

「信頼」の前提要因

兵庫教育大学
名誉教授 佐々木 正道

「信頼」は、古来よりテニース、ジンメル、デュルケム、パーソンズ等多くの理論家によって長い間研究の対象となってきた。現代は、グローバル化や情報化の進展などに伴う急速な社会の変化の中で「信頼」の重要性がさらに増してきている。しかし、これまで「信頼」は漠然とした測り難いものであると捉えられ、実証的裏付けのない理論的論争が中心であった。1980年代になって社会科学分野（特に社会学、心理学、経済学、経営学、政治学）において研究が大きく進展し、例えば経済学では専門誌において既に500本以上の論文がある。その研究者の多くは「信頼」について、対人間や集団間の協力関係において要となると指摘している。この協力関係はコミットメントを内在し、義務に密接に関連し、個人や集団レベルでの基本的規範と価値観を維持する上で重要となる。このことは、相互の行動を予測する上で柱となりえると結論づけている。経済システムをとてみても多くの領域において「信頼」にかなり依存しており、「信頼」がなければ円滑な経済活動は成り立たないと見える。社会は「信頼」がなければ成立しないと言っても過言ではない（Simmel 1950）。

本文は、信頼感を生みだす前提となる基本的要因に焦点を当て、2008年から2013年にかけて新情報センターに委託し調査を実施した国を含めて8カ国・地域（日本、アメリカ、ドイツ、フィンランド、チェコ、ロシア、トルコ、台湾）の調査¹をもとに行った比較研究の一部である（調査の詳細

については佐々木正道（2014）を参照のこと）。対象は、世界価値観調査（ASEP/JDS 2010）において「信頼」の区分が、低信頼国のトルコ、中低信頼国のロシアとチェコ、中信頼国の日本、アメリカ、ドイツと台湾、そして高信頼国のフィンランドである。ここでは、これらの8カ国・地域と、信頼感に関する3つの質問（信頼感を築く上で重要な性格、初対面で信頼しやすい条件、組織への信頼確認の方法）それぞれに、複数回答で得た選択回答項目との関連について、多重コレスポンデンス分析（MCA、以降MCAと記す）²を適用して得た知見を述べたい。

1. 信頼感と性格

信頼感と性格の関連については、組織研究の中で、企業組織における上司と部下の関係や望ましいリーダーシップタイプ等について実証的に研究が行われてきた（Mayer et al. 1995; Whitener et al. 1998）。因みにワスティとタン（Wasti and Tan 2010）のトルコと中国の多国籍企業の従業員を対象に実施した調査の結果、信頼できる上司の要素として、両国に共通して「正直」が1番に挙げられている³。また、ベイヤー（Baier 1990）は「信頼」と「正直」は“対をなす美德”と述べている。ダーカスとフェリン（Dirks and Ferrin 2002）は「公平」が「信頼」にもっとも関連していて、バナジー他（Banerjee et al. 2006）も「公平」を信頼関係の倫理的要素として重視している。「公平」のほかに、「頼りがい」、「責任

感」も共通して重視されている (Dirks 2006; Wasti and Tan 2010)。その他、ホワイトナー他(Whitener et al. 1998)は「言行の首尾一貫性」を挙げている。これらの

先行研究を基に信頼関係を築く上で重要なと思われる性格を尋ねた質問（問1）を用いて分析する。

問1. あなたは、人と信頼関係を築いていく上で、お互いの性格で重要なと思うものはなんですか。この中から特に重要なものを3つあげてください。

| | |
|------------------|-----------------|
| 1. 人や物事に対して公平である | 10. 気さくである |
| 2. 頼りになる | 11. 考え方が柔軟である |
| 3. 責任感がある | 12. エネルギッシュである |
| 4. 寛大である | 13. 協調性がある |
| 5. 正直である | 14. 約束を守る |
| 6. 思いやりがある | 15. 人に対して好意的である |
| 7. 言行が首尾一貫している | 16. その他 |
| 8. 冷静である | 17. わからない |
| 9. 博愛的である | |

