

「デジタルデバイスに関する意識と実態調査」

シニア女性のスマホ保有率がいよいよ9割超。10年で0%から92.2%に増加。

スマホ決済や動画視聴での利用が急伸し、60代まではSNS利用も増加。

9月に設立したデジタル庁には「セキュリティ強化」を期待

女性誌部数 No.1 (※1) の雑誌「ハルメク」を発行する株式会社ハルメク（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：宮澤 孝夫）生きかた上手研究所は、55～74歳の女性527名を対象に「デジタルとネットの活用についてのアンケート」を郵送の紙アンケートにて実施いたしました。

(※1) 日本ABC協会発行社レポート 37.3万部(2020年7月～12月)

【 調査サマリ 】

■シニア女性のスマホ保有率が9割を超えた

⇒98.5%が、PC、スマホ、タブレット、ケータイ（ガラケー）のうち、少なくとも1つを保有。

⇒2021年はスマホ保有率が90%を超え、10年で0%から92.2%に増加。

■シニアのスマホ歴は、長い人と短い人がおよそ半々。ネットショッピング利用率は2年連続伸長

⇒スマホ保有歴が長い人（4年目以上）と短い人（3年目以下）が約半々。昨年比では、スマホデビューした1年目以下の伸長率が7.9ポイントアップ。

⇒2021年では、シニア女性の2人に1人がネットショッピングの利用経験があると回答。ネットショッピングをする端末はスマホよりパソコン。

■「写真撮影」「電話」「LINE」の三大機能に加え、「スマホ決済」「ネットショッピング」「動画視聴」が伸びた

⇒利用しているスマホ機能・アプリの上位は、「写真撮影」「電話」「LINEのやりとり」。

⇒伸長したのは、「スマホ決済」「ネットショッピング」「動画を見る」で、直近3年で15ポイント以上アップ。

■「セキュリティ強化」「オンライン診療」は、デジタル庁が期待されている要素

⇒今後もネットで行いたいことには「支払い・決済・振り込み」が上位に挙がり24.6%。なお「病院のオンライン診療」は5.4%。

⇒デジタル庁に期待することの上位は「セキュリティ強化」「行政サービス向上」「デジタル弱者の救済」「医療とデジタルの融合」「簡単で使いやすい仕組みの導入」であった。

【調査背景】

長引く新型コロナウイルスの流行により、生活者の消費行動や生活様式が大きく変化しています。テレワークやリモート会議の普及、「デジタル庁」の設立など、世の中全体でのデジタルシフトが加速しています。一昨まではネットやスマホに苦手意識をもっていたシニアも例外ではありません。他人との直接の接触を避け、感染リスクを下げるという確固たる動機づけが当該層に影響を与え、デジタルシフトが着実に広がっています。

女性誌部数 No.1 の「ハルメク」は、シニアのインサイトについて調査・分析を行っており、「デジタルデバイスに関する調査」は2011年から開始しました。今回は、10年以上蓄積してきたデータに基づき、シニアのデジタル意識と変化をひも解きます。

