

信頼の心理学

同志社大学心理学部教授 中谷内 一也

長谷 皆さま、お集まりいただきありがとうございます。今日は、第3回心理学部学術講演会ということで、同志社大学から中谷内一也先生にお越し頂きました。では、まず、開会の挨拶を神戸学院大学の心理学部長、秋山先生をお願いいたします。

秋山 学部長の秋山です。今年も順調に、3回目の学術講演会が開催することができ、まことにありがとうございます。先生方の尽力に、本当に感謝いたします。

今日は、同志社大学から中谷内先生を招いて、「信頼の心理学」という演題でお話しいただけることを本当に楽しみにしています。実は、中谷内先生は、「世界一受けたい授業」でテレビに出演されたり、なかなかお忙しい先生であり、講演を行って頂くことはなかなか難しいところもあるかなと思っていました。このため、今回こうして来てもらい、本当にうれしい限りです。大変楽しい話をしてもらえるのではなかろうかと期待しているところです。それでは、中谷内先生どうぞよろしくお願いします。

中谷内 ご紹介いただいた中谷内です。よろしくお願いします。私は、大学で秋山先生と同じゼミの出身です。私は今、同志社大学で働いていますが、長谷先生は、同志社に着任して初めて話した学生です。新入生歓迎合宿があり、そこで晩飯を食べるときに、そこにたまたま座っていたのが彼でした。それが縁で、私の研究室の大学院まで来たという長い付き合いです。彼から「講演、どうですか」と言われたので、喜んで来ました。

研究の上では、私は彼の師匠ですが、彼は私のアニメの師匠です。「先生、一回、これ見てください」と言って、「(ある漫画を原作としたアニメの)第1巻のDVDを見せられて、「これは、面白い」と思い、結局、DVD一式をそろえることになり、私の机にはDVDが全巻並んでいます。今、漫画のほうは残念な展開ですが、アニメは本当に素晴らしいです。彼とは、今、そんな話をいつまでもしています。

1. はじめに

今日は、まじめな研究の話で、「信頼」についてです。「どういう人が信頼されるのか」、また、「信頼が危機に瀕したらどうしたらいいのか」という話をします。この話をする上で、そもそも信頼とは何かについて説明します。定義のうえでは、「相手に委ねる気持ちになる」ということです。何かを相手に委ねることで、下手したら自分がひどい目に遭うかもしれないけれども、まあ、大丈夫だろうと思える心理的な状態を「信頼」と言います。だから、単に、「この人は立派な人だ」とか、「彼は頭が切れる」とかが信頼ではありません。ディズニーの映画で「アラジン」があります。イントロのところで、お姫様みたいな人が、市場でアラジンと一緒に遊んでいますが、滑って崖みたいな所から落ちそうになります。落ちそうになってしがみ付いていたら、上から、アラジンが、「トラスト・ミー (私を信じて)」と言って手を出します。もしアラジンが悪い人だったら、引き上げて財宝を奪われて身ぐるみ剥がされるとか、あるいは手を持つだけ持ってほしいと離されたら、自分は死んでしまいます。それでも、ここで自分の手を相手に委ねることがトラストであるといえます。

「信頼」がどう機能するのか、どう役に立つのか。この疑問については、もし、信頼がなければ、世の中はどうかなるのかを考えるとよくわかります。一言で言うと、信頼がないととてもコストがかかります。例えば、今、隣の人が、いきなり刺してくるかもしれないとは思いません。だから、普通にしていますが、お互いに人が人を襲うかもしれない、お金を取られるかもしれないと思っていると、講演を聞いている場合ではありません。防護服を着てそこに座っていなければいけませんので、防護服代というコストがかかります。

「俺は、人なんか信じないぜ」と言っているけど、バスに乗るでしょうし、電車にも乗るでしょう。バスに乗ることは、運転手にわが身を預けているわけです。その運転手が失敗したら、ひどい目に遭うわけです。そのときに、「俺は、バスの運転手を信じてる

ぜ」とはいちいち思いませんが、その根底にはトラスト（信頼）があるからバスに乗れるのです。

では、もし相手を信頼できなければどうなるか。そんな場合だと、バスには乗れず、歩かなければいけませんので、ものすごい時間と労力が掛かります。このように、空気みたいに信頼をわざわざ意識しない状況が、「高信頼社会」です。しかし信頼が低下すると、コストがどんどんと高くなります。例えば、ソ連が崩壊したのも、これが1つの要因だと言われています。

2. 信頼は何によって決まるのか

それでは、この信頼は何によって決まるのでしょうか。この辺りのことは、心理学の勉強をしている人は、「ああ、これ聞いたことある」となるかもしれませんが、信頼を決める要因に関する研究は、大体1940年代にスタートしました。中でも、アメリカの三大私大のイェール大学でのイェール・コミュニケーション研究プログラムが有名です。そこには（カール・）ホブランドという研究者が居て、ホブランドさんの研究室にもものすごい研究資金が投入され説得研究が行われ、1950年代、1960年代に隆盛しました。

1940年代にスタートした頃は、日本もほんの少し関わっています。どんなものかということ、日本とアメリカは戦争をしていました。日本では、軍艦は沈没するし、ゼロ戦は性能が落ちるということで劣勢になっていきます。アメリカ側としては、そこで前線の兵士に気を抜いてもらったら困ります。気を抜かれると、奇襲され、ひどいことになりますから、士気を保ちたいのです。

そのときに、どういうふうの説得すれば、前線の兵士たちが日本をなめないかというときに、「ドイツはもう白旗を挙げたけど、日本は大和魂があるから最後までわからないぞ」のようなことをどのように説得するかといった研究も初期にはありました。

戦争が終わり、今度は冷戦時代です。1950年代、1960年代は、「自由主義・資本主義陣営」対「共産主義・社会主義陣営」で、どちらのほうが優れた社会システムかをめぐって冷戦が行われていたことで、説得研究は隆盛になり、「自由主義・資本主義のほうがいいんだぞ」と説得したい面もありました。

アメリカでは、「赤狩り戦争」と言って、共産主義的な考え方を持っているとか、社会主義的な思想を持っている人を、公職からどんどん追放しました。自由の国というのは建前で、考え方1つで臍にしました。あの国が面白いのは、それをやるだけやっておいて、そのあと「何であんなことをやってしまったんだろうか」という反省点も説得研究の動機の一つにしてしまうところなんです。

こうした説得研究では、メッセージの送り手と、メッセージの受け手、そしてメッセージの中身に着

目して、どういうふうな情報の中身の構成の仕方だったら説得力が高いか、どういう人が説得されやすいか、どういう人が説得力を持つかということです。

信頼の高い情報の送り手とは

この信頼研究のスタートは、情報の送り手に着目したものでした。どんな人だったら、言っていることがまっとうだと思ってもらえるかということです。いろんな研究では、一番初期の研究が大体面白いんですが、だんだんと重箱の隅をつつくような研究になって、それで、忘れ去られてしまいます。こうした面白い初期の研究に、情報の送り手の性質によって説得力があったり、なかったりすることを示した研究があります。

研究で使用されたあるメッセージは抗ヒスタミン剤の簡便な購入に関するもので、「かゆみ止めぐらいいは、医者処方箋がなくても、ドラッグストアで簡単に買えるようにしたほうがいい」ということを、ニューイングランド・ジャーナル・オブ・メディスン（今でもトップジャーナルで、当時からトップジャーナル）が言っているといった場合と、大衆雑誌Aが言った場合だったら、言っていることは全く同じことですが、態度変容の大きさが、ニューイングランド・ジャーナル・オブ・メディスンのほうが大きいことが明らかになりました。

続いてのメッセージは原子力潜水艦の実用化に関するものでした。原子力潜水艦が世界中の海で稼働していることは、今だったら中学生でも分かることですが、当時、実験したのは1940年代終わり、1950年代最初ですので、原子力潜水艦が実用化できるかよくわかりませんでした。ひとつの条件では、オッペンハイマー（核物理学の父と呼ばれる人で、長崎県に落とされた原爆のマンハッタン計画の主要メンバーの一人でもあり、非常に有名な核物理学者）がメッセージの送り手となり、原子力潜水艦の実用化が可能だと伝えていました。一方で別の条件では、「プラウダ」送り手となり同じ内容を伝えるものでした。今の学生さんは、「プラウダ」が何のことか分からないと思います。皆さん、カバンの「プラダ」だったらよく分かりますが、それとは関係なく、ソ連の共産党の機関誌のことです。「資本主義は、労働者から搾取するとんでもない仕組みだ。共産主義、万歳」という論調の新聞であると、アメリカ人は思っていました。そういう新聞が原子力潜水艦の実用化を伝えた場合は、影響力が少ないことがわかりました。

