

くらしの中の私たちの困りごと 2

武蔵野市消費者運動連絡会

I. 日常生活のなかで

私たちの日常生活のなかでの困りごとは、去年も取り上げたように物価上昇や、医療、福祉、住宅問題などたくさんありますが、今回は特にデジタル化が急速に進むことで増えている、生活していくうえでの「困りごと」を取り上げます。

生活のいろいろな分野がデジタル化されることでの困りごとは一向に解消されず、むしろ大きくなってきているように思えます。

たとえば、買い物をする、行政手続きをする、交通機関を利用する、医療を受けるなどの場面で対人でなく、機械を操作しなければならない機会が増え、操作してみてもうまくいかず諦めることも増えました。

これまでは、相手と直接コミュニケーションをとって買い物をしたり、医者にかかったり、相談や問い合わせをしていたものが、スマホやパソコンなどの機械を使わないと出来なくなり、情報もQRコードから読み取れとか、ホームページを見てなどと指示されるのですが、スマホやパソコンを持っていない人は情報をとるのも困難になります。特に高齢者は、これまで自分たちがやってきた方法が使えなくなり、扱ったこともない機械の操作を、教えられることなく使いこなさなければならないことになって困惑している人がほとんどです。

デジタル化を推進するというのが政府の方針で、そのためにいろいろな分野でデジタル化が進んできているようですが、これまでのアナログな方法しか知らない人に操作する機会も与えず、使い方の教育もせずにこれを推し進めるのは無理があると感じます。

II. 具体的な困りごと

○デジタルの困りごと

・レストランで

先日、同年代の友人3人と運動の後ファミリーレストランで食事をする事になり、タブレットでそれぞれ注文、ロボットが運んできた。それぞれが自分の注文したものを取ると一つデザートが残り、誰が頼んだものかわからない。ど

うやらタブレットを操作中に指が触れたみたい。確認もしたのに。
最後の会計 5%割引を持っていた友人、時間がかかりながらも何とか会計できた。

- 病院で

健診の案内が届き、自分の行きつけの病院は、予約受付のみだが、パスワードが思い出せない。再度登録しなおす。ここでもいつも苦労する。

- QR コードや取扱説明書など

ほとんどの資料に QR コードがついている。QR コードは読みにくい。
自分の生命保険の年に一度の確認の書類が届く。加入している項目に説明がいっぱい。途中で進まなくなり、読みたくないから頭が痛くなる。

- chatGPT などの AI

チャット GPT、高校生はもはや使いこなしているから、家庭内で起こったことを相談する。
児童相談所→警察→逮捕 本人が一番ショックを受けたようですが、
ことの早さに驚くとともに、デジタルの怖さも感じました。

- スーパーなどで セルフレジ？ 有人レジ？

スーパーのセールの日、有人レジ 2 台、セルフレジ 10 台。どちらも長い列。
どちらに並ぶか？有人レジ、やっぱり早い。セルフレジで、まごまごしている人が多いので、どんな長い列でも有人レジへ。セルフレジを使用してる万引も増えているようです。

- スマホ パスコード

(夫の話) 携帯の機種変更を行った時のことです。
使っていたスマホは以前パスコード (6 桁) で、ロック解除途中から顔認証に変更。新機種になりパスコード (6 桁) が必要になったものの思い出せず、
データを引き継ぎできなくなると大騒ぎ。朝 10 時にショップに行き、解決

したのは夜 7 時。本人は認知症になってしまったのではとぼやきまくり、店の人でもこればかりはどうにもならず、以前のデータをあきらめる？等の「お手伝いできることはしますから」と。最終的にパスコードにたどりつけたのですが、大変な日となりました。

・高齢者とデジタル

90 歳台の親に今さらスマホは持たせたくない。詐欺被害、怖い。世間は何んでもデジタル化、保険証しかり、東京ポイントも。誰もが暮らしやすい多様化が大事では？不公平な世の中になっていると思う。

・「スマートフォン（スマホ）とは？」の講習を受けてみたけれど…

スマホは携帯電話の機能を備えたパソコン。

※高速大容量の「無線」通信機能が備わっています。現在（第 4 世代）から次世代通信「5G」に移行中。そして終了の「3G」（ガラケー）

- ・ネットはますますグローバル（地球単位）化。一方落とし穴は身近になりつつある。
- ・情報、広告、勧誘サイトを見分けるセンスを磨く。（すぐに行動せず客観視し考える癖をつける。）
- ・AI を含め、新しいサービスが次々出てくる自由な世界。被害防止には積極的な情報収集を。
- ・ことばを知らない
 - ウェブ ◦QR コード ◦AI ◦サブスク
 - カード裏面の二次元コード又は Web サイトから確認してください
- ・スマートフォン決済
 - スマートフォンで表面の払込票のバーコードを読み取ることでお支払いができます。
- ・スマートフォン決済アプリを開き、払込取扱票左下バーコードを読み取ります。

