

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

03-5802-1049




3ヶ月前にAは自動車の免許をとり、初めての高速道路を通り約束したBのところへ向かっていた。

今夜はあいにく雨が降り道路状況も悪く、運転技術は未熟で、経験も浅く不安な気持ちで車を走らせていた。

しかし、乗車前にいつもの店でビールを少々飲んでいたので、特にスピードに気を配っていたつもりであった。

Bとの約束の時間もせまっていた気があせっていたせいか、カーブにさしかかったとき車がスリップし、無意識にブレーキを踏んだ。ところが車はガードレールに接触し横転しAは2ヶ月の重傷をおい、今病院のベッドにいる。

NO		事実に
1	AはBと一緒に高速道路を走行するのは初めてであった。	
2	Aは3ヶ月前に自動車1種免許を取ったばかりであった。	
3	AはBと事前に電話で約束を交わしていた。	
4	Aは雨が降る道路状況での高速道路の走行は初めてで慎重に運転していた。	
5	Aは乗車前にビールを飲み、飲酒運転であった。	
6	Aは酒好きで、よくいつもの店で飲んでいる。	
7	AはBとの約束の時間にせかされてスピードを出しすぎた。	
8	Aはカーブで急にブレーキを踏んだので車がスリップした。	
9	Aは自分の運転技術に自信を持っていない。	
10	Aの起こした事故では、他の人に障害を与えなかった。	
11	Aは3ヶ月の重傷を負い、病院に入院中である。	
12	Aが起こした事故の原因は基本的な運転ミスである。	
13	Aの車は新車であり、損害は大きい。	
14	Aは約束を厳守する責任感の強い性格である。	
15	AとBは仲の良い親友である。	



情報というもの(前提として)

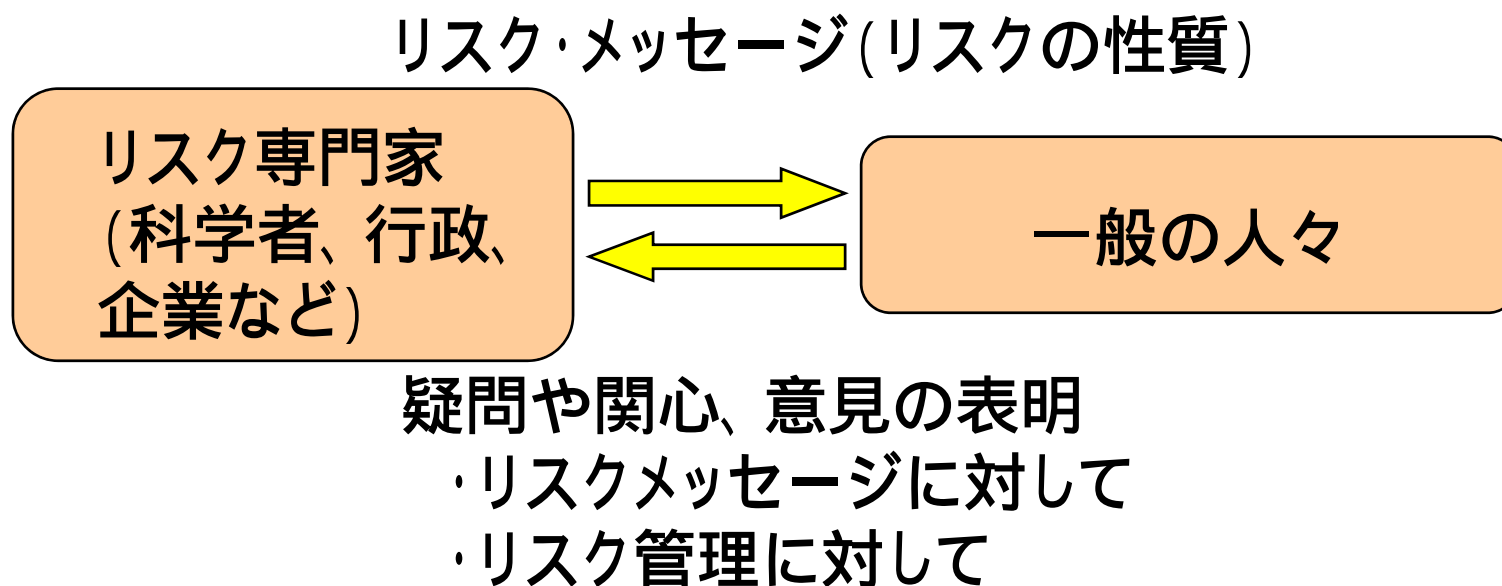
- 常に不完全
- 誤解がある



定義と考え方

- 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** (National Research Council 1989)
- スキルについては、社会心理学の従来のスキルが利用可能
- 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

