

暮らしの中のデジタル化について
～安心・安全に利用できるデジタル環境を！～

調査報告書

令和5年12月

富山県消費者協会・富山県消費生活研究グループ連絡協議会

はじめに

富山県消費者協会 会長 尾畑 納子

新型コロナウイルス感染症の影響によって経済社会は急速にデジタル化が進みました。それと共に私たちの消費生活のあり方も大きく変化しています。消費者の多様なニーズに対応した商品やサービスをいつでもどこでも入手したり、商品などの比較も容易にでき、豊かな消費生活を送ることができるようになりました。一方で、情報機器・技術に対するリテラシーの格差によって、消費者トラブルや解決が困難な消費者被害に遭遇するケースも増える傾向にあります。

そこで、本年度は、2021年度に行った「暮らしの中のデジタル化について」に続き、2年前との利用状況の変化や身近なデジタル機器の利用で起きる消費者のトラブルなどを中心に調査・比較等を行いました。その結果、いずれの世代においても、情報機器・サービスが多様な場面で利用の機会が増えていました。また、今後の課題として、消費者のデジタルリテラシーの習得をはじめ、事業者や行政に対して個人情報保護やセキュリティ対策の強化を望む意見が多く、これらへの早急な対応が必要であることが分かりました。

この報告書が、消費者、事業者、行政それぞれの皆さんに有効に活用され、すべての消費者が社会のデジタル化に取り残されず、安心して質の高い消費活動ができること、さらには持続可能な社会の実現の一助となれば幸いです。

富山県消費生活研究グループ連絡協議会 会長 平野 靖子

デジタル化がますます進展する中、今回の調査では消費者のスマホやパソコンなどのモバイル端末の保有率は93%となり、2年前と比べると、60歳以上の保有率が伸びています。

9割以上がネットを利用するなど、どの世代においてもデジタル技術は身近なものとなりましたが、情報格差は大きくなっているように思われます。

また、キャッシュレス決済やインターネット通販では、様々な消費者トラブルが発生しています。どのようなトラブルが起きているのか、この報告書を参考にしていただき、トラブル防止に役立てていただければ幸いです。

これからの消費者は、今まで以上に、ネット活用技術やモラル・ルールの習得、ネットやSNSのデマやフェイクニュースに対する情報の真偽を見極める力が必要となってきます。

今後、より安全・安心に利用できるデジタル環境を作るにはどうしたらいいか、消費者、事業者、行政がそれぞれの立場で考える良い機会となればと思います。

最後に、アンケートの実施に当たっては、役員、参与団体、大学生や地域の皆様など多くの方々ご協力をいただきましたこと、心よりお礼申し上げます。

目 次

I 調査の概要

調査目的、調査時期、調査対象、調査方法	1
---------------------	---

II 回答者の属性

性別、年代、職業、世帯人数	1
---------------	---

III 調査結果の概要

1. デジタル機器の使用状況について

(問1) 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。	2
-------------------------------	---

(問2) 下記の項目に関して、デジタル機器・デジタルサービスを利用している頻度を教えてください。	3
--	---

2. スマートフォン・携帯電話の利用について

(問3) スマートフォン・携帯電話の1か月の利用料金はいくらぐらいですか。	5
---------------------------------------	---

(問4) スマートフォン・携帯電話の利用に関してどのような問題を感じていますか。	6
--	---

3. キャッシュレス決済について

(問5) キャッシュレス決済を利用していますか。	7
--------------------------	---

(問6) 問5で、「利用している」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済には何を 利用していますか。	8
--	---

(問7) 問5で、「利用している」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済を利用す る理由をお聞かせください。	9
--	---

(問8) 問5で、「利用していない」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済を利用 しない理由をお聞かせください。	10
--	----

(問9) キャッシュレス決済を利用して、トラブルがありましたか。	11
----------------------------------	----

(問10) 問9で、「あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。	12
--	----

4. インターネット通販の利用について

(問11) インターネット通販を利用していますか。	13
---------------------------	----

(問12) 問11で、「普段利用している」または「時々利用する」と答えた人にお聞きします。 利用するインターネット通販の種類は何ですか。	14
---	----

(問13) 問11で、「普段利用している」または「時々利用する」と答えた人にお聞きします。 インターネット通販を利用して、トラブルはありましたか。	15
--	----

(問14) 問13で、「あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。	16
---	----

5. 今後のデジタル化社会のあり方について

(問15) デジタル化を進めるうえで、消費者に求められることは何だと思えますか。	17
--	----

(問16) デジタル化を進めるうえで、事業者に求められることは何だと思えますか。	18
--	----

(問17) デジタル化を進めるうえで、行政に求められることは何だと思えますか。	19
---	----

(問18) あなたは、「エシカル消費」という言葉を知っていますか。	20
-----------------------------------	----

(問19) 「エシカル消費」に関する次の具体的な行動のうち、あなたが実践しているものはどれ ですか。	21
---	----

IV まとめ	22
--------	----

V 回答者の意見	32
----------	----

VI 調査票	49
--------	----

暮らしの中のデジタル化について ～ 安心・安全に利用できるデジタル環境を！ ～

I 調査の概要

◆調査目的

私たちの日常生活は新型コロナウイルス感染症の影響によって、様々な分野のデジタル化が急速に進んでいます。消費生活でもデジタルサービスなどの利用が促進され、消費者の行動が多様化しています。

一方で、デジタル化は消費者に利便性を与えるばかりではなく、消費者トラブルにもつながることがあります。

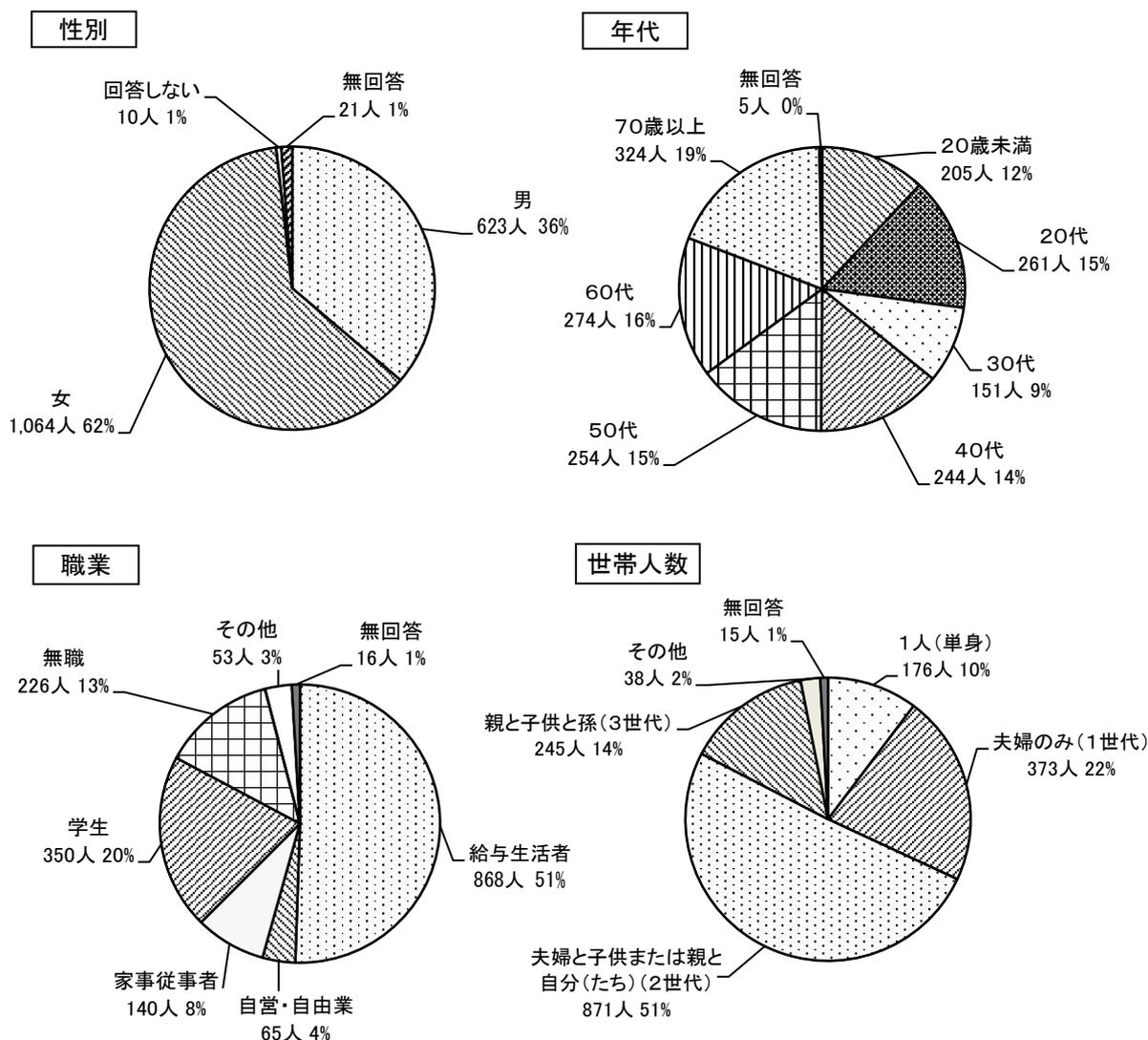
今回は、一昨年の調査に続き、より安全なデジタルサービスの利活用やこれからのデジタル化社会において安全で快適な消費生活を送るためのあり方について、検討することを目的にアンケート調査を実施しました。

◆調査時期：令和5年6月下旬～7月下旬

◆調査対象：配布 2,014人 回答者1,718人【回収率 85.3%】

◆調査方法：紙面調査法(自記入式)

II 回答者の属性



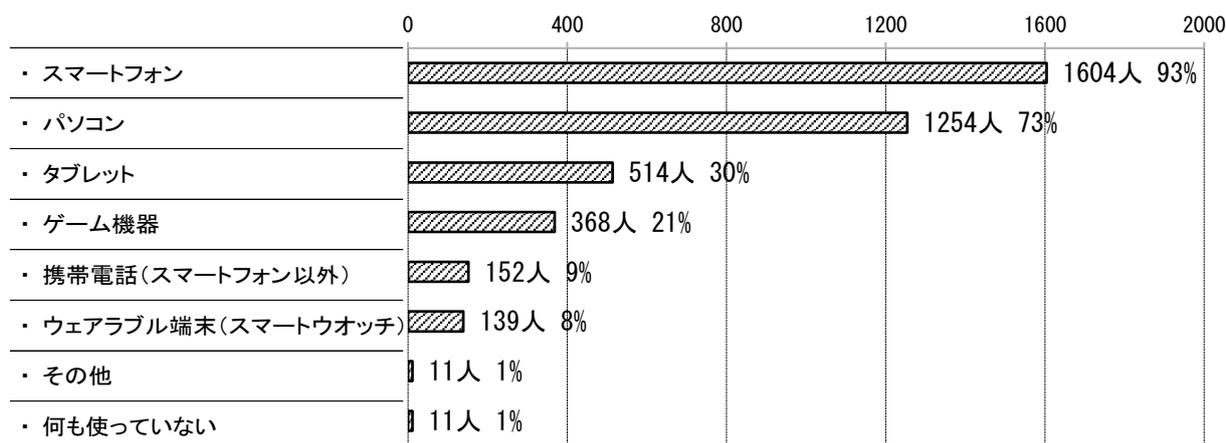
Ⅲ 調査結果の概要

1. デジタル機器の使用状況について

問1 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。(該当するものすべて)

(1) 全体では

「スマートフォン」93%と「パソコン」73%で大半を占め、「タブレット」30%、「ゲーム機器」21%である。「何も使っていない」は1%で、ほとんどの人が何らかのデジタル機器を使用している。



(2) 年代別・男女別では

年代別では、「スマートフォン」は50代以下が97%~99%と高く、60代でも90%を超えており、また、70歳以上でも8割近くの人が「スマートフォン」を使用している。また、70歳以上では24%の人が「携帯電話(スマートフォン以外)」を使用している。

男女別では、「パソコン」、「ゲーム機器」で男性が高い。

年代別 男女別	人数	項目							
		スマートフォン	パソコン	タブレット	ゲーム機器	(携帯電話 スマートフォン以外)	(ウェアラブル 端末)	その他	何も使っていない
年代別	20歳未満	202(99%)	189(92%)	55(27%)	107(52%)	4(2%)	6(3%)	2(1%)	1(0%)
	20代	257(98%)	202(77%)	72(28%)	89(34%)	5(2%)	24(9%)	1(0%)	0(0%)
	30代	151人	148(98%)	104(69%)	61(40%)	49(32%)	5(3%)	28(19%)	0(0%)
	40代	244人	240(98%)	192(79%)	100(41%)	64(26%)	19(8%)	29(12%)	0(0%)
	50代	254人	246(97%)	205(81%)	82(32%)	38(15%)	17(7%)	15(6%)	6(2%)
	60代	274人	257(94%)	197(72%)	90(33%)	16(6%)	24(9%)	26(9%)	1(0%)
	70歳以上	324人	249(77%)	162(50%)	52(16%)	4(1%)	77(24%)	11(3%)	1(0%)
	無回答	5人	5(100%)	3(60%)	2(40%)	1(20%)	1(20%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	623人	579(93%)	504(81%)	194(31%)	190(30%)	63(10%)	55(9%)	7(1%)
	女性	1,064人	996(94%)	728(68%)	310(29%)	170(16%)	85(8%)	79(7%)	4(0%)
	回答しない	10人	9(90%)	7(70%)	5(50%)	5(50%)	2(20%)	1(10%)	0(0%)
	無回答	21人	20(95%)	15(71%)	5(24%)	3(14%)	2(10%)	4(19%)	0(0%)
全体	1,718人	1604(93%)	1254(73%)	514(30%)	368(21%)	152(9%)	139(8%)	11(1%)	11(1%)

※色分けについて

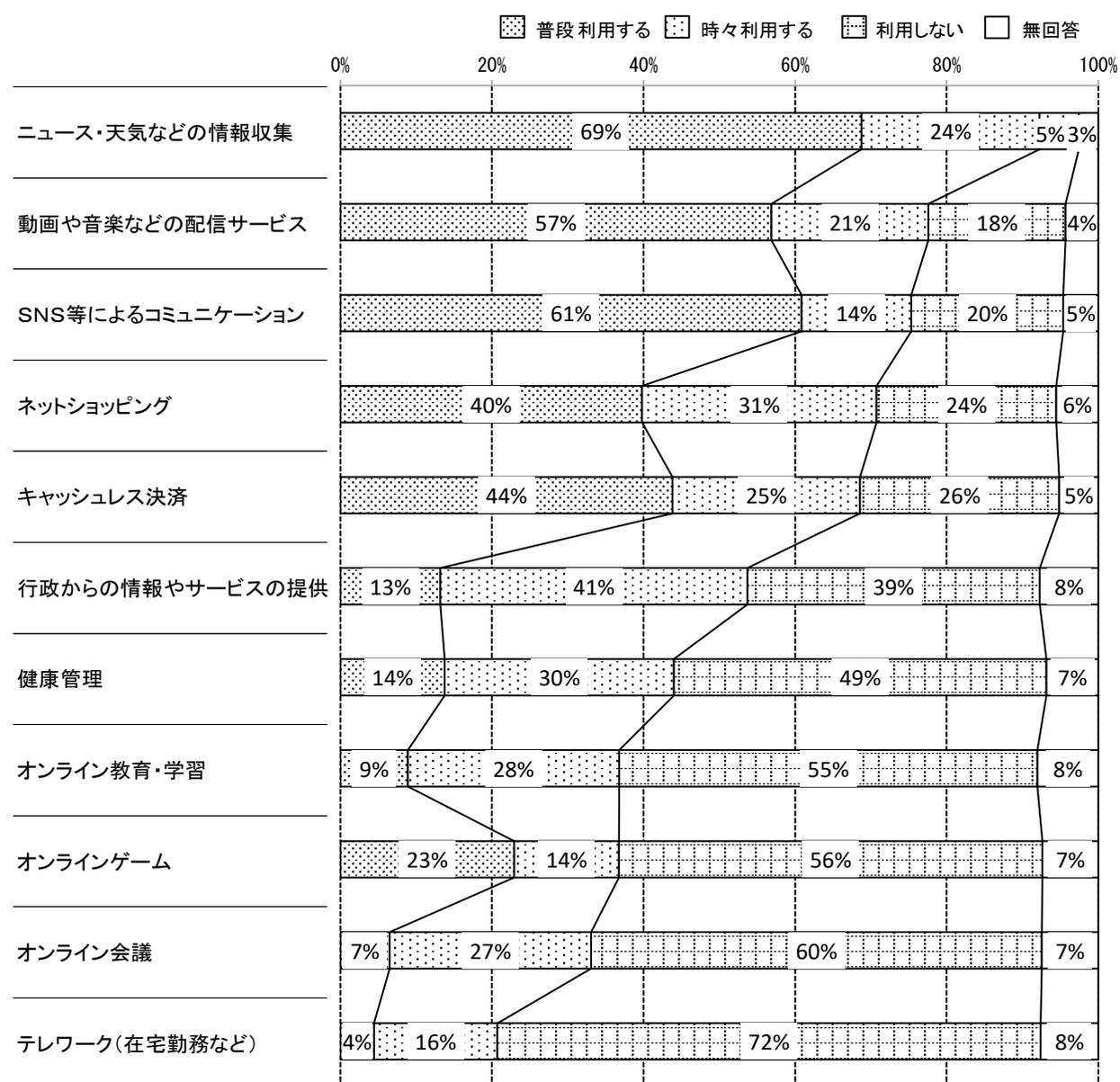
各項目について有意に高いもの(有意水準5%)を濃い灰色で、低いものを薄い灰色で表示しています。

問2 下記の項目に関して、デジタル機器・デジタルサービスを利用している頻度を教えてください。

(1)全体では

「普段利用する」と「時々利用する」を合わせると、「ニュース・天気などの情報収集」93%、「動画や音楽などの配信サービス」78%、「SNS等によるコミュニケーション」75%、「ネットショッピング」71%、「キャッシュレス決済」69%で、令和3年度調査と比べると、「ネットショッピング」は26%から2.7倍に大きく増加している。

また、令和3年度調査で10%程度だった「オンライン教育・学習」「オンライン会議」「テレワーク(在宅勤務など)」も20~30%台に増えるなど、様々な場面でデジタル機器・デジタルサービスが利用されるようになってきている。



(2)年代別・男女別では

「普段利用する」と「時々利用する」を合わせた回答を見ると、年代別では、「ニュース・天気などの情報収集」は60代以下が90%以上と高く、「SNS等によるコミュニケーション」「動画や音楽などの配信サービス」は40代以下が高い。「ネットショッピング」は50代以下が高く、「キャッシュレス決済」は20代から50代が高い。「オンラインゲーム」は20代以下が高い。

男女別では、「オンライン会議」「テレワーク」は男性が高い。

年代別 男女別	人数	問2（普段利用する）											
		ど ニ ユ ー ス ・ 天 気 な な の 情 報 収 集	ミ ニ ス ケ ー シ ョ ン コ ン コ	配 画 サ ー ビ ス な ど の	済 キ ャ ッ シ ュ レ ス 決	グ ネ ッ ト シ ョ ッ ピ ン	オ ン ラ イ ン ゲ ー ム	健 康 管 理	サ ー ビ ス の 情 報 や	学 オ ン ラ イ ン 教 育 ・	オ ン ラ イ ン 会 議	勤 務 な ど （ 在 宅	
年代別	20歳未満	205人	123(60%)	188(92%)	198(97%)	68(33%)	88(43%)	116(57%)	31(15%)	14(7%)	51(25%)	7(3%)	9(4%)
	20代	261人	189(72%)	239(92%)	239(92%)	172(66%)	163(62%)	118(45%)	56(21%)	38(15%)	36(14%)	20(8%)	12(5%)
	30代	151人	129(85%)	112(74%)	116(77%)	101(67%)	103(68%)	38(25%)	21(14%)	18(12%)	9(6%)	17(11%)	14(9%)
	40代	244人	213(87%)	159(65%)	158(65%)	147(60%)	136(56%)	48(20%)	29(12%)	48(20%)	21(9%)	23(9%)	14(6%)
	50代	254人	202(80%)	149(59%)	131(52%)	132(52%)	117(46%)	39(15%)	37(15%)	35(14%)	14(6%)	23(9%)	16(6%)
	60代	274人	182(66%)	119(43%)	85(31%)	82(30%)	55(20%)	22(8%)	34(12%)	36(13%)	16(6%)	16(6%)	9(3%)
	70歳以上	324人	140(43%)	79(24%)	46(14%)	47(15%)	18(6%)	12(4%)	29(9%)	38(12%)	6(2%)	6(2%)	2(1%)
	無回答	5人	3(60%)	3(60%)	4(80%)	4(80%)	4(80%)	1(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	623人	446(72%)	379(61%)	393(63%)	268(43%)	237(38%)	188(30%)	82(13%)	70(11%)	56(9%)	60(10%)	32(5%)
	女性	1,064人	715(67%)	646(61%)	563(53%)	469(44%)	431(41%)	197(19%)	153(14%)	152(14%)	96(9%)	47(4%)	42(4%)
	回答しない	10人	7(70%)	9(90%)	9(90%)	5(50%)	5(50%)	3(30%)	1(10%)	2(20%)	1(10%)	1(10%)	1(10%)
	無回答	21人	13(62%)	14(67%)	12(57%)	11(52%)	11(52%)	6(29%)	1(5%)	3(14%)	0(0%)	4(19%)	1(5%)
全体	1,718人	1181(69%)	1048(61%)	977(57%)	753(44%)	684(40%)	394(23%)	237(14%)	227(13%)	153(9%)	112(7%)	76(4%)	

