

シニア世代のデジタル化に関する 意識・行動と課題

「高齢化」と「デジタル化」が共存する 日本のデジタルデバイドの現在地



小松 隆

CONTENTS

- I 社会のデジタル化に対する期待と不安
- II マイナンバーカード普及の現状と課題
- III 情報源の多様化とSNSの普及
- IV スマートフォン活用の現状と課題
- V キャッシュレス決済の利用状況と課題
- VI デジタル化の先にある「幸福になること」

要 約

- 1 NRI社会情報システムでは、毎年シニア世代（50～79歳の男女個人）を対象に、意識・行動に関する調査を実施している。2021年度は、「社会のデジタル化」に対してシニア世代が抱く期待や不安、生活の満足度との関係、マイナンバーカードの取得や、SNS、スマートフォンといったさまざまな情報源の利用の実態と今後の意向について調査した^注。
- 2 その結果、「社会のデジタル化」に対して、シニア世代の6割弱が期待している一方で、3割強は期待していないこと、また性別、年齢、居住地域、家計状況、健康状況、就業状況や経験職種など、人によるデジタル意識の差が非常に大きく、シニア世代特有の多様性があることを確認できた。
- 3 デジタルを使える人は生活や仕事に対する満足度を向上させる一方、デジタルを使えない人はその恩恵にあずかる機会を逸するという二極化が進行している状況も明らかになった。シニア世代の間に生じる情報格差（デジタルデバイド）が拡大することが懸念される。
- 4 デジタルはあくまで手段であって、目的は「幸福になること」であり、「Well-beingを手に入れること」である。国が掲げる「誰一人取り残されないデジタル化社会の実現」のためには、高齢者のデジタル適用力向上に向けた国を挙げた取り組みが必要となる。

I 社会のデジタル化に対する期待と不安

1 高齢者のデジタル対応が社会全体のデジタル化の鍵を握る

新型コロナウイルス感染症の蔓延以来、対面接触を可能な限り回避したり、より効率性の高い社会運営を図ったりする上で、「社会のデジタル化」を推進することが日本の急務となっている。

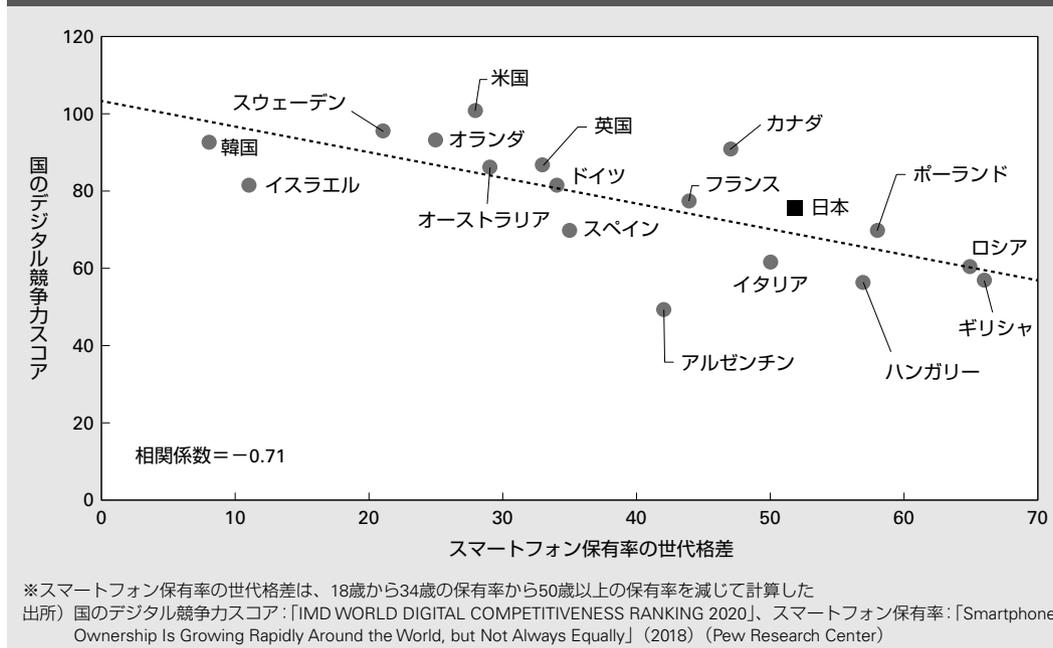
とりわけ、高齢化が急速に進む日本においては、高齢者がどの程度デジタル対応できているかが社会全体のデジタル化の進展の鍵を握っているといつて差し支えない。実際に世界の主要国の状況を見ると、高齢者と若手世代のスマートフォン保有率の世代格差が小さい国ほど、デジタル化の進展度合いが早いことが分かる（図1）。

ただし、社会全体のデジタル化を推進するに当たって課題となるのが、デジタルを使えない人がその恩恵にあずかる機会を逸すると

いう情報格差（デジタルデバインド）の問題である。高齢者は技術的なりテラシーもあり、デジタルデバインドが生じやすい。2021年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、その理念として「誰一人取り残されないデジタル社会の実現」が掲げられ、高齢者や障がい者が社会のデジタル化から取り残されることがないように、さまざまな取り組みが推進されている。

NRI社会情報システムでは、毎年、シニア世代（50～79歳の男女個人）を対象に、意識・行動に関する調査を実施している。21年度は、「社会のデジタル化」に対してシニア世代が抱く期待や不安、生活の満足度との関係、マイナンバーカードの取得や、SNS、スマートフォンといったさまざまな情報源の利用の実態と今後の意向について調査した^注。以下、その結果の概要を記すとともに、最後の第VI章では、それらを踏まえて「高齢者が取り残されない社会」を実現するために必要な施策について提言を行う。

図1 国のデジタル競争力とスマートフォンの保有率の世代格差との関係性



2 シニア世代における 社会のデジタル化への期待度

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、

行政手続きや医療分野などにおけるデジタルが注目されたことを契機に、シニア世代のデジタル意識は大きく変化しつつある。

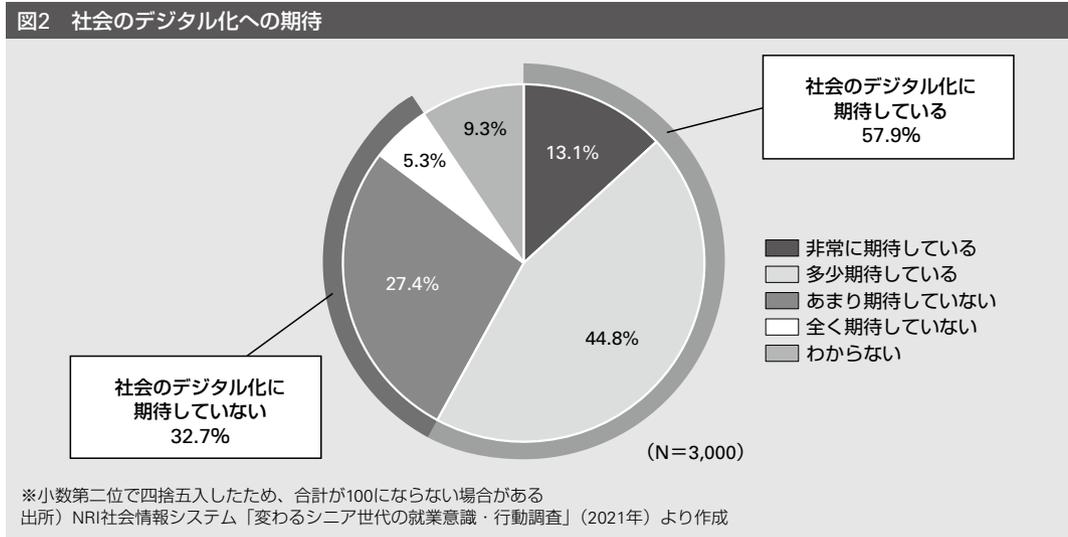
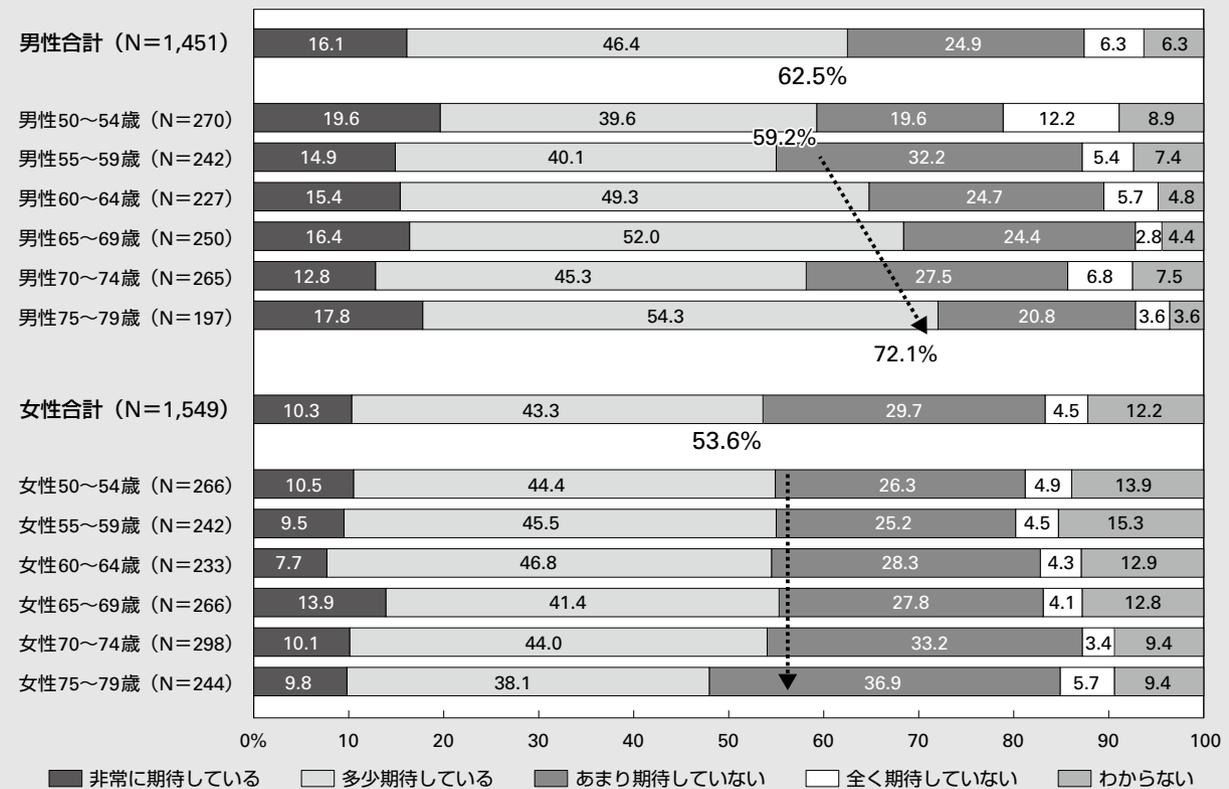


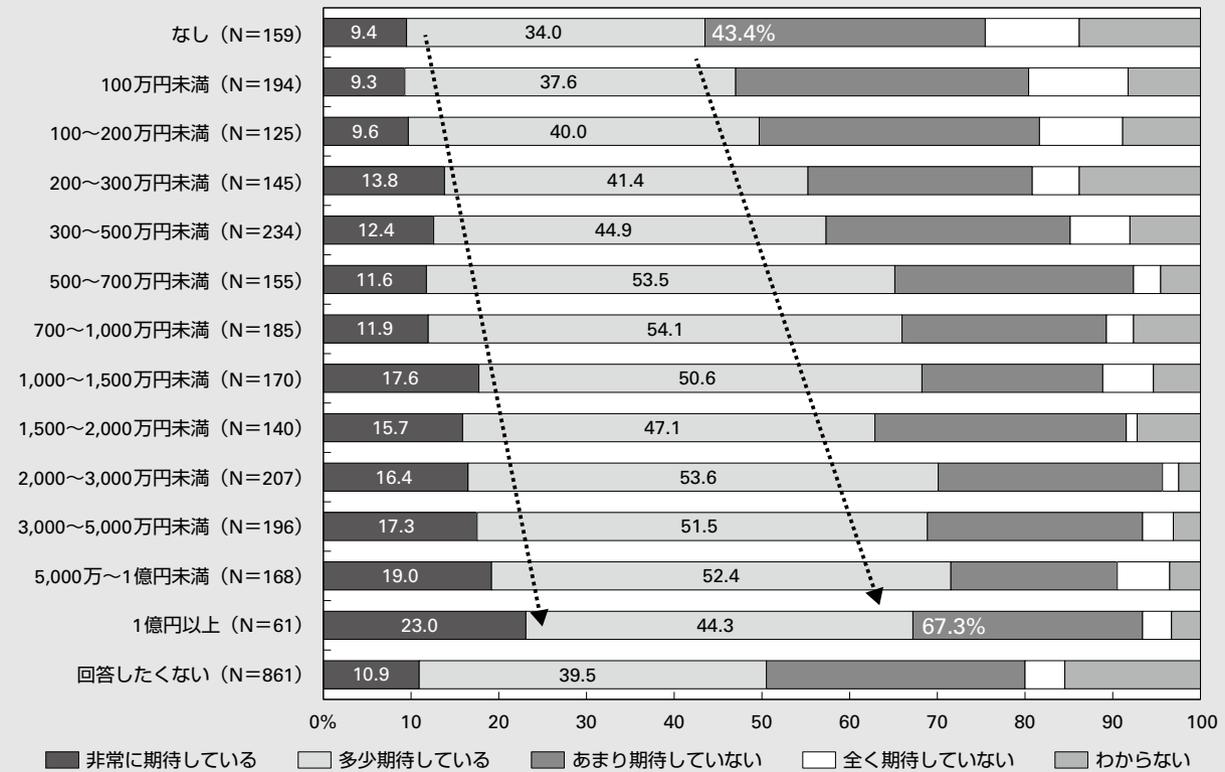
図3 社会のデジタル化への期待 (男女・年齢別)