※調査主体の「(株)ハルメクホールディングス 生きかた上手研究所」所長への取材、コメント提供も可能です。

【調査概要】

調査の方法：郵送アンケート

調査の対象：55～74歳の女性

有効回答数：527名

調査実施日：2021年は、6月15日～8月3日に実施（一部の地域で緊急事態宣言下中）

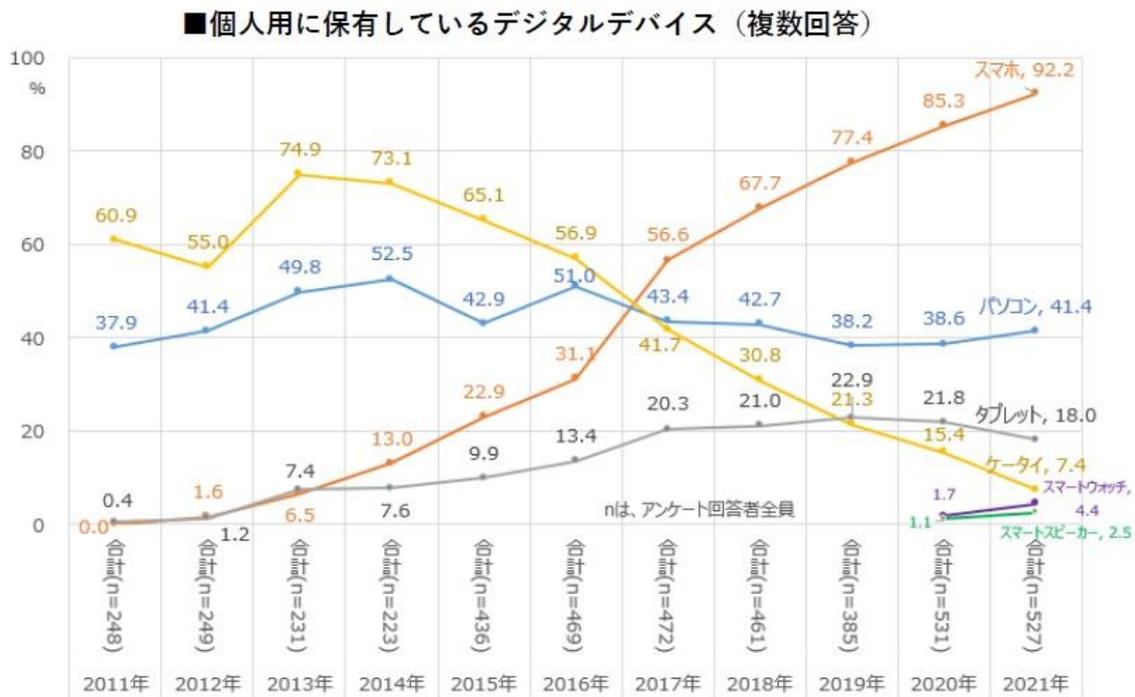
※2011年から毎年実施、回答者数はそれぞれ異なる

調査主体：(株)ハルメクホールディングス 生きかた上手研究所

※本リリース内容を掲載いただく際は、出典「ハルメク 生きかた上手研究所調べ」と明記をお願いいたします。

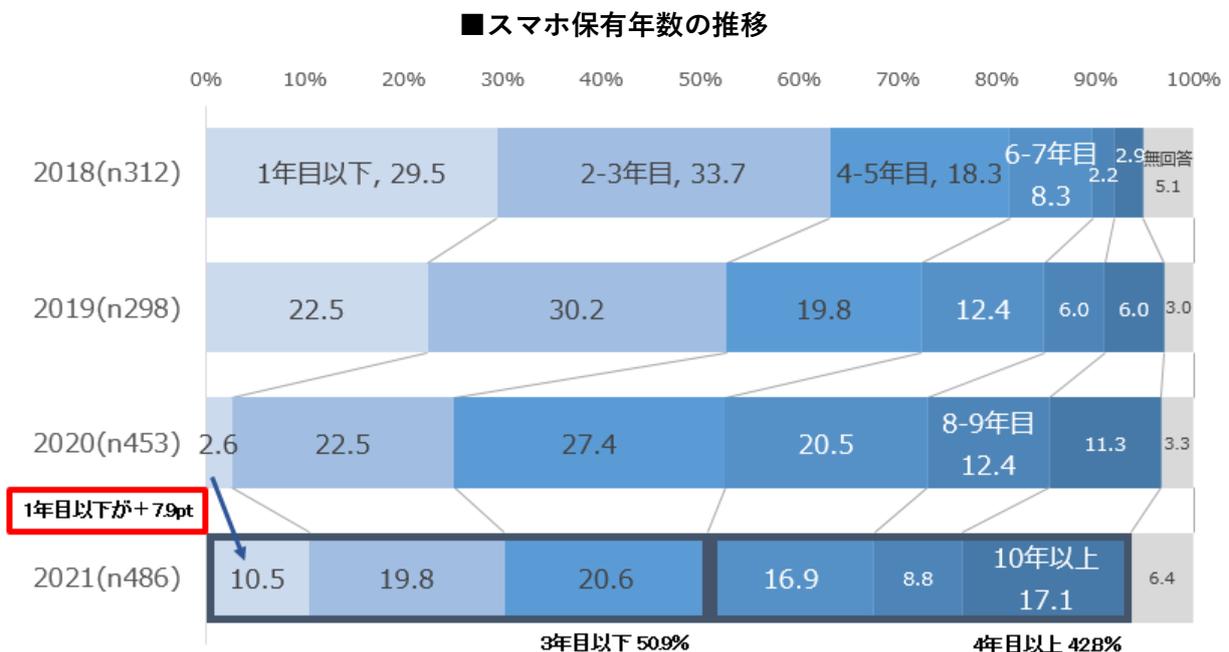
10年で、シニア女性のスマホ保有率は0%から90%超へ

- ・2021年調査回答者527名うち98.5%が、PC、スマホ、タブレット、ケータイ（ガラケー）のうち、少なくとも1つを保有していた。
- ・4種のデバイス保有率の推移を見ると、2021年は、スマホ保有率が90%を超え、ケータイ（ガラケー）保有率が10%を切った。また、僅かではあるが、パソコンの保有率が2年連続で増えている。
- ・相対的にはまだ少ないが、スマートウォッチ、スマートスピーカーの保有率も上昇している。
- ・スマホの保有率は、2011年の0%から2021年92.2%にまで大幅伸長。



