

「テレビをつけて！」友人からの電話で目が覚めた。1995年1月17日朝も別の友人から同様の電話がかかってきて飛び起きた記憶が蘇る。奇しくもイギリスに住む自分にとっては、東日本大震災の発生時刻は阪神大震災と同時刻の午前5時46分。阪神大震災当時は東京で一人暮らしをする学生だった。関西に住む家族の安否の確認がとれるまでに24時間を要したことが思い出された。

今回はロンドンにある日本大使館で広報担当の一等書記官だった。マグニチュード9の地震とそれを引き金に大津波が東北地方を襲っていた。すぐに自宅から大使館に向かった。

向かう途中、ニュースを知った知り合いからのテキストメッセージが相次いで入る。大使館ではすでに広報チームの同僚たちは、日本に住む友人や家族のことを心配した一般の英国人からの電話照会やメディアからのインタビュー依頼の対応に追われていた。。。

2011年3月11日東北大震災によって生じた被害は日本ではかつて例のない規模であった。当時の菅首相が述べたように、第二次世界大戦後の日本において「最も厳しい危機」となった。

死亡者・行方不明者は1万9千人に上った。日本はこの自然の脅威がもたらした多くの犠牲に苦しみ、悲嘆するのみならず、チェルノブイリ以来の大規模な原発事故となる、福島第一原子力発電所で発生した同時多発事故によるリスクへの対応にも追われた。同発電所を管理運営する東京電力はこの危機への対応を巡り厳しい批判にもさらされた。

この記事では当時ロンドンの日本大使館で広報担当の一等書記官であった **Brunswick** の **土屋大輔** が、世界のメディアが集結するロンドンでこの大惨事への対応を求められた一外交官としての経験を語る。

**大使館に到着し、まずしなければならないことは、初動段階での広報対策をどのようにとるか**をすぐに決めることだった。

時間の猶予がない上に限定的な情報しかない無い中、3つのポイントに絞って注力することとした。

第一に、世界に向けて、日本政府の対応をしっかりと説明をする必要があった。発生4分後には首相官邸対策室が立ち上がり、救援のため、最初の数日の間に10万人を超える自衛隊員が出動した。震災発生初日から福島第一原発の周りには予防のための避難区域が設定された。日本政府が直ちに被災者のために行動をとっていることに対し、何らかの不安や疑念がある場合にはそれを払しょくすることが重要であった。

第二に、世界に向けて、情報の透明性が最優先事項であることを示すことが求められた。極めて流動的で不明な点が多い発生直後の状況下では日本政府が得ている情報も限定的なもの

であった。そのような中、重要なことは情報が得られ次第、正確かつ迅速に提供され、隠ぺいされることはない、ということを経験することであった。

第三に、海外からの支援についての謝意を伝えることは重要であった。在英大使館としては英政府、ビジネス界、一般市民の支援に対する感謝の気持ちを伝えることは我々の重要な任務であった。実際にイギリス中から寄せられた支援の申し出には目を見張るものがあった。デザイナーの Paul Smith は震災後間もなく訪日し、英ビジネス界に対し、日本とのビジネスを続けるよう呼びかけた。バーミンガム王立バレエ団は震災2カ月後に日本ツアーを予定通り敢行した。

**同時に風評被害をどのように最小限に食いどめるか、という中長期的な課題もあった。**

誤った情報により、日本を訪れたり、日本の商品を買うことが避けられてしまうような事態が無いように対処しなければならなかった。地震対策の多くが機能し、復興は進み、さらに重要なポイントとして、日本の大部分での放射能は平常レベルにあることを伝えなければならなかった。

英政府の首席科学顧問はこの点について、科学的データに基づく分析を行い、放射能に関する海外における懸念を落ち着かせることに貢献し、ありがたかった。

我々がメディアを通じ、広く伝えようとしたメッセージのポイントの例は次のとおりだった。

- 当時東北地方を走行していた約30もの新幹線は地震早期感知システムが機能をしたおかげですべて脱線を免れた。東北新幹線は1か月後には全線運行を再開した。
- 東北地方の中心都市である仙台の仙台空港は震災当日は津波の影響で水没したが、1か月後には運用を再開した。被害を受けた多くの道路も同様に修復が直ちに行われた。
- 東京、あるいは福島第一に近い仙台のような都市においても放射能のレベルは震災3週間後にはロンドンと変わらないレベルにあった。

**海外での誤った情報を訂正することは極めて重要であった。**

震災発生当日、ロンドンの大使館では直ちに声明を出すとともに、インタビューにも応じ始めた。私自身、最初の一週間で BBC, Sky, CNBC,さらにはコロンビアやイランのテレビ局やイギリスの地方のラジオ局まで、約30のインタビューに応じた。

発生当日はメディアの質問はほとんど地震と津波の被害状況についての事実関係を問う内容であった。二日目、BBCのラジオのインタビューを受けている最中に、福島第一での最初の爆発に関するニュースが入ってきた。インタビューでいきなり自分自身がまだ何も情報を得ていないその爆発について問われることとなった。日を追うにつれ、メディアの質問はより厳しい内容となった。日本政府の避難勧告と海外政府の避難勧告の差異について問われるこ

