

日韓シニアネットユーザーの声から考察した スマートフォンを経由した利用者情報の利用許諾等 高齢者や初心者への広報・利用支援のありかた



総務省利用者視点をふまえたICTサービスに係わる諸問題に関する研究会
スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWG

2012年5月 総務省

老テク研究会事務局長 メロウ倶楽部日韓交流会担当

東京大学先端科学技術研究センター人間支援工学分野 交流研究員 近藤則子

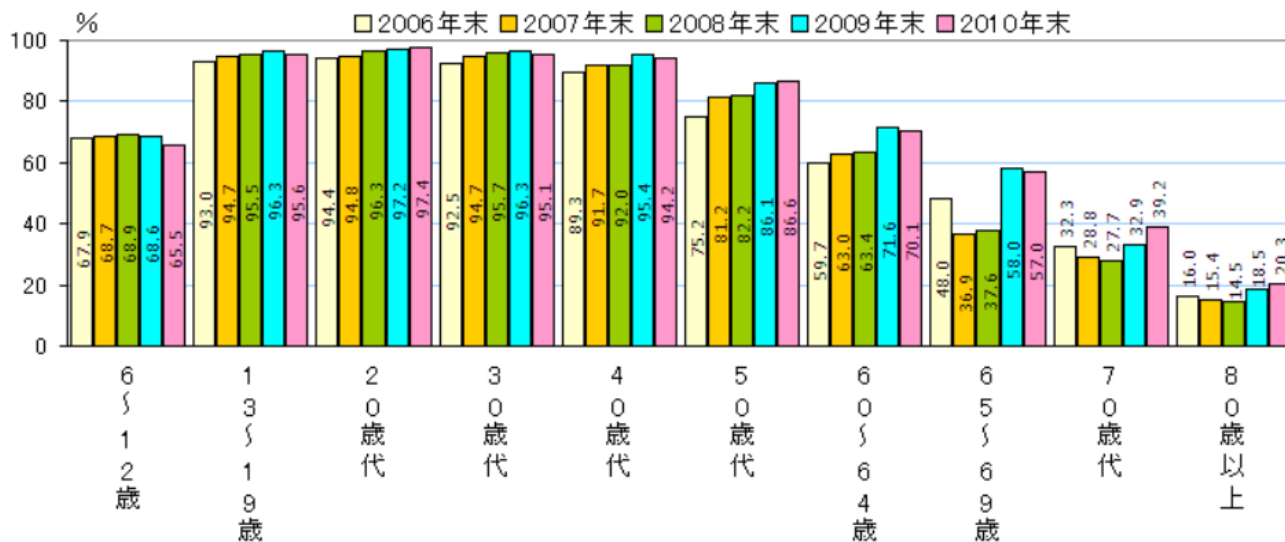
年齢別インターネット利用率(総務省調査)

一世代間の情報格差は、まだまだ大きい。

70代のインターネット利用増 ー平成22年通信利用動向調査

PCより携帯電話利用とあるが 若い世代も同様
シニア層に使いやすい携帯電話が各社から発売された。

年齢別インターネット利用率



(資料)総務省「通信利用動向調査」

拡がる情報格差

世代間だけではなく高齢者間の情報リテラシーの格差は拡がるばかり。
都会と地方の格差も大きい。

特に、65才以上の高齢者層では、携帯メールを使える人は、未だに少数。
これまで携帯電話だけでメールを利用していた若い人たちも含め、
デジタル情報リテラシーは高くない。

中小・零細企業の50才以上の経営者、地域活動、自治会、老人会、婦人会の
役員、世話役などは携帯メールがやっとの人が多数。

ケータイメールからスマホメールへの変更は、高齢者でなくても
モバイル情報サービスユーザーにとって、大きな変化で混乱確実。

スマートフォン 妻と同じく あやつれず (シニアネット川柳)

国内外の高齢者層への情報教育支援事情

* 米国 SeniorNet

創設から25年、世界最大の高齢者情報教育支援
非営利団体 本部はワシントンDC
全米にPC学習センター インターネット講座もある。
シニアボランティアと若いスタッフが中心
マイクロソフト、IBMなど多くのIT企業が支援。

