

ネット炎上の研究 「炎上の分類・事例と炎上参加者属性」

出版記念公開コロキウム用資料

国際大学GLOCOM 助教

山口 真一

連絡先：syamaguchi@glocom.ac.jp

自己紹介

自己紹介

◆ プロフィール

- 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター(GLOCOM) 助教
- 博士(経済学) 専攻:計量経済学(統計学)
- 研究領域:コンテンツ産業、フリービジネス、ソーシャルメディア、プラットフォーム戦略

◆ 著作、活動

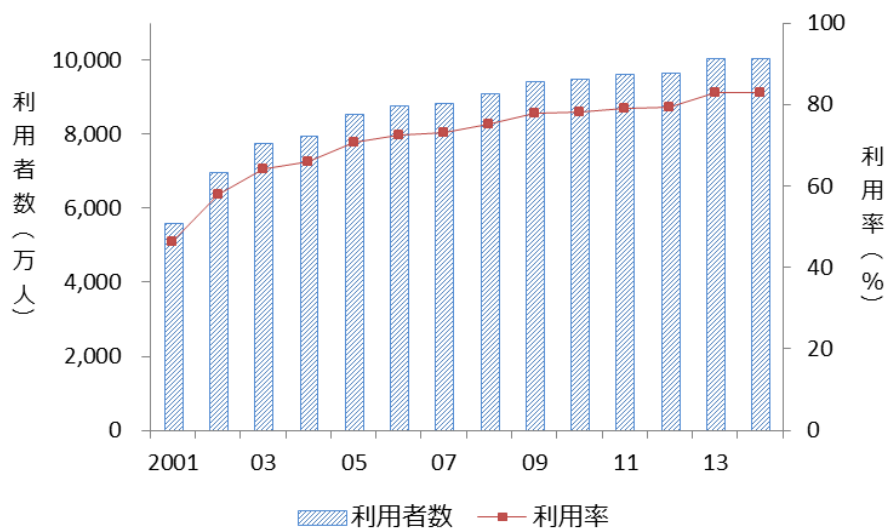


炎上とは何か

炎上とは何か

◆ 炎上の背景

- 昨今のインターネット普及によって、**非対面コミュニケーション**が容易に。
- **不特定多数**に対して、**個人が情報を発信**することも可能。
- その一方、1つの対象に**誹謗中傷コメント**が殺到する、いわゆる**炎上事例が増加**。



インターネット利用動向 (「平成26年度通信利用動向調査」より)

炎上とは何か

◆ 炎上の定義

- ▶ 「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」(平井、2012)
- ▶ 「情報発信者が管理するブログやSNS日記などの個人向けCGM (Consumer Generated Media)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カケードの1つでもある。」(田代・折田、2012)
- ▶ 「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」(荻上、2007)
- ▶ 「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」と定義。

炎上とは何か

◆ 炎上の事例①：春香クリスティーン氏炎上

●靖国神社参拝について、「もしもドイツの首相がヒトラーのお墓に墓参りをした場合、他の国はどう思うのか？」とテレビ番組で発言。

●**靖国神社をヒトラーのお墓に例えた**ことで、ブログに批判が集中。

●ソーシャルメディアではなく**テレビ番組での発言がもとで炎上した事例。ブログの内容は全く関係なかった。**

●靖国関連は炎上しやすい→通称「**ネット右翼**」の存在。

35 ■無題

天皇誕生日を迎え、安倍総理の靖国参拝、景気回復とどんどん日本が正常化していきますね！

日本国民みんな喜んでます^^

日本の為に戦って下さった靖国神社に眠る大事な英霊に感謝しつつ、平和を願い毎日を過ごしたいです！

ももちゃん 2013-12-26 14:14:54 [コメントをする]

36 ■12.26ミヤネヤでの発言

日本の靖国参拝とドイツのナチス参拝は全く違うものだ！批判してくるのは中国韓国だけだろ、日本が大量虐殺したことはない、無責任な発言をするな！

佐藤 2013-12-26 14:16:52 [コメントをする]

37 ■ヒトラーの墓

うちの親族は1兵隊として戦地に赴き命を落とし靖国に祀られてるんだボケヒトラーなんかと同じ扱いにするな
スイスなんて傭兵出しまくっているんなところで人殺しまくってるくせにある意味ヒトラー以上だ

しろ 2013-12-26 14:18:34 [コメントをする]

38 ■無題

今日のミヤネヤでのコメントはガッカリしました。

そもそもあなたは日本の政治と歴史について語る資格はないと思います。

<http://www.yukawanet.com/archives/4596992.html>

炎上とは何か

◆ 炎上の事例②：アイスケース炎上

- 一般人がアイスケースに入った写真をアップロードして炎上。
- 商品に関する返金、店舗の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**。
- 同様の事例は複数発生。**閉店となったコンビニ**も存在する。

お詫びとご報告

この度は、本校学生が、食に携わる者としての倫理観を著しく欠いた問題を起こしたことにつきまして、当該店舗の関係者の皆様、ならびに世間の皆様に多大なご迷惑をおかけ致しましたことを、深くお詫び申し上げます。