スマホ保有歴が長い人が増える一方、「スマホデビュー者」の割合が大幅アップ

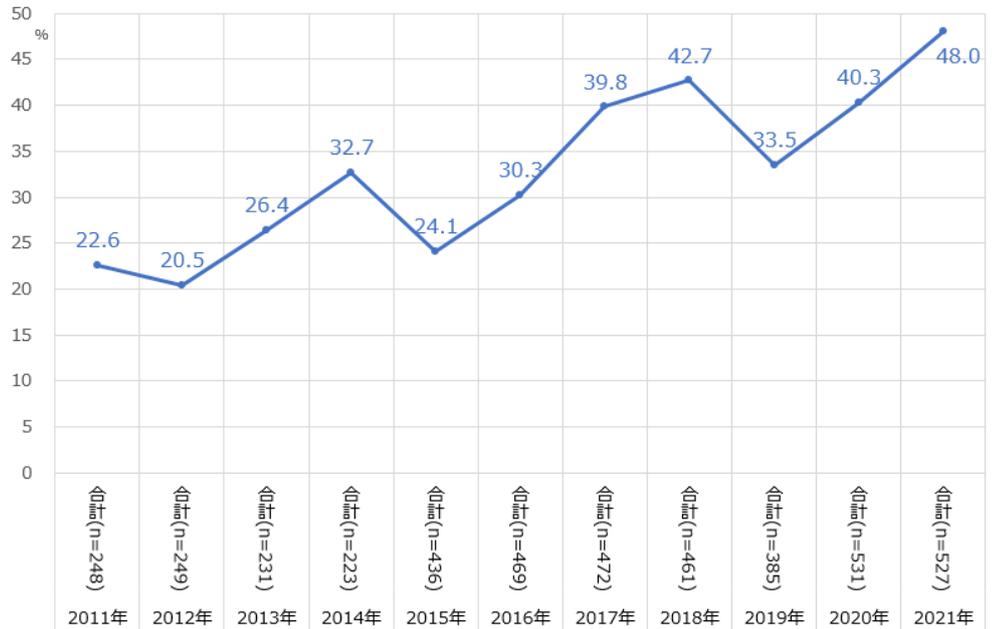
- ・2021年では、スマホ保有歴3年目以下が50.9%、4年目以上が42.8%でおおよそ半々だが、昨年比で見ると、「スマホデビュー」した「保有1年目以下」の割合が7.9ポイントアップしている。



ネットショッピング利用率は2年連続急伸

- ・2021年では、シニア女性の2人に1人（527名中253名）が、ネットショッピングの利用経験があると回答。昨年、今年にかけて急伸した。

■ ネットショッピング利用率推移（利用デバイス問わず）

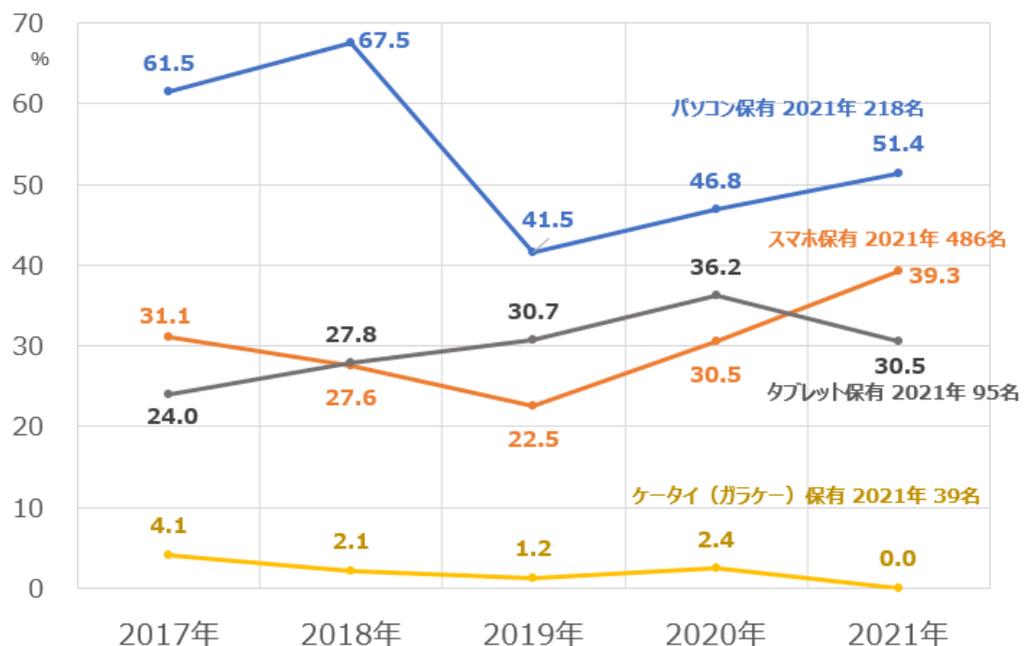


※2017・2018年のみネットショッピングの利用についての設問の形式が異なっているため参考値

ネットショッピングをする端末はスマホよりパソコン

- ・2021年では、パソコン保有者218名の51.4%がパソコンで買い物をしたことがあると回答。スマホ保有者486名も、39.3%がスマホでの買い物経験がある。スマホでの買い物率は年々増加傾向にあるが、現段階ではまだ、パソコンでの買い物率の方が高い。

