

日本応用心理学会 公開シンポジウム2021

2021年12月11日（土）13:30-16:00

東洋大学白山キャンパス1号館1102教室

心理学でできていること、 足りないこと、 応用の可能性

指定討論者

筑波大学 システム情報系 社会工学域

上市 秀雄（うえいち ひでお）

ueichi@sk.tsukuba.ac.jp

<https://www.u.tsukuba.ac.jp/~ueichi.hideo.fn/index.html>

自己紹介：上市秀雄（うえいちひでお）

- 専門：意思決定、社会心理学、認知心理学
 - 後悔感情：「後悔の心理学（仮）」中公新書（2022年刊行予定）
 - 消費者心理：アイトラッキングカメラ実験（中断中）
 - リスク認知：子宮頸がんワクチン接種意思決定
 - 社会問題・制度：裁判員制度、更生支援

■ 経歴

- 千葉大学文学部行動科学科（心理学）卒業
- 最高裁判所事務総局総務局事務官、行政書士資格あり
- 東京工業大学大学院社会理工学研究科 博士（学術）
- 東京工業大学助手 → 筑波大学講師 → 准教授



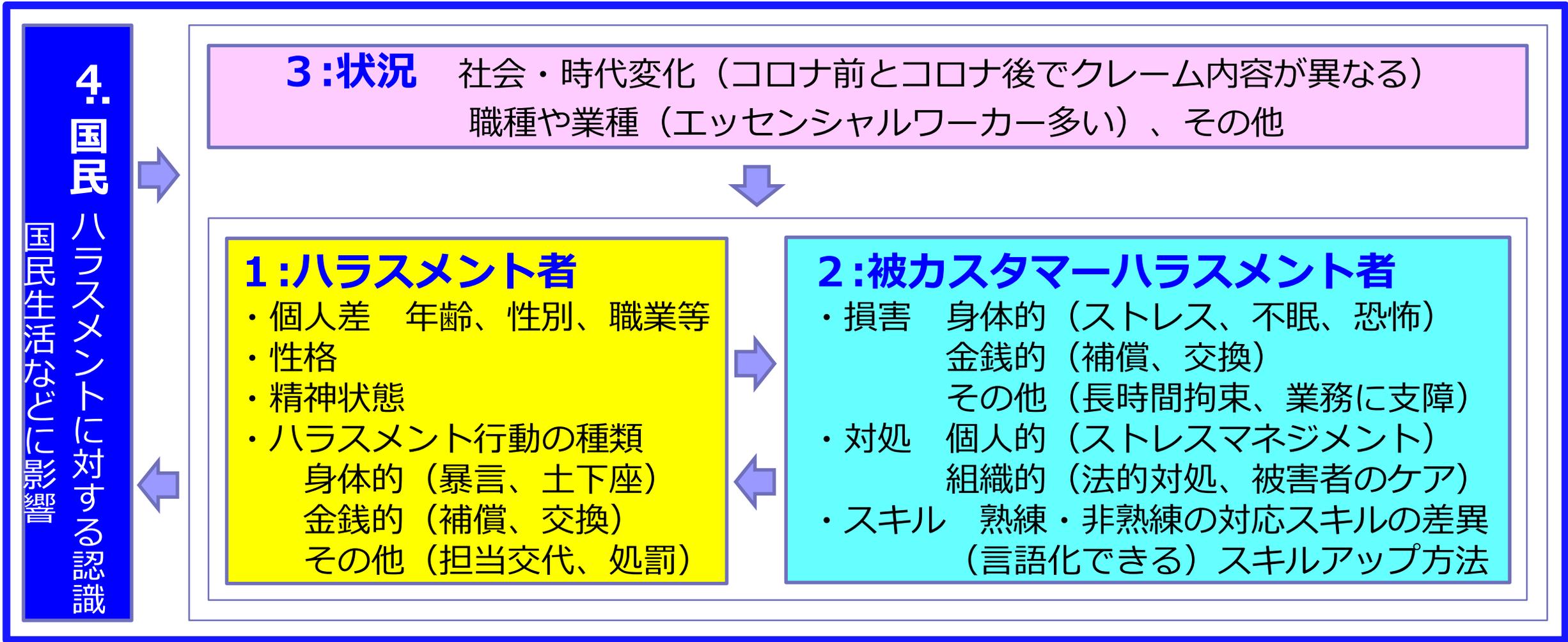
- 法学と少しの工学(Neural Network)を学んだ心理学者関門海峡にある観覧車内
(雨二モマケズ風)

