行動インサイトを基にした消費者政策

慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究所

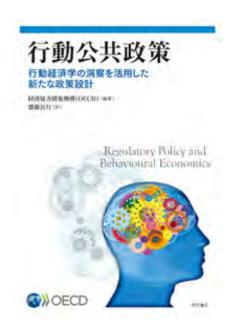
自己紹介

- 齋藤長行 博士 (メディアデザイン学)
 - 経済協力開発機構(OECD)科学技術産業局(STI)ポリシーアナリストを経て、 現在LINE株式会社公共政策室主任研究員、慶應義塾大学大学院メディア デザイン研究所リサーチャー
 - 環境省日本版ナッジ・ユニット 有識者
 - 鎌倉市 ナッジ政策アドバイザー
- 行動経済学、行動インサイト、ナッジ政策に関する研究に従事

行動経済学、行動インサイト、ナッジ政策に関する自著

『行動公共政策-行動経済学 の洞察を活用した新たな政策 設計』

経済協力開発機構(OECD)編著 齋藤 長行 訳 2016年9月出版



『世界の行動インサイト-公 共ナッジが導く政策実践』

経済協力開発機構(OECD)編著 齋藤 長行 監訳 濱田 久美子 訳 2017年6月出版



『環境ナッジの経済学-行動変容を促すインサイト』

経済協力開発機構(OECD)編著 齋藤 長行 監訳 濱田 久美子 訳 2019年6月出版(予定)



行動インサイトと公共政策

政府規制に対する社会環境の変化

- これまで、国家による政府規制の行使は、自国を統治するうえで重要 な役割を果たしてきた。
 - 外部不経済への対応
 - 情報の非対称性から生ずる不利益への対応
 - 経済活動の過程で発生しうるモラルハザードへの対応
- Dye(1995)
 - 政府規制は、国の最高権力機関が規制を行うことから、権威的であり、執行力が 絶対的になる(制度論モデル)。
 - 政府という厳格な政策執行機関によるコマンド&コントロール型の統治が行われてきた。
- 近年における社会環境の変化
 - 経済のグローバル化の進展
 - 情報通信環境の進展
 - 国民の価値観の多様化
 - 国民の権利意識の高まり

新しい公共政策の在り方

- 近年、政府規制を補うための新たな方策として、行動インサイトの適用に関心が国際的に高まっている。
- Thaler & Sunstein(2003)
 - 「リバタリアニズム」と「パターナリズム」の相反する社会統治理念を組み合わせた概念として**リバタリアン・パターナリズム**を提唱。
 - 「相対的に弱く、ソフトで、押しつけ的ではない形のパターナリズム」
 - 人々の「<u>選択の自由が妨げられているわけでも、選択肢が制限されているわけでも、選択が大</u>きな負担になる」ことなしに、政策目標を達成することを目指す。
- Oliver (2013)
 - 「公共政策の目的を達成するために、<u>人々の行動変容を生じさせる政策手段。</u>」
- Lunn (2014)
 - 「<u>規制を設けることなしに規制と同様の成果を得る方策</u>、すなわち同一の公共政策目的を達成するように設計された規制以外の代替的方法。」

ナッジ (Nudge)

- リバタリアン・パターナリズムによる政策理念を実行するための 方策として、人々の<u>行動変容を促す政策手法。</u>
- 「**肘でそっと突く**」という意味。
- ナッジにより、彼らが自ら社会として望まれる選択・行動がとれるように、そっと、さりげなく導く方策。

Nudge

• 選択アーキテクチャ

- 人々の行動の「選択を禁ずることも、経済的なインセンティヴを大きく変えることもなく、人々の行動を予測可能な形で変える選択アーキテクチャのあらゆる要素」のことを指す。(Thaler & Sunstein 2008)
- 「選択者の自由意思に全くあるいはほとんど影響を与えることなく、それでいて合理的な判断へと導くための制御、あるいは提案の仕組み。」

