

# 「高齢者のICT利活用の課題と対策2016」 拡がり続ける情報格差

ースマホ普及で急増する高齢者ネットトラブルー  
「ICTを使えると楽しい」から「知らないで大損害」

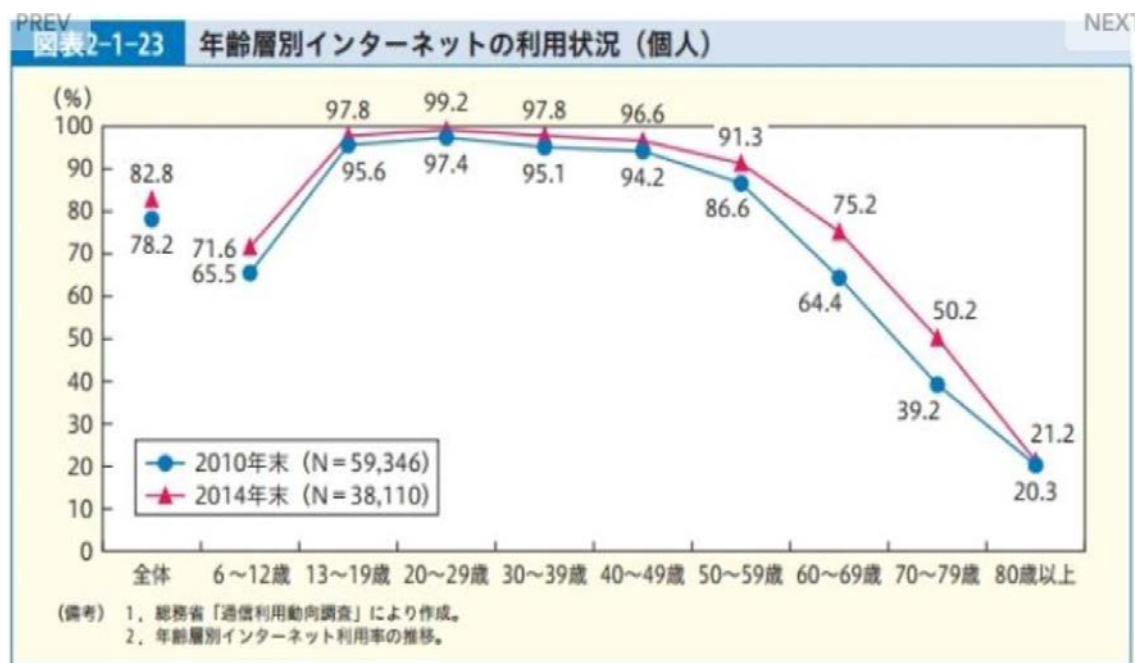
---

総務省地域IoT実装推進タスクフォース第3回人材・リテラシー分科会

2016年12月9日(金)老テク研究会事務局 近藤則子

総務省地域情報化アドバイザー 横浜市消費生活推進員

# 世代間情報格差 消費者白書



年齢層別インターネット利用状況（総務省「通信利用動向調査」を基にした消費者白書のグラフ）

CI OCE V

## 超高齢社会は障害者社会

65歳以上の高齢者人口は、**3,392万**  
総人口に占める割合（高齢化率）は**26.7%**  
**75歳以上の人口は1,641万人**  
**（男性635万人、女性1,006万人）**  
総人口に占める割合は**12.9%**  
**（平成28年高齢者白書）**

高齢になるほど、視聴覚、身体、認知機能に障害をもつ人は増える。**ICTは高齢者の心と暮らしを支える必需品**

# 課題1 広がる情報格差で高齢者間格差が大きくなる



パソコンやスマートフォンでネットを活用できる高齢者は、使えない高齢者と比較すると社会参加の機会も多く、友人も多い。動画サイトや電子書籍で文化面も充実

要介護になると情報格差が生死をわける。病気の治療法や薬、医療、介護保険制度、遺言手続きなど必要な情報を自宅で得られるメリットは大きい。高齢者のネット購入の契約・解約のトラブルは急増している。