※小数第二位で四捨五入したため、合計が100にならない場合がある
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

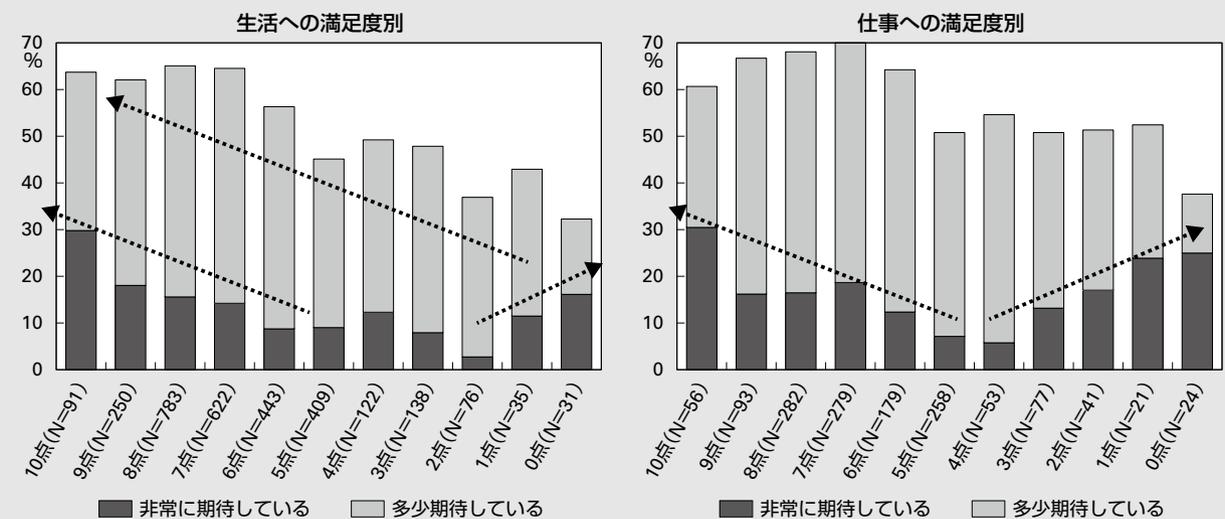
調査結果によると、「社会のデジタル化」に対する、シニア世代の6割弱が「期待している」（「非常に期待している」と「多少期待している」の合計）」と回答している。その

図4 社会のデジタル化への期待（世帯の貯蓄額別）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図5 社会のデジタル化への期待（仕事への満足度別は就業者に限定）



※横軸の満足度は、0点（満足しない）から10点（満足している）の11段階で回答
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

一方で、3割強は「期待していない」（「あまり期待していない」と「全く期待していない」の合計）と回答しており、「わからない」と回答したシニアも1割近くいることが分かった（図2）。

男女・年齢別に見てみると、男性は年齢が高いほど「期待している」割合が高くなり、50歳代前半では「全く期待しない」人が12.2%と目立って多くなっている。また、シニア世代の中でも固有の価値観を持つといわれる70歳代前半のいわゆる「団塊世代」の男性は、デジタル化への期待が相対的に低いという興味深い結果も得られた。一方、女性は男性に比べて全体的に1割ほど期待は低く、「わからない」という回答が全体的に多いという特徴がある。また、回答分布の年齢差が男性に比べて小さいことも特徴である（図3）。

世帯の貯蓄額が多いほど、デジタル化に期

待する傾向が強い（図4）。経済的に裕福な人ほどデジタル化の恩恵にあずかる機会に恵まれていると考えられ、経済格差と情報格差が相互に影響を及ぼし合う負の連鎖の存在が懸念される結果である。

生活や仕事への満足度が高いほど、社会のデジタル化への期待が強い（図5）。一方で、満足度が「非常に低い」人は、デジタル化に「非常に期待している」傾向も見られ、低い満足度を向上させる手段として、社会のデジタル化にすがりたい心理が働いていることがうかがえる。デジタル化への意識や適能力が、シニア世代の日常に大きな影響を及ぼす時代が本格的に到来しているといえることができる。

3 シニア世代がデジタル化に期待する理由・期待しない理由

社会のデジタル化に期待する理由をシニア

図6 社会のデジタル化に期待する理由（デジタル化に期待している人に限定／複数回答）

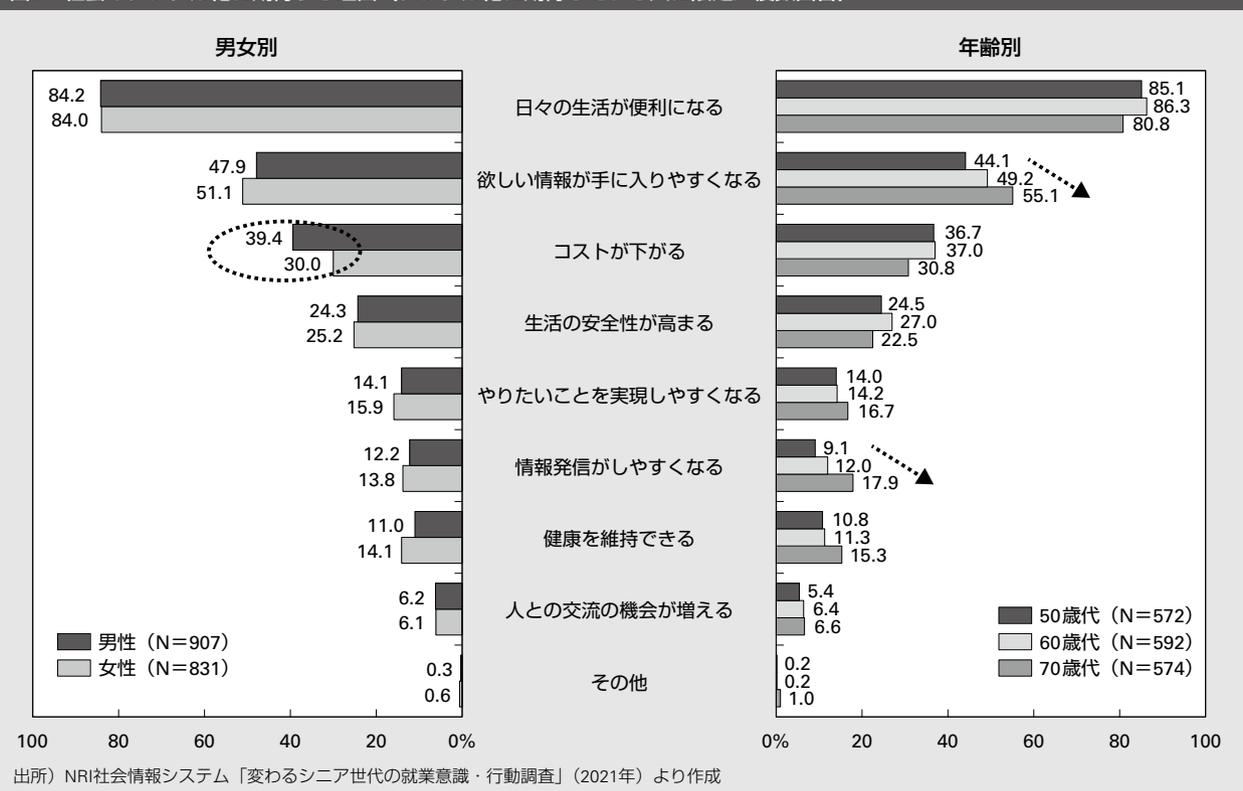
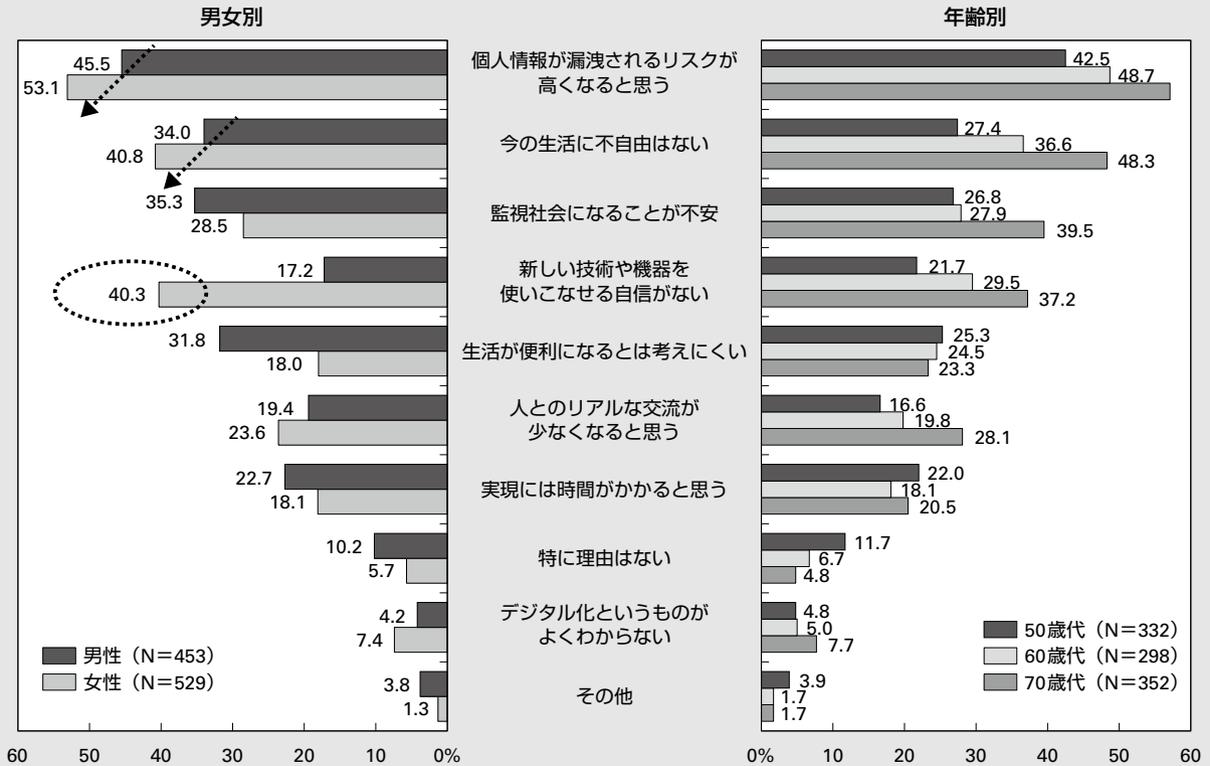
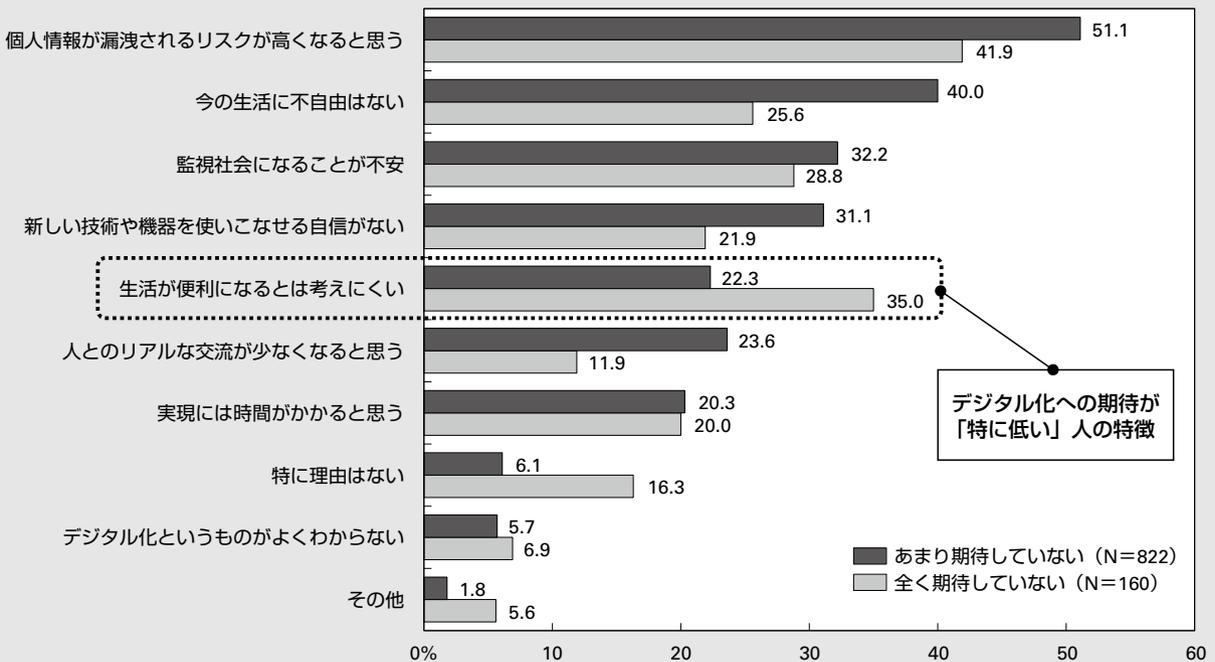


