

神戸における新型インフルエンザ発生時の消費行動¹⁾

Survey of Consumer Behavior during an Outbreak of Influenza A (H1N1) in Kobe

山下 貴子*

Takako Yamashita

本稿では、2009年5月16日に新型インフルエンザの発症例が確認された直後の神戸市内の消費者行動について調査および分析を行った。結果、消費者の年齢や家族構成、不安の度合いなどによって、発生前の予防対策や発生後の行動、情報探索のしかたに差があることが示された。また、マスコミや行政の情報提供の不足が混乱を加速したことをふまえ、リスクに対処するリテラシーについても考察を加えた。

キーワード：新型インフルエンザ、消費行動調査、知覚リスク、神戸

I. はじめに

2009年5月16日土曜日、全国のメディアは一斉に速報で「神戸の高校生が新型インフルエンザを発症した」というニュースを流した。直前のゴールデンウィーク終了までは厚生労働省による新型インフルエンザへの警告は海外渡航者に重点が置かれていたにもかかわらず、発症した高校生は渡航歴がないという想定外の事例であったことから不安が一気に広がり、神戸市内の小中学校の一斉休校、マスクや消毒液の品切れ、三ノ宮地下商店街の休業、こうべまつりの休止、修学旅行の中止、マスコミの過熱報道など一連の騒動が発生した。

本稿ではこのような状況下で、人がリスクをどのように認知するのか、また、それらリスクに対処する行動を左右する要因や情報探索行動について、主として消費活動を中心に分析を行うことを目的とする。

1. 新型インフルエンザに関する対策や状況の時系列区分

まず、神戸市で新型インフルエンザが発生した前後を時系列ごとに4つの段階に区分した。

a. 第一段階（ゴールデンウィーク前）

①厚生労働省の指針では「海外渡航者への注意喚起」が中心

3月下旬から4月上旬にかけてアメリカ・メキシコで、下旬にはカナダ・スペインで新型イン

*流通科学大学商学部、〒651-2188 神戸市西区学園西町3-1

フルエンザ（当時の呼称は「豚インフルエンザ」）への感染者が確認されたことを受け、各国から「渡航自粛」などの対策が打ち出された。メキシコでは感染拡大防止のため数日間操業を停止した日系企業もあり²⁾、日本でも大手旅行会社 10 社のメキシコ・ツアーが全てキャンセルになった。WHO は 4 月 29 日に警戒レベルを「フェーズ 5」に引き上げたが、その一方、パニックなどの過剰反応自製の要請も出された（4 月 29 日、Nikkei Net）³⁾。

国内では、ゴールデンウィークまで「海外渡航者への注意喚起」が中心であり⁴⁾、4 月 28 日から国内 3 空港で機内検疫が開始され「水際対策」が行われた⁵⁾。同日、厚生労働省から発表された基本的対処方針は、メキシコへの渡航延期の勧告、メキシコからの邦人の帰国支援、検疫・入国審査の強化、ワクチンの製造などであったが、弱毒性の可能性も指摘され「正確な情報に基づき、冷静に対応するよう」呼びかけもあった⁶⁾。

b. 第二段階（神戸で発症者が出る前日（5 月 15 日）まで）

①感染は海外渡航がきっかけになるという認識が一般的

多くのメディアも海外渡航者への感染警戒を強調していた。4 月 29 日に朝日新聞に掲載された新型インフルエンザの診断の流れ図（図 1）を見ると「発症 7 日以内に発生地域に滞在したかどうか」が新型インフルエンザ診断の分岐点になっている。5 月 9 日にはカナダへ交流授業に行った大阪の高校生 2 名と引率教員 1 名が機内検査によりウイルス陽性という報道⁷⁾があり、この頃

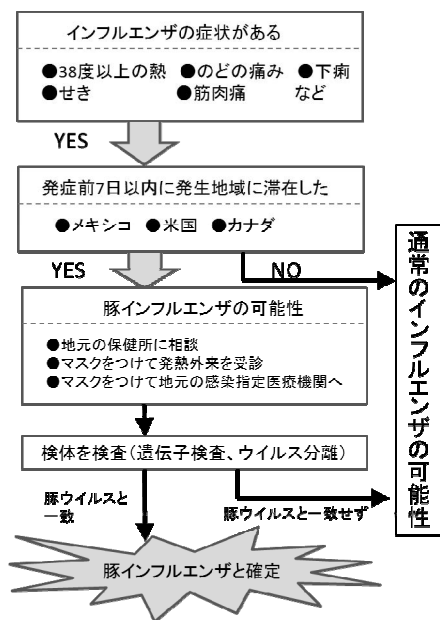


図 1 『「豚インフルエンザ」の診断と検査の流れ』⁸⁾

（出所：朝日新聞（2009 年 4 月 29 日））

までは新型インフルエンザへの感染は海外渡航がきっかけになるという認識が一般的であった。

c. 第三段階（5月16日に神戸で高校生がインフルエンザに発症してから）

①2009年5月16日（土）に渡航歴のない高校生の発症が確認される

2009年5月16日に神戸市で海外渡航歴のない高校生の発症が確認される⁹⁾と状況が一変した。感染ルートが不明であったことから、16日から開催予定だったこうべまつりは即日中止が発表された¹⁰⁾。同日、東灘・灘・中央区の保育所や学校の一週間の休校も決定されたが、市内でも休校対応に時間差があり、垂水区・西区などの小中校は18日（月）に一旦登校させてから帰宅措置がとられた。その後、高校生を中心に発症確認が続出し5月17日～18日には神戸市内の発熱外来はパンク状態になった¹¹⁾。しかし、神戸市が迅速にこうべまつりの中止や休校対応を行ったことに対する評価は高く、発生から10日後の5月26日の日経新聞では「国内で最初に感染が拡大した神戸市内では3日連続で新たな患者が確認されておらず、流行拡大に歯止めがかかっている」と報道されている¹²⁾。

②マスコミの過熱報道

その一方、5月17日には大阪の私立高校で「大阪の高校も動揺 100人症状訴え」（毎日）¹³⁾という報道に続き、5月18日では「修学旅行の980人登校禁止 北九州の中学（北九州市教育委員会は16日、修学旅行で12～16日に神戸市などを訪問した市立中学8校の生徒と教職員を出席・出勤停止にした）」（同）¹⁴⁾、「感染者130人 大阪、兵庫で相次ぐ（神戸市にある三菱東京UFJ銀行支店やJR西日本系列のコンビニエンス店の従業員にも発症者が新たに確認された）」（同）¹⁵⁾、「企業に国内出張自粛の動きも（会議の中止や出張自粛などを決める企業が増える一方、兵庫県や大阪府の百貨店では客足が落ち、観光業界も旅行の中止が相次ぐことを懸念）」（同）¹⁶⁾と矢継ぎ早の報道があり、マスコミ報道もどんどん過熱していった。

③インフルエンザ対策の変更

5月19日、「新型インフルエンザは『季節性と変わらず』 厚労相、新たな対策切り替え（厚生労働相は新型インフルエンザについて『感染力や病原性などは季節性インフルエンザと変わらないとの評価が可能』と述べ、新たな対策に切り替える方針を表明）」（毎日）¹⁷⁾、との報道があり、具体策として重症者の病床を確保するために軽症者の在宅療養を進めることや、空港での水際対策に投入した医師を医療現場に戻すことなどが挙げられた。これを受けて神戸市は市長からのメッセージ¹⁸⁾として「通常の季節性インフルエンザの症状に類似しており、概して病原性は低く、抗インフルエンザウイルス薬（タミフル等）が効くため、早期に治療を受けることが重要」、「新型インフルエンザに罹患した人に、根拠のない誹謗や中傷などをすることがないように」という呼びかけがあった。

④マスク・パニック

こうした呼びかけにもかかわらず、この時期、勤務先から感染予防のため通勤時にマスクの着用を求められる会社員も多く、高需要のため入手困難となり品不足が混乱を広げた。「マスク品薄『感染避けたい』新型インフル」（産経、5月18日）、「マスク購入熱の高まりについて、厚労省の新型インフルエンザ対策推進本部の担当者は『手洗いとうがいもして初めて感染が防げるのに、マスクだけ注目されてしまった。これほどの品切れは予想外だ』と話す。」（読売、5月22日）¹⁹⁾、などと報道されている。

⑤「ひょうご安心宣言」

5月20日時点では国内感染者が238人と、200人を突破したことが報道され（産経）²⁰⁾ たが、同日の兵庫県知事の会見²¹⁾ では「患者のほとんどが高校生で感染ルートが限定されているほか、全て軽症であること等を勘案して、一斉休校を学校単位での規制に切り替える」とし、5月23日に兵庫全域で休校が解除された²²⁾。続く25日の知事会見²³⁾ では、「22日までは発症者が見られたが、23日、24日は0になっている。」と収束しつつあることが報告され、その理由として、「18日からの小中高の学校閉鎖によって15日までに接触可能性があった人は22日までは発症する可能性があるが、その後接触可能性がほとんどないという状況」であるとの説明がなされている。その後も患者数は減少し兵庫県では5月27日以降、新規の患者は数家族だけになったことを受けて、6月3日の知事会見²⁴⁾ でようやく「ひょうご安心宣言（安心して生活し、通常に活動できる状況にあることの宣言）」が出されるに至った。

d. 第四段階（本調査実施時期（2009年6月中旬から下旬））

5月下旬以降、新聞各紙も『「新型インフル」収束傾向…感染確定報告さらに減少（5月25日、産経）』²⁵⁾ との報道が出始め、6月に入るとすぐに「ひょうご安心宣言」が出されたこともあつ

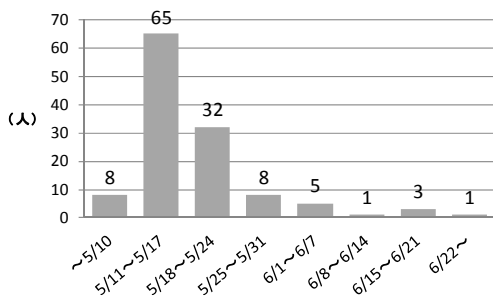


図2 神戸市患者数の推移

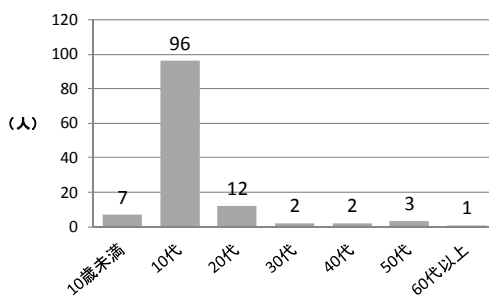


図3 患者の年齢別内訳
(神戸市：6月25日現在の累計)

