

報道関係各位

2025 年 9 月 11 日
トビラシシステムズ株式会社

【敬老の日アンケート調査】高齢者の約 4 割がスマホトラブル「誰にも相談せず」 防犯意識の分かれ目は“家族との会話”

特殊詐欺やフィッシング詐欺の対策サービスを提供するトビラシシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシシステムズ」）は、2025 年 9 月 15 日「敬老の日」に向けて、高齢者におけるスマホの利用状況に関するアンケート調査を実施しました。調査結果をレポートとして公開します。

敬老の日をきっかけに、家族でスマホやインターネットの防犯について話し合う機会にお役立てください。

<調査サマリー>

- 高齢者の半数以上（51.6%）が「スマホで不安や困り事を感じたことがある」と回答
- トラブル経験は「不審な電話（86.1%）」「不審な SMS・メール（62.1%）」が多数
- スマホのトラブル「誰にも相談しなかった（37.4%）」が最多
- 家族に相談しない理由は「自分一人で解決できと思った（52.0%）」が最多
- スマホの防犯について家族と話し合う人ほど、より一層の防犯サポートを望む結果に

■ニセ警察詐欺、被害額の 5 割強が 60 代・70 代

警察庁の発表によると、2025 年 7 月末時点での特殊詐欺の被害額は 722.1 億円に達し、過去最悪だった前年の年間被害額（718.8 億円）をすでに超える状況となっています。

また昨今は、警察官等をかたり捜査名目で現金をだまし取る「ニセ警察詐欺」の被害が急増しています。同手口の被害額は 70 代が 127.4 億円で最多、次いで 60 代が 122.2 億円で、この 2 つの年代で被害額の 5 割強を占めています。

さらに、SNS を利用した投資詐欺やロマンス詐欺の被害も増加し、60 代以上でも被害が多発しています。

<参考資料>

警察庁「令和 7 年 7 月末における特殊詐欺及び SNS 型投資・ロマンス詐欺の認知・検挙状況等について（暫定値）」

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/new-topics/250902/01.html>

警察庁「最近のニセ警察詐欺の特徴について（令和 7 年 7 月末時点）」

<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/assets/img/new-topics/detail/250902/01/01.pdf>

