

を期待する方法として、行政への信頼を確保することが極めて重大な意味を持つことを示唆するものである。

しかしながら、ここまで論じてきたような国民の行政に対する信頼という文脈において、「信頼」が如何にして確保され得るのかということについては、これまでの信頼研究^{3), 4), 5)}の中でも十分に明らかにされているとは言いがたい。そうした背景を踏まえつつ、本稿第二著者は、既往の信頼研究や行動意思決定研究、社会心理学研究を引用しつつ、国民の行政に対する信頼が形成されるプロセスを理論的に検討し、信頼形成の心理プロセスモデルとして提案している⁶⁾。ただし、その信頼形成モデルの実証的な妥当性は、これまでの研究の中で十分に確認されてきてはいないのが実情である。

本研究は、こうした認識の下、行政に対する国民の「信頼」が形成される認知的プロセスを、明らかにすることを目的として、従来の研究において理論的に提案されている信頼形成の心理プロセスモデルの実証的妥当性を検証する。

2. 仮説

ここではまず、本研究において心理実験を行うことを通じて検証する、藤井(2006³⁾)にて理論的に提案されている信頼形成の心理プロセスモデル(図2)を説明する。

(1) 信頼形成心理プロセスモデル

この心理プロセスモデルは、心理学においてしばしば議論の対象となっている“原因帰属”(attribution)と呼ばれる心的過程^{7), 8)}に着目して提案されているものである。ここに、原因帰属とは、他者の行動についての原因を推察するという心的過程を意味するものである。一般に、原因帰属には「内的帰属」と「外的帰属」の2種類があり、内的帰属とは、行動の原因を、行動者の内面(「自発的」な行動)に求める原因帰属であり、外的帰属とは、行動の原因を、行動者の外面(「見せかけだけ」の行動)に求める原因帰属である⁷⁾。

この原因帰属の概念に基づき、藤井(2006⁶⁾)は、「ある個人が他者に対する誠実性の信頼を形成する」とは、「対象者の信頼性行動の原因帰属において、その対象者の誠実性に、その行動の原因を内的帰属させるようになること」と定義している。ここに、「誠実性の信頼」とは、ある個人がその対象者の内面が「誠実」であると信頼することを意味するものであり、複数考えられている「信頼」の諸側面の中でもとりわけ重要な側面であることがしばしば指摘されている³⁾。一方、「信頼性行動」とは、「ある個人が内面に持っている誠実性や、倫理性に基づいて、他者や公共のために行われる協力的な行

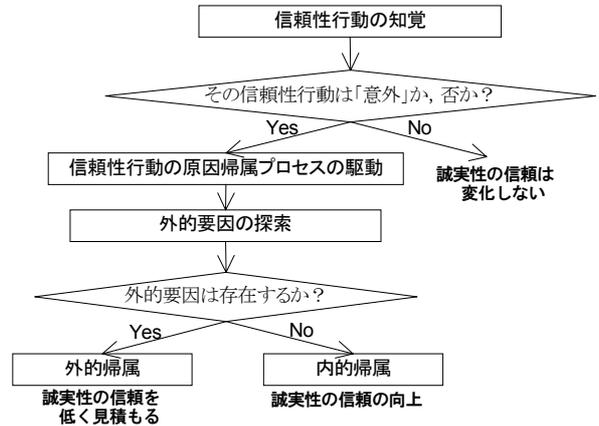


図2 信頼形成プロセスモデル (藤井(2006)より)

動」を意味する。この意味において、「行政が公共の利益を増進するための適切な公共事業を続ける」という行為は、まさに信頼性行動といえる。

さて、図2は、以上に述べた議論を踏まえつつ提案されている心理プロセスモデルである。このプロセスモデルでは、信頼が向上するためにはまず、上述のような信頼性行動を知覚することが必要であることを前提としている。そして、ジョーンズとデーヴィスの対応推測理論⁸⁾が予想するように、その信頼性行動が、当該個人にとって予め予想可能な範囲であり、とりたてて意外性がなければ、原因帰属プロセスは駆動せず、結果的に、誠実性の信頼が変化することはない。その一方で、その信頼性行動が意外なものであれば、知覚した信頼性行動の原因は一体如何なるものなのか、という形の原因帰属プロセスが駆動されることとなる。

