

文化 第80巻 第1・2号 一春・夏一 別刷
平成28年9月24日発行

謝罪による信頼回復：その逆転効果をめぐる検討

大 瀧 憲 一・渥 美 恵 美・山 本 雄 大

謝罪による信頼回復：その逆転効果をめぐる検討

大 瀧 憲 一・渥 美 恵 美・山 本 雄 大

信頼 (trust) という語は、英語でも日本語でも多義的に用いられるが、一般的には、他者 (あるいは他集団) が期待に応えてくれると信じて何かを委ねることである。Barber (1983) はこれを、能力に対する期待と意図に対する期待に分けることを提案し、山岸 (1999) はこの概念に基づいて一連の実証研究を展開し、その有用性を証明している。

能力期待とは、相手が期待に応えるだけの能力があるであると信じること、意図期待とは相手が期待に応えようと努力するであろうと信じることであるが、Kim, Ferrin, Cooper, & Dirks (2004) は、後者を倫理性への期待と呼んだ。意図とはあらゆる行為意思を含むが、この場合、意図への信頼とは、相手が集団や人間関係に含まれる規範 (道徳規範など) に従って行動するであろうという特殊な期待であることから、倫理性への期待の方が適切と思われ、本研究では Kim et al. の概念を採用した。そして、本研究では、他者に何かを委ねようという信頼意思の背後には、その人物の能力への期待と倫理性に対する期待があると仮定して、これに関するいくつかの仮説をたてて検証を試みた。

信頼回復と社会適応

社会生活は他者への信頼によって成り立っている。友人には、悪用されはしないだろうという期待から私的な情報を提供し、家族には、情緒的・道具的サポートを期待して依存する。職場やスポーツでは、各自が役割を的確に遂行することを期待して同僚たちと共同作業に臨む。

社会的受容と社会的関係は人々の心身の健康 (ウェルビーイング) にとって不可欠なものだが、それはこうした信頼によって支えられている。もしも、他者から信頼されなくなったとしたら、個人はフォーマル及びインフォーマルな社会的関係から排斥され、その社会生活は困難に陥り、その結果、心身の健康もまた脅かされるであろう。しかし、様々の理由で、人々が信頼の危機に瀕す

ることはある。例えば、友人との重要な約束を守れなかったとき、家族が困っている時に助けてあげることができなかったとき、仕事でミスをして同僚たちに迷惑をかけた時など、こうした状況では、他者からの信頼が失われる恐れがある。こうした信頼危機事態に適切に対処して、信頼を維持・回復できるかどうかは、個人の社会適応上重要な課題である。どんなに注意していても、不可避の事情から、こうした事態に陥ることは誰にでも起こりうる。むしろ、そうした信頼危機事態に適切に対処できるかどうか、そのための社会的スキルがあるかどうかが個人の社会適応の質と心身の健康を左右するといつてよいであろう。

信頼危機事態に対処する一つの方法は釈明 (account) である。これは事態を説明して、他の人たちからの理解を得ることによって、信頼を維持・回復しようとする言語的試みである。釈明にはいくつかのタイプがあるが (大淵, 2010)、信頼回復に最も効果的とされるのは謝罪 (apology) である。これは「申し訳ない」「済みません」と謝ることだが、これが信頼回復効果を持つことに関しては、国内外の実証研究において確かめられてきた (大淵憲一・山本雄大・謝曉静・渥美恵美, 2015; Weiner, 2006)。しかし、謝罪が万能というわけでもない。謝罪によっても信頼回復がなされなかったり、むしろ逆効果になることも見出されている (Ohbuchi, Suzuki, & Takaku, 2003; Siegal, Hsu, Foodim, & Betman, 1988)。

謝罪効果を左右する信頼要素

謝罪効果の変動に関して Kim et al. (2004) は、信頼要素の違いに注目した。彼らは能力期待が損なわれた事態では、謝罪によって信頼回復が可能だが、倫理期待が損なわれた事態では、謝罪はむしろ逆効果で、関係者の信頼を一層低下させかねないと論じた。謝罪は、負事象 (失敗、怠慢、違反など) に責任があることを認める責任受容 (「わたしのせいです」) と、負事象の再発防止を約束する行動改善の誓いを含んでいる (「二度としません」)。前者は、行為者が負事象に関与したことを認める負の情報だが、後者は改善を約束する正の情報である。Kim et al. は、能力評価では負の情報よりも正の情報が重視されるが、倫理評価では逆に、正の情報よりも負の情報が重視されるとする Reeder & Brewer (1979) の性質帰属スキーマ・モデル (schematic model of dispositional attribution) に基づき、能力期待が損なわれた事態では謝罪は信頼回復をもた

