

釈明受容に対する被害回復知覚の効果： 比較文化研究

大渕 憲一，山本 雄大，謝 暁静，渥美 恵美

1. 序

近年，日本では，何か不祥事が起こると釈明会見が開かれ，責任者が頭を下げるということが頻繁に行われるようになった。その背後には，官庁や企業などの組織体においてリスク管理の関心が高まり，マスコミに代表される世間からの批判を和らげるには早めに謝罪をするのが有効であるという認識が広まったためと思われる。これを題材にしたTVドラマも放映され，人気を博している（例えば，フジテレビ系列『リスクの神様』）。

釈明受容とその要因

不祥事などの負事象との関連が社会的に問われた際，それについて関係者が行う説明行為は釈明（account）と呼ばれる。釈明には，負事象への関与と因果責任を認める謝罪（apology），関与は認めるが因果責任は認めない弁解（excuse），負事象であることを否定する正当化（justification），それに関与自体を認めない否認（denial）の4タイプがある（大渕，2010）。弁解は因果責任を外的要因（他者，状況，不可抗力など）に帰属するもので，会合に遅刻した際，「電車が遅れたため」と言い訳をするようなものが典型である。正当化とは「自分は当然のことをしたまでだ」など行為の正当性を主張するもので，言い換えると，負事象であること自体を否定するものである。

釈明は，それが被害者（あるいは第3者）から受容されれば，加害者は罰（賠償責任，社会的非難など）を免れる可能性が高まる。例えば，謝罪が受け入れられれば，加害者

大渕憲一	本研究科教授
山本雄大	本研究科専門研究員
謝 暁静	中国河北经贸大学工商管理学院副教授
渥美恵美	東北福祉大学健康科学部教授

は赦されて、罰を軽減してもらえることが多い。弁解, 正当化, 否認も, その主張内容が認められれば, 加害者はそれ以上責任を追及されることはないであろう。釈明者が常に罰の回避を目指しているとは限らないが, 釈明が受容され, その結果, 加害者に対する罰が軽減されるなら, それは釈明効果と呼ぶことができる。

研究者たちは, 釈明効果を左右する要因の検討を行ってきたが, 謝罪タイプ (Allan, Allan, Kaminer, & Stein, 2006; Tomlinson, Dineen, & Lewicki, 2004), 被害強度 (Ohbuchi, Kameda, & Agarie, 1989), 被害タイプ (Kim, Cooper, Dirks, & Ferrin, 2003), 被害者の性格特性 (Brown, 2004; Risen & Gilvock, 2007), 文化 (Lee & Park, 2011; Long, 2010) といった多様な要因が取り上げられてきた。それらの中で, 釈明受容において決定的な役割を果たす要因は被害者が釈明をどのように知覚・評価するかであろう。

釈明知覚は信憑性判断と被害回復期待という主要な2つの要素から成る。どのタイプの釈明であれ, それが事実経過や加害者の心情などに関する真実を述べていると知覚されるなら, つまり信憑性があると判断されるなら, 被害者はそれを受容する可能性が高い (Skarlicki, Folger, & Gee, 2004; Shuman, 2000)。しかし, 釈明者が必ずしも真実を述べているとか限らない。もしも虚偽の釈明を受け入れるなら, 被害者は搾取される恐れが生じる。例えば, 本来であれば賠償を請求できるのに, 「自分の責任ではない」という加害者の弁解を受け入れるなら, 被害者は賠償を求めることはできないであろう。また, 「もう二度としません」という加害者の言葉だけの謝罪を真に受けて赦した場合には, 被害者は再び同じ被害を受けるというリスクを抱えることになる。こうした搾取を避けるため, 被害者は負事象の発生状況や加害者の人物像などに関する情報を収集して, 正しい信憑性判断に到達しようと努力するが, その際, 被害者がどのような情報に注目するかが実証的に検討されてきた (Kim et al., 2003; 大淵, 2015)。

釈明受容と被害回復期待

信憑性判断が搾取を回避したいという被害者の動機に基づいているのに対して, 被害回復期待という認知評価は, 自分が被った被害を回復したいという願望に基づいている。被害者は文字通り何らかの被害を受けており, その回復に動機づけられている (Carlisle, Tsang, Ahmad, Worthington Jr., Witvliet, & Wade, 2012)。裁判を起こして賠償請求する場合を考えると, 被害回復のために加害者の釈明は必須というわけではない。しかし, 日常のトラブルにおいては, 釈明は被害回復期待にとって重要な認知的手がかりとなる

