

高齢者のデジタル消費トラブルの現状とその対策2018



総務省消費者保護WG 近藤則子 2018年12月26日(水)

老テク研究会事務局長 NPOブロードバンドスクール協会監事 総務省地域情報化アドバイザー 横浜市消費生活推進員都筑区代表

1 横浜市都筑区で高齢者(主として女性)むけスマホサロン



福祉施設



キャリアショップ



コミュニティカフェ



介護家庭に家庭訪問

2 高齢者による小学生むけ電子工作講座(プログラミング) デジタル寺子屋@つづき



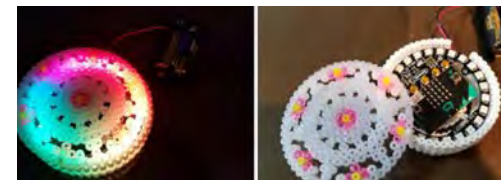
集会場



韓国KBSスペシャルで放送



元放送局勤務の60代



65歳の電子工作

3 ネット通販、テレビ通販の消費トラブルアンケート調査(2019年2月8日シニアネットセキュリティフォーラムで発表)

4 パソコン初心者むけの電子テキスト作成(2019年春公開 若宮正子さんのExcelでアートを楽しもう)

これまでの主な活動(1995年-2018)

ICT利用支援活動

シニアネット

高齢者によるパソコンボランティア活動 - 仙台 松本 金沢 沖縄 江戸川区(東京) など

モバイルシニアネット

企業(NTT docomo、au、Softbank、Bellpark、Samusung Japan) の社会貢献活動等と連携した電話、スマホ無料教室
オンラインで携帯電話教室のテキスト、動画公開

ネットイベント

電脳ひな祭り(1997-) 電脳七夕祭り(1999-) スマートエイジングフォーラム 光輝会(電子情報通信学会)

横浜市消費生活推進員としてデジタルトラブルアンケート調査 2014年—2018年



地域の夏祭りなど老人会と連携して啓発活動を実施



電話で電話の契約（光通信契約、キャリア変更等ができることを知らないのは、高齢者だけではなく、若い世代も7割が知らない電話で勧誘された経験のある人は5割以上。

今年のシニアのスマホサロンに寄せられたトラブル 巧妙な詐欺、迷惑メール、アプリ内課金をめぐるトラブル



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

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

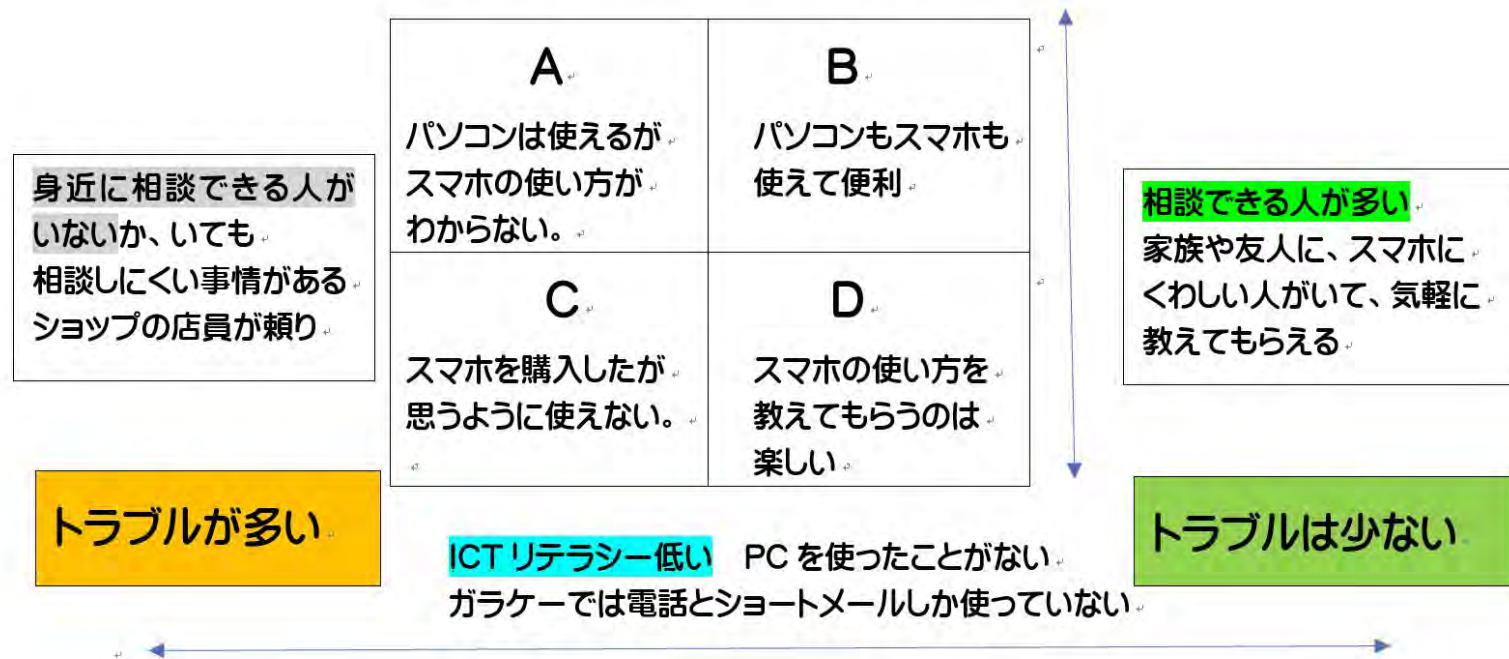
（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年4月10日までの登録分）。