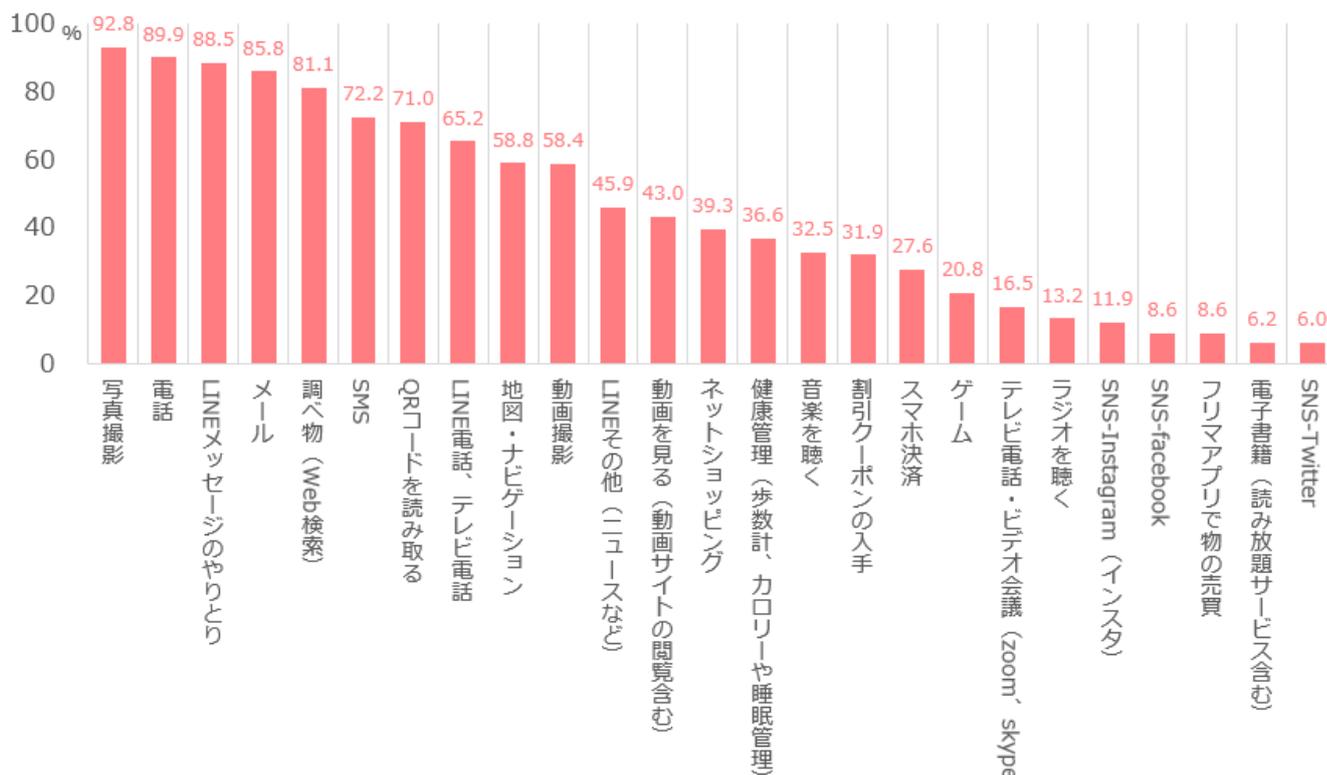
■ 保有デバイス別ネットショッピング利用率推移



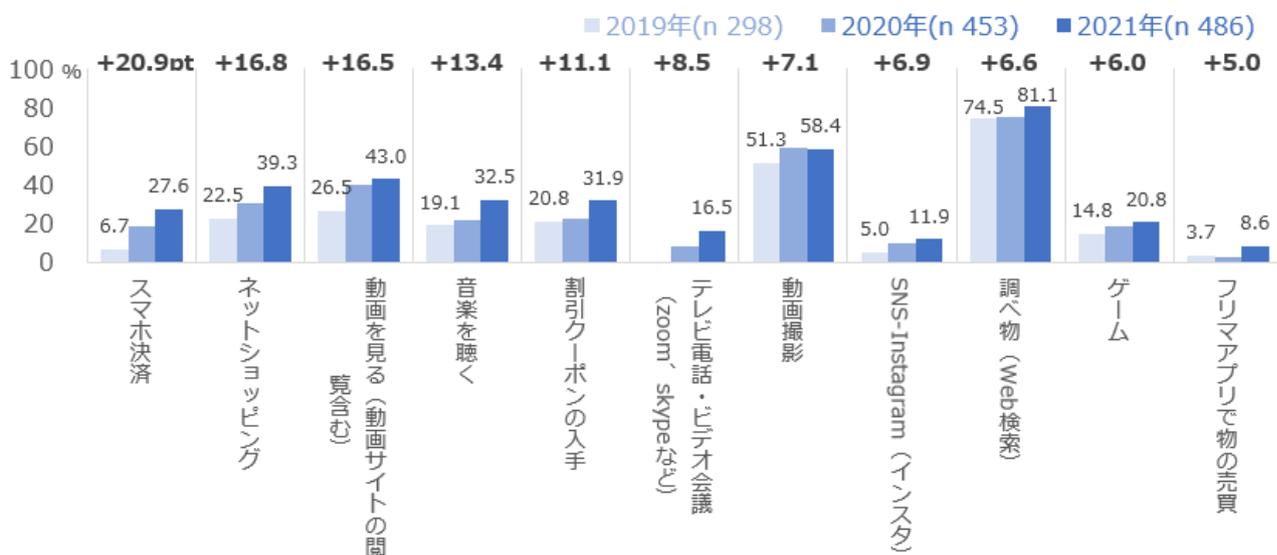
スマホで利用している機能・アプリのトップ3は、「写真撮影」「電話」「LINE」
直近3年での伸長率トップ3は、「スマホ決済」「ネットショッピング」「動画を見る」

- ・利用率が8割を超えた機能やアプリは「写真撮影」92.8%、「電話」89.9%、「LINEメッセージのやり取り」88.5%、「メール」85.8%、「調べ物（Web検索）」81.1%であった。
- ・直近3年で利用伸長率が10ポイント以上の機能やアプリは「スマホ決済（+20.9pt）」「ネットショッピング(+16.8pt)」「動画を見る(+16.5pt)」「音楽を聴く(+13.4pt)」「割引クーポンの入手(+11.1pt)」。

