

モニター通信 No. 1

皆さんから寄せられた「モニター通信5月分」を紹介します。

「令和8年度消費者月間(5月)統一テーマについて」

～「見える情報 見えない仕組み～A I時代の消費者力を高めるために～」がテーマとして掲げられています。デジタル社会が進展し便利になったこと、または不安に思うことはありますか。～

モニターから No. 1

デジタル社会が世の中を便利に、また消費者力を高めるすごいツールだと思いますが、私をはじめとして、一般的にデジタル技術やA Iに関する操作に慣れていない人が大多数だと思います。が、これは今や避けて通れない社会問題化しており、国や政府が本腰を入れて取り組む最重要課題だと思います。

危険が伴うから使用を止めようとかの後ろ向き対応ではなく、どうすればデジタル社会の波に飲み込まれないで済むのか、自分自身としても十分研鑽を積む必要があると思います。最近の若者はデジタル技術知識や仕組みを良く分かっている様で感心する事しきりです。しかしそれを悪用したりして、人から金品等をだまし取るようなことは許せませんが、私達もデジタル社会の進展により、更に利便性が格段に向上したことを胸に自分のデジタル技術の一層の習得や操作に心しなければならぬと思います。後ろ向きの対策でクレジットカード等を一切使用しないとすると、今どきの社会生活スタイルに逆行してしまう為に、デジタル技術や知識のスキルアップを図り、より良い社会生活の構築に邁進して行きたいと思います。

モニターから No. 2

デジタル社会が進展し、便利になりました。色々な情報が溢れていて、色々なことが知れます。しかし便利な反面、落とし穴もたくさんあります。落とし穴2点、特に私が思うところについて、まとめてみます。

- ① 宅配業者や銀行などを騙るメールやショートメールから個人情報やクレジットカードの番号を盗み取る詐欺が多いです。クレジットカードの番号の入力を求めてきたり、個人情報を求めてきたりもします。実在する業者なので、注意してもわからないことが多いです。私の対策としては、一度立ち止まりよく考えたり、誰かに相談して意見を聞いたり、一度立ち止まるのが大事かなと思います。
- ② 私はよくSNSを利用していますが、本物そっくりな偽画像や偽動画がのってたりします。A Iの技術の進歩は想像を超えるものがあります。政治関連、選挙の頃などには特に多く感じました。それによって印象操作をされてしまう方もいるかなと思います。また災害の際にも、多くあるように感じました。情報を受け取る際には、それが本当なのかどうなのか、受け取り側として、全部を信じ過ぎずに慎重に真偽を確かめながら情報を受け取らなければなりません。

デジタル社会、たくさんの情報が溢れかえっていますが、受け取る際には今一度立ち止まり、

真偽を確かめ、必要な情報を取捨選択をしつつ、受け取っていかねばならないと思います。

モニターから No. 3

デジタル社会の進展は、多忙な日常を送る中で、限られた時間をより有効に活用するために強力なサポートとなっています。以前は、ネットショッピングやフリマサイトにとっても警戒心を抱いていましたが、コロナ禍の時期に必要な迫られ活用を始めたのをきっかけに、今では切り離すことのできないものとなってしまいました。何よりも、日中に外出が難しいときや、すぐに必要となったものを、深夜や朝の隙間時間に注文が可能なのは、オンラインショッピングの大きな利点です。また、多くの選択肢の中から価格や品質をその場で比較して、自分に最適なものを選ぶこともできます。最近では、多くの公共サービスや各種契約のオンライン化が進んだことも、大きな恩恵と感じています。

デジタル社会の光の面として、デジタル技術の進展は、心のゆとりを生むための「時間」の有効活用に寄与していると感じています。光があれば影があるのは否めない事実です。日常的にオンラインショッピングを活用している私にとって、「フィッシング詐欺」の巧妙化は、何よりも大きな不安要因です。大手通販会社の巧妙なメール、宅配業者を名乗ったメールには毎日のように悩まされています。「自分は大丈夫」と思っている、常に警戒しなければならない状況は、心理的な大きな負担であることは間違いありません。