そして、その過程において、個人はまず“外的要因”を探索することが想定される。これはすなわち、知覚した信頼性行動の原因を探るにあたって、まずは、それを誘発する外在的なインセンティブやディスインセンティブがあるかどうかを探るであろうことを意味している。日常用語で言うならば、「訝しがる」や「腹を探る」という言葉に対応する心的プロセスである。ここで、「腹を探り」「訝し」がった結果として、外的な要因が存在しているのだと思いついたとしよう。こうした帰結は一般に、“外的帰属”と呼ばれるものであるが、その場合、誠実性の信頼は向上することではなく、むしろ、低下してしまう事が予想される。一方で、そうした外的な要因が存在していないという主観的な結論に至ったのなら、その帰結は一般に“内的帰属”と呼ばれる状況である。そして、こうした信頼性行動について内的帰属が行われることで初めて、誠実性の信頼が向上することが期待されることとなる。

(2) 検証のための作業仮説

ここでは、以上のプロセスモデルを検証するために、上記モデルから論理的に演繹した作業仮説を述べる。

なお、本研究では、モデル検証を行うにあたって、「信頼性行動」として、「行政が公共の利益を増進するための適切な公共事業を続ける」という行為を想定することとした。ここに、信頼性行動とは「ある個人が内面に持っている誠実性や、倫理性に基づいて、他者や公共のために行われる協力的な行動⁹⁾」であることによるものであり、行政行為はまさに、この定義に当てはまる行為であると考えられるためである。

また、**図2**によれば、知覚された信頼性行動、すなわち、「行政が公共事業を推進する」という行為に対して、国民が「意外性」を見出した場合、原因帰属プロセスが駆動されるものと予想される。ここで、行政が公共事業を推進するという通常の行為は「意外性」を持たないものと考えられる。なぜなら、行政は公共事業を日々続けているのであり、とりたてて、行政が公共事業を続けていたからといって意外性は生じ得ないと考えられるためである。ところが、例えば、その公共事業によって、立ち退きを迫られるような場合には、国民は行政の行為に関心を向け、「なぜこのような公共事業を実施するのだろうか」という原因帰属が駆動されるものと予想される。そして、この原因帰属は、その公共事業によって国民が被る影響が大きい場合ほど強く駆動されるものと予想される。そして、対応推測理論に基づくなら、その影響が“否定的”な場合程強く駆動されることが予想される。すなわち、**仮説1) 公共事業による「痛み」は、行政の信頼性行動に対する原因帰属プロセスを駆動させる**、ことが、理論的に予想される。

さらに、**図2**によれば、原因帰属プロセスが駆動されると、まず外的要因を検知するための外的要因の探索が行われる。この外的要因の探索とは、例えば、「行政は何らかの利益を得るためにこの公共事業を実施しようとしているのではないだろうか」などと、行政の行動の外的な要因を探ろうとする行為である。こうした行為は、原因帰属が注意深く行われるほど、より疑い深く行われることとなり、それ故、外的要因が知覚される可能性も増進するものと予想される。すなわち、**仮説2) 行政の信頼性行動の原因として外的な要因が国民に知覚される程度は、原因帰属がより注意深く行われるほど増進する**、ということが予想される。

このとき外的要因が知覚される程度は、公共事業の必要性についての“説明”による影響を受けるものと考えられる。これは、説明によって国民が公共事業の本来の目的を理解する可能性が増進し、その結果、公共事業を行政が実施する原因が外的なものであると考えなくなる傾向が増進するものと予想されるためである。すなわち、**仮説3) 原因帰属の際に、国民が外的要因を知覚する程度は、公共事業を実施する必要性についての「説明」によっておさえることができる**、と考えられる。

さらに、外的要因の知覚の程度は国民が行政の信頼性行動を知覚する前の時点で、行政一般に対して抱いている信頼の水準の程度、すなわち「行政一般についての信頼」の程度による影響を受けるものと予想される。これは、行政の信頼性行動の外的な要因の探索に費やされる認知資源(e.g. 心的な努力)は、その時点で行政一般に対する信頼の水準に依存すると考えられるためである。行政一般についての信頼の水準が低い場合には、より注意深く外的要因が探索されることとなり、知覚される外的要因の程度が増進するものと予想される。すなわち、**仮説4) 行政一般についての信頼の水準が高いほど、原因帰属の際に外的要因が知覚される程度が減少する**、ということが予想される。

ここで、先の**仮説3)**は、「行政一般についての信頼」の水準に応じて一人ひとり異なるものと考えられる。行政一般についての信頼の水準が高い人は、公共事業の必要性についての「説明」を信用する傾向も高く、それ故、行政が公共事業を実施しようとしている原因が外的なものではないと考える傾向が高いものと予想される。すなわち、**仮説5) 行政一般についての信頼が高いほど、外的要因が知覚される程度を減少させる「説明」の効果が増進する**、ということも予想される。

