

於:神戸市

シルバーカレッジ

生活に必要なリスク・マネジメント

大阪ガス(株)エネルギー・文化研究所

豊田尚吾

平成18年7月12日

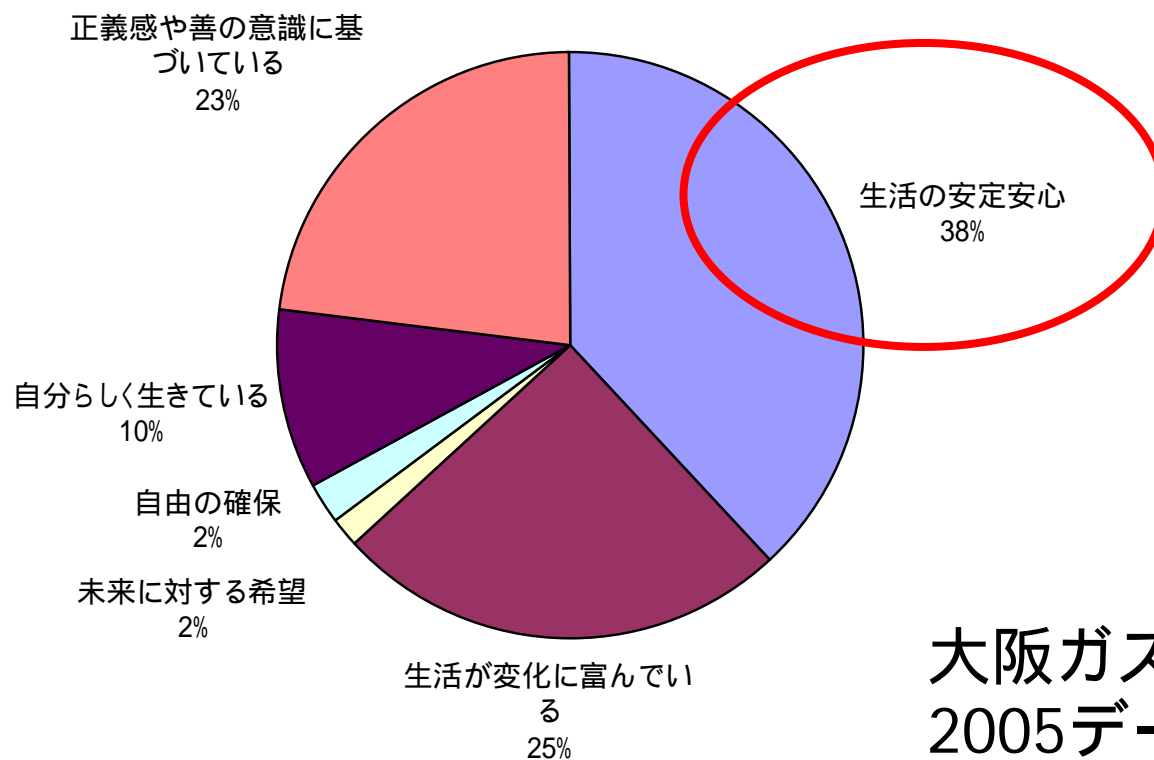
平成17年度兵庫県消費生活相談状況について

- (概要)
- 1 電話・インターネット関連の架空請求トラブルが減少するも苦情のトップ
- 2 債権を特定しない架空請求ハガキが約3倍増
- 3 増加する高齢者トラブル
- 4 若者のマルチ商法苦情が急増
- 5 ヤミ金、多重債務トラブルが増加

- (出所) 神戸県民局 神戸生活創造センター 生活科学部 発表資料

生活満足の構成要因

生活の充足度(要因分解)



