Vol.2012-DPS-152 No.6
Vol.2012-GN-85 No.6
Vol.2012-EIP-57 No.6
2012/9/13

# 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～

田代光輝[†1]　　折田明子[†2]

インターネット上のコミュニケーショントラブルのうちネットを経由したいじめ・嫌がらせといったいわゆるネット炎上に関して、先行研究から発生過程から収束過程を整理し、具体的な事例を対象に原因と対応方法について不具合に対する決着をつける行動であるという観点から考察する。

# Consideration concerning generation and settling process of flamewar

Mitsuteru Tashiro[†1] Akiko Orita[†2]

The settling process is arranged from the generation process, and a so-called net blazing up of bullying and annoying via the net of the communications troubles in the Internet is considered from the previous work about the cause and the correspondence method for a concrete case.

## 1. はじめに。

本論では、インターネット上で発生するトラブルの一種である「ネット炎上」を「不具合」に対して決着をつけようとすること」とし、炎上が収束するためには「決着」が必要であるとして考察する。

ネット炎上とは、情報発信者が管理するブログ（weblog）やＳＮＳ（social networking service）日記などの個人向けCGMに嫌がらせコメント等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カスケード[1]の１つでもある。

エスカレートすれば嫌がらせコメントだけでは収まらず、個人情報等が暴露され所属先に嫌がらせの電話がかかってきたり、法人などがデモ行進にさらされたりなど、その影響がネットの中だけでは完結しないようになってきた。

2004年、多くの無料ブログや無料ＳＮＳがリリースされると、簡易で無料なＣＭＳ（Content Management System）として多くの人が利用した。総務省の調査[2]によれば2009年1月末時点のブログ登録者数は、約2,695万人、月間閲覧数は約205億になっている。

しかし普及に伴いトラブルも増えている。近年はtwitterの普及がすすみ、twitter上の発言が原因となってトラブルになるケースが多い。

これまでの先行研究では、原因記事に対しての反発が炎上であり、それが謝罪等で収束することがわかっている。しかし原因記事がなくても炎上するケースもあれば、謝罪しても収束しないケースもあるため、先行研究の内容だけでは説明しきれなくなっており、新たな説明が必要になっている。

本論では嫌がらせをしたくなる衝動にかられる状態を“不具合”と定義し、その不具合を解消するための行動が炎上につながり、不具合がある一定の解結がされ嫌がらせをする側に受け入れられることを“決着”と定義する。すなわち、不具合によりさまざまな嫌がらせが発生し、それは決着するまで続くことが、ネット炎上である。本稿では、ネット炎上を類型別にモデル化し、その決着のプロセスがどのように起きているのかを、事例を元に考察する。

## 2. ネット炎上とは

### (1) インターネットトラブルにおけるネット炎上

ネット炎上とは、田代[3]によれば、インターネットトラブルの中で「コミュニケーショントラブル」の一種である。

インターネットトラブルは金銭トラブル・コミュニケーショントラブル・管理トラブル・心身トラブルがある。

コミュニケーショントラブルは、犯罪への誘導と不適切な情報の２つに分類できる。

ネット炎上は「不適切な情報」のなかの「いじめ・いやがらせ」のうち、顔見知り同志でおこなわれる「ネットいじめ」や「なりすまし」による嫌がらせではなく、個人や企業に対する「クレーム」がネット上で広がり嫌がらせに発展する事例に相当するものが大部分であると考えられる。

### (2) 炎上の由来・語源

2004 年以降の個人向けＣＧＭの普及以前の嫌がらせは、DoS攻撃などにより相手のサイトを閲覧不能にすることなどが主であった。

2000年のシドニーオリンピックにおいて、柔道100㎏級の篠原選手が不可解な判定で負けるという事件が起きた。

その試合の主審がニュージーランド人であったため、ネット上、特に掲示板サイトの２ちゃんねる（以下:2ch）の該当スレッドでは主審への怒りに溢れた。そのとばっちり

ⓒ2012 Information Processing Society of Japan

を受けたのが在日ニュージーランド大使館サイトで、怒り狂った日本人から Dos 攻撃を受け、サイトトップにあったアクセスカウンターが閲覧不能になるという事態に陥った。