■スマホでやっていること（複数回答） 2021年 スマホ保有者 486名



■スマホでやっていること直近3年での推移（複数回答） スマホ保有者のみ
 *伸長率（ポイント）の大きいもの順

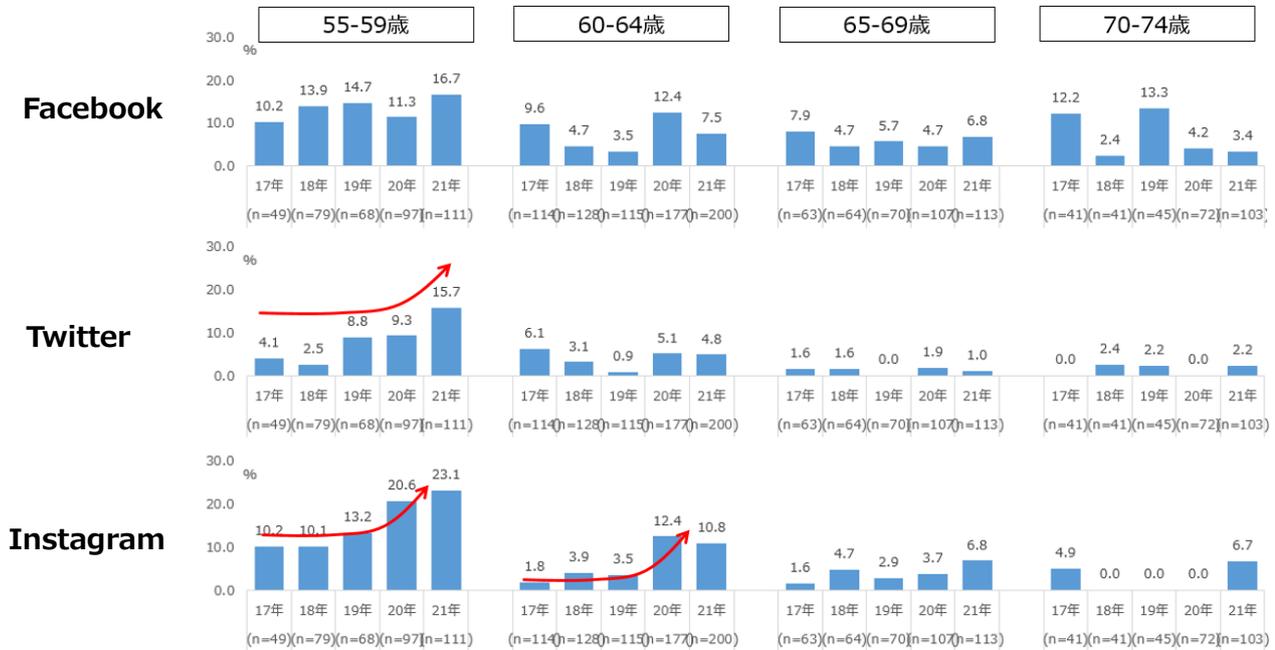


テレビ電話・ビデオ会議は直近2年での差分を算出

SNS 利用は、60 代前半までは Instagram 急伸 50 代では Twitter 利用者も増加しているが、Facebook や他の年代は停滞気味

- ・ Instagram は、50～60 代前半のシニア女性の利用率が急増中。50 代に限れば、Twitter 利用率も上がっている。いずれも動画との相性が良く、動画を見る人が増えている現象ともリンクしている。
- ・ Facebook の利用は停滞気味。増えているとも減っているとも言い難い状況が続いている。

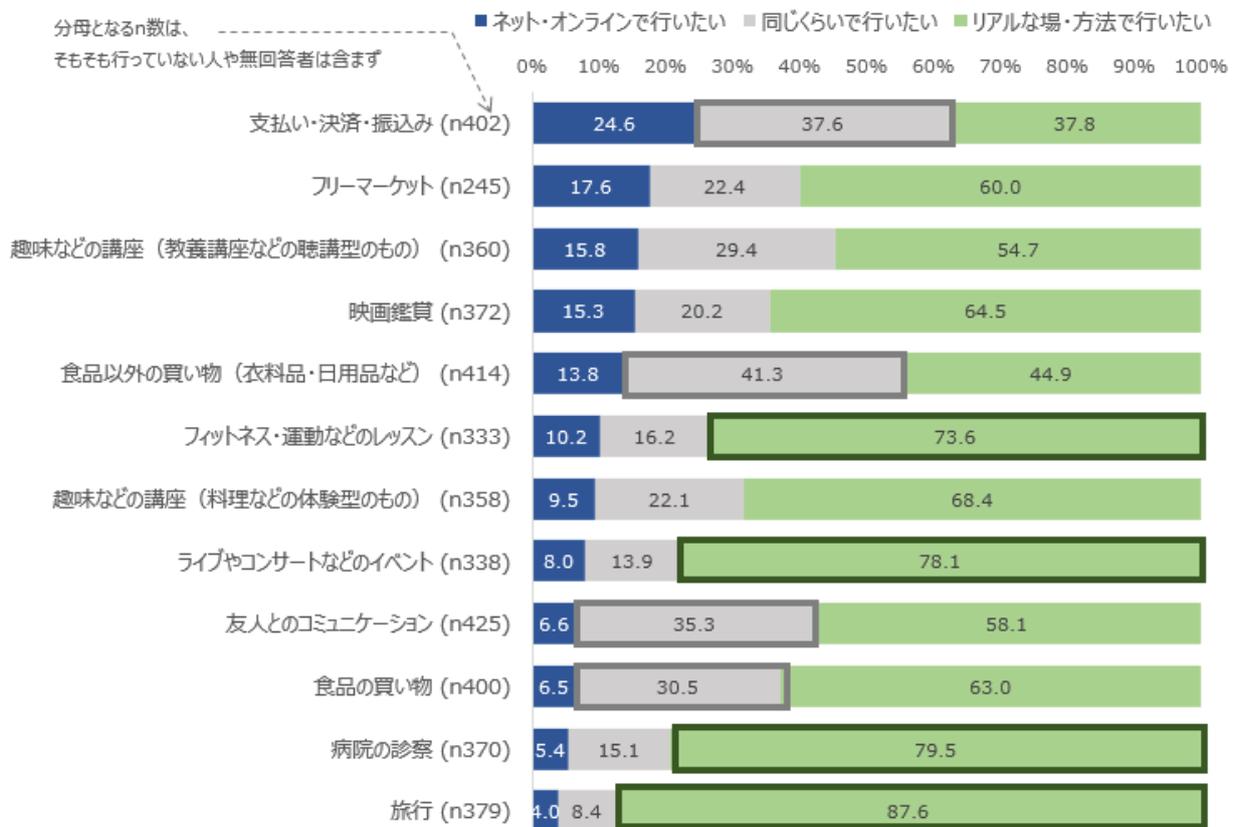
■ スマホでの年齢別 SNS 利用率推移（複数回答） スマホ保有者のみ



リアルよりオンラインで行いたいことは「支払い・決済・振り込み」

- ・全体的に、「ネット・オンラインよりリアル」の傾向がみられる。
- ・リアルな場・方法で行いたい割合が高いのは、「旅行」87.6%がトップ。他、「病院の診察」79.5%、「ライブ・コンサートなどのイベント」78.1%、「フィットネス・運動などのレッスン」73.6%と続く。
- ・他方、ネット・オンラインで行いたい人の割合が高いのは、「支払い・決済・振り込み」24.6%、「フリーマーケット」17.6%、「聴講型の講座」15.8%であった。
- ・オンライン・オフラインとも同じに行いたい割合が高いのは、「食品以外の買い物（衣料品・日用品）」41.3%、「支払い・決済・振り込み」37.6%、「友人とのコミュニケーション」35.3%、「食品の買い物」30.5%であった。

