

第5回デジタル活用支援アドバイザリーボード 議事要旨

1. 開催日時：令和4年9月16日（金） 10:00～11:30
2. 場所：Web 会議
3. 出席者：（敬称略）

【構成員】

安念 潤司（中央大学大学院法務研究科教授）、北 俊一（株式会社野村総合研究所パートナー）、瀧 俊雄（株式会社マネーフォワード執行役員CoPA・Fintech 研究所長）、長田 三紀（情報通信消費者ネットワーク）、若宮 正子（特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会理事）

【オブザーバー】

（関係事業者・関係団体）

福島県会津若松市（株式会社エヌ・エス・シー）、鹿児島県肝付町、宮崎県都城市、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、一般財団法人日本データ通信協会、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザリー合同会社

（関係省庁）

デジタル庁国民向けサービスグループ、デジタル庁デジタル社会共通機能グループ、総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課地域情報化企画室、国税庁デジタル化・業務改革室、文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課、厚生労働省保険局医療介護連携政策課保険データ企画室、消費者庁消費者教育推進課

4. 配付資料

資料1：令和3年度デジタル活用支援推進事業の総括

資料2：令和4年度デジタル活用支援推進事業の実施状況

参考資料1：「デジタル活用支援アドバイザリーボード」開催要綱

5. 議事要旨

（1）開会

（2）議事

①資料1に基づき、事務局から説明が行われた。

②意見交換

<瀧構成員>

他人に勧める可能性を「0～10点」で評価した時、「9点、10点」を付けた方の割合が半分を上回っているというのは、非常に受講者の満足度が高いということであり、本事業が高い評価を得ているのだと受け止めている。

講習会の開催回数で参加人数を割ると、開催1回あたり、受講者が1人～2人のように思える。全国展開型のところは大体受講者が平均1人というような状況で、地域連携型の方は5人ぐらいなのかと思う。このような事態は最初から想定されていたのか、あるいは、例えばコロナが収束してくる中で状況が変わっていくような期待値はあるのか、という点をお聞きしたい。

<事務局>

地域連携型の講習会の箇所数や受講者数が増える余地があるのかという質問だと思うが、本事業も2年目に入って、今年度地域連携型への申請数は予想を超えて増えた。おそらく箇所数や講習会の実施回数は伸びていくのだろうと思っている。まだ開催1回あたりどのくらいの方が参加するかというところまで分析はできていないが、2年目ということもあり、地域連携型に対してはある程度認知されてきているのかと考える。我々としては地域連携型の講習会等により、携帯ショップのないところにも講習会等を開催していきたいと考えているため、ニーズの掘り起こし等は引き続き行う必要があると考えている。

<若宮構成員>

携帯ショップ以外で講習会を行う際、課題として練習用のスマホ機種をそろえるということが挙げられる。これについてどう対策しているのか。この課題は、地域連携型の展開が進まない理由の1つではないか。

もう1点、全国展開型の場合は、なかなか講習会開催場所に行くことが大変だと考える。やはり出前サービスもこれから必要となってくるのではないか。

また、ポスターに写る人の表情が明るいのは、すごく高く評価できる。総務省事業のポスター等は真面目な表情をしているものが多く、何か難しそうでとっつきにくい印象があったので、非常に良かったと思っている。

<事務局>

補助事業の経費の中に、レンタルスマホで運営ができるよう対策は取っているが、そのやりにくさにより、現場で採用されていないところもあるのが現状である。このような課題に対して、分析を進めていきたいと考える。

市域がそもそも広く、中心街以外のところにどうリーチするかというところで講師派遣のニーズがあるだろうというのは、我々も同様に考えている。ただ、講師派遣に対して、実はあまり自治体等から手が挙がっていない。どこに本質的な課題があるのか、例え

