# IT機器のさらなる活用に向けて

~中高年の I T機器利用に関する意識・実態調査~

平成 28 年度調査報告書

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) 消費者提言特別委員会

#### はじめに

I Tの進展は目覚ましいものがあります。電化製品の多くがインターネットでつながる社会が、便利なものであることは間違いないでしょう。ロボット技術も、家庭にその成果が波及するまで進展してきています。情報はインターネット経由で入手でき、クラウド技術を駆使して長期に大量に保存することも可能です。スピードの早い情報化社会に、多くのシニア世代はとまどっているのが現状なのかもしれません。

そこで、私たちNACS消費者提言特別委員会では、どのような技術進展がシニア世代に寄与していくのか、高齢社会に対応する IT 社会のありかたについてどう考え、どう活用したいかなどシニア世代の IT 機器利用の実態・意識調査を実施しました。回答くださった方がたには、改めて今後スマートフォンやパソコンなどをどう利用したいか、また、さまざまな IT 機器の利用のしかたを考える機会にもなったようです。

この調査とそこから導かれた提言が、変化する社会において、行政関係者や事業者の 方がたへ情報提供や、啓発、製品や新規のサービスの開発に役立つことを期待し、また、 消費者自身も自ら要望を発信する重要性について再認識することにつながることを願 っています。

平成29年3月

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) 消費者提言特別委員会

# 目 次

# はじめに

	and the same of
I	調査の概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
	1 調査の目的
	2 調査内容
	3 調査期間
	4 調査対象
	5 調査方法
П	調査の結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
	質問1 今、自分が持っているIT機器について
	質問2 自分がすでに持っている他にIT機器を利用したいか
	<ul><li>SubQ 1 利用したい理由</li></ul>
	・SubQ2 毎月あといくらまで出すか
	・SubQ3 利用したくない理由
	質問3 使い方などの教授先はどこがいいか
	質問4 IT機器を生活にどのように活用したいか
	(I) 分からないことを検索・情報収集する
	(Ⅱ) ネット通販を利用する
	<ul><li>(Ⅲ) 交流する</li><li>(Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ) (Ⅳ)</li></ul>
	<ul><li>(IV) 学ぶ・趣味を広げる</li></ul>
	<ul><li>(V) 健康管理する</li></ul>
	(VI) 生活を IoT で便利にする
Ш	アンケート全体を通じての感想 ・・・・・・・・・47
IV	調査のまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・・50
V	調査からの提言・・・・・・・・・・・・・・・・・56
資料	設問用紙

#### I 調査の概要

#### 1 調査目的

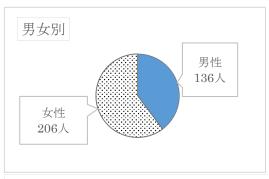
情報化社会の今日、私たちは IT 機器を活用し生活を便利にし、趣味を広げ充実した人生を送りたいと考えている。しかしながら、特にシニア世代にとっては IT を活用するためには複雑な契約や、IT 機器を使用するための技術、さらには高額な料金などがネックとなっていると思われる。 今回私たちは、特にシニア世代がどのような意識をもって IT 機器を利用しているか、そこにひそむ問題は何かを考察するため、アンケート調査を実施した。

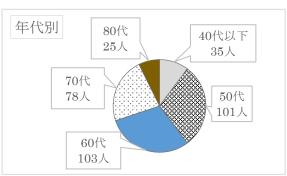
#### 2 調査内容

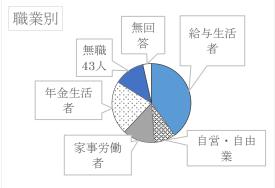
現在使用のIT機器は何か、今後さらに別のIT機器を使用したいが、またその理由について、その利用料金についてはどの程度まで可能か、IT機器を使いこなすための教授先はどこか、今後IT機器をどのように活用したいか、以上について質問し、さらに日ごろ感じているIT機器利用の感想等について自由に記載していただいた。

- 3 調査期間 平成 28 年 9 月~11 月
- 4 調査対象 主に中高年の消費者 (342人)
- 5 調査方法 紙面アンケート調査による

# <回答者の属性>







#### I 調査結果

# 質問1 自分が持っている IT 機器について

- ① 携帯電話
- ② スマートフォン
- ③ タブレット端末
- ④ ノートパソコン・デスクトップパソコン
- ⑤ Wi-Fi ルーター

⑥ その他 ( )

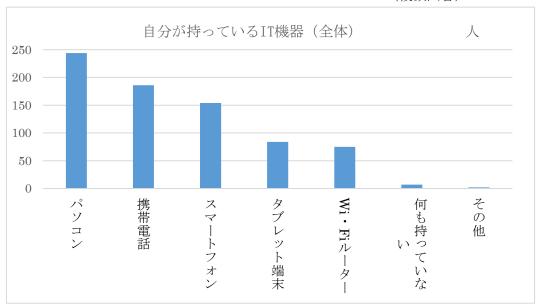
⑦ 何も持っていない

#### <結果>

#### 全体

<u> </u>			
順位	選択肢	人数	割合
/// [-7.	27012	342 人	100%
1	パソコン	244	71.3%
2	携帯電話	186	54.4%
3	スマートフォン	154	45.0%
4	タブレット端末	84	24.6%
5	WiーFi ルーター	75	21.9%
6	何も持っていない	7	2.0%
7	その他	2	0.5%

(複数回答)



全体では、7割強が「パソコン」を持ち、「携帯電話」は5割強、「スマートフォン」所有者が4.5割となっている。「タブレット端末」と「Wi-Fi ルーター」は2割を超える人が持っている。「その他」の欄には、「Wi-Fi 付プリンター・ファックス・スキャナー」、「パソコン型 TV」、「Bleu-tooth 機能付きステレオコンポ、同機能付きヘッドセット」、「携帯型音楽プレーヤー」の記載がある。(複数所持)

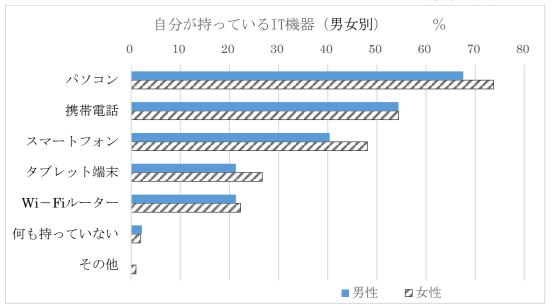
#### <コメント>

全体の7割が「パソコン」を利用している。「携帯電話」は5割の人が利用し、「スマートフォン」をやや上回っている。

男女別

順位	選択肢	全体		男性		女性	
川只14.	送扒瓜	342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	パソコン	244	71.3%	92	67.6%	152	73.8%
2	携帯電話	186	54.4%	74	54. 4%	112	54. 4%
3	スマートフォン	154	45.0%	55	40.4%	99	48. 1%
4	タブレット端末	84	24.6%	29	21.3%	55	26. 7%
5	WiーFi ルーター	75	21.9%	29	21.3%	46	22. 3%
6	何も持っていない	7	2.0%	3	2. 2%	4	1.9%
7	その他	2	0.5%	0	0%	2	1.0%

(複数回答)



男女別で、「パソコン」を持っている人は男性で7割弱、女性は7割を超えた。2位の「携帯電話」は男女共に5割を超えたが、3位の「スマートフォン」では、女性の方が男性を上回り女性の5割弱がスマートフォンを持っている。「タブレット端末」と「Wi-Fi ルーター」は男女共に2割強の人が持っているが、女性の所有率の方が多い。

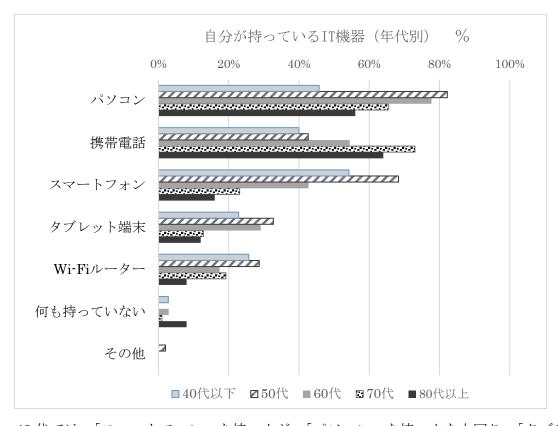
#### <コメント>

「携帯電話」は男女に差はなかったが、「パソコン」、「スマートフォン」、「タブレット端末」、「Wi-Fi ルーター」は女性の所有率が高い。女性の方が積極的に IT 機器を取り入れようとする傾向がある。

年代別

T   (1)							
加五八十	ZE 1-11 Pt	全体	40 代 以下	50 代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342	35	101	103	78	25
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	パソコン	244	16	83	80	51	14
1	ハノコン	71.3%	45. 7%	82.2%	77. 7%	65. 4%	56.0%
0	推世帝託	186	14	43	56	57	16
2	携帯電話	54. 4%	40.0%	42.6%	54.4%	73.0%	64.0%
3	スマートフォン	154	19	69	44	18	4
3		45.0%	54. 2%	68.3%	42.7%	23. 1%	16.0%
4	カデレム工製士	84	8	33	30	10	3
4	タブレット端末	24.6%	22.8%	32. 7%	29.1%	12.8%	12.0%
-	W: F: d	75	9	29	20	15	2
5	Wi-Fi ルーター	21.9%	25. 7%	28. 7%	17.4%	19.2%	8.0%
C	「おせっていない	7	1	0	3	1	2
6	何も持っていない	2.0%	2.8%	0%	2.9%	1. %	8.0%
7	2014	2	0	2	0	0	0
7	その他	0.5%	0%	1. 9%	0%	0%	0%

(複数回答)



40代では、「スマートフォン」を持つ人が、「パソコン」を持つ人を上回り、「タブレ

ット端末」よりも、「携帯型 Wi-Fi ルーター」を持つ人が多い。

- 50 代では、「スマートフォン」を持つ人が7割弱で、各年代の中で一番多く、「タブレット端末」の所有率も高い。
- 60 代は、「携帯電話」を持つ人が「スマートフォン」より多い。「タブレット端末」は、3割弱の人が持っている。
  - 70代は、「携帯電話」を持つ人が7割強で各年代の中で最も多い。
- 80代は、「携帯電話」を持つ人が6割強と多く、「パソコン」も5割以上の人が使っている。

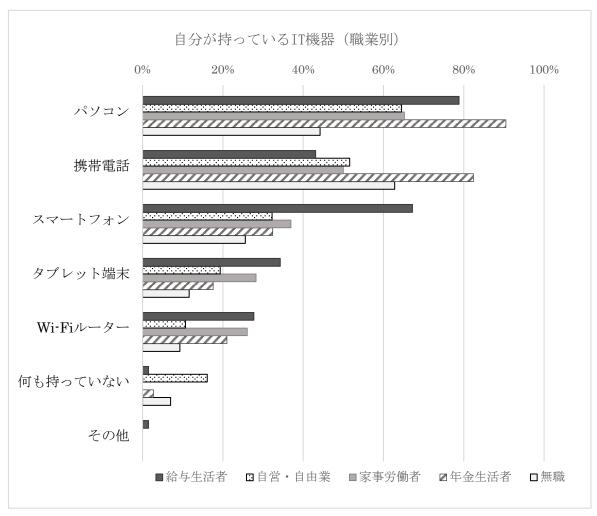
#### <コメント>

「スマートフォン」を持つ人は、50 代が 40 代を上回る結果である。50 代は、「パソコン」、「タブレット端末」、「Wi-Fi ルーター」の所有も各年代で一番多く、IT 機器を積極的に取り入れている。70 代の「Wi-Fi ルーター」の所有率が 60 代より高かったのは、家庭用ルーターと「携帯型 Wi-Fi ルーター」を混同して記入しているのかもしれない。

#### 職業別

順子	755 712 872	全体	給与生活者	自営・ 自由業	家事労働者	年金生活者	無職
順位	選択肢	342	138	31	46	74	43
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	パソコン	244	108	20	30	67	19
'	/// 1/	71. 3%	78.3%	64. 5%	65.2 %	90. 5%	44.2%
2	推世電手	186	59	16	23	61	27
	携帯電話	54.4%	42.8%	51.6%	50.0%	82.4%	62.8%
3	スマートフォン	154	92	10	17	24	11
3		45.0%	66. 7%	32.3%	37.0 %	32.4%	25.6%
4	タブレット端末	84	47	6	13	13	5
4	グノレツト姉木	24.6%	34. 1%	19.4%	28. 3%	17.6%	11.6%
5	Wi-Fi da- A-	75	38	5	12	16	4
5	Wi-Fi ルーター	21.9%	27.6%	16. 1%	26. 1%	21.0%	9.3%
6	何も持っていない	7	2	0	0	2	3
0		2.0%	1.5%	0%	0%	2. 7%	7.0%
7	<u> </u>	2	2	0	0	0	0
	その他	0.5%	1.5%	0%	0%	0%	0%

※職業未記入 10 名除く



給与生活者は、「スマートフォン」を7割弱が持っており、「タブレット端末」や「携帯型 Wi-Fi ルーター」を持つ割合が最も多い。自営・自由業者の6割強が「パソコン」を持っている。家事労働者は、「スマートフォン」、「タブレット端末」を給与生活者の次に多く持っている。年金生活者の9割が「パソコン」を持ち、「携帯電話」も8割強が持っているが、「スマートフォン」は3割強である。無職は、「携帯電話」は6割以上の人が持っているが、パソコンを持つ割合は少ない。

#### <コメント>

給与生活者は、収入があり他の職業に較べ、IT機器にお金をかけやすいと思われ、様々な IT機器を取り入れている。自営・自由業は、仕事のツールとして「パソコン」や「携帯電話」を使用するが、「スマートフォン」の利用は給与生活者より少ない。家事労働者は、家族が新しい IT機器を導入し同じ SNSを利用することにより「スマートフォン」や「タブレット端末」を使って、利便性を図っていると思われる。年金生活者は、給与生活者であった頃に「パソコン」や「携帯電話」を使い始め、年金暮しになってからは新しい IT機器の導入に、慎重になっているのかもしれない。

