

令和 6 年能登半島地震におけるデジタル活用動向等に関する調査結果（概要）

2 0 2 5 年 5 月
総 務 省

1. 調査の概要

1. 調査の趣旨

- 令和6年能登半島地震における、被災地の住民の方や震災・復興対応にあたった自治体、企業・組織等における情報通信手段の活用状況やその課題等を明らかにするため、被災者へのアンケート（個人単位）及び地方自治体等へのインタビュー（団体単位）による調査を実施。（株式会社三菱総合研究所へ委託）
- 東日本大震災及び熊本地震発災後に実施した調査結果や2024年3月に実施した能登半島地震の全国対象のアンケート調査結果等と比較しながら、災害時における情報通信の在り方に関する政策検討の基礎的資料とすることを目的とする。

2. 過去の震災との比較

項目			東日本大震災(2011.3)	熊本地震(2016.4)	能登半島地震(2024.1)
災害の概要	死者・行方不明者数		● 20,425人	● 183人（災害関連死を含む）	● 376人(災害関連死を含む)
	避難者数		● 約47万人	● 約12万人	● 約4万人
	全半壊棟数		● 約40万棟	● 約3万棟	● 約3万棟
	ライフラインの復旧		● 電気は1週間で96%復旧	● 電気は1週間で全復旧	● 電気は約30日で復旧(侵入困難箇所除く)
ICTインフラの復旧	通信網		● 設備損壊、回線途絶、停電等の被害 ● 長時間の輻輳が発生	● 障害は極めて限定的 ● 発災が深夜で通信量は比較的小	● 設備損壊、回線途絶、停電等の被害が発生し、応急復旧に2週間程度
	放送		● 電力途絶等により停波が発生	● 障害は限定的で放送が継続された	● 電力途絶等により一部で停波が発生
ICTの進化・普及	放送	基盤	地デジ完全移行(2011.7～)		
		テレビ	● 92.0%（薄型、世帯普及率） —(調査無し)	● 96.3%（薄型、世帯普及率） ● 168分(平日、平均リアルタイム視聴時間)	● 92.0%(世帯普及率*) ● 135分(平日、平均リアルタイム視聴時間)
		通信	LTE(2010.12～)・公衆無線LAN(Wi-Fi)の普及 5G(2020.3～)のサービス開始		
		スマホ	● 29.3%（世帯普及率）	● 72.0%（世帯普及率）	● 90.6%(世帯普及率)
		SNS	● 7.4%（利用率）	● 48.9%（利用率）	● 80.8%(利用率)
		テレワーク	● 9.7%(企業導入率)	● 13.3%(企業導入率)	● 49.9%(企業導入率)
		クラウド	● 21.6%(企業利用率)	● 46.9%(企業利用率)	● 77.7%(企業利用率)
	災害ICT基盤		Lアラートの運用本格化、防災アプリ等の普及 全都道府県がLアラートの発信者として運用開始(2019.4)		

1. 調査の概要

3. 調査対象地域・対象者等

➤ アンケート調査

時期：2024年11月～2025年2月

方法：WEBアンケートモニターとして登録している人を対象としたモニターアンケート及びインタビュー調査協力者を対象としたオープンアンケートを実施。

対象者：能登半島地震発生時に以下の地域に居住していた人及び特に大きな被害を受けた太字のA地域に滞在していた人（1,092名）。

地域A:石川県穴水町、内灘町、志賀町、珠洲市、七尾市、能登町、輪島市、富山県氷見市

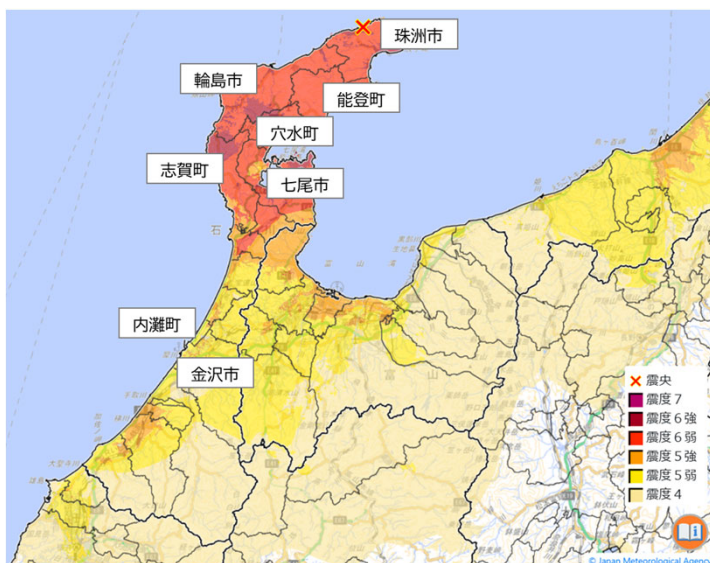
地域B：金沢市、中能登町、羽咋市

地域C：加賀市、かほく市、小松市、津幡町、能美市、宝達志水町

➤ インタビュー調査

時期：2024年12月～2025年3月

対象者：能登半島地震で特に大きな被害を受けた石川県の自治体及び2次避難者を多く受け入れ、外部からの支援の拠点となった金沢市に所在し、災害対応等に携わった地方自治体、企業、病院、農漁協、商工会、NPO等の組織を対象にインタビューを実施。（57件）。



インタビュー対象カテゴリ

観点	調査対象者カテゴリ		インタビュー対象者選定の観点
災害対応	自治体:震災対応		調査対象の自治体において、避難所の開設等、災害対応業務に携わった部署の職員。
	病院・介護施設等		災害拠点病院に指定されている医療機関
	農漁協商工会		調査対象地域において会員数の多い農協・漁協・商工会議所において、災害対応を担当した職員
	NPO・ボランティアセンター		調査対象地域の社会福祉協議会において災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営を担当した職員
	仮設住宅(運営側)		調査対象の自治体において、仮設住宅への入居の受入や設備の支援を担当した職員
業務復旧 ・継続	自治体:システム対応		調査対象の自治体において、業務システムの管理、運用に携わっていた職員。
	インフラ(水道、電気)		調査対象地域において生活インフラを提供する企業のうち、提供世帯数が多い企業・自治体の社員・職員
	企業	メディア	特に売り上げが大きいメディアの社員を選ぶが、テレビ(地上波、CATV)・新聞・ラジオ・雑誌・ネットニュース等、幅広いメディアを網羅することを優先する。
		通信 (キャリア・ベンダー)	提供している通信インフラに被害を受けた企業、調査対応地域に通信関連の支援を提供した企業
		その他企業 (システム担当)	調査対象の自治体に本社・支社・支店等の拠点を持つ企業で業務システムの管理、運用に携わっていた人物、特に売り上げが大きい企業の社員を優先する。