■高齢者における「スマホのトラブル」に関するアンケート調査

トビラシシステムズは、高齢者（65 歳以上）におけるスマホ利用状況やトラブル経験、日頃の防犯や対策についてアンケート調査を行いました。

【調査概要】

調査実施会社：トビラシシステムズ株式会社

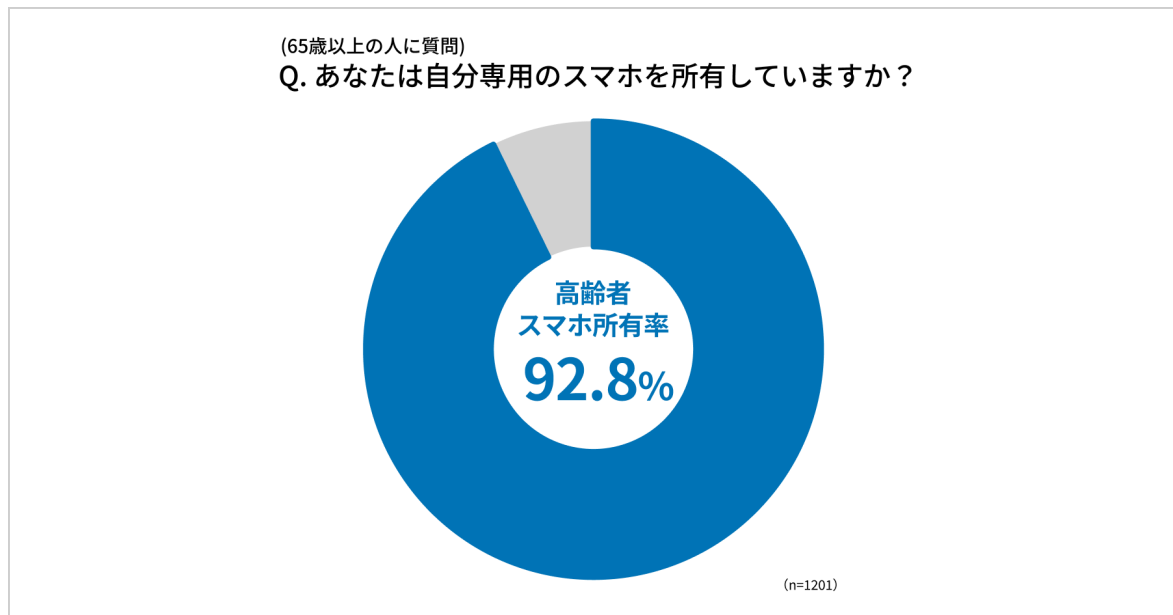
実施期間：2025 年 9 月 4 日

対象：子どもを持つ全国の 65 歳以上の男女

有効回答数：1,201

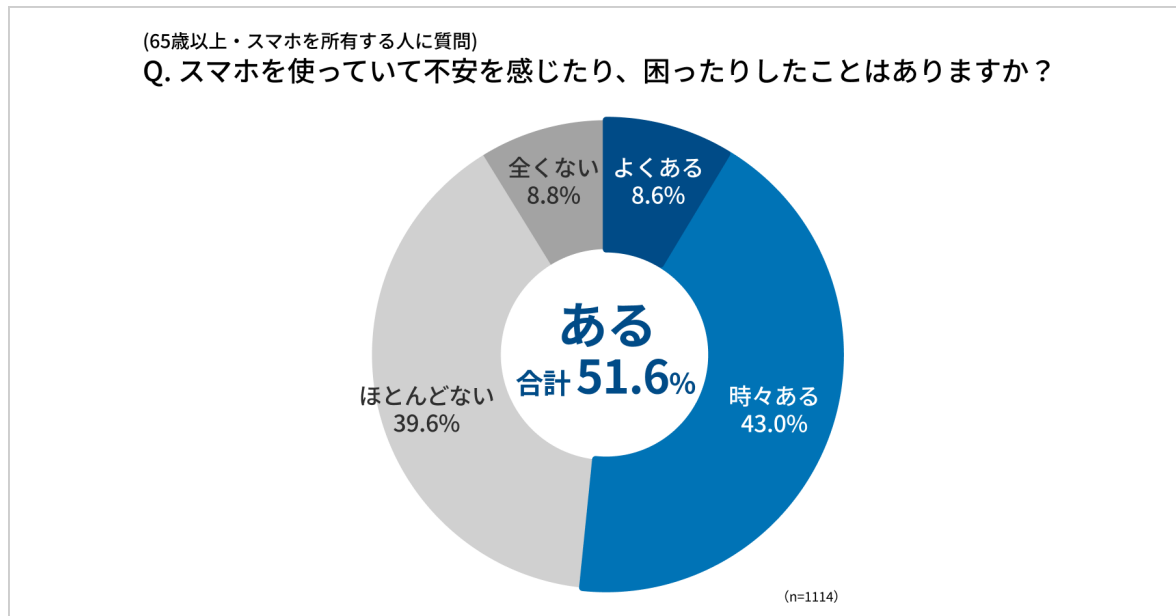
調査方法：インターネット調査（Surveroid を利用）<https://surveroid.jp/>

