

各専門委員からの提出資料
(第13回リスクコミュニケーション専門調査会)

(vCJD、専門家養成について)

7 - 1 .	犬伏専門委員提出資料	・・・ 1
---------	------------	-------

(vCJDについて)

7 - 2 .	三牧専門委員提出資料	・・・ 2
7 - 3 .	神田専門委員提出資料	・・・ 4

(専門家養成について)

7 - 4 .	唐木専門委員提出資料	・・・ 5
	(第10回リスクコミュニケーション専門調査会配布資料 (平成16年8月30日))	
7 - 5 .	近藤専門委員提出資料	・・・ 6

(その他)

7 - 6 .	関澤座長提出資料	・・・ 10
---------	----------	--------

第 1 3 回リスクコミュニケーション専門調査会提出資料

犬伏 由利子

- 1) 変異型 C J D の発生を受けて、会員およびその周辺からの声は、
「やっぱり」「とうとう」「どうでしょう」というものが殆どでした。
また、イギリス滞在 1 カ月ということに対して、
「たった一月滞在してただけで感染したの?」「その方はどれほどの量牛肉を食べたの?」「イギリスでの発生は発表以上にあったのでは?」「0 1 年以前に知らずして日本の罹患牛肉を食べていたのでは?」等々でした。
輸血・献血禁止措置に対して
「もうすでに献血してしまっているのでは?」「私も娘や友人も同時期イギリス旅行していた人は沢山あるし、献血ボランティアには毎年のように参加していたわ」「献血禁止とはやはり血液感染もあり得ることを証明されたわけね」など

摂取量・摂取肉の種類・調理法其の他に対する詳細が全く分からないままの発病、死亡という事実は、漠然とした不安・恐怖・不信に改めて火をつけた感じです。
- 2) 養成を私たちがすることはありませんので、リスクを開示したり、コミュニケーションをとるときに、くれぐれも注意をしていただきたい事柄を事例を挙げてお知らせします。
医師と患者の間でインフォームドコンセントあるいはインフォームドチョイスが十分に行なわれているかという意識調査や説明の分かりやすさなどの認識に 8 対 3 位の違いがあったという話もありますが、思い込みによる認識のズレを無くす方策を考えるべきだと思います。
昨年暮れの牛肉のトレサビリティとして、固体識別番号の表示の義務づけがありましたが、このシステムの広報がたいへん誤解を招くものだったと思います。

vCJD の食品安全委員会コメントに関して

2005年3月13日

三牧 国昭

委員長コメントは“迅速”であり、良好と判断しています。
消費者の冷静な対応の事実は一要因に委員長コメント効果があると判断し、結論的に評価できると思います。

確かに、委員長コメントはその内容や発表の仕方などが十分でなかったことはあるとは思いますが、私は、最善策でなかったとしても次善策であったと考えています。

今回の対応で委員長は、食品安全委員会設立のいきさつを考えれば、至極当然であり、むしろ“出なければならぬ”時であったと思います。
私も一消費者です、その立場からしてみても、食品安全委員会の対応はあたりまえのことだと思っています。

コメント対応の是非を判断するのには、実施のあるべき論や進め方を検証することは大事ですが、今回の場合はむしろ“未対応のリスク”を考えるべきではないかと思っています。

即ち、食品安全委員会設立目的は、消費者に対する安心と安全の確保であり、特に BSE では不安の解消が責務の一つの筈です。あの不安不信原因の一つには行政の縦割り問題であったと認識しています。これを解消する為に、食品安全基本法を制定し食品安全委員会を設置した経緯があると理解しています。

その結果、関係各位の多大な努力によりいまや“食品安全委員会”のことばがマスコミに載らない日は無いと思うほど取り上げられていますし、BSE 関連では食品安全委員会が中心に対応している印象をお持ちの方が増えていると思っています。
BSE 関連の重要事項 vCJD が確認されたとき、食品安全委員会委員長への挙動が注目されることは当然想定されたところです。
もっといえば、本来の危機管理で行けば、想定される範囲として、認定当日対応や其の前のシュミレーションなどがなされるのかもしれませんが。