(出所)「新型インフルエンザ対策担当課長会議資料（平成21年6月26日）」

(厚生労働省)より筆者作成²⁶⁾

て徐々に落ち着いてきた。このような状況の中で本調査は実施され、6月10日に回答者の元へ調査票が配布された。

2. リスクのイメージ形成

新型インフルエンザのリスク認知のプロセスをみていると、ゴールデンウィーク前まで罹患のリスクに対する人々の関心や認知は低く、「海外に渡航していなければ罹患することはないだろう」という「楽観主義バイアス」がかかっていたと見ることができる。その後、想定外の渡航歴のない発症者が出現したことでマスコミが過熱し、より多くの人々が新型インフルエンザに関心をもちはじめ、一気にそのリスクの存在に気づかされるようになった。

楠見(2007)²⁷⁾によると、人はリスクの存在に気づくとそのリスクに対してイメージを作るとし、「重大性」、「未知性」、「感情性」、「制御可能性」の4つのイメージ形成要因を挙げた。そして、Slovic(1987)²⁸⁾の観点を引用してそれぞれを説明している。第1の「重大性」については、リスクのイメージの第一次元としてマスメディアの報道内容の影響が大きく、被害の大きさや制御の難しさに関するマスメディアの報道が恐怖のイメージを抱かせる、としている。第2の「未知性」については、新型インフルエンザのような新たな感染症が典型的な例であり、リスクが新しく発生原因や被害が未知であるといったイメージをさす。国内に感染者が出た四日後の2009年5月19日に厚生労働省が「新型インフルエンザの病状は季節性と変わらない」と発表するまでは、「罹患するとどの程度重篤な症状が出るのか」といったイメージがわかりづらく、そのことが一気に騒動を大きくした可能性がある。第3の「感情性」は、そのリスク対象について我々が抱くイメージが肯定的感情であるか、否定的感情であるか、という観点である。ある対象のリスクを判断する場合に、その対象に関する感情的な反応を利用して判断や決定を行っている。Finucane *et al.*(2000)²⁹⁾によれば、感情や気分を利用してよりアクセスしにくい次元(属性)の評価を行うヒューリスティックであるとしている。この考えに従うと、新型インフルエンザについては否定的感情に基づいてそのリスクが認知されることになり、感情的評価と一致するようにリスクが判断されたということになる。つまり、事象を不快感情でとらえることで、リスクが過大に認知される可能性がある。第4はリスク事象の制御可能性の観点である。新型インフルエンザの場合、インフルエンザに罹患することは全く偶然に支配されると思うか、予防接種など自分の努力で予防することのできると思うか、という、その事象に対する「運」と「リスクヘッジ能力」の操作や制御可能性の度合い(確率計算が可能なリスクであるのか、確率計算が不可能な真の不確実性であるのかという判断)(酒井(2010))³⁰⁾を見積もることをさす。

これら4つの要因を元に形成されたインフルエンザに対する知覚リスクの程度は、時間の進行によって異なってくると考えられる。また、その知覚リスクに対処し低減させるための行動は、消費者の属性によっても異なってくるだろう。そこで、2009年4月(ゴールデンウィーク頃)→

5月16日の患者発生→6月中旬の期間において、神戸市の消費者が新型インフルエンザというリスク事象に対してどのように対処しようとしたのか、分析を行うことにした。

II. 調査方法

本調査は、新型インフルエンザの発症が神戸で最初に確認されてから約3週間後の、2009年6月10日～30日に実施した。調査対象は、神戸市の「第10期市政アドバイザー（20歳以上の市民の中から無作為に抽出）」であり1103名に郵送調査を行った。回収数は864票（回収率78.3%）で、このうち回答不備を除いた有効回答票の808票を分析の対象とした。回答者の属性については、巻末の（付録）に示す。

III. 分析結果

1. 新型インフルエンザへの不安感と予防的対策

まず、新型インフルエンザへの不安感の度合い³¹⁾を①第一段階：ゴールデンウィーク前（2009年4月28日）以前（世界的にも発症が少ない時期）、②第二段階：ゴールデンウィークから5月15日頃（海外で発症したが神戸では未発症）、③第三段階：5月16日～5月22日（神戸で発症が確認された時期）、④第四段階：調査回答時期（6月）の四つの時期別にみると、＜第一＞から徐々に不安が高まり、神戸で発症した＜第三＞段階でピークに達した後、＜第四＞段階では不安の度合いは軽減してきている（図4）。

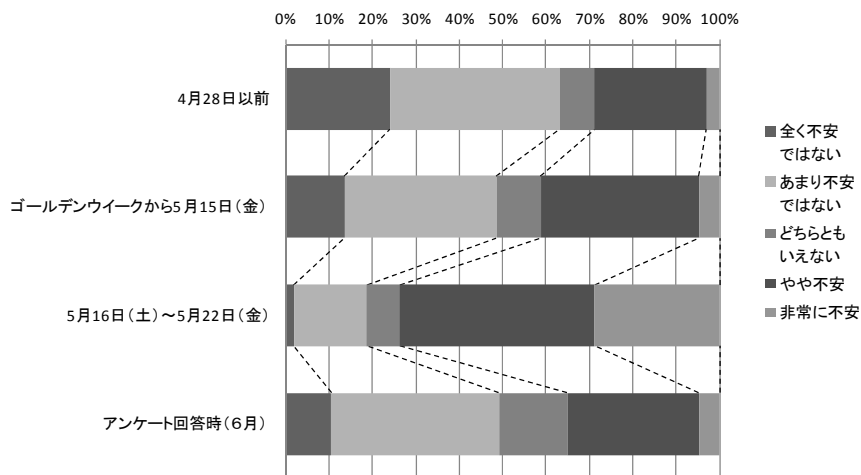


図4 時期ごとの新型インフルエンザに対する感じ方の変化

「不安度」を従属変数、4つの段階を独立変数とした分散分析を行うと、不安度のスコアに有

意差が見られた ($F(3196,3) = 210.89, p < 0.001$)。Tukey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行うと 3 つの等質サブグループに分けられ、第一段階 (ゴールデンウィーク前) (不安度の平均スコア=2.45) < 第二段階 (2.84) および第四段階 (2.80) < 第三段階 (神戸で発症が確認された時期) (3.82) の順に不安度が高まっている。

新型インフルエンザ発症以前の初期の段階 (第一~第二) では、不安感の度合いは年齢によって大きく差があった。特に 29 歳以下の回答者の不安度が他の年齢層と比較して極端に低かった。第一段階: ゴールデンウィーク前 (4 月 28 日以前) では、29 歳以下の 40% が「全く不安でない」と回答し (図 5)、第二段階: ゴールデンウィーク後から神戸で発症が確認されるまで (5 月 15 日以前) でも、29 歳以下の 21% が「全く不安でない」と回答している (図 6)。年齢を 29 歳以下とそれ以上の年齢層 (30 歳以上) の 2 群に分けて不安度の平均スコアについて t 検定を行ったところ、第一段階において有意差がみられた ($t(804) = 3.293, p < 0.001$)。初期の段階では 29 歳以下の若年層の不安感はかなり低い状態にあったことが示された。

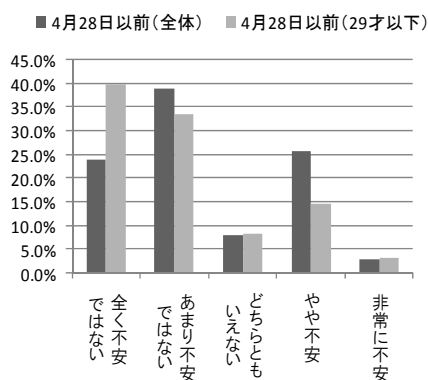


図 5 第一段階の不安感の程度

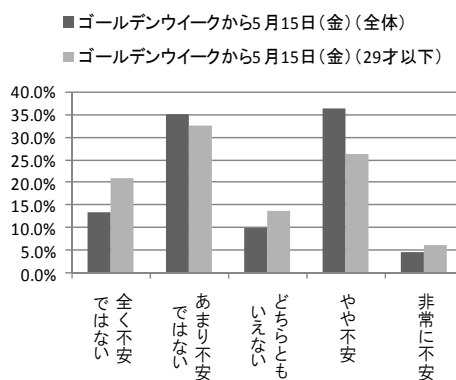


図 6 第二段階の不安感の程度

しかし、実際に神戸で発症者が出たあと (第三段階) では、29 歳以下の若年層で「非常に不安」と回答した割合が 30~35% に高まった一方、60 歳以上では 20% にとどまるなど不安の度合いが逆転した。不安度の平均スコアも 29 歳以下で 3.99、30 歳以上で 3.80 と逆転し、t 検定を行ったところ有意な傾向が見られた ($t(804) = 1.834, p < 0.1$)。この背景には、この時期にマスコミを通じてインフルエンザ・ワクチンの接種の優先順位が発表され、医療従事者、妊婦、乳幼児に次いで、発症の多い小中学生と 65 歳以上の高齢者が挙げられたこと、実際の罹患者が高校生に多かったことから、若年層の危機意識が高まったと考えられる。

また、18 歳以下の子供のいる回答者のほうが、子供のいない回答者よりも不安を感じる割合が高くなっている。インフルエンザの発症時の 5 月 16 日時点で「やや不安」「非常に不安」を足し

た割合は、18歳以下の子供のいる家庭で82.5%、いない家庭で69.8%と、子供のいる家庭での不安を持つ割合が高かった。18歳以下の子供の有無を元に2群に分けて不安度の平均値の比較を行ったところ、第一段階～第三段階において、18歳未満の子供のいるグループが有意に不安度が高いことが示された（表1）。

