特集 デジタル社会を生きる 今どきシニアのICT利用

特集1 今どきシニアのライフスタイルとICT利用

水野 一成 Mizuno Kazunari NTTドコモ モバイル社会研究所

同研究所シニア・子ども・防災調査担当。専門社会調査士、防災士。著書に「データで読み解くモバイル利用トレンド2024-2025」(NTTドコモ モバイル社会研究所編、2024)等。研究テーマは「高齢者のライフスタイルとICT関連」「小中学生のICT利活用」「防災・減災とICT関連」

はじめに

シニア世代にもスマートフォン(以下、スマホ)の普及が進み、ICT(情報通信技術:Information and Communication Technology)の利用が活発になり、生活がより豊かとなるか、その変化と課題を明らかにするために、2015年シニア調査(シニアとICT利活用に関する内容)を立ち上げ、調査を開始しました。毎年調査を行い、2025年で10年目を迎えます。最新の同年1月の調査結果を基に、シニア世代がスマホなどを使ったことで生活がどのように変化したか(恩恵を享受しているか)、また情報格差をどのように感じているかについて分析した結果を10年の変化と併せてお伝えします。

ここで言うシニアは60〜84歳とします。

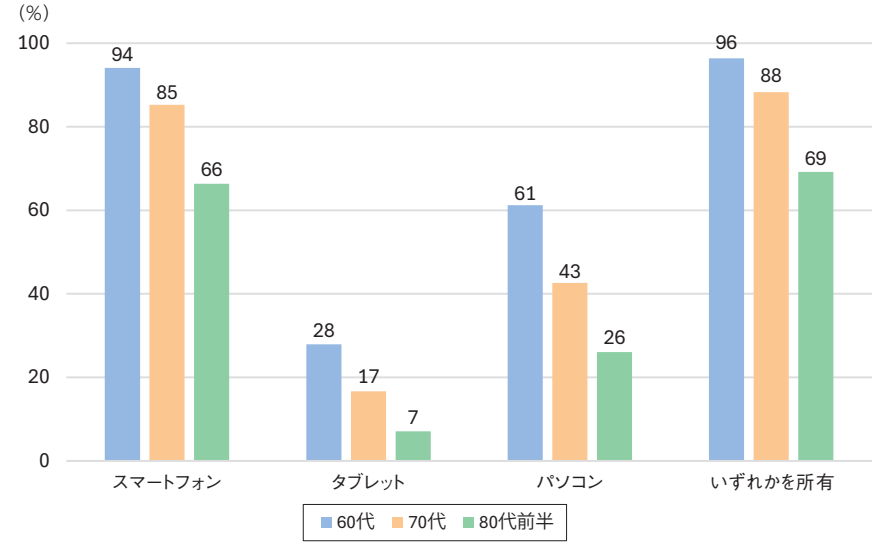
シニアの情報機器の所有と利用実態
ー年代の移り変わり以上に広がった利用

2025年1月に実施した全国調査(対象:60〜84歳、方法:訪問留置法*1、回答数は合計1,300人。60代526人、70代563人、80代前半211人)の結果によると、60代のスマホの所有率は94%、70代は85%、80代前半は66%に達しました。10年前(比較可能な関東の60〜79歳)と比較して、スマホの所有率は4倍に増加しました。また、スマホ、タブレット、パソコン(タブレットとパソコンは家族所有分を含む)のいずれかを所有している人の割合は、60代で96%、70代で88%、80代前半でも69%と、多くのシニアが情報機器を所有している時代になりました(図1)。

シニアも情報機器を利用し、様々(さまざま)なサービスを活用しています。例えば、分からない言葉やニュース・天気などの「情報の検索」を利用しているシニアは8割を超えました。ほかにも、「災害に関する情報の通知」を利用しているシニアは約8割、「動画や音楽の視聴」は約6割、「健康に関連したアドバイス」を受けるシニアは約3割に達しています。

