

### 第3回デジタル活用支援アドバイザーボード 議事要旨

1. 開催日時：令和3年6月8日（火） 15:00～17:00
2. 場所：Web 会議
3. 出席者（敬称略）

構成員：

安念潤司（中央大学大学院法務研究科教授）、北俊一（株式会社野村総合研究所パートナー）、瀧俊雄（株式会社マネーフォワード執行役員 CoPA・Fintech 研究所長）、長田三紀（情報通信消費者ネットワーク）、若宮正子（特定非営利法人ブロードバンドスクール協会理事）

オブザーバー：

（関係事業者・関係団体）

福島県会津若松市（株式会社エヌ・エス・シー）、鹿児島県肝付町、宮崎県都城市、株式会社NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、一般財団法人日本データ通信協会

（関係省庁）

総務省自治行政局住民制度課、総務省自治行政局地域情報化企画室、内閣府番号制度担当室、内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室、国税庁情報技術室、文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課、厚生労働省保険局医療介護連携政策課保険データ企画室

事務局：

竹村大臣官房総括審議官（情報通信担当）、辺見大臣官房審議官（情報流通行政局担当）、飯倉情報流通振興課長、村瀬情報活用支援室長、相川情報流通振興課長補佐

#### 4. 配付資料

資料1：デジタル活用支援推進事業の進捗状況（計画の公表、一次公募の結果等について）

資料2-1：NTT ドコモ提出資料

資料2-2：KDDI 提出資料

資料2-3：ソフトバンク提出資料

資料2-4：楽天モバイル提出資料

資料3-1：シフトプラス（都城市）提出資料

資料 3-2 : 阪急阪神ホールディングス (芦屋市、高槻市等) 提出資料

資料 3-3 : エヌ・エス・シー (会津若松市) 提出資料

資料 3-4 : 堺市視覚障害者福祉協会提出資料

資料 3-5 : 「スマホ乗換え相談所」に関する実証

## 5. 議事要旨

### (1) 開会

### (2) 議事

#### ① デジタル活用支援推進事業の計画と実施状況

資料 1 に基づき、事務局から説明が行われた。

#### ② 質疑応答

##### <北構成員>

1 次公募の類型 A で既に KPI を超えているが、超えた分の補助は出ない、そこは自主的な取り組みになると理解してよろしいか。

##### <事務局>

超えた分が申請した金額の上限に達していない限りは、10 分の 10 で補助されることになる。KPI としては確かに箇所数を超えているが、実は多く申請があった類型 A の事業者は 1 カ所当たりの費用が低い。そういう意味では費用の上限の範囲の中での申請になるため、10 分の 10 の交付が可能であると考えている。

##### <北構成員>

費用の上限の範囲を超えて自主的にやる分には誰も止めないということでもいいのか。

##### <事務局>

交付決定される金額の上限は 2.25 億円と決まっているので、それを超えた分については自主的な取り組みとしてわれわれは歓迎する。

##### <北構成員>

アンケートに関して、これは特に復習テストではなく、単に達成度や満足度を聞いているだけだと思う。満足度のところは、いわゆる NPS、「この講習を自分の知り合いにも勧めたいですか」という質問をぜひ入れていただければいいと思う。いわゆる「大変満足」「まあ満足」「どちらでもない」「少し不満」「かなり不満」という 5 段階評価もあるが、「人に紹介したいか」が最近はよく使われているので、ぜひそれを入れていただきたい。

<若宮構成員>

アンケートについて、何ができるかというのは具体的に、例えば「マイナポータルができましたか」などの形で聞いたほうが良いと思う。というのも、私の年代でできる人は、例えば LINE でアバターを作ることがすごく得意だが、そういうことよりも、今ここで急ぐのは役所、行政などとのやりとりである。先ほど利用状況があったが、具体的に、例えばマイナポータルができた、あれはできたなど、そういう形でやったほうが分かりが良いと思う。

<瀧構成員>

1点目として、アンケートについて、北構成員と同じで、NPSにしたほうが良い。

2点目として、QRコードを撮ってアンケートに答えるのは、今後の人生でたくさんやっていただくスマホのユースケースだと思う。そのため、普通に講習会のコンテンツの一部として、最後にアンケートに答えてみましょう、QRはこういうものですと学習していただくのも大事ではないか。

3点目として、今も書いてはあるが、何かもっと習ってみたいと思ったことなど、自由記載で、よりよくしていくためのコンテンツを書きたい人には書けるようにしてあげてもいいと思う。これはQ4の改善点のところ、「他にもできるようにになりたいことがあったら書いてみてください」というものがあってもよいと思う。