表1 18歳以下の子供の有無別不安度比較 - 平均（標準偏差） -

	18歳以下の子供なし	18歳以下の子供あり	t 値
第一段階：ゴールデン・ウィーク前（4月28日）以前	2.38 (1.16)	2.62 (1.26)	2.539 **
第二段階：ゴールデン・ウィークから5月15日頃	2.76 (1.19)	3.04 (1.19)	3.014 **
第三段階：5月16日～5月22日（神戸で発症が確認された時期）	3.73 (1.12)	4.05 (0.97)	4.113 ***
第四段階：調査回答時期（2009年6月）	1.05 (1.66)	1.14 (1.74)	.665

上段：MEAN, 下段：SD

*** p<0.001, ** p<0.01

次に、インフルエンザ対策の進行をたずねると、時間の経過にしたがって、何らかのインフルエンザ対策をとる人の割合が増えている（表2）。

表2 時期ごとのインフルエンザ対策（全体）

	第一段階 4月28日以前	第二段階 ゴールデン ウィークから 5月15日	第三段階 5月16日～22日	χ^2 値
政府のガイドライン等を読んで情報を得た	20.7%	28.9%	50.4%	79.134 ***
調整済み残差	-6.3	-2.2	8.6	
新型インフルエンザ関連のニュースに注意をした	28.5%	34.1%	37.4%	66.604 ***
調整済み残差	-7.6	1.2	6.4	
2～3日分の新型インフルエンザ対策器材（マスクや消毒液・薬）を備蓄した	22.4%	29.0%	48.5%	49.734 ***
調整済み残差	-4.9	-1.9	6.8	
2～3日分の食糧を備蓄した	22.7%	26.2%	51.1%	36.351 ***
調整済み残差	-3.6	-2.4	6.0	
1～2週間分の新型インフルエンザ対策器材（マスクや消毒液・薬）を備蓄した	18.2%	25.3%	56.5%	182.854 ***
調整済み残差	-8.7	-4.6	13.3	
1～2週間分の食糧を備蓄した	18.8%	24.6%	56.5%	55.904 ***
調整済み残差	-4.6	-2.8	7.4	
具体的な対策は何もとらなかった	49.0%	36.9%	14.1%	215.043 ***
調整済み残差	11.2	2.6	-13.8	

*** p<0.001

また、年齢が高い人ほど早期（4月28日以前）から取り組んでおり、早期からガイドラインを読み、ニュースに気をつけ、対策器材の備蓄を行っていた割合が高い（表3）。29歳以下の層ではこうした早期段階でのインフルエンザ対策への取り組みは低調であったが、これは前項の分析結果より、この年齢層の不安度が低い状態であったことが理由として考えられる。しかし、神戸で

発症者が出た第三段階以降は、新型インフルエンザ対策の年齢間の差は縮まっている。逆に、新型インフルエンザは主に若年層がかかりやすく高齢者に感染しにくいという情報が流れたせいか、60歳以上の高齢者で「具体的な対策をとらなかった」という割合が第三段階で有意に増加している。また、30～40歳代の回答者は、第三段階になって食糧の備蓄を行った割合が増加したが、これは休校措置が採られたことで、子供が家庭に待機していたことが理由であると考えられる。

表3 時期ごとのインフルエンザ対策（年齢別）

		29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	χ ² 値
政府のガイドライン等を読んで 情報を得た	第一段階	3.2%	18.1%	12.8%	23.4%	20.2%	22.3%	28.371 ***
		-2.7	-1.2	-1.5	1.0	.7	4.4	
	第二段階	4.6%	16.8%	15.3%	27.5%	19.8%	16.0%	22.019 **
		-2.8	-1.8	-1.0	2.5	.7	2.7	
	第三段階	7.0%	20.5%	20.1%	20.5%	20.1%	11.8%	10.177
		-2.6	-1.0	.8	.4	1.1	1.3	
新型インフルエンザ関連の ニュースに注意をした	第一段階	8.0%	19.5%	19.1%	21.0%	20.5%	11.9%	33.148 ***
		-4.0	-2.8	.7	1.1	2.5	2.7	
	第二段階	8.9%	21.0%	17.9%	20.3%	20.0%	11.9%	32.758 ***
		-3.9	-2.0	-5	.7	2.6	3.4	
	第三段階	11.3%	21.5%	19.6%	19.6%	17.9%	10.0%	5.809
		-.7	-1.7	1.8	-.1	.2	.7	
2～3日分の新型インフルエンザ 対策器材(マスクや消毒液・薬) を備蓄した	第一段階	4.7%	18.8%	22.4%	14.1%	25.9%	14.1%	12.599 *
		-2.1	-.9	1.0	-1.4	2.1	1.5	
	第二段階	10.0%	16.4%	17.3%	17.3%	22.7%	16.4%	10.917
		-.6	-1.8	-.3	-.7	1.5	2.6	
	第三段階	15.2%	20.1%	20.7%	17.4%	16.8%	9.8%	4.678
		1.7	-1.0	.9	-.9	-.3	.1	
2～3日分の食糧を備蓄した	第一段階	5.8%	21.2%	25.0%	21.2%	15.4%	11.5%	3.558
		-1.4	-.3	1.3	.3	-.5	.5	
	第二段階	6.7%	26.7%	18.3%	20.0%	20.0%	8.3%	2.146
		-1.3	.7	.0	.1	.5	-.4	
	第三段階	6.8%	23.1%	26.5%	23.9%	12.8%	6.8%	12.035 *
		-1.8	.1	2.5	1.3	-1.5	-1.1	
1～2週間分の新型インフルエンザ 対策器材(マスクや消毒液・薬) を備蓄した	第一段階	7.8%	22.3%	15.5%	25.2%	15.5%	13.6%	6.181
		-1.3	-.1	-.8	1.5	-.6	1.4	
	第二段階	5.6%	20.3%	20.3%	24.5%	18.2%	11.2%	8.977
		-2.5	-.8	.7	1.6	.2	.7	
	第三段階	9.7%	24.5%	18.2%	21.6%	17.6%	8.5%	4.226
		-1.5	.8	-.1	1.1	-.1	-.9	
1～2週間分の食糧を備蓄した	第一段階	2.6%	30.8%	10.3%	17.9%	17.9%	20.5%	10.578
		-1.8	1.2	-1.3	-.3	.0	2.4	
	第二段階	2.0%	29.4%	21.6%	13.7%	17.6%	15.7%	8.800
		-2.2	1.1	.6	-1.1	.0	1.5	
	第三段階	5.1%	31.6%	18.8%	18.8%	12.8%	12.8%	12.997 *
		-2.4	2.4	.1	-.3	-1.5	1.3	
具体的な対策は何もとらなかった	第一段階	14.4%	24.7%	16.8%	18.1%	18.4%	7.6%	10.500
		2.2	1.1	-1.1	-1.1	.5	-1.9	
	第二段階	14.3%	26.1%	16.0%	17.8%	18.1%	7.7%	8.419
		1.7	1.6	-1.2	-1.0	.2	-1.4	
	第三段階	6.4%	24.5%	11.8%	17.3%	26.4%	13.6%	14.108 *
		-1.9	.4	-1.9	-.7	2.6	1.5	

*** p<0.001, ** p<0.01, * p<0.05

注1)各セルの上段が割合、下段が調整済み残差

注2)「第一段階」は「4月28日以前」、「第二段階」は「ゴールデンウィークから5月15日」、「第三段階」は「5月16日～22日」

2. 消費アイテム（食品・日用品）の購買状況

まず消費アイテムの備蓄の時期について、(1) 4月中旬、(2) 5月上旬、(3) 5月中旬、の三つの時期別にみると、早期の段階（4月）からマスク、米、インスタントラーメン、うがい薬などは徐々に購入されている（表4）。

表4 神戸で発症する以前（4月～5月上旬）の消費アイテムの購入割合（各時期の上位20位）

4月中旬 ゴールデンウィーク前に備蓄用として購入		5月上旬 神戸で発症する前に備蓄用として購入	
	4月中 (備蓄用)		5月上旬 (備蓄用)
1	マスク	19.1%	17.3%
2	米（レトルト米、もちを含む）	14.2%	12.4%
3	トイレットペーパー	12.9%	11.5%
4	インスタントラーメン	11.8%	8.0%
5	うがい薬	9.9%	7.9%
6	調味料（砂糖、塩、みそ、しょう油、食用油、酢など）	9.5%	7.5%
7	せっけん・洗剤	8.9%	7.4%
8	缶詰（魚介類、肉類）	8.4%	7.1%
9	嗜好飲料（茶、コーヒー、ジュースなど）	8.4%	6.8%
10	ミネラルウォーター	8.3%	6.6%
11	ゴミ袋	8.3%	6.6%
12	レトルト食品（カレー、パスタソースなど）	8.0%	6.4%
13	野菜類（玉ネギ・ジャガイモなど）	7.7%	6.1%
14	シャンプー・リンス	7.5%	6.1%
15	その他乾めん類（ラーメン除く）	7.3%	6.1%
16	消毒液、抗菌スプレー	7.3%	5.6%
17	常備薬（かぜ薬、胃腸薬など）	7.2%	5.6%
18	小麦粉	6.9%	5.4%
19	冷凍食品	6.9%	5.4%
20	卵	6.2%	5.0%

この4月の段階の上位備蓄アイテムに関して29歳以下の年齢層の備蓄率を見ると、「米」以外は有意な偏りではなかったが、全般的に他の年齢層に比して備蓄率が低い傾向は見られた（表5）。

表5 神戸で発症する以前（4月中）における上位アイテムの年齢別備蓄率

	29歳以下	30～39歳 以下	40～49歳 以下	50～59歳 以下	60～69歳 以下	70歳以上	χ^2 値
米	2.6%	27.0%	21.7%	17.4%	20.9%	10.4%	12.571 *
調整済み残差	-3.3	1.1	1.0	-0.7	1.0	0.3	
インスタントラーメン	7.4%	26.3%	23.2%	25.3%	13.7%	4.2%	9.682
調整済み残差	-1.4	0.8	1.3	1.5	-1.1	-1.9	
調味料	3.9%	20.8%	22.1%	22.1%	19.5%	11.7%	6.726
調整済み残差	-2.3	-0.5	0.9	0.6	0.4	0.6	
トイレットペーパー	4.8%	24.0%	23.1%	18.3%	21.2%	8.7%	7.497
調整済み残差	-2.4	0.3	1.3	-0.4	1.0	-0.4	
うがい薬	2.5%	22.5%	22.5%	23.8%	18.8%	10.0%	8.141
調整済み残差	-2.7	-0.1	1.0	1.0	0.3	0.1	