「テレビの出現による映画館の将来」を題材にした研究もありました。当時、テレビが家庭に入ってきたので、映画館に行って映画を見なくても、家でドラマとかが見られるため、映画館はこれからやっていけなくなるのではないかという議論がありました。

今は、テレビどころか、ビデオが入ってきて、インターネットが入ってきていて、それでも、映画館はしぶとく残っているのだから、結果としては、将来はあったわけです。このように映画館がやっていけないかを、フォーチュン誌というクオリティジャーナルが言った場合と女性向け映画ゴシップ雑誌の寄稿者Bさんが言った場合だったら、前者のほうが信ぴょう性が高く、より信頼されます。

こういうことは、講演会でわざわざ聞かなくても、「そりゃそうだろう。普通に見たら、こっちのほうが信頼できて、あっちのほうが怪しいな」と思うわけですが、ここでより区別して細かく見て、信頼される側であって、信頼されない側にはないものは何か。何が要素として違うのかを見ると、2つあります。

ひとつは、オープンハイマーは核物理学の父、すなわち専門家です。「ブラウダ」は普通の新聞です。つまり、専門性が信頼を決めるということです。『ニューイングランド・ジャーナル・オブ・メディシン』は医学誌で、医学の専門的な知識、能力、技術を書いています。大衆雑誌Aは、一般的で、非専門的です。ということで、専門的な能力、技術、経験といったものがあるかないかが信頼されるには大事だとわかります。

信頼は何によって決まるのか？

長年にわたり信頼研究は行われてきましたが、その研究成果を乱暴にまとめると、信頼をもたらす要素は2つあります。このまとめ方は、とても乱暴です。もし、ここに社会心理学の専門家や、信頼研究をやっている人が居たら、「きみ、ちょっと待て。それは何ほ何でも乱暴やろう」と言われてしまうぐらい乱暴ですが、まとめると2つあります。

ひとつは、「能力認知」です。本当に能力があるかどうかとはまた別に、認知の部分が大事で、能力があると見なしてもらえるかどうかが重要です。専門知識、技術、経験、権威が備わっていると、任せておこうとなり、自分の将来、お金、進路とかをこの人に委ねようという気になります。

でも、どれだけ有能でも、その人がまじめにやらなければ困るということで、もう1つ重要な要素として、動機づけや意図に関する「誠実さ認知」が挙げられます。「誠実に行動しようとする意図をあの人は持っている」「あの人はフェアな人」という認知です。

それから、割と大事なものは「説得意図のなさ」です。これは説得研究の鉄板で、説得しようという意図が見えて、意思が見えると、誰も説得されません。「こいつは、説得にかかってるぞ」と思うと耳をふさぐのが、私たちの一般的な反応です。

善意、ケア、オープンネスとかは、いわば人柄みたいなものです。能力があって人柄がいい、そうす

ると、信頼できるのは、当たり前といえば当たり前ですが、有能な人が、まじめに、一所懸命、フェアな立場で作業してくれるのだから任せておけます。無能な人がいい加減な仕事をしていては任せておけません。

多くの実証的知見は、この「能力」と「誠実さ」についての評価が、信頼を導くモデルを支持する研究がとても多く、ほとんどがそうです。実務的にも、それに沿った信頼改善策が打たれています。代表的なものは、第三者専門家委員会です。例えば、福島第一原発（福島第一原子力発電所）で事故が起きた、あるいは、農薬の食品への混入問題があった、といったときです。例えば、福島第一原発については、あそここのことを一番よく知っているのは東京電力の社員です。けれども、東電の社員は、そこで、今後、どうするかというリスク管理の決定にはあまり携わらせてもらえません。よくあるのは、私たちみたいな大学の教員が、第三者専門家委員会とか、外部有識者委員会に引っ張られます。多分、こちらの神戸学院大学の先生方も、そういう業務をしている人が多いと思います。なぜ外部から有識者が呼ばれるかということ、大学の先生は信頼されるからです。なぜかということ、「能力と誠実さがある」とされるからです。でもこう言うと、「ほんまか？」と思うでしょう。「ほんまか？」と、私も思います。まず、能力に関しては、この人は、論文を書けなかったらただの変人だとか、下手したら廃人だというぐらいの人が大学にはいっぱい居ますが、少なくとも論文は書け、専門知識はあります。

また、大学教員は給料を東電とか、政府からもらっているわけではありませんので、おべんちゃらを言う必要がありません。私だったら、同志社大学から給料をもらっているのだから、別に東京都の食品に関して何かおべんちゃらを言う必要はないので、第三者性が保たれて、フェアに専門知識をいかしてしっかりと判断ができます。そういう人を集めた委員会だから、その人たちが出した答えは、一般の人も信頼して受け入れられるだろうということで、あんなにたくさんの外部有識者委員会とか、第三者専門家委員会がつくられます。

これまでの社会心理学の研究からしたら、それはうまくいくはずですが、でも、本当にそれだけでうまくいくのでしょうか。例えば、皆さんの家の近くに、あるいはこの大学のすぐ横に、放射性廃棄物の処理施設を造ります。ものすごくしっかりとリスク管理をします。それを、専門家を集めて、第三者有識者委員会に諮問したところ、リスクは十分にコントロールできる、住民への危険性や学生への危険性はないだろうという答申が出されました。専門家がいっぱい集まって、フェアに考えたから大丈夫だろうと。「どうぞ、どうぞ、ここに造ってください」となるか？なりません。

つまり、普通に考えたら、専門的な知識がある人がフェアに考えるから、信頼してよさそうなものだという研究結果がいっぱいあるにも関わらず、実際には機能しないことがあります。ということは、一見当たり前のように思えて、しかも、研究の知見としても支持されている考え方に少し足りないところ、落とし穴があると考えられます。

村上ファンド問題 (2006 年)

では、その落とし穴は何か。例えば、これは、昨日、テレビで出ていました。村上ファンドの村上世彰さんという方で、現在は子どもに「お金は大事だよ。お金のことをちゃんと考えて生活しましょう」と伝えていきます。

この人は、投資グループを率いて、クライアントからお金を預かって、投資して、リターンするファンドを作っていました。それは、飛ぶ鳥を落とす勢いでしたが、2006 年に、この人は、ニッポン放送のインサイダー取引で逮捕されました。

その前にみそを付けたのは何かというと、阪神電鉄 (阪神電気鉄道) の株を大量取得して、目を付けました。ここは、JR ですか、阪神？

秋山 JR と山陽電鉄 (山陽電気鉄道) です。

中谷内 では、阪神に乗っている人はあまり居ませんね。乗っている人が居たらごめんなさい。阪神電車は関西では規模の小さな私鉄に過ぎませんが、でも、唯一、光輝くのは何かというと、(阪神) 甲子園球場にお客さんを運ぶことで、勝ったときにはとても盛り上がります。しかも、阪神電鉄は、百貨店とか、土地を結構いい所に持っていて、株価を考えると、これはまだまだ伸びるということで村上氏は目を付けました。

それに加え、優良な資産として阪神タイガースがあります。彼が言ったのは、「阪神タイガースのファンは単なるファンではなく、サポーターではなくて、株主になろうじゃないか。阪神タイガース上場みたいな感じにして、そこに投資する。そうすると、そのお金で球団を魅力的なものに、強いものにして阪神が勝つ。すると、阪神が勝ったらうれしいし、投資したものがリターンとして戻ってくる」と提案しました。

皆さんは、この話はどうですか、乗りますか？これは、全く支持されませんでした。マスコミも非常にあざとく、わざわざ甲子園球場の前で、縦じまのはっぴを着て、鉢巻きした、明らかに熱狂なファンにマイクを向けて、「村上タイガースになったら応援しますか？」「村上タイガースを支持しますか？」と聞きました。そして多くのファンは「嫌だ」と答えました。

なぜ嫌なのでしょう。それこそ、従来の社会心理学のモデルで言うと、これは支持されるはずで

なぜかという、彼は、まず有能かどうかで大事です。彼はものすごい有能です。関西の人だったら誰でも知っている灘高 (等学校) から東大に入って、通産省に入って、そこから、自分でスピノフしてファンドを率いていましたから、ものすごく有能です。そこでものすごく努力して、投資家にリターンしていったわけで、仕事を一所懸命します。だから、その当時の地位を築いたわけです。

