

そのひとこと、

うそ？・ほんと？

トイレトペーパー

お客様へ

只今、紙製品全般に注文が殺到しており、一時的に品薄の状況になっております。

業界団体はトイレトペーパーの98%が日本製であり、買い占め等をしなければ、製品が無くなることはないとしております。

また製紙メーカー様によりますと、トイレトペーパーやティッシュペーパーの生産は通常通り行われているとの事です。

引き続き在庫確保に努めて参りますので、皆様に行渡りますよう、お一家族様1点までと点数制限をさせていただきます。

【到不佗神実一家族的1分】

お客様には大変ご迷惑をお掛け致しますが何卒、ご理解頂きますようお願い申し上げます。

店長



令和2年2月末、SNSのある投稿で日本中が混乱に陥った。内容は新型コロナウイルス感染症の影響でトイレトペーパーが品薄になるといふもの。この投稿がきっかけの一つとなり、全国の販売店の棚から紙製品が消え、トイレトペーパー生産量全国1位を誇る富士市も例外ではなかった。

しかし、この投稿は虚偽の内容であり、政府や業界団体からこの情報はデマであることが発表された。にもかかわらず、しばらくの間、商品が棚に戻ることはなかった。当時、生産・販売の現場では何が起きていたのか…。



FeSawKen
@odtamesage_227

コロナウイルスの影響でトイレトペーパーが品薄になります。製造元が中国で、製造がストップしていることが根拠です。品薄になる前に購入しておいたほうがよいですね。

※当時の投稿の一例(実際のものとは異なり、アカウントは架空のものです)。



株式会社マキヤ
エスポート富士店 店長 永田 健司さん

初めは何の行列か分からなかった

ある日突然、開店前に50~60人の行列ができていました。その後テレビなどの報道で知りましたが、店舗としてはすごく混乱していた記憶があります。在庫がその日のうちになくなってしまい、売り場に商品が何もない状態がしばらく続きました。入口に「本日は入荷しません」といった貼り紙をしたり、並んでいる方にその旨を説明したりと、なるべくお客様にご迷惑をかけないよう対応しました。その際に「従業員が買っているのではないか」というような言葉をかけられた店舗もあったようですが、ほとんどのお客様が状況を理解してくれました。「大変ですね、頑張ってください」といった励ましの言葉を頂くことのほうが多かったです。

売り場が空の状態を見てしまうと不安になり、「買わなきゃいけない」と思ってしまうのが消費者心理だと思います。富士市には多くの製紙工場があるにもかかわらず、お客様の手に届けられないもどかしさがありました。頼りにしてくれている皆さんの期待にも応えられず、つらかったですね。今回の一連の騒動で、正しい情報を自分で見極め、冷静に行動しなければならぬと改めて感じました。



丸富製紙株式会社
マーケティング本部 主任 菊池 多江子さん

SNSで在庫の状況を発信

大阪の営業所が、管轄の店舗から在庫切れの連絡を受けたのが最初でした。その後、ニュースなどで空の棚の様子が報道され、ネット通販の受付が急増し、電話も鳴り止まない状況でした。

この状況を何とかすべく、上司の命を受け、在庫が潤沢にある様子を、複数のSNSで発信しました。その日の夜に生中継の取材を受けたこともあり、多くのコメントや「いいね」を頂き、それからはコメント受信などの通知音が鳴り止まない状態でした。

コメントの9割以上は感謝や安堵の言葉でしたが、店頭になければ意味がないというようなコメントもいくつか頂きました。また、販売店の方が、消費者から心ない言葉をかけられているという報道もあったので、配送の様子も撮影し、発信しました。

当時、生産量は通常と変わらず、在庫も十分にあったのですが、需要が急激に増えたため、配送の対応が間に合っていませんでした。有事の際には不安な思いをしてしまうかもしれませんが、ふだん通りに行動していただければ、今回のような混乱を招くことはなかったと思います。この出来事が、いろいろと考え直すきっかけになれば幸いです。

市民の皆さんに聞きました

あなたはあのとき、どう行動しましたか？



なかま ゆうこ
仲摩 裕子さん

不安になりましたが、買いには行きませんでした。



備蓄している分ので何とかなりました。

きえ
村方 希恵さん
よう
耀ちゃん

情報に惑わされ、買いに行っていました。



みつり
佐野 光則さん

そのほかに...