※名称が書かれている市町村は、インタビューの対象とした地域

2. 調査結果の概要

4. アンケート調査結果の概要

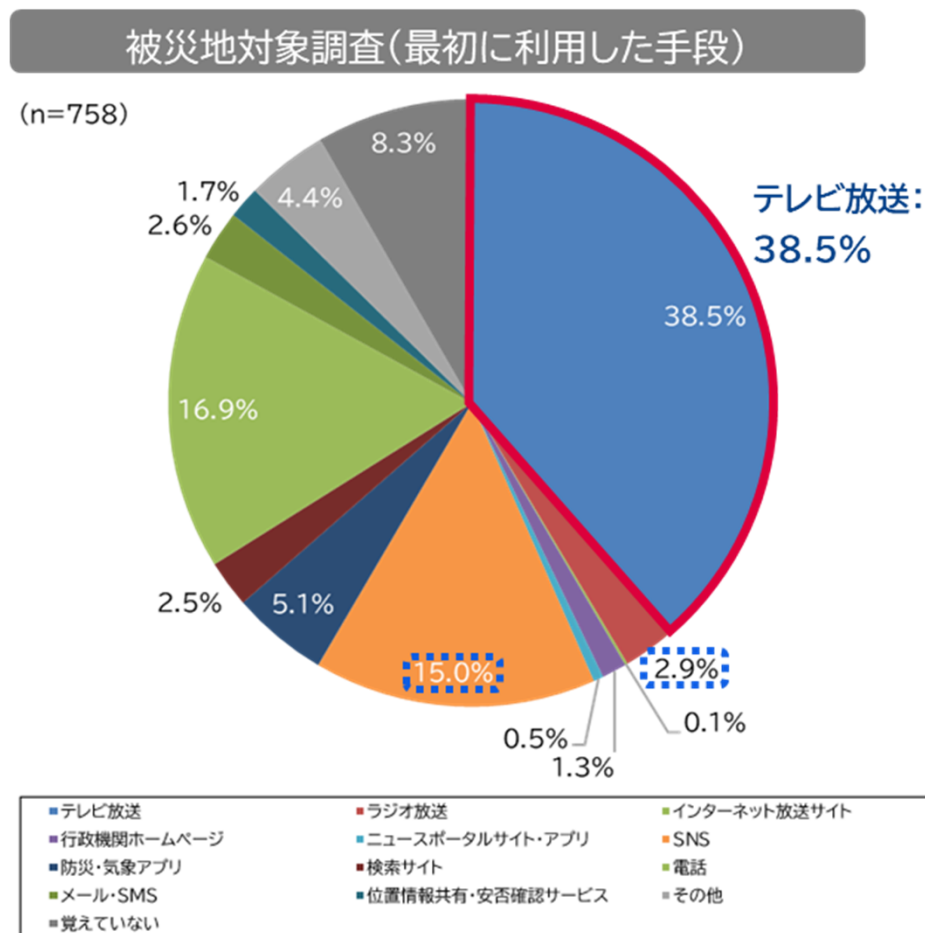
- 地震に気付いた後に最初にアクセスしたメディアについて、能登半島地震の被災地を対象とした本調査（以下、「本調査」という。）では、**テレビ放送を最初に利用した割合が最も高かった**。また、テレビ放送を最初に利用した割合を居住地域別にみると、特に被害が大きかった地域では割合が低かった。発災時にテレビ放送を利用できない被災者がいたと考えられる。
- 能登半島地震に関連する真偽の不確かな情報をSNS上で見かけた人は、本調査では**51.9%**であった（2024年3月に実施した能登半島地震に関する全国対象のアンケート調査結果（以下、「全国調査」という。）では42.7%）。被災地の一時滞在者では約9割がこうした情報を見かけたと回答しており、被災地域に居住・滞在している人の方が震災に関する真偽の不確かな情報を目にしやすい環境であった。
- SNS別に真偽の不確かな情報を見かけた割合について、本調査と全国調査もいずれもX（旧Twitter）が最も高い一方、全国調査と比較すると、本調査では全体的にXで見かけた割合が低くLINEで見かけた割合が高い。
- 今回の地震に関する真偽の不確かな情報によって実際に被害や迷惑を受けた経験がある人の割合は、被災地居住者では5%程度であった一方、被災地の一時滞在者では顕著に高く32.6%であった。

5. インタビュー調査結果の概要

- インタビュー対象者の約半数がネットワークの被害を受けた。
- 被害を受け、民間事業者や総務省から提供されたスターリンクをはじめとする衛星通信サービスが避難所や自治体庁舎等に設置され、利用者からは好評であったため、一部の自治体、企業では震災後に新規回線を契約し平時利用を始めている。一方、スターリンクの設置の難しさや平素から保持しておくにはランニングコストの面で課題がある。
- 地震により特に大きな被害を受けた地域では、SNS上の偽の救助情報をきっかけに自治体等へ出動を求める問合せが寄せられたが、実際に救助に向かうと、要救助者が確認されないケースも多くあった。

3. アンケート調査結果 発災時に最初に利用した手段

- 能登半島地震の被災地を対象とした本調査では、テレビ放送を最初に利用した割合は38.5%であった。
- 一方、SNSを利用した割合は15.0%、ラジオ放送は2.9%であった。



