

COVID-19で加速するネット炎上の メカニズムと社会的対処

2020.6

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
准教授 山口真一



プロフィール



2020年6月4日放送「クローズアップ現代+」より
<http://urx.space/VpBI>

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター 准教授

- 東洋英和女学院大学 非常勤講師
- グリー株式会社 アドバイザリーボード
- 海洋研究開発機構 (JAMSTEC) アドバイザー

2010年慶應義塾大学経済学部卒、2015年同大学経済学研究科で博士号（経済学）を取得し、国際大学GLOCOM助教を経て、2018年より現職。専門は計量経済学。研究分野は、ネットメディア論、情報社会のビジネス論、プラットフォーム戦略等。

「あさイチ」「ニュースウォッチ9」「クローズアップ現代+」（NHK）や「日本経済新聞」をはじめとして、メディアにも多数出演・掲載。組織学会高宮賞受賞（2017年）、情報通信学会論文賞受賞（2017年・2018年）、電気通信普及財団賞受賞（2018年）。主な著作に『炎上とクチコミの経済学』（朝日新聞出版）、『ネット炎上の研究』（勁草書房）、『ソーシャルゲームのビジネスモデル』（勁草書房）などがある。



【計量経済学】

理論に基づいて数学的モデルを構築し、統計学的手法で定量的な実証分析を行う学問。GDP算出などに利用。

- ① 要因が特定できる
- ② 効果を定量的に把握できる
- ③ 将来予測をもとに最適な戦略を導出できる

木村花さんの事件から見る ソーシャルメディアの課題

ソーシャルメディア上の誹謗中傷への関心の高まり

- ◆ ソーシャルメディア上の誹謗中傷への関心の高まり
 - 近年、ソーシャルメディア上の誹謗中傷・ネット炎上に対して社会的関心が高まっている。
 - COVID-19の不安の中、木村花さんが**自殺**する事件も起きた。人気テレビ番組に端を発するネット上の誹謗中傷・非難に耐え切れなかったと推察される。
 - この事件の背景には、**3つの要因**がある。



https://biz-journal.jp/2020/05/post_159023.html

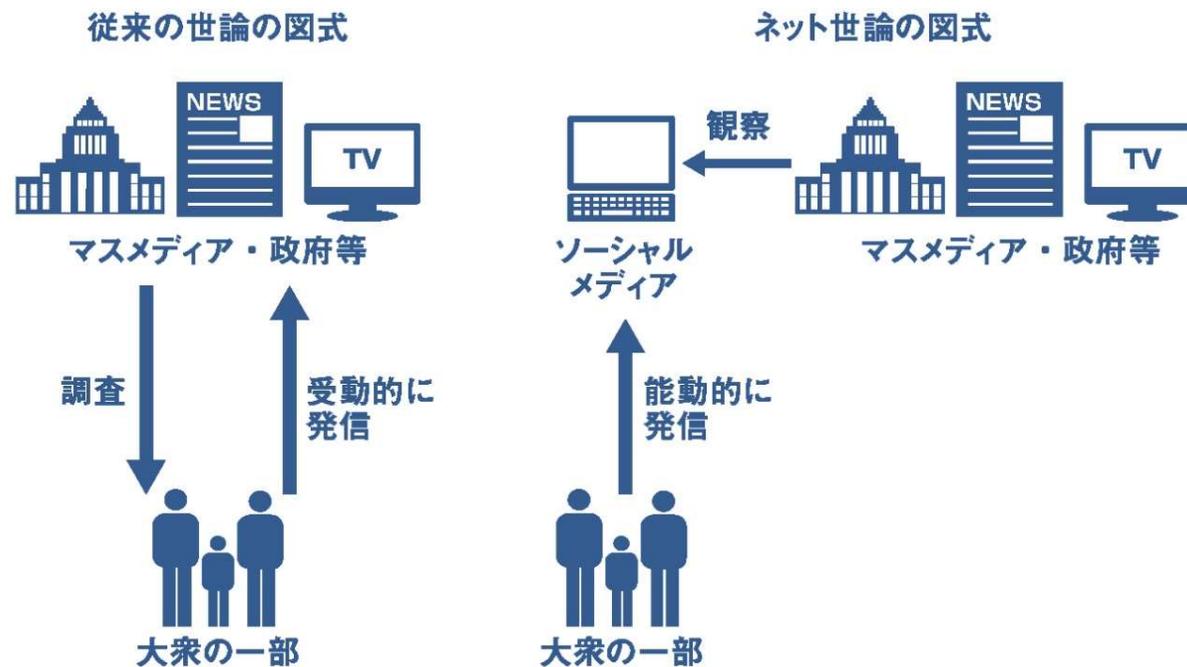
3つの要因

- ① 極端で否定的な意見ほど多く投稿されるという**ネットの「バイアス」**
- ② **マスメディア**が誹謗中傷を加速させる
- ③ **新型コロナウイルス**による自粛

要因①：ネットの「バイアス」

◆ インターネットには「能動的な発信」しかない

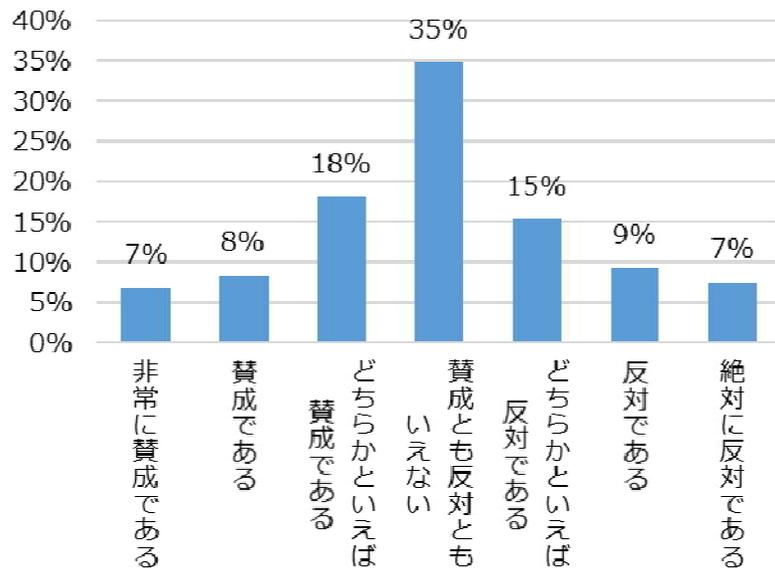
- 電話調査や訪問調査の「世論」は、**受動的に述べた意見**が反映。
- 現実社会では、会話のキャッチボールの中で**能動的発信・受動的発信**両方がある。また、言いたいことだけ喋っていると遮られる。
- 「ネット世論」では、**能動的に述べた意見**しか反映されていない。**言いたい人が言った結果形成された世論**。



