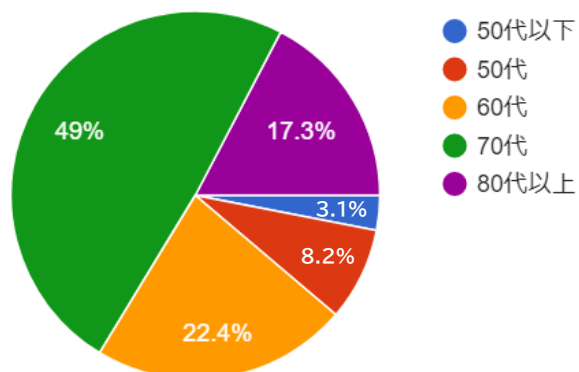


デジタル機器・サービスについてのアンケート2022（中間報告）

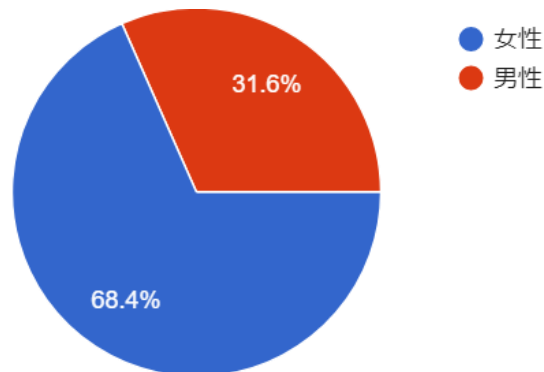
（最終報告は2023年1月に公開）

1. あなたのプロフィールを教えてください

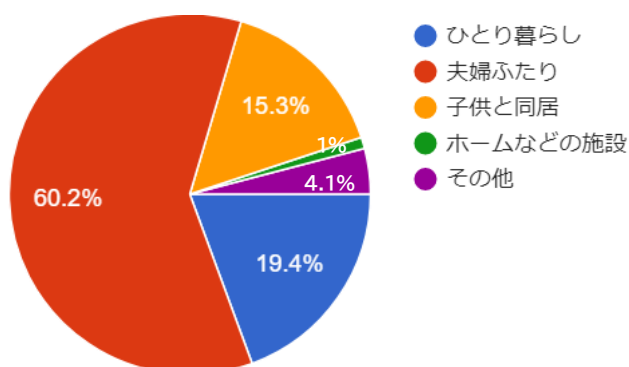
年齢



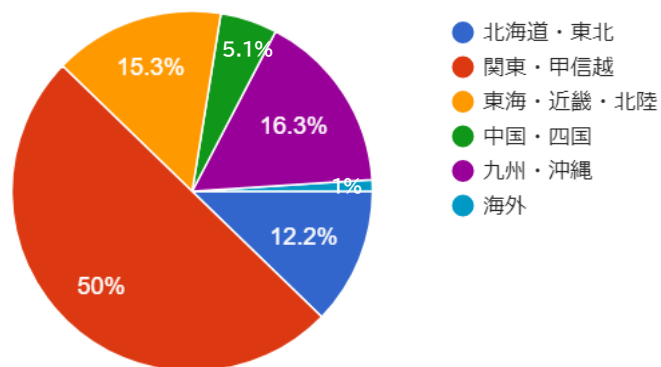
性別



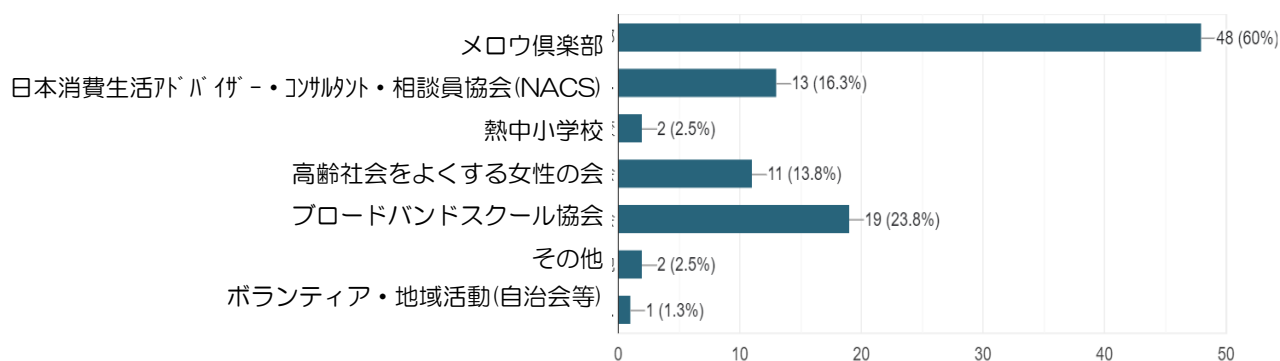
暮らし



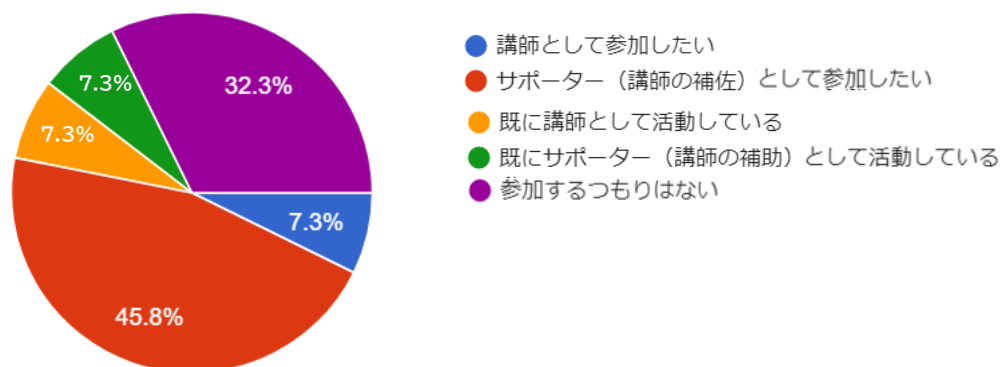
お住いの地域



所属（重複回答可）

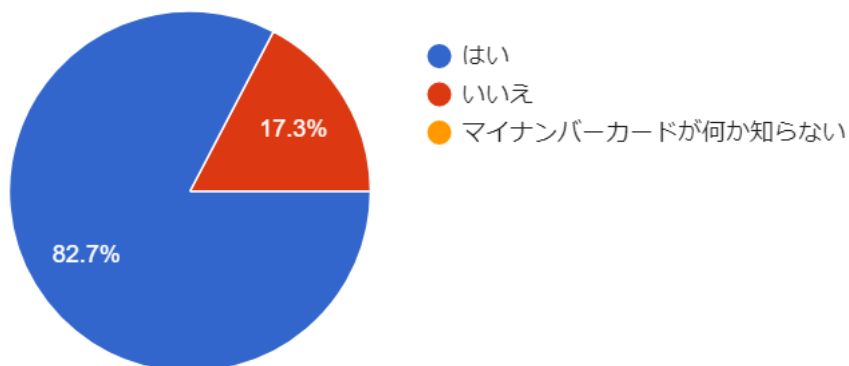


地域のICT講座の支援活動に参加したいと思いますか？

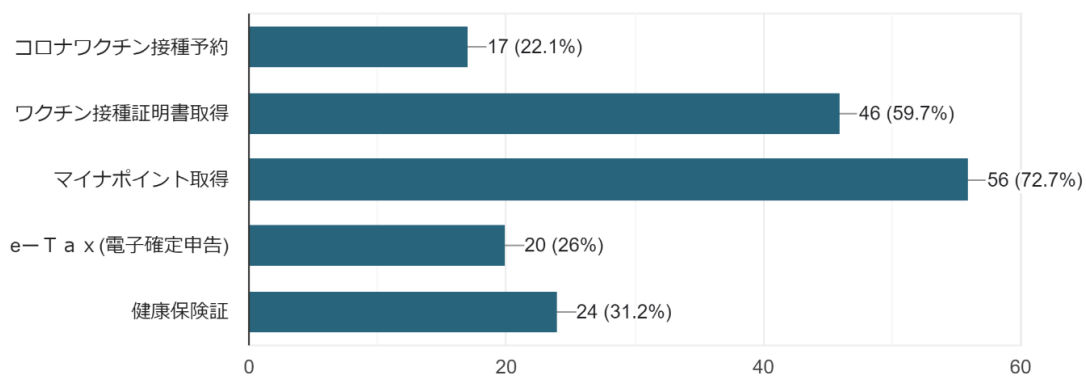


2. マイナンバーカードについて教えてください

マイナンバーカードを持っていますか？



マイナンバーカードで利用したサービスはありますか？（複数回答可）



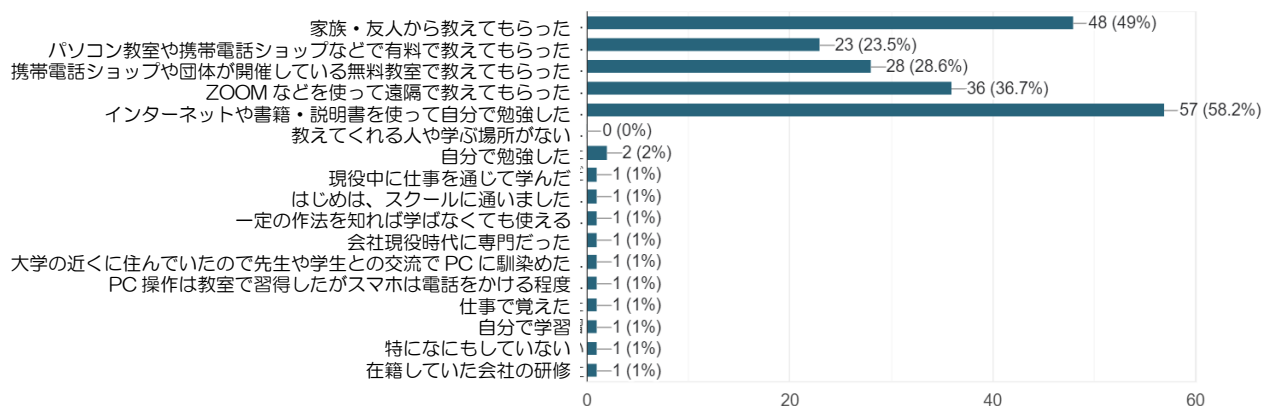
マイナンバーカードについて、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

- ・特になし
- ・報酬を受け取るためにカード両面コピーし郵送するのはおかしい。なぜ番号をメールでおくれないのか？
- ・あまり使い満ちがないので、現在は只持っているだけです
- ・報酬を受け取るのにカードのコピーを送ってほしいといわれ面倒!
- ・ポイント取得もまだ！ 個人情報の漏れは本当に大丈夫なのだろうか？
- ・あまり利用する機会がない
- ・まだ使い方がいまいちです
- ・健康保険証と一体化され持ち歩く必要が生じると、紛失により悪用されないか懸念される
- ・マイナポータルを使用する際、マイナンバーカードを読み取るので、マイナンバーカードも携帯する必要があり面倒。マイナポータル一本にしてほしい。