表1 問1の国・地域別の回答割合

上段: N、下段: %

| | N=1,008 アメリカ | 924 日本 | 1,005 台湾 | 1,007 ドイツ | 1,066 ロシア | 1,007 トルコ | 981 チェコ | 881 フィン ランド | 合計 |
|----------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|-------|
| 1. 人や物事に対し て公平である | 297 (29.5) | 329 (35.6) | 415 (41.3) | 501 (49.8) | 394 (37.0) | 433 (43.0) | 60 (6.1) | 391 (44.4) | 2,820 |
| 2. 頼りになる | 491 (48.7) | 137 (14.8) | 377 (37.5) | 562 (55.8) | 561 (52.6) | 529 (52.5) | 623 (63.5) | 503 (57.1) | 3,783 |
| 3. 責任感がある | 368 (36.5) | 498 (53.9) | 540 (53.7) | 272 (27.0) | 451 (42.3) | 349 (34.7) | 367 (37.4) | 170 (19.3) | 3,015 |
| 4. 寛大である | 106 (10.5) | 32 (3.5) | 163 (16.2) | 38 (3.8) | 89 (8.3) | 203 (20.2) | 25 (2.5) | 15 (1.7) | 671 |
| 5. 正直である | 749 (74.3) | 489 (52.9) | 210 (20.9) | 623 (61.9) | 503 (47.2) | 664 (65.9) | 459 (46.8) | 577 (65.5) | 4,274 |
| 6. 思いやりがある | 257 (25.5) | 337 (36.5) | 235 (23.4) | 96 (9.5) | 144 (13.5) | 83 (8.2) | 194 (19.8) | 166 (18.8) | 1,512 |
| 7. 言行が首尾一貫 している | 211 (20.9) | 82 (8.9) | 349 (34.7) | 189 (18.8) | 190 (17.8) | 168 (16.7) | 246 (25.1) | 213 (24.2) | 1,648 |
| 8. 冷静である | 33 (3.3) | 48 (5.2) | 43 (4.3) | 31 (3.1) | 60 (5.6) | 20 (2.0) | 41 (4.2) | 12 (1.4) | 288 |
| 9. 博愛的である | 57 (5.7) | 6 (0.6) | 18 (1.8) | 119 (11.8) | 113 (10.6) | 81 (8.0) | 168 (17.1) | 48 (5.4) | 610 |

表1 問1の国・地域別の回答割合(続き)

| | N=1,008 アメリカ | 924 日本 | 1,005 台湾 | 1,007 ドイツ | 1,066 ロシア | 1,007 トルコ | 981 チェコ | 881 フィン ランド | 合計 |
|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|-------|
| 10. 気さくである | 75 (7.4) | 47 (5.1) | 109 (10.8) | 188 (18.7) | 177 (16.6) | 301 (29.9) | 192 (19.6) | 87 (9.9) | 1,176 |
| 11. 考え方が柔軟である | 96 (9.5) | 78 (8.4) | 50 (5.0) | 28 (2.8) | 43 (4.0) | 27 (2.7) | 45 (4.6) | 26 (3.0) | 393 |
| 12. エネルギッシュである | 19 (1.9) | 16 (1.7) | 20 (2.0) | 10 (1.0) | 28 (2.6) | 17 (1.7) | 23 (2.3) | 4 (0.5) | 137 |
| 13. 協調性がある | 65 (6.4) | 113 (12.2) | 35 (3.5) | 47 (4.7) | 27 (2.5) | 17 (1.7) | 115 (11.7) | 110 (12.5) | 529 |
| 14. 約束を守る | 212 (21.0) | 414 (44.8) | 274 (27.3) | 144 (14.3) | 248 (23.3) | 62 (6.2) | 262 (26.7) | 228 (25.9) | 1,844 |
| 15. 人に対して好意的である | 72 (7.1) | 48 (5.2) | 134 (13.3) | 36 (3.6) | 40 (3.8) | 20 (2.0) | 108 (11.0) | 23 (2.6) | 481 |
| 16. その他 | 1 (0.1) | 7 (0.8) | 0 (0.0) | 2 (0.2) | 3 (0.3) | 2 (0.2) | 6 (0.6) | 2 (0.2) | 23 |
| 17. わからない | 6 (0.6) | 12 (1.3) | 9 (0.9) | 14 (1.4) | 9 (0.8) | 15 (1.5) | 1 (0.1) | 7 (0.8) | 73 |

