

ネット炎上の実態と政策的対応の考察 —実証分析から見る社会的影響と名誉毀損罪・制限的本人確認制度・ インターネットリテラシー教育の在り方—

山口真一¹

要 旨

本稿では、近年多く発生しているネット炎上の特徴と実態を、先行研究や実証分析を基に整理したうえで、名誉毀損罪の非親告罪化、制限的本人確認制度、インターネットリテラシー教育、捜査機関における炎上への理解向上といった観点から、あるべき政策的対応を考察する。

実証分析の結果、以下の5点が確認された。第一に、炎上は、2011年以降、毎年200件程度発生し続けている。また、それは特にTwitterで多い。第二に、「炎上に加担したことがある」人はわずか1.5%しかいない一方で、「炎上を知っている」人は90%以上存在する。第三に、インターネット上で「非難しあってよい」と考えている人は10%程度しかいない。さらに、「非難しあってよい」と感じている確率に有意に正なのは、「炎上に加担したことがある」人のみである。第四に、インターネットを「怖いところだ」「攻撃的な人が多い」と感じている人はそれぞれ70%以上存在する。特に、炎上を知っている人は「攻撃的な人が多い」と感じている確率が有意に正となっている。第五に、若い人ほどインターネットに対して「言いたいことが言えるのがよい」「非難しあってよい」と感じている。

また、以上を踏まえた政策的対応の考察では、プロバイダ責任制限法の炎上負担軽減効果と限界に触れたうえで、「①名誉棄損罪の非親告罪化」「②制限的本人確認制度の導入」「③誹謗中傷(炎上)に関するインターネットリテラシー教育の充実」「④捜査機関における炎上への理解向上」の4つを挙げた。そして、①にはslippery slopeの問題が、②には違憲である可能性とそもそも効果が薄いという問題があることを述べ、③と④に積極的に取り組むことを提案した。

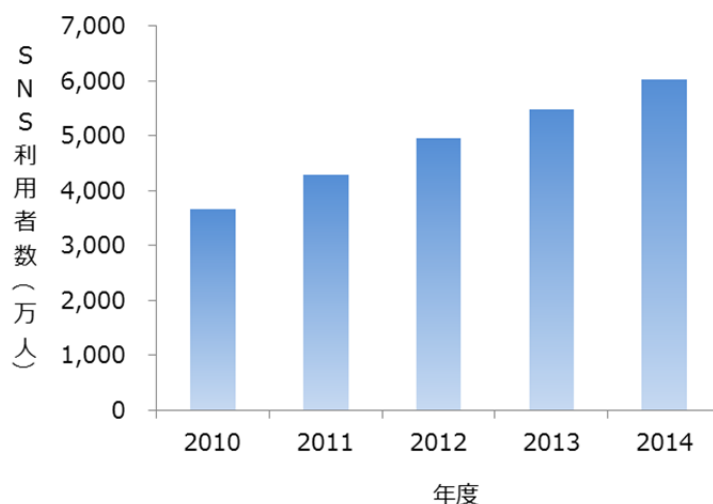
キーワード：ネット炎上、インターネットリテラシー教育、表現の自由、制限的本人確認制度、名誉毀損罪、実証分析

1. はじめに

昨今における社会の急速な情報化によって、個人による情報の発信が容易になり、インターネットを通じたコミュニケーションが盛んに行われるようになった。コミュニケーション

¹国際大学 GLOCOM 助教/専任研究員

ョンプラットフォームとなっているソーシャルメディア²の普及は、それを象徴するものといえる。次の図1は、国内におけるSNS利用者数推移を描いたものである。図を見ると、2014年度には利用者数が6,000万人を超えていることが分かる。この数値はネットユーザに対する利用率で60%を超えており³、かなりの人がSNSを利用していることが理解出来る。



出典：ICT総研(2014)から筆者が作成。

図1 SNS利用者数推移

しかしながら、そのようにコミュニケーションが活発になる一方で、1つの対象に誹謗・中傷が殺到するいわゆる炎上事例が増加している。炎上には確立した定義はないが、例えば平井(2012)では、「ブログ、ミクシィ (mixi)、ツイッター (Twitter) などに投稿されたメッセージ内容、ならびに投稿者に対して批判や非難が巻き起こる現象」と定義している。また、田代・折田(2012)では、「情報発信者が管理するブログや SNS 日記などの個人向け CGM⁴にいやがらせコメントが殺到する現象である。サンスティーンの提唱するサイバースケードの1つでもある。」と定義している。さらに、荻上(2007)では、「ウェブ上の特定の対象に対して批判が殺到し、収まりがつかないような状態」と定義している。本研究ではこれらの定義を踏まえ、炎上の定義を「ある人物や企業が発信した内容や行った行為につい

² 個人による情報の発信やコミュニケーション、交流、情報流通等、社会的(ソーシャル)な要素を含んだメディアのこと。個人がコンテンツを発信することで、多数の人々や組織が参加する双方向の会話が行われる場である。例えば、ブログ、Twitter、mixi、Facebook 等が該当する。

³ ネットユーザ数も ICT 総研(2014)のデータを用いている。

⁴ Consumer Generated Media のこと。消費者が内容を生成するメディア。

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」とする⁵。発信内容や行為の場は必ずしも炎上したソーシャルメディアに限らず、テレビやラジオ等のメディアでの発言を基に炎上することもある。また、対象となるソーシャルメディアについても、発信者のソーシャルメディアとは限らず、まとめブログ⁶等の他のブログや、2ちゃんねる等の外部掲示板で批判が集中する場合もある⁷。

例えば、ある企業が、Twitter上でBOT⁸アカウントを用いて特定のキーワードに自動返信するキャンペーンを行ったところ、批判が集中して炎上した例がある⁹。また、このように、企業に批判が集中してプロモーションが失敗したり、著名人に批判が集中して心理的被害を受けたりとittedただけでなく、企業の株価や収益の減少、商品の廃棄処分等、金銭的な被害が出る例も少なくない。2013年に発生した、一般人がスーパーのアイスケース内に入った写真を投稿して炎上した事例では、アイスクリーム類の全撤去、ケースの清掃、消毒といった金銭的被害の他、投稿した一般人が専門学校を退学させられている¹⁰。また、中には休業まで追い込まれたコンビニも存在する¹¹。このような炎上は、2014年には後述のとおり200件程度発生している。また、前述のような実被害が出る例も少なくなく、社会的厚生に負の影響を与えていると思われる。

しかしながら、炎上について、民事・刑事的な対応がされたことはほとんどない。これについて、板倉(2006)では、批判的書き込みの多くは名誉棄損表現であり、民事的・刑事的に対応出来るものだと指摘している。その一方で、タブロイド誌はその状況を面白おかしく報道し、被害者であるはずの炎上対象者が晒し者にされてしまうことを問題視している。また、そこには意図せぬ公人化¹²の問題があるとしている。さらに、数年間にわたり自分と

⁵ 炎上は実に多様であり、例えば、ある企業の販売しているインスタント食品内に虫が混入していた写真がTwitter上にアップロードされ企業に批判が集中した事例も、後述するような個人がスーパーのアイスケース内に入った写真を投稿して批判が集中した事例も含まれる。これらは対象や行為が大きく異なるものではあるが、先行研究やメディアでは共に炎上と言われることが多いことを踏まえ、本研究でも全て炎上と定義する。

⁶ 特定の話題についてまとめたブログのこと。2ちゃんねるの投稿やTwitterの投稿をまとめたものが多く、人気が高いものも多い。

⁷ ただし、田代・折田(2012)のように、発信者のソーシャルメディアに非難が殺到する現象のみを炎上と定義している場合もある。

⁸ ロボットの略称。ここでのBOTアカウントとは、Twitterにおいて、自動的に発言を行ったり、返事したりするアカウントを指す。

⁹ ある企業が、商品にちなんだエッセイや画像などの作品を募集するイベントの一環として行ったもの。11個のBOTアカウントを作成し、商品にちなんだ特定の30個のキーワードに対して、自動でメッセージを返信できるようにした。しかしながら、Twitterユーザにとっては、フォローしていないアカウントから自動でプロモーションメッセージが送られてくるものでしかなく、スパムのように映った。元々Twitterユーザの多くは自動で返信してくるスパムを嫌う傾向にあったため、それを企業が公式で行ったということで非難が集中した。また、企業が対応を始めるまでに、既に3つのアカウントがTwitter公式によってスパム認定され、凍結させられていた。これは、法律には違反していないものの、Twitterの規則に反した結果炎上したといえる。

¹⁰ ITmedia(2013a)、ITmedia(2013b)。

¹¹ ローソン(2013)。

¹² 情報発信者が理解せぬまま公人性を備えてしまう現象と、板倉(2006)では定義している。

全く関係ない事件のために誹謗中傷され続けたにもかかわらず、書き込んでいた人達¹³が、書類送検はされたものの不起訴処分となった例もある(スマイリーキクチ、2014)。

