「信頼社会」構想の再検討とその可能性の探求

ホームセキュリティサービス事業の事例研究を通じた理論的検討

池谷 翼

本稿の目的は、一般的信頼の高まった社会、「信頼社会」と呼ばれる社会構想について、理論と実証の両側面から批判的に検討を加えることで、より実際的で現実に即した「信頼社会」構想を彫琢する議論の足掛かりを提案することにある。

一般的信頼とは、たとえば World Value Survey（世界価値観調査）の「一般的に言って人は信用できると思いますか、それとも人と付き合うには用心することに越したことはないと思いますか」という質問項目に対する回答から測定可能であるような人々の態度のことである[1]。つまり一般的信頼とは、人々の、人々に対する信頼には違いないが、しかし特定の個人に対する信頼（＝特定化信頼）のことではなく、具体性を捨象した他者一般に対する信頼、「他者の信頼性のデフォルト値」（山岸 1998: 42）を意味している。

一般的信頼の高まりは、集団のもつ閉鎖性を低減させ、集団内外の個人間を取り結ぶ役割を果たすことが期待される。このようなかたちで一般的信頼の重要性を強調する論者として社会心理学者の山岸俊男がいる。山岸は一般的信頼の十分に醸成された社会のことを「信頼社会」と呼び、「安心社会」である日本が目指すべき社会像だと主張している。

山岸と同様、従来の社会学においては、信頼という社会的形式が、諸個人が直面する社会内の不確実性を低減させることで行動可能性を拡張するという役割を強調するとともに、集団間の鎹としての役割を果たすことへ期待を寄せる向きが一般的だったと言えるだろう[2]。しかし一方で、信頼や「信頼社会」という概念のもつ今日的有効性とその限界を反省しようとする試みは、これまで十分には行われてこなかった。だがいかなる社会構想であっても、構想に対する積極的な反省と議論に晒されなければ、その内容の深化には至らない。現代社会は、複数の諸社会集団が協調的に歩み寄りを進めることでのみ解決に至る事が可能な社会問題を幾つも抱えている。こうした時代だからこそ、山岸が述べるような「信頼社会」を単なる題目として掲げるのではなく、その実現可能性と有効性について、実際的な観点から、反省的に検討がされなければならない。本論で取り組むのはこのような課題である。

本論の構成は以下の通りである。

---

[1] 第６回世界価値観調査の日本語版より引用。

[2] 例えば A. シュッツや H. ガーフィンケルは信頼が果たす社会的機能について、日常生活を送る上で必要とする非明示的な共通理解や、これとは別に、文脈や状況を限定的に定義する明示的な規則によって支えられつつも、諸個人に対して、物事が通常通り進行するということについての予期を構成することを可能とする側面があると指摘している（Zucker 1986）。

１章では、山岸の提唱する「信頼社会」構想を概観し、批判的に検討をおこなった。

１節では山岸の「信頼社会」に関連した議論を参照することで、「信頼社会」という構想が、当時の日本社会に対する、山岸自身のどのような問題意識から生まれたものであるのかを明らかにした。山岸の問題意識を捉えるためには、「信頼社会」構想を下支えする基盤として設定している諸理論を理解することが必要不可欠である。このため山岸の用いる「社会的不確実性」というキーコンセプトを分析軸に設定し、山岸の代表的業績である「信頼」と「安心」の概念的区別、および「信頼の解き放ち理論」を取り上げ、その内容を個別に検討した。結果、山岸は信頼を、社会的不確実性の存在に対して個人が選択しうる有力な対処法の一つであり、自己利益の最大化に寄与しうるものとして捉えていたことが明らかになった。

この上で、２節においては、山岸が「信頼社会」の必要性を訴えた背景的事情について、山岸自身の時代認識に即して明らかにした。また「安心」から「信頼」というシフトを阻害する要因として想定されうる「安心の呪縛」と、それを解消する役割を果たすことが期待される「一般的信頼」という２つの用語について、それぞれの意味内容を解説し、加えて山岸が両者の関係性をどのように想定していたかについても検討した。明らかになったことは、まず第１に山岸は他者を「信頼」すること、また「信頼社会」の形成が不確実性の高まる社会に対する有力な対処法だと考えていること、第２に一般的信頼の醸成が、他者への「信頼」を増加させる結果につながるという認識を有しているということである。

