

令和7年度 消費者問題実態調査結果

「デジタル」

「物価高騰」

2026年3月

(一社) 北海道消費者協会

I 調査の概要

1. 目的

消費者問題実態調査は、折々の消費者問題に対する消費者の考え方を知り、協会の活動に反映させることが目的です。今、最も消費者として取り組まなければならない社会課題は何かを検討した結果、今年度のテーマとして選んだのは、「デジタル」と「物価高騰」です。デジタル技術の活用が進む「デジタル」、そして目の前の「物価高騰」が、今のくらしにどのように影響を及ぼしているかを調査しました。

【デジタル】

近年、スマートフォンやインターネットの普及により、私たちの暮らしや働き方は大きく変化しています。行政手続きや買い物、情報収集、コミュニケーションなど、さまざまな場面でデジタル技術の活用が進む一方で、利用の状況や課題には地域や世代によって差が見られます。

デジタル技術が日常生活にどの程度浸透しているか、また、利用にあたっての現状をお伺いし、今後の支援や国などに求める支援策の参考とさせていただきます。

【物価高騰】

令和7年9月の北海道における消費者物価指数（総合）は114.1（2020年=100）となり、前年同月比で2.9%の上昇を記録しました。特に、食料品や衣料品、家具・家事用品、教養娯楽など、日常生活に密接した分野での価格上昇が続いており、家計への影響が懸念されています。こうした物価高騰は、くらしのあらゆる場面に影響を及ぼしており、家計のやりくりや生活の工夫にも変化が生じていると考えられます。

本調査では、皆さまが感じている家計負担の実感や、くらしを守る工夫に変化はあるか、国などに求める支援策についてお聞きしました。

2. 調査方法

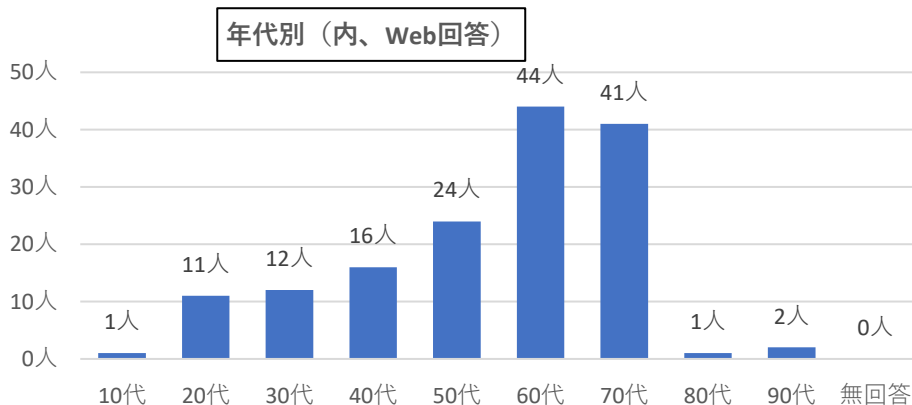
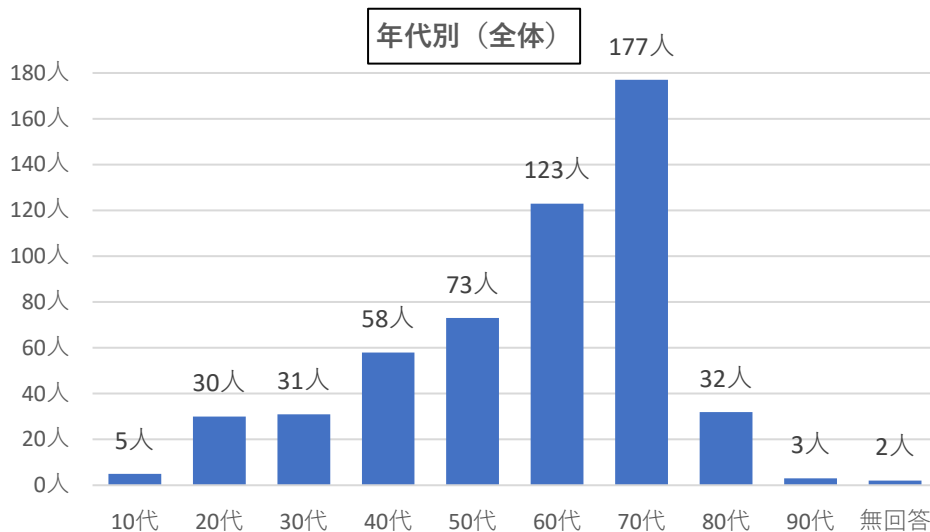
- 1) 調査対象：道内 28 市 30 町 2 村(60 市町村)
- 2) 調査方法：60 地域消費者協会の協力を得て自記方式で実施（一部 WEB 回答）
- 3) 調査日時：令和7年11月から令和8年1月
- 4) 回収状況：配布枚数 660 枚
回収枚数：534 件（内 Web 回答 152 件）
回収率：80.9%

4. 回答者の構成

(1) 年代別

(N=534)

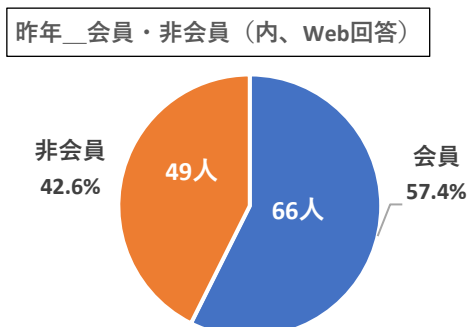
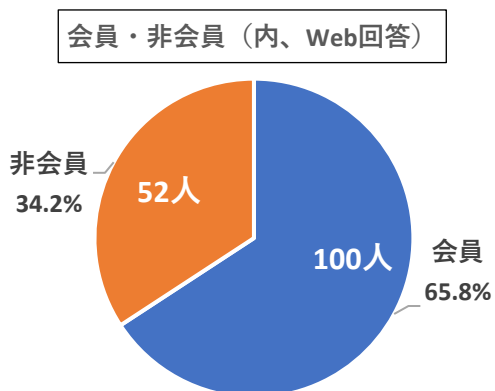
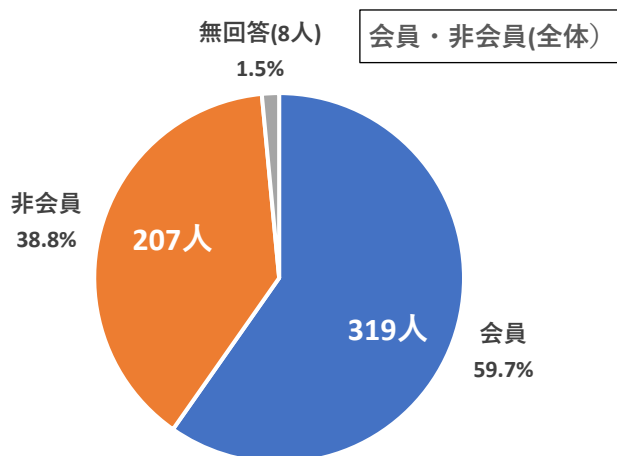
	全体	(内、Web回答)
10代	5人	(1人)
20代	30人	(11人)
30代	31人	(12人)
40代	58人	(16人)
50代	73人	(24人)
60代	123人	(44人)
70代	177人	(41人)
80代	32人	(1人)
90代	3人	(2人)
無回答	2人	(0人)



(2) 消費者協会 会員・非会員

(N=534)

	会員	非会員	無回答
全体	319人	207人	8人
(内、Web回答)	(100人)	(52人)	(0人)



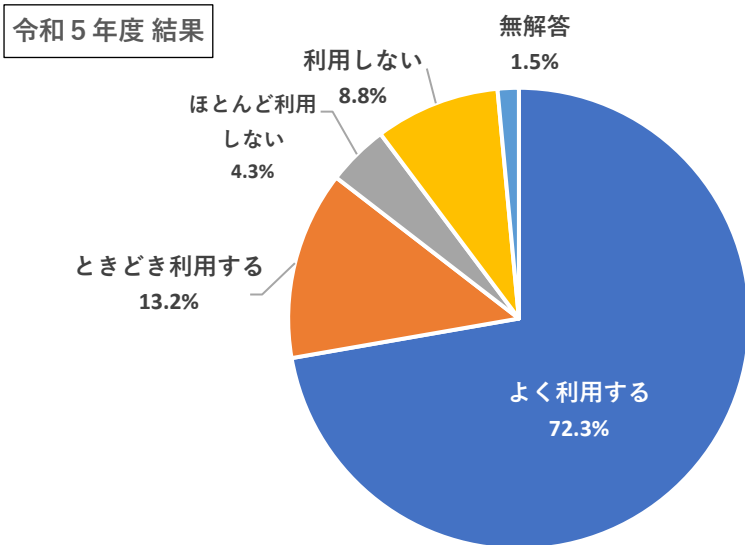
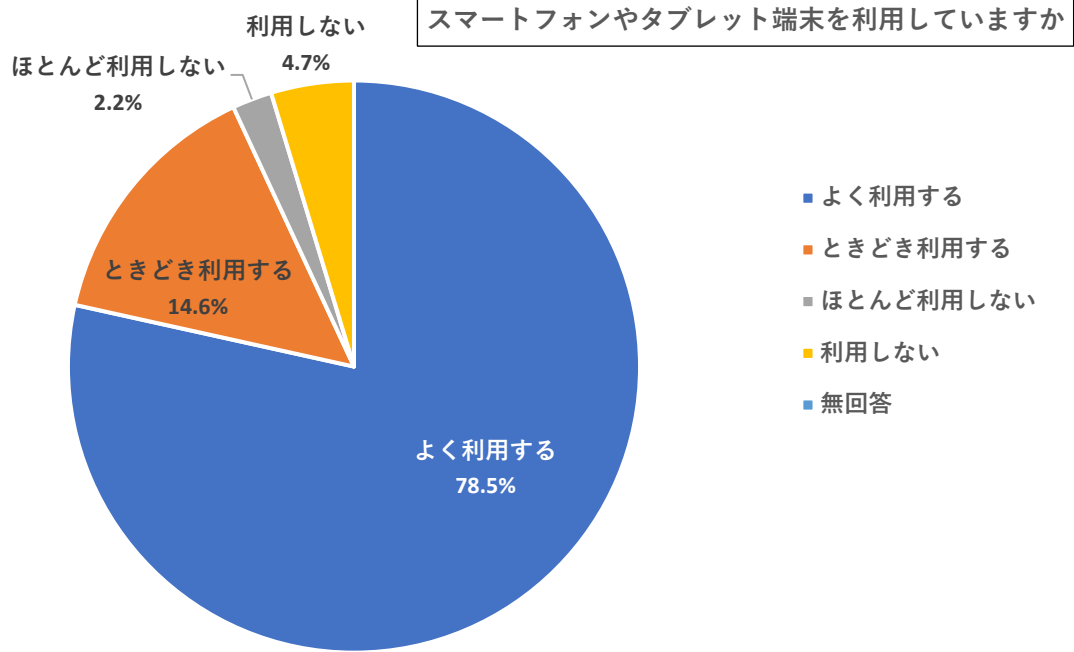
II 調査結果

【デジタル】

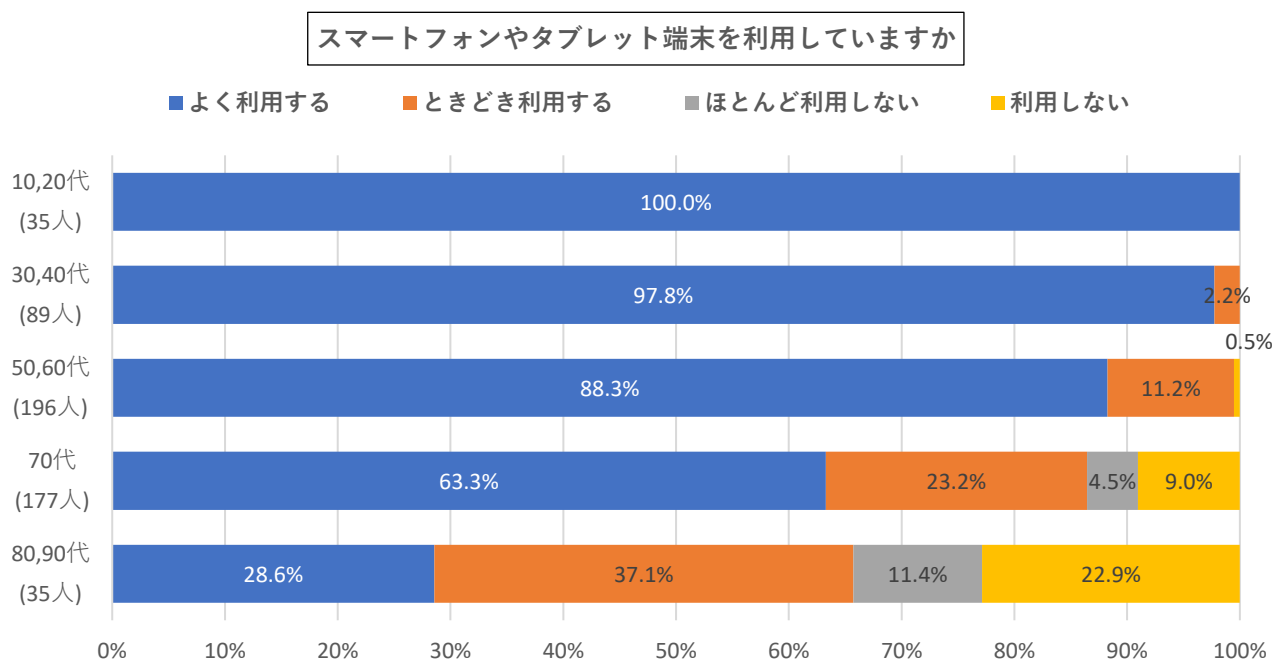
1. スマートフォンやタブレット端末を利用していますか（1つだけ）

(N=534)

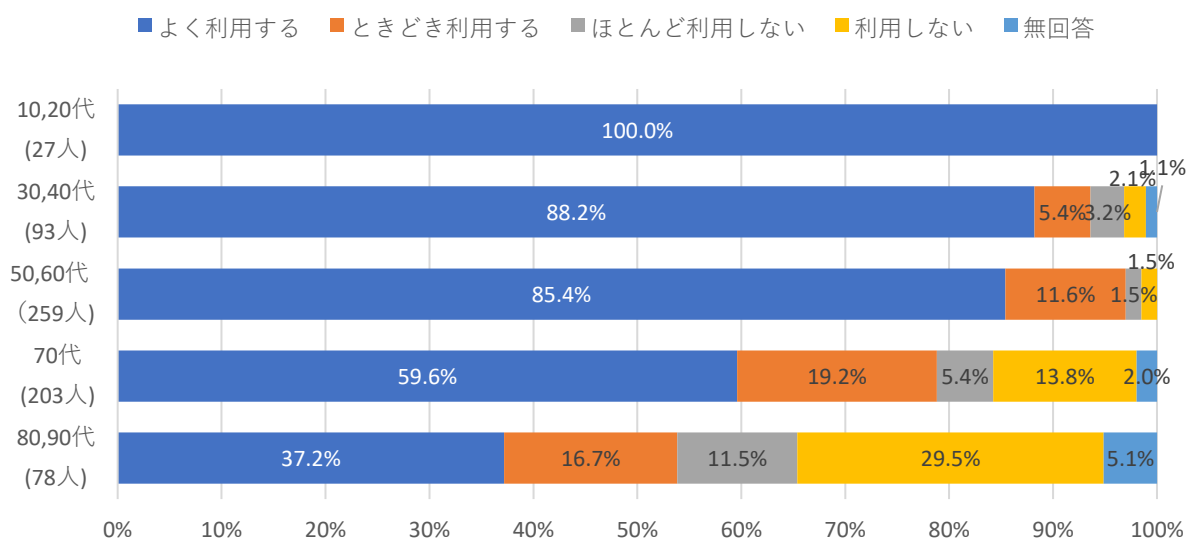
よく利用する	ときどき利用する	ほとんど利用しない	利用しない
419人	78人	12人	25人



