

「暮らしの中のデジタル化について  
～消費者の視点で考えよう～」

調査報告書

令和3年12月

富山県消費者協会・富山県消費生活研究グループ連絡協議会

## はじめに

富山県消費者協会 会長 尾畑 納子

新型コロナウイルス感染症の世界的流行(拡大)からはや2年近くの歳月が流れ、私たちの日常生活にもウイズコロナのライフスタイルが定着しつつあります。昨年度実施したアンケートでは、コロナ禍の社会環境の中で、消費者として社会のためにできることについて調査し、改めて「SDGsやエシカル消費への認識など、持続可能な社会を目指すためには、消費者は情報を正しく判断する力が必要である」、事業者や行政に対しては「テレワークの導入など新しい働き方の推進や、消費者や企業に対する正確で迅速な情報提供体制の整備が重要」などのご意見をいただきました。

そこで、本年度は、昨年度の結果等を踏まえ、コロナ禍でデジタル化がどのような形で進み、消費者にどのような影響をもたらしているか、などの視点から実態を調査しました。その結果、マスクや手洗い、三密を避けるなどの生活様式の変化に加え、デジタル技術を活用した在宅勤務や在宅学習、ネットショッピング等が急速に進む一方で、課題も浮き彫りとなりました。

このような変革期においては、消費者と事業者、行政が互いに情報を共有して良好なパートナーシップを形成し、取り組んでいくことが重要であり、また、消費者自身が情報を正確に判断し、積極的な発信者となることも必要でしょう。

この調査報告書が有効に活用され、次世代のデジタル化(DX社会)の進展とサステナブルな社会の発展のために、皆様方一人ひとりの消費者行動の参考となれば幸いです。

富山県消費生活研究グループ連絡協議会 会長 早川 泰子

近年、デジタル化の進展は目覚ましく、加えて、コロナウイルスの流行に伴って、オンライン診療など様々な分野での広がりや、活用が進みつつあります。

私たちの生活の中でも、スマートフォンの利便性や、キャッシュレス決済など様々な形でデジタル化の恩恵を受けています。一方で、オンラインでの対話だけでは、本当の人間らしい親しみを感じることができないようにも思われます。

こうしたことから、今年度は、生活の中のデジタル化について、感じていること、今後期待することなどについてアンケートをお願いしました。

アンケートでは、事業者に対しては「セキュリティ対策」、行政に対しては「公正なデジタル社会実現のための適切な法整備」を望む声が高く、消費者自身は多くの人が「トラブルに遭わないようにする」「情報化社会のルールやモラルを理解する」ことが大切と答えています。これから更に加速するデジタル化に、期待と同時に、新しく広がる未知の世界に、一定の倫理を持って対処する必要性を

多くの人が感じているように思われます。アンケート実施に当たっては、役員、参与団体、大学生や地域の皆様など多数の方々のご協力をいただき、ご意見をいただいたことを厚くお礼申し上げます。

# 目次

I 調査の概要	
調査目的、調査時期、調査対象	----- 1
II 回答者の属性	
性別、年代、職業別、世帯人数	----- 1
III 調査結果の概要	
(問1) 日常生活で、コロナ禍による外出自粛などにより増えた行動は、次のうちどれですか。	----- 2
<b>1 デジタル機器の使用状況について</b>	
(問2) 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。	----- 3
(問3) 下記の項目に関して、デジタル機器を利用している頻度を教えてください。	----- 4
<b>2 デジタル機器・サービスに関する評価について</b>	
(問4) デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。	----- 5
(問5) デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。	----- 6
(問6) デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。	----- 7
(問7) 問6で、「あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。	----- 8
<b>3 今後のデジタル化について</b>	
(問8) デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。	----- 9
(問9) デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。	----- 10
(問10) デジタル化に向けて、事業者に望むことは何ですか。	----- 11
(問11) デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。	----- 12
<b>4 参考データ</b>	----- 13
IV まとめ	----- 16
V 回答者の意見	----- 24
VI 調査票	----- 42

# 暮らしの中のデジタル化について ～消費者の視点で考えよう～

## I 調査の概要

### ◆調査目的

コロナウイルスの影響により、人との接触を減らす等の感染症対策が求められる中、オンラインサービスの導入など社会のデジタル化が急速に進み、消費者の生活にも大きな変化をもたらしています。情報通信機器やサービスの普及は消費生活が便利になる半面、様々な混乱や思わぬトラブルの可能性も否定できません。

そこで、今後のデジタル社会の急速な進展に対応するため、消費者の皆様のデジタル活用の現状や懸念などを把握し、誰もが安全で快適にデジタル技術を活用できる環境づくりに役立てることを目的として、富山県内を中心にアンケート調査を実施しました。

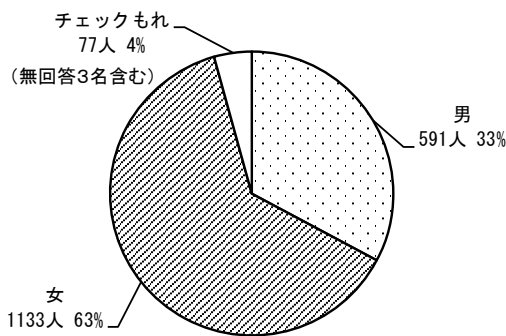
◆調査時期： 令和3年6月下旬～7月下旬

◆調査対象： 県内在住者 配布 1,954 人 回答者 1,801 人【回収率 92%】

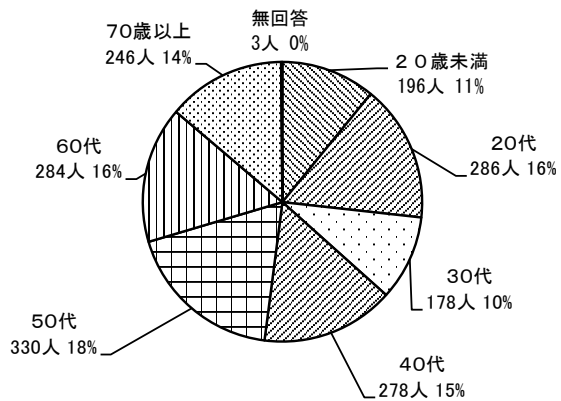
◆調査方法： 紙面調査法(自記入式)

## II 回答者の属性

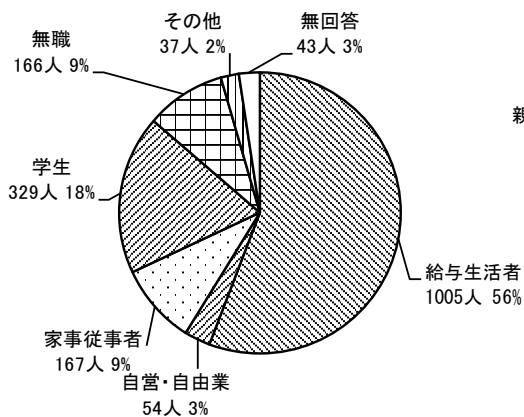
性別



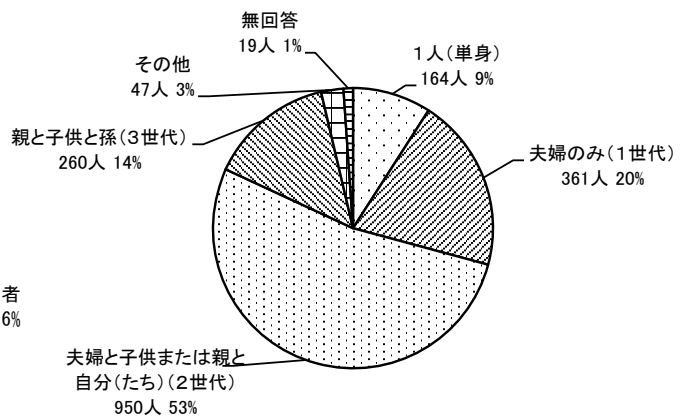
年代



職業



世帯人数

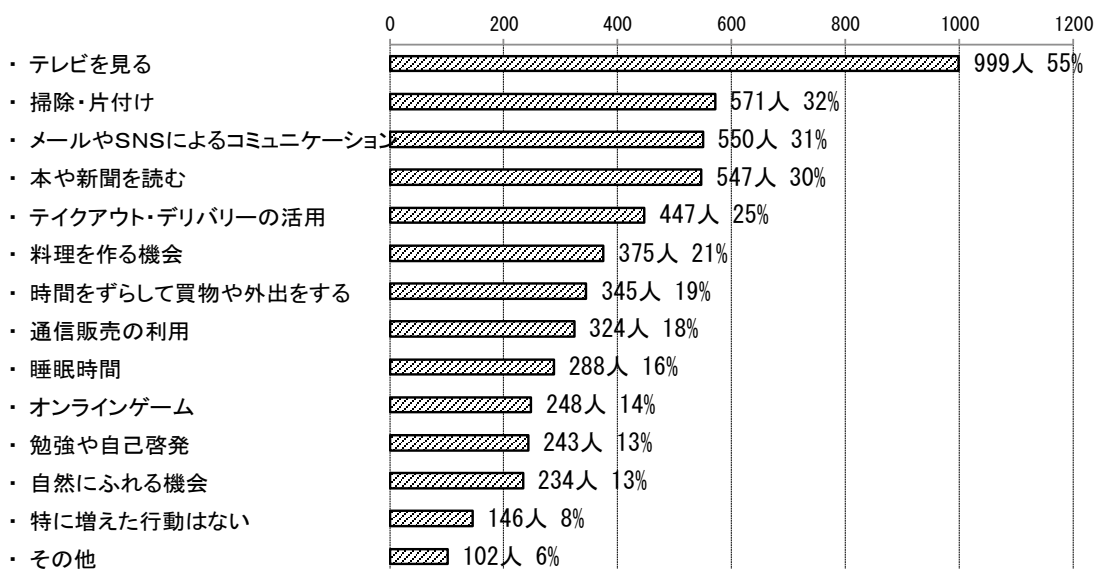


### Ⅲ 調査結果の概要

問1 日常生活で、コロナ禍による外出自粛などにより増えた行動は、次のうちどれですか。(いくつでも)

#### (1) 全体では

「テレビを見る」55%、「掃除・片付け」32%、「メールSNSによるコミュニケーション」31%、「本や新聞を読む」30%、「テイクアウト・デリバリーの活用」25%である。「勉強や自己啓発」「自然に触れる機会」それぞれ13%である。「その他」では、趣味、畑仕事、家族とのふれあい、スポーツなど、多様なライフスタイルが見られる。



#### (2) 年代別・男女別では

年代別では、「テレビを見る」は、20歳未満と70歳以上が高く、40代は低い。「メールやSNSによるコミュニケーション」は、20代以下が高く、70歳以上が低い。「睡眠時間」や「オンラインゲーム」は、20代以下が高く、50代以上が低い。男女別では、「掃除・片付け」、「料理を作る機会」、「通信販売の利用」は、女性が高い。

年代別／男女別	人数	項目													
		テレビを見る	掃除・片付け	メールやSNSによるコミュニケーション	本や新聞を読む	パティークアウト・デリバリーの活用	料理を作る機会	時間をずらして買物や外出をする	通信販売の利用	睡眠時間	オンラインゲーム	勉強や自己啓発	自然にふれる機会	特に増えた行動はない	その他
20歳未満	196人	137(70%)	37(19%)	132(67%)	34(17%)	38(19%)	51(26%)	28(14%)	37(19%)	95(48%)	58(30%)	30(15%)	17(9%)	2(1%)	5(3%)
20代	286人	168(59%)	70(24%)	130(45%)	51(18%)	78(27%)	69(24%)	41(14%)	61(21%)	81(28%)	91(32%)	58(20%)	33(12%)	15(5%)	7(2%)
30代	178人	93(52%)	62(35%)	47(26%)	46(26%)	70(39%)	40(22%)	44(25%)	41(23%)	24(13%)	27(15%)	16(9%)	34(19%)	10(6%)	12(7%)
40代	278人	124(45%)	102(37%)	66(24%)	78(28%)	105(38%)	59(21%)	55(20%)	64(23%)	25(9%)	28(10%)	26(9%)	28(10%)	21(8%)	18(6%)
50代	330人	171(52%)	120(36%)	79(24%)	102(31%)	86(26%)	53(16%)	61(18%)	70(21%)	17(5%)	21(6%)	37(11%)	31(9%)	17(5%)	24(7%)
60代	284人	152(54%)	98(35%)	64(23%)	103(36%)	52(18%)	55(19%)	60(21%)	31(11%)	22(8%)	13(5%)	42(15%)	45(16%)	42(15%)	13(5%)
70歳以上	246人	153(62%)	82(33%)	32(13%)	133(54%)	18(7%)	48(20%)	55(22%)	20(8%)	23(9%)	8(3%)	33(13%)	46(19%)	38(15%)	22(9%)
無回答	3人	1(33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	1(33%)	2(67%)	1(33%)	0(0%)	1(33%)	1(33%)
男性	591人	294(50%)	124(21%)	138(23%)	183(31%)	138(23%)	68(12%)	82(14%)	66(11%)	98(17%)	108(18%)	103(17%)	86(15%)	68(12%)	38(6%)
女性	1,133人	661(58%)	424(37%)	384(34%)	339(30%)	290(26%)	288(25%)	247(22%)	246(22%)	174(15%)	120(11%)	133(12%)	140(12%)	74(7%)	61(5%)
チェックもれ	77人	44(57%)	23(30%)	28(36%)	25(32%)	19(25%)	19(25%)	16(21%)	12(16%)	16(21%)	20(26%)	7(9%)	8(10%)	4(5%)	3(4%)
全体	1,801人	999(55%)	571(32%)	550(31%)	547(30%)	447(25%)	375(21%)	345(19%)	324(18%)	288(16%)	248(14%)	243(13%)	234(13%)	146(8%)	102(6%)

※色分けについて

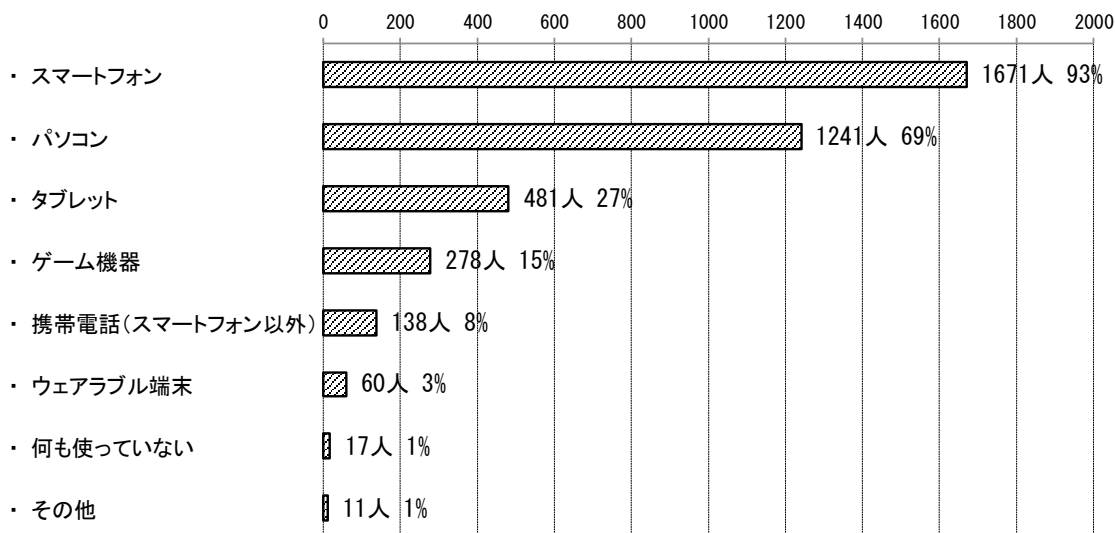
各項目について有意に高いもの(有意水準5%)を濃い灰色で、低いものを薄い灰色で表示しています。

## 1. デジタル機器の使用状況について

問2 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。(該当するものすべて)

### (1) 全体では

「スマートフォン」を使用する人が、93%と最も高く、次いで、「パソコン」69%、「タブレット」27%である。また、「何も使っていない」は1%である。



### (2) 年代別・男女別では

「スマートフォン」を使用する人を年代別にみると、20歳未満から50代で95%~99%と高く、次いで、60代では89%、70歳以上でも73%となっている。また、「ゲーム機器」の使用は30代以下で高く、「何も使っていない」と回答した人は、70歳以上では5%である。