図1 信頼項目と8カ国・地域の多重コレスポンデンス分析結果

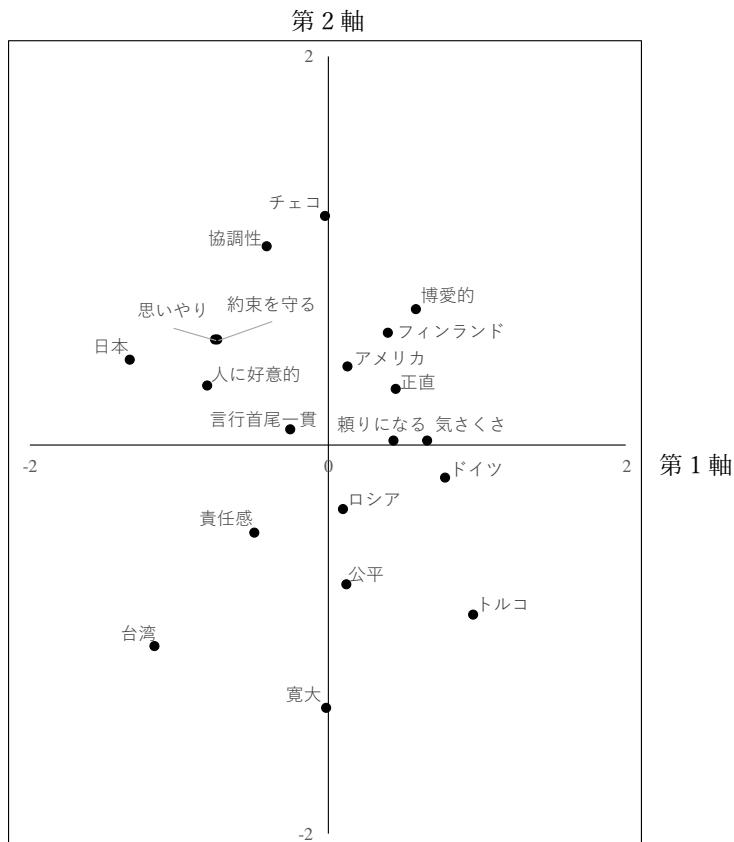


表1に回答選択項目の回答割合を示す。「正直である」が、台湾を除いてどの国においても共通して高い割合を示している。「頼りになる」が日本を除いて、「責任感がある」がドイツとフィンランドを除いて、また「人や物事に対して公平である」がアメリカとチェコを除く国・地域において共通して比較的高い割合を示している。ボンドサンプルを用いて、これら回答項目と国・地域の関連についてMCAを適用して得た結果を図1に示す。分析ではそれぞれの回答選択肢については、選択・非選択の2つの値があるが、図には選択の値のみをプロットした（非選択の値はそれぞれの選択の値の原点対象で回答割合に反比例した位置にある）。なお、分析結果を解釈しやすくなるため、それぞれの回答項目の8カ国・地域の回答割合の平均値が、5%以下の「冷静である」、「考え方が柔軟である」、「エネルギーッシュである」も、「その他」と「わからない」の回答と合わせて分析から削除した。以下のMCAにおいても同様に国（地域）ごとの回答割合の平均値が5%以下の回答項目は削除する。この図では、第1軸の原点の右側の領域に「正直である」、「気さくである」、「頼りになる」、「人や物事に対して公平である」、「博愛的である」が布置し、左側の領域に「約束を守る」、「思いやりがある」、「協調性がある」、「人に対して好意的である」、「責任感がある」、「言行が首尾一貫している」が布置する。そして右側の領域の項目は、日本と台湾を除く5カ国の領域に布置し、「責任感がある」と「言行が首尾一貫している」は、「約束を守る」、「思いやりがある」、「協調性がある」とともに、日本と台湾の領域に布置している。チェコと「寛大である」は両領域の中間に布置する。この左右の領域ごとに回答項目と地域

との関連があると見ることができる。また、この図から、日本では、「約束を守る」と「他人への思いやり」が信頼関係を築いていく上で重要視されているという特徴が読み取れる。なお、「人に対して好意的である」は日本に近く布置するものの、表1の回答割合を見ると5%強であり、MCAでは3次元目で台湾の近くに布置している。これらの結果から日本と台湾においては、抽象的概念や思弁性よりも人間関係や具体的行動を、信頼関係を築く上で重視していることがわかる。

2. 信頼関係構築の初期段階

現代社会では人々の都市部への移動が盛んになり、初対面や見知らぬ人とコミュニケーションをとる機会が増し、ジンメル (Simmel 1950:360)は、この根本的変化が、社会関係、特に人間関係における「信頼」に変革をもたらしたと述べている。この変革の中で人々は直接または継続して知り得ない人々に対してしばしば信頼できるかどうかを判断する上で、その人の学歴、実績、医者や弁護士といった高度な資格や社会的地位、また名声や他者からの評価・信任などを重視するようになった。特に名声に関しては、“重要な他者”からの情報や友人などの紹介により「信頼」は伝播しやすい (Sztmpka 1999⁴ ; Gillespie 2008)。シュトンプカ (Sztmpka 1999 : 83) は、「信頼する上で、名声、実績、外見(appearance)の3要素がそれぞれ重要であるが、実際には人々は3要素のすべてとか、その組み合わせ、またはそれに優先順位をつけることがしばしばある。しかし、どの要素が信頼する上でより重視されるかについては、文化や時代によって異なる。」と主張し、さらに、彼は「文化によっては、人々が、肩書、

資格、勲章などを「信頼」の要素として上位に位置づけている。これは社会的地位または威信の階層の勾配が急な伝統的またはエリート層の支配する社会において見られ、より民主的で平等な社会では、大衆からの人気の高さやメディアでの露出度などが重視される。」と述べている。クック、ハーディンとレビュー(Cook et al. 2005)は、「対人関係において相手を信頼できるかどうかについての判断を、我々はしばしばステレオタイプや相手が自分と同じ集団または肯定的な評価に値する集団に属しているかどうかに基づいて行う場合がある。」と述べている。そのステレオタイプは社会階層システムによって規定され、高い地位の人はより信頼される傾向があるとも述べている。ミスズタル (Misztal:121 1996) は、名声は信頼予測の指標となり得るため、信頼できる人を見出す上で役立つとし、名声は限られた情報の中で契約を結ぶ上で経費を節約できる経済上のメリットがあるとしている。(Lorenz 1988:198-202; Dasgupta 1988)

