

炎上の原因と対策

2016/6/28

慶応義塾大学経済学部
国際大学GLOCOM主幹研究員
田中辰雄

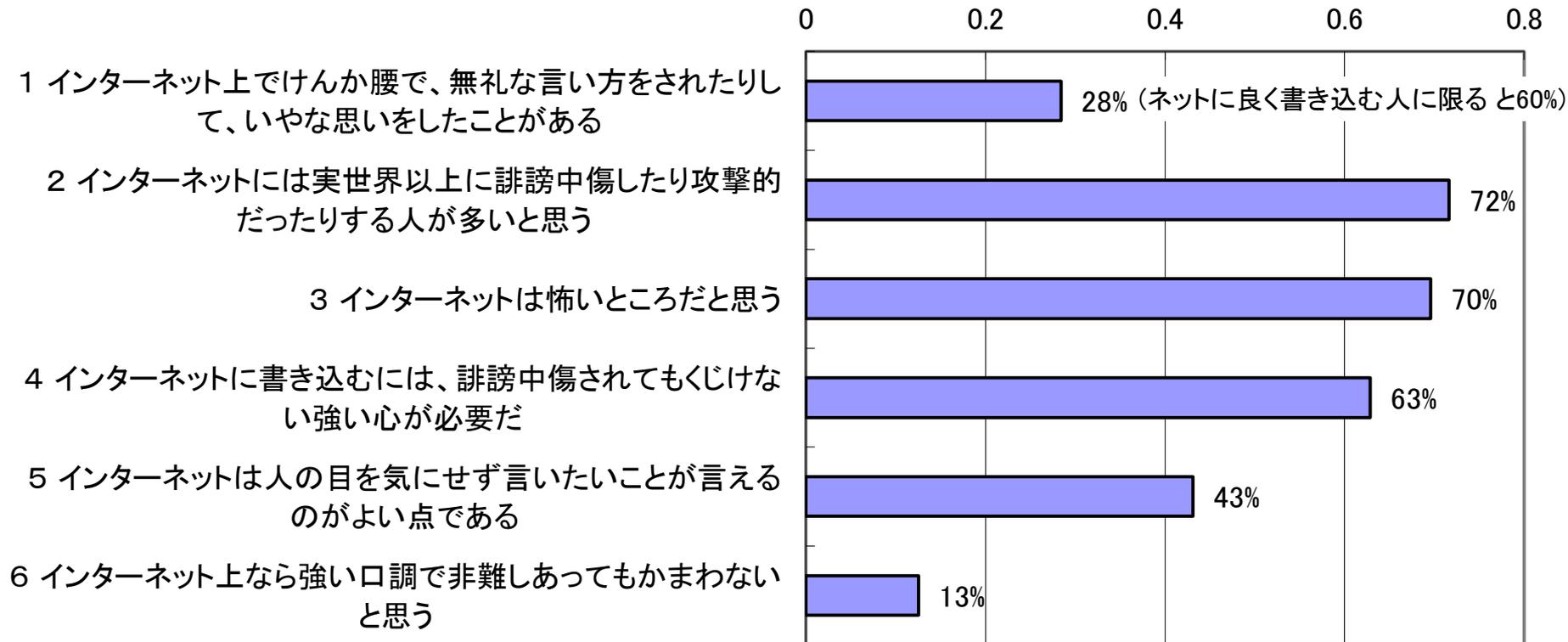
- 1 炎上の社会的コストとは
- 2 参加者数
- 3 歴史的背景
- 4 対処策(サロン、リテラシー)

