

リスク共生社会創造センター第1回シンポジウム  
パネルディスカッション  
リスク共生社会の視点から原子力政策を考える「私の視点」

2015年11月30日  
有限会社エンカツ社 代表取締役社長  
宇於崎裕美

<私の立場>

私は、大学では工学部で安全工学を学びましたが、社会人になってからはずっとコミュニケーションに関わる仕事をしています。現在は、企業広報やマーケティング PR、危機管理広報についてのコンサルティング会社を営んでいます。クライアントのために新聞・テレビ・雑誌等の記者対応とインターネットの口コミ対策、そして最近ではクレーム対応を行っています。また、全国の地方自治体や民間企業を回って年間50回以上、報道対応についての研修や講演をしています。

本シンポジウムでは、リスク・コミュニケーションの実務者として、また、一般の生活者としての意見を述べたいと思います。

<私のポイント>

① 現状の問題点は、政策サイドのリスク・コミュニケーションにおける「メッセージ」と「ステークホルダー（利害関係者）」が明確ではないことだと考えます。

② 背景にあるのは、もともと議論を好まぬ国民性と、原子力発電の実情が一般の生活者にはほとんど見えないという環境要因があります。

さらに、「電力」には、作られる過程や産地、効能などの差異がエンドユーザーにはまったくわからないという「商品特性」があります。これが政策サイドの立場をさらに困難にしています。「なぜ、原子力発電でなければならないのか」という理由を、一般の生活者は電気を使用する際に実感できないからです。

③ 今後の課題は、政策サイドがメッセージとステークホルダーを明確にし、基本的なコミュニケーションのスキルアップを図ることだと考えます。

商品特性で優位性を示せない場合は、コミュニケーションの良し悪しが商品の評価に直接、結びつきます。もし、政策サイドが原子力発電を継続あるいは推進したいのなら、コミュニケーションをこれまで以上に重視すべきで、さらに工夫も必要です。

## <用語解説>

### ○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。

### ○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

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。原発をめぐるリスク・コミュニケーションにおいて、この点について、多くの人々が誤解していると思います。

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住民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は違います。私はよく、この二つのコミュニケーションの関係を医療行為に例えて説明します。リスク・コミュニケーションは、予防医療や健康管理にあたります。まだ、大ケガをしていない、急病になっていないが、日常的な努力を怠ってはいけない予防医療や健康管理と、リスク・コミュニケーションは似ています。一方、事件・事故、あるいは災害発生直後のクライシス・コミュニケーションは、救命救急医療のようなものです。

日本の現状を見ると、平時に行えるリスク・コミュニケーションはそこそこ浸透していると言えます。しかし、ときに伝えるべきメッセージがわかりにくかったり、リスクの実態を正確に伝えていなかったりするようです。緊急時のクライシス・コミュニケーションについては、その必要性は認められているもののほとんどの組織で準備が整っていません。そのため、いざというとき情報公開が遅れ、情報量も十分ではなく、社会の混乱を招く事態となっています。

人間が健やかに長生きするためには、予防医療と救命救急医療の両方が必要です。同様に、組織が継続的に発展していくためにもリスク・コミュニケーションとクライシス・コミュニケーションの両方が大切です。

## 参考文献・資料)

- ・宇於崎裕美・掛札逸美共著「人と組織の心理から読み遠くリスク・コミュニケーション 対話で進めるリスクマネジメント」(2012) 日本規格協会
- ・多業種交流 組織行動学研究会著「安全を支える組織力 組織行動学の視点から」(2013) 海文堂