

インターネットにおける「炎上」の対処法に関する考察

—情報倫理育成の視点から—

津山 貴嗣

1. 本研究の目的

現在、日本の世帯の92.7%にインターネットは普及している。そして、着々にブロードバンド化も進み数年後には全世界帯で快適にインターネットが使用できるという環境が整うだろう。インターネットをコンピューターの専門家のみが使う時代が終わり、次第にどんな人でも利用するようになってきている。これにより、以前は利用者が自然に意識していたネチケットを知らない利用者が増え、インターネット上でさまざまな問題が生じるようになった。その例として、著作権の侵害やネット詐欺、個人情報の窃盗が挙げられるが、その他にネットの匿名性という性質が利用者に責任を負わない自由な発言を可能にし、他者に害を与えることもある。そして実際にブログやSNSのコメント欄に、記事の内容に対する批判的な意見や記事の作者に対する誹謗中傷が殺到する現象が目撃されるようになった。この現象は「炎上」と呼ばれている。炎上が大規模な問題に発展したケースはまだそんなに多くはない。しかし、この現象を考察することで今後のインターネットでのコミュニケーション研究が前進する可能性があると考えられる。そこで本研究では、「炎上」という現象を考察し対処法を考えだすことを試みる。

II. 構成

はじめに 本研究の目的と方法

第1章 炎上とはなにか

第1節 ブログ・SNSのコメント

第2節 炎上の事例

第3節 炎上の原因

第4節 炎上発生のプロセス

第5節 炎上の定義

第2章 炎上が起こるようになった背景

第1節 インターネットの普及

第2節 コンピューターを利用したコミュニケーション (CMC)

第1項 CMCの特徴

第2項 CMCの問題

第3章 「2ちゃんねる」に見る炎上

第1節 暗黙のルールが存在

第2節 「祭り」に見る集団行為

第3節 他のメディアとの相互参照

第4章 炎上の対処法

第1節 炎上を引き起こさないための心構え

第2節 炎上が起こった後の対応

まとめ 今後の課題

参考文献一覧

III. 概要

第1章では、しばしば炎上が起こる場所であるブログ・SNSが個人の情報を発信できるメディアであり、他者からの書き込みが可能な構造になっていることを説明し、広く知られている炎上の事例を紹介した。そして、炎上の原因とプロセスを考察し、それらを踏まえて炎上を定義した。

第2章では、インターネットが普及し、それに伴ってコンピューターを利用したコミュニケーションが行われ始めた。このようなコミュニケーションをCMCという。CMCには、非言語的情報が欠如している、匿名性などの特徴があるが、この特徴によってインターネット上でのコミュニケーションでさまざまな問題が生じている。この中の「フレーミング」という問題に言及し、その「フレーミング」研究にさまざまな疑問がある点に触れた。

第3章では、炎上を分析するのにフレーミング研究だけでは不十分なので、「2ちゃんねる」のコミュニケーションを考察した。その際、「2ちゃんねる」内のルールと「祭り」、他メディアとの関わりに着目した。その結果、一つの集団としての「2ちゃんねる」を見ることができた。

第4章では、炎上を引き起こさないための心構えとしてインターネット上で「空気を読む」ことを推奨し、実際に炎上が起こった場合の対処法についてもフローチャートにまとめてみた。

IV. 主要参考文献

- ・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年
- ・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年

- ・田辺龍「匿名掲示板」と世論形成の磁場』『マス・コミュニケーション研究』68巻、日本マス・コミュニケーション学会、42-53頁

- ・辻智佐子・辻俊一・渡辺昇一「東芝問題」の再検討ーここ10年におけるインターネットの紛争と法的対応についてー』『城西大学経営紀要』第6号、城西大学経営学部、2010年6月、53-85頁

- ・平井智尚「インターネットにおける「ブログ炎上」に関する一考察ーコミュニケーション状況を取り巻く規範の概念を手がかりとしてー」『慶応義塾大学大学院社会学研究科紀要ー社会学心理学教育学ー人間と社会の探求』64号、慶応義塾大学大学院社会学研究科、2007年、49-60頁