

災害時の買いだめ・モノ不足の集合行動的視点 と被災地への情報提供のあり方

関谷直也

東京大学大学院情報学環総合防災情報研究センター 准教授
福島大学うつくしまふくしま未来支援センター 客員准教授
naoya@iii.u-tokyo.ac.jp

関谷直也の自己紹介

■専門： 災害情報論

災害時の情報伝達、避難行動、社会現象
社会心理学（集合行動、メディア効果論）
うわさ、パニック、集合行動、P R・広報論

- 『風評被害—そのメカニズムを考える』 光文社
- 「東日本大震災とソーシャルメディア」 災害情報, Vol.11
- 「東日本大震災時の広告・広報の対応」 日経広告研究所報
- 「日本の防災システムの陥穽」 『大震災後の社会学』 講談社新書
- 「東日本大震災における買いだめ行動？」 『ESTRALA』 2011年8月号
- 「東日本大震災を踏まえた災害時の津波情報の課題」 『土木学会誌』 96 (11)
- 「災害の社会心理から考えるマスメディアの超えるべき課 Journalism,no.263



メディアは環境問題を
どう伝えてきたのか
公害・地球温暖化・生物多様性

関谷直也・瀬川至朗 編著



関谷直也の自己紹介

災害関係

- 資源エネルギー庁「災害時における石油・ガスの安定供給」
- 気象庁「降灰予報の高度化に向けた検討会」委員
- 気象庁「防災気象情報の改善に関する検討会」委員
- 内閣府「避難勧告等の判断・伝達マニュアル作成ガイドライン」検討会委員
- 気象庁「火山噴火予知連絡会 火山情報の提供に関する検討会」委員
- 内閣府「噴火時等の避難計画の手引き作成委員会」
- 国土交通省「水害ハザードマップ検討委員会」（ハザードマップ作成手引き）
- 国土交通省「高潮水防の強化に関する技術検討委員会」
- 次世代火山研究・人材育成プロジェクト・リスクコミュニケーション担当PA

関谷直也の自己紹介

避難・原子力防災関係

- 新潟県原子力対策課「複合災害」対策検証委員会
- 東京電力福島原子力発電所事故検証委員会政策・技術調査参事（政府事故調）
- 原子力損害賠償紛争解決センター「東京電力福島原子力発電所事故による原子力損害の和解の仲介に関する調査」座長
- 内閣府（防災）・内閣官房東日本大震災対応総括室「東京電力福島第一原子力発電所事故における避難実態調査委員会」委員
- 原子力規制庁「原子力発電施設等緊急時対策技術等（緊急時の防災活動上必要な情報の整備）に係る調査委員会」委員
- 新潟県「原子力災害時の避難方法に関する検証委員会」委員長

風評被害関係

- 農林水産省「国産食材利活用情報提供支援事業」委員
- 日本都市センター「都市自治体における風評被害への対応に関する研究会」委員
- 福島県「新生！ふくしまの恵み発信協議会」委員
- 福島県ふくしまの恵み安全対策協議会「福島県産米の全量全袋検査のあり方に係る有識者会議」委員
- 経済産業省「多核種除去設備等処理水の取扱いに関する小委員会」委員

東日本大震災時のモノ不足の要因

- 調査地域：北海道、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、静岡県、愛知県、大阪府、広島県、福岡県
- 調査対象：20歳以上の男女個人2,000サンプル
(都道府県×性年代均等割付)
- 調査方法：インターネット調査
(モニタに対するクローズド調査)
- 調査内容：地震後の買物行動、物資不足の対応、エネルギーへの意識 など
- 調査期間：平成23年3月25日（金）～31日（木）

