

やさしさ大調査

QO株式会社

やさしさが すれ違う時代

2025.6.16



やさしい って難しい。

加速するデジタル化に伴い、
不足するコミュニケーションや多様化する価値観…。
人が見えるようで見えない現代は、“やさしいが難しい”時代。
自分にとってのやさしさと、
人にとってのやさしさは違うかもしれない。
やさしさがどう受け取られるか、
どう見られるかがわからないから
何か問題が起きたり、関係に歪みが生じたりするくらいなら、
何もしないほうがいい。
そんな風に、心のどこかで諦めてしまうのは寂しい。
誰もの「やさしい」が、尊重されることを願って。
やさしさの意識や実態、
その世代間・時代性による違いからひもときながら、
今のやさしさ・これからのやさしさを、考えたい。



調査概要

調査対象者	全国の男女15-79歳(高校生以上)
回答者	10,067人
割付・分析方法	性年代ごとに割付/令和2年国勢調査の構成比に基づいて補正集計を実施し、世の中の縮図を再現
調査方法	インターネットリサーチ
調査期間	2025年4月30日(水)~5月7日(水)
調査企画	QO株式会社
調査委託先	株式会社マクロミル
調査内容	<ul style="list-style-type: none">・やさしさに関する意識・行動・やさしさに対する”課題感”と、“課題感”への共感度・時代性・ご自身の性格タイプ、生活意識



65.2%が「人にやさしくすることが難しくなっている」
実感があると回答。

生活者の
3人に2人が
「やさしくする」のが
難しいと感じている。

やさしくすることの難しさが
多くの人の共通認識になっている。



揺らくやさしさ。

やさしさの最適解がわからない。

「やさしさの形は変わってきている」と7割近くの人
が感じており、「やさしいのかやさしくないのか」を
ジャッジすることがよくない。そもそもどんな行動や
振る舞いが人にやさしいものなのかがよくわからな
くなくなっている。

「昔と比べて、やさしさの形は
変わってきていると思う」

66.8%

「人の行動を「やさしくない」と
決めつけることもよくないと感じる」

61.1%

「どんな行動や振る舞いをすれば
人にやさしくできるのか、
よくわからないと感じることがある」

52.0%



現代人は、どんな
やさしさの課題を
抱えているのか？

30この課題仮説をたてて、調査を進めました。



やさしさ課題仮説

- 1. “常にやさしい”ことへの抵抗感**

やさしさが、その場のノリによっては空気を乱すものとして受け取られてしまうこと。例)時には人をいじったり、少し毒を吐いたりする会話ができないと面白みのない人間と見なされてしまうなど
- 2. 選択的やさしさ(やさしさの不平等化)**

忙しさ・ストレス・心のキャパの問題で、やさしさを発揮するシーンや相手を意図的に選んでしまうこと。例)本当はみんなにやさしくしたいけど、余裕がない時や苦手な人には冷たくしてしまうなど
- 3. 実態のないやさしさ**

表面的な実態の伴わない「やさしさ」を演出・アピールすることで好感や利益を得ようとする。例)災害時などに「被災地の人を思うと胸が痛い」とSNSに載せるが、寄付やボランティアの行動はしないなど
- 4. やさしさ搾取**

やさしくすることで相手が依存的になったり、やさしくされることが当たり前かのように搾取されたりすること。例)SNSでの「誤発注SOS投稿」問題。誤発注を装ったり、誇張したりすることで、注目を集めようとする意図があるケースなど
- 5. やさしさのフィルターバブル現象**

同じ価値観の人々とだけ交流し、やさしさについても知らず知らず偏った考え方をしてしまうこと。例)ボランティアに関するコミュニティで、特定の奉仕活動や貢献行動を支持する人々だけが集まり、異なる考え方を提案する人々を無視してしまうなど
※フィルターバブル現象とは、インターネット上で自分の興味や信念に合った情報だけが表示されることで、異なる意見や情報に触れる機会が減少する現象です
- 6. やさしさへの無関心**

