



総務省におけるデジタル活用支援推進事業について(報告)

令和4年9月1日

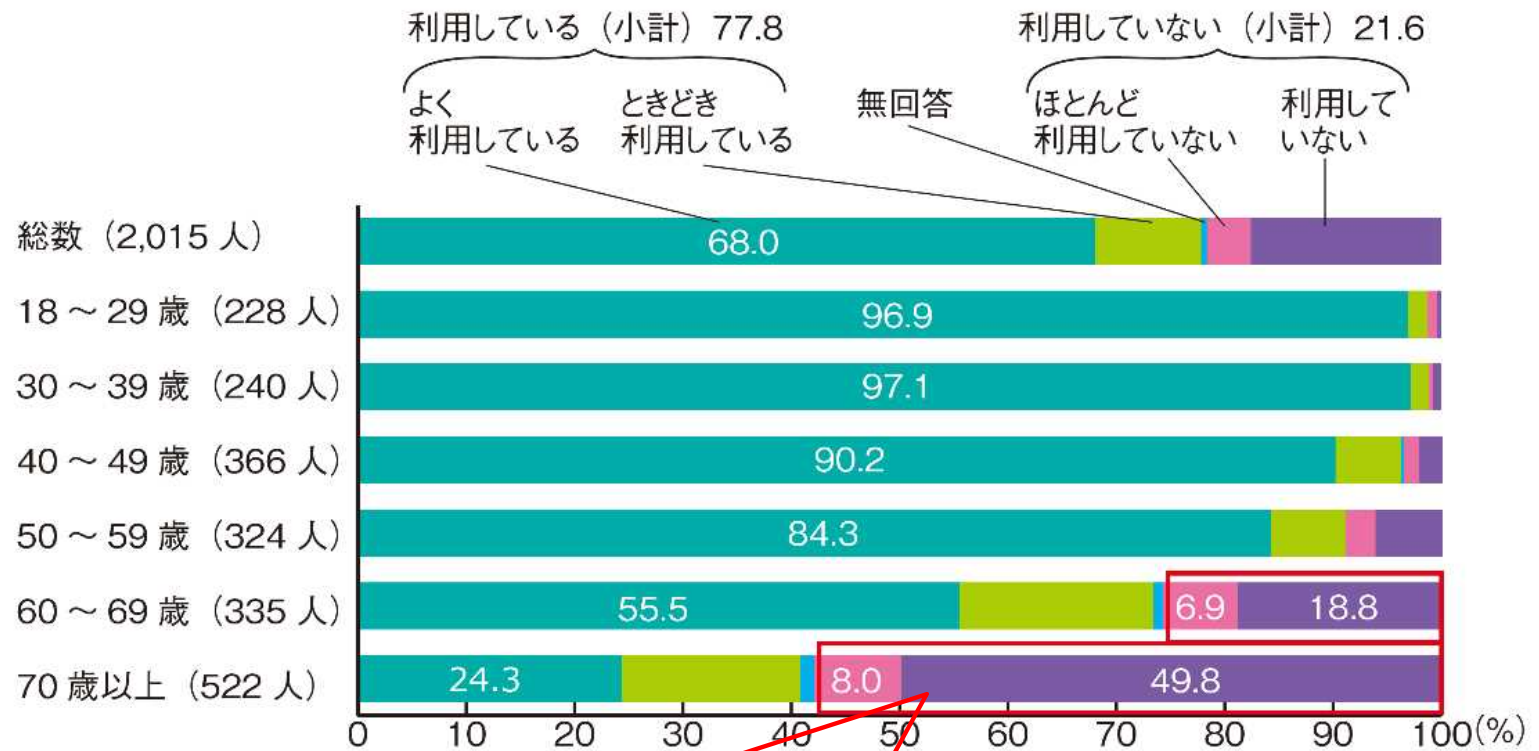
総務省情報流通行政局情報流通振興課

高齢者におけるデジタルデバイドの現状

- 社会全体のデジタル化が進められる中、デジタル技術を使いこなせる方々と、そうではない方々の「**デジタル格差**」の解消が重要な政策課題となっている。
- 特にスマートフォンは個人が手軽にオンライン手続きを行うことができるツールであり、必要とする人に十分な支援を行き渡らせることが急務となっている。