炎上の社会的コストは情報発信の萎縮

インターネットは怖いところ → 情報発信の萎縮

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

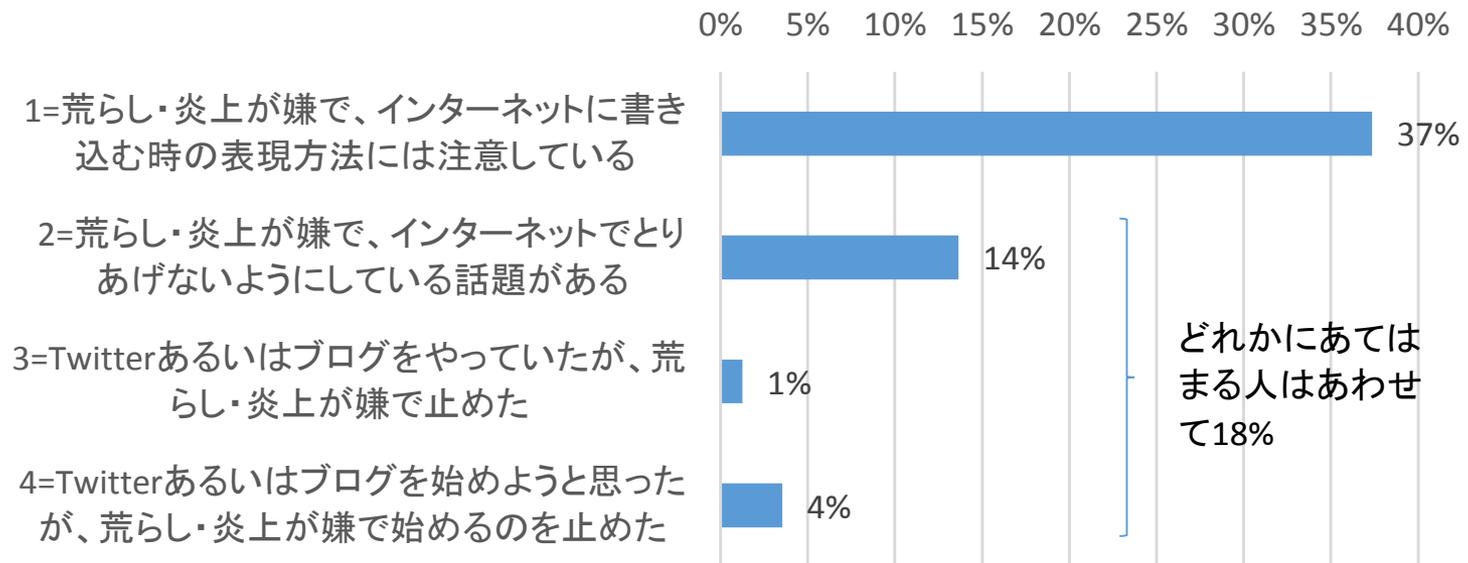
n=2086,炎上経験の程度で補正済み



炎上の影響：その1

あなたに当てはまるものをすべて選んでください。

一般ユーザでSNS利用者(n=396)