いずれのサービスもスマホの普及とともに、この10

図1 情報機器の所有率 ※図1〜7はNTTドコモ モバイル社会研究所 調べ



※タブレット・パソコンは家族所有を含む

*1 QUOTA SAMPLING、性別・年齢(5歳刻み)・地域の人口分布に比例して割付

年間で大きく利用が増加しました。比較可能な関東の60代および70代の調査結果を見ると、例えば「情報の検索」の利用率は、2015年には50%だったのが、2025年には81%と31ポイントも増加しています。特に注目すべきは、2015年の60代と2025年の70代の利用率の比較です。10年が経過したため、60代の人が70代になれば同じ値になるはずですが、2015年の60代の利用率は64%だったのに対し、2025年の70代の利用率は82%でした。この結果から、シニア世代のICTサービス利用は年代の移り変わり以上に進んでいることが分かります（他のサービスについても同様の傾向が見られます［図2］）。

図2 ICTサービスの利用率（10年間の比較）

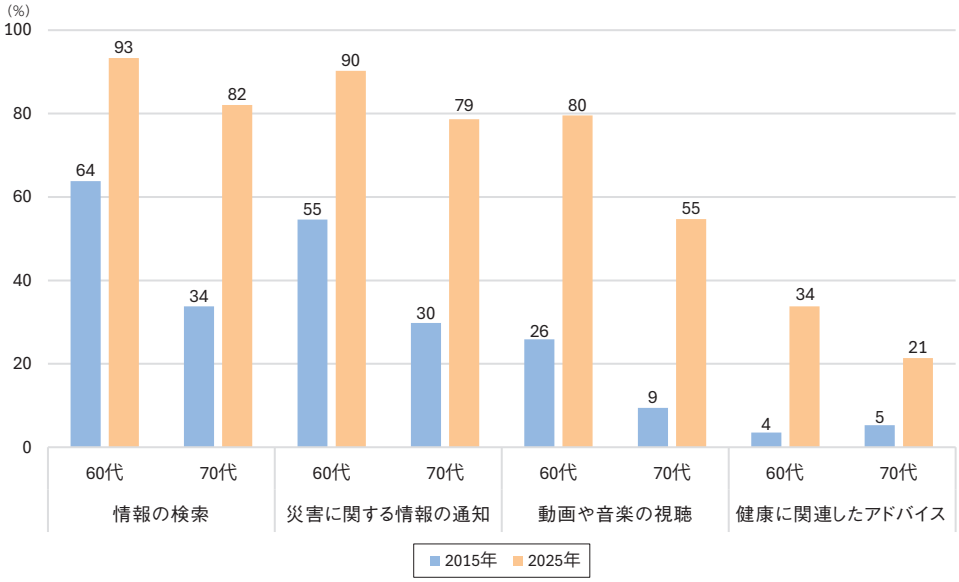
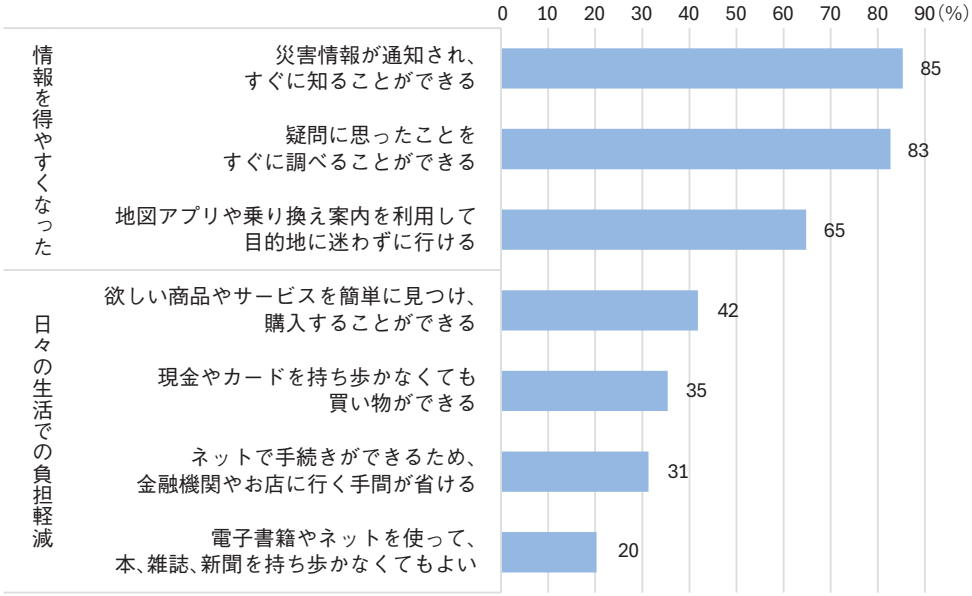