【年代別割合】



令和5年度 結果



全体では「よく利用する」と「ときどき利用する」を合わせると 93.1%となり、令和5年度と比較して 7.6 ポイント上昇した。

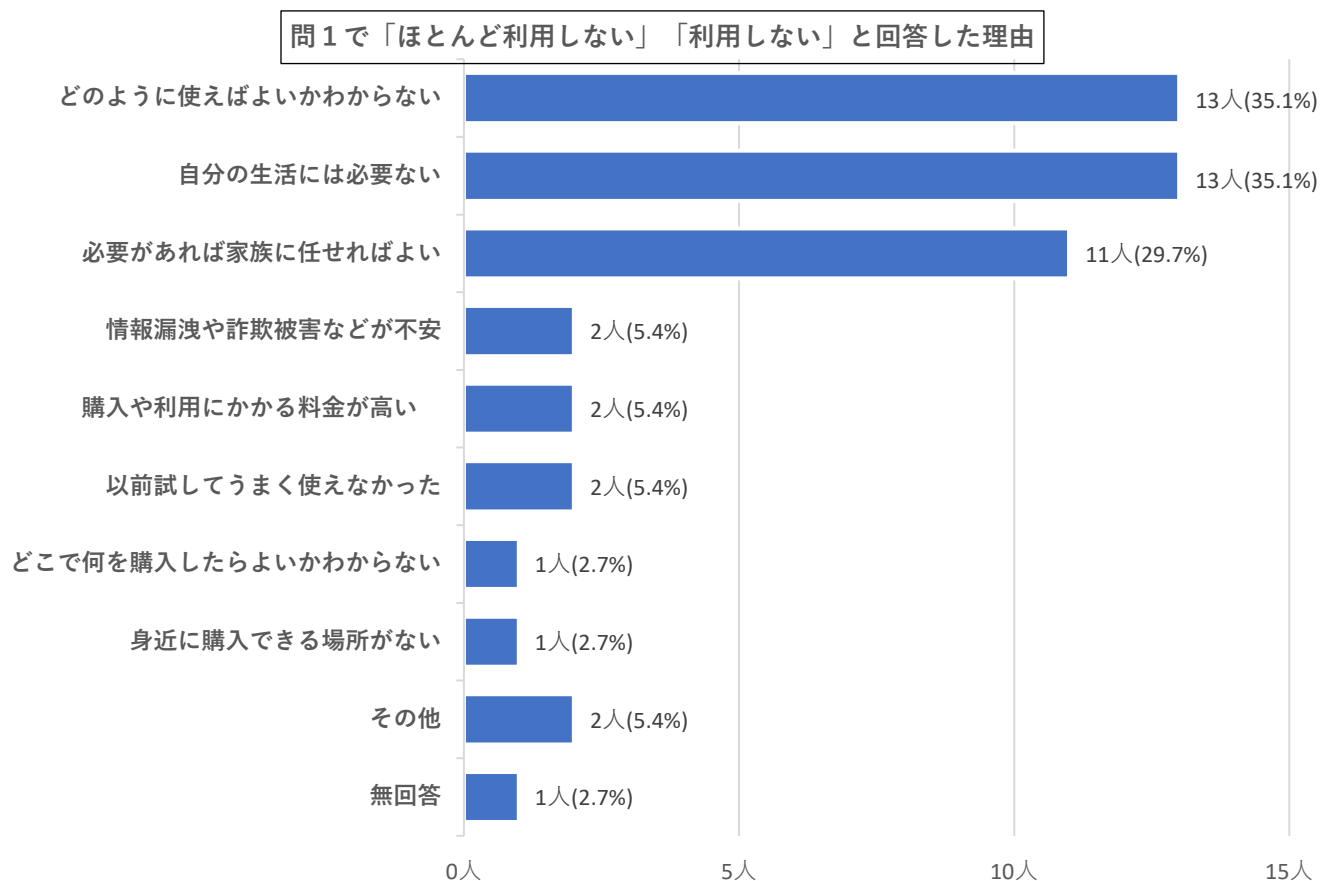
年代別では特に 80,90代が「よく利用する」と「時々利用する」を合わせると 65.7%で、令和5年度(53.9%)と比較して 11.8 ポイント上昇した。

30,40代では「ほとんど利用しない」と「利用しない」が令和5年度では 5.3%だったのが今回はゼロとなっている。

2. (問1で「ほとんど利用しない」「利用しない」と答えた方に聞きます)
 利用しない理由は何ですか(複数回答可)

(N=37)

項目	人数	割合
どのように使えばよいかわからない	13人	35.1%
自分の生活には必要ない	13人	35.1%
必要があれば家族に任せればよい	11人	29.7%
情報漏洩や詐欺被害などが不安	2人	5.4%
購入や利用にかかる料金が低い	2人	5.4%
以前試してうまく使えなかった	2人	5.4%
どこで何を購入したらよいかわからない	1人	2.7%
身近に購入できる場所がない	1人	2.7%
その他	2人	5.4%
無回答	1人	2.7%



【その他の主な記述】

・パソコンで充分(2名)

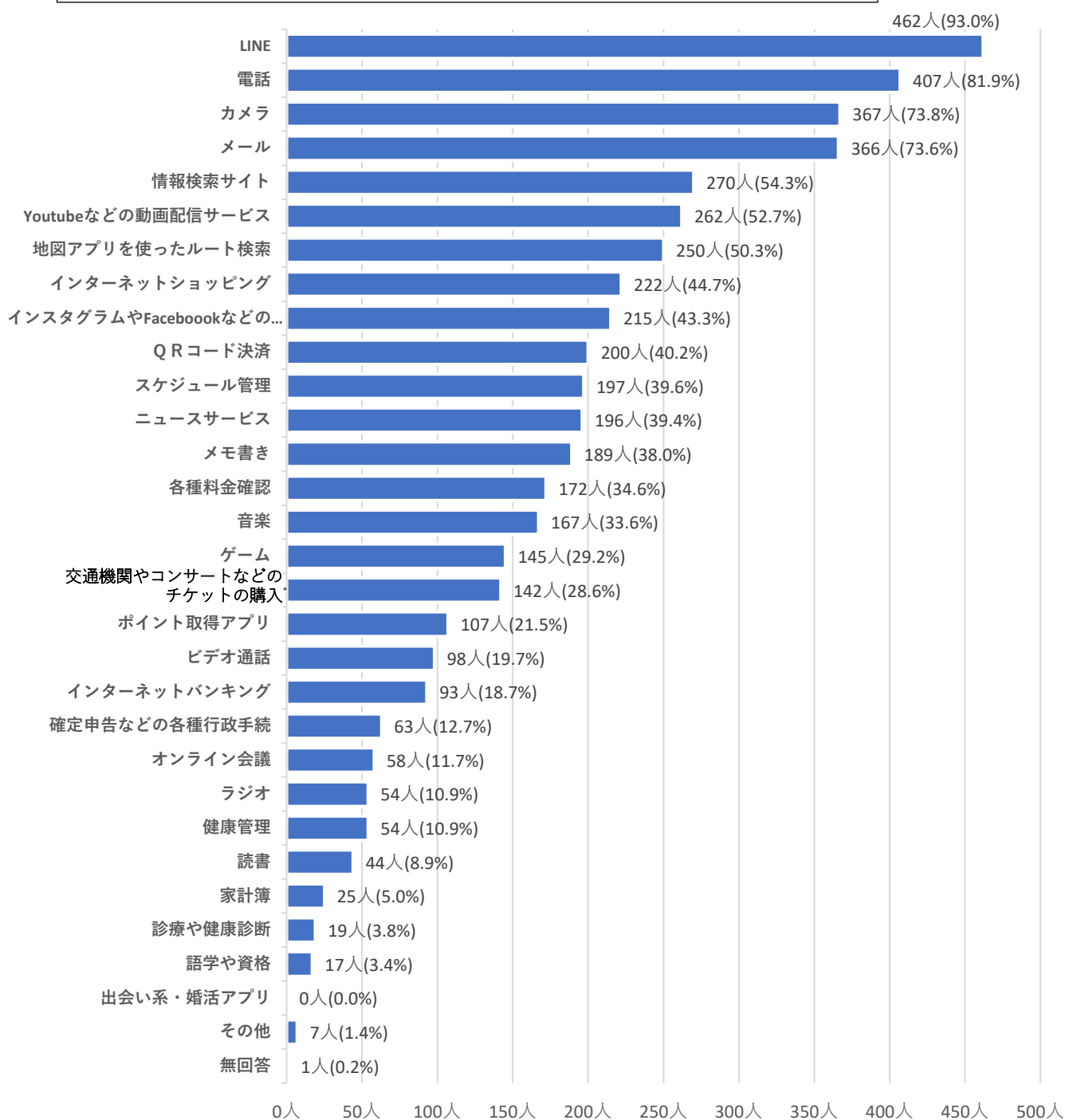
「どのように使えばよいかわからない」と「自分の生活には必要ない」が同率で1位(35.1%)、3位が「必要があれば家族に任せればよい」(29.7%)、続いて「情報漏洩や詐欺被害などが不安」「購入や利用に係る料金が低い」「以前試してうまく使えなかった」が、それぞれ(同率5.4%)4位となった。

**3. (問1で「よく利用する」「ときどき利用する」と答えた方に聞きます)
あなたはスマートフォンやタブレット端末を使って、どのようなサービスを利用していますか
(複数回答可)**

(N=497)

項目	人数	割合
LINE	462人	93.0%
電話	407人	81.9%
カメラ	367人	73.8%
メール	366人	73.6%
情報検索サイト	270人	54.3%
You tube などの動画配信サービス	262人	52.7%
地図アプリを使ったルート検索	250人	50.3%
インターネットショッピング	222人	44.7%
インスタグラムやFace book などの SNS	215人	43.3%
QRコード決済	200人	40.2%
スケジュール管理	197人	39.6%
ニュースサービス	196人	39.4%
メモ書き	189人	38.0%
各種料金確認	172人	34.6%
音楽	167人	33.6%
ゲーム	145人	29.2%
交通機関やコンサートなどのチケットの購入	142人	28.6%
ポイント取得アプリ	107人	21.5%
ビデオ通話	98人	19.7%
インターネットバンキング	93人	18.7%
確定申告などの各種行政手続	63人	12.7%
オンライン会議	58人	11.7%
ラジオ	54人	10.9%
健康管理	54人	10.9%
読書	44人	8.9%
家計簿	25人	5.0%
診療や健康診断	19人	3.8%
語学や資格	17人	3.4%
出会い系・婚活アプリ	0人	0.0%
その他	7人	1.4%
無回答	1人	0.2%

スマートフォンやタブレット端末を使って、どのようなサービスを利用していますか



【その他の主な記述】

- ・勉強
- ・仕事に使用
- ・Teams、出欠確認
- ・天気予報・アプリによる情報収集
- ・chat GPT
- ・Felica タッチ決済

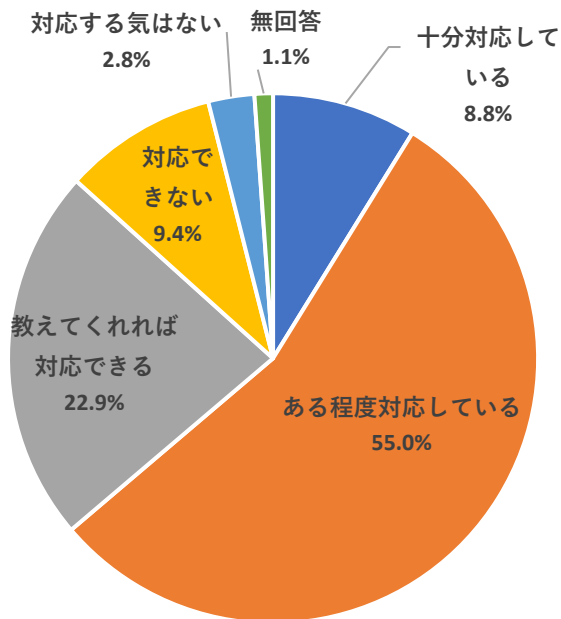
4. あなたはデジタル社会に対応できていると思いますか（1つだけ）

(N=533)

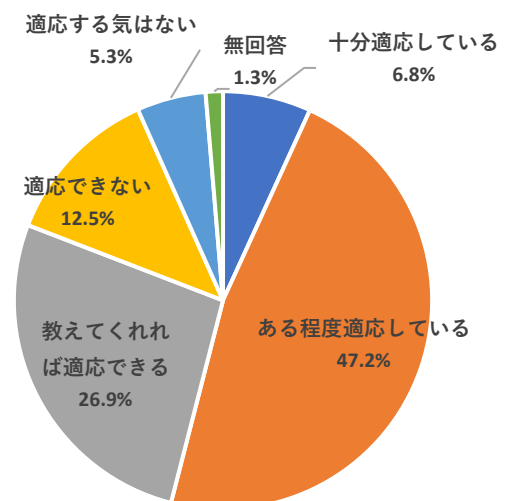
十分対応している	ある程度対応している	教えてくれれば対応できる	対応できない	対応する気はない	無回答
47人	293人	122人	50人	15人	6人

※「無効」を除いた有効回答数で計算

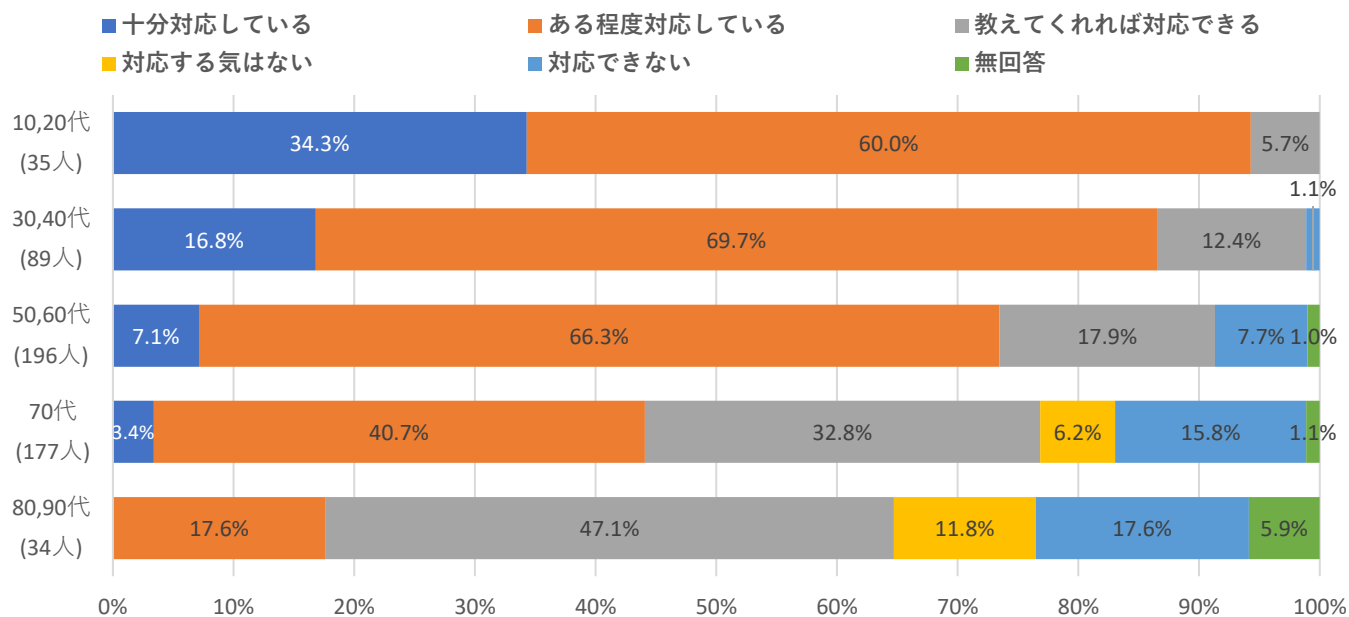
あなたはデジタル社会に対応できていると思いますか



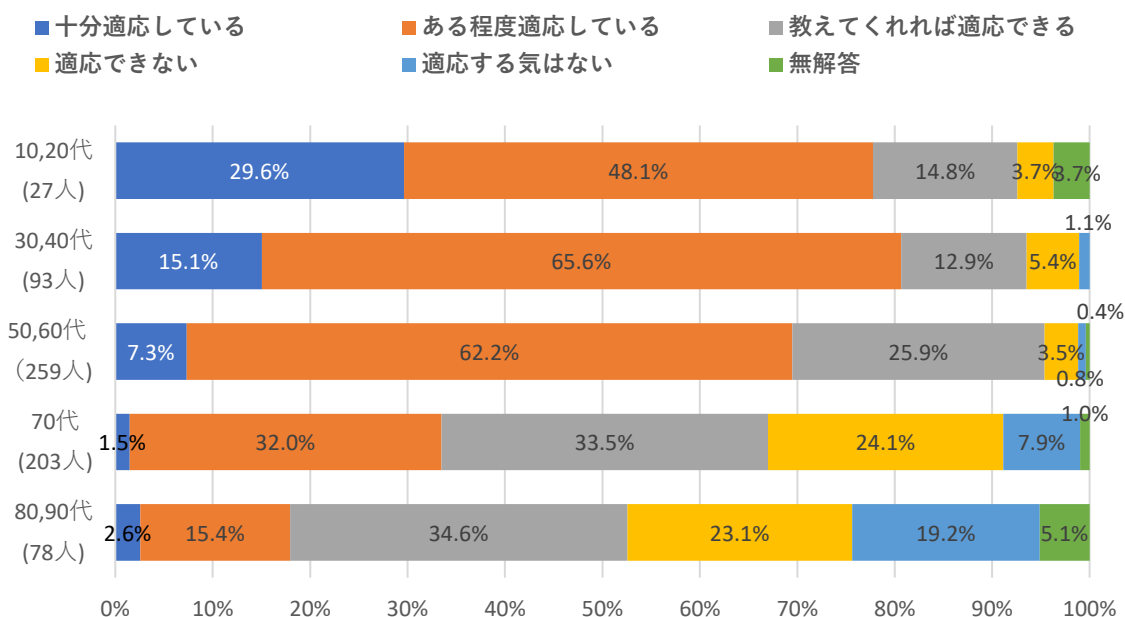
令和5年度結果



【年代別割合】



令和5年度 結果



全体では「ある程度対応している」が最も多く 55.0%、次いで「教えてくれれば対応できる」22.9%となった。「十分対応している」と「ある程度対応している」を合わせると 63.8%になり、令和5年度と比較すると 9.8ポイント上昇している。