であろう (Fehr & Gelfand, 2010 ; Hannon, Rusbult, Finkel, & Kamashiro, 2010)。加害者が謝罪をして因果責任を認めるなら、たとえ「償いをします」ということ明示的に述べていなくても、それは賠償責任をも引き受けるという意志を含んでいるので、被害者は強い被害回復期待を持つことができるであろう。例えば、自動車事故に遭ったとき、相手運転手が「大変申し訳ないことをしました」と謝ってきたら、被害者は自分の損害が相手から賠償されるであろうと期待を持つことができる。従って、被害回復に動機づけられた被害者は、加害者から謝罪を受けた場合、喜んでこれを受け入れると思われる。

一方、弁解、正当化、否認などの釈明では、加害者は因果責任を否定しているので、賠償に応じるとは限らず、被害者の抱く被害回復期待は弱くなるであろう。その場合、被害回復に強く動機づけられている被害者は、その釈明を拒否し、加害者に対する非難を強めることが予想される。それ故、釈明を受けた被害者がそれを受け入れるかどうかは、その釈明を通して被害回復がどれくらい期待できると感じるかに依存すると仮定される。一般的には、上記のような理由で、謝罪は他の釈明よりも受容されやすいと予測を立てることができる。

しかし、被害は必ずしも物的、金銭的なものだけとは限らない。被害を受けるとは、多くの場合、加害者によって被害者が軽視されたことによって起こる。例えば、持ち物が壊されたという物損の場合であっても、被害者は「加害者が自分（あるいは自分の物）をもっと大切に扱ってくれたら、こんなことにはならなかったのではないか」と不満を抱くであろう。遅刻したという些細な出来事でも、被害者は「加害者が自分との約束をもっと重視していたら、遅刻などしないのではないか」と感じるであろう。これらに共通するのは、被害者は自分が無視された、軽視されたと感じていることであり、それは自尊心毀損という象徴的被害が生じていることを意味する (De Drue & van Knippenberg, 2005 ; Eaton, Struthers, & Santelli, 2006)。それ故、加害者からの釈明を受け取った被害者は、自分の自尊心被害を回復するものであるかどうかという観点からもその内容を吟味するであろう (Petrucci, 2002)。この点からすると、やはり謝罪の効果が期待される。謝罪では通常、「ご迷惑をおかけしました」など被害者に対する労りの表現が含まれており、これによって被害者の傷ついた自尊心を回復させる効果が期待される。また、たとえ直接的な労りの表現が行われなくとも、加害者が謝罪を通して責任を認め、自分の行為が間違っていたことを認めるなら、それは被害者をもっと尊重すべきだったという気持ちを間接的に表現していることになる。それ故、被害者は、他の釈明を受け

るよりも謝罪を受けた時に、象徴的被害回復に対する期待を強く抱くことができるであろう。

ルールやマナーなどの社会規範は人々の間のトラブルを未然に防ぐために作られているものなので、彼らがそれらに従って行動しているなら被害事態は発生しないであろう。それ故、何らかの被害が発生したということは、誰か規範に違反した人がいることを示唆している。被害者が加害者を違反者であると知覚するなら、被害者は別の種類の被害感覚を抱くであろう。違反は自分が価値を置いている社会規範が無視されることであり、大げさに言えば、規範に象徴される「社会はこうあるべき」という自己の世界観が否定されることでもある。社会規範を無視する異質な価値観の持ち主との接触は人々の安全感を動揺させるが、これが被害者の抱く第3の被害である (Fehr & Gelfand, 2010)。社会規範を軽視する加害者の存在は、今後も被害を受ける可能性を示唆するので、被害者の不安は象徴的であるとともに現実的でもある。しかし、加害者が謝罪し、自分の行為が違反であったことを認め、二度と違反をしないと誓うなら、被害者は社会規範が両者の間で再び確立されたと感じ、この秩序回復によって同じ被害を受ける恐れはないと不安を解消することができるであろう (Fehr & Gelfand, 2010)。釈明を受けた被害者は、それ故、社会規範軽視という被害が回復されるかどうか、即ち、社会規範の再確認がなされるかどうかにも関心を持ちながら、その内容を吟味するものと思われる。

以上より、本研究では、謝罪を受けた被害者は他の釈明を受けた被害者よりも、自己利益や象徴的被害の回復を強く期待し、また社会規範再確認を強く知覚するであろう。この仮説を検証することが本研究の第1の目的である。

また、被害者の関心は受けた被害が回復されるかどうかにあるので、釈明をこの観点から評価し、被害回復の期待が大きいと感じる場合には釈明を受容するものと思われる。本研究の第2の目的は、被害回復知覚が釈明受容を媒介するかどうかを検討することである。

釈明効果に関する文化的差異

釈明使用の比較文化研究では、集団主義者は関係志向が強く、対決を回避し和解を優先するので、個人的利益と達成を優先する個人主義者よりも謝罪を使用する傾向が高いとされてきた (Barnlund & Yoshioka, 1990; 大淵, 2010)。確かに、米国人と比較して日本人や韓国人が謝罪を選好することは確認されてきたが (Lee & Park, 2011; Kwon,

