

「ポストコロナ時代」におけるデジタル化について ～消費者の立場から～



2021年1月19日

主婦連合会

木村たま代

1. 2020年に私たちに起こったこと

コロナ禍では、誰でもぜい弱な消費者に

- 新型コロナウイルス感染症による行動の制限により
非接触の生活様式を強いられる
- コロナ禍における否応なしのデジタル化により
オンライン利活用のハードルが低くなった
→ 通信販売、SNSなどの利用の増加



- 消費者の不安につけ込んだネットトラブルの増加
→ フィッシングメール、送り付け商法など
- これまで準備してこなかったため、混乱しながら対応
オンライン会議・学習・診療、テレワーク、通信販売、
キャッシュレス...など

ネットトラブルの増加について

三密を避けるための非接触の生活様式として、ネット利用の時間が増加したことにより、ネットトラブルが増加した。

■フィッシングメールの増加

利用している金融機関やプラットフォームの偽物

SNSやショートメールによるフィッシング

サポートを装うものなど、多種多彩

→慌てて添付ファイルやURLをクリックしないなどの対応の周知

■ネット通販のトラブルの増加

お試し定期購入、高額転売、返品、送り付け商法など

→消費者に分かりやすい広告・規約表示、適切な保護制度が必要

オンライン会議の開催について

主婦連では、定例会や学習会などを会議室にて開催していた。しかし、コロナ禍において、感染予防の観点から、会場が密になるため、今までのようには開催できなくなった。オンライン会議の検討を行ったが、対応できない会員も。そこで、オンラインと会場のハイブリッド方式により、開催することにした。

しかし、これまでオンラインで行ったことがなかったので...

- ・何をどのようにすればいいのか、機材やソフトは??
- ・皆が同じことを検討しているため、機材が購入できない
- ・マニュアルを作成し、事前テストを繰り返し、開催
- ・音が聞こえないのは、どちらが原因?
- ・オンラインのコミュニケーションの課題
- ・機材の性能の限界もあり、完璧には難しい

脆弱なネット利用の環境

■テレワーク

- 急に通信回線の利用が多くなったためか、インターネットの速度が遅くなった、つながらなくなった
- 勤務先が端末を用意してくれない、自宅に仕事場がない
- 自宅の端末からの接続は、セキュリティが不十分の場合もある
- オンオフのメリハリがつけづらい

■オンライン学習

- 家庭での通信環境に差がある
- 学習意欲の継続など、家庭での対応が求められる

■急に対応できない高齢者

- 操作がわからない
- 文字が小さくて読みにくい
- 離れて暮らしている場合、コロナ禍ではフォローが困難 ...等

どこにヘルプ
を求めれば
いいの？

2. デジタル化で期待されること

今後、デジタル化が進むことによってデジタルプラットフォームなどにより、様々なサービスがシームレスにつながる。

例えば

- ・ビッグデータによる情報提供
- ・各種手続きの簡素化
- ・その場にいなくても体験可能
 オンラインによる遠隔地域との交流
- ・現実とのハイブリットにより、両方の良いところ取りが可能
 アナログとデジタルがお互いを補完

などが利用者目線で行われることが期待される。

3. デジタル化で配慮してほしいこと①

拙速なデジタル化は混乱を招く

■通信回線などインフラの整備

在宅での通信利用が増加したため、速度が遅くなるなどの苦情
広告などにより5Gの期待が大きいが、まだ実際には利用で
きる場所は少ないのが現状。

■デジタル格差の是正

地域格差、システムの違い、用語

■デジタル化とともに行政改革

省庁間の連携、オンライン教育の機材やソフト

■セキュリティ、プライバシーなどの安全性

3. デジタル化で配慮してほしいこと②

- 機器のユーザビリティ
スマホありきではなく、複雑な操作が不要なもの
- 通信料金
高額でないこと、わかりやすい料金プラン、利用目的によって選択が容易なプラン
- 健康への影響
目の酷使、ブルーライト、姿勢、依存症
- 同意の取得
様々な場面で利用に対する同意が求められるが、利用者が何に同意しているのか、わかりやすくする工夫が求められる
- ネットリテラシーの向上
- 偽情報や誹謗中傷への対応

3. デジタル化で配慮してほしいこと③

- 利用・相談窓口の充実
- デジタル化による新たな消費者トラブルの未然防止と迅速な対応
行政から相談員などへの情報提供、利用者への情報提供、
人材の育成、成年年齢引下げによる若年層への啓発
- データの保存
災害時のバックアップや重要な書面などをどのように保存するか
- デジタル弱者を取り残さない
新しいものに対しては、誰もがぜい弱になってしまう可能性
また、これまでのやり方に思い込みがあることでトラブルも
- 高齢者・障がい者など配慮が必要な方でも、
誰もが通信を利用できる環境作り（電話リレーサービスなど）

デジタル化の例 e-taxについて

確定申告の電子申請システムのe-tax

- これまで毎年申請ソフトの改善がされている
 - 消費者による電子申請のノウハウの宝庫
- 自宅などから申請が可能
- 領収書などの書類提出の軽減
- マイナンバーでなくても納税者番号でも申請が可能
 - ×まだまだシステムの不具合で利用できないという声も
 - ×マイナンバーでの申請のため、確定申告相談会場からの申請ができない
 - ×書類提出と比較して提出セキュリティが厳しい
 - ×住基ネットでは証明の期限や自治体での取り扱いが異なった

表示の大切さについて

以前、JRの券売機では、Suicaカードしかチャージできないと思う利用者が多かった。

実は、JRに乗車利用できるPasmoカードもチャージできるが、券売機に表示がなかったため、できないと誤って思ってしまった。そのため、わざわざ私鉄の券売機まで行ってチャージをしていた。

せっかくの利便性が損なわれてしまっていた。

その後、Pasmoカードでもチャージできると表示されるようになった。



事業者からは当たり前であっても、利用者からはそうでないものがある。**表示や利用方法などには利用者目線での対応が必要。**

4. 来るべきデジタル化社会に寄せて

デジタル化はぜひ弱な消費者を支援し 取り残さないことが重要

- 透明性、説明責任、セキュリティ、プライバシー
- 利用者目線で、誰も取り残さない
誰にでもわかりやすい、使いやすい
「取り残される可能性のある利用者」向けの施策
- デジタルありきではなく、
アナログとデジタルがお互いを補完するシステム



行政・事業者・利用者の協力が必要