- ・在庫があるというニュースを見たため、無理に買おうとは思わなかった(30代)
- ・不安になったので探して買った(60代)
- ・いつもより少し多めに買った(20代)
- ・工場が止まっていないので、すぐに落ち着くと思っていた(50代)
- ・買えない人やなくて困っている人がいることを知り、買わなかった(20代)

この「ひと」、「こと」 信じていいのかな？

今回の騒動の発端となったSNSは、便利な情報入手・発信の手段として、多くの人が複数のサービスを利用しています。様々な情報があふれる今、どのように利用し、どんなことに気をつけているのか、市内の高校に通う学生の皆さんに聞いてみました。

佐野 僕も
見ますが
SNSな
どの情報
は不確か
なものか
多いと思っ
ています。根
拠があるの
かどうか怪
しい情報



#不確かな情報は
公式の情報を調べたり、書籍
などで確認したりします。

#安心して使うために
情報の共有は限られた友達
だけにして、知らない人とはむ
やみにつながらないように、
慎重に判断しています。



静岡県立吉原工業高校 3年
電子機械科 渡邊 棕音さん
数理工学科 佐野 史紀さん

富士市立高校 2年
ビジネス探究科 平田 悠さん
ももか 藤島 百花さん

インターネットやSNSで話
題になっている情報について、
どう思いますか？

佐野 話題で言えば、炎上し
ている投稿で誹謗中傷のよ
うなコメントがあったり、
対象者や関係者の個人情報
を特定しようとしたりする

だからこ
そ、知ら
ない人か
ら友達申
請が来て
も、むや
みにはつながらないように
しています。



SNSとは(用語解説)

ソーシャルネットワークキン
グサービス(会員制交流サ
ービス)の略称。会員登録
した利用者と交流でき
る様々なサービスの総称。

特集に登場するSNS

 ツイッター
(Twitter)

文章や写真などを発信・拡
散でき、匿名での利用も可
能。利用者が多いため、大
手企業や公共団体なども情
報発信手段の1つとして利
用していることが多い。

 インスタグラム
(Instagram)

写真などを利用者同士で共
有することができ、写真の
加工が簡単にできることが
特徴。日本では若い女性の
利用者が多く、利用者の興
味・関心を基に情報が表示
される。

 フェイスブック
(Facebook)

実名で会員登録をすること
が基本。友人などと出来事
の共有をしたり、同じ目的
を持った利用者同士でグル
ープをつくって情報交換し
たりすることができる。

SNSを利用していて、どの
ように感じていますか？
藤島 学校などでイベントが
あると、友達同士でインス
タグラムなどに写真を投稿
して思い出を共有すること
があります。
佐野 ツイッターは友人とつ

情報社会との付き合い方

高校生になってスマートフォンなどを持ち始める生徒が多いので、1年生の情報技術基礎という科目の中でSNS利用について考える授業を実施しています。

人によって感じ方が異なる言葉や、SNSを使うときの意識について、自分や友達はどう感じるかを話し合い、人それぞれ違う考え方や感じ方があるということを学ぶ機会を設けています。

現代は様々な媒体で多くの情報を見ることができますが、根拠のない情報が紛れていたり、事実の一部だけを切り取って正反対の意図として拡散されてしまったりすることが増えていると感じています。そういった情報に対して瞬発的に反応してしまうと、時には大ごとになってしまい、いわゆる炎上状態につながってしまうかもしれません。「みんなが拡散しているから、自分もやる」という意識でいると、意図せずデマの拡散に加担することになりかねません。元の情報はどのような内容なのか、経緯や事実はどうなのか、というところを一步踏みとどまって考えたいですね。

また、インターネットやSNSの情報も、新聞やテレビなどのマスメディアの情報も、偏ってしまうこともあると分かった上で、いろいろな媒体から事実を見ようとする意識は大切だと思います。



静岡県立吉原工業高校
システム化学科

齋藤 健 教諭

ながったり、学校外の共通の趣味を持った人とつながったりして交流できることが面白いですね。話題となっている投稿やニュースを見ることがあります。



平田 インスタグラム上の「ニュース」はあまり見ません。

報が話題になっているのをSNSでよく見ることがありますよ。

渡邊 そういうものも、興味がある話題だと、信頼できる公式サイトの情報を確認したり、書籍を調べたりするときもあります。

平田 私は、SNSで話題になっても、興味がないものは気にしないで拡散することはないですね。

藤島 友達とかが話している、私は結構信じてしまっているかもしれないけど、拡散まではしないけど、あまり疑うことをしていません。これから気をつけなきゃいけないと思います。

