

# 信頼感に関するワーディングの検討 —組織と組織で働く人々はどの程度区別されているか—

関西大学総合情報学部  
教授 松本 渉

## 1. はじめに

何かについての信頼感を測る調査を実施したいという場合、例えば、警察に対する信頼を知りたいといったような場合に、警察官に対する信頼という表現を用いた方が人々は答えやすいのではないかと考えてそのような表現の工夫を試みることがあるかもしれない。抽象的な組織概念よりも具体的な個人をイメージしやすい組織に所属する職業の形で尋ねる方が答えやすいのではないかという判断が働いた場合である。確かに答えにくい表現よりも答えやすい表現を用いた場合の方が無回答を減少させることができるとするのであれば、ワーディングの変更が回答分布へ影響を与えるというリスクを冒しても表現を変える価値があるのかもしれない。実際、筆者もそのような疑問について調べたことがあり、無回答を減らすためのワーディングの改善策として変更の場合には直接の回答分布への影響以上に無回答の影響による誤差を小さくする場合があることと、属性変数との関連性などの構造的な特徴においては全体的には安定した結果を保つことができる場合があることを確認している（松本, 2014）。

このように調査対象者が答えやすいようにする工夫の一環として少し似ている表現に変えるような場合は、片方の結果をもう一方の結果として代替可能で同様の結果が得られるものと暗黙のうちに仮定している。しかし、警察という組織についての信頼を尋ねる場合と警察官に対する信頼とい

う風に組織に所属する職業の形で尋ねる場合とでは、わずか一文字の違いでも意味が異なるのだと厳格に考えることも可能である。

本稿では、2つの類似概念の間でどの程度の結果が異なるか、あるいは表現の違いはそれほど影響せずほぼ同値とみなしてよいのかという論点について、複数の項目についての信頼感を題材として検討した。質問紙調査において、組織に対する信頼を尋ねられた場合と、それぞれの組織で働く人々（特に組織を特徴づけるような職業）に対する信頼を尋ねられた場合とでは、ある程度違いがあるのではないかという疑問についての一つの見解を提示するのが目的である。

## 2. 調査の概要と質問項目

本稿では、「市民の政治参加と社会貢献の国際比較」として、2007年度から2009年度にかけて、日本・米国・韓国の3か国で実施した意識調査（以下、市民社会調査）の結果を用いる。この市民社会調査は、ボランティア活動、寄付、信頼、勤労観、政治意識、選挙、国際的交流などの多様な質問項目を取り扱う社会調査である。1年目の2007年度に日本調査（2008年1月～2008年2月、回収標本サイズ545、個別訪問面接聴取法、層化二段無作為抽出法）、2年目の2008年度に米国調査（2008年12月～2009年1月、回収標本サイズ1,005、電話調査、RDD [Random Digit Dialing] 法）お

より日本電話調査(2009年2月～2009年3月、回収標本 865、電話調査、RDD)、3年目の2009年度に韓国調査(2009年9月～2009年10月、回収標本サイズ 1,033、個別訪問面接聴取法、層化多段エリア抽出法)を実施した結果、4つの調査で構成される国際比較調査となっている。日本調査と韓国調査では、名簿閲覧環境の違いからサンプリングの方法が異なるものの、調査モード(データの収集方法)は同じ個別訪問面接聴取法であったが、米国調査と追加的に実施した日本電話調査は RDDによる電話調査であり、利用しているモードが異なることに注意がいる<sup>1</sup>。

なお市民社会調査の質問項目は、多岐にわたるのでここではその紹介するのを割愛する。詳細については、松本(2011)、松本・前田(2008)、Matsumoto & Maeda(2008)、松本・吉野(2010)といった一連の報告書を参照頂きたい。またこの調査の主要なトピックである社会貢献に関する意識と行動の国際比較の観点からの分析結果については、松本(2016)で詳しく報告しているのでそちらを参照頂くこととしたい。