今後は、全学生に浸透するよう、食に携わる者としての倫理教育の充実をはかり、再発防止に努めてまいります。

なお、当該学生は、退学となりました。

この度の件で、世間をお騒がせし、皆様にご不快な思いをお掛け致しましたことを心からお詫び申し上げますとともに、今後とも本校の教育に対し、ご指導ご鞭撻くださいますようお願い申し上げます。



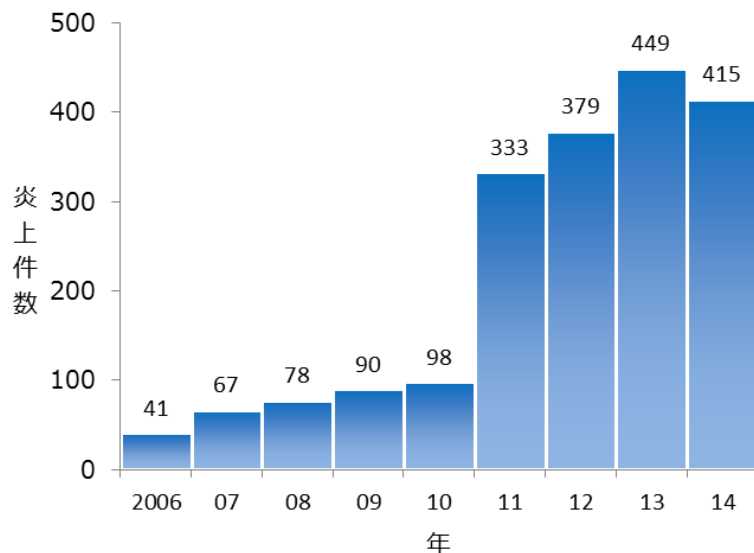
<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1308/20/news124.html>

<http://www.c-p.ac.jp/guncyo/owabi.pdf>

炎上とは何か

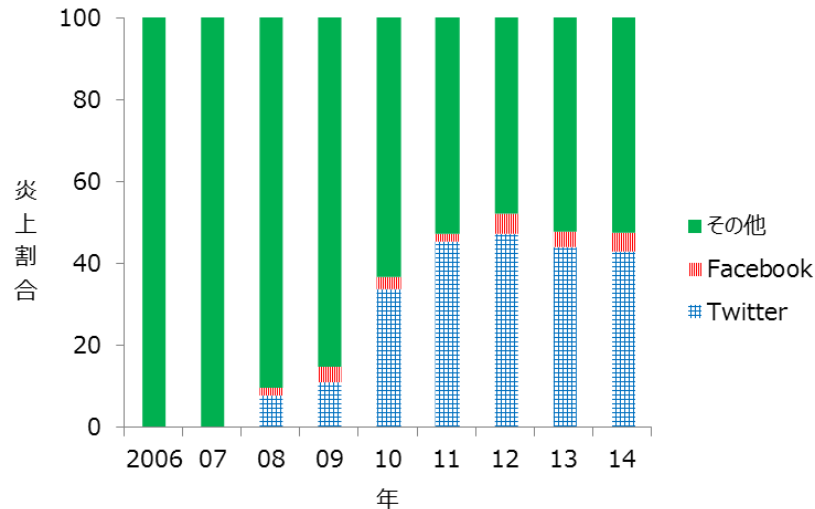
◆ 炎上発生件数推移

- 2011年に急増し、**年間400件以上** (エルテス社公表では**2014年に673件**)。
- Twitter等の普及率が高くなり、ソーシャルメディアを利用していなかった層が始めたり、マーケティングに積極的に活用されるようになったりしたのが原因。
- Facebookに比べ**Twitterの方が炎上発生件数をはるかに多い**。よりオープンなためと考えられる。



炎上発生件数推移

「eltes Cloud」より作成



炎上発生件数割合

炎上とは何か

- ◆ 何故炎上が起こるのか・今までの批判集中との違いは何か
 - <1> **拡散力**の違い：潜在的不満者へ無料で迅速に伝達。
 - <2> **情報発信の容易化**：誰でも発信可能。過激行動にも。
 - <3> 批判の**可視化**：追隨的参加者を生む。心理的負担に。
 - <4> **サイバークASCADE**の存在

【サイバークASCADE】

- インターネットが持つ、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**を引き起こす。
 - 情報の氾濫するネットでは、**情報のフィルタリング**が常に行われている（好ましい情報を共有する人たちだけで繋がる）。
- ※ 集団極性化・・・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。

炎上の分類と事例

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

- 伊地知(2007)『ブログ炎上』:書き込み内容で分類
- 「**批判集中型**」「**議論過熱型**」「**荒らし**」の3つに分類。
- 中川(2010)『ウェブを炎上させるイタい人たち』:書き込み内容で分類
- 「**義憤型**」「**いじめ型&失望型**」「**便乗&祭り型**」「**不満&怒り吐き出し型**」「**嫉妬型**」「**頭を良く見せたい型**」の6つに分類。
- 小林直樹(2011)『ソーシャルメディア炎上事件簿』:炎上対象となる事象で分類
- 「**やらせ・捏造・自作自演**」「**なりすまし**」「**悪ノリ**」「**不良品・疑惑・不透明な対応**」「**コミュニティー慣習・規則の軽視**」「**放言・暴言・逆ギレ**」の6つに分類。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