SNSなどで普段から差しさわりのないやさしい言葉を多くかけられるので、やさしさに対して無関心になってきていること。例)SNSでの励ましのメッセージに対して無関心になるなど
- 7. 関係を気にして本音を言えない**

相手との関係性を気にするあまり、本当に気付いたことや相手のためを思ったことが言えず、カドが立たないようにふるまうこと。例)おかしいと感じたことで相手のことを注意しようと思ったが、関係性が崩れてしまうと思言えなかったなど
- 8. 余裕がなくやさしさを受け入れられない**

心の余裕がないために、相手のやさしさ・好意を素直に受け取れないこと。例)自分が忙しいときに、家族がかわりに洗濯物をたたんでくれたが、普段と違うたたみ方をされていたことで、感謝よりも先に違うことを指摘してしまうなど
- 9. クール型(刺激・リスク回避)のやさしさ**

コミュニケーションにおいて、できるだけ感情を出さないようにしてしまうこと。例)指摘され涙を流すと大ごとになってしまうため、感情をできるだけ出さないようにしてトラブルのリスクを回避するなど
- 10. 「デジタル社会」におけるやさしさ問題(誤解や意図とは違う受けとられ方)**

オンライン上、特にSNSでは表情や声色といった非言語情報が伝わりづらく、「やさしさ」が本音なのか演出なのか見極めにくい。また、短い文章で「やさしさ」を示す必要があるため、誤解が生じやすいこと、意図とは違った受け止め方をされてしまうこと。例)「頑張ってるね」と言ったつもりが、「頑張れと言うのはプレッシャーだ」と受け取られた。やさしい言葉をかけたつもりが、逆に傷つけてしまったなど

やさしさ課題仮説

11.

「デジタル社会」におけるやさしさ問題(人の温かみの減少)

AIの自動音声やチャットボットによるコールセンターなどが普及し、人間の温かみのある「やさしさ」が減っていると感じる事。例)企業の問い合わせ窓口がAI対応になり、冷たい印象を受けるなど

12.

「やさしさの線引き」の難しさ

「やさしさ」と「甘やかし」の境界線があいまいになり、どこまで配慮すべきかが難しいこと。例)子どもの教育で「叱ること」が必要か、それとも「やさしく見守るべき」かを迷うときなど

13.

やさしさの格差

富裕層向けのサービスでは「高品質なやさしさ」が提供されるが、低所得層には十分なサポートが届かないこと。例)高級ホテルや高級レストランでは手厚いサービスが受けられるが、安価な施設では最低限の対応しかないなど

14.

やさしさを相手に受け取ってもらいづらくなっている

価値観の多様化や、受け取り手の余裕のなさ、(本来は口出ししなくていいはずの)第三者からのやさしさの否定などによって、発揮されたやさしさが受け取られないシーンが増加していること。例)失恋した友人に対し「元気出して、次があるよ」と励ましたが、失恋した友人は「今はそんな言葉を聞きたくない」と感じ、励ましの言葉が逆に傷つけてしまうなど

15.

カスタマイズが必要なやさしさの難しさ

個人や個性に合わせたやさしさでないと、やさしさにならない難しさのこと。例)同僚がプロジェクトで素晴らしい成果を上げた時に、「〇〇さん頑張ったね」と言うのではなく、「あなたの分析力が本当に役立ったよ、ありがとう」と具体的に感謝を伝える。しかし、実際には、忙しい職場では個々の貢献を細かく認識する時間が取れず、一般的な褒め言葉で済ませてしまうことが多い。

16.

やさしさのネタバレ

SNSの普及により、やさしさを発揮した行動が共有されていく中で、「やさしいって思われたいからでしょ」などと捉えられ、「ネタバレ」していることでやりづらくなっていること。例)体調を崩している人に、SNSで「お大事に」とコメントしたかったが、「その声掛けがあざとい」と思われそうで、ためらってしまうことなど

17.

他人への警戒によるやさしさの難しさ

他人を警戒したくなるような出来事をニュースでも多く見聞きする中で、人との距離が広がり、やさしさを発揮しづらくなっていること。例)道で座り込んでいる知らない人を見かけて、心配で声をかけたかったが、かえって事件やトラブルに巻き込まれてしまう懸念が頭をよぎり、声をかけられないことなど

18.

