

新潟県高齢者のインターネット利用の 現状及び課題

調査報告書

令和4年3月

特定非営利活動法人新潟県消費者協会
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(NACS)東日本支部新潟分科会

新潟県高齢者のインターネット利用の現状及び課題と提案

目 次

I はじめに

II インターネット利用調査の結果と県内デジタル活用推進事業の概要

III インターネット利用調査の結果

- 1 調査概要
- 2 各項目の説明
- 3 「その他」や「自由意見」の主なご意見

IV 県内のデジタル活用推進事業の状況

- 1 国が実施している「デジタル活用支援推進事業」の県内実施状況
- 2 市町村独自の取組について

V 誰もがデジタル化から取り残されないための課題と提案

- 1 課題
- 2 高齢者のデジタル活用支援事業推進のための提案

資料

- 1 質問票
- 2 2-1 アンケート集計
2-2 回答者の意見
- 3 デジタル活用支援令和3年度事業実施計画等 総務省
- 4 4-1 新潟県内デジタル活用支援講習会一覧
4-2 県内自治体独自取組一覧
4-3 見附市ICT推進計画概要
4-4 広報みつけ8月～11月号
- 5 見学報告

I はじめに

特定非営利活動法人新潟県消費者協会と、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）東日本支部新潟分科会は協働し、新潟県内の高齢者のインターネット利用状況の調査を行い、その結果をもとに誰もがデジタル化から取り残されないための課題と今後の解決策を取りまとめた。

1 各団体の概略

新潟県消費者協会は1967年設立。県内17地区の消費者協会（約750名）で構成され、消費者市民社会を目指しさまざまな消費者問題に対して、環境調査・研究・啓発活動を実践している。また、自主事業の他、県からの委託を受け悪質商法被害防止啓発を行う新潟県消費生活サポーターの養成や派遣等を実施している。コロナ禍により活動を縮小・休止する状態となり、活動を活性化させる手法としてWebを活用するため「Zoom体験会」の開催やWeb会議への切り替えを進める中、高齢の会員も多く対応できない等課題が浮かび上がってきた。

NACSは1988年設立。「消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント・消費生活相談員の資格を有する者で構成され、消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的としている。2018年度からシニアがデジタル化に取り残されないように「シニアのICTリテラシー向上のための啓発事業」を実施している。新潟分科会のICTリーダーは、新潟県消費者協会の「Zoom体験会」の講師を務めている。

2 調査のきっかけ

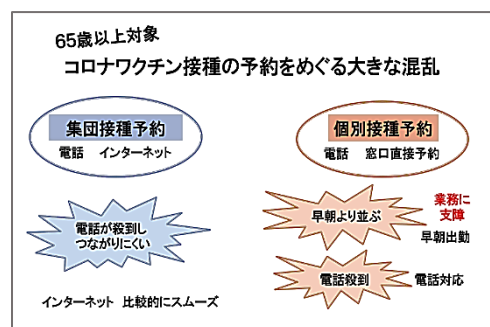
新潟県内で2021年5月から始まった65歳以上を対象にした新型コロナワクチン接種予約（以降ワクチン予約）の際、様々な混乱が発生したことが発端であった。

集団接種の予約では、インターネットが使えない高齢者が電話に殺到し、その結果、電話がつながらず予約が取りづらくなった。また、個別接種の予約では、医療機関にも電話が殺到し、また、窓口での直接予約にも早朝より行列ができるなど、医療機関は通常業務以外の対応に追われてしまった。

インターネット利用者はワクチン予約については市のHPやLINEのお知らせから、常に最新の情報が確認できたが、インターネットを利用していない高齢者の多くは市町村の通知書面や広報誌、新聞、テレビ報道などから情報を得ており、タイムリーな情報を得ることはできなかった。やや遅れてインターネットに不慣れた高齢者のために、市の出張所などで、職員が対応するインターネット申し込み代行窓口も開設されたが、周知が行きわたらず閑散としていた。

インターネット利用者はワクチン予約については市のHPやLINEのお知らせから、常に最新の情報が確認できたが、インターネットを利用していない高齢者の多くは市町村の通知書面や広報誌、新聞、テレビ報道などから情報を得ており、タイムリーな情報を得ることはできなかった。やや遅れてインターネットに不慣れた高齢者のために、市の出張所などで、職員が対応するインターネット申し込み代行窓口も開設されたが、周知が行きわたらず閑散としていた。

混乱の原因として「必要な情報が必要な人に行き渡っていない」「情報通信技



術を利用して申し込めない」状態だったと考えられる。2021年5月はデジタル社会形成基本法¹が成立し、9月にデジタル庁が発足。「デジタル元年」といわれ、今後世の中が大きく変化していくことが予想される一方、情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差（デジタルデバイド）が社会問題となりうるといわれている。図らずも、ワクチン予約は、インターネットに不慣れな高齢者の情報格差を浮き彫りにした。

3 高齢者の情報格差解消のために

このような混乱を再び生じさせないために、高齢者のインターネット利用の現状と県内のデジタル活用推進事業を調査し課題を明らかにすることで、誰もが社会のデジタル化から取り残されないための今後の解決策を明確にしたい。

¹ 2021年5月1日成立、9月1日施行。デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。

(https://www.cas.go.jp/jp/houan/210209_1/siryoul.pdf 内閣府 2022年3月1日閲覧)

Ⅱ インターネット利用調査の結果と県内デジタル活用推進事業の概要

1 インターネット利用調査結果の要点

新潟県内（13市）の60歳以上の男女511人（男性243人、女性268人）に情報通信機器の利活用に関する状況及び意識についてアンケートした。

(1) インターネットの利用状況について

「利用していない」は全体の約4割

60歳代では2割弱だが、80歳以上では7割強が利用していない。

年代が上がるほど「利用していない」の割合が高くなっている。

(2) インターネットを「利用していない」理由(複数回答)

第1位「自分の生活に必要なない」6割

第2位「使い方が難しそうだ」4.5割。女性や年代が上がるほど割合が高い

第3位「今更新しいことを覚える気にならない」

「今後利用したい・利用するかもしれない」と回答した方の条件の第1位は

「使い方を教えてくれるなら」

80歳以上は「今後利用するつもりはない」の割合が高い。

(3) インターネットを「利用している」状況

利用している機器（複数回答）

スマートフォンは全体の8割に迫り、60歳代では9割近く、70歳代・80歳以上は約7割が利用。パソコンは7割が利用している。

利用頻度

「よく利用している」と「時々利用する」を合わせると9割を超えた。

年代が上がると「よく利用している」の割合が下がっている。

利用で便利だと思ったこと

第1位「様々な情報が入手できる」は、ほぼ各年代の9割が回答

60歳代は回答率も高く「外出しなくても目的が達せられる」「遠隔地の家族や友人と顔を見ながら話ができる」「買い物の支払いが簡単」が他の年代より高い。

不便や不満

第1位「不要なアプリや広告が多い」は各年代とも最も多い回答。

第2位「使われる言葉が横文字で分かりにくく意味が分からない」

第3位「操作が難しい」 第4位「料金が高い」

(4) 利用に関して行政や事業者への要望

第1位「もっと簡単な操作で使えるようにしてほしい」

第2位「簡単なことを何回でもすぐ答えてくれる相談窓口を作って欲しい」

第3位「行政手続きの簡便な利用方法など実生活に必要なことを教えてほしい」

(5) 今回のコロナ禍と今後のインターネットとの関係

7割弱が使う機会が「増えると感じた」と回答、「どちらでもない」は2割弱。「自分に関係ないのでわからない」は年齢が高くなるほど割合が高い。

2 県内のデジタル活用推進事業の概要

(1) 国が実施している「デジタル活用支援推進事業」の県内実施状況

総務省は2021年6月から、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に向け、国民がデジタル社会の利便性を実感できるようデジタル活用について無料で学べる講習会等を開催する「デジタル活用支援推進事業」²を実施している。デジタル活用に関する理解やスキルが十分でない高齢者等に対して、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応支援を行う場合に当該助成経費等を補助する制度で、**全国展開型**と、**地域連携型**がある。

全国展開型の実施主体は、全国展開している携帯会社。店舗等で「スマホによる行政手続等」の講習会を実施。県内では、KDDI、NTTドコモ、ソフトバンクは店舗で実施しているが一部の都市部に集中。楽天モバイルは実施店舗はなくオンライン講習会のみ実施している。

