

炎上の原因と対策

慶応義塾大学経済学部
国際大学GLOCOM主幹研究員
田中辰雄

- 1 炎上の社会的コストとは
- 2 参加者数
- 3 歴史的背景
- 4 対処策(サロン、リテラシー)

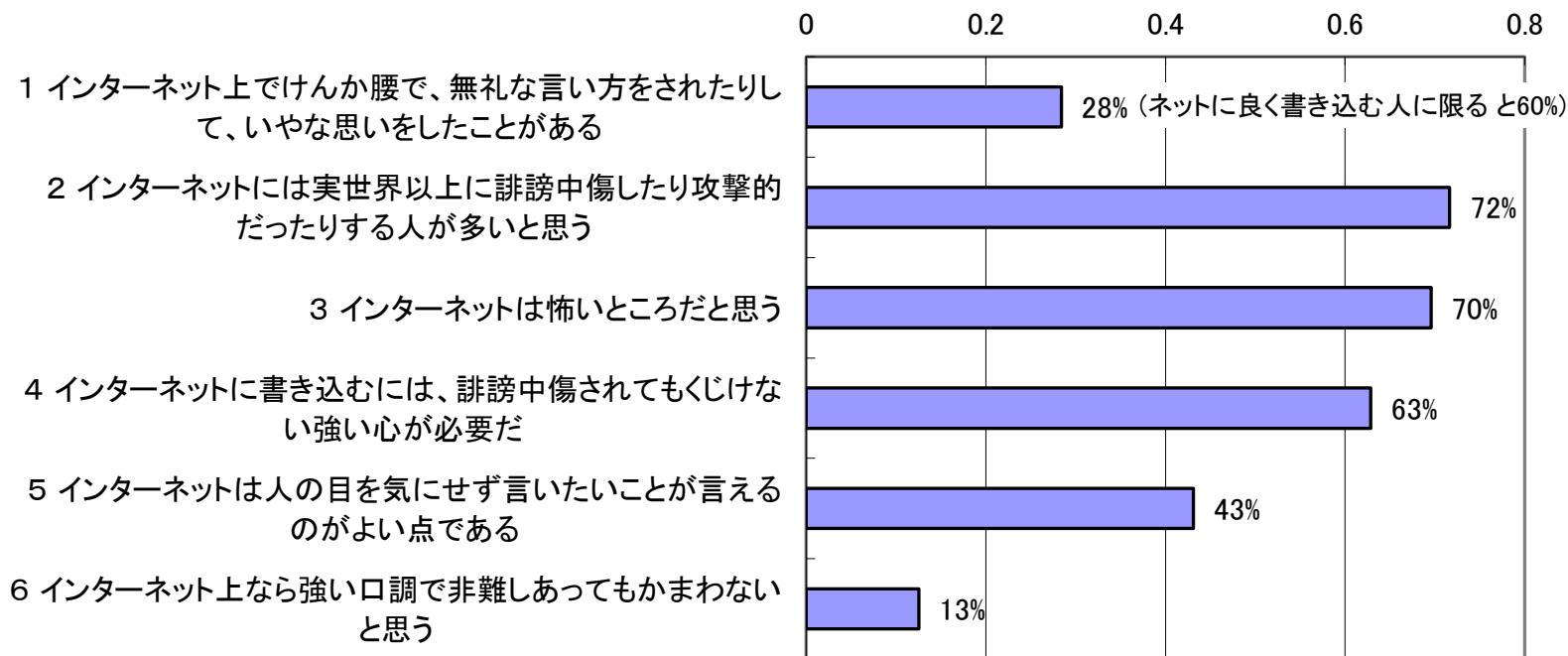
炎上の社会的コストは情報発信の萎縮

• 熊本地震

- 現地をレポートしても(井上)、寄付しても(平子)、心配しても(藤原)、笑っても(長澤)炎上
- 「うちの事務所ではネットでの震災関係の発言を全面禁止にしました」(Asagei+ www.asagei.com/excerpt/57033)