* 韓国 高齢者情報化教育協議会
行政安全部(総務省にあたる)が支援
行政サービスの電子化によりIT教育に注力
情報文化振興院を通じて全国に無料PC教室
地域、職域(企業別、政府機関別)に支部
政府主導で電話会社、IT企業、大学も支援
高齢者にやさしく福祉活動に熱心な国民性

* オーストラリア ASCCA

全国の地域パソコンクラブの連合会
指導者は80代の元政府職員 ボランティア中心

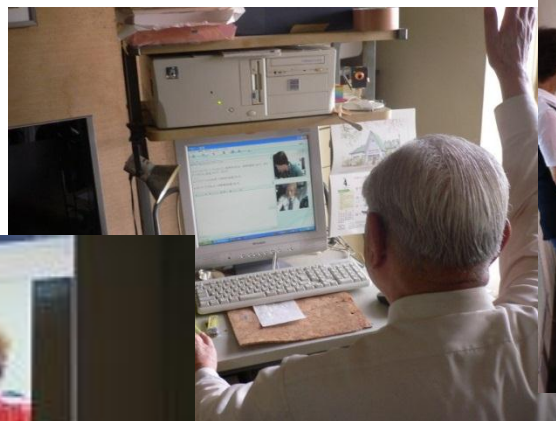
* 日本

ボランティアのシニアパソコンクラブが無数に存在
1) 地域シニアネット 非営利団体として活動 行政と連携
元郵便局長達が創設した仙台シニアネットクラブ他 多数
2) オンラインやメーリングリストで交流 オフ会が盛ん
通産省(当時)メロウソサエティ構想からうまれた
メロウ倶楽部、コンピュータおばあちゃんの会等
3) シニア情報生活アドバイザー制度
ニューメディア開発協会が認定 類似の制度 富士通も
実施 (シニアITアドバイザー)

企業が提供する高齢者情報コミュニティ

- 1) DeNaの趣味人倶楽部
クラブツーリズムと提携したシニアの出会い系
スマホ講習会(有料)も企画
- 2) スローネット 高齢者のSNS パソコン講座あり
- 3) 有料老人ホームのPC教室
- 4) 大手IT企業OBのためのネットコミュニティ
- 5) NTTdocomo契約者むけ無料携帯電話教室

老テク研究会は、1995年に米国のシニアネットを日本に紹介して以来、行政や企業、大学や学会等と連携して、高齢者の情報リテラシー向上や地域のシニアネット創設や国内外のシニアネットの相互交流を支援する、さまざまなセミナーやシンポジウム、オンラインイベントを企画運営するボランティア活動を行なっています。



日韓シニアネットフォーラムin佐賀 2012

楽しくてためになり、友人と出会える、社会貢献ができる
シニアが主役のセミナー、ICTイベントを開催して周知、技能向上を目指す

- ★ 第1部 シニアのための楽しいICT体験講習会(予約制) 参加50名
 - 情報セキュリティとは 佐賀県警察本部サイバー犯罪対策課
 - スマートフォン入門 講師 NTTドコモ佐賀支店
 - iPad入門 講師 シニア情報生活アドバイザー佐賀 & NPO法人シニアSOHO普及サロン・三鷹(東京)
 - ★ 第2部 日韓シニアネットシンポジウム 参加約140名(韓国から30名)
 - 講演 パネル討論 観光とICT シニアのデジタル作品発表
 - アンケート実施 140名中 47名が回答
 - ★ 第3部 日韓交流会 地元の子供や若者、シニアによるアトラクション
参加 92名(韓国30名)
Ustreamで配信 8900人が視聴
- 5月24日(木) 午後1時～午後8時 佐賀市立富士生涯学習センター
主催 メロウ倶楽部 韓国高齢者情報化教育協議会KJClub シニア情報生活アドバイザー佐賀(第1部)
後援 佐賀県 佐賀市 平成24年度情報通信月間参加行事

日韓シニアネットユーザーへのアンケート“観光とICT”より抜粋 回答者全員がパソコンでインターネットを利用している先進的シニア、 PC講師、地域PCクラブの会長、幹事、理事長、指導者層が多数



GalaxyNoteは
娘さんからのプレゼント
という Hさん(78)