地域連携型は地方自治体と連携する業者等が主体。公民館等の公共的な場所で実施する。県内では「スマホの基本的な利用＋スマホによる行政手続等」の講座を長岡市と加茂市で実施。

(2) 市町村独自の取組

県内30市町村の消費者行政担当課に取組について照会した結果、5市1町がスマホ教室などを実施していた。（2021年12月現在）

(3) その他

個別調査は実施していないが、携帯ショップ独自の講座のほか、厚生労働省事業や新潟県の就労支援事業、各地の社会福祉協議会、公民館がそれぞれ、高齢者対象のスマホ教室を実施している。

² 資料3 デジタル活用支援令和3年度事業実施計画 参照
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000750194.pdf 2021年12月9日閲覧)

Ⅲ インターネット利用調査の結果

1 調査概要

- 1 設問は毎年実施されている総務省「通信利用動向調査」に準じた内容
- 2 調査対象の年齢をデジタル化から取り残される傾向にある年代に特化
- 3 実態調査で地域の現状と問題点を明確にする

調査対象	新潟県内（13市）の60歳以上の男女514人
有効回収数(率)	511人（99.4%） 男性243人 女性268人
調査期間	2021年9月～10月
調査方法	留置法（一部、郵送・面接）
調査目的	情報通信機器の利活用に関する状況及び意識を把握し、デジタル活用推進の参考とする。

調査項目

- 1 利用状況について
- 2 利用していない人の理由
- 3 利用している人の利用状況
- 4 利用に関して行政や事業者への要望
- 5 コロナ禍と今後のインターネットとの関係

その他1 図表の数値(%)は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。

その他2 調査は状況に応じて郵送と面接を併用。対象者の年代を考慮し、新型コロナウイルス感染症対策に留意して実施した。

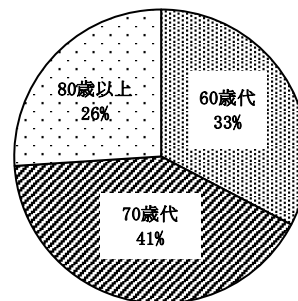
2 各項目の説明

(1)年代別の構成

60歳代	167人	(男性72人 女性95人)
70歳代	211人	(男性100人 女性111人)
80歳以上	133人	(男性71人 女性62人)

計 511人 (男性 243人 女性 268人)

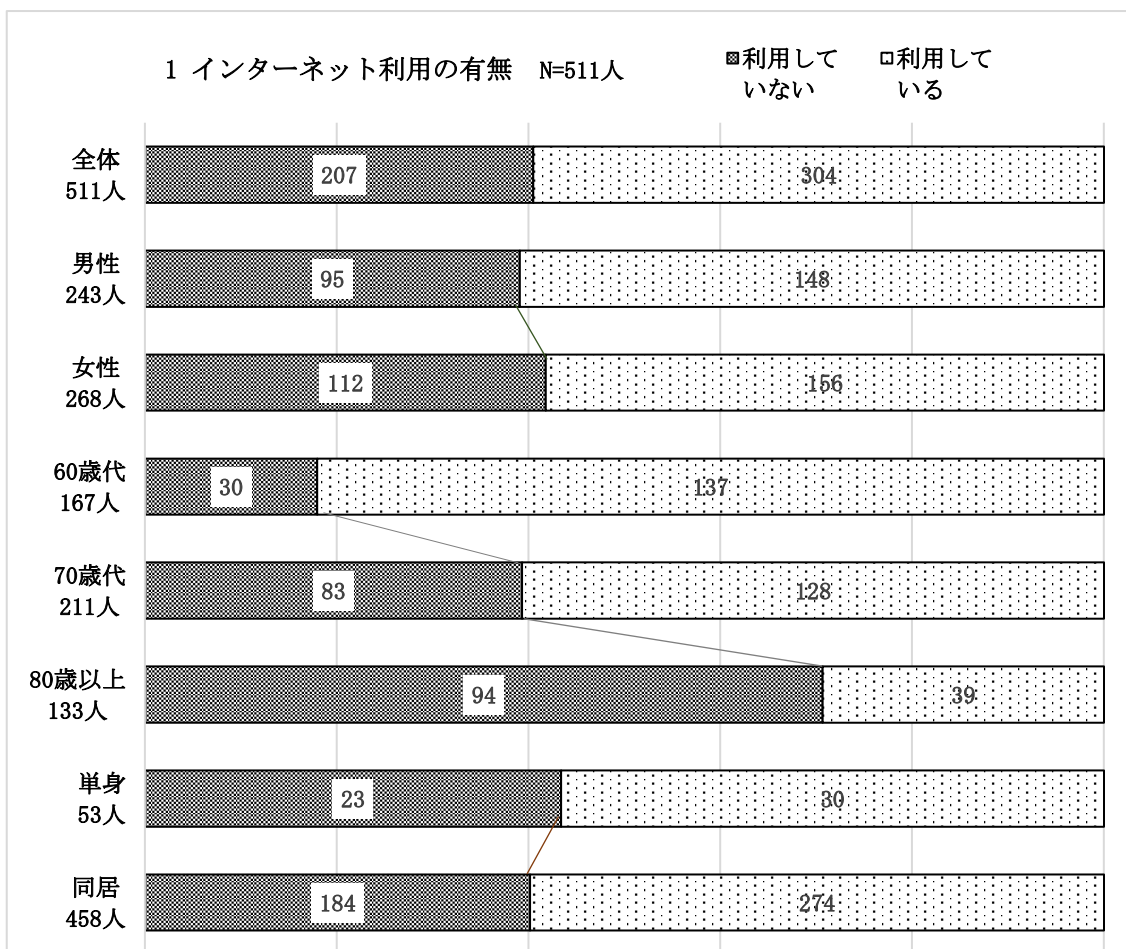
年代内訳 N=511人



(2)設問ごとの結果

問1 インターネットの利用状況について N=511人

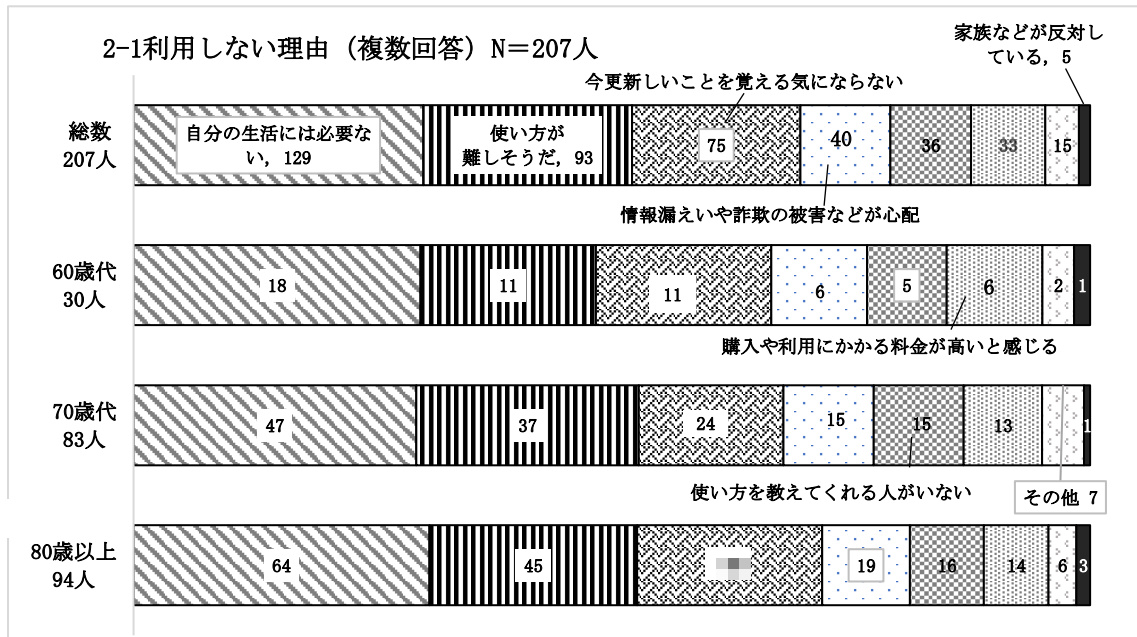
「利用していない」が40.5% (207人)、「利用している」が59.5% (304人)で、「利用していない」の年代別では60歳代では2割弱だが、80歳以上では7割強となり、年代が上がるほど「利用していない」の割合が高くなっている。