4点目として、アンケートで、やはりそれなりに地域ごとに結果に格差が出るのが望ましいと思っていて、よくできている地域から学ぶというようなことで、多少の競争を作ることができると思う。

<長田構成員>

アンケートについて、QRコードを読んでやってみるのはいいが、聞き方があまりにも硬いので、実際に作る時にはもう少し軟らかく、スマホで答えやすいような感じに工夫してもらわないと嫌になってしまう。講習を受けたばかりで、まだなかなかできない人が、嫌にならない仕組みをぜひ考えてほしい。

<若宮構成員>

今何が一番やりたいかという、たぶんコロナの大接種会場のインターネット申し込みができるようになりたい人が圧倒的に多いと思う。だから、あまり固く考えずにその時点で考えて、トピックスをうまく入れたほうが良いと思う。

③ 採択事業者（全国展開型）による事業計画説明

<株式会社 NTT ドコモ>

資料 2-1 に基づき、株式会社 NTT ドコモから説明が行われた。

<KDDI 株式会社>

資料 2-2 に基づき、KDDI 株式会社から説明が行われた。

<ソフトバンク株式会社>

資料 2-3 に基づき、ソフトバンク株式会社から説明が行われた。

<楽天モバイル株式会社>

資料 2-4 に基づき、楽天モバイル株式会社から説明が行われた。

④ 質疑応答

<瀧構成員>

楽天モバイルとソフトバンクへ質問。

オンラインでの講座を提供されるときに、当然、支援してオンラインのところに連れてこられる方々のリテラシーは初心者に近いのかなと思う。ただオンライン講座に既に自らの力で来られる方々は、既にどれぐらいの大きな壁を乗り越えてきている感覚があるのかというのを、もしご存知であれば教えていただきたい。

<ソフトバンク>

意外と皆さんはできるというのが正直なところ。われわれとしては、あまり変に先入観を持たずに、いろいろな方にご提案させてもらっている。実際には、「どうせ説明していただけるなら対面のほうがいい」というところで、対面を希望される方が 9 割だが、オンラインでやっても、NPS 上はどちらも 80 近いスコアを出しているため、満足度はまず変わらない。

実際に弊社で言うと、予約いただくと予約完了メールがお客さまに届く。そこに URL も貼ってあるので、そこをクリックするだけで、あとはパスワードだけをお伝えすれば大丈夫という形になっており、それほどハードルは実は高くない。

<楽天モバイル>

Zoom も初めてというお客さまがやはり多い。ほとんどのお客さまが、設定から初めてということでやらせている。講座によっては、今回の趣旨とは違うが、その場で「楽天市場でお買い物をしてみましよう」というものもあるが、そういったものも初めてというお客さまがやはり多い。比較して感じるのは、リテラシー自体は高くないが、意欲は非常に高いお客さまが多く参加していらっしゃるという感覚がある。その意欲があるからこそ、リテラシーの壁も乗り越えられるのかなと感じている。

#### <瀧構成員>

自ら Zoom が既に使える人たちが、さらにこの講座を受けることでどれぐらい得られるものがあるのか。

#### <ソフトバンク>

弊社のスマホ教室をご希望の方で、Zoom を最初から使いこなせているという方はほとんどいない。

「オンラインでスマホ教室をやってみませんか」と言っても、大半の方はお断りされる。だが今は、各自治体でもオンライン診療ができるお医者さんってたくさんある。そういうのもあるので、「オンラインで、このスマホ教室で練習してみませんか」と言うと、大半の方が興味を持たれる。ただ、ほとんどの方が初心者である。

#### <楽天モバイル>

弊社は、Zoom が初めてというお客さまが多い。ただ、弊社は人数を 3 人から 5 人までに絞っていき、きめ細かくやろうと思っている。そのため、お客さまのレベルに応じた内容に、その場でカスタマイズするという工夫をしている。

#### <若宮構成員>

これからはオンライン診療も増えてくるので、マイナポータルとかいろいろなものもあるが、やはりこれからの科目としてオンライン診療というものも一つあってもいいと私は思う。第 1 回目からでなくてもいいが、いずれは、例えば脈を測るとか、パルスオキシメーターを使ってやれるとか、そういうような形でのオンライン診療というものも、今後の検討課題として入れていただければと思う。

