

第316回 NRIメディアフォーラム

アンケート調査報告

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～

代表取締役社長 小松 隆

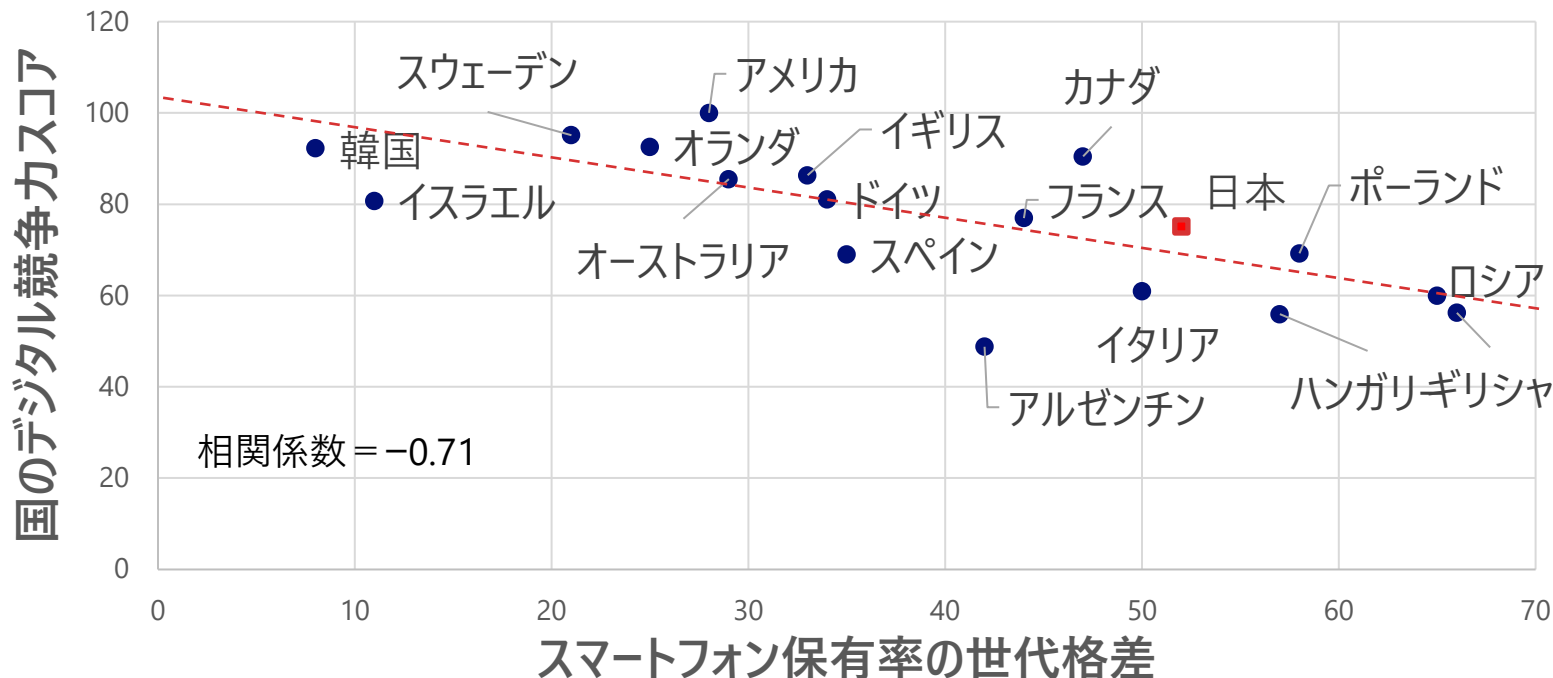
2021年7月15日



問題意識（１）～高齢者が国のデジタル競争力の鍵を握る～

- 「高齢化」と「デジタル化」が同時に進行する特徴を持つ日本社会においては、高齢者がデジタル化の進展の鍵を握る。
- 世界の主要国の状況を見ると、デジタル化の進みが早い国ほど、高齢者と若手世代のスマートフォン保有率に関する世代格差は小さい。「高齢者が取り残されない社会」とすることは大前提となる。

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の関係性



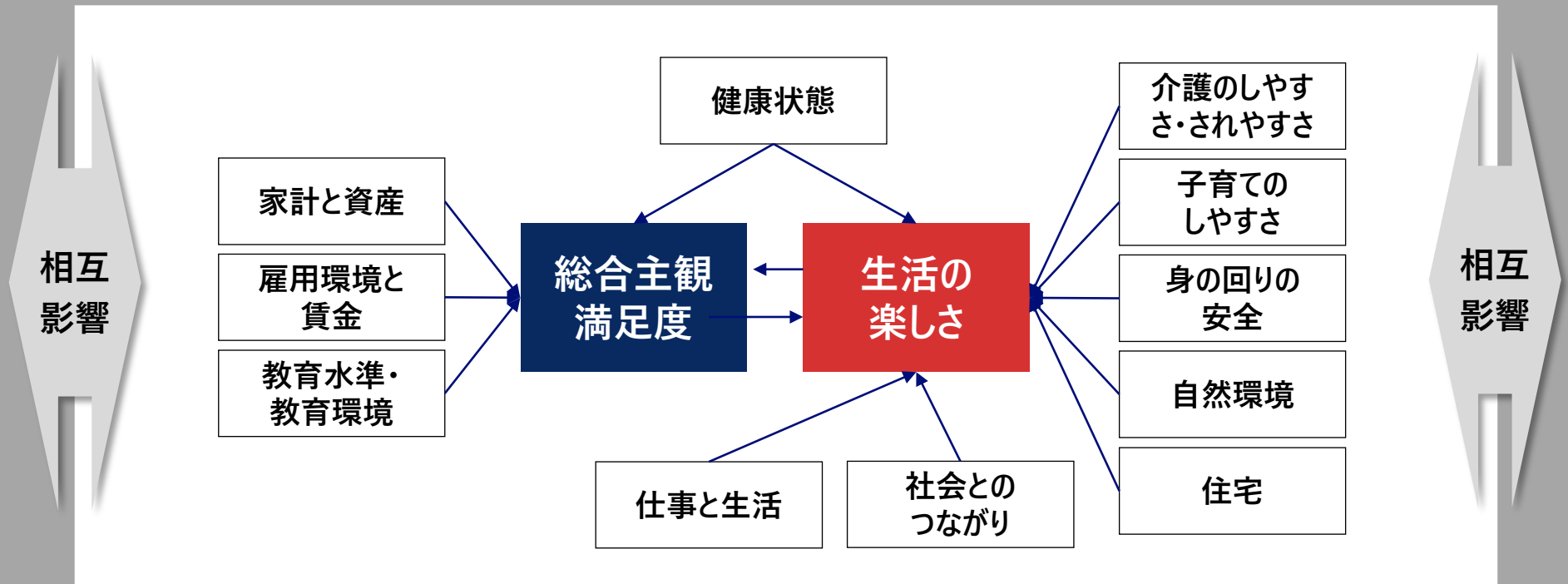
出所) 国のデジタル競争力スコア: 「IMD WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING 2020」

出所) スマートフォン保有率: 「Smartphone Ownership Is Growing Rapidly Around the World, but Not Always Equally」 (2018) (Pew Research Center)。スマートフォン保有率の世代格差は、18歳から34歳の保有率から50歳以上の保有率を減じて計算した。

問題意識（２）～デジタル化の最終目的はWell-being、シニア内格差のない社会へ～

- 『デジタル』は手段であり、目的は「幸福（Well-being、生活満足度、QOLの向上）になる」事。
- デジタルを使える人は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。シニア世代の中のデジタルデバインドが拡大することが懸念される。

デジタル化への期待と適用力



「変わるシニア世代の就業意識・行動調査（2021年）」の概要

■ 目的

- 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

■ 調査方法

- 野村総合研究所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

■ 調査時期

- 2021年 3 月

■ 回答者

- 属性と回答者数：50歳から79歳の男女個人3,000人 （昨年回答した方は今回の対象外）
- 年齢・性別：2020年人口推計（国勢調査ベース）をもとに人口比率で割り付け

男性	50-54歳	270	55-59歳	242	60-64歳	227	65-69歳	250	70-74歳	265	75-79歳	197
女性	50-54歳	266	55-59歳	242	60-64歳	233	65-69歳	266	70-74歳	298	75-79歳	244
- 地域：

北海道	128	東北	133	北関東	111	東京	490	南関東	813	甲信越	81
北陸	39	東海	314	近畿	531	中国	114	四国	60	九州・沖縄	186

■ 注意事項

- 結果数値(%)は、各設問の回答者数を分母として算出した各回答の比率であり、四捨五入により内訳の合計が計に一致しないことがある。
- 複数回答の設問で、結果数値が低いなどの理由により、すべての選択肢を表示していない場合がある。また、サンプル数が少ない場合は、集計結果から除外している。
- インターネット調査のため、情報通信機器やサービスの利用状況などは、日本全体の平均よりも高めに出る傾向がある。

01 ▶ 社会のデジタル化に対する期待と不安

02 ▶ マイナンバーカード普及の現状と課題

03 ▶ 情報源の多様化とSNSの普及

04 ▶ スマートフォン活用の現状と課題

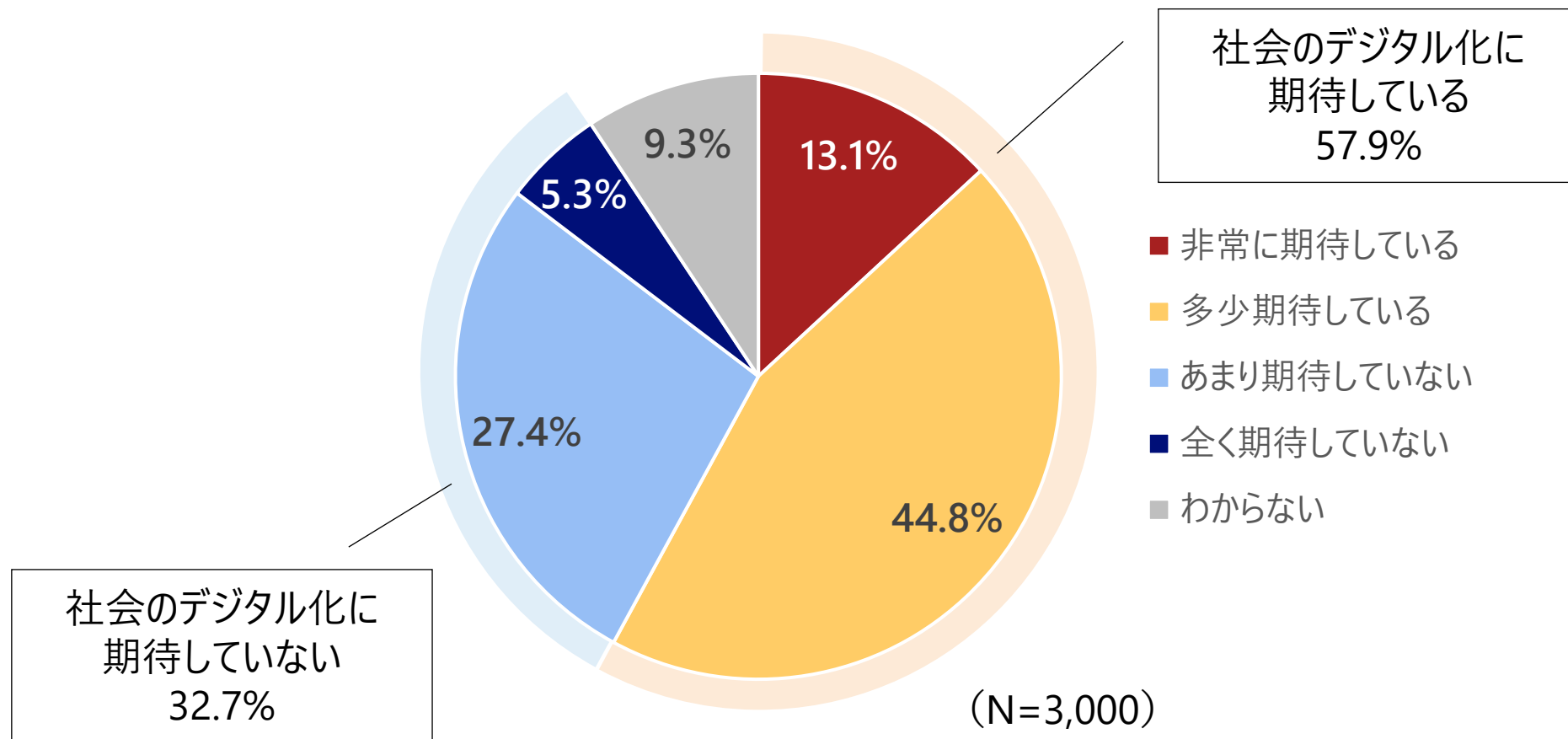
05 ▶ キャッシュレス決済の利用状況と課題

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

「社会のデジタル化」に対して、シニア世代の6割弱が期待。一方で、3割強は「期待していない」と回答。「わからない」と回答したシニアも1割近くいる。

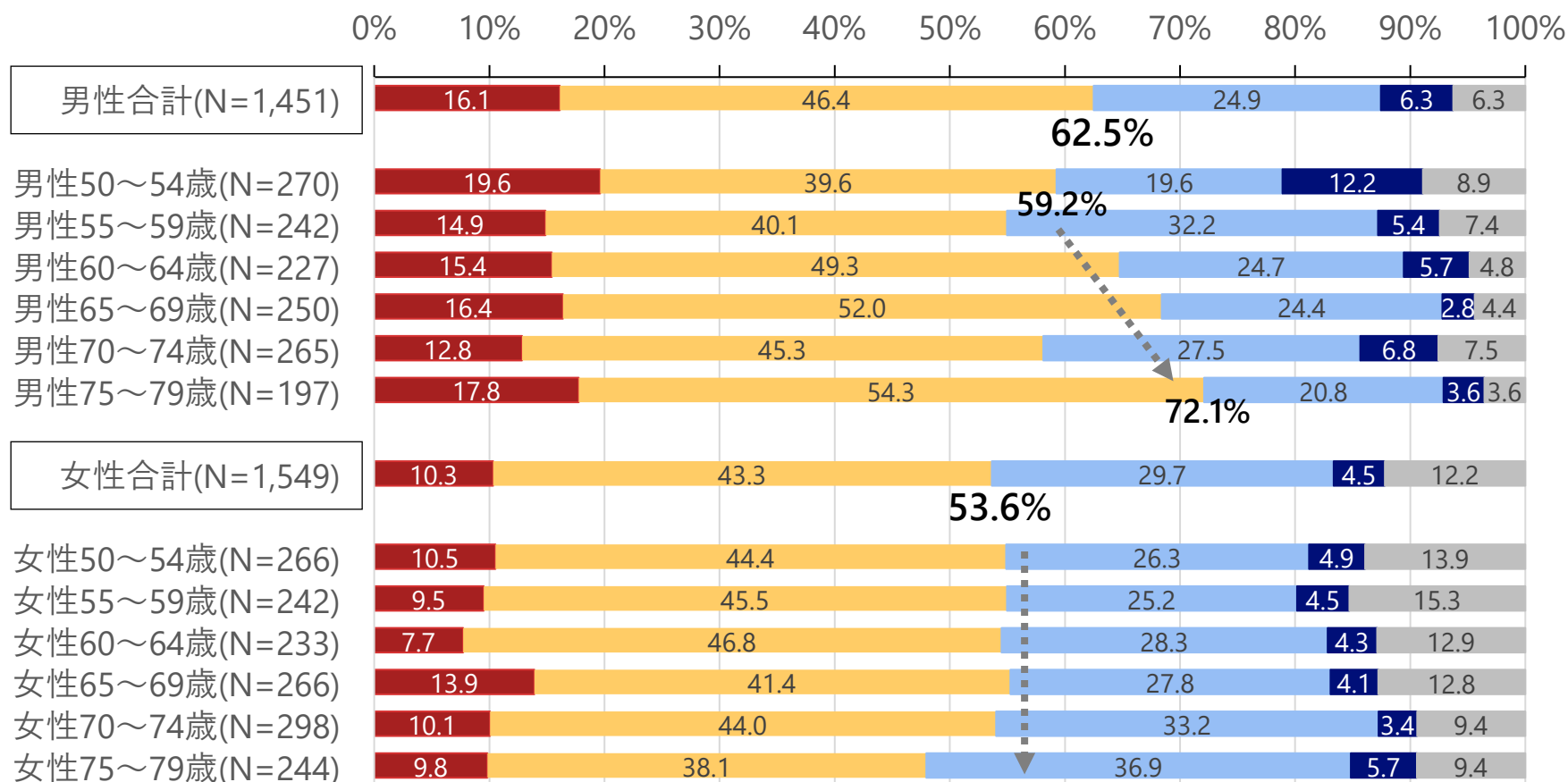
社会のデジタル化への期待



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

男性は年齢が高いほど「期待する」割合が高く、50代前半では「全く期待しない」人が12.2%と多い。一方女性は男性に比べて1割ほど期待は低く、年齢差が小さく、「わからない」が多い。

社会のデジタル化への期待（男女・年齢別）

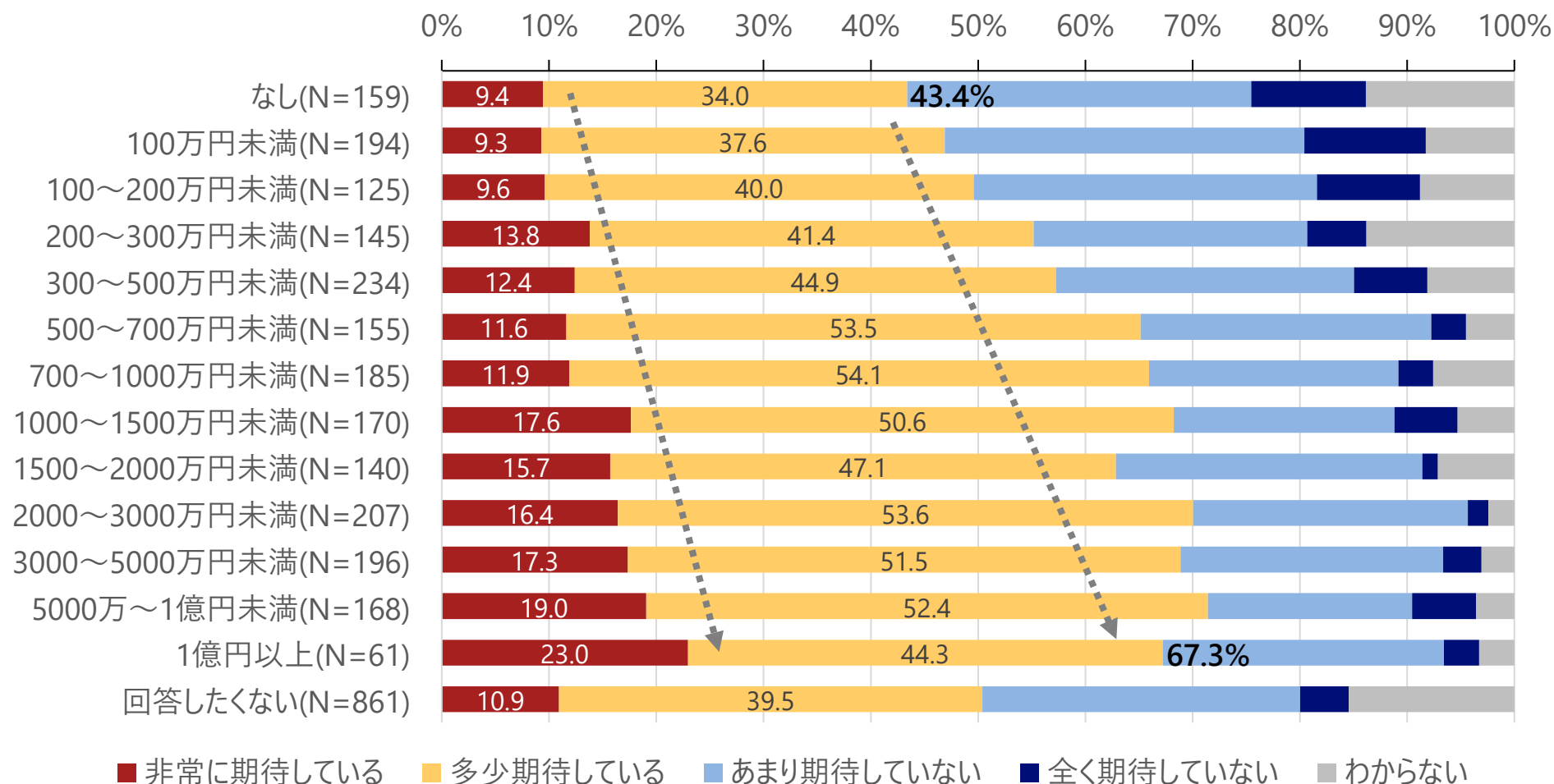


■ 非常に期待している ■ 多少期待している ■ あまり期待していない ■ 全く期待していない ■ わからない

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

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。裕福な人ほどデジタル化の恩恵にあずかる可能性が高く、格差が拡大する懸念。