東日本大震災時のモノ不足の要因

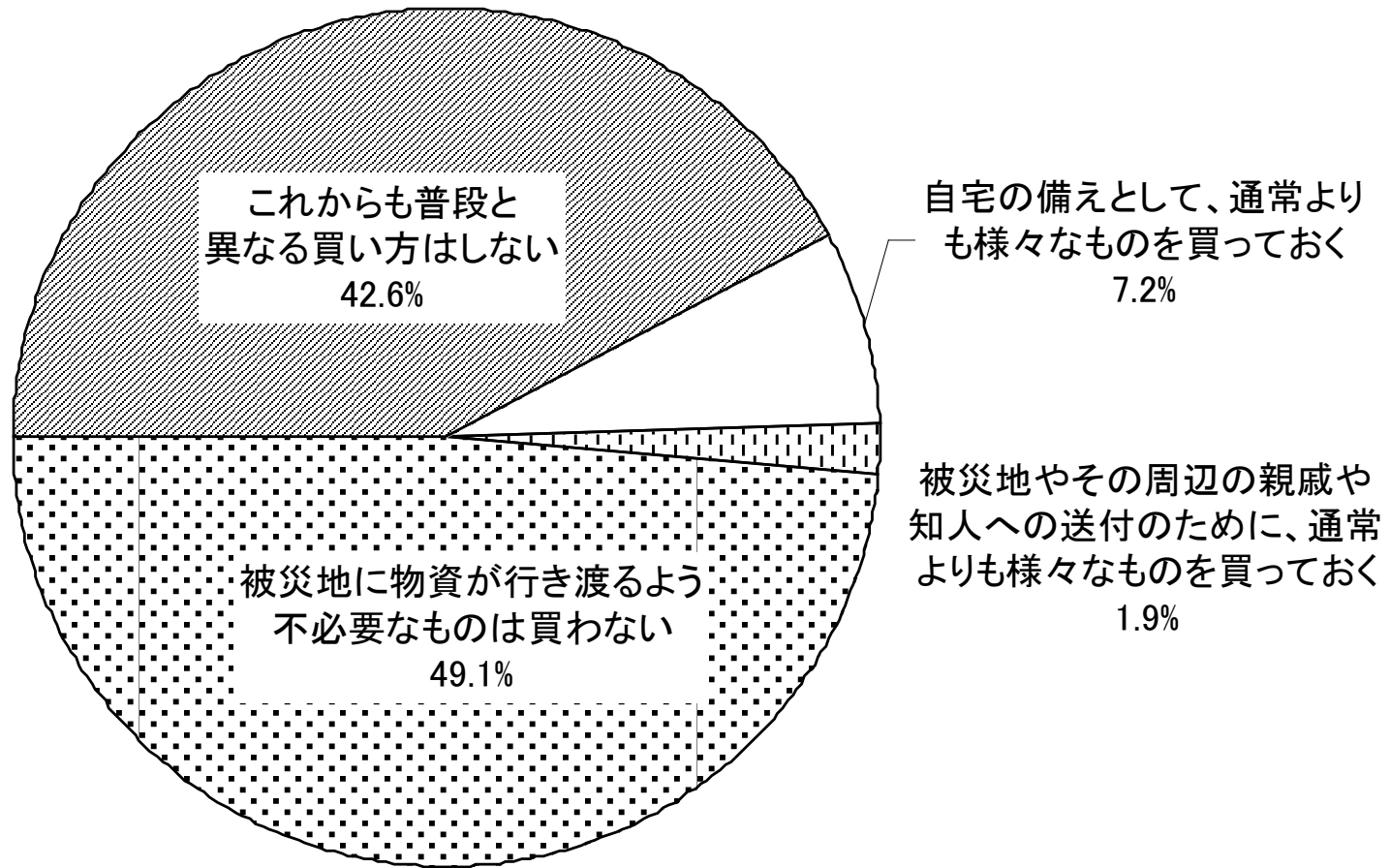


図4 物資不足の状況に対して、
今後考える対応

東日本大震災時のモノ不足の要因

- 関東以西の日本人は比較的、冷静に行動

表1 地震発生後の商品の購買状況

	(3 月 1 日 当 日)	3 月 1 2 日	3 月 1 3 日	3 月 1 4 日	3 月 1 5 日	3 月 1 6 日	3 月 1 7 日	3 月 1 8 日	以降
1. 米やパンなどの主食	8.2	29.5	13.1	11.5	17.2	12.3	3.3	4.9	
2. 肉・魚・野菜など生鮮食品	23.5	44.1	14.7	8.8	-	5.9	2.9	-	
3. インスタント食品・冷凍食品	6.9	29.6	28.9	11.9	7.5	11.9	0.6	2.5	
4. チョコレートなどのお菓子	12.3	25.9	21.0	21.0	8.6	8.6	2.5	-	
5. 水	7.3	19.2	15.9	7.9	5.3	16.6	3.3	24.5	
6. ティッシュやトイレットペーパー	4.3	20.2	19.1	12.8	16.0	19.1	3.2	5.3	
7. オムツ・粉ミルクなどのベビー用品や介護用品	10.3	20.7	13.8	10.3	10.3	17.2	10.3	6.9	
8. ガソリン	12.7	18.2	10.9	3.6	10.9	21.8	7.3	14.5	
9. 軽油	28.6	28.6	14.3	-	14.3	14.3	-	-	
10. 灯油	8.3	33.3	12.5	20.8	8.3	8.3	4.2	4.2	
11. 懐中電灯	6.8	19.2	21.9	16.4	6.8	16.4	4.1	8.2	
12. ラジオ	6.9	24.1	17.2	6.9	3.4	31.0	-	10.3	
13. 救急医療品（ばんそうこう、包帯など）	17.6	35.3	5.9	5.9	11.8	5.9	11.8	5.9	
14. カセットコンロなど調理器具	14.7	35.3	11.8	8.8	2.9	11.8	8.8	5.9	
15. 使い捨てカイロなど防寒用品	9.1	27.3	15.2	15.2	15.2	6.1	6.1	6.1	
16. 充電器	10.9	28.3	17.4	17.4	4.3	8.7	4.3	8.7	
17. その他防災グッズ	4.3	23.4	8.5	12.8	8.5	19.1	10.6	12.8	
18. 電池	7.7	21.2	12.5	20.2	10.6	19.2	7.7	1.0	
19. その他	11.4	17.1	8.6	20.0	2.9	17.1	5.7	17.1	