問2 インターネットを「利用していない」と回答した人への設問 N=207人

2-1 インターネットを利用していない理由（複数回答）

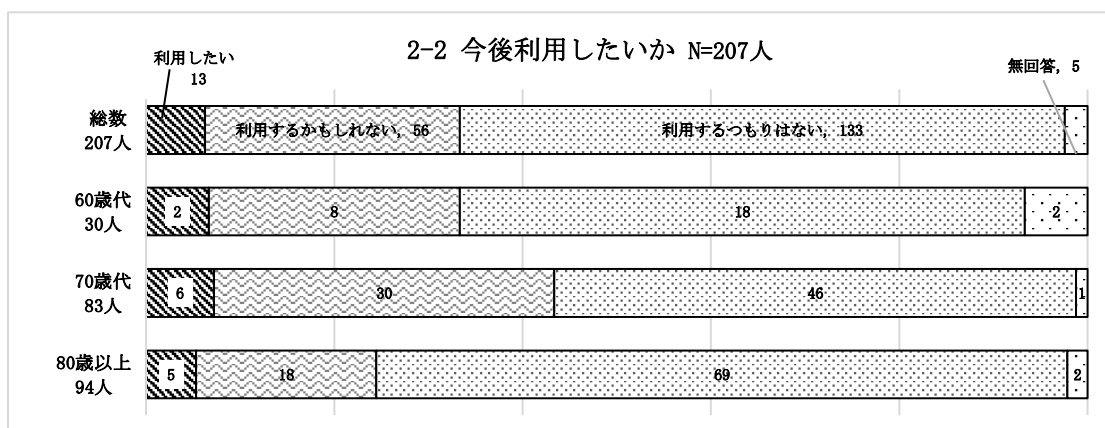
性別・年代に関わらず利用していない理由のトップは、「自分の生活には必要ない」62.3%（129人）となった。第2位の「使い方が難しそうだ」44.9%（93人）は、女性や年代が上がるほど割合が高くなっている。第3位の「今更新しいことを覚える気にならない」36.2%（75人）は、80歳以上の割合が高い。



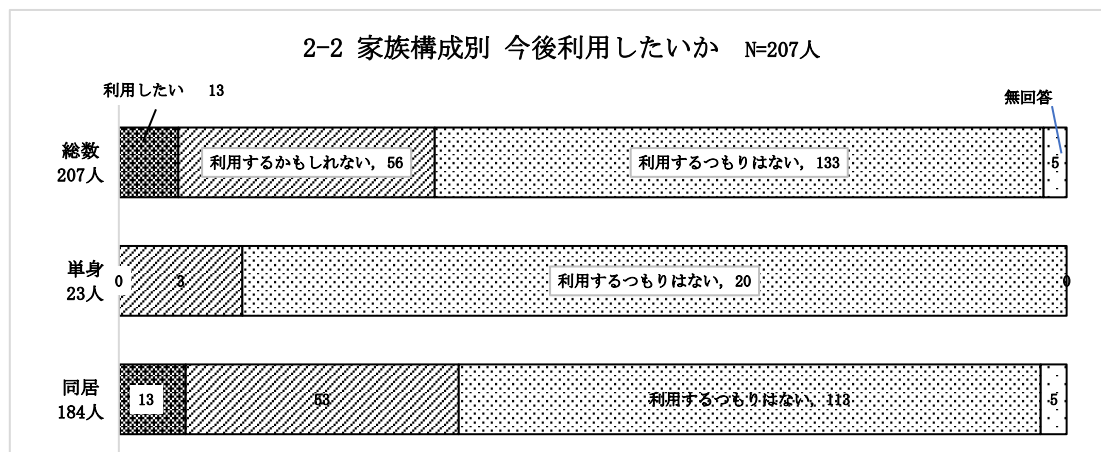
2-2 今後インターネットを利用したいと思うか

「利用したい」6.3%（13人）、「利用するかもしれない」27.1%（56人）を合わせて「利用の可能性」は33.4%（69人）。70歳代の割合が他の年代より高い。

「利用するつもりはない」は63.3%（133人）で、年代別では80歳以上の73.4%（69人）、60歳代でも60.0%（18人）が利用を考えていない。

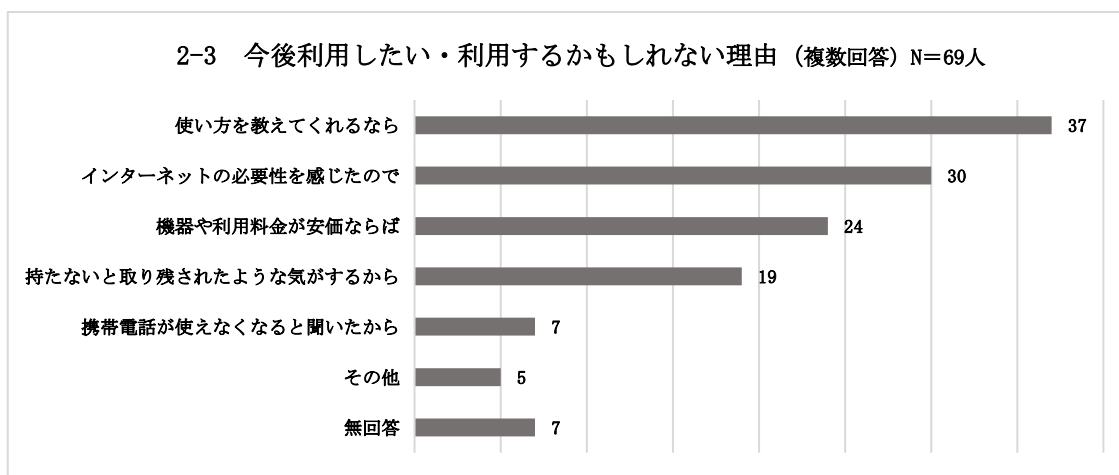


「利用するつもりはない」単身世帯は 87.0% (20 人)、同居世帯は 61.4% (113 人)。「利用したい」の単身世帯は 0、同居世帯は 7.1% (13 人) あり、単身世帯は利用に関して拒否感が強いことがうかがわれる。



2-3 今後利用したい・するかもしれない理由 N=69 人

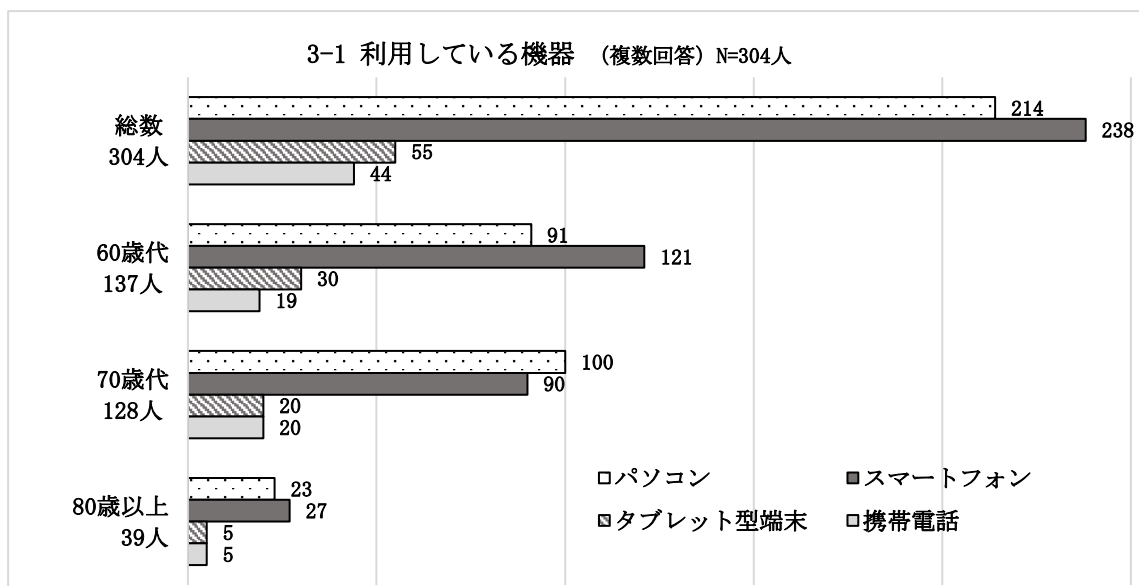
「使い方を教えてくれるなら」53.6% (37 人)、「インターネットの必要性を感じたので」43.5% (30 人)、「機器や利用料金が安価ならば」34.8% (24 人)、「持たないと取り残されたような気がするから」27.5% (19 人)。女性の 61.8% (21 人) は「使い方を教えてくれるなら」と回答。