#### <まとめ>

全体の7割の人が「パソコン」を利用している。男女比では、女性の所有率が高い。

40代の「スマートフォン」所有率が「パソコン」を上回ったのは、光回線を利用せずに「スマートフォン」だけでインターネットを使いこなしているのかもしれない。全体の5割強の人が「携帯電話」を持ち、4割強の「スマートフォン」より多い。40代、50代では、「スマートフォン」の利用が「携帯電話」を上回っている。職業別で見ると、給与生活者の7割弱が「スマートフォン」を持ち、年金生活者の8割が「携帯電話」を所有し、対照的である。

「タブレット端末」は、50代、60代で全体の所有率を上回り、男女比では女性が多い。給与生活者、家事労働者の所有も高い。60代に「携帯電話」と「タブレット端末」の利用が多いのは、電話機能は「携帯電話」、検索などは大きな画面の「タブレット端末」を使用するといった IT 機器の使い分けをしているのかもしれない。

「Wi-Fi ルーター」は、全体の2割の人が利用しているが、男女比では男性が若干多い。40代、50代の所有率が高く、給与生活者や家事労働者も高い。アンケートの回答者342人に対して、IT機器を持っていないと答えた人は7人で、全体の2%である。98%の人はIT機器を持ち、インターネットを利用している。IT機器を持たない主義の人もいることがわかる。



# 質問2 今、自分が既に持っている他に、IT機器を利用したいですか?

- **1** 利用したい
- 1 (利用したい) と答えた方は Sub. Q1 と Sub. Q2 に
- 2 利用したくない 2 (利用したくない) と答えた方は Sub. Q3 に

#### <結果>

#### 全体

選択肢	人数	割合
SEIVIX	342 人	100%
利用したい	155	45.3%
利用したくない	187	54. 7%



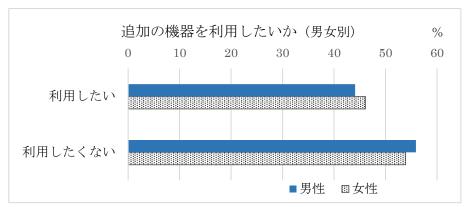
「利用したい」は4.5割、「利用したくない」は5.5割で、ほぼ半々である。

# <コメント>

いま利用している IT 機器で一応満足する人がいる一方で、別の機器や新機種などの 新製品を使ってみたいと考える人もいる結果と思われる。

男女別

	全体		男	性	女性	
選択肢	人数	割合	人数	割合	人数	割合
	342	100%	136	100%	206	100%
利用したい	155	45. 3%	60	44. 1%	95	46. 1%
利用したくない	187	54. 7%	76	55. 9%	111	53.9%



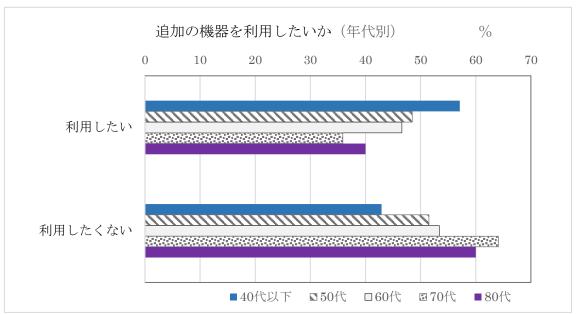
男性、女性とも「今持っている他にさらに IT 機器を利用したいか」については、「利用したくない」が「利用したい」を1割程度上回っていた。「利用したい」は女性の方がわずかに多かったが、男女での差はあまり見られなかった。

#### <コメント>

他の IT 機器を「利用したい」は、男性が 4.4割、女性は 4.6割とほとんど同じで、「利用したい」と「利用したくない」の割合は、全体で見ても、男女別に見てもほぼ、半数ずつであるが、「利用したい」は女性が少しだけ多い。新しい機器よりも今利用している使い慣れた機器の利用を望んでいるようである。

# 年代別

State III.	全体	40 代 以下	50代	60代	70代	80 代
選択肢	342 人	35 人	101 人	103 人	78 人	25 人
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
利用したい	155	20	49	48	28	10
	45. 3%	57. 1%	48. 5%	46.6%	35. 9%	40.0%
利用したくない	187	15	52	55	50	15
	54. 7%	42.9%	51. 5%	53. 4%	64. 1%	60.0%



年代別を見ると、「利用したい」が上回っているのは 40 代だけである。年代が高くなるほど「利用したくない」が上回っている。

#### <コメント>

唯一、「利用したい」が上回っている 40 代は、IT 機器に関心が高く、新機能を搭載 した機器を利用したいと考えている結果と思われる。年代が高くなるほど、手持ちの機 器で満足していることがうかがえる。

#### Sub.Q1 利用したい理由

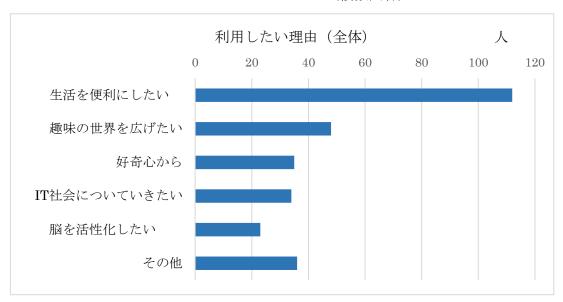
- ① IT 社会についていきたい ② 趣味の世界を広げたい ③ 脳を活性化した い
- ④ 好奇心から ⑤ 生活を便利にしたい ⑥その他 ( )

# <結果>

#### 全体

順位	選択肢	人数	割合
順位	进扒放	155 人	100%
1	生活を便利にしたい	112	72.3%
2	趣味の世界を広げたい	48	31.0%
3	好奇心から	35	22.6%
4	IT 社会についていきたい	34	21.9%
5	脳を活性化したい	23	14.8%
6	その他	36	23.2%

(複数回答)



「生活を便利にしたい」と答えている人が7割以上で断トツに多く、次いで「趣味の世界を広げたい」が3割、「好奇心から」「IT社会についていきたい」が約2割、「脳を活性化したい」1.5割と続いた。

その他の欄には「用途によって使い分けたい」、「研究作業効率化」などの記載がある。

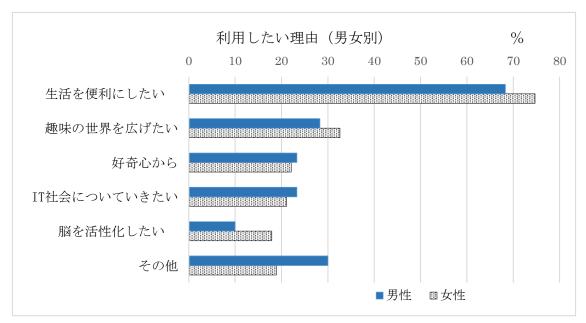
## <コメント>

IT 機器は「生活を便利にしたい」と利便性のため利用され、「脳を活性化したい」には余り期待されていないことがわかる。

男女別

		全体		男性		女性	
順位	選択肢	人数	割合	人数	割合	人数	割合
		155 人	100%	60 人	100%	95 人	100%
1	生活を便利にしたい	112	72.3%	41	68.3%	71	74. 7%
2	趣味の世界を広げたい	48	31.0%	17	28.3%	31	32.6%
3	好奇心から	35	22.6%	14	23.3%	21	22. 1%
4	IT 社会についていきたい	34	21.9%	14	23.3%	20	21.1%
5	脳を活性化したい	23	14.8%	6	10.0%	20	17. 9%
6	その他	36	23. 2%	18	30.0%	18	18.9%

(複数回答)



男女差はあまりないが、「生活を便利にしたい」、「趣味の世界を広げたい」、「脳 を活性化したい」は女性が上回っている。

他方、「好奇心から」、「IT 社会についていきたい」は男性が上回っている。

# <コメント>

「生活を便利にしたい」が男女とも7割前後である。

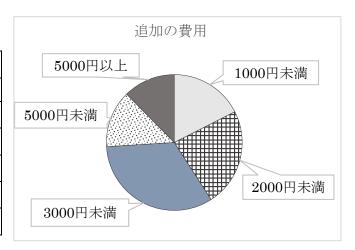
# Sub. Q2 今、使っている IT 機器とは別に今後 IT 機器を増やすとしたら、商品代金 とは別に毎月かかる費用(通信料金など)は、あとどの位まで出しますか?

- ① 1000 円未満 ② 2000 円未満 ③ 3000 円未満
- ④ 5000 円未満
- ⑤ 5000 円以上

# <結果>

# 全体

選択肢	人数	割合
送扒瓜	155 人	100%
1000 円未満	27	17.4%
2000 円未満	36	23. 2%
3000 円未満	51	32.9%
5000 円未満	21	13.5%
5000 円以上	19	12.3%



追加で支払う通信料金などについて、全体で3割強の人が、2000円~3000円を一番 多く選択している。次いで、1000円~2000円が多い。

#### <コメント>

追加で IT 機器を増やしたとしても、通信料金などは高額を払うつもりのないことがわかる。

# Sub. Q3 利用したくない理由

① 今の環境に満足している ② 面倒くさい ③ お金がかかる ④時間がかかる

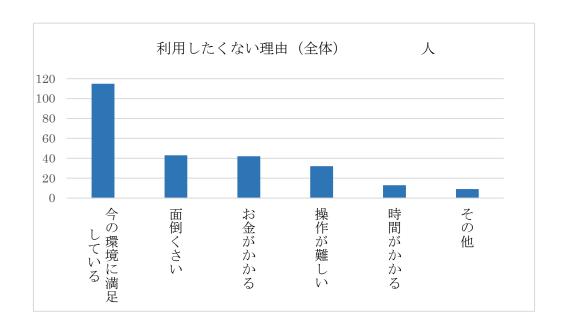
)

⑤ 操作が難しい ⑥ その他 (

# <結果>

# 全体

		全体			
順位	選択肢	人数	割合		
		187 人	100%		
1	今の環境に満足している	115	61.5%		
2	面倒くさい	43	23.0 %		
3	お金がかかる	42	22.5%		
4	操作が難しい	32	17. 1%		
5	時間がかかる	13	7.0%		
6	その他	9	4.8%		



全体では、利用したくない理由は、「今の環境に満足している」と回答した人が6割強である。次いで「面倒くさい」、「お金がかかる」、「操作が難しい」が2割強、「時間がかかる」と続く。

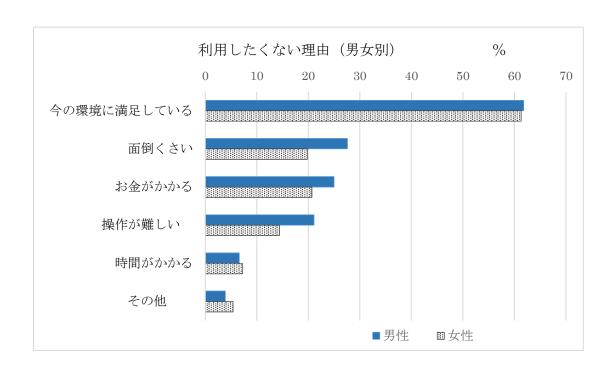
「その他」の欄には、「最低限の機器で十分」、「機器を増やしても料金の見直しをしたい」、「機器に使われている」、「とりあえず今使用している機器をもっと有効に使いこなしたい」などの記載がある。

#### <コメント>

手持ちの機器をフルに活用したいという意向がうかがえる。

男女別

		全位	本	男	見性	タ	<b>r性</b>
順位	選択肢	人数	割合	人数	割合	人数	割合
		187 人	100%	76 人	100%	111人	100%
1	今の環境に満足している	115	61.5%	47	61.8%	68	61. 3%
2	面倒くさい	43	23.0%	21	27.6%	22	19.8%
3	お金がかかる	42	22.5%	19	25.0%	23	20. 7%
4	操作が難しい	32	17.1%	16	21.1%	16	14. 4%
5	時間がかかる	13	7.0%	5	6.6%	8	7. 2%
6	その他	9	4.8%	3	3.9%	6	5. 4%



男性も女性も6割以上が今の環境に満足している。

「面倒くさい」、「お金がかかる」、「操作が難しい」は2割前後で、男性がやや上回り、「時間がかかる」は女性が上回る。

#### <コメント>

「追加の IT 機器を利用したくない」理由は、ほぼ、男女とも同じ傾向であることがわかる。

#### <まとめ>

「既に持っている他に、追加の IT 機器を利用したいですか」に対して、「利用したい」と「利用したくない」は、ほぼ半数ずつの回答である。

「追加の機器を利用したい」理由として、7割強の人が「生活を便利にしたい」と回答している。

追加の利用機器の通信料などの負担については、3割強の人が2000円~3000円を選択し、次に1000円~2000円が多い結果である。 追加でIT機器を増やしたとしても、通信料金などは高額を払うつもりがないことがわかる。

「追加の機器を利用したくない」人の中では、今の IT 環境に満足している人が多いことがわかる。

# 質問3 あなたが IT 機器を使いこなす為、使い方などの教授先はどこがいいですか?

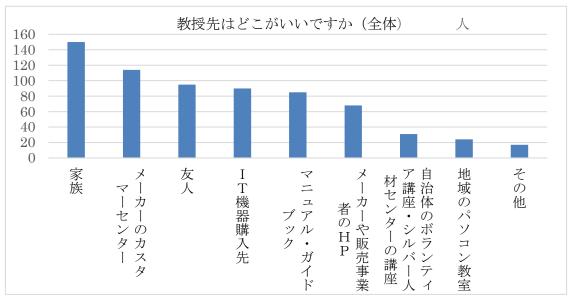
- ① IT機器購入先 ② メーカーのカスタマーセンター ③ 友人 ④ 家族
- ⑤ 地域のパソコン教室 ⑥ 自治体のボランティア講座・シルバー人材センターの講座
- ⑦ マニュアル・ガイドブック ⑧ メーカーや販売事業者のHP ⑨その他()

#### <結果>

# 全体

		1 1/4/	φ.ι Λ
順位	選択肢	人数	割合
	经八版	342人	100%
1	家族	150	43.9%
2	メーカーのカスタマーセンター	114	33. 3%
3	友人	95	27. 8%
4	IT機器購入先	90	26. 3%
5	マニュアル・ガイドブック	85	24. 9%
6	メーカーや販売事業者のHP	68	19. 9%
7	自治体のボランティア講座・ シルバー人材センターの講座	31	9.0%
8	地域のパソコン教室	24	7.0%
9	その他	17	5.0%

(複数回答)