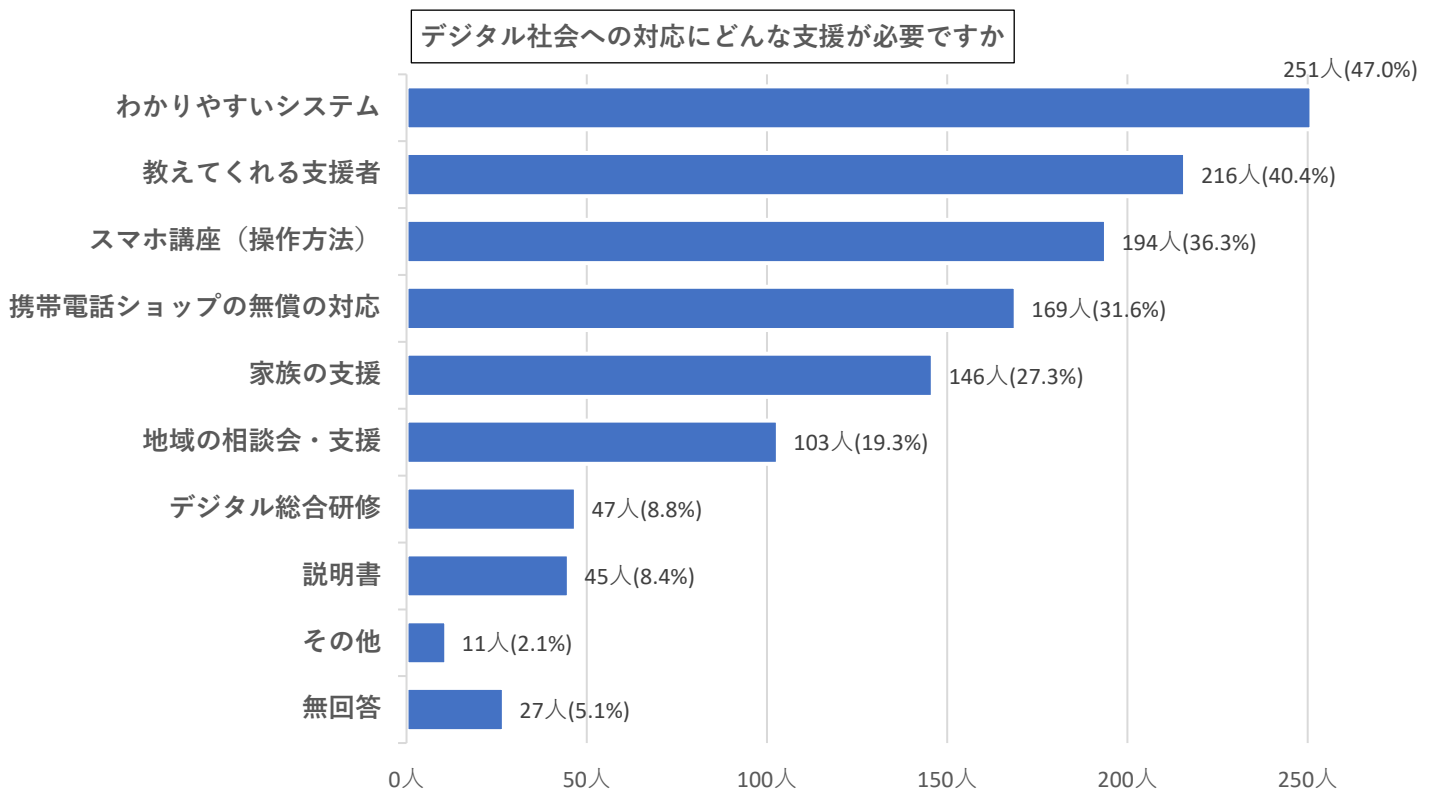
年代別では70代が「十分対応している」と「ある程度対応している」を合わせると 44.1%となり、令和5年度と比較すると 10.6ポイント上昇しており、さらに「教えてくれれば対応できる」を合わせると 76.9%にのぼり、ある程度対応ができると考えている。

80,90代も同様に「ある程度対応している」と「教えてくれれば対応できる」を合わせると 64.7%にのぼった。

5. デジタル社会への対応にどんな支援が必要ですか（複数回答可）

(N=534)

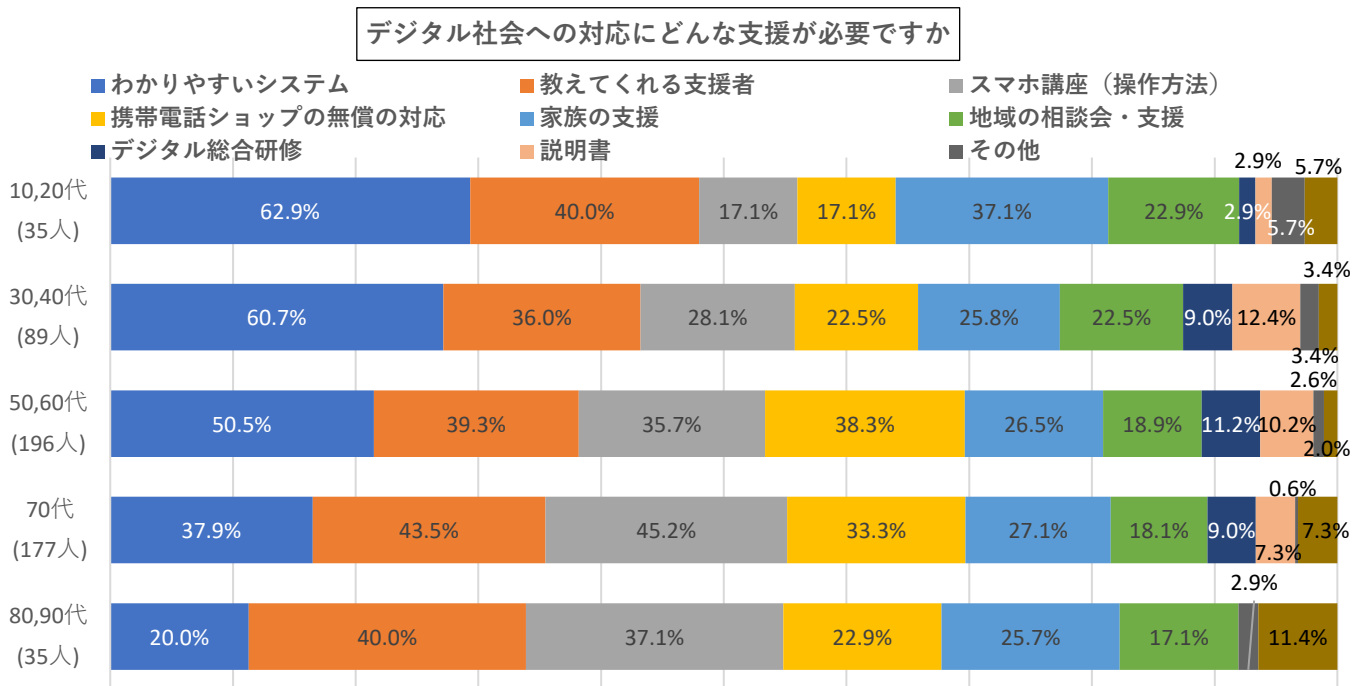
項目	人数	割合
わかりやすいシステム	251人	47.0%
教えてくれる支援者	216人	40.4%
スマホ講座（操作方法）	194人	36.3%
携帯電話ショップの無償の対応	169人	31.6%
家族の支援	146人	27.3%
地域の相談会・支援	103人	19.3%
デジタル総合研修	47人	8.8%
説明書	45人	8.4%
その他	11人	2.1%
無回答	27人	5.1%



【その他の主な記述】

- ・わかりやすいWeb・動画の説明
- ・高齢者向けタブレット・スマホの拡大
- ・ネット検索
- ・昼間仕事をしているので、夜中でも家電で対応できる場所
- ・必要ない(2名)
- ・ネットリテラシーの義務教育
- ・購入したところはお金がかかるので、困る

【年代別割合】



全体では「わかりやすいシステム」が47.0%で最も多く、次いで「教えてくれる支援者」40.4%、次いで「スマホ講座（操作方法）」36.3%となった。

年代別では10代～60代は「わかりやすいシステム」が1位だが、70代では「スマホ講座（操作方法）」に入れ替わり45.2%、次いで「教えてくれる支援者」43.5%となった。

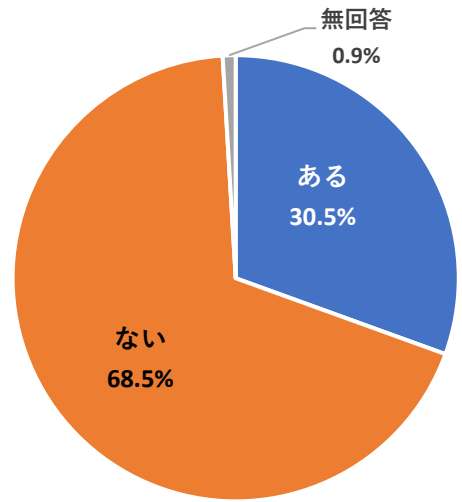
80,90代では「教えてくれる支援者」40.0%が最も多く、次いで「スマホ教室(操作方法)」37.1%で、年代が高くなるほど支援が必要という傾向がみられる。

6_1 あなたはスマホ講座などに参加したことがありますか

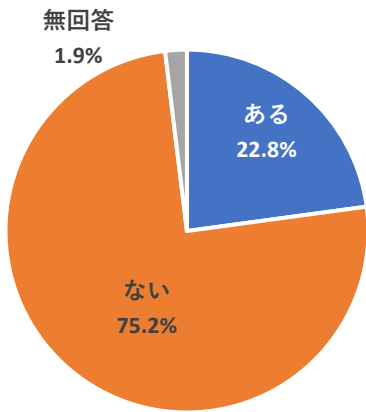
(N=534)

ある	ない	無回答
163人	366人	5人

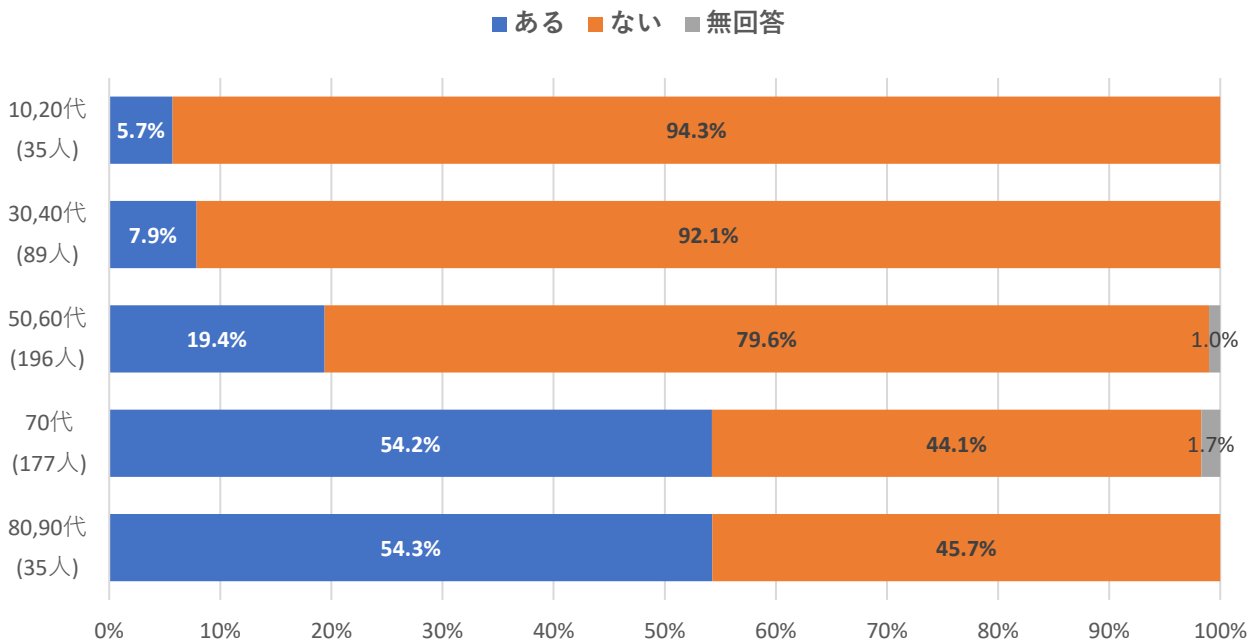
あなたはスマホ講座などに参加したことがありますか



令和5年度 結果



【年代別割合】



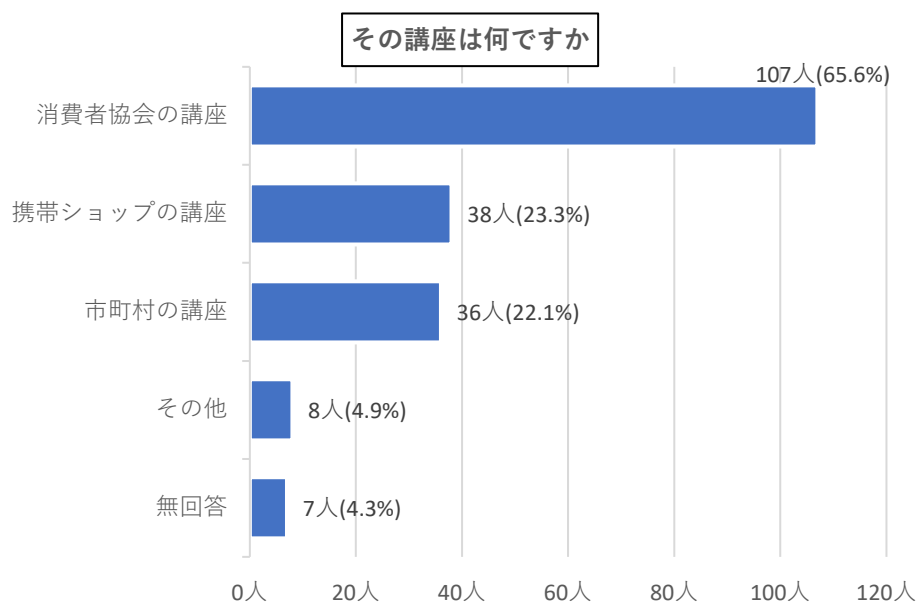
6_2 その講座は何ですか

(N=163)

項目	人数	割合
消費者協会の講座	107人	65.6%
携帯ショップの講座	38人	23.3%
市町村の講座	36人	22.1%
その他	8人	4.9%
無回答	7人	4.3%

【その他の主な記述】

- ・薬局アプリの体験会
- ・応援業務
- ・友達同士で
- ・日赤大樹分会
- ・学生たちに促した（2名）



全体では「参加したことがある」が30.5%となり、令和5年度の22.8%から7.7ポイント上昇した。
年代別では70代が54.2%、80,90代では54.3%が「参加したことがある」という結果になり、年代が高いほど講座への参加率が高い。

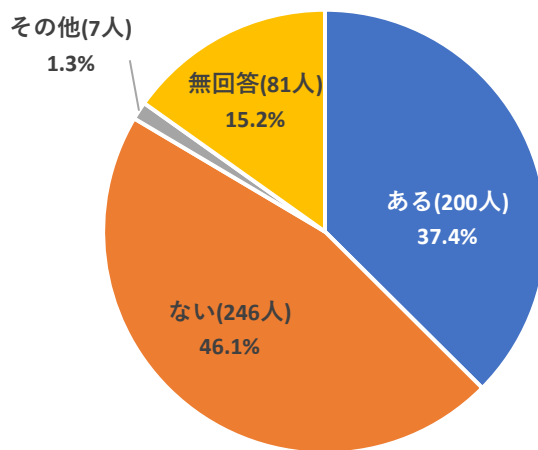
講座の内容では「消費者協会の講座」が最も多く65.6%、次いで「携帯ショップの講座」23.3%、次いで「市町村の講座」22.1%となった。

**問7. 問3①～⑳で、今後新たに利用したいサービスはありますか。
あれば番号でお答えください。（複数回答可）**

(N=534)