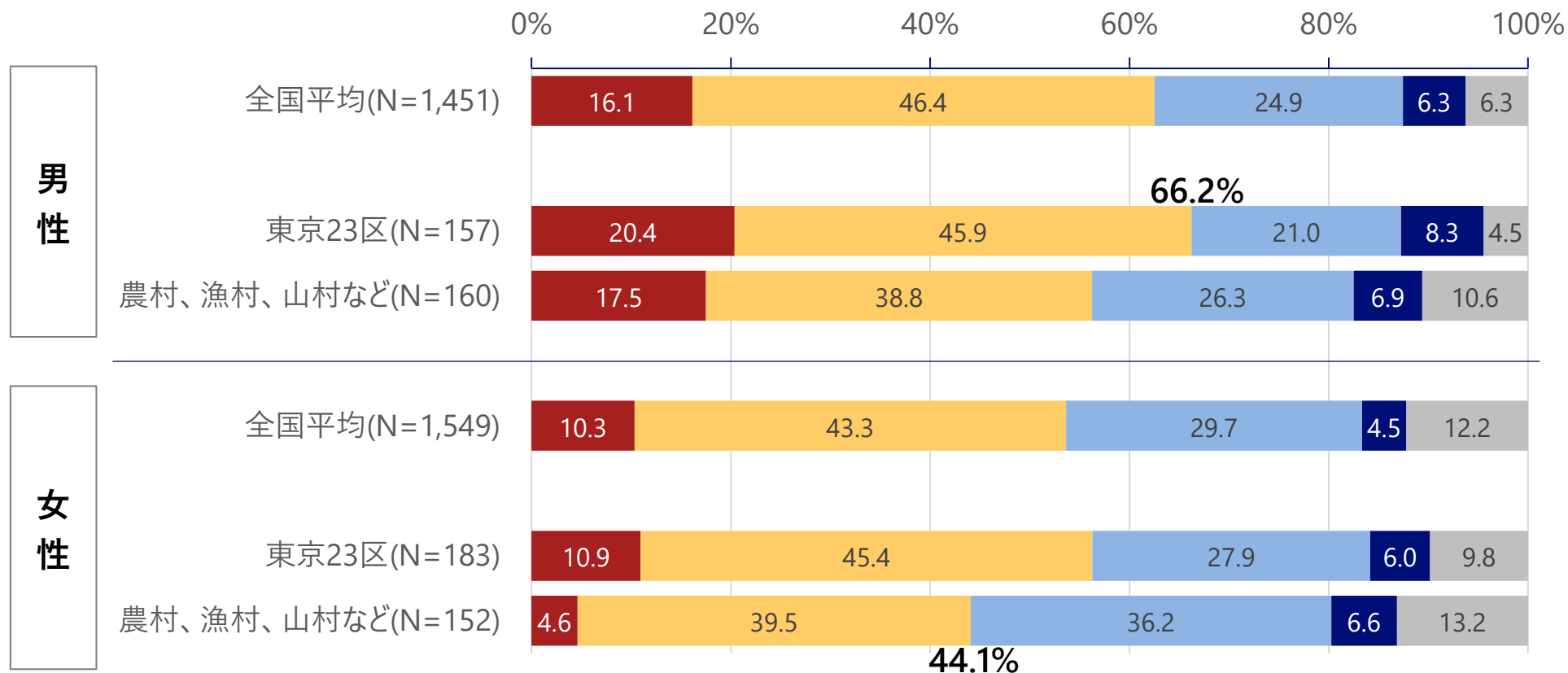
社会のデジタル化への期待（世帯の貯蓄額別）



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

東京23区などの都心部に比べ、農漁山村ではデジタルへの期待は低い。東京23区に住む男性と、農漁山村に住む女性の間には、2割以上の大きな差が開いている。

社会のデジタル化への期待（男女・居住地域別）

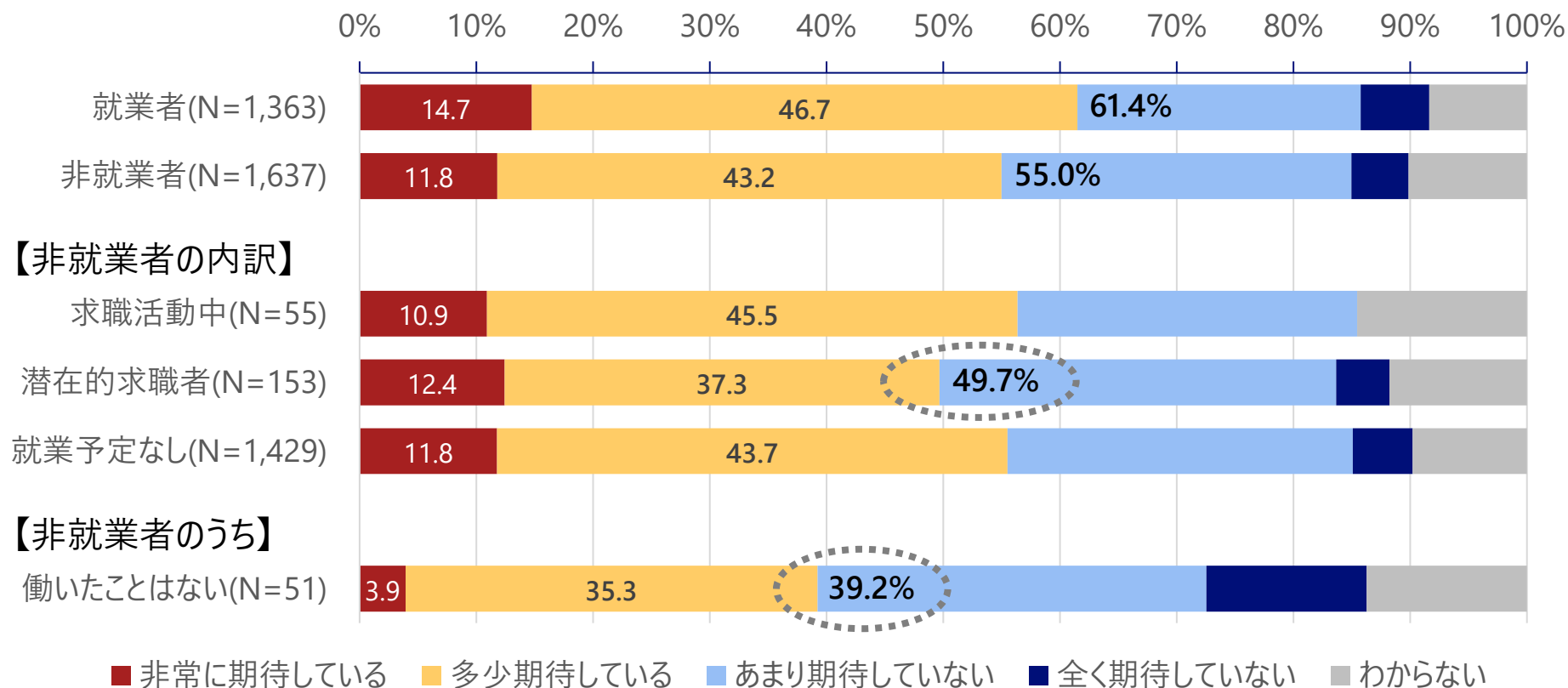


■ 非常に期待している ■ 多少期待している ■ あまり期待していない ■ 全く期待していない ■ わからない

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

働いていない人は働いている人よりも、社会のデジタル化への期待が低い。過去働いたことがない人や、働きたいが求職活動ができない人は、特に期待が低い。

社会のデジタル化への期待（就業状況別）

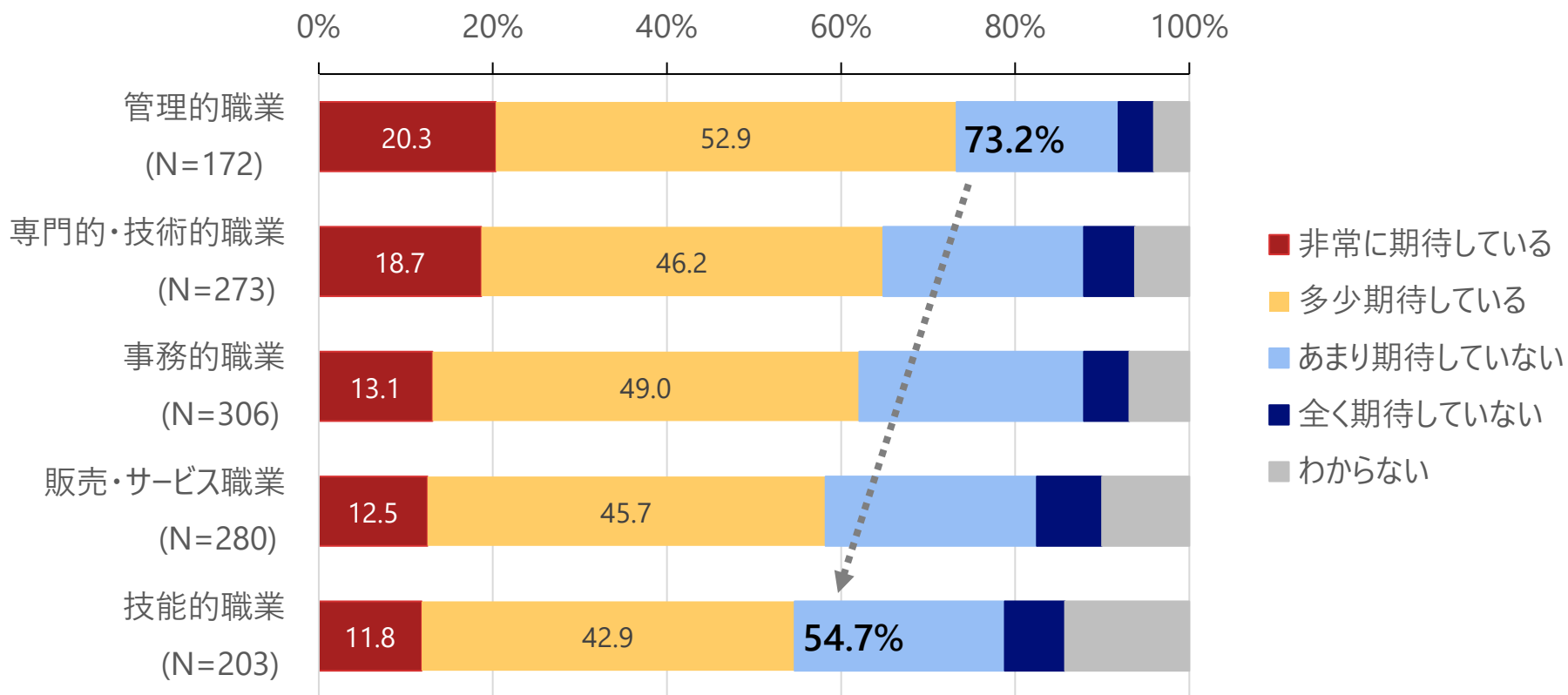


「潜在的求職者」は、「現在は求職活動を行っていないが、いずれは働きたいと思っている」人と定義。健康上の都合や、家族の介護などの事情をかかえている人、何かしらの理由で働くことに踏みだしきれない人などが含まれる。

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

販売・サービス職業や技能的職業より、管理的職業などのホワイトカラーの職業の方がデジタル化への期待は高く、「わからない」と答える人も少ない。

社会のデジタル化への期待（職業別） <就業者に限定>



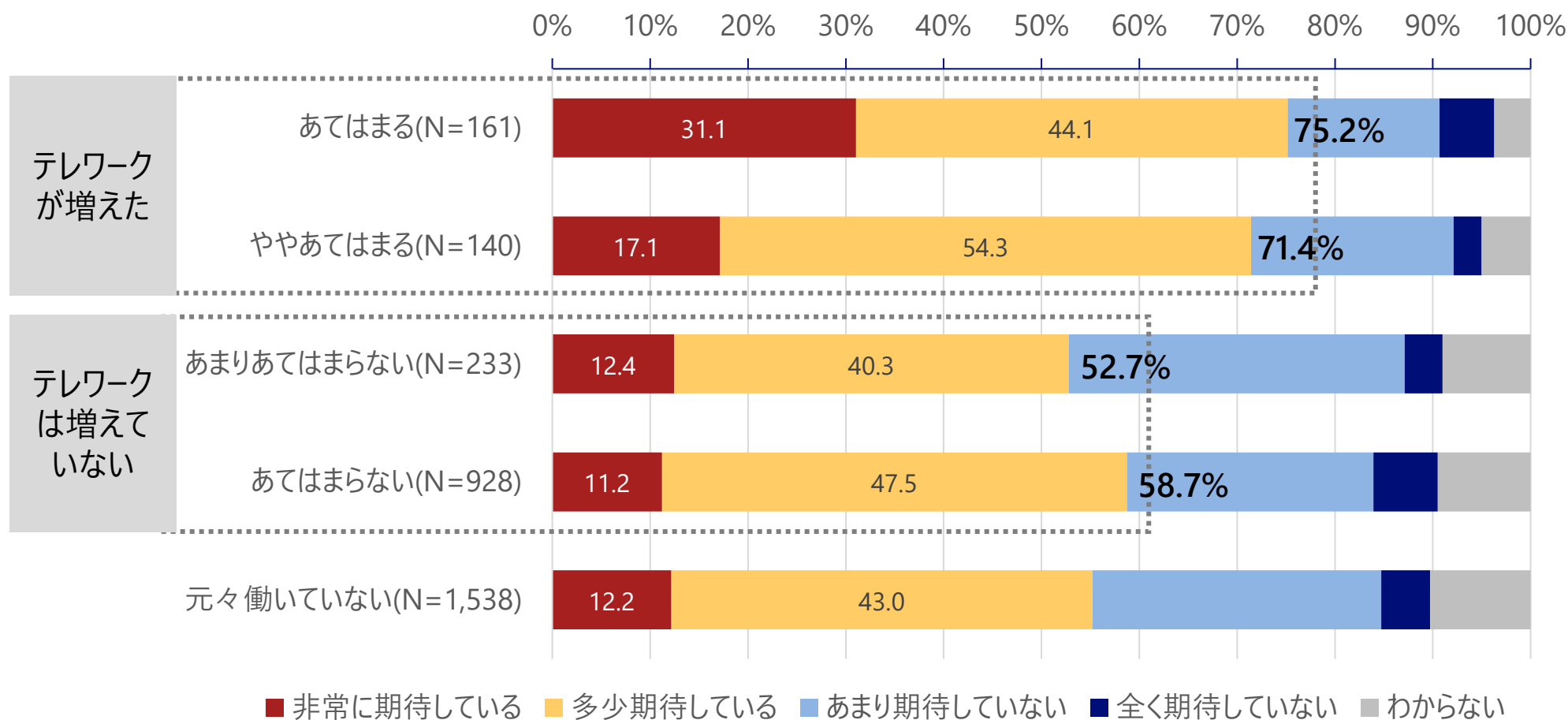
(注) 販売・サービス職業：「販売」、「サービス」の職業の合計

(注) 技能的職業：「保安」、「農林漁業」、「生産工程」、「輸送・機械運転」、「建設・採掘」、「運搬・清掃・包装等」の職業の合計

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

コロナ禍でテレワークによる在宅での仕事が増えた人は、社会のデジタル化への期待が強い。

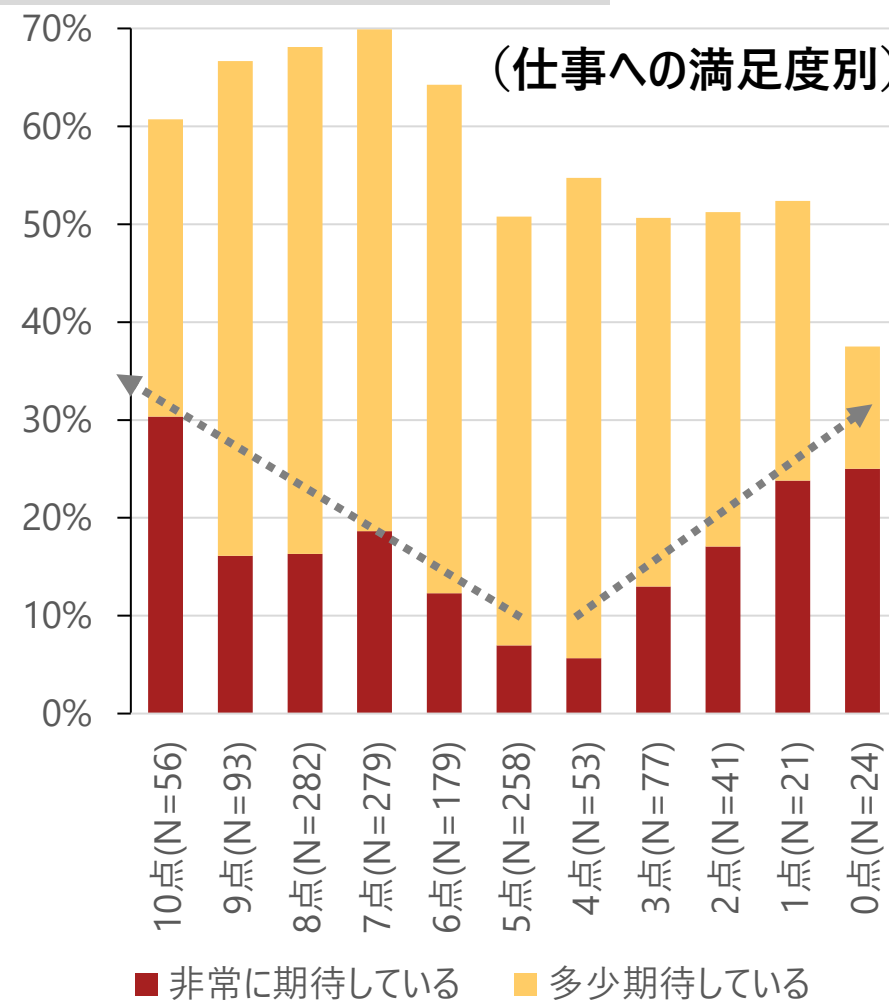
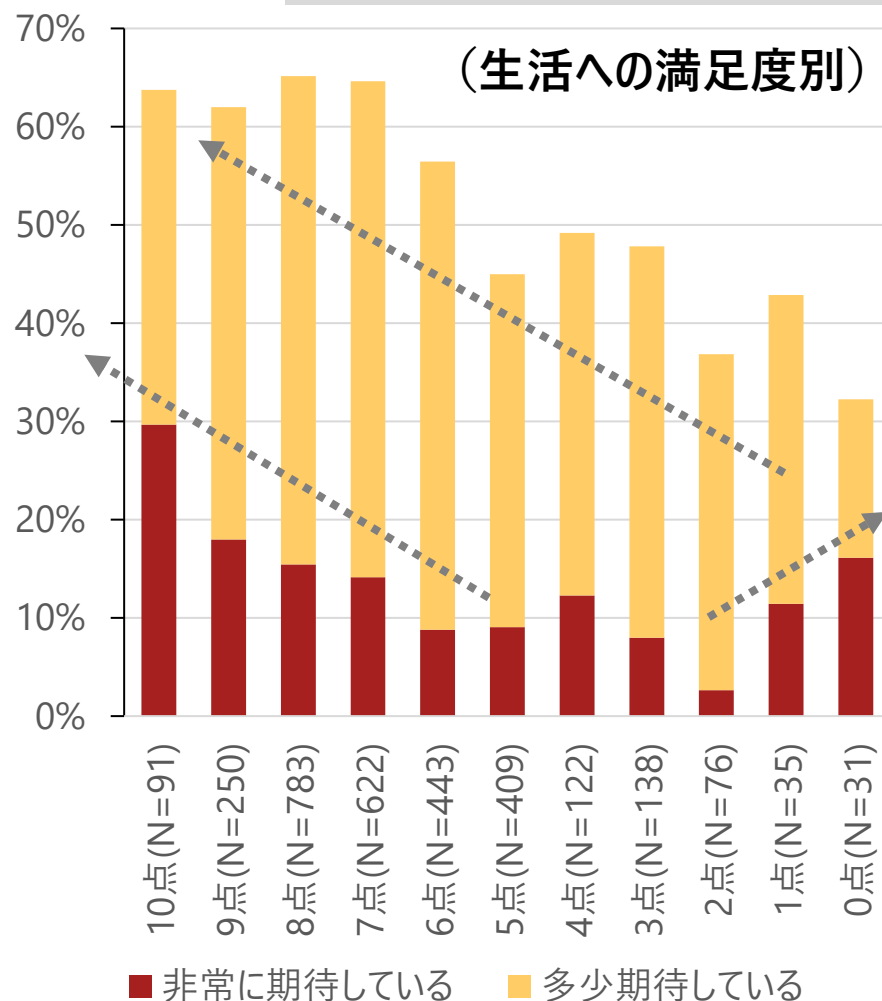
社会のデジタル化への期待（コロナ禍でテレワークが増えたかどうか別）



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

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。一方で、満足度が「非常に低い」人には、デジタル化に「非常に期待する」傾向もある。

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>



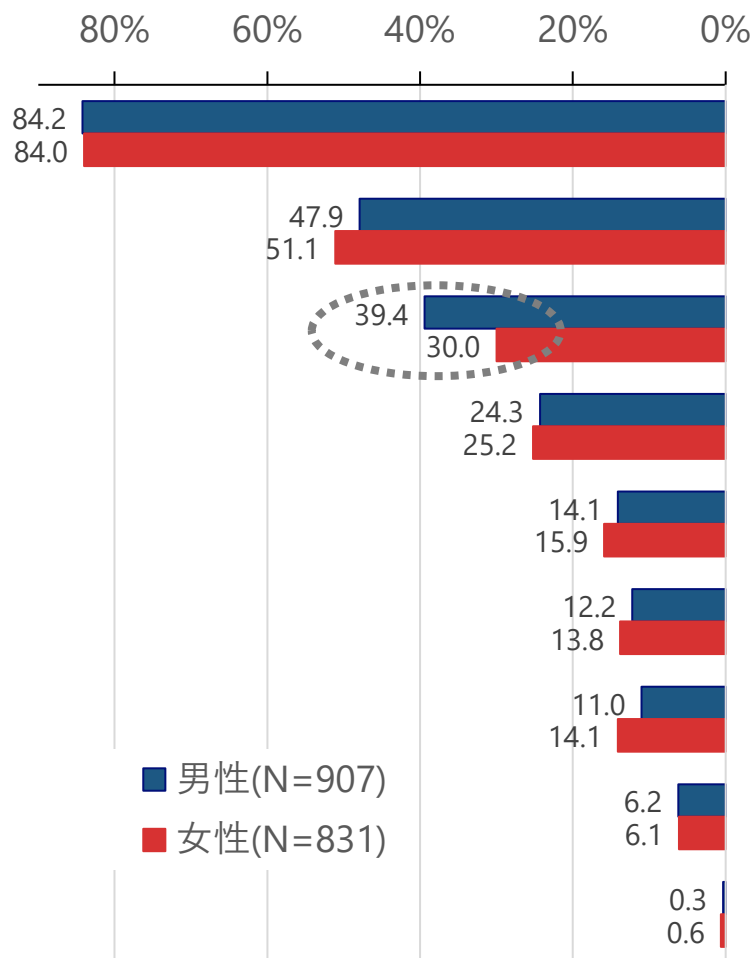
(注) 横軸の満足度は、0点（満足しない）から10点（満足している）の11段階で回答。

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

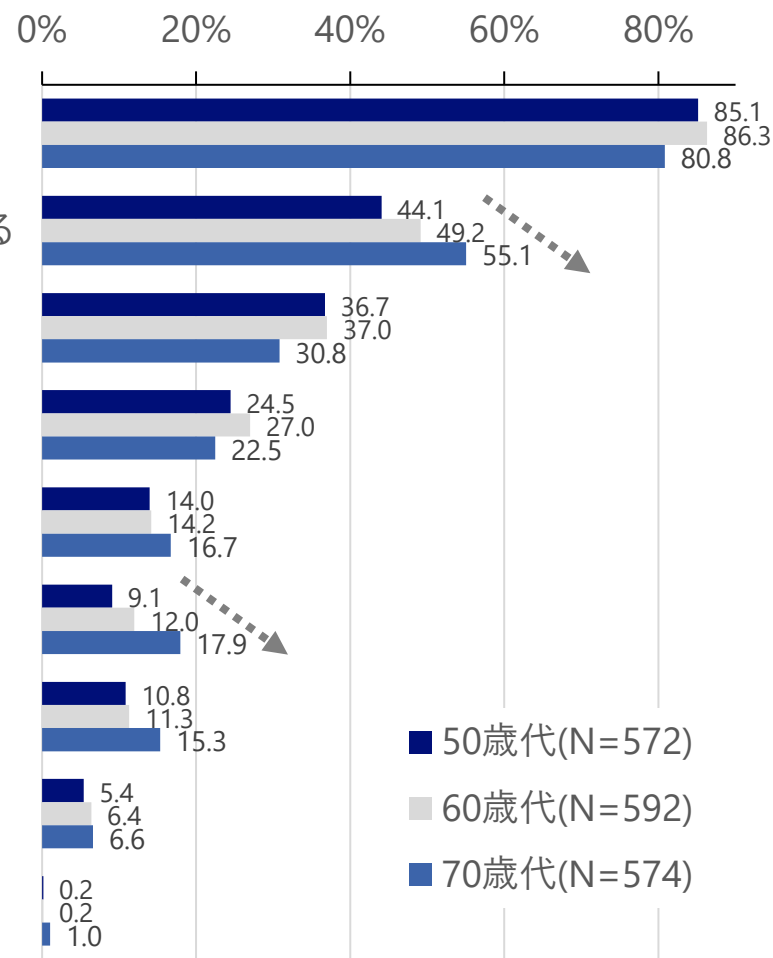
「日々の生活が便利になる」がデジタル化に期待する最大の理由。年齢が高くなるほど、「情報の入手」「情報の発信」を重視する傾向。男性は「コスト低下」にも期待。

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）

（男女別）



（年齢別）

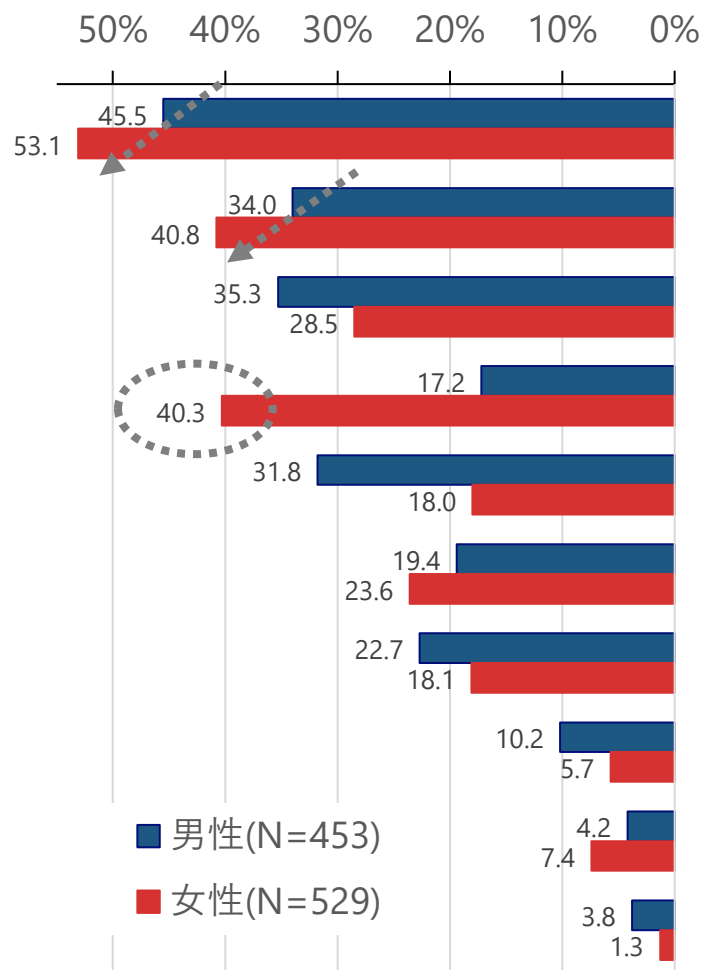


1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

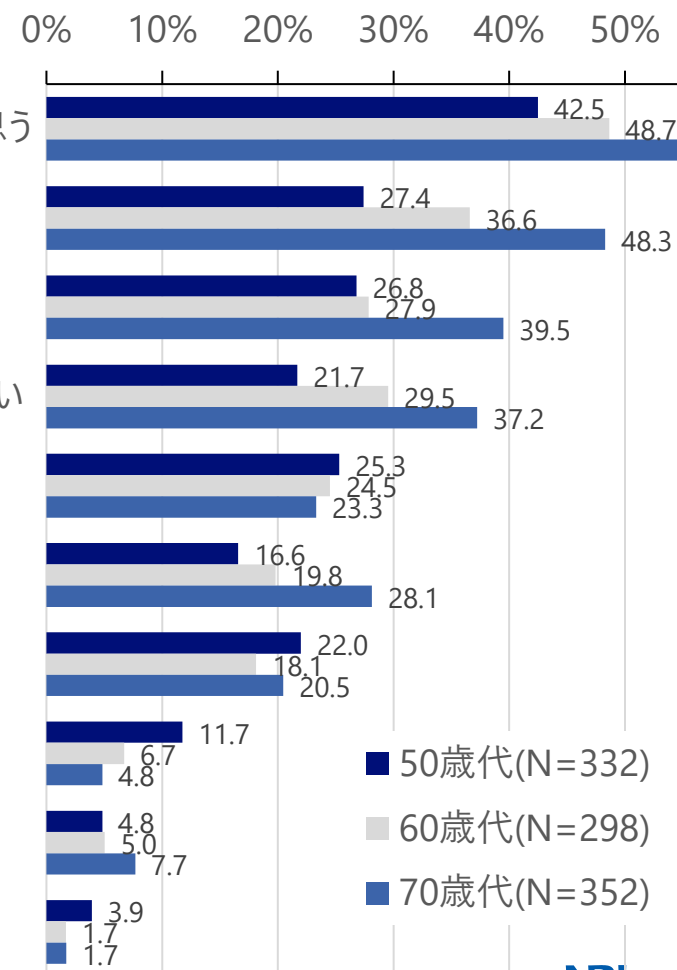
「個人情報情報が漏洩されるリスクが高い」の回答が男女とも多く、「今の生活に不自由はない」が続く。「新しい技術や機器を使いこなせる自信がない」は男女差が特に大きい。

