

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 29 年 5 月 9 日現在

機関番号：11301

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2016

課題番号：26380837

研究課題名(和文)日本人の謝罪傾向：比較文化的検討

研究課題名(英文)Japanese preference for apology: Cross-cultural examinations

研究代表者

大淵 憲一(Ohbuchi, Ken-ichi)

東北大学・文学研究科・名誉教授

研究者番号：70116151

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,400,000円

研究成果の概要(和文)：研究1では釈明受容の媒介要因として被害回復期待に注目し、日本、中国、米国の成人496名を対象にWeb上で役割演技実験を実施した。その結果、自己利益的被害、象徴的(自尊心)被害、社会規範的被害のいずれに関しても、謝罪がその回復期待を強めることによって正当化よりも被害者の受容を促進することが文化共通に見出された。

研究2では米国のKim et al.が見出した謝罪の逆転効果(倫理違反状況では謝罪は正当化よりも行為者に対する信頼を低める)を日本において追試した。男子学生65名がPC上で参加した役割演技実験の結果はこの効果を示したが、その認知メカニズムはKim et al.の理論とは異なっていた。

研究成果の概要(英文)：Focusing on the effects of anticipated restoration of harms on acceptance of accounts, in Study 1, we conducted a role-playing experiment with 496 adults from Japan, China, and United States. Commonly across culture, the results indicated that victims accepted apology more than justification and the acceptance was mediated by the anticipated restoration of self-interest, symbolic (self-esteem), and social norm harms.

Kim et al. found among Americans the exacerbating effect of apology on restoration of trust in the situations involving integrity based trust violation. In Study 2, we attempted to replicate it with Japanese and further to explicate its cognitive mechanisms. The results of a role-playing experiment in which 65 male students individually participated on PC indicated the occurrence of the effect even among Japanese, but implied the cognitive mechanisms different from Kim et al.'s theory.

研究分野：社会心理学

キーワード：謝罪 釈明受容 信頼回復 比較文化 葛藤解決

1. 研究開始当初の背景

失敗、怠慢、違反などの負事象との関連が社会的に問われた際、それについて関係者が行う説明行為が釈明 (account) と呼ばれる。釈明には、負事象への関与と因果責任を認める謝罪 (apology)、関与は認めるが因果責任は認めない弁解 (excuse)、負事象であることを否定する正当化 (justification)、関与自体を認めない否認 (denial) の 4 タイプがある (大淵, 2010)。

(1) 研究 : 釈明受容の媒介過程の検討

釈明は、それが被害者 (あるいは第 3 者) から受容されれば、加害者は罰 (賠償責任、社会的非難など) を免れる可能性が高まる。例えば、謝罪が受け入れられれば、加害者は赦されて、罰を軽減されることが多い。弁解、正当化、否認も、その主張内容が認められれば、加害者はそれ以上責任を追及されることはないであろう。釈明効果には、こうした罰回避のほかに、加害者和其他の人々 (被害者を含め) との社会的関係の修復や信頼の回復が含まれる。

釈明がこうした効果をもたらすには、それが他の人々によって受容されることが必要である。釈明受容を左右する要因として、釈明タイプ、被害のタイプと強度、被害者・加害者の関係性、文化などが検討されてきた。被害者は被害回復に動機づけられているので、それに対する期待を強める釈明ほど受容されると考えられる。つまり、被害回復期待は釈明の受容を媒介する被害者側要因の一つと仮定することができる。被害回復期待の強さは釈明タイプによって異なり、更にそれは文化によっても影響を受けると考えられる。

(2) 研究 : 謝罪の信頼回復における逆転効果の検討

釈明効果の中で信頼回復に関しては、近年、Kim et al. (2004) によって興味深い知見が報告された。信頼には能力期待と倫理期待の 2 面があるが、彼らは能力期待が損なわれた事態では謝罪は信頼回復をもたらすが、倫理期待が損なわれた事態ではそうではないことを示した。

謝罪は、負事象に責任があることを認める責任受容 (「わたしのせいです」) だけでなく、多くの場合、明示的・暗示的に負事象の再発防止を約束する行動改善の誓いを含んでいる (「二度としません」)。前者は、行為者が負事象に関与したことを認める負の情報だが、後者は改善を約束する正の情報である。

Kim et al. は、Reeder & Brewer (1979) の性質帰属スキーマ・モデルに基づき、能力評価では負の情報よりも正の情報が重視されるが、倫理性評価では逆に、正の情報よりも負の情報が重視されることが謝罪の逆転効果を生むと解釈した。