らずが、倫理期待が損なわれた事態ではそうではないと予測した。

Kim et al. は実験者参加者に、採用面接に訪れた志願者が過去の違反に対して責任を認め謝罪する様子を描いた動画を見せ、志願者を採用すべきかどうか判断させた。このとき、違反が能力不足によると説明を受けた参加者は採用に肯定的だったが、倫理不足によるとの説明を受けた参加者では否定的だった。Kim et al. は、謝罪に含まれる正の情報である改善の誓いは能力評価を高めるが、負の情報である責任受容は倫理評価を低下させるため、能力違反と倫理性違反において謝罪の効果が異なったのであろうと解釈したのである。しかし、彼らはこうした認知メカニズムを直接に検証したわけではない。本研究は、主として、この点を検証することを目指して企画されたものである。

本研究の目的

本研究の第1の目的は、Kim et al. が見出した謝罪の逆転効果が日本人においても観察されるかどうかを調べることである。第2の目的は、謝罪効果を生み出す認知メカニズムを探求することである。信頼が能力期待と倫理期待の2面から成るなら、釈明は行為者の能力あるいは倫理性に関する評価を高めることによって、信頼回復をもたらすであろうと仮定することができる。Kim et al. (2004) の研究において、能力違反状況での謝罪は信頼回復をもたらしたが、それは、謝罪が行為者の能力評価を高めたためであろうか？ 一方、倫理違反状況での謝罪が信頼回復をもたらさなかったのは、こうした状況では謝罪によっても倫理評価が高まらなかったからであろうか。本研究では、釈明が行われたあと、参加者に行為者の能力と倫理性について評価を行わせ、それらの評価が釈明と信頼回復の関係を媒介するかどうかを検討した。

本研究の第3の目的は、謝罪の逆転効果の一般化を試みることである。それが志願者面接場面に固有の現象ではないのかどうか、一般化可能な現象なのかどうかを確認することである。そこで本研究では、Kim et al. と同じ面接状況に加えて、やはり職場で起こりうる別の違反状況を取り上げ、それらの間で謝罪の効果が異なるかどうかを検討した。

方法

違反エピソード

参加者には、職場で起こりうるふたつの状況（「不正申告」と「発注ミス」）において、行為者が不適切な行為（違反）を行い、その人物が釈明（謝罪か正当化）を行う様子を3枚のイラストを使って描いたエピソードを提示し、その後、従属測度を測る一連の質問に対して回答を求めた。

「不正申告」エピソードは、Kim et al. (2004)の研究で用いられたものと同様のものである。ある会計事務所の採用面接にやってきた男性志願者は、面接者から前の勤務先で顧客の税務申告を不正に行ったのではないかと指摘された。「発注ミス」エピソードは新規作成したものであるが、ある男性従業員がパソコンの操作を誤って、卵を必要量の10倍発注してしまい、それを他の従業員から指摘されたというものである。違反者は、それぞれのエピソードにおいて違反を認めたくらんで、謝罪か正当化を行った。

違反 各エピソードにおいて行為者は不適切な行為（違反）を行ったが、その原因が能力不足によるものか（能力違反）、故意によるものか（倫理違反）によって、それぞれ2バージョンを作成した。能力違反バージョンとは、行為者の能力不足によって不適切な行為が行われたもので、「不正申告」エピソードでは、行為者は「知識不足のせいだった」ことを、「発注ミス」エピソードでは行為者は「パソコン操作が苦手である」ことを認めた。倫理違反バージョンとは、不適切な行為が故意に行われたものであり、行為者の道徳心や倫理感の不足を暗示するものである。「不正申告」エピソードでは、行為者は「知っていて、わざと不正な処理をした」ことを認め、「発注ミス」エピソードでは「再チェックが面倒なので、省略してしまった」と述べた。

