

東日本大震災後における生協組合員の声の分析

磯島昭代

(農研機構 東北農業研究センター)

The Analysis of the Messages of Co-op Members after the Great East Japan Earthquake

Akiyo ISOJIMA

(NARO Tohoku Agricultural Research Center)

1 はじめに

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、東北地域の農業・農村に甚大な被害を及ぼし、未だ復旧・復興の途上にある。一方、震災は物流の混乱や、東京電力福島第一原子力発電所事故による農産物の放射能汚染などによって、首都圏の消費者に対しても大きな影響を与えた。このようなインパクトの大きな事件のあとには、消費者の意識は時間の経過とともに変化していく可能性が高い。そこで、消費者が発した言葉を継続的に収集しているデータを分析し、当時の消費者意識を把握することを試みる。

2 データの概要と分析方法

データは2008年4月～2011年10月に首都圏の生協が収集した「組合員の声」のうち、「農産」に関する8,337件を対象とする（日付は入力日）。2011年2月までを「震災前」、3月以降を「震災後」と分類し、テキストマイニングを用いて出現数が多い名詞（一般、サ変接続、形容動詞語幹、固有名詞地域）をそれぞれ抽出する。次に、「総コメント数に占める出現数の割合」を「出現率」と定義し、これが5%以上のものを「頻出語」とする。また、震災前と震災後で頻出語を比較し、震災後にのみ出現している語を「特出語」として、これに着目しコメントを確認していく。さらに、震災後については、各月の特出語を確認することで、時期別の変化を把握する。

3 分析結果及び考察

表1は震災後のコメントから抽出した頻出語である。このうち、太字で示した語が震災前には抽出されなかった特出語である。「放射能」「茨城」「福島」「安全」「安心」「検査」「基準」「被害」「風評」など、原発事故に関わるコメントの多さが読み取れる。

しかし、一口に震災後といっても、時期によってコメントの内容が異なる可能性がある。図1は月別のコメント数と頻出語数、および特出語割合を示している。これを見ると、震災直後の4月にはコメント数は減少するが、頻出語は50件を超えており、特出語の割合も8割近くに達している。すなわち、4月はコメント数自体は少ないながらも、同じような内

容に集中してコメントが寄せられたと見る事ができる。また、5～7月は逆にコメント数が増加しているが、このうち、5月、6月は引き続き頻出語数は50件以上、特出語割合も7割程度と多い状態が続いている。一方で、7月以降は頻出語数、特出語割合ともに減少している。

そこで、以下では月別の特徴を明らかにするために、特出語を見ていく（表2）。まず、震災のあった3月は、特出語はいくつかあるものの、それぞれ内容を確認したところ、震災に関連するようなコメントはあまり見られなかった。震災の発生が月の半ばであり、その後しばらくは混乱状態であったこと、コメントが出されてから入力されるまでにタイムラグがあること等が影響していると考えられる。

4月は、コメント数自体は少ないが、頻出語は多くなり、そのほとんどが震災前には見られない特出語となる。これらが出現する文章を確認すると、「福島」「茨城」などに対する「風評」「被害」を心配する声、「農家」を「応援」したいという声が多数寄せられていることがわかる。もちろん、「放射能」「汚染」が気になる、安全性は大丈夫か、きちんと「検査」してほしいという声もあるが、基準値内であれば、安全性の確保をした上で積極的に茨城・福島の野菜を購入しようと呼びかける声が多く見られた。

5月には、引き続き風評被害を懸念して農家を応援する声がある一方で、生協の安全性対策に関する不安の声が増加する。4月中旬に発生した出荷制限地域のほうれん草が出回るという事件の影響とみられる。また、政府の暫定基準に従うのではなく、「独自」の「基準」を設けて、「検査」をするよう求めている。さらに、被災地以外、特に「西日本」の農産物を求める声があがり始めている。被災地応援企画を求める一方で、西日本の野菜限定などという「企画」を求める声もあがっている。

また、それとは別に、「箱」「冷蔵」等の言葉が目につくが、これは震災後の一時的な措置として冷蔵品と青果を同じ箱に入れて配達したことに関して、その賛否が寄せられたものである。余計な箱がない方がよいという声と、野菜の泥が冷蔵品について不衛生だという声があり、震災後にそうした対応がなされたということ、それに対する消費者の反応という視点から興味深いコメントであると考えられる。

6月になると、農家を応援する声よりも、安全性

の確保を求める声が多くなる。4月に多かった、農家に対する風評被害を心配する声はほとんどなく、一方で、「国」の暫定「基準」に従う生協の姿勢を厳しく批判し、独自の「検査」を求める声が強まっている。また、産地の「表示」をわかりやすくするようにという意見も強く出されている。

7月になると、頻出語の数も特出語の割合も低くなるが、依然として、放射能関連の言葉が多く出現している。また、「西日本」の農産物を求める声が多く、複数の産地を「記載」していることに対して改善を求めている。