他の前提要因が信頼する上で重要な場合もある。それは、人々は類似する要素を持つ人（同性、同人種、同国、同郷、同窓など）を信頼し、持たない人を信頼しない傾向があることや (Earle and Cvetkovich 1995:17; Sztompka 1999 ; Cook et al. 2005) 自分と類似する要素が多ければ多いほどその人に対する信頼度が高まる傾向が見られることである (Elsbach 2004)。また、ビジネスによっては同郷人があたかも親族のように取り扱われ、商取引のパートナーとなることが期待される。この場合は、たとえ互いに見知らぬ者同士であったとしても、彼らの同郷の社会的ネットワークを通して相互の連結が既に図られているとみなす確率が高いからである。これを名

声の代用と名付けた(Cook et al. 2005)。この点に関して、中国企業では、親族を雇用できない場合は、代わりに信頼できる者として同郷人などを雇用する場合が見られる (Hamilton and Cheng-Shu 1990)。

日常生活において互いに未知らぬ人の関係を築く上で初期段階が重要となるが、このことは、直接対面する場合でもインターネットなどを通して間接的に関係を築く場合でも言える。「信頼」を構築する上でも、初期段階では双方が互いに信頼し得るかどうかを見極めることが容易ではなく、不安に駆られる場合が多いと考えられる。そのため相手の情報をできるだけ多く集めようとする (McKnight and Chervany 2006)。また初期に形成された印象は後に確信維持 (belief-maintaining) メカニズムとして固定化される傾向にある (Berscheid and Graziano 1979; Boon and Holmes, 1991)ため、信頼関係を構築する上で初期段階は極めて重要となる。

これらの議論を踏まえ、ここでは2つの質問を取り上げる。一つは、日常生活や仕事などで初対面の人に会う前に信頼しやすくなる条件について尋ねた問2-1、もう一つは、ボランティアなどの団体や組織の信頼を確認するための方法は何かを尋ねた問2-2である。

まず、問2-1は次の通りである。

問2－1 あなたは、日常生活や仕事などで初対面の人に会う前にどのようなことがあればその人を信頼しやすくなると思いますか。この中からあてはまるものについてでもあげてください。(複数回答)

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. 友人の紹介 | 7. 取得が難しい資格(医者や弁護士など) |
| 2. 名声やよい評判 | 8. 同じ学校や大学の卒業 |
| 3. 今までの実績 | 9. 同じ出身地(同郷) |
| 4. 口コミや他人からの情報 | 10. その他 |
| 5. 高い社会的または職業上の地位 | 11. 初対面の人は信頼できない |
| 6. 高学歴 | 12. わからない |

表2－1 問2－1の国・地域別の回答割合

上段: N、下段: %

| | N= 1,008 アメリカ | 924 日本 | 1,005 台湾 | 1,007 ドイツ | 1,066 ロシア | 1,007 トルコ | 981 チェコ | 881 フィンランド | 合計 |
|-----------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| 1. 友人の紹介 | 650 (64.5) | 566 (61.3) | 546 (54.3) | 489 (48.6) | 395 (37.1) | 283 (28.1) | 548 (55.9) | 393 (44.6) | 3,870 |
| 2. 名声や良い評判 | 485 (48.1) | 196 (21.2) | 417 (41.5) | 526 (52.2) | 376 (35.3) | 76 (7.5) | 679 (69.2) | 217 (24.6) | 2,972 |
| 3. 今までの実績 | 549 (54.5) | 406 (43.9) | 108 (10.7) | 257 (25.5) | 164 (15.4) | 166 (16.5) | 442 (45.1) | 431 (48.9) | 2,523 |
| 4. 口コミや他人からの情報 | 554 (55.0) | 298 (32.3) | 390 (38.8) | 333 (33.1) | 178 (16.7) | 80 (7.9) | 617 (62.9) | 424 (48.1) | 2,874 |
| 5. 高い社会的または職業上の地位 | 132 (13.1) | 110 (11.9) | 135 (13.4) | 124 (12.3) | 178 (16.7) | 83 (8.2) | 183 (18.7) | 95 (10.8) | 1,040 |
| 6. 高学歴 | 210 (20.8) | 19 (2.1) | 69 (6.9) | 156 (15.5) | 203 (19.0) | 156 (15.5) | 261 (26.6) | 115 (13.1) | 1,189 |
| 7. 取得の難しい資格(医者や弁護士など) | 236 (23.4) | 79 (8.5) | 106 (10.5) | 171 (17.0) | 163 (15.3) | 51 (5.1) | 311 (31.7) | 293 (33.3) | 1,410 |
| 8. 同じ学校や大学の卒業 | 53 (5.3) | 106 (11.5) | 56 (5.6) | 40 (4.0) | 42 (3.9) | 46 (4.6) | 147 (15.0) | 48 (5.4) | 538 |
| 9. 同じ出身地(同郷) | 77 (7.6) | 141 (15.3) | 63 (6.3) | 116 (11.5) | 47 (4.4) | 143 (14.2) | 152 (15.5) | 60 (6.8) | 799 |
| 10. その他 | 20 (2.0) | 31 (3.4) | 0 (0.0) | 21 (2.1) | 30 (2.8) | 7 (0.7) | 16 (1.6) | 21 (2.4) | 146 |
| 11. 初対面の人は信用できない | 37 (3.7) | 36 (3.9) | 154 (15.3) | 132 (13.1) | 218 (20.5) | 331 (32.9) | 84 (8.6) | 47 (5.3) | 1,039 |
| 12. わからない | 37 (3.7) | 48 (5.2) | 30 (3.0) | 37 (3.7) | 81 (7.6) | 100 (9.9) | 39 (4.0) | 36 (4.1) | 408 |

