

震災時における インターネット利用者の情報取得手段調査

柴谷 大輔 株式会社インプレスR&D インターネットメディア総合研究所 チーフリサーチャー

当日の安否情報確認は「携帯電話のメール」が有用 被害地域に知人や家族がいる人ほどより多くの手段を試みる

本稿では、震災当日と翌日以降、インターネット利用者がどのような手段で情報を取得していたのか、どのような手段が有用であったかについて、ユーザー調査の結果から分析する。調査は第5部に掲載している個人のインターネット利用動向調査と合わせて実施している。残念ながら、特に被害の大きい岩手県、宮城県、福島県の居住者に対しては、被災者の方々への負担や現地の混乱などを考え、調査を見合わせている。そのため、これら3県を除く44都道府県の居住者に対して行い、自身の居場所や、被害を受けた地域に家族や知人がいるか否か、という軸を中心に結果を見ることにした。

地震発生時に東京にいた人の3割は帰宅困難

はじめに、資料1-2-4は、帰宅困難状況を地震発生時にいた場所別に見たものである。地震発生時、東京都在いた人の3割もが帰宅困難となっており、神奈川県や茨城県などその他の関東地域にいた人でも帰宅困難となっている比率が高い。当日は、東北地方から首都圏にかけて鉄道が終日運休、あるいは長時間にわたって運転見合わせが続き、公共交通機関での通勤通学率の高い首都圏において、多くの帰宅困難者が発生した。

ほとんどが携帯電話やメールで安否確認を試みる

地震発生当時の情報取得手段について、まず家族や知人の安否情報から見る(資料1-2-5)。先に述べた回答者の帰宅困難状況別に安否情報の取得手段を見ると、帰宅困難になった人では「携帯電話」(84.0%)、「携帯電

話のメール」(76.2%)が続いており、他の手段より突出している。一方、帰宅できた人や自宅にいた人では、4~5割が「携帯電話」や「携帯電話のメール」で確認しようとしているものの、地震の影響がなかった地域の居住者など3割強は安否情報を確認していない。

被害を受けた地域に家族や知人が居住しているかどうかで安否情報を確認しようとした手段(資料1-2-6)を見ると、「携帯電話」や「携帯電話のメール」に加え「固定電話」の比率も他の手段より高いこと、家族や知人の居住地の被害が大きいほど、安否情報を入手できるまで多くの方法で安否確認を試みていることがわかる。震災を受け、現在も日常生活が著しく困難な地域に家族や知人がいた人では、平均で2.7の手段により安否情報を入手しようとしており、同様に震災を受け、一時的に日常生活が困難だった地域に家族や知人がいる人では2.4、地震は発生したが、日常生活にはほとんど影響がなかった地域に家族や知人がいる人では2.2となる。

当日に安否情報を確認できたのは携帯のメール

一方、実際に安否情報を確認できた方法(資料1-2-7)では、全体的に「携帯電話のメール」、「携帯電話」、「固定電話」の順となっている。例えば、震災を受け、現在も日常生活が著しく困難な地域に家族や知人がいる人は、実際に確認できた方法では「携帯電話のメール」(50.6%)が「携帯電話」(39.0%)の順であるが、確認しようとした方法では「携帯電話のメール」(73.5%)「携帯電話のメール」(66.3%)の順であり、逆転する形になっている。

ソーシャルメディアも安否確認に機能

確認しようとした方法で実際に確認できた割合を「達成率」と定義すると、方法によってその達成率が大きく異なることがわかる(資料1-2-8)。達成率が8割程度と比較的に高い方法は、「携帯電話のメール」や「Twitter」、「SNS」となっている。当日は携帯電話がつながりにくい状況やメールの送受信がしづらい状況が続いたが、「携帯電話」より「携帯電話のメール」のほうが確実に安否確認を行うことができている。また、「Twitter」「SNS」は、前述の資料にあるように利用した人は必ずしも多くはなかったが、一度に多くの人に対して情報を伝えることができるといった特徴もあり、その達成率は高いことがわかる。

一方、「災害用伝言ダイヤル」や「災害用伝言板サービス」については、被害の大きかった地域を中心にその達成率は高くない。確認しようとする側に加え、確認される側もそのサービスの能動的な利用が必要であり、片側が受動的でも大丈夫な電話やメールとは大きく異なっている。音声通信のインフラに負荷をかけない「災害用伝言板サービス」については、そもそも利用しようとした人自体も多くなく、より周知が望まれるだろう。

翌日以降では安否情報取得の達成率が改善

災害翌日以降になると、既に安否情報を確認できた人もいることから、当日よりは安否情報の確認を行った比率が減少し(資料1-2-9)、やはり被害の少なかった地域ほどその比率は少なくなる。とはいえ、震災を受け、現在も日常生活が著しく困難な地域に家族や知人がいる人や震災を受けて一時的に日常生活が困難だった地域に家族や知人がいる人では、6割程度が「携帯電話」や「携帯電話」のメールで安否情報を確認しようとしている。安否情報の確認方法別達成率を、災害当日と翌日以降で比較したのが資料1-2-10である。翌日以降になると、その達成率は軒並み上昇し、「SNS」が91.5%、「携帯電話のメール」が89.0%、「パソコンのメール」が84.7%、「Twitter」が84.1%の順となっている。「災害用伝言ダイヤル」(34.1%)や「災害用伝言板サービス(携帯電話)」(39.5%)、「災害用伝言板サービス(PC)」(47.8%)については、やはり他の手段より低い水準にとどまっている。

その他の情報取得ではテレビへの依存が高い

一方、災害当日の安否以外の情報の入手手段で役立つものをまとめたものが資料1-2-11である。

「災害に関する情報」の入手手段で役立つものは、「テレビ」(73.4%)、「ニュースサイト(パソコン)」(27.3%)、「ラジオ」(14.9%)、「新聞」(12.5%)の順となっている。本調査は、自宅PCでインターネットを行っている人を対象としているが、「テレビ」が他の手段を圧倒しており、第5部に掲載している「目的別メディアの重要度比較」と比較すると総じてインターネットに対する回答が低く、また反対に「ラジオ」の評価が高くなっている。「ラジオ」は停電時でも聴取できる機器が多いことや、インターネットで視聴できる「Radiko」がエリア制限を解除したことなども要因と言える。「Twitter」や「SNS」などのソーシャルメディアの回答は1割未満にとどまっているが、マイクロブログの利用率はもともと16%ほどであり(p.184 資料5-1-1)、平時に利用し使いこなしている人のみが災害時でも活用できたと考えられる。原子力発電所の事故に関する情報、交通・生活情報についても、ほぼ同様の傾向になっている。

