

東日本大震災と情報、インターネット、Google

第 18 回：東日本大震災でわかった緊急時コミュニケーションの難しさ



東日本大震災では、Twitter などによるリアルタイムの情報交換が盛んに行われた。しかし、その一方でデマの拡散というマイナス面も明らかになった。情報と正しく接するために、私たちはどうすべきだろうか？

2012 年 7 月 20 日掲載

Twitter：東日本大震災、最大のコミュニケーションツール

東日本大震災で圧倒的な存在感を放っていた コミュニケーションツールの 1 つが Twitter だ。被災地の人も、東京の人も、ほとんど揺れを感じなかった西日本の人たちも、Twitter を通して同じ空気を共有していた。

2011 年 3 月 11 日から今日に至るまで、日本では東日本大震災に関するツイート（つぶやき）が絶えることなく Twitter に投稿され続けている。地震や津波が発生した直後には、1 秒間のツイートが 5000 件以上になったことが 5 回もあった。その後も被災地にいる知り合いの安否情報などを求めるツイートが止まず、日本からツイート数は平常時の 500 % に増えた（参考：Twitter 公式ブログ「東日本大地震における地球規模の情報の流れ」）。

筆者（林）の個人的体験でも、地震直後、仙台市にいる友人のツイート（たった 1 回だけだったが）で無事を確認できた。震災当日、同市内の主な場所を自転車で回って Twitter で実況している人も何人かいた。テレビやラジオでは広域のニュースしか伝わってこず、知り合いのいる特定の地域がどのような様子かわからなかったが、Twitter で検索をすれば、その地域の状況を教えてくれるツイートが見つかることが多かった。

震災後の混乱期において、Twitter は政府などが直接情報発信をするための道具としても使われていた。地震発生から 24 分後の 15:10 には、消防庁が災害情報タイムラインという Twitter アカウントの災害時運用を始めている。

その後、総理官邸をはじめ、多くの官庁も Twitter での情報発信を始めた。既存の公式ページではリアルタイムの情報発信が難しいばかりか、アクセスの集中に耐えられないといった問題もあった。

Twitter は支援活動にも使われた。本連載にたびたび登場する仙台の渡辺一馬さんや、オーストラリアからボランティアをしていたウィルソン ナオミさんも現場スタッフの様子を Twitter で知り、Twitter で指示を出すことが多かった。

大変な状況下、どうしたら世の中に貢献できるかといった議論もたくさん行われた。パーソンファインダーに避難所の手書きの名簿を携帯電話で撮影して、文字起こしするというアイデアも高広伯彦さんが Twitter で提案したのが誕生のきっかけだ。

未曾有の災害に際して、何か人々のためになりたいが、被災地に赴くのは難しいという人たちの間で、Twitter を通して、被災地に役立つ情報を提供しようとする「情報ボランティア」という活動も多く見られた。

筆者自身、地震当日は自分がいた渋谷の交通状況や余震などの情報をツイートしていた。また、おそらく状況がつかめず困惑しているであろう外国人向けにニュースなどの内容を英語でツイートし、被災地で助けを求めている人たちのツイートをリツイート（ツイートを自分のフォロワーに向けて再配信すること）して、情報支援を行っていた。

家族の安否がわかるなど、何かしらのメリットを受けた被災地の人は家族や親類、友人に Twitter を勧めた。タレントや会社社長、ジャーナリストなどフォロワー数が数十万人以上の有名人の元には、被災地の人から「～で困っている。この情報を RT (リツイート) して欲しい」という宛名 (メンション) 入りツイートが大量に送られてきた。そうした有名人の中には寝る間も惜しんでリツイートを続けていた人も少なくない。

こうした情報支援は一定の効果があったようだ。東北地方で津波被害がひどかったところに行くと、震災直後にどのような IT サービスを使っていたかを聞くと、真っ先に名前があがるのが Twitter だった。

親切から発した情報が裏目に出ることも

東日本大震災において大きな成果を上げ、日本では必須のコミュニケーション基盤になった Twitter。しかし、Twitter 上での情報のやりとりが、必ずしもよい成果ばかりを生み出していたわけではない。