要因①：ネットの「バイアス」

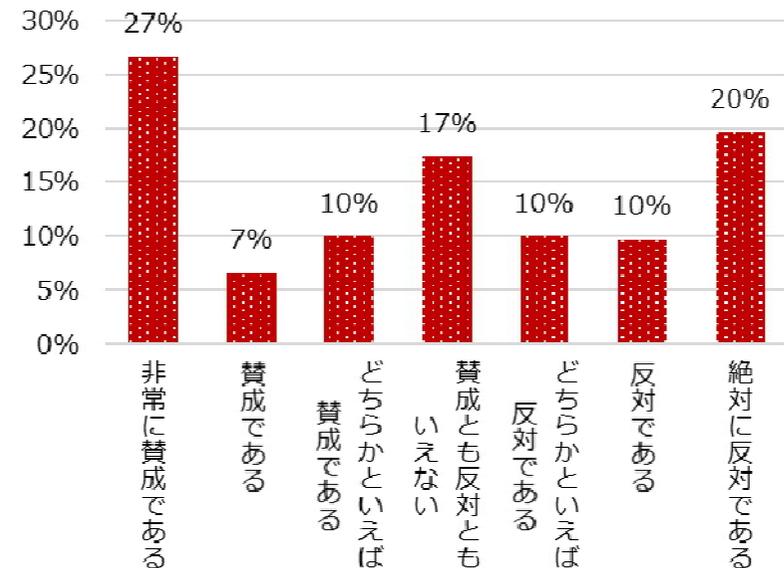
◆ ネット世論の偏り例：憲法改正についてどう思うか

- ネット上には**極端な意見が過剰に表出**しており、アンバランス。
- 中庸的な意見の人は多いが、発信しようと思いきうえ、極端な人の攻撃が怖くてさらに発信から撤退（表現の萎縮）。
- レビューも同様。強く**批判的**なものほど良く投稿される。



「憲法改正」についてどう思うかの意見分布

山口真一（2018）『炎上とクチコミの経済学』，朝日新聞出版



「憲法改正」についてSNS上に書き込んだ総回数

要因①：ネットの「バイアス」

◆ 非対面コミュニケーションでは過激化が起こる

- 非対面コミュニケーションは、相手の身振りや表情、声などの非言語的手掛かりが少ないことから、**対面よりも非人間的**になってしまう。(Short et al., 1976)
- 特に「文字だけ」でさらにそれが「短い」と、過度な解釈が行われやすい。

極端で否定的な意見が表出しやすい + 対面よりも非人間的に

75%の人が「インターネットは攻撃的な人が多い」と思うような言論空間に

“ああいう言動や行動を見せられて こちらも不愉快な気持ちになったので、傷つく傷つかないは関係なく とりあえず自分の思いを言いたかったです。”

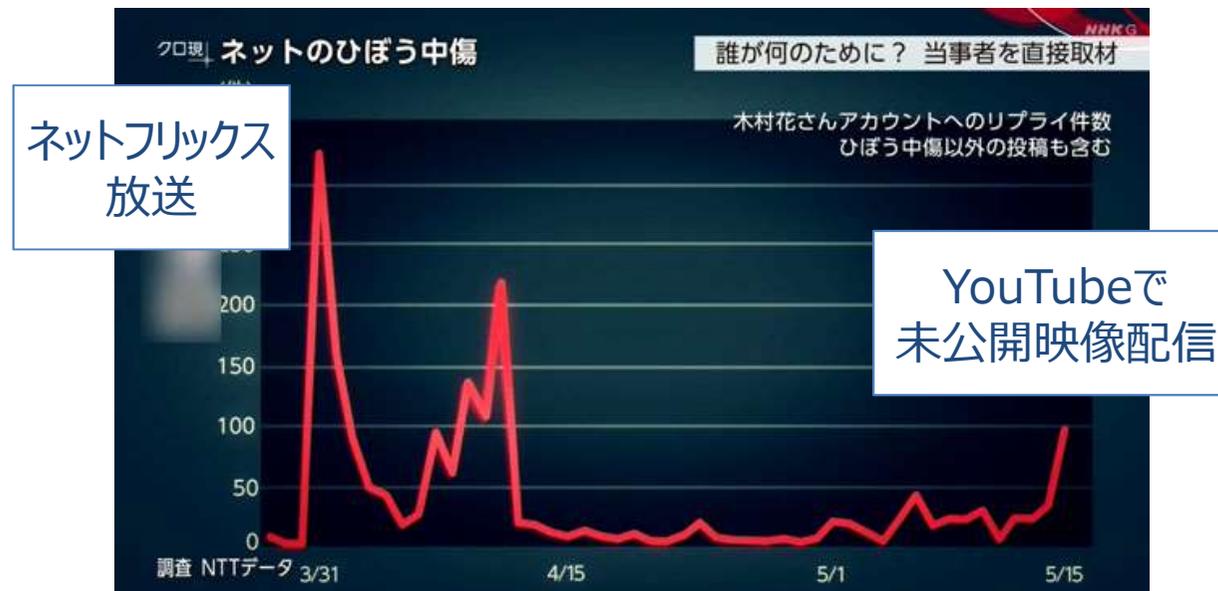
“自分の意見をとにかく言いたかっただけなので”

木村花さんを批判・中傷していた人が取材で答えた言葉

要因②：マスメディアが誹謗中傷を加速

◆ マスメディアがネットの誹謗中傷を作り出す

- 「ネットが悪い」「ネットの誹謗中傷を取り締まるべき」と言われるが、実際には多くの場合、その背景にマスメディアの存在がある。
- 木村さんの事件では、視聴者の批判的な感情をあおることによって人気を得る、視聴率を稼ぐビジネスモデルが背景にある。
- 情報社会では批判・誹謗中傷が演者に直接行く。ビジネスモデルの転換が必要。

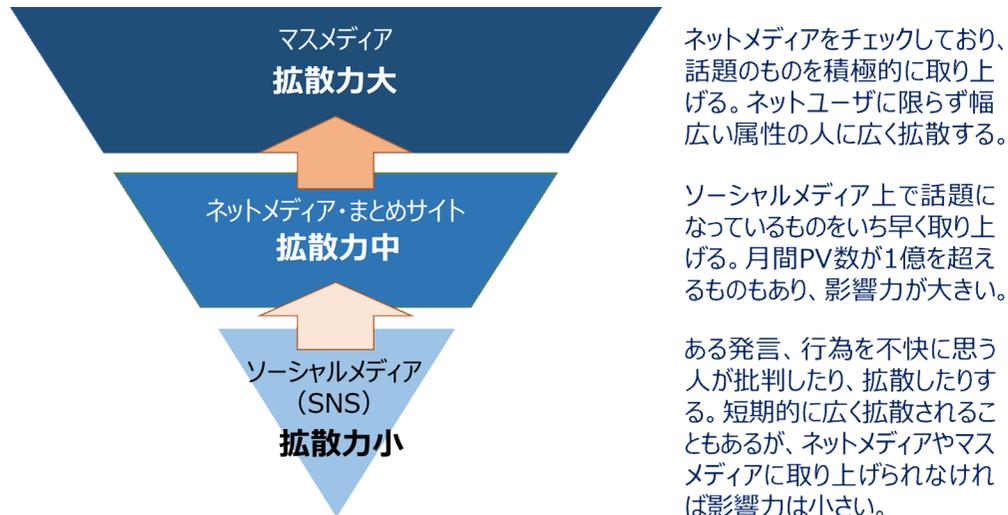


木村さんへのリプライ件数推移（放送後の誹謗中傷的投稿の割合は7～8割ほど）

<https://www.nhk.or.jp/gendai/articles/4425/index.html>

要因②：マスメディアが誹謗中傷を加速

◆ マスメディアがネットの誹謗中傷を作り出す



ネット炎上メカニズム



帰省先の山梨県内で新型コロナウイルス感染が確認された後、東京都内の自宅に帰った女性への非難や中傷がインターネット上で広がり、名前や勤務先を特定しようとする真偽不明の情報も飛び交っている。県は重大な人権侵害ととらえ、保護対策に着手した。

