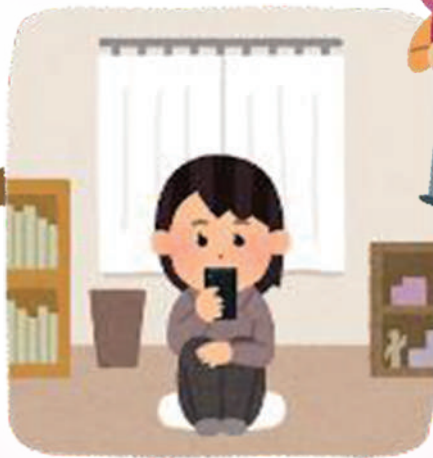


ふらっと



特集 災害と情報リテラシー

～ 災害時のデマや噂に惑わされないために～

自然災害は私たちの日常生活の中で、いつ何時発生するかわかりません。災害発生時には適切かつ迅速な避難行動が求められます。そのためには、いち早く正確な情報を入手する必要があります。これらの情報の善し悪しが命や生活を守ることにつながると言っても過言ではありません。避難所での一時避難や避難生活を送る際、また、救助活動を行う際も同様です。

災害時には、テレビ・ラジオ等のマスメディアや行政等公的機関が発する情報、また、インターネットを通して個人が発する様々な情報があふれます。それらの多くは有用な情報ですが、中には、意図的に、または、無意識に発せられた間違った情報や有害な情報も含まれていることがあります。近年、災害発生時に注意喚起が出されることも珍しくありません。

とり助

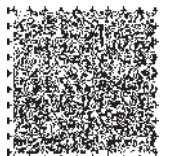


ふらっちょー

鳥取県人権文化センター
人権啓発キャラクター

Uni-Voice

文字情報を音声で読み上げるための「音声コード」です。スマートフォンをお持ちの方は音声コードリーダーアプリ「Uni-Voice」(iOS / Android 版)、又は「Uni-Voice Blind」(iOS 版のみ)をインストールしてご利用ください。



事例

1. 災害時の避難や救助を混乱させるデマや誤情報

町にライオンが逃げ出した (熊本地震 2015.4)

熊本地震の前震が起きた直後、ライオンが道路に立っている画像とともに「ライオンが動物園から脱走した」という内容が SNS に投稿されました。実際には、投稿にあった画像は海外で撮影された震災とは無関係の画像でした。熊本市の動植物園が確認し、偽情報と判明しました。その後、投稿した会社員の男が偽計業務妨害の疑いで逮捕されました。不特定多数のユーザーが引用やリツイートで拡散し、投稿は 2 万件超のリツイートが確認されています。投稿があった 2016 年 4 月 14～15 日にかけて、熊本市動植物園の職員は 100 件を超える電話対応に追われました。

救援物資の受け付け (西日本豪雨 2018.7)

発災後、テレビタレントが SNS で、一般ユーザーの投稿を引用し、「岡山県のコンビニで救援物資を受け付けている」という趣旨の情報を拡散しました。その結果、該当店舗に多くの救援物資が運び込まれましたが、実際は物資を受け付けていなかったということです。当人はその後、謝罪文を投稿し、誤った投稿を削除しました。



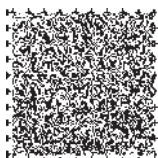
町が水没している AI の偽画像 (台風15号 静岡豪雨 2022.9)

台風 15 号の大雨を受け、ドローンで撮影された水害時の映像が問題となりました。「マジで悲惨過ぎる・・・」と集落が水没している画像が SNS に投稿され拡散されました。実際には、この画像は AI 画像を生成できるサービスによって作られた虚偽画像でした。不特定多数のユーザーが引用やリポストで拡散。画像が投稿された当日に投稿者自身が AI 生成により作成した画像だと認めました。

救助要請に関する偽情報 (能登半島地震 2024.1)

石川県珠洲市の同一住所が記載された動画付きの虚偽の救助要請が SNS に複数投稿されました。実際には、動画は住所とは別の場所を映し出したもので、一部は海外のアカウントからの投稿でした。虚偽の救助要請に基づき、実際に消防が出動したケースが少なくとも 2 件あったと言われています。

災害発生時や避難生活を送る際、不安な気持ちを抱え冷静さを欠いたままこれらの情報に触れると、疑いを持つことなく鵜呑みにしてしまうことがあります。また、「よかれ」と思ってこれらの情報を拡散してしまい、他者の人権を侵害したり差別に加担したりしてしまうことも起こっています。