本稿では、前節で掲げたような目的を達成するため、性質が異なる2つの電話調査(日本電話調査・米国調査)の結果を用いずに、日本調査(面接)と韓国調査(面接)の2つの面接調査だけを分析の対象として取り扱う。共通性の高い面接調査として実施した2つの調査の結果だけを用いた方が議論が複雑にならなくて済むということもあるが、そもそも本稿の分析において用いられる組織に対する信頼と組織に所属する人々(職業)に対する信頼の両方について全く同一の項目を尋ねているのはこの2つの調査だけだからである。

### 市民社会調査の日本調査と韓国調査の

調査は、ともに「1 非常に信頼する」「2 やや信頼する」「3あまり信頼しない」「4 全く信頼しない」の4件法の形で「あなたは、ここにかかげる公共組織や企業をどの程度信頼していますか」(問 21)と「あなたは、ここにかかげる職業の人々をどの程度信頼していますか」(問 22)の2つの質問を採用している。それらの質問において、対象としてかかげられた組織は、a)警察、b)学校(私立も含む)、c)病院(私立も含む)、d)裁判所、e)国の行政(中央官庁)、f)地方自治体、g)国会、h)国連、i)自衛隊(日本)／軍隊(韓国)、j)新聞社、k)テレビ局、l)金融機関、m)大企業の13項目、対象としてかかげられた職業の人々は、a) 警察官、b)学校の先生(小中高)、c)医者、d)裁判官、e) 中央官僚、f)市区町村の役人(日本)／地方自治体の公務員(韓国)、g)国会議員、h)市区町村議会議員(日本)／地方議會議員(韓国)、i)自衛隊員(日本)／職業軍人(韓国)、j)新聞記者、k)アナウンサー、l)銀行員、m)学者や研究者の13項目である。ただし、13項目のうち、問 21 の h)国連と問 22 の h)市区町村議会議員(日本)／地方議會議員(韓国)、問 21 の m)大企業と問 22 の m)学者については互いに対応する項目が存在しないので、これらを除いた各2項目 11組(22項目)について分析対象として扱うものとする。なお、実際の調査において問 21 と問 22 の質問の小項目は、日本調査では、a)…m)の記号を用いているのに対し、韓国調査では 1)…13)のように表記していたが、本稿では便宜上原則日本調査で使用された記号 a)…m)を用いて表記する。小項目の順序自体は、日本調査と韓国調査で共通している。

### 3. 分析手順

本稿での関心は、組織に対する信頼を尋ねられた場合と、それぞれの組織で働く人々（特に組織を特徴づけるような職業）に対する信頼を尋ねられた場合とでどの程度の違いがあるのかであった。日本調査・

韓国調査とともに同一の調査対象者に対して2つの質問を尋ねているので、両者の関連性をみるとことになる。試しに第1項目である「警察に対する信頼」と「警察官に対する信頼」の日本調査での関連を見るためのクロス表を示すと表1のようになる。

表1 「警察に対する信頼」と「警察官に対する信頼」のクロス表

		問21 (a) 警察に対する信頼					
問22 (a) 警察官に対する信頼		非常に 信頼する	やや 信頼する	あまり 信頼しない	全く 信頼しない	わからない	合計
非常に信頼する	55	21	0	0	0	0	76
	72%	28%	0%	0%	0%	0%	100%
やや信頼する	31	281	40	2	2	1%	356
	9%	79%	11%	1%	1%	1%	100%
あまり信頼しない	4	23	64	3	2	96	
	4%	24%	67%	3%	2%	100%	
全く信頼しない	0	0	4	3	0	7	
	0%	0%	57%	43%	0%	100%	
わからない	0	3	1	0	6	10	
	0%	30%	10%	0%	60%	100%	
合計	90	328	109	8	10	545	
	17%	60%	20%	2%	2%	100%	

日本調査の結果における「警察に対する信頼」と「警察官に対する信頼」に関しては、多くが同一の項目を選ぶ一方、信頼の程度が食い違っているケースがあることも分かるが、片方については回答しているのに、もう片方についてはわからないとしてそもそも回答していないケース（無回答のケース）があることが分かる。そこで本稿では、無回答の発生傾向の分析と、無回答