この事件が象徴するように、CGM 普及以前のネット上での嫌がらせは、対象のサイトを閲覧不能にすることであり、当時は“サイトを落とす”と表現されていた。

嫌がらせを受けることを本格的に“炎上”と呼ぶようになったのは 2004 年の CGM 普及後であるが、熊手部[4]によれば、2002 年 3 月 1 日に The Battle Watcher ANNEX というサイトで「C＆Wの難攻不落と言われた 10 台のサーバは、この日、炎上したのである」という表現が使われている。サイトが落ちることを“城”が落ちることの近い表現として、炎上として表現したと推察される。

また laiso[5]はネット上での喧嘩を表現する英語の「flaming」から転用された説と、野球において投手が滅多打ちにあうことが「炎上」と表現されることが転用されたという説を紹介している。

YAHOO! JAPAN などのポータルで紹介されることでサイトのアクセス数が増えることを「YAHOO 砲」と呼ぶように、ネットのスラングには軍事的なイメージが多用される文化もあり、多数の人が攻撃し、難攻不落の“城“が落ちる寸前であるという様子を表す言葉として、炎上という言葉が定着したと考えられる。

Googl Trends で「ブログ炎上」「炎上」を調べると、（炎上そのものは以前からあった言葉ではあるが）双方 2006 年以降検索数が増えているのがわかる（図１）

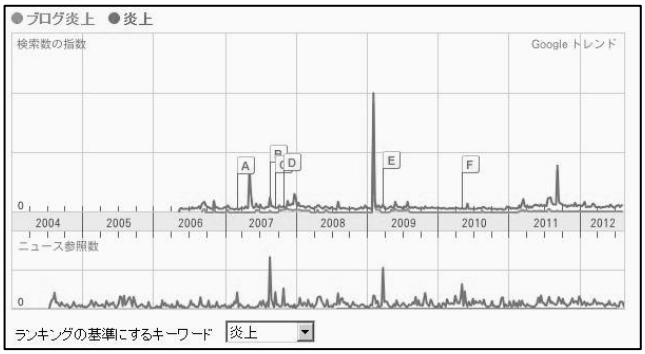



図 1　GoogleTrends「炎上」「ブログ炎上」の検索結果

## 3. 先行研究による炎上のモデル化

ネット炎上の先行研究は、原因分析として田代による原因分析[6]と、岡部・山本によるメカニズム紹介[7]、荻上によるウェブ炎上[8]、伊地知による炎上研究[9]などがある。また炎上が広がる原因として藤代によるミドルメディア研究[10]がある。本節では、これらをモデルとして整理する。

### 3.1 先行研究における炎上の過程

先行研究で説明されている炎上の過程をフローチャートにしたものが図１～図４である。

**(1) 原因記事に批判が殺到することが炎上であるという説明（田代モデル）**

田代は原因分析の中で、記事に批判が殺到することが炎上であるという単純なモデルを提唱した。炎上は謝罪などをおこなうことで収束するとしている（図１）。例外とし政治的議論は民主主義の基本であり、必要であれば議論をしても良いとしている。