* $p < 0.05$

4月から5月上旬にかけては、野菜類（タマネギ・ジャガイモなど）、レトルト食品、冷凍食品など保存のきく食糧が備蓄アイテムとして上位に入ってきた。実際に神戸で発症者が出た5月中旬以降、神戸で発症後の備蓄率を発症前と比べると、マスク（18%→35%）や消毒液（6%→11%）が急激に上がった。マスクは即時消費としても30%という高い購入率が示された。そのほかインスタントラーメン、野菜類（タマネギ・ジャガイモなど）、レトルト食品、冷凍食品もこぞって購入された（表6）。

表6 神戸で発症後（5月16日～）の消費アイテムの購入率（備蓄用と即時消費の上位20位）

5月中旬 神戸で発症後に備蓄用として購入		5月中旬 (備蓄)	5月中旬 神戸で発症後、すぐに消費するために購入		5月中旬 (自家需要)
1	マスク	35.0%	1	卵	50.5%
2	インスタントラーメン	16.5%	2	パン	47.9%
3	レトルト食品（カレー、パスタソースなど）	14.1%	3	牛乳	46.7%
4	米（レトルト米、もちを含む）	13.9%	4	野菜類（玉ネギ・ジャガイモなど）	45.8%
5	冷凍食品	13.7%	5	乳製品（ヨーグルトなど）	34.8%
6	野菜類（玉ネギ・ジャガイモなど）	13.2%	6	ハム・ベーコン	31.1%
7	消毒液、抗菌スプレー	11.1%	7	菓子類	30.8%
8	その他乾めん類（ラーメン除く）	10.9%	8	マスク	30.6%
9	ミネラルウォーター	10.6%	9	嗜好飲料（茶、コーヒー、ジュースなど）	26.0%
10	缶詰（魚介類、肉類）	10.4%	10	米（レトルト米、もちを含む）	25.5%
11	卵	10.1%	11	調味料（砂糖、塩、みそ、しょう油、食用油、酢など）	21.4%
12	パン	9.3%	12	冷凍食品	20.5%
13	うがい薬	9.0%	13	インスタントラーメン	19.7%
14	菓子類	8.4%	14	トイレットペーパー	19.3%
15	トイレットペーパー	8.4%	15	豆類（大豆、小豆など）	17.6%
16	嗜好飲料（茶、コーヒー、ジュースなど）	7.7%	16	ミネラルウォーター	17.2%
17	ハム・ベーコン	7.5%	17	レトルト食品（カレー、パスタソースなど）	15.1%
18	牛乳	7.2%	18	調味料（ふりかけ、チャーハンの素、つゆ、バターなど）	14.7%
19	ウェットティッシュ	7.2%	19	せっけん・洗剤	14.6%
20	せっけん・洗剤	6.9%	20	その他乾めん類（ラーメン除く）	12.9%

一方、この時期に「品薄になっていると感じた」消費アイテムは、マスク（75.0%）、消毒液・抗菌スプレー（30.2%）、うがい薬（15.0%）と予防グッズに集中しており、高需要によって「価格が高くなっていると感じた消費アイテム」については「マスク」を挙げた人が33.9%いた。地区別で見ると中央区と灘区で値上がり感が強かった（各々43.9%、44.4%）が、これは事業所が集中する地区であるため勤労者の需要が特に高かったからと考えられる。

買い物出向状況については、新型インフルエンザが発症している第三段階でも買い物出向率は85.5%あり、7割以上の回答者が通常利用している「総合スーパー」「食品スーパー」「ドラッグストア」で買い物をした。同時期に「商品の購買量が普段より増えた」「家計の支出金額が普段より増えた」回答者はともに約25%で、特に18歳以下の子供のいる回答者は両回答ともに30%以上の割合を示した。

3. 新型インフルエンザに関する情報探索行動

次に、新型インフルエンザ発生時の第三段階（5月16～22日）において、消費者がどのような情報探索行動をとったのか分析した。

a. 不安の度合いと情報探索行動

情報探索行動に影響を与える要因としては、知覚リスクの大きさや関与の高さが知られている（山本、1999）³²⁾。そこで、この時期の不安度（5段階尺度）と、各情報媒体を重視する程度（5段階尺度）との相関分析を行ったところ、不安度の高さと、各情報媒体（「ラジオ」を除く）の重視度との間に有意な正の相関が見られ、不安度が高まるほど情報探索のための各媒体への情報探索行動が高まることが示された。

各媒体間の相関関係をみると（表7）、比較的相関係数が高かったものに「町内会など地域情報のネットワーク」と「行政機関の電話や窓口」があり、一方の情報源を重視する程度に応じてもう一方の情報源も重視されている。同様に「テレビ」と「新聞」といったマスメディア情報の重視度にも中程度の相関関係が見られた。しかし「インターネット」と「新聞」の相関係数は有意ではなく、これらの情報源は併用されていない可能性が示された。

表7 「不安度」と「各媒体の重視度」との相関係数

	不安度	テレビ	ラジオ	新聞	友人や家族の口コミ	職場や学校を通じての情報や連絡	インターネットや携帯サイト	行政機関の電話や窓口	町内会など地域の情報ネットワーク
不安度	1	.391 ***	.049 N. S.	.281 ***	.275 ***	.202 ***	.211 ***	.118 ***	.141 ***
テレビ		1	.105 **	.510 ***	.339 ***	.264 ***	.229 ***	.118 ***	.102 *
ラジオ			1	.238 ***	.091 *	.046 N. S.	-.016 N. S.	.217 ***	.271 ***
新聞				1	.259 ***	.229 ***	.080 N. S.	.194 ***	.188 ***
友人や家族の口コミ					1	.414 ***	.180 ***	.130 ***	.258 ***
職場や学校を通じての情報や連絡						1	.324 ***	.195 ***	.158 ***
インターネットや携帯サイト							1	.256 ***	.178 ***
行政機関の電話や窓口								1	.619 ***
町内会など地域の情報ネットワーク									1

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

b. 年齢と情報探索行動

年齢別に情報探索行動をみると、「テレビ」を重視した傾向はどの年代も同じであるが、その他の情報源の重視度は年齢によって大きく異なる。49歳以下全体では50%以上が「インターネットや携帯サイト」を重視していたほか、「職場や学校の情報」（約60%）の割合も高い。一方、60歳以上の高齢者世帯になると「テレビ」「新聞」以外の情報源の重視度は低く、70歳以上の年代に

一層その傾向が強くなる。70歳以上は「テレビ」「新聞」の二つの情報源へ集中している。

各媒体への重視度について、回答者の年齢を分散分析によって検討し有意差が見られた項目を調べると（表8）、「ラジオ」「新聞」「町内会などのネットワーク」は年齢と共に重視度が高まり、「職場や学校を通じての情報」「インターネットや携帯サイト」は年齢の低い方が重視度が高い結果となった。このことから、年齢によって新型インフルエンザへの情報探索行動が異なっていたことがわかる。

表8 年齢別の媒体重視度

	29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	F値
テレビ	3.55	3.52	3.57	3.59	3.52	3.51	.368
ラジオ	1.71	1.71	1.90	2.08	2.61	2.40	11.357 ***
新聞	3.12	3.14	3.42	3.42	3.42	3.46	4.634 ***
友人や家族のロコミ	2.59	2.45	2.48	2.55	2.60	2.17	1.609
職場や学校を通じての情報や連絡	3.02	2.94	2.91	2.95	2.50	1.93	8.417 ***
インターネットや携帯サイト	2.77	2.76	2.71	2.11	1.99	1.66	14.296 ***
行政機関の電話や窓口	1.77	1.77	1.91	2.02	1.76	2.03	1.580
町内会など地域の情報ネットワーク	1.63	1.63	1.69	1.74	1.94	2.09	2.907 *

*** $p < 0.001$, * $p < 0.05$

c. 不安度と情報の不足感

具体的な情報探索の内容として「どのような情報に不足感があったか」たずねたところ、全体では「インフルエンザの毒性に関する情報」が一番多く約35%あった。同じく、「インフルエンザの初期対処方法」「発熱外来や医療機関の情報」が25%以上、「発症地域」「行政の対応」「発症者」に関する情報も20%前後あった。インフルエンザそのものの対処に関わる情報の不足感が大きかったことがわかる。そのほか「イベント開催の有無」について情報が不足していた、という回答も26.5%と上位に位置している。

そこで、どのような情報の不足が「不安感」を高めたのかを検証するため、「不安度」を従属変数に、「不足していた情報」の各項目を独立変数にとってステップワイズ法による重回帰分析を行ったところ、「インフルエンザの毒性に関する情報 ($\beta = 0.205$)」「発症地域に関する情報 ($\beta = 0.182$)」「食料や日用品の備蓄に関する情報 ($\beta = 0.110$)」(いずれの係数も $p < 0.001$)の3つが独立変数として残った ($Adj. R^2 = 0.151, p < 0.001$)。インフルエンザの毒性の未知性や発症地域、自衛手段としての食料や日用品の備蓄の仕方に関する情報の不足が不安度を高めたという結果になった。

d. 新型インフルエンザ発症時（5月16日～22日）に普段の生活と比べて困ったこと

「普段の生活と比べて困ったこと」を年齢別にみると、59歳以下の年代は60代以上の年代に比

べて全般的に生活困感度が高かった。「買い物に出にくい」「公共交通機関を利用しにくい」など外出時の困感や、「保育所や学校の休業」といった子供関連の困感、「出張の制限」「休業・時短勤務」「収入源」など仕事に関する困感、「手持ちの現金」の不足や「薬」「食糧」「日用品」の備蓄不足などの困感が、年齢が若いほど割合が高くなる。さらに、18歳以下の子供の有無別にみると（表9）、子供のいる回答者は「保育所や学校の休校」で困感した割合が7割近くに上った。「買い物に出にくかった」「休業・時短勤務」「パート収入の減少」などの困感度の割合も子供のいない回答者より大きいことから、学校の休校から派生して日常生活に困難をきたしたと予想される。また、「感染予防薬の入手困難」「病院に行きづらい」の困感度の割合も子供のいる回答者の方が10%以上高かった。18歳以下の子供の有無を元に2群に分けて質問毎の平均値の比較を行ったところ、ほとんどの項目で子供のいる群の方が有意に困感度が高いという結果となった。