有能な人が一所懸命やるから任せてよさそうなものです。しかも、言っていることは間違いかということ、必ずしも間違いではありません。阪神タイガースの暗黒の 1990 年代は、なぜ暗黒だったかということ、大きな理由の 1 つは、お金を使おうとしなかったことです。FA (フリーエージェント権) とかになると、よその球団でぼろぼろになったロートルを採ってくるとか、渋ちんでした。変にお金を使わなくても、客は入るからです。

ところが、星野仙一監督が 2002 年にやってきました。あのときは、星野監督の手腕もありますが、お金を使いました。伊良部秀輝選手とか、片岡篤史選手とかです。

ともかく、それまであまりお金の使わなかったのが、ほんとお金を使って、一流の選手を採ってきて、しかも、中から上がってきた選手と一緒に、チーム力が上がって、2003 年に優勝しました。2005 年にも優勝しました。全国一にはなれませんでした。1990 年代の暗黒時代から見たら強くなりました。

これは、星野監督の手腕もありますが、やっぱり、お金を使って選手を入れてきて、球団を魅力的にすると、やっぱりファンは盛り上がります。だから、村上氏の言った戦略は、言ってること自体は間違いではありません。けれども、やっぱり何か「嫌だ」と感じるのです。

なぜ「嫌だ」と感じるかについて、「これだ！」と思ったのが、好きな対象を利益の対象とすることで感じる強い違和感です。「有能で一所懸命やっても、阪神タイガースを金もうけの道具にするな」ということです。関西の人はよく知っていますが、彼は、本当に阪神ファンです。だから、阪神のためと思ってやっている面もなきにしもあらずでしたが、そのときの星野監督は、「そのうち、これは天罰が下る」と言い、それに対して村上氏が、「あれには傷ついた」と応えていることは、阪神ファンだったら知っています。でも、阪神ファンだと知っていたら、「阪神ファンだからこそ、それで儲けようとするなよ。ファンは勝ったらうれしいし、負けたら腹が立つ、それでいいじゃないか。阪神が勝ったら、儲かるから応援しようというのは不純だ」というわけです。

例えば、学生でも、クラスにとってもかわいい女の子が居ます。そのかわいい女の子に、誰か男の子がアプローチしてきて付き合うことになりました。ものすごくかわいいので、その男の子は、「君、モデル

として売り出そうよ。一緒に儲かろう。プロダクションにどんどんアプローチするから」と言ったとしたら、あなたがその友達だったらどう思いますか。多分、多くの方は、「ちょっと、あの男、怪しいで。やめといたほうがええんちゃう」と言うと思います。

でももしかしたら、その男性はその女の子を本当に好きで、その女の子と一緒にお金を儲けられたら、自分たちはハッピーだと合理的に考えているかもしれません。しかし、好き、嫌い、付き合う、愛するというものを、儲かる・儲からないとごっちゃにすることが嫌だと感じるのです。

つまり、ここで出てくるのは、「価値を共有しているかどうか」が根っこにあって、有能な人が一所懸命やり、加えて、その根っことして同じ方向を向いて、つまり、同じことに対して喜んだり、同じことに対して悲しんだり、同じことを望んだりするといった価値を共有していないと駄目です。

DJ ポリス

DJ ポリスを知っていますか。初期の DJ ポリスは、なぜ誘導に成功したのか。DJ ポリスは最初に渋谷区のスランブル交差点で、人をとともうまく誘導して有名になりました。この日ワールドカップで日本が本大会に出られることが決まりました。そうすると、うれしさを表現したい若者がいっぱいやってきて、大混乱になるはずでした。しかし誘導のお巡りさんが非常にうまく誘導し、混乱になりませんでした。普通、お巡りさんは「おい、そこ、真っすぐ進みなさい」という感じで誘導しますが、DJ ポリスがうまく誘導できたのは、とてもユーモラスで、物腰がやわらかかったからです。

別のとき、たとえば正月の初詣のときに、やっぱりととても混みます。そのときに、「皆さん、急がないでください。急がなくても、神様は逃げませんよ」とか、「時間が遅れても、ご利益は変わりません」とか、警察官とは思えない面白いことを言います。でも、面白いだけでは、一般の人はそれほど言うことは聞かないはずですよ。

サッカーのときにどんなことを言ったかということ、「目の前に居る怖い顔をしているお巡りさんたちも、実は心の中で喜んでるんです。ワールドカップに行けることになって、ほんとは皆さんと一緒に騒ぎたい、心の中ではそう思っているんです。こんな日に、私たちに怒らせないでください」あるいは「日本はフェアプレーで鳴らしています。皆さんもフェアプレーの精神で」、「皆さんは 12 番目のサポーターです」といった内容でした。つまり「私たち警官も、それから、皆さんもジャパンを応援している」「本大会に出ることを同じように喜んでる仲間だ」ということで価値の共有が生じ、「肩車してる人も降りましょ」と言われると、従いたくなるのです。そのときは、

「お巡りさん、お巡りさん」とお巡りさんコールとかが起きました。「応援してくれるのはうれしいんですけど、歩道に上がってくれるほうがもっとうれしいです」と少し面白いことを言いつつも、「私たちは、今、ここで、とても楽しい気分、本当はうれしい気分を共有している」ということになりました。

こうしたことを今、どんどんやっています。私は今後は DJ ポリスの効果がだんだんなくなってくるだろうと思います。なぜかという、例えば、阪神が優勝した、ということを考えてみましょう。この仮定は少しむなしですが、去年の成績を考えると、まあ、いけるだろうと思います。外国人選手しだいですが。とにかく優勝したとします。そうすると、甲子園球場から駅まで大騒ぎです。

そこで、誘導する警官が出てきて、「私も、阪神が優勝してうれしいです。真っすぐ歩いてください」と言っても、DJ ポリスがこれだけ有名になると、「この人は、ほんまは巨人ファンかもしれへんけれども、われわれを真っすぐ歩かせるためにこんなことを言っているんだ」と思われてしまうかもしれません。つまり、阪神ファンであることを道具として使っていると見なされるようになると、さっきの村上世彰さんと同じ感じで、「神聖な阪神タイガースを道具に使えな」ということで、かえって効果はなくなるかもしれないと思います。そういう意味では、最初 DJ ポリスが成功したのは、相手も価値を共有していると思えたからだと言えます。

主要価値類似性 (SVS) モデル (Earle & Cvetkovich, 1995)

価値を共有するからこそ信頼できるという考え方が、新しいリスク認知研究の中で出てきました。これは、SVS モデル (Salient Value Similarity) といつて、「Salient Value」、すなわち主要価値のこと、それが「Similarity」、類似している。つまり、価値を共有しているから信頼できるというモデルです。

アールさんとスベトコビッチさんが提唱したモデルですが、両方の研究者を知っていて、一緒に食事をもしました。さらに、私は 1 年、スベトコビッチさんの所に行って共同研究をしていました。

ある問題に対処するとき、その問題をどういうふうに見立てて、何を重視するかが価値です。日本語で「価値」というと、「社会主義か共産主義か、とか、あるいは、人間たるものいかに生きるべきか」などと大層なことを考えますが、そうではなく、あるイシュー (問題) に対する見解を指します。たとえば、「阪神タイガースは外国人監督のほうがいいのか、それとも日本人の生え抜きがいいのか」とか、そういうふうなイシューにおいて何を重視するか、ということです。相手が、その問題と関わる主要な価値を、自分と共有していると思うと、相手を信頼できます。

動機づけとか、能力は大事ですが、根っこにあるのは、価値を共有しているかどうかで、価値を共有していたら、「あの人はフェアだ」と思います。「あの人は一所懸命やっている」と思うのは、根っこで価値を共有しているからです。価値を共有していると、極端な言い方ですが、ほかでも賢く見えるというゆがみをもたらします。

私はリスク認知研究をやっていますが、放射線や、食品の安全などをめぐっているところなどでコンフリクトが起きるわけです。例えば、遺伝子組み換え食品は、反対運動がある一方で、進めようとしています。そのときに、第三者専門家委員会が何を言っても全然聞きません。こうした経験から、従来の社会心理学の伝統的な能力認知と動機づけ認知が信頼を決めるのでは足りないと思っていて、他にどんな要素があるかなと思ってたときに、「価値の共有だ」と。

前の職場で、1年間、在外研究に行ける機会がありました。スベトコビッチさんはワシントン州のベリンハムというとてもいい所に住んでいて、ぜひそこに滞在したいと思っていました。だから、アカデミックな関心だけではなく、よこしまなども少しあって、ここに行って一緒に仕事をしました。