本日の内容

- **心理学でできていること**
 - 話題提供者の内容の簡単なまとめ図（要因間関連図）
 - 各要因に関する簡単な質問
- **足りないこと：**
別視点・複数視点に基づくアプローチ
 - 法的・政策立案的視点、国民目線からのアプローチ
- **応用の可能性：ウェアラブルデバイス**
 - 音声からの感情読み取り・可視化
 - 視線等の非言語的コミュニケーション
- **最後に**

心理学でできていること

話題提供者の概略図



4. 国民ハラスメントに対する認識
国民生活などに与える影響

これら心理学のエビデンスに基づいて ↓

5: 法制化

1: カスタマーハラスメント者の問題

■ 質問 1:

ハラスメントとそうではない行為・言動は区別できるのか？

- 通常のクレームであってもハラスメントととらえられたり過度な行為でもハラスメントには当たらないこともある
 - 商品・サービス、対応者に対するアドバイスの場合もある
- ハラスメントによるダメージは対象・状況によっても異なる
 - 商品等に対するクレーム、対応者に対するもの（容姿含む）

□ どのような基準で判断するのか？

- 暴言、暴行（ボディータッチ含む）、強要、侮辱、名誉棄損、傷害（精神疾患発症を含む）などの現行法の成立要件を満たす行為は判例という判断基準がある。法的手段に訴えることもできる
- ハラスメントは現行法では対応できないのでどうするのか

□ 大量データによるIRT等で弁別する？複数人（有識者など）で判断する？



2:被カスタマーハラスメント者の問題

- 質問 2-1 : 熟達した対応者と非熟達者とは、非言語なコミュニケーションにどのような違いがあるのか？
 - 言語化できる対応は、IRT（項目反応理論）などで弁別可能
 - しかし優秀な対応者は視線、距離間、タイミングなどが異なる可能性が高い
 - 一例：上市・渡辺・織田・岡田（2017）による接客タイミングと販売員・店舗評価、購買意図との関係の研究
 - あいさつはどのタイミング（入店、見回り、物色、試着）でも高好感
 - 購入意図がある程度固まっていないと顧客との直接的コミュニケーション（ニーズ把握、商品知識の提供）は逆効果
 - アイトラッキングカメラによる実験も必要
 - 残念ながら、新型コロナのため、Tobii グラス2を使用した実験は中断中（協力：ウエルシア薬局）



■ 質問 2-2 :

誰もがハラスメントする側になる可能性がある

- 勘違いによる過度なクレーム（いまならハラスメント）
 - 化粧品に針が入っていたというクレームがきた。
 - 製造工程上ありえないので、丁寧に説明したが、聞き入れてもらえなかった。
 - しかし後日、謝罪の連絡がきた。実は家族が針を入れていた（いじめ）。
 - もしかすると、自分の間違いに、自ら気づかせることができれば、怒りを収めることができるかもしれない
- ハラスメントがエスカレートしやすいタイプや特徴はあるのか
 - 直ぐに激怒するが、ハラスメントが持続しない人
 - 徐々にハラスメントが陰湿化・深刻化するケース
- ハラスメントを予防する、エスカレートさせないための効果的な方法にはどのようなものがあるのか？



□ 私の経験①：カスタマー対応力を確認する設問案の逆に近い経験

- お札を確認せずにお金を渡したので、お釣りをもらったときになにげなく「五千円でしたでしょうか、それとも一万円でしたでしょうか」と聞いた。
- 私は「〇〇円でしたよ」と答えてくれるともものと思っていた。ところが...
- 「私はお釣りを取っていません」という返事とともに、店長を呼ばれた。