大阪ガス生活意識調査
2005データ

本日の内容

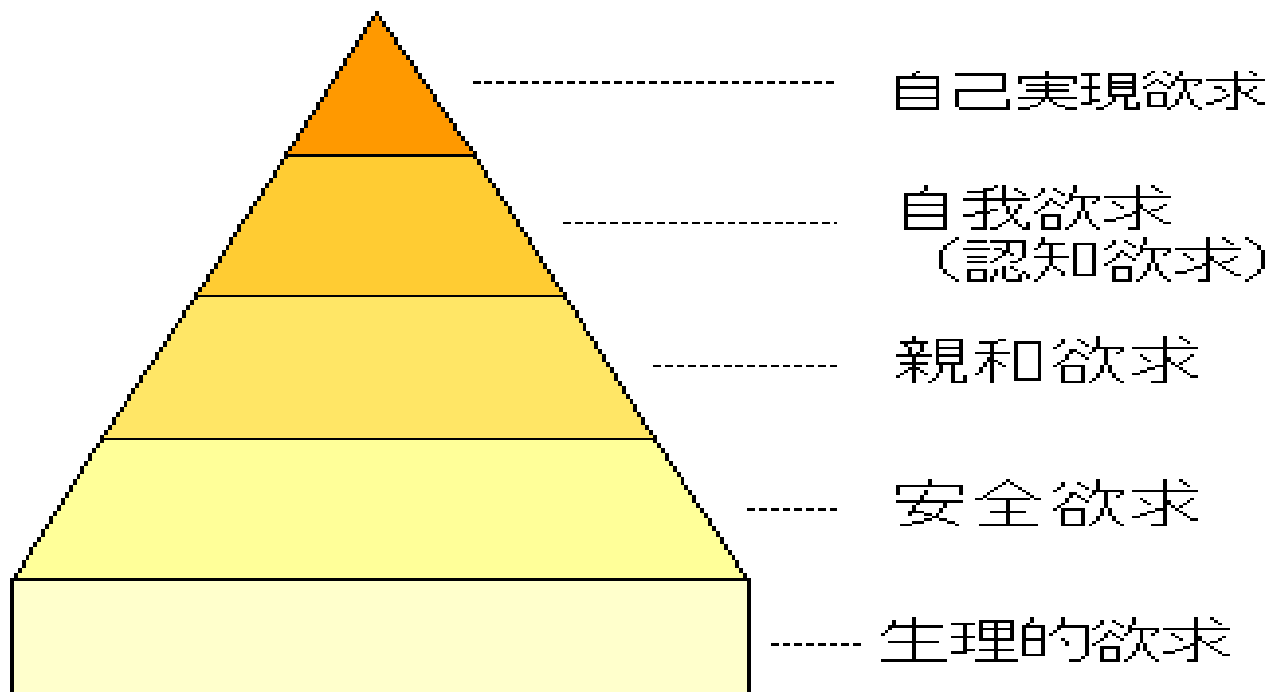
- リスクとは何か
分類と背景にある欲求
- 事例を用いた考察(1)
典型的な事例と対策例
- リスク・マネジメントの構造
リスク・コントロール、リスク・ファイナンス
- 合理的になりきれない人間
事例を用いた考察(2)
- 処方箋

リスク ここでの守備範囲

- リスク(危険)
- 損失の発生可能性(純粹リスク)
(“悪いこと、良くないこと”が起こる危険性)
災害、事故、犯罪、病気…
- 損失利得双方の可能性(投機的リスク)
(悪いこと、良いこと、両方の可能性がある)
ギャンブル、手術、一部の消費…