問 3 インターネットを「利用している」と回答した人への設問 N=304 人

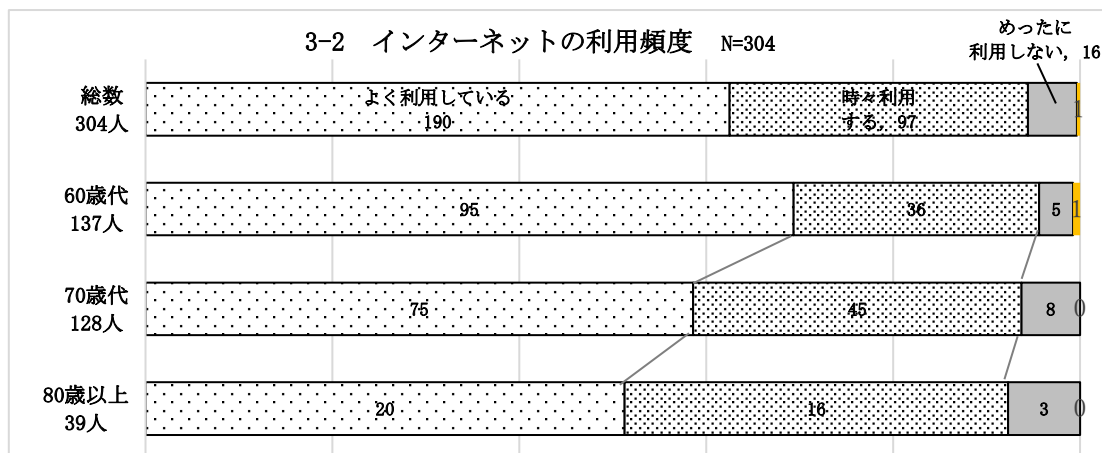
3-1 インターネットを利用している機器 (複数回答)

スマートフォン 78.3% (238 人)、パソコン 70.4% (214 人)。タブレット端末 18.1% (55 人) と携帯 14.5% (44 人) は激減する。パソコンは男性が、スマートフォンは女性の利用割合が高く、スマートフォンの利用割合は、60 歳代が最も高い。



3-2 インターネットの利用頻度 (複数回答)

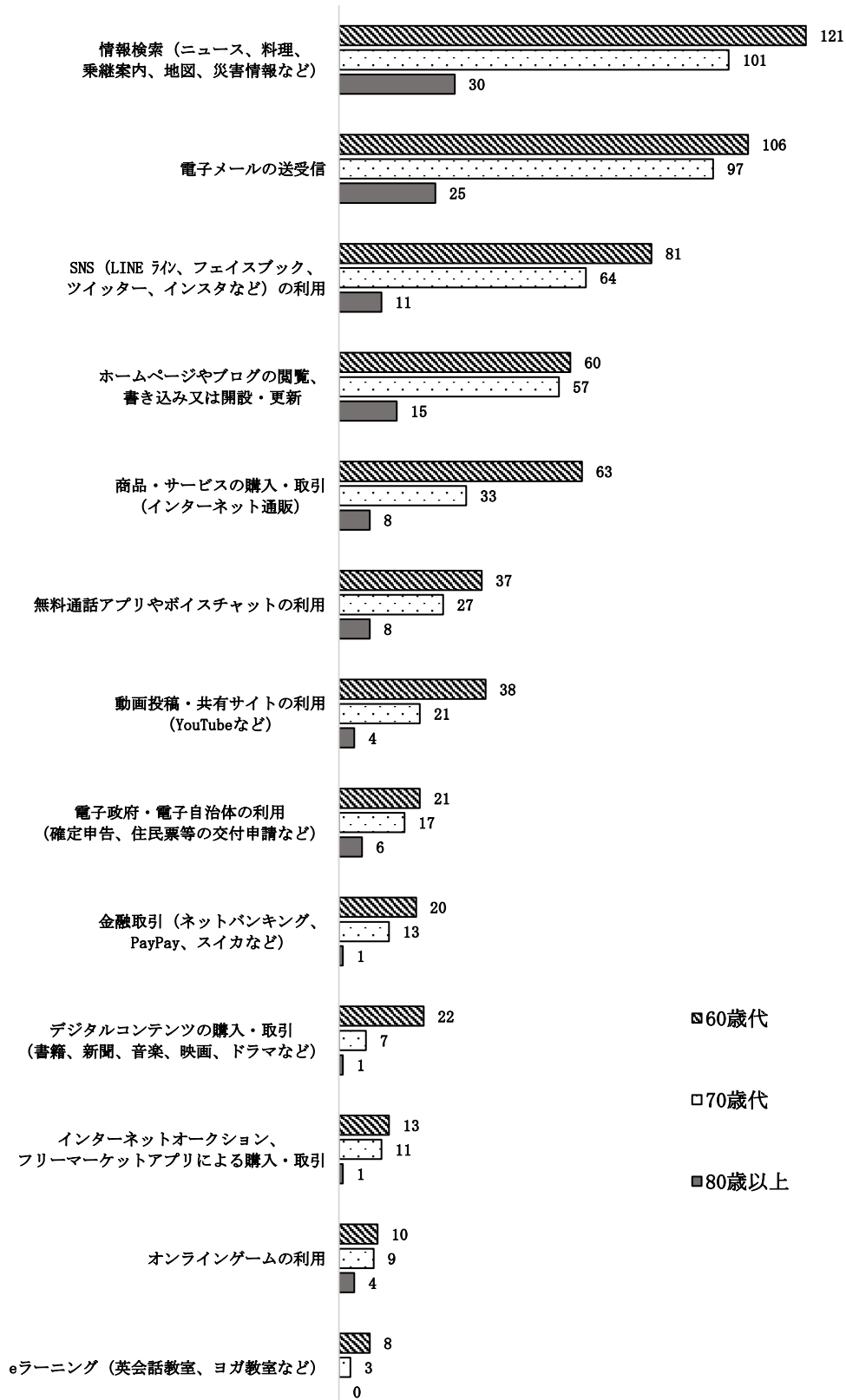
「よく利用している」と「時々利用する」合わせると 94.4% (287 人)。
 男女別では、男性の方が多く利用しており、「めったに利用しない」は女性の割合が高い。年代が上がるほど「よく利用している」の割合が低くなり、「時々利用する」「めったに利用しない」の割合が高くなっている。



3-3 利用しているインターネットの機能・サービスについて (複数回答)

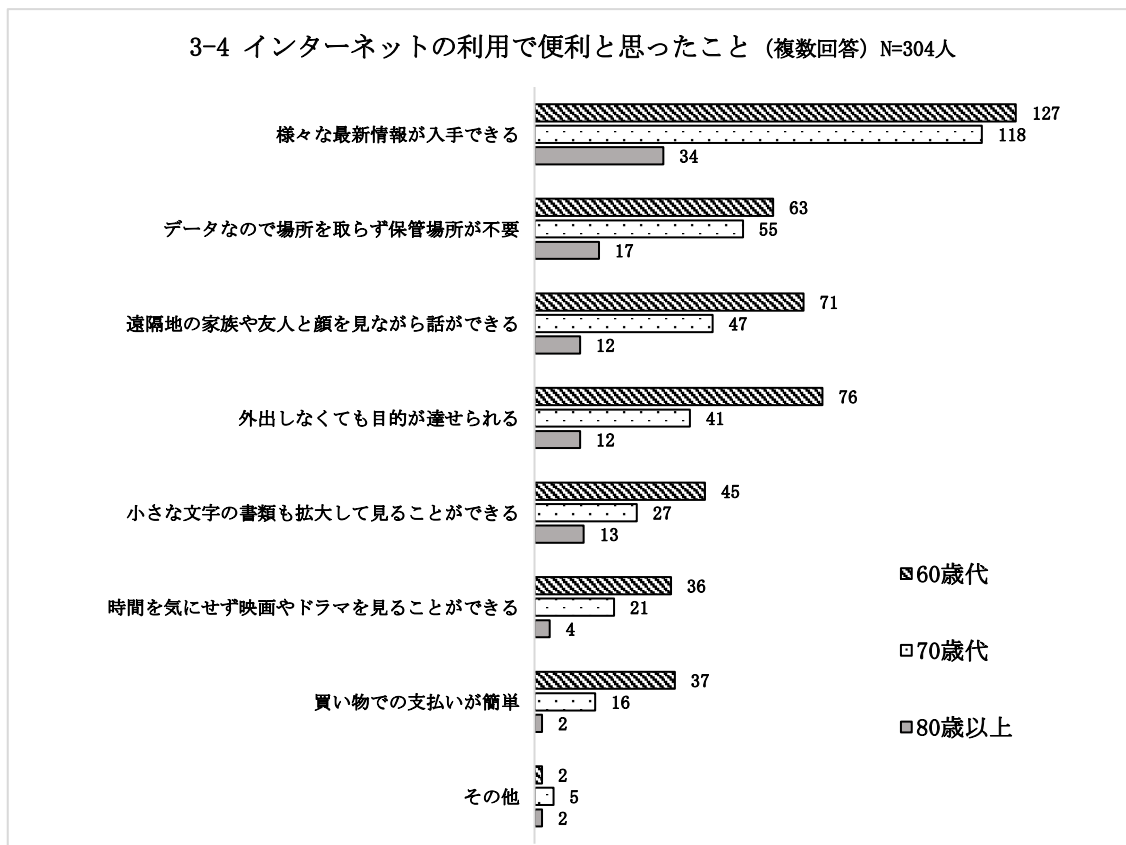
回答数の多い順は、「情報検索」82.9% (252 人)、「電子メール」75.0% (228 人)、「SNS」51.3% (156 人)。
 年代別では、「SNS」の利用は 60・70 歳代の半数が利用しているが、80 歳以上になると 3 割と利用が減っている。「商品・サービスの購入・取引」は、年代が上がるごとに利用が減少している (60 歳代 46.0% (63 人)・70 歳代 25.8% (33 人)・80 歳以上 20.5% (8 人))。