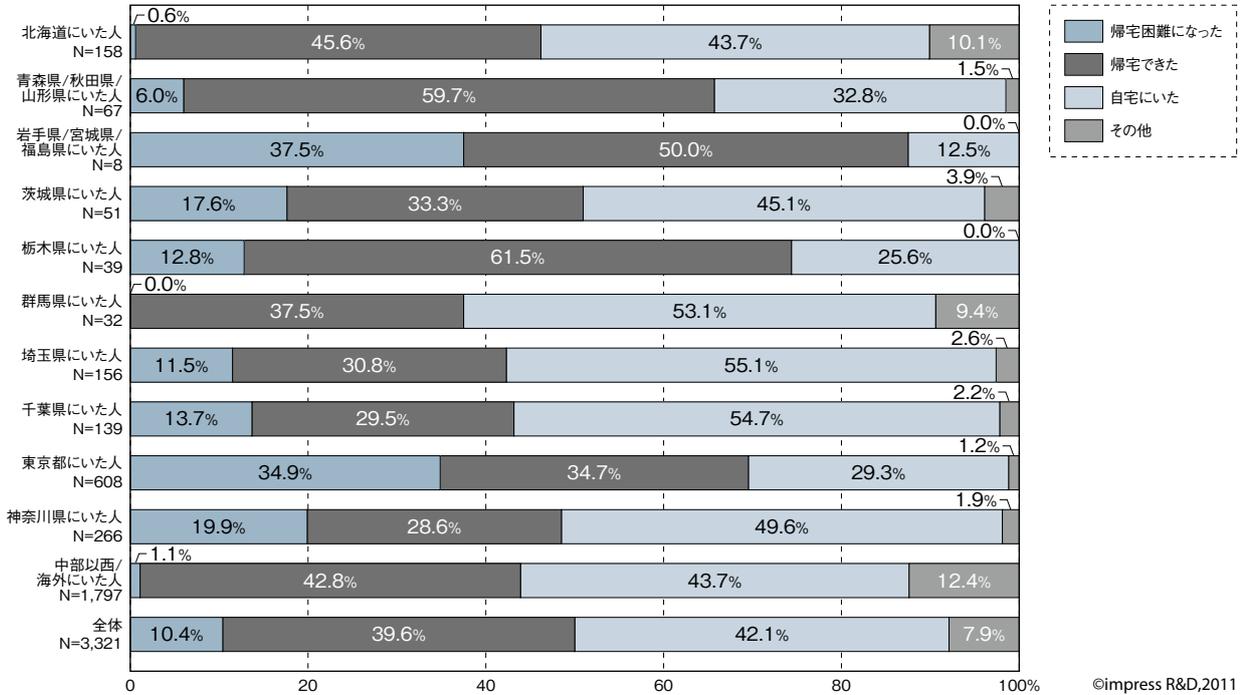
被災地では持ち歩ける機器が役立つ

このうち、災害に関する情報について帰宅困難別に見ると(資料1-2-12)、自宅以外の場所にいた帰宅困難になった人では、「ワンセグ」(22.4%)や「ニュースサイト(携帯電話やスマートフォン)」(14.0%)が、帰宅できた人や自宅にいた人より高い値となっており、自分が利用できる手段に応じて情報を取得しており、モバイル機器が役立つ状況がうかがえる。

災害翌日以降に役立っている情報取得手段(資料1-2-13)を示すが、やはりテレビが突出して他の手段より高い比率であり、ニュースサイト(パソコン)や新聞が続いている。また、自分の居場所別にみると(資料1-2-14)、「震災を受け、一時的に日常生活が困難だった地域」にいる人では、「テレビ」が54.1%と他の地域より20ポイント以上低く、その分「ワンセグ」が20.8%と高いことが特徴となっている。また、「ラジオ」も31.3%と高いほか、「ニュースサイト(携帯電話やスマートフォン)」も他の地域より高い。一方で、「新聞」が6.4%と他地域の半分程度にとどまっている。