今回の件は国内初の vCJD 患者確定の報道直後のことです。このようなときに食品安全委員会に取材が来た時に、「vCJD は病気のことなので食品安全委員会の範疇ではなく、厚生労働省管轄なのでコメントできない」「詳細確認していないので即答は出来ない」と例えば報道されたとき、それを知った消費者である ”私“ は食品安全委員会に対して消費者のことをどのように考えているのか、”縦割り“ が大事なのか、と失望したと思いますし、其の様に思う方は他にもいらっしゃると思います。

逆に「厚生労働省がやるべきことで食品安全委員会の仕事ではない」という消費者はそれほどいないと思います。

委員長がいち早くコメントを出したことで、食品安全委員会が消費者の安全確保を優先しているという印象をもった方、安心された方が多かったと推測しています。そして、その結果、大きな混乱が無く粛々と対応がすすんだと思っています。“ 食品安全委員会はしっかり把握して取り組んでいる ” というメッセージは絶対的に必要であったと確信しています。よって、今回の委員長コメントは有効であったと判断しています。

ただ、もし、今回の件で本当に管轄範囲の問題等があったとするならば、そこを明確にして、反省し改善すればいいと思います。そうすれば、みんな何が問題か判ります。透明化はリスクコミュニケーションの基本です。

何もしないことが良いということになれば、全ては終わりです。私は、委員長が沢山の制約がある中で、消費者の不安の解消を最優先として、即座にコメントをだされたことに感謝します。

変異型クロイツフェルト・ヤコブ病（vCJD）の
発生時における対応、反応について

全国消費者団体連絡会 神田敏子

- 発生時に出されていた、食のグループメンバー等の意見
 - ・ 最初から英国滞在を有力視するのはよくない。
滞在期間が身近いということなので、これまでの常識と違う。
日本での感染の可能性も否定できないはずだ。
日本人はかかり易いという説もあるので・・
 - ・ 感染ルート、原因をしっかりと検証すべき。きめ細かに掴む手立てを。
その経過や、結果を公表してほしい。
（消費者団体としても、冷静に受け止め、検証を見守る）
 - ・ この患者は、弧発性と思われていたが念のため検査した結果、発見されたということなので、これまでに弧発性と診断された患者の中にも変異型がいた、いる可能性はあるのではないか。
- 2月4日の委員長談話について
 - ・ 1でまず「英国滞在」を有力視していることを支持している。
 - ・ 2では現在のBSE対策について述べており、これはこの患者の感染原因とは違う時限の話である。患者は現在の対策以前に感染したと考える方が妥当なのだから。
 - ・ 3で、「牛肉を食べてもリスクは高まらない」と言っている。

以上のように、この談話は、「冷静に対応してほしい」という訴えに終始している。こうした訴えは必要だが、食品安全委員会のコメントとしては適当とは思えない。

この問題の受け止め方、今後の検証の仕方など、食品安全委員会としてどうして行くのか述べるべきである。

また、「冷静に対処して・・」だけを訴えるのでは、リスクコミュニケーションを推進しようとする姿勢にも問題があると言えるのではないか。

委員会としての立場で、その時点で分かる事実と、それに基づく今後の対応について述べるべきだったと思う。

リスク・コミュニケーション チェックリスト

目的：関係者間の相互理解（できれば同意を得る）

方法：講演会と意見交換会

問題点

1) 情報の共有

- ・情報の開示は十分か
- ・科学的な説明は十分か（偽科学情報の排除）
- ・情報の信頼性は高いのか（情報リテラシー）

2) 方法論の理解

- ・リスク分析法の理解は十分か（ゼロリスク回帰志向からの脱却）
- ・ $R(\text{リスク}) = H(\text{ハザード}) \times C(\text{チャンス})$ の「C」を正当に評価しているか（この点が常に意見交換の焦点）
- ・リスク評価・管理上の「分からない点」と、科学的興味としての「分からない点」を区別しているか（食品安全委員会自身の問題でもある）

3) 意見交換会（講演会）

- ・理解しやすい説明ができる講演者を選んでいるか
- ・知識があり、問題を十分に理解している司会者を選んでいるのか
- ・「同意」を得られなくても「理解」が得ることを目標として提示し、会を進行しているか
- ・出席する「関係者」の人選は適切か（組織の立場のみを主張する（せざるを得ない）人だけを選んではいけないか）
- ・単なる「説明会」あるいは「意見表明の会」に終わっていないか
- ・十分な反論の機会（時間・会議の回数）がある意見交換になっているか
- ・発言予定者の数に応じた討論時間を確保しているか（発言予定者が多すぎないか）
- ・「タテマエ」だけでなく、本気の議論ができたか
- ・発言しにくい立場への配慮はあるか（企業名を出しての発言を控える例が多い）
- ・評価機関と管理機関の縦割りを利用した責任回避という印象を与えていないか

