

災害時における SNS の信頼性に関する研究

A Study on the Credibility of Social Networking Services during Disasters

島崎 匠音*¹ 宮代 菜美絵*¹

Takuto Shimazaki Miyashiro Namie

*¹ 明星大学情報学部情報学科

要旨: 近年, SNS (Social Networking Service) は, 日常的な情報取得手段として広く利用されており, 災害時においても被害状況や現地の様子, 避難情報などが迅速に共有されている。一方で, SNS は誰でも容易に情報発信が可能であるため, 誤情報や真偽不明の情報が拡散されやすいという課題も抱えている。本研究では, 災害時における SNS 情報の信頼性について, 「情報が正しいかどうか」という結果だけでなく, 「人がなぜその情報を信頼するのか」という判断過程に着目する。その基礎として, 情報の信頼性に関する先行研究を文献レビューの形で整理し, 信頼形成の構造や評価の視点を明らかにする。特に, 信頼概念の整理, SNS における情報信頼と行動の関係, および信頼性評価の枠組みに注目し, 本研究の位置づけを示す。

キーワード: SNS, 信頼性, 災害, 誤情報

Abstract: Social networking services (SNS) have become a major source of information in daily life and play an important role during disasters by enabling rapid sharing of damage reports and local situations. However, because anyone can easily disseminate information on SNS, misinformation and unverified content tend to spread widely, especially in emergency situations. This study focuses not only on whether information is accurate but also on how and why people come to trust information on SNS during disasters. As a foundation, this paper reviews previous studies on information credibility, examining the structure of trust formation and evaluation criteria. By organizing research on trust concepts, information behavior, and credibility assessment frameworks, this study clarifies the academic background and positioning of future research on SNS information trust in disaster contexts.

Keywords: SNS, information credibility, disaster, misinformation, information behavior

1. はじめに

近年, SNS (Social Networking Service) は生活に深く浸透し, 友人との連絡手段にとどまらず, ニュースや社会の出来事を知る主要な情報源としても利用されている。特に若年層では, テレビや新聞よりも SNS を通じて情報に触れる機会が多い傾向がある。

災害時においても状況は同様である。地震や豪雨などの発生直後, SNS 上では被害状況や現地の様子が即座に共有され, 場合によってはテレビや新聞よりも早く情報が広がることもある。写真や動画によって現場の状況が可視化される点は SNS の大きな利点であり, 安否確認や避難情報の共有など, 実際の行動を支える情報基盤として機能し得る。

一方で, SNS は誰でも容易に情報を発信・拡散できるため, 正確な情報だけでなく, 誤情報や出どころ

が不明確な情報も拡散されやすいという課題を抱える。特に災害時は, 人々の不安や緊張が高まり, 冷静な検証を行う余裕が失われやすい。「早く知りたい」「それらしく見える」といった理由で情報を受け入れてしまい, 結果として誤った判断や行動につながる可能性がある。

近年, 青森県で震度 6 の地震が発生したことからも分かるように, 大規模災害は決して他人事ではない。したがって, 災害時に SNS 上の情報が「なぜ信頼されるのか」を明らかにすることは重要である。本研究では, 災害時の SNS 情報の信頼性を検討するための基礎として, 先行研究を文献レビューの形で整理し, 情報がどのような観点から評価されるのか (信頼形成の構造) を明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究の概要と結果

2.1.小寺(2025)[1]の研究

概要

小寺(2025)[1]の研究は、「メディアへの信頼」という概念が過去の研究でどのように扱われてきたかを整理し、その問題点を明らかにすることを目的とする研究である。特定のメディアを信用するか否かを測定するというよりも、「信頼」という語が研究ごとにどのような定義・尺度で扱われているかを批判的に検討している点に特徴がある。

具体的には、新聞、テレビ、インターネット、SNSなど複数のメディアを対象とした先行研究を比較し、「信頼」がどのような設問や尺度によって測定されているかを分析している。

結果

分析の結果、多くの研究において「メディアへの信頼」が明確に定義されないまま用いられていることが示された。例えば、「正確だと思う」「偏りが無いと感じる」「安心して利用できる」といった異なる評価が、同じ「信頼」という語で一括して扱われている例が多い。これにより、研究間で測定している内容が実際には異なるにもかかわらず、同一の概念として比較されている可能性がある。