二重過程理論からみる人間の行動システムと政策アプローチ

違反さ

せない

- Stanovich(2005)
 - 言語や意識に依存した行動
 - 熟慮的処理モード
 - 直感や感情で行動
 - 自動的処理モード

- Evans(2008)
 - 二重過程理論
- Nisbett &Wilson(1977)
 - 人間は自動的処理モードを介して行動しても、熟慮的処理モードで行動したと錯誤。
- 鈴木(2013)
 - 「自らの意思や信念がその認知結果を生み出したかのように」解釈してしまう。
- 人間の行動の約95%が無意識の状況で行われており、意識的な行動はわずか5%足らずである(Zaltman, 2003)。

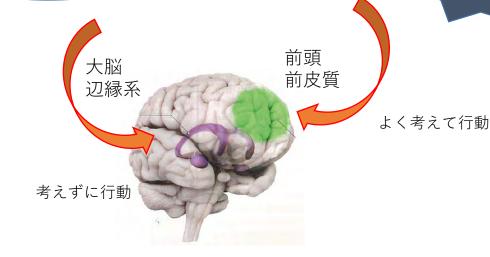
二重過程理論における各システムの行動要素

システム 1	システム2
無意識的	意識的
暗示的	明示的
自動的	制御的
努力は不要	努力が必要
反射的	時間を要する
広い許容範囲	狭い許容範囲
知覚的な意識	分析,熟慮
	,

行動インサイト政策

従来型規制

罰則を 与える



OECD(2017) があげる主な認知バイアスとデフォルトの位置づけ①

• プライミング効果:

• 宣伝など、先行して与えられた情報が、人々の意思決定や嗜好に影響を及ぼ すこと。

• 自信過剰:

• 例えば、自分の運転は平均よりも安全運転であると思い込んでしまうように、自分を過信してしまう傾向。

• 双曲線割引/近視眼:

• 遠い未来の価値を割り引いて評価し、目先の価値を選択してしまう傾向。

• 時間の不一致:

● 長期的な視点での意思決定と短期的な衝動との間に矛盾が生じてしまうこと。

• 公平性:

• 例えば、省エネ等の対応に関して、他の消費者と公平でありたいと考えてしまう傾向。

• 社会規範:

• 行動や意思決定が、所属する特定の社会やグループの価値観、行動、期待に影響されること。

OECD(2017) があげる主な認知バイアスとデフォルトの位置づけ②

• 選択肢/情報過多:

• 情報や選択肢が多すぎる場合、人は選択肢を無視したり、選択することを止めてしまう傾向。

• 授かり効果:

• 一度与えられたものや、得たものに対する価値が高まってしまう傾向。

• アンカーリング:

• アンカーとしてある一定値が提示されることで、その数値に近い選択をしてしまう 傾向。

• フレーミング:

• 例えば、手術で失敗する確率は10%と提示される場合と、成功する確率は90%と提示される場合等、情報の提示の仕方によって、人々の意思決定が歪められてしまうこと。

• デフォルトと現状維持効果:

- 1つの選択肢をデフォルトとして提示されることにより、その選択肢を選択してしまう傾向。
- また、一端選択したものが最適でないことを知りつつも、変更せずに現状維持して しまう傾向。

行動インサイトを適用する各国政府・国際機関





消費者保護 情報通信 教育問題 公衆衛生

環境問題 エネルギー

Souse:The University of cicago Booth School of Business HP

セーラー&サンスティーン

・リバタリアン・パターナリズム(Thaler & Sunstein, 2008)

人々の選択の自由を尊重しつつも、**家父長的な立場**から 政策が意図する方向に人々を導く。_

・ナッジ(Thaler & Sunstein, 2008)