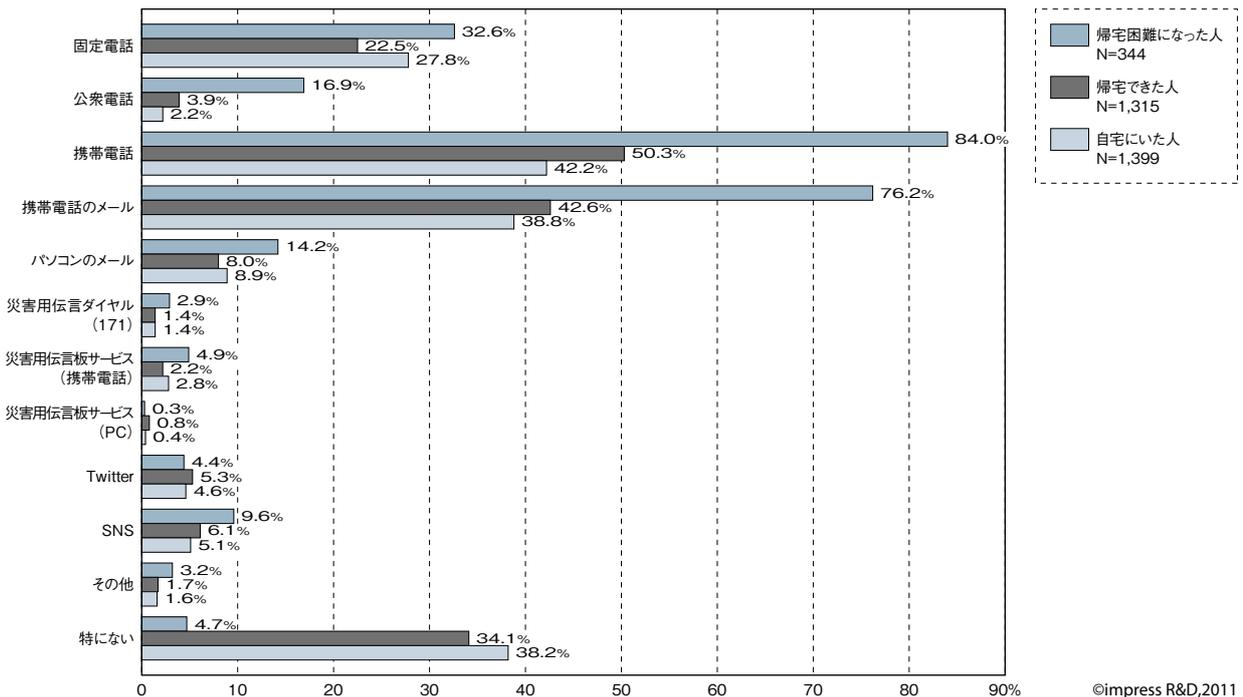
地震発生時に東京にいた人の3割は帰宅困難

● 資料 1-2-4 帰宅困難状況 [地震発生時にいた場所別]



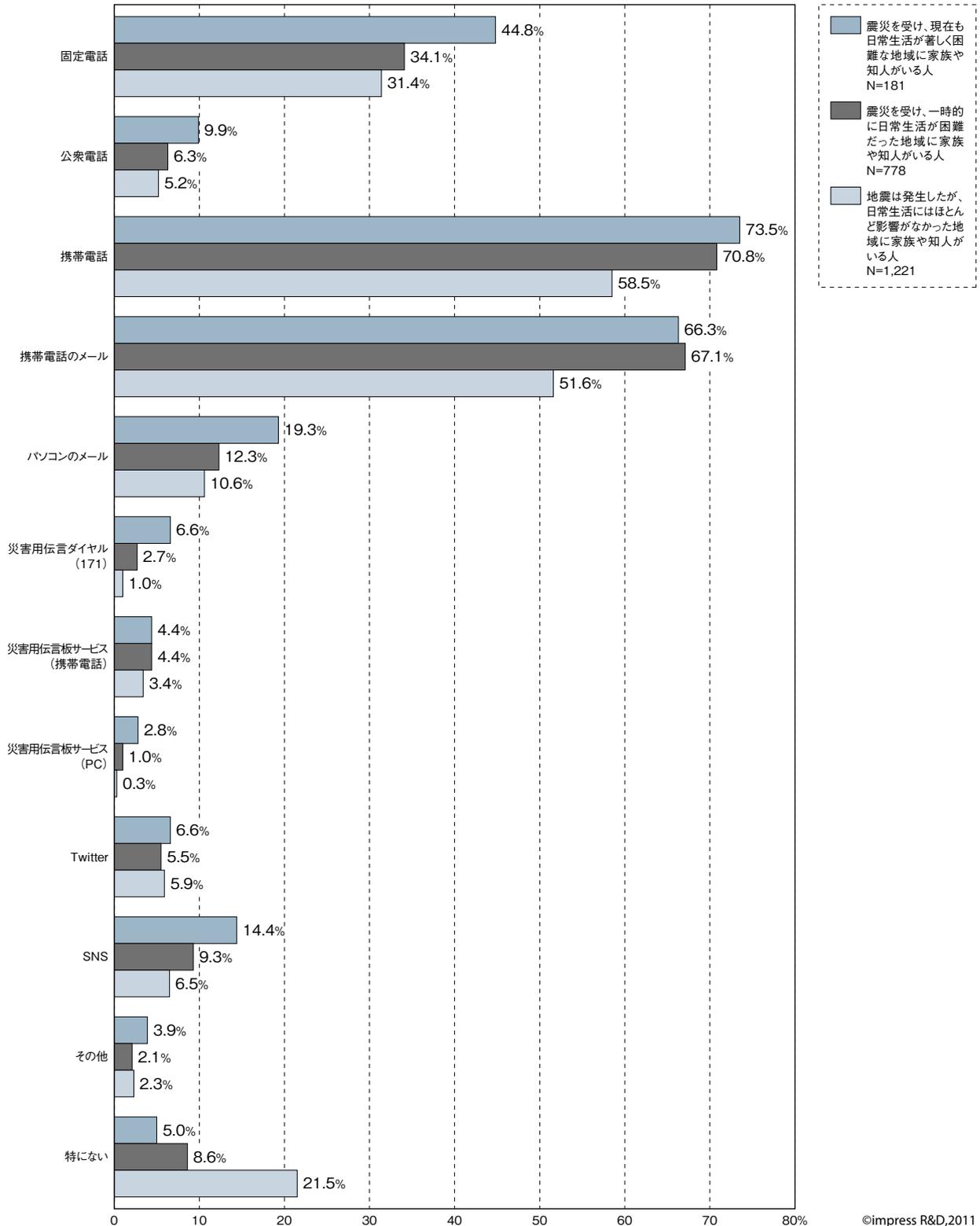
当日は帰宅困難者のほとんどが携帯電話やメールで安否確認を試みる

● 資料 1-2-5 災害当日に安否確認しようとした方法 [帰宅困難者別]