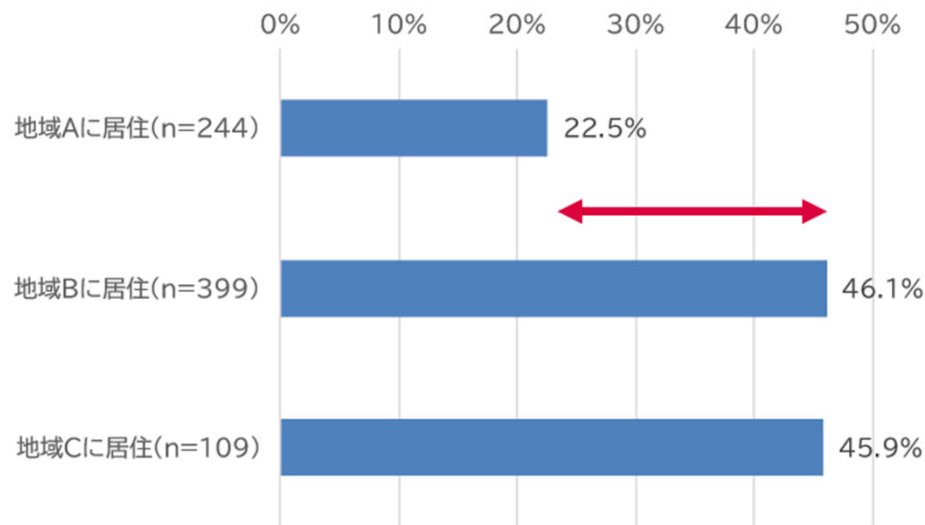
* 本調査とは別に、2024年3月19日から2024年3月20日の間で、全国のWEBモニターを対象にモニターアンケート方式で実施。性別（男性・女性）および年代（20代・30代・40代・50代・60代以上）で均等割付し、合計2,060件の回答を得た。

注) アンケート回答者のうち、「発災時に情報収集・安否確認をした」人が回答。2024年3月に実施した能登半島地震の全国対象のアンケート調査結果（以下、「全国調査」という。）とでは、アンケート調査の選択肢が異なるため（メール・SMS、電話、位置情報共有・安否情報サービスの選択肢が、全国調査にはない）、単純に両調査の数値を比較できない点に注意。

3. アンケート調査結果 テレビ放送の利用（居住地域別）

- テレビ放送を最初に利用した割合を居住地域別にみると、特に大きな被害を受けた地域Aに居住している人は地域B、Cに居住している人と比較して割合が低かった。
- テレビ放送を「発災前に有用と考えていた割合」と、テレビ放送を「発災時に利用した割合」を地域別にみると、地域Bや地域Cでは両割合が近い値になっているのに対し、地域Aは発災時に利用した割合が低かった。
- 地震による被害が大きい地域Aでは、発災時にテレビ放送を利用できない被災者がいたと考えられる。

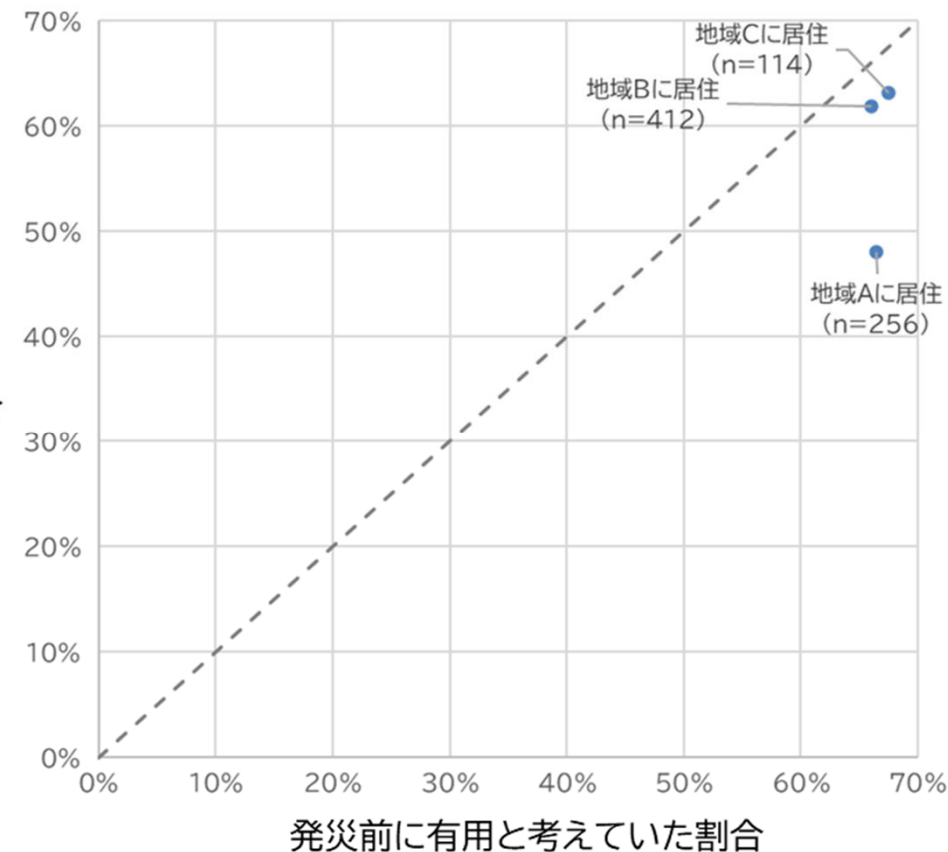
テレビ放送を最初に利用した割合（居住地域別）



※地域A：石川県穴水町、内灘町、志賀町、珠洲市、七尾市、能登町、輪島市、富山県氷見市
地域B：金沢市、中能登町、羽咋市
地域C：加賀市、かほく市、小松市、津幡町、能美市、宝達志水町

