

災害体験談に基づく避難誘導時の対人説得場面における承諾獲得方略

Compliance-Gaining Strategies of Interpersonal Persuasion Based on Disaster Evacuation Stories

藤本 一雄¹, 戸塚 唯氏², 坂巻 哲³

Kazuo FUJIMOTO¹, Tadashi TOZUKA², and Satoshi SAKAMAKI³

¹ 千葉科学大学 危機管理学科

Department of Risk and Crisis Management, Chiba Institute of Science

² 千葉科学大学 教職・学芸員センター

Center for Teacher Training and Museum Education, Chiba Institute of Science

³ NTTファシリティーズ総合研究所

NTT Facilities Research Institute Inc.

The purpose of this study is to propose the compliance-gaining strategies of interpersonal persuasion in evacuation from natural disasters, such as tsunami and heavy rainfall disaster. Stories of victims and rescuers of the evacuation during the disasters were collected. Extracting from the stories, the case examples of refusal in persuasive communication were obtained. The cases were classified according to reason of refusal such as “risk perception”, “family gathering”, “prioritizing property”, “prioritizing business”, etc. Furthermore, the cases of compliance-gaining in persuasion were analyzed. Finally, we proposed compliance-gaining strategies of persuasion in evacuation guidance from natural disasters.

Keywords: *interpersonal persuasion, stories, disaster evacuation, compliance-gaining, tsunami disaster, heavy rainfall disaster*

1. はじめに

平成30年7月豪雨(西日本豪雨)は、死者・行方不明者200名を超える甚大な被害を生じさせ、その被害を拡大させた要因の一つとして、マスメディア等を通じて避難行動を促す情報が出されたものの、適切な避難行動が行われなかったことが報告されている¹⁾。

松尾・他²⁾は、避難行動の促進に対して効果的なメッセージを模索するため、広島県民を対象にしたアンケート調査をもとに、仮想的に災害が発生した状況で、行動経済学的なナッジメッセージが住民の避難意思に対して与える影響について分析した。その結果、社会規範と利他性を損失局面で伝えるメッセージ(「これまで豪雨時に避難勧告で避難した人は、まわりの人が避難していたから避難したという人がほとんどでした。あなたが避難することは人の命を救うことになります」など)が最も避難意思に効果的であることを示した²⁾。

また、柿本・他³⁾では、防護動機理論に基づいて、避難メッセージ(「今夜から明け方にかけて激しい雨が降る恐れがあります。自主避難所を開設しましたので、避難される方は食事や毛布等をご準備のうえ、明るいうちに避難されるようお願いいたします」など)の効果と避難者の意思決定について分析し、「脅威評価」や「呼びかけへの態

度」が避難意思の促進要因となっており、「対処の負担感」が阻害要因になっていると指摘している。しかし、これらの先行研究は、平常時の避難意思を促進するメッセージについて検討したものであり、実際の災害時における避難行動の意図そのものは、当然のことながら、平常時には測定することができない⁴⁾。

また、これらの先行研究に共通するのは、行政から不特定多数の住民へのメッセージ(呼びかけ)を対象としている点である。避難の呼びかけに関しては、情報を知らせるという認知面では、上述したマスコミの効果が高いが、説得といった態度変容にはパーソナルコミュニケーションの効果が高いとの指摘がある⁵⁾。

東日本大震災時の住民の避難行動を見ると、避難するきっかけとして、地域における避難の呼びかけが大きな要因であったとされている⁶⁾。その一方で、避難の呼びかけに従わなかった事例も報告されている。例えば、「消防団員は、住民を安全な高台に避難させるため、地震発生直後から消防車両等により受け持ち区域を回り、住民に対しぎりぎりの段階まで避難の呼び掛けを行いました。…これにより、多くの住民を救いましたが、直ちに避難しない住民を説得したり、要介護者の避難介助を行ったため、逃げ遅れ、殉職者が発生しました」⁷⁾、「避難指示に従わない人がいたために、自分が津波に巻き込ま

れそうになった。…消防車で広報し避難誘導活動を行ったが避難指示に従わない人達がいた為に自分が避難するのが遅れてしまい津波に呑み込まれた」⁸⁾などである。以上より、実際の災害の場面(現場)において、対面での避難の呼びかけを行った際、どのようなメッセージを伝えた場合に避難させることに成功したのかを把握しておくことが重要と考えられる。

以上を踏まえて、本研究では、東日本大震災での津波からの避難及び最近の風水害での避難に関する多数の体験談から、まず、避難の呼びかけ(説得)を拒否した事例を抽出し、理由ごとに分類する。その上で、拒否した理由ごとに、再度の説得により承諾を獲得した事例を抽出し、これらの結果を比較するとともに、既往の説得的コミュニケーション研究における承諾獲得方略に関する知見との比較を踏まえた上で、避難説得における承諾を獲得する方略を提言することを目的とする。

なお、本研究では調査対象者を、一度目の避難の呼びかけ(説得)を拒否し、再度の説得により承諾を獲得した者に限定しているが、その理由は、最初の呼びかけで避難行動を開始した場合、説得者の説得方法の効果によるのか、それとも、被説得者の避難意図がそもそも高かったことによるのかを判定することが困難なためである。

また、本研究で取り上げるような、説得を拒否した相手に対して再度説得を行って態度を変容させようとする試みは、主に承諾獲得方略研究の譲歩的要請法の領域で研究されてきた⁴⁾。しかしながら、譲歩的要請法やそこから派生する諸技法はほとんどの場合、セールスや日常的な依頼場面で使われることを想定しているもの^{例えば、9)}であり、緊急の避難を呼びかけるような場合には使用しづらいものといえる。津波からの緊急の避難を呼びかけるような、脅威の存在を呈示してそれに対する対処行動の実行を求めるタイプの説得は「恐怖アピール説得」あるいは「脅威アピール説得」といい、Janis and Feshback¹⁰⁾の先駆的研究以降、多くの研究がなされてきた。しかし、そのほとんどは一度の説得の効果測定するものである。また、津波避難の場면을扱ったような研究も見受けられない。すなわち先行研究の知見からだけでは本研究が明らかにしたいと考える津波避難場面における避難拒否者に対する有効な説得手法は十分に予見できず、実証的研究を行う必要があると考える。

2. 避難説得に関する事例の収集

本研究では、パーソナルコミュニケーションとしての避難の呼びかけ(説得)の実例を対象にするため、災害に実際に体験した方々の体験談を用いることとした。災害に関する体験談は多様な媒体(手記、インタビュー、映像、音声、ウェブサイトなど)で収集されているが、東日本大震災の津波避難での体験談は、印刷物としての記録集を収集することとした。このような記録集には、地元だけで販売・流通していたり、関係機関に配布するだけで一般には販売されていなかったりするものもある。そこで、様々な震災記録(報告書、ミニコミ誌、個人・団体が作成した手記・体験記など)を収集する活動に協力している、岩手県立図書館の「震災関連資料コーナー」、仙台市民図書館の「3.11 震災文庫」、福島県立図書館の「東日本大震災福島県復興ライブラリー」、市政専門図書館の「東日本大震災に関する資料リスト」を訪問し、全国的には販売・流通していない記録集の収集にも努めた。その結果、災害体験談の記録集 42 篇¹³⁾⁻⁵⁴⁾を収集することができた。

つぎに、最近の風水害からの避難での体験談に関しては、被災自治体が発行している災害記録誌を中心に収集することとした。ただし、直近の風水害の場合には、災害記録誌がまだ発行されていないため、G-Search データベースサービスの新聞記事横断検索を用いて、全国紙・地方紙を対象として、キーワード「避難 説得 災害 雨」で検索した新聞記事から体験談を補完的に収集した。対象とした風水害は、2011～2019 年の期間に発生した、平成 23 年台風 12 号(紀伊半島大水害)⁵⁵⁾⁻⁵⁸⁾、平成 24 年 7 月九州北部豪雨^{59),60)}、平成 25 年 9 月台風 18 号^{61),62)}、平成 25 年 10 月台風 26 号(伊豆大島土砂災害)、平成 26 年広島土砂災害⁶³⁾、平成 27 年 9 月関東・東北豪雨、平成 28 年 6 月豪雨⁶⁴⁾、平成 28 年台風 10 号^{65),66)}、平成 29 年 7 月九州北部豪雨⁶⁷⁾、平成 29 年 10 月台風 21 号⁶⁸⁾、平成 30 年 7 月豪雨(西日本豪雨)⁶⁹⁾⁻⁷²⁾、令和元年台風 19 号(令和元年東日本台風)である。

