

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 5 月 29 日現在

機関番号：82641

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24530805

研究課題名(和文) 情報提供場面における相互不信からの信頼回復プロセスの検討

研究課題名(英文) Study of trust rebuilding process at information providing scene

研究代表者

小杉 素子 (Kosugi, Motoko)

一般財団法人電力中央研究所・社会経済研究所・主任研究員

研究者番号：20371221

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,000,000円

研究成果の概要(和文)：情報の非対称性が存在する継続的な二者関係において、情報優位者の劣位者への信頼に寄与する要因を明らかにするために2つの実験を行い、以下の3点を明らかにした。(1) 優位者の行動を監視するシステムは、高頻度の使用は劣位者の情報優位者に対する不信のシグナルとして機能し、優位者の劣位者に対する信頼を低下させるが、低頻度の使用は信頼レベルを維持する。(2) 劣位者に監視の正当性があると認知される場合は、監視の行使が優位者への不信を意味せず、むしろ信頼を高める可能性がある。(3) 正当性のある第三者による監視は、情報優位者の劣位者に対する信頼を高める効果を持つ。ただしこの効果は女性参加者のみで確認された。

研究成果の概要(英文)：The aim of this study is to clarify the factors that contribute to building information superiority party's trust in inferior party in the ongoing two-party relationship with information asymmetry. Two experiments had conducted and revealed the following three points. 1) As regards an option to monitor the behavior of the information superiority, the use of high frequency functions as a signal of inferiority's distrust in superiority party, to reduce trust between the superiority and inferiority. On the other hand, use of low frequency maintains the superior's trust level. 2) If it is recognized that the inferior party is a legitimate agent of monitoring, use of the option does not mean distrust in the superior party, but rather there is a possibility to increase the trust. 3) Monitoring by the third party with legitimacy, has the effect of increasing the trust in the information superiority's inferior party. However, this effect was confirmed only in female participants.

研究分野：社会心理学

キーワード：情報の非対称 信頼 情報提供 監視

1. 研究開始当初の背景

食品の産地や消費期限の偽装や自動車のリコール隠し、マスメディアの報道内容や番組の捏造など社会生活のさまざまな面で、企業や行政の不祥事は跡を絶たない。そして、それらの組織に対して市民の信頼が低いことが世論調査等により示されている。

行政や企業が社会の人々から信頼されていない状態は、行政や企業の行動に対する監視や監督のコストの増大や、施策や制度への協力の低下による社会の非効率を生み出してしまうため、社会全体にとって行政や企業に対する信頼が一定水準以上に保たれていることが望ましい。

本研究では、行政や企業と市民との信頼に大きな影響を持つコミュニケーション場面として、情報提供場面を取りあげ、情報提供と信頼との関係に焦点を当てる。対等な二者間のコミュニケーションと異なり、行政や企業と市民とのコミュニケーション場面には、大きな情報の非対称性が存在している。この情報の非対称性により情報優位者(企業や行政)と劣位者(市民)という立場に置かれる。情報優位者は、劣位者に知られることなく、提供する情報を取捨選択することができるため、受け手が提供者にとって望ましくない反応をすると予測されるような情報は提示しないでおくことが可能である。一方劣位者は、提示された情報内容をそのまま受け入れるのではなく、相手が恣意的な取捨選択をすることも検討にいれて、自分に不利にならないように反応すると考えられる。

2. 研究の目的

本研究の目的は、上述のような状況において、情報優位である企業や行政と、劣位である市民との間の信頼の形成や回復に影響を及ぼす要因を明らかにすることである。具体的には、行政や企業と国民など特定のリスク管理対象について情報の非対称性が存在する状況において、情報優位者側の提供行動に影響を及ぼすと考えられる“提供された情報に対する受け手の反応”についての予測に焦点を当て、情報提供行動と信頼の形成や回復のダイナミックなプロセスを解明することを目的とする。

情報優位者に対する信頼の問題を考えるにあたり、リスクコミュニケーションやリスクガバナンスなどの先行研究では、情報提供者(リスク管理者)の信頼形成・回復について、組織のあり方やコミュニケーション手法といった“提供者への信頼に影響する要因”、(すなわち、受け手の認知に影響する要因)に焦点を当てている。しかし本研究では、情報優位者の“受け手のリスク回避的反応についての予測”に基づく不正直な情報提供が、情報優位者に対する受け手の不信を招く、という因果関係を仮定している。そこで、優位者の受け手に対する信頼(受け手の反応の予測)に影響を及ぼすシグナルの効果を明らかに

