

危機コミュニケーションの社会的受容
—ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故の比較事例分析

Social Acceptance of Crisis Communication
: A Comparative Case Study of Carbon Monoxide Poisoning
Accidents Caused by Gas Instantaneous Water Heaters

(要 旨)

村 山 昂

1. 本論文の目的

本研究の目的は、危機の当事者とされた企業(以下、当事者企業と表記する。)が危機の悪影響を抑えうるコミュニケーションのあり方を明らかにすることにある。より具体的には、当事者企業が発信した危機コミュニケーションはなぜ、どのように社会的に受容されていくのかを検討していく。

危機が発生した後のコミュニケーションについては、主に危機コミュニケーション管理(crisis communication management)の領域で議論が蓄積されてきた。それらの議論に基づけば、当事者企業が危機の悪影響を抑えて危機を乗り越えられたとすれば、それは、当事者企業が「状況に合った」危機コミュニケーションや、「優れた」危機コミュニケーションを発信したためであるとされる。

しかしながら、当事者企業が危機コミュニケーションを行う時点では、当事者企業を含めた多くの主体に対して危機に関する情報が十分に明らかになっているとは限らないために、当事者企業による危機コミュニケーションの「優劣」を人々は判断できない可能性がある。そのような状況を想定するならば、危機の悪影響を抑えられたのは、発信時点で当事者企業による危機コミュニケーションが「優れている」と判断されたためではなく、次第に明らかになっていく危機に関する情報と危機コミュニケーションの内容との照合を通じて、当事者企業による危機コミュニケーションが妥当なものとして社会的に受容されていったためであると考えられる。

このように考えると、危機の悪影響を抑えうる危機コミュニケーションのあり方を明らかにするためには、当事者企業による危機コミュニケーションを検討するだけでなく、その危機コミュニケーションが妥当なものとして社会的に受容されていくプロセスを検討することに意義があると思われる。そこで本研究は、以上の問題意識に基づいて比較事例分析を行い、利害関係者やマスメディアの役割にも焦点を当てながら、当事者企業による危機コミュニケーションが社会的に受容されていくプロセスを考察していく。

本研究では、ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故の当事者企業となったパロマとリンナイの事例を取り上げて、比較事例分析を進める。ここでは、当事者企業による危機コミュニケーションの内容と他の利害関係者の発信内容の間の非整合性に着目しつつ、マスメディアによる報道で用いられたメディアフレームの変化とその変化に影響したと考えられる要因を明らかにする。

以上の検討を進めるにあたって、本研究は全 12 章と補章という構成で議論を進めた。

各章における議論の要約は次節に示したとおりである。

2. 本論文の要約

第1章 はじめに

第1章では、本研究の問題意識と目的、意義を説明するとともに、本研究で取り上げる事例の概要を紹介した。本研究では、当事者企業による危機コミュニケーションが社会的に受容されるプロセスを、マスメディアが構築していくメディアフレームに焦点を当てながら検討していく。その基本的な理由は、危機に関する情報のほとんどを多くの人々がマスメディアを通じて入手することから、そこでの報じられ方が人々の判断に重要な影響を及ぼすと考えられることにある。

上記のプロセスを検討するにあたり、本研究では、パロマ工業製ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故が明らかになった事例(以下、パロマの事例と表記する。)と、リンナイ製ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故が明らかになった事例(以下、リンナイの事例と表記する。)を取り上げる。これらの事例では、当事者企業による危機コミュニケーションの内容は類似していたにもかかわらず、その後にそれぞれの企業に向けられた社会的批判の程度は顕著に異なっていた。比較事例分析では、そのような差がなぜ、どのように生まれていったのかを検討していく。

第2章 既存研究の検討と本研究のリサーチクエスション・分析枠組み

第2章では、既存研究に残された課題を指摘し、本研究のリサーチクエスションを示すとともに、本研究の分析枠組みを提示した。

危機コミュニケーション管理に関する研究群では、イメージ回復理論(Benoit, 1995)と状況に応じた危機コミュニケーション理論(Coombs & Holladay, 1996; 以下、SCCT と表記する。)を主要理論として、危機の悪影響を抑えうる「優れた」危機コミュニケーションのあり方が検討されてきた。しかしながら、危機コミュニケーションが発信された時点では危機に関する情報が十分に明らかになっているとは限らないことを踏まえると、ある危機コミュニケーションが危機の悪影響を抑えられたのは、それが「優れた」危機コミュニケーションだと判断されたためであるとは言い難い。