ばその制度が知られていないだけなのか、あるいは制度の使い勝手が悪いのか等、現在調査の最中である。現場の状況を踏まえ進めていきたい。しかしいずれにせよ、講師派遣のようなスキームでリーチしていくところに潜在的なニーズはあるとは考えているので、分析を進める必要があると考えている。

<北構成員>

NRIのアンケート調査の対象者は一般生活者に比べはるかに意識が高い人だと思うが、そのような方々でさえ、80%以上の方が内容については「知らない」と回答している点で、まだまだ認知度を高める努力が必要だと考える。アンケート結果を見ると、講習会の理解度、NPS、スマホへの関心の変化で非常にいい数字が得られているが、有料のサービスではないため、必ずしも手放して喜んではいけない。「友人・知人に勧めるか」の設問に「0～6点」と回答した、いわゆる批判者と言われる人たちが4人に1人いる。恐らく昨年度、この事業を通じてさまざまな課題が出てきているのだと思う。昨年度の課題を総括し、本年度の事業に、具体的にどのように活かされたのかという点についてご説明いただきたい。

<事務局>

令和3年度のアンケート分析で出てくる「0～6点」という回答について、どのような問題があったかは調べ切れているわけではないが、やはり説明や教材の分かりにくさが挙げられているのは把握している。それがやはり類型Bにおいて、講師の質のばらつきなどから上記のような回答者が多かったとも考えている。その点については、講師の方への研修方法を見直すことで対応している。昨年度は、スマホの使い方を中心とした、講師が覚えるべき知識に関する研修を実施したのみで、教え方までは研修を実施していなかった。今年度、知識についてはe-learningであらかじめ学んでもらった上で、集合研修では教え方も含めたところまで実施している。今年度改めてアンケートをとり、このような形式の講師に対する研修がどこまで有効だったかという点も踏まえ、引き続き取り組んでいきたい。

<安念座長>

サービスが無料なのに不満だという人というのは必ず出るが、何かそれに関する仮説みたいなものはあるか。

<北構成員>

「友人・知人に勧める可能性」について、「5、6点」辺りが多いのか、「0～2点」辺りが多いのかななどによるが、おそらく「5、6点」辺りに固まっているのではないかと思っている。この「0～6点」の中身が気になる。

スマホ教室の講師達も、シニアに教えるということを特別な資格として規定され、講習を受けた上で講師となっている点からも、若い人がシニアに教えるのは難しいことだと思う。

講師の質のばらつきによって、「0～6点」を付けた方が出てきているのではないかな。

<瀧構成員>

もし「0～2点」を付ける人がいるとすると、「もう本当に無理だ。」と感じている人がいてもおかしくないのかなと思う。そのような層に対しては、e-learningによる講習会開催もあり得るのかもしれないと考える。

<長田構成員>

アンケートの「友人・知人に勧めたいと思うか」という設問について、私はあまり他人に勧めることを普段しない人間なので、勧めるかと聞かれたら勧めない。それは別に満足していないからではない。このような人もいないのではないかなと思う。

また、携帯ショップで開催された講習会について、満足度が高いという話があったが、それは自分のスマホで教えてもらえるということも要因なのかなと思う。一対一で、同じ端末を持っている人同士で講習会が開催できれば一番良い。

また、「デジタル活用支援推進事業を知っているか」という設問について、事業の名称自体として認知することはあまりないと考えている。ポスターを見たことがありますか、という聞き方がまだ良いと感じた。

<若宮構成員>

シニアは習ったことは理解できるが、その後それが役に立っていない。講習会を受けた時分かったとしても、継続性がなく時間が経つと忘れてしまう。講習会を受講したことのある人のコミュニティのようなものを作り、そこで継続性を維持していくようことができれば、内容理解から友人に勧めたりすることにつながるのではないかな。