3. 信頼規定因の強さ比較

では、何が信頼を決めるのかという話です。本来は、信頼を決めるとされる三つの要素（能力認知、動機づけ認知、価値共有認知）の関係はもっと複雑かもしれませんが、ともかく最初にやったのは、新参者である「価値の共有」が昔から重視されている「能力認知」と「動機づけ認知」に比べても十分に信頼を決めるか、ということ調べるため研究をしました。それを幾つか紹介します。

アメリカ・ワシントン州 Whatcom 湖のモーターボート論争をめぐる質問紙調査

ひとつ目が、アメリカのワシントン州ベリンハム、スベトコビッチさんが居る所のすぐ近くで実施したものです。このモーターボート論争をめぐる質問紙調査を行いました。研究の目的は、モーターボートの論争に登場するさまざまな関係者への信頼は、従来のモデルが強調する「能力」とか、「公正さ」が決めるのか、それとも、SVS モデルの「価値の共有」が決めるのか、またそれらの相対的な影響力の強さ、重みづけの強さを見ることでした。

Lake Whatcom モーターボート論争

まずはレイク・ワットコム・モーターボート論争について説明します。この写真がワットコム湖で、とてもきれいですが、9万人の市民の飲料水の水源

になっています。ワットコム湖ではモーターボートに関して規制があり、(写真の中に) 白いものが立っていますが、これはモーターボートで、自由に乗れます。

この辺りに家を持っている人は、ボートを接岸するためのアプローチが付いていて、少し行ったら、今度は太平洋があります。だから、ベリンハムの人たちは、ボートが大好きです。ここら辺をジョギングしていたら、数軒に1軒はトレーラーにボートを乗せていたりします。こうしたベリンハムに住む人たちがよく言うのは、「人生で2回、いい日がある。1回目は、ボートを手に入れた日である。2回目は、ボートを手放す日である」というものです。つまり、ボートを持っているのは大変だそうです。台風が来たら引き上げなければいけませんし、塗装が剥げたりするとお金がかかります。でも、みんな愛着があり、自由に乗りたいという気持ちもあります。

けれども、ワットコム湖は飲料水源ですが、夏になると、発がん性物質の濃度が上がります。これは、夏になると、みんながボートに乗るから、と反対派の人たちは考えます。どちらかという、反対派の人たちのほうが物言いがひどく、「ここでボート乗っていいなんて言うやつは、ガソリンを飲め」とか、とても強い、ひどいアピールをするわけです。

でも、一方では、ボートに乗りたい人、あるいは、ボートに乗りたくないわけではありませんが、「アメリカは基本的に人の自由を勝手に侵害すべきではない。ちゃんとした根拠もなしに、あれが危ないからやめましょと強制するのはファシズムである」という考え方の人もいます。そういう人たちと反対派とが、とても争っていました。

その中に、私は足を突っ込んだので、少しひどい目にも遭い、嫌がらせの手紙が送られてきたりしました。ここは、いろいろな有名人が住んでいて、アポロ計画で月に行った人も居ますし、名前は出てきませんが、法廷物のミステリー本のミリオンセラー作家も居ます。私は、そのミリオンセラー作家から手紙をもらい、「おまえは、いったい誰の回し者でこんなことをしてるんだ」と脅されたことがあります。でも、ちゃんとサインまであったので、そのうちヤフーで売ってやろうかと思って、今でも大事に持っています。「こんなことをやっているから、アメリカの研究の水準は下がるんだ」「おまえの研究資金はどっから出てる？」とか言われて、内心「別にアメリカのお金は使っていないで、日本の研究費をから支出しているのに」と思いましたが、直接会ったりはしませんでした。近くに住んでいて、ボートを持っている人は当然乗りたいし、市民運動をやっている人は規制したいです。これがものすごい盛り上がるというか、白熱していました。

7月19日 Bellingham Herald

7月21日 Bellingham Herald

これはその地域の新聞です。「フスロットル・ポート・バン・ディベート・エクスペクテッド・チューズデー」、火曜日に、郡の会議場でディベートがあります。そのディベートでは、賛成派と反対派がやってきて自分の意見を述べますが、そこでフスロットルで、エンジン全開で、朝まで意見を言いたい人には全部言わせませす。郡の議員はそれを聞かなければいけませんからうんざりしていますが、一応、こういうのを開いて、言いたい人には徹底的に言わせませす。

9月11日 Bellingham Herald

これは郡議会の決定があった次の日の新聞です。「カウンティ」すなわち「郡」は決めました。何を決めたかという、ツーストロークのボートはフェーズアウト、少しずつ禁止していきます、とうことです。エンジンは、ツーストロークとフォーストロークがあって、ツーストロークのほうが排ガスのコントロールが難しく、排ガスが汚いです。このため排ガスが汚いほうは少しずつ禁止していくことが決まりました。逆に言うと、フォーストロークのほうは乗ってもいいという決定をしました。

登場する4つのステーク・ホルダー

このこじれている問題に、主なステーク・ホルダーとしてこんな人たちが出てきます。メインは、「Whatcom County Council」、すなわち郡の議会で、この人たちがリスク管理の最終責任者になります。続いて、市民団体が2つあります。ひとつは、「MotorBoats Off!」で、そのままです。モーターボートの完全なる全廃を要求します。なぜかという、夏に、発がん性物質であるベンゼンの濃度が上がるからです。それに対して、「Healthy Community Campaign」は、一切の規制に反対します。水質そのものは、基準をちゃんと下回っているのに、ボートをやめる理由はありませんし、そもそもボートが水質汚染の原因であるという証拠がないと言っています。

こういうふうに向対立していますが、もう1つ面白いのが、「Institute for Watershed Studies」。これは水質研究所で、近くの大学に付随している環境研究所です。環境研究所の所長は、どんなイメージがありますか？

ここの所長はロビン（・マシューズ）さんと言いますが、こちらのボート賛成派からは嫌われて、「レッド・ロビン」というあだ名を付けられています。「レッド・ロビン」は、意味が2つあって、ひとつは、そういう名前のファストフードのレストランチェーンがあり、それとのしゃれです。もう1つは、日本で

も昔からそうですが、嫌な人とか、自分と意見が合わない人が居たら、「あいつ、赤だ」、つまり、共産主義者であるという言い方をします。「レッド・ロビン」のように「レッド何とか」というと、「あいつは、いわばソ連の回し者だ」みたいな言い方で嫌味な言い方ですが、そのロビンさんは、コメントを一切しません。なぜかという、この問題は前からこじれていて、何を言っても、どっちからもひどい目に遭わされる。だから、もう黙っている」ということです。実は、この人の意見は直接聞いたわけではないのですが、どうやらこちら（「Healthy Community Campaign」）に近いようです。

夏に、ベンゼン濃度が上がるのはなぜかという、この湖の横にヌークサック川という川があって、サケが上がってきます。夏は、サケが上がってくるので、そこに水をちゃんとやろうと、この湖の水をそちらに回します。ですから、水位が下がって、表面的に濃度が上がっているように見えるのです。それを夏にやるからベンゼン濃度が上がるのであって、別にボートのせいではありません。水質は以前よりは悪化していますが、それはボートのせいではなく、むしろ、ここにいっぱい家を建てて開発するときの建設とかによる汚染のほうにひどいというわけです。

ですから、ロビンさんはボートのせいではないと思っていて、その専門家の意見を引き出したほうがHealthy Community Campaignの、ボートに乗りたいた人たちには有利なはずだとしても、行動の自由を制限されたくないという人は、多くの場合、「環境研究者は規制派である」と警戒しがちです。いわば「共和党」対「民主党」みたいな見方をされていて、敵対しているので意見を引き出さないということでした。

ボート利用に関する社会調査

この中に首を突っ込んで調査をしました。無作為抽出した周辺の住民たちに郵送の調査を行って、回収率はそれほど高くありませんでしたが、20.6%でした。

質問紙（カバーレター）

質問紙（質問項目と回答欄）

ウェスタン・ワシントン・ユニバーシティーに居ましたので、こういうふうに、それぞれの団体についての簡単な紹介をして、「協力してね」と書きました。これは質問紙の内容で、「この問題について、あなたはどれくらいよく知っていますか」といった項目にを回答してもらいました。皆さんがよくやる普通の質問紙調査です。