- ・健康保険証を登録したが、利用できる病院や薬局が少なく利便性が感じられない。
- ・もう少し活躍できる余地が有るようになります。シンガポールで暮らしていた頃、マイナンバーカードは、無くてはならないものでした。
- ・ハローワークでの運用は進んでいます。
- ・最初にもらったのは不具合が出て再発行。カードが悪いのに費用を取られた。品質を良くして欲しい。再発行に時間がかかりすぎる。その間使えず役に立たなかった。
- ・ワクチン接種証明書取得のマイナンバーカードがスマホにかざしても 1 時間以上意識しない
- ・窓口が混んでいて中々取りに行けない
- ・街で、よく見かける光景ですが、お支払いの時、カードを利用する方が、増えています。カードが、かなり沢山持っておられます。その中に、マイナンバーカードも、含まれるわけだから、私も含めて、ある場所を、決めておく必要性がありますが、忘れてしまいそうな感じもします。
- ・老人クラブをもっと活用して普及させたほうがいいと思います
- ・銀行口座の紐づけが難しい
- ・簡単に自分のマイナンバーを知られるのが困る。番号をすぐ見られない工夫が欲しい。
- ・持ち歩いてなくすことが心配です。
- ・住民票取得できただけで、医療関係ではまだ対応できてないが、来年 電子確定申告をしてみたいと思います。
- ・過去について言えば、説明通りに行かないときには、自治体のサポートを受けて解決した。
- ・マイナンバーカードに情報を集約したとき、紛失したらどうなるのでしょうか？
- ・海外在住のため該当しません
- ・市長の反対によりコンビニにて住民票などコピー出来ず遠くまで出向かなくてはならなかった
- ・もっとメジャーにだれでも簡単に使えるように普及促進して欲しい。
- ・マイナンバーカードを作ったがポイントもらう時だけしか使用していない
- ・利用方法やサービス内容を具体的に教えて欲しい
- ・紛失時の再発行に 1 ヶ月以上かかっていますが、これを 10 日程度に短縮する方向で検討されているようです。保険証・運転免許証が統合される方向なので、10 日でも長すぎると思います。2~3 日で再発行されるようにならないと困ります。
- ・マイナンバーカード取得手続きの簡略化希望。
- ・健康保険証を使える病院がない
- ・情報漏えいが気になり、e-Tax は通知カードを利用しています

