

行動変容を促すための 「ナッジ」の活用について

三重県地方自治研究センター 主任研究員 柳原 雄樹



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一) 三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
<http://www.mie-jichiken.jp/>
info@mie-jichiken.jp

はじめに

当センターの研究員として自治体文化政策や公共施設の老朽化問題等のテーマを中心に調査・研究を行う中で、様々な分野の自治体現場の実状を知る機会を得ましたが、いずれにおいても、住民の関心・理解を得て、自分ごととして参加・関わりにつなげていくことが重要であると同時に難しい課題とされてきました。また、自身のこれまでの行政経験の中でも、例えば防災業務における人々の防災の備えや避難行動への周知の場面等において同様の課題を感じることがありました。

いかに人々の行動変容を促していくかを考える中で、近年の政策手法として注目されているものとして、行動インサイト（行動科学・行動経済学から得られる人間の行動や心理傾向に対しての知見・洞察）のアプローチ手法の一つである「ナッジ」について関心を持ちました。

これまで当センター機関紙においても、2020年7月号（「わが国の栄養・食生活状況と食環境整備」鈴木医療科学大学保健衛生学部医療栄養学科准教授 大槻 誠氏）や2021年5月号（「これからの自治体の情報発信の課題と展望」同志

社大学政策学部大学院総合政策科学研究科教授 野田 遊氏）等の中で取り上げられたことがあります。あらためてナッジの概要や活用の取組状況等について、文献、研修等から学んだ内容をもとに紹介したいと思います。

行動経済学とナッジ

ナッジ (nudge) とは、英語で「肘で軽くつつく」「そっと押す」という意味の単語で、そこから転じて、小さなきっかけを与えることで、自発的な意思決定・行動の変容を促すこととされています。

ナッジのベースにあるのは、経済学分野の一つである行動経済学の理論です。従来の経済学において、経済主体となる人間が合理的な意思決定を行うことを前提としているのに対して、経済学に心理学の要素を取り入れた行動経済学は、「実際の人間は様々な要因によって必ずしも合理的な意思決定が行えない」という前提に立ち、より現実的な人間の経済行動を読み解こうとする学問です。行動経済学では、感情、欲求、身体的・精神的負荷、外的環境等の様々な要因が影響して、本人や社会にとって最善とは言えない行動をつい選択してしまうことがある人間の意思決定の癖や傾向を分析・理論化しています。

例えば、利益と損失が全く同じ場合でも損失の方をより大きく感じる「損失回避性」や、将来の利益より現在の利益を重視して行動を先延ばししてしまう「現在バイアス」という心理傾向等が行動経済学において理論化された人間の特性として知ら

れています。

こうした特性を人間が持つことを踏まえて、アプローチや働きかけ方の手法を工夫することにより、その人自身が自発的により良い行動を選択することを後押ししようとするのがナッジの考え方です。

ナッジの概念は、提唱者の一人であるシカゴ大学のリチャード・セイラー教授が、行動経済学への貢献を評価されて2017年にノーベル賞を受賞したことでより広く知られるようになりました。現在、世界中で「ナッジ・ユニット」と呼ばれるナッジの活用を推進する組織が数多く立ち上げられており、公共政策や民間マーケティング等の分野へ活用するための研究や実践が行われています。特に公共政策分野においては、補助金や減税等による誘導や、法令等による規制等の従来型の政策手法とは異なる新たな政策手法として注目されています。

実際にナッジを活用した施策の代表的な例として、オランダの空港の男子トイレの小便器の内側に一匹のハエの絵を描いたところ、飛散が抑制されて清掃費が8割も減少するという結果が得られたという事例や、英国において税金未納者への督促状に「その地域では10人中9人が税金を期限内に支払っている」といったメッセージを記載したところ、通常の場合と比べて5%以上納税率が上昇したという事例等が有名です。これらは、「的がある狙いがある」「他人の行動を気にする」といった人の行動性質や心理傾向を利用して課題の改善につながる行動変容を促そうとしたものです。