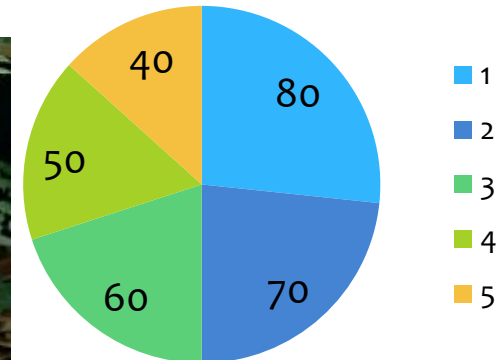
フォーラム参加約140名(韓国30名)
アンケート協力46名(韓国5名)
年齢は60代-80代が中心 (下図)
男女はほぼ同数 女性は60代が多い



iPhone4S iCloudサービスや
Siriが便利というYさん(73)



娘婿からのプレゼントのSamsung4Gのスマホは
入院した時に大変便利だった。元会長 Yさん(85)



私と携帯電話



便利に使っています。スマホは操作が難しそう
85歳 釜山



持っていないとお友達に迷惑かけるので、昨日初めて買いました！
72才 北九州市



古い携帯ですめったに使いませんが、持っていないと妻が心配するので。大邱 83才



夫(85才)はPCもスマホも使えますが私はこれで十分。写真は私が携帯カメラで撮影して待ち受けに
ソウル 78歳



同居の息子が買ってくれたスマホ娘が使い方を教えてくれますが、電話帳に写真を入れることもフリック、ドラッグ操作もできないので、電話を受けるだけです。
ソウル 79才 (女性)

日韓の30名の高齢者(写真:約半数が80代)

スマホ利用者6名

普通の携帯22名 携帯電話を持っていない 2名

シニアネット会員の多くはPC利用歴10年以上。日本ではiPad講座が人気。ほぼ全員が観光旅行にインターネットで宿の予約、航空券購入経験あり。教室ではクレジットカード決済用の少額口座を持つように指導しているという。

元気でリッチな日韓のアクティブシニアの皆様ですが、腰痛、高血圧、糖尿病がん等の持病や脳卒中による言語障害の残る人もおられ、ほぼ全員が10年以内に入院、通院の経験あり。

見えにくい、聞こえにくい、覚えられない、思い込みが強い、忘れ物が多い！
近所の老人でPC好きな人は少ないので、パソコン仲間の集まりが楽しみ、



先進的なシニアのスマホの利用状況

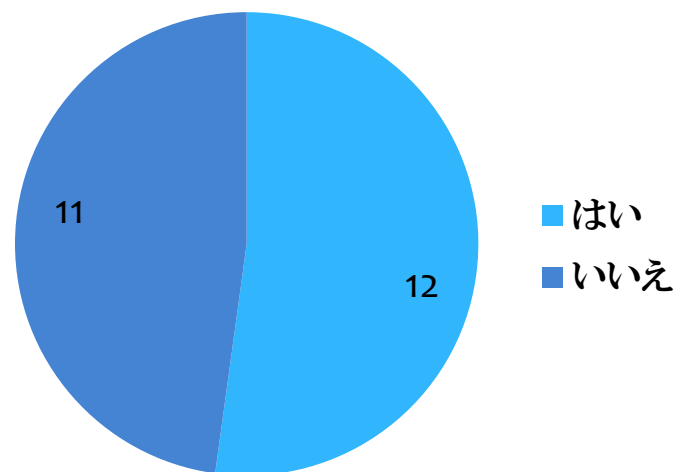
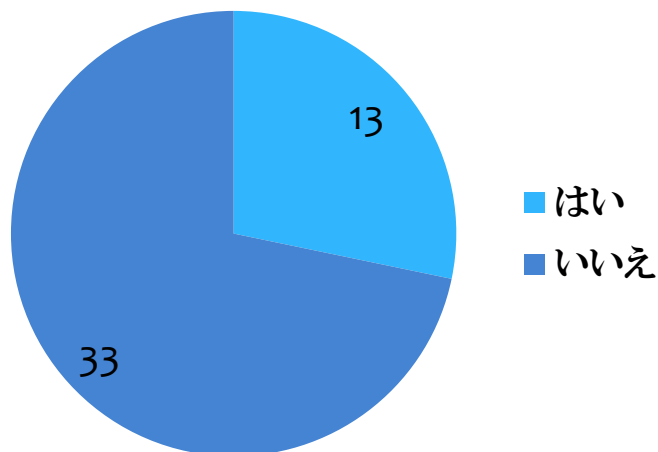
先進的なシニアは持っているけれど 使いこなしている人は少数
買い替えたいと考えているシニアも多い。スマホ電話教室大好評！

