

リスクと信頼の社会心理学

学術俯瞰講義 2012年度夏学期

池田謙一

東京大学・人文社会系研究科

社会心理学

2012.6.27

※:このマークが付してある著作物は、第三者が有する著作物ですので、同著作物の再使用、同著作物の二次的著作物の創作等については、著作権者より直接使用許諾を得る必要があります。

1. 「想定」を絶する 災害のリアリティ



著作権の都合により、
ここに挿入されていた画像を削除しました。

朝日新聞朝刊
2011年3月20日
「日本一の防波堤 無念
大津波、圧倒的高さ
岩手・宮古」

⌘ 震災前の姿↑
堤防の位置に注意

朝日新聞→

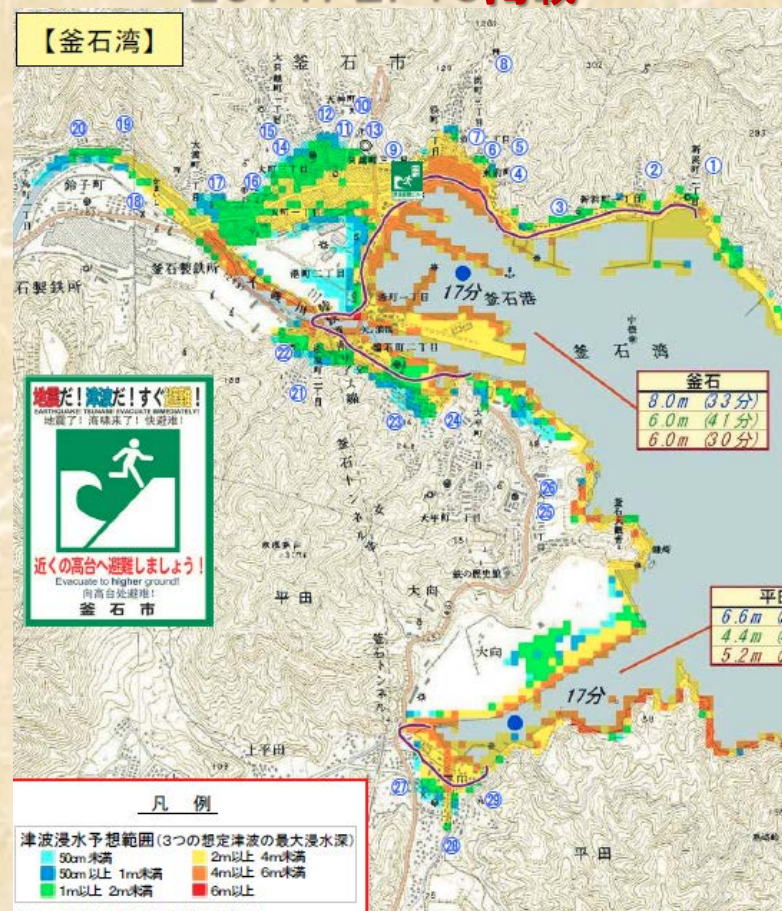
「想定」を絶することの矛盾点

- 「災害常襲地域」として、日頃から相当のハード、ソフトの対策をしてきた。その災害下位文化(disaster subculture)にも関わらず、想定を超える災害には無力だった、と見える
 - 「がんばった、しかし自然の前には無力だった」ということなのか
- 「津波太郎」のための堤防が何をもたらしたか
 - 1960年のチリ地震津波をしのいだこと(経験が信念を作る)
 - 「世界的に有名」であること(内的な信念の外的な補強)
 - 地震時に堤防が完全でないことが「想定」できていない
 - 堤防という「物理的安心」: 危機の情報への鈍化(信頼問題)
 - 堤防があるから、という会話を交わす、などの対人的な支持
(日常性バイアスnormalcy biasの強化)
- 結果として想定が災いに転じたが、災害の恐ろしさのリアリティの再構築は可能なのか
 - 変わってしまった現実感の新たな共有は可能か
 - 「想定」を壊す必要があるのか、それは可能か

もう1つの想定「ハザードマップ」

下の「最新」ハザードマップ
2011. 2. 10掲載

- 岩手県釜石市の小中学生のほぼ全員が無事に逃げ切れた。
「防災・危機管理の専門家(引用者注:片田教授)のアドバイスを受けながら教員向けの『手引き』を作り、年間10時間ほどを防災教育にあてて、『揺れたら、家へ向かわず高いところへ逃げる』『ハザードマップは信じず、状況を見て判断する』『中学生は小学生を助けて逃げる』といったことを伝え続け、真剣な避難訓練を行っていた効果が出た」(<http://diamond.jp/articles/11754>より石田淳氏の発言を引用。下線部は引用者による。)
→防災教育の成果で生き延びた
→ただし「想定を信じるな」という教育に多くの反発浴びる
- 同じ釜石で、ハザードマップの外側で多くの人々が津波に飲まれて亡くなっている
- 「想定外の地点」で津波に命を奪われており、釜石市では死者・行方不明者の65%までもが該当
- ハザードマップは「罪」を作ったのか。



⚠ 岩手県釜石市
※この図は、岩手県が平成16年度に作成した津波浸水予測図を元データとし、釜石市が平成19年に作成したものであり、平成24年現在の想定図ではありません。

3つめの想定：福島第一原発事故

- 「あらゆる危機」を想定したシミュレーションによる訓練をしていた「はず」
- 今回の事故で必要となった非常用復水器を用いた緊急冷却作業は、シミュレーションの訓練対象外だった
- それどころか、原発の運転員たちは緊急事態下で情報把握に手間取ることさえ想定せずに、訓練をおこなっていた（政府事故調査委中間報告, 2011, p.186）
- 「想定外」に対応しうるからこそ根源的なリスク管理であり、災害を小さくする、つまり減災する可能性を高めるはずだが、なされてきたのは限定された「想定内」の危機対応訓練でしかなかった

