

スマホユーザーの相談内容等と当社の取組状況

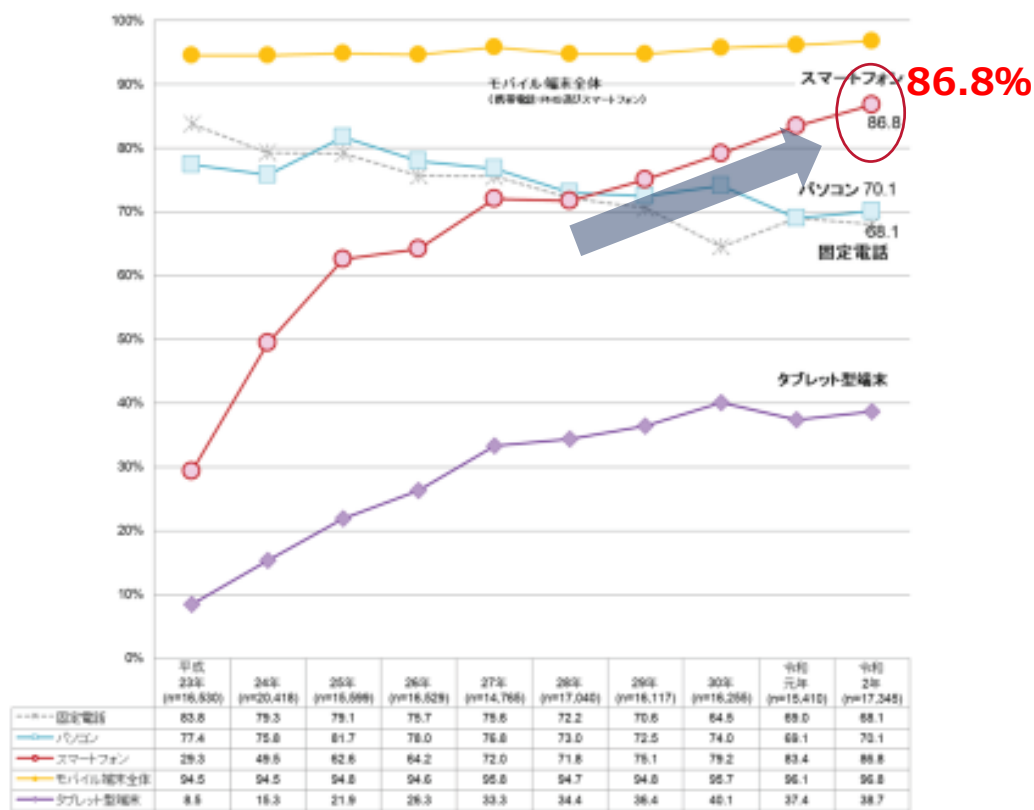
1. 当社ユーザーのスマホ利用に関する課題
2. シニアユーザー（65歳～）の相談内容・必要なサポート
 - ※.ドコモスマホ教室の取り組み概要について
3. ジュニアユーザー（～18歳）の相談内容・必要なサポート
 - ※.スマホ・ケータイ安全教室の取組み

当社ユーザーのスマホ利用に関する課題

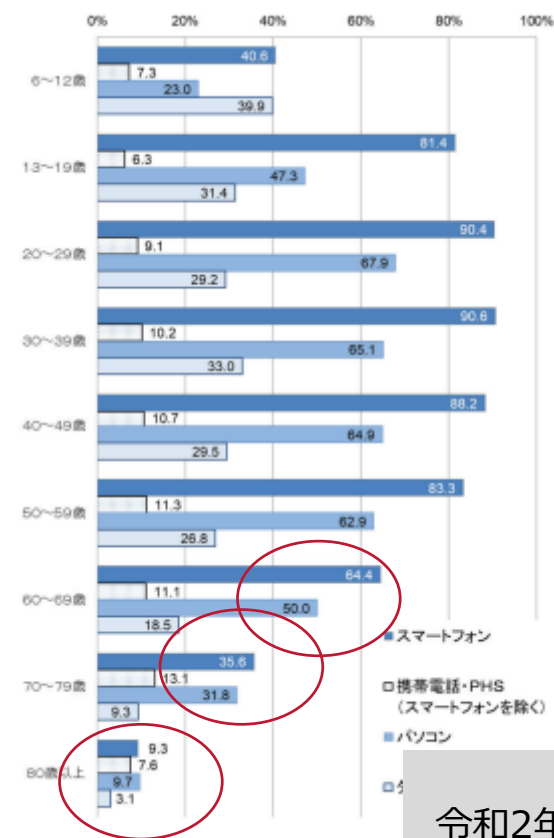
当社ユーザーのスマホ利用に関する課題

- ・スマホの普及率は年々高くなっている
 - ・一方でシニアの普及率は低く、デジタル化の格差が生まれている
- 「使いこなせない人ゼロに」「(デジタルを活用し)生活を楽しく豊かに」するため「スマホ教室」等のサポートが必要