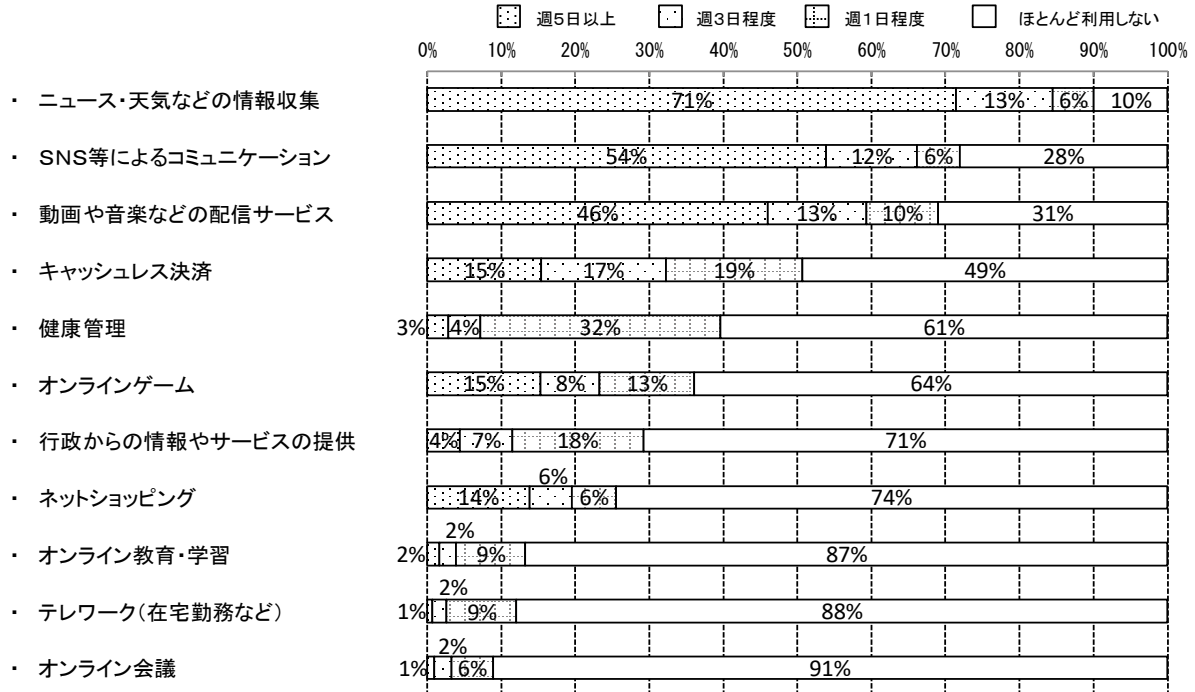
男女別では、「パソコン」、「ゲーム機器」で、男性が高い。

	年代別／男女別	人数	項目							
			スマートフォン	パソコン	タブレット	ゲーム機器	携帯電話(スマートフォン以外)	ウェアラブル端末	何も使っていない	その他
年代別	20歳未満	196人	192(98%)	158(81%)	49(25%)	59(30%)	6(3%)	2(1%)	0(0%)	0(0%)
	20代	286人	282(99%)	217(76%)	69(24%)	91(32%)	2(1%)	12(4%)	0(0%)	2(1%)
	30代	178人	177(99%)	108(61%)	58(33%)	45(25%)	7(4%)	8(4%)	0(0%)	1(1%)
	40代	278人	270(97%)	196(71%)	92(33%)	48(17%)	14(5%)	12(4%)	1(0%)	3(1%)
	50代	330人	315(95%)	245(74%)	103(31%)	21(6%)	24(7%)	18(5%)	0(0%)	2(1%)
	60代	284人	253(89%)	189(67%)	67(24%)	6(2%)	28(10%)	4(1%)	3(1%)	1(0%)
	70歳以上	246人	179(73%)	126(51%)	43(17%)	5(2%)	57(23%)	4(2%)	13(5%)	2(1%)
	無回答	3人	3(100%)	2(67%)	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	591人	553(94%)	458(77%)	163(28%)	125(21%)	53(9%)	27(5%)	5(1%)	5(1%)
	女性	1,133人	1047(92%)	734(65%)	299(26%)	134(12%)	82(7%)	31(3%)	12(1%)	5(0%)
	チェックもれ	77人	71(92%)	49(64%)	19(25%)	19(25%)	3(4%)	2(3%)	0(0%)	1(1%)
	全体	1,801人	1671(93%)	1241(69%)	481(27%)	278(15%)	138(8%)	60(3%)	17(1%)	11(1%)

問3 下記の項目に関して、デジタル機器を利用している頻度を教えてください。

(1)全体では

「週1日以上」使用している項目は、「ニュース・天気などの情報収集」90%、「SNS等によるコミュニケーション」72%、「動画や音楽などの配信サービス」69%、「キャッシュレス決済」51%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「ニュース・天気などの情報収集」は、50代以下が高く、「動画・音楽などの配信サービス」「SNS等によるコミュニケーション」は、40代以下が高い。「キャッシュレス決済」「ネットショッピング」は、20代から40代が高い。「オンラインゲーム」「健康管理」は20代以下が高い。男女別では、「テレワーク」、「オンライン会議」は、男性が高い。

年代別／男女別	人数	Q3(週1日以上)											
		のニュース・天気などの情報収集	動画や音楽などの配信サービス	SNS等によるコミュニケーション	テレワーク(在宅勤務など)	オンライン会議	オンライン教育・学習	キャッシュレス決済	ネットショッピング	オンラインゲーム	健康管理	行政からの情報やサービスの提供	
年代別	20歳未満	196人	186(95%)	194(99%)	186(95%)	23(12%)	16(8%)	47(24%)	65(33%)	80(41%)	99(51%)	97(49%)	52(27%)
	20代	286人	261(91%)	274(96%)	273(95%)	25(9%)	34(12%)	68(24%)	188(66%)	152(53%)	139(49%)	124(43%)	73(26%)
	30代	178人	167(94%)	153(86%)	144(81%)	23(13%)	29(16%)	29(16%)	130(73%)	109(61%)	61(34%)	70(39%)	58(33%)
	40代	278人	266(96%)	225(81%)	230(83%)	29(10%)	45(16%)	34(12%)	187(67%)	136(49%)	69(25%)	95(34%)	94(34%)
	50代	330人	314(95%)	209(63%)	226(68%)	38(12%)	56(17%)	27(8%)	179(54%)	136(41%)	48(15%)	111(34%)	104(32%)
	60代	284人	250(88%)	123(43%)	155(55%)	20(7%)	31(11%)	26(9%)	116(41%)	70(25%)	23(8%)	82(29%)	95(33%)
	70歳以上	246人	175(71%)	62(25%)	80(33%)	2(1%)	5(2%)	8(3%)	47(19%)	29(12%)	18(7%)	71(29%)	50(20%)
無回答	3人	3(100%)	3(100%)	2(67%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	1(33%)	1(33%)	2(67%)	0(0%)	0(0%)	
男女別	男	591人	541(92%)	425(72%)	420(71%)	88(15%)	121(20%)	96(16%)	301(51%)	225(38%)	207(35%)	232(39%)	192(32%)
	女	1,133人	1,012(89%)	755(67%)	814(72%)	67(6%)	87(8%)	132(12%)	574(51%)	452(40%)	222(20%)	389(34%)	311(27%)
	チェックもれ	77人	69(90%)	63(82%)	62(81%)	5(6%)	9(12%)	11(14%)	38(49%)	36(47%)	30(39%)	29(38%)	23(30%)
全体	1,801人	1,622(90%)	1,243(69%)	1,296(72%)	160(9%)	217(12%)	239(13%)	913(51%)	713(40%)	459(25%)	650(36%)	526(29%)	

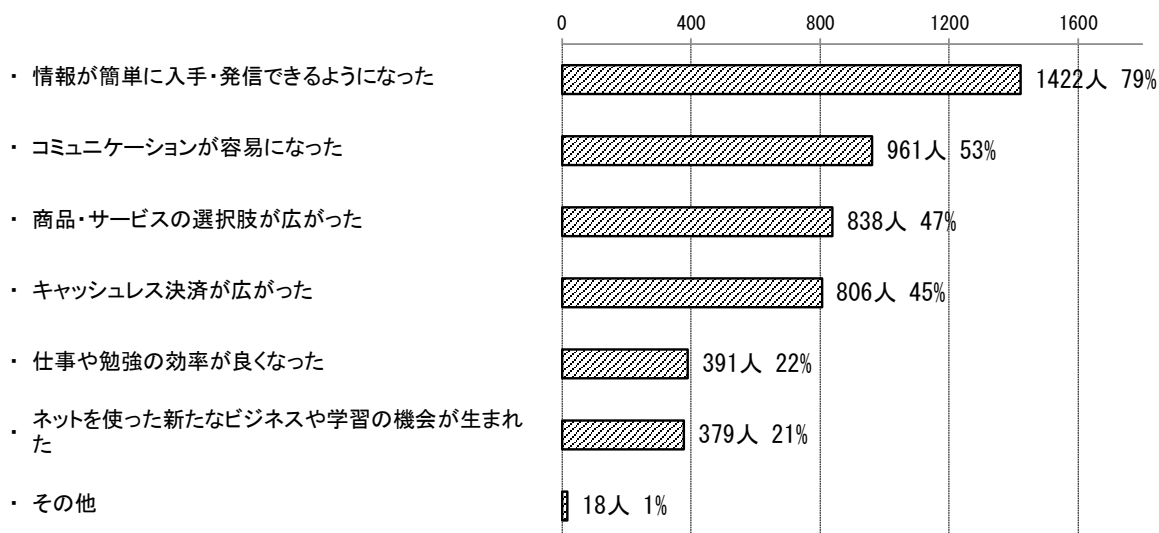
## 2. デジタル機器・サービスに関する評価について

### 問4 デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。(いくつでも)

#### (1) 全体では

「情報が簡単に入手・発信できるようになった」が79%と高く、次いで、「コミュニケーションが容易になった」53%である。

「商品・サービスの選択肢が広がった」47%、「キャッシュレス決済が広がった」45%である。



#### (2) 年代別・男女別では

年代別では、「コミュニケーションが容易になった」は、20代以下が高い。「商品・サービスの選択肢が広がった」は、20代から30代が高い。「キャッシュレス決済が広がった」は、20代から40代が高く、20歳未満と60代以上が低い。「仕事や勉強の効率が良くなった」は、20代以下が高い。

男女別では、「コミュニケーションが容易になった」、「仕事や勉強の効率が良くなった」は、男性が高い。

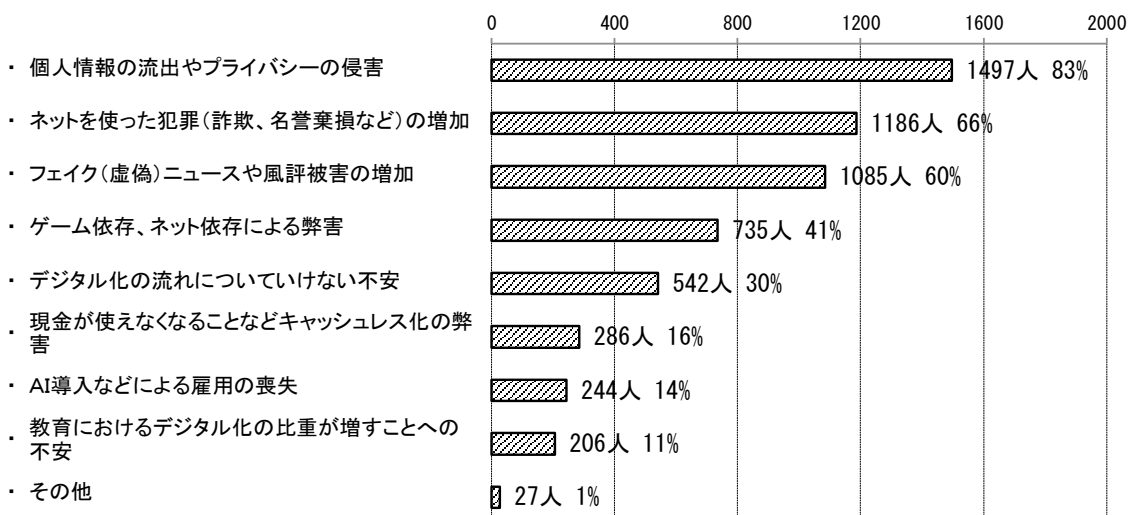
	年代別／男女別	人数	項目						その他
			う手情に・報がな発がっ信簡たで単きに入よ	ンコがミが容ユにケなっシたヨ	選商択品肢・サが広ーがビっすたの	済キがヤ広ツがシゅたレス決	が仕良事くや勉強たの効率	た習たネのなツ機ビをがネ使生スつまやたれ学新	
年代別	20歳未満	196人	158(81%)	143(73%)	92(47%)	68(35%)	76(39%)	43(22%)	1(1%)
	20代	286人	216(76%)	181(63%)	153(53%)	159(56%)	92(32%)	81(28%)	1(0%)
	30代	178人	145(81%)	95(53%)	120(67%)	110(62%)	40(22%)	44(25%)	2(1%)
	40代	278人	230(83%)	133(48%)	137(49%)	157(56%)	58(21%)	79(28%)	1(0%)
	50代	330人	271(82%)	163(49%)	160(48%)	162(49%)	64(19%)	67(20%)	1(0%)
	60代	284人	235(83%)	131(46%)	115(40%)	101(36%)	40(14%)	43(15%)	5(2%)
	70歳以上	246人	165(67%)	114(46%)	58(24%)	49(20%)	21(9%)	22(9%)	7(3%)
	無回答	3人	2(67%)	1(33%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男	591人	461(78%)	343(58%)	270(46%)	281(48%)	150(25%)	139(24%)	7(1%)
	女	1,133人	899(79%)	580(51%)	532(47%)	497(44%)	225(20%)	231(20%)	11(1%)
	チェックもれ	77人	62(81%)	38(49%)	36(47%)	28(36%)	16(21%)	9(12%)	0(0%)
	全体	1,801人	1422(79%)	961(53%)	838(47%)	806(45%)	391(22%)	379(21%)	18(1%)



## 問5 デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。(いくつでも)

### (1) 全体では

「個人情報の流出、プライバシーの侵害」83%、「ネットを使った犯罪の増加」66%、「フェイクニュース・風評被害の増加」60%、「ゲーム依存、ネット依存による弊害」41%である。「デジタル化の流れについていけない不安」は30%であるが、年代別では20代以下が12%、50代以上では41~45%である。



### (2) 年代別・男女別では

年代別では、「ゲーム依存、ネット依存による弊害」は、30代、40代が高く、「デジタル化の流れについていけない不安」は、50代以上が高い。「現金が使えなくなるなどキャッシュレス化の弊害」は、70歳以上が高く、「AI導入などによる雇用の喪失」は、20歳未満が高い。

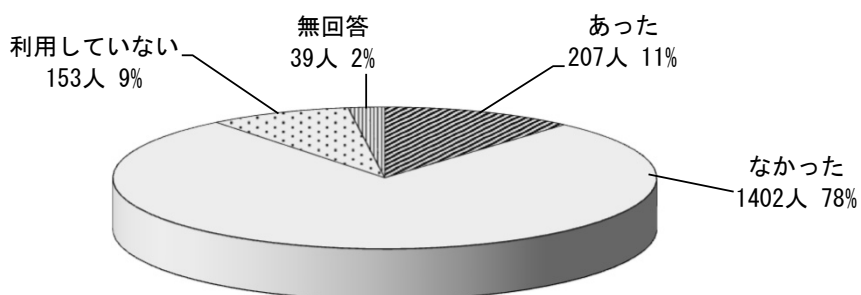
男女別では、「個人情報の流出やプライバシーの侵害」、「デジタル化の流れについていけない不安」は、女性が高い。

