

リスクコミュニケーションガイドラインの方向（案）

主任研究者 吉川 肇子

1 概要

リスクコミュニケーションとは何か（精神）がわかることと、コミュニケーション技術が習得できることの両方を目指す（理論編と技術編の2部構成）。

基本的な事項は盛り込むが、定期的に見直し、更新する。

2-1 リスクコミュニケーションの目的

厚生労働省の行うリスクコミュニケーションとして、健康リスクに関する記述を多くし、合わせてリスク削減に役立つリスクコミュニケーションとしたい。

コミュニケーション「技術」の側面は、伝えるべき内容の正否に比べて、軽視されがちだが、過去に社会問題に発展したリスク問題は、この「技術」が未熟であったために齟齬を招いたことによるものが多い。関係者の相互理解に役立つように、少なくとも技術面で問題が少なくなるようなリスクコミュニケーションであるようにしたい。

2-2 このリスクコミュニケーションガイドラインの利用方法

内分泌攪乱物質問題に関わる行政担当者を対象とする。可能であれば、広く国民の健康にかかわるリスク問題についてのリスクコミュニケーションマニュアルとなることを目指す。

未然防止のためのリスクコミュニケーションと、危機管理（事例発生後）のリスクコミュニケーション（クライシスコミュニケーション）とは分けて考える必要があることから、本ガイドラインにおいては、未然防止を主要な内容としながら、危機管理の手法についてもふれるものとする。

3-1 情報発信のタイミングと頻度

- (1) 事例発生前については、基本的には事例発生前から情報発信が必要である。頻度についてはさらに検討が必要。
- (2) 事例発生後については、災害マニュアルを参照するなら、メディア対応については、もっとも頻度が高い場合 15分に1回ということになるが、この頻度は事例の性質を考慮して、検討する必要がある。

3-2 含まれるべき情報の内容（コンテンツ）と言語表現

- (1) 伝えるべき情報は、現状の国民の知識を基に検討する。
- (2) 関係者の助言を求めることにより、資料を見るものの関心事項を盛り込む。
- (3) 科学的に証明されていない、科学的にわかっている、などの表現が理解できるような図を工夫する。
- (4) 言語表現については、同じ意味のことばであれば、ネガティブな印象を引き起こさない方の表現を用いる。
- (5) 口頭で説明する場合（記者会見など）の非言語的表現にも注意する。たとえば、姿勢、話の速さ、声の高さ、視線の動かし方など。

3-3 用いるべきメディア

- (1) 簡単なリーフレット（窓口配布用など）
- (2) 詳しく知りたい国民用のパンフレットあるいはホームページの充実
- (3) 子供、教師用の情報提供（ホームページなど）
- (4) マスメディア（加工しなくても利用可能な図表を含む資料の提供、口頭での説明）

3-4 問い合わせ、情報提供等への対応の在り方

- (1) 問い合わせの中に、問題に発展する指摘があることが多いことから、問い合わせについては、記録し、定期的に検討する仕組みを作る。
- (2) 情報提供の際には、相手の言うことを傾聴する能力（listening skill）をもって対応するように気をつける。たとえば、相手がたとえ間違っただけを主張していたとしても、最初から否定しない、など。

4 一般消費者の啓発

- (1) 一般消費者は、以下の事項等について理解を深める必要がある。
科学の確実性、多様な試験・調査結果、生物学的蓋然性、科学的証明の意味、など
- (2) 科学的知識を深めるだけでなく、情報を批判的に読み解く能力を涵養するよう、教育、啓発のあり方を記載する。

5 科学者、研究者の啓発

- (1) 同じ内容であっても、言語表現によって、意味の解釈が異なって理解されることもあることに注意するように啓発する。
- (2) 非言語的なコミュニケーション（姿勢、視線、身振り、など）も、情報の正しさや誠実性を判断する手がかりとされることが多いから、この点についても留意点を記載する。

6 一般的な留意点、べからず集

- (1) リスク比較を行う場合は、比較方法、比較対象に注意する
（資料）問題とされるリスク比較の事例を掲載
- (2)

7 用語解説

内分泌攪乱物質、環境ホルモン
 リスク
 リスクアセスメント
 リスクコミュニケーション
 リスクマネジメント
 未然防止
 予防原則
 予防的取組
 等