表9 18歳以下の子供の有無別困感度比較 - 平均（標準偏差） -

	18歳以下の子供なし	18歳以下の子供あり	t 値	df
子供の保育園や学校の休校	2.72 (1.059)	3.09 (0.889)	-2.727 **	257
同居している高齢者のデイケアの休業	2.15 (1.001)	2.19 (1.109)	-.123	54
公共の交通機関の利用	1.90 (0.980)	2.10 (0.960)	-2.150 *	545
買い物に出にくかった	2.04 (0.923)	2.55 (0.933)	-6.575 ***	667
インフルエンザ以外の症状（持病など）を診てもらいたかったが、病院に行きづらかった	1.94 (0.985)	2.54 (1.011)	-5.325 ***	367
マスクや消毒液などの感染予防商品が入手できなかった	2.73 (1.059)	2.99 (0.933)	-3.134 **	707
仕事を休んだり、時短で働かなければならなかった	1.59 (0.953)	2.18 (1.092)	-4.937 ***	312
出張や会議が制限され、業務に支障をきたした	2.05 (1.082)	2.29 (1.010)	-1.867	322
パートやアルバイト収入が減った	1.64 (1.069)	2.32 (1.066)	-4.429 ***	217
食糧の備蓄が足りなかった	1.25 (0.515)	1.61 (0.689)	-6.657 ***	521
日用品の備蓄が足りなかった	1.30 (0.553)	1.54 (0.619)	-4.599 ***	536
風邪薬や解熱剤の備蓄が足りなかった	1.30 (0.533)	1.54 (0.679)	-4.411 ***	532
手持ちの現金が足りなかった	1.29 (0.599)	1.51 (0.644)	-3.710 ***	526
旅行やこよべまつりなど楽しみにしていたイベントが中止になった	2.19 (1.043)	2.41 (1.012)	-2.244 *	583

上段:MEAN, 下段:SD

*** p<0.001, ** p<0.01, * p<0.05

このほか「普段の生活と比べて困ったこと」を自由記述してもらい内容を分類すると（表10）、①外出できなかったこと、②マスクの着用には慣れない、③マスクの過剰反応、④子供や孫の世話、の順に回答数が多かった。

表 10 「普段の生活と比べて困ったこと」自由記述分類

自由回答 内容ランキング		●自由回答抜粋		
* 内容ごとにカウント 回答者 175名		1位: 外出できなかったこと		
1位	外出できなかったこと 46件	・ 0歳児と3歳児の子供がいるので、ちよつとした買物等でも連れて行きづらいし、預ける(親や身内)先もなく困った。	女性	30代 西区
2位	マスクの着用慣れない 27件	・ とにかく情報が過剰すぎて、外出をひかえた生活でしたから家に居ても不安が広がり、心身共にストレスがかかって困った。	女性	30代 兵庫区
3位	マスクや周囲の過剰反応 22件	・ 困ったというより、趣味の教室が休みだったり、町に外出しにくかったりした事。	女性	50代 垂水区
4位	子供・孫の世話 21件	2位: マスクの着用慣れない		
5位	県外の人との接触 15件	・ 会社でマスクをして仕事をしなければならなかった。客との対話が主な仕事で非常に疲れた。マスクなどもっと適切なアドバイスができないものか?	女性	50代 須磨区
6位	マスクの不足 14件	・ 普段しないマスク着用で、息苦しくなくて困った。特に長時間使用の際。	女性	60代 長田区
7位	感染への不安 9件	・ 電車や買物先でマスクをしていると、寒い時期ではないので少し息苦しくなりました。	女性	40代 須磨区
8位	仕事・売上の減少 7件	3位: マスクや周囲の過剰反応		
〃	外で咳ができない 7件	・ あまりにも皆がマスクをしている状況であり(人混みでもないし患者が出ていない地域でもないのに)マスクをしないといけないのかなあと反対に思ってしまう感じてあった	女性	60代 兵庫区
10位	予定の変更や中止 6件	・ 学校の先生が見まわりをしていて、少し外を歩いているだけでも注意されたりして、子供たちが家から出られない生活をさせられていて、親も子もストレスがたまった	女性	30代 灘区
11位	困らなかった 4件	・ 電車の中や建物内など、やはり外出時は警戒意識が強かった。周囲でちよつとクンヤミをした人がいると、あから様に避けたり、イヤな目で見たりする人などをよく見かけた。そういう社会の雰囲気がかわかった。	女性	20代以下 兵庫区
〃	インフルエンザ以外の通院 4件	4位: 子供・孫の世話		
〃	公共交通機関の利用を自粛 4件	・ 学校が1週間も休校されたので、2人の孫の世話があれこれ増して、いそがしかった。(主に気分的に)	男性	70代以上 北区
14位	病院の対応 3件	・ 休校措置情報が、時間と共に拡大して(特に日曜の時点で)親が休まざるを得ないかを判断するのに非常に困った。	男性	30代 須磨区
〃	学生の外出 3件	・ 孫の幼稚園が休園の為、親が困っていたので預り、外出もあまり出来なかった事。	女性	50代 中央区
〃	その他(2件以下) 11件	5位: 県外の人との接触		
		・ 神戸から通勤しているので大阪での職場の同僚や顧客に気がつかった。肩身のせまい思いをした。(勿論マスクは四六時中つけていました)又、東京の友人を訪ねる計画が神戸からだと遠慮して欲しいと連絡があり東京行を取り止めた。	男性	60代 北区
		・ 他県から来訪予定の知人が神戸にこれず(関西方面出張原則禁止の通知がなされたとのこと)予定が狂ったこと。	女性	30代 中央区
		・ 発症地が神戸だったので、姫路とかの病院へ見舞いに行くのを見合わせました。	女性	60代 東灘区

e. 新型インフルエンザ発症時(5月16日~22日)に遭遇した状況や行動

新型インフルエンザの発生期間(5月16日~22日)に遭遇した状況や行動をたずねると、「外出の自粛(65.1%)」「外食の自粛(44.4%)」と高い割合で外出を控えている。「品不足の噂や報道を聞いた」と答えた人も48.6%おり、「地域での買いだめや買い急ぎ」も29.8%の回答者が遭遇している。一方で「食糧や日用品の備蓄があり困らなかった(38.1%)」、「近所の店舗は商品を十分に入荷しており、困らなかった(28.7%)」との回答もあり、一部の人は今回の事態にも冷静に対処できたようだ。そこで、年齢別の回答割合について χ^2 分析を行ったところ(表11)、「地域での買いだめや買い急ぎが見られた」「マスクの着用が義務づけられた」については年齢が低い群の割合が有意に高く、「食糧や日用品の備蓄があり困らなかった」、「近所の店舗は商品を十分に入荷しており、困らなかった」の回答比率は年齢が高い群の割合が有意に高いという結果を得た。この結果から、高齢者は冷静に状況に対処していた様子がうかがえる。

表 11 新型インフルエンザ発生時期に遭遇した状況や行動（年齢別割合）

	29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	χ^2 値
地域での買いため・買い急ぎが見られた	47%	39%	38%	18%	17%	18%	53.788 ***
調整済み残差	4.0	3.3	2.4	-3.6	-3.8	-2.4	
品不足のうわさや報道を聞いた	56%	55%	49%	48%	39%	42%	10.996
調整済み残差	1.5	1.8	.2	-.1	-2.5	-1.2	
職場や学校でマスクの着用や手指の消毒が義務付けられた	75%	70%	68%	70%	38%	27%	90.817 ***
調整済み残差	3.0	2.9	2.1	2.9	-5.9	-6.4	
不要不急の外出を自粛した	59%	63%	66%	70%	61%	74%	7.515
調整済み残差	-1.3	-.6	.1	1.4	-1.2	1.8	
外食を自粛した	37%	45%	50%	48%	38%	45%	7.757
調整済み残差	-1.6	.3	1.5	1.1	-1.8	.1	
銀行や郵便局、ATMなどの利用をなるべく避けた	5%	13%	14%	16%	9%	17%	9.641
調整済み残差	-2.3	.2	.4	1.6	-1.4	1.2	
食糧や日用品の備蓄があり、当座の生活には困らなかった	24%	31%	37%	39%	45%	59%	29.733 ***
調整済み残差	-3.0	-2.3	-.3	.3	2.0	4.0	
近所の店舗は商品を十分に入荷しており、困らなかった	15%	23%	28%	30%	38%	40%	22.305 ***
調整済み残差	-3.2	-1.9	-.1	.5	2.6	2.3	
「冷静な購買行動をとるように」といった報道や広報を聞いた	28%	27%	31%	26%	29%	41%	6.871
調整済み残差	-.2	-.8	.5	-1.1	-.2	2.4	

*** p<0.001

f. 新型インフルエンザ発症時を機に、意識や行動は変わったか

今回の新型インフルエンザ発症を機に、意識や行動が変わったかたずねたところ、60%以上の人が「少し変わった」「大きく変わった」と答えた。年齢や子供の有無などではその割合に有意差はなく、全回答者中6割が持つ傾向として「意識や行動に変化があった」ととらえることができる。