パソコンを使える高齢者は男性が多い。女性(妻)は携帯電話だけという人が多い。夫が亡くなると、良妻ほどひきこもりになりがちで孤立して認知症になりやすい。



インターネットを使わない高齢者のテレビ視聴時間は長い。

携帯電話はもっていても、通話をするだけ。

要介護や介護者になると移動や外出は困難になる。自宅ですごす時間は長く、テレビやラジオは楽しみであり、情報源。家の電話が生命と暮らしを支えている。

今後は結婚歴のない(家族の少ない)独居高齢者が増える。未婚率は全国的に上昇中。生涯未婚率1位は東京(男性25.25%、女性17.37%)(国勢調査)。

家族、家庭介護を前提とする介護制度は維持するのは難しくなるのでは。

## 課題2 高齢者のネットトラブル急増中

### 高齢者消費生活相談の2位に「アダルト情報サイト」2016年 消費者白書

2013年度に比べて約4000件も増加して1万2679件

警察庁によれば、平成26年1月から12月までの「架空請求詐欺」の被害額は、約175億円（架空請求の多くはアダルト詐欺サイト）。1日で4800万円にもなる。

オレオレ詐欺（約174億：平成26年）より多い 平均被害額27万円

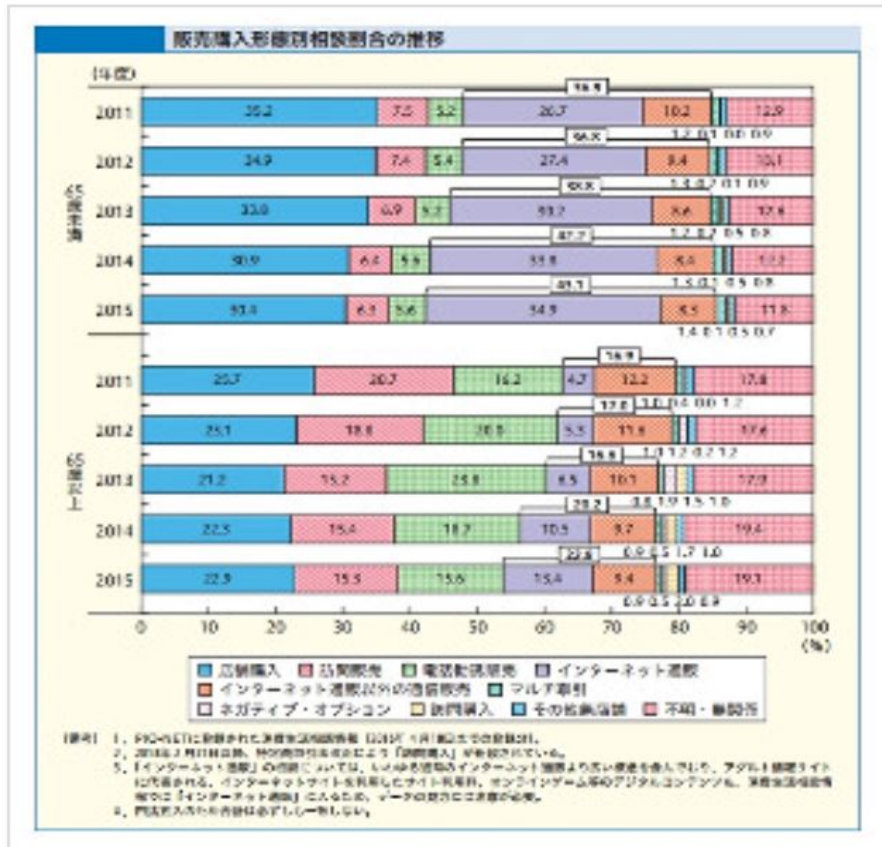
図表3-1-11 高齢者に関する相談が多い商品・サービス（上位5商品）

|   | 2011年度     | 件数    | 2013年度    | 件数     | 2015年度        | 件数     |
|---|------------|-------|-----------|--------|---------------|--------|
| 1 | ファンド型投資商品  | 9,431 | 健康食品（全般）  | 20,670 | 商品一般          | 16,844 |
| 2 | フリーローン・サラ金 | 8,664 | 商品一般      | 17,887 | アダルト情報サイト     | 12,679 |
| 3 | 商品一般       | 6,880 | 他の健康食品    | 12,076 | デジタルコンテンツ（全般） | 11,407 |
| 4 | 公社債        | 6,075 | ファンド型投資商品 | 11,416 | 光ファイバー        | 8,299  |
| 5 | アダルト情報サイト  | 5,883 | アダルト情報サイト | 8,653  | フリーローン・サラ金    | 5,670  |

