

情報提供方法が提供者への信頼に及ぼす効果の検討

背 景

当所のこれまでの研究では、冊子などの具体的な情報を用いて、リスク情報が含まれている場合に、提供者への信頼や情報内容への納得度が高まることを示してきた。しかしその効果は、情報の分かりやすさなどの表現方法や、読者の主観的なリスク情報の有無の認知などにも依存しており、提供情報と信頼感との関係をまだ明確にできていない。

目 的

表現方法や主観的な認知に依存しない“情報”を用い、提供者と受け手との間に情報格差がある中で、どのような情報提供方法が受け手からの信頼を高める効果があるのかを明らかにする。

主な成果

1. ゲームの設計

専門家から一般市民への情報提供場面を模擬し、提供情報と信頼との関係を調べるため、以下の特徴を有する二者ゲームを設計した。

情報の表現：対象や表現、伝え方に依存しないものとして、ゲームで得られる両者の獲得点数の組み合わせを用いる。組み合わせは、提供者の獲得点の方が大きい「提供者有利配分」、受け手の獲得点の方が大きい「受け手有利配分」、両者が同じ点数の「同点配分」の3種類とする。

情報格差：提供者は全ての配分を知り、受け手に提示する配分を取捨選択することができる。受け手は提示されたもの以外は知ることができない。

行動の動機：提供者は3種類9つの配分を実験者から提示され、受け手に提示する配分を選ぶ。受け手は提供者から示された配分をひとつ選び、その内容が提供者と受け手の利得となる。これを1試行として繰り返す(図1)。提供者と受け手はそれぞれ自己利得を高めることを目指すが、最終決定権は受け手にあるため、提供者は自己利益のみではなく、受け手の選択行動を考慮に入れて配分を取捨選択する。

環境設定：組織の方針などにより提供者に不利な情報が提供されにくい状況を導入するため、提示可能な配分に制約のない条件(全提示)に加えて、提供者が自分に有利な配分しか受け手に教えられないという制約のある条件(部分提示)を設定する。また、提示可能な配分に制約がなく、情報隠しを疑われる状況として、受け手が全ての配分の開示を求めることができるダウト条件を設ける。

2. 実験の実施

首都圏在住の20～40代の男女120名を被験者として、2007年11月にゲームを用いた実験を実施した。各被験者は他の被験者とペアになり、提供者役または受け手

役に割り当てられ、PCを通じて20回試行を繰り返した。5試行目と20試行目の後に相手に対する信頼などを測定する質問に回答した。

3. 実験結果

提示された配分の特徴と、受け手の提供者への信頼との関係を分析し、以下の結果を得た。

- 1) 「提供者有利配分」しか提示できない部分提示条件では、試行を繰り返すうちに受け手からの信頼は低下した。一方、制約のない全提示条件では受け手からの信頼は向上した(図2)。
- 2) 何も配分を提示しない試行が多いほど、受け手からの信頼は低かった。提示した配分の数多さは、「提供者有利配分」だけを提示している場合にのみ、信頼を高める効果があった。
- 3) 「受け手有利配分」は、単独で提示しても受け手からの信頼には影響しなかったが、他の配分と組み合わせることで信頼が高まることが示された。
- 4) 複数の配分を組み合わせ提示する試行割合が高いほど、提供者の利得は高かった。

以上の結果から、提供者に不利な配分を含めた複数種類を組み合わせ提示すること、すなわち提供者にとって都合の悪い内容も含めたバラエティのある情報提供を行うことが、受け手からの信頼を高めることが示唆された。

今後の展開

本研究は、試行ごとの情報提供の特徴と信頼との関係を分析したものであり、試行が繰り返されることによる効果を分析できていない。今後は、前回の情報提供の内容が次回の情報提供に及ぼす効果や、受け手の反応の影響など、繰り返しの効果および、試行全体の特徴と信頼との関係を分析する。

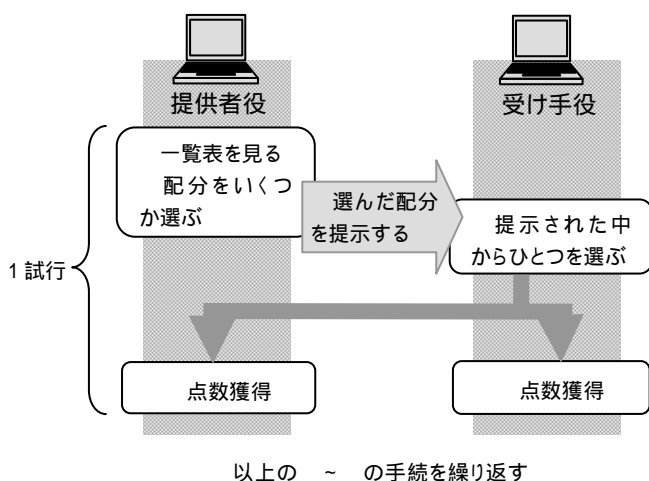


図1 ゲームの手順

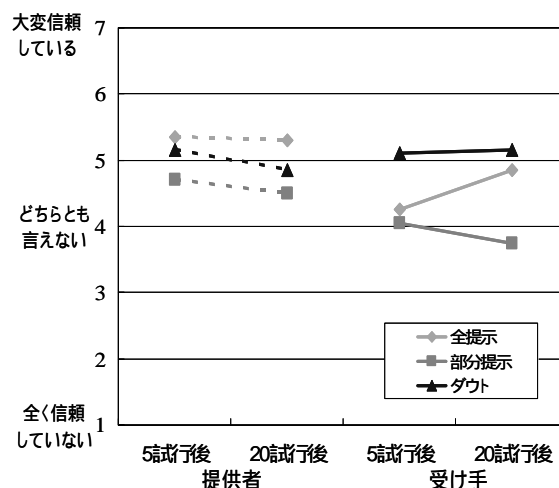


図2 提供者と受け手のお互いに対する信頼の推移

研究報告 Y07038	キーワード：信頼，情報，情報格差，分配ゲーム
担当者	小杉 素子（社会経済研究所 地域研究領域）
連絡先	（財）電力中央研究所 社会経済研究所 Tel. 03-3480-2111(代) E-mail : src-rr-ml@criepi.denken.or.jp