を除外して回答した場合だけを用いた回答傾向の分析の2つに分け、それぞれを順に行うこととする。

### 4. 無回答の発生傾向についての分析

無回答（DK, Don't Know）かそうでないか（回答したかどうか）について二値変数として相関係数をとると、表2のような結果になった。

表2 無回答の発生傾向についての「組織に対する信頼」と「組織で働く人々に対する信頼」との相関関係

	a警察	b学校	c病院	d裁判所	e行政	f自治体	g国会	i自衛隊	j新聞社	kTV局	l金融機関	
相関係数	a警察官	b先生	c医者	d裁判官	e官僚	f市区町村役人	g国会議員	i自衛隊員	j新聞記者	kアナウンサー	l銀行員	
日本	.593**	.633**	.369**	.690**	.602**		.548**	.550**	.566**	.573**	.547**	.673**
韓国	.449**	.364**	.445**	.510**	.729**		.599**	.458**	.463**	.439**	.324**	.476**

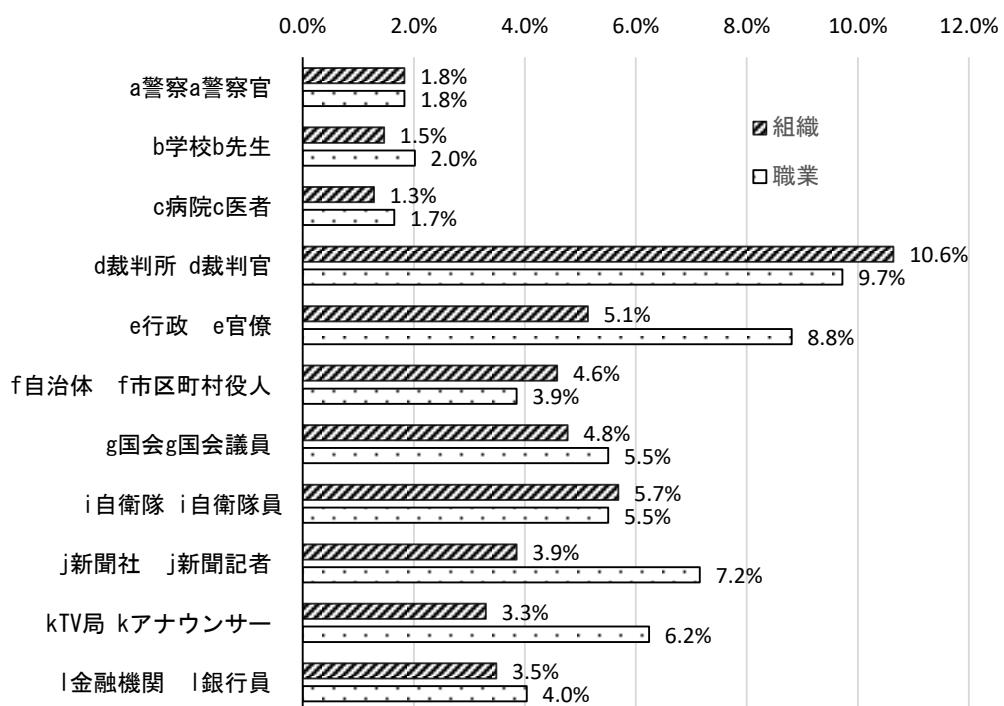
\*\* :  $p < 0.01$  (両側)

日本においては、裁判所・裁判官の組み合わせの相関係数が 0.690、金融機関・銀行員の組み合わせの相関係数が 0.673 と比較的高い。どちらも答えやすさの程度が類似していると考えられる。韓国においては、行政・官僚の組み合わせの相関係数だけが 0.729 と突出して高く、答えやすさの程度が類似していると考えられる。一方、韓国では、TV 局・アナウンサーの組み合わせの相関係数が 0.324、(日本では 0.633 と高かった) 学校と先生の組み合わせの相関係数が 0.364 と低かった。これらは無相関の検定では有意ではあるが、無相関が棄却されたにすぎないので、やはり相関が低い場合は、答えやすさの程度が同水準とは言い難い。さらに日本・韓国とも共通して低かったのは病院と医者の組み合わせの相関係数

