
～シニアの「ネットトラブル」のリスクを調査～

「SNS 投稿」で個人情報流出、「定期購入」で高額請求…

専門家が指摘する、見落としがちなトラブルのタネ

フィッシングメールの受信経験があるシニアも4人に1人！

一方で「相談できる相手がいない」シニアが約4割…万ーのために今からできる対策とは？

株式会社 NTTドコモ(代表取締役社長: 吉澤和弘、以下、ドコモ)では、スマートフォンをはじめとしたデジタル機器の普及にともない、インターネット上でのトラブルを、予防から解決までをワンストップでサポートする「ネットトラブルあんしんサポート」を提供しております。

このたび当社では、「シニアのスマートフォン(以下、スマホ)事情」をテーマに、日本全国の60～79歳までのスマートフォンを所有する男女300名を対象にした調査を実施いたしましたので、その結果を発表いたします。

▼「ネットトラブルあんしんサポート」

<https://nettrouble.docomo.ne.jp/>

<調査結果 TOPICS>

■シニアの64%が「息子・娘が想像しているよりも、スマホを活用している」と回答！

■近所の風景や顔写真を投稿するのは危険!?
個人情報特定され、トラブルに発展するリスクも

■フリマアプリの利用、インターネットでの株取引…
ネットを活用するシニアが見落としがちな落とし穴とは

■シニアの4人に1人が「フィッシングメール」の受信経験アリ!
架空請求を受けた人も約7人に1人に…

■実際にトラブルが起きたとき、「気軽に相談できる相手がいない」シニアも4割超

■トラブルが起きたときにやること1位は「ネットで調べる」、「身近な人」よりも「第三者」を頼る傾向に？

【参考】ドコモの「ネットトラブルあんしんサポート」で、万が一に備えよう！

<調査概要>

・調査エリア: 全国

・調査期間: 2020年2月10日～2月12日

・調査方法: インターネット調査

・調査対象: 60歳～79歳 男女300名 ※スマートフォンを所有している方

<調査結果概要>

■シニアの 64%が「息子・娘が想像しているよりも、スマホを活用している」と回答！

はじめに、スマートフォンを所有しているシニアたちに、「スマホを積極的に使用していますか？」と聞いたところ、78%が「そう思う」と回答。「現在使用している(定期的に閲覧または投稿している)SNS やメッセージアプリ」がある人も、6割以上(66%)にのぼっています。また、調査対象者のうち、子どもがいるシニア(239名)に、「息子・娘が想像しているよりも、スマホを活用していると思いますか？」と聞いた質問では、64%が「そう思う」と答えました。

しかし一方で、シニア世代はデジタルツールに慣れ親しんだ期間が短いこともあり、思わぬトラブルに巻き込まれる例も少なくありません。

そこで今回は、「SNS トラブル」、「ネットショッピングトラブル」、「ネット詐欺」の3点を中心に、シニアたちがネットトラブルに巻き込まれるリスクについて、さらに調査を実施。また、アンケート結果をふまえて、ITジャーナリストの高橋暁子さんに、シニアのネットトラブルの事例や対策法について解説いただきました。

高橋暁子(たかはしあきこ)
ITジャーナリスト

書籍、雑誌、Webメディアなどの記事の執筆、企業などのコンサルタント、講演、セミナーなどを手がける。SNSなどのウェブサービスや、情報リテラシー教育などについて詳しい。元小学校教員。『ソーシャルメディア中毒』(幻冬舎)など著作多数。SNSやスマホの安心安全利用等をテーマとして、テレビ、雑誌、新聞、ラジオ等のメディア出演経験も多い。