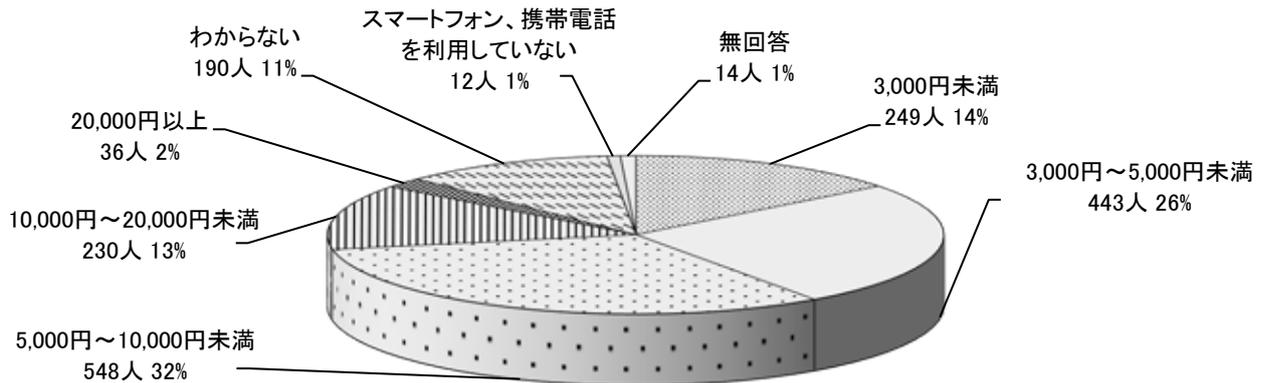
年代別 男女別	人数	問2（普段利用する、時々利用する）											
		ど ニ ユ ー ス ・ 天 気 な な の 情 報 収 集	配 画 サ ー ビ ス な ど の	ミ ニ ス ケ ー シ ョ ン コ ン コ	グ ネ ッ ト シ ョ ッ ピ ン	済 キ ャ ッ シ ュ レ ス 決	サ ー ビ ス の 情 報 や	健 康 管 理	学 オ ン ラ イ ン 教 育 ・	オ ン ラ イ ン ゲ ー ム	オ ン ラ イ ン 会 議	勤 務 な ど （ 在 宅	
年代別	20歳未満	205人	196(96%)	202(99%)	198(97%)	168(82%)	135(66%)	94(46%)	103(50%)	146(71%)	162(79%)	42(20%)	44(21%)
	20代	261人	253(97%)	256(98%)	252(97%)	246(94%)	224(86%)	157(60%)	152(58%)	162(62%)	173(66%)	135(52%)	84(32%)
	30代	151人	147(97%)	145(96%)	131(87%)	138(91%)	134(89%)	85(56%)	76(50%)	62(41%)	71(47%)	72(48%)	49(32%)
	40代	244人	241(99%)	219(90%)	197(81%)	216(89%)	208(85%)	146(60%)	102(42%)	95(39%)	94(39%)	91(37%)	65(27%)
	50代	254人	245(96%)	203(80%)	204(80%)	202(80%)	204(80%)	174(69%)	113(44%)	87(34%)	68(27%)	125(49%)	70(28%)
	60代	274人	252(92%)	180(66%)	178(65%)	154(56%)	164(60%)	150(55%)	106(39%)	55(20%)	36(13%)	68(25%)	32(12%)
	70歳以上	324人	246(76%)	123(38%)	132(41%)	88(27%)	105(32%)	115(35%)	103(32%)	25(8%)	25(8%)	35(11%)	11(3%)
	無回答	5人	5(100%)	5(100%)	4(80%)	4(80%)	4(80%)	2(40%)	2(40%)	0(0%)	3(60%)	1(20%)	1(20%)
男女別	男性	623人	580(93%)	507(81%)	488(78%)	464(74%)	440(71%)	318(51%)	251(40%)	265(43%)	286(46%)	277(44%)	179(29%)
	女性	1,064人	978(92%)	801(75%)	782(73%)	732(69%)	719(68%)	587(55%)	489(46%)	357(34%)	333(31%)	281(26%)	171(16%)
	回答しない	10人	10(100%)	10(100%)	9(90%)	6(60%)	6(60%)	6(60%)	4(40%)	6(60%)	4(40%)	3(30%)	2(20%)
	無回答	21人	17(81%)	15(71%)	17(81%)	14(67%)	13(62%)	12(57%)	13(62%)	4(19%)	9(43%)	8(38%)	4(19%)
全体	1,718人	1585(92%)	1333(78%)	1296(75%)	1216(71%)	1178(69%)	923(54%)	757(44%)	632(37%)	632(37%)	569(33%)	356(21%)	

2. スマートフォン、携帯電話の利用について

問3 スマートフォン、携帯電話の1か月の利用料金（通信料、各種オプション及び端末代金分割支払等）はいくらぐらいですか。キャリア決済の支払い代金等は除きます。

(1) 全体では

「5,000円～10,000円未満」32%、「3,000円～5,000円未満」26%、「3,000円未満」14%で、合わせて10,000円未満が72%、「10,000円～20,000円未満」13%、「20,000円以上」2%で、合わせて10,000円以上が15%である。



(2) 年代別・男女別では

年代別では、20代から50代では「5,000円～10,000円未満」が高く、60代以上では「3,000円～5,000円未満」が高い。20代以下では「わからない」と回答した人が多い。

男女別では、「20,000円以上」は男性が高い。

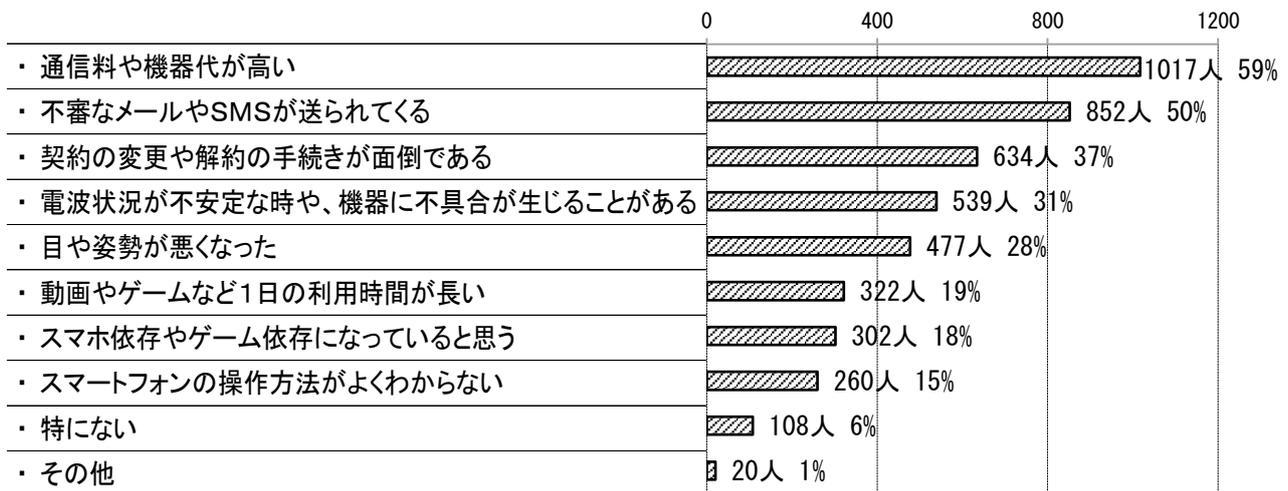
年代別 男女別	人数	項目							
		3000円未満	3000円～5000円未満	5000円～10000円未満	10000円～20000円未満	20000円以上	わからない	スマートフォン、携帯電話を利用していない	無回答
20歳未満	205人	35(17%)	41(20%)	33(16%)	8(4%)	2(1%)	86(42%)	3(1%)	0(0%)
20代	261人	36(14%)	49(19%)	74(28%)	40(15%)	3(1%)	57(22%)	0(0%)	3(1%)
30代	151人	26(17%)	35(23%)	50(33%)	32(21%)	3(2%)	5(3%)	0(0%)	0(0%)
40代	244人	32(13%)	57(23%)	85(35%)	49(20%)	10(4%)	10(4%)	1(0%)	0(0%)
50代	254人	33(13%)	50(20%)	107(42%)	37(15%)	12(5%)	13(5%)	0(0%)	2(1%)
60代	274人	36(13%)	96(35%)	92(34%)	36(13%)	2(1%)	8(3%)	1(0%)	3(1%)
70歳以上	324人	50(15%)	113(35%)	106(33%)	27(8%)	4(1%)	11(3%)	7(2%)	6(2%)
無回答	5人	1(20%)	2(40%)	1(20%)	1(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男性	623人	98(16%)	145(23%)	187(30%)	90(14%)	21(3%)	74(12%)	7(1%)	4(1%)
女性	1,064人	146(14%)	290(27%)	350(33%)	137(13%)	15(1%)	112(11%)	5(0%)	10(1%)
回答しない	10人	3(30%)	2(20%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	4(40%)	0(0%)	0(0%)
無回答	21人	2(10%)	6(29%)	10(48%)	3(14%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
全体	1,718人	249(14%)	443(26%)	548(32%)	230(13%)	36(2%)	190(11%)	12(1%)	14(1%)

問4 スマートフォン、携帯電話の利用に関してどのような問題を感じていますか。(いくつでも)

(1)全体では

「通信料や機器代が高い」59%、「不審なメールやSMSが送られてくる」50%、「契約の変更や解約の手続きが面倒である」37%である。

「目や姿勢が悪くなった」28%、「動画やゲームなど1日の利用時間が長い」19%、「スマホ依存やゲーム依存になっていると思う」18%で、心身の状態に関わるものがそれぞれ20%程度ある。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「通信料や機器代が高い」「不審なメールやSMSが送られてくる」「契約の変更や解約の手続きが面倒である」は40代から60代が高く、「電波状況が不安定な時や、機器に不具合が生じることがある」は20代以下が高い。「スマートフォンの操作方法がよくわからない」は60代以上が高く、「動画やゲームなど1日の利用時間が長い」「目や姿勢が悪くなった」「スマホ依存やゲーム依存になっていると思う」といった心身の状態に関わるものは、40代以下(特に20歳未満)が高い。

男女別では、ほとんどの項目で女性が高い。

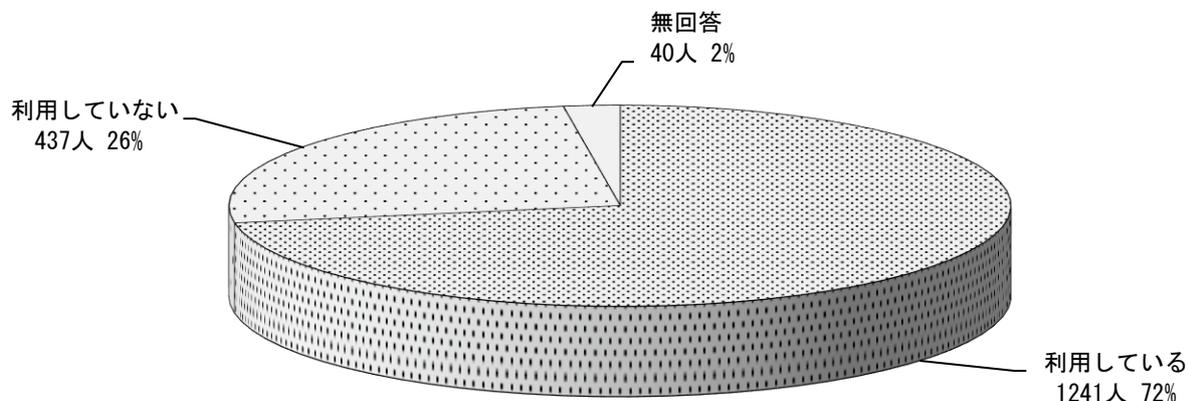
年代別 男女別	人数	項目											
		通信料や機器代が高い	電波状況が不安定な時や、機器に不具合が生じることがある	契約の変更や解約の手続きが面倒である	不審なメールやSMSが送られてくる	スマートフォンやスマートフォンの操作方法がよくわからない	動画やゲームなど1日の利用時間が長い	目や姿勢が悪くなった	スマホ依存やゲーム依存になっていると思う	その他	特にない	無回答	
20歳未満	205人	93(45%)	105(51%)	53(26%)	77(38%)	4(2%)	87(42%)	74(36%)	66(32%)	0(0%)	19(9%)	2(1%)	
20代	261人	130(50%)	112(43%)	67(26%)	99(38%)	6(2%)	87(33%)	85(33%)	66(25%)	1(0%)	21(8%)	3(1%)	
30代	151人	96(64%)	53(35%)	55(36%)	60(40%)	5(3%)	34(23%)	52(34%)	36(24%)	3(2%)	7(5%)	0(0%)	
40代	244人	166(68%)	71(29%)	104(43%)	123(50%)	18(7%)	49(20%)	81(33%)	58(24%)	1(0%)	12(5%)	3(1%)	
50代	254人	172(68%)	65(26%)	121(48%)	157(62%)	30(12%)	27(11%)	74(29%)	32(13%)	5(2%)	9(4%)	1(0%)	
60代	274人	179(65%)	72(26%)	125(46%)	174(64%)	78(28%)	22(8%)	64(23%)	24(9%)	3(1%)	8(3%)	6(2%)	
70歳以上	324人	178(55%)	60(19%)	107(33%)	160(49%)	118(36%)	15(5%)	45(14%)	20(6%)	7(2%)	31(10%)	15(5%)	
無回答	5人	3(60%)	1(20%)	2(40%)	2(40%)	1(20%)	1(20%)	2(40%)	0(0%)	0(0%)	1(20%)	0(0%)	
男性	623人	349(56%)	181(29%)	199(32%)	289(46%)	81(13%)	115(18%)	137(22%)	113(18%)	8(1%)	52(8%)	11(2%)	
女性	1,064人	650(61%)	350(33%)	422(40%)	547(51%)	177(17%)	202(19%)	332(31%)	183(17%)	12(1%)	53(5%)	18(2%)	
回答しない	10人	4(40%)	3(30%)	5(50%)	5(50%)	0(0%)	2(20%)	1(10%)	1(10%)	0(0%)	1(10%)	1(10%)	
無回答	21人	14(67%)	5(24%)	8(38%)	11(52%)	2(10%)	3(14%)	7(33%)	5(24%)	0(0%)	2(10%)	0(0%)	
全体	1,718人	1017(59%)	539(31%)	634(37%)	852(50%)	260(15%)	322(19%)	477(28%)	302(18%)	20(1%)	108(6%)	30(2%)	

3. キャッシュレス決済について

問5 キャッシュレス決済を利用していますか。

(1) 全体では

キャッシュレス決済を「利用している」72%、「利用していない」26%である。



(2) 年代別・男女別では

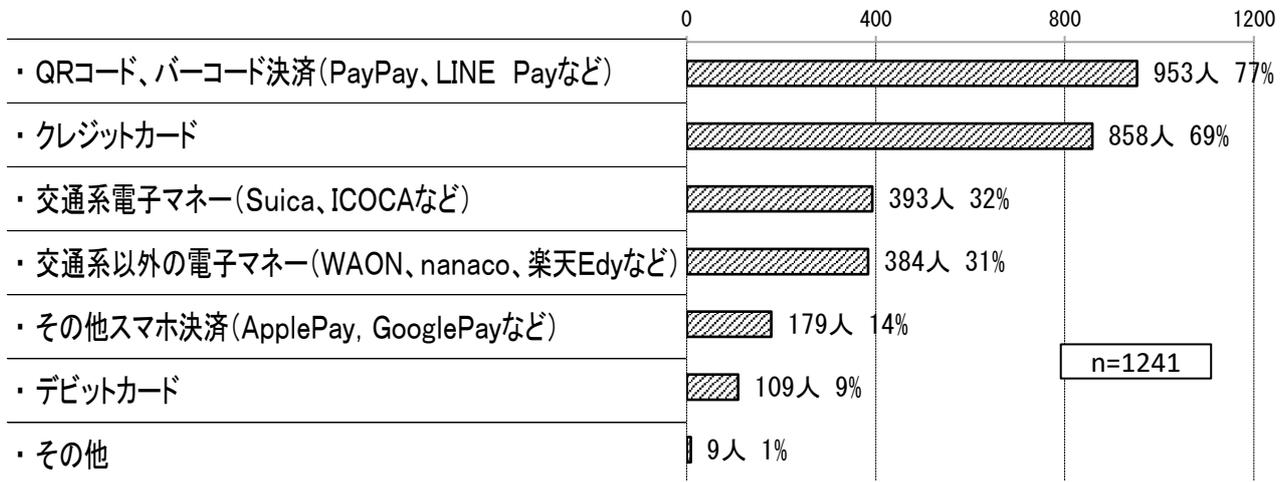
年代別では、「利用している」と回答した人は、20代から50代が85%~89%と高く、70歳以上でも4割を超えている。
男女別では、ほとんど差がない。

	年代別 男女別	人数	項目		
			利用している	利用していない	無回答
年代別	20歳未満	205人	134(65%)	66(32%)	5(2%)
	20代	261人	224(86%)	35(13%)	2(1%)
	30代	151人	134(89%)	15(10%)	2(1%)
	40代	244人	212(87%)	29(12%)	3(1%)
	50代	254人	215(85%)	31(12%)	8(3%)
	60代	274人	186(68%)	83(30%)	5(2%)
	70歳以上	324人	132(41%)	177(55%)	15(5%)
	無回答	5人	4(80%)	1(20%)	0(0%)
男女別	男性	623人	452(73%)	161(26%)	10(2%)
	女性	1,064人	769(72%)	267(25%)	28(3%)
	回答しない	10人	7(70%)	2(20%)	1(10%)
	無回答	21人	13(62%)	7(33%)	1(5%)
	全体	1,718人	1241(72%)	437(25%)	40(2%)

問6 問5で、「利用している」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済には何を利用していますか。(該当するものすべて)

(1)全体では

「QRコード、バーコード決済」77%と「クレジットカード」69%で多くを占め、「交通系電子マネー」32%、「交通系以外の電子マネー」31%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「QRコード、バーコード決済」は40代以下が高く、「クレジットカード」は30代以上が高い。20歳未満では「QRコード、バーコード決済」が、70歳以上では「クレジットカード」が主流となっている。

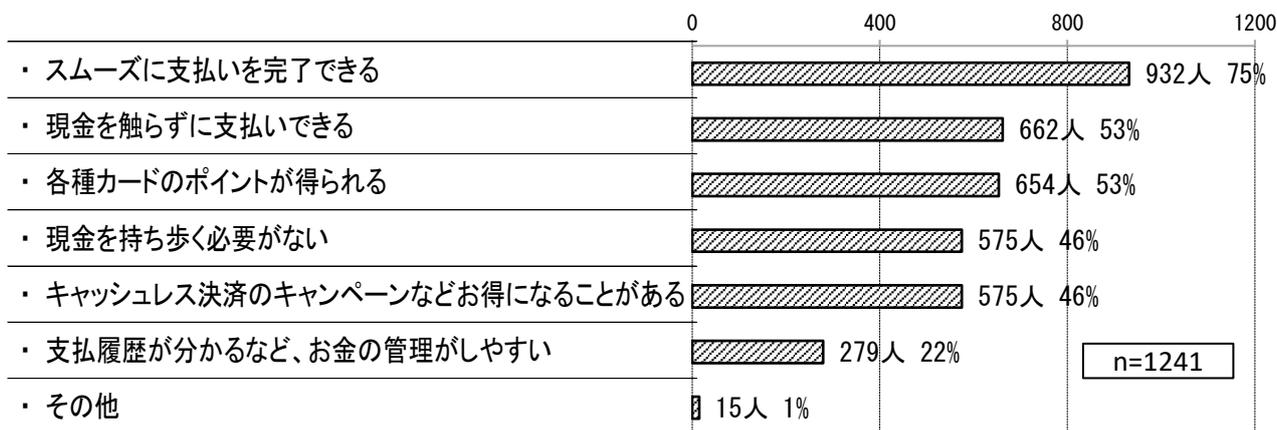
男女別では、大きな差はない。

	年代別 男女別	人数	項目						
			QRコード、バーコード決済	クレジットカード	交通系電子マネー(Suica、ICOCAなど)	交通系以外の電子マネー(WAON、nanaco、楽天Edyなど)	その他スマホ決済(ApplePay、GooglePayなど)	デビットカード	その他
年代別	20歳未満	134人	122(91%)	29(22%)	48(36%)	16(12%)	16(12%)	12(9%)	2(1%)
	20代	224人	196(88%)	141(63%)	87(39%)	48(21%)	35(16%)	31(14%)	2(1%)
	30代	134人	115(86%)	107(80%)	51(38%)	44(33%)	26(19%)	11(8%)	0(0%)
	40代	212人	176(83%)	175(83%)	62(29%)	79(37%)	38(18%)	14(7%)	1(0%)
	50代	215人	161(75%)	166(77%)	67(31%)	94(44%)	23(11%)	17(8%)	3(1%)
	60代	186人	115(62%)	140(75%)	52(28%)	69(37%)	27(15%)	16(9%)	0(0%)
	70歳以上	132人	64(48%)	97(73%)	24(18%)	34(26%)	12(9%)	6(5%)	1(1%)
	無回答	4人	4(100%)	3(75%)	2(50%)	0(0%)	2(50%)	2(50%)	0(0%)
男女別	男性	452人	339(75%)	304(67%)	149(33%)	141(31%)	71(16%)	30(7%)	5(1%)
	女性	769人	597(78%)	541(70%)	236(31%)	241(31%)	104(14%)	78(10%)	3(0%)
	回答しない	7人	6(86%)	2(29%)	4(57%)	1(14%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
	無回答	13人	11(85%)	11(85%)	4(31%)	1(8%)	4(31%)	1(8%)	1(8%)
	全体	1,241人	953(77%)	858(69%)	393(32%)	384(31%)	179(14%)	109(9%)	9(1%)

問7 問5で、「利用している」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済を利用する理由をお聞かせください。(いくつでも)

(1)全体では

キャッシュレス決済を利用する理由としては、「スムーズに支払いを完了できる」75%、「現金を触らずに支払いできる」「各種カードのポイントが得られる」ともに53%、「現金を持ち歩く必要がない」「キャッシュレス決済のキャンペーンなどお得になることがある」ともに46%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「スムーズに支払いを完了できる」は、20代と30代が高い。「現金を触らずに支払いできる」は、60代以上が高い。「各種カードのポイントが得られる」「キャッシュレス決済のキャンペーンなど、お得になることがある」は、40代が高い。