全体では、「家族」を選んだ人が4割強と一番多く、「メーカーのカスタマーセンター」、「友人」、「IT機器購入先」、「マニュアル・ガイドブック」、「メーカー

や販売事業者のHP」と続く。「その他」欄には、「インターネットの情報」、「ネットでYahoo知恵袋、教えてgoo等」、「有料契約先」、「システムエンジニア」などの記載がある。

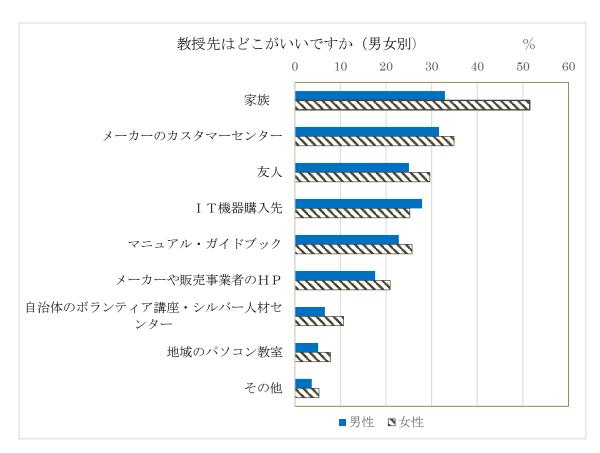
#### <コメント>

全体の半数近くが「家族」を選択し、IT機器を活用するシニア世代は身近に尋ねる存在がいることが窺われる。「友人」も3割弱いて、横のつながりもある。また、メーカーのカスタマーセンターやマニュアル・ガイドブック、メーカーや販売事業者のHPも積極的に利用していることもわかる。

「自治体のボランティア講座・シルバー人材センターの講座」、「地域のパソコン 教室」が1割以下の少数派とはいえ、一定の割合だがある。

# 男女別

		全	体	男	性	女	性
順位	選択肢	人数	割合	人数	割合	人数	割合
		342人	100%	136人	100%	206人	100%
1	家族	150	43. 9%	44	32.9%	106	51. 5%
2	メーカーのカスタマーセンター	114	33.3%	43	31.6%	72	34. 9%
3	友人	95	27.8%	34	25.0%	61	29.6%
4	IT機器購入先	90	26. 3%	38	27. 9%	52	25. 2%
5	マニュアル・ガイドブック	85	24. 9%	31	22.8%	53	25. 7%
6	メーカーや販売事業者のHP	68	19.9%	24	17.6%	43	20.9%
7	自治体のボランティア講座・ シルバー人材センターの講座	31	9.0%	9	6. 6%	22	10. 7%
8	地域のパソコン教室	24	7.0%	7	5. 1%	16	7.8%
9	その他	17	5.0%	5	3. 7%	11	5. 3%



男女とも、1位は「家族」で、特に女性は半数を超えている。2位は共に「メーカーのカスタマーセンター」である。3位は、男性は「IT機器購入先」、女性は「友人」である。「自治体のボランティア講座・シルバー人材センターの講座」、「地域のパソコン教室」は、女性は2割弱、男性は1割強となっている。

#### <コメント>

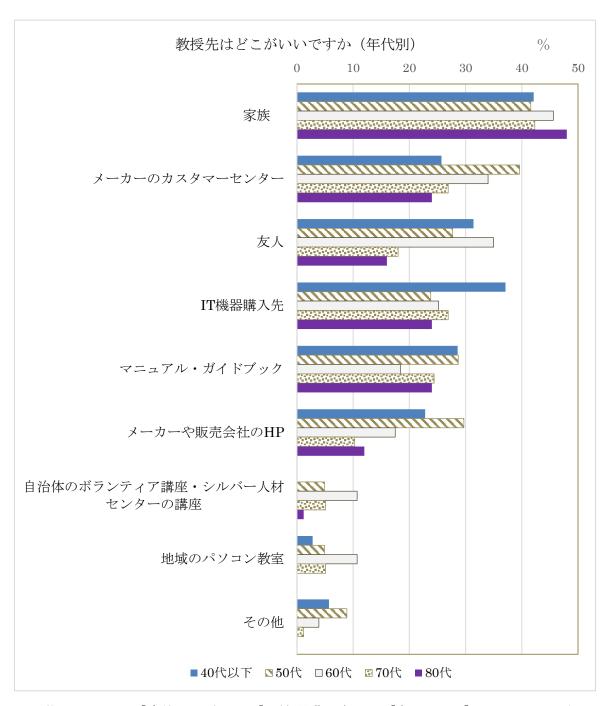
女性は「家族」の割合が全体の5割を超えていて、家族に頼る傾向が高い。「家族」と「友人」を足した割合も、女性は8割強、男性は6割弱となっており、男女間で差がある。「自治体のボランティア講座や地域のパソコン教室」などに通うのも男性は全体の1割強に対し、女性は2割弱であることから、女性の方が積極的に外出し、地域に出向く傾向がある。



# 年代別

			40代以				
		全体	下	50代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342人	35人	101人	103人	78人	25人
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	家族	150	15	42	47	33	12
1	<i>本版</i>	43.9%	42.1%	41.6%	45.6%	42.3%	48.0%
2	メーカーの	114	9	40	35	21	6
2	カスタマーセンター	27.8%	25. 7%	39.6%	34.0%	26. 9%	24.0%
3	友人	95	11	28	36	14	4
3		27.8%	31.4%	27.7%	35.0%	18.0%	16.0%
4	I T機器購入先	90	13	24	26	21	6
4	1 1 微	26. 3%	37. 1%	23.8%	25. 2%	26. 9%	24.0%
5	マニュアル・ガイドブック	85	10	29	19	19	6
ο		24. 9%	28.6%	28. 7%	18.4%	24.4%	24.0%
6	J	68	8	30	18	8	3
0	メーカーや販売事業者のHP	19.9%	22.8%	29. 7%	17. 5%	10.3%	12.0%
7	自治体のボランティア講座・	31	0	5	11	12	3
1	シルバー人材センターの講座	9.0%	0.0%	4. 9%	10.7%	15. 4%	12.0%
8	生性のパソラン教会	24	1	5	11	4	2
ð	地域のパソコン教室	7.0%	2.8%	4. 9%	10. 7%	5. 1%	8.0%
0	7. 0.114	17	2	9	4	1	0
9	その他	5.0%	5. 7%	8.9%	3.9%	1.2%	0.0%





40代以下では、「家族」に続き、「IT機器購入先」、「友人」、「マニュアル・ガイドブック」、「メーカーのカスタマーセンター」、「メーカーや販売事業者のHP」と様々な教授先を求めているが、「地域のパソコン教室」、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」の利用はほぼない。

50代は、「家族」に次いで、「メーカーのカスタマーセンター」が他の世代に比べて高く、「メーカーや販売事業者のHP」、「マニュアル・ガイドブック」、「友人」と続く。「地域のパソコン教室」、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」の教授先は極少ない。

60代は、「家族」が1位、次いで「友人」、「メーカーのカスタマーセンター」、「IT機器購入先」と続くが、全体としては少数の「自治体のボランティア講座・シル

バー人材センターの講座」や「地域のパソコン講座」にも1割程度選択されているの も特徴的である。

70代は、「家族」に次いで、「メーカーのカスタマーセンター」、「IT機器購入 先」、「マニュアル・ガイドブック」と続く。

80代は、半数近くが「家族」に教授を求めている。そのほか、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」や「地域のパソコン教室」も積極的に利用している。

#### <コメント>

各年代を通して「家族」を選んでいることが特徴である。そのほか、家族や友人以外にも様々な教授先を回答されていることから、それぞれが必要に応じて自由に教授 先を求めていることが推測される。

60代は「家族」の次に「友人」を挙げていて、家族や友人との交流がさかんであるということ、あるいは周囲にIT機器を利用する人、教授できるほどの知識を持つ人が多いことがわかる。また、60代になると「地域のパソコン教室」、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」を利用する機会も多くなってきている。

70代は、「家族」に次いで「IT機器購入先」や「メーカーのカスタマーセンター」が挙げられているが、このことは、別料金で「パソコン安心パック」などの名称で別途加入することが話題となったIT購入先又はメーカーによるサポートサービスを利用する者が多いということにつながるだろうか。

#### <まとめ>

IT機器を使いこなすための教授先としては全体を通して「家族」であることが特徴的である。最近は、直接会って手ほどきを得る場合に加え、家族間の無料通話やSNSなどを活用して家族とつながる機会が増えていることが予想できる。年代があがるにつれ、その傾向は強い。

そのほかの教授先として、友人に聞くのと同じくらいにメーカーのカスタマーセンターや、IT機器の購入先を挙げているのは、顧客サービスが充実してきているためと考えられる。

60代以下はIT機器利用者が多く、友人間で尋ねたりできるが、70代以降となると周囲に尋ねる仲間があまり多くなく、地域が開催する講座や教室を教授先として利用することが多いようだ。

# 質問4 IT機器を生活にどのように活用したいですか

# (I) 分からないことを検索や、情報収集する

- ① 店舗情報
- ② 映画情報
- ③ 電車など路線情報
- ④ 天気予報

- ⑤ ニュース
- ⑥ 地図
- ⑦ 語彙の意味
- ⑧ 人物検索

9 その他(

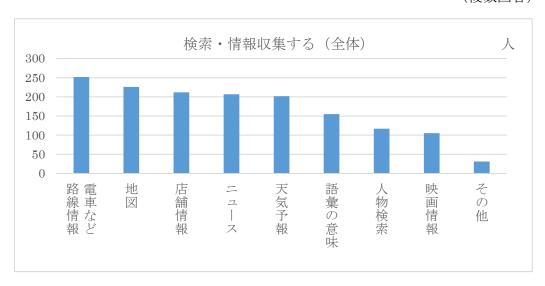
)

# <結果>

全体

順位	選択肢	人数	割合
/原门工	医1八戊	342 人	100%
1	電車など路線情報	252	73. 7%
2	地図	226	66. 1%
3	店舗情報	212	62.0%
4	ニュース	207	60. 5%
5	天気予報	202	59. 1%
6	語彙の意味	155	45. 3%
7	人物検索	117	34. 2%
8	映画情報	105	30. 7%
9	その他	31	9. 1%

(複数回答)



全体では、「電車など路線情報」を選んだ人が7割強と一番多く、6割台が「地図」、「店舗情報」、「ニュース」、「天気予報」と続く。

「その他」欄には、「分からないこと・なんでも検索」、「法律」、「音楽関係」、「歴史、文化」、「かな変換で漢字を調べる」、「料理の作り方」、「スポーツ情報」、「金融」、「知らない木や虫などを調べる」、「野鳥の声、草花・樹木の検索」、「美術館情報」、「防災情報」、「テレビ番組表」、「本の紹介」、「地名」、「旅行」、「翻訳、海外の詳細な観光・

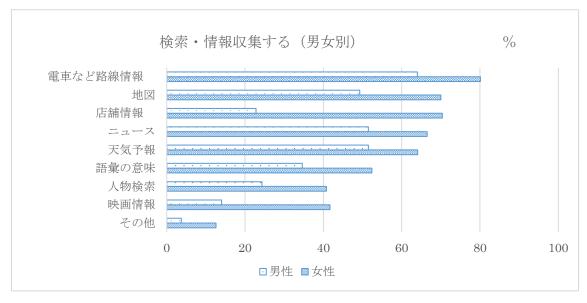
生活情報」、「コンサート情報」、「レストラン予約」、「割引券・クーポン券」、「写真の整理」、「はがき等の制作」、「幾つかのデータ集積」、「行政の発信する情報収集」、「自治会の広報誌の作成」など多岐にわたる分野の活用を、既に行っている様子や将来活用をしてみたいと期待をされていることがわかる。

#### <コメント>

「電車など路線情報」、「地図」、「店舗情報」、「天気予報」などが選ばれていることから、外での活動に向けて情報を集めたり、収集してみたいと期待されていることがわかる。「その他」欄から IT 機器利用の多様化も、また「データ集積」「写真整理」、「自治会などの広報誌作成」などの積極的活用も伺える。

男女別

順位	選択肢	全体		男	性	女性	
川只江	进扒瓜	342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	電車など路線情報	252	73. 7%	87	64.0%	165	80.1%
2	地図	226	66. 1%	82	49.3%	144	70.0%
3	店舗情報	212	62.0%	67	22. 8%	145	70. 4%
4	ニュース	207	60. 5%	70	51.5%	137	66. 5%
5	天気予報	202	59. 1%	70	51.5%	132	64. 1%
6	語彙の意味	155	45. 3%	47	34.6%	108	52.4%
7	人物検索	117	34. 2%	33	24. 3%	84	40.8%
8	映画情報	105	30. 7%	19	14. 0%	86	41. 7%
9	その他	31	9. 1%	5	3. 7%	26	12. 6%



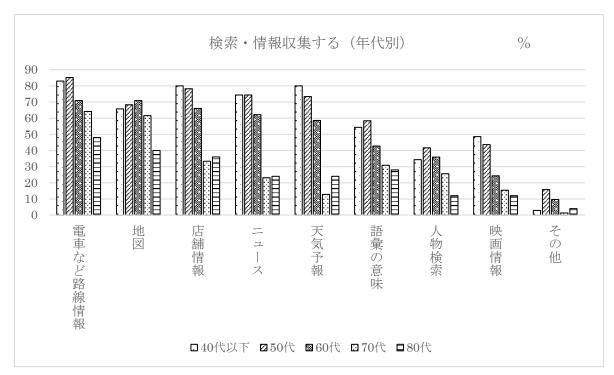
男女別では、男女ともトップが「電車など路線情報」と共通であるが、男性2位が「ニュース」と「天気予報」で、「地図」、「店舗情報」の順であるが、女性は、「店舗情報」が2位に、そのあとに「地図」、「天気予報」と続き、「映画情報」も男性より順位が高い。