ところで**図2**によれば、信頼性行動の「意外性」によって原因帰属プロセスが駆動され、外的要因の探索が始まる。その結果、外的な要因が知覚されたか否かによって誠実性の信頼の水準が変化する。このとき、「誠実性の信頼」の向上がもたらされる程度は、原因帰属プロセスの駆動の程度による影響を受けるものと想定される。原因帰属プロセスが駆動され、外的な要因を探索した結果、外的な要因が知覚されなかった場合は、行動の原因が内的に帰属され、「誠実性の信頼」は向上する。ここで、外的要因が知覚される可能性は、原因帰属がより注意深く行われるほど高くなると考えられるが、それでも、なお、外的要因が知覚されなかった場合は、信頼性行動の原因がより強く内的に帰属されるものと考えられる。すなわち、**仮説6) 誠実性の信頼の水準は、行政の信頼性行動の原因帰属を注意深く行うほど向上する**、と考えられる。

最後に、原因帰属プロセスが駆動され、外的な要因を探索した結果、外的な要因が知覚された場合は、行動の原因が外的な要因に帰属されることとなり、誠実性の信頼の水準が低下することとなる。そして、この傾向は、外的な要因がより多く知覚されるほど、大きくなるものと考えられる。すなわち、**仮説7) 外的要因が知覚される程度は、原因帰属が誠実性の信頼の水準に及ぼす正の効果に対して、負の影響を及ぼす**、と考えられる。

ここで、**図3**に、これらの仮説を図化したものを掲載する。

表 1 各心理要因尺度構成

◆ 行政への信頼 (α=0.92)
建設に関わる行政は良心的である
建設に関わる行政はまじめである
建設に関わる行政は国民のことを思っている
建設に関わる行政は誠実である
◆ 原因帰属プロセスの駆動の程度 (α=0.76)
この橋の計画を決めた行政が、なぜその様な計画を決定したのかについて、関心がある
この橋の計画を決めた行政が、何故その様な計画を決定したのか、興味がある
この橋の計画を決めた行政が、なぜその様な計画を決定したのかについて、特に気づかない
この橋の計画を決めた行政がその様な計画を決定したことは、「意外」だと感じる
◆ 外的要因の存在の知覚の程度 (α=0.82)
この橋の計画を決めた行政は、なにかしらのやまし理由によって、その橋の計画を決定した
その橋の建設をすれば、行政官や政治家の誰かが得をする
その橋の計画を決めた行政は、純粋に地域のために、その橋の計画を決定した
この橋の計画を決めた行政は、その橋の計画を決定した本当の理由を隠している
◆ 誠実性の信頼 (α=0.92)
この橋の計画を決めた行政は、良心的である
この橋の計画を決めた行政は、まじめである
この橋の計画を決めた行政は、国民のことを思っている
この橋の計画を決めた行政は、誠実である

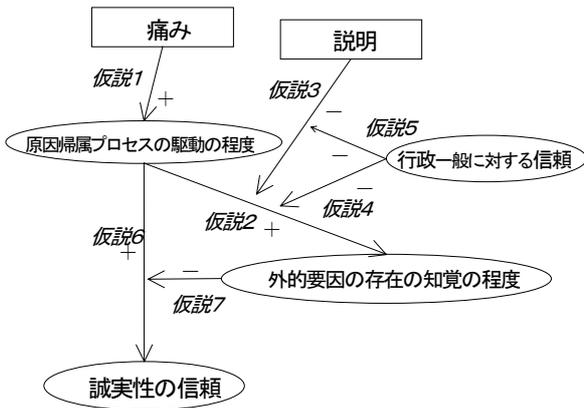


図 3 信頼形成プロセスモデルを検証するための作業仮説図

3. 方法

(1) データ

仮説の検証には、全国の 20 歳以上のインターネット利用者を対象に Web 上で実施した心理学実験データ (1800 名 (男性 820 人, 女性 980 人, 年齢平均=30.12 歳, 年齢標準偏差=10.16 歳)) を用いた。

(2) シナリオと実験条件

Web 上に「行政が橋の建設計画を決定した」というシナリオ文書を表示し、全被験者に読了を要請した。この際、被験者を、公共事業によって受ける利己的損失 (以下、「痛み」) の 3 水準として、「環境悪化の影響」とは無関係な情報を提示する「無痛み群」、 「環境悪化の影響」が少し及ぶものと想定させる「中痛み群」、 「環境悪化の影響」がかなり及ぶものと想定させる「強痛み群」を設定した。さらに、公共事業の必要性についての情報量 (以下、「説明」) の 3 水準として、「公共事業の必要性や効果」とは無関係な情報を提示する「無説明群」、渋滞問題の解消を目的とした事業であると説明する「中説明群」、渋滞問題の解消を目的とした事業であり、専門家による検討の結果決定された事業であると説明する「強説明群」を設定した。そして、「痛み」の 3 水準と「説明」の 3 水準の組み合わせによって異なる 9 種類のシナリオ文書に 200 名ずつ割り付け、シナリオ文書の読了を要請後、公共事業を決定した行政に対する信頼やその他の心理要因を表 1 に示す尺度によって測定した。