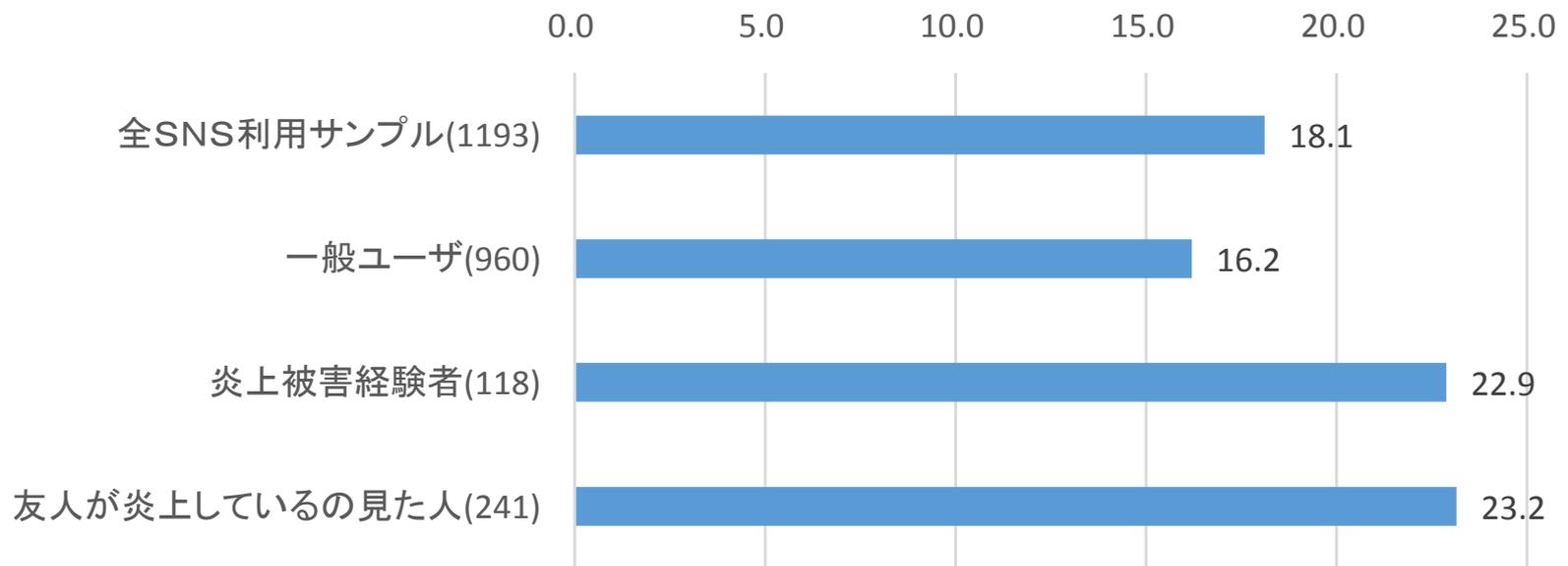
炎上の影響：その2

問：ネットではしばしば荒らしが現れ、また炎上が起きます。もし、荒らしも炎上も起きないとしたら今と同じ発信方法を選んでいただけでしょうか。

1=荒らしと炎上が無くて、今と同じ発信方法を選んでいたと思う

2=荒らしと炎上が無かったら、今とは異なる発信方法を選んでいたと思う

↓2を選んだ人の比率

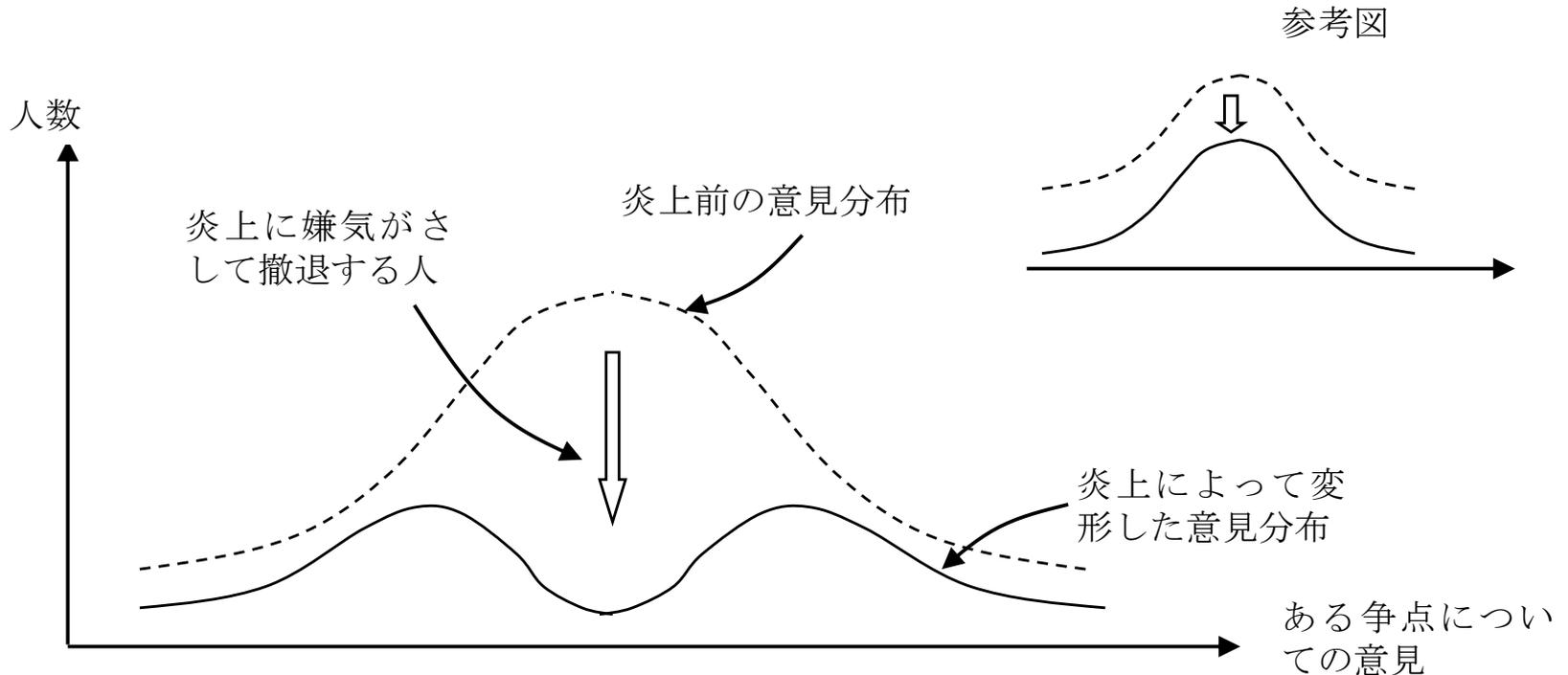


SNSのユーザ数はブログ・Twitterの伸び悩み、Facebook・LINEが増加

大雑把な推定として15%~20%の人が意識的に情報発信を抑制している
無意識的に抑制している人を入れればもっと多くの人情報発信を控えているだろう。→情報発信からの撤退

