

# 感染症や地震による風評被害の実態とその対策

(その1)

2010年2月

## HEADLINES

はじめに～本稿で想定する風評被害

### 1. 新型インフルエンザ(A/H1N1)による風評被害の実態

風評被害の発生過程

風評被害が及んだ地理的な範囲

風評被害による損害

### 2. 新型インフルエンザ(A/H1N1)による風評被害の対策

基本的な対策の考え方

必要な対策事項

対策事例

### 3. まとめ

2009年度、国土交通省観光庁「感染症発生時における観光関連産業リスクマネジメント調査」を参考に当社において取りまとめたものです。

本稿(その1)では、感染症による風評被害の影響や対策例を紹介し、本稿(その2)では、地震による風評被害の事例を紹介します。主対象を観光産業としますが、小売業や飲食店等のサービス業においても参考となれば幸いです。

はじめに～本稿で想定する風評被害～

近年、社会的に大きな問題となった食品産業による食品の賞味期限や産地の偽装問題などの不祥事件、あるいは、金融機関に対する信用不安などに起因する取り付け騒ぎに代表されるように、風評被害対策が求められる主な主体は、個別の事業者や特定の業界などと考えられていた。しかし、感染症や地震は発生当地の個別の事業者などに留まらず、周辺地域も含めた広範囲の事業者・業界に風評被害をもたらすことが多い。したがって、感染症や地震の発生時には、広域の多数の事業者において、風評被害対策が必要となる。

本稿（その1）では、以下の定義に基づき、2009年5月に発生した新型インフルエンザを事例に、感染症発生時における風評被害対策について報告する。

<本稿における風評被害の定義>

ある地域で感染症や地震が発生し、メディアなどから発せられる情報に接した多くの一般消費者が、その地域や周辺地域を訪れることを著しく危険であるかのように認識し、訪問を手控えることで、発生当地及びその周辺地域の観光産業が損失をもたらすこと。

## 1. 新型インフルエンザ(A/H1N1)による風評被害の実態

### 風評被害の発生過程

2009年5月16日、神戸市において新型インフルエンザの感染者が発生した。空港等の検疫で確認された感染者を除く国内初の症例であったため、国は、公共交通機関利用者に対するマスク着用の呼びかけ、あるいは事業者に対する不要不急業務の縮小など、国内での感染拡大をできる限り抑える対応を決定した。

その後、新型インフルエンザが弱毒性であったにもかかわらず、その危険性に関する正確な情報が不足したこともあり、神戸市で旅行・宿泊・宴会利用のキャンセルが拡大し、出張や観光の客足も大きく減少した。さらに、京都府や大阪府でも相次いで感染者が発生したことから、観光産業の風評被害は関西全域に拡大することとなった。

なお、観光産業が風評被害対策を本格的に実施するようになった転機は、新型インフルエンザの毒性などが明らかになって自治体が安心宣言<sup>1</sup>を発表した後のことである。国内初の感染者発生後の流れを次に記す。

<国内初の感染者発生後の流れ>

**【5月16日】神戸市で、国内初の感染者発生**

↓  
・海外渡航歴のない神戸市に在住する高校生が、新型インフルエンザ(A/H1N1)を発症

**【5月16日】国は、国内での感染拡大を可能な限り抑える対応を決定**

↓  
・神戸市は、市内の宿泊施設、集客施設管理者へ、感染防止、衛生管理等の注意喚起を実施。

**【5月20日～】兵庫県、京都府、大阪府など関西地方で感染者が拡大**

↓  
・テレビ・新聞などは神戸で感染者数が増加していることを報道  
・旅行者や出張者などが激減

**【5月28日】神戸市が「ひとまず安心宣言」を発表**

↓  
・神戸市内の観光産業などが誘客事業を開始

**【6月5日】京都府・京都市などが連名で「安心しておこしやす宣言」を発表**

↓  
・京都府内の観光産業などが誘客事業を開始。

<sup>1</sup> 新型インフルエンザによる風評被害の影響で減少した観光需要などを回復させることを目的に、関西地方の自治体の首長などが発信したメッセージの総称を指す。

