



2025年度研究成果報告書

高齢者はなぜ怒る？

高齢者の怒りを誘発する
ギャップを分析する

ACAP研究所
消費者対応部門における高齢者対応研究会

目次

【1】 今年度研究の目的・背景	3
【2】 3つのアンケート調査の結果概要	3
(1) 高齢者調査～年代、性別により不快・怒りの感度に微妙な違い	3
(2) 若手対応者調査～若手社員が感じる高齢者対応の難しさ	20
(3) 大学生調査～日常やアルバイト先で感じる高齢者との世代間ギャップ	24
【3】 3つのアンケート調査を総合的に分析した結果	28
(1) 高齢者と若手対応者・大学生のギャップを分析	28
(2) 高齢者の不快や怒りの原因を探る	34
【4】 まとめ	39
(1) 高齢者に対して固定観念はなかったか	39
(2) 自覚症状が少ない「聴こえ」の課題	41
(3) 高齢者との望ましいコミュニケーションを改めて考える	43

消費者対応部門における高齢者対応研究会メンバー（2025年度）

リーダー	名取 哲郎	株式会社日経 B P 読者サービスセンター
	岡村 健二	株式会社ニッポン
	御調 一良	アスクル株式会社
	上島 悦子	個人会員
	佐藤 喜次	個人会員
	立山 恵美	株式会社船井総合研究所（2025年10月より）
	田邊 淳	明治安田生命保険相互会社
	中西 裕章	客員研究員
	中濱 江利奈	損害保険ジャパン株式会社
	西部 雅彦	個人会員
	長谷川 慎	株式会社ポーラ
	畠中 道雄	個人会員
	福田 隆	個人会員
	百瀬 さなえ	株式会社エランサービス

2026年5月22日公開

ACAP 研究所 消費者対応部門における高齢者対応研究会

※本報告書の無断転載・複写を禁じます

【1】今年度研究の目的・背景

A C A P研究所の消費者対応部門における高齢者対応研究会（以下「高齢者対応研」）では、2024年度に高齢者を対象とする消費生活に関するヒアリングとアンケートを実施した結果、現状に不満を持つ高齢者が一定数いることが明らかになった。身体・認知機能の衰えと、速すぎる世の中の流れに情報格差を感じる中で、店舗での買い物や問い合わせ窓口への連絡の際に、コミュニケーションが円滑に進まず、対応者の対応が画一的だと感じて不満を募らせていることなどが、その原因と考えられた。

さらに、調査結果の中で、高齢者自身が「怒りっぽくなった」と自覚している回答が散見された。このような「怒りっぽい高齢者」については、店頭での接客や、コールセンターでの問い合わせ対応の際に、対応者が苦慮しているケースがA C A P会員からもたびたび報告されている。また、A C A Pが大東文化大学や立正大学で開催する連携講座で学生に問うと、日常生活やアルバイト先などで怒る高齢者に困惑し、ネガティブな感情を抱いている学生が少なからずいることも明らかになった。また、怒りを鎮めようとしても、高齢者が自説に固執し、聞く耳を持たずに文句を言い続けるなど、対応者を精神的にも疲弊させることが、今日の課題であるカスハラ要因の一つでもあるとも考えられている。

その結果、消費の現場での若手を中心とする対応者のみならず、日常生活で高齢者と接する方たちも、高齢者との対応に苦慮すると同時に、高齢者に対するネガティブなイメージを持っているとみられ、ますます高齢化が進む中で、こうした感情は社会分断の要因ともなりかねない。

そこで、今年度は再び高齢者に向けたアンケートを実施するとともに、A C A P会員企業のお客さま対応部門で働く若手社員、および、A C A P連携講座を運営する大東文化大学、立正大学でも指導教授のご理解を得て、講座に参加した学生にアンケートを実施した。高齢者と若手対応者や、これから社会に出る学生との間に横たわる生活習慣や考え方、価値観のギャップを明らかにすることで、高齢者がどのようなことに不満や不快の感情を抱いて怒るのか、その原因を探り、考察を深め、高齢のお客さま対応に役立つ知見を明らかにしていきたい。

【2】3つのアンケート調査の結果概要

（1）高齢者調査～年代、性別により不快・怒りの感度に微妙な違い

① 調査の目的

高齢者が年齢を重ねるにつれ、日常生活において、自らに、どんな変化を自覚し、戸惑いや不自由を感じておられるか。また、消費生活行動における事業者側のどのような対応に不快や怒りを覚え、どういった対応を望んでおられるかなどを探るためにアンケート調査を実施した。さらに、その結果をふまえることで、高齢者と若い世代の良好な関係を構築するための要素が何であるかを考察することとした。質問事項は以下の9項目である。

- 1) 「若い頃と違っている」と感じる変化
- 2) 「若い頃と違っている」と感じ始めた時期
- 3) ふだんの生活で違和感を持ち、戸惑ったこと
- 4) 問い合わせの際に不快に思い、腹が立ったこと
- 5) 買い物や問い合わせで、特に印象に残った不快な対応

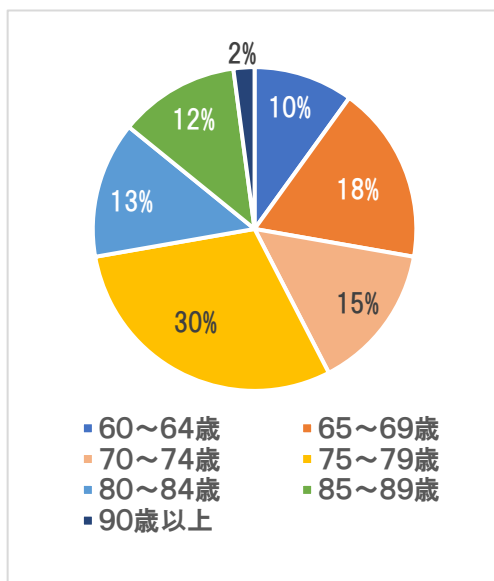
- 6) 不満や不快な対応に関する申し出手段
- 7) 「こうしてほしい」、「対応を検討してほしい」ということ
- 8) 若い世代との価値観の違いから、誤解や摩擦を生じた経験の有無
- 9) 高齢者以外の世代と共生していくために必要だと思うこと

② アンケートの実施概要

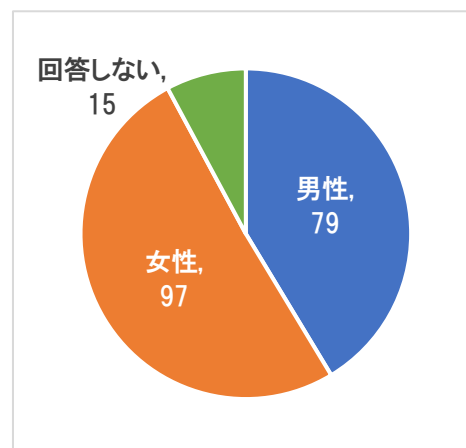
- **実施方法** : WEB 回答とアンケート用紙回答の併用
- **対象者** : 60 歳以上を対象に、下記の方々に調査への協力を依頼した
 - ① ACAP の会員および、その知人
 - ② 研究会メンバーの所属企業のシニア社員
 - ③ 研究会メンバーの知人（65 歳以上、東京・長野・山梨）
 - ④ 「おとなの学校」の利用者（船橋・熊本）
- **実施期間** : 2025 年 10 月 14 日～12 月 8 日
- **回答者数** : 191 名（WEB 回答 88 名、用紙回答 103 名）

【回答者の属性】

年齢別回答者比率



性別ごとの回答者数



③ 回答の集計結果

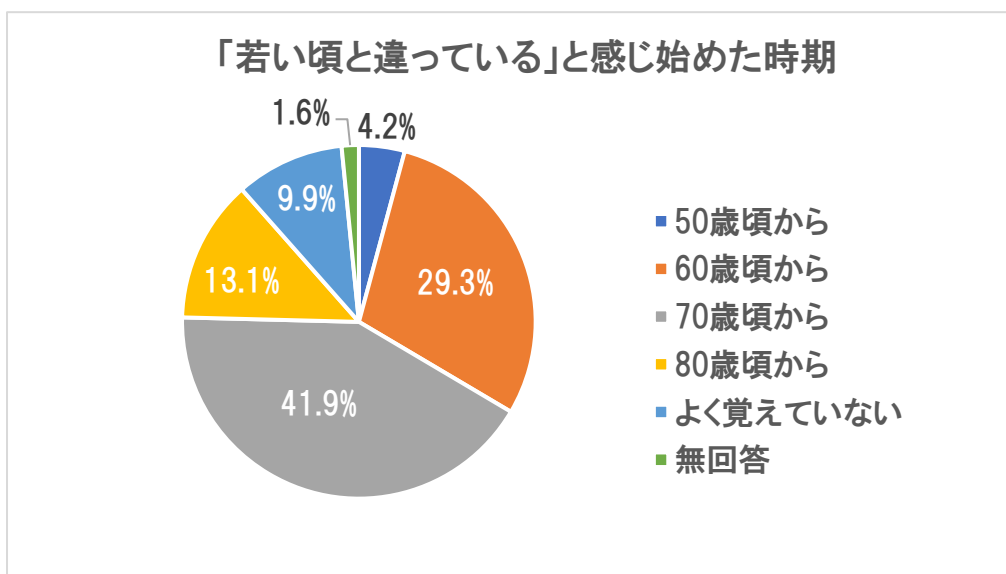
■ 質問 1 「若い頃と違っている」と感じる変化（n=191 複数回答）

「あなたがふだんの生活の中で、『若い頃と違っている』と感じる変化にはどんなことがありますか？」という設問に対し、14 項目（全項目はアンケート用紙を参照）から該当する事項を選択いただいた結果、上位 5 項目と下位 5 項目は、以下のとおりであった。

上位5項目	人数	回答率 (%)	下位5項目	人数	回答率 (%)
小さい文字が読みにくくなった	130	68.1	家族以外の人と話す機会が減った	36	18.8
疲れやすくなった	105	55	忘れ物や落し物が増えた	30	15.7
物忘れが増えた	85	44.5	会話のスピードが遅くなった	19	9.9
高いところや重いものが扱えにくくなった	79	41.4	特に気になる変化はない	14	7.3
言いたい言葉がすぐに出てこなくなった	78	40.8	足腰が弱くなった	0	0

■ 質問2 「若い頃と違っている」と感じ始めた時期 (n=191)

「質問1で答えた変化を感じ始めたのはいつ頃からか」を尋ねた結果は、次のとおりであった。

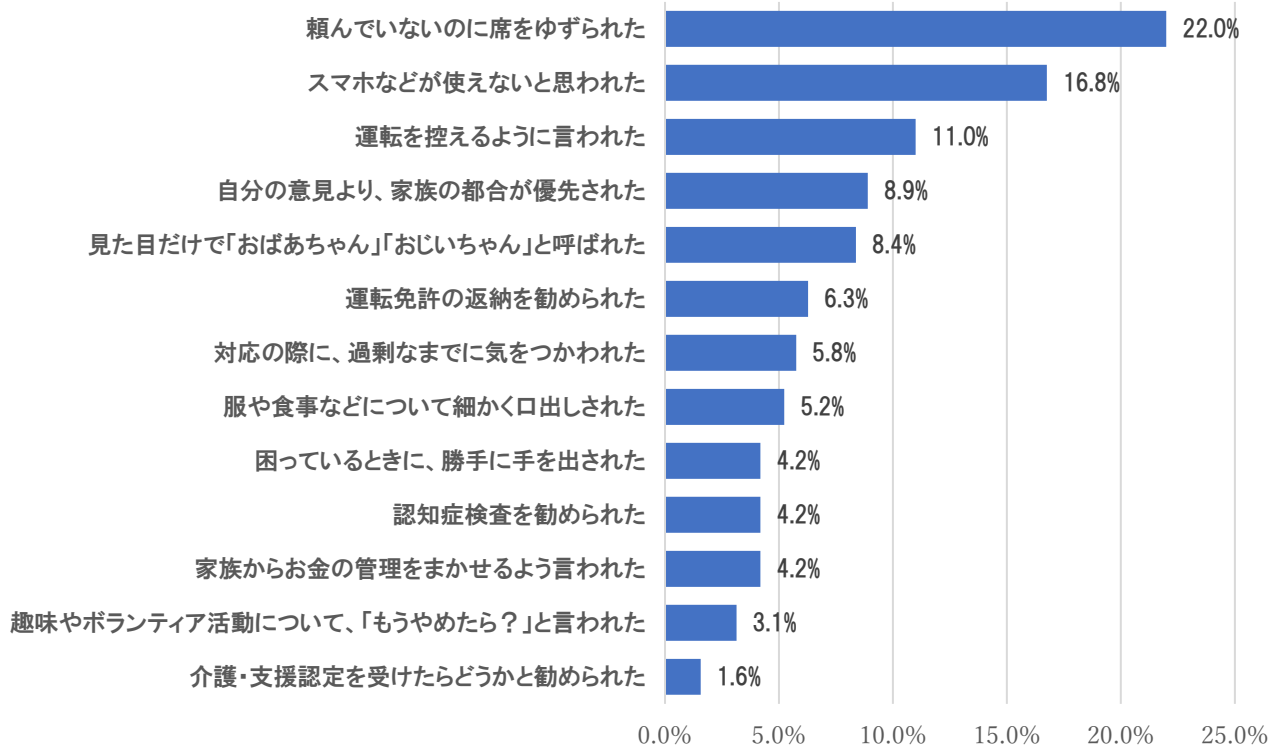


アンケート回答者（191人）のうち70歳未満の方が64人（33.5%）を占めているため正確な分布は把握できないが、概ね60歳頃から「若い頃と違っている」と感じ始めている。最も多かったのは、80人（41.9%）が回答した「70歳頃から」で、人は70歳を境に「若い頃とは違っている」と感じていることが読み取れる。

■ 質問3 ふだんの生活で違和感を持ち、戸惑ったこと (n=191 複数回答)

「ふだんの生活の中で、違和感を持ち、戸惑ったことがありますか？」という設問に対し、13項目から該当する事項を選択いただいた結果は、以下のとおりであった。「頼んでいないのに席をゆずられた」と回答した人が22%と最も多く、「スマホなどが使えないと思われた」が16.8%と続いた。

ふだんの生活で違和感を持ち、戸惑ったこと



■ 質問 4 問い合わせた際、不快に思い、腹が立ったこと (n=191 回答率(%))

高齢者が怒りっぽくなる原因を探るため、問い合わせや店頭での対応の際に、どのようなことに対して不快と感じたり腹が立ったかを、①不快ではない②少し不快③不快④強い不快（怒り）の4段階で尋ねたところ、下記のような結果となった。全体集計と、年代、性別ごとにまとめ、レベル感を示すために下記の基準で色分けを行った。色が濃いほど回答の率が高いことを示している。

	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	④不快合計
高い	50%以上	50%以上	50%以上	5%以上	70%以上
↑ 選択された人数の割合	40%台	40%台	40%台	4%台	60%台
	30%台	30%台	30%台	3%台	50%台
	20%台	20%台	20%台	2%台	40%台
↓	20%以下	20%以下	20%以下	2%以下	30%以下
低い					

今回は、お客さま相談室や店頭などで想定される全 20 項目の対応について、どのように感じるかを尋ねたが、全体的な傾向としては、60代から70代前半と、男性が不快感や怒りを感じている比率が高く、75歳以降(特に80代)は不快感を抱く人が少ない傾向だった。また、男性に比べて女性は不快感が少ない傾向が見られた。具体的には、次ページ以降を参照願いたい。

【4-1 対応者の言葉遣いがぞんざい】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	33.5%	37.7%	17.8%	3.7%	59.2%	7.3%
60歳代	53	18.9%	49.1%	22.6%	7.5%	79.2%	1.9%
70～74歳	28	10.7%	64.3%	21.4%	0.0%	85.7%	3.6%
75～79歳	57	42.1%	31.6%	19.3%	3.5%	54.4%	3.5%
80歳以上	53	50.0%	18.0%	10.0%	2.0%	30.0%	20.0%
男性	79	26.9%	47.4%	16.7%	6.4%	70.5%	2.6%
女性	97	38.9%	28.4%	21.1%	2.1%	51.6%	9.5%

対応者の言葉遣いについては、75歳未満と、総じて男性で不快と感じる人が多い。②～④の「不快合計」では男性の7割、60代では79.2%、70代前半では85.7%の人が「不快」と感じている。70代前半では「少し不快」と回答した人が64.3%を占めた。また、60代と男性は、「強い不快」を感じている比率も高く、対応者の言葉遣いに対して、ネガティブな印象を強く持っていることがうかがえる。

【4-2「理解できないだろう」と決めつけたような対応】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	35.1%	27.7%	23.0%	3.7%	54.5%	10.5%
60歳代	53	26.4%	30.2%	35.8%	3.8%	69.8%	3.8%
70～74歳	28	17.9%	46.4%	25.0%	7.1%	78.6%	3.6%
75～79歳	57	33.3%	31.6%	21.1%	3.5%	56.1%	10.5%
80歳以上	53	54.7%	11.3%	11.3%	1.9%	24.5%	20.8%
男性	79	31.6%	31.6%	30.4%	2.5%	64.6%	3.8%
女性	97	39.2%	24.7%	20.6%	5.2%	50.5%	10.3%

60代～70代前半で「不快合計（②～④）」の選択が相対的に高い。特に、70代前半では8割近くの方が何らかの不快感を持っている。対応時に「理解できないだろう」と見下されたような印象を持つことが、原因だと想定される。

また、男性も比較的「不快」の選択率が高く、女性と比べると14%も高くなっている。一方で、「不快合計」は5割とそれほど高くない女性で、「強い不快」を感じている人が5.2%と70代前半に次いで高く、理解できないだろうと決めつけたような対応に不快感を持つ傾向が男性よりも高い。