	年代別 ／ 男女別	人数	項目								
			害ブ個 ラ人 情 バ 報 シ の 流 出 の 侵 や	損罪ネ な(ト ど)詐 の、使 増名つ 加誉た 棄犯	害ニフ のユ 増イ 加スク や(虚 風 評偽 被)	トゲ 依 存 に よ る 弊 害	不にデ 安つジ いタ ル い 化 の 流 れ	シる現 ユこ金 レとが スな使 化どえ のキな 弊ヤク 害ツな	るA 雇I 用導 の入 喪な 失に によ	すた教 こル育 化に への 比け 不重 安が 増ジ	そ の 他
年代別	20歳未満	196人	158(81%)	129(66%)	120(61%)	81(41%)	24(12%)	32(16%)	57(29%)	19(10%)	0(0%)
	20代	286人	237(83%)	182(64%)	173(60%)	104(36%)	33(12%)	30(10%)	45(16%)	27(9%)	4(1%)
	30代	178人	154(87%)	118(66%)	113(63%)	87(49%)	33(19%)	26(15%)	26(15%)	25(14%)	3(2%)
	40代	278人	243(87%)	196(71%)	176(63%)	143(51%)	82(29%)	27(10%)	34(12%)	35(13%)	8(3%)
	50代	330人	292(88%)	237(72%)	223(68%)	122(37%)	140(42%)	46(14%)	35(11%)	31(9%)	3(1%)
	60代	284人	241(85%)	199(70%)	165(58%)	119(42%)	128(45%)	52(18%)	30(11%)	41(14%)	4(1%)
	70歳以上	246人	171(70%)	125(51%)	114(46%)	79(32%)	102(41%)	72(29%)	17(7%)	28(11%)	4(2%)
	無回答	3人	1(33%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)
男女別	男性	591人	467(79%)	374(63%)	362(61%)	229(39%)	155(26%)	74(13%)	81(14%)	63(11%)	9(2%)
	女性	1,133人	967(85%)	760(67%)	679(60%)	478(42%)	373(33%)	203(18%)	154(14%)	134(12%)	17(2%)
	チェックもれ	77人	63(82%)	52(68%)	44(57%)	28(36%)	14(18%)	9(12%)	9(12%)	9(12%)	1(1%)
	全体	1,801人	1497(83%)	1186(66%)	1085(60%)	735(41%)	542(30%)	286(16%)	244(14%)	206(11%)	27(1%)

問6 デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。

(1)全体では

トラブルが「あった」と回答した人は、11%である。



(2)年代別・男女別では

トラブルが「あった」と回答した人は、30代でやや高い。

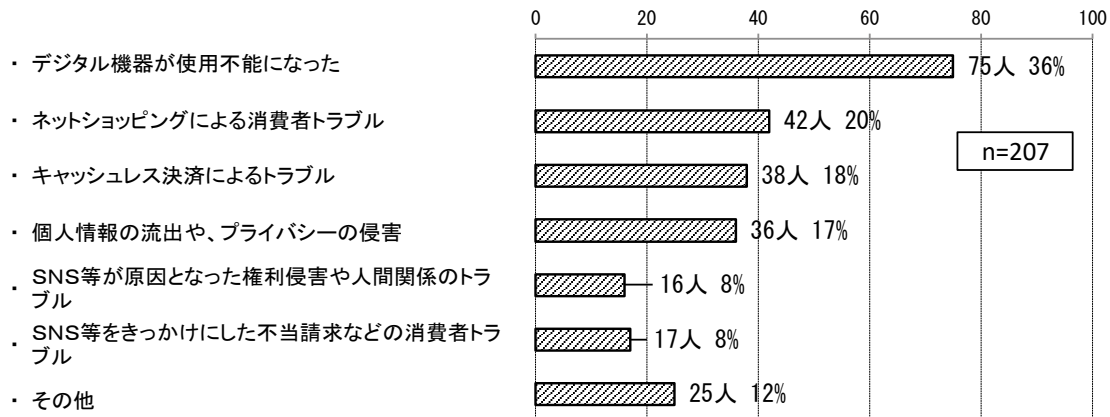
また、男女別では、ほとんど差がない。

	年代別 男女別	人数	項目			
			あった	なかった	ない 利用 して い	無 回 答
年代別	20歳未満	196人	18(9%)	172(88%)	4(2%)	2(1%)
	20代	286人	33(12%)	245(86%)	5(2%)	3(1%)
	30代	178人	29(16%)	145(81%)	2(1%)	2(1%)
	40代	278人	30(11%)	239(86%)	4(1%)	5(2%)
	50代	330人	45(14%)	258(78%)	20(6%)	7(2%)
	60代	284人	35(12%)	206(73%)	40(14%)	3(1%)
	70歳以上	246人	17(7%)	134(54%)	78(32%)	17(7%)
	無回答	3人	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	591人	79(13%)	470(80%)	31(5%)	11(2%)
	女性	1,133人	119(11%)	868(77%)	118(10%)	28(2%)
	チェックもれ	77人	9(12%)	64(83%)	4(5%)	0(0%)
	全体	1,801人	207(11%)	1402(78%)	153(8%)	39(2%)

問7 問6で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)

(1)全体では

トラブルが「あった」11%の内容としては、「デジタル機器が使用不能となった」36%、「ネットショッピングによる消費者トラブル」20%、「キャッシュレス決済によるトラブル」18%、「個人情報流出、プライバシー侵害」17%である。SNS等によるなんらかのトラブルを合わせると16%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「キャッシュレス決済によるトラブル」は、30代が高く、「SNS等が原因となった権利侵害や人間関係のトラブル」は、20代未満が高い。

男女別では、「デジタル機器が使用不能になった」は、男性が高く、「個人情報の流出や、プライバシーの侵害」、「SNS等が原因となった権利侵害や人間関係のトラブル」は、女性が高い。

	年代別／男女別	人数	項目						
			にデジタル機器が使用不能	るネットショッピングによる	るキャッシュレス決済による	イ個人情報流出や、プライバシー侵害	トSNS等をきっかけに	ラ権利侵害や人間関係	その他
年代別	20歳未満	18人	5(28%)	5(28%)	2(11%)	5(28%)	1(6%)	5(28%)	1(6%)
	20代	33人	11(33%)	9(27%)	8(24%)	5(15%)	3(9%)	5(15%)	1(3%)
	30代	29人	9(31%)	6(21%)	11(38%)	9(31%)	0(0%)	1(3%)	2(7%)
	40代	30人	10(33%)	7(23%)	5(17%)	7(23%)	2(7%)	2(7%)	4(13%)
	50代	45人	19(42%)	7(16%)	7(16%)	5(11%)	4(9%)	1(2%)	7(16%)
	60代	35人	15(43%)	4(11%)	5(14%)	2(6%)	4(11%)	2(6%)	6(17%)
	70歳以上	17人	6(35%)	4(24%)	0(0%)	3(18%)	3(18%)	0(0%)	4(24%)
	無回答	0人	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)
男女別	男性	79人	37(47%)	19(24%)	14(18%)	11(14%)	8(10%)	2(3%)	5(6%)
	女性	119人	36(30%)	22(18%)	22(18%)	24(20%)	6(5%)	14(12%)	18(15%)
	チェックもれ	9人	2(22%)	1(11%)	2(22%)	1(11%)	3(33%)	0(0%)	2(22%)
	全体	207人	75(36%)	42(20%)	38(18%)	36(17%)	17(8%)	16(8%)	25(12%)

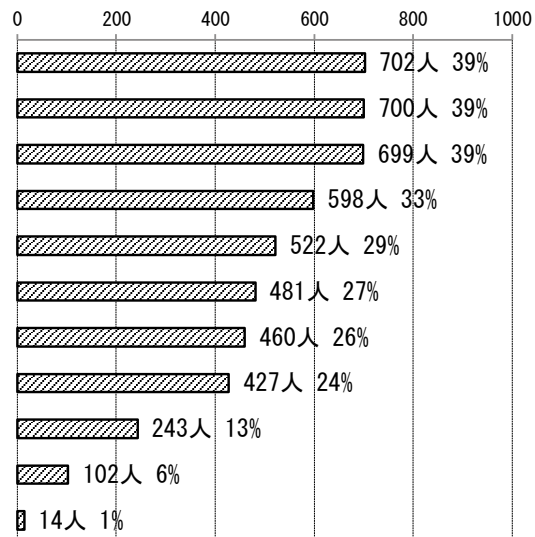
### 3. 今後のデジタル化について

#### 問8 デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。(5つまで)

##### (1) 全体では

「オンライン診療など医療サービスの高度化」、「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」、「オンライン情報システムによる犯罪抑止」の3項目がともに39%、「感染症への対策」33%、また「キャッシュレス化の推進」29%である。

- ・ オンライン診療など医療サービスの高度化
- ・ インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上
- ・ オンライン情報システムによる犯罪抑止
- ・ 感染症への対策
- ・ キャッシュレス化の推進
- ・ 教育の多様化・高度化
- ・ コミュニケーションの推進
- ・ テレワーク(在宅勤務など)の普及
- ・ オンライン等による新しい仲間づくりの手段
- ・ 特に期待することはない
- ・ その他



##### (2) 年代別・男女別では

年代別では、「オンライン診療など医療サービスの高度化」は、30代から60代が高い。「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」は、30代以下が高い。「感染症への対策」、「コミュニケーションの推進」、「オンライン等による新しい仲間づくりの手段」は、20歳未満が高い。「キャッシュレス化の推進」は、20代、30代が高く、「教育の多様化、高度化」、「テレワークの普及」は、30代が高い。

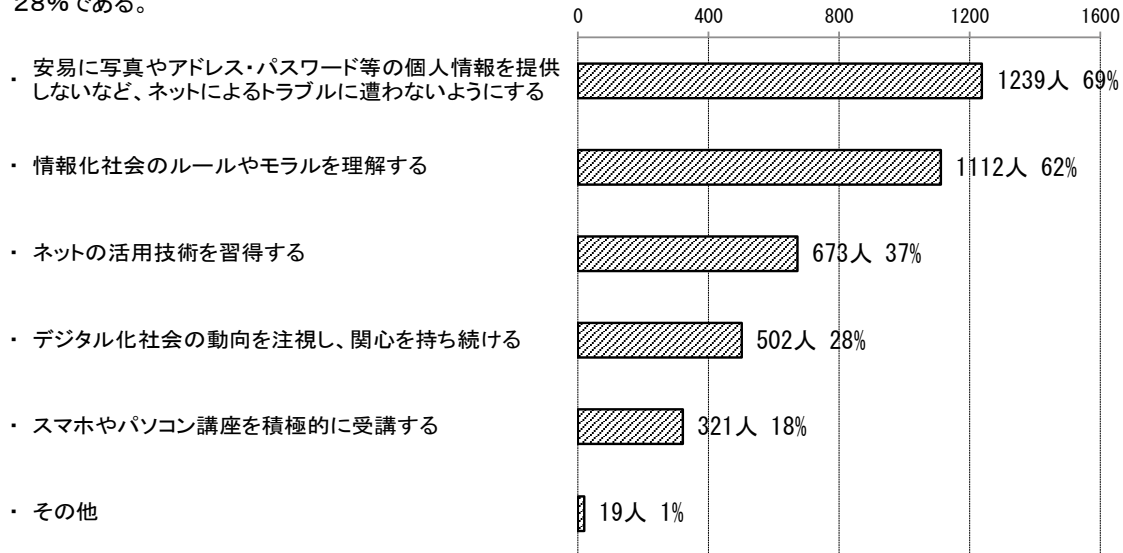
男女別では、「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」は男性が高く、「オンライン情報システムによる犯罪防止」は、女性が高い。

年代別／男女別	人数	項目										
		オンライン診療など医療サービスの高度化	インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上	オンライン情報システムによる犯罪抑止	感染症への対策	キャッシュレス化の推進	教育の多様化・高度化	コミュニケーションの推進	テレワーク(在宅勤務など)の普及	オンライン等による新しい仲間づくりの手段	特に期待することはない	その他
20歳未満	196人	51(26%)	90(46%)	68(35%)	84(43%)	65(33%)	65(33%)	77(39%)	41(21%)	52(27%)	1(1%)	2(1%)
20代	286人	89(31%)	149(52%)	99(35%)	80(28%)	115(40%)	75(26%)	78(27%)	79(28%)	49(17%)	4(1%)	1(0%)
30代	178人	74(42%)	105(59%)	69(39%)	45(25%)	67(38%)	66(37%)	42(24%)	75(42%)	22(12%)	4(2%)	0(0%)
40代	278人	122(44%)	114(41%)	112(40%)	88(32%)	81(29%)	83(30%)	54(19%)	72(26%)	27(10%)	14(5%)	3(1%)
50代	330人	149(45%)	117(35%)	143(43%)	109(33%)	85(26%)	84(25%)	83(25%)	86(26%)	34(10%)	22(7%)	3(1%)
60代	284人	125(44%)	75(26%)	113(40%)	106(37%)	71(25%)	59(21%)	73(26%)	45(16%)	36(13%)	25(9%)	0(0%)
70歳以上	246人	91(37%)	50(20%)	95(39%)	86(35%)	37(15%)	48(20%)	53(22%)	27(11%)	23(9%)	31(13%)	5(2%)
無回答	3人	1(33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)	1(33%)	0(0%)	2(67%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)
男性	591人	229(39%)	268(45%)	198(34%)	182(31%)	187(32%)	144(24%)	171(29%)	161(27%)	91(15%)	31(5%)	5(1%)
女性	1,133人	449(40%)	401(35%)	486(43%)	392(35%)	304(27%)	312(28%)	264(23%)	251(22%)	134(12%)	69(6%)	8(1%)
チェックもれ	77人	24(31%)	31(40%)	15(19%)	24(31%)	31(40%)	25(32%)	25(32%)	15(19%)	18(23%)	2(3%)	1(1%)
全体	1,801人	702(39%)	700(39%)	699(39%)	598(33%)	522(29%)	481(27%)	460(26%)	427(24%)	243(13%)	102(6%)	14(1%)

問9 デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。  
(3つまで)

(1)全体では

「安易に個人情報を提供しないなどネットトラブルに遭わないようにする」69%、「情報化社会のルールやモラルを理解する」62%、「ネットの活用技術を習得する」37%、「デジタル化の動向を注視し、関心を持ち続ける」28%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「安易に個人情報を提供しないなどトラブルに遭わないようにする」は、60代以下で高く、「デジタル社会の動向を注視し、関心を持ち続ける」は、30代以上が高く、20代以下が低い。「スマホやパソコン講座を積極的に受講する」は、70歳以上と20歳未満が高い。

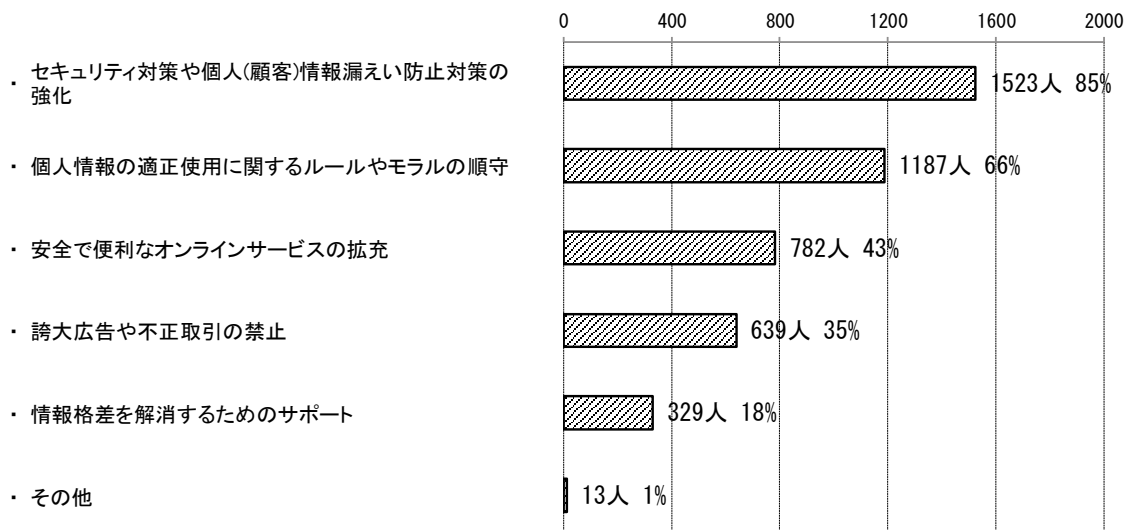
男女別では、「安易に個人情報を提供しないなどトラブルに遭わないようにする」、「情報化社会のルールやモラルを理解する」は、女性が高く、「ネットの活用技術を習得する」は、男性が高い。

年代別／男女別	人数	項目					
		にいわ安 遭など わなど な、等 いネ よッ うト にに する する をを ト提 ラ供 ブし スル な	理 情 解 化 社 会 の ル ー ル や モ ラ ル を	ネ ッ ト の 活 用 技 術 を 習 得 す る	し、 デ ジ タ ル 化 社 会 の 動 向 を 注 視	にス マ ホ や パ ソ コ ン 講 座 を 積 極 的	そ の 他
20歳未満	196人	129(66%)	122(62%)	88(45%)	34(17%)	47(24%)	1(1%)
20代	286人	195(68%)	194(68%)	116(41%)	59(21%)	45(16%)	5(2%)
30代	178人	123(69%)	128(72%)	54(30%)	53(30%)	26(15%)	3(2%)
40代	278人	204(73%)	189(68%)	105(38%)	73(26%)	29(10%)	2(1%)
50代	330人	235(71%)	226(68%)	129(39%)	112(34%)	46(14%)	0(0%)
60代	284人	209(74%)	161(57%)	104(37%)	92(32%)	57(20%)	2(1%)
70歳以上	246人	143(58%)	91(37%)	75(30%)	79(32%)	71(29%)	5(2%)
無回答	3人	1(33%)	1(33%)	2(67%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)
男性	591人	367(62%)	348(59%)	245(41%)	186(31%)	115(19%)	11(2%)
女性	1,133人	821(72%)	727(64%)	398(35%)	303(27%)	191(17%)	8(1%)
チェックもれ	77人	51(66%)	37(48%)	30(39%)	13(17%)	15(19%)	0(0%)
全体	1,801人	1239(69%)	1112(62%)	673(37%)	502(28%)	321(18%)	19(1%)

