

2015. 6. 9

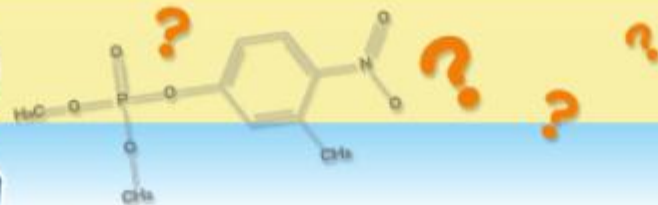
事業者のための リスクコミュニケーションセミナー

東京大学 環境安全研究センター 客員研究員
化学物質アドバイザー
小山 富士雄

化学物質

アドバイザー

中立的立場で
わかりやすく
ご説明します。



環境省 ▶ 環境保健部 ▶ リスクコミュニケーション ▶

お知らせ

「旅費規程(旅費・謝金について)の変更について」

化学物質アドバイザー派遣事業事務局

事務局からの旅費支援期間終了のため、「旅費・謝金規程」をあらため、「謝金規程及び旅費の目安(pdf 124KB)」として改訂しました。変更内容は以下のとおりです。

【旧】原則として依頼者の負担
【新】依頼者の負担 ⇒ 依頼者の負担(事務局の負担も可)

新着情報

■ 2015/3/31

[これまでの派遣実績](#)に平成26年度分を掲載しました！

[more](#)

■ コラム

・ [コラム](#)

■ 化学物質アドバイザーの紹介

- ・ [化学物質アドバイザーとは](#)
- ・ [化学物質アドバイザーの役割](#)
- ・ [制度の背景](#)
- ・ [化学物質アドバイザー名簿](#)

■ 化学物質アドバイザーの活用場面

- ・ [リスクコミュニケーションでの活用](#)
- ・ [勉強会・講演会での活用](#)

■ 派遣を依頼したい時は…

- ・ [派遣手続き](#)
- ・ [事務局へのお問い合わせ](#)

■ 化学物質アドバイザーの募集要項

- ・ [募集要項](#)
- ・ [テキスト](#)

※現在、化学物質アドバイザーは募集していません。

■ これまでの派遣実績

- ・ [意見交換会事例集](#)
- ・ [派遣実績一覧](#)

■ リスクコミュニケーションリンク集

- ・ [環境省のホームページ](#)
- ・ [他省庁のホームページ](#)
- ・ [研究機関等のホームページ](#)
- ・ [自治体のホームページ](#)

※化学物質関連のリンクは[こちら](#)を御覧下さい。



■化学物質アドバイザーの紹介

化学物質アドバイザーとは

化学物質に関する専門知識や、化学物質についての的確に説明する能力等を有する人材として、一定の審査を経て登録されている方々です。市民や行政、企業のいずれにも偏らず、中立的な立場で化学物質に関する客観的な情報提供やアドバイスを行います。

環境省では、化学物質に関する皆様の疑問に答えたり、情報を提供したりする「化学物質アドバイザー」を派遣する事業を試行しています。化学物質アドバイザーの活動は、営利を目的としたものではありません。自発的な協力のもとに情報提供活動を行っています。

化学物質アドバイザー制度はいわゆる資格制度ではありません。「化学物質」「環境リスク」「環境関連法規」及び「リスクコミュニケーション」に関する知識とスキルが一定レベル以上であることを認定し、派遣する制度です。

登録の基準は、大学や大学院で主に化学関連を専攻し、一定期間社会人としての経験を積んでおり、かつ環境リスクの考え方やコミュニケーション能力等を持っている者で、厳正に審査された上、現在44名の人材が登録されています。化学物質アドバイザーの多くは有職者で、日頃は化学系会社、環境調査会社、病院の医薬局、消費者団体、行政機関等で働いています。(OBの者もいます。)

登録後も、年に数回研修会を行う他、個人で常に新しい情報を収集していますので、化学物質に関する新しい知見や法律の改正、海外の最新動向等についても幅広くフォローしています。



■ 化学物質アドバイザーの紹介

化学物質アドバイザーの役割

化学物質アドバイザーは、市民、企業、行政からの要請に応じて、「化学物質」や「化学物質による環境リスク」に関する疑問に分かりやすく答えたり、関連する情報を提供することにより、化学物質に関する皆様の理解を促進するお手伝いをします。

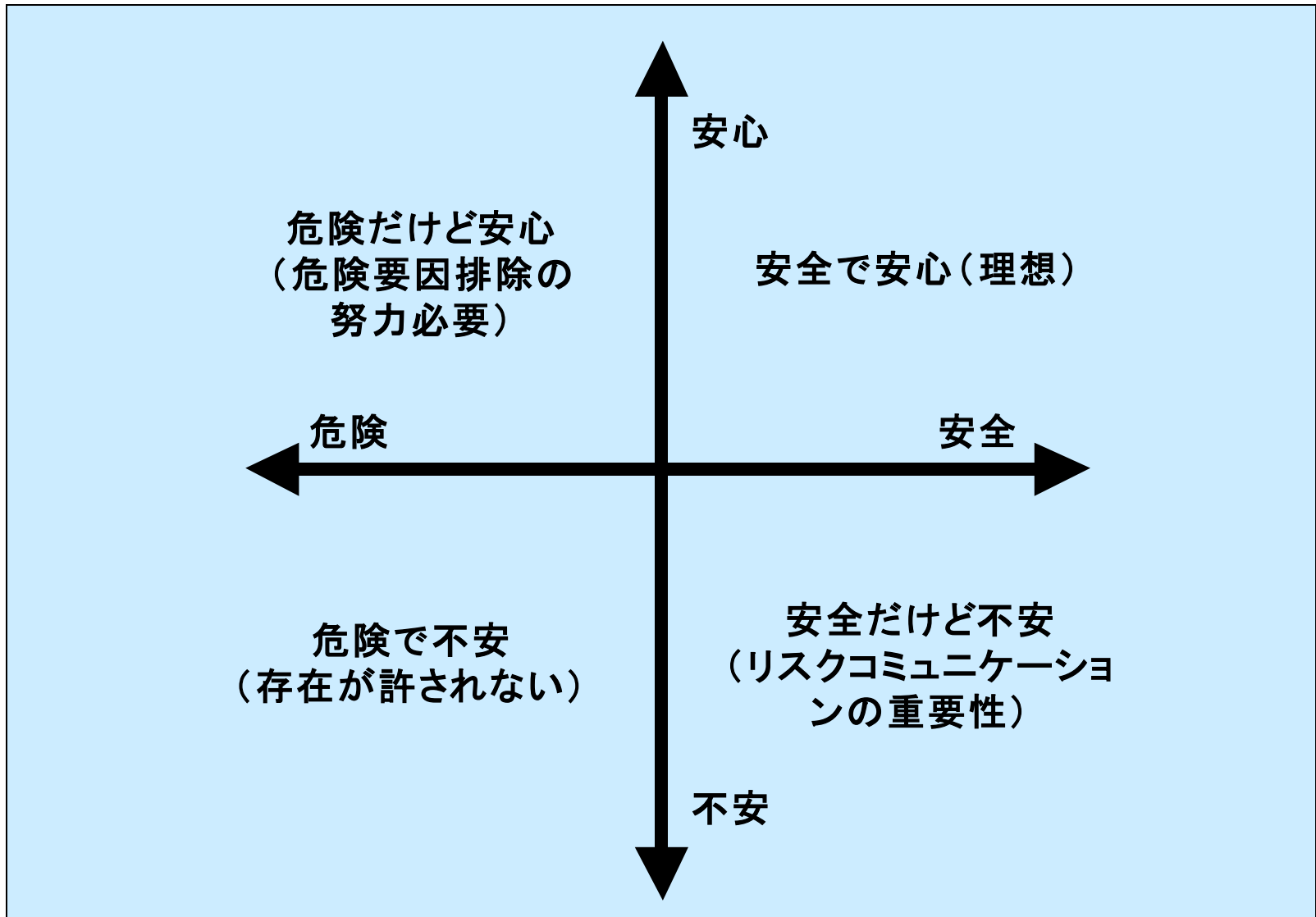
化学物質アドバイザーが活躍する場面は2つあります。

- ➡ [リスクコミュニケーションの場面で皆様の疑問に答える](#)
- ➡ [化学物質に関する勉強会や講演会の講師をする](#)

