

題目： 「ネット炎上の真実」

講師： 田中 辰雄（慶應義塾大学経済学部准教授・国際大学 GLOCOM 主幹研究員）

山口 真一（国際大学 GLOCOM 研究員/助教）

日時： 2016年5月10日（火）午後5～7時

会場： 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター

■概要■

2016年5月10日に開催された公開コロキウムでは、GLOCOM 研究員である田中辰雄・山口真一両名が、近年社会問題化したネット炎上についての講演を行った。

講演では以下の6点が語られた。第一に、炎上発生の背景はインターネットと SNS の普及であり、炎上はいくつかのパターンに分類できるということ。第二に、計量的分析から炎上参加者の属性が推定され、その結果は既存のイメージと異なり、一般的市民像ともいえる特徴をもつということ。第三に、炎上の社会的コストは情報発信の萎縮であるということ。第四に、現役の炎上参加者数はネットユーザーの 0.5%に限られ、その中で問題となる悪質な攻撃者は極めて少なく、特異な人々である可能性が高いということ。第五に、歴史的観点から、炎上は情報化の草創期の情報発信力の濫用であると解釈できるということ。第六に、炎上の対策として、サロン型 SNS の普及と情報リテラシー教育の徹底が挙げられるということ。

以上を踏まえ、参加者との質疑応答を行った。主に、他 SNS との違いや実現可能性といった観点からサロン型 SNS に注目が集まった。

■ダイジェストレポート■

かつて、インターネットが人々の自由な議論の場となることで、成熟した民主主義社会を導くと期待された。しかし、いわゆる「炎上」の増加はこういった楽観論を暗転させ、近年ではネット上での議論について悲観的な意見が顕著になりつつある。

そこで本コロキウムでは、重大な社会問題となった炎上の実態について、GLCOM 研究員である田中辰雄・山口真一両名が、それぞれの調査と得られた知見についての報告を行った。

1 炎上の実態

山口からは炎上の実態が語られた。炎上の定義を述べたうえで、炎上の過程と分類、炎上参加者属性の実態について説明し、考察を行った。

1.1 炎上とは何か

近年、インターネットと SNS の普及を背景として、インターネット上で一つの対象に誹謗中傷コメントが殺到する、いわゆる「炎上」が増加傾向にある。炎上とは、ある人物や企業が発信した内容や行った行為について、ソーシャルメディアに批判的なコメントが殺到する現象を指す。こうした炎上は、その背景から過去の批判集中とは異なる特徴をもつ。これは、拡散力の大きさ、情報発信の容易化、批判の可視化、サイバースケードの4点に集約される。現在のインターネット上では、過去と比べ拡散力が非常に大きく、事象が潜在的不満者に無料で迅速に伝達される。彼らは可視化された形で容易に情報発信を行うことができ、これは行動の過激化や追従的参加者を生み、批判を受ける人間の心理的負担となる。さらに、サイバースケードの存在から過激化が加速される。これらの性質から過去の批判集中と比べ、炎上は大規模化・過激化しやすく、被害者の負担が大きい。

このような炎上は、具体的には以下のような過程をたどっていく。まず炎上対象となる事象が起こる。この事象に気付いた人間は、ソーシャルメディア上で発信・拡散を行い、炎上が始まる。やがて炎上はまとめサイトやニュースサイト¹の目に留まり掲載されることになるが、これにより炎上が一気に拡大する。一定以上に拡大した炎上は、既存メディアで報道され、インターネットユーザー以外も知るところとなる。

炎上は、この過程における被害者のアクションや炎上対象により、複数のパターンに分類することができるが、ここには大きな共通点が存在する。炎上対象となる事象がインターネットユー

¹ PV 数稼ぎを目的として積極的に炎上を拡散・過激化するべく恣意的な記事の編集をするケースが多くみられ、問題視される。しかし、表現の自由の観点から取り締まりは困難であり、対抗言論として信頼性の高い情報発信源が期待される。

ザーの規範に反する行為という点である。こうした行為の中にはステルスマーケティングや企業の詐欺行為も含まれ、炎上の拡散力などの性質から、従来のような消費者の泣き寝入りや被害拡大が起りにくくなったという正の側面も存在する。しかし、炎上に至るものの中に、犯罪や反社会的行為でない言動も多く含まれ、震災における不謹慎狩り²や、スマイリーキクチ事件³など、炎上被害者に何の落ち度もない炎上事例が数多く存在する。加えて、仮に反社会的行為や犯罪であっても、炎上が過激化し個人情報の拡散といった直接攻撃が行われた場合、それは私刑⁴であり、法治国家において許容されるものではなく、炎上は重大な社会問題といえる。また、これらのミクロ的被害のほかに、人々が炎上を恐れ自由に公の場で情報発信を萎縮するというマクロ的被害も存在し、誰もが自由に情報発信可能な場としてのインターネットの価値を損なうことになる。ミクロ・マクロ両面で炎上は現代社会の重要な課題となっているといえる。