しかしこうした山岸の議論に対しては批判の余地がある。３節では、N. ルーマンが「信頼」と「慣れ親しみ」を概念的に区別する際に用いた仕方を参照しながら「信頼」と「一般的信頼」の両概念の間に厳密な概念的区別を設ける必要性を論じていく。ルーマンによれば、「信頼」と「慣れ親しみ」は、いずれも他者存在に起因する不確実性を低減させる形式であるが、両者の間には相違がある。というのも、「実存の構造」である「慣れ親しみ」は、「行為の構造」である「信頼」の生起可能性の基盤足り得るが、一方でその可能性を決して完全に規定するわけではないからである。本論ではルーマンが用いた区別の様式を参照し、「一般的信頼」と「信頼」の間にも同様の関係が当てはまることを指摘した。つまり、確かに一般的信頼の醸成は人々が「信頼する」という行動を実際に取りやすくする素地を創出しうるのだが、同時に「一般的信頼」の存在が「信頼」の生起可能性を完全には規定しない。したがって、山岸が構想するような「信頼社会」が、しかし現実に人々が「信頼しあう」社会であるとは限らない。そして真剣に「信頼社会」構想の実現可能性を検討するのならば、一般的信頼といった心的次元の問題を中心的に取り上げるのではなく、行動の次元として、つまり、他者を「信頼する」という行動そのものの生起可能性を問題としなければならない。

１章での指摘を受けて、２章では行動としての「信頼」を分析対象として取り上げた。「信頼」の基本的性格を明らかにするとともに、現代社会における「信頼」の生起可能性について考察を加えた。

１節では初期社会学において信頼概念を検討した G. ジンメルの信頼論を参照し、「信頼」の有する「非合理性」について指摘をおこなった。ジンメルの信頼論は、議論の内容から大まかに分けて「知-無知」図式と「信頼−信仰」図式へと整理可能である。ここでは「知−無知」図式に着目した。そして他者に対する「信頼」が成立するのは、人間が「知識と無

知の中間状態」（Simmel 1908=1994: 359）に置かれた場合に限定されると指摘した。そして、ジンメルがこの「中間状態」という言葉によって、他者について何を知っており、また何を知らない状態のことを表現していたのかを検討した。結果、「中間状態」とは第１には高度な社会的分化の結果として半ば必然的に生じる公的領域と私的領域の分化に起因するものであること、第２にあらゆるコミュニケーションが不可避的に生起させる、他者についての「知りえない領域」、「コミュニケーションの隙間」（菅野 2009: 9）に起因するものだということが明らかになった。これらの事情のために、「信頼」は他者についての一定の知識の欠如を前提としなければ成立しえない。「信頼」とは「不確実性を内包した確実性の形で現実化」（菅野 2009: 10）せざるを得ない形式なのである。

２節では、ジンメルがおこなった以上の指摘を内容的により深化させるため、ルーマンの信頼論とリスク論を主に参照してゆく。ルーマンは、「信頼」が何らかの損害が自身に発生すると予め見込まれる場合においてのみ成立する、「リスクを賭した前払い」（Luhmann 1973=1990: 39）と指摘する。

１項ではルーマンの信頼論を参照することによって、「信頼」がリスク引き受けの形式であるということを以下の２点から明らかにした。第１に、「信頼」とは将来生じる結果を、現時点での「決定」によって引き受ける行為であるということ。「信頼」は過去でも未来でもなく、現在における行為者が、他者を「信頼」する／しないという二値化されたコードの内、いずれか一方を採用するという「決定」を下す際に生み出されるものである。第２に「信頼」が要請されるのは常に、ある選択の結果として将来において自身が被りうるリスクの存在が問題となる場合に限定されるということである。というのも、「信頼」とはまさに他者の自由な行動可能性を意識し、それが自身の行為可能性を制約づけるというコンティンジェンシーの問題が発生するために求められる形式だからである。ルーマンが指摘するように、「信頼」とは「期待外れの時には自分自身の振る舞いを後悔することになると思われる、そういう振る舞いへの期待」（Luhmann 1973=1990: 41）である。