4. 結果

(1) 実験効果分析

「痛み」および「説明」の実験条件が各心理要因に及ぼす影響を調べるために、3 (無痛み vs 中痛み vs 強痛み) × 3 (無説明 vs 中説明 vs 強説明) の分散分析を行

った。その結果、「原因帰属プロセス駆動の程度」に対して、痛みの主効果が有意 ($F(8,1791)=47.07, p<0.001$) となり、「外的要因の存在の知覚の程度」に対して、痛み、および説明の主効果が有意であることが確認された ($F(8,1791)=9.50, p<0.001, F(8,1791)=3.09, p<0.05$)。 「誠実性の信頼」に対しては、痛み、および説明の主効果が有意であることが確認された ($F(8,1791)=13.00, p<0.001, F(8,1791)=21.13, p<0.001$)。

(2) 心理要因間の因果関係の検証

続いて 2. にて述べた各々の作業仮説の妥当性を検証するために、各心理要因を従属変数とする重回帰分析を行った

a) 原因帰属プロセス駆動の程度を規定する要因

仮説 1) で想定したように、原因帰属プロセス駆動の程度は、「痛み」による正の影響を受けるという因果パスが存在するものと考えられる。この仮説の妥当性を検証するために、原因帰属プロセス駆動の程度を従属変数とする式(1)のような回帰式を立て回帰分析を行うこととした。

$$y_1 = \beta_1 x_1 + \beta_{01} + \varepsilon_1 \dots \dots \dots (1)$$

(y_1 : 原因帰属プロセス駆動の程度, x_1 : 痛みがある場合 1 で痛みがない場合のとき 0 となるダミー変数, β_1 : 痛みダミーが原因帰属プロセスの駆動の程度に及ぼす影響の強度を意味する係数, β_{01} : 定数項, ε_1 : 誤差項)

この重回帰式(1)を用いて重回帰分析を行った推定結果を表 2 に示す。この表 2 より、「中痛みダミー」、 「強痛みダミー」ともに標準化係数の値が統計的に有意に正の値を示していることが分かる (それぞれ $t=7.68, p<0.001, t=8.96, p<0.001$)。この結果は、痛みがある場

合の方が、原因帰属プロセスの駆動の程度が強いことを意味していることから、**仮説 1)**の妥当性を示唆するものといえる。

b) 外的要因の存在の知覚の程度を規定する要因

次に、**仮説 2)** から **仮説 5)**，すなわち、原因帰属プロセスの駆動によって外的要因の存在が知覚される過程において、説明の水準、および行政一般についての信頼の水準が負の影響を及ぼす一方で、このときの説明の効果は行政一般についての信頼の水準に応じて増進するという仮説の妥当性を検証するために、外的要因存在の知覚の程度を従属変数とする回帰分析を行った。

まず、外的要因の存在の知覚の程度は、原因帰属プロセスの駆動の程度に影響される (**仮説 2)**) と考えられるため、式(2)のように定式化される。

$$y_2 = \alpha_1 x_2 + \phi_0 + \varepsilon_2 \dots\dots\dots(2)$$

(y_2 : 外的要因の存在の知覚の程度, x_2 : 原因帰属プロセスの駆動の程度を表す変数, α_1 : 原因帰属プロセスの駆動の程度が外的要因の存在の知覚の程度に及ぼす影響の強度を意味する係数, ϕ_0 : 定数項, ε_2 : 誤差項)

ここで、 α_1 は原因帰属プロセスの駆動の程度が、外的要因の存在の知覚の程度に及ぼす影響の強度を意味する係数である。この α_1 は、説明、および、行政一般についての信頼に影響されると考えられる (**仮説 3)**，**仮説 4)**) ことから、式(3)のように定式化される。

$$\alpha_1 = \beta_2 x_3 + \beta_3 x_4 + \beta_{02} + \varepsilon_3 \dots\dots\dots(3)$$

(x_3 : 説明があるとき 1 に説明が無いとき 0 となるダミー変数, β_2 : 説明ダミーが外的要因の存在の知覚の程度に及ぼす影響の強度を意味する係数, x_4 : 行政一般についての信頼の水準を表す変数, β_3 : 行政一般についての信頼が外的要因の存在の知覚の程度に及ぼす影響の強度を意味する係数, β_{02} : 定数項, ε_3 : 誤差項)