東日本大震災時のモノ不足の要因

- 数%の購買でモノ不足に

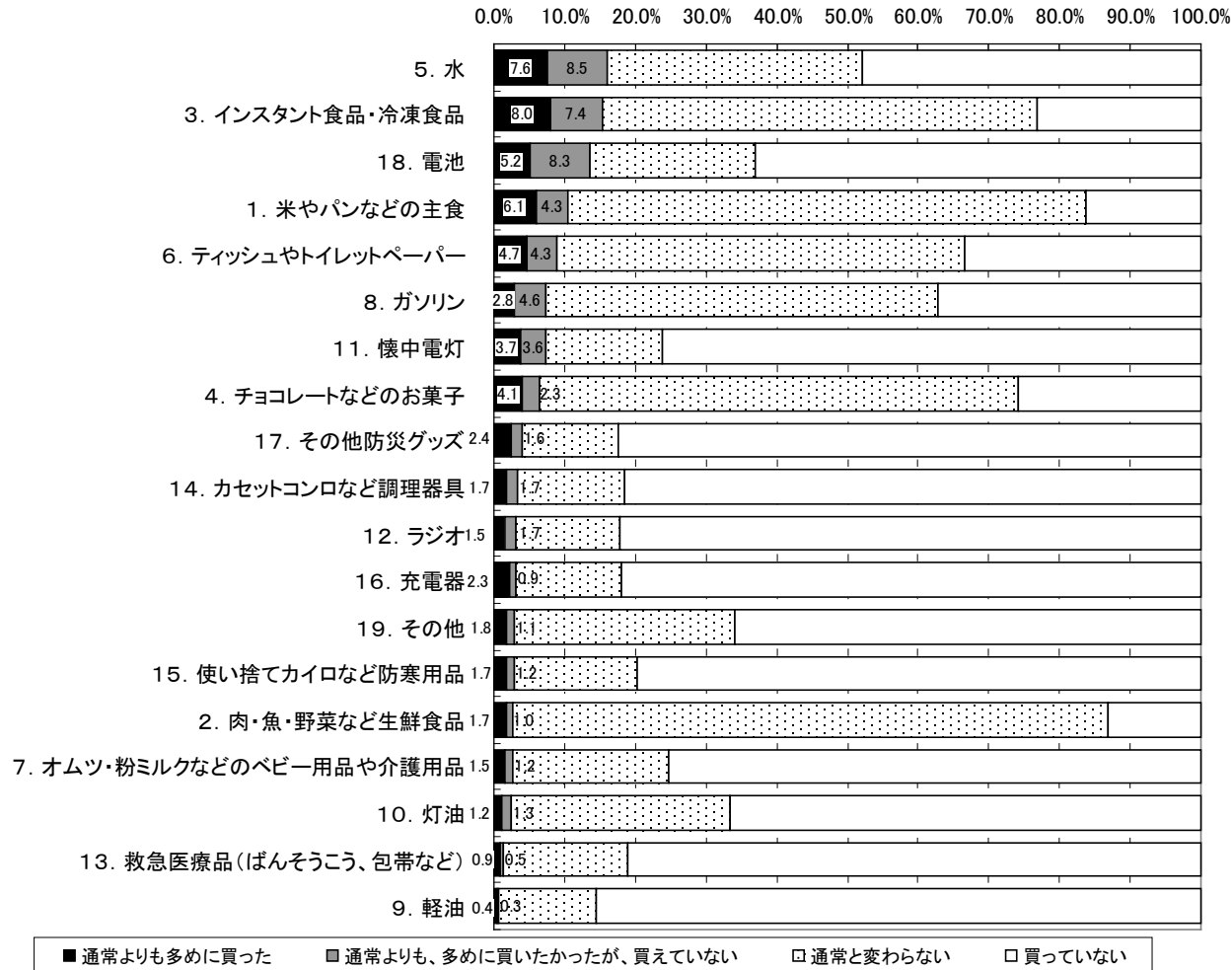


図1 大震災後の商品の購入状況

東日本大震災時のモノ不足の要因

- ・ トイレットペーパーとガソリン、米については買いだめ傾向

表2 商品を購入したきっかけ（左）と目的（右）

	地震（余震）に備えて	モノ不足になったのを知ったため	停電に備えて	福島原発が不安で	その他	自宅の備蓄のため	被災地やその周辺の親戚や知人などに送るため	被災地へ個人的な支援として送るため	職場で買い置きするため	商品を購入するからと安心して購入する
5. 水	64.0	30.0	15.0	48.0	14.0	84.8	13.9	-	2.6	5.3
3. インスタント食品・冷凍食品	84.0	54.0	30.0	8.0	9.0	88.1	9.4	-	0.6	10.1
18. 電池	32.0	14.0	68.0	4.0	3.0	86.5	7.7	3.8	2.9	5.8
1. 米やパンなどの主食	46.0	64.0	9.0	7.0	14.0	90.2	6.6	-	0.8	9.0
6. ティッシュやトイレットペーパー	29.0	60.0	7.0	4.0	12.0	88.3	7.4	-	2.1	8.5
8. ガソリン	19.0	27.0	2.0	3.0	11.0	81.8	1.8	-	3.6	18.2
11. 懐中電灯	25.0	4.0	47.0	1.0	2.0	86.3	5.5	1.4	1.4	8.2
4. チョコレートなどのお菓子	55.0	14.0	15.0	5.0	5.0	91.4	6.2	-	1.2	8.6
17. その他防災グッズ	37.0	6.0	9.0	3.0	1.0	85.1	4.3	-	2.1	21.3
14. カセットコンロなど調理器具	19.0	4.0	15.0	-	1.0	88.2	8.8	-	5.9	2.9
12. ラジオ	18.0	2.0	11.0	2.0	1.0	82.8	6.9	-	-	13.8
