

リスクコミュニケーションとは何か： 安全心理学からの提言

土田昭司*

What is Risk Communication?: A Suggestion by Safety Psychology

*Shoji TSUCHIDA

*Faculty of Safety Science, Kansai University

I. はじめに

医療に限らず、専門的知識や技能を必要とする業務・業界において、リスクコミュニケーションの必要性が強く求められている。ここで、①そもそもリスクコミュニケーションとは何か、②リスクコミュニケーションがなぜ必要とされるのか、③リスクコミュニケーションに関わる安全心理学的諸要因、について考察したい。

II. リスクコミュニケーションの定義

II-1. 欠乏モデル (deficit model)

分野によってその時期は異なるが、リスクコミュニケーションが導入され始めた頃(例えば原子力利用などの巨大科学技術の社会的受容 (public acceptance) を目的とする分野では50年ほど前)には、「住民や患者などの受け手は事象について事実にもとづいた正しい情報をもっておらずまた合理的な思考をしないから間違った判断をしてしまう。だから、情報の送り手である専門家が事実にもとづいた正しい情報や正しい考え方を受け手である住民や患者に正しく伝えることがリスクコミュニケーション(あるいはサイエンスコミュニケーション)である [=欠乏モデル (deficit model)]」と考えられていた。

この欠乏モデルは、正しい情報をもとに理性的に考えれば誰でも同じ一つの結論に

*関西大学 社会安全学部

到るはずであると前提されている。しかしながら、後述するようにリスク事象では結論となる選択肢が一つではない場合が多く、また、判断した結果がどのようになるかは不確実である。そのため今日では、正しい情報を正しく伝達すればリスクコミュニケーションは十分であるとは考えられていない。さらに、欠乏モデルでは、情報の送り手と受け手が対等とは想定されておらず、リスクコミュニケーションがともすれば高圧的な説得ともなりかねない。そのため欠乏モデルによるリスクコミュニケーションは受け手の反発や不同意をまねきやすく生産的な結果が得られにくいと指摘されている。

II - 2. 参加と対話モデル (participatory / dialogue model)

欠乏モデルによるリスクコミュニケーションの反省から、今日ではリスクコミュニケーションはリスク事象に関係するすべての人々（ステークホルダー (stakeholder)）の合意を形成することを目的とする双方向のコミュニケーションであると定義されることが多い [=参加と対話モデル (participatory / dialogue model)]。さらに、木下はリスクコミュニケーションを、「関係者の信頼をもとに(ないしは信頼を高めながら)行うリスク問題解決に向けての共考の技術」¹⁾ であるとも定義している。

参加と対話モデルが意味する重要な点は次のように指摘できる。

リスクコミュニケーションは合意形成を得るものである。したがって、単なる情報提供、教育、説得、あるいは、意思決定を一方に押しつけてしまうことなどはリスクコミュニケーションではない。

リスクコミュニケーションにおいては、成果よりもそのプロセスが重要である。リスクコミュニケーションはステークホルダー間の合意形成を達成する共考の社会的技術であるが、そのプロセスにおいて互いの信頼感を醸成し深めることが合意形成には必須である。合意形成のプロセスにおいて深められた互いの信頼感によって、リスク決定の結果が成功であれ失敗であれ、もたらされた現実を誰もが納得して受け入れられるようになるのである。

III. リスクの定義

III - 1. 危険と利益

リスクコミュニケーションを検討するために、まずそもそもリスクとはどのように

定義されるものかを検討する。リスクという言葉が日本に定着したのは早くとも第二次大戦後、おそらくは高度経済成長期からであろう。日本語のリスクは英語riskからの外来語である。英語riskは、大航海時代にイギリスにおいて外洋貿易が盛んになり始め「保険」の概念が必要とされたことに伴って、イタリア語あるいはスペイン語riscoから移入されたものだとされている。riscoは航海に関する言葉であり、浅瀬の水面に隠れている岩のことである。riscoは航海にとって危険なものであるが、しかし、危険なriscoを避けて遠回りしては損をする。riscoには、「危険なものではあるが、それからうまく逃れることができれば利益を得ることができる」という含意がある^{2) 3)}。

