

## 全携協と連携するシニアや女性のための消費者支援スマホ講座からの報告

2015年7月16日 老テク研究会 近藤則子

2015年4月より全国携帯電話販売代理店協会(以下協会)と各地のNPO(8団体別紙)、メーカー(サムスン電子ジャパン)が連携して組織的に情報教育を受けるのが困難な高齢者や女性のための無料講習会を開催。以下浦安と横浜の講座から消費者保護の視点から報告します。講習内容は基本操作、地図、カメラ、SNS、災害時に役立つ情報等。

### ☆アプリ開発・提供しているみなさまへのお願い

(1) 利用者情報の説明が難しい。何が、問題なのかわかりにくい。

位置情報 端末情報の意味がわからない。画面でわかりやすい解説が必要では？

(2) 何を許可するのか わかりにくい。

アプリの購入時に「許可しますか？」というメッセージがすべて課金につながると誤解して新しいアプリは一切利用できない。

### ☆ショップあるいはキャリアへのお願い

(1) スマホになったら ショップは不親切になったという声が多い。

⇒ 無料講座に対して感謝の声多い 継続するためのしくみはどうあるべきか

購入した高齢者はアプリ購入に必要な設定が自分でできない人が多い

アンドロイド端末を購入しても Gmail アカウント取得を自分でできていた人は20名の中で1名。高額でなければ有償でもよいという声も多い。

2) 個人情報保護が理由で店頭支援ができない。有償できる資格制度が必要では？

ショップでは個人情報保護のため設定支援ができないとのこと。

シニアのためのスマホサロン@浦安と女性のためのスマートカフェ@横浜はNPOブロードバンドスクールの主催で携帯電話販売代理店協会所属のベルパーク社とメーカー(サムスン電子ジャパン)キャリア(au ソフトバンク NTTドコモ)が連携して開催しています。

近藤はNPOの会員で総務省地域情報化アドバイザーの肩書で毎回、講師を担当しています。浦安では初めてショップ内での講座を実施。地元の東海大学付属浦安高校ボランティア同好会メンバーの高校生がマンツーマンでサポートを担当。大好評です。



浦安の高校生サポーターは有償ボランティアとして参加していただいています

毎回 仙台のスマホサロンとビデオチャットし、韓国や台湾の仲間たちとも交流。

2015年 全携協と連携するシニアのためのスマホサロン					
No	エリア	主催団体NPO	ショップ調整	連携ショップ名(担当)	開催場所
1	東京	ブロードバンドスクール協会	代理店協会(ヘルパーク様)	auショップ浦安店	auショップ浦安店
2	大阪	きんきうえぶ	代理店協会(コネクシオ様・MFK様)	ドコモショップ富田林店	きんきうえぶ 事務所内 セミナースペース (大阪府富田林市小金台2-5-10)
3	千葉	あびこ・シニア・ライフ・ネット	代理店協会(コネクシオ様)	auショップ我孫子店	あしらねパソコン教室(湖北駅前)
4	京都	花パソ	代理店協会(コネクシオ様)	ドコモショップ桃山駅前店	深草商店街 ふかふか家 京都市伏見区深草直違橋2-435-3
5	福岡	NPOふくおか	代理店協会(ティーガイア様)	auショップ 天神店	NPOふくおか 会議室
6	東京	自立支援化ネットワーク	代理店協会(ティーガイア様)	本社au担当スーパーハイパー	よつや広場(四谷三丁目)
7	愛知	まなび考房	代理店協会(ティーガイア様)	東海支社担当+ショップ店長(副店長)	名古屋市昭和区狭間町4 名古屋工業会館 3階
			代理店協会(ティーガイア様)	東海支社担当+ショップ店長(副店長)	津島市藤浪町3-89-10 津島市文化会館
8	横浜	I Love つづき	代理店協会 ヘルパーク様	ソフトバンクセンター北	横浜市都筑区中川1-4-1 ハウスクエア横浜107