

健康リスクシリーズ

第2回 リスク・コミュニケーション第一歩

中谷内 一也

この記事をお読みの皆さんには、一昨年福島第一原子力発電所事故以来、公衆とのコミュニケーションに戸惑った経験があるのではないだろうか。以前より一般の人々をクライアントとする仕事に従事している人が、今まであまり問われることのなかった放射線リスクについての見解を突然求められたり、あるいは、同業者内で完結する仕事に従事している人でも、プライベートな知人・友人から「実際のところ、どれくらい危ないの？」と尋ねられたりしたのではないだろうか。専門家としてのそれぞれの仕事の内容は従来のもままで、東日本大震災以降、放射線にかかわる仕事をしている人たちと社会とのコミュニケーションは、これまでと違った局面に入っていると考えられる。

また、積極的に線量測定や住民への説明にかかわってきた人たちも、やはり非専門家に対して放射線の影響をどのレベルから説明すればよいのか、リスクをどのように説明すればよいのかについて苦勞されているのではないかと思う。

このような状況で“リスク・コミュニケーション”という言葉を目にすると、何かとても役に立つもののように思えてくるだろう。

1. リスク・コミュニケーション

リスクというのは健康や財産が望ましくない状態に陥る可能性であるのだからネガティブな

意味を持つものである。素朴に考えると、リスク・コミュニケーションとはそのネガティブな情報をやりとりすることなのだから、人を怖がらせるコミュニケーションと誤解されそうなのである。しかしながら、いろいろな分野の専門家が「リスク・コミュニケーションに期待する」と言うときのニュアンスとしては、むしろ、逆の方向に誤解されている場合がまだまだに散見される。つまり、リスク・コミュニケーション＝リスクが低いことを公衆に納得してもらい、安心してもらうためのテクニックという誤解である。しかし、それはリスク・コミュニケーションではなく、情報発信者側の見解を受け手に承認させようとする説得的コミュニケーションである。そして、説得的コミュニケーションとして考えても、情報発信者の説得意図がわからずであればその説得は失敗するという知見が主要な研究成果の1つなのである。

そもそも、リスク・コミュニケーションは説得的コミュニケーションではない。説得的コミュニケーションとの主な違いは、リスク・コミュニケーションがステーク・ホルダー間の(1)両方向的な相互作用過程であり、(2)やりとりする情報はリスクについての技術的な情報に限定されず、それについての意見や感情も含まれる、ということである。そして、最も異なる点は、(3)説得をもって成功とか、効果的とするのではないということである¹⁾。一方的な情報

伝達ではなく相互作用なのであるから、放射線リスクについて説明しようとする専門家が一般の人々の見解を聞いて、影響を受けることも当然起こり得る。そう考えるのがリスク・コミュニケーションである。実際に東日本大震災以降、住民を対象とした健康影響の説明会や線量測定に参加した読者の方は、住民の心配のあり方と、技術的なリスク評価のベースにある考え方にズレがあると感じるが多かったはずである。なぜなら、技術的リスク評価は一定の線量を被ばくした集団のうち何%が発がん死するかを推定するもので、そこでは個人は等質的なサンプルのうちの1つ、個人差は誤差とみなされるのに対し、個人にとっての懸念はこの世に1つしかない自分の命や家族の健康を問題とするものだからである。そこでは、一人一人異なるライフスタイルや価値観の中で具体的にどのような行動をとればよいのが最重要の関心事となる。専門家側がそのようなズレを感じ、住民の不安の在りようを理解することもリスク・コミュニケーションの主要な一側面である。

2. リスク・コミュニケーションの発達段階

安全管理を行うためにリスクという概念が導入されるようになってかなりの時間が経過したが、リスク評価が行われるようになったと同時に前述のようなリスク・コミュニケーションが実施されるようになったわけではない。以下はFischhoffという心理学研究者がまとめたリスク・コミュニケーションの発展段階を概説するものである²⁾。視点としては、専門家の立場についての各段階における姿勢である。

【第1段階：正しい数字を把握していればよい】

科学的なリスク評価が実施され、専門家がリスクの大きさを定量的に把握していればそれでよいと考える段階である。したがって、コミュ

ニケーションの特定段階というよりも、ここでは、管理はすべて専門家側に委ねられるべきであり、リスクが適切にコントロールされていればコミュニケーションは不要、という考えが優勢である。

しかし、第1段階のような姿勢をとっていたのでは一般の人々からの信頼は得られない。そして、民主的価値を重視する社会では信頼を得られないとリスク管理業務の遂行にも困難を来すことになる。そこで、次の第2段階に進むことになる。