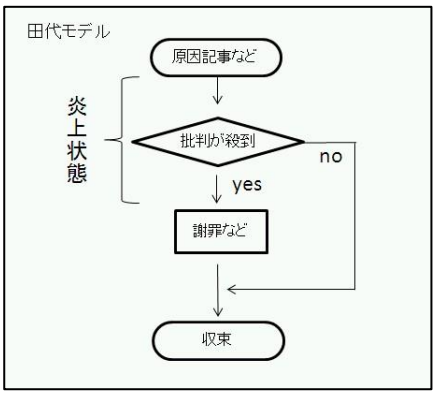



図 2　炎上の田代モデル

**(2) 原因記事が別サイトに掲載されることで炎上するという説明（藤代モデル）**

藤代は原因記事に批判が殺到するだけの単純なモデルではなく、まとめ WIKI やネットニュースなどに掲載されることで多くの人が原因記事を知り、炎上につながっていくとした（図２）。これらを「ミドルメディア」と名付け、マスコミとネットの間に存在するとしている。

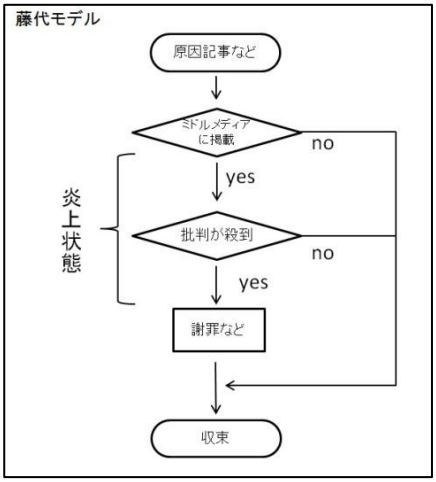



図 3　炎上の藤代モデル

**(3) 原因記事に批判が殺到し、さらにさまざまな嫌がらせが追加されることで炎上が広がるという説明（山本・岡部モデル）**

山本・岡部は批判が殺到することを「祭り状態」とし、住所や職業先などの個人情報が逐次暴露される過程を「燃

Vol.2012-DPS-152 No.6
Vol.2012-GN-85 No.6
Vol.2012-EIP-57 No.6
2012/9/13

料投下」とした。個人情報により本人や本人の所属する団体等への脅迫などにつながることを示した。(図３)。

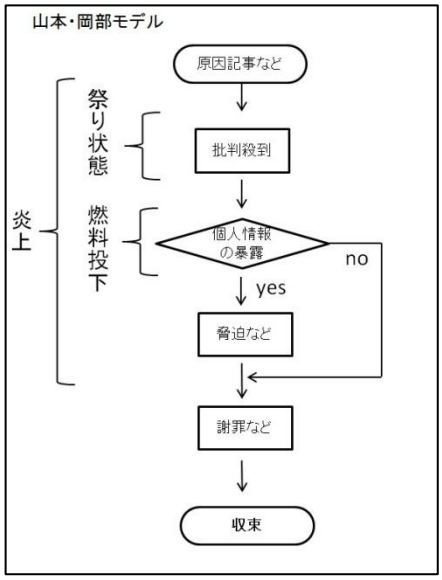



図 4　炎上の山本・岡部モデル

**(4)　原因記事に批判が殺到し、さまざまな過程を経てで炎上が広がるという説明（伊地知モデル）**

伊地知は批判されたことが２ｃｈやネットニュースなどに掲載されることで騒動が大きくなっていき、最終的には WIKI などを使ったまとめサイトができて電話攻撃（電凸）などの現実社会での嫌がらせが発生するまでを炎上とし、さまざまな事例を紹介している(図４)。