ユーザのインターネットについての認識:「そう思う」と答えた人の比率

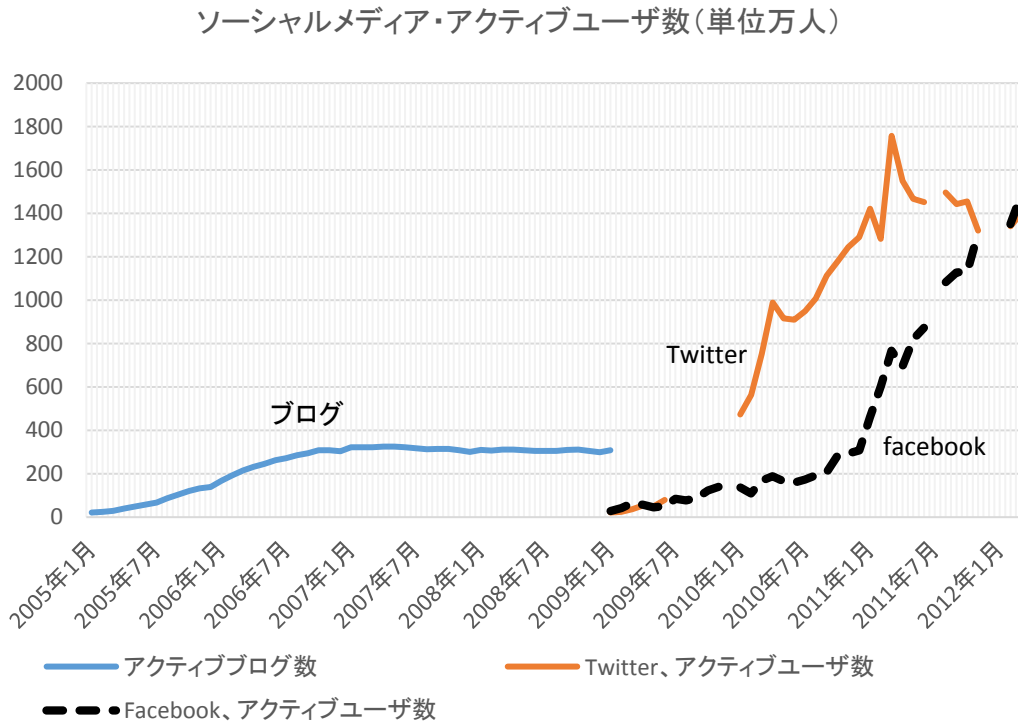
n=2086, 炎上経験の程度で補正済み



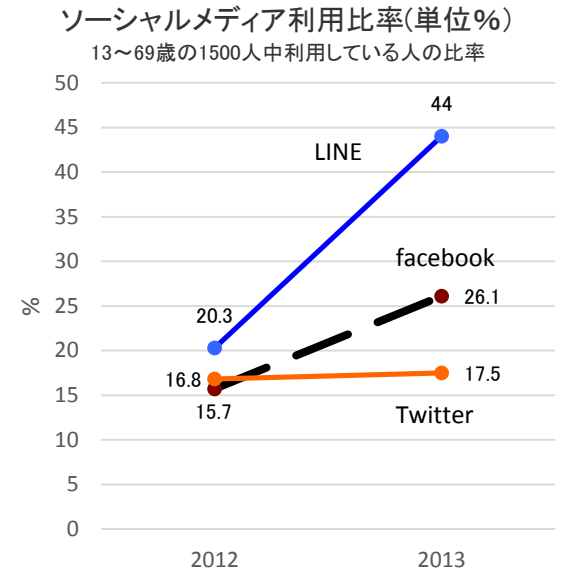
SNSの変遷: ブログ・TwitterからFacebook・LINEへ移動

情報発信からの撤退

ブログからfacebookへ



TwitterからLINEへ

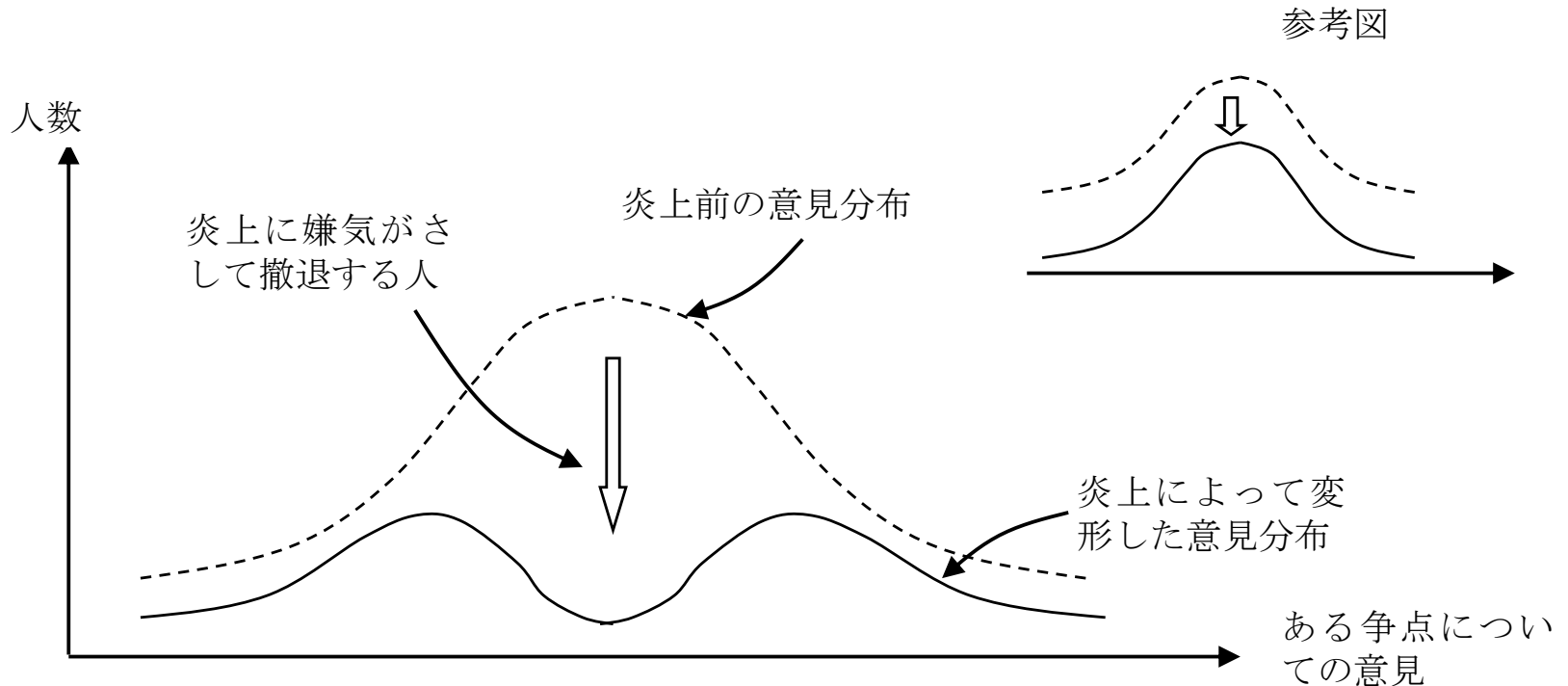


出所: 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査H25, 総務省 情報通信政策研究所

出所:
 ・アクティブブログ数は総務省情報通信政策研究所「ブログの実態に関する調査研究の結果」(2008年)より
 ・Twitter, Facebookのアクティブユーザ数は、平成24年度情報通信白書より※ネットレイティングス社公表