やさしさのハラスメントリスク

様々なハラスメントの懸念があるため、やさしさを発揮した行動をわざわざ取ることのハードルが上がっていること。例)仕事で忙しくしている部下に対して、上司が思いやって仕事の量を減らしたら、「成長機会を奪うホワイトハラスメントだ」と否定されて、どうしたらいいかわからないことなど

19.

人の善意が悪用されることへの警戒心

善意を悪用した出来事をSNSやニュースで見ることが増え、やさしさへの警戒心が高まっていること。例)同僚が親切に手助けを申し出るが、過去にその親切が悪用された経験があるため、申し出を警戒して断るなど

20.

やさしさが損につながる世の中

自分の利益を優先して主張する人がどんどん得をしていて、周囲のことを優先的に考えることが損であるかのように感じる事。例)同僚が自分の成果をアピールし、昇進や評価を得る一方で、他の同僚を助けるGiverは評価されず、損をしていると感じるなど

やさしさ課題仮説

21.

やさしさのための余裕がない

経済的にも、精神的にも、社会的にも余裕のない中で、やさしくしようと思うほどの余力がないこと。例) 社会的なストレスや個人的な問題で精神的に余裕がないため、友人が悩んでいる時に励ましの言葉をかけたいと思っても、その余力がないなど

22.

世の中への不満によるやさしさの否定

社会や世の中が変わるべきと思う人が増え、他のやさしさ行動を「否定したくなること」が増えていること。例) 職場の環境や制度に不満を持つ社員が増え、他の社員が示すやさしさ行動を「現状維持のための偽善」として否定したくなるなど

23.

人よりやさしいかもしれないテクノロジー

いつもやさしくしてくれるAIやロボットなどの存在によって、そうではない人間のやさしくなさが際立つようになること。例) AIチャットボットが24時間いつでも相談に乗ってくれるため、友人が忙しくて対応できない時に「やさしさが足りない」と感じられ、友人が悪目立ちするなど

24.

やさしくしないといけない対象が増えた

周りの人だけでなく、社会にも環境にも未来にもやさしくすることを求められる時代で、そんなにたくさんの対象へのやさしさを考えていられないということ。例) 環境に配慮した行動を求められる一方で、会社の利益や個人の利便性も考えなければならず、すべての対象にやさしくすることが難しいなど

25.

人との接点の減少によるやさしさ機会の減少

"個"で完結することが増えて、人との接点が減ったことにより、やさしさ行動の総量も減っていること。例) SNSやオンラインコミュニケーションが主流となり、直接会う機会が減ることで、友人同士のやさしさ行動(例えば、肩を貸すや悩みを聞く)が減少するなど

26.

やさしさの関心が追いつかない時代

日々目に触れる情報が、次から次へと目まぐるしく変わっていて、世界の悲惨なニュースを見ても、痛みを想像しきる前にまた次のニュースが飛び込んで上塗りされるような世の中のこと。例) ニュースフィードが絶え間なく更新されるため、同僚が世界の悲惨なニュースを共有しても、その痛みを感じる前に次のニュースが飛び込んできてしまい、共感する時間がないなど

27.

やさしさの「敏感消費時代」

気を使いすぎる・共感しすぎるなど、やさしさが「自己消耗」になっていること。例) 他者への共感や思いやりが過度になることで、精神的な疲労/ストレスが蓄積されるなど

28.

消費期限が短い「やさしさ生もの時代」

「その瞬間」に注目される現代は、「スピード感のあるやさしさ」にしか反応してもらえない/その瞬間だけで「やさしさ」を判定されること。例) 数秒を切り取った動画がSNSで拡散され、批判されるなど

29.

「おせっかい」と「やさしさ」の境界線

情熱型の“まっすぐなやさしさ”が、現代では押しつけやハラスメントと受け取られることがあるという難しさのこと。例) 「応援したかった」「放っておけなかった」という思いが、「強制された」「価値観を押しつけられた」とすれ違うケースもなど

30.

