

繰り返されるパニック

先行き見えない不安が原因

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、SNS（会員制交流サイト）上で誤った情報やデマが広がり、全国でトイレットペーパーやティッシュペーパーの買い占めが起

きた。なぜ、こうした騒動が発生するのか。災害・リスク心理学が専門の東京女子大学・広瀬弘志名誉教授が、その原因や虚偽情報に惑わされないための対策を聞いた。

——今回のデマ騒動をどう見らるか。

広瀬弘志・東京女子大名誉教授 人類の歴史を振り返れば、感染症の拡大に伴う騒動はしばしば起きている。例えば、1980年代にイ

スの感染が拡大した時だ。初めてのエイズ患者は81年に米国で

症例が報告された。その後、エイズは2000年過ぎまで猛威を振るっていた。多くの若者が感染して亡くなった。日本国内では1985年に、

厚生省現在の厚生労働省が初めて日本人のHIV感染者を発表した。当時、病気の実態が分からず、自分も感染するのではないかと、日本中が大騒ぎになった。若者から高齢者まで感染を恐れ、「エイズパニック」と呼ばれるほどの現象になった。ほかに、中世ヨーロッパで大流行したペスト、最近では結核やポリオなど、感染症の流行時には決まってパニックがつきものだった。今回も例外ではない。

——デマが生まれる原因は。

広瀬 今回の事例でいえば、ウィルスの全容が分からないことにある。国民にとっては、症状の出ない恐怖のいつたり、効果薬もない。恐怖のつぼの中にいる状況だ。誰もが自身の健康には関心が強く、病気には不安が伴う。これが、情報のあいまいさと結び付くと、デマやフェイクニュース・虚偽情報 が流れやすくなる。

——なぜ、デマが広がったのか。

広瀬 皆が偶然とした不安を抱えているからだ。ウィルスからの防御手段はマスクが手洗いしかないが、実際に店頭ではマスクの売り切れが続いている。すると、マスクの次に何か品薄になるのではないかと誰もが不安になる。今回のように誰かがデマを信じ込み、「トイレットペーパーが品薄」とSNS上で流せば、多くの人は「確かにそうだ」と受け止める。人の不安に火が付けた形だ。

——SNSが悪いのではなく、先行き見えない不安やフラストレーションが誤情報で刺激された。一気にデマが広がっていつ



東京女子大学 広瀬 弘志 名誉教授に聞く

ひろせ・ひろした 1942年生まれ。東京大学文学部心理学科卒。東京女子大学文学部教授を経て同大学名誉教授。文学博士（東京大学）。専門は、災害・リスク心理学。株式会社社会安全・安心センター代表取締役、日本リスク研究学会名誉会員。

感染症 デマに惑わされないために

情報チェック 複数の窓口で確認必要 不確かなら疑問提起を

——デマを拡散させないために注意することは。

広瀬 複数のチャンネル（窓口）から情報を得るようにすることだ。SNS情報やテレビで新型コロナウイルス番組を見た後、行政の情報も確認するなどしてほしい。災害時と同様、普段と異なる状況だからこそ、正しい情報かどうかをチェックする意欲を持つ。真実を突き止める努力が必要だ。

特にSNSでは「おかしいな」と思ふ投稿があれば、「コメント機能などで反応ができる。それ

を見た人の行動にもブレーキがかかる。不確かな情報には、疑問を呈することも欠かせない。情報が明らかに事実と乖離していることを指摘できれば、フェイクは実効性を失う。

——政府の情報提供のあり方は。

広瀬 十分な量の正しい情報を提供していくことが望ましい。提供した情報が信用されるような工夫も必要だ。ある商品が品薄になった時、「在庫は十分にあります」と言ったりは、国民を惑わしてしまう。なぜ店



トイレットペーパーが品切れした都心2月 熊本市東区

国内に在庫が十分あっても

トイレットペーパーの買い占め騒動は2月下旬、ツイッター上の「マスクと原材料が同じ」「中国に生産を依存」などの投稿が発端だった。テレビや店舗で実際に品薄状態を目の当たりにし、デマだと分かっているにもかかわらず、買い占めに拍車を掛けた。

経済産業省や日本家庭紙工業会は、100%近くが国内生産、十分な在庫があると消費者に冷静な行動を呼び掛けているものの、地域によっては

品薄状態が今も続いている。「マスメディアが、視聴者が『この情報を見た他の視聴者は買いだめをやめよう』と感じるような情報を流すこと」（17日付「朝日」、安田洋祐・大阪大准教授）との指摘も参考にしたい。世界保健機関（WHO）は、誤った情報や治療法などが拡散することを指す造語「インフォデミック」を用いて危機感を訴え、人々に適切な対策を行うよう広く呼び掛けている。

買い占め連鎖で品薄に

頭の商品がないのかを丁寧に説明した上で、商品の生産や流通状況、倉庫の備蓄、出荷日程などを示せば、政府の情報は、より信頼されていくはずだ。台湾では、当局がマスクの在庫状況や販路する薬局名のデータをホームページ上に公開した。これを基に、民間の機関がマスクマップや、薬局ごとのマスクの在庫状況が分かるサイトを開設し、市民がスマートフォンアプリを利用することで、買いだめパニックを防いだ。参考にしたい。支援だ。

——国民が安心できる情報提供が必要になる。

また、未知の新しいリスクには恐怖が先立って、正しく対応できなくなる。こうした点を踏まえ、情報を発信する側は、マスクの性質を見極め、危険にさらされている人々の心理状態を把握した土対策に当たることが求められる。

「デマを拡散させないために注意することは。」

「不確かなら疑問提起を」

「買い占め連鎖で品薄に」