

現状維持バイアスに年齢・情動・ストレスが及ぼす影響

The effects of age, emotion, and stress status quo bias

河端 健司[†], 武田 諭志[†], 川原 大幸[†], 松田 憲[†]
Kenji Kawabata, Satoshi Takeda, Hiroyuki Kawahara, Ken Matsuda

[†]北九州市立大学大学院マネジメント研究科
Graduate School of Business Administration, the University of Kitakyushu
x6p10014@eco.kitakyu-u.ac.jp

Abstract

What the status quo bias is to try to maintain the current situation if there is a possibility to do so.

In 2004, Okuda showed that the status quo bias tends to occur as the decision making becomes more difficult between two things, according to the survey targeted to university students.

In this research, we conducted a survey targeted to adults for the identical decision-making situations and examined how the status quo bias can be affected by one's age, emotional state, or stress level.

Keywords — status quo bias, age, emotion, stress

1. はじめに

職場環境において、新しいルールを定めて周知と遵守を促した場合に、社員によって明らかに新しいルールの学習状況に差が見られることがある。また、そのルールを確実に自分のものとして受け入れようとする姿勢においても差が見られる。さらに、働き方や勤務態度においてもそれぞれの考え方は異なり、忙しい状況でも弱音を吐かずに取り組む者もいれば、勤務に対する不満や職場に適応できないまま早期に離職してしまう社員がいる。

これらの状況を引き起こす要因として、現状維持バイアスの関与が影響していることが考えられる。現状維持バイアスとは、『現状維持できる可能性があるなら、現状を維持しようとする』ことである(大竹 2012) [1]。奥田 (2004) [2]は、二つの選択肢の中から一方を選択する決定場面において、情報処理が困難になるほど現状維持バイアスが生じやすいとしている。奥田は学生を対象とした研究のなかで、負情報は現状維持バイアスを促進するが、正情報はむしろ現状維持バイアスを抑制する傾向があるとした。

今回、社会人に対して同じような決定場面を用いて調査することで現状維持バイアスが個々の年齢、感情やストレスの程度によって異なる結果を導くことが可能なのではないかと推測した。年齢によっては責任が増えることでリスクを避ける行動を選択するかもしれない。感情については、意思決定の機会が増すことで

精神的に疲弊し、正常な判断ができなくなり、多くの事項を熟慮した行動をとれなくなるかもしれない。また、ストレスが高ければ、その状況から逃げるような行動をとるかもしれない。このような推測をもとにアンケート調査を実施することで、それらがどのように影響を与えているかを検討した。

2. 方法

実験参加者 社会人 134 名が参加した。回収率は 76% (149/190 名)、有効回答数は 67% (134/190 名)であった。性別は、男性 34 名、女性 100 名であった。職業は事務員 28 名、製造業 21 名、医療介護 48 名、その他 37 名であった。年齢は、20 代が 23 名、30 代が 26 名、40 代が 35 名、50 代が 39 名、60 代以上が 11 名であった。

要員計画 本研究で操作した要因は、葛藤条件、年齢、感情、ストレスであった。奥田 (2004) [2]は選択肢に含まれる正負情報により葛藤状況を操作し、選択肢に含まれる良い特徴 (正情報) の有無と悪い特徴 (負情報) の有無を掛け合わせると、表 1 のように 4 通りの選択肢が作成できるようにした。そのうち、正情報だけを含む選択肢から一方を選ぶ場合が接近型葛藤であり、負情報だけを含む二つの選択肢の一方を選択する場合が回避型葛藤とした。一方、両選択肢に正情報と負情報が共に含まれている場合が両価型葛藤とした。最後に、正情報も負情報も含まれていない無情報選択肢から一方を選ぶ場合が生じるが、これを無知型葛藤とした。

