

## 災害情報をSNSで収集する半数はその情報を信用できない

～一方SNSで収集していない人の中で3人に1人はその情報を信用できる～

株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

### 目次

- 調査結果 : ① SNSを利用して災害情報を収集する特性  
② SNSの災害情報を信用性

### ■ 調査結果

#### 1-1 災害時の情報収集SNSで行う人は若年層中心に2割

災害時のSNSの利用については、情報の即時性の面から期待されつつも、デマ情報の拡散など、課題もある。今回のレポートでは、災害時のSNSの利活用に焦点を当て、報告する。図1の通り、SNSで災害情報（安否確認を除く）を得ようとする人は、約2割いる。

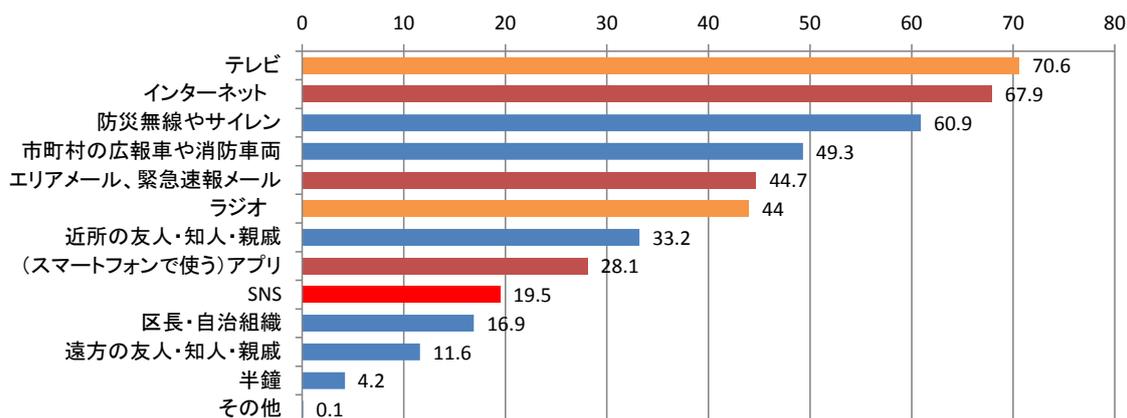


図1 災害時の情報取得方法（安否確認を除く）MA

まずは、このSNSで災害情報を得る人の特性であるが、SNS頻度が高く、若年層で、防災意識が高い人であった。

#### 2-1 知人でない人が発信した災害時のSNSの情報 6割が信用できない

次に、知人でない人が発信した災害時のSNSの情報について、どれ程「信用」しているか、意識を調査した。その結果、約6割が信用できないと回答した。

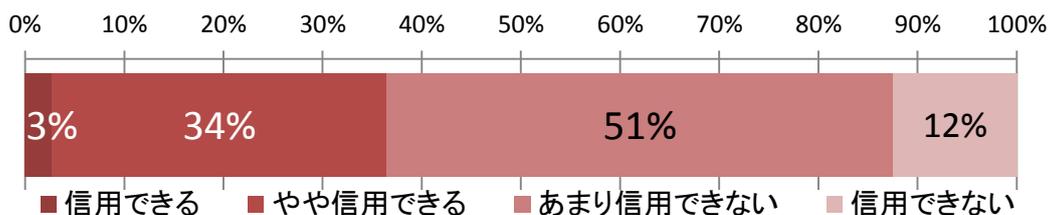


図2 SNSでの災害情報を信用できるか

ではどのような人が「信用できるか」、分析した結果「SNSの利用が高い」「注目的になりたい（自己顕示性が高い）」「自治体の防災行政への関心がある」人が信用できる特性であった。「SNSの利用が高い」「注目的になりたい（自己顕示性が高い）」は若年層中心、「自治体の防災行政への関心がある」は高年層中心であるため、年代による差異はあまり強く出ていない。

### 3-1 SNSで情報を得る人の半数はその情報を信用できない（積極派と疑心派） 情報を得ない人の3人に1人は、情報を信頼できる（期待派と消極派）

1・2の結果をクロスし、次の疑問を考えてみたい。①SNSで災害情報を得ている人はその情報を信頼しているのか②SNSで災害情報を得ていない人はSNSの情報を信頼していないのか。まずは、①②のクロス集計した結果は図3である。