(日本 0.369、韓国 0.445) であった。病院と医者の関係については、答えやすさの程度が同水準とは言い難いという点で両国とも共通していた可能性がみてとれる。(病院と医者の組み合わせについても無相関の検定では有意ではあるが、そのことは無相関が棄却されたにすぎない。)

そこで、無回答率に注目して、組織に対する信頼の場合とそれぞれの組織で働く人々に対する信頼（職業に対する信頼）を改めて単純集計について比較してみる。日本調査についての比較を図示すると図 1 のようになる。日本調査においては、裁判所・裁判官の無回答率がともに 1 割前後であること、金融機関・銀行員の無回答率がともに 4 % 程度であることがみてとれる。

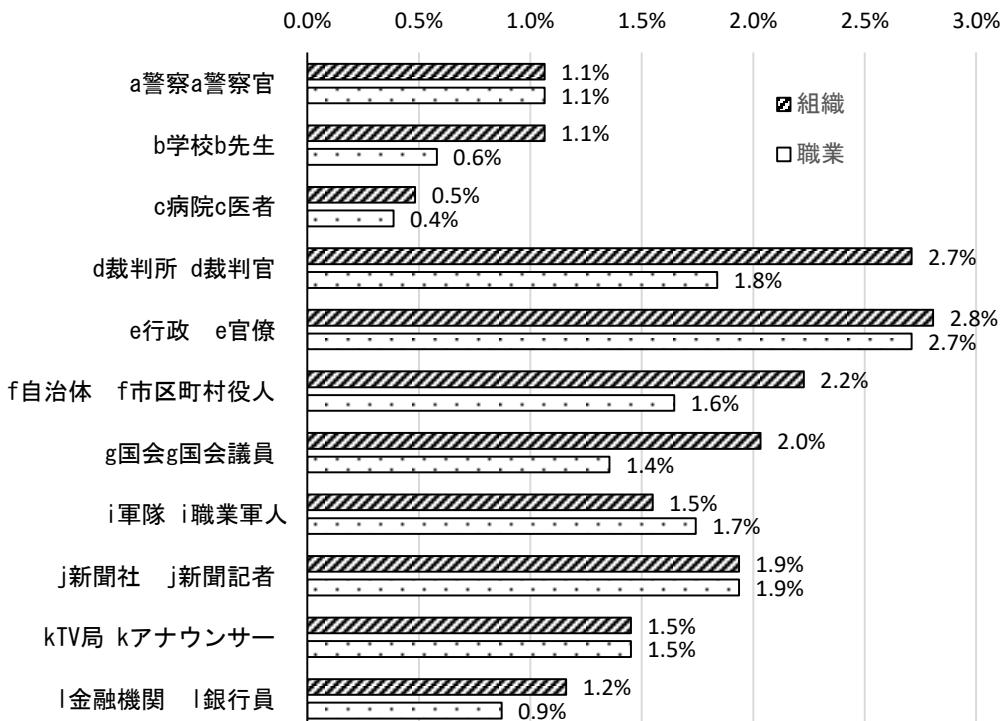
図 1 「組織に対する信頼」と「組織で働く人々に対する信頼」の無回答率の比較  
(日本調査)



一方、韓国調査についての無回答率の比較を図示すると図2のようになる。行政・

官僚の無回答率がともに3%程度で共通していることが確認できる。

図2 「組織に対する信頼」と「組織で働く人々に対する信頼」の無回答率の比較  
(韓国調査)



日本調査における裁判所・裁判官の組み合わせ、金融機関・銀行員の組み合わせ、韓国調査における行政・官僚の組み合わせについては、回答の有無自体の相関が高いだけでなく、単純集計においても無回答割合に大きな差異はなかった。これらの項目の組み合わせに関しては信頼についての答えやすさの程度は近いと考えられる。

一方、韓国調査におけるTV局・アナウンサーの組み合わせ、学校・先生の組み合わせ、日本・韓国の両調査における病院と医者の組み合わせについては、無回答割合

の差は小さかったが、回答の有無自体の相関が低かった。これらの項目の組み合わせに関しては、信頼についての答えやすさが安定しているかというとやや疑わしいと考えられる。