インターネット利用機器状況 (スマホ)



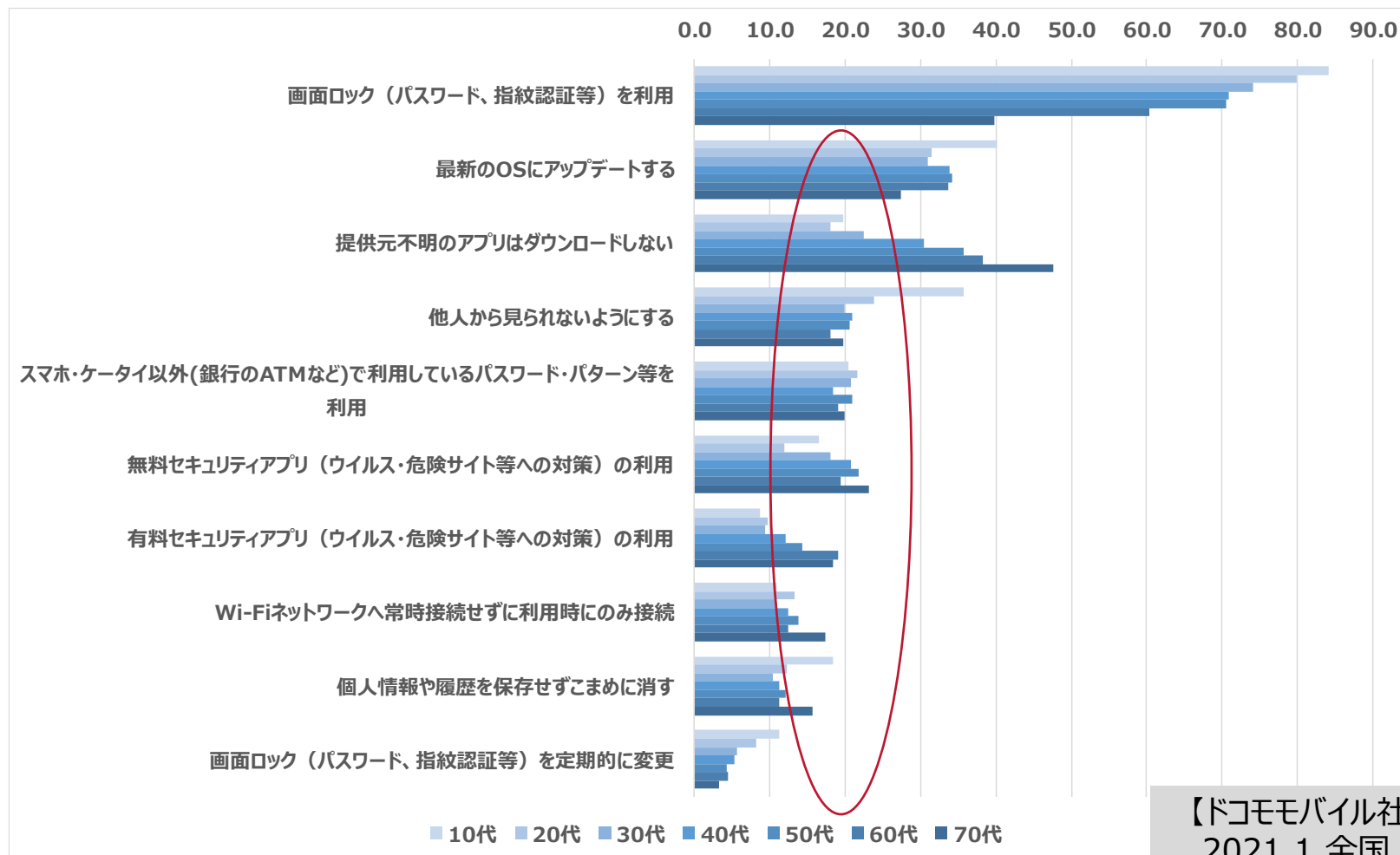
インターネット利用機器状況 (世代別)



【総務省】
令和2年 通信利用動向調査

当社ユーザーのスマホ利用に関する課題

- ・スマホを使用する上でのセキュリティ対策は、全年代において不十分
- ・画面ロック（パスワード・指紋認証）は実施しているもの、その他の対策は実施していない場合が多い



【ドコモモバイル社会研究所】
2021,1 全国 web調査

シニアユーザー（65歳～）の相談内容・必要なサポート

シニアユーザーの相談内容・必要なサポート

ドコモショップへの 相談内容

- ・スマホ画面の「通知」アプリの広告の問合せが多い（押して良いか？）
- ・LINEに登録した際、知らない人が自動で友達登録されて不安、等の相談が寄せられる。
- ・スパムやフィッシングのメールを受信する都度相談に来店するユーザーもいる