２項では、「信頼」とリスクを巡る問題を更に深化させつつ議論するため、ルーマンのリスク論を参照した。その結果、第１にリスクをめぐる問題とは、ある決定を出来事へと帰属可能であるか、という問いであること。第２に「リスク」とは、時間的次元と社会的次元の未規定性を前提にしつつも、諸個人に対して現在時点での決定を可能にさせる形式だと明らかにした。そしてこの意味で「リスク」とは、ルーマンが言うように「未来の未規定性をまさに利用し、それどころかいわば自分自身の知識の欠如すらも利用して、現在という時点を未来的現在によって将来確証されたり将来否認されたりしうる形式へと変えていく」（Luhmann 1990=2014[2016]: 90）性格を持つことを指摘した。

３項では１項と２項での考察から、「信頼」が、リスクを前提とした現在の行為を可能にするリスク引き受けの形式である以上、「信頼」それ自体が「リスク」として記述可能な対象として社会的に観察されうる可能性が存在すると指摘した。この指摘は「信頼」の生起可能性を社会的次元において議論する途を拓く。つまり、個人が「信頼」する／しないという決定をおこなったという事実は、社会的次元において帰責のシンボルとして機能しうる。こうして、現代社会における「信頼」の生起可能性への問いを、個人に将来的リスクの責任を帰属させる現代社会の傾向についての問いとして再定式化可能となったのである。

４項では、３項で再定式化した問いに対して、第二の近代（U. Beck）、リキッドモダニ

ティ（Z. Bauman）における個人化の進展とそれに伴う「自己責任」とみなされる領域の拡大という現代的趨勢と関係させながら論じた。たとえば、ライフコースの脱標準化と多様化という言説は、伝統的な社会制度や規範から諸個人が解放され、自由意思で行動を選択しつつ社会的活動を遂行可能であるかのような印象を与える。しかし現実には、諸個人は依然として社会的環境の変化に左右され、規定されつつ意思決定をおこなわざるをえない。にもかかわらず諸個人が「自由に」選択可能であるという点が強調されることで、個人の選択を形成する要因として作用したはずの、個別的事情の存在はしばしば無視され、選択結果の責任が直接的に個人の判断力や道徳性へと帰属されて周囲に理解されうる。こうして、個人化の進展は選択結果の「個人化」を促す。この意味で現代社会は、生活上で遭遇するリスクは、「それを処理するのは個人化された人々のまさに義務であり、宿命」（Bauman 2001=2008: 68）とされやすい社会だと言える。

すると現代社会は以前の時代と比較すると、「信頼」という「リスク」を選択したことで損害を被った場合、結果責任を個人へと帰属しがちな傾向が存在している、と予想可能である。こうした社会状況において諸個人が能動的に「信頼」を示す可能性は、そうでない社会状況の場合と比較すれば低まるであろう。ましてや、「信頼」はその成立の契機において、既に一定の「非合理性」を前提しなければならない形式である。これらの理由のため、「信頼社会」が現実化する可能性については悲観的であらざるを得ない、と指摘した。

以上の指摘を踏まえて、3 節では、新たな問いを立てた。その問いは、「信頼」の生起可能性が低下している社会において、「信頼」の他に、他者の存在に起因する将来的な不確実性を低減させつつ、他者との交流を可能とする形式が存在するか、というものである。こうした形式として、本節では「監視」の存在を指摘した。監視は「社会関係の非身体化」（Lyon 2001=2002: 50）を前提にしたリスク管理の形式である。この意味で監視は、高度に機能分化を遂げ、また社会生活における時間、空間の再編成が推し進められる現代の状況に良く適合した形式である。また我々の日常生活を少し反省してみればわかるように、既に監視は日常生活の諸局面に浸透しており、将来的にますますその度合いを強めていくことが予測される。このため監視についての考察は、同じくリスクへの対処形式の一種である「信頼」の生起可能性を論じる上で欠かせない視角として立ち現れる。

1 項では、監視がどのように「他者の不確実性」を低減することに寄与するのかを明らかにすることで、「信頼」との相違点を提示した。情報技術と結びついた「監視」は、アーキテクチャを活用した「環境管理型」監視（東・大澤 2003）としての側面を有している。「環境管理型」監視はアーキテクチャとして個人に作用する。そこでは M. フーコーが提示したパノプティコン型監視とは異なり、もはや個人の内面へと影響力を作用させることは主要な関心事ではない。「環境管理型」監視は、個人の内面を「迂回」する形で、個人の予期せぬ行動の制御を達成しようとする監視形態である。