○高齢者の 92.8%がスマホを所有



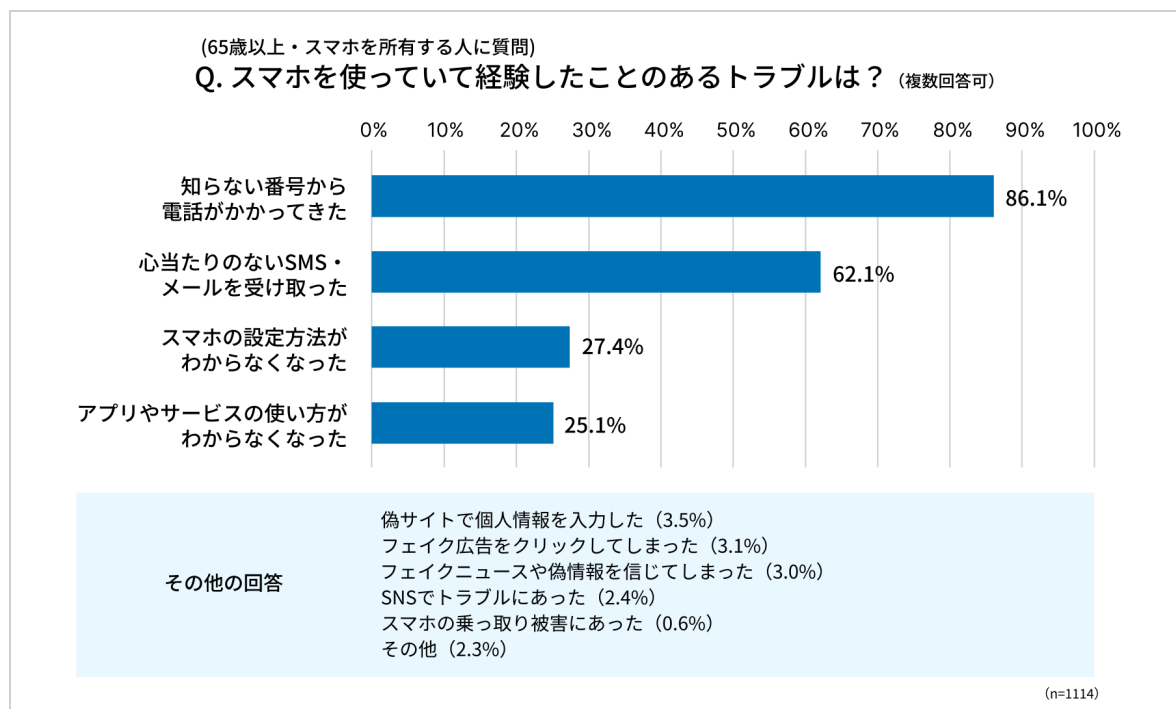
高齢者の 92.8%が「スマホを所有している」と回答しました。高齢者においてもスマホの利用が広く浸透している実態が明らかになりました。

○スマホを持つ高齢者の半数以上が「不安や困り事を感じる」



「スマホを使っていて不安を感じたり、困ったりしたことはあるか」と尋ねたところ、「よくある」「時々ある」と回答した人は合計 51.6%でした。スマホを利用する高齢者の半数以上が、何らかの不安を抱えていることがわかります。