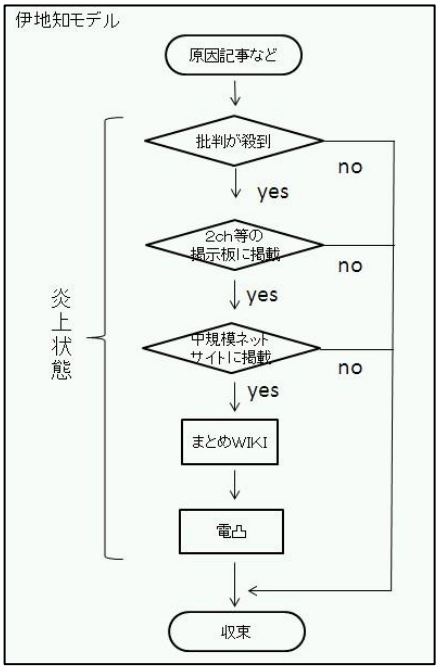



図 5　炎上の伊地知モデル

### 3.2　先行研究における収束モデル

先行研究で説明されている収束の過程をフローチャートにしたものが図５～図７である。

**(1)　謝罪することで収束するとした田代モデル**

田代は、炎上は自分に非があるときは謝罪することで 1 週間～2 週間で収束するとしている。また政治的な話題は民主主義の手続きとして議論する必要があるとしている（図５）。

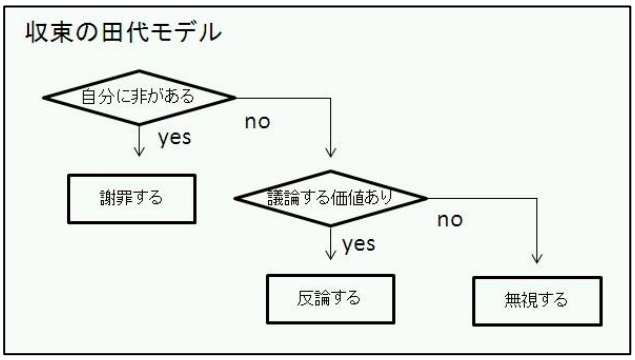



図 6　収束の田代モデル

**(2)　警察への相談やブログ・コメント欄の削除を促した山本・岡部モデル。**

山本・岡部は田代モデルのように謝罪ではなく、法的に問題があれば警察に相談し、それ以外であればブログの削除やコメント欄の閉鎖などをすることで収束するとした（図６）。

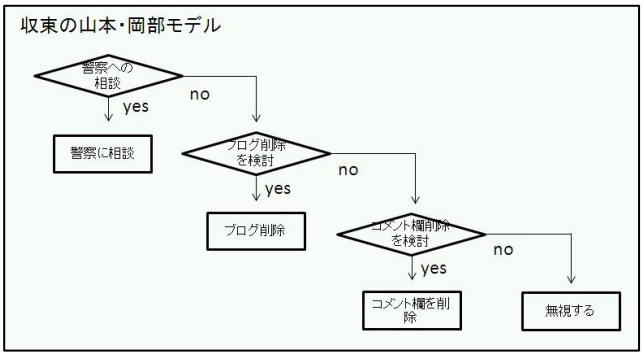



図 7　収束の山本・岡部モデル

**(3)　法的に問題あるかを判断したうえで謝罪等が必要とした伊地知モデル**

伊地知は法的な問題があれば弁護士に相談し、もし自分に非があるならば謝罪することで 2 週間ぐらい経てば炎上は収束するとしている。また田代同様に議論の価値があれば議論すべきとしている（図７）。

ⓒ2012 Information Processing Society of Japan

Vol.2012-DPS-152 No.6
Vol.2012-GN-85 No.6
Vol.2012-EIP-57 No.6
2012/9/13

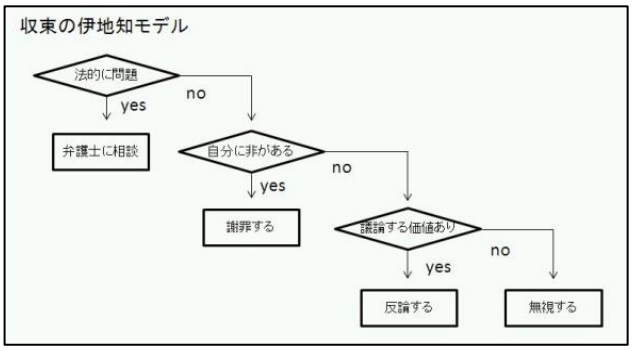



図 8　収束の伊地知モデル

### 3.3 炎上モデル・収束モデルでの課題

先行研究では原因になったことにたいして謝罪をするなどのアクションをおこす、または無視していれば 2 週間程度、で炎上は収束するとされている。実際おきた大学生が巻き込まれた複数の炎上事件、たとえば未成年飲酒・喫煙などをネットに書き込み、批判が殺到するような例では同様なフローで収束している。