図2-1 問2-1の信頼項目と8カ国・地域の多重コレスポンデンス分析結果

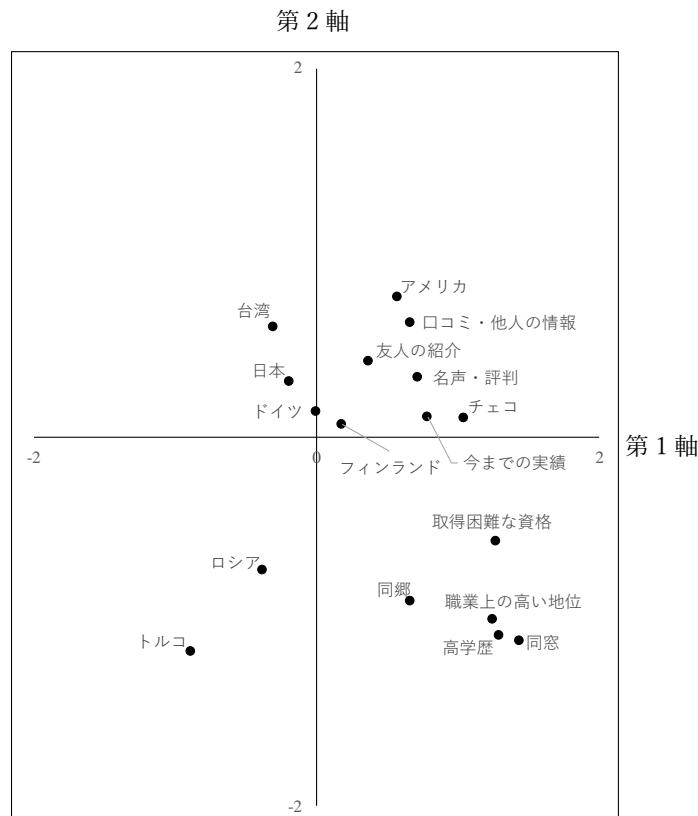


表2-1に回答割合を示す。この表から各国・地域によってばらつきがあるものの、ドイツ、チェコ、ドイツ、フィンランドを除いて「友人の紹介」がアメリカ、日本、台湾、ロシア、トルコで最も高い割合を占めていることがわかる。このことは、シュトンプカ (Sztompka 1999) の主張する“重要な他者”からの情報や紹介により「信頼」は伝播することが、これらの5カ国・地域において支持されたと言える。ボンドサンプルを用いたMCAの結果を図2-1に示す。選択回答項目については、選択の値のみプロットしてある。なお、「その他」と「初対面の人は信頼できない」は分析から削除した。この図において、日常生活や仕事などで初対面の人に会う前にその人を信頼しやすく

なる要素の9項目は第2次元目で分かれ、第1軸の上下の領域に布置している。「友人の紹介」、「名声やよい評判」、「口コミや他人からの情報」、「今までの実績」が第1軸より上の領域に、「取得が難しい資格」、「高学歴」、「高い社会的または職業上の地位」、「同じ出身地（同郷）」、「同じ学校や大学の卒業」が第1軸より下の領域に布置している。選択回答項目と国・地域の関係では、アメリカ、日本、台湾、ドイツ、チェコ、フィンランドが「友人の紹介」、「名声やよい評判」、「口コミや他人からの情報」、「今までの実績」の近くに布置し、ロシアとトルコが「高学歴」、「高い社会的または職業上の地位」、「取得が難しい資格」、「同じ出身地（同郷）」、「同じ学校や大学の卒業」

の側に布置している。

この図2-1から、各項目と国・地域の関係は、世界価値観調査 (ASEP/JDS 2010) の「信頼」の高、中、中低、低に当てはまることが読み取れる。フィンランド（高信頼国）とアメリカ、日本、台湾、ドイツ（中信頼国）、チェコ（中低信頼国）の6カ国・地域がそれぞれ近くに布置し、「友人の紹介」、「名声やよい評判」、「口コミや他人からの情報」、「今までの実績」と関連している。ロシア（中低信頼国）とトルコ（低信頼国）が近くに布置し、「高学歴」、「高い社会的または職業上の地位」、「取得が難しい資格」、「同じ出身地（同郷）」、「同じ学校や大学の卒業」と関連している。このことから、初対面の人に会う前に、アメリカ、日本、台湾、ドイツ、チェコ、フィンランドでは、その人を信頼し得るかどうか判断する上で人的ネットワーク、いわゆるコールマン (Coleman 1988)⁵の提唱する社会関係資本 (social capital) を重視し、トルコとロシアでは、個人に付随する「高学歴」、「高い社会的または職業上の地位」、「取得が難しい資格（医者や弁護士など）」等の獲得的地位といった人的資本 (human capital)