コメントを見ると、怖いなと思います。

渡邊 そういうことから自分を守るためには、個人情報やむやみに出さないことも必要ですね。位置情報だったり、写真だったり。プライベートな写真を投稿している人ってどう思う？

平田 私は周りの友達も含め非公開アカウントで親しい人同士でしかつながってないから、写真を共有することがあります。非公開だから大丈夫かなあと思って。



藤島 私も知らない人から友達申請やDMが来たことがあります。特に対応せず無視しました。

渡邊 そういえば、中学生のときに携帯マナー教室でそういうことを教わったね。

平田・藤島 私たちも中学生のときに、そういう教室があった気がします！

佐野 情報そのものだけじゃなくて、発信している人のプロフィールも見て「本当に信じていいのかな？」と冷静に判断していくことが大事だと思います。

その他の用語

アカウント 会員登録したサービスの利用者権限のこと。

非公開アカウント 利用者の基本情報や投稿内容など、利用者が許可した人以外には閲覧できない状態になっているアカウントのこと。

フォロー ツイッターなどのSNSで気に入ったアカウントが発信する情報を継続して読めるようにすること。アカウントをフォローしている人のことをフォロワーと呼ぶ。

コメント 投稿内容に寄せられる感想や意見。投稿者やコメントをした人以外も見ることが可能。

DM(ダイレクトメッセージ) アカウントの利用者に対して連絡する際に使われる。他の人からはやりとりの内容は見えない。



ほんとに発信しますか、その一言

SNSやインターネットの掲示板は、誰でも簡単に情報発信できることが大きな特徴です。しかし、時には投稿した「こと」が思わぬ結果を招くことも。そこで、SNSなどへの投稿時に注意すべきことを聞いてみました。

デマなどの拡散の流れ

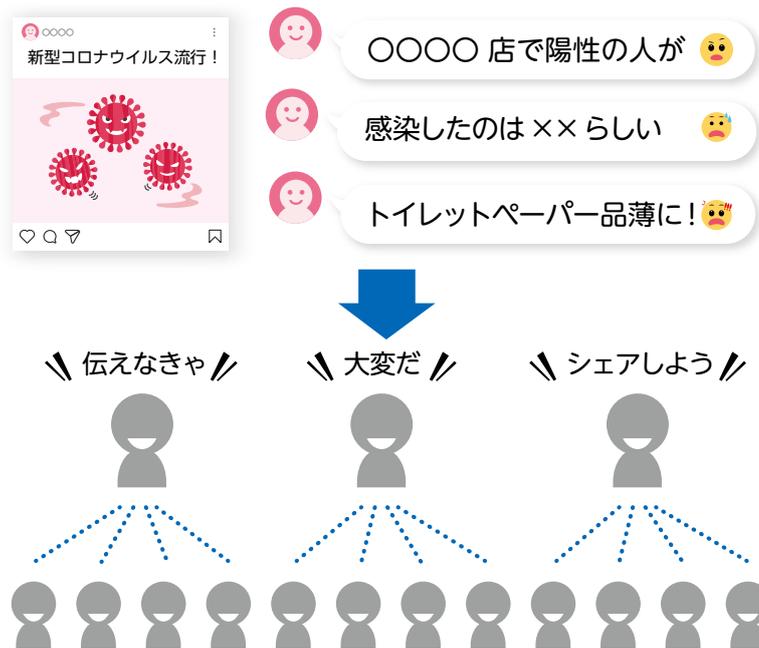
どのようなメディアでも間違った情報を掲載または放送することがあります。

特にSNSの場合、誰もが簡単に情報発信できることから、正しくない情報も多数あります。

著名な人の投稿や、フォロワーの多い人の投稿、面白い投稿は拡散されやすい傾向にあります。本当らしく見える情報でも、正確さが判断できない場合、安易に投稿したり拡散したりしないことが大切です。