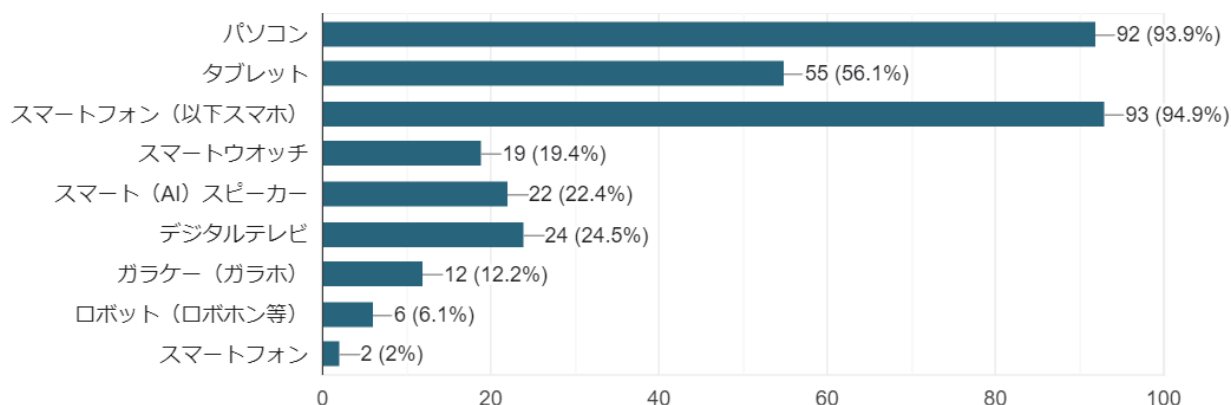
- まだ利用したことがない
- 保険証として使用したくても端末を設置している医療機関が少ない。これまで2件の薬局のみ使用。
- 昨年マイナンバーカードを取得しています。次に健康保険証申請は予定していますが公金受取口座は内容を確認してから登録するかどうか決めたいと思います。
- 失くしたら大変なものを増やしたくない、というのが本音。なので運転免許証と一体化したときが作り時だと思っています。
- 失くしたら本当に大変だともう。
- 今後大きな災害が発生したとき、健康保険証や銀行通帳などがデータとしてまとめて保存できれば安心だと思い、持つことに決めました。
- 問題点は、その管理・セキュリティ面で不安、特に政府の信用度が低いのが問題だと思っています。私の周りはその理由でマイナンバーカードを持つ気にならない人が多いです。
- スマホへの接続が不安定な時があること。
- 安全性に疑いをもっている。また現在その必要性を感じないので作っていない。
- ない
- もっと色々なことに使えると良いのにな
- タブレットでマイナポイントの手続きが出来ない。対応来ていない機器と表示される
- マイナポイントを申請する際のアプリの操作は、ややめんどくさかった

