

消費者のリスク認知と信頼

1. 一般人のリスク認知の基盤
2. リスク認知モデルの一例
3. 信頼は何によって決まるのか

同志社大学 心理学部
中谷内 一也

安全と安心の意味

安全：実態として危険が低い状態

安心：危険が低いと感じる心の状態

安全・安心を実現するための正攻法

→ 各種業務に携わる人たちが実態として

安全を高め、そのことを相手に理解してもらい、

安心を得る

二重過程理論

人には2つの情報処理システムが備わっている

システム1

→拙速、イメージや物語、個別事例によりリアリティを得る

システム2

→遅巧、論理的・分析的検証や統計指標からリアリティを得る

→ 誰にも両方のシステムが備わっているが、私たちの日常的な判断や行為決定ではシステム1が優勢

ここで、先の問題に戻り、今日の安全評価、安全管理の基本
概念である「リスク」とは何かについて考えてみよう

リスクとは：望ましくない状態(の深刻さ)・そうなる確率

ex. 水道水2ℓ/dの生涯発がんリスクは、1/10万人

つまり、リスクとは一定の集団を対象する統計的概念

専門家にとっての安全評価の基礎は；

・統計データに基づいたリスク評価

ここでは、むしろ、個性や名前や顔は排除した一般性が重要

→ アウトプットはシステム2の成果

しかし、個人にとっては体も命も一回性のもの。集団を対象としたリスク管理者とは視点が違う

安全と安心の乖離には、一般の人々が個別事例にドライブされる、ということ以外にどんな原因があるか？

リスク心理学では一般人のリスク認知を説明する種々のモデルが提唱されている。

ベースにあるのは；

- ・二重過程理論

それに乗る形で；

- ・一次的バイアス
- ・リスク認知の2因子
- ・さまざまなヒューリスティクス

などのモデルがある

リスク認知の2因子モデル

リスクとは「確率」と「望ましくない事態の深刻さ」から構成されるというのが、専門家によるリスクの定義

しかし、私たち一般人が科学技術の話聞いて、推進すべきだとか、やめるべきだとか考えるときに、「確率」や「事態の深刻さ」という要素で判断しているのだろうか？

専門的なリスクの定義とは異なった認知の要素があるとするのがリスク認知の2因子モデル

安全と安心が一致しない理由

- これまで述べてきたとおり、専門家によるリスク評価の基盤と一般人のリスク認知を支える基盤とが別物だから
- もうひとつが、リスク管理者への信頼の影響

では、何が信頼をもたらすのか？

これまでの研究の知見を乱暴にまとめると；

信頼を構成する2成分

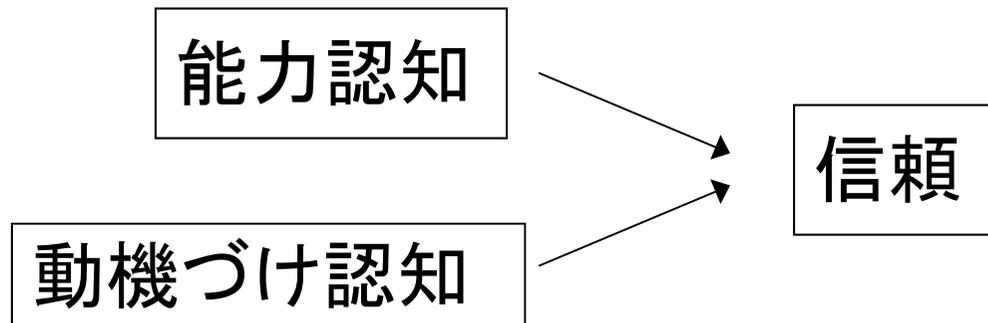
- 能力(competence)認知:

能力、経験、資格

- 動機づけ(motivation)・意図(intention)認知:

公正さ、誠実さ、真面目さ、説得意図のなさ

確かに多くの実証的知見は；



という伝統的モデルを支持している。

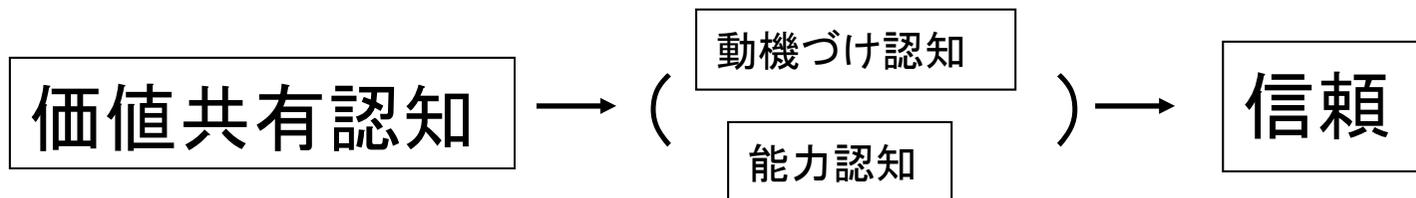
実務的にもそれに沿った信頼改善策が実施される。しかし、

この自明視されているモデルは妥当か？

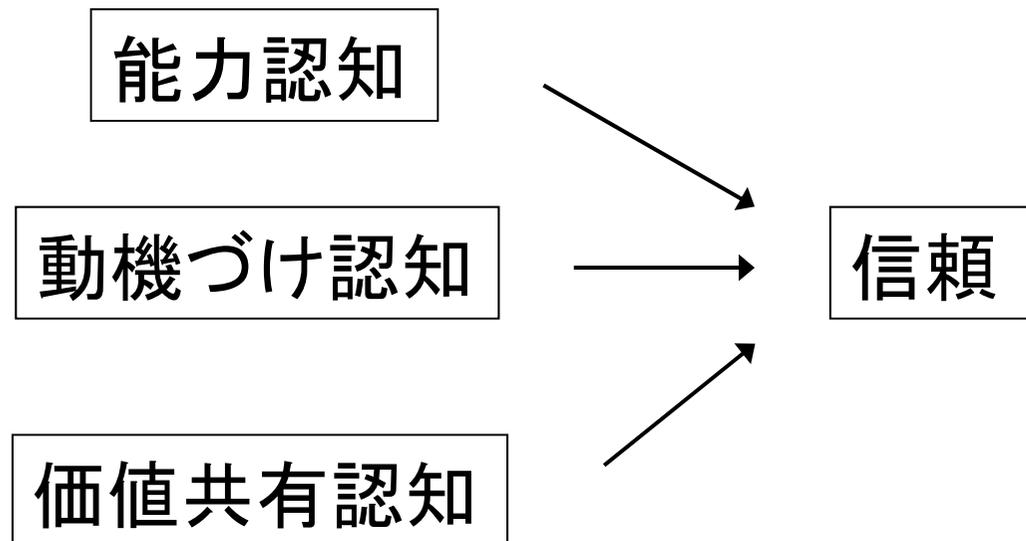
主要価値類似性(SVS)モデル (Earle & Cvetkovich, 1995)

主要価値(salient value): ある問題に対処するとき、問題をどのように見立て、何を重視するかということ

相手が当該問題にかかわる主要な価値を自分と共有していると感じると、その相手を信頼する



どれが一番強い信頼規定因か



信頼構築のために

信頼が低下してしまっている組織ほど、信頼は価値を共有しているという認識次第だった

科学的知識や専門的な技術力を振りかざしても信頼回復にはつながらないのではないか

同じ目線に立って、目標を共有していることを確認し合う作業が信頼を回復し、コミュニケーションを改善すると期待される