「<u>選択を禁ずる</u>ことも、経済的な<u>インセンティ</u> <u>ヴを大きく変える</u>こともなく、人々の行動を

予測可能な形で変容させる。





United Kingdom The Behavioural Insights Team





Behavioural Insights & Public Policy



Joint Research Council, European Commission



United Nations UNCTAD



政策への行動インサイトの適用

行動経済学

実験心理学

認知科学

脳科学



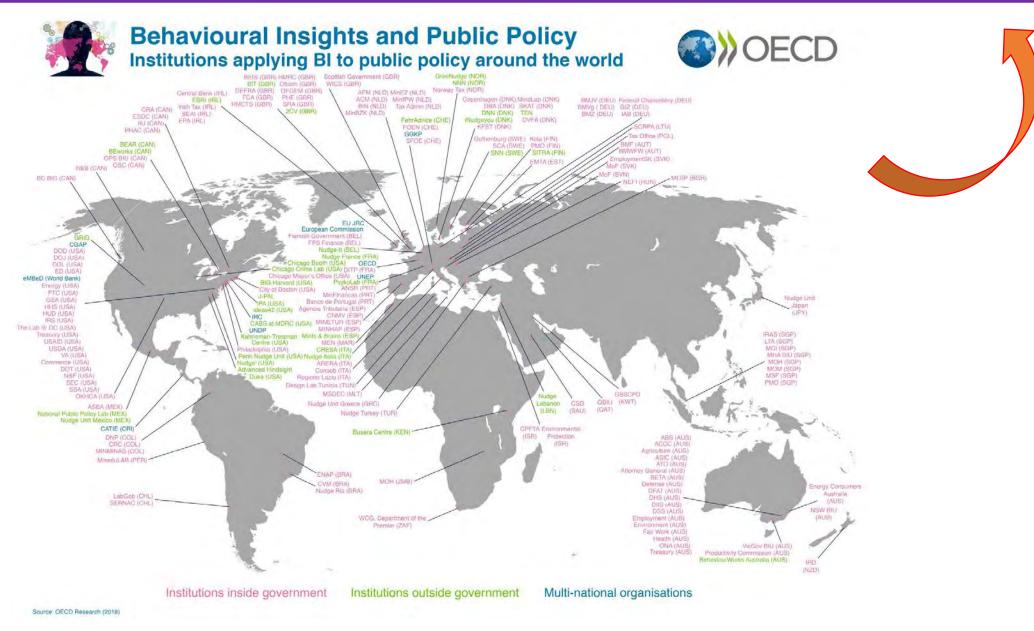
Mind, Society, and Behavior

THE WORLD BANK

THE SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES TEAM (SBST), US

社会心理学

国際的なナッジ政策の広まり 導入政府・自治体:202



出所:http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights.htm

ナッジ政策に関する政府・研究・実践機関

政府組織



The Behavioural Insights
Team (BIT), United Kingdom



THE SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES TEAM (SBST), US





Colombian Communications Regulation Commission



Behavioural Economics Team of the Australian Government (BETA)



Office of Communications (Ofcom)



日本版ナッジ・ユニット Behavioral Sciences Team (BEST)



METIナッジユニット METI Nudge Unit





Authority for Consumers & Markets (ACM)

大学組織



Behavioural Insights Group, Center for Public Leadership, Harvard Kennedy School, United States



Behavioural Economics in Action at Rotman, University of Toronto, Canada



Centre for Analysis of Risk and Regulation, London School of Economics, United Kingdom



Ideas42 (Harvard University)

ISSP
THE INITIATIVE FOR SCIENCE,
SOCIETY & POLICY

Initiative for Science, Society and Policy, Behavioural Science and Public Policy (BSPP) University of Southern Denmark and Roskilde University, Denmark

民間組織

The Behavioural Insights Team (BIT)

行動インサイトチーム(The Behavioural Insights Team: BIT) [英国]



- 英国内閣府、国立科学技術芸術国家基金(Nesta)が共同所有する社会目的企業
- ◆行動科学の研究と適用を専門に行う世界初の政府機関として、 英国政府内に設立
- 行動インサイトを英国政府の政策に適用して、EBPMの立場から政策の有効性を評価
- 行動科学、行動経済学の専門家が所属
- あらゆる政策領域を対象にしており、他の政府の省や機関と 共同で、具体的な政策アジェンダに関してプロジェクトに取り組んでいる
- ニューヨーク、シンガポール、シドニー、ウエリントンに支 局を開設

社会・行動科学チーム(Social and Behavior Sciences Team: SBST) [米国]

- 国家科学技術会議の下で大統領府に置かれたユニット
- 2015 年9 月15 日にオバマ大統領(当時)が公布した大統領令第13707 号、「行動科学の洞察を利用して、米国国民により質の高いサービスを提供する」を受けて創設
- ●既存の規制を行動インサイトを適用した政策アプローチに置き換えることが可能であるかを検証することを指示
- このアプローチが有効であると判断される政策課題には、 行動インサイトを適用することを勧告している

