

こうした分析は、様々な分析軸を設けて行うことが可能であり、重大事故等に限定することや、年代別に行うことも可能である。

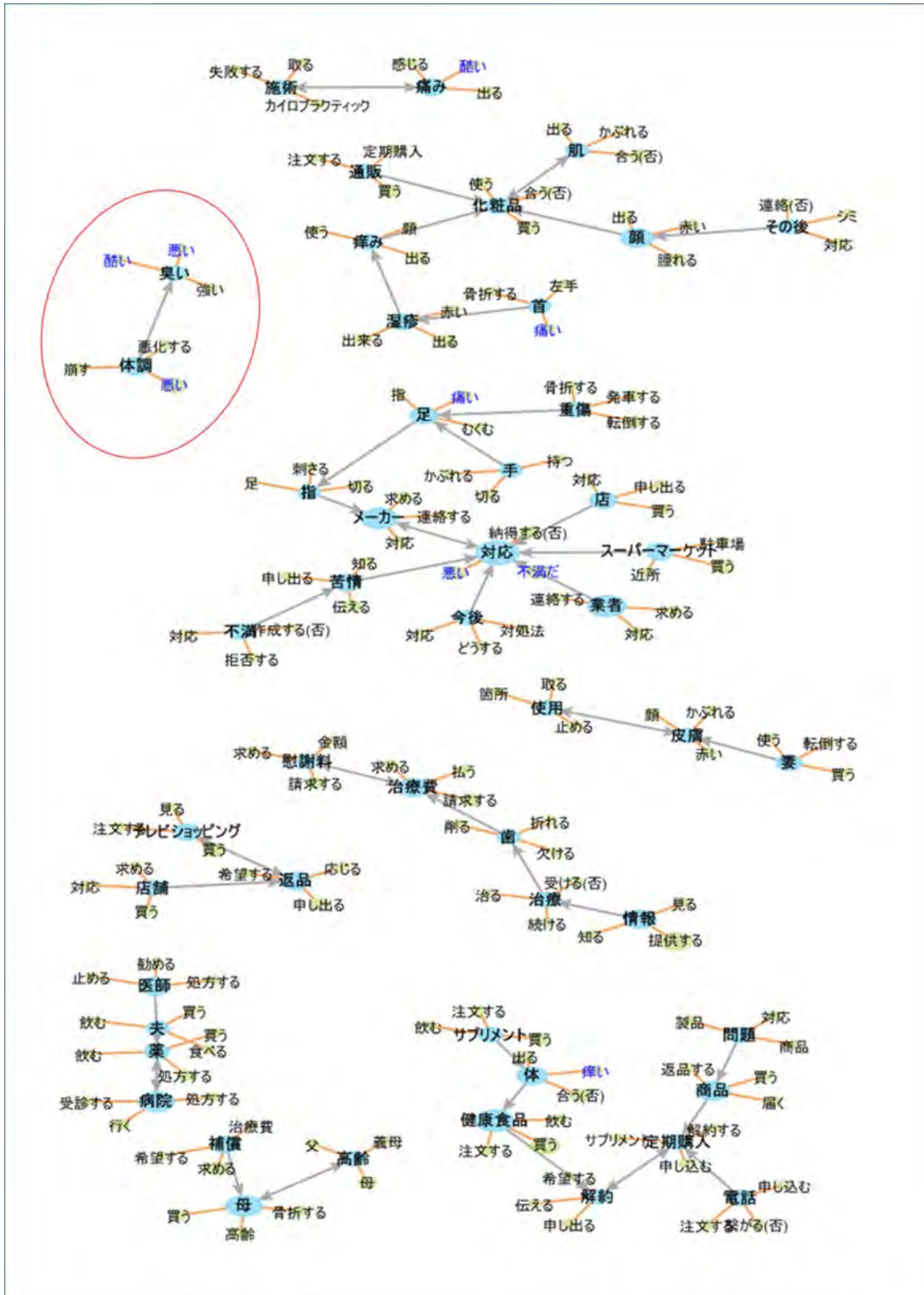
例えば、60歳以上、10代男性に限定したマップは以下のとおりである（図表2-23、2-24）。