この論点について、社会構築主義の視座から危機管理を検討してきた危機の社会的構築に関する研究群(以下、SCCR と表記する。)の知見は示唆的である。SCCR の議論に基づ

くならば、ある危機コミュニケーションが危機の悪影響を抑えられたのは、当事者企業による危機コミュニケーションが社会的に受容されたためであると考えられる。ただし、SCCR の議論でも、ある危機コミュニケーションがなぜ、どのように社会的に受容されていくのかという点については、十分に検討されてきたとは言い難い。したがって本研究では、以下のリサーチクエスション(以下、RQ と表記する。)を設定し、危機コミュニケーションが社会的に受容されていくプロセスを検討していく。

RQ1：当事者企業の危機コミュニケーションはどのように社会的に受容されるのか。

RQ1-1：当事者企業や利害関係者が発信した内容を、マスメディアはどのように報道するのか。

RQ1-2：当事者企業との直接的コミュニケーションは、利害関係者が発信する内容にどのような影響を及ぼすのか。

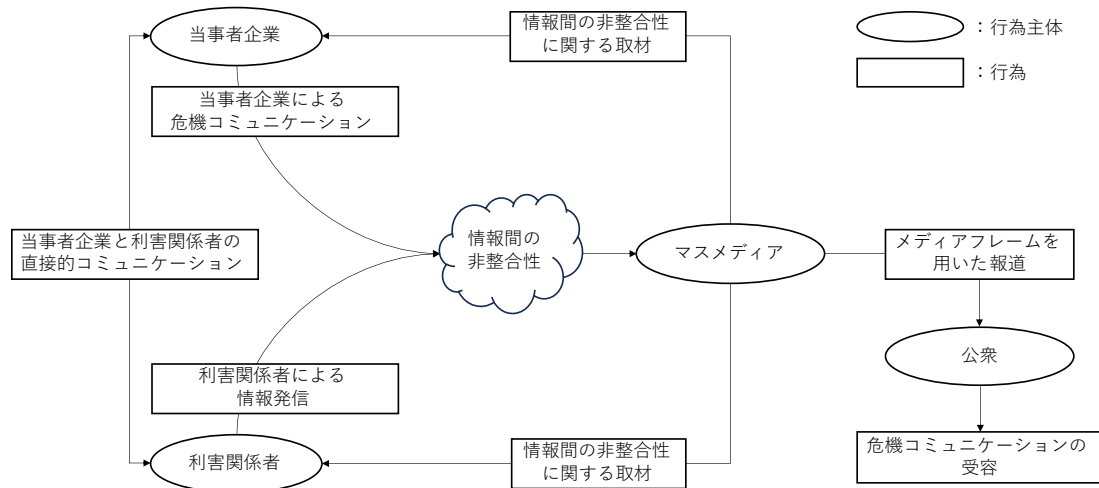
RQ1-3：マスメディアによる報道は公衆にどのような影響を及ぼすのか。

RQ2：危機コミュニケーションが社会的に受容されたとすれば、それはなぜか。

本研究では、上記のリサーチクエスションを検討するための分析枠組みを構築するために、マスメディアの効果に関する既存研究、特にメディアフレームに関する研究群をレビューした。メディアフレームとは、報じようとする出来事の一部の側面をマスメディアが選択し、その側面を報道内で強調したものである(Entman, 1993)。メディアフレームは、ジャーナリストの個人的要因やマスメディアの組織的要因、外部要因の影響を受けながら構築され(Scheufele, 1999)、人々の問題の捉え方や行動、態度に影響を及ぼす(e.g. Nelson et al., 1997)。その際に特に大きな影響力を持ちうるのは、対立する事実や見解をも組み込んだ説明を示すことで、説得力があると判断されたメディアフレームである。

ただし、危機コミュニケーションの社会的受容プロセスにおけるメディアフレームの構築を考える際には、上記の議論に加えて、(1)危機の不確実性と(2)当事者企業と一部の利害関係者の直接的なコミュニケーションの影響も考慮に入れる必要がある。それらの要因を考慮した上で、本研究では、危機コミュニケーションが社会的に受容されるプロセスを分析するための枠組みを、以下の図のように提示した。

図 1：本研究の分析枠組み



出所：筆者作成.