ここで、 β_3 は行政一般の信頼が α_1 に及ぼす影響の強度を意味する係数ある。図 3 に示したように、この β_3 は行政一般についての信頼に影響されるものと考えられる (**仮説 4)**) ので、式(4)のように定式化される。

$$\beta_2 = \gamma_1 x_4 + \gamma_{01} + \varepsilon_4 \dots\dots\dots(4)$$

(γ_1 : 行政一般についての信頼が、説明ダミーに及ぼす影響の強度を意味する係数, γ_{01} : 定数項, ε_4 : 誤差項)

以上の式をとりまとめると、式(5)となる。

$$y_2 = \{(\gamma_1 x_4 + \gamma_{01}) x_3 + \beta_3 x_4 + \beta_{02}\} x_2 + \phi_0 + \varepsilon_2 \dots\dots(5)$$

この式(5)を回帰式として用いて行った重回帰分析結果を表 3 に示す。この表 3 より、外的要因存在の知覚の程度に対して、原因帰属プロセス駆動の程度が有意に正

の影響を及ぼすことが確認された ($t = 15.45, p < 0.001$)。この結果は、**仮説 2)** を支持するものである。

また、同じく表 3 より、原因帰属プロセス駆動の程度と強説明の交互作用の存在傾向が示されていることがわかる ($t = -1.46, p = 0.15$)。さらに、外的要因存在の知覚の程度に対して、原因帰属プロセスの駆動の程度と行政一般についての信頼の交互作用が有意に負の影響を及ぼすことも示されている ($t = -11.08, p < 0.001$)。これらの結果は、行政一般に対する信頼が一定程度確保されている状況においては、また、当該の公共事業の目的ならびにその決定が専門家による検討を踏まえたものであることを説明した場合においては、原因帰属プロセスが駆動している際に外的帰属を行う傾向がそれぞれ低減されることを示すものである。すなわち、本研究の作業仮説である **仮説 3)**，**仮説 4)** をそれぞれ支持するものと言える。

なお、原因帰属プロセス駆動の程度と説明による交互作用、および、原因帰属プロセス駆動の程度、行政一般についての信頼、説明の 3 要因による交互作用の存在については、確認できなかった。このことは、**仮説 5)** については統計的な支持は得られなかったことを意味している。

表 2 回帰分析の結果 従属変数：原因帰属プロセス駆動の程度

	B	β	t	p
定数		3.28	115.7***	.000
中痛みダミー	0.31	0.20***	7.68	.000
強痛みダミー	0.36	0.24***	8.96	.000

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

表 3 回帰分析の結果 従属変数：外的要因の存在の知覚の程度

	B	β	t	p
定数	2.62		33.39***	.000
原因 ^{a)}	0.42	0.41	15.45***	.000
原因×中説明	-0.02	-0.04	-0.62	0.54
原因×強説明	-0.04	-0.09	-1.46*	0.15
原因×一般 ^{b)}	-0.10	-0.41	-11.08***	.000
原因×一般×中説明	-0.01	-0.03	-0.52	0.61
原因×一般×強説明	0.01	0.05	0.85	0.40

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

a) 原因：原因帰属プロセス駆動の程度, b) 一般：行政一般についての信頼

ここで、表 3 に示す各変数の非標準化係数値を式 (3) に代入すれば、原因帰属プロセスの駆動によって外的要因の存在の知覚の程度が増進するのか、あるいは、減少するのかという程度 (すなわち、 α_1) が、説明の水準、および行政一般についての信頼の水準に依存してどの程度変化するのかを把握することができる。そこで、式 (3) における α_1 のパラメータの分布を求め、原因帰属プロセスの駆動の程度が外的要因の存在の知覚の程度に及ぼす影響の傾向を調べることにした。表 4 に α_1

の統計量を示す。

表4より、 α_1 の最小値は負の値を示している一方で、最大値は正の値を示している。また、 α_1 の符号の分布を確認したところ、正の値を示す傾向が高く、全被験者中の98.8%において正であった。この結果は、原因帰属プロセスの駆動の程度が外的要因の存在の知覚の程度を増進させる方向に影響を及ぼす傾向が高いことを示唆している。

ここで、上記の重回帰分析より求められる α_1 の推計値の平均値と分散を、行政一般に対する信頼が概して高い個人(高信頼者)と、概して低い個人(低信頼者)のそれぞれ毎、ならびに、説明条件毎に求めた結果を表5に示す。なお、ここでは、行政一般についての信頼の中央値(2.00)を指標とし、この値よりも信頼の水準が高い被験者(n=950)を「高信頼者」、低い信頼被験者を「低信頼者」(n=850)と定義した。この表5より、「低信頼者」においては説明の有無に関わらず α_1 の平均値が正の値をとる一方で、「高信頼者」においては説明の有無に関わらず α_1 の平均値が負の値をとることがわかる。すなわち、低信頼者においては、原因帰属プロセスが強く駆動されるほど、外的要因に帰属する程度が強くなる一方、高信頼者においては逆に、外的要因に帰属される傾向が低減することとなることが改めて示された。