- 「ネット炎上」というが、ソーシャルメディアで完結している場合には**影響は小さい**。
- 炎上認知経路として**テレビのバラエティ番組**と答えた人は約57%。Twitterは約23%。（吉野，2016）
- COVID-19感染者への誹謗中傷集中にも寄与していた。

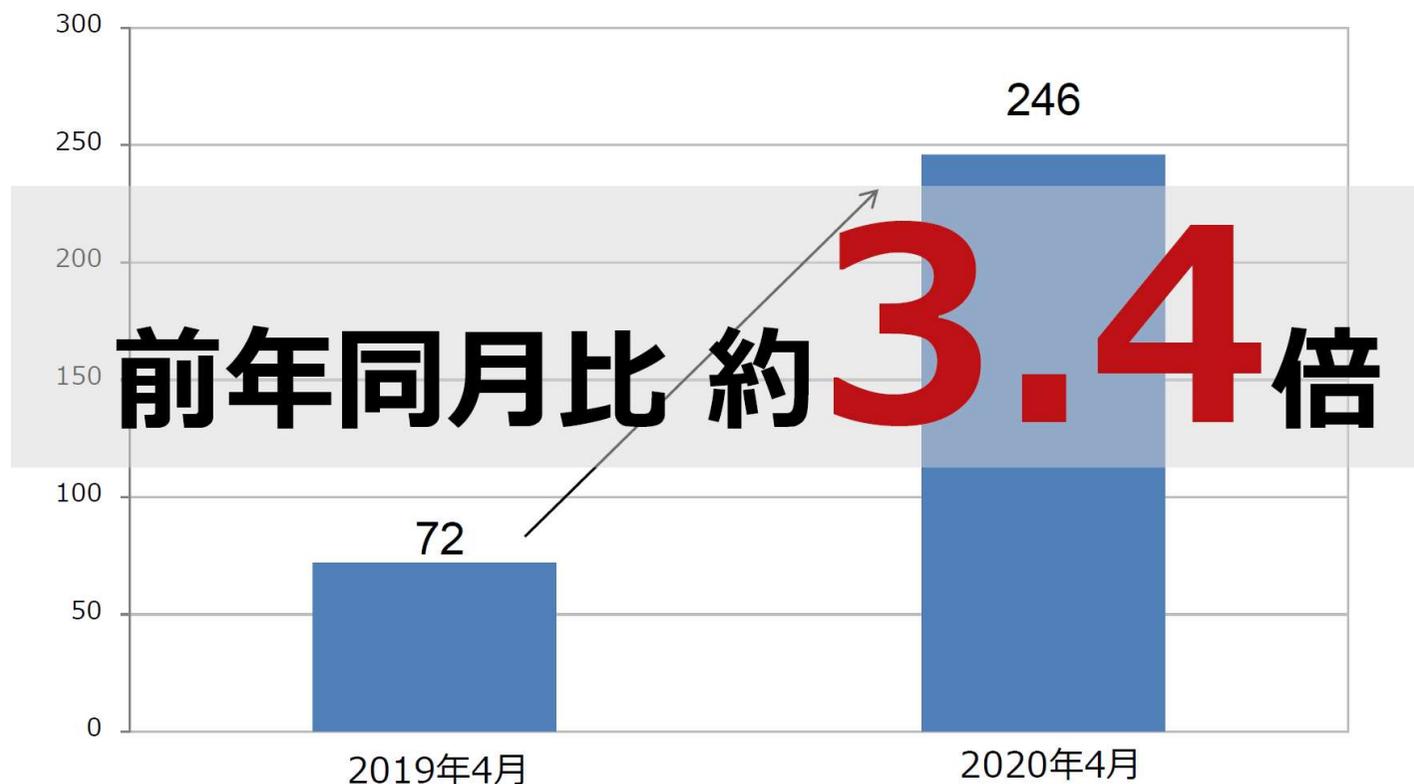
COVID-19感染者への誹謗中傷報じる

<https://www.asahi.com/articles/ASN576V6GN57UZOB00Y.html>

吉野ヒロ子. (2016). 国内における「炎上」現象の展開と現状: 意識調査結果を中心に. 広報研究 = Corporate communication studies, (20), 66-83.

要因③：新型コロナウイルスで加速する炎上

- ◆ 新型コロナウイルスがソーシャルメディアの課題を浮き彫りに
 - 昨今の新型コロナウイルスにより、**ネット炎上件数が急増**している。
 - 2020年4月には、前年同月比で、なんと**3.4倍**に増加した。

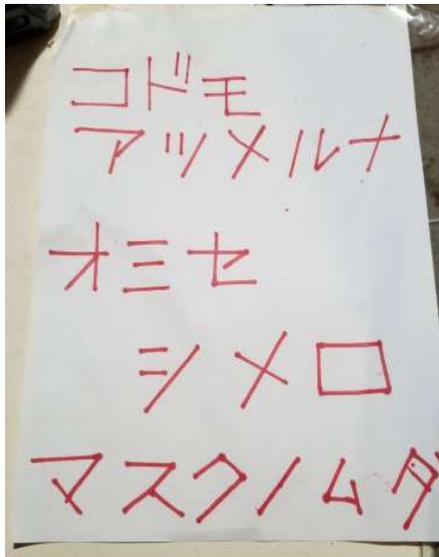


2020年4月の炎上件数（デジタル・クライシス総合研究所の調査）

要因③：新型コロナウイルスで加速する炎上

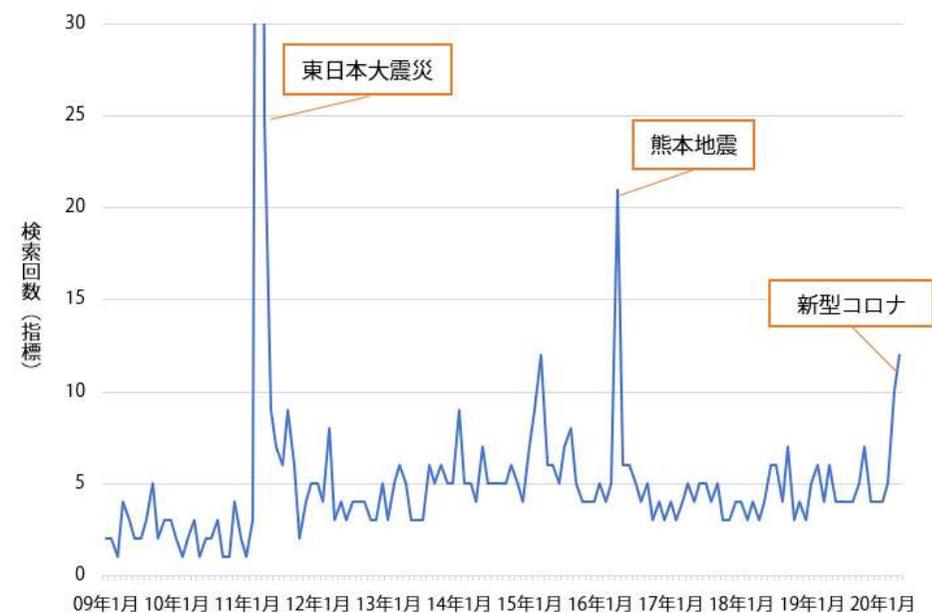
◆ 「自粛警察」「不謹慎狩り」などで過激な投稿・行動が増加

- 新型コロナによる自粛生活が続く中で、「自粛警察」「不謹慎狩り」による行き過ぎた批判・誹謗中傷が増加している。
- ネット上の「不謹慎」というワードの使われ方を見ると、「東日本大震災」「熊本地震」で急増し、今、COVID-19で再び急増してきている。
- 行動は時にリアルにも移される。