第 3 章 研究方法と事例の選択理由と分析データ

第 3 章では、本研究で比較事例分析を行う理由と、パロマとリンナイの事例を選択した理由、事例分析で主に用いるデータを説明した。

危機コミュニケーションの社会的受容プロセスを明らかにするためには、少数の事例を詳細に検討する研究手法が適していることから、本研究では比較事例分析を行う。パロマの事例とリンナイの事例を取り上げた基本的な理由としては、(1)それらの当事者企業が発信した危機コミュニケーションの内容は類似していたにもかかわらず、その後の結果が対照的であったことと、(2)同じ業界の事例であるために危機コミュニケーション以外の点でも共通点が見られたこと、(3)社会的に多くの関心を集めた事例であるために多様な資料が作成されたことが挙げられる。

本研究では、各章の分析の目的に合わせて、多岐にわたる資料を用いた。その中でも中心的に用いたのは、(1)当事者企業によるプレスリリースと、(2)新聞記事、(3)経済産業省（以下、経産省と表記する。）に保管されていた当時の内部資料、(4)『2ちゃんねる』のログである。

第4章 二つの事例の概要と事例分析の焦点

第4章では、ガス瞬間湯沸かし器やパロマとリンナイの事例の概要、比較事例分析の焦点を示した。

本研究で取り上げるガス瞬間湯沸かし器は、都市ガスやLPガスを燃焼させることで機器内の配管を流れる水を沸かし、一カ所のみに給湯できる給湯器である。パロマの事例では、半密閉燃焼式で強制排気(FE)式の瞬間湯沸かし器が問題機種とされたのに対して、リンナイの事例では、開放燃焼式の瞬間湯沸かし器が問題機種とされた。本研究で取り上げる二つの事例は、ガス瞬間湯沸かし器を含めたガス関連業界全体が代替品との厳しい競争に直面していた中で起きたものであった。

いずれの事例においても、過去に一酸化炭素中毒事故が起きていたことが発覚したことで、当事者企業や利害関係者に社会的批判が向けられる可能性があった。また、当事者企業による危機コミュニケーションの内容は類似していたことから、その社会的批判の程度は類似したものになると予想された。しかしながら実際には、パロマには厳しい批判が向けられたのに対して、リンナイへの批判は一時的なものにとどまった。

以下の事例分析では、このように対照的な結果が実現した理由を検討するために、当事者企業が発信した危機コミュニケーションが社会的に受容されるプロセスを、メディアフレームの変化に着目して分析していく。

第5章 当事者企業による危機コミュニケーションの内容分析

第5章では、危機コミュニケーション管理の領域で主要理論の一つであるイメージ回復理論(Benoit, 1995)と、出し抜き戦略に関する議論(e.g. Arpan & Pompper, 2003)に基づいて、パロマとリンナイが事故発覚直後に公表した社告やプレスリリースの内容を分析した。その基本的な目的は、二社による危機コミュニケーションの内容の異同を明らかにすることにある。

本章の内容分析からは、パロマとリンナイがそれぞれ発信した危機コミュニケーションには、タイミングの面でも内容の面でも顕著な差がなかったことが分かった。二社はともに、一連の事故の存在を経産省が公表した直後にプレスリリースを公表した。最初に発信した危機コミュニケーションでは、強調の程度に違いはあったものの自社製品に欠陥があった可能性を否認しており、一連の事故に対する是正措置も提示していた点が共通していた。二回目以降の危機コミュニケーションについても、最初よりも充実した是正措置を提

示し、補償を申し出て出来事の不快度の低減を図っていたことが類似していた。二社の危機コミュニケーションには異なる点もあったものの、顕著な「優劣」の差があったとは言い難かった。

以上の類似性を踏まえると、既存研究に基づくならば、当事者企業への社会的批判の程度は同程度になると予想される。しかしながら先述の通り、実際にはそのような結果にならなかったことから、二社による危機コミュニケーションの「優劣」が当事者企業に向けられた社会的批判の程度を決定づけたとは言い難い。したがって、本章の分析からは、危機の悪影響を抑えうる危機コミュニケーションのあり方を明らかにするためには、危機コミュニケーションのタイミングや内容に加えて、その内容がどのように受容されていくのかを検討することの意義が示唆される。

第6章 メディアフレームの計量テキスト分析—パロマの事例

第6章から第8章まででは、パロマの事例とリンナイの事例において、どのようなメディアフレームを用いた報道がなされていたのかを分析することで、当事者企業による危機コミュニケーションがマスメディアに受容されていくプロセスを検討した。第6章では、パロマの事例で用いられたメディアフレームの経時的変化を分析した。そこでは、柳瀬(2014)の分析方法を参考にして、新聞記事からメディアフレームを抽出し、その出現状況の経時的変化を検討した。