リスクコミュニケーション概要図





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 * 放射線被爆
- 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
- 個人的なリスクについては過小評価(対岸の火事)
- 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)
- 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」)



リスクコミュニケーション

- 平時と緊急時
- 個人的選択と社会的論争




リスクコミュニケーションの実践

- 4つの義務を果たす(心構え)
- 同じ時代、同じ社会に暮らしていても「異文化」を背負う人々がいることを理解する
- まず、同じテーブルについて、心を開いて話を聴く(傾聴)
- 押し付けないように自分の立場(考え)をわかりやすく説明する(コミュニケーションの技術)
- 立場と考え方に違いがあることを認める
- その上で、調整可能な部分があり、調整可能であることを皆が信じて、妥当な方策を探る(リスクの公平配分)
- 一度であきらめず、これを何度か繰り返す

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、情報に対しての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(リスク削減)かつ効率的な方法(費用対効果)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

送り手の問題

- 4つの義務を果たす意思がない
- 4つの義務を果たすための技術的問題がある
- 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
- 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(リスク認知)
- 情報量を制限する(パニックを起こすから..)
- すばやく対応しない

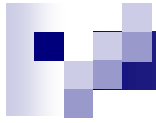


専門家の課題

- 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
- 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



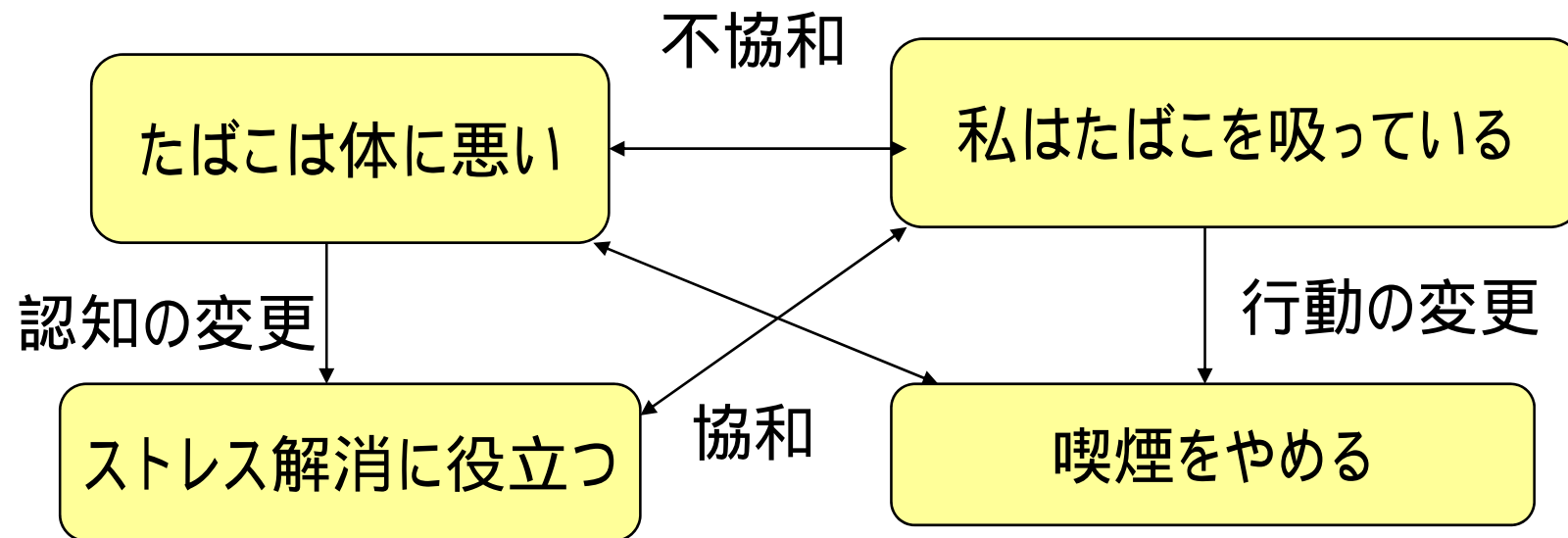
何が問題なのか？



H5N1

認知的不協和理論

酸っぱいブドウの理論





心理学の技術

- 「少し」などの形容詞や副詞ではなく、数字で表現する
 - ✓ 送り手は数字で示すよりも、そうでないほうを好むが、受け手は数字を好む
- 「割合」よりも「単位」(人など)で表現する
 - ✓ 「10%」よりも、「10人に一人」
- さまざまな数値が出ている場合、幅で説明する。
 - ✓ 「死亡者は30万人から60万人と予測されている」



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。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。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。



心理学の技術

- 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。



心理学の技術

- 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。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いると考え、記憶に残る。



心理学の技術

■ 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。

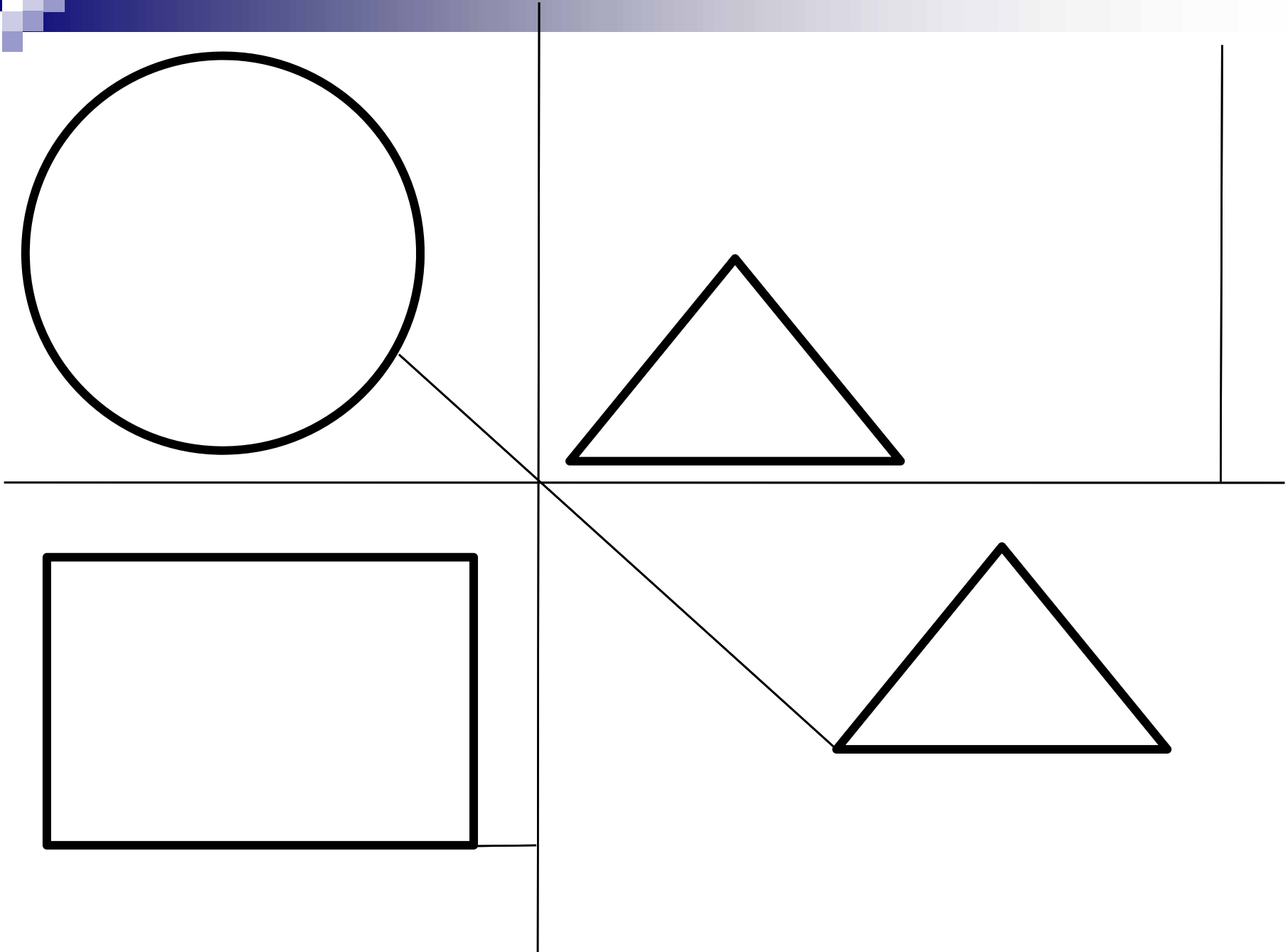
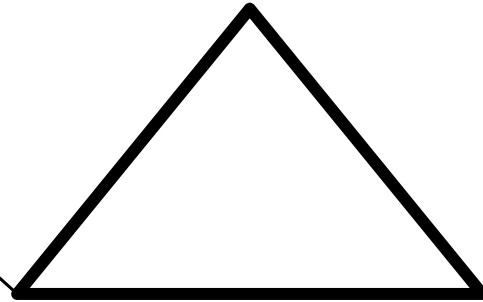
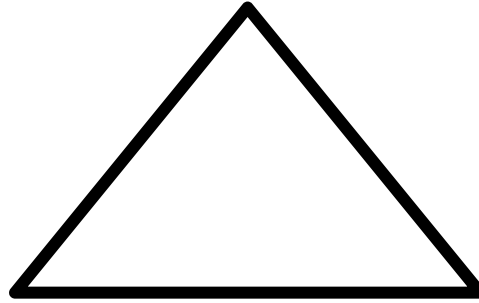
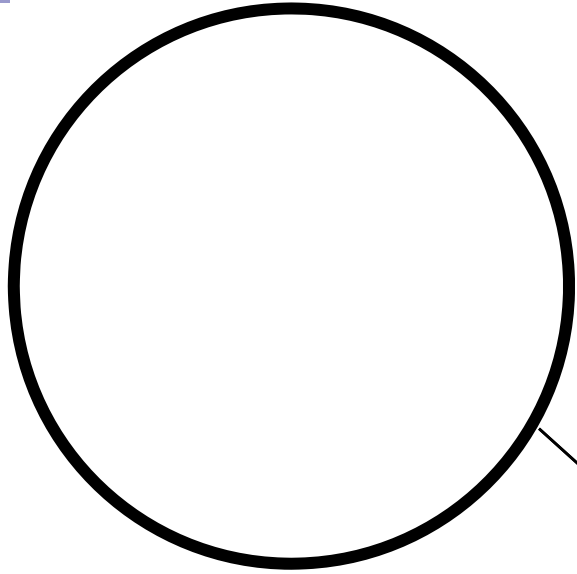
例) ある病気によるリスクを、生存率(肯定的フレーム)で表現するのと死亡率(否定的フレーム)で表現するのでは、生存率で表現された治療法を患者が選択することが知られている。