□ 私の経験②

- バレンタインデーで表面に絵がプリントされてるチョコを買った。
- 食べてみると、プリントとチョコの中身が説明書と異なっていた。
- 親切心でカスタマーセンターに連絡して、詳しく説明した。
- しかし「品質に問題はございません」という返事しかこなかった。



□ 上記のような対応は、人を不愉快にさせる

- 毅然とした態度をとらないと付け込まれることもあるのでわからなくはない

■ 質問 2-3：対応者がハラスメント者を作ることもあるのでは？

- 対応者に対する教育にはどのようなものがあるのか
 - どのようなことにポイントをおいて教育しているのか

3 : 状況の問題

- 質問 3 - 1 :
対面接客、非対面接客によるハラスメント内容・プロセスの差異は？
 - 対面 : 最初言いにくいですが、一度言い始めると暴行行為までエスカレート？
 - 非対面 : 最初から暴言、商品等とは関係ない内容（ポリシーなど）が多い？
- 質問 3 - 2 : 第三者が介在した場合については、どう考えているのか？
 - クレーム当事者ではなく、第三者がハラスメント者になることがある
 - 例 1 : SNS
 - 店員と顧客のやりとりを第三者によって拡散されることにより、それを見た全くの第三者から攻撃を受けることもある
 - 例 2 : HPVワクチン報道
 - 客観的事実（名古屋スタディなど）を無視して、製薬会社や行政等を攻撃した。
 - その結果、接種推奨再開が大幅に遅れた

4 : 国民の問題

■ 国民の意識も変化している

- アルコールハラスメント「男は酒が飲めて一人前」
- セクシャルハラスメント「職場に若い女性がいると気持ちがなごむ」
- パワーハラスメント 「こんなこともできないのか。やめちまえ」
- これらは、ハラスメントとして定着してきている