ただし、説明がある場合の α_1 の値が、「高信頼者」、「低信頼者」ともにわずかに高い値が示されているが、この差異は表3に示した通り、有意なものではなかった。

表4 外的要因存在の知覚の程度を従属変数とした回帰式係数 α_1 の統計量

	最小値	最大値	平均値	分散
α_1	-0.09	0.32	0.209	0.080

表5 説明の水準に応じた高信頼者、低信頼者における α_1 の統計量

	高信頼者			低信頼者		
	無説明	中説明	強説明	無説明	中説明	強説明
α_1 M	0.160	0.134	0.150	0.294	0.267	0.270
[SD]	[0.06]	[0.06]	[0.06]	[0.03]	[0.03]	[0.02]
n	324	312	314	276	288	286

c) 誠実性の信頼の程度を規定する要因

次に、誠実性の信頼については、図3に示したように、原因帰属プロセスの駆動の程度からの正の影響を受ける一方で、外的要因の存在の知覚の程度からは負の影響を受けるという因果パスの存在を予想していた(仮説6)、(仮説7)。この因果仮説を検証するために、誠実性の信頼の程度を従属変数とする重回帰分析を行うこととした。

まず図3に示したように、誠実性の信頼は原因帰属プロセスの駆動の程度に影響を受けるものと考えているため(仮説6)、式(6)のように定式化することができる。

$$y_3 = \beta_4 x_2 + \beta_{03} + \varepsilon_4 \dots \dots \dots (6)$$

(β_4 : 原因帰属プロセスの駆動の程度が誠実性の信頼に及ぼす影響の強度, β_{03} : 定数項, ε_4 : 誤差項)

ここで、 β_4 は、外的要因の存在の知覚の程度に影響を受けるものと考えている(仮説7)ため、式(7)のように定式化することができる。

$$\beta_4 = \gamma_2 x_5 + \gamma_{02} + \varepsilon_5 \dots \dots \dots (7)$$

(γ_2 : 外的要因の存在の知覚の程度を表す変数, γ_{02} : 外的要因の存在の知覚の程度が、原因帰属プロセスの駆動の程度に及ぼす影響の強度, γ_{02} : 定数項, ε_5 : 誤差項)

以上より、

$$y_3 = (\gamma_2 x_5 + \gamma_{02} + \varepsilon_5) x_2 + \beta_{03} + \varepsilon_4 \dots \dots \dots (8)$$

この式(8)を回帰式と見なして推定した結果を、表6に示す。この表6より、原因帰属プロセス駆動の程度が、誠実性の信頼に対して有意に正の影響を及ぼしている($t = -40.74, p < 0.00$)一方で、外的要因存在の知覚の程度の交互作用が、誠実性の信頼に対して負の影響を及ぼしていることが示された($t = 22.59, p < 0.001$)。これらの結果はいずれも、(仮説6)、(仮説7)の妥当性を示唆する結果といえる。

ここで、表6の非標準化係数を、先ほどの式(7)に代入すると、原因帰属プロセスの駆動の程度が、誠実性の信頼に及ぼす影響(β_4)の程度、ならびにその符号を、各人の外的要因の存在の知覚の程度に応じて求めることができる。表7には、式(7)を用いて各回答者毎に求めた β_4 の統計量を示す。

表7より、 β_4 の最大値は正の値を示す一方で、最小値は負の値を示している。このように、 β_4 が外的要因存在の知覚の程度に依存していることが示されたが、先に述べたように、外的要因存在の知覚の程度は、説明条件と、行政一般に対する信頼の水準に依存していることが示されている。については、ここでは、先ほどと同様に、高信頼者、低信頼者別、説明条件別に β_4 の平均値、標準偏差を求め、その結果を表8に示した。

表8より、説明の有無に関わらず「低信頼者」と比較して「高信頼者」の方が、そして、説明がない場合よりもある場合の方が、 β_4 が高いことが分かる。このことはすなわち、「高信頼者」においては「低信頼者」と比較して、原因帰属プロセスが駆動された場合に、信頼の水準がより大きく高揚する可能性が高いことを改めて示している。また、説明の条件については、説明がある場合の方が説明がない場合よりも β_4 が高く、したがって、公共

事業の「説明」を適切に行うことで、信頼がより向上する可能性が高くなることが期待できるものと考えられる。

表6 回帰分析の結果 従属変数：誠実性の信頼

	B	β	t	p
定数	2.92		46.24***	0.00
原因	0.60	0.59	-40.74***	0.00
外因 [○] ×原因	-0.19	-1.06	22.59***	0.00