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）

（男女別）



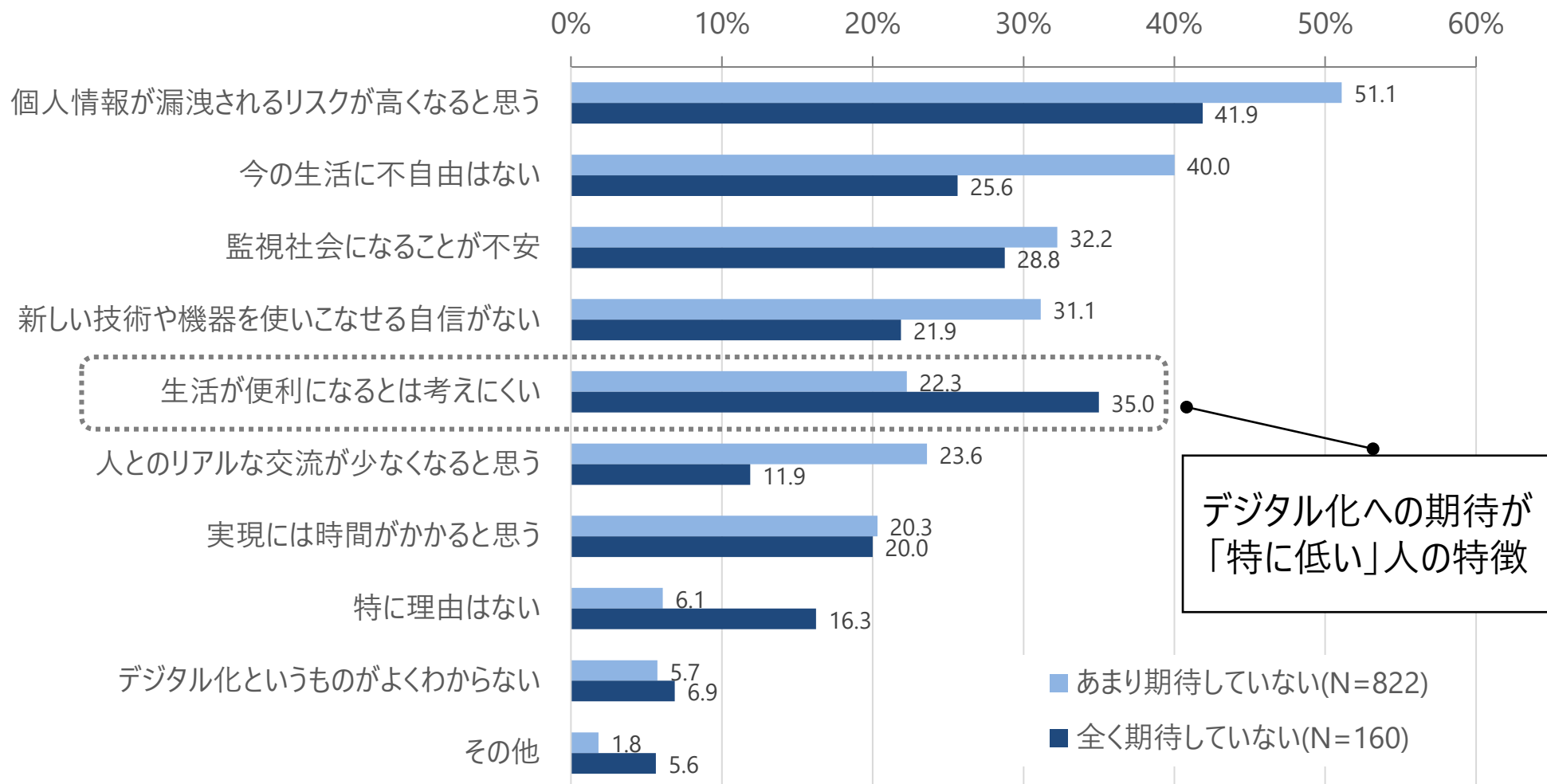
（年齢別）



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

社会のデジタル化に「全く期待していない」と回答した人は、「生活が便利になるとは考えにくい」を理由としており、利便性向上をいかに多くの人に実感してもらうかが重要となる。

社会のデジタル化へ期待しない理由（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）

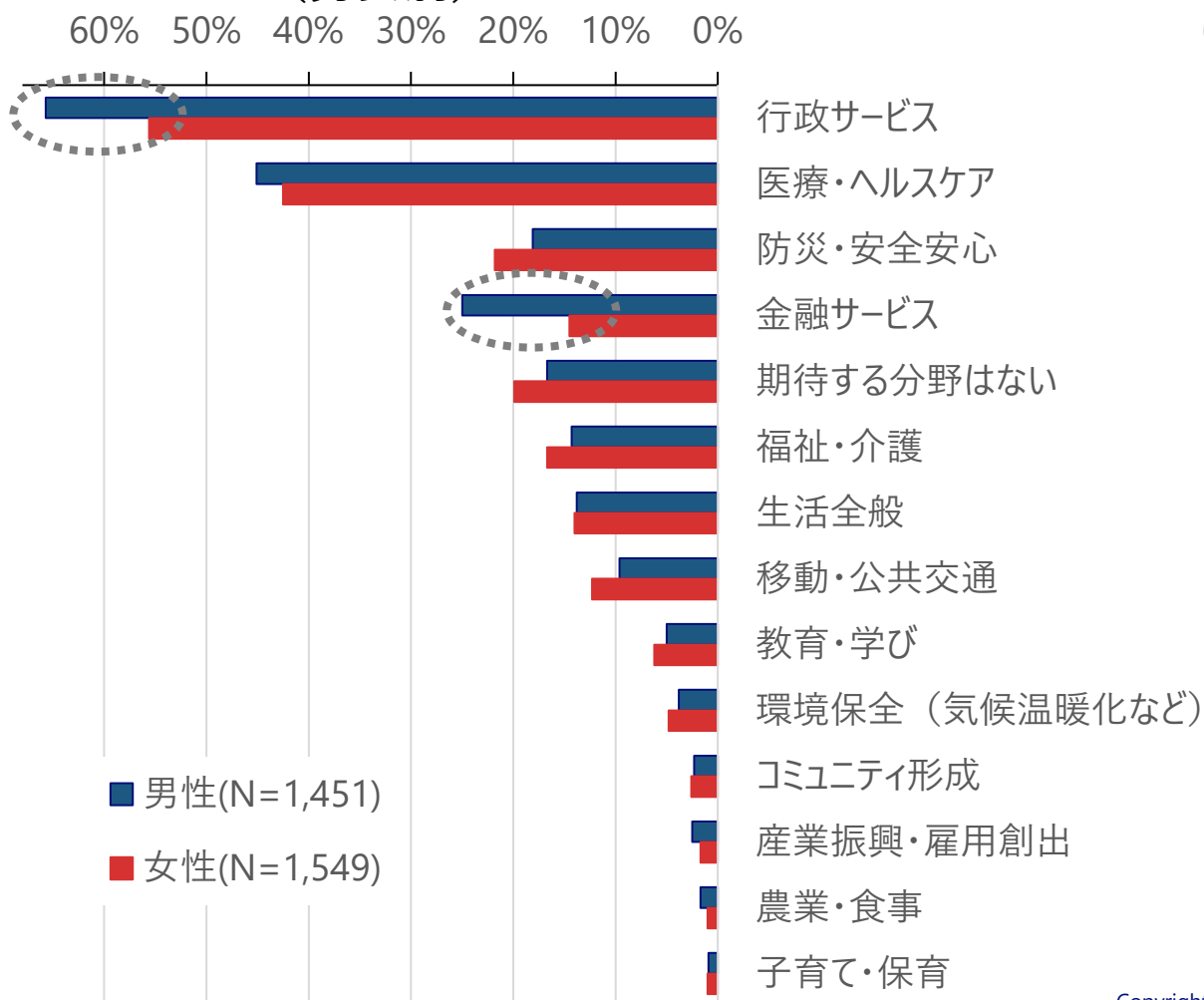


1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

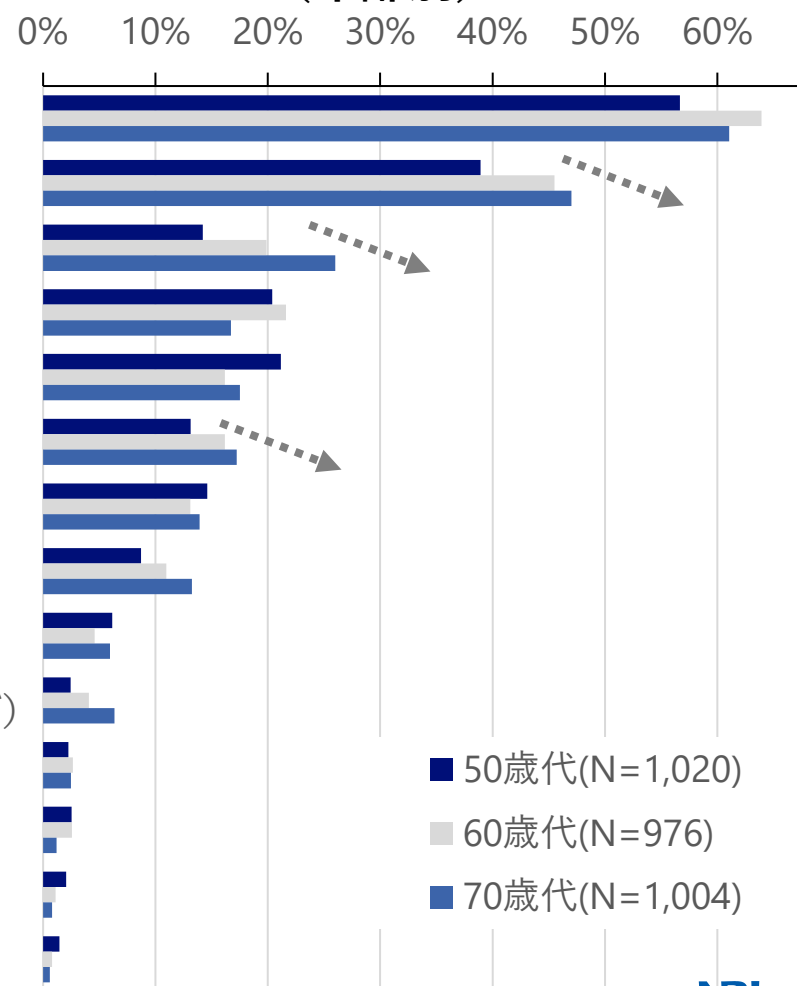
デジタル化で期待する分野は、「行政サービス」「医療・ヘルスケア」が圧倒的に多い。「医療・ヘルスケア」「防災・安全安心」「福祉・介護」は、年齢が高いほど期待が強まる。

社会のデジタル化で期待する分野（複数回答）

（男女別）



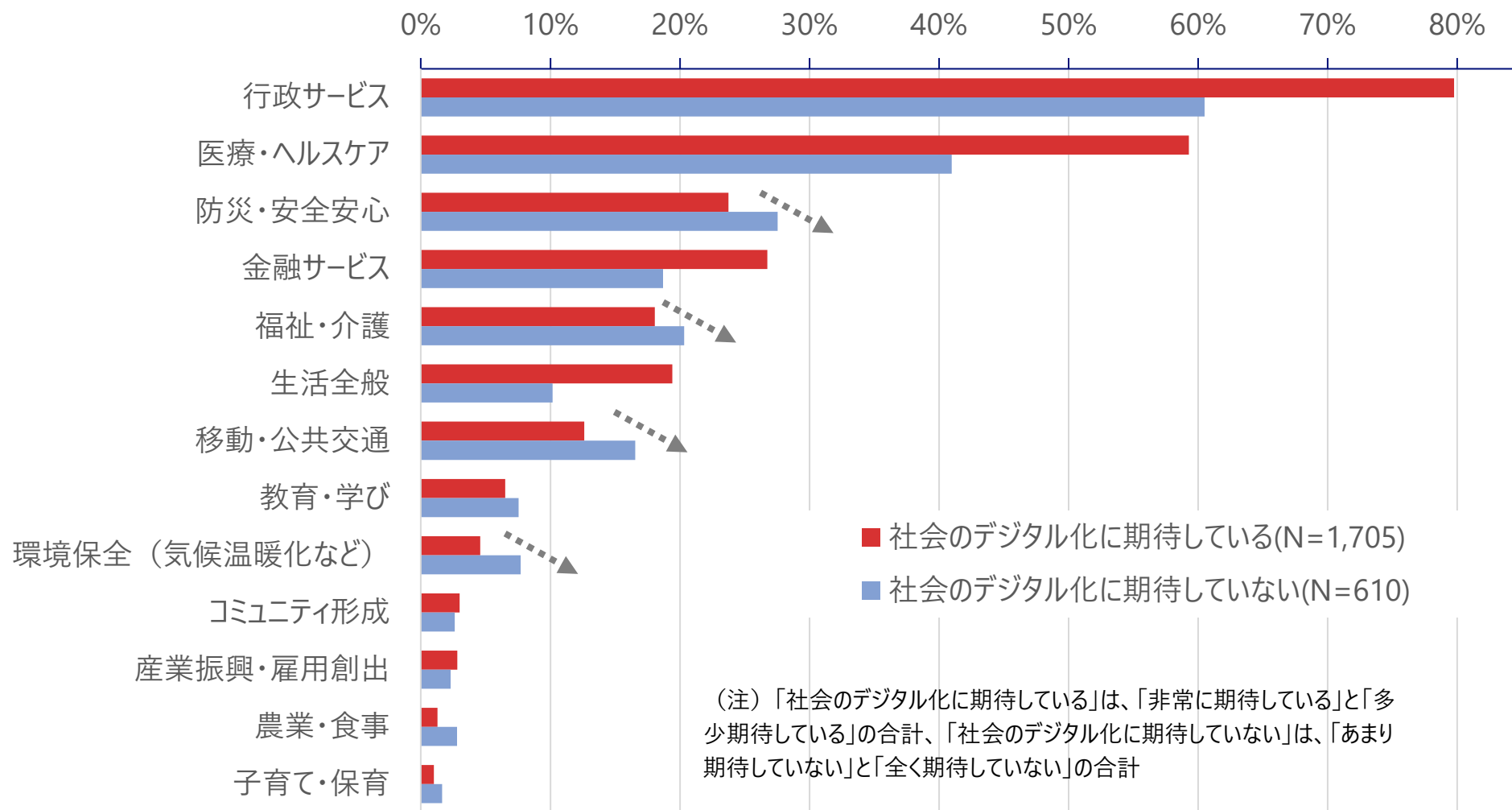
（年齢別）



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

「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、日常生活に密着した分野への期待はむしろ高い。

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）

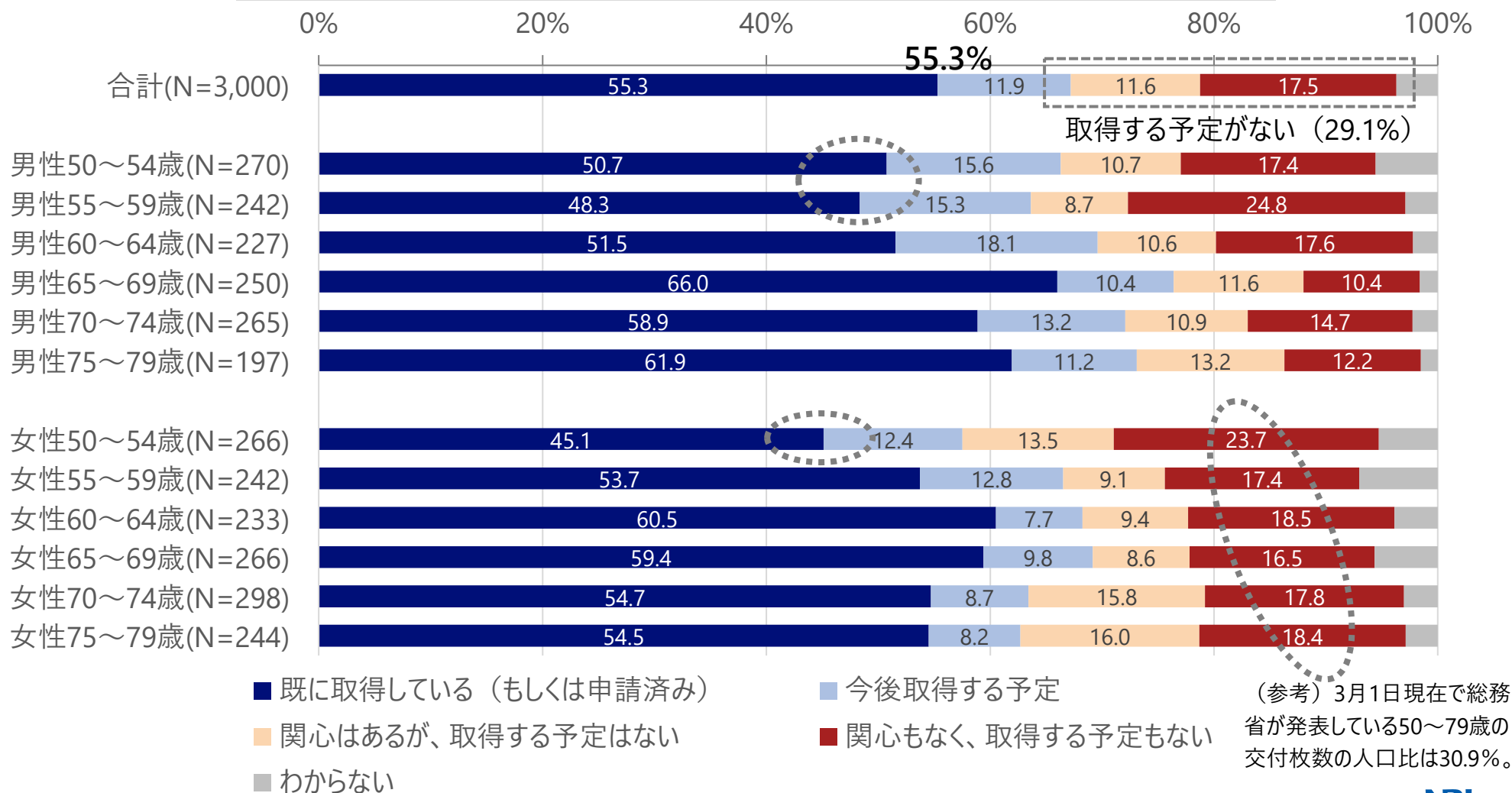


2. マイナンバーカード普及の現状と課題

2. マイナンバーカード普及の現状と課題

半数以上がマイナンバーカードを取得しているが、約3割は取得する予定がない。男女とも、50代の取得率が低い点や、無関心な人は年齢によらず女性に多い点が特徴である。

マイナンバーカード取得状況（男女・年齢別）

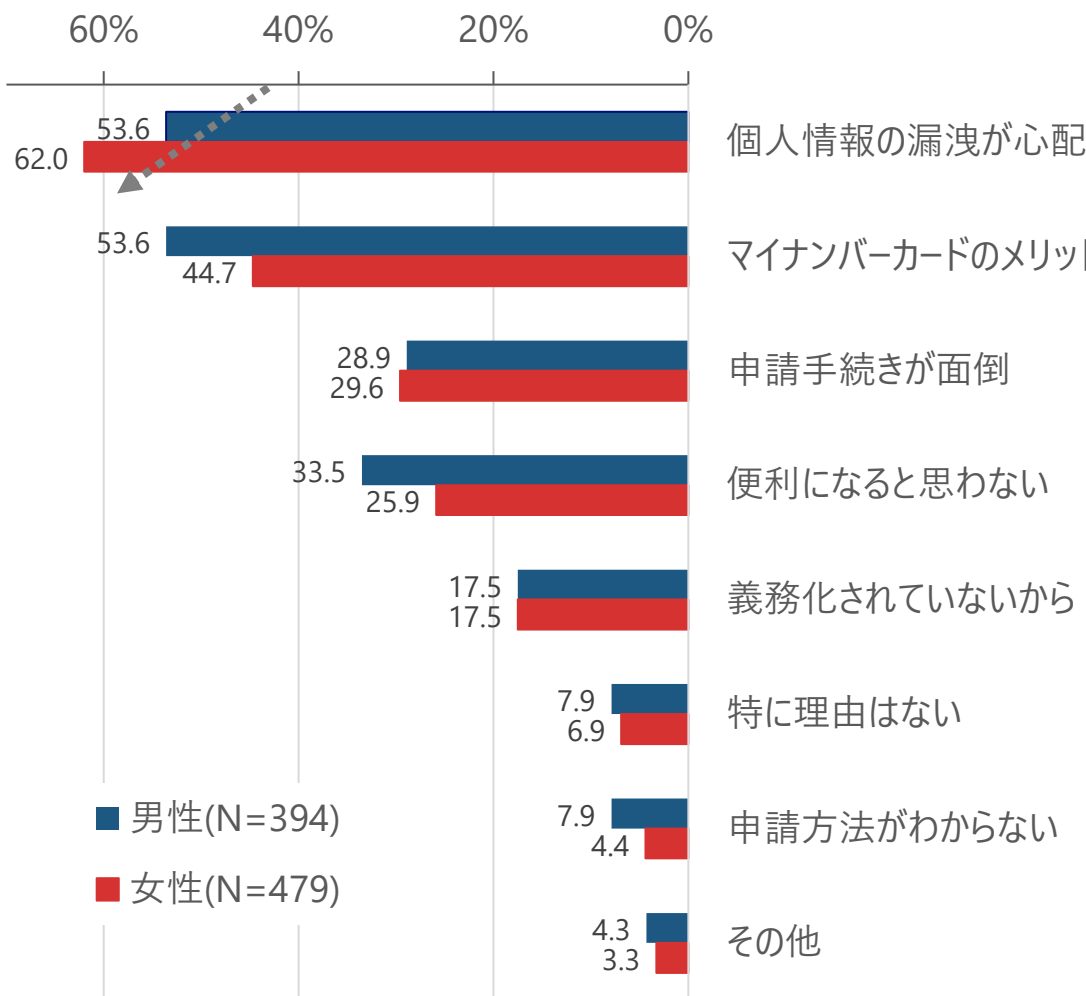


2. マイナンバーカード普及の現状と課題

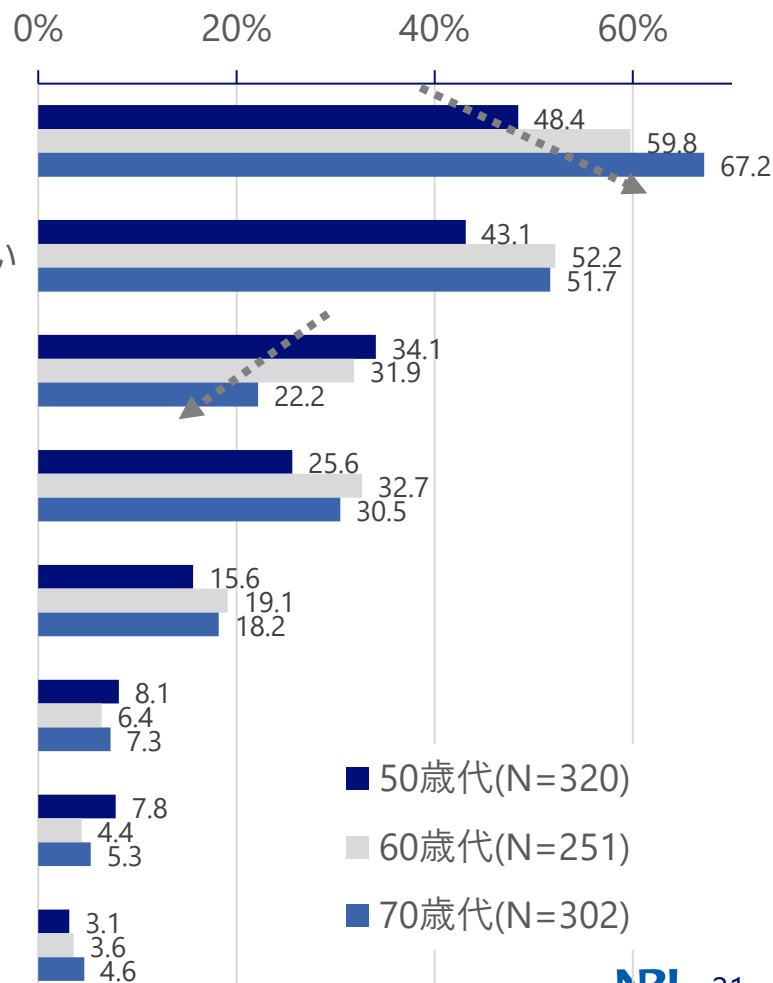
マイナンバーカードを取得しない理由としては、「個人情報の漏洩が心配」の回答が多く、「メリットがわからない」、「手続きが面倒」を上回る。男性より女性、高齢ほどその傾向は強い。