以上のような炎上の増加と社会的問題化から、先行研究が徐々に蓄積されてきている。例えば、経営やインターネットリテラシー¹⁴の観点から注意を促す目的で事例を集めた書籍として、伊地知(2007)、伊地知(2009)、小林(2011)等がある。また、炎上に参加する人を分析した書籍としては、荻上(2007)、中川(2010)等が挙げられる。そして、心理学的・社会的・法学的観点から炎上を研究した学術論文も、近年蓄積されてきている。

学術研究について、国内では、炎上の歴史を整理したうえで炎上発生要因を日本のウェブ文化という観点から理論的に検証した平井(2012)、炎上発生から終息までのパターンをモデル化した田代・折田(2012)、集合痴と炎上の関係について考察した水野(2013)、炎上の背景に意図せぬ公人化があるとし、法律的観点から、公人概念の不適用と名誉棄損罪の非親告罪化を提案した板倉(2006)、インターネットトラブルの分類の中の1つに炎上事例を位置づけている田代(2011)等がある。

また、特に国外では学術研究が多く蓄積されてきている¹⁵。例えば、Sullivan & Flanagan(2003)では、flaming 現象に関する再定義を行い、人のコミュニケーション行動から定義すると共に、メッセージ発信者、受信者、第三者のそれぞれの捉え方という軸で分類も行っている。Reining et al.(1998)は、教育におけるグループサポートシステムについて、教育レベルを引き上げた一方で、学習者が攻撃的になって flaming が発生してしまう現象について考察している。Inmen & Inmen(1996)では、インターネットの普及と共に新しく社会問題となった flaming について、法的にどのように分類し、対処していくべきか検討している。他方、Lange(2006)は、flaming という用語は確立された理論もなしに多く語られすぎており、意味するところが多岐に渡っているため、学者はこの用語自体使うべきではないと指摘している。

また、ほとんどが理論研究や事例研究であるが、実証研究もいくつか存在する。例えば、Moor & Verleur(2010)では、Lange(2006)の主張に理解は示しつつも、flaming は実際に社会で起こっている現象であり、多くの人々が問題視しているもので、幾人かの有名なブロガーは flaming によってブログを閉鎖していることを指摘している。そのうえで、実証分析によって、flaming を見たことのある人は多い一方で、実際に加担¹⁶したことのある人はほとんどいない等の知見を得ている。ただし、サンプルサイズが小さい、YouTube ユーザに

¹³ あまりに誹謗中傷を行っていた人が多すぎたため、実際の書類送検は、特に酷いと判断された十数名に絞られた。

¹⁴ インターネットリテラシーとは、情報ネットワークを正しく利用する能力のことである。そのためには、インターネット上の文化の理解や、情報の正しい取捨選択が必要となる。用語としては、ネットリテラシーや情報リテラシーと似た意味であるが、本研究では情報通信白書等に合わせ、インターネットリテラシーという用語を用いる。

¹⁵ 英語では炎上を Flaming という。ただし、より幅広い意味で、インターネットを通した1対1での罵り合いの過熱等も含まれる。Flaming の先行研究として取り上げているEメールの例は、日本では炎上と定義されないだろう。また、Steele et al.(1983)では、Flaming を、面白味のない話題について狂ったように、あるいはまくしたてるようにして話すか、明らかに馬鹿にするような態度をとることだと定義している。

¹⁶ 実際に書き込むこと。

限定している等の課題もある。そして、Turnage(2007)では、Eメールにおける flaming について、大学生を対象とした実証分析を行い、どのようなメッセージ要素が flaming を引き起こすか、先行研究の理論を基に検証している。

しかしながら、炎上は多発するようになってから日が浅いため、炎上の実態整理、炎上加担者数、炎上のインターネットイメージへの影響、政策的経営的提言について、標準化された定説があるわけではなく、研究が不足しているのが現状である。また、情報政策やインターネットリテラシー教育も、青少年に有害なコンテンツのフィルタリング¹⁷や、個人情報保護(プライバシー保護)¹⁸といった観点で検証されることが多く、社会的影響の大きさに比べ、誹謗中傷・炎上への対策が不十分であるように思われる。その一方で、2011年以降炎上は毎年200件程度発生しており、心理的、金銭的被害が多く出ている。これは、インターネット、特にソーシャルメディア普及前にはなかった現象であり、制度設計が社会の変化に追い付いていない懸念がある。

そこで本研究では、炎上の特徴と実態を、先行研究や実証分析を基に整理したうえで、名誉毀損罪の非親告罪化、制限的本人確認制度、インターネットリテラシー教育、捜査機関における炎上への理解向上といった観点から、あるべき政策的対応を考察する。

本稿の構成は以下のようになっている。第2節では、ソーシャルメディア普及前の批判集中と炎上の異なる点を述べ、炎上の特徴を整理する。第3節では、統計データとアンケート調査データを用いて、炎上の実態を、炎上発生件数・炎上加担者数・炎上がインターネットイメージに与える影響といった点から分析を行う。第4節では、実証分析結果を踏まえ、行われるべき政策的対応を検討する。第5節では、得られた結果をまとめ、考察を行う。

2. 炎上の特徴

誰かが発言した内容や行った行為に対して批判的な意見が集中する現象は、インターネット普及以前、少なくとも雑誌、ラジオ、テレビ等の既存メディアの普及以降には存在していた。しかしながら、多くの人がソーシャルメディアを利用するようになった近年の炎上事例と、これらの現象では、決定的に異なる点もある。それは、以下の4点にまとめられる。

- < 1 > 拡散力の違い。
- < 2 > 情報発信の容易化。
- < 3 > 批判の可視化。
- < 4 > cyber cascade の存在。

まず、< 1 >については、先進国におけるインターネットの普及が進んだこと、特に、携帯電話を当たり前のように所持する時代になり、情報の拡散力が格段に向上したことを

¹⁷ 例えば、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」や、千代原(2009)、斎藤(2011)、斎藤・新垣・田中(2013)等。

¹⁸ 例えば、「個人情報保護法」や、Scott(2014)で言われているような忘れられる権利に関する議論、折田(2014)、村上(2014)等。

指す。また、それに伴うソーシャルメディアの普及も重要な要素であろう。以前は、メディアによって著名人の問題発言が報じられたとしても、その番組を見た人や、その雑誌を読んだ人にしか、その情報は伝わらなかった。しかしながら、現在では、それらの情報は、TwitterでのRT(リツイート)、閲覧数の多いまとめサイトでの発信等をとおして、瞬く間に広がっていく。以前は、ある行為に対して潜在的に不満を持つ人が多くいたとしても、そもそも知る機会が少なかったため、炎上のような現象には極めてなりにくかった。けれども、ソーシャルメディアでは、不満を持つ人が拡散してさらに不満を持つ人の目に留まりその人が拡散して……と、連鎖が続く事がしばしばある。このような拡散力の向上は、潜在的な不満者のもとへ情報を容易に届ける役割を果たしている。

この特徴は、板倉(2006)で言われているような、意図せぬ公人化に繋がっている。ソーシャルメディア内の限られたコミュニティ内で反社会的行為を告白したとしても、拡散力が高いために公に意見を表明したことになってしまう。このような場合は、意図した公人化と異なり国選弁護士等の助力はなく、かつ、反社会的行為を行っている者が法的手続きをとるのはおかしいという思い込み¹⁹から、民事・刑事的手段をとることが難しくなっていることを問題視している。

次に、< 2 >は、ソーシャルメディアの発達と利用者数の増大に伴い、誰でも情報を発信出来る時代になったことを指している。以前は、批判が集中する対象は、著名人や大きな犯罪を行った者に限定されていた。それは、メディアに登場する人間が限られていたためである。しかしながら、ソーシャルメディアを通して誰でも情報を発信出来るようになった結果、誰もが批判集中の対象となりうる時代となった。また、それと同時に、著名人でなくとも多くの人に自分の行った行為を見てもらえるという動機によって、炎上対象となるような行為をしてしまうという、逆の因果もある。

そして、< 3 >は、ソーシャルメディアでの批判は炎上加担者自身かソーシャルメディア運営者が消さない限り消えず、また、炎上対象者にも容易に閲覧可能となっている点を指している。批判の可視化によって、炎上対象者に対して批判が多く集中していることが容易に分かってしまい、追隨的に炎上に加担する人を呼び込むこととなる。また、炎上加担者に一種の連帯感も生まれるだろう。さらに悪いことに、それらは炎上対象者が閲覧することが可能になっている。以前のように、批判が集中してもそれがほとんど見えない、あるいは、批判が集中しているという事実だけ知ることになっていたのと異なり、生の意見を閲覧出来てしまう。これは、炎上対象者にとって大きな心理的負担になると思われる。そのうえ、それに反応して炎上加担者を刺激し、さらなる炎上を呼び込んでしまう例も少なくない。

最後に、< 4 >は、cyber cascade の存在が批判を過熱させてしまうことを指している。cyber cascade とは、Sunstein(2007)で言われているもので、インターネットの持つ、同じ思考や主義を持つ者同士を繋げやすいという特徴から、集団極性化²⁰を引き起こしやすくな