問：あなたは
スマートフォンや
タブレットを
使用していますか？

2021年1月22日
内閣府広報室「情報通
信機器の利活用に関す
る世論調査」



60歳代の25.7%、
70歳以上の57.8%が利用できていない。

支援が必要

デジタル活用支援推進事業の概要

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでのサービスの利用拡大が求められている。しかし、**高齢者はデジタル活用に不安のある方が多く**、また、「電子申請ができること自体を知らない」等の理由によりオンラインによる行政手続き等の利用が進んでいない。
- このため、民間企業や地方公共団体などと連携し、**高齢者等のデジタル活用に関する不安の解消に向け、全国の携帯ショップ等で、オンラインによる行政手続き等のスマートフォンの利用方法に関する「講習会」を実施。**
- 令和2年度は全国11箇所の実証、**令和3年度以降は本格的に事業を展開。**

(実施イメージ)

国
(総務省)



デジタル活用支援の
活動に対する補助



携帯ショップのスマホ教室等



デジタル格差解消を図るため、高齢者等の身近な場所で、行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施。

<事業実施団体(例)>

- ✓ 携帯キャリア（携帯ショップ）
- ✓ 地元ICT企業
- ✓ 社会福祉協議会
- ✓ シルバー人材センター

⋮

(説明・相談の例)

- ・マイナポータルの使い方
- ・オンラインによる診療や予約
- ・e-Taxの利用方法 等



令和4年度事業の実施方針について

- 高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法に対する説明・相談等の支援を行う「講習会」を令和3年度から全国の携帯ショップ等で実施
(講習会の例:マイナンバーカードの申請方法/マイナポータル、e-Tax、オンライン診療の使い方/スマートフォンの基本操作/インターネットの利用方法など)
- 令和3～7年度の5年間での実施を想定し、4年度以降は携帯ショップがない市町村(749市町村※)を念頭に、講師派遣を予定 (※令和4年6月20日集計)

携帯キャリア等（都市部等）

令和3年度～ 講習会(全国展開型)



講習会等を行う拠点を全国に有しており、当該拠点で支援を実施する主体（携帯ショップを想定）

地域に根差した支援（地方）

令和3年度～ 講習会(地域連携型)



地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援を実施する主体（地元ICT企業、社会福祉協議会等）

令和4年度～ デジタル活用支援推進事業講師の派遣



地域の担い手となる、高度なスキルを有するデジタル活用支援推進事業の講師を育成し、携帯ショップがない市町村などを念頭に講師を派遣して支援を実施

令和3年度：約2,000箇所 ➡ 令和4年度：約3,000箇所へ拡大

令和4年度採択状況と実施講座一覧

- 公募締切後、執行団体の下に設置された外部有識者からなる評価会において、申請に対する評価を実施し、事業実施団体に対して交付決定。

（全国展開型） 4月15日～4月28日にかけて公募、5月20日採択決定

（地域連携型） 4月15日～5月13日にかけて公募、7月19日および8月10日採択決定

項目	全国展開型	地域連携型
採択数	採択件数：4件（団体数：4者）	採択件数：328件（団体数：125者）
事業実施箇所数	4,539箇所	329箇所

＜令和4年度事業における講座の例＞ デジタル活用支援推進事業で扱う講座は順次追加

基本講座（スマートフォンの基本的な利用） ※全国展開型では各社の既存のスマホ教室等の取組で補完できることから対象外	応用講座（スマートフォンによる行政手続等）
① 電源の入れ方、ボタンの操作方法 ② 電話のかけ方、カメラの使い方 ③ アプリのインストール方法 ④ インターネットの利用方法 ⑤ メールの利用方法 ⑥ 地図アプリの利用方法 ⑦ SNSの使い方 ⑧ スマートフォンを安全に使うためのポイント（令和4年8月）	① マイナンバーカードの申請方法 ② マイナポータルの活用方法 ③ マイナポイントの申込方法 ④ e-Taxの利用方法 ⑤ オンライン診療の利用方法 ⑥ 地方公共団体が提供するオンラインサービスの利用方法または地域におけるオンライン行政手続の実施方法 ⑦ 新型コロナワクチン接種証明書アプリを用いた接種証明書の発行方法（令和4年1月） ⑧ 健康保険証利用の登録・公金受取口座の登録（令和4年6月）