もめている所で調査したので、反響がいろいろありました。「これは誰の金でやっているんだ」「おま

えは回し者だろう」みたいなのが来たり、あるいはとてもきれいな絵はがきが来て、「これ、何やろうかな」と思って裏を見たら、韻を踏んだ詩になっています。日本語に訳すと、「おまえの実験室のネズミが尻をこくとき、おまえの研究もへたれなことになるだろう」みたいな、絵はがきはとてもきれいです、非常にうまく韻を踏んだ嫌がらせが来ていました。心理学がネズミを使うことを知っているの、心理学に関して結構知っている人間です。

「調査しているみたいだけれども、あいつは、そもそも調査する資格があるのか」と言われます。調査するのに、資格も何もないではないかと思いましたが、共同研究者のスベトコビッチさんが、「ああ、そういや、忘れてた」と言って、実は資格がありました。それはどんなものかという、アメリカの保健（福祉）省のがん研究のサイトがあって、そのサイトにネットでアクセスすると幾つか質問があって、それに答えます。形式は簡単ですが、それである点以上を取ったら、画面に認定証が出てきて、それをプリントアウトして、大学に提出することになっています。別に国家資格とかではありませんが、社会調査という名目でいろんな差別の問題にくみした、といったマイナスの歴史があるので、調査するためには、ある程度の素養があるかどうかチェックする必要があります。資格があることは知りませんでした、[今、すぐ取れ]と言われ、自分の学位論文のときよりも一所懸命勉強して、必死になりました。落ちると、しばらく受けられませんか、一発で合格しないと間に合わないの、必死になって勉強しました。

質問項目

結局、質問項目はいろんなことを聞きましたが、基本的に、価値の類似性、価値を共有しているかどうか、フェアかどうか、能力があるかないか、信頼があるかを、いろんな組織について回答を求めました。

信頼を基準変数、SVS、公正さ、能力の評価を説明変数とする重回帰分析の結果（ β 係数と調整済み説明率）Cvetkovich & Nakayachi (2007)

分析には重回帰分析を用いました。心理学の統計の授業で聞いたことがある人が居るかもしれません。でも、心理学とは無関係という人は、ここの数字が大きければ大きいほど、診断に対するその要素の重みづけ（影響力）が大きいと思ってください。例えばこれらの数字は、County Council、すなわちリスク管理者である郡議会に対する信頼です。郡議会ほどの程度有能かという「能力の評価」とか、どれくらいフェアかという「公正さの評価」、どれだけ価値が類似しているかという「SVS 評価」が、郡議会の信

頼をどれくらい規定しているのかを決める程度を表していると思ってください。

数字が一番大きいのは何かというと、価値の共有でした。公正さとか能力よりも、価値の共有のほうがよっぽど大きかったです。つまり、この問題について、あなたは郡議会と同じような物の考え方をして、同じような方法や結果を望むのかは、彼らがフェアにやっているかとか、彼らはこれについての知識があるのかよりも、よっぽど効いてきます。これで面白いのは、研究所まで同じ結果だったということです。研究所に対する評価も、価値の共有が一番効果が高いです。普通、研究所ですから、知識、能力、技術の能力勝負はずです。でも、研究所を支持するかどうか、自分の価値と共有しているかどうか、大事になってくるというわけです。これが、最も初期の頃にやった研究で、2007 年の研究です。

大震災に関連するさまざまな組織への信頼調査

この手の研究を幾つかやりましたが、割と最近に行った研究が、東日本大震災に関連するさまざまな組織への信頼研究で、2 回行いました。1 回目は 2011 年 4 月 25 日です。震災があったのが 3 月 11 日なので、震災後 1 カ月ほどですぐにネット調査をしました。

調査の最初に、会社の名前は言えませんが、「うちでは受けられない」と言われました。そもそも被災地はライフラインが届かない、崩壊しているような所なので、調査どころではない、ということです。けれども、別に現地ではなく、首都圏と関西圏で調査を行うと言ったのですが、「今はデリケートな状況なので、そういうことについての調査をすると批判されかねない」と言われました。デリケートだからやらなければいけない大事なことだということで、かなりすったもんだはありましたが、結局、窓口になった人が上司を説得してくれて、調査することができました。

信頼の対象として挙げたのは、今はなくなりましたが、原子力安全・保安院です。今は原子力規制委員会に変わりました。

それと、食品安全委員会です。食品安全委員会は、食品の放射能レベルを決めたときにすごく矢面に立たされました。なぜかという、食品の放射線の上限値を上げたからです。上げても安全性は十分に担保できるということですが、違和感がありませんか。例えば、交通事故があってもすごいクラッシュをしたということになったら、その近くの上限速度は安全のために落としますが、放射線の規制は事故があったから緩めたということです。緩めないで食べるものが供給不足になるし、緩めても大丈夫ということですが、一般の人からすると、いったい何を考えているのかということいろいろ問題になりました。

津波でたくさんの方が亡くなりましたが、(気象庁) 気象研究所は津波も研究対象にしている研究機関です。東大の地震研は、言わずと知れた世界に誇る地震の研究センターです。地震の研究者が50人も居るのは、世界でもここだけです。東京電力は福島第一原発を管理している組織です。

JR 東日本は帰宅難民を出したことですごく問題になりました。電車は完全に止まりましたが、みんな家に帰りたいということで駅まで来ます。新宿駅にもたくさん来ましたが、来た人を追い出しました。それは、管理のためとか仕事をするためというのもありましたが、寒い中、追い出したということでもすごく怒られました。また、近くのいろいろな私鉄は早く復旧しましたが、JR はなかなか復旧しませんでした。別に肩を持つわけではありませんが、JR 東日本はすごく入り組んでいるので、それこそ単純な阪神電車などと比べるとものすごく複雑で、復旧はなかなか難しかったということもあります。

また、東電を入れたので関西電、JR 東日本を入れたので JR 西日本も入れて調査を行いました。

調査の仕方は先ほどと同じで、皆さんが普通にやっているのと同じです。例えば関西電力だったら、信頼を確かめるための3つの項目「関西電力は信頼できる」「関西電力は頼りになる」「関西電力に任せておいて安心である」について回答を求めます。同じように、食品安全委員会にも聞き、地震研にも聞き、8つの組織の信頼について聞きました。

同時に、それに続けて価値を共有しているかどうかについて、「〇〇と私とは同じ目線に立っている」「〇〇と私とは気持ちを共有している」「〇〇と私とは何を重要視するかが一致している」といったことを聞きました。また、能力・動機づけについて、「リスク管理が有効に機能しているか」「その人たちがリスク管理者としてうまく役立っているか」ということを聞きました。

分析の枠組みとしてはこうです。先ほどの重回帰分析とはまた違いますが、基本的には同じようなものです。信頼を決めるのは、「価値共有認知」、「能力認知」、「動機づけ認知」で、それぞれの評価にどの程度説明力があるかということです。また、信頼しただいで、リスク削減の有効性評価がどれくらい決まっているのかということを見ます。

結果

見たいのはこの3つの重みづけですが、その前に、そもそも信頼のレベルがどうだったかです。先ほど見た「信頼できる」、「頼りになる」、「任せておいて安心である」という3つの平均値を求めたものがこれです。白色が1カ月後、黒色が1年後の調査結果です。ご覧のように、東電と原子力安全・保安院の信頼がダントツで低いです。この中では気象研究所

が相対的にましです。

東電が一番信頼が低く、次に安全・保安院が低い、そして比較のために入れた JR 西日本が次に信頼が低いということになりました。

関西電力は、信頼が落ちました。なぜかという、この調査の直前の時期に大飯原発を再開したことによるものだと思います。

ここで見てほしいのは、まず、東電の信頼が低く、気象研は相対的に高かったことです。低い所と高い所では、信頼に対するいろいろな要因の重みづけがどうなのかを比較しようということです。

東京電力への信頼の構図

信頼が低かった東電を見ます。「価値共有認知」の係数が「0.67」です。それに対し、「能力認知」は「0.15」、「動機づけ認知」も「0.15」です。つまり、東電はあまり信頼されていませんでしたが、その東電の信頼レベルの上下を決める要因として最も利いているのは「価値共有認知」で、「能力認知」や「動機づけ認知」のほうがずっと影響力が低かったということです。

信頼がどの程度リスク管理の有効性評価を決めるかということ、「0.83」です。この手の調査をしたことがある人なら、こんな数字が出るのかというぐらい非常に高い数字です。つまり、一般の人は、信頼できるかどうかとリスク管理がうまくいっているかどうかはほぼ同義と見るということです。その結果は1年たってもあまり変わっておらず、一番重要なのは「価値共有認知」でした。このように、一般の人々が東電を信頼できたりできなかったりするのなぜかということ、同じ方向を向いているかとか、何が大事かということが自分たちと一致しているかどうかで決まります。

