

## 観光における風評被害事例ポータルサイトの検討

## A Study on Portal Site of Harmful Rumor Cases in Tourism

堀口 祐耶<sup>†</sup>市川 尚<sup>†</sup>窪田 諭<sup>†</sup>阿部 昭博<sup>†</sup>

Yuuya Horiguchi Hisashi Ichikawa Satoshi Kubota Akihiro Abe

## 1. はじめに

近年地震などの災害により、被災地だけでなく被災地周辺の観光地においても風評被害を受けている。特に2011年3月11日に発生した東日本大震災では、震災だけでなく、原子力発電所が津波により損傷し、食品や多くの観光地において風評被害の影響を受けた。

風評被害とは、ある事件・事故・環境汚染・災害が大々的に報道されることによって、本来安全とされる食品・商品・土地を人々が危険視し、消費や観光をやめることによって引き起こされる経済的被害のことである[1]。特に観光においては、消費者がその地域を旅行することが著しく危険であるかのように誤認して旅行を手控え、観光関連産業が有形(経済的損失)、無形(ブランドイメージの低下)の損失を被ることになる[2]。

風評被害に関する先行研究として、能登半島地震、新潟県中越沖地震、岩手・宮城内陸地震について、これらの地震に伴う新聞とネットニュースにおける災害関連情報を分析している研究がある[3]。風評被害対策について被害の差異と報道の関連からメディアの動向を把握し、観光にとって悪影響を及ぼす情報が収束する時期を判断する。その後、収束状態(災害関連情報が減少し、内容が被害状況ではなく復興状況などに変わった状態のこと)になった際に新聞やネットニュースでPR活動を行うことが有効であると提案している。

また、観光庁による観光地域づくり人材育成ガイドライン案[4]では、リーダーやオペレーターに必要とされるスキルとして、リスクマネジメントが挙げられている。風評被害対策はリスクマネジメント中に含まれており、観光に携わる人材は風評被害や対策について知っておく必要があると考えられる。

そこで、本研究では、観光提供側を対象に、観光への風評被害の事例を紹介し、風評被害の理解を深めてもらうことを目的として、観光における風評被害ポータルサイトの検討を行った。

## 2. 風評被害の Web 上の事例調査

## 2.1 事例の調査と分析

本研究の事例の分類に関しては Google で「風評被害」「対策」「観光」をキーワードに検索を行い、そこで検索結果として提示された 917000 件のうち先頭から 200 件を対象とし、その中から 41 件の事例情報を抽出した。事例については、実被害と風評被害についての意見が世間で分かれているものがあるが、本研究では、それらについての

判断は行わず、風評被害と明記されている情報を対象とした。

それらの事例情報と先行研究をもとに各事例情報を整理する項目について検討した(表 1)。項目としては、URL、地域、風評被害の原因、発生時期、事例に含まれている情報、風評被害対策、対策の対象などである。

調査をした事例に含まれている情報については、風評被害によって、どのような被害を受けたかや、風評被害に対して、どのような対策を行ったかなどの情報が多く、対策を行った効果に関する情報については、掲載されているものがほとんどないという状況であった。また、具体的に使用したメディアについて掲載しているものは少なかった。

さらに、同じ内容のものを違う媒体で取り上げているものが多く見られた。また、最近発生した災害などの情報が多く、過去に発生した風評被害の事例については情報として埋もれてしまっているため、風評被害の事例を集めたポータルサイトが有効であると考えられる。

表 1. Web 上の事例情報の分類

分類	例
URL	http://~
地域	〇〇県〇〇市〇〇町
風評被害の原因	災害、感染症、事件・事故、環境汚染等
発生時期	19〇〇年〇月〇日
情報発信日	20〇〇年〇月〇日
事例に含まれている情報	被害、対策、効果
発信形態	論文、ブログ、ネットニュース、twitter 等
内容の種別	分析、報告(自分が対策を行っているもの説明)、紹介(他者が行ったものを紹介、対策、その他)
被害規模	被害額、観光客の減少数
風評被害対策	PR、広告配信、正確な情報発信、インバウンド事業等
対策の対象	日本国内、海外

## 2.2 風評被害対策の具体例

風評被害対策の事例としては、例えば2004年10月23日に発生した新潟県中越地震がある[5]。越後湯沢では被害が軽微でありライフライン、携帯電話も使用可能であったしかしながら通信回線が正常だったため地震災害によって死亡者が出たことが報道され、一般に越後湯沢でも被害が甚大であると誤認がなされ、宿泊施設のキャンセルが多発するという風評被害が発生した。また、その風評被害対策としては、チラシやホームページ上に安全性を呼び掛けるメッセージを掲載するといったことや、各宿泊施設の顧客 DB

<sup>†</sup>岩手県立大学ソフトウェア情報学部,  
Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

に登録されている顧客に対してダイレクトメールを送るなどということが行われた。

### 3.ポータルサイトの試作

#### 3.1 概要

本研究では、風評被害に関する事例の収集を行い、収集した事例の分類を行い、ポータルサイト上で事例情報を提供することで、風評被害対策を考える際の資料とする。また、事例の収集を半自動化することで事例収集する際の負担を軽減する。システムの対象者は、観光業関係者を中心とするが一般の人々も風評被害について知ってもらうことも可能である。

