

CGMにおけるトラブル事例の整理と調査手法について

山本太郎, 畑島隆, 谷本茂明, 高橋克巳

日本電信電話株式会社 NTT 情報流通プラットフォーム研究所

ブログは炎上する。ブログなど CGM が隆盛を極める裏側で、記述内容や意見の衝突、果ては他のメディアでの発言などにより炎上やプライバシー暴露などのトラブルが発生し続けている。被害はネット世界だけに留まらず、現実世界にまで及ぶ例も少なくない。我々はそれらトラブルの軽減を目的とし、150 件の CGM トラブル事例を予備調査した上で、トラブルの発生から収束または発散に至るシーケンスの仮説の構築と各シーケンスにおける原因や問題種別など要素の整理を行った。本件では、これまでのまとめと今後実施予定の本調査手法について紹介する。

A study of CGM troubles and a method for their investigation

Taro Yamamoto, Takashi Hatashima, Shigeaki Tanimoto, Katsumi Takahashi

Nippon Telegraph and Telephone Corporation

NTT Information Sharing Platform Laboratories

There are so many troubles in CGMs such as blog flaming. Troubles break out from contents, clash of opinions, comments on another media and some bring about violations of privacy. To decrease and soften those troubles, we start investigating 150 troubles as preliminary research. We set up a hypothesis of trouble sequences and analyzed collected troubles. We describe our current work and our future investigation method.

1. はじめに

ネットワーク上のコミュニケーションの普及に伴い、膨大な量のテキストや画像や動画がネット上に溢れ出すとともに、ブログ炎上¹⁾などに代表される様々なトラブルが CGM(Consumer Generated Media)を経由して、増加し続けている。

トラブルの原因はブログにおける一部の人間にとって不適切な内容の書き込み、掲示板における意見の衝突、テレビ番組における発言など様々であり、トラブルの種別も、いわゆる炎上、口論といったネット上でのトラブルやストーキング被害といった現実世界でのトラブル、勤務先や顔写真などの暴露といった上記二者に跨がったトラブルなど多様である。

関連する従来研究としては、炎上と密接に関連するフレーミングの動機の種類に関するもの²⁾や既存のマスメディアによる報道とネット上のフレーミングの関わり合いに関する研究³⁾がある。また、CGM

からは離れるが、コンピュータを介した合意形成におけるフレーミングに関する研究⁴⁾も行われている。

我々は、CGM が原因・被害拡大手段・被害対象となるトラブルを CGM トラブルとして定め、そのようなトラブルを量的・質的に軽減することを最終的な目的として定めている。現段階では、軽減のために技術・運用の両面のアプローチが必要であると考えている。

発生・拡大要因の撲滅または縮小を図れば、上記目的が達成出来ると考えられるため、それら要因を含むトラブルモデルを構築することとし、それに向けた予備調査を行い、発生から収束または発散に至るシーケンスなどについて考察するとともに、調査における課題を整理し、今後実施予定の本調査における定量化指標を含む調査項目について検討した。

第 2 章では、我々が行った予備調査の概要を述べ、第 3 章では予備調査結果の考察として、当面のター

ゲットと実際のトラブルの流れのケーススタディ及びモデル化したシーケンス案。第4章ではトラブル事例調査の課題について考察を行い、第5章ではそれらの解決を踏まえた調査手法を提案した後、まとめを述べる。

2. 予備調査

2.1. 予備調査の概要と目的

我々は、予備調査として、2007年9月から11月の時点でネット上のニュースを扱うネットニュースサイトや大規模掲示板のログ、ハブブログ等に掲載されていた150件のCGMトラブル事例について収集を行った。

その目的は、CGMトラブル事例の概観について把握し、CGMトラブルモデルの構築に必要な要素として何が重要な見当をつけることであり、同時に、今後の研究ターゲットを絞るために事例の傾向を掴むことである。

収集項目は、CGM種別、サービス名、被害者、加害者、契機、被害者の対応、加害者の対応、周りの反応、概要、ソースとした。

基本的な調査方法としては、前述のネットニュースサイト等の書き込みからキーワードを抽出し、ウェブ検索サービスを用いてヒットしたウェブページ集合上の情報を集積して事例の全貌の把握を行った。