気象研究所への信頼の構図

次に、信頼されていた気象研究所の信頼は何によって決まるかです。今度は「価値共有認知」が非常に下がっていて「0.25」です。「能力認知」が「0.48」、「動機づけ認知」が「0.26」なので、「能力認知」が高かったです。これは、ある意味で研究所の正しい姿です。研究所が信頼できるかどうかというのは、その技術力や科学的な知識力の多寡で決まるということでした。

気象研究所の「価値共有認知」の平均値自体は非常に高いです。気象研究所は、価値を一般の人と共有しているかどうかという評価では価値を共有している。ところが、その高い低いというのは、もはや信頼レベルをあまり説明しないということです。いわば、価値を共有していることが前提になって、それについての影響力は頭打ちになって、むしろ、微調整するのは「能力認知」だということです。

関西電力への信頼の構図

興味深いのが関電の結果でした。関電は、地震直後は「能力認知」が「動機づけ認知」と同じぐらい高く、「価値共有認知」は低かったです。関電は、1年目は割と信頼されていたということです。ところが、2年目に大飯原発を稼働して信頼レベルが下がるとどうなったかという、「価値共有認知」の重みづけが一挙に「0.45」に上がりました。つまり、信頼が低い場合は何がキーになっているかという「価値共有認知」で、ある程度信頼が高まったら、そのあとは「能力認知」や「動機づけ認知」が利いてくるということです。

まとめるとこれです。信頼の低下している組織、ここでは東電ですが、こういう所ほど「価値共有認知」が信頼レベルを決めていたということです。信頼が低下するに伴って、「価値共有認知」の重要性が高まりました。低下したのが関電で、関電は2年目に「価値共有認知」の重要性が高まりました。気象研究所は信頼が高かったですが、こうなると平均値そのものが高いくから、もはや「価値共有認知」の説明力は低くなります。

ということで、ここから得られる示唆は、信頼の危機に陥った、つまり東電のようになったら、まず取り組むべきは価値の共有のところですか。何を大事にし、どこを向いて仕事をしているかということが重要で、そっちのほうが能力や動機づけよりも優先順位は高いということが、ここで得られた結論です。ここまでの3番目の話です。

4. 信頼回復の方略（基本的には困難。特に落ちてしまったあとは）

4番目は信頼回復の方略です。これは、基本的にはあまり話をしたくありません。というのは、非常に難しいからです。講演などで信頼の話をする、フロアから手を挙げて、「では、どうしたらいいですか」と必ず聞かれます。特に企業の人からは、「あなたの言うことはよく分かった。納得できる。でも、それならどうしたらいいですか」と言われます。

それに対する回答は非常にペシミスティック（悲観的）なものです。なぜなら、能力が信頼を決めるというなら能力を上げればいいということになります。ところが、価値の共有が信頼を決めるということになると、例えば、企業は消費者から利益を奪う存在だと思っている人にとっては、もともと価値は反対方向を向いています。能力は上げられるかもしれませんが、相手と価値の共有をすることはそう簡単にはできないので、基本的には難しいです。

難しいけれど、「それでも」と言われるので、少し整理したのがこれです。まず、動機づけなどの努力

の強調はうまくいきません。つまり、この人はうそつきではないかと疑われている人間が、「俺は頑張っている」「私はフェアです」「僕は正直者だ」と言っても、それが信じられないということになります。

「頑張っている」と言ったことで失敗したのが雪印乳業です。これはクライシスコミュニケーションのテキストに必ず出てきます。ちなみに、リスクコミュニケーションとクライシスコミュニケーションは別です。クライシスコミュニケーションは、不祥事やトラブルが起こったときにどう対応するかに関することです。

雪印はこのとき、なかなか出てこなかった社長が出てきて記者会見をしましたが、割と短めに終わりました。終わって帰ろうとしてエレベーターホールまで行きましたが、記者にもっと話してくれと言われました。渋々戻って、そのときに、「私は寝ていないんだ」と言いました。それは事実で、寝ることもせずに頑張っていました。それが余計にネガティブな印象を与えました。

これはよく考えたらおかしいです。社会心理学の従来のモデルから言えば、努力すれば信頼されるはずですが、「私は寝もせずに頑張っている」と言っても信頼されませんでした。なぜかということ、努力の向け方がおかしいし、つらいなどと言っている場合ではない状況で、「俺はつらい」と言っているからです。しかも、「頑張っている」という言葉が、努力の向いている方向は会社の体面を繕うため、保持のため、患者のためではないと解釈されたからです。そういうことで、これは悪い例、失敗例として必ず出てきます。

失敗例で出てきますが、実は、このときのやりとりで記者もさえないことを言っています。「私は寝ていない」と社長が言うと、「こっちだって寝ていません」と言いました。それだけでは「同じ穴のむじなか」ということになりませんが、その記者はこのあとに続けて、「そんなことを言ったら、今病院で苦しんでいる患者が居るんですよ。どう思いますか」と言いました。その一言で、記者が目を向けているのは苦しいなか、頑張っている被害者、そのための努力と見なされます。ですから、この記者はほとんど非難されませんでした。ですが、コメントをよく見るとどっちもどっちで、子どものけんかのようです。ともかく、「頑張っています」と言っても駄目です。

能力の強調は、例えば、福知山の脱線事故や福島第一原発の問題があるときに、最新の設備を導入する、つまり技術力を上げ、能力を高めるから信頼してくださいと言っても、機械の問題ではありません。それをオペレートする人が信頼できないというときに、よく技術どうこうでやろうとしますが、それも少しピント外れです。

また、先ほど言ったように価値共有を強調したいのですが、これは、「ぼくと君は同じ方向を向いてい

るよね」と言っても、「それは何のこと？」ということになって、これを直接誘導することは難しいです。

監視体制の強化と組織の透明化の効果について

では、どうしたらいいかということで1つ提案します。不祥事発覚時の定番で、「監視態勢を強化します」「透明化を図ります」という言い方をよくします。これが効くかどうかです。不祥事が起こったり信頼が低下したりした場合に、外部の目を入れるというのは本当に定番です。日本相撲協会もそうでした。この前、暴力問題があったときも第三者委員会を立ち上げました。透明性を図る、監視態勢を強める、コンプライアンスがどうの、と言いますが、どれぐらい有効かということです。

監視態勢の強化と組織の透明化は、基本的に不適切行為の防止には有効です。つまり、効くか効かないかといえば効きます。経済学に「人質供出」という用語があります。例えば、私のこの時計は普通の時計に見えますが、これは同志社大学の生命医学部と理工科学部が共同で開発したもので、私のバイタルをモニタリングしています。私の血圧や心拍数や発汗を常にモニターしていて、私が女性に近付いて性的に興奮した状態になると爆発するようになっています。うそです。しかも、仮に、この時計を外すことができる鍵は、私の妻だけが持っているとしたら。そうすると、私の妻は、私が浮気をするとは思いません。つまり、この時計をして鍵を持っている限り、妻は、私が浮気を働くという不適切行為はしないと、ということ。これを「人質供出」と言います。

例えば、私と秋山さんが、戦国時代の隣り合う国の領主だったとします。秋山さんは天下を取りたいから京に上りたい。けれども、京に行っている間に国を襲われるかもしれないという不安があります。そこで秋山さんは、「人質を出せ」と言って、私の嫡男を連れていきます。戦国大名にとって大事なものは家を継いでいくことです。嫡男を連れていかれているときに襲いかかると私の子どもが殺されるので、人質を出している以上、私は秋山さんの領地を襲いたくてもなかなか襲えません。裏切ると自分がひどい目に遭うという状況に置かれると、不適切なことはしなくなるというのが人質供出です。この時計の例えも同じことです。

けれども、これは信頼でしょうか。この時計をしていたらあの男は絶対に浮気できないと思うのは、厚い信頼で結ばれている夫婦とはいえません。本当の信頼は、彼は私を愛しているから、こんな時計がなくても浮気はしないと思うことです。先程の例えのような時計があれば、確かに不適切行為の防止はできますが、信頼を高めているとは言えません。

では、なぜそれが信頼でなければいけないかとい

うと、監視と制裁準備が人質供出の本質ですが、そういう人質供出にはコストが際限がなくかかるからです。例えば、この時計は生命医学部と理工学部が作り、鍵は妻が持っていますが、合鍵は理工学部が持っています。そうすると、僕は職場で理工学部の開発者の所に行って鍵をもらおうかもしれません。すると、妻は、理工学部の鍵を管理している所にも何らかのアプローチをして、合鍵を渡さないようにしなければいけません。