【第2段階：数字を伝えればよい】

この段階ではリスク評価の結果をそのまま公表する。結果そのものを示すことはつまり主張の妥当性を第三者が検証できるようにするというものであり、研究者としては誠実な姿勢かもしれない。その究極にあるのが実験素データの開示である。しかしながら、リスク評価の数字だけ与えられても専門家ではない受け手にとっては解釈が難しく、そのため、各々の先入観に沿った方向にリスク評価を高め、あるいは、低めに意味付けることが起こる。さらには、数字の意味が分かりにくいのは望ましくないリスク評価の結果をごまかそうとして、わざとそうしているからではないかと疑われることにもなる。このため、良心的であれと思って情報を出した専門家も、意味付けるのが難しい数字を受け取った人々も、双方が不満足な思いを抱くことになる。

【第3段階：その数字が意味するところを説明すればよい】

そこで次の段階は、リスク評価の結果として出される数字の意味を説明することになる。この段階で専門家は、専門知識のない一般の人々に専門的なことがらを説明するという大きな技術的問題に直面する。特に難しいのは“不確実性”をどのように説明するかであり、信頼が低

い中で不確実性を説明することは専門家自身ははっきり分かっていないことの表れやごまかしだと受けとめられかねない。このため、この段階の導入期には混乱が起こりやすい。

確率についての判断や不確実性下の意思決定がどのようなものかについては心理学的な研究が豊富になされているが、確率についての説明の段階で混乱を来すのは、確率概念が分かりにくいという以外に、冒頭に“住民の懸念と技術的なリスク評価とのズレ”として示した立場の違いも一因ではないかと私は考えている。

【第4段階：似たようなリスクを既に受け入れてきたことを示せばよい】

この段階では新たなリスクの大きさを説明するために、既に身近にあるリスクとの比較がなされる。いわゆるリスク比較(Risk Comparison)である。しかし、ここで注意しなければいけないことは、“既に同程度の大きさのリスクを受け入れているのだから、今問題となっているこのリスクを受け入れるべきである”という説得の手段としてリスク比較が見なされやすいということである。そうなると信頼をひどく損ねてしまうことになる。

福島第一原発事故後においても、低線量被ばくのリスクが喫煙や肥満と比較する形で説明されることが多かった。説明者は身近なリスクを比較対象とすることで被ばくのリスクの大きさを理解しやすくしたかったのかもしれない。しかし、その説明を聞く親の立場は「なぜうちの幼稚園児の息子の被ばくリスクが喫煙と比較されるのか」、「リスクはとるにたらないと納得させたいからではないか」とリスク比較の意図をいぶかしく感じただろう。

【第5段階：ベネフィットに見合うリスクだと示せばよい】

リスクを伴う科学技術や活動の社会的導入が問題となるのはベネフィットが期待できるから

である。人が意思決定するのはリスクの受容か拒否かではなく（それだけなら誰だって拒否する）、ベネフィットを生み出し、かつリスクを伴う科学技術や活動を受容するか、拒否するかである。したがって、リスク・コミュニケーションにはベネフィットについてのコミュニケーションも含まれる。ベネフィットは金銭や雇用などの一般的なかたちに加え、トレードオフとしてのほかのリスクの削減という形をとることもある。いずれにせよ、この段階ではリスク評価の不確実性に加え、ベネフィット評価の不確実性も背負い込むことになり、コミュニケーションに含まれるコンテンツは一層複雑になる。

確率や結果の程度というリスクの構成要素をどのように提示するかによって、本質的には同じ選択状況なのに個人の意思決定が大幅に変化してしまうフレーミング効果³⁾がここで大きな問題となってくる。なぜなら、リスクやベネフィットについてどのような提示法を選ぶかが、その人のリスク・コミュニケーションに取り組む意図を露呈させることがあるからである。

【第6段階：相手を丁寧に扱えばよい】

現時点での知見を可能な限り取り入れて、最善と思えるリスク評価、ベネフィット評価を行い、それを隠すことなく、分かりやすく提示することができたとしても、それだけで十全なコミュニケーションが実現するとは限らない。発言内容が正しくとも、こちらに敬意を払わず無礼な振る舞いをする人に対してはたいていの人は耳を閉す。そうすると、そもそも発言内容が正しいかどうかさえ判断されなくなるだろう。第一印象が悪く、信頼できないと判断されてしまうと、その後のメッセージは無視されるか、割り引いて受け取られることになる。コミュニケーションにおいては、言語として明示されるコンテンツ以外に話し方や表情など非言語的な要素も重要な要素として機能するのである。

【第7段階：相手をパートナーとして扱えばよい】

この段階では、リスク・コミュニケーションにかかわるステーク・ホルダーが、互いをリスク管理を行うパートナーとして認め合うことが重視される。一般の人は、例えばある化学物質の量-反応関係についての専門的な知識は少なくとも、問題とするハザードにどのように曝露され、それはどのように低減され得るかを生活の中の各局面で理解する機会がある。そのような知識は量-反応関係を研究する専門家よりも豊富である、というより、一般人の日常生活形態を把握しなければ曝露量を推定することはできない。それぞれの立場に応じた知恵を持ち寄って、当該問題に関係する人が問題解決のための初期段階から参加することに価値をおくのである。

