



災害時のデマと流言 ～ソーシャルメディア発達の背景の下で～

はじめに

2011年3月11日、未曾有の大災害が日本を襲った。日本観測史上最大のマグニチュード9.0の震災、これに伴う大津波、そして福島第一原子力発電所における原子力災害である。発生から約2ヶ月半が経過しているが、依然としてこの東日本大震災による被害の全容は明らかにならず、また福島第一原子力発電所のトラブルも収束を見せていない。更に今次災害は、被災地域だけに留まらず、公共交通機関の停止による通勤通学の混乱や、計画停電による企業活動の停滞、放射能汚染の懸念等、首都圏にも大きな影響を与えた。

このような混乱の中、テレビ、ラジオ、インターネットにより様々な情報が飛び交った。特に、携帯電話がつながりにくい状況で、インターネット上での情報の受発信は大きな役割を果たした。しかし一方では、不確かな情報も発信され、一部の情報は、政府・自治体や企業、マスコミがその火消しを行う事態にも発展した。ブログやツイッター等のソーシャルメディアは、今次災害にてその有効性と危険性を同時に社会にさらすこととなった。

本稿においては、チェーンメールやウェブにより拡散したデマ・流言と企業としての留意点を、今次災害で実際に起きた事例を取り上げながら紹介する。

尚、参考までに、本稿で用いる用語の定義は以下のとおりである。

- ・ ソーシャルメディア：ブログやツイッター等、ユーザーが自ら情報発信するメディア。
- ・ ツイッター：ユーザーがツイートと呼ばれる短文の書き込みをウェブ上に発信できるコミュニケーションサービス。特定のユーザーの書き込みを追うために登録する（フォロー）ことができ、著名ユーザー等、フォロワーが多い場合にはツイートが大きな影響を与える場合もある。他のユーザーのツイートを再投稿することをリツイートという。
- ・ チェーンメール：転送を呼びかけ、連鎖して多くの人に内容を伝えていく電子メール。

1. 災害時のデマ・流言の特徴

デマとは「事実に反するうわさ、流言蜚語」、そして流言とは、「根も葉もないうわさをいいふらすこと。またそのうわさ、デマ」と2つの用語は同義である（以降、「デマ・流言」を「デマ」と称する）。過去の災害時には決まってこのようなデマが発生し、それによるパニックや暴動が起きてきた。中でも有名なのは1923年の関東大震災発生時に流れたデマで、「外国人が放火をしている」「井戸に毒を投げ込んでいる」という情報により、一部の外国人への虐殺が発生したといわれている。また、1995年に発生した阪神・淡路大震災や2007年の能登半島地震でも犯罪の増加・

治安の悪化に関するデマが流れた。

(1) デマの量を増大させる要素

米国の心理学者、G. W. オルポートと L. ポストマンは、著書「デマの心理学」の中で、「デマの量は問題の重要性と状況の曖昧さの積に比例する」とし、以下のような論理式を立てている。

$$R \text{ (流言 : Rumor)} = i \text{ (重要性 : Importance)} \times a \text{ (曖昧性 : Ambiguity)}$$

これは、内容が重要であり、状況が曖昧であればあるほど、デマの拡散は大きくなるということを示している。特に、自身や家族・友人の生死に関わる非常事態が発生しており、適切な情報が伝わりにくい混乱状態にある災害時には、デマが発生しやすく伝播しやすいということを示している。

(2) 災害時のデマの特徴

災害情報研究者の廣井脩氏は、災害時のデマの特徴を、①情報が極度に不足した状態で現れやすい、②被害や緊急対応を指示する内容が多い、③伝播速度が早い、の3点と述べている。災害時には、情報が寸断されやすい一方で、情報に対する需要は平時と比較すると爆発的に高まる。そんな中、不足した情報を補う口コミやデマが発生し、情報への需要・供給のギャップを埋めようとする。

また災害によって心理的に不安な状況におかれた人々は、更なる悪い状況を自ら予想（津波が来る、大きな地震が来る、等）し、親切心から周囲に緊急に対応すべきと警告する。そして、情報を渴望していた人々の中に、急速な勢いで、デマとして拡散していくことになるのである。