3-3 利用しているインターネットの機能・サービス（複数回答）N=304人



3-4 インターネットの利用で便利だと思ったこと（複数回答）

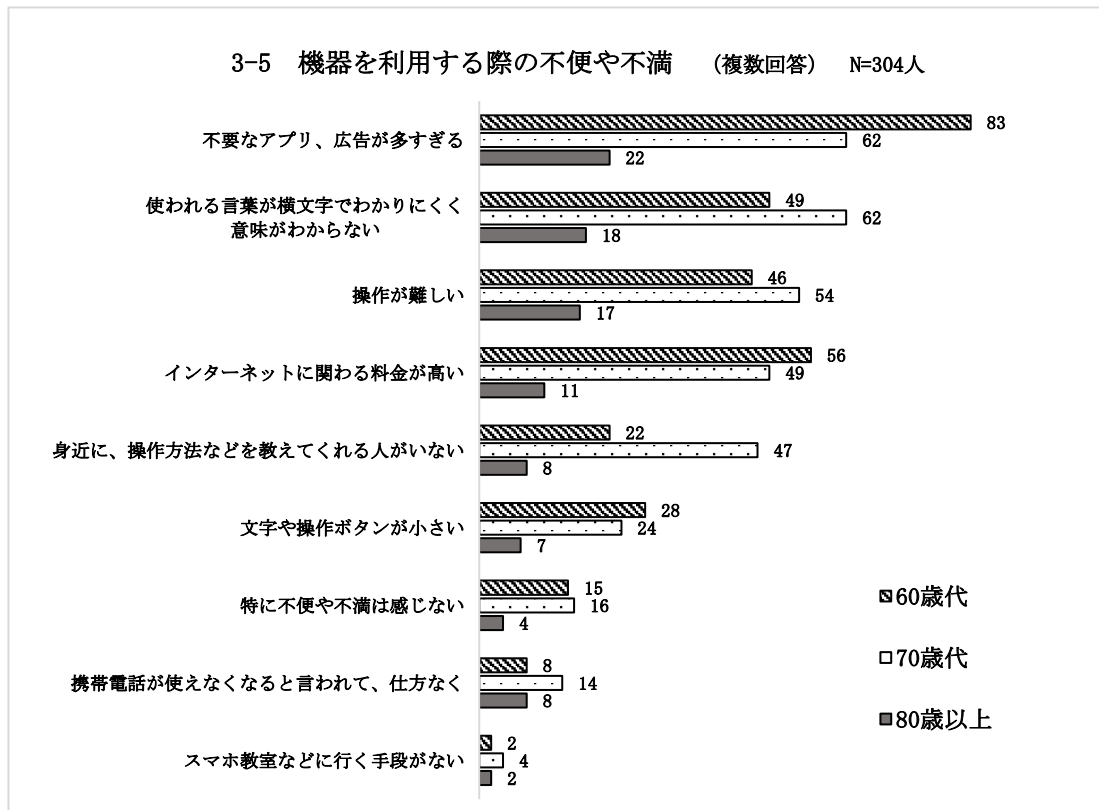
ほぼ各年代の9割が、「様々な情報が入手できる」と回答。各年代の複数回答の割合では60歳代は回答率が高く、「外出しなくても目的が達せられる」「遠隔地の家族や友人と顔を見ながら話ができる」「買い物の支払いが簡単」と利用が進んでいることが分かる。



3-5 パソコンやスマートフォンなどの機器を利用する際の不便や不満（複数回答）

全体では「不要なアプリ、広告が多すぎる」54.9%（167人）、「使われる言葉が横文字でわかりにくく、意味がわからない」42.4%（129人）、「操作が難しい」38.5%（117人）、「インターネットにかかわる料金が低い」38.2%（116人）の順。

年代別では、70歳代と80歳以上は「使われる言葉が横文字でわかりにくく、意味がわからない」が高い割合を示している（70歳代48.8%（62人）、80歳以上46.2%（18人））。「操作が難しい」は各年代で問題にしており、年齢が上がるほど割合も高くなっている。「身近に、操作方法などを教えてくれる人がいない」は、70歳代の割合が一番高い。



3-6 インターネット利用時にセキュリティなどに不安を感じるか (複数回答)

29.9% (91人) が「不安を感じる」、48.4% (147人) が「どちらかといえば不安を感じる」で約8割が何らかの不安を感じている。

年代別では「不安を感じる・どちらかといえば不安を感じる」では年代が若いほど、より不安を感じている (60歳代 80.3% (110人)、70歳代 78.1% (100人)、80歳以上 71.8% (28人))。

3-7 「不安を感じる」「どちらかといえば不安を感じる」回答者の不安の内容 (複数回答)

283人のうち「個人情報やインターネット利用履歴の漏えい」は81.5% (194人)、「コンピュータウイルスへの感染」68.9% (164人)、「架空請求やインターネットを利用した詐欺」47.9% (114人)

問4 パソコンやスマートフォンの使い方や利用方法に関して、行政や事業者我希望すること(全員 複数回答) N=511人

全体では、「もっと簡単な操作で使えるようにしてほしい」54.2% (277人)、「簡単なことを何回でもすぐ答えてくれる相談窓口を作って欲しい」27.4% (140人)、「行政手続きの簡便な利用方法など実生活に必要なことを教えてほしい」27.0% (138人) だった。