【4-3 話を最後まで聞かず、遮って一方的に説明する】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	29.8%	27.2%	24.1%	7.9%	59.2%	11.0%
60歳代	53	22.6%	34.0%	30.2%	9.4%	73.6%	3.8%
70～74歳	28	14.3%	32.1%	39.3%	10.7%	82.1%	3.6%
75～79歳	57	31.6%	26.3%	22.8%	7.0%	56.1%	12.3%
80歳以上	53	43.4%	18.9%	11.3%	5.7%	35.8%	20.8%
男性	79	26.6%	27.8%	35.4%	6.3%	69.6%	3.8%
女性	97	34.0%	28.9%	16.5%	10.3%	55.7%	10.3%

他の項目に比べて、すべての年代で④の「強い不快（怒り）」を感じる人が多いのが特徴。特に 70 代前半では 1 割を超す人が「強い不快」と回答。②～④の「不快合計」でも 8 割を超す人が何らかの不快感を持っている。

また今回の調査では、各項目ともに男性が「不快」を選択する率が高い傾向だが、本設問に限っては「強い不快」を感じるという回答は女性が男性よりも高く、1 割を超えていた。女性の「不快合計」は 55.7%であり、約 7 割が「不快」と答えた男性に比べ、不快の割合は少ないものの、きちんと話を聞いてもらえないことに対する「強い不快」は、女性のほうが高い、という結果となった。

【4-4 説明の仕方が上から目線】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	28.8%	27.7%	24.1%	7.9%	59.7%	11.5%
60歳代	53	22.6%	30.2%	34.0%	7.5%	71.7%	5.7%
70～74歳	28	21.4%	35.7%	28.6%	10.7%	75.0%	3.6%
75～79歳	57	28.1%	31.6%	22.8%	8.8%	63.2%	8.8%
80歳以上	53	43.4%	18.9%	11.3%	5.7%	35.8%	20.8%
男性	79	24.1%	29.1%	34.2%	7.6%	70.9%	5.1%
女性	97	35.1%	27.8%	16.5%	9.3%	53.6%	11.3%

こちらも、前項目の「こちらの話を最後まで聞かず、遮って一方的に説明する」と同じような結果となり、比較的「強い不快」を覚える人が多いという結果となった。最も高い 70 代前半を筆頭に、60 代と男性の②～④の「不快合計」が 7 割を超え、70 代前半では 1 割を超える人が「強い不快」を覚えるという結果が出た。

また、女性は「不快ではない」の比率も 35.1%と比較的高かったが、一方で「強い不快」を選んだ人は 9.3%と男性よりも高い結果となった。「女性の高齢者だから」と決めつけたような対応が上から目線となり、それに対して不快感を感じる人が多いものと推察される。

【4-5 まるで子どもに説明し、諭すように対応される】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	33.5%	26.7%	20.9%	6.8%	54.5%	12.0%
60歳代	53	24.5%	32.1%	35.8%	3.8%	71.7%	3.8%
70～74歳	28	21.4%	28.6%	28.6%	17.9%	75.0%	3.6%
75～79歳	57	38.6%	29.8%	15.8%	5.3%	50.9%	10.5%
80歳以上	53	43.4%	17.0%	7.5%	5.7%	30.2%	26.4%
男性	79	32.9%	29.1%	27.8%	6.3%	63.3%	3.8%
女性	97	36.1%	25.8%	18.6%	7.2%	51.5%	12.4%

70代前半で、「強い不快」と感じる人が17.9%と極めて高い結果となった。実際の対応では、オペレーターがなるべくわかりやすいようにと、話を平易な言葉で対応しているものと想像するが、70代前半ではそれを「馬鹿にされている」ように感じている人が多いのではないかと考えられる。また75歳未満のアクティブな「前期高齢者層」ほど口調には敏感で、指示・教示調の対応を「子ども扱い」と受け取りやすいことが考えられる。

一方で、80代以上は4割以上が「不快ではない」と回答しており、平易な言葉による対応が、むしろ丁寧な対応と受け止められている可能性がある。その一方で、「強い不快」を感じる人が5.7%とやや高め、こうした対応に不快感を持つ人が一定数いることを示している。また、この項目も女性において「強い不快」を覚える人の比率が男性を上回った。

【4-6 年長者に対する配慮や敬意が足りない】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	49.5%	14.4%	19.6%	2.1%	36.1%	14.4%
60歳代	53	38.5%	21.2%	32.7%	1.9%	55.8%	5.8%
70～74歳	28	35.7%	35.7%	21.4%	3.6%	60.7%	3.6%
75～79歳	57	45.6%	26.3%	14.0%	0.0%	40.4%	14.0%
80歳以上	53	47.2%	13.2%	7.5%	3.8%	24.5%	28.3%
男性	79	38.0%	34.2%	20.3%	2.5%	57.0%	5.1%
女性	97	49.5%	14.4%	19.6%	2.1%	36.1%	14.4%

最も高い率を示す70代前半でも「不快合計」は6割と、ほかの項目に比べて不快と感じる人が少ない傾向である。「強い不快」を感じる人も、軒並み低水準で、5%を超えることはなかった。特に、75歳以上と女性は、5割近くが「不快ではない」と回答しており、年長者に対する配慮や敬意という視点で、特に不快感は持っていないことが読み取れる。

【4-7 早口で説明され、理解が追いつかない】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	32.5%	30.9%	20.4%	3.7%	55.0%	12.6%
60歳代	53	34.0%	35.8%	26.4%	1.9%	64.2%	1.9%
70～74歳	28	10.7%	39.3%	35.7%	7.1%	82.1%	7.1%
75～79歳	57	33.3%	31.6%	19.3%	5.3%	56.1%	10.5%
80歳以上	53	41.5%	20.8%	7.5%	1.9%	30.2%	28.3%
男性	79	34.2%	32.9%	25.3%	3.8%	62.0%	3.8%
女性	97	35.1%	29.9%	18.6%	3.1%	51.5%	13.4%

70代前半で、8割以上が早口の説明を不快に感じており、他項目と比較しても突出して高い結果となった。「強い不快」を感じる人は、7.1%とそれほど高くはないが、単に「不快」と感じた人は、35.7%、「少し不快」と感じた人も39.3%を占めており、合計すると8割超が不快感を持つという結果になった。

次項目の専門用語やカタカナ語を使った説明に対しても、70代前半の8割近くが「不快」と感じており、応対者の説明のスピードと、内容の理解が追いつかないことへのフラストレーションが高いものとみられる。

【4-8 専門用語やカタカナ語を使って説明される】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	30.9%	37.7%	15.2%	4.7%	57.6%	11.5%
60歳代	53	28.3%	45.3%	15.1%	7.5%	67.9%	3.8%
70～74歳	28	17.9%	46.4%	28.6%	3.6%	78.6%	3.6%
75～79歳	57	35.1%	36.8%	14.0%	5.3%	56.1%	8.8%
80歳以上	53	35.8%	26.4%	9.4%	1.9%	37.7%	26.4%
男性	79	36.7%	36.7%	17.7%	5.1%	59.5%	3.8%
女性	97	28.9%	40.2%	14.4%	4.1%	58.8%	12.4%

「少し不快」と回答した人が60代では45.3%、70代前半の「前期高齢者層」では46.4%と非常に高く、「不快合計」の比率を押し上げる結果となった。前項でも記載の通り、70代前半の「不快合計」が約8割を示しており、聞き慣れない専門用語やカタカナ語を多用した説明への不満が表れているものとみられる。また、「強い不快」も60代と、70代後半の「後期高齢者層」、および男性で比較的高い傾向が見える。

【4-9 目先の業務や作業を優先し、すぐに対応しない】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	28.8%	29.8%	20.9%	8.9%	59.7%	11.5%
60歳代	53	24.5%	34.0%	17.0%	18.9%	69.8%	5.7%
70～74歳	28	17.9%	42.9%	28.6%	7.1%	78.6%	3.6%
75～79歳	57	31.6%	28.1%	28.1%	5.3%	61.4%	7.0%
80歳以上	53	35.8%	20.8%	13.2%	3.8%	37.7%	26.4%
男性	79	26.6%	36.7%	22.8%	8.9%	68.4%	5.1%
女性	97	32.0%	24.7%	21.6%	9.3%	55.7%	12.4%

応対時に待たされることに対する不快感を聞く項目であるが、60代で「強い不快」を感じる人が18.9%と非常に高い割合となった。この年代は仕事をしている人も多く、待たされることへの不快感が非常に高いことを示している。

70代前半も、②～④すべてにおいて高く、「不快合計」も8割近くを示す結果となった。今回の調査では、全体的に70代前半で不快と感じる傾向が高く表れているが、この年代は日常生活における社会活動も活発で、リタイアしても予定を立てて日々行動している人も多いことから、問い合わせにすぐ対応されず、待たされることに不快感を感じる傾向が強いと推察される。

【4-10 常識的に「こうすべき」と思っていることと、違う応対をされる】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	29.8%	38.2%	16.8%	4.7%	59.7%	10.5%
60歳代	53	34.0%	37.7%	18.9%	5.7%	62.3%	3.8%
70～74歳	28	7.1%	64.3%	21.4%	3.6%	89.3%	3.6%
75～79歳	57	29.8%	40.4%	21.1%	3.5%	64.9%	5.3%
80歳以上	53	37.7%	22.6%	7.5%	5.7%	35.8%	26.4%
男性	79	26.6%	46.8%	19.0%	3.8%	69.6%	3.8%
女性	97	36.1%	29.9%	16.5%	6.2%	52.6%	11.3%

この項目も、70代前半で「少し不快」と回答した人が64.3%、「不快合計」も89.3%と非常に高い結果となった。60代や「後期高齢者層」である70代後半、男性も比較的高めだ。他の項目と同様、活動量が多く外部サービスとの接点が多い70代前半は、応対品質は「こうあるべき」という意識が相対的に高く、自らの価値観とは相いれない対応に敏感になりやすい傾向がみられる。

男性は、手続・説明の段取りやロジックに対して「こうあるべき」という意識が強く、担当者の説明のあり方や、いわゆる「たらい回し」に該当するような想定外の運用に反応しやすいとも考えられる。一方、全体としては穏やかな反応がみられる女性で、「強い不快」を感じる人が6.2%で、男性を上回る結果となった。

【4-11 こちらの質問を理解せず、的外れな回答をされる】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	25.1%	33.0%	27.7%	3.7%	64.4%	10.5%
60歳代	53	24.5%	37.7%	30.2%	3.8%	71.7%	3.8%
70～74歳	28	3.6%	50.0%	39.3%	3.6%	92.9%	3.6%
75～79歳	57	28.1%	28.1%	35.1%	1.8%	64.9%	7.0%
80歳以上	53	34.0%	24.5%	11.3%	5.7%	41.5%	24.5%
男性	79	26.6%	30.4%	35.4%	3.8%	69.6%	3.8%
女性	97	25.8%	35.1%	24.7%	4.1%	63.9%	10.3%

いずれの項目でも比較的穏やかな反応を示す 80 代以上を除いては、全体的に不快と感じる回答が多い結果となった。

特に 70 代前半では、「少し不快」が約半数、「不快合計」は 9 割を超えており、自分が質問したことへの的確な回答が得られないことに対して、非常に高い不快感を抱く結果となっている。また、80 代以上でも、5.7%は「強い不快」と回答しており、いずれの世代と比較しても高い数値を示している。

【4-12 説明が回りくどく、要領を得ない】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	24.6%	37.2%	22.0%	5.8%	64.9%	10.5%
60歳代	53	22.6%	41.5%	24.5%	7.5%	73.6%	3.8%
70～74歳	28	10.7%	50.0%	28.6%	3.6%	82.1%	7.1%
75～79歳	57	28.1%	35.1%	26.3%	3.5%	64.9%	7.0%
80歳以上	53	30.2%	28.3%	11.3%	7.5%	47.2%	22.6%
男性	79	24.1%	38.0%	29.1%	5.1%	72.2%	3.8%
女性	97	27.8%	36.1%	18.6%	6.2%	60.8%	11.3%

この項目も、全体的に不快と感じる人が、いずれの年代、性別でも高い結果となった。70 代前半では、「少し不快」が 5 割、「不快合計」は 8 割以上の高い率を示している。

「強い不快」を感じる人は、他項目と比べて全体的に多く、80 代以上でも、「強い不快」と感じている人が 60 代と同じ 7.5%で、女性においても 6.2%が「強い不快」を感じるなど、全体的にイライラする率が高い結果となった。

自分の思うことを応対者にうまく説明できず、そのことが原因で、想定と異なる回答として返ってくるという事態もあると思われるが、質問した高齢者側が、自身のコミュニケーション力の課題はさておいて、応対者側に問題があり、「要領を得ない」と感じるケースはかなり多いのではないかと推察される。

【4-13 何度も同じ質問をされる】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	29.8%	28.8%	24.6%	5.8%	59.2%	11.0%
60歳代	53	26.4%	39.6%	22.6%	7.5%	69.8%	3.8%
70～74歳	28	14.3%	42.9%	35.7%	3.6%	82.1%	3.6%
75～79歳	57	35.1%	19.3%	28.1%	7.0%	54.4%	10.5%
80歳以上	53	35.8%	20.8%	17.0%	3.8%	41.5%	22.6%
男性	79	27.8%	38.0%	25.3%	3.8%	67.1%	5.1%
女性	97	35.1%	20.6%	26.8%	7.2%	54.6%	10.3%

70代前半の「不快合計」が82.1%を示しており、次いで60代と男性が7割近くを示している。特筆すべきは、「不快合計」としては5割台前半にとどまる女性において、「強い不快」が7.2%と男性の倍近くを示していることである。繰り返しの本人確認や、担当部門や担当者が代わるたびに同じ質問をされることに対して、不快と感じている可能性がある。

一方、応対者の立場からすると、要領を得ない問い合わせのため、何度も同じ質問をせざるを得ないケースも想定される。高齢のお客さまが質問内容を順序だてて説明できずにコミュニケーションギャップが生じ、質問者と応対者双方にストレスがかかっていることが推察される。

【4-14 説明に対して「はい」と相づちを打ったら承諾したと誤解された】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	33.0%	32.5%	17.3%	4.7%	54.5%	12.6%
60歳代	53	28.3%	41.5%	20.8%	5.7%	67.9%	3.8%
70～74歳	28	25.0%	46.4%	17.9%	7.1%	71.4%	3.6%
75～79歳	57	33.3%	33.3%	17.5%	5.3%	56.1%	10.5%
80歳以上	53	41.5%	15.1%	13.2%	1.9%	30.2%	28.3%
男性	79	36.7%	40.5%	19.0%	0.0%	59.5%	3.8%
女性	97	32.0%	27.8%	17.5%	9.3%	54.6%	13.4%

この項目も、他の項目と同様、60代と70代前半で「不快合計」が7割近い高い率を示している。女性で「強い不快」と感じる人が9.3%と極めて高いのが特徴であるが、本人は「聞いていますよ」という意味で「はい」と相づちを打ったのに、「承諾した」と誤解されたケースがあるものと推察される。

また、応対内容が十分に聞き取れないままに「はい」と答えるケースもあると想像できるが、これは、本人があまり自覚していない聴覚の衰えに原因がある可能性も否定できない。

【4-15 家族の同席を求められ、本人に詳しく説明してくれない】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	36.6%	27.2%	16.2%	8.9%	52.4%	11.0%
60歳代	53	34.0%	37.7%	17.0%	5.7%	60.4%	5.7%
70～74歳	28	17.9%	28.6%	32.1%	14.3%	75.0%	7.1%
75～79歳	57	42.1%	24.6%	14.0%	10.5%	49.1%	8.8%
80歳以上	53	43.4%	18.9%	9.4%	7.5%	35.8%	20.8%
男性	79	36.7%	36.7%	17.7%	5.1%	59.5%	3.8%
女性	97	38.1%	21.6%	17.5%	11.3%	50.5%	11.3%

70代前半を除き、「不快合計」が取り立てて高い率とは言えないが、全体的に「強い不快」と感じる割合が他の項目に比べて高いのが特徴である。特に、70代全般と女性では「強い不快」を感じる率が1割を超えており、他の項目とは異なる傾向を示している。80代以上でも「強い不快」が7.5%と高めだ。年代に関わらず、「家族同席」を「本人軽視」と受け止めてしまうことで不快感に直結し、自立した存在である、という自尊心を傷つけている可能性がある。

【4-16 耳が遠いと思っているのか、必要以上に大声で話される】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	41.4%	27.7%	15.2%	4.2%	47.1%	11.5%
60歳代	53	45.3%	32.1%	15.1%	3.8%	50.9%	3.8%
70～74歳	28	32.1%	35.7%	21.4%	3.6%	60.7%	7.1%
75～79歳	57	42.1%	28.1%	15.8%	5.3%	49.1%	8.8%
80歳以上	53	41.5%	18.9%	11.3%	3.8%	34.0%	24.5%
男性	79	41.8%	32.9%	19.0%	2.5%	54.4%	3.8%
女性	97	45.4%	23.7%	13.4%	5.2%	42.3%	12.4%

この項目は、70代前半を除き、ほぼすべての年代・性別で「不快ではない」という回答が4割を超えており、大きな声で話されることはあまり不快ではないという結果になった。対応者が大きな声で話すことは、むしろサポートと感じているのかもしれない。

この点についてはこれまで考察したように、自分では聴覚の衰えを自覚していないが、実際には聴力が低下しているため、大きな声で対応されても抵抗感がないということも考えられる。一方で、聴力がさほど衰えていない人や、聴力が衰えて補聴器などをすでに使っている人にとっては、大きな声は耳障りに感じることもあり、各年代・性別ともに、不快に感じるレベルがまちまちだという面もあるだろう。