このように、災害はデマが伝播しやすい環境を作りやすいと言われていた。加えて、昨今の携帯ツールとソーシャルメディアの発展により、口コミの情報を簡単に、迅速に、また広範囲に、発信・入手できる環境が整ったことで情報はより拡散しやすくなった。災害時のデマや流言のリスクは、過去と比べ更に増幅しているといえる。

2. 今次災害で発生したデマ事例

今次災害においても、地震発生後から多数のデマや流言が発生・拡散し、混乱が生じた。今回チェーンメールやツイッター等で拡散した主なデマを、以下のとおりまとめる。

(1) デマ事例の概要

デマの内容は、被災地域の治安、地震の再来、原発事故に関するもの、支援に関するもの等、多岐に渡っている。以下の表に、チェーンメールで実際に伝播した内容と事実、それに対する関係者の対応をまとめた。

【図表 1 デマ事例の概要】

(震災後～2011年3月末日までに伝播したデマのうち主なもの)

カテゴリー		伝播した内容	事実	対応
単なるうわさを伝えるためのメール (他人事メール)	治安に関する内容	被災地で外国人窃盗団が暗躍している。 被災地で、略奪、強盗、暴行等が発生している。	空き巣や窃盗など、軽犯罪は発生しているが、凶悪犯罪が発生している事実・外国人が関与している事実はない。	警察庁が事実を否定するとともに、地元県警などでは流言蜚語に惑わされないよう注意喚起。
	放射能に関する内容	ヨウ素を含むうがい薬、海藻類を摂取すると、内部被曝が防げる。	うがい薬は内服用ではないため人体に影響が出る可能性があり、また海藻類には安定ヨウ素が十分含まれておらず、放射性ヨウ素を防ぐには効果がない。	放射線医学総合研究所が、うがい薬を内服すべきではない、海藻類の摂取も効果は期待できないと発表。
発信先相手や被災者を助けるためのメール (善意のメール)	支援に関する内容	自衛隊が支援物資を募っているため、物資の持参を励行。	実際に支援物資を募る窓口は、非被災地の自治体や支援団体等であり、自衛隊は受入窓口ではない。	自衛隊 HP にてチェーンメールへの注意喚起。宮城県対策本部等も自衛隊が支援物資を募っている事実はないと発表。
	節電に関する内容	関東の電力備蓄が底をつき、関西電力から送電をするため、関西でも節電を励行する。	電気の周波数変換の問題から、関西地域から関東への大量送電は今のところ不可能。	関西電力が、利用者にこのような内容のメールを送付することはないと発表。

【新聞報道及び(財)日本データ通信協会より東京海上日動リスクコンサルティング(株)作成】

上記以外にも、

- 電力会社の役員家族が放射能汚染を恐れて地方へ避難した(このような事実はないと会社側が会見で否定)
- 関東のある県の水は汚染されているから飲むな(汚染が確認されていない段階での事実無根情報として県が注意喚起)
- ある大学の入学手続きに間に合わない被災者は、入学資格を取り消される(大学側が合格者の意思を確認せずに資格を取り消すことはない)と発表)

等、様々な不確かな情報がチェーンメールやツイッター等インターネット上で飛び交った。

また、今回の災害では、原子力発電所のトラブルという、影響が広範囲に渡る可能性のある事象が発生したため、デマや流言は日本国内だけでなく海外にも飛び火した。中国では、「海水から作る塩は放射能に汚染される」「放射能汚染には塩が効く」というデマがインターネット上で流れ、塩の買い占めが発生した。韓国でも、「放射能が韓国に上陸する」というデマがツイッターやチェーンメールで流れ、混乱が生じた。また、海外で被災地域以外の日本製の製品や日本産の食料品等が買い控えをされたり、放射線量の検査を求められたりする等、過剰反応も懸念されている。

