2ZF-7

観光における風評被害事例ポータルサイトの試作

堀口 祐耶† 市川 尚† 窪田 諭† 阿部 昭博†
岩手県立大学ソフトウエア情報学部†

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．しかし，風評被害の経過や対策についてまとめているサイトがなく，風評被害に関する研究も少ない．

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]．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では，リーダーなどに必要とされるスキルにリスクマネジメントが挙げられており，風評被害対策が観光に携わる者にとって知っておくべき事項であると考えられる．

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試作を行った．

2. 風評被害の Web 上の事例調査と分析

2.1. 事例の事前調査

本研究で収集する風評被害情報の事前調査を行い，事例情報をサイトに登録するための枠組みを作成した．事前調査では，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．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，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，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．

2.2. 先行研究

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．そして，その状況に合わせた対策を行うというものである．

また，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 [4]．越後湯沢では被害が軽微であったが，報道により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 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．

2.3. 事例を整理する項目の作成

収集した事例情報と先行研究をもとに独自に各事例情報を整理するための，項目を作成した（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，風評被害対策などである．また，表 1 には，事例情報について，項目をもとにメタデータを生成する場合に，自動的に生成することが可能であるかの検討結果についても併記した．

表１メタデータの生成項目

項目	内容	自動生成	理由
URL	http://~	○	収集する際の記述内容に含まれている
地域	○○県○○市○○町	○	記事内に地名が載っていないものがあるが対象は地名が載っているものとするため
災害･事件名	災害, 感染症, 事件･事故, 環境,汚染等	△	収集した事例に掲載されていない場合は手作業での補完を行う
発生時期	19○○年○月○日	△	災害･事件名と発生した日付を結びつけるため
情報発信日	20○○年○月○日	△	収集する際に更新日を取得するが,更新日がない場合もあるため
事例に含まれている情報	被害, 対策, 効果	×	内容を閲覧しないと分らないため
発信形態	論文, ブログ, ネットニュース, twitter 等	○	サイトのURLから判断するため
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, その他	×	内容が独自に設定したものであるため
対策の内容	PR, 広告配信, 正確な情報発信,インバウンド事業等	×	対策をした際にその対策の名称が様々なため

A Prototyping of Harmful Rumor Cases Portal Site in Tourism
† Yuuya Horiguchi, Hisashi Ichikawa, Satoshi Kubota, Akihiro Abe, Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

Copyright ©2012 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.

3.ポータルサイトの設計

3.1. 設計方針

本研究では，風評被害に関する事例の収集と分類を行い，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，莫大な情報が掲載されている Web からの事例の収集を半自動化することで事例収集する際の効率化の二つを設計方針としている．

3.2. システム構成

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，システムで，事例の収集を行い，それを項目ごとにメタデータを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．

3.3. 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，日付など)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（AND 検索としている）．その結果を地図上に表示する．地図表示には Google maps API を用いた．システム画面を図 2 に示す．2012 年 1 月現在で，120 件を登録済みである．

(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，観光などのキーワードに一致した情報を表示している．

(3)事例収集機能

半自動のメタデータ生成として，可能な限りメタデータの生成を自動化しつつ，不可能な部分は管理者が補完の手作業を行うことによって事例を収集することにした．そのために，作業用のツールを用意した．メタデータ生成については，複数の API を利用し，Web 上の情報を収集して表１に分類した項目に基づいて生成している．

本研究では，半自動メタデータの生成方法としてクローラではなく，API と RSS を利用した．これは風評被害の全般についてまとめているサイトがなく，始点となる URL がないためである．事例情報(メタデータ生成対象)は，ニュースサイトの RSS, yahoo の Web 検索 API，CiNii メタデータを用いた．また，メタデータの生成については，各分類項目について，基本的に本システムに用意したキーワードとの一致で生成しているが，地域については，沖電気工業(株)による LocoSticker の位置表現特定 API を用いて行った．また，登録したメタデータが重ならないように，収集時点で重複判定をおこない，登録済みの事例は省くようにした．

4.システム開発

開発言語は PHP，Javascript，データベースに MySQL，Web サーバは Apache を使用した．先述したが，開発には各 API を利用している．

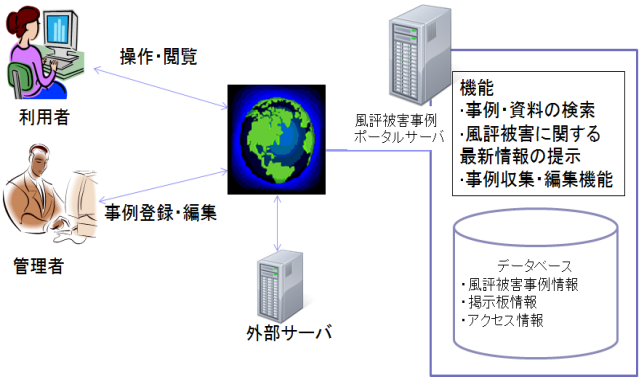

図 1 システム構成図

図 2 システム画面

5.評価

評価については，本システムの有用性を中心に，観光振興を担当する自治体職員１名に本システムを見てもらいながらインタビューを行った．本システムについては，観光事業者にとって有用であるということやセミナー等の人材育成についても活用できそうとの意見が得られた．一方で，風評に関する情報はデリケートであり，自治体等によっては風評被害について積極的に発信してほしくない場合も考えられるため，発信対象者や利用場面を制限する必要があるかもしれないという指摘があった．

6.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．サイトは有用との意見は得られたが，課題も残された．今後は，サイトの活用場面を想定した公開範囲の検討や，リンク切れへの対応などを考えていく必要がある．

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, pp.78-89 (2003).
2) http://www.mlit.go.jp/common/000118385.pdf.
3) 須藤一弘 他: 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) 長尾光悦 他: 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).

Copyright ©2012 Information Processing Society of Japan.
All Rights Reserved.