

【地球にホスピタリティ】

株式会社 外部の専門家

社会的企業家 中村 克

2007年7月、中越沖地震が発生し柏崎刈羽原子力発電所が被災しました。

この地震による風評被害は今(2008年7月)も続いていますが、風評被害が拡大したその原因は、一体何だったのでしょうか。

簡単なことです。東京電力が、柏崎刈羽原子力発電所の被害情報を正確に公開できなかったために、風評被害が拡大してしまったのです。言い換えれば、東京電力の**情報公開が的確であったならば、風評被害の拡大は防ぐことができたということ**です。

具体的に説明します。

今でも私たちの目に焼きついているのは、黒煙をあげて延焼する変電施設の映像です。確かにインパクトがありました。

原子力発電所の職員が消化活動をしていない映像は、さらに視聴者の不安を高めてしまいました。この変電施設の延焼が直接放射能漏れに結びつくことはありませんが、ドラム缶の転倒など、地震後に次々と発表される被害状況の映像が負の相乗効果となり、私たちの不安心理をさらに高める結果となってしまったのです。

不安心理からは憶測が生まれます。誰でも「本当は放射能漏れが発生しているのでは」と不安になるのは当然のことです。**この不宥の連鎖が風評被害を生み出すのです。**

それでは、どうすれば不安心理を風評被害に結びつかせないで済むでしょうか。

これも簡単なことです。テレビの視聴者や国民を安心させればよいだけです。**人々がなぜ不宥になるのが正しく理解し、人々が不宥になる要因を取り除けば、誰でも宥心します。企業に対する不信感も払拭させることができるのです。**

ポイントはここです。しっかりと認識してください。

さらに具体的に説明しましょう。表-1をご覧ください。

表-1 危険度レベル表

危険度	トラブル内容	拡大を防ぐための安全装置	処理と情報公開
レベル1	<p><軽微なトラブル></p> <p>低レベルの放射能漏れに発展しない施設外の機械設備の故障、不具合</p> <p>軽微な作業ミス</p> <p>軽微な労働災害</p>	社内報告書の作成	社内規定に基づき処理
レベル2	<p><重大なトラブル></p> <p>施設内での低レベルの放射能漏れに発展する可能性のある機械設備の故障、不具合</p> <p>重大な作業ミス</p>	<p>警告ランプの点灯</p> <p>施設の部分停止</p>	<p>放射能漏れの可能性の有無により判断</p> <p>月次の報告書で所管に報告</p>
レベル3	<p><緊急事態></p> <p>事故、想定震度外の地震</p> <p>施設内外への低レベルの放射能漏れ</p>	<p>自動停止システム作動</p> <p>施設の全面停止</p>	<p>徹底した情報公開(先手必勝)</p> <p>※発生したトラブルはレベル0の 카테고リーに属し、高レベルに拡大しないための安全装置の働きを説明</p>
レベル4	<p><非常事態></p> <p>施設内への高レベル放射能漏れ</p>	施設内封じ込めプログラム作動	
レベル5	<p><取り返しのつかない事態></p> <p>外部への高レベル放射能漏れ</p>	緊急避難	

※当社が作成したものであり、原子力発電所で使用されているものではありません。

私たちが恐れているのは危険度レベル5の<取り返しのつかない事態>です。

過去の危険度レベル5の外部への高レベル放射能漏れ事故は、あのチェルノブイリ原子力発電所事故や東海村の臨界事故が当てはまります。

それでは、施設外で起きた変電所火災はどの危険度レベルに位置付けられるでしょうか。

低レベルの放射能漏れに発展しない施設外の機械設備の故障、不具合ですから、危険度レベル1です。

お分かりだと思います。新潟中越沖地震が起きた際、誰もが原子力発電所の危険度レベル1の軽微なトラブルを見て不安に思ってしまったのです。

変電所の火災を、チェルノブイリ原子力発電所の事故のような<取り返しのつかない事態>である、危険度レベル5の放射能の漏れ事故と思い込んでしまったのです。

低レベル放射性廃棄物が入ったドラム缶が倒れたり、放射性物質を貯蔵するプールの水が漏れたりしたトラブルは危険度レベル3の段階です。危険度レベル5の<取り返しのつかない事態>に発展することはあり得ないトラブルなのです。