#### <NTT ドコモ>

今回のデジタル活用支援事業の中の講座の 1 つに、オンライン診療は実際に組み込まれており、執行団体様からも標準教材の提供を頂いた。こちらを含めて、私どものほうでも今はオンライン診療のことをいろいろと勉強させていただいているところではあるが、地域のお客さまにいかに使いやすいようにオンライン診療のサービスをご紹介できるかといった観点と、もちろん使い方も含めてご説明できるように、私ども独自のテキスト化も含めてやっている最中である。少しだけお時間を頂くが、なるべく早期に開始させていただく予定。

#### <安念座長>

KDDI に質問。

今までも、こういう遠隔診療をカリキュラムの中に含めるという試みはあったのか。

<KDDI>

今までの弊社で行っているスマホ教室には、オンライン診療というメニューはほぼなかったもので、今回、まさに講座のほうをいただいたばかりであるが、早く理解して、お客さまにニーズに合わせて提供できるようにブラッシュアップできるように色々ご意見をいただいて良いものにしていきたいと思う。

<若宮構成員>

今、お話をいろいろと伺っていると、これはあまり固定的に考えないで、例えば半年ぐらいの期間で見直しをして、「これから要求されるもの」を中心に教えていくということで、あまりがっちりとしないうほうがいい。今、ワクチンパスポートの話なども出ているが、そういうものがまた出てきて、それをみんながやりたいとなってしまうこともあるから、フレキシブルにその時代時代に合ったものを加えましょうというコンセプトというのはすごくいいと思った。

<事務局>

今回はやはりテキストが必要であるので、一応、6月のスタート時点で、初歩的なものを6つと応用講座で5つ、先ほどのオンライン診療のものも含めてテキストはご準備させていただいた。これからもいろいろなものが需要だと思っていて、今、既にご指摘も頂いているので、そういったものを順次増やしていきたいと思っている。そういう意味では、こういった検討の場を通じてご指摘いただいたものをどんどん追加して、豊かにしていくという方法で考えたいと思っている。

<安念座長>

その時々話題性のあるもので、人目をひくという言い方は、少しいやらしいかもしれないけれども、やはり大切である。

⑤ 採択事業者（地域連携型）による事業計画説明

<都城市>

資料 3-1 に基づき、都城市から説明が行われた。

<いきいきライフ阪急阪神>

資料 3-2 に基づき、いきいきライフ阪急阪神から説明が行われた。

<エヌ・エス・シー>

資料 3-3 に基づき、株式会社エヌ・エス・シーから説明が行われた。

<堺市立点字図書館>

資料 3-4 に基づき、堺市立点字図書館から説明が行われた。

⑥ 質疑応答

<長田構成員>

一つ、会津若松でなさるところで、会津大学の学生さんをアシスタントにということで、それはすごくいいなと思った。正式なアシスタントでなくても、会津大学の学生さんたちは地元ですごくなじんでいらっしゃるのでもっとたくさんボランティアのような形でも参加していただいて、輪が広がるといいのではないかなと一つ思った。お手伝いというところを経験していただくことによって、いろいろな IT の研究をしていらっしゃるのでも、そういうのも勉強になるのかなと思った。

それと今の視覚障害の皆さんの講習も、音声での講習の様子をぜひ録音して、「こういう形でやるとできるんだよ」というのを、全国的に視覚障害の団体の皆さんで共有することができたらすごくいいなと思った。今のメールは、うちの 4 歳の孫がママのスマホを勝手に使って、やはり音声で LINE を送ってくる。なので、「ああ、みんな、ああやって、やっているんだな」と思った。

<エヌ・エス・シー>

昨年度の支援員として手伝っていただいた方も会津大学生だったので、そちらのほうの口コミとか、あと私たちからもやはり大学などにいろいろと働き掛けて、学生にあまり責任を与えてしまうと大変なので、お手伝いというところからどんどん経験を積んでいくという形で、今後もやっていきたいと思っている。

<長田構成員>

私は、福島県の婦人会で、5 年ぐらい前に研修会をやったことがあるが、そのときに会津大学の学生さんにも本当にたくさん手伝っていただきました。そういう経験を大学のほうでもお持ちだと思うので、ぜひ声を掛けていただければと思う。

<堺市立点字図書館>

こういう形で、まとまってしっかり研修をしてというのがなかったので、記録としてしっかり残して、他のところでも応用できるような形でやっていきたいなと思っているので、ご協力をお願いしたい。

