

2020年7月20日

**【特別企画／全国1万人調査】緊急事態宣言下における日本人の行動変容**

## 感染拡大防止のための行動選択に資する情報源

政策研究事業本部 主席研究員 矢島洋子

政策研究事業本部 共生・社会政策部 研究員 森芳竜太

### 1. はじめに

2020年3月13日に改正された新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づき、4月7日に、1都6府県に対して緊急事態宣言が発出された。その後、4月16日にはすべての都道府県が緊急事態宣言の対象となり、「人との接触を8割減らすこと」を目標とした自粛対応が全国的に求められた。人々はこの目標を達成するため、全都道府県で緊急事態宣言が解除された5月25日までの約1か月にわたり、過去に経験したことのない自粛生活を送ることとなった。

「人との接触を8割減らす」という目標を達成するうえでは、一人ひとりが感染拡大防止のために外出等の活動を自粛し、社会全体で協力して対応にあたる必要があった。これまでに経験したことのある脅威であれば、過去の経験や既存の知識によって対応することが可能であるが、新型コロナウイルスはまったく未知の脅威であり、その対応にあたっては、人々は新たに情報を入手して、自粛生活の送り方や感染拡大防止につながる行動を学んでいかなければならなかった。そのために人々が、どのような方法で情報を入手したのか、どのような情報源に信頼を置いて行動したのかを把握することは、今後の新型コロナウイルスの感染拡大を抑え込む新しい生活様式や第2波、第3波への対策において、重要であると考えられる。

そこで本稿では、全国が緊急事態宣言の対象となっていた4月17日から5月6日までの期間において、人々が感染拡大に対応した行動を選択するうえで参考にしてきた情報源と、人々の自粛対応への考え方がどのように関連していたかを紹介する。<sup>1</sup> 具体的には、自分の意志や行動で感染拡大を防止できるとの「自己効力感」、接触を減らせない人の分まで他の人たちが接触を減らすよう協力できるとよという社会全体での「協力意識」、さらに目標や方針に沿った行動を取らない人に対して腹立たしさを覚えるという「他責感情」の3点から、人々の自粛対応への考え方を確認している。また、それらの分析結果から、どのような情報提供が、感染拡大の抑止に対し積極的かつ協力的な意識醸成に寄与しうるのかを考察する。

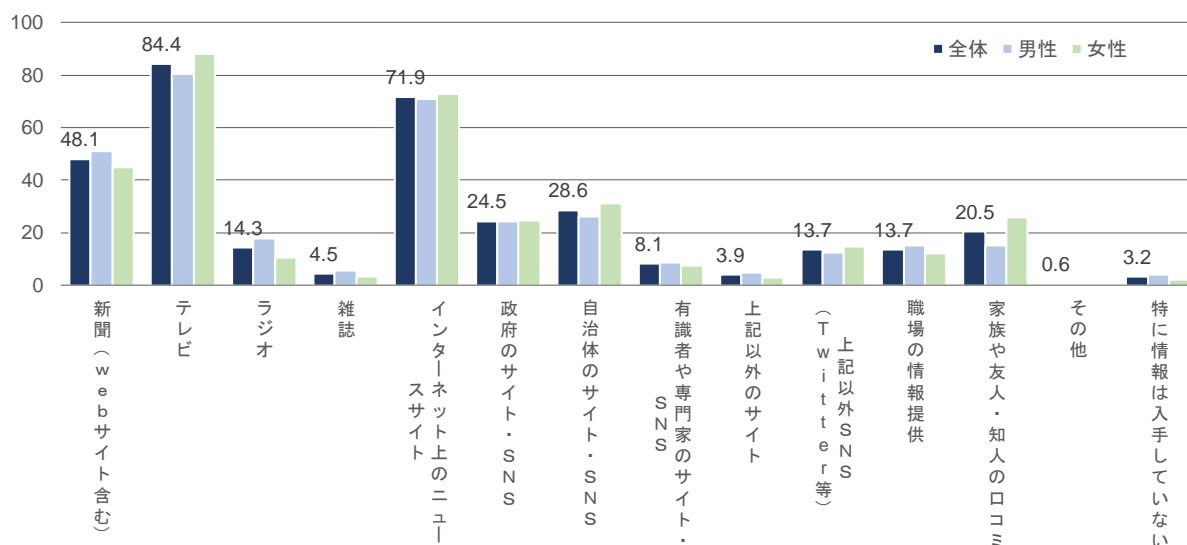
### 2. 感染拡大に対応するうえで参考にしてきた情報源

まず、回答者全体と男女別に、感染拡大に対応するうえで参考にしてきた情報源をみたものが図表1である。全体では「テレビ」を参考にしてきた割合が84.4%で最も高く、次いで「インターネット上のニュースサイト」が71.9%、「新聞」が48.1%となっている。また、「政府のサイト・SNS」や「自治体のサイト・SNS」など、政府・自治体が直接発信している情報を参考にしてきた割合は2割台であり、多くは、テレビ、インターネット上のニュースサイト等を介して、政府・自治体の現状認識や方針・要請等を受け取っている。