問 10 デジタル化に向けて、事業者に見ることは何ですか。(3つまで)

(1)全体では

「セキュリティ対策や個人情報漏えい対策の強化」85%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」66%、「安全で便利なオンラインサービスの拡充」43%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策の強化」は、50代が特に高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は、30代から50代が高い。

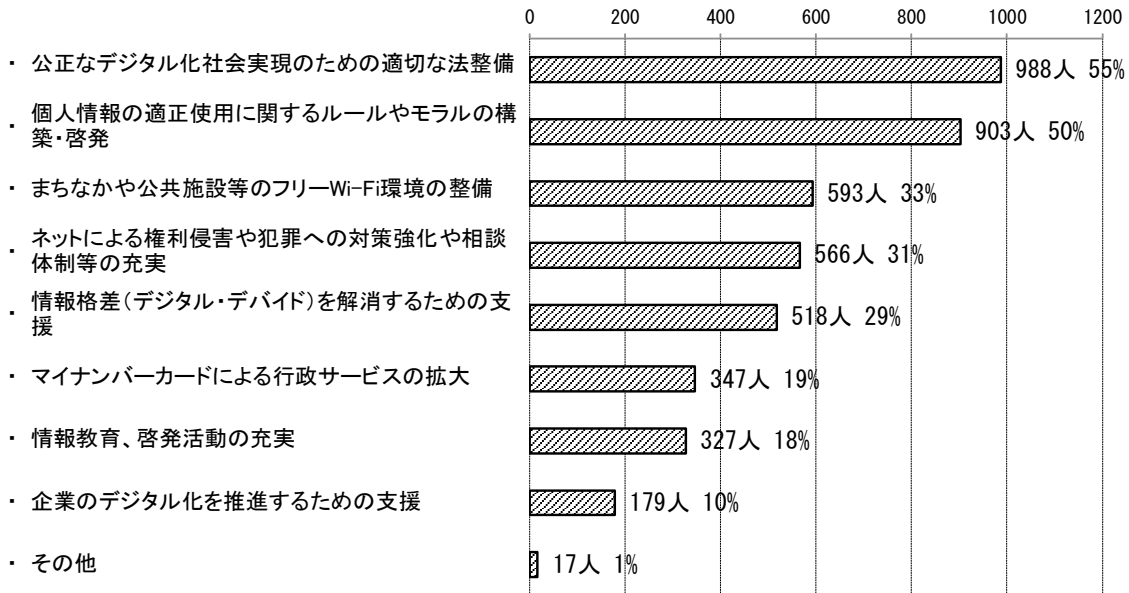
男女別では、「セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策の強化」、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は、女性が高い。

	年代別／男女別	人数	項目					その他
			セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策や個人への強化	個人情報の適正使用に関する	安全で便利なオンラインサービス	誇大広告や不正取引の禁止	情報格差を解消するためのサポート	
年代別	20歳未満	196人	156(80%)	120(61%)	93(47%)	69(35%)	27(14%)	0(0%)
	20代	286人	237(83%)	189(66%)	125(44%)	99(35%)	35(12%)	0(0%)
	30代	178人	153(86%)	126(71%)	86(48%)	75(42%)	38(21%)	3(2%)
	40代	278人	242(87%)	195(70%)	134(48%)	84(30%)	50(18%)	4(1%)
	50代	330人	305(92%)	235(71%)	152(46%)	108(33%)	75(23%)	0(0%)
	60代	284人	241(85%)	180(63%)	131(46%)	105(37%)	61(21%)	2(1%)
	70歳以上	246人	186(76%)	140(57%)	61(25%)	98(40%)	43(17%)	4(2%)
	無回答	3人	3(100%)	2(67%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	591人	476(81%)	373(63%)	264(45%)	208(35%)	125(21%)	6(1%)
	女性	1,133人	990(87%)	768(68%)	481(42%)	404(36%)	198(17%)	5(0%)
	チェックもれ	77人	57(74%)	46(60%)	37(48%)	27(35%)	6(8%)	2(3%)
	全体	1,801人	1523(85%)	1187(66%)	782(43%)	639(35%)	329(18%)	13(1%)

問 1 1 デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。(3つまで)

(1)全体では

「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」55%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」50%、「まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備」33%、「ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制の充実」31%である。「情報格差を解消するための支援」29%で、50代では38%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」は、50代以上が高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」は、40代から60代が高く、「まちなかや公共施設等のフリーWiFi環境の整備」は、30代と20歳未満が高い。

男女別では、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」は、女性が高い。

年代別 ／ 男女別	人数	項目									
		公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備	個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発	まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備	ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制の充実	情報格差(デジタル・デバイド)を解消するための支援	マイナンバーカードによる行政サービスの拡大	情報教育、啓発活動の充実	企業のデジタル化を推進するための支援	その他	
年代別	20歳未満	196人	99(51%)	96(49%)	84(43%)	50(26%)	35(18%)	28(14%)	37(19%)	21(11%)	1(1%)
	20代	286人	142(50%)	131(46%)	99(35%)	70(24%)	70(24%)	42(15%)	65(23%)	36(13%)	3(1%)
	30代	178人	81(46%)	86(48%)	77(43%)	50(28%)	57(32%)	45(25%)	42(24%)	41(23%)	0(0%)
	40代	278人	146(53%)	150(54%)	103(37%)	97(35%)	73(26%)	42(15%)	41(15%)	36(13%)	8(3%)
	50代	330人	203(62%)	184(56%)	97(29%)	116(35%)	125(38%)	65(20%)	51(15%)	24(7%)	2(1%)
	60代	284人	171(60%)	151(53%)	91(32%)	98(35%)	92(32%)	67(24%)	38(13%)	12(4%)	1(0%)
	70歳以上	246人	146(59%)	105(43%)	40(16%)	85(35%)	66(27%)	58(24%)	53(22%)	9(4%)	1(0%)
	無回答	3人	0(0%)	0(0%)	2(67%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)
男女別	男性	591人	320(54%)	273(46%)	175(30%)	159(27%)	164(28%)	139(24%)	122(21%)	91(15%)	5(1%)
	女性	1,133人	636(56%)	599(53%)	390(34%)	384(34%)	332(29%)	198(17%)	189(17%)	77(7%)	11(1%)
	チェックもれ	77人	32(42%)	31(40%)	28(36%)	23(30%)	22(29%)	10(13%)	16(21%)	11(14%)	1(1%)
	全体	1,801人	988(55%)	903(50%)	593(33%)	566(31%)	518(29%)	347(19%)	327(18%)	179(10%)	17(1%)

## 4. 参考データ

(1) 問8「デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。」について、職業別に比較すると、

学生は、「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」、「感染症への対策」、「コミュニケーションの推進」、「オンライン等による新しい仲間づくりの手段」に期待する割合が高い。

職業	人数	問8 デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。(5つまで)										
		オンライン診療など医療高度化	遠隔操作やモノの共有による利便性の向上	インターネットによる遠隔操作やモノの共有による遠隔操作やモノの共有による遠隔操作	オンライン犯罪抑止システム	感染症への対策	キャッシュレス化の推進	教育の多様化・高度化	コミュニケーションの推進	テレワーク（在宅勤務など）の普及	オンライン等による新しい仲間づくりの手段	特に期待することはない
給与生活者	1,005人	425 42%	428 43%	405 40%	310 31%	307 31%	278 28%	234 23%	293 29%	108 11%	55 5%	5 0%
自営・自由業	54人	23 43%	22 41%	20 37%	17 31%	12 22%	11 20%	20 37%	11 20%	7 13%	4 7%	1 2%
家事従事者	167人	62 37%	43 26%	71 43%	66 40%	31 19%	48 29%	40 24%	15 9%	25 15%	20 12%	2 1%
学生	329人	98 30%	160 49%	124 38%	125 38%	110 33%	102 31%	109 33%	70 21%	73 22%	2 1%	2 1%
無職	166人	60 36%	24 14%	56 34%	50 30%	32 19%	25 15%	34 20%	22 13%	18 11%	18 11%	2 1%
その他	37人	17 46%	9 24%	10 27%	10 27%	8 22%	8 22%	10 27%	6 16%	4 11%	2 5%	1 3%
無回答	43人	17 40%	14 33%	13 30%	20 47%	22 51%	9 21%	13 30%	10 23%	8 19%	1 2%	1 2%
全体	1,801人	702 39%	700 39%	699 39%	598 33%	522 29%	481 27%	460 26%	427 24%	243 13%	102 6%	14 1%

(2) 問9「デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。」について、職業別に比較すると、

給与生活者は、「情報化のルールやモラルを理解する」、学生は、「ネットの活用技術を習得する」、無職の人は、「デジタル化社会の動向を注視し、関心を持ち続ける」、家事従事者と無職の人は、「スマホやパソコン講座を積極的に受講する」を大切だと思う割合が高い。

職業	人数	問9 デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。(3つまで)					
		便利なデジタルサービスなど、個人や個人の情報提供によるトラブル	安易な写真や動画の拡散によるプライバシー	情報化社会のルールやモラル	ネットの活用技術を習得する	デジタル化社会の動向を注視	スマホやパソコン講座を積極的に受講する
給与生活者	1,005人	728 72%	679 68%	385 38%	302 30%	138 14%	9 1%
自営・自由業	54人	33 61%	28 52%	16 30%	18 33%	14 26%	3 6%
家事従事者	167人	113 68%	84 50%	57 34%	52 31%	43 26%	1 1%
学生	329人	219 67%	215 65%	141 43%	54 16%	64 19%	2 1%
無職	166人	96 58%	65 39%	47 28%	58 35%	42 25%	3 2%
その他	37人	26 70%	19 51%	12 32%	12 32%	10 27%	0 0%
無回答	43人	24 56%	22 51%	15 35%	6 14%	10 23%	1 2%
全体	1,801人	1239 69%	1112 62%	673 37%	502 28%	321 18%	19 1%



(3) 問11「デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。」について、職業別に比較すると、

学生は、「まちなかや公共施設等のフリーWiFi環境の整備」を望む割合が高く、「情報格差(デジタル・デバイド)を解消するための支援」、「マイナンバーカードによる行政サービスの拡大」を望む割合が低い。

職業	人数	問11 デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。(3つまで)								
		現公 の正 ため なデ ジタ ル化 社会 整備	築す る人 情報 の適 や適 モラ 使用 の構 関	整 備 ま ちな か や - 公 共 施 設 等 の	体犯 制罪 等 の 充 実	ネ ット への 対 策 強 化 や 相 害 や	のバ 情 支 援 情報 格差 (デ ジ タ ル ・ デ バ イ ド)	るマ 行 政 ナ ン バ ー カ ー ド の 拡 大 に よ	実 情 報 教 育 、 啓 発 活 動 の 充	す 企 業 の デ ジ タ ル 化 を 推 進
給与生活者	1,005人	570 57%	524 52%	349 35%	334 33%	318 32%	199 20%	171 17%	121 12%	13 1%
自営・自由業	54人	32 59%	29 54%	18 33%	14 26%	11 20%	13 24%	10 19%	5 9%	0 0%
家事従事者	167人	93 56%	79 47%	35 21%	54 32%	53 32%	35 21%	36 22%	8 5%	2 1%
学生	329人	156 47%	163 50%	132 40%	88 27%	67 20%	48 15%	64 19%	33 10%	2 1%
無職	166人	96 58%	73 44%	28 17%	54 33%	49 30%	40 24%	29 17%	4 2%	0 0%
その他	37人	21 57%	21 57%	11 30%	9 24%	11 30%	7 19%	6 16%	3 8%	0 0%
無回答	43人	20 47%	14 33%	20 47%	13 30%	9 21%	5 12%	11 26%	5 12%	0 0%
全体	1,801人	988 55%	903 50%	593 33%	566 31%	518 29%	347 19%	327 18%	179 10%	17 1%

(4) 問4「デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。」について、家族構成別に比較すると、

「コミュニケーションが容易になった」は、1人(単身)が高く、夫婦のみ(1世代)が低い傾向がある。

家族構成	人数	問4 デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。(いくつでも)						
		な 情 報 が 容 易 に な っ た こ と	が コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン が 容 易 に な っ た こ と	扱 商 品 が 広 が っ た こ と	が キ ャ ッ シ ュ レ ス 決 済 が 楽 な こ と	良 仕 事 な こ と の 効 率 が 高 い こ と	機 会 が 増 え た こ と	そ の 他
1人(単身)	164人	118 72%	95 58%	69 42%	79 48%	43 26%	39 24%	2 1%
夫婦のみ(1世代)	361人	286 79%	173 48%	162 45%	161 45%	56 16%	55 15%	6 2%
夫婦と子供または親と自分(たち)(2世代)	950人	767 81%	519 55%	463 49%	442 47%	226 24%	224 24%	4 0%
親と子供と孫(3世代)	260人	206 79%	146 56%	115 44%	104 40%	56 22%	53 20%	3 1%
その他	47人	34 72%	21 45%	23 49%	14 30%	8 17%	7 15%	2 4%
無回答	19人	11 58%	7 37%	6 32%	6 32%	2 11%	1 5%	1 5%
全体	1,801人	1422 79%	961 53%	838 47%	806 45%	391 22%	379 21%	18 1%

(5) 問5「デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。」について、家族構成別に比較すると、

「ネットを使った犯罪(詐欺、名誉棄損など)の増加」は、1人(単身)では低く、「ゲーム依存、ネット依存による弊害」は、1人(単身)では低く、親と子供と孫(3世代)では高い傾向がある。

「デジタル化の流れについていけない不安」は、夫婦のみ(1世代)で高い傾向がある。

家族構成	人数	問5 デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。(いくつでも)								
		個人情報 の流出や プライバシー の侵害	ネット を使った 犯罪(詐欺 など)の 増加	スフ ェイク や風評 被害の 増加(虚 偽)ニ ュー	にゲ ーム 依存、 ネット 依存	てデ ジタ ル化 の流 れに つい	弊等 現金 が使 えな くな るこ と	のA 喪失 など によ る雇 用	安の 教育 に お け る デ ジ タ ル 化	そ の 他
1人(単身)	164人	132 80%	97 59%	97 59%	45 27%	54 33%	26 16%	21 13%	18 11%	3 2%
夫婦のみ(1世代)	361人	293 81%	240 66%	216 60%	132 37%	139 39%	64 18%	38 11%	29 8%	4 1%
夫婦と子供または親と自分(たち)(2世代)	950人	804 85%	632 67%	586 62%	411 43%	257 27%	144 15%	136 14%	112 12%	17 2%
親と子供と孫(3世代)	260人	217 83%	178 68%	152 58%	122 47%	74 28%	41 16%	41 16%	38 15%	3 1%
その他	47人	40 85%	33 70%	26 55%	20 43%	13 28%	8 17%	5 11%	7 15%	0 0%
無回答	19人	11 58%	6 32%	8 42%	5 26%	5 26%	3 16%	3 16%	2 11%	0 0%
全体	1,801人	1497 83%	1186 66%	1085 60%	735 41%	542 30%	286 16%	244 14%	206 11%	27 1%

(6) 問6「デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。」について、家族構成別に比較すると、

「トラブルがなかった」とする割合は、夫婦と子供または親と自分たち(2世代)と、親と子供と孫(3世代)では高く、1人(単身)と、夫婦のみ(1世代)では、低い傾向がある。

家族構成	人数	問6 デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。			
		あ っ た	な か っ た	利 用 し て い な い	無 回 答
1人(単身)	164人	25 15%	111 68%	23 14%	5 3%
夫婦のみ(1世代)	361人	44 12%	254 70%	52 14%	11 3%
夫婦と子供または親と自分(たち)(2世代)	950人	104 11%	779 82%	52 5%	15 2%
親と子供と孫(3世代)	260人	31 12%	208 80%	17 7%	4 2%
その他	47人	3 6%	34 72%	8 17%	2 4%
無回答	19人	0 0%	16 84%	1 5%	2 11%
全体	1,801人	207 11%	1402 78%	153 8%	39 2%