釈明 各エピソードにおいて、不適切な行為を指摘された行為者は、謝罪か正当化の釈明を行った。謝罪では、行為者は、①負事象に対する責任の受容（能力不足や故意であったことを認める：「自分のせいだ」）、②悔恨の表明（「申し訳ない」）、③改善の誓い（「今後は、こんなことがないようにする」）を表明した。正当化では、行為者は、①負事象の認知（「確かにそういうことはあった」）、②負事象への責任の否定（他に原因帰属するもので、「不正申告」エピソードでは、行為者は「上司の命令に従っただけだ」と述べ、「発注ミス」エピソードでは「ソフトが分かりにくい」と述べた）、③改善の予測（「今後

は、こんなことにはならない」を表明した。

参加者と実験手続き

東北地方の二つの大学の男子学生に参加を呼びかけ、65名が自発的に参加した。参加者には謝礼として500円の図書カードを渡した。参加者を、違反タイプ（能力違反、倫理違反）×釈明タイプ（謝罪、正当化）の4条件にランダムに配置し、それぞれにおいてランダム順で示される2エピソードを読んで、その後、以下に説明する従属測度を測定するための質問に回答した。条件ごとの参加者の人数は表1の通りである。

表1 実験条件ごとの参加者数

	謝罪	正当化
能力違反	13	13
倫理違反	26	13

参加者と実験手続き

能力評価 能力知覚の測度として、当該作業の遂行に限定して、行為者の能力を査定する尺度である。Kim et al. (2004) の実験で使われた3項目を日本語に訳して使用した。項目は、「〇〇さんは、仕事の遂行能力が非常に高い」、「〇〇さん、この仕事に必要な知識を十分に持っている」、「〇〇さんの職務能力は非常に信頼できると思う」である。

倫理評価 行為者の倫理性を評価させるため、Kim et al. (2004) が使った3項目を翻訳して用いた。項目は「〇〇さんは健全な考えの持ち主だと思う」、「〇〇さんはモラルや倫理面できちんとした人だと思う」、「〇〇さんは、誠実な人だと思う」である。

信頼 信頼の測度。今後も行為者を信頼して同じことを委ねる意思を測定するもので、エピソードに合わせて、それぞれ1項目を作成した。「不正申告」エピソードの項目は「〇〇さんを採用しようと思う」、「発注ミス」エピソードの項目は「次も〇〇さんに発注を任せようと思う」である。

参加者にこれらの項目を示し、1「全く思わない」～6「とても思う」の6点尺度を使って回答するよう求めた。

能力評価と倫理評価の尺度信頼性を検討するために、エピソードごとに α 係

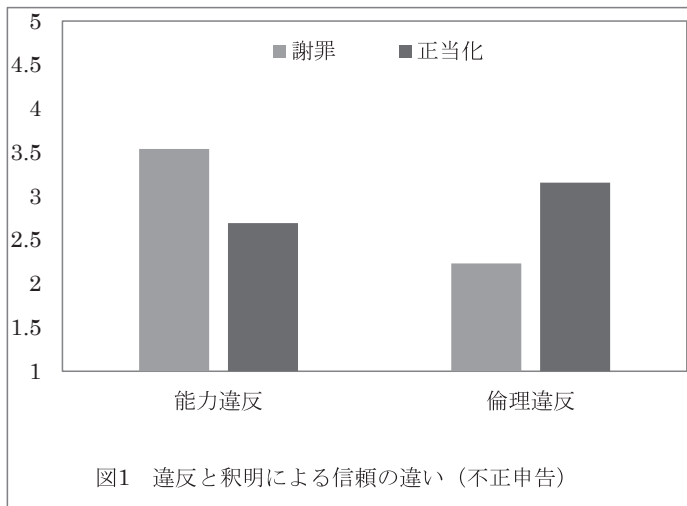
数を算出したところ、遂行能力評価は .86, .85、倫理評価 .93, .94 となり、いずれも十分に高い信頼性が認められたので、項目平均値を尺度得点として分析に使用した。