表 1 葛藤条件の分類

分類	二つの選択肢の正負情報
接近型葛藤	正情報のみ含む
回避型葛藤	負情報のみ含む
両価型葛藤	正情報と負情報を共に含む
無知型葛藤	正情報も負情報も含まない

年齢は、年代による傾向の差異を調査するため、回答人数を「若年者」(40 代未満)、「中年」(40 代)、「中

高年」(50代以上)と区別した。

感情による差異を調整するため、回答者のポジティブとネガティブの意識について調査した。その結果、ポジティブが高い状態でネガティブが高い状態を Ph-Nh (Positive high-Negative high) とし、ポジティブが高い状態でネガティブが低い状態を Ph-Nl (Positive high-Negative low) とした。また、ポジティブが低い状態でネガティブが高い状態を Pl-Nh (Positive low-Negative high) とし、ポジティブが低い状態でネガティブも低い状態を Pl-Nl (Positive low-Negative low) として分類した。

ストレスは、ストレスの状況による差異を調査するため、心身の反応から高ストレス群と低ストレス群に分類した。

現状と選択の関連について検討するため、年齢、感情やストレスの葛藤条件ごとに 2×2 のクロス表に対する χ^2 検定を行い、仮想的決定課題において現状バイアスの生じることを確認した。現状と選択の関連とは、最初に与えられていた情報に他の情報を加えられた場合、あるいは情報が与えられなかった場合に、現状維持の選択をするのか現状変更の選択をするのかを見ることである。

実験刺激 回答者に対して簡易気分評定尺度、ストレス簡易調査、意思決定課題から構成されたアンケートを作成した。

簡易気分評定尺度は、日本語版 PANAS (佐藤 2001) [3] を使用し、ポジティブ情動 8 項目、ネガティブ情動 8 項目の計 16 項目から構成される。情動の分類については表 2 の通りである。選択肢は「1. 全く当てはまらない」、「2. 当てはまらない」、「3. どちらかといえば当てはまらない」、「4. どちらかといえば当てはまる」、「5. 当てはまる」、「6. 非常に当てはまる」の 6 件法で選択してもらった。

この数字は感情の度合いとしてポジティブ、ネガティブそれぞれ 8 から 64 までの数値で表される。中央値 27 を超える数値を示した場合、その感情を高いと評価し、中央値以下の場合を低いと評価した。

表 2 情動の分類

ポジティブ情動	ネガティブ情動
活気のある	いらだった
気合いの入った	うろたえた
きっぱりとした	おびえた
機敏な	苦悩した
強気な	心配した
熱狂した	恥じた
誇らしい	びくびくした
わくわくした	ぴりぴりした

ストレス簡易調査は、職業性ストレス簡易調査票を用いたストレス現状把握のためのマニュアルを使用した[4]。原著は「ストレスの原因と考えられる因子」、「ストレスによっておこる心身の反応」、「ストレス反応に影響を与える他の因子」から構成されているが、今回は回答者への負担や現状のストレス状況を確認することに重きを置いたために「ストレスによっておこる心身の反応」のみを活用することにした。なお、ストレスによっておこる心身の反応は 29 項目から構成されている。NO.1~3 で「活気」、NO.4~6 で「イライラ感」、NO.7~9 で「疲労感」、NO.10~12 で「不安感」、NO.13~18 で「抑うつ感」、NO.19~29 は「身体愁訴」で心身の状態を確認するようになっており、選択肢は「ほとんどなかった」、「ときどきあった」、「しばしばあった」、「いつもあった」の 4 段階であった。最近 1 ヶ月のあなたの状態について何うようにし、最も適切な番号に○をつけてもらった。各選択肢には 1~4 の番号があり、NO.1~3 では 1 はストレスが低い状態であり、NO.4~29 では 1 はストレスが高い状態を示すようになっていた。選択肢の番号を数値として加算し、中央値を超えた場合にそのカテゴリにおいてストレスが高い、中央値以下の場合にはストレスが低いと判断し、合計 3 以上ストレスが高い項目があった回答者をストレスが高いと扱い、2 以下の場合にはストレスが低いと扱った。簡易気分評価尺度とストレス簡易調査における尺度の呈示順は、各々 4 通りのカウンターバランスを設定した。

