

ITリテラシーの世代間ギャップに関するグローバル意識調査

# 増え続ける「ちょっとお願い」問題

## The Rise of ‘Can you just’

時間に余裕のない若者世代が、アナログ時代に生まれ育った年配世代から技術的なヘルプを求められることが増えています。「ちょっとお願い」はたちまちエスカレートし、家族や友人との関係に影響を及ぼすようになっていきます。

## 序文



家庭用のITデバイスは増え続け、ちょうど使いこなせてきた頃、新しいデバイスが登場します。生活がいかに良くなるかという、魅力的な宣伝文句が聞こえてきますが、それは正しく設定して使いこなしている場合に限られるのです。

今回の調査は、身近なITデバイスを「使いこなせる」若者世代と、「付いていけない」と感じている年配世代の間にある、ギャップの実態を明らかにするものです。

心理療法士たちは、「あらゆる研究によって、人間は変化に適応するのが得意ではないことが明らかになっている」と言うでしょう。私たちは疑り深くなり、すでに上手くいっていることを変える必要はないと思うものです。また、老いることへの不安に抗おうと行動した結果、新しいものに付いていけないのかと絶望することもあります。

本調査の結果では、そんな世代間ギャップに関して、テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者の3分の1以上が、日常的なテクノロジーに関する問題には、子どもの手助けが必要だと認めています。

自分より年上の友人や親戚からの技術的なヘルプに、進んで助けに行く「若者世代のヒーロー」や、技術に疎い年配世代のオンライン上の安全を、若者が心配していることが調査で明らかになりました。

このような状況には、デバイスの保護方法、個人のデータやオンライン上の行動を保護するセキュリティ製品をインストールする方法について、人々が確かな知識を持つことが大切です。

『魚を与えるのではなく、魚の釣り方を教えよ』という格言がありますが、これほど当てはまる時代はこれまで無かったのではないのでしょうか。世界中のすべての世代が正しい知識を身に付けることで、誰もが内面に抱えるテクノロジーへの憧れを呼び覚ますでしょう。

Psyched Global創設者・心理療法士、  
キャスリーン・サクストン (Kathleen Saxton) 氏

### 調査方法:

世界13か国の17歳以上の消費者11,000人を対象に行ったオンライン調査。対象国は、オーストリア、フランス、ドイツ、ハンガリー、イタリア、日本、オランダ、ポルトガル、ルーマニア、スペイン、スイス、英国、米国。うち日本の対象者は1,000名。実施時期は2019年4月。Kasperskyが調査会社ArlingtonResearchに委託して実施。性別、年齢、地域について、各国の割合に応じて重み付けされています。

この文書は、KasperskyのThe Rise of 'Can you just' (英語)を元に作成したものです。

※本レポート内では、以下のように定義しています。

- ・「若者世代」: テクノロジーに詳しいと答えた25歳～39歳の回答者
- ・「テクノロジーに詳しくない55歳以上」: テクノロジーに詳しくないと答えた55歳以上の回答者
- ・「テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者」: テクノロジーに詳しくないと答えた55歳以上で、11歳以上の子どもを持つ回答者

## はじめに

この10年で、テクノロジーは私たちの生活を一変させました。今では、映画はデバイスでストリーミング再生して視聴し、食料品はクリックひとつで購入でき、車の自動運転までも可能になりました。

しかし、絶え間なく続くテクノロジーの進化によって、年配世代は毎日のデバイス利用に苦勞するようにもなりました。テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者の35%が、日常的なテクノロジーの問題に対して、子どもたちの手助けが得られず苦勞していると答えています。そのため、テクノロジーに詳しい若い世代の友人や家族への「ちょっとお願い」が増えているのです。

### ちょっとお願い

...インターネットを直してくれる？

...クラウドへのアップロード方法を見せてくれる？

...オンラインバンキングを安全にしてくれる？

この調査では、若者世代の71%が、年上の家族や友人からの技術的なヘルプに対応したことがあると答えています。テクノロジーに詳しくない55歳以上の12%が、手を貸してもらうために何らかの謝礼を渡しています。また、若者世代の25%が、技術的なサポートを依頼してきそうな家族を避けると答えるような状況にまで陥っています。その一方で、若者世代の32%が、自分が家にいない時に親がオンライン詐欺に遭うのではないかと心配もしています。