想定のもたらす社会的リアリティ

- 制度や仕組みが示す「想定」に頼って、それを社会的リアリティだと認識し、リアリティに安住してしまい、リスク事態に対する敏感さを失う、という構図の存在
- 一度その安心が崩れたとき、私たちは呆然となすすべもなく立ち尽くす「リアル・リアリティ」に気づかされる
- もちろん警鐘を鳴らしてきた人々はいた
- しかし大多数の人々に見えていたのは、科学の名の下に構築されてきた社会的リアリティの見かけ上の確からしさ、つまり安全らしさの方
- 私たちは科学が「ここまで安全」「こうしておけば安全」としてきたものの上で、安全である「**かのように**」**信頼して**生活してきたことを否定できない
- ➔ リスクはON／OFFで想定され、想定外のところではリスクゼロ、想定内では制御可能とみなす

根拠に問題ある「想定」と技術的な対策

- 安全の「想定」は、じつは
 - 経済的妥協の上に成り立っていたり(田老の堤防)、
 - 過去の事例の目安であったり(ハザードマップ)、
 - 想定ケースの限定であったり(原発では津波による事故発生は想定されていなかった)、そうしたものの上に作り出されてきたものだったことが白日の下に現れた
- 工学的な解決のアプローチ
 - 基準のたてられ方の「甘さ」を追及する
 - ハザードマップの見直し、
 - 想定事故の厳格化・網羅化、
 - 「想定外」で不測のリスク事態に対する多重な対応計画(contingency plan)を考えることもフェイルセーフとして有効

想定の底に潜む心理にも注目しよう

- 私たちは何を基礎にして現実を理解し、行動を組み立てているか、という、社会的なリアリティの問題
- 私たちはお墨付きや認定を与えられると、それが制度的に保証されたものだと受け止め、それを疑うことをやめてしまいがちになる
- お墨付きや認定、つまり「想定」こそがリアリティそのものになってしまう
(「識者の保証などでさえ、そうなる。ハザードマップはもっと強力」)
 - 制度が解釈を固定すると、人はそれをデフォルトとして、つまり動かさない既定のものごととして扱ってしまい、それに反する自由な解釈が難しくなる
 - 「万が一」の想定外事象を考えることを「縁起でもない」と否定する
 - あるいは「そんなことを考えたら想定外事象が実際に生起するように仮定するようなものだ」と検討を回避したがる
 - かつての原発問題では「安全の保証」は「ゼロリスクだ」と宣言を迫るような要求でもあった
 - 群馬大の片田教授の防災教育がさまざまな抵抗に遭ったのもその現れ
 - リアリティという観点からは、科学によるお墨付きや公的な危険地域の認定といったものが社会的リアリティの土台となって機能することを意味している
 - 換言すれば、「科学」というのは一つの制度的な枠組みで、この枠組みが社会的なリアリティの重要な部分を支えている

なぜそのようなことになるのか： 想定 of 心理のプロセスと構造を考える

● 心理的・時間的・能力的なコストの問題

- 制度を信頼することで、私たちは信頼しないと生じるコストを縮減している
- 疑ったり、チェックしたり、再検討するコストが減ると、わたしたちは快適に生活できる
 - 「心理コスト」を含めたコスト問題は、社会科学通じて重要問題

● 「想定」に頼るという形での制度への信頼が人間の心のメカニズムの一部として根づいているから

- 制度的な枠組みもまた私たちのリアリティとそれに基づく行動を基礎づけ、それを疑ったり、反逆の矛を向けたりすることを難しくしている
- 科学という制度に対する信頼は、「想定」されたことのリアリティとそれに対する対応策の確からしさに根ざしている
- 「想定外」の出来事が出現し、それに対する対応策の無策が表面化することで打ち崩されてしまうのはいやというほど見たが、
- 逆に言えば、想定と対策が盤石でさえあれば、制度に対する社会的リアリティは覆らない、信頼される、信じられる。リスクの大小についても考えずにスルーできる
＝多くの場合、それが日常

2. リスクと隠すこと (震災をいったん離れて)

- 「想定」はときに、そこに存在するリスクを隠す(見えなくする)
 - 制度的な枠組みによる堅固な「日常性」に身を委ね、想定の内側にこもることを科学技術が「保証する」
 - リスクの推定までブラックボックスと化し、「隠される」「委ねられる」
 - 白黒が直ちにつけられない問題への科学者への依存的対処
 - 「複雑さ」「困難さ」「蓋然性」「前提」を見えなくして、科学の「予測力」が公的には強調される
例:「東海地震」に対する地震対策特別措置法
 - 地震のケースに限られない: 鳥インフルへの対処などでも
 - 一方、科学技術において(わからない部分、難しい部分を)隠すことには一定のメリットがある
 - ブラックボックスと「しろうと理論」のはざま
 - 便利なことと、仕組みをわかること(次の項で)
- ➔ 利便性優先・分かりやすさ優先で、判断を委ねてしまうこと

テクノロジーを隠すことの意味

- 複雑化・高度化した現代:とても全ての科学理論やテクノロジーをよくわかった上で生活している／できるとは言えない
- 広く普及したテクノロジー世界には「しろうと理論」が遍在
 - パソコンはなぜ動くか／インターネット上でメールはどう届くか
 - ある程度のしろうと理論的な近似的説明で大多数の人はよし、とする
 - 「専門家がもっと説明してくれれば、自分でもさらによくわかるはずだ」という暗黙の前提(想定)のもとに、テクノロジーに満ちた社会でも安心して暮らしている
- その上で、複雑なテクノロジーを隠すことにもメリットがある
(「しろうと理論」以上の部分は見えないことのメリット)
 - パソコンを使うのに、いちいちパソコンの詳細なメカニズムを知っていないと使えないのでは、日常的な道具としての有用性は大きく損なわれる。
 - あらゆる電化製品に当てはまる:「簡単で便利」「考えなくてもいい」「わからなくていい」「いちいち仕組みを考えてもらえない」
→こうしたことのメリットは大きい:「自動化」「おまかせ」は楽ちん
 - 複雑な手順を踏むことなしに使えるような、直感的で便利なインターフェイス(操作面)を用意することが、その商品が普及していく大きなポイントですらある
 - パソコンのソフトウェアのインストールを想定するとわかる
 - 難しい部分を隠すことが便利さを増し、普及を加速する