意思決定課題のテーマは、奥田[2]が設定した課題を現代に合わせて改訂を行った。例えば、先行研究のノート型コンピュータをテーマにした課題では、フロッピー・ディスク・ドライブや高速インターネット接続機能の有無による葛藤条件が設定されており、現代とはそぐわないため、テーマをテレビに変更し、葛藤条

件を番組予約機能や DVD とブルーレイ再生機能の有無などとした。また、対象者についても違いがあり、先行研究は大学生向けであったが、本研究では社会人を対象としたため、対象者に合わせて改訂を行った。例えば、先行研究ではアメリカの大学への留学をテーマにした課題があったが、社会人にはあまり現実的ではないため、テーマを英会話教室への通学と変更した。以上のように改訂を行った本研究のテーマは、「株式」、「アルバイト」、「英会話」、及び「テレビ」の四つであり、各回答者はこれらの4課題に答えることによって、4通りの葛藤条件を1回ずつ答えるようにした。

葛藤の4条件は、各テーマに正情報と負情報を2個ずつ用意し、これらを組み合わせで作成した。接近型条件では二つの選択肢が共に正情報1個を含んでおり、回避型条件では二つの選択肢とも負情報1個ずつであった。一方、両価型条件は正情報1個と負情報1個を無作為に組み合わせた二つの選択肢からなっており、無知型条件ではこれらの条件が全く与えられなかった。

また、問題用紙の各課題に現状選択肢が半数ずつになるようにした。つまり、現状となる文章を2つ作成することで調整した。そのため、アンケート枚数は4通りの葛藤条件×2の8通りを準備した。

例えば、株式課題では現在保有している株であり、アルバイト課題では現在のアルバイト先であり、英会話課題では、入会書類を提出した教室であり、テレビ課題では既に購入申し込みを行った機種が現状であった。具体例を挙げると、両価型条件のテレビ課題は次のような内容であった。

「あなたは以前から薄型の液晶テレビを買おうと考えていました。最近、通信販売のチラシ広告にリモコンのボタンが多く複雑だが、番組予約録画機能がついた日本のA社製のテレビが8万円で販売されていたのですぐに申し込みました。人気商品のため商品の発送は1ヶ月後でしたが、2週間以内ならキャンセル手数料は無料です。1週間後、別の通信販売のチラシ広告を見るとDVDとブルーレイ再生機能がついているが、消費電力が多い日本のB社製のテレビが8万円で販売されていました。このテレビについて問い合わせたところ、人気商品のため発送は3週間後とのことでした。

さて、あなたは、A社製の薄型の液晶テレビを選択しますか、それともB社製の薄型の液晶テレビを選択しますか。」

無知型条件では、選択肢に正負情報が含まれないようにするために、下線部をすべて削除した。また、接

近型条件では下線部中の“リモコンのボタンが多く複雑だが”と“消費電力が多い”の両負情報は削除し、回避型条件では下線部中の“番組予約録画機能がついた”と“DVDとブルーレイ再生機能がついている”の両正情報を削除した。なお、上記の例では、A社製が現状であったが、半数の回答者はB社製が現状になるように、A社製とB社製を入れ替えた。決定課題のテーマと正負情報は表3の通りである。

表3 決定課題のテーマと正負情報

決定課題のテーマ	正情報	負情報
株式	成長性が優れている	企業信用度が劣っている
	収益性が優れている	研究開発力が劣っている
アルバイト	駅前で便利	仕事が退屈
	時給が高い	時間帯が不規則
英会話教室	仕事に負担が掛からない	授業料は高い
	確かな語学力がつく	交通は不便
テレビ購入	録画機能あり	リモコンが複雑
	DVDとブルーレイ機能あり	消費電力が多い