本レポートではこの「ちょっとお願い」問題の全体像を分析しています。

## 調査結果の概要

広がりを見せる「ちょっとお願い」問題：

- 若者世代の71%は、年上の家族や友人からの技術的なヘルプに対応したことがある
- 若者世代の55%が、家族からの技術的なヘルプに対応する義務を感じている
- 家族に頼むより有料のテクニカルサポートに依頼する方が良いと回答したのは、テクノロジーに詳しくない55歳以上の19%のみで、大半は家族に頼っている
- テクノロジーに詳しくない55歳以上の12%は、手を貸してくれた家族や友人に何らかの謝礼を渡したことがある
- テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者の35%が、日常的な技術的な問題に対して、子どもたちの手助けを得られず苦勞している
- テクノロジーに詳しくない55歳以上の41%が、自分の子どもや若い世代の家族に電話して遠隔で技術的なサポートしてもらったことがある
- 若者世代の25%が、技術的なサポートを依頼してきそうな家族を避けている
- テクノロジーに詳しくない55歳以上の多くは、ルーターの保護、サイバーセキュリティ保護対策製品のインストール、コンピューターウイルスへの対処など、少なくとも1つ以上の技術的なサポートを受ける必要があった
- 若者世代の32%が、親がオンライン詐欺に遭わないか心配している



若者世代の71%は、  
年上の家族や友人からの  
技術的なヘルプに対応したことがある

私たちの生活をより豊かにする  
様々なデバイスの使いこなすことは、  
日々の苦痛になっています

## 日々の苦勞

現代はかつてないほどにコネクテッド化が進み、常にインターネットにつながっています。この傾向が終わる兆しは一向に見えません。実際、IoTデバイスは日常生活のあらゆる面に浸透しており、インターネットに接続されたデバイスは、2025年<sup>1</sup>までに世界で754億台に達する見込みです。これは、地球上で一人あたり約10台ものコネクテッドデバイスを持つ計算になります。

この状況は年配世代を混乱させています。ネットスーパーの注文に慣れてきた頃には、キッチンの隅の小さな白い箱に話し掛けるだけで、翌日には玄関に品物が届くようになる。このようなデバイスの進化に遅れずに付いていくことが、苦痛になっています。実際、55歳以上の全回答者のうち、「自分はテクノロジーに詳しい」と答えたのは54%に過ぎません。

こうした状況から、多くの人は自分が時代から取り残され、チャンスを逃しているように感じています。全55歳以上の40%が、テクノロジーを「力を与えるもの」もしくは「自由をくれるもの」と表現する一方で、テクノロジーの変化に付いていけないという、取り残される不安・恐怖(若者世代の「Fear Of Missing Out:FOMO」にあたるもの)が蔓延しています。

テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者の35%は、手助けが得られず日常的なテクノロジーの問題に苦勞していると回答しています。一般的に彼らが最初に相談に行くのは、業界の専門家ではなく、家族の中の若者なのです。

「ちょっとお願い」という言葉は、一種の現代病になりつつあります。この言葉は少しずつ、しかし着実に若者世代を遠ざけ、教える側から教えられる側へと立場が変わる55歳以上の世代を動揺させています。



<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/471264/iot-number-of-connected-devices-worldwide/>