これらの資料の中から、避難説得を拒否した事例を含む体験談を抽出した。その際、証言者の年齢が 18 歳以上(年代のみ記載の場合は 20 代以上)の体験談だけを対象とした。その結果、東日本大震災の津波避難に関しては 132 編の体験談を、2011 年以降の風水害での避難に関しては 47 編の体験談を、それぞれ収集できた。これらの説得拒否の体験談を、証言者の属性(性別、年齢・年代、職業、居住地の市町村、避難説得時の場所)とともに整理した。なお、年齢に関しては、年代で示されていたり、年齢自体が記載されていなかったりする事例もあった。また、職業に関しても、無職の方や職業が明記されていない事例もあった。

3. 津波災害時の避難説得における承諾獲得事例

(1) 避難説得を拒否した事例

避難説得を拒否した事例を、避難の促進・抑制要因⁹⁾を参考にして、その理由ごとに分類した。その際、文章中の原因・理由の接続助詞(から、ので)などを参考にして分類を行った。また、1 人の体験談の中に複数の理由が含まれる場合もあり、そのような場合は 3 人の研究者の合意で、複数の理由を割り当てた。なお、後述するように、説得を拒否した理由は【危険認知】【用事の優先】【家族の集合】【財産の優先】の 4 つに大別されたが、これらのうち【用事の優先】【家族の集合】【財産の優先】に該当しない理由については、原則、【危険認知】に割り当てることとした。

その結果、説得を拒否した理由として最も多く抽出されたものは、【危険認知】(50 件)であり、その半数以上(28 件)を高年齢者が占めていた。【危険認知】の具体的な理由としては、「自宅に戻り、隣のおばあさんに避難の声をかけましたが、『ここまで来ないから』と逃げようとしませんが、(女性、釜石市)」「地震直後に兄が車で両親を迎えに行ったが、『ここまで津波は来ない』と言って逃げなかった(女性、45 歳、大槌町のように津波は来ない>という理由(26 件)が最も多かった。

その他には、「親戚の家に着くと、避難するように強く呼びかけた。『津波だから逃げろよ！乗って』と。でも、『大丈夫だから、津波が来たら逃げるから』って(男性、大槌町)」「しばらくして『3m の津波警戒情報』が流れ、町内会長が逃げろと声を掛けてくれた。しかし、夫は『大丈夫だ』と言って逃げようとしな(女性、宮古市)のように<大丈夫>との理由(11 件)や、「中には『俺はこ

こで死ぬからほっといてくれ』という人もいましたが、強引に説得、というよりは強制的に避難させたこともありましたが(男性、消防官、仙台市)、「叔父さんの家にもう一度行って『津波が来るから避難しよう』って言ったから『わしはここで死ぬから、いい』って言うんです。それを説得する時間がない」(男性、69歳、大槌町)のように「死んでもいい」という理由(4件)が見られた。

説得拒否の理由として、つぎに多かったのは【用事の優先】(19件)である。具体的には、「家の前では10人前後が水道工事をしており、まず彼らに『避難しろ』と声を掛けた。しかし『今やっている箇所が終わったら』と危険の認識がない」(男性、62歳、石巻市)、「すぐに乗客に避難を呼びかけ、バスを降りてもらった。しかし、アルバイトに行かなくてはいけないと言って席を立とうとしない女子高生がいる」(男性、60歳、バス運転手、いわき市)のように「業務」を優先する者、「15時10分、やっと父が巡回から帰って来ました。早く避難しようと促しても何故か父はおっとりして家の片づけを始めたのです」(男性、44歳、陸前高田市)、「ハウスの手入れを今やるより、まずは避難することの方が大事だということを夫に伝えました。しかし夫はすぐに手を休めることはなかったんです」(女性、農家、東松島市)のように「地震後の片付け」を優先する者、「『ただ事ではないぞ、津波が来るぞ。早く車に乗れ』。妻は『冷蔵庫の扉が開いたから、閉めに』と言ひ、家の中に入った」(男性、76歳、山田町)、「家内は『避難するのに薬を持って行かねえば』と言って自宅に戻りました」(男性、79歳、岩泉町)のように「避難に伴う用事」を優先する者などが見られた。

その他に多かった拒否の理由としては、【家族の集合】や【財産の優先】があった。【家族の集合】(14件)の具体的な事例は、「お年寄りのところを順にまわるが、避難させるのが難しい場合もあった。…『この場所にははだめだよ、早く出てくれ』と呼びかけはしたんですが、息子さんが来るからおっしゃって」(男性、66歳、民生委員、仙台市)、「『山田さん、学校に避難しましょう』と近所の奥さんが呼びに来てくれたが、『子供(中学3年生)がまだ戻っていないので、私はここに残ります』と断った」(女性、46歳、仙台市)などである。

【財産の優先】(12件)の具体的な事例は、「棧橋で、『もうあとはいいから逃げよう』と言って自分は岸壁に上がったのですが、親父は『こんな津波が来るときは船を沖に避難させなきゃだめなんだ』そのまま出て行ったんです」(男性、37歳、養殖業、気仙沼市)、「一段落したとき、梶原さんが『まだ少し大丈夫だろうから畳を上げてくる』と、港に近い自宅に戻ると言いました。…止められなかったことを後悔しています」(男性、67歳、自主防災隊隊員、気仙沼市)などである。

(2) 再度の避難説得により承諾を獲得した事例

上述した主な拒否の事例の中から、再度の説得によって承諾した事例を抽出する。なお、言語的コミュニケーション(説得メッセージ)を用いた説得により承諾した事例だけを対象として、非言語的コミュニケーション(表情、口調、態度など)により承諾した事例については参考情報にとどめる。

a) 説得メッセージによる承諾の事例

【危険認知】を理由とする説得拒否から承諾に転じさせた事例として、まず、「私は『もう津波は来てる。すぐ逃げねば駄目だ』と叫ぶと、その方もビックリし、すぐ後ろの自宅にも戻らず、そのままの姿で奥さんと呼び、何

も持たずに避難しました」(男性、73歳、釜石市)、「急いで帰ってきた夫が『津波だ。早く逃げよう』、私が『3メートルならそれ程急がなくても大丈夫だよ』と言うと、『何言ってるんだ。そこまで来てるぞ』と指さしたグラウンドの方を見ると、高さが12メートルもある防潮堤からナイアガラの滝のように落ちて来る水に言葉を失い、ただ逃げようと夢中でした」(女性、釜石市)のように「津波の襲来」を伝えることで承諾を獲得している事例があった。これらの事例のほとんどは、津波がかなり間近に迫ってからの説得によって承諾を得ていた。

また、以下のように、津波が来る・来ないに関わらず、津波が襲来したとの前提で、避難しなかったときの人的被害のリスクが高いと伝えるとともに、避難することのコストが低いことを伝えて、承諾を獲得した事例も見られた。