英語riskと日本語リスクにも同様に、危険と利益の両方が常に含意されている。すなわち、「危険なものではあるが、それを行うことによって利益を得られるもの」あるいは「利益が得られるものであるが、危険を伴うもの」がリスクである。したがって例えば、服用すれば健康になれる可能性があるが、重い副作用が現れるかもしれない薬を使うかどうかはリスクである。

安全心理学からの考察では、リスクに利益が含まれていることが重要な要因となる。リスクコミュニケーションにおいては、もちろん第一義的にはリスク事象の危険性について情報を共有し話し合うこととなる。しかしながら、同時にリスク事象の便益性、つまり、そのリスクを取ることによってどのような利益を得ることができるのかについての情報も共有しよく話し合うことによって合意形成することが重要である。

III - 2. 不確実性

リスクは未来の事象について表現する言葉であり、過去や現在の既に生じている事象に用いられることはない。このことは、リスクには必ず不確実性があり、危険や利益の程度は確率でしか表現できないことを意味する。このことから、リスクは「生起確率によって表現される危険」と定義されることもある。また、経済学などの分野では生起確率そのものをリスクと定義することもある。例えば株取引において、ほとんど値動きがなく高い確率で将来の株価を予測できる株はリスクが低く、株価が乱高下して低い確率でしか予測できない株はリスクが高いと表現される。医療現場においても効果が得られる確率が低い治療法はリスクが高いと表現されるであろう。

IV. 安全の多義性

日本語の「安全」は多義的であり少なくとも2つの意味が含まれている。一つはセキュリティ (security) であり、あと一つはセイフティ (safety) である³⁾。

セキュリティとは、危険な事象の発生確率を最小化する安全である。すなわち、危険なことが起きないようにするという意味での安全である。セイフティとは、危険な事象が発生した場合に被害を最小化する安全である。すなわち、危険なことが起きたとしても被害を受けないようにするという意味での安全である。

リスクコミュニケーションにおいては、情報伝達や討論においてセキュリティの高さだけを問題にする傾向が一般には高い。しかしながら、100%の(完璧な)セキュリティが得られるのであればそもそもリスクコミュニケーションは不要なのであって、セキュリティが破綻した場合あるいは不測の事態が発生することも考慮した上で、セイフティについても情報伝達や討論を行うこともリスクコミュニケーションにおいては重要である。

V. なぜリスクコミュニケーションが必要なのか

現代日本のように長年にわたり民主主義が確立して、経済的にある程度豊かな多くの市民によって構成される社会は「成熟した」市民社会ともよばれる。「成熟した」市民社会では、民主主義の基本理念である平等の価値観が重視される。社会の平等には大きく次の4つがあると考えられる。すなわち1) 権力の平等, 2) 財の平等, 3) 教育機会の平等, 4) 情報の平等である。

1) 権力の平等によって、誰もが自分の権利を主張することができるという自覚するようになった。2) 財の平等によって、理不尽に被った自分の損失のみならず、自分が他者よりも恵まれていないことに対しては補償を求めることができるようになるようになった。さらに、3) 教育機会の平等によって高学歴社会となった。高学歴社会においては、誰もが自分にはリスク判断をする知的能力があるとの自負心を持っているといえる。4) 情報の平等は、情報機器やマスメディアとソーシャルネットワークの高度な発達を伴って、高度情報化社会をもたらした。高度情報化社会においては、誰もがあらゆる情報を得ることができるはずであり、また、誰もが自由にあらゆる情報を発信できるはずであるという信念を生み出している。

これらの結果として、リスク事象について意思決定がなされる場合にはすべての関係者（ステークホルダー）が合意するリスクコミュニケーションが必要となったのである。つまり、社会の誰もが平等であることから自分だけが損失を被らないようにと自分の権利を主張する社会においては、損失を被る可能性があるリスク事象については事前に関係者間で合意を形成しておく必要があるのである。