結果

「不正申告エピソード」の分析

信頼を従属変数に、違反 x 釈明の分散分析を行ったところ、交互作用のみが有意 ($F(1, 61)=8.217, p=.006$) だった。単純効果検定を行ったところ、釈明タイプは能力違反条件でも倫理違反条件でも有意だった ($F(1, 61)=3.289, p=.075$; $F(1, 61)=5.219, p=.026$)。図 1 に示されているように、参加者は、能力違反条件では、正当化した者よりも謝罪をした者に対して強い信頼意思を示したが、倫理違反条件では、逆に、謝罪した者よりも正当化した者に対して強い信頼意思を示した。

一方、違反は謝罪条件においてのみ有意で ($F(1, 61)=10.475, p=.002$)、参加者は倫理違反で謝罪した者よりも、能力違反で謝罪した者に対して有意に強い信頼意思を示した。正当化条件では違反による違いは見られなかった ($F(1, 61)=.979, p=.326$)。



釈明（謝罪あるいは正当化）による信頼の回復が能力評価と倫理評価によって媒介されているかどうかを検討するために、違反条件ごとに媒介分析を行った。能力違反条件における分析結果をみると（図2）、この条件では、倫理評価が謝罪効果を媒介していることを示している（Sobel test: $Z=2.359$, $p<.05$ ）。即ち、謝罪は信頼を高めたが、倫理評価を媒介させるとその効果は消失し、代わって、この図に見られるように、倫理評価が信頼を増加させたのである。一方、能力評価には媒介機能は認められなかった。

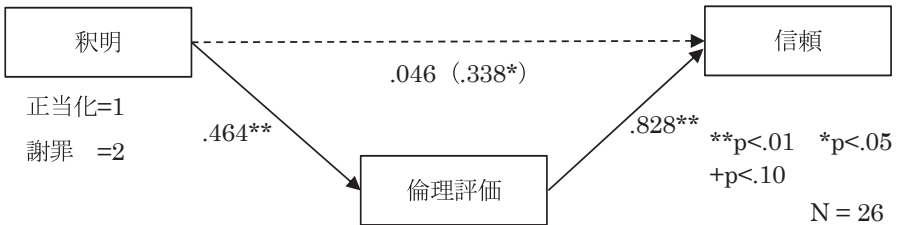


図2 能力違反における釈明効果の媒介分析（不正申告）

次に、倫理違反条件において媒介分析を行った結果が図3であるが、この条件では、能力評価による媒介効果が弱く認められた（Sobel test: $z=1.690$, $p<.10$ ）。即ち、正当化は信頼を増加させたが、それは能力評価を高めることによる間接的な影響であることを、この分析結果は示唆している。

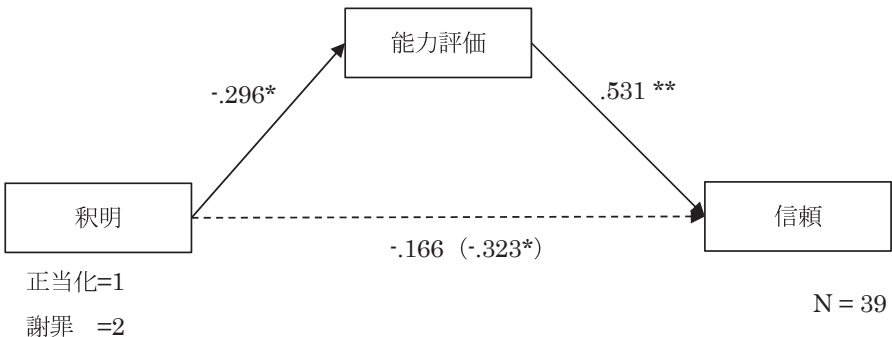
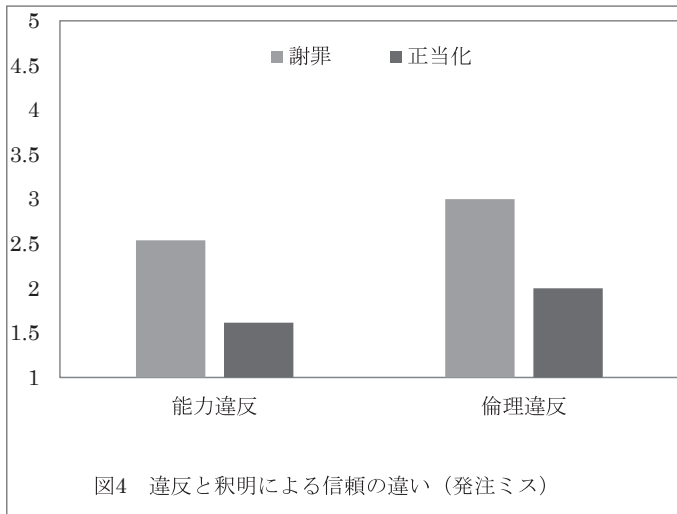