ある	ない	その他	無回答
200人	246人	7人	81人

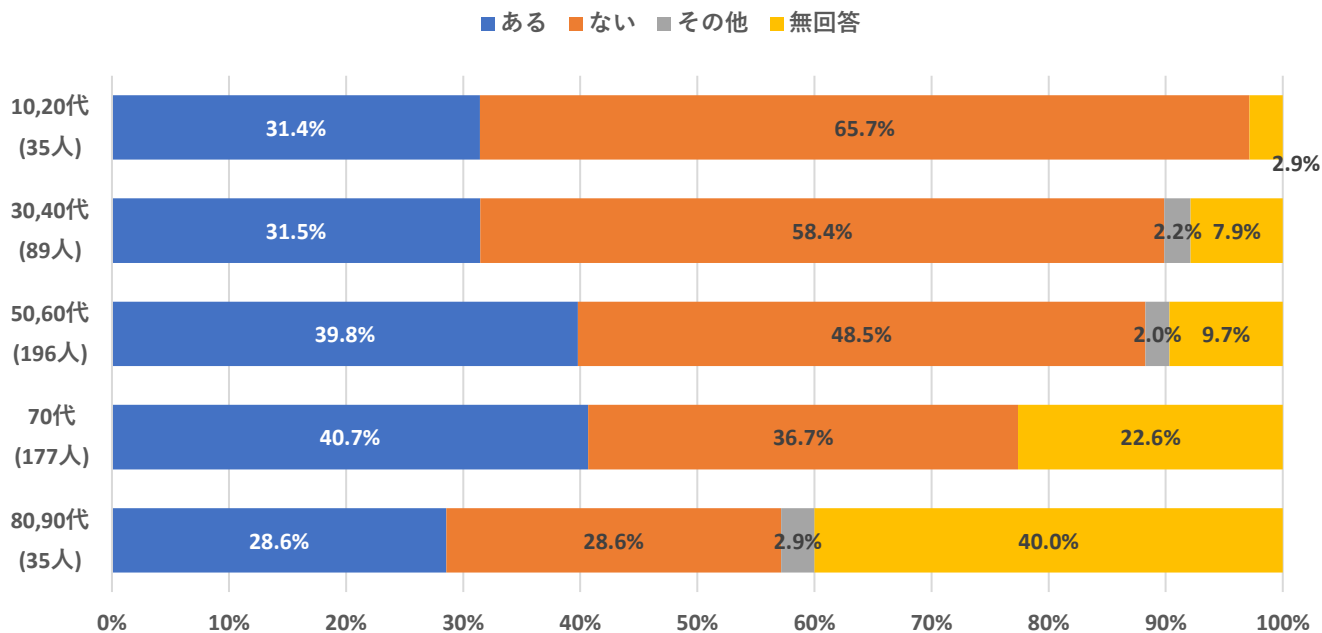
問3①～⑳で、今後新たに利用したいサービスはありますか



【その他の主な記述】

- ・わからない（3件）
- ・携帯電話ショップの間違いのない手続きと説明で対応できればよい
- ・必要なサービスがあれば利用する（3件）

【年代別割合】

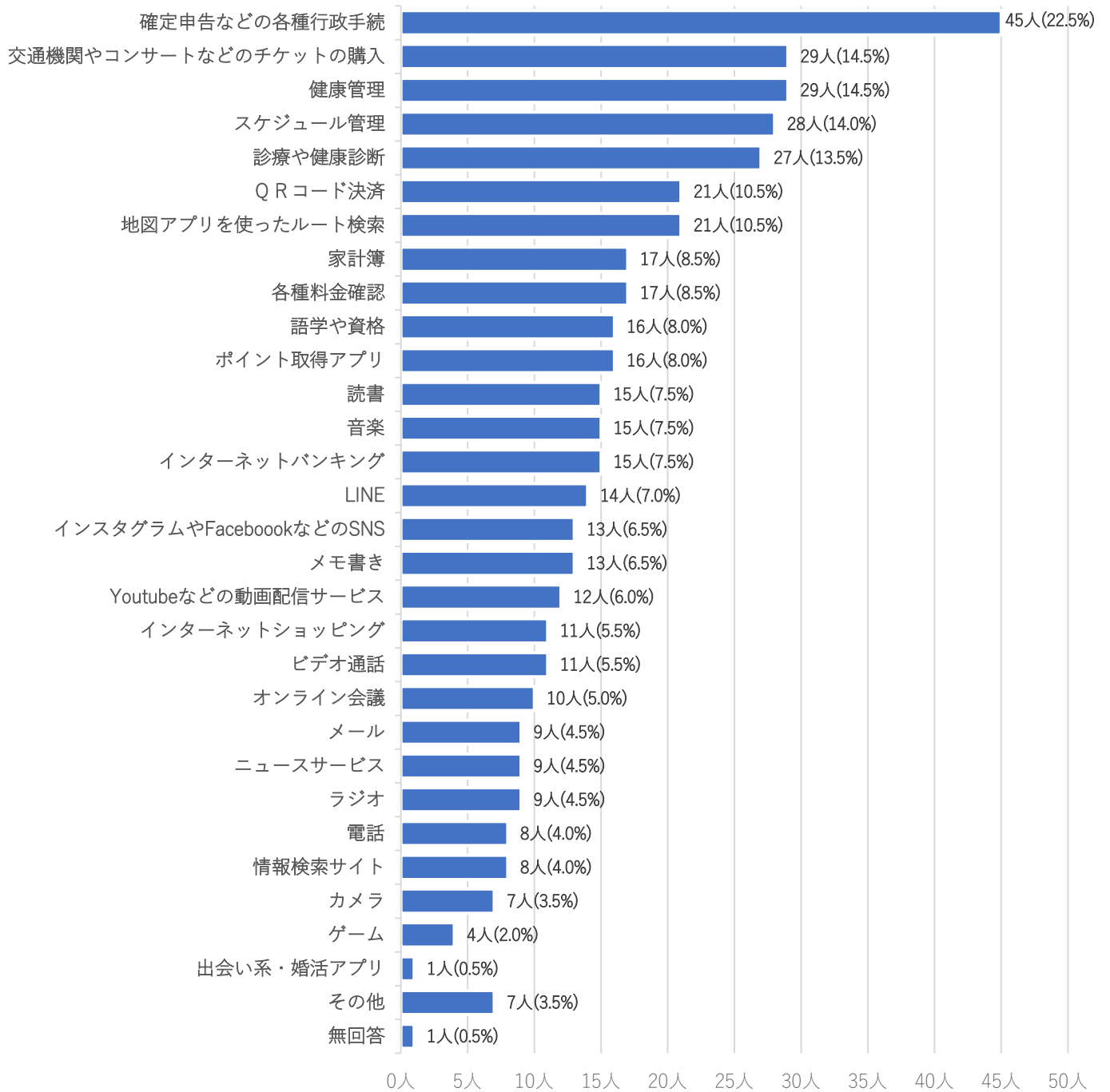


“ある”の内訳

(N=200)

項目	人数	割合
確定申告などの各種行政手続	45人	22.5%
交通機関やコンサートなどのチケットの購入	29人	14.5%
健康管理	29人	14.5%
スケジュール管理	28人	14.0%
診療や健康診断	27人	13.5%
QRコード決済	21人	10.5%
地図アプリを使ったルート検索	21人	10.5%
家計簿	17人	8.5%
各種料金確認	17人	8.5%
語学や資格	16人	8.0%
ポイント取得アプリ	16人	8.0%
読書	15人	7.5%
音楽	15人	7.5%
インターネットバンキング	15人	7.5%
LINE	14人	7.0%
インスタグラムやFace bookなどのSNS	13人	6.5%
メモ書き	13人	6.5%
You tubeなどの動画配信サービス	12人	6.0%
インターネットショッピング	11人	5.5%
ビデオ通話	11人	5.5%
オンライン会議	10人	5.0%
メール	9人	4.5%
ニュースサービス	9人	4.5%
ラジオ	9人	4.5%
電話	8人	4.0%
情報検索サイト	8人	4.0%
カメラ	7人	3.5%
ゲーム	4人	2.0%
出会い系・婚活アプリ	1人	0.5%
その他	7人	3.5%
無回答	1人	0.5%

今後新たに利用したいサービスはなんですか

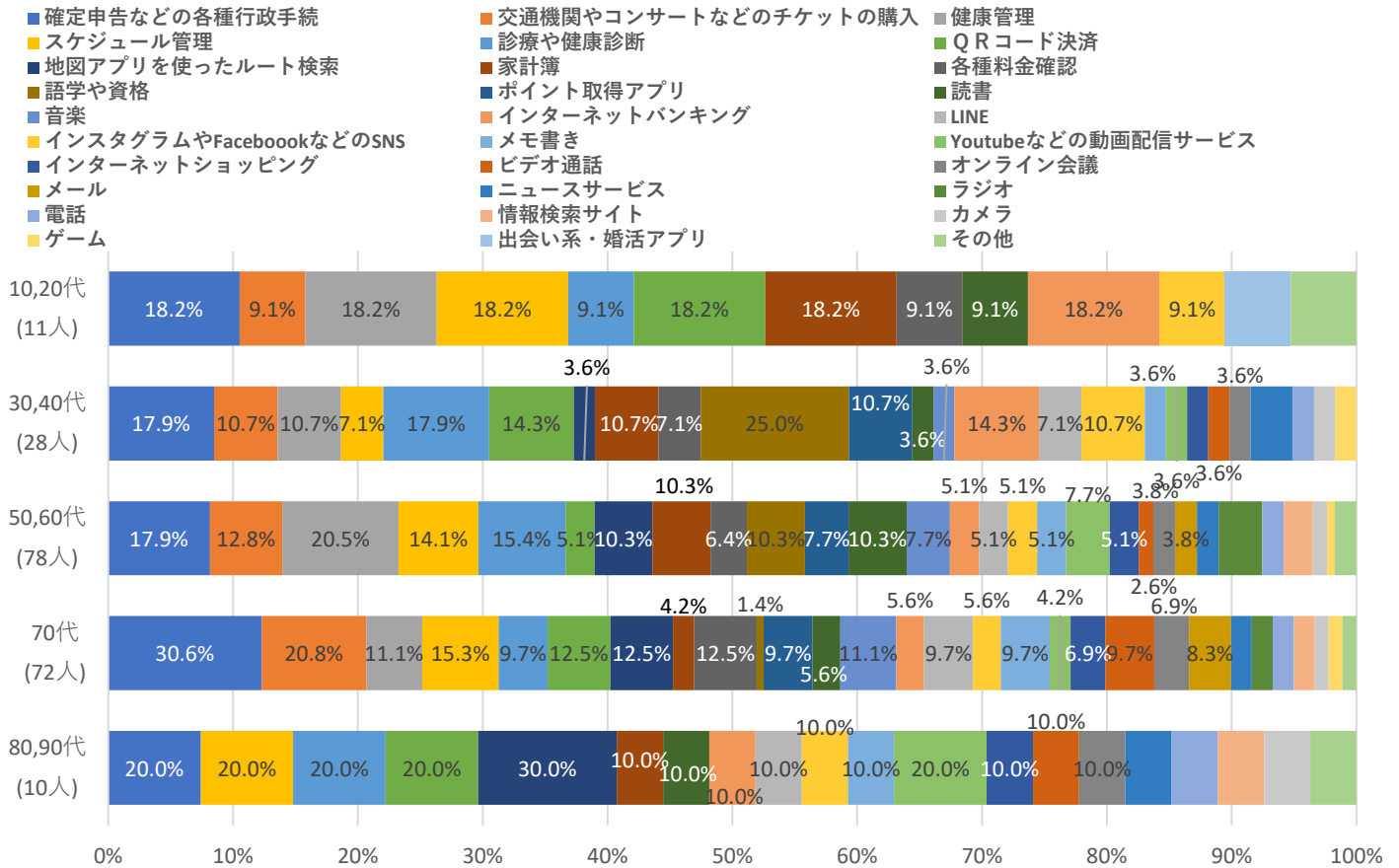


【その他の主な記述】

- ・ AI (2件)
- ・ インスタ
- ・ 選挙による投票、政治に対する評価
- ・ 海外のアプリなどと、購入契約になりそうなときに、注意喚起してほしい
- ・ チャットGPT
- ・ 衛星受信

“ある”の内訳

【年代別割合】



全体では、利用したいサービスが「ある」は37.4%で、「ない」の46.1%より8.7ポイント下回った。
年代別では70代のみ「ある」が40.7%、「ない」が36.7%と「ある」が「ない」を上回った。

「ある」の内訳は「確定申告などの各種行政手続」が最も多く22.5%、次いで「交通機関やコンサートなどのチケットの購入」「健康管理」が同率で14.5%になった。

各年代別の1位は30,40代では「語学や資格」25.0%、50,60代では「健康管理」20.5%、70代では「確定申告などの各種行政手続」30.6%となっている。

【物価高騰】

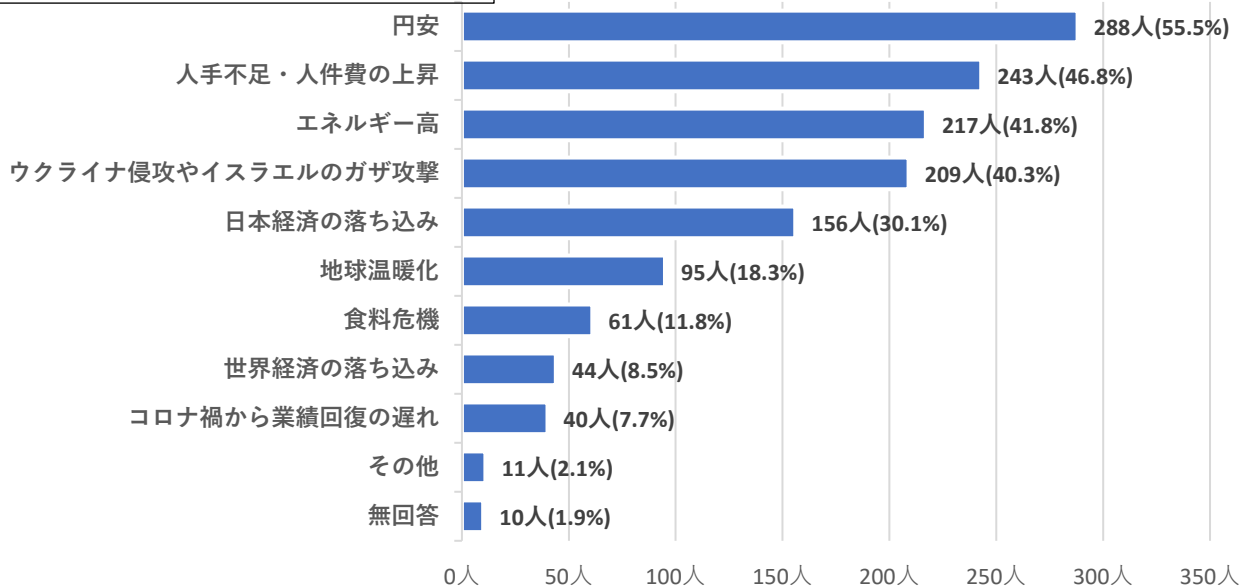
1. 物価高騰の主な原因は何だと思いますか(3つまで)

(N=519)

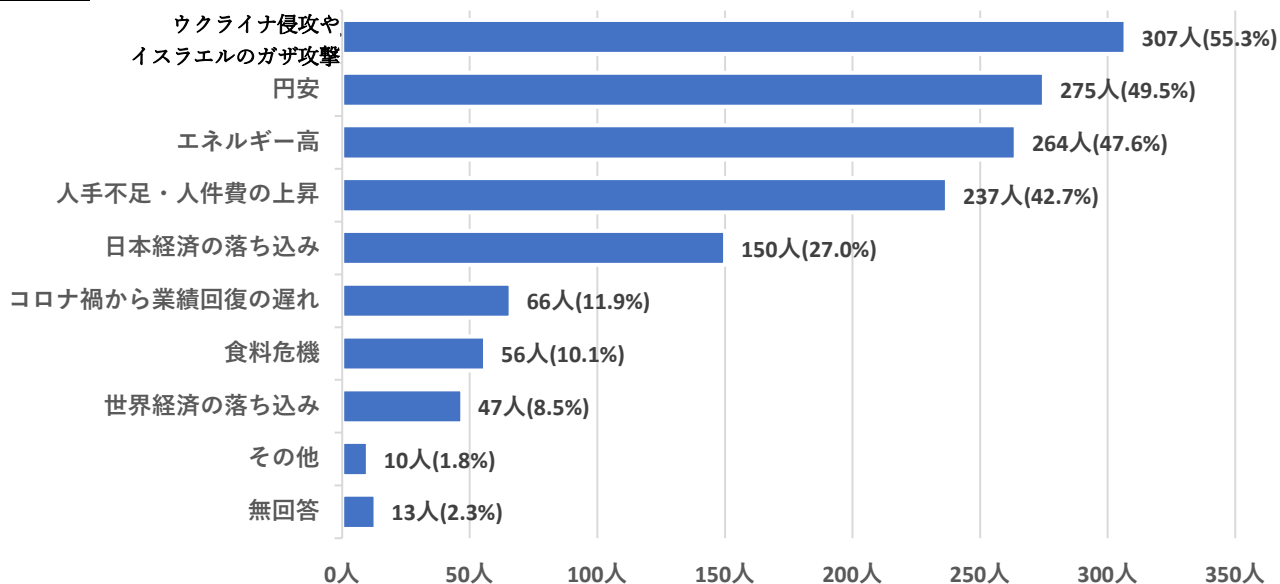
項目	人数	割合
円安	288人	55.5%
人手不足・人件費の上昇	243人	46.8%
エネルギー高	217人	41.8%
ウクライナ侵攻やイスラエルのガザ攻撃	209人	40.3%
日本経済の落ち込み	156人	30.1%
地球温暖化	95人	18.3%
食料危機	61人	11.8%
世界経済の落ち込み	44人	8.5%
コロナ禍から業績回復の遅れ	40人	7.7%
その他	11人	2.1%
無回答	10人	1.9%