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)

(男女別)



(年齢別)



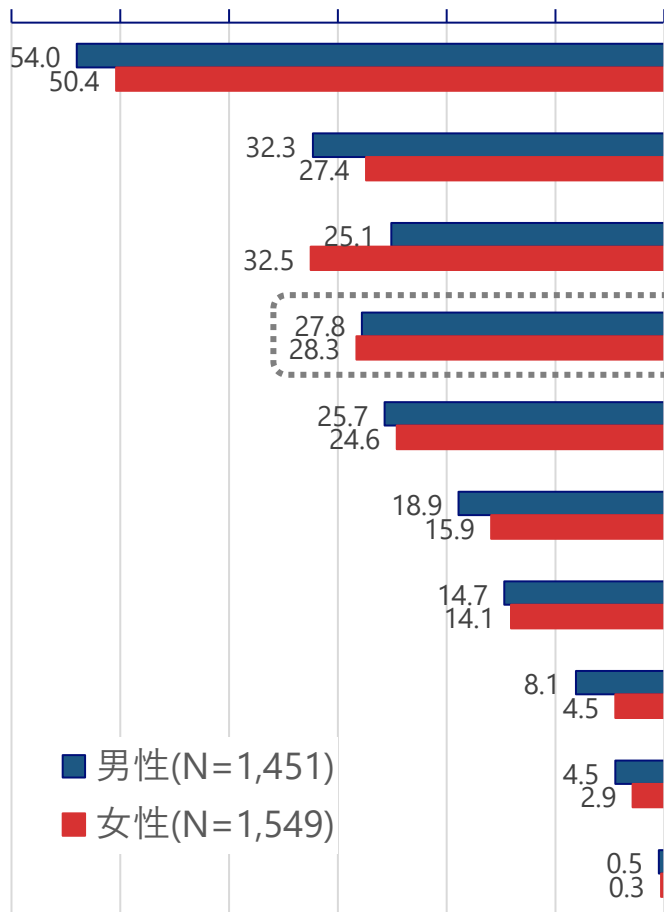
2. マイナンバーカード普及の現状と課題

高齢になると、保険証や診察券としての期待が高まる。「便利になると思うものがない」という回答も多く、「マイナンバーカードで便利になる社会」像がシニアに行き渡っていない事が伺える。

マイナンバーカードで便利になると思うもの（複数回答）

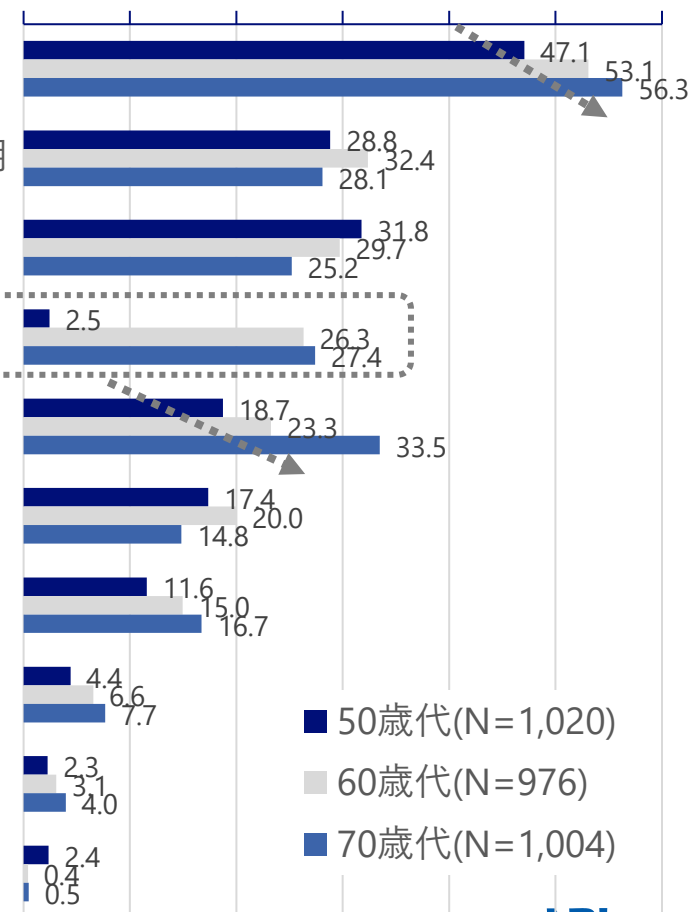
（男女別）

60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%



（年齢別）

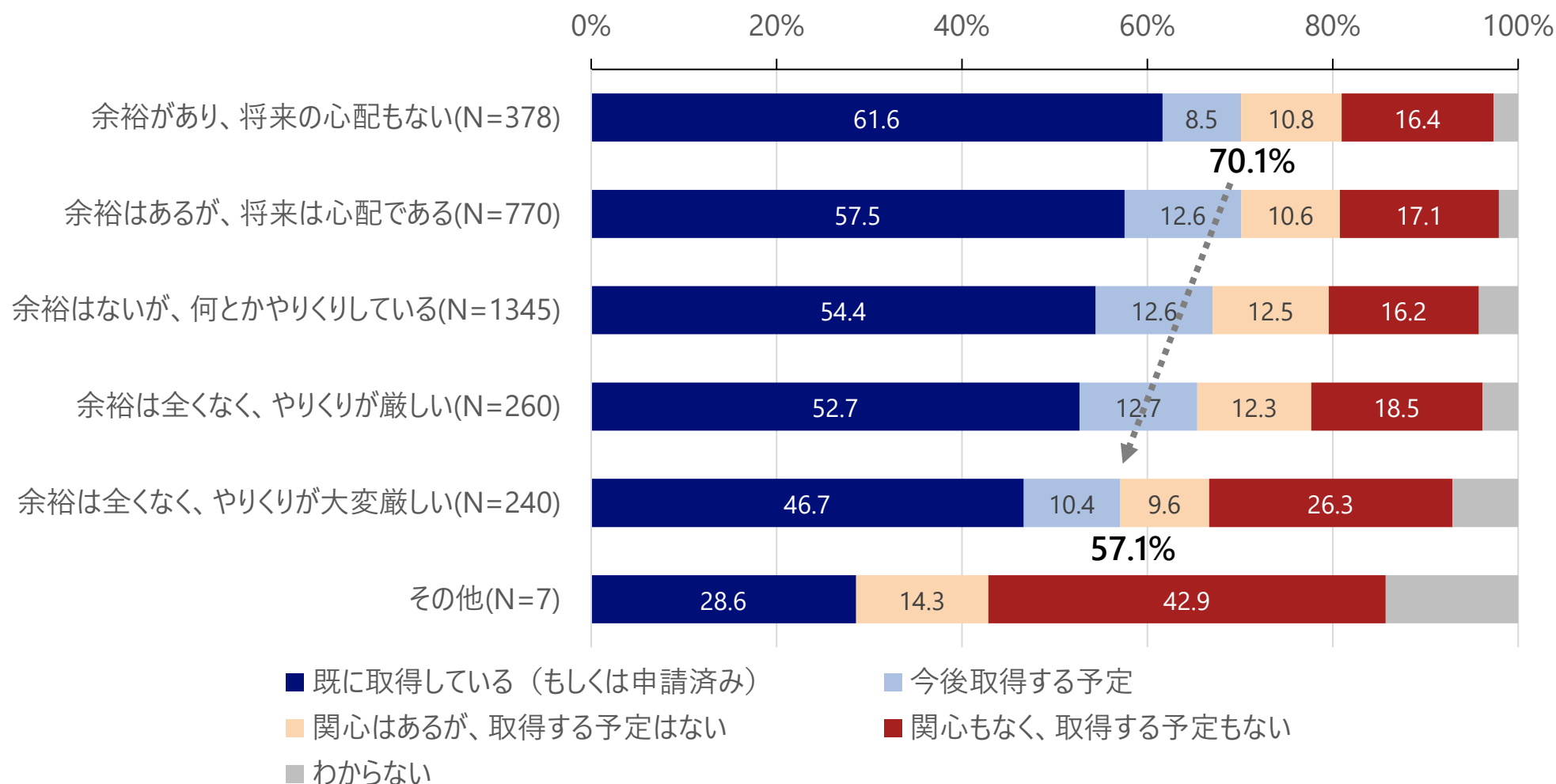
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%



2. マイナンバーカード普及の現状と課題

取得状況は、本来家計状況に影響されるべきではないが、家計に余裕がない人ほど取得率・関心とも低い。マイナンバーカードの利便性の享受に関し、格差の拡大につながる懸念がある。

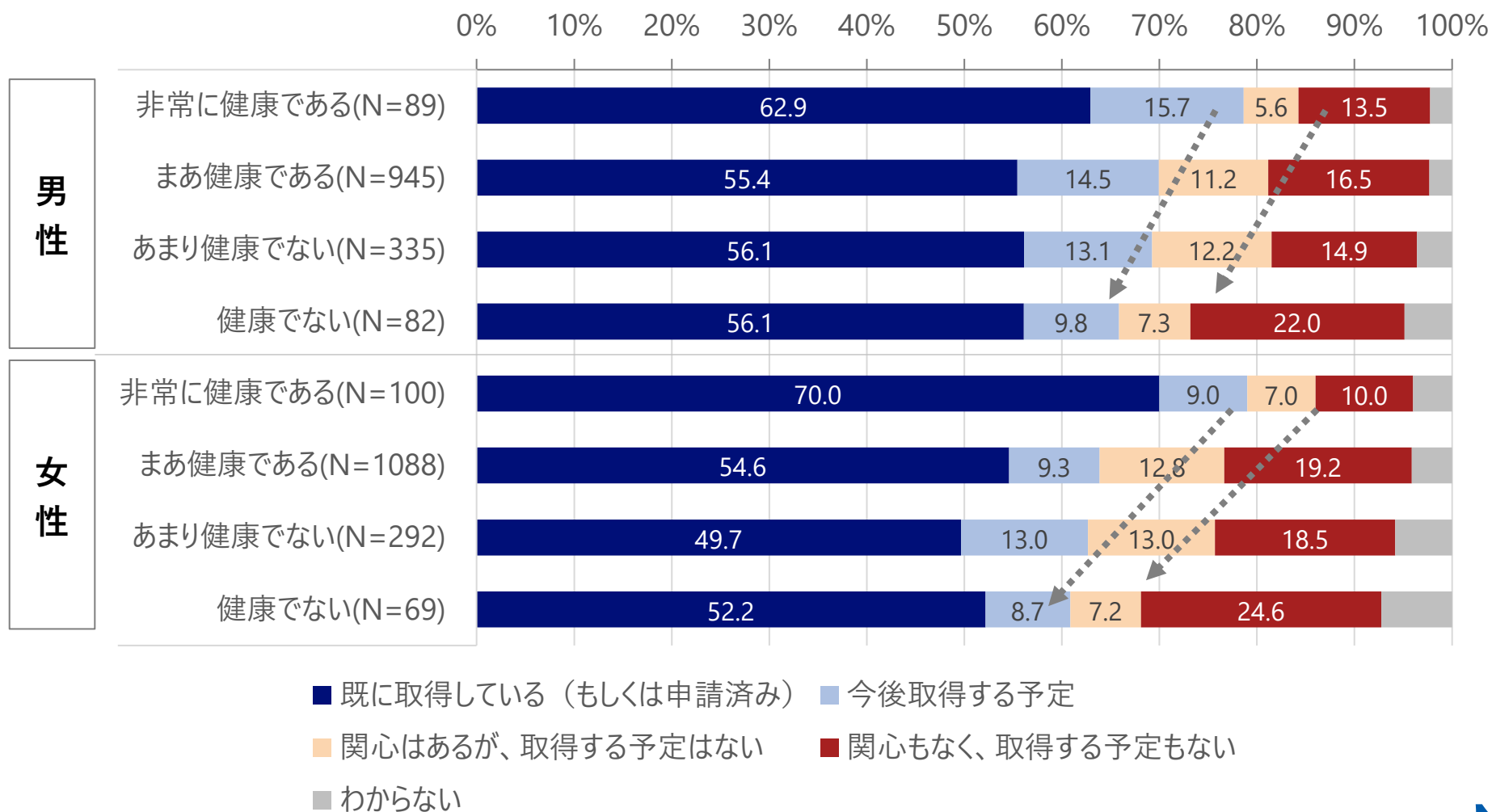
マイナンバーカード取得状況（家計状況別）



2. マイナンバーカード普及の現状と課題

「健康でない」人の方が、取得の意向、関心とも低い。健康保険証としての利用など、医療サービスにおける利便性が、健康状況によらず平等に行き渡ることが重要である。

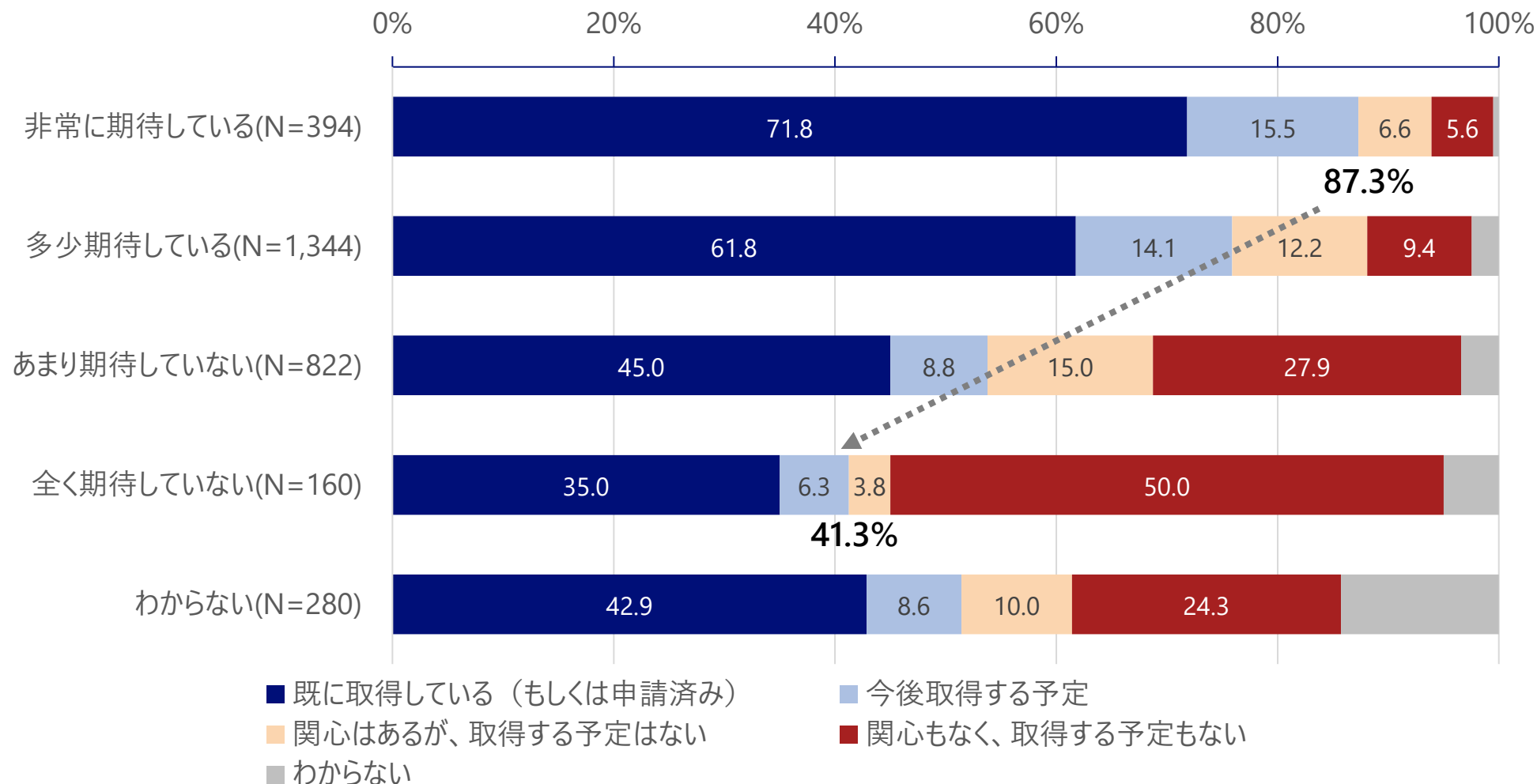
マイナンバーカード取得状況（男女・健康状況別）



2. 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をデジタル社会基盤と位置付ける国の方針が、シニア世代の意識に反映されていると言えるが、無関心層も多く、2022年度までの国民への普及に向け課題は大きい。

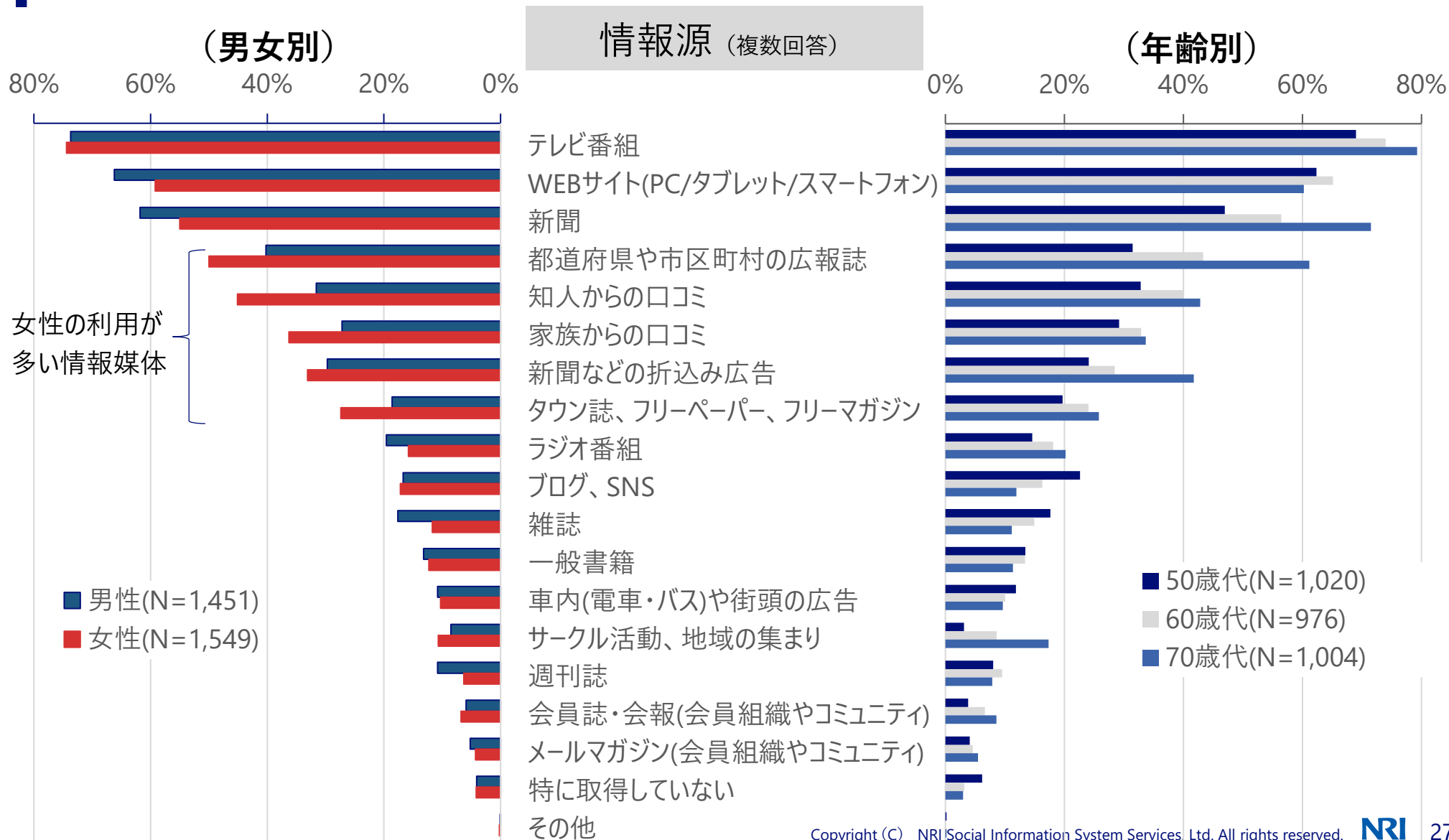
マイナンバーカード取得状況（社会のデジタル化への期待別）



3. 情報源の多様化とSNSの普及

3. 情報源の多様化とSNSの普及

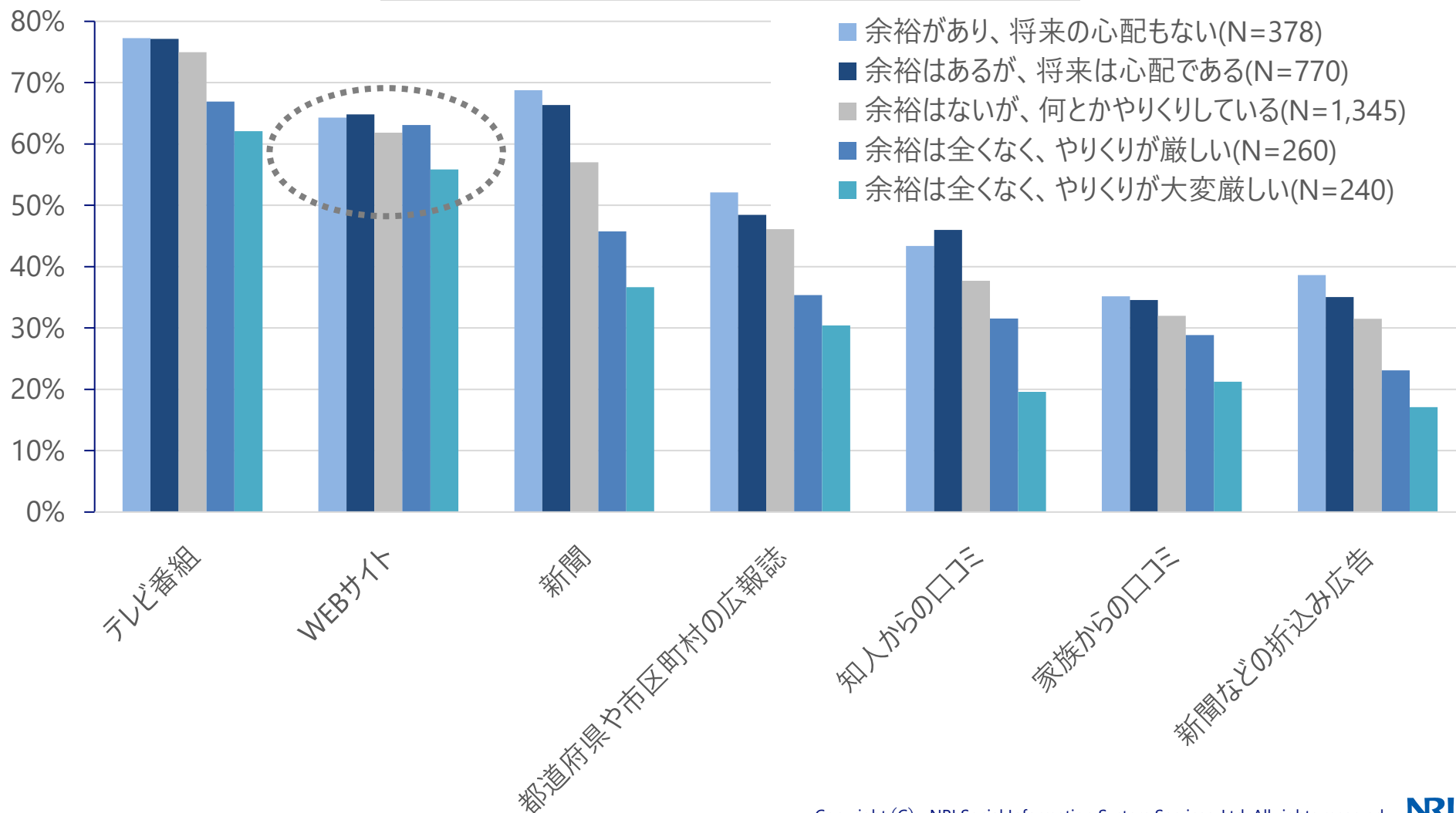
テレビ、WEB、新聞が3大情報源。それに続く、行政の広報誌、口コミは、女性の利用が多い。
高齢ほど、利用する情報源は紙媒体を中心に多様化が進む様子がわかる。



3. 情報源の多様化とSNSの普及

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いる。その影響を受けていないのはWEBサイトであり、経済的に余裕がない人は相対的にネット依存度が高い。