従属測度は、選択課題、課題の困難度の評定、及び選択肢の魅力差の評定の3点であった。選択課題は、2つの選択肢の一方を回答する設定であった。課題の困難度の評定は、選択課題において一方の選択肢に決定する際の困難度について、“全く迷わなかった” “わずかに迷った” “すこし迷った” “非常に迷った”の4段階での評定であった。選択肢の魅力差の評定は、与えられた2つの選択肢同士の魅力さについての、“全く差はない” “わずかに差がある” “すこし差がある” “大きな差がある”の4段階での評定であった。

実験手続き 回答は、正確性の確保、個人情報保護の観点から個別に行い、制限時間は設けず、個々のペースで回答してもらった。質問は1~4に分類されており、回答順序については、設問順に回答してもらった。なお、参加者にはアンケートが①ご自身についての情報（性別・年齢・職業・勤続年数）、②感情、③ストレス、④決定課題文章の4通りで構成されていることや、葛藤の4条件についての示唆は行わず、純粋に質問内容に対して回答できるようにした。

3. 結果と考察

表 4~6 は決定課題テーマにおける葛藤条件ごとに年代別, 感情, ストレスをそれぞれ示したものである。葛藤場面における現状維持と現状変更の選択傾向について検討するため, 葛藤条件ごとに χ^2 検定を行った。

表 7~8 は課題の困難度と選択肢の差を葛藤条件別に表したものである。

実験の結果, 年代別では, 40代接近型は現状維持合計数が24であり, 現状変更の11より多く($\chi^2(1)=5.042, p<.05$), 無知型は現状維持が25であり, 現状変更の10より多く($\chi^2(1)=6.655, p<.05$), ともに有意差($p<.05$)が見られた。接近型の結果では, 人はリスクがないと判断した場合は現状維持をとりあえず選択して無難に対応するのかもしれない。職場において中堅的な役割を担うこの世代では, 任される業務内容も広く, 自らの役割に対する責任感や帰属意識の強さが現状に対するモチベーションの高さとして示されたというプラスの関連から現状維持の選択に至ったと考える。そのため, 思うように仕事が上手く進んでいる場合や業績が良い方向に向かっているならば, 人は現状の取り組みの継続を望む行動を選択するのかもしれない。職場の環境や雰囲気をついかに良い状況に作り出すかで離職や不満が少なくなるのではと考える。無知型の結果では40代以降は, 家庭を持ち子どもの教育費がかかることや, 年齢的に転職が難しいために, リスクを負ってまで環境の変化を望まないために意思決定を行う必要がなければ敢えて現状変更を選択せず現状維持を選択したと考えられる。一方, 回避型では現状変更を有意に選択する傾向($p<.10$)が確認された。50代以上は無知型の現状維持合計数が36であり, 現状変更の14より多く($\chi^2(1)=9.145, p<.01$), 有意差($p<.01$)が見られた。一方, 回避型は40代と同様に現状変更傾向($p<.10$)が確認された。40代未満では全ての条件において現状維持と現状変更との間に有意な差は認められなかった。時間的にも将来への選択肢が多いこの年代においては, 現状や変化に対する捉え方に個人差が大きいことが関係していると考えられる。一方で, 回避型葛藤条件で40代と50代以上の現状変更傾向が確認できた。現状維持を続けることで発生しうるリスクを回避しようと試みた結果だといえる。回答者の人生経験の蓄積により, 現状変更に伴う目に見えたリスクとその対処法を習得しているため, 現状変更への敷居が低くなっていると推測する。

情動別に見ると, Ph-NIの無知型で現状維持合計数が24であり, 現状変更の5より多く($\chi^2(1)=12.593,$

$p<.01$), 有意差($p<.01$)が見られた。PI-Nhの回避型は現状変更合計数が11であり, 現状維持の3より多く($\chi^2(1)=4.667, p<.05$), 有意差($p<.05$)が見られた。一方, 無知型では現状維持が11であり, 現状変更の3より多く($\chi^2(1)=4.667, p<.05$), 有意差($p<.05$)が見られた。Ph-NI無知型では現状に対する満足感から現状維持の傾向が強くなっており, PI-Nh無知型は行動することで現在の自分には負担が大きすぎると判断したことで, 環境を変更するという行動にまで及ばなかったと考えられる。PI-Nh回避型で現状変更の選択が多く見られたことについて, 我々は現在の気分と一致した情報の処理が促進されるが, 本研究の結果でも, ネガティブ情報が多い状況では強いネガティブな感情が強く作用することで, リスクが高くなることを恐れてその状況から逃避しようとする行動が見られたと考える。このような状況が長期間継続するとうつ状態や離職に繋がる可能性も考えられる。