失いたくないもの 欲求

■ マズローの欲求5段階説



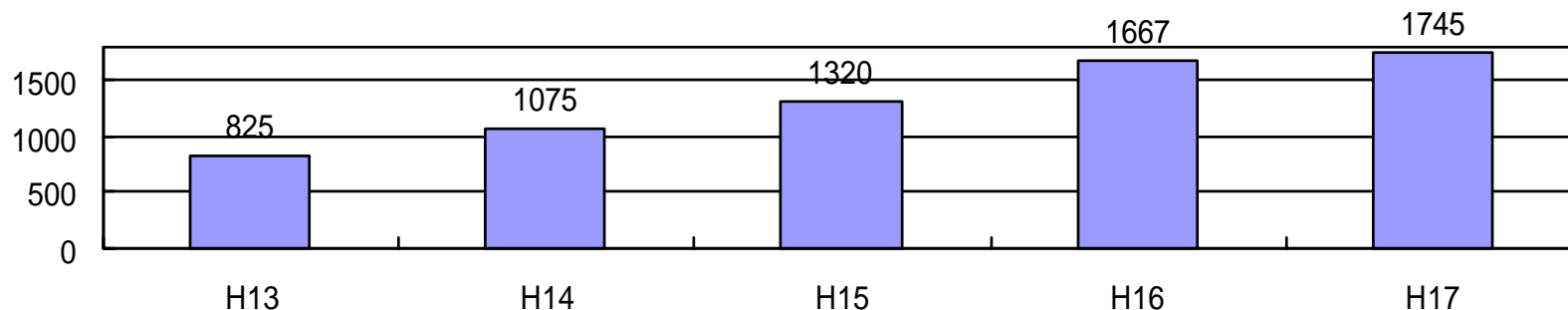
リスクの分類

内部 (家族を含む)	外部
体・健康	モノ (お金・財産)
事故、犯罪、病気、食 問題	天災、詐欺、年金問 題、消費、事業・雇 用、景気、(保険)
心・精神	人間関係・社会
親和、成功・失敗、自 己実現	社会的名声、コミュニ ティ形成、友人関係

増加する高齢者トラブル(兵庫県)

- 高齢者(70歳以上)の消費者トラブルは年々増加。
- トラブルの多い品目は「商品一般(架空請求)」「工事・建築関連」「健康食品」「ふとん類」など。
- 高齢者に被害が多い販売方法として「次々販売」「点検商法」「SF(催眠)商法」があげられる。

高齢者の相談件数の年度別推移



(出所) 神戸生活創造センター 生活科学部 発表資料

高齢者(70歳以上)の消費者トラブル の年度別推移(件数)

		14年度	15年度	16年度	17年度
高齢者(70才以上)		1,075	1,320	1,667	1,745
主な勧誘手口	次々販売	68	118	100	147
	工事・建築関連	10	17	24	30
	和服	3	0	4	12
	ふとん類	12	8	8	10
	浄水器・整水器	5	6	9	10
	点検商法	45	78	102	68
	工事・建築関連	15	27	33	23
	浄水器・整水器	5	14	10	10
	SF商法	81	97	101	77
	ふとん類	39	26	10	24
	医療用具	31	60	85	21

(出所) 神戸生活創造センター 生活科学部 発表資料

商売の基本的テクニック

- フット・イン・ザ・ドア・テクニック (段階的依頼法)
- ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック (譲歩的依頼法)
- ローボール・テクニック (特典除去法)
- ザッツ・ノット・オール・テクニック (特典付加法)

リスクマネジメントの構造

■ 目的

悪い事が起こるリスクを減らす (純粋リスクのコントロール)

良いことの起こる可能性を高める (投機的リスクの期待値向上)

■ 純粋リスクの評価

= リスクの原因への関わり頻度
× 原因が悪い結果を招く確率
× 被害の深刻度

投機的リスクの期待値向上

- 期待値: 平均的に期待できる利得(損失)
例: 20%の確率で1万1000円もらえるが
80%の確率ではずれるくじ(価格1000円)

$$\begin{aligned}\text{期待値} & ; (11000 - 1000) \times 0.2 + (0 - 1000) \times 0.8 \\ & = 2000 - 800 \\ & = 1200\text{円}\end{aligned}$$

- 重要なのは期待値(金額)ではなく、うれしさ(期待効用)

リスクマネジメントの構造

リスクコントロール (発生防止 損害の最小化)	リスク回避 (しない、近づかない)
	リスク除去(軽減)
	防止
	分散
	結合
	制限
リスクファイナンス (損害による資金 不足に備える)	リスク転嫁(保険)
	リスク保有
	対策有り
	対策なし

判断のポイント

- どこまでの安全を追求するのか
- 現実的なリスク低減
- 実施ステップ
 - 事故原因を除去する設計
 - 安全装置を組み込む
 - 警告装置を設ける
 - 手順や訓練を策定する

リスク処理

- リスクの原因の追究とそれに対する対処
- ポイント
原因がA + Bで起こるのか(どちらかを消せばよい)
A or Bで起こるのか(両方消す必要がある)

限定合理性とヒューリスティクス(1)