## 5. 回答傾向の分析

表3、表4は、日本調査・韓国調査それぞれにおいての組織に対する信頼とその当該組織に所属する職業の人々に対する信頼との回答傾向についての相関係数 (Q21×Q22) を計算した結果である。ここでは無回答を除外して計算してある。ただし、相関係数は「1 非常に信頼する」「2 やや信頼する」「3 あまり信頼しない」「4 全く信頼しない」の4件法であることを考慮してケンドールの順位相関係数である。

ケンドールの順位相関係数は、日本調査では概ね0.5～0.7、韓国調査では概ね0.5～0.6となり、日本調査・韓国調査のいずれにおいても正の相関関係が認められる。しかし、日本調査の最高値は裁判所と裁判官の0.741であり、韓国調査では警察と警察官の0.656である。また、日本調査ではどの組み合わせも0.5以上あったが、韓国調査においては、TV局とアナウンサーは0.5を下回っている。

表3 回答傾向についての順位相関係数（日本調査）

ケンドールの順位相関係数	a警察	b学校	c病院	d裁判所	e行政	f自治体	g国会	i自衛隊	j新聞社	kTV局	l金融機関
a警察官	.628**	.367**	.320**	.340**	.197**	.200**	.168**	.308**	.203**	.192**	.202**
b先生	.266**	.558**	.273**	.217**	.210**	.239**	.157**	.227**	.199**	.230**	.206**
c医者	.304**	.286**	.541**	.264**	.152**	.212**	.137**	.215**	.135**	.162**	.211**
d裁判官	.287**	.233**	.272**	.741**	.290**	.269**	.295**	.294**	.285**	.213**	.304**
e官僚	.325**	.274**	.226**	.314**	.606**	.369**	.512**	.298**	.275**	.297**	.285**
f市区町村役人	.209**	.317**	.210**	.195**	.422**	.520**	.368**	.225**	.230**	.184**	.249**
g国会議員	.223**	.184**	.159**	.195**	.470**	.395**	.639**	.253**	.272**	.305**	.293**
i自衛隊員	.318**	.274**	.222**	.293**	.215**	.212**	.193**	.606**	.209**	.187**	.274**
j新聞記者	.149**	.227**	.253**	.277**	.261**	.275**	.255**	.210**	.632**	.533**	.337**
kアナウンサー	.147**	.237**	.218**	.235**	.204**	.253**	.254**	.202**	.467**	.516**	.343**
l銀行員	.159**	.302**	.285**	.257**	.229**	.294**	.251**	.269**	.335**	.319**	.514**

\*\* : p<0.01(両側)

表4 回答傾向についての順位相関係数（韓国調査）

ケンドールの順位相関係数	a警察	b学校	c病院	d裁判所	e行政	f自治体	g国会	i自衛隊	j新聞社	kTV局	l金融機関
a警察官	.656**	.323**	.319**	.385**	.373**	.353**	.278**	.290**	.271**	.266**	.301**
b先生	.277**	.508**	.336**	.290**	.282**	.272**	.135**	.325**	.177**	.216**	.306**
c医者	.312**	.401**	.554**	.421**	.313**	.289**	.156**	.337**	.278**	.295**	.383**
d裁判官	.366**	.355**	.392**	.622**	.447**	.344**	.296**	.342**	.356**	.350**	.436**
e官僚	.392**	.327**	.360**	.432**	.542**	.482**	.417**	.314**	.335**	.331**	.362**
f市区町村役人	.329**	.297**	.256**	.324**	.499**	.544**	.379**	.263**	.270**	.278**	.304**
g国会議員	.262**	.209**	.178**	.264**	.379**	.386**	.598**	.201**	.268**	.256**	.212**
i自衛隊員	.289**	.352**	.278**	.310**	.332**	.288**	.170**	.521**	.231**	.262**	.367**
j新聞記者	.264**	.272**	.282**	.343**	.315**	.292**	.247**	.273**	.559**	.488**	.397**
kアナウンサー	.248**	.299**	.323**	.350**	.305**	.273**	.173**	.361**	.361**	.450**	.455**
l銀行員	.271**	.341**	.348**	.379**	.313**	.289**	.183**	.374**	.322**	.385**	.542**