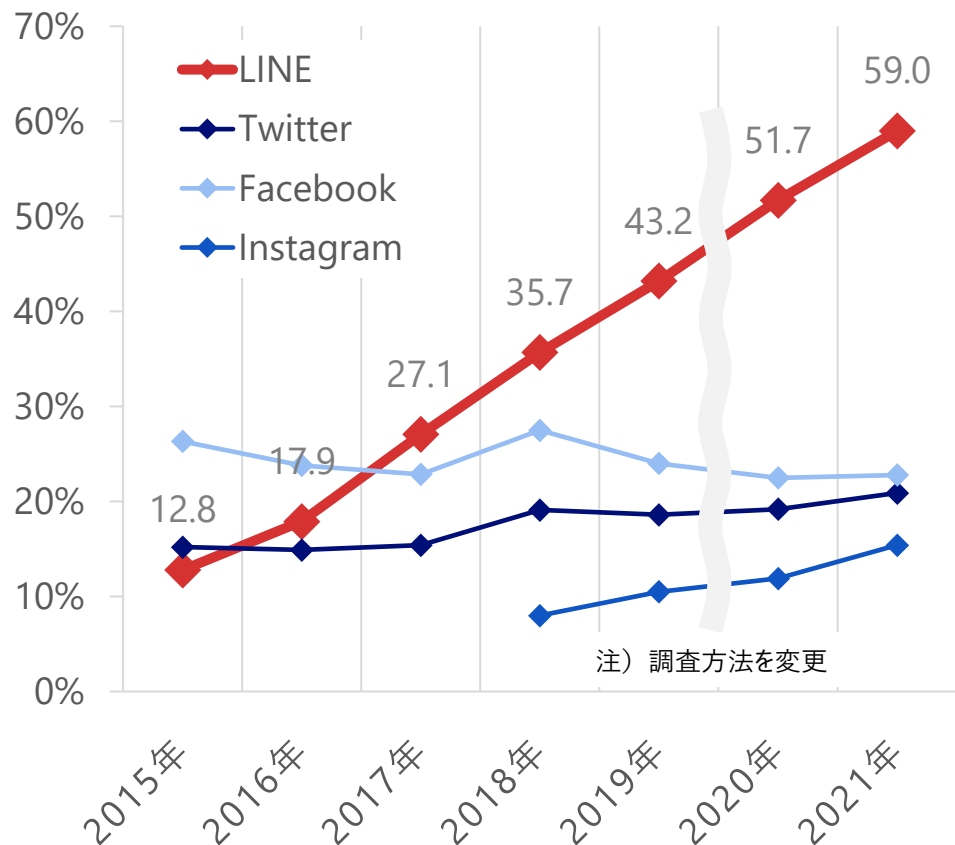
主な情報源（家計状況別）（複数回答）



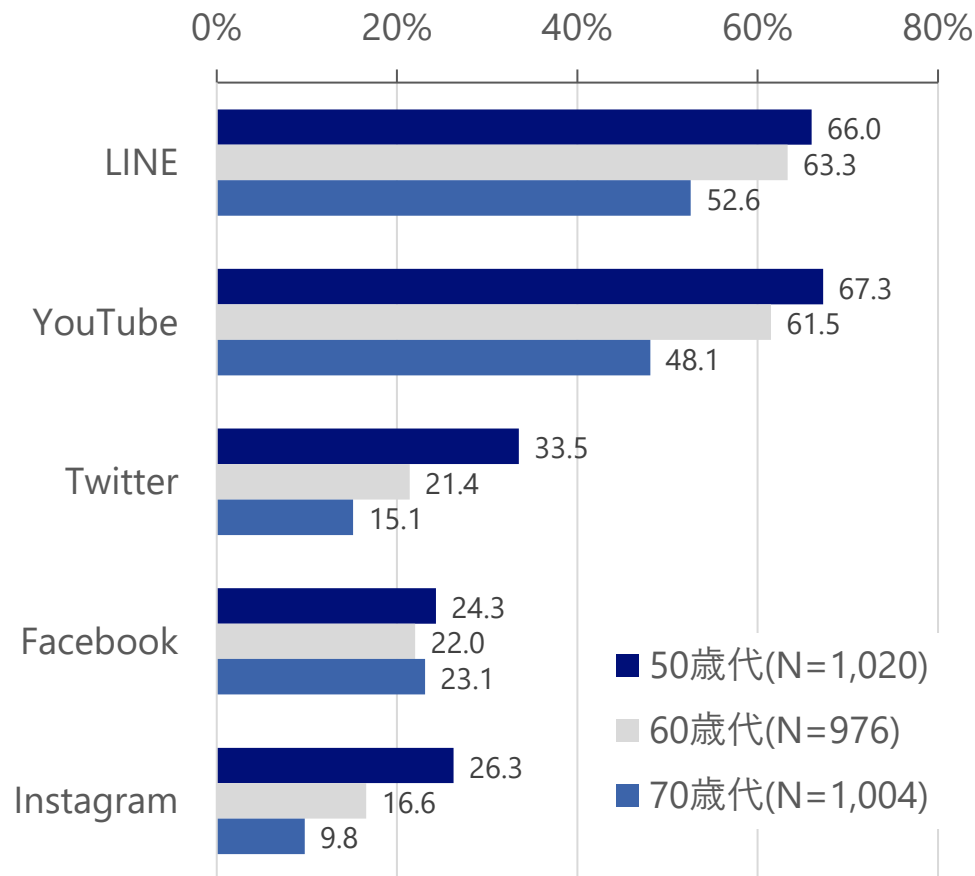
3. 情報源の多様化とSNSの普及

LINEの利用の伸びは他のSNS等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ている。

SNS利用率の推移 <55歳以上に限定>



SNS利用率（年齢別）



(注) 2015年から2020年のSNS利用率は、NRI社会情報システム株式会社が実施した高齢者アンケート調査結果を参照。

(注) 2015年から2019年の回答者数は5歳きざみで同数割付、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。

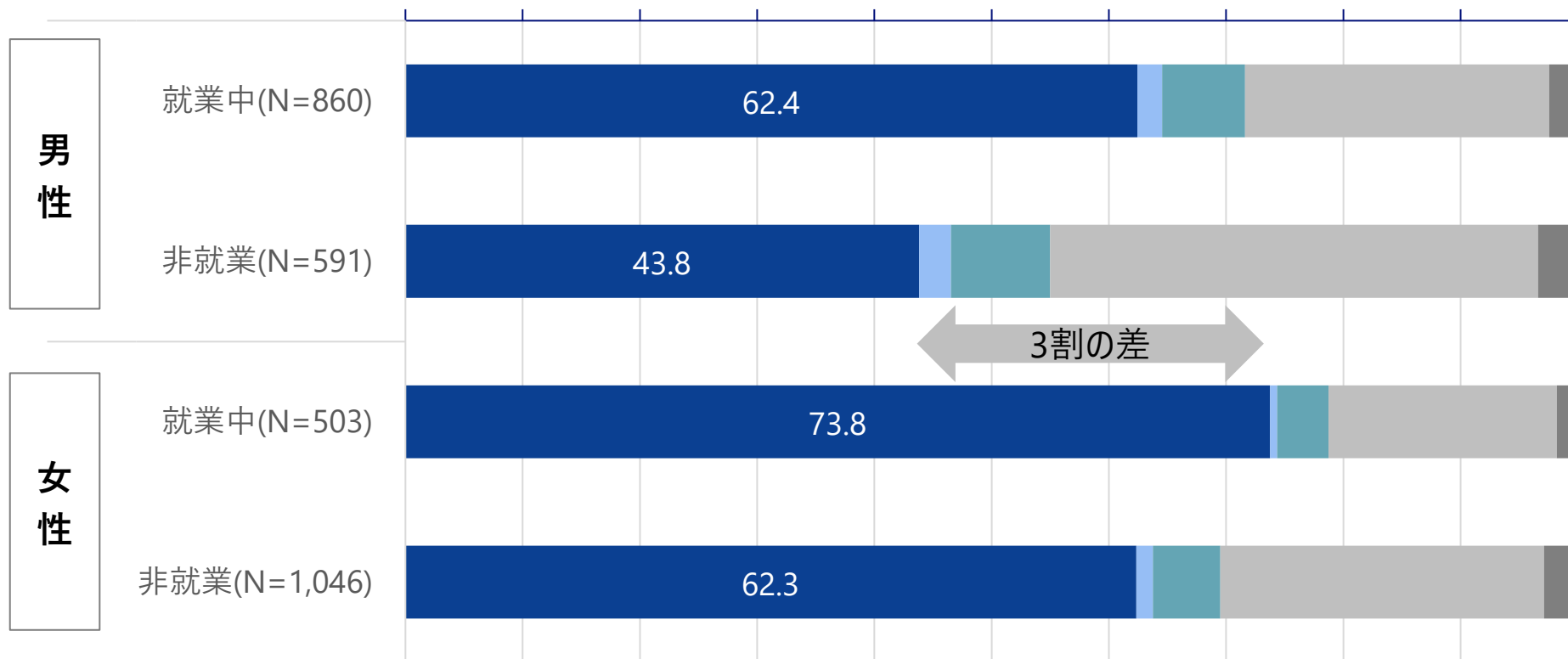
回答者数は、2015年は1800人、2019年は2000人、2020年は2500人、2021年は2464人、それ以外は1500人。

3. 情報源の多様化とSNSの普及

「働いていない男性」と、「働いている女性」の間で、LINE利用率の差は非常に大きい。コミュニケーション機会の量がこの差にあらわれている。

LINE利用状況（男女・就業状況別）

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■ 使っている ■ 以前使っていたが今は使っていない ■ 使っていないが興味はある
■ 使っていないし興味もない ■ 知らない

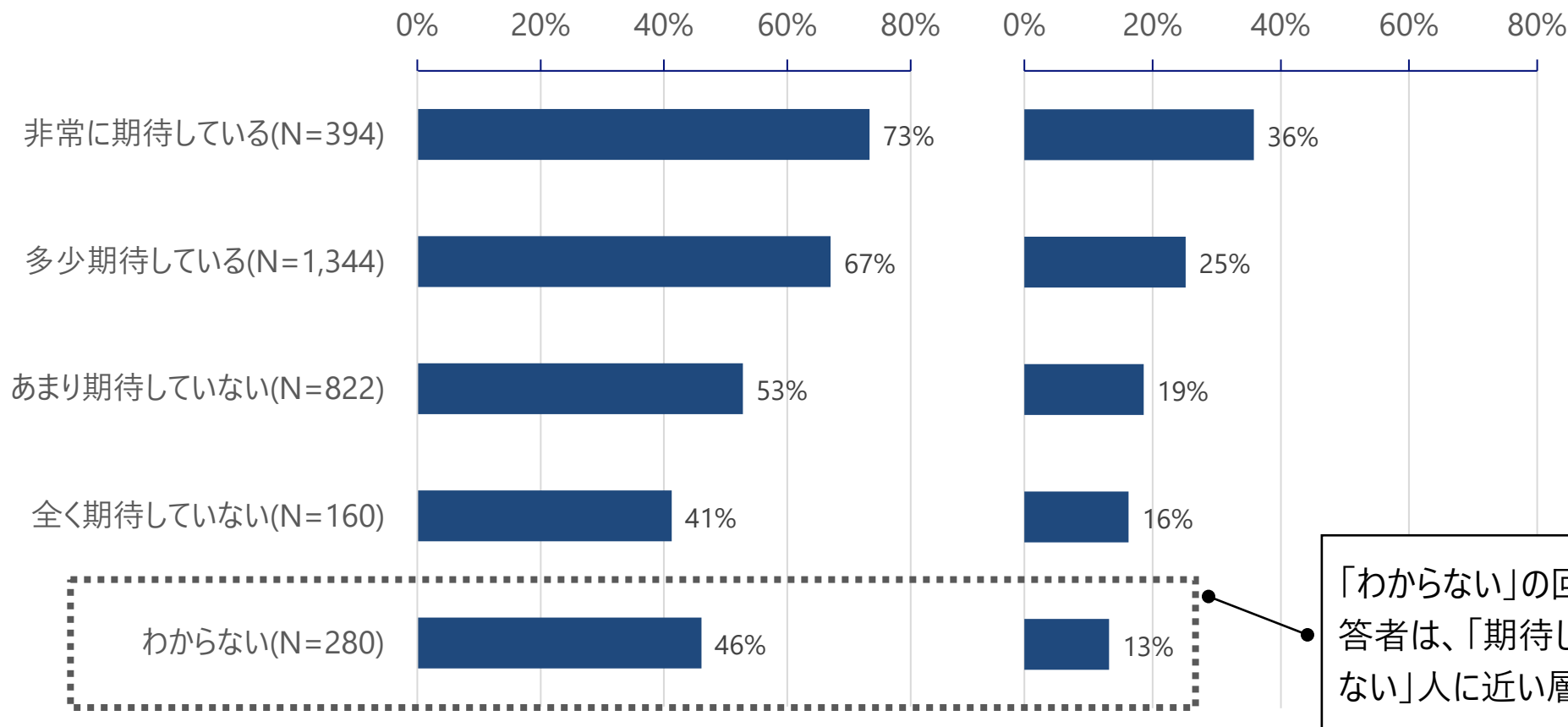
3. 情報源の多様化とSNSの普及

情報の発信や収集、人とのコミュニケーションの効果を持つSNSは、シニア世代にとって、デジタル化社会と生活をつなぐ「接点」として、極めて重要な存在となっている。

SNS利用率（社会のデジタル化への期待別）

LINE

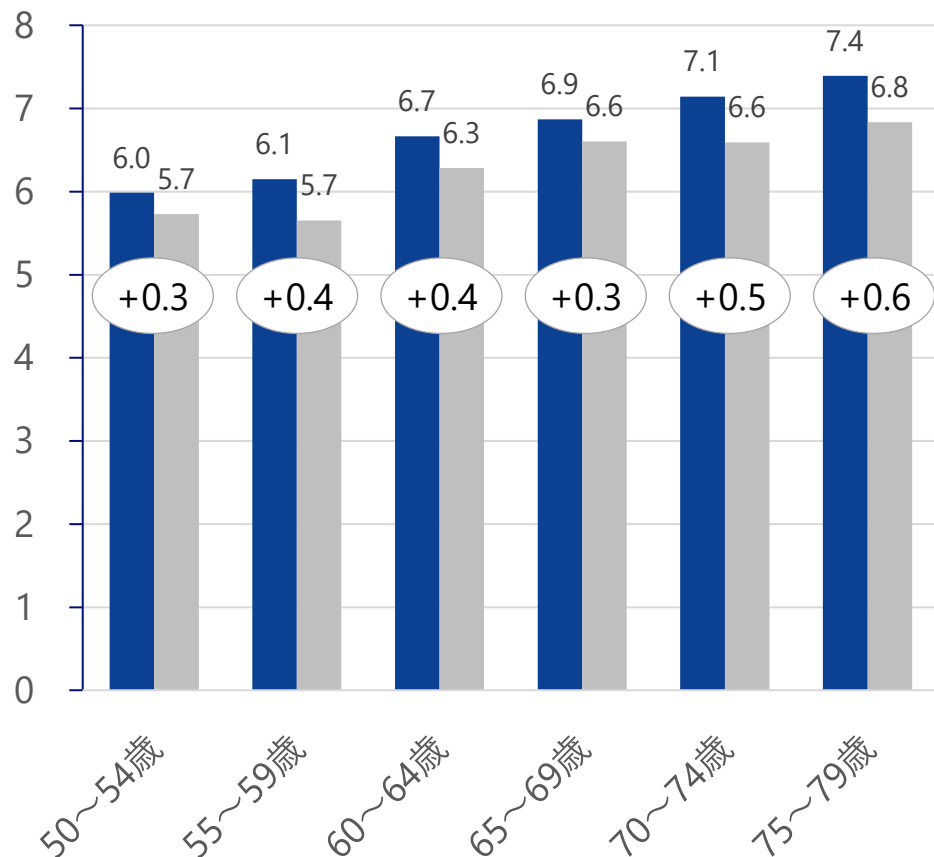
FACEBOOK



3. 情報源の多様化とSNSの普及

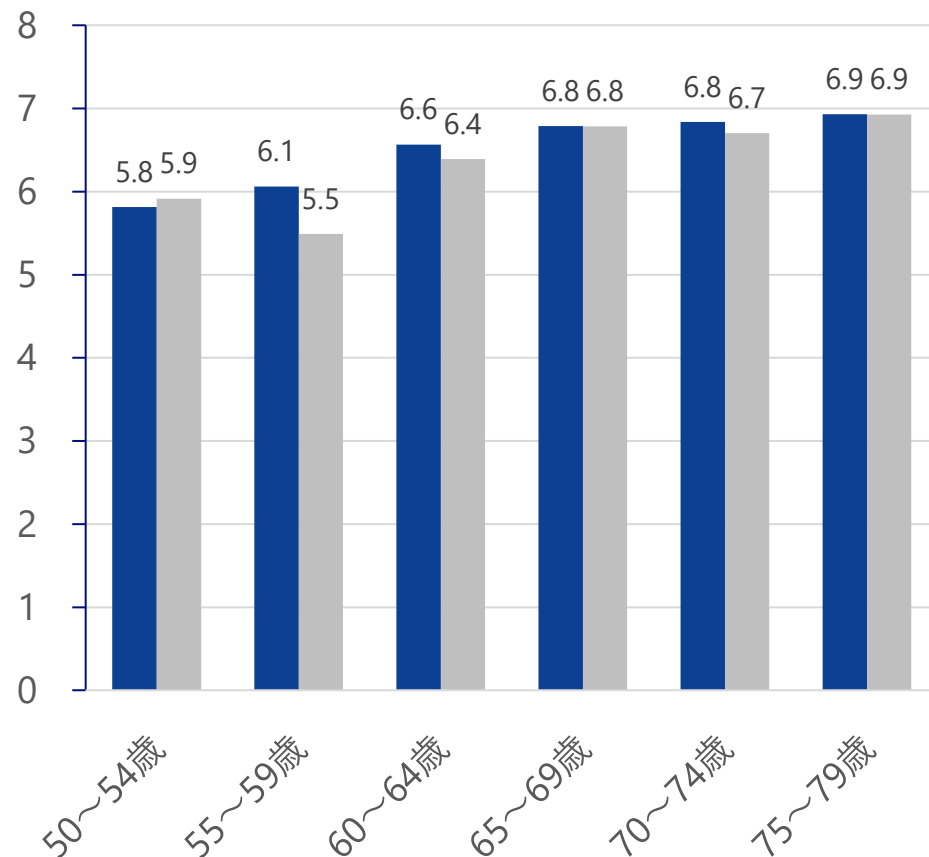
LINEの利用は、仕事よりも生活にプラスの影響を与え、満足度を引き上げている。70歳代においてもその効果が見られる。

生活の満足度（LINE利用・年齢別）



■ 使っている(N=1,819) ■ 使っていない(N=1,181)

仕事の満足度（LINE利用・年齢別）



■ 使っている(N=908) ■ 使っていない(N=455)

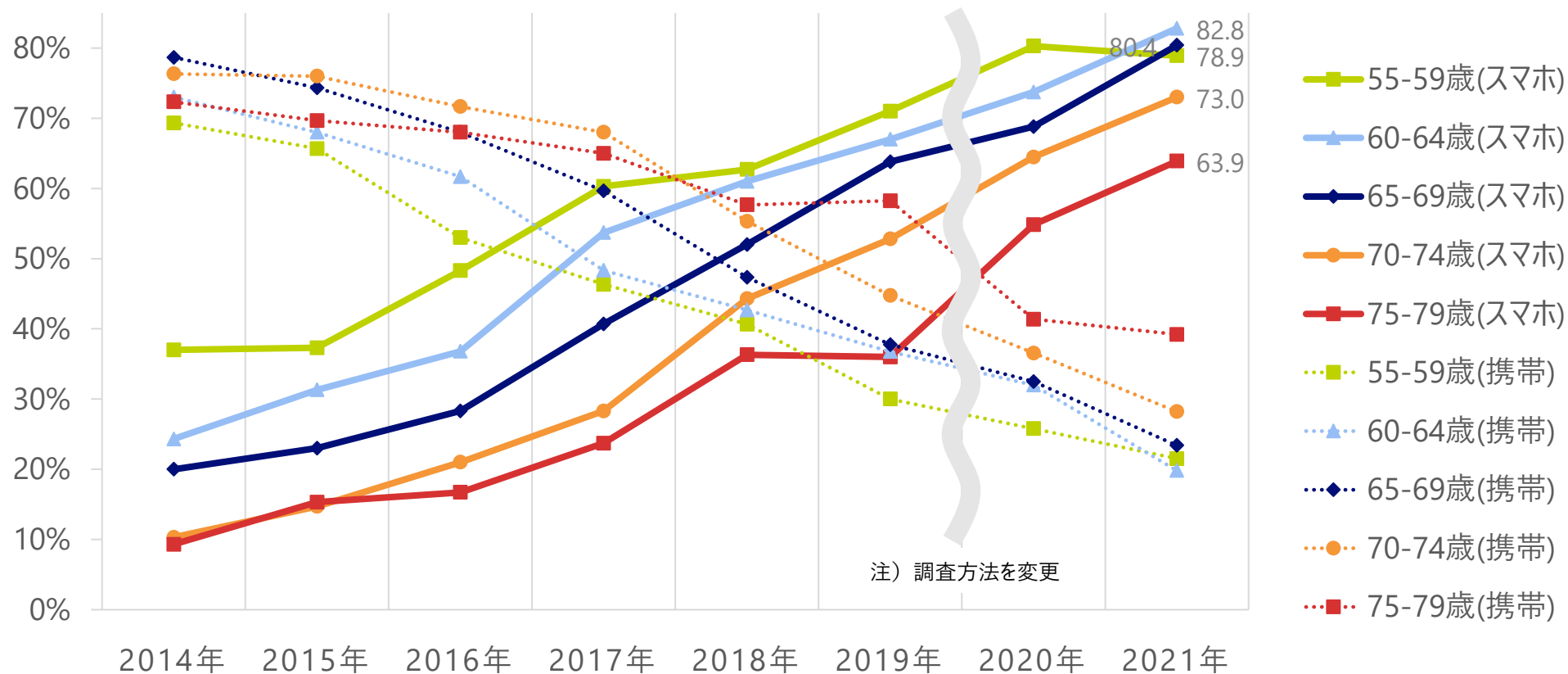
(注) 満足度は、0点（満足しない）から10点（満足している）の11段階で回答。年齢別のN数は、年齢の順に、536、484、460、516、563、441。

4. スマートフォン活用の現状と課題

4. スマートフォン活用の現状と課題

シニア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。

スマートフォンと携帯電話の保有率の推移（年齢別）



(注) 2014年から2020年のスマホ保有率は、NRI社会情報システム株式会社が実施した高齢者アンケート調査結果を参照。

(注) 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。

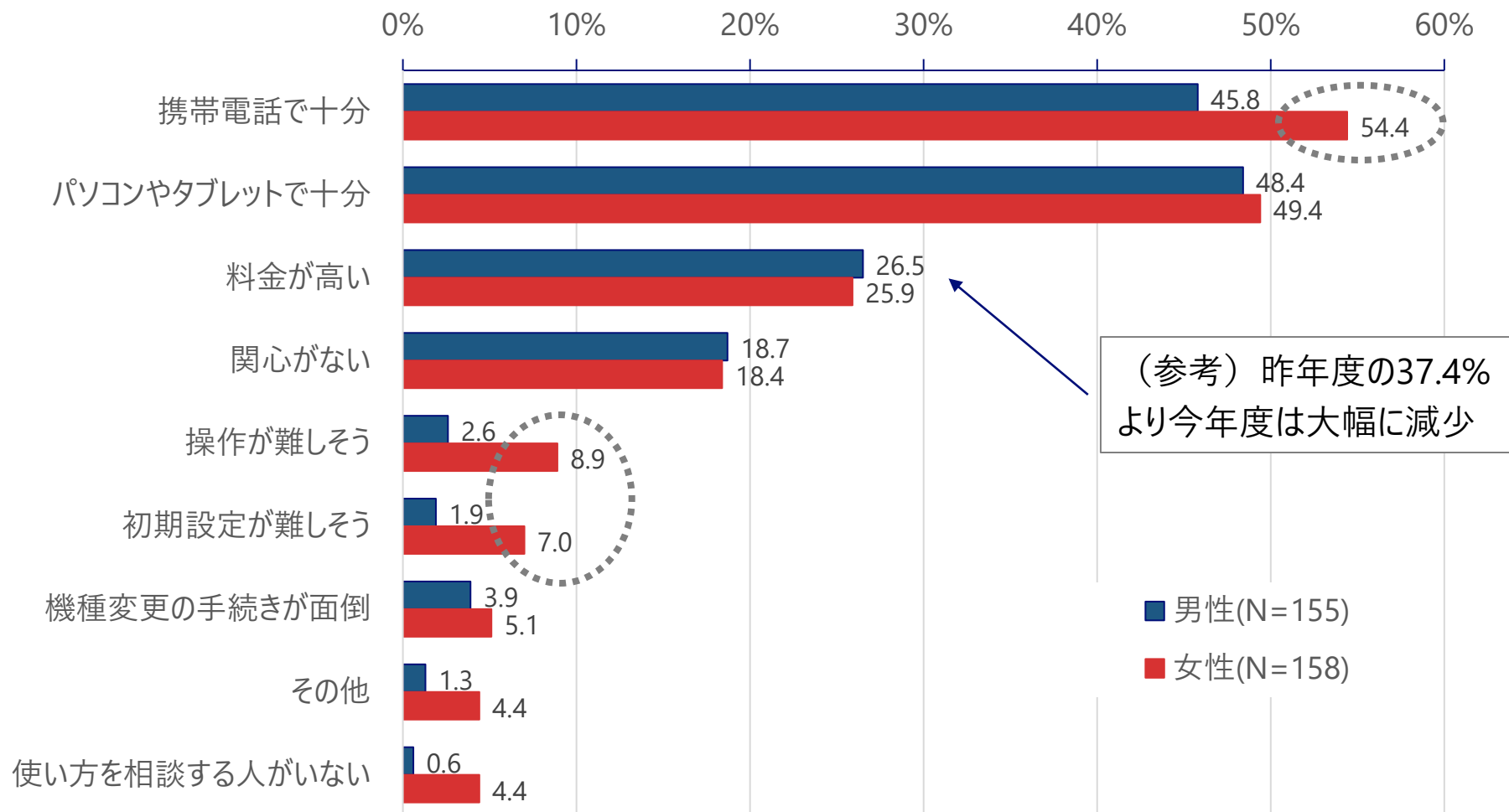
回答者数は、2015年は1800人、2019年は2000人、2020年は2500人、2020年は2464人、それ以外は1500人。