しかし、謝罪傾向の強い日本人にも同じことが観察されるかどうかは検討の余地があるし、また、Kim et al. の研究では逆転効果の認知的メカニズムが明らかにされたわけ

ではないなど、疑問点は少なくない。

2. 研究の目的

(1) **研究** 被害者が受けた被害が仮に自己利益を損なうものだとしても、それは物理的なものに留まるわけではない。多くの場合、被害は加害者によって軽視されたことによって起こるので、被害者は多少なりとも自尊心が傷つけられたと感じるであろう。それ故、被害者は加害者からの釈明を、それが自尊心被害 (象徴的被害) の回復につながるものかどうかという観点からも評価するであろう。更に、被害は加害者が社会的ルールやマナーを軽視したことによって生じることが少なくない。それ故被害者は、加害者によって無視され、存在意義が否定された社会規範が加害者の釈明によって回復されるかどうかにも関心を持つであろう。

こうした 3 種類の被害 (自己利己的、象徴的、社会規範) の回復期待はいずれも、加害者が正当化よりも謝罪をしたときに強く、それらが釈明に対する被害者の受容を媒介すると予測される。本研究では、この仮説を、日本、中国、米国という異なる文化圏で検討した。

(2) **研究** この研究の第 1 の目的は、Kim et al. が見出した謝罪の信頼回復に対する逆転効果が日本人においても観察されるかどうかを検討することであるが、同時に、こうした謝罪効果を生み出す認知メカニズムの探求を試みることである。

信頼が能力期待と倫理期待の 2 面から成るなら、釈明は釈明者の能力あるいは倫理性に関する評価を高めることによって、信頼回復をもたらすと仮定される。Kim et al. (2004) の解釈に従うなら、能力違反の場合には観察者は釈明者の能力に注目して評価を行い、それが釈明によって高められるなら、釈明者に対する信頼は回復されると仮定することができる。一方、倫理違反の場合には、観察者は釈明者の倫理性に注目して評価を行い、それが釈明によって高められるなら、それによって信頼は回復すると仮定される。これらの仮定に基づき、能力違反の場合には能力評価が、倫理違反の場合には倫理評価が釈明による信頼回復を媒介すると予測した。

Kim et al. が見出したように、もしも倫理違反状況で謝罪が信頼回復をもたらさないとしたら、それは、謝罪が釈明者の倫理性評価を低下させ、それが信頼低下を媒介すると予測することができる。これら媒介過程に関する仮説を、日本人を対象に検証することがこの研究の第 2 の目的である。

3. 研究の方法

(1) **研究** 日本、中国、米国において 20 代 ~ 60 歳までの男女を対象に、Web 上で役割演技実験を行った。日本と米国からは 160 名、中国では 176 名が参加した。彼らには、主人公が被害を受ける様子を描いた 3 種類の

被害エピソードを提示し、これらを被害者の立場で読むよう依頼した。この中で加害者は謝罪が正当化の釈明を行い、その後、参加者には、加害者のこの釈明をどの程度受容するか、また、その釈明を受けて3種類の被害回復がどれくらい期待できるかを評定させた。評定尺度は1「全く思わない」～6「強く思う」である。

(2) **研究** 日本の男子大学生 65 名は個別にパソコン上で役割演技実験に参加した。参加者には、Kim et al.が用いたものと同じ、職場において行為者が不適切な行為（違反）を行い、その人物が釈明を行うエピソードを、3枚のイラストを使って提示し、その後、従属測度（能力評価、倫理性評価、信頼）を測る一連の質問に対して、1「全く思わない」～6「強く思う」の尺度上で回答を求めた。

実験デザインは釈明タイプ（謝罪、正当化）×違反タイプ（能力違反、倫理違反）で、参加者はこれら4条件に無作為に配置された。

4. 研究成果

(1) **研究** 3 エピソードを合わせた釈明受容の平均値について、釈明×国の分散分析を行ったところ、釈明の主効果が顕著に有意だった ($F(1, 490) = 233.94, p < .01$)。国との交互作用も有意だったが ($F(2, 490) = 8.90, p < .01$)、図1に示されているように、どの国においても参加者は正当化よりも謝罪を有意に受容し ($ps < .01$)、交互作用は米国において謝罪と正当化の受容度の差が特に大きかったことを意味している。