この時期に、多く寄せられた事故情報の内容について、60歳以上と、10代男性では、それぞれ、状況が異なっていることが、明らかになっている。

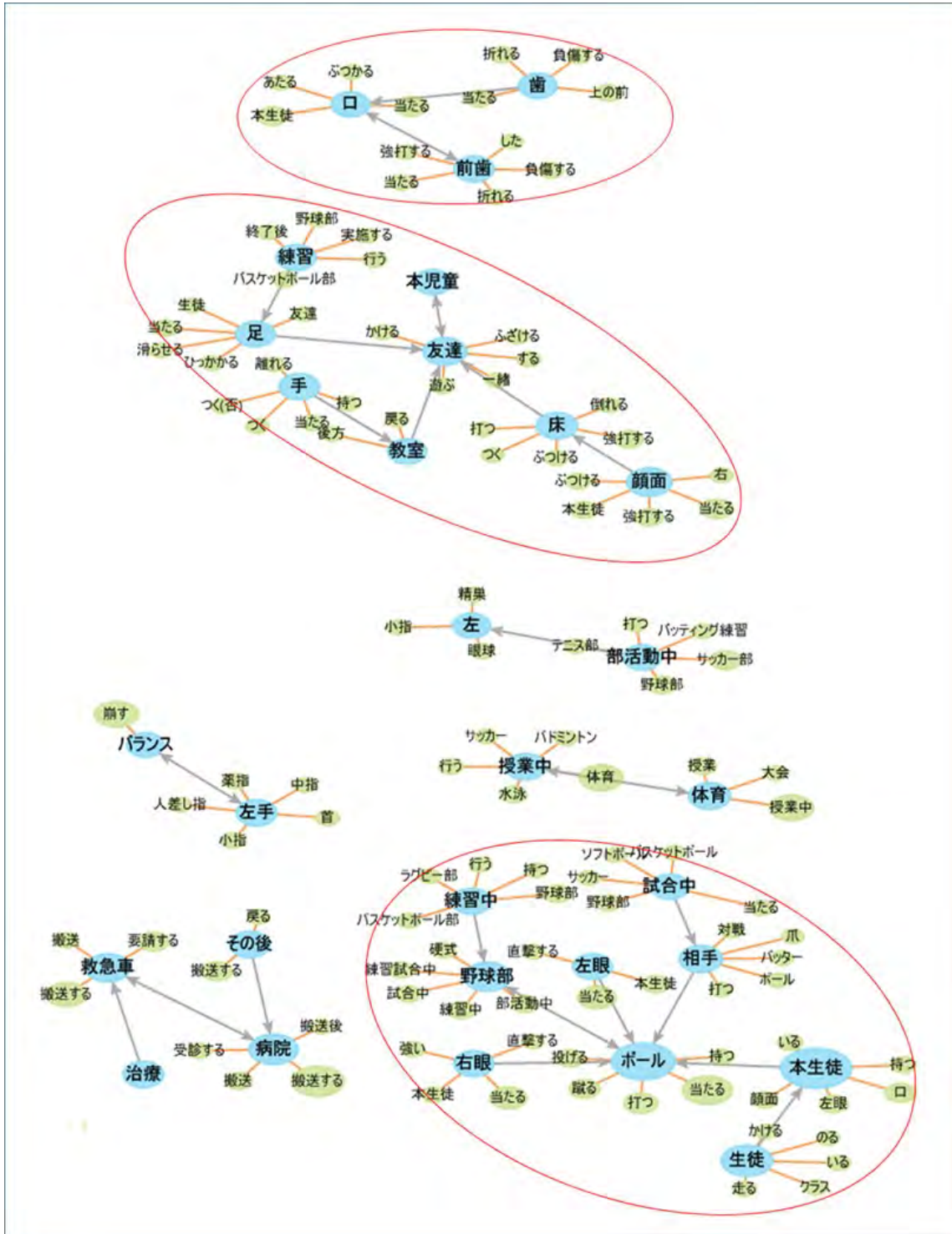
例えば、60歳以上では、「臭い」という単語と合わせて「体調」が「悪い」というものが一緒に発言されやすいということが分かった。このことから、何かの臭いを嗅いだら具合が悪くなったという場合、体調が悪いときに変な臭いを感じた、あるいは、臭いがきっかけで体調を崩すといった場合があるということが推測される。

