

だまされない消費者になるための心理学

有賀 敦紀 Ariga Atsunori 広島大学大学院人間社会科学研究所 准教授
イリノイ大学アーバナ・シャンペーン校客員研究員、立正大学専任講師・准教授を経て現職。専門は認知心理学、消費者心理学

人間の認識は、私たちが思っている以上に歪ゆがんでいます。ここでいう「歪み」とは、世界をそのままのかたちでとらえていないという意味です。もし「私は物事を正しく判断できるから、消費者被害とは無縁である」「たとえ詐欺の電話がかかってきたとしても私は大丈夫、だまされない」と認識している人がいたら、それもまた歪んでいる可能性が高いです。そして消費者被害において重要なことは、歪みそのものよりも、私たち自身がその歪みに気づいていないことです。

本稿では心理学、特に人間の認知行動の視点から、消費者が被害に至るまでのプロセス(の一部)を概説します。被害の背景にあると考えられる心理プロセスや認知バイアスを消費者自身が理解することは、近年多様化する被害の手口や年齢によらない、ある程度普遍的な対策になると思います。

動因と誘因

人間の行動は、基本的に動因と誘因に基づいています。動因とは欲求(内的状態)のことを指し、誘因とはその欲求を満たすような外的要因のことを指します。例えば、おなかがすいているときは「食べたい!」という動因が生まれ、ちょうど目の前に食べ物という誘因があれば、「食べる」という行動が起こります。でも、どんなにおなかがすいていても(動因があっても)、目の前に食べ物(誘因)が無ければ、当然「食べる」という行動は起きません。逆に、おなかがすいて

いないときに、どんなに美味しそうなごちそうが並んでいても、やはり「食べる」という行動は起きません。つまり、行動に対する動機づけは、動因と誘因がそろって初めて成立します。

これを消費者被害のケースに当てはめると、消費者はさまざまな動因を持っているといえます。例えば「お金が欲しい」「きれいになりたい」「友達が欲しい」などです。このような消費者に行動を起こさせるために必要なことは、誘因を与えることです。つまり「お金が欲しい」と思っている人にもうけ話を提案する、「きれいになりたい」と思っている人に美容サービス・機器を勧める、「友達が欲しい」と思っている人に「いい人」が近づく、などです。とても簡単ですね。つまり、だまそうとする人たちは消費者の動因に付け込んで、その動因が行動(契約や購買など)に結び付くように誘因を与えているわけです。

このような心理プロセスは、さまざまな認知バイアスの影響を受けると考えられます。以下では、その一部を紹介します。

ポジティブバイアス

人間の行動指針は、基本的にポジティブ側に傾斜しています(ポジティブバイアス)。つまり、人間は自身の期待に沿う(ポジティブな)情報に対しては注目しますが、期待に沿わない(ネガティブな)情報は無視します。例えば、消費者トラブルの過去の事例では「契約金が少々高額だけど、その後もうかるならいいと思って

契約した」「2年間は解約できないけど、美容効果があるならいいと思って購入した」などの体験談がよく紹介されます。このとき「契約金が少々高額」「2年間は解約できない」という情報は、消費者の契約・購入の意思決定にとって本来(かなり)ネガティブな情報であるはずですが、それにもかかわらず、これらの情報は無視あるいは過小評価されて、最終的に契約・購入に至ってしまうケースが少なからずあるようです。

ポジティブバイアスと年齢

ポジティブバイアスの起きやすさは、年齢によって異なることが報告されています。以前は、認知機能が低下した高齢者はポジティブバイアスが起きやすいとされてきましたが(Reed & Carstensen, 2012)、最近ではむしろ認知機能が保たれている高齢者ほどポジティブバイアスが起きやすいとされています(Kalenzaga et al., 2016)。行動に対するモチベーションが高い、いわゆる「元気な高齢者」ほどポジティブバイアスは起きやすいようです。

では若者はどうでしょうか。最近では若者もポジティブバイアスを示すことが報告されています(Barber et al., 2016)。実際、消費者庁のウェブサイトに掲載されている「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書」にも、「不審なメッセージに対して約7割の人が前向きに反応し、そのうち約4割の人が購入・契約する」という分析結果が報告されています。この背景にポジティブバイアスがあると考えられます。つまり、誘因の認識においては、情報のポジティブな側面が優先的に認識される傾向が強く、結果的に行動に結び付いているのでしょう。

