

## シニアへの ICT リテラシー向上啓発活動 with コロナ

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) 理事  
河嶋 信子



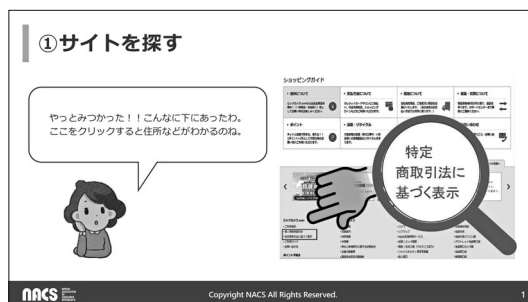
社会のデジタル化が進展するなか、それに適応できないシニア層が取り残され、新たな消費者問題が生じるのではないか。そうした問題意識から、NACSは2018年度に、シニア向けICTリテラシー向上啓発活動をスタートさせました。

### NACSのICTリテラシー向上啓発活動

インターネットの利用において、消費者は日常的に、個人情報流出やフィッシング詐欺、悪質商法等による消費者被害のリスクにさらされています。しかしながら、シニアにとっての心配は、それだけに留まりません。最近では災害発生を伝えるテレビ報道画面にQRコードが表示され、詳細情報はネットで収集するよう促されます。またキャッシュレス化の波が押し寄せ、日本でもスマホ決済が日常化しつつあります。デジタル化社会においては、ICTを使いこなせない消費者が情報弱者となり、日常生活にさえ支障がでる可能性があります。そこで私たちは、デジタル化社会に不安を覚えているシニア層に向け、インターネットの安心・安全な利用を学ぶのは当然のこと、インターネットを楽しく利用し、シニアライフを充実させることを目的とした啓発活動を展開したいと考えました。

啓発活動で力を入れたのが、教材の開発と、独自の講座展開方法の確立です。

シニア対象の講座用に作成した教材は、シニアの夏久すみれさんがインターネットについて学ぶシリーズもので、30分程度の講座を



教材「ネットショッピング編」より

想定し、「ネットショッピング編」「SNS編」「サブスクリプション編」など10テーマを用意しました。

講座展開は、従来型の教室での授業方式ではなくサロンのような場で、いつでも気軽に学べる仕組みとしました。講座を実施する「ICTリーダー」は専門家ではなく、私たちNACS会員が務めます。専門家による市民講座などには気後れして足が向かないシニアも、同世代の仲間が講師であれば躊躇することなく、初歩的なことでも気軽に聞くことができます。ICTリーダーが周囲の仲間へ声をかけ、街のカフェや、自宅のお茶の間で草の根的に講座を実施することでこそ、全国のより多くのシニアに、リーチできると考えます。

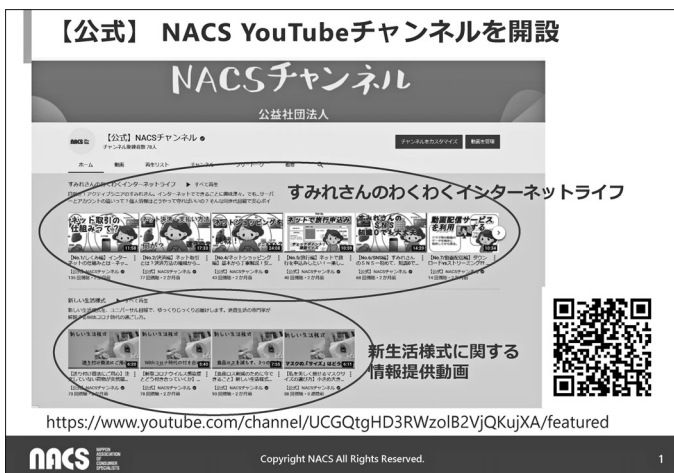
ところで、このような草の根的な講座を全国展開するには、多くの講師を必要とします。そこで2019年度は、NACS会員を対象としたリーダー育成講座を全国で実施し、126名のリーダーを養成しました。またICTリーダーが一般シニアを対象に28回の講座を開催し、339名に受講いただきました。もちろんこの数字は目標とする全国展開には程遠く、今後もさ

らなる活動展開を目指していたところ、コロナ禍に活動を直撃されたのです。

### withコロナ、afterコロナの啓発活動

そこで2020年度は計画を見直し、コロナ禍でもシニアがICTについて学べる教材と、その環境を整えることに、活動の舵を切りました。

その一つが、集まらなくてもシニアがひとりで学べる教材の提供です。これまでに作成した教材の動画化や、コロナ禍にまつわる消費者トラブルの情報提供動画の作成に、全国のICTリーダーが挑戦しました。これらの動画は、併せて開設したYouTube【公式】NACSチャンネルで公開しています。



YouTube【公式】NACSチャンネル

もう一つが集まらないで学びあう方法の開拓で、ZoomやGoogle Meetを使ったオンラインICT講座を開始しました。経験のないシニアをオンラインで繋ぐことはハードルが高く、リーダーがシニアひとりひとりに接続方法を教えることから始めなくてはならず、リーダーの負荷は大きいものです。しかしシニアがオンラインで繋がる方法を学べば、遠くに暮らす孫と顔を見て会話ができるなど、自粛生活でのメリットも大きいものとなります。

コロナ禍での活動は、まずICTリーダー自身がICTについて新たに学ぶことから始まりました。動画の作成、オンライン会議の開催、YouTubeでの発信が日常となるとは、1年前には想像しなかったことであり、まさに新しい日常がやってきた思いがしています。

コロナ禍により、私たちの生活においてデジタル化が大きく進展しました。このことは、私たちの活動が今後ますます必要とされることを示しているとも言えます。

そこで今後はNACS以外の多様な団体・行政の方々とも連携し、活動を全国展開していきたいと考えます。その一環として、現在私たちの作成した教材の利用を呼び掛けるリーフレット

を作成中で、近々全国の消費生活センターへお届けする予定です。

また作成した教材は、現在もNACSオフィシャルホームページで紹介しており、自由にダウンロードし活用いただけます(※)。最近ではホームページをご覧いただいたの講師派遣依頼や、教材使用のご相談をいただくようになり、少しずつ活動の手応えを感じるようになりました。先日は京丹後市消費生活センターより、同市のケーブルテレビで教材を使用した番組を放送した

との嬉しいお申し出もいただきました。

今後はデジタル化に対応した消費者教育の重要性を全国の皆様と共有し、多くの方々と一緒に活動していきたいと願っています。



(※) NACSホームページQRコード