心理学の技術

■ 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
- 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



個人的選択のリスクコミュニケーション の目標

- 送り手側は、個人がリスク回避的に行動することができるよう、リスクを伝えること
- 受け手側は、送り手から伝えられるリスク情報が理解できるかどうかを送り手にフィードバックすること
 - ✓ 知りたい情報があることを表明する
 - ✓ 積極的に情報を取りに行く

社会的論争のリスクコミュニケーション の目標

- 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
- 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
- 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
 - ✓ 受け手側に最初の段階から十分に情報を知らせること
 - ✓ 受け手側の意思表示の機会があること
- リスクの不公平をできるだけ小さくするような形(リスクの公平配分)で社会的受容(理解、納得)を得る
- 利害の異なる関係者間で合意が形成されること

リスクコミュニケーションの実践

■ 4つの義務を果たす(心構え)

- 同じ時代、同じ社会に暮らしていても「異文化」を背負う人々がいることを理解する
- まず、同じテーブルについて、心を開いて話を聴く(傾聴)
- 押し付けないように自分の立場(考え)をわかりやすく説明する(コミュニケーションの技術)
- 立場と考え方に違いがあることを認める
- その上で、調整可能な部分があり、調整可能であることを皆が信じて、妥当な方策を探る(リスクの公平配分)
- 一度であきらめず、これを何度か繰り返す