16. 充電器	21.0	6.0	21.0	3.0	2.0	87.0	4.3	2.2	2.2	8.7
19. その他	19.0	9.0	4.0	5.0	5.0	85.7	8.6	-	-	17.1
15. 使い捨てカイロなど防寒用品	18.0	2.0	11.0	-	6.0	87.9	6.1	-	-	6.1
2. 肉・魚・野菜など生鮮食品	17.0	16.0	4.0	1.0	3.0	85.3	8.8	-	-	11.8
7. オムツ・粉ミルクなどのベビー用品や介護用品	11.0	19.0	-	1.0	2.0	89.7	10.3	3.4	-	6.9
10. 灯油	11.0	9.0	6.0	-	1.0	91.7	-	-	-	8.3
13. 救急医療品（ばんそうこう、包帯など）	16.0	3.0	1.0	-	-	88.2	5.9	-	-	5.9
9. 軽油	6.0	1.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-

東日本大震災時のモノ不足の要因

買いだめをめぐる発言

- 『津波をうまく利用して、我欲をうまく洗い流す必要がある。積年にたまった日本人の心の垢を。これはやっぱり天罰だと思う』 （2011年3月14日）
- 「蓮舫消費者担当大臣からの生活関連物資の購買に関するお願い」 消費者による生活関連物資の買い急ぎ、買いだめを控えるよう要望（2011年3月17日）
- AC、「今、わたしたちにできること」



災害時の買いだめ・モノ不足の要因

ほとんどの人は買いだめをしていない

- 10数%～数%の人が多めにモノを買った時点で、都市の物流は破綻する。
 - デッドストックの最小化
 - 災害時の都市交通の脆弱性
 - 都市の流通構造（生産拠点→流通拠点→各店舗への階層構造が多層かつ幅が広い）
- 多くの人が「買いだめ」をしていない中で、買いだめをやめようという呼びかけは逆効果
 - フラストレーションを溜めさせる