高齢者(65歳以上)タイプ別スマホトラブル

ICTリテラシー高い PC利用歴10年以上

スマホ利用に必要なIT用語(パスワード等)の意味を知っている
インターネット検索で調べることができる



Aタイプ

パソコン歴は長いが、デジタルトラブルを相談できる人が少ない



高齢男性に多い

パソコンは使えるがスマホは思うように使えない
巧妙なネット詐欺、架空請求や詐欺アプリに注意が必要
セキュリティ対策アプリが悪質アプリだった等
メール詐欺が電話詐欺になって電話で脅迫される
有料アプリの解約ができない(外国語でわからない)
ゲームのアプリ内課金が高額になり困っている。

対策



☆ 保険会社は交通事故対策のように情報事故保険をつくってはいかが？

☆ キャリアショップへ

困った時の相談窓口の電話番号を大きな文字のパンフレットで配布しましょう
指で操作するスマホは高齢者の乾燥した指に反応しにくいので、タッチペンを
新規契約時でおまけにつけてはいかがでしょうか？

Cタイプ ガラケーで電話とショートメールしか使えない



女性に多い。

原因 IT用語がわからない。説明されても理解できない

キャリアショップ店員の話す言葉が理解できないので
チェックシートはわからないのに✓をいれてしまう

ID, パスワード、アカウント、アドレス Wi-Fiがわからない

設定ができない メールアドレスの意味がわからない。

契約書類をなくした。どこにおいたのか忘れた。

Wi-Fiを利用できないとアプリのバージョンアップができない



Cタイプの女性にとって切実なのはWi-Fi環境が自宅にないか、あっても夫にパスワードを聞くことができないので(スマホを購入したことを秘密にしている)のでアプリのバージョンアップができないという悩み。

キャリアショップの店頭でも支援してもらえるのではと助言しても、自分だけでは不安だと困っている。

対策

キャリアショップの店頭で有資格者(スマホアドバイザー)が有料で登録代行サービスを実施してはどうか？

高齢者が気軽に参加できる地域の小さなスマホサロンを 市民・行政・企業、教育機関の協働でつくりましょう



auショップではスマホサロンに
場所と機器を貸していただきました。



docomoショップからはカフェに
講師を派遣していただきました



カフェに集まってスマホサロン
LINEグループで連絡。調整



東京大学大学院では、学生の方にスマホサポートをしていただきました、
気難しい高齢男性も大学院生の丁寧な説明に感謝していました。院生は
電話会社研究開発部門に就職後、貴重な経験になったと喜んでいきます