¹⁹ 板倉(2006)は、誤ったクリーンハンズの原則の認識によるものとしている。

²⁰ group polarization。集団で討議した結果、討議前の各個人の意見よりも、より先鋭化した決定がなされること。例えば、左翼の人々が討議した場合はより一層左翼的に、右翼の人々が討議した場合はより一層右翼的になる現象。古くから社会心理学で用いられている用語である(例えば、Brown, 2003 を参照)。

ってしまうというものである。インターネット上には無数の情報が氾濫しているため、インターネット利用者は常に情報の取捨選択をしており、このような完全なフィルタリング(Complete Filtering)が、cyber cascade に繋がることを、Sunstein(2007)は指摘している²¹。また、荻上(2007)では、インターネットでは仲間を見つけるコストや風評を流した社会的責任をとるコスト等、あらゆるコストを払わずに済むことも、一因となっているとしている。

つまり、インターネット上では誰もが完全なフィルタリングを行っており、また、それをサポートするシステムも充実しているため、結果的に同じ好ましい情報を共有する人達だけで繋がるようになり、自らの言説に信頼の基盤を与えることとなる。そして、その集団の中では、各人に都合のいい情報のみが溢れており、批判の声は届かず、cyber cascade²²の構築へと至るのである。また、その集団内での討議は、より極端な意見・選択へと帰結し、集団極性化が起こる。

このような cyber cascade は、炎上と密接に関係している。何故ならば、同じ主義主張を持つ人が集まり、さらに各個人の意見がより補強され先鋭的になっている状態では、不都合な情報、異質な者を排除したいという欲求が増幅され、排他的になるためである。

3. 炎上の実態

以上のような特徴を有する炎上について、本節では、統計データを用いて実態を分析する。具体的には、次の 3 点について分析を行う。

- < 1 > 炎上発生件数推移。
- < 2 > 炎上加担者・炎上認知者・インターネットイメージの実態。
- < 3 > 炎上との関係がインターネットイメージに与える影響。

まず、< 1 >では、記述統計量によって炎上発生件数推移を確認することで、炎上の社会に与えている影響を議論すると共に、どのサービスで炎上が特に多いか観察する。次に、< 2 >では、炎上に対する人の関わり方を見ることで、どれくらいの割合の人が炎上に加担し、また、インターネットをどのように感じているのか、記述統計量から検証する。最後に、< 3 >では、人が持つインターネットへのイメージに対し、炎上がどのように影響を与えているのか、計量経済学的モデルを用いて定量的に検証する。

3. 1. 炎上発生件数の推移

2006 年以降の炎上発生件数について、年次推移を描いたのが図 2 である。図 2 を見ると、2011 年以降急速に炎上発生件数が増加しており、200 件を超えているのが確認出来る。その後は 2012 年にピークを迎え、やや下がり気味ではあるものの、変わらず 200 件程度は発生している。企業や個人に実害が出ていることや、ソーシャルメディアは今後も利用され

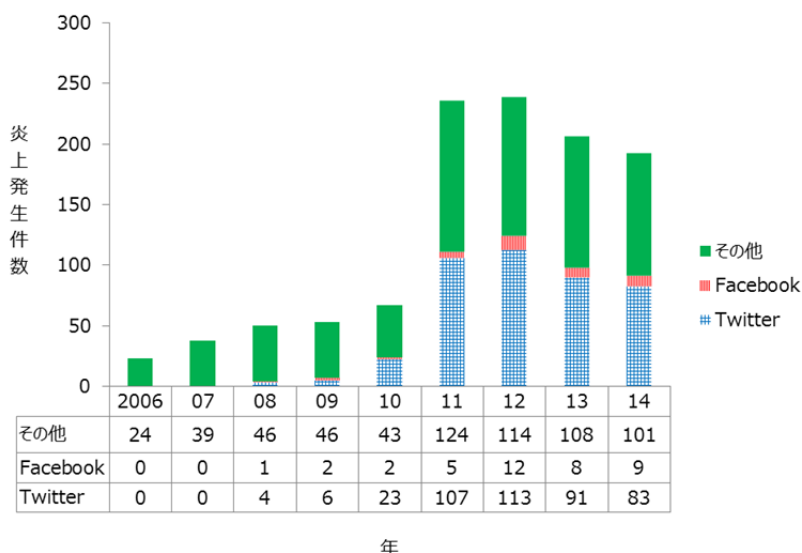
²¹ ただし、実際にはフィルタリングによる決定を鵜呑みにすることはなく、別のセカンド・オピニオンを参照することも出来るため、少なくとも第一次的と限定付きのものであると理解すべきである(松尾、2012 ; Thaler & Sunstein, 2009)。

²² Cascade の原義は連なった小さな滝のこと。転じて、数珠つなぎになったものという意味で使われる。社会心理学でいうところの「同調」に近い(松尾、2012)。

続けられると思われることから、何らかの社会的対応が必要と考えられる。

また、特に Twitter での炎上発生件数が突出して高いことが分かる。図 3 は、炎上が発生したソーシャルメディアを、Twitter、Facebook、その他の 3 つに分類したものである。図 3 を見ると、2008 年に出現して以降、特に 2010 年に割合が急増し、2011 年以降は常に 40% 以上を占めている²³。

さらに、Twitter は同じソーシャルメディアである Facebook と比べても、発生件数が非常に多いことが分かる。これは、図 4 から明らかなとおり、アクティブユーザ数の違いによるものではない。Twitter は友人同士で繋がるのを主とする Facebook に比べ、よりオープンなソーシャルメディアとなっている。また、メッセージも 140 字以内という指定があることで、Facebook よりもより手軽に情報発信が可能となっている。そのため、第 2 節における「拡散力の違い」「情報発信の容易化」の度合いが、Facebook よりも高いため、炎上発生件数が著しく多くなっていると考えられる。

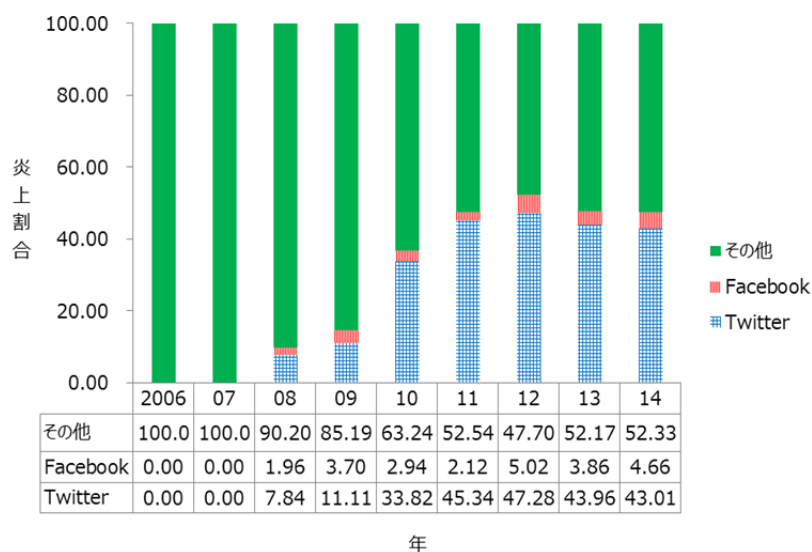


出典：eltes Cloud²⁴より筆者が作成

図 2 炎上発生件数推移

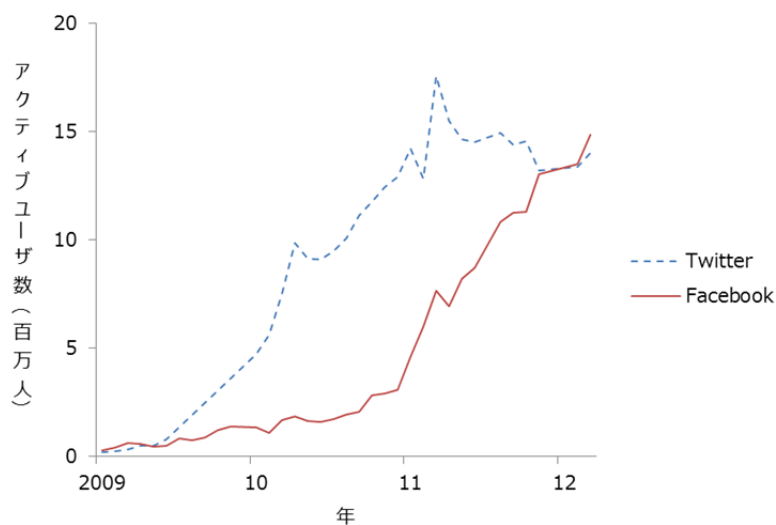
²³ 尚、Twitter、Facebook 共に 2006 年と 2007 年が 0 件なのは、日本語版 Twitter である Twitter.jp が開設されたのが 2008 年であり、Facebook も同様に日本語版が一般公開されたのが 2008 年であるためである。