【4-17 小声で話され、説明が聞き取りにくい】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	27.7%	36.6%	21.5%	3.1%	61.3%	11.0%
60歳代	53	24.5%	49.1%	20.8%	1.9%	71.7%	3.8%
70～74歳	28	21.4%	35.7%	32.1%	7.1%	75.0%	3.6%
75～79歳	57	29.8%	35.1%	26.3%	0.0%	61.4%	8.8%
80歳以上	53	32.1%	26.4%	11.3%	5.7%	43.4%	24.5%
男性	79	24.1%	45.6%	22.8%	3.8%	72.2%	3.8%
女性	97	34.0%	30.9%	20.6%	3.1%	54.6%	11.3%

全体的に不快感が高い結果となった。特に 70 代前半以下と男性は「不快合計」が7割を超えており、70代前半では「強い不快」が7.1%と特に高い数値となっている。また、80代以上でも5.7%が「強い不快」を感じている。

前項でも触れたことだが、応対者は通常の声で話しているにもかかわらず、実は、本人が自覚していない聴力低下が原因となって聞き取れず、「声が小さい」という不満につながるケースもあるのかもしれない。

【4-18 社員教育がなっていないと感じる】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	27.2%	34.6%	22.0%	4.2%	60.7%	12.0%
60歳代	53	32.1%	35.8%	20.8%	7.5%	64.2%	3.8%
70～74歳	28	14.3%	50.0%	28.6%	3.6%	82.1%	3.6%
75～79歳	57	22.8%	35.1%	29.8%	3.5%	68.4%	8.8%
80歳以上	53	34.0%	24.5%	11.3%	1.9%	37.7%	28.3%
男性	79	24.1%	41.8%	22.8%	7.6%	72.2%	3.8%
女性	97	30.9%	32.0%	23.7%	2.1%	57.7%	11.3%

70代前半で「不快合計」が82.1%と極めて高い。「少し不快」が50%を占めているのがその要因でもある。また、60代では「強い不快」が7.5%。男性も7.6%と高い数値を示しており、70代後半も、「不快合計」が68.4%と比較的高めであった。

特に男性を中心に、応対者に対して「企業人としてわきまえた行動を求める」傾向が強いことが、この結果の要因と推察される。

【4-19 こちらの理解状況の確認なく、一方的に説明を続ける】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	25.1%	35.6%	23.0%	7.3%	66.0%	8.9%
60歳代	53	26.4%	45.3%	20.8%	7.5%	73.6%	0.0%
70～74歳	28	7.1%	32.1%	50.0%	7.1%	89.3%	3.6%
75～79歳	57	22.8%	36.8%	24.6%	8.8%	70.2%	7.0%
80歳以上	53	35.8%	26.4%	9.4%	5.7%	41.5%	22.6%
男性	79	22.8%	41.8%	21.5%	11.4%	74.7%	2.5%
女性	97	27.8%	30.9%	27.8%	4.1%	62.9%	9.3%

80代以上を除き、その他の年代、性別ともに「不快合計」がかなり高い率となった。特に70代前半は、「強い不快」が7.1%、「不快」が50.0%で、「不快合計」は89.3%に及んでおり、一方的に説明を続けられることに、極めて強い不快感を示す結果となった。

また、男性では10%以上が「強い不快」を選択しており、合計でも全体の4分の3ほどが何らかの不快感を示したほか、全体も含め、女性以外の全年代と男性で、「強い不快」は5%を超えている。

【4-8】で掲げた、専門用語やカタカナ語を避けるだけでなく、相手の理解状況を確認しながら、相手の理解のペースに合わせて話すのは高齢者対応の鉄則であるが、それを裏付ける結果となった。

【4-20 自分で理解し、操作したいのに勝手に手を出される】

	n	①不快ではない	②少し不快	③不快	④強い不快(怒り)	②～④不快合計	無回答
全体	191	34.0%	35.6%	14.7%	4.2%	54.5%	11.5%
60歳代	53	34.0%	39.6%	20.8%	1.9%	62.3%	3.8%
70～74歳	28	14.3%	53.6%	21.4%	3.6%	78.6%	7.1%
75～79歳	57	35.1%	38.6%	12.3%	5.3%	56.1%	8.8%
80歳以上	53	43.4%	18.9%	7.5%	5.7%	32.1%	24.5%
男性	79	32.9%	40.5%	17.7%	5.1%	63.3%	3.8%
女性	97	36.1%	34.0%	14.4%	3.1%	51.5%	12.4%

70代前半で「不快合計」が78.6%と突出している。就労・外出頻度、デジタル接触の機会が多めの年齢層であり、「自分でやりたい」という志向は強く、先回り介入を「過干渉」と受け止めている可能性がある。また、男性は女性より「不快合計」の率が高い(63.3%)。体面や自己効力感(自分で実行できるという感覚)の侵害に敏感な傾向が背景にあるようだ。

また80代以上でも「強い不快」を感じる率が5.7%と比較的高く、「自分でやりたい」あるいは「やろうとしているのに先回りされるのは嫌だ」と思う人が一定数いるものと心得ておく必要があるだろう。

■ 質問 5 買い物や問い合わせで、特に印象に残った不快な対応（自由回答）

象徴的なコメントを以下に抽出した。心配りがない言葉遣いや行為（行動）に憤慨している様子が読みとれる。また、IT 技術の進歩に関する戸惑いと嘆き、もしくは怒りを表す声も多数寄せられた。

※読みやすくするため、文の語尾など一部修正して掲載

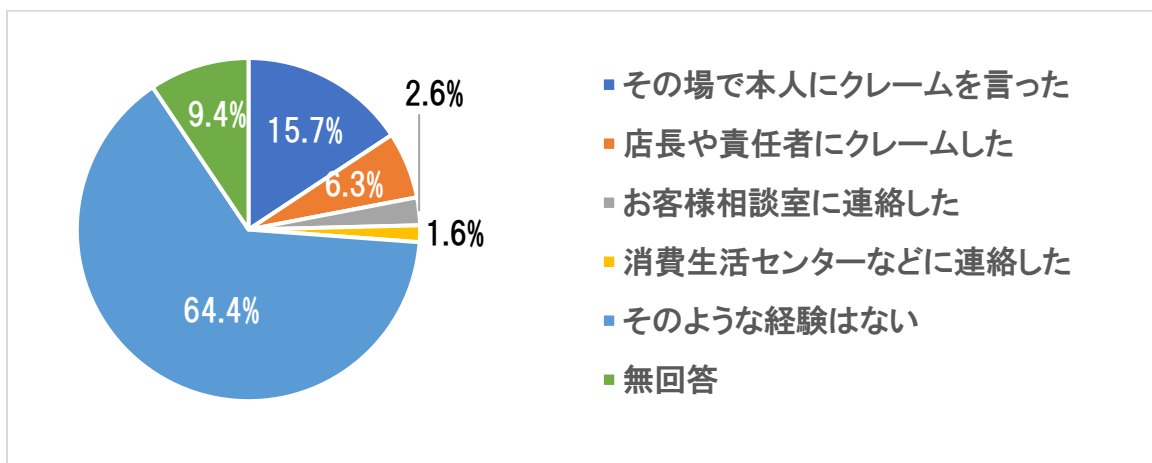
- 飲食店で、先客の後片付け後に通されたテーブルを、絞りが甘い雑巾で拭いていた。ビショビショだったので、持参のティッシュで拭いた
- インターネットの接続の変更をしたとき、息子さんか娘さんはいないかと言われた
- コンビニで後ろに人が待っているのに、持参の買い物袋への袋詰めを手伝ってくれなかった
- 高額商品を買ったのに、とおり一遍の接客で、すぐ次の客の接客に移ってしまった。支払った金額に見合う、感謝の気持ちが感じられない
- 食事のオーダーがスマホやタブレットで面倒くさい。購入後に確認しようとしても話が出来ず、画面でのやり取りになって埒があかない
- 「スマホで簡単に出来ますよ」と言われたので「スマホは使っていません」と答えたら「え？スマホ持っていないのですか？」と首を傾げられた。持っていないのが、そんなに不思議なのか？
- 問い合わせ電話で、多くの企業が AI 案内に切り替わっており、人の対応が減ってしまったこと

■ 質問 6 不満や不快な対応に関する申し出手段

5つの選択肢に関し、以下のような回答結果となった。回答者が64.4%と最も多かった「そのような経験はない」を除けば、「その場で本人にクレームを言った」が15.7%となり、「店長や責任者にクレームした」が6.3%と続く。「お客様相談室に連絡した」、「消費生活センターに連絡した」という経験を持つ人は、少なかった。

一方、「そのような経験はない」と「無回答」を合計すると73.8%になるが、この結果だけを見て、苦情を申し出るほど不快なお客さま対応を経験した人は少なかった、と判断することはできない。実際には、不満や不快に思う対応がありつつも、いちいち申し出なかった人もこの中に含まれているからだ。

お客さま対応で留意すべきはこの点で、わざわざ不満や不快な対応を申し出た人の意見に謙虚に耳を傾け、申し出てはいないものの、実際の対応ではそうした感情を抱く人がほかにもいることを前提に、お客さま対応の改善などを進めることが重要だ。

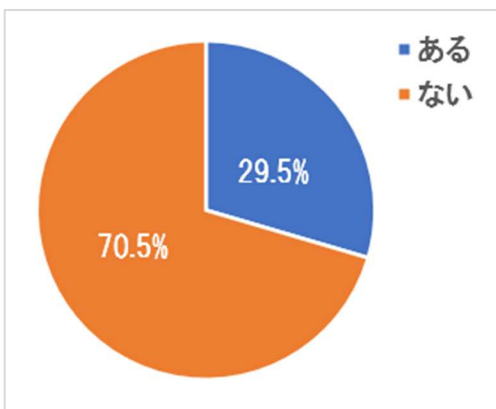


■ 質問7 「(事業者にもっとこうしてほしい)」、「対応を検討してほしい」と思うこと (自由回答)

寄せられた回答を分類すると、概ね「態度やマナー、教育体制」、「丁寧な対応」、「対応の仕組みやシステム」の3つの視点にしばられた。それぞれの代表的なコメントは以下のとおりであった。

<p>【態度やマナー、教育体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●お客さまがいるのに、同僚と笑いながら話している ●食品売場で、髪を触ったり、おしゃべりしたりしているのは不衛生で気になる。改善してほしい ●話法マニュアルを重要視しすぎず、人として普通に話すべき ●忙しいのはわかるが、こちらの話を遮り、自分が聞きたいことをかぶせてくるのは腹が立つ。など
<p>【丁寧な対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●業務で使い慣れた単語はつるつる抑揚なく話す。初めてのこちらは意味が分からずとまどう。こちらの様子を見ながらゆっくり話してほしい ●スマホ・パソコン業者は説明を丁寧にしてほしい ●心にゆとりを持った対応を心がけてほしい ●通りいっぺんのマニュアル的な説明ではなく、相手に応じて分かりやすく説明してほしい。など
<p>【対応の仕組みやシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●表示の文字が小さくて見えない ●企業の内部構成が縦割りだ。たらいまわしされたと感じることがある ●説明の字が小さい。大きめのフォントにしてほしい ●飲食店の照明が暗い。メニューの文字を大きくしてほしい ●アルバイトに店舗運営を任せることから、店舗の評判が落ちる。など

■ 質問8 若い世代との価値観の違いから、誤解や摩擦を生じた経験の有無



88名から回答があった。「ある」と回答したのが26人、「ない」と回答したのが62人で、「若い世代との価値観の違い」から誤解や摩擦が生じたという経験は約3割であった。

誤解や摩擦を生じた「価値観の違い」に関して寄せられたコメントは24件で、代表的な声は以下のとおりであり、コスパ、ネット、スマホ、メール、SNS等の単語が目についた。

- ネットの使い方や好みの違いなど。言葉の使い方が違うなどの誤解は日常茶飯事
- 丁寧に教えてあげたつもりが、余計なお世話だった
- 若者は、将来のことを深く考えないで、目先のことばかりに関心があるように思う
- 「コスパが良い」と口にされると、価値観の違いを感じて「ま、いいか」と会話を打ち切ってしまう
- パソコンやスマホでの文面によるやりとり。連絡方法がLINE中心で、確認が共有しづらい
- (若者は)約束をきちんと守れない。会議の時間にルーズ、ドタキャンを平気でしてくる
- 電話対応が極端に減り、メール・SNSが増えている。複雑なコミュニケーションが図りにくくなった
- パソコンやスマホの操作は知っていて当たり前という態度

■ 質問 9 高齢者以外の世代と共生していくために必要だと思うこと（自由回答）

79 件の自由意見が寄せられ、うち「対話」「交流」「コミュニケーション」という語を含む声は 18 件、「デジタル支援」「デジタル化へのサポート」を含む声は 16 件であった。重複する要素があるものの、キーワードによって分類すると、概ね 5 項目に分類できたので、象徴的なコメントを以下に例示する。

【世代間の対話・交流】
<ul style="list-style-type: none">● 地域毎に交流の場をもっと増やす● 高齢になって気づくこともあるので、若い方、世代間の対話が必要● 年齢を超えた世代間の交流の機会をつくるイベントや場をもっと増やしたい● 気軽に集って、周囲の人とコミュニケーションをとれるような場所や機会を作ることが必要だと思う
【デジタル支援、サポート】
<ul style="list-style-type: none">● 地域でのデジタル支援の場を作り、世代間の交流の場とする● デジタル支援は必要と思う。スマホでも口頭でもオーダーを受けてくれる店もある。高齢者でも使いやすいデジタル化が必要だと感じている● デジタル支援は必要、それも高齢者の立場に立って丁寧に
【地域コミュニティ】
<ul style="list-style-type: none">● 小さなコミュニティがたくさんできれば相互理解ができる。趣味でもよいので、本音が言える程度（間違えても優しく指摘してくれる）の小さめのものがよい● 多様な世代の人々が地域で共に活動するイベントなどの開催● 自治会へ入会する若い世代が少ない。地域での協力によって住みやすい地域になれば良い● 勤労世代が地域文化の担い手として地域に残れる仕組みが不可欠。逆に勤労世代が定着している地域に、高齢者の生活圏や地域文化を持って行けないか？
【相互理解と尊重】
<ul style="list-style-type: none">● お互いを理解しようとする心がけ● 若い人と常に触れ合う工夫をする。SNS に触れる● 高齢者も頭を柔軟にして、若者の声を聞かなければならないが、若者も高齢者と積極的にかかわる努力が必要だと思う● 世代間ギャップを感じる。価値観の違いを認め合いながら、様々な世代との対話などの場で良いところを認め合うことができたと思う
【高齢者の努力や心構え、その他】
<ul style="list-style-type: none">● 高齢者から積極的に知識、情報を得よう努力する必要がある。若い人たちの協力も大事● 自分が知らない事に好奇心をもって、何でも知らない事は聞いてみる● 急速に進む IT 化に関し、無理に共生する必要は無いと思う。高齢者なりの生活を続けられるような行政や企業の対応が必要だと思う● 年齢とともに行動や対応など全て若い時と違ってくるのは仕方ないと自身が認識すること。車に高齢者マーク付けている。どんどん抜かされるが気にしないこと

(2) 若手対応者調査～若手社員が感じる高齢者対応の難しさ

① 調査の目的

ACAP 会員企業のお客さま対応の現場で、身体・認知機能に衰えが目立つ高齢者対応に苦慮しているという声を耳にする機会が増えている。そこで、お客さま対応の現場で、若手社員が高齢のお客さまとのコミュニケーションにおいて、どんな課題を抱えているのか、ACAP 会員企業に勤務する若手社員にアンケートを実施した。質問事項は下記の 5 項目である。

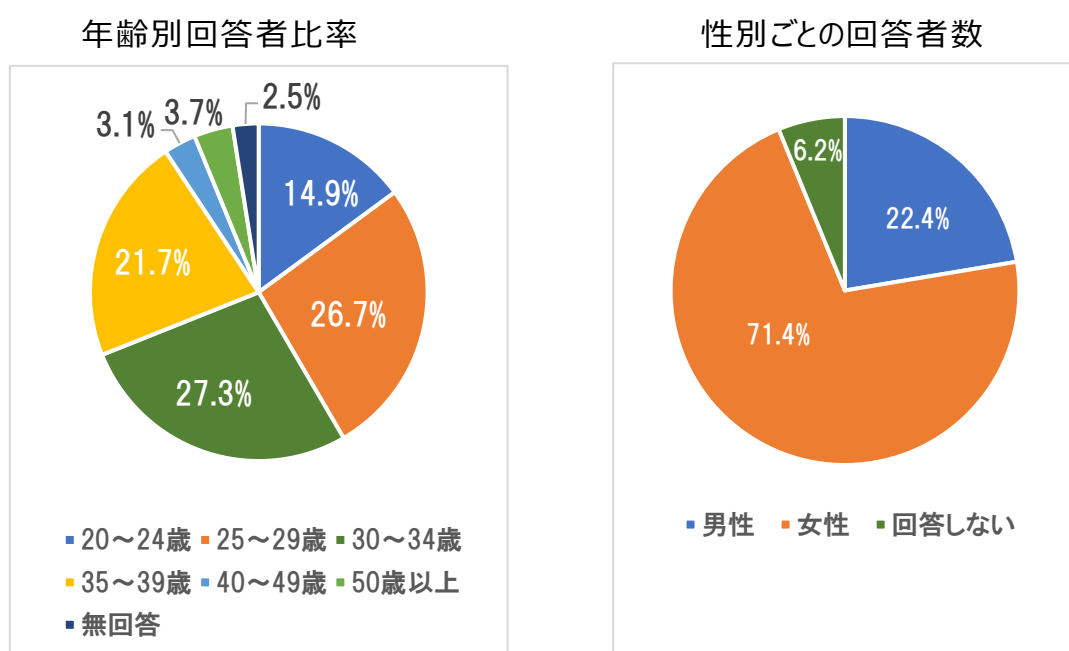
- 1) 日常業務の高齢者への対応で、戸惑ったり、文句を言われたりした経験はあるか
- 2) 高齢者はなぜそのような反応を示したと思うか？自身の対応や行動で思い当たることや、対応した高齢者の状況から想定されることはないか？
- 3) 高齢者の方々は、若手の対応者に対してどのような印象や期待を持っているか？
- 4) 今後ますます高齢化が加速する中で、高齢者と共生していくためには、何が必要か？
- 5) 高齢者と接した際、価値観の違いによって、誤解や摩擦が生じた経験があるか？