図1 EAST®の概要

EAST®とは

- ✓ 行動変容を促す施策の検討時に活用できるフレームワーク（頭文字をとり、「EAST®」）
- ✓ これらは、英国の行動デザインチームが、研究と学術文献に基づいて作成
- ✓ 効果的な施策について考える際、シンブルで記憶に残るフレームワークを持つことが有用

簡単に
Easy

- E-1 デフォルト機能の活用
- E-2 面倒な要因の減少
- E-3 メッセージの単純化

印象的に
Attractive

- A-1 関心をひく
- A-2 インセンティブ設計

社会的に
Social

- S-1 社会的規範の提示
- S-2 ネットワークの力の活用
- S-3 周囲へ公言させる

タイムリーに
Timely

- T-1 介入のタイミング
- T-2 現在バイアスを考慮
- T-3 対処方針を事前に計画

出典：横浜市行動デザインチーム（YBIT）『EAST®. Four simple ways to apply behavioural insights ~あらゆる施策に行動デザインの視点を~』
※ "EAST" is a registered trademark of Behavioural Insights Ltd

ナッジの検討に活用できる
フレームワーク「EAST®」

このような効果的かつ適切なナッジを設計するためには、行動変容を起こしたい内容、目標としての行動を明らかにして、行動変容を妨げる要因、目標行動ができない要因を分析するというプロセスによる検討を行うことが重要です。

その上で、課題に対して有効と考えられるナッジを検討していくことになりますが、その際に参考にできるフレームワークが様々な団体により考案されています。その内の一つに、英国のナッジ・ユニット「BIT（Behavioral Insights Team）」が、行動科学等の研究や学術文献をもとに作成したフレームワーク「EAST®」があります。

横浜市のナッジ・ユニット「横

浜市行動デザインチームYBIT」が、地方自治体等への普及活動の一環としてこのEAST®をわかりやすく邦訳・加工した資料をホームページ上に公開しており、ここではその資料をもとにEAST®の概略を説明します。図1は当該資料の一部を参考に掲載したものです。

EAST®は、ナッジ設計のポイントとして、「Easy」「Attractive」「Social」「Timely」の4つの大項目と更に細かくした11個の小項目に整理・構成されています。

大項目1つ目の「Easy（簡単に）」は、わかりやすく簡単にすることです。デフォルト（初期設定）状態を活用すること、面倒な要因を減少させること、メッセージをシンブルにしてわかりやすくすること等が挙げられます。

2つ目の「Attractive（印象的に）」は、印象的な要素を取り入れて注意や関心を惹きつけることです。チャシ等で色やデザインを工夫して関心をひくこと、メリットやデメリットの強調等のインセンティブ（誘引）を組み込むこと等が挙げられます。

3つ目の「Social（社会的に）」は、人々が持つ社会的嗜好を利用することです。周囲の人や多くの人がしているといった社会的規範を示して認識させること、予定の書き込みや予約等により行動を公言させること等が挙げられます。

4つ目の「Timely（タイムリーに）」は、タイミングの重要さのことで、変更を受け入れられやすいタイミングで介入することや、短期的な現在の利益を重視しがちな心理傾向である現在バイアスを考慮して適切なタイミングで適切な情報を提

供すること等が挙げられます。

EAST®は、行動経済学で理論化された人の行動特性や心理傾向を全て網羅しているものではありませんが、ナッジの設計に当たって有用な要素や重要な考え方が取り入れられてわかりやすく整理されており、考案したナッジの有効性・適切性などを確認するためのチェックリストとして活用できるものとなっています。