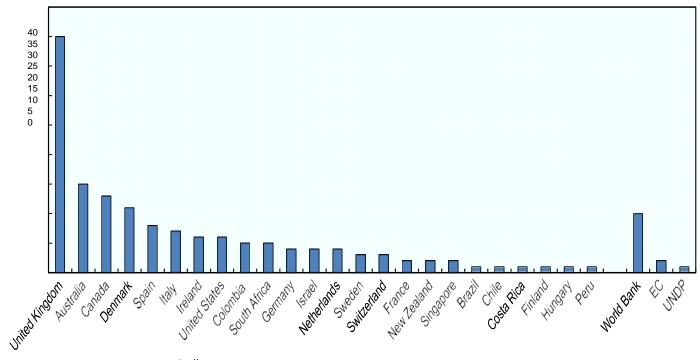
● トランプ政権移行後、SBSTの活動は凍結状態

OECDの調査から各国の導入状況をみる

行動インサイトを導入している国

- 216年にOECDが、加盟国、国際機関に対して実施した調査。
- OECDに加盟している23カ国および、欧州評議会(CE)、世界銀行 (WB)、国連開発計画(UNDP)からの回答。
- 導入事例:159件
- 英国の導入件数が群を抜いている。

事例研究の国別報告件数 事例研究の総数=159件

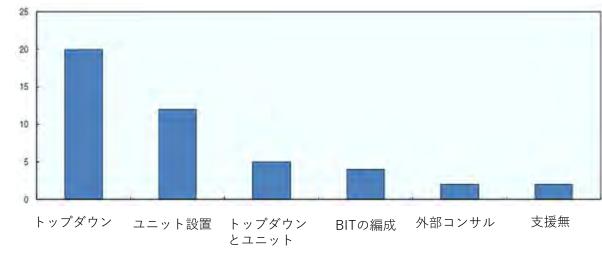


出典: OECD 2016 Behavioural Insights Case Study Survey Dataset

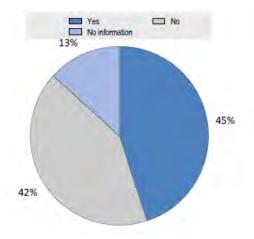
導入機関と人材

- 各国における行動インサイトの推進 機関
 - 支援を機関のトップ、上級管理者、大 臣による支援:20機関
 - 組織内のユニットや部門(経済分析や 経済統計):12機関
 - イノベーション推進局:5機関
 - 行動インサイトチーム:4機関
 - 外部からの支援:2機関
- 専門家人材
 - 組織内で行動上の問題に取り組むため に、特に心理学、社会科学、人類学、 経済学、神経科学の学位を有する専門 家を雇用:45%
 - 非常勤の専門家を雇用するか、コンサルタント業務ごとに外部の専門家と契約:42%

行動インサイトの利用を中心となって支援してきた組織 総回答数=60



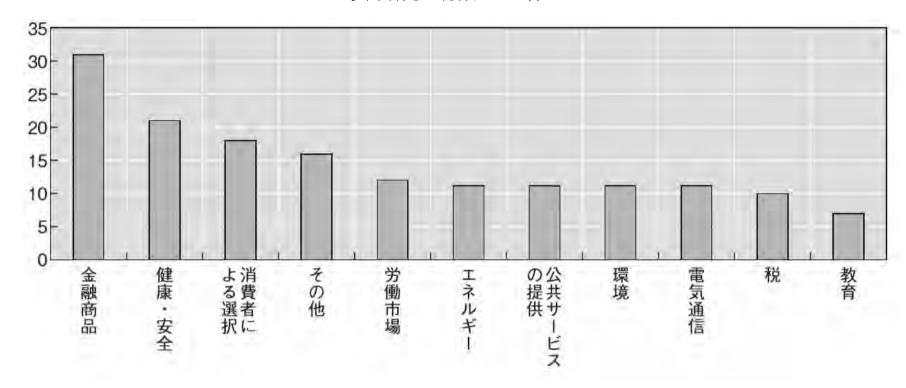
組織における行動科学専門家の雇用



出典: OECD 2016 Behavioural Insights Case Study Survey Dataset

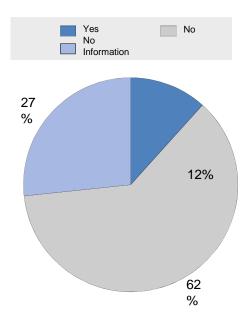
行動インサイトが適用された介入された政策分野

政策分野ごとに報告された事例研究の件数 事例研究の総数=159件



出典: OECD 2016 Behavioural Insights Case Study Survey Dataset

倫理的問題



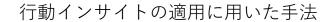
ナッジ対する倫理原則あり:

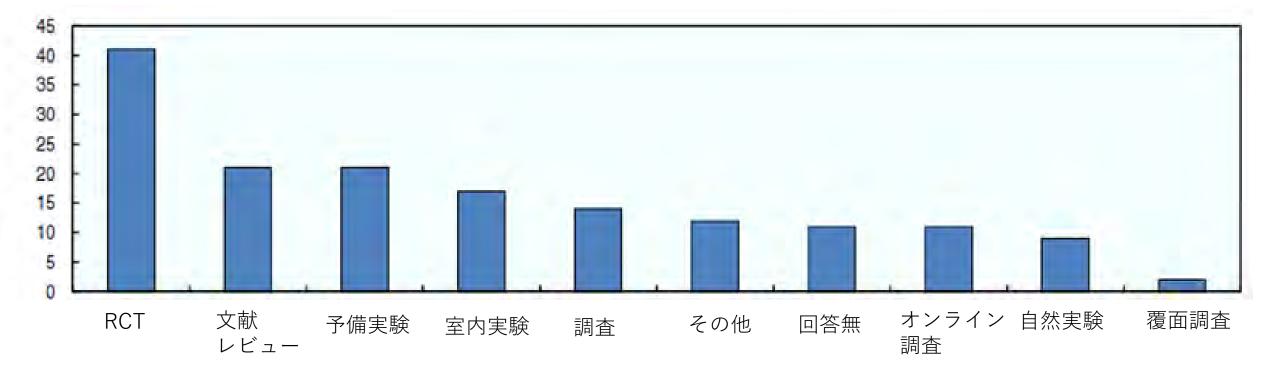
- ・オーストラリア政府人材サービス省
- ・カナダ雇用社会開発省
- ・オランダ内務王国政務省
- ・ニュージーランド内国歳入庁

出典: OECD Behavioural Insights Survey

導入手法

- 行動インサイトの適用としては、無作為化比較試験(RTC)が主 たる手法となっている
- 次に多い手法が、文献レビューとパイロットテストとなっている





出典: OECD 2016 Behavioural Insights Case Study Survey Dataset

行動インサイト適用政策事例

欧州諸国の臓器提供者数を増やすための厚生政策

• デフォルト

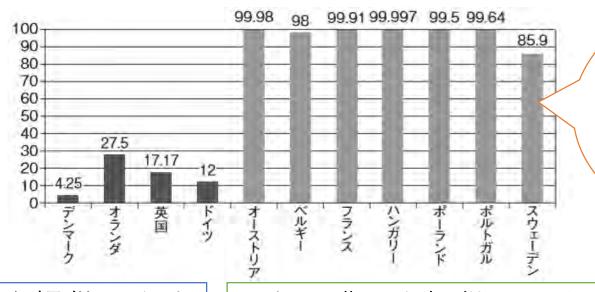
●選択してもらいたい選択肢を初期状態として提示する方法。

• オプトアウト方式

• 初期設定として表示された選択肢を選びたくないときに<u>チェックを外</u> <u>す方式</u>。

• オプトイン方式

● 選択したい<u>選択肢にチェックを入れる方式</u>。



人間は、 デフォルトに 促されてしま う。

□私は臓器を提供します。

☑私は臓器を提供します。

出所: Johnson, E. J. and D. Goldstein. (2003).