図3 スマホを利用したことで生活に変化を実感した割合



スマホを利用したことで変化した生活
―7割のシニアは生活が便利になったと実感

スマホやタブレットを所有しているシニア（全体の87%）に対し、スマホを利用したことで生活がどのように変化したかについて調査・分析を行いました（図3）。統計的に解析を行った結果、2つの項目に分類することができました。

1つ目は「情報を得やすくなった」に関連する項目です。例えば、「災害情報が通知され、すぐに知ることができる（実感している85%）」や「疑問に思ったことをすぐに調べることができる（実感している83%）」などが該当します。情報の得やすさを実感している人の割合は、若中年層とあまり変わりません*2。2つ目は「日々の生活での負担軽減」に関連する項目です。例えば、「欲しい商品やサービスを簡単に見つけ、購入することができる（実感している42%）」や「ネットで手続きができるため、金融機関やお店に行く手間が省ける（実感している31%）」などが該当します。こちらの項目では、若中年層と比較して低い傾向が見られました。

*2 NTTドコモ モバイル社会研究所「ICTサービスの利用によって生じた『情報格差』が及ぼした『生活の変化』について：年代間、シニア間の差を定量調査で分析」（第17回日本応用老年学会大会） https://www.moba-ken.jp/papers/pdf/ls2022_10_slide.pdf

この結果を基に、回答傾向が似ている人が同じグループに属するようにグループ分けを行いました。その結果、①情報を得やすくなった・負担軽減になった両方を実感している（多方面）、②情報を得やすくなったのみを実感している（情報）、③生活の変化を実感していない（実感なし）、④スマホ・タブレットを所有していない（未所有）、の４つのグループに分けることができました。性別、年代別に比較すると（図４）、年代が低いほど実感している割合が高いです。ただし、どの年代においても、「多方面に実感している人」から、「実感していない人」、「所有していない人」まで混在しており、個人間の差が大きいです。また、60代・70代において、男女差はほとんどありませんでしたが、80代前半では男性の方が女性と比較して生活の変化を実感している割合がやや高い結果となりました。