番号	大分類	記号	小分類
①	誰か	A	著名人
		B	法人等
		C	一般人
②	何をしたか	I	反社会的行為や規則・規範に反した行為(の告白・予告)。
		II	何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。
		III	自作自演、ステルスマーケティング、捏造の露呈。
		IV	ファンを刺激(恋愛スキャンダル・特権の利用)。
		V	他者と誤解される。
③	対応	㊦	挑発、反論、主張をとおす。
		㊧	コメント削除。
		㊨	無視。
		㊩	謝罪、発言自体の削除、発言撤回の発表。

注1. 企業による不良品販売は、規範に反した行為として②のIに含まれる。

注2. ②のVはレアケースではあるが、スマイリーキクチ(2014)のような例を指す。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：I型炎上「USJ迷惑行為事件」

- 安全バーを故意に規定位置まで下げずにジェットコースターに乗ったうえ身を乗り出し、骨折のレントゲン写真をTwitterに投稿した結果、**まとめサイトに掲載**された。
- 未成年飲酒・喫煙や、他のUSJに対する**迷惑行為**が次々と明らかになり、**大手メディア**にも取り上げられた。
- **威力業務妨害容疑**で書類送検。永久入園禁止措置、**停学**。
- C-I-A型。



<http://www.sankeibiz.jp/compliance/news/130814/cpb130814121001-n1.htm>



http://www.tanteifile.com/geinou/scoop_2013/04/02_01/

ジュラシックパークで絶対1回はやる行為のうち、この日やったもの

- ・乗船ボートを乗り越して向こう側の鉄台の上に行く
- ・安全レバーを2段階だけ下げる
- ・「時間。それは悠久の流れ。……」のくだりを重ねて言う
- ・立つ
- ・坂を上って一こ目のちよっとだけ落ちることで「おい落ちるぞ落ちるぞ！」と言ってびびらす
- ・マシン止める
- ・撮影時、身を乗り出す

まあざっとこんなんやな。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：I型炎上「グルーポンスカスカおせち事件」

- グルーポンにて21,000円のおせちを半額販売。
- 元旦に届かない、サンプル写真と異なる等の**苦情が殺到**。**食材偽装**も発覚。
- **ネットメディア・まとめサイト**だけでなく**大手メディア**で取り上げられ**大炎上**。
- 神奈川県と厚労省が衛生面の懸念により立ち入り検査。消費者庁が景品表示法違反調査。
- 消費者が**証拠画像を容易に発信可能**、かつ、それをまとめる**まとめサイトの存在**により大炎上に発展。**企業の規則違反行為に対し、消費者の主張がとおりやすくなった**という側面。
- B-I-E型。



50%OFF【10,500円】2011年迎春<横浜の人気レストラン厳選食材を使ったお節33品・3段・7寸(4人分)配送料込>12月31日着
※大抵お節の要みの、漬けやゆりの食材を使った品々、新年の気分にぴったりなのですが、

10,500円

販売終了

クーポン追加検索を
おこなう場合は
検索欄に「クーポン
追加検索」と入力して
お探ください。

通常価格(税込)	21,000円
割引率	50%OFF
割引額	10,500円

500人が購入しています

クーポン詳細
ご好評により販売終了しました！

2010年12月29日
みなさんにとってどんな1年でしたか？

http://www.tanteifile.com/newswatch/2011/01/02_01/

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

番号	大分類	記号	小分類
①	誰か	A	著名人
		B	法人等
		C	一般人
②	何をしたか	I	反社会的行為や規則・規範に反した行為(の告白・予告)。
		II	何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。
		III	自作自演、ステルスマーケティング、捏造の露呈。
		IV	ファンを刺激(恋愛スキャンダル・特権の利用)。
		V	他者と誤解される。
③	対応	㊦	挑発、反論、主張をとおす。
		㊧	コメント削除。
		㊨	無視。
		㊩	謝罪、発言自体の削除、発言撤回の発表。



注1. 企業による不良品販売は、規範に反した行為として②のIに含まれる。

注2. ②のVはレアケースではあるが、スマイリーキクチ(2014)のような例を指す。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：II型炎上「TSUTAYA不謹慎事件」

- TSUTAYAの店舗公式アカウントが、東日本大震災時に「テレビは地震ばかりでつまらない、そんなあなた、ご来店お待ちしております。」と発信。
- **震災被害者に対する配慮が欠けている**として批判が集中し、炎上。
- 震災では、Kozakai社長の「食糧不足でビジネスチャンス」等、多数の著名人・企業の発言が**不謹慎**であるとされ炎上。
- B-II-エ型。



この度は大変申し訳ございませんでした。被災地の皆さんや、心配される方々のことを考えない不謹慎な発言でありました。深く深く反省をしております。まずは、本日の営業を自粛いたしたくご報告です。店長／甲斐大輔