（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年4月10日までの登録分）。







販売購入形態別相談割合の推移。65歳以上の高齢者でも「インターネット通販」が増えている

## 高齢者のネット通販トラブル急増

2010年度と比べると60歳代は約13倍  
70歳以上は約23倍

電話勧誘によるインターネット接続契約  
トラブルも急増

総務省は今年、書面交付を義務化

電話で電話契約ができることを知らないのは  
高齢者だけでなく、若者も7割が知らない。  
(老テク研究会2016年横浜市で調査)

# 高齢者のネットトラブル増加の背景

参考 読売オンライン2016年5月27日記事(筆者 ITジャーナリスト・三上洋氏)

- 1 高齢ネット利用者の増大とスマートフォン普及 —電話で脅迫される
- 2 操作に不慣れで、ネット上の悪意に免疫がない —スルーできない
- 3 アダルトサイトからの不正請求を友人や家族に相談できない
- 4 成人向け広告の横行と、高齢者の情報リテラシー不足 —ネットは無法地帯

SNSでは広告がほぼ無審査のために、中には詐欺まがいの広告もある。無料ブログやまとめサイト等ではアダルト広告が多く、中にはワンクリック詐欺・架空請求詐欺の広告も存在している。

消費者白書によれば「SNSからアダルト情報サイトへつながり会員登録されてしまった」

「SNSに表示された広告をきっかけにダイエットサプリメントを試しに1回注文したところ、定期購入となっていた」

「SNSで副業サイトの広告を見付け登録したが、報酬を受け取るためにポイント購入が必要と料金を請求された」

# 地域IoTに関連した不安

高齢者にIoTは無理なのではないか、という弁護士の板倉雄一郎先生のFBの発言に、高齢者に人気のおしゃべりロボットがネットに接続されると、楽しいことも増えるけれど、悪用されると心配だと書き込みました

すると別の弁護士さんが、すでに米国では IBMのワトソンを使った恐竜のおもちゃが話題になっていることを教えてくださいました。このおもちゃは、家庭のWi-Fiに恐竜を接続して年齢 学年 好きな色や食べ物などを入力すると、それに対応した会話をします。子供が新しい言葉を使うと恐竜も成長する学習機能があります。 素晴らしい、夢のある技術だと思いました。

しかし、親がそばで管理できる子供ではなく、ひとりぐらしの高齢者がこのおもちゃを使った場合、悪い人がおもちゃを通じて詐欺や洗脳などをしたら怖いなど心配しています。

消費者相談センターだけでなく、超高齢社会に対応した情報通信法の整備と法律相談サービスが充実してほしいと願っています。



出典 <http://wired.jp/2015/02/20/cognitoys-ibm-watson/>

# 提案1 高齢者のリテラシー向上への処方箋

## シルバー人材センター事業協会と地域（自治会等）が連携してはどうか？

シルバー人材センターとは高齢者が働くことを通じて生きがいを得るとともに、地域社会の活性化に貢献するため全国に設置されている組織。

「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」の成立によりシルバー人材センター事業が法制化（昭和61年：1986年）定年退職者等の能力の積極的な活用を促進するための事業を行う**全国唯一の団体**。パソコン教室を実施している自治体も105（協会サイトからまとめ）あるがスマートフォン講座はない。

横浜市で地域の自主防災組織（自治会、老人会）と連携し、悪質商法対策に取り組んでいる**消費生活推進活動のひとつとして、高齢者の携帯やネットトラブル防止講座を普及・啓発等の予算で2017年1月24日実施する。**  
**シニア情報生活アドバイザー**の資格をもつNPOブロードバンドスクール協会講師三好さんが担当する。

| 団体                                     | ICT関連活動                                                           | 詳細                                             |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>シルバー人材センター</b><br>105の自治体でパソコン教室を実施 | パソコン教室講師や訪問指導                                                     | 1時間1000円でパソコン教室を実施、<br>多くはWord Excelデジカメ講習 など  |
| ニューメディア開発協会<br>99の団体がSILA養成講座を実施       | <b>シニア情報生活アドバイザー（SILA）</b><br>養成講座（有料）実施団体認定<br>NPOの地域シニアネットが多数参加 | パソコン スマホ、タブレットやスマートフォン講座<br>オンライン交流広場やフォーラムも開催 |