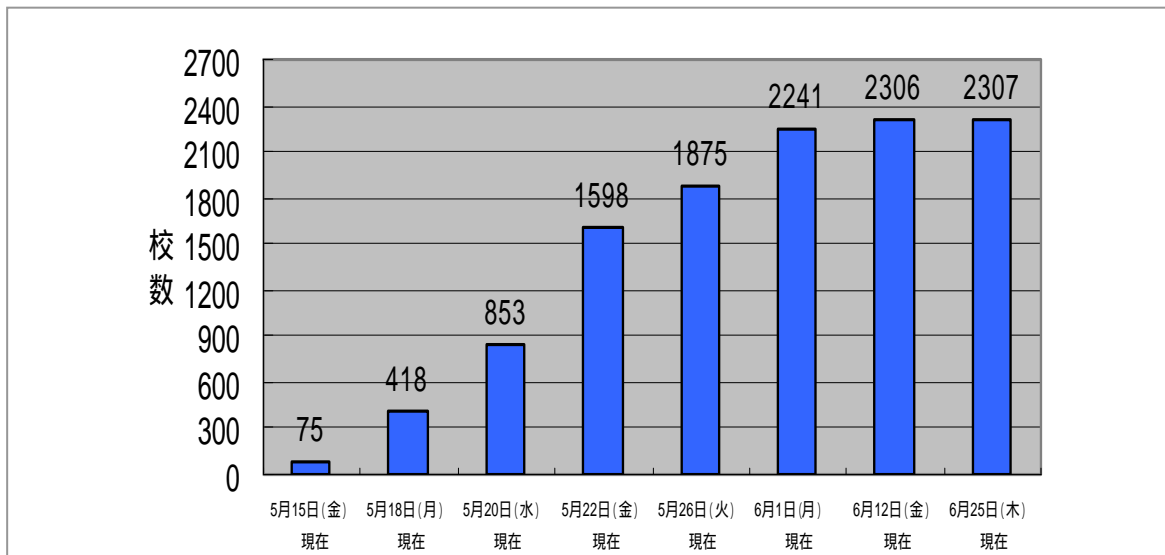
風評被害が及んだ地理的範囲

地震による被災とは異なり、感染症の流行は、地理的な範囲を限定することが難しい。それが一般消費者の出張や観光の自粛ムードを加速させることにつながり、結果として、風評被害が及ぶ地理的範囲を拡大させる一因となった。実際、2009年5月末時点において、新型インフルエンザ感染者は兵庫県、京都府、大阪府で発生したが、必ずしも関西地方の全域で発生したわけではなかった。ところが、神戸市から100km以上離れた日本海側の豊岡市など、その時点で感染者が発生していなかった地域の観光地においてもキャンセル客が増加した。このように、風評被害が及ぶ範囲は、感染症が流行地を大きく超えて広がった。

風評被害による損害

観光産業が被った新型インフルエンザによる風評被害の代表的なもののひとつに、修学旅行のキャンセル（取り消し・延期）が挙げられる。観光庁の調査によると、5月から6月に予定されていた修学旅行は神戸市での発症を機にキャンセルが急増したことがわかる。

