

第3節 郵政関係

1 被害及び復旧状況

郵便局株式会社では、震災直後の3月14日時点で、約53%¹に相当する583局（岩手県151局、宮城県323局、福島県109局）が全壊・半壊・浸水被害等により営業停止したが、5月12日時点では、閉局数は94と残り9%まで復旧した。営業ができない郵便局については、仮設店舗を設置（陸前高田郵便局は4月26日設置）するなど、被害の状況に応じて順次復旧を図っている。

郵便事業株式会社では、全壊・半壊17拠点、浸水被害8拠点を含む44エリア（岩手県9エリア、宮城県21エリア、福島県14エリア）15%で配達業務ができない状況になった²が、被害のあった施設については、代替施設の利用等により業務を再開し、6月23日現在、福島第一原子力発電所事故に伴う避難区域等（7エリア）を除くすべての地域で集荷・配達を実施している。

2 対策

郵便局株式会社では、車両型の郵便局（図表3-1）を被災地に派遣し、被災地において紛失した通帳・カードの再発行請求受付、貯金・保険の各種相談受付、通帳・証書等や印章をなくされた被災者の貯金等の非常取扱い、郵便の転居届の受付及び郵便はがきの無償交付等の業務提供等の対策を実施した。

郵便事業株式会社では、被災地域あての郵便物は、自治体と連携しながら被災者の避難先を確認し、避難場所等の避難先への配達を順次実施した。また、義援金送付のための現金書留に係る郵便料金の免除、被災者が差し出す郵便物の料金免除、無料葉書の交付（準備のできた支店等において、逐次避難所に配布）等の対策を実施した。

図表 3-1 車両型の郵便局の外観



（出典）郵便局株式会社資料

第4節 情報通信が果たした役割と課題

災害において、情報通信の果たすべき役割は大きい。例えば、平成7年1月17日に発生した阪神・淡路大震災については、

- ・ 電話や交通機関が途絶し、ドーナツのように被災地中心部の情報が空白になった
- ・ 情報発信は主に、新聞、ラジオ、テレビなどマスメディアを通じて行われた
- ・ 震災直後の情報は、ラジオやテレビを通じて報道され、インターネットは、主に救出・救護期以降に使われた

などの指摘がなされてきた¹。

今回の東日本大震災においては、通信インフラに対する被害も甚大であったため、発災直後は、情報伝達の空白地域が広範囲で発生したが、このような中、「情

報空白域」を最小化しようとする取組が行われた。また、今回の震災においては、被害が広域的かつ甚大であったこともあり、マスメディアでは限界のある、きめ細やかな情報を送ることが可能なソーシャルメディアなどの新たなメディアも用いられた。さらに、インターネットなどを活用して、震災直後から様々な情報発信が行われるとともに、ボランティアなど後方支援を行う取組なども行われた。

一方で、災害時におけるインターネットの利活用については、第1節で述べた通信の途絶の課題や、いわゆるデマ情報、チェーンメールへの対処など様々な課題も浮かび上がったところである。

ここでは、特徴的な取組の一部を取り上げ考察する。

3-1 なお、東北3県（岩手県、宮城県及び福島県）の郵便局数は1,103局（簡易郵便局を除く）

3-2 3月14日時点。なお、東北3県（岩手県、宮城県及び福島県）の配達エリアは301エリア

4-1 廣井脩編著「災害情報と社会心理」（北樹出版、2004）中、小田貞夫「第5章 災害とマス・メディア」を参照