

SNSにおける意図しない加害者による同調投稿への 自己責任向上を促す SNS 投稿インタフェース設計に向けて

高島 健輔¹ 阿部 匠¹ 山本 舞¹ 大類 莉空¹
長嶋 浩大¹ 木村 敦² 武川 直樹¹ 青木 良輔³

概要: 近年では、歪んだ正義感などに伴う SNS の同調投稿による被害が増えている。自身が加害者にならない対策も重要と考え、「そんなつもりじゃ」と後悔する傾向のある意図しない加害者を対象とした加害者リスクの減少を目的に、情報リテラシーとメディア・リテラシーの両視点で文献調査から、自己リスクの認知と投稿責任の向上の必要性を導いた。リツイート、引用ツイートの同調時の人の行動特性を調査するために、警告画面と擬似 SNS 環境を用いたケーススタディを実施した。同調投稿に至る行動と思考のプロセスのパターンの抽出し、その上で、情報リテラシーとメディア・リテラシーの両視点で本事例を議論したので報告する。

キーワード: SNS, 誹謗中傷, 警告画面, 情報リテラシー, 表現の自由, 投稿制限

1. はじめに

サイバー犯罪やインターネットトラブル関連の問題の 1 つに誹謗中傷 (名誉毀損, 侮辱含む) があり, 近年, SNS 上で多発している[1-2]. SNS を利用している男女 770 人を対象としたコロナ禍中の意識調査では, 他人を誹謗中傷した経験のある人の投稿は嫌悪, 嫉妬, ストレス解消に起因するものであった[3]. 「反社会的行為をしてはいけないことは論ずるまでもないが, わざわざ自分の恥を公開しないだけの知恵と教養を身につけるべきだ」と主張されている[4] ように, このような行為をする人に対しては, 倫理的側面のアプローチによる改善が重要と考える. また, SNS でのトラブル経験のある 1178 人を対象とした総務省の調査報告では, トラブル内容の上位に, 意図して加害者になるつもりがない人 (以後, 意図しない加害者と呼ぶ) の何気ない投稿が, 結果として自身を加害者としてしまうことが多い[5]. 一方, SNS 教育の視点では, 被害者にならないための対策が小学生から高校生を対象とした研究が多く見受けられる[6-7].

本研究では, 自身が加害者にならない対策も重要と考え, 「そんなつもりじゃ」と後悔する傾向のある意図しない加害者を対象に加害者リスクの減少を目的とする. 目的実現に向けて, 国際連合教育科学文化機関 (以後, ユネスコと呼ぶ) が提案したメディア情報リテラシー[8]に着目する. この提案は, メディア・リテラシーと情報リテラシーを明確に区別しつつ, 両リテラシーの複合的な視点で情報制作・情報倫理の向上を図る概念である. そして, 情報リテラシーでは, メディアの倫理的利用として個人に焦点が向くものに対して, メディア・リテラシーは民主主義社会との関わりを深く持ち, 政治社会との関連性が強いことを示した.

本稿もその概念に共感し, 情報リテラシーとメディア・リテラシーの両観点で文献調査し, その上で, 目的実現に向けた SNS 投稿インタフェースを設計し, そのインタフェースを利用したケーススタディを実施したので報告する.

2. 情報リテラシー視点での SNS 行動特性調査

2.1 意図しない加害者の行動特性

意図しない加害者を 3 通りに分類できる: (1) 情報発信源となる人物 (発信者), (2) 誤情報を信じ, 同調したりして再発信 (引用ツイート) する人物 (同調者), (3) 誤情報を信じ, 拡散 (リツイート) する人物 (拡散者). 意図しない加害者のトラブル事例[2]には 3 種類ある: 1) 発信者に共感して意図せず誹謗中傷して事件になった事例, 2) 発信内容がデマだと気づかずに拡散して事件になった事例, 3) 意図せずに発信内容を誤読し別の情報を拡散して事件になった事例がある. ゆえに意図しない加害者の多くは同調者や拡散者であると考えられる.

同調者や拡散者のこのような行為に至る原因については, 心理的側面から様々な分析がされている. 例えば, マジックミラー錯覚と内集団バイアスに起因する立場をとり, 想定外 (内集団の外側) の人に読まれた投稿が, その外側の人々の視点では誹謗中傷と受けとめられてしまうというものである[9]. また, 正義中毒と表現しているものがある. 正義中毒とは正義とはいえ過剰に相手に攻撃的な言葉を浴びせ, 叩き潰そうとすることを脳科学的に表現した言葉とされている[10]. 情報源の妥当性の有無にかかわらず相手に対する同調圧力の欲求のままに行動してしまい, 誹謗中傷的な加害活動に至る. 実際, [5]の調査結果では, 20 代以下の SNS 利用者の情報拡散基準は, 「内容に共感したかどうか」(46.2%) や 「内容が面白いかどうか」(40.4%) であ