災害時のガソリン不足、供給力の不足、物流の混乱を前提にし、もしくは、その情報提供に徹すること

災害時の物資・燃料供給に関する クライシス・コミュニケーションの要諦

消費者が求めているクライシス・コミュニケーション

- 今、目の前の物資・燃料が足りていない状況の説明

× 提供側の希望

- 問題ないので「安心して下さい」というメッセージ
- 物資・燃料は十分に足りているので、「落ち着いて下さい」というメッセージ

○ 人々のニーズ

- 物資・燃料の被災（供給）状況の開示と「現状の対応」
- これから、供給しようという「将来の見込」

ex. JRの列車停止時のアナウンス、ドコモの復旧エリアマップ

企業の被害情報の開示：ドコモ・復旧エリアマップ

復旧エリアマップ

復旧エリアマップへ

東北地方の復旧エリアマップをご覧ください。

住所やキーワードで検索が可能です。

なおサービス中断エリアを復旧予定時期に合わせ「4月未まで」「5月以降」の2段階で表示しています。

※ 復旧エリアマップの表示はFOMAサービスのみとなります。

<凡例説明>

FOMAサービスエリア

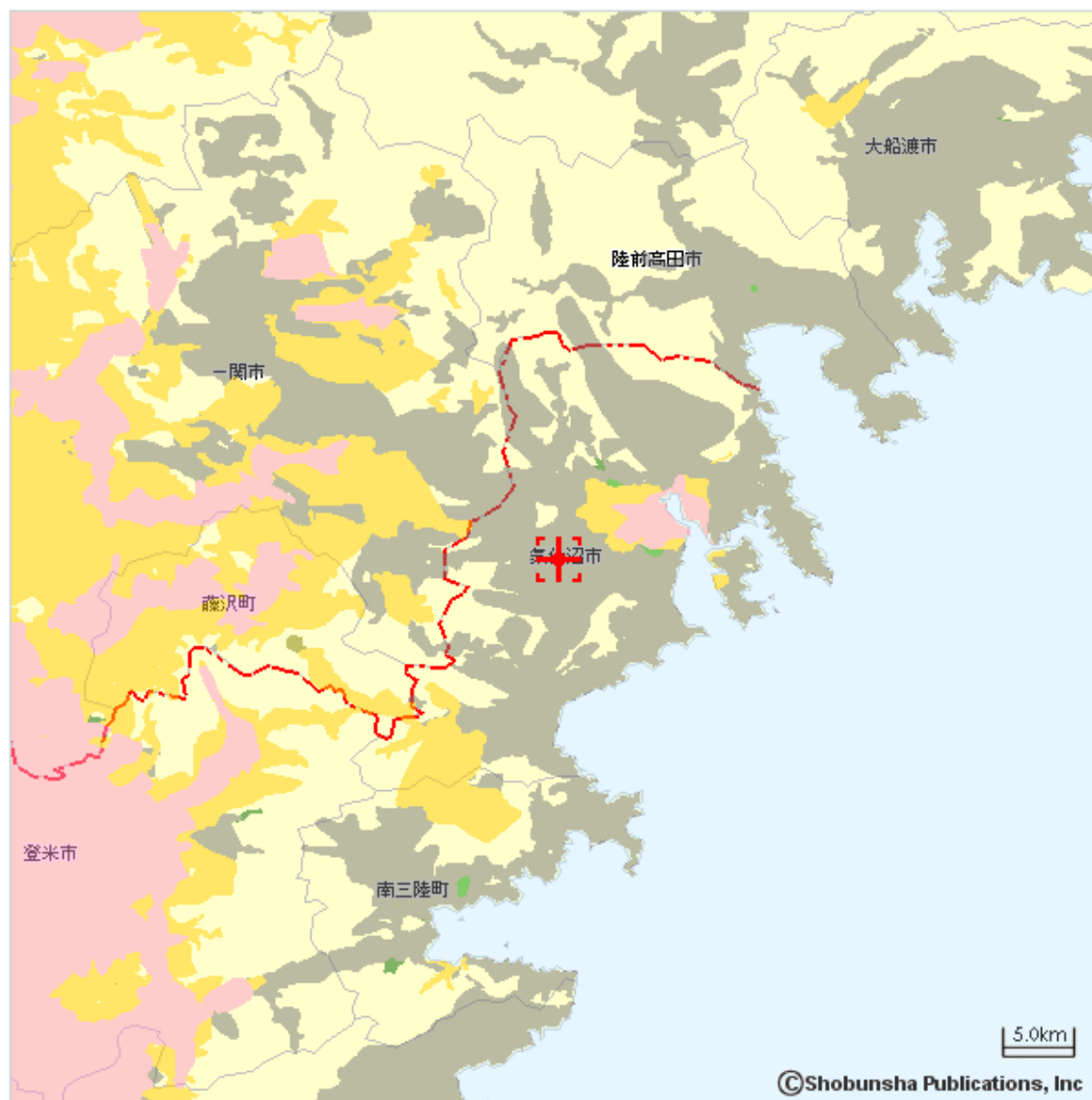
	サービス中エリア ①
	移動基地局車による復旧エリア ②
	移動基地局車による復旧見込みエリア ③
	サービス中断エリア(4月末までに復旧予定) ④
	サービス中断エリア(5月以降に復旧予定) ⑤

表示アイコン (35km～1.5kmの縮尺地図で表示)

	ドコモショップ(営業中) ⑥
	ドコモショップ(一部営業中) ⑦
	ドコモショップ(営業停止中) ⑧
	無料衛星携帯電話サービス ⑨
	無料携帯電話サービス ⑩
	無料充電サービス ⑪
	移動基地局車 ⑫



企業の被害情報の開示：ドコモ・復旧エリアマップ



サービスを選択

FOMA

moVa

ハイスピード

Xi(クロッシィ)