2000; Keum, 2003; Long, 2010; 大淵, 2010), しかし, Guan, Park, & Lee (2009) は中国人が必ずしもそうではないことを見出しており, 弁明使用の文化差を集団主義・個人主義といった単純な文化次元で説明することには疑問も呈されている。Cupach & Imahori (1993) の研究は, 公的場面では米国人でも謝罪傾向が強まることを示しており, 文化的要因のはたらきが状況によって左右される可能性を示唆している。こうしたことから, 弁明使用の文化差に関しては不明の点が多く, どのような変数が関与しているのかの解明はこれからであろう。

一方, 釈明受容に関しても比較文化研究は非常に限られている。Ohbuchi, Atsumi, & Takaku (2008) は日本と米国の大学生たちに, 自分が被害を受けるエピソードを読ませ, その後, 加害者からの釈明(謝罪か正当化)を受け入れるかどうかをたずねた。その結果, 謝罪については日本人の方が, 正当化については逆に米国人の方の受容度が高かった。著者たちは, 個人主義文化の強い米国では自己主張(正当化)を当然のこととして受け止め, それなりの合理性があれば受容しようとするが, 対立回避と葛藤の鎮静化を志向する日本のような集団主義文化では, 自己主張が否定的に受け止められるのであろうと解釈しているが, この解釈を証明する実証データを示しているわけではない。

釈明効果の文化差に関しては, このように理論面でも実証面でも知見が不十分なので, 本研究では特別に仮説を立てることなく, 探索的に比較文化を試みることにした。これが本研究の第3の目的である。

本研究では, 日本, 中国, 米国の参加者を対象に, 被害エピソードを読ませる役割演技法を実施し, 加害者からの謝罪あるいは非謝罪(正当化)を受容するかどうかを観測し, 更に, 上記3種類の被害回復知覚を測定して, それらの媒介効果を比較文化的文脈において検討する。

2. 方 法

参加者

日本, 中国, 米国の3か国において20代, 30代, 40代, 50代(60歳まで)の男女同数に対してWebによる上記の役割演技実験を行った。中国では2015年2月, 日本では同年4月, 米国では5月に実施し, 最終的な参加者数は, 日本と米国は160名, 中国は176名だった。その内訳は表1の通りである。

表 1 国別, 年代別, 性別の参加者数

国	性別	20代	30代	40代	50代	合計
日本	男性	20	20	20	20	80
	女性	20	20	20	20	80
中国	男性	22	22	22	22	88
	女性	22	22	22	22	88
米国	男性	20	20	20	20	80
	女性	20	20	20	20	80
合計	男性	62	62	62	62	248
	女性	62	62	62	62	248
総計		124	124	124	124	496

手続き

参加者には被害エピソードを提示したが、この中で加害者は釈明（謝罪か正当化）を行った。参加者には、被害者の立場に立ってエピソードを読み、加害者の釈明を受容するかどうか、また、釈明を受けて被害回復が期待できるかどうかを評定させた。

被害エピソード 参加者に対して3種類の被害エピソードを提示した。それは、①ライバル会社の社員によって商品販売を妨害された（営業エピソード）、②自転車走行中、人にぶつかられて洋服を汚し、軽いけがをした（事故エピソード）、③共同作業をしていた同僚が準備を怠ったため、プレゼンに失敗し上司から叱責を受けた（共同作業エピソード）、の3種類である。どのエピソードにおいても、最後に、被害者は加害者から釈明を受けた。参加者には、これらのエピソードを自分自身が被害者になったつもりで読むよう指示した。その後、参加者は釈明受容と被害回復知覚に関する質問に回答した。

釈明 エピソードの最後に、加害者は謝罪か正当化かの釈明を述べた。謝罪では、加害者は悔恨を表明し責任を認めたが、正当化ではそのどちらもなく、むしろ加害行為が正当なものであったと主張した。営業エピソードでの謝罪は「今回の件については、本当に申し訳なく思っています。すべて私の責任です」、正当化は「今そちらの製品を置いている場所の方が、目立っていいんじゃないですか」、事故エピソードでの謝罪は「今回のことについては、本当に申し訳ありません。すべて私の責任です」、正当化は「とても大切な用事があって急いでいたのです」、共同作業エピソードでの謝罪は「今回の件については、本当に申し訳なく思っています。すべて私の責任です」、正当化は「他

にもっと重要な案件があったのです」だった。

参加者をランダムに謝罪条件と正当化条件に分け、謝罪条件の参加者には、加害者が謝罪するエピソードだけを与え、正当化条件の参加者には、加害者が正当化するエピソードだけを与えた。