スマホを持っていますか？

13名がはいと回答 4名は70代
70代の全員がiPhone 選択の理由は
情報セキュリティとiPadとの連携
 iCloudで写真共有が便利

スマホに買い替えたいですか？

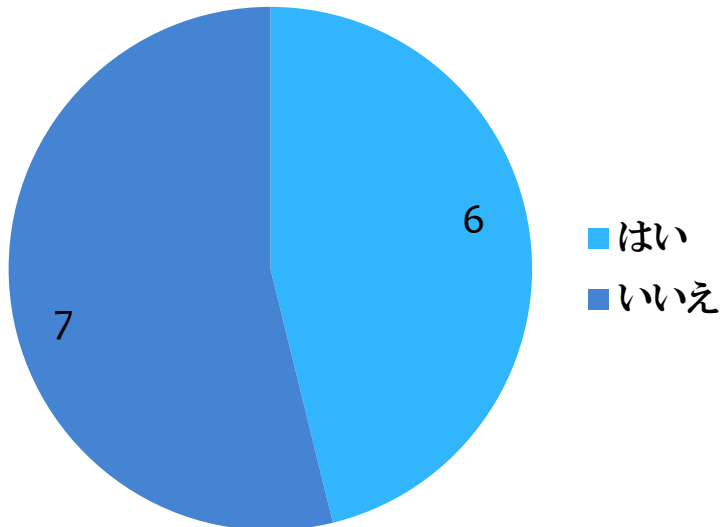
23名中 12名がはい 7名が70代
アンドロイドからiPhoneに変更したい3名
理由は左に同じ



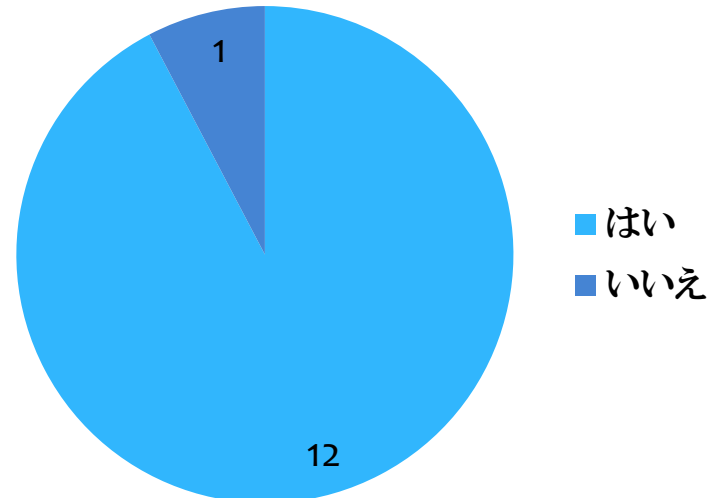
スマホの位置情報

GPS機能を意識して使っていない 携帯電話は電話とメール以外に使ってこなかったため、モバイルサービスの利用はこれから
アンケート回答にGPS、位置情報とは何かの啓発が必要