1.2 炎上参加者の実態

炎上を発生させる実際の炎上参加者のプロフィールについては、事例研究や社会学的理論考察は存在するが、定量的な実証分析が存在しない。そこで、アンケート調査⁵を行い、炎上参加者の実態について分析する。ロジットモデルとステップワイズ法⁶を用いて、炎上参加行動と個人属性について分析を行った。

結果、有意となった客観属性については、性別が男性、年収が高い、年齢が若い、ソーシャルメディアの利用時間が長い、ラジオ利用時間が長い、子持ちである、などが挙げられた。有意ならなかった変数⁷には学歴やインターネットの利用時間が挙げられた。この結果からは、既存の炎上参加像である、低所得・低学歴・インターネットヘビーユーザーといったイメージは支持されないといえる。また、主観属性については、ネット上で嫌な思いをした経験がある人間ほど炎上に参加しやすいという推定結果が得られ、炎上に関する負の連鎖が考えられる。

² 震災発生直後において、著名人や企業のあらゆる行動が、震災被害者に対し不謹慎であるといわれのない攻撃を受けること。ただし、2011年の東日本大震災の際と比べ、2016年の熊本大震災においては、不謹慎狩りの数は減少している上、不謹慎狩りに対する嫌悪的態度の方がSNS上で目立つなど、インターネットユーザー意識の変化と自浄作用がみられる。

³ 芸人のスマイリーキクチが、ある事件の加害者だと勘違いされ、執拗な攻撃を長年にわたり受け続けたという事件。

⁴ インターネットは過剰性を持っており、「道徳の過剰」などの過剰性をまねく(荻上チキ(2007)「ウェブ炎上——ネット群集の暴走と可能性」、ちくま新書)。これは私刑の過激化や横行につながる。さらに反社会的行為とされる言動の範囲が拡大するおそれがある。

⁵ マイボイス社のインターネットモニター約2万人に対し、アンケートを行った。そのうちの2020人に対し詳細な質問を行いデータを取得。サンプリングバイアスは分析の際にウェイト付けを行いコントロールしている。

⁶ 炎上に確率する確率に対し、個人の客観的属性(学歴・性別など)・主観的属性(炎上への考え方)の与える影響を分析する。この際、アンケートから得られた変数がどれについても影響を与えていると理論的に考えられるため、ステップワイズ法により有意な変数だけのモデルを構築する。

⁷ 統計学的性質上、有意でないことは影響を与えていないと解釈されるが、これは断定できるものではない。モデルの設定やサンプル抽出により結果は変化しうるため参考に留まる。

こうした炎上参加者のプロフィールから、自らの政治信条に確固たるものを持ち、自らの規範に対し反するものに批判を行っていると推測される。これは先行研究の「頭を良く見せたい型」(中川、2010)⁸ともいえ、正義感が炎上に隠された心理として示唆される。自らの信念に反する人物や企業への、いわば「正義の鉄槌」であり、同意見の批判者が可視化されることにより正義感により満たされ、過剰になっていく。

2. 炎上の問題点と歴史的解釈からみる炎上の原因・対策

田中からは、炎上の問題点と、炎上の現状の歴史的観点からの解釈、それらを踏まえた今後の炎上対策としての炎上の原因が語られ、今後の対策が述べられた。

2.1 炎上の問題点

先述の通り、炎上は心理的負担となる上、過激化しやすく、いわれのない私刑にあうこともあり、個人の人生や企業に大きなダメージを与える。こういったミクロ的視点からの問題点以外に、マクロ的観点からの問題点が存在する。それが情報発信の萎縮である。人々が炎上を厭い、情報発信を停止してしまえば、それは誰もが自由に情報発信を行うというインターネットの大きな価値を失わせるものであり、これは社会的コストである。

さらに、炎上を厭い情報発信から撤退する人間は中庸・中立な意見の持ち主であることが多い。誹謗中傷に負けない、極端な意見を持った人々のみが残り、議論の成立が困難となる。こういった情報発信の萎縮はデータや事例に現れており、オープンで炎上が発生しやすい SNS である Twitter から、クローズな Facebook や LINE にユーザーが移動している。また、アンケート調査から、インターネットに対するネガティブなイメージをもつユーザーの割合の高さ⁹が明らかとなっている。

2.2 炎上参加者の実数

アンケート結果からは、実際の炎上の参加者は、1.1%、過去1年に限定した現役の参加者に至っては0.5%に過ぎないと推定された。また、過去1年間に限定しても、炎上参加者が半分程度にしかならないことから、炎上参加メンバーは固定的だと判断できる。さらに、炎上発生件数とネットユーザーの数を考慮すると、炎上事件1件あたりの参加者は数千人程度になる。この炎上参加者については、ただ炎上事件について批判的な内容を呟いたに過ぎない人も含まれ、実際