する。

3. 研究の方法

情報提供場面を抽象化した状況を実験室に構築し、信頼の形成および回復のための情報提供行動に対する情報の受け手の反応と、受け手の反応を手がかりとして修正される情報優位者の“受け手の反応についての予測(優位者の受け手に対する信頼)”の連動および信頼形成・回復プロセスの安定性、優位者の受け手に対する信頼、情報提供場面に第三者を導入し、第三者の存在が生じさせる情報提供行動の変容が、受け手の反応や、受け手の反応についての予測に及ぼす影響と信頼との関連を明らかにする。

より具体的には、実験室のPCをネットワークでつなぎ仮想的な情報提供状況を構築する。実験参加者は、他の参加者と二人一組のペアになり、それぞれ情報優位者(提供者)または劣位者(受け手)のどちらかの役割を割り当てられる。各参加者はPC端末を通じて、同じペアの相手と繰り返し相互作用を行う。これを実験の基本形として、(1)情報の受け手の行動変容と情報優位者の“相手の反応についての予測”の修正の連動を調べる実験、(2)二者の情報提供場面を拡張し、提供行動(正直な情報提供かどうか)を監視する役割を持った第三の役割を導入し、その効果を測定する実験の2つを実施した。

(1)の実験では、実験参加者は二人一組のペアとなり、情報優位者か劣位者のどちらかの役割を割り振られ、各自PC端末を通して仮想的な情報提供場面で相互作用を繰り返した。リスクをとまなう事象をペアで受容するか拒否するかについて、情報優位者のみがリスクについて知っており、受けて(劣位者)にそれを教えることができる。受け手は教えられた情報に基づき意思決定を行う(1試行)。10試行を1セットとして、11セットを繰り返すが、実験参加者には繰り返し回数は知らされない。試行を繰り返す過程で、2回リスクが顕在化し、優位者が虚偽報告をしているかどうかを受け手に明らかになるイベントが生じる。実験条件として、意思決定の前に受け手が事象の正確なリスク情報を有料で調べることができるというオプションを導入した「オプション条件」を設定した。

実験参加者は、調査会社のモニターからリクルートした首都圏在住の20歳~49歳の男女160名(男性94名、女性45名)、全体の所要時間は70~100分であり、実施時期は2012年9月であった。

(2)の実験では、予備調査(シナリオを用いた場面想定質問紙調査)の結果から、監視主体の立場により、情報優位者の受け手に対する信頼への監視の効果は異なるという仮説をたて、それを検証するための実験デザインを設計した。実験(1)と同様、実験参加者は他の参加者と二人一組のペアになり、PC

を介して最後通牒ゲームを一部変更したゲームを繰り返しプレイする（実験参加者には繰り返し回数は知らされないが70回プレイする）。最後に1回限りの信頼ゲームを同じ相手と行い、情報優位者役のペアの相手（劣意者）に対する信頼を測定した。最後通牒ゲームでは、情報優位者のみがペア全体の報酬額を知っており、自分と相手の取り分の提案を相手に対して行う。劣意者は分配提案を受容するか拒否するか意思決定の前に、ペア全体の報酬額を有料で調べることができる。これを監視とみなし、ペアの相手が自ら監視する条件と（直接監視条件）、ペアの外部の第三者機関が監視する条件（第三者監視条件）の2種類を実験条件として設定した。

この実験では、情報優位者のペアの相手に対する信頼に影響する要因（最後通牒ゲームでの拒否・受容および監視の回数）を統制するため、ペアの相手（情報劣位者）は実験プログラムとし、すべての実験参加者が情報優位者役に割り振られた。

予備調査であるシナリオ質問紙調査は、20～49歳までのインターネット会社のモニター会員1,117名（男性552名、女性565名）が参加した。実施時期は2014年3月であり、所要時間は10程度であった。

実験の参加者は早稲田大学の学生127名（男性80名、女性47名）、実施時期は2014年11月であった。全体の所要時間は60～80程度であった。

4. 研究成果

それぞれの分析に際しては、事後質問紙での実験ゲームの理解度質問に対して「理解できなかった」「あまり理解できなかった」と回答した参加者のデータを除外した。

(1) 第1実験

1-1. 情報優位者の虚偽報告に対する監視オプションの効果

情報優位者の虚偽報告については、試行を分析単位としてカイ二乗検定を行ったところ、有意な差のあることが示された($\chi^2(10) = 163.3, p < .001$)。正直報告(虚偽の大きさゼロ)の試行の割合は、オプション条件(68.4%)の方が統制条件(56.8%)よりも多く、逆に虚偽報告(虚偽の大きさが1, 2, -1)は統制条件の方がオプション条件よりも多い。つまり、監視オプションの存在が、情報優位者の虚偽報告を抑制し、正直報告を促進する効果を持つことが示された。