- 利用可能性ヒューリスティック(想起されやすい事例に基づいた判断)
- 連言錯誤、後知恵バイアス
- 代表性ヒューリスティック(ある集合に属する事象が、その集合の特性をそのまま表していると考える)
- 少数の法則(平均への回帰)、基準率の無視(過小評価)

限定合理性とヒューリスティクス

- アンカリングと調整(不確実な事象について予測をするとき、ある値を設定し、その後で調整を行って最終的な予測値を確定する) 参照点
- アンカリング効果、確証バイアス
- 感情ヒューリスティック(良・悪、快・不快の感情を直感的に把握し、それをガイドラインとして対象の判断を行う)

影響力の武器(チャルディーニ)

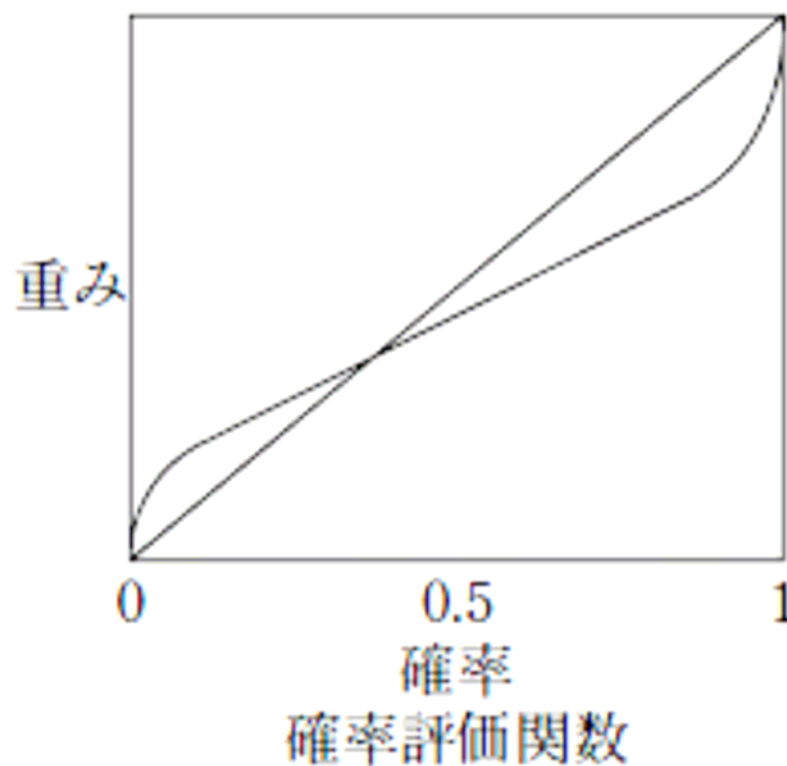
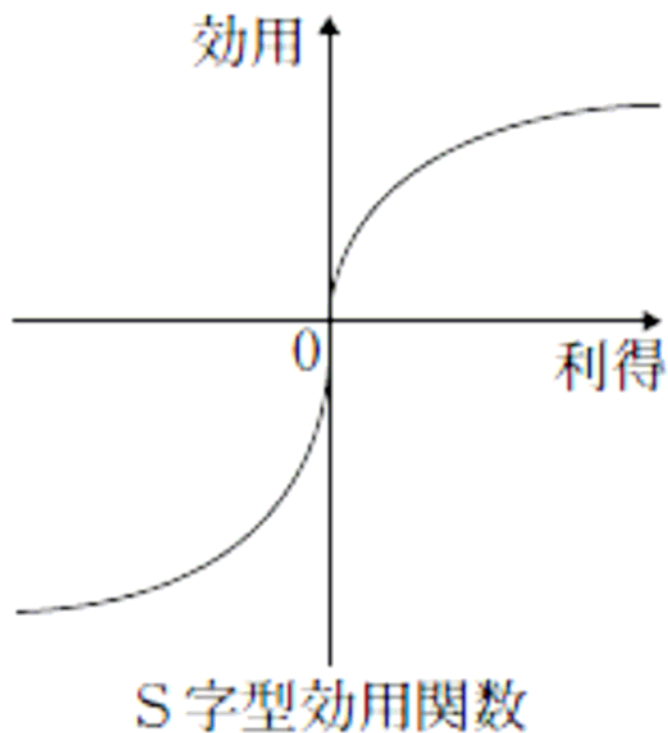
- 返報性
- コミットメントと一貫性
- 社会的証明・体勢追従
- 希少性尊重
- 権威・専門性志向
- 好意のバイアス

