

# 消費者行動を読み解く

## — 行動経済学の視点から —

特集

1

## 暮らしの中の行動経済学

友野 典男 Tomono Norio 明治大学情報コミュニケーション学部教授

2014年より現職。専門は行動経済学、ミクロ経済学。著書『行動経済学—経済は「感情」で動いている』（光文社新書、2006年）、『感情と勘定の経済学』（潮出版社、2016年）。



### 行動経済学とは



行動経済学は、標準的な経済学とは異なり、人は判断や選択をするに際し合理的であるという前提を否定することから出発します。さらに人は自分の経済的利益ばかり追求するわけではないし、意志の力も限られているというように考えます。標準的経済学が仮想（フィクション）としての人間観を持つのに対し、行動経済学は実像（リアル）としての人間観を持ち、人間を等身大でとらえようとするものです。

こういった前提から経済行動をとらえ、人はどんな判断や選択をするのか、お金はどんな役割や力を持つのか、CMや口コミ、ランキングの役割は何かなど、身近ではあるが標準的経済学ではきちんと説明できない現象について考察します。さらにその結果、市場や取引がどうなるのか、社会における協力や信頼の重要性、幸福とは何かについて検討し、信頼できる幸福な社会を実現するための政策はどうあるべきかといった、極めて広いテーマが研究対象です。

### 限定合理性



行動経済学は、人間は完全に合理的であるということを否定します。とはいえ、人間はデータ

ラメな行動をすとかサイコロを振ってランダムに選択するといったように完全に非合理的なわけではありません。ある程度の合理性を持つが限界があるという実際の人間の姿を考えます。これを**限定合理性**といいます。言い換えれば、人が合理性から外れるパターンには一定の傾向があり、こういった傾向があるのか、それが意思決定に与える影響はどのようなものなのかを明らかにすることから始まります。

### 二重プロセス理論



私たちが物事を判断し、何かを決定するときには、直感的にすることもあれば、よく考えてすることもあります。このように人間の判断や決定は感情と理性という脳内の2つのシステムで担われていることが分かっています。感情と理性の対立というテーマは、ギリシャ時代から論じられていましたが、最近の心理学や脳科学の発展によって、このテーマはより深く解明されてきました。

2つのシステムは、それぞれシステム1とシステム2と名付けられています。システム1は直感や感情のことであり、反射システムと呼ばれることもあります。システム1は、無意識のうちに自動的に発動し、素早く、労力をかけず

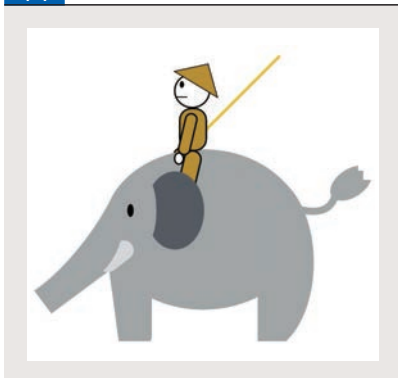
に判断を下し、同時並行で複数の作業をこなすことができます。これに対してシステム2は、思考システムと呼ばれることもあり、思考・熟慮を担当します。システム2は、意識的に起動する必要があり、時間がかかり、労力やエネルギーを要します。システム1は常に働いていて、スイッチを切ることはできないのですが、システム2は、怠け者であり、なかなか起動しないし、起動しても長続きしないという特徴を持っています。「感じる」ことは誰でもいつでもできますが、「考える」ことは、少々手間がかかることなのです。

このようなシステム1とシステム2の関係は、行動経済学者がよくするように、「象」と「象使い」になぞらえると分かりやすいと思います。図のように、システム1は「象」であり、システム2は「象使い」です。象は象の都合や事情で行動することがよくあるので、象使いは象を自分の都合に合わせてコントロールしようとしていますが、なかなかうまくいきません。象は大きく力が強いので、いったん暴走すると歯止めが効かないこともあります。象使いが疲れていたり集中できなかったりするときや、どうしたらよいか分からないときにも、象のコントロールに失敗してしまいます。理性的なシステム2が感情的なシステム1を支配できるとは限らないということです。

システム1は素早く判断して、直ちに行動の指針を与えることができるという長所を持って

います。システム2が時間をかけて結論を出していたのでは間に合わないような切迫した状況において、システム1は極めて有能です。

図 「象」と「象使い」



(著者作成)