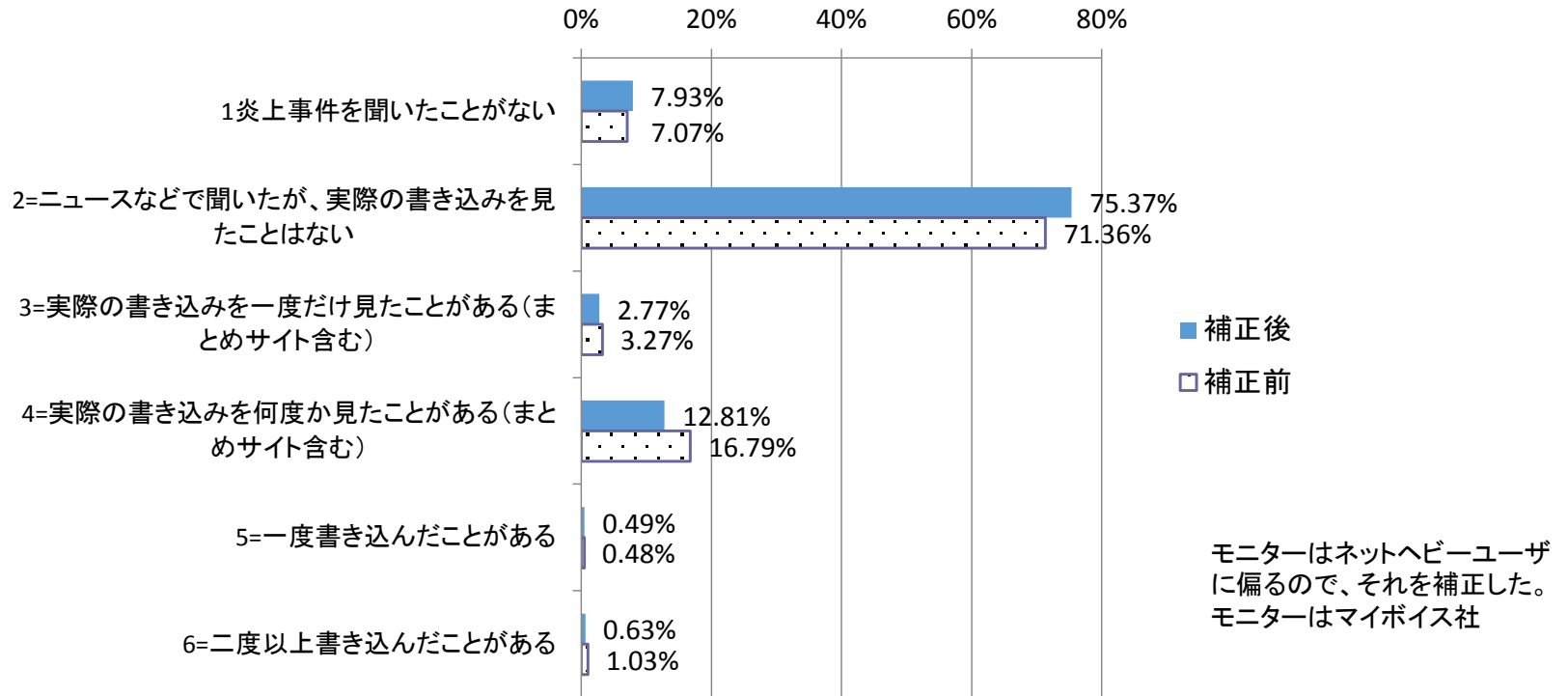
情報発信からの撤退と相互理解の喪失

- しかも撤退するのは中庸な意見の人が多く、相手の話を聞いて理解しようという人は傷つき嫌気がさして撤退してしまう。誹謗中傷に負けないのは意見分布の両極端の人なので、ネットに残るのは強硬派のみ
 - その結果、議論は相互理解のための討議ではなく、非難と罵倒の喧嘩となる
 - サイバーカスケード



炎上参加者はどれくらいいるのか？ アンケート調査より

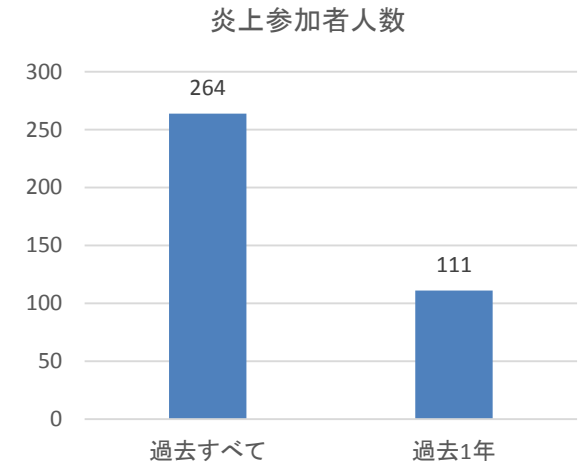
炎上体験別の比率、補正後(n=19,961)