また、10代の男性については、「教室」という単語と、「手」や「足」が結び付いており、教室内で起きた生徒同士の事故ということが推測される。また、「野球部」、「ボール」という単語と、「右眼」、「左眼」という単語と一緒に矢印で結び付いており、野球部で目に当たってしまったときの事故が比較的多いということが推測される。さらに、「口」、「歯」、「前歯」という単語は場所に関する単語と結び付いておらず、場所を問わず起き得る事故と推測される。

【図表 2-23】 60歳以上の事故情報マップ



【図表 2-24】 10代男性の事故情報マップ



(2) 事故情報活用等におけるSNS活用の可能性

インターネット上のSNSに書き込まれる情報を、事故情報の端緒情報として収集し、注意喚起や分析等に活用することの可能性を探る観点から、Twitterへの投稿を対象²³に検討を行った。

ア 分析の方法

具体的には、「自転車 転ん」「自転車 転ぶ」「自転車 事故」「自転車 怖」「自転車 危」「自転車 死」を検索ワードとし、どのようなツイートがされているか、分析を試みた。²⁴

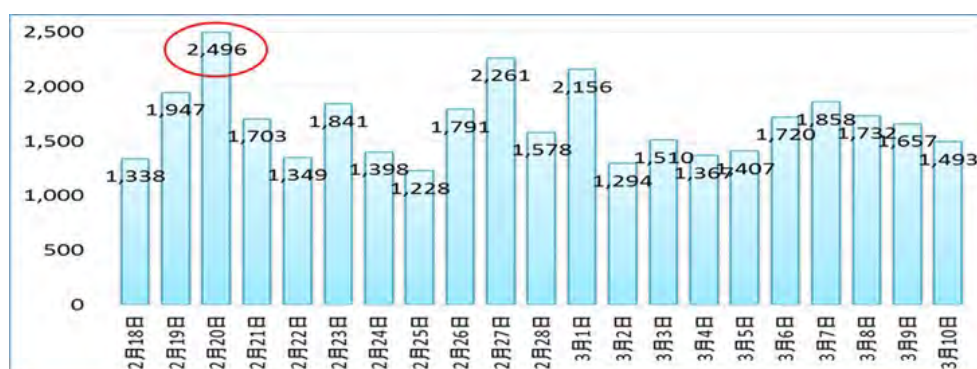
イ Twitterへの投稿数の推移

投稿数の推移をみると、2月20日と、3月に入って緩やかに増加しているのがみてとれる（図表2-25）。

2月20日に高まっている背景には、実際に自転車事故が発生しており、それが報道されたこともあって、投稿数が多くなったものとみられる。

3月に入って増加している背景には、テレビ番組で、自転車に関する事柄が取り上げられたことが影響していたものとみられる。

【図表2-25】 Twitterへの投稿件数



(3) テキストマイニング及びSNSを事故情報分析に活用する際の留意点等

限定的な試行ではあったが、テキストマイニングやSNSを事故情報分析に活用し、その結果として得られた留意点としては、以下の点が挙げられる。

ア テキストマイニングを活用する際の留意点等

多様な文字列の中から、情報を機械的に抽出する作業において、テキ

²³ Twitterの検索条件〔期間〕2017/02/18~2017/03/21 〔件数〕49,453件

²⁴ 〔除外ワード〕ウォーキング ジョギング。また、ニュースサイトの投稿等も除外した。

ストマイニングは有用な手法であると考えられる。

テキストマイニングを活用するメリットとしては、以下の点が挙げられる。

- ① 簡便な操作で、短時間に、大量のデータを分析することができる。
- ② 分析結果は、可視化することが可能で、分かりやすい。
- ③ 詳細な情報が必要な場合には、分類され、可視化されたデータを手掛かりとし、効率的に、必要な事故情報にアクセスすることが可能である。