行動・思考特性

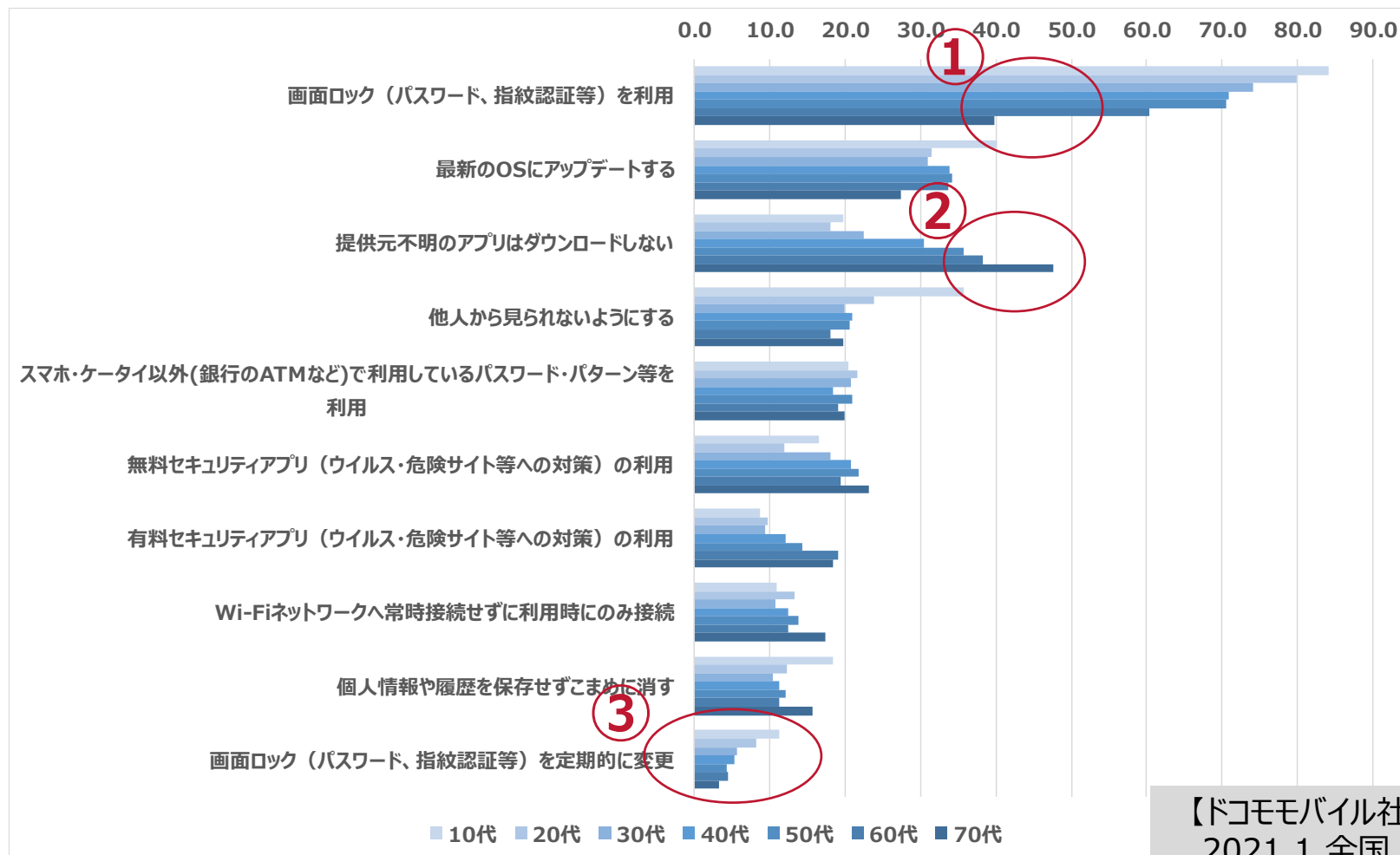
- ・わからないことはすぐに誰かに相談する人が多い（セキュリティ対策まではしていない）
- ・サイバー脅威は自分には関係ないと思っている（ドコモショップに来店されない層）
- ・ネット利用せずとも生活できる（これからスマホ利用が想定される層）

必要なサポート

- ・スマホ教室等での継続的なサポート
- ・サイバーセキュリティ被害に関する認知・向上

セキュリティ対策状況

- ①シニア層は若年層と比較し、覗き見対策（画面ロック等）の実施が低い
- ②シニア層は提供元不明のアプリをダウンロードする率が低い
- ③パスワードの定期的な変更は全年代低いが、シニア層が特に低い傾向



【ドコモモバイル社会研究所】
2021,1 全国 web調査

フィッシング詐欺について

フィッシング詐欺が拡大しており、スマホ教室でも重点的にサポート

- ①フィッシング詐欺の巧妙化（サイトの区別がつかない）
- ②特殊詐欺被害者は「自分は被害にあわないと思っていた」95%
- ③フィッシング詐欺は増加傾向（21年8月は過去最多の53,177件）