7分前 webから ☆お気に入り ✨リツイート ↩返信

<http://news.livedoor.com/article/detail/5407634/>

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：II型炎上「倅田來未羊水が腐る発言事件」

- 倅田來未氏が、自身がパーソナリティを務める番組内で、「**35歳をまわるとお母さんの羊水が腐ってくるんですよ**」と発言し、炎上(2008年)。
- 発言を聴いたリスナーがすぐに発言内容を**音声ファイル**にして**2ちゃんねるに投稿**し、瞬く間に拡散。
- 所属事務所、本人のHP、テレビ番組で**謝罪**。
- テレビ、ラジオ出演の自粛、活動自粛、イメージキャラクターを務めていたコーセーのサイト閉鎖等、**多くの被害**を出した。**謝罪しても炎上**し続けた例。
- 日刊ゲンダイ(2014)「紅白は遠のき…倅田來未に今なお影を落とす「羊水腐る」発言」
- A-II-エ型。



http://www.tanteifile.com/newswatch/2008/02/04_01/

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

番号	大分類	記号	小分類
①	誰か	A	著名人
		B	法人等
		C	一般人
②	何をしたか	I	反社会的行為や規則・規範に反した行為(の告白・予告)。
		II	何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。
		III	自作自演、ステルスマーケティング、捏造の露呈。
		IV	ファンを刺激(恋愛スキャンダル・特権の利用)。
		V	他者と誤解される。
③	対応	㍿	挑発、反論、主張をとおす。
		㍿	コメント削除。
		㍿	無視。
		㍿	謝罪、発言自体の削除、発言撤回の発表。



注1. 企業による不良品販売は、規範に反した行為として②のIに含まれる。

注2. ②のVはレアケースではあるが、スマイリーキクチ(2014)のような例を指す。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：III型炎上「ペニーオークションシステム事件」

- 2012年にペニーオークションサイトであるワールドオークション関係者が逮捕され明るみに。当該サイトはサクラや自動botを使用して**入札妨害**を行い、入札に参加した消費者から手数料を搾取するという**詐欺行為**を行っていた。
- それにもかかわらず、**多くの芸能人がブログ内でワールドオークションにて落札したと投稿**しており、かつ、**サービスを勧めていた**。
- 運営から依頼されて書いた記事であり、**報酬を受け取って**いて、かつ、**落札等していなかった**ことが後に判明。大炎上に。20人以上の著名人が加担。警察から事情聴取を受けたほか、活動自粛、ブログ休止等を行った。
- A-III-エ型。



2012年12月13日(木)

お詫び

テーマ: ブログ

この度は、軽率な行動をとってしまったために、多くの皆様にご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

2010年12月初旬に友人より私的に依頼を受け、会社に報告することなく2010年12月27日 アメーバブログにて「プラズマクラスターをオークションでゲット」の題名でオークションサイトを紹介する内容の記事を掲載してしまいました。商品はオークションで落札せずに現物を受け取っており、友人に指示された通りの文面をそのままブログに掲載してしまいました。

軽率な行動をとってしまったことを深く反省しております。

本当に申し訳ございませんでした。

今後に関しましては、改めてご報告させていただきます。

<http://nlab.itmedia.co.jp/nl/articles/1212/13/news053.html>

炎上の分類と事例

◆ ステルスマーケティング（ステマ）問題

- 消費者に宣伝だと気付かれないように宣伝すること。
- 企業や広告代理店が製品の良い口コミを書いたり、企業から報酬を受け取った芸能人が良いブログ記事を書いたり等。
- ステルスマーケティングは、**消費者の情報選択を誤らせてしまう（口コミは中立**と思っている）。
- イギリスでは消費者保護の観点から**違法**であるとされている。
- アメリカでは、「広告における推奨及び証言の利用に関する指導」を改訂し、金銭物品的提供があつて口コミを書いた場合は、**それを公開しなければならない**と定めている。
- 日本では規制が進んでいないが、消費者庁が2011年に発表したガイドラインで、**実際の物よりも明らかに優良であると誤認させるような口コミは、不当表示として問題**となるとしている。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

番号	大分類	記号	小分類
①	誰か	A	著名人
		B	法人等
		C	一般人
②	何をしたか	I	反社会的行為や規則・規範に反した行為(の告白・予告)。
		II	何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。
		III	自作自演、ステルスマーケティング、捏造の露呈。
		IV	ファンを刺激(恋愛スキャンダル・特権の利用)。
		V	他者と誤解される。
③	対応	㍿	挑発、反論、主張をとおす。
		㊀	コメント削除。
		㊁	無視。
		㊂	謝罪、発言自体の削除、発言撤回の発表。



注1. 企業による不良品販売は、規範に反した行為として②のIに含まれる。

注2. ②のVはレアケースではあるが、スマイリーキクチ(2014)のような例を指す。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：IV型炎上「大沢あかねブログ炎上事件」

- お笑い芸人である劇団ひとり氏が、テレビ番組内で人気漫画・アニメ「けいおん!」のフィギュアを舐めたり口に入れたりしたため、ファンが**妻である大沢あかね氏のブログに批判コメントを大量に書き込み**、炎上(本人はブログを持っていなかった・**ブログの内容は全く関係ない**ものであった)。
- 劇団ひとり氏が謝罪するも、コメント欄には**12,000件**も書き込まれた。
- 「お前の夫最悪…何したかわかってる?」「けいおんファンを全員てきにまわしたな」等。
- A-IV-エ型。

炎上中の嫁さんのブログはコメント数が12000件。そして炎上しなきゃならない張本人のツイッターといえは三日目にしてフォロワー数は6人。どうしたもんでしょう。今日はこれから『笑っていいとも』と『新番組を考える会議』の収録です。フィギュア食べてすいませんでした。

