

## 添付資料 8

### 8 消費者の申告・中止等の行動を困難とする要因

本資料は、消費者の申告・中止行動を困難として考えられる要因について、調査委員会において検討を行ったものである。

なお、示している類似概念は、当該要因を理解する上で参考となる一般的な知見を示したものである。

観点	具体例（類似概念）
判断構造	ケガをしそうなときはトレーナーが止めてくれると考え、違和感を持って運動を継続する（責任分散）。
認知・心理	自身の経験等に基づき、効果のある運動には一定の痛みや辛さが伴うものと認識し、運動中に身体の違和感を知覚した場合であっても、これを危険信号として捉えず、運動を継続する（認知バイアス）。
	運動中、トレーナーの指示の理解や身体の動作に注意を向け、身体状況の違和感等に気付かない、又は気付きにくいまま運動を継続する（注意資源理論、ワーキングメモリ負荷）。
	運動により気分の高揚や達成感を持ち、疲労や身体の違和感等に気付かない、又は気付きにくいまま運動を継続する（情動）。
対人関係	「大丈夫」などとトレーナーの判断が示された場合、運動中にケガのおそれや違和感を覚えていても、トレーナーの判断に従い運動を継続する（権威バイアス）。
	トレーナーから良い評価を得たい、できない、能力不足などと思われたくないなどの気持ちから、無理を感じても指示された動作を継続する（社会的望ましさバイアス）。
	トレーナーの提案に不安を感じても、不安を伝えることでトレーナーとの関係性が壊れることを懸念し、仮にトレーナーの提案する内容がケガをしそうな内容であっても運動を行う（同調行動）。
契約・経済	当日の体調が悪い、運動内容が自分に合わないと感じている場合であっても、前払いした費用などを惜しみ運動を行う（損失回避傾向）。
	安全性よりも通いやすさ、費用といった要素を重視し、違和感等を覚えても、安全性についての申告を控える。（トレードオフに基づく判断、リスク認知の歪み）。

## 1 安全確保判断の相互依存（責任分散）

### （1）具体例

消費者が、ケガをしそうなときはトレーナーが止めてくれると考え、違和感を持っても運動を継続する。

### （2）検討

パーソナルトレーニングのような共創型サービスでは、トレーナー及び消費者の双方が安全確保の判断に関与する構造を有する。このため、安全確保の判断主体が明確でない場合には、関係者の間で他者が対応するとの期待が生じ、その結果、積極的な安全確保行動がとられないまま運動が継続され、消費者が違和感を持っても運動を実施・継続し、ケガに至る場合があると考えられる。

### （3）類似概念

心理学においては、複数の者が関与する状況において、個々の行動が抑制され得る現象が指摘されており、責任分散と呼ばれている。本件と完全に同一の状況ではないが、関与主体が複数存在することにより、個々の安全確保行動が十分にとられない可能性がある点で参考となる。

## 2 誤った運動観（認知バイアス）

### （1）具体例

消費者が、自身の経験等に基づき、効果のある運動には一定の痛みやつらさが伴うものと認識し、運動中に身体の違和感を知覚した場合であっても、これを危険信号として捉えず、運動を継続する。

### （2）検討

人は経験則や文化的な通念に基づいてリスクを評価する傾向がある。運動分野には「苦痛を伴う運動ほど効果が高い」といった認識が一定程度存在し、痛みや違和感等を負傷に至るおそれと認識しない場合がある。

### （3）類似概念

心理学分野においては、既存の信念に合致する情報を重視し、これに反する情報を過小評価する現象が指摘されており、認知バイアス（belief bias、confirmation bias）と呼ばれている。本件はこれと完全に同一ではないが、運動に関する信念が身体感覚の解釈に影響を及ぼし得る点で参考となる。

### 3 認知的余裕の低下（注意資源理論、ワーキングメモリ負荷）

#### （1）具体例

運動中、消費者が、トレーナーの指示の理解や身体の動作に注意を向け、身体状況の違和感等に気付かない、又は気付きにくいまま運動を継続する。

#### （2）検討

人間の注意資源や作業記憶は有限である。複数の課題を同時に処理する場には限られた注意資源を複数対象に割り当てる分配的注意が働く。また、状況の変化等に応じて、注意の向け先を重点を切り替える注意の転換（選択的注意）も働く。

運動時には、姿勢制御、筋出力の調整、指示内容の理解、進行に応じた注意の切り替えなどに注意が割かれ、この結果、身体内部からの異常信号（痛み等）への注意配分が低下し、必要な申告や運動の中止を行うことができない場合がある。

#### （3）類似概念

心理学等の分野においては、注意資源の有限性に関する諸理論（注意資源理論、ワーキングメモリ負荷）等が指摘されており、本件はこれと完全に同一ではないが、参考となる

### 4 運動による気分の高揚（情動）

#### （1）具体例

運動により、消費者が気分の高揚や達成感を持ち、疲労や身体の違和感等に気付かない、又は気付きにくいまま運動を継続する。

#### （2）検討

運動に伴い分泌されるエンドルフィン等の影響により、気分の高揚や痛覚の抑制が生じることがある。このような状態では、身体からの危険信号が主観的に弱く知覚される場合がある。