- 炎上事件で書き込んだことのある人は**1.1%**(=0.49+0.63)

炎上参加者の実数

- さらに炎上に書き込んだ経験を過去1年に限ると半分以下に減少する。ゆえに過去1年に参加したことのある“現役”の炎上参加者は $1.1 * (111/264) = 0.5\%$ 。
すなわち炎上参加者はネットユーザの0.5%



- また、過去1年に限っても半分には減少していないので、炎上参加者は固定的と思われる
 - ちなみに「過去すべて」を10年として計算すると、8割の人は翌年も炎上に参加していることになる。

- 実数のラフ推定(オーダーのみ)

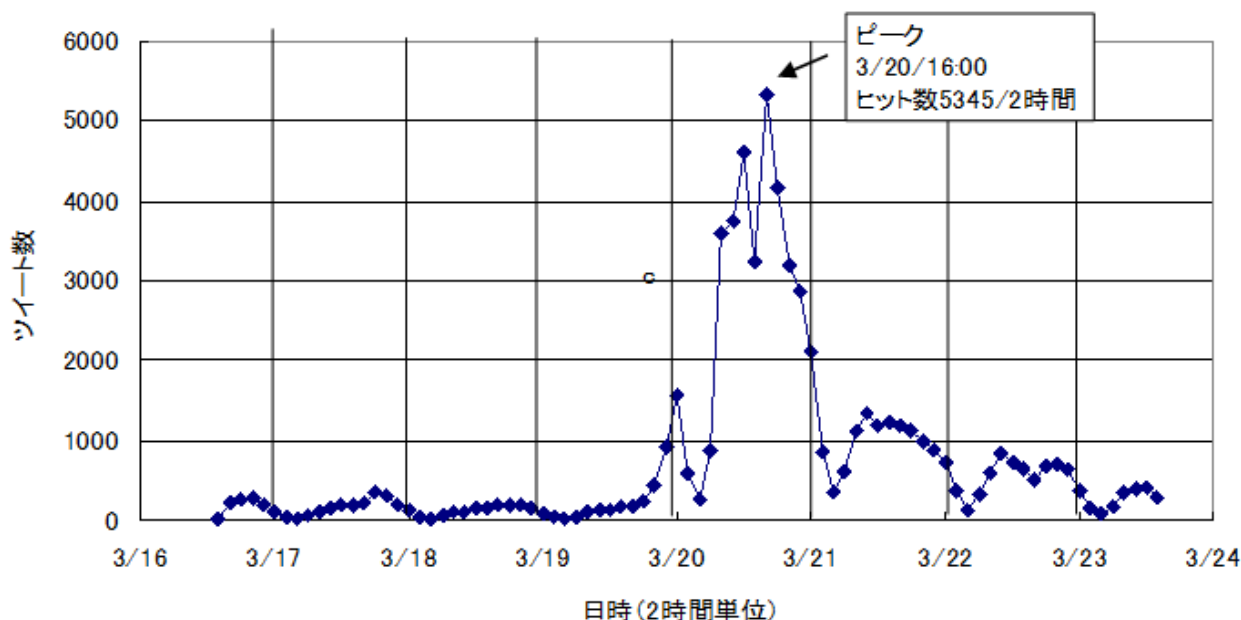
- 16歳～69歳総人口8700万人、ネット利用者比率47%(NHK調査)、炎上件数200件(エルテス社)、一人2件の炎上事件に参加
- $8700万 \times 47\% \times 0.5\% \div 200 \times 2 = 約2000人$

- オーダーとして炎上1件あたり数千人程度**

炎上参加者はどれくらいいるのか？ ツイッター追跡より

検索ワード”ルミネ” ツイッターヒット数
Yahooリアルタイム検索、2015/3/23検索

ルミネ CM
セクハラ



炎上発生日	2015/3/20
検索ワード	ルミネ
関連全ツイート数	44784
サンプリング開始時点	3/20/15:20
サンプル数	864
容認ツイート比率(%)	9.6
中立ツイート比率(%)	65.6
批判ツイート比率(%)	24.8
批判ツイート数推定値	11103
1ツイート者比率(%)	92.6
2以上ツイート者比率(%)	7.4
3以上ツイート者比率(%)	1.9

- 44784ツイート。サンプリング調査すると批判ツイートは24.8%。よって批判ツイート数は掛け合わせて11103ツイート。**オーダーとして数千人の範囲内(上限)で、アンケート調査と一致**
- なお1回ツイートするだけの人が92.6%。2回以上が7.4%、3回以上は1.9%となる。
- 炎上での攻撃者は執拗な攻撃を繰り返すので、攻撃者の予備軍を3回以上ツイートした人とする、1万人×1.9%=約200人。オーダーとして数百人
- 実際に当人に攻撃を加える人はさらに減る。1割とすれば数十人単位