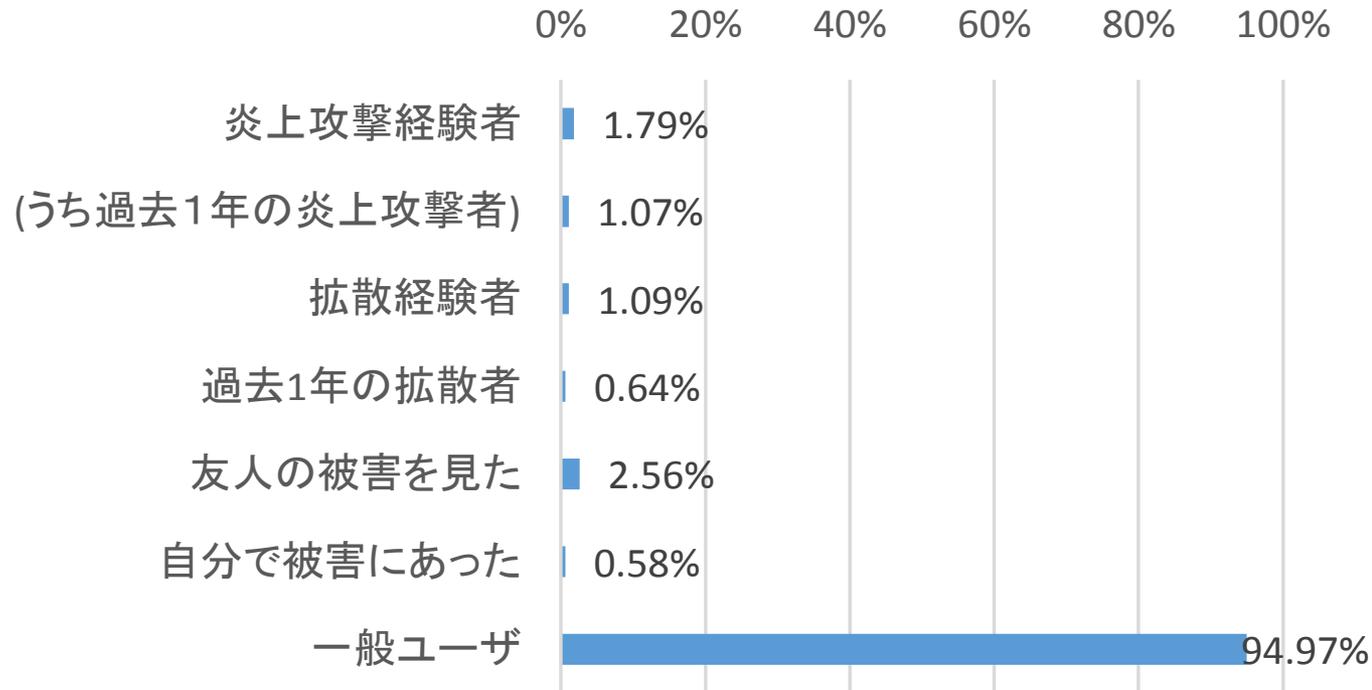
情報発信からの撤退と相互理解の喪失

- 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？

炎上関与者はどれくらいいるのか (n=40504)

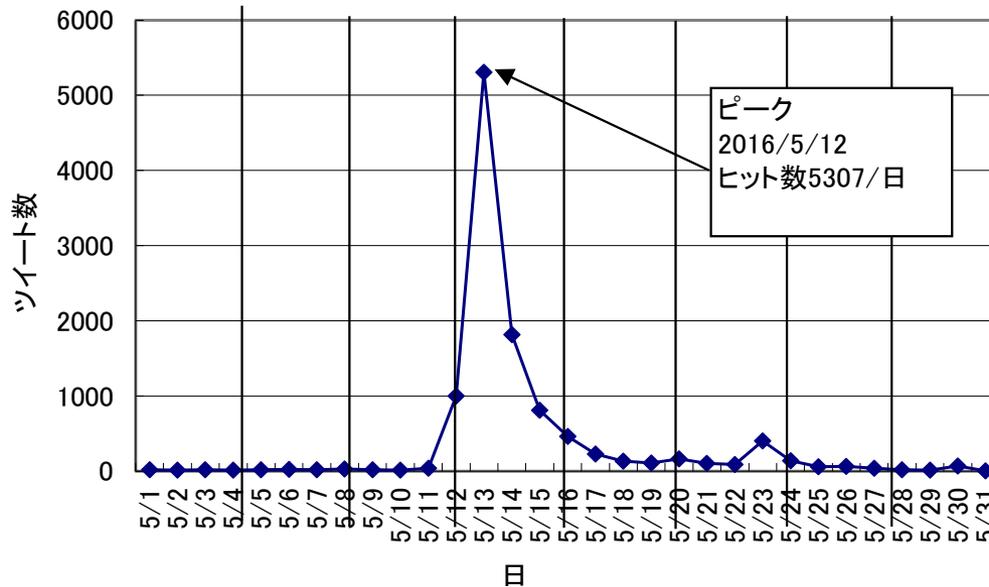


- 過去1年に炎上事件で書き込んだことのある人は**1.07%**
- 補正をすると0.7%くらいで、前回調査(0.5%)とほぼ一致
- 「過去すべて」を「過去1年」に限定すると6割(=1.07/1.79)しか減らない→書き込む人は固定している(炎上期間を10年とすると単純計算で8割以上が翌年も継続)