男女別にみると、男性は「新聞」や「ラジオ」、「職場の情報提供」を参考にしてきた割合がやや高く、女性は「テレビ」や「自治体のサイト・SNS」、「家族や友人・知人からの口コミ」を参考にしてきた割合がやや高いという特徴がみられる。

<sup>1</sup> 実際に自粛対応を取ることができたかは、就労状況や家族の状況に影響されると考えられることから、本稿では自粛対応への考え方について検討している。

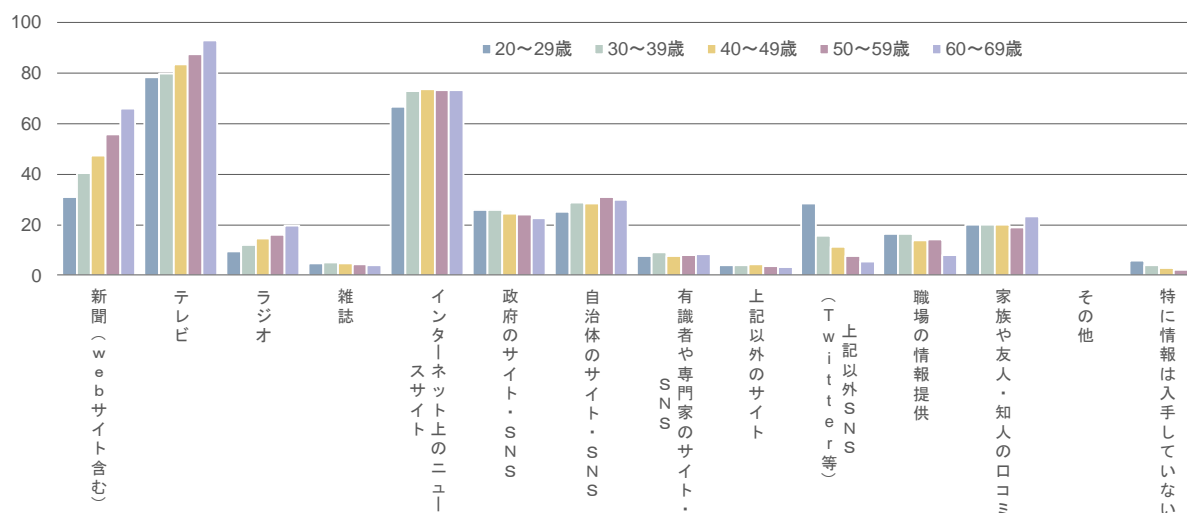
図表1 男女別：感染拡大に対応した行動を選択するうえで、参考にしてきた情報源（複数回答）



年代別にみると(図表 2)、「テレビ」「新聞」「ラジオ」は、年代が上がるほど回答割合が高く、「インターネット上のニュースサイト」や「政府」、「自治体」のサイト関連は、年代による差が小さい。「上記以外の SNS(Twitter 等)」は、若い年代ほど回答割合が高く、特に 20 代が参考としている割合が高い。

60 代では「職場の情報提供」が低く、「家族や友人・知人の口コミ」が高い傾向がみられる。さらに、若い世代ほど「特に情報は入手していない」とする回答割合が高い傾向がみられる。

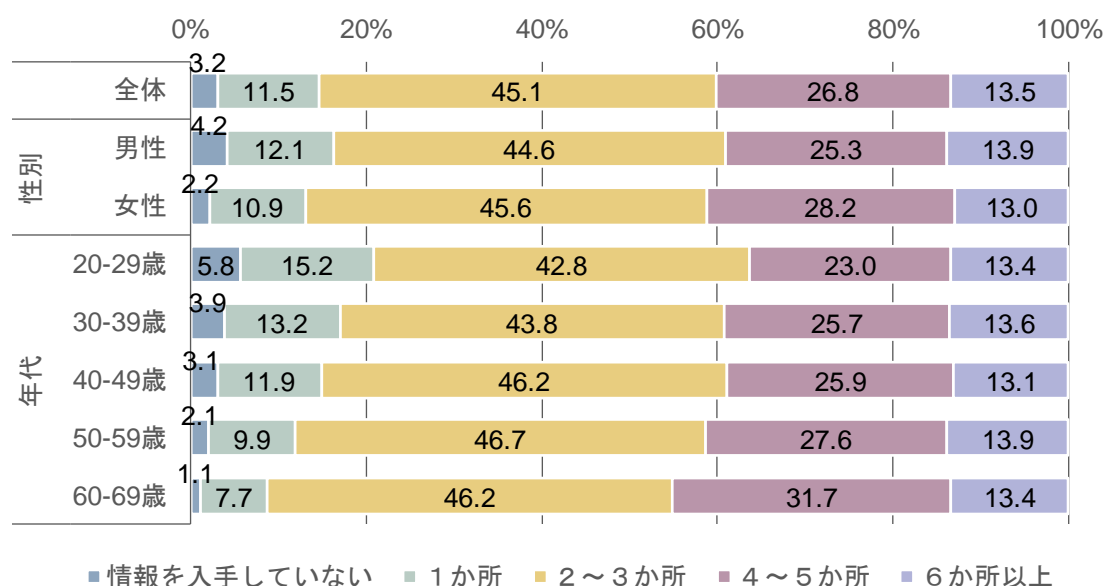
図表2 年代別：感染拡大に対応した行動を選択するうえで、参考にしてきた情報源（複数回答）