図3 倫理違反における釈明効果の媒介分析（不正申告）

これらの媒介分析は、不正申告エピソードにおける釈明の信頼効果は、次のような認知メカニズムによるものであることを示唆している。行為者が能力不足で違反行為を行った際には、釈明は能力評価を高めることはできないが、正当化ではなく謝罪を行うなら、それは倫理評価を高め、これを介して他の人たちの信頼を増加させることができる。一方、倫理不足による違反の場合、釈明は倫理評価を高めることはできないが、謝罪ではなく正当化を行うなら、それは能力評価を高め、弱いこれを介して信頼の増加をもたらすことができる。つまり、謝罪は倫理評価を高める効果があるが、倫理違反状況ではそれは働かず、一方、正当化は能力評価を高める効果があるが、能力違反状況ではそれは働かないと言える。こうした状況と釈明の交互作用は、それぞれ、能力評価や倫理評価によって媒介されていることも示唆された。

「発注ミス」エピソードの分析

「発注ミス」エピソードに関する信頼の分散分析では、釈明タイプの主効果だけが有意で ($F(1, 61)=11.276, p=.001$)、参加者は、図4に示すように、正当化をした者よりも謝罪をした者に対して強い信頼意思を示した ($M=1.808, 2.847$)。



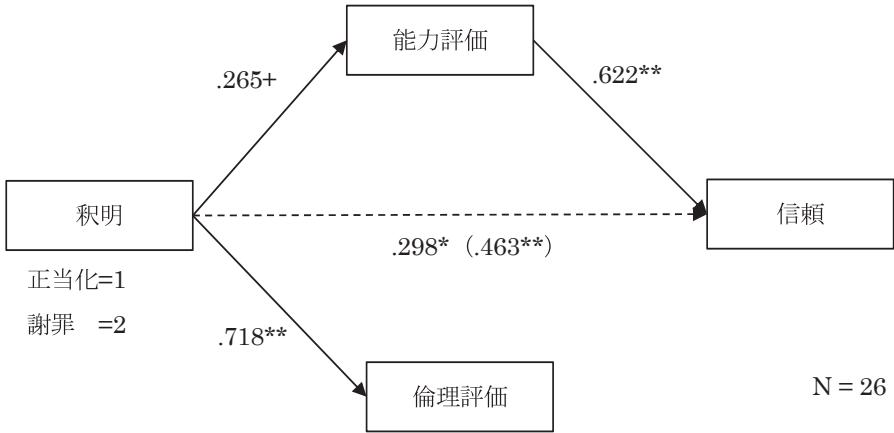


図5 能力違反における積明効果の媒介分析（発注ミス）

次に、能力違反条件において媒介分析を行った。パス図（図6）では、謝罪が能力評価を高め、これを介して信頼を増大させたことがうかがわれたが、Sobel testではこの間接効果は非有意だった（ $z=1.287$, n.s.）。それ故、能力評価が信頼を高めたことは事実だが、これは積明以外の未知の変数によって高められたものであり、能力評価が積明効果を媒介したとは認められなかった。一方、この条件下で謝罪がどのようにして信頼回復をもたらしたかは、この分析では明らかにされなかった。

倫理違反条件での分析結果が図6である。謝罪は倫理評価を高めることによって信頼の増大をもたらしたが、この間接効果は有意だった（Sobel test: $z=2.663$, $p<.01$ ）。一方、謝罪はまた、能力評価を高め、これを介して信頼を増大させたが、この間接効果も有意だった（Sobel test: $z=2.037$, $p<.05$ ）。それ故、媒介分析は、この条件では、謝罪は能力評価と倫理評価の両方を高め、それらを通して、信頼を増加させたことを示している。