注）テレビ放送には、地上波放送、テレビ番組の同時配信、テレビ番組の見逃し配信・オンデマンド配信、衛星放送、ケーブルテレビ放送が含まれる。

発災前に有用だと考えていた割合と発災時に利用した割合の関係（テレビ放送、居住地域別）

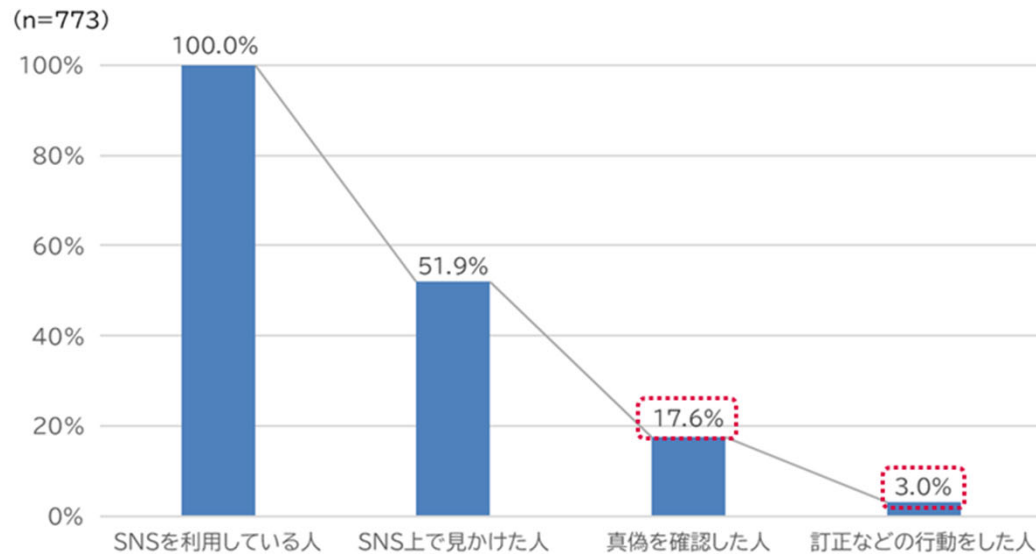


3. アンケート調査結果 真偽の不確かな情報に関する結果

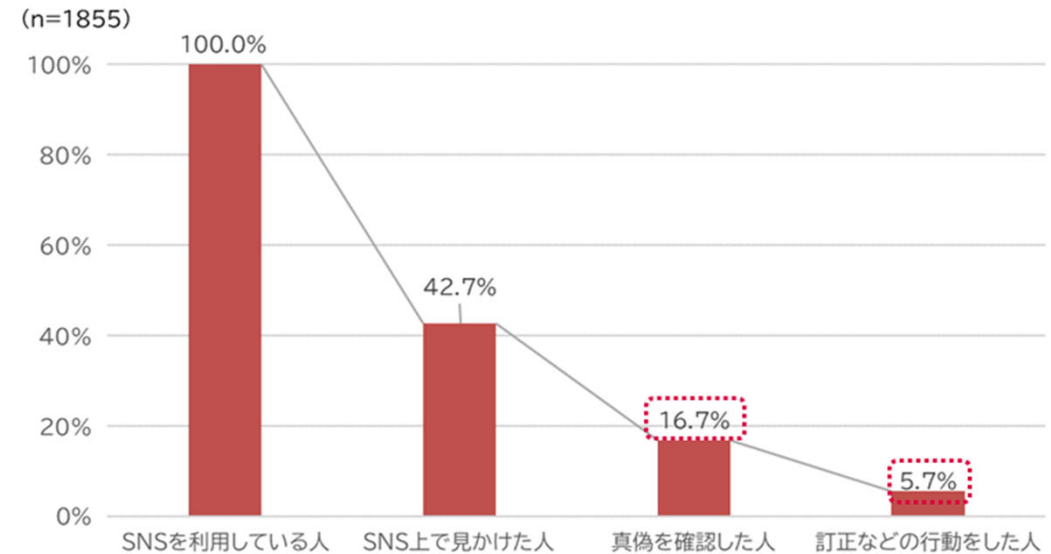
- SNSを利用している人のうち、能登半島地震に関連する真偽の不確かな情報をSNS上で見かけた人は51.9%であり、見かけた情報をSNSで拡散した人は全体の9.2%であった。
- 全国対象調査と比較すると、SNS上で見かけた人の割合は被災地対象調査の方が高く、被災地域に居住している人の方が震災に関する真偽の不確かな情報を目にしやすい環境であったと考えられる。

真偽の不確かな情報に対する確認・訂正行動

被災地対象調査



全国対象調査



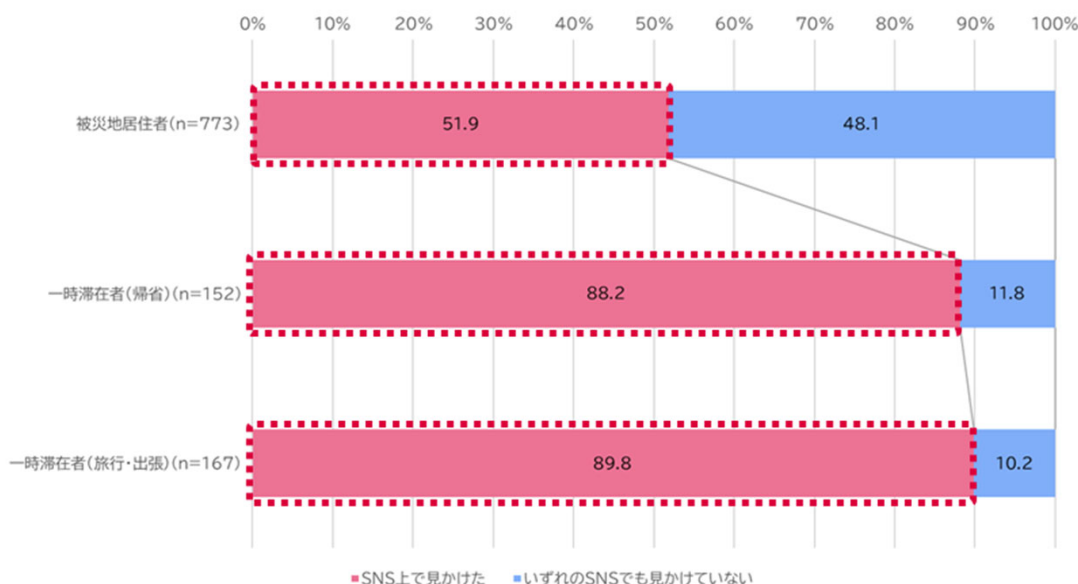
※全国対象調査では情報拡散手段をSNSに限定していないため、「拡散した人」の割合同士を単純比較できない点に注意。