## IV まとめ

### 1 調査結果のまとめ

#### ① 「問1 日常生活で、コロナ禍による外出自粛などにより増えた行動」について

全体では

- ・「テレビを見る」55%、「掃除・片付け」32%、「メールやSNSによるコミュニケーション」31%、「本や新聞を読む」30%、「テイクアウト・デリバリーの活用」25%である。「勉強や自己啓発」、「自然にふれる機会」それぞれ13%である。
- ・「その他」の自由記載では、「趣味」、「畑仕事」、「家族とのふれあい」、「ひとりランチ」「スポーツ」、「リモートによるお稽古事」など、多様なライフスタイルが見られる。

年代別では

- ・「テレビを見る」は、20歳未満と70歳以上が高く、40代は低い。
- ・「メールやSNSによるコミュニケーション」は、20代以下が高く、70歳以上が低い。
- ・「睡眠時間」や「オンラインゲーム」は、20代以下が高く、50代以上が低い。

男女別では

- ・女性が、「掃除・片付け」16ポイント、「メールやSNSによるコミュニケーション」11ポイント、「料理を作る機会」13ポイント、「通信販売の利用」11ポイント、高い。

#### (1) デジタル機器の使用状況について

#### ② 「問2 現在使用しているデジタル機器」について

全体では

- ・「スマートフォン」93%、「パソコン」69%、「タブレット」27%、「ゲーム機器」15%である。「何も使っていない」は1%である。

年代別では

- ・「スマートフォン」は、50代以下で95%~99%、60代で89%、70歳以上でも73%であり、めざましい普及率と言える。
- ・「ゲーム機器」は、30代以下が高い。
- ・「何も使っていない」は、70歳以上では5%である。

男女別では

- ・「パソコン」は12ポイント、「ゲーム機器」は9ポイント、男性が高い。

### ③ 「問3 デジタル機器を利用している人の利用項目」について

全体では

- ・「週1日以上使用している項目」は、「ニュース・天気などの情報収集」90%、「SNS等によるコミュニケーション」72%、「動画や音楽などの配信サービス」69%、「キャッシュレス決済」51%である。

年代別では

- ・「ニュース・天気などの情報収集」は、50代以下が高く、「動画・音楽などの配信サービス」、「SNS等によるコミュニケーション」は、40代以下が高い。「キャッシュレス決済」、「ネットショッピング」は、20代から40代が高い。「オンラインゲーム」は30代以下、「健康管理」は20代以下が高い。

男女別では

- ・「テレワーク」は9ポイント、「オンライン会議」は12ポイント、男性が高い。

## (2) デジタル機器・サービスに関する評価について

### ④ 「問4 デジタル化の進展について、良いと思うこと」について

全体では

- ・「情報が簡単に入手、発信できるようになった」79%、「コミュニケーションが容易になった」53%、「商品・サービスの選択肢が広がった」47%、「キャッシュレス決済が広がった」45%であり、「問3」のデジタル機器の利用項目の頻度とほぼ同様の傾向がある。

年代別では

- ・「コミュニケーションが容易になった」は、20代以下が高く、「商品・サービスの選択肢が広がった」は、20代から30代が高い。「キャッシュレス決済が広がった」は、20代から40代が高く、20歳未満と60代以上が低い。「仕事や勉強の効率が良くなった」は、20代以下が高い。

男女別では

- ・「コミュニケーションが容易になった」は7ポイント、「仕事や勉強の効率がよくなった」は5ポイント、男性が高い。

### ⑤ 「問5 デジタル化の進展について、心配なこと」について

全体では

- ・「個人情報の流出やプライバシーの侵害」83%、「ネットを使った犯罪の増加」

66%、「フェイクニュースや風評被害の増加」60%、「ゲームやネット依存による弊害」41%であり、正常でない使われ方への危惧がみられる。

・「デジタル化の流れについていけない不安」は30%である。

年代別では、

・「個人情報の流出やプライバシーの侵害」は、30代から50代で特に高く、「ネットを使った犯罪の増加」は、40代から60代で特に高い。

・「フェイクニュースや風評被害の増加」は、50代が高く、「ゲームやネット依存による弊害」は、30代、40代が高い。

・「デジタル化の流れについていけない不安」は全体では30%であるが、50代以上では41%~45%となっており、年齢が高いほど不安を抱えていると言える。

・「現金が使えるなくなることなどキャッシュレス化の弊害」は、70歳以上が高く、「AI導入などによる雇用の喪失」は、20歳未満が高い。

男女別では

・「個人情報の流出やプライバシーの侵害」は6ポイント、「デジタル化の流れについていけない不安」は7ポイント、女性が高い。

## ⑥ 「問6 デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはあったか」について

全体では

・トラブルが「あった」は、11%である。

年代別では

・トラブルが「あった」は、30代が16%と、高い傾向がある。

## ⑦ 「問7 「問6」でトラブルにあったと答えた人は、どのようなトラブルだったか」について

全体では

・「デジタル機器が使用不能になった」36%、「ネットショッピングによる消費者トラブル」20%である。「キャッシュレス決済によるトラブル」18%、「個人情報の流出や、プライバシーの侵害」17%である。

・SNS等をきっかけとする消費者トラブルや人間関係のトラブルは、合わせると16%であり、消費者への注意喚起が必要と思われる。

年代別では

・「キャッシュレス決済によるトラブル」は、30代が高く、「SNS等が原因となった権利侵害や人間関係のトラブル」は、20代未満が高い。

男女別では

・「デジタル機器が使用不能になった」は17ポイント、男性が高い。「個人情報の流出や、プライバシーの侵害」は6ポイント、「SNS等が原因となった権利侵害や人間関

係のトラブル」は9ポイント、女性が高い。

### **(3) 今後のデジタル化について**

#### **⑧ 「問8 デジタル化の進展について、特に期待すること」について**

全体では

- ・「オンライン診療など医療サービスの高度化」、「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」、「オンライン情報システムによる犯罪抑止」が、ともに39%、「感染症への対策」33%、「キャッシュレスの推進」29%であり、生活の利便性の向上や安全・安心に関わる項目への期待が高いと言える。

年代別では

- ・「オンライン診療など医療サービスの高度化」は、30代から60代が高い。「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」は、30代以下が高い。「感染症への対策」、「コミュニケーションの推進」、「オンライン等による新しい仲間づくりの手段」は、20歳未満が高い。「キャッシュレス化の推進」は、20代、30代が高く、「教育の多様化、高度化」、「テレワークの普及」は、30代が高い。

男女別では

- ・「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」10ポイント男性が高く、「オンライン情報システムによる犯罪防止」は9ポイント女性が高い。

#### **⑨ 「問9 デジタル化に向けて、消費者にとってより大切と思うこと」について**

全体では

- ・「安易に個人情報を提供しないなどネットトラブルに遭わないようにする」69%、「情報化社会のルールやモラルを理解する」62%であり、安全で正しい使い方が大切としている。
- ・「ネットの活用技術を習得する」37%、「デジタル化の動向を注視し、関心を持ち続ける」28%である。

年代別では

- ・「安易に個人情報を提供しないなどトラブルに遭わないようにする」は、40代から60代で、71%から74%と特に高く、「情報化社会のルールやモラルを理解する」は、20代から50代で、68%から72%と特に高い。
- ・「ネットの活用技術を習得する」は、20歳未満では45%と高く、若い世代のネット活用への前向きな姿勢がみられる。また、「デジタル化社会の動向を注視し、関心を持ち続ける」は、50代では34%と高い傾向がある。
- ・「スマホやパソコン講座を積極的に受講する」は、20歳未満で24%、70歳以上で

29%と高い。

男女別では

- ・「安易に個人情報を提供しないなどトラブルに遭わないようにする」は10ポイント、「情報化社会のルールやモラルを理解する」は5ポイント、女性が高い。「ネットの活用技術を習得する」は6ポイント、男性が高い。

## ⑩ 「問10 デジタル化に向けて、事業者に望むこと」について

全体では

- ・「セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策の強化」85%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」66%であり、「安全で便利なオンラインサービスの拡充」は43%である。個人情報が厳正に守られることが大切で、その上で、便利なオンラインサービスを拡充していくことが望まれる。

年代別では

- ・「セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策の強化」は、50代が92%と特に高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は、30代から50代が高い。

男女別では

- ・「セキュリティ対策や個人情報漏えい防止対策の強化」は6ポイント、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は5ポイント、女性が高い。「情報格差を解消するためのサポート」は4ポイント、男性が高い。

## ⑪ 「問11 デジタル化に向けて、行政に望むこと」について

全体では

- ・「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」55%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」50%で、デジタル化が公正に行われるための仕組みづくりを重要視している。
- ・「まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備」33%、「ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制の充実」31%で、適正なネット利用環境の整備を望んでいる。
- ・「情報格差（デジタル・デバイド）を解消するための支援」は29%である。

年代別では

- ・「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」は、50代以上で高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」は、50代が高い。「まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備」は、20歳未満と30代が高い。
- ・「情報格差（デジタル・デバイド）を解消するための支援」は、50代では38%と、情報格差に対する問題意識が高いと言える。

男女別では

- ・「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」は7ポイント、「ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制の充実」は7ポイント、女性が高い。「マイナンバーカードによる行政サービスの向上」は7ポイント、「企業のデジタル化を推進するための支援」は8ポイント、男性が高い。

#### **(4) 参考データ**

##### **① 「問8 デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。」を職業別に比較すると**

- ・学生は、「インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上」、「感染症への対策」、「コミュニケーションの推進」、「オンライン等による新しい仲間づくりの手段」に期待する割合が高い。

##### **② 「問9 デジタル化に向けて、消費者にとって大切だと思うことは何ですか。」について、職業別に比較すると**

- ・給与生活者は、「情報化のルールやモラルを理解する」、学生は、「ネットの活用技術を習得する」、無職の人は、「デジタル化社会の動向を注視し、関心を持ち続ける」、家事従事者と無職の人は、「スマホやパソコン講座を積極的に受講する」を、大切だと思う割合が高い。

##### **③ 「問11 デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。」について、職業別に比較すると**

- ・学生は、「まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備」を望む割合が高く、「情報格差(デジタル・デバイド)を解消するための支援」、「マイナンバーカードによる行政サービスの拡大」を望む割合は低い。

##### **④ 「問4 デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。」について、家族構成別に比較すると**

- ・「コミュニケーションが容易になった」は、1人(単身)が高く、夫婦のみ(1世代)が低い傾向がある。

##### **⑤ 「問5 デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。」について、家族構成別に比較すると**

- ・「ネットを使った犯罪(詐欺、名誉棄損など)の増加」は、1人(単身)では低い。「ゲーム依存、ネット依存による弊害」は、1人(単身)では低く、親と子供と孫(3世代)では高い傾向がある。



・「デジタル化の流れについていけない不安」は、夫婦のみ（1世代）で高い傾向がある。

#### ⑥「問6 デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。」について、 家族構成別に比較すると

・「トラブルがなかった」とする割合は、夫婦と子供または親と自分たち（2世代）と、親と子供と孫（3世代）では、高く、1人（単身）と夫婦のみ（1世代）では、低い傾向がある。

### 自由意見をとおして

今回の調査で、コロナ禍で急速に進展するデジタル化について、事前に情報政策課との情報交換や学習会を行いながら、調査票を作成した。調査票には用語の注釈を付けたが、回答者は、記入に当たって分かりにくい設問も多かったのではないかと思われ、そうした傾向が、自由意見（P24以降に掲載）の記載に現れている。

たとえば、スマホの普及率は高くても、使い方を知らない高齢者には恩恵が受けられない、デジタル化についていけない、という記載が多い。デジタル化の良いところは理解できるが、デジタル化になじまないものもあり、デジタル化によって失われてしまう人と人とのふれあいといったものも大切にしたい、などの自由意見がみられる。

今後、一層進展するであろうデジタル化について、消費者として、恩恵を享受するための活用技術を学ぶなど前向きの姿勢が大切である一方で、デジタル化で社会がどのように変わっていくのか、その動向について目を離さない意識も大切であると思われる。

経済的環境や年齢差等により生じる情報格差に対しては、幅広い年代で、事業者や行政による支援が不可欠であるとして、きめ細かな対策を望む意見が多い。事業者や行政は、デジタル化を押し進めるとともに、サービスを享受する側の声に真摯に耳を傾けることを怠らないでほしい。

また、SNS等をきっかけとするトラブルは今後も増えていくものと思われ、消費者に対するトラブル防止のための情報提供や注意喚起が一層必要になってくるが、家庭内での情報共有によりトラブルを防げるという傾向も見られる。また、学校での児童生徒への端末整備が進む中、家庭内での情報共有が子どもたちの適正な端末使用を促すという側面もある。デジタル機器・サービスによるコミュニケーションとともに、対面での良さを生かしたコミュニケーションも大切にしていきたいものである。

## 2 今後の取組み

### (1) 消費者としての取組み

- ・消費者は、デジタル化の恩恵を享受したい。まずは、情報化社会のルールやモラルを理解して、個人情報や安易に提供しないなどトラブルに遭わない使い方を心がけることが大切である。
- ・また、ネットの活用技術の習得や、スマホやパソコン講座の積極的な活用など、ネット活用への前向きな姿勢を持つことも大切である。
- ・さらに、より良い社会となっていくために、消費者として、デジタル化社会の今後の動向を注視し、関心を持ち続けること、必要に応じて意見表明していくことも重要である。
- ・このため、協会としては、関係機関団体と連携しつつ、適時適切な情報提供や消費者トラブル防止の啓発活動に努めていきたい。

### (2) 事業者への要望

- ・事業者は、何よりも、セキュリティ対策や顧客(個人)情報漏えい防止対策を強化し、個人情報の適正使用に関するルールやモラルを順守していただきたい。
- ・その上で、消費者に対する安全で安心なオンラインサービスの拡充に努めていただきたい。
- ・また、情報格差(デジタル・デバイド)を解消するため、消費者の意向に耳を傾けつつ、スマホやパソコン講座の開催など、丁寧な情報提供サービスやサポート体制の整備に努めていただきたい。
- ・このため、協会としては、消費者と事業者との意見交換の機会などを捉えて、相互理解の促進を図るとともに、上記のような要望を伝えていきたい。

### (3) 行政への要望

- ・行政には、適切な法整備、個人情報の適正使用に関するルールやモラルの整備や啓発など、公正なデジタル化社会の実現のための仕組みづくりに努めていただきたい。
- ・また、ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制の充実、まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備など、ネットを活用しやすい環境整備にも努めていただきたい。
- ・さらに、経済的環境や年齢差などにより生じることが懸念される情報格差(デジタル・デバイド)に対しては、各種の財政的支援や適切な情報提供など、きめ細やかな支援対策に努めていただきたい。
- ・このため、協会としては、各種法整備等の機会に行われるパブリックコメントや、関係審議会等の機会を捉えて、上記のような要望を伝えていきたい。

## V 回答者の意見

### 1 設問ごとの「その他」の意見

問1 日常生活で、コロナ禍による外出自粛などにより増えた行動は、次のうちどれですか。

- ・趣味 (30代 男性)
- ・手芸をする。(70歳以上 女性他3名)
- ・アート(布や和紙を利用して様々な物を作る)。(70歳以上 女性)
- ・新しい趣味(20歳未満 女性)
- ・家での食事(50代 男性)
- ・ひとりランチ(50代 女性)
- ・バーベキュー(20代 男性)
- ・家飲み(50代 女性)
- ・外食の禁止(60代 女性)
- ・家族での食事(50代 男性)
- ・子供との時間(30代 女性他1名)
- ・子育て(30代 女性)
- ・家族との時間(40代 女性)
- ・ペットを飼う。(40代 女性他1名)
- ・畑仕事(70歳以上 男性他8名)
- ・園芸、家庭菜園(50代 女性他1名)
- ・庭の手入れ、家庭菜園(70歳以上 女性他1名)
- ・スポーツ(20歳未満 男性)
- ・運動(40代 男性他2名)
- ・パークゴルフ(70歳以上 女性)
- ・ウォーキング(50代 男性他2名)
- ・マラソン(魚津市 60代 男性)
- ・筋トレ(30代 男性)
- ・映画を観る。(60代 女性)
- ・ラジオ、音楽を聴く。(50代 男性)
- ・DVDを見る。(20歳未満 女性)
- ・テレビを見ない。(60代 女性)
- ・仕事(40代 男性他3名)
- ・バイト(30代 女性)
- ・リモートによるお稽古事(60代 女性)
- ・ズームなどを利用した会議、打ち合わせ(50代 男性)
- ・ズームを利用して講座やコミュニケーション(50代 女性他1名)