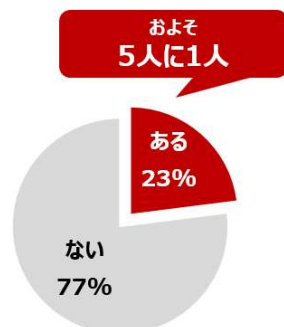
【1: SNS トラブル】

■近所の風景や顔写真を投稿するのは危険!? 個人情報特定され、トラブルに発展するリスクも

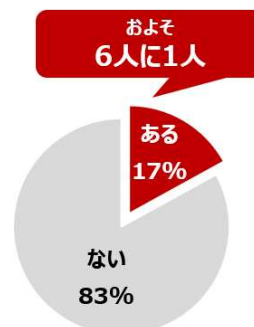
はじめに、シニアの「SNS トラブル」のリスクについて調査をおこないました。近年、スマートフォンの普及とともに、シニアの SNS 利用率も増加傾向にあります。

そこで、今回の調査対象のうち、「SNS を使用したことがある」と回答した 219 名に「SNS における投稿内容」について質問をしたところ、約 4 人に 1 人(28%)が「旅行先での写真を SNS に投稿したことがある」、約 5 人に 1 人(23%)が「近所の店舗や風景を撮影した写真を SNS に投稿したことがある」と回答。また、約 6 人に 1 人(17%)が、「自分や友人の顔写真を SNS に投稿したことがある」と答えました。特に、シニアの中でも男性のほうが顔写真を投稿する人の割合が高く、女性が 9%であるのに対して、男性では 24%と約 4 人に 1 人にのぼっています。

近所の店舗や風景を撮影した写真を SNS に投稿したことはありますか？



自分や友人の顔写真を SNS に投稿したことはありますか？



(n=219/「これまでにSNSを使用したことがある」と回答した方)

<専門家解説>

ソーシャルメディアや無料通話アプリを利用することは、家族間コミュニケーションがスムーズになったり、交友関係が広がったりするなど、たくさんのメリットがあります。Facebook で趣味の友だちができたという方や、家族で LINE グループを作っているという方も多いのではないのでしょうか。ソーシャルメディアなどを活用することで退職後の生活が充実したり、趣味の友だちができたりしたという話はよく聞きます。

しかし、SNS の投稿範囲・投稿内容については注意が必要です。たとえば、友だち以外からも投稿が見られるにもかかわらず、自宅の場所がわかる投稿をしてしまうと、個人情報の特定につながったり、中には空き巣被害などにつながった例もあります。

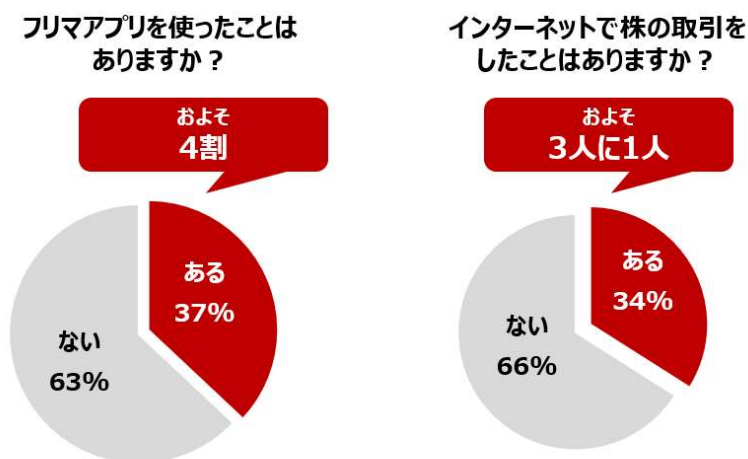
そのほか、SNS コミュニケーションに慣れていないため、他人を誹謗中傷する投稿をしてしまい、友人との仲が険悪になってしまった例もあります。また、SNS で「#個人間融資」などのお金を貸すという投稿を見かけて借りてしまい、法外な利子を取られる被害も増えています。

【2: ネットショッピングトラブル】

■フリマアプリの利用、インターネットでの株取引…ネットを活用するシニアが見落としがちな落とし穴とは

続いて、シニアの「ネットショッピングトラブル」のリスクについて調査。まず、「インターネット上で何かを買うことがありますか？」と聞いたところ、47%と半数近くが「よくある」と回答。なお、男女別にみると、男性で「よくある」と回答した人は51%、女性では43%となり、シニア男性のほうがより積極的に買い物においてネットを活用している傾向がみられました。