2 項では、「環境管理型」監視と「信頼」の関係性について考察した。まず、「環境管理型」監視が有する性格が、「信頼」が「他者の不確実性」を低減させる様式といかなる相違点を有するかを明らかにした。「環境管理型」監視は、諸個人に外在する情報を指標とした管理、あるいは個人に外在する物理的環境を制御して他者の存在に起因する不確実性の低減を「合理的」に達成する。これに対して「信頼」は、他者の内面を当てにした一種の「賭け」に自身を投じる事によって不確実性の低減を「非合理的」に達成する。

以上の相違を明らかにした後、「環境管理型」監視の社会的浸透は、同一環境内での「信頼」の生起可能性の低下を意味することに繋がるだろうか、という問いを提起した。ここで、「信頼」と「環境管理型」監視は、「他者の不確実性」を低減させる手段として、一方の選択が他方を排する形でしかおこなわれえない、という関係にはないことを指摘した。なぜなら、第１に、監視システムを社会的に持続させるには、監視を持続的に運用する組織、システムに対して、あるいは、それらの運営、運用の責任を負う立場にある個人に対する「信頼」が必要不可欠であるから。第２に、結局「環境管理型」監視も、結局他者の予期しない行動を「絶対確実」に、未然に防ぐことは不可能であり、「環境管理型」監視が作動する空間で他者と関わろうとする際には将来起こりうる損害を織り込んだ上で行動せねばならず、最終的には「信頼」に頼らざるを得なくなるからである。これらの理由のため、「環境管理型」監視の社会的増加が、「信頼」の生起可能性を規定することはない。

３項では、しかし、２項で述べたように「環境管理型」監視が「信頼」の生起可能性を直接的に規定しないとしても、一方で両者が完全に相互に独立していると考えることも同様に誤っていると指摘した。というのも「信頼」と「環境管理型」監視の社会的配置は、同一の要因によって規定されていると想定可能だからである。そうした要因として、将来的リスクに対する「完全な知覚」（Lyon 2001=2002: 212-3）への欲望という文化的要因を取り上げた。「完全な知覚」への欲望とは、「あらゆる事柄に原因を求め、すべてを視野の内に収めようという衝迫感」（ibid.）である。この上で「環境管理型」監視の浸透という社会現象を１つの指標として観察することで、「完全な知覚」への欲望の社会的強度を推し量ることが可能であると指摘した。ここに至って我々は、「環境管理型」監視を「信頼」の生起可能性についての議論と結びつけて論じることが可能となる。なぜならば「完全な知覚」への欲望とは、社会的次元においては将来のリスクに対して、何ら対処もせず放置することを拒否し、確定的に制御可能であるとみなされている何らかの手段に頼ることでリスクの管理・制御を達成しようとする欲望として現れるからである。そして、「完全な知覚」への欲望が支配的であるような社会環境下において、「信頼」の生起可能性は低下するものと予測されると指摘した。

４項では、３項の指摘によって、実証的な視点からも「信頼社会」の実現可能性について論議するための視点を獲得したことを指摘した。その上で、次章以降で「環境管理型」監視の社会的浸透が日本においてどのように進展してきたのか、また、「完全な知覚」への欲望が現在の日本でどの程度の強度を保持しているのかを分析するため、それに先立って、分析に際しての基本的方針を明らかにした。まず、分析においてどのような「環境管理型」監視を取り上げるかについて。本論では、ホームセキュリティサービス（以下、HSS）を分析対象として設定した。理由は、分析全体の目的が諸個人間での「完全な知覚」への欲望の強度を図ることにあるため、一般の人々が能動的にその受容を決定したことが明らかな対象を取り上げなければならないからである。このため、諸個人が消費行動を通じて生活空間へと取り入れた監視に着目することが望ましい。なぜなら、「完全な知覚」への欲望の強度が比較的低い個人よりも高い個人は諸種監視装置の購入に踏み切りやすくなるであろうし、またその逆の場合は、購入が躊躇されると予測されるからである。