- ・テレワーク、オンライン会議（40代 女性他2名）
- ・在宅ワーク（40代 男性他1名）
- ・サブスクリプションの使用（20代 女性他3名）
- ・ネットフリックス（70歳以上 男性他6名）
- ・オンライン映画（70歳以上 男性）
- ・p c 動画視聴（30代 男性）
- ・携帯での動画視聴。（20代 女性）
- ・ユーチューブ、ネットTV（40代 男性）
- ・ニュースを見る。（50代 女性）
- ・WEBサイト閲覧、ユーチューブ、近所の公園、児童館などへの外出（30代 男性）
- ・デジタルコンテンツを見る。（50代 女性）
- ・ネット閲覧（60代 女性）
- ・Web会議、家族、友人とのWEB面会（30代 女性）
- ・ネットサーフィン（40代 女性）
- ・インターネット使用時間（30代 男性）
- ・ユーチューブ視聴（60代 男性他4名）
- ・ユーゲーム（40代 女性）
- ・動画視聴（50代 男性他1名）
- ・スマホサーフィン（40代 男性）
- ・スマートフォンでの情報収集（40代）
- ・カラオケアプリで歌を歌う。スマホ教室に通いアプリの取込みを習った。（60代 女性）

**問2 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。**

- ・ワイヤレスフォン、bluetoothスピーカー（60代 男性）
- ・ネットTV（50代 男性）
- ・音声で操作する機器（アマゾンエコー、スイッチボットなど）（30代 女性）
- ・アンドロイドTV（40代 女性）
- ・ウォークマン（20代 女性）
- ・AIスピーカー（40代 女性）
- ・ファイヤースティック（50代 男性）
- ・ユーチューブなどアプリを使用して視聴（40代 女性）

**問4 デジタル化の推進について、良いと思うことは何ですか。**

- ・仕事の幅が広がった。（ネット副業など始める人が増えた。）（30代 男性）
- ・自宅で出来る事が増えた。（40代 男性）
- ・全体として経費削減につながっている。（60代 男性）

- ・時間を有効に使える事。発信しやすい。(60代 女性)
- ・新たな文化、芸術価値の創出(30代 男性)

**問5 デジタル化の推進について、心配なことは何ですか。**

- ・デジタル化により取得する情報が偏る。(40代 男性)
- ・デジタル機器から発生する電磁波等による人体への影響(20代 男性)
- ・現地や現場へ行って得ることができる情報が軽視されるようになること(30代 男性)
- ・コミュニケーションの仕方が分からなくなる人が増えそう。(50代 女性)
- ・対面とオンラインで受ける印象に格差があること(30代 女性)
- ・会話の減少(20代 女性)
- ・人間関係のデジタル化(悪い意味で)(40代 男性)
- ・AIやDXが偏重されて、出来ない人を軽視する傾向があること(50代 女性)
- ・運動量の減少、深いコミュニケーションの減少(40代 女性)
- ・デジタル化の進展についていけるか心配だ。(60代 女性)
- ・視力の低下(40代 女性他3名)
- ・スマホのシステム障害による使用不能、スマホを落としたときのトラブル、子供や大人の視力低下など(40代 女性)
- ・汗をかかない人間が多くなること(70歳以上 男性)
- ・インターネットのコメント欄などに批判の投稿が集中する炎上による被害(女性)

**問7 問6で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。**

- ・調べ物をしている際、変なサイトに引き込まれ、あわてて電源を切った。(70歳以上女性)
- ・パソコンがウィルスに感染した。(20歳未満 女性他1名)
- ・ウィルスを送り込まれそうになった。(50代 女性)
- ・アマゾンで商品を購入、偽の出品者に3千円だまし取られた。アマゾンに報告し、お金は戻ってきた。(30代)
- ・アマゾンなりすましメール(50代 女性)
- ・怪しいメールがよく届く。(40代 女性)
- ・迷惑メールが増えた。(40代 女性)
- ・カード番号が不正に使用されそうになった。(50代 女性)
- ・クレジットカードの不正使用(50代 女性)
- ・キャッシュレス決済はしていないが、「使えない」という表示が出た。(会社側の不具合により) (60代 女性)
- ・自治体のポイント還元事業での交通渋滞、早期終了、スマホ不可の弊害(60代 女性)
- ・ドクロマークが映って停止し、ショップで削除してもらった。(70歳以上 女性)
- ・自分になりすました人物がオークションに偽の出品を行い、落札者から金を騙し取った。

(60代 女性)

- ・オンライン予約の店で予約完了となったが、店が把握していなかった。(40代 女性)
- ・デジタル機器の仕組みが複雑なため取扱いミスが生じ、相談しようとしたが該当の電話が繋がらない。(60代 男性)
- ・デジタル機器で手続きしようとしたが、機器トラブルで手続きが完了しなかった。

(40代 女性)

- ・観たくない情報が勝手に入ってくること (30代 女性)
- ・プロバイダ切換え時の接続トラブル (50代 男性)
- ・スマホへの非通知電話 (50代 女性)
- ・そもそも使い方が分からない。(60代 男性)

**問8 デジタル化の推進について、特に何を期待しますか。**

- ・流れについていくことが難しい高齢者への対応 (70歳以上 女性他1名)
- ・高齢者の見守り (70歳以上 女性)
- ・いろいろな手続きがネットでできること (40代 女性)
- ・都市部と郊外の買物のしやすさの平準化 (40代 女性)
- ・不要な行政書類の削減や手続きの簡素化 (50代 男性)
- ・行政手続きの効率化 (50代 女性)
- ・時空を超えた学びの機会の創出 (40代 女性)

**問9 デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。**

- ・デジタル化で得られる情報に惑わされないこと (30代 男性)
- ・フェイクニュースにだまされないこと (20代 女性)
- ・高齢者がデジタル化に慣れること (30代 男性)
- ・安全な使い方を知ること (20代 男性)
- ・ネットリテラシー (特に情報の真偽を判断できるようにすること) を身に付けること  
(20代 男性)
- ・デジタル機器のコストダウン (60代 男性)
- ・あまりにもモラルに外れた行為には、罰則を設けること (30代 女性)

**問10 デジタル化に向けて、事業者に見ることは何ですか。**

- ・高齢者向けに、簡単に操作できるようにすること (30代 )
- ・テレワークの推進 (30代 )
- ・CMを見たくなければ見なくてよい状態にしてほしい。(60代 女性)
- ・子供の安全性についての対策 (40代 女性)
- ・委託先への管理・監督の適切な実施 (40代 女性)

- ・より安価で品質の高いハード、ソフトの提供 (30代 男性)
- ・デジタル機器のトラブル時の相談をスムーズにできるよう改善を望む。(60代 男性)
- ・デジタル機器の価格を下げしてほしい。(40代 男性)

**問 1 1 デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。**

- ・情報発信の継続 (40代 男性)
- ・デジタル機器を持たない人が情報を得にくくなる不公平を改善してほしい。(40代 男性)
- ・デジタル化の進展のための予算と人員の増 (50代 女性)
- ・デジタル機器に不慣れな人でも利用方法が分かるように教えてほしい (ワクチンの予約等)。また、使えない人は他の方法で予約ができるように窓口を設けてほしい。  
(40代 女性)
- ・行政の手続きのデジタル化 (40代 男性他 2名)
- ・日銀管理のキャッシュレス決済システムの構築 (40代 女性)
- ・行政手続きの効率化、無駄な書類の廃止、セクショナリズムの解消 (50代 女性)

## 2 自由意見

デジタル化について、あなたの考えを自由に記入してください。

### 情報格差について

- ・情報格差が起こる理由は多々あると思うが、一つはデジタル化による情報へのアクセスが容易ではない点が挙げられると思う。誰でもすぐに理解でき容易にアクセスできるよう、今以上に「ユニバーサルデザイン」の発展・推進が必要と思う。 (30代 男性)
- ・デジタル化できない人へのサポートが必要。 (60代 女性)
- ・キャッシュレス決済が当たり前のように活用されているが、機器や方法を知らない高齢者などにとっては、恩恵が受けられないことに不公平感を感じる。サポートや啓発が必要。 (40代 女性)
- ・デジタル化についていけるか心配だ。 (20歳未満 男性)
- ・デジタル化に追いついていけない。ビリでもいいから追いついていけるよう努力したい。 (40代 女性)
- ・高齢者に対して、教育や指導が必要だと思う。 (70歳以上 男性)
- ・年齢による格差があるので、それをどう考えるか。 (70歳以上 女性)
- ・全ての人が平等かつ公平に恩恵を受けるようなシステムにすべき。 (60代 男性)
- ・スマホのない高齢者は置いてけぼり。AI化は日本を中国共産党化するだけ。 (60代 女性)
- ・老人はなかなかデジタル化についていけない。 (70歳以上 女性)
- ・高齢化が進む中、高齢者世代に向けた支援の必要があると思う。 (20代 女性)
- ・若い世代だけでなく、全ての世代が遅れずについて行けるような、デジタル化社会に期待したい。 (20代 男性)
- ・デジタル化についていけない人が取り残されていくことへの不安がある。 (40代 女性)
- ・年寄りに少しでも分かりやすくするために、何か良い方法がないものか。 (70歳以上 女性)
- ・デジタル化についていけない。 (70歳以上 女性)
- ・いずれ金融機関の預金通帳は無くなるのだろうか。銀行協会の出前講座開催で、どんなところに住んでいても情報格差を解消するため、高齢者にも理解できる分かり易い説明をお願いしたい。 (60代 女性)
- ・料金確認などはネットでできているが、高齢化に伴いできなくなったとき、どうなるのか。高齢者のフォロー体制の整備をお願いします。 (60代 男性)
- ・コロナ禍がなければ、これほどまで世の中が急にデジタル化することはなかったのではないか。慣れない中で戸惑うことも多く、あらゆる世代がデジタル化のメリットを理解し、そのメリットを公平に享受できるような世の中になることを祈る。 (60代 女性)



- ・高齢者がデジタル化について行けないこと課題。若年層への依存が大きく、視力低下も増大している。高齢者への啓発は急務。 (40代 女性)
- ・コロナワクチンの接種申込みの際、インターネットを使いこなせない高齢者は、電話で申し込むほか方法がなかった。デジタル化は時代の流れだが、はじかれた人をどうするかが大事だ。 (70歳以上 男性)
- ・知識、能力の個人差があまりにも大きく、不安である。 (50代 女性)
- ・思うように利用できない自分のような高齢者は置いてけぼりになると思う。 (70歳以上 女性)
- ・デジタル化について高齢者にも分かり易い資料があったらよい。 (70歳以上 女性)
- ・デジタル機器を何一つ持っていない者にとって、だんだん住みにくい世の中になって、取り残されたようで悲しい。 (70歳以上 女性)
- ・デジタル化についていけない人も多いので、理解できる環境づくりから始めてほしい。 (70歳以上 男性)
- ・デジタル化は進むと思うが、高齢者にはついていくことが難しく、その点を考慮して進めてほしい。 (70歳以上 女性)
- ・今回のコロナウイルス感染拡大でデジタル化は進んだが、都市と地方、デジタル環境の差や、できる人とできない人など差が広がってきている。5年後、10年後の格差の広がりが心配だ。 (50代 男性)
- ・デジタル化は今の私には、メリットが多いと思う一方で、世の中には障害者等IDやパスワードを覚えること自体が困難な人もいると思う。完全なキャッシュレスにしてしまうと、その人たちを切り捨てていることになるため、よく考えなければならない。 (30代 女性)
- ・いろんな分野において高齢者にも理解しやすい形にしてほしい。 (70歳以上 女性)
- ・年代による格差は大きい。必要な情報を適切に取得することが大切だ。 (60代 男性)
- ・高齢化に対応した、高齢者に優しいデジタル化を望む。 (60代 男性)
- ・高齢者は置いてきぼり感が強くなっている。高齢者もついていけるような分かり易い仕組みをお願いします。 (60代 女性)
- ・便利になることは問題ない。それを利用する人たちの年齢幅が気になる。高齢者には分かり易く使用しやすい環境になることを願う。 (50代 女性)
- ・全てにデジタル化ありきでは好ましくない。高齢者にもハードルの低い対応があるべき。 (70歳以上 女性)
- ・デジタルデバインド対策をしっかりとすべきだ。経済的な格差にもリンクしている問題なので支援が必要だと思う。 (40代 女性)
- ・セキュリティ対策を強化して情報漏えいがないようにしてほしい。また、GIGA スクールが進む中でIT格差の問題にもきちんと取り組んでほしい。 (60代 女性)
- ・デジタルデバインドにより、経済的格差の拡大、高齢者世代の孤立化などの問題が発生しな

- いような解決策を考えていかななくてはいけないと思う。 (60代 女性)
- ・企業も行政も一市民も情報格差が広がる一方だ。それを適切にフォローできる体制が必要だと思う。 (40代 女性)
- ・デジタル化に伴って、高齢者の情報教育も考慮してほしい。 (70歳以上 女性)
- ・スマートフォン等モバイルデバイスが普及し、コロナ禍において急速に消費者の生活に普及している。情報格差や新しい生活様式に取り残される人がいないように、行政を含め関係団体での取り組みが必要である。 (50代 女性)
- ・ワクチン接種の申込みなどにより、情報格差を感じるが多くなった。 (50代 女性)
- ・子供たちのスマホ依存、ネット依存がひどい。しかし、それ以前に、それらを使える子と、使えない子(親の収入格差)で情報格差があることが、一番不平等。 (30代 女性)
- ・年齢による格差の是正が必要。 (50代 男性)
- ・情報格差が大きくならないようにサポートが必要だと思う。 (20歳未満 女性)

### 教育の重要性について

- ・ネットによって傷ついたり失敗する人が増えないよう、小中学校での教育を充実すべき。 (20代 女性)
- ・若者のトラブルを減らせるように学校や家庭での教育が大切になってくる。 (20代 女性)
- ・教育が大事である。 (50代 )
- ・便利になった反面、トラブルが増えたと思う。子供たちに正しい使い方を教えたり、ネット依存にならないよう教えるのが大変だ。 (30代 女性)
- ・誰も悲しい思いをしないように、義務教育でしっかり情報教育をし、法や取り締まりをしっかりと行ってから、デジタル化を拡大してほしい。 (30代 女性)
- ・若者の文章作成能力の低下を未然に防ぐ必要がある。 SNSの利用による文章作成能力の低下がメディアなどで良く取り上げられている。 (20代 男性)
- ・デジタル化でオンライン教育を推進して行ってほしい。 (20代 男性)

### 理想的なデジタル化社会について

- ・デジタルを100%にするのではなく、アナログでしかできないことを掛け合わせて、サービス等の向上に努めてもらいたい。 (20代 女性)
- ・アップル社のように障害者にも対応できる考え方や、台湾のIT化の立役者オードリー・タン氏のような人材を抜擢できる政治力が必要。 (60代 女性)
- ・デジタル化によって、便利になる反面、不具合が発生すると利用できなくなり、却って不便になってしまうので、すべてデジタル化することは問題があると思う。 (40代 男性)
- ・便利になった一方で、デジタル化によって見えなくなったものもあるかもしれない。簡単に得られる情報だけを信じてはいけない。一方、オンラインでしか味わえない感動もある。(旅行やスポーツなど) (30代 男性)