その他

- 確実性重視
- 曖昧性忌避
- 損失回避
- 極端回避
- 理由付け欲求
- 過ちを認めない

プロスペクト理論

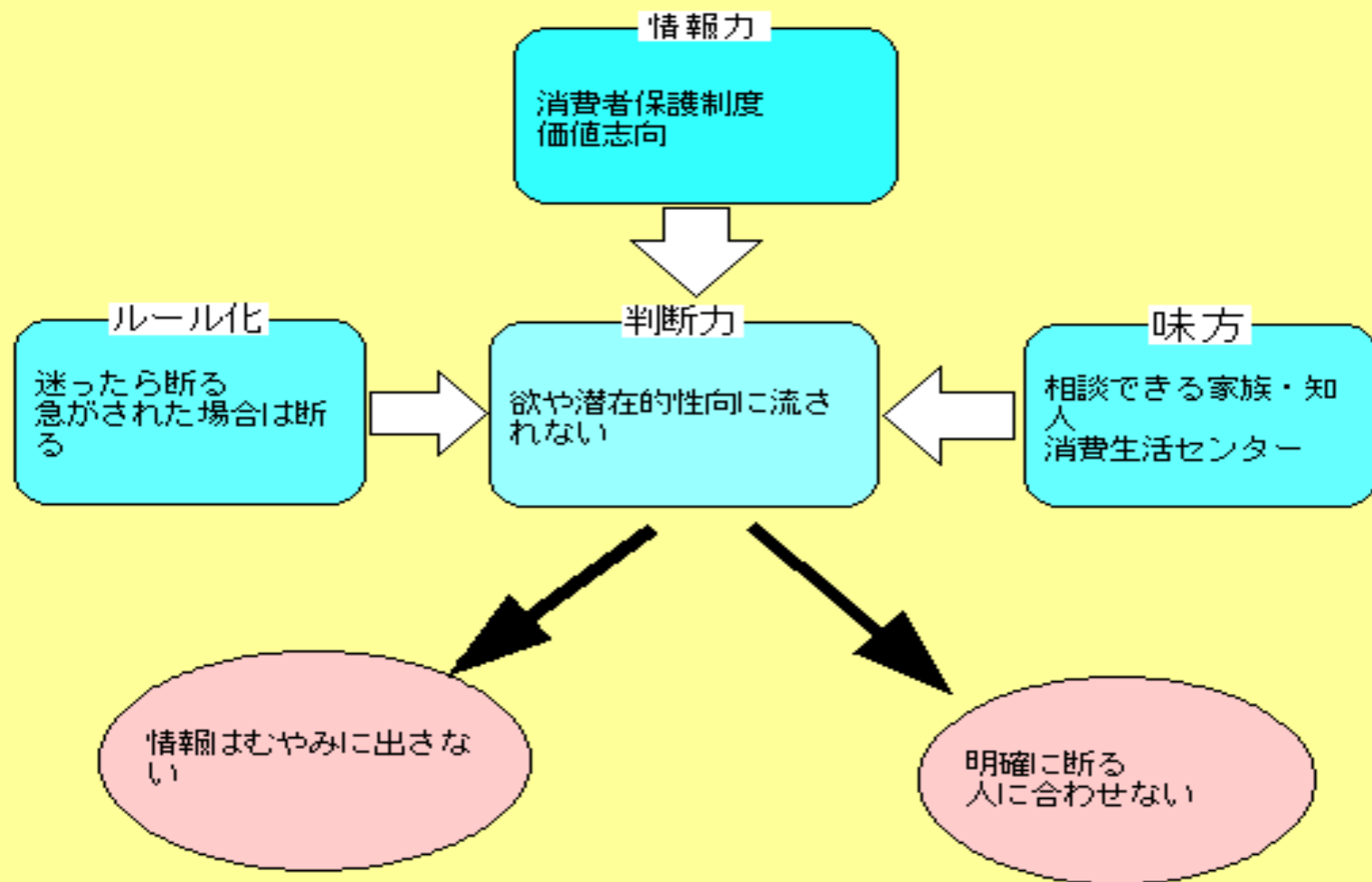
- 利得に対する効用 × 確率の評価



リスク判断