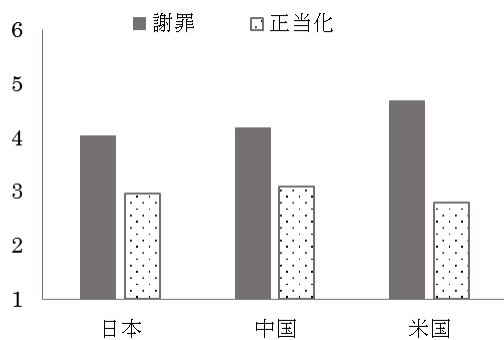


図1 釈明に対する受容度の国別比較

釈明受容が被害回復期待によって媒介されているかどうかを検討するために、3種類の被害それぞれの回復期待を取り上げて、媒介分析を試みた。図2は、日本人における自己利己的被害回復期待に関する分析結果である。釈明はダミー変数（謝罪=1、正当化=0）、矢印に付した数値は回帰係数である。釈明と受容間にはもともと有意な相関があったが ($\beta = .60$)、受容を従属変数に、釈明と物理的被害回復期待を独立変数に重回帰分析を行ったところ、後者も受容を有意に促進した。この分析で釈明の受容に対する回帰係数は $\beta = .54$ に有意に低下したが (Sobel test: $z = 2.43, p < .01$)、それでもまだ有意であったこ

とから、この結果は不完全媒介を示している。このことは、物理的被害回復期待は確かに釈明受容を媒介するが、これ以外にも釈明受容の媒介要因が存在することを示唆している。

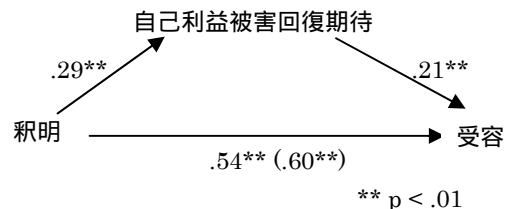


図2 日本人における釈明受容に対する自己利己的被害回復期待の媒介分析

日本人を対象に、同様の分析を象徴的被害回復期待、社会規範被害回復期待についても実施したところ、結果はほとんど同じで、いずれも不完全媒介を示唆していた (表1)。

表1 釈明受容に対する国別媒介分析

国	媒介変数	釈明→媒介変数	媒介変数→受容	釈明→受容		Sobel test (z)
				媒介変数導入前	媒介変数導入後	
日本	自己利益	.29**	.21**	.60**	.54**	2.43*
	象徴的被害	.47**	.60**	.60**	.35**	5.31**
	社会規範	.46**	.46**	.60**	.39**	4.87**
中国	自己利益	.30**	.24**	.51**	.44**	2.67**
	象徴的被害	.51**	.70**	.51**	.15**	6.63**
	社会規範	.41**	.64**	.51**	.24**	5.31**
米国	自己利益	.25**	.35**	.61**	.52**	2.82**
	象徴的被害	.44**	.60**	.61**	.35**	5.47**
	社会規範	.50**	.50**	.61**	.37**	5.32**

中国、米国の参加者それぞれについて、3種類の被害回復期待の媒介効果を、個別に同様の手続きで検定したところ、やはり結果は同様で、どの分析結果もそれらの不完全媒介を示唆するものだった (表1)。更に、3種類の被害回復期待を同時投入した媒介分析でも、釈明の受容に対する直接効果は残ったことから、3種類の被害回復期待は釈明受容を媒介するが、その効果は部分的なものに留まり、これら以外にも媒介要因が存在すると言える。

不完全媒介とは言え、こうした結果が異なる文化圏で共通に観察されたことは、謝罪の効果はこれら3種類の被害回復期待によって媒介されていることには、心理学的に一定の普遍性があることを示している。

(2) **研究** 信頼を従属変数に、釈明タイプ×違反タイプの分散分析を行ったところ、交互作用のみが有意だった ($F(1, 61) = 8.217, p = .006$)。単純効果検定では、釈明タイプの効果は能力違反条件でも倫理違反条件でも有意だったが ($F(1, 61) = 3.289, p = .075$; $F(1, 61) = 5.219, p = .026$)、図3に示されているように、その効果は違反タイプによって逆転していた。即ち、参加者は、能力違反条件では、正当化した行為者よりも謝罪をした行為者に対して強い信頼を示したが、倫理違反条件では、逆に、謝罪した行為者よりも正当化