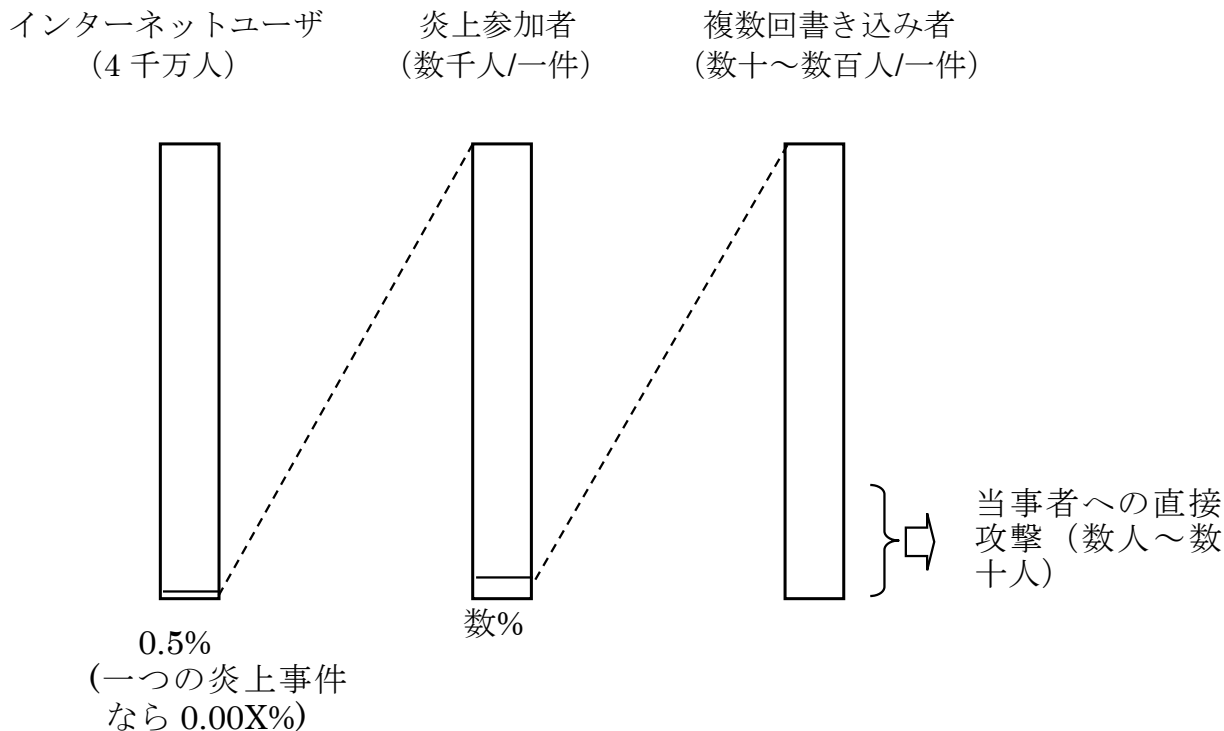
炎上ツイート数分析: 批判ツイート数の数と複数ツイート者比率

	井上晴美 熊本地震レ ポ初期	井上晴美 熊本地震レ ポ後期	平子理沙 熊本地震寄 付	山中アナ震 災弁当事件	舛添国外出 張別荘通い 事件	カップヌード ルCM事件
炎上発生日	2016/4/17	2015/4/21	2016/4/27	2016/4/18	2016/4/9	2016/4/7
検索ワード	井上晴美	井上晴美	平子理沙	山中	舛添知事	カップヌード ルCM
関連全ツイート数	10193	10193	1550	8019	12513	5948
サンプリング開始時点	4/17.16:00	4/21/16:00	4/27/17:50	4/18/20:00	3/22/18:00	4/18 /16:00
サンプル数	620	721	409	325	558	441
容認ツイート比率(%)	13.2	1.8	20.8	2.8	1.4	51.9
中立ツイート比率(%)	79.8	97.8	52.8	30.5	57.9	40.1
批判ツイート比率(%)	0.2	0.4	0.7	28.0	37.3	6.3
批判ツイート数推定値	16	42	11	2245	4664	378
1ツイート者比率(%)	93.7	98.6	93.6	84.8	82.9	96.5
2以上ツイート者比率(%)	6.3	1.4	6.4	15.2	17.1	3.5
3以上ツイート者比率(%)	1.6	0.5	0.8	3.3	2.9	0.4

注: 中立ツイートは、単なる事実の告知、状況の分析・感想などである。たとえば舛添別荘通い事件では「舛添知事、別荘問題で炎上中」というニュース記事、あるいは「がいこくではどうなんだろう」というようなツイートを中立とした。容認とは「別にかまわないんじゃないか」というようなツイートである
 なお、関係ないツイートもあるので足しても100%にならない。舛添氏の他の政策についての記事や他の話題(たとえば韓国関連話題)などである

注: サンプル抜き取り時点は、一日の場合はピーク時からとり、炎上は何にもわたる場合は初日からとった
 データ収集はヤフーリアルタイム検索による

炎上参加者はどれくらいいるのか？ まとめ



- **炎上の参加者は実はごく少数である。**
- このことは識者には知られていた
 - ひろゆき(2ちゃんねる)によれば、2チャンネルの炎上事件の主犯は5人以下だという
 - 川上(ニコニコ動画)曰く、「荒らしは実は少ないんです」
 - 上田隆、靖国問題でブログが炎上して700以上のコメがついたが、IP見たら書いたのは4人だった。
 - スマイリーキクチ事件、8年に渡った大規模な中傷事件であるが、逮捕されたのはわずか19人
 - 五輪エンブレム事件、やまもといちろう氏の推測によれば、定期的に行っているのは60人程度
 - 平子理沙の熊本地震寄付炎上事件。IP見たら繰り返し書いていたのは6人だった。

