第１回デジタル活用支援アドバイザリーボード　議事要旨

１．開催日時：令和３年３月 23 日（火）　10:00～12:00
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
　（関係省庁）
　　内閣官房番号制度推進室、総務省自治行政局住民制度課、総務省自治行政局地域力創造グループ地域政策課マイナポイント施策推進室、総務省自治行政局地域力創造グループ地域自立応援課地域振興室、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室

　総務省:
　　古川総務大臣政務官、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課長、村瀬情報活用支援室長、佐竹情報流通振興課課長補佐

４　配付資料
　　資料１　　：「デジタル活用支援アドバイザリーボード」開催要綱
　　資料２－１：デジタル活用支援 ～現状と今後の取組について～
　　資料２－２：デジタル活用支援推進事業の実施準備状況
　　資料３－１：都城市提出資料
　　資料３－２：会津若松市（（株）エヌ・エス・シー）提出資料
　　資料３－３：肝付町提出資料
　　資料３－４：（株）NTT ドコモ提出資料

資料３－５：　（一社）全国携帯電話販売代理店協会提出資料
資料４－１：　今後に向けた論点（案）
資料４－２：　若宮構成員提出資料

５　議事要旨
（１）開会

（２）古川政務官挨拶

（３）構成員挨拶

（４）議事

①デジタル活用支援の現状と今後の取組
資料 2-1 に基づき、事務局から説明が行われた。

②デジタル活用支援推進事業の実施準備状況
資料 2-2 に基づき、事務局から説明が行われた。

③都城市発表
資料 3-1 に基づき、都城市から説明が行われた。

④(株)エヌ・エス・シー発表
資料 3-2 に基づき、(株)エヌ・エス・シーから説明が行われた。

⑤肝付町発表
資料 3-3 に基づき、肝付町から説明が行われた。

⑥(株)NTT ドコモ発表
資料 3-4 に基づき、(株)NTT ドコモから説明が行われた。

⑦（一社）全国携帯電話販売代理店協会発表
資料 3-5 に基づき、（一社）全国携帯電話販売代理店協会から説明が行われた。

⑧質疑応答
構成員からの質疑応答は以下の通り。

＜長田構成員＞
　都城市へ質問。マイナンバーカードの発行数について、現在、交付率53.2%であるが、今後どんどん伸びるのか、それともここで何か壁があると感じているのか。

＜都城市＞
　今後は８割、そして、すべての人が持つようになるという国の計画に沿って、普及を進めていきたいと思っている。しかし、今までやってきたマイナンバーカードを申請しやすい場の提供、環境の整備とともに、カード自身の利活用、魅力の向上を進めていく必要があると考えている。都城市では次年度、様々な利活用に取り組んでいきたいと考えているところである。

＜長田構成員＞
　都城市へ質問。マイナンバーカードに対して拒否感を示すようなタイプの方々はあまりいないのかどうかについて教えていただきたい。

＜都城市＞
　実際にマイナンバーカードに対する不安を訴えられる方はいらっしゃると思う。そういった意味では我々のマイナンバーカードの申請のお手伝いは、対面で高齢者の方たちともお話ができるため、そこで不安をほぐすといった取り組みをやるとともに、やはりその利活用の支援と言うのも１つではなく、いろいろなところで便利であると意識を変えていければなと考えている。

＜若宮構成員＞
　都城市へ質問。マイナンバーカードの取得だけではこれからのいろいろなサービスに追いついていけないと思う。今マイナポータルに関するアクションを行っているのであれば、具体的に教えていただきたい。

＜都城市＞
　今まさにマイナポータルと連携したオンラインの仕組みを国のAPI公開に合わせて作ろうしている。現在、マイナポイントのフェーズでも、人口の１割位の方に設定支援をさせていただいている。そういった意味では、このマイナポータルの利活用が本格的になれば、このマイナポータルの利活用の支援を行政として行っていきたいと考えている。

＜瀧構成員＞
　(株)エヌ・エス・シーへ質問。

１つ目、フィーチャーフォンをお使いの方もおられるが、講習会にくる方は、原則スマホの契約をされた後でくるというイメージで合っているのか。
２つ目、今回の事業の取組は行政の手続きを教えるというものであるが、そうではなく、例えば地図アプリやキャッシュレス決済アプリの使い方とか、いわゆるスマートフォンを使ったサービス・アプリの一部として、行政手続を混ぜて説明した方が人は来てくれそうなのか。そういった来てくれる人の断面の情報を教えてほしい。