中には好意のつもりでツイートが裏目に出て、かえって円滑な情報流通の妨げとなってしまうケースもいくつか見受けられた。

1 つはハッシュタグ (関連情報をまとめて見つけやすくする印) の濫用だ。震災直後、被災した県ごとに #Save_Fukushima、#Save_Miyagi などのハッシュタグが Twitter 社公認ハッシュタグとして使われた。震災からの数日間は、これらのハッシュタグを通して、安否情報や営業中のコンビニ店舗の情報、食料や水やガソリンがどこで得られるかといった地域ごとの重要情報がやりとりされていた。

しかし、それからしばらくすると、被災地の外にいて、被災地を心配する人々から、「雨水から飲み水をつくる方法」、「骨折した際の対処方法」など、人によっては便利かもしれないが、必ずしもその地域に関係のない情報が大量投下されはじめた。

こうしたツイートのほとんどは善意で行われたものだが、それらによって現地での重要な情報のやりとりが押し流されてしまうことが増えてきた。役立ち情報系ツイートの多くには、「雨水から飲み水つくれます → http:// ~~~ #save_fukushima #save_miyagi #save_iwate #save_akita #save_yamagata」といった具合に、特定の 1 つの県ではなく主要な被災県のハッシュタグがツイートに収まる限り列挙されているこ



震災直後、筆者は各県の公式ハッシュタグを観察していた。震災数週間後になると早朝や深夜は現地の人々が情報交換を行うが、それ以外の時間は複数の県のタグが入った情報が大量投下されていた。

とが多かった。つまり、これらのツイートは、そもそも特定地域向けではなく、わざわざハッシュタグをつける必要がなかったのだ。ただ、ツイートの発信者側で、自分の応援の声を、被災地に確実に届けようとする思いが余って、ハッシュタグをつけてしまった。

その結果、現地ならではの情報をやりとりする場所で、適切な情報交換を行うのが難しくなってしまったのである。

2 つめの問題は、発信源がわからなくなってしまうことであつた。

例えば、3月11日17:30に被災地のAさんが「今、〇〇町で孤立しています。助けてください」という救助を求めるツイートをし、これを東京で見たBさんが翌3月12日14:00に「〇〇町で孤立している人がいるようです、どなたか助けにいてあげてください」というツイートをを行ったとしよう。その10分後、Aさんは「みなさんのおかげで無事に救助されました」とつぶやくが、Bさんはそのツイートを見逃してしまう。その間、Twitter上ではBさんのつぶやきを見て、まだ〇〇町で救援を求めている人がいると思い、そのつぶやきをどんどん拡散する。一歩間違えると、すでに救助活動が済んだ場所に救援隊が無駄足を運ぶことになりかねない。

元ツイートを部分的に残し「これは大変」や「凄い!」といったコメントを加えてのリツイートなら問題がないと思うかもしれないが、それにも同様の問題がある。元々の情報発信者がどんなつぶやきをしているかを確認しないと、古い情報や間違つた情報を拡散してしまう恐れがある。

このような場合は、Twitterが推奨している公式リツイートという機能を使って情報を広めることが望ましい。救助された人が助けを求める過去のツイートを削除すれば、他の人の手で拡散されたリツイート情報も表示されなくなる。震災後しばらくすると、Twitterは情報の拡散にはこの公式リツイートを使うように呼びかけた。Twitterの利用者同士も、できるだけ公式リツイートを使うように呼びかけ合うようになった。

上記の問題以上に深刻だったのは、拡散されている大元の情報に根拠がなかったり、間違いだったりすること——いわゆるデマ情報の流布だ。

上記の問題以上に深刻だったのは、拡散されている大元の情報に根拠がなかったり、間違いだったりすること——いわゆるデマ情報の流布だ。

デマ発生メカニズム

デマ情報は震災直後から出始めていた。まさかそれほど大きな地震ではないだろうと思った人が、ふざけて倒れたコンピューターの下敷きになったという写真をツイートしたところ、それを真に受けて拡散する人が少なからずいた。