(2) デマの分析

① デマの種類

上記表にて取り上げた事例を、①単なるうわさを伝えるためのメール(他人事メール)、②発

信先相手や被災者を助けるためのメール（善意のメール）の2つに大別した。

a. 他人事メール

被災地での治安が悪化しているというデマは、1995年の阪神・淡路大震災や、2007年の能登半島地震等の過去の災害でも広域に発生している内容であり、災害時のデマの典型例である。先述のG. W. オルポートとL. ポストマンのデマの論理式にあてはめれば、治安悪化については、財産や生命に関わる「重要性」があり、さらに実際の被害や犯人についての具体性に欠く「曖昧性」があるがゆえ、治安が悪化しているという流言として拡散しやすいと考えられる。

b. 善意のメール

節電の呼びかけや支援物資の持ち寄りに関するメールは、今回の未曾有の災害を受け、被災地以外の地域の人々が、被災地の惨状を見て何か支援をしたい、という強い思いを抱いたことによるものであり、デマの中では珍しく、「善意」に基づくデマである。内容が間違っているとはいえ、悪意のある情報よりも比較的伝播しやすい。これは、一般的に“チェーンメールは拡散してはいけない”という認識が定着している中で、明らかな悪意のある内容よりも善意に基づく内容であれば、“拡散した方が良いのではないか”という意識を持たせることが出来るからだと思われる。とは言え、仮に善意に基づくデマであったとしても、不用意な混乱を避けるためには、未確認情報を拡散することは避けるべきである。被災地域の物資や、関東地方の電力供給が逼迫した状態が大きく伝えられた中で、支援物資募集や節電は被災者や被災地域にとっての重要性が非常に高い。しかし、周波数の異なる中部以西から実際に電力を大量に送電したり、電力を備蓄したりすることは出来ないという具体的な背景等が語られることがなく、曖昧性を持っている。そのため、これらのデマが広く伝播することとなったと考えられる。

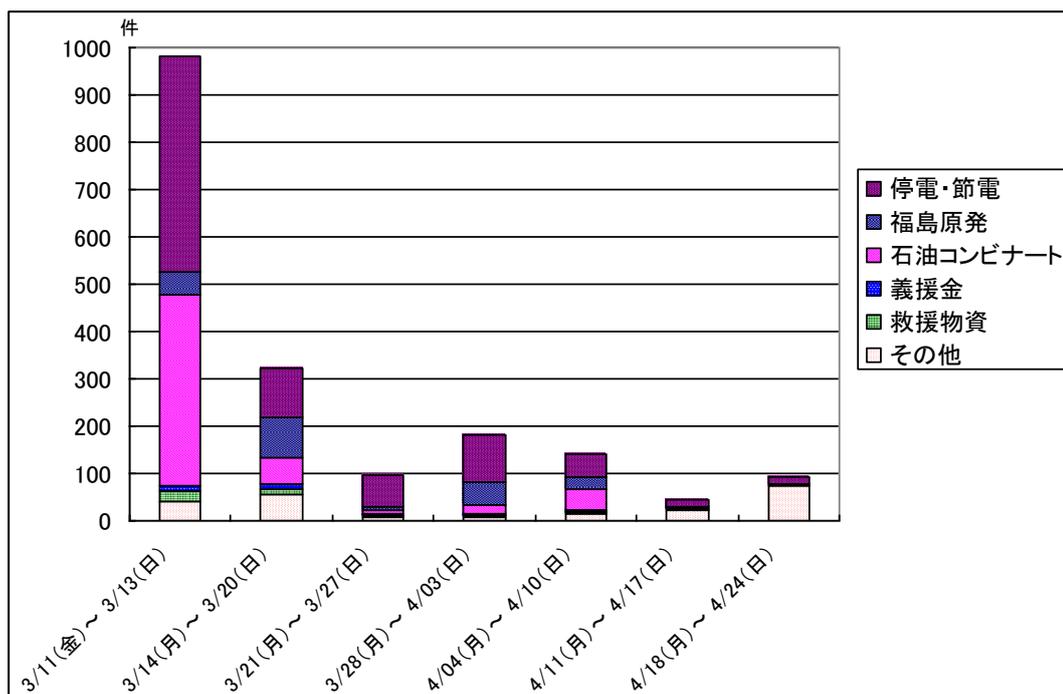
うがい薬や海藻類を摂取しろ、というものについても、放射能汚染からの防御という重要度の高い内容であるが、具体的にうがい薬や海藻類の効果を立証する情報はなく、曖昧なままに伝播していることがわかる。