＜(株)エヌ・エス・シー＞
１つ目の質問について、今回実施させていただいたのは、あえてスマホをお持ちの方を対象にしている。何故かと言うと、スマホを持っていない方々を対象としたスマホ教室は結構実施されており、用意したスマートフォンで実際にやる形が多い。今回、自身のスマートフォンを持ってきていただき、その場で操作をしていただくことで、帰宅後、再度自分たちでできることを目指しており、そのような形で今回は実施した。
２つ目の質問について、講座は地図アプリ等も含めて実施している。電話のかけ方やカメラの使い方等についてはスマホ教室で受講できるため、アプリケーションのインストール等について講座で扱った。インストールするアプリは、会津若松プラス、除雪車ナビといった、実際生活に必要なアプリを使用し、インストールをすると他にも様々なことができるといった内容を、基本的な操作も含めつつ、紹介していく形で進めている。

＜瀧構成員＞
(株)エヌ・エス・シーへ質問。アプリをインストールする際に、App Store のパスワードがわからない方は何割ぐらいか。

＜(株)エヌ・エス・シー＞
今回はゼロ。理由は、事前に確認をしていたため。そうしないと、いきなり授業で聞くと、作業が止まり、シニアの方は嫌になってしまう。せっかく学んでいるのに、自分ができないと、嫌になってしまう方が多いため、スムーズに進められるように、ID とパスワードを事前に聞いている。

＜北構成員＞
都城市、(株)エヌ・エス・シーへ質問。今年度の実証事業で講座を 3 回実施しているが、同じ利用者が 3 回受けているのか、それとも、都度違う方が受けているのか。また、基本的な操作を理解した上で、アプリケーションやサービスの講座を受けるのか、あるいは、そのような事はなく、単体で受けることができるのか、確認したい。

＜都城市＞

都城市では、今回は、はじめての取り組みのため、3回とも原則として同じ方を対象として募集した。しかし、次年度は、1回講習を受けたが、もう一回同じ内容受けたいといわれる方も想定されるので、3回連続で受けなければいけないという枠は取り払っていければと考えている。

＜(株)エヌ・エス・シー＞

私たちも、3回とも同じ方を対象に教えていた。募集の時に、普段スマホをどこまで使用しているのか、電話口でヒアリングをして、ある程度、講座を受けていただけると判断してから実施させていただいた。まだ電話のかけ方や、カメラの使い方がわからない方には、会津若松市による初心者向け講座を誘導した。

＜肝付町＞

肝付町は国の事業ではなく、市の単独事業であるため、回数や参加者の制限をしていなかった。しかし、地域によって、参加される方が毎回変わる地域と、毎回同じ方が参加される地域とがあるという印象を抱いている。肝付町は合併しているため、合併前の人口が多かった地域だと、アドホックに質問されることが多いが、かなり少子高齢化が進んでいる地域だと、ほぼ毎回同じ方がくることが多い。このため、ある程度カリキュラム立ててお話できることが多かった。

⑨事務局発表

資料4-1に基づき、事務局から説明が行われた。

⑩意見交換

＜安念座長＞

皆様にお伺いしたいこととして、

1、計画の策定期間は5年でいいのかどうか。

2、拠点の箇所について。約1,000で足りるのかどうか。
1人も取り残さないのであれば、大きな力を注がなければいけないが、
どうしたらいいのか。

3、KPIの達成から、アンケートを取るが、無料でやる事業の場合、答えだけは良かったとなる傾向があるため、どれぐらい深堀をした聞き方をするのか。

4、この事業を総務省だけでやりきるというのは少し力が足りないのではないかと思うが、他にどのようなやり方があるのか。

5、事業を行っていることを周知させる必要性があり、大いに活用させる必要があるが、活用方法について、どう考えたらいいのか、どのような方法があるのか。
特に構成員の方からご意見をいただきたい。

＜北構成員＞

講座の内容について、１回の講座時間が不明ではあるが、類型Ｂの場合、基本講座６テーマ＋応用講座５テーマを１回でやるのは不可能だと思うので、しっかりと検討する必要がある。