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”東大美女” ツイッターヒット数

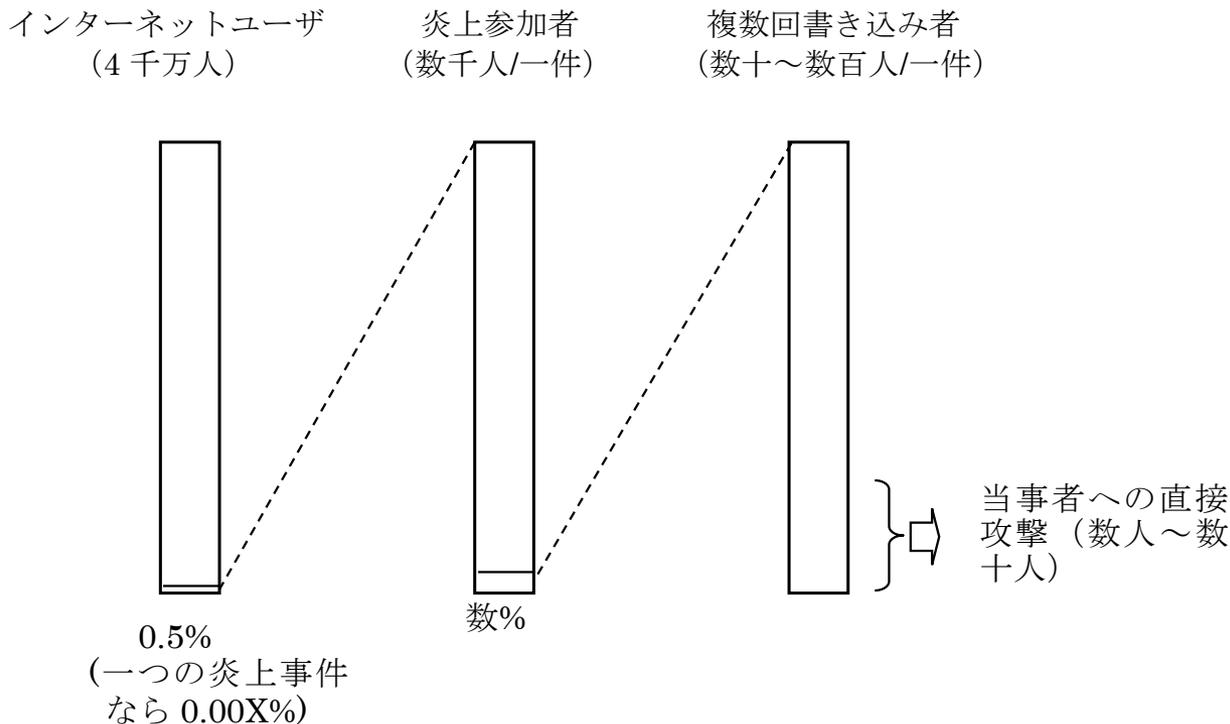
Yahoo リアルタイム検索、2016/5/30検索



炎上発生日	2016/5/11
検索ワード	東大美女
関連全ツイート数	10641
サンプリング開始時点	5/12/19:00
サンプル数	305
容認ツイート比率(%)	23.6
中立ツイート比率(%)	60.3
批判ツイート比率(%)	12.5
批判ツイート数推定値	1326
1ツイート者比率(%)	87.0%
2以上ツイート者比率(%)	13.0%
3以上ツイート者比率(%)	2.8%

- 10641ツイート。サンプリング調査すると批判ツイートは12.5%。よって批判ツイート数は掛け合わせて1326ツイート。
- なお1回ツイートするだけの人が87.0%。2回以上が13.0%、3回以上は2.8%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と、1300人×2.8%=約37人。
- 実際に当人に攻撃を加える人はさらに減るだろう。

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炎上事件。IPを見たら繰り返し書いていたのは6人だった。

炎上参加者はどんな人か？ 炎上参加程度別にみると・・・

それらのなかで、一つの炎上事件で書き込んだ回数は最大でどれくらいでしょうか？Twitterならつぶやきの回数。ブログや掲示板、ニュースへのコメントなら投稿の回数でお答えください。

炎上参加程度別分類

炎上書込拡散せず(1459人)

炎上書き込み(277人)

拡散経験あり(167人)

直接コメント(67人)

年11回以上(28人)

11回かつ50回以上(7人)

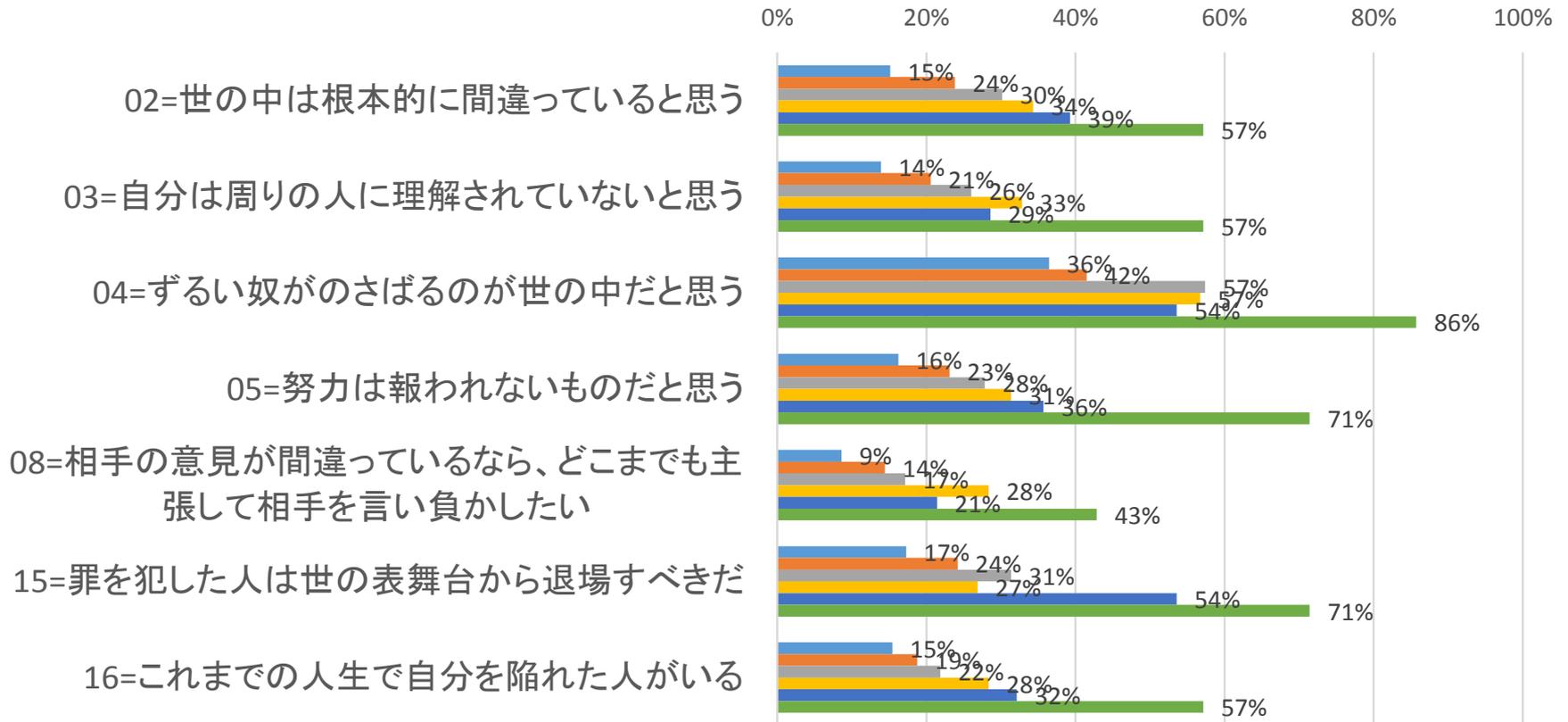
過去1年に何件の炎上事件に書き込みましたか。	1回	2~3回	4~6回	7~10回	11~20回	21~30回	31回~50回	51回以上	
1件	78	9	1	1					89
2~3件	15	59	16	3		1		1	95
4~6件	2	14	12	8	2	1		1	40
7~10件	0	6	4	5	4	6			25
11件以上	3	6	3	4	2	3	7		28
	98	94	36	21	8	11	0	9	277