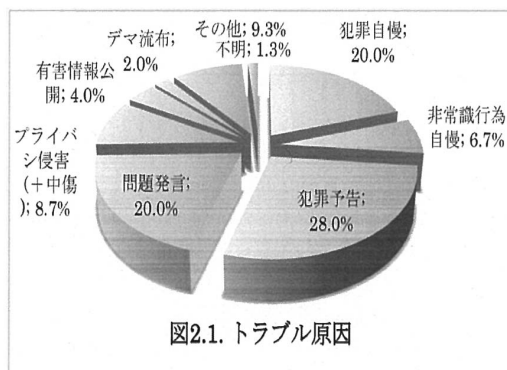
調査対象としては、原因がCGMであるトラブル、トラブルを拡大したメディアがCGMであるトラブル、被害を受けたメディアがCGMであるトラブルを全て対象とした。

2.2. 予備調査結果

以下に予備調査結果について示す。調査結果は基本的に収集項目から抽出したもので、(1)トラブルの原因(2.2.1)とそれによって生じたネット上の被害(2.2.5)と現実世界での被害(2.2.6)の分類(2)トラブルに関連したメディアの役割ごとの分類の観点から整理を行った。後者の役割とは、(a)原因となる(2.2.2) (b)原因を初めて大きく世に知らしめる

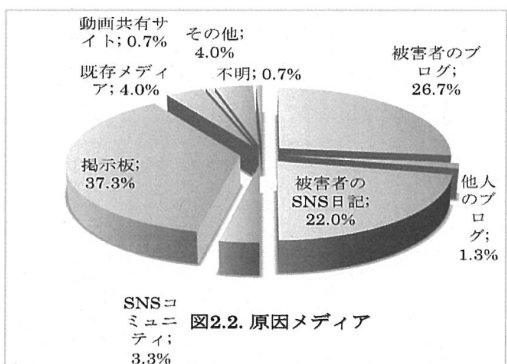
(2.2.3) (c) トラブルを拡大する(同) (d) 被害に遭う(2.2.4)である。

2.2.1. トラブル原因



トラブル原因の分布は図2.1に示した通りである。「犯罪自慢」は飲酒運転やひき逃げなどの告白を自分の日記などに記述したもので20%、「非常識行為自慢」は行列の割り込みなど社会通念上あまり望ましくない行為の告白を自分の日記などに記述したもので6.7%、「犯罪予告」は殺人予告などを掲示板などで行ったもので28%、「問題発言」は差別発言などを自分の日記などに記述したもので20%、「プライバシー侵害(+中傷)」は、盗撮写真を自分の日記などに掲載したもので(多くの場合、同時に中傷コメントが付けられている)8.7%であった。

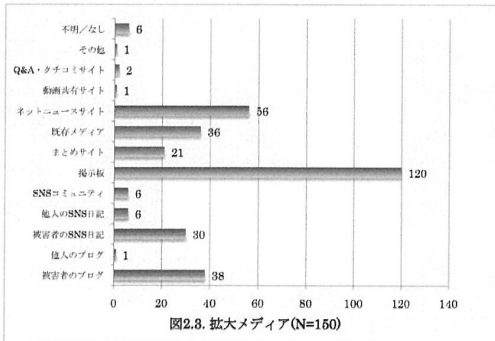
2.2.2. 原因メディア



原因となったメディアの分布は図2.2に示した通りである。「被害者のブログ」は被害者が管理しているブログのことで26.7%、「他人のブログ」は第三者が管理しているブログのことで1.3%、「被害者の

SNS日記」は被害者のSNSアカウントで書いた日記のことで22%、「SNSコミュニティ」は被害者に関係するSNS上のコミュニティのことで3.3%、「掲示板」はオープンな掲示板と被害者が有する掲示板のことで37.3%、「既存メディア」は新聞やテレビなどの従来報道メディアのことで43.9%であった。

2.2.3. 発火メディアと拡大メディア



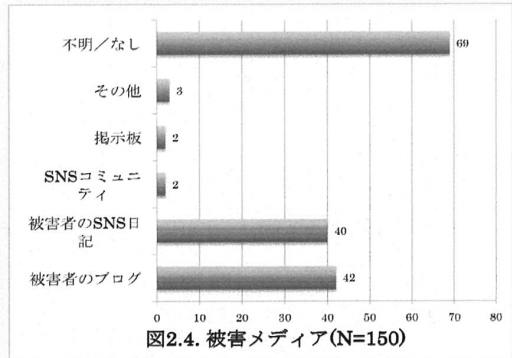
発火メディアは、原因を初めに大きく世に知らしめたメディアであり、拡大メディアは、トラブルを拡大したメディアである。しかしながら、どのメディアがそれぞれに該当するかの判別は難しく、未だ明確な判別規則を規定出来ていないため、参考情報として見て欲しい。なお、マスコミ、とくに「既存メディア」の情報についてはネット上からすぐに削除されることが多いため、把握しきれず、実際の数よりも小さくなっていることが推測される。また、トラブル終結後の報道も含んでいるため、拡大に寄与したものではない報道もカウントしている点にも注意が必要である。