\*\* : p<0.01(両側)

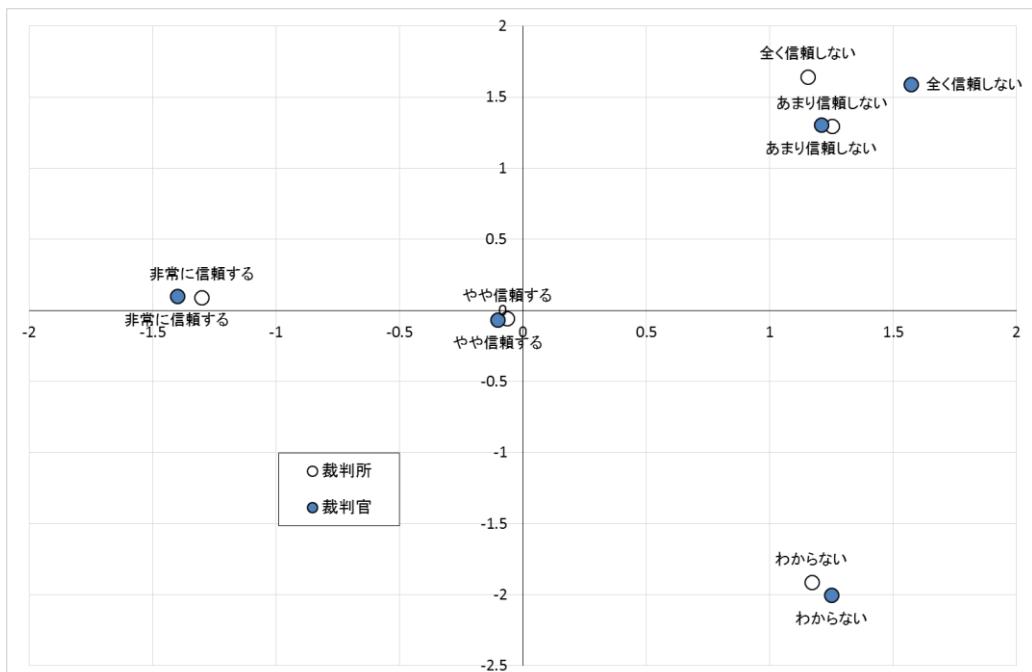
実のところ、TV 局に対する信頼についていえばアナウンサーに対する信頼との相関係数は日本では 0.516、韓国では 0.450 であるが、新聞記者との相関係数が日本では 0.533、韓国では 0.488 であり、日本でも韓国でもアナウンサーに対する信頼との相関よりも新聞記者に対する信頼との相関の方が高い。組み合わせとしていなかった項目間の方があらかじめ組み合わせとしていた項目間の相関よりも高いという逆転現象が起きているのである。アナウンサーは、日本においても韓国においてもテレビ局の信頼を測定するまでの代理変数として役に立たない可能性を示唆している。また逆転現象の象徴とも言うべき TV 局と新聞記者の相関係数であるが、日本調査においては金

融機関と銀行員の相関係数 (0.514)、自治体と市区町村役人との相関係数 (0.520) よりも高い。

## 6. おわりに

日本調査における「裁判所に対する信頼」と「裁判官に対する信頼」のように無回答の発生傾向が類似しているだけでなく、回答した人たちの中での回答傾向も類似している場合がある。このような場合は、コレスポンデンス分析を用いても図 3 のような結果が示され、裁判所と裁判官が概念的にほぼ同一視されている傾向が確認できる。このような場合には、組織に対する信頼とその組織に所属する（職業の）人々に対する信頼において代替可能性が高いと考えることができる。