図4 スマホを利用したことで生活に変化を実感した調査結果を基に作成したグループ

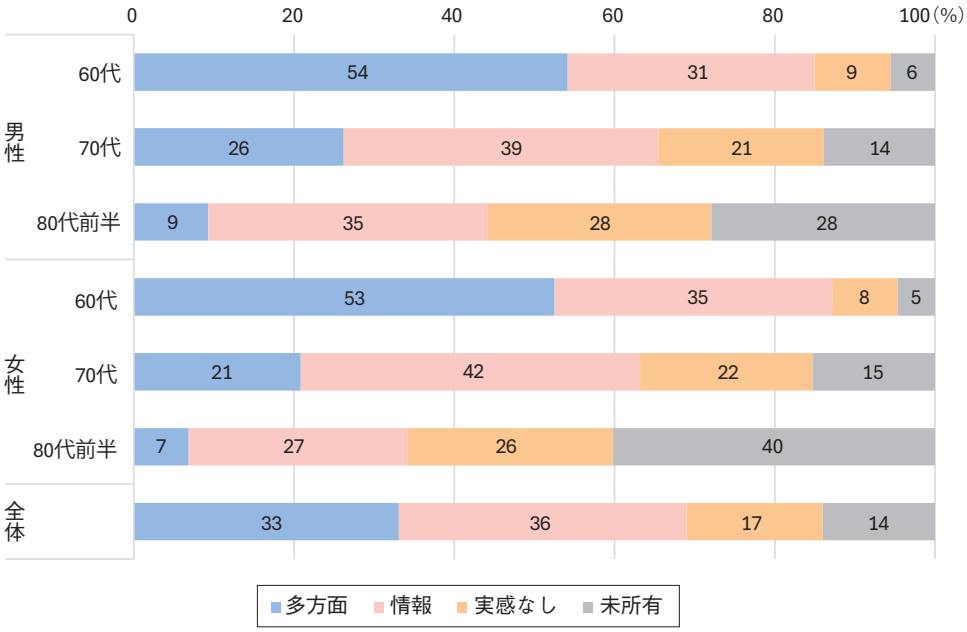
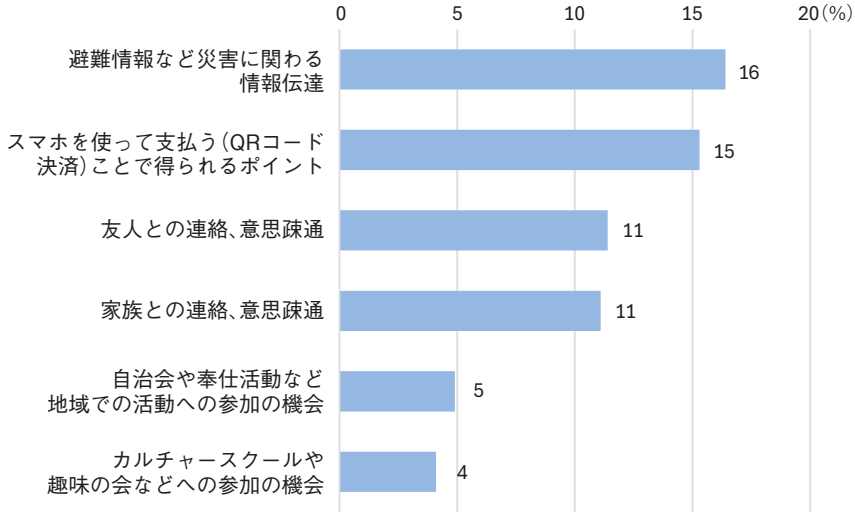


図5 情報機器を使いこなせないことによって不利益や不満を感じている割合



情報格差
ー情報機器を使いこなせないことで３割のシニアが不利益や不満を感じている

これまで述べてきたとおり、シニアの間にも情報機器を利用して生活の変化を実感している層と、実感していない層が存在することが分かりました。このように、得られる情報によって生じる差は情報格差（デジタル・デバイド）と言われています。ここでは、シニアが情報格差による不利益や不満を感じているかを調査した結果について見ていきます。

スマホやパソコンを使いこなせないことにより不利益や不満を感じているシニアは、「避難情報など災害に関わる情報伝達」が16％、「スマホを使って支払う（QRコード決済）ことで得られるポイント」が15％となりました（図５）。情報や経済損失に関する項目がやや高めです。

この結果を基にグループ分けを行いました。図5の6つの項目の内、①全て感じていない、②1～2つ感じている(一部)、③3つ以上感じている(多方面)とし、性別・年代別に構成を見ました。女性は年代間で差は小さいですが、男性は年代が上がると感じている割合が多くなる傾向でした(図6)。シニア全体でも約3割が何らかの不利益や不満を感じている状況です。