ずっと前に、姉歯建設のマンションの耐震偽装が問題になりました。覚えていますか。建物の耐震性を高めるためにはお金が要ります。そこで、安く仕上げるため、手抜き工事ができるような設計書を描きました。大きな建物の設計図を作ったら、その設計図は第三者がチェックして認証を受けなければいけません。ところが、チェックする機関がほとんど機能していませんでした。ですから、監視のための組織をつくっても、そこがまた裏切るかもしれません。そうすると、今度はチェックする機関をチェックする機関をつくらなければいけません。このように際限なく監視する必要がでてきます。

実際にそのときに問題になったのは、チェックする機関がズルをするかもしれないことです。例えば、東京都などの地方自治体の建設課のような監督部局がチェックすることにしようという話が出ましたが、結局流れました。なぜかという、東京都の建設課は絶対にズルをしないかという、そこも不祥事を起こすかもしれないからです。今度は、建設課をチェックする機関が必要になるということで、際限なく手だてが必要で、コストも際限なくかかります。

自発的な監視と制裁の申し出

そういうことで、監視体制を設けることは信頼をもたらしますが、私と共同研究者がそのときに考えたのは、自発的に監視体制を設ければいいのではないか、ということです。つまり、皆さんが浮気を疑われたら、言われてからではなくて、自分から、「じゃあ、携帯を見ろ」と言う、あるいは、「僕に来る電話は自動的に全部転送するようにするから」と言います。これは言われてからやっても駄目で、自分から言わなければいけません。

ただ、そのタイミングが大事です。相手が何も疑っていないのに、「こういう時計、しょうか」とか、「携帯、見せようか」とか言うとか何かしているのかと疑われることになります。だから、まずいことになった初期にするのがポイントです。いずれにしても、言われる前に自分からやることで信頼を得られるのではないかというのがこのアイデアです。

自ら申し出ること、あの人は誠実だとかフェアであるとか、動機づけの観点からポジティブに見てもらえます。また、そういう時計を装着しても爆発

させるようなことにならないという自信があるから、つまり、マネジメントする能力についての自信があるから自分から申し出られるのだろう、後ろめたいことがあったら自分からは言えないだろう、と思われるので能力の認知も改善します。

この当時、私はまだ価値の共有の研究をしていなかったもので、それについては測定していませんが、価値の共有についても、自ら運命共同体になります。これはまた別のモデルですが、人質供出とよく似たもので「運命共同化」というものがあります。ともかく、それを自発的にやることで信頼を上げます。ポイントは自発性だということで研究を行いました。

実験例の紹介

この研究では3つの条件を作りました。「1. 自発的供出条件」は、自分から監視と制裁準備を申し出ることです。「2. 強制的供出条件」では、同じことをしますが、外部の要求によってそれをすることです。「3. 統制条件」では、不祥事があっても何もしていないということです。

実験では、学生に被験者になってもらいました。当時、あるファストフード店で問題が起きていました。タイで鳥インフルエンザがはやり、しかも、これが鳥だけでなく人間に感染するということが問題になりました。そのタイからの鶏肉の輸入を、農水省が停止しました。輸入停止はしましたが、農水省が輸入停止を行う前に輸入していたものが、ある有名なファストフード店に原料としてありました。

ですから、輸入停止前に手に入れているので、法的には使っても悪くありません。ただ、手に入れた時期は、人間に感染して死亡者が出ている時期より後だということが分かりました。つまり、人間にうつるリスクがある産地の肉を、その後、使ったということで、そのお店はいろいろ問題になりました。

実験では、まず「あなたはそのファストフード店が好きですか・どう思いますか」とかいうことを聞いた後、こういった記事を読んでもらいました。「タイの鶏肉は鳥インフルエンザのリスクがあり、そのファストフード店はそれを使っていた」という内容のものです。ここからはディセプションで、私たち研究者が勝手に作った話をしました。あとできちんとデブリーフィングをしました。

「そのファストフード店は、大学の専門家、一般消費者からなる監視委員会を工場に受け入れ、その委員にはいつでも製造工程を立ち入り調査できる権限を与えました。結果は関係機関やマスコミに伝え、また、会社の広報誌などにも掲載し、一般の人にも自由に閲覧できるようにしました。つまり、透明性を高め、監視態勢を入れたということです。監視したうえで、もし調査結果をごまかすようなことがあった場合には、工場閉鎖を約束するということで、制

裁の準備も導入しました」というものです。

監視と制裁準備という2つのことをしますが、「自発的供出条件」はこれらを自ら申し出ました。「強制的供出条件」は、こういうことを市民団体から要求され、その後、受け入れたというものです。やっていることは同じですが、要求されてから受け入れたということで受動的な条件です。「統制条件」は、特に何もしていないというものです。

そのあとで、「そのファストフード店のチキンをもう1回食べる気はあるか」「能力をどう思うか」「誠実さはどうか」とかいうことを聞きました。その結果がこれです。前後で聞いているので、基本的には低下します。つまり、最初に、「あなたはこのファストフード店はどの程度誠実だと思いますか」「どの程度能力があると思いますか」というようなことを聞いて、その後、鳥インフルエンザに関する不祥事と、それに対してどのように対処をしたかという記事を読んでもらい、もう1回「能力」「誠実さ」について測定しました。

そんな不祥事があったのかということで、最初よりも「能力」「誠実さ」は下がりますが、「自発的供出条件」がこれで、下がり幅が非常に小さいです。やっていることは同じで、監視態勢と制裁準備を受け入れるというのですが、言われてからやった「強制的供出条件」は、何もしていない「統制条件」と有意差はありませんでした。「自発的供出条件」とその他の条件の間にだけ差がありました。ということで、言われる前に自分から時計をしたり携帯を見せたりすると、やることは同じですが、信頼の回復は可能になるということです。

事前態度と人質供出の交互作用

では特にどういう人に対して自発的人質供出が有効になるのか。実験では、事前に「あなたは対象となるファストフード店が好きですか」と聞いています。グラフ中の「×」は、そのファストフード店をもともとそんなに好きではないという人です。「●」はそのファストフード店がもともと好きな人たちです。横軸の左が「強制条件」で、右が「自発条件」です。つまり、言われてからやった条件と、言われる前に自分から言い出した条件です。

好きな人たちは、「強制条件」だともともと嫌いな人とそんなに変わりませんが、自分から言うことによって随分ましになります。もともと嫌いな人は、自発的に言おうが強制的に言おうが嫌いなものは嫌いなので、誠実さ評価はあまり変わりません。能力評価も、自発的であろうが強制的であろうがあまり変わりません。ところが、もともと好きだった人にとっては、自分から言うのと評価はましになります。言われてからでは低いです。自分から言うことの効果は、もともと好きだった人において見られます。

お店にとって大事なものは顧客です。そのお店がもともと嫌いだという人に嫌われても別にいいとは言いませんが、そういう人はもともと来ないので、大事なものは今いる顧客です。大事な顧客の信頼を回復するために、自発的人質供出を行うと一層効くということです。

信頼回復のために

ということで、「自発的供出」モデルが信頼回復について示唆するところは、早めに「自分から監視と制裁態勢を申し入れるべき」だということです。これは、単なる悪事の予防ということだけではなく、信頼性を上げることになります。

先ほどの秋山さんと私の戦国大名の例で言うと、彼が「中谷内、おまえの長男をよこせ」と言う前に、「秋山さん、僕の長男を預かってください。京に上るなら、ぜひ連れて行って修行させてください。もし僕があなたを裏切るようなことがあったら、平気で殺してください」と自分から言います。そうすると、彼は、「この人は本当に自分に恭順しているな。長男は気の毒だから次男ぐらいでいい」となるかもしれません。

あるいは、爆弾時計をすると自発的に言えば、面倒くさそうに、「幾らするの?」「5万円!それならもったいないからいい」ということになるかもしれません。つまり、自分から言いだすことで、コストを下げた信頼を得ることができると考えられます。外圧を受けてからの申し出は、信頼回復の面からは何もしないのと変わりません。ですが、事前回答の好ましい人へは自発的供出が効くというのがこの研究の結果です。

その発展バージョンというか、バリエーションの1つとして自発的運命共同化というものもありますが、これも基本的に考え方は同じなので割愛します。つまり、信頼する側とされる側が居て、何かリスクがあると、信頼を得たい人たちはその人たちと同じ側に入ると信頼されます。