# 参考 仙台市のシルバー人材センターパソコン教室

すべて個人指導の  
**パソコン教室**  
ゆっくり・楽しく・ていねいに  
同じ目標に到達しても優しくお教えします  
パソコン持ち込み OK

◆開講コース◆

| コース名            | 回数・時間     | 料金                |
|-----------------|-----------|-------------------|
| ① パソコン入門講座      | 1回 3時間×3回 | ¥9,257 (テキスト代別)   |
| ② ワード講座         |           |                   |
| ③ エクセル講座        |           |                   |
| ④ パワーポイント講座     |           |                   |
| ⑤ インターネット・メール講座 |           |                   |
| ⑥ デジカメ入門講座      |           |                   |
| ⑦ 年賀はがき作成       | 1回 2時間×2回 | ¥4,115 (テキスト代別)   |
| ⑧ タブレット講座       | 2時間×2回    | ¥4,115            |
| ⑨ 自由コース         | 2時間以上     | ¥2,470/2時間        |
| ⑩ 出張指導          | 2時間単位     | ¥2,470 + 交通費 500円 |

◆開 講 日◆  
土日祝日コース  
午前の部 9:30～  
午後の部 13:30～

◆教室の案内◆  
仙台市青葉区本町一丁目9-2  
京屋ビル2号館 4階  
(仙台市シルバー人材センター中央研修所)  
加齢車庫は併設しており使えますので、近隣のパーキングをご利用下さい

※ 本館 仙台市青葉区花巻町一丁目3-2  
公益社団法人 仙台市シルバー人材センター  
TEL 022-214-6262 FAX 022-214-6264  
ご予約: 月曜日～金曜日 8:30～17:00  
随時受付: 090-7798-2717

＜仙台駅西口からの道順＞  
駅を南に歩き上り道を北上し、広瀬橋の次の  
信号を渡り2番目の建物の入口階段を上る  
通りを渡って正面にFM仙台の建物が見える

**パソコン教室**  
全て個人指導!! 土・日曜・祝日開催  
受講者一人に、講師一人 午前の部 9:30～ 午後の部 13:30～

| 講座名・講座内容                                            | 所要時間            | 費用 (税本含まず)                           |
|-----------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|
| パソコン入門<br>パソコン機能・操作の体験・他                            | 3時間×3回<br>合計9時間 | ¥9,257-                              |
| ワード<br>見映えする文書の作成                                   | 3時間×3回<br>合計9時間 | ¥9,257-                              |
| エクセル<br>表計算・グラフ等の作成                                 | 3時間×3回<br>合計9時間 | ¥9,257-                              |
| デジカメ入門<br>写真の取り込み・簡易な編集・整理等                         | 2時間×2回<br>合計4時間 | ¥4,115-                              |
| はがき作成<br>宛名・文面の作成                                   | 2時間×2回<br>合計4時間 | ¥4,115-                              |
| インターネット・メール<br>情報の収集・メール受発信・B-Log等                  | 3時間×3回<br>合計9時間 | ¥9,257-                              |
| パワーポイント<br>プレゼンテーションに最適                             | 3時間×3回<br>合計9時間 | ¥9,257-                              |
| アイパッド (iPad)<br>パソコンより便利なツール (携帯 iPhone 感覚)         | 2時間×2回<br>合計4時間 | ¥4,115-                              |
| 自由コース<br>パソコン・アプリの使い方をワンポイント指導                      | 2時間×1回<br>合計2時間 | ¥2,470-                              |
| 出張指導<br>ご自宅へ伺います。<br>日時・講座内容等は、ご相談の上、決めさせて頂<br>きます。 | 1時間より           | 時間単位<br>¥1,235-<br>交通費 1 回分<br>¥500- |

