

リスクコミュニケーション

順天堂大学医学部公衆衛生学教室
堀口逸子

なぜリスク問題が注目されるのか

- リスク問題の増大(あるいは顕在化)
- リスクの変化
 - 科学の不確実性の増大(あるいは不信)
- 人々の意識の変化
 - 知る権利の尊重、情報を得た上での選択
- 企業不祥事の頻発

リスク情報の必要性

- リスクから身を守る
- リスクをできるだけ避ける
- (避けられなくても)リスクを小さくできるようにする

情報というもの(前提として)

- 常に不完全
- 誤解がある

リスク

- どのくらい重大であるか(重大性:ハザード)ということと、どの程度の確率で起こるか
- ハザードがどのくらいおこりやすいか

- あいまいな性質を持つものが増えている
 - * 目にみえない、直接に知覚できない:化学物質など
- 遅延性のものが多い
 - * 遺伝子組み換え食品

リスク認知

- 人々が被害の重大性をどのように考えるか
- 被害がどの程度の確率で起こると考えているか

- 恐ろしさ(恐ろしい/恐ろしくない)と未知性(未知と既知)

- リスク評価とリスク認知との間にずれがある
- 個人によってリスク認知にさがある
- 専門家と素人との違い

- 自然災害と科学技術の事故では、科学技術の事故のリスクは高く見積もる傾向がある
 - * 避難をなかなかしない(自然災害)、パニックがおこる(科学技術の事故)

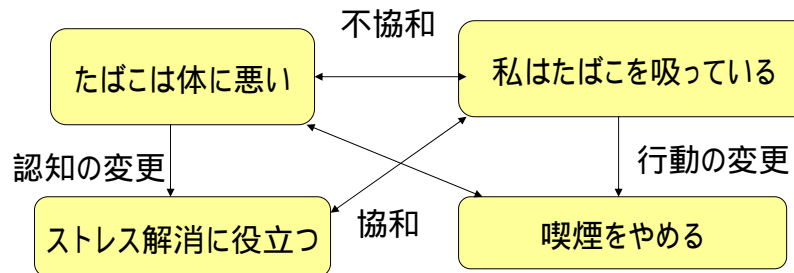
リスク認知：怖い

- 非自発的にさらされる * 大気汚染
- 不公平に分配されている * 原子力発電
- 個人的な予防行動では避けられない
- よく知らない、新奇なもの
- 人工的なもの
- 隠れた、取り返しのつかない被害がある * 放射線被曝
- 小さな子どもや妊婦に影響を与える、後世に影響を与える
- 通常とは異なる死に方をする
- 被害者がわかる
- 科学的に解明されていない
- 信頼できる複数の情報源から矛盾した情報が伝えられる

リスク認知 合理的な判断ができない

- 出来事の記憶しやすさ、想像しやすさによって影響を受けやすい
- 小さいリスクを過大評価、大きいリスクを過小評価
- 単にリスクがあることを指摘するだけでは、かえってリスク認知を高めて必要以上に恐怖を感じる(どのようなリスクかを伝える)
- 強固な信念は変えがたい
- リスク情報の提示の仕方を少し変えるだけでリスク認知を変えることができる(フレーミング効果)
 - * 生存率と致死率
- 自分にはふりかからない(リスク回避行動の妨げ)
- 自分もっている認知要素間に矛盾(不協和)が生じるとそれを解消しようと動機付けられる(「酸っぱいブドウの理論」)
 - * 原子力発電所は危険である / 自分がその近くに住んでいる(不協和)

認知的不協和理論 酸っぱいブドウの理論



リスクとベネフィット

- リスクの受容はベネフィットの三乗に比例する
- 自発的なリスクの受容は非自発的なリスクの受容の1000倍
 - * 防腐剤の入った食品を食べる(非自発的)
 - * スキーをする

リスク情報伝達の問題点

- 受け手のニーズに配慮しない
送り手の判断で情報が加工されている
情報量が制限されている(パニックを起こすから…)
- * 所沢のダイオキシン騒動
- 受け手の認知に配慮しない
リスクをどのように理解しているのか
- すばやく対応しない

リスク回避行動をとらない理由

- リスク情報が一般の人々に理解される形で、わかりやすく伝わっていない
- わかりやすく伝わっているにもかかわらず、行動に対する負担感(面倒くさい)がある
- リスク評価を不当に軽く見積もる