図7 社会のデジタル化に期待しない理由（デジタル化に期待していない人に限定／複数回答）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図8 社会のデジタル化に期待しない理由（期待しない程度別／デジタル化に期待していない人に限定／複数回答）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

世代に尋ねたところ、男女とも8割以上の人
が「日々の生活が便利になる」と回答してい
る。また年齢が高くなるほど、「欲しい情報
が手に入りやすくなる」「情報発信がしやす
くなる」を重視する傾向が見られる。「コス
トが下がる」ことへの期待は、女性よりも男
性に強い（図6）。

社会のデジタル化に期待しない理由につい
ては、「個人情報漏洩されるリスクが高くな
ると思う」の回答が男女とも最も多く、
「今の生活に不自由はない」が続く（図7）。
「新しい技術や機器を使いこなせる自信がな
い」は圧倒的に女性に多い。シニア世代が抱
く個人情報漏洩に対する不安は、「誰一人取
り残されないデジタル社会」の実現の最大の
障壁であり、その不安を取り除くための丁寧
な啓蒙活動が、行政には求められる。

また、社会のデジタル化に「全く期待して
いない」と回答した人の特徴は、「生活が便
利になるとは考えにくい」を理由として挙げ
ている点である。デジタル化に期待していな
い層も含めて広くデジタルを社会に普及させ
るためには、誰に対しても利便性向上の効果
を分かりやすく実感してもらうことが重要と
なる（図8）。

4 シニア世代がデジタル化に 期待する分野

シニア世代がデジタル化に期待する分野と
しては、「行政サービス」「医療・ヘルスケ
ア」が圧倒的に多い（図9）。そして「医療・
ヘルスケア」「防災・安全安心」「福祉・介
護」は、年齢が高いほど期待が強まる傾向に
あり、必要性の大きさと符合している。

図9 社会のデジタル化で期待する分野（複数回答）

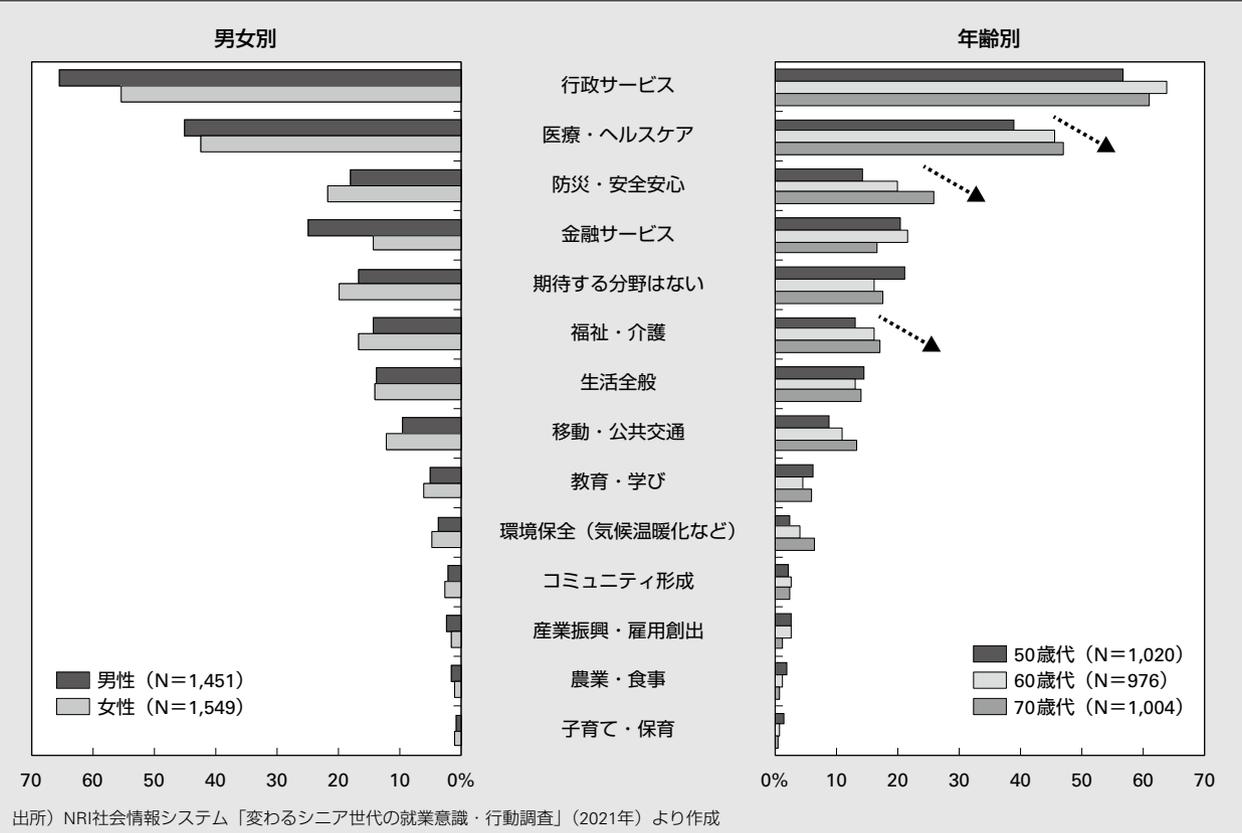
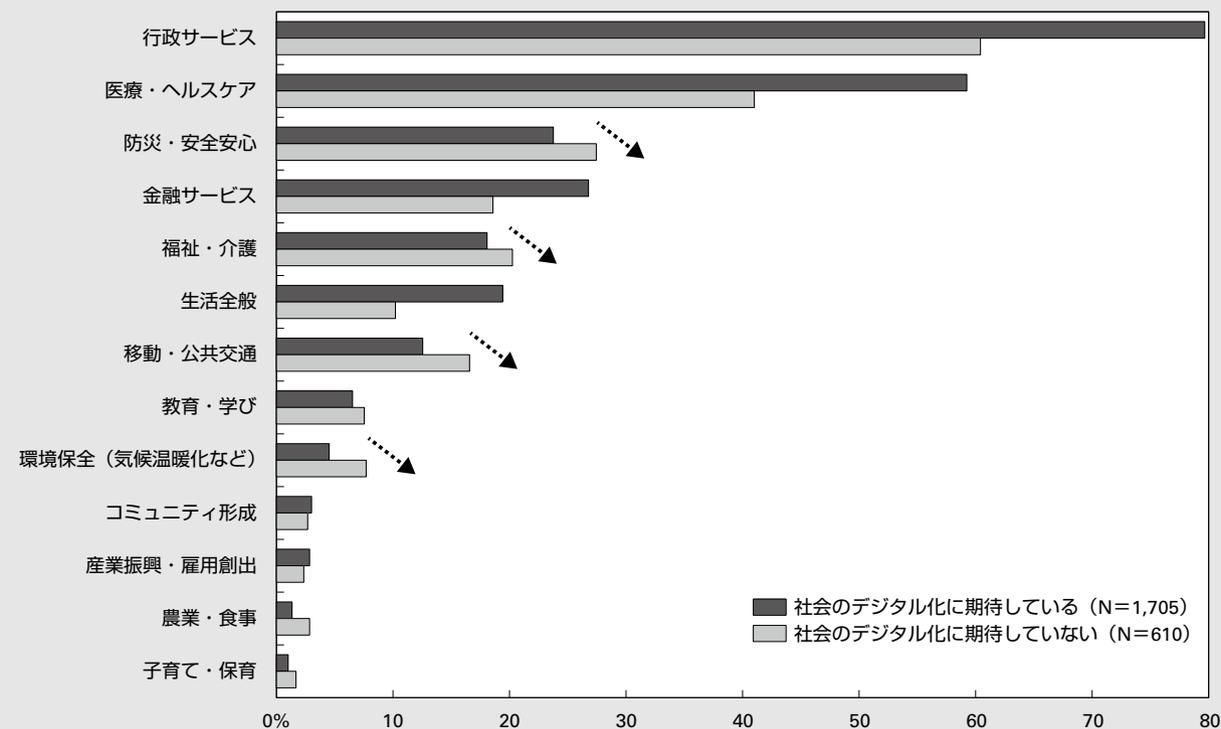


図10 社会のデジタル化で期待する分野（期待の有無別／「期待する分野はない」の回答者を除外／複数回答）



※「社会のデジタル化に期待している」は、「非常に期待している」と「多少期待している」の合計、「社会のデジタル化に期待していない」は、「あまり期待していない」と「全く期待していない」の合計
出所）NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」（2021年）より作成

そして「社会のデジタル化に期待していない人」であっても、「防災・安全安心」「福祉・介護」「移動・公共交通」「環境保全」など、日常の生活課題と直結した分野への期待はむしろ高いという結果が得られた（図10）。

II マイナンバーカード普及の現状と課題

マイナンバーカードの取得状況

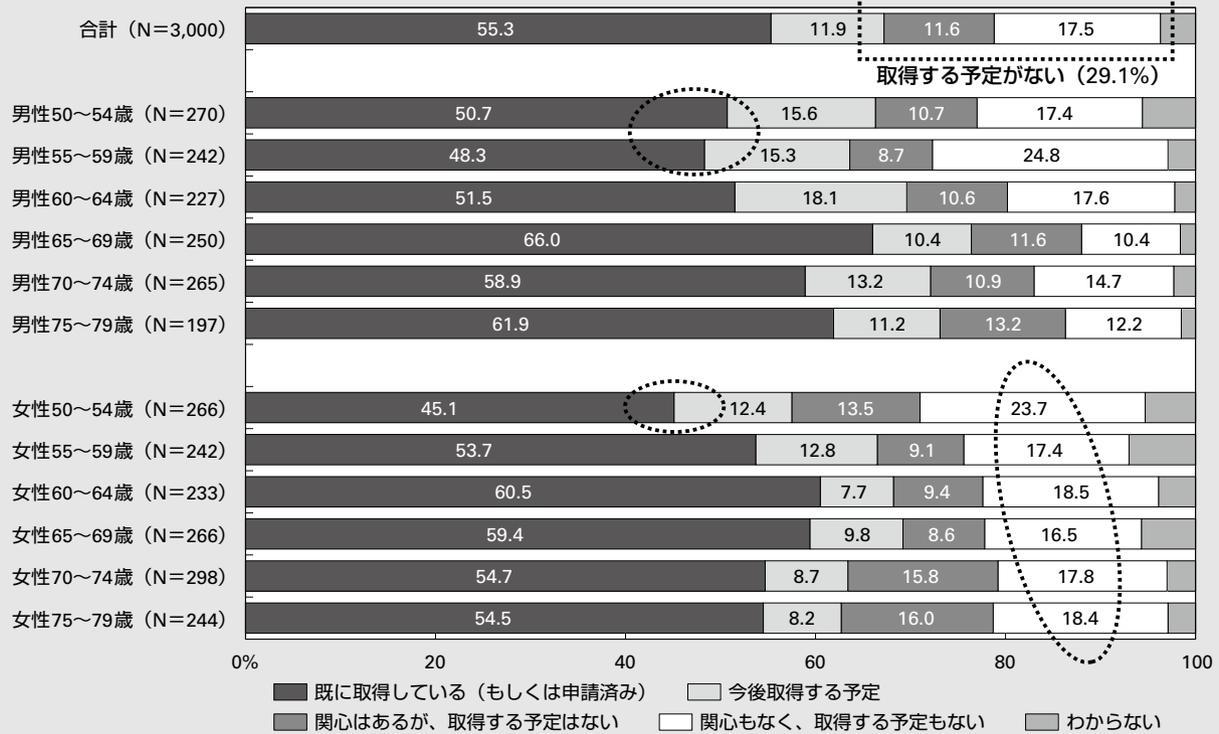
シニア世代にマイナンバーカードの取得状況を尋ねたところ、半数以上が「既に取得している（もしくは申請済み）」と回答しているが、約3割は取得する予定がない（「関心はあるが、取得する予定はない」と「関心も

なく、取得する予定はない」の合計）。男女とも50歳代の取得率が低い点や、マイナンバーカードに無関心な人は年齢によらず女性に多い点が特徴である（図11）。

シニア世代がマイナンバーカードを取得しない理由としては、「個人情報の漏洩が心配」の回答が最も多く、男性より女性、高齢になるほどこの回答傾向が強まる。次いで「マイナンバーカードのメリットがわからない」「申請手続きが面倒」が続く（図12）。第I章で述べた社会のデジタル化に期待しない理由と同様に、個人情報漏洩への不安がマイナンバーカード普及にとっても最大の課題となっている。

