

情報の非対称性が存在する二者関係での 情報提供行動と信頼形成過程

学位論文内容の要旨

本論文は、情報の非対称性が存在する継続的二者関係において、情報提供者による情報提供戦略が、受け手からの提供者への信頼あるいは不信に及ぼす効果を明らかにすることを目的としている。現実の社会において、行政や企業などの情報提供者による情報の隠蔽や改ざんが情報の受け手からの信頼を損なうということは、先行研究や各種の事例から明らかである。こうした信頼損失のリスクに直面しながらも、現実には情報提供者による情報の隠蔽や改ざんの事例はしばしば見受けられる。本論文は現実社会に見られるこうした情報の非対称性状況を想定し、そうした状況での情報提供戦略と情報の受け手との間の信頼あるいは不信形成のプロセスを明らかにすることを目的としている。

本論文の背後には、行政や企業と一般市民との間の情報提供の場面が想定されているが、第2章ではまずそうした場面の特徴を、以下の3点に関して整理している。第1点は、情報の非対称性が存在している点である。二点目は関係の継続性であり、特に行政と一般市民との関係においては、同じ相手との間で関係が継続するという点で、情報非対称状況一般と異なっている。三点目は、結果のフィードバックに時間がかかる点、つまり行政や企業が提供する情報が不正確である、あるいは不十分であることが判明するのは多くの場合は何か問題が生じた後であり、そうした問題が生じない限り情報の隠蔽や改ざんは表面化しないまま進行するという点である。本研究では、こうした3つの特徴をともしなう抽象的な情報提供場面を実験室に設定し、そこでの情報提供戦略の効果を調べるために、3つの実験研究が実施されている。

第1実験は、自分に有利あるいは不利な情報を手にしている情報提供者が、そうした情報をどのように組み合わせて情報の受け手に提示するかに応じて、受け手から得る信頼がどのように影響されるかを検討したものである。具体的には、情報提供者が受け手に提示するオプションの中から受け手が一つのオプションを選択し、選択したオプションで指定されている報酬を二人が受け取るというかたちの繰り返しゲームが用いられている。情報提供者はまず、実験者から7つのオプションを提示されるが、これらのオプションではそれぞれ、提供者と受け手が報酬として受け取るポイントが指定されている。これらのオプションの中には、提供者に有利であるが受け手には不利なポイントの分配を示すもの、その逆に提供者にとっては不利だが受け手にとっては有利なポイントの分配を示すもの、ある

いは両者に対して等しいポイントの分配を示すものなどが含まれている。提供者はこの7つのオプションのうちの任意のいくつかのオプションを受け手に提示し、受け手はそこから自分の好きなオプションを選択する。その結果、受け手が選択したオプションに指定されているポイントをそれぞれが獲得する。提供者は7つのオプションの全てを提示する必要はなく、自分に有利なオプションだけを選んで受け手に提示することができる。受け手は提供者が7つのオプションを実験者から与えられていることを知らされていない。ただし、受け手は提供者が情報の隠蔽を行っていると疑う場合には、オプションの選択を拒否することができるように設定されている。受け手が拒否した場合は、受け手は最低限の得点を保証され、提供者の得点はゼロとなる。また提供者には、受け手が拒否を選択すると予想する場合には情報の提示を全く行わないという選択も与えられており、その場合には、両者とも最低レベルのポイントを獲得するように設定されていた。

この実験の結果、提供者に有利なオプションのみを提示すると、受け手からの不信と拒否反応を招くと同時に、オプションのバラエティが多いことが受け手からの信頼を高める効果があることが示された。また、受け手に対する信頼が低い提供者はオプションの提示を抑える傾向があるのに対し、受け手に対する信頼が高い提供者はすべてのオプションを提示する傾向があることも示されている。

上述の第1実験では、情報の受け手は、情報提供者が提示するオプションを恣意的に取舍選択していることを直接に確認することができないデザインが採用されていたが、第2実験では、受け手がコストを支払って情報提供者にオプション一覧の開示を要求する権利を設定し、新たな実験条件である情報操作発覚可能条件を追加した上で、第1実験の追試が試みられた。この第2実験では、発覚可能条件では提供者が提示するオプション数が増加するという新たな知見が得られた一方、第1実験で示された結果はほぼすべて確認された。

第1実験と第2実験では、主として情報提供者に対する受け手からの信頼ないし不信に焦点を当てた分析がなされたが、第3実験では、受け手に対する不信が提供者によるリスク回避行動としての情報隠蔽を生み、そうした情報操作が明るみに出ることによって提供者に対する受け手の不信が強まるという、提供者と受け手との間の不信の循環が研究対象として設定されている。一旦こうした“不信の循環”が始まると、情報の受け手は提示された情報が操作されたものであることを疑い、その内容を割り引いて受け取るため、情報の提供者は割り引かれる可能性を考慮して、ますます強く情報操作を行うようになる。こうした不信の循環のプロセスの分析に焦点を当てた第3実験では、危険な工場の管理者の役割を割り当てられた実験参加者が、操業中に生じる問題の深刻さを住民役の参加者に告知するという形態が取られている。住民は告知された問題の深刻さをもとにして、工場の操業を許可するかどうかを決定する権利をもっている。この実験の結果は、そもそも住民が情報に過剰に反応するだろうという住民に対する工場管理者の不信が情報操作を生み、情報操作が明るみに出ることによって工場管理者に対する住民の不信がより強まるという不信の循環が