- ・私は40代なので昔と比べると便利になったことが多く、デジタル化が進んで、良くなったこと、悪くなったことの比較ができるが、今の子は、最初からそれが当たり前なので、気がつきにくい。ゲームやSNS、動画視聴等で人との関わりが少なくなったり、健康的でなかったり、いろいろ心配になる。 (40代 女性)
- ・生活習慣が大きく変化し、見直すきっかけになったと思う。それだけに、子供のころからの計画的な情報教育と一層のデジタル化の整備をお願いする。 (60代 男性)
- ・デジタル化が進んでいるのは確かだが、ついていけない人にとっても住みやすい世の中にしてほしい。 (60代 女性)
- ・利便性や安全性のために、デジタル化された技術を活用しつつ、健康や人との心の通ったコミュニケーションなどを保つことが重要だと思う。 (40代 女性)
- ・タブレットの導入により、教育の在り方がとても変わったと思う。 (20代 女性)
- ・デジタル化の推進とともに、人々のデジタル社会や機器・サービスに関する理解を深めることが非常に大切と思う。 (20代 女性)
- ・人口減少による労働者不足を補う手段となってほしい。 (20代 男性)
- ・デジタル化により、行政の効率が上がり、情報リテラシー教育を受け、デジタル化の推進に理解のある消費者が増えているので、個人情報保護や被害対策を十分講じたうえで、推進のスピードをさらに上げるべきだと思う。 (50代 男性)
- ・全ての人がネットの恩恵を受ける社会をめざそう。技術革新により、悪用されない(非匿名性)ネット社会を実現してほしい。 (50代 男性)
- ・かつて障害者は、社会に出ることが難しかったが、今ではスマホ1つあれば、少ない支援で一人で活動できる世の中になっている。怖いのは、デジタル情報を悪用する人たちが増加していること。デジタルをよりよい人類の未来のために使われるよう人間教育が必要だ。 (60代 女性)
- ・人生100年時代を生きる老人はデジタル化についていけない。だから、老人に「優しい」社会も必要だと今は思う。 (70歳以上 男性)
- ・人間が使うので、利己的な目的が先行せず、「相手を思いやる心」を忘れないようなデジタル社会になることを希望する。 (60代 男性)
- ・デジタル化の良い面を感じつつ、リアルな関わりでしか得られない人間関係による喜びや安心、自己肯定感が育まれなくなる不安も感じている。 (40代 男性)
- ・アナログの良さを見直し、バランスよく運用するべきである。 (40代 男性)
- ・デジタル化はとても便利(情報が速く広く伝達できる)であるが、一方、犯罪等にも巻き込まれやすいのでセキュリティはしっかりしたい。また、年配の方には難しいので、紙媒体も残すべきだと思う。 (50代 女性)
- ・コロナ禍の現在、直接書く、話す、触れることが制約され、デジタル機器による利便性が注視されている。適切なデジタル化の推進には、そのデメリット(目や心の健康を含め)とどう調和していくかを忘れてはならないと考えている。真の幸せのために。

(70歳以上 男性)

- ・世の中全体がデジタル化に向かっているが、アナログの良いところも考えてほしい。

(50代 女性)

- ・仕事関係でオンライン研修会が増えているが、デジタル化に詳しくないので、対面式の研修を選んでいる。キャッシュレス決済はスマホやカードの情報が流出しないか心配である。デジタル化だけが進むのではなく、選択できる方がよいと思う。

(60代 女性)

- ・デジタル化はとても便利だが使い方が難しい。あまり依存しすぎないように、ほどほどに思う。

(50代 女性)

- ・フォーカスと順番が大切。「安全で便利で、快適だけ」の社会から「真に豊かで生きるに値する社会」への考え方で進めるべきだ。

(60代 女性)

- ・個々人のモラル順守が必要だ。

(30代 男性)

- ・ネットの使い方、モラルに関して、一人ひとりが意識して考える必要があると思う。

(30代 男性)

- ・デジタル化がとって代わる、ではなく、上手く活用していける社会となればよい。

(50代 女性)

- ・便利になるのは良いが、全く利用しなくても生活できることも大切だと思う。

(60代 女性)

- ・デジタル化の進展はいいことだが、問題があった時にしっかり対処できる体制の構築が必要だ。

(60代 女性)

- ・芸術鑑賞など、リアル、対面でしか味わえないこともある。

(40代 女性)

- ・デジタル化の拡大支援、ルール、モラルの管理などを実施し、デメリットが少ない普及が必要と考える。

(20代 男性)

- ・デジタル化が進むことによって私自身も利便性を感じている。個人情報の漏えいなど不安に思うニュースもたまに見受けられるので、安心して活用できる社会になればと感じる。

(30代 女性)

- ・現在では年代により格差が実在している。デジタル化を急ぐだけでなく、緩やかな対応も必要ではないか。

(70歳以上 女性)

- ・便利だが、直接人と対面しないと気づきにくい点や、触れ合いの大切さも忘れない温かみのある社会であってほしい。

(40代)

- ・AIでできることはしてよいと思う。人の手でないとできないことを充実させるべき。

(40代 女性)

- ・利用する人がルールやマナーを守り、さらに便利になってほしい。

(20歳未満 女性)

- ・デジタル化だけを進化させるのではなく、アナログな部分も残してほしい。

(50代 男性)

- ・デジタル化ははっきりとメリット、デメリットがわかるため、それを補うための政策があればよいと考える。

(20代 男性)

- ・情報リテラシーを身につけることが重要だと考える。

(20代 男性)

- ・海外とのつながりを増やしていきたい。(韓国) (20歳未満)

## デジタル化に肯定的な意見

- ・個人個人が知識を持ってより便利になっていくと思う。(30代 女性)
- ・今後、ついていけるのか不安もあるが、便利で、時間を活用でき、情報収集にも積極的に利用していきたい。(50代 女性)
- ・便利になる反面、不安要素も増えたため、上手く付き合っていきたい。(40代 男性)
- ・安全、安心の上で、もっと活用が進むことを期待する。(30代 男性)
- ・デジタル化は歓迎するが、通信費用など家計への負担が大きい。(40代 女性)
- ・世界の人といつでもどこでもつながれる大変に便利な無限の可能性を開花させるツールであると思う。(60代 男性)
- ・突き進んでほしい。(20代 男性)
- ・今まで知らずにいた情報を検索できるようになり、助かっている。日常に取り入れ、使えるところは使いたい。(50代 女性)
- ・有効活用をしていきたい。(40代 女性)
- ・デジタル化で多くの人とコミュニケーションがとりやすくなったと思う。(20歳未満 女性)
- ・上手く活用すればとても便利なものだと思う。(20歳未満 女性)
- ・情報漏洩などの問題はあるが、私達の暮らしを便利にしてくれるものだと思う。(20代 女性)
- ・テレワーク、オンライン授業を進めてほしい。(20代 女性)
- ・運転免許のデジタル化。(20代 男性)
- ・情報の広がり容易になって便利。(20代 男性)
- ・携帯一つで何でもできるようになってとても便利になった。(20歳未満 女性)
- ・デジタル化することでSNSによるコミュニケーションをすることが多くなった。(30代 女性)
- ・新たな雇用に興味あり。(20歳未満 男性)
- ・今まで以上に推進してほしい。(20歳未満)
- ・キャッシュレス決済がもっと広がると快適になると思う。(20歳未満 男性)
- ・便利になるのはいいことだと思う。(20代 男性他 10名)

## 心がけたいこと

- ・バーコード決済も利用するようになり、現金を持たなくても外出できるようになったことは良いことだが、その分、自分の財産をしっかり管理していくことが重要と感じている。(60代 男性)
- ・スマートフォンやタブレットの拡充が進むにつれて、フェイクニュースや風評被害、ネット

- トを使った犯罪等が多発している現状を踏まえ、常に用心深く対応する必要性を感じている。(70歳以上 男性)
- ・便利に使っていきたいが、トラブルに遭わないように自分で気をつける必要があることを忘れないようにしたい。(30代 女性)
  - ・デジタル化が進み、生活が豊かになる一方、トラブルも増えるため、自分でもトラブルを回避できるよう心がけながら利用する必要があると思う。(20代 女性)
  - ・どのように利用してよいのか自分自身まだ迷いの中、トラブルに遭わないよう注意して使いたい。(60代 女性)
  - ・後期高齢者なのでデジタル化についていくことができない。そんな中で一番、安全な方法を取る意識は持っているつもりである。(70歳以上 女性)
  - ・今ではなくてはならない存在になりつつあるが、便利な反面、危険も伴うので十分注意したい。(60代 女性)
  - ・便利だが危険が多いので、気をつけたい。(20歳未満 女性)
  - ・デジタルは便利だが依存するのはよくない。ほどよく活用するのがよいと思う。(20歳未満 女性)
  - ・個人情報をもれないように気をつけたい。(20歳未満 女性)
  - ・メリット、デメリットがあるのでしっかり理解して利用しなければならない。(20歳未満 女性他1名)

## デジタル化に対する懸念

- ・アナログ人間なので、デジタル化は不要。スマホにはなじめないので手放したい。(70歳以上 女性)
- ・ネットにからむ犯罪がより増え、対処や制御がより難しくなる。(20歳未満 男性)
- ・高齢になると不安が多く、安全、安心な活用を求む。(60代 女性)
- ・デジタル反対。(60代 女性)
- ・フリーWi-Fi 設備はひろがっているとを感じるが、情報漏洩が心配で利用していない。(40代 女性)
- ・進むデジタル化に自分の年齢がついていけるか気になっている。(60代 女性)
- ・デジタル化について不安だらけだが、ある程度は把握し、ついていけるようにしたい。(20代 男性)
- ・よく理解できない。(70歳以上 男性)
- ・AIに支配されるのはいやだ。(60代 女性)
- ・高齢なのでついていけない。(70歳以上)
- ・83歳、デジタル化にはついていけない。(70歳以上 女性)
- ・よくわからない。(70歳以上 男性)
- ・使い方をすぐ忘れてしまって困るので、分かりやすければよい。(70歳以上 女性)

- ・私のような高齢者はデジタルについていけない。分り易く教えてほしい。理解できるように説明してほしい。 (70歳以上 女性)
- ・最近、一気にデジタル化が進み、ついていけない自分がある。 (50代 女性)
- ・高齢化の世の中で、デジタル化はなかなか難しい。 (70歳以上 女性)
- ・体力的、年齢的に操作を理解するのが難しくなっている。 (60代 女性)
- ・高齢者がデジタル化に向けてトラブルに遭わないよう対策を採る必要がある。 (50代 女性)
- ・急速に進むデジタル化に高齢者の頭ではついていけない。 (70歳以上 女性)
- ・セキュリティ対策に不安があり、なるべく使わないようにしている。 (70歳以上 男性)
- ・年齢的にデジタル化にずっとついていけるか心配だ。声帯や指紋認証もあるが、IDやパスワードを忘れる、あるいは思い出すのに時間がかかるなど。 (70歳以上 女性)
- ・トラブルが発生しないデジタル化を望む。 (60代 女性)
- ・金銭管理をしっかりできない者が、必然的に住みにくくなる。 (70歳以上 男性)
- ・個人情報について、一人当たりの項目が多すぎて、相次いで不正に利用されていないか心配だ。 (30代男性)
- ・便利になりすぎて、人とのコミュニケーション能力が欠けるのではないか。個人情報の保護に対する意識が薄れていくような気がする。 (60代 女性)
- ・キャッシュレス決済が増え、家計管理や計画的な生活に工夫が必要になり、年齢を重ねた者にとっては、かなりしんどい。 (70歳以上 女性)
- ・キャッシュレス決済の種類が多くて分らないことがよくある。 (60代 女性)
- ・ついていけなくて、戸惑っている。 (70歳以上 女性)
- ・学校でのタブレットでの教育や、小中高生のスマホの利用については反対である。 (60代 男性)
- ・ニュースなどで様々なネット犯罪について耳にすると、自分自身がデジタル化の流れについていけないので、これ以上デジタル化が進むことに不安を感じる。安全、安心なデジタル化を望む。 (60代 女性)
- ・人とのコミュニケーションが薄れていくように思えて心配だ。 (70歳以上 女性)
- ・高齢者がついていけるか心配だ。 (20代 女性)
- ・高齢になり、時代に乗れない高齢者が生きにくい時代になることが心配だ。 (70歳以上 女性)
- ・犯罪の多様化の助長が懸念される。 (30代 男性)
- ・どんどん進化しているのでついていけない。気軽に相談できる人が周囲にいるといいなと思う。 (60代 女性)
- ・ネットという架空空間で、相手が見えることにより気楽な気持ちが働く怖さを感じるので、その点を解決していくことが大事だと思う。 (60代 女性)
- ・デジタル化の光と影の部分があるが、陰の部分に対する適切な配慮を求める。

(70歳以上 男性)

- ・便利になる反面、人間が減らされ、血の通った行政ができなくなる心配がある。高齢者が取り残されていく。人と人の触れ合いがとても必要である。(60代 女性)
- ・依存しすぎる点に不安がある。(20代 男性)
- ・便利なものではあるが、使い方を間違えると危険を伴うもの。(20代 女性)
- ・挨拶などができなくなりつつあり、人脈の形成が困難になりつつある。足を運んで会いに行かなくても成立するのは良いが、人のつながりが弱まってくる。(30代 男性)
- ・便利になった反面、常にトラブルと隣り合わせ。成りすましなど、不審メールなのか判断が難しい。(50代 女性)
- ・個人情報適正に管理されていない現状の中で、一方的にデジタル化を推進することには疑問を感じる。(70歳以上 女性)
- ・情報が収集できるので、特にオンライン学習はこれから主になっていくと思うが、情報漏えいはおそろしい。(50代 女性)
- ・まだ、安心、安全が確保されていないように思う。(60代 女性)
- ・高齢者でデジタル化についていけない。生活してゆく中で、デジタル社会の到来に不安を感じる。(70歳以上 女性他1名)
- ・デジタル化により人間関係を構築するにあたり、表面、うわべだけの関係で相手を信用してしまう人が増えることが心配。また、個人情報の悪用により、個々人の財産が盗み取られることが増えるであろう点についても、対策を考えてもらいたい。(30代 男性)
- ・便利になっていくと同時にネットを利用しての犯罪が増えていっていると感じる。(20歳未満女性)
- ・便利だが、どんな人がなにをするか、個人情報の漏洩がこわい。(20歳未満 女性)
- ・便利である反面、危険性もあるのでその理解をしっかりと深めたい。(20歳未満 女性)
- ・デジタル化はいいと思うけど、キャッシュレス化は困る。(20歳未満 女性)
- ・運動不足になることはまちがいない。(20歳未満 女性)
- ・トラブルが起きないか不安。(20歳未満 女性)
- ・デジタル化になって便利な社会になったが、多くの情報があふれ、自分で正しい情報、間違っている情報を選択することが難しい。(20歳未満 女性)
- ・便利だが使いすぎは良くないと思う。(20歳未満 女性)
- ・頼りすぎるのは良くない。(20歳未満 女性)
- ・デジタル化自体は便利でよいが、セキュリティ対策とモラルがしっかりしていないと、いつか恐ろしいことが起こるのではないかと心配している。(50代 女性)
- ・便利になっていくのでデジタル化は賛成だが、個人情報や不正取引が心配。(20代 女性)
- ・誹謗中傷被害を減らす必要がある。(20代 男性)
- ・このまま進めるべきなのか、となんとなく思っている。(20代 男性)



- ・ SNS 上のいじめはだめだと思う。 (20 歳未満 女性)
- ・ 便利な世の中になったと思うけど、危険性もその分深まったと思う。 (20 歳未満 女性)
- ・ デジタル化は社会に良い影響を与える反面、犯罪や情報漏洩にもつながるので、少しこわい。 (20 代)
- ・ 便利になっていく一方で、不便になっていることもある。バランスが大事。 (20 歳未満 男性)
- ・ 便利であると思うが、目などの負担が大きくなり、健康面に心配がある。 (20 歳未満 女性)
- ・ デジタル化が進展しすぎて少し怖いところがある。信じていい情報が分かりにくい。 (20 歳未満 女性)
- ・ デジタル化によって利便性が高まっている点、個人情報の管理などに不安を感じる。国民を安心させてくれるような説明がほしいと感じる。 (20 歳未満 女性)
- ・ デジタル化を進めるに当たって、個人情報の保護も進めていってほしい。 (20 歳未満 男性)
- ・ デジタル化により自分の個人情報が漏れたりすることがとても怖い。 (20 歳未満 男性)
- ・ 情報漏洩が減ってほしい。 (20 歳未満 男性)
- ・ とても便利だが危険も多い。 (20 歳未満 男性)
- ・ 慎重に進めるべきだと考える。 (20 歳未満 男性)
- ・ デジタル化は難しい。 (20 代 男性)

### 事業者への要望について

- ・ 高齢者でも利用できる使い勝手の良いサービスを希望する。 (40 代 女性)
- ・ スマートフォンを買ったとき、何時でも受講できるとのことだった。いざ、受講申し込みをしたところ、数名で満員として受講できず、スマートフォンを使いこなせない。使い方講座を増やしてほしい。 (70 歳以上 男性)
- ・ 情報セキュリティ全般について、対策への精度向上を望む。 (70 歳以上 男性)
- ・ 後期高齢者だが、デジタル化について学び、実践したいと思っている。指導方よろしくお願ひする。 (70 歳以上 女性)
- ・ 年齢のため、デジタル化の意味も分からない。高齢者も利用できるようなデジタルに関する講座があるとよい。 (70 歳以上 女性)
- ・ なかなか利用できないのが現実だが、少しずつでも勉強していきたい。 (70 歳以上 男性)
- ・ 現在 70 歳。5 年後、10 年後にデジタル機器を目で確認できそうにない。眼の衰えが心配だ。企業には目ではなく、音声等の仕様拡大を望む。 (70 歳以上 女性)
- ・ 機器音痴で、ついていけない部分も多々あるが、利便性を考えると使用していきたい。 (70 歳以上)
- ・ デジタル化のスピードになかなかついていけない。地域でも、無料のスマホやパソコン教