② デマの伝播状況

財団法人日本データ通信協会のまとめによると、震災発生後の3月11日（金）～4日24日（日）の約6週間で、1週間ごと（3月11日～13日のみ3日間）に震災関連のチェーンメールをサンプル調査したところ、以下のグラフのとおり転送されていることがわかる。主に節電、福島原発、石油コンビナート火災に関するものが多く拡散しており、発災直後の3日間に転送されたメールの件数は非常に多い。

発災後10日経過すると、転送数の多かった節電や福島原発に関するチェーンメールは減少している。これは、テレビ・ラジオ等のメディアを通じ、正しい情報が流通するようになったことや、既に出回ったデマを、政府や企業がホームページ上等で否定した事などが一定程度効果を上げたためであると考えられる。チェーンメール総数は、情報の需要と供給ギャップがうまり始めたと考えられる震災から1ヶ月経過すると、大きく減少を見せた。同時に、震災直後は、節電、放射能汚染等、善意に基づくメールが多くを占めていたが、震災から1ヶ月経過すると、それ以外のメールの割合が増加したことも特徴である。

【図表 2 チェーンメールの転送状況の推移】



【(財) 日本データ通信協会 HP より東京海上日動リスクコンサルティング(制作)】

またツイッターでは、フォロワーの多い人気ユーザーによるツイートの中にデマが含まれていた場合、極めて迅速に拡散することが確認されている。震災後に発生した事例として、フォロワー数が 100 万人を超える大手企業の某社長のツイートで、“日本医師会が福島原発から 50km 圏内に立ち入らないように勧告した”という誤認情報が拡散し、日本医師会側が否定することになる等の混乱が生じた。但しツイッターは、情報が間違っていたという訂正情報も迅速に伝達することができることから、ねずみ算式に拡散しデマを止めることが困難なチェーンメールとは異なっている。

今次災害では、地震・津波の被害だけでなく、大規模な原子力災害も同時に発生したため、より多くのデマが発生しやすい状況になったと考えられる。特に原子力災害は、目に見えない放射線に対する恐怖心が高まるため、疑心暗鬼になりやすくデマは拡散しやすくなる。また一方で、未曾有の災害を受け、情報が不足すれば、善意に基づいたデマという新しいタイプの災害デマの伝播も起こった。そして、今回の災害時に発生するデマは、日本のみならず、海外にも大きな影響を与えている。こういった現状を鑑み、ソーシャルメディアで情報を発信・そして入手する個人、公式情報を発表する企業や自治体等の組織による、適切な情報の取り扱いが求められている。

3. 企業に求められること

政府は、4月6日、被災地等における安全・安心の確保対策ワーキングチームにて、本震災に関するインターネット上のデマへの対応を関係省庁に指示した。これにより、関係省庁は、インターネット上のデマの監視を行い、サイト管理者による自主的な削除等の行為を要請している。しかし、ツイッターでは、フォロワーの多いツイートであれば、情報はあっという間に拡散し、またチェーンメールは公開されているインターネット上のデマよりも拡散状況が把握しにくい。まずは、個人としてデマ情報に適切に対処できるようにすること、そして万が一デマや流言が発生すれば、企業や自治体等組織側からの正しい情報発信も不可欠となる。