加えて、各キャリアで行われているスマートフォン教室では、同じ講座を何度も受けられて理解が深まっていく方々がたくさんいて、１回だけだと忘れてしまう。今回、１人１回までしか受けられないのか、複数回受けられるのか。また、コロナ禍のため、スマホ教室で一度に受けられる人数が絞られるため、アフターフォローが非常に重要になる。後で見返しやすい、わかりやすいパンフレットをお渡しすることや、困ったときに質問する連絡先をお渡しするとか、復習のための動画サイトのリンクを設定してあげるとかの対応が必要。

講師となるデジタル支援員について、携帯ショップ、とりわけキャリアショップは中立性の確保が重要。類型Aで、現在、キャリアショップでスマホ教室が行われているが、そこには他のキャリアのお客様もいる。スマホ教室を受講した人が、恩義を感じ、自キャリアにポートインしてくれる、ということは妨げられないことであり、これ自体は利用者が満足したということの証左でもあり、歓迎するべきことだと思う。類型Bについても、スタッフが公民館等に行って、講座を実施して、終わった時に自身の店舗の連絡先を渡し、わからないことがあればご連絡いただければサポートさせていただくとお伝えする。そして、実際に来店され、色々お手伝いをしたら、ポートインしてくれるということは、あっていいと思う。ただ、支援員側から積極的に働きかけて、ポートインとかプラン変更とか機種変更とか販売に関することを行うことは厳に慎むべきだ。このあたりのガイドラインをしっかりと作る必要がある。

行政手続の講座について、利用方法を教えるということであるが、知っていることと、実際に利用できること、手続きできることとの間には、大きなギャップがある。先ほど、体験型ということを都城市及びＮＳＣからご提案いただいたが、例えば、あるドコモショップでは、キャッシュレス決済の講座を行うとともに、実際にスマートフォンに決済アプリをインストールし、それだけでなく、店舗内にあるガシャポンなどで実際にキャッシュレス決済を使っていただく、そこまで体験していただくことを行っている。

最初から何から何まで期待するのは難しいため、ステップワイズにこの事業を進めていくことが必要で、講座の受けっぱなし、やりっぱなしではなく、受けた方にしっかりアフターフォローをしていくことが重要であることを申し上げたい。

計画策定に関して、５年でいいのかどうかについて、１つマイルストーンとして、Beyond 5G推進戦略の中に、2025年に“Beyond 5G ready”状態に持っていく、大阪関西万博までに5Gがしっかり世の中に浸透されていることが掲げられているため、５年ぐらいがいいのかと思う。

拠点数については、携帯ショップのない市町村が827もあることに驚いたが、携帯ショップがあるといっても、スマートフォン教室を開催できない狭小なショップがたくさんあり、ショップがあるなしで類型A,Bに分けられないと思う。

KPIについて、講座の開催数や、参加者数などについて量を設定するとともに、その質について、参加者などのアンケートを通じて、把握する必要がある。例えば、NPSとして、あなたはこの講座を他の人に薦めたいですか、という質問で、利用者の推奨度を定量化する。そして、講座を受けてしばらく経った後、実際にマイナンバーカード等の手続きを行ったのかというデータも、合わせて取得する必要がある。

＜瀧構成員＞

論点的には、5年でよろしいのではと思う。スマホが登場して、まだ10年であり、10年後にはゴーグルを被っているかもしれないので、5年というのは適切かなと思う。

拠点箇所については、このトピックについてほとんど存じ上げないが、どうやって知識や使える人達が広がっていくのかと考えたときに、スプレッダーのような人達を確保することが重要で、高齢者自身もスプレッダーになることを期待するようになると思う。例えば、子供を教育した方がいいという結論になると、また違ったやり方があるのではないかと思うため、弾力的に柔軟に考えないといけないことだと思う。

最近、楽天と郵便局が色々提携をされるので、郵便局員がここに今後大量に入ってくることも可能性としてはなくはないのかと思うため、随時有効な策として、何が使えるのかをこのような会議で見直すことが大事だと思っている。

個人的な意見として、KPIのあり方として、いただいた中だとアウトカム指標に近いところだと思うが、いくつかのキラーコンテンツとなるような手続きというものを決める必要があると思っている。例えば、住民票を取り寄せることや、年金まわりの確定申告等、多くの人がやらなければいけないが、実際に役所に出向かないといけないところを、デジタル化できるといいなと思う。いくつかの手続きをまず指定して、その手続き量の総数を分母にとり、その内、デジタルによりその地域でなされた量を分子にして、アウトカム指標として取るといったことも考えられる。ウェブアプリの世界では課金が発生するため、どういったタイミングで課金が出来るのかということを事業者はずっと見るものであるが、ここで課金に相当するのは、デジタル手続きの完了といった事実であるため、そこの分子分母を見ていく議論が出来ると非常に良いのではないかと思っている。

