

リスク・コミュニケーション上の留意点：  
心理学の観点から

慶應義塾大学商学部

吉川 肇子

(きっかわとしこ)

Toshiko KIKKAWA

リスク・コミュニケーションの問題

- 送り手にリスクを伝える意思がない
- 送り手にリスクを伝える意思があるが、それを実現する技術的問題がある

心理学の知見が役立つ

Toshiko KIKKAWA

## リスクのじょうずな伝え方： 恐怖喚起コミュニケーション

- 恐怖を引き起こして、対処行動をとらせようとする  
強恐怖喚起>弱恐怖喚起
- 対処行動をとることができるかどうか(自己効力感:self-efficacy)が重要
- 「どうしたらいいのか」という推薦行動とともに伝える

Toshiko KIKKAWA

## リスクを伝えるとなぜいいか： 一面呈示と両面呈示

- 一面的呈示: 良い面だけを伝える
- 両面的呈示: リスクも伝える
- 両面呈示が有効なとき
  - 教育程度が高い受け手
  - 反対の立場の受け手
  - 知識が多い受け手
  - 反論に接する可能性のある受け手
    - 「免疫」効果: あらかじめくり返し弱い反論をきかせておくと、説得に対する抵抗が高まる

Toshiko KIKKAWA

## なぜ「最初に結論を言うべき」なのか： クライマックス順序と反クライマックス順序

- **クライマックス順序**: もっとも強力な議論(クライマックス)を最後におく  
受け手に話題に対する関心があるときに有効
- **反クライマックス順序**: もっとも強力な議論を最初におく  
受け手の関心が低いときに有効

Toshiko KIKKAWA

## 教えすぎない： 結論明示と結論保留

- **結論明示**: 送り手が明確に結論を出す
- **結論保留**: 結論を引き出すことを受け手に任せる

結論保留が有効なとき

- メッセージの内容が単純で理解しやすい時
- 受け手の教育程度や教育水準が高いとき
- 話題についての受け手の自我関与(involvement、個人的関連性)が高いとき

参考: 自我関与が高いとき、意見の受容域は狭くなる

Toshiko KIKKAWA

## 反論に一生懸命にならない： リアクタンス理論

- **態度や行動の自由が脅威にさらされる**  
心理的な反発(リアクタンス: reactance)を感じる
- **強制的なメッセージ、多すぎるメッセージは逆効果**  
主張の強い言語を用いる送り手の信頼性評価は低い  
自分の意見と近い主張は、信頼性評価が高い  
見解が違う意見をより強い言語で話す送り手は、もっとも否定的に評価される
- **「自分で決めた」ことは守られる**  
実行率： 講義形式<集団討議形式  
手続き公正 (procedural justice) :住民参加に対する理論的支援

Toshiko KIKKAWA

## 効果的な手法を選択するためには

- コミュニケーションする相手が何を知っていて、何を知らないのかについての情報がなければ、効果的な計画は立てられない
- 上記のことを考えるとき、「思いこみ」に注意すべき
- **必要な情報の例**  
リスク認知  
価値観  
意思決定への参加の程度

Toshiko KIKKAWA

## 消費者の食品リスクについての認知

- リスク認知は一般に低い
- 危険なことは私には起こらないだろうと考える  
(非現実的な楽観主義)
- ベネフィット情報に敏感

Toshiko KIKKAWA

## 推薦できる言葉と推薦できないことば: フレーミング(framing)

- フレーミング(framing) : 表現の枠組み
  - 肯定的: ポジティブ・フレーム
  - 否定的: ネガティブ・フレーム
- 推薦できることば
  - 協調的な印象の言葉
  - 肯定的な表現
  - 困難な問題の前向きな表現
- 禁句
  - 相手を否定的に評価する言葉
  - 予見やステレオタイプに基づいた言葉
  - 「私は話す相手を選ぶ」ということを暗に意味している言葉

Toshiko KIKKAWA

## リスク・コミュニケーションの問題

- **情報を控えめに伝えることによる問題**

そもそも情報が伝わっていないかも知れない  
控えめな情報がかえって予想外の推論を招く

- **マス・メディアとの協調**

協調は必要だが、対立も重要  
information subsidy(情報助成)の問題

Toshiko KIKKAWA

## 伝え方の問題の背景にあるもの:

### (1) 不確実性の取り扱い

- **リスク論で扱えるものはあくまで定量的にとらえられるものに限定すべき**

積極的に認める(異分野間のリスクがひとつの尺度で比較可能)  
批判的な立場(現代的な問題を取り扱えない)

- **定量化できないものも広義のリスクとして取り扱う**

定量的なリスクでは有効な政策を提案できない

- 広義のリスク

生起確率がわからない: uncertainty

どちらもわからない: ignorance

Toshiko KIKKAWA

伝え方の問題の背景にあるもの：  
(2) 意思決定における「科学」の位置づけ

- **リスクは客観的に測定(評価)可能と考える立場**  
実験の際に科学者の恣意性があることは認める  
しかし、科学者間の議論で解決可能と考える
- **科学的と考えられるものにも政治的、社会的な判断は排除不可能と考える立場**

Toshiko KIKKAWA