#### <コメント>

男女で利用状況に違いがあり、「店舗情報」と「映画情報」は男女差が大きく、興味深い。

年代別

順位 選択肢   全体 40代以下   50代 60代   70   342人 35人   101人 103人   78	
順位 選択肢 342 人 35 人 101 人 103 人 78	人 25 人
100% 100% 100% 100% 100	% 100%
1 電車など路線情報 252 29 86 73 50	12
73. 7% 82. 9% 85. 1% 70. 9% 64.	1% 48.0%
2 地図 226 23 69 73 48	10
66. 1% 65. 7% 68. 3% 70. 9% 61.	5% 40.0%
3 店舗情報 212 28 79 68 26	9
62. 0% 80. 0% 78. 2% 66. 0% 33.	36.0%
4 ニュース 207 26 75 64 18	6
60. 5% 74. 3% 74. 3% 62. 1% 23.	1% 24.0%
5 天気予報 202 28 74 60 10	6
59. 1% 80. 0% 73. 3% 58. 6% 12.	3% 24.0%
6 語彙の意味 155 19 59 44 24	7
45. 3% 54. 3% 58. 4% 42. 7% 30.	3% 28.0%
7 人物検索 117 12 42 37 20	3
34. 2% 34. 3% 41. 6% 35. 9% 25.	6% 12.0%
8 映画情報 105 17 44 25 12	3
30. 7% 48. 6% 43. 6% 24. 3% 15.	12.0%
9 その他 31 1 16 10 1	1
9. 1% 2. 9% 15. 8% 9. 7% 1. 3	% 4.0%



40代以下は、「電車など路線情報」に続き、「天気予報」と「店舗情報」を8割が選んでいる。

50代は、「電車など路線情報」が8割強と各世代のトップであり、次に「店舗情報」、「ニュース」、「天気予報」も7割強が選んでいる。

60代は、「電車など路線情報」と「地図」が並んで一番多く、7割が選んでいる。

70代は、「電車など路線情報」、「地図」が6割で、「天気予報」が4割である。

80代は、「電車など路線情報」は5割弱、「地図」、「店舗情報」の順で4割である。「語彙の意味」を利用する割合が4番目で、他の年代に比べて順位が高い。

#### <コメント>

各年代とも「電車など路線情報」、「地図」、「店舗情報」、「天気予報」の利用が多く、 外出される機会が多い生活振りが伺える。

I T機器を生活に取り入れる気持のあるシニア層は、積極的で関心・興味が外に向いていると思われる。

#### <まとめ>

「その他」の欄には、「分からないこと・なんでも検索」、「かな変換で漢字を調べる」、「音楽関係」、「幾つかのデータ集積」、「法律」、「歴史、文化」、「写真の整理」、「はがき等の制作」、「新しい料理の作り方」、「自治会の広報誌の作成」、「行政の発信する情報収集」など多岐にわたる分野の利用が伺え、日常生活に IT 機器を利用されていることがわかる。

# (Ⅱ) ネット通販を利用する

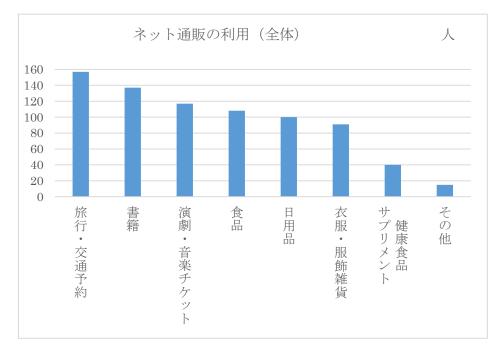
- ① 食品 ② 衣服・服飾雑貨 ③ 旅行・交通予約 ④ 演劇・音楽チケット
- ⑤ 書籍 ⑥ 日用品 ⑦ 健康食品・サプリメント ⑧その他( )

# <結果>

全体

* *			
順位	選択肢	人数	割合
//K/12	<b>运</b> [八]及	342 人	100%
1	旅行・交通予約	157	45.9%
2	書籍	137	40.1%
3	演劇・音楽チケット	117	34. 2%
4	食品	108	31.6%
5	日用品	100	29. 2%
6	衣服・服飾雑貨	91	26.6%
7	健康食品・サプリメント	40	11.7%
8	その他	15	4.4%

(複数回答)



全体では、「旅行・交通予約」を選んだ人が一番多く、「書籍」、「演劇・音楽チケット」、「食品」、「日用品」、「衣服・服飾雑貨」と続く。「健康食品・サプリメント」の利用は1割程度である。

「その他」欄には、「化粧品」、「酒類」、「ペット用品」、「パソコン関係商品」、「健康機器」、「ダイエット DVD」、「金融」、「CD や DVD」、「DIY 用品、園芸用品」、「音楽ダ

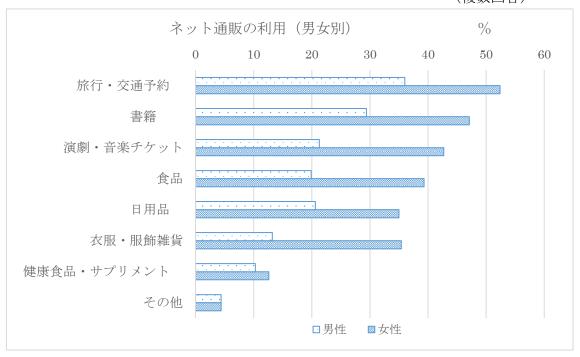
ウンロード」、「IT 関連のツール」などの記載があり、これらをネット通販で購入していたり、今後購入したいと考えていることがわかる。

#### <コメント>

旅行の予約や乗車券などをネットで購入する人が多く、また今後も利用が期待されている。化粧品や酒類、ペット用品、金融取引など多岐の利用から、元気なシニア世代が多いことがわかる。

男女別

加五人士	/감사1 마	全	:体	男	性	女	性
順位	選択肢	342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	旅行・交通予約	157	45. 9%	49	36.0%	108	52.4%
2	書籍	137	40.1%	40	29. 4%	97	47. 1%
3	演劇・音楽チケット	117	34. 2%	29	21.3%	88	42. 7%
4	食品	108	31.6%	27	19. 9%	81	39. 3%
5	日用品	100	29. 2%	28	20.6%	72	35.0%
6	衣服・服飾雑貨	91	26.6%	18	13. 2%	73	35. 4%
7	健康食品・サプリメント	40	11. 7%	14	10.3%	26	12.6%
8	その他	15	4. 4%	6	4.4%	9	4.4%



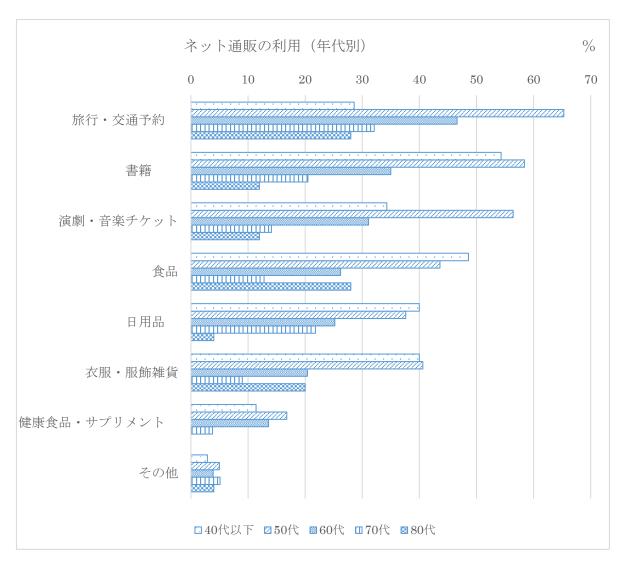
男女別では、ネット通販利用は女性の方が積極的である。女性の5割以上が「旅行・交通予約」を、4割強が「書籍」、「演劇・音楽チケット」を選択している。男性は、順位は女性と同じであるが、利用割合が低めで3割から2割程度の選択である。

#### <コメント>

男女でネット通販に対する利用状況や期待感に差があることがわかる。

# 年代別

1 1 4/3		全体	40代 以下	50代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342 人	35 人	101 人	103 人	78 人	25 人
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	旅行・交通予約	157	10	66	48	25	7
1	派门 文题 1 // 3	45. 9%	28.6%	65.3%	46.6%	32. 1%	28.0%
2	書籍	137	19	59	36	16	3
2	□ 朴目	40. 1%	54.3%	58.4%	35.0%	20. 5%	12.0%
3	演劇・音楽チケット	117	12	57	32	11	3
3	(映像) 日本アグラー	34. 2%	34. 3%	56. 4%	31.1%	14. 1%	12.0%
4	食品	108	17	44	27	10	7
4	ДШ	31.6%	48.6%	43.6%	26. 2%	12.8%	28.0%
5	日用品	100	14	38	26	17	1
	H 711 HD	29. 2%	40.0%	37.6%	25. 2%	21.8%	4.0%
6	衣服・服飾雑貨	91	14	41	21	7	5
	<b>公</b> 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加 加	26. 6%	40.0%	40.6%	20.4%	9.0%	20.0%
7	健康食品・サプリメント	40	4	17	14	3	0
,	(医)球   以口 ソ フ ソ ク マ ト ・	11. 7%	11.4%	16.8%	13.6%	3.8%	0.0%
8	その他	15	1	5	4	4	1
	ての他	4. 4%	2. 9%	5.0%	3. 9%	5. 1%	4.0%



40代は、トップが「書籍」で5割強、2位が「食品」で5割弱、「日用品」、「衣服・服飾雑貨」、「演劇・音楽チケット」と続く。

50代は、「旅行・交通予約」が6割強でトップ、「書籍」が6割弱で、「演劇・音楽チケット」、「食品」、「衣服・服飾雑貨」と続き、他の世代よりネット通販の利用と期待が高い。

60 代も、トップが「旅行・交通予約」で5割弱、「書籍」、「演劇・音楽チケット」、「食品」と続く。

70代も、トップが「旅行・交通予約」で3割、「日用品」、「書籍」、「演劇・音楽チケット」と続く。

80代は、「旅行・交通予約」と「食品」がトップで、3割弱である。

#### <コメント>

40 代は現役世代であり、子育て世代で多忙のためか「書籍」、「食品」、「衣服・服飾雑貨」、「日用品」の順である。50 代~80 代は、時間的に余裕があるためか「旅行・交通予約」がトップである。80 代の「食品」がトップも特徴的である。

#### <まとめ>

シニア世代のネット通販の利用及び関心が高いことが明らかになった。トラブルに遭 うことのない安心して利用できる環境整備が必要である。

「その他」欄には、「化粧品」、「酒類」、「ペット用品」、「パソコン関係商品」、「健康機器」、「ダイエット DVD」、「金融」、「CD や DVD」、「DIY 用品、園芸用品」、「音楽ダウンロード」、「IT 関連のツール」の記載があり、消費者が求める利用分野の広がりを実感した。

消費者相談に見られる「返品に関する」トラブルが、ネット画面上でシニア消費者にもわかりやすい内容であることを願う。



消費者庁イラスト集より

# (Ⅲ) 交流する

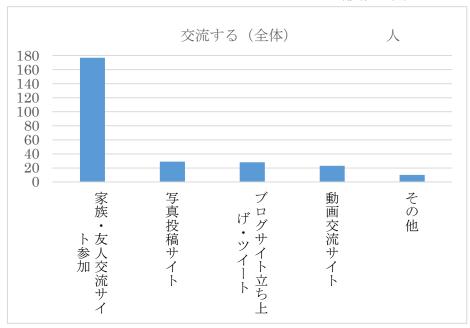
- ① 家族・友人交流サイト参加 ②写真投稿サイト ③動画投稿サイト
- ④ブログサイト立ち上げ・ツイート ⑤その他(

#### <結果>

#### 全体

<b>海</b>	25 10 마	人数	割合
順位	選択肢	342 人	100%
1	家族・友人交流サイト	177	51.8%
2	写真投稿サイト	29	8.5%
3	ブログ立ち上げ・ツイート	28	8. 2%
4	動画交流サイト	23	6. 7%
5	その他	10	2.9%

(複数回答)



全体では、「家族・友人交流サイト参加」を選んだ人が半数以上で圧倒的に多く、次いで「写真投稿サイト」、「ブログ立ち上げ・ツイート」、「動画投稿サイト」となっている。2位以下はいずれも全体の1割にも満たない結果である。「その他」には「連絡手段のみ」、「e-メール」の記載がある。

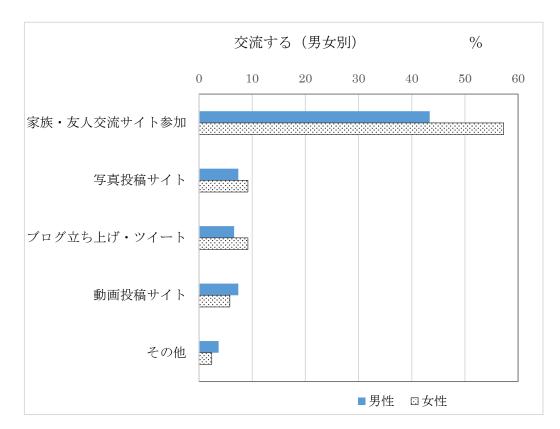
## <コメント>

以上の結果から、「家族・友人交流サイト参加」については過半数の人が活用したいと回答しているが、これは「家族・友人交流サイト参加」が比較的気軽に利用できると考えられるためと思われる。「写真投稿サイト」以下については、選択肢そのものに関心が薄いのか、あるいは技術面でも難しいと考えているのではないだろうか。

男女別

加五 /	777. LD 11-L-	全体		男性		女性	
順位	選択肢	342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	家族・友人交流サイト 参加	177	51. 8%	59	43.4%	118	57. 3%
2	写真投稿サイト	29	8. 5%	10	7.4%	19	9. 2%
3	ブログサイト立ち上げ・ ツイート	28	8. 2%	9	6.6%	19	9. 2%
4	動画投稿サイト	23	6. 7%	10	7.4%	12	5. 8%
5	その他	10	2. 9%	5	3. 7%	5	2.4%

(複数回答)



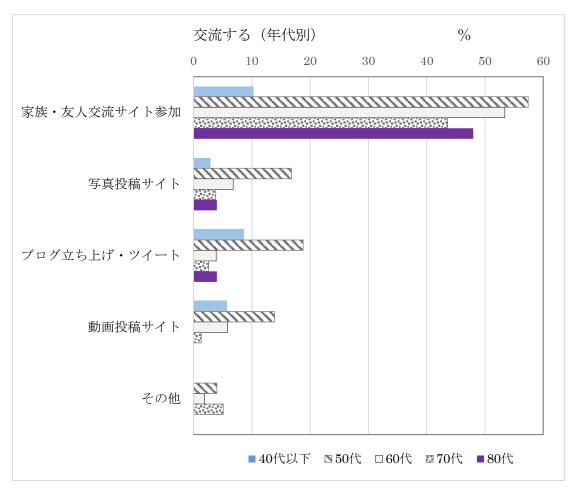
男女別では、順位には大きな差は見られなかった。男女の差が顕著なのは「家族・友人交流サイト参加」で、男性の4割強に対し、女性の6割弱が活用したいと回答し、「写真投稿サイト」以下では交流を希望する割合もほとんど差がない。