隠すことの問題は何か

- 難しい部分を隠すことの問題は必ずしも意識されていないが、ときに顔を出す
 - メカニズムが隠されていて便利に使っていた電化製品がある日突然故障したら。。
 - テクノロジーへの依存性が暴露された、今回の「想定」もその1つ
 - マッドサイエンティストが恐れられ「見えない」技術が悪用される恐怖を、私たちは確かに抱く
 - 1995年のオウム真理教の事件からもうかがえる部分がある
 - 「科学」と魔術的なものを混合
 - CMのブラックボックスの例:それがもたらす、技術への信頼と不気味さ
- ブラックボックスの前提となる安全性＝「想定」を受容し、便利さを享受するものの、結果として「想定」に裏切られる
 - 故障したら対処できない
 - 少数の専門家の意のままになる(「御用学者」という非難の背景)
 - 投資した資金を失う
 - カルト的信念の蔓延を招く? : 科学との差異が消滅?
(ボタンを押せばプリンタが回る←→呪文を唱えれば願いが1つ叶う)
- 原子力発電所のメカニズムも、フクシマ以前はそれほど深く考えずに、ほとんどの人は便利さだけ利用してきた
 - その仕組みへの隠されていたカッコ付きの信頼感＝安全性が崩れた今、科学をどう受けとめていいか困惑

「プロ」のブラックボックス化は、プロが「リスク対処・事態対処の代理人」ということである

- システムを運行したり、操縦したり、運営する諸方面の「プロ」もまたブラックボックス化している
 - テクノロジーのブラックボックス化が社会のブラックボックス化を生む
 - 例：銀行のシステム、鉄道の運行、巨大官僚制
- 対応の困難な社会的問題、あるいは事件や事故、災害に対して「プロ」が対処してくれ、一般の人々は「プロ」にお任せで、そのノウハウについては「信じるしかない」というところまで来ているものが多々ある
- ここでは、「プロ」は「リスク対処・事態対処の代理人」としてお任せの対象
 - プロが対処するから、クライアントである人々がリスクに対処することは求められない。実際、時速850キロの飛行機の機内で安眠できることを考えよ。クライアント(乗客)が直接リスクに対処することは不可能
- この構造は、社会的な制度の中にも深く入り込んでいる
 - たとえば行政と市民、政治家と有権者、証券マンと顧客、建築家と発注者といった関係
 - そのプロが問題事態に対処し損なう、問題事態を隠蔽するなどの事例が多々発生
 - 21世紀になってから噴出した食料品の産地偽装、消費期限の改竄、建築における構造設計証明書の偽装と改竄、「信託して年金を任せてください」と言えない社会保険、そしてフクシマ第一原子力発電所の事故。。

➔ その構造を理解する必要がある

3. 信頼

- 旅で訪れた未知の国の路上で立ち往生したときに、誰かが助けてあげようと近づいてきたとしよう。この人は潜在的には犯罪者かもしれないし、善意の他者かもしれない。誰も監視していないような状況でこれが生じれば、悪いことをすれば罰せられるという制度的な仕組み(安心)を期待することはできない。
- 公的年金問題で自分が働いていた期間の保険料を納めた証拠がないと通知された、という場合
 - 社会保険庁に申し立てることは制度的に当然だが、それが有効だと信じられるだろうか
 - 記録の仕組み、つまり安心をもたらす制度的手続きに問題があったことはよく知られている。ならば、問題を申し立てたときに、改めてその職員の対応を信頼できるだろうか。
 - 杓子定規で不十分な制度の上でも、良心的に申し立てを審査したり過去の散逸した記録を丁寧に照合してくれるだろうか。こうした点を多くの人は疑っている。

「信頼」概念の定義的限定と「安心」概念

- 総合的に「信頼」(広義)と呼ばれる現象

- 「安全」(乗り物)、「正しく機能」(制度)、「頼れる」(制度):対象によって表現が異なる

- これを、より限定して検討

「信頼(狭義)」と「安心」(trust and assurance)に区別する必要(山岸[i]):

→ 罰せられるから人は裏切らないのか(安心)

裏切りは「よくない」から裏切らないのか(信頼)

オープンで機会の開かれた社会を形成するには「信頼」の育成こそが肝要と考えられる。

「安心」は監視可能な条件で成立するもので、オープンな社会では制御困難(例はインターネット)

このことがもっている意味は何か

信頼と安心： その1

- 乗客として**鉄道が安全だと信じられるのは。。**

1. 万一事故でも起こすようなら、運転士は人間として、職業人・企業人として、良心の呵責と苦悶を感じるだろう。だからそのようなことのないように最善を尽くすはずだ、と信じているから
2. 運転士の能力から考えて安全性に何の問題もない
3. 運転士は業績優秀で社会的責任を持ち、人々の役に立つ職業に就いて社会に貢献しているという自らの誇りを傷つけるようなことはしないはずだ
4. 一般に運転士に期待される行為から外れることは法的・社会的に罰せられるリスクがあるため、そうした行為は回避されるはずだ
5. 物理的に失敗をしないような構造的配慮が何重にも用意されており、それゆえ乗客は安全なはずだ

信頼と安心： その2

1. 運転士の人間性に対するカテゴリー的信頼
 2. 運転士の能力に対する期待
 - 制度化された訓練と運転士の資格試験によって確保
 3. 社会的なレピュテーション(評判)で運転士の行動が統制できるという安心
 - 社会的なサンクションの仕組みによって確保(評判が落ちれば誰も利用してくれなくなる)
 4. 制度的な安心
 - 法令・規則の遵守、監視と罰則、さらに適切かつ望ましい行為の奨励的な仕組みによって確保
 5. フェイルセーフ、フールプルーフによる物理的な安心
 - 工学的な工夫によって確保
- 2, 3, 4, 5は運転行為の外側にあって運転行為の逸脱を防ぐ(サンクションに基づく)制約要因であり、その点で安心要因
 - 動機付けの観点からは、「外発的動機付け」に属する
→行きすぎると、自発性・能動性を抑制する