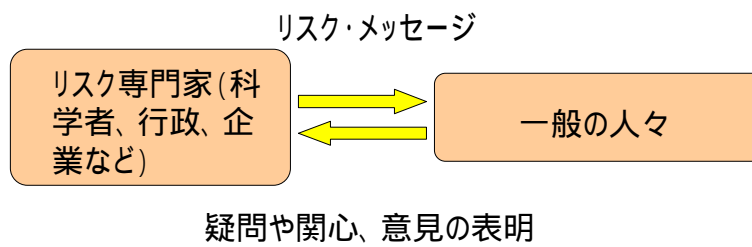
リスク・コミュニケーションとは

- 歴史の新しいことば(長く見ても20年)
- リスクを伝えるコミュニケーション技術については、社会心理学の従来技術が利用可能
- 新しいことばを必要とするのは、新しい「考え方」の浸透を目指すから

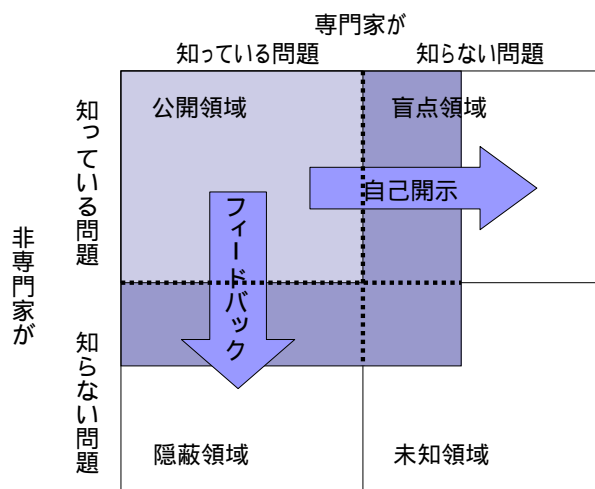
簡単な歴史

- 用語としての初出は(おそらく)1984年
 - 最初の研究プロジェクトが1983年
 - Informing people about risk というタイトルの論文が1980年に存在
 - 1995年に「20年の私的な歴史をふり返る」という論文が存在
- リスク・コミュニケーションについての初めての会議はアメリカで1986年
- ヨーロッパでの初めての会議は1988年
- 定義らしい定義は1986年、「決定版」は1989年

リスクコミュニケーションの過程



ジョハリの窓を転用すると



リスクコミュニケーションの定義

個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりの相互作用的過程

リスクコミュニケーションに含まれる2種類のメッセージ

- リスクの性質について
- リスクメッセージに対する、またはリスク管理のための法律や制度の整備に対する、関心、意見および反応を表現する

相互作用的

- 行政や企業、科学者に代表されるリスク専門家から情報が一方方向に伝えられることではない
- 多くの個人や利害関係者の団体が、リスクについての疑問や意見を述べる
- リスクに関する情報を交換し、ともに意思決定に参加する

リスクコミュニケーションの手法

- 新しいあるいは特殊なコミュニケーション手法があるわけではない
- コミュニケーション技術としては、従来からの心理学のコミュニケーション研究の成果が生かせる

リスクコミュニケーションの送り手の4つの義務

- 実用的義務
危険に直面している人々が、その被害を避けることができるように情報を与えなければならない。
- 道徳的義務
人々が選択を行うことができるように、情報に対する権利を持っていることを保障するもの。
- 心理的義務
人々は情報を求めていることを前提としたもの。
- 制度的義務(政府に課される)
人々は、政府がリスクを効果的かつ効率的な方法で規制することを期待しており、この責任が政府によって適正に果たされているという情報が伝達される。

リスク・コミュニケーションの問題

- 送り手に4つの義務を果たす意思がない
- 送り手に4つの義務を果たす意思があるが、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

心理学の技術

- 一面的コミュニケーションと両面的コミュニケーション
安全性やベネフィットだけ伝えるコミュニケーション(一面的コミュニケーション)とリスクなど反対論も合わせて伝えるコミュニケーション(両面的コミュニケーション)。両面的コミュニケーションは、教育程度が高く、知識を多くもつ場合に有効である。また、情報の受け手が反対の立場であるとき、将来反対にまわる可能性がある場合にも有効である。リスク認知が変化しなくとも、送り手や内容に対する信頼が高くなることが研究によって明らかになっている。
- 恐怖喚起コミュニケーション
受け手にリスクを伝えることにより、恐怖の感情を引き起こすコミュニケーション。リスクについてとその対処行動の二つの部分からなる。「運動をしないと××になる」といった健康情報がそれにあたる。
- クライマックス順序と反クライマックス順序
結論を最後に述べるクライマックス順序と最初に述べる反クライマックス順序。関心がある人にはクライマックス順序、関心がない人には反クライマックス順序が有効である。