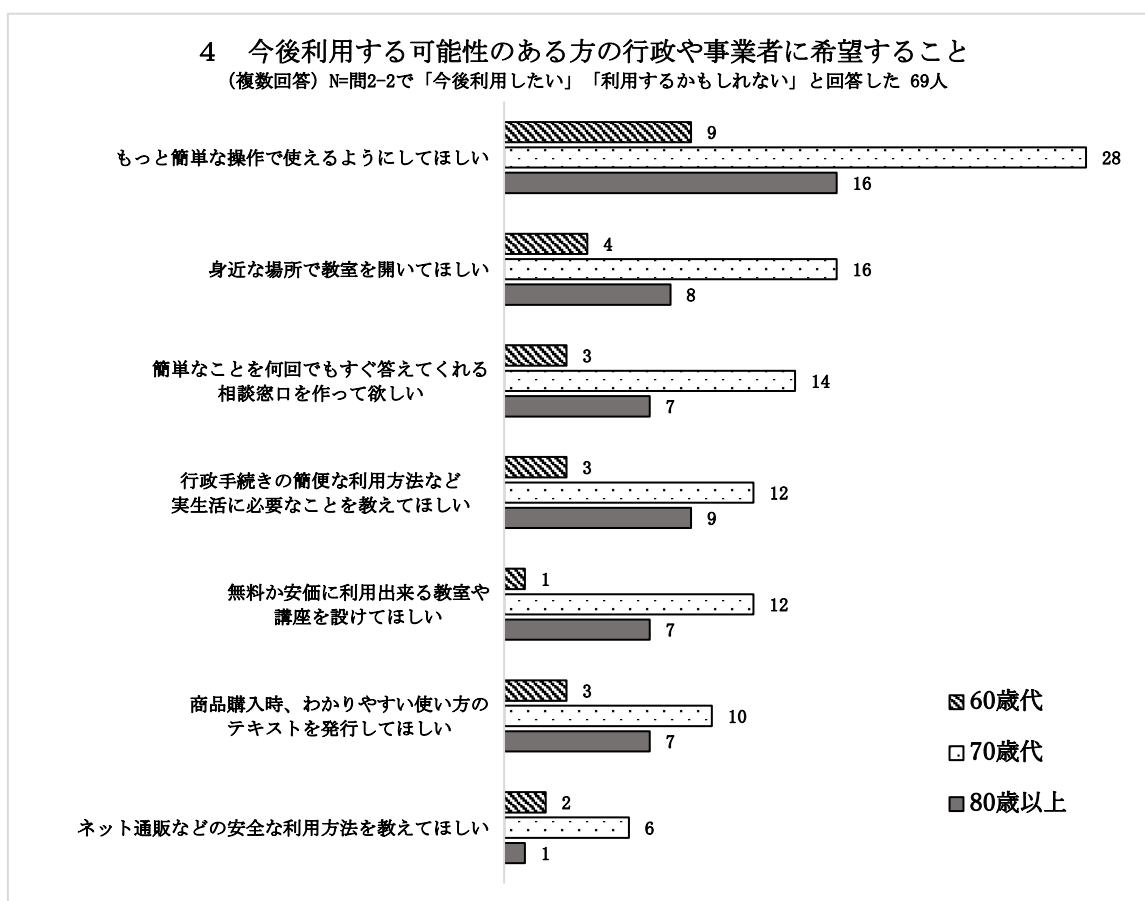
以下に問4について、インターネットを「利用していないが今後利用する可能性のある方」と「利用はしているが、あまり利用していない方」の回答を抜粋して分析した。

どちらの回答でも一番多かった回答が、「もっと簡単な操作で使えるようにしてほしい」であった。次に若干の差があるが、「簡単なことを何回でもすぐ答えてくれる相談窓口を作って欲しい」と「行政手続きの簡便な利用方法など実生活に必要なことを教えてほしい」が上位を占めていた。

<利用していないが、今後利用する可能性のある方>

問2-2で「利用したい・利用するかもしれない」と回答した69人(複数回答)

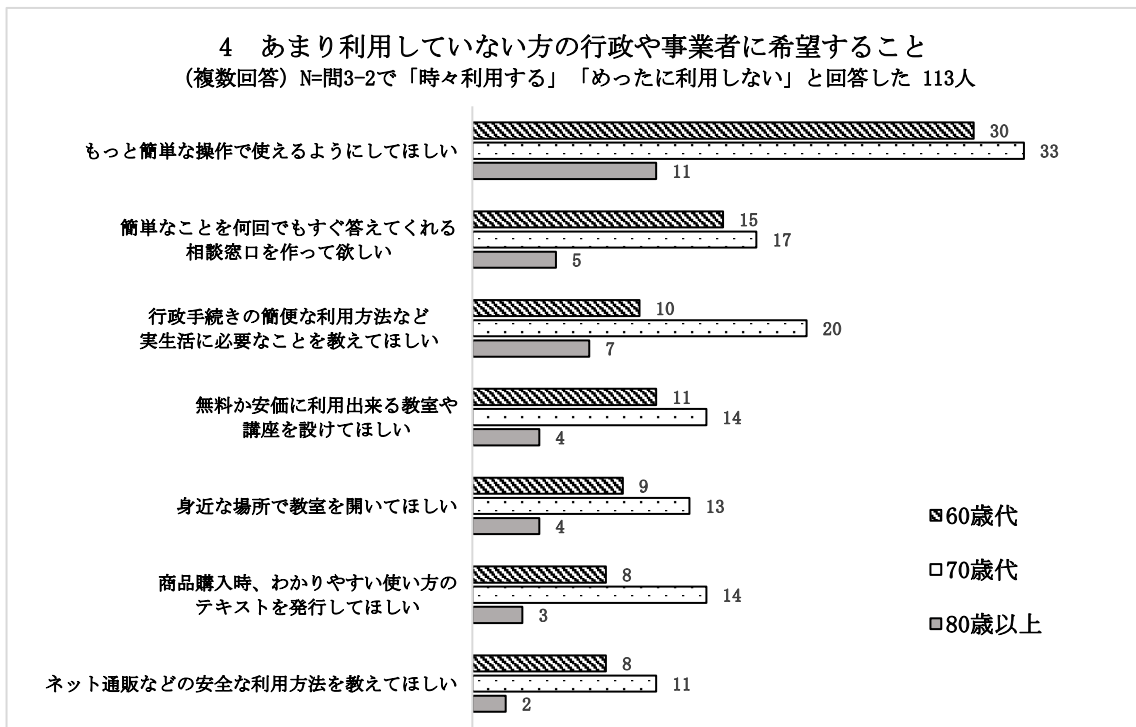
第1位は「もっと簡単な操作で使えるようにしてほしい」続いて「身近な場所で教室を開いてほしい」と「簡単なことを何回でもすぐ答えてくれる相談窓口を作って欲しい」の順だった。



<利用はしているが、あまり利用していない方>

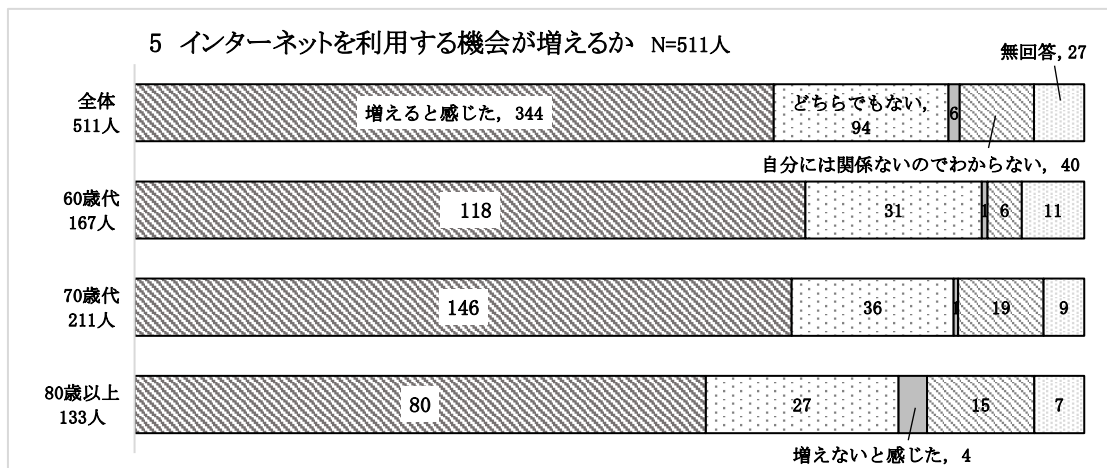
問3-2で「時々利用する・めったに利用しない」と回答した113人（複数回答）

第1位は「もっと簡単な操作で使えるようにしてほしい」続いて「簡単なことを何回でもすぐ答えてくれる相談窓口を作って欲しい」「行政手続きの簡便な利用方法など実生活に必要なことを教えてほしい」の順だった。



問5 今回のコロナ禍(新しい生活様式、ワクチン予約など)で、インターネットを使う機会が今後増えると感じるか？

「増えると感じた」は67.3% (344人) で、「どちらでもない」は18.4% (94人) 「自分に関係ないのでわからない」は年齢が高くなるほど割合が高くなっている。



3 「その他」や「自由意見」の主なご意見

【利用しない理由】

- ・家族がやってくれる。
- ・必要性を感じない。
- ・操作を間違えると高額請求が来るので子どもが反対している。
- ・ウイルスなどに感染し、機器も古かったのでやめてしまった。
- ・紙の文化で大半を過ごしてきたので紙面での情報が一番である。新聞の情報が一番身近に感じる。