#### <コメント>

以上の結果から、女性の方が男性に比べて IT 機器の活用において、特に家族や友人 との交流について積極的な傾向が見られる。

年代別

順位	選択肢	全体	40 代 以下	50代	60代	70代	80代
		342 人	35 人	101人	103 人	78人	25 人
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	家族・友人交流	177	18	58	55	34	12
	サイト参加	51.8%	10. 2%	57. 4%	53.4%	43.6%	48.0%
2	写真投稿サイト	29	1	17	7	3	1
		8. 5%	2.9%	16.8%	6.8%	3.8%	4.0%
3	ブログ立ち上げ・	28	3	19	4	2	1
	ツイート	8. 2%	8.6%	18.8%	3. 9%	2.6%	4.0%
4	動画投稿サイト	23	2	14	6	1	0
		6. 7%	5. 7%	13.9%	5. 8%	1.3%	0%
5	その他	10	0	4	2	4	0
		2.9%	0%	4.0%	1.9%	5. 1%	0%



年代別に見ると、「家族・友人との交流サイト参加」では、すべての年代で4割から5割の人が活用したいと答えている。一方、「写真投稿サイト」、「ブログ立ち上げ・ツイート」、「動画投稿サイト」は、50代が他の年代に比べて圧倒的に多く、1割から2割近くの回答があるが、50代以外では数パーセントの回答しかない。

さらに年代別に詳しく見ると、40代で多いのは「家族・友人交流サイトに参加」の5割強に次いで「ブログ立ち上げ・ツイート」、「動画投稿サイト」、「写真投稿サイト」の順になっている。

50代はほとんどの選択肢で他の年代を圧倒しているが、特に「ブログ立ち上げ・ツイート」、「写真投稿サイト」が他の世代と比べて多いのも特徴である。

また、60代、70代、80代と年代が進むにつれ、「家族・友人との交流サイト参加」を 除く選択肢では IT を活用したいと回答する人の割合が減っている。

#### <コメント>

IT 機器を家族・友人との交流からさらに広げ、ブログを立ち上げたり、様々なサイトに投稿するなど IT を積極的に活用しようとする姿勢は、50 代とそれ以降では明らかな差が見られる。確かにサイトを立ち上げたりするためには、多少の技術も必要ではあるが、60 代以降の年代では他人との交流の手段として、すでになじんだ仲間や方法があり、そのため、あえて不特定多数の他人との交流の手段として、IT を活用したいとはあまり考えないのではないのだろうか。

#### <まとめ>

全体では 40 代以外では家族や友人との交流を希望する人の割合は、ほぼ 5 割前後と 多いものの、「写真投稿サイト」、「ブログ立ち上げ・ツイート」、「動画投稿サイト」 などの、不特定多数に情報を発信するような交流を望んでいる人の割合は少ない傾向が 見られる。男女別、年代別では、男性より女性が、年代では 50 代が他の世代に比べて 他との交流に積極的な姿勢が伺える。



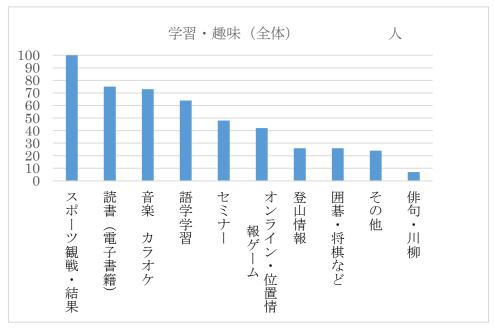
## (IV) 学ぶ・趣味を広げる

- ① 囲碁・将棋など ②オンライン・位置情報ゲーム ③語学学習 ④セミナー
- ⑤ 読書(電子書籍) ⑥音楽・カラオケ ⑦登山情報 ⑧俳句・川柳
- ⑨ スポーツ観戦・結果 ⑩その他( )

#### <結果>

· // ii / i / i			
順份	<b>游扣</b> 莊	人数	割合
川只行立。	順位 選択肢		100%
1	スポーツ観戦・結果	100	29. 2%
2	読書(電子書籍)	75	21. 9%
3	音楽 カラオケ	73	21. 3%
4	語学学習	64	18. 7%
5	セミナー	48	14.0%
6	オンライン・位置情報 ゲーム	42	12. 3%
7	登山情報	26	7. 6%
7	囲碁・将棋など	26	7.6%
9	俳句・川柳	7	2.0%
10	その他	24	7.0%

(複数回答)



IT 機器を、趣味や学習面に関してどのような分野に活用したいか聞いたところ、最も多かったのが、「スポーツ観戦・結果」の約3割で、次いで「読書(電子書籍)」、「音楽・カラオケ」の2割強、「語学学習」が2割弱、「セミナー」、「オンライン・位置情報ゲーム」と続く。

また、「その他」の欄には、「家計・家計簿」、「自分の市民活動」、「ペット情報」、

「園芸」、「美容情報」、「テニス」、「ビーズ関係」、「カメラ」、「旅行」、「株式」の回答がある。

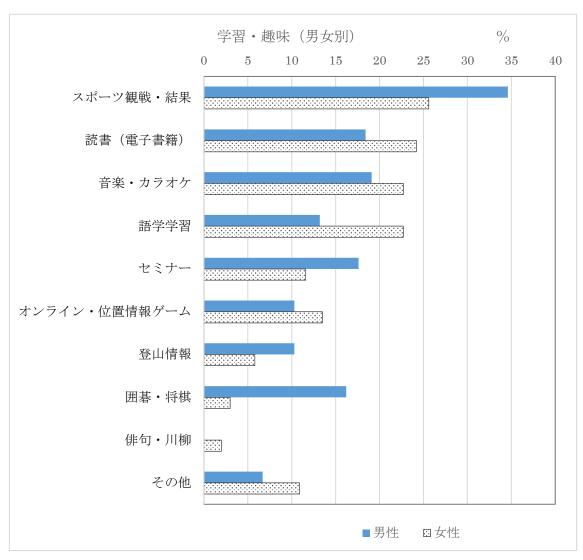
## <コメント>

以上の結果から、趣味や学習について、中高年の世代が幅広い方面に IT を活用したいと考えていることが伺える。特に「読書(電子書籍)」、「語学学習」、「セミナー」なども上位につけ、中高年の世代が学習面においても IT を有効に活用したいとの意向が見られる。

## 男女別

		全	体	男	性	女	性
順位	選択肢	人数	割合	人数	割合	人数	割合
		342	100%	136	100%	207	100%
1	スポーツ観戦・結果	100	29. 2%	47	34. 6%	53	25. 6%
2	読書(電子書籍)	75	21. 9%	25	18.4%	50	24. 2%
3	音楽 カラオケ	73	21. 3%	26	19. 1%	47	22. 7%
4	語学学習	64	18. 7%	18	13. 2%	47	22. 7%
5	セミナー	48	14. 0%	24	17.6%	24	11.6%
6	オンライン・位置情 報ゲーム	42	12. 3%	14	10.3%	28	13. 5%
7	登山情報	26	7. 6%	14	10.3%	12	5.8%
7	囲碁・将棋など	26	7. 6%	22	16. 2%	4	1. 9%
9	俳句・川柳	7	2.0%	1	0.7%	6	2. 9%
10	その他	24	7.0%	6	4. 4%	18	8. 7%

(複数回答)



男女別でみると、男性では「スポーツ観戦・結果」が3割以上、次いで「音楽・カラケ」、「読書(電子書籍)」、「セミナー」、「囲碁・将棋」、「語学学習」の順となっている。女性は「スポーツ観戦・結果」、「読書(電子書籍)」が2.5割、「音楽 カラオケ」、「語学学習」が2割強の人が解答している。男性が女性より多いのは、「スポーツ観戦・結果」、「セミナー」、「囲碁・将棋」、「登山情報」で、それ以外では女性の方が多い。

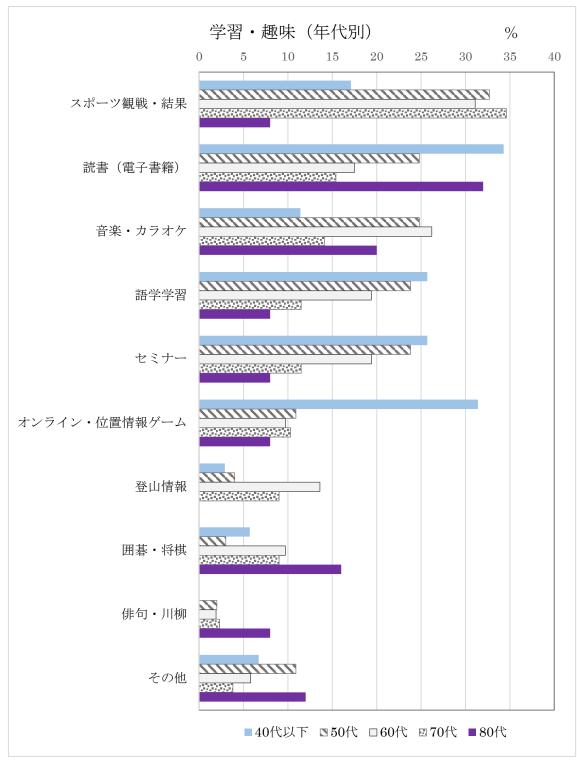
### <コメント>

男女の関心の違いが、そのまま IT 機器の活用においても表れていると思われるが、 男女とも学習・趣味においては多方面に IT 機器を活用したいと考えていることが伺え る。

年代別

1 1 4/3 3							
MT / I.	Nag Les III.	全体	40 代 以下	50代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342	35	101	103	78	25
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	スポーツ観戦・結果	100	6	33	32	27	2
1	ハルラ観戦・船木	29. 2%	17. 1%	32. 7%	31.1%	34.6%	8.0%
0	<b>注事</b> (電フ事際)	75	12	25	18	12	8
2	読書(電子書籍)	21.9%	34. 3%	24.8%	17. 5%	15. 4%	32.0%
3	文水・カラナケ	73	4	25	27	11	5
J	音楽・カラオケ	21.3%	11.4%	24.8%	26. 2%	14. 1%	20.0%
4	<b>新兴兴</b> 羽	64	9	24	20	9	2
4	語学学習	18. 7%	25. 7%	23.8%	19.4%	11.5%	8.0%
5	セミナー	64	9	24	20	9	2
Э	237	18. 7%	25. 7%	23.8%	19. 4%	11.5%	8.0%
C	オンライン・位置情	42	11	11	10	8	2
6	報ゲーム	12.3%	31.4%	10.9%	9. 7%	10.3%	8.0%
7	☆ 1 1 1年 11	26	1	4	14	7	0
7	登山情報	7.6%	2.9%	4.0%	13.6%	9.0%	О %
7	田井・松井ナバ	26	2	3	10	7	4
7	囲碁・将棋など	7.6%	5. 7%	3.0%	9. 7%	9.0%	16.0%
0	Alt Far Lill Him	7	0	2	2	1	2
9	俳句・川柳	2.0%	0%	2.0%	1. 9%	2.3%	8.0%
10	7. 00 1/16	24	1	11	6	3	3
10	その他	7.0%	6. 7%	10.9%	5. 8%	3.8%	12.0%

(複数回答)



年代別では、80代を除いてすべての年代で積極的に IT 機器を活用したいという結果が見られる。70代になるとやや割合が下がるものの、50代 60代では1位の「スポーツ 観戦・結果」から、5位の「セミナー」まで3割強から2割弱までの回答がある。

年代別に詳しくみると、40代では「読書(電子書籍)」と「オンライン・位置情報ゲーム」が約3割と多く、次いで「語学学習」、「セミナー」が2.5割となっており、積極的に活用したいという姿勢が伺える。

50代では「スポーツ観戦」が約3割を超え、「読書(電子書籍)」と「音楽・カラオケ」

が約2.5割、次いで「語学学習」で、他の世代と比べても、活用を希望している割合が高くなっている。

60代では「スポーツ観戦」が3割、「音楽・カラオケ」を希望する人も約2.6割となっており、「語学学習」、「セミナー」を希望する回答も2割程度となっている。

70代では「スポーツ観戦・結果」が3.5割と年代別でも最も多くなっているが、次いで「音楽・カラオケ」が2割、「囲碁・将棋」が1.5割の順である。

80 代では「読書(電子書籍)」が3割を超え最も多く、次いで「音楽・カラオケ」と回答した人が2割である。

## <コメント>

IT 機器の活用で、趣味や学習に関しては、あらゆる世代において幅広く回答した人が多い。年代ごとに特徴がよく表れており、全般的に積極的なのが40代で、50代は学習面・趣味の分野ともに活用を希望する割合が高い。また、60代は50代に比べると割合は下がるものの、趣味の分野には比較的高い数値となっている。70代、80代になると全般的に割合は下がるが、「囲碁・将棋」や「俳句・川柳」は他の世代より高く、特に80代の「読書(電子書籍)」と「音楽・カラオケ」、「囲碁・将棋」、「俳句・川柳」など趣味の分野で高い割合となっており、興味深い。

## <まとめ>

趣味や学習において IT 機器を活用したいと希望する人は、各選択肢は1割から3割という結果だが、幅広い分野での活用を希望していることが伺える。

## (V) 健康管理する

- ① 体重・血圧・カロリー管理 ② エクササイズ ③ お薬ノート ④ 睡眠管理
- ⑤ ウォーキング・ジョギングの歩行走行距離記録 ⑥ その他 ( )

### <結果>

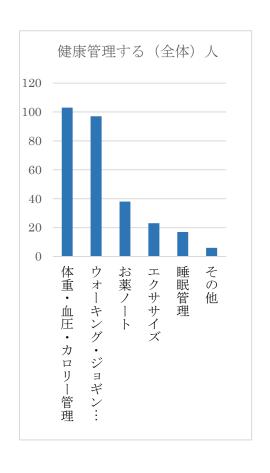
## 全体

順位	順位選択肢		割合
	2000	342 人	100%
1	体重・血圧・カロリー管理	103	30. 1%
2	ウォーキング・ジョギング の歩行走行距離記録	97	28.4%
3	お薬ノート	38	11.1%
4	エクササイズ	23	6. 7%
5	睡眠管理	17	5.0%
6	その他	6	1.7%