「罪を犯した人は世の表舞台から退場すべきだ」と思う人の割合

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80%

- 過去1年炎上に書込・拡散経験なし(1459)
- 過去1年に炎上に書き込んだ(277)
- 過去1年炎上拡散経験あり(167)
- 直接書き込み経験あり(67)
- 1年に11件以上炎上事件に書き込んだ(28)
- 11件かつ最大書き込み回数が50回以上(7)

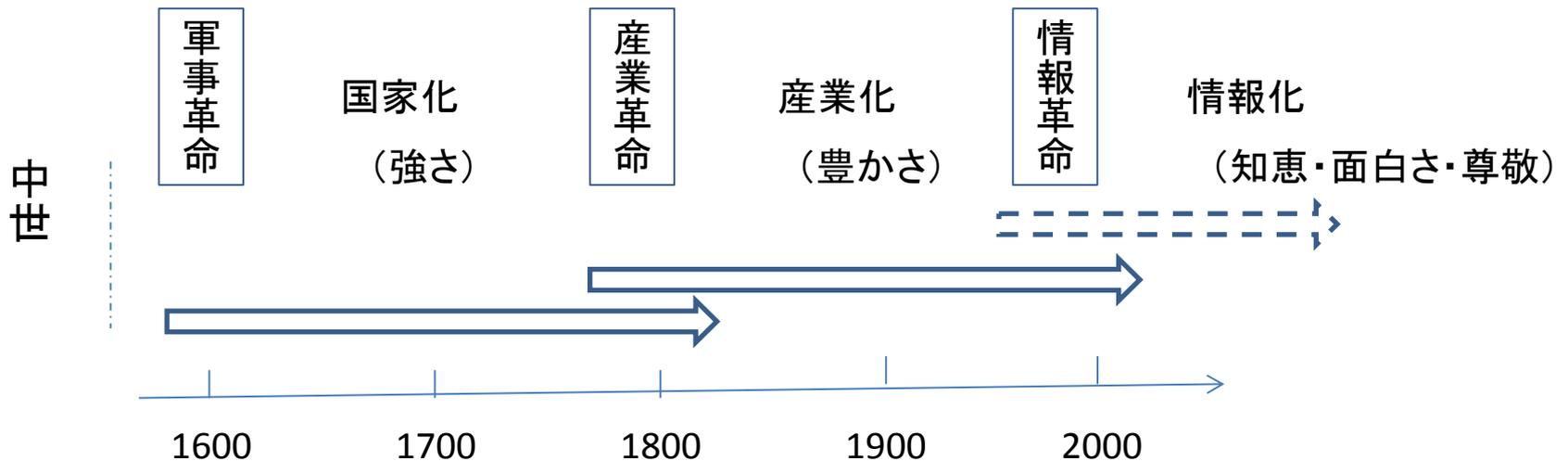
炎上参加者の考え方 抜粋



- 過去1年炎上に書込・拡散経験なし(1459)
- 過去1年炎上拡散経験あり(167)
- 1年に11件以上炎上事件に書き込んだ(28)

- 過去1年に炎上に書き込んだ(277)
- 直接書き込み経験あり(67)
- 11件かつ最大書き込み回数が50回以上(7)