さらに、通常の EC サイトでの買い物だけでなく、約 4 割(37%)が「フリマアプリを使ったことがある」、約 3 人に 1 人(34%)が「インターネットで株の取引をしたことがある」と答えています。



(n=289 / 「インターネット上で何かを買うことがよくある/たまにある」と回答した方)

< 専門家解説 >

最近では、シニア層でもネットショッピングを活用する方が増えています。価格が比較しやすい、重いものも宅配してくれる、ほしいときにすぐにも買える、ポイントが貯まりやすくお得、レビューで評判が確認できるなどのメリットを感じて、ネットショッピングを楽しんでいる方が多いようです。

ところが、ネットショッピングにもやはり様々なトラブルが潜んでいます。たとえば、1回だけのつもりで購入したら定期購入の契約で高額請求される例は近年増加しています。定期購入ということはごく小さな文字で書かれており、スマホなどでは気づかない方が多いのです。

また、安い商品を見つけて購入したのに、商品が届かないというトラブルも起きています。ネットショップ自体が架空のもので、会社名や連絡先も実際には存在しないというケースもあるため、信頼できる EC サイトや販売者を選ぶことも大切です。

さらに、近年はネットショッピングだけでなく、フリマアプリを使用する人も増えています。フリマアプリは、個人間での取引のため、「思っていたものと違った」「商品説明と異なる商品が届いた」などのトラブルに発展するケースもあるため、取引相手には十分に注意しましょう。

また、ミドル・シニア世代は株取引をする人が多いですが、“売却”と“買付”のボタンを間違えたり、単位をひとつ間違えて発注したりと、操作ミスによるトラブルも。自身の入力ミスにも十分気を付けましょう。

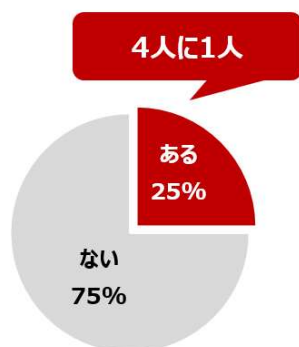
そのほか、シニア層は PC サポートと称しての修理代請求や高額請求などの詐欺被害にもあいやすい傾向があります。よくわからないまま強引に契約を進められてしまい、払ってしまっているケースが多いようですが、本当に必要な契約なのか冷静に判断することが重要です。

【3: ネット詐欺】

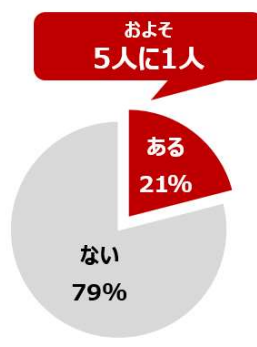
■シニアの 4 人に 1 人が「フィッシングメール」の受信経験アリ！ 架空請求を受けた人も約 7 人に 1 人に…

また今回は、近年手口が悪質化している「ネット詐欺」についても調査をおこないました。調査回答者であるシニア(300名)に対して、過去に「ネット詐欺」と思われるものにあつたことがあるかを聞くと、4人に1人(25%)が「フィッシングメール(銀行、カード会社、オンラインサービス、芸能人などの名を騙った詐欺メール)を受け取ったことがある」、約5人に1人(21%)が「フィッシングSMS(銀行、カード会社、オンラインサービス、芸能人などの名を騙ったショートメール)を受け取ったことがある」と回答。また、「利用した覚えのないサイト・サービスからの請求を受けたことがある」人も約7人に1人(15%)にのぼりました。

フィッシングメールを受け取ったこと
はありますか？



フィッシングSMSを受け取ったこと
はありますか？



(n=300)

