



## 第 105 号

門野 晶  
KCCN 理事  
消費生活相談員

### 「最良の意思決定のために」

#### 1. はじめに

意思決定は、人の社会的行動を基礎づけるものである。私たちは、日常の様々な場面で意思決定を繰り返している。例えば、街で洋服を買う際も、店の人に「この洋服をください。」と言う前に、その洋服を買うかどうかの意思決定を行う。しかし、その洋服が自分に似合うか、値段が妥当かなど判断に迷うことや、買った後で後悔をすることも多いのではないか。意思決定には個人の意思決定もあれば、団体や行政機関が行う意思決定もあるが、ここでは個人にとっての最良の意思決定とは何かを考える。

#### 2. 意思決定とその問題点

意思決定とは、「いろいろな代替策のうちから、それぞれの結果を予想して、あらかじめ決められた選考基準に照らして、そのうちの最良なものを選択すること」である。しかし、最良の意思決定をしたいと思っても、上手く判断ができない様々な問題点がある。

まず、意思決定において何かを選択することは、選択しないものを捨てることでもある。他の選択肢を捨てられず迷いが生じると意思決定が難しくなる。

また、意思決定は何らかの結果を生じさせるが、将来の結果が予測できない場合がある。不確実な状況下では合理的な判断を行うことが難しくなり、意思決定を避けたり先延ばしにしたいと考えるようになる。

そして、意思決定を行う前提として、各々の選択肢に関する情報や価値判断が与えられるところ、情報が不足している場合や、逆に価値観が多様化し情報が過多になっている場合は、情報を取捨選択することができず、適切な意思決定ができなくなる。意思決定にかけられる時間に制限があると、衝動的な意思決定をしてしまう場合もある。

更に、自らの意思決定に基づいて行動した場合でも、将来の時点でその意思決定を後悔することがある。後悔は、「決定の先にあるものではなく、後から湧く感情」であり、過去の意思決定の際に選択しなかったことの結果を想像することから生まれる。

#### 3. 最良の意思決定とは

意思決定における問題点を踏まえて、合理的で有益な意思決定を行うにはどの様に判断をすればよいのだろうか。

この点、不確実な状況下での意思決定のモデルとして、「最適な決定は、効用の値を最も大きくする選択肢を選ぶ」ことである（主観的期待効用モデル）という考え方がある。意思決定をする人の主観的判断で、  
(次のページに続く)

「良いことが起こる可能性が最も高い選択肢を選びなさい」というものである。

不確実な状況下で合理的な意思決定を行うためには、意思決定によって生じる結果を客観的に予測し、結果の望ましさを予め評価しておくことが必要である。そして、結果の望ましさの評価が、意思決定の時点と将来の時点で異なる程、「後悔の念は強い傾向がある。」

但し、人は全ての場面において合理的な意思決定を必要としているとは限らない。また、同じ事柄でもどの側面を見ているかによって個人の望ましさの評価が異なることもある。それらの要素も踏まえて意思決定の在り方を考える必要がある。

消費者相談の場面でも、個人の意思決定への理解を深めることは有益である。相談者の意思決定にとって必要な情報を収集整理し、個々の相談者に適した選択肢を提示することが求められる。この時、相談者が意思決定によって生じる結果を予測し、自分にとって望ましいと評価できる選択ができるよう援助することが望まれる。そして、相談者が契約時に選択しなかった事柄への後悔の気持ちを理解し受容することも必要である。

#### 4. 終わりに

意思決定は個人が社会生活を送る上で不可欠な事柄である。たとえ不確実な状況の中であっても、できる限り合理的で有益な意思決定を行うことが大切であると考ええる。

消費者相談業務においても、相談者が契約時に行った意思決定のプロセスを理解し、その後の問題解決に向けて最良の意思決定ができるよう援助したい。

#### 【参考文献】

- \* 「意思決定の方法 PDPC のすすめ」近藤次郎著
- \* 「後悔しない意思決定」繁樹算男著

(2023年1月)