従属測定 エピソードを読んだ後、参加者には、加害者からの釈明を受け入れようと思うかどうかを聞き、6点尺度（1「全くそう思わない」～6「強くそう思う」）で回答するよう求めた。続いて、参加者には被害回復知覚を測定する下記の項目に関して、同じ6点尺度を用いて回答を求めた。自己利益回復知覚の測定では「加害者は、賠償をしてくれると思うか」「加害者は、被害を埋め合わせてくれると思うか」の2項目、象徴的被害回復知覚では「加害者から尊重されたと思うか」「精神的苦痛は軽減されたと思うか」「プライドは守られたと思うか」の3項目、社会規範再確認知覚では「加害者はそうした行為をすべきでなかったと認識していると思うか」「加害者は自分が社会規範に違反したことを自覚していると思うか」の2項目を用いた。

国別、エピソード別にこれら被害回復知覚測定の α 係数を算出したところ、すべて0.7以上の高い信頼性が確認された。また、釈明受容と被害回復知覚3測定をそれぞれ3エピソード間で平均し、この得点化の信頼性を調べるために国別に α 係数を算出したところ、日本人の釈明受容(.59)と社会規範再確認(.58)がやや低かった他はすべて0.67以上だったことから、エピソード平均値にも一定の信頼性が認められた。そこで、以下の分析ではこの得点を用いた。

3. 結 果

釈明効果の分析

3エピソードを合わせた釈明受容の平均値について、釈明×国の分散分析を行ったところ、釈明の主効果が顕著に有意だった($F(1,490)=233.94, p<.01$)。国との交互作用も有意だったが($F(2,490)=8.90, p<.01$)、図1に示されているように、どの国においても参加者は謝罪を正当化よりも有意に受容した($p<.01$)。有意な交互作用は、日本と中国よりも米国において、謝罪と正当化の受容度の差が大きかったことを示している。

自己利益回復知覚に対する同様の分析では、釈明と国の主効果が有意だった($F(1,490)=39.38, p<.01$; $F(2,490)=15.10, p<.01$)。図2に示されているように、どの国においても、

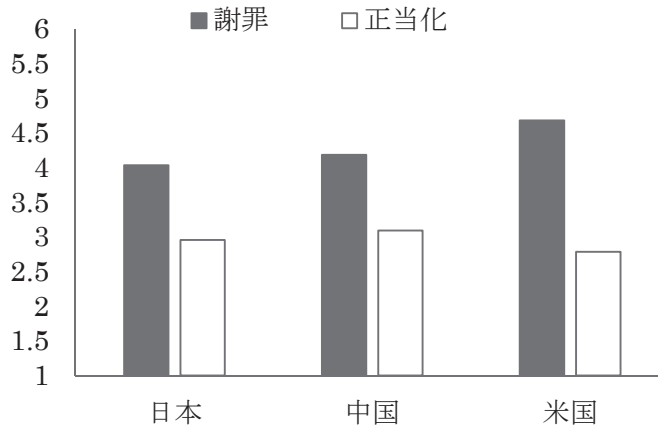


図1 謝罪と正当化の受容度の国別比較

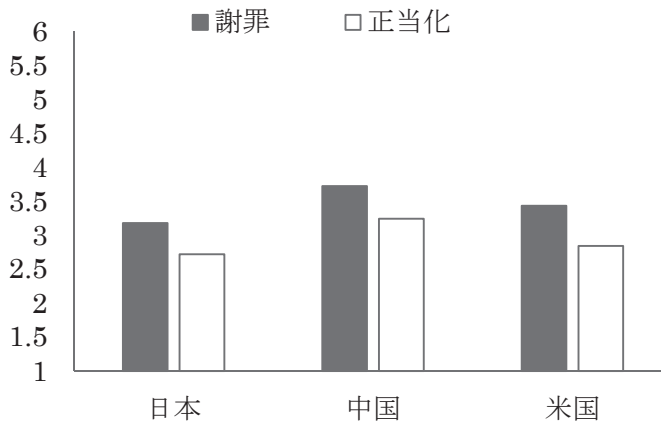


図2 自己利益被害回復知覚に対する釈明効果

謝罪を受けた参加者は正当化を受けた参加者よりも、自己利益が回復されるという期待を有意に強く抱いた ($p < .01$)。

象徴的被害回復知覚の分析においても、釈明と国の主効果が有意だった ($F(1,490) = 138.05, p < .01$; $F(2,490) = 15.66, p < .01$)。図3に見るように、どの国においても、謝罪を受けた参加者は正当化を受けた参加者よりも、象徴的被害が回復されると有意に強く感じていた ($p < .01$)。

社会規範再確認の知覚の分析においては、釈明と国の主効果および交互作用のすべてが有意だった ($F(1,490) = 125.01, p < .01$; $F(2,490) = 20.67, p < .01$; $F(2,490) = 5.59, p < .01$)。