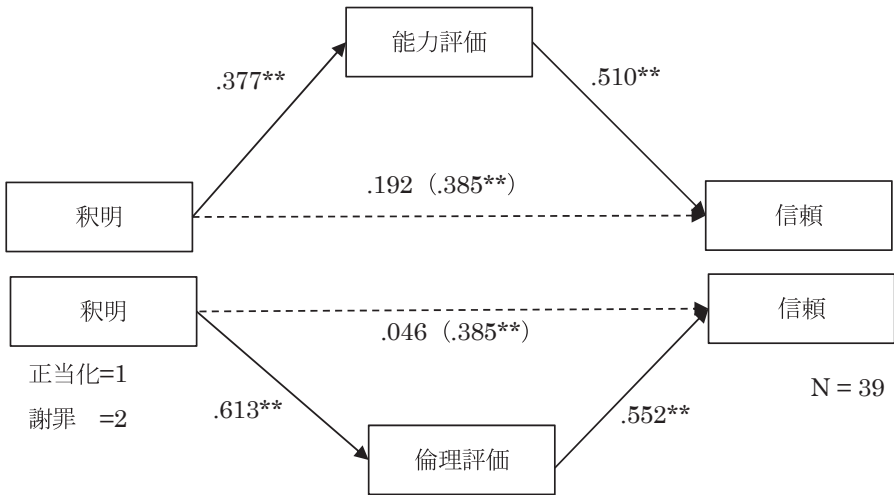


図6 倫理違反における釈明効果の媒介分析（発注ミス）

考察

「不正申告」エピソードの分析

Kim et al. (2004) と同じ状況を使った実験では、Kim et al. のものとほとんど同じ結果となった。即ち、能力違反条件では謝罪は信頼増加効果をもたらしたが、倫理違反条件では逆に信頼が低下し、むしろ正当化の信頼増加効果が見られた。

Kim et al. は、この効果を Reeder & Brewer (1979) の性質帰属スキーマ・モデルを用いて説明している。しかし、我々が行った媒介分析はこれとは異なる認知メカニズムのはたらきを示唆している。Kim et al. は、能力評価では正の情報が重視されるので、謝罪に含まれる行動改善の約束という正の情報が能力違反条件において信頼回復をもたらしたと解釈したが、もしもそうであれば、この条件の媒介分析において、謝罪は能力評価を高め、これを介して信頼を増大させたことが確認されるはずであるが、結果はそうではなかった。むしろ、図2に見られるように、能力違反条件では、謝罪が倫理評価を高め、それが信頼の増大をもたらしたことを示している。つまり、能力違反を行った行為者が謝罪をしても（あるいは正当化であっても）、それは能力評価の増大には結びつか

なかったのである。むしろ、謝罪は能力不足という違反の原因に直接に対処するものではなく、これとは別の角度から、即ち倫理面での好印象をもたらすという側面効果を通して、行為者への信頼を再生させたと解釈される。

倫理違反条件での媒介分析も、同様に、Kim et al. の主張とは異なる結果となった。Kim et al. によると、倫理違反条件では、釈明が倫理評価を改善できるかどうか信頼回復を決定するが、倫理評価では、謝罪に含まれる責任受容という負の情報が重視されるので、謝罪はこれを悪化させるとされている。我々の媒介分析では、しかし、釈明は、謝罪も正当化も倫理評価に影響を与えなかった。図3に示すように、正当化が能力評価を高め、これを介して信頼増加をもたらしていた。つまり、倫理違反によって起こった負の状況においては、どのような釈明をもってしても倫理評価自体を改善することはできず、むしろ、これとは異なる側面（この場合は能力）に対する評価を高めることによって、信頼回復につなげる可能性が示唆されている。

以上より、「不正申告」エピソードの分析は、謝罪の逆転効果が日本人においても生じることを確認したが、これを生み出している認知メカニズムに関しては、Kim et al. が主張するものとは異なることが示唆されている。

「発注ミス」エピソードの分析

本研究のもうひとつの目的は謝罪の逆転効果が他の状況においても生じるかどうか、即ち、その一般性を検証することであった。そこで、職場場面ではあるが、別のタイプの問題状況を描いた「発注ミス」エピソードを使って参加者の釈明に対する反応を観測した。その結果、このエピソードでは謝罪の逆転効果は見られなかった。能力違反条件においても、倫理違反条件においても、謝罪が正当化よりも行為者に対する信頼を増大させるという結果が得られた。