※「無効」を除いた有効回答数で計算

物価高騰の主な原因は何だと思いますか



昨年結果

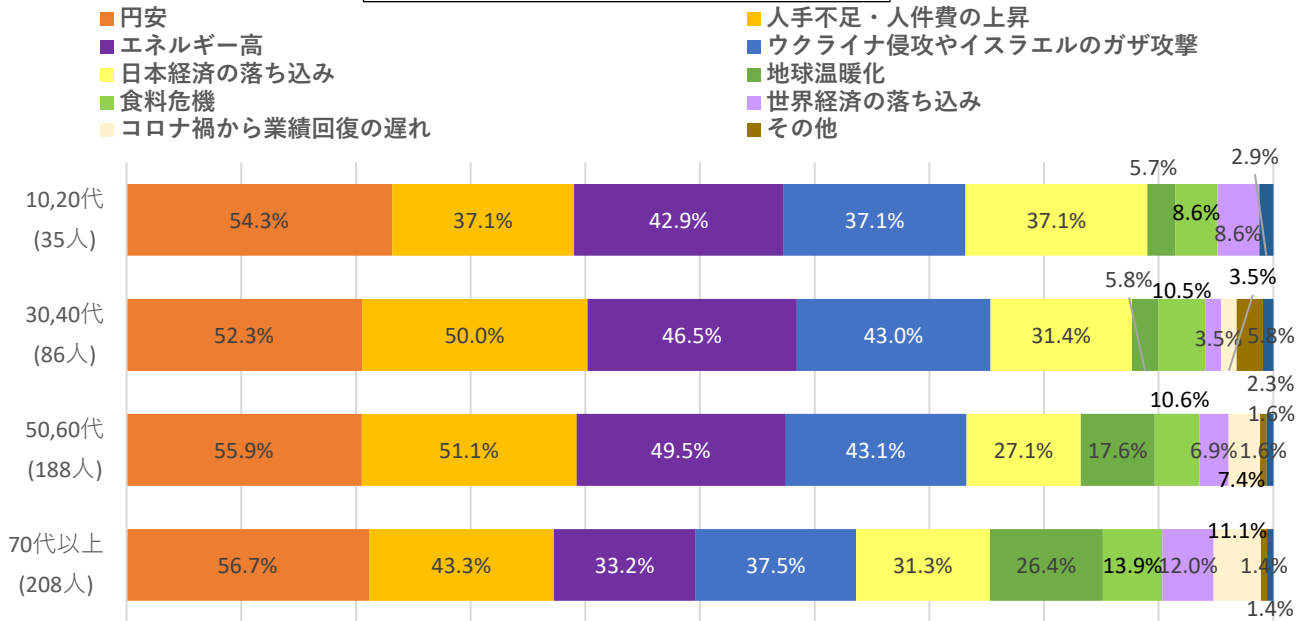


【その他の主な記述】

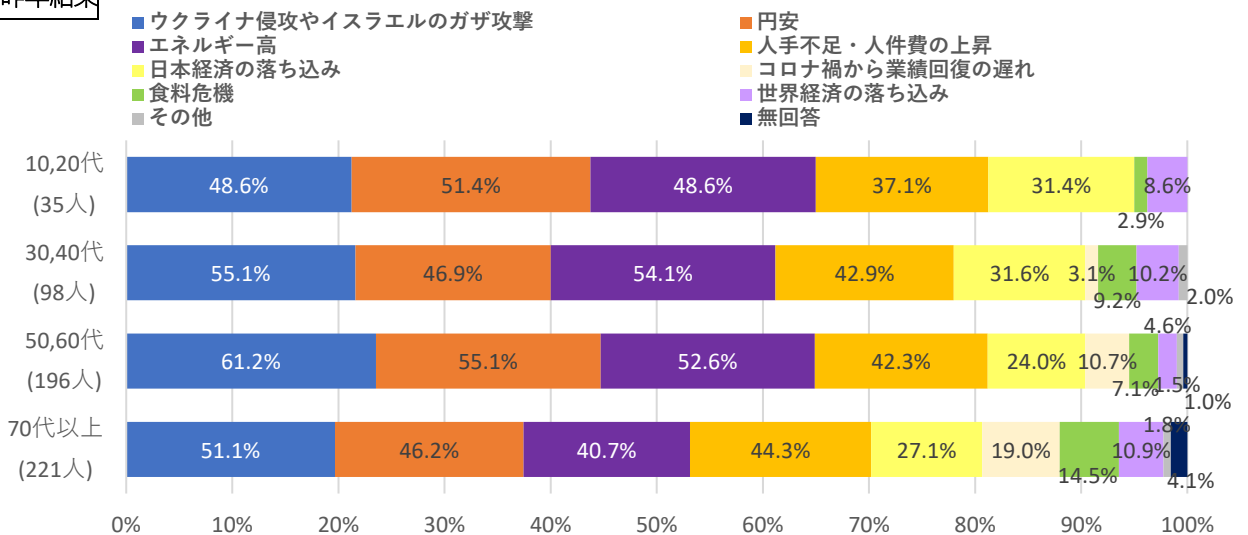
- ・政治不安（4件）
- ・戦争から
- ・元々安すぎた
- ・先進国でない国々が豊かさを目指して、生活レベルが上がってきて、今まで高価であった物を、購入できるようになっている。
- ・エネルギー転換の遅れ(2件)
- ・外国のインフレ
- ・地球変動による水害や災害

【年代別割合】

物価高騰の主な原因は何だと思いますか



昨年結果



全体では「円安」が最も多く 55.5%(昨年度 49.5%)、次いで「人手不足・人件費の上昇」46.8%(昨年度 42.7%)、「エネルギー高」41.8% (昨年度 47.6%) と続き、4位の「ウクライナ侵攻やイスラエルのガザ攻撃」40.3%(昨年 55.3%)は昨年から 15.0 ポイント減少した。

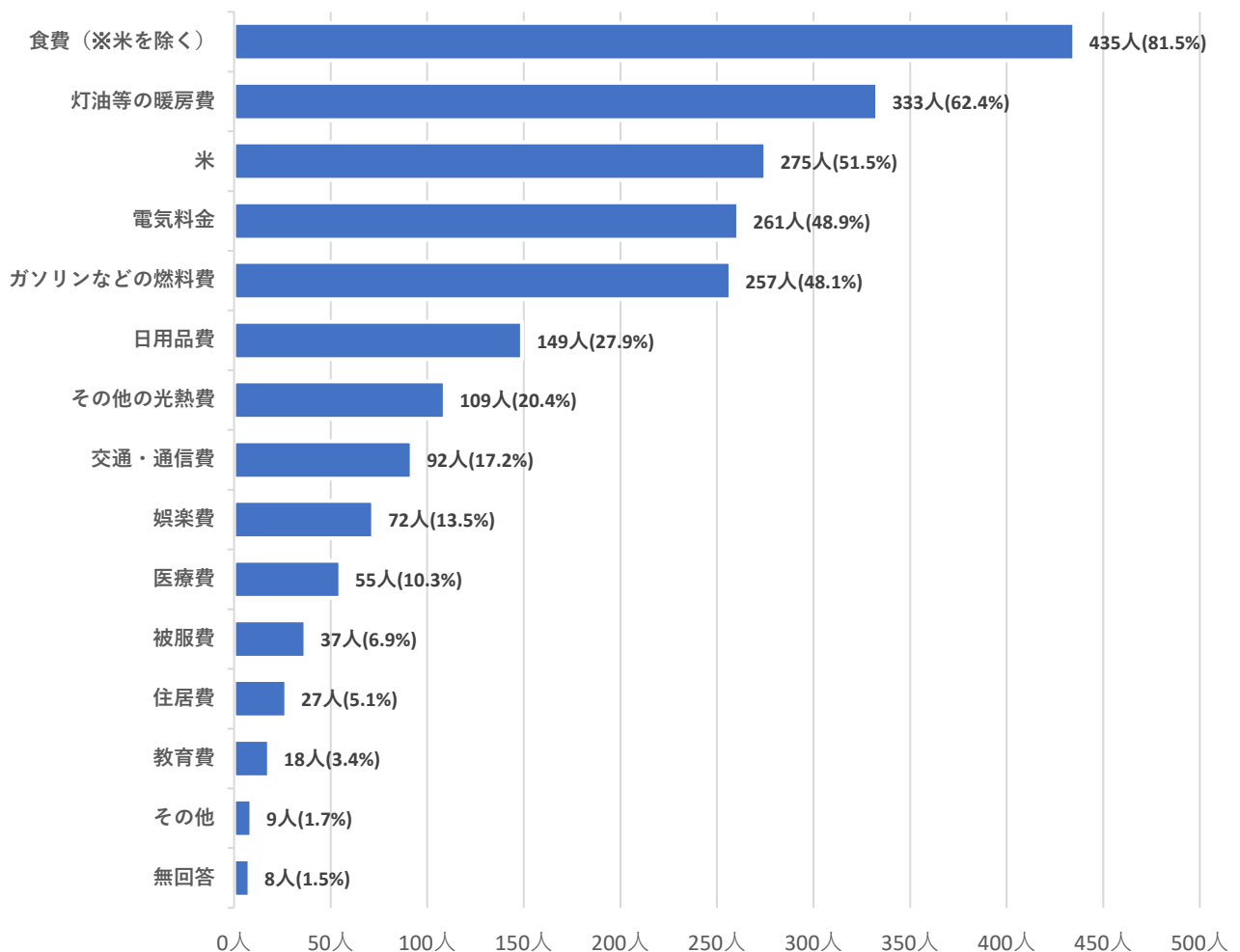
年代別では 30 代以降の 2 位までは全体と同様だが、10,20 代が 1 位は「円安」54.3%だが 2 位が「エネルギー高」42.9%で入れ替わっている。

2. 物価高騰の痛手は、家計の特にどの分野で響いていますか(複数回答可)

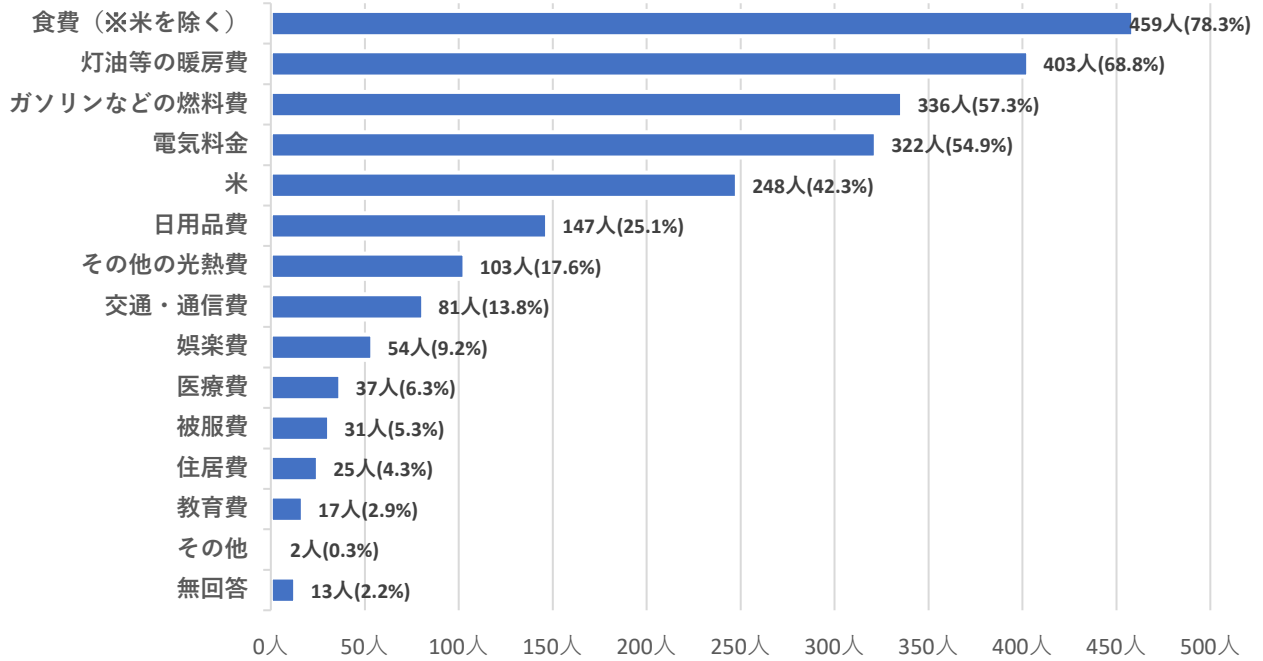
(N=534)

項目	人数	割合
食費(※米を除く)	435人	81.5%
灯油等の暖房費	333人	62.4%
米	275人	51.5%
電気料金	261人	48.9%
ガソリンなどの燃料費	257人	48.1%
日用品費	149人	27.9%
その他の光熱費	109人	20.4%
交通・通信費	92人	17.2%
娯楽費	72人	13.5%
医療費	55人	10.3%
被服費	37人	6.9%
住居費	27人	5.1%
教育費	18人	3.4%
その他	9人	1.7%
無回答	8人	1.5%

物価高騰の痛手は、家計の特にどの分野で響いていますか



昨年結果



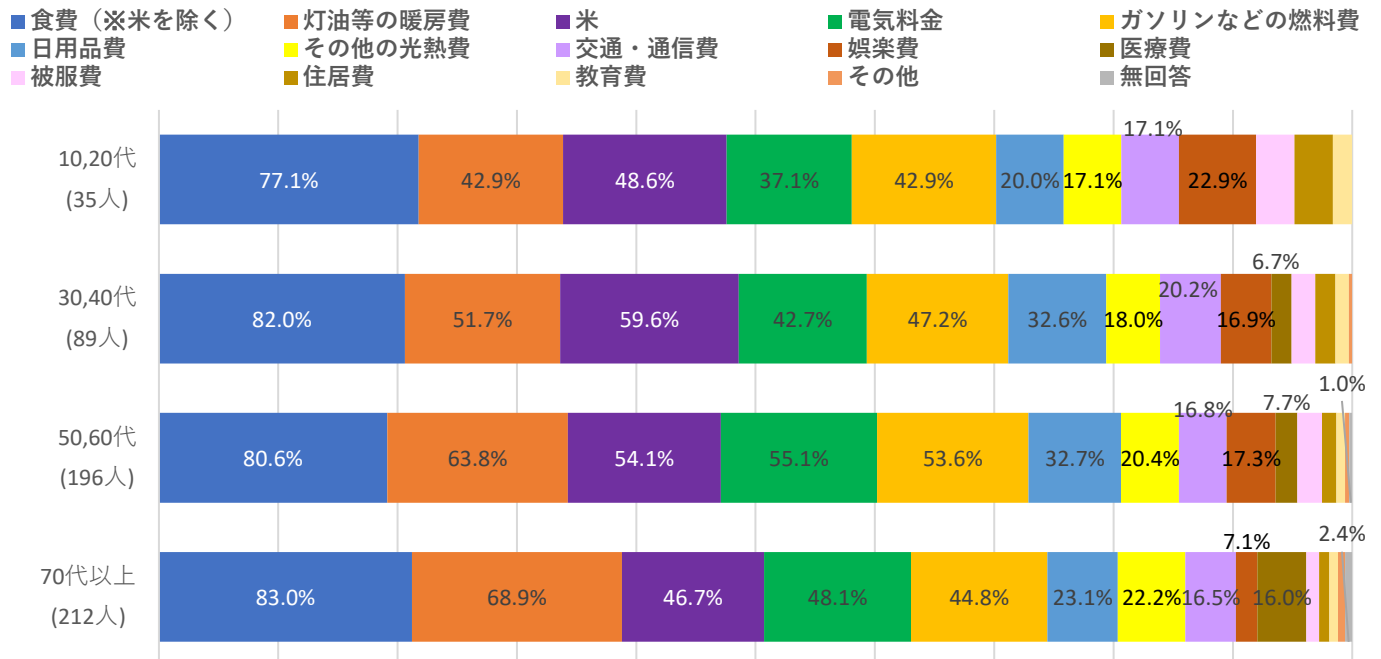
【その他の主な記述】

・生活すべて(5件)

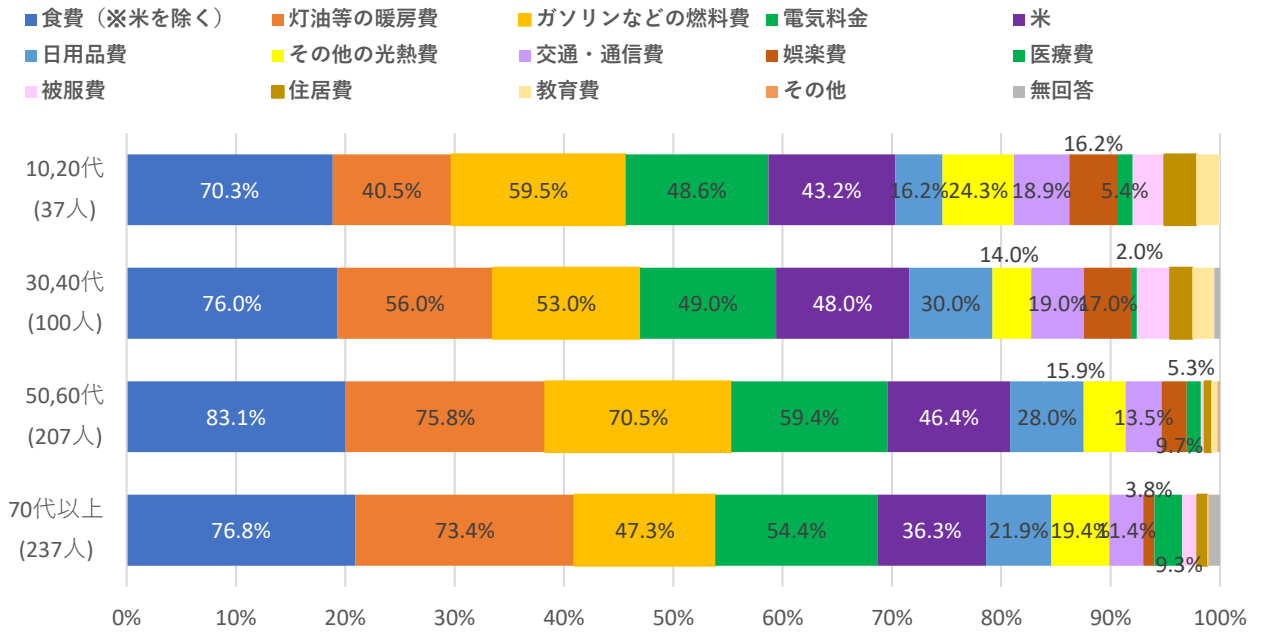
・痛手とまでは思っていない(2件)