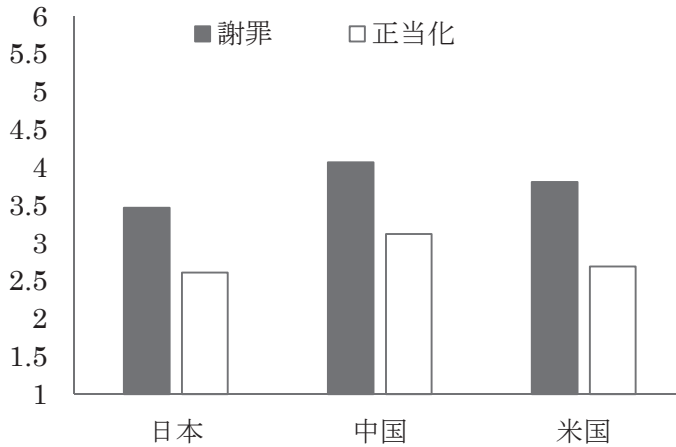


図 3 象徴的被害回復知覚に対する釈明効果

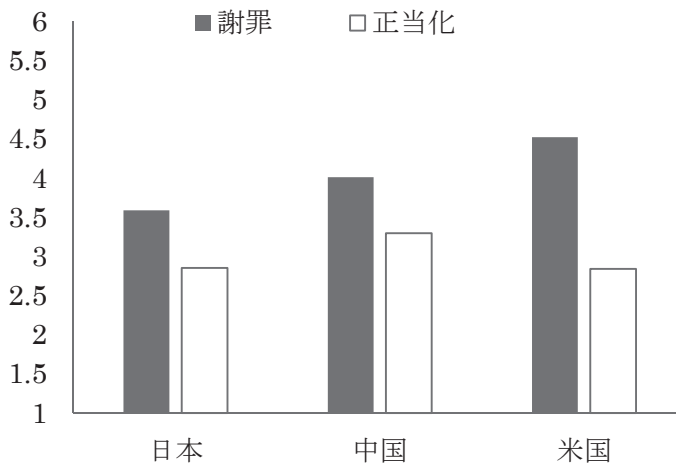


図 4 社会規範再確認知覚に対する釈明効果

図 4 に示されているように、どの国においても、謝罪を受けた参加者は正当化を受けた参加者よりも、社会規範が再確認されたと有意に強く感じた ($p < .01$)。有意な交互作用は、謝罪と正当化の効果の違いは米国において最も大きかったことを示している。

釈明効果に関する媒介分析

釈明受容も被害回復知覚もいずれも謝罪を受けた参加者の方が正当化を受けた参加者よりも強かったが、このことは、釈明受容が被害回復知覚によって媒介されていること

を示唆している。このことを確認するために、国別に、個々の被害回復知覚の媒介効果を媒介分析によって検討した。

図5は、日本人における自己利益回復知覚の媒介分析である。釈明はダミー変数で、謝罪=1, 正当化=0とした。矢印に付した数値は標準偏回帰係数である。釈明と受容の2変数間にはもともと有意な相関があり、その回帰係数は $\beta=.60$ であった。このことは、謝罪が受容を促進したことを示している。また、自己利益回復知覚と釈明の間にも有意な相関があり、その回帰係数は $\beta=.29$ だった。次に、受容を従属変数に、釈明と自己利益回復知覚を独立変数に重回帰分析を行ったところ、自己利益回復知覚が受容を有意に促進することが確認された($\beta=.21$)。また、この重回帰分析の結果、釈明の受容に対する回帰係数は $\beta=.54$ に低下した。この回帰係数は有意ではあったが、Sobel testが有意だったことから($z=2.43, p<.01$)、釈明受容効果は部分的に自己利益回復知覚によって媒介されていると推論することができる。自己利益回復知覚を導入した媒介分析において釈明から受容への回帰係数が非有意にはならなかったことから、これ以外にも釈明受容を媒介する要因が存在することは否定できないが、しかし、自己利益回復知覚が釈明受容を媒介する要因の一つであることはこの分析によって確認されたといつてよいであろう。

表2は、自己利益回復知覚を含め、日本人を対象にした3種類の被害回復知覚を一つずつ取り上げ、媒介変数として導入した媒介分析の結果を示している。右端のSobel testの結果がすべて有意であることから推察されるように、他の二つの被害回復知覚にも釈明受容に対する媒介効果が部分的に認められた。表には示していないが、我々は3種類の被害回復知覚を同時に投入する多変量媒介分析も行った。その結果、釈明から受