*p<.1, **p<.05, ***p<.01 [○]外因：外的要因の存在の知覚の程度

表7 誠実性の信頼の程度を従属変数とした回帰式係数 β_4 の統計量

	最小値	最大値	平均値	分散
β_4	-0.35	0.41	-0.04	0.02

表8 説明の水準に応じた高信頼者、低信頼者における β_4 の統計量

	高信頼者			低信頼者		
	無説明	中説明	強説明	無説明	中説明	強説明
β_4 M	-0.005	0.013	0.002	-0.110	-0.084	-0.088
[SD]	[0.14]	[0.12]	[0.12]	[0.14]	[0.14]	[0.15]
n	324	312	314	276	288	286

5. 考察

(1) 仮説検証結果

本研究では、公共受容問題における行政に対する国民の「信頼」の役割の重要性に着目し、信頼の形成に至る認知的プロセスについての仮説を措定し、心理学実験データに基づき仮説の妥当性を検証した。その結果、行政一般に対する信頼と説明の交互作用についての仮説がデータによる支持を受けなかったものの、原因帰属理論を基調として措定したそれ以外の6つの仮説はいずれもデータによって統計的に支持された。すなわち、行政に対する誠実性の信頼が向上する契機となる、行政の行為についての原因帰属プロセス（すなわち、“なぜ故に行政はかくなる行為を為したのか”と考える推論のプロセス）は、行政が執り行う公共事業によって何らかの不利益を個人が被る局面、すなわち、公共事業による“痛み”が存在する場合において駆動されることが示された（**仮説1**）。そして、原因帰属プロセスが駆動されれば、行政は誠実な意図持つものであるという形の“信頼”が向上する可能性が生ずる一方で（**仮説6**）、行政が何らかの隠された（あるいは、邪悪なる）意図を持つが故に、行政行為を為していると考えられる程度（すなわち、外的要因の存在の知覚の程度）が強ければ、原因帰属プロセスが駆動されることの帰結として行政に対する信頼性が低下するであろうことが示された（**仮説7**）、そして、そうした外的要因の存在の知覚の程度は、やはり、原因帰属のプロセスがより強く駆動している局面ほ

ど、より強いものとなることも示された（**仮説2**）。ただし、そうした傾向は、行政一般に対する信頼が強ければ緩和されることもまた示された（**仮説4**）。そしてさらに、行政一般に対する信頼が低い水準であっても、公共事業の目的とその決定プロセスについての説明が存在することによっても、外的要因の存在の知覚の程度が緩和されることも示された（**仮説3**）。

なお、先述のように行政一般に対する信頼と説明の交互作用についての仮説（**仮説5**）は支持されなかったが、これは、今回の心理実験にて提示した“説明”が、行政によるものであるという趣旨を被験者が明確に意識していなかったためであるという可能性も考えられる。上述のように“説明”の存在が行政に対する信頼形成において重要な役割を担う以上は、この**仮説5**で措定したのも含め、説明の効果についての種々の実証的検討が今後も必要になるものと考えられる。

(2) 政策的含意

本研究で用いた実験データは、シナリオ実験から得られたものであり、それ故、本研究で得られた結果を一般化するためには、室内実験なども想定したさらなる検証が必要であると思われる。ここでは、こうした本研究の限界を踏まえつつ、支持を受けた諸仮説の政策的含意について検討する事としたい。

まず、本研究の諸仮説の第一の含意は、**図2**に示すように、個人の行政に対する「信頼」の水準は常に一定ではなく、各種の行政の行為によって引き起こされる認知的なプロセスを経て、変り得るという点である。これは、たとえ現状の行政に対する国民の信頼が「崩壊した」と言わざるを得ない状況であったとしても、その状況が改善する可能性は決して皆無ではないことを意味している。

そして、本研究における実験データは、信頼の回復をもたらし得る一つの方途として、行政行為の必要性についての「説明」が有効であることを示唆するものであった。これまで、もしも、行政側に「いくら説明しても理解してはもらえないだろう」といった国民に対する諦めの気持ちから、行政行為の趣旨説明を怠っていたとするならば、あるいは、情報公開や住民参加を求める過程での簡便な形での「説明」をしかしてこなかったとするならば、そうした態度を改め、信頼は回復し得るという信念を持ち、その事業が必要とされる公的理由は堂々と国民に語り掛けていくことの重要性を示唆するものである。

ただし、行政が通常の行政行為を粛々と続け、そして、その説明を粛々と続けているだけでは、信頼が回復し難いということもまた、本研究の諸仮説は含意している。なぜなら、国民にとって、行政が各種の公共事業を続けているのは、いわば“当たり前”であり、仮にその公共事業によって国民に利益がもたらされているとして