どういう人か？ → かなり特異な人

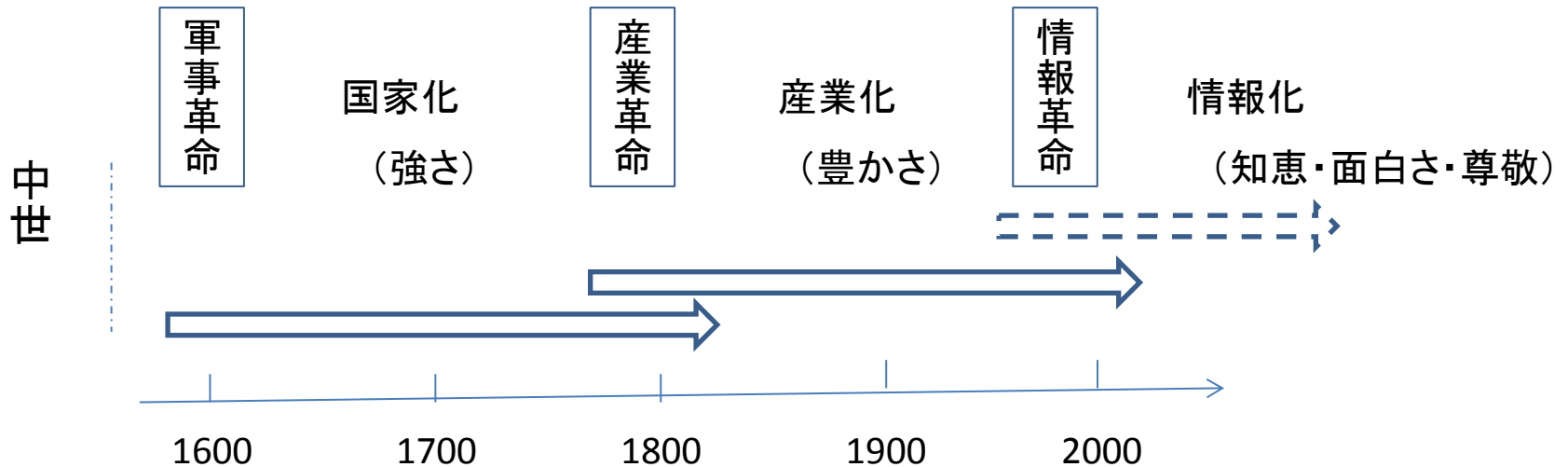
- 例1:「中年童貞」(中村淳彦(2015)「ルポ 中年童貞」幻冬舎)
 - 有名大学の大学院卒。異常に正義感が強く、友情を壊そうが嫌われようがとことん追及する。最初に勤めた会社のわずかなコンプライアンス違反を追及して会社を倒産させてしまった。月に数日上京してiPhoneを契約しては解約して転売を繰り返して収入を得る。年収150万。残りの時間は本をよみネットをやり、ただ反韓・反中をつぶやき続ける。
- 例2:私立大学生 (<http://dailynewsonline.jp/article/911752/>)
 - 有名人を叩くことを楽しみにしてネットを徘徊する。政治的信条はなく面白ければ誰でも叩く。最近ある芸能人から1500万円の損害賠償請求がきた。これについて、言いたいことが言えない社会って息苦しいですね、と述べている。
- 例3:スマイリーキクチ事件(スマイリーキクチ(2011)『突然、僕は殺人犯にされた』竹書房)
 - 検挙された19人のうち、キクチ犯人説がデマだとわかった後、謝罪した人はおらず、ほとんどが自分も被害者だと言いだす。1/4は心を病んでいたという説もある。
- 例4:ベッキーを叩く人の論理 (<http://daily.2ch.net/test/read.cgi/newsplus/1462009788>)
 - 犯罪者をテレビに出すな。(あなたが見なければよいのでは?)不愉快でありテレビから消えるべき。そのためにテレビから消えるまでいつまでも書き続ける。自分以外の人もテレビを見ているという事はつゆほども考えていない。

炎上で攻撃を行う一部の人は特異である。

彼らが大きな社会集団を代表しているとも思えない。

このような一部の特異な人が大きな影響力を発揮している現状をどう理解するか 90

炎上を近代化の歴史の中に位置づける



- それぞれの時代に主要な力(軍事力、経済力、情報力)がある。そして、時代の草創期には一部の人による力の濫用が問題になった
 - 国家化の時代:解放された軍事力の当初は傭兵だった。傭兵は戦争が終わると食えなくなり、一部の傭兵は容易に夜盗に変わる。→常備軍化によって解決される
 - 産業化の時代:自由な経済活動は、一部の悪徳企業による過酷な児童労働や山猫銀行による金融恐慌を生む→労働法制と労働組合、中央銀行の独占で解決する。
- 情報化の時代:情報力の濫用
 - 情報収集力(個人情報問題)、情報処理力(人工知能)、情報発信力(炎上)
- ここから得られる含意
 - (1)繰り返された歴史、(2)解決可能な問題(ネットの宿命ではない)
 - (3)解決策はその力の潜在力を生かす方向である(殺す方向ではない)。