心理学の技術

- 結論明示と結論保留
結論を引き出すことを受け手にまかせるのが結論保留である。単純で理解しやすいもの、教育程度が高いとき、関心があるとき、こだわりがあるときは結論保留が効果的である。こだわっている人ほど受け入れは狭いのである。これは専門家同士はなかなか理解しあえない状況が発生することからわかる。また、結論保留されている場合には、受け手は繰り返していると考え、記憶に残る。
- フレーミング効果
同じ事象であっても表現の仕方が変わると受け取られ方が異なるという効果のこと。肯定的なフレームと否定的なフレームに大別できる。肯定的なフレームで表現された方が好まれる。
例) ある病気によるリスクを、生存率(肯定的フレーム)で表現するのと死亡率(否定的フレーム)で表現するのでは、生存率で表現された治療法を患者が選択することが知られている。
- 推薦できる言葉とそうでない言葉
協調的な印象の言葉、肯定的な表現、前向きなものは推薦できる言葉である。しかし、相手を否定的に評価する言葉、予見やステレオタイプにもとづいた言葉、「私は相手を選ぶ」ということを暗に意味している言葉は推薦できない。

リスクコミュニケーションの事態

- 個人的選択
どう行動するかが個人に委ねられている
* 喫煙
- 社会的論争 合意を得るのは容易ではない
どのような行動をとるかを社会全体として決定しなければならない
利害関係者が多数いる、利害も相反することがある
価値観の違いが大きくなる
* 原子力発電所の建設

社会的論争のリスクコミュニケーションの目標

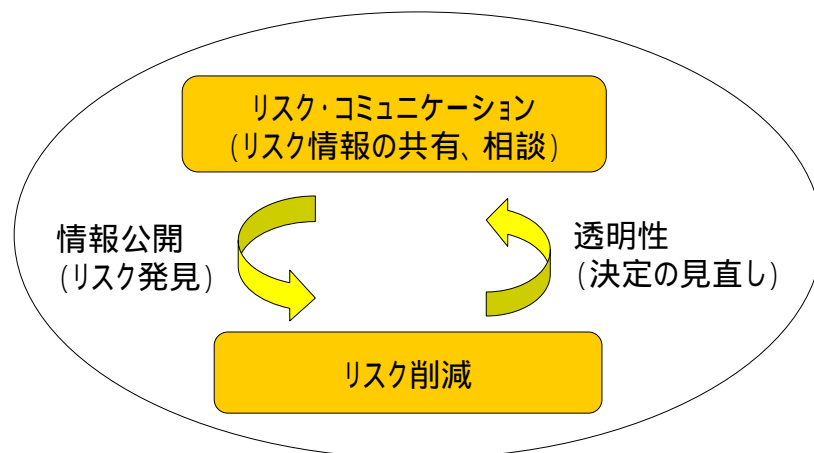
- 利害の異なる関係者間で合意が形成されること
- 関係者たちが、当該の問題や行動についての理解の水準を上げ、利用可能な知識の範囲内で適切に知らされていると満足すること
- 決定過程の初期の段階からリスク専門家以外の関係者が参加すること
* 周辺住民に計画策定の段階から十分に情報を知らせる
* 住民の意思表示の機会があること
- 社会的受容(理解、納得)
- リスク専門家の決定を受け入れさせることが社会的論争のリスクコミュニケーションの目標ではない