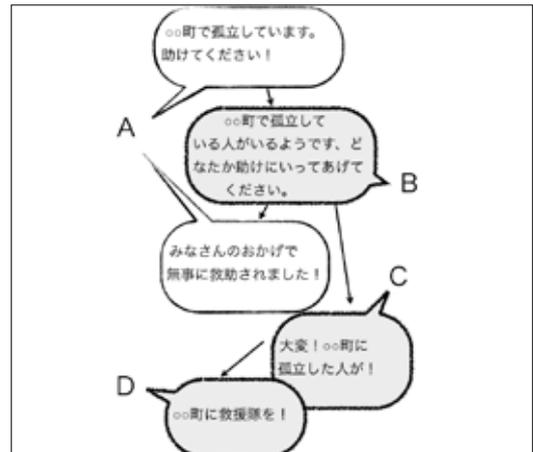
おそらく最も広まったであろう地震発生当日のデマは「有害物質の雨が降る」という情報だろう。

地震直後、千葉の石油コンビナートが炎上する事故があつた。それを受けて「爆発により有害物質が雲に付着し、雨などといっしょに降る。近郊の人は外出の際は傘かカッパなどを持ち歩き、身体が雨に接触しないように」という話があつたという間に広まった。

デマの被害にあつた石油会社はすぐにプレスリリースを出してこの噂を否定した。

政府内でも総務省や経産省が、Twitterなどのソーシャルメディアで誤つた情報や根拠のない情報を広げないための対策を議論し始めた。

一口にデマといっても、色々な種類がある。例えば「コンピューターの下敷き」や「有害物質の雨」のよう



ツイートをし直すことで、情報が発信源と切り離され、混乱を招くことがある。

に大元の情報が間違っているケースもあれば、いろいろな人がリツイートやツイートの書き直しをする伝言ゲームの中で、情報が変化してしまうというケースもある。

例えば、2011年3月14日(月)、東京の公共交通機関では混乱が続いていたので、筆者は電車に乗る前に、Twitterで自分が乗る電車の情報を検索してみた。

すると「駅が混雑によりパニック状態になり全線停止中」というツイートを見かけた。そうなのかと思いつつ、さらに検索を進めると、実はどこかの駅であまりの混雑にパニック状態になり、電車が一時的に数分間発車を見合わせたというだけのことだとわかった。それがリツイートや、伝言ゲームを通して「パニックにより電車が停止」へ、さらには「電車が全線停止」へと変化して行き、一番ショッキングな「パニック」と「全線停止」の部分が一緒になったツイートが拡散していた。

震災後は枝野幸男官房長官(当時)が度々テレビに登場し、深刻な政府情報を伝え続けた。テレビの視聴者の間では枝野氏がほとんど寝ずに対応をしていることが話題になり、Twitter上で「#edano_nero」というハッシュタグが大流行。そのことが米国ウォールストリートジャーナル紙のブログでも伝えられた。それからしばらくして「枝野氏が105時間ぶりに就寝」したという情報がTwitter上で拡散した。本当かと思って、関連するツイートを遡って調べてみると、その2日ほど前に「枝野氏はおそらく105時間は寝ていないはずだ」というツイートが「#edano_nero」のハッシュタグ付きでつぶやかれていた。「105時間ぶりに就寝」の情報は、このつぶやきが伝言ゲームで広がり、やがて「枝野氏は105時間起きっぱなし」というツイートになり、「105時間ぶりに寝た」という情報へ変化していった。

こうした誤情報の拡散や伝言ゲームを避けるための方法としておそらく最も効果的なのは、先にも述べた公式リツイートを行うことだろう。

公式リツイートでは、リツイートした人の存在感は薄まってしまうが、大元の情報発信者が誰なのか明確で、またそもそもいつ発信された情報なのかもわかりやすい。メッセージに変更や追記ができないので、伝言ゲームで内容が変わる心配もない。

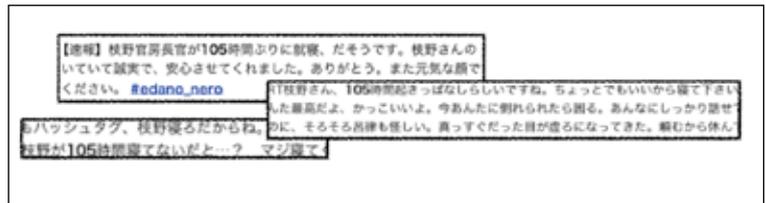
もう1つの回避方法は、被災した本人や情報や物資を必要としている本人、政府の役人など、当事者以外による伝言ゲームのツイートについては確認を行うということだ。