< 専門家解説 >

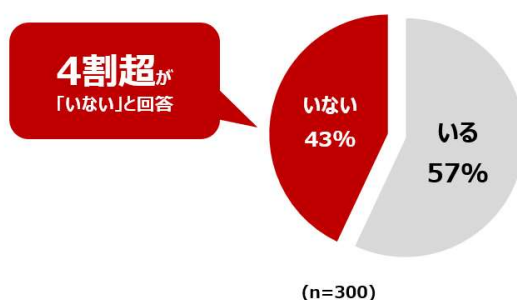
パソコンやスマートフォンを操作中に、警告文やよくわからないメッセージが表示された経験のある方は多いと思います。特にネットに慣れていないシニアの方であれば、ネットサーフィンをしていて「ウイルスに感染している可能性があります」などの警告が表示されたら、慌ててしまうのも無理はありません。これは、「10 個のウイルスが検出されました」「ウイルスを駆除するためには有料版を購入」などと表示される、セキュリティソフトを購入させる詐欺です。偽の警告なので、無視するのが正しい対処法です。

また、近年増えているのが、ゼロクリック詐欺です。ネットサーフィンをしていたら、いきなり「サイトの登録が完了しました」「料金のお支払いが確認できません。すぐにお支払いください」などのメッセージが表示されることがあります。料金は数万円～十数万円など高額にのぼることも。「会員登録などしていないはず」と記載されている電話番号に電話をかけてしまうと、悪徳業者に電話番号を知られてしまいます。料金の支払いを説得されて支払ってしまったら、電話番号を他の詐欺に悪用されることもあるようです。こちらも無視し、連絡をとったりしないことが大切です。

■実際にトラブルが起きたとき、「気軽に相談できる相手がいない」シニアも 4 割超

最後に、万一ネットトラブルが起きたときの対処についても調査をおこないました。まず、「インターネット上のトラブルに巻き込まれたとき、気軽に相談できる相手は身近にいますか？」と聞くと、「いる」と答えた人は 57%にとどまっており、残り 4 割超(43%)は「いない」と回答。特にシニア男性においてはその傾向が高く、女性で「いない」と答えた人は約 3 人に 1 人(30%)となった一方で、男性は半数以上(55%)にのぼっています。さらに、「娘・息子がいる人」のみに絞り込んだ場合でも、相談相手が「いない」と答えている人が約 4 割(39%)にのぼっており、子どもがいても相談しづらいと感じているシニアが多い様子がうかがえます。

インターネット上のトラブルに巻き込まれたとき、
気軽に相談できる相手は身近にいますか？



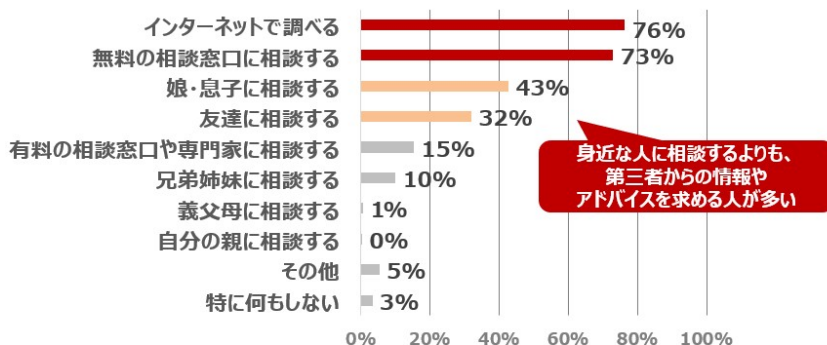
■トラブルが起きたときにやること 1 位は「ネットで調べる」、 「身近な人」よりも「第三者」を頼る傾向に？

さらに、実際に「インターネット上のトラブルに巻き込まれたときの行動」についても聞いたところ、「インターネットで調べる」が最多(76%)となり、ついで、消費生活センターなど「無料の相談窓口」に相談するが 73%となりました。その一方で、「娘・息子に相談する」は 43%、「友達に相談する」は 32%にとどまっています。

また、この質問について、「娘・息子がいる」かつ「気軽に相談できる相手がいる」と答えたシニア(146名)の回答をみると、ネットトラブルが起きたときに「娘・息子に相談する」と答えた人の割合は66%にとどまりました。このことから、残り約3割(34%)のシニアにとっての「気軽に相談できる相手」は、娘・息子以外であるという推測ができます。さらに、「娘・息子がいる」けれども「気軽に相談できる相手がない」と感じている人(93名)については、トラブルが起きたときに「娘・息子に相談する」人の割合は33%とさらに少なく、生身の相談相手として最も多かったのは「無料の相談窓口」(72%)となりました。ネットトラブルが起こった際には、娘や息子には相談しづらい、もしくは第三者から情報提供やアドバイスを受けたいと考えるシニアが多いと言えそうです。