【年代別割合】

物価高騰の痛手は、家計の特にどの分野で響いていますか



昨年結果



全体では1位「食料(※米を除く)」81.5%(昨年1位 78.3%)、2位「灯油等の暖房費」62.4%(昨年2位 68.8%)、3位「米」51.5%(昨年5位 42.3%)で昨年から9.2ポイントの上昇、4位「電気料金」48.9%(昨年4位 54.9%)、5位「ガソリンなどの燃料費」48.1%(昨年3位 57.3%)で昨年から9.2ポイント減少した。

年代別では全年代の1位は「食料(※米を除く)」で共通しているが、2位以下にばらつきがある。

10,20代の2位は「米」48.6%、3位は「灯油等の暖房費」と「ガソリンなどの燃料費」が同率で42.9%となり、30,40代の2位は「米」59.6%、3位は「灯油等の暖房費」51.7%、4位が「ガソリンなどの燃料費」47.2%となった。50,60代では2位が「灯油等の暖房費」63.8%、3位「電気料金」55.1%、4位「米」54.1%となり、70代以上も同様に2位「灯油等の暖房費」68.9%、3位「電気料金」48.1%、4位「米」46.7%となった。

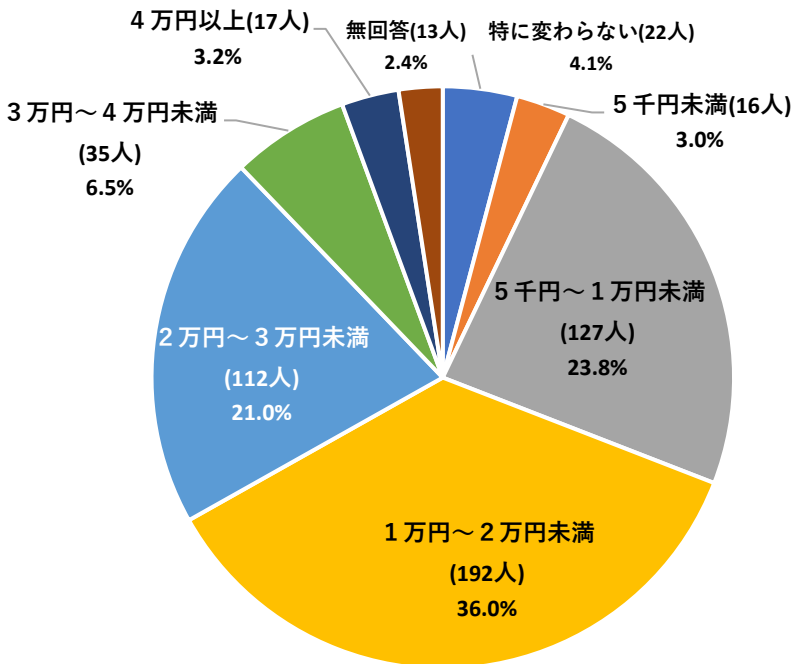
10~40代ではそれぞれ2位の「米」の分野で家計に痛手を感じており、50代以上では在宅率が高いためか「米」より「灯油等の暖房費」で家計に痛手を感じている。

3. 家計負担は前年比で月額どのくらい増えている実感ですか(1つだけ)

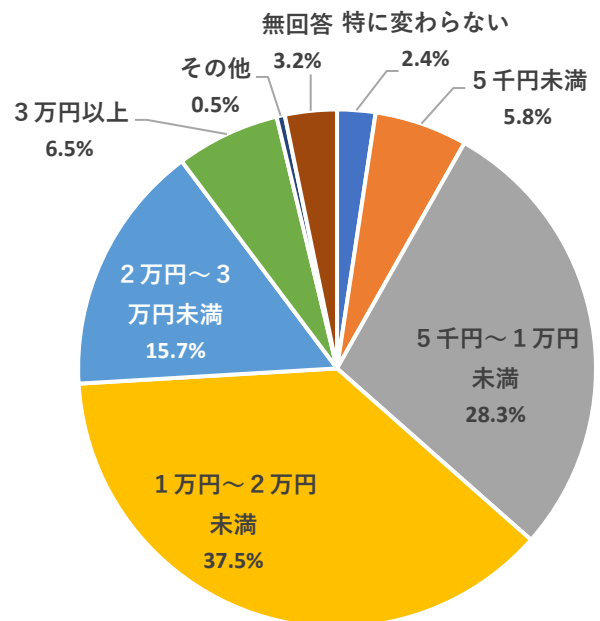
(N=534)

特に変わらない	5千円未満	5千円～1万円未満	1万円～2万円未満	2万円～3万円未満	3万円～4万円未満	4万円以上	無回答
22人	16人	127人	192人	112人	35人	17人	13人

家計負担は前年比で月額どのくらい増えている実感ですか



昨年結果

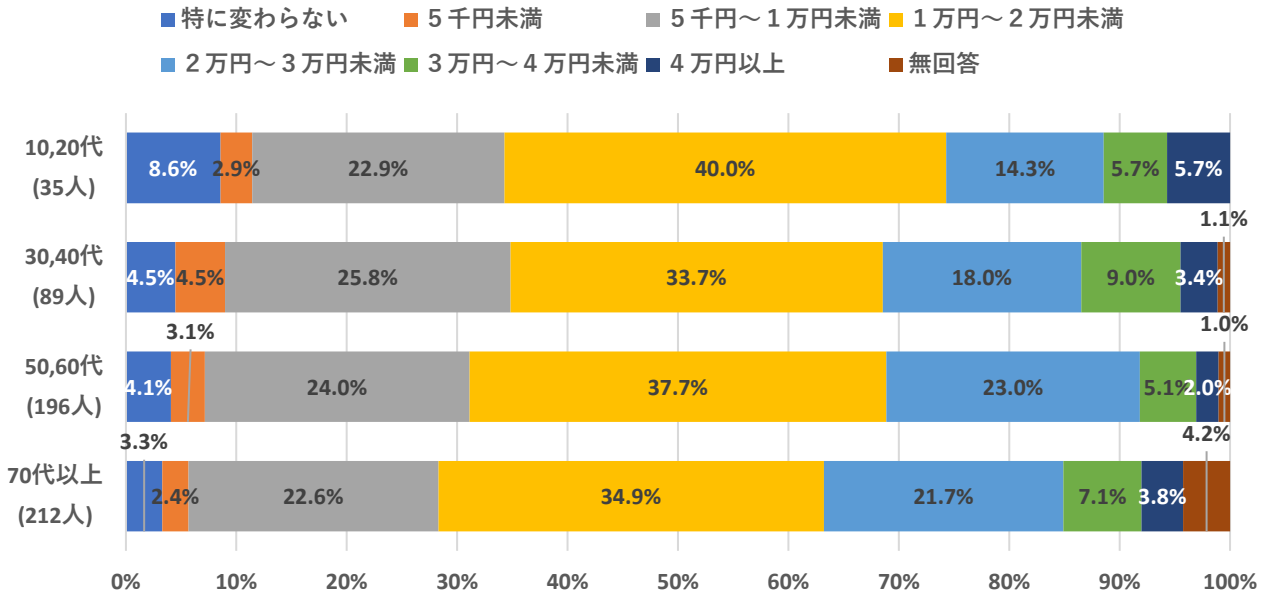


【その他の主な記述】

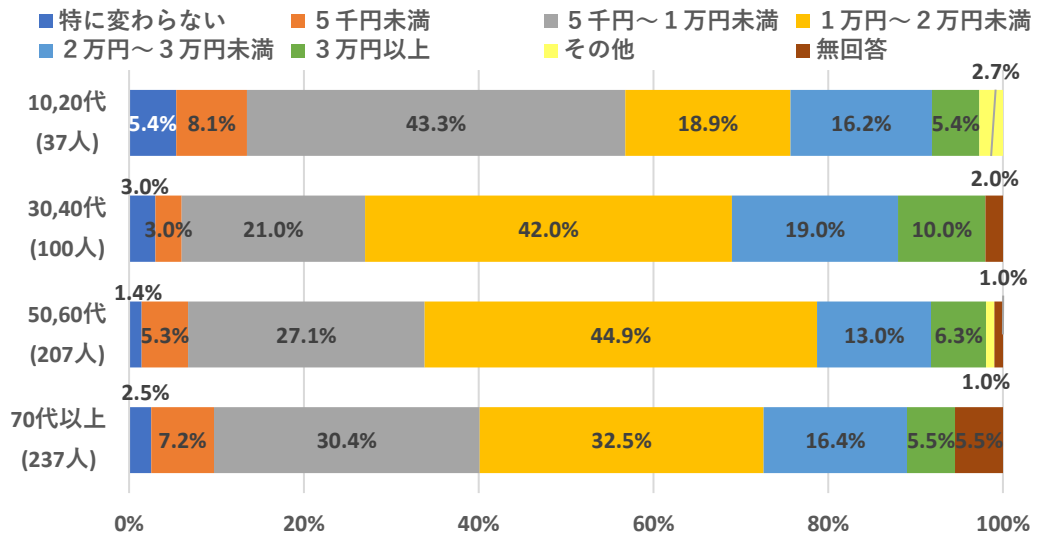
・わからない

【年代別割合】

家計負担は前年比で月額どれくらい増えている実感ですか



昨年結果



全体では「1万円～2万円未満」が36.0%(昨年37.5%)と最も多く、次いで「5千円～1万円未満」23.8%(昨年28.3%)、次いで「2万円～3万円未満」21.0%(昨年15.7%)となった。「2万円～3万円未満」「3万円～4万円未満」「4万円以上」を合わせると30.7%で、昨年の22.2%から8.5ポイント上昇した。

なかでも、50,60代の「2万円～3万円未満」「3万円～4万円未満」「4万円以上」を合わせると30.1%で、昨年比10.8ポイント上昇し、70代以上では32.6%で、昨年比10.7ポイント上昇した。

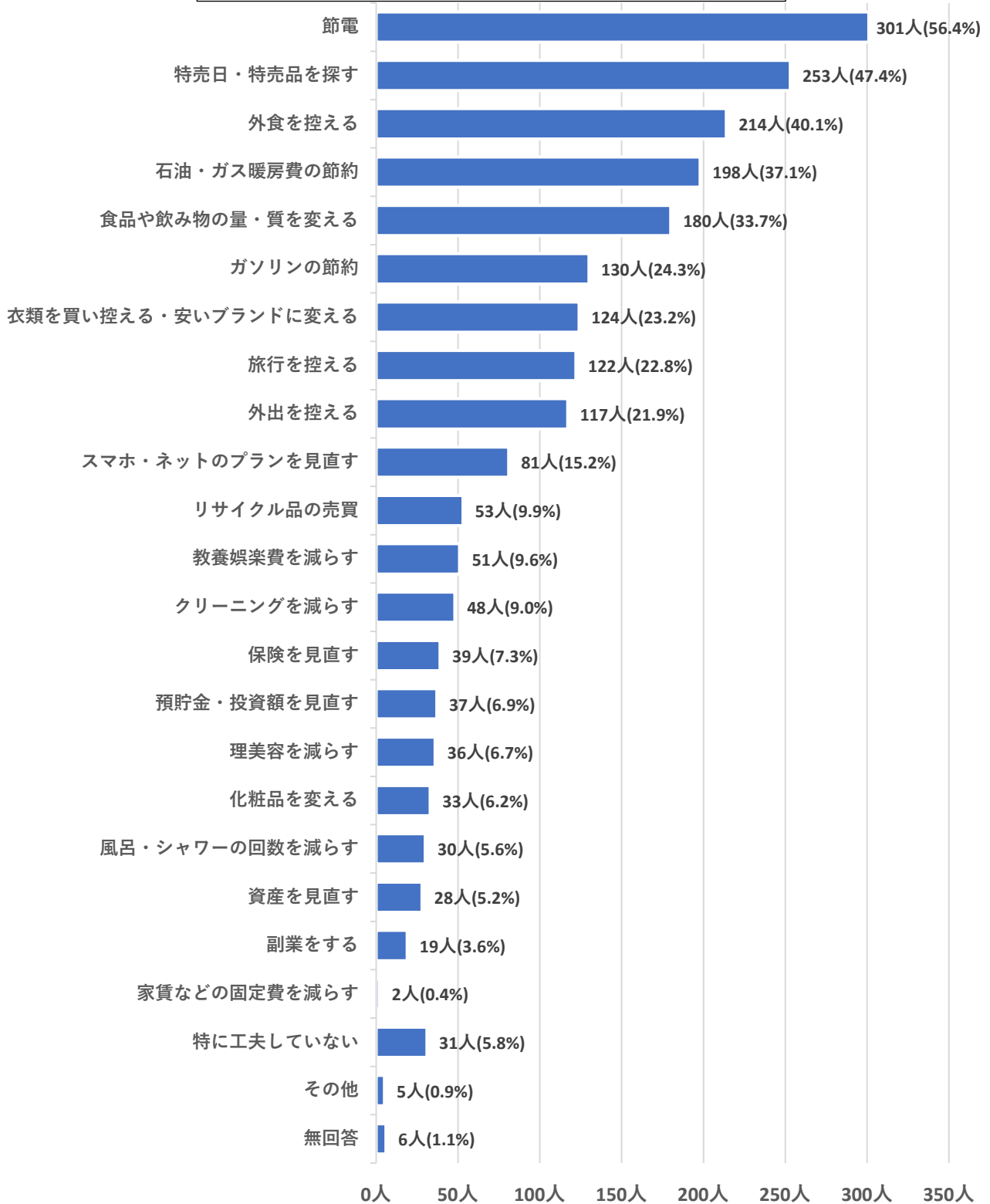
また、10,20代の「5千円～1万円未満」が22.9%で昨年の43.3%から20.4ポイント減少し、「1万円～2万円未満」が40.0%で昨年の18.9%から21.1ポイント上昇した。

4. 物価高騰から暮らしを守るため工夫していることはありますか（複数回答可）

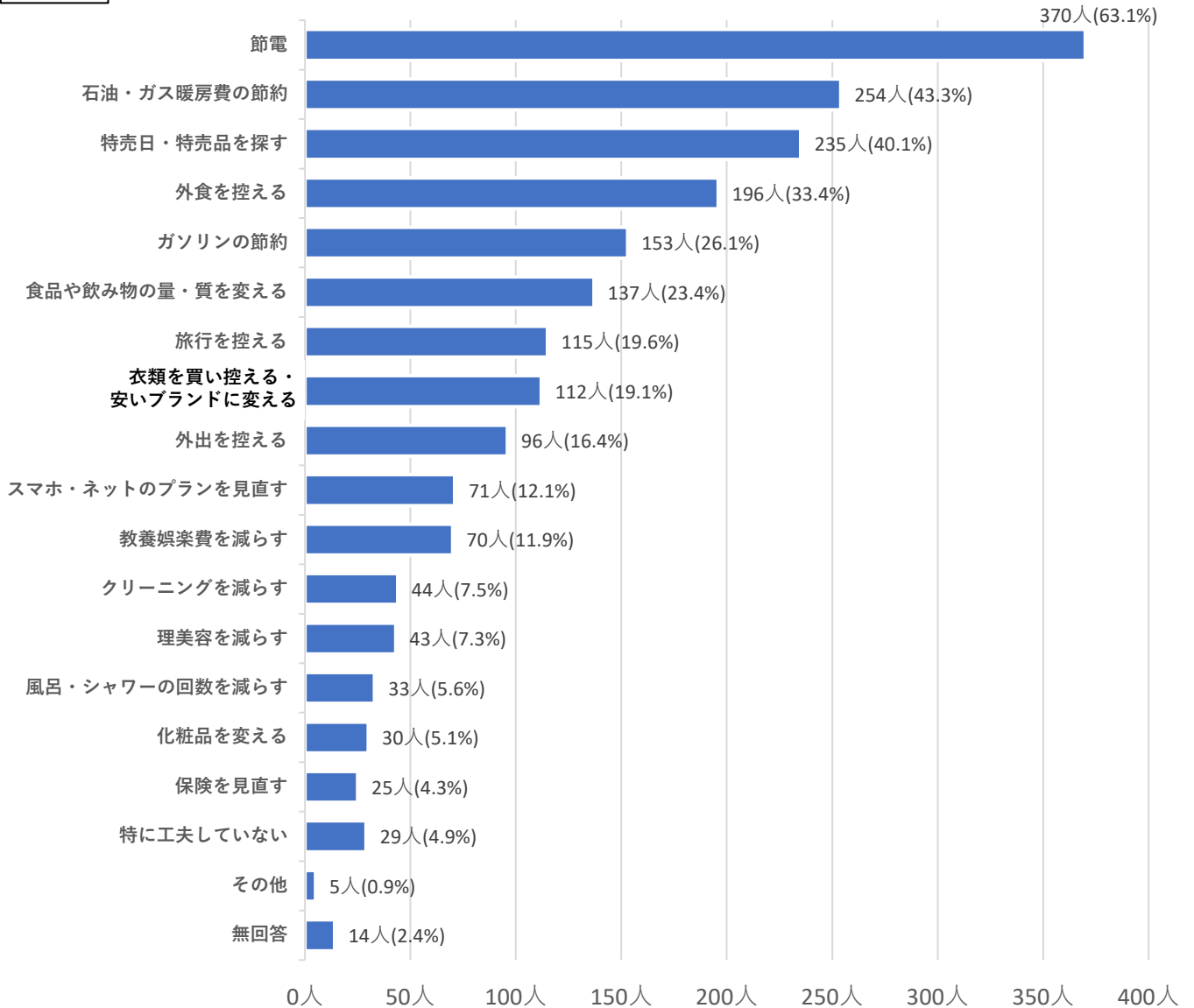
(N=534)