## 危険性

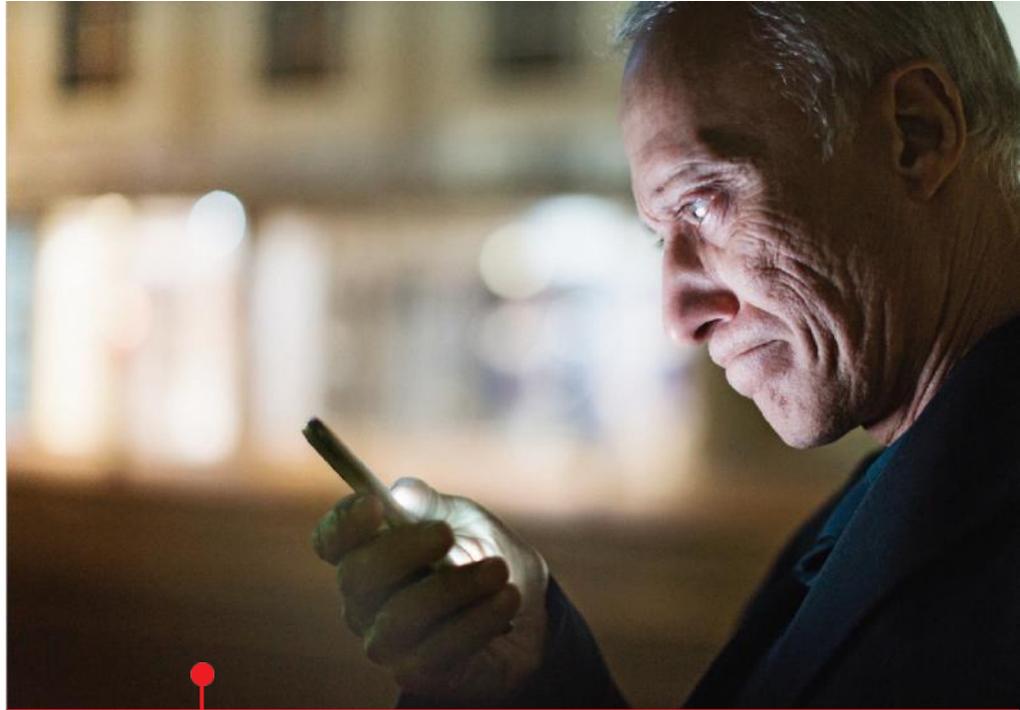
今やテクノロジーはどの世代の生活にも浸透しています。誰もが当たり前のように、多くのデバイスやアプリ、インターネットでショッピングやオンラインバンキングを行ったり、コミュニケーションを楽しんだりしています。このようなテクノロジーへの依存は、金銭やデータの窃取、名誉の毀損など、その動機に関わらずサイバー犯罪者にとつての広範な攻撃対象を生み出してきました。

今日のサイバー脅威の情勢はかつてないほど活発で、高度な標的型攻撃から目先の利益を追うような攻撃まで多岐に渡っています。カスペルスキー製品での観測によると、2018年にWebアンチウイルスソリューションが検知した、悪意あるオブジェクトの種類は21,643,946(ユニーク数)です。ユーザーのコンピューターの30%が2018年に1回以上Webベースの攻撃に遭遇しています<sup>2</sup>。

このような状況に加え、今回の調査では、自分の所有するすべてのデバイスが最新の状態で十分なセキュリティ保護状態にあると自信を持って言えると回答した人は、全回答者の半数(47%)にも達しませんでした。



ユーザーのコンピューターの30%が  
2018年に1回以上Webベースの攻撃に  
遭遇しました



年配世代は、このコネクテッド社会におけるソフト面での弱点とされています。若者世代の32%が、親がオンライン詐欺に遭わないかを心配していました。学生の58%は、自分の技術的なサポートがなければ、親が技術的な作業ができないこと、あるいは何らかの詐欺の被害に遭うのではないかと心配しています。

年配世代は誰かの助けを借りずに自らのセキュリティを保護したくても、基礎的な知識が不足しています。テクノロジーに詳しくない55歳以上の多くは、ルーターやWi-Fi環境の保護、セキュリティ製品のインストール、コンピューターウイルスへの対処など、何らかの技術的な問題に手助けを必要としていました。

<sup>2</sup> <https://securelist.com/kaspersky-security-bulletin-2018-statistics/89145/>



## 無償の労働

若者世代の71%が、自分より年上の家族や友人からの技術的なヘルプに対応したと回答しました。2つの世代間に興味深い力関係が生まれているようです。若者世代の55%が、家族からの技術的なヘルプに対応する義務を感じています。