イラストのとおり、憶測や思い込み、面白半分で投稿したデマが、受け取った人の興味本位のほか、情報を信じた人の親切心など、様々な理由で多くの人に拡散し、さらに、その情報が連鎖的に拡散することがあります。

デマの拡散を止めるのは困難



本人が何げなく気軽に投稿した情報でも、名誉毀損など刑事事件や民事事件として責任を問われることがあります。静岡県警察では昨年、SNSなどを使った名誉毀損事件を、2件検挙しています。名誉毀損は、3年以下の懲役もしくは禁錮または50万円以下の罰金となる犯罪です。

富士警察署で少年事件を扱う生活安全課という立場から言えば、近年、少年の間での誹謗中傷、いじめのほか裸の画像の流出も問題になっています。インターネットは拡散されたら取消しが難しいので、画像も含め安易な投稿をせず、まず考える必要があります。富士警察署では、インターネットを悪用した犯罪やデマを抑止するために、インターネットの正しい知識を子どもや高齢者などにお伝えすることも力を入れています。富士警察署独自の取組としては平成30年7月から、「富士警察署サイバー防犯ボランティア」の活動を開始しました。署長からインターネットに詳しい市民3人をボランティアとして1年間委嘱し、中学校などで講師をしていただいています。ボランティアの皆さんは、月1回研修会を開き知識の研さんに努めています。富士警察署も犯罪などの予防に取り組んでいます。自分が発信者となるときは、きちんと責任を持って投稿しているのか、考えてから発信することが大切です。

何げない投稿で、責任問われることも



静岡県警察富士警察署
生活安全課 課長
平井 久也さん



コイズミチアキ さん
フリーのデザイナー。インスタグラムで育児マンガを発信中

私はツイッターなどで、いろいろな人をフォローして、母親同士で育児の大変さを共有したり、視野を広げたりしています。

自分の投稿では、あまりにもプライベートなことは載せないよう気をつけています。何かについて投稿するときには、あまり批判や不満などネガティブな感じが強くないようにしています。

SNSを安全に利用するためには、ほかの人の投稿を見て、言葉遣いなどを学ぶとよいと思います。見てみると、どんな投稿が問題になるかわかってきます。内容によっては、今はよくても1年後は批判されることもあります。結局、常に考えながら投稿することが大切ではないでしょうか。

「ネット リテラシー」で検索すると、いろんな情報が出てきます。そこで、安全な投稿について学ぶこともできると思いますよ。

#SNS、あなたの使い方は？ ～ふじ応援部NEXTのメンバーに聞きました～

ふじ応援部は1年の任期で、市公式フェイスブックを通し、まちの魅力を発信する市民チームです。任期終了後も、NEXTとして引き続きまちの魅力を発信しています。



渡邊 由紀 さん
東京二期会ソプラノ会員
声楽講師、ピアノ講師

日頃から、フェイスブックやラインなどを利用して友人たちと情報を共有したり、ニュースなどを見たりしています。子育てをしていると、遠方の友達と会って話をするのは難しいですが、SNSは気軽にお互いの状況を共有し合えて、つながっていられます。

SNSでは、ネットニュースも情報として見えますが、表現が偏っているようなものは、信用していません。テレビや新聞など、いろいろな媒体から情報を入手して、信用できるものを見極めることが大切だと思います。お金が絡む情報も注意しています。

現在は、ふじ応援部NEXTの活動をを通して、情報を発信することがありますが、伝わる表現を考えて記事を作成しています。SNSの中でも自分の行動には責任があると考え、誰かが傷つくようなことはしない、という意識を常に持っています。

思いやりを持って投稿を

新型コロナウイルス感染症で、感染が疑われる人や店へのデマなどの背景には、人が病気などの恐怖や不安を感じると排他的になり、自分から遠ざけようとする傾向があると思います。まさに人間の弱さが、新型コロナウイルス感染症によって露呈したと感じています。このような恐怖や不安を感じてしまうのは、仕方のないことですが、他人を傷つけてよい理由にはなりません。

新型コロナウイルス感染症に自分が感染したときのことを考えてください。知人や知らない人から「感染者だ」と、自分が言われたらどう思うでしょうか。

基本的な権利の中には「平等の権利」があり、誰でも等しく尊重され、平等に扱われなければならない、とされています。

ます。そして、誰もが幸せに生きる権利があります。

新型コロナウイルス感染症による差別や偏見も絶対に許されるものではありません。しかし、軽い気持ちで投稿できるSNSでは、差別や偏見を拡大してしまうこともあるのではないのでしょうか。