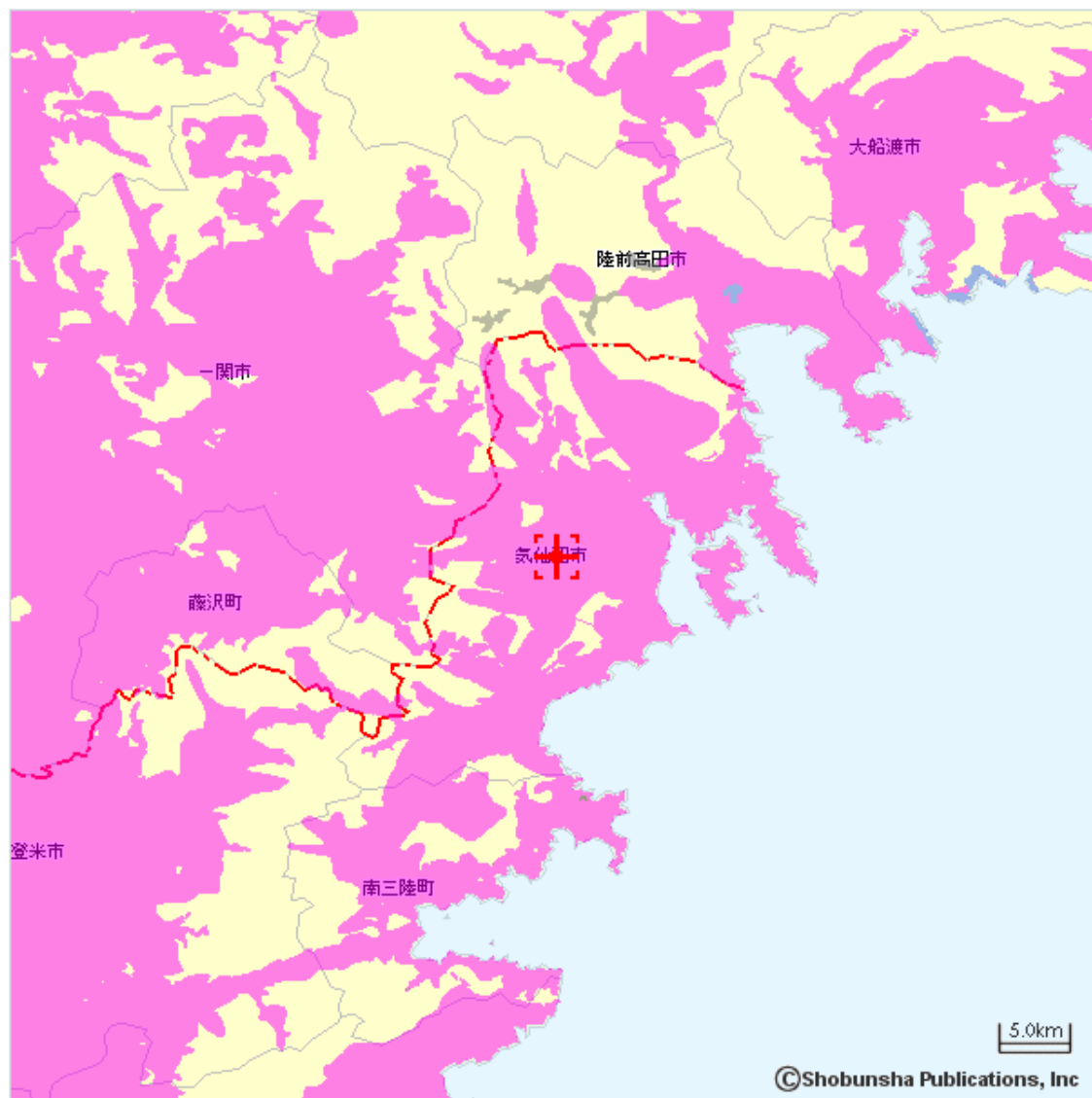
※震災対応のため間かせて
FOMAの受付ましばらくの間、
開鎖させていただきます。

