

# 話し手の事実の受容度と聞き手の捉え方による信頼関係の変化

How do people change their trust relationship depending on their attitudes

西堀遥輝<sup>1</sup> 竹内勇剛<sup>1</sup>

Haruki NISHIBORI<sup>1</sup> and Yugo TAKEUCHI<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 静岡大学情報学部

<sup>1</sup>Department of Informatics, Shizuoka University

**Abstract:** 本研究では信頼関係を築く際に全てを信念に基づいて話すのではなく、信念を曲げ、嘘を言ったとしても築かれることのある信頼関係に着目する。具体的には、「話し手が黒い嘘か白い嘘どちらをついたか」と「話し手が信念を隠すかどうか」の2要因のもと、聞き手は話し手に対する信頼関係をどのように評価するのか、実験を通して検証する。本研究より、信頼関係を構築する上で重要な要因が明らかになり、信頼関係を構築する新たなモデルとなることを期待する。

## 1. はじめに

事象に対して強くそうだと思うことを信念と言い[1]、行動、思考、願望などは信念によって決定される。しかし信念を曲げることもある。例として接待ゴルフと呼ばれるものがある。上司や取引先に楽しんで勝ってもらい信頼を獲得するため、本当はそんなミスをしたはずなのに手を抜いていると思われない程度にわざとミスをして負けたり、あまり上手くないと思っている上司や取引先のプレイに対して称賛を送るといった光景は日常的によく見られる。上記の例では、「ミスをおざとしない」や「上手くない」といったものが信念だと考えられるが、信念とは異なる言動をしている。なぜなら信頼関係は、信念に基づいて全て正直に話すばかりでは成り立たない。信念を曲げることで信頼関係が成り立つ場合もあるからである[2]。しかし、信念を曲げたことが相手にばれてはいけない。信念を曲げているということは嘘であり[2]、賞賛自体も嘘だとばれてしまうからである。よって「話し手が信念を隠すこと」が信頼関係を築く上で重要な要因だと考えられる。

また、嘘の内容によっても信頼関係は変化すると考えられる。嘘の内容が聞き手にとって害があれば、信頼関係を築きたいと思う可能性は低いと考えられる。害を与える嘘は黒い嘘と呼ばれ、逆に賞賛の嘘のような他者のための嘘は白い嘘と呼ばれる。「話し手が黒い嘘か白い嘘どちらをついたか」も信頼関係を築く上で重要な要因だと考えられる。

中学生の親子や親友との信頼関係や政府に対する信頼関係の研究はされているが、限定的な場面が多くいずれも嘘について信頼関係を形成するようなモデルではないと考えられる[3][4]。我々の日常生活においてある嘘を利用して構築される信頼関係が、どのような要因で成り立っているのかモデル化されていない。そこで本研究は嘘を利用して信頼関係を構築する場合、話し手側にとって必要な要因を明らかにすることを目指す。要因として考えられる「話し手が黒い嘘か白い嘘どちらをついたか」と「話し手が信念を隠すかどうか」の2つに注目する。

嘘を利用して構築される信頼関係のモデルを作成することで、ロボットが人間とコミュニケーションをする際、お世辞や聞き手にとって悪いことを伏せるといった人間のような上手い嘘がつけるようになりロボットが社会で人間と共存できるようになるための手助けになることを期待する。

## 2. 背景

### 2.1. 信念と嘘

信念を曲げた嘘にはいくつか種類があるが、本研究は特に、白い嘘と黒い嘘と呼ばれるものに注目する。白い嘘とは嘘の中に悪意がなく、本当に思った通りのことをありのまま相手に伝えると相手の感情を傷つけてしまうため、これを回避しようと思われ嘘である[5][6]。黒い嘘とは嘘の中に悪意があり、相手に対する憎みや害を加えようとしてつかれる嘘

である[5][6]。白い嘘は、1 節で述べたような信頼関係を築くことが容易そうだが、黒い嘘は関係性を築くことは難しそうである。よって、話し手が黒い嘘か白い嘘どちらをついたかが、信頼関係を築く上で重要であると考えられる。

## 2.2. 話し手の信念

白い嘘について、聞き手側と信頼関係を築けたとしても、嘘をついていたことがばれてしまった場合、信頼関係は崩壊してしまうかもしれない。なぜなら明らかとなった信念が聞き手にとって悪いことであり、それを知った聞き手は嘘をついた話し手のことを信頼しなくなってしまう可能性があるからである。

またお世辞だと思っていなくても信頼関係が維持される場合もある。これは聞き手が話し手の内容を嘘だろうと思っても、話し手の信念が何なのか確認が得られていないからだと考えられる。よって信頼関係を築く上で、話し手が信念を隠すことが重要だと考えられる。

## 3. 実験

### 3.1. 目的

信頼関係が築かれる要因が、「話し手が黒い嘘か白い嘘どちらをついたか」と「話し手が信念を隠すかどうか」の2要因が必要な要因であることを実証するための実験を行う。実験課題はダーツの対決をする。ただし対戦相手はサクラであり、サクラの発話内容と対戦の勝敗は、実験条件に応じてコントロールする。

### 3.2. 条件

本実験では2要因各2水準の実験計画を立て実験を行う。実験条件を表1に示す。

表 1: 実験条件

		話し手が信念を隠すか	
		隠す	隠さない
話し手の嘘の種類	白い嘘	条件1	条件2
	黒い嘘	条件3	条件4

#### ● 白い嘘と黒い嘘の提示方法

黒い嘘の場合は実験参加者にとって害のある嘘をつく必要があるため、発言は「手を抜く」、信念は「勝ちたい」という状態にする。白い嘘の場合は実験参加者にとって害のない嘘をつく必要があるため、発言は「本気で行く」、信念は「負けたい」という状態にする。