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

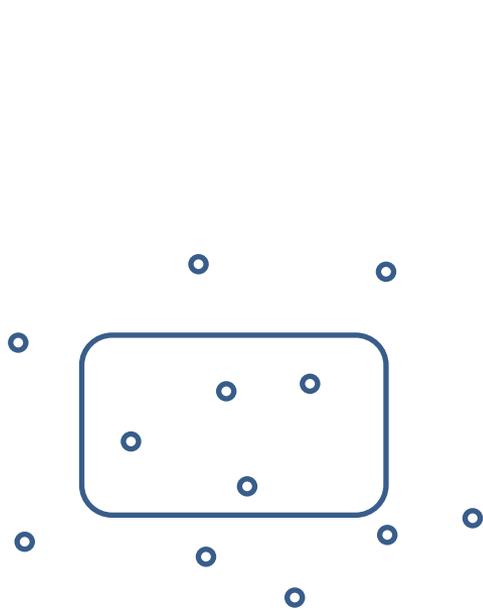
対策を求めて・・・炎上の原因は？

- 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

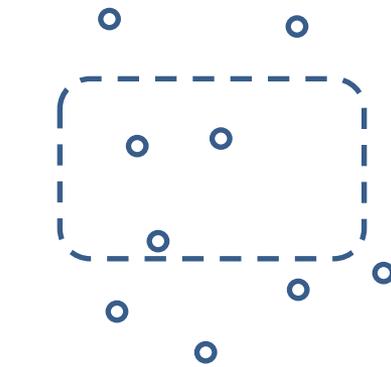
解決策1 サロン型SNS

- 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。



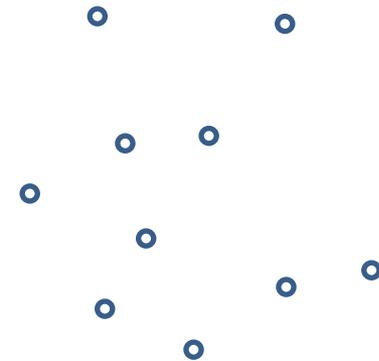
フェイスブック

読むのも書くのも友人のみ
炎上しないが発信力が無い



サロン

書くのは友人のみ
読むのは誰でもできる
炎上しにくく発信力あり



ツイッター

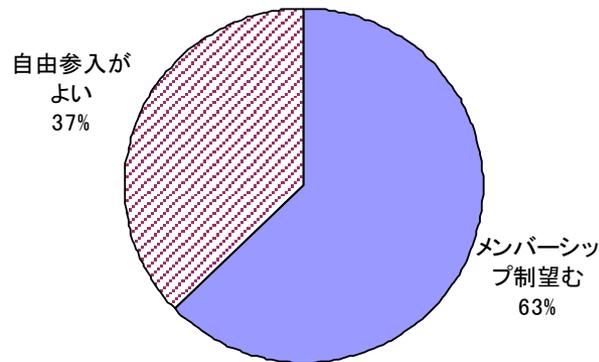
読むのも書くのも誰でもできる
炎上するが発信力あり

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。

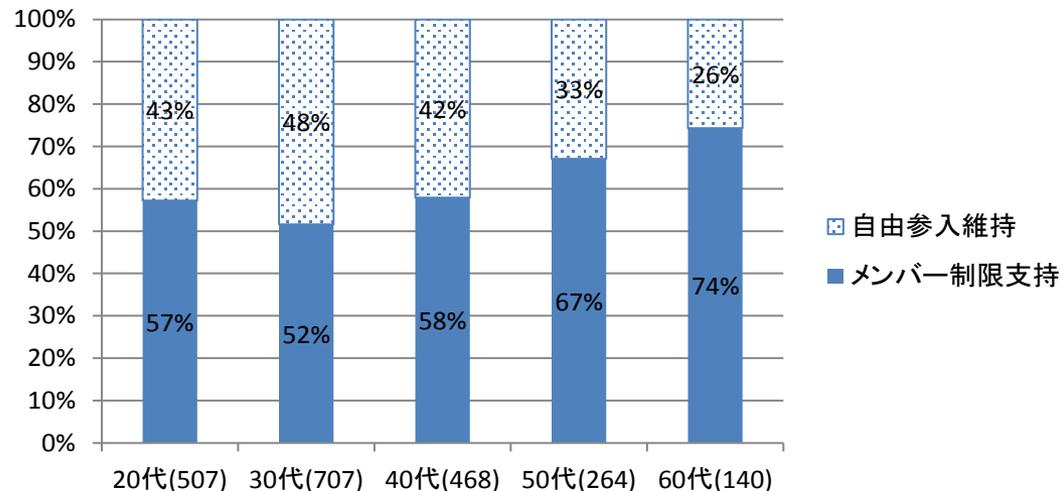
- 1 入ってくる人を制限しても、誹謗・中傷を抑えたほうがよい
- 2 誹謗・中傷が起こっても、誰もが入ってこられるほうがよい