#### （3）類似概念

心理学等の分野においては、情動がリスク認知や判断に影響を及ぼす現象が指摘されており、本件はこれと完全に同一ではないが、参考となる。

### 5 専門家判断の優先（権威バイアス）

#### （1）具体例

「大丈夫」などとトレーナーの判断が示された場合、消費者が、運動中にケガのおそれや違和感を覚えていても、トレーナーの判断に従い運動を継続する。

## (2) 検討

人は、専門的知識や経験を有すると認識した者の判断を、自らの判断よりも信頼し、優先する傾向がある。パーソナルトレーニングにおいては、消費者はトレーナーを専門家と認識し、自身の身体感覚よりもトレーナーの判断に従いやすい。この結果、自らの痛みや違和感より、トレーナーの判断を優先し、ケガのおそれや違和感を覚えつつ運動が継続することが考えられる。

## (3) 類似概念

心理学等の分野においては、権威や専門性を有すると認識される対象の判断を過度に重視する傾向が指摘されており、権威バイアス (authority bias) と呼ばれている。本件はこれと完全に同一ではないが、専門家と消費者との関係性の下で、個人の判断や感覚が相対的に軽視され得る点において参考となる。

# 6 評価を意識した行動 (社会的望ましきバイアス)

## (1) 具体例

消費者が、トレーナーから良い評価を得たい、できない、能力不足などと思われたくないなどの気持ちから、無理を感じても指示された動作を継続する。

## (2) 検討

人は、他者から評価されている状況において、社会的に望ましいと認識される行動を選択する傾向がある。

パーソナルトレーニングでは、トレーナーが消費者の動作を観察し評価するため、消費者が「努力している」「できる」という印象を維持しようとして、自身の身体的限界や違和感よりも評価を意識した行動を優先して運動を継続する場合が考えられる。

## (3) 類似概念

心理学等の分野においては、他者からの評価を意識することにより、行動が社会的に望ましい方向へと調整される現象が指摘されており、社会的望ましきバイアスや印象管理と呼ばれている。本件はこれと完全に同一ではない

が、評価者の存在が個人の判断や行動選択に影響を及ぼし得る点において参考となる。

## 7 関係性維持・摩擦回避（同調行動）

### （1）具体例

消費者が、トレーナーの提案に不安を感じても、不安を伝えることでトレーナーとの関係性が壊れることを懸念し、仮にトレーナーの提案する内容がケガをしそうな内容であっても運動を行う。

### （2）検討

対人関係においては、他者との摩擦や対立を回避しようとする心理が一般的に存在する。特にパーソナルトレーニングのような一対一で継続的な関係においては関係性の維持が重視されやすい。この結果、痛みや不安などが共有・考慮されないまま運動が行われる場合があると考えられる。

### （3）類似概念

心理学等の分野においては、対人摩擦を回避する行動傾向や同調行動が指摘されている。本件はこれと完全に同一ではないが、関係性への配慮が行動判断に影響を及ぼし得る点で参考となる。

## 8 契約の一貫性（一貫性の原理、サンクコスト効果）

### （1）具体例

運動を中止した方が望ましい状況があっても、事前に予定を立て、費用を支払い、トレーニング場所まで来たこと等を理由に、消費者が運動を継続する。

### （2）検討

人は一度決定した行動や立場を維持しようとする傾向がある。時間や労力、計画などについて事前の投資があるほど、その傾向が強まり、安全上中止すべき状況であっても、当初の計画に沿った行動が継続される場合が考えられる。

### （3）類似概念

行動科学の分野においては、一貫性の原理やサンクコスト効果が指摘されており、本件はこれと完全に同一ではないが、事前の投資が行動継続に影響を及ぼす点で参考となる。

## 9 損失回避（損失回避傾向）

### （1）具体例

当日の体調が悪い、運動内容が自分に合わないと感じている場合であっても、前払いした費用などを惜しみ消費者が運動を行う。

### （2）検討

人は、利益を得ることよりも損失を回避することを強く重視する傾向があるといわれている。前払いした費用が返還されない場合や支払いを要する場合、損をしたくないとの意識から、ケガのリスクより経済的損失回避が優先され、運動が継続される場合があると考えられる。

### （3）類似概念

行動経済学の分野においては、損失回避傾向（loss aversion）が指摘されており、本件はこれと完全に同一ではないが、経済的判断が行動選択に影響を及ぼす点で参考となる。

## 10 リスクの相対的軽視（トレードオフに基づく判断、リスク認知の歪み）

### （1）具体例

消費者が、安全性よりも通いやすさ、費用といった要素を重視し、違和感等を覚えた場合であっても、安全性に関する申告を控える。

### （2）検討

人は、費用、利便性、安全性など複数の要素を総合的に考慮して意思決定を行うため、その過程において、安全性が相対的に軽視される場合がある。例えば、必ずしも自分に適しているといえない場合であっても、自宅や職場から通いやすく、比較的安価で受けられる、又はほかに選択肢がないことなどを理由として、当該サービスを利用する場合が考えられる。このような状況では、安全性が他の要素との相対評価の中で過小評価され、違和感等が適切に取り扱われない場合が考えられる。

### （3）類似概念

リスク認知や意思決定に関する研究において、複数の要素の間で利点と不利点を比較衡量するトレードオフに基づく判断やリスク認知の歪みが指摘されている。本件はこれと完全に同一ではないが、意思決定構造を理解する上で参考となる。