駄菓子屋に貼られた怪文書

<https://news.yahoo.co.jp/articles/e8085e08a9e3b2ce2f89a6afc4c84c8ce4ab0fe2?page=1>

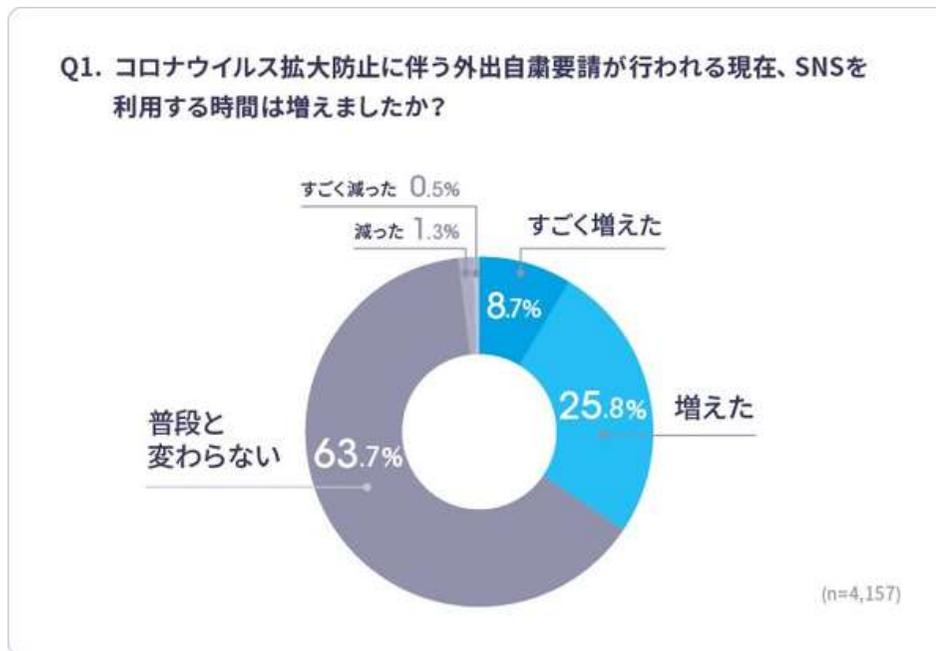


「不謹慎」検索回数指標（ピークを100とした指標）

要因③：新型コロナウイルスで加速する炎上

◆ 自粛の長期化で増えるソーシャルメディア利用時間

- 自粛生活で、国内外問わず**ソーシャルメディア利用時間が伸びている**。
- 2020年4月の調査では、35%の人がソーシャルメディア利用時間が増加。学生では、72%がスマートフォン利用時間が増えたと答えている。
- ソーシャルメディア利用時間が増える中で、不快に感じる**情報と接する機会**が増え、かつ、批判や**誹謗中傷を書き込む頻度**が高まったと考えられる。



<https://webtan.impress.co.jp/n/2020/05/08/35944>

利用/視聴が増えた媒体

Testee Lab.

	スマホ	TV	雑誌・漫画・本	PC
中学生	全体 72.2%	全体 54.8%	全体 18.9%	全体 12.7%
	♂男子 68.1%	♂男子 49.9%	♂男子 16.4%	♂男子 15.1%
	♀女子 74.3%	♀女子 57.4%	♀女子 20.2%	♀女子 11.4%
高校生	全体 71.5%	全体 59.3%	全体 15.6%	全体 9.6%
	♂男子 68.5%	♂男子 50.5%	♂男子 14.8%	♂男子 16.4%
	♀女子 72.3%	♀女子 61.6%	♀女子 15.9%	♀女子 7.8%
大学生	全体 64.1%	全体 58.1%	全体 12.5%	全体 11.8%
	♂男子 63.4%	♂男子 47.3%	♂男子 13.5%	♂男子 20.4%
	♀女子 64.2%	♀女子 60.4%	♀女子 12.2%	♀女子 10.0%

https://lab.testee.co/2020_covid_19_result2

要因③：新型コロナウイルスで加速する炎上

◆ 悪者を見つけて批判することで不安を解消する

- パンデミックや大災害のように社会全体が不安に包まれ、実害も発生していると、常に人々はストレス・不安を抱えることになる。加えて、どの情報を見ても暗いものばかりに触れることになる。
- そのような状況で、「悪者」を見つけて批判することで、不安を解消して心を満たそうとする。叩くことで**快楽物質**「ドーパミン」が出るとも言われる。（中野, 2020）
- **同調圧力・監視**で危機を乗り越えようとも。

「自粛警察」の事例

- 他県ナンバーの車を写真撮影し、ネット上で公開する「他県ナンバー狩り」
- 公園などで遊ぶ子どもを見て警察に通報
- 自主休業し、ネット上で無観客ライブを配信していたダイニングバーに、自粛求める張り紙
- パチンコ店来店客への過度な非難

<https://www.nishinippon.co.jp/item/n/607787/>

中野信子（2020）『人は、なぜ他人を許せないのか？』、アスコム

炎上の社会的影響

炎上件数は高止まり・微増している

◆ 炎上の現状

- 2019年には約1,200件発生。平均して**1日3回以上**発生している。
- 炎上：ある人や企業の行為・発言・書き込みに対して、インターネット上で多数の批判や誹謗中傷が行われること。

<炎上の歴史>

- 2004年に無料ブログやSNSが多くサービスを開始したことに端を発する
- 炎上という言葉が定着したのは2005年前後といわれている（小林, 2015）。
- **Twitterが一般的に使われるようになった2011年から急増。**