²⁴ エルテス社(創業 2004 年)のサービスで、炎上事例を集めている。エルテス社の公開データから炎上発生件数データを取得する手法は、Adachi & Takeda(2014)でも用いられている。尚、エルテス社へのヒアリング調査によって、eltes Cloud における炎上の定義が、「エルテス社が指定するまとめサイトに掲載され、かつ、Twitter の Retweet (RT) が 50 回以上されているもの」であることが分かっている。そのため、まとめサイトの記事更新頻度や、Twitter のアクティブユーザ数によってバイアスが生じている可能性はある。また、本研究における炎上の定義とは異なるものとなっている。しかしながら、現在他の手法で炎上発生件数推移を見ることは困難であるため、本研究では本データで炎上発生件数推移を確認する。さらに、2011 年で急激に炎上発生件数が増加している件については、その前後での判断基準に変更はないという回答を得た。



出典：eltes Cloud より筆者が作成

図3 炎上発生件数割合推移



出典：総務省(2013)『平成24年版 情報通信白書』より筆者が作成。

図4 Twitter、Facebook 国内アクティブユーザー数推移

3. 2. 炎上記述統計量

以上のように、2012年以降やや減少傾向にあるものの、炎上発生件数は毎年200件程度あり、多くの被害が出ていることが分かった。また、拡散力が高く、情報発信が容易であるTwitterにおいて、特に炎上が発生していることも確認された。

そこでさらに3. 2. では、人の炎上への関わり方とインターネットに対するイメージを、アンケート調査データの記述統計量を基に考察する。アンケート調査データは、2014年11月に、調査会社マイボイス社のインターネットモニター19,992人に対して行ったもの

を使用する²⁵。

図5は、人の炎上との関わり方を表したグラフである。図5を見ると、突出して高いのが、「聞いたことはあるが見たことはない」人であることが分かる。「聞いたことがない」がわずか約7%しかいないことと合わせると、炎上問題は、炎上を見たことのない人にも、既に広く一般的に認知されていると考えられる。さらに、「1度見たことがある」「2度以上見たことがある」人を合わせると、90%以上の人が、炎上に加担したことはないものの炎上という存在は知っているという状態であることが分かる。

このように、炎上が広く知られている一方で、実際に炎上に加担したことがある、「1度書き込んだことがある」「2度以上書き込んだことがある」人は、わずか約1.5%しかいないことが確認される。つまり、本調査データにおいてわずか300人程度しか出現していない。これほど社会的に認知されており、さまざまな実害も出ている事象について、実際に行っている人がわずか1.5%程度しかいないというのは、実に興味深い。逆にいえば、この1.5%の人が過激な誹謗中傷を取りやめれば、これほど企業のマーケティングや利益、人の生活や心理状態に影響を与えている炎上もなくなるといえる。さらに、「1度書き込んだことがある」人に比べ、「2度以上書き込んだことがある」人の方が、2倍以上いることも興味深い。ごく少数の人が、複数回にわたり炎上に加担している実態が分かる。

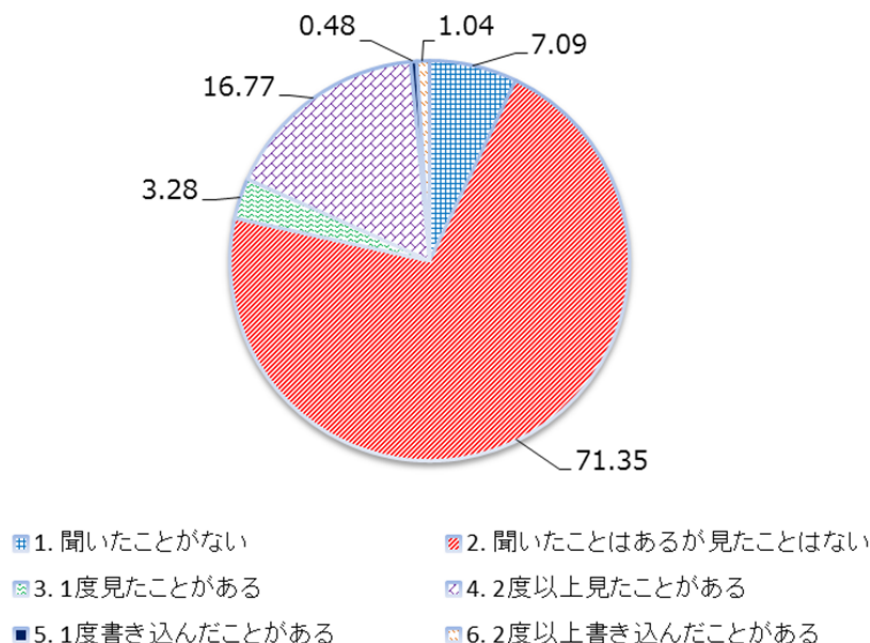


図5 炎上への関わり方(%・サンプルサイズ 19,992)

このような実態は、一部のインターネット関連の知識人には認識されている。例えば、

²⁵ アンケート調査の詳細な情報は付録1に記載している。

川上(2014)では、動画共有サービスであるニコニコ動画において、炎上加担者²⁶が少数派である一方で、炎上加担者自身は自分を少数派だと思っていないことを指摘している。また、同じニコニコ動画において、誹謗中傷のコメントばかり²⁷となっている時も、実は数人のコメントを消去するだけで、そのようなコメントが全て消えてしまうという指摘もある²⁸。

次に、対象を2,086人²⁹に絞って、インターネットイメージに関連する質問を行った。その回答結果が図6³⁰である。

図6を見ると、まず、「強い口調で非難しあっても構わない」と考えている人は、わずか10%程度しかいないことが分かる。つまり、炎上が多発している現状に対して肯定的な人は、10%程度しかいないと解釈出来る。また、「言いたいことが言えるのがよい」を選択した人でさえ、半分未満であった。自由な発言がインターネットの魅力と考えられている一方で、遠慮せず何でも言っている空間だと捉えている人は、むしろ少数派であるといえる。

次に、インターネットに対する負のイメージである、「怖いところだ」「攻撃的な人が多い」を選択した人は、共に70%を超えていた。炎上に加担している人が1.5%程度しかいなかったにもかかわらず、インターネットに対してそういった負のイメージを抱えている人が70%以上いることが分かる。このことから、少人数が引き起こしている炎上が、インターネット全体のイメージに大きな影響を与えている可能性が示唆される³¹。

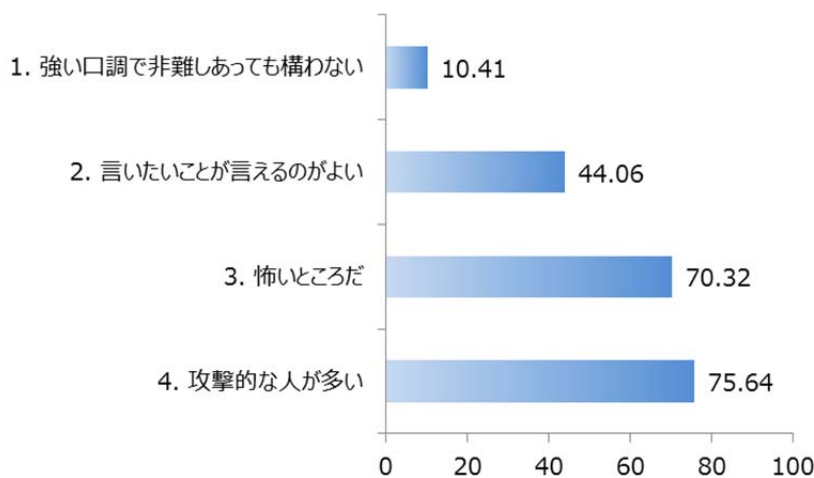


図6 インターネットに対するイメージ(%)

²⁶ 書籍中では「荒らし」と表現されている。

²⁷ ニコニコ動画では、動画にコメントすることが可能で、そのコメントが動画上に流れる仕組みになっている。

²⁸ 遠坂(2014)。

²⁹ 絞る際には、炎上加担者や炎上を見たことのある消費者を多めにとった。そのため、そのまま記述統計量や後の計量経済学的分析を行った場合、セレクションバイアスが発生してしまう。そこで、全ての記述統計量と分析において、元のアンケート調査データにおける出現率を基に、ウェイト付けを行った。

³⁰ 詳しい設問内容は付録1に記載している。

³¹ ただし、「怖いところだ」に関しては、プライバシー関連の問題で選択している可能性もあるので、必ずしも炎上が影響しているとは限らない。

3. 3. 炎上との関係がインターネットイメージに与える影響

3. 2. では、炎上に加担している人は少ないにもかかわらず、インターネットに対し負のイメージを抱いている人が多く存在することが認められた。そこで、3. 3. ではさらに、炎上との関わり方がインターネットイメージにどのような影響を与えているのか、同じアンケート調査データを用いて、定量的分析を行う。分析に用いるモデルは、以下のロジットモデルである。

$$\text{logit}[P(Y_{ij} = 1)] = \log \left\{ \frac{P(Y_{ij}=1)}{1-P(Y_{ij}=1)} \right\} = \alpha_j + \sum_{k=1}^n \beta_{jk} x_{ik} + \sum_{s=1}^m \gamma_{js} z_{is} \quad (1)$$