1 東京電機大学 デザイン工学科
2 日本大学 危機管理学部 危機管理学科

3 日本電信電話株式会社 人間情報研究所

り、「情報の信憑性が高いかどうか」(23.5%)を大きく上回ることを示した。この行動背景には、確証バイアス(自分の考えや仮説に沿うような情報のみ集め、仮説に反するような情報は無視しようとする) [11]や、バンドワゴン効果(いいねやアクセス数のみを判断基準とすること) [12]などのバイアスがかかっている可能性がある。さらに、自己リスクの楽観視がある[13]。多くのインターネット利用者・SNS利用者は「自分は他者と比較してネット・SNS利用でトラブルに巻き込まれにくい」と認知する第三者知覚を有しており、その対象者に自己リスクと他者リスクを推定させた調査を実施したところ、自己リスクを楽観視しやすいことが報告されている。このように、同調者の行動の根本には、「外側の視点の欠如」「誤った信念」「自己リスクの過小評価」があると考えられ、それらを考慮した解決案を検討すべきである。

2.2 表現の自由と責任

投稿規制の強化は表現の自由への制約になりうるという問題が生じる。ゆえに、SNS上の誹謗中傷対策において、単に被害者保護を強化すればよいというものではなく、同時に、表現の自由とのバランスを検討する必要性が述べられている[14-15]。一方、近年では、情報の発信者だけでなく、情報をツイートすることによって同調者や拡散者が訴訟される事例が増えてきている[16-17]。情報伝達者の責任に関しては国ごとに法律にも違いがあるとはいえ、その表現が不法・違法なものであることを認識していたか、認識すべきであったかの理由がある場合は責任を有する[18]。伝達情報に対する認識が責任に影響を与える。したがって、全てのSNS上の投稿の正当性について検証しきれず、自身の枠外のリテラシーの違いに伴う配慮まで行き届かない可能性がある中で、表現の自由という点では、投稿自体を防ぐことはできない。ゆえに、投稿時の伝達情報に対する認識を明確にするような取り組みに価値があると考えられる。

2.3 SNS 加害投稿防止の取り組み

表現の自由と誹謗中傷のバランスが問われる中で、加害者の行動変容を促すための取り組みは、情報モラルの向上と投稿時の利便性の削減である。前者においては、ゲームを通じて不適切な投稿や写真の投稿時の擬似的な炎上体験をさせること(シリアスゲーム[19])や、根拠のない正義感から加害活動を行った結果を体験させること(インタラクティブアート[20])を狙いとしたものである。後者においては、SNSにて誹謗中傷の投稿をしようとする「待って、本当にそんな侮辱的なコメントをするの?」といった言葉が表示されるシステム(Rethink) [21]や、投稿時にシステム補助エージェントが投稿の確認する方が否定的な発言が抑制する効果をもつシステム[22]が存在する。

SNSでのリツイートボタンは反射的にも容易に押下しやすく、この反射的な押下が拡散を助長する可能性があり、Rethinkのようなものが効果的かもしれない。しかし、同調

者に関しては不十分と考える。システム補助エージェントのような存在については、より詳細に検討すべきであると同時に、投稿責任と引用文について認識向上させる支援がある方が好ましいと考える。

3. メディア・リテラシー

3.1 メディア・リテラシーの現状と整理

メディア・リテラシーは語れる時代や立場、文脈により意味を変える多義的な言葉である[23]。情報リテラシー、デジタルリテラシーなどの類似用語も多く登場している[24]。[25-26]は特に、メディア・リテラシーと情報リテラシーの混乱の現状を指摘した。つまり、メディア・リテラシーと定義されつつも情報リテラシーと解釈されるもの、情報リテラシーと定義されつつもメディア・リテラシーとされるものが存在する現状である。また、[25]では、メディア・リテラシーの実践において、メディア・リテラシーの定義の曖昧さにより、実践で得られた知見が蓄積されないことを危惧し、国内外のメディア・リテラシーの定義を検討した。ゆえに、本実践研究がメディア・リテラシーのどの視点で捉えるべきかを検討する必要がある。

メディア・リテラシーがバズワード化されている中で、日本の学校教育を対象としたメディア・リテラシー教育の実践研究・実証的研究の整理と検討が行われている[23, 27]。[23]は、日本教育工学会(JSET)と日本教育メディア学会(JAEMS)における学校教育を対象としたメディア・リテラシー教育の実践研究を整理した。具体的には、[28]が定義した実践研究(メディア・リテラシーを育むことを目的とした学習プログラムの開発・評価など、授業に関する実証的研究)に含まれる実践研究事例を収集し、[29]が分類した研究目的を示す4つのカテゴリと[30]が分類した育成能力を示す7つの構成要素で作られる表にマッピングした。また、[27]は、英語圏での研究教材が日本で利用できるものが少なく、日本での学習への活用の不透明さから日本におけるメディア・リテラシー教育に絞り、[31]のメディア・リテラシーの定義と[30]が分類した育成能力を示す7つの構成要素で説明される研究の中で実証的研究を検証した。以上のことから、[28, 30, 31]で整理された定義もしくは派生した定義をベースに本研究の位置付けを検討する。