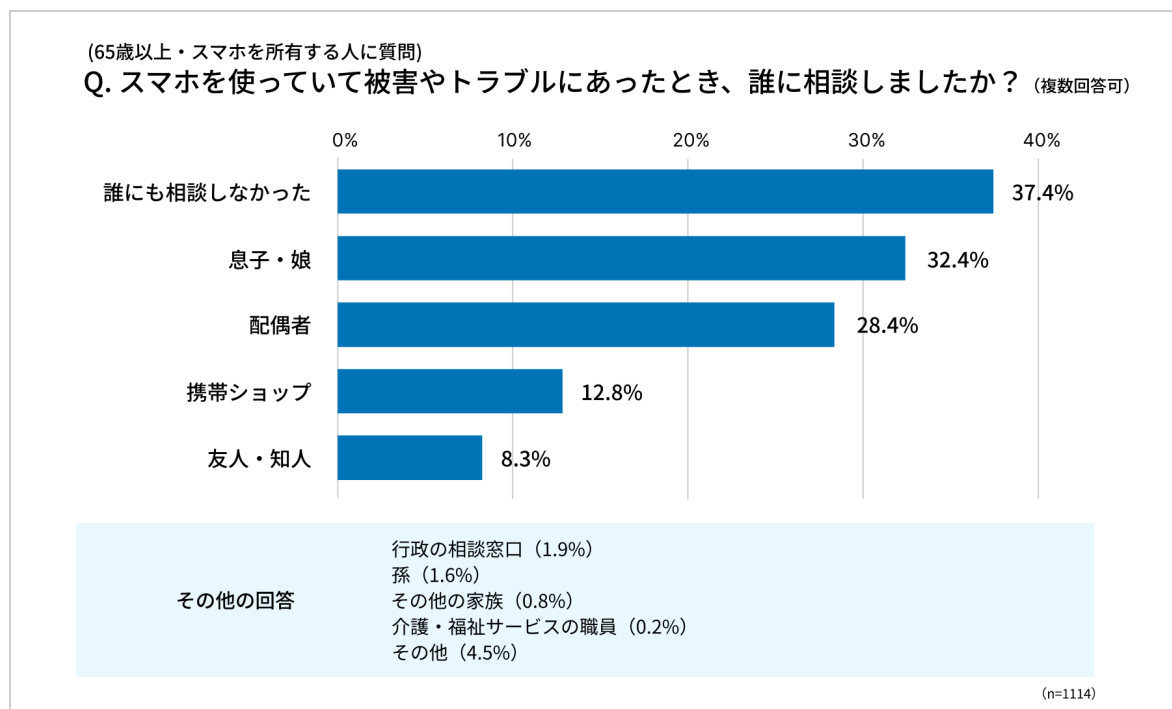
○高齢者のスマホでも「不審電話」「不審 SMS」が多数



スマホを使っていて経験したことのあるトラブルについて尋ねたところ、最も多かったのは「知らない番号から電話がかかってきた（86.1%）」、次いで「心当たりのない SMS・メールを受け取った（62.1%）」でした。詐欺の可能性がある電話や SMS・メールが、高齢者のスマホにも日常的に届いていることがわかります。

また、「スマホの設定方法がわからなくなった（27.4%）」や「アプリやサービスの使い方がわからなくなった（25.1%）」といった、スマホやインターネットの利用面に関する不安も目立ちました。