(複数回答)

全体では、「体重・血圧・カロリー管理」、「ウォーキング・ジョギングの走行距離記録」を選んだ人が一番多く、「お薬ノート」、「エクササイズ」、「睡眠管理」と続く。

「その他」には、「趣味のバトミントンのテクニック習得」、「病院や健康診断の予約のため」、「最新の医療情報取得に利用したい」の記載がある。

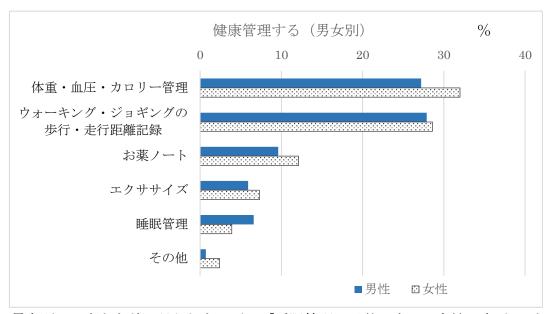


### 男女別

	*						
順位	頁位 選択肢		本	男性	ŧ	女性	生
川貝仏	<b>送</b> が収	342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	体重・血圧・カロリー管理	103	30. 1%	37	27. 2%	66	32.0%
2	ウォーキング・ジョギングの 歩行走行距離記録	97	28. 4%	38	27. 9%	59	28. 6%
3	お薬ノート	38	11.1%	13	9.6%	25	12.1%
4	エクササイズ	23	6. 7%	8	5. 9%	15	7. 3%
5	睡眠管理	17	5.0%	9	6.6%	8	3.9%
6	その他	6	1. 7%	1	0.7%	5	2.4%

(複数回答)

男性・女性とも、健康管理に活かしたい項目の順位はほぼ同じだった。

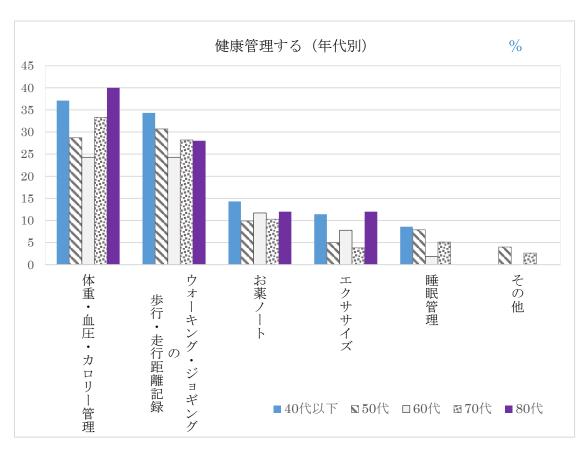


男女別で、大きな差は見られないが、「睡眠管理」以外はすべて女性の方が IT を利用する希望の割合が高い。

## 年代別

十八万川							
Ы₹/I		全体	40代 以下	50代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342 人	35 人	101 人	103 人	78 人	25 人
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	体重・血圧・	103	13	29	25	26	10
1	カロリー管理	30. 1%	37. 1%	28. 7%	24. 3%	33. 3%	40.0%
	ウォーキング・	97	12	31	25	22	7
2	ジョギングの 歩行走行距離記録	28. 4%	34. 3%	30. 7%	24. 3%	28. 2%	28. 0%
3	お薬ノート	38	5	10	12	8	3
5	の来/ I	11.1%	14. 3%	9.9%	11. 7%	10. 3%	12.0%
4	エクササイズ	23	4	5	8	3	3
4		6. 7%	11.4%	5.0%	7.8%	3.8%	12.0%
5	睡眠管理	17	3	8	2	4	0
	<b>性</b> 似 自 <b>在</b>	5.0%	8.6%	7. 9%	1. 9%	5. 1%	0%
6	その他	6	0	4	0	2	0
J	ての他	1. 7%	0%	4.0%	0%	2.6%	0%

(複数回答)



最も活用したいことは、どの年代も3割位が「体重・血圧・カロリー管理」、「ウォーキング・ジョギングの歩行走行距離記録」と回答している。

次は「お薬ノート」で、利用したい人は男女とも、どの年代でも、1割を少し超えている。「エクササイズ」、「睡眠管理」は1割程度の回答となっている。

#### <コメント>

どの年代も、1位の「体重・血圧・摂取カロリー」と、2位の「ウォーキング・ジョギングの歩行走行距離記録」はあまり差がなく、それぞれ3割程度の人が利用したいと答えている。データが数値で出るので分かりやすく、関心の高い項目である。

3位の「お薬ノート」はわずかではあるが、50代から80代へと年齢が上がるにつれて割合は微増している。4位「エクササイズ」、5位「睡眠管理」は、1割程度であまり積極的な希望はないようだ。殆どの項目で、40代以下は、他の年代に比べて利用を希望する割合が高いのは興味深い。

#### <まとめ>

「体重・血圧・摂取カロリー」と、「ウォーキング・ジョギングの歩行走行距離記録」は運動量として、成人病との関係が考えられるためか、2~3割前後の多くの人が利用を希望している。

食事の量を記録することで、摂取したカロリーや栄養量を知ることができる。ウォーキングの移動距離は、運動量を知る目安になる。この2項目を記録して、成人病予防のために活かそうという意志が読み取れる。

「お薬ノート」は全体として1割位であまり高くないが、薬を常用している人や健康に不安のある人などを対象とした場合には、活用希望の割合はもっと高くなりそうだ。

「エクササイズ」は、自分にあった運動のメニューを決めて取り組むもので、あまり 希望は高くない。

## (VI) 生活を I o T (アイ オー ティ※) で便利にする

- ① ロボット操作 ② 家電の遠隔操作 ③ 車の自動操縦 ④ ネットバンキング
- ⑤ 介護支援 ⑥ セキュリティ ⑦ その他( )

**※インターネット オブ スイングス** あらゆる物がインターネットに接続され、制御されて活用されること

#### <結果>

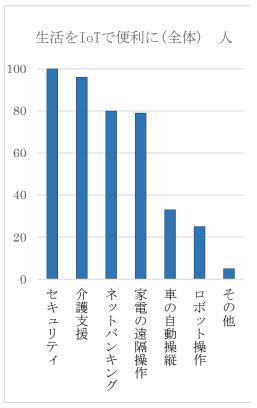
#### 全体

順位	選択肢	人数	割合
	经扒放	342 人	100%
1	セキュリティ	100	29. 2%
2	介護支援	96	28. 1%
3	ネットバンキング	80	23.4%
4	家電の遠隔操作	79	23. 1%
5	車の自動操縦	33	9.6%
6	ロボット操作	25	7. 3%
7	その他	5	1.5%

(複数回答)

全体では「セキュリティ」を選んだ人が一番 多く約3割である。次に「介護支援」は3割近 く、「ネットバンキグ」、「家電の遠隔操作」 が2割強、「車の自動操縦」、「ロボット操 作」と続く。

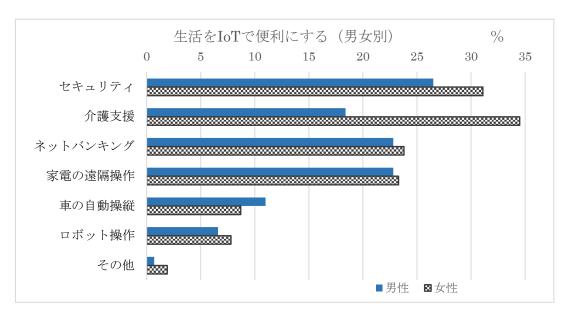
「その他」には、「家事」や「IoT はセキュリティに問題があるため当面は使用したくない」という記載がある。



### 男女別

順位	選択肢	全体	全体 男性 女性		男性		性
		342 人	100%	136 人	100%	206 人	100%
1	セキュリティ	100	29. 2%	36	26. 5%	64	31.1%
2	介護支援	96	28. 1%	25	18.4%	71	34. 5%
3	ネットバンキング	80	23. 4%	31	22.8%	49	23.8%
4	家電の遠隔操作	79	23. 1%	31	22.8%	48	23.3%
5	車の自動操縦	33	9. 6%	15	11.0%	18	8. 7%
6	ロボット操作	25	7. 3%	9	6.6%	16	7.8%
7	その他	5	1. 5%	1	0.7%	4	1. 9%

(複数回答)



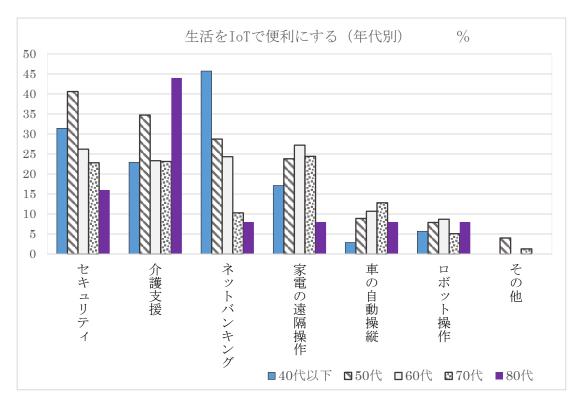
男女別では、「セキュリティ」は、女性が3割を上回るが、男性は3割弱である。 「介護支援」は男性の2割弱に対して、女性は3割強で、女性の希望の割合がかなり高い。「車の自動操縦」の他は、すべて女性の希望が男性より大きい。 <コメント>

女性が「セキュリティ」、「介護支援」に期待していることがわかる。

### 年代別

加克人士	\라+□ H+	全体	40代 以下	50代	60代	70代	80代
順位	選択肢	342 人	35 人	101 人	103 人	78 人	25 人
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	セキュリティ	100	11	41	27	17	4
1	ヒイユリノイ	29. 2%	31.4%	40.6%	26. 2%	22.8%	16.0%
9	介護支援	96	8	35	24	18	11
2	刀喪又饭	28.0%	22. 9%	34. 7%	23.3%	23. 1%	44.0%
3	ネットバンキング	80	16	29	25	8	2
3	<b>ホットハンイン</b> ク	23.3%	45. 7%	28. 7%	24. 3%	10.3%	8.0%
1	家電の遠隔操作	79	6	24	28	19	2
4	多电り返開採TP	23.0%	17. 1%	23.8%	27. 2%	24. 4%	8.0%
5	車の自動操縦	33	1	9	11	10	2
5	中 リ 日 野が来れた	9.6%	2.9%	8.9%	10.7%	12.8%	8.0%
6	ロボット操作	25	2	8	9	4	2
U	ロ	7. 3%	5. 7%	7. 9%	8. 7%	5. 1%	8.0%
7	その他	5	0	4	0	1	0
1	<u>ር</u> የንዠዚ	1.5%	0%	4.0%	0%	1. 3%	0%

(複数回答)



年代別では、40代の「ネットバンキング」と80代の「介護支援」が5割近いのが特徴である。

50代の「セキュリティ」はほぼ4割、「介護支援」は3割強と高い。

70 代では他の世代に比べて「ネットバンキング」は少ないが、「車の自動操縦」の割合がやや高い。

多くの世代で、2割以上の人が「セキュリティ」、「介護支援」、「ネットバンキング」、「家電の遠隔操作」の活用を望んでいる。

#### <コメント>

全体としては、1位~4位までの「セキュリティ」、「介護支援」、「ネットバンキング」、「家電の遠隔操作」に2割~3割以上の回答があった。「ネットバンキング」は既に一般化していて、「セキュリティ」、「介護支援」、「家電の遠隔操作」なども IT 化が進んでおり、イメージしやすかったと思う。

#### <まとめ>

セキュリティの面では、外出先から家の施錠を確かめたり、子供の行動(学校の校門・駅の通過、帰宅など)を知らせて見守りができる装置やサービスができている。 それらをイメージして、セキュリティへの活用を望む回答が多かったと思われるが、 今後もそのような希望は高まると予想される。

ネットバンキングは、年代が若いほど希望が高いのがはっきりしている。また、介護支援は80代の希望が大きく、年代の特性と思われる。

## Ⅲ アンケート全体を通じての感想

アンケートでは全体の項目に答えたあと、感想をいただいた。(順不同)

## IT 機器に対する期待が次のような感想にみることができる。

- ・IT が生活に深く入り込んで 欠かせないねとなっています。 (50 代 女性)
- ・高齢者が健康で元気な生活を送れるような IT 機器の活用を可能とする施策を講じて もらいたい。まずは気軽に利用できるシステムの開発を願う。 (60代 男性)
- ・個人によって IT に求めるものは多様なのではないかと思う。 (50代 女性)
- ・IT 機器等のこれからの自分の使い方を色々考えるきっかけになりました。もっと勉強して楽しんでいきたいと思う。 (40代 女性)
- ・機器は氾濫しているが 人間の知能がついていけないと感じる。スマートフォンの 機能を使いこなせておらず、どこまで便利さを求めるのかと疑問に感じつつも 新 しいモノへの期待もある。 (50代 女性)
- ・絶対に必要なものなので、もう少し低料金で利用できるとありがたい。

(60代 男性)

・タブレットの画面がスマホの画面より大きいので安ければ欲しい。

(50代 女性)

- ・とりあえず今使用している機器をもっと有効活用したい。 (60代 女性)
- ・テレビの配信、映画なども時々タブレットなどで見ます。難しい操作もありますが、身近に活用できる部分で、なくてはならないものになりつつあります。

(60代 女性)

・例えば、ある作家のエッセイを読んでいて、知らない人物や本の名前、場所等がでてきたとき、居ながらにしてスマホなどでそれらの情報を知ることができる。そこから興味や関心の対象がどんどん広がっていく。本当に便利になったものだと思う。LINEなども若い人がするものと敬遠していたが意外と便利だ。何事も慣れるまでは大変だが、実際に使ってみると何とかなるものだ。自分にとって本当に必要なもの、便利なものを見極めてIT機器を上手に利用していきたい。 (60代 女性)