教育現場で働いていても一つ不安に思うことは、自分のスマートフォンを所有する年齢がどんどん低年齢化していること、または、保護者のスマートフォンを自由に使わせている状況です。金銭感覚が未熟な子供たちは、ゲームにのめりこむ中「アプリ内課金」が大きな問題となっているのは、このような環境が要因となっていると思います。お金を使って買い物をする経験をしたことのない子供も多く、ただでさえ金銭感覚が育っていないうえに、指先一つで決済が完了してしまう仕組みは、「お金を払っている」という実感を伴いにくく、保護者が気づかないうちに高額な請求が発生するリスクがあります。適切な制限や家庭内のルール作り、正しいリテラシー教育が常に求められる状況です。学校で子供たちに教育を行ったところで、保護者に意識が薄ければ意味がありません。教育現場以外での消費者教育の必要性を感じます。

デジタル社会は止まることのない流れで、追いつけないスピードで進んでいます。盲信することなく、リスクをしっかりと理解したうえで、賢く使い分けができる消費者でありたいと思います。これから先も安心して過ごせるよう、リテラシーを高め、適切な距離感でテクノロジーと付き合いしていくことが豊かさにつながると思います。

モニターから No. 4

まず、日常生活の大きな変化が著しいと感じます。スーパーに行ったり、公共交通機関に乗ったり、仕事に行ったり、学校で勉強したりなど、当たり前の日常が、デジタルの活用が常識であり、情報を得ることやお金を稼ぐ手段など、挙げればキリがないほどに便利になったと思います。家にいれば、野菜やお肉、生活必需品、お金の支払い、お金を稼ぐなど、全部できてしまう時代になったことは、非常に便利になったと言えるのではないのでしょうか？

ただ、それに伴い、コミュニケーション能力や体力の低下、思考能力の低下なども挙げられ、一概に、全て良くなったとは言えないと思いますし、デジタル化されたことで起きてしまうトラブルなど、新しいネガティブな問題が起きてしまっていることも否定できません。そして、AI

の登場により、さらにスピードが速くなった時代に対して、ついていく人と、ついていくことが大変になってしまった人との差が大きくなったように感じます。(時間の使い方、資産の格差は特に)便利にはなったけども、不安も増えた。こうした時代に対して、自分がどういう未来に向かっていきたいのかというビジョンの形成が求められているのではないのでしょうか？

モニターから No. 5

近年デジタル技術が急速に発展し、私たちの生活は大きく変化しました。インターネットやスマートフォン、AIの普及により、情報へのアクセスやコミュニケーション、日常のさまざまな手続きが格段に便利になっている反面、その進展は新たな不安や課題も生み出しています。現役時代、そのデジタル技術の進化に少なからず関与してきた者として、それらがもたらした利便性と課題について所感をまとめてみました。

一般の家庭にパソコンが普及し始めたのは1980年代で、わずか40年余り前です。現在では、家庭や会社はもちろん小学生ですら必要としています。その進化の速度に隔世の感があります。進化の速度についてこられない高齢者には情報格差が広がっています。我々の世代は、パソコンは一般的ではなく、多くの人が仕事や生活の中で急速なデジタル化に対応してきました。従い、デジタル化の過程で享受してきた利便性と、その裏腹に様々な課題も生み出してきました。

まず利便性については、第一に、インターネットに接続すれば瞬時に必要な情報や決済が可能になったことです。スマートフォンが広く普及し、出張や旅行に出かけても乗るべき電車や飛行機の時刻をメモする必要はなく、正確な乗り継ぎや乗るべき車両の位置までもの情報を得ることができ、さらに切符を発券し所持する必要はなく、スマートフォンを改札でかざすだけで構内や機内にスムーズに進むことができるようになりました。