○スマホのトラブル「誰にも相談しなかった」が約 4 割

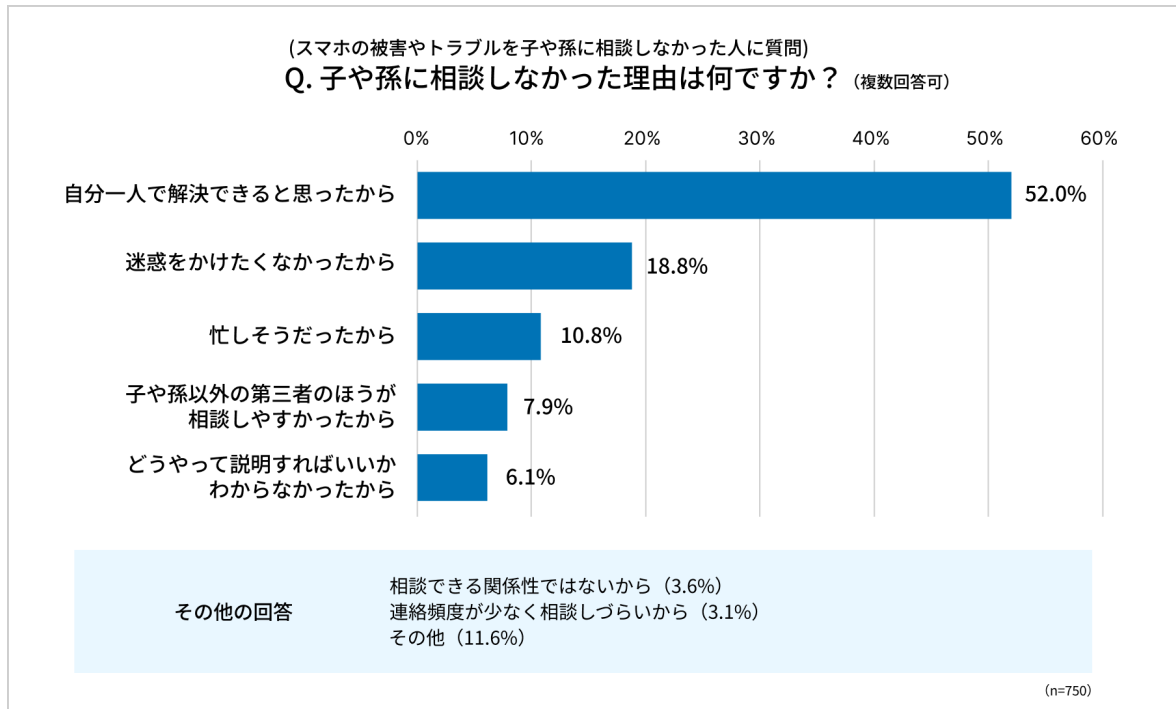


高齢者がスマホを使っていて被害やトラブルにあったとき「誰に相談したか」を尋ねたところ、「誰にも相談しなかった（37.4%）」が最多となりました。次いで、「息子・娘（32.4%）」「配偶者（28.4%）」が続きました。