(Coleman 1988) を重視していることがわかる。また、クック、ハーディンとレビー (Cook, Hardin, Levi 2005) は、信頼し得るかどうかについての判断を、人々はしばしばステレオタイプに基づいて行う場合があると述べている点について、「高い社会的または職業上の地位」と「同じ出身地（同郷）」と「同じ学校や大学の卒業」を肯定的ステレオタイプとして捉えることができる。また、「同じ出身地（同郷）」と「同じ学校や大学の卒業」に関しては、人々は同じまたは類似の要素を持つ人を信頼し、持たない人を信頼しない傾向があるという先行研究結果に対し、ロシアとトルコ（中低と低信頼国）においてこの傾向が支持されたと言える。さらに、シュトンプカの主張する信頼は、伝統的またはエリート層の支配する社会において肩書、資格、勲章などが重視され、より民主的で平等な社会では人気やメディアでの露出度などが重視される、を概ね支持していると言える。

次に、団体や組織に対する信頼を確認する方法を尋ねた問2-2について、上述と同様に分析した。質問は次のとおりである。

問2-2 世のなかには、慈善活動やボランティア団体、就職支援のための組織、あるいは子育て支援のための団体など、様々な団体や組織があります。そのような団体や組織の信頼を確認するために、あなたはこれらの中でどのようなことをしますか。あてはまるものをいくつでもあげてください。（複数回答）

1. インターネットで概要や実績などを調べる
2. メールや電話でやりとりして調べる
3. 新聞・雑誌などで報道された記事を読む
4. テレビ等のコマーシャルを見る
5. 口コミや他人から情報を得る
6. その所在地に出向いて団体・組織が実在することを確認する
7. 信頼している人の紹介や推薦を得る
8. その他
9. わからない

表2-2 問2-2の国・地域別の回答割合

上段：N、下段：%

| | N= 1,008 アメリカ | 924 日本 | 1,005 台湾 | 1,007 ドイツ | 1.066 ロシア | 1,007 トルコ | 981 チェコ | 881 フィン ランド | 合計 |
|--------------------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|-------|
| 1.インターネットで概要や実績などを調べる | 617 (61.2) | 405 (43.8) | 309 (30.7) | 329 (32.7) | 180 (16.9) | 338 (33.6) | 511 (52.1) | 553 (62.8) | 3,242 |
| 2.メールや電話でやりとりして調べる | 333 (33.0) | 160 (17.3) | 168 (16.7) | 261 (25.9) | 69 (6.5) | 105 (10.4) | 282 (28.7) | 235 (26.7) | 1,613 |
| 3.新聞・雑誌などで報道された記事を読む | 473 (46.9) | 429 (46.4) | 355 (35.3) | 411 (40.8) | 210 (19.7) | 171 (17.0) | 502 (51.2) | 397 (45.1) | 2,948 |
| 4.テレビ等のコマーシャルを見る | 135 (13.4) | 135 (14.6) | 338 (33.6) | 130 (12.9) | 139 (13.0) | 193 (19.2) | 261 (26.6) | 64 (7.3) | 1,395 |
| 5.口コミや他人からの情報を得る | 531 (52.7) | 375 (40.6) | 510 (50.7) | 466 (46.3) | 210 (19.7) | 225 (22.4) | 540 (55.0) | 328 (37.2) | 3,185 |
| 6.その所在地に出て向いて団体・組織が実在することを確認する | 366 (36.3) | 223 (24.1) | 335 (33.3) | 334 (33.2) | 279 (26.2) | 456 (45.3) | 441 (41.9) | 308 (35.0) | 2,712 |
| 7.信頼している人の紹介や推薦を得る | 705 (69.9) | 255 (27.6) | 514 (51.1) | 425 (42.2) | 446 (41.8) | 225 (22.4) | 661 (67.4) | 352 (40.0) | 3,583 |
| 8.その他 | 22 (2.2) | 28 (3.0) | 6 (0.6) | 12 (1.2) | 42 (3.9) | 16 (1.6) | 21 (2.1) | 6 (0.7) | 153 |
| 9.わからない | 41 (4.1) | 79 (8.5) | 41 (4.1) | 75 (7.4) | 255 (23.9) | 100 (9.9) | 111 (11.3) | 56 (6.4) | 758 |

