



消費を見直すため知っておきたい行動経済学 第4回

# 信頼 —— 経済・社会において もっとも大事なもの

## 信頼を揺るがす企業

近年、信頼を揺るがすような企業不祥事がしばしば起こっている。2013年には、食材名や産地を偽った有名レストランや有名ホテルが発覚し、食材偽装問題として世間を騒がせた。2017年から2019年にかけては、部品の性能や耐久性などの、製品利用者の安全に関わるデータを捏造した自動車会社や鉄鋼メーカーが続出した。

このような消費者や社会の信頼を裏切る行動は、その企業にとっては短期的には利益を上げられるかもしれないが、長期的にはマイナスをもたらすことになる。実際、このような不祥事により、倒産に追い込まれた企業もある。信頼とは、一見すると抽象的で捉えどころがないような概念であるが、実は、経済・社会にとってきわめて大事なものであることを見ていこう。

## 信頼とは何か

信頼とは何かを考えてみよう。まず個人である。ある人が信頼できるとは、その人が「やる」と言ったことを確実にやる時、あるいはその人が社会規範や社会の通念上当然すべきことをする時や、それが期待できる時に、その人は「信頼できる」ということができる。

社会規範や社会の通念に従うと信頼できるということになるので、国や文化によってはそれが異なることもありうる。

例えば時間厳守という慣習は日本では当然と考えられていて、時間を守る人は信頼できるといふ評価につながるし、逆に時間を守らない人は信頼できない人という烙印を押しされてしまう。一方、約束の時間に1〜2時間遅れることは全く問題にならない国もある。そういった国では、時間に少々遅れることは、信頼できない証しとはならない。

## 信頼ゲーム

信頼は特定の個人だけでなく、一般の人々、制度や組織、さらには社会全体にも拡張して考えることができる。

評価が未知の新製品を買う時に、信頼できるメーカーの製品を購入するのは、メーカーの信頼に基づいているからだ。電車がダイヤ通り来るのは、運転士が個人的に信頼できるのではなく、電車の運行システムが信頼できるからである。警察官や裁判官や役人が、個人的には誰であつても、きちんと役割を果たすと期待できるのならば、そのような組織や制度は信頼できるということだ。

信頼が取引に及ぼす影響は、次のような「信頼ゲーム」と言われる経済実験での参加



友野 典男

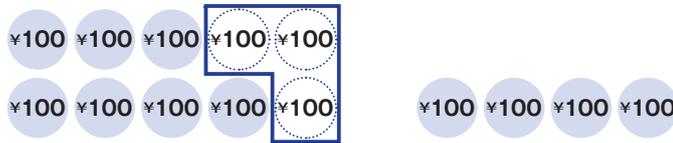
元明治大学  
情報コミュニケーション学部教授

【ともの・りのお】

1954年生まれ。早稲田大学商学部卒、同大学院経済学研究科博士後期課程退学。明治大学短期大学教授を経て2004年～2019年明治大学情報コミュニケーション学部教授。現職、同大学院情報コミュニケーション研究科兼任講師。専門は行動経済学。主要著書として『行動経済学—経済は「感情」で動いている』（光文社新書、2006年）、『感情と勘定の経済学』（潮出版社、2016年）、サグデン『慣習と秩序の経済学』（日本評論社、2008年）などがある。

## 【図1】信頼ゲーム

プレイヤーA (投資者)

1000円⇒1100円  
100円のプラス

仲介者

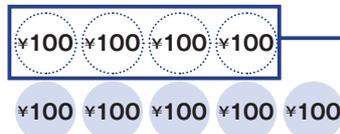
3倍にして  
プレイヤーB  
に渡す役割

×3

そのまま戻す

300円は  
仲介者により  
3倍にして渡される

プレイヤーB (応答者)

好きな額をAに  
戻せる。戻さなく  
てもいいが、  
400円を戻す0円⇒500円  
500円のプラス

者の行動を見るとよく分かる。  
次のようなゲームを考えてほしい【図1】。  
プレイヤーはA、Bの2人である。プレイヤーAは「投資者」と呼ばれ、最初にいくらか(例えば1000円)持っていて、その中から「仲介者」にいくら渡すか決定

する。もちろんゼロ円でも問題ない。「仲介者」は架空の存在であるが、Aから渡された金額を3倍してプレイヤーBに渡すのが役割である。

プレイヤーBは「応答者」と呼ばれ、仲介者から渡された額の中からいくらかをAに戻すか決定する。ゼロ円でもかまわない。

このゲームは現実との対応は必ずしも明確ではないが、Aは投資することでAもBも利益を上げられるというような設定であると考えてほしい。

具体的な金額で見よう。例えば、投資者であるプレイヤーAが1000円持っていて、投資額を300円としよう。300円が仲介者に渡され、その3倍である900円が応答者であるプレイヤーBに渡される。プレイヤーBは自分の好きな額をAに戻すことができるが、例えば400円戻すとしよう。最終的に、Aの利得は、初期値1000円ー投資額300円+戻り額400円=1100円となり、Bの利得は3倍額900円ー戻し額400円=500円となる。プレイヤーAは投資した結果、最初に持っていた1000円を上回る額を手にし、プレイヤーBもゼロ円だったのが、500円を得ることができる。