Q4 詐欺の被害に遭わないためにはどうしたらいいの？

偽サイト例

1 偽サイトは本物そっくりに作成されているため、見分けるのが困難



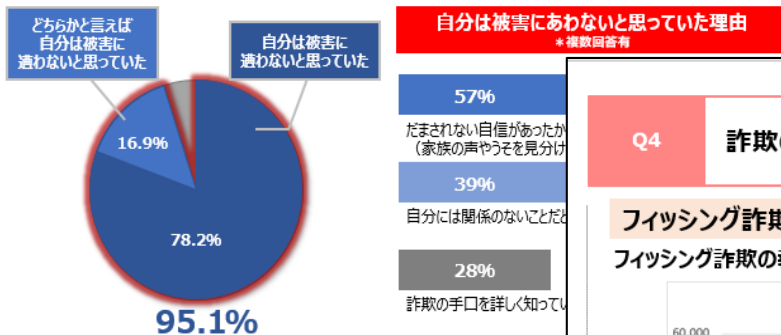
騙されないため
とりましょう。

- ① メールからアクセスし
- ② 正しいサイト
しておき、
- ③ インターネ
正しいサイ

Q4 詐欺の被害に遭わないためにはどうしたらいいの？

2 特殊詐欺被害の傾向

被害者の95.1%は、「自分は被害に合わないと思っていた」と話している



Q4 詐欺の被害に遭わないためにはどうしたらいいの？

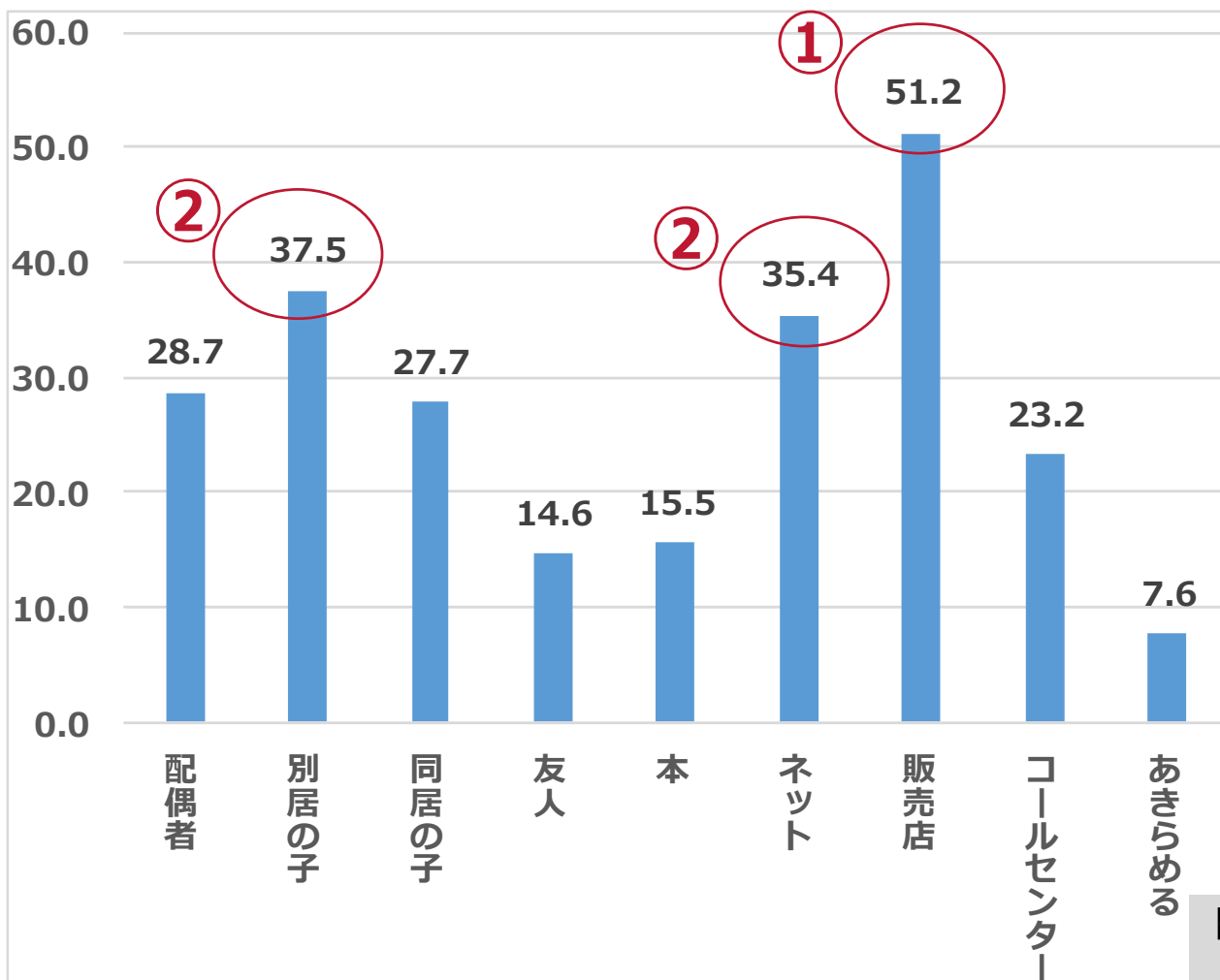
フィッシング詐欺報告状況

フィッシング詐欺の報告件数は、増加傾向にある



シニアユーザーの相談先

- ①「販売店に聞く」が最も高く51.2%
- ②「別居の子に聞く」「ネットで調べる」と続く







【ドコモモバイル社会研究所】
2021 関東 訪問調査

参考：ドコモスマホ教室の取組み

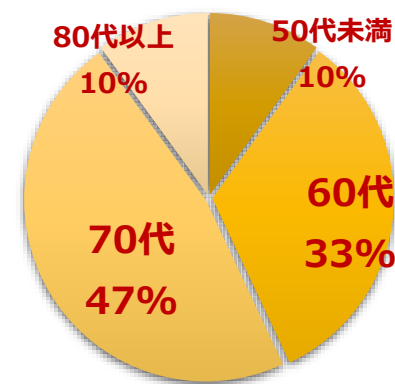
ドコモスマホ教室の概要

スマホへの変更不安払拭、スマホを持っているが使いこなせない方のために
スマートフォンの基本的な使い方から生活を豊かにする講座まで幅広くご提供

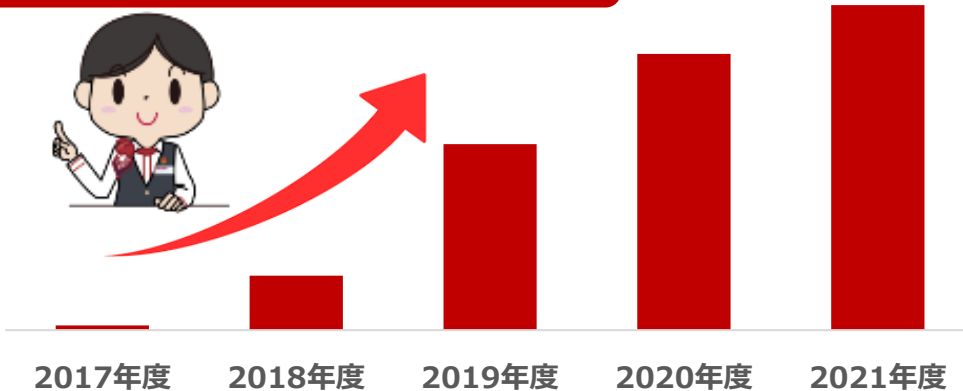
実施店舗	全国のドコモショップ [®] (約2,300店舗)
スタッフ	スマホ教室講師 (約15,000人)