またAIの進化普及により、様々な情報が瞬時に手に入るようになりました。毎日の献立に悩む場合、冷蔵庫内の食品をAIにインプットすることで、簡単な食事のメニュー・レシピの情報を得ることができ、家事初心者でもあれこれ迷うことなく調理することができます。また、旅行の計画を検討する際、移動手段や希望の観光地をもとに適切な旅行プランも立案し、宿泊施設も希望に合わせ紹介してくれます。無料の旅行代理店になってくれます。

第二に、コミュニケーションの多様化です。PCやスマートフォンのSNSやメッセージアプリを活用することで、遠くに住む家族や友人と気軽に連絡を取ることができ、さらに時間に関係なく人とのつながりを感じることができるようになりました。また、インターネットを利用したオンラインショッピングや宅配サービスにより、自宅にいながら食品や生活必需品を購入できる点は大きな利点です。特に高齢者に限らず、重量のある商品を自宅玄関まで配達してくれるサービスは、非常にありがたい。

しかし一方で、デジタル社会には不安も多く存在しています。まず、個人情報の漏洩やプライバシー侵害のリスクです。多くのサービスが個人データを扱うため、不正アクセスや情報流出の問題が深刻化しています。個人情報を狙ったフィッシング詐欺なども高齢者に限らず深刻な問題となっています。次に、情報の信頼性の問題です。インターネット上には誤情報やフェイクニュースも多く、利用者自身が情報を見極める力が求められます。特に災害時のフェイク情報には注意が必要です。さらには、インターネットの秘匿性・匿名性を悪用した他人への誹謗中傷やデマの拡散が社会問題となっています。また、過度なデジタル依存も無視できない社会問題になっています。長時間のスマートフォン使用やSNS依存は、生活習慣の乱れや精神的なストレスを

引き起こす可能性があり、特に若年層では注意が必要で、オーストラリアなど国としてその利用を規制し、注目されています。

以上のことから、デジタル社会は老若男女問わず生活を便利にする一方で、不安や課題も伴っていることが分かります。高齢者に限らず、安心してデジタル社会を利用できる、法的整備を含めた環境づくりが、今後の社会において必要不可欠であると考えます。

モニターから No. 6

AI時代の消費者、たいへんに難しく、心して生活しなければならないと思っています。AIは、私たちの過去の行動・考え方を学び、今回もそのように行動する、あるいは考えるとして、この度の行動に対してアドバイスを提示し、あるいは考え方に対して指示を下すことになるのでしょうか。その通りに行動しあるいは考えるということは、新しい行動や考え方を封じられることになってしまいます。自由な行動や発想を封じられないように気を付けなければならないと思う。

AIからの提案は、あくまで選択肢を示してもらった、その通りに行動し、あるいは考える前に、それでいいかどうかを、心して判断しなくてはならない。こういう意味で、AI時代には、AIに任せるのではなく、なおさら個人の行動・判断が求められることになると思う。

モニターから No. 7

高齢化社会が急速・技術革新が飛躍的に進み「一人暮らしの高齢者」が数多くなり各自治体(都市部・山間部)では、その対策に力を注いでいるが、その進捗速度は遅く、困難な状況に陥ってから慌ててその対策に乗り出すため「難解至極」の課題となっている。

自分の子供が「教育・就職の為に家族から離れて生活・成長」する事柄は嬉しいが、大勢の家族が一つの屋根の下で相互援助しながら生活を築くなどの状況を最近「見られない・聞かれない」こととなって来ている。自分の生活の為に「労力(資金支出)」は、惜しまないが他のこと(親・兄弟姉妹でも)には、一切かかわりを持たない。「援護・援助」等で危惧する現状となっている。

その理由には、幾多の事柄が考えられるが「思いやりや仲間意識の希薄化及び自己中心的な考え方」が根底に有り情報化社会が進み、^{あくせく}齟齬自助努力をした弊害で有る様にも思われる。