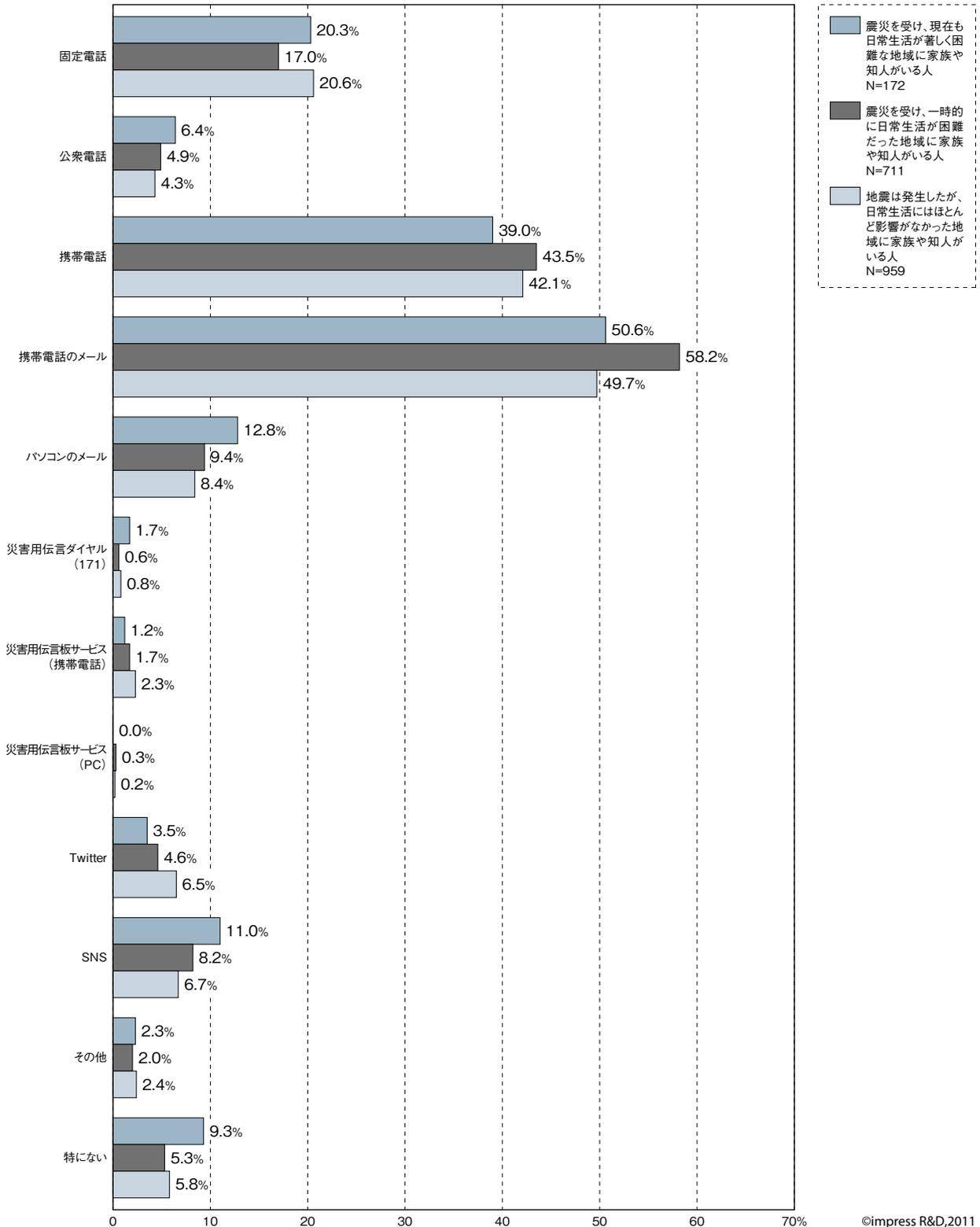
当日に安否情報を確認しようとした方法は携帯電話が最も高い

● 資料 1-2-6 災害当日に安否確認しようとした方法 [家族 / 知人の居住地別]



当日に安否情報を確認できたのは携帯電話のメールが最も高い

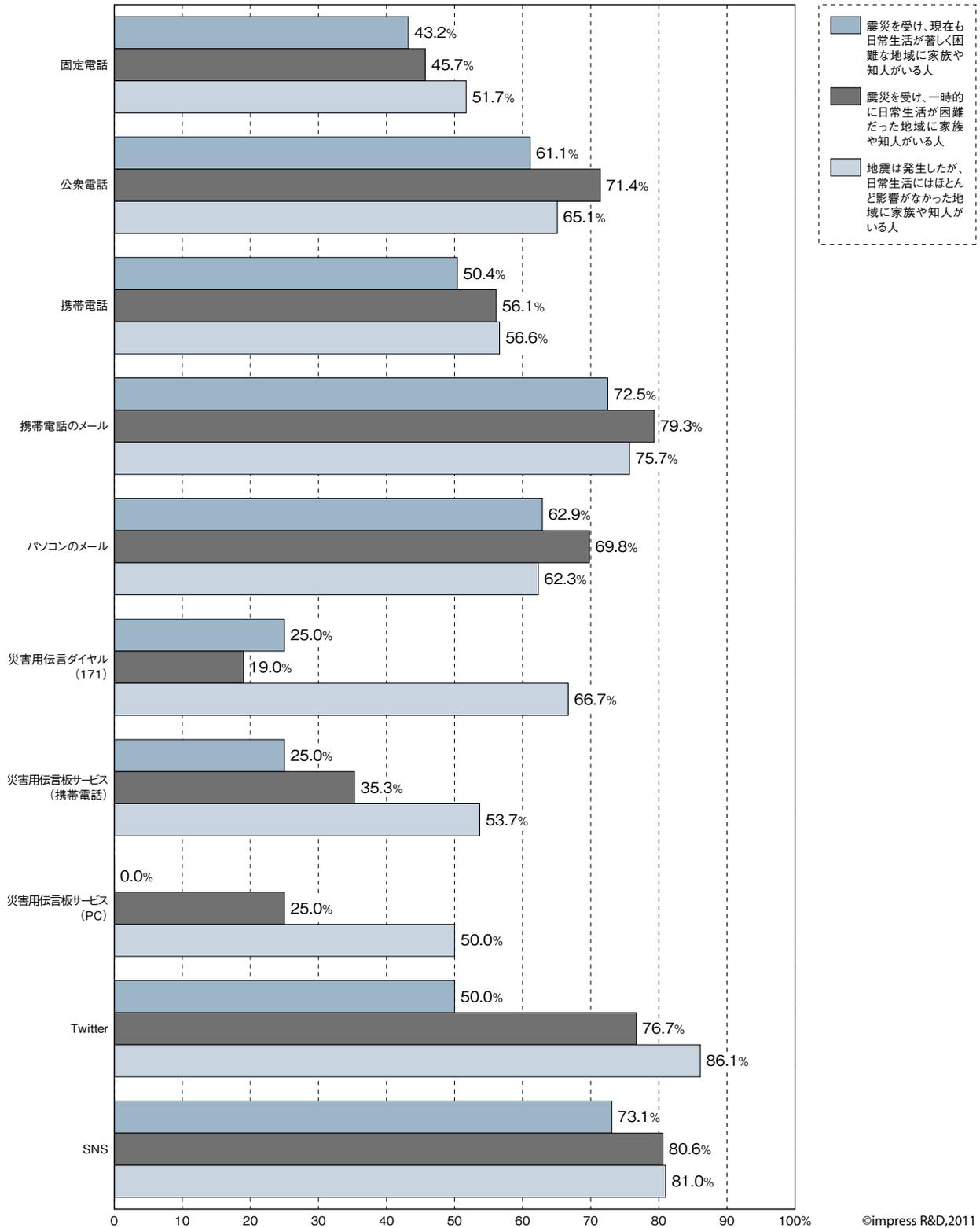
● 資料 1-2-7 災害当日に安否確認できた方法 [家族 / 知人の居住地別]