小・中学校に通う子どもの中にも、SNSを使う子どもがいると思います。それだけに小さいときから、その問題点をしっかり教え考えさせることが大切だと感じます。人権擁護委員として、SNSに関係した人権問題を子どもたちと一緒に考えたいですね。

SNSで発信するときは、相手を思いやり、お互いの人権を大切にすることが、偏見や差別のない、住みやすい社会につながると思います。



富士人権擁護委員
協議会 会長
牧野 哲さん

そのひとつ、ほんとうに信じて・投稿して大丈夫？

POINT 情報を受け取る時は…

- ✓ **他の情報と比べてみる**
インターネットで検索し、複数の情報と比べましょう。本や新聞など、インターネット以外で調べるのもお勧めです。
- ✓ **情報の発信元を確かめる**
発信元が明らかであっても、信頼できる人なのか、信頼できるウェブサイトなのかを確認しましょう。
- ✓ **一次情報を確かめる**
その情報が引用や伝聞の場合、元の情報源を確かめてみましょう。
- ✓ **その情報はいつ頃書かれたものか確かめる**
古い情報の場合、現在とは状況が異なるかもしれないので注意しましょう。

POINT 情報を発信するときは…

- ✓ **許可なくネット上に個人情報を掲載しない**
たとえ家族や友人であっても、他人の顔写真や氏名などの個人情報を、許可なくインターネット上に載せてはいけません。
- ✓ **著作権法違反でないか確認する**
新聞やテレビなどのニュースや、ほかの人がインターネット上で提供している情報を活用する場合でも、著作権法にふれていないか確認しましょう。
- ✓ **一度掲載した情報は、完全には消せないことを心に留めておく**
インターネット上に一度掲載した情報は、後になって自分で削除しても、他人が既に入手している場合があります。完全に消去するのは不可能だと思って慎重に利用しましょう。
- ✓ **モラルとマナーをもって行動する**
インターネット上での会話は、直接会って話しているわけではないため誤解を生む可能性があります。