デジタル社会が蔓延し「短絡的に物事を判断」することが多くなったその時に周囲で「聞く・指導を受ける・教を乞う」機会が有れば『選択することが出来る』と思う。(そのような機会を数多く構築しておくことがこれからの課題であると思っている)

「パソコン・スマホ」が存在していなかった時には「辞書(社会辞典)」で調べ、自筆することが当たり前で有った事柄が「検索」「保存」により瞬時に記憶的事柄が出来得るようになったことが学び方にも大きな変革を余儀なくされたと思っている。

職場(社会)の中でも、これらの「潮流」に乗れない人……。乗らない人……。状況を観ている人……。に分かれている。これが為、技量(仕事量・内容・成果)にも、差異が生じ成績評価の基準になっている。それには、人それぞれに「理由」が有り「強制指導」等は出来ないが、会社の方針として「同一労働・同一賃金」を掲げることが出来なくなっている反面、人の評価をし易い事柄ともなっている。

しかし「自己評価は勘弁」であることから、不満分子が筋違いの「評価」を公言し職場の「士

気」を著しく低下させていることは紛れもない事柄となっている。

職場(社会)・職種によりその頻度は「画的」ではないが、それらのことをいち早く察知指導出来る管理監督群を指導養成することが「デジタル社会が進展する際の大きな課題」となっているが「高学歴・低学歴の監督者」は、それぞれに経験から知り得た「知識の習得」と肝に銘じ「意思の疎通」に心がけ、「過信した一人歩き」は、慎むような職場を醸成すれば「デジタル社会が画的に改革改新しても不安は無い」と思っている。

モニターから No. 8

急速なデジタル化で便利になったことは、近年、生成AIによって瞬時に様々な情報を手に入れられるようになりました。また、動画サイトなどの動画配信を、日常生活で当たり前のように視聴できるようになった昨今、自分と似た体型や年代の近いインフルエンサーの動画で、洋服の着用感や素材感を手軽に観られる環境が整いました。動いた時のシルエットや生地の手触りなど、消費者として気になる点がわかるので洋服選びの選択肢が広がりました。かつて、コロナ禍前の時代には、ファストファッションの複数の店舗を回って、吟味して洋服を選んでいました。また、女性誌を付録目当てで購入する機会があります。その際も洋服同様に、インフルエンサーの動画を参考に購入するようになりました。動画を視聴して、商品をイメージして納得した上で店舗へ足を運ぶ消費スタイルは、失敗が少なく、大幅な時短にも繋がりました。デジタル化の恩恵を受けて非常に便利になりました。

一方で、急速にデジタル化が進展して不安に思うこととして、80代半ばの高齢の親がファミレスに食事に行くことが楽しみのひとつでした。しかしながら、近年のファミレスは、注文方法がタブレット端末、もしくは自分のスマホを使ってのモバイルオーダーが主流になりました。店員を呼び出すにも呼び出しボタンの場所がタブレットの画面にあって非常にわかりにくかったそうです。結果、ファミレスに足を運ぶ機会が遠のいてしまいました。

また、近年、銀行の統廃合が進み店舗やATMが、減少しています。近い将来、ネットバンキングが主流になるのでしょうか。私は、未だにネットバンキングを利用しておりません。数年前にATMからの振込み手数料が値上がりしてしまいました。振込み手数料が大幅に抑えられるネットバンキングの利用を検討しています。昨今、巧妙な手口のフィッシング詐欺や不正送金の被害がニュースで報じられることが多いので消費者として危機感を抱いています。フィッシング詐欺メールの具体的な見分け方、ネットバンキングの安全な利用方法などの啓発講座がくらしのセミナーにおいて開催されれば、特にデジタルに不慣れな高齢者などの消費生活を守る一助になるのではないのでしょうか。

急速に進むデジタル化は便利になった反面、デジタルに不慣れなデジタル格差を生み出していると感じられます。デジタル格差にならないために勉強する必要性を痛感します。できることから、少しずつ学んでいこうと考えております。