- ・ どのおばあちゃんかは記憶にないんですけども、消防車止められて、「あなたたち津波来るって言ってるけど、こっつて津波来ないんだよ」って、こう怒られた記憶があるんですね。…それで、おばあちゃんに、「何もなければいいけども、もし津波来て命なくなったらどうしようもないよ」って、「逃げて何もなければ、家に帰ってくればいいでしょ」っていったら、「ああ、そうか」って言われて、逃げてったんですね。(男性、40代、消防団員、名取市)
 - ・ その後すぐ近くの実家に行き車椅子の父と、父を介護する母の安否を確認し「避難しよう。」と言いましたが「大丈夫だから。」「ここまで津波が来るようなら鶴住居は全部終わりだから。」そのころ大津波警報の津波予想は3mを出していました。「少しでも高い所へ逃げよう。」自宅は海拔約8mで、3mの津波なら大丈夫だろうという考えもあり、両親も「それなら寒くないし、近くだから行こう。」と納得し父はベッドから車椅子に乗せ、車椅子を押し私の自宅まで連れて行きました。(男性、消防士長、釜石市)
 - ・ 中川さんは2人の孫(小学生)の手を引いて、高台の神社へと逃げはじめた。…走ったから息が切れて、立ち止まった。子どもたちには「二人で行け」って言ったんだけど、孫たちが「ばあちゃん、だめ！早く来て。死んじゃ嫌だ」って。私もハッとしてもう1回走ったの。(女性、72歳、旅館経営、相馬市)
 - ・ その日は幼稚園が午前保育だったので、私の両親に迎えにきてもらい、種差海岸の実家に行っていることになっていました。…電話に出た父によれば、種差の人たちは全然避難している様子がなく、父も「大丈夫」とのんきに構えているので思わず頭に来て「お父さんはいいけど、子どもを避難させて」と電話口で怒鳴っていました。私の気色に圧されて両親・祖母と私の娘はクルマでさらに高所に避難することになりました。(女性、32歳、八戸市)
 - ・ 防災無線で避難を呼びかける放送があったが、2階があるので大丈夫と思ひ、避難はせず、道路に出て近所の人たちと立ち話をしていた。しばらくして甥っ子の嫁が「避難しよう」と車で迎えに来た。「なに、大丈夫だよ」と言うのと「来なくて幸い、念のため避難しよう」と促され、着の身着のまま、バッグだけを持って高台にある親戚の家へ避難した。(女性、79歳、旭市)
- 【用事の優先】を理由とする説得拒否から承諾に転じさせた事例は、以下の通りである。
- ・ お客様が帰った後、散乱した物を片付けていると消防団の車のマイクから「5メートルから10メートルの津波

が来ます」と広報していました。私達はそれを聞いても全然緊迫感がなく、次々と揺れる余震ばかり気にしていました。しばらくすると営業で外に出ていた男性職員が帰って来ました。その1人の職員に、早く避難するように注意されました。しかし片付けがなかなか進まず、すぐに避難できる状態になかったので片付けを続けていると「片付けはいいから、命が大事だから!」と口調が強くなり、私達もそれから避難準備を始めたのです。(女性、金融機関勤務、石巻市)

- ・あの揺れの中で、パチンコをしてらっしゃいました。一余震が来ても？ ええ。一旦店の外に避難していただいたんですが、揺れが収まってから、みんな中に入ってパチンコをしようとするので、「危険なのでお引き取りください」と。(女性、33歳、パチンコ店店長・託児所責任者、南相馬市)
- ・そのうちに営業に出ていた先輩職員が帰ってきて、「逃げなきゃダメだ!」と言われました。私は「仕事でなし、離れるわけにはいかない」と伝えると、「こういう場合はしょうがない。大事なものだけ持って、早く避難するんだ!」と諭されました。私は後ろ髪を引かれる思いで、避難する事に決めました。(女性、30歳、郵便局勤務、岩泉町)

このように、用事(地震の後片付け)・業務(金融機関、郵便局)よりも命を守ることを優先すべきと伝えることで避難行動の開始につながっていた。

【家族の集合】を理由とする説得拒否から承諾に転じた事例は、以下の通りである。

- ・嫁さんは、市議員さん(亡くなって今でもまだ見つかっていない)から、「逃げろ!」って言われたが、「パパを待ってるんです」って言ったら、「先に逃げろ! 待ってるんだったら逃げろ! 津波来るから」って。子ども1人おんぶして、2人手つないで、走って逃げたんだって。議員さんに「パパ待ってないで逃げろ」って言われて、その時逃げなかったらたぶん…。(女性、60代、名取市)
- ・私は足が悪くて動けないので、普段は押し車を使っていた。近くに息子がいたので、迎えにきてくれた。地震が来たがまさか、津波がくるとは思わなかったのだから、孫が高校生だけど、クラブに行っていて、帰ってくるから行かないと言ったら、息子に、「なに言ってんだ、孫は走れるけど、あんたは動けない、だからあんたを連れてく」と言われた。(女性、60代、大槌町)

これらの事例に共通する点は、家族が集合する行為に伴う人的被害のリスクを伝えていることであろう。

【財産の優先】を理由とする説得拒否から承諾に転じた事例は、以下の通りである。

- ・玄関の前では夫が車を準備して待っていました。私が「茶の間の引き出しに財布と薬があるので取ってきてほしい」と頼むと、「テレビで大津波が来ると言っている。何にも要らないから早く車に乗って逃げるんだ」と怒鳴られ、慌てて何も持たずに逃げました。(女性、75歳、山田町)
- ・その中に、「大きなのがくるぞお! 来るぞお!」と、近所の爺ちゃんの大声がきこえたので、私が見に行ったら嫁さんが下の方を下りて行くところなので「何処へ行くの」と聞いたら「車を上げに行く」と言うので「今津波が来るよ!」と言っても耳も貸さず、歩いて下がろうとするので私は大きな声で「金さえ出せば、車は買えるが、命は買わない!」と怒鳴りました。(女性、88歳、釜石市)

- ・長男が我が家に向かって走ってきて、「お母さん、すぐ逃げろ、津波来るから」って。「10mの津波が来るから、冗談じゃねえぞ」って言った。「早く車乗れ、早く乗れ」って、玄関の鍵閉めようとしたら「大丈夫だ、泥棒なんか入らないから」って。1丁目までは津波が来るとは思ってたのね、だいぶ離れているから。だから息子は「帰ってきてから片付ければいいんだから、鍵なんかかける必要はないから早く逃げろ」って。これを言われなかったら、多分、私らは逃げなかったと思う。(女性、60代、名取市)

このように、財産(家財、漁船など)を守るよりも命を守ることを優先すべきと伝えることが避難行動につながっていた。

b) その他の説得手法による承諾の事例

ここまで説得メッセージによって承諾を獲得した事例を紹介してきたが、以下では、それ以外の方法によって、承諾を獲得した事例について紹介する。

まず、「その時夫から『さっさと逃げろ!』と怒られて、…逃げました」(女性、58歳、岩泉町)といった強い口調、「私は『もう津波は来てる。すぐ逃げねば駄目だ』と叫ぶと、その方もビックリし、…避難しました」(男性、73歳、釜石市)といった大声などの非言語的コミュニケーションによって承諾を獲得している事例を確認できた。

その他には、「それで叔父さんのところにもう一度行って。三度目でようやく立ったんです」(男性、69歳、大槌町)、「おばあちゃんを避難するように説得しましたが、おばあちゃんはそれを拒みました。なんとか説得し続け」(男性、東松島市)のように複数回の説得で承諾を得ていた。また、「2、3人に『行ってはだめだ!』」って言われて、あんまり言われるもんだから…(男性、77歳、仙台市)、「主人が『津波が来る。高田一中に逃げよう』と言いました。…でも、娘も『早く逃げよう』と大騒ぎです」(女性、51歳、陸前高田市)のように複数人での説得によっても承諾を得ていた。

その一方で、これらの方法(強い口調・大声・複数回の説得・複数人での説得)を用いて説得を試みたものの、承諾を獲得するには至らなかった事例も数多く確認された。

4. 風水害時の避難説得における承諾獲得事例

(1) 避難説得を拒否した事例

避難説得を拒否した事例を、東日本大震災での事例と同様の方法によって、その理由ごとに分類した。その結果、風水害時の避難説得を拒否した理由は、東日本大震災での事例と同様に、【危険認知】【家族の集合】【財産の優先】【用事の優先】の4つの理由に分類することができた。

【危険認知】は27件あり、その理由をさらに分類すると、<大丈夫><自己判断><避難したくない><災害の経験><死ぬわけがない>となった。

<大丈夫> (9件)