図2-2 信頼項目と8カ国・地域の多重コレスポンデンス分析結果

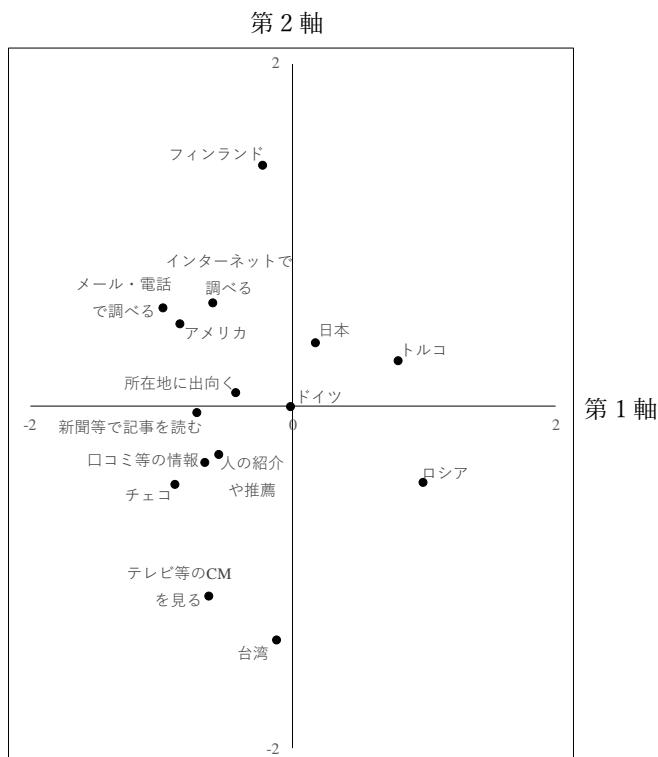


表2-2に回答割合を示す。この表から「信頼」を確認する方法については、すべての対象国・地域でばらつきはあるものの「信頼している人の紹介や推薦を得る」、「口コミや他人から情報を得る」、「新聞・雑誌などで報道された記事を読む」、「インターネットで概要や実績などを調べる」が高い割合を示している。この回答項目についても、問2-1と同様に、ボンドサンプルに対してMCAを適用した。その結果を図2-2に示す。

この図を見ると、組織への信頼確認の方法7項目が第2次元目で分かれ、第1軸より上の領域に「インターネットで概要や実績などを調べる」、「メールや電話でやりとりして調べる」、「その所在地に出向いて団体・組織が実在することを確認する」が布置している。このことからこの領域は、自分で積極的に直接調べて確認する領域と読み取れる。そして1軸より下の領域に「新聞・雑誌などで報道された記事を読む」、「信頼している人の紹介や推薦を得る」、「口コミや他人から情報を得る」、「テレビ等のコマーシャルを見る」が布置する。このことからこの領域は、間接的に確認する領域と読み取れる。国・地域との関連を見ると、フィンランドとアメリカは、積極的な確認行動、チエコと台湾は間接的な確認の行動の特徴が読み取れる。日本とトルコも積極的な確認の行動の領域、ロシアは間接的な確認行動の領域にあり、ドイツは中間的で、組織への信頼確認の方法は国の信頼感のレベルと必ずしも関連していない。

我々の国際比較調査に基づく研究では、先行研究を支持する点と、いくつかの新たな知見からなる興味深い結果が明らかとなつた。今後はさらに検証が重ねられ、「信頼」に関する研究の進展に期待する。

(注)-----

¹ 本研究は、科学研究費補助金（日本学術振興会）基盤A(2007年度～2010年度)と基盤B(2010年度～2013年度)の助成を受けて行った。

² この手法は、社会調査などでカテゴリカルなデータを伴ったクロス集計表分析に役立ち、分析結果をユークリッド空間において回答項目の関係を布置し、データについて全体的に解釈できる統計的手法である(Greenacre and Blasius 1994を参照)。実際の分析にはSPSSの多重応答分析を用いた。これは林の数量化III類と同じである。

³ 能力が2番で博愛的とコミュニケーションスキルが続く。

⁴ シュトンプカ (Sztompka, 1999:73) によると、インターネット検索が可能になったことにより、専門職に携わる一部の人々の履歴、資格などの個人情報が簡単に入手が可能になり、信頼し得る人かどうかについて比較的容易に調べることができるようになった。

⁵ コールマンと類似した概念としてブルデュー (Bourdieu 1984) は、資本を「文化資本」、「教育（学歴）資本」、「社会関係資本」に分類した。

謝辞

林文氏（東洋英和女学院大学名誉教授）から貴重なコメントをいただいた。また、国際調査について新情報センターの安藤昌代氏に大変お世話になりました。ここに感謝の意を表したい。

【参考文献】

ASEP/JDS. 2010. www.jdsurvey.net/jds/jdsurveyMaps.jsp?Idioma=1&ndSeccionTexto=1&NOID=104.

Baier, Annette. 1990. Why honesty is a hard virtue. In Flanagan, Owen and Amelie Rorty (eds.) *Identity, Character, and Morality: Essays in Moral Psychology*. Cambridge: MIT Press, pp.259–284.