察して欲しいという社会のやさしさ圧力

“察して気づいてくれるのが本当のやさしさ”という空気感が広がり、察しきれなかったときに「配慮が足りない」と責められることもある難しさのこと。例) 同僚が忙しく、疲れている様子を見て気づかずに追加の仕事を頼んでしまい、結果的に配慮が足りないと感じられてしまうなど

やさしさを発揮する

余裕もなければ、

ちょうどいいやさしさが
わからなくなっている。

「関係を気にして本音を言えない」「やさしさの線引きの難しさ」など、
相手との関係性において、ちょうどいいやさしさがわからない。
余裕がなく、やさしさを受け入れられないし、受け取ってもらいづらい。

共感度

71.1%

「関係を気にして本音を言えない」

61.7%

「やさしさを相手に
受け取ってもらい
づらくなっている」

71.0%

「『やさしさの線引き』の難しさ」

52.2%

「余裕がなくやさしさを
受け入れられない」

60.8%

「デジタル社会におけるやさしい問題」
(誤解や意図とは違う受け取られ方)

59.1%

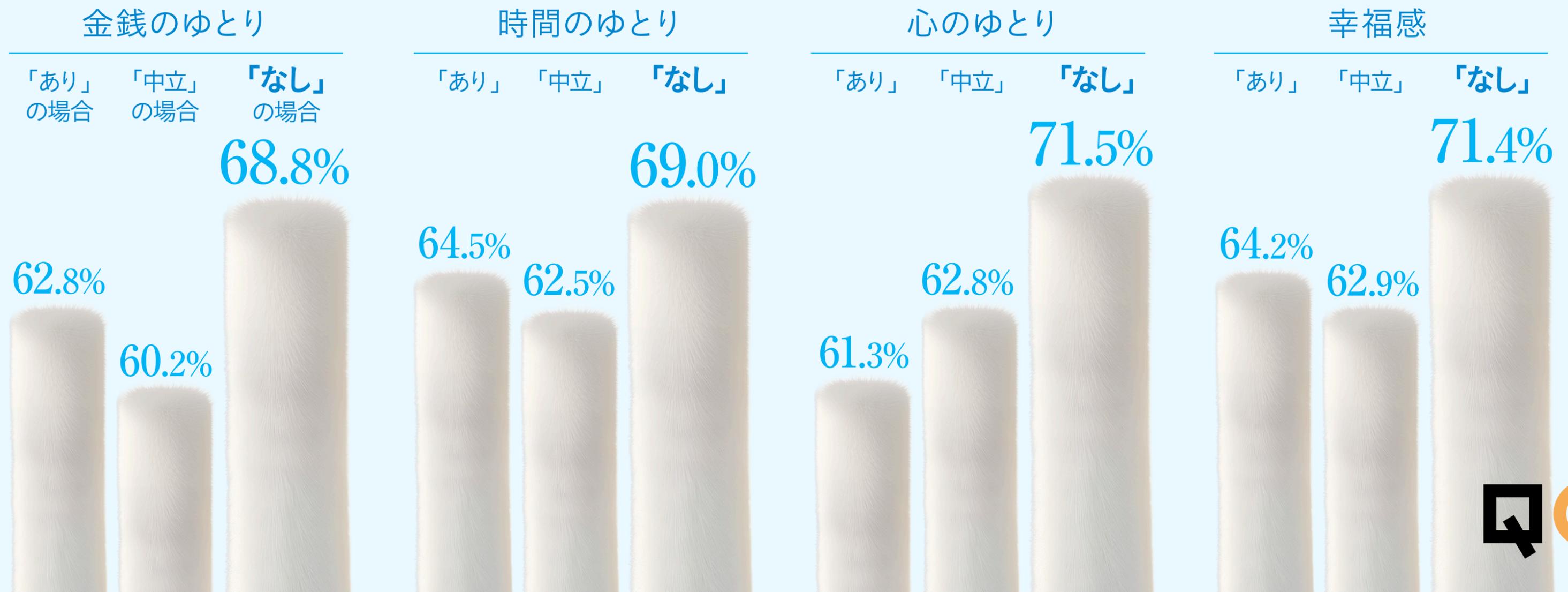
「選択的やさしさ
(やさしさの不平等化)」



人にやさしくするのも、やさしさを受け取るのも 自分の生活や心にゆとりが必要。

金銭、時間、心のゆとりがない人や、生活に幸福感を感じていない人ほど、人にやさしくすることが難しくなっていると回答。

「今の世の中は、人にやさしくすることが、難しくなっていると感じる」と答えた割合



人との距離が遠く、人の温かみを感じにくいデジタル社会。
そんな社会が“やさしさの難しさ”を加速させる。

65.3%

「消費期限が短い
『やさしさ生もの時代』」

70.5%

「やさしさの
ハラスメントリスク」

「今の時代ならではの」
と感じる割合

75.5%

「デジタル社会におけるやさしい問題
(人の温かみの減少)」

72.8%

「人との接点の減少による
やさしさ機会の減少」

61.3%