さらに付け加えれば、平等の価値観の結果として今日の日本社会は分散型意思決定社会になったといえよう。分散型意思決定社会とは、社会を構成する個人や比較的小さな集団が、中央の決定とは独自にそれぞれ意思決定をする社会である。分散型意思決定社会は、意思決定する権限が誰にでもあるので誰でもリーダーになれる社会であり、少なくとも、リーダーの意思決定よりも自分は優れた意思決定ができるのではないかと思ひ込むことができる社会である。このような社会においては、いわゆる専門家には絶対的な権威はない。専門家の判断に対しても誰もが異論を唱えることができると信じているし、また、多くの人が専門家の判断が間違っているのではないかと疑うようにもなっている。

VI. ヒトによるリスク判断の特徴

VI-1. 合理的・規範的リスク判断の高負荷性

リスクの定義について前述したように、リスクには危険と利益の二つの面がある。したがって、合理的・規範的にリスク判断を行うならばリスク事象の危険性と便益性の両面について検討しなければならない。さらに、リスクが現実の危険や利益になるかについてはそれらの生起確率を検討しなければならない。したがって、図1に示したように、合理的・規範的リスク判断を行う際には少なくとも「危険の程度」「危険の生起確率」「便益の程度」「便益の生起確率」のすべてについて情報収集して検討し、それらを統合して総合的な判断をささなければならない。これはヒトの日常生活での情報処理能力を超える課題であり認知的過負荷 (cognitive overload) が生じやすい。

	probability	magnitude
danger		
benefit		

図1 合理的・規範的リスク判断における検討課題

ヒトは基本的にできるだけ認知作業をおこなわないように動機付けられている⁴⁾。そのため、訓練と経験を積んだ者が義務として行う場合でなければ合理的・規範的リスク判断を一般的にヒトは行わないといえる。

VI-2. ヒューリスティック（簡便法）によるリスク判断

リスク判断のように「環境の複雑さが、適応システムの計算能力よりもはるかに大きい状況下での合理性」として、Simonは限定された合理性（bounded rationality）という概念を提唱している⁵⁾。限定された合理性の特徴は次の3点にある。（ア）認知・判断者がすべての代替案を知りえるわけではない。（イ）各代替案によって引き起こされる結果についての知識は不完全で部分的なものにすぎない。（ウ）起こりうる結果に対する価値付け、もしくは選好順序は不完全である。

限定された合理性による認知・判断は、利用が容易な断片的情報にもとづくヒューリスティック（簡便法）である。ヒューリスティックでは、最適解ではなく満足解が求められる。すなわち、解の代替案すべてを考慮する必要はなく、また、当該問題に関するすべての情報を考慮する必要もない。そして、認知・判断者の主観あるいは選考によって設定した満足水準を満たす解が一つでも見つければその時点で認知・判断は終了する⁶⁾。

リスク認知・リスク判断における典型的なヒューリスティックとしては、例えば、1) 対象事象の便益性あるいは危険性を無視する、2) 生起確率を100%あるいは0%に固定する、3) 死亡するなど被害の程度がクリティカルな一線を越えているかどうかだけを判断する、4) 感情にもとづいた判断をする、などをあげることができる^{7) 8) 9)}。

VI-3. リスク判断における危険と利益のトレード・オフ

ヒトがリスク判断を行う場合、危険認知と利益認知の間には、それらの程度についても生起確率についても、トレード・オフの関係が生じやすい。すなわち、危険であると思うものには利益はないと思いやすいのである。また同様に、利益が大きく欲しいと思う対象であるほど危険性は低いと判断しやすい。

その結果、例えばタバコを吸いたいと思う者はそうではない者よりも喫煙習慣の危険性は低いと判断しやすい。同様に、手術の効果が高い（低い）と信じている医師ほどその手術の危険性は低い（高い）と判断しがちである。