講座「スマートフォンを安全に使うためのポイント」について

- 総務省とNISCが連携し、スマホを安全・安心に利用するために最低限知っておくべき知識を身に着けるとともに、安全なパスワードの作り方と管理の方法を実際に体験する講座を設定。スマホ利用に際して迷ったり困ったりした時の信頼できる相談先を理解するためのコンテンツを追加し、「シニア層」への普及啓発を図る
- 令和4年8月18日（木）より、デジタル活用支援推進事業の標準教材（基本講座）として、「スマートフォンを安全に使うためのポイント」を展開。今後、講座の一部として実施可能
- 本講座の教材は、デジタル活用支援ポータルサイトにて無料で公開済（NISCのポータルにも掲載予定）

標準教材の抜粋

シニア層への普及啓発活動に、ぜひご活用下さい

2-A パスワードの重要性について

スマートフォン等を利用する際やネットの様々なサービスを利用するときに、自分だけが利用でき、他人が利用できないようにする役割を果たしているのが「パスワード」です。



9

3-B 危険に巻き込まれないために

- 身に覚えのないメール等が届いたら無視する
詐欺の手口は日々巧妙になっており、見破ることはできません。時には本物と誤ってしまいメール等が届くかもしれません。不安になったらまずは一度落ち着きましょう。URLをクリックしないことはもちろん、メール等に記載・表示される電話番号に電話をすることも控えましょう。
- 重要な情報、人に見られては困る情報は他人に見せない
「パスワードを教える」ことは「家の鍵を貸す」と同じです。また、他人に見られて困るような写真や動画は悪用される可能性があります。絶対第三者に送らないようにしましょう。
- 不安なときは相談する
不安な時や判断に迷うときは、信頼できる相談先に相談しましょう。

23

4-B 信頼できる相談先「消費者ホットライン」188

消費者ホットライン188（いやや）に電話をすると、地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口へご案内されます。
※相談は無料ですが通話料がかかります。※電話の音声利用が難しい方は、電話リレーサービスを利用して、お住まいの地方公共団体の消費生活相談窓口等にご相談いただくことも可能です。

最近トラブルが多い相談事例

動画でトラブルへの対策が学べます！

1. スマートビューアに裏を付けたいこと (7分37秒)
2. ショートメッセージによる架空請求に気を付けよう (5分46秒)
3. SNSで、うまい話にだまされないために (7分14秒)
4. ネットショッピングを安全に利用するために (7分19秒)
5. アプリを理解し安全に使う (7分07秒)
6. 送り付け商品に気を付けよう (1分53秒)
7. 送り付け商品に気を付けよう (3分05秒)
8. 消費生活センターに相談しよう (5分20秒)

26

演習 安全なパスワードを作ってみましょう

安全なパスワードを書き込んでください

①	②	③	最低10文字→
パスワード			
チェック項目	チェック		
既に使ったことのあるパスワードではありませんか？	☐		
十分な長さになっていますか？（10文字以上）	☐		
アルファベットの大文字・小文字・数字・記号が全て含まれていますか？	☐		
お名前や生年月日等、容易に推測できる情報が含まれていませんか？	☐		

上記が当てはまれば☑をいれてください。

30

メモ アカウントの情報をメモしましょう

IDやパスワードの情報についてメモをして、大切に保管しましょう。このメモを信頼できる人以外に渡したり、見せたりすることは絶対にやめましょう。

	サービス名	ID	メールアドレス	パスワード
①				
②				
③				
④				
⑤				

※IDとメールアドレスが同じ場合もあります

31

デジタル活用支援ポータルサイト
<https://www.digi-katsu.go.jp/>



デジタル活用支援