-常備軍化して軍事力を使う。労働法制で賃労働者を増やす。情報発信をより励ます方向

対策を求めて・・・炎上の原因は？

- 攻撃者のせいであるが、攻撃者に原因を求めても解決しない
 - 彼らにも当然言論の自由はある。
- 問題は**一人の情報発信力が強すぎる**こと
 - 誰でも強制的に議論を開始させることができ、これを止める方法が無い。止めるためにはアカウント停止、ブログ閉鎖しか手が無い。
 - リアルの世界と比較すると情報発信力が過分に大きいのは明らか
 - 講演会で極端な政治信条の人が会場から議論を始め、いつまでも続け、これを止める方法が無いとしたら？ →講演会中止
 - テレビ番組にVRのように人が現れ議論を始め、消す方法が無いとしたら？ →放送中止
- 言論の自由市場でのフリーライダーと負の外部性
 - 発言するのは自由、が、その人の話を聞くかどうかも人の自由。聞いてくれる人(フォロワー、読者)を得るために発言の中身を磨き、成功すると数万人の読者を獲得する
 - 炎上では、他の人の読者数万人に努力なしに話を「聞かせる」ことができる。フリーライダーである。周囲を嫌な気持ちにさせてその場を閉鎖に追い込む(負の外部効果)
- ここまで一人の情報発信力が高いのはインターネットが学術ネットだったから
 - 研究者間では教授でも院生も発言力が等しいのはあたり前。
 - 研究者間では緩いコミュニティがあり、〇〇大学の××専攻まではわかるので、濫用者が現れても大学・研究室で抑制可能。

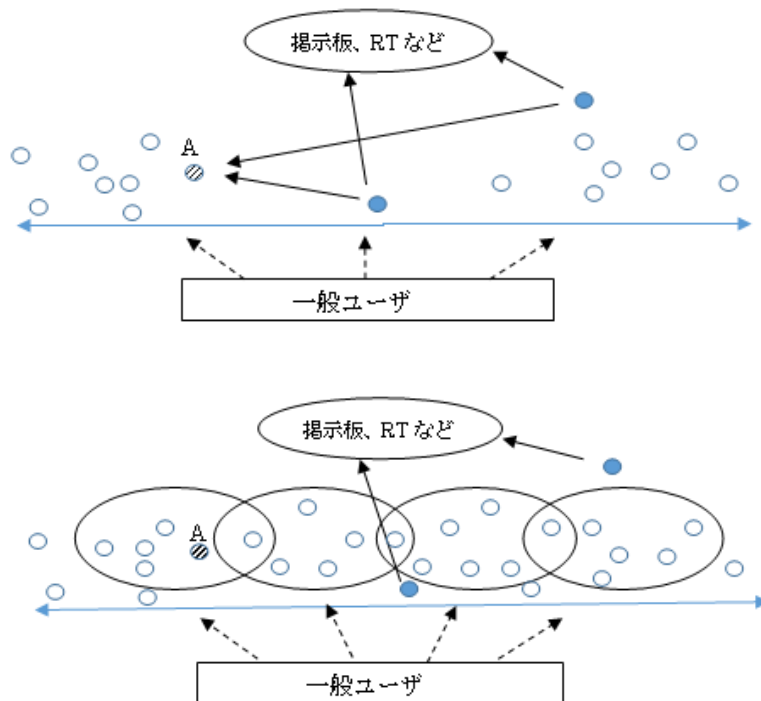
この学術的な、あまりに学術的なインターネットが特異な人も含む世界全体への適用に堪え得なかったこと。これが炎上の原因である

解決策1 新しいSNS(サロン型SNS)

- 発信と受信の分離
 - 書き込みはメンバーしかできないが、読むのは誰でもできる。
- ゆるいメンバーシップ制:仕様
 - 主宰者がサロンをつくる。主宰者の友達の友達まで加入できる。
 - サロンにはメンバーだけが書き込める。一般の人はフォローして読むことができる。RTもできる
 - 個々人がフォローしあって、発言するのは自由。
 - アクセスしないと自然にメンバーから外れる。すなわち、自然に切れる

サロンの例:竹中平蔵の経済サロン、佐藤優の外交サロン、AKB誰それのおしゃべりサロン

<サロンで何がかわるか>



現状

- 炎上に嫌気がさして両極端の人しか残っていない
- 両極端の意見と、たまに発生する両者間の喧嘩、そして炎上案件だけが見える。



サロン普及後

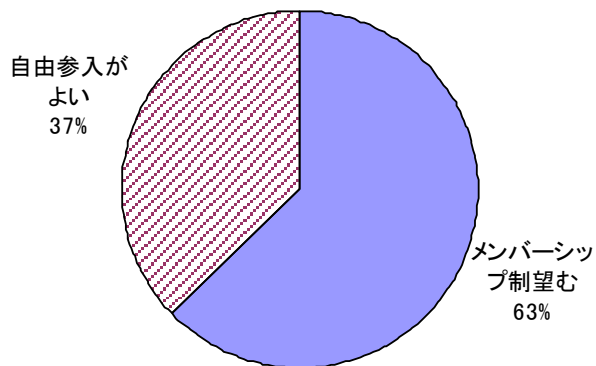
- サロン内の人には炎上の攻撃からは隔離される。
- サロン外の掲示板、ツイートなどでの炎上は起こりうるが、一般ユーザが視線がサロン内に向いていればサロン外での炎上の影響力は限られる。