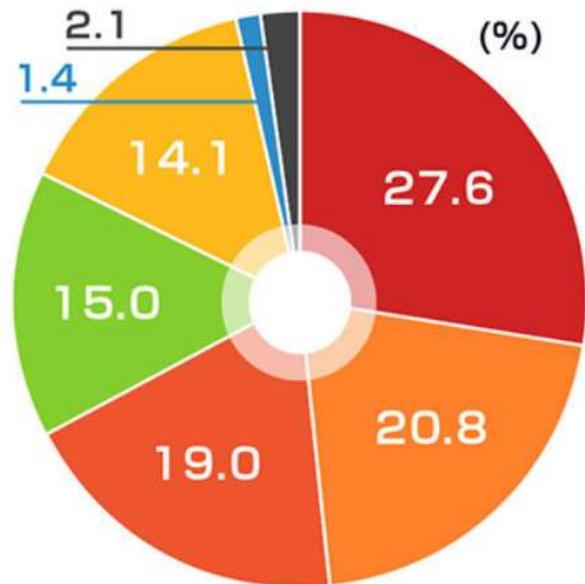
田代光輝・折田明子（2012）「ネット炎上の発生過程と収束過程に関する一考察」, 研究報告マルチメディア通信と分散処理, 57(6)
小林直樹（2015）『ネット炎上対策の教科書』, 日経デジタルマーケティング



炎上発生件数推移（エルテス社ウェブサイトより）
<https://eltes.co.jp/>

一般人も対象となる炎上

◆ 炎上は著名人・企業だけの問題ではない



■ 一般人 ■ 政治家・自治体 ■ 企業・営利団体 ■ 報道・メディア
■ タレント・学者など ■ ユーチューバーやプロブロガー ■ その他

大規模炎上（1000RT以上）対象者



炎上対象者別平均RT数

- 一般人も多くの炎上の対象になっている。また、特にRT数が多い傾向（大規模化しやすい傾向）にある。

NHK・山口真一（監修・分析）「“ネット炎上”追跡500日」, <https://www3.nhk.or.jp/news/special/enjoyou/>

炎上の社会的影響：ミクロ・マクロの影響

◆ 炎上のミクロ的影響

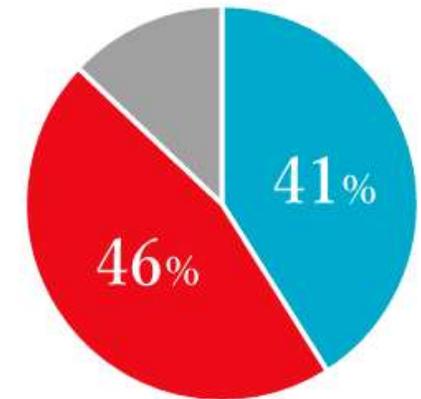
- 炎上対象者の**心理的負担増加、社会生活への影響**。進学・結婚の取り消し等。
- 企業であれば**株価の下落、企業イメージの低下**。バイト店員が炎上して倒産した企業も。マスメディアが取り上げると株価に負の影響（Adachi & Takeda, 2016）。

◆ 炎上のマクロ的影響

- 炎上から逃れる方法は沈黙。**情報発信の停止をまねく**。
- 炎上は「大衆による表現の規制」という新しい現象。
- かつ、その規制は**過剰**なものとなりつつある。

◆ 窮屈な社会へ

- NHKスペシャル「不寛容社会」
- 荻上チキ「僕らはいつまで『ダメ出し社会』を続けるのか」



- 他人の過ちや欠点を許せる寛容な社会だ
- 他人の過ちや欠点を許さない不寛容な社会だ
- わからない、無回答

今の日本についてどう思うか

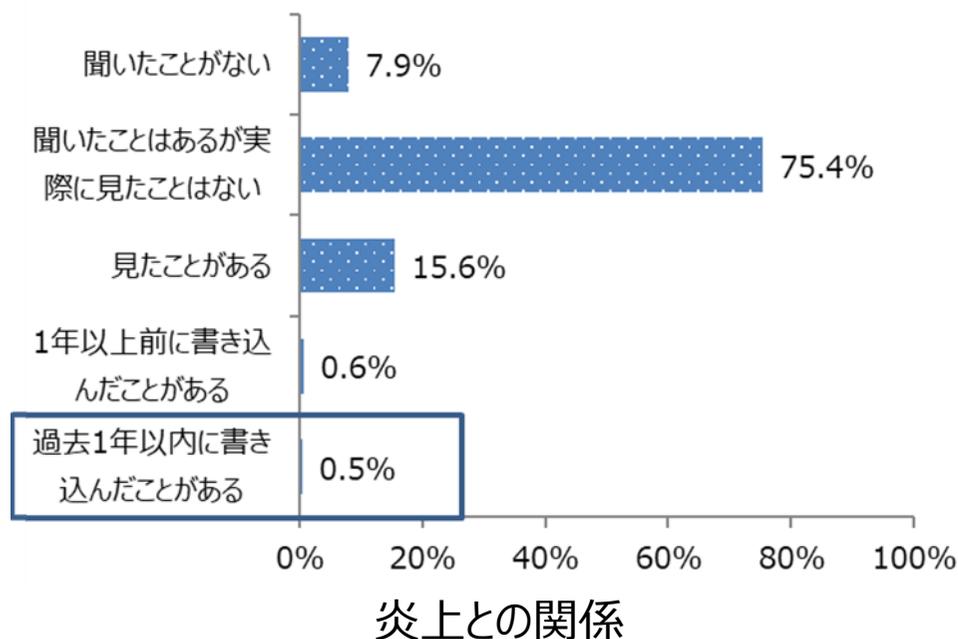
- NHKによる調査
- n = 1,734
- <https://www.nhk.or.jp/ourfuture/vol5/data/>

統計分析が明らかにする炎上の実態

炎上させているのはたった0.0015%

◆ どれくらいの人が炎上によるネット世論を形成しているのか

- 過去1年以内に炎上に参加している人は、**約0.5%**しかいなかった。
- 1件当たりで推計すると**0.0015%**（7万人に1人）。
- 木村さんの事件では、ピーク時で1日数百件のコメント。全体で見たら少ないとしても、内容のバイアスから、**個人が深い傷を負うには十分すぎる量**である。



山口真一（2017）「頻発するネット炎上の正体」，メディア展望，670
2014年調査・20代～60代の男女19,992人対象

有識者には知られていた

- ひろゆき氏：**2ちゃんねるの炎上の主犯は5人以下**。たった1人しかいない場合もある。
- 川上量生氏：荒らして実は少ないんです。ニコニコ動画で数人のコメントを消すと、荒れていた画面がとても平和になる。
- 上杉隆氏：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を見たら**書いていたのはたった4人**。

炎上参加者の属性：「男性・高収入・役職者多い」

◆ 炎上には誰が書き込んでいるのか？：モデル分析による解明

炎上参加行動決定要因の分析モデル

$$\text{logit}[P(Y_i = 1)] = \log \left\{ \frac{P(Y_i = 1)}{1 - P(Y_i = 1)} \right\} = \alpha + Z_i^1 \beta + Z_i^2 \gamma$$

- Y_i ：個人iが炎上に参加したことがあれば1、そうでなければ0となるダミー変数。
- $P(Y_i = 1)$ ： $Y_i = 1$ となる確率。
- Z_i^1 ：個人iの客観的属性ベクトル。性別、年齢、住んでいる地域等。
- Z_i^2 ：個人iの主観的属性ベクトル。「ネット上では非難しあって良いと思っているか」「ネット上で嫌な思いをしたことがあるか」「世の中は根本的に間違っていると思うか」等。
- $\alpha \cdot \beta \cdot \gamma$ ：それぞれの変数・ベクトルにかかるパラメータ。