システム構成を図1に示す。まず、管理者が事例の収集を行い、それを分類ごとに登録していくことで、事例情報の蓄積を行う。蓄積された情報をユーザが事例検索を行う。また、ユーザが見つめてきた風評被害の事例の投稿を行えるようにする。

#### 3.2 機能

本システムで提供する機能を以下に示す。

##### (1) 事例・資料の検索

登録している事例情報(風評被害の原因、風評被害対策、地域など)の条件を入力することで、その条件に合わせた事例の検索を行う。また、その事例に似た他地域の事例の紹介も合わせて行う。さらに検索ワードランキングを作ることで、現在何が注目されているかを可視化する。

##### (2) 風評被害に関する最新情報の提示

Twitter やニュースで公開された風評被害のキーワードに一致した情報を表示する。

##### (3) 事例収集機能

半自動収集もしくは、会員などによる外部からの事例登録を行ってもらう。半自動収集については、クローラーにより Web 上の情報を収集してメタデータを生成し、手作業によるデータの補完を行うツールを用意する。

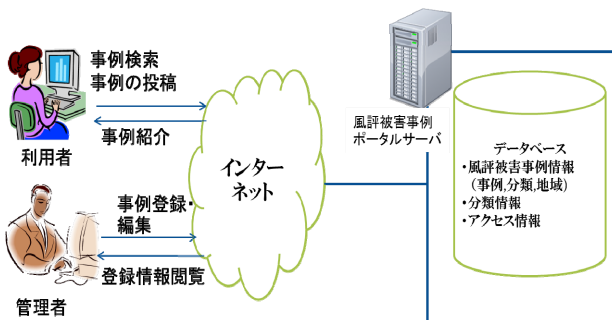


図1. システム構成図

#### 4.開発

調査で抽出した41件の観光における風評被害事例を登録したポータルサイトのプロトタイプ開発を行った。開発環境はPHP, MySQL, Apacheとした。画面例を図2, 図3に示す。また、プロトタイプに関しては、事例収集の半自動化は行わず、事例の登録はすべて手作業で行った。評価については、いわて観光情報学研究会の会員を対象に、プロ

トタイプの有用性や妥当性について行う予定である。

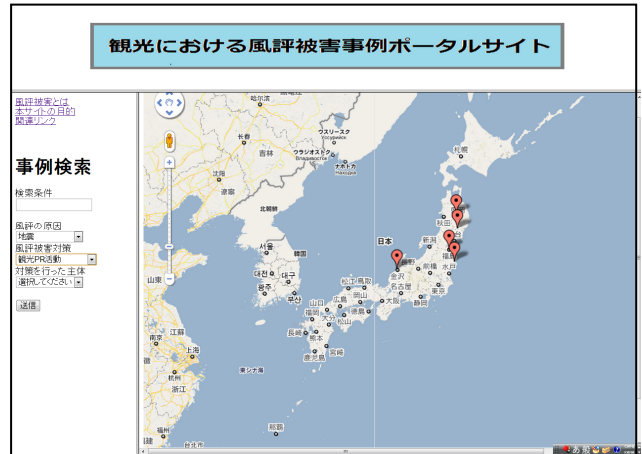


図2. 検索画面

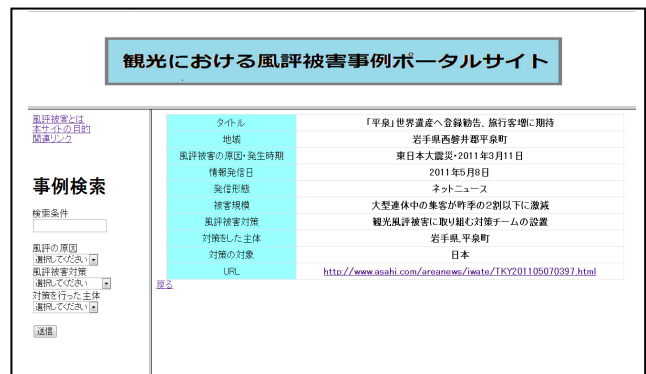


図3. 検索結果画面

#### 5.おわりに

本研究では、風評被害の事例の紹介を行うポータルサイトの設計・試作を行った。今回は41件の事例を抽出し、分類を行い、登録していくデータについての検討を行った。

今後は、事例収集の半自動化をするにあたって、さらに事例に含まれている情報の分析を進め、風評被害事例情報のメタデータの生成方法を検討し、事例収集機能の実装を具体化していく必要がある。

#### 参考文献

- [1] 関谷直也, “「風評被害」の社会心理 -- 「風評被害」の実態とそのメカニズム”, 日本災害情報学誌「災害情報」, No.1, 日本災害情報学会, pp.78-89 (2003).
- [2] 観光庁, 観光関連産業における感染症風評被害対策マニュアル, <http://www.mlit.go.jp/common/000118385.pdf>.
- [3] 須藤一弘, 長尾光悦, 大内東, “災害関連情報の比較分析に基づく風評被害対策方法の研究”, 観光情報学会誌「観光と情報」, 5(1), pp.33-44 (2009).
- [4] 観光庁, 観光地域づくり人材育成支援, <http://www.mlit.go.jp/kankochou/shisaku/jinzai/ikusei.html>.
- [5] 長尾光悦, 岸野裕, 大内東, “新潟県中越地震風評被害に対する越後湯沢の取り組み --越後湯沢の事例から学ぶ一般論への展開” 観光情報学会誌「観光と情報」, 2(1), pp.30-40 (2006).