しかし、パートナーとしてすべての関係者が意思決定の初期段階から参加でき、ここまで述べてきた段階の主要な要素——例えば、リスク評価の数字を出し、その意味を説明し、リスクの大きさやベネフィットとのトレードオフなどについて、相互に敬意を払いながら意見や情報を交換し合う——ことが満たされたからといって、必ず合意形成できるというわけではない。それでも、そういったプロセスそのものに価値があると考えるのが、リスク・コミュニケーションなのである。

この論文が発表されたのは1995年であり、ずいぶん前のこととなるが、それぞれの段階で重視されている主要問題をすべて乗り越えて最終段階に達することは今なおなかなか難しい。それは放射線のみならず、化学物質の管理や、処理施設の立地など、様々な領域においても同様である。この枠組み以降、リスク・コミュニケーションの目的は変わらず、その意味において理念型としてのリスク・コミュニケーション

の考え方は現在まで継続しているといっていよう。

3. 最後に

読者の皆さんは、学会・協会の仲介により、あるいは職場の行事として福島の住民に接する機会を提示され、どうしようかと思案することがあるのではないかと思う。行くことに躊躇する理由はいろいろあるだろうけれども、その中の1つに「どうコミュニケーションをとればよいのか分からない」ということがあるかもしれない。先に紹介したようにリスク・コミュニケーションでは考慮すべき要素が多々あり、いずれも容易な作業ではなく、しかも、努力したからといって必ずしも葛藤を乗り越えられるというものではない。そう思うと、ますます福島の放射線問題にかかわることが億劫に思えてくるかもしれない。

しかし先に述べたことは、長期的に福島に滞在してリスク・コミュニケーションに専門的に取り組むという場合に肝に銘じなければならないことであり、もう少し緩やかな関わりの中では、もっと単純で、しかも、より重要な1つのことさえ心掛ければよいと思う。それは“傾聴する”ことである。そもそも福島で利用できる放射線影響についての技術的なリスク情報は一昨年来多くの蓄積があり、それらへのアクセスや活用は皆さんにとって難しいものではないだろう。つまり、技術的情報の送り手としての作業にはいろいろなサポートがあり、これまでの専門家としての経験も役立つはずである。むしろ、双方向的なコミュニケーションとして意識しなくてはいけないのは住民からの情報を受けることである。

教えに行くのではなく、聴きに行く。そう思うと気がラクになるのではないだろうか。放射線について理解してもらえないことがあっても

構わないし、ましてや、訪問の目的は放射線への不安を取り除くことではない。自分自身で、テレビをはじめとするマスメディアが構成するストーリー、別の言い方をすると意図を持ったフィルターを通さずに、生の住民に接する機会を得る。自分が専門とする放射線について、一般の人々がそれに向き合ったときどのように受けとめるのか、本当のところを知る。もし、そういう希望をお持ちなら、現状は残念ながらそれが可能な希少な機会となってしまった。「自分のためにこの機会を生かそうとすることはよこしまな下心だ」などとネガティブに考える必要はない。むしろ、それは双方向的な交流を理念とするリスク・コミュニケーションの王道を行くことであり、放射線技術について専門家集団と国民の間の信頼関係を長期的に育むための地道な第一歩になるのである。

以上のメッセージは明らかに読者の皆さんに福島の放射線問題にかかわって欲しいと思っただけの説得的コミュニケーションであり、したがって、説得研究の原則からは効果はないことにな

ってしまう。しかし一方で、主要価値類似性モデルという信頼理論の実証的研究⁴⁾では、根っ子のところにある価値を共有している場合、その相手を信頼するようになることが明らかにされている。私と読者の皆さんとが福島の問題について根っ子のところで価値を共有していることを期待している。

参考文献

- 1) National Research Council, Improving risk communication, National Academy Press, Washington, DC (1989)
- 2) Fischhoff, B., Risk perception and risk communication unplugged: Twenty years of process, *Risk Analysis*, **15**, 137-145 (1995)
- 3) Tversky, A. and Kahneman, D., The framing of decisions and the psychology of choice, *Science*, **211**, 453-458 (1981)
- 4) 中谷内一也, 編, 「リスクの社会心理学」の第12章「リスクと信頼」参照 (2012)

(同志社大学心理学部)

日本アイソトープ協会図書 新刊のお知らせ

改訂9版

放射線障害の防止に関する法令 概説と要点 **new**

定価 2,100 円 会員価格 1,890 円 (消費税込)

放射線障害防止法関係法令の要点を項目ごとにまとめた解説書。改訂9版では放射線汚染物の確認制度が導入され、放射線障害防止法の規制対象に追加された2012年4月施行の法改正に準拠し、本文中の解説から巻末の付表まで内容を刷新しました。放射線取扱主任者試験の課目「法令」の学習テキストにも好適です。法令集とともにご活用ください。

<A5判・177頁・2012年11月発行>

ご購入は JRIA Book Shop にて → <http://www.bookpark.ne.jp/jria>