項目	人数	割合
節電	301人	56.4%
特売日・特売品を探す	253人	47.4%
外食を控える	214人	40.1%
石油・ガス暖房費の節約	198人	37.1%
食品や飲み物の量・質を変える	180人	33.7%
ガソリンの節約	130人	24.3%
衣類を買い控える・安いブランドに変える	124人	23.2%
旅行を控える	122人	22.8%
外出を控える	117人	21.9%
スマホ・ネットのプランを見直す	81人	15.2%
リサイクル品の売買	53人	9.9%
教養娯楽費を減らす	51人	9.6%
クリーニングを減らす	48人	9.0%
保険を見直す	39人	7.3%
預貯金・投資額を見直す	37人	6.9%
理美容を減らす	36人	6.7%
化粧品を変える	33人	6.2%
風呂・シャワーの回数を減らす	30人	5.6%
資産を見直す	28人	5.2%
副業をする	19人	3.6%
家賃などの固定費を減らす	2人	0.4%
特に工夫していない	31人	5.8%
その他	5人	0.9%
無回答	6人	1.1%

物価高騰から暮らしを守るため工夫していることはありますか



昨年結果

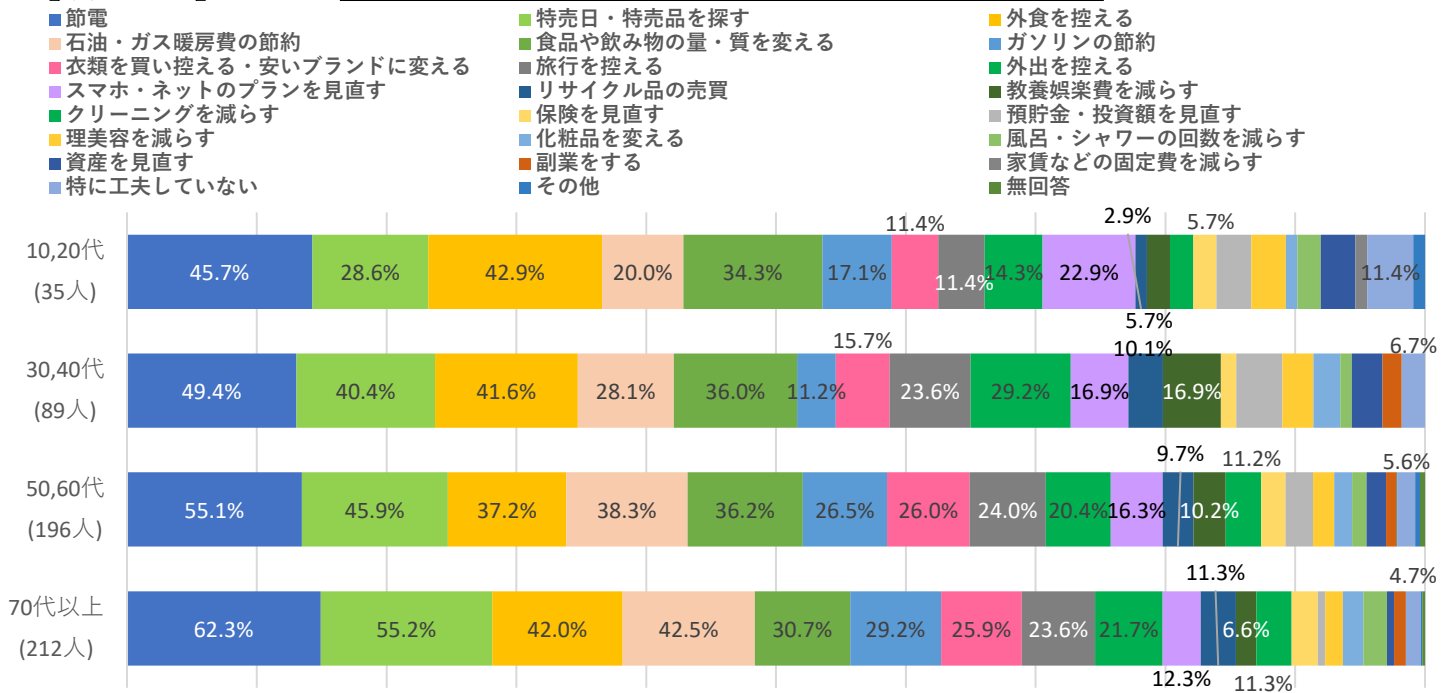


【その他の主な記述】

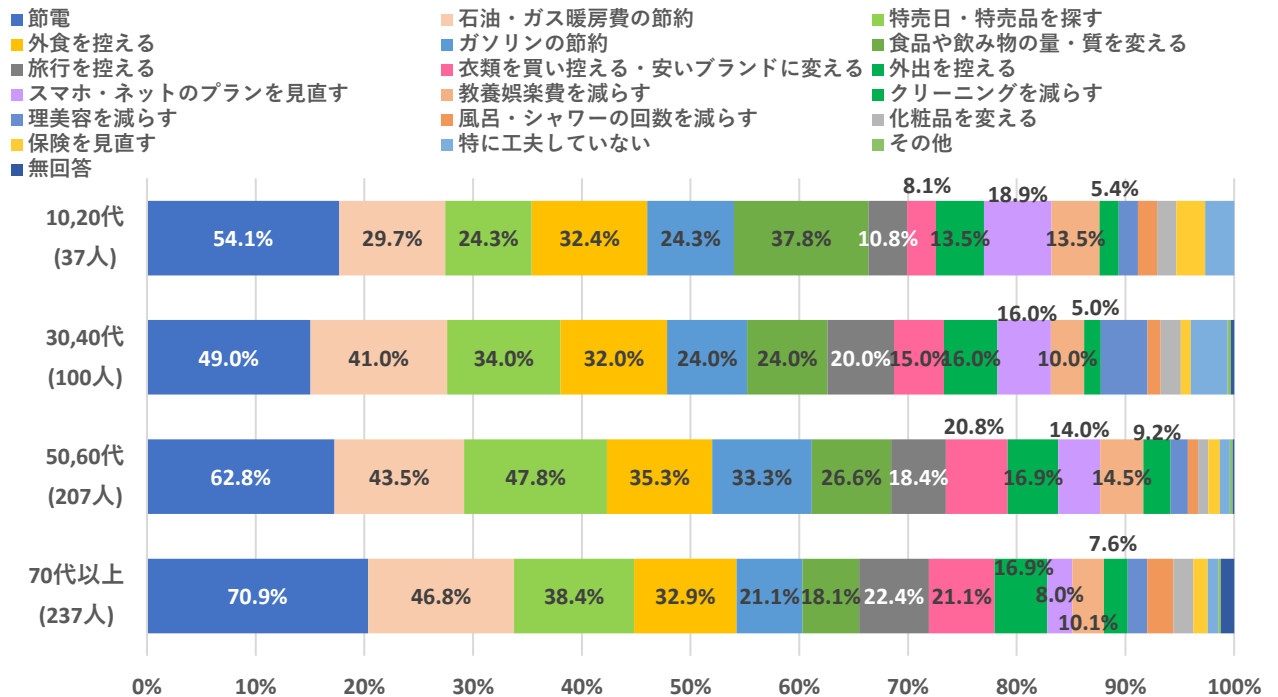
- ・買い物に行かない。よけいな物を買ってしまうから（おかず）
- ・好きなことだけ特化して実行する
- ・家族とできるだけ共有、シェア→洗濯、お風呂の湯船、食器など洗いもののタイミングなど
- ・バイトをする
- ・生活の中で気づいたことをその時やっている

物価高騰から暮らしを守るため工夫していることはありますか

【年代別割合】



昨年結果



全体では「節電」56.4%（昨年1位 63.1%）が最も多く、2位「特売日・特売品を探す」47.4%（昨年3位 40.1%）で昨年から7.3ポイント上昇、3位「外食を控える」40.1%（昨年4位 33.4%）で昨年から6.7ポイント上昇、4位「石油・ガス暖房費の節約」37.1%（昨年2位 43.3%）で昨年から6.2ポイント減少、5位「食品や飲み物の量・質を変える」33.7%（昨年6位 23.4%）で昨年から10.3ポイント上昇した。

年代別では、各年代の1位は「節電」で共通しているが、2位以下にばらつきがある。

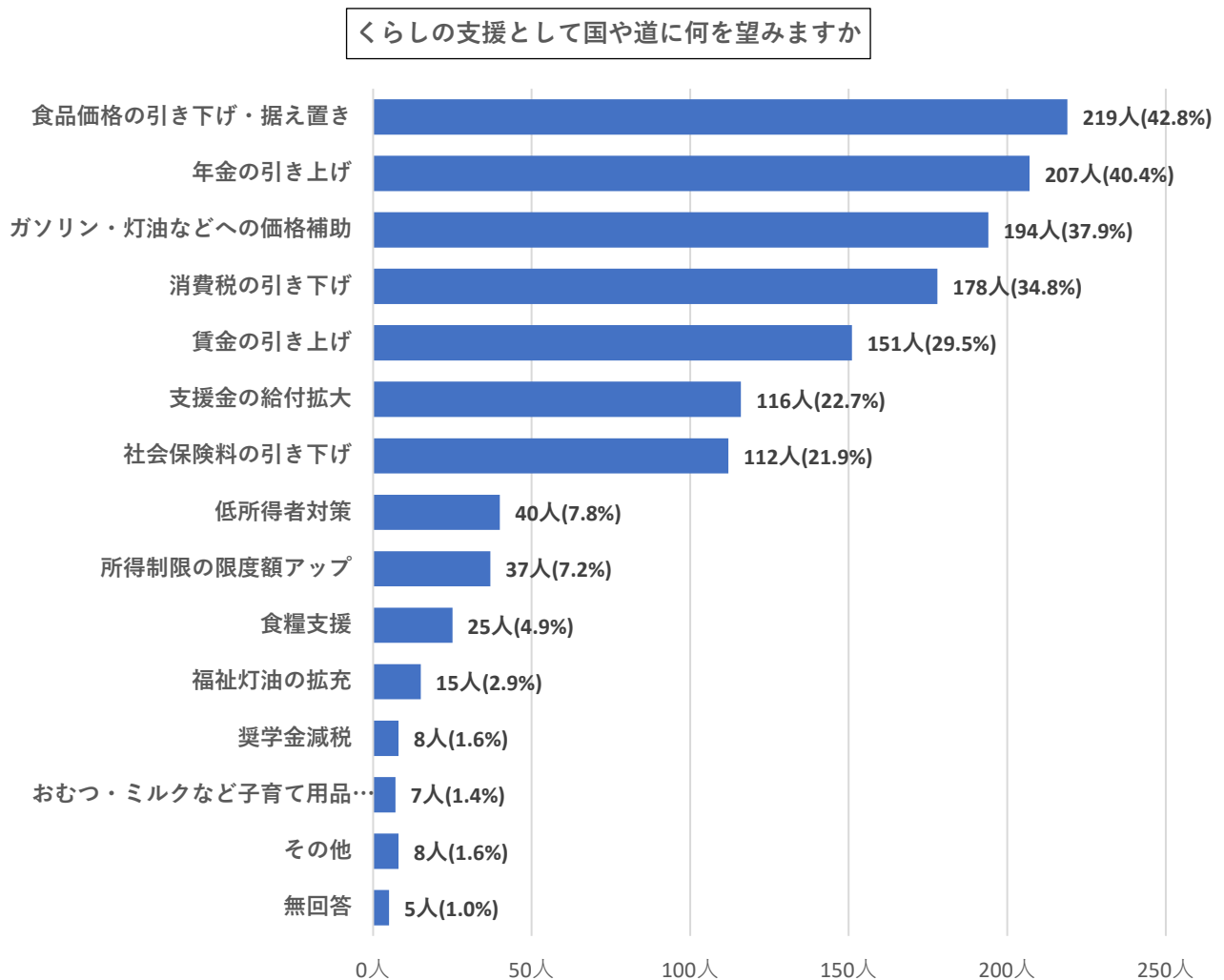
10,20代の2位「外食を控える」42.9%、3位「食品や飲み物の量・質を変える」34.3%となり、30,40代では2位「外食を控える」41.6%、3位「特売日・特売品を探す」40.4%、50代以降の年代では2位「特売日・特売品を探す」、3位「石油・ガス暖房費の節約」となった。

5. 暮らしの支援として国や道に何を望みますか（3つまで）

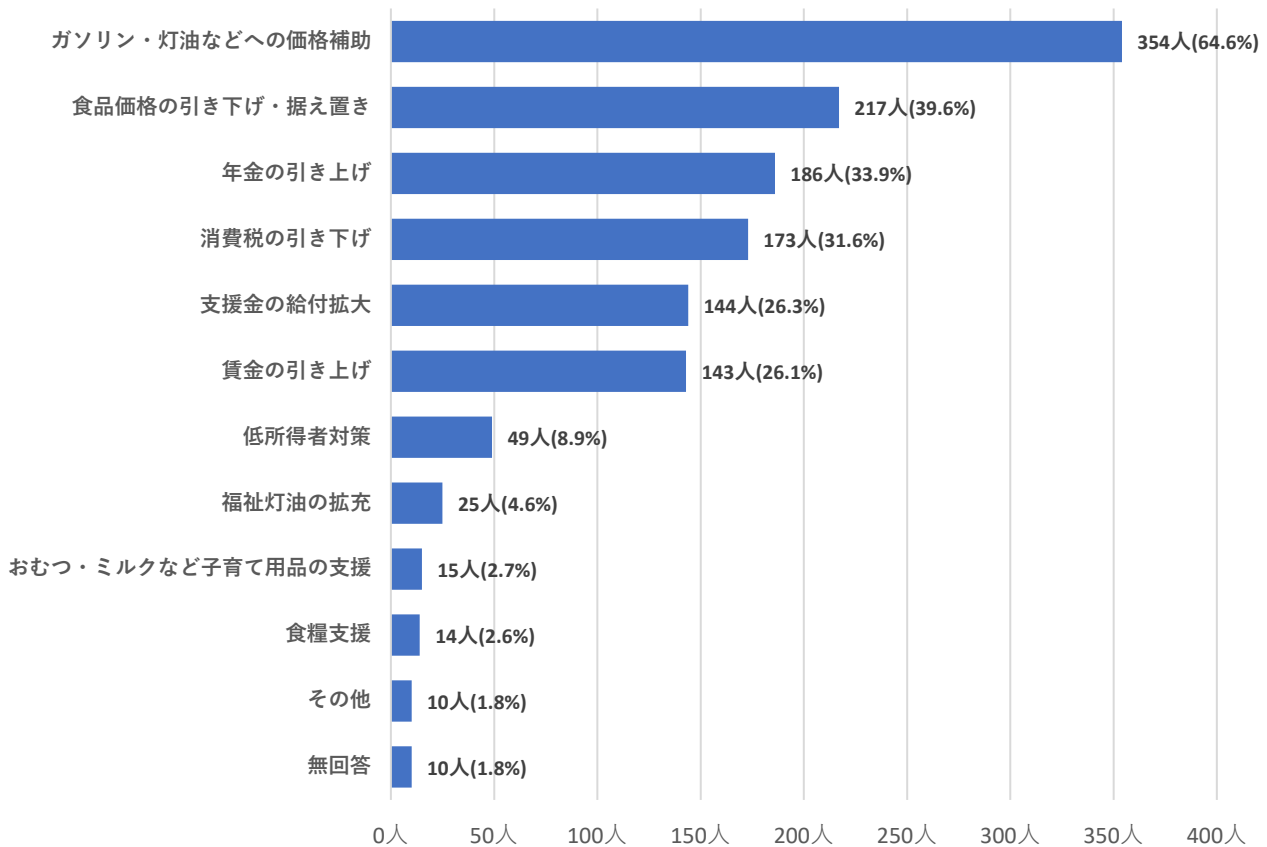
(N=512)

項目	人数	割合
食品価格の引き下げ・据え置き	219人	42.8%
年金の引き上げ	207人	40.4%
ガソリン・灯油などへの価格補助	194人	37.9%
消費税の引き下げ	178人	34.8%
賃金の引き上げ	151人	29.5%
支援金の給付拡大	116人	22.7%
社会保険料の引き下げ	112人	21.9%
低所得者対策	40人	7.8%
所得制限の限度額アップ	37人	7.2%
食糧支援	25人	4.9%
福祉灯油の拡充	15人	2.9%
奨学金減税	8人	1.6%
おむつ・ミルクなど子育て用品の支援	7人	1.4%
その他	8人	1.6%
無回答	5人	1.0%