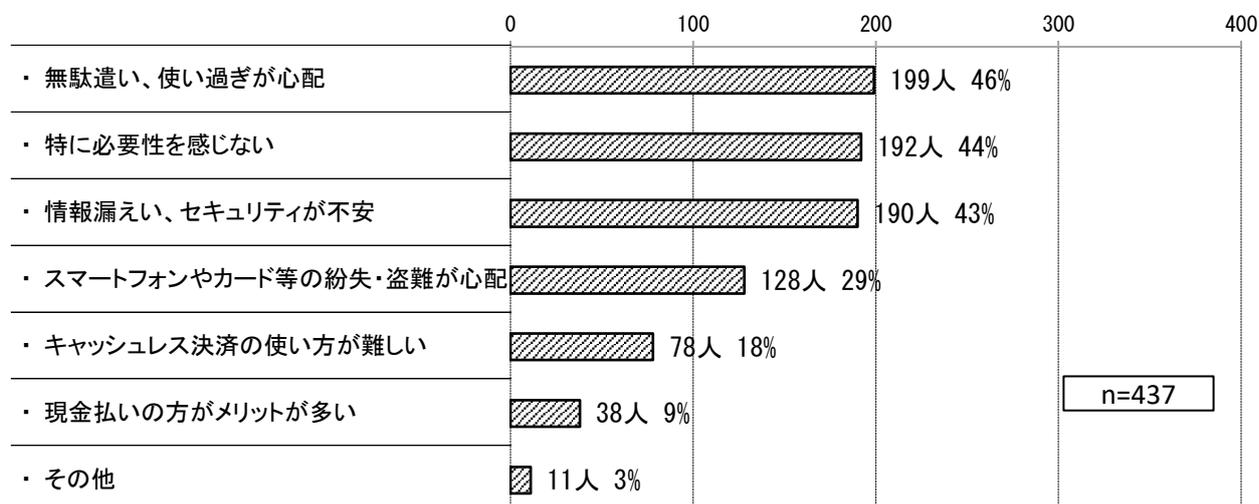
男女別では、「各種カードのポイントが得られる」「キャッシュレス決済のキャンペーンなど、お得になることがある」は、女性が高い。

年代別 男女別	人数	項目							
		スムーズに支払いを完了できる	現金を触らずに支払いできる	各種カードのポイントが得られる	現金を持ち歩く必要がない	キャッシュレス決済のキャンペーンなど、お得になることがある	支払履歴が分かるなど、お金の管理がしやすい	その他	
年代別	20歳未満	134人	104(78%)	62(46%)	43(32%)	51(38%)	48(36%)	24(18%)	2(1%)
	20代	224人	184(82%)	107(48%)	97(43%)	110(49%)	96(43%)	44(20%)	2(1%)
	30代	134人	113(84%)	68(51%)	71(53%)	71(53%)	67(50%)	29(22%)	4(3%)
	40代	212人	157(74%)	112(53%)	133(63%)	96(45%)	124(58%)	47(22%)	2(1%)
	50代	215人	156(73%)	119(55%)	126(59%)	93(43%)	113(53%)	51(24%)	3(1%)
	60代	186人	126(68%)	112(60%)	110(59%)	91(49%)	79(42%)	50(27%)	1(1%)
	70歳以上	132人	89(67%)	79(60%)	72(55%)	59(45%)	46(35%)	33(25%)	1(1%)
	無回答	4人	3(75%)	3(75%)	2(50%)	4(100%)	2(50%)	1(25%)	0(0%)
男女別	男性	452人	350(77%)	249(55%)	213(47%)	215(48%)	189(42%)	96(21%)	3(1%)
	女性	769人	564(73%)	401(52%)	430(56%)	351(46%)	375(49%)	176(23%)	9(1%)
	回答しない	7人	7(100%)	5(71%)	5(71%)	2(29%)	4(57%)	3(43%)	1(14%)
	無回答	13人	11(85%)	7(54%)	6(46%)	7(54%)	7(54%)	4(31%)	2(15%)
全体	1,241人	932(75%)	662(53%)	654(53%)	575(46%)	575(46%)	279(22%)	15(1%)	

問8 問5で、「利用していない」と答えた人にお聞きします。キャッシュレス決済を利用しない理由をお聞かせください。(いくつでも)

(1)全体では

「無駄遣い、使い過ぎが心配」46%、「特に必要性を感じない」44%、「情報漏えい、セキュリティが不安」43%
「スマートフォンやカード等の紛失・盗難が心配」29%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「無駄遣い、使い過ぎが心配」は、20代から40代がやや高い。「情報漏えい、セキュリティが不安」は30代以上が高く、「スマートフォンやカード等の紛失・盗難が心配」は40代が高い。一方、20歳未満ではこの二つの項目は低い。「キャッシュレス決済の使い方が難しい」は、20歳未満と60代以上が高い。

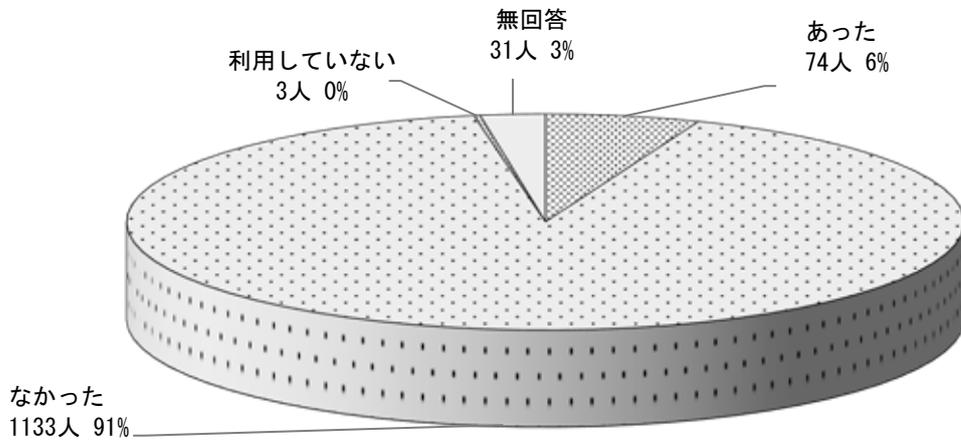
男女別では、「情報漏えい、セキュリティが不安」は、女性が高い。

	年代別 男女別	人数	項目						
			無駄遣い、 使い過ぎが 心配	特に必要 性を感じ ない	情報漏 えい、 セキュ リティ	スマ ート フォ ン・ カ ー ド の 紛 失 ・ 盗 難 が 心 配	キ ャ ッ シ ュ レ ス 決 済 の 使 い 方 が 難 し い	現 金 払 い の 方 が メ リ ッ ト 多 い	そ の 他
年代別	20歳未満	66人	27(41%)	25(38%)	13(20%)	11(17%)	13(20%)	5(8%)	4(6%)
	20代	35人	19(54%)	8(23%)	11(31%)	11(31%)	3(9%)	1(3%)	2(6%)
	30代	15人	9(60%)	10(67%)	9(60%)	4(27%)	2(13%)	4(27%)	0(0%)
	40代	29人	15(52%)	8(28%)	14(48%)	14(48%)	4(14%)	2(7%)	1(3%)
	50代	31人	8(26%)	13(42%)	13(42%)	8(26%)	1(3%)	2(6%)	0(0%)
	60代	83人	33(40%)	42(51%)	44(53%)	23(28%)	21(25%)	5(6%)	1(1%)
	70歳以上	177人	87(49%)	86(49%)	85(48%)	56(32%)	33(19%)	18(10%)	3(2%)
	無回答	1人	1(100%)	0(0%)	1(100%)	1(100%)	1(100%)	1(100%)	0(0%)
男女別	男性	161人	68(42%)	67(42%)	60(37%)	41(25%)	28(17%)	14(9%)	6(4%)
	女性	267人	127(48%)	122(46%)	125(47%)	84(31%)	50(19%)	24(9%)	5(2%)
	回答しない	2人	1(50%)	0(0%)	2(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
	無回答	7人	3(43%)	3(43%)	3(43%)	3(43%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
	全体	437人	199(46%)	192(44%)	190(43%)	128(29%)	78(18%)	38(9%)	11(3%)

問9 キャッシュレス決済を利用して、トラブルがありましたか。

(1) 全体では

トラブルが「あった」と回答した人は、6%である。



(2) 年代別・男女別では

トラブルが「あった」と回答した人は、年代別では40代と60代がやや高く、男女別では女性が高い。

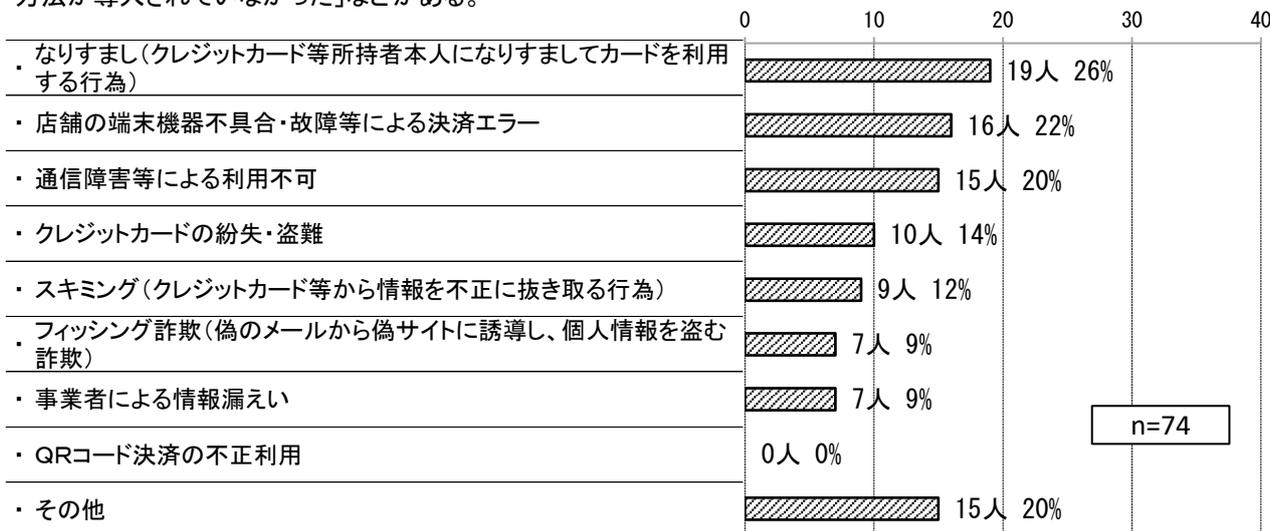
	年代別 男女別	人数	項目			
			あった	なかった	利用していない	無回答
年代別	20歳未満	134人	3(2%)	128(96%)	1(1%)	2(1%)
	20代	224人	10(4%)	210(94%)	0(0%)	4(2%)
	30代	134人	6(4%)	124(93%)	0(0%)	4(3%)
	40代	212人	20(9%)	185(87%)	0(0%)	7(3%)
	50代	215人	15(7%)	197(92%)	0(0%)	3(1%)
	60代	186人	17(9%)	159(85%)	2(1%)	8(4%)
	70歳以上	132人	2(2%)	127(96%)	0(0%)	3(2%)
	無回答	4人	1(25%)	3(75%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	452人	20(4%)	423(94%)	2(0%)	7(2%)
	女性	769人	53(7%)	692(90%)	1(0%)	23(3%)
	回答しない	7人	0(0%)	7(100%)	0(0%)	0(0%)
	無回答	13人	1(8%)	11(85%)	0(0%)	1(8%)
	全体	1,241人	74(6%)	1133(91%)	3(0%)	31(2%)

問10 問9で、「あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)

(1) 全体では

トラブルの内容としては、「なりすまし」26%、「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」22%、「通信障害等による利用不可」20%である。

「その他」20%として、「事業者の手続き・操作ミス」「本人の誤操作」などの人的ミスや、「利用しようとした決済方法が導入されていなかった」などがある。



(2) 年代別・男女別では

年代別では、「なりすまし」は60代が高く、「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」「通信障害等による利用不可」は20代と30代が高い。

男女別では、「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」は男性が高く、「スキミング」は女性が高い。

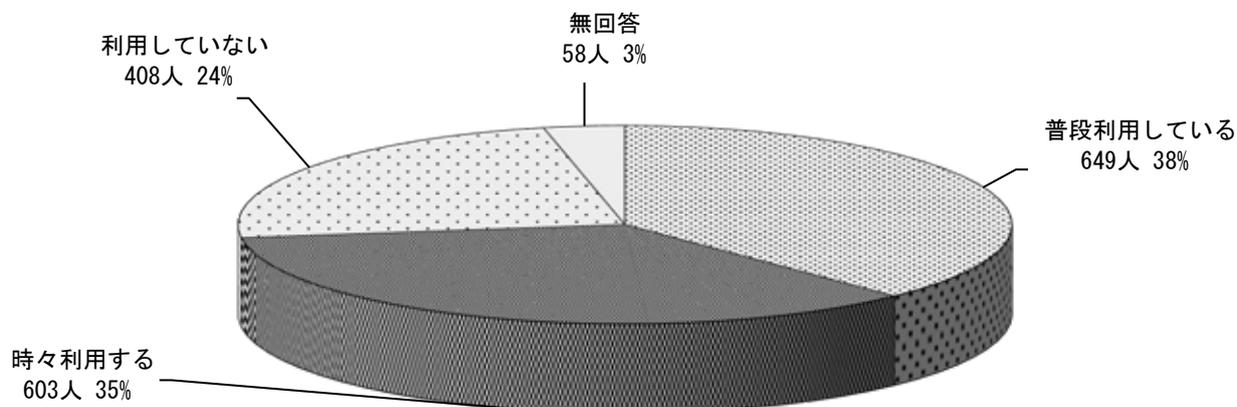
	年代別 男女別	人数	項目									
			なりすまし(クレジットカード等所持者本人になりすましてカードを利用する行為)	店舗の端末機器不具合・故障	通信障害等による利用不可	クレジットカードの紛失・盗難	スキミング(クレジットカード等から情報を不正に抜き取る行為)	フィッシング詐欺(偽のメールから偽サイトに誘導し、個人情報を盗む詐欺)	事業者による情報漏えい	QRコード決済の不正利用	その他	
年代別	20歳未満	3人	0(0%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	1(33%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(33%)	
	20代	10人	1(10%)	4(40%)	5(50%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
	30代	6人	1(17%)	3(50%)	3(50%)	0(0%)	0(0%)	1(17%)	1(17%)	0(0%)	1(17%)	
	40代	20人	5(25%)	4(20%)	3(15%)	3(15%)	4(20%)	1(5%)	3(15%)	0(0%)	5(25%)	
	50代	15人	3(20%)	1(7%)	2(13%)	2(13%)	4(27%)	3(20%)	2(13%)	0(0%)	3(20%)	
	60代	17人	9(53%)	4(24%)	1(6%)	3(18%)	0(0%)	1(6%)	1(6%)	0(0%)	4(24%)	
	70歳以上	2人	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(50%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(50%)	
男女別	無回答	1人	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
	男性	20人	4(20%)	7(35%)	4(20%)	3(15%)	1(5%)	1(5%)	3(15%)	0(0%)	5(25%)	
	女性	53人	15(28%)	9(17%)	11(21%)	7(13%)	8(15%)	5(9%)	4(8%)	0(0%)	10(19%)	
	回答しない	0人	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	
	無回答	1人	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
	全体	74人	19(26%)	16(22%)	15(20%)	10(14%)	9(12%)	7(9%)	7(9%)	0(0%)	15(20%)	

4. インターネット通販の利用について

問11 インターネット通販を利用していますか。

(1) 全体では

「普段利用している」38%、「時々利用する」35%で、合わせて73%が利用している。



(2) 年代別・男女別では

年代別では、「普段利用している」は20代から40代が高く、「時々利用する」は50代と20歳未満が高い。「普段利用している」と「時々利用する」を合わせると、50代以下の各年代で82%~94%と高い。

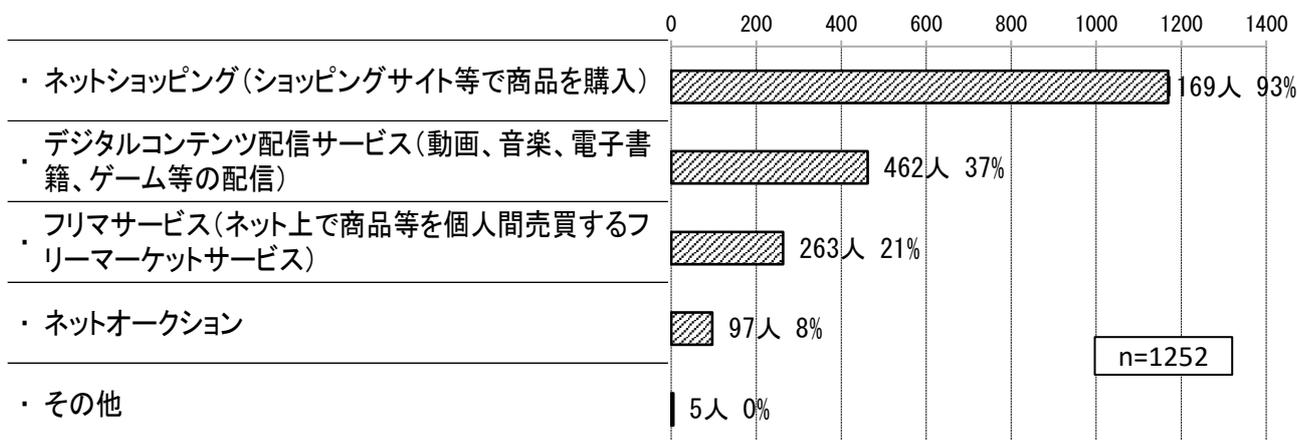
男女別では、「時々利用する」は男性が高く、「普段利用している」と「時々利用する」を合わせても男性がやや高い。

	年代別 男女別	人数	項目			
			普段利用している	時々利用する	利用していない	無回答
年代別	20歳未満	205人	84(41%)	85(41%)	32(16%)	4(2%)
	20代	261人	151(58%)	90(34%)	17(7%)	3(1%)
	30代	151人	99(66%)	42(28%)	9(6%)	1(1%)
	40代	244人	128(52%)	95(39%)	17(7%)	4(2%)
	50代	254人	101(40%)	106(42%)	43(17%)	4(2%)
	60代	274人	65(24%)	100(36%)	95(35%)	14(5%)
	70歳以上	324人	18(6%)	83(26%)	195(60%)	28(9%)
	無回答	5人	3(60%)	2(40%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	623人	231(37%)	248(40%)	130(21%)	14(2%)
	女性	1,064人	404(38%)	350(33%)	269(25%)	41(4%)
	回答しない	10人	4(40%)	1(10%)	4(40%)	1(10%)
	無回答	21人	10(48%)	4(19%)	5(24%)	2(10%)
	全体	1,718人	649(38%)	603(35%)	408(24%)	58(3%)

問12 問11で、「普段利用している」または「時々利用する」と答えた人にお聞きします。利用するインターネット通販の種類は何ですか。(いくつでも)

(1)全体では

「ネットショッピング」93%で大多数を占め、「デジタルコンテンツ配信サービス」37%、「フリマサービス」21%、「ネットオークション」8%である。



(2)年代別・男女別では

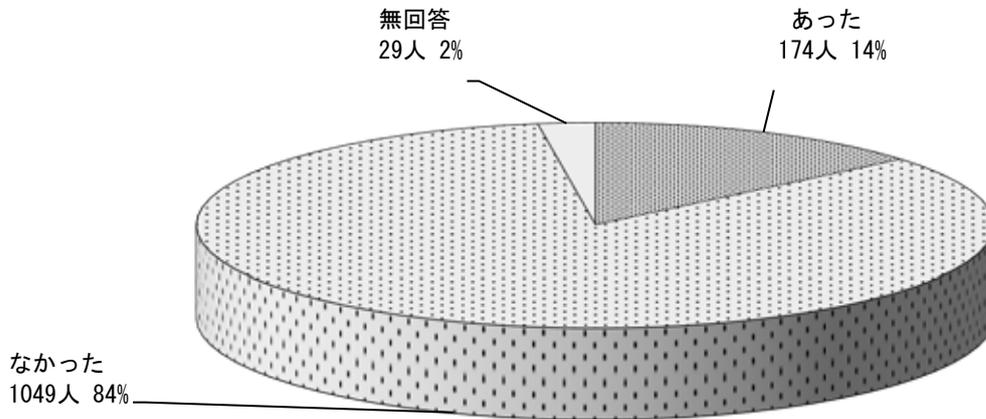
年代別では、「ネットショッピング」は60代以下の各年代で90%以上となっており、70歳以上でも86%と高い。「デジタルコンテンツ配信サービス」は20代から40代が高い。「フリマサービス」は30代が高く、70歳以上は低い。男女別では、「ネットショッピング」は女性がやや高く、「ネットオークション」は女性が低い。

年代別 男女別	人数	項目					
		ネットショッピング(ショッピングサイト等で商品を購入)	デジタルコンテンツ配信(動画、音楽、電子書籍、ゲーム等の配信)	フリマサービス(ネット上で商品等を個人間売買するフリーマーケットサービス)	ネットオークション	その他	
年代別	20歳未満	169人	155(92%)	64(38%)	45(27%)	7(4%)	0(0%)
	20代	241人	219(91%)	117(49%)	61(25%)	11(5%)	0(0%)
	30代	141人	134(95%)	73(52%)	43(30%)	13(9%)	0(0%)
	40代	223人	213(96%)	97(43%)	55(25%)	24(11%)	0(0%)
	50代	207人	197(95%)	60(29%)	35(17%)	18(9%)	1(0%)
	60代	165人	160(97%)	32(19%)	18(11%)	14(8%)	3(2%)
	70歳以上	101人	87(86%)	15(15%)	4(4%)	10(10%)	0(0%)
男女別	無回答	5人	4(80%)	4(80%)	2(40%)	0(0%)	1(20%)
	男性	479人	437(91%)	176(37%)	98(20%)	63(13%)	1(0%)
	女性	754人	713(95%)	276(37%)	159(21%)	33(4%)	4(1%)
	回答しない	5人	5(100%)	3(60%)	1(20%)	1(20%)	0(0%)
無回答	14人	14(100%)	7(50%)	5(36%)	0(0%)	0(0%)	
全体	1,252人	1169(93%)	462(37%)	263(21%)	97(8%)	5(0%)	