図6 情報格差の調査結果を基に作成したグループ

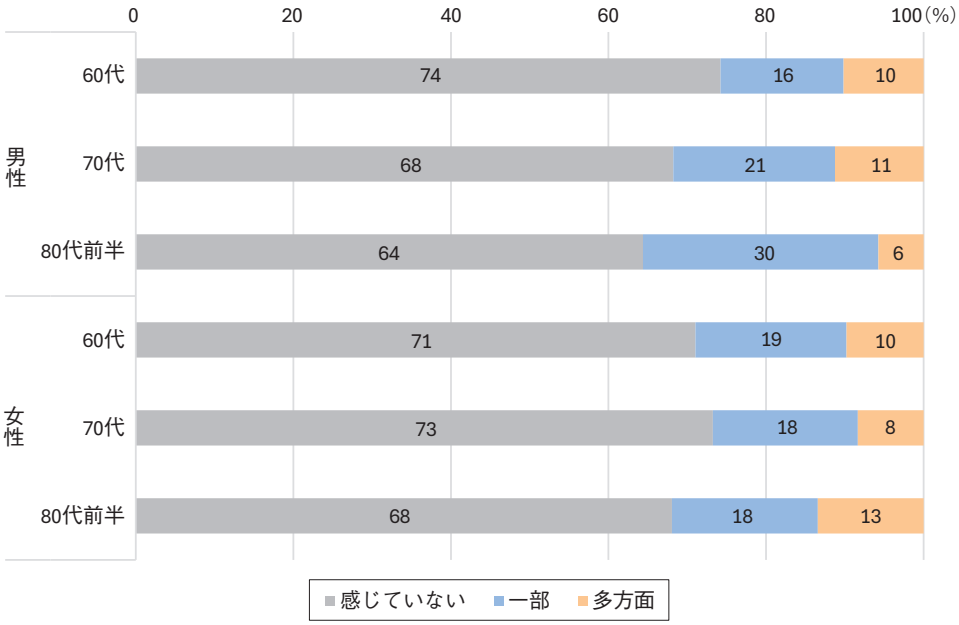
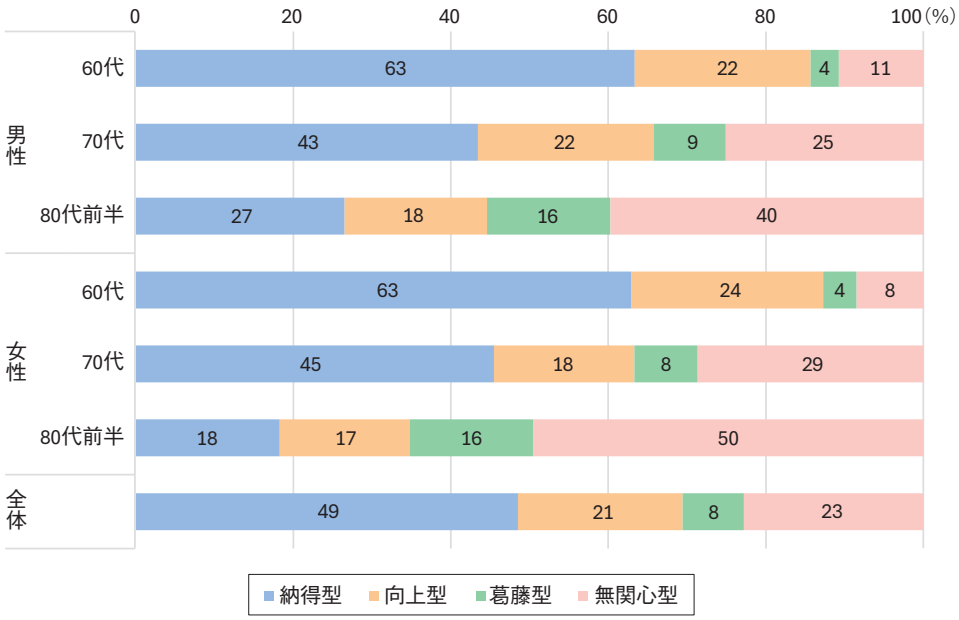


図7 生活の変化と情報格差の調査結果を基に作成したグループ



生活の変化と情報格差を合わせて見ながら今後の課題・展望を考える

生活の変化と情報格差の双方を組み合わせて集計し、4つのグループに分類しました(図7)。①生活の変化を実感しており、情報格差を感じていない「納得型」、②生活の変化を実感しているが、情報格差も感じている「向上型」、③生活の変化を感じていないが、情報格差を感じている「葛藤型」、④生活の変化を感じておらず、情報格差も感じていない「無関心型」と命名しました。60代は「納得型」の割合が高く、年代が上がると「無関心型」「葛藤型」が増える傾向です。