- 室などもっと開けばよいと思う。 (50代 女性)
- ・現在はできる範囲でやっているが、難しくなっていていけなくなった時が心配。 (50代 女性)
- ・現在の簡単スマホの更なる簡略化を望む。スイッチ2個くらいのモデルで、南砺市の端末としてオリジナル機種みたいな感じで。 (60代 男性)
- ・通信料を安くしてほしい。 (70歳以上 男性)
- ・誰にとっても分かり易いツールの開発が必要不可欠。一方で消費者も内部処理について理解しようとする姿勢が必要だ。 (40代 女性)
- ・高齢者は使えないと決めつけず、高齢者でも簡単に使える機器を作してほしい。 (60代 女性)
- ・デジタル機器のバージョンアップ操作や保守管理に手間と経費が増加する。 (70歳以上 男性)
- ・終活の一つに自分のデジタル化の終わり方も知っておきたい。 (50代 女性)
- ・システムの悪用を見抜き、早く削除してくれる機器を望む。 (70歳以上 女性)
- ・IT企業以外でのリテラシーが極端に低いので、それを是正していかなければならないと思う。 (20代 男性)
- ・デジタル化が進み、置き去り状態の人が増えている。小中高生のデジタルにおけるトラブルの増加が心配。そのようなサイトに誘引する業者を摘発してほしい。 (30代 女性)
- ・便利な点がある反面、操作に手こずっている。 (70歳以上 女性)
- ・機器を使いこなす事が出来ず、使うのに時間がかかる。同年代で、時代に取り残されそう  
で買ったが使えなくて電話かメールしか利用していない人も多い。最近は色々な申し込みもスマホ等が多く、うまくいかない。また、申込みが完了したのか心配で確認してもらうこともある。 (70歳以上 女性)

## 行政への要望について

- ・まずは行政がデジタル化を推進すべきだ。脱はんこ化が進めば、ペーパーレスになり、デジタル化、テレワーク化が進む。 (40代 男性)
- ・デジタル化が進む一方で、デジタル化についていけない人やSNSによるトラブルなども増加していると思われ、法整備や環境をしっかりと整えてほしい。 (30代 男性)
- ・コロナ感染による特別給付金交付、ワクチン接種者確認などで国家のデジタル化の脆弱性が露見した。その都度対応する仕組みではなく、マイナンバーカードを主体にした、オールマイティな仕組みを作る必要がある。 (70歳以上 男性)
- ・個人情報を守ってほしい。 (30代 女性)
- ・もろ刃の刃。自分の個人情報が悪用されることへの不安。マイナンバー以前の保険証書番号での国民総ナンバー化はできなかったのだろうか。 (60代 男性)
- ・産学協同による技術開発。研究体制の充実(足を引っ張らない)。 (70歳以上 男性)

- ・幅広い年齢層が利用し、年代を問わず交流できるので、トラブルに巻き込まれるリスクを理解して、対策を講じるべきだ（家庭や行政で）。 (20代 男性)
- ・デジタル化で便利な社会を提供するだけでなく、逆に身が危険になるリスクも増えるので、そうしたことに対する予防が大切と思う。 (20代 女性)
- ・デジタル化が加速すれば、個人情報の流出やコンピューターウイルス、ハッキングなどデジタル化に伴う犯罪も増えると思う。これを取り締まることができるのは、法律しかない。なので年配の議員もデジタル化の知識をしっかりと身に付け、法整備に当たってほしい。また、法律は国を越えられないが、デジタル犯罪は簡単に国を超えるので、国際的に法整備や取り締まり強化をしてほしい。 (20代 男性)
- ・行政内部でもデジタル化を進める動き（テレワークの推進、電子決済率を上げる）はあるものの、当課においては来客対応が多く、デジタル化が進んでいない。オンラインツール（Zoom等）による相談対応体制の構築が必要。 (20代 男性)
- ・例えば給付金やコロナワクチン接種については、マイナンバーカードに紐付けることにより、効率的に確実にできるようになる。ただし、セキュリティ対策は、絶対に万全であるとは言えず、不安である。 (60代 女性)
- ・公民館のスマホ教室に参加して、ペイペイのキャッシュレス決済ができるようになったので、そのような講座を開催してほしい。 (60代 女性)
- ・公正な法整備が必要と思う。 (60代 女性)
- ・行政などによる情報の発信がすべての人に行き届くようにしてほしい。正しい情報ほど行き届いていないように感じている。 (20代 女性)
- ・まず行政がデジタル化を推進する必要がある。 (40代 男性)
- ・国の調査や投票等、ペーパーベースのものをもっと早く、デジタル対応する必要がある。 (50代 男性)
- ・雇用や年金などの社会保険料の申請をペーパーレス化しようとするのは構わないが、e-Govを使うにしてもアプリを入れないと使用できず、これには賛同できない。ブラウザでできるようにすべきだ。アプリ作成会社に無駄にお金をおとす必要がない。民間に委ねるのではなく、公務員をきちんと雇用する。これはデジタル化の推進にも大切なことだ。公務員不足による弊害はコロナ禍の医療を見ても明らかになったと思う。 (50代 女性)
- ・ネット依存について、特に子供。自分で稼いでお金を貯めて買ったわけでもなく、使用料も本人ではなく親の支払いの中、オンライン教育以外のゲームなどで使いすぎ。抑制する術もなく、のめりこむ若者。持っていないと仲間外れ。行政や製作者サイドで手段を考えてほしい。 (40代 女性)
- ・デジタルでの手続きに割引制度を導入するなど、行政手続きの原則デジタル化を力強く推進してほしい。 (50代 男性)
- ・国としてオンライン化を推進するのであれば、デジタルデバイスの解消等含め、国民に負担を強いらない方法を模索してもらいたい。 (40代 女性)

- ・デジタル化に向けて、自宅で利用する通信料などもっと安くしてほしい。料金体系やサービスなどの違いを分かりやすく、所得が低い家庭でも安く利用できる法整備を求める。  
(50代 女性)
- ・高齢者のデジタルセミナーなどを地区単位で行ったらどうか。  
(40代 女性)
- ・セキュリティ対策はしっかりとしていただきたいが、誰でも簡単に手続きできる仕組みを構築してほしい。  
(40代 女性)
- ・情報を提供する側は、責任を持って常に最新の情報に更新していく必要がある。特に行政には。  
(50代 女性)
- ・デジタル化によって役所同士のネットワークが作られ、色々なことが簡素化されることを願う。  
(60代 女性)
- ・広告詐欺を規制してもらいたい。  
(20代 男性)

## その他

- ・私は現在 74 歳で、携帯電話とパソコンを使っている。しかし、まだまだ活用できない。  
(70歳以上 女性)
- ・地球全体の異変、温暖化は人間の「おごり」。デジタル化が進展する前の不便な生活に戻れるかがカギだ。  
(70歳以上 男性)
- ・デジタル化により、便利、複雑、高コストが同時にやってくる。しかし、一定の年齢にな手放すことになり、自然に還ると思う。  
(60代 男性)
- ・最近では、財布がなくても、スマートフォンがあれば不自由しなくなり、スマートフォンがないと落ち着かないなど、貴重品の優先順位が変化してきたと感じる。  
(20代 男性)
- ・このアンケート自体が、紙でしか回答できなくて、考え方が遅れていると思う。  
(30代 女性他1名)
- ・年取ってから生活していくのに、デジタル機器はあまり使用しないし、スマホも、電話、メール、ラインとニュースや天気だけ見る。  
(60代 女性)

## 暮らしの中のデジタル化について ～消費者の視点で考えよう～

富山県消費者協会・消費生活研究グループ連絡協議会（令和3年6月）

### <調査の目的>

コロナウイルスの影響により、人との接触を減らす等の感染症対策が求められる中、オンラインサービスの導入など社会のデジタル化<sup>\*1</sup>が急速に進み、消費者の生活にも大きな変化をもたらしています。

情報通信機器やサービスの普及により、消費生活が便利になる半面、様々な混乱や思わぬトラブルの可能性も否定できません。

そこで、消費者の皆様のデジタル活用の現状や懸念などを把握し、誰もが安全で快適にデジタル技術を活用できる環境づくりに役立てることを目的として、本アンケート調査を実施します。

ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

### <回答方法>

- ・全部で4ページあります。当てはまる番号の枠内に✓印をつけてください。
- ・「その他」を選択された場合、( )内に具体的な内容をご記入ください。
- ・なお、回答いただいた内容は統計的に処理し、個人の情報を公表したり、調査の目的以外に使用することはありません。
- ・設問の中の※印のついた用語の説明は、各ページの下欄に掲載してあります。

### あなた自身についてお聞きします。（記入漏れにご注意ください。）

- ・年代 ①□ 20歳未満 ②□ 20歳代 ③□ 30歳代 ④□ 40歳代  
⑤□ 50歳代 ⑥□ 60歳代 ⑦□ 70歳以上
- ・性別 ①□ 男性 ②□ 女性 ③□ 無回答
- ・職業 ①□ 給与生活者 ②□ 自営・自由業 ③□ 家事従事者  
④□ 学生 ⑤□ 無職 ⑥□ その他 ( )
- ・家族構成 ①□ 1人(単身) ②□ 夫婦のみ(1世代)  
③□ 夫婦と子供または親と自分(たち)(2世代)  
④□ 親と子供と孫(3世代) ⑤□ その他 ( )
- ・住所(市町村\_\_\_\_\_市・町・村)
- ・住居の形態 ①□ 戸建 ②□ 集合住宅 ③□ その他 ( )

### 問1 最初にお聞きします。日常生活で、コロナ禍による外出自粛などにより増えた行動は、次のうちどれですか。（いくつでも）

- ①□ テレビを見る ②□ 本や新聞を読む ③□ 勉強や自己啓発
  - ④□ テイクアウト・デリバリーの活用
- （問1裏面に続く）

<sup>1</sup> 消費生活におけるデジタル化とは、消費者による情報入手・発信、取引等の過程において、デジタルデータを用いる比重が高まっていく傾向のことを指します。

- ⑤□ 料理を作る機会      ⑥□ 睡眠時間      ⑦□ 掃除・片付け  
 ⑧□ 時間をずらして買物や外出をする      ⑨□ 自然にふれる機会  
 ⑩□ メールやSNS<sup>※2</sup>(ラインなど)によるコミュニケーション  
 ⑪□ オンラインゲーム      ⑫□ 通信販売の利用  
 ⑬□ その他 ( )  
 ⑭□ 特に増えた行動はない

## I デジタル機器の使用状況について

問2 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。(該当するものすべて)

- ①□ スマートフォン      ②□ パソコン  
 ③□ 携帯電話 (スマートフォン以外)      ④□ タブレット  
 ⑤□ ゲーム機器      ⑥□ ウェアラブル端末<sup>※3</sup> (スマートウォッチ)  
 ⑦□ その他 ( )  
 ⑧□ 何も使っていない

問3 下記の項目に関して、デジタル機器を利用している頻度を教えてください。(該当する箇所に✓印を入れてください)

	項 目	週5日以上	週3日程度	週1日程度	ほとんどない
①	ニュース・天気などの情報収集	□	□	□	□
②	動画や音楽などの配信サービス	□	□	□	□
③	SNS等によるコミュニケーション	□	□	□	□
④	テレワーク (在宅勤務など)	□	□	□	□
⑤	オンライン会議	□	□	□	□
⑥	オンライン教育・学習	□	□	□	□
⑦	キャッシュレス決済	□	□	□	□
⑧	ネットショッピング	□	□	□	□
⑨	オンラインゲーム	□	□	□	□
⑩	健康管理	□	□	□	□
⑪	行政からの情報やサービスの提供	□	□	□	□
⑫	その他 ( )				

## II デジタル機器・サービスに関する評価について

<sup>2</sup> Social Networking Service の略で、インターネット上で友人を紹介し合って、個人間の交流を支援するサービスのことです。

<sup>3</sup> 腕や頭部などの身体に装着して利用する情報通信端末のことです。

**問4 デジタル化の進展について、良いと思うことは何ですか。(いくつでも)**

- ① コミュニケーションが容易になった
- ② 情報が簡単に入手・発信できるようになった
- ③ 商品・サービスの選択肢が広がった
- ④ キャッシュレス決済が広がった
- ⑤ 仕事や勉強の効率が良くなった
- ⑥ ネットを使った新たなビジネスや学習の機会が生まれた
- ⑦ その他 ( )

**問5 デジタル化の進展について、心配なことは何ですか。(いくつでも)**

- ① 個人情報の流出やプライバシーの侵害
- ② フェイク（虚偽）ニュースや風評被害の増加
- ③ ネットを使った犯罪（詐欺、名誉棄損など）の増加
- ④ デジタル化の流れについていけない不安
- ⑤ AI<sup>※4</sup>導入などによる雇用の喪失
- ⑥ 教育におけるデジタル化の比重が増すことへの不安
- ⑦ ゲーム依存、ネット依存による弊害
- ⑧ 現金が使えなくなることなどキャッシュレス化の弊害
- ⑨ その他 ( )

**問6 デジタル機器・サービスを利用する中で、トラブルはありましたか。**

- ① あった      ② なかった      ③ 利用していない

**問7 問6で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)**

- ① デジタル機器が使用不能になった
- ② キャッシュレス決済によるトラブル
- ③ 個人情報の流出や、プライバシーの侵害
- ④ ネットショッピングによる消費者トラブル
- ⑤ SNS等をきっかけにした不当請求などの消費者トラブル
- ⑥ SNS等が原因となった権利侵害や人間関係のトラブル
- ⑦ その他 ( )

**Ⅲ 今後のデジタル化について**

**問8 デジタル化の進展について、特に何を期待しますか。(5つまで)**

- ① 感染症への対策
  - ② キャッシュレス化の推進
  - ③ コミュニケーションの推進
  - ④ オンライン等による新しい仲間づくりの手段
  - ⑤ インターネットによる遠隔操作やモノの共有による利便性の向上
  - ⑥ オンライン情報システムによる犯罪抑止
- (問8裏面に続く)**

<sup>4</sup> Artificial Intelligence の略で、人工知能のことです。

- ⑦ テレワーク（在宅勤務など）の普及
- ⑧ 教育の多様化・高度化
- ⑨ オンライン診療など医療サービスの高度化
- ⑩ その他（）
- ⑪ 特に期待することはない

**問9 デジタル化に向けて、消費者にとってより大切だと思うことは何ですか。（3つまで）**

- ① スマホやパソコン講座を積極的に受講する
- ② ネットの活用技術を習得する
- ③ 情報化社会のルールやモラルを理解する
- ④ 安易に写真やアドレス・パスワード等の個人情報を提供しないなど、ネットによるトラブルに遭わないようにする
- ⑤ デジタル化社会の動向を注視し、関心を持ち続ける
- ⑥ その他（）

**問10 デジタル化に向けて、事業者に望むことは何ですか。（3つまで）**

- ① セキュリティ対策や個人（顧客）情報漏えい防止対策の強化
- ② 個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守
- ③ 誇大広告や不正取引の禁止
- ④ 安全で便利なオンラインサービスの拡充
- ⑤ 情報格差（デジタル・デバイド<sup>※5</sup>）を解消するためのサポート
- ⑥ その他（）

**問11 デジタル化に向けて、行政に望むことは何ですか。（3つまで）**

- ① 公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備
- ② 情報格差（デジタル・デバイド）を解消するための支援
- ③ 情報教育、啓発活動の充実
- ④ 個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発
- ⑤ 企業のデジタル化を推進するための支援
- ⑥ マイナンバーカードによる行政サービスの拡大
- ⑦ まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi<sup>※6</sup>環境の整備
- ⑧ ネットによる権利侵害や犯罪への対策強化や相談体制等の充実
- ⑨ その他（）

**デジタル化について、あなたの考えを自由に記入してください。**

**ご協力ありがとうございました。**

この調査に関するお問い合わせ先  
 富山県消費者協会（県民共生センター内）  
 TEL076（432）5690

<sup>5</sup> 情報格差。情報通信技術を利用できる人とできない人の間に生じる経済格差を指します。  
<sup>6</sup> 公共の場所などで、誰でも利用できる無料で提供されたWi-Fiスポットのことです。



**「暮らしの中のデジタル化について  
～消費者の視点で考えよう～」  
調査報告書**

富山県消費者協会

〒930-0805

富山市湊入船町6-7

(県民共生センター内)

TEL 076-432-5690

FAX 076-432-5693