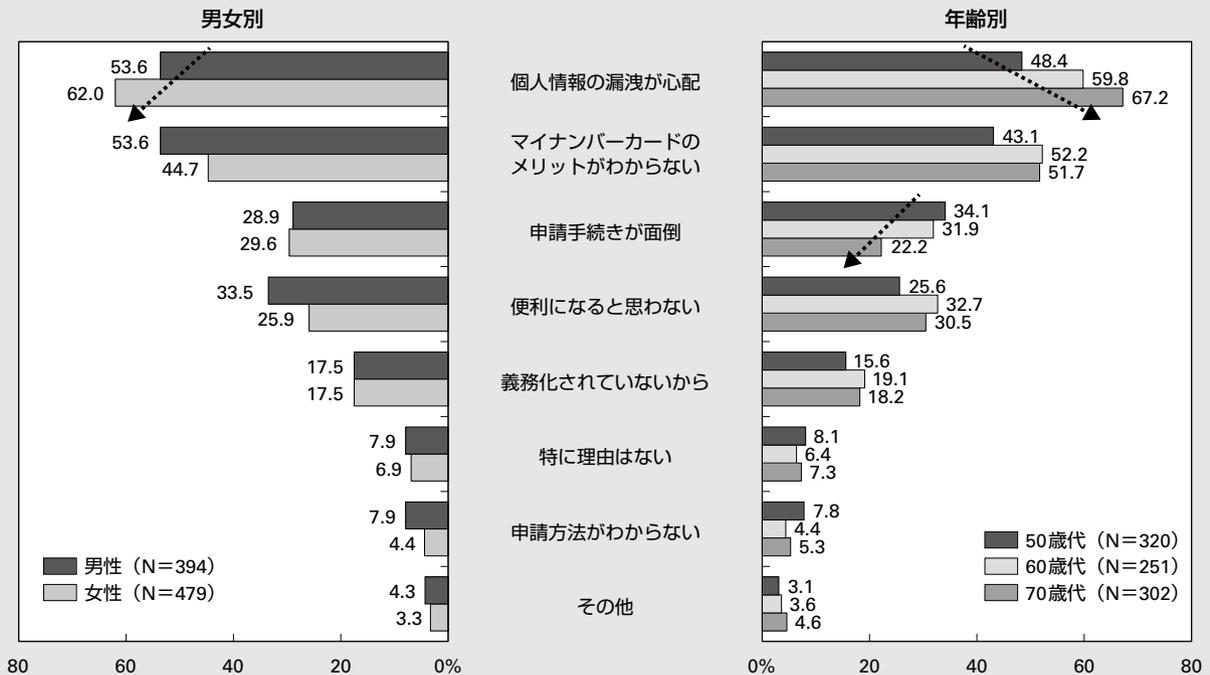
マイナンバーカードの利用用途としては、

図11 マイナンバーカード取得状況（男女・年齢別）



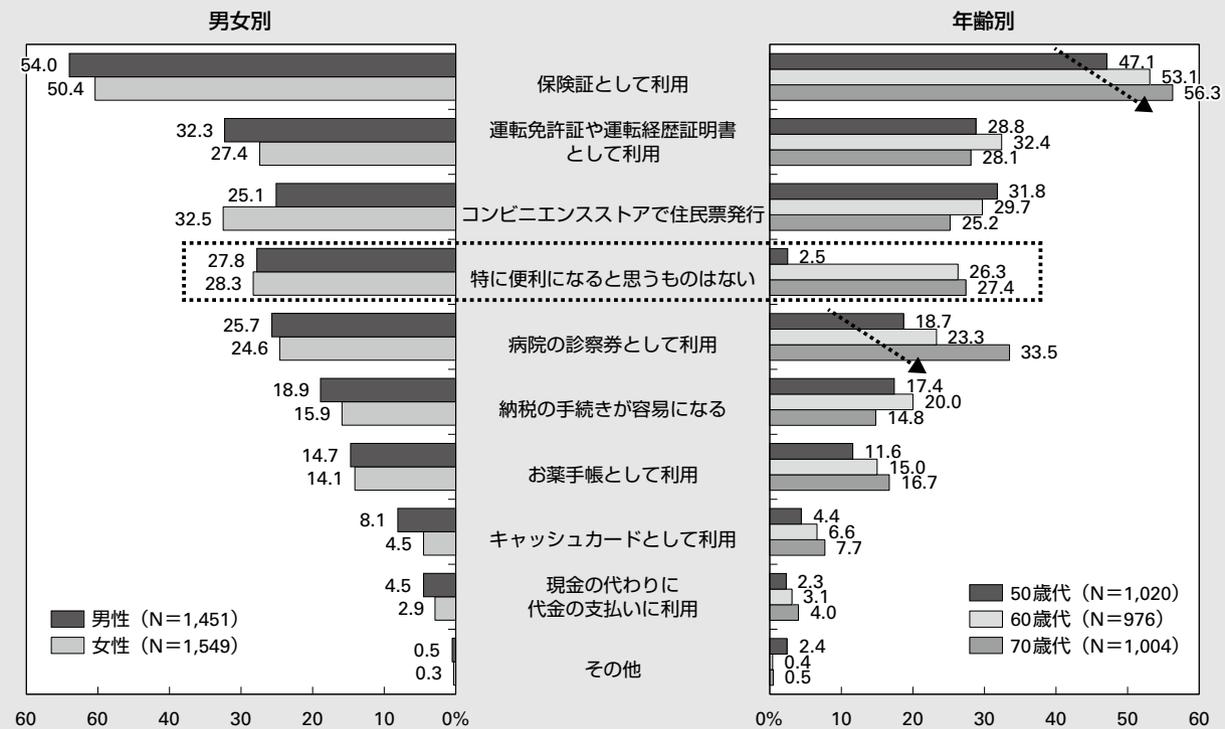
参考) 3月1日現在で総務省が発表している50～79歳の交付枚数の人口比は30.9%。
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図12 マイナンバーカードを取得しない理由（マイナンバーカードを取得する予定がない人に限定／複数回答）



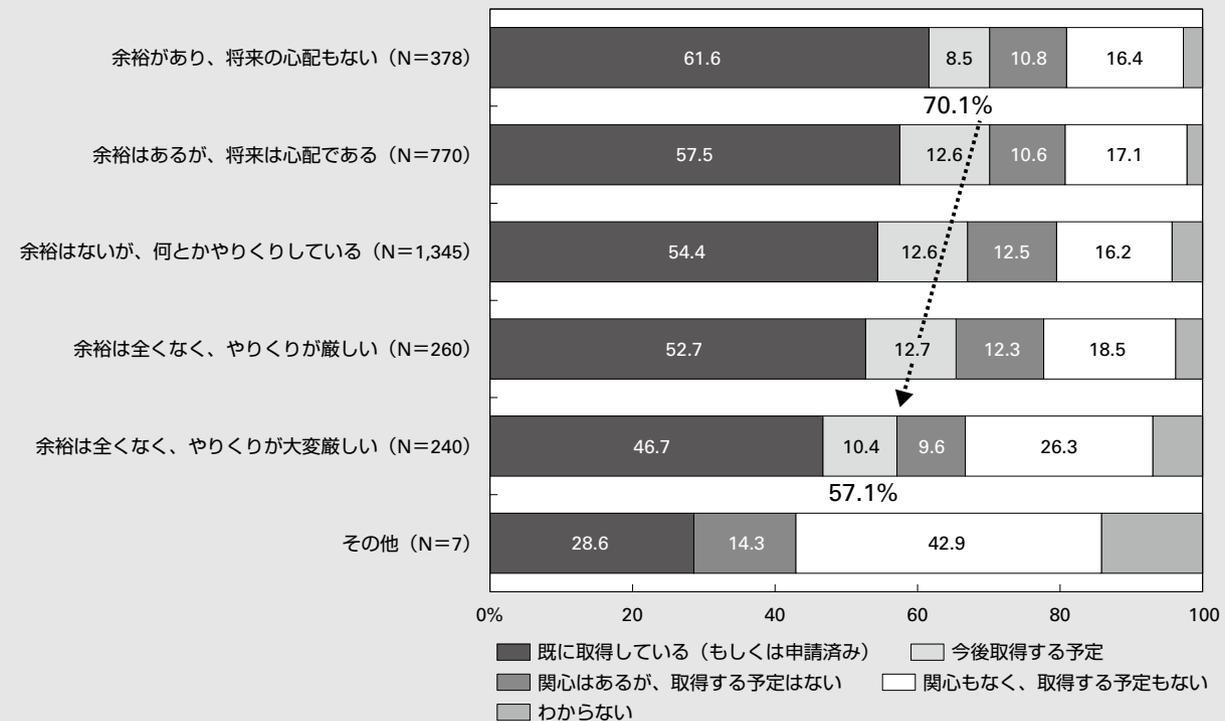
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図13 マイナンバーカードで便利になると思うもの（複数回答）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図14 マイナンバーカード取得状況（家計状況別）



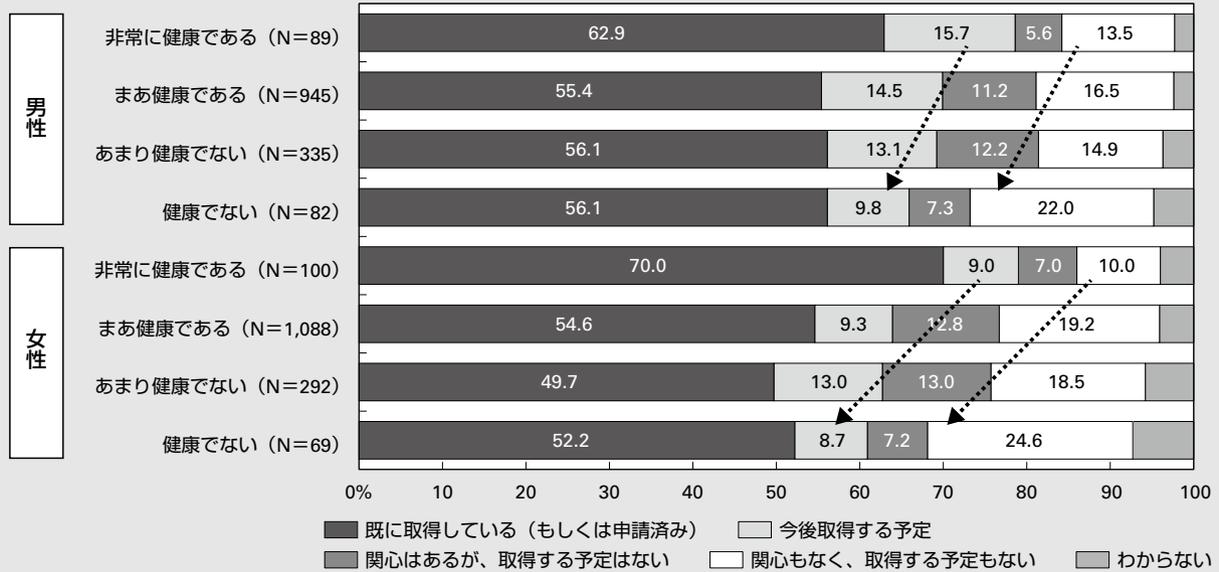
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

健康保険証や診察券などの医療分野における期待が、高齢になるほど高まる（図13）。他方、「特に便利になると思うものがない」と回答した人も全体の3割弱おり、「マイナンバーカードで便利になる社会像」が国民に十分には行きわたっていない課題がうかがえ

る。

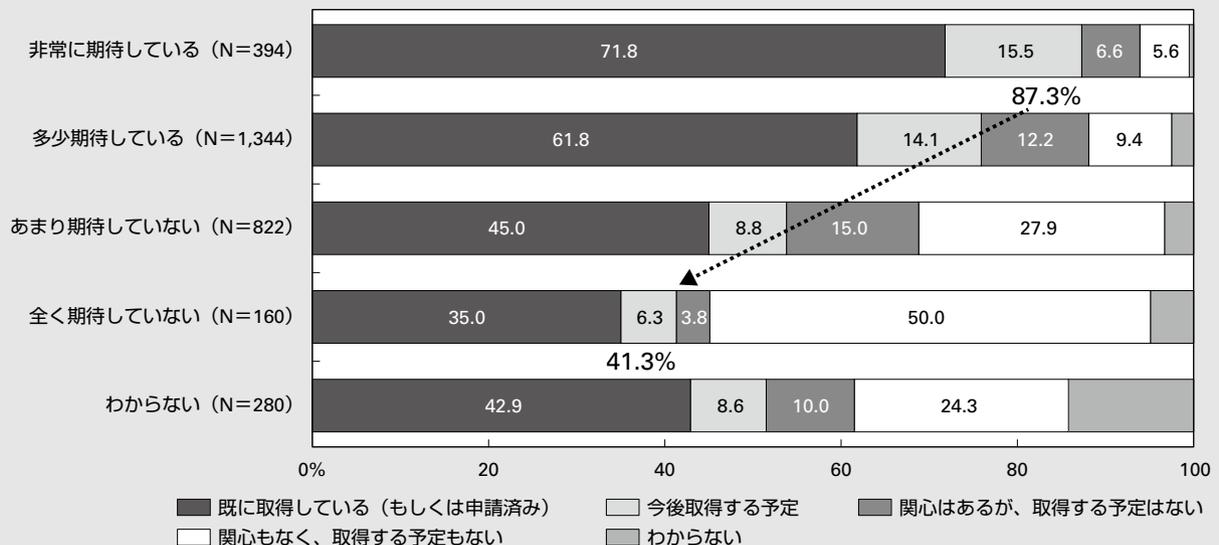
マイナンバーカード取得状況は、本来、家計状況に影響されるべきではないが、経済的に余裕がない人ほど取得率・関心とも低い状況にある（図14）。これを放置しておく、家計の状況により、マイナンバーカードの利

図15 マイナンバーカード取得状況（男女・健康状況別）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図16 マイナンバーカード取得状況（社会のデジタル化への期待別）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