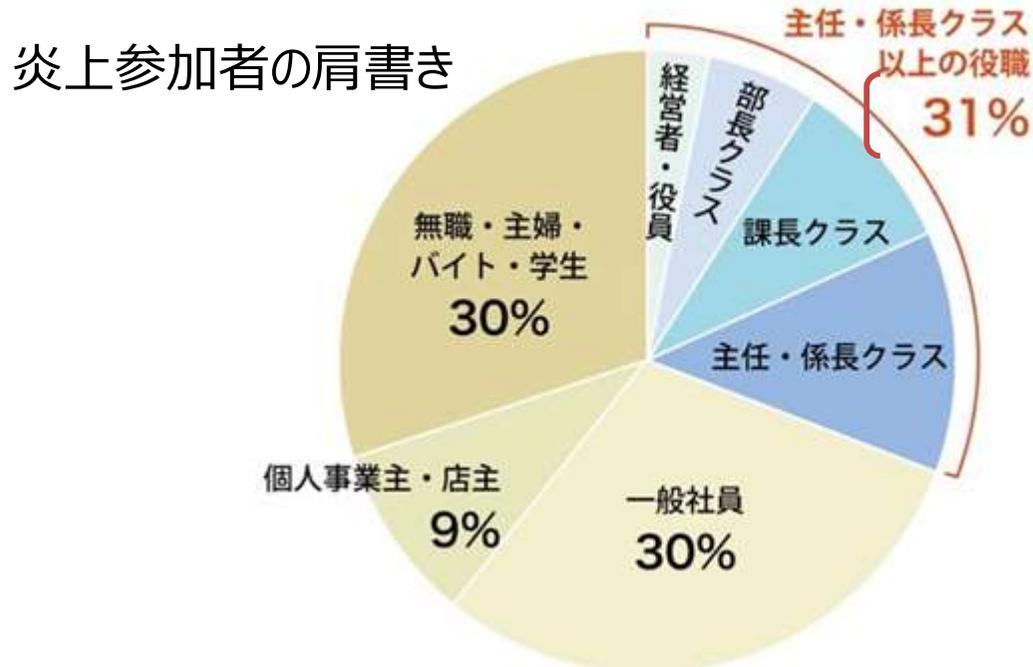
◆ 炎上参加者の属性

- 「男性」「年収が高い」「主任・係長以上」等の属性が、炎上に参加しやすい人の特徴であることが明らかに。

山口真一（2015）「実証分析による炎上の実態と炎上加担者属性の検証」, 情報通信学会誌, 33(2)

炎上参加者の属性：「男性・高収入・役職者多い」

◆ 炎上参加者の属性例



参考：炎上非参加者の分布

- ~~主任・係長以上~~ → **18%**
- 一般社員：27%
- 個人事業主・店主：7%
- 無職・主婦・バイト・学生：48%

Yahooニュース「絶えない「ネット炎上」どう向き合うか、」
<https://news.yahoo.co.jp/feature/450>

山口真一（2016）「ネット世論と炎上のメカニズムをマスメディアはどう認識すべきか」、GALAC, 16(10)

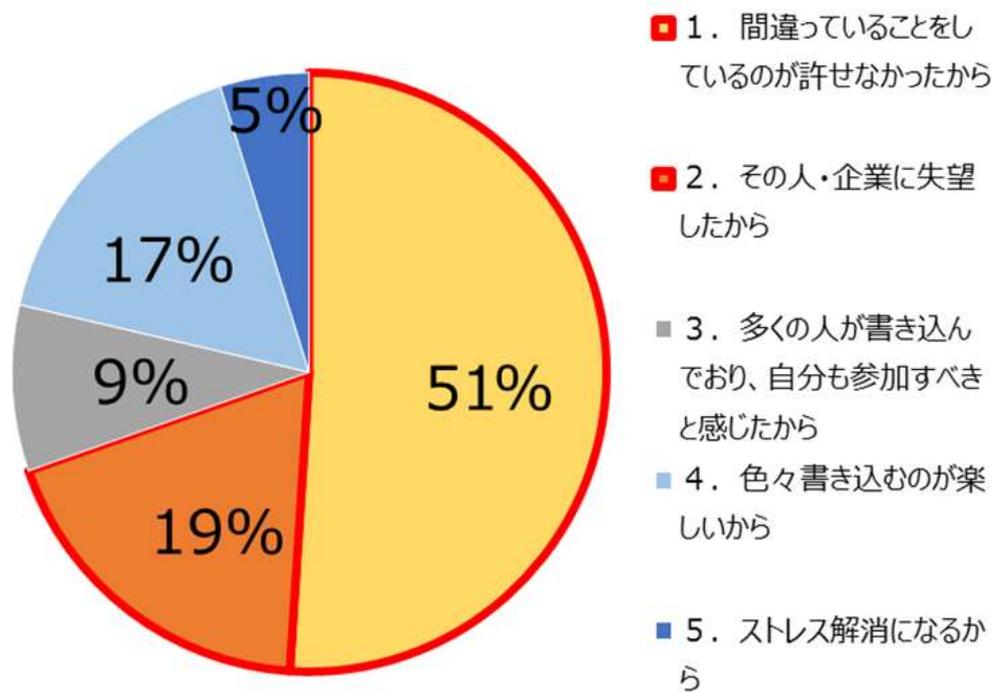
◆ 炎上参加者の特殊な価値観

- 「ネット上では**非難しあって良い**」「世の中は根本的に**間違っている**」「**ずるい奴がのさばる**のが世の中」等の考えを持っている。
- **社会に対して否定的で、攻撃的で、不寛容**な人というプロフィール。

正義感から書き込まれる批判・誹謗中傷

◆ 批判・誹謗中傷を書き込む動機

- 書き込む動機は「**正義感**」（どの炎上でも60～70%程度）。社会的正義ではなく、各々が持っている価値観での正義感で人を裁いている（私刑）。
- 正義感型の炎上参加者は、書き込む回数が大幅に増加する。



アイスケース炎上事例に書き込んだ人の動機

- ① 政治等の話題に**確固たる信念**を持っている。
- ② 悪いことをしている人・企業を**しかりつける**。＝クレーマーと似た属性

山口真一（2017）「炎上に書き込む動機の実証分析」,
InfoCom Review, 69

- 国際大学GLOCOMによる2016年調査
- 調査対象：40,504人
- アイスケース炎上事例に書き込んだ書き込み者：145人

社会的対処の模索

どのような政策的対応が望ましいか

◆ 政策的対応の可能性①：インターネット実名制

- ネット掲示板等の利用に本人確認を課すというもの。韓国での導入実績がある。
- 匿名性がネットでの誹謗中傷を増加させるとの観点から施行。
- 表現の自由という観点から違憲とされ、廃止（2012年）。

* インターネット実名制の効果 *

- 誹謗中傷の抑制効果は小さく、一般の書き込み数の大幅な減少を招くのみ結果。
- 掲示物数（日次）：1319件⇒400件
- 誹謗掲示物割合：有意な変化はなし
- 大韓民国放送通信委員会：悪意あるコメントの割合は13.9%⇒13.0%

柳文珠（2013）「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)