- ・お隣さんに「もう逃げろぞ」と言う「俺は大丈夫だ」と言われました(男性、68歳、岩泉町[平成28年台風10号])。
- ・「大丈夫やって、うちは」と言う夫と義父を説得し、車で避難所に先行させた(女性、55歳、綾部市[平成30年

7月豪雨))。

- ・犠牲になられたおばあさんも、隣の方が「おいで」と言っておられたんですが、昔からの人で「大丈夫です」と言われたそうです(女性、広島市[平成30年7月豪雨])。

<自己判断> (9件)

- ・自主防災組織の班長が「早く避難しなさい」と指示したにも拘らず、少し寝てもいいだろうと自己判断し逃げ遅れて…(男性、町内会長、那智勝浦町[平成23年台風12号])
- ・みんなが「2階にいた方がいい」と盛んに言ってくれましたが、「今の状態ならこのまま玄関にいた方が、いざという時すぐ逃げられるから」と言って、私はガンとして夜が明けるまで玄関にいたのです。(女性、広島市[平成26年広島土砂災害])
- ・町内会長さんとも、「何か変化があれば逃げますよ」と話しその場で別れた。(男性、広島市[平成30年7月豪雨])

<避難したくない> (4件)

- ・隣に住む両親は足腰が弱い。「行きたくない」と言うのを…(男性、58歳、会社員、宇都宮市[令和元年東日本台風])
- ・高齢者の中には「私はここから動きたくない」と言って断る人が多くいらっしゃったことです。(男性、警察官、山都町[平成28年6月豪雨])
- ・市消防や消防団による団員への聞き取りでは、団員に「絶対に避難しない」と言う女性…(消防団員、西予市[平成30年7月豪雨])

<災害の経験> (4件)

- ・早い段階で避難しようよということで声を掛けたんですけど、「伊勢湾台風の水位を超えることはない」ということで、絶対に避難してくれなかったんですよ。(男性、紀宝町[平成23年台風12号])
- ・12年7月の九州北部豪雨で自宅が無傷だったこともあり、父〇〇さん(79)と祖母□□さん(89)は「前も大丈夫だったから」と消極的だった。(男性、48歳、朝倉市[平成29年7月九州北部豪雨])
- ・(父は)なかなか逃げようとせず、「明治からこの〇山は崩れていない。大丈夫だ」と言っていたそうです。(男性、消防団員、竹原市[平成30年7月豪雨])

<死ぬわけがない> (1件)

- ・「死ぬわけねえが」とかたくなに拒む父親に、今度は語気を強めて言い放った(男性、36歳、自営業、倉敷市[平成30年7月豪雨])。

【家族の集合】は6件あり、具体的な説得拒否の体験談は次の通りである。

- ・お母様も「この子が逃げるのいやや言うんやったら、私だけよう逃げない」という感じのことがありまして…(女性、福祉団体・副会長、熊野市[平成23年台風12号])
- ・避難準備をしていた〇〇さんも「2人が逃げんけん、おらんといかんやろ」と自宅に残った。(女性、68歳、朝倉市[平成29年7月九州北部豪雨])
- ・「沢山水が出だした」と言ったので「避難しんさい」と言ったら「お母さんが足が悪いので出られない」と言った(男性、呉市[平成30年7月豪雨])。

【財産の優先】は3件あり、具体的な説得拒否の体験談は次の通りである。

- ・消防署が来て、1番上の橋が今落橋したので、高台へ避難してくれ言うんや。けど、家も心配やし、なかなか逃げられない。古い家やから、仏壇から何からあつ

て。(男性、70歳、大津市[平成25年9月台風18号])

- ・高齢のお母さんは「私は公民館に行かない。家と一緒に死ぬ」と言い出しました。…このお母さんも、「家と一緒に死ぬ」と言って動こうとしません。(男性、66歳、岩泉町[平成28年台風10号])

【仕事の優先】は3編あり、具体的な説得拒否の体験談は次の通りである。

- ・避難をすすめましたが、その人は木など流れて来るものを止めようと必死で、結局は避難せずに2階へ上がることにしたようです。(男性、64歳、岩泉町[平成28年台風10号])
- ・家に戻って2階に叫びました。…息子は耳栓をして寝ていたので揺り起こしました。すると「朝早くから仕事なのに」と言って息子は怒りました。(女性、73歳、岩泉町[平成28年台風10号])
- ・父は翌日の新聞配達で午前2時ごろには起きないといけないうため、なかなか逃げようとせず…(男性、消防団員、竹原市[平成30年7月豪雨])

【その他】の理由としては、<迷惑をかけたくない><恐怖感>などがあつた。

<迷惑をかけたくない> (3件)

- ・私は足を痛めており、夜中にトイレに行きたい時などに転ぶと迷惑がかかると思ひ、「おらは2階にいるすけ」と言って避難所には行きませんでした。(女性、85歳、岩泉町[平成28年台風10号])
- ・「体が悪く避難所に行けば周囲に迷惑を掛ける」との声もあつたという。(男性、町内会長、丸森町[令和元年東日本台風])

<恐怖感> (2件)

- ・「父はどうしたか?」と聞くと「父は足がすくんで勝手口のドアへ手をかけ、わしはいいケー、お前は行け!」と言ったそうです。(男性、広島市[平成26年広島土砂災害])
- ・〇〇さんは「ボートに乗るのを怖がるお年寄りを説得するのに苦労した」と振り返っていた。(男性、48歳、倉敷市[平成30年7月豪雨])

(2) 再度の避難説得により承諾を獲得した事例

上述した説得拒否の事例の中から、再度の説得によって承諾した事例を抽出する。以下では、説得メッセージの内容によって承諾を獲得した事例と、その他の説得手法(表情、口調、態度など)によって承諾を獲得した事例を分けて扱うこととする。

a) 説得メッセージによる承諾の事例

【危険認知】を理由とした説得拒否から承諾に転じさせることができたのは以下の5事例であつた。

- ・住民に「早く避難しなさい」と説得しましたが、「私はもうここでよかと」の返事。「だってん(皆)しよるけん、あんたもしなさい」と怒鳴り、ようやく連れ出しました。(男性、町内会長、八女市[平成24年7月九州北部豪雨])
- ・「早う逃げよう。死んだら終わりで」。自宅の居間にいる父親をいくら説得しても一向に動こうとしない。「死ぬわけねえが」とかたくなに拒む父親に、今度は語気を強めて言い放った。「そう言うて何人死んどん。取りあえず逃げよう」(男性、36歳、自営業、倉敷市[平成30年7月豪雨])
- ・自宅裏の山を確認すると、こぶし大の石が5、6個落ちてくるのが見えた。「土砂崩れが起きる」。両親をすぐさま起こし避難を呼び掛けたが、反応は鈍い。「ここにいれば死ぬ」と必死に訴えた。(男性、18歳、高校生、

西予市[平成30年7月豪雨])

- ・その時にちょうど外を見に行っていた父親も帰ってきて「今なら、まだ車で出られる！」と言いました。その言葉と停電があったこと、スマホの鳴り止まない警報音、大雨の音、全てで避難しとこう！と決心させられました。(女性、広島市[平成30年7月豪雨])
- ・隣に住む両親は足腰が弱い。「行きたくない」と言うのを「死んじゃうよ」と説得し家族5人で、離れた次男の家に車で逃げた。(男性、58歳、会社員、広島市[令和元年東日本台風])

これらのケースに共通するのは、避難しなかったときの死亡リスクが高いことを明示的に伝えるとともに、避難することのコストが低いことを伝えることにより、承諾を獲得している点である。

【財産の優先】を理由とした説得拒否から承諾に転じさせることができたのは以下の1事例であった。

- ・ふもとの自宅から避難しようとしないう60代男性の説得にも警官や役場の職員らと一緒に当たった。「家は建て替えられても命に替えない」。3時間説得した末に男性が避難したのは夜11時過ぎ。(男性、64歳、町内会長、十津川村)