釈明効果に関する実証的研究は内外において数多く行われてきたが（大淵ほか，2015; Weiner, 2006）、そのほとんどにおいて謝罪の信頼回復効果が認められてきた。これらの研究者たちが実験や調査において研究対象とした問題状況には、能力違反だけでなく倫理違反も含まれていたと思われるが、その点からすると、謝罪が信頼の増大をもたらすという現象が一般的であって、逆転効果はむしろ例外的なものではなかったかと思われる。どのような条件がこの例外的現象を生み出すかに関してはまだよく分かっていないが、これに対するヒントを得るために、本研究の「発注ミス」エピソードの分析結果を詳細に検討し

てみたい。

能力違反条件での媒介分析では、能力評価、倫理評価ともに媒介効果が確認されておらず、結果として、この条件では、謝罪の信頼増大効果をもたらしたか認知メカニズムは突き止められなかった。一方、倫理違反条件では、図6に示すように、能力評価、倫理評価の両変数に媒介効果が認められた。つまり、謝罪はこれら2種類の評価を高めることによって信頼の増大をもたらしたと解釈することができる。このことは、この問題状況では、「不正申告」エピソードに描かれた問題状況とは違って、倫理違反がありながらも、謝罪によって倫理評価の改善が可能であったことを示唆している。

これは、これらの状況における倫理違反の性質の違いに由来する可能性がある。どちらも「故意」による違反だが、「不正申告」エピソードでは、行為者自身が問題の発生を意図して努力したものである。一方、「発注ミス」エピソードでは、行為者は問題の発生を予期してはいたが、それを自ら望んだり努力したわけではなかった。その意味で、前者は文字通り「故意」だが、後者は「怠慢」とみなすべきものである。どちらの倫理違反が重大かは一概には言えないが、反応から見ると、参加者は、後者は改善の余地があるが、前者にはないと見ていたように思われる。それ故、「発注ミス」エピソードで謝罪をした行為者に対しては倫理評価を高めたが、「不正申告」エピソードの行為者に対しては、謝罪をしても倫理評価を高めることはなかったのではないだろうか。謝罪の逆転効果の規定因として、ここでは倫理違反の性質の可能性を示唆したが、これについては、理論的にも実証的にも更に検討が必要であろう。

本研究の限界と今後の課題

本研究では、Kim et al. (2004) がアメリカ人を対象に見出した信頼回復に関する謝罪の逆転効果を日本人においても確認したが、同時に、それが異なる釈明状況でも見られる一般的現象であるとの確証は得られなかった。むしろ、本研究の分析結果は、謝罪の逆転効果が倫理違反の性質に依存して起こったり起こらなかったりするのではないかということを示唆している。

しかし、このように議論を進展させる前に、本研究が含む制限を述べておく必要がある。第1は、参加者数が少ないことである。4条件全体で65名であったが、表1に示すように、条件ごとに人数配分にばらつきがあり、3条件では13名についてしかデータが得られていない。このため、本研究の見解が確定さ

れているとは言い難い状況である。特に、媒介分析は重回帰分析を用いているが、サンプル数が26名と39名であり、安定した分析結果を得るには不足していると言わざるを得ない。それ故、参加者数を倍くらい増やして実験を行い、そのデータを使って再分析する必要があると思われる。

本研究では、ふたつの職場場面での釈明状況を取り上げたが、謝罪の逆転効果の一般化を確認するには、学校、地域、家庭、交友関係など更に他の生活領域の釈明状況にも注目する必要がある。少なくとも、故意と怠慢という2タイプの倫理違反を区別して、それらの生活領域における釈明状況において謝罪の信頼回復効果を検討することが必要であろう。

「発注ミス」エピソードの能力違反条件においても謝罪による信頼向上効果が見られたが、しかし、能力評価も倫理評価もこれを媒介してはなかった。このことは、謝罪効果を媒介する他の変数が存在することを示唆している。釈明に接した人々は、行為者の能力面と倫理面だけでなく、更に他の面にも注目して、その人物を信頼すべきかどうか判断していることになるが、それはどのような面であろうか。「謝罪した人は無条件に赦すべきである」という文化的規範があると主張する研究者もいる (Rizen & Gilovich, 2007)。その人物が信頼できるかどうかについて認知的精査を行うまでもなく、赦す (信頼回復する) という姿勢が他の人々の間に強まるとすれば、それは謝罪効果の一般的推進力である可能性があり、認知的メカニズムと共に、検討に加えられるべき変数と思われる。