申込み・ご予約・お問合せ  
公益社団法人  
仙台市シルバー人材センター  
TEL 022-214-6262  
(受付月～金 8:30～17:00)  
教室の場所(右記地図)  
仙台市青葉区本町一丁目9-2  
京屋ビル2号館 4F 中央研修所

注) 時間外の問い合わせは、パソコン事業部長 白石 (Tel 090-7798-2717) まで



## 仙台市シルバー人材センター事務局の方から

センターのパソコン教室は超初心者むけのものだけ  
なので民間やNPOの講座とは競合しないと思います。  
会場やネット環境、端末はセンターで用意している。  
年間約400件の依頼があります。

資料提供 仙台市シルバー人材センター 画像はホームページから

## 提案2 ICT企業に定年後のICTサポーターの 社会貢献を制度化しては？

「わが国の場合、いわゆる会社人間が多い

「各企業は、退職者に対し、継続的に雇用の機会を提供するための努力をするだけでなく、  
それに加えて、社会貢献や生涯学習の機会を提供する義務を負う」

というような義務をおわせてはどうか？」

- 超高齢社会の法律、何が問題なのか（樋口範雄著 朝日新聞出版2015）より抜粋・引用

樋口先生は東京大学法学部教授 高齢者法の第一人者

# 老テク研究会が現在取り組んでいる 高齢者・障害者の情報リテラシー向上への取り組み

## 1 障害のある子どもむけの遠隔パソコン教室 & ネットイベント

WordやExcelでお絵かき(シェイプアート)を国内外のボランティアとの協力でテキストを作成中  
企業や自治体と連携して、シニアとこどもとのシェイプアート作品展を開催できるよう企画・調整中。  
作者と企業が出演する紹介動画をNPOブロードバンドスクール協会から英語で配信中。  
右の写真は動画に出演中の若宮さん高倉さんと日本マイクロソフトの龍治さん

子育て支援は高齢女性のいきがいに



## 2 在宅ケアに役立つICT活用講座ネット公開

地域で医療、介護福祉サービスを提供している専門職や介護家庭に役立つスマホ活用動画制作中  
エンドオブライフケア学会と連携し専門職を通じて、高齢者や障害者にリハビリ支援アプリや情報バリアフリー技術を紹介  
国際結婚の介護者にはVoiceTra、耳の不自由な高齢者には「こえとら」は有用なコミュニケーションアプリ  
2017年9月15日 台湾と連携して第6回スマートエイジングフォーラムー終末期の生と死を考えるー開催 基調講演は樋口範雄先生

市民との協働で意識改革を



## 3 災害時に役立つICT活用講座テキスト公開

自主防災組織(町内会・自治会等)の防災訓練時に活用してもらえる動画、テキスト作成。  
仲間の住む町や、地域情報化アドバイザーとしてお手伝いしている地域や地域シニアネット団体の方へご案内

国民全員参加の危機管理

# 高倉幸江さん

# Wordでお絵かき



6

大小のハート図形の両端に月の図形をつけます。

ハートで描いた図形を横向きにします。

月の図形をハートの図形に合わせて大きさを調節した後、回転させて、図の様に重ねます。

「オブジェクトの選択」矢印で図形を大きく囲み、「図形の調整」から「グループ化」をクリックします。



イラストやはがきやカード、雑貨に応用して贈り物として人気。郵便局のフレーム切手にして好評

老人ホームのパソコンボランティア活動をしていた時にネットや専用ソフトがなくてもパソコンを楽しめ、キーボード操作が不要な楽しみ方をWordの図形描画機能を使ってイラストを描いたところ、PC初心者にぴったりの教材と高齢者や仲間たちから喜ばれた。

NHK「趣味悠々」で紹介されファンは全国に広がった。2010年から6年間読売オンラインで連載。中高年女性に「Wordでお絵かきをきっかけにパソコンを使えるようになった」と高い支持を得ている。全国のPC教室の教材としても活用されている。