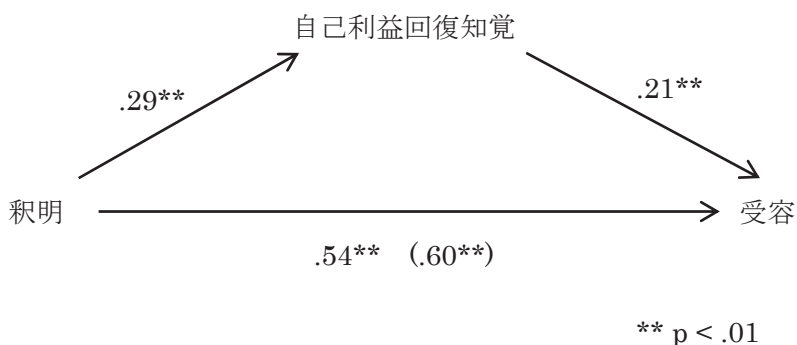


図5 日本人における釈明受容に対する自己利益回復知覚の媒介分析

表 2 釈明受容に対する国別媒介分析

国	媒介変数	釈明→媒介 変数	媒介変数 →受容	釈明→受容		Sobel test (z)
				媒介変数導入前	媒介変数導入後	
日本	自己利益	.29**	.21**	.60**	.54**	2.43*
	象徴的被害	.47**	.60**	.60**	.35**	5.31**
	社会規範	.46**	.46**	.60**	.39**	4.87**
中国	自己利益	.30**	.24**	.51**	.44**	2.67**
	象徴的被害	.51**	.70**	.51**	.15**	6.63**
	社会規範	.41**	.64**	.51**	.24**	5.31**
米国	自己利益	.25**	.35**	.61**	.52**	2.82**
	象徴的被害	.44**	.60**	.61**	.35**	5.47**
	社会規範	.50**	.50**	.61**	.37**	5.32**

** $p < .01$; * $p < .05$

容への回帰係数は $\beta = .60$ から $\beta = .31$ に減少したが、依然として有意であったことから、3 変数を同時に投入しても釈明受容に対する被害回復知覚の媒介効果は部分的なものに留まると言わざるを得ないであろう。

表 2 には中国と米国の参加者を対象とした媒介分析の結果も示されているが、日本人を対象にした分析とほぼ同じ結果であった。3 種類の被害回復知覚を同時投入した際の釈明から受容への回帰係数は、中国人において $\beta = .51$ から $\beta = .16$ に変化、米国人においては $\beta = .61$ から $\beta = .30$ へと変化したが、いずれも有意であったことから、これら 3 種類の被害回復知覚は釈明受容を媒介するが、これらの国においても、その効果は部分的なものであったとみなすのが妥当であろう。

4. 考 察

本研究の第 1 の目的は、謝罪を受けた被害者が他の釈明（本研究では、正当化）を受けた被害者よりも、自己利益や象徴的被害の回復を強く期待し、また社会規範再確認を強く知覚するという仮説を検討することであったが、図 2～図 4 に示されているように、対象国すべてにおいて、この仮説は支持された。

第 2 の目的は、これらの被害回復知覚が釈明受容を媒介するかどうかを検討することであった。図 1 に示されているように、対象国すべてにおいて、謝罪は正当化よりも受容されたが、図 5 と表 2 に示されている媒介分析の結果は、どの対象国においても、釈

明受容は3種類の被害回復知覚によって媒介されたことを示している。

これらの結果は、我々が仮定したように、被害者は被害回復に強い関心を持ち、その観点から加害者の釈明を評価して、受容するかどうかを決定していることを示唆している。その際、我々は、被害回復は3要素を含むとも仮定した。それは、自己利益の回復、自尊心回復（象徴的被害回復）、それに社会的価値の確認（社会規範の再確認）であったが、これらがいずれも釈明受容に対して媒介効果を示したことは、これらが被害者となった人の切実な関心を捉えたものであることを示している。

表2の媒介分析を見ると、Sobel testの結果から、どの国においても、自己利益回復知覚よりも象徴的被害回復知覚や社会規範再確認の媒介効果が大きいことが読み取れる。これは、自己利益回復知覚を導入した時よりも象徴的被害回復知覚や社会規範再確認を導入した時の方が、釈明の受容に対する回帰係数の減少が大きかったことを意味している。この結果は、被害者にとっては自己利益の回復よりも自尊心や社会規範などの回復の方が釈明評価において重要な関心事であることを示唆している。しかし、本研究結果から、そのことを結論付けることは早計である。なぜなら、被害者の関心の強さは被害事態の性質に依存するからで、例えば、本研究で用いられた被害エピソードは自己利益の侵害があまり深刻なものではなかったという可能性もある。それ故、各被害知覚の効果の大きさを測るには、関連する被害要素を組織的に変化させて比較する必要がある。しかし、本研究結果は、少なくとも、被害者にとっては物質的・利便的利害だけでなく、自尊心や社会規範といった非即物要素も重要であり、彼らがそれらの回復をも強く求めていることを示唆している。