問13 問11で、「普段利用している」または「時々利用する」と答えた人にお聞きします。インターネット通販を利用して、トラブルはありましたか。

(1)全体では

トラブルが「あった」と回答した人は14%である。



(2)年代別・男女別では

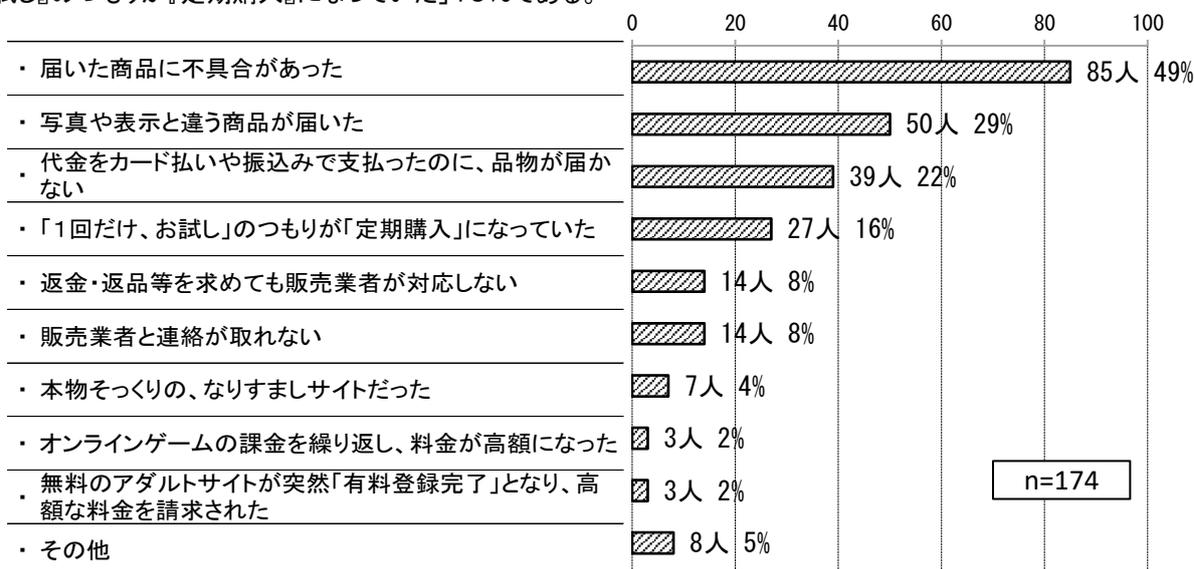
トラブルが「あった」と回答した人は、各年代で1割以上いる。男女別では、ほとんど差がない。

	年代別 男女別	人数	項目		
			あった	なかった	無回答
年代別	20歳未満	169人	19(11%)	149(88%)	1(1%)
	20代	241人	39(16%)	196(81%)	6(2%)
	30代	141人	20(14%)	119(84%)	2(1%)
	40代	223人	34(15%)	185(83%)	4(2%)
	50代	207人	25(12%)	176(85%)	6(3%)
	60代	165人	27(16%)	135(82%)	3(2%)
	70歳以上	101人	10(10%)	84(83%)	7(7%)
	無回答	5人	0(0%)	5(100%)	0(0%)
男女別	男性	479人	63(13%)	409(85%)	7(1%)
	女性	754人	108(14%)	624(83%)	22(3%)
	回答しない	5人	1(20%)	4(80%)	0(0%)
	無回答	14人	2(14%)	12(86%)	0(0%)
	全体	1,252人	174(14%)	1049(84%)	29(2%)

問14 問13で、「あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)

(1)全体では

インターネット通販のトラブルの内容としては、「届いた商品に不具合があった」49%で最も多く、「写真や表示と違う商品が届いた」29%、「代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない」22%、「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』になっていた」16%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「届いた商品に不具合があった」は、20歳未満と50代が高い。「代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない」は、40代と50代がやや高く、20代と70歳以上が低い。

男女別では、「届いた商品に不具合があった」「代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない」は男性がやや高く、「写真や表示と違う商品が届いた」「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』になっていた」は女性がやや高い。

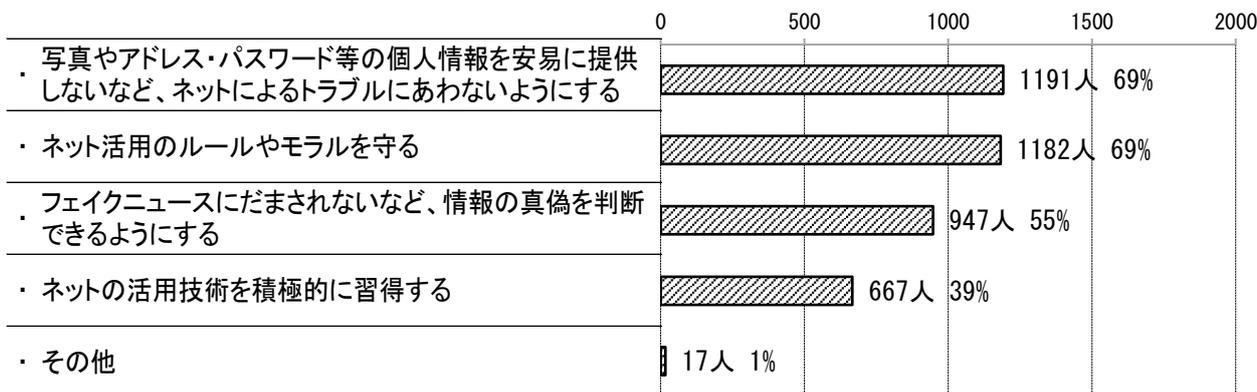
年代別 男女別	人数	項目										
		届いた商品に不具合があった	写真や表示と違う商品が届いた	代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない	「1回だけ、お試し」のつもりが「定期購入」になっていた	返金・返品等を求めても販売業者が対応しない	販売業者と連絡が取れない	本物そっくりの、なりすましサイトだった	オンラインゲームの課金を繰り返し、料金が高額になった	無料のアダルトサイトを突然「有料登録完了」となり、高額な料金を請求された	その他	
年代別	20歳未満	19人	14(74%)	4(21%)	4(21%)	3(16%)	3(16%)	1(5%)	1(5%)	0(0%)	2(11%)	1(5%)
	20代	39人	21(54%)	12(31%)	4(10%)	4(10%)	0(0%)	4(10%)	3(8%)	1(3%)	0(0%)	2(5%)
	30代	20人	9(45%)	6(30%)	5(25%)	5(25%)	1(5%)	2(10%)	0(0%)	2(10%)	0(0%)	0(0%)
	40代	34人	13(38%)	9(26%)	11(32%)	5(15%)	1(3%)	0(0%)	1(3%)	0(0%)	0(0%)	2(6%)
	50代	25人	15(60%)	9(36%)	9(36%)	0(0%)	5(20%)	3(12%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	2(8%)
	60代	27人	10(37%)	7(26%)	5(19%)	7(26%)	3(11%)	3(11%)	1(4%)	0(0%)	1(4%)	0(0%)
	70歳以上	10人	3(30%)	3(30%)	1(10%)	3(30%)	1(10%)	1(10%)	1(10%)	0(0%)	0(0%)	1(10%)
	無回答	0人	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)	0(-)
男女別	男性	63人	33(52%)	17(27%)	18(29%)	7(11%)	6(10%)	3(5%)	3(5%)	2(3%)	1(2%)	3(5%)
	女性	108人	51(47%)	33(31%)	20(19%)	19(18%)	8(7%)	11(10%)	4(4%)	1(1%)	2(2%)	5(5%)
	回答しない	1人	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
	無回答	2人	1(50%)	0(0%)	1(50%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
全体	174人	85(49%)	50(29%)	39(22%)	27(16%)	14(8%)	14(8%)	7(4%)	3(2%)	3(2%)	8(5%)	

5. 今後のデジタル化社会のあり方について

問15 デジタル化を進めるうえで、消費者に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

(1) 全体では

「写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする」「ネット活用のルールやモラルを守る」ともに69%、「フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする」55%、「ネットの活用技術を積極的に習得する」39%である。



(2) 年代別・男女別では

年代別では、「写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする」は、30代から60代が高く、20代と70歳以上がやや低い。「ネット活用のルールやモラルを守る」は、20歳未満が高く、70歳以上が低い。「フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする」は、30代から60代がやや高く、70歳以上が低い。

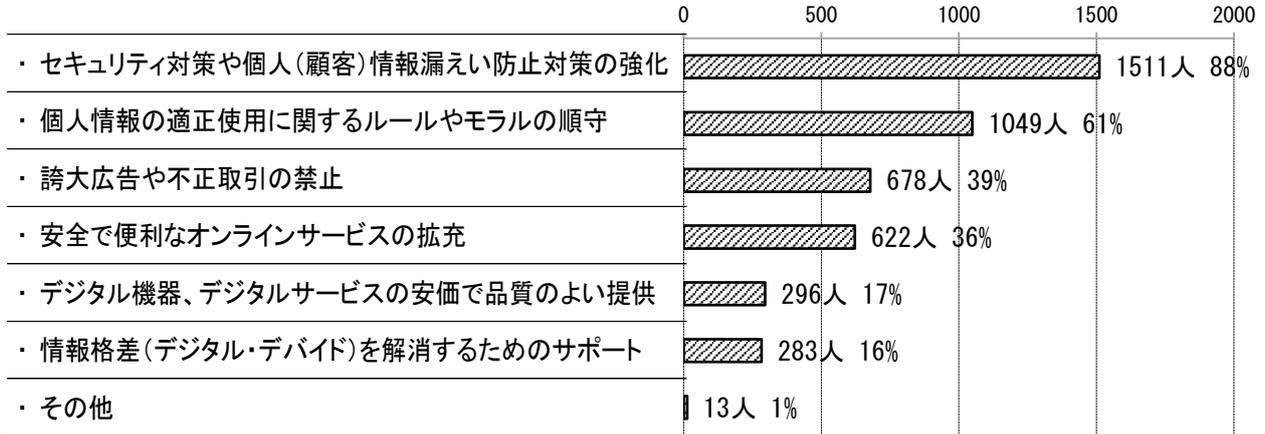
男女別では、「写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする」は女性が高く、「ネット活用のルールやモラルを守る」「ネットの活用技術を積極的に習得する」は男性が高い。

	年代別 男女別	人数	項目				
			あなたの写真や個人情報やネットを安易に提供するなどの行為を防止する	ネット活用のルールやモラルを守る	フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする	ネットの活用技術を積極的に習得する	その他
年代別	20歳未満	205人	143(70%)	168(82%)	109(53%)	92(45%)	1(0%)
	20代	261人	166(64%)	181(69%)	137(52%)	111(43%)	1(0%)
	30代	151人	115(76%)	112(74%)	96(64%)	57(38%)	1(1%)
	40代	244人	184(75%)	186(76%)	141(58%)	95(39%)	2(1%)
	50代	254人	183(72%)	187(74%)	155(61%)	94(37%)	2(1%)
	60代	274人	199(73%)	178(65%)	163(59%)	103(38%)	3(1%)
	70歳以上	324人	198(61%)	166(51%)	144(44%)	114(35%)	7(2%)
	無回答	5人	3(60%)	4(80%)	2(40%)	1(20%)	0(0%)
男女別	男性	623人	395(63%)	449(72%)	340(55%)	263(42%)	6(1%)
	女性	1,064人	776(73%)	715(67%)	590(55%)	392(37%)	11(1%)
	回答しない	10人	5(50%)	7(70%)	4(40%)	6(60%)	0(0%)
	無回答	21人	15(71%)	11(52%)	13(62%)	6(29%)	0(0%)
全体	1,718人	1191(69%)	1182(69%)	947(55%)	667(39%)	17(1%)	

問16 デジタル化を進めるうえで、事業者に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

(1)全体では

「セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化」88%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」61%、「誇大広告や不正取引の禁止」39%、「安全で便利なオンラインサービスの拡充」36%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化」は、30代と40代が高く、70歳以上がやや低い。「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は、30代から50代が高く、70歳以上が低い。「誇大広告や不正取引の禁止」は、30代が高い。

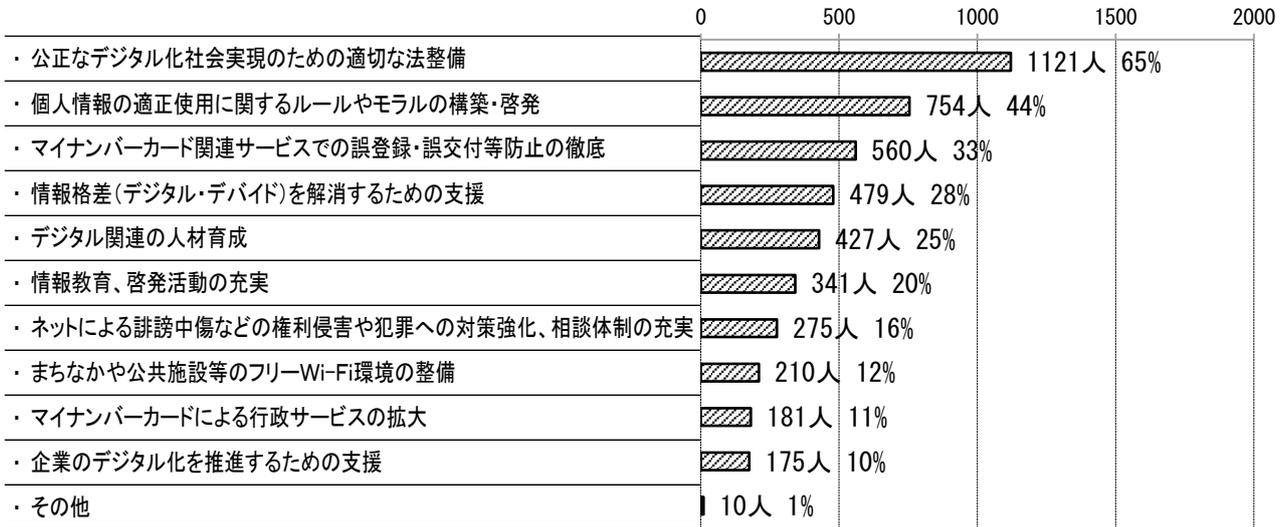
男女別では、大きな差はない。

年代別 男女別	人数	項目							
		防人セ 止(キ 対顧ユ 策客リ の)テ 強情イ 化報対 漏策 えや い個	の関個 順す人 守る情 ル報 の適 や正 モ使 ラ用 ルに	禁誇 止大 告や 不正 取引 の	ン安 サ全 ーで ビ便 ス利 のな 拡オ 充ン ライ	質ルデ のサジ よータ いビル 提ス機 供器 安、 価デ でジ 品タ	たデ情 めバ報 のイ格 サド差 ポ(ヘ ー)をデ ト解ジ 消タ する・	そ の 他	
年代別	20歳未満	205人	179(87%)	125(61%)	77(38%)	80(39%)	27(13%)	36(18%)	0(0%)
	20代	261人	221(85%)	156(60%)	90(34%)	107(41%)	22(8%)	41(16%)	1(0%)
	30代	151人	142(94%)	102(68%)	75(50%)	56(37%)	24(16%)	16(11%)	2(1%)
	40代	244人	235(96%)	169(69%)	100(41%)	102(42%)	47(19%)	35(14%)	1(0%)
	50代	254人	228(90%)	174(69%)	110(43%)	100(39%)	52(20%)	43(17%)	1(0%)
	60代	274人	247(90%)	159(58%)	120(44%)	96(35%)	68(25%)	51(19%)	2(1%)
	70歳以上	324人	254(78%)	162(50%)	104(32%)	79(24%)	56(17%)	61(19%)	6(2%)
	無回答	5人	5(100%)	2(40%)	2(40%)	2(40%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男女別	男性	623人	533(86%)	384(62%)	237(38%)	243(39%)	122(20%)	92(15%)	5(1%)
	女性	1,064人	953(90%)	652(61%)	425(40%)	370(35%)	170(16%)	185(17%)	7(1%)
	回答しない	10人	7(70%)	6(60%)	6(60%)	4(40%)	1(10%)	4(40%)	0(0%)
	無回答	21人	18(86%)	7(33%)	10(48%)	5(24%)	3(14%)	2(10%)	1(5%)
全体	1,718人	1511(88%)	1049(61%)	678(39%)	622(36%)	296(17%)	283(16%)	13(1%)	

問17 デジタル化を進めるうえで、行政に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

(1)全体では

「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」65%、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」44%、「マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底」33%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」は、60代が高く、「マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底」は、60代以上がやや高い。「ネットによる誹謗中傷などの権利侵害や犯罪への対策強化、相談体制の充実」は、30代から50代が2割程度であるのに対し、20代以下は1割程度と低い。

男女別では、「マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底」は女性が高く、「情報教育、啓発活動の充実」「マイナンバーカードによる行政サービスの拡大」「企業のデジタル化を推進するための支援」は男性が高い。

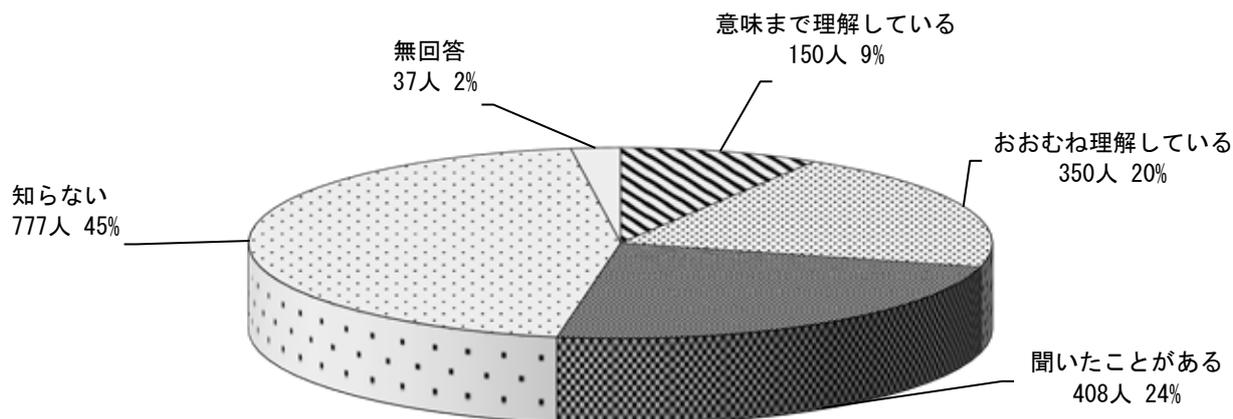
	年代別 男女別	人数	項目										
			公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備	個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発	マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底	情報格差(デジタル・デバイド)を解消するための支援	デジタル関連の人材育成	情報教育、啓発活動の充実	ネットによる誹謗中傷などの権利侵害や犯罪への対策強化、相談体制の充実	まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備	マイナンバーカードによる行政サービスの拡大	企業のデジタル化を推進するための支援	その他
年代別	20歳未満	205人	125(61%)	101(49%)	58(28%)	63(31%)	51(25%)	47(23%)	23(11%)	29(14%)	13(6%)	23(11%)	0(0%)
	20代	261人	161(62%)	109(42%)	47(18%)	70(27%)	68(26%)	65(25%)	30(11%)	19(7%)	23(9%)	37(14%)	1(0%)
	30代	151人	99(66%)	61(40%)	32(21%)	43(28%)	35(23%)	33(22%)	34(23%)	22(15%)	20(13%)	22(15%)	1(1%)
	40代	244人	165(68%)	121(50%)	76(31%)	72(30%)	64(26%)	48(20%)	50(20%)	39(16%)	31(13%)	27(11%)	0(0%)
	50代	254人	170(67%)	116(46%)	90(35%)	81(32%)	63(25%)	47(19%)	49(19%)	35(14%)	26(10%)	31(12%)	2(1%)
	60代	274人	197(72%)	116(42%)	115(42%)	83(30%)	65(24%)	41(15%)	45(16%)	41(15%)	32(12%)	22(8%)	2(1%)
	70歳以上	324人	199(61%)	129(40%)	140(43%)	66(20%)	78(24%)	59(18%)	43(13%)	23(7%)	35(11%)	11(3%)	4(1%)
	無回答	5人	5(100%)	1(20%)	2(40%)	1(20%)	3(60%)	1(20%)	1(20%)	2(40%)	1(20%)	2(40%)	0(0%)
男女別	男性	623人	411(66%)	274(44%)	156(25%)	174(28%)	167(27%)	156(25%)	90(14%)	66(11%)	88(14%)	89(14%)	4(1%)
	女性	1,064人	691(65%)	465(44%)	393(37%)	296(28%)	252(24%)	177(17%)	178(17%)	141(13%)	88(8%)	82(8%)	6(1%)
	回答しない	10人	6(60%)	4(40%)	3(30%)	4(40%)	2(20%)	4(40%)	3(30%)	1(10%)	1(10%)	2(20%)	0(0%)
	無回答	21人	13(62%)	11(52%)	8(38%)	5(24%)	6(29%)	4(19%)	4(19%)	2(10%)	4(19%)	2(10%)	0(0%)
	全体	1,718人	1121(65%)	754(44%)	560(33%)	479(28%)	427(25%)	341(20%)	275(16%)	210(12%)	181(11%)	175(10%)	10(1%)

問18 私たち消費者は、デジタル化社会が進む中で、人や社会、環境、地域など周囲に配慮したエシカル消費（倫理的消費）を推進することが求められています。あなたは、エシカル消費という言葉を知っていますか。（1つだけ）

(1)全体では

エシカル消費という言葉を「意味まで理解している」9%と「おおむね理解している」20%を合わせると29%で3割に満たないが、平成30年度調査の11%、令和2年度調査の19%に比べ徐々に高くなっている。

一方、「知らない」は45%で半数近くを占めているが、平成30年度調査の74%、令和2年度調査の52%に比べ、「エシカル消費」という言葉の認知度は上がってきている。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「意味まで理解している」は、20代から60代が9%～12%に対し、20歳未満は3%と低く、「おおむね理解している」も20代以上が18%～28%に対し、20歳未満は11%と低い。「意味まで理解している」と「おおむね理解している」を合わせると、50代が39%が高く、20歳未満は14%で低い。「知らない」は、20代以上が37%～47%で50%以下に対し、20歳未満は70%と高い。