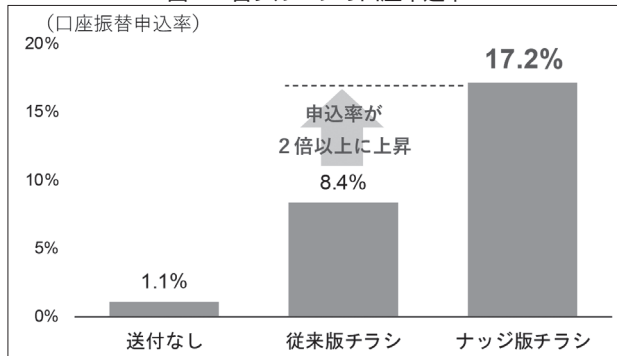
ナッジの活用事例

EAST®を基に設計された実際のナッジの事例として、横浜市戸塚区と三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の共同実証事業として実施された固定資産税の口座振替奨励通知へのナッジ活用事例を取り上げます。

横浜市戸塚区では、固定資産税が納期内に納付されない納付漏れが発生する状況に対して、督促状の発送後に納付されるケースも多いことから、納付書で納付する人々の納付書紛失や納期限の失念等が期限内の納付漏れの一因となっていると推察し、より確実性の高い納付手段である口座振替の利用率向上を目的として、ナッジを活用した口座振替奨励の実証事業を行いその効果検証を行うこととしました。

具体的な方法として、固定資産税の新規納税者を、「ナッジを活用した口座振替奨励チラシを送付したグループ」「従来の口座振替奨励チラシを送付したグループ」「何も送付しなかったグループ」の3つのグループに分けて、その後のそれぞれグループの口座振替申込率を比較

図2 各グループの口座申込率



出典：三菱UFJリサーチ&コンサルティング ニュースリリース
「横浜市戸塚区との共同実証事業「ナッジ」の活用で固定資産税の口座振替申込者が倍増」

したところ、「ナッジを活用した口座振替奨励チラシを送付したグループ」は「従来の口座振替奨励チラシを送付したグループ」と比べて口座振替申込率が2倍以上となる結果が得られました（図2）。

図3は従来型の口座振替奨励チラシ、図4は本事例において作成されたナッジを活用した口座振替奨励チラシ（左：表面、右：裏面）です。このナッジを活用したチラシには、先に挙げたフレームワークEAST®の中の少なくとも「Easy（簡単に）」「Attractive（印象的に）」「Timely（タイムリーに）」の3つの要素が取り入れられています。

「Easy（簡単に）」については、文字数をできる限り減らして重要な情報に限定することで情報の簡素化を図っているほか、3ステップのイラスト入りでわかりやすく明確に手

図4 ナッジを活用した口座振替勧奨チラシ（左：表面、右：裏面）

延滞金のリスクを減らしましょう！

固定資産税は口座振替で確実に納期内に納付しましょう

口座振替なら
お店に行く必要はなく
新型コロナウイルスの
予防にもなります

口座振替のお申し込みは簡単！
次の3ステップだけで完了します

申込書に必要事項を記入

通帳届出印を押印

返信用封筒に入れて返送

11月10日までにお申し込みいただければ
固定資産税第3期の納付に間に合います！

お申込み期限と振替日（引落日）

	開始期	第1期	第2期	第3期	第4期
お申込み期限	3月10日	6月10日	11月10日	1月10日	
振替日（引落日）	4月末日	7月末日	12月末日	2月末日	

※ 全期納付の申込期限日と口座振替日は第1期と同じです。
※ 申込期限日が土曜・休日にあたる場合は、その前の営業日が申込期限となります。
※ 口座振替日が土曜・休日にあたる場合は、その翌営業日が振替日となります。

口座振替がおすすめの理由

- ① 納付書での納付には延滞金のリスクがあります
納期限を過ぎると延滞金が発生します。納付書で納める場合、うっかり期限を過ぎてしまうことも。
- ② 口座振替なら確実に納期限内に納付ができます
口座振替ならば納期末日に自動引落されるので、払い忘れることなく、確実に納期内に納付できます。