8月には、産地の「表示」を「県」名に変えるよう求める声が多くなった。地域名や団体名だと、どこの産地かわからない、県単位で産地を区別したいということである。また、カタログに「記載」のない産地のものが届いたという苦情もあがっている。

9月にはさらに頻出語が減少する。いまだに放射能関連のコメントは頻出語としてあがっており、「福島」「茨城」産の農産物に対する忌避感が強く見られる。一方で、「桃」「梨」「返金」など内容を確認しても震災とはほとんど関係のないコメントも増えている。

10月も引き続き、「県」名「表示」の要望が見ら

れ、全品「検査」ではないので、信用できないという声がある。ただし、放射能関連のコメント数自体は減少しており、特出語の中でも、震災とは関係のないコメントが増加している。

4 まとめ

生協に寄せられた組合員の声から、震災後の消費者意識の流れを読み取った。震災直後の4月には風評被害による生産者への影響を懸念する声が多かったが、5～6月には放射能汚染に対する不安や国に対する不信感、独自の検査基準を設けて安全性確保に努めるよう求める声が増加した。7～8月には産地表示を県別にするよう求めたり、西日本の農産物を望む声があがっている。9月以降も依然として放射能への関心は持続しているが、一方で震災とは無関係のコメントも増加しており、ある程度日常性を取り戻したと見ることができる。

今回はコメントの分析を中心としたが、これを当時の生協の対応や社会的な事件など対比させる形で分析すれば、リスクコミュニケーションの観点からも興味深い結果が得られるものと考えられる。

表1 震災後の頻出語

				(件, %)	
出現数	出現率	出現数	出現率	出現数	出現率
野菜	544 34.4	カタログ	149 9.4	出荷	94 5.9
産地	445 28.1	茨城	127 8.0	心配	94 5.9
注文	310 19.6	検査	124 7.8	組合	92 5.8
購入	204 12.9	福島	124 7.8	風評	91 5.8
中	204 12.9	セット	123 7.8	味	91 5.8
生産	192 12.1	残念	120 7.6	状態	90 5.7
商品	187 11.8	基準	113 7.1	他	90 5.7
お願い	185 11.7	安心	103 6.5	青果	87 5.5
システム	177 11.2	子供	100 6.3	トマト	81 5.1
放射能	175 11.1	配達	100 6.3	葉	81 5.1
生	152 9.6	値	96 6.1	届け	80 5.1
安全	150 9.5	被害	95 6.0	袋	79 5.0

注) 太字は特出語

表2 震災後の特出語一覧

3月	4月		5月		6月		7月	8月	9月	10月
中 出荷 キャベツ 袋 欠 みかん 大変 届け コ いちご 箱 じゃがいも	茨城 福島 風評 農家 放射能 安全 出荷 被害 検査 基準 原発 組合 値 影響 事故 品 安心	大変 量 方々 青果 不安 心配 人 被災 販売 消費 応援 放射線 数値 放射 千葉 健康 気	安全 被災 被害 風評 基準 農家 放射能 原発 茨城 福島 応援 安心 青果 子供 物質 放射 出荷	被災 利用 心配 影響 検査 震災 大変 別 汚染 消費 西日本 関東 組合 企画 方々 箱 冷蔵	子供 キャベツ 独自 産直 ほうれん草 販売 地域 不安 形 思い 事故	放射能 安全 中 基準 茨城 消費 物質 検査 子供 国 安心 放射 汚染 心配 気 出荷 表示	量 届け 組合 放射線 原発 袋 販売 福島 不安 応援 地域 意見 検討 改善 風評 関東 農薬	放射能 安全 検査 西日本 基準 福島 日 子供 袋 心配 茨城 梅 人参 安心 記載 グリーン	放射能 届け 福島 青果 検査 桃 梨 茨城 子供 気 返金	中 品 県 検査 放射能 組合 改善 検討 袋 表示 保証 糖度 じゃがいも 安心 公開 確認 青果

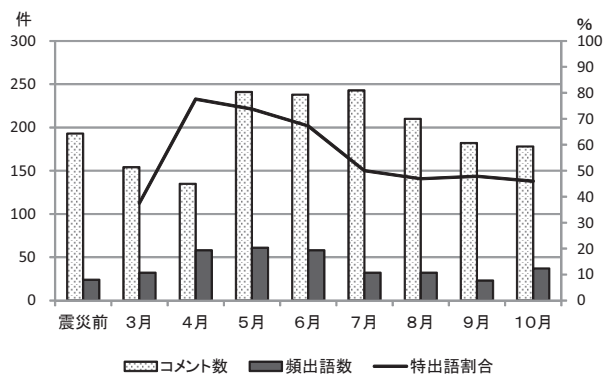


図1 震災後の頻出語数と特出語割合の推移