■ ハラスメント者だけでなく、 私たち国民全員のハラスメントに対する意識を高めるとともに、 ハラスメント対処法も知っておく必要がある

- 全く関係ないが、強く断わりたいときは、相手の前に手をだすと効果的らしい

■ 質問4：心理学ではどのようなことができるのか？

- 国民の理解を促進させる情報提供方法、啓蒙方法は？

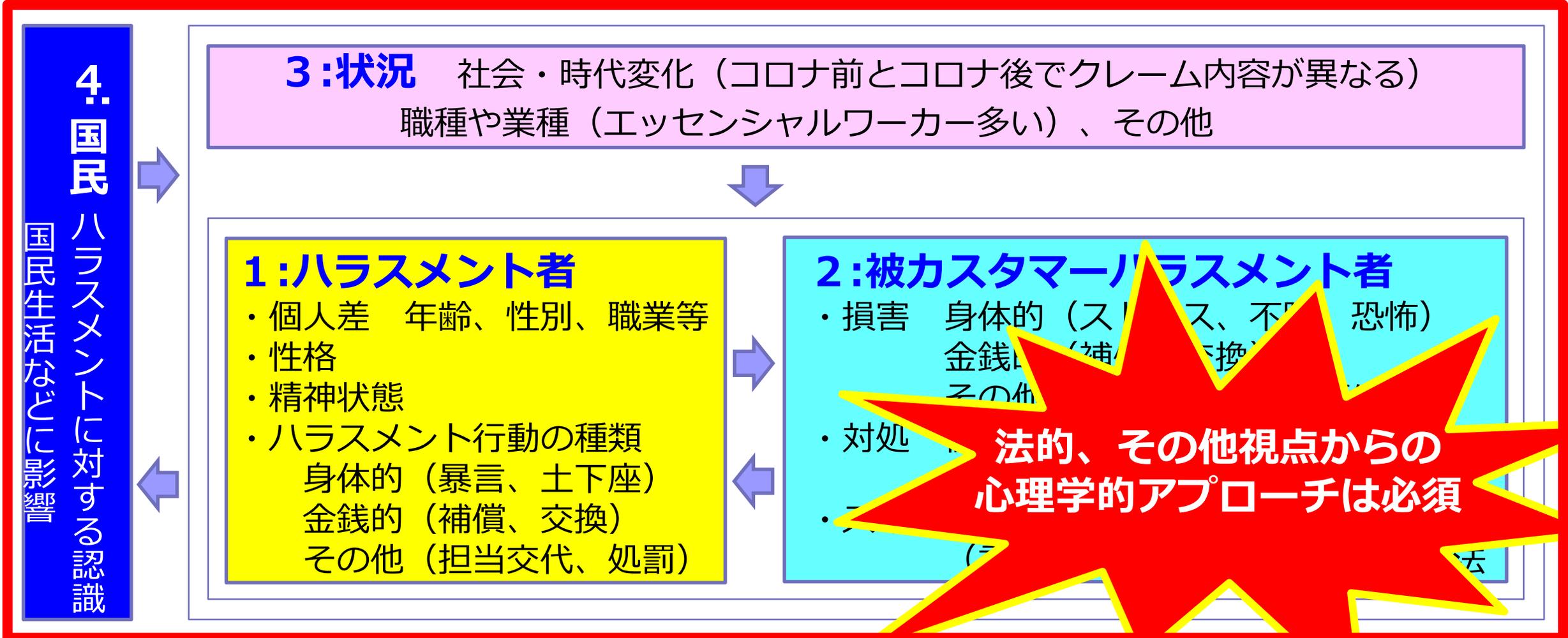
- ハラスメントではないが、後悔喚起方法も説得に有効（上市・関沢, 2014）



足りないこと

別視点・複数視点に基づくアプローチ
他分野との連携・融合・協働

法的・政策立案的視点、国民目線などの必要性
利用しやすい情報の提供、判断基準書の作成



これら心理学のエビデンスに基づいて

5: 法制化（その他分野、応用的視点含む）

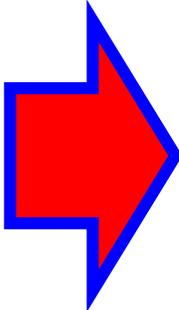
問題点：別視点からのアプローチの不足

■ 心理学でできていること

- カスタマーハラスメントに関する**様々な客観的エビデンス**がある
- 他の知見もあわせて適切に活用すれば、**法制化、政策立案に役立つ**

■ しかし、法的・政策立案的視点からのアプローチではないため、利用・活用したい側にとっては様々な問題がある

- 膨大な心理学的知見から、必要とする知見を「自ら」探し出さないといけない
- 自分たちが本当に必要としている客観的エビデンスがない可能性もある



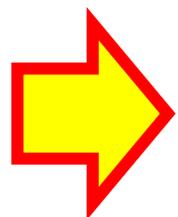
これを解決するためには、法的・政策的視点などから、カスタマーハラスメントを捉え、解明すべき問題を特定・解明し、心理学側からエビデンス等を提供する必要がある

Evidence Based Policy Making (証拠に基づく政策)

法律（行政含む）と心理学の両方に精通した人材を育てる必要がある

法制化等のために必要なこと

- 質問 1: 「現行法では対応できない」という学術的根拠を示し、裁判等の実務で利用可能な判断基準書も作成する必要があるのでは？
 - 毎日クレームをつけ業務遂行に支障を与えた場合には、威力業務妨害になる可能性がでてくるので、現行法で対処可能である
 - しかしカスタマーハラスメントは1回限り（少数回）の場合が多く、暴行、暴言、侮辱などがあつたとしても、それぞれについて、現行法（例えば暴行罪）に問えるほどの行為がなければ、どうにもならない
 - 一つ一つの罪に問えるほどの行為ではない（公判維持ができない含む）が、それらの相乗作用によってある罪が成立するダメージを超えることを、心理学で客観的に証明することができれば、法制定のエビデンスとなりうる
 - 判断基準書の作成も必要（例:精神障害の診断・統計マニュアル:DMS-V）