講座	全40講座 ・はじめてのスマホ ・電話とメール ・あんしん安全 ・カメラの使い方 ・アプリの使い方 など    



参加者属性



累計参加者数1,200万人突破



講座内容（全40講座）

体験編

スマホ購入前
の不安解消

- ・スマホに触ってみよう
- ・料金サービスを知ろう

入門編

スマホで最初に
学ぶべき知識

- ・はじめてのスマホ（基本操作）
- ・文字入力
- ・電話とメール
- ・あんしん安全に利用するために

基本編

実生活で使う
機能の知識

- ・インターネットの使い方
- ・カメラの使い方
- ・知っておきたい5つのこと（マイドコモ/遠サポ/Web予約等）

応用編

さらにスマホを
便利に使える機能

- ・アプリの使い方
- ・マップの使い方
- ・災害に備えよう

活用編/有料編

お客様の生活を豊かに



スマホの
基本操作
マスター

=
アプリが使える

お客様の
ライフスタイルに
合わせて選択でき
る習熟メニュー

総務省デジタル活用支援推進事業に参画 10月末まで累計約2万人が参加

講座開催状況

- ドコモショップ全国642店舗で開催
- 累計参加者数（10月末時点）：約2万人
- 講座の参加傾向
オンライン診療、マイナポータルが比較的
1講座あたりの参加者数は高い

講座名	参加者数	1講座あたり参加者数
マイナンバーカード（6月～）	8,751名	1.5名
マイナポータル（8月～）	4,879名	1.8名
オンライン診療（8月～）	4,361名	1.9名
マイナポイント（10月～）	545名	1.5名