※ 市県民税（普通徴収分）でも口座振替が利用できます。
※ 納付を取り扱う金融機関は同封の「記入例（裏面）」をご確認ください。

お問合わせ先：財政局税務管理課口座担当

図3 従来の口座振替勧奨チラシ

便利・安心・確実

市税の納付を、口座振替 にしませんか？

口座振替を利用すると、手間もかかる納付忘れもなくなり、仕事や家事で忙しい方も安心です。手続きも簡単！市県民税口座振替制度をぜひご利用ください。

●口座振替を利用できる市税の税種●いずれの方法も納付通知書を郵送してください。
●市県民税（普通徴収分） ●固定資産税 ●都市計画税（土曜・夜間） ●固定資産税（減額減免）

＜お申し込み方法＞

次の3つの方法からお申し込みが可能です。

- ① 郵送でのお申込み
記入例を参照の上、同封の「横浜市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書」に必要事項を記入し、通帳の届出印を押してください。
※必要事項を記入後、同封の返信用封筒に入れて郵送してください（この用紙は郵送専用です）。
※金銭機関の窓口へは郵送品として送付できません。
※返信用封筒に口座振替を依頼するのは、宛先の住所を正しく、又は横浜市のホームページから依頼書をダウンロードして印刷し、依頼書をダウンロードする場合は、横浜市のホームページ上の検索窓から「横浜市税 口座振替」と入力し、検索ボタンをクリックしてください。
- ② 金融機関窓口でのお申込み
横浜市の金融機関に、複数のお申込み用紙を郵送していただきます。
※必要事項を記入後、通帳届出印を押印して提出してください。
※お申し込みの際は、通帳・届出印・返信用封筒を必ずお持ちください。
- ③ キャッシュカードを利用した区役所税務課窓口でのお申込み（ページ10-口座振替）
各区役所税務課窓口にて、キャッシュカードのみで口座振替のお申込みができます（提出用紙は不要です）。
※利用できる金融機関は、横浜銀行、三井住友銀行、三井住友銀行、りそな銀行、みずほ銀行、川崎銀行、横浜銀行、ゆうちょ銀行です（金融機関によって法人カード等一部郵付扱いのカードは利用できません）。
※お申し込みの際は、キャッシュカード・納付通知書

※本年度の税額をすべてお納めの方、また、すでに不動産売却などで登記を変更済みの方にもお送りしてあります。あらかじめご了承ください。

お問合わせ先：財政局税務管理課口座担当

出典：三菱UFJリサーチ & コンサルティング ニュースリリース「横浜市戸塚区との共同実証事業「ナッジ」の活用で固定資産税の口座振替申込者が倍増」

型コロナウイルス予防になるというメリットが強調されています。「Timely（タイムリー）」については、「いつまでに申込をすれば直近の第3期納付に間に合う」という期限のメッセージを明記しています。なお、この事例においてはチラシの内容のほかに、申込書の記入時に必要となる「所有者コード」を同封することで納税者の手間を軽減させるといって「EASY（簡単に）」に該当する工夫も併せて行っています。

このように多様なナッジの知見を取り入れることにより、口座振替申込率が大幅に上昇するという大きな効果が生み出されており、自治体の様々な分野においても大変参考になる事例であると思われる。

この事例は、勧奨通知等へのナッジを活用した手法ですが、こうした広報的手段への活用以外の類型の国内の実践例もいくつか紹介できます。

一つは、行政内部における職場環境改善の取組事例ですが、宿直明けに休暇を取得することを控える傾向にあった

た状況に対して、申請して休暇を取得するという従来の報告書式を変更して、宿直者が翌日に休暇を取得することを基本として、休暇を取得しない場合に申請するという形にしたところ、宿直明けの休暇取得者数が大幅に増加しました。これは、先のEAST®における「Easy」で示したデフォルト（初期設定）状態を活用することで、休暇を取得しやすい方向に促した事例になります。

