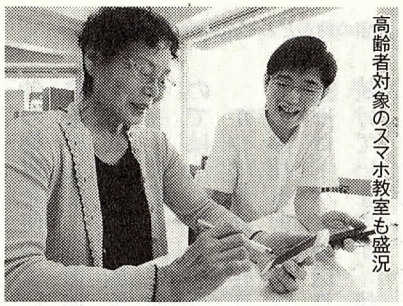

高齢者対象のスマホ教室も盛況

シニア向けの専用機種も

70歳からの「スマホ安心8カ条」

トラブル事例から学ぶ 高齢者の賢い利用法

石川結貴（いしかわゆうき）
ジャーナリスト

スマホで娘の顔を見ながら会話する女性

『母の日、父の日にはスマホを贈ろう』――こんな広告を目にする機会が増えた。ここで言う母や父とは高齢の親を指し、スマホは「シニア向けの操作が簡単なスマートフォン」のことだ。

日本の高齢者人口は増加の一途をたどっている。総務省統計局が公表した六十五歳以上の高齢者数は三千四百六十一万人、総人口に占める比率は二七・三％だ。八年後の二〇二五年には三〇・三％になると予測されており、拡大する高齢者層をターゲットにスマホ関連市場も活況化している。

昨年九月にビデオリサーチが実施した『シニアとデジタルモバイル』についての調査では、六十五歳～六十九歳の三五％、七十歳～七十四歳の二三・五％がスマホを所有している。七十代前半でも約四人に一人がユーザーだ。

スマホならではの手軽な情報収集やコミュニケーション、写真撮影に動画視聴、ネットショッピングなどの多様な機能が高齢者の生活に役立つことは事実だろう。

一方で思わぬトラブルに見舞われ、途方に暮れる人も少なくない。

本稿では、スマホの契約や操作など高齢者が陥ったトラブル事例を紹介するとともに、スマホを介した仲間づくり、便利で安心・安全な利用法を紹介していく。

セット販売に注意

埼玉県在住の主婦（50）は、愛知で一人暮らしをする七十八歳の父親が購入したスマホに困惑している。

「去年の夏、エアコンを新しくしようと家電量販店に行った際、若い女性販売員からキャンペーン中だと声をかけられたそうです。iPhoneの購入を勧められた父は、使っていた携帯電話が古くなっていたせいもあり、ちょうどいい機会だと言われるまま機種変更してしまいました」

手続きをするにあたり、「Wi-Fi」や「プロバイダー」、「ギガ数に応じた料金プラン」などと矢継ぎ早に説明された。当人にはさっぱり理解できなかったが、「安くなる方法がある」と聞き、販売員の指示に従ったという。

ところが、契約したのはスマホだけではなかった。光回線に無線LANルーター等の機器レンタル、有料操作サポートや各種オプションに加え、なぜかウォーターサーバーの設置契約までしていたのだ。

「安くなると言われたはずが、毎月の支払総額が二万円にもなります。しかもスマホの操作はほとんどできないし、ウォーターサーバーもめったに使わない。父にはどちらも解約するよう話したんですが、なかなか動こうとしません。私が携帯販売会社に連絡しても、契約者本人でないと対応できないの一点張りで埒が明かないんです」

スマホ購入時に別の商品やサービスを契約させることを「セット販売」、「抱き合わせ商法」などと言う。ネットやスマホ関連の消費者相談を扱う国民生活センター相談情報部・内藤奈津樹さんが解説する。

「スマホを契約すればタブレットをプレゼントする、と言われるケースもあります。実際には通信料や端末の分割代金などが発生し、あとから無料ではなかったとわかるのです。販売事業者には法律で契約時の料金説明等が義務付けられていますが、商品やサービスの数が増えるほど説明も増える。購入者のほうが疲れて、内容を消化しきれません。最近では説明書や請求書が電子発行され、紙に慣れた高齢者には内容が把握しにくい場合もあります」

購入や契約時のトラブルがなくても安心できない。購入後から数々の問題に直面するのが現実だ。

まずは「買ったはいいが使えない」というケース。設定方法がわからない、文字入力ができない、パスワードを忘れたなど、スマホの初歩的操作に躓いてしまう。