

シニアのスマートフォン所有から 活用の時代へ

NTT ドコモ モバイル社会研究所

水野 一成

1. シニア調査のスタート

15歳から79歳の携帯電話所有者のうち、約半数がスマートフォン（以下スマホ）となった2015年（資料1-1a）、シニア層においても、今後スマホの普及が進み、ICTを利活用する時代が到来と予測し、シニアのICT利活用に関する本格的な調査を開始した¹。前年の総務省の調査においては、70代でスマホの所有者は5.3%²ほどであり、果たして社会調査が成り立つか（あまり対象が少ないと詳細な分析ができないため）、不安の中でのスタートであった。2015年頃には「アクティブシニア」という言葉がよく聞かれた。旅行や趣味、買物と消費も旺盛でまさしく元気なシニアを表す言葉である。2015年6月に開催された日本老年医学会学術集会では、「高齢者に関する定義の再検討—老年学会・老年医学会ワーキンググループの論議をふまえて」というシンポジウムが開催されたが、そのシンポジウムにおいて、「最新の科学データでは、高齢者の身体機能や知的能力は年々若返る傾向にあり、現在の高齢者は10～20年前に比べて5～10歳は若返っていると想定される」と発表された³。筆者の親は団塊の世代で現在70代だが、記憶の中にある私の祖父母の姿と比較しても違いは明らかで、確かに若く感じる。

これまでの高齢者像が変わり、元気なシニアが街に溢れている、2015年10月に初の実査を行った。真っ先に確認したのが、スマホの所有率である。結果は60代で3割、70代で1割となり、まだまだ少数派ではあるが、分析に耐えられる数を確保できたことに胸をなでおろした。そうした状況でスタートをした

シニア調査は、シニアの実態（ライフスタイル）とICT利活用を中心に分析を進め、本年で7年が過ぎたのである。

2. スマートフォン 所有から活用へ

スマホの所有は毎年約10ポイントずつ上昇し、2022年1月現在では60代では9割、70代でも7割が所有している（資料8-3）。スマホが普及するのに合わせ、シニアがスマホを所有する理由も変わってきた。初期の2015年に所有したシニアは「使いたい機能がある」といった能動的な理由が多かった。その後「家族からの勧め」や「周囲がスマホを持ったから」が増え、最近では「フィーチャーフォンが使えなくなると聞いたから」も多くなっている。つまり、所有理由が能動的から受動的に変化している（資料8-6）。

スマホが普及した現時点でも、シニア世代の利活用が進んでいないのではないかと思わせる出来事がいくつかある。そのうちの1つが、新型コロナワクチン接種の予約である。自治体はインターネットでの予約（SNSの活用）を準備したが、スマホなどが上手く活用できず、電話での予約が殺到してつながらなかつたり役所に直接詰めかけるなど、混乱が生じたのは記憶に新しいところである。

2022年1月実査では新たにどこまでスマホを活用できているか聞いている。

図表1 ●スマホの利活用状況（スマホ所有者限定）

(%)

	60代前半	60代後半	70代前半	70代後半
電話をかけることができる	98	99	99	100
メールやメッセージを送ることができる	97	93	88	87
カメラを使って写真や動画を撮影することができる	93	94	83	87
電話帳の設定ができる	88	83	74	73
インターネットを使って情報を検索できる	92	84	73	57
アプリのダウンロードや削除ができる	72	61	43	39
Wi-Fiに接続することができる	68	56	40	34
メールやメッセージの受信拒否設定ができる	61	42	30	29
位置情報のON/OFF設定の仕方がわかる	56	42	25	28
写真を編集・加工することができる	48	26	17	16