<http://woman.infoseek.co.jp/news/entertainment/20110608jcast2011297811>

炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：IV型炎上「平野綾恋愛事件」

- 人気声優の平野綾氏が、テレビ番組内で恋愛経験と恋愛観を語ったため、アイドル性や処女性を求めるファンや、便乗して批判したいアンチや愉快犯の批判が集中し、炎上。
- 2011年には平野綾氏とされる人物が裸でキスをしている写真が雑誌に掲載され、再び炎上。
- **主張を貫き長期にわたり批判**されているが、多くの芸能活動を続けている。
- 擁護・応援するファンも多くいたにもかかわらず、**多くのまとめサイトが批判的に取り上げ**、かつ、批判している**一部のファンが長期にわたってしつこく批判し続けたため、批判ばかりが目立ち、大炎上**になった。

➢ A-IV-ア型。



<http://getnews.jp/archives/70924>



http://www.terrafor.net/news_bf1hjwyh5a.html



http://news.livedoor.com/article/image_detail/4927944/?img_id=1294246

炎上の分類と事例

◆ 炎上の分類

番号	大分類	記号	小分類
①	誰か	A	著名人
		B	法人等
		C	一般人
②	何をしたか	I	反社会的行為や規則・規範に反した行為(の告白・予告)。
		II	何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。
		III	自作自演、ステルスマーケティング、捏造の露呈。
		IV	ファンを刺激(恋愛スキャンダル・特権の利用)。
		V	他者と誤解される。
③	対応	㊦	挑発、反論、主張をとおす。
		㊧	コメント削除。
		㊨	無視。
		㊩	謝罪、発言自体の削除、発言撤回の発表。

注1. 企業による不良品販売は、規範に反した行為として②のIに含まれる。

注2. ②のVはレアケースではあるが、スマイリーキクチ(2014)のような例を指す。



炎上の分類と事例

◆ 炎上の事例：V型炎上「スマイリーキクチ中傷被害事件」

- お笑いタレントのスマイリーキクチ氏が、女子高生コンクリート詰め殺人事件の犯人であると誤解した人から、**約10年間誹謗中傷を受け続けた事例**(1999年～)。
- 加害者が少年で匿名報道であったこと、出身地が犯行現場と同区、犯行グループと同年代等で中傷が書き込まれるようになった。
- 所属事務所HPで**否定したが中傷は止まなかった**。テレビ局に抗議が送られるようになり、仕事に支障。
- 警察に訴えるものの、「**事件になっていないので削除依頼をしてください**」と言われるだけであった。**当時はネット関係の法整備や捜査手法が進んでおらず、立件と捜査は断念された。**
- 2008年に19人が検挙、7人書類送検。
- 加害者は、**責任転嫁**したり、**被害者意識**を持ったりといった行動をとった。

掲示板

- 少年法により名無し 1999/08/00 00:00:00
貴様が犯人じゃないという証拠をだせ
- 少年法により名無し 1999/08/00 00:00:00
鬼畜さん、火の無いところに煙は立たないよ
- 少年法により名無し 1999/08/00 00:00:00
てめえが事件現場にいたってゆう証人が、たくさんいるんだよ、クソヤロー
- 少年法により名無し 1999/08/00 00:00:00
生きる資格がねえ、レイプ犯、早く死ぬ

ブログのコメント本文

- 人間のカスきくち
この菊池って野郎は20年前の(事件名)に関わってる人殺してめーは いい死に方しねーよ 普通に死ぬても 確実に地獄行き ひとりの女を無残に殺しておいて、てめーは行きつけのキャバクラかスナックで人殺しの自慢してたんだよな てめー人間としてどうなんだよ最低極まりないよな 人殺しを自慢してそれで何になんの？ おしえろやおまえ狙ってんのたくさんいるぜ

人間のカスきくち 2008-05-09 14:45:36
- チンカス 社会のゴミ菊池
人殺し てめーは普通の人生を送ることができない てめーは普通の死に方ができない
世の中に 因果応報は存在する 死んだあとも因果応報は 存在するだろう 罪を償って 死んでほしい さっさと死んでくれ 地獄で永遠に焼かれ続ける 世の中のほとんどの人が てめーを憎んでる めざわりなんだよ

死ぬ 2008-06-02 22:21:53

スマイリーキクチ (2014)

A-V-A型

炎上の分類と事例

◆ 最近の事例：「不謹慎狩り」

- 著名人がネット上で発信するコメントや画像を**ことごとく批判**する「不謹慎狩り」という現象が発生。
- 寄付を公表している人には「売名行為」、通常の営業をしている人には「タイミングが悪い」、被災者を気遣う人には「現地で役に立て」。
- 役に立てない**無力感を解消**するために、**力になれている**芸能人を攻撃。
- **ごく一部**の過激な意見が**ソーシャルメディアの力**によって目立っているだけ。
- 擁護コメントも多く、多くの事象では**謝罪も取り下げも必要なかった**と思われる。
- A-II-ア(エ)型。



<http://news.ameba.jp/20160419-973/>

- 500万円を寄付したと振込写真付きでアップロード。
- 称賛の声が多数。
- 「いちいちSNSに上げる必要があるのか」「こんなときに、わざわざ募金しましたって画像アップする神経がマジですごい。」「好感度上げたいのか」等の批判も多かった。