講座開催の様子



お客様からいただいた声

受講者の方々からいただいた声



「参加の度に新しい発見や気づきがあります。この教室はとても大きな価値があるので、これからも継続して出席したいと思っています。」

「高齢者の一人暮らしでわからない事を子供に聞くこともできずスマホ教室で助けて頂きました。スマホ教室がなかったらガラケーを卒業出来なかったです。」



「とても参考になります。講師の先生も親切で、全部講座を受けたいくらいです。最近、スマホを購入した友人にも、講座を受けることを、勧めました。」



「私には教室が無ければスマホを買い換えなかったと言い切れます。毎回楽しく、分からない事を何度でも教えて下さいます。」



スマホ教室に参加させてもらいました。再開されてほっとしています。**感染予防対策もきちんとされていました**



ジュニアユーザー（～18歳）の相談内容・必要なサポート

ジュニアユーザーの相談内容・必要なサポート

弊社
コールセンターへの
相談内容

・インターネット利用における「炎上」や誹謗中傷の当事者になる等のトラブルに関する相談

行動・思考特性

・リテラシーが高く、操作面の不安はなし
・興味本位で危険なサイト等にもアクセスしがち
・「ネット上のいじめ」への懸念や、「青少年を狙った犯罪やトラブル」等の対象となりやすい

必要なサポート

・フィルタリング・ペアレンタルコントロール等の設定強化
・サイバーセキュリティ被害に関する認知・向上

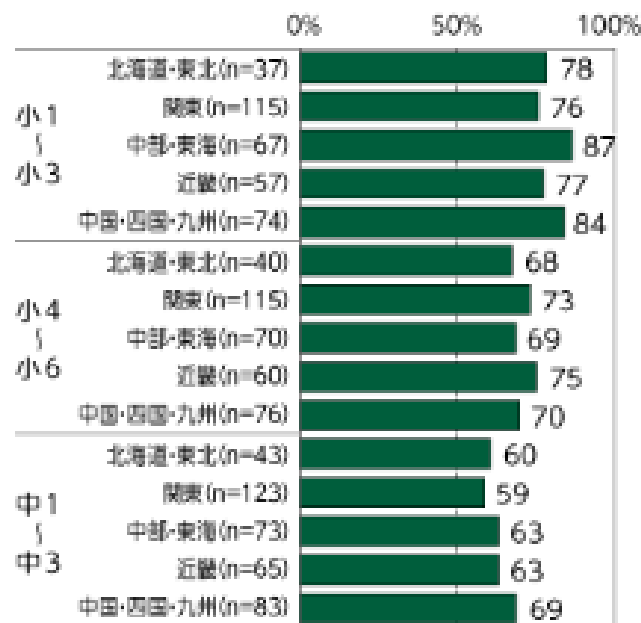
ジュニアユーザー利用状況（親の不安）

①「安全な使い方」については特に小学生の保護者の6~8割が不安に感じている。

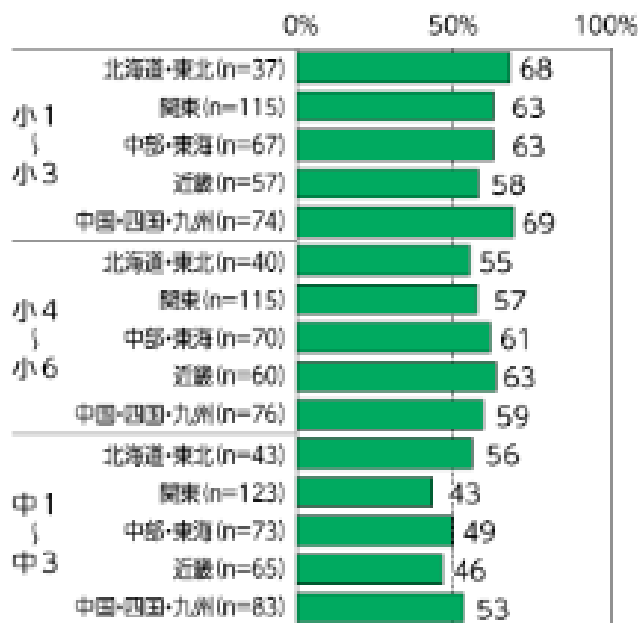
②「使いすぎないための時間管理の方法」については小学生の保護者のおおよそ過半数が不安視

③「端末やアプリの操作方法」はいずれの学年も1~2割と、不安を感じる割合は低い傾向

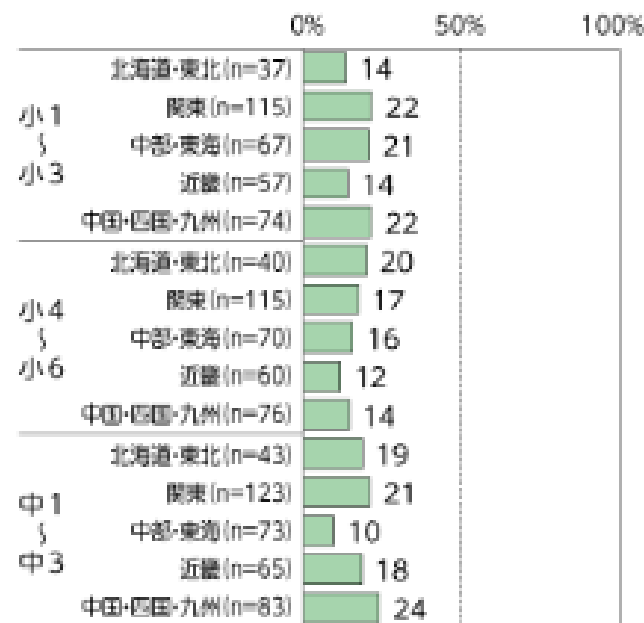
① ■ 安全な使い方(悪質サイト・アプリの見わけ方)