3. デジタル機器について教えてください

デジタル機器やサービスの使い方をどのようにして学びましたか？（複数回答可）



あなたがお持ちのデジタル機器を教えてください（複数回答可）

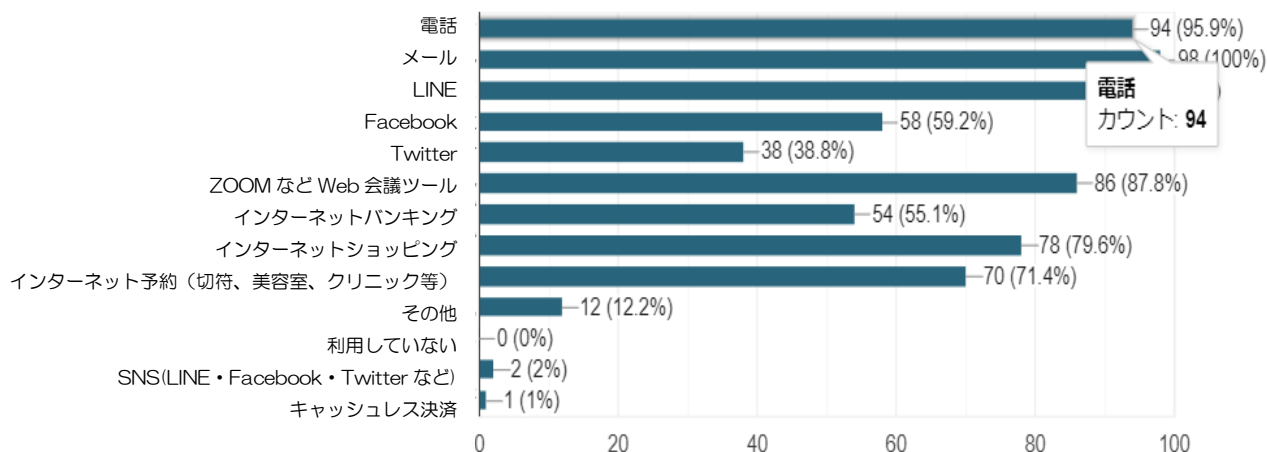


デジタル機器について、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

- ・なし
- ・自分がデジタル機器の何が解らないのかが解らないこと。
- ・パソコンのクラウドサービスが難しい
- ・テレビのリモコンが小さくて操作しにくい
- ・何年経っても次々と新しい機能が出てくるので、覚えきれない。 機能を絞ってほしい。
- ・デジタルの操作がいまいちです
- ・困ったときは、YouTubeで検索すると、ほとんど解決することが多い。
- ・アンドロイド端末を利用している友人の代わりに、メーカーのFAQを見たが解決しない場合、その先の解決方法が分からないことが多い。サポート体制が機械任せになり高齢者には超えることができない壁と思える。5年以上前スマホデビューの際、アップルのサポートが電話で丁寧に補助してくれ、安心感を持った経験があり、最終的に人の対応も必要と思う。
- ・失したら大変(深刻な次世代の課題)
- ・移動時も自由に使えるwi-fiがあると良い。
- ・わからない人に良く聞かれるがそういう人に分かりやすく伝えることが難しく感じています。
- ・デジタルボタンを半分以下しか、使っていない
- ・壊れた機器の処分に困る
- ・進化が早すぎてついていくのが大変。脳トレと頑張ってる
- ・次々に新しいものが出てきてついていけなくなっています。
- ・現在の所は特にありません。
- ・ありません。
- ・基本の部分しか使えていませんし、何か起こると対応できません
- ・特になし
- ・UIのフォントサイズを変更できない場合があるのが老眼にはつらいです
- ・機能が多くて、理解できないが、必要に応じて使えばいいと思っている
- ・スマホ・パソコンの価格が高くなってきている
- ・1・①高齢者に分かりやすく②近場で③無料又は低価格で教えて欲しい。
2・専門用語等(特にカタカナ語)の解説を希望。
- ・パソコンはZOOMや年賀状の住所録しかほとんど使えていない。もっと活用したいが、操作があまり解らない。
- ・InstagramやTwitter等、興味はありますが、情報漏洩やウィルスの侵入が怖い
- ・スマホの諸々のアプリを使いこなしたいが、覚えるのが面倒なので電話くらいしか使わない
- ・もっとシニアが使いやすい操作にしてほしい。
- ・パソコン、スマホは使い方がたくさんあり学びながらですが機能も進化しているようですが、いずれにしても日常役立っています。スマートウォッチは昨日配達されたばかりでこれから設定して使いこなせるか試します。
- ・ノートPCはMac.タブレットはApple、スマホはGalaxy、Windowsは使えない。
- ・特にはない
- ・IDとパスワードの管理
- ・いつでも連絡が取りやすくなって便利だが、コミュニケーションアプリが発達したこともあり、モバイル機器に縛られた(左右される)生活になる気がして、電話とPC以外を持たないようにしている。
- ・特にデジタルテレビの接続状況が、極めて不安定なこと。(端末の接触不良に近い状況)
- ・特にない

- タブレット、スマートウォッチは持っていたが壊れやすかった。AI スピーカーは部屋の位置によって反応が悪く段々
とめんどくさくなり使わなくなった。いずれにしてもなんでもスマホと連動というのが嫌である。
- 常に接続しているので、本体が故障した場合の修理など
- PC やスマホの操作にもっと熟達したい。

デジタルサービスで利用しているものを教えてください（複数回答可）



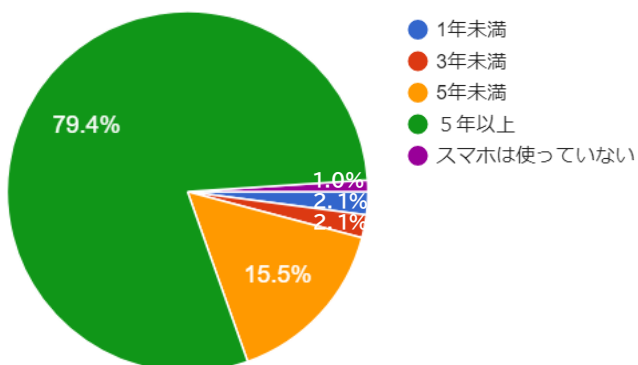
デジタルサービスについて、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

- なし
- 無料のものと有料のもの判別が難しい。
- 電話としての利用が難しい。ライン電話がとりにくい
- 海外旅行で LINE の便利さを実感した。
- 今何に困っているかが分かりません
- 最初、LINE のヤマト運輸で入力中、SMS に入った番号を入力する際、ヤマトの入力画面に戻れなくなり何度もトライしたことがある。他の方も困るかなと思った。
- サブスクリプションの管理、アップ内課金、携帯電話代
- ちょっとしたことが分からないときに AI 応答だと答えが出ない。
- アプリの数が多すぎ
- 情報は、満載だが、足の便が、悪くて、思い通りに、動けない。
- 特に浮かばないです。
- 身近に気軽に教えてもらえる場所が欲しい。
- 現在の所は特にありません。
- 特にありません。
- 細かな希望が伝わらない。
- PW の管理などは煩雑と感ずます
- セキュリティのためとはいえパスワードの管理が大変です。定期的に変えることも必要になってくるのでことを複雑化しています。指紋、顔認識でパスワードの代用ができる場合はそうしてくださると助かります。
- 必要に応じて調べたり、教えてもらったりしている。
- 機器メーカー・サービス提供会社の問い合わせ先でナビダイヤルが使われていれば、通話無料契約でも高額な通話料が発生してします。改善を求めます。
- 解りやすい説明が欲しい

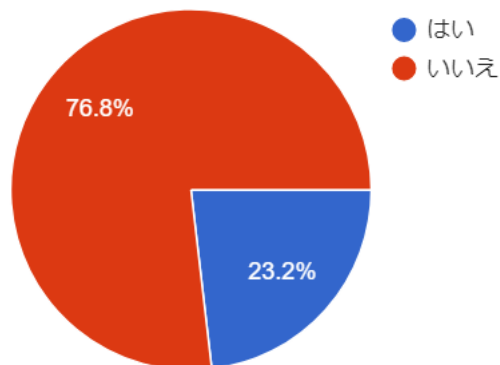
- 1 “無料お試し期間” 終了後自動的に有料契約になってしまうアプリの禁止を要望。
2 スマホ契約会社から送信されてくるメールを初心者等に分かりやすく文章化して欲しい。(難解だと危ないメールかと不安になる)
- 使用法がわからない時、アップルサポートなど電話で教えてもらうのはとても安心、ホームページでマニュアルをとかアナウンスが流れるのは諦めてしまいます。
- バージョンアップで画面が変わる事。
- インターネットショッピングで夢中になりすぎて詐欺にあいました。お金は返金されたので良かったですが、何事も冷静に対応することを学びました。
- 新しい情報やお得な情報のその情報ソースの信頼性を見極めるのが大変。どの情報、誰からの情報を信じていいのかわからない。
- 動画配信サービスが多すぎて、消化不良に近いこと。
- 特にない
- パスワードの管理。また、一つのアプリやソフトで、自分が行った操作記録をメモや写真に撮っておかないと忘れてしまい、次の操作の時に迷ってしまう。管理・記録が大変でありめんどくさい。
- もっと熟知して操作レベルを上げたい。