他方、留意点も指摘されている。

テキストマイニングは、機械的に、抽出作業を行うことが基本となっている。したがって、こうした単語が頻出するといったことは把握が可能であるが、実際にどのような事故が発生したか、因果関係、重大性等は、具体的に内容を確認する必要がある。また、場合によっては、分析者の主観が入る可能性があることに留意すべきである。

イ SNSを事故情報分析に活用する際のメリット及び留意点

分析を試行した事業者によれば、以下のような指摘があった。

SNSを活用するメリットとしては、以下のとおりである。

- ① データ量が豊富。
- ② 文字による投稿の他、写真、動画による投稿もあり、詳細な状況把握が可能である。
- ③ 消費者が感じた「その時」の声を把握することが可能である。
- ④ 自ら発信し、設問に回答するわけではないので、設問内容に回答が左右されない。

他方、留意点としては、以下が指摘された。

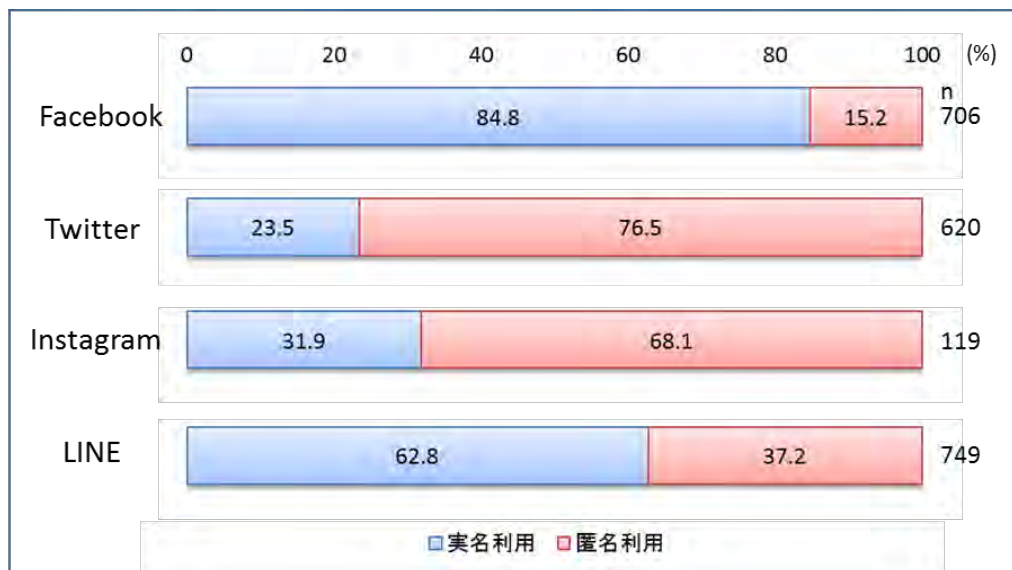
- ① 事故情報との相関関係は、発生日ベースで比較すべきである。(事故情報データに事故発生日の記載があることが重要である。)
- ② 実際に事故が発生した場合よりも、ヒヤリ・ハット情報の方が登録されやすい可能性がある。
- ③ 大きな事故ほど、当事者からの投稿は少ない可能性がある。
- ④ 同じアカウントから、短期間に通常想定されない多数の投稿があるものは除外する等、データの精査が必要である。
- ⑤ 検索キーワードの工夫が必要であり、消費者の言葉に合わせるものが重要である。

