

## 堀口座長提出資料

(議事録から)

### ○クライシスコミュニケーションとは

問題が発生している時点でのコミュニケーションである。回復期や平時にも影響を与えるものである。

情報の受け手の合意や、リスク認知や態度の変化にこだわりすぎず、公正さを受け止めてもらえるかが重要である。

情報を出すタイミングが非常に重要であり、情報の質とタイミングのトレードオフが常に起こり得る。何がわかっている、何がわかっていないか、最大限に早く、本当に正確というよりも方向性が明確なものを出し、重層的に辛抱強くやっていかざるを得ない。そして、メディアからの二次情報に対しての説明の両輪である。

正しくない情報を制する（SNSでは情報の検証ができない）ために、その情報よりもさらに積極的に情報を発信していく必要がある。また、積極的に周辺情報を提供していく。

管理がすすむなかで、明るい未来が見えてくると納得できるものである。

### ○食品安全に関する情報の特徴

国民は、メディアを通して情報を得ることが多く、食品安全分野では、新聞の多様性が高く、新聞報道からその他のメディア（SNS）などへと情報が流布されていっている。

### ○混乱回避に影響すること

関係する企業の理念や価値観、消費者のリスクアナリシスやフードシステムに対する理解、メディアリテラシーが影響する。防止や予防措置が効果を上げている状況が認識されるかどうかの影響する。

関係府省については、理系職員、食品安全専門の職員、それ以外の職員の共通認識が重要である。

日本には報道文法がなく、相場観を同じように表現できておらず、数字によっていろいろな見出しのつけられ方をされ、数字につくバリエーションが多様になり、それに対して反応も多様になってしまう。表現が、職業倫理意識が高いジャーナリストの間で共有されると、混乱を低下させられる。

### ○関係府省の抱える問題点

「逃げるな、隠すな、嘘つくな」の原則はまだ十分ではない。

いきなり理解できない言葉（専門用語）の使用や、わかりにくい場所で発表したり（すべての人がWebサイトを見るわけではない）、掲載記事に間に合わない時間に発表している。

専門外の教授や博士がエセでやっていることに対して科学的に反論していくのは難しい。

○メディアが抱える課題を認識する。

メディア（記者）の専門性が高められるまもなく異動し、BSE以降の食品安全の体制の変化など現状の認識が薄い。わかりやすい二元論に整理する傾向がある。

○研究者（科学者）が抱える問題点

専門外の教授や博士がエセでやっていることがある。研究費獲得を目的とする等、思惑のある科学者がメディア向けにメッセージを発している。

○国民の抱える課題

俯瞰的にリスクを捉えることの難しさ、コスト感覚の不足があり、「忘れる」ファクターが強く、コミュニケーションより「あきらめる」雰囲気が強くなっている地域もある。

○方法や技術論

- ・実践ではあえて「リスクコミュニケーション」という言葉を使用しない。
- ・行政のトップが、人間的に顔を出して語りかけることと、優秀なスタッフが科学的に正確なことをまとめて、繰り返し伝えることの2つの組み合わせでなければならない。
- ・「発売中止」のメッセージだけでなくその先の「手にするものには、そういうものはないから（安心してください）」という言い方。
- ・どんなマネジメントをやるかということとセットで示してもらいたい。
- ・ソーシャルメディアをどうつかっていくのか。
- ・どういう伝え方が伝わりやすいのか。
- ・確率論を言葉で表現することにおいて、ジャーナリストも交えて決めていかなければならない。



## 【BSE】

- ・ サイレントマジョリティの影響があつて、牛肉の需要が激減し、価格が3割程度下がった。
- ・ リスク評価と管理の効果が実感できるようになっている。
- ・ 熱心に勉強し理解が深まった人がいる一方で、多くの人がすでに忘れてしまった。
- ・ 次のセンセーショナルな情報が出なかったから、忘れることができたと理解している。
- ・ 管理措置の効果があがりメディアのネタがなくなってきたら、検証が可能。
- ・ 科学的所見が十分でないというような話がかかり報道され、それだけが先行した。
- ・ 大混乱のなかで何がわかっていて、何がわかっていないかの整理をするのが困難であった。
- ・ 食品偽装
- ・ ホームページに検査をしているから安全ですとずっと書いてあった（生協から指摘された）。
- ・ 混載事件が発生するなかで、混載事件に対する情報をきちんと全部淡々と出し続けたことによって、興味をもたれなくなった（記事のならなくなった、信用されていった）。