リスク配分の不公平

- 多くの人の合意が得られるような形で情報を伝え合い、話し合う過程が重要
(リスクコミュニケーション)
- リスクの不公平をできるだけ小さくするような形で解決

リスク情報を共有することの意義

社会全体でのリスク管理



信頼: つくられにくくこわれやすい

- 信頼される情報: 情報源の専門性、誠実性の認知、過程の適切さ

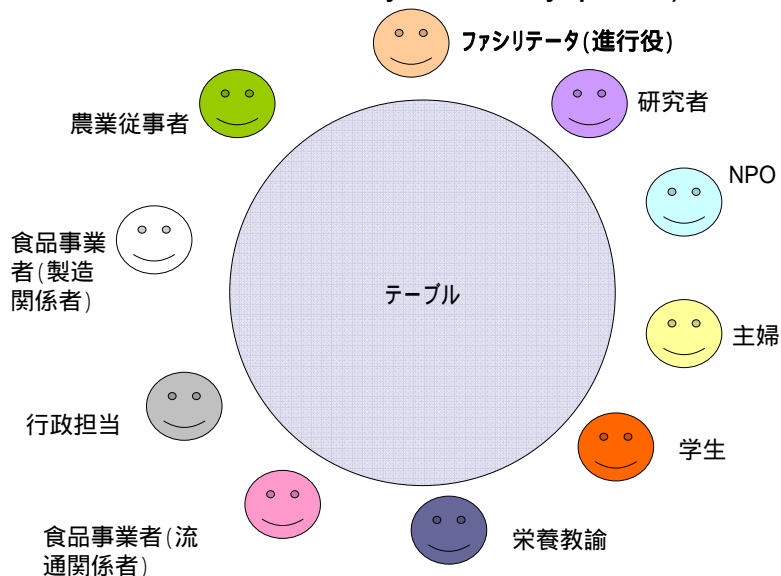
リスクコミュニケーションに対する信頼

- 素人から意見を述べる機会があること
- 意思決定過程に利害関係者がすべて参加していること
- 決定過程が透明であること
- リスク管理についての情報を伝えること
 - * 技術的解決: 原子力発電所の安全システム向上
 - * 政治的解決: 廃止
 - * 管理的解決: 労務管理や監督官庁からの検査

合意形成の技術：手続き公正

- 発言の機会 (voice) があると公正感が高まる
過程コントロール>決定コントロール
- 住民参加に対する理論的な支援
 - 実行率： 講義形式<集団討議形式

地域対話 (community advisory panel) のイメージ



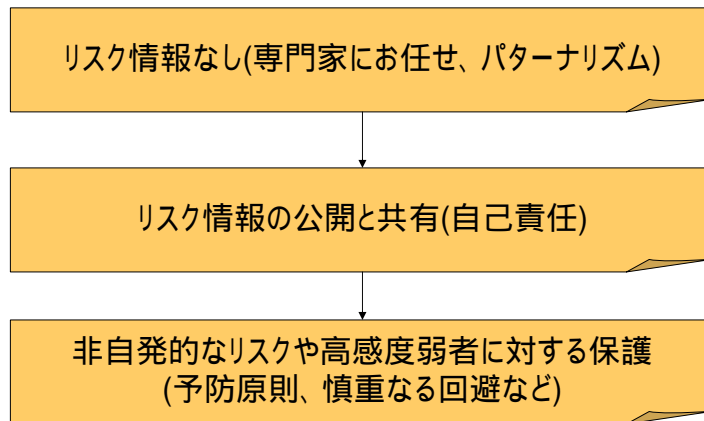
リスクコミュニケーションの評価

- 第一段階: 内容の評価
科学的な情報が正確に伝えられているか
過不足なく伝えられているか
- 第二段階: 過程の評価
さまざまな立場の人がかかわっているか
双方向的なコミュニケーションが行われているか
- 第三段階: 結果の評価
期待されていた結果がどの程度達成されたか
* 建設する
* 表立った反対が起こらない など

最近の議論

- 合意形成技術のあり方
- 特別な配慮があるべき人に対してどうするか
- ハザードの大きいリスクについてどうするか
- 社会的な公正をどうとっていくか(リスク/ベネフィットの不公平な配分)
- 初期の警告の見落としに対する反省(予防的な施策に対する関心のたかまり)
- 危機管理とリスク管理の融合(クライシス・コミュニケーションがリスク・コミュニケーションに含まれるようになってきた)

リスク管理に対する考え方の変化



専門家の課題

- 自らの正しさに確信を持ちすぎている
- 専門家間での相違
- 素人の参加を阻む意識
- 素人(一般の人々)のニーズに合った情報の提供
- コミュニケーション能力

受け手に求められる努力

- リテラシー(読み書き能力)
- メディアリテラシー
- 科学リテラシー:保証はない
- 批判的思考能力

ネバダ州での高レベル核廃棄物処理場の設置についてのキャンペーン(失敗例)

(間違った考え)

- 人々は問題を理解していないから啓蒙が必要
- 安全性について科学的な保証をすることが重要

(ニーズ)

- 原子力産業は信頼できるのか
- エネルギー省は信頼できるのか
- 場所の選定が公平に行われているのか