

# リスクコミュニケーションの思想と技術

## —食品リスクを中心に—

甲子園大学 木下富雄

### 要 約

リスクコミュニケーションとは、対象の持つリスクに関する情報を、リスクに関係する人々（ステークホルダー）に対して開示することをいう。これは対象の持つポジティブな側面だけではなく、ネガティブな側面についての情報、それもリスクはリスクとして公正に伝えることを意味している。またリスクコミュニケーションは、一方向的なプロパガンダではなく、ステークホルダーの間で双方向的なコミュニケーションが行われること、それを通じて関係者が共考しうる土台を作ることを目的としている。

ここではリスクコミュニケーションの考え方、その背後にある価値観、具体的な技法、その効果、現実に行われているリスクコミュニケーションの実例、リスクマネジメントとの関係における位置づけなどについて述べる。

### 目 次

#### I. リスクコミュニケーションとはなにか

- (1) リスクとはなにか
- (2) リスクコミュニケーションとはなにか
- (3) リスク分析の中でのリスクコミュニケーションの位置づけ
- (4) リスクコミュニケーションを支える思想
- (5) 上手でなかったこれまでの広報

#### II. リスクコミュニケーションの技法とその効果

- (1) リスクコミュニケーションの効果を左右する要因
- (2) リスクコミュニケーションのポイント
- (3) リスクコミュニケーションのパラダイムとその実証データ
- (4) リスクの許容度とその個人差、文化差
- (5) 最近の広報に見られる変化

#### III. トータルなリスクマネジメントの中でのリスクコミュニケーション

- (1) 製品や技術の安全と無事故実績
- (2) 社会の価値観の変動による影響
- (3) リスクコミュニケーションを支える組織風土
- (4) リスクコミュニケーションのチーム
- (5) 共考と合意形成の手法の一つとしてのリスクコミュニケーション

# リスクコミュニケーションの思想と技術

## —食品リスクを中心に—

甲子園大学 木下富雄

### I. リスクコミュニケーションとはなにか

#### (1) リスクとはなにか

- リスクには学問分野によってさまざまな定義の違い、つまり学問的「方言」がある
- 一番伝統的な定義は、「生命の安全や健康、資産や環境に、危険や傷害など望ましくない事象を発生させる確率、ないしは期待損失」である
- 災害の発生確率だけではなく、災害が発生した場合の障害の大きさと積でリスクを定義することも多い
- 定義の上で重要なポイントは、リスクは災害や危険そのものではなく、その可能性のこと、つまり不確定な事象に対する対応についての考え方だということである
- したがって、「虎穴に入らずんば虎児を得ず」の諺通り、リスクには危険性とともにも冒険とかチャレンジングの意味が含まれている

#### (2) リスクコミュニケーションとはなにか

- 対象の持つリスクに関する情報を、リスクに関係する人々（ステークホルダーという：例えば生産者、消費者、流通業者、行政、地域住民、研究者など）に対して開示することをリスクコミュニケーションという
- これは対象の持つポジティブな側面だけではなく、ネガティブな側面についての情報、それもリスクはリスクとして公正に伝えることを意味している
- またリスクコミュニケーションは、一方向的なプロパガンダではなく、ステークホルダーの間で双方向的なコミュニケーションが行われること、それを通じて関係者が共考しうる土台を作ることを目的としている
- 伝えるべきリスクには、最低限次のような内容が含まれる必要がある。すなわち、災害がどのような性質のものか、それがどのような方法で測られ、どのような単位で表現されるのか、いかなる方法でリスクを回避できるのか、などである
- 自然科学に技術があるように、人文・社会科学にも技術がある。リスクコミュニケーションはその一つである
- リスクコミュニケーションは、災害が発生した後に行われるクライシスコミュニケーションと区別される

#### (3) リスク分析の中でのリスクコミュニケーションの位置づけ

- 総合的なリスク分析の中には、リスク測定、リスク評価、リスクマネジメントなどさまざまな要素が含まれるが、リスクコミュニケーションもその一つとして位置づけられる
- すなわち、送り手からは、リスク評価で発見された事実や、リスクマネジメントの決定

事項の基礎などを説明する過程であり、受け手からはリスクの認知や受容、対抗案の提示などがなされて、両者の情報が交換される過程である

#### (4) リスクコミュニケーションを支える思想

○リスクコミュニケーションは人文・社会科学の技術であるから、その背後には思想や価値観の裏付けがある

○それは一言でいえば民主主義の思想であり、法律用語でいえば「公民権」「自己決定権」「知る権利」などである

○具体的には男女平等、人種平等、製造物責任（PL法）、インフォームドコンセントなどの思想と共通の基盤を持つ

#### (5) 上手でなかったこれまでの広報

○リスクを含む問題に対するこれまでの広報は、推進派も反対派も上手でなかった

○推進派はリスクを隠してよい話しかしないし、反対派はベネフィットを無視して悪い話しかしなかった

○結果として関係者の対話は成立せず、不毛な議論が消費されることが多かった

## II. リスクコミュニケーションの技法とその効果

### (1) リスクコミュニケーションの効果を左右する要因

○第一は送り手側の要因であり、中でも送り手の信頼性が決め手である。しかしこれまでの調査によると、送り手である行政、政治家、企業などに対する信頼性は非常に低い。そして信頼性の獲得は積立貯金のようなもので時間がかかる。しかも信頼性は一回の失敗で喪失する。また話し手の声、表情、身振り、服装といった非言語的な側面と、話される内容の分かりやすさ、論理性、公平性などといった言語的な側面も、効果を大きく左右する

