

<緊急パネル討論会>

『豊洲市場移転に関わる食のリスクコミュニケーション』

2016年12月20日(火)

東京大学農学部フードサイエンス棟 中島董一郎記念ホール

# 都民にとって“やさしい” 食のリスクとは

NPO法人食の安全と安心を科学する会(SFSS)

理事長 山崎 毅



食の安全と安心

と検索してください。

<http://www.nposfss.com/>



# 食のリスクの基本

1. 食品中ハザードのリスク評価が綿密にできているか
2. その健康リスクが当該消費者にとって許容範囲か（安全か）どうか

この2点をわかりやすく伝えれば、消費者自身が安全か否かの判断ができるはずだが、不安な消費者へのリスクはそう容易ではない… 何故か？

食の安全と安心 と検索してください。

<http://www.nposfss.com/>



なぜなら・・・

# 消費者のリスク認知には バイアスがあるから



フードインフォマフィラキシー  
食品情報過敏症

**食の安全と安心** と検索してください。

<http://www.nposfss.com/>



# 不安な消費者にむけての “やさしい”リスクミのコツ

消費者の不安や恐怖心を  
必要以上に煽らないこと

【ポイント】リスク認知バイアスの  
要因となる不安助長因子を逆手  
にとったコミュニケーション



食の安全と安心 と検索してください。

<http://www.nposfss.com/>



# 消費者のリスク認知バイアス①

安全

OR

危険

築地

OR

豊洲

消費者が態度を  
決めるときは  
二者択一になりがち

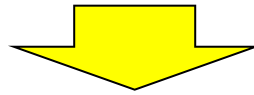


中谷内一也(2006)「リスクのモノサシ」NHKブックス刊

Copyright 2016 Takeshi Yamasaki

# リスク情報が氾濫して直感的に食品を選択

二者択一で「安全」か「危険」かの  
リスク認知バイアスが発生した状態①



## 不安助長因子を逆手にとったリスクコミとは

- まずは**消費者の直感的選択**が何の不安に基づくのかを傾聴し、分析する（不安に共感する）
- 二者択一の対象となった**2つの食品**を正しくリスク評価しなおす（**リスクの大小で比較**する）
- 食品のリスクは多様であり、二者の単純比較では安全性の判断ができないことを理解してもらう
- **リスクがともに案外小さく**、「危険」と感じた食品が実は「安全」とわかれば不安解消



# 消費者のリスク認知バイアス②

## リスク・イメージの因子分析 (Slovic)

因子Ⅰ：恐ろしさ因子

因子Ⅱ：未知性因子

因子Ⅲ：災害規模因子

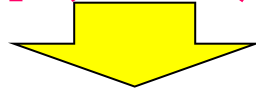
不安を助長する  
3因子

ベンゼン・ヒ素・水銀で環境汚染された豊洲市場からの生鮮食品を子供たちには絶対与えないわ



# リスク情報が不明確で将来が予測困難

恐怖心を煽る未知性因子が多いことで  
リスク認知バイアスが発生した状態②



## 不安助長因子を逆手にとったリスクコミとは

- リスクの大きさがわからない、将来の健康被害の可能性がわからないこと（未知性因子）が不安の原因
- **リスクの大小を毅然とわかりやすく説明する**
- リスクが案外小さく、実は「安全」とわかれば不安解消
- 恐怖心を煽るリスク情報が**健康被害を及ぼさないような小さいリスクであることを指摘する**
- 恐怖心を煽るリスク情報を発信している人物もしくは組織に別の利害目的があることを暴く

「わからないもの」は不安を煽る ～情報開示のあり方を考える～

～理事長雑感2015年5月号

[http://www.nposfss.com/blog/Information\\_elucidation.html](http://www.nposfss.com/blog/Information_elucidation.html)





# 消費者のリスク認知バイアス③

## リスクコミュニケーションのパラドックス

主張や解説が必要になった段階で人の心は疑念でいっぱい。「安全神話の崩壊」  
リスク管理責任者が「安全」を語れば語るほど疑われる。

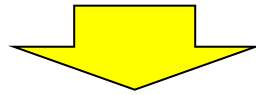
TVで首相がモモを食べてたけど、なんでそんなPRをわざわざするのか・・・  
実は放射能汚染では？