しかし以下 3 点について先行研究のモデルでは説明できない

**(1) 謝罪などの自発行為でない収束の形**

先行研究では謝罪や法的処置や無視することで炎上は収束するとされている。しかし大学生の炎上は、内定取り消しや停学処分など、本人の謝罪などではなく、本人への罰などによって収束したものが多い。

**(2) 事例：花王のトラブルについて**

花王は韓流ドラマを良く流しているフジテレビへのスポンサードが多いという理由から、積極的に韓国に貢献し日本文化を破壊する企業であるという噂によってネット上で批判された。花王まとめサイトができ、2012 年 6 月 26 日の株主総会前には花王本社前で反韓流デモが行われるまでになっている[11]。

花王には全く非＝原因記事等、がなく、批判も的外れなものばかりであるが、原因がまったくないのにも関わらず炎上し、無視していても長期間続いている。

**(3) 事例：河野太郎議員ブログ炎上について**

国籍法改正問題における河野太郎議員のブログ（削除済み）が炎上した。国籍法改正問題とは、婚姻の有無により子の国籍取得の扱いに差異を設けた現行の国籍法は憲法の平等規定に反するとの判決が最高裁で出たために 2008 年 12 月に改正されたこと起こった一連の騒動である。

国籍法の改正は中国や韓国・北朝鮮の陰謀であり、その手先が河野太郎であるとして、河野議員のブログに批判が殺到＝炎上した。

河野議員はブログ上で説明をしたが聞き入れてもらえず、改正議論のはじまった 10 月～11 月にかけて嫌がらせが続いた。この騒動は法律が改正された 12 月をすぎると収束した。

## 4. 不具合と決着の概念での炎上の説明

本節では、炎上に関して、発生から収束までを説明する概念として、“不具合”と“決着”を提唱したい。

炎上とは、不具合に対してネット上で決着をつけようとする行動で決着がつけば収束する、とすることで一連の炎上を発生から収束まで 1 つの概念で説明することを試みる。

**(1) 発生原因としての不具合**

田代や伊地知は、炎上の原因に「反社会的な行為」「知ったかぶり」「特定ターゲットへの悪口・軽蔑」「提灯記事」「利益誘導」をあげている。これら記事に対して批判が殺到し、最終的には電話による嫌がらせ（電凸）などに至るとしている。さらに山本・岡部は、楽天の福盛を例に、全く落ち度がなくても八つ当たり的に炎上させられる例も紹介している。

荻上はウェブ炎上で発生するサイバーカスケードの説明において、自分にとって心地よい情報だけを見ることができるネット上では「見える世界が全く異なる存在が可視化」され、それによって「ディスコミュニケーションが生じて“何とかしなくては”という衝動に駆られると」している。これを「ディリーユー（あなたを削除する）」と表現した。ネットによってつながることの欲望をドラえもんから道具をもらったのび太に例えて、その次に自分にとって不都合のあるものを懲らしめたいという衝動が起きる、としている。

ネット経由、またはテレビや新聞などのマスメディア経由で不愉快な情報に接したとき、また法改正や韓流ブームなど自分だけではどうしようもない社会的な動きに対して、懲らしめたい・直したいという衝動が起こる。

この衝動によりブログに罵倒コメントを書いたりするなどの、相手への攻撃が引き起こされる。この衝動を満足させるものがネットである。ブログのコメント欄に批判を書くことからはじまり、電話によるいやがらせなどに発展する。この衝動の原因となる不愉快な課題を本論では“不具合”と定義づける