家族以外では、「携帯ショップ（12.8%）」「友人・知人（8.3%）」と回答する人も一定数いました。

スマホのトラブルを誰にも相談しない高齢者が一定数存在することから、詐欺などの被害リスクを抱えたまま孤立化してしまう懸念があります。

○相談しない理由は「自分一人で解決できと思った」

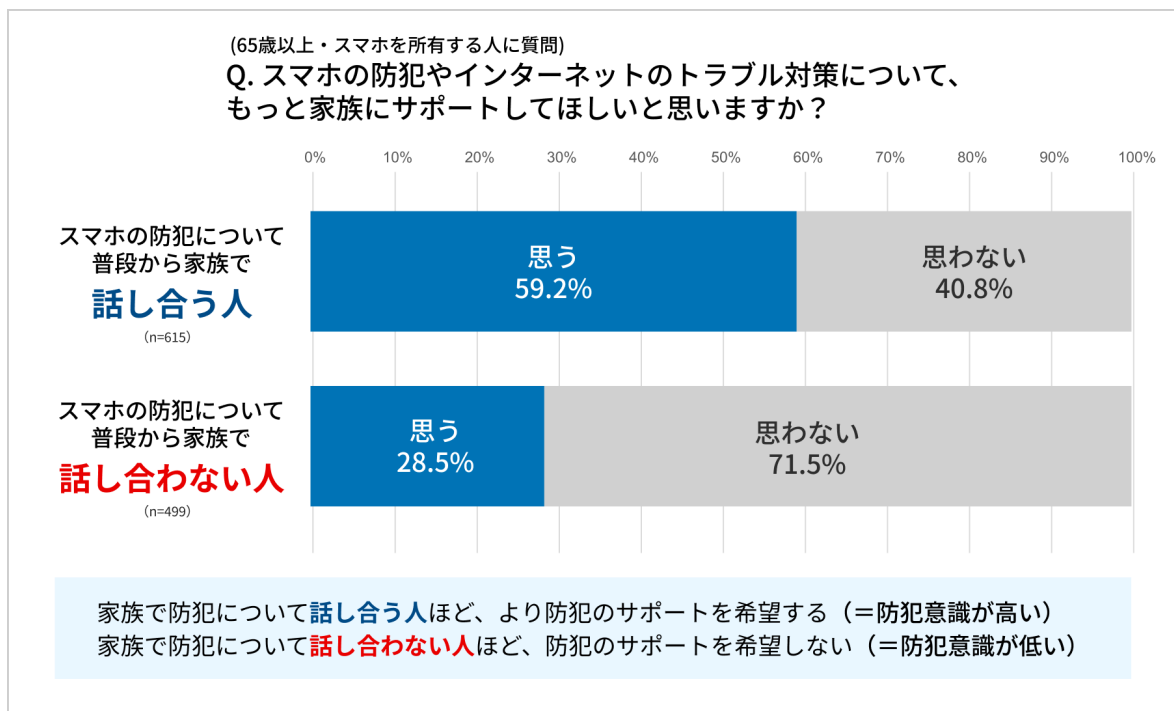
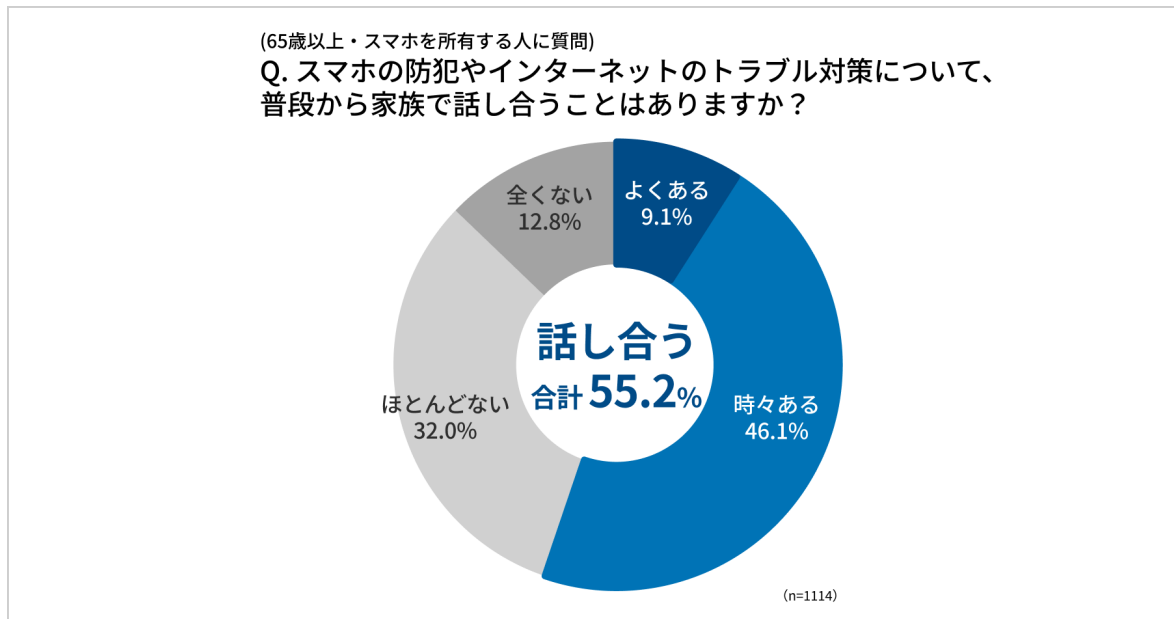


スマホ利用中に経験した被害やトラブルについて、子（息子・娘）や孫に相談しなかった人に対し、なぜ相談しなかったかを尋ねたところ、「自分一人で解決できと思ったから（52.0%）」が最多となりました。

また、「迷惑をかけたくなかったから（18.8%）」「忙しそうだったから（10.8%）」といった、家族に対する遠慮から相談をしない傾向も見られました。

スマホの被害やトラブルを自分一人で解決しようとする高齢者が多いことから、家族や周囲の声かけや相談によって防止できる被害リスクが潜在している可能性が考えられます。

○スマホの防犯について家族と話し合う人ほど防犯意識が高い



「スマホの防犯やインターネットのトラブル対策について、普段から家族で話し合うことはあるか」と尋ねたところ、「よくある」「時々ある」と回答した人は合計 55.2%で、過半数を占めました。一方で、「ほとんどない」「全くない」と回答した人は合計 44.8%で、4 割が防犯に関する話し合いの習慣がない層であることがわかりました。