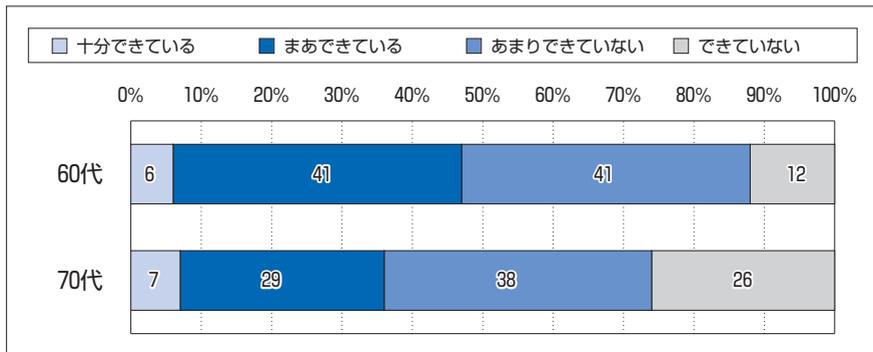
出所：2022年一般向けモバイル動向調査（訪問留置）

その結果、**図表1**のとおり「情報を検索できる」は60代で約9割、70代でも約6割であった。また、「アプリのダウンロードや削除ができる」は60代で約6割、70代は約4割であった。情報検索を行うアプリはほとんどが最初からインストールされている。つまり「情報検索はできるが、アプリをインストールできない」人は、購入時からインストールされているアプリのみを活用している可能性がある。スマホを活用するにはまず、アプリをダウンロードすることが重要となるが、現状ではそれができるのは約半数のシニアにとどまっている。

このような結果になったのには、いくつかの理由が考えられる。そもそもスマホでやりたいことの有無や、サポート体制なども挙げられるが、アプリのダウンロードに関しては、ID・パスワードの設定・管理が必要となる。そうすると、セキュリティも気になるシニアが多いのではないだろうか。

次に、シニアのスマホに関するセキュリティに関する意識の結果を以下記載する。**図表2**はスマホ所有者が自身のスマホのセキュリティ対策について、十分できているか聞いた結果である。60代で半数超、70代だと3人に2人が「あまりできていない・できていない」と回答した。