これらの<取り返しのつかない事態>に発展することはあり得ないトラブルを見て、多くの人々は「新潟の海は放射能で汚染されている」と思い込み、他人に伝えてしまったことが原子力発電所の被災を発端とする風評被害の原因なのです。

ディズニーランドのスペース・マウンテンの建屋外で発生した火災やトラブルを見て、コースターの脱線転覆事故に結びつくとする見方と同じであり、まったく根拠のない思い込みでしかないのです。

ご理解いただけたいと思います。誰もが不安に思う取り返しがつかない事態と、取り返しがつかない事態に発展しないトラブルを分けて情報を公開することが、人々を安心させます。風評被害を防ぐとともに、会社に対する不信感も払拭することができるのです。

つまり、こういうことです。

地震が発生し、変電所の火災が発生している時に、東京電力の広報担当は、このように説明すべきであったのです。

「原子炉がある施設外における火災は、事前に想定されていたものであり、皆様が大変心配されている外部への放射能漏れに結びつくトラブルではありません。想定されていた軽微なトラブルの範囲内であり、危険度レベルも最も低いレベル1に位置付けられています。現在は、より危険度レベルが高い被害があるのかを確認する作業を優先させているため、消化活動は一時休止中です。」

実際に原子力発電所の関係者に聞いてみたところ、優先度の低い消化活動は後回しにされたそうです。

たら、れば、の話ですが原子力発電所がこのように、外部への高レベルの放射能漏れという<取り返しがつかない事態>には100%発展しないという、正確な情報を視聴者や国民に提供していたら、新潟の海は危ないなどという風評被害に発展することはなかったでしょう。

成熟した今日の消費者は、トラブルを発生させた企業を「悪者」と疑ってかかります。マスコミは消費者以上に企業を「悪者」に仕立てます。

反対に、消費者やマスコミに「想定し、警戒していた範囲内のトラブルであり、トラブルが拡大しないために必要な安全装置や防護装置も正常に作動しています。」というような確かな情報公開がなされたならば、消費者やマスコミはその企業の良き理解者になってくれることは間違いないことでしょう。

もう一度同じ内容を記します。

原子力発電所の施設外で火災が発生した際、広報担当が速やかに会見を開き、マスコミや行政に対し上記の危

険度レベル表を配布し、その表に基づき外部への高レベルの放射能漏れという、＜取り返しがつかない事態＞に発展することが100%ないことを的確に説明していたらならば、風評被害に発展することなどあり得なかったのです。

人には感情があります。原子力発電所に限らず人は不安を取り除いてくれる企業の味方になるものです。事故や不祥事が発生しても「私たちはトラブルの発生を事前に想定し、防止対策を講じるとともに、トラブルの発生を日々警戒してまいりました」と論理的に、そして自信を持って説明すれば、企業の存続を危うくする風評被害や、社長の引責辞任などという最悪の事態には決して結びつかないのです。

最後にマスコミへの情報公開の前提を記します。しっかりと認識してください。

- ◆ 取材者は、事故や不祥事などについて何も知らない、関連する基本知識を全く持っていないということを知っておくこと
- ◆ 取材者は、読者や視聴者が「パクリ」と丸呑みしそうな報道に「つくり上げること」が仕事であり、必ずしも正確な事実を必要としないこと
- ◆ 他のメディアの報道内容との差異を見出すことが取材者の仕事であると認識すること

つまり、マスメディアは読者や視聴者に「分かってもらう」のではなく、「飛びついてもらう」報道内容に組み立てることを主眼にしているということです。大テレビ局のニュースを作成しているのは下請け会社であると考え、「正しく、正確な報道をしてくれる」とは絶対に考えないことが大切です。（岩手・宮城内陸地震でも風評被害が起きています。これもマスコミの行き過ぎた報道が原因です。）

「スキを見せないこと」このことにつきます。つまり、油断をするなということです。「真剣」での勝負であり、スキを見せたらやられる、斬られると覚悟しなくてはならないのです。

株式会社 外部の専門家

代表取締役 中村 克

189-0023 東京都東村山市美住町2-2-52

042-390-0661

mn@gps-company.jp

<http://gpscompany.blogdehp.ne.jp>