Banerjee, Sanjoy, Norman E. Bowie and Carla Pavone. 2006. An ethical analysis of the trust relationship. In Bachmann, Reinhard and Akbar Zaheer (eds.). *Handbook of Trust Research*. Cheltenham, U.K.: Edward Elgar, pp. 303–317.

Berscheid, E. and W. Graziano. 1979. The initiation of social relationships and interpersonal attraction. In Burgess, R. L. and T. L. Huston (eds.). *Social Exchange in Developing Relationships*. New York: Academic Press, pp. 31–60.

Boon, S. D. and J.G. Holmes. 1991. “The dynamics on interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk. In Hinde, R. A. and J. Groebel (eds.). *Cooperation and Prosocial Behavior*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, pp. 190–211.

Bourdieu, Pierre. 1984. *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*, trans. Richard Nice. Boston: Harvard University Press.

Coleman, James. 1988. Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*. 94:95–120.

Cook, Karen S., Russell Hardin, and Margaret Levi. *Cooperation without Trust?* 2005. New York: Russell Sage Foundation.

Dasgupta, P. 1988. Trust as commodity. In Gambetta, D. (ed.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relation*. Oxford: Basil Blackwell, pp. 49–71.

Dirks, K.T. and D. L. Ferrin. 2002. Trust in leadership: meta-analytic findings and implications for organizational research. *Journal of Applied Psychology*. 87: 611–628.

Dirks, K. T., 2006. Three fundamental questions regarding trust in leaders, In Bachmann, R. and Akbar Zaheer (eds.) *Handbook of Trust Research*, Cheltenham UK: Edgar Elgar, pp.15–28.

Earle, Timothy and George Cvetkovich. 1995. *Social Trust: Toward a Cosmopolitan Society*. Westport, CT. Praeger Press.

Elsbach, Kimberly. 2004. Managing images of trustworthiness in organization. In Kramer, Roderick M. and Karen S. Cook (eds.). *Trust and Distrust in Organizations*. New York: Russell Sage Foundation, pp.275–292.

Gillespie, Alex. 2008. The intersubjective dynamics of trust, distrust, and manipulation. In Markova, Ivana and Alex Gillespie (eds.). *Trust and Distrust: Sociocultural Perspectives*. Charlotte, NC: Information Age Publishing, pp. 273–289.

Greenacre, M. and G. Blasius (eds.). 1994. *Correspondence Analysis in the Social Sciences*. London: Academic Press.

Hamilton, Gary G. and Kao Cheng-Shu. 1990. The institutional foundations of Chinese business: the family firm in Taiwan. *Comparative Social Research*.12:95–112.

Lorenz, E.H. 1988. Neither friends nor strangers: informal networks of subcontracting in French industry. In Gambetta, D. (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relation*. Oxford: Basil Blackwell, pp. 194–210.

Mayer, R. C., J. H. Davis and F. D. Schoorman. 1995. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*. 20: 709–34.

McKnight, D. H. and N. L. Chervany. 2006. Reflections on an initial trust–building

model. In Bachmann, Reinhard and Akbar Zaheer (eds.). *Handbook of Trust Research*, Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Misztal, Barbara A. 1996. *Trust in Modern Societies*. Cambridge, U.K.: Polity Press.

Simmel, Georg. 1950. *The Sociology of Georg Simmel*, translated and edited by Kurt H. Wolff. Gregoe, Ill: Free Press.

Sztompka, Piotr. 1999. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wasti, S. Arzu and H. H. Tan. 2010. Antecedents of supervisor trust in collectivist cultures: evidence from Turkey and China. In Saunders, M. N., K. Saunders, Denise Skinner, Graham Dietz, Nicole Gillespie and Roy J. Lewicki. *Organizational Trust*. Cambridge, U.K.: Cambridge University, pp. 311-335.

Whitener E., S. Brodt, M. A. Korsgaard and J. Werner. 1998. Managers as initiators of trust: an exchange relationship for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Journal*. 23: 513-30.

佐々木正道(編)『信頼感の国際比較研究』中央大学出版 2014年

著者プロフィール

佐々木 正道 (ささき まさみち)

Ph. D. (プリンストン大学社会学部) 元中央大学文学部教授。現在、国立大学法人兵庫教育大学名誉教授、中央大学社会科学研究所客員研究員、立教大学平和・コミュニティ研究機構特別任用研究員。

1893 年に社会学初の国際学会としてフランスで創設された国際社会学機構 (The Institut International de Sociologie) の会長を 1997~2001 年の間努める。

主な著書は以下のとおり。

Trust: Comparative Perspectives (edited with R. Marsh). Leiden, Holland and Boston, U.S.A.: Brill Academic Publishers, 2012.

『信頼感の国際比較研究』(編著) 中央大学出版部 2014.

『ロシア社会の信頼感』(共編著) ハーベスト社 2017.

Trust in Contemporary Society (ed.). Leiden, Holland and Boston, U.S.A.: Brill Academic Publishers, 2019.

