

高年齢者対応交流会報告


 消費者庁新未来創造戦略本部
 徳永総括補佐


ACAP 研究所 名取主任研究員



ACAP 村井理事長



2月17日(金)、高年齢者対応交流会「高年齢社会における消費者支援・消費者対応について」がオンライン開催された。講師として、消費者庁新未来創造戦略本部 徳永総括補佐、ACAP 研究所の佐藤研究所長、名取主任研究員を招き、ACAP からの参加者として、村井理事長、坂倉専務理事、交流活動委員、正会員・個人会員の総勢 29 名が参加した。

司会は、西交流活動委員（SOMPO リスクマネジメント）が務め、東交流活動委員長（積水化学工業）の「高年齢者をよく知り、より良い対応のヒントになれば」との挨拶で開会し、高年齢社会における消費者対応をテーマに、講師による 2 つの講演と質疑応答、グループディスカッションが行われた。

講演 1 は、消費者庁新未来創造戦略本部の徳永総括補佐より「高年齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究について」と題し、PIO-NET から抽出した高年齢者のトラブルを含む「判断不十分者契約」に関するデータを、自然言語処理を用いて様々な角度から解析した結果や考察の内容をご紹介いただいた。相談年による傾向の変化や相談者の性別・年代による違いなど、大変興味深い研究内容であった。

講演 2 は、ACAP 研究所の佐藤所長および同研究所「消費者対応部門における高年齢者対応研究会」名取主任研究員（日本経済新聞社）より、「これまでの研究内容と高年齢者対応の今後の課題」と題し、会員企業へのアンケートから得られた高年齢者対応の事例を、身体・認知機能の高低と情報格差の大小という切り口で整理し、それぞれのマトリクスに該当する高年齢者の特徴やその特徴に合わせた対応例を示した研究内容をご紹介いただいた。また、近年の会員企業の取組事例や課題などもご説明いただいた。

高年齢者とのコミュニケーションのポイントとして「伝え方、声のトーン、話す速さ、抑揚、繰り返し、体験、言い換え」といった、普段のお客様対応にも活用できそうなキーワードも多く、参加者にとって大変勉強になる内容であった。将来 2.6 人に 1 人は高年齢者となる世の中において、一人一人を大切なお客様として考え、高年齢者から見た「困っていること」に企業側が対応していくことも求められていることが理解できた。

グループディスカッションでは、1 グループあたり数社の 4 グループに分かれ、各社間で対応事例や課題の共有・意見交換が行われた。オンライン開催であったが非常に活発なディスカッションが行われ、各社共通の悩みを抱えていることがわかり、参考となる他社の事例を聞けたりと充実した時間であった。

最後に ACAP 村井理事長より、リアルとデジタルの融合が重要と感じ、シニアにもエンjoyしてもらうために、企業側も今後ますます色々な取組が期待されるとの挨拶があり、閉会となった。

片岡康子（交流活動委員会／楽天グループ）