さて、皆さんは、Aの立場だったらどうするだろうか？ また、Bの立場だったらどうするか考えてみてほしい。自分がAの時には、Bはいつか誰なのかが問題になるだろうが、誰か特定はできないが、同じコミュニテ

イの人と考えてほしい。

このゲームを実際に行なうとどんな結果が得られるのだろうか。筆者は学生を対象に何回もこの実験を行なったが、だいたい次のような結果が得られる。プレイヤーAの投資額は、初期額のうち50〜55%程度である。プレイヤーBは渡された額のうちの40%ぐらいをAに戻す。投資額に対する戻り額は110%ぐらいになり、結局Aは初期額を超える利得が、Bはプラスの利得が得られている。

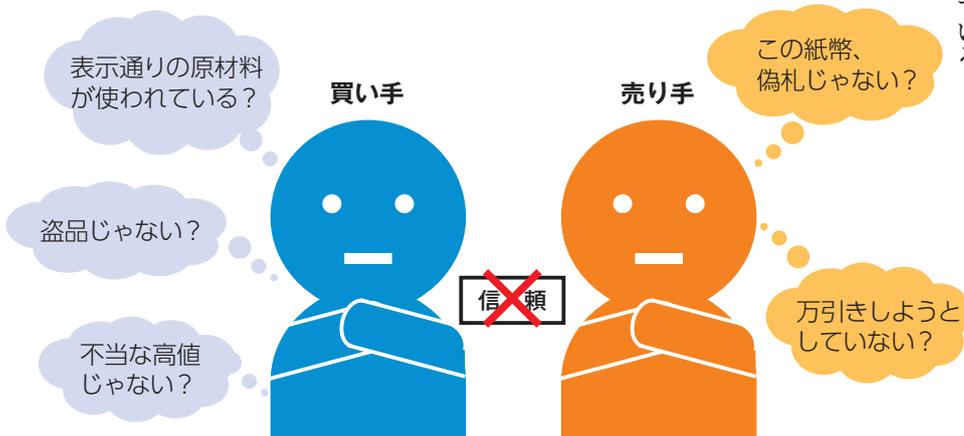
この結果は意外だろうか？ それとも予想通りだろうか？

合理的で利己的な経済人の視点で考えてみよう。プレイヤーAもBも経済人だったとする。Aは、Bは、3倍されて渡された金額を全部独り占めするに違いないと予想する。Bは自分の利益だけに関心があるから、Aにいくらかでも戻す理由はないとAは考えるからである。このように予想しているので、Aは損失を避けるために全く投資しない。すると、Aの利得は最初の1000円だけ。Bはゼロとなる。何の成果も得られないのである。

実際に行なった実験では、このような合理的で利己的な、Aの立場では投資額ゼロ円、Bの立場では戻し額ゼロ円という決定を行なうのは、参加者100人のうち1人か2人しかない。

では、どうして私たちはこのような予想とは異なる決定をするのだろうか。

【図2】信頼のない関係



ここで、ポイントは「信頼」である。普通の人間であるAは、Bが手にした金額のうちからいくらかでも自分に戻してくれるのが当然と考え、Bがそのような当然の行動をすることを期待している。言い換えれば、AはBを「信頼」するからこそ、投資するのである。実験参加者に意見を聞くと、信頼という言葉こそ使われていないが、当然Bが戻してくれると期待して投資額を決めている。

Bの立場の場合には、ある程度の金額をAに戻すのが当然と考えている。すなわちAの信頼に応えようとする。信頼があることによつてAの投資は報われて、AもBも利益をあげることができるのである。

この単純なゲームから見えてくるものは予想外に奥深い。Bは全く戻さなくても何の咎めも処罰も受けることはない。それにもかかわらず、いくらかでも戻すのは、そうするのが社会的義務とか規範であると考えているのである。このような暗黙の信頼関係があるからこそ、経済は発展できるのである。

### 信頼と経済

経済と信頼のつながりはともすると軽視しがちであるが、多くのデータが示しているように、経済の発展とその国の信頼度には相関がある。国の社会的状況や国民同士の関係において、「信頼」がなければ経済は発展しないと解釈できるのである。

信頼と経済発展に相関関係があるという点については、当然と言えば当然のことだと思える。経済が発展するためには、物の売買や企業間の交渉がスムーズに進むことが必要である。

ここで、とても信頼が低い国というものを考えてみよう。役人は汚職にまみれ、商店街では万引きや窃盗が横行し、偽札が出回るような国だ。そのような国の店頭で品物を買おうとすると、商品を手にした際に、