3.2 本研究におけるメディア・リテラシーの位置付け

本研究は、ソーシャルメディアの同調者に着目し、同調行為時に投稿責任と客観的な危険性を提示するシステム介入によって個人の振舞いの変化を検証し、メディアのあり方を内省する取り組みの1つである。システム介入の個人の振る舞いの変化という点では、ユネスコが定義した情報リテラシーに含まれ、個人のシステム介入の利用について分析することになる。一方で、個人の振る舞いの変化が、多数意志につながる民主主義社会への影響を検討する点においては、メディア・リテラシー教育の実践研究における

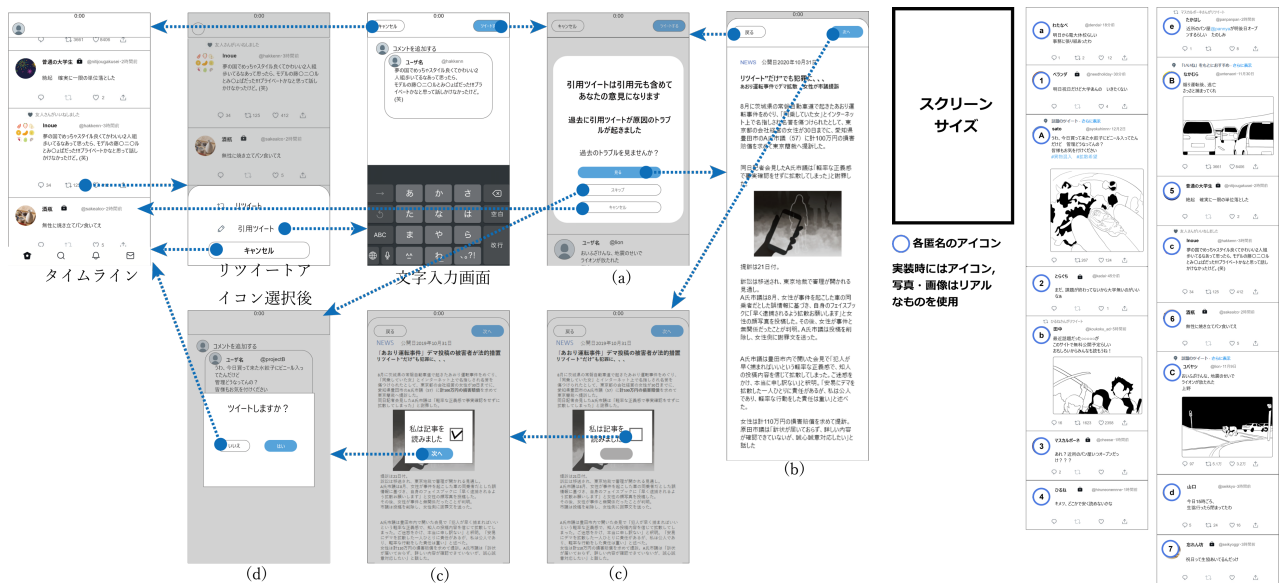


図 1. 警告画面の画面遷移 (I) と擬似 SNS のタイムライン (II)

メディアのあり方を提案する能力に関わりがあると判断する。この能力の実例事例の中には、『子どもたちに「当事者としての問題の自覚」を促すこと課題』を指摘[32]しており、我々と同じ課題感が挙げられている。しかし、[23]の調査では、メディアのあり方を提案する能力に関する事例が少ないことが指摘されている。メディアのあり方の検討方向として、人のモラルに主に焦点が当てられていることが影響していると考えられる。この背景には、ユネスコが定義した情報リテラシーを含めず、メディア・リテラシーのみに焦点を当てていることの弊害の可能性がある。ゆえに、本研究では、メディア・リテラシーと情報リテラシーの両方の観点で議論する。

4. 警告画面の設計

投稿責任と引用文について認識向上させる支援方法として、投稿内容に対してリツイート、引用ツイートを選択したときに表示する警告画面を設計する。この警告画面は、その選択行為に対するユーザの自己責任の認知を促すために2つの特徴をもつ。

1つ目の特徴は、リツイート、引用ツイートも引用元を含めて個人の一意になることを提示し、事例があれば、過去のトラブルに巻き込まれた類似事例を提示することで、自身の行為の責任を認知させることである。加えて、提示内容を読んだことを確認するチェック形式のインタフェースを組み込むことで、その責任を強調できる。このような提示をすることで、“そんなはずでは”などの責任の放棄する発言をしにくくさせる効果と、メディアを通じた情報に対して「外側の視点の欠如」「誤った信念」「自己リスクの過小評価」のリスクを減少させる効果が期待できる。