関谷直也著 『「災害」の社会心理』  
ワニ文庫刊 より

# リスク情報が氾濫して不安が蔓延・・・

リスクコミュニケーションのパラドックスによりリスク認知バイアスが発生した状態④



## 不安助長因子を逆手にとったリスクコミとは

- ・ 消費者の心は疑念でいっぱい⇒いきなり正論を主張しても逆効果（言い訳としか聞こえない）
- ・ まずは**消費者の不安に寄り添う**こと（共感）
- ・ 「**守りの姿勢**」が大事（私どもの不徳のいたす所・・・）
- ・ 消費者が知りたいリスク情報は素直に開示する
- ・ 情報発信者への信頼が回復したと感じたら、初めてリスクの大小を説明する⇒不安解消に導いてさしあげる

『リスクコミュニケーションのパラドックス』にどう対処するか

～理事長雑感2014年9月号

<http://www.nposfss.com/blog/paradox.html>



# 消費者のリスク認知バイアス④

## リスク情報の送り手が信頼できるか？

一般市民は科学者や専門家のような知識を持ち合わせていないので、解説を受けても簡単には判断できない。情報そのもののみならず、「情報を伝えてくれる相手は信頼できる人物か」を基準に安全・危険を見極める。

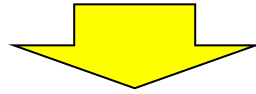
小池知事は、これまで不透明だった都政の諸問題を情報開示に努めているし、自分自身の年俸をまず半分にして都民のための身を切る改革が実践できているから、  
信頼できるかも・・・



関谷直也著 『「災害」の社会心理』  
ワニ文庫刊 より

# リスク情報の発信者が信用できない

リスク管理責任者への不信感から  
リスク認知バイアスが発生した状態③



## 不安助長因子を逆手にとったリスコミとは

- **好感度UP**につながるCSR／消費者コミュニケーション活動（工場見学、地域密着型イベント、SNSなど）が普段から積極的にできているか
- リスク情報（健康被害につながる可能性が否定できない食の安全情報）を**誠実に発信する姿勢**
- 異物混入クレームなどの苦情に対する誠実な対応
- リスク評価／リスコミの発信を**信頼度の高い第三者の有識者に依頼**

ハラキリ・コミュニケーション ～日本文化に合ったリスコミとは～

～理事長雑感2015年3月16日

<http://www.nposfss.com/blog/harakiri.html>

Copyright 2016 Takeshi Yamasaki



# 豊洲市場移転の問題では 食の安全・安心を気にしている 都民とのリスコミがカギとなる

- 市場で取引される食品の安全性に影響する環境リスクがどの程度かを評価し、築地と豊洲のリスク比較表を作成(食品の安全に影響しない許容範囲の環境リスクを適切に判別できるリスクアセッサーが実施)
- 上記のリスク評価結果を第三者委員会の専門家が都民にわかりやすく説明(リスコミ①)
- 都民の信頼を得ている小池知事が、リスク評価結果をもとにリスク管理(築地残留か豊洲移転か)を都民に伝える(リスコミ②)
- 都庁担当者や都議会議員は発信者として不適

食の安全と安心 と検索してください。

<http://www.nposfss.com/>



top

## ■ SFSSとは

- » [発起人・理事長あいさつ](#)
- » [ごあいさつ\(服部幸應\)](#)
- » [当NPOのミッションと事業活動の概略](#)
- » [研究中のテーマ](#)
- » [組織概要](#)



我々は「食の安全と安心の最適化」を目指します

## ■ 活動報告

- » [食の安全・食肉まつり ～なごの町で食肉について考える～](#)
- » [食の安全と安心フォーラムⅦ ～我が国における食物アレルギーのリスク管理と低減化策～](#)
- » [食育シンポジウム『減塩と健康』](#)  
» [一覧を見る](#)

**「煽り人(あおりびと)」～杞憂のリスクを誇張する正義～**

**理事長雑感2016年10月号**

<http://www.nposfss.com/blog/aoribito.html>

## ■ 活動予定

- » [食の安全と安心フォーラムⅧ](#)
- » [第2回ペットと人のインターフェースカ](#)