次に「完全な知覚」への欲望の強度を分析する具体的な手法について。本稿では、「安全と水はタダ」（イザヤ・ベンダサン 1970）という意識を「完全な知覚」への欲望の強度を

表象する代理変数であると捉える。そして「安全はタダ」という意識を、安全の確保を目的としたリスクに対する制御、管理欲求の強度の表れとして読み解く。このように考えれば「安全はタダ」という意識が広く共有されている社会状況では、将来における不確実性の管理・制御の達成が積極的には希求されておらず、諸個人間で「完全な知覚」への欲望は低い強度でしか表れていないと読み解ける。これに対して「安全はタダ」という意識が変化し、金銭的コストを支払ってでも「安全」確保を望む社会的傾向が観察される場合、将来における不確実性の管理・制御はより積極的に希求されている。この状況においては「完全な知覚」への欲望は強く保持されている。このように、以上の作業を通じてわれわれは、「信頼」の生起可能性について、また、「信頼社会」の今日的な実現可能性について、２章までに扱ってきた理論的観点のみならず、実証的観点からも論じることが可能となる。

以上を踏まえ、３章では、日本における HSS 市場の発展過程を分析した。これによって日本において現在「完全な知覚」への欲望がどれほどの強度を持つものとして存在しているのか、またそうした現在的状況が如何なる過程を辿りながら変遷してきた結果なのかを明らかにした。なお、本稿が対象とする「HSS」は、警備会社が提供する「一般家庭を対象としたセキュリティサービス」として操作的に定義した[3]。HSS 市場の分析は、以下の２つの視点からおこなった。第１に HSS を提供する企業の側に着目し、その企業がどのような商品を発売し、またそれらの商品がどのような市場戦略の中で開発されたものであるのかを明らかにした。第２に HSS に対する人々やメディアの反応を取り上げることで、HSS が人々の間でどのような受け止められ方をしながら普及してきたのかを明らかにした。また、分析の対象とする期間は日本初となる HSS、「マイアラーム」がセコムから発売された 1981 年から、2010 年までの約 30 年間に設定した。さらに期間を 1981 年から 1980 年末、1990 年初頭から 1990 年末、2000 年初頭から 2015 年までの３期間に区切り、各期間を節ごとに個別に取り上げて分析した。各期間はそれぞれ HSS 市場における企業動向の全体的な変化に対応して分節化されている。

４章では３章の結果を元に、「完全な知覚」への欲望の現在的状況がどのような状況にあるのか、また、現在的状況がいかなる史的経緯のもと形成されてきたのかを考察した。３章の分析の内、特に注目すべきは以下の３点である。第１に、2000 年代以降は統計資料によっても具体的に裏付けられているように、HSS 市場は現在に至るまで実際にその規模を拡大し続けている、と総括可能であるということ。第２に市場全体の動向として、HSS はセキュリティ機能以外にも、医療サービスや総合的な日常生活支援サービスなどと深く関連し合いながら発展を遂げてきたという史的経緯があること。第３に、社会的反応、特に新聞記事においては HSS 市場の成長を、諸種社会環境の変化や犯罪不安などを背景要因として「安全はタダ」という意識が変化しつつあると語られていること、である。

以上の指摘はいずれも、日本においては現在、「完全な知覚」への欲望が諸個人間で高い強度を有しており、かつその欲望の対象が広範囲化していると推測可能であるような判断材料を提供している。しかし一方で、分析を通じて判明したいくつかの諸事実は、「完全な知覚」への欲望が現在高い強度を有しているという推測に対して、われわれが一定の留保

[3] 定義に際して防犯・防災機器やサービスの市場を調査した報告書である『セキュリティ関連市場の将来展望』を参照した。

を設けざるを得なくする。それは第１に HSS 市場はその市場発展過程において、たびたび「伸び悩み」や世帯間普及率の低さが警備業界内外から指摘されていること、第２に低価格化路線が大手警備会社にとって１つの主要な戦略として採用されるようになったこと、である。