図表2 ●ご自身のスマホのセキュリティ対策への認識（スマホ所有者限定）

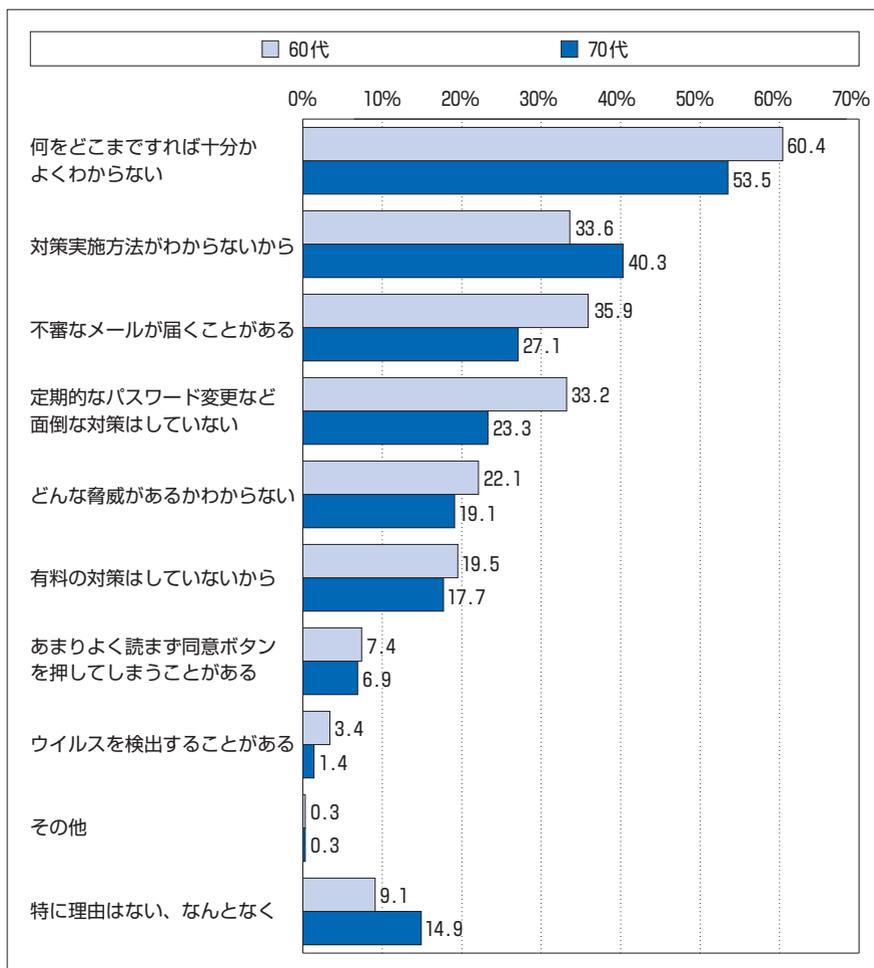


出所：2022年一般向けモバイル動向調査（訪問留置）

それではなぜセキュリティ対策が不十分であるか、**図表2**の回答者のうち、十分できている人以外に、十分でない理由を尋ねた。その結果、**図表3**のように「何をどこまですれば十分かよくわからない」「対策実施方法がわからない」など方法に関する事項が上位となった。

先述したとおり、シニアのスマホ所有理由を鑑みるに、今後さらに受動的理由でスマホに変える割合が増えると予想すると、利活用はより重要な問題である。利活用を妨げる一因である、セキュリティに対する不安を少しでも払拭するためにも、シニアに対しスマホに関するセキュリティの脅威および対策方法をあわせて教示することが重要となり、そのことがよりスマホの利活用を活性化の一助になるのではないか。

図表3 ●スマホのセキュリティ対策 十分でない理由

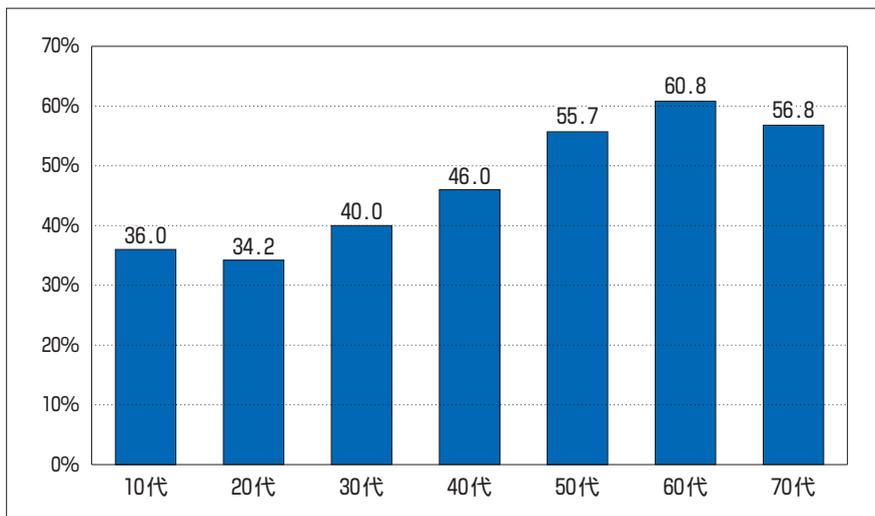


出所：2022年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)

3. 命を守る活用 防災系アプリ

ここから、シニアのスマホ活用事例を2つ紹介する。SNSや動画など、多くのサービスはシニアよりも若中年層によく活用されているが、シニア世代により活用されているサービスもある。その1つが「防災系アプリ」である。2021年11月に実施した調査結果を図表4にまとめた。1つ以上の防災系アプリをインストールしている割合を年代別に見ると、シニア層により高い傾向が見られた。ここで、防災系アプリをインストールする意味を整理したい。1つは情報の収集である。刻々と変化する気象情報をアプリの中で自ら早く、詳しく確認できる。もう1つは防災系アプリの中で重要役割を果たしている機能として「プッシュ通知」である。たとえば、自治体からの避難指示が出された時、その対象エリアに滞在していれば、教えてくれる機能を持つアプリなどがそれにあたる。命を守るために、少しでも早く情報をつかむことは非常に重要である。それはスマホが持っている機能と親和性が高く、防災・減災につながればと考える。