全画面地図

全画面地図を表示

※全画面地図表示画面は、
地図の移動や縮尺変更が
できません。

企業の被害情報の開示：ドコモ・復旧エリアマップ

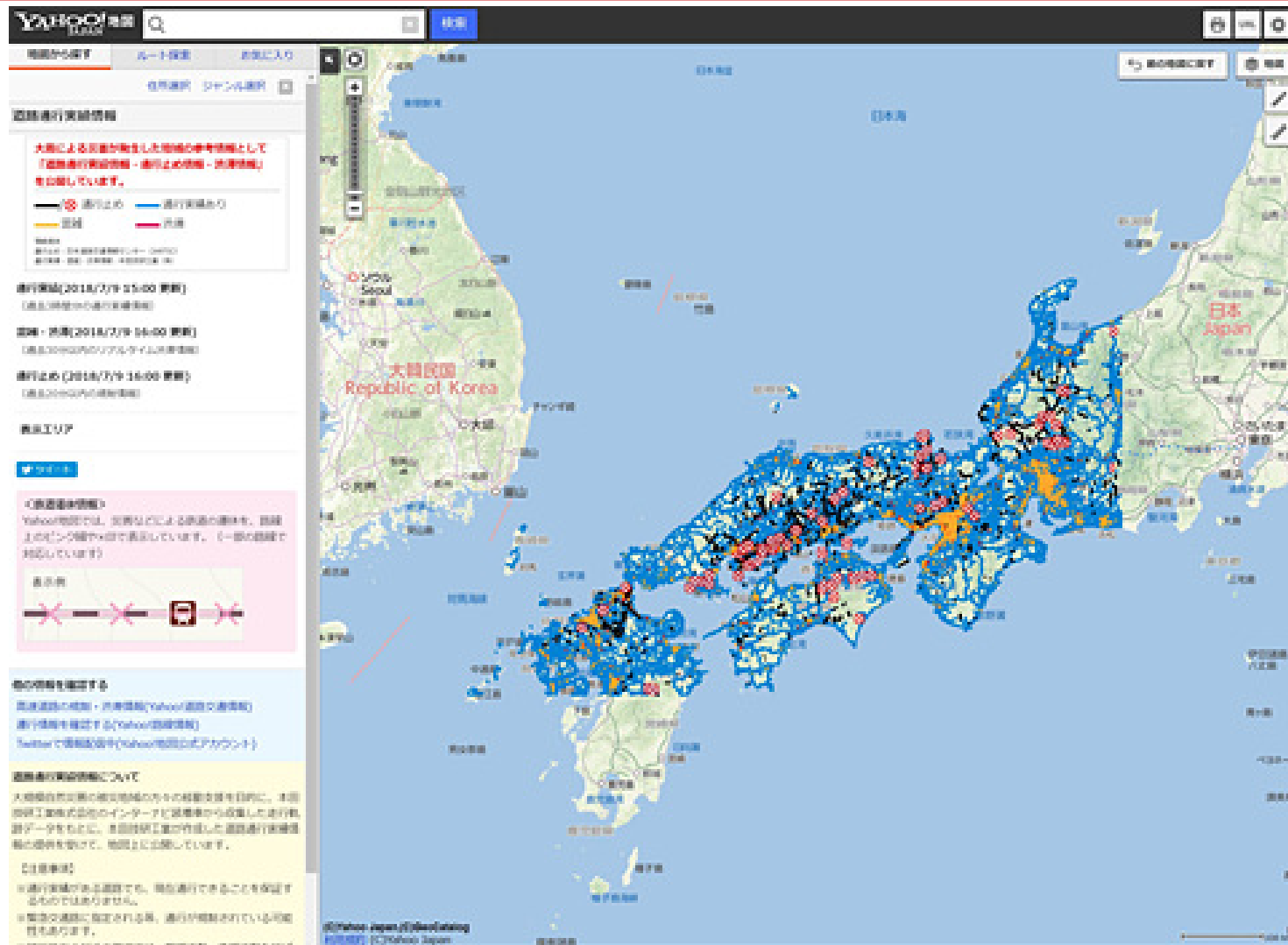


▶ サービスを選択
FOMA
moVa
ハイスピード
Xi(クロッシィ)