【困っていること】

- ・機器代金が高く、修理の対応が難しい、バッテリーの寿命が短い。
- ・若い同居家族のいない人はネット環境が良くないので、そこを広げるのはなかなかきびしいと思う。
- ・利用した際の費用が不明。
- ・使い方がわからず何がトラブルかわからない。
- ・孫に聞くと「100回言った」と不機嫌。質問するための言葉がわからない。
- ・操作の手順を教えてもらっても時間の経過とともに忘れてしまう。何回も同じことを聞くと申し訳ない気持ちになってしまう。
- ・今一番いやな言葉「詳細はホームページで」。
- ・インターネットの利用促進に伴い、身近にあった様々な業種の営業所などが集約され窓口がなくなったこと。

【利用してよかった点】

- ・高齢になってインターネットの利用のありがたさを感じている。ブログ、買物、音楽など毎日パソコンを開いている。ボケ防止の為に重宝している。
- ・記憶力、行動力、判断力などを補うために利用している。

【制度などの不満】

- ・横文字やカタカナ語の専門用語が多く高齢者は意味不明で閉口する。
- ・ペイペイとかポイントとかわからない。分かる人だけ得するのも疑問。

【要望】

- ・すべての操作を声でできるようになれば、子どもから高齢者まで誰でも使えるようになるので、早くそういう技術を確立してもらいたい。
- ・近くに分かりやすく教えてくれる係員がいると良い。
- ・身近な場所での教室開催や行政が代わって手続きをしてくれること。
- ・インターネットを使えない高齢者を「時代遅れ」のように言う人がいるが、学習する機会がなかったので当然だ。利用できない人が不利益を受けないようにすべきだ。
- ・家にスマートフォンやパソコン等がないので、市役所、公民館、その他施設に誰でも使えるようなインターネットが使える機械を設置してほしい。

IV 県内のデジタル活用支援の状況

1 国が施している「デジタル活用支援推進事業」の県内実施状況

2021年9月1日にデジタル庁が発足し「デジタル元年」といわれている。2020年度、国は「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」をすすめるデジタル格差解消のための支援を決定し、特に高齢者を対象に2021年6月から、身近な場所で身近な人からデジタル活用について学べる講習会等を推進する「デジタル活用支援推進事業」（2025年度まで）を順次開始している。デジタル活用に関する理解やスキルが十分でない高齢者等に対して、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応支援を行う場合に当該助成経費等を補助する制度で、「デジタル活用支援講習会」は二通りあり、受講料は無料。

全国展開型は、全国的な規模でノウハウや実績がある携帯電話販売店等にて「デジタル活用支援講習会」を実施。マイナンバーカードやマイナポータル、オンライン診療の方法等の「応用講座」を取り扱う。開催場所やスケジュールは、基本的に各社のホームページから確認する。

一方、地域連携型は、地域の実情に合わせたニーズに対応できるように地元ICT企業、自治体、社会福祉協議会等が実施主体となって、「デジタル活用支援講習会」を実施。全国展開型で取り扱う「応用講座」に加え、スマートフォンの電源の入れ方やインターネットの使い方等、基本的な操作を含めた「基本講座」も取り扱う。

そこで、県内のデジタル活用支援講習会の状況を調査した。

(1) 全国展開型

事業者名	実施店舗	講習会名 ※講座名称は各社により違う
KDDI(株)	妙高市、新発田市	デジタル活用支援講座
(株)NTTドコモ	10市12地域	行政手続き講習会（受講にはdポイントクラブ入会・dポイントカード利用登録・dアカウント発行が必要）
ソフトバンク(株)	5市8地域	行政サービス講座
楽天モバイル(株)	実施店舗はなく Zoom利用のオンライン受講	行政手続き講習会

注) 携帯電話各社は携帯ショップで、上記に説明した全国展開型講座とは別に、初心者向けの入門編から上級編（一部有料）までの講座を独自に実施。動画で学べるオンライン講座やZoomでの相談を開催しているところもある。詳細は資料4-1 新潟県内デジタル活用支援講習会一覧参照

＜受講体験報告＞

㈱NTTドコモ「マイナポータルを使ってみましょう」

総務省「デジタル活用支援・デジタル活用支援講習会の検索」ページから近くの実施店舗を見つけてホームページ上で予約を試みたが、dアカウントの入力を求められる。持っていないため、店舗のフリーダイヤルを調べて予約。当日は他の受講者はおらず講師と1対1で行われた。行政手続きをオンラインで24時間利用できるようスマートフォンとマイナンバーカードを連携し、マイナンバーカードを保険証として利用できる設定を教えてもらった。教材には「デジタル活用支援」の文字はあったが、講師はロゴ入りゼッケンの着用はなく、店舗にも活用事業ののぼりはなかった。

なお、講座開始前にdポイントカード保持の有無を聞かれ持っていないと答えると、講座終了後にdポイントカード登録を強くすすめられた。帰りを急いでいる旨を言うと10分で作成できるから作って欲しい、無料であること、持っているとか何かと便利であるなどの説明をされ、作らないと帰れない雰囲気から仕方なく作成してきた。総務省の事業だから参加したのに強引な勧誘は問題である。

ソフトバンク㈱「オンライン診療」「マイナポータルの活用法」

総務省「デジタル活用支援・デジタル活用支援講習会の検索」ページで調べて店舗で申し込み2回受講。講師と1対1が基本で受講後教材を配布され、復習に活用。スマホのことでわからない点はいつでも対応してくれるとのこと。講師はロゴ入りゼッケン着用。教材にはデジタル活用支援と記載され、教材コーナーののぼり旗やポスターの掲示でも同事業を告知していた。

(2)地域連携型

事業者名	市町村	実施場所・回数	補足
コネクシオ(株) (ドコモショップを直営)	加茂市	1コマ60分。基礎講座、応用講座を1日3コマ2日間を公共施設6会場 計36コマ	事業者と市が連携し実施。 市報で広報
(株)雷神 (国立長岡工業高等専門学校 の学生がインターネット 利用促進のため起業)	長岡市	レンタルスペースで土日のみ開催 10コマ	市及び雷神のHPで 広報 通常実施している有料講座も受講可能

<見学報告>³

㈱コネクシオ(加茂市)

デジタル活用推進講座「LINE など SNS の使い方(中級編)」

会場は、徒歩で利用できるよう市内 6 箇所での開催。市報で広報したら、すぐに定員に達したとのこと。きめ細やかに対応するため定員は 4 人。講師は、デジタル活用支援のロゴが入ったゼッケンを着用していた。教室独自の教材は文字も大きく、説明が丁寧なので自宅での復習にも役立つと思われる。

㈱雷神(長岡市)

デジタル活用推進講座「LINE など SNS の使い方」

資料はなく、説明はパワーポイントを使って映し出し、その後、個々に操作の仕方などを指導する。受講者の知りたいことが違うので、個々への指導を細かく対応。入口に活用事業のポスターなどを掲示、ゼッケンの着用なし。市のホームページで告知。土日限定、スタッフの人的限度があり、受講者の口コミによる広報。何度でも受講できるのでリピーターが多く、「何度も気軽に聞ける」がメリットと感じた。

<受講報告>

㈱雷神「オンライン会議(Zoom)の使い方」

友人と参加。受講者二人に講師 1 名で対応した。最初に Zoom 利用の経験を聞かれ、次に何を教えてほしいか希望を聞かれた。Zoom の主催(ホスト)を希望しやり方を教えてもらった。テキストはなく操作方法などメモを取りながらだったので、復習のためにもテキストはあったほうが良かったと思う。講座に参加してみて、個人のレベルに合わせて進めてくれるやり方は、シニアには最適でリピーターになりたいと思った。雷神はこの講座の他に、有料のシニアスマホ講座も開催している。受講費も良心的でスマホの扱いに不慣れなシニアにとってはありがたい存在だと感じた。今回、県内の実態調査の過程で㈱雷神の活動を知ることができたが、市民にはほとんど知られていないと思われ、もっと広く広報してほしいと感じた。

2 市町村独自の取組について

(1) 県内 30 市町村の消費者行政担当課に取組について書面照会

ア 令和 3 年度実施している市町村(2021 年 10 月現在の回答)⁴

- ・三条市：消費生活講座で「キャッシュレス決済の知識と使い方」、パソコン技能者による「スマホの使い方」、高校生を講師に「LINE 講座」を実施
- ・燕市、糸魚川市、妙高市、阿賀町：携帯ショップと連携し複数回教室を実

³ 資料 5 見学報告 参照

⁴ 資料 4-2 県内自治体独自取組一覧 参照

施

- ・加茂市：デジタル活用支援推進事業地域連携型にて説明の通り

イ 令和4年度実施予定の市町村(2021年10月現在の回答)