では、男女別・年代別に、参考にしてきた情報源の数に違いはあるのだろうか。図表 3 に示した通り、全体では「2～3 か所」の割合が 45.1%と最も高く、次いで「4～5 か所」が 26.8%と続いており、多くの人々は複数の情報源を参考に行っていることがわかる。男女別にみると、男性の方が、「情報を入手していない」「1 か所」の割合がやや高く、女性の方が複数の情報源を参考に行っている割合が高い傾向がみられる。年代別には、「特に情報を入手していない」や「1か所」について若い世代ほど回答割合が高い、すなわち年代が高いほど複数の情報源を参考に行っている傾向にあるという特徴があった。

若者ほど多くの媒体から情報を入手しているのではないかと想定していたが、結果は逆であった。ただし、実際には多様な情報源を有しているが、行動選択のために活用している情報源が絞られている、という可能性もある。あるいは、「入手していない」との回答割合が若い世代ほど高い傾向からみれば、若い世代においては全体的に感染拡大防止への関心が低い可能性もある。ただしその場合でも、「6 か所以上」と回答した割合は男女別でも年代別でも大きな差はみられないことから、若い世代においても他の世代と同様に感染拡大防止に関心が高い層が存在すると言えよう。

図表3 男女・年代別 感染拡大に対応した行動を選択するうえで、参考にしてきた情報源の数（単数回答）

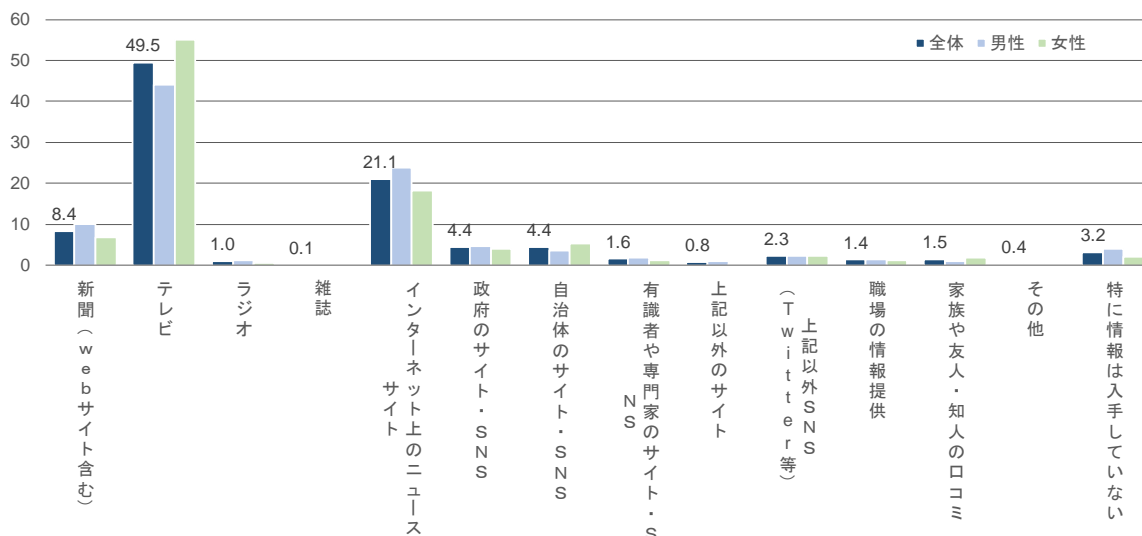


次に、感染拡大に対応するうえで参考にしてきた情報源の中でも、人々が「最も参考にしてきた情報源」をみていく。図表 4 に示した通り、回答者全体でみると、上位 3 媒体は「テレビ」(49.5%)、「インターネット上のニュースサイト」(21.1%)、「新聞」(8.4%)であり、複数回答(図表 1)と同様の並びとなっている。これら 3 つの媒体の合計が約 8 割を占めるのに対して、「政府のサイト・SNS」や「自治体のサイト・SNS」の回答割合は、いずれも 4% 台にとどまっている。

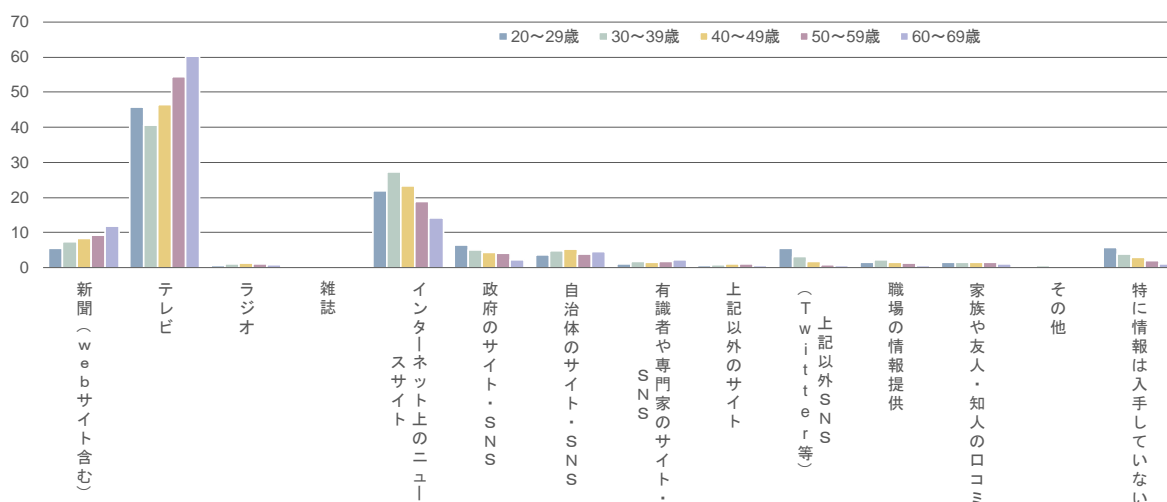
男女別では、男性では「新聞」や「インターネット上のニュースサイト」の回答割合がやや高く、女性では「テレビ」の回答割合が高いという特徴がみられた。