注) アンケート回答者のうち、「ひとつでもSNSを利用したことがある」人が回答。

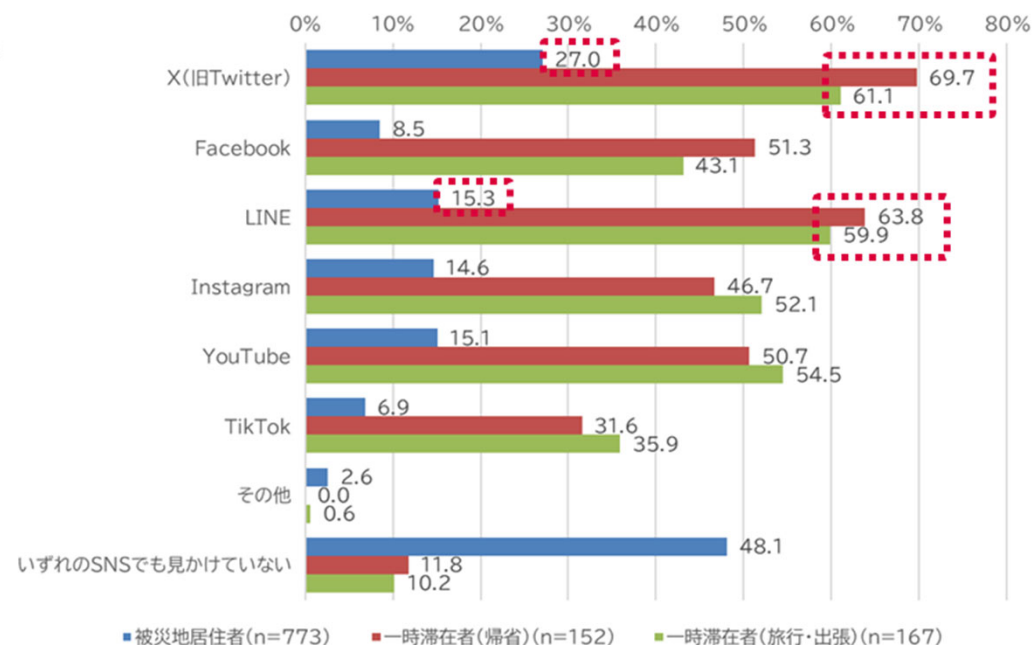
3. アンケート調査結果 真偽の不確かな情報に関する結果 居住者・一時滞在者の比較

- 「一時滞在者」をさらに「帰省による一時滞在者」、「旅行や出張による一時滞在者」に区分し、真偽の不確かな情報に関する分析を行った。
- SNS利用者のうち真偽の不確かな情報を見かけた割合は、被災地居住者が約半数であったのに対し、一時滞在者は約9割と非常に高かった。
- SNS別にみると、一時滞在者も被災地居住者と同様にXの割合が最も高いが、LINEもXと同程度に高く、被災地居住者と異なる傾向がある。

