

第6回デジタル活用支援アドバイザーボード 議事要旨

1. 開催日時：令和5年5月17日（水） 13:30～15:00

2. 場所：Web 会議

3. 出席者：（敬称略）

【構成員】

安念 潤司（中央大学大学院法務研究科教授）、瀧 俊雄（株式会社マネーフォワード執行役員CoPA・Fintech 研究所長）、長田 三紀（情報通信消費者ネットワーク）、若宮 正子（特定非営利法人ブロードバンドスクール協会理事）

【オブザーバー】

（関係事業者・関係団体）

福島県会津若松市（株式会社エヌ・エス・シー）、宮崎県都城市、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社

（関係省庁）

デジタル庁国民向けサービスグループ、総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課地域情報化企画室、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課マイナポイント施策推進室、国税庁デジタル化・業務改革室、文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課、厚生労働省保険局医療介護連携政策課保険データ企画室、内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター基本戦略第1グループ、消費者庁消費者教育推進課、消防庁消防・救急課救急企画室

4. 配付資料

資料1：令和4年度デジタル活用支援推進事業の総括

資料2：令和5年度デジタル活用支援推進事業の実施状況

資料3：若宮構成員提出資料

参考資料1：「デジタル活用支援アドバイザーボード」開催要綱

5. 議事要旨

（1）開会

（2）議事

①資料1に基づき、事務局から説明が行われた。

②意見交換

＜瀧 構成員＞

年齢に応じての差があるとはいえ、概ね満足度や理解度は割とレベルの高いところに収まっているものかと思う。

2点質問したい。1点目としては、「やや理解できた」と「理解できた」の境目にある受講者の方々は、具体的にはどういことができるようになると自信が出たのか、定性的なこととして分かれば教えていただきたい。令和5年度の資料（資料2）に講座一覧があったが、マイナンバーカードの申請といった難しいレベルのものから、スマホの電

源をつけるところまで、色々なレイヤーのものがある。受講者がどの段階までできると「大丈夫」と思えるのか。

2点目は今年度の方でご説明があるかもしれないが、今後に向けて注力すべき、新しい講習対象となるコンテンツはあるのか伺いたい。

<事務局>

まず1点目、理解度についてはそこまで選択肢を細かく聞いておらず、今手元にある情報では、定性的な観点で把握できていない。実際に事業を行っているキャリアの皆様等とも意見交換をしながら、受講者へヒアリングができれば良いと思う。

2点目の講座のコンテンツに関しては、次の資料2の中でご説明する。

<長田 構成員>

2点質問したい。1点目としては、アンケートのところでスマホの利用状況を聞いているが、スマホを「使っている」というのは、例えば電話をかければもう「使っている」に入るのか、定義がよく分からなかったため、教えていただきたい。

もう1点は、最後のページに記載のとおり様々な広報をしていただいた中で、政府広報や各新聞に広告を出した結果、事務局にどのくらい反応があったのか教えていただきたい。

<事務局>

広告の反応については、まだ手元には情報がないので、どの程度反応があったか確認をしたい。

1点目のスマホの利用頻度の回答については、我々も苦慮しているところである。スマホを何に使っているのかについては確かに聞きたい情報だが、質問数が増えるほど、回答数が上がってこないという問題もある。ひとまず今回は、使っているか/使っていないかのアンケートにとどまっているというのが現状。引き続き、どのような聞き方をすれば良いか検討していきたい。

<長田 構成員>

受講者はそれぞれのレベルに合った講習を受けないと理解には至らないと思う。それぞれの受講者が既にどこまで使えて、何を知りたいのか、把握ができればより効果的だと思う。

<安念座長>

全数調査は難しいと思うが、一部の受講者に「どれくらい使えるようになりましたか？」とか「利用の範囲が広がりましたか？」等を追跡して調査することができたら、大変有用かと思う。今後考えていただきたい。

私から昨年度事業の総括を申し上げますと、確かに受講者の数も伸びていて、満足度も高い。理解してくださった方も相当いるということで、やった甲斐があったのは明らか。一方で、本日欠席された北構成員なら、「それで満足してはいけない」「無料の講座なのだから、満足するに決まっているだろう」と指摘されるのではないかと思う。

「理解した」と言っても実際は分かっていないことも多い。だから現状に満足してはいけない。

受講者数に関しては、65万人受講したということで、本当によくやったと思う。コロナ禍にもかかわらず、基本的には対面で、携帯ショップのない自治体でも相当数頑張った。これは大した実績ではあるが、国の方針としては「誰ひとり取り残さない」が大原