- 情報発信を定期的に行う
まずは、災害時においても迅速な情報収集を行い、自社の被害状況や対応状況について、適切な情報発信を行うことが重要である。世間が求める情報量と企業側が発信する情報量のギャップを埋めることは、そもそもデマが発生する予防策になる。企業が立ち上げる災害対策本部などには、対外広報を行う人員を十分確保しておき、情報の集約と整理、そして適切なタイミングでの発信を心がける。
- デマや流言の情報を収集する
適切な情報開示を行っていても、あらぬところからデマが発生する場合も想定される。このことを念頭に置き、災害時には自社に関わるデマ情報の有無をモニタリングしておくことも重要である。定期的にインターネット上での書き込みをチェック、万が一関係者に自社のデマのチェーンメールについての情報が届いた場合には、その内容を対策本部で共有できるような体制を敷いておくことが必要となる。
- デマが拡散している場合、早めに手を打つ
万が一、自社に関するデマ等が発生してしまった場合には、更なる拡散を防ぎ、またデマ情報の伝播による二次災害を防ぐために、できるだけ早いタイミングで正しい情報を発信することが必要である。デマが盛り上がっている掲示板への書き込み等は避け、自社の公式ホームページでのリリースが効果的である。デマの内容によっては、企業やその商品のレピュテーション（評判や評価）を毀損するものや、あらぬ二次災害やパニック行動を招いてしまうものもある。災害時の情報発信は、平時のそれと比較し、更に迅速性や透明性、公平性が求められると言えよう。
- 従業員への注意喚起を行う
災害時に限ったことではないが、従業員が、インターネット上でデマの拡散を行った・または加担してしまった場合、過去の書き込み等から所属先等を明らかにされ、本人及び所属組織がネット上で批判されるケースも想定しうる。また、悪質なものについては警察庁の摘発対象となる可能性がある。企業としても従業員に、デマや流言への注意喚起・個人としての情報発信の際の注意喚起を行うことは、あらぬレピュテーションリスクを回避するためにも必要であろう。「不確かな情報は信じない・正確な情報を確かめる」「不確かな情報の拡散をしない」「不確かな情報に惑わされず、落ち着いた行動を心がける」を基本に、従業員の適切な行動を求めたい。
- 海外への情報発信も忘れずに
今回の災害では、震災による被害に加え、原発事故の影響についても、海外で大きく報道された。また、中国での塩の買いだめの例のように、海外でのデマも拡散している。サプライチェーンや販売網が国内のみに留まらず、またビジネスや観光目的での外国人の訪日も盛んな昨今では、情報発信は日本語だけでなく、英語でも行う必要があることを念頭に置くべきであろう。海外でのデマ拡散が自社へ与える影響度合いを十分に考慮し、適切な対応が求められる。

正しい情報が常に入手できる状態にあれば、デマや流言が伝播することはない。しかし、災害時には、一時的に世間が必要とする情報と発信される情報のギャップが発生することにより、デマが流れやすい環境になってしまう。特にソーシャルメディアが発達した現代では、迅速なデマ情報の拡散は大きなリスクとなりうる。個人側にも企業側にも、理性的な対応が求められているといえる。

おわりに

東日本大震災は、東北地方を中心に未曾有の被害をもたらし、世界に改めて自然の脅威と危機管理の重

要性を知らしめた。本稿で扱った災害時のデマは、これまでの災害時にも発生していた事象ではあるが、ソーシャルメディアの発展という背景の下でより迅速にデマが拡散した特徴的な事象として取り上げた。情報化社会といわれる中で、どのように情報を取捨選択するのか、またどのように情報発信をしていくのか、改めて考える必要があるといえよう。災害時には、企業は従業員の安否確認や施設被害、事業継続に係る問題等、数多くの課題に直面し、災害対策本部は多くのタスクを背負うことになる。その中で、適時適切な情報発信と自社のレピュテーションに係わるかもしれないデマへの対応も、重要なタスクの一つとして認識しておくことが重要である。

最後に、今般の災害で被災された方々にお見舞いを申し上げるとともに、被災地の日も早い復興を心よりお祈りし、結びに代える。

以上

(第 274 号 2011 年 6 月 3 日発行)

<参考文献>

- ◆ 青島 健二『インターネット上の風評リスク対策～現状のリスク管理の問題点を中心に～』TRC-EYE Vol. 255 (2009年9月25日)
- ◆ 廣井 脩『災害流言の社会心理』建築雑誌 Vol. 103, No. 1272 (1988年5月号)
- ◆ G. W. オルポート、L. ポストマン、南博訳『デマの心理学』(1958年)
- ◆ 廣井 脩『災害と日本人～巨大地震の社会心理～』(1986年12月5日)
- ◆ 田中 淳、吉井博明編『災害情報論入門』(2008年12月30日)
- ◆ 仁平 義明編『防災の心理学～ほんとうの安心とは何か～』(2009年3月31日)
- ◆ 財団法人日本データ通信協会 HP <http://www.dekyo.or.jp/>
- ◆ 総務省 HP <http://www.soumu.go.jp/>
- ◆ 日本インターネットプロバイダ協会 HP <http://www.jaipa.or.jp/>