真偽の不確かな情報の認知（単一回答、居住・滞在地域別）



真偽の不確かな情報の認知（複数回答、居住・滞在地域別・SNS別）

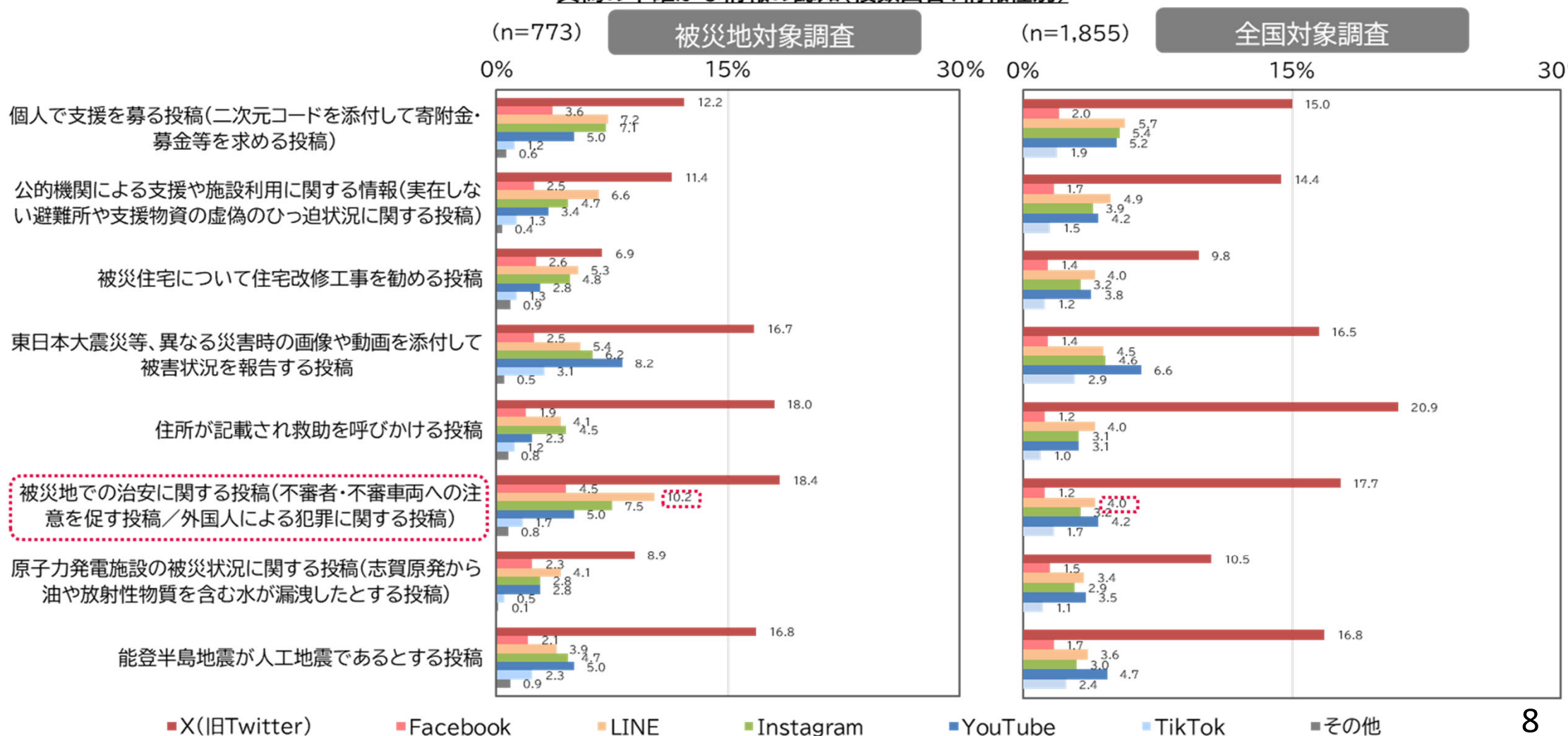


注) アンケート回答者のうち、「ひとつでもSNSを利用したことがある」人が回答

3. アンケート調査結果 SNS上での真偽の不確かな情報に対する認知

- 情報の種類・SNS別に真偽の不確かな情報を見かけた割合みると、被災地対象調査と全国対象調査はいずれもX（旧Twitter）が最も高く、大きな差は見られなかった。
- 全国対象調査と比較すると、被災地対象調査では全体的にXで見かけた割合が低くLINEで見かけた割合が高い傾向がある。特に治安に関する投稿では、LINEの割合が顕著に高い。

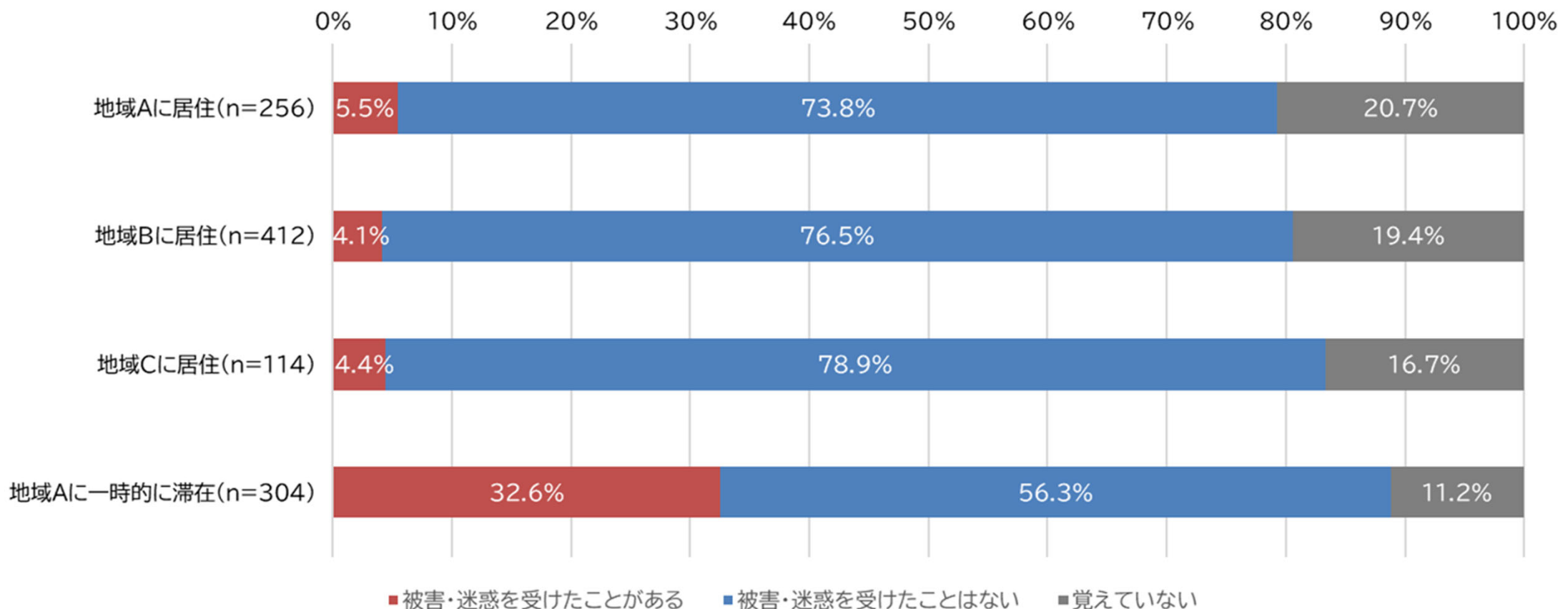
真偽の不確かな情報の認知（複数回答、情報種別）



3. アンケート調査結果 真偽の不確かな情報によって被害や迷惑を受けた経験 (居住者・一時滞在者の比較)

- 今回の地震に関する真偽の不確かな情報によって実際に被害や迷惑を受けた経験がある人の割合は、一時的に滞在していた人が顕著に高く、被災地域居住者では5%程度であった。
- このような結果となった背景として、一時滞在者はSNSを含む様々な手段を利用して情報収集したため真偽の不確かな情報に触れやすかったことや、土地勘の少ない被災地で信頼性の高い情報が得にくかったことが要因として考えられるのではないかと。

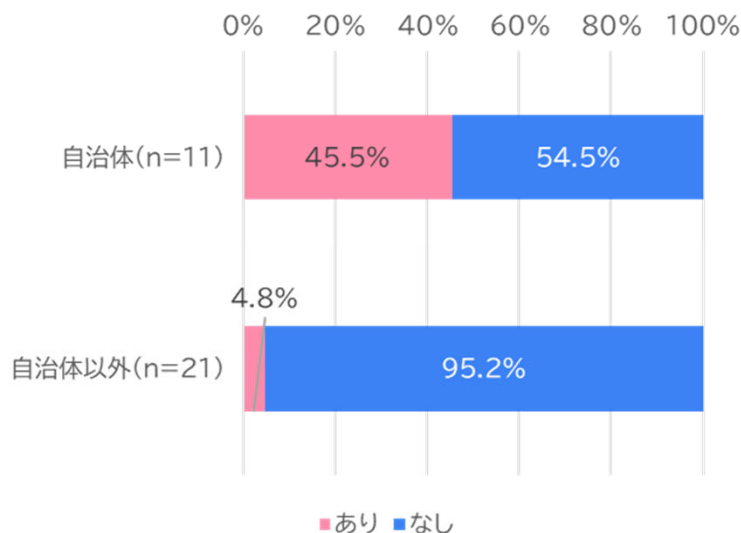
偽・誤情報によって被害や迷惑を受けた経験(単一回答、居住・滞在地域別)