事例 2. 差別や人権侵害、詐欺等の犯罪に加担しかねない情報

下記の事例は、2024年1月の能登半島地震後に発生したものです。

噂 / 外国人の窃盗団がマイクロバスで来ている **差別**

地震後、「外国系窃盗団が能登半島に集結している」との情報がSNSで拡散しました。また、特定の国名や被災地の具体的な地域名を示し、「マイクロバスに乗った窃盗団がいる。」とする情報も拡散しました。石川県警察本部は、能登地方でその時まで「外国人の窃盗団は確認されていない」としましたが、この情報は400万回以上閲覧されたと言われています。

多くの人々が不確かな情報（噂）を閲覧、また、拡散したことで外国人に対する差別や人権侵害をおおる行為に加担してしまったケースです。災害時には不安が高まることで、二次災害等の危機回避を理由として、このような行動を自己正当化してしまう心理が働きます。平常時であれば差別や人権侵害など、するはずがないと思っている人であっても、不安が連鎖していく集団心理に飲み込まれ、このような差別的な行動をとってしまうことがあります。私たちは、災害時など混乱の中にあっても、自分の置かれた状況のみに囚われるのではなく、揺るぎない人権意識を身につけておく必要があります。

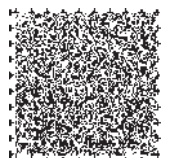
偽情報 / 寄付を呼びかけるサイト **詐欺**

地震後、実在する団体の寄付金募集のウェブサイトを真似た偽の寄付金募集サイトが現れ、LINEやSNSから偽サイトへ誘導する手法が拡散しました。サイトは仮想通貨（暗号資産）で寄付金を募っていました。日本ファクトチェックセンターにより、誤りとされました。



寄付行為等のお金に関わる情報については、原則本人の判断にまかせ、もし誰かへ伝えたり拡散したりするのであれば、その責任を十分承知の上で行うことが必要です。自分では「よかれ」と思いやった行為が、結果的に誰かを被害者にし、自分は詐欺行為の加担者になってしまうことになりかねません。

また、人々の善意を利用してデマ情報を流し、YouTube等での再生回数を増やし、収入を得ようと試みる者も現れます。



3. 災害時の人間心理と行動

災害時には、特に次のような感情や思いが高まると言われています。

不安

これからどうなるの？ さらに悪いことが起きなければいいんだけど



怒り

いつ事態が収まるんだ！
こんな時に何やってんだ！



善意

皆が困らないように何とかしたい！
早く伝えなきゃ



これらの感情や思いが大きく膨らんでくると、人は以下のような欲求や行動を抑えるのが難しくなります。

新たな情報が欲しい

災害時には誰もが不安に陥るものです。さらなる心配事や危険を避けようとして新たな情報や役立つ情報にいち早くたどり着きたいと欲します。この不安の中での強い欲求が、正確な情報の収集にとどまらず、不正確な情報まで受け入れてしまうことがあります。

早く皆に知らせたい

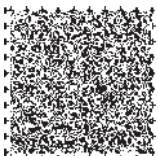
人は自分が得た有用だと思われる情報を人に伝えたいものなのです。また、災害対応やその後の支援等について何か自分にできることはないかと善意の気持ちも湧き上がります。これらの強い欲求がデマや誤情報を広めてしまうことがあります。

チェック不足

災害発生時、人々は普段よりも冷静さを失い、一種の興奮状態に陥ります。このような時、新たな情報に触れると、これらをじっくりと考察する余裕を持つことができません。興奮状態が人から人へと伝播していき、やがてパニックのように広がっていくことがあります。

不安感情の正当化

災害が発生すると人々の不安は高まります。そして、「自分が不安を感じるのは当然だ」と思えるように、皆が不安になるような話（流言）を広めてしまうことがあります。



4. 災害時の SNS 活用の心得

発信の心得 情報は正確に!