©Impress R&D,2011

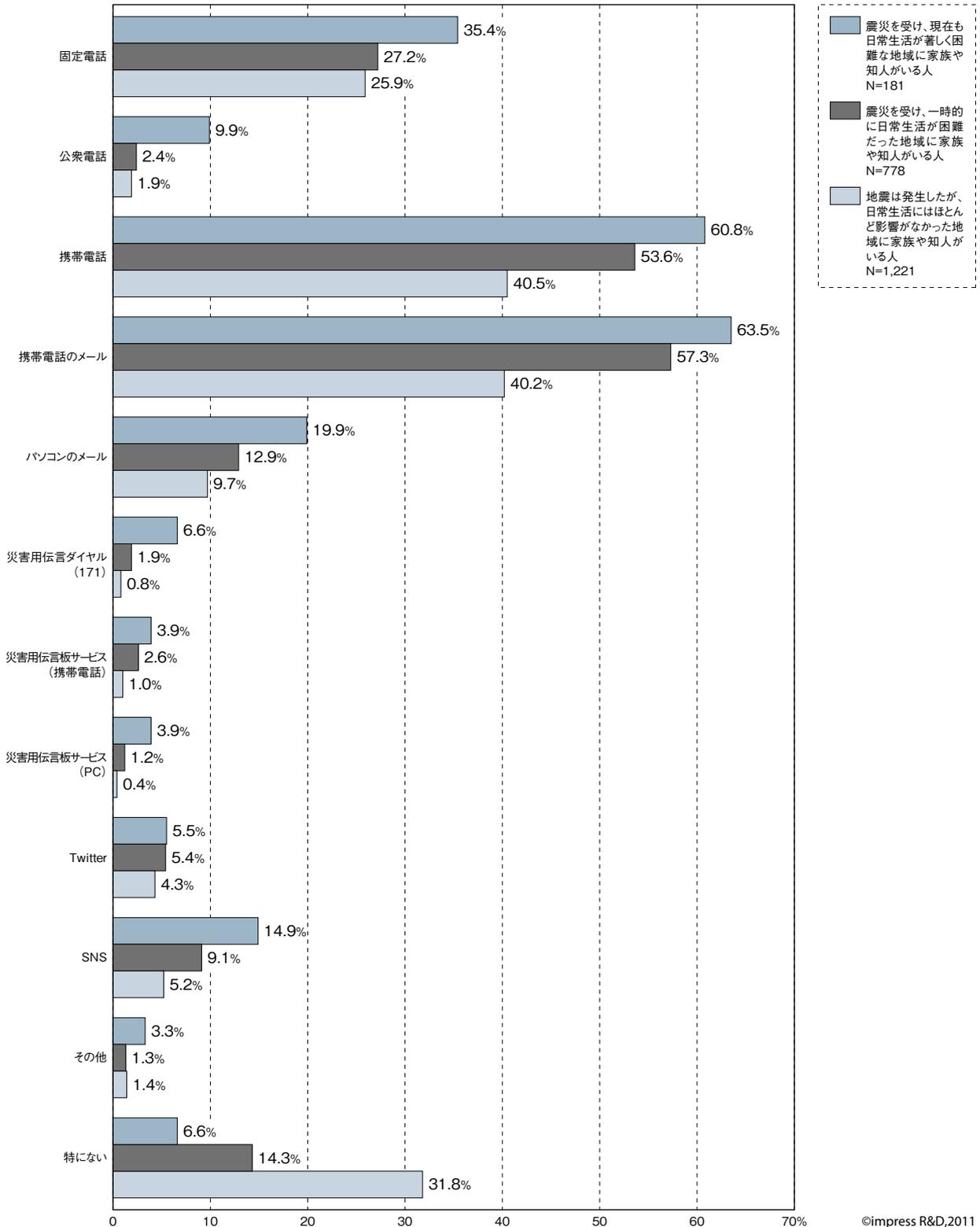
ソーシャルメディアも安否確認に機能

● 資料 1-2-8 災害当日の安否確認の方法別達成率 [家族/知人の居住地別]