4. インタビュー調査結果 地震による被害

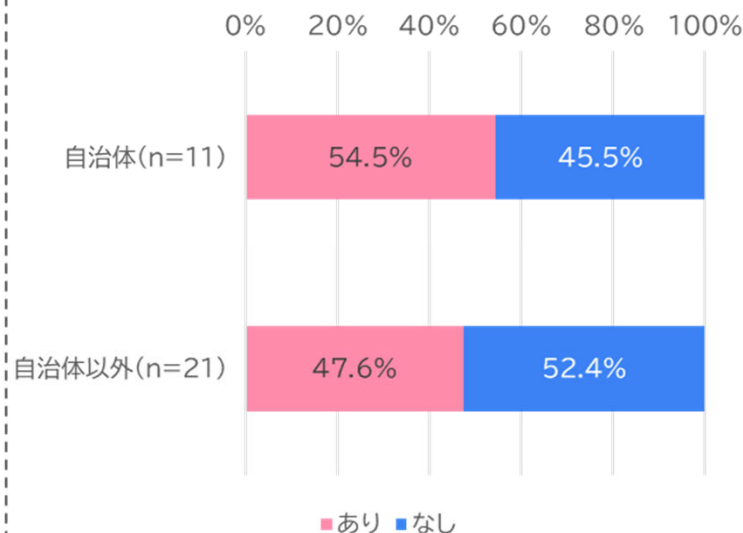
- 建物の損壊により業務システムが被害を受けたり、停電により利用できなくなったりした自治体があった。
- 属性を問わず、約半数がネットワークが断線する被害を受けた。停電により一時的にデータにアクセスできないケースは見られたものの、データへの直接的な被害は皆無だった。

業務システムへの被害



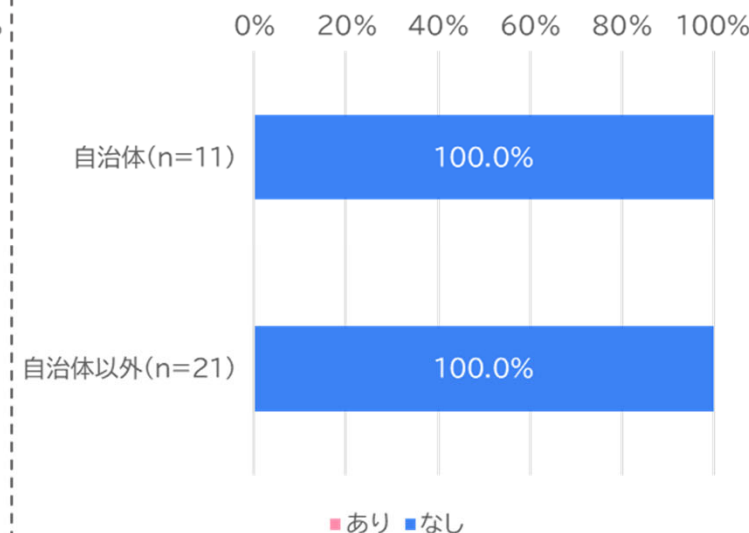
自治体	- サーバ室に土砂が流れ込んだ。システム、通信インフラが大方使えなくなった。 - 発災直後は停電によりサーバシャットダウンが起きた。3時間後に復旧した。
自治体以外	危機管理のために工場の電源を落としたことで、工場に設置されていた人事系システムのサーバがダウンし、勤怠管理等に影響が出た。

ネットワークの被害



自治体	- 光回線が断線してあらゆるシステムが使えなかった。LGWAN、基幹系のネットワークも断線した。正月休みが幸いして、業者は自治体の復旧作業に専念してくれたが普通の平日なら他の顧客対応でパンクしたと思う。 - 公営のケーブル網の被害が大きく、多くの場所で断線した。
自治体以外	光ケーブルが断線し、奥能登の事業所はテレビ会議が1/3頃まで利用できなかった。

データ損失



自治体	過去の震災を受けて、サーバを本庁舎ではなくデータセンターに置くようになり、データへの被害がなかった。
自治体以外	- 停電中はデータにアクセスができなかったが、復旧後に無事が確認できた。 - 発災以前から、データのバックアップを適切に確保しようとの意識があった。

4. インタビュー調査結果 衛星通信サービスの活用と今後の課題

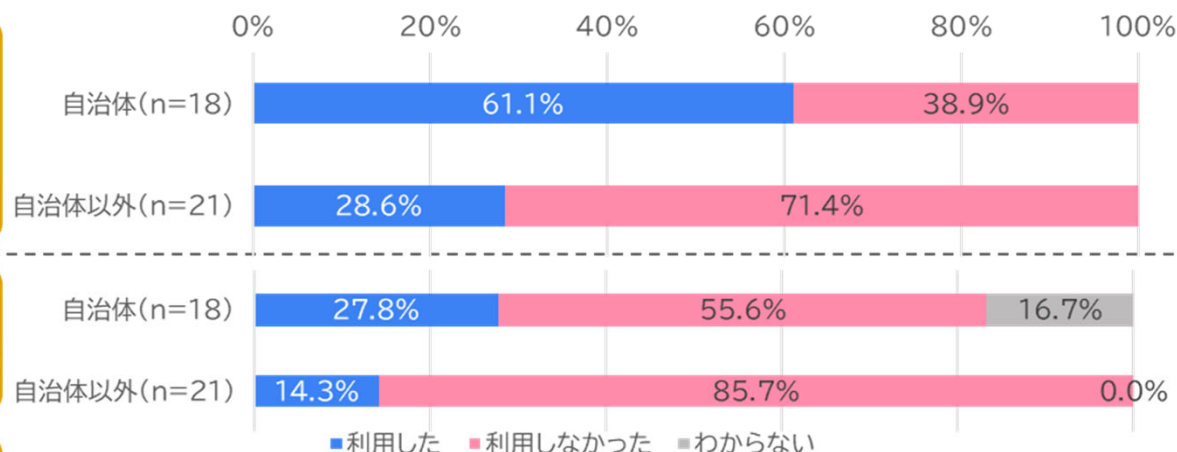
- 民間事業者や総務省から提供されたスターリンクをはじめとする衛星通信サービスが避難所や自治体庁舎等に設置された。利用者からは好評で、一部の自治体、企業では震災後に新規回線を契約し平時利用を始めている。
- 一方、スターリンクの設置の難しさや平素から保持しておくにはランニングコストの面で課題がある。