年代別では、全体的に、複数回答(図表 2)に近い傾向がみられる。ただし、「最も参考に行っている情報源」(図表 5)の特徴として、30 代で「テレビ」をあげる割合が最も低く、「インターネット上のニュースサイト」をあげる割合が最も高い傾向があった。また、政府からの直接発信である「政府のサイト・SNS」をあげる割合は、若い世代ほど高い傾向も特徴的であった。

図表4 男女別：感染拡大に対応した行動を選択するうえで、最も参考にしてきた情報源（単数回答）



図表5 年代別：感染拡大に対応した行動を選択するうえで、最も参考にしてきた情報源（単数回答）



以上の結果を踏まえると、多くの人々は「テレビ」や「インターネット上のニュースサイト」から発信される情報によって感染拡大に対応するための行動を選択していると言えよう。政府・自治体の発する情報も、こうした媒体を介して受け取っている割合が高いと考えられる。また、「政府のサイト・SNS」や「自治体のサイト・SNS」といった公的機関からの直接発信を「参考にしてきた情報源」の一つにあげる人は2割程度いるが、これらを「最も参考にしてきた」割合は4%台にまで落ちている。このことから、感染の実態や政府・自治体の方針・要請等についても、わかりやすい情報整理や優先順位付け、識者の解説、具体的事例などの加わった情報が求められていると考えられる。それだけに、各種メディアの役割は依然として重要であると言える。

スマートフォン等の普及により、個人が手軽にインターネット上のサイトやSNSから情報を取得できるようになったことをふまえて、政府・自治体がTwitter等のSNSを活用して災害時等に直接情報発信をするようになったのは近年のことであり、かつてに比べれば、こうした公的機関の直接発信を受け取る人々は増えているとみられる。公的機関の情報発信においても、メディアが情報を咀嚼して伝えることを前提とした発信にとどまらず、一般の人々がアクセスしやすく、容易かつ正確に受け止められるような表現・発信方法の工夫が求められる。また、若い世代は、情報源が少ない傾向があるものの、SNSを含むインターネットからの情報を特に参考にしてきた割合が比較的高く、社会の変化をいち早く捉えられている可

能性がある。一方、発信元や発信内容の信憑性に欠ける情報にさらされるリスクや、自身がそうした不確かな情報を発信・拡散してしまうリスクも高く<sup>2</sup>、こうした層への公的機関からの情報発信も重要であると言える。

### 3. 情報源の数・種類別にみた自粛対応への考え方

参考とする情報源の種類の違いや数の違いは、人々の自粛対応に関する考え方に影響を与えているのであろうか。ここでは、「参考にしてきた情報源」の「数」と、「最も参考にしてきた情報源」の「種類」に着目し、自粛対応への考え方の違いをみている(図表 6)。

自粛対応への考え方としては、「①自分の意志や行動で、感染拡大を防止することができると思うか」との問いへの回答で感染拡大防止に関する「自己効力感」を把握し、「②接触を減らせない人の分まで、他の人たちが接触を減らすよう協力できると良いと思うか」との問いで社会全体での「協力意識」を把握、「③目標や方針に沿った行動を取らない人に対して腹立たしさを覚えるか」との問いで感染拡大に関する「他責感情」を把握している。

まず、参考としていた情報源の「数」についてみると、①の「自己効力感」では、2 か所以上の情報源を参考にしてきた場合、「そう思う」または「ややそう思う」と回答した割合が 8 割から 9 割と高くなっている。また、参考にしてきた情報源の数が多くなるほど、「そう思う」と回答した割合が高くなる傾向にある。②の「協力意識」でも、参考にしてきた情報源の数が多くなるほど、「そう思う」または「ややそう思う」と回答した割合が高くなる傾向にある。①と同様の傾向は、「そう思う」に限っても確認された。③の「他責感情」では、2 か所以上の情報源を参照している場合、「そう思う」または「ややそう思う」と回答した割合が 6 割から 7 割弱と高くなっている。「そう思う」と回答した割合も、わずかではあるが、情報源の数が多くなるほどに高くなる傾向がみられた。