翌日以降でも携帯電話やメールで安否情報取得を試みる

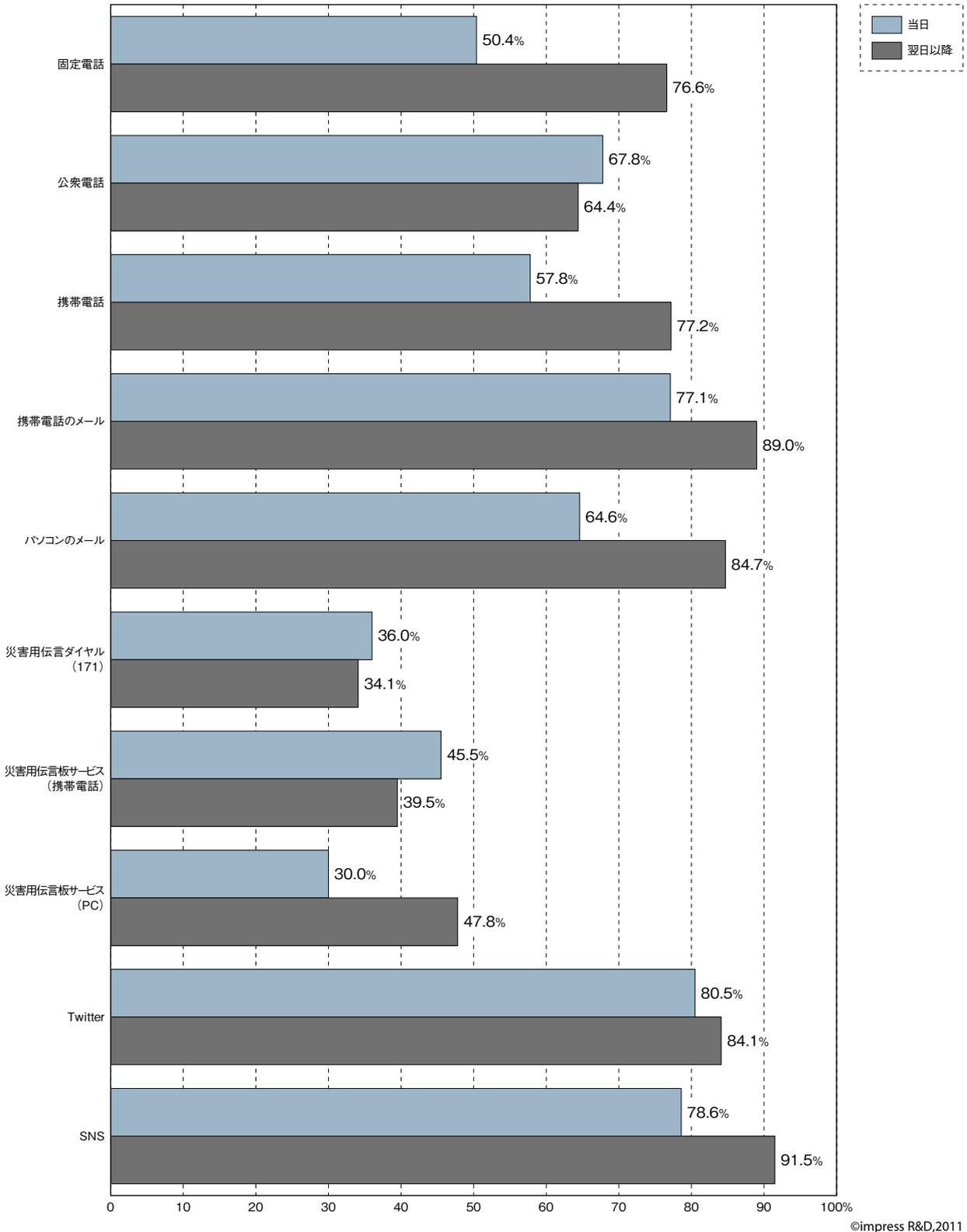
● 資料 1-2-9 災害翌日以降の安否確認しようとした方法 [家族 / 知人の居住地別]