4. スマホについて教えてください

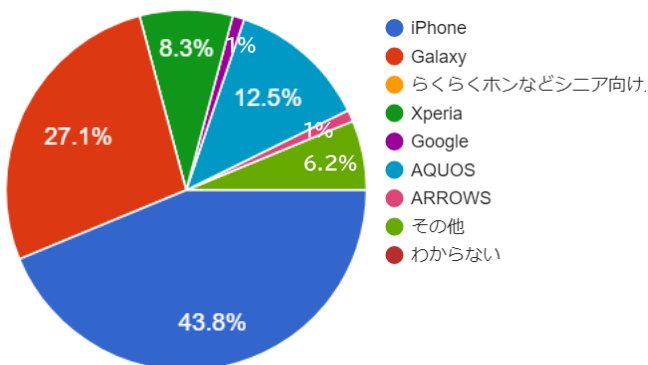
スマホを使い始めて何年ですか？



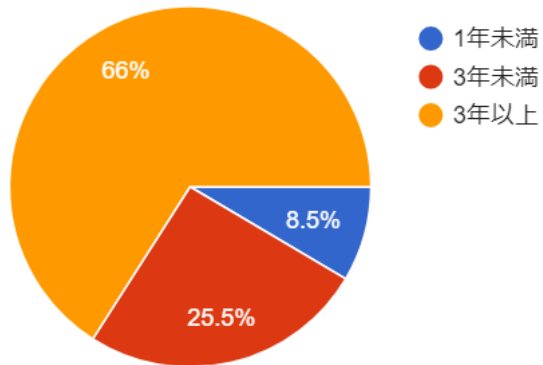
スマホを2台以上お持ちですか？



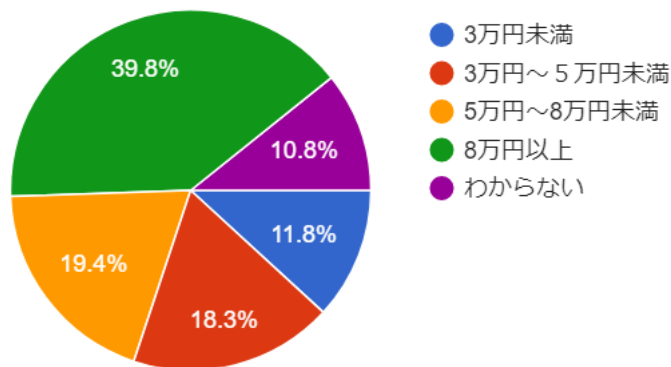
メインでお使いのスマホの機種名を教えてください



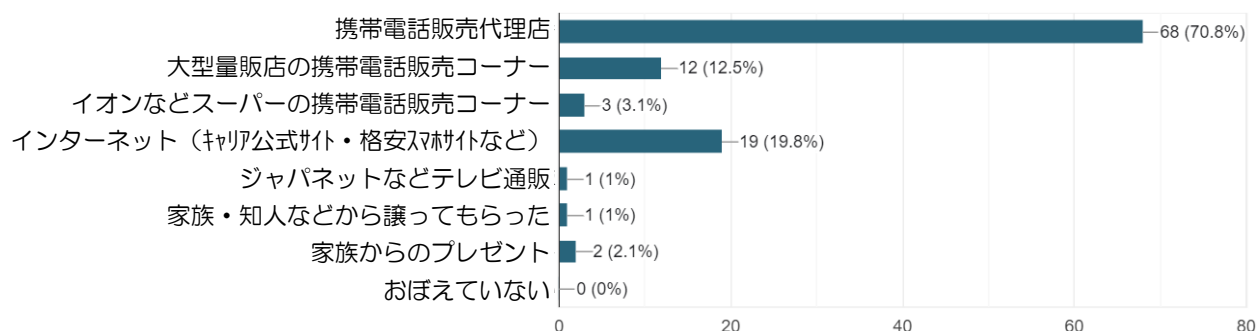
メインでお使いのスマホを使い始めて何年ですか？



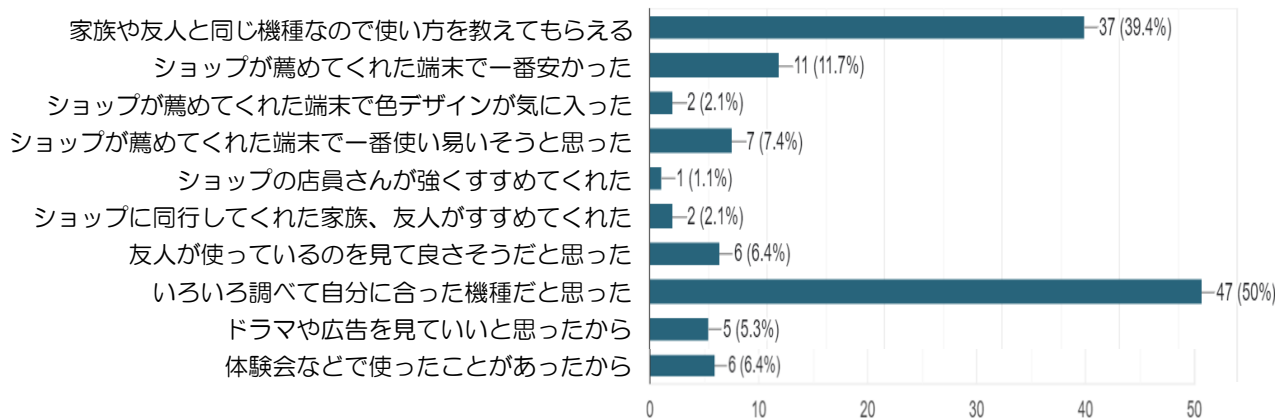
メインでお使いのスマホの価格を教えてください



お持ちのスマホの購入場所・手段を教えてください（複数回答可）



購入したスマホを選んだ理由を教えてください（複数回答可）



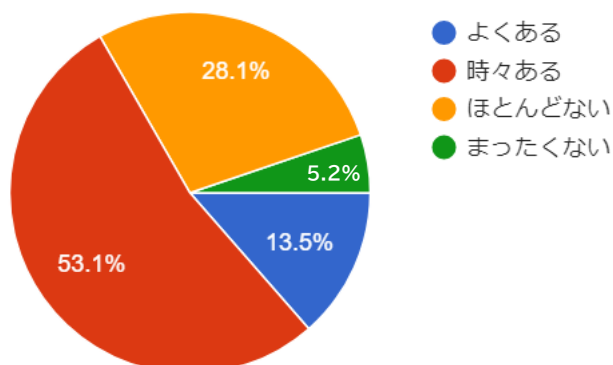
スマホについて、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

- ・特になし
- ・講習会むけレンタルしてほしい
- ・これだけ世界中に電波が飛び回って、環境や人体に影響は無いのだろうか？
- ・2つ上の質問は、simフリーのためアップルから購入しています。
- ・身体の一部になり離せなくなったこと
- ・小さい文字は、見るのもインプットするのも疲れるしミスが多い。何度もインプットすることになる。特に決済やパスワードなどはミスしたらこまる。ので大事な物はパソコンでやることにしている。