## 介護ロボットへの期待は、高齢者の意見として特筆すべきかもしれない。

- ・私は理科系の大学を55年くらい前に出ました。女性はその学年に3人。私の科は1人でした。なかなか大変でしたが、今思うと、その頃学んだことが今役に立っています。高齢化していろいろな行動を人に頼みたい現状ですが、気持ちよく生活するためには人間の付き合いより、ロボットがいいなと思うこの頃です。(70代 女性)
- ・最近は人間の能力を持ったロボットが次々に開発されているようだが、一般消費者は どこでそれらを購入することができるのだろうか。わかったら教えてほしい。超高齢 社会で介護従事者が不足するともいわれているが、ロボットを大いに活用したらよい と思う。いわゆる労働の部分はロボットでメンタルの面は人間でとすみ分ければ介護 従事者も増えるのではないだろうか。 (60代 女性)

## 一方 情報格差を懸念する声も 多く聞かれた。

- ・デジタルデバイドは大きな問題だと思う。日々の生活に必要な情報が IT 機器でしか 見られなくなる時代へ向かっていることも心配している。IT 機器を活用するのが当 たり前という時代はいかがなのかと思う。 (60 代 男性)
- ・良い話は多いのに具体的な理屈がわからないと動けないのが高齢者。TV では危険性だけ取り沙汰され、では「PC」だの「IT」だのという言葉については全く説明されていない。わからないことを質問しても明確に適切な答えを出してくれない。若い人の中途半端な言語能力にも問題あり。 (60代 女性)
- ・IT 産業に就職し、今まで来ましたが、若い世代との情報格差を感じるのは質問4-Ⅲのコミュニケーションツール(サイト)の利用です。 (60代 男性)
- スマホは全然使いこなしていません。

(70代 女性)

- スマートフォンのガイドブックは特に使いものにならない。
- (70代 女性)

・余り遅れないでついていきたい。

- (70代 男性)
- ・東京では当たり前にインターネットで情報を得ていても 地方出張などではインターネット環境が利用できないことがよくあります。そういう状況を改善してほしいと思いました。 (50代 女性)
- ・時代遅れでよいかなと思う今日この頃です。

(60 代 男性)

・IT 社会になった場合、ついていけない高齢者や貧しい家の子供たちなど、取り残される人達をどう支えるかが問題と思う。 (60 代 男性)

## 健康被害など被害を懸念する人も多い。

・視力を良い状態に維持したい。

(60代 男性)

- ・生活の便利さを追求するという点では有用と考えています。特に弱者のフォローには期待大ですが、使用時間が長すぎる傾向による健康被害が気になっていますので子 どもたちの使用方法等の工夫を社会全体で取り上げ改善方向へ。 (60代 女性)
- ・負の財産が増えていくと思いますので危機感。 健康上、精神面、自然破壊 etc。 (60代 性別不明)

・便利さと危険は裏表の関係にあり、これ以上の便利さは不要です。

(50代 性別不明)

- ・LINE なども必要性は特に感じないし、ネット依存度が増して他の事が出来なくなる のではないかと思います。 (60代 女性)
- ・仕事で長い間、IT 機器を使ってきましたので、もうたくさんという気持ちです。今、 相談員をして、IT にまつわるトラブルの対応をしています。 (60 代 男性)
- ・騙されそうで怖い。 (50 代 男性)

# セキュリティに関するする意見も少なくない。

・通販は怖いので利用しない。 (60 代 男性)

・ネット通販を利用しない。 (60 代 男性)

・IT 機器を利用することで情報が漏れることがないか心配です。 (70 代 女性)

・安全を重視する。悪用をさせないこと。

(80代 男性)

- ・IT は現代の産業革命と思える位便利で不可欠なものになりましたが、安全面はよほど気をつけないと、危険だと思います。ネットバンキンク\*やネット通販でのカードによる支払いは 中でも危ない気がしています。 (60 代 女性)
- ・ネットを信用していない。

(50代 女性)

## 新たな問題提起もあった。

- ・高齢者が健康で元気な生活を送れるような IT 機器の活用を可能とする施策を講じて もらいたい、まずは気軽に利用できるシステムの開発を願う。 (60 代 男性)
- ・テレビの CM のコメントは、ほとんど詳細は Web で、という言葉で締めくくられています。もはやインターネットを利用しない人は、全く情報網にひっかからなくて当然という認識は、超高齢化社会の進んでいる日本に新たな問題提起をすることでしょう。IT 社会の中で消費者とは何か、これからの日本の消費者とはだれか、痴呆になった消費者の IT 契約の不満はどうクリアしていくのか?痴呆になった消費者(契約者)の責任能力はどこまで問われるのか? (プロフィール不明)
- 持ち運ぶには重い(タブレット)

(50代 女性)

また アンケートの質問そのものが「わかりにくかった」、「高齢者には適切でなかった」という声も多くいただいた。IT について 高齢者に質問するにはよほどの工夫も必要であったと改めて考える。

- ・すでに質問の意味が分からず、何を問われているかわからないものあり。 高齢者向 けのクエスチョンを考えるのも必要。 (70代 女性)
- ・質問4が今あるものの使いみちなのか将来的にということなのか少しわかりにくかった。 (50代 女性)
- ・質問 4-I は、選択肢すべて  $+\alpha$  の情報収集に利用しています。選ばせる際、上位 3 つなどとした方が利用者の優先順位がわかり、かつ選びやすいのではないでしょうか。また、質問 4-IV は、回答者によっては(年代等)馴染みがないので、もう少し説明が必要かと思いました。
- ・選択肢がすでに実用化されているものが多かった印象がありますが、もう少し近未 来の選択肢があってもよいのではと思いました。 (50代 女性)
- 年齢に合ったアンケートを。

(50代 男性)

#### IV 調査のまとめ

近年、消費生活センターに寄せられている相談内容は5年前に比べ大きく変化しています。通信販売の相談件数が増え、各年代でデジタルコンテンツや光ファイバー、携帯電話サービスなどの情報通信関連相談が増加しており、60歳代で特にこの傾向が見られると国民生活センターは報じています。アクティブシニアは、インターネットに対しても積極的である反面、機械操作が難しく、日々進化していく情報についていけないのが実情ではないでしょうか?

今回、当委員会では、特にシニア世代がどのような意識をもって IT 機器を利用しているかについて、消費者の意識・実態調査を実施しました。

## 1 自分が持っている IT 機器について

調査の結果、全体の7割の人が「パソコン」を利用し、男女比では、女性の所有率が 男性より高い。年代別で、40代の「スマートフォン」所有率が「パソコン」を上回った のは、光回線を利用せずに「スマートフォン」だけでインターネットを使いこなしてい るのかもしれない。全体の5割強の人が「携帯電話」を持ち、4割強の「スマートフォ ン」より多い。40代、50代では、「スマートフォン」の利用が「携帯電話」を上回って いる。職業別で見ると、給与生活者の6割強が「スマートフォン」を持ち、年金生活者 の8割が「携帯電話」を所有し、対照的である。

「タブレット端末」は、50代、60代で全体の所有率を上回り、男女比では女性が多い。また、給与生活者、家事労働者の所有率が高い。60代に「携帯電話」と「タブレット端末」の利用が多いのは、電話機能は「携帯電話」、検索などは大きな画面の「タブレット端末」を使用するといった IT 機器の使い分けをしているのかもしれない。

「Wi-Fi ルーター」は、全体の2割の人が利用しているが、男女比では男性が若干多い。40代、50代の所有率が高く、給与生活者や家事労働者も高い。アンケートの回答者342人に対して、「IT機器を持っていない」と答えた人は7人で、全体の2%である。98%の人はIT機器を持ち、インターネットを利用している。IT機器を持たない主義の人もいることがわかる。

### 2 自分が既に持っている他に、IT機器を利用したいか?

全体で見ると、「利用したい」の 4.5 割に対して、「利用したくない」が 5.5 割と、「利用したくない」が若干多く、大差はない。今利用している IT 機器で一応満足する人がいる一方で、別の機器や新機種などの新製品を使ってみたいと考える人もいることがわかる。男女別で見ても全体比率と変わりなく、差がほとんど見られなかった。年代別では「利用したい」が上回っているのは 40 代だけで、年代が高くなるほど「利用したくない」比率が高くなっている。

#### 利用したい理由

「生活を便利にしたい」と全体の7割の人が答え、次いで「趣味の世界を広げたい」、「好奇心から」、「IT 社会についていきたい」と3~2割の回答がある。男女差はあまり見られないが、「生活を便利にしたい」、「趣味の世界を広げたい」などでは女性の回答が多くみられる。

#### IT 機器を増やすとしたら、毎月の通信料など追加費用をあとどの位だせるか

3 割強の人が 2000 円~3000 円を選択し、次に 1000 円~2000 円が多いという結果である。 追加で IT 機器を増やしたとしても、通信料金などは高額を払うつもりがないことがわかる。

## 利用したくない理由

全体では、「今の環境に満足している」と答えた人が6割強で最も多く、次いで「面倒くさい」、「お金がかかる」が2割強、「時間がない」の結果である。その他に、利用したくない理由として、「最低限の機器で十分」、「とりあえず今利用している機器をもっと有効に使いたい」などの回答がある。

## 3 IT機器を使いこなす為に、使い方などの教授先について

全体では4割強が教授先を「家族」と答えている。同居の有無はわからないが、家族間割引などのサービスを利用し同じメーカーで揃えたり、SNSの普及もあって、やはり気軽に尋ねられるのは 家族という結果である。「メーカーのカスタマーセンター」の利用者も3割強と、家族に次いで多いのは、メーカーや販売事業者が提供するサービスが充実してきているということであろうか。

男女間の差があるのは、男性は3位が「IT機器購入先」に対し、女性では「友人」なのはコミュニケーションのとり方の違いだろうか。また、年代別で特徴的なのは、「友人」は家族に比べて低いものの若い世代ほど高順位を占めるが、70代以降になるとぐっと少なくなる。

「地域のパソコン教室」、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」については、60代は1割強と同位であったが、70代、80代では「地域のパソコン教室」を選ぶ比率が、他の年代に比べて1割以上多い。さらに、男女間では、男性はパソコン教室や自治体講座などを利用する割合が1割強に対して、女性は2割弱で、女性の方が積極的に出向く傾向が見られる。

「地域のパソコン教室」、「自治体のボランティア講座・シルバー人材の講座」を除けば、おおむね家族以外は様々なツールを利用していることがわかる。

「その他」の記載には、検索サイトを利用するなど、わからないことがあれば同じような悩みを解決するお役立ちサイトが役立っているようだ

4 IT機器を生活にどのように活用したいか。

## 活用方法 I 分からないことを検索や情報収集する

全体では、「電車など路線情報」、「地図」、「店舗情報」、「ニュース」、「天 気予報」と続き、外での活動に向けて情報を集めたり、活用してみたいと期待してい ることが窺える。

男女別では、女性の2位は「店舗情報」であるが、男性では5位になっている。 「映画情報」も男性より順位が高い。

年代別でも、とりわけシニア層は IT 機器の取り入れに積極的で、関心・興味が外に向いている。各年代とも「電車など路線情報」、「地図」、「店舗情報」、「天気予報」の利用が多く、外出する機会が多い生活振りが窺える。 IT 機器を生活に取り入れる気持のあるシニア世代は、積極的で関心・興味が外に向いていると思われる。

「その他」欄には、「分からないこと・なんでも検索」、「法律」、「音楽関係」、「歴史、文化」、「かな変換で漢字を調べる」、「料理の作り方」、「スポーツ情報」、「金融」、「知らない木や虫などを調べる」、「野鳥の声、草花・樹木の検索」、「翻訳、海外の詳細な観光・生活情報」、「美術館情報」、「本の紹介」、「テレビ番組表」、「地名」、「旅行」、「コンサート情報」、「割引券・クーポン券」、「レストラン予約」、「写真の整理」、「はがき等の制作」、「幾つかのデータ集積」、「行政の発信する情報収集」、「自治会の広報誌の作成」などの記載があり、多岐にわたる分野の利用が窺え、日常生活に IT 機器を利用されていることがわかる。

#### 活用方法Ⅱ ネット通販を利用する

全体では「旅行・交通予約」、「書籍」、「演劇・音楽チケット」、「食品」、「日用品」、「衣服・服飾雑貨」の順であり、最下位の「健康食品・サプリメント」は1割程度である。

男女別では、ネット通販利用は女性が積極的で、「旅行・交通予約」は5割以上、「書籍」は4割強であるが、男性は、順位は同じでも利用割合は3割から2割程度である。年代別では、40代は現役世代で、多忙のためか「書籍」、「食品」、「衣服・服飾雑貨」、「日用品」と続くが、50代~80代は、時間的に余裕があるためか「旅行・交通予約」がトップである。80代は「旅行・交通予約」と同率で「食品」もトップなのが特徴で興味深い。

「その他」欄には、「化粧品」、「酒類」、「ペット用品」、「パソコン関係商品」、「健康機器」、「ダイエット DVD」、「DIY 用品、園芸用品」、「音楽ダウンロード」などの記載があり、利用分野の広がりとシニア世代のネット通販利用及び関心が高いことを実感した。

消費者相談に多く見られる「返品に関する」トラブルなどに遭わないよう、ネット 画面をわかりやすい内容にするなど安心して利用できる環境整備が必要である。 活用方法Ⅲ IT機器を家族・友人などとの交流にはどのように活用したいか?