ストレス条件では, 低ストレスの接近型は現状維持合計数が53であり, 現状変更の34より多く($\chi^2(1)=4.274, p<.05$), 両価型は現状維持が54で, 現状変更の33より多く($\chi^2(1)=5.951, p<.05$), 無知型においても, 現状維持が56で, 現状変更の31より多く($\chi^2(1)=6.193, p<.05$), 3条件ともに有意差($p<.05$)が見られた。高ストレスの回避型は現状変更合計数が31であり, 現状維持の16より多く($\chi^2(1)=4.850, p<.05$), 有意差($p<.05$)が見られた。無知型は現状維持合計数が33であり, 現状変更の14より多く($\chi^2(1)=7.589, p<.01$), 有意差($p<.01$)が見られた。低ストレスでは現状に満足している結果が接近型での現状維持選択として現れたと考える。つまり, ストレスがかからない環境を整えることは職場に対する満足度が高まることに繋がり, その結果として雇用獲得の機会の増加や離職防止に繋がると考える。しかし, 正情報を過大評価し, 周りの環境に満足しやすくなった結果であるとも考えられる。高ストレスの回避型では現状変更が多く選択されたが, これは現状の状況に大きなストレスを感じており, 変更先のリスクを精査するよりもとにかく現状から離れたいという行動の現れと考えられる。低ストレスの両価型では現状維持であったが, 負の情報は「ストレスのない現状に留まりたい」という一意な判断を妨げる要因となり得るものの正負両方の情報が明記された両価型質問では正の情報を優先して取得しているためであろう。

または, ストレスがないことで脳の前頭前野が活性

化し、複数の条件が重なっても冷静に判断ができることを示していると言える。高ストレスの両価型はその反対にストレスが高いが故に前頭前野の働きが抑制され、深く考えることができていないといえる。元々高いストレス状態のところの高いストレスがさらに加わったことで一種の抑うつ状態に陥り、意思決定の負荷の低い現状維持を選択する結果になったと推測される。つまり、新しいルールへの遵守や仕事の習熟などにおいて葛藤に伴う負情報が強くなることで困難な状況に陥っているのではないか。これらのことよりストレスが高い状況では、いくら伝えても遵守や習熟に効果が少ないことが考えられる。

以上より、本研究の結果は無知型においては年代別、感情、ストレスの各分野において先行研究[2]と同様に

現状維持を選択する結果を示した。しかし、回避型では現状変更を選択するという、先行研究[2]とは異なる結果が得られた。先行研究[2]は大学生を対象としていたが、大学生にとって社会における仕事内容の多様化や人間関係の複雑性に対する負のイメージは持ちづらく、負情報が多い場面では現状維持傾向が働いた可能性がある。一方で本研究が対象とした社会人は、人生経験や経験則から新しいルールや忙しい業務が負の情報であると捉えたが、現状変更に伴うリスクやその対処法を習得しているため、現状変更の方が有益と判断し、現状変更傾向が働いた可能性がある。これらの特性を踏まえることで、社員の満足度向上や離職防止の対策を講じる手段となり得る可能性がある。