このように、財産(家屋)を守るよりも命を守ることを優先すべきと伝えることが避難行動につながっていた。

【用事の優先】を理由とした説得拒否から承諾に転じさせることができたのは以下の1事例であった。

- ・家に戻って2階に呼びました。叫んでも返事が無いので両手をついて何とか2階に上がって行くと、息子は耳栓をして寝ていたので揺り起こしました。すると「朝早くから仕事なのに」と言って息子は怒りました。「それどころじゃない、車みんな流れるから早く上げろ」と言いました。(女性、73歳、岩泉町[平成28年台風10号])

このように、用務(明日の仕事)よりも命を守ることを優先すべきと伝えることで避難行動の開始に繋げていた。

b) その他の説得手法による承諾の事例

ここまでで説得メッセージによって承諾を獲得した事例

を紹介してきたが、以下では、それ以外の説得手法によって、承諾を獲得した事例について紹介する。

<強い口調・大声>

- ・「だってん(皆)しよるけん、あんたもしなさい」と怒鳴り、ようやく連れ出しました。
- ・「死ぬわけねえが」とかたくなに拒む父親に、今度は語気を強めて言い放った。

<複数回・長時間>

- ・それでも避難を嫌がる人がいたが、役員として、「あほ言うてな」と、とにかく避難させる責任があると決断して、説得を続けた。
- ・男性(85)がボートによる救助を拒否、約1時間後に家族の説得で救い出された。
- ・3時間説得した末に男性が避難したのは夜11時過ぎ。

<複数の者>

- ・団員に「絶対に避難しない」と言う女性の所へ消防〇〇支署の隊員が駆け付け、さらに〇〇交番の警察官も加わり納得してもらった事例もあった。
- ・ふもとの自宅から避難しようとしないう60代男性の説得にも警官や役場の職員らと一緒に当たった。

<顔見知り>

- ・伊勢湾台風から歳月が経っていたので、すぐに避難をしてくれない住民もおり、村長さんの説得でようやく避難していただいたケースもありました。
- ・避難勧告を聞いたものの逃げるのを迷っていた〇〇さん(88)は、迎えに来た民生委員の男性に説得された。

これらの方法(<強い口調><大声><複数回・長時間><複数の者>)を用いて説得を試みたものの、承諾を獲得するには至らなかった事例も確認できた。

5. 災害時の避難説得場面における承諾獲得方略

ここまでで得られた結果を用いて、以下では避難誘導時の対人説得場面における承諾獲得方略について検討する。承諾獲得方略とは、「個人が自分の望む行動を他者か

表1 再度の避難説得により承諾を獲得した説得メッセージ

拒否の理由	説得メッセージ:津波災害(東日本大震災)	説得メッセージ:風水害(2011~2019年)
【危険認知】	<ul style="list-style-type: none"> ・「何もない方がいいけども、もし津波来て命なくなったらどうしようもないよ」「逃げて何もなければ、家に帰ってくればいいでしょ」(男性・40代・消防団員→高齢女性) ・「少しでも高い所(自宅)へ逃げよう」(男性・消防士長→父(車椅子)・母)《提案型》 ・「ばあちゃん、だめ！早く来て。死んじゃ嫌だ」(孫→女性・72歳)《依頼型》 ・「お父さんはいいけど、子どもを避難させて」(女性・32歳→父)《不履行非難型》 ・「来なくて幸い、念のため避難しよう」(甥の嫁→女性・32歳)《提案型》 	<ul style="list-style-type: none"> ・「だってん(皆)しよるけん、あんたもしなさい」(男性・町内会長→住民)《不履行非難型》 ・「そう言うて何人死んどん。取りあえず逃げよう」(男性・36歳・自営業→父親)《提案型》 ・「ここにいれば死ぬ」(男性・18歳・高校生→家族) ・「今なら、まだ車で出られる！」(女性→父親) ・「死んじゃうよ」(男性・58歳・会社員→両親)
【家族の集合】	<ul style="list-style-type: none"> ・「先に逃げろ！待ってるんだったら逃げろ！津波来るから」(男性・市会議員(死亡)→女性)《命令型》 ・「なに言ってんだ、孫は走れるけど、あんたは動けない、だからあんたを連れてく」(男性→母)《話し手事情型》 	N/A
【財産の優先】	<ul style="list-style-type: none"> ・「テレビで大津波が来ると言っている。何にも要らないから早く車に乗って逃げるんだ」(男性→妻・75歳)《命令型》 ・「金さえ出せば、車は買えるが、命は買わない！」(女性・88歳→息子の嫁) ・「大丈夫だ、泥棒なんか入らないから」「帰ってきてから片付けばいいんだから、鍵なんかかける必要はないから早く逃げろ」(男性→母・60代)《命令型》 	<ul style="list-style-type: none"> ・「家は建て替えられても命に替えない」(男性・64歳・町内会長→男性・60代)
【用事の優先】	<ul style="list-style-type: none"> ・「片付けはいいから、命が大事だから！」(男性・金融機関職員→女性・金融機関職員) ・「危険なのでお引き取りください」(女性・33歳・パチンコ店店主→客)《依頼型》 ・「こういう場合はしょうがない。大事なものだけ持って、早く避難するんだ！」(男性・郵便局職員(先輩)→女性・30歳・郵便局職員)《命令型》 	<ul style="list-style-type: none"> ・「それどころじゃない、車みんな流れるから早く上げろ」(女性・73歳→息子)《命令型》

「」:説得メッセージ、(説得者→被説得者)、《》:単純依頼の言語スタイル

ら引き出す際に用いる言語的影響手段⁷³⁾のことである。

東日本大震災の承諾獲得事例の中には、津波襲来の危険性を伝えることにより承諾を獲得している事例が含まれていた(「もう津波は来てる」、「そこまで来てるぞ」)。これらは、津波がかなり間近に迫ってからの説得であり、説得者・被説得者ともに避難するための時間を確保することが困難である。また、説得メッセージ以外の説得手法に関して、複数の者・複数回(長時間)の説得により承諾を獲得している事例も見られた。しかし、人的資源・時間のロスを伴い、実際の避難誘導の場面では効率的ではないものと判断できる。そこで、以下では、単独の者が短時間での説得によって承諾を獲得するための方略について検討する。

(1) 既往研究で得られた知見との比較

避難の説得を一度は拒否したものの再度の説得によって承諾を獲得した事例について、その説得メッセージを表1に示す。表1の左側は津波災害(東日本大震災)での説得メッセージであり、表1の右側は風水害での説得メッセージである。これらの結果を、既往の説得的コミュニケーション研究の知見と比較しながら、避難説得の承諾獲得方略に関して考察を進める。

まず、これまでの承諾獲得方略に関する研究を通じて得られている知見について説明する。今井⁷⁴⁾は、影響手段(承諾獲得方略)を大きく5種類に分類し、「単純依頼」を基本形とし、それに「理由提示」、「資源提供」、「正当要求」、「情動操作」を付加するという構造を提案している。単純依頼(与え手が望むことを単に受け手に伝える)は単独で用いることができるが、残りのものは単純依頼と併用する形で使用される。また、今井⁷⁵⁾では、使用頻度の高い影響手段が相対的に効果性も高いようであると指摘している。これらを踏まえて、深田・他⁷⁶⁾は、日常場面での承諾獲得方略に関して、その使用頻度が高い方から、「単純依頼」「理由提示」「配慮・丁重」「負債感喚起・駆け引き」「自己卑下・哀願」「沈黙・察し」「ほのめかし」「道徳的規範強調」「威圧・脅迫」の順であるとの結果を得ている。表2に、日常生活の説得場面で用いられている承諾獲得方略を、使用頻度の高い順に上から並べて示す。