以上の結果から、より多様な情報源を参考にしてきた人ほど、①の「自己効力感」にみられるような感染拡大防止に向けて自身が行動変容する意義や、②の「協力意識」にみられるような社会で協力して対応にあたることの必要性を感じたとみられる。複数の情報源を通じて、新型コロナウイルスの情報や自粛対応の方法等について多くの情報・多様な性質の情報を入手したことで、自粛対応に前向きな考えが強化された可能性がある。一方で、③の「他責感情」についても、①や②ほど情報源の数による差は大きくないものの、多様な情報源を持つ人ほど、自粛対応に協力的ではない人に不満感を持つ傾向はみられた。自身に限らず、皆が正しい行動を取れば感染拡大を抑制できるはずといった①の「自己効力感」の裏返し的情感であるとも言えようが、多くの人は自粛対応に前向きに協力し、一定の成果が得られたことで緊急事態宣言が解除されたにも関わらず、自粛対応に非協力的とみられる例が多く紹介されたことや<sup>3</sup>、感染拡大の抑止効果がどの程度あったのかが伝えられないことなどが、「他責感情」を煽ることにつながっている可能性もある。また、①～③いずれについても、「情報を入手していない」人では、1か所以上から情報を入手している人に比べ、いずれも「そう思う」「ややそう思う」の割合がかなり低い傾向がみられた。このことから、元々の新型コロナウイルスの感染拡大防止に対する関心の高さも、情報源の数や自粛対応への考え方に影響していると推測される。

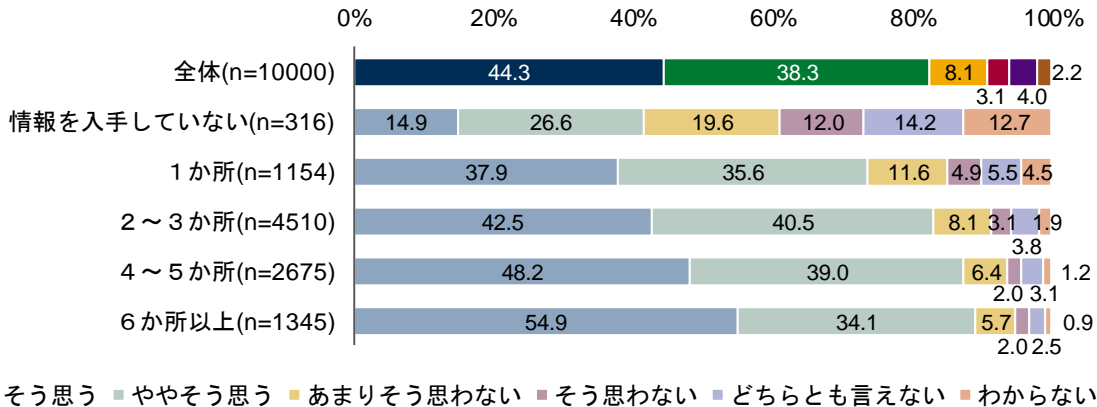
<sup>2</sup> いわゆる「フェイクニュース」の問題は、インターネット上のサイトや SNS だけにみられるものではなく、旧来の大手メディアにおいても指摘されるところである点に留意が必要である。

<sup>3</sup> 生活必需品の買い物や子どもの健康のために「3つの密」を避けて外出したつもりでも、結果混雑が発生した場面が繰り返し報じられたり、事業継続を要請されている業種・職種で都道府県をまたぐ自家用車通勤も一定数発生するにも関わらず、他県ナンバーの存在がクローズアップされるなどの状況もみられた。

