関西地方の携帯電話販売店に勤務する男性社員（39）は、操作トラブルで店舗に駆け込んでくる高齢者の状況をこう話す。

「操作方法がわからず家族に質問すると、『貸して』とスマホを取り上げられ、勝手にいろんな機能を設定される。なおさらわからなくなってまた尋ねると、『さっきやったからもう聞かないで』と面倒がられたり、『だからスマホを持つなって言ったのに』と怒られたりするようなんです。電話による有料操作サポートもありますが、暗証番号を入力しないとオペレーターにつながらず、たとえつながっても説明が理解できない。結局、店舗の販売員に頼るしかないという方が多いですね」

高齢者のスマホ購入には大きく二つの選択肢がある。ひとつは使いやすさや安全性に特化したシニア向けスマートフォン。もうひとつが一般向けのiPhoneやアンドロイド搭載機種だ。操作に慣れない高齢者にはシニア向けスマートフォンがいいと思われがちだが、実際はそう単純な話でもない。

三大キャリアのNTTドコモ、au、ソフトバンクは各々シニア向けスマートフォンを扱っているが、一部の機種を除き「アプリがダウンロードできないスマホ」が長く販売されてきた。「アプリ」とはアプリケーションの略で、音楽、動画、ゲーム、地図、辞書、天気、乗換案内など、用途に応じた機能を備えたソフトウェアのことだ。

スマホとアプリとの関係をわかりやすく説明するために、ここではスマホを「新築の家」に例えてみよう。作り付けの収納棚やシステムキッチン、照明やカーテンなど生活上必要な機能が備わっていても、それだけで満足できるものではない。好みの家具やインテリアを買い足し、我が家を自分流にアレンジしていく人も多いだろう。この「アレンジ」の部分がアプリ。自分の用途に応じて機能を追加できるのがスマホの最大の特徴なのだ。

ところが、シニア向けスマートフォンでは、安全性を重視し、アプリの追加というアレンジができなかった（一部機種では対応済）。「孫とLINEがやりたい」「ユーチューブの動画が見たい」「アマゾンで買い物したい」、そんな希望があっても肝心のアプリが使えないのだ。

海外での利用で「パケ死」

「どうせスマホを買うなら色々楽しみたい」、「家族と同じ機種のほうが安心」といった理由から、一般向けのiPhoneやアンドロイド搭載機種を選ぶ高齢者も多い。

だが、それもリスクやトラブルの原因となりかねない。

「二十五万円という請求金額を見て頭が真っ白。楽しい思い出が吹き飛び、スマホなんか買わなきゃよかったと、ものすごく後悔しました」

千葉県に住む主婦（65）は、一年前の出来事に嘆息する。夫の退職記念にと、ノルウェーなど北欧を巡る十二日間の旅行を計画。スマホがあれば写真やビデオ撮影、現地での情報収集に役立つと考え、出発の二カ月前にiPhoneを購入した。

契約したのはauで、料金プランは「通話無制限」と「パケット定額制」。固定料金で電話がかけ放題の上、既定の通信量に達するまではインターネットも自由に使える。

「私はおしゃべり好きなので、スマホを買ってからは毎日のようにお友達と長話してました。いくら電話しても料金は変わらないから、たくさん使ったほうがお得だと思っていたんです。北欧旅行中もその感覚のまま、ホテルから日本に電話したり、観光名所で撮影した写真をメール添付で送信したりしていました」

ところが帰国後、「二十五万円」という高額な料金請求が来た。驚いて販売店に出向くと、「国際データローミング」という聞き慣れない言葉を告げられた。国際データローミングとは、国内の電波が使えない海外で現地の通信会社の電波を受信するシステムのこと。一見便利だが、国内での料金プランは適用されず、使った分だけ国際料金が課される。

リオデジャネイロ五輪の体操競技で優勝した内村航平選手が現地でスマホを利用し、「五十万円の通信料を請求された」と話題になったが、巷ではこうしたトラブルを「パケ死」と呼ぶ。高額なパケット通信料を請求され、死ぬような思いをするという意味だ。

むろん携帯電話会社は、パケ死を防ぐための対策を講じている。先の主婦が契約するauの場合、海外でも定額制で利用できる「世界サービス」というオプションプランを提供中だ。出発前に契約や設定をしておけば、海外旅行中も既定の料金でインターネットやメールなどのデータ通信が利用できる。

とはいえ、操作に不慣れな高齢者が海外利用の設定を自力で行うのはむずかしい。また、海外定額制が適用される国や地域も限られる上、「通話」は対象外だ。

「実は旅行中、auからメッセージが届いたんです。『料金が高額になっているけれど大丈夫ですか？』、そんな内容でした。でも私は、使い放題のはずなのに、と気にしなかった。自分が正しいと思い込んでいたので確認もせず、大丈夫、と返信し