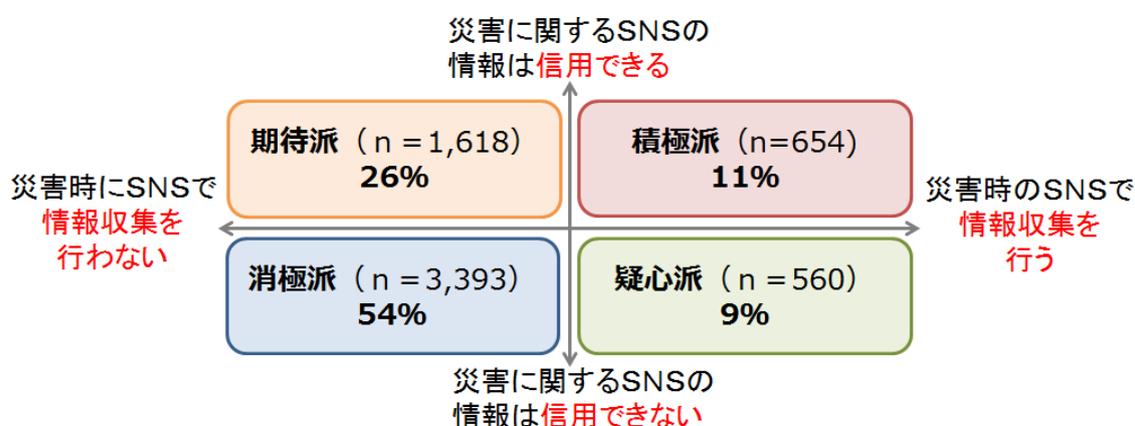


図3 災害情報に関するSNSの情報の収集と情報への信用可否

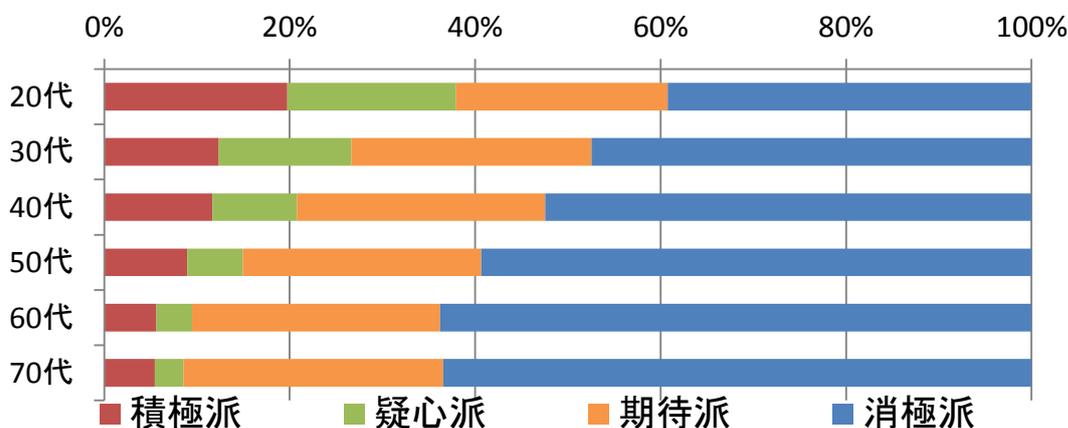


図4 災害情報に関するSNSの情報の収集と情報への信用可否（年代別）

SNSで情報収集している人でも、情報を信用しているかは、「積極派」「疑心派」半数に分かれた。また、情報収集していない人の中でも、SNS情報を信用している人は、3人に1人存在した。

#### 4-1 若年層はSNSで災害情報を収集するも多いが半数は信用できない

SNSで情報得ている人の中でも、信用している人は約半数。その分かれた要因は「年代」「地域」が影響しているようだ。若年層は、SNSの情報で得ている人の半数は「信用できない」と答えた。また、地域をみると、中九州は「信用できない」疑心派が多かった。普段からSNSの活用頻度が高い若年層は、その経験が影響している可能性がある。また、熊本地震を経験した中九州は、発災時のデマ情報の記憶が鮮明に残っていたことが影響したことが推察される。

	積極派	疑心派
年代	シニア層	若年層
地域	日本海東北	中九州

図5 積極派と疑心派が分かれた要因

#### 5-1 シニア世代はSNSで情報収集している人は少ないが信用は低くない

次に、SNSで情報を得ていない人の中で、災害時のSNS情報が信用できるか、否か分かれた結果の要因は、「SNSの利用頻度」「注目的（自己顕示性が高い）」「防災行政に関心がある」であった。なお、年代差異は少ない。つまり、シニア世代においても、「期待派」は若年層と同程度存在していた。

	期待派	消極派
SNS利用頻度	多い	少ない
注目的（自己顕示性）	強い	弱い
防災行政への関心	高い	低い・関心がない

図6 期待派と消極派が分かれた要因

今回の結果より、若年層はSNS利用頻度が高く、防災意識が高い人中心に、SNSで防災情報を収集しているが、その情報を信用しているかは分かれる結果となった。また、シニア層は、SNSで災害情報を収集している人は少ないものの、SNSの災害情報への信用は他世代と同水準であった。

迅速性があり、何時でも情報収集ができるSNSは災害時こそ、その効力が発揮できることが期待されるが、デマ情報が広がる等、課題も多い。この調査結果より、シニア世代のSNS情報に対する信用は一定程度確認できたことから、今後活用の広がり期待される一方、情報元の確認など、注意すべき点を合わせて知ることが重要と思われる。

なお、当調査結果は「データで見る防災ガイド」の中にも記載しています。

[http://www.moba-ken.jp/safety\\_guide/index.html#05](http://www.moba-ken.jp/safety_guide/index.html#05)

#### ■調査概要

調査時期 : 2017年3月 調査対象: 全国、20～79歳男女 標本抽出法 : QUOTA SAMPLING  
性年代・居住地（全国を19ブロックに区分）で割付6,225サンプル回収 web調査

#### ■問い合わせ先

詳細なデータ、質問項目など、ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

株式会社NTT ドコモ モバイル社会研究所 [msri-inq-ml@nttdocomo.com](mailto:msri-inq-ml@nttdocomo.com) 03-5156-1087