2つ目の特徴は、あくまでリツイート、引用ツイートの最終的な判断は、ユーザ自身であるようにすることであ

る。表現の自由の観点から、ユーザ自身の行為を強制的に排除することは好ましくなく、一方で、ユーザが情報に対する理解がある中での正当な批判を抑制することも好ましくない。ゆえに1つ目の特徴を踏まえた上で、投稿裁量はユーザに一任することが重要であり、加えて1つ目の特徴がユーザの行動をバイアスするというよりも、ユーザの判断を明確にする支援することに重きをおくべきである。

5. ケーススタディ

SNS 環境で、同調であるリツイートや引用ツイートの操作後に、3 節で設計した警告画面が提示されたときの参加者の反応を調査するために、擬似 SNS 環境を用いた検証を実施した。サービスで提供されている SNS の利用は、アカウントの所持者のプライバシーの侵害や、サービス自体への影響、また拡散によるリアルな環境への影響などを避ける必要があるなどの倫理的観点から避けた。調査結果に基づき、警告画面に対する参加者の反応と、参加者の SNS 利用状況と同調性などの関連性を含めた議論をする。本検証は東京電機大学のヒト生命倫理規定に基づき承認された(課題番号 03-133)。

5.1 過去事例に基づく警告画面の実装

本検証で用いる警告画面の画面遷移を図 1 に示す。過去に引用リツイートが原因のトラブルであった事例と類似した事例の投稿内容を引用ツイートしようとする図 1 (a) の画面に遷移する。図 1 (a) では、引用ツイートも引用元も含めて意見(暗に責任の一旦を担う)になる点と、引用リツイートが原因で罰せられた事例の存在を伝える点が記述されている。その上で、過去のトラブルを見ませんか? という質問に対して3 択(見る・スキップ・キャンセル)を用意した。スキップを選択した場合、図 1 (d) に遷移し、引用リツイートするかどうかの選択画面となる。キャンセ

ルを選択すると、もとの SNS 画面に戻る。見るを選択すると図 1 (b) に遷移し、過去の引用リツイートが原因となった出来事の記事を読むことができる。その記事を全て読むかどうかに関係なく、次へを選択すると図 1 (c) に遷移し、読んだかどうかをチェックボックスで選択する。その上で次へボタンを押下すると最後に引用リツイートするかの確認画面が表示され、はいを選択すると投稿となる。この過去事例について目を通したことの確認と実際にツイートするかの判断をユーザに一任している。

5.2 擬似 SNS 環境の実装

擬似 SNS 環境を構築する上で、考慮したポイントに、SNS 環境の操作性や、倫理的配慮がありかつ同調を促しやすいコンテンツを含めるがある。

Twitter のタイムライン (以後、TL と示す) のスクロール・リツイート・引用リツイートの操作が可能な擬似 SNS 環境を AdobeXD で構築した。スマートフォンで指定の URL にアクセスすると、擬似 SNS 環境の TL 画面になる。用意した TL の投稿数は 15 個で、TL の長さは事例で用いた iPhoneSE2 の画面およそ 6 個分であった (図 1 (II))。

構築した TL のコンテンツには、リツイート、引用リツイートされやすいコンテンツを含めた。[34]より同調は、「(その人自身にとって) 正しい選択をしたい」という欲求もしくは「(その人自身にとって) 他者に受け入れられたい」という欲求という発生すると考えられ、このような志向がそれぞれ、柏原 (2011) に報告された「既存関係維持動機」、「実況/情報探索動機」[34]に反映されている可能性があることから、各欲求に合わせたコンテンツとなる。

前者の欲求の例としては、「ある対象に対して他者がどのように考えているか」という情報的側面の動機[34]から、投稿内容が犯罪などの社会的規範から外れた行為や自身の価値基準から起きてほしくない出来事と閲覧者が認定しやすく、その状況が再度起きないように、犯罪者を罰する、類似行為する可能性がある人を抑制するために同調し、引用リツイートされるというプロセスがあると想定した。加えて、このような投稿は、協力者に「多くの他者がある対象に対して興味・関心が高い」と認識されやすいと想定することから、高いリツイート数とお薦めコンテンツとして表記される特徴をもつ。ここでは、3 つのコンテンツを用いた (図 2: (A) 食べ物の異物混入、(B) 動物の脱走、(C) 煽り運転の通報) を用いた。どれもリアルな SNS 環境でニュースとして取り上げられやすいものである。特に、煽り運転の通報に関しては、拡散者が訴訟された事例[35]でもあり、その点からもこれらのコンテンツは訴訟事例になりうると考えられる。また、擬似 SNS 環境において、リアル世界への影響が出ないようにする必要があるため、リアルな投稿内容の見せ方を参考に作成した。図 2 のイラストは、検証時はリアルな画像として閲覧してもらった。