⁸ 中川淳一郎(2010)、「ウェブを炎上させるイタい人たち―面妖なネット原理主義者の『いなし方』」、宝島社新書

⁹ アンケート結果においては、「インターネットは怖いところだと思う」「インターネットには実世界以上に攻撃的な人間が多いと思う」ユーザーがともに7割を超え、情報発信の萎縮の可能性が示唆される。

に炎上で問題となる直接攻撃者はこれ以上に少なくなる可能性が高い。実際、Twitter 上の書き込みの分析から、直接攻撃の予備軍¹⁰となる人々は、炎上参加者の数%にしか過ぎず、炎上事件 1 件あたり数十人～数百人と推定された。

このごく一部の直接攻撃者のプロフィールについてはあまりにもサンプルが少なく、統計的な分析が不可能である。しかし、事例から彼らの性質を分析すると、非常に特異な人物像が浮かび上がってくる。例外的なごく少数であり、大きな社会集団を代表しているとはいえない。こうした一部の特異な人物が大きな影響力を行使してしまっている状況が炎上であるといえる。

2.3 炎上の歴史的理解

近代化の歴史は、国家化・産業化・情報化の 3 つの発展段階に区分される。こうした発展段階において、それぞれの「力」により発展を成し遂げた。国家化の段階では、軍事力の競争と主権国家体制の確立がなされた。産業化の段階では経済力が重視され、豊かさが尊ばれた。情報化の段階である現代では、物理的豊かさよりも心理的豊かさが重視されるようになり、情報収集力・情報処理力・情報発信力といった、いわば「情報力」に重きが置かれる時代といえる。

この各発展段階の草創期において、一部の者による力の濫用が問題となった。国家化の時代では傭兵による強奪が深刻化し、国土が荒廃した。産業化の時代においては、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まねいた。この観点から、情報化の草創期である現代には情報力の濫用が生じ、炎上はこの中の情報発信力の濫用にあたと解釈できる。

しかし、力の濫用は、その解決が行われてきた。例えば、国家化では常備軍化で、産業化では労働法制などで、その力を殺さず、制御する形で解決されることとなった。これに従うと、炎上は、歴史上幾度かみられた一部の者による力の濫用である。これは解決可能な問題であり、炎上はネットの宿命ではない。そして、その解決策は、常備軍化や労働法制のように、その力の潜在力を殺すことなく、より生かす方向でなければならない。

2.4 炎上の原因と対策

歴史的観点から炎上を情報発信力の濫用としてとらえた場合、炎上の原因は、ネット上で個人に与えられた情報力が強すぎることにある。誰でも強制的に発言を他者に届かせることができ、これを止める有効な手段がなく、情報発信力が濫用されている。

炎上の対策については、この情報発信力の過大に注目し、これを抑える形の対策が好ましい¹¹。

¹⁰ 炎上における直接攻撃者は何度も誹謗中傷を繰り返すという観点から、書き込み回数が複数にわたる人々を炎上参加者予備軍とした。

¹¹ 言論に対し法的規制を強化することによる炎上対策も考えられるが、言論の自由の観点からデメリットが大きい。実例として、韓国で導入されたネット实名制は、炎上件数増加の効果は極めて小さく、一般の情報発信を減少させたのみとなり、失敗に終わった。また、クローズドな SNS への移行などは確かに炎上は減少するが、情報発信が失われてしまう。

ここでは、新たな SNS の形としてのサロン型 SNS と、炎上リテラシー教育を提示する。

サロン型 SNS とは、情報発信と受信を分離したシステムの SNS である。具体的には、数多くのサロンが存在し、そこにおいて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というシステムになる。Facebook のような炎上しにくいクローズドな SNS な利点をもちつつ、情報発信力を保つ。ただし、攻撃的な情報発信を限定するために、サロンにおいて、主催者の承認制によるメンバーシップ制をとる。こうしたメンバーシップ制については、アンケート結果から、全年齢で支持されていることが確認されている。最も支持率が低いのは 30 代であるが、これは人格形成期である 20 代に炎上をみたことが原因であると考えられる。

炎上リテラシー教育については、炎上に対する理解を深め、炎上をしないので情報発信を促進させるリテラシーを普及させることになる。現実の炎上参加者は全体のごく一部であるが、実際の炎上被害者は殺到する誹謗中傷に、世界中から責められているように感じてしまうことが多い。しかし、炎上に対する理解が深まり、炎上参加者の少なさといった現状を知っていれば、炎上に屈することなく情報発信を続けることができる。さらに、炎上が実際に発生した場合の対処法を周知すれば、炎上の被害を抑えることができる。また、炎上を起こしにくい情報発信の形の周知も重要である。こうした炎上リテラシー教育を、児童期・学生期において、ネットマナーや著作権についての IT リテラシー教育に加え、炎上リテラシー教育を行うことを提示したい。インターネットやソーシャルメディアの利用開始年齢は低下傾向にあり、こういった炎上リテラシー教育の必要性は高いと思われる。