**(2) 収束の要因である決着**

不具合に対して、それを解決しようとする動きが炎上であり、不具合がなんらかの形で決着することで炎上は収束する。

決着とはブログ上で当人が謝罪する、会社員であれば懲戒がでる、学生であれば停学処分がでる、法人であれば謝罪文がでたり責任者に処分が下ったりすることなどである。また法律が廃案になるなど、攻撃が十分に効果を発揮し、問題が解結することを“決着”と定義づける、

## 5. 不具合と決着からみた炎上の発生と収束フ

ⓒ2012 Information Processing Society of Japan

Vol.2012-DPS-152 No.6
Vol.2012-GN-85 No.6
Vol.2012-EIP-57 No.6
2012/9/13

**ロー**

不具合と決着に注目したフロー図が図８である、不具合に対して決着をつけるために嫌がらせが発生する。この嫌がらせが炎上そのものであり、決着がつくまで行われるというモデルである。

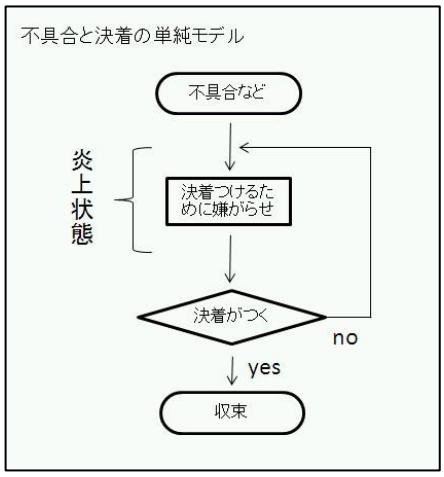



図 9　炎上の不具合と決着の単純モデル

(1)　**決着をつけるための嫌がらせのフロー**

炎上は決着がつくまで繰り返される。

不具合の起きているサイトにコメント欄があれば、まずそこに嫌がらせコメントが殺到する（田代モデル）。大学生が巻き込まれる炎上はこのパターンが多く、大学の学生部に退学等を迫る電話がかかってきたり、内定先に内定取り消しを迫る電話がかかってきたりする、

それ以外でも関連サイトに嫌がらせコメントが殺到したり、関係の薄いサイトであっても代替として使われたりことがある（山本・岡部）。3.3 における花王や河野の炎上はこれに該当する。

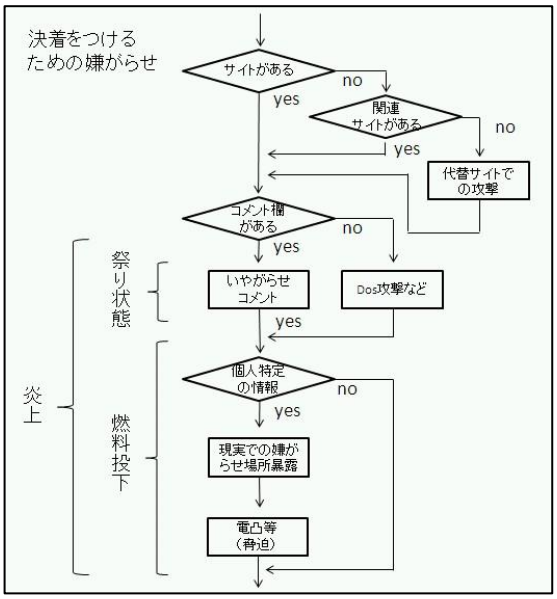



図 10　決着をつけるための嫌がらせのフロー

花王の事例では韓流ブームに対して不愉快に思う感情をぶつける先として、フジテレビなどが攻撃の対象となったが、フジテレビをいくら攻撃してもまったく動じないために、代替として花王が批判を浴びた。同様に河野議員も最高裁判決による法改正という動かしようのない状態に対して、たまたまブログをもっていて 2 重国籍の委員会を担当していた河野が標的となってしまった。

花王の件は現在もなお炎上中である。河野議員の件はブログの削除などの処置をしたが、12 月の法案成立後しばらくして騒動がおさまるまで嫌がらせが続いた。またネット上に個人を特定する情報があれば、WIKI などにまとめられて暴露され、電話などで現実世界での嫌がらせも始まる。花王はデモ、河野議員は FAX などで嫌がらせを受けている。

これらは一連の行動は、不具合に対して決着をつけるための行動であると解釈できる。

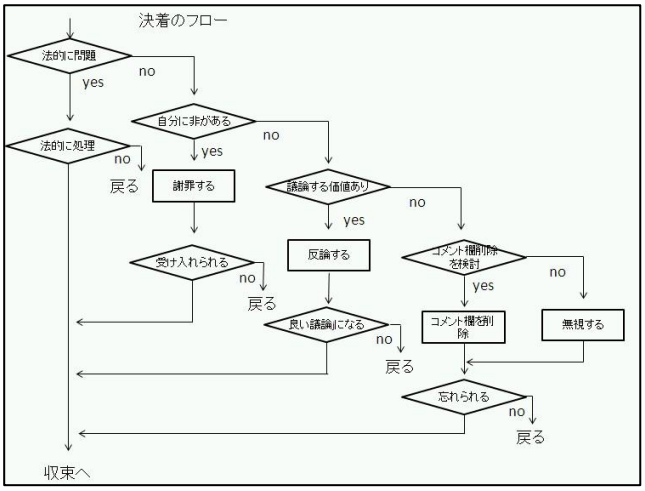
(2)　**決着のフロー**

嫌がらせは決着することで収束する。決着とは攻撃側が納得することが必要である。

法的に問題があれば法的に処理されること、たとえば逮捕されたりすることで収束へ向かう。また謝罪をしたとしても、単純に謝罪しただけでは収束せず、謝罪が受け入れられてはじめて収束へ向かう。

たとえば、長島昭久議員永田メール事件[12]において炎上した例は、本人の謝罪が受け入れられる形で収束している。また、炎上が議論へとつながって収束した例もある。石破茂議員は、元部下の田母神幕僚長の政治的発言を批判したところ、賛否両論のコメントが殺到したが、自衛官が政治的な発言をすることが良いことか否かの議論となり、炎上ではなく議論として収束した[13]。

ほかにもコメント欄（もしくはブログそのものを）削除、もしくは炎上を無視することで、忘れ去られることで収束を迎えることもある。




ⓒ2012 Information Processing Society of Japan

図 11　決着のフロー

**(3)　不具合と決着からみる花王騒動**

花王に対するネットおよびネットから波及した現実社会での嫌がらせはいまだに続いている。炎上する理由もなく、また謝罪や法的処置に出るような案件でもない。この炎上は従来のモデルでは説明不能であった。

しかし、韓流ブームへの反発という不具合に対して、決着をつけようとする動きであるとするならば説明可能である。

不具合を解消するためには韓流ドラマなどが放送されなくなるという状態を作らなくてはならない。当初はフジテレビが攻撃されていたが、スポンサーを狙うのが効果的ということでなぜか花王に白羽の矢が立ってしまった。花王は炎上させられるようなサイトを持っていないため、代替サイトである 2ch の該当スレッドで攻撃的な言動が繰り返された。最終的にはまとめサイトが作られ、電凸やデモ行進などに発展している。

花王は謝罪するような案件でもなく、また法的処置にでる案件でもないため決着がつかず、韓流ドラマが放映され続けている現在においても炎上が収まらない。

**(4)　不具合と決着からみる河野ブログ騒動**

国籍法改正問題における河野議員のブログ（削除済み）が炎上した件も、不具合と決着の概念で説明可能だ、

最高裁判決に基づく国籍法改正であるために、動かしようのない事態に対して、国籍という国の根本の概念を変えられるという不安から、さまざまな抗議行動にでた。国籍法そのものに攻撃可能なサイトもないために代替サイトとして 2 重国籍に関しての委員会を担当していた河野議員が選ばれてしまい、ブログのコメント欄に批判が殺到した。コメント欄の削除などを行ったが騒動はひろがってしまい２ｃｈを中心に「改正は河野議員の陰謀である」という噂が独り歩きした。

本人による弁明も受け入れられず、騒動は続いたが、法案が可決されると騒動は収束した。

これも、法律の改正という不具合に対しての決着をつけようという動きで、最終的には改正案が成立することで決着がついたと考える。

## 6.　まとめ

本論ではネット炎上を不具合と決着の概念から分析を試みた。先行研究では説明しきれなかった発生過程と収束過程を不具合と決着で説明することが可能である。

ネット炎上はネットにおける負の存在である。多くの先行研究において炎上の事例が紹介され、啓発本やビデオなども販売さるようになった。学校教育でも ICT リテラシーの一環としてトラブル防止の教育が行われているが、一向に減る気配はない。

石川県[14]のように携帯電話のネット利用はトラブルを招くから利用を禁止してしまえという考えや、ネットの持つ匿名性が悪だという考え方もある。

しかし、ネットは人と人がコミュニケーションするための手段である。コミュニケーションがあればそこにネガティブなやりとりは発生することは必然で、ネット炎上とはネットがコミュニケーションの手段である限り存在し続けるである問題である。

ただ利用を禁止するといった形で、問題を覆い隠してしまうのではなく、トラブルの構造的を理解し、適切な予防・対応をすることこそネットに関係するものの義務である。

本論はネット炎上構造の一側面しか解明していないかもしれないが、本論はじめ多くの知見があつまることで、ネットがより豊かで誰に対しても心地よいツールになることを願う。

## 7.　謝辞

本研究を実施するにあたり　多大なるご協力をいただきました。改めて御礼申し上げます

## 参考文献

1 ) キャス・サンスティーン:インターネットは民主主義の敵か,石川幸憲 訳,毎日新聞社
2 ) 総務省調査より http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2009/2009-I-04.pdf
3 ) 田代光輝:ネットトラブルの分類方法の提案　情報社会学会誌 Vol.6, No.1,pp.101-114 (2011)
4 ) シナトラ千代子:ネットで最初に炎上したところ http://d.hatena.ne.jp/wetfootdog/20050411/p1
5 ) laiso:よい子のための「炎上のれきし(語源)」教室。http://d.hatena.ne.jp/laiso/20050407/flame
6 ) 佐伯 胖, CIEC:学びとコンピュータハンドブック,よりブログ炎上,pp 68-72 東京電機大学出版局（2008）
7 ) 山本一郎・岡部敬史:「ブログ炎上」のメカニズム,週刊 SPA2006 年 9 月 19 日号,pp20-23 集英社（2006）
8 ) 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)
9 ) 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)
10 ) 藤代裕之:日経新聞 (2006) http://it.nikkei.co.jp/internet/column/gatoh.aspx?n=MMIT11000029112
11 ) 花王デモ公式サイト　http://kaodoff.blog.fc2.com/
12 ) 長島昭久 WeBLOG　『翔ぶが如く』 http://blog.goo.ne.jp/nagashima21/e/aabb5860b15abcacb704042513b61029
13 ) 石破茂（いしばしげる）ブログ: 田母神・前空幕長の論文から思うこと http://ishiba-shigeru.cocolog-nifty.com/blog/2008/11/post-8451.html
14 ) 石川県は 2009 年 7 月に「いしかわ子ども総合条例」の改正案として、努力義務ではあるものの未成年の携帯電話の利用を禁止する条例を策定した。

ⓒ2012 Information Processing Society of Japan