炎上の分類と事例

◆ 炎上の流れ

- ①I～Vに該当する事象が起こる。
- ②事象に気付いた人がソーシャルメディア上で発信・拡散、炎上が始まる。
- ③人気まとめサイトやニュースサイトに掲載。炎上が一気に拡大する。
- ④既存大手メディアで報道され、インターネットユーザ以外も知るところとなる。

◆ 全てに共通して言えること

- 「インターネットユーザの間にある規範」に反した行為を行っている。犯罪や反社会的行為に限らない。

炎上の分類と事例

◆ 炎上になりやすい条件

- IとIIは炎上しやすく、特にII「何かを批判する、あるいは暴言を吐く(政治・宗教・ネット等に対して)。デリカシーのない発言をする。特定の層を不快にさせるような発言・行為をする。」は明らかな誹謗中傷等していなくても、インターネットユーザ規範に反すると炎上してしまうので細心の注意が必要(「特定の層を不快にさせる」の範囲は広い)。
- **食べ物・宗教・社会保障・格差・災害(不謹慎ネタ)・政治(特に外交)・戦争(安全保障)**関係の話題は炎上しやすい。

◆ 社会保障・格差で炎上した事例



http://www.mhlw.go.jp/nenkinenshou/verification/erification_03.html

* 厚労省年金漫画事件 *

- 「世代間格差の正体～若者って本当に損なの?」というタイトルで世代間格差を解説。
- 「現在の**高齢者のおかげで豊かさを享受**できている」「少子高齢化のため**格差はどうしようもない**」「社会保障制度維持のために経済発展と子供が必要、そのため『**バリバリ働いて結婚しよう!**』と女性キャラに**言わせている**」といった内容が批判の対象になった。

炎上は誰が起こすのか

炎上は誰が起こすのか

◆ 統計分析による炎上参加行動決定要因の分析

- 調査会社マイボイス社のインターネットモニター19,992人に対するアンケート調査。その中から炎上参加者を多めに取り、**2,020人**に対して詳細に質問を行い、データを取得(バイアスは分析の際にコントロール)。
- **炎上参加行動**と**個人属性**に関する下記ロジットモデルで分析。

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

- 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(インターネットに対する)**主観的属性**ベクトル。「インターネットに書き込むには誹謗中傷されてもくじけない強い心が必要だと思うか。」「インターネット上なら強い口調で非難しあっても良いと思うか。」等の質問に対する回答結果。
- α : 定数項
- β, γ : それぞれのベクトルにかかっているパラメータ。

炎上は誰が起こすのか

◆ 変数群

変数属性	変数名	変数概要	変数の値
客観的屬性	性別	男性かどうか。	男性=1、女性=0
	年齢	年齢。	対数変換
	都市圏	都市圏に住んでいるかどうか	都市圏=1、それ以外=0
	結婚	結婚しているかどうか。	既婚=1、未婚=0
	ひとり暮らし	ひとり暮らしかどうか。	ひとり暮らし=1、それ以外=0
	子供	子供と同居しているかどうか。	同居=1、それ以外=0
	学歴	大卒以上かどうか。	大卒以上=1、それ以外=0
	個人年収	個人の年収。	対数変換
	世帯年収	世帯の年収	対数変換
	携帯電話	携帯電話を所持しているかどうか。	所持=1、非所持=0
	テレビ	平日にテレビを見る時間(分/日)。	対数変換
	新聞	平日に新聞を読む時間(分/日)。	対数変換
	ラジオ	平日にラジオを聴く時間(分/日)。	対数変換
	インターネット	平日にインターネットをする時間(分/日)。	対数変換
	メールSMS等	平日にメールやSMSをする時間(分/日)。	対数変換
	ソーシャルメディア	平日にソーシャルメディアをする時間(分/日)。	対数変換
	SNS・掲示板利用歴	SNSや掲示板を見始めたのは何年前か。	対数変換
	LINE	LINEで発信するか。	発信する=1、しない=0
	SNS	SNSで発信するか。	発信する=1、しない=0
	Twitter	Twitterで発信するか。	発信する=1、しない=0
一般掲示板	2ちゃんねる、画像掲示板等に書き込むか。	書き込む=1、書き込まない=0	
個人・企業掲示板	個人や企業の掲示板・コメント欄に書き込むか。	書き込む=1、書き込まない=0	
レビュー	商品やサービスへの評価やコメントを書き込むか。	書き込む=1、書き込まない=0	
主観的屬性	いやな思いをした	インターネット上で無礼な言い方をされていやな思いをしたことがあるか。	したことがある=1、ない=0
	炎上は当然	悪ふざけは批判されるべきであり、炎上は当然であると思うか。	当然である=1、それ以外=0
	強い心が必要	インターネットに書き込むには誹謗中傷されてもくじけなない強い心が必要だと思うか。	必要である=1、それ以外=0
	言いたいことを言える	インターネットは言いたいことが言えるのが良いと思うか。	良いと思う=1、それ以外=0
	非難しあって良い	インターネット上なら強い口調で非難しあっても良いと思うか。	良いと思う=1、それ以外=0

注1.「都市圏」とは、東京都・神奈川県・愛知県・大阪府を指す。

注2.「大卒以上」とは、大卒、あるいは大学院卒のことを指す。

注3.「悪ふざけ」は、「冷蔵の商品陳列ケースにふざけて全身を入れた写真をTwitterに投稿したこと」を指す(アンケート調査票に記載)。

- 合計**28個**の変数を用意。
- 理論的にはどれも影響を与えていておかしくないため、Forward step-wise Selectionによって**有意な変数のみのモデル**を構築。