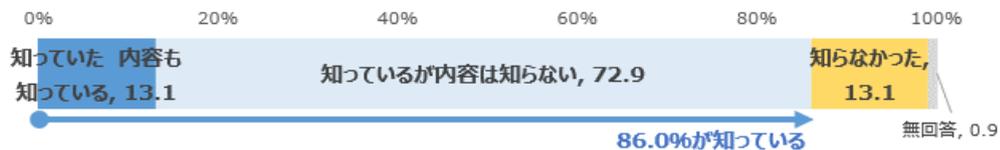
■今後ネット・オンラインで行いたいもの／リアルな場・方法で行いたいもの
2021 年全回答者 527 名



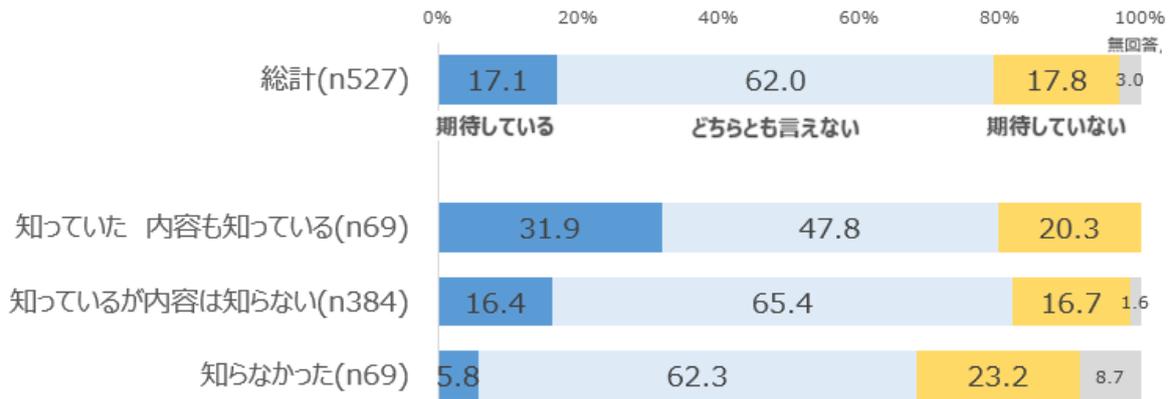
デジタル庁を「知っている」は86.0%。「期待している」は17.1%とギャップ有

- ・全体の86.0%がデジタル庁発足を認知しているが、「期待している」のは17.1%にとどまった。
- ・「内容も知っている」人69人のうち、31.9%が「期待している」と回答しており、知っている人ほど期待している割合が高い。

■デジタル庁に対する認知 2021年全回答者527名



■期待の有無

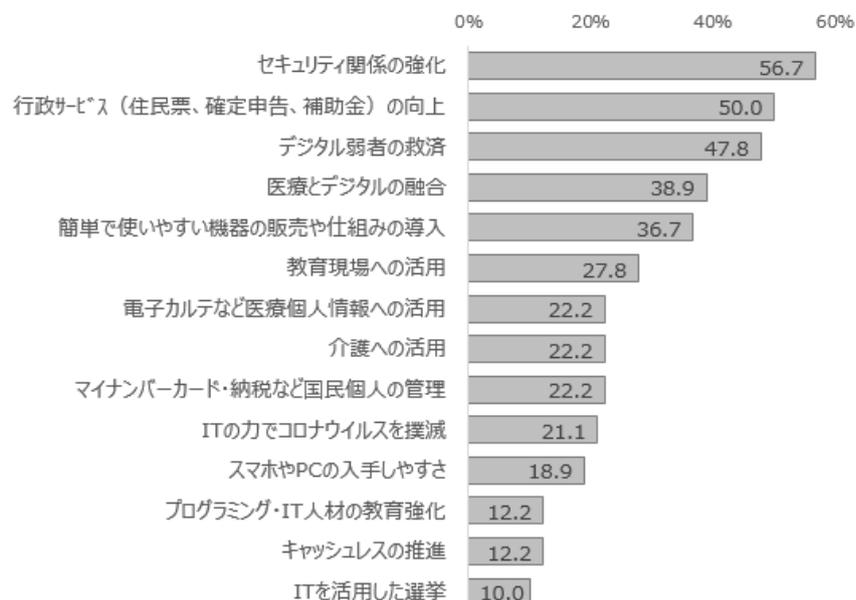


デジタル庁に期待することは、「セキュリティ強化」がトップ

続いて「行政サービス向上」「デジタル弱者の救済」「医療とデジタルの融合」

- ・シニアがデジタル庁に最も期待することは「セキュリティ強化」で56.7%。
- ・以下、「行政サービスの向上」50.0%、「デジタル弱者の救済」47.8%、「医療とデジタルの融合」38.9%、「簡単で使いやすい機器の販売や仕組みの導入」36.7%と続いた。
- ・先の「今後もネット・オンラインで行いたいもの」の設問では、「病院の診療」は低い数値だったが、デジタル庁に期待している人は、「医療とデジタルの融合」への期待度が高い。