後者の欲求の例としては、家族・友人・知人など日常生

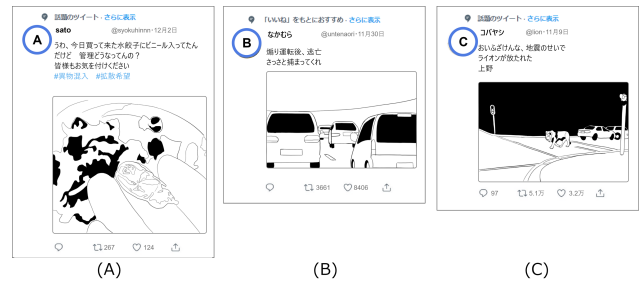


図 2. 正しい選択をしたいという欲求に基づく同調を促す投稿例 (架空の投稿で検証中はリアル画像)



図 3. 他者に受け入れられたいからという欲求に基づく同調を促す投稿例 (架空の投稿で検証中はリアル画像)



図 4. 鍵アカウントの投稿内容 (架空の投稿)

活において既に形成されている他者との関係を保つことを目的とした動機[27]から、一見普通の投稿に見えるが情報の妥当性がないデマ情報の投稿に対して、拡散することで他者に貢献したい人が情報の妥当性を確認せずに、リツイートや引用リツイートされるというプロセスがあると想定した。一般的に、非公開のユーザは既存の知り合いと交流している割合が高いものと思われる[36]とある事から、鍵

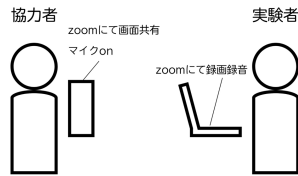


図5 実験状況

アカウント所有者（非公開のユーザ）がコメントし、その影響も受けてデマ情報の投稿は、リツイートや引用リツイートされやすいと考えられる。ここでは、5つのコンテンツ（図3：(a)大学の休校を通知する投稿、(b)話題のアニメ作品の無料公開を通知する投稿、(c)有名人を見かけたという投稿、(d)近所のパン屋の開店を通知する投稿、(e)大学の生協が閉まっていたという投稿）を用意した。それぞれに対して、鍵アカウント（図4）でコメントした。ただし、鍵アカウントの投稿は、Twitterの仕様通りに、リツイートと引用リツイートはできないように設定した。

5.3 システム・収集データ・分析

図5のような環境でデータを収集した。実験者は記録及びzoom接続用のPCを用意し、協力者にはプロトタイプ操作及びZoom接続用のiphoneSE2を貸し出した。この両方の端末で同一のZoomミーティングに参加し、iphoneSE2ではプロトタイプ操作画面の画面共有とマイクオンの設定、PCでは画面収録を行うことで、協力者の操作画面と発話の両方を同時に記録した。

プロトタイプ操作中の協力者の擬似SNS利用時の思考を理解するために思考発話法を用いて音声データを収集した。思考発話法とは課題を達成する間に頭に浮かんだことをすべて、声に出して語ることであり、ツイートした/してないに至った思考プロセスを把握するために用いた。この音声データをユーザビリティ評価に基づき分析することで、提示内容における協力者への影響を可視化できる。

次に、思考発話法により協力者の思考プロセスを可視化する。その思考プロセスは、SNS利用状況や同調特性（どの程度同調して行動しやすいか？）に影響を受ける可能性が高いと考える。そこで、質問項目は横田・中西（2011）の同調志向尺度[37]、澤山・三宅（2015）のTwitter閲覧頻度、各種ツイートが気になる程度[33]を使用した。インタビュー項目（表1）は①予想しているプロセスと一致しているか、②想定している心境へと変化しているか、③事実確認に分類した。

5.4 募集と手順

著者らの教員を抜いた学生たちの同学科の友人にランダムに声をかけ、調査概要に納得してもらった学生に参加してもらった。結果、大学3年生6名（男性4名、女性2名）が集まった。なお、実験の都合上、Twitterの引用リツイート機能の利用が可能な者を対象とした。

手順の実施状況は、貸し出す端末の管理と記録担当の1

表1. インタビュー項目

- ③ TL いくつかあった投稿の中で内容が覚えている投稿はどれか
- ③ 引用ツイートしたものを確認
- ② なぜその投稿を選んだか
- ③ 解析画面(図A)が出たが覚えているか
- ② 解析画面(図A)にどんな印象を持ったか
- ① 解析画面(図A)が入ったが何を分析されたと思うか
- ③ 警告画面(図B)の内容を覚えているか
- ② 引用ツイートしようとしたときにこのような警告画面(図B)が出てきたときの印象
- ① 警告画面(図B)が表示された理由
- ② この文章を読んでみての印象
- ① 警告文(図Bの文章)の意図はどんなことだったと思うか
- ③ 警告画面(図B)の後はどのような画面だったか覚えているか
- ② 過去の事例(図C)を読んでみてどう感じたか
- ① 過去の事例(図C)を出すことの意味はどんなことだったと思うか
- ③ 最終的に引用ツイートしたかどうかの確認
- ② なぜその操作を行ったか
- ① はいいいえの画面(図D)が表示された意図は何だと思うか
- ② 今後引用ツイート(拡散)する行為に対しての印象は変わったか
- ③ 過去に自身が引用ツイートしたことある内容
- ② プロトタイプの印象
- ② 操作で戸惑った部分