炎上は誰が起こすのか

◆ 推定結果

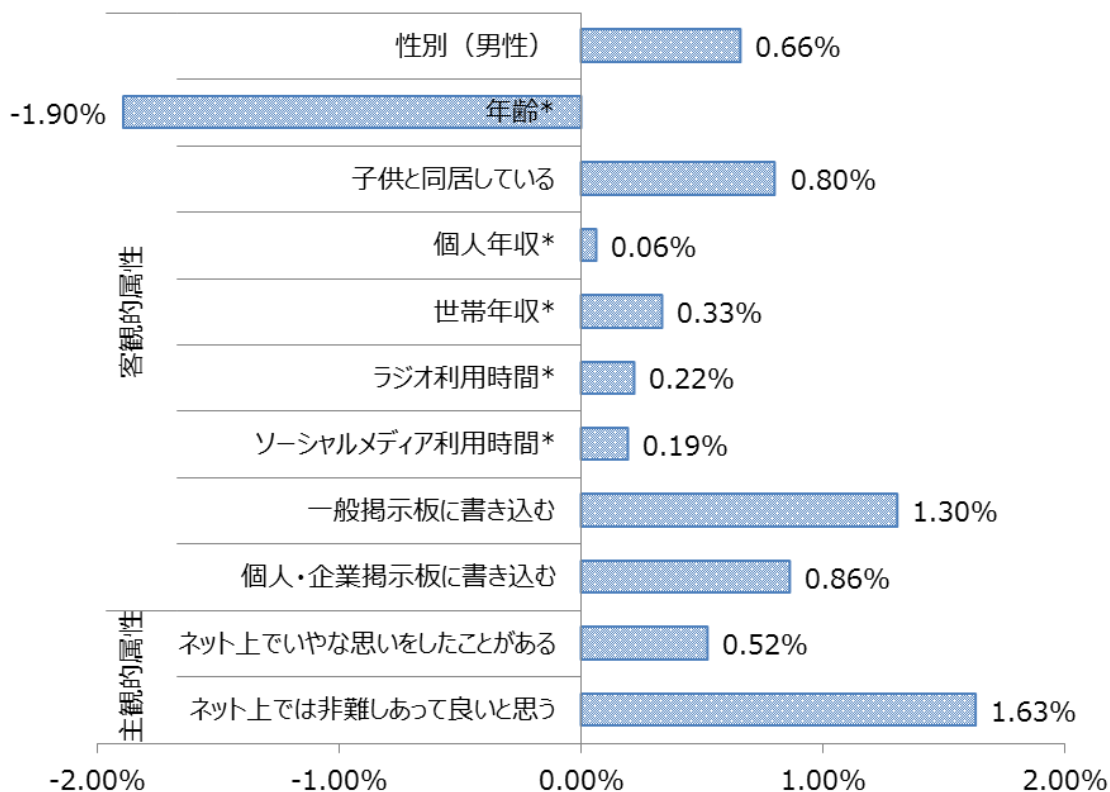
変数属性	変数	限界効果	対加担確率	p値	
客観的属性	性別	0.0066	0.43	0.05	**
	年齢*	-0.0190	-1.24	0.00	***
	子供	0.0080	0.52	0.01	***
	個人年収*	0.0006	0.04	0.08	*
	世帯年収*	0.0033	0.22	0.09	*
	ラジオ*	0.0022	0.14	0.00	***
	ソーシャルメディア*	0.0019	0.12	0.01	***
	一般掲示板	0.0130	0.85	0.00	***
	個人・企業掲示板	0.0086	0.56	0.01	***
主観的属性	いやな思いをした	0.0052	0.34	0.06	*
	非難しあつて良い	0.0163	1.06	0.00	***
サンプルサイズ		2020			
***			1%		
**			5%		
*			10%		

注1. 変数に*印が付いているものは対数変換したものである。また、それ以外は全てダミー変数となっている。

注2. 限界効果は小数点第5位を四捨五入、対加担確立とp値は小数点第3位を四捨五入している。

炎上は誰が起こすのか

◆ 推定結果



- *印がついている変数はダミー変数以外で、対数変換された変数。
- *印の値は「100%増加した時の効果」と解釈出来る。
- ダミー変数は、～であれば炎上加担確率がX%高いと解釈。

- 【性別】有意に正。男性は、女性に比べて炎上に参加する確率が高い。
- 【年齢】有意に負。若い人ほど炎上に参加しているといえる。
- 【子供と同居】有意に正。子育て関連、軍事関連等書き込みか。
- 【年収】個人年収、世帯年収共に有意に正。裕福な人ほど炎上に参加。
- 【ラジオ】有意に正。「頭を良く見せたい型(中川、2010)」の炎上参加者か。
- 【ソーシャルメディア利用時間】有意に正。
- 【掲示板利用】有意に正。
- 【いやな思いをしたことがある】有意に正。ネット上でいやな思いをしたことのある人は炎上参加者になる確率が高いという負の連鎖。
- 【ネット上では非難しあって良い】有意に正。そう考えているのは全体の10%程度のマイリティであり、そもそも考え方の違う人が炎上加担者となっている可能性。