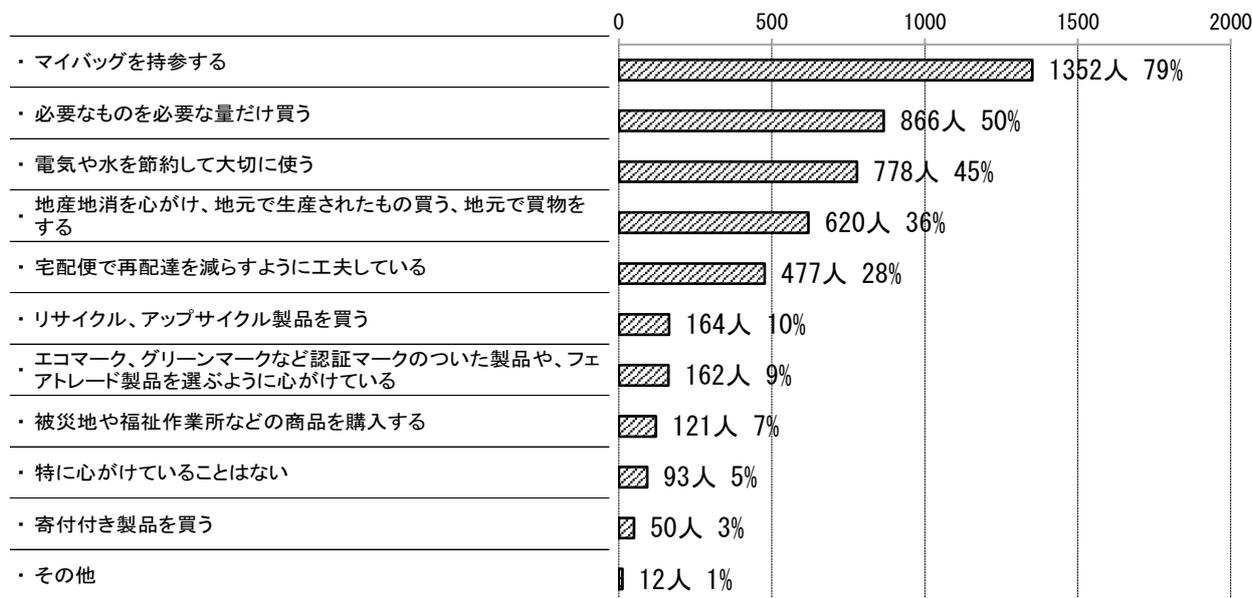
男女別では、大きな差はない。

	年代別 男女別	人数	項目				
			て意味 まで 理解し	てお おむ ね理 解し	る聞 いた こと があ	知 ら な い	無 回 答
年代別	20歳未満	205人	7(3%)	22(11%)	33(16%)	143(70%)	0(0%)
	20代	261人	32(12%)	54(21%)	69(26%)	106(41%)	4(2%)
	30代	151人	15(10%)	34(23%)	30(20%)	70(46%)	2(1%)
	40代	244人	23(9%)	44(18%)	79(32%)	96(39%)	2(1%)
	50代	254人	28(11%)	70(28%)	58(23%)	95(37%)	3(1%)
	60代	274人	25(9%)	65(24%)	67(24%)	113(41%)	4(1%)
	70歳以上	324人	20(6%)	59(18%)	71(22%)	152(47%)	22(7%)
	無回答	5人	0(0%)	2(40%)	1(20%)	2(40%)	0(0%)
男女別	男性	623人	63(10%)	118(19%)	142(23%)	293(47%)	8(1%)
	女性	1,064人	84(8%)	223(21%)	259(24%)	472(44%)	29(3%)
	回答しない	10人	2(20%)	4(40%)	2(20%)	2(20%)	0(0%)
	無回答	21人	1(5%)	5(24%)	5(24%)	10(48%)	0(0%)
	全体	1,718人	150(9%)	350(20%)	408(24%)	777(45%)	37(2%)

問19 「エシカル消費」に関する次の具体的な行動のうち、あなたが実践しているものはどれですか。(いくつでも)

(1)全体では

「マイバッグを持参する」79%、「必要なものを必要な量だけ買う」50%、「電気や水を節約して大切に使う」45%、「地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする」36%、「宅配便で再配達を減らすように工夫している」28%である。



(2)年代別・男女別では

年代別では、「マイバッグを持参する」は、40代以上が82%~88%で高く、20歳未満が57%で低い。「地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする」は、70歳以上が57%で高く、年代が下がるにつれて低くなり、20歳未満が11%である。全般的に各項目で50代以上が高く、20代以下は低い傾向で、20代以下では「特に心がけていることはない」と回答した人が8%~14%いる。

男女別では、各項目で女性が高く、男性は「特に心がけていることはない」と回答した人が約1割いる。

年代別 男女別	人数	項目										
		マイバッグを持参する	必要なものを必要な量だけ買う	電気や水を節約して大切に使う	地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする	宅配便で再配達を減らすように工夫している	リサイクル、アップサイクル製品を買う	エコマーク、グリーンマークなど認証マークのついた製品や、フェアトレード製品を選ぶように心がけている	被災地や福祉作業所などの商品を購入する	特に心がけていることはない	寄付付き製品を買う	その他
20歳未満	205人	116(57%)	101(49%)	91(44%)	22(11%)	20(10%)	20(10%)	7(3%)	6(3%)	28(14%)	5(2%)	1(0%)
20代	261人	185(71%)	126(48%)	95(36%)	39(15%)	68(26%)	20(8%)	12(5%)	5(2%)	21(8%)	2(1%)	2(1%)
30代	151人	119(79%)	72(48%)	50(33%)	37(25%)	51(34%)	14(9%)	8(5%)	5(3%)	5(3%)	5(3%)	2(1%)
40代	244人	199(82%)	121(50%)	97(40%)	87(36%)	90(37%)	22(9%)	18(7%)	20(8%)	10(4%)	7(3%)	2(1%)
50代	254人	214(84%)	137(54%)	122(48%)	115(45%)	92(36%)	25(10%)	31(12%)	28(11%)	8(3%)	11(4%)	1(0%)
60代	274人	242(88%)	140(51%)	142(52%)	134(49%)	72(26%)	36(13%)	39(14%)	28(10%)	9(3%)	10(4%)	3(1%)
70歳以上	324人	272(84%)	165(51%)	180(56%)	184(57%)	83(26%)	26(8%)	47(15%)	29(9%)	12(4%)	10(3%)	1(0%)
無回答	5人	5(100%)	4(80%)	1(20%)	2(40%)	1(20%)	1(20%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
男性	623人	409(66%)	301(48%)	254(41%)	162(26%)	146(23%)	63(10%)	48(8%)	29(5%)	53(9%)	21(3%)	5(1%)
女性	1,064人	916(86%)	551(52%)	508(48%)	449(42%)	321(30%)	94(9%)	113(11%)	91(9%)	39(4%)	28(3%)	7(1%)
回答しない	10人	8(80%)	4(40%)	6(60%)	3(30%)	3(30%)	3(30%)	1(10%)	0(0%)	1(10%)	1(10%)	0(0%)
無回答	21人	19(90%)	10(48%)	10(48%)	6(29%)	7(33%)	4(19%)	0(0%)	1(5%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
全体	1,718人	1352(79%)	866(50%)	778(45%)	620(36%)	477(28%)	164(10%)	162(9%)	121(7%)	93(5%)	50(3%)	12(1%)

IV まとめ

1 調査結果のまとめ

(1) デジタル機器の使用状況について

「問1 現在使用しているデジタル機器の種類」について

全体では

- ・「スマートフォン」93%と「パソコン」73%で大半を占め、「タブレット」30%、「ゲーム機器」21%となっている。
- ・一方、「何も使っていない」は1%で、ほとんどの人が何らかのデジタル機器を使用している。

年代別・男女別では

- ・「スマートフォン」は50代以下が97%～99%と非常に高く、60代でも90%を超えている。
- ・20歳未満は、「スマートフォン」99%とともに、「パソコン」も92%と高い。
- ・70歳以上は、「スマートフォン」が77%であるが、「携帯電話」が24%と、他の年代に比べ高い。
- ・「スマートフォン」と「タブレット」は、男女差はあまりないが、「パソコン」と「ゲーム機器」は男性が高い。

このことから

- ・60代以下において「スマートフォン」の使用が圧倒的に高く、70歳以上では「携帯電話」の使用が一定数はいるものの、「スマートフォン」も8割近くとなっており、幅広い年齢層で「スマートフォン」が普及していることがうかがえる。

「問2 デジタル機器・デジタルサービスの利用頻度の項目」について

全体では

- ・「普段利用する」と「時々利用する」を合わせた割合で見ると、「ニュース・天気などの情報収集」が93%で最も高く、「動画や音楽などの配信サービス」78%、「SNS等によるコミュニケーション」75%、「ネットショッピング」71%、「キャッシュレス決済」69%となっている。
- ・令和3年度調査と比べると、「ネットショッピング」は26%から2.7倍の71%に大きく増加し、「オンライン教育・学習」「オンライン会議」「テレワーク(在宅勤務など)」も10%程度から20～30%台に増えている。

年代別、男女別では、

- ・「普段利用する」と「時々利用する」を合わせた割合は、「ニュース・天気などの情報収集」は60代以下が90%以上と高く、「SNS等によるコミュニケーション」「動画や音楽などの配信サービス」は40代以下が高い。
- ・「ネットショッピング」は50代以下が高く、「キャッシュレス決済」は20代から50代が高い。

- ・「オンラインゲーム」は20代以下が高い。
- ・男女別では、「オンライン会議」「テレワーク(在宅勤務など)」は男性が高い。

このことから

- ・ニュースなどの情報収集やSNS等が広く利用されているほか、「キャッシュレス決済」も70歳以上の利用は低いものの、その他の年齢層ではかなり利用されている。
- ・また、コロナ禍において利用が増え始めた「ネットショッピング」や「オンライン教育・学習」「オンライン会議」「テレワーク(在宅勤務など)」などの利用が、引き続き広まっていることがうかがえる。

(2) スマートフォン、携帯電話の利用について

「問3 スマートフォン、携帯電話の1か月の利用料金（キャリア決済の支払い代金等は除く）」について

全体では

- ・「5,000円～10,000円未満」32%、「3,000円～5,000円未満」26%、「3,000円未満」14%で、合わせて10,000円未満が72%である。
- ・「10,000円～20,000円未満」13%、「20,000円以上」2%で、合わせて10,000円以上が15%である。

年代別・男女別では

- ・20代から50代では「5,000円～10,000円未満」が高く、60代以上では「3,000円～5,000円未満」が高い。
- ・20代以下では「わからない」と回答した人が多く、20歳未満では42%が「わからない」と回答している。
- ・「20,000円以上」と回答した人は2%だが、割合は男性が高い。

このことから

- ・大半が10,000円未満の利用料金となっているが、20代以下では利用料金がいくらぐらいになっているか知らずに使っている人が多いことがわかる。これは、親などが利用料金を支払っているケースが多いことによるものと推察され、自分の利用料金がどれくらいであるか把握しながらスマートフォン等を利用することが重要と思われる。

「問4 スマートフォン、携帯電話の利用に関して感じている問題」について

全体では

- ・「通信料や機器代が高い」59%、「不審なメールやSMSが送られてくる」50%、「契約の変更や解約の手続きが面倒である」37%である。
- ・「目や姿勢が悪くなった」28%、「動画やゲームなど1日の利用時間が長い」19%、「スマホ依存やゲーム依存になっていると思う」18%で、心身の状態に関わる内容の回答が、それぞれ20%程度ある。

年代別・男女別では

- ・「通信料や機器代が高い」「不審なメールやSMSが送られてくる」「契約の変更や解約の手続きが面倒である」は40代から60代が高く、「電波状況が不安定な時や、機器に不具合が生じることがある」は20代以下が高い。
- ・「スマートフォンの操作方法がよくわからない」は、30代以下は2%～3%と低く、年代が高くなるにつれ割合も高くなり、60代が28%、70歳以上が36%となっている。
- ・「動画やゲームなど1日の利用時間が長い」「目や姿勢が悪くなった」「スマホ依存やゲーム依存になっていると思う」といった心身の状態に関わる内容の回答は、40代以下(特に20歳未満)が高い。
- ・「動画やゲームなど1日の利用時間が長い」と「スマホ依存やゲーム依存になっていると思う」は、男女の差はほとんどないが、それ以外の項目は女性の方が高い。

このことから

- ・ 不審なメールやSMSは、架空請求詐欺やフィッシング詐欺(クレジットカード番号やアカウント情報などの個人情報等を奪う詐欺)などの被害につながるおそれがあり、注意する必要がある。
- ・ 利用時間が長いことやスマホ依存、ゲーム依存など、心身の不調等につながる問題を感じている人も一定数いることがわかる。

(3) キャッシュレス決済について

「問5 キャッシュレス決済の利用」について

全体では

- ・ キャッシュレス決済を「利用している」のは72%である。

年代別・男女別では

- ・ 「利用している」と回答した人は、20代から50代が85%～89%と高い。
- ・ 70歳以上は、「利用している」と答えた人の割合が低いですが、それでも4割を超えている。
- ・ 男女の差はほとんどない。

「問6 キャッシュレス決済利用の種類」について

全体では

- ・ キャッシュレス決済を利用している人のうち、「QRコード、バーコード決済」77%と「クレジットカード」69%で多くを占め、「交通系電子マネー」32%、「交通系以外の電子マネー」31%である。

年代別、男女別では

- ・ 「QRコード、バーコード決済」は40代以下が高く、特に20歳未満では主流となっている。
- ・ 「クレジットカード」は30代以上が高く、特に70歳以上では主流となっている。
- ・ 30代から50代は、「QRコード、バーコード決済」と「クレジットカード」の割合が同程度である。
- ・ 男女別では、大きな差はない。

このことから

- ・「クレジットカード」は下限年齢や高校生不可などの加入条件がある場合が多いことなどから、20歳未満では低く、スマートフォンによる「QRコード、バーコード決済」が高くなっているものと思われる。
- ・問1でスマートフォンは幅広い年齢層で普及しているものの、60代以上ではスマートフォンによる「QRコード、バーコード決済」の利用は、他の年齢層に比べ低い傾向にある。

「問7 キャッシュレス決済を利用する理由」について

全体では

- ・「スムーズに支払いを完了できる」が75%で最も高い。
- ・「現金を触らずに支払いできる」と「各種カードのポイントが得られる」は共に53%、「現金を持ち歩く必要がない」と「キャッシュレス決済のキャンペーンなどお得になることがある」は共に46%である。

年代別、男女別では

- ・「スムーズに支払いを完了できる」は、20代と30代が高い。
- ・「現金を触らずに支払いできる」は60代以上が高く、「各種カードのポイントが得られる」「キャッシュレス決済のキャンペーンなどお得になることがある」は40代が高い。
- ・「各種カードのポイントが得られる」と「キャッシュレス決済のキャンペーンなどお得になることがある」は、女性が高い。

このことから

- ・キャッシュレス決済利用の理由として、現金の持ち歩きや取扱いが不要なこと以上に、スムーズ・スピーディーに支払いができ、会計にかかる手間や時間が省けることを重視している人が多いといえる。

「問8 キャッシュレス決済を利用しない理由」について

全体では

- ・「無駄遣い、使い過ぎが心配」46%、「特に必要性を感じない」44%、「情報漏えい、セキュリティが不安」43%で、キャッシュレス決済を利用していない人の半数近くが答えている。
- ・「スマートフォンやカード等の紛失・盗難が心配」が29%である。

年代別、男女別では

- ・「無駄遣い、使い過ぎが心配」は、20代から40代がやや高い。
- ・「情報漏えい、セキュリティが不安」は30代以上が高く、「スマートフォンやカード等の紛失・盗難が心配」は40代が高い。一方、20歳未満では、この二つの項目は低い。
- ・「キャッシュレス決済の使い方が難しい」は、20歳未満と60代以上が高い。
- ・ほとんどの項目で女性が高く、特に「情報漏えい、セキュリティが不安」は、女性の方が10ポイント上回っている

「問9 キャッシュレス決済を利用して、トラブルはあったか」について

全体では

- ・トラブルが「あった」と回答した人は、6%である。

年代別、男女別では

- ・トラブルが「あった」と回答した人は、40代と60代が高く、また、男性より女性が高い。

「問10 キャッシュレス決済を利用した際のトラブル」について

全体では

- ・トラブルが「あった」と回答した人のうち、本人になりすましてクレジットカード等を利用される「なりすまし」26%、「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」22%、「通信障害等による利用不可」20%である。
- ・「クレジットカードの紛失・盗難」、「スキミング」、「フィッシング詐欺」、「事業者による情報漏えい」も、それぞれ10%程度ある。
- ・このほか、「その他」20%として、「事業者の手続き・操作ミス」「本人の誤操作」などの人的ミスや、「利用しようとした決済方法が導入されていなかった」などがある。

年代別・男女別では

- ・「なりすまし」は60代が高く、「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」と「通信障害等による利用不可」は20代と30代が高い。
- ・「店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー」は男性が高く、「スキミング」は女性が高い。

このことから

- ・トラブルの割合は高くはないものの、「なりすまし」や「スキミング」などの犯罪行為、端末機器の不具合・故障や通信障害などの物理的トラブルのほか、操作ミスなどの人的ミスやシステム未導入店舗の状況など、様々なトラブルがみられる。

（４）インターネット通販の利用について

「問11 インターネット通販の利用」について

全体では

- ・インターネット通販を利用している人は、「普段利用している」38%、「時々利用する」35%で、合わせて73%の人が利用している。

年代別、男女別では

- ・「普段利用している」は20代から40代が高く、「時々利用する」は50代と20歳未満が高い。
- ・「普段利用している」と「時々利用する」を合わせると、50代以下が82%～94%と高い。
- ・「時々利用する」は男性が高く、「普段利用している」と「時々利用する」を合わせても男性がやや高い。

「問12 利用するインターネット通販の種類」について

全体では

- ・ インターネット通販を利用している人のうち、「ネットショッピング」が93%で大多数を占め、動画や音楽、電子書籍、ゲーム等の「デジタルコンテンツ配信サービス」37%、「フリマサービス」21%、「ネットオークション」8%である。

年代別、男女別では

- ・ 「ネットショッピング」は、60代以下の各年代で90%以上となっており、70歳以上でも86%と高く、幅広い年齢層で利用されている。
- ・ 「デジタルコンテンツ配信サービス」は、20代から40代が高い。
- ・ 「フリマサービス」は30代が高く、70歳以上は低い。
- ・ 「ネットショッピング」は女性がやや高く、「ネットオークション」は女性が低い。

「問13 インターネット通販を利用して、トラブルはあったか」について

全体では

- ・ トラブルが「あった」と回答した人は、14%である。

年代別、男女別では

- ・ トラブルが「あった」と回答した人は、各年代で1割以上いる。男女の差はほとんどない。

「問14 インターネット通販を利用してのトラブル」について

全体では

- ・ 「届いた商品に不具合があった」が49%で最も多く、「写真や表示と違う商品が届いた」29%、「代金をカードや振込みで支払ったのに、品物が届かない」22%、「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』になっていた」16%である。

年代別、男女別では

- ・ 「届いた商品に不具合があった」は、20歳未満と50代が高い。
- ・ 「代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない」は、40代と50代がやや高く、20代と70歳以上が低い。
- ・ 「届いた商品に不具合があった」「代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない」は、男性がやや高い。
- ・ 「写真や表示と違う商品が届いた」「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』になっていた」は、女性がやや高い。

このことから

- ・ 「届いた商品に不具合があった」「写真や表示と違う商品が届いた」など、現物を確かめることができないまま注文するインターネット通販特有のトラブルが多いことがわかる。
- ・ 「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』になっていた」というトラブルは、近年、全国的にも多くみられるものであり、注文する際は最終確認画面等で契約条件をしっかりと確認するよう注意が必要である。

（５）今後のデジタル化社会のあり方について

「問15 デジタル化を進めるうえで、消費者に求められること」について

全体では

- ・「写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする」と「ネット活用のルールやモラルを守る」が共に69%、「フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする」が55%、「ネットの活用技術を積極的に習得する」が39%である。
- ・「その他」として、「依存しない、デジタルデトックス^(※)の時間を作る」「必要な時だけ利用する」などの意見もある。

(※)デジタルデトックスとは、スマートフォンやパソコンなどに触らない日や時間を意図的に作ること。

年代別、男女別では

- ・「写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする」は、30代から60代が高く、20代と70歳以上がやや低い。また、女性の方が高い。
- ・「ネット活用のルールやモラルを守る」は、20歳未満が高く、70歳以上が低い。また、男性の方が高い。
- ・「フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする」は、30代から60代がやや高く、70歳以上が低い。
- ・「ネットの活用技術を積極的に習得する」は、20代以下がやや高く、男性が高い。また、どの年齢層においても、他の項目よりも低くなっている。

このことから

- ・消費者の多くは、ネットの活用技術の習得よりも、個人情報の取扱い等に留意することやネット活用上のルール・モラルを順守すること、情報の真偽の正しく判断できるようにすることの方が大切と感じていることがうかがえる。

「問16 デジタル化を進めるうえで、事業者に求められること」について

全体では

- ・「セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化」が88%と高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」が61%、「誇大広告や不正取引の禁止」が39%、「安全で便利なオンラインサービスの拡充」が36%である。

年代別、男女別では

- ・「セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化」は、30代と40代が高く、70歳以上がやや低い。
- ・「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」は、30代から50代が高く、70歳以上が低い。
- ・「誇大広告や不正取引の禁止」は、30代が高い。
- ・男女別では、大きな差はない。

このことから

- ・ 消費者は、事業者に対して「個人情報」が厳格に取り扱われることが最も大切で、その上で、安全で便利なオンラインサービスの拡充を求めていることがうかがえる。

「問17 デジタル化を進めるうえで、行政に求められること」について

全体では

- ・ 「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」が65%で最も高く、「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発」44%、「マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底」33%である。