< 主要旅行業者 国内修学旅行キャンセル状況(累計) >



(出典)観光庁主催「感染症発生時における観光関連産業リスクマネジメント検討会(第1回)」資料

また、旅行先として代表的な神戸市や京都府から報告された損害の例を下表に示す。

< 神戸市・京都府の宿泊事業者で発生したキャンセルや損害 >

自治体	内容
神戸市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市観光・ホテル旅館協会加盟の70施設で、5月16日から27日の間で、宿泊キャンセルが約33,000件(96,000人)、宴会キャンセルが約900件(60,000人)。</li> <li>・市内主要観光22施設では、5月16日から27日の間で、訪問者は対前年同期比66.4%減。</li> </ul>
京都府	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際観光旅館連盟によると、キャンセル者数は245,000人(うち修学旅行220,000人)(5月24日時点)、京都府旅館生活衛生同業組合によると161,000人(うち修学旅行131,000人)(6月17日時点)。</li> <li>・京都市内の主要ホテルの稼働率は、前年同月比でそれぞれ5月は17.5%、6月は20.5%、7月は3.2%減。</li> <li>・損害額は22.3億円、うち修学旅行は18.7億円。</li> </ul>

(出典)観光庁主催「感染症発生時における観光関連産業リスクマネジメント検討会(第1回)」資料

## 2. 新型インフルエンザ(A/H1N1)による風評被害の対策

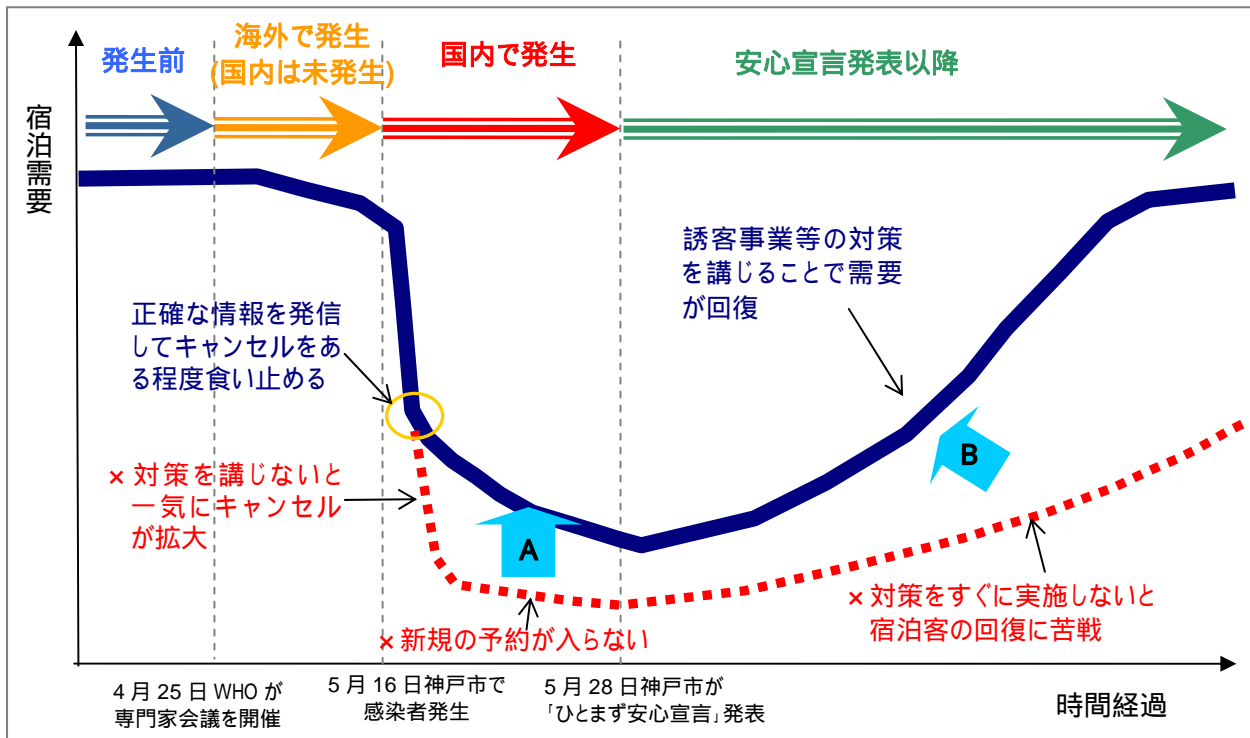
### 基本的な対策の考え方

今回の新型インフルエンザ発生後の流れを踏まえ、宿泊事業者を例に、需要変動のイメージを下図に示した。

国内の感染者の発生後には大量のメディア報道と一般消費者による過剰反応が起こり、感染症発生地への訪問を予定していた出張者や旅行者は、一気に訪問を手控えた。したがって、発生直後は正確な情報発信や感染予防策の徹底などにより、客足の落ち込みを軽減する対策が必要である(A)。