ただし、 i は人、 j はインターネットイメージである³²。また、各記号の意味は次のようになっている。

Y_{ij} : 人 i がイメージ j を抱いていたら 1、そうでなかったら 0 とするダミー変数。

$P(Y_{ij} = 1)$: $Y_{ij} = 1$ となる確率。

x_{ijk} : 人 i の炎上に対する関わり方を表すダミー変数³³。

z_{is} : 人 i の属性変数³⁴。

α_j 、 β_{jk} 、 γ_{js} : それぞれが掛かっている変数のパラメータ。

このモデルの直感的な解釈は、人が持つインターネットに対するイメージは、その人の炎上との関わり方と、属性で決定されるというものである。分析に使用する変数の記述統計量は、表 2³⁵のようになっている。

³² つまり、「攻撃的な人が多い」「怖いところだ」「言いたいことが言えるのがよい」「強い口調で非難しあっても構わない」の 4 つ。

³³ 具体的には、「炎上を知らない」「炎上は知っているが見たことはない」「炎上を見たことがある」「炎上に加担したことがある」それぞれについて、選択されたら 1、そうでなかったら 0 としたダミー変数である。尚、質問ではこれらの内どれか 1 つを選んでいるため、基準となるダミー変数が必要である。そこで、「炎上を知らない」を基準とし、それを除いた 3 変数を実際の分析では用いた。つまり、 $1 \leq k \leq n = 3$ となっている。

³⁴ 本研究では「性別」「年齢」「平日インターネット利用時間」「ソーシャルメディア等利用年数」の 4 変数を用いるため、 $1 \leq s \leq m = 4$ となっている。

³⁵ 表 2 において、「ソーシャルメディア等利用年数」は、「インターネットで、SNS（ソーシャルメディア）や掲示板などを見たり、利用しはじめたのは何年くらい前ですか。」という設問の回答であるため、本稿で定義したソーシャルメディア以外も含む。例えば、インターネット黎明期におけるコミュニケーション・議論サービスであった Usenet 等も含むため、50 代、60 代の人の中には、30 年程度の人も、少数ではあるものの存在している。

表2 記述統計量

記号	変数種類	変数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
Y	インターネットイメージ	攻撃的な人が多い	0.76	0.43	1.00	0.00
		怖いところだ	0.70	0.46	1.00	0.00
		言いたいことが言えるのがよい	0.44	0.50	1.00	0.00
X	炎上に対する関わり方	非難しあってよい	0.10	0.31	1.00	0.00
		炎上を知らない	0.07	0.26	1.00	0.00
		炎上は知っているが見たことはない	0.71	0.45	1.00	0.00
		炎上を見たことがある	0.20	0.40	1.00	0.00
Z	属性	炎上に加担したことがある	0.02	0.12	1.00	0.00
		性別(男性)	0.62	0.49	1.00	0.00
		年齢(才)	40.81	12.02	69.00	20.00
		平日インターネット利用時間(分)	187.15	149.67	1200.00	0.00
		ソーシャルメディア等利用年数(年)	5.28	5.53	30.00	0.00

さて、(1)式のロジットモデルを推定したのが表3、表4である。表3はインターネットに対する負のイメージの推定結果、表4はインターネットに対する自由な発言関連イメージの推定結果となっている。具体的には、表2①列は「攻撃的な人が多い」②列は「怖いところだ」、表3③列は「言いたいことが言える」④は「非難しあってよい」に対する影響を記載している。尚、推定結果には、限界効果³⁶とp値³⁷を載せている。

表3 インターネットイメージ推定結果1

変数	①		②			
	攻撃的な人が多い		怖いところだ			
	logit model		logit model			
	限界効果	p値	限界効果	p値		
炎上は知っているが見たことはない	0.18	0.00	**	0.10	0.15	
炎上を見たことがある	0.27	0.00	**	0.07	0.30	
炎上に加担したことがある	0.17	0.01	**	0.04	0.57	
性別(男性)	-0.03	0.16		-0.13	0.00	**
年齢(才)*	0.02	0.69		-0.04	0.28	
平日インターネット利用時間(分)*	0.02	0.00	**	0.00	0.87	
ソーシャルメディア等利用年数(年)*	0.03	0.02	*	-0.02	0.21	
サンプルサイズ	2086					
**	1%					
*	5%					

注, 変数に*が付いているものは対数変換した変数、その他はダミー変数である。

³⁶ 限界効果は、説明変数が1単位増加した時に確率がどの程度変化するかを表している。また、本研究では、平均限界効果(Average marginal effects)を用いている。限界効果は、実際には変数の値によって変化するものなので、その平均値を求めたのが平均限界効果である。
³⁷ 簡潔に言えば、何%水準で有意かどうかを示している。例えば、p値が0.01であれば、1%水準で有意であると解釈出来る。また、White(1980)の頑健標準誤差から算出しており、不均一分散に対処している。

表 4 インターネットイメージ推定結果 2

変数	③		④	
	言いたいことが言えるのがよい		非難しあつてよい	
	logit model		logit model	
	限界効果	p値	限界効果	p値
炎上は知っているが見たことはない	0.08	0.39	0.11	0.25
炎上を見たことがある	0.16	0.07	0.13	0.17
炎上に加担したことがある	0.23	0.01 *	0.23	0.01 *
性別(男性)	0.08	0.00 **	0.10	0.00 **
年齢(才)*	-0.08	0.05 *	-0.07	0.00 **
平日インターネット利用時間(分)*	0.02	0.15	0.00	0.64
ソーシャルメディア等利用年数(年)*	0.05	0.00 **	0.00	0.63
サンプルサイズ	2086			
**	1%			
*	5%			

注, 変数に*が付いているものは対数変換した変数、その他はダミー変数である。

まず、①列を見ると、「炎上は知っているが見たことはない」「炎上を見たことがある」「炎上に加担したことがある」のいずれの変数も、「攻撃的な人が多い」というインターネットイメージに対して、有意に正³⁸となっていることが分かる。これらダミー変数の基準となっているのは、「炎上を知らない」なので、炎上を知っている人は炎上を知らない人に比べ、全体的にインターネットに対して「攻撃的な人が多い」空間だと感じていることが分かる。わずか1.5%の人が起こしている炎上が、多くの人のインターネットイメージに負の影響を与えていることが理解出来る。そして、属性³⁹では、「平日インターネット利用時間」と「ソーシャルメディア利用年数」が有意に正となった。インターネットやソーシャルメディアを多く利用する人ほど、攻撃的な人が多いと感じていることが分かる。

次に、②列を見ると、①列とは対照的に、「炎上は知っているが見たことはない」「炎上を見たことがある」「炎上に加担したことがある」のいずれも係数は正であるものの、有意とならなかった。つまり、炎上を知っている人は、「攻撃的な人が多い」という具体的なイメージは抱いているものの、「怖いところだ」という漠然としたイメージは抱いていないようである。一方で、属性の中で、「性別(男性)」と「ソーシャルメディア利用年数」はそれぞれ有意に負となった。「性別(男性)」が有意に負ということは、女性の方がインターネットに対して「怖いところだ」というイメージを抱いているということになる。また、「ソーシャルメディア利用年数」については、ソーシャルメディアを始めてから長い時間経っている人ほど、「怖いところだ」とは思わないことを示している。長くソーシャルメディアを

³⁸ 以降、有意かどうかの判断基準は5%水準とする。

³⁹ 属性変数はそれぞれ、男性であれば1とするダミー変数、年齢の対数、平日に利用しているインターネット時間の対数、ソーシャルメディアを利用し始めてから経った年数の対数を用いている。ただし、平日インターネット利用時間とソーシャルメディア等利用年数は0の人も存在していたため、それぞれ1を足してから対数変換している。

やっている人ほど、そのような漠然としたイメージではなく、より具体的に「攻撃的な人が多い」と感じると解釈出来る。

そして、表4の③列を見ると、「言いたいことが言えるのがよい」というイメージに対して、「炎上に加担したことがある」人だけが有意に正となった。炎上との関わりの中で、「炎上に加担したことがある」のみ能動的な項目であるため、「炎上に加担したことがある」から「言いたいことが言えるのがよい」と考えているのか、「言いたいことが言えるのがよい」から「炎上に加担したことがある」のか、判断は付かないが、少なくとも正の相関関係はあるといえる。また、属性については、「性別(男性)」と「ソーシャルメディア利用年数」が有意に正となった一方で、「年齢」は有意に負となった。男性は女性に比べて、そして、ソーシャルメディア利用年数が長いほど、「言いたいことが言えるのがよい」と感じている。また、年齢が低い人ほど「言いたいことが言えるのがよい」と感じている。