した行為者に対して強い信頼を示したのである。

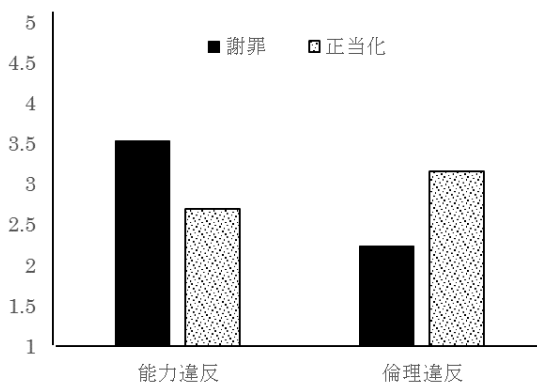


図3 違反タイプと釈明タイプによる信頼の違い

一方、違反タイプの効果は謝罪条件においてのみ有意で ($F(1, 61) = 10.475, p = .002$)、参加者は倫理違反で謝罪した者よりも、能力違反で謝罪した者に対して有意に強い信頼を示した。正当化条件では違反による違いは見られなかった ($F(1, 61) = .979, p = .326$)。

釈明 (謝罪あるいは正当化) による信頼の向上や低下が能力評価と倫理性評価によって媒介されているかどうかを検討するために、違反条件ごとに媒介分析を行った。釈明はダミー変数 (正当化=1、謝罪=2) である。

能力違反条件における分析結果をみると (図4) この条件では、謝罪効果が倫理性評価によって媒介されたことを示している (Sobel test: $z = 2.319, p < .05$)。即ち、謝罪は信頼を高めたが、倫理性評価を媒介させるとその直接効果は消失し、代わって、この図に見られるように、謝罪は倫理性評価を高めることを通して間接的に信頼を増加させたことが見出された。一方、能力評価にはこうした媒介機能は認められなかった。

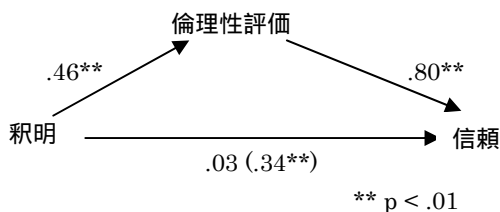


図4 能力違反における釈明効果の媒介分析

次に、倫理違反条件において媒介分析を行った結果が図5であるが、この条件では、能力評価による媒介効果が弱く認められた (Sobel test: $z = 1.690, p < .10$)。即ち、正当化は信頼を増加させたが、それは能力評価を高めることによる間接的な影響であることをこの分析結果は示唆している。一方、倫理性評価は正当化による信頼回復を媒介してはいなかった。

これらの媒介分析は、釈明の信頼回復効果について、Kim et al. が仮定したものと異なる次のような認知メカニズムの働きを示唆している。行為者が能力不足で違反行為を行った際には、どのような釈明も能力評価を高めることはできないが、謝罪は倫理性評価を高め、これを介して他の人たちからの信頼を増加させることができた。つまり、違反者が謝罪すると他の人たちから「能力は低い、誠実な人間である」とみなされ、信頼向上をもたらしたのではないかと推測される。一方、倫理不足による違反の場合、どのような釈明も倫理性評価を高めることはできないが、正当化によって能力評価が高まり、これを介して信頼の増加をもたらされることがあることも示唆された。この場合、正当化をした違反者は他の人たちから「人間性は疑わしいが、能力は高いかもしれない」とみなされて、信頼回復につながる可能性があると言える。

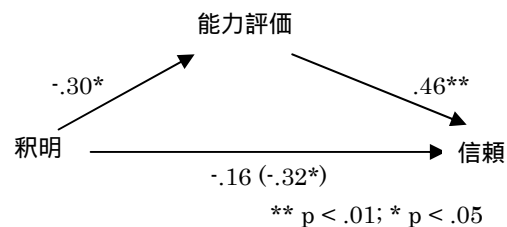


図5 倫理違反における釈明効果の媒介分析

本研究は、日本人においても倫理違反状況では謝罪が信頼を低下させるという逆転効果が観察された。謝罪傾向が強く、被害者が加害者から謝罪を強く期待し、加害者もまたこれに応えようとする傾向が強い日本においても、謝罪が万能ではないことを示唆する本研究結果は極めて重要である。しかし、その認知メカニズムはKim et al. が仮定したものと異なっていた。倫理違反状況では正当化による能力評価の改善が、一方、能力違反状況では謝罪による倫理性評価の改善が、それぞれ信頼回復をもたらす可能性があるという相補性メカニズムがその背後に働いていることが示唆されたのである。