則なので、その数千万人いるゾーンで、毎年60万人やっても何年かかるか、という話だろうと思う。

やった甲斐があったことは確かであるし、関係者の皆さんにご尽力いただき本当に良かったが、まだまだ満足できる状態ではない、というのが私なりの総括。

<事務局>

先ほどご指摘いただいたような、講座ごとの理解度や、受講者が実際に普段はスマホをどのように使っているか等の情報がきめ細かく分かってくると、そこに対してどういうコンテンツでどんな人にリーチをするのか、ということが見えてくるのではないかと思う。ただこういった調査は個人情報の問題・兼ね合い等もあり、やり方は検討したい。本事業は令和2年度で実証を行い、令和3年度・4年度で実施した。事業としては一定程度成熟してきていると思う。そのため利用状況の測り方や、どういう情報を持つべきなのかということも含めて、これから考えていく必要があると考えている。

この事業を通じ、受講者数65万人とはいえ、受講していただいたことで一定程度スマホが操作できる方が増えてきたと思う。

中長期的には、我々としてもこの事業を今後どうしていくべきかについて、今年度の事業を通じて考えていく時期。今後、アドバイザーボードの先生方のお知恵も拝借しながら検討を進めていきたい。

<若宮構成員>

理解度に関して、高齢者が若い人と一番違う点は、その時点では理解できても、すぐ忘れてしまうという点。高齢者の家族などでも毎回同じことを教えてほしいと聞かれるということがよくある。アンケートで「理解した」という答えが高い割合になったという結果は、その話をした時点では理解できたということであり、その後実際に身に付いたかどうかとは違うということは念頭に置いていただきたい。

③資料2に基づき、事務局から説明が行われた。

④意見交換

<安念座長>

資料2の5ページ目の「講師派遣型」に関して、今まではマッチングで派遣先と講師を仲介する形にしていたところ、今後は派遣を要望される方が講師に直接働きかける形になるとのことだが、講師依頼用のプラットフォームが用意されるのか、あるいは講師の方ご本人に対して連絡を取るようになるのか。

<事務局>

講師を派遣する事業者の受付窓口を設けてその連絡先を公開し、派遣先として希望される皆様から自由にご連絡をいただき、日程調整等細かいご調整をしていただく仕組みを予定している。

<瀧 構成員>

資料2の7ページ目の「講座一覧」に関して、基本講座は地域連携型・講師派遣型でのみ取扱い、全国展開型では取り扱わないとある。しかし、高齢者にとっては基本講座で扱っていることができるようになることが重要だと思う。応用講座は、ワンショットで、その時に必要だから使うが、日常的なクオリティオブライフは向上しない、特定の手続きをこなすための内容、という印象。

基本講座と応用講座が実施される割合の、現時点での見通しはあるか。

<事務局>

令和4年度の実績値として、応用講座のみを扱う全国展開型で57万人、基本講座・応用講座の両方を扱う地域連携型・講師派遣型は合わせて約7万人強。今年度も基本的にはこのような割合になると思われる。(資料1の4ページ目参照)

ただし今年度は、携帯ショップがないところでも実施できるように、地域連携型・講師派遣型はてこ入れをしていく。現状の予算事業のスキームとしては、全国展開型では応用講座をやっていくという状況である。

<瀧 構成員>

「理解ができた」とか「満足した」という感想は、応用講座なども含めた統計になっているのか。

<事務局>

ご認識のとおり。

<瀧 構成員>

基本講座と応用講座は結構毛色が違う。受講者がスマートフォンを利用することがだんだん自分の日常生活の一部として定着していき、今後も政府がアプリを出した際にも気軽に使ってみてくれるだろうという期待値が生まれる。このため本当は、基本講座と応用講座で習熟度等を分けて評価しても良いのではないかと思う。

<長田 構成員>

全国展開型は基本キャリアショップで行うことが多いと思うが、キャリアショップではもともと既存のスマホ教室があるから、そちらで基本講座を済ませてほしいということなのだと思う。