図 3 「裁判所に対する信頼」と「裁判官に対する信頼」についてのコレスポンデンス分析（日本調査）



しかし、このようなケースは例外的である。組織に対する信頼とその組織に所属する（職業の）人々に対する信頼において、それ以外の多くの項目では日韓両国とも答えやすさ・答えにくさ自体でやや不安定である。また得られた回答においては、日韓両国とも組織に対する信頼とその組織に所属する（職業の）人々に対する信頼との間に正の相関関係がある程度認められるものの、それらは完全な代替物ではない。典型的には、テレビ局に対する信頼とアナウンサーに対する信頼である。なぜならばテレビ局に対する信頼は、アナウンサーというその組織の中で働く職業よりも新聞記者との関連性のほうが強く、同一視するのがきわめて疑わしかったからである。それ以外には組み合わせとしていた項目間の方が組み合わせとしていた項目間の相関よりも高いという逆転現象はなかったが、各組み合わせにおいての相関係数が日本調査において 0.8 を超えるものもなく、韓国調査において 0.7 を超えるものがないことを考えあわせると、組織と職業の信頼を概念的に同一視してよいのかという点では全体的には疑問が多いというのが本稿での結論である。

なお、本稿の分析では、相関係数を計算できるように同じ調査票に類似の質問を掲載しているが、連続した 2 つの質問となっている。確かに前の質問的回答を意識して、同じように答える、あるいは前の質問と違うように答えるなどの影響がないとは言えない。この点は本稿の分析に対する批判としてありえるだろう。ただし、この調査では、13 項目の信頼感をひとつずつ質問しており、組織に対する信頼を尋ねてからそれに対応する職業に対する信頼を尋ねるまでには 12 項目分の間隔があいている。したが

って、対応する項目の回答が影響する可能性はある程度抑えられていると予想している。

(注)-----

<sup>1</sup> この国際比較調査では、日本（面接調査・電話調査）、米国（電話調査）、韓国（面接調査）の 4 種類の調査から構成される。このような複雑なデザインになったのは、この国際比較調査では当初 3 か国における個別訪問面接聴取法（以降、面接調査）の実施を予定していたためである（松本, 2011, 2016）。なお、日本（面接調査）、米国（電話調査）、韓国（面接調査）は新情報センターに委託した。

## 謝辞

「市民の政治参加と社会貢献に関する世論調査－市民社会の国際比較－」（市民社会調査）は、科学研究費補助金若手研究（A）（2007～2010 年度）（研究代表者：松本涉）「非営利セクターの展開に関する日米韓国際比較」（課題番号 19683004）の一環として実施された。

## 【参考文献】

- 松本涉 (2011)『市民の政治参加と社会貢献の国際比較－総合報告書－』関西大学総合情報学部松本涉研究室  
松本涉 (2014)「質問文のワーディングと構造の変更がもたらす影響－非実験的设计に基づく複数の調査間の比較可能性の検討－」『情報研究』第 41 号, pp. 85-105  
松本涉 (2016)「日本・米国・韓国における社会貢献の意識と行動の国際比較－二種類のモードからなる市民社会調査の連鎖的な比較－」『情報研究』第 43 号, pp. 43-64

松本涉・前田忠彦 (2008) 『市民の政治参加と社会貢献の国際比較—日本調査報告書一』(統計数理研究所研究リポート 97), 統計数理研究所.

Matsumoto, Wataru & Maeda, Tadahiko (2008) Cross-National Comparison of Political Participation and Social Contribution: Japan Survey Report - English Edition-. (統計数理研究所研究リポート 98), 統計数理研究所.

松本涉・吉野諒三 (2010) 『市民の政治参加と社会貢献の国際比較—韓国調査報告書一』(統計数理研究所研究リポート 101), 統計数理研究所.

#### 筆者プロフィール

松本 渉 (まつもと わたる)

2004 年東京大学大学院新領域創成科学研究科博士課程修了。博士(国際協力学)。統計数理研究所助手、助教、関西大学総合情報学部准教授を経て、2017 年より関西大学総合情報学部教授。専門分野は、社会調査論・非営利組織論。

著書には、松原望との共著『Excel ではじめる社会調査データ分析』(丸善出版, 2011) などがある。