引用文献

- Kim, P. H., Ferrin, D. L., Cooper, C. D., & Dirks, K. T. (2004). Removing the shadow of suspicion: the effects of apology versus denial for repairing competence-versus integrity-based trust violations. *Journal of Applied Psychology*, 89, 104-118.
- 大淵憲一 (2010). 謝罪の研究：釈明の心理とはたらき. 東北大学出版会.
- Reeder, G. D. & Brewer, M. B. (1979). A schematic model of dispositional attribution in interpersonal perception. *Psychological Review*, 86, 61-79.

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)

[雑誌論文](計 14 件)

- 大淵憲一・渥美恵美・山本雄大、謝罪による信頼回復：その逆転効果をめぐる検討、文化、査読無、80 巻、2016 年、101-115 頁
- 大淵憲一・山本雄大・謝暁静、謝罪受容に対するパーソナリティ要因の検討：実態信念と寛容性の効果、放送大学研究年報、査読無、34 巻、2016 年、87-92 頁
- 大淵憲一・山本雄大・謝暁静・渥美恵美、釈明受容に対する被害回復知覚の効果：比較文化研究、東北大学文学研究科研究年報、査読無、66 巻、2015 年、37-52 頁
- 大淵憲一、伝統的価値観の国際比較：日本、韓国、中国、米国における仏教的価値観、東北文化研究室年報、査読無、56 巻、2015 年、1-20 頁
- 山本雄大・佐藤潤美・大淵憲一、喫煙者に対する否定的評価と差別、心理学研究、査読有、85 巻、2014 年、121-129 頁
- Ohbuchi, K. & Kondo, H. Psychological analysis of serious juvenile violence in Japan、Asian Journal of Criminology、査読有、10 巻、2014 年、1-14 頁、DOI: 10.1007/s11417-014-9199-1

[学会発表](計 12 件)

- Yamamoto, T. & Ohbuchi, K.、A cross-cultural study on effects of depletion of cognitive resources on victim's demand for an apology、第 31 回国際心理学会、2016 年 7 月 27 日、パシフィコ横浜(横浜)
- Ohbuchi, K.、Yamamoto, T. & Xie, X.、Moderating effects of entity belief on acceptance of apology in asymmetric conflicts: An examination with Japanese adults、第 31 回国際心理学会、2016 年 7 月 27 日、パシフィコ横浜(横浜)
- 山本雄大・大淵憲一、釈明内容が謝罪受容に及ぼす効果についての検討、東北心理学会第 69 回大会、2015 年 6 月 6 日、東北文化学園大学(仙台)
- 山本雄大・山本潤美・大淵憲一、釈明受容における謝罪期待の効果とそれを生み出す個人差の検討、日本社会心理学会第 56 回大会、2015 年 11 月 1 日、東京女子大学(東京)
- Ohbuchi, K.、Psychological analysis of adolescents committing serious violence in Japan、アジア犯罪学会第 6 回大会(招待講演) 2014 年 6 月 27 日、大阪商業大学(東大阪)
- Ohbuchi, K.、Psychology of youth violence、台湾心理学会第 35 回年次大会(招待講演) 2014 年 11 月 8 日、台湾大

学(台湾)

[図書](計 3 件)

- 大淵憲一[監修]、北大路書房、「紛争・暴力・公正の心理学」、2016 年、356 頁
- 大淵憲一、CCC メディアハウス、「失敗しない謝り方」、2015 年、241 頁
- 大淵憲一、サイエンス社、「紛争と葛藤の心理学：人はなぜ対立し、どう和解するのか」、2015 年、324 頁

[産業財産権]

出願状況(計 0 件)

取得状況(計 0 件)

[その他]

6. 研究組織

(1) 研究代表者

大淵 憲一(OHBUCHI, KEN-ICHI)
東北大学・大学院文学研究科・名誉教授
研究者番号：70116151

(2) 研究分担者

渥美 恵美(ATSUMI, EMI)
東北福祉大学・健康科学部・教授
研究者番号：20326747

山本 雄大(YAMAMOTO, TAKEHIRO)
八戸学院大学・健康医療学部・講師
研究者番号：60771368