信頼と安心： その3

- 1. 運転士の人間性に対するカテゴリー的信頼
 - 交通の「安全」は2-5の安心要因のみでは成立しない
 - 運転士の行為への信頼に関わる要因(1)が貢献しない安全は存在しない。
 - それは運転士の人間性に対する信頼要因であり、安心の仕組みでカバーしきれない不確実性の中で最後に残る不確実部分をカバーする
 - 運転士が悪意を持ったり、人間性を放棄すれば、あるいは他の優先事項に気を奪われるようなことがあれば(効率優先、集客優先など)、それは崩壊する
- ➔ 内発的な動機付けに基づく：自発性・能動性を促進する
協力行動の基盤である
- こうした信頼要因は、基本的に運転士(鉄道事業者)の**職能倫理(プロフェSSIONALとしての倫理)**や社会的存在としての**企業の倫理**によって支えられる(参考：Uslaner, 2002; 野城ら, 2005)
- 運転士の倫理観を乗客が信じていられる必要
 - 安全の根底には運転士(ないしは鉄道事業者)と乗客との間に共通認識として、**<運転士(鉄道事業者)の倫理性ー乗客による信頼>**という**紐帯**が存在する
 - 注：「カテゴリー的信頼」とはある特定の社会的な集団(カテゴリー)に対する信頼を指す。ここでは運転士という社会的な集団である

信頼と安心の関係

- 信頼とは、安心を提供する制度的仕組みの限界を越えたところ、あるいは制度的仕組みが不在の状況で、さらには制度的仕組みを補う形で機能する
- **信頼は社会が低コストで機能するための柔軟な接着剤**
 - 制度は全てを設計できない、
 - 制度は監視を要求する、
 - 制度の適用可能性が新しい不確実な状況では限定される
 - この3点が信頼を重要な接着剤とする
 - 制度的仕組みは信頼の失敗を補うセーフティネットと言ってよい場合も多い
 - （例：おれおれ詐欺が増えた→刑罰としての制度化が促進されるなど）

4. 制度への信頼

- 「制度に対する信頼」

(ここでの信頼はtrustより一般的にはconfidenceの語を用いる)

→ 制度を動かす人やその構造・機能に対する信頼

→ 政府に対する信頼、マスメディアに対する信頼、選挙に対する信頼など、私たちの生活を取り巻く制度を構成している対象を私たちは信頼できるか

→ 制度信頼は、民主主義支持の核の部分を構成する

- 制度信頼は対人的な信頼と対比的に議論される

- 制度に対する信頼の構造

- 制度を規定する「安心」条件(制度はルールの束)

- 制度を動かす「人」への「信頼」という条件

4次元の制度信頼の構造 1

因子分析結果

- 11段階尺度への回答を主成分分解による因子分析・バリマックス回転

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4
[(1)警察]	0.08	-0.06	-0.01	0.84
[(2)病院]	-0.08	0.10	-0.07	0.87
[(3)公立の小中学校]	0.11	0.02	0.04	0.69
[(4)財界]	0.73	-0.11	0.08	0.11
[(5)労働組合]	0.50	0.15	-0.04	0.14
[(6)政党]	0.87	-0.13	0.12	-0.03
[(7)国会]	0.83	-0.13	0.14	0.04
[(8)裁判所]	0.16	0.25	-0.04	0.50
[(9)中央省庁]	0.66	-0.01	0.21	0.05
[(10)NHK]	0.61	0.09	0.10	-0.03
[(11)民放]	0.49	0.63	-0.19	-0.22
[(12)大新聞]	0.33	0.73	-0.17	-0.06
[(13)NTT]	0.08	0.79	0.03	-0.03
[(14)電力会社]	-0.17	0.85	0.07	0.09
[(15)鉄道(JR各社)]	-0.20	0.78	0.16	0.11
[(16)鉄道(お住まいの地域の私鉄)]	-0.27	0.76	0.20	0.10
[(17)お住まいの都道府県の知事]	0.10	0.15	0.71	-0.05
[(18)お住まいの都道府県の役所の職員]	0.14	0.03	0.85	-0.01
[(19)お住まいの市区町村の首長]	0.13	0.05	0.83	-0.03
[(20)お住まいの市区町村の役所の職員]	0.08	0.02	0.86	-0.01

(信頼の研究の実証例として)

鉄道の安全性認識(広義の信頼)の構造を探る

- 電通リサーチ社 Dcampパネル(2004年)から性別・年齢で層化してサンプリング
- 対象者は、1都2県(東京・埼玉・神奈川)居住の20-59歳の男女
- 調査期間は2006.2/10(金)～2/20(月)
 《1.5週間:土日を2回挟んでの実施》
- 回収率は発送1250、回収1084で86.7%
- 分析手法:各変数を尺度化した上で、ロバスト回帰分析
 - JR東日本、東京メトロ、西武鉄道それぞれに関し、各回答者が同一項目に回答したものを、繰り返し測定データとして扱った
- 説明されるべき要因は「鉄道の安全性評価」

安心の多面性

- ◆ 事故などネガティブ事象が起きない「制約」としての安心
 - ハード的側面：安全性の高い技術・設備。安全対策
ここでの「安全」とは、フェイルセーフによる「安心」
 - ソフト的側面：法的規制、行政的指導
 - 事故経験(身近な人の経験含む)：「まずい事態が起きる」ことに関する経験的期待値に関わる
 - レピュテーション(評判)

信頼の根幹をなす企業倫理・職能倫理

狭義の信頼の測定

[信頼感リッカート法 JR]

【Q13】次にあげる(1)～(4)について、『JR東日本』に関してどのような印象をお持ちですか。
それぞれあてはまるものを1つずつお知らせください。

		まったく そうは 思わない い	そうは 思わない い	あまり そうは 思わない い	どちら ともい えない	ややそ う思う	そう思 う	非常 にそう 思う
(1)	交通にかかわる安全確保のための 専門知識・技能をもっている ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(2)	交通の安全確保のための有用な 情報を提供している ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(3)	生活者の安全確保のために 正しいことを行っている ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(4)	何かあったときに、生活者の 安全確保のために真実を伝える ⇒	1	2	3	4	5	6	7