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

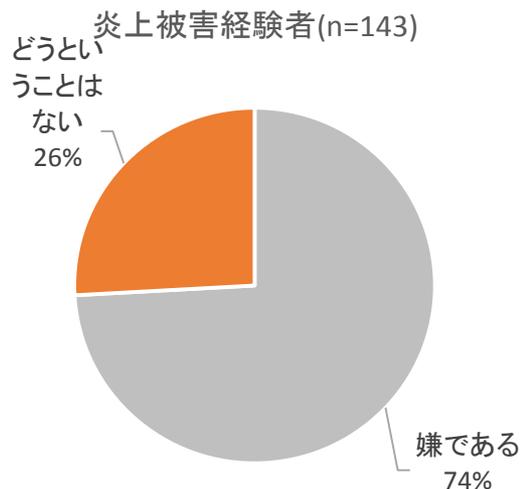
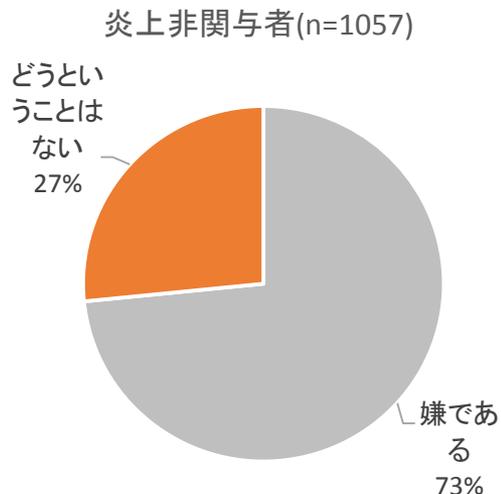
- (I)丁寧な言葉づかいで話しましょう。人に意見せず、意見に意見しましょう。
- (II)<炎上が起きてしまったら>
 - (1)謝るべきと思ったら謝りましょう。相手が悪いと思ったらもちろん謝らなくてかまいません。
 - (2)ひどい相手と思ったら無視しましょう。炎上時は無視してかまいません
 - (3)主張してもよいです。ただし理解を求める相手は攻撃者ではなく、あなたの友人です
 - (4)攻撃者はごく少数であることを思いましょ。9割以上の人はあなたの味方です。
 - (5)いざとなればアカウント閉鎖してやりなおせばよいです。法的手段もあります。
- (III)議論の種類を区別しましょう。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。

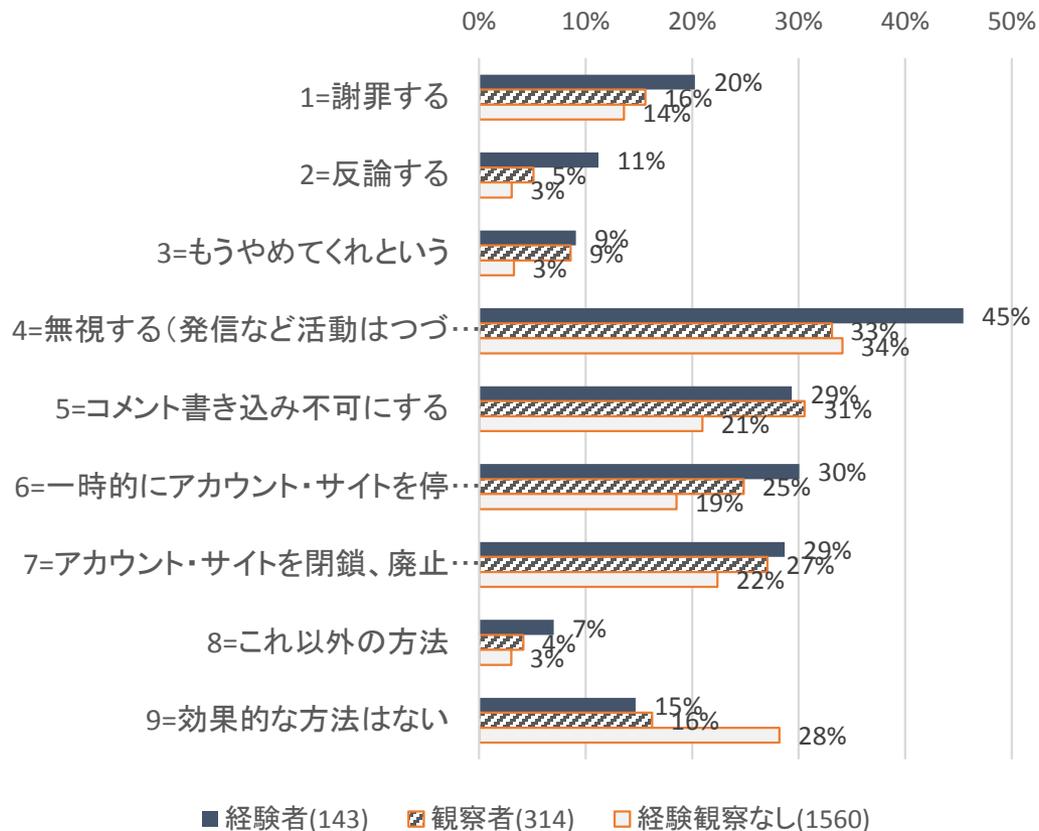
- 炎上した人は、世界中から責められているように感じ、孤独である。そのとき、周りの人が「よくある事故みたいなものだ」「9割の人はあなたの味方だ」「無視すればいいよ」と思ってくれていると確信することができれば心がくじけない。そのため高校などで皆が一度にリテラシーを学ぶことが有効。
- ITリテラシーと言えば、技術的知識、詐欺にあわないこと、著作権、個人情報保護などがあるが、これに加えて炎上リテラシーを加えてはどうか？

炎上リテラシー教育は有効か？

仮に自分が炎上したらどう感じますか。



荒らし・炎上に有効と考える対処方法。経験別



- 自分が炎上してもどうということはないという人が1/4いる
- 対処方法としては「無視する」「閉鎖」「謝罪」が有効
- 対処方法なしと答えるのは炎上未経験者で28%だが、経験者では15%に低下する。

要約

- 1. 炎上の社会的コストは情報発信の萎縮である。
 - ざっと見て15%~20%の人が意識的に発信を抑制している。
 - 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0.5~0.7%程度。
 - 実際に繰り返し攻撃を行う人はさらに少なく、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。
- 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