- いつ? …… 日付、時間、分まで正確に。
状況は常に変化するもの。いつ時点の情報かわかるように。
- どこ? …… 位置情報を正確に。
住所番地、道路番号、河川名、建物などを具体的に。
- どんな状況? …… 数や量等、具体的なことが分かれば知らせよう。
可能であれば写真や動画等添えて投稿。
- 経過情報 …… その後に状況が変わったら忘れず情報の更新を。

受信の心得 冷静にファクトチェック

- 誰から? …… 個人? どんな立場の人? どのような団体? 公的機関?
- ほんと? …… 発信者が知り合いでも、ふだん信頼している人でも、
情報が正しいとは限らない。
複数の専門家の意見、公的機関が発信している情報、
マスコミ各社の情報を見比べて事実かどうかを確認。
- いつ? …… いつの情報かを確認。その後に状況が変わっていない
か現在も有効な情報かを確認。

人に知らせる場合(転載・拡散)の心得 発信者としての自覚を!

- 自分の責任で転載 …… 拡散するという事は、その時点で自分が発信者になる
ということ。たとえ、他から流れてきた情報であっても、
発信者としてその内容の正しさや有効性をしっかり確認し、
自己の責任で転載・拡散しよう。
- その後のフォロー転載 …… 拡散後は元の発信者が出す追加情報や
状況を確認し、必要に応じて情報を更新する。

豆知識

デマ(流言)が広がる仕組み

デマ(流言)などが広がる仕組みを説明した理論として、『流言の公式』というものがあります。社会心理学者のオルポートとポストマンによる、以下の公式が有名です。

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

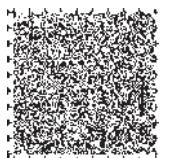
デマ(流言、Rumor)が流布される量は、その情報の重要性(importance)と曖昧性(ambiguity)に比例することを示しています。i(重要性)とa(曖昧性)が高い情報ほどデマ(流言)として広がる可能性が高いと言えます。

重要性

災害時の情報(避難場所、被害状況など)は、人々の生死や安全に直結します。

曖昧性

災害の発生直後は情報が錯綜するため、直ちに情報の真偽を判断することが困難です。



だれでも取り組める 「あいサポート運動」♪



◆あいサポート運動ってナニ？

障がいのある方が困っていることや障がいの特性などを理解して、障がいのある方に対してちょっとした手助けや配慮を実践する運動です。

平成21年に鳥取県から始まった運動で、今では、全国の31の自治体と連携し取り組んでいます。

あいサポート運動を実践する「あいサポーター」が全国で約70万人誕生するなど、多くの仲間が活躍しています。

◆あいサポート運動を始めるには何が必要？

まずは、障がいを知ることから始めましょう。

鳥取県のホームページに、障がいの特性や配慮の方法を記載したハンドブック、障がいのある方へのインタビュー等を収録した研修動画を公開しています。ご自宅や会社、地域の中などで、障がいについて学んでいただき、自分にできることから実践していきましょう。

STEP1

障がいの特性を知ろう

障がいにより特性は様々です。まずは、障がいの特性を知りましょう。

STEP2

必要な配慮を知ろう

障がいやサポートを必要とする方によって、必要な配慮は異なります。どのような配慮が必要か知りましょう。

STEP3

実践しよう

運動を実践する「あいサポーター」になって、自分のことから始めましょう。

◆ハンドブックや研修動画は、こちらから確認できます。

・あいサポート運動ハンドブック



・あいサポート運動研修動画



「あいサポート運動」のシンボルマークは、障がいのある方を支える「心」を2つのハートを重ねることで表現。

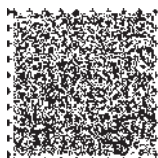
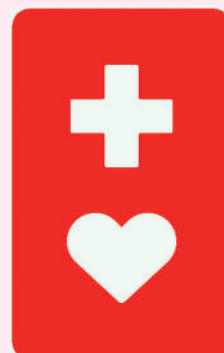
障がいのあるなしに関わらず、人と人とお互いに支え合い暮らしていくことが大切です。



「ヘルプマーク」は、援助や配慮が必要なことを周囲に伝えるマークです。

ヘルプマークが必要な方は、県障がい福祉課や市町村障がい福祉関係課の窓口等で配布していますので、お気軽にお尋ねください。

また、身に付けている方がおられたら、バスなどで席を譲る、困っておられるようなら、声をかけて何を必要とされているか確認するなど自分にできる行動をとりましょう。



◆あいサポートキッズ養成の取組

「あいサポートキッズ」とは、障がいについて学び、障がいのある人もない人も、みんなで共に生きようとする「あいサポートの心」を持って行動する子どもたち（小学生）です。