課題

- ・明確な対立関係にある関係者間の意見交換のあり方は
- ・サイレントマジョリティーの意見の把握（聴かれて出てくる不安：アンケートのとり方）

4) 広報

- ・常に正しい情報を広めることに務めているか
- ・間違った風説を適切に訂正する広報を行っているか
- ・広い視野に立った広報を行っているか（BSE、遺伝子組換え、鳥インフルエンザ、食中毒などの個々の問題だけでなく、多くの問題を総括的に網羅し、そのリスクを比較検討した広報）
- ・メディアに対する広報、説明、解説は十分か

(7 - 5)

第13回リスクコミュニケーション専門調査会提出資料

平成17年3月16日

近藤 康子

**お客様の立場に立ち、丁寧にわかり易く
的を得た説明をしていますか？**

- ア．常に「お客様は初めて知る事柄なのだ」ということを忘れずに。
- イ．正確な情報・資料にもとずいて説明する。
- ウ．専門用語は使わない。
- エ．親しみを込めたつもりの言い方が、なれなれしくならないよう、あくまで相手はお客様だということを忘れない。
- オ．非がお客様にあると思われる場合も、気持ちをうまく受け止めた説明を心がける。
- カ．誤解を与えない言い方をし、拒否すべきことは、はっきりと拒否する。

お客様に満足していただきましたか？

ア．お答えの内容に満足されたかどうか、他に質問はないかを確認する。

イ．可能な限り一言情報を付け加え、何かプラスアルファを得ていただくことができるようにする。

ウ．必要があれば小冊子等の送付を申し出る。

エ． 安心感を持てただけそうな場合

（ご指摘情報および、お客様が不安を感じていらっしゃる時など）は、名前を名乗る。

オ．お電話を頂いたことに対するお礼の気持ちと今後のご愛顧をお願いする。

カ．お客様が切られたことを確認してから、ゆっくり受話器を置く。

コミュニケーション力

「人」そのものが媒体であることを認識した、
プロフェッショナルなコミュニケーション力獲得
（＝お客様が感動する対応）

ダイレクトコミュニケーションの基本である

「声の印象・言葉遣い・誠実さ・迅速さ」

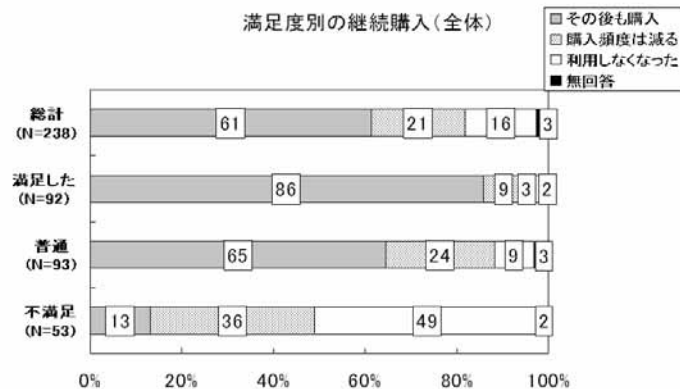
「配慮・意図を汲み取る姿勢・表現方法・納得」
解析力・課題発見能力と感性の向上。

課題、特にリスクの芽を一刻も早く発見し、
関連部署と情報を共有化する。

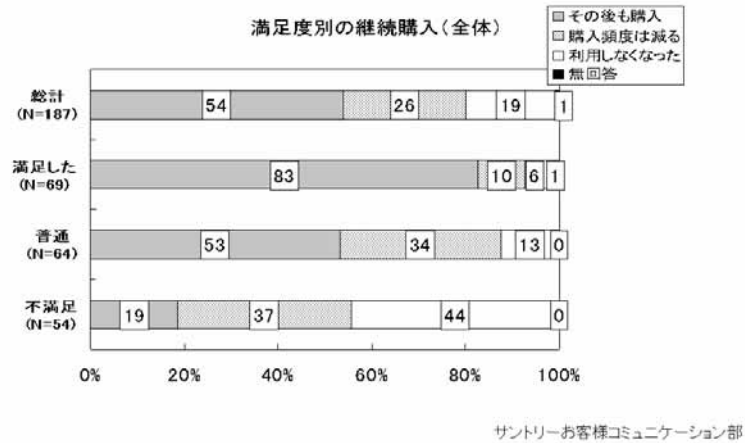
基本中の基本 マニュアルの整備

- 窓口担当者を決める。
- 責任者を決める。
- 5W1Hを記録する統一フォーマット(用紙)を準備する。
- Q&Aを用意し、誰でも同じ対応が出来るようにする。
- 休日、緊急の連絡網を整備する。
- 定期的に問題点を係数、定性分析する。