その観点に即して申し上げると、この事業は恐らく、教えることや、教室を開催することが目的ではなく、最後、政府全体として、提供しているユーザー体験がどういうものであるのか、そういったものを決めていく場所になっていくことを期待されていると思うので、そうするとアプリに使いづらさをフィードバックする機会を作ることが必要だと思っている。ここはデジタル庁においても期待されているところだと思う。どういうアプリを政府全体として提供しているかによって、ユーザーが使える度合いが変わってくる。この

ループをちゃんと作ることが出来れば、今までにない大事な取組になると思うので、こういう形での巻き込みが出来るかがポイントだと思っている。

＜長田構成員＞

計画が５年という考えは適当だと思うが、全然５年では解決しなさそうだと思う。

規模感について、総務省だけでは難しいと仰っていたが、一緒にやる先が自治体、民間団体、企業等と考えているかと思うが、国をあげてやるべき事業である。総務省だけでなく、国交省、農林水産省、厚労省も、いろんなことを検討されており、様々なところが、同じ課題を持っていると思う。どんなにサービスを提供したところで、スマホでアクセスできなければ、移動支援の車を呼ぶことができないとか、そういう業態だと思うので、それは国をあげてきちんと予算をつけて、やっていただきたいことだと思う。

受け皿の地域について、老人会と書いてあったが、老人会への加入者もかなり減ってきているため、地域団体が苦労しているところもある。新たなコミュニティ作りを考える時に、高齢者だけを集めようと思うと、なかなか難しいという気がしている。肝付町の多世代の取組のお話でもあったが、多世代のコミュニティの中に、教えてもらう教室も必要だけれども、困った時にちょっと聞けるような場を作っていかないと、研修に何回か通ってお終いとなる可能性もある。使っていかないと取り残してしまう人たちもいると思うので、そういった場作りを含めて、そのあたりは総務省に是非頑張っていただきたい。

支援員の皆様は色々勉強をして、キャリアショップの方達も色々やってくださるが、これは無償ボランティアなのか。それだと続かないのではないかなと思う。今は大規模で行うことが必要で、いずれ規模は小さくなっていくかと思うが、いずれにせよ、きちんと仕事として携わるべき人が出てくることが必要だと思う。

携帯ショップがない地域、先程北さんが仰っていたが、地域に１店舗２店舗だけあっても、それが小さい店舗だとか、広い範囲の中で１店舗だけあるとかは、全然ダメだと思うので、仲間をどうやって作っていくのかというところが課題だと思っている。地デジのことを考えても、結局最後は１件１件個別訪問して地デジへの完全移行が達成できた。アナログで説明しなければならないことが、まだまだ続くのではないかと思っている。

＜若宮構成員＞

自身の経験から全体のデジタル改革の目的そのものが、誰ひとり取り残されないデジタル改革であるということと、全国民が当事者だということ、つまり、取り残されなかった人はすべて、手を貸す側に回らなければいけないことだと思う。

高齢者を中心としたデジタルスキルのレベルアップについて、最初の段階で大事なことは、包括的なPR活動だと思う。これは、地域だけでなくて、中央、総務省も中心になり、新しくできるデジタル庁も含め、とにかく包括的なデジタル改革を行い、誰一人取り残さないこと、日本として、全国民に手伝っていただきたいことを伝える必要がある。

次の段階は、デジタル・デビューのサポートをどうするのか。今の段階で一番やらなければならないことは、デジタル改革の意義や、どういったことをやるのか広報していただくことである。今やれることは、公共放送のテレビだと思う。なぜなら、年寄りはテレビが好きで、いつもテレビを見ているため、テレビで広報すれば、多くの人が見てくれる。どんな立派なウェブサイトを作ったところで、私たちは見ることができない。他には、マニュアルをご用意いただかなければならないと思う。デジタル・デビューについて、もっと活発にやりたいが、コロナが終わるまで難しい。画像のように、スマホを中心に教える側と教えられる側と意見がわかれるかと、サービスどころか細かいところの操作方法を伝えることが難しいため、サービス環境の間では、なかなかできない。今私たちが考えているのは、初期段階で ZOOM とか YouTube とかの使い方を教えて、そういったものを活用した事業になるべく早く移れるようにしていただく。例えば、今日は iOS の人がやりますとか、Android 組とか分けることができる。