以上から、現在の日本においては「監視」という「合理的」な手段でリスクを管理・制御を目論む傾向が強まっていること、また管理・制御の対象とするリスクの種別が多様化していることが確認できる。したがって「完全な知覚」への欲望は現在、その強度を強めると同時に、その欲望が対象とする範囲を拡大させつつある。だが一方で、現在の日本における「完全な知覚」への欲望の強まりを強調し過ぎることも誤りである。「安全はタダ」という意識が変化していたとしても、しかし、「“安全”を買う時代」という意識が諸個人間で一般化したとは到底言えない状況にあることが示唆される。

以上を総合し「信頼」の生起可能性について、以下のように結論づけた。まず「完全な知覚」への欲望は確かに強まり、かつ、その欲望の対象は多様化し続けている。この点で諸個人が自発的に「信頼」を示す可能性は、高いといえない状況にある。一方で「完全な知覚」への欲望は、諸個人間で全面的な浸透を果たしたわけではない。したがって、人々はリスクに対する「合理的」な管理・制御の徹底化を必ずしも欲望しているとは言えない。このため「非合理的」な契機を内包する「信頼」が生起する余地は依然として残されている。したがって、「信頼社会」構想の実現可能性は今日においても存在する。

以上を踏まえて５章では、論全体の総括として「信頼社会」構想の実現のためには、以下の２点への対処が留意されるべきだと指摘した。それは「信頼」の生起可能性を規定する社会的、文化的要因として本稿で取り上げたものである。すなわち第１に個人化の進展に伴う「自己責任」を問う風潮の強まり、第２に「完全な知覚」への欲望の強まりといった２点である。このように「信頼社会」構想の実現を阻む要因を具体化し、理論的に記述することに貢献したことが、本稿の意義の一つであるとして論を閉じた。

また本論で残された課題として、第１に、上記２つの要因と「信頼」の生起可能性の関係性について、本稿では精緻な論証を提供することができなかった点、第２に、「『信頼社会』構想の再検討」という題目にもかかわらず、理論的な面でも、実証的な面でも、論全体に問題点を多数放置したままにした点が挙げられる。「信頼社会」構想についてより一層議論を深めていくために、以上の課題についての学問的探求は、今後引き続き取り組んでいきたい。

参考文献

東浩紀・大澤真幸，2003,『自由を考える 9・11 以降の現代思想』NHK ブックス.

Bauman, Zygmunt, 2001, *The Individualized Society*, Cambridge: Polity Press.（＝2008，澤井敦・菅野博史訳『個人化社会』青弓社.）

イザヤ・ベンダサン，1970,『日本人とユダヤ人』山本書店.

菅野仁，2008,「信頼研究の最前線とジンメルの信頼論」『社会学研究』84: 1-14.

Luhmann, Niklas, 1973, *Vertrauen: ein Mechanismus der Redukition sozialer Komplexitat*, Ferdinand Enke.（＝1990，大場健・正村俊之訳『信頼――社会的な複雑性の縮減メカ

ニズム』勁草書房.）
————, 1991, *Soziologie des Riskos*, Walter de Gruyter,（＝2014，小松丈晃訳『リスクの社会学』新泉社.）
Lyon, David, 2001, *Surveilance society Monitoring everyday life*, Buckingum: Open University Press.（＝2002，川村一郎訳『監視社会』青土社.）
大阪マーケティング本部第二事業部 調査・編集，2010,『セキュリティ関連市場の将来展望.
Simmel, Georg, 1898, "*Zur Soziologie der Religion : Neue Deutche Rundschau 9.*"（＝1998，居安正訳「宗教社会学のために」『現代社会学体系 第 1 巻 新編改訳 社会分化論 宗教社会学』青木書店.）
————, 1908, *Soziologie: Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung.* Frankfurt am Main, Surkamp Verlag.（＝1994，居安正訳『社会化の形式に関する研究』白水社.）
Ulrich, Beck, 2002, *Das Schweigen der Worter*.（＝2010，島村賢一訳『世界リスク社会論』, 而立書房.）
山岸俊男，1998,『信頼の構造――こころと社会の進化ゲーム』東京大学出版会.
————，1999,『安心社会から信頼社会へ 日本型システムの行方』中央公論新社.
Zucker, Lynne G, 1986, *"PRODUCTION OF TRUST: INSTITUTIONAL SOURCES OF ECONOMIC STRUCTURE", Research in Organizational Behavior*, 8: 53-111.