ツイートしているユーザー以外の誰かが困っているというのであれば、その根拠を示してもらおう。もし、困っている本人のツイートがあれば、そのツイートを公式リツイートする。これは深刻な状況下では特に重要だろう。

当事者が直接発信している情報であっても、その内容が深刻で緊急性を要するものであればあるほど、そのツイートがいつ発信されたか、その後のツイートで状況が変化していないかなどを確認する必要がある。

Twitterの利用環境によっては、前回読んだ続きから順にツイートを表示するものもある。「大至急、～～が必要です」という誰かのツイートを見かけて、あわててそのツイートをリツイートした方がいいが、同じ人が2時間後には「おかげさまで必要とした～～が入手できました」とつぶやいているかもしれない。

こういう事態を避けるためには、緊急のツイートをした本人が、問題解決後に緊急ツイートを削除することが望ましい。とはいえ、緊急ツイートをした人が、必ずしもそうしたTwitter利用のリテラシーを持ち合わせているとは限らないので、それを読んだりリツイートする側も、注意して情報の信ぴょう性を確認する必要がある。



枝野元官房長官の就寝などネタとして面白い情報などは、人手を介するうちに尾ひれがつき、どんどん偽情報へと変化していった。

重要なのは情報の信ぴょう性を確かめること

上でも述べた通り情報の信ぴょう性を確かめる上で、もっとも大事なのは、そもそもの情報の出所がどこかを確認することだ。

震災直後、情報の出所を確認するために、最も有益なサービスを Google が提供していた。それは、Google リアルタイム検索というサービスである。

例えば、上で例に出した枝野氏の情報の出所について調べてみたければ、検索画面に「枝野 105 時間」と入力して検索を行う。

すると、Twitter 上の最新つぶやきの検索結果が一覧表示される。この検索結果画面はリアルタイムに更新されており、画面を見ている間に誰かが「枝野さん 105 時間ぶりに就寝」とツイートすると、それが追加表示される。

面白いのは画面の右についている棒グラフで、このグラフは横軸が時間の流れ、そして縦軸が該当ツイートの数を表している。つまり、棒グラフの高くなっているところをクリックすると、その話題がもっとも盛り上がり、勢いよく拡散していた時点の該当ツイートを一覧表示できる。さらにグラフを左にスクロールし、棒グラフが出始めた箇所をクリックすると、該当キーワードを含む最初期のツイート、つまり、情報の出所が明らかになる、というわけだ。

筆者が上で触れた「電車全面停止」の噂の真偽や「枝野氏が 105 時間ぶりに睡眠」という噂が生まれるまでの過程も、この Google リアルタイム検索を使って調べた。

さらに Google リアルタイム検索では、「-」の後に続けてキーワードを書くと、検索結果から該当キーワードを含むツイートを自動的に除外してくれた。

この機能は、各被災県の人々に、その地域の情報交換を促す上で役立った。どういうことかということ、Google リアルタイム検索の検索キーワードとして「#Save_Miyagi -#Save_Yamagata -#Save_Fukushima -#Save_Akita -#Save_Aomori」といったキーワードを指定すると、宮城県のハッシュタグ「#Save_Miyagi」だけが含まれるツイートを抽出表示することができたのである。前述したように、複数以上の県のハッシュタグを入れてツイートしている人が多かったが、このように Google リアルタイム検索を通し、検索キーワードを工夫した上で参照すれば、自分の地域の情報だけを取り出すことができたのだ。

情報の真偽を確かめる上でも、大量のツイートの中から本当に必要とされる情報だけを抽出するためのサービスとしても非常に有効で、大勢が愛用していた Google リアルタイム検索だが、2011 年 7 月 4 日、突然終了してしまった。