図表4 ● 防災系アプリを1つ以上インストールしている率



出所：2021年防災調査

この防災系アプリであるが、シニア層に特に支持を集めているものがある。

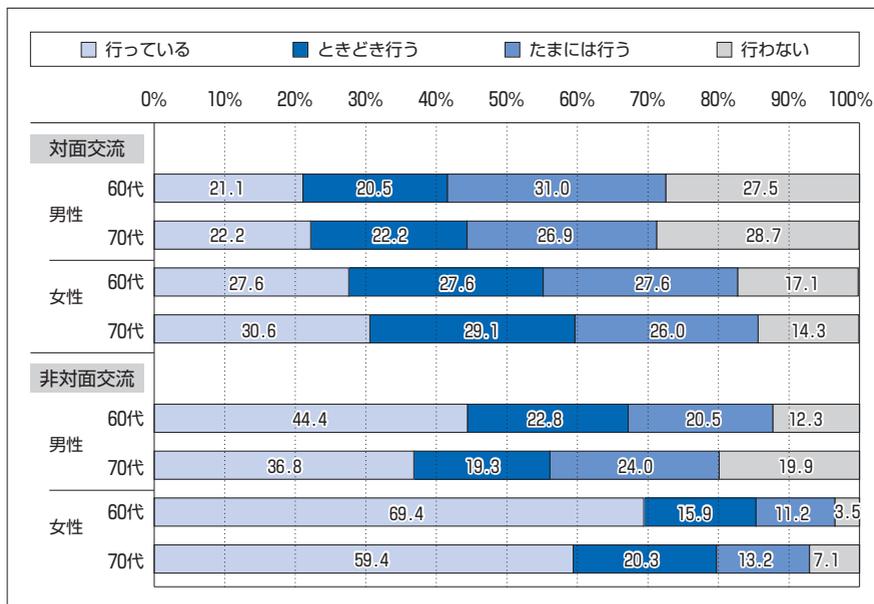
それは「NHKニュース・防災アプリ」である（資料6-22）。このアプリは大規模地震や台風接近時などにテレビを同時に配信している。シニアにとって、あまり扱いが慣れていないスマホで、普段慣れ親しんでいるテレビが見られることは、大きなポイントではないだろうか。調査結果でも災害時の情報を得る方法として、テレビが一番多い（資料6-15）。

また、自治体が提供するアプリにもさまざまなものがある。一例を挙げると、発災時の情報提供だけではなく、普段の防災無線を自動で文字化し、アプリ内で確認できるサービスを提供しているものもある。防災無線は時に、聞き取りにくい場合もある。有事の活用を考える時に大切なのは、普段からの利用、普段使っている延長線上にあることではないだろうか。それが、シニアにとって、障壁なく利活用できるポイントになりそうだ。

このようにスマホの利活用の1つに、防災系アプリがあるが、ここで1つ自治体からのサポートの事例を紹介したい。長崎県平戸市では65歳以上の高齢者が初めてスマホを購入する際に、キャッシュレス決済で利用できる2万円分のポイントの進呈を受けることができるがそれには、スマホ教室の受講と市の防災系アプリ「ひらどナビ」のインストールなどが条件になっている。この手の施策で、スマホ教室が支援条件となっているケースは散見されるが、防災系アプリが支援条件となっているのは珍しい。早速、当施策を担当している長崎県平戸市総務課木村氏にお話を伺った。なぜ「防災系アプリを支援条件に入れたのか」を尋ねると、「平戸市では以前より防災行政無線を整備し、『屋外拡声子局』および『戸別受信機』『防災メール』にて防災情報や行政情報を周知しているが、それぞれ届く範囲や費用、運用の煩雑さなど課題があったため、それを補完するものとして広く市民に周知および普及させるために条件とした」とのことであった。さらに、「今回支援対象となるスマホを初めて持つ高齢者にスマホを日頃から使い慣れるためにも、定期的に情報発信する防災系アプリ『ひらどナビ』をインストールいただき、身近な情報がすぐに手に入るという利便性を実感していただきたい」という回答があった。さらに、「ひらどナビ」について伺いすると「平時には関連リンクにある『ハザードマップ』『施設ナビ』により自分が住んでいる地域の状況や避難所を確認していただき、防災機能以外では『平戸市公式ホームページ』や平戸市が関連する『地域ニュース』を表示する機能