また、現在のコロナ禍におけるナッジの活用事例として、京都府宇治市等で実施された、新型コロナウイルス対策における手指消毒の利用促進があります。これは、庁舎入口に設置した消毒用アルコール設置台へ誘導するように床に矢印のテープを貼付してわかりやすくしたところ、設置前と比較して利用者が増加したという事例です。

ナッジに関する留意事項

このようにナッジは様々な場面で活用されていますが、その使用に当たって留意するべき事項も指摘されています。

まず、倫理面への配慮の必要性です。ナッジは、最小限の費用や手間で大きな効果を生み出す可能性を持っていますが、一方で無意識に誘導されてしまっているという印象もあることからその活用に対して懸念の声もあります。意図的に悪用して、ナッジを行う側にとって都合の良い方向に対象者を誘導して本人にとって望ましくない選択を行わせることはもちろんのこと、意図的であるかないかに関わらず、選択肢を限定したり手続きを複雑化することで

望ましい行動をすることが阻害されてしまうことも本来のナッジの目的とは異なるものです。行動の選択の自由を制限することなく、その人にとってより望ましい行動を促すというナッジの重要な意義から外れていくような問題のあるナッジのことは、スラッジ（Sludge・「ヘドロ、汚泥」の意味）と名付けてられています。

また、効果検証を行うことの重要性についても指摘がなされています。ナッジを行った結果が必ずしも効果があるとは限りません。他の事例でも有効であった内容をそのまま適用しても同じ効果が得られないこともあり、短期的に効果があっても長期的に見ると効果が弱まってしまう事例もみられるということです。更に倫理面の問題にも関わり、場合によっては意図せず本人にとって望ましくない選択を行わせる方向に促すスラッジとなっている可能性もあります。この点に関して、産学政官民連携のオールジャパンの体制として設置された「日本版ナッジ・ユニットBEST」は、公共政策の現場でナッジをデザインするに当たっては、効果をきちんと評価し、エビデンスに基づく政策立案と実践により透明性を高め、説明責任を果たすことが重要であると提言しています。

自治体政策現場への広がり

近年、国内において急速に活動の広がりが見られます。2015年に環境省がナッジ・ユニットを立ち上げたのを皮切りに、先述の「日本版ナッジ・ユニットBEST」が2017年に同省の主導のもと設置

図5 国内の主なナッジ・ユニット等の状況

2015 年	環境省ナッジPT(プラチナ)設置 ※府省庁初
2017 年 4 月	日本版ナッジ・ユニット BEST 設置
2019 年 2 月	横浜市行動デザインチーム YBIT 設置 ※地方自治体初
2019 年 5 月	経済産業省 METI ナッジユニット 設置
2019 年 8 月	三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング(株) 行動科学チーム MERIT 設置 ※民間シンクタンク初
2019 年 10 月	尼崎版ナッジ・ユニット 設置
2019 年 11 月	岡山県版ナッジ・ユニット 設置
2019 年 12 月	つくばナッジ勉強会 設置
2020 年 3 月	北海道行動デザインチーム HoBIT 設置
2021 年 5 月	出水市ナッジユニット 設置
2021 年 8 月	堺市環境行動デザインチーム SEEDs 設置

出典：環境省『日本のナッジ・ユニット一覧』等を基に作成

され、同じく先述の「横浜市行動デザインチームYBIT」が地方自治体初のナッジ・ユニットとして2019年に設置されました。以降も、尼崎市や岡山県等、自治体レベルでのナッジ・ユニット等の組織が立ち上げられています(図5)。

ナッジを中心とした行動インサイトの政策への活用の動きが全国で広がっている中で、普及や人材育成を目的とした取組も活発に行われています。私自身も今回このテーマでの執筆を考えるきっかけとなったのは、行動経済学やEBPM、更にデザイン思考等の手法を駆使して地方自治体から政策を変えることを目的として活動しているNPO法人PolicyGarageが、横浜市行動デザインチームYBITとの共催により開催している「政策イノベーション研究会」にオンラインで参加させていただいたことでした。研究会では、