米国の電力消費量削減に向けた取組

Opower社の電力使用量明細

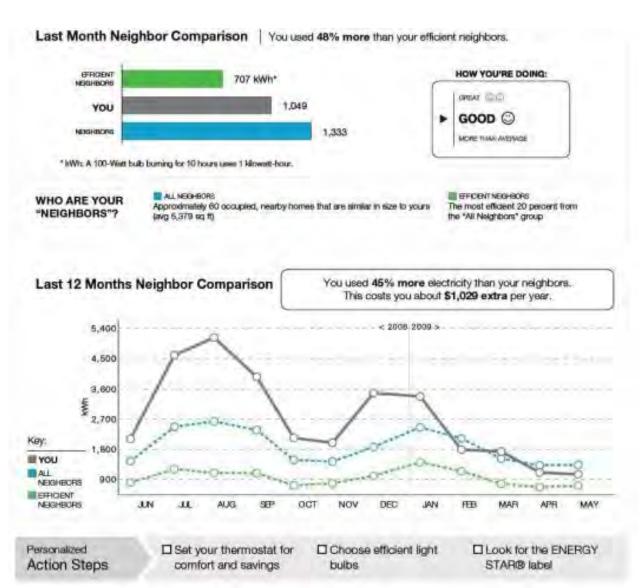
1:フィードバックの付与

2:社会規範意識の刺激

3:情動的情報の付与による



出所:日本オラクル(株)の取組について https://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai01/mat03.pdf

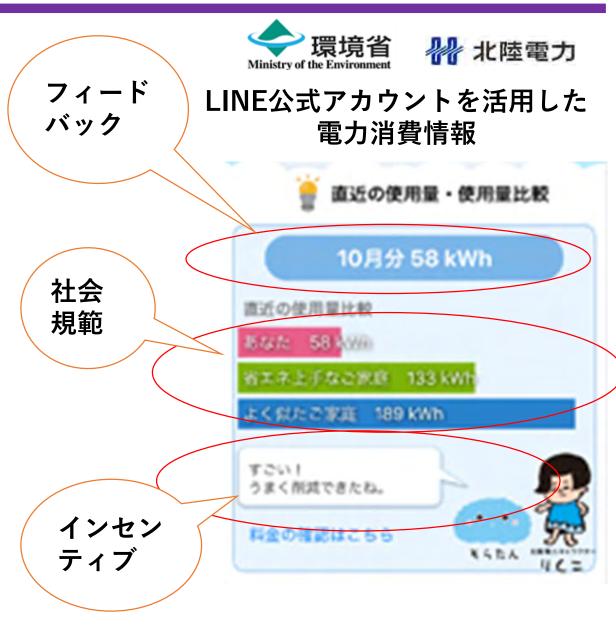


出所: Opower (2012), Opower Home Energy Report

環境省と北陸電力によるLINEを活用した電力フィードバック

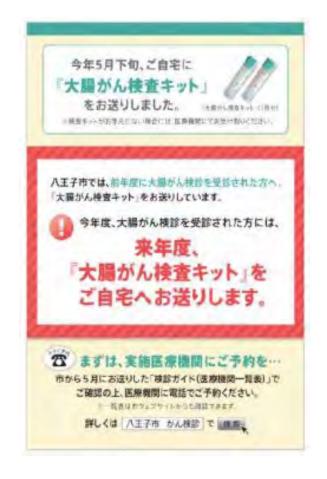
- フィードバック
- 客観的なエビデンスを示すことで、現状を正確に認識させる。

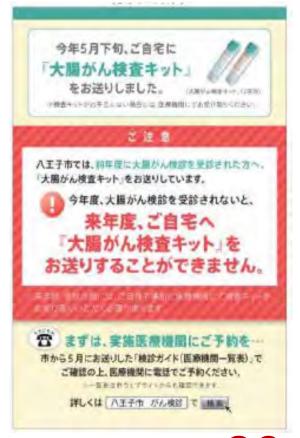
- 社会規範
- 行動が、所属する特定の社会やグループの慣習、価値観に影響される。
- インセンティブ
- **金銭的、心理的報酬**により、モチベーションが上がる。