便性を享受できる人とできない人の二極化が引き起こされてしまうことが懸念される。

そして「健康でない」人の方が、マイナンバーカード取得意向、関心ともに低い（図15）。国は、マイナンバーカードを健康保険証として利用できるようにすることで、利便性向上を目指しているが、健康状況による不平等が生じないように配慮することも重要となる。

社会のデジタル化に期待する人ほど、マイナンバーカードへの意識も高いことから、マイナンバーカードをデジタル社会基盤と位置づける国の方針がシニア世代の意識にも浸透しているといえる。他方で無関心層も多く、国が目指す2022年度までの国民への普及に向

けての課題は大きい（図16）。

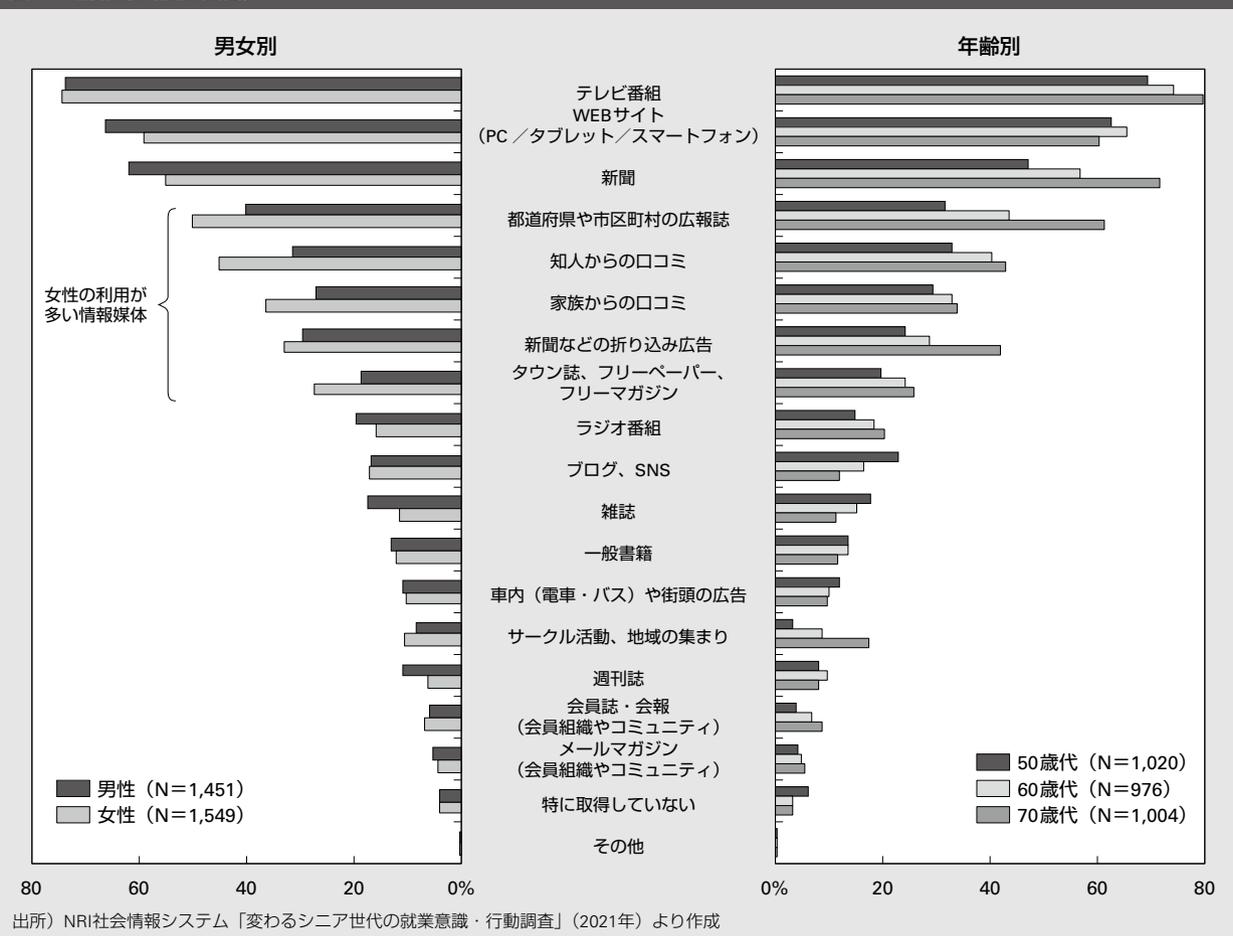
Ⅲ 情報源の多様化とSNSの普及

1 シニア世代の情報源

シニア世代にとっては、「テレビ番組」「WEBサイト」「新聞」が三大情報源となっている（図17）。それに続く「都道府県や市区町村の広報誌」「知人からの口コミ」「家族からの口コミ」は、女性の利用が多い。高齢になるほど、利用する情報源は紙媒体を中心に多様化が進む様子が分かる。

家計の状況は、シニア世代が利用する情報源に大きな影響を与えており、家計に余裕がある人ほど、さまざまな情報源を積極的に活

図17 情報源（複数回答）



用している。ただし、WEBサイトだけは家計の状況による差はさほどなく、経済的に余裕がない人は有料の新聞購読を避ける一方で、WEBサイトからの情報収集に依存している様子が分かる（図18）。

2 LINEの利用

LINEの利用率の伸びはほかのSNSなどと比較して顕著であり、確実にシニア世代への普及が進んでいる。70歳代でも利用率は既に50%を超えており、年代間格差は小さくなっ

図18 主な情報源（家計状況別）（複数回答）

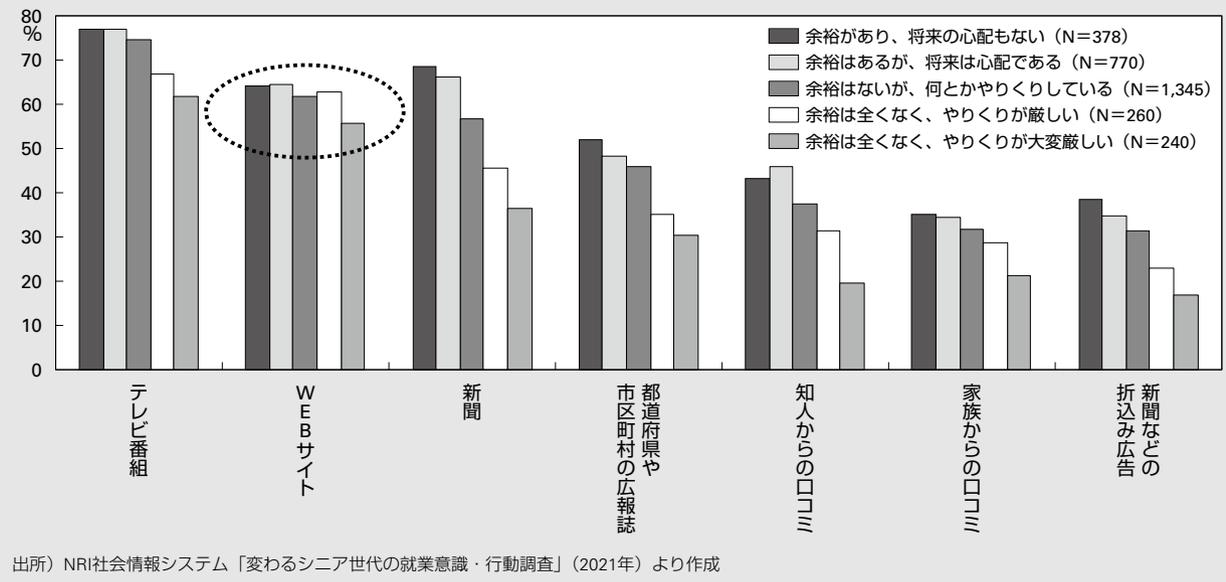
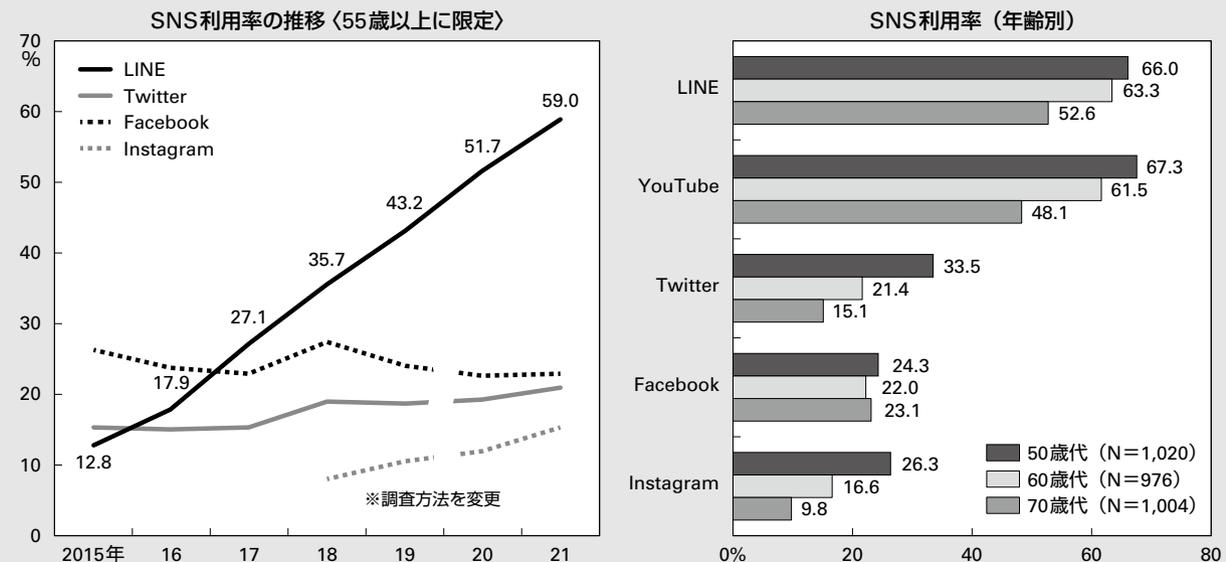


図19 SNS利用率の推移と年齢別利用率



※1 2015年から2020年のSNS利用率は、NRI社会情報システムが実施した高齢者アンケート調査結果を参照
 ※2 2015年から2019年の回答者数は5歳ごみで同数割付、2020年の回答者数は男女別5歳単位で人口比率で割付している。回答者数は、2015年は1,800人、2019年は2,000人、2020年は2,500人、2021年は2,464人、それ以外は1,500人
 出所) NRI社会情報システム「高齢者アンケート調査」(2015～2020年)、「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

ている（図19）。

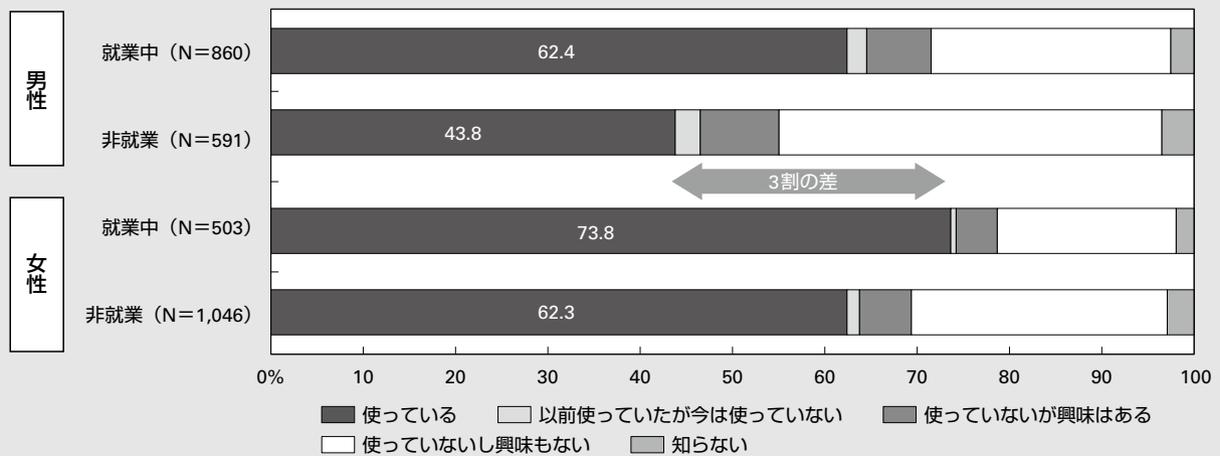
また、男性よりも女性、働いていない人よりも働いている人の方がLINE利用率は高く、働いている女性のLINE利用率は非常に高い（図20）。一番利用率の低い、働いていない男性と比べると、コミュニケーション機会の多さがこの差に顕著に表れている。