(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%。

4. スマートフォン活用の現状と課題

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」の回答も多い。料金値下げが今後シニアの意向にどう影響するか注目される。

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）

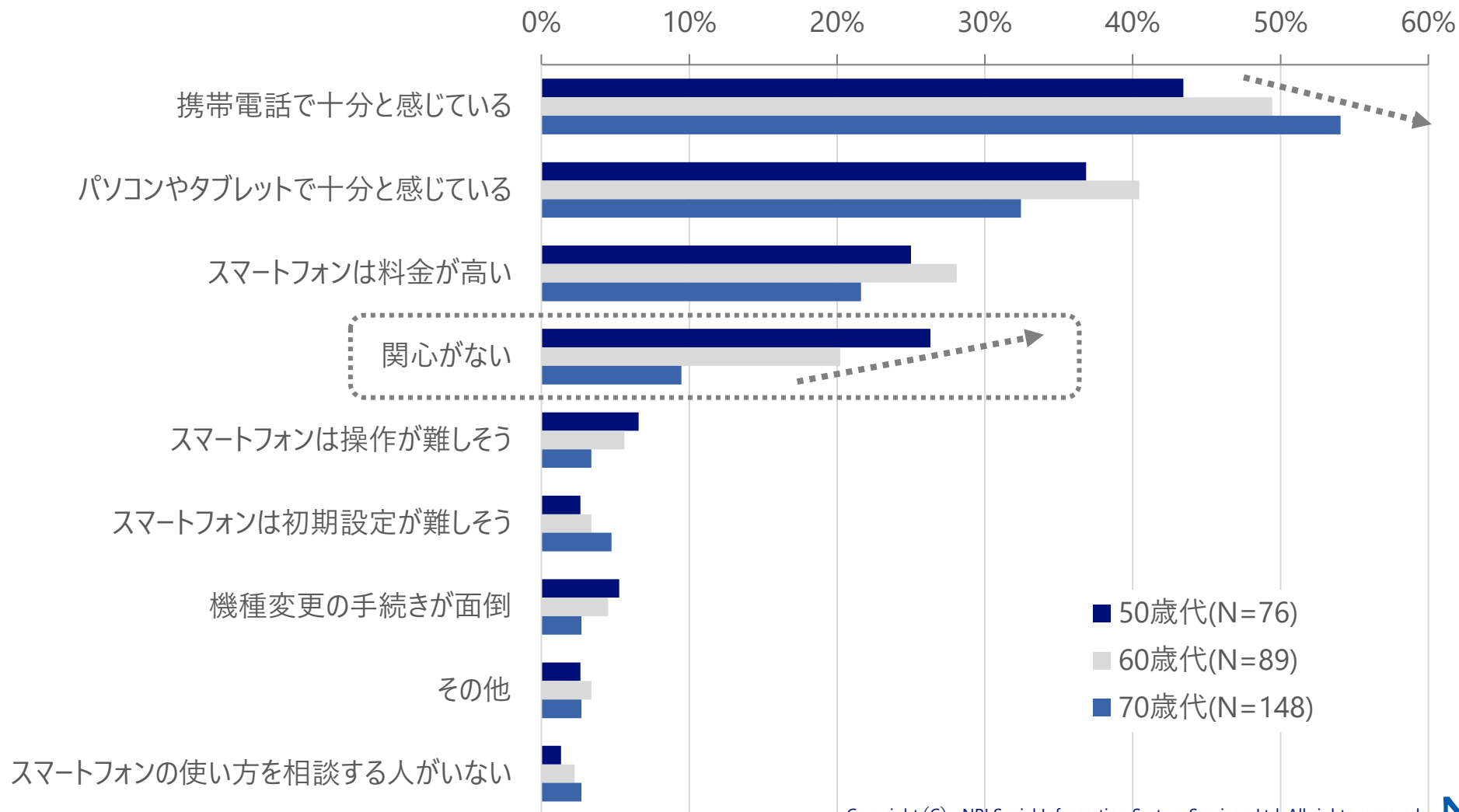


(注) 昨年度の「料金が高い」の回答者率は、「変わるシニア世代の就業意識・行動（2020年）」（NRI社会情報システム）を参照

4. スマートフォン活用の現状と課題

高齢になるほど、「携帯電話で十分」と感じる人が増える。一方で、スマホを持つ事への無関心層は、70歳代より50歳代にむしろ多い点は特徴的である。

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）

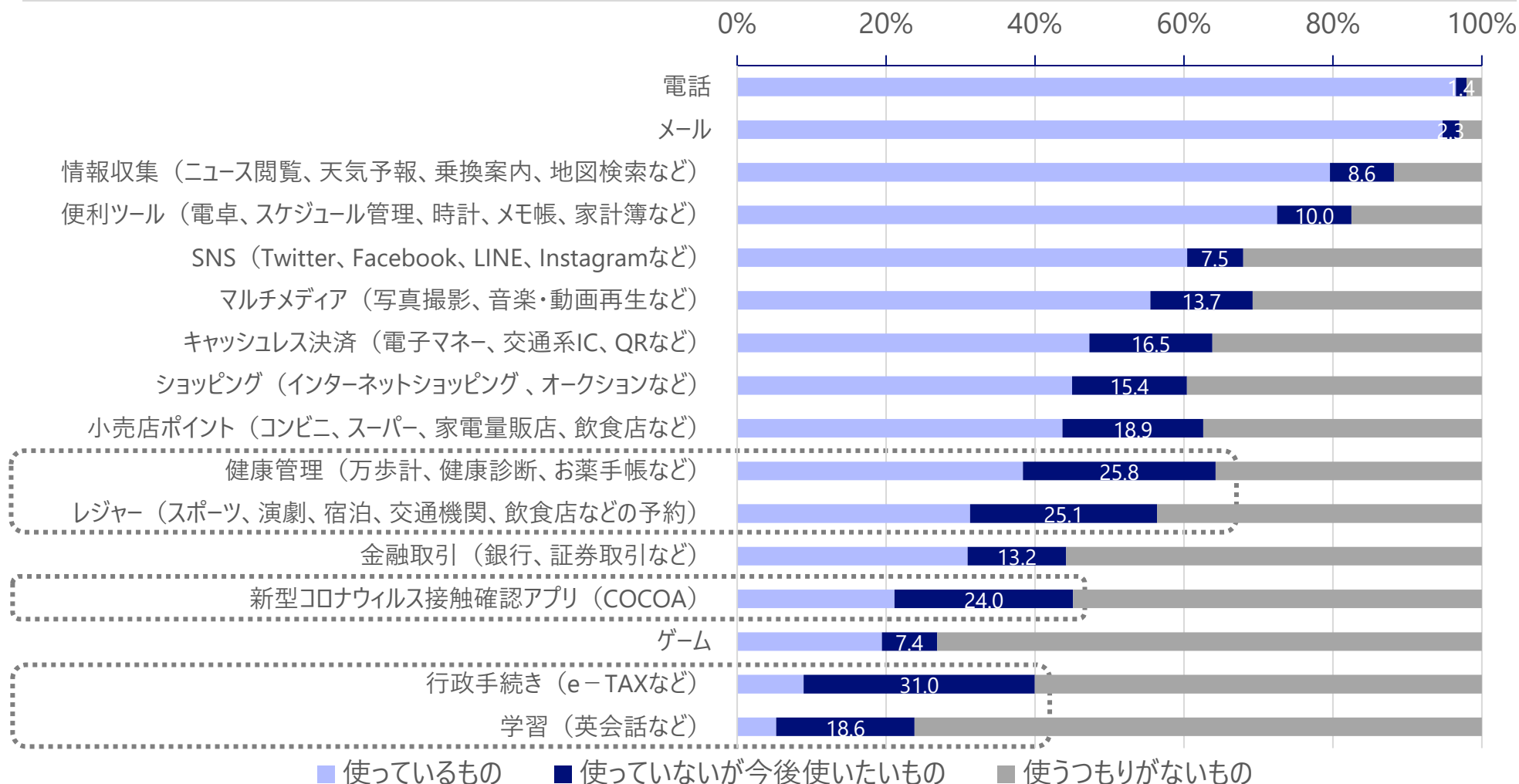


4. スマートフォン活用の現状と課題

今後使いたい機能として「行政手続き」「健康管理」等が挙げられている。「新型コロナウイルス接触確認アプリ」からは、「スマホ保有が前提」の社会変化に対する意識が伺える。

スマートフォン・携帯電話の機能利用状況

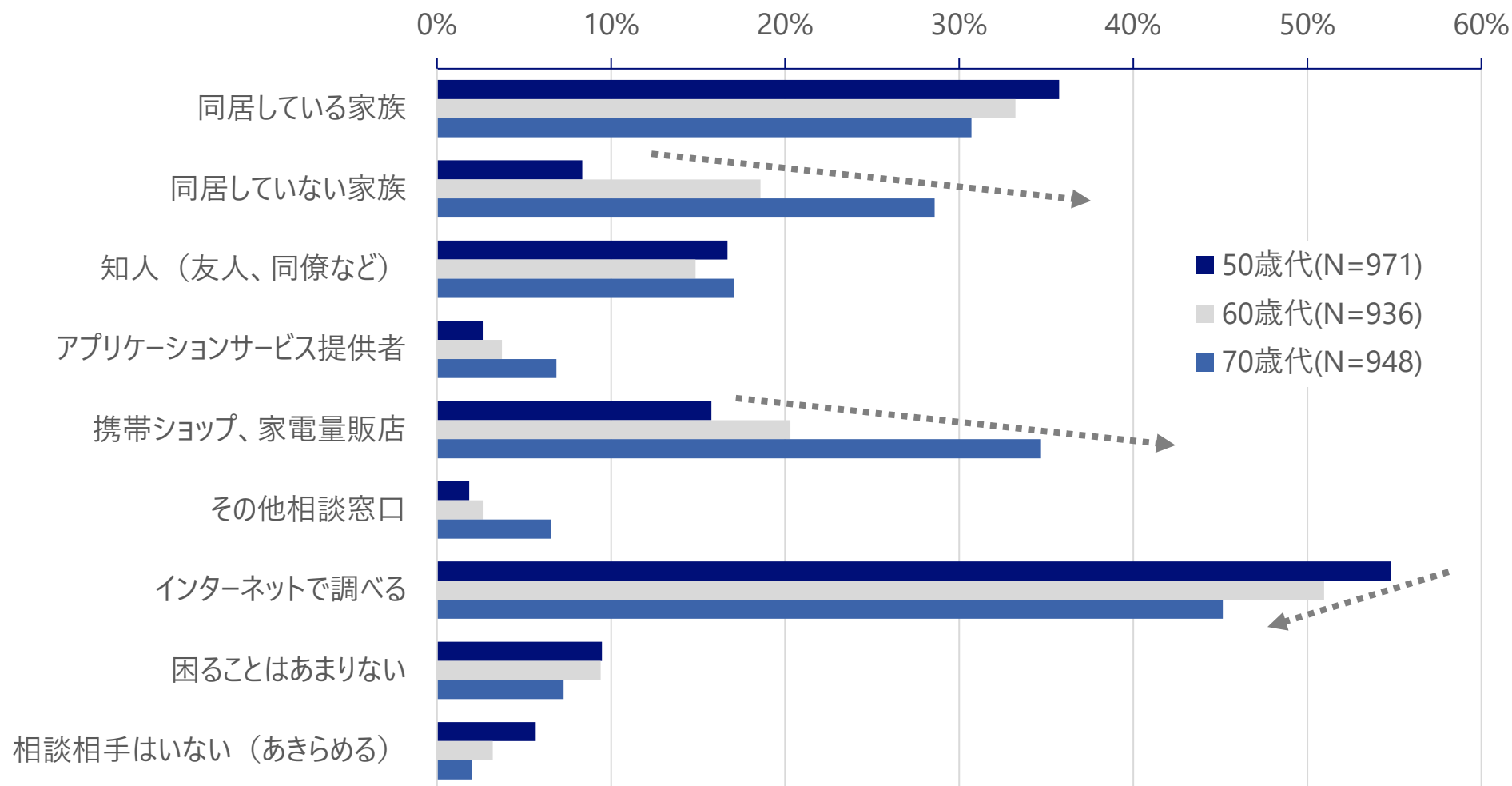
<スマホや携帯電話を持つ(予定のある)人に限定> (複数回答) (N=2,885)



4. スマートフォン活用の現状と課題

高齢ほど、携帯ショップ、家電量販店や、非同居家族を頼りにするようになるなど、相談相手は大きく変化する。国が推進する「デジタル活用支援事業」の今後が注目される。

スマホの利用方法がわからない時の相談相手（年齢別） <スマホや携帯電話を持つ(予定のある)人に限定>（複数回答）



5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

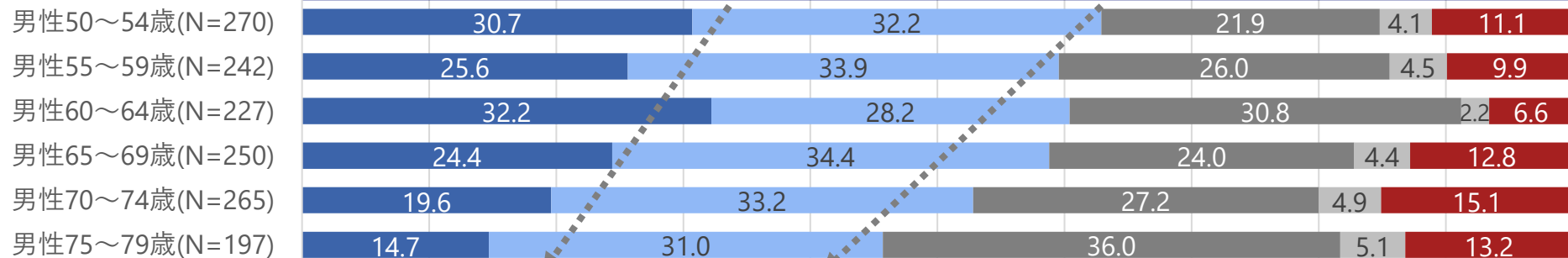
5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

男性は、年齢とともにキャッシュレス決済の利用は減少し、逆に女性は増加している。「社会のデジタル化への期待」とは全く異なる傾向を示している。

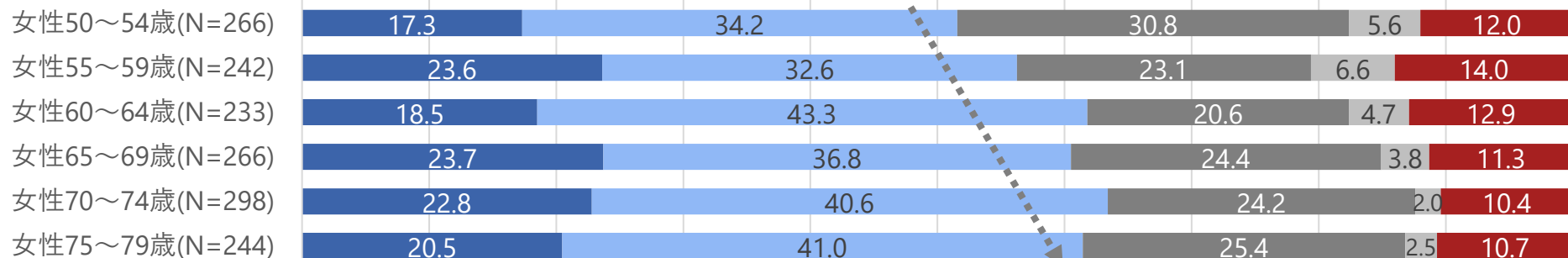
キャッシュレス決済利用状況（男女・年齢別）

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

男性



女性

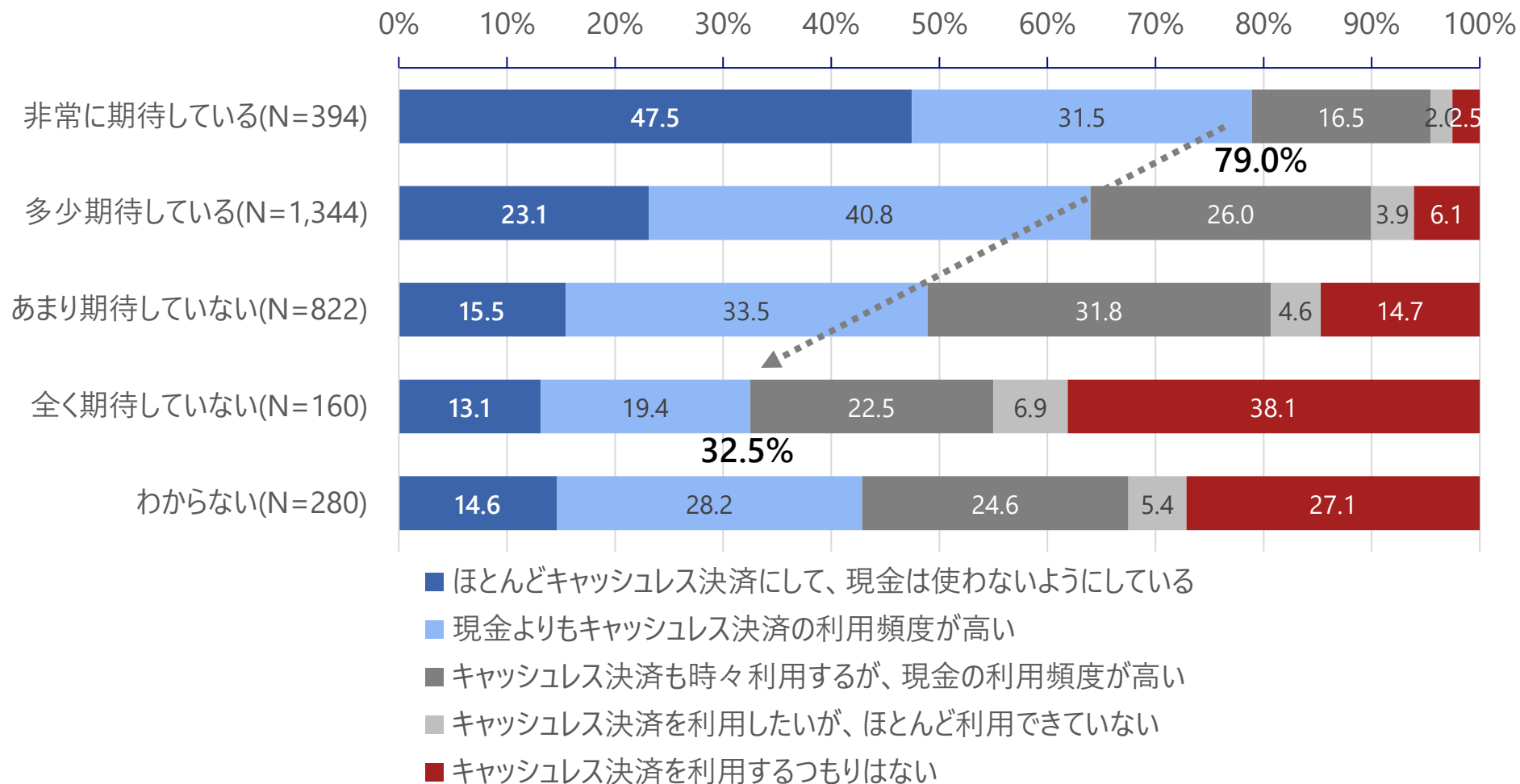


- ほとんどキャッシュレス決済にして、現金は使わないようにしている
- 現金よりもキャッシュレス決済の利用頻度が高い
- キャッシュレス決済も時々利用するが、現金の利用頻度が高い
- キャッシュレス決済を利用したいが、ほとんど利用できていない
- キャッシュレス決済を利用するつもりはない

5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

しかしながら、社会のデジタル化への期待と、キャッシュレス決済の利用状況は強い相関がある。

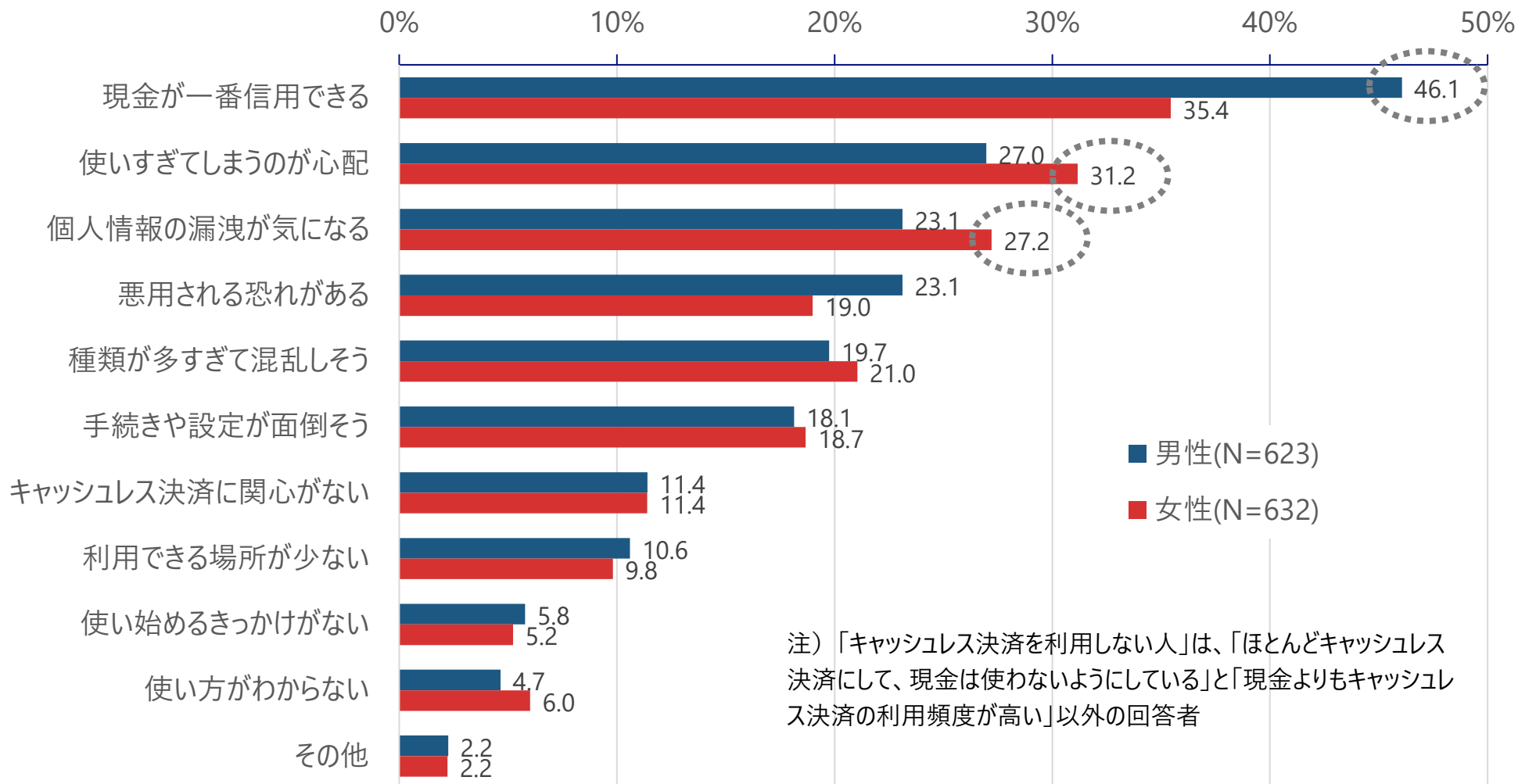
キャッシュレス決済利用状況（社会のデジタル化への期待別）



5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

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。女性は「使いすぎ」や「個人情報漏洩」に対する不安が強い。