モニターから No. 9

デジタル社会が、これほど世界に浸透するとは誰が想像できたでしょうか？今や教育の現場でも紙の教科書からデジタル教科書に移行しつつあります。スーパーでも、レジでは若い人達を中心にスマホ決済が増えています。クレジット決済が出来ても、確認はすべてweb上で確認することが求められます。

便利な世の中にはなりましたが、高齢者にとっては不安なことだらけになりました。私に関して言えば、スマホ操作は不慣れなせいか、スマホに依存することが少なく自分の出来る範囲のことしか出来ないことが幸いしています。しかしながら電気料金・ガス料金・携帯料金等、web明細が標準的となり、すべてIDとパスワード無しでは開くことは出来ません。セキュリティの関係で致し方ありませんが、高齢者にとってパスワードの管理はかなり高いハードルです。

デジタル社会で生きていく上で、個人情報の流出は覚悟の上でかかわらなければなりません。自分の出来ないことはしない、うまい話に乗らない、スマホ依存を必要最低限にとどめる等、自分なりの心掛けが必要かと思っています。

モニターから No. 10

アナログからデジタル中心の社会へと移行し便利になったと思うことはやはり情報の収集が容易になったことです。何か調べたい時、ネットで簡単に情報を得ることができます。AIを使うようになってから更にそれが容易になりました。また友人や知人との連絡にも手紙や電話ではなく、メールやメッセージアプリを使うことでよりスムーズに連絡がとれます。

ただその一方不安になることもいくつかあります。その一つはどんどん進んで行くデジタル社会の流れについていけないことです。私は機器の操作が苦手なのでわからないことがあれば周りの人に教えてもらい助けてもらっていますが、情報機器をうまく活用できていないことは明らかです。この消費者生活モニターの応募にもQRコードを読み込むことが必要でしたし、医療機関もネットで予約、パソコンやプリンターの取扱説明書も従来のような紙ではなく、ネットで見ることも多くなりました。加えてワンタイムパスワードや二段階認証などネットでの個人情報の保護はますます厳しくなっています。これ以上の操作が必要となるとうまくできるかどうか自信がありません。また個人情報の流出も心配です。どこから情報が漏れてどのように使われるのかわからないことが心配です。それだけにネットで個人情報を伝えるのは必要不可欠なものだけにしています。

こうして見ると必要以上に心配することでかえってデジタル社会の恩恵を得にくくなっているのではないかと感じます。しかしうまく使いこなしたいというより、デジタル機器に疎いだけに大きな失敗をしたくないという気持ちのほうが強いのです。

モニターから No. 11

私はガラケーだからと、かたくなに携帯電話をパタンパタンさせていた人々も、時代の流れで使用期間が無くなると言われ始めて数年の間に、画面を指先でスーッと動かす動作に慣れてきた。デジタル社会が進展し、便利になったのだろうか？

デジタル社会のメリット・デメリットを頭の中で巡らせていた時、プロ野球の監督の辞任という問題が報道された。えっ、何で兎相が？と。家族間のトラブルが、また何で逮捕と？疑問いっぱい報道が新聞やTVで流れた。報道によるとチャット機能のあるAIアプリで検索、兎相に相談という事になり、相談後警察が出動となっただけ。そっか、そういう相談方法もあるのだと認識したし、その事自体に問題はなかったが、世の中の動きが子供の命を守るという大前提の上での行動の流れだったようだ。もう少し一呼吸おいてからの動きだってよかったのかなと素人は思ってしまうが、大きな波に乗ってしまったなと思っている。

私共もきっと、そこまでチャット機能のあるAIアプリに相談しないし、世の中の選択肢の一

つとして考えるだけだと思っていた。(AI世代の子供達は当たり前らしい) だが、かれこれ1年前くらいからになるのか、メッセージアプリの返信項目に【AI】なるものが突然現れ、それを呼び出すと状況に合った返信文が何件もしっかりと用意されていて、びっくりした事がある。それもかなり前のやり取りも読み込んでいて、返信に十分な文章がいくつも選択出来るので、何これ!!と逆にびっくりし、怖くなった事がある。今のところ大きなトラブルはないので、それなりに辞書代わりにスマホにすぐに手が伸びているのが現実だ。