また、騒動が収束し、自治体からの安心宣言発表後は、客足回復のための誘客事業に転じなければならないが、需要曲線を急速に上向きにするためには綿密な対策が必要である(B)。

< 宿泊事業者を事例とした新型インフルエンザ発生後の需要変動(イメージ図) >



### 必要な対策事項

感染症発生時における観光産業の風評被害対策は、上記の基本的な考え方を踏まえ、発生前から安心宣言発表以降までの各時期別に整理できる。以下、宿泊事業者を例に記載する。

#### 発生前に必要な対策 : 対策組織の検討 / 関係者とのネットワーク構築

必要な対策組織を常設し、感染症発生時の対策について定期的に検討する。  
日頃の取引先だけでなく、国・自治体の観光行政部門、地域の観光協会、マスコミ、運輸業界、広告・PRの専門家、医学・公衆衛生の専門家などとネットワークを構築する。

#### 海外で発生した際に必要な対策 : 対策組織の立ち上げ / 感染症に関する情報収集・発信

海外で致死率の高い感染症の発生を確認後、速やかに対策組織要員を招集する。  
国内での発生に備え、地域の感染症医療体制を確認する。  
感染症や風評被害の発生状況、他の業界団体や国・自治体の対応動向を情報収集する。

株式会社 損保ジャパン・リスクマネジメント

国内で発生した際に必要な対策：情報収集・発信 / 誘客事業の準備

感染症発生を確認した後、速やかに施設内における感染予防策を実施する。  
 感染症や風評被害の発生状況、国・自治体の対応動向などの情報を収集する。  
 消費者に安心感を与えるような情報発信を心がける。  
 (例)・旅行先の感染症の流行状況や医療体制、感染拡大防止への取り組み など  
 訪日外国人旅行者向けにも正しい情報発信を行う。  
 効果的に誘客事業を行えるよう、誘客事業の準備を進める。  
 誘客事業の実施体制、時期や宣伝媒体を検討するに当たっては、広告・PRの専門家も活用する。

安心宣言発表以降に必要な対策：誘客事業の実施 / 対策の検証・見直し

需要の回復動向や今後の誘客事業の予定などに関する情報を、旅行会社や観光協会などから収集する。  
 準備していた誘客事業を実施する。  
 安心して日本を旅行できるよう、訪日外国人旅行者にも適切な情報発信を行う。  
 感染症の変化や誘客事業の効果について検証する。  
 検証結果に応じて、必要な対策の見直しを行う。

対策事例

関西地方の観光産業が、新型インフルエンザ発生時に取った風評被害対策を次に示す。

< 対策事例 >

時期	対策事項	実施者	対策事例	対策の効果
発生前の対策	対策組織の検討	有馬温泉観光協会	阪神淡路大震災を契機に危機管理委員会を常設した。感染症も同委員会で議論した。	観光客が減少した後、直ちに同委員会メンバーを招集し、対策を実施できた。
	関係者とのネットワーク構築	神戸市の観光部門と観光産業との共同	市観光部門と主要観光地との強いネットワークがあり、日々必要なプロモーションやイベントを協力して行っている。	海外で新型インフルエンザが発生した後、直ちに両者が連絡を取り合い、必要な感染予防策や誘客事業について協議・実施できた。
海外発生時の対策	対策組織の立ち上げ	D 宿泊事業者	関係部門トップで構成される対策本部を立ち上げ、全社的に周知すべき感染予防策などについて討議した。	対策本部を本社に設置したことで指揮命令系統が確立し、感染予防策が周知徹底できた。
	情報収集	A 旅行会社	メキシコでヒトからヒトへ感染する新型インフルエンザが発生した時点から、FCO(外務英連邦省)やCDC(米国疫病予防管理センター)、その他現地駐在員など独自の情報網を駆使して正確な情報収集に当たった。	誇張された情報に惑わされず、収集した正確な情報から、ウイルスが弱毒性であることなど、適切な社員教育を実施できた。また、お客様対応においても、旅行の安全性について説明できた。
		B 宿泊業団体 C 旅行業団体	感染予防策に関するマニュアルを策定し、会員施設へ専用ウェブページを通じて配布した。	会員に対して、感染予防策にかかる注意喚起を実施できた。