② アンケートの実施概要

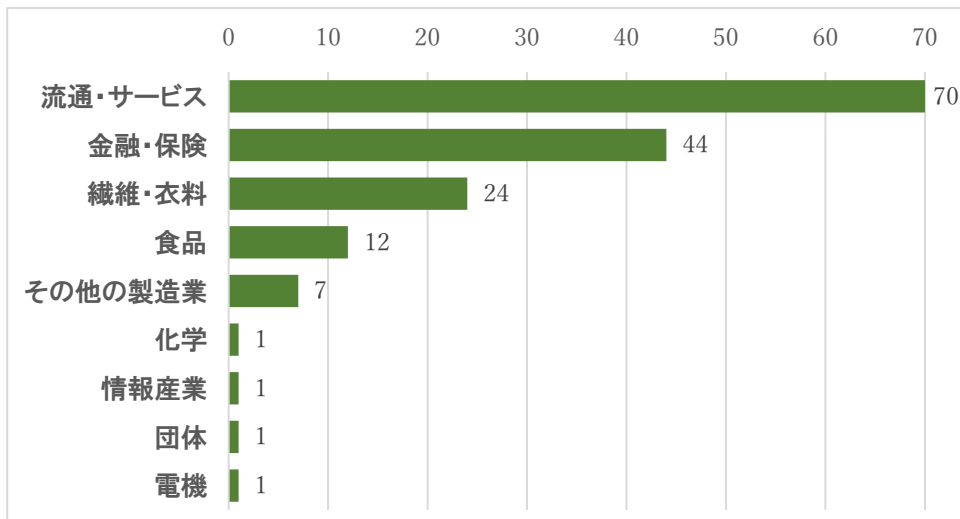
- 実施方法 : WEB 回答
- 対象者 : ACAP 会員を通じ、会員企業の若手対応者の方々に、調査への協力を依頼
- 実施期間 : 2025 年 10 月 14 日～12 月 8 日
- 回答者数 : 161 名

【回答者の属性】

対象を若手と指定しており、20 代、30 代の社員からの回答が多数を占めた。男女比は、女性が 71.4%と多かった。また、職種は、流通サービスが多く、金融・保険が続いている。



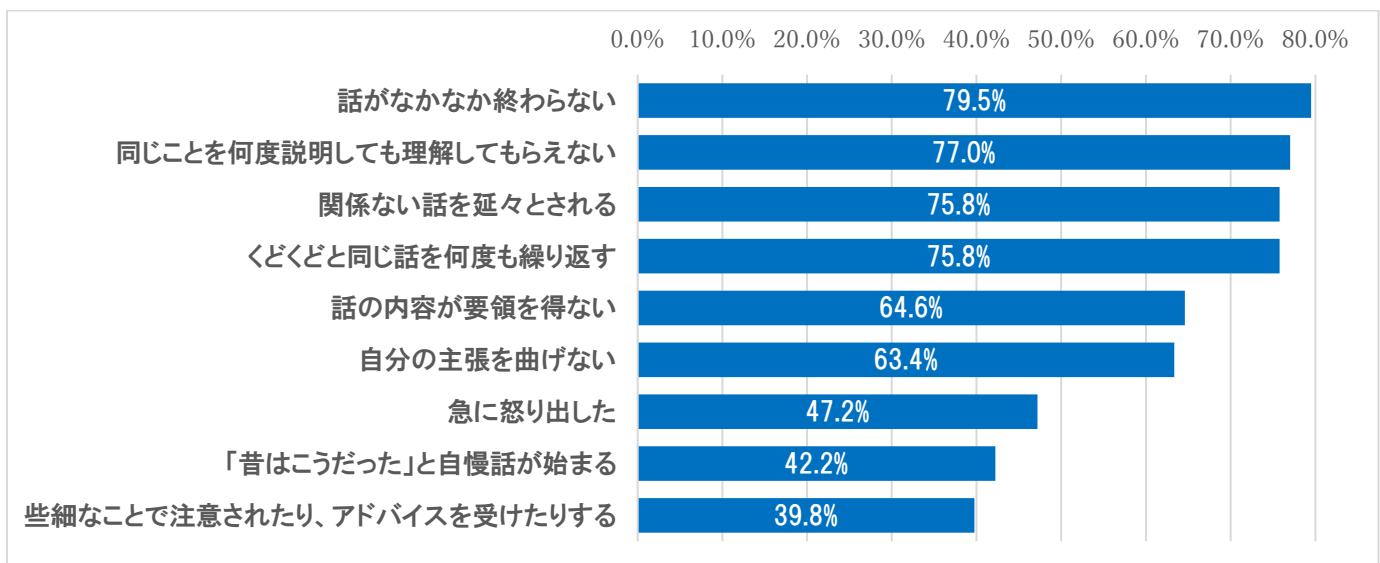
回答者所属企業の業種



③回答の集計結果

■ 質問 1 高齢者への対応で、戸惑ったり、文句を言われたりした経験 (n=161 複数回答)

「話がなかなか終わらない」を選択した割合は、79.5%で最も多く、「同じことを何度説明しても理解してもらえない」、「関係ない話を延々とされる」、「くどくどと同じ話を何度も何度も繰り返す」が、75%を超えた。



その他、自由記述には下記のような回答が寄せられた。いずれも、応対時間が必要以上に長くなることを課題に感じている様子が読み取れた。

- もう年だから分からないと、年齢を理由にして聞こうとしない
- 話し方に対して「やる気がない」、「申し訳ございませんではなくすみませんだろ」などの指導が始まる
- 方言がきつく、聞き取れないと怒り出す
- できるはずだと無理難題を押し付けてくる。
- 被害妄想に基づく主張が延々と続き、納得いただけない
- 常識から外れていると長々とお叱りを受ける
- 若そうな声だから上の者に代われと言われた
- 自分が年上と分かっているため見下すような発言をされた

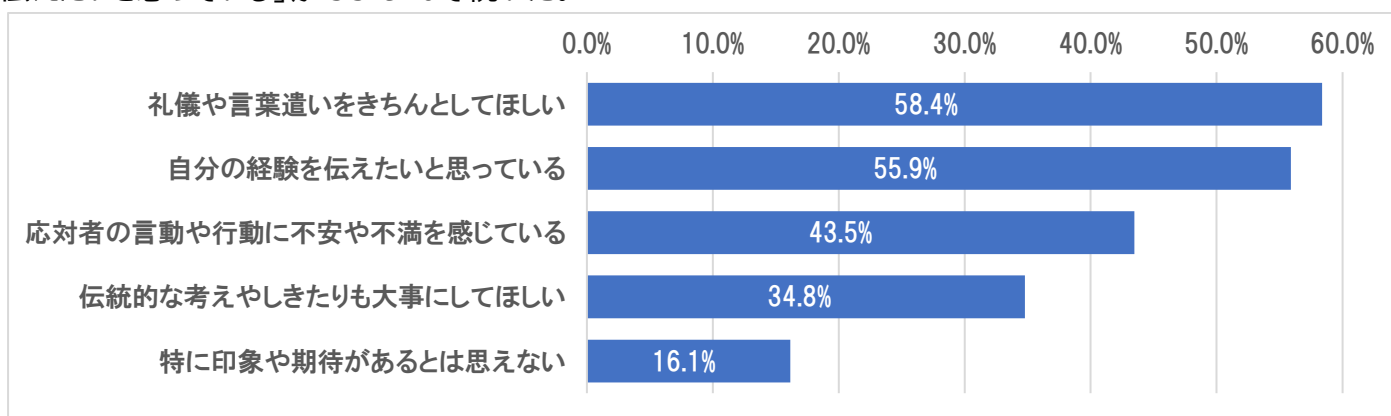
高齢者がそのような反応を示す理由について、思い当たる要因はないかを自由意見で尋ねたところ、多数のコメントが寄せられ、現場で対応に苦慮している様子がうかがえる。特に思い当たることがないという回答も一定数ある一方で、早口になってしまったという反省の言葉もあった。また、話を聞くという姿勢で臨んでいるため、「話し相手」となり、長電話を誘発してしまったというメッセージもあったが、概ね、以下の項目に整理した。

カテゴリー	自由意見
コミュニケーション不足・説明の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ● 説明が分かりづらい、専門用語や横文字を使ってしまった ● 早口や声が小さい、言葉遣いが適切でない ● 質問の仕方が分かりにくく、話が逸れた
高齢者側の心理的要因	<ul style="list-style-type: none"> ● 話を聞いてほしい、孤独感 ● 自尊心・プライドが高い、承認欲求 ● 自分の意見を曲げない、頑固
認知機能・理解力の低下	<ul style="list-style-type: none"> ● 認知症(の可能性)や記憶力低下による同じ話の繰り返し ● 新しい情報やデジタル操作への理解不足 ● 判断力・理解力の衰え
不安・焦り・過去の経験による思い込み	<ul style="list-style-type: none"> ● 詐欺への警戒心や金銭面の不安 ● 過去の常識や経験に基づく固定観念 ● 「自分は間違っていない」という強い思い込み

以上の課題に加え、「直前の会話内容を忘れてしまい同じ話を繰り返す」、「新しいルールやデジタル用語（カタカナ語）が理解できず、確認のため話が長引く」、「感情のコントロールや話の要約が難しくなり、思いついたことをそのまま口にしてしまい脱線する」などがあり、耳が遠くなることで、応対者の説明が正確に伝わらず、聞き返しや誤解が生じて会話のラリーが発生し、長電話化が生じていることが想像された。

■ 質問 2 若手応対者に対して高齢者が持っているであろう印象や期待（n=161 複数回答）

「礼儀や言葉遣いをきちんとしてほしい」(と思われている)が 58.4%と一番多く、続いて「自分の経験を伝えたいと思っている」が 55.9%で続いた。



その他、自由意見にも下記のようなコメントがあり、高齢者は自分が求めていることに対して、応対者がすべて対応してほしいと強く感じていることがうかがえた。

- 「お客さま」として融通を利かせて対応してほしい、と思っている
- 年長者の言うことは聞くべき
- 自分の言い分を全て受け止めて、希望を全てかなえてほしいと思っている
- 自分はちゃんとわかっているから、とにかく自分の指示に従って欲しいと思っている
- 自分が正しいと思っていることが正しく、自分の言う通りに対応してほしい
- 自分の要望を叶えてくれる人に窓口が代わるまで、誰に対しても同じ事を言い続ける

■ 質問 3 高齢者との共生にはどんなことが必要か (n=161 複数回答)

自由意見では、「高齢者の状況を理解、想像し、高齢者の話を聞ける場づくりが必要」といったコメントが多く、建設的で、未来志向の意見（アドバイス）が多く寄せられ、前向きな姿勢が強く感じられた。

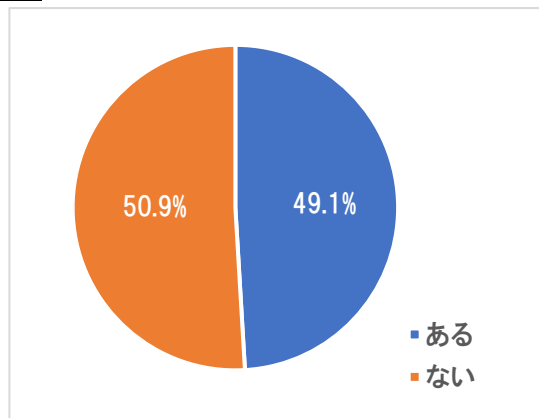
さらに、「高齢者を理解することが重要」と同時に、「高齢者側もアップデートすべき」という意見も多く、若者が高齢者を理解する一方向の努力ではなく、双方が価値観や行動をアップデートし合う双方向の関係構築に向けた提案も多かった。

カテゴリー	自由意見
世代間の相互理解	<ul style="list-style-type: none"> ● 孤独や不安などの背景があると思うので、様々な世代と関わる場を増やし、たくさん話を聞いてあげる。 ● ペースをあわせる相互理解の場所が必要
高齢者理解(若者側の学習・研修)	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者とそれ以外の方々との特性の理解促進 ● 学校教育での高齢者理解 ● 認知症の勉強 ● お客さま対応部門だけでなく、商品開発担当者レベルから高齢者を理解するため、高齢者への考え方研修を行う一方で、今の考えを高齢者が理解することの両軸が必要
高齢者側のアップデート(価値観・デジタル・社会変化)	<ul style="list-style-type: none"> ● 若者は SNS の発達で割と高齢者の考え方や価値観の硬さを理解している人が多い印象ですが、高齢者は若者と接する環境が無ければ、ほぼ高齢者だけの輪になり、価値観や意見が固まってしまうと思います。若者に高齢者を知ってもらうということより、高齢者に若者を知ってもらう活動の方が良いのではないかなと思います ● 高齢者に対して、人の話を聞くことの大切さを伝える活動をする
コミュニティ・社会的支援の必要性	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者理解も大切だが、地域活動などコミュニティへの参加も大切と思う ● 対応時の忍耐力 学校教育での高齢者理解、地域活動への参加 ● 地域活動・企業活動で デジタル操作に慣れることを目的とした世代交流 ● 認知症予防のために、運動習慣や趣味のコミュニティへの参加を促す ● 対話の場づくり、相談しやすい環境づくり
テクノロジー活用	<ul style="list-style-type: none"> ● テクノロジーを活用した「個」の自立支援（見守りセンサーや、対話型の AI で日常を管理する等）

■ 質問 4 高齢者との価値観の違いによる誤解や摩擦の経験 (n=161 複数回答)

高齢者との価値観の違いによって誤解や摩擦が生じた経験が「ある」という回答が 49.1%、「ない」が 50.9%で、高齢者を対象としたアンケート結果と比較すると、「誤解や摩擦が生じた経験がある」という回答が多かった。(P16 参照)

「ある」と回答した人に、自由意見でその例を回答いただきカテゴリに分類すると、以下のような傾向が見えた。



カテゴリ	高齢者側の想定される価値観・主張(主なコメントの要点を抜粋)
社会的規範	「お客さまは神様」であり、事業者は頭を下げるべき。謝罪は対面が当たり前
ジェンダー	「男は仕事、女は家庭」「責任者は男性」という固定概念
デジタル	紙の書類や対面窓口こそが信頼できる。スマホやネットは不便で怖い
コミュニケーション	相づちは「はい」と言うべき(「ええ」は失礼)。礼儀や言葉遣いに過敏

価値観の違いは、単なる世代差ではなく、デジタル環境・社会規範・コミュニケーション・ジェンダー観の捉え方といった複数の領域にまたがっているようである。

特に、デジタル化の進展や個人情報保護の強化など、近年の社会変化は高齢者にとって「不安」や「置いていかれる」という感覚を生みやすく、これが「昔の常識」への固執や企業への強い要求として表出することがある。また、昭和期のサービス観やジェンダー規範を基準としたお客さまの主張は、現代の価値観と衝突しやすく、応対担当者に心理的負担を与えているとも言えよう。

(3) 大学生調査～日常やアルバイト先で感じる高齢者との世代間ギャップ

① 調査の目的

今年度は、世代間の共生に向けた課題をより多面的に分析するため、ACAP 連携講座を実施している大東文化大学、立正大学でも指導教授のご理解を得て、講座に参加した学生や ACAP 会員の子息やその知人の大学生などに対して、若者側の視点を把握するアンケートを実施した。超高齢社会においてこれから社会人となる、若年層が感じる世代間ギャップの要因や、高齢者と共生する上で必要とされる条件を明らかにすることを目指した。

② アンケートの実施概要

■ 実施方法 : WEB 回答

■ 対象者 : 大東文化大学、立正大学のACAP講座を聴講した学生や、ACAP会員の子息やその知人の大学生など

■ 実施期間 : 2025年10月14日～12月8日

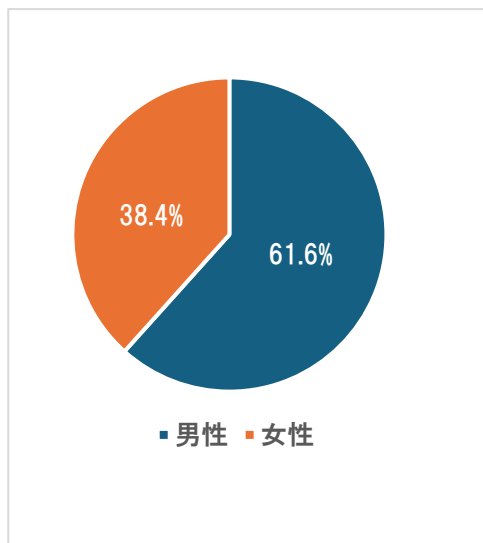
■ 回答者数 : 73名

【回答者の属性】

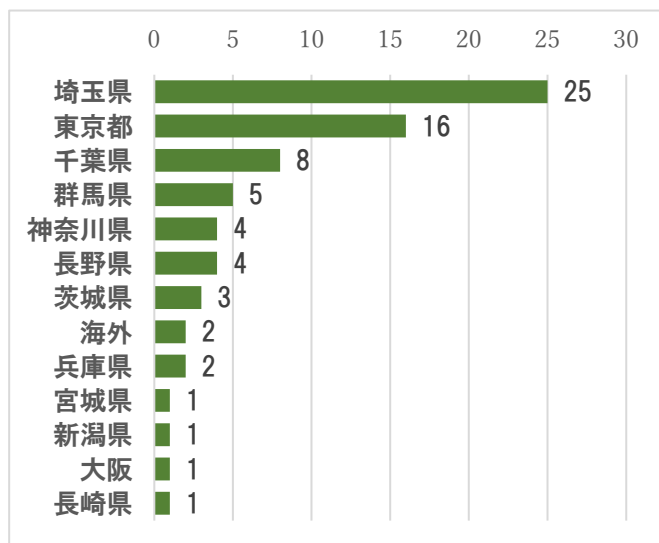
回答者は 73 人、男性 45 / 女性 28 と男性比率がやや高い構成。出身地は首都圏が多く（埼玉 25 / 東京 16 / 千葉 8 / 神奈川 4 / 群馬 5 / 茨城 3）、地方出身学生は少数であるため、地域バイアスの可能性がないとは言えない。