企業に連絡したことにより、その後購入に 何らかの影響はありましたか。 お問い合わせ経験者の継続購入率



企業に連絡したことにより、その後購入に
何らかの影響はありましたか。
ご指摘経験者の継続購入率



対応チェックリスト

1. お客様を待たせていませんか？
2. お客様の用件・質問を充分伺っていますか？
3. お客様の立場に立ち、丁寧にわかり易く
的を得た説明をしていますか？
4. お客様に満足していただきましたか？

「リスクコミュニケーションのあり方検討の参考」 関澤 純
魚介類中のメチル水銀に関する注意喚起の検討（研究報告から簡約抜粋）

厚生労働省が平成 15 年 6 月に公表した表題例につき、(1) 情報提供のあり方、(2) 情報の形式、(3) 情報の内容の 3 点につき、同じテーマに関する海外の情報提供例と比較、国内の関係者の反応も検討し、得られた教訓をまとめた。

厚生労働省の「水銀を含有する魚介類等の摂取に関する注意事項」について(Q & A)と、イギリス食品基準庁の“Mercury in fish: your questions answered”を比較した。

厚生労働省「注意事項 Q & A」前書きの平均字数は 101 字、17 組の問の平均字数は 27 字、回答文あたり平均字数は 96 字、平均 2.7 文だったので回答全文は平均 260 字だった。1 行 36 文字なので、回答文は平均 3 行、全文は平均 7.2 行からなる。回答文例を引用する。(厚生労働省「注意事項 Q & A」文例)

問 2 「妊娠している方等を対象とした水銀を含有する魚介類等の摂取に関する注意事項とは？」

「回答文のはじめの部分」 （回答は 3 つの文からなる。下線は硬い表現を示す）

『バンドウイルカについては 1 回 60～80g として 2 ヶ月に 1 回までツチクジラ、コビレゴンドウ、マッコウクジラ及びサメ（筋肉）については、1 回 60～80g として週に 1 回までメカジキ、キンメダイについては、1 回 60～80g として週に 2 回まで
なお、妊娠している方等以外の方々はすべての魚種等について、妊娠している方等にあっても上記の魚種等を除き、現段階では水銀による健康への悪影響が一般に懸念されるようなデータはないこと、魚介類等は一般に人の健康に有益であることから、できるだけ、魚介類等を含めバランスよく食品を食べて健康の維持に努めましょう。』

イギリス食品基準庁の文書は 10 組の問と回答からなり、問は平均 8 単語（字数 33 字）で、回答の平均単語数は 39（字数 180 字）だった。

（イギリス食品基準庁 your questions answered の文例）

Q: Which fish are we talking about? （6 単語，26 文字）

（仮訳：どの魚が問題なのですか？ 日本語で 11 文字）

A: Pregnant women and women intending to become pregnant should avoid shark, marlin and swordfish. They may also need to limit the amount of tuna they eat. (26 単語，127 文字)

（仮訳：妊娠中または妊娠予定の女性はサメ、マカジキ、メカジキを食べないようにしましょう。マグロも食べる量を制限した方が良いでしょう。 日本語で 62 文字）

（結論）

厚生労働省の Q & A は詳しく（17 の Q & A、全文 14 頁、Q: 480 字、A: 9300 字（7 枚の図表：5.5 頁と数式を含む）文章は長めでなじみにくい言葉を多く使っていた。イギリス食品基準庁のそれは短く（10 の Q & A、全文 2 頁、Q: 81 単語、A: 391 単語）簡潔でわかりやすい言葉で書かれ、背景の詳しい文書（UPDATED COT STATEMENT ON A SURVEY OF MERCURY IN FISH AND SHELLFISH :5441 語/61 事項/39 文献/表 2）は別途用意されていた。