2022年4月より成年年齢が18歳に引き下げられ、若者の消費者被害の増大が懸念されます。

被害を未然に防ぐためには、早い段階での適切な消費者教育が必要です。

後知恵バイアス

ここで、消費者被害の話からはちょっとそれますが、非常に興味深い研究がありますので紹介します。

2012年、ある川での鉄砲水によって、遊んでいた幼稚園児が死亡するという水難事故が発生しました。裁判の争点は、引率の幼稚園教諭が鉄砲水の予兆である川の濁りを事前に認識し、事故を回避することができたかどうかでした。検察側は事故前に撮影された川の写真は「濁って見える(すなわち、鉄砲水は予測可能であった)」と主張しましたが、弁護側は「濁って見えるのは後知恵バイアスである」と主張しました。

後知恵バイアスとは、物事の結末を知らされると、それが以前から予測可能であったと錯覚するバイアスのことです。つまり、弁護側は「検察側はここで鉄砲水が起きたという結末を知ったうえで川の写真を見ているから、川が濁って見えるだけである(すなわち、錯覚である)」と主張したわけです。弁護側は「結末を知らなければ川は濁って見えず、鉄砲水は予測不能であった」と主張するために、心理実験を行いました(Yama et al., 2021)。

実験では川の写真を学生参加者に見せて、川の濁りの程度を評価させました。このとき、半分の参加者には「実際に鉄砲水が起きた川」と結末を教えて評価させたのに対し、残りの半分には結末を教えず評価させました。その結果、同じ写真を評価したにもかかわらず、結末を伝えられた参加者は、伝えられていない参加者よりも川の濁りを強く評価しました。結果的に、弁護側の主張が支持されるかたちとなりました。

同様のことは、私たちの日常生活でも頻繁に起こっているといえます。例えば「何であるとき

ピッチャーを交代させなかったんだ、打たれるのが分かっていたのに」という居酒屋でよく聞かれるセリフも、典型的な後知恵バイアスですね。(打たれたという)結末を知った途端に、それが(打たれる)前から予測可能であったかのように錯覚するわけです。

事例紹介の危険性

私は、消費者被害の事例紹介においても、後知恵バイアスが生じていると考えています。事例紹介の場合、消費者は「既に起こった消費者被害」という結末を知ったうえでその事例に接するため「なぜ被害者は詐欺だと気づかなかったのか」「私だったらだまされない」と、あたかもその被害が簡単に予測可能であったかのように錯覚するおそれがあります。実際、事例を読んだ後に「何でこの人は簡単にだまされてしまったんだろう」と私も思うことがあります。このような後知恵バイアスが生じると、事例紹介は逆効果になりかねません。「私は大丈夫」と勘違いする(そして油断する)消費者をただ増やしてしまう可能性があります。

確かに、テレビや新聞、消費者教育などで事例を広く紹介することはメリットもあります。消費者は被害の経緯を知ることができ、同様の手口に備えることができるからです。しかし、そのメリットを生かすためには、後知恵バイアスがあることもセットで解説し、その危険性を伝える必要があります。

だまされない消費者になるために

人間の心理プロセスを考えると、動因を持った消費者が誘因に飛びつくのはしかたがないと思います。「お金が欲しい」と思っているときにもうけ話を提案されたら、誰でも魅力を感じて

飛びつきたくなるはずですよ(恥ずかしながら、私もそうでしょう)。このとき「だまされないために、お金が欲しいと思うのはやめましょう(すなわち、動因を捨てましょう)」と言われても実行するのは難しいでしょう。「お金が欲しい」「きれいになりたい」などの動因を持つことは決して悪いことではありません。また「そんな簡単にもうかる話なんてあるはずがない(すなわち、誘因を無視しましょう)」という注意喚起をよく耳にしますが、これだけでもあまり効果的とはいえないでしょう。なぜなら、人間に動因がある限り誘因は生まれるからです。そしてポジティブバイアスによって、その誘因はとても魅力的に映ります。心理プロセスや認知バイアスはある程度自動的なものであるため、残念ながら私たちはそれらを完全にコントロールすることができません。

だまされない消費者になるために、私は人間行動の背景にあるさまざまな心理プロセスや認知バイアスにあらがうのではなく、その存在を知ってほしいと思っています(残念ながら誌面の都合上、ここでは少ししか紹介できませんでしたが……)。人間には理性がありますから、動因と誘因がそろっても必ずしも動機づけのままに行動するわけではありません。これまで述べてきたような心理学の知識があれば、行動を起こす前にふと立ち止まって再考することができます。客観的に自分をみることができます。**自分が今置かれている環境をまずは疑うことも大切ですが、自分自身の認識を疑うことも同じように大切です。**

冒頭の繰り返しになりますが、私たちが思っている以上に人間の認識は歪んでいます。読者の皆さんの中には「そんなことは、言われなくても前から経験的に知っていた」と思う人もいるでしょう。でも、それも後知恵バイアスかもしれません。