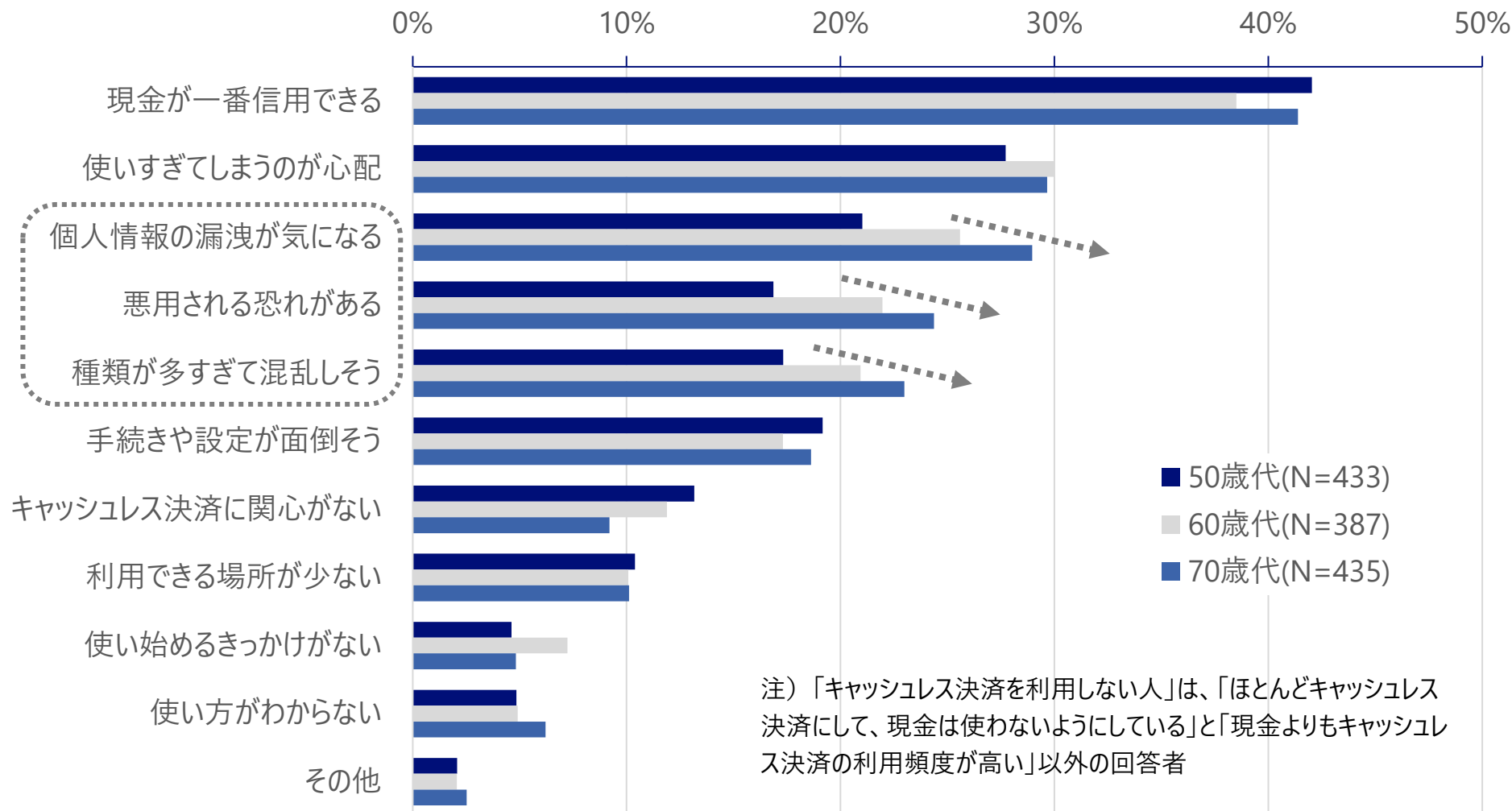
キャッシュレス決済を利用しない理由（男女別） <キャッシュレス決済を利用しない人に限定>（複数回答）



5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

キャッシュレス決済を利用しない理由のうち、「個人情報漏洩への不安」、「悪用の心配」、「種類が多すぎ」は、年齢とともに増加する。

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）

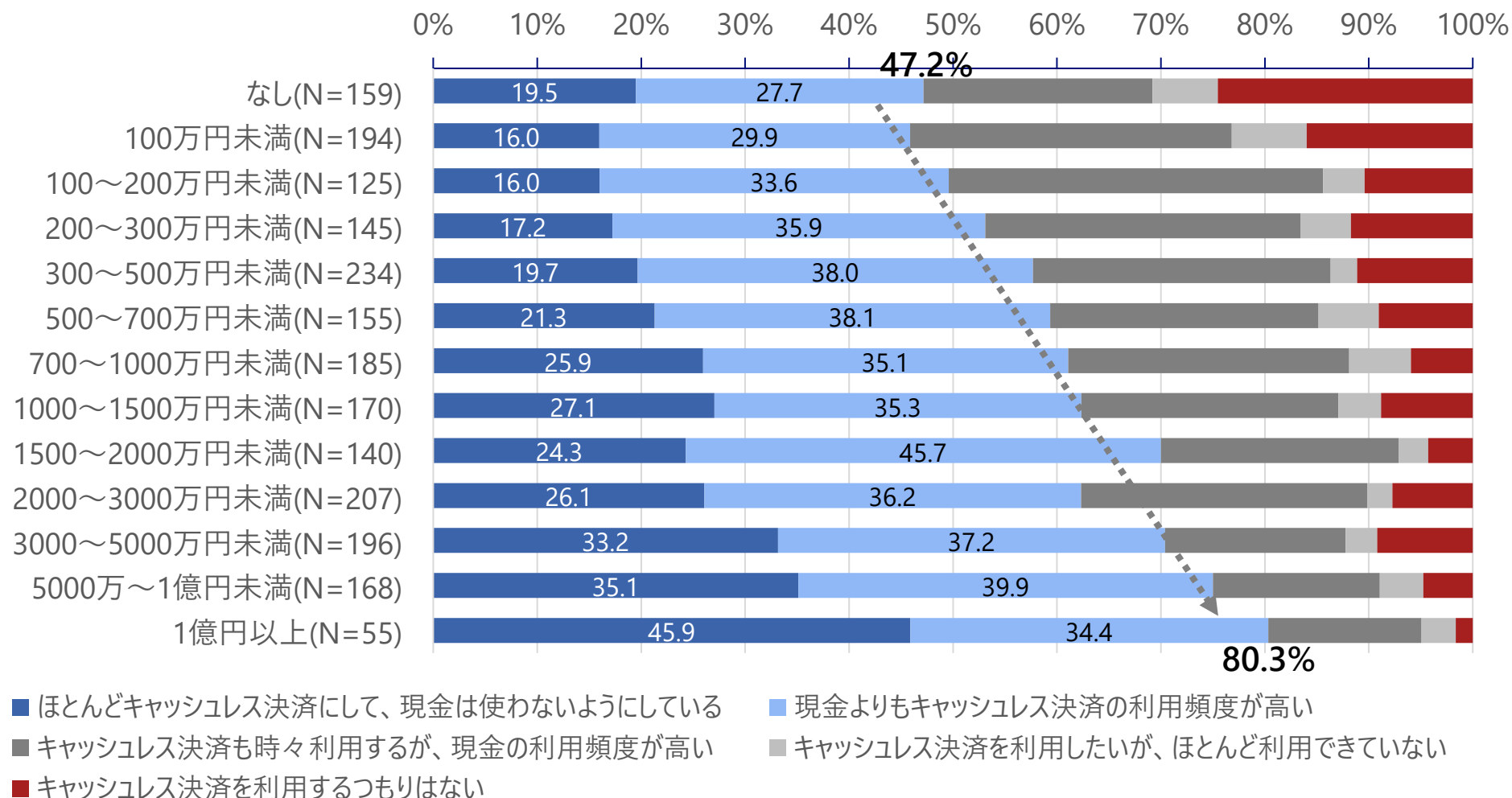


注)「キャッシュレス決済を利用しない人」は、「ほとんどキャッシュレス決済にして、現金は使わないようにしている」と「現金よりもキャッシュレス決済の利用頻度が高い」以外の回答者

5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

貯蓄額が多いほどキャッシュレス決済を利用している。デジタル化への意識に加え、消費購買動向や小口決済インフラ事情など、複合的要因が存在していると考えられる。

キャッシュレス決済利用状況（世帯の貯蓄額別）



まとめ

1 シニア世代の内部に拡大するデジタルデバйд懸念～多様性に対する理解の必要性～

シニア世代が抱く「社会のデジタル化」への期待は、性別、年齢、居住地域、家計状態、健康状態、就業状況、職種などの影響を受け、実に多様な様相を見せる。デジタル化の恩恵にあずかれる人と、そうでない人の間の格差の拡大が懸念される。

2 シニアに根強い「個人情報漏洩」不安の軽減に向けた意識啓蒙の重要性

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社会」を目指すにあたり大きな障壁となる。デジタル化の効果の「実感」の創出のみならず、丁寧な意識啓蒙が、行政には求められる。

3 国のデジタル化の推進を難しくする、『日本ならではの良さ』

「今の生活に不自由がない」ためデジタル化に期待しない、「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、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。

4 『デジタル化』の先にある『Well-beingが達成される世界観』が人々の間で共有される社会へ

LINEの利用が生活の満足度を高めるなどの効果はあるものの、日本社会では、「デジタル化」は手段論、手続き論に偏重しており、両者の概念は十分に融合していない。デジタル化の本来の価値を問いかける重要課題であり、国・行政の役割も大きい。

5 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

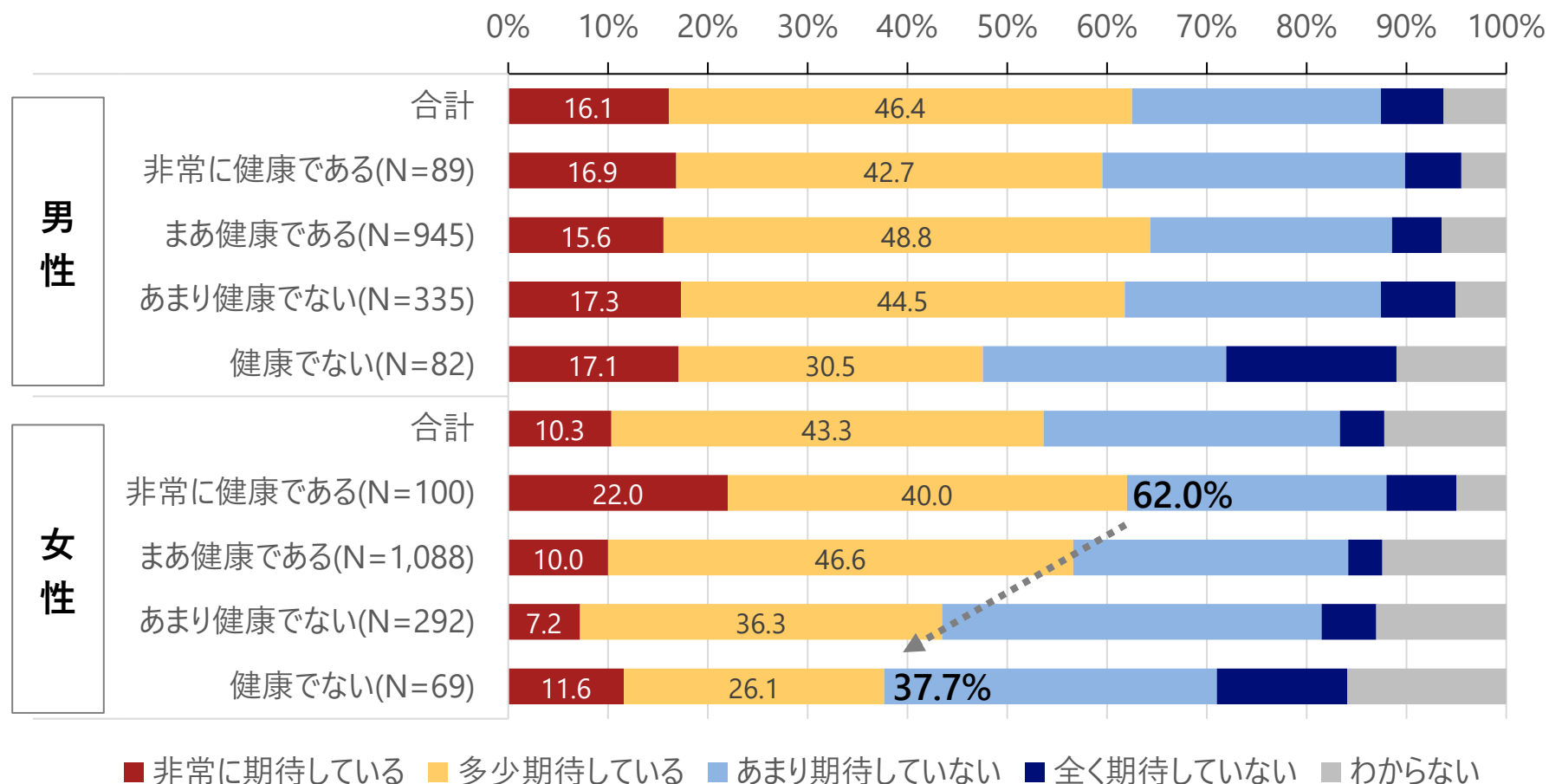
社会のデジタル化に追従できない高齢者は、将来に渡りゼロにはならない。高齢者を手助けする社会の仕組みと、デジタルをデジタルと感じさせないユニバーサルデザインが必要。北欧諸国の取り組みなどは大いに参考にすべきである。

参考資料

1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

女性のデジタル化への期待は、年齢による違いはない一方で、健康状況とは明確な関係性がある。健康状況や意識が、社会への期待などに敏感に反映される女性の特徴が見られる。

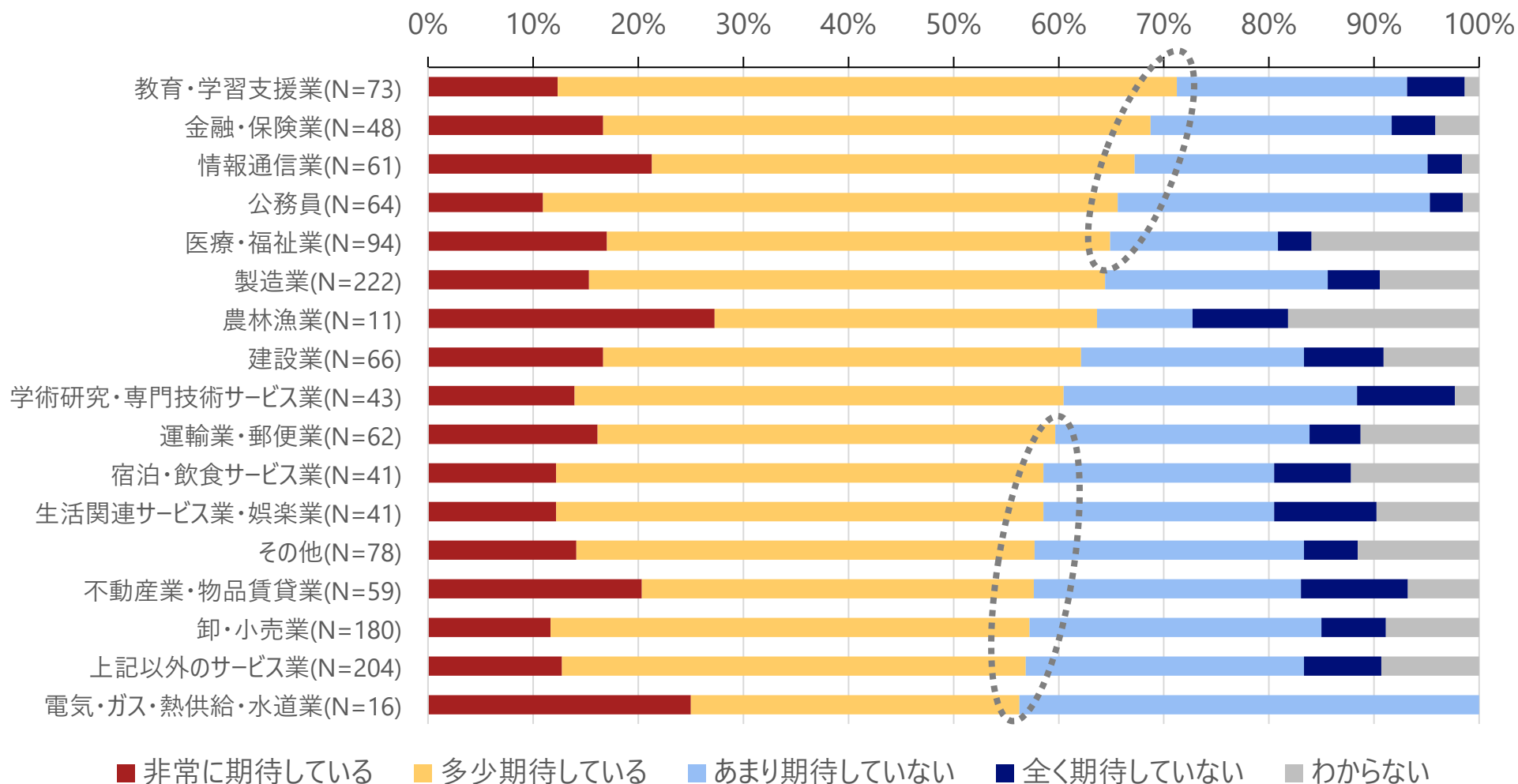
社会のデジタル化への期待（男女・健康状況別）



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

知識集約型業種においてデジタル化への期待は高く、労働集約型業種で低い傾向がある。
公務員や医療・福祉業で高いのは、コロナ禍による影響が反映されていると考えられる。

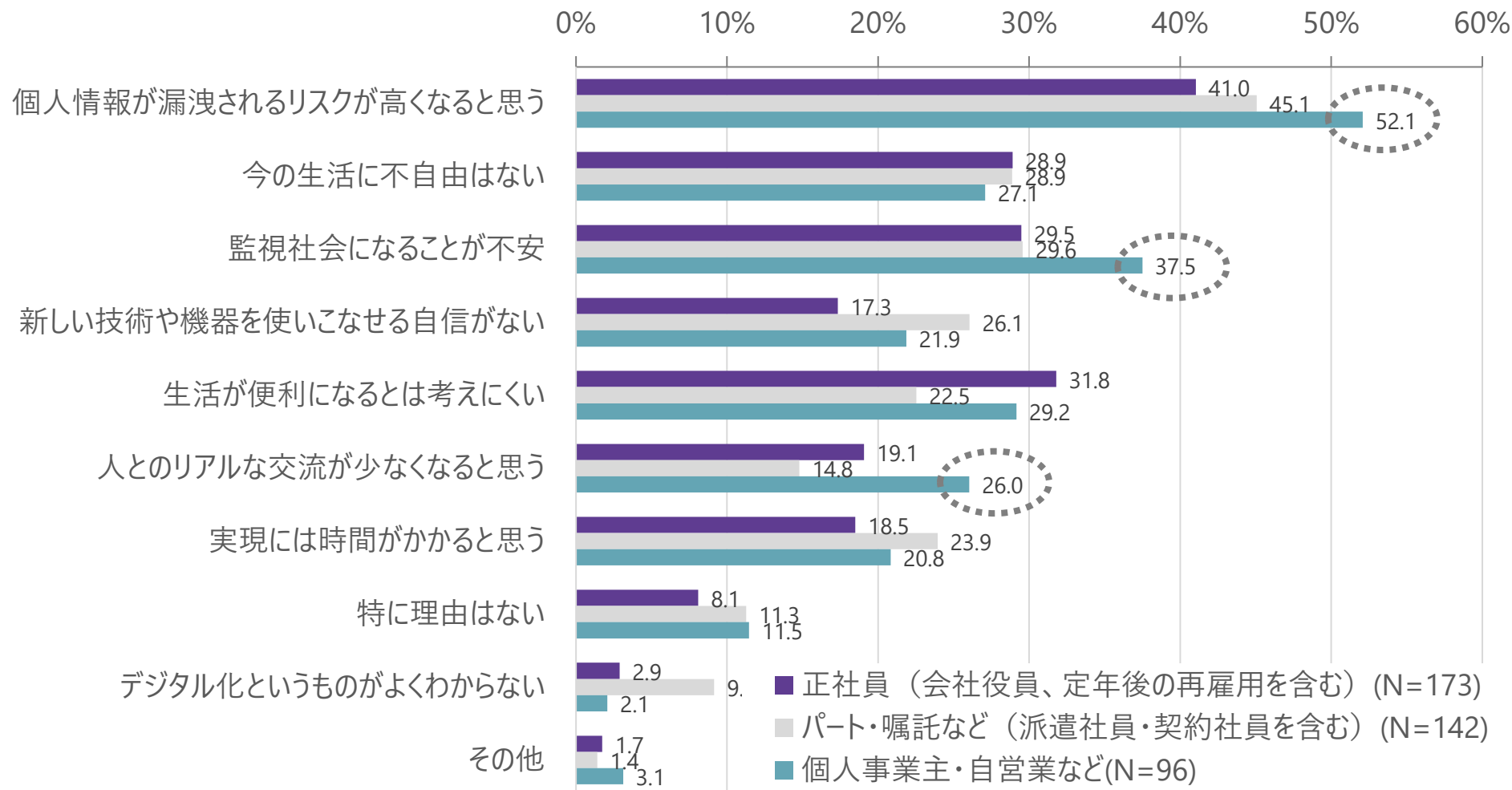
社会のデジタル化への期待（業種別） <就業者に限定>



1. 社会のデジタル化に対する期待と不安

自身の責任でデジタル化に向き合う必要のある「個人事業主・自営業」は、個人情報漏洩や監視社会になることへの強い不安を抱き、人とのリアルな交流を重視している。

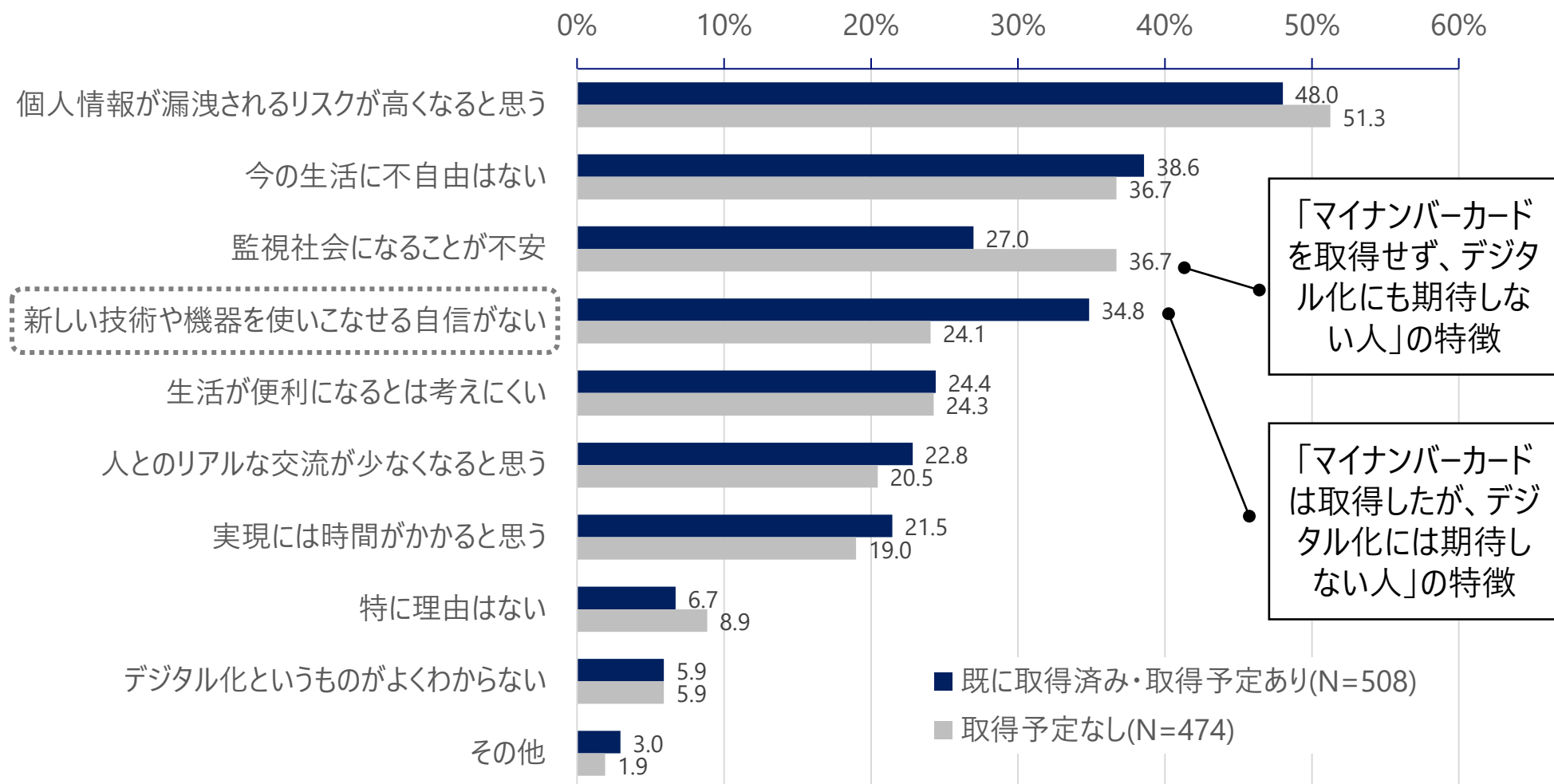
社会のデジタル化へ期待しない理由（就業形態別） <デジタル化に期待しない就業者に限定>（複数回答）



2. 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は取得」したが、「社会のデジタル化には期待しない」という相反する考え方を持つ人は、「新しい技術や機器を使いこなす自信がない」という意識が背景にある。