項目間の一貫性は高く、その指標である信頼性係数は0.89-
0.90であったため、これらを加算して尺度化した

リスク認知要因

- 一般に災害や事故等で重要とされるリスク認知要因についても検討する
- 5項目で測定したが、因子分析を行った結果、鉄道事業会社ごとに因子構造がやや異なることが判明したので、分析においては5項目それぞれを独立して検討

[リスク認知(未知性・不祥事) JR]

【Q20】『JR東日本』に関してどのような印象をお持ちですか。

次にあげる項目について、それぞれあてはまるものを1つずつお知らせください。

		まったく そうは 思わない	そうは 思わない	あまり そうは 思わない	どちら ともい えない	ややそ う思う	そう思 う	非常 にそう 思う
(1)	安全対策を怠ったとしても、その影響はすぐには現れない ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(2)	しばしば鉄道の運行にかかわる事故やトラブル(信号故障など)が起こる ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(3)	安全対策上の問題があったとしても、事故が発生するまでは一般の人々にはわからない ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(4)	鉄道の運行にかかわる事故やトラブル(信号故障など)起きた場合、巻き込まれる人の数が多い ⇒	1	2	3	4	5	6	7
(5)	事故が発生した場合に、どのような被害が起きるか想像できる ⇒	1	2	3	4	5	6	7 25

鉄道の安全認識を説明する(ロバスト回帰分析)

- 安心(監視や安全性)の効果を差し引いても信頼(企業倫理)の効果が明確
- 安心によって全ての安全が達成されるわけではなく、運行する人々の企業倫理に頼る部分が存在し、その効果が安心の各要因よりもかなり高いものであった
- ➔ 事後シミュレーション手法によって効果を図示すると、図1のようになる
- 安心要因の効果も明瞭である。t値で見れば特にソフトな監視機能、つまり制度的対策の効果が高い
- ハードな側面も安全の認識に直結している。
- レピュテーションの効果も明瞭
 - 社会的な評判が安全の認識の一部を支えていることを示す
 - 社会に貢献しているとか、人々の役に立っている、あるいは人々の生活を豊かにする、といったCSR(企業の社会的責任)的な視点が、安全の認識に直接関わっている

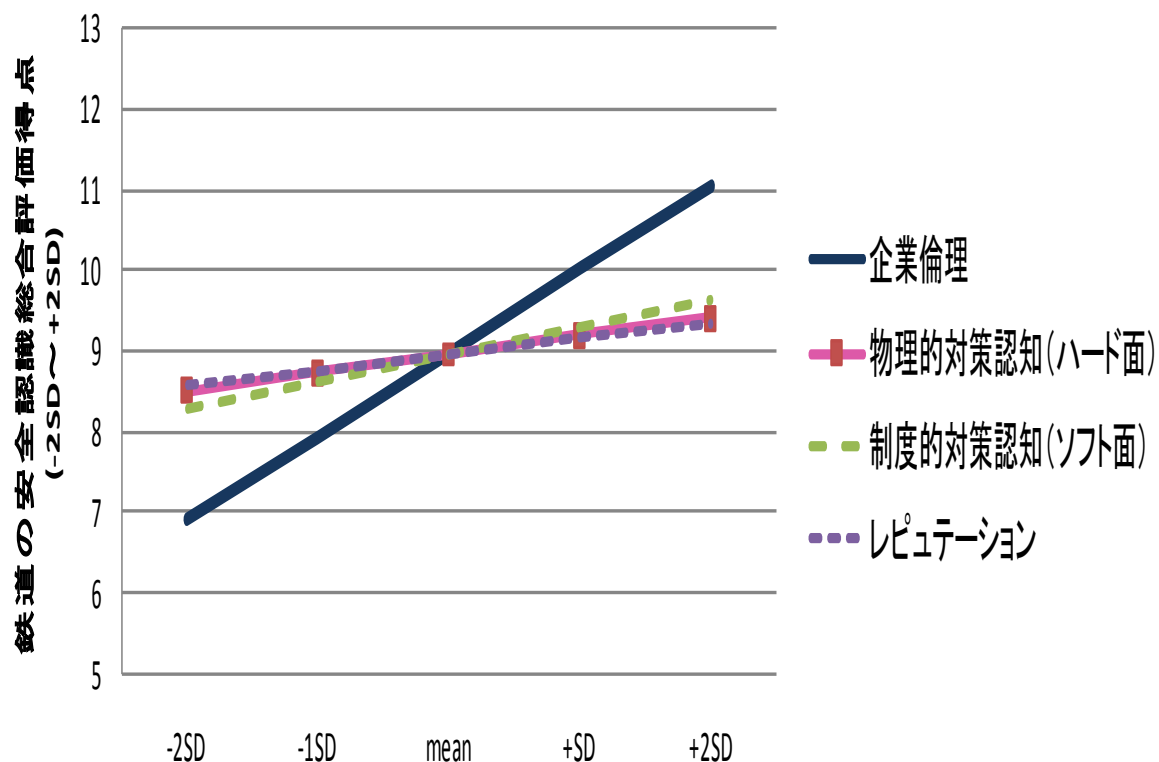
従属変数:鉄道の安全認識総合評価		広義の信頼	
		係数	t値
安心関連要因	レピュテーション	0.03 **	3.34
	制度的対策認知(ソフト面)	0.14 **	7.06
	物理的対策認知(ハード面)	0.06 **	3.39
信頼関連要因	事故経験	-0.04	-0.65
	企業倫理	0.28 **	17.98
	安全対策を怠ったとしても、その影響はすぐには現れない	0.02	0.76
リスク認知関連要因	しばしば鉄道の運行にかかわる事故やトラブル(信号故障など)が起こる	-0.11 **	-3.42
	安全対策上の問題があったとしても、事故が発生するまでは一般の人々にはわからない	0.04	1.5
	鉄道の運行にかかわる事故やトラブル(信号故障など)が起きた場合、巻き込まれる人の数が多い	0.01	0.3
	事故が発生した場合に、どのような被害が起きるか想像できる	-0.03	-0.94
	「交通の安全」関連情報源多様性	-0.02	-1.21
基本的な鉄道の安全・安心との関わり	「交通の安全」関心	0.02	0.45
	効力感	0.02	1.11
	親近感	0.05 **	4.95
	鉄道会社利用頻度	0.08 *	2.25
社会参加要因	利用の不可避性	0.00	0.23
	フォーマルな組織参加	-0.02	-0.92
対人ネットワーク要因	インフォーマルなグループ参加	0.03 +	1.79
	鉄道会社知り合い有無(全般)	-0.05	-0.63
	鉄道会社知り合い有無(個別企業)	0.13	0.98
デモグラフィック要因	性別(女性)	-0.07	-1.12
	年齢	0.00	0.59
	婚姻状態(既婚)	-0.01	-0.09
	技術職	-0.08	-0.68
	管理職	-0.14	-1.31
	学歴	0.01	0.39
鉄道会社ダミー変数	東京メトロ	0.15 *	2.39
	JR東日本	-0.13	-1.55
	切片	-0.56	-1.33
Observations		2890	
Cluster		1011	
R-squared		0.62	