実際に、「インターネット上のトラブルに巻き込まれたときに、気軽に相談できる専門家がいると心強いですか?」と聞いた質問では、実に98%が「そう思う」と回答。前問で、すでに「気軽に相談できる人がいる」と答えた人(172名)でも99%とほぼ全員が「そう思う」と答えており、万一のときに、専門的な知見からアドバイスをもたらえる相手を求めている人が多い様子がうかがえます。

インターネット上のトラブルに巻き込まれたときに、
あなたはどのようにしますか？



(n=300)

<専門家解説>

シニア層はネットや SNS などの利用経験が乏しいため、ネットリテラシーはあまり高くありません。それ故、残念ながら、詐欺などの標的になってしまいやすい傾向にあります。金銭的被害にあうことは、老後の生活に支障が出てしまうリスクにもつながります。中には、被害にあったことを相談できず、子どもに相談してきたときには老後の生活費をすべて騙し取られていたという方もいるほどです。

このような被害にあわないためには、まずシニア自身がリテラシーを高め、自衛をすることが重要。同時に、不安なことや心配なことがあったら、本来は息子や娘などの家族に相談することが大切です。

しかし、中には家族や友人などの身近な人にはなかなか相談しづらいというシニアの方も多いかもれません。また、詐欺やトラブルは、次々に新たなタイプが登場してくるため、シニア本人や家族だけでは防ぎきれないことも多いものです。

そこで、万が一トラブルにあったときのサポートに役立つサービスとして、NTT ドコモの「ネットトラブルあんしんサポート」などを活用すると安心ではないでしょうか。トラブル防止に役立つ最新事例が紹介されている他、万が一トラブルにあった際に専門スタッフや弁護士に電話相談できるサポート体制も整っています。最近増えているキャッシュレス決済の不正利用補償がついている点も、安心ですね。

【参考】ドコモの「ネットトラブルあんしんサポート」で、万が一に備えよう！

ドコモでは、シニアをはじめとしたスマホユーザーのあんしん・安全なインターネットライフをサポートするサービスとして、「ネットトラブルあんしんサポート」(月額:税抜500円)を提供しております。

「ネットトラブルあんしんサポート」は、予期せぬ個人情報の漏洩や詐欺、誹謗中傷など、インターネット上でのさまざまなトラブルに不安を感じるお客さまをお守りするサービス。トラブルを未然に防ぐための最新事例の提供を受けることができるほか、いざというときには、専門スタッフ・弁護士・消費生活アドバイザーに電話相談が可能。また、キャッシュレス決済の不正利用を補償する保険も付帯しています。

万一のトラブルに慌てないための、シニアの皆様の自衛策、またご家庭でできるトラブル対策の一助としてお役立ていただければと思います。

※本サービスは、ドコモの回線契約をお持ちのお客さまにご利用いただけます。

まさかのリスクに、あなたのそばで。

ネットトラブル あんしんサポート



<サービス内容>

(1)最新のトラブル事例をお知らせ

最新のインターネット上でのトラブル事例などを、専用アプリからタイムリーにお知らせします。事例を知ることで、トラブルを未然に防ぐ効果が期待できます。

(2)専門スタッフへの相談

実際にトラブルに遭われた場合や不安を感じた際には、インターネットトラブルに精通した専門スタッフに電話で相談できます。また、必要に応じて、弁護士や消費生活アドバイザーなども対応します。

(3)キャッシュレス決済の不正利用を補償(付帯保険)

各事業者が提供する QR コード決済やクレジットカード決済などにおいて、不正利用の被害に遭われた場合に補償する「不正決済補償」(最大 100 万円)を付帯します。

▼「ネットトラブルあんしんサポート」

<https://nettrouble.docomo.ne.jp/>