③資料2に基づき、事務局から説明が行われた。

④意見交換

<北構成員>

派遣先の申請が少なかったのは、ひとえに認知度の問題だと思う。今後の取り組みで派遣先となる自治体に公募を働きかければ、間違いなく数字は上がってくると考えている。

それよりも派遣講師の方の資格が気になっている。前回の会合でこの点について議論したところだが、結局、派遣講師の資格はどのような要件になったのか。

<事務局>

個人資格と法人資格があり、個人資格の方に関しては、個人が所属する組織・法人等が取りまとめて申請を行うことで、純粋な個人からの応募はできないというような要件となっている。法人資格の方は、法人のまま申請を行うということで、前回の会合での議論内容から変更はない。

<北構成員>

その中でさらにどういう人、という要件はないのか。希望したら全員受け付けるということなのか。

<事務局>

法人の方はそのままである。個人の方に関しては2つ要件がある。取りまとめる会社がICT企業であるか、もしくは取りまとめられた個人の方がICT関係の業務に就いているか、どちらかのor条件である。

<若宮構成員>

なるべく早い段階でオンライン会議の仕方というのを教えてあげてほしい。今の一番の問題点は、シニアは教わっても継続性がないということだが、オンライン会議の仕方を教えておけば、分からないことを質問できる。しかし、現状講座として取り扱われていないというのは、そもそもそのような事情をあまりご存知ではない方が多いからだと思う。講座としてあれば便利だと思うので、ぜひ考えていただきたい。

それから、「80歳問題」が深刻である。次の機種変更をするハードルが上がるが、これは規則で決まってるわけではない。それぞれの会社の内規ではなく、できないならできないと何かしかり線引きした方が良い。勉強会に行っても無駄ということになってしまう。

それから本事業で使用されている用語について、もう少し素人にも分かりやすい名称をつけてほしい。「全国展開型」など、何の事だか分からない人は多いのかと思う。

また、その講座は何のためにやるのか、基本的な意義を素人にも分かりやすいよう説明してほしい。（診察券のかわりにマイナンバーカード、健康保険証のかわりにマイナンバーカード…これはなぜか、等）分かりやすい解説のビデオ等を流していただければと思う。

<事務局>

「80歳問題」について、ご指摘を踏まえ現状等を確認するところからやるべきだと考えている。

それから素人の方にも分かりやすいネーミングについて、分かりやすく説明をするというのを心がけるということは当然であり、工夫をしていきたい。

またオンライン手続き、あるいはマイナポイントみたいなものを含め、なぜ先行して手続きだけやるのかという点については、おそらくそのニーズの掘り起こしにつながっていないということだと思われる。一方、これはあくまで国の予算事業であり、その予算内で注力すべきポイントを絞らなくてはいけない、という点もある。そこの兼ね合いをとる必要があるが、事業として意義があるということが一番大事なことだと思うので、そういう観点を大事にしながら進めていく必要があるのかと考える。

<長田構成員>

「80歳問題」について、やはり契約の際にいろいろ勧められてしまい、全く必要のないものの購入やサービスの手続きをしてしまう高齢者を救う必要がある。絶対にそのようなことがないのであれば、安心して大丈夫と言えるが、なかなか難しいかなと思った。どう解決していくかについては、消費者庁を含め話し合っていく必要があるのかと思う。

<瀧構成員>

実際に講習会を受講したり、スマホを使い始めて1ヶ月目のような方が結局何を使えるようになったかなど、何がコア・コンテンツになっているのかについて改めて確認すべきなのかと思う。非常に魅力的に見えても、実際に使おうとすると結構難易度の高さを感じてしまうものがこの中には結構ある気がしている。本事業としては、高齢者の方々がスマホを使いやすくなったかという情報を得るのが大事なのと同時に、関心はあるが事後的に使われていないものは、別途その他の行政としての課題なのかと思う。その2つを切り分けられるように、何か事後調査でうまく使えている人たちの中央値の姿や、ペルソナをもう少し理解すべきなのかと思う。

<事務局>

次回のアドバイザリーボードの日程議事等の詳細については、別途メールでご案内を差し上げたい。

(3) 閉会