仮に本事業の対象としている方々がたびたびスマホ教室に行っている人であれば、応用講座の方の内容もその場で質問することはたやすい。しかしスマホを所持していても結局ほとんど使いこなせていない人達が、積極的にキャリアショップのスマホ教室に行っているのか。キャリアショップまで行って「過去にキャリアショップのスマホ教室を受けたので基本講座は必要ない」という人は、基本講座をパスして応用講座を受講することで良いと思う。だが、使いこなせていない人たちがキャリアショップに行くと、急に「e-Taxの利用方法」と言われて、本当にその講座を受ける必要があるのか。e-Taxを使わない人もいると思う。オンライン診療に関しても、私のかかりつけ医の例で言えば、新型コロナ感染症がひどい時でもせいぜい電話での診療で、オンライン診療ができる状況ではなかった。そうすると、オンライン診療の講座を受ける必要はないかもしれない。結局、張り切ってショップに行ったものの「使いこなせないけれど色々教わりました、満足しました」ということになっていないか?というところは見直すべきである。せっかくキャリアショップへ行くのであれば、基本講座をまだ受けてない人はそちらも受けられるというのが良いのではないかと感じた。

<NTTドコモ>

先ほどまでの議論については、我々の方でも日々考えることが多い内容。今年度の事業にもしっかりと反映させて取り組んでいきたい。

今年度事業の大きな目的の一つは、携帯ショップのない地域でのカバー率を上げていくというところと理解している。当社としては講師派遣のスキームを活用して取り組んでいきたい。講師派遣に関する自治体の認知をしっかりと高めていくことが重要になると思うので、事業開始と共に速やかに自治体への情報展開をお願いしたい。

また、基本講座と応用講座の展開の仕方についても構成員の皆様からアドバイスをいただいたが、私たちキャリアが期待されているのは応用講座であると理解している。事業の範囲が広がるのであれば、令和6年度事業を含め、今後の事業展開を考える際に議論させていただければありがたい。

<安念座長>

都市部でも基本講座に対するニーズはあると考えるか。

<NTTドコモ>

基本講座に関しては、今回追加されたオンライン会議の講座など、キャリアのスマホ教室にはないものもあるので、各論においては、基本講座を実施する意義はあるかもしれない。

⑤資料3に基づき、若宮構成員から説明が行われた。

⑥意見交換

<安念座長>

「80歳問題」については若宮さんが以前から問題提起しておられるところで、これは本当に考えなければいけない。後々問題になるのは嫌という事業者の立場も分かるが、高齢者のニーズと、事業者ができるだけリスク回避をしたいという事情の間を埋める、何かの仕組みがなければいけない。これはやはり公的な主体が関わらないと上手くいかないだろうと思う。

<長田 構成員>

若宮さんのご提案は、本当に深刻な問題だと思う。一方で消費者センターの現場の方からすると、高齢者ご自身は納得して契約をして帰ってきた場合でも、不要なオプションがいっぱい付いてしまっていたとか、変更しなくてもよかったところがあった、といったことで相談になっているケースもたくさんあると聞いている。いわゆるその適合性の原則的に、ただ年齢で区切るのではなく条件の検討が必要かと思う。デジタル推進委員と国民全員が接触できるのかどうか、デジタル推進委員がどこまで責任を持てるのか、色々な課題はあると思うが、キャリアの方も含めて相談していくしかないかと思った。電話で確認をとる場面で、その電話の相手先を家族だけにしない工夫等はできるのではないか。

端末自体を高齢者仕様にしていくという話に関しては、就学前くらいの子ども達対象のスマホのおもちゃにタッチペンが使われているので、そういう技術はすでに充分あると思う。高齢者にはどういうものが求められているのかということも、メーカーに考えていただけると良いのかと思う。

<瀧 構成員>

3ページ目の今後の対策に関しては、デジタル活用支援にとどまらないテーマである。私はお金の情報を取り扱う会社をしているので、例えば65歳とか70歳になった時に、「2回目の義務教育」があると良いと話している。皆が何か機会をとらえて2日間くら

い義務教育を受け、これからの予防医療の体制をインストールしたりする。例えばお金の管理や老後のお金の使い方についても、1、2時間で教えられることは結構ある。それと同時にデジタルリテラシーもセットで身につけるといふこと。これは省庁ごとにやるのではなく、学校というような形で総合的に一回伝えられるようにしていかないと、常々思っていた。

私も以前から少し考えていたのだが、図書館はすごく重要な場所なのだと再確認した。アクセシブルな公共の誰でも入れる場という意味で図書館、というのは確かに活用できそうである。そこに行くことで、教育と教養といったような、何か困ったときにきちんとコミュニティからリテラシーのヒントが得られる、というところに繋がれるといいと感じた。