本県では、小学生のころからあいサポート運動を学び、障がいを理解し、自分たちに出来ることを考えてもらうことで、この子どもたちが大人になり、地域や社会の中心になって活躍するときに、自然とあいサポートの輪が地域に広がっていくと考え、教育機関とも連携し、学校内での学習にも積極的に取り組んでいます。

◆不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供

平成28年に施行された障害者差別解消法により、障がいのある方に対する「不当な差別的取扱い」は禁止されており、障がいのある方（家族や援助者による代弁等も含まれる）から、社会的障壁を取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられた場合、負担が重すぎない範囲で対応すること（「合理的配慮の提供」）が、法的な義務となっています。

また、設備の整備や人員の確保等、対応体制面を事前に改善する「環境の整備」も努力義務とされており、社会全体で、社会の中にある障壁を取り除く対応が求められています。

■障害者差別解消法に定められている主な事項

区 分	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
行政機関等	禁 止	法的義務
民間事業者 (個人事業主やNPO等も含む)		

※R6.4.1の改正法施行により、民間事業者の合理的配慮の提供が法的義務になりました。

今では、当たり前になっているスーパーなどのセルフレジ、飲食店にある注文用のタブレットは便利な一方で、見えない・見えにくい方、肢体不自由の方などにとっては、使いづらいものとも言えます。

また、店舗内の放送、窓口での案内など音声だけで発信する情報は、きこえない・きこえにくい人などにとって、取得が難しいものになります。

その他にも、ちょっとした段差なども車いすを使用される方や歩くのが困難な方には、障壁になります。

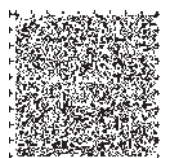
これらの事例以外にも日々生活している中に、様々な障壁が存在しています。

でも「障壁」であると気づくことができれば、ちょっとした工夫で、解消できることが多くあります。例えば、セルフレジやタブレットの操作を手伝う、音声だけではなく文字情報なども提示する、段差に簡易スロープを置く、段差を越えられるようサポートするなど。

ちょっとした気づきや行動が、コミュニケーションにもつながり、障がいのあるなしに関わらず困っていることがあれば、お互いに自然と助け合うことができるようになると思っています。まさに、鳥取県が取り組んでいる「あいサポート運動」が目指す世界です。鳥取県として、今後より一層、あいサポート運動の普及啓発、障害者差別解消法の理解啓発を進めていきます。

問合せ先

鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 障がい福祉課
TEL0857-26-7675 FAX0857-26-8136



ふらっと おすすめ DVD



労働・企業

カスタマーハラスメント

①企業に求められるカスタマーハラスメント対策 (上映時間: 34分)

パソコン修理店の店頭を舞台にした事例ドラマで展開。普通のお客様にカスハラのスイッチが入る場面などから、カスハラとは何か、現場でどのように対応するべきかなどを学ぶ教材です。



依存症

灰色の青空 ~薬物乱用の背景を見つめて~ (上映時間: 22.分)

市販薬のオーバードーズ (一度に大量の薬剤を服用すること) や大麻の使用について取り上げ、「助けて」という言葉を薬と一緒に飲みこんでしまう若者たちの背景を見つめ、青少年の薬物乱用について考えることができるドラマ作品です。



LINE 公式アカウント友だち募集

- 本・コミックス・DVDの到着情報をいち早くお届けします
- 資料の貸出予約もできて簡単便利
- 展示・イベント情報も公開中



QRコード

ID:@909szxqr

From 鳥取県人権文化センター

法務大臣表彰 優秀賞受賞!

令和6年度人権啓発資料法務大臣表彰の映像作品部門において、鳥取県人権文化センター制作の啓発動画「バイアス、ミナオス?」が優秀賞を受賞しました。

研修等にご活用ください。

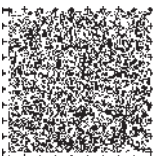


今後の情報誌作成の参考とさせていただきますため、本誌に関するご意見・ご感想をお寄せください。

とっとり人権情報誌



QRコード



発行

公益社団法人 鳥取県人権文化センター

〒680-0846 鳥取市扇町21 鳥取県立生涯学習センター(県民ふれあい会館)2階

[TEL] 0857-21-1712 [人権相談専用TEL] 0857-21-1713

[FAX] 0857-21-1714 [E-mail] t-jinken@tottori-jinken.org

[HP] https://tottori-jinken.org



センター・ふらっとHP