例えば、ヘビのようなモノを見たら怖いと思い、すぐ逃げるといふ決断をさせるのは、システム1の働きです。このとき、本当にヘビだろうか、毒はあるのかないのかなどとシステム2が判断するまで逃げずにいたら、噛まれて致命傷を負うかも知れません。それがたとえヘビでなかったとしても、とりあえず逃げるのが得策であり、その行動を引き起こすのがシステム1なのです。つまり、考えなくても行動を起こさせるのです。

## 2つのシステムの弱点



生活上のたいてい意思決定では、システム1で十分です。日常の買い物や世間話なら、いちいちシステム2による熟慮を経なくても、システム1の直感的な素早い判断で十分に用が足りる。しかし、重要な決定の場合には、よく考えて決定する、すなわちシステム2を起動させることが必要となります。

システム1は素早く結論を出せるという長所を持つ半面、間違いを犯しやすいし、バイアス(偏り)がかかった判断をしやすいという弱点もあります。直感的な判断だけに頼ると間違いが生じる可能性があるわけです。そしてシステム2には、システム1の判断・決定をモニターして、それを受け入れてゴーサインを出したり、逆にシステム1の判断や決定を覆すという役割もあります。自己規制(セルフコントロール)もシステム2の重要な役割です。しかしシステム2は怠け者のため、しばしば、適切なモニターやセルフコントロールに失敗します。

特に、時間的制約(タイムプレッシャー)があると、システム1の判断をシステム2が修正できないために間違いが起こりやすいのです。次の問題に3秒で答えてみてください。

5人で穴を5個掘るのに5時間かかります。では、100人で穴を100個掘るのに必要な時間はどれくらいでしょうか？

なんとなく、100時間必要とってしまいま

せんでしたか。最初に、5-5-5と続けば、次も100-100-100となると思いたくなります。もちろん少し考えれば間違いと気づくのですが、たった3秒で答えなさいといわれると、直感的に100時間という答えが頭に浮かびますが、それが正しいかどうかをシステム2で検討する時間がないので、間違ってしまうのです。この他にも、知識不足や考えることが苦手といった理由で、システム2がシステム1の誤った判断を修正できないことがよくあります。

## 損失回避性



システム1はバイアスを生じさせやすいという欠点を持っています。これを認知バイアスや判断バイアスといいます。バイアスは多数あり、極端に言えば、人の認知や判断はたいていバイアスがかかっているといえるでしょう。

バイアスの1つに、**損失回避性**という、ほぼすべての人が持っている傾向があります。損失回避性とは、何かを得ることよりも、それを失うことに対する心理的な拒否感が強いことをいいます。例えば、10,000円もらえるのと10,000円払わなければならない確率が半々というくじがあるとすると、多くの人はそのくじを選ぶのを拒否します。10,000円という金額は同じであっても、それを得る場合と失う場合とでは、失うほうがはるかに重く感じられるからです。では、失う金額が10,000円であるとき、得られる金額がどのくらいであれば、くじを選ぶのでしょうか。実験研究によると、20,000円から25,000円くらいです。つまり、失う金額がもたらす「痛み」は、同一の金額から得られる満足より2倍~2.5倍の重みがあることになります。

人類は、<sup>さかのぼ</sup>遡ること数万年から数十万年もの間、食料や物が不足する環境で生きてきました。そのような環境では、獲得した食料を失うことは、生命を直接危険にさらしかねません。食料をより多く得ても貯蔵はできないし、他人に取られてしまうかもしれないので、より多く獲得する

より、あるものを失わないほうがはるかに重要です。そのため損失を避ける傾向は我々の心に染みついています。物があふれ、余分な物をため込み、食料まで惜しげもなく捨てるようになった現代の生活からは想像できないのですが、そんなムダが許されるようになったのはごく最近のことなのです。言い換えれば、損失回避性は「本能」として我々の脳や心に刻み込まれていて、システム1は「損を避ける」と命じるのです。

私たちは決まり切った同じことをすることがよくあります。同じ店で同じものを食べ、同じ通勤ルートを使い、同じ人と話します。インターネット回線やスマートフォンのプランをいったん契約したら、同じプランを続けたり、仕事や趣味でも大きな変化はしないし、望みません。それが一番気に入ったものだからという理由もあるでしょうが、実際は慣れ親しんだものから離れられないのです。私たちは変化を好まず今のままでよいと考えがちになります。