VII. ヒトとヒトとの間のコミュニケーション

Shannonの工学的通信理論にもとづいた吉田によるコミュニケーション・モデル¹⁰⁾を援用すれば、ヒトとヒトとの間のコミュニケーションは次のように図式できる。

- 1) ヒトとヒトとの間のコミュニケーションは、情報の送り手の脳内にある情報が受け手の脳に伝達されることによって成立する。
- 2) 情報の送り手は、自分の脳内にある情報（思考、感情など）を脳外に取り出せるように言語化・記号化（encoding）する。このとき、俗に「言葉にすると嘘になる」などといわれることがあるように、情報に最初の歪みが生じる。すなわち、言語化・記号化することによって情報が変容してしまうのである。
- 3) 言語化・記号化された情報は相手に送るために何らかの媒体（メディア）にのせなければならない。媒体（メディア）には、言語情報であれば声、文書、メールなどがあり、記号情報であればそれに加えて、表情、身振り・仕草、声の調子（近言語）、服装・化粧、場所、相手との身体的接触などがある。このとき、どの媒体に情報を載せるかによって情報にまた歪みが生じる。ここまでの情報の歪みを補正するには複数の媒体を利用すること、いわゆるメディア・ミックスが有効である。つまり例えば、相手を不快にさせかねない言語情報と共に笑顔や明るい声の調子を添えることで相手との信頼関係を保つなどのやり方である。
- 4) 情報の受け手は、媒体（メディア）に載せられた情報を解読（decoding）することによって自分の脳内に取り込む。このときにコミュニケーションにおける最大の情報の歪みが生じる可能性がある。そもそも解読できない情報は脳内に取り込むことができない。例えば、大抵の日本人はヒスワリ語で話しかけられても理解できないであろう。同様に、目配せや身振りに込められた意味を理解しない者に対しては目配せや身振りでのコミュニケーションは成立しない。さらに、言語情報・記号情報は様々に解釈・解読することが可能であり、どのように解読するかは情報の受け手しだいである。例えば、可愛らしい愛玩動物を示すつもりで発信された「猫」という言語情報が、受け手によって怪談の祟り猫という恐ろしい情報として解読される可能性もある。

以上のように、ヒトとヒトとの間のコミュニケーションにおいては、自分が発信した情報が相手に自分が思っているとおりに伝わっていない可能性があることに注意しなければならない。特に大事なことは相手の解読コードを知ってから重要な情報を

発信すべきであることである。相手が情報をどのように解釈する傾向があるかを知らずに安易に情報発信することは誤解を生じさせかねないのである。

合意形成のためのリスクコミュニケーションにおいては、自分が何を発信したかではなく、自分が発信した情報が相手にどのように解釈されたかに留意しなければならない。また、相手が発信した情報を相手の意図どおりに自分が解釈しているかについても留意が必要である。

Ⅷ. リスクコミュニケーションと信頼

Ⅷ-1. リスクの管理形態と信頼

リスクには管理形態によって自己管理型リスクと他者管理型リスクがある。このうち他者管理型リスクはリスク管理を他者に委ねなければならないのであるから、リスクコミュニケーションにおいてはリスク管理を任せる者・組織が正しくリスク管理をしてくれると信頼できるかどうかを見極めることが大事な課題となる。また、自己管理型リスクにおいても、リスクコミュニケーションにおいて提供される情報に自分には真偽を判断する能力がない情報が含まれる場合が多い。そのような場合には相手が提供する情報や判断が信頼できるものかを見極めることが大事な課題となる。

Ⅷ-2. 信頼の規定因

信頼を規定する要因としては、まず「専門的能力」と「誠実さ（向社会性）」があげられる¹¹⁾。すなわち、リスク管理するために必要となる専門的能力が高い相手ほど私たちは信頼できると考える。また、相手が社会のために思って誠実にリスク管理する者・組織であるかも信頼を規定する要因となる。

次に、自分と同じ価値観を共有しているかどうかも信頼の規定因となる [= 主要価値類似性 (Salient Value Similarity(SVS))] ¹²⁾。私たちはリスク事象に関連する主要な価値観が自分と同じ者・組織ほど信頼を高める傾向がある。例えば、科学・技術を否定し自然のままであることを尊ぶ者は、手術がよいと考える医師よりも漢方薬の効果を重視する医師のほうを信頼しやすいであろう。

さらに、社会的交換理論的な考え方をするならば、私たちは自分に利益を与える意志がある相手、自分に危険をおよぼす意志がない相手を信頼するであろう。これを「愛」とよぶこともできよう。すなわち、私たちは自分を愛してくれる者・組織を信頼し、