リスクコミュニケーションの送り手の

4つの義務

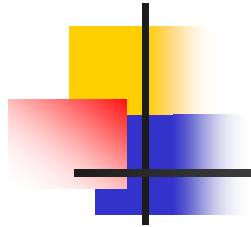
- **実用的義務**
危険に直面している人々が、その被害を避けることができるように情報を与えなければならない。
- **道徳的義務**
人々が選択を行うことができるように、情報に対しての権利を持っていることを保障するもの。
- **心理的義務**
人々は情報を求めていることを前提としたもの。
- **制度的義務(政府に課される)**
人々は、政府がリスクを効果的(リスク削減)かつ効率的な方法(費用対効果)で規制することを期待しており、この責任が政府によって適正に果たされているという情報が伝達される。



リスクコミュニケーションの問題

送り手の問題

- 4つの義務を果たす意思がない
- 4つの義務を果たすための技術的問題がある
- 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
- 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(リスク認知)
- 情報量を制限する(パニックを起こすから..)
- すばやく対応しない



H5N1



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
- 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

リスクコミュニケーションに対する信 頼

- 信頼：つくられにくく壊れやすい
- 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
- 合意形成の公正な手続き：発言の機会、プロセスを知る
- 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



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 * 放射線被爆
- 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
- 個人的なリスクについては過小評価(対岸の火事)
- 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)
- 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」)



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

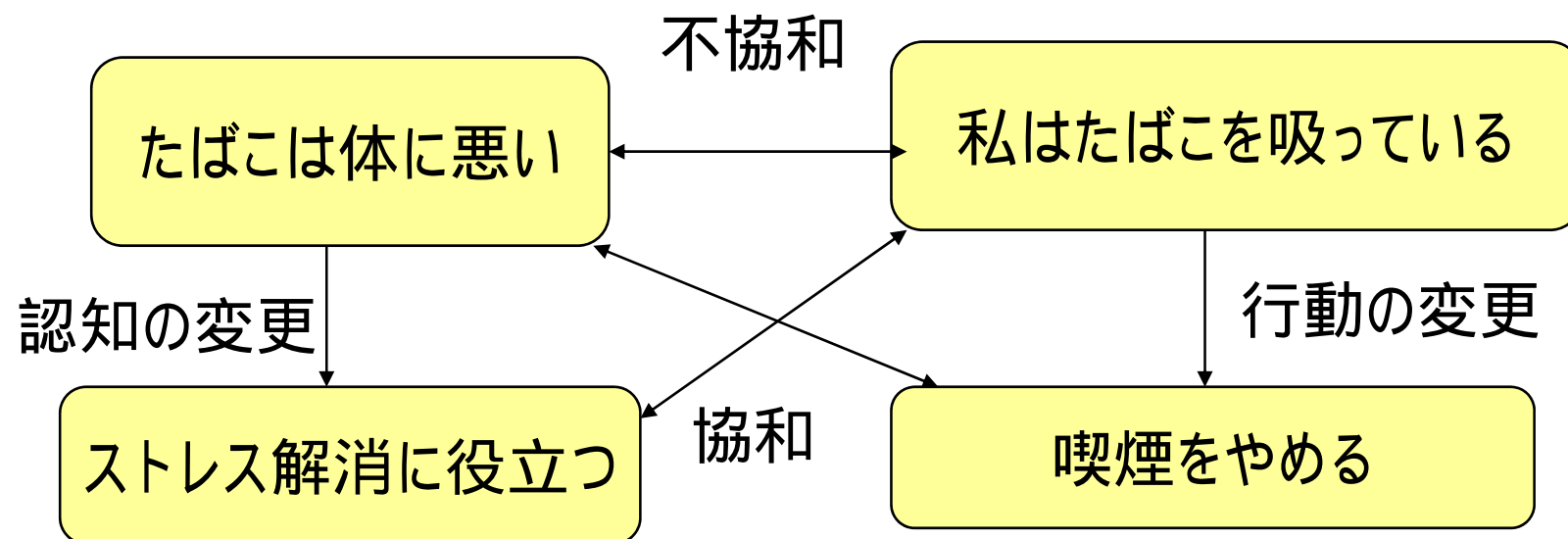


専門家の課題

- 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
- 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

認知的不協和理論

酸っぱいブドウの理論





心理学の技術

- 「少し」などの形容詞や副詞ではなく、数字で表現する
 - ✓ 送り手は数字で示すよりも、そうでないほうを好むが、受け手は数字を好む
- 「割合」よりも「単位」(人など)で表現する
 - ✓ 「10%」よりも、「10人に一人」