私たちとしても、研究課題であるが、リモートアクセスで例えば TeamViewer だと、リモートアクセスができ、こういった形でも応用していき、YouTube で役に立つ動画があれば、それを見てやっていただく等、そういったことをやっていただかなければならない。家族を巻き込むことも大事だと思う。総務省のデータかと思われるが、子供や、配偶者、家族にみんな教わりたい。家族同士であれば、フォローアップもできるため、何とか家族を取り込みたい。現実に私たちは家族同伴でないと契約ができない。80 歳以上の方は家族の付き添いがないと契約が出来ない。しかし、身寄りがない人もいるため、このあたりも考えていただきたい。

デジタル活用支援員について、石川県の加賀市や、佐賀県の佐賀市のお手伝いをしたけれども、支援員のメンター制度、相談できるような場を設置していただきたい。例えば、長続きするためには、支援員同士の交流広場を作り、そこで情報交換や相談ができるとよい。製作していただいた教材についても、支援員に評価をしてもらうことも長続きするためには必要かと思う。

マイナンバー関係について、マイナポータルを利用する際に、総務省の色んなサイトを見ても、利用するにはスマートフォンが必要だとどこにも書いてない。そのあたりから何とかしていただきたい。高齢ユーザーの一人として、やりたいけれども追いつかない人や、やりたくない、使いたくないといった人もいる。高齢者の立場から言うと、いつでも気軽にサポートされたい。一人ではつまらないので、学ぶ、学び合える場所が欲しい。例えば、何とか村やデジタルコーナーなど、ICT クラブのようなものを作り、そこで皆様が交流できるような場、学び合うような場、語り合うような場所が欲しい。また、ユーザビリティ、トリセツが使いやすくて、わかりやすくて、楽しいものにして欲しい。

高齢者には費用の問題や、家族の承認問題もあるが、家族がいない人が困る。また、契約手続きが困難で複雑だと、負荷がかかることが何度もある。日本では、70 歳を過ぎる

と、終活をしなければならない。契約を解除しなければならない。そういったこともあるので、考えていただきたい。

マイナンバー関係で、気になることは、署名用の電子証明書、長い方の暗証番号について、やらなくてもいいということ、4 桁だけあればできることを、最初の段階で言ってしまう。あれをやっておかないと後で困る。署名用電子証明書は全部の人がやらなくていいということは指導しないといけない。

スマートフォンだけでなくて、紙からスマートフォンをという総務省だけではない発想だが、もっと色々な情報端末の活用も進めてほしい。ハイテクでなくローテクや中テクもあっていいと思う。デジタル活用支援員は狭い範囲からではなく、広い範囲から重要な部分であると理解していただくことが必要だと思う。マイナポータル関係があるため、市役所と仲良くやっていくことが必要。市役所では例えば、生涯学習があり、そこに集まる人にデジタル・デビューの宣伝をすることができる。このため、そういった人たちの力を借りることも必要。5 年間について、じわじわやるのではなく、お祭り騒ぎのように一定期間集中して、盛り上げるような演出が必要だと思う。デジタルの日ができるため、そういった機会を使用して行っていただきたい。

＜事務局＞

事業計画について、これから作成するが、本日いただいた内容を踏まえて計画を作成していきたい。

1 点、北構成員が最初に仰っていた点だけ、コメントさせていただく。基本講座 6 講座、応用講座 5 講座を準備しているとお話したが、基本講座の方を 6 つまとめて、1 講座でやるというものではない。6 講座それぞれを 1 テーマとして、それぞれ 1 時間程で教える講座やテキストの準備をしている。応用講座については、5 種類の中身を用意しており、例えば、マイナンバー制度の申請方法だけで、1 講座 1 時間を想定している。

時間については、それぞれ実施主体の自治体の考えもあるかと思うので、我々としては 1 時間の中で収まるようなもので提供させていただくが、実施自治体の方で、それらを 2 つセットにして、2 時間でやるとか、そういったことは柔軟に設計していただければと思っている。

次回のアドバイザリーボードについては、4 月末頃を予定している。次回の会合では、本日の議論を受け、デジタル活用支援の計画案を整理し、お示しをさせていただきたい。

（5）閉会