



## 流言飛語を軽減するために 打ち消しは自治体の責任 一斉配信システム開発中

山梨大学地域防災・マネジメント研究センター長  
鈴木 猛康

人は情報に基づいて判断し、行動するものです。災害時には、被災者も非被災者も欠如している情報を求めます。人は情報が無いと不安に駆られ、誤った行動をとることがあります。その結果、流言や風評被害のような社会的混乱が起こります。したがって、災害時に自治体が的確な情報を早期に発信することは極めて大切です。今回は、流言飛語の要因とその対策についてまとめました。

### 集合的ストレスが流言飛語求める

私たちは電気、水道、ガス、電話がいつでも使える環境で生活し、当然のように鉄道、バス、自家用車に乗って通勤、通学する社会システムを形成しています。ところが大災害になると、ライフラインが途絶し、食糧や物資の流通が滞り、社会システムを構成する多数の人々にとってこのシステムから期待できるはずの生活条件の維持が困難になります。このような状態を、心理学では集合的ストレスといいます。欲しい情報が入手できないのも、集合的ストレスの一つです。多数の人々が、集合的ストレスを解消するため組織、集団、ネットワークの枠組みを超えて、非慣習的行動、すなわち日常とは異なる行動に一斉に加わる社会現象が集合行動です。災害時の代表的な集合行動として、流言飛語があります。

自然災害に関わる流言に端を発した代表的な事件として、1923年関東大地震の際の朝鮮人大虐殺があげられます。「朝鮮人が井戸に毒を入れた」、「朝鮮人が放火した」等の流言から、罪もない多

表 自然災害で拡散する流言の要因と特徴

流言伝搬の要因	自然災害で拡散する流言の特徴
①内容の特性	恐怖をあおる内容である
②受け手の特性	情報のニーズがあること
③状況の特性	状況が曖昧なこと
④情報源の特性	信憑性の高そうな情報源の提示があること
⑤送り手の特性	放送屋を役割とするボランティアの出現
⑥メディアの特性	メール、SNSによる広範囲、急速な拡散

くの朝鮮人ならびに朝鮮人に間違われた中国人や日本人が大量に虐殺されました。流言飛語は、曖昧な状況について共通の解釈を得るために創発的に加わる集団行動と定義されます。

### ネット時代の流言「コスモの黒い雨」の早さ

2011年東日本大震災でも、たくさんの流言飛語が飛び回り、社会的混乱を招きました。ただし、インターネットやメール、そしてツイッター、フェイスブック、ミクシィといったSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の普及によって、これまでの流言飛語とは伝播経路や伝播速度に大きく異なる点がありました。

地震が発生した直後に千葉県市原市のコスモ石油製油所が爆発し、大規模な火災が発生しました。この火災に関連して、「コスモ石油の黒い雨」として有名になった流言飛語がありました。3月11日夕方、以下のような内容のメールやツイートが流れました。「千葉在住の友人より。週明けの雨の予報です。千葉周辺の皆さんご準備を！コスモ石油の爆発により有害物質が雲などに付着し、雨などといっしょに降るので外出の際は傘かカップ

なども持ち歩き、身体が雨に接触しないようにして下さい!!!」、「医師会からのファクスで、コスモ石油の火災で有害物質が雲に付着して雨と一緒に降ってくるらしく体が雨に接触しないように注意してくださいって至急連絡がきました。なるべく多くの人に教えてあげてください」——。

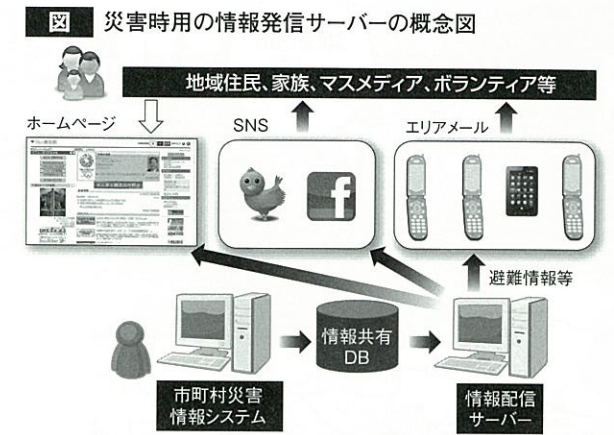
このような内容のチェーンメール、ツイートがあっという間に広まり、3月11日深夜にその数はツイッターで1時間に約3000ツイートとなってピークを迎えました。翌12日午後には、この流言を拡散させる人がさらに増えましたが、流言を疑う人からのメール、ツイートがこれをはるかに上回りようになり3月12日17時には約6000ツイートに達しました。これがデマだと否定するメール、ツイートも流言拡散とほぼ同数流れるようになり、3月12日未明には流言の発信はほぼなくなって、事態は収束に至りました。

表に示す通り、流言飛語が拡散する要因としては、①メッセージが恐怖をあおる内容で②災害時に不足する情報のニーズがあり③状況が曖昧であること④信憑性の高そうな情報源の提示があることが、これまでの自然災害で確認されています。ところが今回は⑤いわゆる放送屋と呼ばれる人だけでなく、ボランティアとして情報拡散に協力しようとしたメッセージの送り手が⑥メールやSNSをメディアとして広範囲かつ急速にメッセージを拡散させたことが特徴と言えます。

メッセージには、コスモ石油で働いている友人からのメールです、工場勤務している友人から聞きました、県庁職員の知人からの連絡です、消防本部からの連絡等、信憑性が高いことをにおわす文言がつけられています。萩山チキ氏によれば、「友達の妹の友達のコスモ石油に勤めているお父さんからの情報」と書かれたものもあったようです。

### 自治体は公式情報を配信する必要あり

いずれの要因も、完全に自然災害時に排除することはできません。したがって、流言飛語を軽減することが大切です。自治体は、公式の情報源か



ら、事実ではないことや内容が科学的根拠を有さないことを、いちやく不特定多数の人々に伝える必要があります。そのための態勢と情報発信ツールを準備しておかなければなりません。「コスモ石油の黒い雨」では、コスモ石油が自社の公式ホームページ上で、LPガスの燃焼によって発生した大気人体に及ぼす影響は小さいことを公表しました。つづいて千葉県、市原市、船橋市、浦安市がホームページやtwitterの公式サイトで、有害物質が飛散するというチェーンメールの内容が虚偽であることを伝えました。

災害時には流言の拡散を防止することはできません。しかし、流言の拡散を抑えることはできます。インターネットが普及し、スマートフォンが急激に普及しています。いつでもどこでもだれでも情報の受発信を行うことのできるユビキタス社会では、流言飛語の拡散スピードはこれまでと比較できないほど速く、あっという間に国内のみならず海外にまで拡散します。自治体では、ツイッター、フェイスブック等の公式アカウントを取得し、平常時より住民へのメッセージを発信していただきたいと思います。災害時には、SNSとともに携帯電話キャリア3社のエリアメールにも一斉に情報を配信していただきたいと思います。ただし、それぞれのSNSやエリアメールに情報を入力する人と時間を割くことは、自治体にとって困難でしょう。したがって、図に示すような情報配信サーバーが必要となります。私たちはそのような情報配信の仕組みを開発中ですので、開発完了までもうしばらくお待ちください。