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。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。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。



心理学の技術

- 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。



心理学の技術

- 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。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いると考え、記憶に残る。



心理学の技術

- 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。

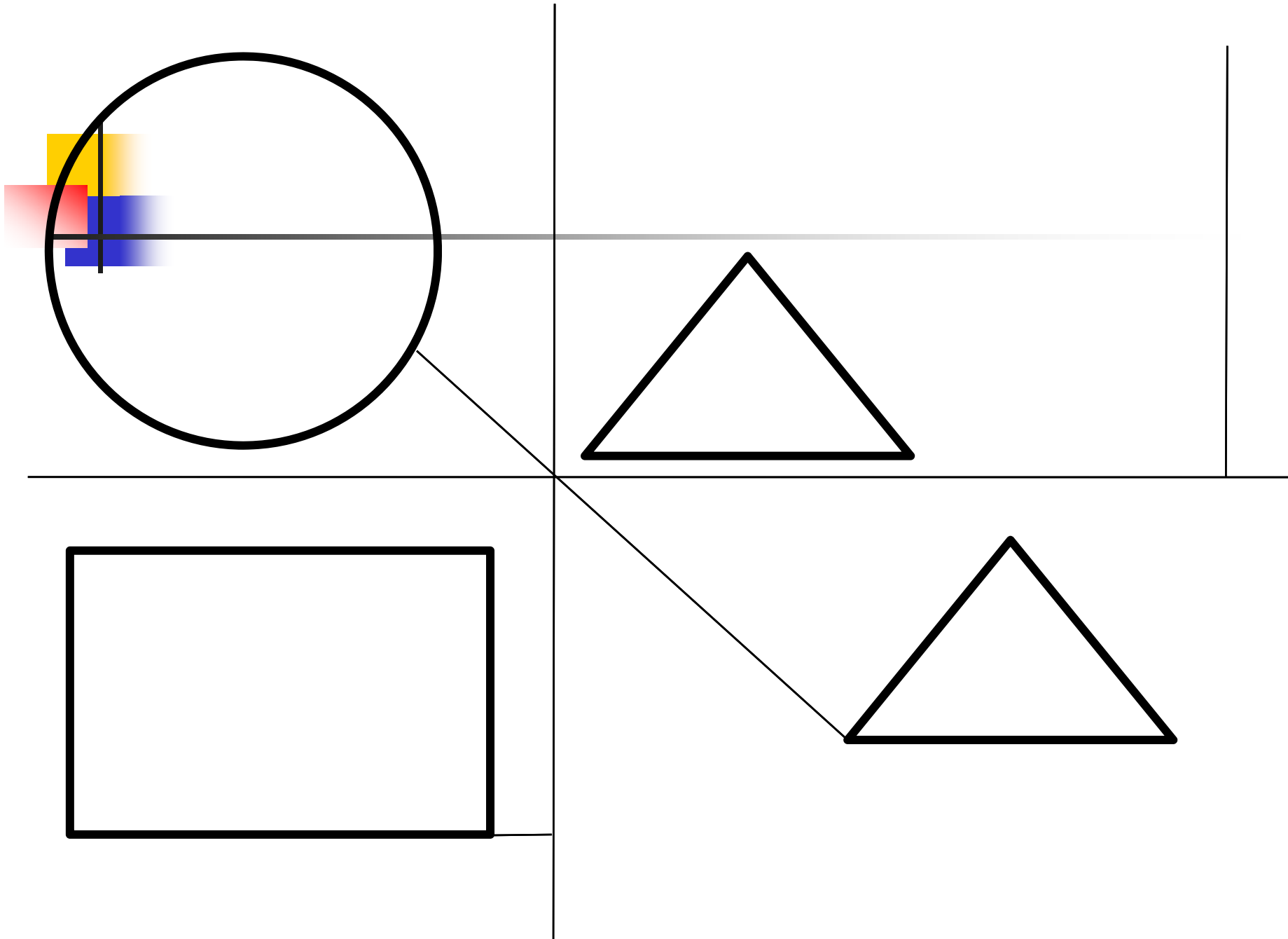
例) ある病気によるリスクを、生存率(肯定的フレーム)で表現するのと死亡率(否定的フレーム)で表現するのでは、生存率で表現された治療法を患者が選択することが知られている。



心理学の技術

- 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。





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