年代別、男女別では

- ・ 「公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備」は、60代が高い。
- ・ 「マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底」は、60代以上がやや高く、女性が高い。
- ・ 「ネットによる誹謗中傷などの権利侵害や犯罪への対策強化、相談体制の充実」は30代から50代が2割程度であるのに対し、20代以下は1割程度と低い。
- ・ 「情報教育、啓発活動の充実」「マイナンバーカードによる行政サービスの拡大」「企業のデジタル化を推進するための支援」は、男性が高い。

このことから

- ・ 消費者は、行政に対して、デジタル化社会実現のための適切な法整備や、「個人情報」が適正に取り扱われるルールやモラルの構築など、デジタル化が公正に行われるための仕組みづくり等を重要視していることがうかがえる。

「問18 エシカル消費という言葉を知っているか」について

全体では

- ・ 「意味まで理解している」9%と「おおむね理解している」20%を合わせると29%で3割に満たないが、平成30年度調査の11%、令和2年度調査の19%に比べ徐々に高くなっている。
- ・ 一方、「知らない」は45%で半数近くを占めているが、平成30年度調査の74%、令和2年度調査の52%に比べ徐々に低くなっている。

年代別、男女別では

- ・ 「意味まで理解している」は、20代から60代が9%～12%であるのに対し、20歳未満は3%と低く、「おおむね理解している」も20代以上が18%～28%であるのに対し、20歳未満は11%と低い。
- ・ 「意味まで理解している」と「おおむね理解している」を合わせると、50代が39%で高く、20歳未満は14%と低い。
- ・ 「知らない」は、20代以上が37%～47%で50%以下であるのに対し、20歳未満は70%と突出して高くなっている。
- ・ 男女別では、大きな差はない。

このことから

- ・「エシカル消費」という言葉の認知度は徐々に向上しているものの3割に満たない状況で、まだ半数近くは「知らない」と答えており、特に20歳未満の認知度が突出して低いといえる。

「問19 エシカル消費に関する具体的行動のうち、実践しているもの」について

全体では

- ・「マイバッグを持参する」が79%で最も高く、「必要なものを必要な量だけ買う」50%、「電気や水を節約して大切に使う」45%、「地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする」36%、「宅配便で再配達を減らすように工夫している」28%である。

年代別、男女別では

- ・「マイバッグを持参する」は、40代以上が82%～88%と高く、20歳未満が57%と低い。
- ・「地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする」は、70歳以上が57%と高く、年代が下がるにつれて低くなり、20歳未満は11%と低い。
- ・全般的に実践している各項目は50代以上が高い。一方、20代以下では、実践している各項目は低い傾向にあり、「特に心がけていることはない」と回答した人が8%～14%いる。
- ・実践している各項目で女性の方が高い傾向にある。一方、男性の約1割は「特に心がけていることはない」と回答している。

このことから

- ・「エシカル消費」という言葉の認知度に関わらず、「エシカル消費」を実践している人が多いといえる。
- ・ただし、20代以下や男性では、「エシカル消費」について「特に心がけていることはない」とする割合がやや高いといえる。

2 今後の取組み

- (1) スマートフォンやパソコンを中心に、若者から高齢者まで幅広い年齢層でデジタル機器が利用されているが、消費者には、個人情報や安易に提供しないことや、ネット活用のルールやモラルを順守することに十分留意するとともに、情報の真偽を正しく判断する習慣をつけることが求められる。

スマートフォン等の利用に関しては、使い過ぎによる心身への悪影響を感じている人も一定数いることから、スマートフォンやパソコンなどに触らない日や時間を意図的に作る「デジタルデトックス」を意識するなどして、「使い過ぎない」「依存しない」ことを心がけることも大切と思われる。

また、コロナ禍を契機に、近年、ネットショッピングなどのインターネット通販を利用する人が増えてきているが、「品物が届かない」「『1回だけ、お試し』のつもりが『定期購入』

になっていた」などの消費者トラブルも多く発生している。

このため、関係機関と連携しながら、消費者トラブル防止のための啓発活動や関連情報の提供に努めていきたい。

(2) 事業者に対しては、「セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化」や「個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守」を求める人が多いなど、消費者は「個人情報」の取扱いの厳格な対応を重視していることから、事業者団体との意見交換会などの機会に、こうした要望を伝えていきたい。

(3) 行政に対しては、適切な法整備や個人情報の適正使用に関するルールの構築・啓発を求める人が多い。

また、昨今のマイナンバーカードの取扱いに係る問題などから、誤登録や誤交付等防止の徹底も重視していることから、審議会などの様々な機会に、こうした要望を伝えていきたい。

(4) 「エシカル消費」という言葉の認知度は、徐々に高まってきているものの3割に満たない状況で、特に20歳未満の認知度が極端に低い。

一方で、「マイバッグを持参する」「必要なものを必要な量だけ買う」「地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする」などの行動は、20歳未満も含め「エシカル消費」という言葉の認知度以上に実践している。

こうしたことから、消費生活研究グループの活動などを通じて、今後も「エシカル消費」の具体的な実践例の提供とともに、エシカルな消費行動の意識づけなど、一層の普及啓発に努めていきたい。

V 回答者の意見

1 設問ごとの「その他」の意見

問1 現在使用しているデジタル機器は、次のどれですか。

- ・スマートTV (50代 男性 他1名)
- ・アマゾンファイヤースティック (50代 男性)
- ・アレクサ (60代 女性他1名)
- ・ファイブスティック (50代 女性)
- ・スマートスピーカー (50代 男性)
- ・テレビ (20歳未満 女性他1名)

問2 下記の項目に関して、デジタル機器・デジタルサービスを利用している頻度を教えてください。

- ・スマホ初心者 (70歳以上 女性)
- ・金融投資 (70歳以上 男性)
- ・メール・通話 (70歳以上 女性)
- ・趣味の情報収集 (50代 男性)

問4 スマートフォン、携帯電話の利用に関してどのような問題を感じていますか。

- ・キャリア決済できることにより、カード払い決済の金額を把握するのが手間になった。
(40代 女性)
- ・料金体系が複雑 (30代 男性)
- ・スマートフォンなど利用するに当たってWiFi代金も含めると月々の支出が大きい。(30代 男性)
- ・便利な反面、①～⑧のような心配事も多い。(50代 女性)
- ・スマホやPCの操作が慣れていない生活が辛い社会になっていることに若干矛盾・疑問を感じる。
(70歳以上 男性)
- ・スマホを紛失したり、故障などしたら、大変なことになるという不安を感じる。(50代 女性)
- ・電話・メール以外必要ないと思っている。(60代 女性)
- ・使うツールが決まっている。(70歳以上 女性)
- ・スマホの案内が気になり、集中力が続かないようになったと感じる。(50代 男性)
- ・飲食店の注文に使用する(タブレットの代わり)とき、全員がスマホを操作しており、会話がはずまない。(20代 男性)
- ・IDやPWの管理が不安。デジタル遺品の生前整理 (60代 女性)
- ・公共のWi-Fiを利用できる範囲がもっと広げればいいのと思う。(50代 女性)
- ・無くては生活できなくなったことが怖い。(50代 女性)
- ・いきなり料金が高くなる。(30代 男性)
- ・どうしてこんなに覚えられないのだろうか？ (70歳以上 女性)
- ・仕様不明時の説明がもっと簡単にできるようにしてほしい。(70歳以上 女性)
- ・人権、安全に不安 (60代 女性)
- ・必要でない。(70歳以上 女性)
- ・使い方がわからない。覚えられない。(70歳以上 男性)
- ・持っていない。(70歳以上 男性)

問6 キャッシュレス決済には何を利用していますか。

- ・一部の公共料金・税金 (70歳以上 男性)
- ・マイナンバーポイント (40代)
- ・銀行、普通預金、振込 (50代 男性)

問7 キャッシュレス決済を利用する理由をお聞かせください。

- ・荷物が減らせる。(ポイントカード等) (30代 女性)
- ・クレジットカードのみとか、特定されている場合、仕方なしに使う場合が多い。交通系アドは、小銭など用意しなくてよいので、あまり抵抗を感じない。(70歳以上 女性)
- ・JR, ANAの決済に必要なため。(60代 女性)
- ・店側がキャッシュレスの支払いを求めているため。(30代)
- ・現金の持ち合わせがない場合 (50代 女性)
- ・小銭(少額貨幣)がいない。(50代 男性)
- ・財布を忘れたときに助かったことがある。(50代 女性)
- ・利用したいサービスでクレジットカードのみ支払いが認められているため。(30代 女性)
- ・小銭でかさばらない。(30代 女性)
- ・割り勘が楽である。(20歳未満)
- ・キャッシュレスでしか払えないものがある。(20歳未満 女性)
- ・送金などのし易さ (20代 男性)

問8 キャッシュレス決済を利用しない理由をお聞かせください。

- ・年齢的に現金払い以外をしない。(70歳以上 女性)
- ・現金主義、ただそれのみ。(60代 女性)
- ・店側に不要なコストが発生するため。ただしPASMOは利用。(40代 男性)
- ・必要でない。(70歳以上 女性)
- ・マイナポイント利用のため。(40代)
- ・使用方法がわからない。(70歳以上 男性)
- ・知らないため。(70歳以上 男性)
- ・特別な理由はない。(20代 女性 他1名)
- ・まだ利用していない。(20歳未満 男性)
- ・銀行口座がない。(20歳未満 女性)
- ・登録していない。(20歳未満 男性)
- ・ギャンブルにキャッシュレスは使いづらいから。(20代 男性)

問10 問9で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。

- ・不正利用(原因不明) (40代 男性)
- ・店員の金額入力間違い、表示をみて違っていることが判明。(70歳以上 女性)
- ・不正利用の疑いがあるため、カードが一時的に使えなかった。(30代 女性)
- ・利用していないものの請求 (60代 女性)
- ・店がOKしていたのに、できないと言われた。(60代 女性)
- ・ポイント還元されなかった。(40代 女性)

- ・事業者の手続きミス（60代 女性）
- ・スマホの故障により、キャッシュレス決済できない期間があった。（40代 男性）
- ・自分の誤操作によりスマホ決済できず、現金で支払った。（60代 女性）
- ・SPAM メールが増えているような気がする。（50代 男性）
- ・なりすましのメールが再々ある。（50代 女性）
- ・利用しようとした。決済が導入されていないなかった。（40代 女性）
- ・店員が不慣れでできない。（40代 男性）

問12 問11で、「①普段利用している」または「②時々利用する」と答えた人にお聴きします。利用するインターネット通販の種類は何ですか。

- ・生協（50代 女性）
- ・サイトから。（60代 女性）
- ・ホテルの予約（60代 女性）

問14 問13で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。

- ・別の人が購入してしまった。（20歳未満 女性）
- ・商品届かず。お金も払っていない。キャンセルしても良いと連絡が来ているが、欲しいので、6か月くらい待っている。（40代 女性）
- ・気が付かないうちに有料会員になっていた。（70歳以上 男性）
- ・プレミアム会員の会費を取られていた。「プレミアム会員になる」のチェックボックスが紛らわしくつい押してしまっていた。（50代 女性）
- ・外箱が壊れたという理由で勝手に持ち帰った。（20代 男性）
- ・現金主義（70歳以上 男性）
- ・現在の生活で不自由な事柄がないので必要がありません。（70歳以上 女性）
- ・偽ブランド品が送られた。（50代 男性）
- ・二重払いになった。（40代 女性）
- ・相手の手違いで違う商品が届いたが、相手から連絡があり再配達があった。（20代 女性）

問15 デジタル化を進めるうえで、消費者に求められることは何だと思えますか。

- ・依存しない、デジタルデトックスの時間を作る。（40代 女性）
- ・複数あるデバイスの一元管理は、まだできないので、自分で管理する必要性（50代 女性）
- ・ネット広告に要注意（60代 男性）
- ・ネットを使用するに当たり知識（セキュリティ、モラル等を深める。（50代 女性）
- ・必要な時だけ利用する。（20代 女性）
- ・年寄りには難しい。（70歳以上 女性）
- ・よくわからない。（70歳以上 男性 他1名）
- ・デジタル化反対（70歳以上 男性）
- ・操作が煩雑、言葉も平生使わない、カタカナに困る。（60代 女性）
- ・デジタルとアナログを上手に使い分ける。（40代 男性）
- ・中国・韓国の企業のアプリを安易にインストールしないこと。個人情報収集され、口座情報を元に請求されるなどといったトラブルが発生しているから。（30代 男性）

問16 デジタル化を進めるうえで、事業者に求められることは何だと思いますか。

- ・広告収入のためとはいえ、不適切な広告(内容・表示方法・頻度)は、是正してほしい。(30代 男性)
- ・インシデント時のFsaなど監督官庁への報告及び?時の相談の徹底 (50代 女性)
- ・絶対に不具合がないことが必要 (60代 女性)
- ・ネット犯罪がおこらないようにするシステムの開発 (60代 女性)
- ・関心が無いといえは嘘ですが、必要性に乏しいです。(70歳以上 女性)
- ・人件費の削減につながる。(30代)
- ・高齢者でもわかりやすい事 (70歳以上 男性)
- ・操作方法の学習の機会増大 (70歳以上 男性)
- ・わかりやすく告知する義務が必要 (70歳以上 男性)
- ・慣れていない高齢者にも分かり易くスムーズにできる仕組みのアプリの開発を望む。(70歳以上 男性)
- ・スマホの機能・操作を学ぶ場所の常設 (60代 女性)

問17 デジタル化を進めるうえで、行政に求められることは何だと思いますか。

- ・デジタル化による効率化(人員・時間・費用)と利便化 (30代 男性)
- ・デジタルに依存しすぎない、デジタルが使用できない時の対策など。(50代 女性)
- ・トラブル時の原因及び情報公開 (70歳以上 男性)
- ・①未成年者に対する安全性の確保 ②学校教育における格差の出ない支援 (50代 女性)
- ・製作施策の誤りに気付いたら、速やかにこれを認め、転換を図る事 (60代 男性)
- ・義務的な使用でないのと、私としては生活に支障がないため。(70歳以上 女性)
- ・高齢者にわかりやすく説明。しかし、必要ですかね。(70歳以上 女性)
- ・0~100歳の世界で何がしたいか目的を決めてどの年代もウエルビーイングを感じられるデジタル化を。
(60代 女性)
- ・誹謗中傷をできないよう事業者を取り締まる。表現の自由といえど、匿名のコメントは表示しないなど規制してほしい。(40代 女性)

問19 「エシカル消費」に関する次の具体的な行動のうち、あなたが実践しているものはどれですか。

- ・エシカルな取り組みについての新聞記事などに目を通す。(50代 女性)
- ・マイバッグ、SDGsは、結構だが、もっと本質的な効果を求めてほしい。やっているふり感はいらない。(60代 男性)
- ・環境に負荷をかけない洗剤、他日用品を購入、使用 (60代 女性)
- ・「もったいない」と言って育った年齢なのでいろんなことで意識はあると思う。(70歳以上 女性)

2 自由意見

○デジタル化に肯定的な意見

- ・便利な生活になりつつある。(20代 女性他2名)
- ・暮らしや社会が便利になる。(20代 男性他7名)
- ・技術が進歩することで今よりよりよい社会になると思う。(20歳未満 男性他2名)
- ・これからの社会生活で大切なこと。(20歳未満 女性他1名)
- ・デジタル化に対応していく必要がある。(20代 男性他2名)
- ・どんどんデジタル化を進めるべきだ。(20代 男性他1名)
- ・デジタル化になると社会は豊かになりいいと思う。(20歳未満 男性)
- ・デジタル社会は地域社会に貢献する。(20歳未満 男性)
- ・デジタル化により、商品情報を正確に得ることができ、速やかに購入することが出来る事がいい。
(60代 男性)
- ・デジタル化による革新はマイナンバーやインボイス制度の導入にみられるように必須であり、これが公平、公正な社会の実現につながります。安全かつ適正な活用を促進するため、技術開発や人材育成、悪用者には厳格なペナルティーが求められると思います。(50代 男性)

○デジタル化に否定的・慎重な意見

- ・全てデジタル化していくのは違うと思う。わかりにくくなることが多い。(20歳未満 男性)
- ・デジタル化に賛成できない。(60代 女性他1名)
- ・デジタル化は慎重に進めていくべきである。(20代 女性)
- ・デジタル化は人の生き方を豊かにするものである一方で、普段では接することのないような危険な考えの持ち主(犯罪組織や人権を軽視している人)ともかかわりを持ってしまう可能性が怖いと思う。(30代 男性)
- ・メリット、デメリットがあり、注意が必要(20歳未満 女性他4名)
- ・過度なデジタル化はよくないと思う。バランスよく公平に受けられるユニバーサルサービスの提供が求められる。(40代 男性)
- ・「自分の身(情報)は、自分で守る」ことをより求められる社会。丸裸になる(情報)ことを前提にした社会。デジタル化は便利ではあるが、自由なようで案外そうではないと思う。電気がなければ何もできないのに、電気は常にあると思っているし、全てデジタル化してしまうのはリスクが高い。(50代 女性)

○消費者としての心構え

- ・デジタル化により、どんどん世の中は便利になっていく。悪用されることのないよう気を付けながら利用していきたい。(50代 女性)
- ・デジタル化への理解、トラブルの対処をしつつ、より便利になる部分は積極的に取り入れたい。
(20代 女性)
- ・デジタル活用技術を積極的に習得したい。(70歳以上 男性他3名)
- ・デジタル化を進めるうえで、消費者に求められることはネット活用の技術を積極的に習得すること。
(20代 男性)

- ・デジタル機器に対する知識をもっと身に付けなければならない。(40代 女性)
- ・デジタルに依存しない、しすぎないことも重要(20代 男性他2名)
- ・トラブルを引き起こすこともあることを一人ひとりが理解すべきである。(20歳未満 男性)
- ・社会のデジタル化で、生活が便利になる事は実感しているが、安心・安全に利活用できるように消費者として、情報収集し、慎重にチャレンジしたい。(60代 女性)
- ・自分の考え方をしっかり持ち、デジタル化を良く知ってついていけるようにしたい。(70歳以上 女性)
- ・デジタル化のデメリットもしっかり把握していくべき。(20歳未満 女性他2名)
- ・自分の利用範囲を知って使う。(70歳以上 男性)
- ・現代社会では必要不可欠なデジタル化であるが、SNSの匿名性により犯罪に利用されたり、取扱者の不注意による個人情報の遺漏が生じたりすることを念頭に置いておく必要がある。(60代 男性)
- ・想像もしなかった技術が形になっていく中で、思いもよらなかったトラブルに遭うこともある。ある程度は自分で身を守る知識を積極的に得ることも必要だと思う。(40代 女性)
- ・デジタル機器は便利だが、ある調べ物をすると、別の関連サイトに飛んで、気づけば使いすぎていることがよくある。必要なことだけで使えば、とても便利だが、向き合い方が難しいと思う。
(20代 女性)
- ・デジタル化社会になるのは当然のことであり、それについていくよう努力しないとだめだと思う。自分の事は自分で守るのが原則であると考えている。自分のせいではない部分については、行政が一定程度お手伝いさせていただくイメージを持っている。(40代)
- ・様々な情報を簡単に得ることができ、とても便利な社会になった。と同時に個人情報の漏えいや個人の誹謗中傷などの問題も出てくるため、対策などしっかりしたうえで、個々が責任を持って生きていく必要があると思う。(40代 女性)
- ・デジタル化により、日常生活が便利になる事は望ましいが、それに伴ってセキュリティや個人情報において犯罪につながるような問題も多く発生している。個人個人が関心を持って、正しい知識を深めることが必要だと思う。(50代 女性)
- ・デジタル化とアナログのバランスを考えて、リスク管理をするべき。(40代 男性)
- ・デジタル化とうまくつきあっていき、スピーディかつ正確に仕事やものごとが進めていけるように視野を広げていく。(30代)

○法整備 ・ 行政の取り組み等について

- ・デジタル化が進むのは良いこともあるが、その分危険も多いので、安全に利用できるような制度があったらと思う。(20歳未満 女性他1名)
- ・デジタル化に対する規則を充実させること。(20歳未満 男性)
- ・素早い法整備と罰則の強化(50代 男性他1名)
- ・SNSの法整備は急務の課題であると思う。(20代 男性)
- ・デジタル化社会の実現により生まれる新たな課題や状況をいち早く把握し、法整備などの防止、対応を行ってほしい。(40代 女性)
- ・誹謗中傷に対する法整備やシステムルール制限等について取り組み・PRが必要だ。(30代 男性)
- ・利用者の利便性のみ宣伝されているが、法整備が追い付いていない中での、笑える様な、利用だけの推進はどうかと考えられる事のみ多く、とても残念でならない。(70歳以上 女性)
- ・例えば、高齢者は公共交通機関以外の手段を持たない。(お金持ちはタクシーなどバンバン使えばいいかも)という前提で考えてみるとしよう。やはり公共交通機関の運行状況(市町村のバス運営も含めて)へのアクセスを容易にし、しかもかなり明快なユーザビリティを伴った、デジタ

ル施策が必要と思う。(60代 男性)