社会のデジタル化に期待している人ほど、SNSの利用率は高い。情報の発信や収集、人

とのコミュニケーション手段であるSNSは、シニア世代にとって、社会と日常生活をつなぐ「接点」として、極めて重要な存在となっている（図21）。

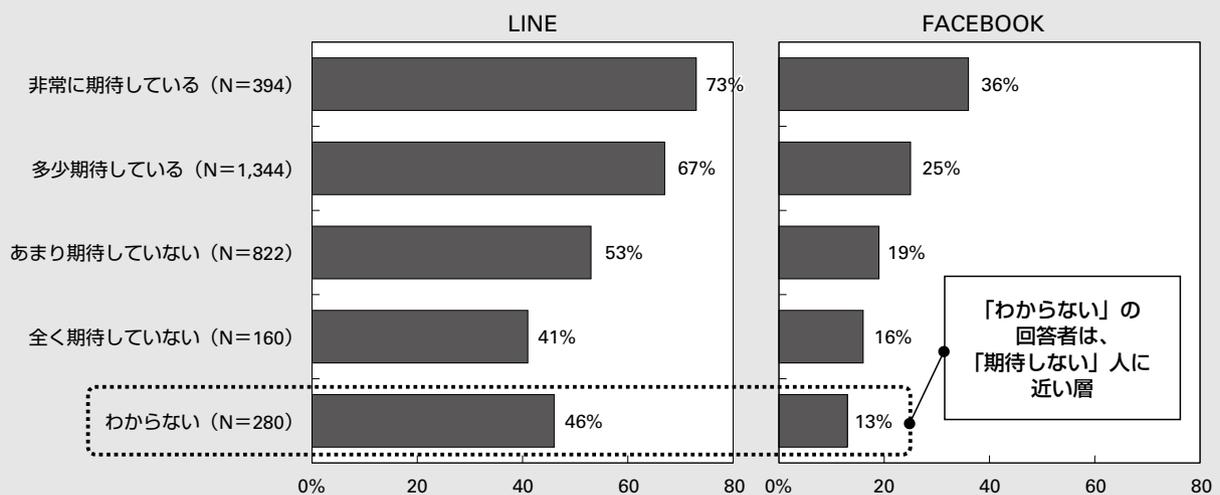
LINEの利用は、生活の満足度にプラスの影響を与えており、70歳代においてもその傾向は強く見られる（図22）。シニア世代の日常のコミュニケーションスタイルが大きく変化しつつある様子が分かる。

図20 LINE利用状況（男女・就業状況別）



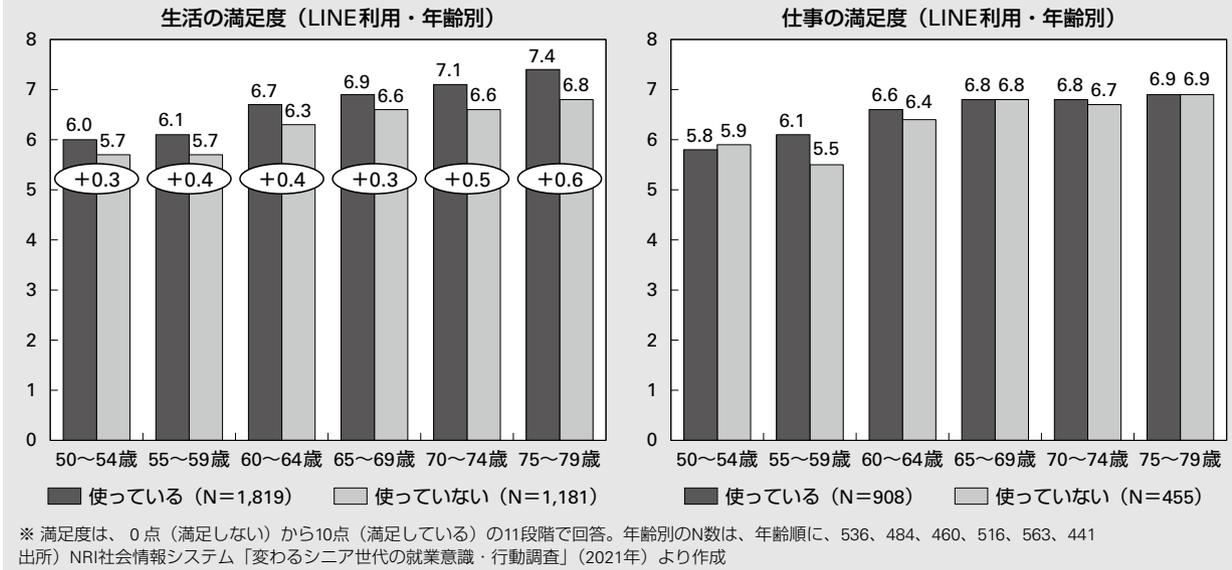
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図21 SNS利用率（社会のデジタル化への期待別）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図22 生活の満足度と仕事の満足度



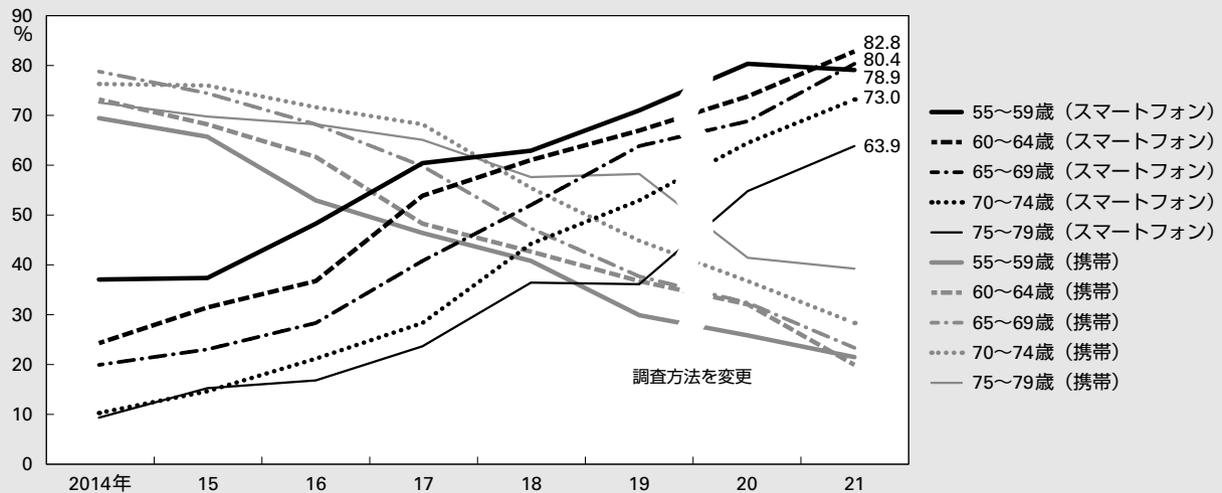
IV スマートフォン活用の現状と課題

シニア世代のスマートフォン活用状況

シニア世代のスマートフォンの保有率は堅調に伸びている。特に70歳代の伸びは著しい(図23)。

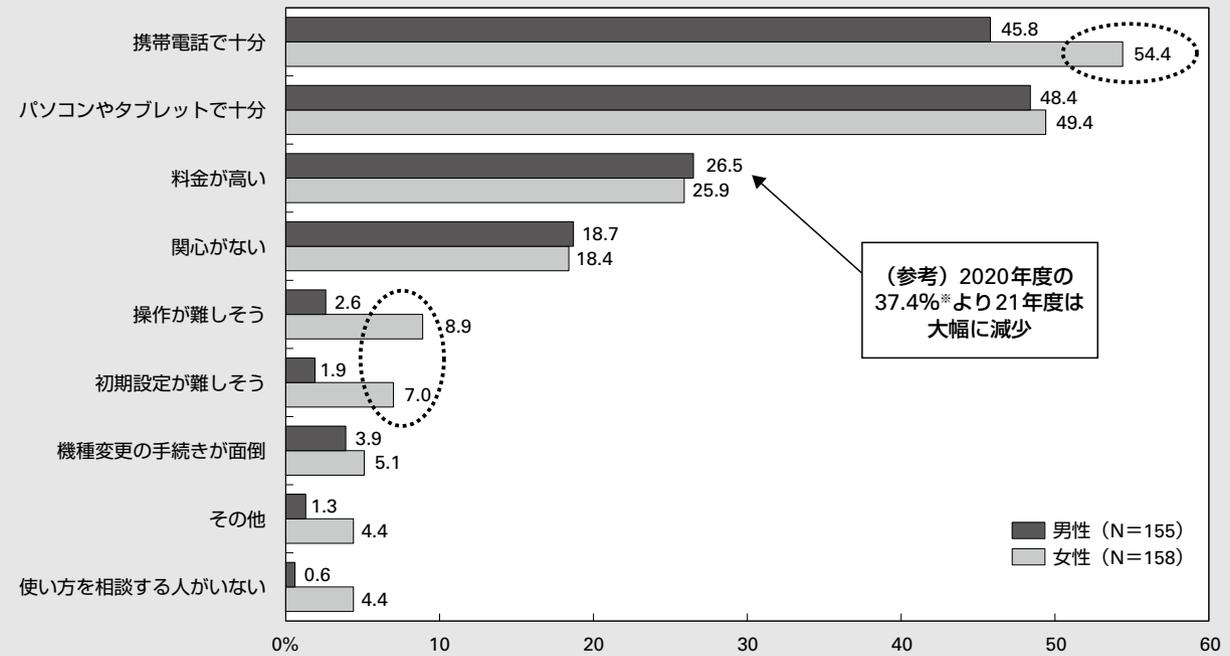
今後スマートフォンを持つ予定のない人の中で、女性は男性に比べ「携帯電話で十分」と感じる人が多く、「操作が難しそう」「初期設定が難しそう」の回答も男女差が大きい(図24)。「料金が高い」の回答は、前回調査と比較して大きく減少傾向にあり、料金の値

図23 スマートフォンと携帯電話の保有率の推移 (年齢別)



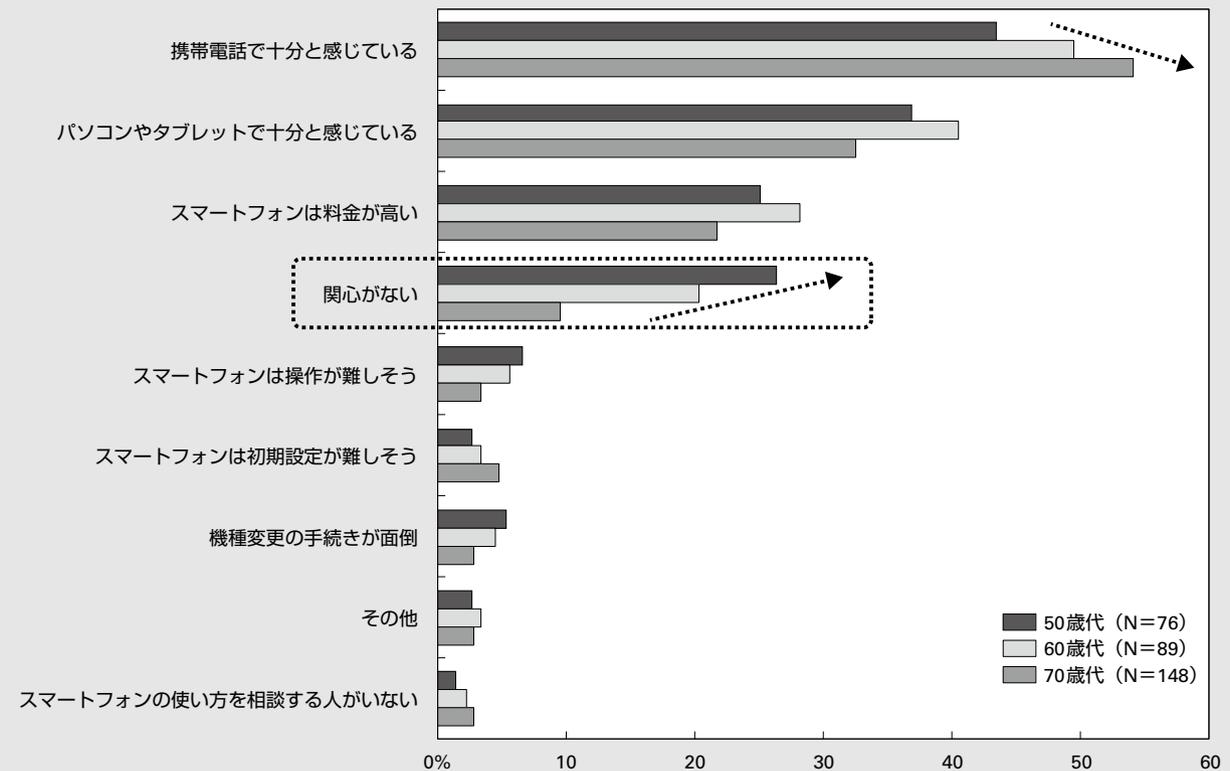
※1 2014年から2020年のスマートフォン保有率は、NRI社会情報システムが実施した高齢者アンケート調査結果を参照
 ※2 2014年から2019年の回答者は5歳きざみで同数割付、2020年の回答者は、男女別5歳単位で人口比率で割付している。回答者数は、2015年は1,800人、2019年は2,000人、2020年は2,500人、2020年は2,464人、それ以外は1,500人参考) 総務省公表のスマートフォン保有率は50~59歳で85.9%、60~69歳で67.4%、70~79歳で38.3%。本調査ではそれぞれ、82.5%、81.6%、69.0%
 出所) NRI社会情報システムが実施する各年の調査より作成

図24 スマートフォンを持たない理由（男女別／今後も持つ予定がない人に限定／複数回答）



※ 2020年度の「料金が高い」の回答者率は、「変わるシニア世代の就業意識・行動（2020年）」（NRI社会情報システム）を参照
出所）NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」（2021年）より作成