また、この頃は行政のお金の移動も、デジタルでのやり取りが多くなってきているのにも不安が多い。マイナンバーカードとも紐づけされていて、パスワードが4桁の時はまだ良いが、英字入り8桁だの生体認証と言われたら、もうお手上げ!!手続きの時のメモなど、私の頭の中からはしっかり抜け落ちているのが現実だ。あわてて書類の山の中からメモを探し出す。

日本の場合、守秘義務とやらがやたら重視され過ぎ、責任逃れかと勘繰るほど行政含め何も教えてくれない。今後、何かあったら誰に、そしてどこに問い合わせたら良いのか不安になる。私の頭の中に各種パスワードを整理するだけの引き出し量があれば良いが……。ああ、ダイヤル式電話が、厚い辞書が懐かしい。

皆さんはシニア世代のスマホ・デジタル問題、どう処理出来ていますか? 認知症になる前に、頭にインプットしておかねば? と頭が痛い!!

モニターから No. 12

戸建てからマンションに引っ越ししてきたため、買い物の荷物を車から家まで運ぶのが大変になりました。そこで大手スーパーのネットスーパーを利用することにしました。携帯のアプリで欲しい品物を注文して、受取日、時間を指定すると玄関まで配達してもらえます。新鮮な野菜やお肉、飲み物など一気に頼むと重たいので、配達してもらえるのはとても便利でありがたい仕組みです。

しかり、不便なこともあります。店側の都合で間違った商品が届いた場合は返品・交換可能ですが、客都合の場合は返品が不可となります。実際にプラスチック弁当箱を大きさをミスオーダーしたときは交換できませんでした。代案として相談口で教えてもらったのは、店頭で自分でもっていけば、交換できるかもと言われました。このように実際に商品を手にとって確認できないので、商品を携帯の買い物かごに入れる場合は慎重になります。大きさや重さ、個数などを間違えないように注意するようになりました。掲載された情報が少ないときもあるので、やはり実際に手にとって確認してから購入したいと思うこともあります。

この便利なシステムは、年配の方など外出が難しくなった人たちに大いに活用してほしいです。が、実際に携帯やパソコンをうまく使える比較的若い世代の人たちが活用しているように思います。クレジットカード情報を登録する必要があるので、個人情報の流出の考えから、敬遠されがちです。ネットスーパーの利用方法を懇切丁寧に教えてくれる機会がないと、本当に必要としている世代の方が使えないだろうと思います。実際に遠くに住んでいる高齢の母には、教えてあげたいですがチャンスがなかなかないので残念です。

モニターから No. 13

デジタル社会が進み、私たちの生活は非常に便利になりました。私が便利だと思い、活用するのは大手通販会社のネット販売です。小さい子供がいて買い物に行けない中でも、スマホ一つで

すぐに自宅まで商品を届けてくれます。宅配ボックスを置いているので、ほぼ面会することなく重たいものや日用品など気軽にポチポチしてしまいます。また賢くポイントを貯めれば、それを運用したりなど様々なサービスが提供されています。

一方で不安になるのは、サブスクなどで一ヶ月無料などで試したら、そのまま継続されてしまい、気がついたら何ヶ月か経っていた、やめようにも退会方法が分かりづらいというケースです。こういったサブスクは最近出てきたサービスなので、便利な側面もありつつもトラブル事例を消費者が学び、対策することが必要だと思います。

日々目まぐるしく変わる情報社会についていくのがやっとなのですが、トラブルから身を守れるのは自分しかいません。日々、どのようなケースがあるのか事例を学び、自衛していきたいと思っています。

モニターから No. 14