1. 確認画面が開いたら払込取扱票の金額と相違ないかを確認して、
2. 支払うボタンを押します。
3. お支払いが完了すると、支払い完了画面が現れます。

ご利用可能な決済サービス

〈Pay Pay 〇を表示〉

※読み取りエラー：汚れ、破損、シワ、折り目などがある場合、正常に読み取れないことがあります。

※一回学んだだけでは覚えきれない。常に教えてもらえる体制が欲しい。

Ⅲ. 急激なデジタル化がもたらす「困りごと」

こんなに急速に私たちの暮らしが変わってきたのは、政府がデジタル社会の形成に向けて「デジタル社会の形成基本法」を制定（2021 年 9 月 1 日施行）したためです。

◆デジタル庁が出した「デジタル社会形成基本法の概要」は、下記の通りです。

趣旨

デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が、直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び、施策の策定にかかわる基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。

概要

1. デジタル社会の定義

「デジタル社会」を、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会と定義する。

2. 基本理念

「デジタル社会」の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益等の基本理念を規定する。

3. 国、地方公共団体及び事業者の責務

デジタル社会の形成に関し、国、地方公共団体及び事業者の責務等を規定する。

4. 施策の策定に係る基本方針

デジタル社会の形成に関する。施策の策定に当たっては、多様な主体による情報の円滑な流通の確保（データの標準化）、アクセシビリティの確保、人材の育成、生産性や国民生活の利便性の向上、国民による国及び地方公共団体が保有する情報の活用、公的基礎情報データベース（ベース・レジストリ）の整備、サイバーセキュリティの確保、個人情報の保護等のために必要な措置が講じられるべき旨を規定する。

5. デジタル庁の設置等

別に法律で定めるところにより内閣にデジタル庁を設置し、政府がデジタル社会の形成に関する重点計画を作成する。

6. 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の廃止等

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT 基本法)を廃止するほか、関係法律の規定の整備を行う。

7. 施行期日

令和 3 年 9 月 1 日

上記のような理念で制定された「デジタル社会形成基本法」ですが、その基本理念は実現しているのでしょうか。

具体的な困りごとの例から、私たちの生活の様々なところで、これまでの方法や手段が使えず、躓いたり、不便を強いられたり、あきらめたりすることが増えてきています。これは、急激なデジタル化により生活の手段が変わって、それについていけないことから起こっていることではないでしょうか。

◆ 昨年 12 月に行われた「社会のデジタル化やデジタル行政サービスの意識調査結果に関するダッシュボード（デジタル庁）によると、デジタル化社会に対する世代別、性別の評価が示されています。（2026 年 3 月 31 日更新）

・調査項目は、1. 社会のデジタル化について 2. デジタル行政サービスについ

の2項目で、2.について①デジタル行政サービスに対する認識 ②デジタル行政サービスの利用 ③デジタル行政サービスの利用意向 となっています

◆調査の結果は

・社会のデジタル化やデジタル行政サービスに関する意識調査の結果

「賛同」 社会のデジタル化を良いと考えているは 50.5%

「適応」 社会のデジタル化に適応できているは 33.0%

「満足」 デジタル行政サービスに満足しているは 33.8%

となっていて、まだまだデジタル化に適応している社会になっていないといえませんが。

世代別、年代別でみると、年齢が上がるにつれ肯定的な回答は減り、特に高齢女性で「賛同」せず、「適応」できていない様子がみてとれます。

デジタル行政サービスについては、95.6%が「知っている」、これは世代、年齢による差はほとんどなく、社会的に認知されていますが、「デジタル行政サービスを信頼している」は、37.6%で6割の人が信頼しきれていないようです。「デジタル行政サービスを一度でも利用した」人は8割以上ですが、「デジタル行政サービスに満足している」は、33.8%と満足度は低いようです。「デジタル行政サービスを今後も利用したい」は、45.7%でまだまだ利用に戸惑いがあるようです。「窓口手続きよりデジタル行政サービスを利用したい」は41.0%ですが、特に高齢女性では「利用したくない」が44.4%と他の世代、性別と比べて10%以上高くなっています。

この調査は、行政サービスのデジタル化についての意識調査ですが、日常生活の中でもデジタル化が進んでいて、行政手続きだけでなく、いろいろな予約や相談、買い物、支払いなど様々なところで、デジタル化に遭遇します。

IV 「困りごと」解決のために

デジタル社会の形成と言っても、まだその進み方についていけない人が数多くいることを調査の結果も示しています。

デジタル化は、私たちのコミュニケーションの手段や生活習慣などを大きく変えるものなので、その移行のためには十分な時間と手立てがなくてはなりません。

デジタル社会の形成基本法の基本理念にあるように「ゆとりと豊かさを実感できる

国民生活の実現」「国民が安全で安心して暮らせる社会の実現」「利用機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護」をうたっています。また、デジタル庁では「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」をミッションに掲げているなら、デジタルに対応できていない人への配慮まったく不足していると感じています。特に、高齢者、その中でも女性はデジタル化によって生活に困難が生じています。

私たちは、くらしの中の困りごとを解決のために、以下のことを求めたいと思います。

- アナログの部分をなくさない、復活させる
- スマホなどは高価なので、貸与や購入支援が必要
- スマホなどの操作、使い方を周知、教育する必要