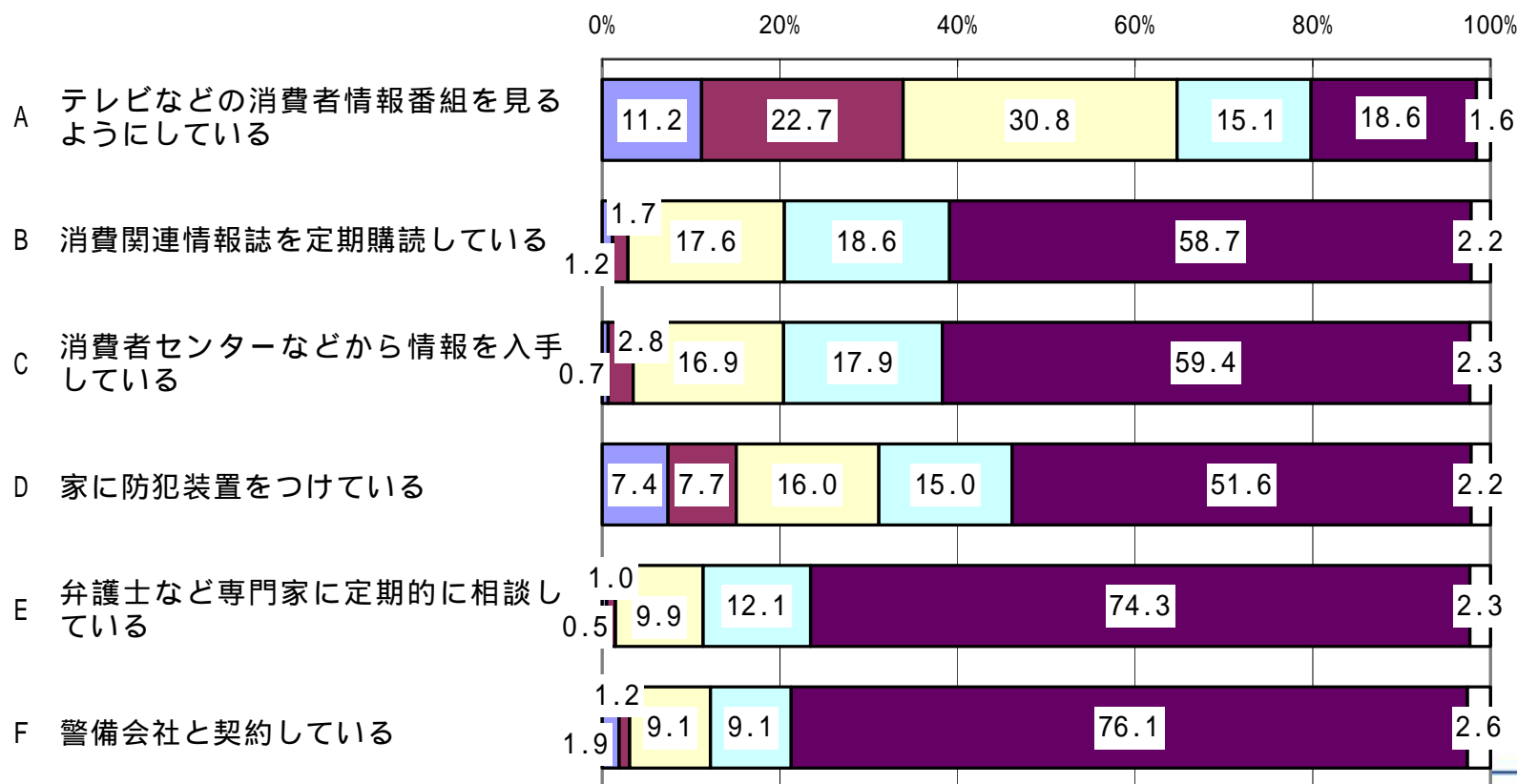
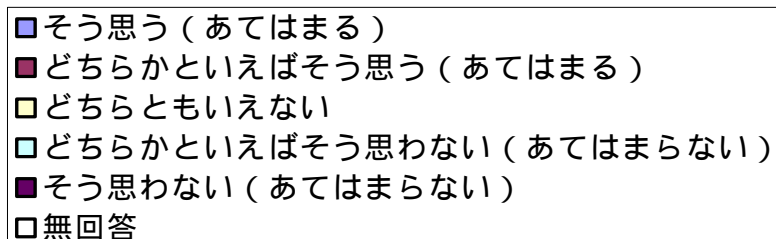
- 何が自分にとって重要なリスクなのか
優先順位付け
- 重要なリスク
精緻な評価、原因分析 対策
- 重要でないリスク
既成のパッケージ利用や保有