©impress R&D,2011

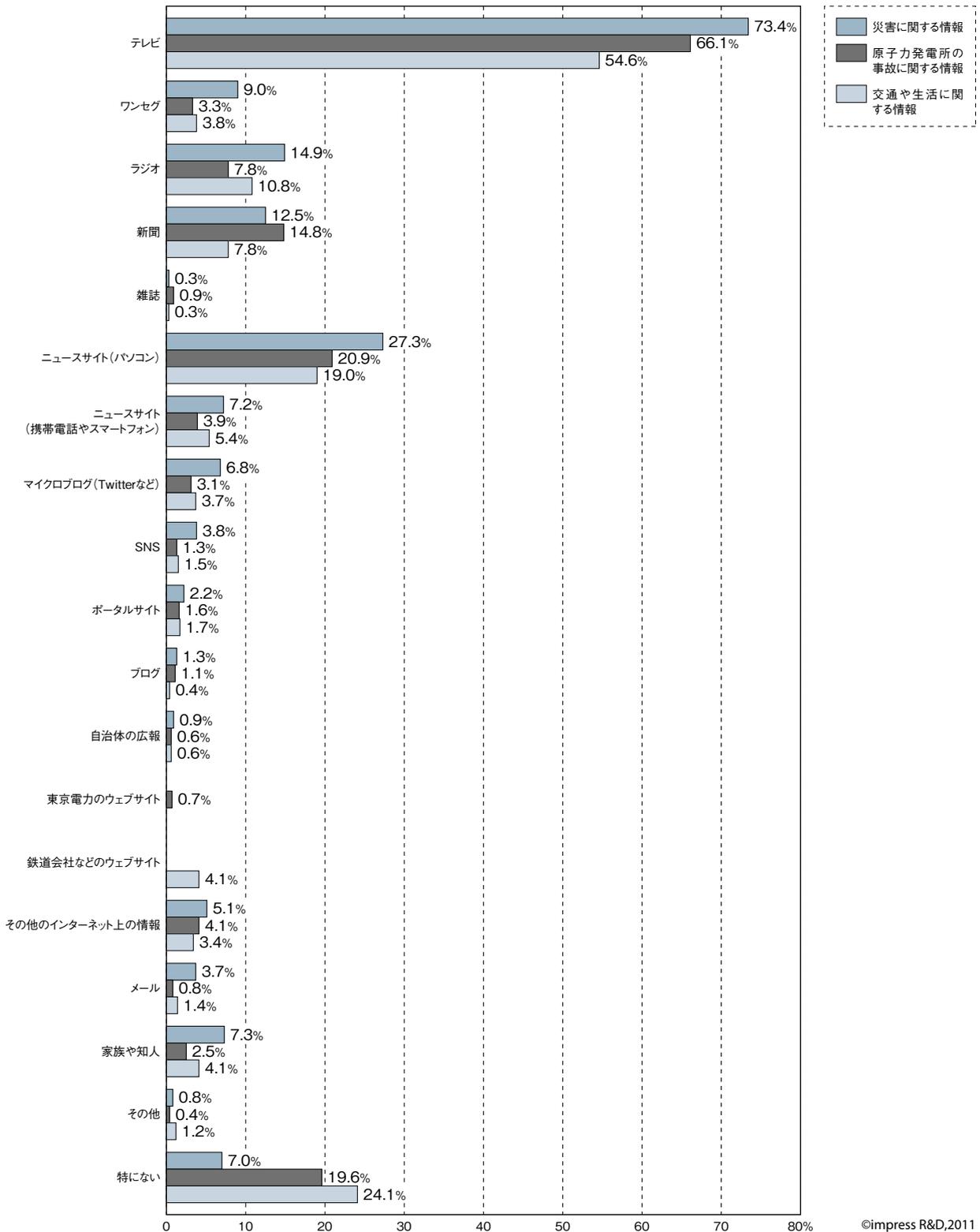
翌日以降は安否確認の達成率が上昇

● 資料 1-2-10 安否確認の方法別達成率



当日役に立った情報取得手段はテレビ、ワンセグ、ラジオ

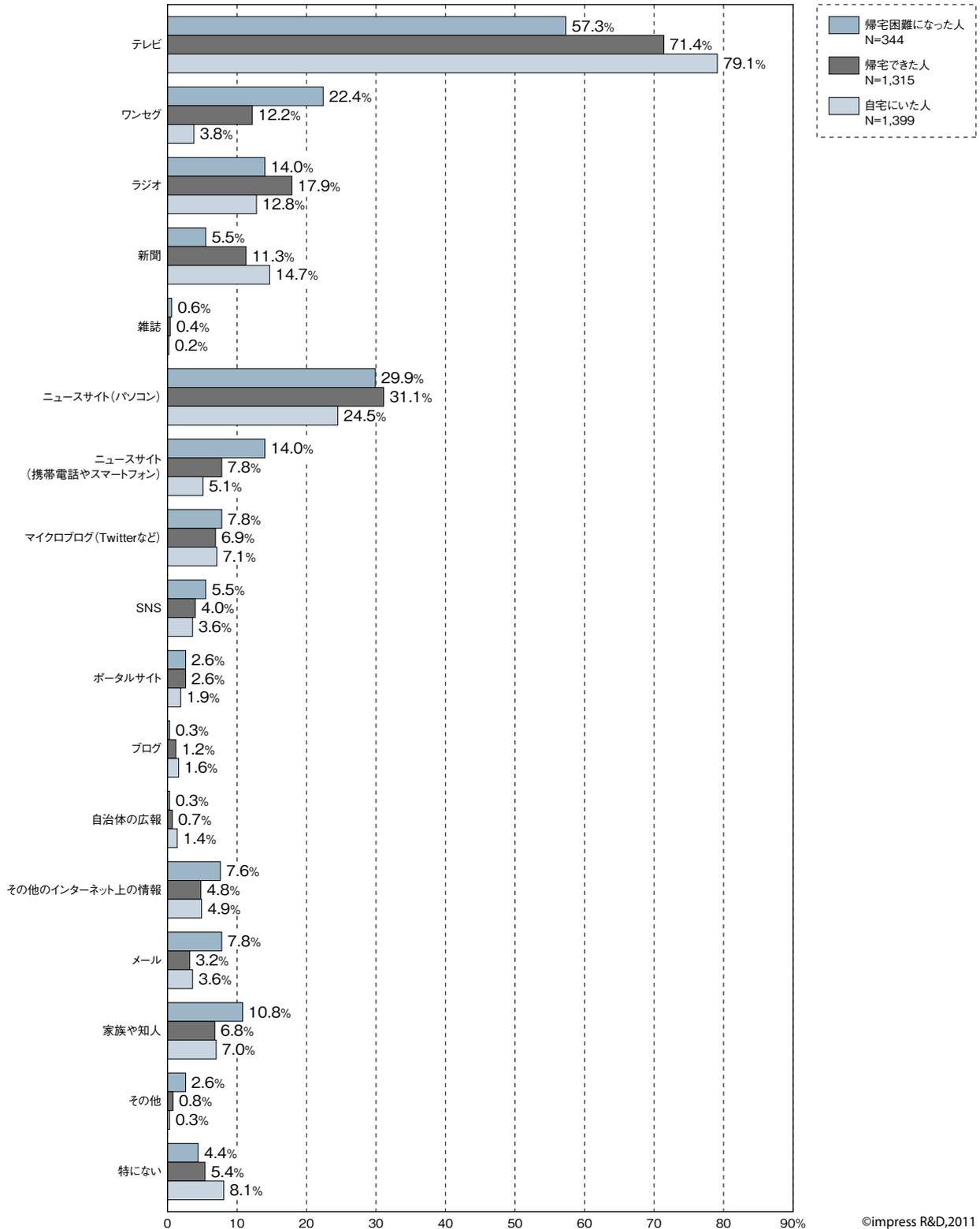
● 資料 1-2-11 災害当日に役に立った情報取得手段 N=3,321



©impress R&D,2011

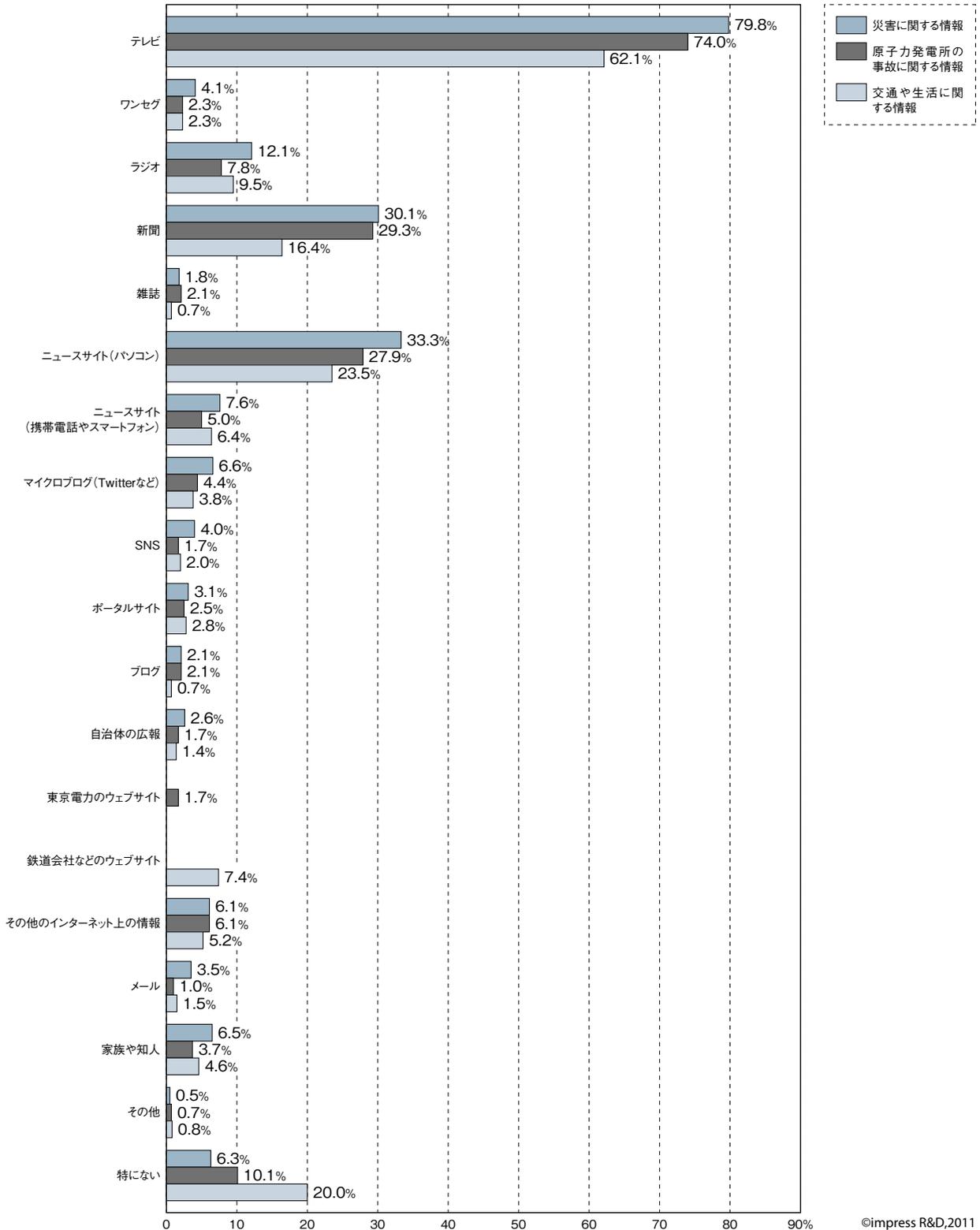
帰宅困難者はワンセグの利用率が高い