これを踏まえて表1の説得メッセージを見ると、「単純依頼」と「理由提示」の組み合わせによって承諾を獲得しているケースが多いことがわかる。例えば、「孫は走れるけど、あんたは動けない(理由提示)、だからあんたを連れて行く(単純依頼)」、「帰ってきてから片付けなければいけない(理由提示)、…早く逃げろ(単純依頼)」、「だっくん(皆)しよるけん(理由提示)、あんたもしなさい(単純依頼)」などである。この結果は、前述した使用頻度の高い影響手段が相対的に効果性も高いようであるとの指摘⁷⁵⁾と調和的である。また、このことは、日常生活の説得場面で効果的な「単純依頼」と「理由提示」という承諾獲得方略⁷⁴⁾が、災害時の説得場面においても有効であることを示唆している。以下では、「単純依頼」と「理由提示」それぞれの特徴について考察を進める。

a) 単純依頼

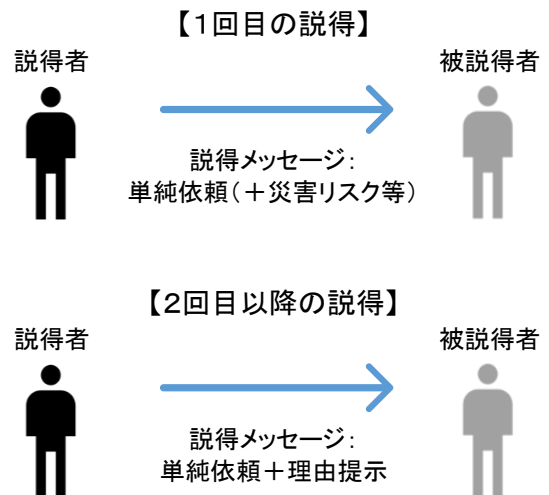
まず、「単純依頼」に関して、岡本⁷⁷⁾は単純依頼で用いられる言葉遣い(言語スタイル)を10個のカテゴリーに分類している(表3)。これを踏まえて表1の説得メッセージに含まれる単純依頼を言語スタイルによって分類したところ、「命令型」「早く逃げろ」など5件、「提案型」「少しでも高い所へ逃げよう」など3件、「不履行非難型」「お父さんはいいけど、子どもを避難させて」など2件、「依頼

表2 日常生活の説得場面での承諾獲得方略⁷⁶⁾

承諾獲得方略	内容
単純依頼	相手に頼みたいことをストレートに頼む。
理由提示	なぜ相手に頼むのか、その理由を説明して頼みごとをする。
配慮・丁重	相手に配慮したり礼儀正しい態度をとったりして頼みごとをする(「普段よりもまじめで深刻な表情を作って頼みごとをする」や「礼儀正しい態度と丁寧な言葉遣いを使って頼みごとをする」など)。
負債感喚起・駆け引き	相手に負債感を抱かしたり駆け引きしたりして頼みごとをする(「以前に相手のためにしてあげたことを思い出させた後で頼みごとをする」、「頼みを引き受けてくれたら、何かお礼をすることを約束した後に頼みごとをする」など)。
自己卑下・哀願	自己卑下したり相手に哀願したりして頼みごとをする(「自分の不器用さを強調して頼みごとをする」、「自分の劣ったところを強調して頼みごとをする」など)。
沈黙・察し	「あのね…」と言って沈黙し、相手が察してくれるのを待つ。
ほのめかし	頼みごとを直接言うのではなく、頼みごとをほのめかして、相手に察してもらう。
道徳的規範強調	相手の道徳的規範に訴えて頼みごとをする(「困っている人を助けたら、いつか自分が困ったときに誰かが助けてくれるよ」と言って頼みごとをする)。「困っている人を助けないと、いつか自分が困ったときに誰も助けてくれないよ」と言って頼みごとをする」など)。
威圧・脅迫	相手を威圧したり脅したりして頼みごとをする(「相手が引き受けてくれるまで相手の悪口や非難を言い続けて頼みごとをする」、「頼みを聞いてくれないと、あなたとはもうつき合えないよ」など、相手を脅しながら頼みごとをする」など)。

表3 単純依頼で用いられる言葉遣い⁷⁷⁾

言語スタイル	内容
命令型	命令形の語尾(窓をあける！)。
不履行非難型	相手が行動せぬことを非難する語形(窓をあけないか！)。
依頼型	依頼の意味の語尾(窓を開けて、窓をあけて下さい)。
意向打診型	授受を意味する補助動詞(窓をあけてくれる?)
願望型	ーてほしいんだけど(窓をあけてほしいんだけど。ものさしを返してくれない)。
提案型	ーない?(窓あけない?)
目的語型	要求の対象(目的語)のみ(窓！)。
話し手行動型	相手に行動を述べる代わりに、話し手がとる行動に言及(ものさしをもっていきよ)。
話し手事情型	話し手側の、要求の発生する事情等の説明(おれ、ものさしちょっと使うよ)。
受け手事情型	相手側に、依頼を履行するための条件の具備等を質問・確認(このものさしもういい?)



単純依頼: 命令型、提案型、不履行非難型、依頼型など
理由提示: ①人的リスク ②優先順位 ③避難コスト

図1 避難誘導時の対人説得場面での承諾獲得方略

型)「お引き取りください」など2件)に分類された(表1の《 》)。日常生活の説得場面では「依頼型」と「意向打診型」を用いることが多いとの結果⁷⁷⁾に対して、災害時の避難説得場面では「命令型」や「不履行非難型」を用いることでも承諾を獲得できていた。避難の呼びかけにおいて決して「命令口調」が万能薬ではないとの指摘⁷⁸⁾もあるが、避難誘導時の対人説得場面では、日常生活の説得場面ではあまり使われない「命令型」や「不履行非難型」での単純依頼も使用できるようにしておくことが望ましいと考えられる。

b) 理由提示

つぎに、「理由提示」に関して、そこで用いられている理由は、被説得者からの拒否・反論の理由(【危険認知】【家族の集合】【財産の優先】【用事の優先】など)に対して、① 災害が襲来したときの被説得者や重要他者(被説得者の家族など)の人的被害のリスクが高いこと、② 家族を待ったり、財産を守ったり、用務・業務を行ったりすることよりも自身の生命の安全確保を優先すべきであること、③ 避難することにかかるコストが低いこと、などを用いて反駁していた。

理由①に関しては、避難促進のためのナッジメッセージに関する研究において、損失局面での利他性(他者の人命を危険にさらす可能性)を伝えるメッセージが避難意図促進の効果が大きいとの指摘⁷⁹⁾と符合している。ただし、ナッジメッセージでの表現が「あなたが避難しないと人の命を危険にさらすこととなります」であるのに対して、表1のメッセージでは、家族を守りたい、地域の一員としてみんなの安全を守りたい、といったような片田⁷⁹⁾の「内発的な自助」に通じるメッセージを用いている点が異なっている。

また、理由①・②に関しては、東日本大震災の被災者の中で長引く後悔をしている者の傾向として、1. 財産よりも生命を喪失した場合に多い、2. 生命の喪失に関しては、親族関係がない人よりも親族関係がある人(特に、近親者)を喪失した場合に多い、3. 財産の喪失に関しては、代替可能な物よりも代替不可能な物を喪失した場合に多い、との結果⁸⁰⁾とおおむね符合している。以上のことは、避難説得場面で理由①・②を用いることにより、被説得者の心の中に事後の後悔の場面を想像させ、避難行動意図を高める効果に結びついているのかもしれない。

理由③に関しては、防護動機理論に基づく避難メッセージに関する研究において「対処の負担感」が避難意思の阻害要因になっているとの指摘³⁾があるが、対面での避難説得場面において避難に伴う負担感(コスト)を小さいという理由を伝えることにより、阻害要因の影響が取り除かれ、避難行動意図が高まるものと推察される。

(2) 承諾獲得方略の提案

以上の考察を踏まえて、避難誘導の説得コミュニケーションにおける承諾獲得方略を提案する(図1)。まず、災害のリスク(危険性)を伝えるとともに「単純依頼」によって避難の説得を試みる。しかし、その説得が拒否された場合には、「理由提示」を用いて、被説得者からの避難拒否の理由(【危険認知】【家族の集合】【財産の優先】【用事の優先】など)に対して、① 災害が襲来したときの被説得者や重要他者の人的被害のリスクが高いこと、② 生命の安全確保を最優先すべきであること、③ 避難することにかかるコストが低いことといった理由をメッセージとして伝えることで反駁することが有効と考えられる。また、これらのメッセージを伝える際、場面・状況