自分を愛してくれそうにない者・組織を信頼しないのである。

IX. リスクコミュニケーションと納得

リスクコミュニケーションにおいては、自分には真偽判断する能力がない事柄や、完全には理解することができない事柄について話し合い、最終的には判断を下さなければならないことが多い。そのような場合に判断の決め手となるのは納得である。理解はできなくても納得することができれば私たちは判断を下すことができる。

納得できるための条件としては次の五つを指摘できよう。1) 自分の経験との整合性。2) 自分の本能(感覚)との整合性。3) 相手の論理の一貫性・正当性。4) 情報源の信憑性。5) 情報伝達者の信頼性。これらの五つの条件が満たされたときに私たちは納得すると考えられる。

X. おわりに

最後に、リスクコミュニケーションと感情の関係について簡単に言及しておきたい。リスクの危険や利益が強く意識されている場合にはそれが感情として機能していると考えられる。例えば、愛煙家にとって喫煙による利益は理屈というよりも感情として手放せないものとなっているであろう。一般に自分の感情を否定されることは自己概念にとっての脅威であり、自分を否定されることとして受け取られる。したがって、愛煙家と共に喫煙習慣についてのリスクコミュニケーションを行う場合には、愛煙家に対して喫煙に否定的な感情を持つように求めることは逆効果である。リスクコミュニケーションにおいては、相手の感情を否定する必要はない。むしろ、相手の感情をいったんは受け入れることが重要である。リスク事象に対する自分の感情を受け入れてもらえない相手には私たちは信頼感を持つことが難しいからである。リスクコミュニケーションとは、お互いにリスク事象に対する自分の感情を保ちながらも、相手が別の感情を持っていることを理解して、理屈の上で互いに歩み寄ることによって納得できる点を模索し、互いに信頼関係を深めるプロセスであると考えられる。

引用文献・注

- 1) 木下富雄 (2008) 「リスク・コミュニケーション再考：統合的リスク・コミュニケーションの構築に向けて (1)」, 日本リスク研究学会誌, 18 (2), 3-22.
- 2) Skeat, W. W. (1898) "An etymological dictionary of the English language (3rd ed.)", Clarendon Press.
- 3) 辛島恵美子 (2011) 「社会安全学構築のための安全関連概念の再検討」, 社会安全学研究, 1, 153-177.
- 4) 例 え ば, Fiske, S. T. and Taylor, S. E. (1984), "Social Cognition". Random House.
- 5) Simon, H. A. (1947) "Administrative behavior : A study of decision-making processes in administrative organizations", The Free Press.
- 6) ヒューリスティックとしてよく知られている例としては, 代表性ヒューリスティック (representative heuristic), 利用可能性ヒューリスティック (availability heuristic), シミュレーション・ヒューリスティック (simulation heuristic), 係留と調整のヒューリスティック (anchoring and adjustment heuristic) [Tversky, A. and Kahneman, D., "Judgment under uncertainty : Heuristics and biases", Science, No. 185 (1974), pp. 1124-1131] がある。
- 7) 土田昭司 (2011) 「リスクコミュニケーションの社会心理学的様相」, IN 平川秀幸, 土田昭司, 土屋智子 『リスクコミュニケーション論』, 大阪大学出版会, 101-165.
- 8) Tsuchida, S. (2011) "Affect Heuristic with 'good-bad' Criterion and Linguistic Representation in Risk Judgments", Journal of Disaster Research, 6 (2), 219-229.
- 9) 土田昭司 (2012) 「リスク認知・判断の感情ヒューリスティックと言語表象」, 日本機械学会論文集, 78, 374-383.
- 10) 吉田民人 (1967) 「情報科学の構想」, IN 加藤秀俊, 竹内郁郎, 吉田民人, 『社会的コミュニケーション』, 培風館
- 11) Hovland, C. I. & Weiss, W. (1951) "The influence of source credibility on communication effectiveness", Public Opinion Quarterly, 15, 635-680.
- 12) Cvetkovich, G. & Lofsteadt, R. E. (1999) "Social trust and the management of risk", Earthscan.