表 12 意識や行動の変化（年齢別、上位項目のみ）

	29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	全体
帰宅時の手洗い、消毒に注意するようになった	80.3%	73.9%	76.3%	80.0%	86.7%	87.5%	79.9%
調整済み残差	.1	-1.8	-1.0	.0	1.8	1.4	
マスクや消毒液、常備薬を備蓄するようになった	75.4%	67.6%	72.0%	76.0%	71.1%	75.0%	72.4%
調整済み残差	.6	-1.3	-.1	.9	-.3	.4	
マスコミの情報を踊らされないよう正しい情報の選択に注意するようになった	39.3%	39.6%	44.1%	41.0%	40.0%	45.8%	41.4%
調整済み残差	-.3	-.4	.6	-.1	-.3	.7	
家族でインフルエンザの予防について話し合った	29.5%	37.8%	31.2%	43.0%	43.3%	41.7%	38.0%
調整済み残差	-1.5	.0	-1.5	1.2	1.2	.6	
インフルエンザの症状について情報をつめた	42.6%	28.8%	26.9%	27.0%	20.0%	31.3%	28.4%
調整済み残差	2.6	.1	-.4	-.4	-2.0	.5	
食糧や日用品を備蓄した／備蓄の量を増やした	9.8%	20.7%	20.4%	21.0%	17.8%	18.8%	18.7%
調整済み残差	-1.9	.6	.5	.7	-.2	.0	
普段から食糧や日用品を少し多めに買うようになった	13.1%	17.1%	12.9%	20.0%	22.2%	10.4%	16.7%
調整済み残差	-.8	.1	-1.1	1.0	1.6	-1.2	

具体的な意識や行動の変化については（表 12）、79.9%が「手洗い・消毒の励行」、72.4%が「マスクや消毒液の備蓄」を挙げている。また、「マスコミの情報を踊らされないように正しい情報の

選択に注意する (41.4%)」「インフルエンザの症状について情報を集めた (28.4%)」といった正確な情報をスクリーニングしようとする傾向も見られた。年齢別でみるとどの項目にも有意な偏りはみられなかったが、29歳以下の回答者で「インフルエンザの症状について情報を集めた」という割合が相対的に大きい。また、今回の新型インフルエンザ発症時に29歳以下の回答者の対策の遅れが見られたが、一連の騒動が収まった後では、再び「食糧や日用品を備蓄する」という意識は他の年代より低くなっている。一方、高齢になるほど「手洗い・消毒の励行」の割合が上がっており、高齢者は予防的な意識が高いことがわかる。

表 13 将来に発症例が出た場合、備えを考えているか

	29歳以下	30～39歳以下	40～49歳以下	50～59歳以下	60～69歳以下	70歳以上	合計
常に考えている	6.4%	16.9%	21.4%	24.2%	22.1%	37.7%	20.9%
調整済み残差	-3.7	-1.5	.2	1.2	.4	3.8	
時々考える	56.4%	44.8%	53.8%	49.0%	41.4%	28.6%	46.5%
調整済み残差	2.0	-.5	2.0	.7	-1.3	-3.3	
神戸で新型インフルエンザが発症した直後しばらくは考えていたが、現在ではあまり考えていない	20.2%	21.9%	15.9%	15.9%	28.6%	20.8%	20.5%
調整済み残差	-.1	.5	-1.5	-1.6	2.6	.1	
ほとんど考えない	17.0%	16.4%	9.0%	10.8%	7.9%	13.0%	12.2%
調整済み残差	1.5	2.0	-1.3	-.6	-1.7	.2	

「もしも将来に発症例が出た場合、備えを考えていますか」という質問について、「常に考えている」「時々考える」を合わせると67.4%の人が再発生への備えを考えているが、その一方で「現在ではあまり考えていない」「ほとんど考えない」は、残りの32.6%も存在する。年齢別の回答割合を検討するため χ^2 検定を行ったところ(表13)、有意な人数比率の偏りが見られた($\chi^2 = 48.137, df = 15, p < 0.001$)。29歳以下では「常に考えている」と回答した割合が6.4%しかおらず、他の年代と比べても極端に低い。

「将来に発症例が出た場合、今回の対処と比べてあなたの行動はどう変わるか」という質問については年齢別回答割合に有意な偏りはみられなかった。全体の割合では、「今回と同程度の対応になると思う」と回答した割合が一番多く49.7%にのぼる。「今回より冷静に対処できると思う」も40.8%で、次回発症例が出た場合には、おしなべて今回より冷静な対応が期待できる。

IV. 小結と提言

1. 新型インフルエンザへの不安感と予防的対策について

新型インフルエンザへの不安感の度合いを<第一段階>～<第四段階>の四つの時期別にみると、<第一>から徐々に不安が高まり、神戸で発症者が出た<第三>段階でピークに達した後、収束期の<第四>段階では不安の度合いは軽減してきている。初期の段階(第一～第二)では、

不安感の度合いは年齢によって大きく差があり、特に、29歳以下の回答者の不安感が他の年齢層と比較しても極端に低かった。しかし、〈第三〉段階で実際に神戸で発症者が出たあとでは、29歳以下の若年層で「非常に不安」と回答した割合が30～35%に高まった一方、60歳以上では20%にとどまるなど不安の度合いが逆転し、高齢者ほど冷静に行動していたことがわかる。

インフルエンザ対策の進行状況を見ると、高齢者ほど早期からガイドラインを読んだり、食糧や器材の備蓄を行っていた割合が高かったが、29歳以下の層ではこうした早期段階でのインフルエンザ対策への取り組みは低調であった。29歳以下の層がなぜ新型インフルエンザへの警戒感や対策への取り組みが低調であったのかその原因について考えると、当初の新型インフルエンザ関連の広報では海外渡航者、高齢者や乳幼児への感染が重点的に警戒されていたことも一因であると考えられる。今後は、すべての年齢層に当事者意識をもって受け入れられるような警戒情報の発信の工夫が必要だろう。さらに29歳以下の層は事前の対策が不十分であったため、実際に発症者が出た後の不安感が増幅したと思われる。

2. 消費アイテムの備蓄について

消費アイテムの備蓄の時期について、(1)4月中旬、(2)5月上旬、(3)5月中旬、の三つの時期別にみると、早期の段階(4月)からマスク、米、インスタントラーメン、うがい薬などは徐々に購入されていた。しかし、この4月の段階では、マスクをはじめとする上位備蓄アイテムの29歳以下の年齢層の備蓄率は他の年齢層に比して低い。60歳以上の高齢者はインフルエンザへの警戒感が高かったこともあり、早い時期から備蓄に励んでいた人の割合が高い。若年層の備蓄率が低かったことは、当初の新型インフルエンザへの警戒感が低かったことの他にも、年齢が若いほど「食糧や日用品の備蓄の仕方に関する情報が不足していた」という回答が多かったことから、具体的に「何をどのように備蓄すればよいのか」という理解が行き届いてなかったと考えられる。

4月から5月上旬にかけては、野菜類(タマネギ・ジャガイモなど)、レトルト食品、冷凍食品など保存のきく食糧が備蓄アイテムとして上位に入ってきた。実際に神戸で発症者が出た5月中旬以降、マスクの備蓄用購入率は35%に上り、そのほかインスタントラーメン、野菜類、レトルト食品、冷凍食品も購入された。

3. 購入量の変化・品薄感・値上げ感

神戸で発症後のマスクの品薄感が75%ときわめて高く、また、灘区や中央区ではマスクの値上げ感も45%の人が感じていた。また、「いつ入荷するかわからずウロウロ探し回った」「どこに行けば入手できるのか知りたかった」「マスクなしでは出勤できなかったので大変困った」という記述も多く、人々がマスクを求めて右往左往した様子がうかがえる。マスクの品薄感・入手困難が混乱に拍車をかけたことがわかる。4月からマスクを備蓄していた人は20%足らずであり、圧倒

的に個人レベルでの備蓄が足りなかった。また、備蓄をしていても消費すると買い足す必要も出てくるので、「何を／どれくらい」備蓄しておけば当面安心なのかというガイドラインが必要であろう。

4. 新型インフルエンザ関連の報道で重視した情報源

9割以上が「テレビ」、8割以上が「新聞」の報道を重視しており、「職場や学校の情報」も半数以上、「友人や家族の口コミ」は4割が重視していた。新型インフルエンザの情報についてはテレビの過熱報道を非難する意見も多かったが、情報源としては一番重視する傾向にあったことになる。「行政機関の窓口」の重視度は2割弱にすぎず、一般のマスコミ報道とは異なる信頼性のある情報源として、もっと重要視されるよう工夫する必要性があるのではないかと考えられる。

年齢別にみると、「テレビ」「新聞」を重視する傾向はどの年代も同じであるが、その他の情報源の重視度は年齢によって大きく異なっており、60歳以上の高齢者世帯になると「テレビ」「新聞」以外の情報源の重視度は低く、70歳以上の年代に一層その傾向が強くなっていたことから、高齢者は地域に密着した情報や緊急性のある情報からは疎外されていると考えられるため、高齢者向けの情報伝達の方法を工夫する必要性が示された。

5. 新型インフルエンザ発症時の情報の不足感

どのような情報に不足感があつたかについては、インフルエンザそのものの毒性や対処に関わる情報の不足感が大きかったことがわかった。「新型インフルエンザの毒性に関する情報」は、初期の段階では「罹患すると重症化するおそれがある」という報道があつた一方で「季節性インフルエンザと変わらない」という見解もあり、「実際のところ、新型インフルエンザの毒性はどの程度なのか」という疑問を持っている人が多かった。毒性の程度によって対策の取り方も変わってくるので、行政による統一見解と具体的な行動指針をどのように一般の人々に伝達するのか検討する必要がある。また、中高生の罹患者の報道が相次いだことから「発症者」「発症地域」についての情報要求も高かった。回帰分析結果よりインフルエンザの毒性の未知性や発症地域、自衛手段としての食料や日用品の備蓄の仕方に関する情報の不足が有意に不安度を高めており、改めてこれら情報提示の重要性が検証された。

6. 新型インフルエンザ発症時の困惑度

今回の新型インフルエンザの発症に際して、日常生活に困惑をもたらした最も大きな要因は「マスクなどの予防商品の入手困難」であった。再流行した場合、再びマスクの需要が急騰すると今回と同様の混乱が起こることが予測されるため、個人個人がある程度の備蓄をしておくことが重要である。

59歳以下の若い層は生活行動範囲も広いと、買い物・子育て・仕事などの日常行動が制限されたことで困惑度が高かった。また、家族の人数も多い年代なので、現金や食糧・日用品の備蓄不足に対する困惑も見られた。この結果より、今後も行動の制限がかけられ休校措置が取られた場合を想定して、子供の家での過ごし方や預け先等については平常時に考えておくことで困惑度をある程度低減することが可能になると考えられる。