自治体職員を含む多くの関係者が意欲を持って、人々のより良い方向への行動変容を促すためのナッジの考案に知恵を絞り実践している状況を知らることができました。

施策や制度が思うように伝わらないことや人々の関心の低さは、あらゆる行政分野において共通の課題であると思いますが、従来の政策手法の補完的な位置づけとして、効果的に人々の関心や意欲を高めてより良い行動変容を促そうとする行動インサイトやナッジの考え方は、そうした課題の改善につながる手法の一つとして大きな意義を感じるものでした。

また、行政の実務は何事も地道に進めていくことが基本となりますが、その中でもモチベーションを維持し続けることは重要なことであると思います。私がナッジの考え方や実践事例を知ったときに感じたことは、意外なアイデアとその効果への驚きと納得、面白いという感覚でした。ナッジが持つ効果や面白さを実感できるという魅力は、取り組み側の行政組織・職員にとっても重要な意義を持つのではないのでしょうか。

ナッジの意義が自治体政策現場に更に広がっていくために、こうした研修・共有・対話の場や仕組みが果たす役割は大きいのではないかと考えます。ささやかながら本稿も三重県における取組の広がりのきっかけの一つとなれば幸いに存じます。

出典・参考文献

・大竹文雄(2019)『行動経済学の使い方』岩波新書
・リチャード・セイラー、キャス・サンステイーン、遠藤真美(翻

訳)(2009)『実践行動経済学―健康、富、幸福への聡明な選択』日経BP

・日本版ナッジ・ユニットBEST「ナッジ」とは？」

・日本版ナッジ・ユニットBEST「ナッジ」とEBPM―環境省ナッジ事業を題材とした実践から好循環へ―2021年1月

・横浜市行動デザインチームYBIT「EAST® Four simple ways to apply behavioural insights」あらゆる施策に行動デザインの視点を2019年3月8日

・横浜市行動デザインチームYBIT「EAST®活用ガイドver.1」

・三菱UFJリサーチ&コンサルティング「ナッジ」の活用で固定資産税の口座振替申込者が倍増」2021年3月25日

・三菱UFJリサーチ&コンサルティング政策研究レポート「ナッジを用いた固定資産税の口座振替」

退任のご挨拶

2020年4月から津市より三重県地方自治研究センターに派遣され、研究員を務めさせていただきましたが、3月末をもって研究員の期間を終えることとなりました。

私がお世話になった2年間は、完全にコロナ禍と重なってしまい、積極的に外へ出向いて調査や研究を行うことがままならない状況が続きました。

その一方で、急速に活用が進んだ

替勤奨 横浜市戸塚区におけるフイールド実証」2021年3月25日

・第7回日本版ナッジ・ユニット連絡会議資料1「社会の課題解決のために行動科学を活用した取組事例」職場環境・働き方改革分野・警察庁/中部管区警察局岐阜県情報通信部の取組(休暇取得促進)」

・第16回日本版ナッジ・ユニット連絡会議資料2「行動経済学のナッジが消毒・手洗い行動に変容を及ぼす効果の検証について」

・環境省「日本のナッジ・ユニット一覧」

・第34回政策イノベーション研究会(PolicyGarage研究会)資料「北海道行動デザインチームの取組みについて」『出水市ナッジユニット活動の振り返りと2022の展望』2021年12月8日

・堺市報道提供資料「堺市環境行動デザインチームを立ち上げました」ナッジで環境行動変容を促進」2021年8月17日

オンラインツール等を通じて、遠方の複数の先進自治体への研究視察を行うことができたほか、様々な研修・セミナー等を受講して多くの知見や学びを得ることができました。当センター研究員としての経験で得ることができた多様な視点や考え方を、今後の行政での業務に活かしていきたいと思っています。

最後になりましたが、調査研究活動を進めるに当たって、ご指導・ご協力をいただきました皆様にこの場をお借りして心から御礼申し上げます。本当にありがとうございました。