この分析の結果、パロマによる危機コミュニケーションの妥当性を検討する「CC 検討フレーム_P」が期間を通じて最も多く用いられ、パロマや利害関係者が公表した対策を取り上げる「是正措置フレーム_P」が二番目に多く用いられたことが分かった。詳細な報道内容を見ると、パロマによる危機コミュニケーションを支持するような利害関係者からの発信は限られており、むしろ危機コミュニケーションの内容と矛盾する事実や見解が多く報じられていた。それに加えて、それらの事実や見解へのパロマの返答は、具体的な証拠や説得力に欠けていた。そのような状況であったために、パロマの事例では、パロマに批判的な報道が継続したと考えられる。

第7章 メディアフレームの計量テキスト分析—リンナイの事例

第7章では、リンナイの事例で用いられたメディアフレームの経時的変化を分析した。そこでは第6章と同様に、柳瀬(2014)の分析方法を参考にして、新聞記事からメディアフ

フレームを抽出し、その出現状況の経時的变化を検討した。

この分析により、リンナイや利害関係者が公表した是正措置を主に報じる「是正措置フレーム_R」が期間を通じて最も多く用いられ、一連の事故に対する責任の所在を追及する「責任追及フレーム_R」が二番目に、リンナイによる危機コミュニケーションの妥当性を検討する「CC 検討フレーム_R」が三番目に多く用いられていたことが明らかになった。報道内容を詳細に見ると、リンナイの事例においても、一連の事故が発覚した直後はリンナイに批判的な内容が報じられていたことが分かった。しかしながら、リンナイを支持するような見解が利害関係者から相次いで発信されたことや、指摘された矛盾点を即座に解消する対応をリンナイが取ったこともあって、リンナイに批判的な報道はすぐに沈静化し、リンナイによる危機コミュニケーションは次第に受容されていったと思われる。

第8章 計量テキスト分析の結果の比較分析—パロマの事例とリンナイの事例

第8章では、第6章と第7章の分析結果を比較し、RQ1-1とRQ2に答えながら、メディアフレームの経時的变化に対する考察を深めた。

第6章と第7章の分析を踏まえると、当事者企業による危機コミュニケーションのうち、是正措置に関する内容は概ねそのまま報じられる一方で、事故の原因や責任の所在に関する主張内容は批判的に報じられることが分かる。その批判的検討の中で、当事者企業による危機コミュニケーションは妥当だと判断された場合には、批判的なメディアフレームは保持されず、報道も沈静化していく。それに対して、当事者企業による危機コミュニケーションは妥当ではないと判断された場合には、批判的なメディアフレームが保持され、断続的に報道が継続する。

当事者企業による危機コミュニケーションがマスメディアに受容されるためには、以下の三つの条件を満たすことが肝要である。すなわち、(1)危機コミュニケーションと矛盾する見解や事実に対して説明や対応を行い、情報の非整合性を解消することと、(2)危機コミュニケーションの一貫性を維持すること、(3)危機コミュニケーションに対する他の利害関係者からの支持を得ることが特に重要となる。

第9章 当事者企業と利害関係者の直接的コミュニケーション

第9章では、主に情報公開制度で入手した内部資料に基づき、RQ1-2とRQ2に答えながら、当事者企業と利害関係者の間で交わされた直接的コミュニケーションが利害関係者

による発信内容に影響した可能性を検討した。

本章の分析から、当事者企業との直接的コミュニケーションは、利害関係者による支持的な内容の発信を促す場合もあれば、批判的な内容の発信を促す場合もあることが示された。そのいずれになるのかを左右するのは、当事者企業に協力したとしても利害関係者に社会的批判が及ばないと示すことができるか否かという点であった。そのためには、客観的にその妥当性を判断できる根拠を用いて、明確かつ一貫した説明を迅速に伝えることが重要となることが明らかになった。

第 10 章 公衆の反応の計量テキスト分析

第 10 章では、『2 ちゃんねる』のログデータを用いて、それぞれの事例で当時の公衆が一連の事故をどのように捉えていたのかを分析した。そこでは、第 5 章から第 9 章までの分析で明らかにしたプロセスを経て構築されたメディアフレームが、公衆による事態の捉え方にどのような影響を及ぼしたのかという点を検討することで、RQ1-3 を考察した。