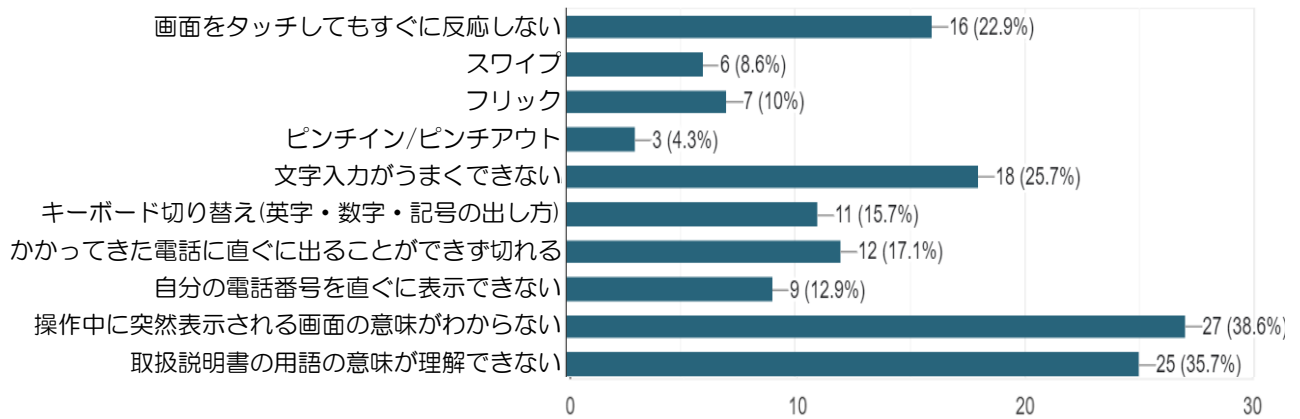
- 特にないです。
- 特に無し
- 指操作だけど、高齢者は、目も悪くて、見づらい
- 重い
- もう4年使っています。電池は劣化していますが慣れていたので機種変したくない。でも新機能も使ってみたいのジレンマです。
- ごく限られた機能しか使えていない。
- 老眼鏡をかけないと読めないのが不便である。でも拡大できる画面もあるから、タッチして拡大を全てに対応していただければと思います。
- 現在の所は特にありません。
- 特にありません。
- 余り使っていません。
- タッチに対する反応が機種が新しくなるにつれて敏感になり誤操作が多くなった
- スマホはこれから生活の必需品になりそうなので、使いこなせるようにしなければと思っている
- 使用方法等を可能な限り対面、近場で教えて欲しい(無料又は低料金)
- 横文字が多く分かりにくい時がある
- 不要なメールが多い
- バッテリーが速く消耗する
- スマホで支払い手続きまた支払い変更をするとき複雑でなかなかクリアできない。一日の中でスマホを見る時間が多いため自分である程度規制するように心がけたいです。
- 使い易いアプリ整理したい。
- たくさんの情報を入れすぎていて、スマホをなくしたら本当に生活が止まってしまう。それでいいのかがわからない。
- 依存したくはないが、依存せざるを得ないこの状況はいいのか悪いのか、もはやわからない。
- アンドロイドスマホ規格の統一 せめて用語ぐらいは
- SNSで、広告関連の通知が頻繁に来ること。
- 子どものおさがりスマホを使用していることでアプリの更新が行われなかったりすることがある。
- 特にない
- 以前スマホ (iPhone4) を使っていたが、老眼が進み文字が小さくて読めなくなったので、電話とインターネットを切り分けて、電話をガラケーに、インターネットをタブレット (iPad) に変更した。当初は不自由を感じていなかったが、最近スマホでないと対応できないアプリが増え、またスマホに戻そうかと思っている。キャリアは au だが、年金暮らしなので月々の料金を安くしたい。どのコースがよいのか au ショップに行くのも鬱陶しい。何か良い方法はないのか悩む。
- 思っていたよりも操作がわかりにくかった。時間もなくて使いこなしていない。
- もっと操作を駆使できるようになりたい。