最後に、④列を見ると、③列と非常に似た傾向にあることが分かる。「非難しあってよい」というイメージに対して、やはり「炎上に加担したことがある」人が有意に正となり、その他の属性では、「性別(男性)」が有意に正、「年齢」が有意に負となり、ソーシャルメディア利用年数以外③列と同様の傾向が見られた。結局のところ、ごく少数の炎上加担者は、インターネットに対して、「言いたいことが言えるのがよい」「非難しあってよい」と考えているからこそ、炎上に加担していることが、これらの分析から確認された。

4. 政策的対応の考察

以上、第3節では、次のような結果が得られた。

- <1> 炎上は、2011年以降、毎年200件程度発生し続けている。また、それは特にTwitterで多い。
- <2> 「炎上に加担したことがある」人はわずか1.5%しかいない一方で、炎上を知っている人⁴⁰は90%以上存在する。
- <3> インターネット上で「非難しあってよい」と考えている人は10%程度しかいない。さらに、「非難しあってよい」と感じている確率に有意に正なのは、「炎上に加担したことがある」人のみである。
- <4> インターネットを「怖いところだ」「攻撃的な人が多い」と感じている人はそれぞれ70%以上存在する。特に、炎上を知っている人は、「攻撃的な人が多い」と感じている確率が有意に正となっている。
- <5> 若い人ほどインターネットに対して「言いたいことが言えるのがよい」「非難しあってよい」と感じている。

これらのことから、非難しあってよいと考えているごく一部のインターネットユーザが、毎年200件程度の炎上を発生させており、一般人の社会的不利益や企業の不利益をもたらす、インターネットには攻撃的な人が多いという負のイメージを多くの人に感じさせてい

⁴⁰ 「炎上は知っているが見たことはない」「炎上を見たことがある」「炎上に加担したことがある」のどれかを選んだ人。

るといえる。

このような炎上について、炎上のみを対象とした明確な制度・政策はない。しかしながら、第1節で述べた名誉棄損罪に関する法律のほか、2002年から施行されているプロバイダ責任制限法⁴¹は深くかかわっているといえる。プロバイダ責任制限法は、情報の流通によって権利侵害があった場合において、プロバイダの賠償責任範囲と発信者情報の開示を請求する権利を明確にしたものである。例えば、権利侵害被害者から削除要求があった場合、その情報発信者にそれを通知し、一定期間内に発信者が異議を唱えなければ、プロバイダが書き込みを削除しても、発言者に対して責任を負う必要はないと定められている。これにより、表現の自由やサービス契約違反といった理由から訴えられるリスクを負わずに、プロバイダが書き込みを削除することが可能となった⁴²。また、発信者情報の開示についても、権利侵害が明らかであり、開示を受ける正当な理由がある場合と明確にしている。これらは清水(2015)で述べられているようなインターネット上の書き込みの削除依頼、発信者の開示請求の根拠となっており、炎上被害者の心理的負担軽減に繋がっていると考えられる。

しかしながら、<1>のように、炎上が平均して2日に1回以上起こっていることを考えると、プロバイダ責任制限法による心理的負担軽減効果はあっても、炎上抑制効果は小さいと考えられる。また、プロバイダによる権利侵害の有無の判断が難しいという問題点もある。

では、新たな政策的対応としてどのようなものが考えられるであろうか。最も単純かつ厳しい規制として考えられるのが、松尾(2006)で述べられているように、名誉毀損罪を非親告罪とする法的規制強化である。松尾(2006)が指摘しているように、炎上が訴訟に発展しない大きな理由として、誤ったクリーンハンズの原則が影響しているならば、これは効果的な政策となる。つまり、自らに落ち度があるために名誉棄損罪で告訴しない炎上対象者に代わって、公訴を提起することが可能となる。また、第3節で見たように、炎上加担者はわずか1.5%しかいないため、規制強化によって炎上の根絶というメリットが得られる一方で、不利益をこうむるのは、1.5%の炎上加担者のみと考えられる。1対1の誹謗中傷にまで規制を拡大する必要がない場合は、不特定多数の誹謗中傷が集まった場合に限ればよい。

しかしながら、このような法的規制の強化には問題もある。中でも、slippery slope(滑りやすい坂)は大きな問題となり得る。slippery slopeとは、はじめ何らかの必要性からAという第一歩を踏み出した後、将来的に、Aに類似した行為が次々と連鎖的に行われ、その結果、Bという道徳的に許容出来ない行為がなされる可能性が高いため、Aという第一歩を踏み出してはならないという議論である⁴³。これはさまざまな分野で用いられる概念であるが、本件に照らし合わせて考えると、初め、炎上(誹謗中傷)を規制するという社会的厚生にプラスになると思われる第一歩を踏み出した後、誹謗中傷の概念が拡大解釈され、やがて法による表現の弾圧や別件逮捕の材料に使われるようになる可能性が高いといえる。また、炎

⁴¹ 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律。

⁴² プロバイダが明確な権利侵害(例えば名誉棄損罪の侵害)に関する被害者からの訴えを放置した場合、民法上の不法行為責任に問われる可能性があるため、プロバイダの書き込み削除インセンティブは働いている。

⁴³ Schauer(1985)、Burg(1991)、Lode(1999)、Volokh(2003)より。

上以外に適用範囲が広がる可能性もある。つまり、過剰な表現規制となってしまう。このような **slippery slope** の問題が考えられる以上、安易に名誉毀損罪を非親告罪とする規制強化を行うのはリスクが高いといえる⁴⁴。

次に政策的対応として考えられるのが、白井(2009)や金(2012)で言われているような、制限的本人確認制度(インターネット実名制)⁴⁵の導入である。これは、インターネットにおける匿名性が誹謗中傷を増加させているという観点から、主要ソーシャルメディアで匿名性をなくすことによって、誹謗中傷を減らそうという制度である。前述したような、名誉毀損罪の法的規制強化によって、発生してしまった誹謗中傷を罰するものと異なり、誹謗中傷を予防するような政策といえる。

しかしながら、インターネットが思想の自由市場ないしは公開市場である場合、憲法第21条で保障されている表現の自由の保障という観点から、このような匿名性の強制的撤廃は違憲である可能性が高いことを、千代原(2006)は指摘している。また、柳(2013)では、韓国において実際に執り行われた制限的本人確認制度では、インターネット上の全体的な発言数は大幅に減少したものの、誹謗中傷的発言数への抑止効果は極めて限定的であったことを指摘している。また、韓国の同制度は、2012年に違憲判決が出され、廃止されている⁴⁶。

以上のように、法的規制を用いた政策的対応は、炎上対策に一定の効果があるように思われる一方で、発生する問題も多い。そこで本研究では、特に青少年を対象とした⁴⁷、誹謗中傷(炎上)に関するインターネットリテラシー教育の充実を、炎上に対する政策的対応として提案したい。

インターネットリテラシー教育については、近年のソーシャルメディアの急速な普及に伴い、総務省が中心となって積極的に取り組み始めている。しかしながら、総務省(2012)で見られるように、中心となっているのは、青少年の有害コンテンツアクセス、ソーシャルメディアによる他人との接触トラブル、プライバシー侵害といった内容であり、誹謗中傷に関するものや、炎上にならないようなソーシャルメディアの使い方といった観点からの検討は少ない。また、学校や自治体も、ソーシャルメディアによるコミュニケーション

⁴⁴ **slippery slope** は、誹謗中傷という表現に関する明確な定義のない事象と、非親告罪化という炎上対象者以外の公訴提起が可能になるという2つが組み合わさった本件において、特に深刻である。何故ならば、例えば親告罪のままであれば、誹謗中傷の概念が検察や政府において拡大解釈されたとしても、炎上対象者がどう感じるかが重要であるので、問題とはならない。また、一義的な事象であれば、拡大解釈は起こり得ないだろう。

⁴⁵ ここでいう実名制とは、韓国で導入されたものと同様のものを指す。具体的には、掲示板等のサービス運営者による、住民登録番号を利用した実名確認と、クレジットカードや携帯電話を利用した本人確認を経てからサービス利用が可能になるような制度である。日本には2015年9月現在住民登録番号が存在しないため、住民票コードを用いる等他の手段が必要となるが、いずれにせよ、サービス運営者が利用者の実名を確実に把握出来るような制度とする。ただし、実名確認と本人確認さえ済んでいれば、実際に書き込む際はニックネームやIDで良い(柳、2013)。また、マイナンバー制度の導入により、韓国と同様の施策も可能になるとと思われる。

⁴⁶ ただし、2015年に選挙期間中は合憲であるという判例が出ている。

⁴⁷ <5>であるように、特に若い世代においてインターネットを「言いたいことが言えるのがよい」「非難しあつてよい」と感じている傾向が見られることや、今後の将来性から、特に青少年を対象とするのが望ましいと考えられる。

トラブルの防止に重点を置いており、炎上防止策・炎上への対応・炎上に加担しないといった観点からの教育は少ない(総務省、2014a)。ただし、総務省(2014b)の情報通信白書平成26年度版では、インターネットリテラシーの重要性という項目で、ソーシャルメディア上での不適切投稿による炎上問題を取り上げており、徐々に着目されてきているといえる。