分析の結果、公衆によるレスの投稿状況は、量的にも質的にも、マスメディアによる報道の状況と連動していることが分かった。本章で用いたデータの特性上、マスメディアによる報道がレスの投稿に先行すると考えられることから、この連動は、マスメディアによる報道が及ぼした影響を示唆していると思われる。公衆がそのような影響を受けたのは、多くの公衆にとってはマスメディアが唯一の情報源であったためであると考えられる。したがって、当事者企業にとっては、危機コミュニケーションがマスメディアに受容されることが、危機コミュニケーションを公衆に受容してもらう上でも重要である。

第 11 章 事例分析の総括

第 11 章では、第 2 章で示したリサーチクエスションと分析枠組みに基づきながら、前章までの事例分析を総括した。その中では、危機コミュニケーションに関するメディアフレームが構築されるプロセスを中心に、危機コミュニケーションが社会的に受容されるプロセスを検討し、そこに影響を及ぼす要因を考察した。

危機コミュニケーション管理の領域における主要理論は、危機コミュニケーションが発信された時点でその「優劣」を判断できる人々を暗黙的に想定した上で、「優れた」危機コミュニケーションの内容を議論してきた。それに対して本研究の事例分析からは、危機コミュニケーションは、利害関係者やマスメディアも含めたプロセスの中でその妥当性を判

断され、妥当だとされた場合に社会的に受容されることが明らかになった。また、危機コミュニケーションが妥当だと判断されるためには、(1)利害関係者の支持的な発信を得つつ、矛盾する見解や事実の説得力のある説明を行うことで、情報の非整合性を解消し、(2)利害関係者との直接的コミュニケーションを通じて、当事者企業に支持的な発信を行ったとしても、利害関係者に社会的批判が及ぶことはないとすることが求められることも分かった。

第 12 章 結論

第 12 章では、それまでの議論を総括した上で、本研究の貢献と限界、将来の研究の方向性を述べた。

本研究の貢献としては、(1)危機コミュニケーションが社会的に受容されるプロセスを明らかにしたことと、(2) 危機コミュニケーションの社会的受容プロセスにおけるマスメディアの役割を示したことが挙げられる。本研究では、当事者企業や利害関係者から発信された内容がマスメディアを通じて公衆に伝わるまでの一連のプロセスを分析し、危機コミュニケーションが社会的に受容されるか否かに影響を及ぼす要因を示した。その中では、特にマスメディアに焦点を当て、そこでの報道傾向が公衆による出来事の捉え方にも影響を及ぼしていたことを明らかにした。

しかしながら、(1)メディアフレームの累積的な影響については検討できていない点や、(2)各行為主体の組織内部における意思決定プロセスを分析できていない点、(3)ソーシャルメディアがメディアフレームに及ぼす影響が検討の範囲外である点、(4)少数事例の比較から得られた知見である点などに、本研究の限界がある。今後の研究では、それらの限界に対応することで、危機コミュニケーションの社会的受容プロセスへの理解をさらに深めていくことができるだろう。

補章 各新聞における報道傾向の相違の検討

補章では、第 6 章と第 7 章で抽出したメディアフレームを用いて、新聞社ごとの報道傾向を検討した。樋口(2011)の分析手法を参考にして、メディアフレームの出現頻度を新聞社ごとに比較した結果、本研究で用いた四紙の報道傾向はほぼ同一と言えることが明らかになった。

3. 参考文献

- Arpan, L. M., & Pompper, D. (2003). Stormy weather: Testing "stealing thunder" as a crisis communication strategy to improve communication flow between organizations and journalists. *Public Relations Review*, 29(3), 291-308. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(03\)00043-2](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(03)00043-2)
- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. State University of New York Press.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 8(4), 279-295. https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0804_04
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- 樋口耕一. (2011). 「現代における全国紙の内容分析の有効性—社会意識の探索はどこまで可能か—」『行動計量学』 38(1), 1-12. <https://doi.org/10.2333/jbhmk.38.1>
- Nelson, T. E., Clawson, R. A., & Oxley, Z. M. (1997). Media framing of a civil liberties conflict and its effect on tolerance. *American Political Science Review*, 91(3), 567-583. <https://doi.org/10.2307/2952075>
- Scheufele, D. A. (1999). Framing as a theory of media effects. *Journal of Communication*, 49(1), 103-122. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1999.tb02784.x>
- 柳瀬公. (2014). 『リスク社会におけるメディア・フレームと受け手に関する研究—福島第一原発事故後の環境リスクを事例とした実証的研究—』 東洋大学博士論文.