名と、操作方法の説明とインタビュー担当の1名の計2名が立ち会い、協力者1名に対し個室の対面形式で行った。実験に先立ち、協力者にプロトタイプの使い方とシチュエーション、思考発話法を実施してもらう旨を説明した。その後、協力者にプロトタイプ操作用のスマートフォンを配布した。実験中は、操作中のスマホの画面、プロトタイプを操作している協力者の発話、インタビューの協力者の発話内容を、Zoomを用いて録画、録音した。また、リアルタイムでスマホの画面共有を行い、実験者は協力者の行動を観察した。画面に表示される投稿に対して協力者は画面を操作し、最後に図6中央の画面が表示され、はい、いいえのどちらかを選択して協力者の操作が終了する。その後、約8分間インタビューした。最後に約10分質問紙の回答をGoogle Formにて行ってもらった。

「この実験は、普段通りに私たちがSNSのTwitterをベースに作成したプロトタイプを利用する様子を観察する目的となっています。したがって、これから渡すプロトタイプが入った端末を普段利用しているTwitterのように利用してください。ただし、こちらで、設定したシチュエーションに沿ってもらいます。」と説明した上で、「あなたは、Twitter内のあるツイートに共感し、引用ツイートをしようとしています。プロトタイプ内のTLにある投稿のうち気になる一つの投稿の引用ツイートボタン(図1)を押してください。その後の操作はあなたに任せます。」と教示した。

6. 結果と考察

実験観察とインタビューから各協力者の思考プロセスを考察した結果を以下に示す。

ID1: TL では、「路上にライオンがいるのがやばいと思ったから」、「おもしろい」、「リツイート数が多かったから」といった発話内容から、投稿内容への興味が生じ、動物脱走の投稿を選択した。警告画面ではトラブルというワードが気になり、危険なことを伝える意図があると感じたため、記事を見る選択をしたと考えられる。しかし、記事を読んだが自身の状況との類似点を見出せず、自分とは関係ないと判断し、引用リツイートするといった思考プロセスがあると考察する。「リツイート数が多かった」と「自分とは関係ない」と判断したことから、同調志向の判断は難しいが、最終的に引用リツイートした結果により、自己リスクの過小評価による加害行動の可能性があると推察する。

ID2: TL では、「マンガの内容がすごいからみんなに伝えたい」といった思考の元、話題のアニメ作品の無料公開を通知する投稿を選択した。次に警告画面では、「なんだこれ」、「4 回目だったらスキップする」といった発話から、初見では内容を把握できなかったことが推測できる。「リツイートだけでも犯罪にという文と絵が怖い」という発話から、警告が怖いといった思考に至ったため、引用リツイートはしなかったことが伺えるが、同時にコンテンツの選択には引用リツイートを完遂するつもりだった思考プロセスを有していたことも考えられる。「マンガの内容がすごいからみんなにつたえたい」や「大学が休講はあまり興味が無いが、仲がいい友達だったらだったらリプライして教える」という発話から同調志向は他者に受け入れられたいという欲求である。また、警告画面にてマジックミラー錯覚と内集団バイアスを認知させることができなかつたため、その加害行動を行ってしまう可能性があるかと推察する。

ID3: TL では、「電大休校？そんなことない」、「異物混入?」、「なんかみんな意味のないことつぶやいているな」などの発話から、他の投稿の内容を吟味しつつ、話題のアニメ作品の無料公開を通知する投稿に興味を示し、選択した。次に、警告画面では「まあ問題にはならないでしょう」といった発話から、自身の引用リツイートと警告の関連性を見出せなかつたと考察する。さらに、「いや、めんどくさい」と発話した後、スキップを選択し記事は読まなかつた。最終的に引用リツイートをするかを確認する画面では、「まあ問題にならないでしょ」、「自分は(犯罪の)対象にならないと思った」、「なにか起こっても自己責任である」といったリスクを楽観視するような発言をした後に、引用リツイートした。また、記事のスキップと「中断する理由がなかつたから引用リツイートした」ことから同調志向の判断は難しいが、自己リスクの過小評価による加害行動の可能性があると推察する。

ID4: TL では「(8 種類引用リツイート可能なサンプルから) 消去法 (で1つを選んだ)。他がマイナスなので」といった発話から、吟味し悩んだ末に有名人を見かけたという投稿を選択したと考察する。次に警告画面では「過去にトラブルがあったのは知らなかつたので読んでみようと思った」という発話から、見るを選択したと推察する。最後に、「自分が引用したのは記事にあるほどの罰則などは無いと思ったから」という発話から、記事を読み、生じる罰則を把握した上で引用リツイートしたと考えられる。また、「過去にトラブルがあったのは知らなかつたので読んでみようと思った」発言から、自己リスクの過小評価をしていないと推測できるため、同調志向のどれにも当てはまらないと推察する。さらに、加害行動を行ってしまう可能性も低いと推察する。