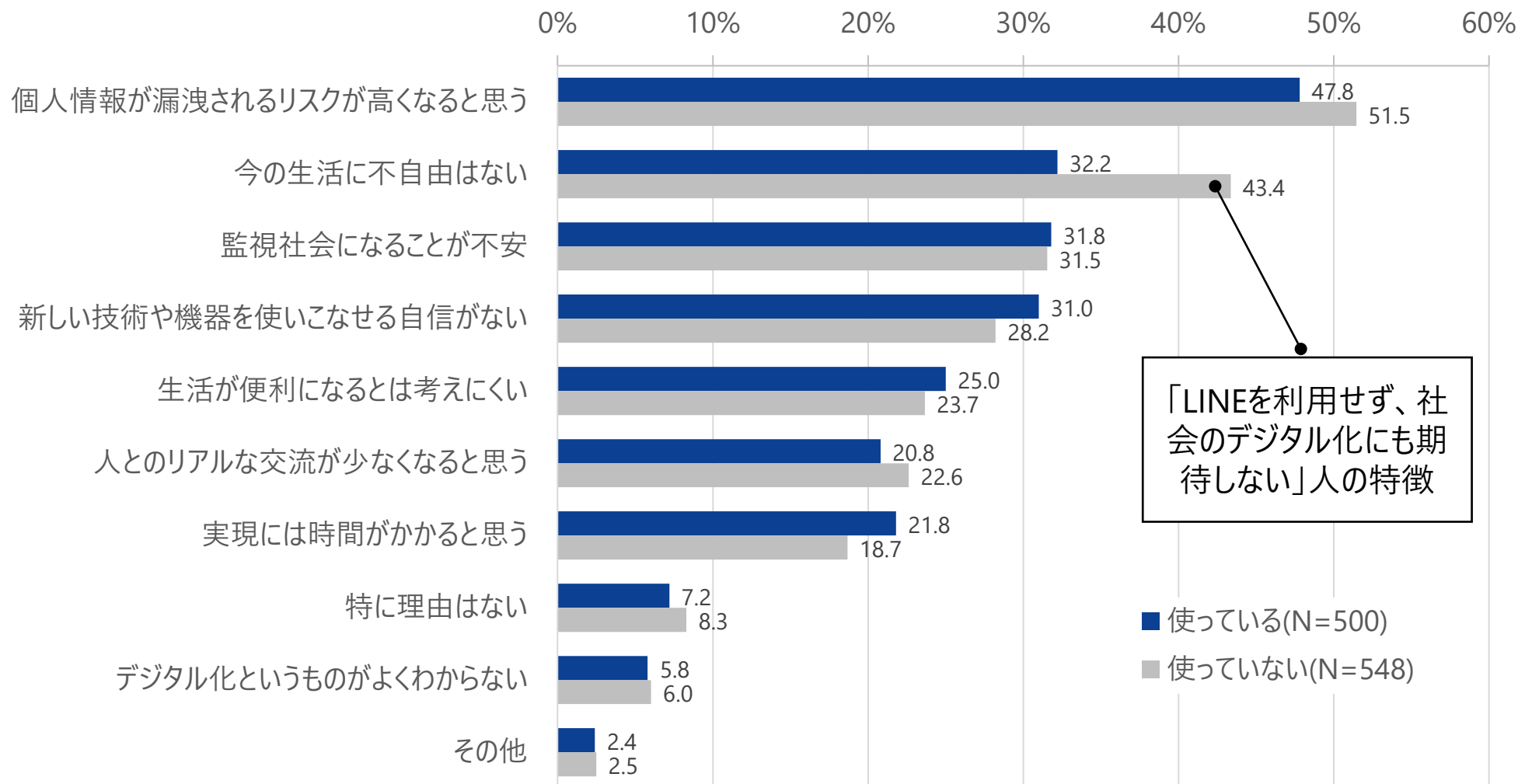
社会のデジタル化に期待しない理由（マイナンバー取得状況別） <デジタル化に期待しない人に限定>（複数回答）



3. 情報源の多様化とSNSの普及

『LINEを使わず、かつ社会のデジタル化にも期待しない』人は、「今の生活に不自由はない」と感じている。なお、LINE利用者でも個人情報漏洩への不安は抱く人は多い。

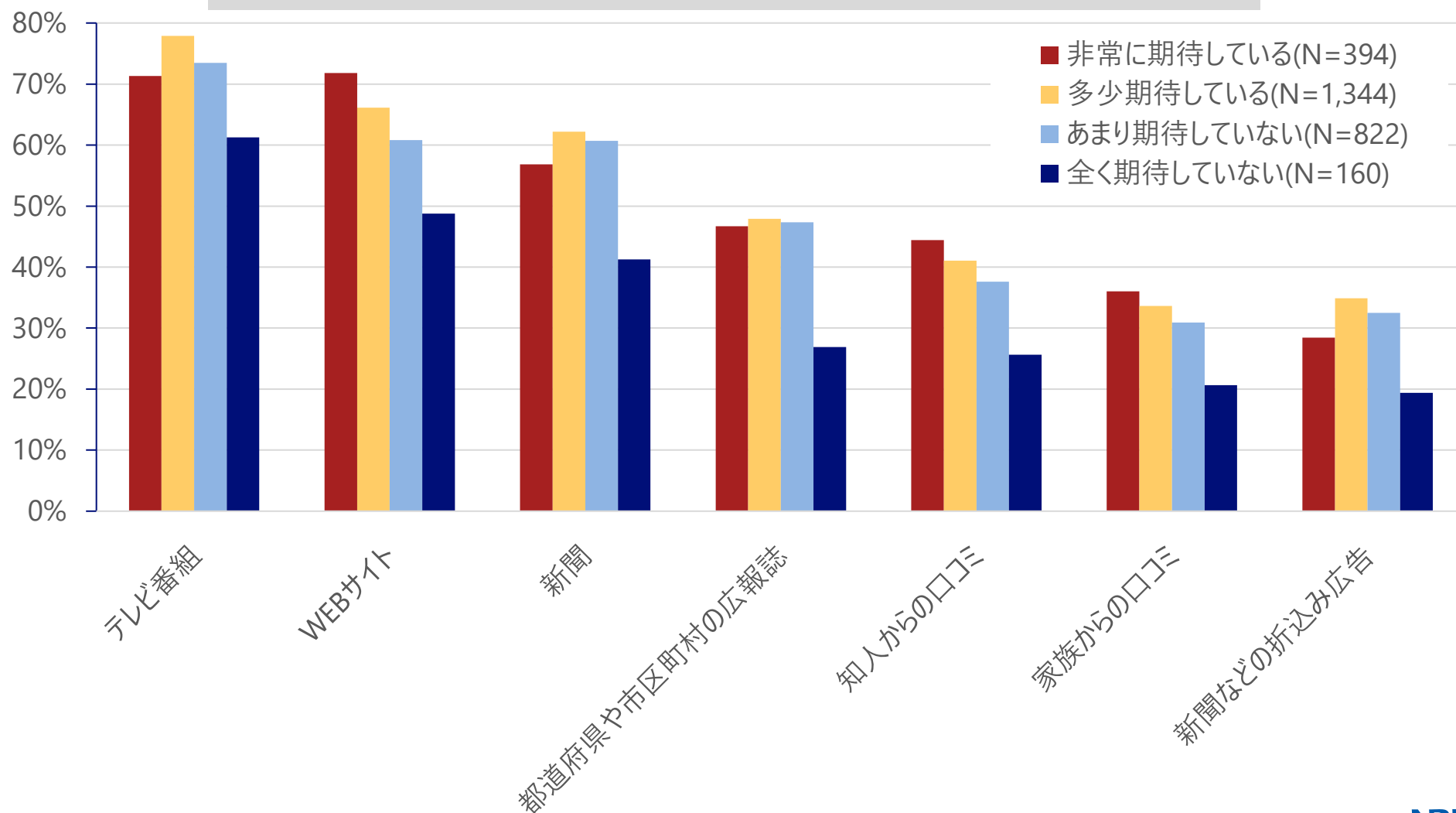
社会のデジタル化に期待しない理由（LINEの利用状況別） <デジタル化に期待しない人に限定>（複数回答）



3. 情報源の多様化とSNSの普及

デジタル化に「全く期待しない」人は、どの情報源の利用も総じて少なく、情報リテラシー自体が低い可能性がある。

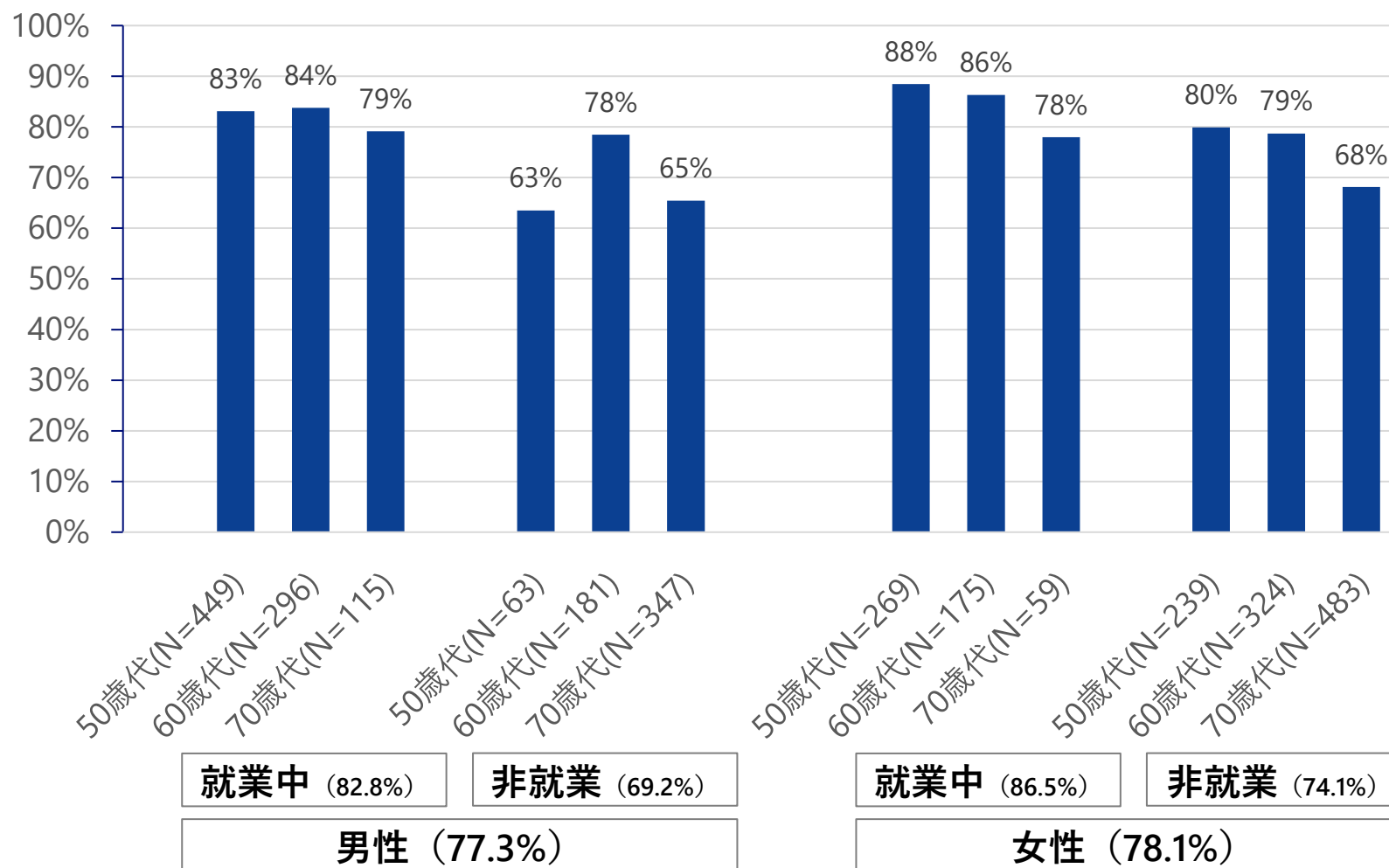
主な情報源（社会のデジタル化への期待別）（複数回答）



4. スマートフォン活用の現状と課題

スマートフォンの普及は、男性よりも女性の方が進んでいる。また男女とも仕事をしている人の方が保有率が高い。

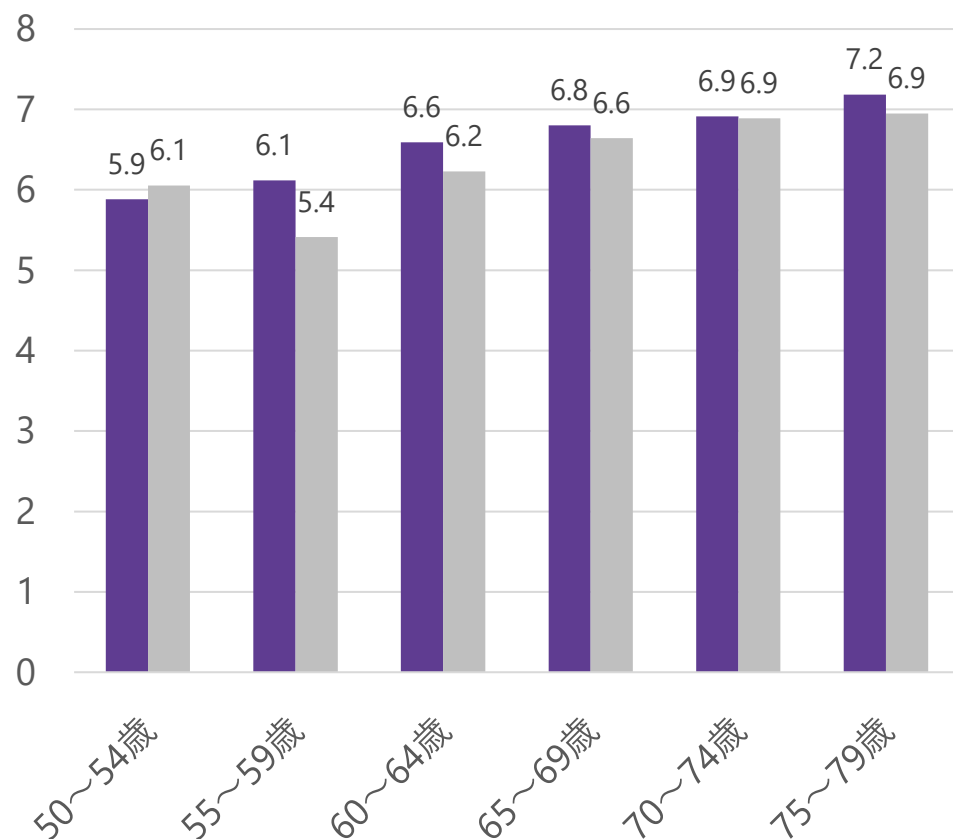
スマートフォン保有率（男女・就業状況・年齢別）



4. スマートフォン活用の現状と課題

スマホを持っている人と持っていない人の間の生活の満足度の差は、LINEを利用する人と利用しない人の間の差ほど大きくない。スマホを使用しどう利便性を享受するかが重要。

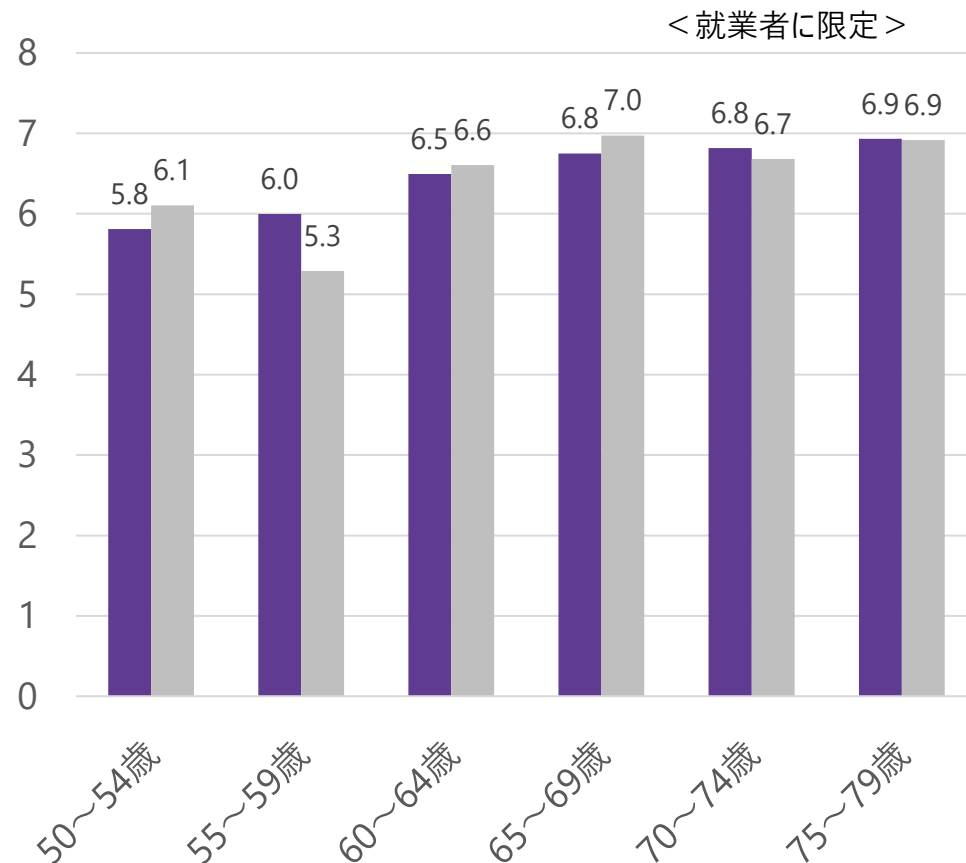
生活の満足度（スマホ保有・年齢別）



■ 持っている(N=2,331) ■ 持っていない(N=669)

(注) 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。年齢別のN数は、年齢の順に、536、484、460、516、563、441。

仕事の満足度（スマホ保有・年齢別）

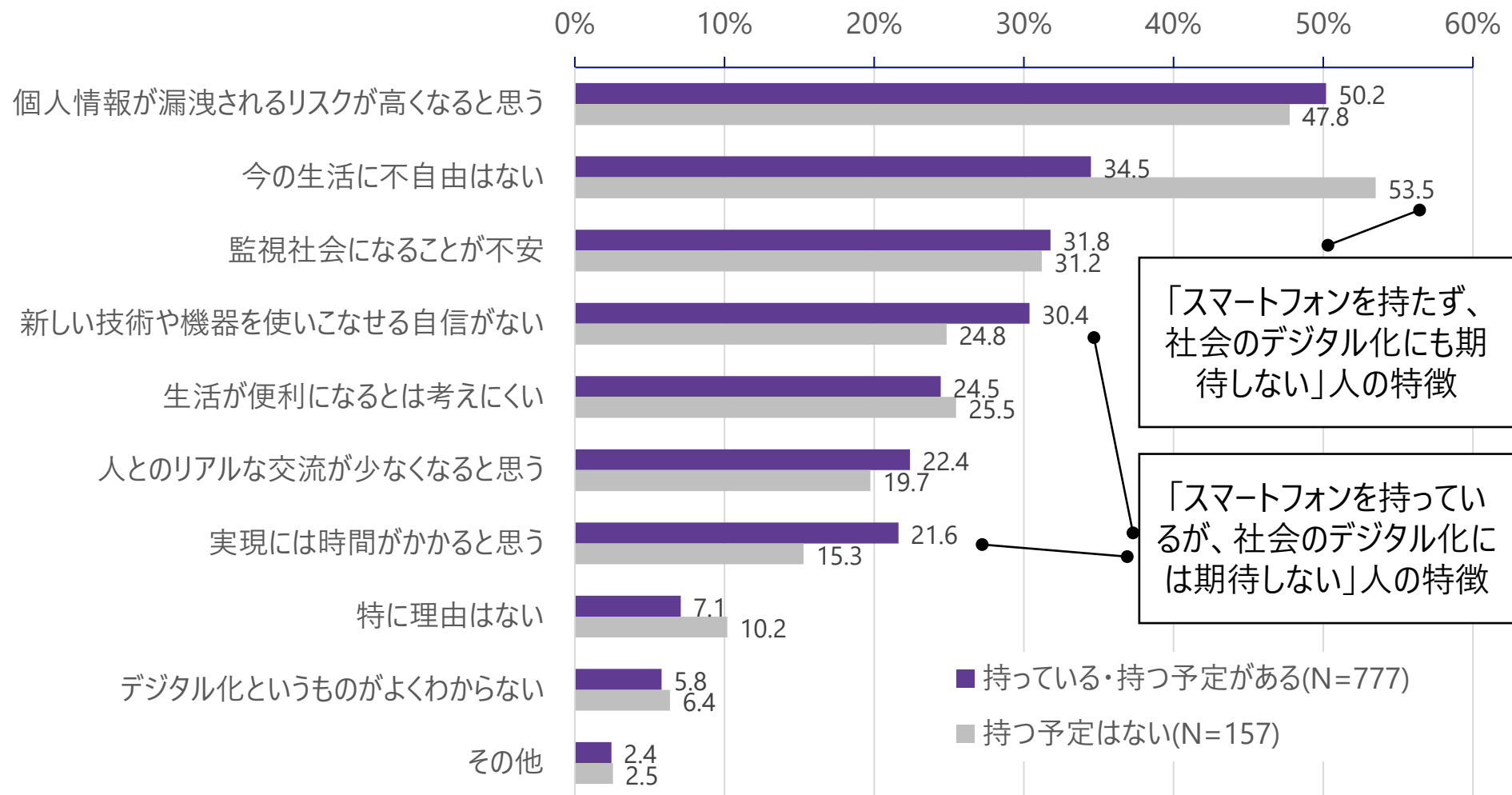


■ 持っている(N=1,147) ■ 持っていない(N=216)

4. スマートフォン活用の現状と課題

『スマホを持たず、かつ社会のデジタル化にも期待しない』人は、「今の生活に不自由はない」と回答している。スマホ保有者でも、「新しい技術や機器に自信がない」人は多い。

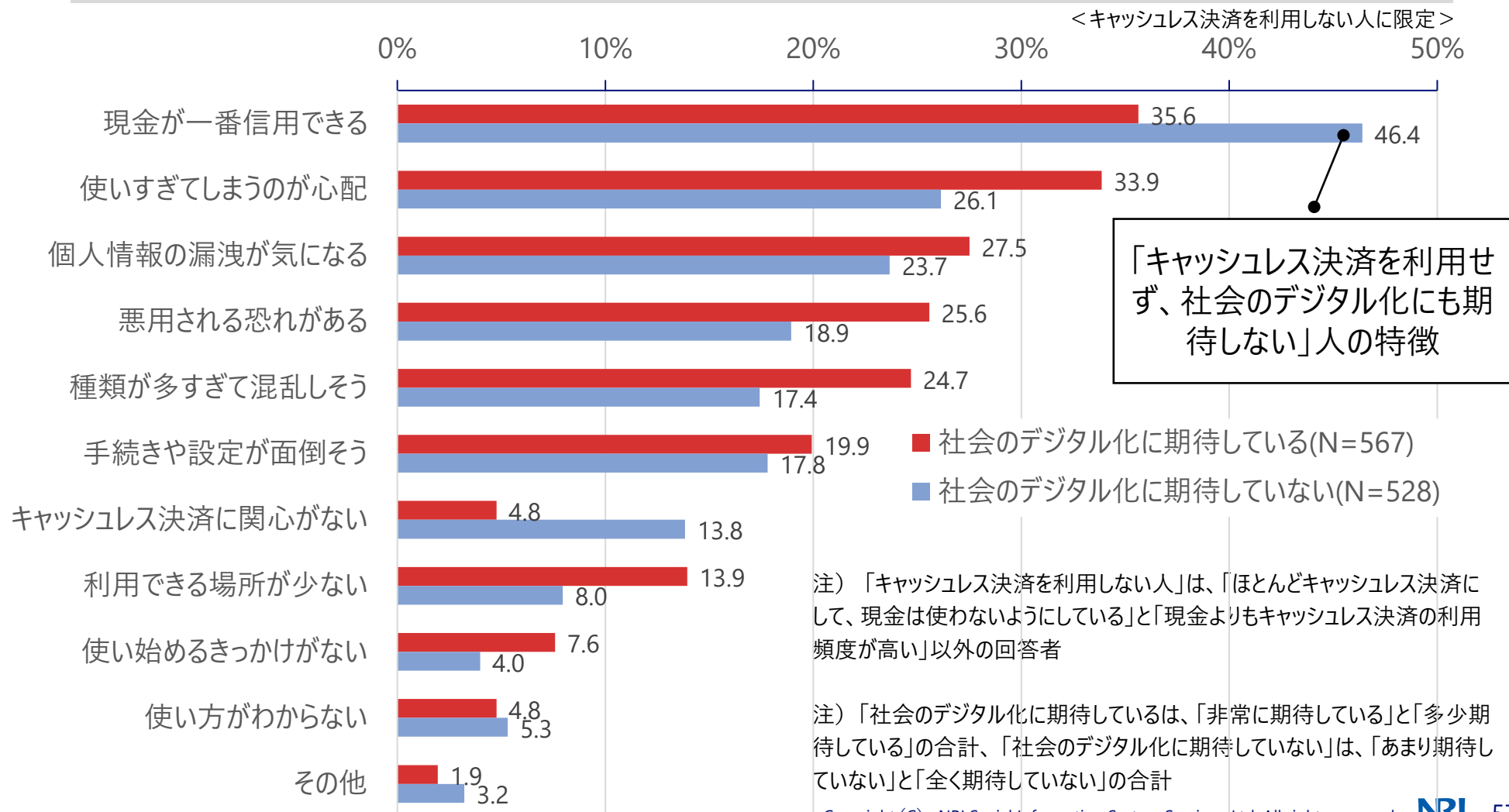
社会のデジタル化に期待しない理由（スマホの保有状況別） <デジタル化に期待しない人に限定>（複数回答）



5. キャッシュレス決済の利用状況と課題

『社会のデジタル化に期待せず、キャッシュレス決済を利用しない』人にとって、キャッシュレス決済を利用しない最大の理由は、「現金が一番信用できる」である。

キャッシュレス決済を利用しない理由（社会のデジタル化への期待別）（複数回答）



The text is framed by two decorative swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right. The bottom swoosh is a solid blue bar.

Share the Next Values!