● 資料 1-2-12 災害当日に災害に関する情報取得で役立った手段【帰宅困難者別】



翌日以降役に立ったのはテレビに続き、ニュースサイト、新聞

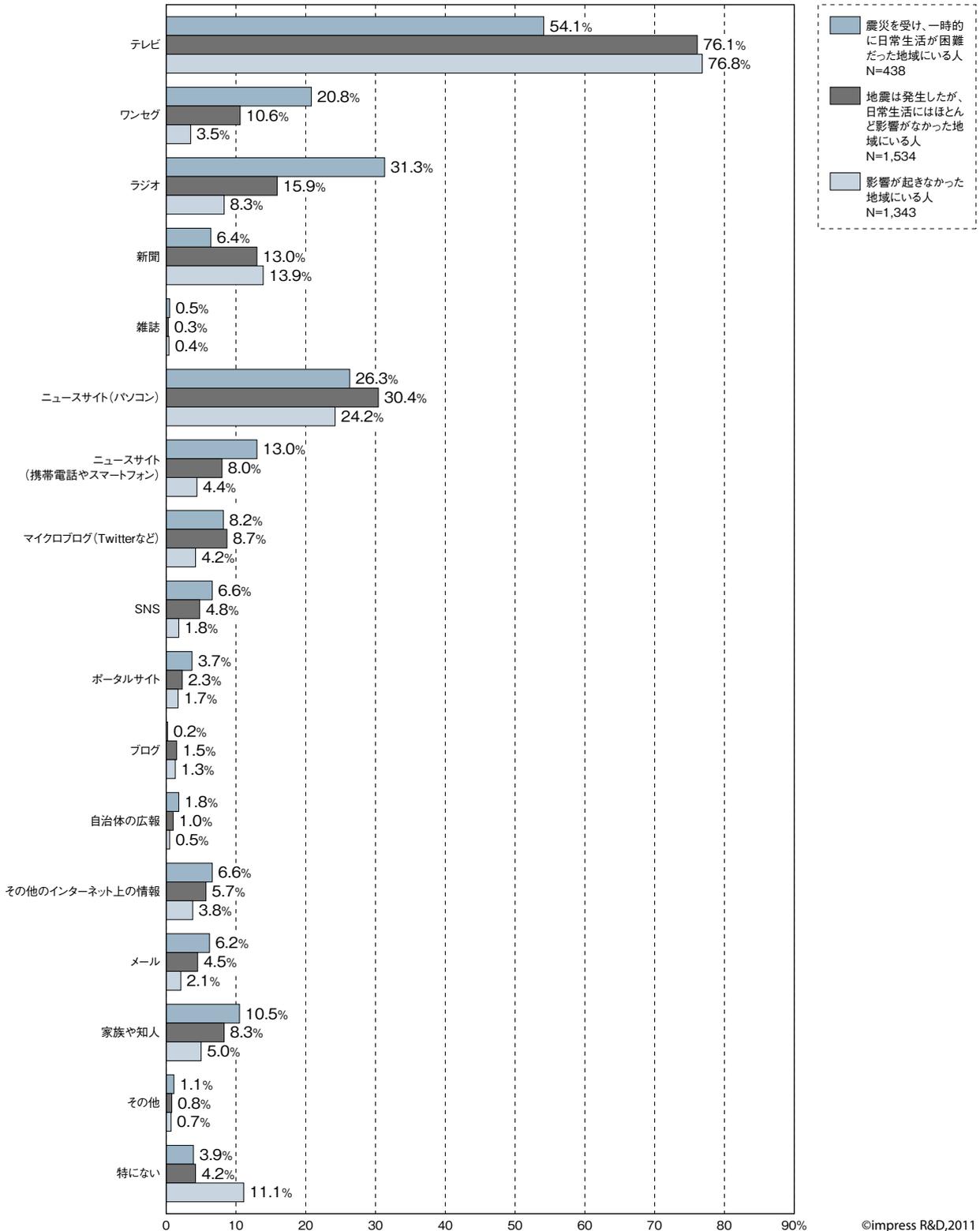
● 資料 1-2-13 災害翌日以降に役立っている情報取得手段 N=3,321



©impress R&D,2011

被害を受けた地域ではワンセグやラジオの利用価値が高い

● 資料 1-2-14 災害翌日以降に役立っている情報取得手段 [自分の居住地別]



©impress R&D,2011



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp