

## はじめに

インターネットが登場したとき、自由と民主主義のための素晴らしい道具が登場したと言われたものである。インターネットでは誰もが自由に情報発信ができる。いかなる制約もなく言いたいことが言えるのが自由主義であり、インターネットはそれを実現する。単なる多数決ではない「討論の民主主義」では、人々が十分に時間をかけて意見交換をする必要があり、インターネットはこれを可能にする。インターネットが普及すれば、多くの人が情報発信をして自由な議論の輪に加わり、討論の民主主義が社会のすそ野にまで広がっていく。初期のインターネットはこのような期待を熱く語る議論にあふれていた。

しかし、その後、論調は暗転し、ネット上での意見交換に悲観的な意見が増えてくる。この論調の暗転の大きな原因になったのが、いわゆる炎上問題である。炎上（より一般には荒らし）とは、ある人の発言や行為に対し非常に攻撃的で一方的なコメントが殺到することである。そこでは対話による議論は成立せず、あえて議論を試みてもただ傷つくだけに終わる。多くの場合、アカウントやブログの閉鎖など議論の場自体を閉じるしかない。炎上は頻発しており、ニュース記事になるものだけでも年間数百件は起きている。炎上の一步手前の荒らし行為まで含めればもはや日常茶飯事である。

炎上には企業の不祥事を正すなど民主主義の力の発露として評価すべき面もある。しかし、個人の情報発信にともなう炎上は一方的な攻撃であり、発信者の心を傷つけるだけである。したがって、炎上が頻発すると人々は発言を控え、情報発信は萎縮するようになる。多くの炎上対策本は炎上を避ける方法として、炎上しそうな話題を避けろと言う。さらに踏み込んでそもそも情報発信を止めるのがよいと説くものもある。その結果、ネット上で情報発信を続けるのは炎上にめげない一部の強者だけとなり、ネット世論には極端な意見が増えてくる。中庸な議論が消えて極端な議論が増え、それら両極の人が互いに相手を罵倒し合う。かくしてインターネットでの意見交換を明るく語る論調はほとんど見ら

れなくなってしまった。

ここで問いが出せる。人々を情報発信から遠ざけた炎上はなぜ生じたのだろうか。炎上を防ぐ方法はあるのだろうか。炎上はネット社会に不可避な現象で、これを甘受するしかないのだろうか。これらの問いに答えようというのが本書の問題意識である。

本書の特徴は2つある。第1は、定量的な分析を行っていることである。炎上についてのこれまでの本は、事例を取り上げて炎上の実態を説明する場合が多く、定量的に実証分析する本は乏しかった。本書は筆者らが実施したアンケート調査と公表されている炎上関連データを組み合わせ、できるだけ定量分析を試みた。炎上参加者はどれくらいいて、どのような人々かを数量的に明らかにしたのが本書の特徴である。特に炎上参加者が実は一般にイメージされているよりもはるかに少ないことを示した点には、価値があると考えている。

第2の特徴は、本書なりに炎上の原因と社会としての炎上対策を示している点である。通常の炎上関連本では、個人あるいは会社として炎上をどう防ぐかというマニュアルを述べることが多い。マニュアルの内容は話題の限定など情報発信を控えよという内容であり、結果としては情報発信の萎縮を勧めることになる。これに対し、本書の問題意識は人々の情報発信の萎縮を防ぐために社会としていかに炎上を抑制するかにあり、方向が逆である。この問題意識に答えるため、炎上の原因について歴史的に考察を進め、情報発信と受信の分離したサロン型 SNS の提案やリテラシー教育など政策にまで踏み込んでいる。この点も類書にない特徴になっている。

以下、本書の章構成を簡単に解説する。

第1章は、炎上とはそもそもどのようなものであるかを事例と、炎上対策会社の作成した公開データを踏まえながら解説する。炎上の発生件数は年間数百件程度であり、減る傾向にはないことが示される。

第2章は、炎上事件の分類学であり、炎上を、誰に対し、何が原因で起こり、どういう対応をとったかで分類している。特に重要なのは何が原因で炎上したかの5類型で、これにそって炎上のさまざまなケースが示される。炎上の発生パターンは、きっかけとなる事件の後、掲示板ツイッターなど SNS で拡散し、まとめサイトやニュースサイトに掲載され、最後に新聞やテレビなどマスメデ

イアで報道されるというパターンをとる。

第3章は、炎上の社会的コストについての考察である。炎上の社会的コストとして本書は情報発信の萎縮に注視する。炎上を嫌って人々が情報発信から撤退する傾向があることを、アンケート調査とSNS利用者推移などを使って検討する。アンケート調査によれば、7割近い人がネット内にはリアルの世界より攻撃的な人が多く、ネットは怖いところだと思っている。SNS利用でも情報発信力は低いが炎上の恐れが少ないSNSの利用が増えており、情報発信の萎縮が起きていると解釈できる。

第4章は、ネット炎上の参加者（炎上時に書き込む人）がどんな人かを、2万人へのスクリーニング調査に基づき統計的に分析した。その結果、年取が高く、ソーシャルメディアをよく利用する子持ちの男性というプロファイルが浮かび上がった。学歴、結婚の有無、インターネット利用時間は有意ではなかった。この結果は、一般に炎上参加者について持たれがちなイメージ、すなわち、低収入で低学歴の、独身のネットヘビーユーザという人物像からずれている点で興味深い。

第5章は、炎上参加者がどれくらいいるかの推定である。炎上事件に書きこんだことのある人はインターネットユーザの1.5%であり、さらにサンプルの補正をし、現役の参加者に限ると、この比率は低下して0.5%になる。このうち大半は一言つぶやくだけであり、相手に向かって直接攻撃を行う人となると、0.00X%のオーダーまで低下する。すなわち、炎上参加者は極めて少数である。炎上事件が起こると当事者は世界中から攻撃されているように見えるが、実際には攻撃しているのはごくわずかである。攻撃者のプロフィールを事例で見るとかなり特異であり、コミュニケーション能力に難がある人たちと思われる。

第6章は、炎上の歴史的な理解を試みる。中世が終わってからの400年間を振り返ると、時代の変わり目には力の濫用が起きるのが通例である。中世が終わるときには傭兵によって軍事力が濫用され、産業化の初期には企業によって経済力が濫用された。同じように考えると炎上は情報発信力の濫用である。人類は史上初めてどこにいても世界中の誰に対しても情報発信できるという強大な力を手に入れた。それはかつて鉄砲と大砲を発明したとき、あるいは産業革命で産業化という仕組みを発明したときと同じような巨大な力である。力の登場

の初期には力の濫用がつきもので、情報化の場合それが炎上だったと考えられる。この理解が正しければ、力の濫用はやがて社会によって是正されていくはずである。

第7章は、炎上対策の一例として、サロン型のSNSを提案する。言論の自由を守り、インターネットの情報発信力を生かしながら、ごく一部の人の濫用を防ぐにはどうすればよいか。ここでの提案は情報の発信と受信を分離することである。サロンではそこに書き込むこと（発信）は会員しかできないが、書かれたことを読むこと（受信）は誰でもできる。これによって炎上から守りながら情報発信をつづけることができる。アンケート調査で、このようなメンバーシップ制の是非を尋ねると、過半数の人が賛同することを示すことができる。

第8章は、炎上対策として行政府にやるべきことはないかについての考察である。情報発信力の濫用を防ぐための方法として、すぐに思いつくのは誹謗中傷への訴訟とインターネット実名制の導入であるが、いずれも実効性が薄いうえに副作用のマイナスが大きく現実的ではない。行政府として可能なのは、ネットリテラシーの一環として炎上問題を組み込むことであろう。現在のリテラシーは個人情報の保護、詐欺や犯罪から身を守ることばかりで、炎上問題への対応が無い。これを変えていくのが1つの方法である。

本書全体を貫くメッセージは、炎上による情報発信の萎縮はゆゆしき問題であること、しかし、それは社会として解決すべき課題であり、そして解決の道はあるのではないかということである。ネット上の論調の一部には、炎上は自由なインターネットの代償であり仕方がないものであるという見解が見られるが、本書はそれには与しない。すくなくともそう判断するのは早すぎる。炎上に対してなすべきことはまだまだたくさんあり、社会は改善に向けて挑戦を続けることができると考える。その改善の一助に本書がなることを祈ってやまない。

2016年3月

田中辰雄・山口真一