コラム SNSの特徴

1 SNSにおける実名・匿名率

サービスによって、実名で利用されているのか、あるいは匿名で利用されているのかの比率が異なるという特徴があります（図表2-26）。

【図表2-26】 SNSの特徴と実名・匿名率

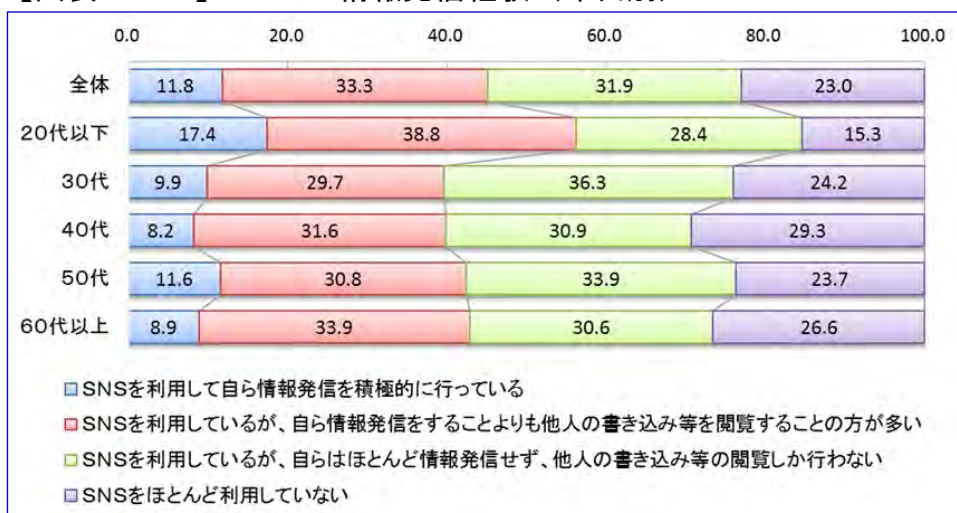


（注）本表は、総務省情報通信国際戦略局情報通信政策課情報通信経済室「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究」（平成27年3月）に基づき、消費者委員会事務局が作成した（図表2-27及び2-28において同じ）。

2 SNSを利用した情報の発信と拡散

総務省の調査によると、「SNSを利用して自ら情報発信を積極的に行っている」割合は、利用者全体の僅か1割程度にとどまります（図表2-27）。しかし、他人の投稿を知人と共有する“拡散（Facebookの「いいね！」機能や、Twitterの「リツイート」機能などを利用して情報を広めること）”は、利用者の5割以上が行っています（図表2-28）。一般的にSNSは、「承認欲求を満たすためのメディア」と言われています。情報の素材や起点を問わず、発信したことに対して、誰かから「いいね！」を貰えること、すなわち誰かに認められることが、発信の動機付けとなっているようです。

【図表2-27】 SNSでの情報発信経験（年代別）



【図表2-28】 SNSでの情報拡散経験（年代別）



3 SNSから事故情報を収集する際の留意点

事故に関する発信で“承認欲求を満たす”のは難しい（「いいね！」がもらえないなど）と考えられるため、投稿件数も少なく、その拡散も限定的です。そのため、幅広い事故情報を体系的に収集することには限界があるとの意見もあります。

また、極端な書き込み、事実と異なる情報、風評被害のおそれがある情報が流れている場合もあります。そのため、SNSだけの情報では、全体像を見誤るリスクがあることも留意しておく必要があります。

4 発信することの有益性の啓発

今後、さらなるSNSの進化と普及が予測されているなかで、事故情報についても、その有効活用を期待したいところです。そのためには、事故情報を発信することが有益であるということの啓発が鍵となります。その有益性を広く伝えるためのイベントを行うことや、「発信しよう」と思うための、トリガー（きっかけ）を考えていくことが重要となります。