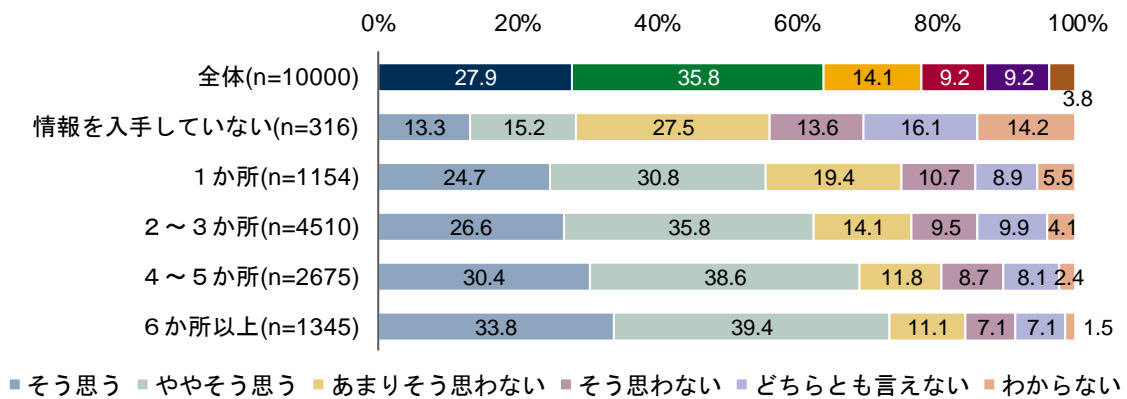


図表6 参考にしていた情報源の数別：自粛対応に対する意識

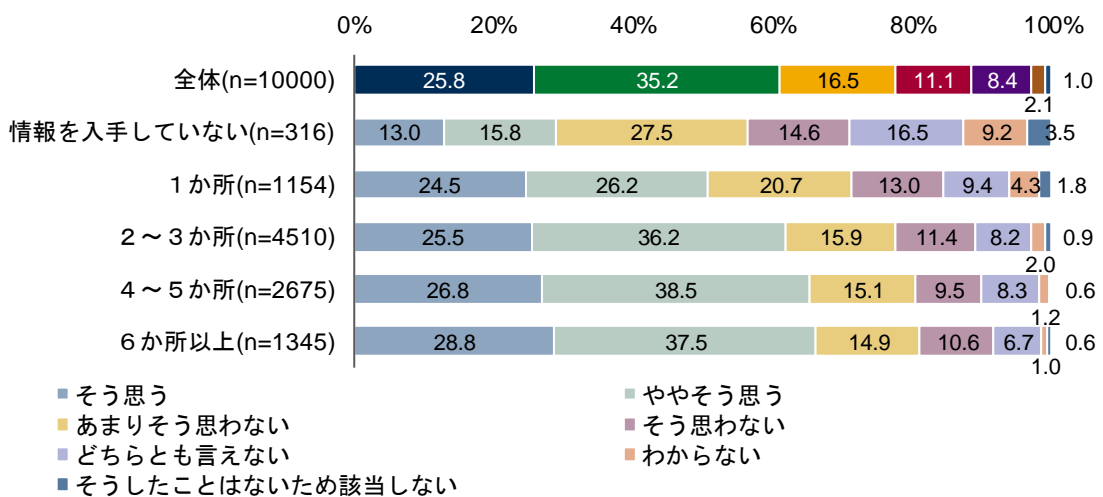
①自分の意志や行動で、感染拡大を防止することができると思うか（単数回答）



②接触を減らせない人の分まで他の人たちが接触を減らすよう協力できると良いと思うか（単数回答）



③目標や方針に沿った行動を取らない人に対して腹立たしさを覚えるか（単数回答）

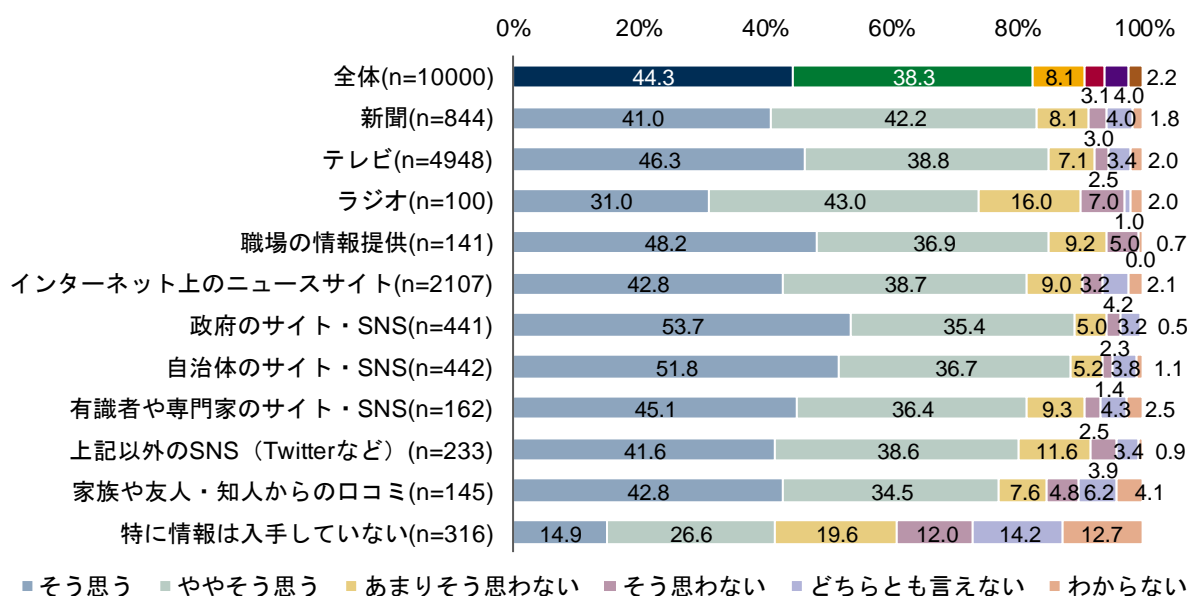


続いて、感染拡大に対応する行動を選択するうえで「最も参考にしていた情報源」別に、自粛対応への考え方の違いをみた(図表7)。①の「自己効力感」については、どの情報源を最も参考にしていても、「そう思う」または「ややそう思う」と回答した割合が8割前後と高い。中でも「そう思う」と回答した割合は、「政府のサイト・SNS」と「自治体のサイト・SNS」で他の媒体よりも高く、5割を超えている。②の「協力意識」について、「そう思う」と回答した割合が高いのは「政府のサイト・SNS」「職場の情報提供」「自治体のサイト・SNS」である。③の「他責感情」については、媒体による差は①や②に比べて