2016年9月15日2冊目となる本を出版。



「絵心がなくてもできる Wordで素敵なお絵描き」  
(Word2016/2013対応) 技術評論社



# 愛媛県の岡田好美(このみ)さん(19)



## Word イラスト(シェイプアート)作品展のお知らせ

娘が、ペンネーム「子猫」で、2010年9月(中学1年生)より、Wordイラスト(シェイプアート)の制作を続けています。娘の夢である、「Wordで描く、イラストレーターになりたい。」を、応援しています。今年3月の、特別支援学校高等部卒業を機に、娘の作品たちを、沢山の方に見て知っていただきたいと、4月から作品展示をスタートさせて、今回で、8回目を迎えることができました。感謝がないです。作品展では、「Wordイラスト(シェイプアート)とは、どんなものなのか?」の紹介、今までの活動履歴や、制作の様子、入選作品なども、展示しております。ぜひ、ご覧ください! よろしくお願致します。



コマリマカレンダー2017  
9月のイラストです。  
H.28.9.19.冥府のザクロと  
花婿〜乙女座〜



【展示場所】 愛媛銀行泉川支店 0897-43-6141  
〒792-0826 新居浜市喜光地町 1-7-15  
【期間】 平成 28年12月7日(水)から平成29年2月7日(火)  
平日の営業時間 9:00~15:00



岡田さんのお母さんは6年前、Wordでイラストが描けるのを知り「Wordで描けるイラスト練習帳」という本を見つけて購入し、当時 中学生だった岡田さんは、本で独習。その後、高倉さんが読売オンラインで連載していた「Wordでお絵描き」を、一緒に見つけて、好美さんが気に入ったので、お母さんが、「印刷して絵を描くことが出来る。」ことを提案し、印刷して独習を続けた。娘が、楽しく描けていることを知ってほしいと、高倉さんのホームページを通じて交流をしてきた。

今年 特別支援学校高等部を卒業し、お母さんは作品展を開催するべくネットで地元の銀行に連絡をとると、すぐに快諾してもらえた。伊予銀行と愛媛銀行が無料で開放してくれた。伊予銀行は新居浜市内の全支店での開催が決まり、愛媛銀行は、口座も取引もないにもかかわらず、新居浜市内の全支店に繋げてくださることになっている。



- ホーム (HPにようこそ)
- 更新の部屋 2016年
- 素敵な報告です。2016
- なまけもの親子猫の紹介活動履歴
- 2016年~Wordイラスト(シェイプアート)
- コマリマの団り部屋
- Wordイラストのお仕事
- にいきゃろWordイラストの部屋
- Wordイラストでコンテストです 2016
- 子猫の家庭菜園
- 子猫の作品の部屋



ホームページ

<http://oyaoneko.jimdo.com/>

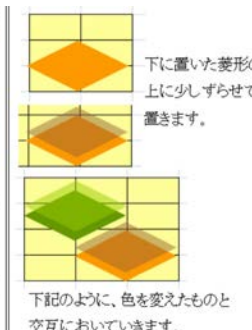
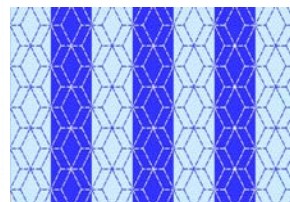
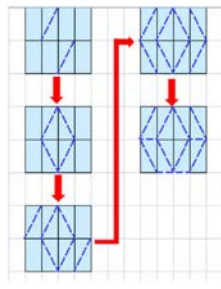


# メロウ倶楽部の若宮正子さん(81)



自宅のPC教室でエクセルアートを考案 ネットで老人会 かかりつけ医とはフェイスブックでお友達

ここでは、  
行高さを列幅の2倍にしています。



戦中、戦後の庶民の記録をアーカイブ「メロウ伝承館」に掲載。海外旅行の記録は動画編集して公開

SNSで仲間と交流、若い世代にも知り合いがたくさんできた。FBで高齢者の自立エッセイを発信中  
自宅でシニアのための小さなパソコン教室を週2回開催し15年。

高倉さんのWordでお絵かきに触発され、器用な人でなくても楽しめるように考案したエクセルアートは  
Microsoftからも絶賛され、世界最高齢のTEDスピーカーとして登壇。作品を世界に発信。

最近はシニアむけのPad用ゲームアプリ作成に挑戦中。高齢者が若い人と対戦しても勝てるゲームが目標。

# ICTを活用して楽しく 心豊かな老後を

---