ID5: TL では「みんなに伝えたい」といった発話をして、大学の休校を通知する投稿を選択した。次に、警告画面では「トラブルが怖いと思ったので見るを押した」といった発話から、自己リスクを過小評価していないことが推察できる。さらに「100 万円? え? あ、間違つたニュースをリツイートするとリツイートした側も罪に問われるってこと?」という発話から、記事から自己リスクを認知したと考察する。最終的に、「えっと一でもそうかーさっきの休校のやつはやめておこうかな」という発話のもと引用リツイートはしなかつた。「もし元の情報が間違つていた場合に責められるかもしれないから、情報を確認した後に引用ツイートをしようと思った」という発話から、同調志向は他人に受け入れられたい欲求であり、加害行動の自己リスクの楽観視と、マジックミラーと内集団バイアスの可能性は低く変化したと推察する。

ID6: TL では「消去法、興味ないものと加害者になり得るものを消去して選んだ」という発話から、デマ情報の拡散によるリスクを認知していたと考えられる。コンテンツは近所のパン屋の開店を通知する投稿を選択した。次に、警告画面では「こっわ」、「どゆこと?」という発話から恐怖と興味によって見るを選択したと考えられる。また、記事は読み流した。これは、TL の投稿の危険性を把握し、記事がリスクを認知させる内容であることを予測していたためだと考えられる。最後に「引用ツイート選択後の数々の障壁によってテンションが下がつたので引用ツイートをしてない」という発話から、引用リツイートまでのプロセスが多かつたため、投稿するモチベーションを無くしたという思考に至つたと推察する。以上のことから、同調志向に当てはまらず、加害行動をとってしまう可能性も低いと考察する。

以上の観察分析から、画面遷移に伴う行動と思考の特徴(表2)が得られた。この結果に基づいて、議論する。

7. 議論

7.1 情報リテラシー視点での SNS 同調行動特性

引用リツイート者の一連の行動と思考プロセスが類似した人は表 2 に示すようにおらず、多様であった。従来の引用リツイートの選択と投稿が同時に行われる SNS 環境では掴めなかった SNS における多様な価値基準が発見できたと考えられ、以下、詳細に分析していく。

引用リツイートの選択基準には、興味と面白さ、伝えたい、リスク回避と消去法の 3 種類であった。今回、実験中 1 回は引用ツイートをするような指示をしているため、リスク回避と消去法が存在したが、現状の SNS では、選択＝投稿であり、リスク回避と消去法に関しては、投稿しない、もしくは、論理的判断のもと投稿することになると考える。興味と面白さ、伝えたいという欲求に基づく感情的な反応をする行動は、従来の SNS 行動分析でも確認されているが、危険感知の基準と投稿判断の基準が多様であったことが、今回の警告提示および投稿選択のプロセスを導入することで確認された。確かに、従来言われているような自己リスクの過小評価（楽観視）している人もいるが、危険感知し、投稿を吟味している人もいる。つまり、情報モラルがある人でも SNS を情報収集としてではなく、エンタメ的に楽しみたいという感情的判断で利用している人にとっては、論理的判断よりも感情的反応を優先している可能性がある。そういった人々に情報モラルの話をして、自身にモラルがあると捉えていながら行動が異なっている可能性がある。また、常に論理的判断をするようにと啓発しても、感情的反応の楽しさが減ることにストレスを抱える可能性もある。

このように、選択＝投稿となる現状では、啓発的な取り組みだけでは問題解決が困難かもしれない。したがって、引用リツイートなどの同調において、リスク回避をモラル的な論理的判断で実施する習慣をつけてもらうに越したことがないので、その方向性が基本路線となると予測される。それだけでなく、感情的反応で選択する人に対しては、引用元や自己責任に関して見直すステップを導入し、また、投稿内容を吟味することなく自己判断や自己の価値基準を優先する人に対しては、その価値基準について客観性をもって理解しあうコミュニケーションの場が必要となるなどの利用者の特性に合わせた SNS 側の支援もしくは、リテラシー教育が必要となるかもしれない。改めて、気持ちの尊重と抑制のバランスの難しさが露呈したが、より詳細に行動や思考特性を捉えられたと考える。また、警告画面を精読する人は、投稿に対して吟味し判断しており、通読する人は、警告そのものに恐怖するか、自己リスクを過小評価するかのどちらかであったことが今回のケーススタディの範囲では確認された。