発火メディアは、「掲示板」がずば抜けて多く150件中111件であった。

拡大メディアの集計結果は、図2.3に示した通りである。「被害者のブログ」が150件中38件、「被害者のSNS日記」が150件中30件、「掲示板」が150件中120件、「まとめサイト」はそのトラブルに関する情報を集約するポータルサイトであり主にwikiの形式をとっているもので150件中21件、「既存メディア」は36件、「ネットニュースサイト」は

ネット上の個人を超えた報道団体による報道メディアで56件であった。

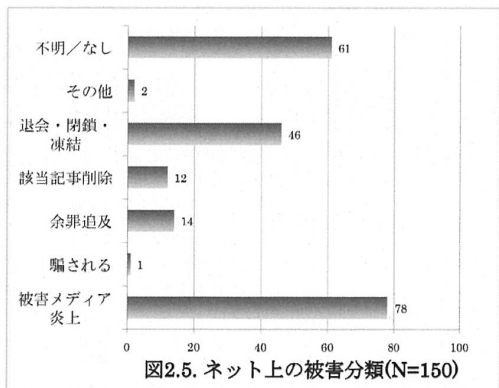
2.2.4. 被害メディア



被害メディアは、被害者もしくは被害者が所属している団体が管理しているメディアのうち、トラブルにより被害に遭ったものを指しており、その集計結果は図2.4の通りである。

「被害者のブログ」が150件中42件、「被害者のSNS日記」が150件中40件である。「掲示板」が150件中2件と少ないのは被害者に直接関係しないオープン掲示板などが荒れることをカウントしていないためである。また、「不明/なし」が150件中69件と多いのは、犯罪予告の被害が逮捕などネット上のメディアを超えたものとなっているためであると考えられる。

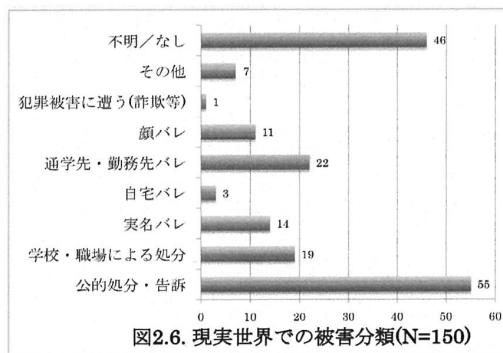
2.2.5. ネット上の被害分類



ネット上の被害分類の集計結果は図2.5の通り。「被害メディア炎上」とは被害メディアのコメント

欄など第三者によって書き込むことができる部分において、批判・中傷・擁護・無意味文字列・絵文字・空文字などが大量に書き込まれたり、延々と口論が続くもので150件中最も多い78件あり、「余罪追及」は原因メディアや被害者が他に管理しているメディアにおいて、原因以外の問題や落ち度を探られるもので150件中14件、「退会・閉鎖・凍結」はSNSを退会したり、ブログなどを閉鎖・更新停止する目にあつたもので150件中46件、「不明／なし」が150件中61件と多いのは前説と同じ理由と考えられる。

2.2.6. 現実世界での被害分類



現実世界での被害分類の集計結果は図 2.6 の通り。「公的処分・告訴」は逮捕や書類送検・損害賠償請求や告訴などのことで150件中55件、「学校・職場による処分」は大学による注意・解雇などのことで150件中19件、「実名バレ」は実名で書き込んでいないのに被害者が管理する他のメディアのプロフィール情報などから実名が判明してしまうことで150件中14件、「自宅バレ」は同様に自宅の住所が判明してしまうことで150件中3件であった。「通学先・勤務先バレ」は同様に通学先や勤務先が判明してしまうことで、厳密には知られるだけで終わる場合と、通学先や勤務先に電話やメールなどによる問合せ(いわゆる電凸など)が行われる場合があるが、両者併せて150件中22件、「顔バレ」は被害者の顔写真がネット上で公開されてしまうことで150件中11件あった。「バレ」関連は、流れの早い掲示板のスレ