#### ● 信念を隠すかどうかの提示方法

信念を隠さない場合は、勝ちたいもしくは負けた

いというのが参加者に分かるようにすれば良い。高得点 or 低得点を取り続けければ、嘘の中の信念が隠さない状態になる。信念を隠す場合は、得点のばらつきが有れば、信念が隠された状態になる。

上記の分け方により、サクラのパラメータは以下の表2のようになる。

表 2: 各条件ごとのサクラのパラメータ

条件	嘘の種類	信念を隠すか	発言	信念	勝敗	スコア
1	白い嘘	隠す	本気	負けたい	負ける	ばらつき
2		隠さない	本気	負けたい	負ける	一定
3	黒い嘘	隠す	手抜き	勝ちたい	勝つ	ばらつき
4		隠さない	手抜き	勝ちたい	勝つ	一定

### 3.3. 手順

実験の手順を図1に示す。

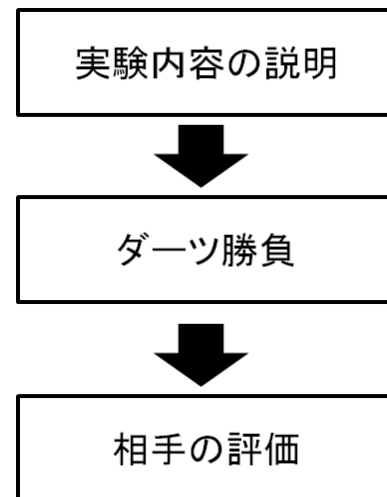


図 1: 実験の手順

実験内容の説明では、実験参加者に「別室で同じ実験を行ってもらっている別の実験参加者(サクラ)とダーツ1投ごとの勝負を7回してもらおう。1回の対決で点数が高いほうが勝利とし、7回の対決の内勝利回数が多いほうがこのゲーム自体の勝者とする。」という教示をする。本実験は、対戦の勝敗が操作しやすいようにパソコン内で行う。実験参加者にゲームが公平であると認識させるため、別の実験参加者がいると教示する。

ダーツ勝負では、7回サクラとダーツをさせ、条件に応じたサクラの発言と行動をさせる。相手の評価では、ダーツ勝負時における、サクラに対しての信頼関係などの評価を紙によるアンケートで答えさせる。サクラに対する評価項目は、観察項目で述べる。

### 3.4. 観察項目

本実験では事後アンケートにより以下の項目について解答させる。

- 相手の発言に悪意を感じたか
- 相手の信念は何か
- 相手に対して親密さを感じたか

### 3. 5. 仮説と予測

嘘のコミュニケーションにおいて相手に悪意がなく、信念が隠されている状態が最も信頼関係を築きやすいという仮説に基づいて行う。実験参加者の評価として、以下に示すものが予測される。

(予測 1) 黒い嘘より白い嘘のほうが、信頼関係は築かれやすい。

(理由 1) 白い嘘の時点で実験参加者にとって害がないと受け止められ、少なくとも信頼関係が築かれにくくなるとは考えられないため。また黒い嘘の場合、その時点で今後信頼関係を築こうとしなくなる可能性が考えられるため。

(予測 2) 「黒い嘘-隠す」と「黒い嘘-隠さない」の条件では、前者のほうが信頼関係を築きやすい。

(理由 2) 仮に悪意と感じたとしても、信念が隠されているため聞き手が悪意がないと勘違いする可能性があるため。

## 4. まとめ

本研究で、信念を曲げた嘘をついた際の信頼関係の構築において、「話し手の嘘の内容」と「話し手が信念を隠すかどうか」の2要因に着目し、信頼関係の構築において大きく関わる要因が明らかになることを目指す。実験としてダーツ対決を行い、仮説である「白い嘘について信念が隠される」条件が最も信頼関係が築きやすいことを検証する。本研究において、信頼関係の構築の要因が明らかになれば、人間の嘘を交えたコミュニケーションの一つの指標となると考えられる。このモデルが確立すれば、ロボットが人と共存できる可能性が大きくなると考えられる。

## 参考文献

- [1] 満野史子: 大学生の友人関係における気遣いの研究- 向社会的・抑制的気遣いの規定因と影響-, 平成 26 年度学位請求論文
- [2] 楯誠: 「うそ」に対する子どもの認識に関する研究の動向, *Tsukuba Psychological Research*, Vol. 28, pp. 43-53, (2004)
- [3] 酒井厚, 菅原ますみ, 眞榮城和美, 菅原健介, 北村俊則: 日常生活にみるストレスとしての対人葛藤の解決過程に関する研究, *教育心理学研究*, 50, pp. 12-22, (2002)
- [4] 大淵憲一: 公共事業政策に対する公共評価の心理学的構造: 政府に対する一般的信頼と社会的公平感, *The Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 45, No. 1, pp. 65-76, (2005)
- [5] 中村平治: 嘘のコミュニケーション, *福岡大学人文論叢*, 35, pp. 1007-1026, (2003 年 12 月)
- [6] 大坊都夫: しぐさのコミュニケーション-人は親しみをどう伝え合うのか-, *セレクション社会心理学-14*, (1998 年 9 月 25 日)
- [7] 村越行雄: 嘘の基準-話し手側からの視点-, *跡見学園女子大学文学部紀要*, 第 45 号, (2010 年 9 月 15 日)