

ここに
注目！

シニアのデジタル活用 ——ここがポイント

情報機器の所有率は9割超
所有から活用の時代へ

シニアにもスマートフォン（以下、スマホ）の普及が進み、令和5年3月現在では60代の約9割、70代の約8割が所有しています。多くの人が、簡単にインターネットにアクセスできる時代が到来しています。

また、パソコンも60代で約6割、70代は約4割が所有しています。スマホ、パソコン、タブレット、従来型の携帯電話のいずれかを持つている人は9割を超えます。その一方、「使いこなせない」「私には難しい」といったシニアの声も、多数聞かれます。インターネットやデジタル化にまつわる課題は、所有から活用へと変わってきて

ています。

シニアがスマホやパソコンを使うことについて、周りはどうのように思っているのでしょうか。人によつては「シニアはインターネットを使いこなせない」などシニアをひとくくりにし、考えていないでしょうか。

私たちが調査をした結果を分析すると、70代の約4割はICT（情報通信技術）機器（スマホ、パソコン、タブレット、従来型の携帯電話）を利用しています。このうち、約5割は「通話＋メッセージ（メールあるいはLINE、以下同じ）」の活用に加え、情報検索（分からない言葉やニュース、天気・災害情報・地図等の検索）を行っています（図1）。

一方、「通話＋メッセージ」の活

用か、それも行わない（通話のみの利用）はそれぞれ約2割です。

また1割強は、動画や音楽の視聴、あるいはネットショッピング等まで行っています。このように、70代でもインターネットの利用の仕方はさまざまです。では、シニアの中でスマホやパソコンを多く使っている人はどのような人たちなのでしょうか。

分析してみると、「住んでいる地域の都市規模」「新しいものの好きかどうか」等はあまり関係していませんでした。スマホもパソコンも共に「仕事で早い時期からパソコンを利用している人が今現在も利用が多い」ことが判明しました。このように、シニアにとつてICT機器の活用は、過去のライフイベント（仕事でパソコンを利用等）

の影響を大きく受けています。シニアが一律にインターネットを使えないというわけではなく、人によつて活用の仕方に幅があるということ、若・中年層も理解しておくことが必要なのではないでしょうか。

就労意欲と インターネット活用

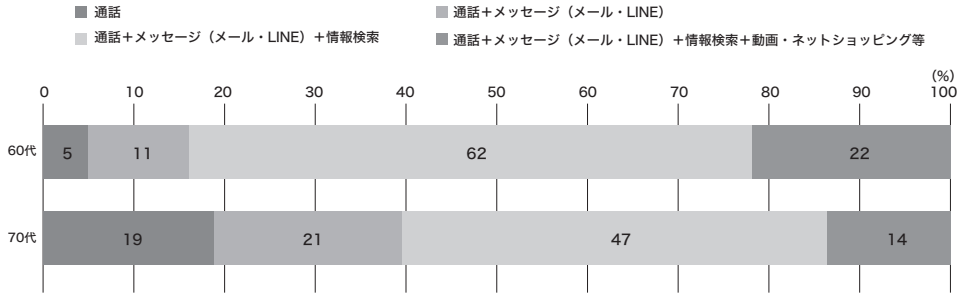
就業状態と関連しインターネットの利活用の関連について見てみます。シニアの就業状況から①就業中、②未就業（今後、仕事をする意欲がある）、③未就業（今後、仕事はしない）の三つに分けて、インターネットサービスの利活用を見たところ、60代・70代にかかわらず、①就業中の人と、②未就業（今後、仕事をする意欲がある）