また、信頼を測定する設問が少数である研究も多く、信頼が本来含み得る多面的要素（正確性、中立性、安心感、親しみなど）を十分に捉えきれていない可能性が指摘された。さらに、社会環境やメディア環境の変化に伴い、人々がメディアを信頼する基準も変化し得ることから、信頼概念を固定的に扱うのではなく、状況に応じて再検討する必要があることが示された。

2.2 池田ら(2020)[2]の研究

概要

池田ら(2020)[2]の研究は、SNS上の情報に対する信頼度と、情報に対する行動（共有・転送など）がどのように関係しているかを明らかにすることを目的とした基礎的研究である。SNSが主要な情報源となっている現状を踏まえ、利用者がSNS上の情報をどの程度信頼しているか、その信頼度が行動にどう結びつくかをアンケート調査により検討している。

調査では、SNS上で目にした情報に対する信頼度の自己評価と、その情報をシェア・転送した経験の有無を扱い、「信頼」と「拡散行動」を区別して分析している点が特徴である。また、メディア別の信頼傾向についても整理されており、世代によって信頼するメディアが異なることが示されている（表1）。

表1 メディアの信頼度

| メディア | 信頼されやすい層 | 傾向 |
|-------------------|---------------|-----------------|
| NHK ニュース・新聞・民放テレビ | 50～60代で特に強く信頼 | 10～30代は信頼が低下傾向 |
| 公的機関のWeb情報 | 前年度で比較的信頼 | 高齢層で特に高い |
| SNSの口コミ・個人ブログ・掲示板 | 全体的に不信感が強い | 特に50～60代は不信感が強い |

結果

調査の結果、情報を「完全には信頼していない」と回答した利用者の中にも、シェアや情報転送を行った経験がある人が一定数存在することが明らかになった。つまり、SNS上では、情報の信頼度と情報行動が必ずしも一致していないことが示されている。

また、情報を共有した理由としては、「正しいと確信していたから」だけでなく、「役に立つかもしれないと思ったから」「念のため周囲に知らせたかったから」といった回答が多く見られた。この結果から、SNSでは情報の正確性に対する確信が十分でない場合でも、注意喚起や善意による情報共有が行動選択の要因となっていることが分かる。

さらに、本研究では、SNSの即時性や共有のしやすさといった特性が、情報拡散を促進している可能性も示唆されている。これらの結果から、SNSにおける情報拡散は、情報の信頼度のみで説明できるものではなく、メディア特性や利用者の心理状態を含む複数の要因が関与していることが明らかになった。

2.3.渡辺ら(2008)[3]の研究

概要

渡辺ら(2008)[3]の研究は、情報が社会で円滑に流通するためには信頼性が重要であるという立場から、情報の信頼性の概念と役割を整理した研究である。情報を「内容が正しいかどうか」だけでなく、「受け手が安心して利用できるか」という観点からも捉えている点が特徴である。

インターネットやSNSの普及により情報量と流通速度が増大する中で、信頼性の低い情報が流通した場合に生じる問題や、信頼性が人の心理・行動に与える影響について検討している。

結果

研究の結果、信頼性の高い情報は安心感を与え適切な判断を促す一方、信頼性の低い情報は不安や混乱を引き起こす可能性が示された。また、SNSでは安否確認や避難情報の共有によって不安が軽減される場合がある一方、被害映像の過剰な閲覧や憶測・恐怖を煽る投稿により不安が増大する場合もある。よって、情報の信頼性は社会的な情報流通だけでなく、人の心理状態にも影響する重要な要素であることが示された。

2.4.加藤ら(2006)[4]の研究

概要

加藤ら(2006)[4]の研究は、情報コンテンツの信頼性がどのように評価されるのかを体系的に整理し、評価の枠組みを提示した研究である。インターネット上に流通する多様な情報を対象とし、人が信頼性を判断する際に用いる視点を整理している。研究の中心は、信頼性を決定する枠組みとして提示された4視点である。すなわち「発信者」「皮相的特徴(見た目)」「意味内容(内容)」「評判」である(表2)。この枠組みは、正確性だけでなく、受け手の判断過程を含めて信頼を捉える点に特徴がある。

表2 情報の信頼性を決定する4つの視点

| 視点 | 内容の特徴 |
|-------|---------------------------|
| 発信者 | 専門性・意図・発信履歴・身元など |
| 皮相的特徴 | サイトのデザイン・文体・誤字脱字・見た目の印象など |
| 意味内容 | 論理の整合性・他者情報との矛盾・主張の一貫性など |
| 評判 | リンク数・投票・他者からの評判・ロコミなど |