ただし、これら被害回復知覚の間には互いに正の相関が見られた（表3）。特に、どの国においても、象徴的被害回復知覚と社会規範再確認の相関が高かったが、このことは、これらの変数が参加者の側では十分には区別されていなかった可能性を示している。象徴的被害回復と社会規範再確認は概念的には異なるものだし、質問項目を改めて見て

表3 国別の3種類の被害回復知覚の相関

	日本		中国		米国	
	象徴的被害	社会規範再確認	象徴的被害	社会規範再確認	象徴的被害	社会規範再確認
自己利益	.65**	.62**	.57**	.60**	.70**	.52**
象徴的被害		.76**		.81**		.72**

** $p < .01$

も、内容的に大きく重なっているようには見えないが、両変数の弁別性に関しては、測度の精度を上げることを含めて、検討の余地があると思われる。

また、これらの被害回復知覚の媒介効果は部分的なものにとどまっていた。それは、どの国においても、またどの種類の被害回復知覚に関しても同様だった。それは、これら媒介変数の導入後も、釈明から受容への有意な直接効果が残存していることからうかがわれるものであった。このことは、本研究で取り上げた被害回復知覚以外にも、釈明受容を規定する要因があることを示唆している。

本研究では、被害回復という被害者側の関心事に焦点を当てて釈明効果の分析を行ったが、釈明研究では、釈明が加害者に対する知覚を変化させることも強調されてきた。謝罪をした加害者は正当化した加害者よりも社会的印象が改善され (Goei, Roberto, Meyer, & Carlyle, 2007; Ohbuchi et al., 1989)、また、信頼度が増すことが見出されている (Kim, Ferrin, Cooper, & Dirks, 2004)。釈明によってもたらされるこうした加害者に対する認知の変化もその受容を規定するものと思われる。

本研究は被害回復知覚の観点から釈明受容のメカニズムを検討したが、これを比較文化的文脈において試みた。釈明の比較文化研究ではしばしば個人主義文化圏よりも集団主義文化圏において、加害者は謝罪を選好する傾向があり、一方、被害者も謝罪を他の釈明よりも受け入れやすいことが見いだされてきた (大淵, 2010)。しかしこれと必ずしも一致しない知見もあることから (Cupach & Imahori, 1993; Guan & Park, 2005)、本研究では文化的差異に関しては特定の仮説を立てず、日本、中国、米国の参加者を用いて釈明受容に対する被害回復知覚の効果を探索的に検討することとした。

結果として、本研究においては、文化差は全く見られなかった。どの対象国においても謝罪は非謝罪 (正当化) よりも受容され、また、謝罪は非謝罪よりも 3 種類の被害回復知覚をすべて強めた。媒介分析の結果も完全に一致しており、3 種類の被害回復知覚が釈明受容を媒介していることがすべての対象国で認められた。国の違いとしては、謝罪が自己利益回復と社会規範再確認の期待を強める現象が日本や中国よりも米国において顕著だったことである。謝罪の効果は、他の比較文化研究では日本や中国など集団主義文化圏でむしろ強く認められてきたものであり、本研究結果はこれに反するものだが、日本や中国においても同じ方向の効果は認められており、それ以外の文化差も見られないことから、この謝罪効果の大きさの違いを文化の観点から解釈することには慎重にならざるを得ない。むしろ、本研究の知見としては、個人主義文化の強い米国の参加者に