「やさしさへの無関心」

69.5%

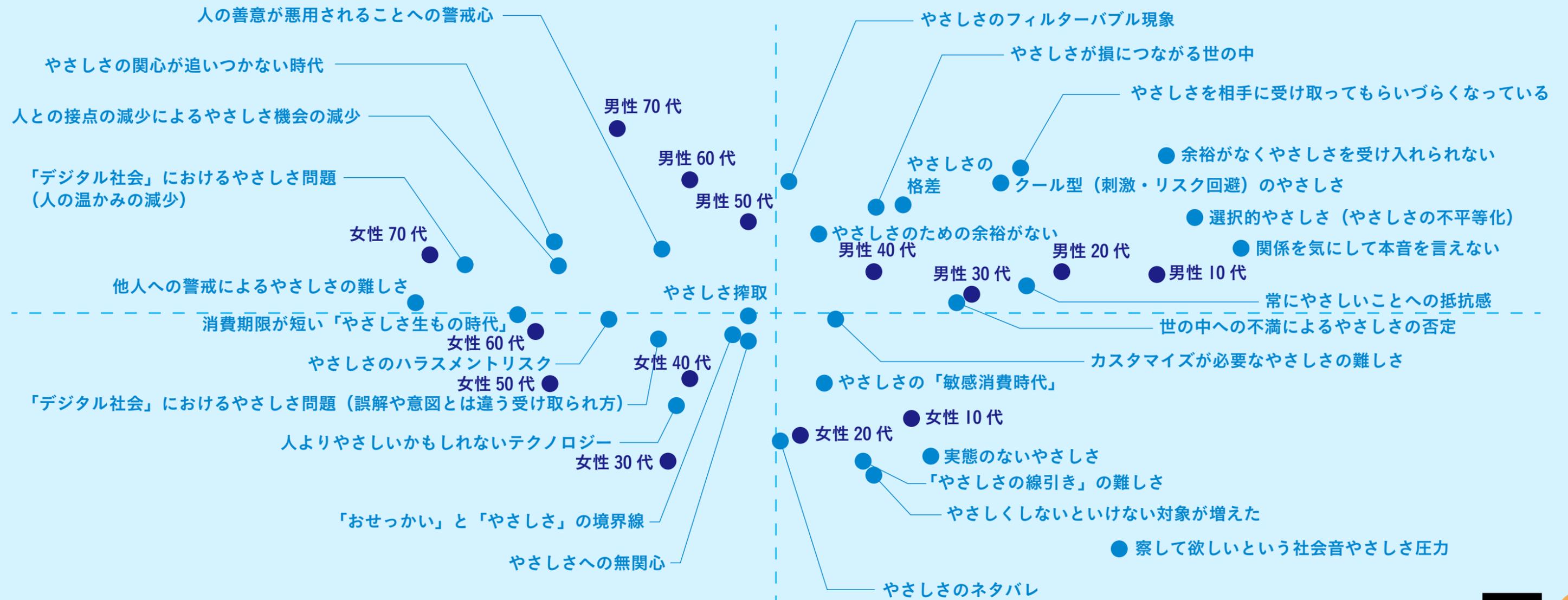
「デジタル社会におけるやさしい問題
(誤解や意図とは違う受け取られ方)」

68.1%

「人よりやさしいかもしれない
テクノロジー」



“やさしさの難しさ”は性別や世代で、 すこしずつ中身が異なる。



“やさしさの難しさ”は性別や世代で、 すこしずつ中身が異なる。



詳しくは漫画「やさむず」で——

<https://qo-dojo.com/yasamuzu>



見えてきたのは、
“やさしさの
ジェネレーション
ギャップ”

やさしさの定義は曖昧で、
なにをやさしいと感じるかは、
かなり時代背景に左右される。
今回の調査で見えてきたのは世代によって
やさしさが異なるという事実でした。



シニア層は “現代的なやさしさ”への 戸惑いが強い。

シニア層ほど、
人のやさしさが退化していると感じている。

38.7%
シニア層

「人のやさしさが
退化していると感じる」

30.1%
女性ミドル層

28.2%
男性 若年～ミドル層

23.4%
女性若年層

コンピュータが発達してAIを活用することが当たり前になって、人の言葉で気持ちを伝える術が減ってきている。これは「やさしさの退化」だと思う。

70歳男性

コミュニティの崩壊によって社会も希薄になってしまいその不足をテクノロジーで代替したため便利ではあるが人間らしさのない社会に変質している。

56歳男性

コンピュータ、AIの発達で社会は便利にはなったと思うが、人が携わっていない場面では「やさしさ」は感じられない

62歳男性



やさしさは、足し算から引き算へ。

シニアは「人に喜ばれることをする」のがやさしさなのに対し、他の世代は「人が嫌がることをしない」のがやさしさ。

	女性若年層	女性ミドル層	男性 若年～ミドル層	シニア層
「メールの返信をする時、相手に失礼にならないよう、つい時間をかけて書いている」	84.4%	85.9%	77.0%	79.1%