このサービスは、FireHorse と呼ばれる、Twitter に投稿された全ツイートをリアルタイムで転送する直結回線のような技術を使っていた。Google



2011 年 7 月まで提供されていた Google リアルタイム検索。

と Twitter が結んでいた FireHorse の契約が切れたため、Google リアルタイム検索も終了したと発表されている。

ただ、契約が切れる 2 ヶ月前の 5 月 17 日に NTT ドコモ、そして 6 月 14 日には Yahoo! JAPAN が Twitter と戦略的提携を発表しており、Yahoo! JAPAN は即日ツイート検索サービスの「Yahoo! 検索（リアルタイム）」の提供を開始した。初期のサービスでは、古いツイートは「次ページ」ボタンを押して 1 ページ単位で探さなければならず、遡れるツイートの量も限られていた。しかし、2012 年 6 月の改訂では 30 日前までのツイートを遡れるようになったほか、折れ線グラフを使って、検索キーワードの拡散量の変化を見て、ツイートを遡れるようになった。現在では、震災直後の Google リアルタイム検索できていた以上のことができるようになってきている。

最良のデマ対策は、信頼できる発信源から 正確な情報を出し続けること

リアルタイム検索による情報の信ぴょう性確認は非常に便利だが、IT 系ツールに慣れた人でないと思えない。

震災直後は、IT に不慣れでも Twitter を始める人が多かったが、こうした人々にリアルタイム検索を使いこなしてもらうというのは無理がある。それでは、誤情報に惑わされないようにするためにはどうしたらいいだろうか。

それは、信頼できる情報源からの情報のみを参照することだ。信頼できる情報の発信元としてまず挙げられるのが政府機関、地方自治体、それから地元のラジオ、新聞、テレビといったローカルメディアの Twitter アカウントだろう。

経済産業省商務情報政策局情報プロジェクト室の守谷さんは、震災発生後 Twitter 上でさまざまな情報が行き来しているのを見て、政府としてきちんと情報を発信しなければならないと感じ始めていた。そこでまずは情報プロジェクト室の Twitter アカウントを使って、経済産業省の公式発表などをツイートし始めた。さらに守谷さんは、経済産業省以外にもあちこちの公共機関が Twitter で情報発信を始めていたことに気がつき、これら Twitter アカウントのまとめサイトを作った。ネット上ではこのサイトが「政府機関の Twitter がまとめてある」と話題になった。

一方、省庁や行政機関など主要情報発信源の認証作業も Twitter との間で進んでおり、認証済み Twitter アカウントには青いチェックマークが加えられた。ほとんどの Twitter アカウントは、そのアカウントが本当に本人のものかどうかはわからない。しかし、認証済みアカウントは、なりすましではないことを Twitter が証明するため情報の信頼性は格段に上がる。また Twitter の



Yahoo! JAPAN が現在提供中のリアルタイム検索。

日本法人は、地

震関連の重要発信者 21 アカウントを「リスト」と呼ばれる形式でまとめた (earthquake リスト)。リストには政府機関や地方自治体、NHK、ローカルメディアなどの Twitter アカウントが登録されていた。

Twitter 上で流れる情報の信ぴょう性を判断するのが苦手でも、緊急時には信頼できる機関のリストをフォローし、そこに表示される情報のみを参照するようにすれば、誤情報に惑わされたり、拡散してしまう心配を大幅に軽減できるはずだ。

もっとも、こうした誤情報の拡散は Twitter だけの問題ではない。地震の直後「有害物質の雨」のデマが流れたとき、総務省消費者行政課では国民への注意喚起の文書を用意していたが、そのタイトルは「チェーンメールを受け取った際は、転送は止めてください！」であった。文書内では、掲示板や Twitter とともに、デマ拡散の恐れが大きいコミュニケーション手段として、携帯電話などによる「チェーンメール」対策に焦点を当てていた。

「有害物質の雨」についていえば、Twitter 上ではデマが広がったのが早かったが、しばらくするとそれがデマであることを確認する人が現れ、「有害物質の雨はデマ」というツイートも拡散した結果、3 月 11 日のうちには収束していった。数日経ってからもこのデマを話題にして広げていたのは、Twitter を利用しておらず、チェーンメールで情報を受けた人たちであることが多かったのである。

中には治安を悪化させる恐れがあるようなデマが出回り、それを規制しようとする動きもあったが、行政の側でそうしたことをすると「政府は何か情報を隠そうとしている」という見方をされてしまい、かえって変な情報を広めかねない。

総務省消費者行政課の松井正幸さんによれば、行政としてできる誤情報への対策は、きちんと身元が確認できる発信源から「正しい情報を発信し続けること」だという。

取材、執筆、編集：林信行 / 山路達也