1-2. 情報優位者の劣位者に対する信頼

監視オプションがない統制条件では、リスクが顕在化し虚偽報告が発覚すると、受け手は一時的に提供者への信頼を低下させ、リスク事象の受容に慎重になり、提供者は受け手に受容してもらうために虚偽報告を継続しなければならないという虚偽報告と不信の循環が生じる。また、提供者の受け手に対す

る信頼は受け手の意思決定の慎重さと連動しており、不信の循環においては受け手に対する提供者の信頼も低下することが示された。

オプションあり条件では、虚偽報告をしない提供者とオプションを使用しない受け手という、相手に対する信頼も試行で得られる利得も相対的に高い状態を維持するペアの存在が示唆された。他方、オプション使用回数が多いペアでは提供者の受け手に対する信頼が低下していくことから、オプションの行使が提供者への不信のシグナルとして機能する一方で、オプションを使用しないことは提供者への信頼のシグナルとは提供者に認識されていないことが示唆された。ペアをオプション行使回数の中央値で2群に分け、10試行ごとに、情報優位者のペアの相手に対する信頼の程度をたずねた結果(1=まったく信頼していない~7=非常に信頼している)を図1に示す。

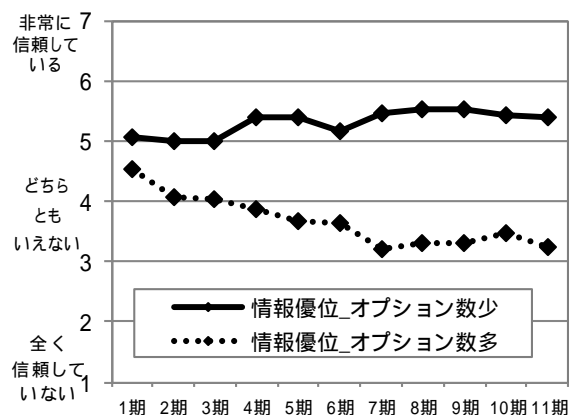


図1 オプション行使回数による情報優位者の劣位者に対する信頼の変化の違い

第1実験の結果から、以下のことが示された。すなわち、監視オプションの存在は、情報提供者による恣意的な情報提供を減少させる。ただし、受け手の監視オプションの行使は、情報提供者に対する不信のシグナルと解釈され、頻繁な行使は情報提供者の受け手に対する信頼に負の影響をもたらすことが示された。また、受け手が監視オプションを行使しない(不信シグナルの不在)だけでは、受け手に対する信頼の向上につながらないことも示された。

(2) 第2実験

正直な情報提供がなされているかどうかを監視するオプションは、情報提供者に対する受け手の不信を意味するシグナルであるが、信頼を高める方向に効果を持つような特性や条件はないのか、シナリオ質問紙調査を用いて検討した。監視を行う正当な理由がある(監視が業務の一部になっている役職など)状況を設定し、そのような場面で相手から監視を受けた場合にどのように感じるのかを質問紙を用いて調べた。

2-1. 監視者の正当性の効果

その結果、オプションを行使されたシナリオの方が、監視主体（情報劣位者）に対する信頼が高かった。この傾向は、一般的信頼感が高い回答者群(事後質問として測定した一般的信頼尺度の得点を平均値で2群に分けた)の方が、信頼が低い回答者群よりも強い。この結果は、監視オプションを頻繁に使用することが情報優位者への不信のシグナルとなり得るという第1実験の結果とは異なっている。その理由としては、シナリオの文脈では情報劣位者による監視が不信のシグナルではなく、監督やスーパーバイズのような肯定的な機能として回答者に解釈された可能性が考えられる。また、繰り返しの相互作用と1度限りのシナリオ場面では、監視の効果異なることも考えられる。

そこで、監視の正当性を操作し、情報の非対称が存在する継続的な二者関係における、監視が情報優位者の劣位者に対する信頼に及ぼす効果を検討することを目的とした実験を行った。「3. 研究の方法」で述べたように、正当性をもつ監視者としてペアの外部の第三者機関が監視した結果をペアの情報劣位者に通知する第三者監視条件と、ペアの相手が直接監視を行う直接監視条件を設けた。この第三者監視条件は、第三者による監視は劣位者の優位者に対する不信を意味しない、監視結果が劣位者に通知されることで過剰なリスク回避的反応が抑制されることが期待できる、さらに情報優位者が正直行動をしていることが開示されれば、優位者の信頼性を劣位者に示すことができるという理由から、情報優位者の劣位者に対する信頼を高める効果が期待される。

