

安心安全な暮らしづくりPT <防災に関する研究>

5 SNSなどで発信される大量かつ真偽不明の情報の実態把握

【幹事：宮崎県】

<現状・課題>

SNSで発信される情報は、災害現場からの発信である場合や災害発生前後の時間経過に合わせた発信など、貴重な情報源になり得る。

発信された情報は信頼性が不明確なため、真偽不明の情報や「デマ」情報が含まれている可能性があり、一旦拡散されると打ち消しが困難となる。

真偽不明の情報に対する問合せ対応や誤った情報の確認のために職員の負担が増加する可能性がある。

情報の発信元をしっかりと確認し、有益な情報をうまく活用するには、十分な精査が必要。

<うまくいかなかった事例>

熊本地震
 ・「ライオンが逃げた」などの悪質なデマが拡散し、被災者や行政が混乱する事態となった。
 ・SNS等で発信された大量かつ真偽不明な情報への確認、対応に追われた。

北海道胆振東部地震
 ・SNS上で津波や断水などの流言飛語が拡散されたため、北海道庁や警察はホームページなどで注意喚起を行ったが、広く道民に伝わらなかった。

<求められる対応>

<行政(県・市町村)>
 ○SNS情報の有効活用
 ・ビッグデータや情報収集・分析ツールを活用した情報収集の検討。

SNSやインターネット上の情報を収集する担当を配置し、災害発生時に主体的かつ迅速に情報収集を行うことができる体制の構築。

災害時のSNS等からの情報収集について、サービス提供企業等との連携。

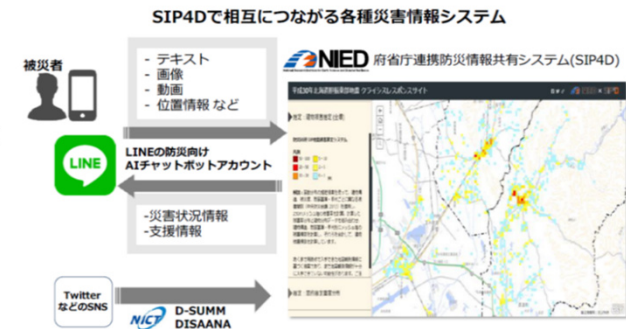
<優良事例 / 先進事例>

SNS分析システムの習熟・検証
 ・東京都や岩手県、大分県などでは、職員がSNSの分析システム(DISAANA等)を図上訓練等で活用し、習熟を図るとともに、システムの検証を行っている。
 ・平素からSNS上の情報を収集する要員を指定し、災害発生時には「収集マニュアル」に沿って情報収集を行っている。
 DISAANAは、twitterの投稿内容を分析し、エリアで発生している災害に関する問題・トラブルを自動的に抽出



図 SNS 情報分析システムのイメージ

人工知能(AI)の活用
 ・LINEは防災科研と防災への人工知能(AI)に関する協定を締結し、また、神戸市がLINE内で人工知能を活用した災害情報を収集する実証実験を実施している。



< 課題解決策案 > 図上訓練におけるSNS情報分析システムの活用

< 取組内容 >

○発災直後の混乱期においてSNS等の情報を活用するため、九州・山口各県でそれぞれ行っている図上訓練において、SNS情報分析システム(DISSANAやD-SUMMなど)を用いた訓練を行い、留意事項を共有する。

訓練シナリオに、大規模災害発生時に問題となる「デマ」の発生を盛り込んだ状況付与を行い、「デマ」が発生していることを実際にシステム上で認識し、担当者に確認の上で「デマ」と判断するところまでを訓練する。

【DISSANA、D-SUMM】

ツイッターを対象として、膨大な災害関連情報を整理、要約することで災害対応を支援する、国立研究開発法人情報通信研究機構が研究開発した無償利用可能なシステム。

< 期待できる成果 >

○近年、被災者がSNSを用いて災害に関する様々な情報を発信しており、この情報を活用する訓練を行うことで、災害時の状況判断、活動の優先度の判定などをこれまでより迅速かつ効率的に遂行することが期待できる。

< 取組に向けて >

○SNS分析システムを用いた訓練には、被害想定に基づいた投稿データが少なくとも数百件～数千件分必要であるため、データ生成作業が必要となる。

< 課題解決策案 > ツイッターによる災害情報発信の協力依頼

< 取組内容 >

○災害発生直後は、情報不足により迅速な対応がとれないことから、「現地の人々が現地の情報をツイッターで投稿する」ことについて、九州各県共同で県民に協力を呼びかける。

不特定多数への参加の呼びかけは「デマ」の発生を防止できない懸念もあるため、まずは趣旨に賛同するモニター(防災士等)を対象に信頼性の高い情報を得るといった方法も考えられる。

発信された情報は、SNS分析システム(DISSANA、D-SUMM)を活用して集約する。

< 期待できる成果 >

○ツイッターの投稿ルール(共通のハッシュタグをつけ、災害の発生した場所がわかるようにする)を定めて、災害発生時に多くの県民に投稿してもらうことを実現できれば、迅速に現地の状況を把握することが可能となる。

< 取組に向けて >

防災訓練などを通じて事前に取り組み、留意事項を洗い出す。
平時から啓発活動も行っていく。