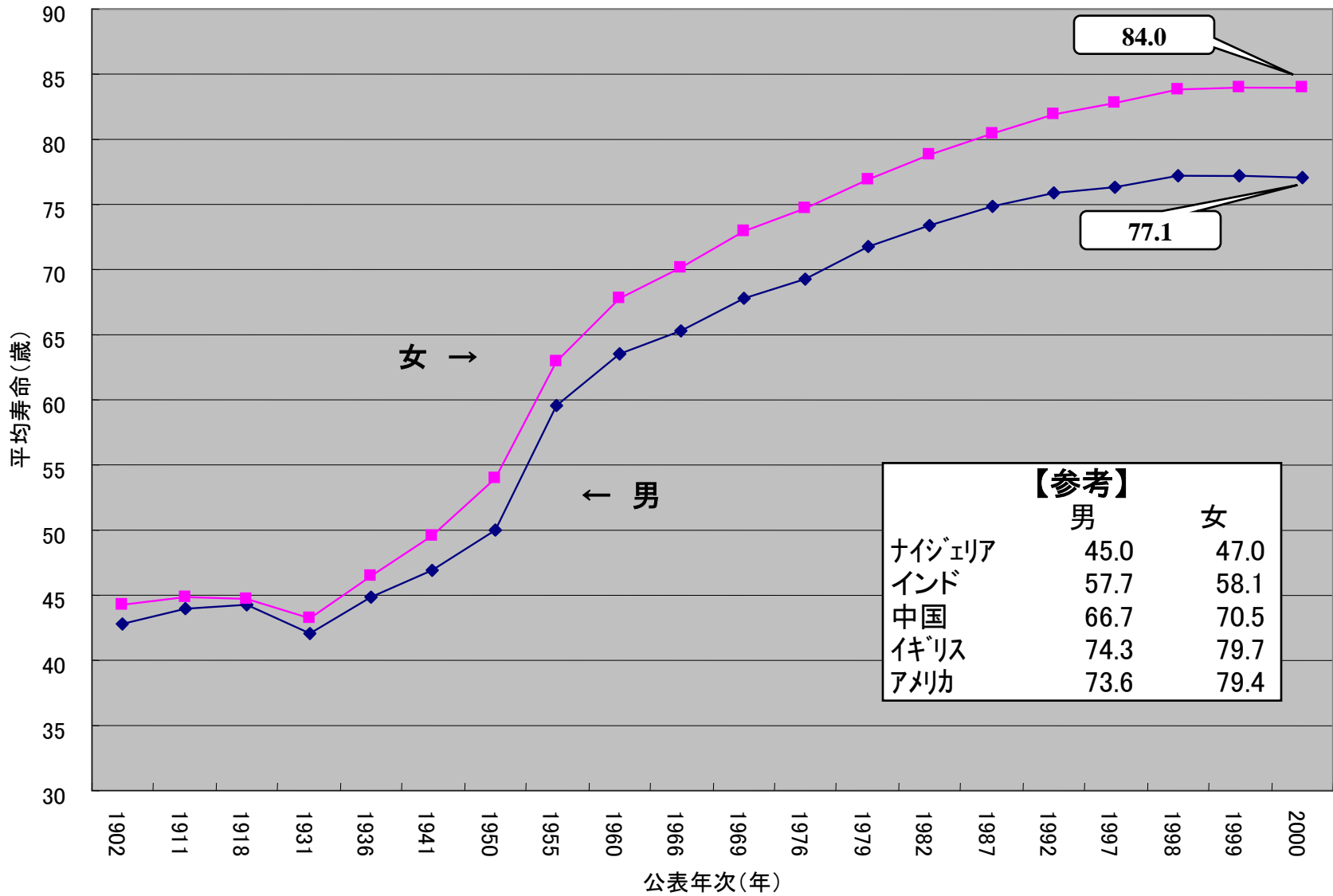
1. 安全と安心

～我々を取り巻く色々な不安要因～
～企業と市民はなぜ理解できないか～

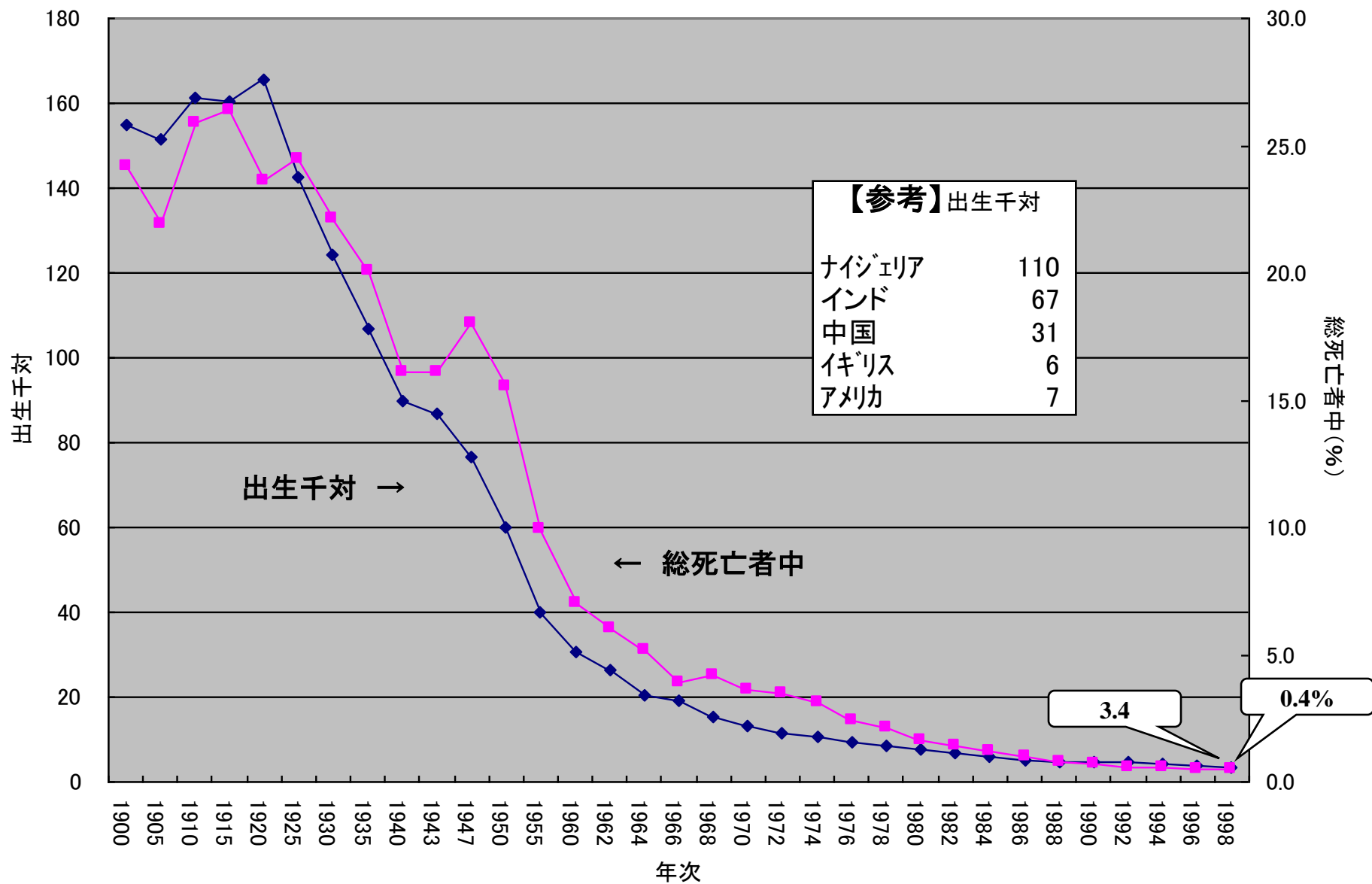
安全と安心



日本人平均寿命の推移

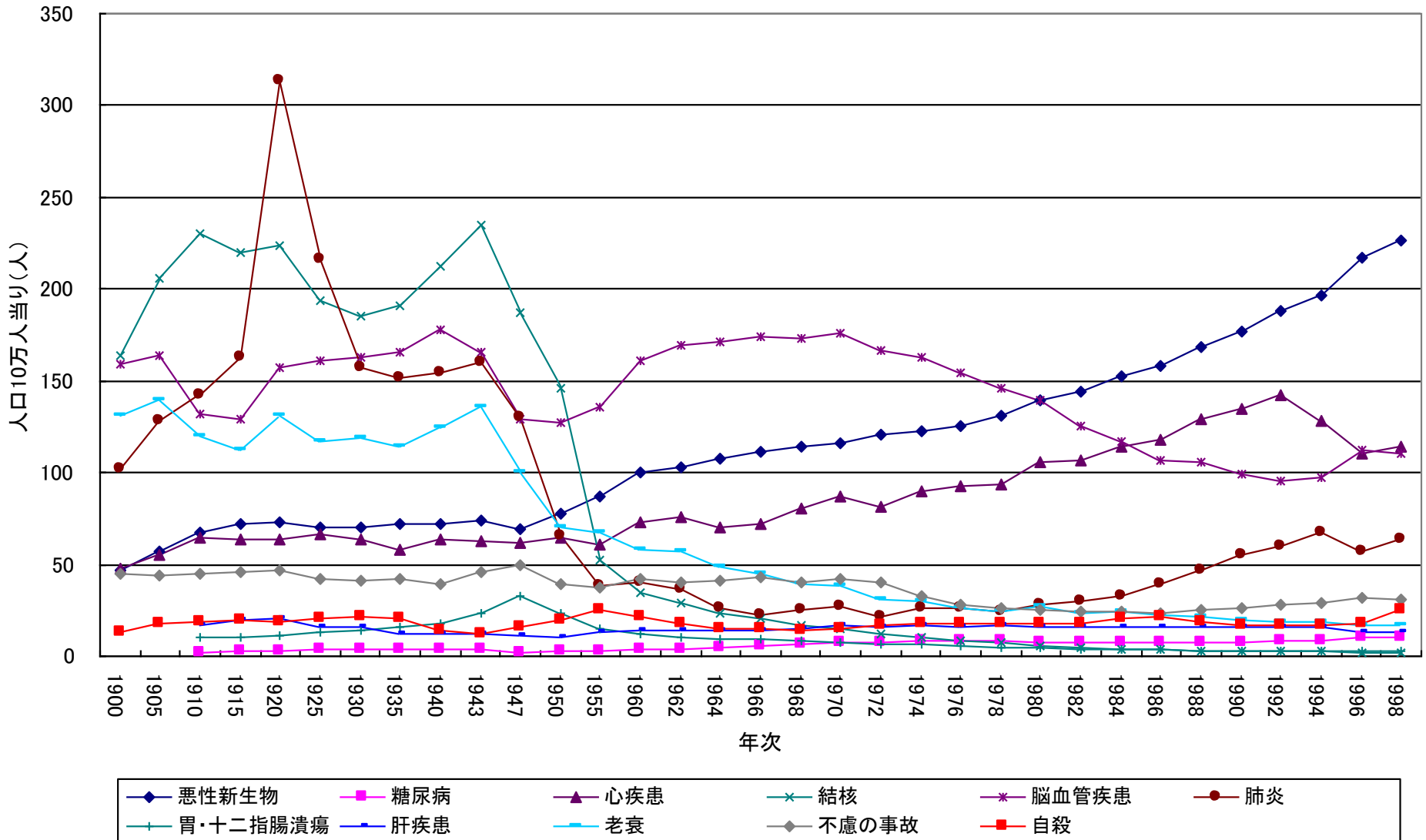


日本人乳児死亡率推移



* 乳児とは生後1年未満を指す

日本人の主要死因別死亡率



現在の日本をまとめてみると

1. 平均寿命、一人当たりのGNPは世界トップクラス
課題は少子高齢化と将来の人口減
日本政府・自治体の巨大債務(貸手は国民)
2. 健康・衛生分野も世界トップクラス
乳児死亡率はほぼゼロ
高齢化に伴う死因の変化(トップは結核から癌へ)
環境問題も逐次改善
3. 我々の抱える不安、将来へのリスク
老後に対する生活不安、子孫の世代の安全・安心
環境悪化の恐れ(化学物質、地球温暖化他)
社会の健全性の喪失

社会が求めるものの変化

1. 人間が求めるものの変化

生きていくために最低限必要なもの(衣・食・住)

最低限の生活維持

豊かな生活(欲望の充足)

公正な社会、安全・安心な社会

2. 物の満ち溢れた社会の構築、

しかし個々の人間の消費・使用の量的限界

3. 物から精神的な満足感へ

生きがいの追及

情報開示の徹底

不正・不公平を許さない

4. リスクテイク、努力への正当な見返り

不公正な手法での収入を許さない、体制批判

環境関連での事故や不祥事

- 各種データの偽装(大気、水質、廃棄物処理)
環境報告書等对外報告の虚偽記載
- 環境汚染物質の流出、漏洩(含む事故)
廃棄物の不法投棄
- 土壌汚染、地下水汚染
- アスベスト、建築物解体、毒物等の盗難・紛失
- グリーン商品偽装、汚染された地下水使用
- 従業員や住民の健康被害の例

社会(一般市民)の行政や企業への不信感増大

- 福島原発事故に見られるように
行政への信頼喪失・御用学者との批判
- 経営陣の保身や利益優先、経営私物化と
不祥事の隠ぺい、粉飾経理
- 組織の不公正な人事評価・処遇
- 内部告発の取り扱い、告発者の排除
- 監査役、第三者調査委員会への信頼性喪失
問題組織が委員任命では膿が出せない
- 対外発表の信頼性喪失(隠ぺいする風土の有無)
透明性に対する不信感蔓延
- 既存の行政組織・公的企業の存在否定・不要論

風評被害をどう考えるか

- 行政や企業に対する信頼喪失
不信感をあおるメディア、メディアそのものの信頼喪失
ネットによる根拠のないうわさの拡散
社会の極度の安全指向(リスクゼロ)と科学的判断拒否反応
誰の話が信頼できるのか？
- 市民や消費者の選択の例
福島及びその周辺の農産物や海産物拒否
食品添加剤は悪、有機・無農薬指向
中国や韓国等特定国の輸入食品回避
プラスチックや化学物質の使用は悪、科学技術不信
カリスマ的なオピニオンリーダーへの盲従
- 苦情を極度に恐れる行政・企業
例 公園の遊具撤去・スーパーの店頭の商品

2. リスクに対する様々な考え方

色々なリスクの概念

1. 一般には

- ・リスクは事象の発生確率と事象の結果の組合せ
- ・許容リスクは10万分の1 といわれるが

2. 本来の語源

- ・「岩山の間を航行する」から「恐れずに試みる」から
新事業に果敢に挑戦すること

17世紀のRISQUE(仏)、RISKO(伊)、ARRISCAR(西)、RISCO(葡)
RISICARE(羅)が語源

3. 日本語のリスク

- ・日本語では危機に近い意味で使われることが多い
災害、危険、事故、死亡、失敗、損害
- ・大半の人はリスクが現実になることは想定外
例：掛捨て生命保険の不人気、株より貯金指向

リスクに対することわざ(1)

1. リスクにチャレンジ

- ・虎穴に入らずんば虎児を得ず
- ・当たって砕けろ
- ・失敗は成功の母
- ・かわいい子には旅をさせよ

2. リスクを避ける

- ・石橋をたたいて渡る
- ・君子危うきに近寄らず
- ・転ばぬ先の杖
- ・さわらぬ神にたたりなし

3. その他

- ・羹に懲りて膾を吹く
- ・きれいな花には棘がある
- ・災いを転じて福となす

リスクに対することわざ(2)

1. Don't put all your eggs in one basket
全ての財産をひとつのことに投資するな
2. Keep something for rainy day
備えあれば憂いなし
3. Nothing venture, nothing gain
虎穴に入らずんば虎児を得ず
4. Prevention is better than cure
転ばぬ先の杖
5. The greatest risk is standing still
何もしないことが最大のリスク
6. Quien ama el perigro, en e'lperece
危険を好むものは危険の中で死ぬ

立場によりリスクの受け止め方に大差

1. 受動的なリスクと能動的なリスク
2. リスクの便益と脅威の不公平
3. 個人の努力で避けられないリスク
4. 未知のリスク、未体験のリスク
5. 人工物のリスクと天然物のリスク
6. 将来、又は子供・未来世代に影響を与えるリスク
7. 身近なものが被害者になるリスク
8. 立場の差により矛盾した情報が流れるリスク

リスクの受け止め方の差、その2

1. ビジネスや経済活動、スポーツ等
 - ・リスクをとって果敢にチャレンジせよ
2. 化学物質等の利用等
 - ・生活必需品や便益とリスクのバランスが重要
 - ・許容リスクは10万分の1
3. 品質管理、環境管理、安全管理の活動
 - ・危険の認識・評価と対策によりPDCAサイクルを運用しリスクを災害にしない事がポイント
4. 市民運動・消費者運動
 - ・如何なる場合でもゼロリスクであるべき
 - ・必要性は理解、自分の回りでは拒否(NIMBY)

婦人団体

学 生

環境活動家

技術専門家

原子力発電	1	1	8	20
自動車	2	5	3	1
ピストル	3	2	1	4
喫煙	4	3	4	2
オートバイ	5	6	2	6
飲酒	6	7	5	3
航空旅行	7	15	11	12
警察官	8	8	7	17
農薬	9	4	15	8
外科手術	10	11	9	5
消防士	11	10	6	18
大規模建設	12	14	13	13
狩猟	13	18	10	23
スプレー缶	14	13	23	26
登山	15	22	12	29

市民・住民が認識しているリスクとは

1. 企業や行政が考えている許容すべきリスク
リスクは被害の大きさと発生可能性の関数
10万分の1以下のリスクは許容すべき
2. 一般市民のリスク認知
 - 1) 災害の恐ろしさ(想定される災害の規模、最大をイメージ)
交通事故と航空事故、原発事故
 - 2) 未知の不安(10万分の1というが、この1になる可能性)
 - 3) リスク管理者への信頼の有無(事故が起きて大丈夫)
リスクとハザードの違いが感覚的に理解困難
3. 企業・行政と一般市民の価値観に大差
 - 市民の価値観へ共感できるか
 - オープン、透明性確保、市民の言葉をよく聞くこと

人間心理とリスク

1. 人間の心理

熱しやすく冷めやすい ⇒ 鉄は熱いうちに打て
目先の問題に対して全体を見た

冷静な判断・対応が困難 ⇒ 走る前に深呼吸

2. 正常化の偏見

こんなことは起こるはずがない ⇒ 想定外

自分に限っては大丈夫 対応力

3. 百年に一回、千年に一回

生活や経済活動の利便性優先に戻る傾向

⇒ 目先だけでなく本質を見極める力が必要

4. リスクにチャレンジ⇒社会変動の中で企業の行動

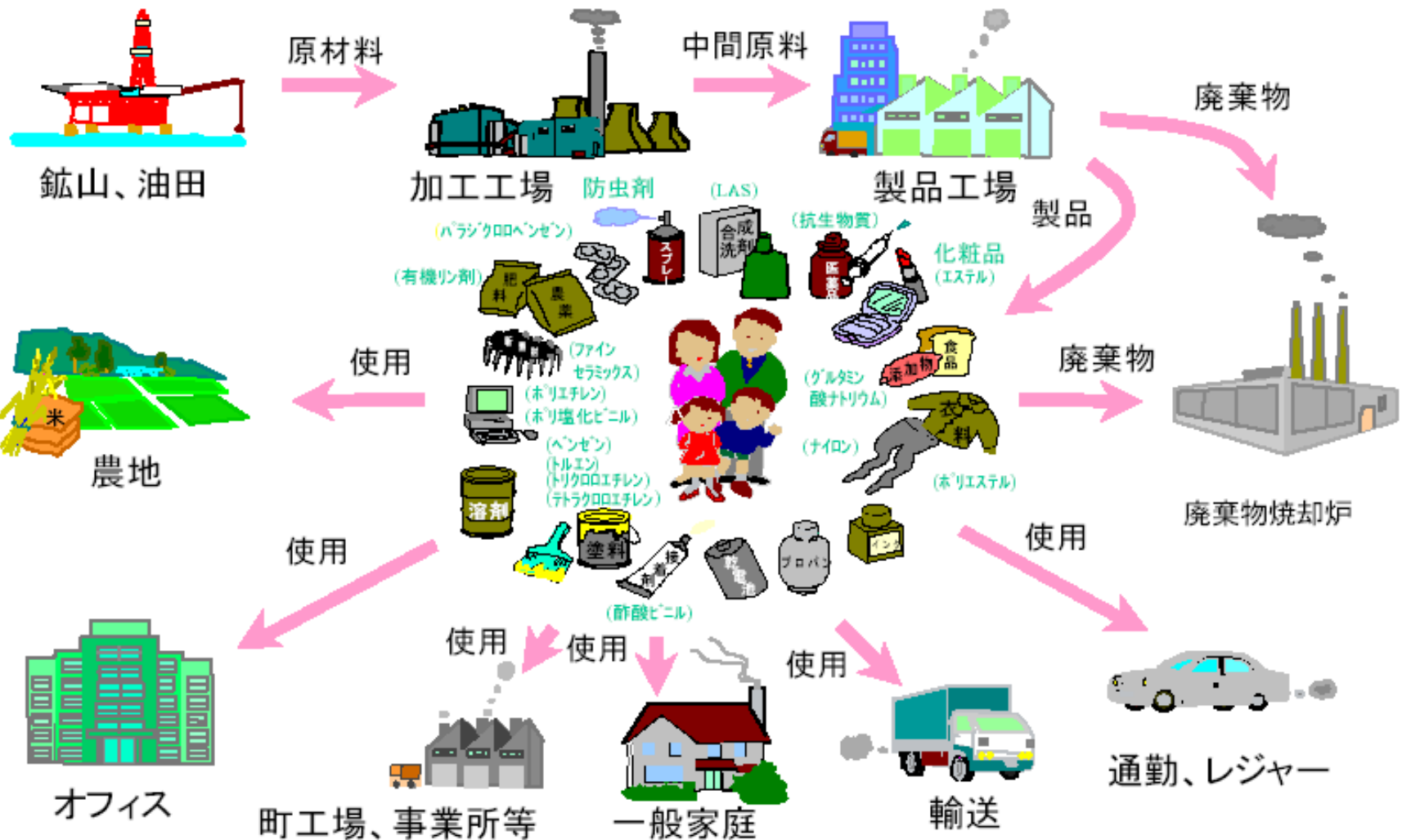
絶対安全の追求 ⇒ 成熟した社会での市民や個人

リスクとリスクマネジメント

1. 絶対安全・安心は存在しない
常に想定外は存在(人知の限界)
リスクゼロは存在しない
2. リスクの認識・評価・最小化の努力が必須
リスクマネジメントの重要性
リスク最小化の努力の限界
3. 万一の事故・災害発生時に備えて
危機管理
保険
4. 日常の対策・訓練が被害の局限化へ

3. 化学物質とリスクマネジメント リスクコミュニケーション

現代生活に欠かせない化学物質



化学物質、化学産業から連想するもの、イメージ

- ・プラスチック～廃棄物、ダイオキシン
- ・化学物質 ～環境ホルモン、アレルギー
- ・医薬品
- ・食品
- ・土壌汚染
- ・発ガン性
- ・ 無くてはならないものでありながら負のイメージが強い。
- ・ 便利、快適な生活の追求
 - ←→ 資源、エネルギーの消費、廃棄物
 - 生活での化学物質とのかかわり増大

化学産業を取り巻く環境問題の移り変わり

1. 高度成長期の公害問題

水俣病、イタイイタイ病、四日市喘息 他

- ・公害関係法及び民間企業の環境問題への努力により、公害問題への対応が進んだ
- ・環境改善技術の海外移転

2. 現在直面する環境問題

～ 化学物質管理と循環型社会構築への取組み

- 有用として開発された化学物質の問題点によるもの
PCB、フロン、有害大気汚染物質、環境ホルモン
- 廃棄物処理の限界

3. 企業の環境改善活動の変化

- ・省エネルギー → 地球温暖化対応
- ・省資源 → 循環型社会構築、ゼロエミッション
- ・リスクを考慮した化学物質管理へ

- ・化学物質を取り扱う工場に関する周辺住民からの苦情の例

- ・臭気
- ・騒音
- ・排水
- ・煙突等からの煙、ガス
- ・土壌汚染、地下水汚染

- ・地域住民が感じる何となく不安

- ⇒
 - ・化学プロセス、化学反応はわからない
 - ・塀の中で何かこそこそやっているのでは
 - ・事故の発生や法違反・通報遅れが新聞、テレビに出た。近隣の工場は？

- ・化学物質、地球環境問題に関する種々の報道

→地域住民の不安感の増大

化学物質の有するリスクについて

リスク＝ハザード×暴露

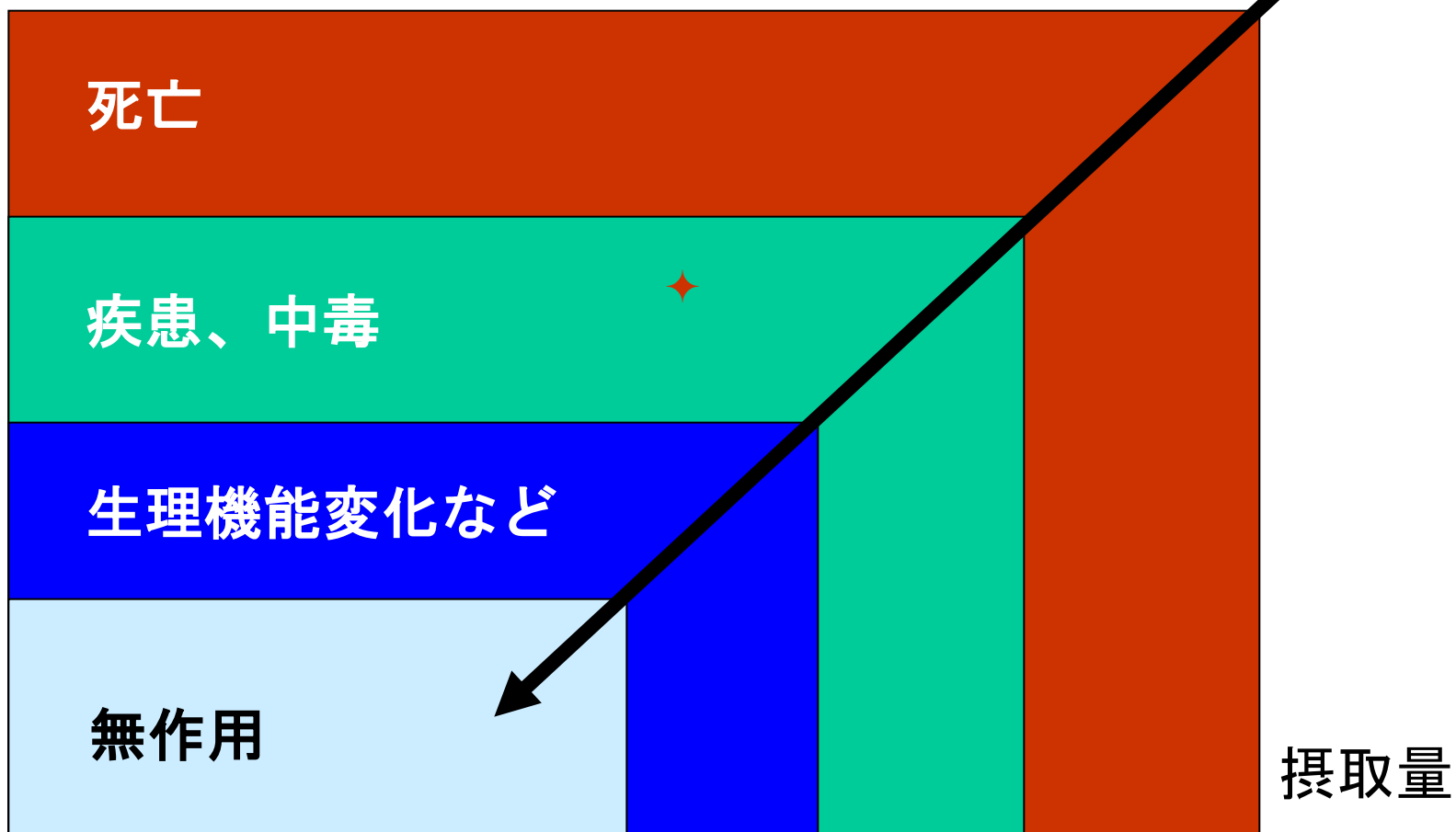
- 問題点**
1. 化学物質は目で見えない。(大気中、水中等)
 2. PPM→ピコグラムの世界へ
(超微量成分の影響、流出すると回収不可能)
 3. 科学の進歩による新たな問題点の出現
(フロン、CO₂ 等)

- ・化学物質問題を議論するにはリスクをきちんと把握する事が重要。
- ・科学(物理・化学・生物)に関する基礎教育の重要性。
- ・企業・行政・学際からの適切な情報発信が必要。

有害性(ハザード)と危険性(リスク)

健康影響度

用量-反応関係線



影響量 (最大無作用量) 中毒量 致死量

リスクを如何に小さくするか(化学物質の例)

1. 万一の場合の具体的内容・損失規模を明確に
 - ・化学物質の安全性、有害性、データの充実
 - ・化学物質の安全性データの提供、公表
 - ・化学物質の危険性、有害性の表示
2. 発生の可能性最小化と万一の対応
 - ・化学物質の適切な管理と環境への排出の削減
 - ・化学物質の適切な使用と消費、廃棄
 - ・事故等による大規模漏洩の防止
 - ・低公害車等、環境保全技術の開発

まとめてみると

1. 化学物質についてのリスクゼロはありえない
→如何にリスクが現実の災害となる事を防止するか
リスクを管理しながら、便益を享受するのが人間の知恵
2. 問題発生の防止のために
 - i) 取り扱う化学物質の性状についての十分な知識の提供と誰でも危険性がわかる表示(SDS, GHS)
 - ii) 危険な化学物質については暴露の可能性低限
適切な管理と環境への排出を自主的に最小化(PRTR)
3. 企業の自主的な努力に加え、前広な情報開示と関係者間の適切なコミュニケーションの重要性

組織のリスク管理の基本

- ・組織の大目標の設定、周知
- ・個別テーマの目的確認、実行計画策定
- ・組織管理及び安全管理体制の明確化
- ・リスクアセスメント(RA) → KY、HH、MSDS活用
- ・リスク対応(出来るところから改善、禁止事項)
- ・適用される法令規則、組織の規則、その他の明確化
- ・緊急時の対応
- ・教育訓練、教育記録作成
- ・PDCAサイクル運用によるスパイラルアップ
- ・内部コミュニケーション(パトロール、各種委員会)
- ・情報公開、社会の信頼確保

化学物質の取扱いについて 社会的信頼を得るためには

1. 信頼を得るべき対象とは

- ・従業員、協力会社社員
- ・工場周辺住民
- ・地域住民
- ・地方行政→中央行政
- ・学際
- ・メディア
- ・その他

2. 何故信頼を得られないか

- ・化学プロセスの内容の理解が困難
(もちろん取扱い物質も)

しかも当面の市民生活にとって化学プロセスの知識不要

- ・限られた人を除いて観劇者、評論家となる。
加えて十分な知識のないメディアのセンセーショナルな報道
化学プロセス不要論へ。
- ・リスクを許容する土壌が未成熟

RCロゴ



レスポンシブル・ケア[®]

RCの具体的活動

社会

保安防災

コミュニケーション
(成果公表、対話)

環境保全

労働安全衛生

化学品・製品安全

物流安全

- 保安防災
- 労働安全衛生
- 環境保全
- 化学品・製品安全
- 物流安全
- 地域社会との対話
- 国際活動

4. 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

リスクコミュニケーションとは

1. 個人、集団、組織間でのリスクに関する情報及び意見の相互交換プロセス
成功は合意形成ではなく、関係者間の理解と信頼のレベルが向上すること
(1989 米国 National Research Council)
2. 関係者が相互に情報を要求・提供・説明しあい、意見交換を行って関係者全体が問題や行為に対して理解と信頼のレベルを上げてリスク削減に役立てるもの
(日本化学会化学物質リスク・コミュニケーション手法検討委員会)

リスクコミュニケーションの目的

1. 事業者・行政が住民や消費者に説明し合意を得るものではない。
2. 事業者、行政が、科学的事実に基づき、透明性を確保しながら情報開示を進め、住民や消費者の理解獲得を目指す。
住民や消費者は本音の意見の表明をする。
相手方の言い分をしんしに受け止め、相互に理解しあえば、リスクコミュニケーションは成功といえる。

「合意はしないが、相手の言う事はもっともな事だ」

地域住民と企業

1. 地域住民の関心

- ・企業の存在で地域がどれだけ豊かになったか。
従業員への採用、地場企業への発注、各種行事
企業の存在により地域の利便性や評価アップ。
共生(地域への各種協力)
納税等金銭面関連
- ・環境劣化、事故等による不安
- ・従業員、物流、工場外観等による生活環境への影響

2. 企業と地域住民との交流事例

- ・情報発信(RCレポート、ホームページ、その他印刷物)
- ・工場見学、盆踊り、施設開放、地元自治会への説明会
- ・地元行事への参加、出前教育、対話集会

地域と企業の共生の事例

1. 情報公開

環境報告書(RCLレポート)、HP、工場見学会

2. 地域との対話

対話集会、環境報告書を読む会、円卓会議

3. 地域に工場の付属設備を開放

体育館・グラウンドや集会所、ビオトープ・公園

食堂等の福利厚生設備

工場の行事に地元を招待(盆踊り、運動会、芸能祭)

4. 地域の行事に参加

地域の行事やお祭りに参加(寄付や参加)

出前授業、出前実験

ボランティア活動(地域の清掃、老人ホーム慰問、

交通安全運動)

JRCC 地域対話で出た意見

工場見学の手機を設けて欲しい

分かり易い説明をして欲しい(市民感覚、主婦感覚)

地域住民が不安を感じている点(地震等)の説明が欲しい

生産物の消費、廃棄についても説明をして欲しい

対話の対象として、行政、自治会に加えて消費者団体、環境団体等幅広い市民の参加を求めるべき

個別企業の取り組みに加えて、地区全体の環境改善のデータを知りたい

行政、住民、企業が共通の認識をもてるようにして欲しい

質疑応答の時間を十分とって欲しい



JRCC 市民、学生との対話で出た意見

マイナス情報を含めた情報開示をして欲しい

健康にかかわる環境問題を重視して欲しい

市民の参加ではなく、市民の参画による対話として欲しい

公開情報の中身を評価する第三者機関が必要ではないか

消費者にわかるような説明と表示をして欲しい

プラスチックゴミ処理の取り組みを知りたい

市民は化学物質の知識が乏しいので、化学物質のメリット、デメリットを含めたわかりやすい説明をして欲しい



NPO、NGOの活動(目的と実際)

1. 地域密着型

- ・地域の環境改善(河川の清掃その他)
- ・地域密着の環境教育

その他

2. 患者救済型

- ・カネミ油症、杉並病等が例、患者団体及びその支援者
- ・化学物質過敏症、シックハウス対応

その他

3. 政策提言型

- ・環境改善、化学物質管理についての情報発信、政策提言
- ・国際的な連携を行っている事例もある。

4. 環境管理、改善、教育等実務サポート型

5. 環境ビジネスへの移行型



情報開示、コミュニケーション

◎ 環境報告書（CSR報告書へ）

- ・対象はだれ？（内容、サイト、一般消費者、その他）
- ・ITの活用（ホームページ）
- ・双方向の対話のツール

◎ 五感による理解の重要性

- ・工場見学、きめ細かい対話
（対話の第一線として従業員の重要性）
- ・VISUALな説明資料、体験学習
- ・社外の活動への参加、住民と従業員の交流

◎ 情報開示の項目の変化

- ・環境 → 保安・安全・化学物質管理へ
→ 社会貢献、公正な企業活動の公表

メディアへの対応

- ・住民、消費者の主要な情報ソース
メディアに対する高い信頼性
メディアに対する情報開示の重要性
→ (強烈なインパクトとリカバリーの困難さ)
- ・メディアの特質
 - ・メディアもビジネス(ニュースバリューのあるものを報道)
内部告発、特ダネ、弱者の味方
情報開示されたもの、法遵守等は記事にならない
官庁・大会社の不祥事は大きな扱い(高評価の裏返し)
 - ・他社との時間的競争の中で記者の誤解の防止
ポイントを簡潔に文書にして提供
 - ・誤った報道に対しては直ちに訂正を申し入れる事
- ・メディアへの対応の誤りが引金で倒産した例 : 雪印乳業

リスクコミュニケーションにおける問題発生時

1. ノイジーマイノリティへの対応

目線をだれに → サイレント且つ常識あるマジョリティ
スルー(無視) → サイレントマジョリティの支持が重要
同様な事例はネットで見られる

ノイジーマイノリティによる炎上、きちんと対応すれば自爆

2. 報道の問題点

あることが問題になったときに大騒ぎ

→ オカルト、予算取りのため

地道な研究により、この問題が否定されても報道しない

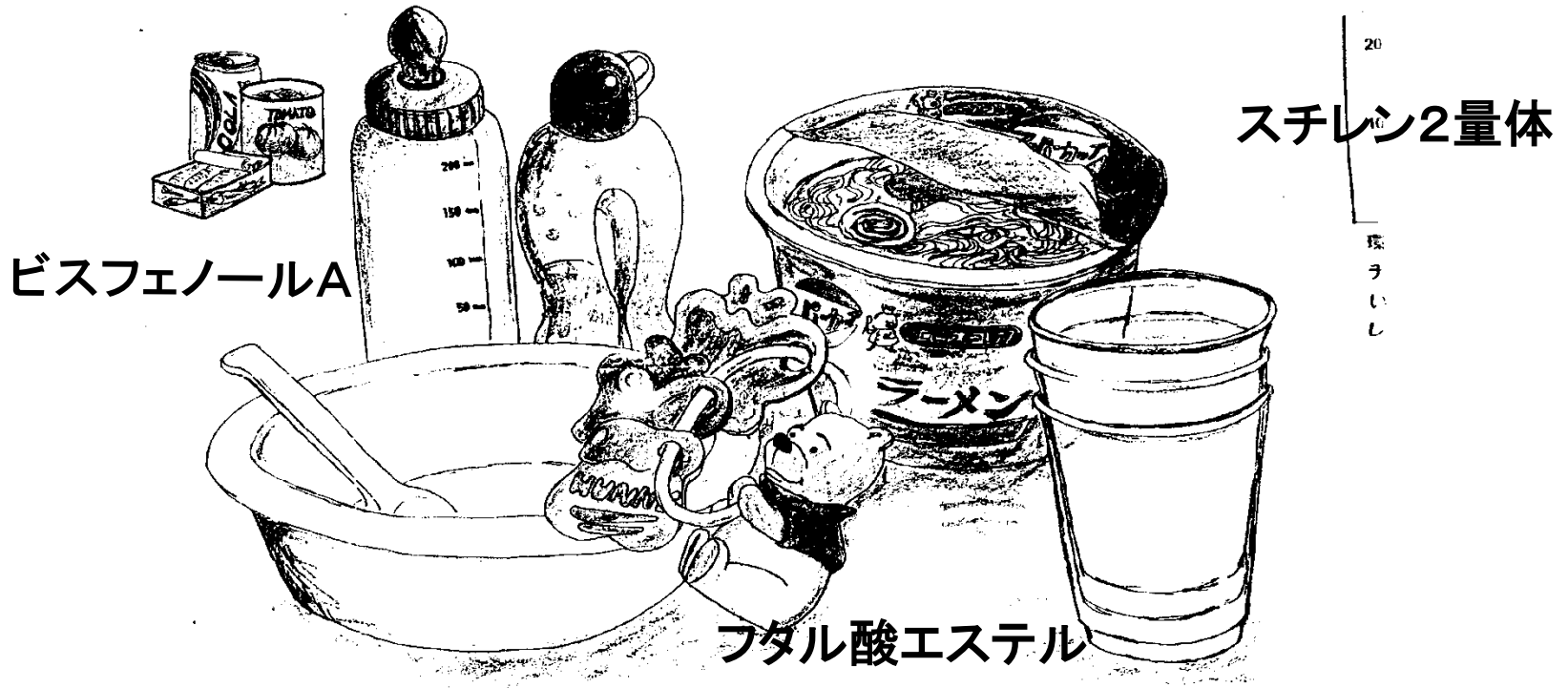
一般市民は当初の報道が正しいとの思い込み

→ 誤ったリスクイメージの定着(例:環境ホルモン)

企業・業界から継続的・粘り強い情報発信しかない

→ 小・中・高レベルでの教育の重要性(教員の教育も含む)

話題になった 4物質と商品



ビスフェノールA

スチレン2量体

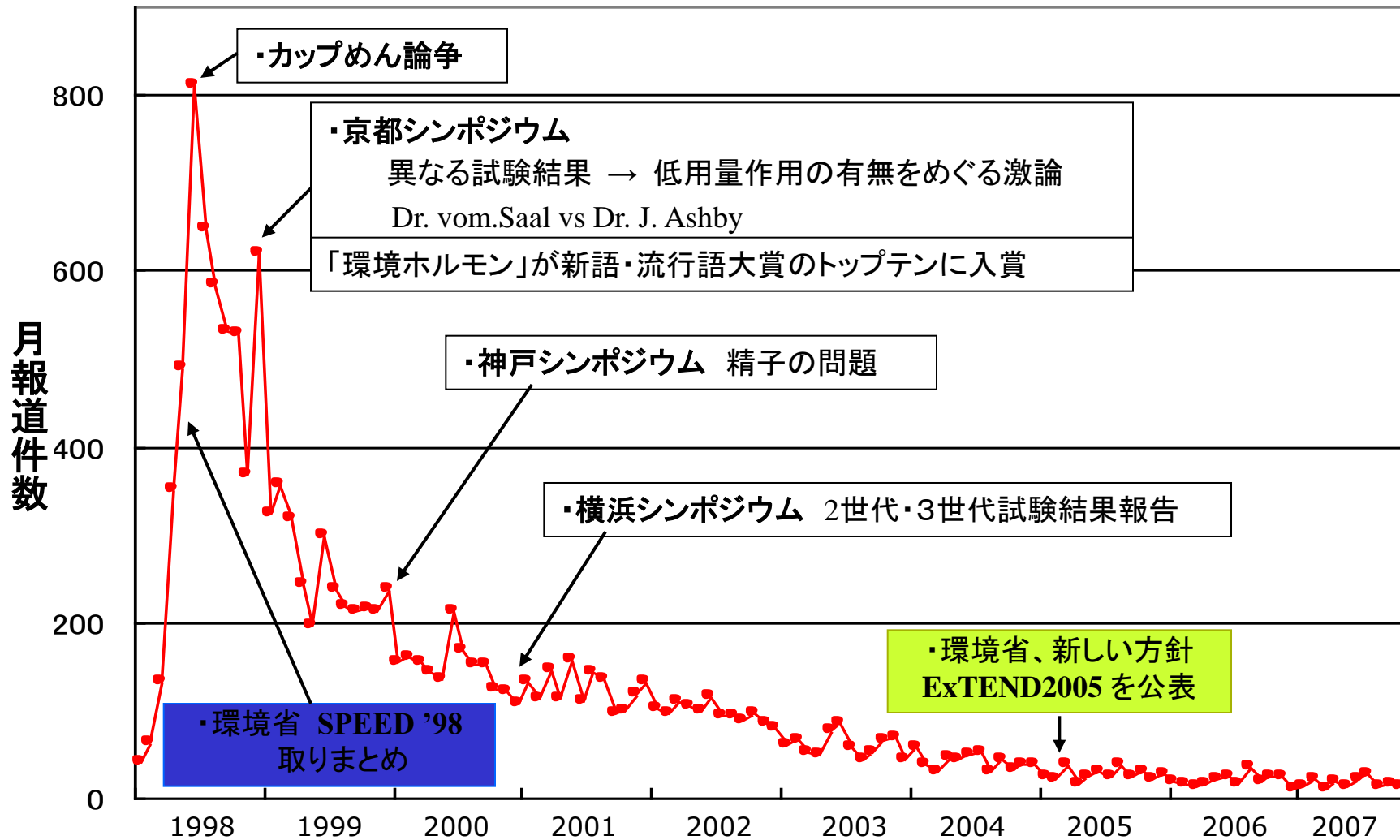
フタル酸エステル

ノニルフェノール

日本子孫基金パンフレットから

マスメディアのもたらしたものの

「環境ホルモン」の報道件数推移



PRTR法

(平成11年7月、「化学物質排出把握管理促進法」制定)

- ・環境汚染の可能性ある物質の排出移動について報告、公開
- ・化学物質取扱いに関する情報提供(MSDS)
- ・リスクコミュニケーション



- ・個別企業の自主的**化学物質管理**、**環境改善**への
取組み推進
- ・取り扱う**化学物質**についての**情報開示**、**リスク削減**
- ・**社会からの信頼確保**、**安心の獲得**

PRTR公表により何が起こるだろうか

(各工場毎の)公表内容

- ・取扱い化学物質
- ・化学物質の環境への排出数量

予想される市民、住民からの反応、要求

- ・保安・安全確保、環境保全活動の加速
- ・情報開示、企業活動の透明性の確保
- ・化学物質の取扱量・排出量の削減計画の明示
- ・化学物質の取扱い、環境への排出ゼロ化要請
- ・場合によっては工場閉鎖、移転
- ・より厳しい行政の取組みの要請

(指導・法制化・情報開示)

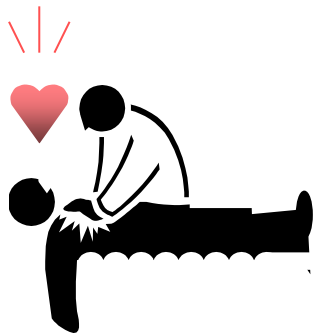
PRTRの公表と社会の反応

1. 第一回公表(H15.3.20)とその反応
 - ・米軍のイラク進攻と重なり、小さな報道
 - ・一般市民、企業の関心は低い
 - ・企業は個別データの前広な公表へ
(環境報告書)
 - ・354物質への過剰反応(使用回避)
2. 第2回公表以後～PRTRの話題性低下
 - ・届け出と公表の定着
 - ・企業名の公表も常識化
 - ・自主的な排出削減と排出量公表定着
 - ・一般市民、企業の関心は他へ

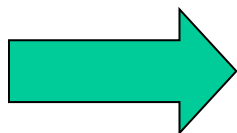
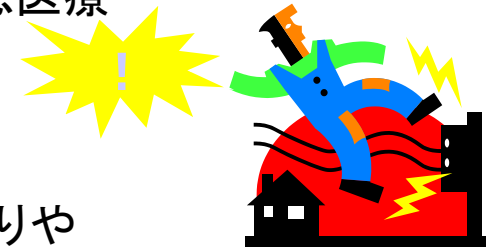
リスク・コミュニケーションと クライシス・コミュニケーション



リスク・コミュニケーション⇒予防医療or健康管理
○病気やケガを防ぐため、あるいは
より健康的に生きるための地道な努力
○日常的



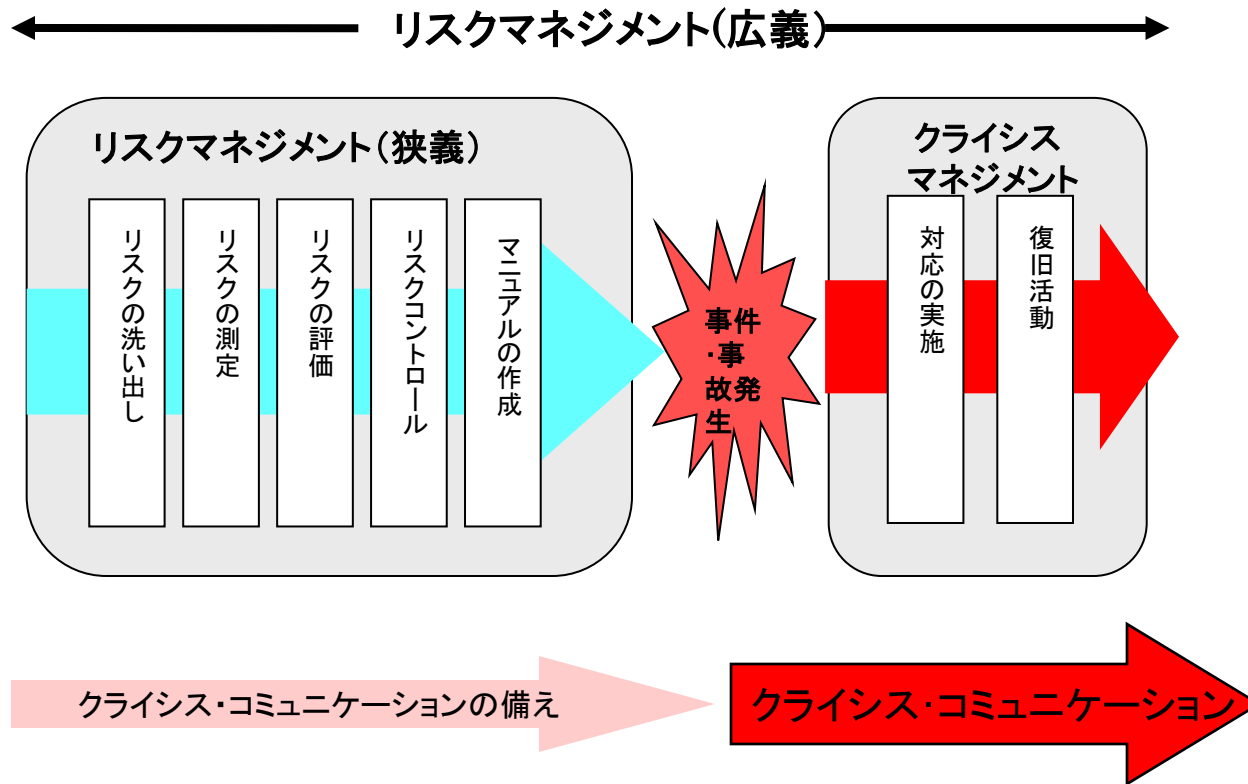
クライシス・コミュニケーション⇒救命救急医療
○急病や事故に遭ったときに必要
○非日常的、緊急
○もたもたしていると命を落とす
○いざというときのために平時の態勢作りや
訓練が不可欠



人が健やかに長生きするためには、両方必要
企業等組織が継続的に発展するためにも、両方必要

リスクマネジメントの全体像

- リスクマネジメント(広義と狭義)とクライシス・コミュニケーション



危機発生時のマスコミの特徴

- ・ 新聞の社会部、週刊誌、TVのワイドショー、夕刊紙、スポーツ紙が相手
 - ほとんどの場合、企業にとっては初対面。手ごわい
 - ・ 平常時の広報では、新聞の経済部・産業部、業界専門紙・誌、地元TV、記者クラブが相手 → 組織に対して理解がある
- ・ 記者は「社会正義」を背負っている
 - ・ 記者の関心＝読者・視聴者の関心
 - ・ 記者は弱者の味方
 - ・ 組織の都合による取材拒否は困難
- ・ 記者はいらだっている？
 - ・ 不祥事については一般に情報が入手しにくい
 - ・ マスコミ業界独特の労働環境と企業文化
 - 社内では上下関係についての意識が希薄
 - 常識にとらわれない
 - 記者同士の競争が厳しい
 - 締め切り時間に追われている
- ・ 参考資料p.12-13「『あなたとは違うんです！』と言わないために」

独特の態度、ものごし

組織とマスコミ、おもわくの違い

• 組織

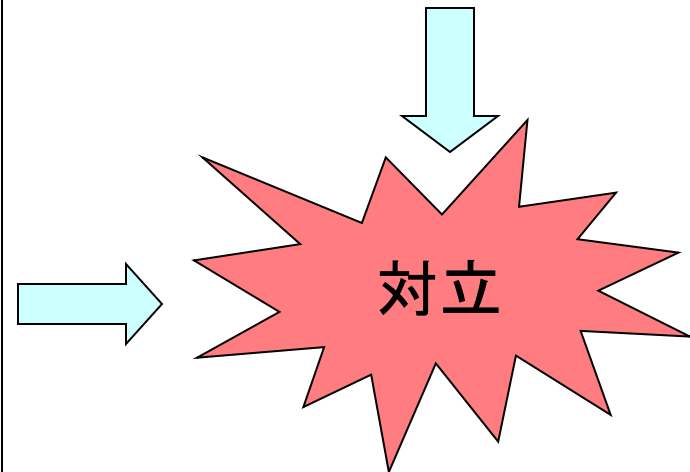
(経営者、総務担当者、エンジニア・研究者、営業担当者)

- 情報は正確でないと
- まずは科学的な解明を
- 詳細がわかるまで公表しないほうがよい
- 専門的なことは素人にわかるはずがない、説明は無駄
- 監督官庁、親会社、取引先、株主にどう説明しよう
- 組織あるいは自分の責任が追求されると困る
- 弁護士に任せてあるから
- それどころではない

• マスコミ

(記者、レポーター、カメラクルー)

- 早く報道したい
- 当事者のコメントがほしい
- 写真、映像を撮りたい



マスコミからの非難の矛先

- 情報公開の遅れ
- 隠ぺい
- 放置
- 不作為
- 偽装
- 改ざん
- 一転〇〇を認める、態度を変える
- 発表内容、決定が二転、三転
- 内向き体質
- 組織の論理
- 過剰な組織防衛
 - 単純な技術的ミス、うっかりミスを非難する報道はまれ
 - 高度なミスに対する非難報道はもっとまれ

まとめ

クライシス・コミュニケーションの原則1

- **誠実第一主義に基づいた情報公開**
 - クライシス・コミュニケーションは危機管理の要諦
 - トップに覚悟があること
 - ネガティブ情報も「すべて」「速やかに」トップに伝わっていることが大前提
 - トップに「隠す」「逃げる」という選択肢はない

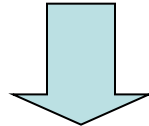
まとめ

クライシス・コミュニケーションの原則2

- **明確な方針と戦略が重要**
 - 戦略なき情報の垂れ流しは事態の混乱を招く
 - メッセージを明確に
 - 誰にいつ何をどのように伝えるべきか考える
 - 情報公開による影響を予測し備える
 - 公開後の展開を“冷静に”“客観的に”予測する
 - 覚悟を決めておく
 - 対策を立てておく

危機発生時、皆が知りたい4つのこと

- ①何が起きたか(現状)
- ②なぜ起きたか(原因)
- ③今どうするのか(復旧対策、補償)
- ④将来どうするのか(再発防止策)



記者発表資料に入れるべき重要ポイント

5. より良いリスクコミュニケーションとは

一酸化二水素を使用禁止に

米国での警告ビラ(1997)

一酸化二水素(DHMO: dihydrogen monoxide) 別名: ヒドロキシル酸

性状: 無味、無色、無臭、

有害性: 年間死者は年間一万人程度(主たる死因はDHMOの吸入)

人体への作用: 皮膚の膨潤や過剰摂取により発汗、多尿、嘔吐、
電解質バランス崩壊、しばしば大やけどをひきおこす

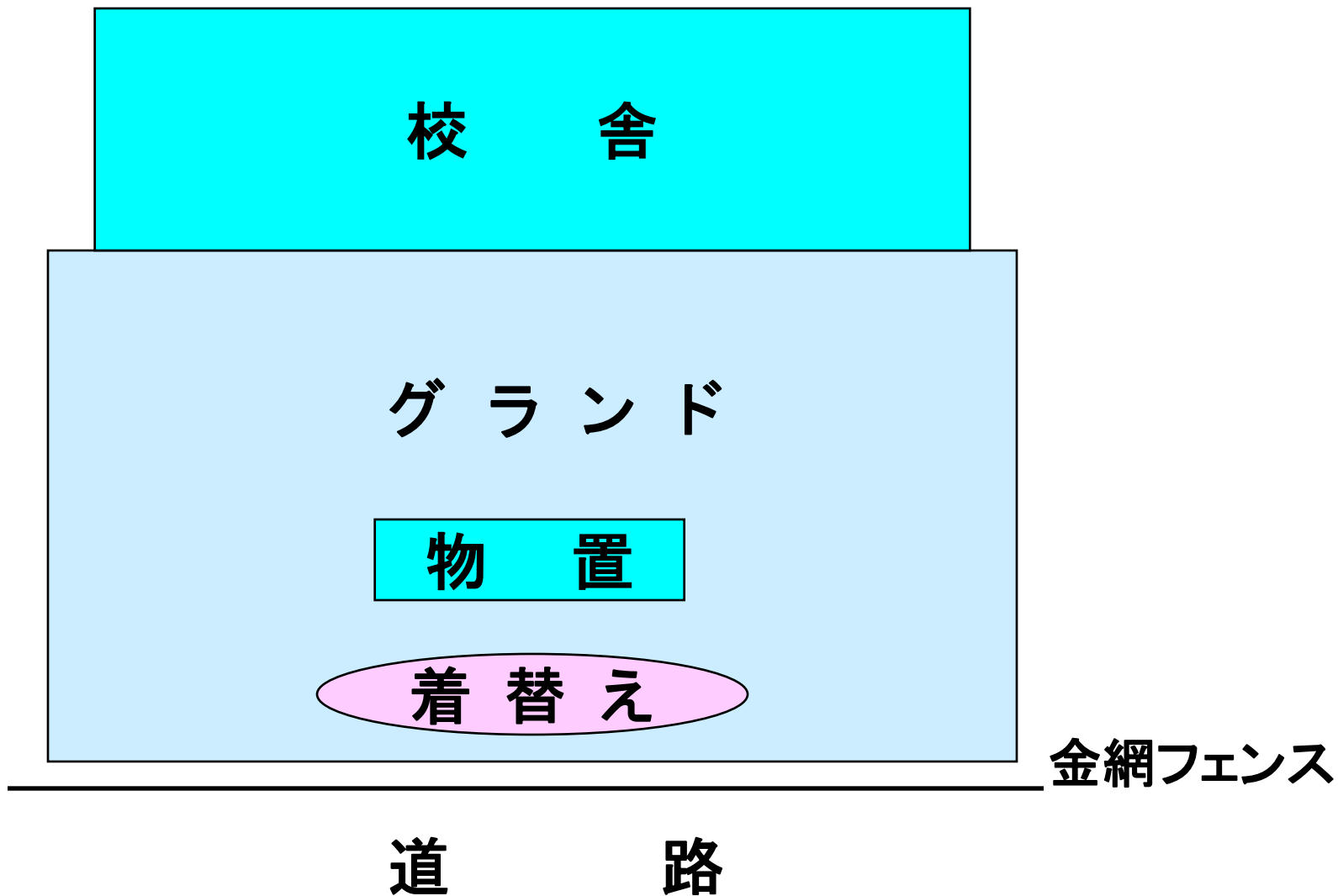
環境への作用: 酸性雨の主成分、地球温暖化効果極めて大
土壌浸食、金属腐食の作用大

汚染状況: 全米のみならず地球全体で広範に検出、南極や北極でも
存在が確認されている。

企業はDHMOを大量に河川や海に投棄しているが、規制の
動きはない。合衆国政府も禁止の動きは無い。

これに対し、直ちに禁止賛成86%、わからない12%であった。

組織の常識と社会の視点



より良いリスクの理解とコミュニケーションのために

1. より良いリスクの理解のために

科学・社会の仕組みに関する基礎知識の取得

家庭や学校での各種体験の必要性

(刃物、火気の使用、小さな危険の体験)

小さなことにも疑問を持ち、自分で考えること

→初等・中等教育での理科及び実験・体験教育必要

2. コミュニケーション

相手の話をよく聞くとともに自分自身で判断

社会の声に耳を傾け、アンテナを常に高く

相互理解のために何をすべきか

よりよいリスクコミュニケーションの為に

企業

リスク情報の公表と企業活動に対する信頼感の確保

- ・企業の顔が見える(企業理念他)
- ・リスク削減の行動計画が明確
- ・企業活動の透明性確保
- ・良好なパフォーマンス
- ・地域の一員としての各種活動

社会・住民

積極的な対話の要求とリスクに関する知識の共有

企業にとって誰がリスクコミュニケーションの担い手？

環境安全、広報部門だけの仕事ではない

企業トップから第一線従業員まで

会社の意識改革 社員教育の重要性

ご清聴ありがとうございました

ご質問、ご意見は下記にお願いします。

fukoyama@east.cts.ne.jp