## 【食品に含まれる放射性物質】

- ・ アメリカでのリスクの伝え方は、基準値の何倍かの表現とセットで、リスクが確認されている量の何分の一というスケールが浮かぶ表現をしていた。
- ・ 相場観を伝えようとする努力をしていたと感じられた（アメリカ）。
- ・ 両論併記されていた（アメリカ）。
- ・ 日本においては、相場観等はあとではわかるようになっていた。
- ・ クライシスコミュニケーションの担い手側には、マネジメントを期待していた。
- ・ しばらくは前年の飼料を与えていたが、その後汚染された飼料が使用され始めるとセシウムが検出されるようになると考えた。
- ・ 早い段階で、書通達がでた。
- ・ 関係省庁の文書は役立った。
- ・ 厚生労働省が決めた基準値がなかったら、その後のマネジメントができなかった。
- ・ 日本生協連の見解も助かった。
- ・ 酪農団体が支援し、農家が飼料管理を徹底した努力と成果について当時、消費者には伝わらなかったのではないか。
- ・ 「飼料の基準を●ベクレルにすれば、牛乳は◎ベクレルをクリアする。◎は▲シーベルトに換算できる」というシナリオでいけばよかったができなかった。
- ・ リスク管理の状況を、お客様相談センターを通じて等消費者へ伝えることにより、初

めて話のテーブルにのってもらった。

- ・ コンセンサスが得られない状況、測定の精度も確立されていない状況であった。

#### (2012年)

- ・ 新しい基準値 (50 ベクレル) に対して、それを絶対保証するための限界として 10 ベクレルを設定し (企業)、実質的な基準値となった。
- ・ 学乳関係者からの指摘、議論、週刊誌の報道などがあった。
- ・ 牛乳の消費量はかわらなかった (2011年と 2012年)
- ・ とにかく数字が小さければよいという企業があった。
- ・ I C P Rの考え方を受け入れる人と受け入れない人がいる。

#### (2014年)

- ・ 地域差ができてしまっている。
- ・ 信頼が一旦失墜したが、現状では回復。
- ・ 満足度も上昇している。
- ・ 政府の対策を信頼している (50%以上)。
- ・ リスク管理に満足している人は、福島県産を購入しない。
- ・ 満足している人たちの知識レベルは低い傾向にあり、放射性物質のリスクを高いと考え、支払意識は低い。
- ・ 信頼していない、満足度の低い人は、福島県産品に対する支払意識は高い。
- ・ 定点観測 (半年に 1 回) のアンケート調査では、福島県産をあえて選ばないという人が 10 数%から 2%ずつぐらい、徐々に減ってきている。
- ・ 個人的選択ができること、避けられる体制がつけられたことに対して信頼している。
- ・ 丁寧に目配りが行き届いている。
- ・ 行政単位でみると、コミュニケーションがうまくいっているところが見られるが、俗人的で横方向で行われていない。
- ・ 廃炉になっていない現状からは、コンセンサスは得にくいのではないかと。
- ・ 説得しようということだけに専念しており、それはリスクコミュニケーションではない。
- ・ 政府が実施していることもリスクコミュニケーションそのものからは変化している危機感がある。
- ・ 役所が安全というのではなく、L N T 仮説を専門家から説明してもらうところから始めている。
- ・ 基本的なことを疑問に思っている人たちの疑問に答えていかなければ、理解は進まない。
- ・ 官庁がもっている情報が間違っていることもある。

- ・ 情報を発信し、訂正し、を繰り返すが、訂正の仕方が下手であれば炎上してしまう。
- ・ 情報を正確に集めることも難しい。

#### 【アクリフーズ・マラチオン】

- ・ 健康影響があるかもしれないリスクであった。
- ・ 消費者は冷凍庫の確認をしなくてはならなかったが、遅れた。
- ・ 企業のコミュニケーションは失敗した。
- ・ 厚生労働省の指導のタイミングはよかった。
- ・ ニュースが1本でた時点で、関係府省が情報共有し、同じ情報に基づいて出勤してくるようになり、情報共有は早くなった（アクリフーズ）。
- ・ 保健所も24時間連絡がつく体制になっていた。

#### 【中国における食肉工場】

- ・ 真相はいったい何なのか、誰も説明責任を果たしていないと思われる。