

はじめに

さまざまな分野でリスクコミュニケーションに携わる研究者や事業者が「袋小路」に陥っています。業種の壁が厚く、各組織でリスクコミュニケーションに携わる人々の間には交流がほとんどありません。リスクコミュニケーションについての経験やノウハウは共有されておらず、それぞれが自分たちの専門分野の狭い範囲だけで苦勞しています。

私は、企業広報と危機管理広報のコンサルタントという立場で、複数の自治体や企業のリスクコミュニケーションの現場に立ち会ってきました。また、大学や学会の活動を通してリスクに関する研究者との話をする機会がありました。そこで、気づいたことがあります。業種や分野がちがう組織のリスクコミュニケーション担当者たちには、横のつながりが少ないのです。

多くの研究者や事業者にとって、リスクコミュニケーションしたい相手は、実は同じです。子育て中の若い世代やリタイア後の高齢者を含む“普通の生活者”です。それなのに、異業種、他地域との交流がないために、リスクコミュニケーションの担当者は、それぞれが常に試行錯誤を繰り返し、膨大なエネルギーを使い、疲れ果てているように見えます。もしかすると、ある業界で長年蓄積されたノウハウが、ぜんぜ

ん違う分野で役に立つかもしれないのに、経験値の共有は実際には行われていません。

そこで、私は異業種・異分野のリスクコミュニケーションの実態を取材し、横断的に紹介することが社会の役に立つのではないかと考え、また、様々な事例について報道しているメディアの意見も参考になるのではないかと思いました。さっそく、私はリスクコミュニケーションにおいて成果を上げている専門家と記者に会い、現場の苦勞と工夫についての生の声を集め、さらに、その取材の場で交わした意見と、私独自の考えをまとめました。

なお、安全性と感情の関係を考察するため、虫を食べた話など私の個人的体験を紹介した「コーヒーブレイク」をとこるところにはさみました。シリアスな話が続く中で、読者の皆さんにはここで息抜きをしていただければ幸いです。

宇於崎裕美

第 1 章

リスクマネジメントとしての コミュニケーション

○ リスクコミュニケーションとクライシスコ ミュニケーション

リスクマネジメントには2種類の「コミュニケーション」があります。一つは「リスクコミュニケーション」、もう一つが「クライシスコミュニケーション」です。

平時において大切なのが「リスクコミュニケーション」です。一方、災害や事件・事故が起きてしまった瞬間から終息までの間、必要なのが「クライシスコミュニケーション」です。どちらがうのか、下記にまとめます。

○ リスクコミュニケーションとは

リスクコミュニケーションとは「事業者が地域の行政や住民と情報を共有し、リスクに関するコミュニケーションを行うこと」を指します。たとえば、

- ・工場見学会を開く
- ・原子力発電所の見学会を開く
- ・日常の苦情に対応する
- ・化学物質の環境リスクについて報告書を作成する
- ・ハザードマップを配る
- ・避難訓練をする

などが、身近なリスクコミュニケーションです。

リスクコミュニケーションは、一方的に情報を発信することではなく、双方向のコミュニケーションです。意見交換や議論も含まれており、反対意見が出ている状態が続いても、それはそれでよいのです。そもそも、リスクコミュニケーションの「コミュニケーション」という言葉に「相手を説得する」「相手を自分の都合のよい方向に向かわせる」という意味はありません。つまり、リスクコミュニケーションの目的は、説得や合意形成ではないのです。事業者の中には、この点について誤解している人も多いと思います。

事業者がリスクコミュニケーションに着手するときには、どうしても、地域住民や消費者といったステークホルダー（利害関係者）の説得や、ステークホルダーとの合意を目指しがちです。しかし、「コミュニケーション」という言葉の本来の意味からするとそれは違います。市民・消費者に影響が及ぶ可能性のあるリスクを洗い出したうえで、リスクについての情報を共有し、共に対応を考え、意見交換し続けるこ

と、それがリスクコミュニケーションです。はっきり言って、終わりはないということです。

リスクコミュニケーションが目指すべきは、合意でも説得でもなく「信頼関係の構築」です。ステークホルダーとの間で、たとえ意見対立があったとしても、あきらめずに地道にコミュニケーションし続けること。あきらめずにお互いの意見や感情を伝え合い関わりを持ち続けることで、立場が違う者との間でも信頼関係が生まれます。「全面的に賛同はできないが、あいつの言うことにも一理ある。あいつは正直だ」と、相手に対するリスペクトが生まれます。

○ クライシスコミュニケーションとは

クライシスコミュニケーションは、リスクが顕在化しクライシスになったとき、つまり事件・事故あるいは災害が起きたときの活動です。クライシスコミュニケーションとは、クライシスにより事業者が危機的状況に陥ったときのコミュニケーション活動全般を指します。わかりやすい例としては、事故が起きたときの謝罪記者会見や、学校で問題が起きたときの保護者説明会が挙げられます。

○ リスクコミュニケーションとクライシスコミュニケーション、それぞれの役割

リスクコミュニケーションとクライシスコミュニケーション