このような家族へのサポートは、全般的に無償で行われており、それが一部の人を苛立たせ始めています。実際、若者世代の24%は、家族のテクノロジー関連の悩みについて、自分に頼むよりほかの人にお金を払ってサポートを受けてほしいと思っています。

故障した車を修理に出したり、給湯器を直すために業者を呼んだりすることは躊躇しないのに、テクノロジーの問題となると話は別のようにです。「家族に頼むより有料のサポートに依頼する方が良い」と回答したテクノロジーに詳しくない55歳以上は19%しかいません。大半は家族や友人を頼りにしたいと考えているようですが、これは無理もないことです。年配世代には親しみのない分野であることに加えて、誰もがサイバー攻撃の標的になり得るというニュースなどで恐怖心が掻き立てられ、セキュリティを保ちたいと思って信頼できる人を頼るのです。

問題は、多くの年配世代が家族内の若い世代の優しさに甘えていることです。技術的なサポートを必要としている年配世代のうち、「感謝を示すために家族や友人にプレゼントをしたことがある」と回答したテクノロジーに詳しくない55歳以上は13%に過ぎません。ただし、家族や友人に助けてほしいという思いから、一部では少し行き過ぎた戦術をとっています。12%は、テクノロジー関連でサポートしてもらった見返りとして、家族や友人に何らかの謝礼を渡したと答えています。