に応じて命令口調を用いることも効果的であると考えられる。

6. 結論

本研究では、自然災害の避難誘導における対人説得場面での効果的な説得方策(承諾獲得方略)を示すことを目的として、最近発生した災害を対象として、説得者・被説得者の体験談を収集した。その結果、東日本大震災の津波避難に関しては132編の体験談を、2011年以降の風水害での避難に関しては47編の体験談を、それぞれ収集することができた。つぎに、これらの体験談から、避難の呼びかけ(説得)を拒否した事例を抽出し、これらを理由ごとに分類した。その結果、避難説得を拒否する理由は、津波災害・風水害の避難ともに、【危険認知】【家族の集合】【財産の優先】【用事の優先】の4つに分類できることを確認した。

さらに、避難説得を拒否した理由ごとに、再度の説得により承諾を獲得した事例を抽出した。これらの事例の説得メッセージについて、既往の説得コミュニケーションにおける知見と比較しながら考察したところ、以下の知見が得られた。

- ・「単純依頼」と「理由提示」の組み合わせによって承諾を獲得しているケースが多かった。「単純依頼」、「理由提示」は、日常生活の説得場面において使用頻度が高い方略であり、災害時の避難説得場面でも有効であることを確認できた。
- ・「単純依頼」に関しては、日常生活の説得場面では使用頻度の低い「命令型」や「不履行非難型」の言葉遣いが多く用いられていた。
- ・「理由提示」の際に用いられる理由は、被説得者からの拒否の理由(【危険認知】【家族の集合】【財産の優先】【用事の優先】など)に対して、災害が襲来したときの被説得者や重要他者(被説得者の家族など)の人的被害のリスクが高いこと、家族を待ったり、財産を守ったり、用務・業務を行ったりすることよりも自身の生命の安全確保を優先すべきであること、避難することにかかるコストが低いこと、などで反駁していた。

以上の結果を踏まえて、災害時の避難説得における承諾獲得方略として、まず、災害のリスク(危険性)を伝えるとともに「単純依頼」によって避難の説得を試みる。しかし、その説得が拒否された場合には、「理由提示」を用いて、被説得者の避難拒否の理由に対して、災害が襲来したときの被説得者や重要他者の人的被害のリスクが高いこと、生命の安全確保を最優先すべきであること、避難することにかかるコストが低いことといった理由をメッセージとして伝えることで反駁するとともに、これらのメッセージを伝える際、場面・状況に応じて命令口調での単純依頼を用いることを提案した。

本研究の提案手法は、2回目以降の説得により承諾を獲得した事例に基づくものであるが、今後は、本提案手法が1回目の説得でも有効であるのかを確認することが必要と言える。そこで、最後に、本研究で提案した承諾獲得方略を用いた今後の展開について言及しておく。例えば、実際の災害場面を想定して、複数の人がそれぞれ説得者役と被説得者役を演じるロールプレイング(役割演技)⁸¹⁾を行うことにより、説得者(消防官・消防団員、警察官、自主防災組織リーダーなど)が、本研究で提案した承諾獲得方略を用いて相手を変えて説得を繰り返すこと

によって、反論する相手(被説得者)を短時間で説得する方略を自分なりに工夫し、自身の承諾獲得方略のスキルを向上せさせることができると考えられる。さらには、説得者と被説得者の役割を交替する「説得納得ゲーム」⁸²⁾の手法を取り入れることにより、説得者の側にとっては、被説得者の役割を演じることによって、被説得者がどのような気持ちになるかを知ることができ、その一方、被説得者の側にとっては、説得者の役割を演じることを通して、結果として自分自身が説得され、避難するような態度・行動へと変容させることが期待できる。

なお、本研究で提案した承諾獲得方略は、再度の説得により承諾を獲得できた“成功”の事例に基づくものであり、同様の方略を使用したにも関わらず、説得に“失敗”した事例があることも十分に考えられる。また、提案手法には加えなかったものの、日常感覚から緊迫的な状況への意識の切り替えといった観点から、事後の後悔の場面を想像させる方法や強い口調や大声を用いる方法も効果的であるのかもしれない。これらの点について、今後、避難説得のロールプレイングなどを通じて、提案手法の有効性を検証していく必要があるものと考えている。

補注

- (1) 譲歩的要請法とはセールスの分野で伝統的に使用されてきた技法であり、はじめ相手に大きな要求を行って故意に拒否させ、その後小さな要請を行うというものである。相手は要求されている内容の差が大きいため、はじめから小さい要求をする場合に比べて承諾しやすくなることが知られている。これらについて多くの研究が存在しており^{例えは、11)、12)}、概ね譲歩的要請法の効果の大きさが認められている。

参考文献

- 1) 内閣府：令和元年版 防災白書，2019.
- 2) 松尾佑太・坂田桐子・大竹文雄：豪雨災害の予防的避難の促進 ナッジ，行動経済学会第13回大会，2019. http://www.abef.jp/conf/2019/common/doc/oral/B06_PR0036.pdf 参照：2020年2月22日
- 3) 柿本竜治・金華永・吉田護・藤見俊夫：予防的避難の阻害要因と促進要因に関する分析—防護動機理論に基づいた予防的避難に関する意識構造分析—，都市計画論文集，Vol.49, No.3, pp.321-326, 2014.
- 4) 宇田川真之・他：平常時の避難行動意図の規定要因について，災害情報，No.15-1, pp.53-62, 2017.
- 5) 中村 功：避難と情報，災害危機管理論入門(吉井博明・田中淳編)，弘文堂，2008.
- 6) 内閣府：東北地方太平洋沖地震を教訓とした地震・津波対策に関する専門調査会報告，2011.
- 7) 日本消防協会：平成23年度 新時代に対応した消防団運営～充実強化方策と消防団活動事例～；http://www.nissho-jyohou.jp/misshohp_img/jirei/h23shobodanjirei_all.pdf
- 8) 消防庁：東日本大震災における消防団員の活動等に関する調査結果＜団員向けアンケート＞；https://www.fdma.go.jp/singi_kento/kento/items/kento003_09_shiryu_07.pdf
- 9) 湯 永隆・深田 博己：在日中国系留学生のサポート獲得方略の使用可能性に及ぼす人口学的特性の影響，広島大学心理学研究，4号，pp.43-52, 2005.
- 10) Janis, I.L. and Feshback, S.: Effects of fear-arousing communications, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48, pp.78-92, 1953.
- 11) Cialdini, R.B. et al.: Reciprocal Concessions Procedure for Inducing Compliance: The door-in the face Technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, pp.206-215, 1975.
- 12) Tusing, K.J. and Dillard, J.P.: The Psychological Reality of the