- ・行政の提供するサービスは誰もが利用可能なわかりやすいものであるべき。(50代 女性)
- ・行政コストと受益者が受ける便宜のバランスを取らないと、将来の納税者負担になりかねない。
(40代 男性)
- ・政府・行政の明確な方向性と丁寧な説明とデジタル難民を出さない計画的な取り組みが大切。あくまでも、政府・行政の都合ではない国民(市民)目線が大切だと思います。(70歳以上 女性)
- ・デジタル化は必要不可欠な流れで止めることはできない。しかし、過渡期には必ず弱者が一定数出て恩恵にあずかることができなかつたり、又トラブルなど被害に遭うことが考えられる。できれば、市単位など身近な行政において情報等で取りこぼしが生じないよう進めてほしい。(70歳以上 女性)
- ・コロナ禍でデジタル化が一步進んだ感じはあるが、自身はアナログ人間なのでこれまで通り、アナログで良い分野はアナログで行い、デジタルの分野はデジタルで行う。政府はデジタルを進めようとしているのだが、自治体の職員も国民もデジタルに詳しい人はまだまだ少ない。無理にあせる必要はないと思う。(40代 男性)
- ・デジタル庁を設置し、推進を早期に進めたい気持ちは理解できるが、説明不足や真意が不明な事など、国民の理解を得られるように進めて欲しい。又、プロセスを評価できるよう、国民に対して聞く耳を持って取り組み、柔軟な対応が必要だと考えている。(70歳以上 男性)
- ・もっと国や県、市が主導でデジタル化を進めていかないと日本のデジタル化は進んでいかないと
思う。便利な社会になる様、どんどんデジタル化を進めてほしいです。(40代 男性)
- ・SNSによる誹謗中傷の取り締まり強化 (50代 男性)
- ・ネット販売など(携帯電話契約を含む)における取引留意事項を明瞭化する。(50代 男性)
- ・私たち消費者は、機械の仕組みや、情報の真偽が判るように読み書き能力を高めたい。そして事業者や行政はその支援をしてほしい。(70歳以上 男性)
- ・デジタル化は単なるシステム化と異なり、本来は行政サービスの質を向上しつつ、国民、県民の生活サービスをより良くするものである。その周知をもう少し徹底しながら、全てが進むとみんなが安心して安全な生活ができる社会になる。これの消費に係る部分を構成していくのが、消費者庁の元での国民・県民の関わりと思う。(50代 女性)
- ・社会の仕組みを作っている人、社会を動かしている人たちが高齢でネット情報社会についていけない。使っていないから進まないのだと思う。(30代 女性)
- ・小さな画面で広い世界につながってしまうので、便利な分、トラブルから守れるようなシステムの管理、教育も一緒に進めてほしい。(30代 女性)
- ・デジタル化により情報を簡便に入手できる反面、情報の非対称性は拡大しているように思う。事業者において適切な情報開示を促進させる施策の重要性は高まっているのではないかと考える。
(60代 男性)
- ・進めるためにポイントを付けて進める。これはおかしい。誰がお金を出しているの？(60代 女性)
- ・個人情報などのセキュリティを強化する法律を分かりやすく整備されたものを作ってほしい。
(60代 女性)
- ・デジタル化によって、インターネットショッピングが気軽にでき、社会の情報が速く大量に出回り便利になった。反面、犯罪や詐欺が多く、ネット上で行われるようになっていて、規制が必要だと思う。(60代 男性)
- ・便利な部分がある一方で、個人情報が特定されたり、流出したりする危険性が高いことが、心配だ。また、SNSによる匿名の誹謗中傷や犯罪加担、フィッシング詐欺などどんどん巧妙かつ陰湿なものが増えており、巻き込まれないように対策や規制の強化を求めたい。(40代 女性)

○高齢者への配慮や意見

- ・自分がもっと歳を取ったら使え住みにくい社会になる不安。今の高齢者は使えてない人も多いのではないのか。その人たちをどう援助していくのか。（50代 女性）
- ・高齢者にとって難しすぎる。（70歳以上 女性）
- ・年齢的に覚えるのが難しくあまり利用しない。（70歳以上 女性）
- ・カタカナ用語についていけないかも。（70歳以上 女性）
- ・年齢と共に、デジタル化に付いていくことは難しい。（70歳以上 女性他2名）
- ・デジタル化のスピードが速すぎてついてゆけない。（60代 女性他1名）
- ・高齢者は不便（60代 男性）
- ・高齢になってついて行けなくて困る。（70歳以上他1名）
- ・急激なデジタル化に付いていけない世代にも配慮しつつ進めてほしい。（60代 男性）
- ・高齢者が置き去りにになっていないかと思う。（40代 女性）
- ・弱者(老人、子供など)の保護（70歳以上 男性）
- ・高齢化社会に在って、機能を理解して対応できない。（70歳以上 女性）
- ・ついていくのに大変ですけど、新しいことが学べて楽しいですけど、教えてもらっても忘れてしまうのが残念です。（60代 女性）
- ・将来を担う人たちに負となるものを残さない。（70歳以上 男性）
- ・高齢者に支援が必要（20歳未満 女性）
- ・お年寄りが付いていけなくなる。（20代 男性）
- ・高齢だから、不安だからとデジタル社会を拒否している人が多いように感じる。いやが上でもデジタル化社会に突き進んでいるのだから、誰一人取り残さないような社会にしていきたいと思います。（70歳以上 女性）
- ・お年寄りなどデジタルに弱い人たちに寄り添うことが大切（20歳未満 女性）
- ・便利になってきてる一方で高齢者がデジタル化についていけないように思う。（20歳未満 女性）
- ・社会全体がいろいろな分野で進化・デジタル化していく中、デジタル化とはかけ離れた生活環境にいる自分がついていけないことを実感する。（70歳以上 女性）
- ・デジタル機器を使えたら良いことが沢山ありそうだが、高齢になると習っても意味が分かりづらく覚えられない。（70歳以上 女性）
- ・デジタル化社会についていけない大勢の高齢者が安心して生活できる環境づくりをお願いします。（70歳以上 女性）
- ・デジタル化は大変便利だが、誰でも使えるものではない。取り残される人のことも考えてほしい。（70歳以上 女性）
- ・年齢的なこともあるが、なかなかついていけない部分がある。どのような人にも簡単に利用できる工夫を行政にはお願いしたい。（60代 女性）
- ・将来、デジタル化はもっと進んで、各方面での利便性は増すと思うが、高齢になっていく自分がどこまで取り入れていけるか不安である。（70歳以上 女性）
- ・便利さは感じるが、先行きが案じられ、不安しかない。（70歳以上 女性他1名）
- ・今のところ、便利に利用しているが、今後高齢化してゆくに連れ、少し心配している。（60代 男性）
- ・世の中の移り変わりが激しいので高齢者にはついていけない。高齢者に優しい分かり易い方法がないものか。（70歳以上 女性）
- ・だんだんついていけない事が多くなり、皆様に助けられながら生きてるので、指導方よろしくをお願いします。（70歳以上 女性）

- ・デジタル社会になり、自分の能力の範囲内で利用するように心がけている。間違いを起こしてからでは遅いので。(70歳以上 女性)
- ・デジタル化が進む事によって、参加したい、申し込みをしたい事が危ぶまれるのではないかと思うことがある。操作も複雑で面倒に思うことがある。(60代 女性)
- ・デジタル化に弱い高齢者に対する啓発活動を積極的に推進すること。(70歳以上 男性)
- ・高齢者はこの社会における弱者である。分かりやすく安全な利用社会の構築を望む。(60代 男性)
- ・高齢者にも利用しやすいデジタル化を進めてほしい。(60代 女性)
- ・老若男女が安全、安心して利用できる環境づくりをお願いしたいです。(40代 女性)
- ・高齢者への指導、講習会等の開催を頻繁に！！ 参加しやすい環境づくり(老人会等)
(70歳以上 男性)
- ・高齢少子化が進み、デジタル化は必須なアイテムになります。が、高齢者にはハードルが高い。易使用化、情報の安全(もれない等)が図られたらうれしいです。(60代 女性)
- ・デジタル化の進行が早いので、ついていけない人や高齢者を支援する体制の整備をすること。
(60代 男性)
- ・「2025年の崖」問題といわれるように、企業のデジタル化は急速に進めていく必要があると思われる。日常生活におけるデジタル化社会の推進については、高齢者への配慮を忘れないでほしい。
(70歳以上 女性)
- ・デバイスの技術革新、ソフトのバージョンアップしたものは親切にやさしく説明すること。
(70歳以上 男性)
- ・デジタル化社会になるため、不慣れな高齢者なども適応できるようにしていきたい。若い人にお任せでなく、教えてもらい、慣れて自立していけるようにしたい。(70歳以上 女性)
- ・とても便利になったと思うが、高齢者にとっては不便だと思う。対策をとるべきである。
(20歳未満 女性)
- ・高齢者にとってデジタル機器が身近で扱いやすく、便利な物となります様に(恐怖心を持たない)！
(70歳以上 女性)
- ・デジタル化になることはとても良いことだと思うが、年配者に対しての配慮がほしい。年配者でも楽しく使用できる、カンタンに使える等・・・。(70歳以上 女性)
- ・複雑すぎず、簡単で利用しやすくしてほしい。高齢者が増える時代にあったデジタル化社会にもしっかり対応すべき。(70歳以上 男性)
- ・便利になると思いますが、私たち、高齢者にもわかりやすく、使いやすいものにして欲しい。
(70歳以上 女性)
- ・デジタル化が進んでいくのは、これからの少子化時代に向かって仕方がない面がありますが、その際、アナログ世界(アナログ化に対応してくれる人、機関など)も残しておかないと取り残される高齢者が沢山でてくると思うのです。
(70歳以上 女性)
- ・高齢者のデジタル難民が増える恐れはないでしょうか？日々、進化していくので。(30代 女性)
- ・年配の人や、不得意な人にとっては、使いにくい場合もあるので、そのような人が不利にならないように願う。(40代 女性)
- ・PCやスマホを使いこなして、なるべく永く住み慣れた自宅で過ごしたい。新情報や、判らない操作を教えてもらえるシニア向けの常設相談所を設置してほしい。(官民共同) (60代 女性)
- ・デジタル化を進めるべき部分と、昔ながらの残しておくべきツールとを上手に組み合わせながら、誰一人取り残されない世の中にみんなで取り組んで行く必要があると思います。(40代 女性)
- ・今後もますますデジタル化の方向に向かうと思われるが、高齢者等弱者は取り残されているように感じるので、それが課題と思う。(60代 女性)

- ・高齢化社会の中で、QRコードで見てください。〇〇のホームページで見てくださいの案内が多い。76歳の私には、抵抗を感じる。(70歳以上 女性)
- ・高齢者が安心して使えるようになってほしい。(20代 女性)
- ・高齢者だからできない、わからないではなく、利用できる、利用するための環境整備や意識改革が必要だと思う。(60代 女性)
- ・高齢者に使いやすいように分かり易く説明していくことが大切…デジタル格差が生じないよう。(60代 女性)

○情報格差

- ・デジタル化を進め情報格差をなくすことが大切 (20歳未満 男性他 1名)
- ・情報格差(高齢者)への対応 (30代 男性)
- ・若い人ほどデジタル社会に適応していると思うが、年上の人ほど学べる機会が少ないため情報格差が起きている。(20代 女性)
- ・社会に在ってデジタル機器の使用が難しい人も多い。デジタルだけに頼らない、できない人にも優しい方向に進めば良いと思う。(50代 女性)
- ・デジタル化が進めば、生活は便利になる(なっている)反面、年配の情報格差や個人情報漏洩が気になります。(40代 女性)
- ・デジタル化が進むことによって使いこなせる人とそうでない人の差(デジタルデバイド)が広がるのが心配です。(20代 男性)
- ・デジタルの利用は便利だが使えない人のことも考えないといけない。(20歳未満 女性)
- ・デジタル化は便利になる面もあるが、情報格差に繋がる。(20歳未満 女性)
- ・格差のない便利な社会に出来たらいいけどお年寄りにとっては少し難しい社会になるかもしれない。(20歳未満 女性)
- ・様々な提出物などもスマートフォンやパソコンからの回答を歩求める物が増えてきた。スムーズにできる物もあれば、説明がよくわからず、回答が難しいものも多々ある。実施する方も分かり易い回答の仕方を工夫するなど努力してほしい。対応が難しい人もいるので、分かり易い対策を工夫してほしい。ある男性二人の会話「スマホもパソコンもできない。子供も、孫もないし、どうしていいか分からない。自分達には難しい」そんな人もいることを考えてほしい。(70歳以上 女性)
- ・情報格差が広がりつつある。もっと積極的に、格差を少なくするよう行政にお願いしたい。(70歳以上 女性)
- ・人は便利な方に流れるので、デジタル社会が主流になっていくのは普通であるが、情報格差はどうしてもできるため、支援は必要と思う。(30代 女性)
- ・性善説に基づくと非常にやりがいのある大切なことと感じる。一方でそれを悪用する人が必ず出てくる現実に対応するというたちごっこを繰り返している。情報格差が生まれない社会にするにはどうすれば……しっかり考える必要がある。(50代 男性)
- ・デジタルを活用している人と、そうでない人との二極化が進んでいるが、上手にデジタルを生活に取り入れることで、貴重な時間を有効に活用出来る。「自分には無理、関係ない」という意識を持たず、今の時代に乗ってほしい。自分自身も日々、チャレンジしていきたい。(50代 女性)
- ・デジタル化は、便利で、様々な可能性を秘めていると思われるが、情報弱者な高齢者にとっては、息苦しさや生活の辛さを感じるようになっていくと思われる。もっと高齢者にやさしくゆったりとした社会の風潮を望む。(70歳以上 男性)
- ・デジタル機器に慣れていない世代への対応が不可欠。デジタル化することによる不便、不都合が発生しないような対策が必要。(40代 女性)

- ・今やスマホがないと、レストランのメニューさえ見られないことがある。高齢者や障害者を一部切り捨てられていると思うときがある。どうしてもスマホを操作できない人もいる。(30代 女性)
- ・インターネットから匿名性を無くする必要がある。世界を挙げて制度を作るが、工学的な解決法を開発すべき。(40代 男性)
- ・チャットGPTにより、人が退化、墮落していかないようにすることが大切だと思う。(60代)
- ・XR(VR, AR..など)が、身近に使えるようになって手軽にいろいろな世界を体験できるようになったが、現実と仮想の世界が区別できなくなって、今までになかったような犯罪が増えるのではと心配である。(子供がゲームの世界と現実の区別がつかなくなってきたように) (60代)
- ・デジタル化することにより、仕事の効率化を図っているが情報量が膨大になりかえって業務が煩雑になり、心の病を引き起こしているような気がしている。(60代)
- ・好むと好まざるとにかかわらず、デジタル化社会に対応しなければ生活が成り立たない。にも関わらず、デジタル格差は広がるばかりではないか。台湾の様にデジタル格差の小さな社会を目指すためには、政治家を選ぶ際の国民の意識レベルが問題と思う。(70歳以上 女性)

○教育、学ぶ機会

- ・子どもの教育が必要 (50代 男性)
- ・義務教育からのモラル教育の徹底が必要 (50代 男性)
- ・技術の進歩は加速度的に進むので、人間としての正義、優しさを失わないよう、子供達に教育することが大事。教員、親、周りの人の人間教育も必要 (70歳以上 女性)
- ・IOTなどデジタル化が進むことは、日々の生活をより便利にするとても良い変化だと思う。しかし、ネットリテラシーの不足により、トラブルが絶えないことが悲しく思う。そのため、幼少期からのネットリテラシーの教育をより拡充することが良いのではないかと思う。(20代 男性)
- ・便利だと思うが、怖い部分もあるのでデジタル化について、自分で学ぶ必要があるが、なかなか頭がついていかない。(70歳以上 女性)
- ・子ども世代は生まれた時から、デジタル化社会におり、どんな機械も簡単に使い、しっかりと使いこなせているが、しっかりと意識を持たず利用しているため、トラブルに巻き込まれるケースが多いと思う。周りの大人がしっかりと見守り、トラブルに巻き込まれることなく、使えるよう指導していくべきと考える。(40代 女性)
- ・デジタルは私たち国民にとって本当に必要なのか、又、必要と義務化づけるのであれば子供も年配者にもっと「ていねい」に教育し、間違いの無い社会を国の威信にかけ永い目で考えてほしい。
(40代 女性)
- ・ついていけないこともたくさんありますが、便利になっていいです。そのために教育も必要です。
(30代 女性)
- ・最近の犯罪について、教育(家庭、社会、学校)も、大きく関係しているように思う。制度の問題ではなく人間として。(60代 女性)
- ・配信サービスやSNSなどで近年、中国製・韓国製アプリの利用が増えている(T i k T o k、S H E I N、L I N Eなど)。これらのアプリを利用するときは自分の個人情報(口座情報含めて)がアプリの開発元に利用されていることを常に気をつけること。(30代 男性)
- ・メディアリテラシーを身に付けることが大切だと思う。(20代 女性他1名)

○ルールやモラル

- ・人間としてのモラルの必要性が第一である。(70歳以上 男性)

- ・インターネットを使う上での基本的モラル・ルールを身に付ける必要、学ぶ機会が必要
(20歳未満 女性)
- ・デジタル化は便利な反面危険を伴うこともあると感じています。安全に使う体制が整うのであればとても便利な社会になる。利用者がモラルをもって使うことが安全安心に使うことに大きく影響すると感じました。(20代 女性)
- ・決まりやルールを守ってデジタル機器を使用していきたい。(20代 女性他1名)
- ・ルールなどを強化する必要がある皆が守れるようにすることが大切(20歳未満 女性)
- ・孫世代にしっかりルール、モラルや怖い体験などを教育の場で教えてもらいたい。それが、社会にでてからの礎となるので。(60代 女性)
- ・デジタル化について消費者はルールを守り、事業者は安全なサービスを提供することが重要である。
(20歳未満 男性)
- ・インターネットを利用する際はルールやモラルを重視すべき。(20代 女性)
- ・とても便利なものだが使い道を間違えると大きなトラブルになる恐れがあるので正しい使い方で利用していくことが大切(20歳未満 男性他1名)
- ・世の中が新しくなっていく感じがして気に入っています。しかし、トラブルも増えるのでマナー教育が大切(20代 男性)
- ・とても便利だが、リスクも多くあり、小さい頃から継続的にルールやマナーについて学ぶ機会が必要と思う。(30代 女性)

○セキュリティ対策

- ・セキュリティが強化されていくべき。(20歳未満 男性)
- ・情報漏洩の心配が多少あるがいろいろな動作がスムーズに行えるのでいいことである。
(20歳未満 男性)
- ・便利だと考える反面使い方を間違えると大きな損害を受けるのでそこが怖いと感じる。
(20歳未満 男性)
- ・デジタル化が進むにつれて危険性も高まる可能性がありそれに伴い注意を徹底することが大切である。(20歳未満 男性)
- ・デジタル化が進む中で、マイナンバーの使用が便利になる反面漏えい問題に気を付ける必要がある。
(20歳未満 男性)
- ・デジタル化によって便利になっていく一方、すぐに個人情報が抜き取られてしまったり、悪用され拡散されてしまったりするため、これらの保護を重点的にすると良い。(20歳未満 女性)
- ・私の世代は授業で習い機会が増えたのでついていけるが、親世代はデジタル苦手と言っている。いつも危なそう、信用できないと言っているので、セキュリティの強化して欲しい。(20代 女性)
- ・便利になっていく一方で、ウイルスや詐欺は増えるという被害があり、デジタルに対して不信感を抱く人もいる、セキュリティ強化が必要だ。(20代 男性)
- ・セキュリティの強化やモラルを守って活用することが大切(20代 男性)
- ・全てのモノがオンライン上で管理されることは利便性と共に情報漏洩の危険性持っています。そのリスクを取り除いていくことが求められる。(20代 女性)
- ・ウイルス対策を勉強していても、実際に自分の持っている機材に入れるには、ハードルが高く感じる。一緒にやってくれるサービスの様なものがあると嬉しい。(20代 女性)
- ・デジタル化により、社会が便利になっていくのは、とても良いことだと思うが、それに伴って情報の流出などの問題があるので、注意して利用しなければいけないと思っている。(20代 男性)

- ・便利でいいことだけど人間ではないので全てをデジタルに委ねてしまうのは危険（20歳未満 女性）
- ・職務上、どうしてもデジタル化できない部分とデジタル化したい部分（したいができない部分も含む）がある。うまくつきあっていけたらと感じている。（30代 女性）
- ・便利になるのはもちろんだが新しいリスクが生まれるのも事実、難しい問題である。
（20歳未満 男性他1名）
- ・デジタル化は便利ですが、たびたび不具合があると多くの影響が出てしまいます。その影響を最小限に抑えることが求められていると思います。また、そういった影響(リスク)を理解した上で、心を豊にすることも必要だと思います。（30代 男性）
- ・急速に進むデジタル化に全くついていけない。キャッシュレス決済は便利で利用しているが、リスクをあまり分かっておらず心配にもなる。（40代 女性）
- ・便利になっている面、トラブルが多発している点でどう対処するかが重要になる。（20歳未満 女性）
- ・デジタルサービスの充実でインターネットを使って便利になった世の中ですが、インターネットが使えない人、トラブルも多発しているので、安心安全にすべての人が使えるような世の中になって欲しい。（20代 男性）
- ・デジタル化が進むにつれて便利な面が目立っているが、同時に安全性に対してもしっかり目を向けていくべき。（20歳未満 女性）
- ・便利な反面、危険を伴うことも多いので、暮らしの中でうまく使い分けしていかなければいけないと思っています。（40代 女性）
- ・便利になって良い面もあるが、セキュリティ等心配な面もある。（女性他2名）
- ・セキュリティが整ったデジタル化がより多く進むといい。（ニュースなどで不安なことを聞くことがあるため）
（40代 女性）

○個人情報

- ・デジタル化になると個人情報の漏洩が問題となっているのでセキュリティ管理をするとよい。
（20歳未満 女性）
- ・自分、他の者も含め個人情報の取扱いに注意すること。（20代 男性他1名）
- ・デジタル化になるといろいろなことが便利になるが反面、個人情報など自分の大切な情報が流出するかもしれないので気を付けていかなければならない。（20代 男性）
- ・行政、企業は個人情報の取り扱いを厳格にすべき。（20代 男性）
- ・消費者、事業者、行政のすべてが安心安全にデジタル化された社会で生活できるよう努力しなければならない。（20代 男性）
- ・買い物や学習方法など便利になる一方、悪用されないように個人で対策をとることが必要
（20歳未満 女性）
- ・利用による利便性と犯罪防止策の徹底を図り不安感を払拭させる社会づくり（70歳以上 女性）
- ・便利な面もあるが個人情報の取り扱いには十分注意が必要である。（20歳未満 女性）
- ・個人情報の管理に不安があるが、利用している。（60代 男性）

○マイナンバーカード

- ・情報格差を解消するための支援や教育も大事だが、それよりも、個人情報の漏えい対策やマイナンバーカードの誤登録の発生予防など基本的なことを徹底し、県民が安全に暮らしていけるような環境を作ってほしい。（20代 女性）