若者世代の71%が、  
年上の家族や友人からの  
技術的なヘルプに対応したと回答



若者世代の55%が、  
家族からの技術的なヘルプに  
対応する義務を感じている



若者世代の24%は、  
テクノロジー関連の悩みについて、  
ほかの人にお金を払ってサポートを  
受けてほしいと思っている



テクノロジーに詳しくない55歳以上の  
12%は、手を貸してくれた家族や友人に  
何らかの謝礼を渡したことがある

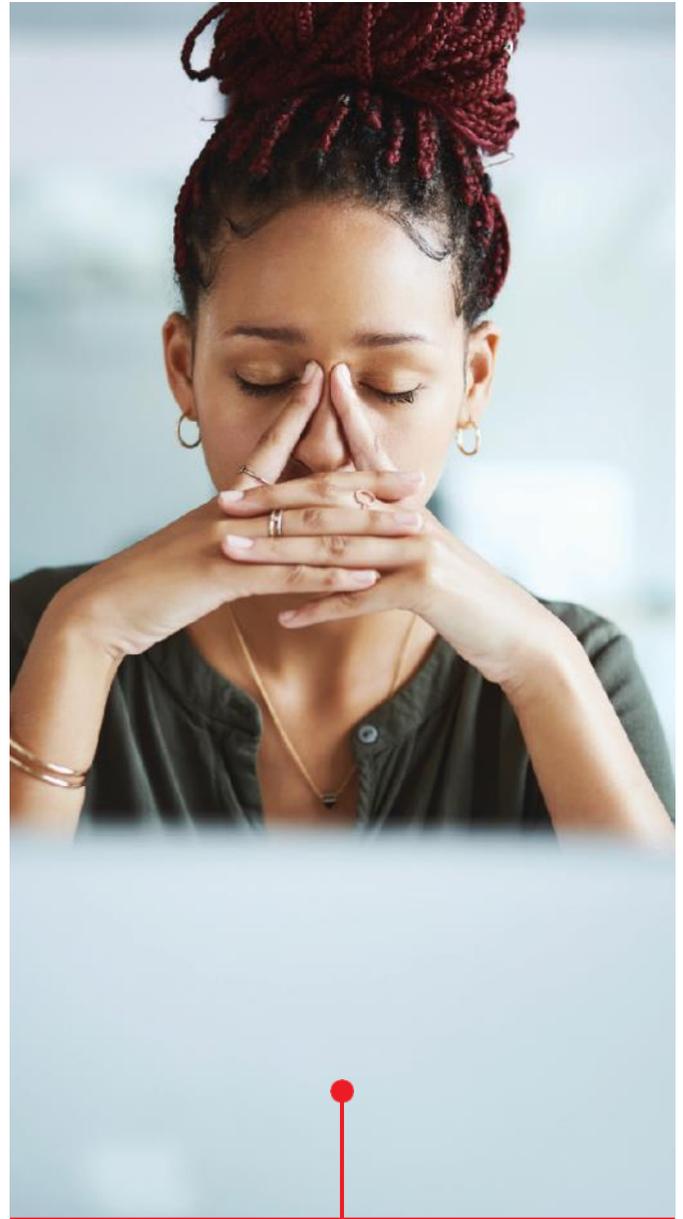
## 若者世代に頼り過ぎ問題

日々忙しく時間に余裕のない若者世代は、技術的なヘルプに対応してくれることも期待されています。家を購入し、子どもを育て、キャリアアップを図って自身の人生を築いているときに、このような依存をされるのです。「ちょっとお願い」は、多くの家庭で聞かれているようです。現在、若者世代の3分の2は、年上の家族や友人からの技術的なヘルプに対応したと答えています。

また、テクノロジーに詳しくない55歳以上の14%は、ITデバイスをプレゼントされてから設定するまでに1か月以上かかっていると答えています。デバイスが複雑で、設定できるほどの知識がないためです。このような状況から、若者世代の30%が、年配の家族に対してITデバイスをプレゼントすることを避けています。自分がセットアップする羽目になることを分かっているためです。さらに、若者世代の25%は、技術的なサポートを依頼してきそうな家族を避けるとも回答しています。このような事態が、家族や友人との関係にも影響を及ぼしている可能性があります。

テクノロジーに詳しくない55歳以上の41%が、自分の子どもや若い世代の家族に電話して、遠隔で技術的なサポートをしてもらったことがあります。しかし、優先順位を見直す必要がある人もいるでしょう。サイバー攻撃への恐怖から、自分の安全を保つために若者世代に頼り過ぎているかもしれません。技術的な支援を求めるあまり、テクノロジーに詳しくない55歳以上で子どもを持つ回答者の18%が、自分の子どもが近くにいない場合でさえも、製造会社や販売会社よりも、子どもからの技術的なサポートをしてもらいたいと望んでいます。

友人や家族の優しさに甘えているのは、血のつながりのある親戚だけではありません。テクノロジーに詳しいと答えた全回答者の半数(50%)は、パートナーや配偶者からの技術的なヘルプに対応したことがあると答えています。



若者世代の25%は、  
技術的なサポートを依頼してきそうな  
家族を避けている

55歳以上の14%が、  
プレゼントされたITデバイスの設定に  
1か月以上かかっている





テクノロジーに詳しくない55歳以上の多くは、ルーターの保護、セキュリティ製品のインストール、コンピューターウイルスへの対処など、テクノロジーに関する何らかのサポートを受けたことがあると回答しています。このことから、テクノロジーやインターネット利用に関して自分で知識を付けることが大切です。

今こそ、この「ちょっとお願い」のサイクルを見直すときです。

Kasperskyは、年配世代やテクノロジーに詳しくない人たちにセキュリティに関する知識を得ていただくよう取り組んでまいります。

Kasperskyでは、技術的な「困りごと」の手助けとなるよう、よくある問題に対処するためのヒントをまとめたガイドをご用意しました。

<https://blog.kaspersky.co.jp/can-you-just/23665/>

# kaspersky

© 2019 AO Kaspersky Lab. All rights reserved. Registered trademarks and service marks are the property of their respective owners. Mac and Mac OS are registered trademarks of Apple Inc. Cisco is a registered trademark or trademark of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries. IBM, Lotus, Notes and Domino are trademarks of International Business Machines Corporation, registered in many jurisdictions worldwide. Linux is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries. Microsoft, Windows, Windows Server and Forefront are registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and other countries. Android™ is a trademark of Google, Inc. The Trademark BlackBerry is owned by Research In Motion Limited and is registered in the United States and may be pending or registered in other countries.

©2019 Kaspersky Lab  
無断複写・転載を禁じます。カスペルスキー、KasperskyはKaspersky Labの登録商標です。  
株式会社カスペルスキー  
PR-1051-201907