7. 意識や行動の変化

今回の新型インフルエンザ発症を期に約6割の人の意識や行動に変化があり、7割の人が「マスクや消毒薬の備蓄」を行うと回答している。また、「信頼できる情報」への要求や「インフルエンザの症状」の学習をしようとする行動も見られ、新型インフルエンザ発症前と比較しても自発的に情報を収集していこうという変化が見られた。しかし、高齢者と比較すると29歳以下の若年層は「備蓄」などの意識は相変わらず低い。この年代にインフルエンザ対策の重要性をいかに啓蒙してゆくのかが課題として残った。

8. インフルエンザ対応の不満点（自由記述の分析）

表 14 インフルエンザ対応の不満点

自由回答 内容ランキング	
* 内容ごとにカウント	回答者 573名
1位 さわぎすぎに思える報道	124 件
2位 マスクや消毒薬の不足	66 件
3位 神戸市が発生源のような報道	65 件
4位 行政（国政レベル：厚生労働省その他）の対応	52 件
5位 知りたい情報・正確な情報の不足	50 件
6位 世間の過剰反応	42 件
7位 報道のあり方（正しく必要な情報を伝えていない）	40 件
8位 感染者に対する配慮のない報道	32 件
9位 マスクの値上げ	28 件
10位 休校情報の遅れ	28 件
11位 職場の対応	24 件
12位 意識の低さ（学生の外出・小売店の対応等）	21 件
13位 マスクの効果・予防法の周知	20 件
〃 休校措置	20 件
15位 子供の預け先がない・子供だけの留守番	16 件
16位 発熱相談や保健所の対応	14 件
17位 水際対策のまずさ	13 件
18位 マスク等の買い占め行動	12 件
19位 病院へのかかり方・病院の対応	7 件
20位 県や市による対応の違い	6 件
〃 病院と行政の連携	6 件
22位 不満はない	5 件
23位 仕事の減少	4 件
〃 その他（3件以下）	17 件

●自由回答抜粋

1位:さわぎすぎに思える報道

・ マスコミが騒ぎ過ぎ。(症状は普通のインフルエンザと同程度なのに)	男性	30代	西 区
・ マスコミの必要以上にオーバーな扱い(一他都市による神戸に対する必要以上の不安感をおおる表現)	男性	60代	西 区
・ 神戸高校の学生さんが日本で初めての発病になって、マスコミ等の報道の仕方が気になりました。結果神戸全体がインフルエンザになっているような印象になってしまった。TV、マスコミ関係はさわぎすぎでした。	女性	40代	兵庫区

2位:マスクや消毒薬の不足

・ マスク、消毒液が店からなくなった。	男性	50代	中央区
・ マスクが売り切れているのに、会社でマスク着用が奨励されたこと。	男性	20代以下	兵庫区
・ マスクの品切れ等が一層不安を感じさせることが不満	女性	40代	須磨区

3位:神戸市が発生源のような報道

・ マスコミ、インフルエンザにかかった人には罪はないのに、神戸の高校生が少し気の毒に思った。	女性	30代	東灘区
・ 神戸が汚染地帯であるかの報道があった。	女性	20代以下	垂水区
・ マスコミ…神戸が発生源と感じられる様な報道だった	女性	50代	灘 区

4位:行政(国政レベル:厚生労働省その他)の対応

・ 行政の対応がパニックをおおている様に感じた。発熱外来がパンクするであろうことは容易に想像できたハズ!	男性	60代	西 区
・ 行政の対応が過敏すぎること。マスコミも同様でありすぎる。	女性	40代	垂水区
・ 弱毒性であるとの判断(対応)がおそく、それにより行動が制限された点。空港検査のハフォーマンス要素。	女性	30代	灘 区

5位:知りたい情報・正確な情報の不足

・ どれだけ危険性があるか?日常生活、仕事などどうすれば良いのか?	男性	50代	北 区
・ インフルエンザ(今回の)毒性に関する情報が一番知りたかったが、最初のうちは何を信じてどう対処すればいいのかわからなかったこと	女性	50代	北 区
・ 具体的にどう注意すればよいか分りずらかった。政府のコミーシャルも具体例にかけていた。冷静にと言われても。	女性	30代	灘 区

今回の新型インフルエンザ発症時に最も不満に感じた点を自由記述してもらい、内容を分析すると表 14 のようになった。1 位と 3 位はマスコミ報道に関する不満であり、「不安をあおるような報道」など報道の過剰感があったことがわかる。4 位と 5 位は「弱毒性」という判断の遅さや対策に関する政府側からの情報提供の不足を挙げている人が多かった。当初の政府のインフルエンザ対策が強毒性を前提としたものであったため、発症地域の現状とは異なるちくはぐな対応になってしまい、軌道修正にも時間がかかったことも不満の原因となっている。「(政府の CM 等を見ても) 具体的にどのような対策が必要かが示されず、知りたい情報が得られなかった」との声もあった。

9. インフルエンザ対応の満足点 (自由記述の分析)

今回の新型インフルエンザ発症時に最も満足した点を自由記述してもらい、内容を分析すると表 15 のようになった。1 位と 3 位は学校の休校措置判断についてであるが、「即断したことで感染予防に役立った」と高い評価が集まった。2 位の「情報公開」は感染者に関する地域情報で、こうした情報が(警戒する上で)たいへん役立ったという意見が多かった。「こうべまつり」などのイベントの中止判断についても一定の評価があった。さらに、休校時にも学校からの連絡が密

表 15 インフルエンザ対応の満足点

自由回答 内容ランキング	
* 内容ごとにカウント	回答者 263名
1位 休校措置	50 件
2位 行政(神戸市の広報)/マスコミ報道のスピードと量	32 件
3位 学校・幼稚園の対応(休校時)	29 件
4位 小売店の通常営業	27 件
5位 行政(市政レベル:神戸市)の早期対応	25 件
6位 従業員のマスク着用や衛生面への配慮	19 件
7位 各人の冷静な判断・対応・意識の変化	17 件
8位 職場の対応	16 件
9位 職場でのマスクの配付・消毒液の設置	15 件
10位 消毒液の設置	13 件
11位 行政の冷静な対応の呼びかけ・安全宣言	7 件
発熱外来・電話相談などの対応	7 件
満足できた点なし	7 件
14位 医療関係者の対応	5 件
15位 予防策などの冷静な報道	4 件
イベントなどの中止や延期	4 件
マスクの販売	4 件
その他(3件以下)	13 件

●自由回答抜粋

1位: 休校措置

・学校の休校や、神戸まつりの中止など、早くに決めたこと	女性	30代	兵庫区
・休校について、無駄だったような気もするが、高校生が発症の中心なので、早めの決断が良かったのかもれない。保育園の方や、高齢者にはかなりの負担になったのでやり方には工夫が必要ですが。	女性	40代	長田区
・今回は未成年者(高校生)が大部分を占めていたこともあり、休校になったことが、これ以上の感染を防いだと思う。	女性	30代	灘区

2位: 行政(神戸市の広報)/マスコミ報道のスピードと量

・学校から毎日連絡網がまわってきて、テレビで地域の情報が流れて十分情報が入ってきたこと。	女性	40代	長田区
・感染者の情報を細かく伝えてくれたことは、自分で状況判断するのに役立ちました。	女性	60代	東灘区
・発病症の確認をとれた地域や学校名 etc 早い発表は安心に繋がった。	女性	30代	灘区

3位: 学校・幼稚園等の対応(休校時)

・学校、保育園の対応がとても早かったので満足しています。	女性	30代	東灘区
・学校では休校した時毎朝の電話確認とパトロールをしてくれていたため、子供たちも家の中でおとなしくできました。	女性	30代	西区
・通学している学校から休校との連絡が電話と文書を通じてあり、具体的な対応についても示してくれた。	女性	20代以下	北区

4位: 小売店の通常営業

・インターネットニュースサイトではやく情報を得たこと。スーパーが通常通り開店してくれていたこと。	女性	30代	須磨区
・小売店。多くの人が入りうる可能性のある中、店舗を開店してくれていたことが世間のパニックを防いでたように感じる。	女性	30代	垂水区
・スーパーは全く混乱もなく、品薄もなく、全く買い物にも困らなかった。	女性	30代	東灘区

5位: 行政(市政レベル:神戸市)の早期対応

・行政・マスコミの対応が思ったよりも迅速だったこと。	女性	20代以下	垂水区
・神戸市の対応は素早く、的確だったので、市民も冷静に行動できていたと思う。	女性	30代	須磨区
・行政、学校、休校措置は親としては困ったが有効だったと思う。	女性	40代	西区

にあったことや、担任の先生が家庭訪問するなどの対処が評価された。5位の行政の対応については「神戸市の対応は素早く、的確だったので、市民も冷静に行動できていたと思う。」と市政の判断への評価も高かった。

10. 再発への備え

今回、神戸で新型インフルエンザが発症した時点で29歳以下の若年層の不安度が高く、その原因として高齢者層に比して日用品・食糧の備蓄や情報の収集などの事前の対策が遅れていたことを指摘してきたが、騒動のピークを過ぎると再び備えへの意識が低くなってしまっていた。若年層に対しては、できるだけ具体的な対策（備蓄の方法や量、罹患したときの注意点）をインターネットなど接触率の高いメディアを使って情報の提供をし、今後も持続的に意識させる工夫が必要であろう。今回の騒動を教訓に、4割の神戸市民は今回の経験則からある程度混乱を回避できると回答しているが、事前の情報収集や、食料・マスクや消毒液などの備蓄は不安や混乱を抑える上では欠かすことができないだろう。

11. 提言

リスクイメージの形成の「重大性」、「未知性」、「感情性」、「制御可能性」の4つの観点から今回の新型インフルエンザ事象をみると、全ての観点から過大なリスクイメージを引き起こしていた可能性が指摘される。第1の「重大性」についてはマスメディアの過剰報道、第2の「未知性」については、新型インフルエンザの毒性情報の不足、第3の「感情性」は、客観的な情報の不足から事象を不快感情でとらえるように誘導されたこと、第4の「リスク事象の制御可能性」は、各種情報やマスクなどの予防用品の品不足による混乱から、個人が予防できる確率を見積もることが難しくなり、不確実性を高めてしまったことが挙げられる。