表4 年代別の現状に対する選択傾向

40代未満接近型				40代未満回避型				40代未満両価型				40代未満無知型			
	現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計
選択人数(名)	25	24	49	選択人数	25	24	49	選択人数(名)	29	20	49	選択人数(名)	28	21	49
有意差	0.851			有意差	0.851			有意差	0.221			有意差	0.303		
40代接近型				40代回避型				40代両価型				40代無知型			
選択人数(名)	24	11	35	選択人数	12	23	35	選択人数(名)	20	15	35	選択人数(名)	25	10	35
有意差	0.025 *			有意差	0.060			有意差	0.380			有意差	0.010 *		
50代以上接近型				50代以上回避型				50代以上両価型				50代以上無知型			
選択人数(名)	29	21	50	選択人数	19	31	50	選択人数(名)	29	21	50	選択人数(名)	36	14	50
有意差	0.297			有意差	0.064			有意差	0.297			有意差	0.002 **		

表5 感情別の現状に対する選択傾向

Ph-Nh接近型				Ph-Nh回避型				Ph-Nh両価型				Ph-Nh無知型			
	現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計
選択人数(名)	10	6	16	選択人数	6	10	16	選択人数(名)	9	7	16	選択人数(名)	10	6	16
有意差	0.248			有意差	0.248			有意差	0.383			有意差	0.248		
Ph-Nl接近型				Ph-Nl回避型				Ph-Nl両価型				Ph-Nl無知型			
選択人数(名)	16	13	29	選択人数	15	14	29	選択人数(名)	18	11	29	選択人数(名)	24	5	29
有意差	0.558			有意差	0.705			有意差	0.219			有意差	0.00 **		
Pl-Nh接近型				Pl-Nh回避型				Pl-Nh両価型				Pl-Nh無知型			
選択人数(名)	9	5	14	選択人数	3	11	14	選択人数(名)	10	4	14	選択人数(名)	11	3	14
有意差	0.280			有意差	0.031 *			有意差	0.094			有意差	0.031 *		
Pl-Nl接近型				Pl-Nl回避型				Pl-Nl両価型				Pl-Nl無知型			
選択人数(名)	43	32	75	選択人数	32	43	75	選択人数(名)	41	34	75	選択人数(名)	44	31	75
有意差	0.220			有意差	0.220			有意差	0.443			有意差	0.116		

表6 ストレス別の現状に対する選択傾向

低い接近型				低い回避型				低い両価型				低い無知型			
	現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計
選択人数 (名)	53	34	87	選択人数	40	47	87	選択人数 (名)	54	33	87	選択人数 (名)	56	31	87
有意差	0.039 *			有意差	0.409			有意差	0.015 *			有意差	0.013 *		

高い接近型				高い回避型				高い両価型				高い無知型			
	現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計		現状維持	現状変更	合計
選択人数 (名)	25	22	47	選択人数	16	31	47	選択人数 (名)	24	23	47	選択人数 (名)	33	14	47
有意差	0.654			有意差	0.028 *			有意差	0.891			有意差	0.006 **		

表7 困難度と魅力さに対する課題の困難度

回答	接近型		回避型		両価型		無知型	
	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更
全く迷わなかった	31	22	17	32	29	17	45	18
わずかに迷った	29	15	20	30	28	21	27	18
すこし迷った	16	16	15	11	13	14	15	5
非常に迷った	2	3	4	5	8	4	2	4

表8 困難度と魅力さに対する選択肢の差

回答	接近型		回避型		両価型		無知型	
	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更	現状維持	現状変更
全く差はない	10	3	7	13	16	6	31	7
わずかな差がある	28	13	12	20	23	18	28	9
すこし差がある	26	26	21	28	25	21	18	19
大きな差がある	14	14	16	17	14	11	12	10

参考文献

- [1] 大竹文雄, (2012). ニュートン別冊 知能とここの科学, pp.78-83
- [2] 奥田秀宇, (2004). 葛藤状況における現状バイアス 心理学研究, 第75巻 第4号 pp.316-323
- [3] 佐藤徳・安田朝子, (2001). 日本語版 PANAS の作成 性格心理学研究, 9(2), pp.138-139
- [4] 下光輝一, 職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状把握のためのマニュアル, 平成14~16年度 厚生労働科学研究費補助金労働安静衛生総合研究