ッドやアップローダに上げられことも多いため、把握しきれていない可能性も大きく、実際数はこれらより多いことも十分考えられる。

3. 予備調査結果の考察

3.1. 検討ターゲットの絞り込み

予備調査結果の上位の被害分類は、(1)「被害メディア炎上」(2)「公的処分・告訴」(3)「退会・閉鎖・凍結」(4)各種バレ(5)「学校・職場による処分」(6)「余罪追及」である。

上記のうち、技術的対策が難しい(2)(3)(5)を除いて概観するに、いくつかのキーワードが見えてくる。

そのうちの一つが『プライバシー』である。プライバシー情報は本人を特定するための個人特定情報とセンシティブ情報から成り立ち、同じ個人特定情報(とそれに準ずる情報=アカウント名など)をマッチングさせることにより、関連するメディアが連結されてしまう。このような行為により(4)や(6)が発生しているのである。

また、プライバシー情報を不用意に開示しておくことは、予備調査結果におけるトラブル原因分類の上位に位置する「プライバシー侵害」の発生にも繋がるものである。

よって、上記のような点からも、ネット上でプライバシー情報を適切にハンドリングすることは極めて重要であるため、プライバシー情報に関するCGMトラブルを第一の検討ターゲットとする。

また、最多の被害分類である(1)も研究対象であると考え、ネット上のコミュニケーションに関するCGMトラブルを第二の検討ターゲットとする。

3.2. トラブルシーケンス

3.2.1. ケーススタディ

この節では、予備調査結果の別の一面であるノウハウ蓄積に基づき、改めてCGMトラブル事例の具体的な流れについて整理する。

問題発言による炎上の流れは例えば以下の通り。

(1) 大規模掲示板のニュース系スレッド／SNS コミュニティ等(=発火メディア)にて、問題発言等を発見した第三者が告発

(2) 任意の第三者が、情報を集積するため、まとめサイトを作成(発火メディアにて情報を集積する場合もあり)

(3a-1) 任意の第三者がネット上で下記のような情報収集を行う。

- 原因メディア上でのプライバシーデータ収集
- 原因メディア上での余罪追及
- 関連する他メディアの特定(ブログの書き込みから SNS アカウントを突き止める等)
- 上記メディアの調査
- 被害者の友人関係の発見
- 上記友人が管理するメディア上の調査

(3a-2) 任意の第三者がネット上で下記のような行動を起こす。

- 原因メディアにおける抗議の書き込み
- 拡大メディア(大規模掲示板のウォッチ系スレッド等)における宣伝・情報集約
- 他板(情報収集や抗議に長けた者が集う掲示板)等への応援要請
- ネットニュースサイトにおける記事化

(3b-1) 任意の第三者(被害者の友人、隣人等)が現実世界から下記のような情報提供を行う。

- 被害者の友人などによる告発・写真提供
- 被害者の近所の者や被害者と同じ学校の学生などによる現地調査結果の報告(被害者の自宅住所等を特定したり、撮影した写真をアップロードする)

(3b-2) 任意の第三者が現実世界で下記のような行動を起こす。

- 警察、通学先・勤務先、実家等に通報(逮捕や内定取り消し等の処分を期待)
- 既存メディアに情報を提供(報道を期待)

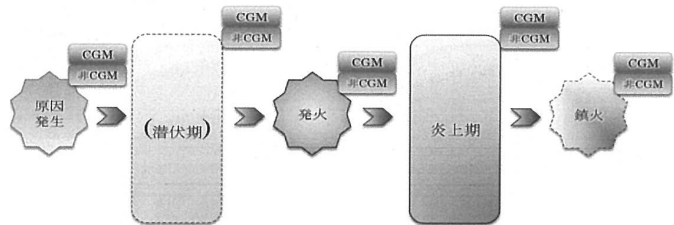


図3.1. CGMトラブルのシーケンスモデル

3.2.2. シーケンスモデル

前節のケーススタディにより構築したものが図3.1のモデルであり、今後、この正当性の検証及び発展を目指すものである。

シーケンスは以下の要素から構成される。

- (1) CGM または従来メディアである原因メディアにおける原因発生
- (2) 特に問題が生じない潜伏期
- (3) CGM または従来メディアである発火メディアにおける発火(=告発)
- (4) CGM または従来メディアである拡大メディアにおける炎上(狭義の意味の炎上にとらわれず、プライバシー侵害などのトラブル発生も含む)
- (5) CGM または従来メディアである消火メディアにおける鎮火(=謝罪や閉鎖等による終結)