結果

研究の結果、人は信頼性を判断する際に単一の基準ではなく複数の視点を組み合わせて評価していることが示された。「発信者」では専門性・意図・発信履歴・身元が重視され、「皮相的特徴」では文体やデザイン、誤字脱字などの印象が影響する。「意味内容」では論理整合性や一貫性、他情報との矛盾が評価され、「評判」ではリンク数、投票、他者評価やロコミなど外部的指標が根拠として用いられる。

さらに、短時間で判断が求められる情報環境では、これらの視点が同時に用いられ、迅速な信頼判断が行われることが示された。したがって、信頼性は内容の正確性のみで決まるのではなく、周辺要素を含めて形成されることが明らかになった。

2.5.成田ら(2003)[5]の研究

概要

成田(2003)[5]の研究は、インターネット上で人がどのような仕組みで情報を信頼するのかを理論的に整理した研究である。信頼を「十分な検証の結果」としてではなく、人間の認知特性に基づく効率的判断として捉える点に特徴がある。

インターネット上には膨大な情報が存在するため、利用者がすべてを詳細に検証することは現実的に不可能であるという前提に立ち、人は限られた手がかりを基に信頼判断を行っていると述べている。

結果

研究の結果、信頼判断は内容だけでなく、発信者の立場・専門性、サイト全体の雰囲気、過去の利用経験などに大きく影響されることが示された。これらの手がかりにより、人は情報を素早く取捨選択している。一方で、この効率的判断には誤情報を信頼してしまうリスクがある。特に、見た目が整っている情報や、多くの支持があるように見える情報は、内容の検証が不十分でも信頼されやすい。以上より、インターネット上の信頼は人の認知的制約と深く関係していることが明らかになった。

3. 情報の信頼性に関する研究の動向

過去の研究を整理すると、情報の信頼性に関する研究は、いくつかの方向性に分けて整理できる。

第一に、「信頼」という概念そのものを理論的に整理しようとする研究である。小寺(2020)[1]の研究はその代表例であり、メディアへの信頼が曖昧なまま用いられてきたことを指摘し、信頼を多面的な概念として捉える必要性を示している。このような研究は、信頼性を測定・比較する際の前提条件を明確にする役割を果たしている。

第二に、SNSという具体的な情報環境に着目し、情報信頼と実際の情報行動との関係を実証的に明らかにしようとする研究である。池田ら(2020)[2]の研究では、情報を完全に信頼していない場合でも、シェアや情報転送が行われることが示されており、情報信頼と行動が必ずしも一致しないことが明らかになった。こ

の方向性の研究は、SNS 特有の情報拡散構造を理解する上で重要である。

第三に、情報が社会の中でどのように流通し、人々の心理状態にどのような影響を与えるかという観点から信頼性を捉える研究である。渡辺ら(2008)[3]の研究では、情報の信頼性が安心感や不安といった心理状態に影響し、社会的混乱や安定に関係することが示されている。ここでは、信頼性が個人の判断を超えて社会全体に影響を与える要素として位置づけられている。さらに、加藤ら(2006)[4]や成田(2003)[5]の研究では、人が情報を信頼する際の判断構造や認知的過程に注目している。これらの研究は、情報信頼が単なる合理的判断ではなく、人間の認知特性や情報環境と深く結びついていることを明らかにしている。

4. 先行研究から得られる示唆

これらの研究から、SNS 上の情報信頼を単純に「正しいか・誤っているか」で判断するのではなく、「なぜその情報が信頼されてしまうのか」という評価の仕組みそのものに注目する必要があることが分かる。SNS では、情報の真偽が明確でない場合であっても、多くの人に信頼され、結果として行動に影響を与える場面が少なくない。

特に、小寺(2025)[1]の研究からは、「信頼」という概念を明確に定義する重要性が示されている。過去の研究では、信頼が正確性や客観性として扱われる場合もあれば、安心感や親しみやすさといった主観的要素を含む場合もあり、統一された意味で用いられていない。本研究では、信頼を単なる正確性の評価としてではなく、「納得できる」「安心して受け取れる」といった感覚的要素を含む評価として捉えることが有効であると考えられる。

また、池田ら(2020)[2]の研究からは、情報信頼と情報行動が必ずしも一致しないという重要な視点が得られる。SNS 上では、「信用しているから共有する」のではなく、「役に立つかもしれない」「注意を促したい」といった動機によって情報が共有される場合がある。特に災害時には、不安や善意といった感情が情報拡散に強く影響している可能性があり、その特徴を明らかにする必要がある。

