特集Ⅱ

巻/頭/言

納得を支援する公共情報システムに向けて

Public-Use Systems Which Support People Find Actuality in Information

仲谷善雄
Yoshio Nakatani

2005年は防災研究者にとって衝撃的な年であった。この年に先立つ２年前，2003年に宮城県沖地震が起きた。このときの気仙沼市の津波避難に関する実態調査を群馬大学の片田敏孝教授らが実施している。この地震では津波警報は出されなかったが，テレビで津波に注意するよう繰り返し伝えられた。気仙沼市は明治三陸地震津波で512人の死者を出した津波常襲地域である。住民の津波に対する危機意識は他の地域よりも高いと期待された。ところが実態は，津波を恐れての避難者は全住民のわずか1.7%に留まった。津波が発生していたら到達していたであろう地震12分後に気象庁から津波被害なしの情報が公表されたが，この間に住民はテレビやラジオで情報収集をしていた。要するに何も対応行動をとらなかったのである。この事実が発表されたのが2005年であった。

“津波に注意してください”という放送は住民を行動に駆り立てる力を持たなかった。気仙沼市で大きな地震が起これば津波が来るかもしれないことを，住民は“知識として”知っていた。したがってニュースでそのことを伝えられれば“来るかもしれない”とは考えるだろう。しかし避難という行動には出なかった。なぜだろうか。人が何か日常と異なる行動をとる場合には，そうすることに納得できなければならない。避難の場合には，家財を見捨てることにもなり，“人命との比較”という相当な覚悟が必要である。このように行動のコストが非常に高い場合には，一般的に人は現実を受け入れるより認知の方を変えることが知られている。これを心理学では“認知的不協和理論”と呼ぶ。互いに矛盾する２つの考え方が存在し，どちらかを選ばざるを得ない状態では，心理的な葛藤(認知的不協和)が生じる。これを解消するために，心的労力の小さい方の認識を変更したり，都合のよい情報を収集したり，重要度の認識を変えるなどの対応をするのである。危険だという情報を受け取ったとしても，避難したくない理由や，避難できない理由がわずかでも存在すれば，“それほど危険ではないのではないか”という方向に容易にゆがめて理解してしまうのである。認知をゆがめずに行動に出てもらうには，住民に“なるほど”と納得してもらわなければならない。ほかでもなく自分に関係する出来事であると受け止めてもらわなければならない。

理解と納得。両者は異なるものであり，人を動かすには理解よりも納得が重要なのである。“あなたの言うことは理解できるが，納得できない”“あなたの言うことは理解できないが，あなたが言うのだから納得しよう”などの表現がある。納得とは，人間同士の信頼関係，新たな知識への感動，価値観の共有，発言や行動の原因や背景への理解などによって生じる満足感を伴う心理的現象である。理解は普遍的，納得は個人的・個別的である。“理”の理解，“情”の納得とも言える。ちなみに英語には対応する言葉がない。

これまで公共情報関係の技術者は，情報は“とにかく伝える”ことが重要だ，と考えてきたのではないか。少なくともタイムリーに正確に情報を伝えることに精一杯であったと思われる。しかしこれからの公共情報システムはそれだけでは不十分だろう。住民に納得してもらう工夫が必要となる。避難や防災に限らない。公共システムは住民と広く関係するのである。横断型基幹科学技術研究団体連合が策定する，2050年を目標に開発すべき技術に関するアカデミックロードマップ策定委員会において，私が提案した納得支援のための技術開発の重要性が委員の支持するところとなり，ようやく研究者の間にも認識が広がってきつつある。今後はこのような，人間の認知に踏み込んだ認知工学の視点からの情報システムの研究開発が重要となるだろう。私もない知恵を絞る覚悟である。

◆立命館大学 情報理工学部 教授　Professor, College of Information Science and Engineering, Ritsumeikan University