2-2. 監視が情報優位者の劣位者に対する信頼に及ぼす効果

この実験では、ペアの片方は実験プログラムであり、参加者はすべて情報優位者であった。したがって、繰り返しの試行において参加者の経験する監視の回数や、最後通牒ゲームにおける拒否の回数はすべて同じである。事後質問紙による「ゲームにおける監視の必要性」「監視の有用性」「拒否回数に対する認知」「監視回数に対する認知」の回答すべてに条件差は見られなかった。つまり、実験参加者はいずれの条件においても、相互作用において同じ経験をし、それに対する感じ方にも違いは見られなかった。

情報優位者のペアの相手に対する信頼は、最後の1回限りの信頼ゲームにおいて、ペアの相手に元手となるお金を預託したかどうかの結果を用いる。直接監視条件よりも第三者監視条件でペアの相手に対する信頼が高い（お金を預託する人が多い）という仮説は全参加者での分析では支持されなかった($t(1) = 1.14, ns.$)が、女性のみにおいては支持された($t(1) = 3.88, p < .05$)。すなわち、

女性参加者においては、第三者による監視は、ペアの相手が直接監視を行った場合よりも、ペアの相手に対する信頼が高まることが示唆された。

表1 信頼ゲームでの意思決定の人数

		預託しない		預託する			
		男性	11(28.95)	27(71.05)	女性	11(47.83)	12(52.17)
直接監視条件	男性	13(30.95)	29(69.05)	第三者監視条件	男性	5(20.83)	19(79.17)
	女性	5(20.83)	19(79.17)				

()はパーセンテージ

最後の1回限りの信頼ゲームでペアの相手に元手を預託するかどうかは、それまでの繰り返しの相互作用の中で、ペアの相手がどのような人間か（もし元手を預託したら、独り占めするような人なのか、平等に分配してくれる人なのか）をある程度予測し、その予測に基づいて実際の意思決定（預託する・しない）を行っていると考えられる。事後質問で、繰り返しの最後通牒ゲームの内容から、信頼ゲームでの相手の反応が予想できると思ったかどうかを尋ねた結果には、性差が見られなかった。一方、預託した場合に相手がどのような反応をするかについての予測は、どちらの実験条件においても、女性より男性の方が「相手は独占するだろう」と予測する傾向が見られた（直接監視条件での独占予測：男性 56.6%、女性 35.7%、 $t(1) = 1.69, ns.$ 、第三者監視条件での独占予測：男性 46.7%、女性 17.7%、 $t(1) = 4.21, p < .05$ ）。

(3) まとめ

実験結果から、情報の非対称性が存在する継続的な二者関係において、以下のことが分かった。

監視システムは存在するだけで不正直や非協力的な行動を抑制するが、監視を高頻度で使用することは、劣位者の情報優位者に対する不信のシグナルとして機能し、優位者の劣位者に対する信頼を低下させる。劣位者に対する信頼の低下は不正直な情報提供につながり、相互不信に陥る可能性が高まる。他方、低頻度で監視を使用する場合には、情報優位者と劣位者の相互に対する信頼関係は保たれる。

監視システムが正当性を有する場合には、監視を使用することが情報優位者に対する不信のシグナルとならず、むしろ信頼を高める効果を持つ可能性がある。

二者間の外部に存在する監視システムの存在は、情報優位者の劣位者に対する信頼を高める効果を持つことを確認した。ただし、この効果は女性参加者のみに見られ、男性参加者では確認されなかった。なぜ性差が見られたのかについては、より詳細な分析が必要である。

5. 主な発表論文等
(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表](計 4 件)

Motoko Kosugi (2012) Why do information providers try to conceal risky information? 2012 Annual Conference, Society for Risk Analysis Europe

小杉素子 (2012) 情報提供場面における信頼形成過程の分析, 日本社会心理学会第 53 回大会

小杉素子 (2013) 情報提供者の報告行動に対する受けての監視機能の効果, 日本リスク研究学会第 25 回年次大会

小杉素子 (2014) 情報提供者の報告行動のモニタリングが信頼に及ぼす効果, 日本社会心理学会第 55 回大会

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小杉 素子 (KOSUGI Motoko)

一般財団法人電力中央研究所・社会経済研究所・主任研究員

研究者番号: 20371221