- Door-in-the-Face: It's Helping, not Bargaining. *Journal of Language and Social Psychology*, 19, pp.5-25, 2000.
- 13) 三陸河北新報社「石巻かほく」編集局：津波からの生還東日本大震災・石巻地方100人の証言，旬報社，2012.
 - 14) やまもと民話の会：巨大津波：語りつぐ—小さな町を呑みこんだ，小学館，2013.
 - 15) 「東日本大震災あの時，岩沼では…」編集委員会：東日本大震災あの時，岩沼では…。—50人の証言—，2012.
 - 16) 唐丹の歴史を語る会：千年後への伝言—唐丹町の人々が伝えつぐ大津波の記録，2013.
 - 17) 赤浜公民館・東京大学大学院工学研究科都市デザイン研究室：大槌町赤浜地区住民 3.11 大地震直後の軌跡，2013.
 - 18) IBC 岩手放送編：未来へ伝える 私の 3・11—語り継ぐ震災声の記録①，竹書房，2013.
 - 19) IBC 岩手放送編：未来へ伝える 私の 3・11—語り継ぐ震災声の記録②，竹書房，2013.
 - 20) 東京財団編：被災地の聞き書き 101，東京財団，2012.
 - 21) 吉浜地区公民館：平成二十三年三月十一日 平成三陸大津波その時 私は・大船渡市三陸町吉浜の人々の記録，2012.
 - 22) NHK 東日本大震災プロジェクト：証言記録東日本大震災，NHK 出版，2013.
 - 23) NHK 東日本大震災プロジェクト：証言記録東日本大震災Ⅱ，NHK 出版，2014.
 - 24) NHK 東日本大震災プロジェクト：証言記録東日本大震災Ⅲ，NHK 出版，2015.
 - 25) 朝日新聞盛岡総局編：負けないで—3・11 その時そして，ツワンライフ，2012.
 - 26) 大西暢夫：津波の夜に—3・11 の記憶，小学館 2013.
 - 27) 河北新報社：私が見た大津波，岩波書店，2013.
 - 28) 釜石・東日本大震災を記録する会：東日本大震災・津波体験集 3・11 その時，私は 第一集，2012.
 - 29) 釜石・東日本大震災を記録する会：東日本大震災・津波体験集 3・11 その時，私は 第二集，2013.
 - 30) あの日のわたし編集委員会：あの日のわたし 東日本大震災 99 人の声，創栄出版，2011.
 - 31) 赤坂憲雄編：鎮魂と再生—東日本大震災・東北からの声 100，藤原書店，2012.
 - 32) 東北大学震災体験記録プロジェクト編：聞き書き震災体験—東北大学 90 人が語る 3.11，新泉社，2012.
 - 33) 和合亮一：ふるさとをあきらめない—フクシマ，25 人の証言，新潮社，2012.
 - 34) 金菱 清編：3.11 慟哭の記録—71 人が体感した大津波・原発・巨大地震，新曜社，2012.
 - 35) 光と風キャンペーン実行委員会：語り継ぐいいおか津波—千葉県旭市東日本大震災被災者聞き取り調査記録集，2012.
 - 36) 湊 雅義：それぞれの真実 それぞれの思い—被災者が直接語る 2011.3.11 岩手県山田町の記録，盛岡出版コミュニティー，2012.
 - 37) 岩泉町立図書館：平成二十三年三月十一日 東日本大震災被災体験談の記録集—伝えたい—あの日 あの時，そして今，山口北州印刷，2013.
 - 38) 岩手県老人クラブ連合会：未来へ語り継ぐ証言 東日本大震災・大津波，2013.
 - 39) 松村 直道：震災・避難所生活と地域防災力—北茨城市大津町の記録，東信堂，2012.
 - 40) 赤崎地区自主防災組織連合会：赤崎地区 3.11 の記憶—東日本大震災から学ぶ—，2013.
 - 41) 陸前高田市広田町自主防災会・震災記録製作委員会：広田の未来に光あれ—平成 23 年 3 月 11 日 平成三陸大津波 広田町の記録，2013.
 - 42) 仙台市七郷市民センター：あの時を忘れない—震災の記憶 町内会長編，2013.
 - 43) 釜石市：東日本大震災 釜石市証言・記録集「伝えたい 3.11 の記憶」，2016.
 - 44) 岩手県山田町・山田町東日本大震災を記録する会：3・11 百九人の手記 岩手県山田町東日本大震災の記録，2015.
 - 45) 名取市総務部震災記録室：東日本大震災 名取市民の体験集，2014.
 - 46) 宮城県亘理町総務課：亘理町東日本大震災活動等記録集，2013.
 - 47) 釜石大槌地区行政事務組合消防本部：猛威への挑戦：東日本大震災—釜石大槌消防活動の記録，2012.

- 48) 気仙沼・本吉地域広域行政事務組合消防本部：東日本大震災消防活動の記録，2012.
- 49) 日本消防協会編：消防団の闘いー3.11 東日本大震災ー，近代消防社，2012.
- 50) 日本防火協会：東日本大震災と婦人(女性)防火クラブー被災地のクラブ員が語る被災体験と活動の記録，2012.
- 51) 福島県警察本部：ふくしまに生きる ふくしまを守るー警察官と家族の手記ー，福島県警察互助会，2012.
- 52) 岩手県警察本部：使命 証言・岩手県警察の3・11，岩手日報社，2013.
- 53) 南三陸消防署・互理消防署・神戸市消防局・川井龍介：東日本大震災 消防隊員死闘の記，旬報社，2012.
- 54) 仙台市消防局：東日本大震災における消防活動記録誌，2012.
- 55) 平成 23 年紀伊半島大水害(みえ防災・減災アーカイブ)；
<http://midori.midimic.jp/category/saigai-taiken/kiihantousuigai-movie>
- 56) 那智勝浦町：紀伊半島大水害 平成 23 年 9 月 町を襲った台風 12 号の記録，2013.
- 57) 奈良県：紀伊半島大水害 災害体験者の声，2012.
- 58) 和歌山県：平成 23 年紀伊半島大水害記録誌，2013.
- 59) 八女市：平成 24 年 7 月九州北部豪雨災害記録誌 災害と復旧復興の記録，2016.
- 60) 阿蘇市：九州北部豪雨 阿蘇市災害記録誌，2013.
- 61) 滋賀県：水害情報発信ー水害の記録と記憶ー；
<https://www.pref.shiga.lg.jp/suigaijyuhou/gaiyou/rireki/301198.html>
- 62) 高島市政策部総合防災局：台風 18 号襲来 平成 25 年 9 月 15 日 16 日 高島市豪雨災害の記録，2014.
- 63) 海堀正博・柳迫長三：平成 26 年 8 月 20 日広島豪雨災害体験談集，2015.
- 64) 山都町企画政策課：平成 28 年熊本地震・豪雨災害記録誌「明日への道標」，2019.
- 65) 岩泉町教育委員会：平成 28 年 8 月 30 日 台風 10 号豪雨体験談の記録集ーこの体験を未来へー，2019.
- 66) 岩泉町政策推進課：平成 28 年台風 10 号豪雨災害「復旧の記録」ふるさと岩泉の再生へ，2018.
- 67) 朝倉市：平成 29 年 7 月九州北部豪雨朝倉市災害記録誌，2019.
- 68) 平成 29 年台風第 21 号(みえ防災・減災アーカイブ)；
http://midori.midimic.jp/category/saigai-taiken/h29_21gougou
- 69) 岡山県：平成 30 年 7 月豪雨災害記録誌，2020.
- 70) 小屋浦地区住民福祉協議会：土石流からの 108 日 平成 30 年西日本豪雨小屋浦記録誌，2019.
- 71) 海堀正博・柳迫長三：平成 30 年 7 月豪雨災害(広島県)体験談集，2019.
- 72) 広島市危機管理室危機管理課：平成 30 年 7 月豪雨災害の記録，2019.
- 73) 深田博己：インターパーソナル・コミュニケーションー対人コミュニケーションの心理学ー，北大路書房，p.186，1998.
- 74) 今井芳昭：依頼と説得の心理学ー人は他者にどう影響を与えるかー，サイエンス社，2006.
- 75) 今井芳昭：依頼・要請時に用いられる影響手段の種類と規定因，心理学評論，Vol.48，No.1，pp.114-133，2005
- 76) 深田博己・植田 智・宮田みのり：承諾獲得方略尺度作成の試み，対人コミュニケーション研究，No.5，pp.23-38，2017.
- 77) 岡本真一郎：依頼の言語的スタイル，実験社会心理学研究，Vol.26，No.1，pp.47-56，1986.
- 78) 関谷直也：東日本大震災における「避難」の諸問題にみる日本の防災対策の陥穽，土木学会論文集 F6(安全問題)，68 巻，2 号，p.I_1-I_11，2012.
- 79) 片田敏孝：人が死なない防災，集英社新書，pp.224-227，2012.
- 80) 藤本一雄・戸塚唯氏：東日本大震災被災者の後悔に関する証言に対する ドキュメント分析から考える防災活動の目的，地域安全学会論文集，No.27，pp.1-11，2015.
- 81) 台利夫：新訂 ロールプレイング，日本文化科学社，2003.
- 82) 杉浦淳吉：説得納得ゲームによる環境教育と転用可能性，心理学評論，Vol.48，No.1，pp.139-154，2005.

(原稿受付 2020.8.23)

(登載決定 2021.1.9)