「人と意見が食い違くと『そうだよね!そういうこともあるよね!』とまず共感してから自分の話をする」	82.3%	80.3%	71.7%	69.8%
「人が何かを話している時、自分が知っている話でも、驚いて聞くようにする」	80.2%	73.9%	65.3%	56.8%
「誰かが間違っただけをやってしまった時、『ごめん、私の説明が足りなかった』と言う」	77.1%	75.6%	72.0%	63.9%
「エレベーターで、『何階ですか?』と聞いて、ボタンを押してあげる」	53.8%	75.0%	60.4%	79.0%
「集合場所を伝える時、駅の一番近い出口や、そこまでの交通手段まで教えてあげる」	51.2%	56.4%	54.6%	66.6%
「スポーツで負けているチームの方を つつい応援したくなってしまう」	52.5%	49.0%	49.1%	57.1%



「やさしさ」は人から人につながられて巡って行く。

やさしくしたい。やさしくされたい。と思うのと同じくらい「やさしくされたいから、やさしくしたい」気持ち強い。

「1週間以内にやさしさを意識したこと」とは？

「やさしくしよう・やさしくしたいと思ったこと」

「誰かからやさしくしてもらえたこと」

「やさしくしてもらった結果としてやさしくしようと思ったこと」

女性若年層

86.1%

86.0%

83.2%

女性ミドル層

81.9%

77.7%

77.2%

男性 若年～ミドル層

76.0%

70.3%

69.4%

シニア層

73.5%

62.6%

64.8%



Conclusion

循環する人への思いやりを軸に、
やさしさは1.0から2.0へ。

やさしさ1.0

人に「喜ばれることをする」
画一的なやさしさ



やさしさ2.0

人に「嫌がることをしない」煩雑
&多様化するやさしさ

「やさしくするのも、やさしさを受け取るのも難しい」その背景には、
やさしさ1.0とやさしさ2.0のすれ違いも密接にかかわっている。
そんなやさしさのこれからを、第二弾では考えていく。