- ・マイナンバーカードのトラブルが多いことから、健康保険証を廃止しない方が良いのでは！
(50代 男性)
- ・マイナンバーカードが、ニュースなどで大混乱になっているのを目の当たりにして少し不安になり、使用することが怖くなっている。返納する人も増加しているようだ。(説得力のある説明がほしい)
(60代 女性)
- ・国会議員をはじめ、高齢の方が多く、どこまでわかっているのか？マイナンバーの件から不信感が一杯だ。その対応にスピード感を感じないのはリスクをわかっているのではないのか？疑いたくなる。(40代 女性)
- ・マイナンバー制度こそ、構築・整備されていくことと考える。どんなことが「できる制度にするか」が見えない。(60代 男性)
- ・マイナンバーカードの登録誤りを早く解決してほしい。(60代 男性)
- ・マイナンバーカードで個人情報を管理することは不備が多く不安である。今までと同じで必要ない。保険料金を支払っているのに、1枚のカードに全部を紐づけて国民のすべてを管理する必要は考えられない。国民意志不在の制度と考えられる。(60代 女性)
- ・マイナンバーの保険証適用が、来年春と政府が言っているが、全員(国民)が持っているわけではない！実施するのであれば、自己申告の交付ではなく、配布してほしい。(配布後の手続きは自分でやるとしても) (60代 女性)
- ・マイナンバーカードの適用について、ソフトが適正に使用できる様にする。使用できないエラーが発生するようではまだまだ・・・？(70歳以上 男性)
- ・マイナンバー制度には断固賛同しない。反対。マイナカード、マイナ保険証も廃止あるのみ(私は作っていない)。身分証明も保険証もこれまで通りの紙媒体で十分。タブレットを使った教育にも違和感しか覚えない。あんなのは体と心を壊すだけだ。SDGS やらエシカルやら横文字を並べてバッジをつけて、実のところ、金もうけしか考えていない。女性差別をしてはばからない「オッサン」ないしは「オッサン社会」に怒りを禁じえません！！マイナもデジタル化もマジョリティ目線。許せない！！(50代 女性)

○フェイクニュース、情報の真偽等

- ・情報の真偽を自分で見極めなければならない。(20歳未満 男性他1名)
- ・フェイクニュースの見分け方がわからない。(20代 女性)
- ・偽物の情報に騙されないことが必要である。(20歳未満 女性)
- ・フェイクニュースにもかかわらず批判を受けている芸能人をよく見るので誹謗中傷についてもっと考えるべき。(20歳未満 女性)
- ・AIアプリの悪用によるフェイクニュース、イラストの自作発言など学びや努力しない人に違和感を感じる。(20歳未満 女性)
- ・自分で情報の内容を取捨選択し、正しいか否か判断する能力を持つ必要がある。(40代 女性)
- ・デジタルにおいては、日々進化しているので、間違った情報に惑わされないように注意しなければならない。(60代 女性)

○コミュニケーション

- ・デジタル化によって作業の効率化やコスト削減のメリットがあるが、情報だけが飛び回り人との交流するき下記が減っていくと思う。(20歳未満 男性)
- ・人とのコミュニケーションの場が少なくなっていく少し寂しいと感じる。(20歳未満 男性)

- ・便利ではあるが、人と人のコミュニケーションも大切で、安全で快適な暮らしにはバランスが大切と思う。(70歳以上 女性)

○その他

- ・デジタル化で世の中が便利になっていく反面、情報格差やトラブル等が顕著に表れてきているような気がする。デジタル化のメリットを皆が享受できる世の中になれば良いと思う。(20代 男性)
- ・新しいものが増えていく中で、流れについていけない人を置いていかずにみんなで歩幅を合わせて進めて行くことが大切 (20歳未満 女性)
- ・デジタル化は推奨されるべきだが、デバイドには気を付けなければならない。(40代)
- ・デジタル化が進みすぎてついていけない。高齢者にとっては、アナログもある程度必要だ。又、子供がお財布携帯などで、お金の価値が判らなくなってくるのが心配だ。(60代 男性)
- ・必要以上にデジタル化と個人情報の漏えいを結びつけて怖がっている人の多くは、知らないことの恐怖心による。どんどん便利な面や、セキュリティの面など情報発信してほしい。(50代 男性)
- ・買い物や情報収集、会話などスマホなしでは過ごせない世の中になって非常に便利な半面、詐欺などはすごく心配です。防止のため、使い方をよく理解して啓発や対策などを学び、被害に遭わないようにしたいです。(60代 女性)
- ・個人情報を守られ、便利なサービスを安心して受けることができるようになればよい。(40代 女性)
- ・上手に使うと生活社会が今まで以上に豊かになると思う反面、マイナス面、問題点も出てくると思う。その兼ね合いをうまくすることが大事だ。(60代 女性)
- ・これからどんどんデジタル化が進みますが、アナログと併用していきたい。(50代 女性)
- ・AIに頼りすぎない。(70歳以上 女性)
- ・変化していくのは仕方のない事、当然のことと思うが、ついていけない人へのフォローが必要と思う。不安を覚えている人も少なくないのではないか。(50代 女性)
- ・便利になる事もある反面、不便になる事もあると思う。(20代 男性)
- ・便利になったことも多いが、大切なことが忘れられていくような気がする。(60代 女性)
- ・日々進出し、学ぶべきことが多すぎる。(20代 女性)
- ・デジタルは意識しないと目に入らない。(40代 女性)
- ・これからはデジタル化が欠かせない事は理解できるが、ついていくのが大変だ。便利さや、楽さは分るが、年齢もアナログ世代だが、三世同居をしていることで助かっている。(60代 女性)
- ・デジタル化に伴い難解な用語が多く使用されている。(70歳以上 男性)
- ・会社のデジタル化(棚卸など)が遅い。(30代 女性)
- ・誰もが使いやすい過ごしやすい社会づくりの工夫が必要(20歳未満 女性)
- ・セキュリティやモラルの問題等、日々気になる事が沢山あるが、個人的には今のところ、トラブルもなく、効率的で便利を享受している。(50代 女性)
- ・日本は海外に比べて遅れていると思う。特に行政、役所のやり取りに紙が多すぎる。消費者協会もやり取りがほぼ紙でアナログすぎるのではと感じてしまう。もっと積極的にデジタル化を図ってほしい。もちろん、同時に使えない人の為のサポートも一緒に。(30代 女性)
- ・キャッシュレス化が進むと思うので、1円玉、5円玉は廃止して。10円未満の値段をつけない社会にする。(60代 女性)
- ・SNS、キャッシュレス決済など、同じことができるサービスが多すぎる。又、操作が複雑すぎる。もう少し操作性に統一感を図れば、年配の人でも使いやすいサービスになると思う。(40代 女性)
- ・オンラインでミーティングや学習ができるので良い。(20代 男性)

- ・雪国のハンディ克服のため、雪国こそもっと、テレワークや、オンライン授業の先進地域になっていくべきだと思う。(50代 女性)
- ・通信障害などが発生したときの対応策についても考えていきたい。(20代 女性)
- ・Society5.0の実現により、更に便利な世界になると思う。(20代 男性)
- ・カタカナ(日本語以上)が多くなりすぎてわかりづらい。(60代 女性)
- ・横文字、カタカナ語が多くて理解しにくく、途中であきらめる。(70歳以上 女性)
- ・デジタル化社会と言っても行政はやたら外国語を多用し、日本語での訳を併記するなら、日本語を優先して言葉を選ぶことが必要だと思う。(70歳以上 女性)
- ・ネット環境(インフラ)(パソ通、ISDN-50代、ADSL・光ネット-40代・30代、WiFi-20代)の発達の切替時に若かった 導入時の世代毎の分断のミゾをなくす。パソ通時代に現役だった人は化石だし、今の40代が一番何でもわかるのでは。リーダーシップをとれる。若者は黎明時を知らなさすぎて、逆に怖い。(40代 女性)
- ・情報の伝達量とスピードが比較にならない程、多く速くなる分、”自分の求める情報”というものをしっかり見定める力(教養、見識、知識 etc)が今まで以上に必要になるのではないと思う。
(40代 男性)
- ・全てをいきなり切り替えるのではなく、ハイブリッドから始め、数年かけてからの移行を。
(30代 男性)
- ・インターネット上での犯罪対策を強化することが大切だ。(20代 女性)
- ・便利な一方、使い方次第で悪にもなると思う。自分で心得ながら、気を付けて使用していきたい。
(20代 女性)
- ・利便性は感じるが、マスターしていないので時代に乗り遅れそう。(70歳以上 女性)
- ・いろいろなデータ管理が楽になった。(20代 男性)
- ・自由に選べるからこそ。個々が良いものを勉強(学習)できる環境も必要 (30代 女性)
- ・もっと効率よく進めて無駄な税金使わないで欲しい。(40代 男性)
- ・グローバルな社会にはついていくしかないと思っている(仕方ない・・・) (70歳以上 女性)
- ・どんどん発展して行ってほしいです。(20歳未満 女性)
- ・良いことも悪いことも両方上げられると思う。上手にデジタルと付き合っていくべきだと思う。
(20歳未満 女性)
- ・自分の身は自分で守るしかない。(20歳未満 女性)
- ・うまく使えればよいものだから正しく使用するための知識が求められる。(20歳未満 女性)
- ・怖い (60代 女性)
- ・情報管理の徹底。中国は信用できない。(70歳以上 男性)
- ・震災などの備えを確実に構築してほしい。(50代 男性)
- ・健康面等への影響を考慮して、規制する必要(部分的に、SNS等)もある。(50代 女性)
- ・街中Wi-Fiよりも公共の建物施設にフリーWi-Fiがあればもっと利用しやすくなるのにといつも思う。(60代 女性)
- ・安全性と使いやすさ (30代 女性)
- ・人間尊重(対面、心の交流を基本にしたい) (70歳以上 女性)
- ・使い方に気を付けなければ問題が起きやすい。(20歳未満 女性)
- ・便利になったが危険も増えた。(20代 男性他1名)
- ・使い方を誤らなければ問題ない。(20歳未満 男性)
- ・危険ではあるが、時代の変化であり上手に使えるようになって欲しい。(20歳未満 男性)
- ・身の回りにはキカイが多くあり技術に対応できるようにしたい。(20歳未満 男性)

- ・自分でできることを考え行動していこうと思います。(20歳未満 女性他1名)
- ・コンピュータを使いこなせるようになりたい。(20歳未満 女性)
- ・人によって生活のしづらさが分かれると思う。(20歳未満 女性)
- ・SNSの使い方を改めて考え直すべき。(20代 男性)
- ・使いすぎに注意 (20歳未満 男性)
- ・便利だが、外に出る機会を減らさないようにしたい。(40代 女性)
- ・P a y P a yのチャージの手数料化は要らない。(20代 男性)
- ・もっと安い方がいいです。(20代 女性)
- ・DXの時代、社会になること自体は悪くはないが、悪質だったり、おかしいことが起きたりするのでもう少し気を付ける〇〇くらいは進めてほしい。(20歳未満 男性)
- ・デジタル化社会についていくのが難しい年齢になった。このアンケート文書の回答欄にチェックを入れる方法がわからない。■にしたが、作業中に何度も番号が崩れてしまい、修正に時間がかかった。電子メールで回答を求めるなら、何かくふうしてほしい。(70歳以上 男性)
- ・ネットが関係して起こる事件などが最近多くなっているので減ったらいい。(20歳未満 女性)
- ・どんどん複雑化してきているように思うので、自身はシンプルにと生活を意識している。
(70歳以上 女性)
- ・私自身70才以上の一人者なので、現在の生活に十分に維持していますので・・・！！
(70歳以上 女性)
- ・デジタル化の環境が整う前に、日本の人口が激減する。自給自足に向けての政策の方が生き延びるのに大事 (40代 女性)
- ・ゴミを出さないようにしている。(野菜の皮ごと料理するようにしている) (70歳以上 女性)
- ・今回のようなアンケートこそ、デジタル化が必要と考える。(ペーパーレス、集計業務の合理化等)
(50代 男性他1名)
- ・デジタル化のアンケートを紙でやることに違和感がある。(30代 男性)
- ・この紙(アナログ)アンケートが無駄、SDGsでない。紙がもったいない。なぜ、このアンケートをデジタル化できないのか疑問。Time is money (40代 男性)
- ・このアンケートが紙であることに違和感。電子アンケートにして集計も楽にすべきかと思います。
(30代 女性)
- ・このアンケートが紙での回答のみというところに遅れているなど感じる。アンケートフォームは簡単に作れます。(30代 女性)
- ・まずはアンケートをデジタル化できたら良いと思う。集計時間の短縮、印刷費の節約などメリットがたくさんある。(20代 男性)
- ・エシカル消費の間19について、環境の側面が強く出ている。もっと、幅広い選択肢があった方がよかったと思った。(40代 男性)
- ・エシカル消費とは、消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら、消費活動を行うこと。(60代 女性)

暮らしの中のデジタル化について ～ 安心・安全に利用できるデジタル環境を！ ～

富山県消費者協会・消費生活研究グループ連絡協議会（令和5年6月）

<調査の目的>

私たちの日常生活は新型コロナウイルス感染症の影響によって、様々な分野のデジタル化が急速に進んでいます。消費生活でもデジタルサービスなどの利用が促進され、消費者の行動が多様化しています。一方で、デジタル化は消費者に利便性を与えるばかりではなく、消費者トラブルにもつながることがあります。

今回は、一昨年の調査に続き、より安全なデジタルサービスの利活用やこれからのデジタル化社会で快適な消費生活を送るためのあり方について、検討することを目的にアンケート調査を行います。

ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

<回答方法>

- ・全部で6ページあります。当てはまる番号の枠内に✓印をつけてください。
- ・「その他」を選択された場合、()内に具体的な内容をご記入ください。
- ・なお、回答いただいた内容は統計的に処理し、個人の情報を公表したり、調査の目的以外に使用することはありません。

あなた自身についてお聞きします。(記入漏れにご注意ください。)

- ・年代 ①□ 20歳未満 ②□ 20歳代 ③□ 30歳代 ④□ 40歳代
⑤□ 50歳代 ⑥□ 60歳代 ⑦□ 70歳以上
- ・性別 ①□ 男性 ②□ 女性 ③□ 回答しない
- ・職業 ①□ 給与生活者 ②□ 自営・自由業 ③□ 家事従事者
④□ 学生 ⑤□ 無職 ⑥□ その他 ()
- ・家族構成 ①□ 1人(単身) ②□ 夫婦のみ(1世代)
③□ 夫婦と子供または親と自分(たち)(2世代)
④□ 親と子供と孫(3世代) ⑤□ その他 ()
- ・住所(市町村) _____ 市・町・村)
- ・住居の形態 ①□ 戸建 ②□ 集合住宅 ③□ その他 ()

問4 スマートフォン、携帯電話の利用に関してどのような問題を感じていますか。
(いくつでも)

- ① 通信料や機器代が高い
- ② 電波状況が不安定な時や、機器に不具合が生じることがある
- ③ 契約の変更や解約の手続きが面倒である
- ④ 不審なメールやSMSが送られてくる
- ⑤ スマートフォンの操作方法がよくわからない
- ⑥ 動画やゲームなど1日の利用時間が長い
- ⑦ 目や姿勢が悪くなった
- ⑧ スマホ依存やゲーム依存になっていると思う
- ⑨ その他 ()
- ⑩ 特にない

Ⅲキャッシュレス決済について

問5 キャッシュレス決済を利用していますか。

- ① 利用している→問6、7、9へ
- ② 利用していない→問8へ

問6 キャッシュレス決済には何を利用していますか。(該当するものすべて)

- ① クレジットカード
- ② 交通系以外の電子マネー (WAON、nanaco、楽天Edy など)
- ③ 交通系電子マネー (Suica、ICOCA など)
- ④ QRコード、バーコード決済 (PayPay、LINE Pay など)
- ⑤ その他スマホ決済 (ApplePay、GooglePay など)
- ⑥ デビットカード
- ⑦ その他 ()

問7 キャッシュレス決済を利用する理由をお聞かせください。(いくつでも)

- ① 現金を触らずに支払いできる
- ② スムーズに支払いを完了できる
- ③ 現金を持ち歩く必要がない
- ④ 各種カードのポイントが得られる
- ⑤ キャッシュレス決済のキャンペーン (例：割引、ポイント還元) など、お得になることがある
- ⑥ 支払履歴が分かるなど、お金の管理がしやすい
- ⑦ その他 ()

問8 キャッシュレス決済を利用しない理由をお聞かせください。(いくつでも)

- ① 情報漏えい、セキュリティが不安
- ② スマートフォンやカード等の紛失・盗難が心配
- ③ 無駄遣い、使い過ぎが心配

- ④ キャッシュレス決済の使い方が難しい
- ⑤ 現金払いの方がメリットが多い
- ⑥ 特に必要性を感じない
- ⑦ その他 ()

問9 キャッシュレス決済を利用して、トラブルがありましたか。

- ① あった
- ② なかった
- ③ 利用していない

問10 問9で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)

- ① クレジットカードの紛失・盗難
- ② スキミング (クレジットカード等から情報を不正に抜き取る行為)
- ③ フィッシング詐欺 (偽のメールから偽サイトに誘導し、個人情報を盗む詐欺)
- ④ なりすまし (クレジットカード等所持者本人になりすましてカードを利用する行為)
- ⑤ QRコード決済の不正利用
- ⑥ 事業者による情報漏えい
- ⑦ 店舗の端末機器不具合・故障等による決済エラー
- ⑧ 通信障害等による利用不可
- ⑨ その他 ()

IV インターネット通販の利用について

問11 インターネット通販を利用していますか。

- ① 普段利用している
- ② 時々利用する
- ③ 利用していない

問12 問11で、「①普段利用している」または「②時々利用する」と答えた人にお聞きします。利用するインターネット通販の種類は何ですか。(いくつでも)

- ① ネットショッピング (ショッピングサイト等で商品を購入)
- ② デジタルコンテンツ配信サービス (動画、音楽、電子書籍、ゲーム等の配信)
- ③ ネットオークション
- ④ フリマサービス (ネット上で商品等を個人間売買するフリーマーケットサービス)
- ⑤ その他 ()

問13 問11で、「①普段利用している」または「②時々利用する」と答えた人にお聞きします。インターネット通販を利用して、トラブルはありましたか。

- ① あった
- ② なかった

問14 問13で、「①あった」と答えた人にお聞きします。それはどのようなトラブルでしたか。(いくつでも)

- ① 「1回だけ、お試し」のつもりが「定期購入」になっていた
- ② 代金をカード払いや振込みで支払ったのに、品物が届かない
- ③ 写真や表示と違う商品が届いた

- ④ 届いた商品に不具合があった
- ⑤ 返金・返品等を求めても販売業者が対応しない
- ⑥ 販売業者と連絡が取れない
- ⑦ 本物そっくりの、なりすましサイトだった
- ⑧ オンラインゲームの課金を繰り返し、料金が高額になった
- ⑨ 無料のアダルトサイトが突然「有料登録完了」となり、高額な料金を請求された
- ⑩ その他 ()

V 今後のデジタル化社会のあり方について

問15 デジタル化を進めるうえで、消費者に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

- ① ネットの活用技術を積極的に習得する
- ② ネット活用のルールやモラルを守る
- ③ 写真やアドレス・パスワード等の個人情報を安易に提供しないなど、ネットによるトラブルにあわないようにする
- ④ フェイクニュースにだまされないなど、情報の真偽を判断できるようにする
- ⑤ その他 ()

問16 デジタル化を進めるうえで、事業者に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

- ① セキュリティ対策や個人(顧客)情報漏えい防止対策の強化
- ② 個人情報の適正使用に関するルールやモラルの順守
- ③ 誇大広告や不正取引の禁止
- ④ 安全で便利なオンラインサービスの拡充
- ⑤ 情報格差(デジタル・デバイド^(*))を解消するためのサポート
(*)情報通信技術を利用できる人とできない人の間に生じる格差のこと。
- ⑥ デジタル機器、デジタルサービスの安価で品質のよい提供
- ⑦ その他 ()

問17 デジタル化を進めるうえで、行政に求められることは何だと思えますか。
(3つまで)

- ① 公正なデジタル化社会実現のための適切な法整備
- ② デジタル関連の人材育成
- ③ 情報格差(デジタル・デバイド)を解消するための支援
- ④ 情報教育、啓発活動の充実
- ⑤ 個人情報の適正使用に関するルールやモラルの構築・啓発
- ⑥ 企業のデジタル化を推進するための支援
- ⑦ マイナンバーカードによる行政サービスの拡大
- ⑧ マイナンバーカード関連サービスでの誤登録・誤交付等防止の徹底

- ⑨ まちなかや公共施設等のフリーWi-Fi環境の整備
- ⑩ ネットによる誹謗中傷などの権利侵害や犯罪への対策強化、相談体制の充実
- ⑪ その他 ()

問18 私たち消費者は、デジタル化社会が進む中で、人や社会、環境、地域など周囲に配慮したエシカル消費(倫理的消費)を推進することが求められています。

あなたは、エシカル消費という言葉を知っていますか。(1つだけ)

- ① 意味まで理解している
- ② おおむね理解している
- ③ 聞いたことがある
- ④ 知らない

問19 「エシカル消費」に関する次の具体的な行動のうち、あなたが実践しているものはどれですか。(いくつでも)

- ① マイバッグを持参する
- ② 必要なものを必要な量だけ買う
- ③ エコマーク、グリーンマークなど認証マークのついた製品や、フェアトレード製品(*)を選ぶように心がけている

(*)生産者の生活に配慮した公正な価格で、継続的に買い取る取引をされた製品

- ④ 地産地消を心がけ、地元で生産されたものを買う、地元で買物をする
- ⑤ 被災地や福祉作業所などの商品を購入する
- ⑥ 電気や水を節約して大切に使う
- ⑦ リサイクル、アップサイクル製品を買う
- ⑧ 寄付付き製品を買う
- ⑨ 宅配便で再配達を減らすように工夫している
- ⑩ その他 ()
- ⑪ 特に心がけていることはない

デジタル化(社会)について、あなたの考えを自由に記入してください。

ご協力ありがとうございました。

この調査に関するお問い合わせ先
 富山県消費者協会(県民共生センター内)
 TEL076(432)5690

**暮らしの中のデジタル化について
～安心・安全に利用できるデジタル環境を！～
調査報告書
(令和5年12月)**

富山県消費者協会

〒930-0805

富山市湊入船町6-7（県民共生センター内）

TEL 076-432-5690

FAX 076-432-5693