これらをふまえ、今回の調査を通じて、以下の項目の重要性があらためて認識された。

- ① 行政（市政レベル）での迅速な判断・対応
- ② マスコミによる冷静で正確な報道と具体的な行動指針の提示
- ③ 市民の積極的な情報収集と商品の備蓄などの事前対策

ある50代の女性の自由意見で「神戸は阪神大震災を経験しているので一つ一つの場所や一人一人がわりと落ち着いていると思いました。水も電気もガスもあるんだから…」というものがあつた。神戸でインフルエンザが発症が確認された段階で、若年層にくらべて高齢者が落ち着いていたのは、15年前の1995年に発生した阪神大震災を生活者として経験し災害に対処した経験を持っていた、すなわち、突発的なリスクに対応できるリテラシーが多少なりとも蓄積されていたと考えられよう。一般の人々がリスクの存在に気づき、イメージを作り、そのリスクに遭遇する確率を見積もった上で冷静に対処できるようにするためには、普段から行政や学校がリスク情報をわ

かりやすく提供する工夫をこらし、個人のリテラシーを向上させ、一方的な情報に対しては批判的な思考態度を保つことができるように育成することが重要になる。また、リスク認知の段階で年齢、性別、家族構成、そのほか価値観、パーソナリティなど個人差の影響を受けため、属性の違いによって情報の質やアクセスの容易さに差が生じないように配慮することが必要だろう。

本稿では神戸で起こった新型インフルエンザ発症事例を基に、人がリスクをどのように認知するのか、また、それらリスクに対処する行動を左右する要因や情報探索行動について分析を行い、一定の成果を得ることができた。日常生活のグローバル化やボーダーレス化が進むにつれ、突発的な経済リスク、健康リスク、気候変動リスクなどにさらされる機会が増えて来るであろう。そのようなリスクに対処するリテラシーがますます重要になってくる。今後もリスクに対する不利益を最小化する要因について検討し、研究を発展させていきたいと考える。

付録 調査回答者の属性

■年齢

単一回答 合計		29歳以下	30～39歳 以下	40～49歳 以下	50～59歳 以下	60～69歳 以下	70歳以上
件数	808	95	185	148	159	143	78
%	100.0%	11.8%	22.9%	18.3%	19.7%	17.7%	9.7%

■性別

単一回答 合計		女性	男性
件数	808	449	359
%	100.0%	55.6%	44.4%

■結婚状態

単一回答 合計		既 婚 (配偶者と同居)	未婚	既婚だが死別その他で 配偶者と同居していない
件数	808	561	191	56
%	100.0%	69.4%	23.6%	6.9%

■世帯年収

単一回答 合計		300万円 未満	300万円以上 500万円未満	500万円以上 700万円未満	700万円以上 900万円未満	900万円以上 1,100万円未満	1,100万円 以上	不明
件数	808	180	229	140	109	56	64	30
%	100.0%	22.3%	28.3%	17.3%	13.5%	6.9%	7.9%	3.7%

■同居家族

複数回答 合計		配偶者	子 供	配偶者の親など 他の同居人	一人暮らし	その他	不明
件数	808	561	361	181	75	14	46
%	100.0%	69.4%	44.7%	22.4%	9.3%	1.7%	5.7%

■配偶者の年齢 (同居者のみ回答)

単一回答 合計		19歳以下	20～29歳 以下	30～39歳 以下	40～49歳 以下	50～59歳 以下	60～69歳 以下	70～79歳 以下	80歳以上	不明
件数	561	0	19	113	115	116	109	59	5	25
%	100.0%	0.0%	3.4%	20.1%	20.5%	20.7%	19.4%	10.5%	0.9%	4.5%

■世帯主の勤務形態

単一回答 合計		フルタイム 勤務	パートタイム 勤務	無職/退職	不明
件数	808	547	49	190	22
%	100.0%	67.7%	6.1%	23.5%	2.7%

■回答者の勤務形態

単一回答 合計		フルタイム 勤務	パートタイム 勤務	無職/退職	不明
件数	808	376	134	279	19
%	100.0%	46.5%	16.6%	34.5%	2.4%

■居住形態

単一回答 合計		一戸建て	マンションや団地 などの集合住宅	不明
件数	808	399	407	2
%	100.0%	49.4%	50.4%	0.2%

■居住区

単一回答 合計		東灘区	灘区	中央区	兵庫区	北区	長田区	須磨区	垂水区	西区	不明
件数	808	113	81	57	53	104	42	85	130	128	15
%	100.0%	14.0%	10.0%	7.1%	6.6%	12.9%	5.2%	10.5%	16.1%	15.8%	1.9%

引用文献・注

- 1) 本稿は、2009年に神戸市消費生活課より委託された「新型インフルエンザ発生時における消費行動調査報告（平成21年8月）」（<http://www.city.kobe.lg.jp/safety/health/infection/090813.html>）を大幅に加筆修正し、再構成したものである。
- 2) 「日本企業、メキシコ工場の操業停止広がる 新型インフルに対応」NIKKEI NET 2009年5月2日。
- 3) 「WHO、警戒水準「5」に引き上げ 新型インフル」NIKKEI NET 2009年4月30日。
- 4) 「政府、新型インフルエンザを宣言 基本的対処方針を決定」Asahi com 2009年4月28日。
- 5) 「新型インフルエンザ：国内3空港で機内検疫開始」毎日新聞 2009年4月28日。
- 6) 「新型インフル、渡航自粛など各国対策 WHO「過剰反応自制を」NIKKEI NET 2009年4月29日。
- 7) 「日本国内で初の感染者確認、大阪の高校教員と生徒2人」AFPBBNews 2009年5月9日。
- 8) 「豚インフルエンザ」の診断と検査の流れ」朝日新聞 2009年4月29日。
- 9) 「新型インフル、神戸で国内初の感染確認...渡航歴ない高3」YOMIURI ONLINE 2009年5月16日。
（<http://www.yomiuri.co.jp/national/news/20090516-OYT1T00394.htm?from=top>）
- 10) 「新型インフル 神戸まつりパレード中止、休校も」神戸新聞 NEWS 2009年5月16日。
- 11) 神戸市環境保健研究所新型インフルエンザ検査チーム「神戸市における新型インフルエンザ検査の状況について」
（http://idsc.nih.go.jp/training/21kanri/21pdf/sep.16_06.pdf）

- 12) 「新型インフル、国内感染は計 348 人に 九州で初確認」NIKKEI NET 2009 年 5 月 26 日。
- 13) 「大阪の高校も動揺 100 人症状訴え」毎日新聞 2009 年 5 月 17 日。
- 14) 「修学旅行の 980 人登校禁止 北九州の中学」毎日新聞 2009 年 5 月 17 日。
- 15) 「感染者 130 人 大阪、兵庫で相次ぐ」毎日新聞 2009 年 5 月 18 日。
- 16) 「企業に国内出張自粛の動きも」毎日新聞 2009 年 5 月 18 日。
- 17) 「新型インフルエンザ：「季節性と変わらず」 厚労相、新たな対策切り替え」毎日新聞 2009 年 5 月 19 日。
- 18) 「市長メッセージ」（神戸市新型インフルエンザ対策本部）第 6 回本部員会議
(<http://www.city.kobe.lg.jp/safety/health/infection/img/ugoki20090522093001.pdf>)
- 19) 「マスク品薄、完売も…「どこなら買える？」相談相次ぐ」読売新聞 2009 年 5 月 22 日。
(<http://www.yomiuri.co.jp/national/news/20090522-OYT1T00052.htm>)
- 20) 「【新型インフル】滋賀でも初確認、国内感染者数は 238 人に」産経ニュース 2009 年 5 月 20 日。
- 21) 「第 9 回兵庫県新型インフルエンザ対策本部会議結果に係る知事記者会見（2009 年 5 月 20 日（水）」
(http://web.pref.hyogo.jp/governor/g_kaiken000520-1.html)
- 22) 「兵庫県、神戸市が 23 日から休校解除」産経新聞、2009 年 5 月 22 日。
- 23) 「第 14 回兵庫県新型インフルエンザ対策本部会議結果に係る知事記者会見（2009 年 5 月 29 日（金）」
(http://web.pref.hyogo.jp/governor/g_kaiken090529.html)
- 24) 「第 15 回兵庫県新型インフルエンザ対策本部会議結果に係る知事記者会見（2009 年 6 月 3 日（水）」
(http://web.pref.hyogo.jp/governor/g_kaiken090603.html)
- 25) 「【新型インフル】収束傾向…感染確定報告さらに減少」
(<http://sankei.jp.msn.com/life/body/090524/bdy0905242330005-n1.htm>)
- 26) 厚生労働省新型インフルエンザ対策推進本部「新型インフルエンザ対策担当課長会議資料（平成 21 年 6 月 26 日）(<http://www.mhlw.go.jp/kinkyu/kenkou/influenza/hourei/2009/06/dl/info0626-03.pdf>)
- 27) 楠見孝（2007）「第 3 章 リスク認知の心理学」（子安増生・西村和雄『経済心理学のすすめ』、有斐閣。
- 28) Slovic, P. (1987) Perception of Risk, Science, Vol.236
- 29) Finucane, M.L., Alhakami, A., Slovic, P. & Johnson, S.M. (2000) “The affect heuristic in judgments of risks and benefits.”, Journal of Behavioral Decision Making, 13, p.1-17.
- 30) 酒井泰弘（2010）「第 2 章 リスクの経済学の過去・現在・未来」、『リスクの経済思想』、ミネルヴァ書房。
- 31) インフルエンザ発生前から収束にかけての第一段階～第四段階の四つの時期毎に「この時期、あなたは新型インフルエンザに対して、どう感じておられましたか。」とたずね、「非常に不安（5）～全く不安ではない（1）」の 5 段階尺度で回答を得て「不安度」のスコアとした。
- 32) 山本昭二（1999）『サービス・クォリティ』、千倉書房。