図25 スマートフォンを持たない理由（年齢別／今後も持つ予定がない人に限定／複数回答）



出所）NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」（2021年）より作成

下げが今後、シニア世代の意向にどう影響するか注目される。

「携帯電話で十分」と感じる人は高齢になるほど増える一方で、スマートフォンへの無関心層（スマートフォンを持たない理由として「関心がない」と回答した層）は、70歳代より50歳代にむしろ多い点は特徴的である（図25）。

スマートフォンの機能として、現在利用者は少ないが今後使いたいと考えられているものは「行政手続き」であり、「健康管理」「新型コロナウイルス接触確認アプリ」の利用意向も高い。新型コロナウイルス感染症により、健康の維持・増進に対するシニア世代の意識が高まったことが背景にある（図26）。

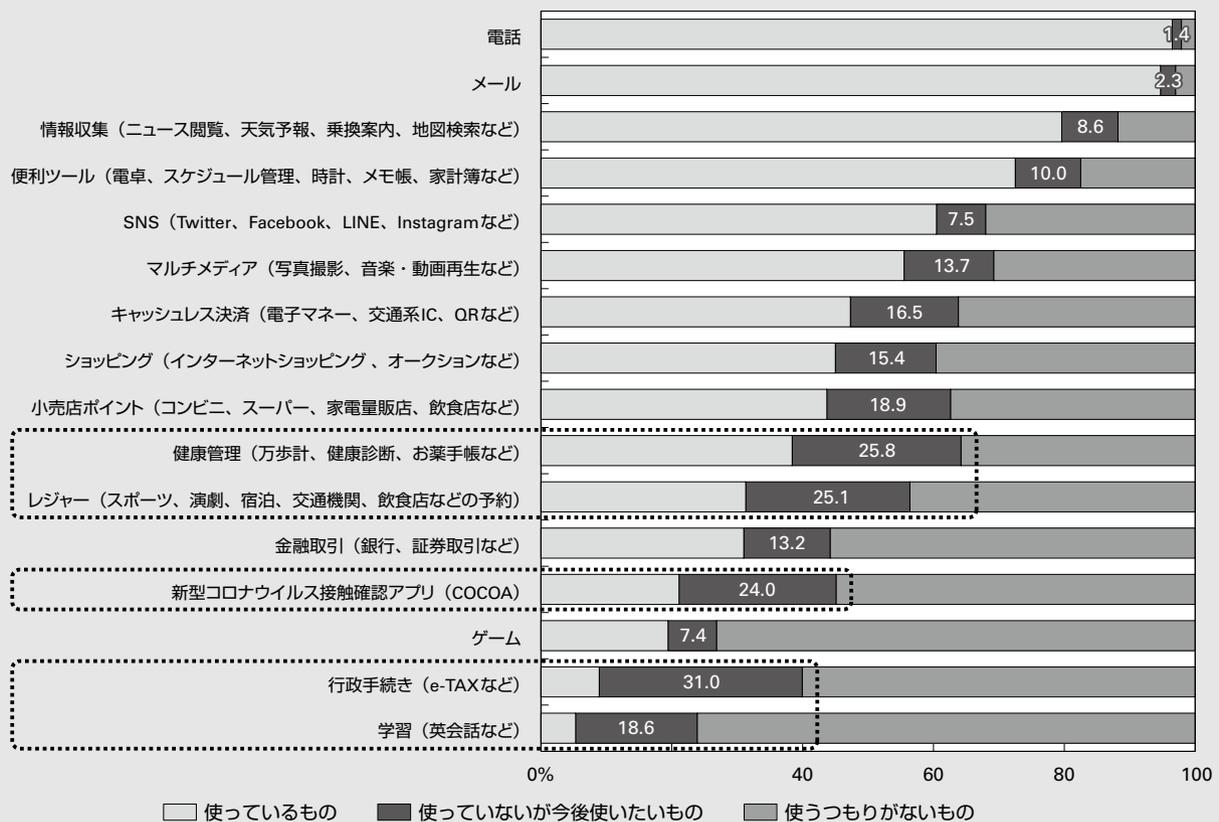
スマートフォンの利用方法が分からないと

きの相談相手は、高齢になるほど「携帯ショップ、家電量販店」や子供や孫など「同居していない家族」を頼りにするようになり、50歳代と70歳代では様変わりする（図27）。総務省では、デジタル活用に不安のある高齢者などに対してデジタルに関する講習会や相談会などを開催する「デジタル活用支援推進事業」を全国規模で推進しており、その成果が今後期待される。

V キャッシュレス決済の利用状況と課題

男性は年齢とともにキャッシュレス決済の利用が減少するが、逆に女性は増加している（図28）。男女・年齢別の傾向が、第I章で前

図26 スマートフォン・携帯電話の機能利用状況（スマートフォンや携帯電話を持つ〈予定のある〉人に限定／複数回答／N=2,885）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

掲した図3「社会のデジタル化への期待」と異なっている点は興味深く、これは、「デジタル化への意識」以外にもさまざまな要因が存在することを裏づけている。

キャッシュレス決済を利用しない人は、男女とも「現金が一番信用できる」という現金至上の考え方が強く、特に男性に根強い（図29）。現金決済が姿を消しつつあるキャッシュレス決済先進諸国と比べると、日本は大幅に遅れを取っているが、日本の貨幣への信用度の高さが、意識変化を阻害する一因となっていると考えられる。また、女性には「使いすぎてしまうのが心配」や「個人情報の漏洩が気になる」という回答が多い特徴がある。

キャッシュレス決済を利用しない理由のうち、「個人情報の漏洩が気になる」「悪用される恐れがある」「種類が多すぎて混乱しそう」は年齢とともに増加しており（図30）、

高齢者の詐欺被害への不安なども背景にあると考えられる。

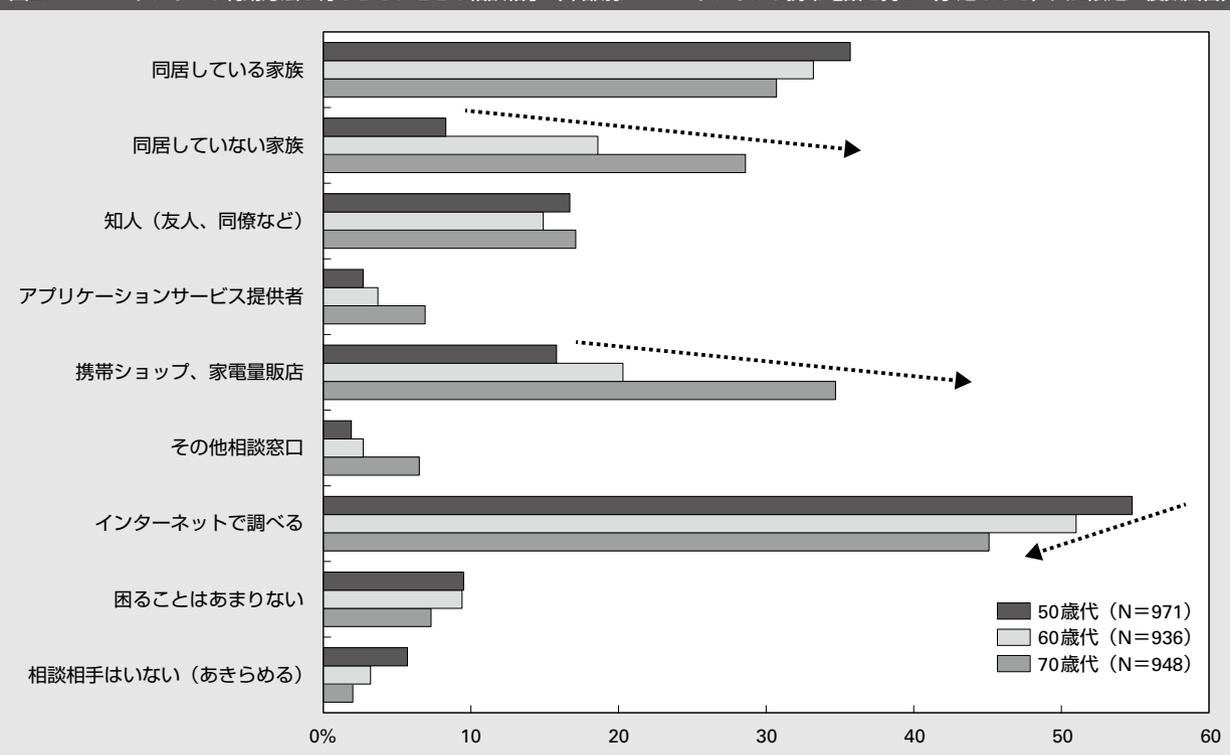
貯蓄額が多い人ほど、キャッシュレス決済を利用している（図31）。キャッシュレス決済の利用意向には、デジタル化への意識に加え、家計の状況や情報に対する感度、消費購買意向、居住地の小口決済のインフラ事情など、複合的要因が影響していると考えられる。

Ⅵ デジタル化の先にある「幸福になること」

1 調査結果から見てきたこと

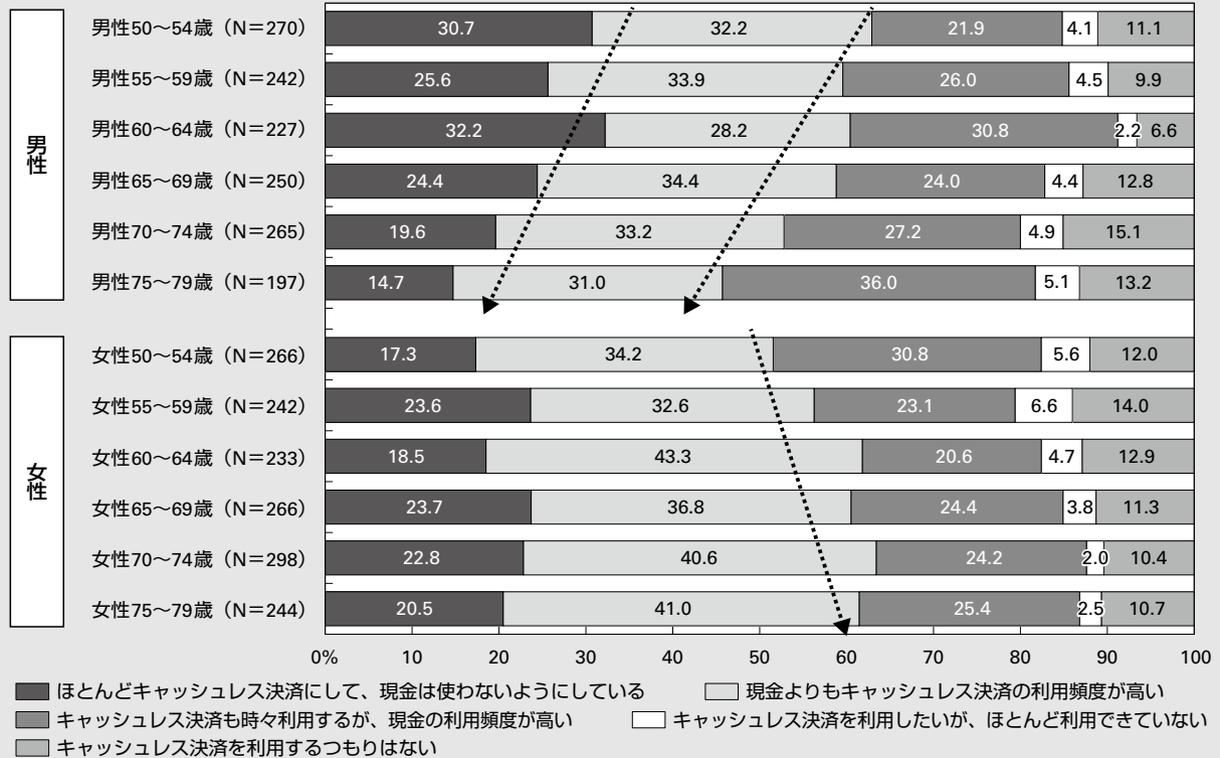
これまでの調査結果から見てきたように、シニア世代においては、デジタルを使える人は生活や仕事上の満足度を向上させる一方で、デジタルを使えない人はその恩恵にあず