- ・加茂市、燕市、糸魚川市、阿賀町：令和3年度事業の継続を予定
- ・村上市、出雲崎町：新たにデジタル活用支援講座を予定

(2) 見附市の取組

上記照会後に見附市の市報にて、デジタルテクノロジーを活用した人間中心の社会「ソサエティ society5.0」の実現に向け市が策定した「見附市 ICT 推進計画」⁵に沿ってさまざまな施策が実施されていることがわかった。

ア 市報での掲載内容⁶

2021年8月～11月まで「デジタル社会を生きる」として、デジタル技術を活用した社会の実現に向けて、市の様々な施策を紹介している。

- ・インターネット・Wi-Fi 環境の整備に向けた補助制度
- ・スマホアプリを活用したシェアサイクルサービス
- ・マイナンバーカード出張申請サポート
- ・デジタルウィーク（スマホ教室等を開催）
- ・インターネット・Wi-Fi の利用で生活がより便利になった体験者の声
- ・図書館の蔵書検索・事前貸出予約システム 等

3 その他の取組について

個別調査は実施していないが、携帯ショップ独自の講座のほか、新潟県生涯現役促進地域連携事業・厚生労働省事業「にいがたシニア活躍応援団」、新潟県女性・高齢者等新規就業促進プロジェクト「にいがたアクティ部」、そのほか各地の社会福祉協議会、公民館がそれぞれ高齢者対象のスマホ教室を実施している。

⁵ 資料 4-3 見附市 ICT 推進計画概要版 参照
(https://www.city.mitsuke.niigata.jp/secure/26376/ict_keikaku2021_ver1.0_digest.pdf

見附市 2021 年 12 月 21 日 閲覧)

⁶ 資料 4-4 広報みつけ 8 月号～11 月号 参照
(<https://www.city.mitsuke.niigata.jp/7168.htm> 見附市 2021 年 12 月 21 日
閲覧)

V 誰もがデジタル化から取り残されないための課題と提案

今回の調査では、7割近くの人がコロナ禍でインターネット利用の場が増えると感じているが、約4割の人がインターネットを利用しておらず、その内の6割を超える人が性別・年代に関わらず自分には必要ないと感じていることがわかった。また、使い方が難しいのではないかと、新しいことを覚えられないなどの回答も多く、インターネットに対しての苦手意識を持っていることが推測される。

その一方、インターネットの利便性を享受し、日々の情報収集やコミュニケーションツールとしての効用を取り入れている「アクティブシニア」が6割存在しており、今後のデジタル化の一層の普及により「利用していない人」と「利用している人」の2極化の加速が想定される。

誰もがデジタル化の恩恵を享受できる社会を実現するためには、官民を挙げての高齢者のデジタル活用支援事業の推進が必須である。

1 課題

(1) 利用していない人の「自分には必要ない・難しそうだ」の壁

ア 自分には使えないという偏見や先入観を持っている

「自分の生活に必要な・使い方が難しそうだ・今更新しいことを覚える気にならない」と、最初からあきらめている人が多い

イ 一歩踏み出せない状況

未利用者の3割強が「使い方を教えてくれるなら・機器や利用料金が安価ならば」今後利用したい、利用するかもしれないと回答。このことから、近くに教えてくれる人がいない、利用に関する料金が高いのではないかと感じ、躊躇しているのではないだろうか。

ウ 必要とされている人に情報が届きづらい状況

デジタル活用支援講習会の多くは、インターネットでの情報発信や予約が必要となっており、インターネットを利用していない人には届きづらい。

(2) 高齢者の「基本的なICTリテラシー教育の不足」

インターネットの利用者の9割がインターネットの便利さを享受している。その反面、不要なアプリの多さや操作の難しさ、IT用語が理解できないなど不満、不便を上げている。併せて利用者の大部分がセキュリティや詐欺などへ不安を感じている。

60歳以上の方が育ってきた環境において、インターネットに触れる機会や体験が少なかったため、基本的な知識や操作方法を習得できていない。

(3) 市町村のデジタル活用支援の取組が遅れている

国のデジタル活用支援 2 市、独自の事業実施が 5 市 1 町にとどまり、実施している市町村が少ない。2021 年度から、国はデジタル活用支援を開始しているが、住民が支援を受ける機会を享受できていない状況である。

2 高齢者のデジタル活用支援事業推進のための提案

(1) まずは「きっかけ作り」

ア 趣味や地域の集会などをきっかけに

例えば趣味のサークルの一部でスマートフォンを活用するなど、身近な環境を入り口にすることによる抵抗感の軽減。

イ 未利用者にスマホ体験会で体感してもらう

スマートフォンを所有していない高齢者向け体験型教室の開催。実際にスマートフォンに触って便利さや楽しさが分かれば、無理せずあきらめずに壁を乗り越えることができる。

ウ 市報など高齢者がよく目にする媒体による情報提供

高齢者のための学習機会の告知は、インターネットだけではなく、市報・町内会の回覧などの紙ベースが必要である。さらに、講座の案内だけではなく、デジタル化がもたらす将来的な利便性についての具体的イメージを住民に示し、動機づけも必要である。

エ 金銭的な問題解決のための支援

- ・スマートフォンなどの端末購入の補助・利用料金の無料化、または一定期間無償で端末貸与などの制度の創設⁷
- ・インターネット回線や Wi-Fi 環境を新たに整備する世帯を対象に整備にかかる工事費や通信費の補助金制度⁸。

(2) 活用が進む「仕組み作り」

ア 行政と事業者・地域の各種団体の連携

各市町村においては、住民サービスの向上や市町村の業務効率化等のために ICT 推進チームを設置し、庁内で横断的に情報共有する体制作りが必要。また、インターネットの活用により豊かな人生を享受できる共生社会を実現するために、地域の各種団体が一堂に会する地域協議会などの設置が有効であると考えられる。

7 東京都渋谷区が KDDI と連携し、高齢者 1700 人にスマートフォン無料配布、通信料も負担。勉強会も適宜開催。石川県加賀市ではマイナンバーカードに対応するスマートフォンを持っていない高齢者に購入金額上限 5 千円補助を開始

8 見附市では令和 4 年 3 月分まで購入費などを最大 2 万円を補助、ADSL 回線から高速光回線への切り替えでも新規整備の対象

イ 高齢者のための基本的なICTリテラシー教育の提供

- ・身近な場所での開催
徒歩圏内の公民館・地域の茶の間等での開催。
- ・初歩的な使い方や機能を丁寧に教える
基本操作や機能について、何度でもわからない事は繰り返し教える体制。
- ・高齢者が苦手な部分をカバーする教材の作成
横文字やカタカナ語など耳慣れない高齢者向け I T用語集の作成。音声入力などの便利な機能の紹介など。
- ・インターネットトラブル等の情報提供
セキュリティや詐欺などへの不安払拭や情報を読み解く力を養うため、インターネットを安全・安心に利用するための知識を適時提供。

ウ 人材育成「ICTサポーター」(仮称)の創設

わかりやすく教えてくれる講師、身近な存在で一步先行く仲間のような「ICTサポーター」を創設し地域で育成する。事業者等を講師にスマートフォン、タブレットの使い方学習会を開催し、一定のスキルを得た者をICTサポーターとして認定する。

エ 地域の中で「ICTサポーター」を介してデジタル活用の輪を広げる

- ・継続的で地域活性化につながる仕組みづくり
新たに「ICTサポーター」になった者は、後からやってくる人を支援する側になり、教えあうことで地域住民同士の交流が進み心豊かな老後を作り出す効果が期待される。
- ・いつでも相談できる、よろず相談窓口“ICTカフェ”(仮称)の設置
インターネットを体験したい、スマートフォンを購入したが思うように使えない高齢者向けに、各地で少人数が集まれる常設のICTカフェを開催。無理せずあきらめずに自らの意思で壁を乗り越えられるように、何度でも相談・参加可能であること。
- ・出前ICTカフェの開催
常設のICTカフェには来られない人のために、要請に応じての出前ICTカフェの両輪で活動できるようにする。

終わりにあたり、今後、新潟県消費者協会とNACS新潟分科会は、
これらの提言に即して積極的に関わっていきたい

新潟県高齢者のインターネット利用の現状及び課題
調査報告書

(2022年4月発行)

<発行>

特定非営利活動法人 新潟県消費者協会

〒950-0994

新潟県新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ 1階

電話/FAX 025-281-5558

E-mail n-shokyo@happytown.ocn.ne.jp

URL <http://www.nsyokyo.org/>