② ■ 使いすぎないための時間管理の方法



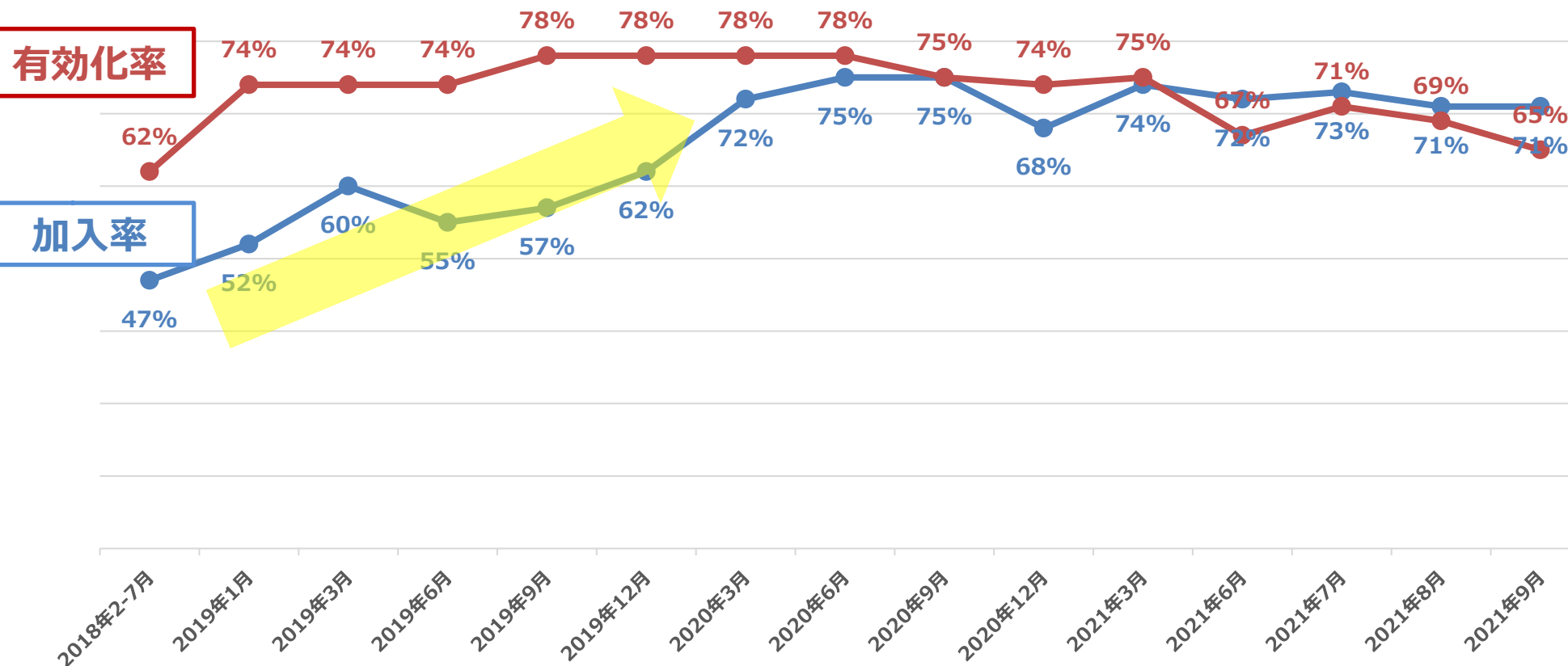
③ ■ 端末やアプリの操作方法



注: 小中学生の保護者が回答。サンプルサイズ50以下は参考値。
出典: 小中学生ICT利用調査2020(抜粋)