図27 スマートフォンの利用方法が分からないときの相談相手（年齢別／スマートフォンや携帯電話を持つ〈予定のある〉人に限定／複数回答）



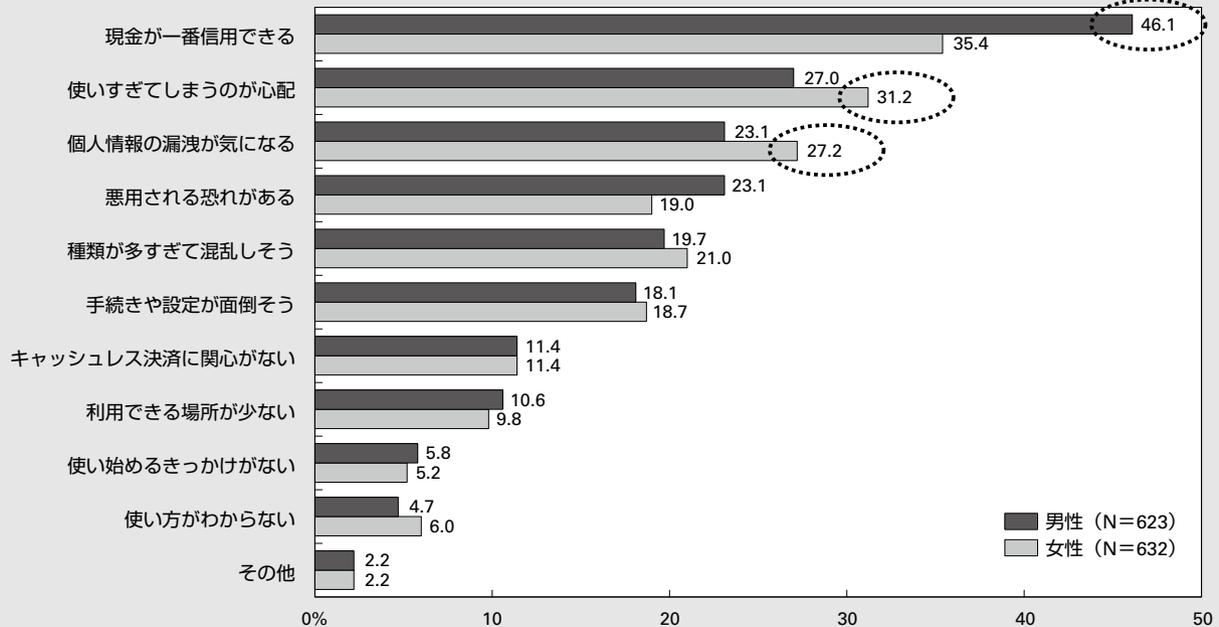
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図28 キャッシュレス決済利用状況（男女・年齢別）



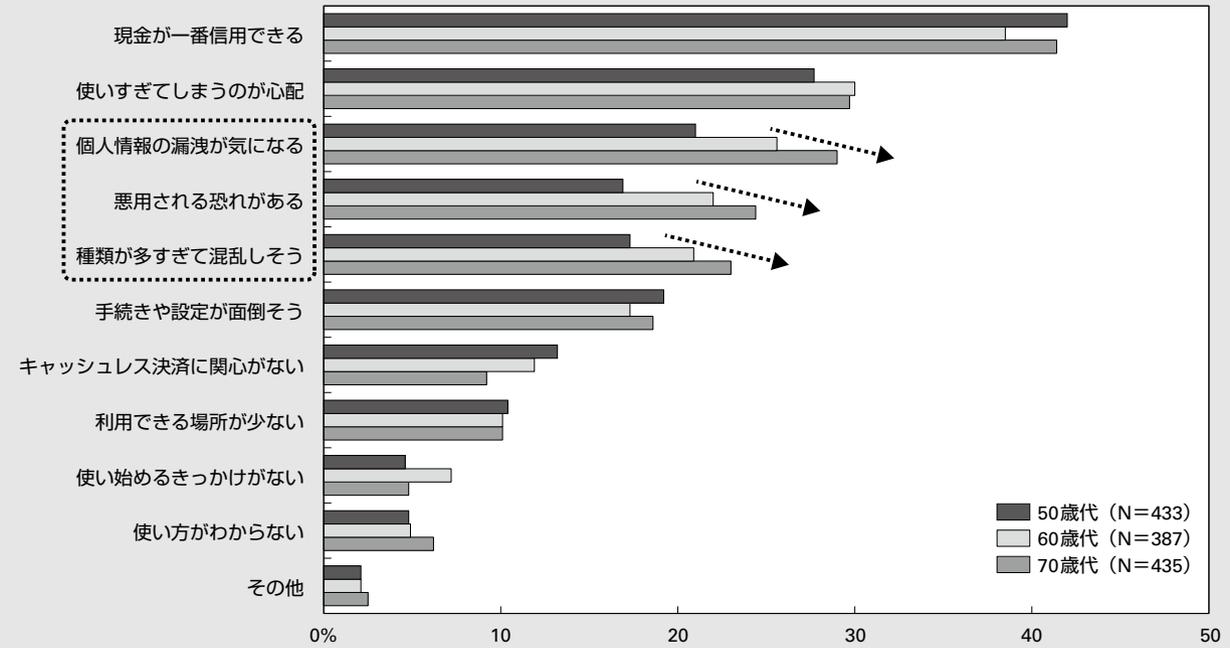
※小数第二位で四捨五入したため、合計が100にならない場合がある
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図29 キャッシュレス決済を利用しない理由（男女別／キャッシュレス決済を利用しない人に限定／複数回答）



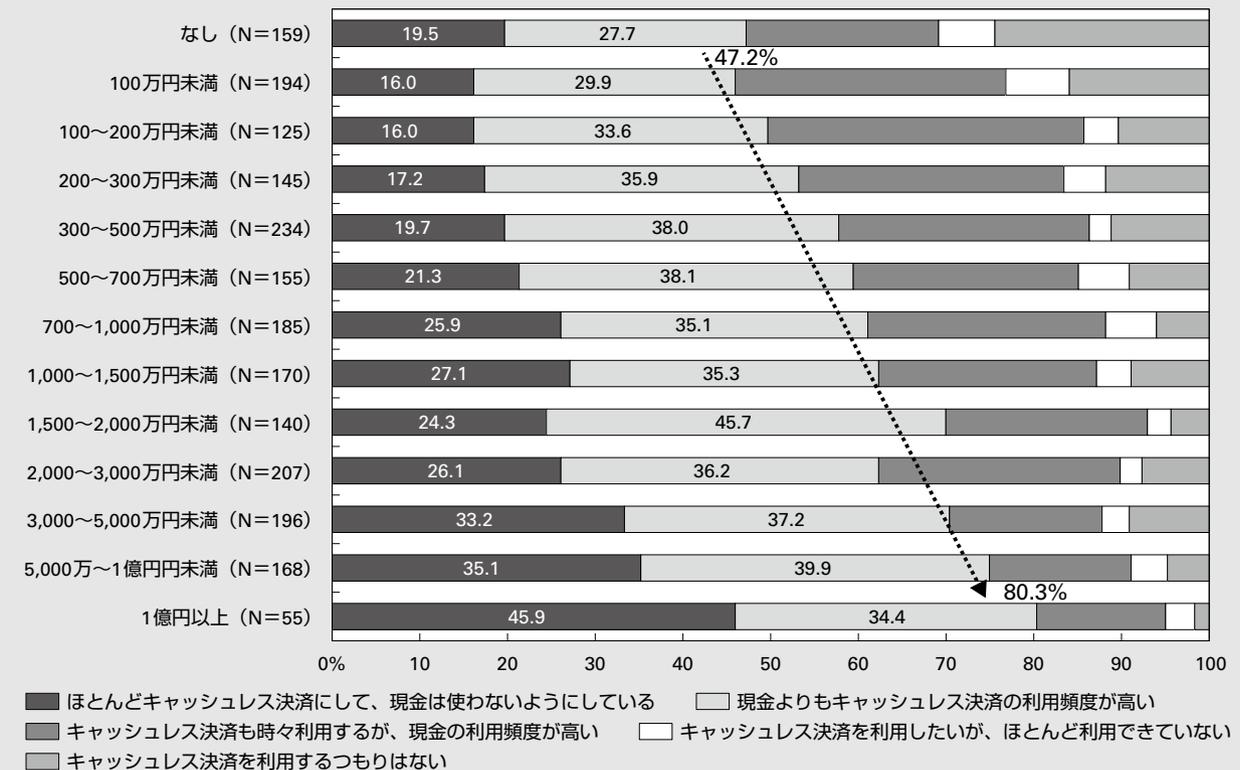
※「キャッシュレス決済を利用しない人」は、「ほとんどキャッシュレス決済にして、現金は使わないようにしている」と「現金よりもキャッシュレス決済の利用頻度が高い」以外の回答者
出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図30 キャッシュレス決済を利用しない理由（年齢別／キャッシュレス決済を利用しない人に限定／複数回答）



※「キャッシュレス決済を利用しない人」は、「ほとんどキャッシュレス決済にして、現金は使わないようにしている」と「現金よりもキャッシュレス決済の利用頻度が高い」以外の回答者
 出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

図31 キャッシュレス決済利用状況（世帯の貯蓄額別）



出所) NRI社会情報システム「変わるシニア世代の就業意識・行動調査」(2021年)より作成

かる機会を逸するという二極化が進行中である。このまま放置しておけば、シニア世代中のデジタルデバイドの拡大がますます懸念される事態になりかねない。

他方で、シニア世代には根強い「個人情報漏洩」に対する不安がある。また、「現金が一番信用できる」からキャッシュレス決済を利用しないなど、「今の生活に不自由がない」ためデジタル化に期待しない層も一定数以上存在する。日本の各種サービスの充実や、生活レベルの高さ、国の信用の高さなどが、シニア世代のデジタル化への意識変化を阻害しているともいえるが、社会全体のデジタル化の推進を急ぐあまり、シニアが日々感じている生活の満足度を損なうような本末転倒の議論になってはならない。

2 デジタル弱者をサポートする 社会の仕組み整備と ユニバーサルデザインの必要性

本来、デジタルはあくまで手段であって、それを活用する目的は「幸福になること」で

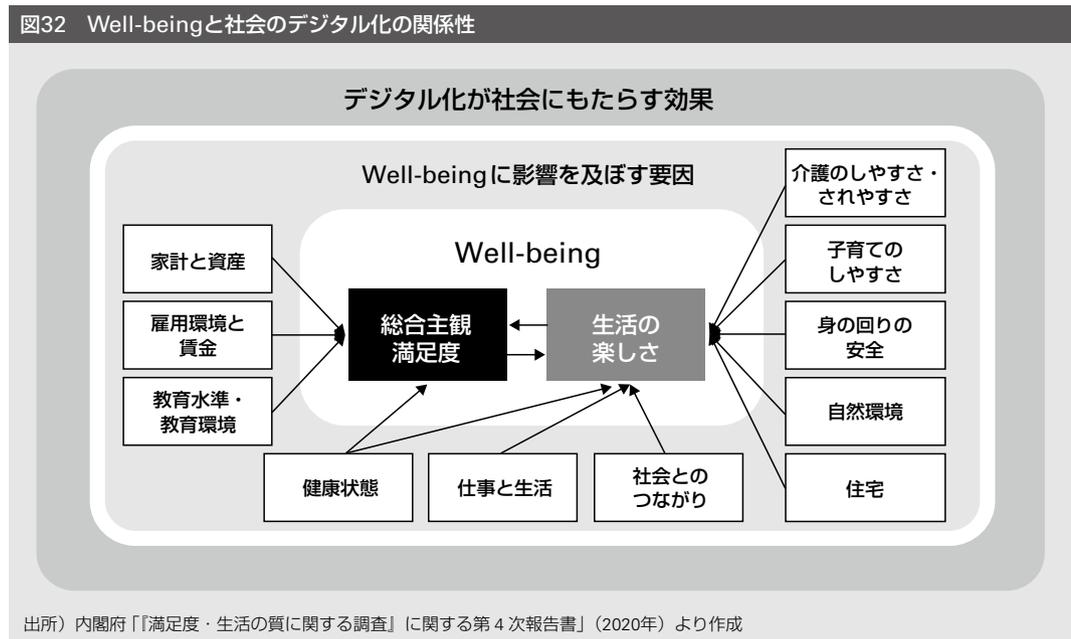
あり、「Well-beingを手に入れること」である（図32）。

社会のデジタル化に追従できない高齢者は、将来にわたりゼロになることはなく、国が目指す「誰一人取り残されないデジタル社会の実現」は容易な道のりではない。実現の鍵は、「高齢者を手助けする仕組みづくり」と、「ユニバーサルデザイン思考」の二つである。

高齢者を手助けする仕組みづくりは、「デジタルセーフティネット」ともいえるものであり、第IV章で前述した総務省の「デジタル活用支援推進事業」に期待したい。一過的な取り組みで終わることなく継続的な仕組みとすること、高齢者に対する広報を通じて広く認知されること、そして何よりも、事業の効果を、スマートフォンをどれだけ使えるかというスキルではなく、その結果としてどれだけ生活満足度が向上したか、幸せになったかをKPIとして中長期でモニタリングすることが重要である。

ユニバーサルデザインとは、シニア世代で

図32 Well-beingと社会のデジタル化の関係性



もデジタルを難しいと感じさせないデザイン、もしくはデジタルをデジタルと感じさせないという発想である。シニアの日常生活の中にデジタルの利便性が自然と組み込まれ、習慣化されることが重要となる。デジタルサービスの普及には、利用者観察を起点とし、利用した結果の声を提供者側にフィードバックされ改善され続けるような、徹底的に利用者目線に立ったサイクルが当たり前のように存在する社会が望まれる。国が策定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の重点施策の一つに「UX・アクセシビリティ」が掲げられ、今後、強化される方向にあるが、デザインシンキングや、リビングラボのような共創手法を長い期間をかけて成熟させてきた、デンマークなど北欧諸国の取り組みは大

いに参考にすべきである。

注

「変わるシニア世代の就業意識・行動調査（2021年3月）」

NRI社会情報システムは、シニア世代の就業状況や働く意識、さらにはライフスタイル、価値観などの行動実態を把握し、今後のシニア就労機会拡大に向けた考察、提言を行うため、50～79歳の男女個人3,000人を対象に、野村総合研究所（NRI）が提供するインターネット調査サービス「TrueNavi」によるアンケートを実施した

著者

小松 隆（こまつたかし）

NRI社会情報システム代表取締役社長

専門は少子高齢化社会におけるデジタル活用