※「無効」を除いた有効回答数で計算

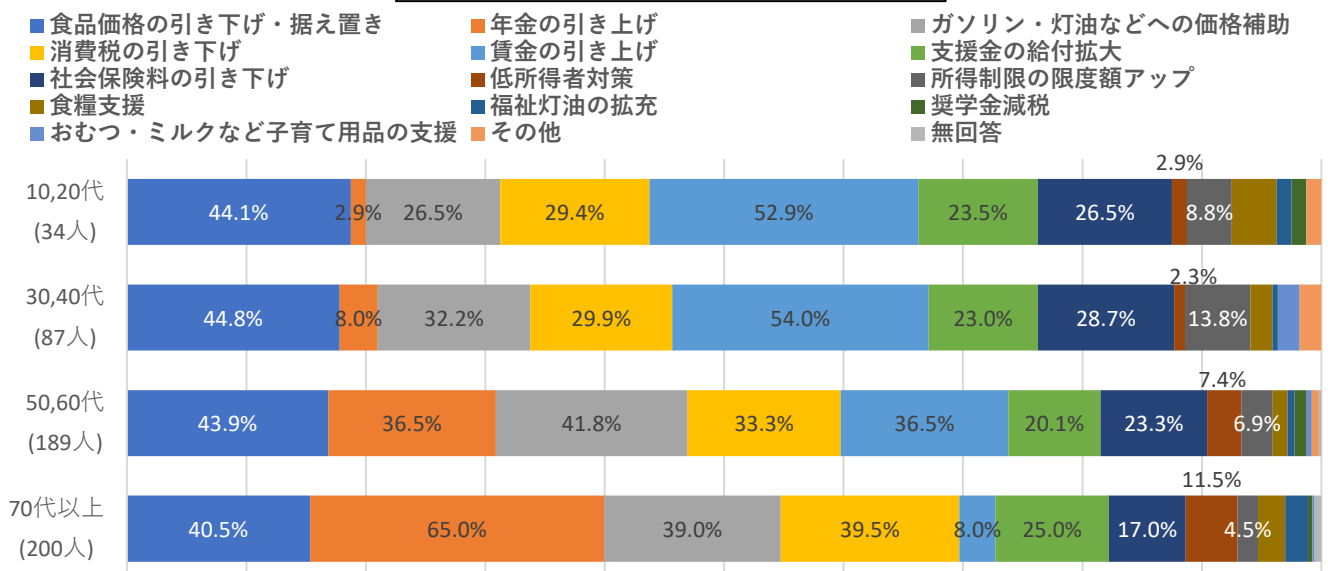


昨年結果



【年代別割合】

くらしの支援として国や道に何を望みますか



全体では「食品価格の引き下げ・据え置き」が42.8%（昨年2位 39.6%）で最も多く、2位「年金の引き上げ」40.4%（昨年3位 33.9%）、3位「ガソリン・灯油などへの価格補助」37.9%（昨年1位 64.6%）となり、『暫定税率の廃止』の影響のためか「ガソリン・灯油などへの価格補助」が昨年度から26.7ポイント減少した。

年代別では「年金の引き上げ」が、年代が高いほど割合が高く、10,20代では2.9%（年代7位）だが、70代以上では65.0%（年代1位）と差がある。

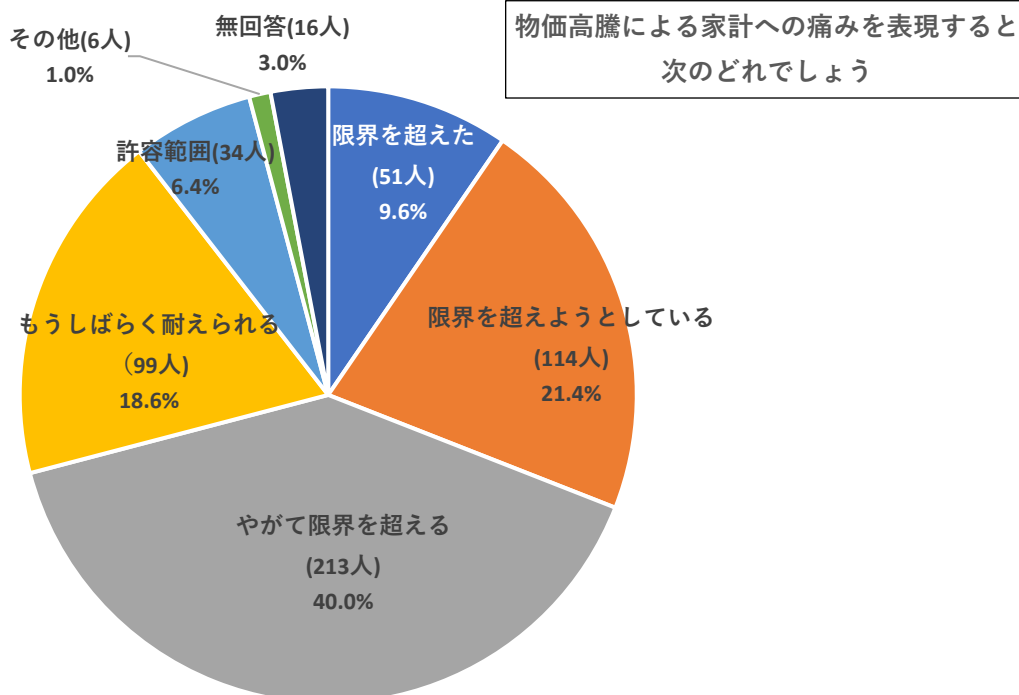
一方で「賃金の引き上げ」は10代～40代では1位となっており、どちらも生活費の支援を求めていることがわかる。

6. 物価高騰による家計への痛みを表現すると次のどれでしょう(1つだけ)

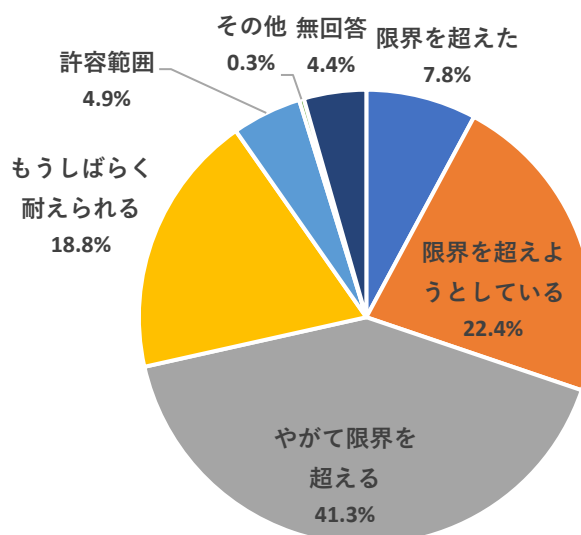
(N=533)

限界を超えた	限界を超えようとしている	やがて限界を超える	もうしばらく耐えられる	許容範囲	その他	無回答
51人	114人	213人	99人	34人	6人	16人

※「無効」を除いた有効回答数で計算



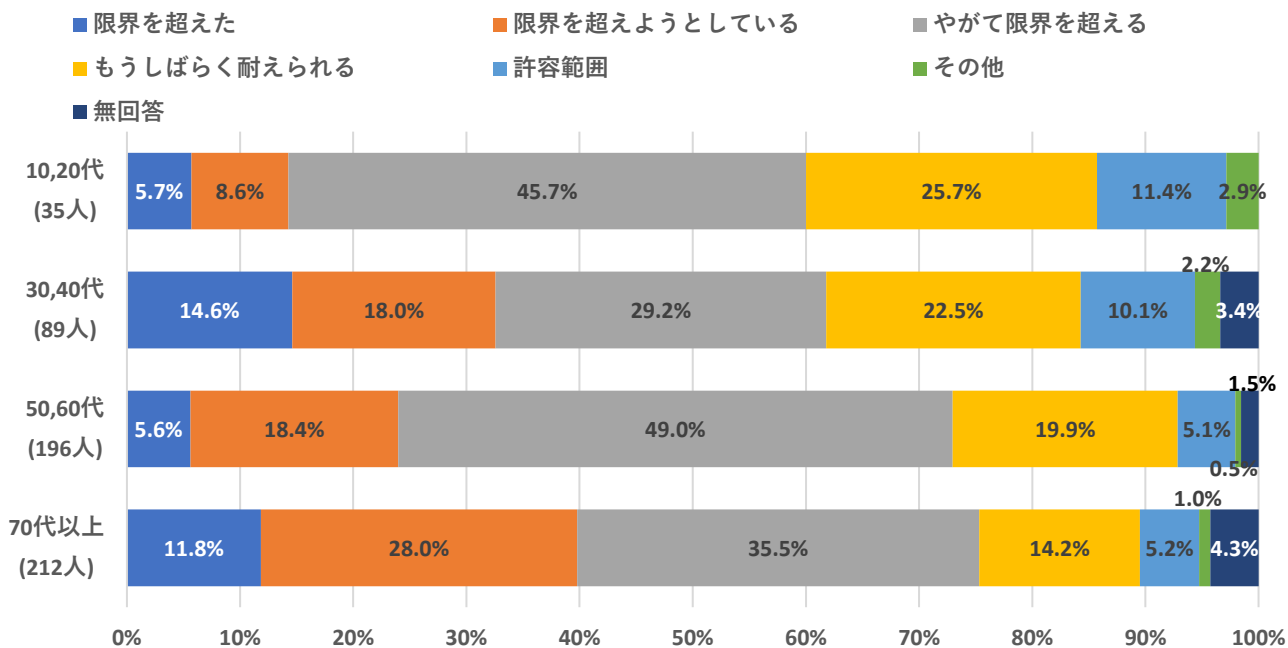
昨年結果



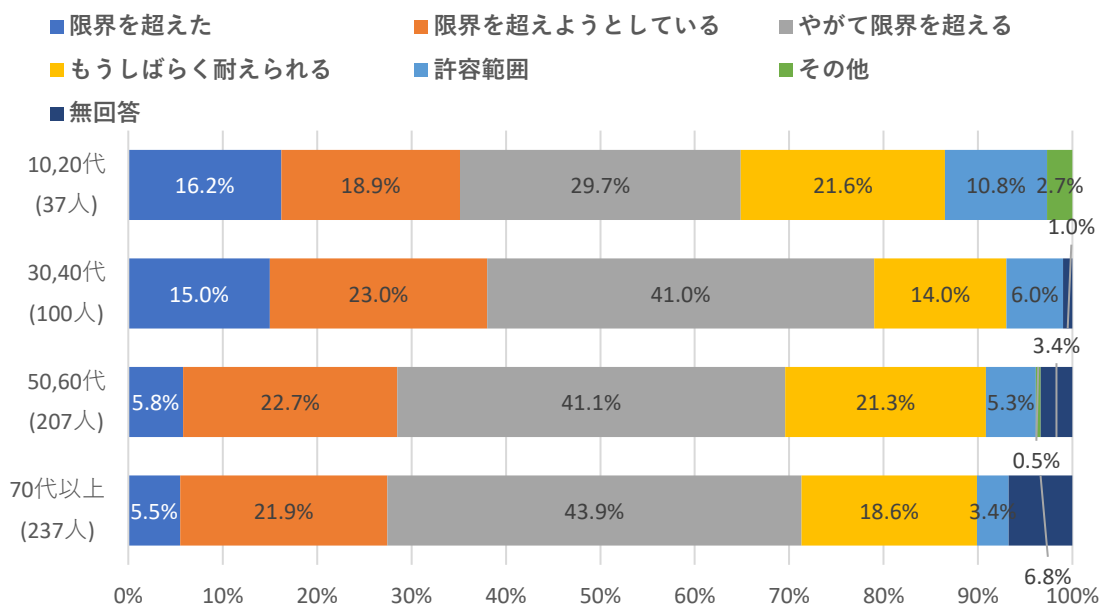
【その他の主な記述】

- ・ 政治が悪い
- ・ 皆で耐えよう
- ・ 今は許容範囲だが、退職後がどうなるかわからない
- ・ 必要なものだけを買う

【年代別割合】



昨年結果



全体では「やがて限界を超える」が40.0%（昨年41.3%）、次いで「限界を超えようとしている」が21.4%（昨年22.4%）、「もうしばらく耐えられる」18.6%（昨年18.8%）と続き、昨年度と同様の傾向がみられる。

年代別でみると1位は「やがて限界を超える」で共通しているが、10,20代の2位は「もうしばらく耐えられる」25.7%、3位「許容範囲」11.4%、30,40代では2位「もうしばらく耐えられる」22.5%、3位「限界を超えようとしている」18.0%となった。

年金世代の70代以上では「限界を超えた」が11.8%で、昨年の5.5%から6.3ポイント上昇している。

30,40代でも14.6%と昨年(15.0%)に続き割合が高い。

■デジタル

スマートフォンやタブレット端末を「よく利用する」と「ときどき利用する」を合わせると93.1%となり、令和5年度の調査と比較すると7.6ポイント上昇しました。

特に80,90代が「よく利用する」と「時々利用する」を合わせると65.7%で、令和5年度の調査と比較すると53.9%から11.8ポイント上昇し、高齢であっても利用し始めた人が多いことが分かりました。また、30,40代では「ほとんど利用しない」と「利用しない」が令和5年度では5.3%だったのが今回はゼロとなっており、40代以下の年齢では全ての人がデジタル端末を利用していることが分かりました。

一方で、「ほとんど利用しない」「利用しない」と答えた理由は「どのように使えばよいかわからない」と「自分の生活には必要ない」が同率35.1%で最も多く、続いて「必要があれば家族に任せればよい」29.7%となりました。

全体での利用しているサービスは、「LINE」が93.0%で最も多く、次いで「電話」81.9%、「カメラ」73.8%となりました。一方で、70代以上が利用しているサービスは「電話」が最も多くなりました。

デジタル社会に対応できていると思うかについては、「十分対応している」と「ある程度対応している」を合わせると63.8%になり、令和5年度と比較すると9.8ポイント上昇しました。

特に70代が「十分対応している」と「ある程度対応している」を合わせると44.1%となり令和5年度と比較すると10.6ポイント上昇しています。さらに「教えてくれれば対応できる」を合わせると76.9%にのぼり、約8割近くの人が、ある程度対応ができていると考えていることが分かりました。また、80,90代も同様に「ある程度対応している」と「教えてくれれば対応できる」を合わせると64.7%と7割近くの人が、ある程度対応できていると前向きに捉えていることがわかりました。

デジタル社会の支援策については、年代別では10代~60代は「わかりやすいシステム」が最も多く、70代では「スマホ講座（操作方法）」が45.2%と最も多かったことがわかりました。80,90代では「教えてくれる支援者」40.0%と最も多く、年代が高くなるほど支援が必要という傾向がみられました。

70代以上の約半数以上がスマホ講座に参加したことがあり、そのうち約6割の人が、消費者協会が開催するスマホ教室に参加していることがわかりました。

今後、新たに利用したいサービスでは、30,40代では「語学や資格」が25.0%、50,60代では「健康管理」が20.5%、70代では「確定申告などの各種行政手続」が30.6%となりました。

本調査の結果、高齢者においてもスマートフォン等のデジタル端末を利用している方が多く、適切な支援があれば、さらに活用できる可能性があることが明らかになりました。また、回答者の約9割がLINEサービスを利用しており、今後の連絡手段や組織拡大に向けては、アカウントの新規取得が不要で、見知らぬ相手との接続リスクが低い「LINE WORKS」の活用も検討可能と考えられました。

さらに、スマートフォンを利用している方の約6割が消費者協会主催のスマートフォン教室に参加しており、本調査によって明らかになったニーズの高いサービスは、今後の研修内容を検討する上での参考となりました。

■物価高騰

物価高騰の主な原因は「円安」と考えている人が最も多く 55.5%(昨年度 49.5%)、次いで「人手不足・人件費の上昇」46.8%(昨年度 42.7%)、「エネルギー高」41.8% (昨年度 47.6%) となりました。昨年度、最も多かった「ウクライナ侵攻やイスラエルのガザ攻撃」40.3%で昨年よりも 15.0 ポイント減少しました。

特に「食費(米を除く)」は 81.5%と約 8 割の人が暮らしの中で影響を感じていることがわかりました。次いで「灯油等の暖房費」が 62.4%となっており、「米」については、51.5%と約半数の人が影響を感じていることがわかりました。

前年に比べた家計負担については、「1万円～2万円未満」が 36.0%(昨年 37.5%)と最も多く、次いで「5千円～1万円未満」23.8%(昨年 28.3%)、次いで「2万円～3万円未満」21.0% (昨年 15.7%) となりました。「2万円～3万円未満」「3万円～4万円未満」「4万円以上」を合わせると 30.7%で、昨年の 22.2%から 8.5 ポイント上昇しました。

特に 50,60 代の「2万円～3万円未満」「3万円～4万円未満」「4万円以上」を合わせると 30.1%で、昨年比 10.8 ポイント上昇しており、70 代以上では 32.6%で、昨年比 10.7 ポイント上昇していることから、高齢になるにつれて、家計負担が高額化していることがわかりました。

暮らしを守るための工夫として、節電が昨年同様に 56.4%と最も多く、約 6 割の人が依然として電気料金の節約に重きを置いていることがわかりました。また、次いで「特売日・特売品を探す」が 47.4%と 5 割近くになりました。

暮らしの支援としては、「食品価格の引き下げ・据え置き」が 42.8% (昨年 2 位 39.6%) と最も多く、続いて「年金の引き上げ」40.4%(昨年 3 位 33.9%)となっています。昨年、最も多かった「ガソリン・灯油などへの価格補助」は 37.9%なり、『暫定税率の廃止』の影響のためか昨年度から 26.7 ポイント減少しています。一方で、年齢が高いほど、「年金の引き上げ」を望む声が高いほか、10代～40代までは、「賃金の引き上げ」が最も多くなり、どちらも生活費の支援を求めていることがわかりました。

家計への影響として、「やがて限界を超える」が 40.0%と最も多く、「限界を超えた」は 9.6%で昨年度比 1.8 ポイント上昇しています。特に年金世代の 70 代以上では「限界を超えた」が 11.8%で、昨年の 5.5%から 6.3 ポイント上昇しています。また、30,40 代でも 14.6%と昨年(15.0%)に続き割合が高いことがわかり、家計への痛みが大きいことがわかりました。