実名制廃止を訴える記者会見

<http://www.labornetjp.org/worldnews/korea/issue/media/1207506306251Staff>

どのような政策的対応が望ましいか

◆ 政策的対応の可能性②：名誉棄損罪などの厳罰化

- **名誉棄損罪の非親告罪化** が提唱されている(板倉,2006)。
- 被害者は訴訟に対する心理抵抗が大きく (**誤ったクリーンハンズの原則**)、非親告罪化による公訴化は効果的であるといえる。
- ただし、**slippery slope**が非常に大きな問題となり得る。

Slippery slope (滑り落ちる坂)

- 類似した行為が連鎖的に行われ、だんだんと道徳的に許容できない行為がなされる現象。
- いまはごく限られたものを対象としていたとしても、**解釈が拡大**され、やがて政権に批判的な情報を手当たり次第に取り締まる可能性がある。
- **表現の自由**を脅かす可能性。

**法律は、10年20年後の世界を予想して
慎重に検討する必要がある**

どのような政策的対応が望ましいか

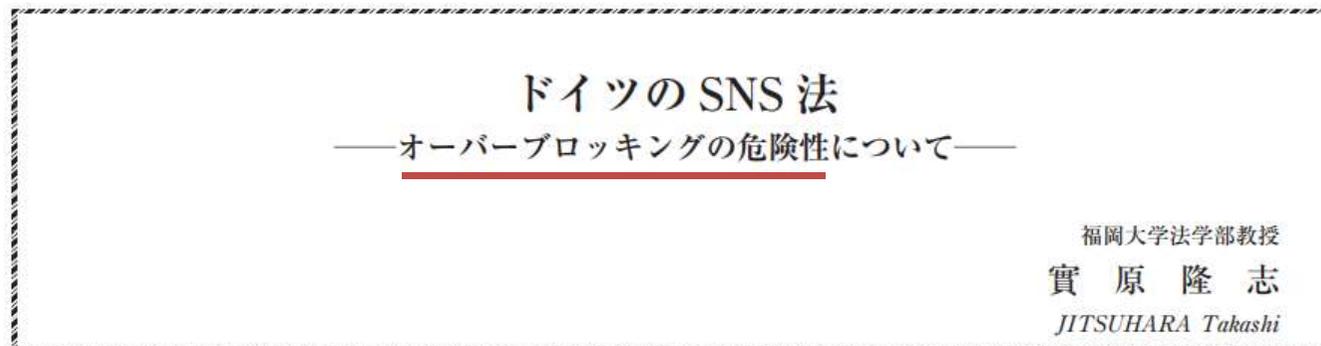
◆ 政策的対応の可能性③：プラットフォームへの取り締まり強化

- ドイツでは、「侮辱などの違法な内容がある」とユーザから報告された場合、直ちに違法性を審査・違法なものは24時間以内に削除する必要がある。
- 対応が十分でないとみなされた場合、最高5000万ユーロまでの過料が科せられる。

オーバブロックの危険性

- (他国の) **一企業のスタッフが違法性を検証**することの危険性。
- **罰金を逃れるために、安易に違法と判断して過剰に削除する危険性 (オーバブロック)**。ドイツの削除率は他のヨーロッパ諸国と比べても高い。

情報法制研究 第4号 (2018.11)



https://alis.or.jp/journal/data/vol4/issn2432-9649_vol4_p046.pdf

どのような政策的対応が望ましいか

◆ 被害者に寄り添う法律の必要性

- 政策的対応の中で、規制を強めるものはどれも大きなリスク・課題を抱える。
- 「被害者に寄り添う」法律が必要である。
- 現在、総務省で情報開示のハードルを下げる方向で話し合いが行われている。これは同時に抑止力にもなる（木村さん自殺後60%ほどのコメントが削除）。

発信者情報開示請求の流れ



https://www.bengo4.com/c_23/n_11269/

SNSで名誉毀損、電話番号も開示 総務省年内にも実施

会員記事

井上亮 2020年6月4日 19時18分

シェア ツイート ブックマーク メール 印刷

list 14



総務省は4日、SNSで名誉毀損（きそん）など権利侵害にあたる投稿があった場合に、SNS事業者などが被害者に開示できる情報に電話番号を加える方針を示した。早ければ年内にも関係省令を改正して実施する。発信者の特定に必要な裁判手続きが減り、特定までの時間が早まる見通しだ。

https://www.asahi.com/articles/ASN643TFXN64ULFA00B.html?iref=com_alist_8_03

各ステークホルダーの取り組みが必要

◆ プラットフォーマーの自主対応の促進

- 攻撃的なメッセージの投稿前にアラートが出る、誹謗中傷レベルによって一括ミュート可能（見ないで済む権利）など、**プラットフォームの自主対応**の促進が必要。
- 現在、ソーシャルメディア利用環境整備機構(SMAJ)が緊急声明を出すなど、既に様々な取り組みが実行・予告されている。
- これらの取り組みを進めていき、**社会実装**していくことが大切。



ReThinkは、いじめを予防するためのアプリです。メールやTwitter、Facebookなどでユーザーが誰かに攻撃的なメッセージを送ろうとすると、それを検知して「本当にこの内容を送りますか?」というメッセージを表示します。

わたしたちが行ったトライアルでは、メッセージが表示されることによって再考のチャンスを与えられたティーンエイジャーの93パーセントが、SNSへの投稿を思いとどまったという結果が出ています。

<https://wired.jp/2017/09/20/wrd-idntty-trisha/>

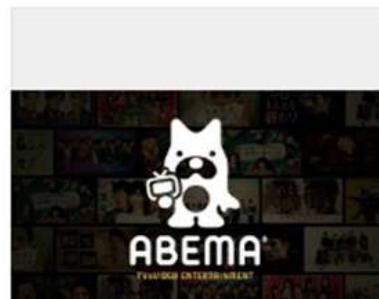
各ステークホルダーの取り組みが必要

◆ メディアの在り方の見直しと期待

- 批判を煽って視聴率を稼ぐビジネスモデルは、情報社会では悲劇につながる可能性がある。ビジネスモデルの変革が必要。
- 炎上の拡声器になり、不寛容社会を生み出している側面もある。
- 意見の多様性を意識し、問題点を明確にして冷静な議論を呼びかけることが求められる。「情報の質」に重きを置くビジネスへ。
- 同時に、メディア・事務所などで出演者を守る仕組みを整える必要がある。

ABEMA、出演者向け相談窓口を設置 SNSでの誹謗中傷に調査・法的手続き

5/27(水) 10:49 配信



テレビ&ビデオエンターテインメント
「ABEMA（アベマ）」は27日、番組出演者向けにインターネットやSNS上での誹謗中傷、嫌がらせへの調査・法的手続きに関する相談窓口を同日に設置したことを発表した。

<https://news.yahoo.co.jp/articles/961086fa37d7dd8f25ac29d5bc2710f24acb6ad1>

ネット・情報リテラシー教育

◆ ネット・情報リテラシー教育の充実

- ▶ 情報**発信**と**受信**、両側面からの教育が必要。
- ▶ フェイクニュースの拡散抑止には「**情報リテラシー**向上」が効果的だった。
- ▶ 子供だけでなく、**大人**も同時に学んでいく必要がある。