その品物が表示通りの原材料を使用し、盗品などではなくきちんとしたルートで仕入れた物であり、価格も適正かどうか、まずは疑ってかかることになろう【図2】。

とは言え、買い手はこうした疑念を調べる術を持たない。そうなると、売り手にいちいち「これはどこで仕入れたのか」などと問いただしたり、時には値切ったりするだろう。海外旅行で土産品を買う時に値切るのは、値切り交渉がコミュニケーションとして楽しい場合もあるが、品物の価格に信頼を置いていないからでもある。その時間はムダとも言える。もし売り手が信頼できる相手なら、品物も価格も信用できるので、余計な交渉時間を節約できる。

これは、売り手にとつても同じである。信頼の低い国では、買い手のこと信用できないので、払われたお金が偽札かどうかを疑い、品物を万引きされないかと常に目を光らせていなければならない。

このような売買をしていると、手間も時間もかかることになる、つまり余分なコストがかかるわけである。商品の製造や取引とは直接関係ないことに多大な労力を使わなければならないのだ。物の売り買いがスムーズに進まないということは、お金も回転していかないことになり、経済も滞ってしまう。

### お金と信頼

そもそもお金というのは、単なる金属の

丸い板や紙片に過ぎない物質がお金として機能しているのだから、不思議な存在と言える。誰もが、それはお金だからと了解してお金をやり取りするのは、この金属や紙片を誰もがお金だと認識しており、将来もお金として通用するだろうという期待や信頼があるからなのだ。お金を介した取引とは、全く信頼の上に成立しているのである。

したがって激しいインフレ期には、お金は当てにならない。2008年にインフレ率が5千億パーセント(！)にもなったジンバブエでは、2014年に1米ドル＝3京5千兆ジンバブエドルという、想像を絶することになった。こうなるともはやジンバブエドルは通貨として機能せず、観光客のお土産用になっているそうだ。

### 社会生活における信頼

信頼の高さは、売買の場だけで発揮されるわけではない。社会生活のさまざまなところにも「信頼」が行き渡って、初めてその国の社会は安定するとも言える。

道路を歩いていて、横断歩道を渡る際、私たちはほとんど歩行者用の信号しか見えないだろう。交差点に入ってくる車は赤信号になると止まると信じて横断歩道を渡っているのだ。

駅に行き、自動販売機で切符を買うのも「信頼」に基づいているし、時間通りに電車が来ると信じて待つのも「信頼」だ。電車

に乗って商談に向かうと、相手も待ち合わせ時間に来ていて、そこから商談がはじまる。

こうして滞りなく物事が進むことがどれだけ経済発展に寄与しているか。私たちにとっては当たり前のことだが、改めて考えると、その当たり前のことがとても重要だということに分かる。こうしたことが当たり前ではない国もたくさんあるのだ。

### 信頼を守るために

このように重要な役割を果たす信頼を維持するためには、どうすればよいだろうか。実は、何も目新しい方法に頼らずとも、昔から共同体を維持するために用いられてきた方法をうまく使えばよいのである。

人々が「信頼」に重きを置かなくなるのは、信頼を裏切るような行為、例えば不正や犯罪をした者が得をして、何の制裁も受けないうという状態になるからだ。正直者がバカをみる、という状態は、信頼度の低下に拍車をかけることになるのだ。そこで、信頼を損ねるような行為をすると、決して得にはならないという風潮を作り上げることが必要となる。

前述の「信頼を裏切る」ような企業行動、特に買い手が調べようのない点でウソをつくというのは、健全な経済活動を阻害する。こうした問題が、明らかに意図的な偽装だった場合、まず犯罪として立件されるなど法的に扱われるが、次に、マスメディアなど

でその不正行為を取り上げ、実態を広く知らしめること、そして消費者がその会社の商品を買わないようにするのも重要だ。

ただ、こうした信頼を守るシステムも諸刃の剣のような面があり、注意していかねばならない。特にマスコミや口コミによる評判というのは、デマや誹謗中傷が入り込みやすいからである。昨今のインターネットを利用した言説には、フェイクニュースや極端な主張が溢れている。悪意を持ってメーカーや個人を攻撃する者も出てくるので、情報の受け手も注意しなければならない。

また、信頼を裏切った者への「罰則」ということについては、私たち自身の日ごろの対応も大切である。犯罪の場合は刑事罰などを科されるだろうが、日常生活の中で信頼を裏切るような小さな行為には、いちいちそうした罰則を当てはめるわけにはいかない。行列への割込みや、電車の中で騒いでいる人は、約束事を破っているという意味では信頼を裏切っていることになる。しかし、それを目の当たりにした時、どこまで寛容になり、どこから注意すべきかは、とても悩ましい。

寛容な精神というのは住みよい社会にとって必要なことであろう。だからといってすべてを大目に見ているばかりでもダメだろう。注意すべき時に注意することが、信頼できる社会を守っていく助けになるはずだ。

参考文献・『感情と勘定の経済学』

(友野典男著、2016年、潮出版社刊)