全体では、家族や友人との交流を希望する「家族・友人交流サイトの参加」の割合は、ほぼ5割前後と多い。一方「写真投稿サイト」、「ブログ立ち上げ・ツイート」、「動画投稿サイト」などの、不特定多数に情報を発信するような交流の割合は少ない傾向が見られる。男女別、年代別では、男性より女性が、年代では50代が他の世代に比べて他との交流に積極的な姿勢が見られる。60代以降の年代では、他人との交流手段をIT以外の、すでに馴染んだ仲間や方法があり、あえて不特定多数の他人との交流手段としてのITの活用に対して消極的であるのかもしれない。

#### 活用方法IV 学ぶ・趣味を広げる

全体では、「スポーツ観戦・結果」が約3割、「読書(電子書籍)」「音楽・カラオケ」、「語学学習」「セミナー」「オンライン・位置情報ゲーム」と続く。

男性は、約3分の1が「スポーツ観戦・結果」が3.5割とひときわ多く、「セミナー」2割弱、「登山情報」や「囲碁・将棋」1割であるのに対し、女性は、1位の「スポーツ観戦・結果」から2位以下の「読書」「音楽 カラオケ」「語学学習」までほぼ2割強となっている。これは男女の関心の違いが、IT機器の活用そのものにも表れていると思われる。趣味や学習にIT機器を導入することに関して、あらゆる世代において幅広く解答した人が多い。全般的に積極的なのが40代であり、50代は学習面・趣味の分野ともに活用を希望する割合が高い。また、50代は60代に比べると割合は下がるものの、趣味の分野には比較的高い数字となっている。70代、80代になると全般的に割合は下がるが、「囲碁・将棋」や「俳句・川柳」が他の世代より高く、特に80代の「読書(電子書籍)」と「音楽・カラオケ」も高い数字となっている。

趣味や学習において IT 機器を活用したいと希望する人は、幅広い分野での活用を希望していることが窺える。

#### 活用方法V 健康管理する

全体では、「体重・血圧・カロリー管理」、「ウォーキング・ジョギングの走行距離記録」を選んだ人が多く、「お薬ノート」、「エクササイズ」、「睡眠管理」と続き、男女別、年代別の順位もほぼ同じであった。

1位の「体重・血圧・摂取カロリー」で、食事の内容・量から、摂取したカロリーや栄養量を知り、継続的に記録していくことは、自身の食生活の傾向を知る上で役に立つ。2位の「ウォーキング・ジョギングの走行距離記録」も1位と僅差で関心があることを示している。ウォーキングの移動距離は、スマートフォンを持ち歩いてさえいれば、毎日自動的に記録されていくので便利である。運動量を知る目安になり、運動不足にならないよう目標を決めて距離を増やしていくことなどもできる。

食生活の傾向と運動量は、成人病予防のための重要なカギと言えるので、最も希望 順位が高かったのであろう。 3位の「お薬ノート」の活用希望は1割強である。スマートフォンでお薬手帳アプリなどをダウンロードすると、情報は非常に広範囲にわたっており、薬自体の情報はもちろん、飲用記録によって自分や家族の薬の使用などを管理できる。同時に体重・血圧・血糖値などを記録することにより、さらに健康管理に役立たせることができる。薬の使用を記録するだけの〈お薬手帳〉と比べて、「お薬ノート」として機器を活用することは、情報の質・量が豊富になるだけでなく、トータルなヘルスケアシステムのサービスを受けることにもつながる。アンケートからは、回答者の健康状態はわからないが、もっと多くの人に活用してほしい項目と言えるだろう。

睡眠管理のアプリケーションでは、就寝時間や寝つきの具合から診断を行い、良質な睡眠を得るためのアドバイスを受けたり、よいタイミングでの目覚ましアラーム機能などが使える。睡眠を改善するために役立てることができる。

4位の「エクササイズ」は、自分にあったメニューを決めなければならないためか、利用希望は1割ほどである。

回答の1位から5位までどの項目についても、健康関連のアプリケーションやHP・サイトから様々な情報を得ることができる。

IT を使ったこれらのサービスは、50代~中高齢者にとって比較的容易に日常的に利用できるものである。健康に関することを検索・情報収集するだけでなく、有効に生かすためには、きめ細かく自身のデータを入力して、根気よく継続していかなければならない。

#### 活用方法VI 生活を I o T(アイ オー ティー)で便利にする

全体としては、1位~4位までの「セキュリティ」、「介護支援」、「ネットバンキング」、「家電の遠隔操作」に2割以上~3割の回答があった。「ネットバンキング」は既に一般化していて、「セキュリティ」、「介護支援」、「家電の遠隔操作」などもIT化が進んでおり、イメージしやすかったと思う。

セキュリティの面では、外出先から家の施錠の確認や、子供の行動を知らせて見守りができる装置やサービスができている。それらをイメージして、セキュリティへの活用を望む回答が多く、今後もそのような希望は高まると予想される。

介護支援についても IT 活用は進んでおり、センサーの付いた見守りベッド(体動・ 心拍・呼吸数を感知して知らせる)や、施設の入所者が身に着けて、行動を知らせるセ ンサーなどが作られている。スマートフォンで見守りサービスを利用したり、家族とケ アマネジャー・介護事業所などとの連絡にも使用されている。

車の運転では、すでに一部 IT 技術が導入されている(センサーで車間距離を感知、 警報で知らせるなど)。 家事支援のロボットや、ドローンの利用など、ますます IT 利 用は広がっていくだろう。

しかし、家庭での介護ベッドの操作ミスによる事故なども増えていることから、高齢者が、情報機器や器具を正しく操作できない場合は、危害・被害のおそれも生じる。高齢者にとって理解しやすく、扱いやすい製品やサービスが望まれる。アンケートの結果から、生活の中での IoT 化への関心は高いので、今後需要が高まる中で、安全で使いや

すいものやサービスが出来て欲しいものである。



## V 調査からの提言

今回の調査で、ほとんどのシニア世代が何らかの IT 機器を保有し、さらに追加の IT 機器の利用についても、半数近い人が利用を希望していることがわかった。しかし ながら IT 機器を自在に活用している中高年はまだ少数と思われる。そこでシニア世代の IT 機器の有効利用を促すために以下の提言をしたい。

#### 行政機関へ

- 1 IT 機器の活用を躊躇している人、あるいは現在使用している人の中にも、IT 機器使用上でのセキュリティ面で不安を抱えている人は多いと思われる。行政には、IT に関する安全安心な活用を促進するための法整備、使用者への適切な情報提供をお願いする。
- 2 デジタルデバイド(情報格差)について、都市部と地方間における放送・通信の情報量やサービスの格差、また IT 技術を使いこなせる人と使いこなせない人との間に格差が生じている。この格差を解消するためには、利用者の努力や、サービスを提供する事業者に求められるものも大きいが、行政の強い関与(インフラの整備、消費者教育等)が重要であり、その対応を要望する。
- 3 本調査で、IT機器の使い方の教授先として「自治体のボランティア講座・シルバー人材センターの講座」「地域のパソコン教室」を選んだ人は1割以下であり、まだこうした教授先の普及が足りない、もしくは、教授先としては適当と思っていない中高年シニア世代が多い。このことから、行政には、シニア世代向けのIT機器を使用するための講習会の充実を希望する。講師としてはIT企業やメーカーでITスキルを持っている退職者をボランティア講師として育成し、公益社団法人の全国シルバー人材センターなどを活用するなどの、講習会を開催するのも一案と思われる。
- 4 全国の消費生活センターに寄せられる 60 歳以上の情報通信関連の消費者相談が 増えている現状から、こうした消費者被害の未然防止、拡大防止の施策の一層 の充実を希望する。

#### 事業者へ

- 1 中高年に利用しやすい機器のさらなる開発をお願いしたい。
- 2 本調査で、使い方などの相談先として、友人・家族以外に、メーカーのカスタマーセンター、購入先、マニュアル・ガイドブック、メーカーや販売事業者のホームページなどがあげられているが、シニア世代にもわかりやすい説明が出来る担当者の育成、わかりやすいガイドブックやマニュアルの作成などの充実を希望する。
- 3 IT 機器購入時に、販売店の担当者から使用方法などの説明はほとんどなく、初 心者のシニア世代は戸惑うことが多い。販売事業者サイドからも利用者に対す る使用方法の講習会などフォローをお願いしたい。
- 4 IT機器の使用に関して、セキュリティとともに、使用方法の安全面についての

不安を多くのシニア世代が感じている。本調査で IoT での活用について、その活用面について聞いたところ「セキュリティ」、「介護支援」、「ネットバンキング」、「家電の遠隔操作」の回答があった。これらの分野で IT が生活を便利にする一方、使用方法のミスによる事故も懸念され、高齢者が情報機器や器具を正しく操作できない場合は、危害・被害のおそれも生じる。高齢者にとって理解しやすく、扱いやすい製品やサービスが望まれる。また、利用する機器について正確で適切なセキュリティについての情報提供を希望する。

5 シニア世代にとっても通信販売は日常的なものになっている。本調査で IT 機器 の活用の一つとして聞いたところ、「旅行・交通予約」、「書籍」、「演劇・音楽チケット」、「食品」、「日用品」、「衣服・服飾雑貨」をはじめ、多方面にわたるが 解答があった。通信販売での IT 機器を使用しての申込などで、消費者相談に多く見られる「返品に関する」トラブルなどを事前委防止するため、事業者にはネット画面をわかりやすい内容にするなど安心して利用できる環境整備をお願いした い。

## 消費者へ

- 1 自分が IT 機器で何を活用したいかを明確にし、周りに流されず、自分に合った 活用を考えよう。
- 2 IT 機器を自在に活用するためには、少なからず本人の努力も必要と思われる。 家族・友人のみならず、IT 機器のメーカーや購入先への問合せ、自治体の IT 講座、地域のパソコン教室など、積極的に活用しよう。
- 3 IT は便利である一方、情報漏えいに関しては一般にはわからないことが多い。 そのことを踏まえたうえで、新しいことにチャレンジしてみてはどうか。自分 の世界が、もう一歩広がるかもしれない。

## 資料 設問用紙

## IT 機器についての意識調査 特に 中・高齢者に向けて 平成 28 年 11 月

## (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

若い世代との情報格差がある中で、中高年であっても、情報化社会の中で、IT 機器 を使わない手はない、IT 機器を活用し生活を便利にし、趣味を広げ、充実した人生を 送りたいと誰もが抱いていると思います。しかし現実には、通信契約や通信契約と関 連するオプション契約が理解しにくい、IT技術を習得することができないため ITの 発達についていけないと感じていませんか。更に、限られた収入の中で、通信料金や IT 機器購入代金を抑えたいという意見もあります。

私たちは、中・高齢者の IT 機器利用に潜んでいる問題について考察、提言を実施い たしたく、皆様に意識調査をさせていただきます。ご協力よろしくお願いいたしま す。

※ 該当箇所の数字を○で囲んでください。

質問1	今、	ご自分が持っている	る IT 機器について伺います。	(複数回答可)
<b>▼</b> (1 <sup>1</sup> ) +	1 \			

- ① 携帯電話(ガラ携) ② スマートフォン ③ タブレット端末
- ④ ノートパソコン・デスクトップ型パソコン ⑤ WiーFi ルーター
- ⑥ その他 ( ) ⑦ 何も持っていない。

### 質問2 今、自分が既に持っている他に、IT 機器を利用したいですか?

- 1 利用したい
- **1** (利用したい) と答えた方は **Sub.Q1と Sub.Q2**に
- 2 利用したくない
- 2 (利用したくない) と答えた方は Sub.Q3 に

#### 利用したい理由(複数回答可) Sub.Q1

- ① IT 社会についていきたい ② 趣味の世界を広げたい ③脳を活性化したい。
- ④ 好奇心から ⑤生活を便利にしたい ⑥ その他( )

# Sub.Q2 今、使っている IT 機器とは別に今後 IT 機器を増やすとしたら、商 品代金とは別に、毎月掛かる費用(通信料金など)は、あとどの位まで 出しますか?

- ② 1000 円未満 ② 2000 円未満 ③ 3000 円未満

- ④ 5000 円未満 ⑤ 5000 円以上

## Sub.Q3 利用したくない理由 (複数回答可)

- ① 今の環境に満足している ② 面倒くさい ③ お金がかかる
- ④ 時間がかかる⑤ 操作が難しい⑥ その他( )

質問3 あなたが IT 機器を使いこなす為、使い方などの教授先はどこがいいですか?
(複数回答可)
<ul><li>① IT 機器購入先</li><li>② メーカーのカスタマーセンター</li><li>③ 友人</li><li>④ 家族</li></ul>
⑤ 地域のパソコン教室 ⑥ 自治体のボランティア講座・シルバー人材センターの講
座
⑦ マニュアル・ガイドブック ⑧ メーカーや販売事業者の HP ⑨ その他
( )
質問4 IT機器を生活にどのように活用したいですか?(複数回答可)
I 分からないことを検索や、情報収集する
① 店舗情報 ② 映画情報 ③ 電車など路線情報 ④ 天気予報
⑤ ニュース ⑥ 地図 ⑦ 語彙の意味 ⑧ 人物検索
⑨ その他( )
T
<ul><li></li></ul>
① 食品 ② 衣服・服飾雑貨 ③ 旅行・交通予約 ④ 演劇・音楽チケット ⑤ 書籍 ⑥ 日用品 ⑦ 健康食品・サプリメント ⑧その他
○ 青精 ○ 口用品 ① 健康良品・リノリケント ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
Ⅲ 交流する ( Line フェイスブック インスタグラム U-tube などのネットサイトで交流
する)
① 家族・友人交流サイト参加 ② 写真投稿サイト ③ 動画投稿サイト
④ ブログサイト立ち上げ・ツイート ⑤ その他( )
IV 学ぶ・趣味を広げる
① 囲碁・将棋など ② オンライン・位置情報ゲーム ③ 語学学習
④ セミナー ⑤ 読書(電子書籍) ⑥ 音楽 カラオケ ⑦ 登山情報
⑧ 俳句・川柳 ⑨ スポーツ観戦・結果 ⑩その他( )
V 健康管理する
① 体重・血圧・カロリー管理 ② エクササイズ ③ お薬ノート ④ 睡眠管理
⑤ ウォーキング・ジョギングの歩行走行距離記録 ⑥ その他( )
77
VI 生活を I o T (アイ オー ティ※) で便利にする ※ <b>インターネット オブ スイングス</b> あらゆる物がインターネットに接続され、制御されて活用されること
<b>② 家電の遠隔操作 ③ 車の自動操縦</b>
③ ネットバンキング ⑤ 介護支援 ⑥ セキュリティ ⑦その他 ( )
◎ ホンドハマコマン ◎ 月暖又抜 ◎ 『キュリティ ①たい他( )

アンケート全体を通じてご感想があれば、お書きください。

1 男性 2 女性

1 40代 2 50代 3 60代 4 70代 5 80代

1 給与生活者 2 自営・自由業 3 家事労働 4 年金生活者 5 無職

ご協力ありがとうございました。

# 消費者提言特別委員会

# 報告書製作者

相島 宏美 浅見 豊美 熊谷 由美子

田所 春子 棚橋 節子 野上 若葉

花井 淳子

発行 平成 29 年 3 月

## 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 消費者提言特別委員会

〒152-0031 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号 全国婦人会館2F

TEL 03-6434-1125

FAX 03-6434-1161

http://www.nacs.or.jp/