回答者のうち「アルバイト経験あり」が 91.8%、家族と同居が 80.8%とアルバイト先や日常生活で高齢者との接点がありそうな環境にあり、以下のアンケート調査結果では価値観の違いによる誤解や摩擦が生じた経験が一定数あることがわかった。

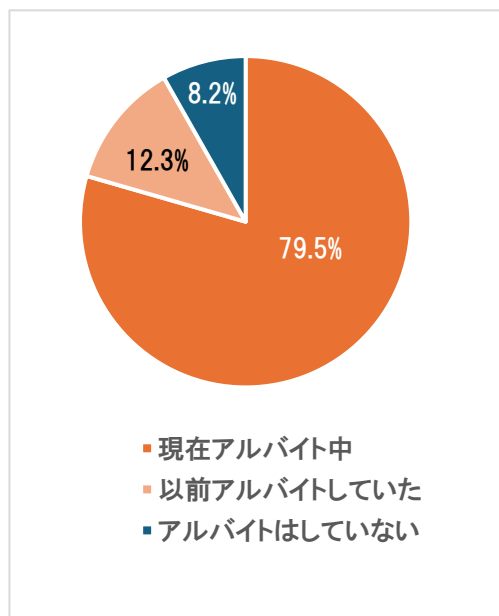
性別ごとの回答者数



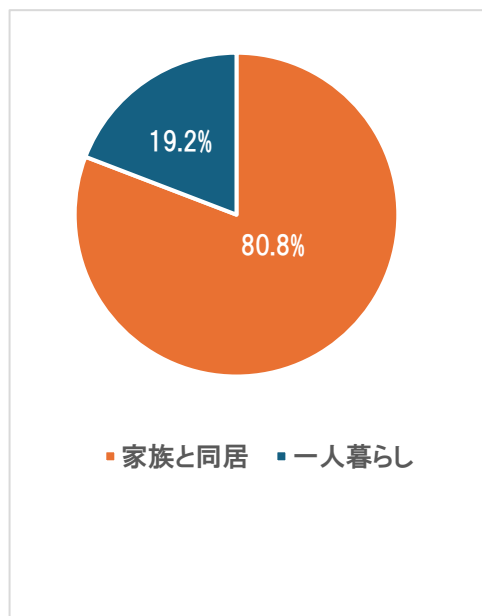
出身地ごとの回答者数



回答者のアルバイト状況



家族との同居状況

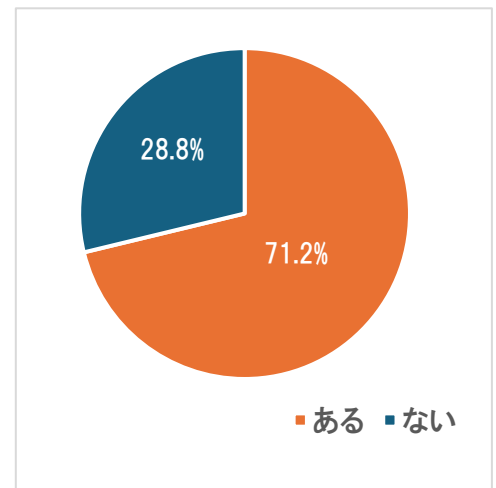


③回答の集計結果

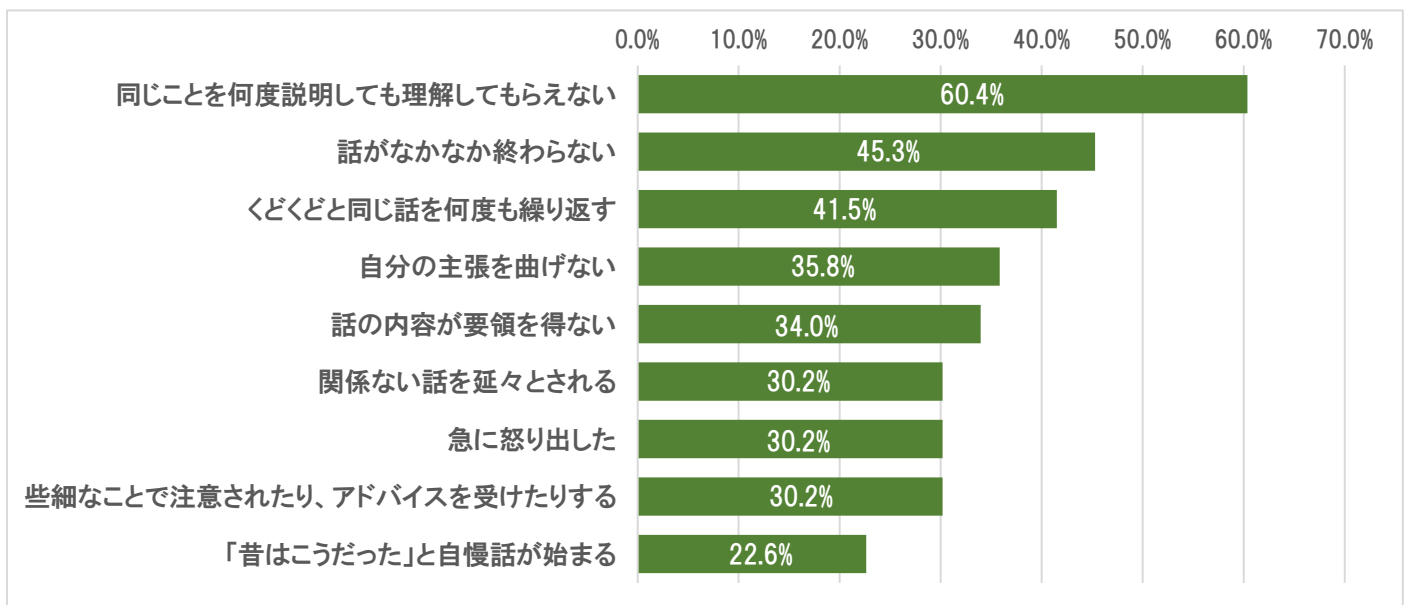
■ 質問 1 高齢者への対応で、戸惑ったり、注意やアドバイスをされた経験 (n=73)

約 7 割が「日常生活やアルバイト先で高齢者対応に戸惑った・注意やアドバイスをされた経験がある」と回答。多くの若者がふだんの生活で高齢者と接する場面に課題を感じているとみられる。

学生アルバイトの職場として接客業やサービス業などが多いことを踏まえると、高齢者とのコミュニケーションや対応を難しいと感じる場面が一定数存在すると推察される。



■ 質問 2 具体的にどのような経験をしたか (n=53)



質問 1 で「ある」と回答した人を対象に、具体的にどのような経験をしたかを尋ねた結果が上のグラフである。「同じことを何度説明しても理解してもらえない」が最も多く、次いで多かったのが「話がなかなか終わらない」で、先述の ACAP 会員企業の若手対応者からの回答と、ほぼ同様の傾向となった。

また、回答者 53 人のうち約 8 割の 42 人が複数の項目を選択している。「話が伝わらない」、「話が終わらない」高齢者とのやり取りがストレスとなっている様子が見えてきた。

■ 質問 3 高齢者はなぜそのような反応を示したか (n=53)

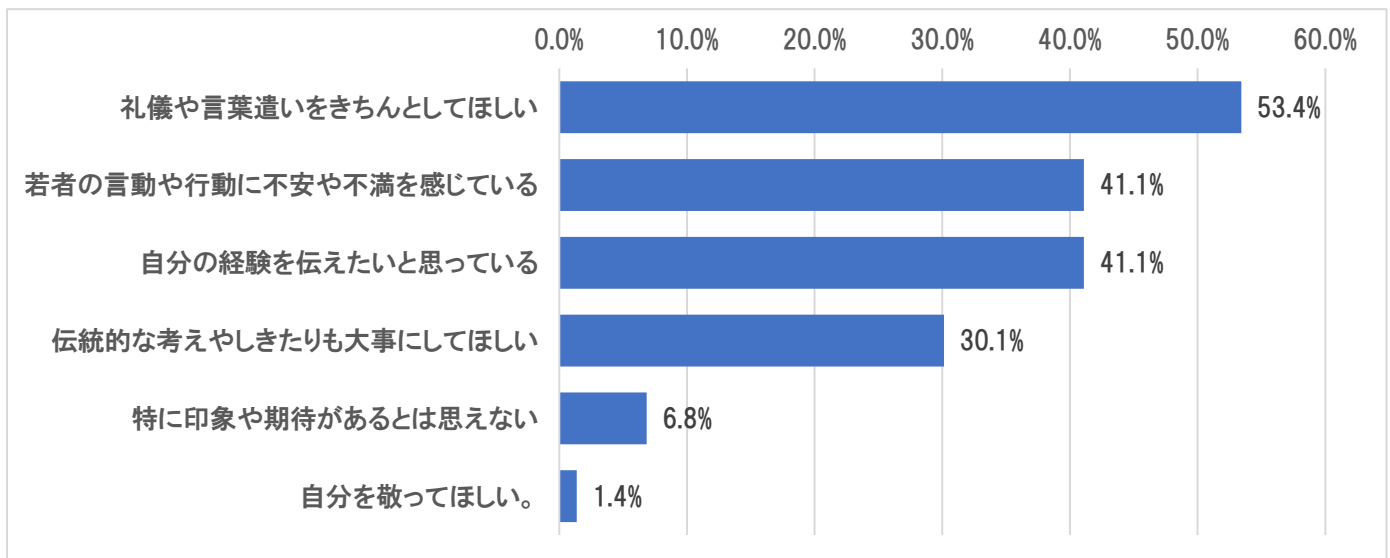
高齢者はなぜそのような反応を示したか、自身の対応や行動で思い当たることや、応じた高齢者の状況から想定されることなどを、具体的に教えてほしいと自由意見欄で尋ねたところ、下記のようなコメントが寄せられた。抜粋して紹介する。

応対した高齢者の状況から想定されること	あなたの対応や行動で思い当たること
<ul style="list-style-type: none"> ● 老いからくる認知機能や身体機能の低下 ● システムが変わると手順ややり方が変わり、覚えるのが大変 ● セミセルフレジの使い方がわからない ● 寂しくてつい長く話しちゃう ● 一人暮らしで話を聞いてくれる人がいない ● お話しすることが楽しい ● 自分たちが教えてあげなくちゃ、という気持ち ● 自分の思い通りにならなかった ● 自分がわからないことが恥ずかしく、プライドを傷つけられたと感じた 	<ul style="list-style-type: none"> ● 寄り添って話を聞くことが出来なかった ● 後ろにお客さまがおり、早口で対応してしまった ● 目の前の仕事に集中していた、余裕がなかった ● 話に共感するだけで、結論を出すところまで行けなかった ● 真面目に聞いていないと思われた可能性がある ● 難しい言葉を使ったことが影響してそう ● 特に思い当たることはない

ステレオタイプとして抱かれがちな否定的イメージはあるものの、一方で自身の高齢者への理解不足、対応経験の不足、説明力不足などを感じているものが一定数みられた。

■ 質問 4 高齢者が若者に対して抱く印象や期待は？ (n=73)

高齢者は、若者（若年層）に対してどのような印象や期待を持っていると思うかについて尋ねたところ、下記のような回答を得た。



高齢者が、若者に対して価値観や行動様式の違いに起因する不安や違和感を抱いている、という学生側の認識がうかがえた。高齢者世代は、上下関係や場に応じた言葉遣い、形式的な礼儀を重視する社会の中で成長してきたため、近年の若者に多いとされるフラットな人間関係や、カジュアルな言動を「礼儀が不足している」「常識が通じにくい」と感じやすいと考えられる。

学生はこうした世代間ギャップを、「高齢者は若者に不安や不満を抱いている」という形で捉え、その象徴として「礼儀」「言葉遣い」を挙げている可能性が高い。

■ 質問 5 高齢者と共生していくために必要なことは何か (n=73)

今後ますます加速する超高齢社会の中で、高齢者と共生していくためには、どんなことが必要だと思っかを自由記述で回答を尋ねたところ、下記のような回答が寄せられた。

「相互理解・尊重・思いやり」と「対話・コミュニケーション」を重要視する記述が目立ち、制度・技術より先に「関係性」中心の解決志向がうかがえた。「地域交流・場づくり」などの記述も多く、生活圏での「継続的な接点づくり」、学校・地域・ご近所など日常の接点を増やす発想が強く、単発イベントより継続性を重視する傾向が見えた。

「デジタル支援・配慮」に関する記述は少数であったが、完全なデジタルへの移行ではなく非デジタルの選択肢を残す、完全デジタル化は孤立を生むという懸念を抱く記述も見られた。

社会的課題（SDGs、ジェンダーなど）への関心が高いと言われる世代らしく、超高齢社会における共生は、人間関係・価値観・社会設計を含む複合的な課題として、受け止められていることがうかがえた。

- お互いに寄り添い、理解しあうことが重要
- 世代に関わらず、対話の機会を作り続ける
- 若者はもっと心の余裕をもつこと
- 頑張っ若者が理解するしかない
- 挨拶など、日常的にコミュニケーションを取ることが大切
- 高齢者が多く利用するものに関しては、高齢者が使いやすいように整備することが大切
- 地域での若者と高齢者が触れ合う機会をつくる必要がある
- 高齢者の人たちが大切にしてきたこと、伝統などを教育機関できちんと共有する
- ご近所で挨拶をして孤立しないように、困った時に助け合いができるような関係性を築いておく
- お互いを尊重し合う必要がある。高齢者や若者に対しての偏見を捨てて関わりを増やす
- 人を思いやる気持ちが若者にも高齢者にも相互に必要
- デジタル化を進めすぎるのではなく、一つの手段として、人との関わりや接する機会を損なわないような多様な選択肢を用意する

【3】 3つのアンケート調査を総合的に分析した結果

（1）高齢者と若手対応者・大学生のギャップを分析

① 高齢者と若者の間に生じると想定される一般的な違い

①-1 対応者(以下、オペレーター)が考える原因の分析とポイント

回答を分類すると、オペレーターが「高齢者対応で戸惑いや文句を言われた原因」として挙げている主なポイントは次の通りである。

1) コミュニケーション不足・説明の難しさとして

- 説明が分かりづらかった
- 専門用語や横文字を使ってしまった
- 早口や声が小さかった
- 言葉遣いが適切でなかった

- 質問の仕方が分かりにくく、話が逸れた

2) 高齢者側の心理的要因として、

- 話を聞いてほしかった
- 孤独感・自尊心・プライドが高い
- 承認欲求・自分の意見を曲げない
- 頑固

3) 認知機能・理解力の低下として、

- 認知症や記憶力低下による同じ話の繰り返し
- 新しい情報やデジタル操作への理解不足
- 判断力・理解力の衰え

4) 不安・焦り・過去の経験による思い込みとして、

- 詐欺への警戒心や金銭面の不安
- 過去の常識や経験に基づく固定観念
- 「自分は間違っていない」という強い思い込み

高齢者、すなわち年長者と若年者との違いは、言うまでもなく、より長い年月生きてきたということである。その結果として、身体機能・認知機能に衰えが見え始める。自由回答では、認知機能・理解力の低下について答えられているが、一般的にも下表のような差が明確である。

差の内容		一般的な差の現れ方	
		若手対応者	高齢者
身体能力	視力	見えると思っている	見えない、見えにくい
	聴力	聴こえていると思っている	聴こえない、聴こえにくい
	動かす力	持っている、出来ると思っている	弱い、出来ない

企業の情報処理から利用が始まったコンピュータや通信技術は、様々な研究分野の成果を基に、かつての空想科学の世界を現実のものにしており、現在、これらを抜きに日常生活を送ることは考えられなくなった。現役社会人として昭和・平成時代を過ごした現在の高齢者たちは、このような技術革新をリアルタイムで目撃し、仕事や私的な用途に利用してきた。しかし、機器やアプリケーション、サービスの更なる高度化が進む中で、これらを難なく使いこなす、〇〇ネイティブと呼ばれる世代ほどには習熟していない。自由回答では、コミュニケーション不足・説明の難しさ、新しい情報やデジタル操作への理解不足が答えられている。高齢世代は一般的に下表のような傾向が見られるので、お客さまの知識レベルの違いや理解度を個々に確認しながら、言葉を選んで対応する必要がある。

差の内容		一般的な差の現れ方	
		若手対応者	高齢者
活 用 力	新しい機器、 新しい機能	入手できる、 使える、使いこなせる	存在を知らない 入手できない、 使えない、使い慣れない、 苦手
	新しいサービス	必要である、 使える、使いこなせる	必要ない、 使えない、使い慣れない、 苦手