参考：総務省ウェブサイト

もしものときの問合せ先

SNSなどを使っていて以下のような困ったことがあれば、一人で悩まずにご相談ください。

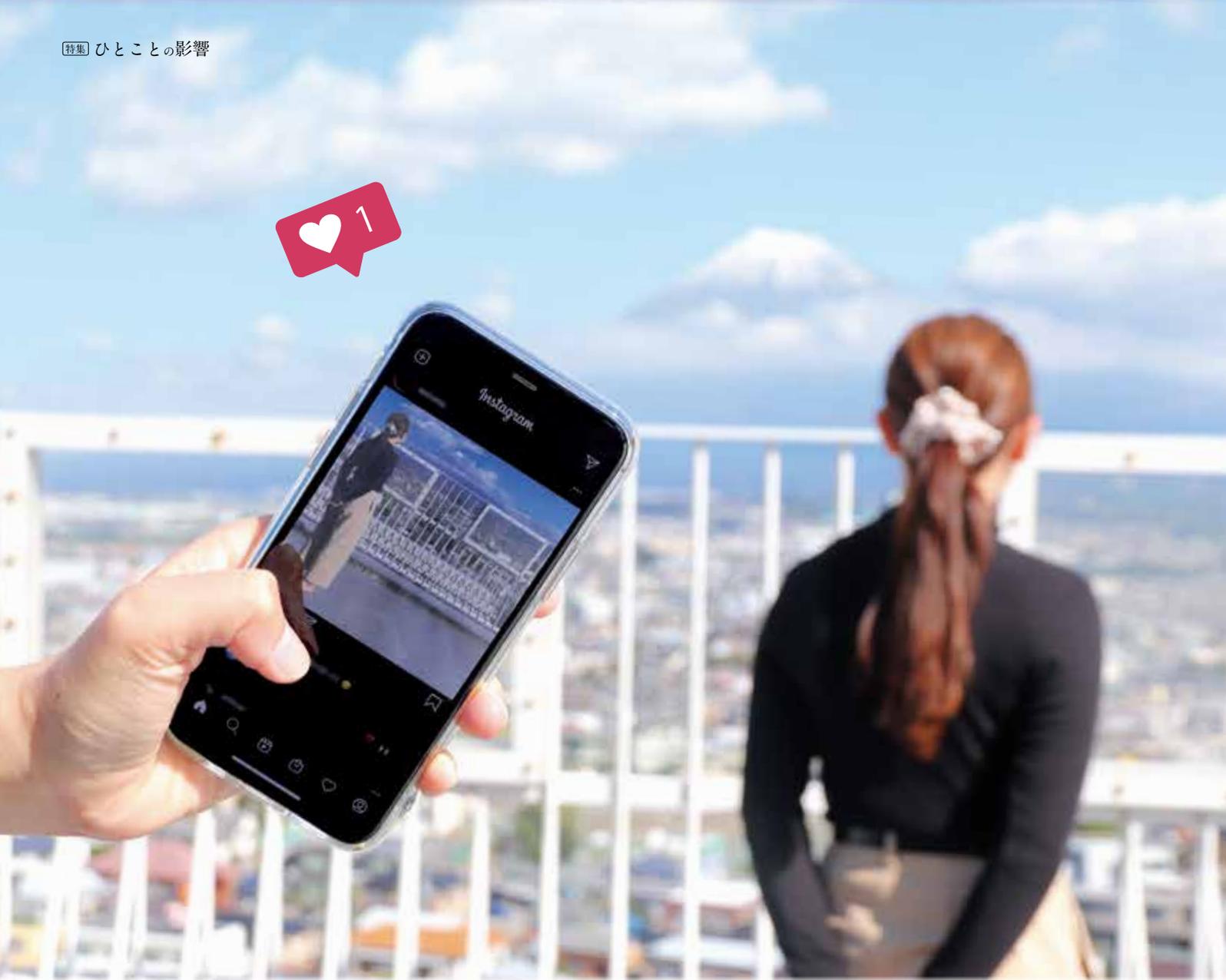
- | | |
|---|--|
| ▶ いじめ・虐待など子どもの人権の相談
子どもの人権110番
☎0120-007-110 | ▶ 様々な人権問題に関する相談
みんなの人権110番
☎0570-003-110 |
| ▶ インターネット上の違法・有害情報に関する相談窓口（ウェブサイト）
インターネット違法・有害情報相談センター | ▶ 掲示板に名指しでうそや悪口を書かれたなど、具体的な被害に遭った
静岡県警察本部警察相談窓口
#9110 |



正しい知識を身につけたい人は…

総務省の「国民のための情報セキュリティサイト」をご覧ください。





スマートフォンやパソコンは一人一台が当たり前のこの時代。技術の進歩により、誰でも自由にインターネットを使用できるようになり、ネット上に存在している膨大な情報の中から、自分が知りたい情報を瞬時に得られるようになりました。このため、

インターネットは新聞やテレビなどと同じように、情報取得手段の一つとなっています。

また近年では、SNSの急速な発展で、様々な情報を自ら簡単に全世界へ発信できるようにもなりました。従来の「情報取得」に加え「情報発信」手段としてインターネットを利用する人も増えていきます。このような中、インターネット上では誰もが情報発信者になれるがゆえに、あるユーザーが何げなく投稿した内容が「炎上する」といった問題も頻繁に起こっています。簡単に使えるインターネットは、常に危険と隣り合わせです。

一言と「ひと」「こと」

—— 情報社会を生きる ——

です。

トに関する正しい知識を身につけ情報を見極める力を持つこと。常にアップデートされるインターネットを上手に使うためには、自分の知識も日々更新しなければなりません。また、日常生活の中にはある一部だけを切り取った一言や事実と異なるものが加えられた情報、不誠実な意見もあふれています。疑いの目で情報を見て自分自身で真実を確かめることも大切

併せて重要なことは、自分の投稿に責任を持つことです。インターネット上では相手の顔が見えない場合も多いですが、相手を思いやる気持ちを持つのは実生活と同じです。正しい「こと」も間違った「こと」も、それを信じ伝えるのは「ひと」。一人一人が「自分の身は自分で守る」意識を持ち、インターネット環境の根底には人と人とのつながりがあることを忘れずに「ひと」「こと」に向き合うことが、情報社会を生きる私たちの使命です。