さらに、加藤ら(2006)[4]が提示した4つの視点は、SNS 情報の信頼性を整理するための有効な枠組みである。この枠組みを用いることで、災害時という特殊な状況において、どの要素が強調されやすいのか、またそれらがどのように組み合わせられて信頼が形成されているのかを多角的に検討できる。

5. 結論

本研究では、情報の信頼性に関する過去の研究を整理し、研究の傾向を概観した。先行研究から明らかになったのは、情報の信頼性が情報内容の正確性だけで決定されるものではないという点である。発信者の属性や専門性、情報の見た目の印象、他者からの評価や反応、さらには受け手の心理状態や置かれている状況など、複数の要素が関係しながら信頼が形成されている。

また、SNS の普及によって、情報信頼と実際の情報行動が必ずしも一致しない状況が生じていることも多くの研究で指摘されている。人々は「信用できると判断した情報」だけを共有しているわけではなく、「役に立つ可能性」や「注意喚起の必要性」を理由として、確証のない情報であっても拡散する場面がある。

さらに、成田(2003)[5]の研究が示すように、人は限られた時間や認知的資源の中で判断を行っており、すべての情報を十分に検証するのではなく、発信者や見た目、周囲の反応といった限られた手がかりを用いて信頼判断を行っている。これらの知見は、災害時のように迅速な判断が求められる状況において、SNS 情報がどのように受け取られ、信頼されているのかを考える上で重要である。

6. 本研究で目指す方向性

以上を踏まえ、本研究では、災害時の SNS 情報の信頼性について、「情報が正しいかどうか」という結果のみではなく、「人がなぜその情報を信頼しているのか」という判断過程に注目して検討することを目指す。SNS 上では、情報の正確性が十分に確認されていない場合であっても、多くの人に信頼され、行動に影響を与える場面が存在するためである。

特に、本研究では、加藤ら(2006)[4]が提示した4つの視点(発信者、皮相的特徴、意味内容、評判)を分析の枠組みとして用いる。この枠組みは、情報の信頼性を多面的に捉えることができ、SNS という複雑な情報環境を整理する上で有効であると考えられる。本研究では、災害時という状況において、どの視点が特に重視されやすいのか、またそれらがどのように組み合わせられて信頼が形成されるのかを明らかにする。

さらに、池田ら(2020)[2]の研究で示された「信頼していない情報でも共有される」という行動に注目し、災害時における注意喚起や善意による情報共有が、信頼判断とどのように結びついているのかを検討すること

で、SNS 上の情報流通の特徴を具体的に捉えることを目指す。

7. 今後の課題

今後の課題としては、実際の災害事例や SNS 投稿を用いた具体的な分析が挙げられる。災害発生時に拡散された投稿の内容や形式、画像・動画の有無、拡散規模などを分析することで、信頼形成に影響を与える要素をより実証的に明らかにする必要がある。また、情報リテラシーの観点から、利用者がどのような基準で SNS 情報を評価しているのかを把握することも重要である。加えて、公的機関が発信する情報が SNS 上でどのように受け取られ、どの程度信頼されているのかを検討することも、今後の研究課題として挙げられる。これらの課題に取り組むことで、災害時における SNS 情報のより適切な活用方法について具体的な示唆が得られると考える。

参考文献

- [1]小寺 敦之,(2025) メディアへの信頼—概念と尺度の批判的検討—, 東洋英和女学院大学『人文・社会科学論集』第 42 号 (2024 年度)
- [2]経営学部現代経営学科 池田 佳代(2020) 経営学部現代経営学科 沼田 秀穂(2020) SNS による情報信頼と情報行動についての基礎的研究
- [3]渡辺克也(2008) 国立情報学研究所情報社会相関研究系 安藤昌也 (2008) (同上) 曾根原登(2008) (同上) 情報流通のための情報の信頼性
- [4]加藤義清(2006) (情報通信研究機構) 江本浩(2006) (同上) 江本浩(2006) (京都大学大学院情報学研究科) 情報コンテンツの信頼性とその評価技術 人工知能学会研究会資料 SIG-SWO-A602-01
- [5]成田 康昭(2003),インターネットにおける信頼の構造—サイト観覧車による情報信頼性確認の戦略—,応用社会学研究 2003 No.45 31