* significant at 5% level; ** significant at 1% level
 太字は各鉄道会社ごとに測定された変数
 鉄道会社ダミー変数のベースカテゴリは「西武鉄道」

事後シミュレーション手法によって効果を図示

- 安全認識総合の値で最低2%値から最大2%値程度までを表示
- 企業倫理要因の効果は、かなり大きいことが分かる
- 上下95%の値の変化によって、従属変数の値が7点付近から11点付近まで変化
- 他の安心3要因の効果がかすんでしまうほど強い

図1 主要独立変数の効果



制度の中のヒトに対する信頼の崩壊は 制度への信頼崩壊に直結する

- 鉄道を運行するさまざまな制度や物理的な技術は多重的な安心を生み出すことで鉄道運行の不確実性を下げる一方で、最後に残る不確実性が存在し、そこに運行するヒトや企業の倫理性の問題、つまり企業に対する信頼問題、が見いだせる
 - これを信頼できるかどうかは、運行者の倫理性を信頼できるかどうか、という問いである。
 - 万が一にも悪意を持ったり、サボタージュしたり、安全優先にならない、ということがありうるのか、というポイントである。
- 過去の鉄道事故例ではそうした信頼が崩れたとの指摘がなされることがあった。また公共交通以外の他の公共機関でもこうした信頼が崩壊する例はしばしば目にすることができる。社会保険庁の職員の諸種の問題にしても、原発の事故例にしても、そこに信頼問題を見いだすのは容易である。それらは「罰則」「ルール」といった安心の仕組みを次々に積み上げるだけでは処理きれない部分を持つ。罰則やルール「にもかかわらず」期待された安全性を破る、ないし安心を突き崩す、という側面である。

「リスク対処の代理人」としての運転士・事業会社

- 人は事業会社に対する安全性の判断をリスクには直接基づかずに行っている
 - × 今日にも起きそうな運行上のトラブルのリスク認知に基づいて安全認識を変える
 - × 希な大事故の微少な確率のリスク認知に基づいて安全認識を変える
 - リスク事態が生じたときの対応に対する事業者への信頼感で判断
 - リスク事態を最小化するための制度的な仕組み(安心の仕組み)をベースに判断
 - (認知心理学の知見より) 人はリスクの確率について、とくに微少な確率について推定するのに長けてはおらず、またそれをどのように有効に活用するのかについてスキルフルでない
 - しかしそれでも、リスク回避行動の決定要因としてリスク認知はきわめて重要である(吉川, 1999)
 - 自分で災害を回避する行動を取るためには、リスク認知が作用する
 - では、通勤時に鉄道を利用するのに、リスク認知がとりたてて重要か
 - ここではリスク回避の意思決定や回避行動が焦点になるわけではない。
 - 人々の行動にリスク認知が大きく影響を与えるメカニズムの上で事態が進行しているのではない
 - むしろ、デフォルトで身を預けるシステムに対して、安心と信頼の仕組みが確保されているかどうか、の方が焦点となっている
- ➔ 人々は直接的にリスクに対処するわけではない。
運転士、あるいは事業会社をリスク対処の「代理人」としている
それだからこそ、代理人への信頼が重要となる

企業倫理と信頼

- 全体として、信頼と安心の2側面の重要性が実証
- しかもその中でも企業倫理の要因は明瞭に強い効果
 - 企業倫理の測定項目は、
 - 「交通にかかわる安全確保のための専門知識・技能をもっている」
 - 「交通の安全確保のための有用な情報を提供している」
 - 「生活者の安全確保のために正しいことを行っている」
 - 「何かあったときに、生活者の安全確保のために真実を伝える」
 - ➔ 専門性やまっとうさ(正しさ)と同時に、隠蔽しない、オープンであるということが重要な要素となっている
 - こうした要因の評価が落ちるような事態を招けば、交通の安全認識はかなり脅かされるということを意味している
 - ➔ 換言すれば、専門性、まっとうさ以外に、透明性、アカウンタビリティ、誠実さといった要因が、信頼性回復に効果をもたらすことを意味している