差の内容		一般的な差の現れ方	
		若年対応者	高齢者
コ ミ ュ ニ ケー ション カ	話術・話法	速い、 短い、 説明を尽くして結論へ	ゆっくり、 長い、 会話が成立しない、 感情的
	語彙	新語・流行語・略語を使いがち、 外国語を多用しがち	新語・流行語・略語に疎い、 外国語を使わない
	話題	現在	過去、 現在

人生経験の長さは、実体験の差そのものであり、人は生まれ・育ち・学び・働き・遊ぶ。様々な実体験によって、「土地勘」を増やしていくとともに、たくさんの人と出会う。

高齢者は長い人生経験で得た、色褪せない（と思っている）知恵や教訓を持っていると自負しており、それらを披歴する機会をうかがっている。ところが、現在の高齢者が現役時代を過ごした時期の常識は、喫煙・飲酒・ハラスメント・働き方・子育てなどにおいて、「不適切にも程がある」と言われるほど、現在のルールとはかけ離れたものであった。自由回答でも、その余韻を引きずるような言動が、未だに対応の現場で見られることがわかった。ポイントとして不安・焦り・過去の経験による思い込みについて答えられているが、一般的にも地理・場所の土地勘、知識・経験、出会った人の違いから、対応者を困らせる言動が想定される。

① - 2「高齢者との共生に必要なこと」のポイント

アンケートの自由回答から、現場で高齢者対応に従事している人が感じている「高齢者との共生」に必要なことは、次のような主要テーマに分類できる。

1) 相互理解・尊重

世代間の「価値観や生活習慣の違い」を理解し、尊重すること。双方向で理解し合うことが重要視されている。

2) 対話・交流の場づくり

直接交流する機会の創出。孤立防止やコミュニティ形成が共生の鍵と認識されている。

3) 高齢者理解の教育・研修

学校教育の中で若年層・従事者への教育が必要との声があり、実感を伴う学びが求められている。

4) デジタル対応・サポート

新しいテクノロジーへの適応支援が重要で、提供側の工夫、例えば操作性の改善や操作の手助け

などが必要とされるが、高齢者自身の学ぶ姿勢も求められる。

5) 心理的配慮・傾聴

心理的な寄り添いが強調され、対応者のスキルアップも課題。

6) 自立支援・生活サポート

生活の安心と自立支援に関する提案も多い。

高齢者と共生していくために必要なこととして、自由回答には「世代間での対話・交流の場づくり」、「高齢者に関して理解する教育」、「相互理解」が数多くあげられている。しかしそれと同時に、高齢者に対して、「自分自身の状況を理解する」、「若者を理解する」、「時代を理解する」等の、高齢者側に「歩み寄りを求める」回答もある。家族関係や交遊関係に変化が起きて、身近に話し相手がいなくなってしまう。その孤独を癒すために、買物やお客さま相談を口実に、店頭やお客さま対応窓口で話し相手を求めるのだろうか。それを察した若年対応者は、「高齢者には話し相手がない。話し相手がほしいようだ。」と気づいていることが、自由回答からわかる。

高齢者の豊かな実体験と多様な人脈は、彼らの活動の選択肢を増やし、外出の理由になったり、話し相手を与えてくれる。高齢者の社会進出を歓迎し、話し相手として相互に尊重し合う関係をつくるために、虚礼は好ましくないが、一定の礼儀作法、言葉遣い、敬老の思いを身に着けていることが求められる。

①-3 高齢のお客さまとの間で、誤解や摩擦を生じる原因

回答を分類すると、主な原因は以下の6つのテーマに現れる。

- 1) コミュニケーション・言葉遣い
- 2) サービス・顧客対応に関する常識
- 3) デジタル化・技術への抵抗
- 4) 個人情報・セキュリティ意識
- 5) 社会的価値観・ジェンダー観
- 6) 商品・品質・価格に関する認識

お客さま対応は、お客さまの困り事を解決する仕事であり、まして、自社商品やサービスが原因で困った状態に置かれたお客さまに対しては、誠心誠意、解決の手助けをしなければならない。従って、お客さまの年齢に関係なく、まず起きている事実を聞きだすことが重要である。同じく人の困り事を生業とする医師が問診や触診を重視するのと同様に、お客さま対応では、様々なケースを知っている対応者が、言葉を足したり、言い換えてお客さまの説明を助け、起きている問題を理解するよう努める対応が求められる。特に高齢のお客さまの場合は、上記の原因や苦手意識があることを考慮する必要がある。

② 高齢者と若手対応者の間に存在するギャップとは？

窓口・店舗・コールセンターなど、日々のサービス現場におけるコミュニケーションで若手の対応者が直面することが多いのは、「話の本筋が見えにくい」「何度説明しても理解されない」「突然怒り出すように見える」といった難しさである。一方、高齢者側からは、「専門用語が多くて分からない」「説明が速すぎる」「尊重されていないと感じる」といった不満が挙がっている。ここでは、アンケート結果と自由回答の分析結果を統合し、世代間の相互理解を促す観点から、高齢者と若手対応者の間に横たわるギャップの全体像を

考察する。

分析の結果、若手対応者は「効率」や「正確性」に力点を置き、短時間で情報を伝達することを良い対応と捉える傾向がみられる一方で、高齢者は「ゆっくり」「遮らず」「分かる言葉で」話を聞いてくれることを丁寧さの核心として期待していることがうかがえた。

若手対応者の「急いで正確に」という姿勢は、順番を待つ顧客など他の顧客への配慮、業務要件といった現場の要請から生じやすい。他方で、高齢者の「ゆっくり丁寧に」という要望の背景には、加齢に伴う視力・記憶・語想起能力の変化、自尊心の揺らぎ、孤立への不安などが影響している可能性がある。ポイントは、このギャップの由来を整理し、現場で再現可能な解決策に落とし込む点にある。傾聴を基軸とした接客訓練、伴走型のデジタル支援、選択可能な窓口設計、さらには地域・企業・教育機関が連携する世代間交流の仕組みまで含めた具体的な実装案を考察する。

1) コミュニケーション・接客態度のギャップ

コミュニケーションの齟齬は、まず会話の「目的」の違いから生じる場合がある。若手対応者は業務として効率的かつ迅速に問題を処理することを重視しやすい。一方、高齢者は不安の解消や相互尊重の確認、さらには人とのつながりそのものに価値を見だし、会話の密度や丁寧さを求めることがある。

ギャップの側面	高齢者側の認識・感情	若手対応者側の認識・感情
1. コミュニケーションの目的	問題解決に加え、会話そのものや人との繋がりを求めることがある。「話を聞いてほしい」「孤独感」を背景に持つ	効率的・迅速な問題解決が最優先。業務として対応しており、次の顧客やタスクを意識している
2. 「わからない」ことへの捉え方	デジタル操作などがわからないことに対し、「馬鹿にされた」「見下された」と自尊心が傷つく。自分で理解して操作したいという意欲もある	高齢者がわからない原因を「認知機能の低下」や「知識不足」と捉えがち。良かれと思って代わりに操作したり、簡易な説明で済ませようとする
3. 問題の原因	不快な体験の原因を、事業者側の「接客態度」「説明不足」「配慮の欠如」にあると考える傾向が強い	高齢者の反応（話が長い、怒り出す等）の原因を、本人の「認知症」「頑固さ」「プライドの高さ」など個人的な特性にあると考える傾向が強い
4. 「丁寧な対応」の定義	正しい言葉遣いに加え、話をじっくり聞く姿勢、共感、時間をかけることを「丁寧さ」と捉える。マニュアル的な対応を「冷たい」と感じる	正しい敬語、迅速かつ的確な案内を「丁寧さ」の基準としがち。効率的な対応が良いサービスだと考えている

若手対応者にとっての丁寧さとは、正確な敬語と簡潔な説明、迅速な問題解決と捉えられやすいのに対し、高齢者にとっての丁寧さとは、遮らずに話を聞く姿勢、相手の言葉を言い換えて確認すること、ゆっくりと進めるといった「時間を伴う配慮」と受け止められやすい。この差異は、順番を待つお客さま対応や後続業務に追われる現場では埋まりにくく、「冷たい」「機械的だ」という否定的評価につながる場合がある。

さらに、専門用語やカタカナ語の多用、早口や説明の省略は、見下しや配慮不足として受け取られやすく、感情の悪循環を招くことがある。若手対応者が善意で「代わりにやってあげる」対応を行っても、高齢者の自尊心を損ね、「お節介」と感じられる場合がある。その結果、反発が強まるケースもある。

したがって、コミュニケーション教育の要点は、結論を急がず、理解度を逐次確認し、専門用語を日常語に置き換える姿勢にある。また、視線、うなずき、復唱といった傾聴行動を可視化することも重要である。これらは一見すると時間がかかるように見えるが、説明のやり直しやクレーム化を防ぐことで、結果的には全体の時間短縮と満足度向上につながる可能性がある「長期的効率」への投資である。

2) 価値観・生活習慣のギャップ

価値観や生活習慣の差は、日常の判断基準にまで影響を及ぼすことがある。高齢者は品質や安全、丁寧さを重視し、約束や時間厳守を当然視する傾向がみられる。一方、若手対応者はコストやタイムパフォーマンスを重視し、柔軟でスピーディな意思決定を行う傾向がある。

コミュニケーション手段においても、対面や電話での即時対応を基本とする高齢者と、テキストベースでのやり取りや既読文化といった時間差対応に慣れた若手対応者との間では、情報の受け止め方や温度感が大きく異なるケースがある。その結果、若手対応者からは高齢者が「固定観念が強い」「プライドが高い」と見え、高齢者からは若手対応者が「マナーが足りない」「説明が雑だ」と映っているように思われる。しかし、これらは個人の資質ではなく、生活スタイルと評価軸の違いが顕在化した結果と捉えることもできる。

サービス現場では、この差異を前提とした設計が有効と考えられる。例えば、時間に厳格な顧客には事前に所要時間を提示し、手順を可視化することが有効な場合がある。品質重視の顧客に対しては、根拠や安全対策を先に示すことで納得を得やすくなる可能性がある。対応に必要な知識や資料を集め、整理しておく業務設計と対応が、摩擦を防ぐためには重要だと想定される。

項目	高齢者の認識	若手対応者の認識
理解できない理由	文字の小ささ・速さ・専門用語	認知能力の低下・頑固さ
デジタル化	不親切な仕組み・人間味の欠如	覚える気がない・類推できない
長い話・交流	尊重と対話への渴望・礼儀の重視	寂しさ・時間の浪費
接客への期待	柔軟な対応・話を遮らない傾聴	正確な情報伝達・マニュアル遵守

3) サービス・配慮への期待のギャップ

サービスや配慮に対する期待の違いも、双方の認識ギャップを招く要因の一つだ。高齢者は、困っている際の声かけや袋詰め、席の清掃確認など、身体的・心理的負担を軽減する具体的支援を重視したり、マニュアルに従うだけでなく、状況に応じた柔軟な対応を高く評価する傾向がみられる。

一方、若手対応者は後続客や全体の公平性、現場の処理能力を優先せざるを得ず、「特別扱い」の線引きに悩むことがある。このジレンマを解消するためには、支援の「型」をあらかじめ定めることが有効だろう。例えば声かけや袋詰め、席案内などを条件付きの標準オプションとして可視化すれば、個別配慮と公平性の両立が可能となる場合がある。また、「手伝ってほしい」「自分でしたい」という選択肢を明示し、本人の主体性を尊重することが満足度を高める可能性がある。

4) デジタル・IT リテラシーのギャップ

今日のサービス現場においては、デジタル・IT リテラシーの差が大きな課題の一つとなっている。高齢者は、デジタル前提の手続きや AI 案内、アプリ操作に強い不安を抱き、人にたどり着けない設計を「不親

切」と感じることもある。小さな文字、多段階の画面遷移、専門用語は理解の障壁となるだけでなく、自尊心の低下を招く要因にもなる。

一方、若手対応者は「できて当然」という前提で考えがちであり、どこでつまづいているのかを直感的に理解しにくいことが多いようである。このギャップへの対策としては、①有人・紙・電話といった代替チャネルの恒常的な併設、②画面や言葉の簡素化、③「代わりにやる」のではなく「できるようになる」ことを支える伴走型支援、④端末画面の表示や操作手順の統一、という4点が重要と考えられる。これは、当研究会で繰り返し提唱する「登坂車線」=高齢者対応に特化した対応体制、の考え方だ。これにより、感情的対立を回避しつつデジタル移行を支援できる可能性がある。

5) 世代間共生への意識のギャップ

世代間共生への意識においては、高齢者は対話や支援の場づくりに前向きな回答も見られ、自助努力の必要性に言及する声も確認できた。一方、若手対応者の回答を見ると、現場対応に追われ、どこまで寄り添うべきか、その作法や根拠が分からない状態に置かれていることが想定される。

この課題に対しては、組織と地域が協働する「場」の設計が有効であろう。企業は、高齢者の身体的・心理的特性を学ぶ研修を標準化し、疑似体験などを通じて理解を深めることが望ましい。また、現場の声をサービス設計に還流させる仕組みも不可欠である。例えば、地域単位でデジタル講座や相談会を通じて高齢者の学び直しを支援し、若手対応者の参加を促す。こうした双方向の取り組みが、相互理解の基盤を形成することが期待される。

(2) 高齢者の不快や怒りの原因を探る

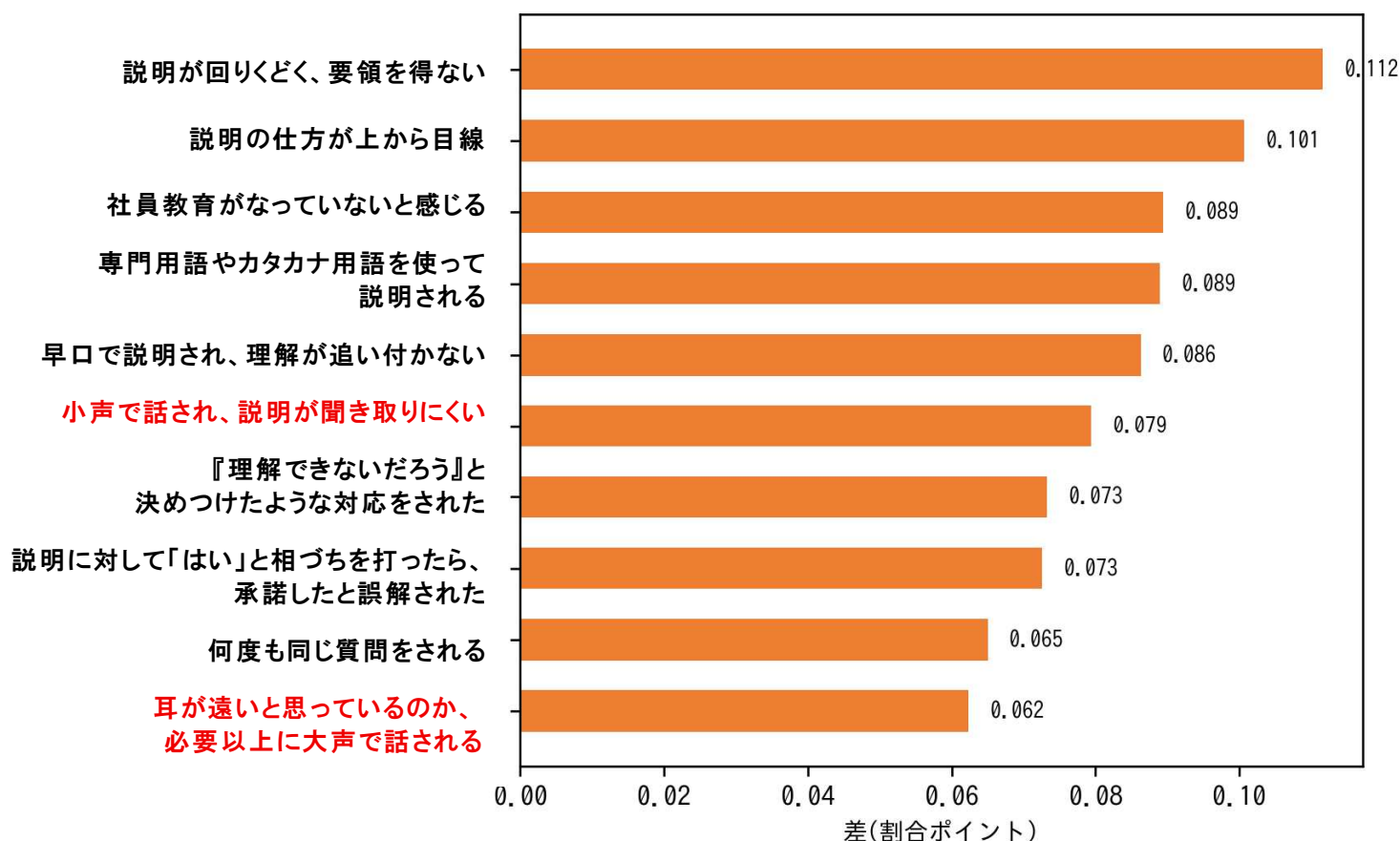
次に高齢者が怒りっぽくなる理由を探るべく、「質問1(P4~5)」の高齢者本人が自覚する身体・認知機能の変化と、「質問4(P6~16)」の具体的にどのような場面で不快な感じを受けるか、という調査結果をクロス集計し、どのような変化を自覚している人が、どのような対応に不快な感じを受けやすいかを可視化した。

質問4では、具体的なお客さま対応場面で、不快を感じる度合いを①不快ではない ②少し不快 ③不快 ④強い不快(怒り)の4段階で尋ねているが、②~④の合計である「不快合計(A)」と①の「不快ではない(B)」の差〔A-B〕が大きいほど不快感が強いと解釈した。集計にあたっては、質問1の身体・認知機能の変化を問う項目ごとに、質問4の各お客さま対応場面に対する〔A-B〕の差を算出し、お客さま対応場面側平均と身体・認知機能の変化を問う項目側の平均を評価した。上位項目を抽出し、内容特徴ごとのカテゴリー平均も算出した。数値は割合ポイント差として解釈している。