■デジタル庁に期待すること（複数回答）
デジタル庁に「期待している」と回答した90名



■デジタル庁に「期待している」と回答した人の期待・要望（フリーコメント）

- ・ スマホの料金値下げ、インターネット回線の値下げをお願いしたい。（栃木県 62歳）
- ・ マイナンバーカードと健康保険証の一体化。（広島県 63歳）
- ・ コロナ接触アプリ等、レベルが低く残念。（千葉県 63歳）
- ・ 印鑑廃止など、早く生活がシンプルになることを望みます。せっかくデジタルというものが出来た時代なので（兵庫県 63歳）
- ・ 高齢者に優しく、デジタル化を進めてほしい。（愛知県 62歳）
- ・ 無料で操作を教えてくれる場が欲しい。（岩手県 58歳）
- ・ 日本は世界から遅れをとっているの、国民全体の底上げが必要。（富山県 69歳）
- ・ 日本の役所関係は、今現在も紙ベースが多すぎると感じています。書類に記入するのではなく、IT入力方式にどんどん移行されるのを期待しています。（兵庫県 61歳）
- ・ スムーズに行えること。特に今回、ワクチン（接種の予約）で感じました。（北海道 68歳）

【専門家の見解】

ハルメク 生きかた上手研究所 所長 梅津 順江（うめづ ゆきえ）

2016年3月から現職。主に年間約900人の50歳以上のシニア女性を対象にインタビューや取材、ワークショップを実施



不・負は「デジタル」、充・快・楽は「リアル」

シニア女性のスマホの保有率がいよいよ9割を超え、この10年で0%から92.2%に増加しました。コロナ禍が長引いていることもあり、「カメラ・電話・LINEだけスマホを活用」という実態から脱皮する兆しが見られました。デジタル庁への期待度は低いながらも、期待内容は「セキュリティ強化」「行政サービスの向上」「デジタル弱者の救済」「医療とデジタルの融合」など複数項目に及んでいます。これらの結果から、シニア世代のデジタルシフトは今後さらに進むと見えます。

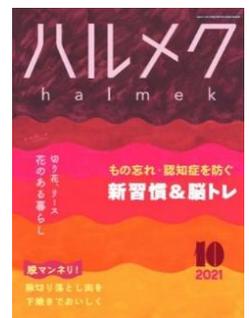
では、アフターコロナと呼ばれる社会では、どんな領域でデジタルは進み、どんな領域でリアルに戻るのでしょうか。

シニアはコロナ禍で、人とつながることの大切さを再認識しました。コミュニケーションを渴望していますので、「充実」「快樂」にまつわるつながり消費は、コロナ前、いやそれ以上にリアルが活気づくという見立てです。具体的には「旅行・イベント」「外食」などの“充・快・楽”の領域は反動消費が来ると考えます。一方、コロナ禍で進んだデジタルシフトはどうでしょうか。収束後も「不安」「不満」「不便」「負担」を解消するためのデジタル利用は定着すると予測します。個人差はみられるでしょうが、「キャッシュレス決済」「オンライン診療」「ネット通販」など“不や負”の緩和領域におけるデジタル活用をリアルに戻すことは考えられません。

これからは、シニアがデジタルとリアルをどう使い分けしていくかの視点を持って、洞察していくことが必要となるでしょう。

■女性誌部数 No.1！50代からの生きかた・暮らしかた応援雑誌「ハルメク」

50代からの女性が前向きに明るく生きるための価値ある情報をお届けしています。健康、料理、おしゃれ、お金、著名人のインタビューなど、幅広い情報が満載です。また、雑誌「ハルメク」の定期購読者には、本誌とともに提供するカタログと、オンラインでの通信販売を行っています。販売している商材は、ファッション・インナー・コスメ・美容・健康など多岐にわたり、独自のシンクタンクである「ハルメク 生きかた上手研究所」を通じて利用者の声を徹底的に調査、反映した商品開発で、多くの女性から支持を得ています。



誌面情報

ハルメク10月号（9月10日発売）は、「もの忘れ・認知症を防ぐ 新習慣&脳トレ」の特集です。その他にも、「切り花、リース 花のある暮らし」や「脱マンネリ！豚切り落とし肉を下焼きでおいしく」などもご紹介しています。