5. スマホの使い勝手について教えてください

使い方がわからなくて困ったことはありますか？



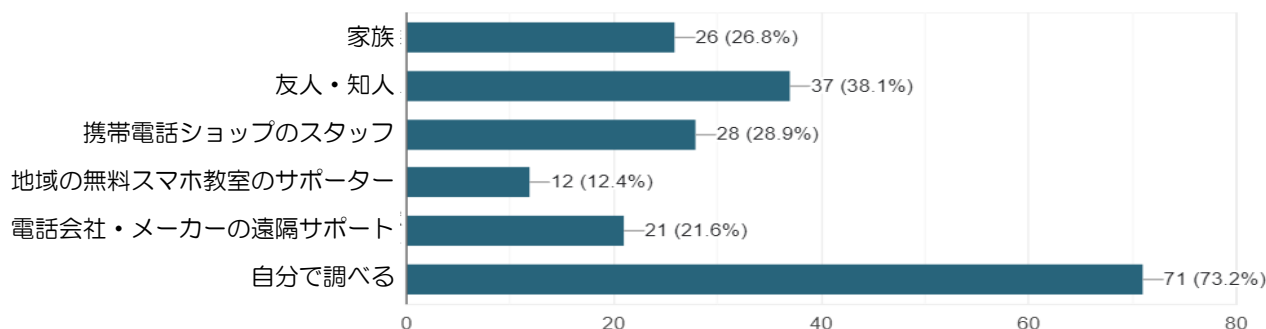
どんなところが使いにくいと思いますか？（複数回答可）



スマホの使い勝手について、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

- ・なし
- ・特にない
- ・特になし
- ・@が表示さがしにくい
- ・@がさがしにくい
- ・iPhoneには、紙の説明書がない。
- ・文字表示を大きくしているが、ヤフーの画面を進めると文字が小さくなるので、文字の大きさが変わらないようにしてほしい。
- ・アプリの良し悪しの判断が使ってみないと分からない。
- ・少し触れただけで動作するときもあるし、タッチしても雨後無いときがある。
- ・タッチパネルの感度
- ・今のところは、ないが、スマホを置いた場所が、分からなくなる時がある。
- ・4年使っている iPhone の防御用に画面に貼るガラス製フィルム？がかけたので買いに行ってももう売っていない。
- ・表示されているボタンのどれを押したら自分のしたいことができるのか分からないことが時々ある。
- ・最近特にデータ量の減少が早いような気がする。
- ・特にありません。
- ・勝手に line グループに入れられた時は困りました。
- ・携帯の重さが問題。もっと軽くして欲しい
- ・ソフトウェアの更新で機能が違って慣れるまで大変
- ・アンドロイドの使い方が全くわからない。
- ・とりあえず電話連絡に使うくらいしか必要としない。時間ももったいない。
- ・アプリの操作
- ・スマホ用語でわからないことが多い。操作内容を変更したいときの設定方法が分からない。他の機器（アンドロイドテレビなど）との連動がわかっていないが使用できている。
- ・半角英数の区別
- ・使い方やお困りごとなどを Google 先生にきいて解決することは多いが、電波が繋がらないとなんの役にも経たない。それが不安。
- ・ガラケーの時のようにブラインドタッチができない。
- ・もっと簡略化した機能に特化した機種があってもよいと思う。
- ・アプリを入れると自動的に広告が入ったり、インストールを促されること。
- ・拡大縮小ができて、PC に比べて全体を把握することが難しいので検索や買い物をスマホでする気にはなれない。
- ・バージョンアップで使い方が変わってしまう
- ・フィルムを貼った性かもしれないがスワイプの反応が悪い。画面サイドにある au の小さなアイコン？が邪魔
- ・電話を切り忘れて高額請求がきたという方がいました。切り忘れ防止に音が出るなど、切り忘れ防止の方法はあるのでしょうか？

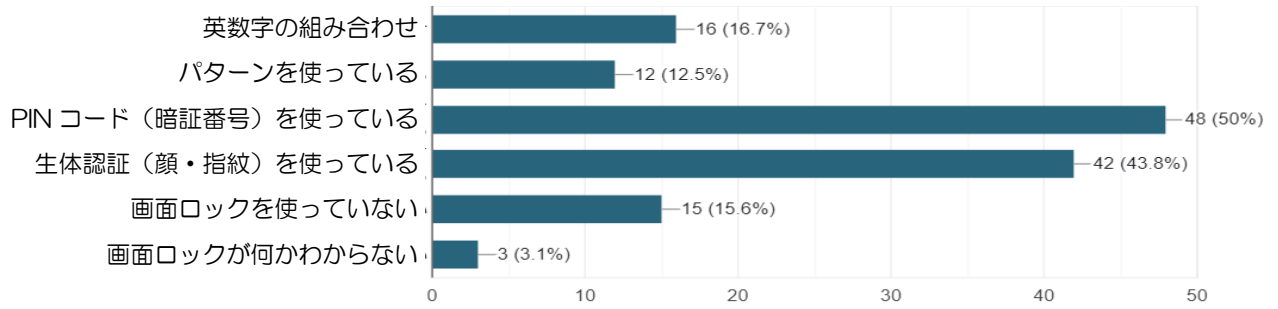
使い方がわからない時は誰に相談しますか？（複数回答可）



スマホ使い方がわからないときについて、困っていることやご意見、ご要望を自由にお書きください。

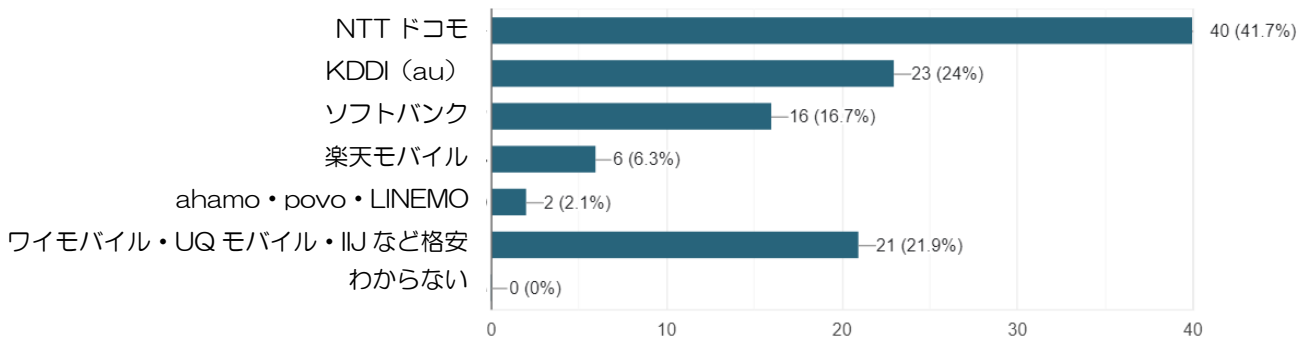
- ・なし
- ・そのままにしてしまう事があるので、便利な機器ではあるけれど、使いこなしていない。
- ・ほとんど、YouTube で調べている。わかりやすいし、丁寧なので感謝！
- ・聞ける友人たちに頼っています。インターネット（検索）にもお世話になっています。
- ・大概のトラブルはネットに同じ境遇の人の書き込みがあるあらそれを見て解決しているが、皆さんどうされているか心配になる時がある
- ・特にないです。
- ・今は浮かばないです。
- ・困った時に気軽に行って教えてもらえる場所が家の近くに欲しい。
- ・アプリの安全な取り方
- ・何が分からないのかが分かりません。
- ・特になし
- ・携帯ショップの予約が面倒
- ・スマホの使い方が分からない時、近くの公民館等で気軽に教えてもらえるシステムが欲しい。
- ・サポート会社と契約したので安心しています
- ・専門用語での説明ではわからない
- ・機種を新しくしたときに自分も使い方がわからなくて戸惑っていましたが、徐々に慣れたとしても電話、メール、ラインだけで OK という人もいます。操作方法がもっと簡単になればと思います、
- ・ちょっとしたことを訊きたい時に訊ける場所というのがないのが良くないとおもっています。AI やチャットボットではなくて、身近にリアルで訊ける人や場所があるといい。
- ・1番良いのはおばあちゃんおじいちゃんの近くに居る子供達が教えてくれる循環みたいのが当然のようにできる世の中になると1番良い。
- ・メーカーの問い合わせ対応が、非常に使いにくいこと。
- ・検索するとどうにか困っていることは解決できている。
- ・便利な使い方が沢山あるとは思いますがそれほど必要でもないので基本的な使い方がわかれば良いかなと思っています。
- ・特にない
- ・ネットでマニュアルやどなたかの書き込みを調べるが、自分が困っていることを表現する言葉（ネット上の用語等）がわからないことがある。