但し、綺麗に鎮火する例は珍しく、自然消滅していく例も多い。また、どの時点で鎮火したのか把握が難しい。

4. 調査手法に関する課題

4.1. 収集対象

ネットは広大であり、CGM トラブル事例を網羅的に収集することはほぼ不可能である。次善の策として、偏りがなく一定の基準に達した事例を収集する手法の検討が必要である。(課題1)

4.2. 収集項目内容の正確性

ネット上の書き込みは必ずしも正しくはない。例えば、「被害者が SNS を退会した」といった匿名者の書き込みを鵜呑みにすることは出来ず、複数のソースによる内容の信頼性の担保が必要である。(課題2)

4.3. 情報取得のタイミング

メディアの仕様や隠蔽工作等により、情報は瞬く間に消滅し、多数のプレイヤーの捜査に基づき、情報は陳腐化していく。そのため、情報取得のタイミングを計ることは難しい。一方、その時点のステータスの把握も困難である。(課題3)

4.4. 複雑な要素関係

CGMトラブルは、複数のメディア(従来メディア含む)を横断し、多数のプレイヤーの思惑が複雑に絡むことが多く、また、トラブルの派生も多く発生するため、調査時に主体が誰であるか、どのトラブルのことを調査しているのか混乱するといった問題が発生し易く、単純化して整理し、必要な情報を正しく確実に収集する必要がある。(課題4)

5. 本調査手法

以上の分析を踏まえて、今後CGMトラブルの本調査を行う予定である。

本調査にあたり、前章で上げた課題を解決する手法として、随時更新可能なデータベースを用意し(課題3の解決)、事例情報の中から、アクション情報・メディア情報・アクター情報といった複数の事例等に跨がる可能性のある情報群を独立して切り出し、それぞれのリンク関係をわかりやすく表現することで、絡み合うトラブルやその主体の混同を回避する(課題4の解決)ことを検討している。

アクション情報は原因書き込みや炎上書き込み集合・抗議行動や釈明行動といった行為に関する情報、メディア情報はアクションを実施した媒体に関する情報、アクター情報はアクション主体者に関する情報を指している。

その事例調査項目のイメージを図5.1に示す。

さらに、拡大メディアにおける発言数や平均発言速度などの定量的な指標を設け、それらが一定の値を越えたものだけを検討対象とし、状況に応じてその値を変化させることによって、検討対象の適切な絞り込みを実現することを考えている。(課題1の適

切性の解決)

なお、課題1の網羅性および課題2はネットの本質的な問題の一つであるため、それらの解決は運用対処とすることを考えている。

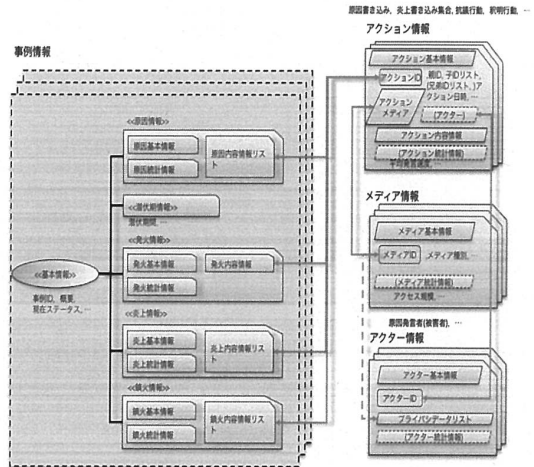


図5.1. CGMトラブル事例調査項目イメージ

6. まとめ

我々はCGMにまつわるトラブルを量的・質的に軽減することを最終的な目的として、CGMトラブルモデルを構築するためにCGMトラブル事例調査を行っている。本稿では、既に行なった予備調査の概要と結果およびその考察を述べた後、今後実施する予定の本調査に向けた手法などの検討結果について述べた。

参考文献

- [1] [http://ja.wikipedia.org/wiki/炎上_\(ネット用語\)](http://ja.wikipedia.org/wiki/炎上_(ネット用語))
- [2] Mei Alonzo and Milam Aiken, Flaming in electronic communication, Decision Support Systems, Volume 36, Issue 3, pp.205-213(2004)
- [3] Dirk Oegema, et al., Flaming and blaming: the influence of mass media content on interaction in online discussion, Konijn, Elly A., et al., Mediated Interpersonal Communication, Routledge, pp.331-358(2008)
- [4] Norman A. Johnson, et al., Anger and flaming in computer-mediated negotiation among strangers, Decision Support Systems, Volume 46, Issue 3, pp.660-672(2009)