詐欺的リスクへの対処



リスク管理行動実践度

総数 (n=1034)



消費者取引に関する法令(概略)

- 民事ルール
民法
消費者契約法
金融商品販売法、利息制限法、電子契約法・・・
- 行政ルール
憲法
特定商取引法
割賦販売法、貸金業規制法、独占禁止法・・・
- 刑事ルール
刑法
出資法、無限連鎖防止法

川本敏「悪質商法を撃退する」岩波書店
p79を参考に作成

詐欺的な消費リスク

- 予防
情報収集(手口理解)、自分を知る
- 制度理解
クーリングオフ制度、消費者基本法他法律
- 相談
消費生活センター、弁護士、警察その他
- 特定の取引に限って、契約締結後も一定期間、消費者に熟慮する余裕を与え、その期間内であれば一方的に契約を解消することができることとしました。これを「頭を冷やして考え直す =cooling-off」といいます。(国民生活センター)

クーリングオフ制度(ごく一部)

表 クーリング・オフ一覧

取引内容(根拠条文)	適用対象	期間
訪問販売 (特定商取引法9条)	<u>店舗外での、指定商品・権利・役務の契約</u>	8日間
電話勧誘販売 (特定商取引法24条)	事業者からの電話での、指定商品・権利・役務の契	8日間
連鎖販売取引 (特定商取引法40条)	マルチ商法による取引 店舗契約を含む。指定商品制なし	20日間
特定継続的役務提供 (特定商取引法48条)	エステ・外国語会話教室・学習塾・家庭教師・パソコン	8日間
業務提供誘引販売取引 (特定商取引法58条)	内職商法による取引 店舗契約を含む。指定商品制なし	20日間

神戸市の消費生活センター

- 兵庫県立神戸生活創造センター
 - 〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1 - 1 - 3
神戸クリスタルタワー内
 - TEL.(078)360-0999
消費生活相談 受付 ... 9時 ~ 16時
 - 休み ... 土・日・祝・年末年始(12/29 ~ 1/3)
- 神戸市生活情報センター
 - 〒650-0016 神戸市中央区橘通3 - 4 - 1
 - TEL.(078)371-1221

神戸市市民参画推進局

- 相談受付
 - 神戸市生活情報センター(前頁)
 - 月～金(年末年始・祝日を除く)
 - 午前9時～12時、午後1時～5時
 - TEL (078)371-1221
-
- 週末消費生活相談ダイヤル
 - 土・日曜日(年末年始を除く)
 - 午前10時～午後4時
 - TEL 0120-511-103

情報収集のために

- 国民生活センター ホームページ

<http://www.kokusen.go.jp/>

くらしの豆知識

- 兵庫県立神戸生活創造センター

<http://www.sozoc.pref.hyogo.jp/>

- 神戸市市民参画推進局 K O B E 消費生活情報

<http://www.city.kobe.jp/cityoffice/15/080/index.html>

まとめ

- リスクの優先順位付け-人生そのもの(人それぞれ)
- 純粹リスク
 - 重要度高:分析(理論)、情報、味方、独自ルール
 - 重要度低:定型ルール(迷ったら買わない)、
既製品(保険商品)
- 投機的リスク
 - 基本:平均的に損が少なく、得が多い選択肢
 - 散らばり度合いとのバランス
 - 散らばりがいびつ(一か八か):確実性重視などの
直観とのつきあい