例えば、葵⁴⁸とグリー⁴⁹は、炎上を学ぶ授業を、中高生向けにライブ配信している(富岡、2015)。具体的には、炎上事例の解説、ネット上での失敗の回避方法、ネット上での失敗・注意点について講義を行っている。このように、中高生、あるいは小学生の時代から炎上について学んでおくことで、炎上対象者にならないようなインターネット上での行動や、炎上加担者にならないような心がけを知ることが出来る。昨今の青少年は幼少期からインターネット、そしてソーシャルメディアを利用しており、早期の教育が必要と考えられる。炎上が現在の社会に与えている影響・被害を考慮すれば、有害コンテンツ問題や出会い系、プライバシー侵害といった問題と同様に、このような炎上対策教育は必須だと思われる。また、炎上加担者が実際にはごくわずかしかないということも周知させることで、炎上対象者の心理的負担の軽減や、個人や企業の過剰な対応を防ぐことが可能になる。

もう1つ、他の提案として、捜査機関における炎上への理解向上を挙げたい。第1節で述べたスマイリーキクチ(2014)では、自分と全く関係のない事件の犯人と誤解され、1999年から2009年にかけて10年程度もインターネット上で誹謗中傷を受け続けた炎上事例が扱われている。このように長期間に渡ってしまった原因として、書籍中では、インターネット上の誹謗中傷に対する警察の知識が少なく、何度警察に足を運んでも捜査をして貰えなかった点を挙げている。また、誹謗中傷を行っていた人の一部が書類送検された際に全員が不起訴処分となった件についても、東京地方検察庁の検事がインターネットに精通しておらず、起訴に消極的だったのが原因と述べている。心理的被害、時間的被害、(仕事を失ったことによる)金銭的被害を考えれば、これらの警察・検察の対応に、書籍内で批判を行うのも理解が出来る。

この炎上事例は、インターネット上の誹謗中傷に対する知識が捜査機関の中で十分に共有されていれば、より早く収束し、炎上対象者も納得のいく結果となっていた可能性がある。そこで、捜査機関の中で炎上やインターネット上の誹謗中傷、名誉毀損に関する情報をより多く共有するという政策が考えられる。このような政策は、最初に挙げた法的規制と異なり、slippery slopeの問題が発生しない一方で、炎上対象者の被害軽減や炎上抑止に繋がると予想される。

5. おわりに

本稿では、近年のソーシャルメディア普及によって社会問題化してきた炎上について、その実態を、データを基に示すと共に、政策的対応を考察した。

まず、第2節では、炎上の特徴として「拡散力の違い」「情報発信の容易化」「批判の可視化」「cyber cascadeの存在」を挙げ、整理を行った。

⁴⁸ オンライン学習塾「アオイゼミ」を運営する企業。「アオイゼミ」は、主にスマートフォンでのサービスを行っている。

⁴⁹ SNS「GREE」を運営する企業。

次に、記述統計量と定量的分析を行った第3節では、「炎上は、2011年以降、毎年200件程度発生し続けている。また、それは特にTwitterで多い。」「『炎上に加担したことがある』人はわずか1.5%しかいない一方で、炎上を知っている人は90%以上存在する。」「インターネットで『非難しあってよい』と考えている人は10%程度しかいない。さらに、『非難しあってよい』と感じている確率に有意に正なのは、『炎上に加担したことがある』人のみである。」「インターネットを『怖いところだ』『攻撃的な人が多い』と感じている人はそれぞれ70%以上存在する。特に、炎上を知っている人は『攻撃的な人が多い』と感じている確率が有意に正となっている。」「若い人ほどインターネットに対して『言いたいことが言えるのがよい』『非難しあってよい』と感じている。」という5つの結果が得られた。

最後に、第4節では、炎上に対する政策的対応として、プロバイダ責任制限法の炎上負担軽減効果と限界に触れたうえで、「①名誉棄損罪の非親告罪化」「②制限的本人確認制度の導入」「③誹謗中傷(炎上)に関するインターネットリテラシー教育の充実」「④捜査機関における炎上への理解向上」の4つを挙げた。そして、①にはslippery slopeの問題が、②には違憲である可能性とそもそも効果が薄いという問題があることを述べ、③と④に積極的に取り組むことを提案した。

以上のように、炎上の持つ社会的影響の大きさにもかかわらず、データによる検証が少ない中で、実証分析によって炎上の実態とインターネットイメージへの影響を定量的に検証したうえで、政策的対応を提案した点が、本稿の貢献であると考えられる。

しかしながら、本研究にはいくつかの課題もある。第一に、分析に用いたアンケート調査の質問が主観的である点。付録1で示しているように、「ネット上ではさまざまな炎上事件というものがあります。炎上事件とは、ある人の書き込みをきっかけに、多数の人が集まってその人への批判・攻撃が行われる現象です。」としか説明していないため、同じ事象であっても、人によっては炎上かそうでないかの判断が分かれている可能性がある。第1節で述べたとおり、炎上には確立した定義がないため難しいが、今後の研究では、より主観が入りにくい調査設計を行うか、あるいは、別のワーディングで質問を行い、頑健性を確かめる必要がある。

第二に、図5で用いた炎上に対する関わり方について、炎上に加担したことのある旨を回答することの心理的障壁があった可能性。アンケート回答者が炎上に加担したことを悪いことだと考えていた場合、それをアンケートで答えるのを躊躇し、別の選択肢を選んだことが考えられる。その場合、図5での炎上加担者割合は過小になってしまう。

第三に、炎上の多様性を考慮していない点。第1節で述べたとおり、炎上は、炎上対象者、炎上対象行為、誹謗中傷の内容等によってその様相は大きく異なる。しかしながら、本研究では、無実の人が誹謗中傷にさらされることも、個人の反社会的行動が私刑のように過剰に非難されることも、企業や組織の行動が批判されることも、全て炎上と定義し、分析を行った。これは、炎上の実証分析が少ない点から、包括的に炎上全体の実証分析を行ったためであるが、傾向が異なる可能性があるため、より詳細な炎上の分析を行うならば、その分類ごとに分析をする必要がある。また、cyber cascadeやflamingとの関係だけでなく、cyber bullying⁵⁰、cyber harassment⁵¹、troll⁵²、hate speech⁵³、public opinion⁵⁴、

⁵⁰ いわゆるネットいじめのこと(吉田、2009)。

social movements⁵⁵との関係も明確にし、分類する必要がある。

炎上は、2012年以降徐々に減ってきているとはいえ、未だ年間200件程度発生しており、今後再び増加に転じる可能性もある。また、1度発生すると、企業や個人に大きな被害を出すことも少なくなく、インターネットにおける自由な発言に対する委縮効果もあることが予想される。本稿で提案したような政策的対応を行い、表現を規制しない形で炎上を抑止していくことが、社会的厚生にとってプラスになると考えられる。そして、実証研究をより蓄積し、さらなる経営的・政策的対応を考察していく必要がある。

謝辞

本稿の執筆にあたり、匿名査読者から大変有益かつ建設的な多くのコメントをいただいた。ここに深謝の意を表す。また、調査にあたって、多摩大学情報社会学研究所並びに田中辰雄准教授(慶應義塾大学)にご協力いただいた。ここに記して感謝申し上げる。

尚、本稿は筆者の個人的見解を示しており、所属する機関ならびに論文掲載先の見解とは一切関係しない。

付録1. アンケート調査概要

アンケート調査対象は、無作為に抽出したPCインターネットユーザ19,992人である。図5に関連した設問は次のようになっている。

ネット上ではさまざまな炎上事件というものがあります。炎上事件とは、ある人の書き込みをきっかけに、多数の人が集まってその人への批判・攻撃が行われる現象です。

Q 炎上事件についてあてはまるものをひとつ選んでください。

- 1 炎上事件を聞いたことがない
- 2 ニュースなどで聞いたが、実際の書き込みを見たことはない
- 3 実際の書き込みを一度だけ見たことがある(まとめサイト含む)
- 4 実際の書き込みを何度か見たことがある(まとめサイト含む)
- 5 一度書き込んだことがある
- 6 二度以上書き込んだことがある

また、図6に関連した設問は以下のとおりである。こちらのアンケート調査対象は、2,086

⁵¹ 主に大人が大人に対して起こす cyber bullying のことを指す。個人を苦しめるために電子メールやインスタントメッセージ上で脅迫やハラスメントを行ったり、専用 Web サイトを開設したりすること。

⁵² ソーシャルメディア等のオンラインコミュニケーションが可能な場において、会話を中断させたり人を不快にさせたりするようなコメントをするユーザのこと。日本語では荒らしに近い。

⁵³ ある特定の集団を排除しようとする憎悪表現または差別的表現(窪、2014)。

⁵⁴ 世論のこと。

⁵⁵ 大規模なグループアクションのこと。McCarthy & Zald(1977)の定義では、社会構造や社会分配のいくつかの要素を変更することが可能な人口の意見や信念となる。