4b. 行政に対する信頼

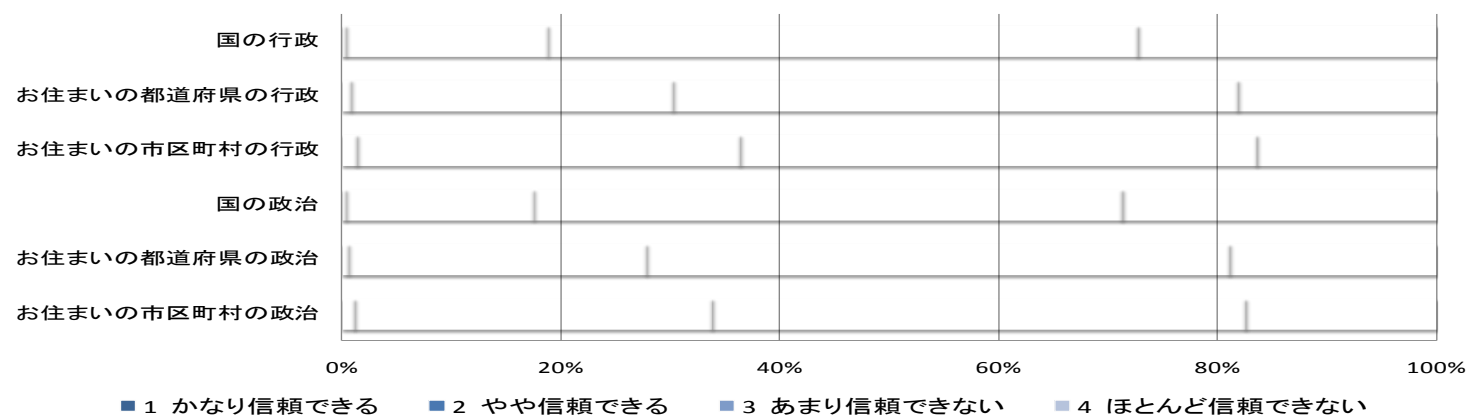
(制度信頼の一部としての)

(サマリー)

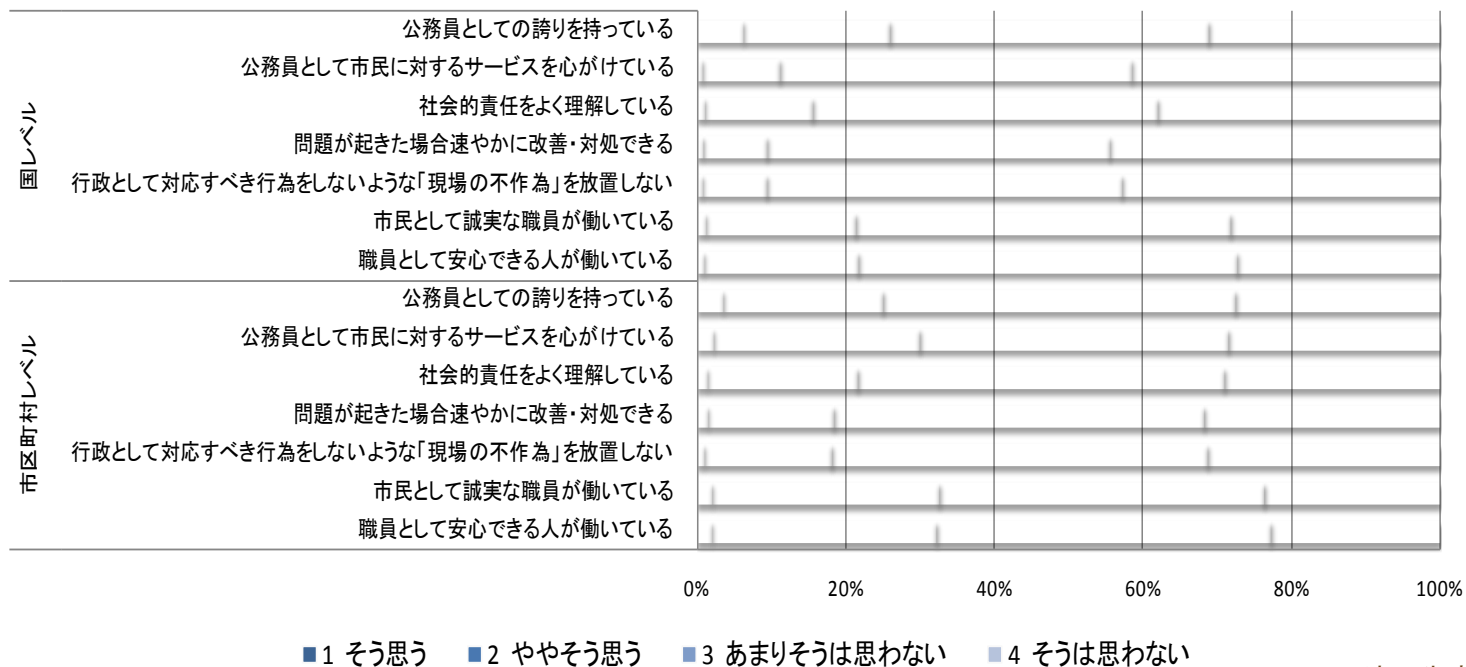
- 行政に対する信頼の危機
- 鉄道事業などと同様の、「リスク対処(問題事態対処)の代理人」構造が存在
 - 社会的な問題の解決に行政の介在は不可欠
- ただし「代理人」(典型的には公務員)は、「**公正さ**」を問われる
 - 行政事業の本質: 公務の対象は平等な市民
- ここでも、類似した信頼と安心の構造がある
- 全国調査に基づく結果 (年報政治学2010の池田論文に記載)