実務家などにケーススタディとして提供することも可能
IRTなどで、典型的ケースのダメージ指標も提供できるかも

■ 質問 2 : カスタマーハラスメント防止法 (仮) を 施行することにより生じる問題点の洗い出しが不十分

□ 国民の理解もなく、客観的なエビデンスもなく、法律を施行すると、十分に機能しない・機能しなくなっていく可能性がある

■ 例 1 : 裁判員制度

□ 国民の負担などについては十分な説明がなかった

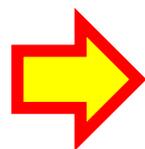
□ その結果、裁判員制度施行2年前 (2007) も、施行3年後 (2012) も参加意向は低いままだった (上市・楠見, 2015)

■ 例 2 : 令和 3 年 6 月でヘイトスピーチ解消法施行から 5 年がたった

□ 本邦外出身者に対するヘイトは禁止、しかし逆は規定なし

■ 趣旨には賛同できるが、両方禁止にするべきではないのか？

⇒ 国民の理解を促進させるための準備・努力をしなければならない



法制化するためには問題点を事前に整理し
最初の段階から心理学は関与する必要がある

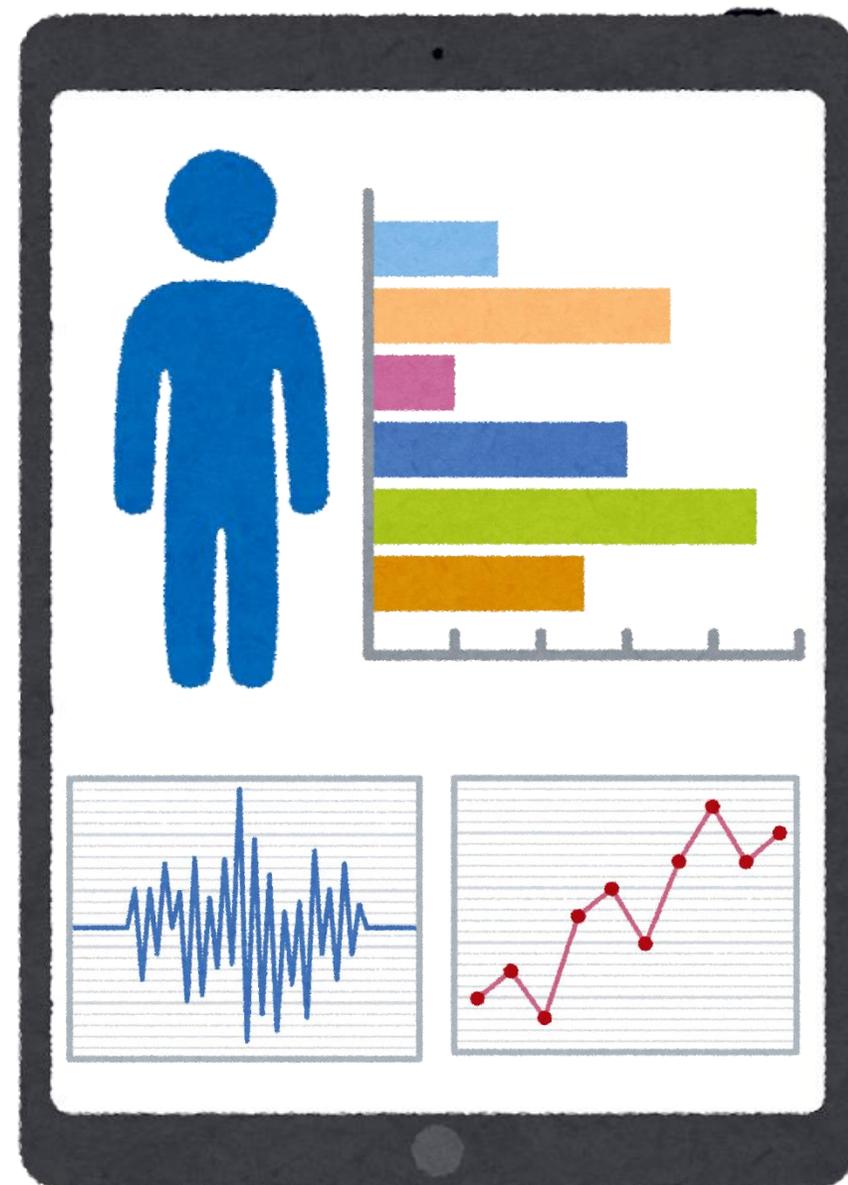
応用の可能性

ウェアラブルデバイス

■ 応用 1 : 感情の可視化

□ 電話相談

- 株式会社ZAIZEN、筑波大学システム情報系（責任者：櫻井鉄也教授、安東弘泰准教授、上市も少し関与）の共同研究