1) 対応者の「説明」に対して、何らかの不快感を持った人が多い

分析の結果、次ページ以降のような結果となった。まず、お客さま対応場面別の不快差を集計し、全体平均の上位10項目をまとめたのが下表(次ページ)となる。「説明が回りくどく、要領を得ない」が最も不快差が大きく、「説明の仕方が上から目線」がそれに続く。以後も「専門用語やカタカナ用語を使って説明される」や「早口で説明され、理解が追い付かない」など、説明に関する項目で不快差が大きい結果となっており、店頭や電話問い合わせなどでの接客や問い合わせの際の対応者の「説明」に対して、何らかの不快感を持った人が多いことを示している。

質問4「お客さま対応場面」別の不快差(全体平均・上位10)



ここで注目すべきは、応対時の音声の大きさに関する項目で、「耳が遠いと思っているのか、必要以上に大声で話される」よりも「小声で話され、説明が聞き取りにくい」時に不快と感じる人が多いということである（グラフの朱字）。高齢者への応対では、聴力が衰えている人が多いため、応対者は聞きやすい声でゆっくり、はっきり話すとい、というのは高齢者応対の際の鉄則の一つだが、それでも声が小さいと感じ、それに対して不快だと思う高齢者が多かったことを示している。

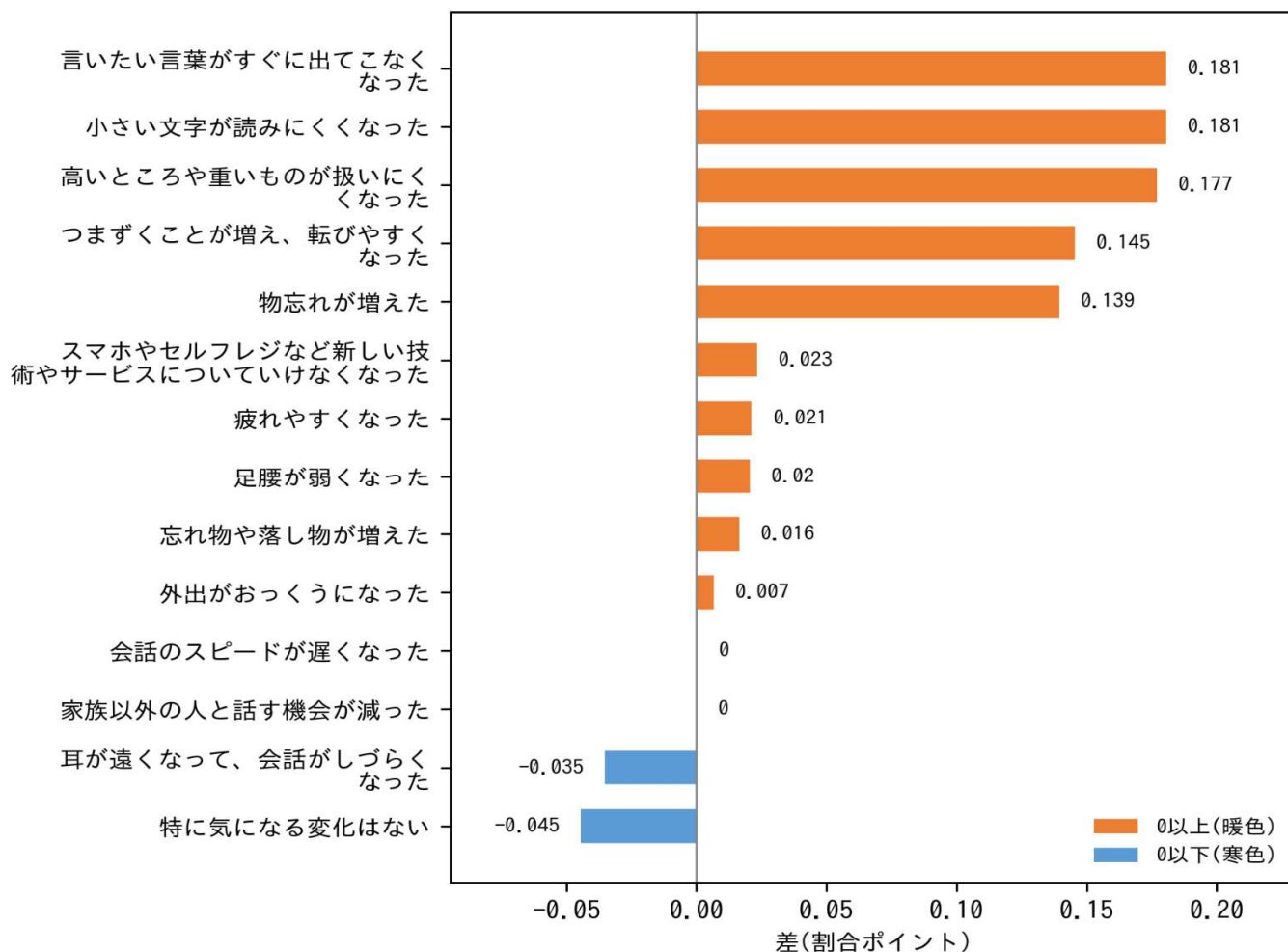
昨年度の調査でも、どのような身体・認知機能の衰えを自覚しているか確認したところ、若いときから多くの人が自覚する視力の衰えに比べて、聴力の衰えは自覚されづらいという結果が出ている。今年度も同様の調査結果が出ており、「小さな字が読みにくくなった」と回答した人は 68.1%であるのに対し、「耳が遠くなって、会話がしづらくなった」と回答した人は 28.8%にとどまった。『【4】まとめ』の『（2）自覚症状が少ない「聴こえ」の課題』でも後述するが、聴力の衰えはとくに認知機能の衰えに直結するといわれており、自らの聴力の衰えに気づかない人が、応対者とのコミュニケーションに齟齬をきたし、「声が小さい」など、応対者の対応に不満を募らせている可能性がある。

2) 他者とのコミュニケーションに欠かせない機能の衰えを自覚している人で、不快差が大きい

次に、質問1で尋ねた、どのような身体・認知機能の衰えを自覚しているか、という項目別に平均の不快差を集計した。その結果、「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と「小さい文字が読みにくくなった」など、他者とのコミュニケーションに欠かせない機能の衰えを自覚している人で、「不快」と回答した人が、「不快ではない」と回答した人との差が最も大きく、応対に対して最も不快感を持ちやすいことが浮き彫りとなった。次いで、「高いところや重いものが扱いにくくなった」、「つまずくことが増え、転びやすくなった」、「物

忘れが増えた」など一般的な老化に伴う身体・認知機能の衰えを自覚する人が、不快感を持ちやすいという結果になった。

質問1「自覚的変化」別の不快差(全体平均)



自分の意思に反して、身体や記憶が思い通りにならないことに対するもどかしさが、他者とコミュニケーションをする上でも不快感の醸成や怒りにつながっていると思われる。

一方で、「耳が遠くなって、会話がしづらくなった」と「特に気になる変化はない」と自覚している人は、不快と感しない人のほうが不快感を持つ人より多いという結果であった。「特に気になる変化はない」と回答した人は、他者とのコミュニケーションにストレスを感じる機会が少ないのは理解できるが、「耳が遠い」という自覚がある人が、コミュニケーションストレスをあまり感じていない、というのは、少し意外な結果である。「大きな声で」「ゆっくり」「はっきり」という高齢のお客さまに対する応対者の一般的な対応を、自らの「耳が遠い」ということに対する配慮、サポートであると好意的にとらえているためではないかとも推察される。

3) 不快差が大きかった項目を、さらに掘り下げて分析する

以上の結果を、もう少し詳しく分析する。(次ページの表を参照)まずは、平均の不快差が最も大きくなった、「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と「小さい文字が読みにくくなった」と回答した人の、応対場面ごとの不快差をまとめてみた。最も不快差が大きかったのは、「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と自覚している人が、「社員教育がなっていない」と感じ、「説明が回りくどく、要領を得ない」と続いた。これは問い合わせなどの際に、言いたい言葉がすぐに出てこなかったことで、高齢者の説明が冗長になり、応対者が話の趣旨をなかなか理解できずに見当違いな回答をしたことに対して、「社員教育がなっていない」

「説明が回りくどい」などの感情を抱いた可能性がある。一方「小さい文字が読みにくくなった」と回答した人では「説明の仕方が上から目線」で不快差が大きくなった。

	言いたい言葉が すぐに出てこなくなった			小さい文字が読みにくくなった		
	①不快計	②非不快	①－②	①不快計	②非不快	①－②
応対者の言葉遣いがぞんざい	0.469	0.297	0.172	0.77	0.531	0.239
『理解できないだろう』と決めつけたような対応をされた	0.452	0.299	0.153			0
こちらの話を最後まで聞かず、遮って一方的に説明する	0.418	0.316	0.102	0.694	0.561	0.133
説明の仕方が上から目線	0.5	0.273	0.227	0.789	0.491	0.298
まるで子どもに説明し、諭すように対応される	0.471	0.328	0.143	0.788	0.531	0.257
年長者に対する配慮や敬意が足りないと感じる	0.476	0.341	0.135	0.768	0.622	0.146
早口で説明され、理解が追い付かない	0.514	0.258	0.256	0.771	0.565	0.206
専門用語やカタカナ用語を使って説明される	0.464	0.322	0.142	0.782	0.542	0.24
目先の業務や作業を優先し、すぐに対応してもらえない	0.456	0.327	0.129	0.781	0.545	0.236
常識的に「こうすべき」と思っていることと、違う対応をされる	0.5	0.246	0.254	0.754	0.579	0.175
こちらの質問を理解せず、的外れな回答をされる	0.358	0.458	-0.1			0
説明が回りくどく、要領を得ない	0.516	0.213	0.303	0.742	0.553	0.189
何度も同じ質問をされる	0.487	0.281	0.206	0.752	0.596	0.156
説明に対して「はい」と相づちを打ったら、承諾したと誤解された	0.49	0.317	0.173	0.76	0.619	0.141
家族の同席などを求められ、詳しく説明してくれない	0.49	0.314	0.176	0.75	0.629	0.121
耳が遠いと思っているのか、必要以上に大声で話される	0.511	0.304	0.207	0.767	0.62	0.147
小声で話され、説明が聞き取りにくい	0.496	0.245	0.251	0.786	0.491	0.295
社員教育がなっていないと感じる	0.526	0.192	0.334	0.776	0.538	0.238
こちらの理解状況を確認せず、一方的に説明を続ける	0.46	0.292	0.168	0.746	0.562	0.184
自分で理解し、操作したいのに勝手に手を出された	0.49	0.308	0.182	0.779	0.569	0.21
平均	0.477	0.297	0.181	0.688	0.507	0.181

商品やサービスの説明文や、注意書きなどがはっきり読めず、イライラが募って問い合わせしているところに、理路整然と対応すると、自分の置かれた状況を理解せず、配慮が足りない冷たい対応と感じている可能性がある。また、「まるで子供に説明し、諭すように対応される」も高く、応対者の態度に、見下されたような感情を抱いたことも考えられる。

「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と「小さい文字が読みにくくなった」の双方で、不快差が大きかったのは「小さな声で話され、説明が聞き取りにくい」と自覚している人たちである。これは、前述の通り、本人は聴力低下の自覚がないものの、実は加齢に伴い聴力が低下していることが、その原因だと考えられる。

実際、不快と感じない人が不快と感じる人よりも多かった「特に気になる変化はない」と「耳が遠くなって、会話がしづらくなった」と回答した人について、応対場面ごとの不快差を集計すると下記（次ページ）のようになる。ここでは、①－②のマイナス幅が大きいほど、「不快に感じない」人が多い、という結果となるが、特に「耳が遠くなって、会話がしづらくなった」と自覚している人のケースで不快差が大きく、不快と感じる人が多かった前述のデータと比べると、説明項目で軒並み不快と感じない人と感じる人の負の不快差が大きくなっていることがわかる。繰り返し質問されたり、家族の同席などを求められても、それは聴力の低下を

自覚する本人へのサポートと感じている可能性があると言ってよいかもしれない。

	耳が遠くなって、 会話がしづらくなった			特に気になる変化はない		
	①不快計	②非不快	①－②	①不快計	②非不快	①－②
応対者の言葉遣いがぞんざい	0.274	0.328	-0.054	0.035	0.141	-0.106
『理解できないだろう』と決めつけたような対応をされた				0.01	0.075	-0.065
こちらの話を最後まで聞かず、遮って一方的に説明する				0.071	0.123	-0.052
説明の仕方が上から目線				0.053	0.127	-0.074
まるで子どもに説明し、諭すように対応される	0.269	0.375	-0.106	0.048	0.125	-0.077
年長者に対する配慮や敬意が足りないと感じる				0.012	0.146	-0.134
早口で説明され、理解が追い付かない				0.038	0.145	-0.107
専門用語やカタカナ用語を使って説明される						
目先の業務や作業を優先し、すぐに対応してもらえない				0.053	0.127	-0.074
常識的に「こうすべき」と思っていることと、違う対応をされる				0.053	0.123	-0.07
こちらの質問を理解せず、的外れな回答をされる						
説明が回りくどく、要領を得ない						
何度も同じ質問をされる	0.274	0.368	-0.094			
説明に対して「はい」と相づちを打ったら、承諾したと誤解された	0.288	0.349	-0.061	0.048	0.127	-0.079
家族の同席などを求められ、詳しく説明してくれない	0.28	0.357	-0.077			
耳が遠いと思っているのか、必要以上に大声で話される						
小声で話され、説明が聞き取りにくい				0.06	0.113	-0.053
社員教育がなっていないと感じる						
こちらの理解状況を確認せず、一方的に説明を続ける	0.27	0.396	-0.126			
自分で理解し、操作したいのに勝手に手を出された	0.269	0.385	-0.116			
平均	0.0962	0.1279	-0.0317	0.0241	0.0686	-0.0446

20 ページからの「若手応対者調査～若手社員が感じる高齢者対応の難しさ」でまとめた調査結果の通り、「くどくどと同じ話を何度も繰り返す」「話の内容が要領を得ない」「同じことを何度説明しても理解してもらえない」「関係ない話を延々とされる」「話がなかなか終わらない」などが、高齢者対応で苦慮することとして挙げられたが、「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と「小さい文字が読みにくくなった」と回答した人で平均の不快差が最も大きくなったことを踏まえると、その原因を下記の通り説明することが出来るようだ。

つまり、話したい内容がうまく言葉にできず、また小さい文字が良く読めないこともあって、問い合わせしたいこと、聞きたいことを相手にうまく伝えられずに話が長くなったり、そもそも説明書きなどには書かれているのに、そこに気づかなかつたりして、誤解した内容で問い合わせをしている可能性がある、ということだ。

一方で、同じ応対者アンケートでは、高齢者への対応で苦慮する原因を「認知症が進んでいるため」と一様にとらえてしまう傾向も明らかになった。その結果、必ずしも認知症であるとは言い切れない高齢のお客さまに対しても、例えば「子どもに説明するような」対応になっている可能性もあり、それが見下された、というような高齢のお客さまの不快感を誘発している可能性もある。

応対者としては、①速度は「ゆっくり・区切って・確認しながら」、②専門・カタカナ語は避け、必要な時は

言い換えと具体例を併用し、③音量は「環境に合わせて適正」に、④上から目線・子ども扱い・決めつけを避け、尊重の姿勢の明示し、⑤最後まで傾聴し、要点をまとめ、合意点を明確化するーなど、基本的な高齢者対応の原則を守りつつ、コミュニケーションがとりにくい、と感じても、単純に「認知症」と決めつけず、本人の自立性を損なわない形で誠実な対応を心がけることが無用な不快感の醸成を防ぎ、怒りの感情を引き起こさないことにつながるものと考えられる。

【4】 まとめ

（1） 高齢者に対して固定観念はなかったか

高齢者からの不満等を含む高齢者対応の現状とその分析については、本成果報告書の前段において既に把握いただいているとおりである。高齢者対応をより良いものにしていくためには、単にコミュニケーション技法、いわば技術面のみを磨けば改善・解決するというものではない点を、ここで強調しておきたい。以下では、高齢者対応をさらに向上させるための四つの鍵を提言する。

① 高齢者全般に関するアップデート状況を知る

総務省統計局の 2025 年 11 月報によると、日本の総人口に占める年齢構成は、15 歳未満が 11.0%、15～64 歳が 59.6%、65 歳以上が 29.3%となっている。なかでも 75 歳以上人口は 2,111.5 万人に達し、総人口の 17.1%を占めており、後期高齢者の比率は年々高まっている。

また、内閣府の令和 7 年版『高齢社会白書』では、2070 年には 75 歳以上の高齢者が全人口の 25.1%になると推計されており、日本は既に超高齢社会に入っている。

日本では 1956 年の国連報告書にならい、65 歳以上を「高齢者」と呼ぶようになり、現在に至っている。本報告書においても 65 歳以上を高齢者としているが、超高齢化が進む現状において、65 歳以上を一律に高齢者と括ることが本当に適切なのか、という問題提起もなされている。

内閣府が実施した「高齢期に向けた備えに関する意識調査（平成 25 年度）」では、「一般的に高齢者とは何歳以上だと思うか」という問いに対し、「70 歳以上」と回答した人が 42.3%と最も多く、「65 歳以上」を上回っていた。つまり、65 歳以上を高齢者とする考え方は、必ずしも社会の共通認識ではないことが示されている。