株式会社 損保ジャパン・リスクマネジメント

時期	対策事項	実施者	対策事例	対策の効果
国内発生時の対策	情報の収集・発信	観光産業全般	厚生労働省や保健所などから基本的な感染予防策についての情報を収集し、自社で感染予防策を徹底していることをホームページやメールマガジンなどで消費者に発信した。	安心して施設を訪問できるよう、一般消費者に訴求できた。
		E 旅行会社	感染症発生地やその周辺地域について、テレビ・新聞などの情報から風評被害を察知し、代理店窓口で、お客様に対して安心感を訴求する説明を強化した。	誇張されたメディア報道を緩和させ、安心して旅行できるよう適切なお客様対応を実施できた。
	誘客事業の準備	F 宿泊事業者	対策本部から権限委譲された、各ホテルの総支配人や広報担当が商工会議所や自治体などと誘客事業の準備・調整を図った。	現地に権限が付与されたことで、迅速かつ柔軟に誘客事業が準備できた。
		G 宿泊業団体	当該時期の主要な旅行者層にターゲットを絞って誘客方法(時期や宣伝媒体、予算の調整)を検討し、安心宣言発表後、すぐにも誘客事業を実施できる体制を整えた。	自治体からの旅行安全宣言の発表後、直ちに誘客事業を実施できた。
安心宣言発表以降の対策	誘客事業の実施	観光産業全般	独自の誘客事業を実施した。 (工夫した点) ・通常の利用料を大幅に下げた ・プレゼントなど付加価値を付けた	地方メディアでは多数記事になり、落ち込んだ需要の回復につながった。
		JR 東海	関西地方の各自治体から安心宣言が発表されたことを踏まえ、延期されていた修学旅行専用新幹線の利用を再開させるため、6月7日に修学旅行再開イベントを実施した。	各メディアで全国的に取り上げられ、その後、延期されていた多くの修学旅行が再開された。

まとめ

感染症による風評被害対策において最も重要なことは、国内で感染症が発生した直後に、正確な情報を収集するとともに、一般消費者に対して安心感を迅速に訴求することである。そのためには、感染症の発生前や海外発生時において、必要とされる様々な対応事項についてマニュアル化しておくことが望ましい。

多くの企業・団体等は、感染症対策として施設内の感染防止策に加え、従業員に感染者が拡大した場合を想定した BCP(事業継続計画)を整備しつつある。一方で、感染症による風評被害が自組織にまで影響し、需要が激減する事態を回避するための対策マニュアルを整備している事業者は少ないと考えられる。

毒性や感染力が変化しない限り、新型インフルエンザ(A/H1N1)に伴う風評被害が今後新たに発生することは考えにくい。しかし、将来、日本国内で経験したことのない感染症が発生する恐れは否定できず、観光産業をはじめとした事業者は国内で発生した際の風評被害対策について備えておくことが必要である。

(本稿のご質問や具体的な対策支援に関する説明のご依頼については下記へお問い合わせください)

(お問い合わせ先)  
株式会社 損保ジャパン・リスクマネジメント BCM 事業本部  
電話:03-3349-4225 / 担当:石井 糸岡