 - ストレス質問紙（織田ら,2015）を利用し、音声データから感情の変化を測定
 - ディープラーニングによって音声と感情を学習させる
 - 感情をタブレットにグラフで表示
- 相手、および自分の感情変化をモニタリングすることでができるので適切な対応ができやすくなる



■ 応用2：非言語的コミュニケーション

□ 熟達販売員と非熟達販売員の顧客に対する対応の差異を
アイトラッキングカメラ等で測定（上市,中断中; 協力:ウエルシア薬局）

- 顧客に話しかけるタイミング
- 顧客に対する視線の動き
- 表情・動作から顧客の感情や思考などの推測

□ 生理指標と感情・思考の関係

- 心拍計、脳波計、光トポグラフィー等で心拍、脳波、脳血流量などを測定し、
- 感情・思考と対応させ、
- ディープラーニング等で学習させる

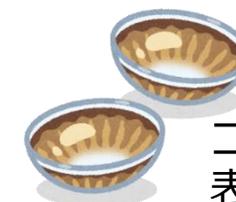
- このような研究は、ベンチャーと共同で世界各地で進行中
- 会話の難易度を脳血流量から判定する手法を提案
（国際電気通信基礎技術研究所, 2017）



- これらの知見などに基づき、表情、音声、感情、思考等を統合させることで、対人交渉用カメラ付きスマートグラス（仮）を作成できるかも

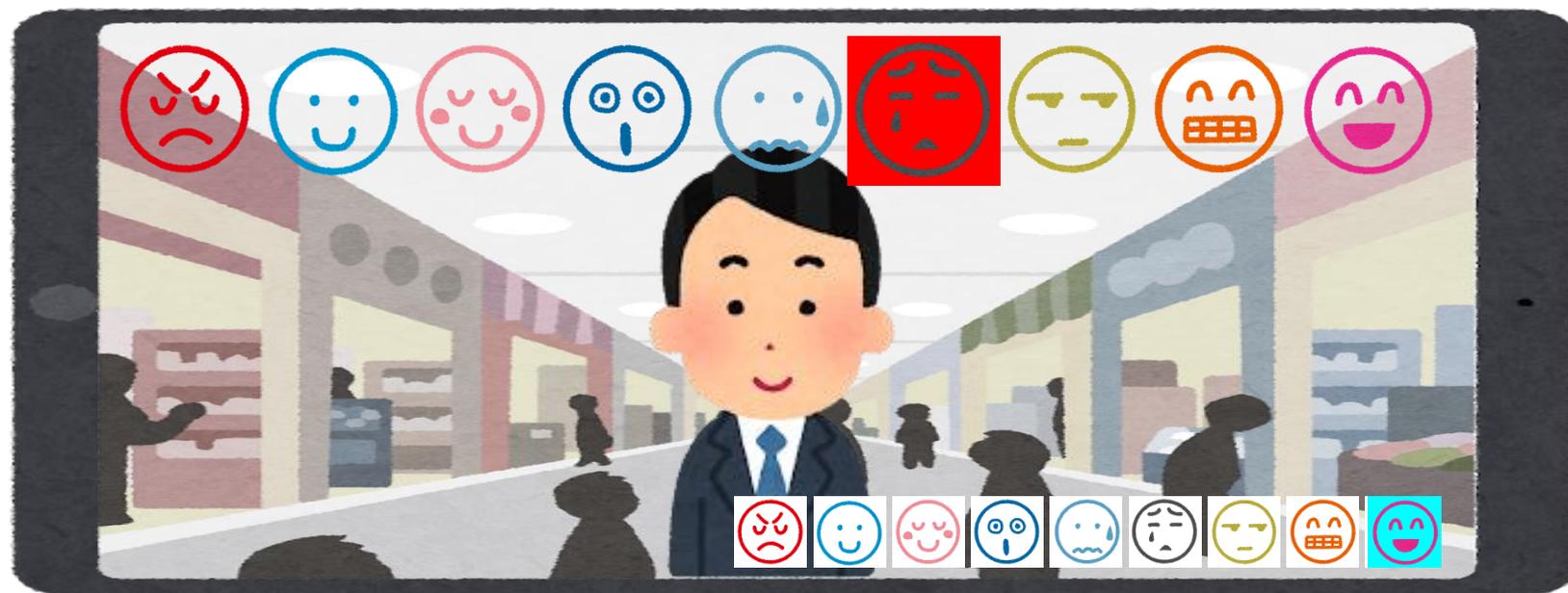
□ AR (Augmented Reality: 拡張現実)