行政に対する信頼一般、職業倫理認知の低さ

図表1 行政・政治への信頼：レベル別

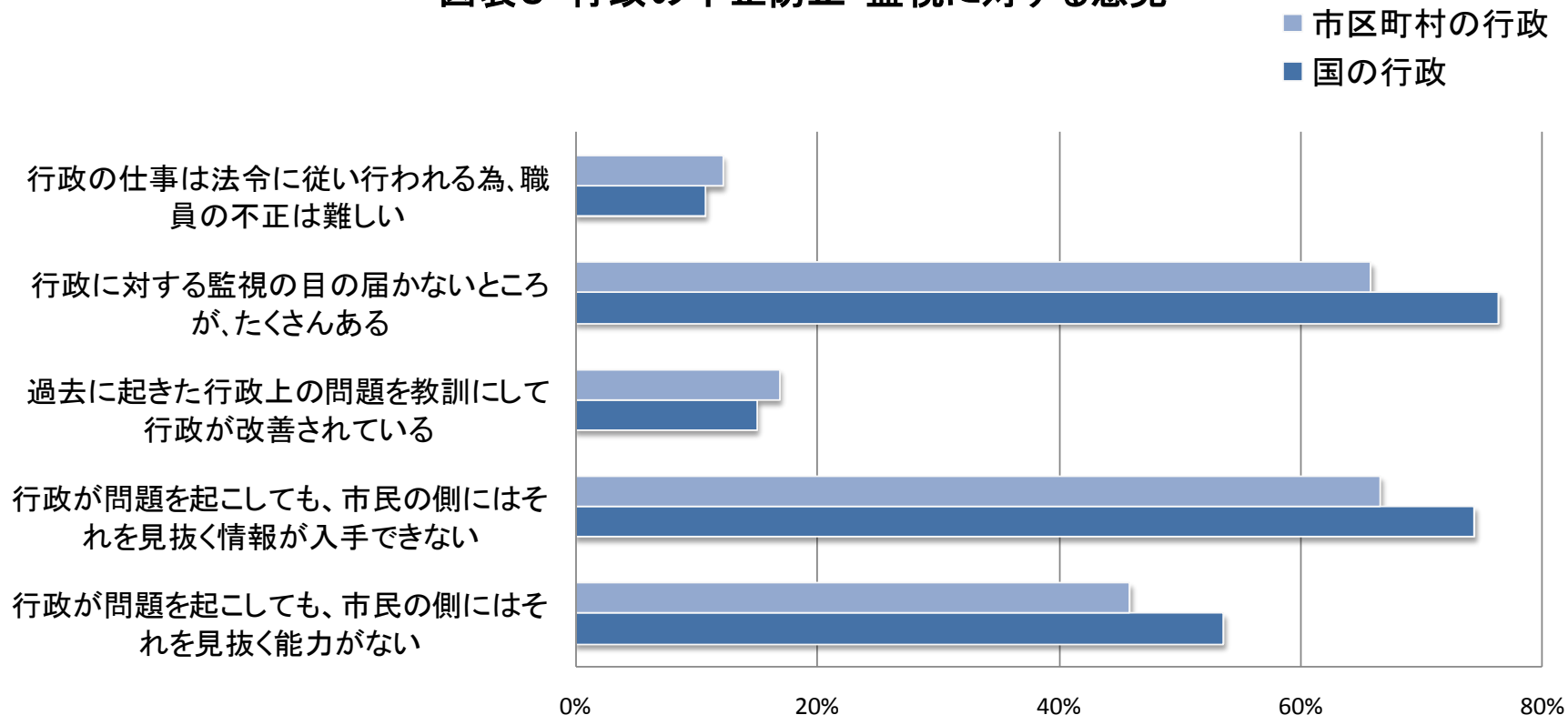


図表2 行政官の職業倫理認知



安心要因も不十分

図表3 行政の不正防止・監視に対する意見



図表4 行政の信頼の規定要因:順序ロジット分析

	従属変数→	国の行政信頼度		市区町村行政信頼度	
		回帰係数		回帰係数	
デモグラフィック要因および知識	性	-0.134		-0.072	
	年齢	0.015 ***		0.012 **	
	教育程度	0.089		0.036	
	暮らし向き総合尺度	0.177 ***		0.133 ***	
	居住都市規模	0.004		-0.020	
	行政熟知度	0.043 *		0.065 ***	
信頼育成要因	職業倫理:行政レベル別	0.211 ***		0.246 ***	
	行政の公正感:行政レベル別	0.189 ***		0.164 ***	
安心要因	行政の安心・監視:行政レベル別	-0.027		0.033	
	行政の透明性:行政レベル別	-0.034		0.105 **	
	行政のレピュテーション:行政レベル別	0.273 ***		0.136 ***	
能力	行政官能力認知:行政レベル別	0.031		-0.141 *	
業績評価	行政改革評価	0.243 ***		0.133 **	
	行政不祥事認知	-0.053		-0.104 *	
社会関係資本要因	一般的対人信頼	0.080 +		0.158 ***	
	社会参加	-0.004		0.008	
	近隣活動参加	0.028 +		0.047 **	
	政治参加	-0.039		-0.012	
	ネットワークの階層的多様性	0.014		-0.011	
メディア接触	新聞購読紙数	-0.017		-0.025	
	テレビ政治情報接触源数	0.023		-0.126 **	
	ネット政治情報利用度	-0.007		-0.018	
	カットポイント1	3.922 ***		3.273 ***	
	カットポイント2	7.529 ***		6.737 ***	
	カットポイント3	12.891 ***		11.758 ***	
N		3851		3840	
擬似決定係数		0.2539 ***		0.2734 ***	

p値 .05<p<.1 +, .01<p<.05 *, .001<p<.01 **, p<.001 ***

擬似決定係数はウェイトなしの計算時の数値による

行政信頼の規定要因

安心要因に対する信頼要因の優越

- 公正感が信頼関連要因として登場するという特徴が見られる

安心レベルの低さによる全般的効力の弱さ

- 元々の安心レベルの値の低さを想起すること
- 「制度としての行政」はそれでよいのか

(安心の仕組みとして機能していない)

5. 全体をまとめる

● 「想定」とは何か

- なぜ「想定」を前提にするか
- その社会心理学的な意味は何か
- 想定のもたらすリアリティとリスク認知
 - こころのメカニズムとして求められる「想定」
 - 想定と信頼とのつながり

● ブラックボックス

- 想定とブラックボックス
- 「隠されるリスク」の一般性

● 信頼のもつ構造

- 安心と信頼の補完性
- 制度信頼の入れ子構造

こうした全体構造を理解した上で、リスクの判断を信頼して委ねうるために、どのような構造を確保すれば社会的に「望ましい」のか、リスクの管理がどこまで可能か、を考えるべき

関連書籍

- 池田謙一 1986 緊急時の情報処理(認知科学選書9) . 東京大学出版会.
- 池田謙一 1993 社会のイメージの心理学、サイエンス社.
- 山岸俊男 1998 信頼の構造:こころと社会の進化ゲーム. 東大出版会.
- 野城智也 他 2005 実践のための技術倫理 責任あるコーポレート・ガバナンスのために. 東京大学出版会.
- 中谷内一也 2006 リスクのモノサシ: 安全・安心生活はありうるか. NHKブックス.
- 中谷内一也 2008 安全。でも、安心できない。。。ちくま新書.
- 池田謙一・唐沢穰・工藤恵理子・村本由紀子 2010 社会心理学. 有斐閣.