ここからは、それぞれのグループごとに、今後の展望・課題について考えていきます。グループ別に生活満足度(10点～0点で自己評価)を見ると、最も生活満足度が高いのが「向上型」で7.1点、ほとんど変わらず「納得型」が7.0点、次いで「無関心型」が6.6点、「葛藤型」の6.2点でした。スマホを利用して生活の変化を実感しているシニアの生活満足度が高い傾向が見られました。

人との繋がりから見ると[*3]、対面での交流や友人と通話頻度については、各グループ間に大

*3 「情報機器を利用したことにより人間関係、交際関係に変化がありましたか。」という質問に対する回答を図7のグループごとに分析した結果

きな差は見られませんでした。ただし、「向上型」「納得型」は、友人とメールやLINEなどのメッセージのやり取りの頻度が多かったです。また、この２つのグループは、他人が知っていて自分が知らないと恥ずかしく思うことや、できるだけ詳細に知りたいという「情報欲求志向」が高い傾向が見られました。

「納得型」については、これまでどおりでの利用の継続が求められますが、「新たなセキュリティの対策の必要」や「故障等で新たな機種に変えなくてはいけない時」には、半数以上がこれまでのとおりのスマホの使い方ができなくなるのではと心配しており、節目でのサポートが必要と思われます。

「向上型」は、既に生活の変化を感じています。情報格差を感じているのは、情報欲求志向が高いことも関連しているのではないでしょうか。友人との非対面交流も活発であり、今後スマホをより使いこなしたいと思っている人が多いグループです。性別や年代に関わらず、約２割の人がこのグループに属しています。今後、口コミや周りのサポートなどをきっかけに新たなサービスの利用が広がっていくのではないでしょうか。

「葛藤型」は、まだ生活の変化を実感できていない人が多いです。その背景には、情報欲求志向が低く、スマホに関して「操作が難しい」と感じている人の割合が高いことが挙げられます。さらに、「操作へのサポート・相談」を希望している割合も最も高いです。また、情報格差を実感している割合が高いため、ICTサービス全体への興味は高いと考えられます。ICT利活用に関して、シニア全体を押し上げるには、このグループへのサポートが重要ではないでしょうか。

最後に「無関心型」です。情報格差も感じていないため、この人たちに何か提案やお勧めをするのは、おせっかいであり、押し付けではないかと思う面もあります。ただ、色々なサービスがありますが、私は「防災・災害」に関するものは是非使って頂きたいと思います。私はシニア世代のICT利活用について調査・分析をしていますが、併せて防災とICT利活用についても調査・分析しています。シニア世代の災害時の情報取得はテレビが基本です。人によっては、テレビに加え、防災無線やインターネットでの検索、SNSなどが加わります。防災リテラシー（災害に対する知識や能力）と災害情報の取得方法には関連が見られ、テレビ単独の場合、防災リテラシーが低いです。テレビと何かを組み合わせて情報を取得するシニアの防災リテラシーは高いです。無関心型のシニアでも半数以上はスマホを所有しています。防災系アプリを１つでもインストールしておけば、発災時にプッシュ通知で情報が届き、有益です。少し極端な話かもしれませんが、ICTの利活用によって命を守ることに差が生じている可能性があります。この差は早急に解消されることを強く望みます。

おわりに

ここまで、生活の変化と情報格差の実感を軸に、シニアのライフスタイルへの影響を見てきました。多くのシニアが情報機器を所有する時代になり、課題は所有から利用へと変わってきました。冒頭お伝えしたとおり、近年、年代の移り変わり以上に、シニア世代にもICT利活用が進みました。

ただ、情報格差の課題は残されています。決して押し付けではなく、それぞれのシニアに合ったサポートを提供することによって、より豊かな生活を送るために、ICTが活用されることを望みます。

なお、今回ご紹介できなかった調査結果については、モバイル社会研究所のウェブサイトに公開しています。「モバイル社会研究所」と検索し、ご覧ください。