メインでお使いのスマホの画面ロックについて教えてください（複数回答可）

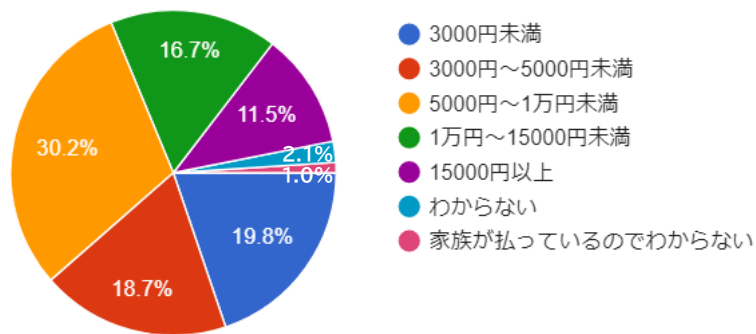


6. 通信ネットワークについて教えてください

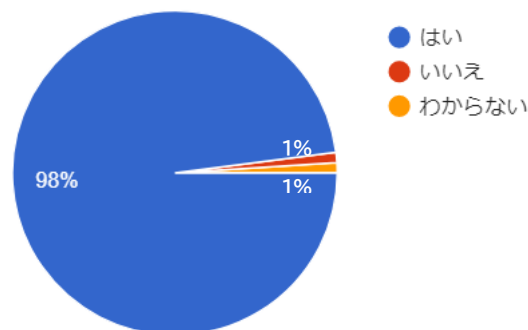
電話料金を払っている電話会社を教えてください（複数回答可）



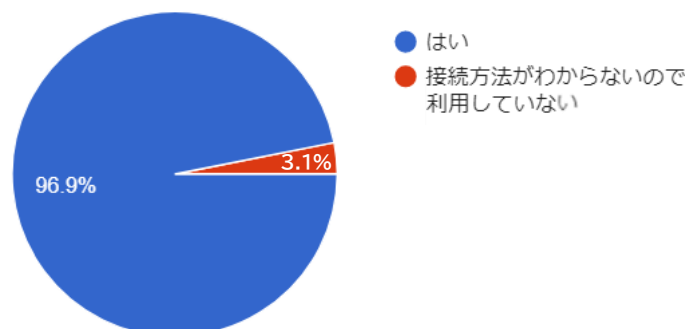
毎月の電話代を教えてください



自宅にインターネット回線はありますか？

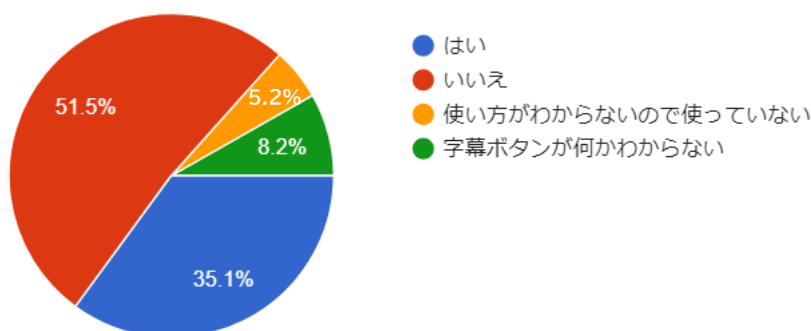


自宅にインターネット回線がある方におたずねします。スマホやタブレットなどを自宅のWi-Fiに接続して利用していますか？



7. テレビについて教えてください

テレビのリモコンで字幕ボタンを使っていますか？

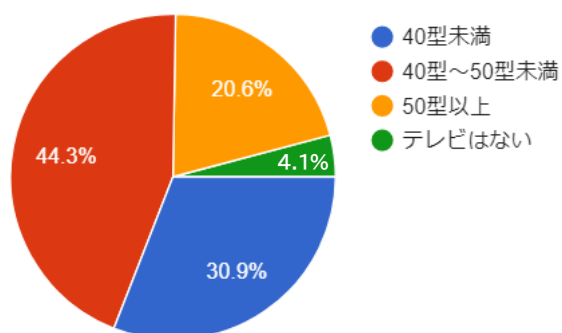


テレビまたはスマホを通じたテレビ番組の視聴をより快適にするための配慮（字幕や画面の構成など）に関するご意見、ご要望を自由にお書きください。

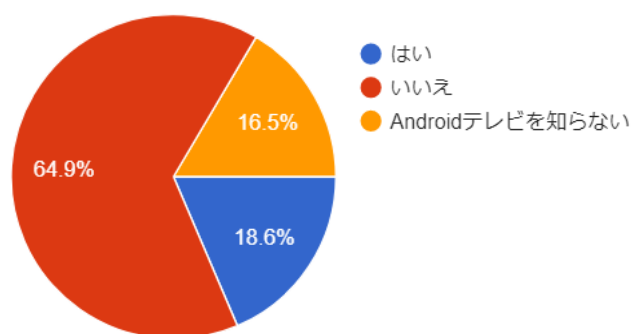
- ・リモコンで字幕がさがしにくい
- ・画面の真ん中に字幕が出る時があり、画面が視難い時もある
- ・リモコンが使いにくい。NHK プラスや Tver の使い方をもっとテレビで紹介してほしい。
- ・リモコンの使い方がよう使いこなせない
- ・携帯のミラーリングができることは、有難いです。
- ・英語圏では既に自動字幕になっている。そろそろ日本語も。
- ・特にないです
- ・余りテレビを見ないので 録画の仕方も分からない 操作方法も知りません。
- ・音質が悪い
- ・テレビに録画機能をつけてないから、不便です。
- ・特に浮かびません。
- ・ありません。
- ・特になし
- ・耳の聴こえが悪いので私専用のテレビは字幕表示にしている
- ・テレビ番組はほとんど見ませんが、スマホでテレビ番組を見ることができるのは便利だと思います。ただし、テレビ番組がスマホで見ることができるという理由で、NHK の受信料をスマホから徴収するという意見には反対です。

- ・特にありません
- ・便利なので必要なときにつかっています。ということを知るべき人が知らなかったりするのがもんだいだとおもう。
- ・テレビは見ていない
- ・ドラマなどのバックの音楽の音が大きすぎて、セリフが聞こえづらい。今見ているチャンネルがどこか？画面に隅に表示があると助かる。
- ・字幕の大きさ、位置、色等を自由に設定できるようにしてほしい。
- ・ら抜き言葉がきちんと修正されていることを多くの人が気付いてほしい。
- ・特にない
- ・字幕がでることによって、画面上で観たい部分が見えづらくなる時がある。番組の内容によって都度配置を変えてくれると助かる。
- ・最近テレビ画面に QR コードが表示されるようになりましたが、写し取ろうとすると消えてしまい間に合わないことがあります。d ボタンを押すと消えた QR コードが探せるなど、何か方法はないのでしょうか？

テレビの大きさを教えてください



Android テレビを使っていますか？



テレビをインターネットにつないでいますか？