八王子市のがん検診受診率改善への取組

- **損失回避バイアス**を利用したアプローチ
 - ◆ 人間は、物を得る喜びよりも、物を失う痛みの方を高く見積もる傾向を示す。
- 2種類のはがきを送付





利得メッセージ 受診率:22.7%

損失メッセージ 受診率: 29.9%

EUの電子商取引における行動インサイトの適用

- EU(2011)消費者権利指令(Consumer Rights Directive)
 - マイクロソフト社がwebページ上においてオペレーティングシステムを販売する際に、オプションサービスのチェックボックスにあらかじめチェックを入れて表示することによって、消費者が意図しない商品購入に誘導されたことが社会的に問題となった。
 - 人間は、選択をする際に、デフォルトで提示されているものに対して強く引きつけられてしまう(Brown & Krishna 2004, Johnson et al. 2002, Camerer et al. 2003, Thaler & Sunstein 2003)。
 - Madrian & Shea (2001)やJhonson & Goldstein (2003)などは、オプトアウト方式を用いた場合、人々は情報を提示する側の意図に沿うような行動をとってしまうことを指摘。
 - なぜなら、デフォルトからオプトアウトすることは、「自らの強い意思を示す行為であり」、熟考が必要となるからである(Kahneman, 2012)
- 欧州委員会は、購入の際に、チェックボックスにあらかじめチェックを入れて表示することを禁止した(European Commission, 2011)。 $_{26}$

選択肢過多の問題に対する消費者保護政策①

- 英国「マイ・データ(Midata)イニシアティブ」
- 消費者からデータ開示の要求があった場合に、通信事業者に対して データ開示を強制する規制。
- 消費者が自分の利用状況を、視覚的にかつ容易に判断できるように表示することを義務付け(Behavioural Insights Team, 2014)。





出所: THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM(2014). EAST Four simple ways to apply behavioural insights

英国における自動更新契約に対する政策

- ●英国
- 2011年3月3日に自動更新契約に関する報告書である "Automatically Renewable Contracts"を公開。
- 通信役務契約における自動更新契約に対する評価として、実証 実験、通信事業者および消費者団体に対するヒアリング、パブ リックコメントの収集分析等が行われた。
- その結果、個人消費者(および従業員が10人以下の小規模企業)に対して、オプトアウト方式による自動更新契約の締結を禁止することを決定(Ofcom, 2011a)。
- 2011年12月31日より、新規のオプトアウト方式による自動更 新契約の締結を禁止。

バイアスの発生を前提とした英国の政策

- 消費者の意思決定には心理的なバイアスを発生することを踏ま えた措置。
- デフォルト:提示された値に意思決定が歪められる。
- 時間割引:目先の月々の料金割引に引き寄せられ、解約金負担 を低く見積もってしまう。
- 自信過剰:自分の管理能力を高く見積もってしまう。

• 消費者の意思決定にはバイアスが伴うことから、政策的にその 様な**バイアスの発生要因を取り除くための事前の対処**。

行動インサイトの適用

日本における自動更新契約に対する政策

- 2016年5月、「電気通信事業法等の一部を改正する法律」が施行。
- 通信事業者が消費者に対して自動更新契約を更新しようとする際に、その手続きを説明するための説明義務が課せられた(総務省総合通信基盤局、2017)。



従来型政策アプローチ

- 2019年10月、電気通信事業法が再改正。
- 契約解除違約金が1,000円以下に規定。

ナッジとスラッジ

恣意的な方向に 人を誘導する悪いナッジ



行動 インサイト

スラッジから 人々を守る

催眠商法 ハイハイ商法 悪質マーケティング

バイアスを除去し、**最善 の行動**がとれるように支 援 社会として望ましい方向に 人を導く良いナッジ



未病対策 避難行動 優遇措置の申請支援 行動して もらう

人々の福祉を高 める

英国行動インサイトチーム(BIT)のEASTにおけるデフォルトの位置づけ

Make it ATTRACTIVE

- ・**注意**を引き付ける
- ・報酬と制裁を設計する

• Make it EASY

- デフォルトの力を活用する
- ・サービスを受ける際の「**面倒な要因**」を減らす
- ・メッセージを**単純化**する



Make it SOCIAL

- **・多くの人々が望む**であろう行動を示す
- ・**社会のネットワーク**の力を使う
- ・他の人々への**コミットメント**を奨励する

Make it Timely

- **・人々が受け入れやすい時**に促す
- ・費用と利益を考慮する
- ・事象に対する**人々の対処**を支援する

出所: The Behavioural Insights Team (2014), EAST Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights, The Behavioural Insights Team

ありがとうございました。