人となっている。

Q 以下にインターネットについて述べたことを並べます。あなたにあてはまるかどうかを、はい、いいえでお答えください。

- 1 インターネットには実世界以上に誹謗中傷したり攻撃的だったりする人が多いと思う
- 2 インターネットは怖いところだと思う
- 3 インターネットは人の目を気にせず言いたいことが言えるのがよい点である
- 4 インターネット上なら強い口調で非難しあってもかまわないと思う

参考文献

- Adachi, Y. and Takeda, F. "The Impact of Online flaming on Firm Value: The Evidence from Japan," *IPRC Discussion Paper Series*, 14, 2014, Japan
- Brown, R., *Social Psychology 2nd Ed*, Free Press, 2003, USA
- van der Burg, W. "The slippery slope Argument," *Ethics*, 102(1), pp. 42-65, 1991
- Inmen, J. A. and Inmen, R. R. "Responsibility as an Issue in Internet Communication: Reading Flames as Defamation," *Journal of Technology Law & Policy*, 1(1), 1996, USA
<http://jtlp.org/vol1/inman.html> (2015/05/30 確認)
- Lange, P. G. "What is your claim to flame?" *First Monday*, 11(9), 2006, USA
<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1393/1311> (2015/05/30 確認)
- Lode, E. "slippery slope Arguments and Legal Reasoning," *California Law Review*, 87(6), pp. 1469-1543, 1999, USA
- McCarthy, J. D., and Zald, M. N. "Resource mobilization and social movements: A partial theory," *American journal of sociology*, 82(6), pp. 1212-1241, 1997, USA
- Moor, P. J., Heuvelman, A. and Verleur, R. "flaming on YouTube," *Computers in Human Behavior*, 26(6), pp. 1536-1546, 2010, Netherlands
- O'Sullivan, P. B. and Flanagan, A. J. "Reconceptualizing 'flaming' and other problematic messages," *New Media & Society*, 5(1), pp. 69-94, 2003, USA
- Reining, B. A., Briggs, R. O. and Nunamaker, J. F, Jr. "flaming in the Electronic Classroom," *Journal of Management Information Systems*, 14(3), pp. 45-59, 1998, USA
- Scott, M., "Right to Be Forgotten' Should Apply Worldwide, E.U. Panel Says," *The New York Times*, 2014, USA
http://www.nytimes.com/2014/11/27/technology/right-to-be-forgotten-should-be-extended-beyond-europe-eu-panel-says.html?_r=1 (2015/05/30 確認)
- Schauer, F. "slippery slopes," *Harvard Law Review*, 99(2), pp. 361-383, 1985, USA
- Steele, G., Woods, D., Finkel, R., Crispin, M., Stallman, R. and Goodfellow, G. *The Hacker's Dictionary*, Harper & Row, 1983, USA

- Sunstein, C. R., *Republic.com 2.0*, Princeton Univ Press, 2009, USA
- Thaler, R. H. and Sunstein, C. R., *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, Penguin Books, 2009, UK
- Turnage, A. K., “Email flaming Behaviors and Organizational Conflict,” *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), pp.43-59, 2007, UK
- Volokh, E. “The Mechanisms of the slippery slope,” *Harvard Law Review*, 116(4), pp. 1026-1137, 2003, USA
- White, H. “A Heteroskedasticity-Consistent Covariance Matrix Estimator and a Direct Test for Heteroskedasticity,” *Econometrica*, 48(4), pp.817-838, 1980, USA
- GaiaX「学生・生徒のツイートを見守る「セーフティプログラム for Twitter」を提供開始 ～大学・高校生の Twitter での炎上トラブル増に対応～」、2014
<http://www.gaiax.co.jp/news/press/2014/0624/> (2015/05/30 確認)
- ICT 総研「2014 年度 SNS 利用動向に関する調査」、2014
<http://www.ict.co.jp/report/20140821000067.html> (2015/05/30 確認)
- ITmedia「アイス冷蔵ケースに客が寝転んで写真—スーパー「カスミ」が商品撤去」、2013a
<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1308/20/news124.html> (2015/05/30 確認)
- ITmedia「冷蔵ケースに寝転んだ写真投稿の調理師専門学校生、退学に」、2013b
<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1308/21/news103.html> (2015/05/30 確認)
- 板倉陽一郎「インターネット上における「意図せぬ公人化」を巡る問題」、『情報処理学会研究報告. EIP, [電子化知的財産・社会基盤]』、2006(128)、pp. 9-14、2006
- 伊地知晋一『ブログ炎上 ～Web2.0 時代のリスクとチャンス』、アスキー、2007
- 伊地知晋一『ネット炎上であなたの会社が潰れる!—ウェブ上の攻撃から身を守る危機管理バイブル』、WAVE 出版、2009
- 荻上チキ『ウェブ炎上—ネット群集の暴走と可能性』、筑摩書房、2007
- 折田明子「インターネット上の名前・アイデンティティ・プライバシー」、『情報管理』、57(2)、2014
- 金光石「インターネット上の実名制に関する憲法学的考察（一）：韓国における公職選挙法と情報通信網法を素材に」、『名古屋大学法政論集』、243、pp. 1-45、2012
- 川上量生(監修)『ネットが生んだ文化 誰もが表現者の時代』、KADOKAWA、2014
- 窪誠「ヘイトスピーチとは何か：『ヘイトスピーチに関するマニュアル』から学ぶもの」、『大阪産業大学経済論集』、15(2/3)、pp. 111-143、2014
- 小林直樹『ソーシャルメディア炎上事件簿』、日経 BP 社、2011
- スマイリーキクチ『突然、僕は殺人犯にされた ～ネット中傷被害を受けた 10 年間』、竹書房、2014
- 斎藤長行「民間主導による青少年のインターネット利用環境整備の現状と課題」、『東京未来大学紀要』、4、pp. 55-64、2011
- 斎藤長行・新垣円・田中絵麻「青少年の携帯電話フィルタリングの利用実態及び普及に関する研究調査—青少年の利用実態を基にした啓発教育政策の評価と提言—」、『電気通信普及財団研究調査報告書』、28、pp. 184-199、2013
- 清水陽平『サイト別ネット中傷・炎上対応マニュアル』、弘文堂、2015

- 白井京「韓国におけるインターネットへの法的規制—サイバー暴力と有害サイト規制」、『外国の立法』、239、pp. 97-112、2009
- 総務省「青少年のインターネット・リテラシー指標 [指標開発編]」、2012
<http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2012/ilas2012-report-build.pdf> (2015/05/30 確認)
- 総務省「インターネットリテラシー・マナー等向上事例集」、2014a
http://www.soumu.go.jp/main_content/000323296.pdf (2015/05/30 確認)
- 総務省『平成26年度版情報通信白書』、2014b
- 田代光輝「インターネットトラブルの分類方法の提案」、『情報社会学会誌』、6(1)、pp. 101-114、2011
- 田代光輝・折田明子「ネット炎上の発生過程と収束過程に関する一考察～不具合に対する嫌がらせと決着による収束～」、『研究報告電子化知的財産・社会基盤』、57(6)、pp. 1-6、2012
- 千代原亮一「インターネットにおける匿名言論の保護」、『大阪成蹊大学研究紀要』、3(1)、pp. 213-223、2006
- 千代原亮一「ICT活用におけるリスクと法政策」、『横幹連合コンファレンス予稿集』、1A2-2、2009
- 遠坂夏樹「ノイジーマイノリティがTVと世間をつまらなくする」、『NEWS PICKS』、2014
<https://newspicks.com/news/692425/body/> (2015/05/30 確認)
- 富岡晶「アオイゼミとグリー、「ネット炎上」を学ぶ授業を中高生向けにライブ配信」、『RBB TODAY』、2015
<http://www.rbbtoday.com/article/2015/02/16/128394.html> (2015/05/30 確認)
- 中川淳一郎『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、2010
- 平井智尚「なぜウェブで炎上が発生するのか—日本のウェブ文化を手がかりとして」、『情報通信学会誌』、29(4)、pp. 61-71、2012
- 松尾陽「集団分極化と民主的憲法論の課題：キャス・サンステイーン『インターネットは民主主義の敵か』で問われた課題」、『近畿大学法学』59(4)、pp. 51-96、2012
- 水野博介「メディア文化論⑩「集合知」と「集合痴」」、『埼玉大学紀要(教養学部)』、49(1)、pp. 239-245、2013
- 村上聡「ビッグデータの利活用とプライバシー保護について」、『通信ソサイエティマガジン』、8(1)、pp. 52-58、2014
- 柳文殊「韓国におけるインターネット実名制の施行と効果」、『社会情報学』、2(1)、2013
- 吉田雅巳「サイバーブリングとネット上いじめ問題」、『千葉大学教育学部研究紀要』、57、pp. 1-8、2009
- ローソン「加盟店従業員の不適切な行為についてのお詫びとお知らせ」、2013
http://www.lawson.co.jp/emergency/detail/detail_78348.html (2015/08/28 確認)