炎上は誰が起こすのか

◆ 推定結果（有意でなかった変数）

変数属性	変数
客観的属性	都市圏
	結婚
	ひとり暮らし
	学歴
	携帯電話
	テレビ
	新聞
	インターネット
	メールSMS
	SNS・掲示板利用歴
	LINE
	SNS
	Twitter
	レビュー
主観的属性	炎上は当然
	強い心が必要
	言いたいことを言える

- 【学歴】学歴は、炎上参加確率に有意な影響を与えていない。**炎上加担者はバカだという指摘(中川、2010)とは異なる結果**といえる。
- 【インターネット利用時間】ソーシャルメディア利用時間は有意に正だった一方で、ネット利用時間は有意でなかった。**炎上参加者はインターネットヘビーユーザだとする中川(2010)の指摘は見られなかった。**ネット全体の利用時間は関係ない。
- 【言いたいことを言える】ネットは言いたいことが言えるのが良いと考えているかどうかという主観的属性は、有意でなかった。つまり、**ネットは自由な言論が出来て良い場であるという考え方は、炎上とは無関係。**
※ただし、「有意でない＝影響を与えていない」と断定は出来ない。モデルの設定やサンプルの偏りによる可能性がある。参考にとどまる。

炎上考察

炎上考察

◆ 炎上の何が問題か

- ミクロ的視点: 炎上対象となった人の人生に大きな被害を与えたり、企業に大きな損害を与えたりする。
- マクロ的視点: 人々が、1日1回以上発生している炎上を恐れ、**自由に公の場で発信をしなくなってしまう(萎縮効果)**。
- ネットの持つ大きな価値「誰でも自由に情報発信出来る」をなくしてしまう。

◆ 炎上は悪いことだけではない

- グループンすかすかおせち事件は、**炎上がなければ泣き寝入り**だった可能性がある。
- アイスケースの事例について、「炎上しても仕方ない」と考えている人は60%。

◆ 私刑の横行

- しかし、人々が思い思いに炎上対象者を特定し、晒しあげるのは**私刑**。
- インターネットは**過剰性**を持っている。「道徳の過剰」「監視の過剰」等(荻上、2007)。

炎上考察

◆ 炎上参加者

- 年収が多い、子持ちである、ラジオ利用時間が長い等の属性。
- 学歴・結婚の有無・インターネット利用時間等は有意にならず。
- 炎上に参加しているのは低所得・低学歴・インターネットヘビーユーザーの人というイメージは支持されなかった。

◆ 何故このような人たちが参加するか

- 先行研究で言われているような「**頭を良く見せたい型**」になりやすい可能性。
- 自分の政治信条等に確固たるものを持っており、自分が気に入らない発言や社会的に許されない発言に対して「この人は自分より劣っている」と感じて批判する。

炎上考察

◆ 炎上に隠された心理

- 正義感で動く。この人や企業は良くないこと(あるいは、自分の考えと違うこと)をした、だから自分が**正義の鉄槌**を下す。
- **ネット上では自分の意見と同じ人が同じように批判しているため、正義感**はより満たされ、過剰に。
- ストレス発散やふざけてやっている人ももちろんいる。
- それらの人にとって、社会通念上良くないこと(発言)をした人は格好の餌であり、その人たちを下に見て批判することで正義感**は**満たされ、ストレスも発散される。
- 特定を率先してやっているのは、**その場で英雄になりたい**からである。

炎上考察

◆ 炎上予防方法

- **炎上しやすい話題**「食べ物・宗教・社会保障・格差・災害・政治・戦争」等は知っておく。
- **インターネットユーザの規範**を知っておく(そのコミュニティのマナー等)。
- 高収入の男性や子持ち男性を対象とする場合は注意する。

◆ 炎上対処方法

- 炎上の規模を考える。「**炎上の流れ③:まとめサイト等に紹介**」にいかなければ、**致命的な炎上ではない**と考えられる。
- **炎上参加者は少ない**ことを知っておく。小さな炎上に過敏に反応し、発信を控えるようになったり、すぐ謝罪対応を行ったりする必要はない。
- **本当に謝罪が必要かどうか**、冷静に判断する。
- 批判が殺到する中で、**擁護コメントも少なからず**ついていたら、「**ある層のネットユーザの規範に反してしまっただが、行為としては特に誤りはない**」可能性が高い。

参考文献

参考文献

◆ 参考文献

- 伊地知晋一(2007).『ブログ炎上～Web2.0時代のリスクとチャンス』、アスキー
- 荻上チキ(2007).『ウェブ炎上—ネット群集の暴走と可能性』、筑摩書房
- 小林直樹(2011).『ソーシャルメディア炎上事件簿』、日経BP社
- 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～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
- 田中辰雄(2015).「炎上への対処-牧歌時代の終わり-」、『第32回情報通信学会大会』、<http://www.jsicr.jp/doc/taikai2015/spring/E-2.pdf>
- 田中辰雄・山口真一(2016).『ネット炎上の研究』、勁草書房
- 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
- 平井智尚(2012).「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
- 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)、pp. 51-63
- 山口真一(2015).「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—」、『情報通信政策レビュー』、11、pp. 52-74

ご清聴ありがとうございました