現在の状態から脱却して新しい状態に移ることは、リスクとコストが伴います。いつもの店ではなくて新しい店で食事するには、おいしくないかもしれないというリスクがあります。このリスクやコストは損失回避性によって過大評価しがちですし、現在の状態を失うことを損失ととらえがちです。ここでも損失回避性が働き、結局、変化しない、すなわち現状のままであるほうを選ぶことになります。このように現状維持を肯定したり、保守的になってしまう(現状維持バイアス)のも損失回避性が原因です。

## サンクコスト効果



損失回避性は選択行動に大きな影響を及ぼし、さらに別のバイアスを生むことがあります。**サンクコスト効果**という現象を考えてみましょう。サンクコストとは、既に費やしてしまって、もう回収不可能なコストのことです。コストには金銭ばかりでなく、時間や労力も含まれます。合理的であるためには、サンクコストを無視し

て選択を行うことが必要なのですが、もう取り戻せない sunk cost にとらわれてしまって合理的選択ができないのが、sunk cost 効果なのです。例えば、バイキング料理でついつい食べ過ぎてしまうことはないでしょうか。バイキングに3,000円支払ってしまったら、もうこのコストは戻ってきません。そこで、合理的な選択は、この3,000円のこと忘れて、どれだけ食べればよいのかだけを判断して食べることです。カロリー摂取量を気にしていたり、ダイエット中だったりしたら、そこそこで止めればよいのに、つい食べ過ぎてしまうこともあります。元を取らないのは「損失」だと判断して、損失回避性が強く働くからなのです。

### 衝動買いと支払い



成熟した資本主義社会では、必需品は十分足りています。そこで企業は必ずしも必要ではないものを、あの手この手で売り込もうとします。よくある売り込み方法はシステム1に訴えることです。私たちは希少品、限定品、タイムセールなどの目先の誘惑に弱く、買っておかないと損だと思ってしまうこともあります。ポイントが少し貯まると放棄するのがもったいなくなって、それほど高く評価しているわけでもないのに同じ店に通ってしまうこともあります。

また、お金を払うことには痛みが伴います。自分の持っているお金を手放すことは、一種の損失ですから、損失回避性により、支払いには痛みが伴うのです。しかし、現金の支払いに比べて、クレジットカードや電子マネー、後払いなどの方法は、はるかに痛みを感じず、つい余分なものを買ってしまふことになります。売る側は、いかに現金を使わせないで買わせるかをあの手この手で導入しています。

このようにシステム1に訴えて売り込む方法は多々あります。他にも私たちの日常の意思決

定にはさまざまなバイアスがかかります。これに対処するためには、感情と上手につき合うことが必要です。それにはシステム2を十分に働かせて、本当に必要なのか、今買うべきなのかをきちんと検討しなければなりません。

### システム2の働かせ方



では、どうしたらよいのでしょうか。残念ながら決定的なよい方法はありません。行動経済学の創始者でノーベル経済学賞を受賞した、バイアス研究の第一人者のダニエル・カーネマンですら、バイアスから逃れるのはなかなか難しいと言っています。それでも軽くする方法があります。いくつか挙げてみましょう。

第一に、「バイアスは誰にでもある普通のことだ」と考えることです。自分がバイアスを持っているからといって知的に劣っているのでもなく、恥ずかしいことでもありません。バイアスは誰にでもあり、自分だけ特別なわけではないと思うことです。

第二に、どんなバイアスがあるのかを知っておくことです。ここでは損失回避性しか取り上げませんでしたが、どんなバイアスがあり、どんな間違っただ判断をしやすいのかを知っておくことは、バイアスを防ぐための重要な一歩です。

第三に、外部者や第三者の意見を参考にすることです。人の判断には感情が極めて大きな影響を及ぼしています。しかし意思決定の当事者ではない第三者や外部者は、その点の感情の影響がまったくないか、小さくてすみます。そこで、第三者に判断の善し悪しを判定してもらえばよいのです。

第四に、判断から実行までの間に意識的に時間を置くことです。時間を置くことで、感情が薄まり、判断や決定を見直すことができます。

(参考) 拙著『感情と勘定の経済学』(潮出版社、2016年)、「損しない、ダメされない感情コントロール術 ―行動経済学が教える情に流されない理性の使い方」『文藝春秋SPECIAL』2017年夏号。