NTTドコモ

モバイル社会研究所 主査

水野一成

図1 ICT（情報通信技術）の利活用



(注) 四捨五入等の関係で、合計が100%にならない場合がある（以下同）
資料出所：NTTドコモモバイル社会研究所（図2～4も同じ）

の人では、差がありませんでした。シニアの就業促進が求められている今、仕事をする意欲のある人

の中にはインターネットを活発に利用している人がいることに期待が持てると思います。

スマホをもっと使いこなすために

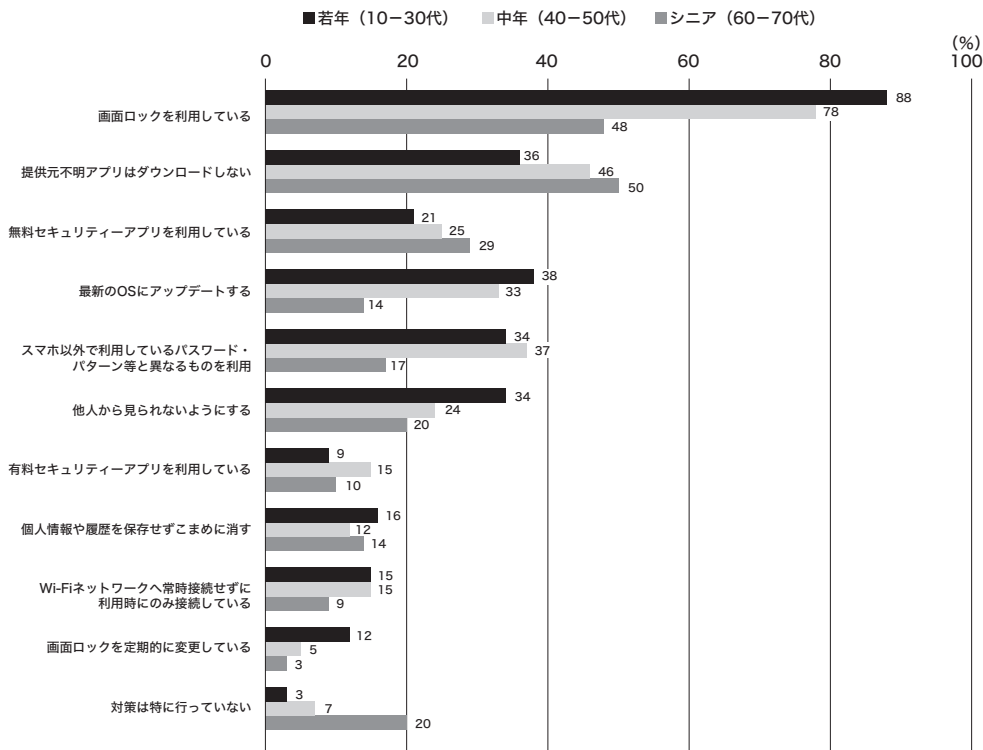
①セキュリティ対策

多くの人が所有しているスマホについて、ここからはどのようにしたらより使いこなせるようになるか考えていきます。

まず、スマホを活用する上で気を付けたいことの中に「セキュリティ対策」が挙げられます。

若・中年層も含めて、全体の実施策を見ると、「画面ロックを利用している」や「提供元不明アプリはダウンロードしない」の割合が高くなっています（図2）。しかし、シニアの場合、「対策は特に行っていない」が2割にも上っているほか、「最新のOSにアップデートする」や「画面ロックを利用している」割合が、若・中年層より低くなっています。対策が実施で

図2 セキュリティ実施状況（スマホ所有者・年代別）



きていない理由としては「何をすれば十分かよく分からないから」

「対策実施方法が分からないから」などが上位となりました。

セキュリティへの不安はスマホの利活用のブレーキとして表れています。セキュリティへの不安が大きい人ほど、スマホの利活用が進んでいません。安心・安全に使える環境をつくるのが今後の利活用促進における一つの鍵となりそうです。

②スマホ教室

スマホをもつと活用するために利用したいのが「スマホ教室」です。携帯電話事業者が実施するものもありますし、自治体やシルバー人材センター等が実施するものも多数あります。NTTドコモは全国のドコモショップでスマホ教室を実施しており、参加者は累計1600万人に上っています（令和5年6月末現在）。

愛知県瀬戸市を中心にスマホ教室を展開している、NPO法人デジタルライフサポーターズネット代表・友次進さんに、最近のスマホ教室に参加している人の特徴について伺ったところ、「以前はLINE

NEの利用を目的にしている人が多かったが、最近はLINEだけでなく防災に関連する利活用等が増えている」「参加者は女性が多かったが、今は男性も半数を占めるようになっていく」とのことです。さらにスマホ教室を主催される思いとして、友次さんは「シニアがより充実した日々を過ごすために、もっとスマホを活用してほしい」と言っていました。この思いは筆者と同じです。

未来のデジタル活用

スマホのみならず、シニアがICTを使うことは、多くのメリットをもたらす可能性があります。今は利用している人が少ないサイバス、例えば、「オンライン診療」の利用（参加）については、60代と70代の平均で「そう思う＋まあそう思う」の合計が5割強に上っています。また、「自動運転」への期待も同じく、「そう思う＋まあそう思う」の合計が約4割となつて

います（図3）。

ICTを活用して得られる効果は、若年層よりもむしろシニア層のほうが大きいものがあります。健康状態が悪化したとき、新型コロナウイルス感染症拡大のようなことが起きたとき、地域活動やカルチャースクールを中断させることなく、継続させていくことも可能になります。

シニアのデジタル活用を 考える上でのポイント

シニアがICTを利用することに対し、3点ほど他の世代にも考えてほしいことがあります。1点目は、上記の通りシニアにデジタルに弱いと決めつけないことです。2点目は、インターネットを使わなくてはいけないという周りからの圧力をかけないことです。身体的理由（視力の衰えや手の乾燥等）や新しいものを覚えることへの大変さを理解し、一人一人の意欲と状況に応じて活用を勧めてほしい

と思います。3点目は情報格差（デジタル・ディバイド）です。

インターネットが使えないことによって、経済的損失や、機会損失等が生じますが、例えば図4のように、災害時の「避難情報など災害に関わる情報伝達」で「情報格差を感じる」人は、4人に1人に上っています（「感じる」と「ある程度感じる」の合計）。つまり、情報が届かないことで命に関わることにも影響します。

また、インターネットをあまり使っていない人には、そもそも情報格差を感じていない人も多数います。知らない間に格差が生じているのです。このような現実を一緒に考えることが大切です。