もう一つは、NTTドコモさんに伺いたい。先ほどタッチペンの話があったが、「らくらくフォン」という端末がもともとあった。おそらく「高齢者向けのスマートフォン」という思想や発想としてすでにあるだろうと思う。ユニバーサルデザインというよりも、例えば老眼に優しいといった、高齢者が通常困りそうなことに対応したデザインのあり方はあるだろうなと思っているのだが、それ以上の進展を知らないなので、何か発言可能なことがあれば教えていただきたい。

<NTTドコモ>

まずタッチペンは現在使っただけの方がだいぶ多くなっているという印象。文字入力に関しては、今まで私たちが取り組んできたのは、文字の大きさについて、らくらくフォンだと大きく見える、という工夫をしてきたのだが、若宮さんにご提案いただいたような、文字のキーボードのそもそもの配列を見直した方がいいのではないかという発想は正直あまりなかった。これは私たちがお客さまニーズをとらえきれていないことと反省するところである。

技術的には、現在のキーボード配列が標準であり、これを変えるには非常に時間がかかる認識。場合によっては、例えばサードパーティが作成するキーボードアプリを使っただけということも、一つのトライアルとしてはあり得る。

最後に、当社で行っていることとして、文字入力の手間を省くために、音声入力の活用に常々取り組んでいる。スマホ教室でもそのようにお客様にお伝えしている。スマホ教室にご参加いただいているお客様においては、音声入力の魅力がわかり、文字入力より音声入力のほうをよく使ってくださいという声も出ている。

こういった組み合わせを通じて、今までできていなかったことにこれからどう取り組むかということも含めて、引き続き、スマホを使ってもらえる環境づくりに取り組んでいきたい。

<瀧 構成員>

来年くらいには「生成AIと話して孤独を解消する」といったコンテンツが出たりするかもしれない。例えば最近、EテレでChatGPTの使い方講座を放送していた。これは年齢を問わないタイプの技術にどんどんなると思う。ぜひこういう内容をアジャイルに組み入れてほしい。またそういう場所は、結局ローカルにいつでも聞ける場が用意されていることが必要だと思う。

<若宮 構成員>

市で生涯学習センターなどを運営しているわけだから、金融やテクノロジー全体といった、「生き生きした現代」というものを高齢者にもっと教えてあげてほしい。「わが町

の歴史、わが街の文化」みたいなことばかりではなく。そういうところと連携して実施するということが大事ではないかと思う。

それからもう一つ絶対に取り組んでいただきたいのは、オンラインコミュニティ。高齢者のスマホ利用が長続きしない理由というのは、インターネットは誰か相手がいないと長続きしないから。一人で写真撮って自分で見ても、ちっとも面白くない。地図は誰かのところに行くためにあるもの。そのため、スマホ利用を継続させていくにはやはりコミュニティを作る必要がある。相手があるということが長続きする秘訣で、長続きするからこそスキルが維持される。各地域の新しいオンラインコミュニティに期待している。

<安念座長>

最後に、私から全体を通しての感想をお伝えしたいと思う。

令和2年度から始め、今年度は本格稼働して3年度目ということで、今までももちろん大きな成果は上がった。またこれからもやっていかなければならないということだけははっきりしている。だが、今までの成果の総括が問われ、今までと同じことをやり続けていては良くないと言われる時期に差し掛かっている。

この事業がステップアップするための知恵を出すようなフォーラムなりブレインストーミングのような場なりを設けると良いと思う。このアドバイザリーボードの場や恒常的な場である必要はないが、キャリアやアプリ開発者などにも加わっていただいて議論できると良いのではないか。

行政として考えれば、この事業は実は行政の費用を長い目で見れば低減することになると考えている。例えばアメリカは皆保険制度がないので、社会的な医療費がかえって高くなる。それは、ひどくなるまで放っておくから。そうすると救急車とか専門医が必要になって、とてもお金がかかる。もっと気軽にかかりつけ医に、例えばオンラインを利用するなどしてかかっていたら、悪化しないので、社会的な費用は全体として安くなる、という例がある。これをこの事業に当てはめれば、確かに費用はかかるが、長い目で見れば社会的費用を低減する効果があるということはあると思う。

<事務局>

次回のアドバイザリーボードの日程議事等の詳細については、別途メールでご案内を差し上げたい。

(3) 閉会