でも約8割のシニアがこのような非対面での交流を友人間・家族間で行っていたことがわかっている（図表6）。特にこの2年、コロナ禍ということもあり、より一層この非対面での交流の役割が増したのではないだろうか。

図表6 ●友人間・家族間におけるシニアの対面交流・非対面交流実施状況



出所：2022年一般向けモバイル動向調査（訪問留置）

シニアがスマホなどのICT機器を利用することは、人とのつながりにどのような変化をもたらすか、調査結果から見てみる。資料8-21をもとに、統計的処理を経て、グループ分け（クラスタ）を行うと3つのグループに分かれた。スマホを利用し、人とのつながりが深化し、拡大したシニアは36%、深化だけした23%、あまり変化はなかった41%であった。このようにシニア層においても、スマホを利用することが、人とのつながりに一定の影響を与えていることが明らかになっている。ただ、この影響がある人には少し偏りが見られ、女性、特に一人暮らしのシニアに影響が大きい。女性の中では1人暮らしのシニアにおいて人とのつながりがより拡大し、深化した傾向が見られたが、男性の場合では家族構成による差異は少ない（図表7）。

図表7 ● スマホ活用による人との関係の変化

		深化し、 拡大した	深化のみあった	影響が少ない
シニア全体		36	23	41
男性	2人以上世帯	37	16	47
	1人暮らし	35	13	52
女性	2人以上世帯	34	30	35
	1人暮らし	45	29	25

出所：2022年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)

社会課題の1つに高齢者の孤立が挙げられている。社会的つながりを欠くことはフレイル状態、あるいは介護状態へのリスクを高める。スマホなどを活用し、非対面での交流が人との関係以外に影響を与えているか、これからも注目していく。

5. 今後の展望

コミュニケーションや防災以外にも動画やポイント利用、さらに健康増進とシニア世代にもどんどんICT利活用が進んでいるように見える。ただ、別の研究ではシニアのインターネット利用率が高くなっているのは、利用率の高い若い人たちが（出生コホート）単に年を重ねた結果であるといっている⁵。

また最初に述べたとおり、その恩恵はすべてのシニアに波及しているわけではない。依然として残る情報格差が日々の生活へと影響していることも現実として捉えなくてはならない。実際にスマホの所有歴が長く、そのきっかけが自発的な理由からだったシニアの方が、日々の生活への影響をより多く感じていた⁶。

超高齢社会において、さまざまな社会課題の解決にICTの役割は大きい。今後も調査を通じて、光と影を明らかにし、発信し続けていきたい。

注

- 1 本稿ではシニアを60～70代とする。
- 2 総務省 (2014)「平成26年通信利用動向調査」
<https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&layout=datalist&toukei=00200356&tat=000001073825&cycle=0&tclass1=000001073826>
- 3 日本老年学会・日本老年医学学会 (2015)『「高齢者に関する定義検討ワーキンググループ」報告書』
- 4 Anja Stevic, Desirée Schmuck, Jörg Matthes, and Kathrin Karsay. (2021). 'Age Matters': A panel study investigating the influence of communicative and passive smartphone use on well-being. *Behaviour & Information Technology*, 40(2), pp.176-190.
- 5 深谷太郎・小林江里香 (2020)「高齢者のICT利用状況の変化要因について-縦断調査データを用いて」『厚生指標』厚生労働統計協会、第67巻第7号
- 6 水野一成・飽戸弘・吉良文夫 (2019)「ケータイ・スマホに関するライフスタイル研究(2)」『第47回日本行動計量学会抄録集』