さらに「スマホの防犯についてもっと家族にサポートしてほしいと思うか」という質問では、普段から家族と防犯について話し合う人の 59.2%が「もっとサポートしてほしい」と回答しました。

これに対し、普段家族と話し合わない人で「もっとサポートしてほしい」と答えたのは 28.5%にとどまり、71.5%がサポートを望まない結果となりました。

このことから、普段から家族で防犯について「話し合う人」は家族により一層のサポートを求め、防犯意識が高い傾向がみられます。一方で、「話し合わない人」は家族にサポートを望まず、防犯意識が低いことが示唆されます。

■調査結果のまとめ

○高齢者のスマホも詐欺のリスクにさらされている

スマホを利用する高齢者の半数以上が、不安や困り事を感じていることがわかりました。また、不安や困り事を感じていない人も、知らない番号からの電話や、心当たりのない SMS・メールを受けている人は多数いることから、高齢者のスマホにおいて日常的な詐欺のリスクが発生していると考えられます。

○「自分で解決できる」と考える一方で、潜在的な被害リスクも

スマホの被害やトラブルにあったとき、誰にも相談しない高齢者が約 4 割いることがわかりました。相談せずに一人で抱え込むことで結果的に被害が拡大する危険性があるため、家族の声かけや、相談できる窓口の確認が不可欠です。

○防犯意識向上のカギは家族とのコミュニケーション

特殊詐欺被害は、「自分はだまされない」と考えている人ほど狙われやすい傾向があります。したがって、防犯について普段から家族と話し合わない人や、防犯のサポートを望まない層こそ、被害リスクが潜在している可能性が高いと考えられます。家族から能動的に声をかけ、「日常的なコミュニケーション」や「困った時に相談できる環境づくり」を積み重ねることが、特殊詐欺被害防止に向けて重要です。

■迷惑電話・SMS 対策アプリ「トビラフォンモバイル」

迷惑電話・SMS 対策アプリ「トビラフォンモバイル」は、トビラシステムズの迷惑情報データベースをもとに、特殊詐欺や悪質な営業・勧誘などの迷惑電話の着信時に自動で警告・拒否を行います。着信時だけでなく発信のダイヤル時にも危険をお知らせします。電話帳に登録していない番号も、データベースと合致する場合は発信時に相手先の事業者名称を表示するので、安心して電話に出られます。迷惑 SMS の対策機能も搭載しており、フィッシング詐欺の被害防止にも有効です。

「トビラフォンモバイル（Android 版）」では、国際電話を一括で警告・拒否する機能を搭載しています。また、迷惑電話が発生している可能性のある国番号および番号帯に属する電話番号を検

知し、警告・拒否する機能を搭載しています。近年急増する、国際電話番号を使った特殊詐欺の対策にご活用いただけます。



「トビラフォンモバイル」公式サイト

<https://tobilaphone.com/mobile/landing/>

■トビラシステムズについて



テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺 SMS 等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約 1,500 万人にご利用いただいています。

<会社概要>

会社名 : トビラシステムズ株式会社

代表者 : 代表取締役社長 明田 篤

証券コード : 4441 (東証スタンダード市場)

設立 : 2006 年 12 月

所在地 : 愛知県名古屋市中区錦 2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦 7F

公式サイト : <https://tobila.com/>

<本件に関する報道関係のお問い合わせ先>

トビラシステムズ株式会社 広報担当

電話番号 : 050-3646-6670 (直通)

お問い合わせフォーム : <https://tobila.com/contact/>