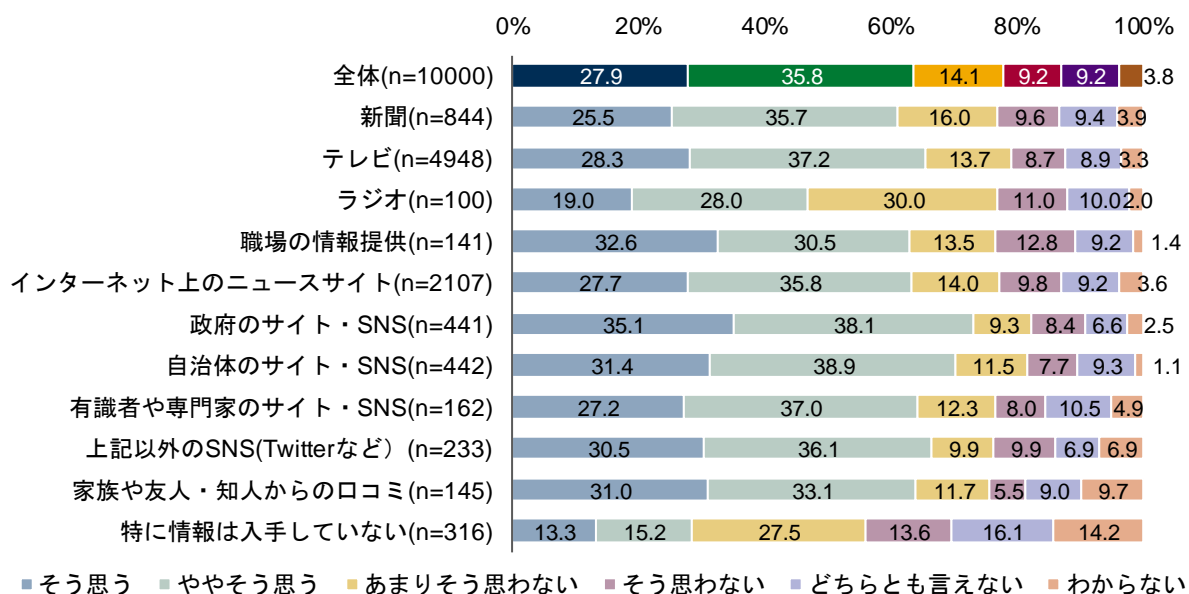
小さいが、「そう思う」と回答した割合は「自治体のサイト・SNS」「上記以外の SNS (Twitter など)」「家族や友人・知人からの口コミ」「テレビ」が比較的高い割合であった。「自治体のサイト」では、日々の感染者数や死亡者数が公表されていることから、こうした情報を最も重視している人では、感染者が発生している状況と「目標や方針に沿った行動を取らない人」の存在とが結び付きやすい可能性がある。SNS や口コミ、テレビでは、多様な見方が飛び交っており、中には極端に自粛対応の実態や効果にネガティブな見方も存在するとみられることから、他責感情を誘発する可能性もある。一方で、「有識者や専門家のサイト・SNS」を最も参考としている人では、「そう思う」の割合は低い。