メンバーシップ制は支持されるか？

Q インターネット上のコミュニケーションのこれからのあり方としてあなたはどちらの方向が望ましいと思いますか。どちらかひとつを選んでください。

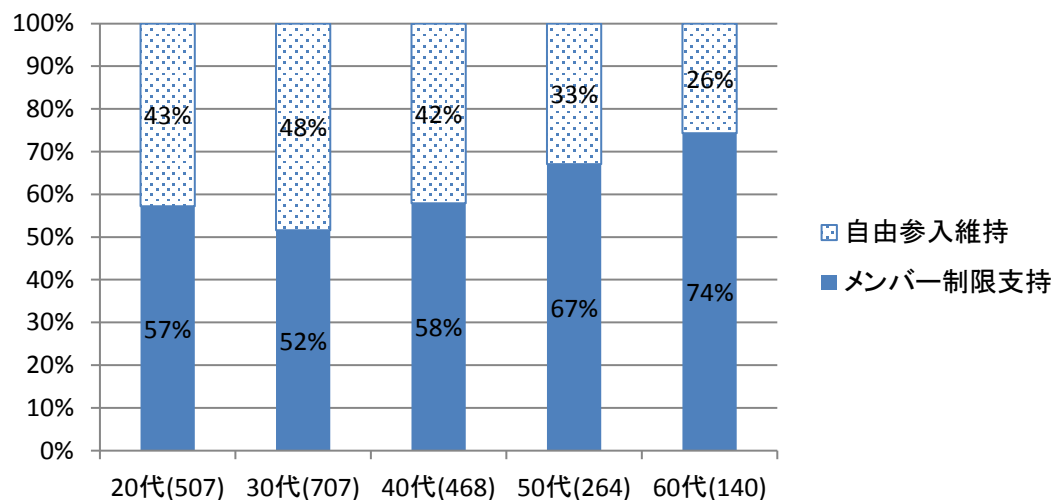
- 1 入ってくる人を制限しても、誹謗・中傷を抑えたほうがよい
- 2 誹謗・中傷が起こっても、誰もが入ってこられるほうがよい

メンバーシップか自由参入(補正後)



6割以上がメンバーシップ制を支持。
この問い方ならすでに多数派。

これからのネット:自由参入かメンバー制か(年齢別)



- 全年齢でメンバーシップ支持が半分以上
- メンバーシップ支持はU字型で、38歳が最も低い。つまり、喧嘩上等でオープンがよいという元気がよいのは30代後半で、20代は喧嘩をさけて落ち着いてやりたいという気持ちになっている。
- 人格形成期(20代)に炎上を見たどうかの差では？
- だとすれば今後も支持が増えてくるだろう

解決策2 炎上リテラシー教育

- 炎上に負けないリテラシー教育

- 小規模な炎上は個人で対処できる。実際、炎上をしのいで情報発信をしている人もいる

高校生のための炎上リテラシー

- (I)丁寧な言葉づかいで話しましょう。人に意見せず、意見に意見しましょう。
- (II)<炎上が起きてしまったら>
 - (1)謝るべきと思ったら謝りましょう。相手が悪いと思ったらもちろん謝らなくてかまいません。
 - (2)ひどい相手と思ったら無視しましょう。炎上時は無視してかまいません
 - (3)主張してもよいです。ただし理解を求める相手は攻撃者ではなく、あなたの友人です
 - (4)攻撃者はごく少数であることを思いましょう。9割以上の人はあなたの味方です。
 - (5)いざとなればアカウント閉鎖してやりなおせばよいです。法的手段もあります。
- (III)議論の種類を区別しましょう。議論には2種類あり、相互理解のための議論と相手を倒すための議論があります。どちらをしているのかをはっきりさせて、合わない時は切り上げましょう。

- このリテラシーを多くの人のコモンセンスにする。

- 炎上した人は、世界中から責められているように感じ、孤独である。そのとき、周りの人が「よくある事故みたいなものだ」「9割の人はあなたの味方だ」「無視すればいいよ」と思ってくれていると確信することができれば心がくじけない。そのため高校などで皆が一度にリテラシーを学ぶことが有効。
- ITリテラシーと言えば、技術的知識、詐欺にあわないこと、著作権、個人情報保護などがあるが、これに加えて炎上リテラシーを加えてはどうか？

要約

- 1. 炎上の社会的コストは情報発信の萎縮である。
 - 中庸な意見が撤退して極端な意見ばかりになり、相互理解の議論が行われなくなる。
- 2. 炎上参加者はごく少ない。
 - 過去1年に炎上に参加した人は全ユーザの0.5%。
 - 実際に繰り返し攻撃を行う人は炎上一件あたり数人～数十人程度
- 3. 歴史的にみると炎上は情報化の草創期の発信力の濫用と解釈できる
 - 炎上は解決すべき問題で、また解決できる問題である。避けられない代償ではない。
- 4. 炎上の原因は個人の情報発信力が強すぎることである
 - 他者の読者に強制的に議論を開始でき、終わらせる方法が無い。
 - 強すぎる発信力は学術ネットワーク時代の名残である。この制度設計が特異な個人に対処できないことが炎上の原因である。
- 5. 対策1: 受信と発信を分離する
 - メンバーしか書き込めないが、読むのは誰でもできるサロン型SNSを普及させる。
 - アンケート調査では6割強の人がメンバーシップ型を支持
- 6. 対策2: 炎上リテラシー教育
 - 炎上をしのいで情報発信を励ますリテラシーを普及させる。

Thank you