引用文献

- Barbar, B. (1983). *The logic and limit of trust*. New Brunswick: Rutgers University Press.
- Kim, P. H., Ferrin, D. L., Cooper, C. D., & 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.
- 大淵憲一 (2010). 謝罪の研究：釈明の心理とはたらき. 東北大学出版会.
- Ohbuchi, K., Suzuki, M., & Takaku, S. (2003). Strategicness/authenticity of accounts and their instrumental/non-instrumental variables: A cross-cultural examination. *Tohoku Psychologica Folia*, 62, 57-74.
- 大淵憲一・山本雄大・謝曉静・渥美恵美 (2015). 釈明受容に対する被害回復知覚の効

- 果：比較文化研究．東北大学文学研究科年報，65, 37-52.
- Reeder, G. D. & Brewer, M. B. (1979). A schematic model of dispositional attribution in interpersonal perception. *Psychological Review*, 86, 61-79.
- Risen, J. L. & Gilovich, T. (2007). Target and observer differences in the acceptance of questionable apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 418-433.
- Sigal, J., Hsu, L., Foodim, S., & Betman, J. (1988). Factors affecting perceptions of political candidates accused of sexual and financial misconduct. *Political Psychology*, 9, 273-280.
- Weiner, B. I. (2006). *Social motivation, justice, and moral emotions: An attributional approach*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. (速水敏彦・唐沢かおり (監訳)、社会的動機付けの心理学. 北大路書房、2007)
- 山岸俊夫 (1999). *安心社会から信頼社会へ：日本型システムの行方*. 中公新書

注) 本研究は科学研究費補助金 (基盤研究 (C), 課題番号 2638087) の助成を受けた。

著者名と所属

- 大淵憲一 放送大学宮城学習センター
渥美恵美 東北福祉大学健康科学部
山本雄大 八戸学院大学健康医療学部

Restoration of Trust by Apology: Examination of its Exacerbating Effect

Ken-ichi OHBUCHI, Emi ATSUMI, and Takehiro YAMAMOTO

People who have committed social violations often give verbal accounts to others in order to repair interpersonal trust among them. Although research has demonstrated that apology, among other types of accounts, is the most effective in restoration of trust, Kim et al. (2004) found, in an experimental study using American students, an exacerbating effect of apology: trust was repaired when mistrusted persons apologized for violations concerning matters of competence but denied culpability for violations concerning matters of integrity. Kim et al. explained the effect referring to Reeder and Brewer's (1979) schematic model of dispositional attribution assuming that people put more weights on positive cues in the evaluation of competence of an actor, while more weights on negative cues in the evaluation of integrity. The purposes of the present study was to replicate Kim et al.'s finding with a Japanese sample in the same trust violation situation (job interview) and further to explore the cognitive processes underlying the effect by examining a hypothesis that a positive effect of apology in competence-based trust violation would be mediated by the evaluation of competence while a negative effect of apology in integrity-based trust violation would be mediated by the evaluation of integrity. An additional purpose was to attempt to generalize the exacerbating effect of apology by examining participants' reactions to trust violations in a different situation (ordering mistake). Participants were 65 male Japanese university students. They were presented with two episodes (job interview and ordering mistake) depicting social violations on PC in one of four experimental conditions in which male actors committed violations concerning matters of either competence or integrity and gave either an apology or a justification (non-apology). After each episode, the participants rated competence and integrity of the actor and trust toward him. The analysis of responses in the job interview episode showed the exacerbating effect, replicating Kim et al.' finding, but

the hypothesis of schematic model was not supported. Instead, the positive effect of apology in competence-based trust violation was mediated by the evaluation of integrity, while its negative effect in integrity-based trust violation was mediated by the evaluation of competence, suggesting a complementarity in trust restoration between competence and integrity. The generalizability of the exacerbating effect was not substantiated because the participants shaped more trust toward the actor who made an apology than one who made a justification both in competence- and integrity-based trust violations.