 図表7 最も参考にしていた情報源別：自粛対応に対する意識<sup>4</sup>

## ①自分の意志や行動で、感染拡大を防止することができると思うか（単数回答）

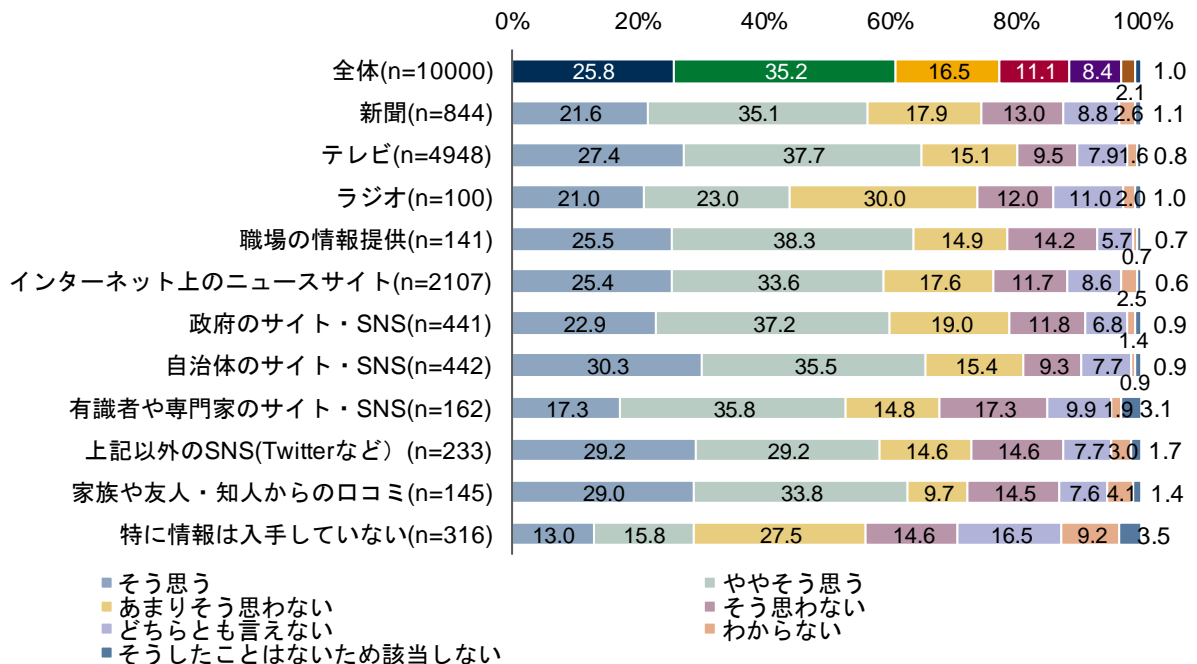


## ②接触を減らせない人の分まで他の人たちが接触を減らすよう協力できると良いと思うか（単数回答）



<sup>4</sup> 最も参考にしていた情報源について、n が 100 に満たない「雑誌 (n=8)」「上記以外のサイト (n=76)」「その他 (n=37)」は、グラフ上で掲載を省略している。

## ③目標や方針に沿った行動を取らない人に対して腹立たしさを覚えるか（単数回答）



## 4. まとめ

本稿では、人々が感染拡大に対応する行動を選択するうえで参考にしてきた情報源と、それらの情報源に応じた自粛対応に対する考え方の違いをみた。参考にしてきた情報源は年代によって傾向が異なるものの、全体としてテレビや新聞、インターネット上のニュースサイトが人々の主要な情報源となっており、政府や自治体など公的機関がインターネット上のサイトや SNS で直接発信する情報を重視している人は、未だ少ない状況が確認された。

自身の行動によって感染拡大を防止できるという自己効力感や、社会で協力する必要があるとの認識は多くの人があるもので、とりわけ公的機関による直接発信を最も参考としていた人にその傾向が強くみられた。感染拡大防止に前向きな人が、政府や自治体の直接発信情報を重視しているという見方もできるが、今後、政府や自治体による実態把握や施策方針・要請等が、ブレなく人々に伝わることで、感染拡大防止に前向きな意識や協調的な意識を引き出せる可能性もある。一方、従来、テレビや新聞等のメディアを通じて発信されていた政府や自治体の施策等が、SNS 等により直接発信されるようになったものの、それらの発信方法や表現が一般の人々がうまく咀嚼して受け止められる形になっているとは言い難く、そのため公的機関の直接発信を「参考としている」人が少ない状況にあるとみられる。特に、今回の感染拡大防止のための情報入手について、関心の低い若い世代にどうアピールするか、スマートフォンやパソコンを情報収集ツールとしていない高齢層にどうアクセスするかが課題であろう。また、家庭環境や仕事の状況によって取り得る感染対策や求める支援は本来多様であるが、緊急事態宣言下の政府・自治体の方針・施策はわかりやすさが優先されるあまり「3密を避ける」「人との接触 8 割減」といった一律のスローガンが強クアピールされた。結果、一律の対応ができない人々に強いストレスを与えたり<sup>5</sup>、元来あるはずの多様性を認められず「他責感情」を誘発することになったりした可能性もある。また、政府や自治体の公式見解等を咀嚼して人々に伝える役割を果たす他のメディアが、自媒体の伝え方が、感染拡大防止における情報の影響、例えば「自己効力感」「協力意識」「他責感情」等はどう影響するのかを意識しながら発信を行っ

<sup>5</sup> 働き方については「企業規模・業種・職種別にみる働き方の変化と課題」を、ストレスに関しては「緊急事態宣言下における人々の精神的な不調」を参照されたい。 [https://www.murc.jp/survey\\_covid-19/](https://www.murc.jp/survey_covid-19/)



ているか、感染拡大防止という大きな社会命題における自媒体の役割に自覚的かといったことも検討される必要がある。これは、単に、公的機関の発信する情報を「正しく」伝える役割のみが期待されるという意味ではなく、多様な人々の生活を踏まえた多様な視点、国内外で刻々と変化する感染実態を客観的に伝えるという役割も意味する。

さらに、「インターネット上のニュースサイト」を参考としている割合はどの年代でも高かった。これらのサイトの情報元は、新聞や雑誌などであることも多いが、紙媒体からオンラインへと形態が変わり、自社サイトのみならず様々なニュースサイトに転載されることで、情報元が認識されにくくなっている。今後は、「ニュースサイト」と一括りでみるだけでなく、どのようなニュースサイトや情報元が「参考とする情報源」として選ばれていくのか、あるいは、情報源を区別する見方が強まるのか、弱まるのか、などを把握していくことが必要であろう。公的機関以外の SNS についても、今回の調査では一括りで把握しているが、フェイク情報やヘイト発言への対処方針などサービス運営の考え方によって、人々の利用方法が変わってくるのが予想される。政府や自治体から様々なメディアを通じた情報発信においても、どのような媒体を活用し、どのような層にアプローチをしていくのか、悪質なフェイクやヘイト情報の拡散をいかに防ぐのか、といった視点からの検討も必要であろう。

— ご利用に際して —

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。
- また、本資料は、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一した見解を示すものではありません。
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず出所：三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡ください。

ご利用に際してのご留意事項を最後に記載していますので、ご参照ください。

(お問い合わせ)コーポレート・コミュニケーション室 TEL:03-6733-1005 E-mail:info@murc.jp