- 現実の空間映像とデジタル情報を同時にリアルタイムに画面表示（例：ポケモンGO）
- 監視カメラ⇒防犯カメラのように、受け入れられるかも



コンタクトレンズ表示も開発中らしい

防犯カメラで代用



最後に

- 心理学は、人間が関与する様々な事象・現象・問題などに関して、学術的根拠のある基礎データを提供することが、得意中の得意
- しかしこのままでは、**心理学はジリ貧なる可能性が高い**
 - もちろん、真理を追求する（基礎）研究は必要不可欠なのだが..
 - 経済学は「心理学」の視点を入れ、「行動経済学」を確立（Dr. Kahnemanの影響）
 - マーケティングは「消費者心理」の視点を入れ、社会に活用・応用・還元
- これらのようになるためには、当該事象・現象・問題等に関して、**相手（学術含む）の視点にも立って**、初期段階から関与する必要がある
 - **心理学は**、人間が関与することであればなんでもできる
 - どのような分野にも影響を与え、**応用できる潜在能力**を持っている
 - 生体の知的活動を解明するために、「心理学」、工学、神経科学など複数の学術的視点に基づくアプローチを融合することによって「認知科学」は発展した

**CAUTION**

つまり [心理学⇒現象]だけでなく、特に応用心理学は
[心理学 ⇒[相手目線、複数分野の視点→現象]]⇒社会還元も導入し、
他分野との「**連携・融合・協働**」などを積極的にすすめる必要がある



- そのためには、知見をわかりやすく構造化してまとめて外部に提供（オープン化）
- 複数分野を橋渡しできる人材の発掘・育成は必須（例：法学と工学と心理学もわかる人）

ただし、



Dr. Baruch Fischhoff

心理学者が「招かれる」文脈によっては、政策立案者の意向の正当化に加担し、学者の関心に偏った知見が政策立案現場に提供される可能性があるので注意

情報提供：筑波大学システム情報系 助教 讃井知先生

おわり

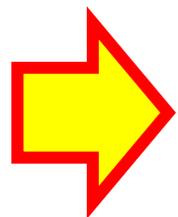
ご清聴ありがとうございました

参考資料：筑波大学社会工学類 社会工学データサイエンス・ケースバンク

(<https://datasci.sk.tsukuba.ac.jp/>)

- 企業・政府・自治体などと連携した**データ活用研究事例**を集積し
授業・研究で活用できる「データサイエンス・ケースバンク」を構築

- 企業や政府・自治体、NPOなど、
実際に社会を動かしている主体と共に
取り組んできた研究事例を集約し、
その問題発見—解決に至るプロセスを共有
- 最新のデータサイエンスを含む
これらの知見を研究・教育に活用できる



心理学的知見・データ活用事例を体系的に構築し、
誰でもアクセスできるようにすれば
様々な人々にとって有益なものになる可能性が高い