衛星通信サービスの利用状況

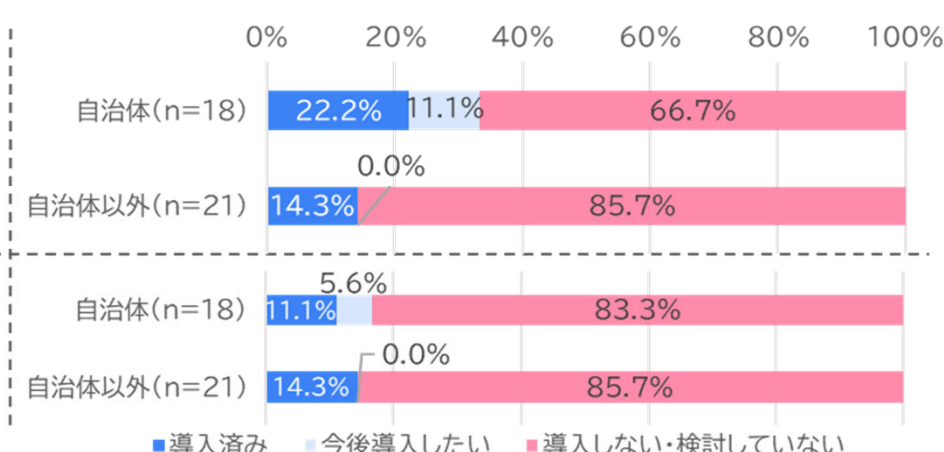
スターリンク

衛星携帯

スターリンクを利用した効果と課題



将来的な導入意向・検討状況



効果

- 民間事業者からプッシュで衛星携帯電話やスターリンクが届けられてよかった。
- 導入されて非常によかった。無かったら様々なことが回らなかった。避難者からも、報道等で知って「この避難所にも置いてほしい」という声があった。
- 9月の豪雨災害の際には住民側から「スターリンクを置いてほしい」との声が上がった。
- 設置から1年間で通信不良の日は4日程度(うち数時間ずつ)しかなかった。

課題

- 通信帯域が狭いことがネックである。
- 「山などに囲われておらず、見開けた場所でなければならない」という**設置場所の要件が難しかった。**
- 一般の人には設置が難しく、設置・運用が避難所でできるよう訓練を実施してほしい。
- 停電している避難所では非常用発電や燃料が必要になる。
- 衛星が切り替わる際に途中で通信が切れるため、生放送の映像伝送などには利用できない。

新規に導入

- 災害対応後、スターリンクを自社で新規契約した。
- 今回の教訓として、役場の通信環境を備えておくため、スターリンクを契約し、**庁内Wi-Fiの回線として使い始めた。**
- 導入に向け準備している。スターリンクは雲が厚いと電波を受け取れないリスクがあるが、キャリア回線は基地局の電源が喪失すると使えなくなる。どちらか一方だけでは脆弱と考えている。

課題

- 平素利用しないものを予め確保しておくのは費用の面で難しい。
- 便利だが、費用は安くはないと感じた。
- ランニングコストが高く、**いつ来るか分からない次の災害に備えるにはメリットに見合わない。**

4. インタビュー調査結果 SNS上の真偽の不確かな情報の流通状況と対応

- 地震により特に甚大な被害を受けた地域では、SNS上の偽の救助情報をきっかけに自治体等へ出動を求める問合せが寄せられた。実際に救助に向かうと、要救助者が確認されないケースも多くあった。
- 発災からしばらくは対応に追われSNS上の情報を確認できなかったこともあり、SNS上の偽の救助要請や被災地での治安に関する投稿を自治体職員が見て対応したケースは確認できなかった。
- 物資配給・給水に関する誤情報や仮設住宅等自治体による支援制度に対する誤解が広まった。

流通した真偽の不確かな情報や与えた影響の例

特に甚大な被害を受けた地域 →人命救助・支援に関わる情報

- 建物の下敷きになっているので助けてほしいという情報がSNS上で流れ、その情報を見た警察が救助活動に出動したものの、建物自体が存在しないというような偽情報があった。
- しばらく営業再開が難しいスーパーで、食料品に限り無料で被災者に配布することを検討していたが、「店内の商品は誰でもどれでも持って行ってよい」との情報がSNS等を通じて広まり、翌日から、様々な人が店内に勝手に立ち入り、あらゆる商品を持ち去っていった。

ある程度被害の大きかった地域 →被災生活に関わる情報

- LINEオープンチャットで物資の配布に関して、間違った日時・場所の情報が流れていることがあった。
- 物資の配布情報が予定以上に広まり、人が集まりすぎたり、応援職員のおかげで予定よりも早く給水活動が終わり、意図せず事前のアナウンスが誤情報になってしまった。
- 「避難所で若い女児を狙った犯罪が横行している」との投稿を見て、直ちに避難所内で「女の子がトイレに行く時は必ず大人が付き添うように」と注意喚起した。

支援・制度に関わる情報

- 2次避難をすると仮設住宅に入居できないとデマが広がっていた。その情報を見た人が、実際に2次避難を躊躇してしまうこともあった。
- 途中まで県がボランティアの応募を集約しており、自由に駆け付けられないことへの批判が多かった。現地自治体による受付が始まって「能登にはボランティアが直接行けない」という誤情報が拡散され続けた。

自治体等による対応

- 受けた電話の情報は災害対策本部のホワイトボードに記録して自衛隊や警察等に共有された。**実際に救助へ向かったところ誰もいないという事態が相次いだ。**連絡が入った以上は、行政として現地に行かざるを得ない。
- 警察も介入するほどの騒ぎになったが、スーパーの社長は訴えないことを決めた。

- ホームページや公式LINE等の自治体が発信する情報のみが正しく、それ以外の媒体で自治体としては発信していないことを投稿・案内していた。
- 情報を直接訂正するような発信はしていないが、インターネット上の情報には気を付けるよう公式LINEで注意喚起を流した。
- 色々な真偽の不確かな情報は見られたが、対策に動く必要があるほどの影響はなかった。