生活を豊かにするために

最後にシニアにお勧めしたいのは、ICTに大きな期待はせず、少しずつ始めてみることです。例えば、別居のお孫さんとテレビ電話をする、テレビを見たときに分

図3 新たなサービスの利用意向

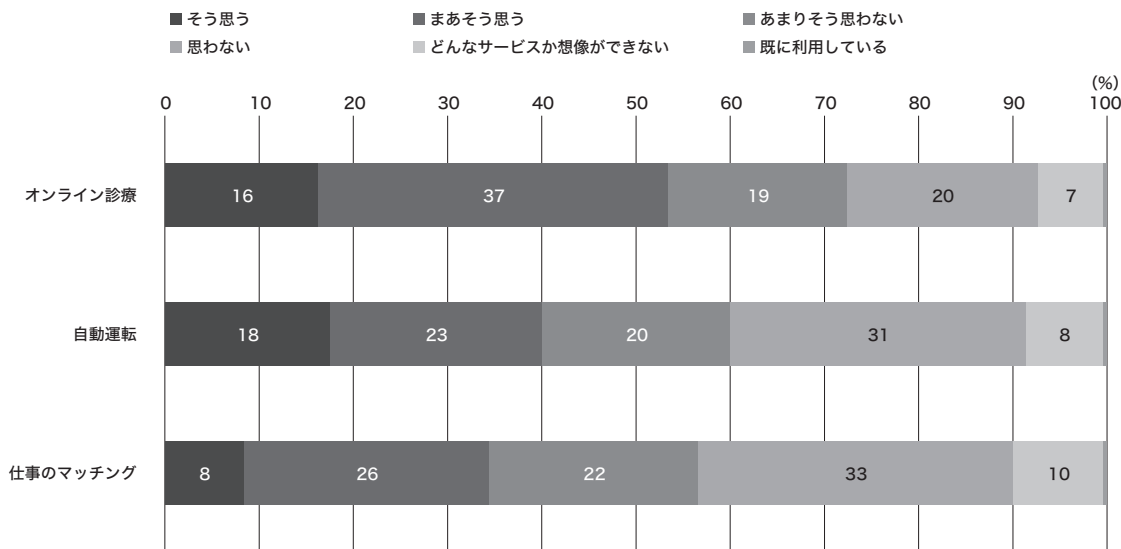
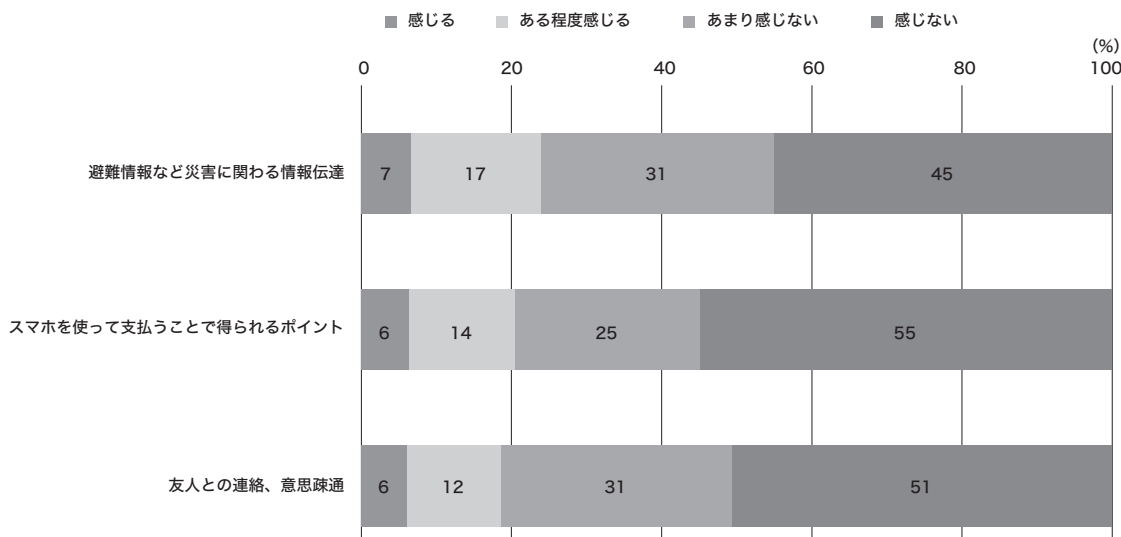


図4 情報格差が生じる事項（場面）



からないことがあれば気軽に検索する、災害時に自治体の情報を自治体から送ってもらうなど、何でも良いと思います。デジタル活用に詳しい人に聞いてみる、スマホ教室に通うことも良いと思います。その結果、多くのシニアの生活が少しでも豊かになることを願っています。シニアのデジタル活用が進むことは、今後登場してくるであろう新たなサービスを、真に必要なとするシニアにも広げる可能性へとつながります。

なお、本調査結果は「モバイル社会研究所」のホームページで詳しく見ることができます。

プロフィール

水野一成（みずの・かずなり）

NTTドコモモバイル社会研究所主査。主な研究テーマは、「高齢者とICT利活用」「小中学生とICT利活用」「防災とICT利活用」。専門社会調査士、防災士。