<若宮構成員>

まず、エヌ・エス・シーさんに、高齢者が先生役をやっておられるということだが、あれはすごく素晴らしいと思う。私たちブロードバンドスクール協会でも、初心者の方にお教え

するときに、やる気がありそうで向上心のある方を、将来、サポーターとか講師になっていただけるようにやっている。そういう人が先生になるということは、後の人にすごく励みになる。なのでそういうことも、いろいろなところでやってくださるときに、ぜひ、「この方は……」ということを目で見て、育ててあげていただけるのはすごくうれしいと思う。

それから、一つ、e-Taxは、今、どこも科目に入っているが、先生方はみんな、スマートフォンでe-Taxをすらすらとできるのか。私の仲間などで結構やる人でも、「あれは難しい。あんなのを最初にやったら恐怖症が起きるよ」と言うが、それって私たちだけなのか。何か全然、敷居が違う。パソコンでやるのはそうでもないが、スマートフォンでやると何か自信を失うような人が何人かいるということで、むしろ国税庁のほうに、「スマートフォンでやりやすいe-Tax」を考えていただくことのほうが大事かなと思った。

最後に、中途失明者の方のものはすごく素晴らしいと思う。私は神戸のアイセンターの世話役のお手伝いをしているが、やはり中途失明者とか中途難聴者というのはすごく多い。それで、もうそのまま社会で沈んでしまったら本人も大変であるし、また社会的にも活動してもらってはすごくうれしいので、殊に視力障害者の方はすごくできる。もう、ぼしぼしいろいろなことをやっておられる。ですからテキストなども音声でできるものは何でもできる。ただ一つ、ハザードマップだけは駄目だそうだが、それ以外は何でもできると言っていた。

#### <北構成員>

これからいよいよ事業が進んでいくわけだが、進行中でもさまざまな課題が出てきたり、いろいろな成果が出てきたりする。それを事業者間で共有できるような仕組み、例えば先ほどポータルを立ち上げるというお話があったので、そこで実施団体向けのページで、各社さんの進捗状況とか、こんな課題があったとか、あるいはそれに対して質問したり、意見交換したりできるような、そういう仕組みがあるといいと思う。きっと同じ課題に悩まれる自治体、団体も出てくると思うし、先に解決されている団体もいると思うので、そういったところをオープンに意見交換できる場を設けていただけると、より良いのではないかなと思った。

#### <事務局>

このような意見交換会はあり得ると思う。ポータルサイトはできたばかりでまだその機能はないが、これからはやはり同じことにおち当たる場所が多いと思う。そういう意味では、自由に意見交換をして、自分の経験も含めて、先に学んだことをみんなで共有して、同じことにつまずかないということは大切だと思う。きちんと検討させていただきたい。

それは、オンラインと、もちろんこういう場も含めて、リアルと両方でやっていきたいと思っている。



⑦ 事務局発表

資料 3-5 に基づき、事務局から説明が行われた。

⑧ 意見交換

<若宮構成員>

今の説明に関して、ぜひお願いしたいのは、私たちにはいろいろな制限がかかっていることである。例えばオンラインでの申し込みは、65 歳以上は駄目とか、80 歳以上が新規に申し込むときはご家族の同伴が必要であったり、あるいは家族が電話でずっと立ち会っていなければいけなかったりと、そういうのがない人は断られる。それからあとはクレジットカードで決済する。クレジットカードは、もう 80 歳を過ぎると無収入で作ってもらえない。そういうような制度的なことをどう解決していくかというのを、併せてご検討いただければと思う。

これは規則というのではなくて暗黙の了解で、例えばドコモさんに行っても au さんに行っても、ソフトバンクさんに行っても、ほぼ同じような返答である。それからウェブでも大体同じような制限がかかっている。ですから暗黙の了解のような、そういうのではないかと思う。

<安念座長>

事業者さんからすれば、のちのち訴訟などになって契約の有効性が争われると大変なことになるので、その点を警戒するのはよく分かる話だが、そこはやはり高齢者の人間の尊厳に係わることであるから、大いに議論しなければならないことだと思う。

<若宮構成員>

あれは、例えば市役所の高齢者デジタル活用支援課のようなところで、「この人は 80 歳を過ぎているけれども、一人できちんと契約ができる人だ」というお墨付きをもらえば、ショップのほうで会っていただけるとか、そういうような形も、将来的には考えなくてはいけないと思っている。

<事務局>

次回のアドバイザリーボードの日程、議事等の詳細については、別途、事務局よりメールでご案内を差し上げたい。

(3) 閉会