当研究会が実施したアンケート調査では、高齢者を「60 代」「70～74 歳」「75～79 歳」「80 歳以上」、さらに男女別に区分して分析を行った。その結果、質問 4「問い合わせた際、不快に感じ腹が立ったこと」に関する回答では、60 代・70～74 歳と、75 歳以上の高齢者との間で感じ方に明確な差が見られた。総じて、75 歳以上の高齢者では「少し不快」「不快」「強い不快」の合計が低い傾向にあった。社会環境や自身の心身の状態を踏まえ、不快感を覚えても「あきらめ」を伴って受け止めている可能性が示唆される。

当研究会では、これまでの研究から、身体・認知機能の程度、および情報格差や地域格差により、「高齢者」と一括りにして対応することはできない、ということを再三提起してきたが、今回の調査でもそのことが裏付けられた。超高齢社会では、高齢者も重要な顧客層であり、誰もがいずれ高齢者になる。当事者でない世代も、高齢を「自分事」として捉え、最新の高齢者の状況や社会環境を理解することが、高齢者イメージの改善、ひいてはより良い高齢者対応につながる。

②高齢者を一括りにし、ステレオタイプの認知をしない

ステレオタイプとは、特定の集団に対して固定化されたイメージを抱くことである。本調査の質問 1 では、「高齢者は話が長い」「関係のない話をする」「同じ話を何度も繰り返す」といった経験について多くの回答が寄せられた。

しかし、これらをもって「高齢者は皆そうだ」と短絡的に捉えるステレオタイプの認知を前提に対応することは避けるべきである。ステレオタイプの認知は、「高齢者対応はやっかいだ」といった感情的偏見を生み、やがて差別的な態度や対応につながりかねない。一度形成されたステレオタイプは、意識的に振り返らなければ変えることは難しい。

今回、老化の自覚として「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」という回答が比較的多かった。お客さまが自分の希望を十分に言語化できないために、応対者はこれまでの経験をもとに高齢者の意思を推測することになるが、ステレオタイプの認知があると、意思を誤って解釈する恐れがある。組織としては、誤解を招きやすい「要注意言葉」や、「決めつけ」「思い込み」と受け取られやすい表現を洗い出し、具体例として共有することが有効である。

③エイジズム（ageism:年齢差別）をしない

「老害」という言葉は、政治や企業、日常生活の場面で用いられることがあるが、高齢者にとって極めて不快な表現であり、注意すべき言葉である。本調査では自由記述に「老害」という表現は見られなかったが、学生を対象にした調査では「ボケ」という言葉が確認された。年齢に基づく否定的表現は、今なお社会に残っている。

エイジズム（ageism）とは、高齢者に対する偏見や差別を指す概念であり、WHOも「健康的な高齢化」を阻害する重大な要因として警鐘を鳴らしている。SNSでは、年齢に基づくレッテル貼りや攻撃的表現が拡散されやすい構造があり、企業や組織にとっても炎上リスクとなる。

※WHO「国連ヘルシーエイジングの10年（The UN Decade of Healthy Ageing:2021-2030）」の要旨は、下記参照のこと。

<https://japan-who.or.jp/news-report/2201-19/>

※WHO「エイジズムに関するグローバル報告書」は、下記参照のこと。

<https://japan-who.or.jp/news-report/2103-26/>

エイジズムは、高齢者の自尊感情や心理、身体に悪影響を及ぼし、社会的孤立を助長する。さらに、サクセフル・エイジング（理想的な生き方、老い方）やアクティブ・エイジング（活動的な高齢化）の実現を妨げる要因ともなる。人は誰もがいずれ高齢者になる。非高齢者である現在の自分も、将来エイジズムの対象となり得るという視点を持つことが重要である。

④高齢者の言動を認知症によるものと決めつけ/断定しない

本アンケートの自由記述では、顧客対応者の回答に「認知症」に関連する記述が比較的多く見られた。一方、学生の回答ではその割合は低かった。加齢による物忘れや言葉の出にくさと、認知症は明確に異なる。また、MCI（Mild Cognitive Impairment:軽度認知障害）と認知症も別の状態である。

厚生労働省の最新調査によると、65歳以上の高齢者のうち、認知症の有病率は約12.3%、MCI

は約 15.5%であり、多くの高齢者が認知症であるわけではない。先述の通り、アンケート調査の高齢者の言葉が詰まる、注意が続きづらいといった変化は、加齢による自然な機能変化である場合も多い。短絡的に病気と結びつけることは避けるべきである。

高齢者との会話では、一文を短くし、一つずつ確認する、選択肢を示して尋ねるなどの工夫が有効である。ただその際に、高齢者が認知症であるという思い込みから、子ども扱いするような言い方になったり、「ですから～」などと結論をせかすような話し方にはなっていないだろうか？ 老化により、自分が求めていることをうまく表現できずに、高齢者自身ももどかしさを感じている状況だったとしたら、見下されたような感情を抱き、不快感や怒りの感情を高めることにもつながりかねない。非言語的な配慮も含め、丁寧な関わりが求められる。多くの企業で接客マニュアルが整備されているが、改めて高齢者対応のマニュアルは定期的に見直し、最新の知見を反映させることが重要である。

以下、参考に厚労省の認知症に関わるサイトなどを掲載しておく。

※厚労省「認知症施策」のサイトは、下記参照のこと。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/ninchi/index.html

※厚労省「認知症ケア法－認知症の理解」は、下記参照のこと。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11800000/000701055.pdf?n=mamatena&slug=bd082-1>

※「認知症施策推進大綱」は、下記参照のこと。

<https://www.mhlw.go.jp/content/001409919.pdf>

※「認知症施策推進基本計画」は、下記参照のこと。

<https://www.mhlw.go.jp/content/001344090.pdf>

（２）自覚症状が少ない「聴こえ」の課題

先述の通り、昨年度の調査結果と同様、今年度の調査結果においても聴力の衰えについて自覚している比率は 28.8%と、3 割を切る水準となったが、一般的には高齢化に伴い難聴と診断されている患者の割合はそれ以上に高く、自覚されていないだけで聴力が衰えている高齢者の割合は調査以上に高いことが想定される。それに伴う課題を掘り下げたい。

①我が国における全体及び年代別難聴率(WHO基準 26dB に基づく)

現在、難聴の患者数は1,430万人（国民全体の約10%）だが、高齢化に伴いその比率は高まる傾向がある。男性では70代前半で5割を超し、70代後半では男女ともに7割近くが難聴とみられる。

	男性	女性
65～69 歳	43.70%	27.70%
70～74 歳	51.10%	41.80%
75～79 歳	71.40%	67.30%
80 歳以上	84.30%	73.30%

※右表は聴力検査での『音』の検査による「聴力低下」でなく、『言葉』に対する「聴力低下」を示す 26dB を指標とした
《日本老年医学会雑誌 第 49 巻 2 号》

一方、2023年に日本補聴器協会が実施した調査によれば、難聴を自覚している人の割合は75歳以上では34.4%だった。有病率が7割に対し、自覚のある方が3割と今回の調査に近い結果となっており、実際の有病率と乖離している。

②「難聴者」対応実態

難聴者に対面に対応する場合には、難聴者自身が「補聴器」「集音器」等の使用により聞こえの改善を目指すこととなるが、我が国における「補聴器」使用率は 13～15%に留まっている。理由としては、「人に難聴だとわかることを嫌がる」日本人特性や、「認定補聴器技能者」が絶対的に不足していることなどが考えられる。実際には、対応者が「ゆっくり」「丁寧に」など、話し方の工夫により対応しているケースが多い。

一方、電話での対応の場合、電話をかける本人は補聴器を外しているケースも多く、大きな声で話をして、対応者が聞き取れなかったり、逆に対応者の声を聴き取ってもらえなかったりなど、双方のコミュニケーションが滞り、対応に長い時間がかかっている。受ける側が企業・自治体等の場合は、難聴者対応力に慣れている人材による専用窓口を設置したり、通話音声を明瞭化する機器（「サウンドアーチ」など）を導入して対応している場合もあるが、一般的にはそこまでの対応ができないケースが多いと想定される。

③「難聴」と「認知症」の関連性

「難聴」は、「認知症」の発症や悪化の原因となっていることが、見逃せない点だ。アメリカのランセット国際委員会は、2017年・2020年・2024年の報告において、認知症の修正可能リスク要因の中で難聴を最も大きな要因として掲げている。

「ワーキングメモリー」と呼ばれる作業記憶は、脳内で数秒から数十秒の短い時間に情報を「一時的に保持」し、その情報を利用して次の行動を考える。一度に覚えられる量には限界があり、一般的には4～7要素だといわれている。

しかし、難聴者の場合、ワーキングメモリーが弱い為、情報が保持・処理できず、忘れ物が多くなったりする。このような脳内に入ってくる情報量が少ない状態が継続した場合、脳内の情報量そのものが減少して、「認知症」を引き起こす大きな要因となる危険性を持つことがわかっている。

④社会とのつながりを保つためには「会話できること」が重要に

上記考察の結果からもわかるように、高齢者は、今後も健康にそして社会とのつながりを保つためには、自分自身の「難聴」に対する知識と意識を向上させる必要がある。

今回の調査で、「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」と自覚している人が多いことが分かった。相手の言っていることがうまく聞こえない、それによって言いたい言葉がすぐに出てこない、というようなコミュニケーション力の低下は、社会とのつながりを阻害する要因となり、やがては孤立して話す機会が減ることで、認知症を悪化させる原因となるフレイル化が進行する。そういったことを防ぐためにも、「会話できること」が生活していく上でいかに重要なことであるかをしっかりと認識することが必要だ。

さらに「デジタル社会」「AI社会」への動きが急加速しており、多くの高齢者がその流れについていけず、いわゆる「デジタル弱者」として、わからないことがあれば聞くしか方法がないのが実情だ。対応者も高齢者の特性、実情を理解し、高齢者とスムーズにコミュニケーションするためには、どのようにすべきかを改めて認識することが重要だ。

⑤スムーズなコミュニケーションの促進には思いやりの気持ちを持った会話が欠かせない

一方、高齢者側も自分の「聴力」がどんな状況にあるのかを正確に把握しておくことが、将来の「認知症予防」にもつながる重要なことだと認識することが必要だ。そのためには、家族や友人の聞こえに関する指摘を素直に聞き、判断材料とすることが欠かせない。若者も高齢者も、お互いを尊重し、思いやりの気持ちをもった会話を通して「共存・共生」していくことこそが、これからの日本にとって必要不可欠だ。

(3) 高齢者との望ましいコミュニケーションを改めて考える

これまでの考察をまとめると、高齢者との応対時に不快感や怒りの感情を呼び起こす原因として、下記のようなギャップが影響していることが見えてきた。

1. 高齢者と若手応対者、学生との間の世代間ギャップ
2. 高齢者というステレオタイプをイメージしてしまうことによるギャップ
3. 聴力低下に対する、高齢者自身の認識ギャップ

これらのギャップへの対応は、単なるコストではなく、中長期的な効率と信頼を生み出す投資と位置付けることが重要だ。現場における望まない摩擦を減らし、怒りや誤解の連鎖を断つことで、若手応対者の疲弊を防ぎ、高齢者の満足度を高めることができる可能性がある。高齢社会における「当たり前」を再設計することこそが、双方にとっての最適解である。それぞれについて、課題と対応策を改めて考察する。

①「高齢者はこうだから」と決めつけて対応しない

『(1) 高齢者に対して固定観念はなかったか』でもエイジズムなどの課題を取り上げたが、応対者へのアンケートの中でも「認知症」という言葉が散見されるように、応対者は高齢者とのコミュニケーションがうまくいかない場合、その原因を認知症と判断し、それを前提にした応対をしているものと考えられる。しかし、前述の通り厚生労働省の最新調査によれば、65歳以上の高齢者のうち、認知症の有病率は約12.3%、MCIは約15.5%であり、多くの高齢者が認知症であるわけではない。

結果的に、応対する高齢者が認知症であることを前提に、子どもを諭すような話し方で、応対していないだろうか。アンケートでも明白になった、高齢化に伴い「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」、あるいは「小さな字が読みにくくなった」、あるいは本人は自覚していないかもしれないが、聴力が衰えて応対者の声がよく聞き取れない場合など、問い合わせや店頭での問い合わせ時に、「自分が尋ねたいことをうまく説明できない」、「説明書が良く見えない」、「持ってきたはずのものがカバンの中に見当たらない」など、もどかしさを感じ、感情が高ぶっている時に、認知症と判断した応対者に子ども扱いされたような対応をされたり、口を挟まれたり、せかされたりすることで見下されたように感じ、自尊心を大きく傷つけられて不快感や怒りの感情が高まったことが想定される。

当研究会でも、設立当初から高齢者対応マニュアルなどをまとめ、「低めの声で間を持たせて話す」、「外来語やカタカナ言葉は言い換える」、「補足情報と合わせて伝える」、「はい・いいえで答えられる質問をする」など、高齢者対応のポイントを提示してきたが、このことがすべての高齢者に当てはまるとは言いきれない。一人一人身体・認知機能の程度は異なり、高齢者と一括りにできる存在はない、ということを改めて認識し、「高齢者はこうだ」と決めつけた対応は避けることが賢明だ。そのためにも、高齢者の特性を

熟知し、それを生かした対応が高齢者とのコミュニケーションギャップを埋めるためには重要となる。

②聴力の衰えに対する社会全体の認識を高める必要性

今回の調査では、改めて聴力に関する認識ギャップも浮き彫りになった。『(2) 自覚症状が少ない「聴こえ」の課題』でも述べた通り、70代後半の難聴の有病率は7割を超えているにもかかわらず、難聴を自覚している人の割合は3割程度で、このことは「実は難聴」だ、という人が多いことを示している。

たしかに、多くの人々が自覚する視力の衰えでは、老眼鏡をあつらえたり、小さな文字を見なければいけないときは拡大鏡を使うなどの対策をしているものの、聴力の衰えについては、そもそもそのことに気づいていないこともあって、実際に補聴器などを使うケースというのは13～15%にとどまっているということだ。結果、たとえば70代後半の方ならば、半数以上の方は聴力が衰えながらも、何の対策もしていないという方になる。「言いたい言葉がすぐに出てこない」、というもう一つの衰えに加えて、「対応者との会話がうまく聞き取れない」となると、どうしても双方のコミュニケーションはぎくしゃくしてしまう。

問題は、こうした課題が高齢者だけでなく、社会的にも広く知られている、とは言い切れないことだ。これも先述の通り、聴力の衰えはフレイル化につながり、認知症を悪化させる原因であることが明白となっている。今後、さらなる高齢化が見込まれる我が国にとっては、聴力の衰えに対する認識を、社会全体で高めていくことがこれまで以上に必要だといえよう。

③世代間ギャップを克服するためには、「お互いを知る場」の設定が重要

若手対応者のアンケート回答によれば、高齢者との対応時に困ることは、「話がなかなか終わらない」、「同じことを何度説明しても理解してもらえない」、「関係ない話を延々とされる」、「くどくどと同じ話を何度も何度も繰り返す」などであり、高齢者とのコミュニケーションが円滑に進まないことに対して困惑し、フラストレーションがたまっていることがうかがえる。

一方、高齢者に対して、高齢化に伴う自覚症状について聞くと、「小さい文字が見にくくなった」「言いたい言葉がすぐに出てこなくなった」など、身体認知機能低下に伴い、コミュニケーション力が低下しているのに加えて、急速なデジタル化の進展に伴い、「カタカナ語」などの理解が難しくなっており、丁寧に、わかりやすく対応してほしいといった要望が強いことがうかがえる。

結果、対応者が効率を重視するあまり、何度も繰り返されたり、話が脱線したり、という長話の腰を折るべく「その話は何度もお聞きしましたが・・・」などと対応すると、高齢者は言いたい言葉がなかなか出てこないで、思い出しながら、なるべくわかりやすく丁寧に質問をしているのに、このような対応をされると「こちらのお話をちゃんと聞かないのか！」という怒りの感情を引き起こしている・・・というのが、今回の調査から想定される現場の実情だ。

このように「効率」を重視しがちな対応者と、「丁寧さ」や「わかりやすさ」などの品質を重視する高齢者との間にギャップが生じ、双方に困惑と不快感や怒りの感情が強まっている。こういった点を解決するためには、ギャップがあることを前提とした対応体制、いわば当研究会で繰り返し必要性について言及している、「登坂車線」＝高齢者対応に特化した対応体制、に加えて、高齢者、若手対応者、学生それぞれから指摘があった「お互いを知る場」を設ける必要がある。

一方、高齢者側も「高齢者なんだから配慮されてしかるべき」との考えに固執せず、社会の変化に立ち遅れないためにも、社会とつながる場を現役の時から考えて用意し、高齢になっても積極的につながりを維

持していく努力、つまり「自助」を高めていくことも欠かせない。自分でできることは、なるべく助けを借りずに自分でできる力を保つことは、フレイル化を防止し、身体・認知機能の低下を防ぐことにもつながる。高齢者には、自助を高めていただくことを積極的にアピールし、理解してもらうことも重要な取り組みとなる。こうしたことを高齢者に認識してもらうことも、「お互いを知る場」の役割の一つだ。

高齢者や障がい者の支援では「自助」「共助」「公助」が必要だ、と言われてきたが、「お互いを知る場」が従来の支援の枠組みの中で、十分だったとは言い切れない側面もある。

最近、もう一つ概念として、日常の生活課題を持続可能な市場機会と捉え、「自助」、「共助」、「公助」を補完する「商助」が注目されている。日常の消費生活を担う事業者にとって、今日のような超高齢社会で高齢者と若者が「お互いを知る場」は、世代間のギャップを克服し、事業を円滑に継続していくうえでも重要だ、ということが今回の調査でも明らかとなった。事業者も「商助」の一つとして「お互いを知る場」をどのように設けていくか、検討することが今後必要だといえよう。

以上