▶ 全画面地図
全画面地図を表示

※全画面地図表示画面は、
地図の移動や縮尺変更が
できません。

ホンダ・インターナビ通行実績情報マップ



参考資料：大阪北部地震

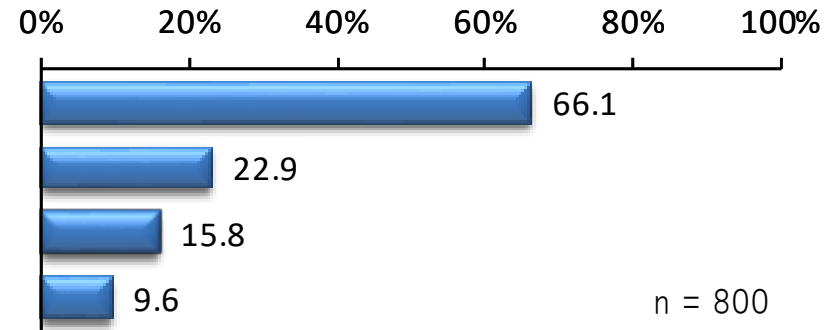
地震発生後の買い物行動：6割の人は、普段とは異なる買物行動をしていない

普段と異なる消費はしていないと思う

地震(余震)に備えて様々なものを買った

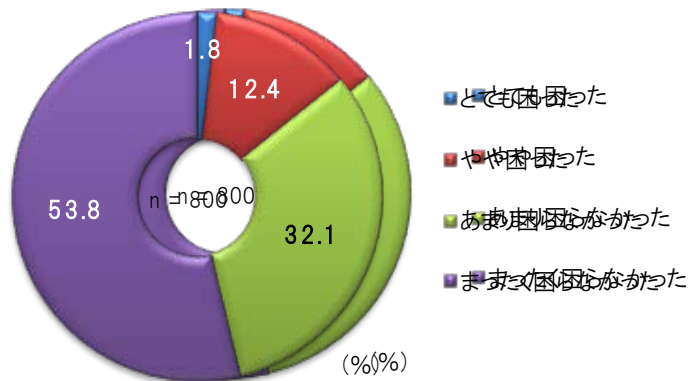
モノ不足になっているのを知ったので、備えとして様々なものを買った

停電に備えて、様々なものを買った



地震発生後の買い物行動：6割の人は、普段とは異なる買物行動をしていない

大阪府北部地震の発生を受けて物流に関することで困った人は14.2%、うち61.1%がモノ不足



スーパーやコンビニが品薄で十分な買い物ができなかった

宅配便が受け取れなかった

新鮮な食べ物が手に入らなかった

宅配便が発送できなかった

スーパーやコンビニが閉まってしまった

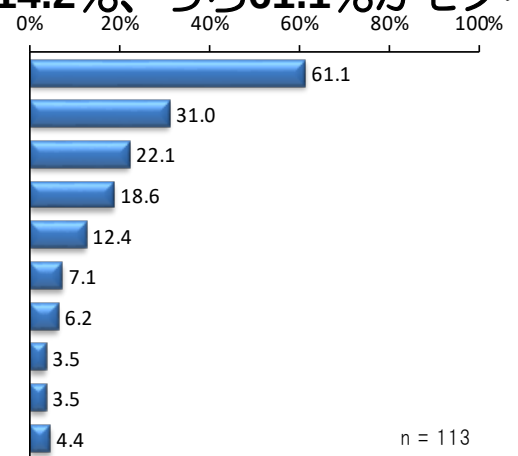
ペット用品が手に入らなかった

薬が手に入らなかった

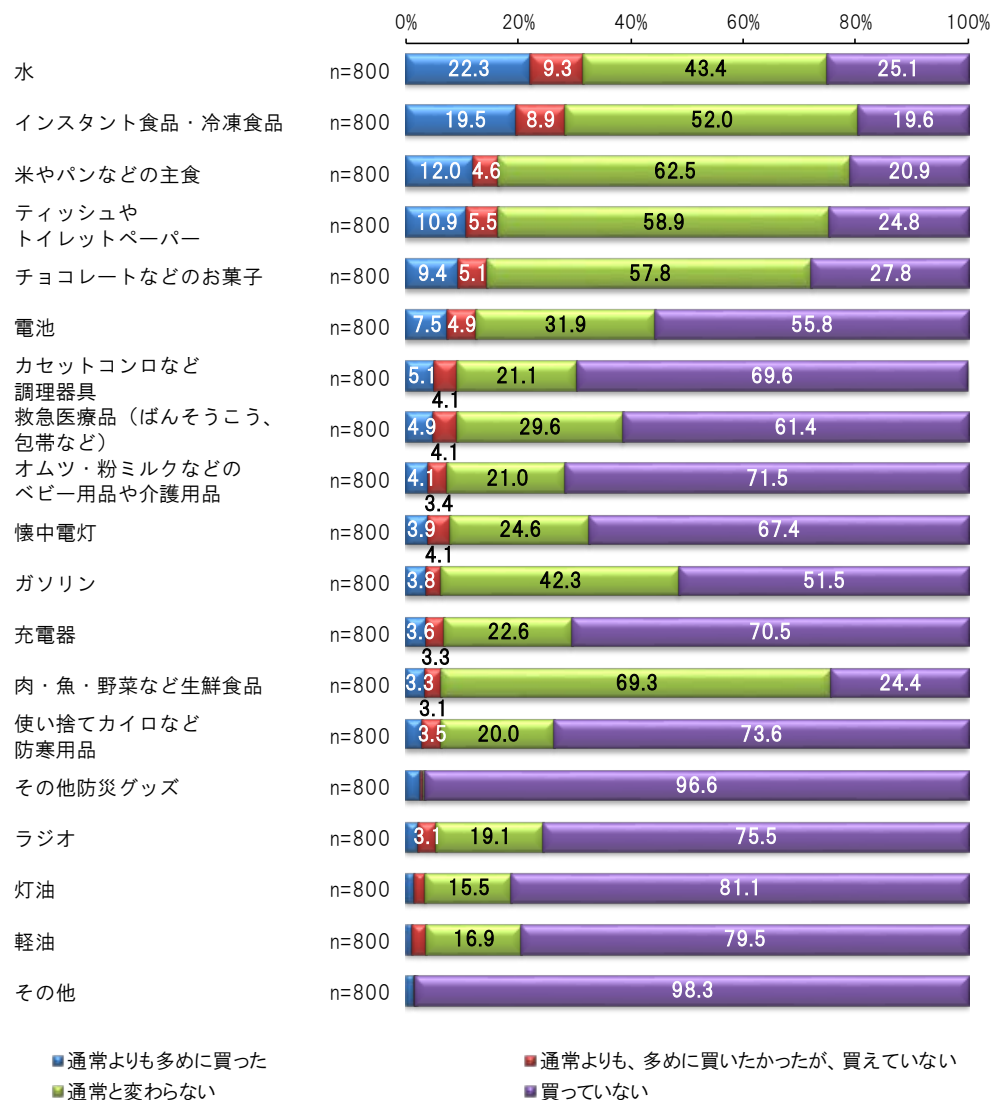
介護用品が手に入らなかった

子ども用品が手に入らなかった

その他



参考資料：大阪北部地震



連絡先: naoya@iii.u-tokyo.ac.jp