スマホ利用者へ
地図アプリ使っていますか？
13名中6名が使っている



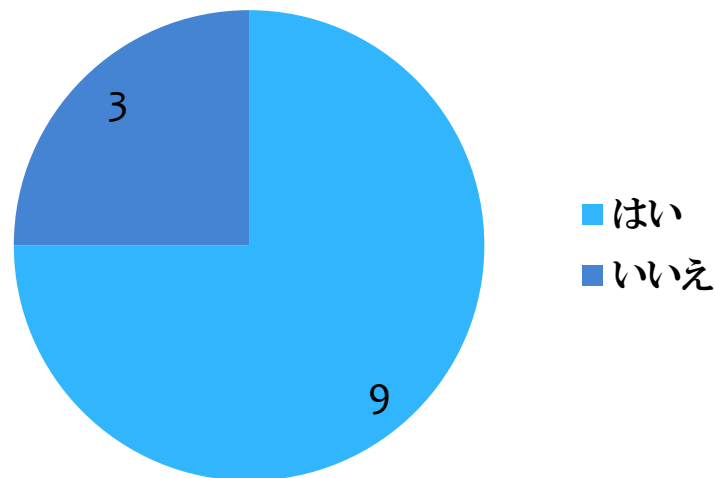
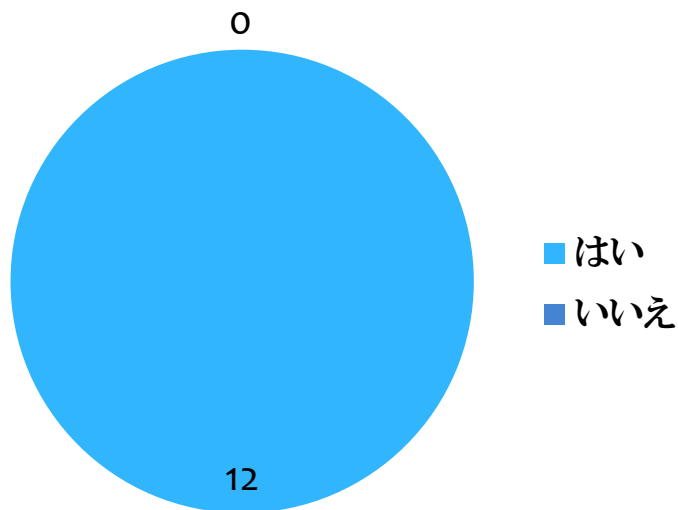
GPS機能は便利だと思いますか？
位置情報を知らなかった。このアンケートで知ったが
観光には便利だと思う



PCでネットを利用しているシニアで携帯電話をスマホに買い替えたい人はスマホの情報セキュリティを認識しているが、一部のアプリの引き起こす問題は知られていない。

PCと同様のセキュリティ対策は
全員が必要と回答

アプリを通じて第三者に電話番号や居場所が知られるアプリがあることは、知らない人いる。PC導入初期の頃と近い



スマホの位置情報サービスは 適切に運用すれば高齢者に有用



日韓シニアネットフォーラム パネル討論より

ICTで変わるシニアの観光で メロウ倶楽部の若宮さんの発言が翌日の佐賀新聞紙上で紹介。

『ネットに個人情報を出すことに抵抗のある人もいるが、信頼できるサイトを使い、リスクを軽減して上手に利用すべきだ』

参加者の声

『情報はGive&Take、情報を必要とする場合は、こちらの情報も提供しないと求める情報は入手できない。自分の病状を正しく提供しないと適切な医療を受けられないのと同じ。』

(76才 男性)

『旅行はシニアの楽しみの最たるもの。観光地で位置情報と連携する便利な地図情報サービスが増えるのは歓迎する。』

自分の位置を知られたところで、どんな実害があるのかわからない。迷子になった時や病気や災害時に助けてもらえるならぜひ使いたい。』

(67才 女性 同様の声多数)

位置情報を知られる実害って何？

現状は、シニアのスマホ利用者は少数派であるが、これからは利用者の高齢化と共にシニアのスマホユーザーは増加する。

情報が第三者に無断で利用されることに対してその意味するところに、無関心、無防備な利用者が多い。

**いやなら位置情報をOFFにすればいいんじゃないの？
しかし、初心者や高齢者の多くはOFFにする方法がわからない場合が多い。**

困るであろう事例で共感されたのは

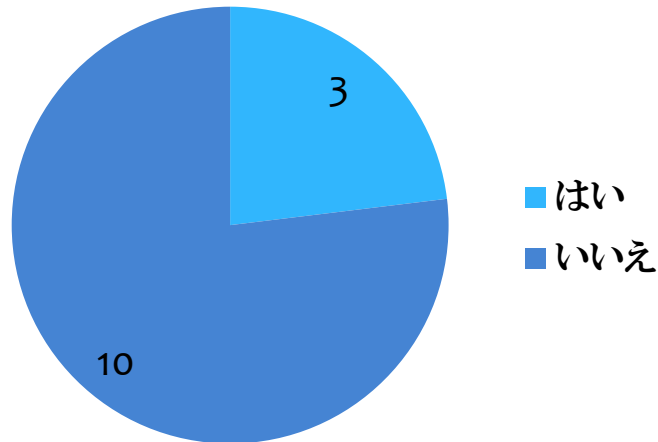
『離婚したあとに会いたくない相手に居場所を知られたくない』
『責任の重い仕事をしているので、居場所を知られることは都市名で交渉相手が推測できる場合もあり、ビジネスに不利益になる』

スマホユーザーの現状

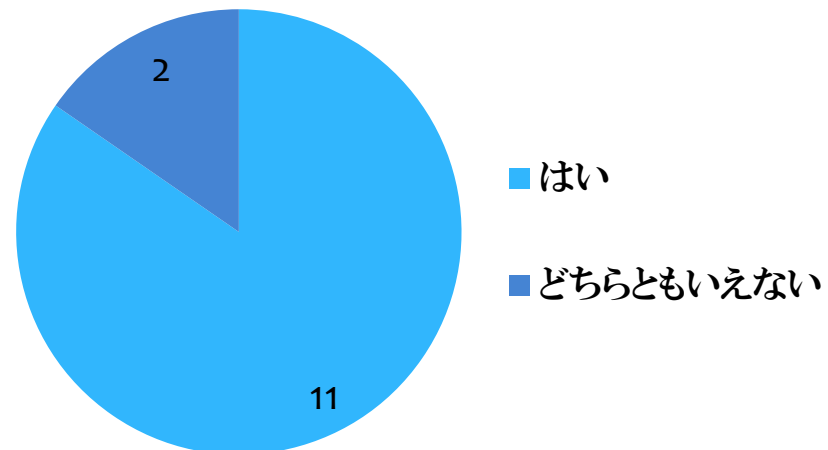
利用許諾契約条項は 読まれていない。

個人情報の扱いは40代の指導者が自己責任に懐疑的
先進的な高齢者は日韓とも、インターネットはそういう世界だと発言しているが、70代以上のPCユーザーは少数だがリテラシーはむしろ高いので、60代のPCが簡単になってから利用開始した人たちは勉強不足で、スマホのセキュリティもできないのではないかという意見が複数あった

利用許諾契約を読みますか？



個人情報取り扱いは自己責任
だと思いますか？



アプリの利用許諾を読まないのはなぜですか？

シニアネットユーザーに 電話や対面で話をうかがいました。

- 1 面倒くさい。文章が長すぎるし、わかりにくい。
- 2 文字が小さくて読みにくい。文字を拡大するとさらに読みにくい。
- 3 どうせ読んでも意味がわからない(と思っている)。
- 4 許諾しなければ利用できないからするしかない(と思っている)
- 5 アップルのiPhoneアプリの審査を信頼している。

PCの無料ソフトの利用許諾は、丁寧に読んでいる。

理由はソフトについてくるもので、トラブルをおこされた経験があるから

★メロウ倶楽部会員むけ会議室 PC情報相談室から抜粋

質問 JTrimをダウンロードしたら英文で使い方が分からないので即アンインストールしたのに勝手に「Babylon search」がインターネット・エクスプローラーを開けるたびに前面に出てきます。ネットで調べてみても、被害者は沢山いるみたいで対処法が色々載っていますが私の能力ではよくわかりません。初心者の私で退治できる方法はないでしょうか？目障りです

お答え

「プログラムの追加の削除では消えないようですね。

インターネットオプションをクリックすると中ほどに「アドオンの管理」

に「Babylon search」があって「有効」になっていれば、右下に「無効にする」ボタンがあります。

それでもだめならレジストリーをかきかえなければなりません。

ご提案

アプリに重要な許諾事項がある場合は、最初に、大きく箇条書きにしましょう。

例 このアプリは、あなたの00(例 電話番号や今いる場所)の情報を、ダウンロードと同時に(?)第3者に提供します。第3者とは、00広告会社、広告を提供している00会社。00調査会社です。

- ★送信した個人情報を削除できる機能をつけてください。
- ★現在の携帯電話では、位置情報を送信する時、大きな文字でその都度 許諾を求められますので、それにならってください。
- ★『LINEは楽しいアプリですが、ダウンロードすると自動的に電話帳リストができて怖い。』という声がありました。
すぐ削除したそうですが、番号を電話帳にいれてよいですか？
は必要です。教えたくない相手にも伝えないでほしいです。

高齢者の情報リテラシー向上支援 市民団体、企業、行政の協働で推進しましょう

アドバイザー制度等資格活用

- * 佐賀県では、県がシニア情報生活アドバイザー資格取得を支援し、有資格者の活動の場も積極的に支援している。
- * アドバイザー同士の全国ネットワークを使って、遠隔講習を実践し、初心者から段階的に技術や知識を向上できる

助け合いの人の輪を広げる

- * シニアネットセミナー、講習会等を通じて地域、広域での支援体制を地域ごとに企業や行政と協働で構築
- * 高齢者生涯学習講座と連携
例 京都スカイ大学でIT講座好評
- * メロウ倶楽部の『PC情報相談室』のようなネットを利用できるユーザー同士が相互支援する電子掲示板、SNSを活用する

大阪富田林のNPOによる 携帯電話教室&利用者情報を活用した 高齢者のための生活支援サービス



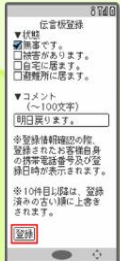
災害時に役立つ電話教室から生まれた

おはよう伝言板サービス

災害時の要支援高齢者を対象に、大阪府が支援する登録制会員むけ情報サービス。個人情報への利用は許諾を受けるために丁寧な説明会や無料電話教室を開催している。

おはよう伝言板とは…

毎日の「見守り・相談・買い物」を支援する富田林市内65歳以上の方へのサービスです。災害用伝言板が使いこなせるようになる新しいシステムです。



※利用は無料ですが、データに応じて通信料がかかります。

災害用伝言板

朝の安否確認



毎朝7時に、情報局から『おはよう』のメールが届き、返信することで、安否確認や、毎日使うことで携帯電話のメール操作の練習になる。

電話相談もできる他、地域の店舗と連携し、出前や宅配で買い物も依頼できる。

参加者募集中!

携帯電話教室 毎朝9時～12時
シニア丸得ねっとステーションで開催中!

町会・自治会・老人会などで

災害時に役立つ携帯電話教室
を開催しませんか? (毎月1日・15日)

大阪府の「新しい公共」支援事業とは?

平成22年度及び23年度の年間の事業実施を通じて、「新しい公共」の担い手となるNPO等の活動を支援するとともに、市町村、地域住民、事業者等と一体となって、地域における課題を解決する仕組みづくりを推進します。

携帯電話のネット情報サービス画面もNPOで作成。

利用者情報は地域のNPOという顔の見える、信頼している人たちだからこそ安心して提供し、活用してもらえる。

利用者からの強い要望で、携帯電話販売取り扱い検討中

スマホユーザー心得？



週刊ダイヤモンド 2012年 2/11号」特集2「奪われるプライバシーより

電話会社、アプリ提供側の皆様へ

- 1 公開情報を消せる技術を開発してください
- 2 利用規約で重要な事項はトップにわかりやすく表示してください
- 3 不正アプリ開発者や当該アプリは、スマホのニュース画面で実名をどんどん公開、発表してください。
- 4 設定支援サービスを出前講座や個別訪問で支援してください
後期高齢者の多くは耳が遠く、電話相談が困難な人が多いのです。
韓国ではPCからの無料電話相談サービスや格安訪問指導を企業が行なっています 例 サムスン 1回1000円 韓国の高齢者に大変好評。
- 5 無料アプリイコール個人情報提供が常識であるなら、企業はどのようにそれを使っているのかを 公開してください。
使い道がわかれば了解できるものもあります。知らないうちにかつてに送信したり、情報が増えたりするのは、不安で不愉快です。

老テク研究会のできること

NPOサイトから、シニアむけの インターネット利用支援講座発信

NPO ブロードバンドスクール協会から
2012年2月に実施した情報セキュリティフォーラム好評(視聴 約4000)
今後も ネット講座を実施の予定。

<http://enjoypclife.jp/forum.html>

佐賀のフォーラムも録画公開中
日韓シニアネットフォーラム
メロウ倶楽部サイトより公開

<http://www.mellow-club.org/12-nikkan-saga/index.html>

グローバルシニアネット情報 セキュリティフォーラム開催

2012年10月に内閣官房情報セキュリティセンター 普及啓発・人材育成WGや国内外のシニアネットと連携し、シニアのための情報セキュリティフォーラムを開催。

スマートフォンを経由した利用者情報の取り扱いについていろいろな立場の方に参加していただいてパネル討論を行います。