ともあった。また、日本政府が有している情報を本当にすべて明らかにしているのか、ということに疑問視する声もあった。復興事業に海外企業は締め出されている、といった誤った報道もあった。我々にとって風評被害を最小限にとどめるためには透明性を持って対応していることをはっきりとさせ、同時に誤った情報を訂正することは急務だった。

このような事故が生じたことに対し、東京電力と日本政府の双方が批判を浴びることは不可避であった。しかし、情報の隠ぺいが意図的に行われている、という憶測に対しては全面的に否定した。透明性を持って対応していることは我々が守るべき最後の一线であった。

**迅速かつ正確な情報を提供すべく、コミュニケーションの手段には様々な手法を用いた。**

第一週には大使館は在英の日本のメディア各社の協力も得て、英政府の救助チームの活動も含め、被災地の現場の様子を紹介する写真展を開催した。ウェブサイト上にも常に最新の情報提供を心がけ、アップデートしていた。

日本が外国からの訪問客を歓迎し、世界とのビジネスをするための準備ができていることを伝えるべく、学者による講演会を開催したり、ジャーナリストを日本に招いたり、イギリスの有名セレブを招いた **Visit Japan** イベントを大使館で開催したりした。

被災地の方々に海外でいかに多くの人々が支援をしているのか、ということ伝える意味で日本メディア各社のロンドン特派員の役割は非常に重要であった。実際、被災地支援のためのチャリティーイベントは教会、ショッピング・センター、小学校など、ありとあらゆるところで行われていた。

## 何を学んだか

東日本大震災という危機時の広報に関わった経験から学んだことは、全ての答えを有していない状況であっても、打って出ることの必要性だ。企業や政府はとかく能力不足とみなされることを恐れ、全体像を把握できるまで発信することを待つという傾向にある。しかし、現代においては世間はそのような猶予を与えてはくれない。今日の世の中においては、誰かがどこかで何らかの情報（その正確性はともかく）を常に流している、と考えた方がよい。沈黙は不透明ととられてしまい、能力不足とみなされること以上にダメージは大きくなりかねない。

もう一つ学んだことは、危機への対応次第では時として世間が持つイメージが向上する、ということもありうる、ということだ。日本に対する国際社会のイメージはこの危機を受け、むしろ向上した。**BBC World Service** が2011年12月から2012年2月の間に実施した世界22か国の人々を対象に行った意識調査によれば日本に対して好意的なイメージを抱く者は58%と調査対象国の中で最も高い数値となった。このことは世界のメディアが被災者のあきらめない強い姿勢を広く報じた結果ではないかと私は考える。

## 今後

震災後3年を経たが、未だその影響は残る。復興はまだ何年も要するであろう。福島第一原発を完全に封鎖することは日本が今後直面し続ける課題である。震災の被害者やその家族が受けた被害と苦痛は一生消えないであろう。

しかし、日本は危機と復興を過去にも経験してきた。私は、東日本大震災の被災地の復興もまた、「あきらめることのない国」日本を象徴するストーリーの一つとして語り継がれる日がいずれ必ず来るであろうことを信じてやまない。

---

土屋大輔は Brunswick のロンドン事務所 Associate。クロスボーダーM&A、危機対応、企業のレピュテーション構築等、日本関連業務担当。

## (囲み記事)

### 危機を煽る者に注意

原発事故の際の恐怖の幻影と闘うことは、いかに事実に基づく根拠があったとしても難しい。

2013年10月の The New York Times 紙における寄稿記事の中で、ジャーナリストでもあり、Harvard Extension School にて公衆衛生上の問題に対する危機コミュニケーションの授業を教えているコンサルタントでもある David Ropelik 氏は「何故、原子力関連のことは何事も恐怖が消えないのか。」と問いかけた。同氏がこのように述べたのは、福島第一原発で放射能汚染水に浸かった職員が直面する危険を煽る報道があったことを受けてのことであった。これらの報道は福島やチェルノブイリから明らかになっているデータからはリスクは比較的小さいことが分かっているにも関わらず出た。「(電離放射線に対する)恐怖心は広く共有されているが、これは電離放射線の健康へのリスクが比較的小さいことを示す多くの証拠に矛盾している。」と Ropelik 氏は記事の中で述べている。

このような問題は原子力に限らず、他の複雑な科学分野でも同様に存在する。Ropelik 氏は Harvard での授業を紹介しつつ、「気候変動、工業化学品、種の絶滅、といった複雑な環境上ないしは公衆衛生上の問題に対する我々の考え方は過度に単純化されかつ劇化されたメディア報道と全方面の政治による誇張によって歪曲化している。」

Ropelik 氏は Brunswick Review の取材に対し、「メディアが取材をする相手の問題だけではなく、取材の結果得た情報をどのように扱っているかという問題でもある。どのようなストーリーにも共通する話だが、放射能関連のストーリーもリスクが高い側面に焦点が当たる。そのような情報は大体、反原子力勢力が情報源であることが多いため、記者が仮に中立な取材先にも取材していたとしても、反原子力勢力の話のほうが、記事の中で上のほうで取り上げられる。」と述べた。