においても謝罪の効果は十分に認められたというにとどめるべきと思われる。

引用文献

- Allan, A., Allan, M.M., Kaminer, D., and Stein, D.J. (2006). Exploration of the association between apology and forgiveness amongst victims of human rights violations. *Behavioral Sciences and the Law*, 24, 87-102.
- Barnlund, D.C. and Yoshioka, M.J. (1990). Apologies : Japanese and American styles. *International Journal of Intercultural Relations*, 14, 193-206.
- Brown, R.P. (2004). Vengeance is mine : Narcissism, vengeance, and the tendency to forgive. *Journal of Research in Personality*, 38, 576-584.
- Carlisle, R.D., Tsang, J-A., Ahmad, N.Y., Worthington, E.L., Witvliet, C.V., and Wade, N. (2012). Do actions speak louder than words? Differential effects of apology and restitution on behavioral and self-report measures of forgiveness. *Journal of Positive Psychology*, 7, 294-305.
- Cupach, W.R. and Imahori, T.T. (1993). Managing social predicaments created by others : A comparison of Japanese and American facework. *Western Journal of Communication*, 57, 431-444.
- De Dreu, C.K.W. and van Knippenberg, D. (2005). The possessive self as a barrier to conflict resolution : Effects of mere ownership, process accountability, and self-concept clarity on competitive cognitions and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 345-357.
- Eaton, J., Struthers, C.W., and Santelli, A.G. (2006). Dispositional and state forgiveness : The role of self-esteem, need for structure, and narcissism. *Personality and Individual Differences*, 41, 371-380.
- Fehr, R. and Gelfand, M.J. (2010). When apologies work ? How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113, 37-50.
- Goei, R., Roberto, A., Meyer, C., and Carlyle, K. (2007). The effects of favor and apology on compliance. *Communication Research*, 34, 575-595.
- Guan, X., Park, H.S., and Lee, H.E. (2009). Cross-cultural differences in apology. *International Journal of Intercultural Relations*, 33, 32-45.
- Hannon, P.A., Rusbult, C.E., Finke, E.J., and Kamashiro, M. (2010). In the wake of betrayal : Amends, forgiveness, and the resolution of betrayal. *Personal Relationships*, 17, 253-278.
- Keum, Y.J. (2003). Korean cultural codes and communication. *International Area Review*, 6, 93-114.
- Kim, P.H., Cooper, C.D., Dirks, K.T., and Ferrin, D.L. (2003). Repairing trust with individuals vs. Groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120, 1-14.
- Kim, P.H., Ferrin, D.L., Cooper, C.D., and Dirks, K.T. (2004). Removing the shadow of suspicion : the effects of apology versus denial for repairing competence-versus integrity-based trust violations. *Journal of Applied Psychology*, 89, 104-118.
- Kwon, S. (2000). Expressions of gratitude in Korean and English : A comparative analysis. Unpublished dissertation, Hankuk University of Foreign Studies, Seoul.
- Lee, H.E. and Park, H.S. (2011). Why Koreans are more likely to favor "apology," while Americans are more likely favor "Thank you." *Human Communication Research*, 37, 125-146.
- Long, C. (2010). Apology in Japanese gratitude situations : The negotiation of interlocutor reole-relations. *Journal of Pragmatics*, 42, 1060-1075.
- 大淵憲一 (2010). 謝罪の研究. 東北大学出版会.
- 大淵憲一 (2015). 失敗しない謝り方. CC メディアハウス.

- Ohbuchi, K., Atsumi, E., and Takaku, S. (2008). Cross-cultural study on victim's responses to apology in interpersonal and group conflicts. *Tohoku Psychologica Folia*, 67, 55-62.
- Ohbuchi, K., Kameda, M., and Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 219-227.
- Petrucci, C.J. (2002). Apology in the criminal justice setting: Evidence for including apology as an additional component in the legal system. *Behavioral Sciences and the Law*, 20, 337-362.
- Risen, J.L. and Gilovich, T. (2007). Target and observer differences in the acceptance of questionable apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 418-433.
- Skarlicki, D.P., Folger, R., and Gee, J. (2004). When social accounts backfire: The exacerbating effects of a polite message or an apology on reactions to an unfair outcome. *Journal of Applied Social Psychology*, 34, 322-341.
- Shuman, D.W. (2000). When time does not heal: Understanding the importance of avoiding unnecessary delay in the resolution of tort cases. *Psychology, Public Policy, and Law*, 64, 880-897.
- Tomlinson, E.C., Dineen, B.R., and Lewicki, R.J. (2004). The road to reconciliation: Antecedents of victim willingness to reconciliation following a broken promise. *Journal of Management*, 30, 165-187.

Effects of Victim's Expectation of Harm Reparation on Acceptance of Accounts : A Cross-Cultural Study

Ken-ichi OHBUCHI, Takehiro YAMAMOTO, Xiaojing XIE, and Emi ATSUMI

Assuming that a victim's acceptance of an account made by a harm-doer depends on whether the victim expects his or her harms to be repaired or not, we predicted that victims who receive apology from a harm-doer will expect more reparation in terms of three types of harms (self-interest, self-esteem, and social norms) than those who receive justification by a harm-doer, and that they will be more likely to accept apology than justification. In order to examine the prediction, we conducted an on-line role-playing study with 496 participants from Japan, China, and United States in which they read three social conflict episodes, assuming themselves as the victim. After they received either apology or justification from the harm-doer in the episodes, the participants rated how much they would accept the account and how much they would expect that each of three types of harms should be repaired. The results showed, consistent with our prediction, that the participants from every country accepted apology more significantly than justification and they expected that every type of harm would be more significantly repaired when they received apology than justification. Further, the mediation analysis indicated that the acceptance of account was partially mediated by the expectation of reparation of three types of harms in every country. A finding that the effects of expectation of reparation of self-esteem and social norms were larger than that of self-interest suggested that victims involved in social conflicts are concerned with reparation of symbolic or social harms more than, or at least as well as, that of tangible harms.