生じることを示している。これまでの研究は、情報提供者に対する受け手の側からの不信に焦点が当てられてきたが、本研究の結果は、一般市民や消費者といった情報の受け手に対する提供者の側からの不信に注目する必要があることを示している。第3実験では、また、受け手の提供者に対する信頼は虚偽報告発覚により一時的に低下するが、問題が発生しない期間がしばらく続くと時間とともに回復する傾向を示す一方、情報提供者が受け手に対して持つ信頼は簡単には回復せず、長期的に徐々に低下していく傾向が示された。

本論文で紹介されている3つの実験研究の結果は、情報の非対称性が存在する情報提供場面において、情報提供者が受け手から信頼されるためには、自分に不利な情報も含めて多種の情報を提供することが効果を持ち、何も情報を提供しないことや、自分に有利な情報のみを提供することは受け手からの不信を招くことが明らかにしている。また、情報の提供者と受け手との間の相互不信の循環は、情報の受け手に対して情報提供者が持つ不信が大きなきっかけとなっていることが明らかにされた。こうした受け手に対する信頼の重要性は、さらに、情報提供者に対する信頼と受け手に対する信頼とが、それぞれ時間軸上で異なった変化を示すことから明らかにされている。

学位論文審査の要旨

主 査 特任教授 山 岸 俊 男
副 査 准教授 大 沼 進
特任教授 瀧 川 哲 夫

学 位 論 文 題 名

情報の非対称性が存在する二者関係での 情報提供行動と信頼形成過程

本論文は、情報の非対称性が存在する継続的二者関係において、情報提供者による情報提供戦略が、受け手からの提供者への信頼あるいは不信に及ぼす効果を明らかにすることを目的としている。本論文の背後には、行政や企業と一般市民との間の情報提供の場面が想定されているが、第2章での理論的整理に基づき提示された3つの特徴をともなう抽象的な情報提供場面を実験室に設定し、そこでの情報提供戦略の効果を調べるために、3つの実験研究が実施されている。

本論文では、こうした目的を達成するために申請者が新たに考案した二つの実験ゲームを用いた、3つの実験室実験の結果が報告されている。1) 情報の非対称性が存在する情報提供場面において、情報提供者が受け手から信頼されるためには、自分に不利な情報も含めて多種の情報を提供することが効果を持ち、何も情報を提供しないことや、自分に有利な情報のみを提供することは受け手からの不信を招く。2) 提供者が自己に有利な情報操作を行うと受け手からの不信が高まるため、情報操作をし続けなければならないという相互不信の循環は、情報の受け手に対して情報提供者が持つ不信が大きなきっかけとなっていることが明らかにされた。これまでの研究は情報提供者に対する受け手の側からの不信に焦点が当てられてきたが、本研究の結果は、一般市民や消費者といった情報の受け手に対する提供者の側からの不信に注目する必要があることを示している。3) 受け手に対する信頼の重要性は、さらに、情報提供者に対する信頼と受け手に対する信頼とが、それぞれ時間軸上で異なった変化を示すことから明らかになっている。

本論文が一連の実験結果の分析を通して生みだした最大の成果は、情報提供者が情報の受け手に対して持つ不信が、両者の間で不信の循環を生み出すにあたって果たす役割を明らかにした点にある。本論文で示された不信の循環は、経済学では逆選択の問題として古くから研究されているが、本研究の成果は、まず第1に、関係の継続性が存在する固定した二者関係においても不信の循環が生まれること、またこの不信の循環の発生に際して情報提供者が受け手に対して持つ不信がきわめて重要な役割を果たすことを明らかにした点にある。これまでの情報非対称性が

生み出す不信の研究のほとんどは、情報提供者に対する情報の受け手の信頼・不信に焦点を合わせたものであり、提供者が受け手に対して持つ信頼・不信の重要性を指摘した点は、本研究独自の成果であり、本審査委員会はこの点での成果を高く評価している。加えて、不信の循環を分析するための新しい実験デザインを導入した点にも、本研究が今後の信頼研究の進展に対して持つ貢献がある。

本論文は、政府や企業に対する一般市民や消費者の信頼・不信の問題を背景に、情報非対称性下での不信の発生および循環に着目し、不信の循環プロセスの分析においてこれまで着目されてこなかった、情報提供者による情報の受け手に対する、情報を正確に理解してもらえないのではないかと、マスコミ等が偏ったかたちで情報を流布するのではないかとといった不信が、不信の循環を生み出し拡大するにあたって果たす役割を明らかにするという成果を生み出している。この成果は今後の信頼研究に対して大きな意味を持つという点で、審査委員の評価は一致している。本審査委員会は、本論文に示された申請者の研究の成果を高く評価し、全員一致で、本論文を博士(文学)の学位を授与されるにふさわしいものであるとの結論に達した。