も、その行政行為は何ら“意外”なものではなく、それ故に“原因帰属プロセス”が駆動されない可能性が十分に考えられるからである。ところが、逆説的にも、行政行為が、ある種の“痛み”を伴うものであるのなら、その行政行為に対する国民の原因帰属プロセスが駆動するが故に、信頼の水準が変化する可能性が生ずると考えられる。ただし、そのプロセスの中で、外的要因が存在すると“訝しがられ”たならば、信頼はむしろ低下してしまう可能性がある。その一方で、その痛みが何故必要であるのか、そして、その内容を決定した手続きが公正なものであるという説明が説得的に可能であるのならば、人々が外的要因の存在を認める傾向は緩和され、それを通じて、信頼が向上する可能性が生ずることとなる。すなわち、公共事業においてしばしば不可避免的に一部の人々に対して生ずる“不利益”（痛み）の存在こそが、行政に対する信頼を低下させる危機をもたらすと共に、行政に対する信頼を育む好機をもたらしていると言えるのである。

(3) おわりに

言うまでもなく、一旦失墜した信頼を回復するのは容易なことではない。しかしながら、本研究が含意するように、“説明”によって国民の行政に対する信頼が向上する可能性が存在している以上は、行政側は、国民はいつか必ずその公共事業の必要性を理解してくれるであろう、という信念を放棄せず、国民に対して公共の観点から事業の必要性を訴え続けることがいかなる状況においても求められていると言えるであろう。

最後に、本研究は、信頼の形成プロセスについて的一方途の可能性を明らかにしたものであるが、本研究で考慮した「説明」以外にも信頼の形成に影響を及ぼす重要な要因が存在することも考えられる。また、国民が公共事業の必要性を理解する上で、最も効果的な「説明」と

はいかなるものであるのかという点については本研究では十分に明らかにできていない。今後は、こうした問題に取り組みながら、さらなる信頼についての研究を重ねていくことが、現代社会の中で、国民に必要とされている公共事業の実現のためにも、重要な役割を担うことになると考える。

参考文献

- 1) 藤井聡：社会的ジレンマの処方箋：都市・交通・環境問題の心理学，ナカニシヤ出版，2003.
- 2) 宮川愛由・藤井聡：規制的交通施策の受容意識構造に関する理論実証研究：信頼の決定的役割とその醸成，土木計画学研究講演集，No 30, (CD-ROM), 2004
- 3) 山岸 俊男：信頼の構造：ここと社会の進化ゲーム，東京大学出版会，1998.
- 4) Cook, K.S.: *Trust in Society*. Russell Sage Foundation, New York, 2001.
- 5) 中谷内一也，渡部幹：信頼の構築 - 人質供出の自発性による信頼関係の形成，日本社会心理学会第43回発表論文集，pp.110-111, 2002.
- 6) 藤井 聡：政府に対する国民の信頼—大義ある公共事業による信頼の醸成—，土木学会論文集，70, pp. 29-41, 2006.
- 7) Heider, F: *The Psychology of Interpersonal Relations*, New York: John Wiley & Sons, 1958.
- 8) Jones, E. E. and Davis, K. E., From Acts to Dispositions : The attribution process in person perception, Berkowitz, L. (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 2,

公共事業における国民の行政に対する信頼形成プロセスに関する研究*

宮川愛由**・藤井聡***・竹村和久****・吉川肇子*****

本研究では、公共受容問題の解決策としての「信頼」の重要性に着目し、これが形成される認知的プロセスを明らかにすることを目的として、既往研究で提案されている信頼形成プロセスモデルの実証的妥当性を検証した。その結果、本研究で想定した仮説の妥当性が概ね支持されるに至った。これは、強制的な施策が推進される場合、国民はその行政の行為を疑心の目で監視することとなるが、このとき、行政が真に誠実に、長期的、公共的な観点から必要とされている公共事業を実施している場合においては、その公共事業の必要性を国民に「説明」という行為によって、信頼の崩壊の危機は回避し得るものであることを含意するものである。

A study on formation process of nation's trust toward government that implements public works *

By Ayu MIYAKAWA**・Satoshi FUJII***・Kazuhiisa TAKEMURA****・Toshiko KIKKAWA*****

The purpose of this study was to clarify how to develop people's trust in the government. The scenario experiment was conducted to verify a cognitive process model for trust development which was proposed in previous research (Fujii, 2006). As a result of the regression analyses, the hypotheses were supported.

These results imply that at first, although the people watches an administrative reliability action with eyes of suspicion, if people understand that the government perform public works to bring up social benefits, a crisis of collapse of trust would be avoided.