フィルタリングの設定状況

2018年2月より、18歳未満の「フィルタリングサービス」の店頭での設定（確認）が義務化されており、フィルタリング加入率・有効化率が拡大傾向



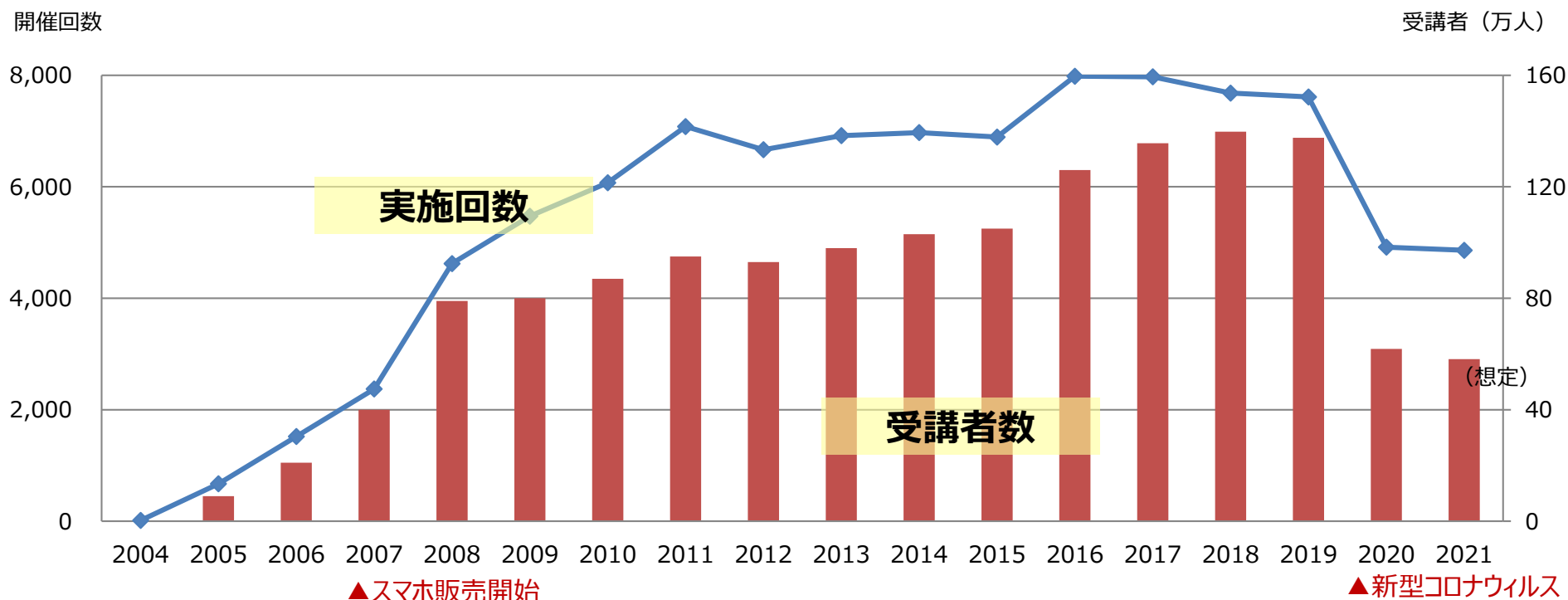
(2020年6月より楽天モバイル含む)

【電気通信事業者協会 (TCA)】
報告書 (2021.11)

参考：スマホ・ケータイ安全教室の取組み

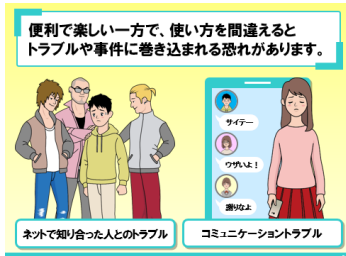


スマホ・ケータイ安全教室の実施

2004年、iモード（当時）の普及に伴い、青少年がケータイをあんしん・安全に利用するために
使用ルールやマナー、トラブルを未然に防ぐための対処方法などを啓発する活動をスタート
累計開催数91,000回 受講者数1,411万人の方に参加いただいている



<参考> スマホ・ケータイ安全教室内容

- ・1回あたり約45分（教材：講義スライド+ドラマ・アニメーション）で構成
- ・受講対象者にあわせて、5種類のカリキュラムを準備

	カリキュラム	対象者	主な内容（45分構成）	主な教材※全てHPに掲載
1	入門編 （低学年）	小学校 1～3年	<ul style="list-style-type: none"> ・利用マナー（カメラ、歩きスマホ） ・使いすぎに注意しよう ・インターネットの使い方 など 	①講義スライド  ②ドラマ/アニメーション  ③テキスト教材 （PDF提供） ※任意 
2	入門編 （高学年）	小学校 4～6年	<ul style="list-style-type: none"> ・直接会わない時のコミュニケーション ・プロフィールや写真の取り扱い ・姿の見えない人とのやりとり など 	
3	応用編	中学生 高校生	<ul style="list-style-type: none"> ・SNSでの自己発信（個人情報、炎上等） ・姿の見えない人とのやりとり ・スマホに振り回されない使い方 など 	
4	保護者・ 教員編	保護者・教員	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちを取り巻く状況 ・実際のトラブル事例 ・フィルタリングの重要性とルール作り など 	
5	特別支援 学校編	特別支援学校 の生徒	上記の内容を児童の障がい（視覚・聴覚・知的）にあわせカスタマイズして実施	

※上記講義をナレーション入りで再現した「講義動画」も提供（特別支援学級編は除く）