例えば、福島第一原発で事故があったときに、いろいろな研究者が現地へ行って、どれぐらいの健康被害が起り得るかというリスクコミュニケーションを一所懸命行いました。こうした時、言っていることは同じですが、「自分の仕事を捨てて、住民票を移しました。私も家族と一緒に福島に移り住んでいます」と言うのと、信頼してもらえます。同じことを言っているのに、「週に1回、日帰りで東京から来ている」と言うのと、「どうせおまえには分からない」と信頼されません。前者のように同じ地域に住むことによって、同じ空気を吸って、同じ食べ物を食べて、もし被害があるとすれば、その被害は自分にも関わってきます。つまり、運命を共通なものにします。それを自発的にやることで信頼が高まるということです。

これはいろいろな所があります。例えば、牛乳で

問題があって、消費者相談窓口をつくりました。そうすると、消費者からどんどん電話がかかってくる。リスクはこういうものと説明すると、例えば、子どものいる女性なら、「あなた、子どもは居る?居ないでしょう。どうせ分からないわよ」と言われてがちゃんと切られたそうです。でも、子どもが居ようが居まいが関係ないし、ある意味ではすごく性差別ですが、子どもの健康を心配することを共有しているかどうか大事になります。しかし、「私にも子どもが居て、私の子どもにも同じような牛乳を飲ませています」と言うのとよりポジティブに受け取ってもらえます。

このように、リスクと一緒に背負おうとする、それも自発的にやることによって信頼が高められる、ということがいろいろなところで言えると思います。今日、私が用意した話は以上です。ご清聴、どうもありがとうございました。

長谷 中谷内先生、素晴らしい講演、ありがとうございました。

中谷内 質問があれば。

長谷 そうですね。これから5時までありますので、今の講演を聞いて、質問等があれば、大学生も大学院生も来ているので、ぜひお願いします。

清水 清水です。先生に2つお聞きします。私も専門ではないですが、先生の授業が「世界一受けたい授業」であるということが分かりました。

質問の1つ目は、価値の共有がすごく大事だということは、先生につくづく教えていただきました。この点について、少し枠から外れたことですが、例えば、対立する2つの勢力も、価値を共有できれば争いはなくなるのではないかと素朴に連想しました。例えば、共通する敵が現れればということ。その点についてが1点です。

もう1点は、今、SNSやインターネットは、非常に疑心暗鬼を誘発する力が多いと思います。そうすると、ますます争いが絶えないし、不信感にさいなまれます。逆に言うと、争いが続いたほうが都合のいい人たちが、すごくそれをやるのではないかという気がします。できればその2点についてお聞きします。

中谷内 ありがとうございます。まず、第一の点で、対立する者同士は、価値を共有する部分を見つけることによって対立関係が緩和されるのではないかとするのはそのとおりです。これは、それこそ社会心理学の非常に古い研究で、(M・) シェリフたちがやった、12~13歳の子どもたちのサマーキャンプの実験があります。アメリカの中流階級は、夏休みに夫婦でゆっくり遊ぶために、子どもをキャンプにやります。子どもたちは、そこでグループになると、放っておいてもけんかをします。まず、競わせてけんかをさせておいて、さあ、ど

うしたら仲良くなるのでしょうかというフィールド実験が行われました。

まず素朴に考えたのが、楽しいときをともに過ごすことです。楽しいときというのは、例えば、ご飯を一緒に食べることです。ところが、一緒にご飯を食べると残飯投げ大会になったり、一緒に楽しい映画を見ると、映画を見ているときは暗いので、夜陰に乗じて殴り合いが行われたりして、楽しいことを一緒にやっても駄目でした。

結果的に何がうまく効いたかというところ、例えば、映画を見るにしても、面白い映画を見るには自分たちのお金だけでは足りなくて、2つのグループのお金を合わせて初めてグレードの高い、面白い映画が見られるという状況を設定しました。あるいは、給水車を故障させて、1つのグループだけでは修理できないけれど、2つのグループが力を合わせると直せるようにしました。つまり、1つの目的に向かって力を合わせる必要があります。それをやればうまくいくという状況を用いることで、帰りのバスでは一緒になって仲よくわいわいやったという有名な研究があります。

あるいは、(エリオット・)アロンソンのジグソー教室実験があります。似たような感じで、1つの目標達成のために協力し合えるようなことをつくったほうが、ただ単に仲よくしようというよりいいということです。

ただ、これの難しいところは、泥棒洞窟実験ではスタックした車を動かしたり、修理できたり、映画を見られたりして力を合わせることを功を奏しました。ところが、力を合わせてうまくいかないときに何が起きるかです。シェリフたちはその先の研究はありませんが、日本でよくあったのは内ゲバです。

学生運動のときに、もともとセクトが違ったのが、反政府ということで一緒になって活動していましたが、やはり行き詰まりました。となると、政府に対する怒りよりもお互いに対する怒りのほうが強く、お互いに殺し合いをしました。

そういうことがあるので、共通の価値を認識したあと、それに向かってうまく達成できるかどうかは割と大事だと思います。

もう1つのSNSも言われるとおりです。SNSがどんどんポピュラーになりだした頃は、これは民主主義を押し進めるための新しい道具といわれました。エジプトで独裁政権がありましたが、革命が起きてひっくり返されました。それは「ジャスミン革命」と言って、みんなインターネットで連絡し合ってデモを行い、民主化を進めたといわれました。そのあと、結局どうなったかというところ、かえって社会的な混乱が起こったり、隣のシリアからは、世界中にシリア難民が増えたりしています。ネットの力が強まると世の中は民主化される

というのは幻想であったというのが、今、明らかになっているところです。

実は、私は携帯電話を持ちません。使いこなせないし、ポリシーがあってというのではないですが、持たないまま来ました。やり方はよく分かりませんが、あれは、自分の意見と合う意見をうまく探しやすいのですか？アクセスする先を探すときにキーワードを入れますが、そのやり方で共鳴するようなこと、1つの建物の中で「わー」と叫ぶと、向こうから同じようなことが返ってくるようなこと(エコーチェンバー)が起こっていて、今、アメリカで非常に問題になっているのが分断です。

民主党と共和党は以前から敵対するパーティーでしたが、選挙が終わったら、協力できることは協力し合おうとなっていたのが、今は完全に憎しみ合うような分断が進んで、それをインターネットや気軽に情報提供できるSNSが押し進めています。(ドナルド・ジョン・)トランプ大統領を見ていたらよく分かります。それによってどんどん人気を得ると同時に敵もつくっています。そういうふうに分断を押し進めています。

あるいは、価値を共有している者同士を集めやすいデバイスになっているとよく言われます。ジョナサン・ハイトという社会心理学者が、その手の面白い発言をいろいろしています。どうもありがとうございます。

長谷 そのほか、どうですか。

欧 質問ですが、冒頭で、人を説得しようとしたときに、説得しようとしていることが分かって耳をふさいでしまうと言われました。逆に、説得をしたいけれど、説得しているふうではないように言うためには、どういうことを心掛けたらいいですか。

中谷内 非常にずるいやり方ですが、オーバーヘッド・コミュニケーションという研究があります。お名前は何か。

欧 欧です。

中谷内 欧さんがトイレの個室に入っていたとします。欧さんが個室に入っていることを、ほかの人は分かりません。その外で誰かが話をしていて、「欧さん、最近すてきよね」と言っていたとします。そうすると、欧さんは、あの人は私のことを、「本当に最近すてきになってきたと思ってきている」と感じると思います。同じ人が、欧さんに面と向かって、「あなた、最近すてきになったね」と言うと、この人、おべんちゃらを言って、このあと、お金を貸してくれと言うのではないかと思うかもしれません。

相手が、自分が聞いていることを知らない状態でポジティブなことを言っていた、あるいは逆に、友達だと思っていた人が個室に入っているときに

自分の悪口を言っていたら、この人は本当のことを言っていると思うと思います。

そういうふうには、小耳に挟む状態にすることで、説得にかかっていると思わせないようにできます。そういう状況を設定することは難しいですが、それが1つの方法と言われます。でも、この方法は何か性格が悪いですね。社会心理学をやっていると、こういうふうにはだんだん性格の悪い作戦ばかり考えてしまいます。

長谷 それでは、5時になりましたので、第3回心理学部学術講演会を終了します。いま一度、中谷内先生に拍手をお願いします。

中谷内 どうもありがとうございました。

長谷 どうもありがとうございました。