発信

- ネット上での言葉遣いも**良識に従う**。差別表現や過剰な誹謗中傷は自制する。
- 感情を抱いたそのままに発信するのではなく、**一呼吸置く**。

受信

- 情報は**偏っている**かもしれない、**デマ**かもしれない。
- 多くが批判しているように見えても、全体から見るとごくわずかかもしれない。

■ 健全なソーシャルメディア利用に向けた啓発

ソーシャルメディアの利用において、青少年のみならず大人も含めて他人への嫌がらせや個人に対する名誉毀損や侮辱等を意図したコンテンツを投稿するなどの行為を行わないよう、健全なソーシャルメディアの利用に向けた一層の啓発活動や、関係団体等による情報

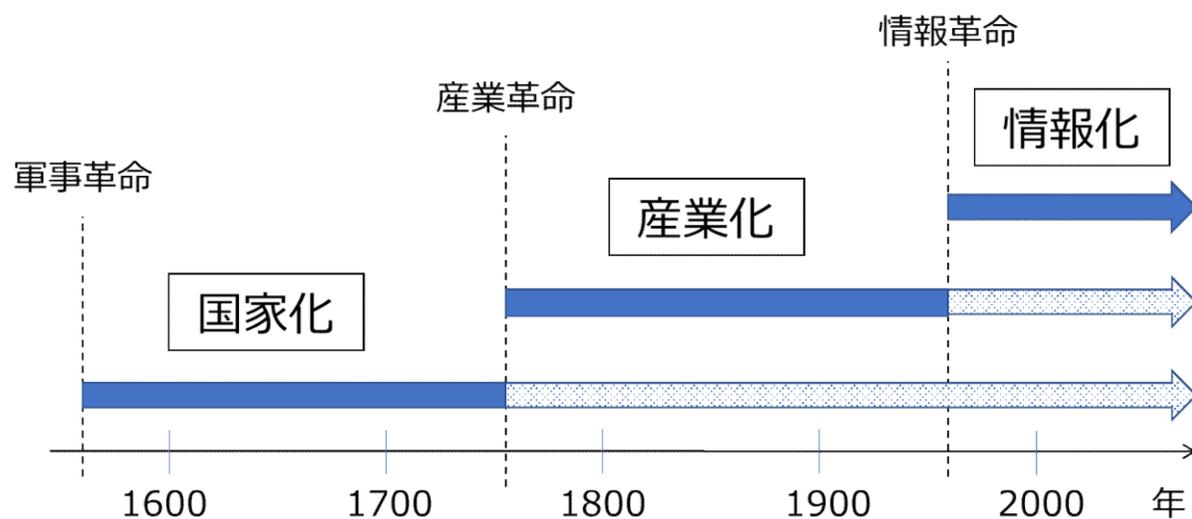
SMAJ緊急声明より

情報社会のこれから

情報社会のこれから

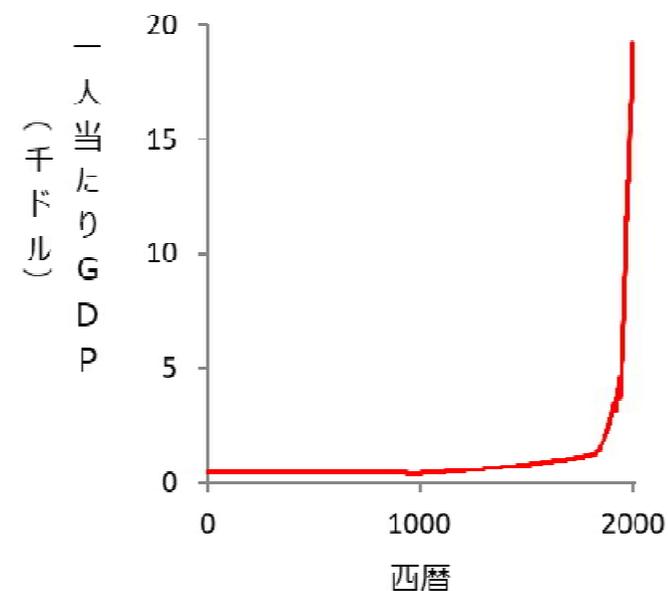
◆ 近代化の流れに見る「ネットの諸課題」と「情報社会」

- 近代化の歴史：産業革命以降、それまでとは異なるペースで経済が発展。新たな「産業社会」が登場した。
- 産業社会においては、モノの豊かさや富を築くこと、所有することが重視。
- 産業社会は200年以上続いたが、近年先進国GDP成長率は鈍化。産業社会は収束に向かいつつある。



産業社会から情報社会へ

公文俊平・田中辰雄・山口真一（2015）
「プラットフォーム化の21世紀と新文明への兆し」



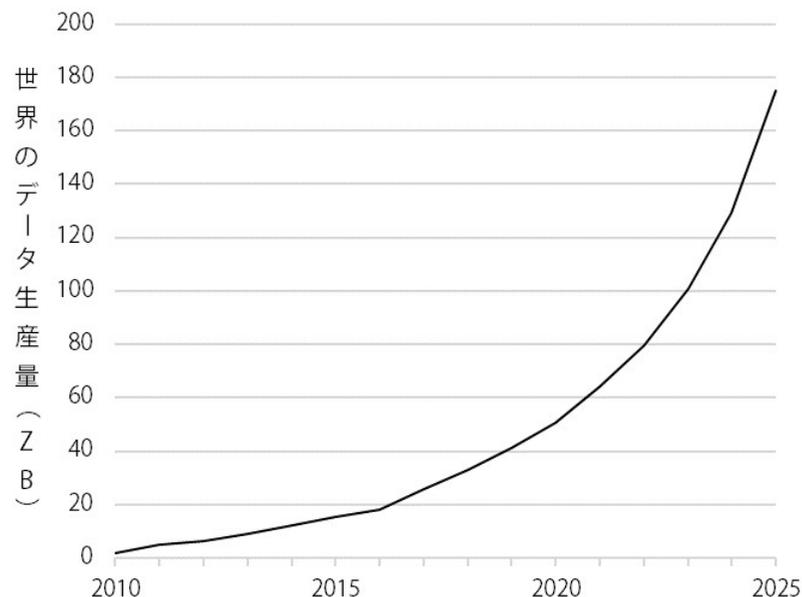
西欧の一人当たりGDP推移

情報社会のこれから

◆ 情報社会の未来

モノの豊かさ・富を築くことを重視

繋がり・感謝されること・心の豊かさを重視



世界のデータ生産量推移
調査会社IDCの調査結果から作成

- 情報社会の始まりと共に、価値観やビジネスの核が大きく移行。SNS・IoT・人工知能等。繋がり・感謝されること・心の豊かさ重視へ。
- 現在は今後100年200年続く**情報社会の黎明期**と考えられる。
- 産業社会も黎明期には多くの問題。
- しかしその後産業社会が発展したように、ネットの言論も、今後人々自身が様々な問題を解決しながら、**大いに発展していくだろう**。
- その際は、「経済の自由」で産業社会が発展したように、「**表現の自由**」を保障したままであることが重要である。
- そして、「**他者を尊重する**」という当たり前の道徳を忘れない。

ご清聴ありがとうございました