○第二の要因は受け手側の要因であり、具体的には受け手の知識量、認知バイアス、感情バイアス、それに性別、年齢、職業などが関係する。ここで重要なのは、コミュニケーションの効果は送り手よりも受け手のレベルで決まりがちなこと、その意味でリスクを正しく伝えることは、専門家が正確で科学的表現をすることと決して同義ではないことである

○第三の要因はメッセージ側の要因であり、メッセージ内容の表現法、平易さ、ことに専門用語や確率的表現の難しさなどが関係する

○第四の要因は媒体側の要因であり、使われるメディアがマスメディアかパーソナルメディアか、またインターネットかなどによって、コミュニケーションの効果は異なる

○第五の要因はリスク対象側にある要因であり、リスク対象のイメージや災害の性質によって効果は異なる。ことに災害が反復されると、リスクコミュニケーションそのものが困難となる

### (2) リスクコミュニケーションのポイント

○リスクコミュニケーションのポイントも幾つかあるが、重要なものを挙げると、市民を

敵視せず仲間として受容すること、市民の考えや関心がどこにあるかを注意深く見守ること、質問をはぐらかしたりしないで必ず答えること、回答が分からないときや不確かなときはそれを正直に述べること、確かになった段階で改めて説明すること、持っている情報はできるだけ多く、かつ早めに提供して情報を共有すること、データの不確かさや弱点についても率直に議論すること、最悪事態の推定とともに危険性の幅を示すこと、ウソは絶対に言わないこと、できないことはできないとその理由を含めて明確に述べること、苦しい紛れに気を持たせるあいまいな回答は避けること、できることしか約束しない、しかし約束したことは必ず実行すること、などである

○以上のことを纏めた形でアメリカの環境保護局(EPA)は、行政や企業のために、リスクコミュニケーションとして次の七つの基本原則を述べている。すなわち、①地域住民・市民団体を正当なパートナーとして受け入れ連携せよ、②コミュニケーションの方法を注意深く立案し、そのプロセスについて評価せよ、③人々の声に耳を傾けよ、④正直、率直、オープンであれ、⑤他の信頼できる人々や機関と協調、協同せよ、⑥マスメディアの要望を理解して応えよ、⑦いたわりの気持ちを持ちつつ明瞭に話せ

#### (3) リスクコミュニケーションのパラダイムとその実証データ

○これまでの説得的コミュニケーションに代わる新しいリスクコミュニケーションのパラダイムを木下が示している。このモデルに基づいて実験を行った結果、受け手側だけでなく送り手側にも、相互の立場の理解や信頼感の醸成といったプラスの効果が現れた

○実験データだけではなく、現実の社会的葛藤場面でも、リスクコミュニケーションの効果が数多く報告されている

#### (4) リスクの許容度とその個人差、文化差

○科学技術や製品のリスクについてその許容度を市民に対して正面から聞くと、ゼロリスクを求める声が強い。いわゆるゼロリスク神話である

○しかしこれは多分にタテマエないし願望であって、市民はゼロリスクを本当に信じているわけではない

○経験法則によると、市民の許容リスクは10のマイナス5乗が境目であることが知られている。この値は、火災死や溺死のリスクである

○ただこの値には、かなりの個人差や文化差がある

#### (5) 最近の広報に見られる変化

○昔は下手であった政府や企業の広報も、最近になって大きく改善された

○すなわち無謬神話を捨て、リスクはリスクとして正直に語るようになった

### III. トータルなリスクマネジメントの中でのリスクコミュニケーション

#### (1) 製品や技術の安全と無事故実績

○リスクコミュニケーションはリスクを公正に述べて、関係者間の信頼性を高める技術であるが、あまりにリスクが多い技術や製品については、リスクコミュニケーションが意味

を持たない

○したがってリスクコミュニケーションを行う前に、製品や技術のリスクそのものを下げる努力が先決である

#### (2) 社会の価値観の変動による影響

○リスクコミュニケーションは、「もの」よりも「こころ」の価値を優先させる現代の風潮に支えられている

○また「安全」や「安心」「健康」などの対する強い関心が、リスクコミュニケーションを求める市民の声となっている

#### (3) リスクコミュニケーションを支える組織風土

○効果的なリスクコミュニケーションを行うためには、このようなフェアな情報開示を善とする組織風土がなければならない

○そのような風土がない中でリスクコミュニケーターだけが張り切ると、組織から浮き上がってしまい、結果として機能しなくなることが多い。時にはリスクコミュニケーターが悩んで神経症に罹ることさえある

○組織の安全規範や風土は、組織のトップマネジメントによって左右されることが多い。トップマネジメントは規範の形成者だからである

○いわゆる「内部告発」が出てくるのは、公正さとは反対に、自由にものが言えない規範のある組織に多い

#### (4) リスクコミュニケーションのチーム

○リスクコミュニケーターは、何もかも一人でやるわけではない

○その背後には、リスクを測定したり評価する技術者や、リスクのマネジメントを行う専門家が必要である

○つまりリスクコミュニケーションは、すぐれてチーム作業なのである

#### (5) 共考と合意形成の手法の一つとしてのリスクコミュニケーション

○リスクコミュニケーションは、フェアな情報開示を通じてステークホルダー間に合意形成を行う技術の一つである

○しかし関係者の共考や合意形成の技術は、リスクコミュニケーションだけではなく、コンセンサス会議、Stakeholder Dialogue、Public Participation、Citizen Juryなど、ほかにもいろいろある

○どの手法を用いるかは時と場合によるが、全てを通じて共通であるのは、ステークホルダー間の信頼性をいかにして高めるかにつきると言えよう