7.2 メディア・リテラシーと情報リテラシー視点の価値

メディア・リテラシー教育の、特に、本研究の位置付け

表 2. 画面遷移（図 1）に伴う行動と思考の特徴

ID	選択した引用ツイート 選択理由	警告画面選択の有無 選択理由	投稿の有無 選択理由
1	・C (図2) ・興味と面白さ	・見た (通読) ・危険性の感知	・した ・自己リスク過小評価
2	・b (図3) ・伝えたい	・見た (通読) ・警告の恐怖	・しなかった ・警告の恐怖
3	・b (図3) ・興味と面白さ	・見なかった ・過小評価	・した ・自己基準優先
4	・c (図3) ・リスク回避と消去法	・見た (精読) ・危険性の感知	・した ・吟味し判断
5	・a (図3) ・伝えたい	・見た (精読) ・危険性の感知	・しなかった ・吟味し判断
6	・e (図3) ・リスク回避と消去法	・見た (通読) ・警告の恐怖	・しなかった ・モチベーション低下

に近いメディアのあり方を提案する能力の視点で議論する。この能力の向上のための実践的な取り組みには、現状の SNS の現状を踏まえて、メディアのあり方を提案する意見文を書く活動[23]や SNS での不適切な投稿をめぐる問題について考える[23]などがあるものの、考えたことを実践して体験してみようという機会が少ない。もちろん考えたことを体験できるシステムを技術的に構築できるかの問題はありますが、本検証のように、比較的な簡易なプロトタイプでも検証できる範囲があると考えます。

また、メディア・リテラシー教育は、情報リテラシーを含めない場合、民主主義的な概念、倫理など哲学的な要素が強く、利用者個々の特性について議論する機会がないのではと危惧する。本検証では、自身の価値基準による行動や警告文に対する自己リスクの認知が薄い人がある一方で、危機感知や論理的判断はあるものの感情的反応を優先する人がいることも確認されており、多様な個々を理解し、その集合知として民主主義的な概念・倫理を議論することにも価値があると考えます。ビジネス現場の人材育成の研修で実施される、個人特性の認知と、議論を通じた理解を促す取り組みに類似しており、教育現場に適応する価値がある。

7.3 擬似 SNS 環境の可能性と課題

擬似 SNS 環境でのシステム介入に伴う行動調査は、個人のプライベートに侵入することなく、個々の行動理念を把握する可能性を示した。特にこれらの行動は、制限や負荷を与えることで見えてくる部分もあり、実環境に適応することが難しいことから擬似 SNS 環境の役割が今後高まると予測する。逆に、これらの制約が利用者の行動を促している可能性もあり、実環境で同じ行動が垣間見えるとは限らないので、ここでは、あくまで各個人の理解や多様性の理解にとどめ、相手そのものを必ずしも表現しているわけではないことを考慮して利用していく必要がある。ゆえに、ビジネス現場の研修のような位置付けで利用価値があると判断できる。今後も多様な擬似 SNS 環境での検討や、実環境から擬似 SNS 環境の構築など発展が期待できる。

8. おわりに

本稿では、SNS 上で多発している誹謗中傷において、意図しない加害者に着目し、その行動特性、表現の自由と責

任, 加害者の行動変容の取り組み, メディアリテラシーの視点で調査した結果から警告画面のインタフェースを検討, 設計した. また, 設計したインタフェースの検証を行い, その結果と分析による SNS 利用者の分類の内容を報告した. 上記の文献調査と結果を踏まえ, 同調者に焦点をあて, 同調者が「そんなつもりじゃ」と後悔しないように, 投稿内容に対する自己責任の認知を促す SNS 投稿インタフェースの設計を探索する価値を見出した. 今後はさらなる設計探索に加え, それを活用した情報モラル教育などへの適応・心理的効果の観点で検証していく予定である.

参考文献

- [1] 警視庁:平成 30 年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について, 広報資料, 平成 31 年 3 月 7 日, pp.7, 2019
- [2] 総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課, インターネットトラブル事例集 (2021 年版) https://www.soumu.go.jp/main_content/000707803.pdf, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [3] with コロナ時代のストレスに関する調査, BIGLOBE, <https://www.biglobe.co.jp/pressroom/info/2020/08/200826-1>, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [4] 池村努: 若者の SNS 利用傾向と問題点に対する対策の提案, 北陸学院大学・北陸学院大学短期大 学部研究紀要, 第 7 号, pp. 287, 2014
- [5] 平成 27 年版情報通信白書特集テーマ「情報通信の過去・現在・未来」, <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/n0000000.html>, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [6] 玉田和恵: 子供たちが SNS でトラブルに巻き込まれないための情報モラル問題解決力の育成, 江戸川大学紀要, Vol.30, pp. 441-450, 2020
- [7] 吉井美奈子: SNS 利用による出会いに関する消費者教育教材の開発 —教員養成課程における— 考察—, 教育学研究論集, Vol.13, pp. 47-53, 2018
- [8] Grizzle, A. & Wilson, C. Eds. (2011). Media and Information Literacy Curriculum for Teachers. UNESCO. (和田正人・森本洋介監訳. 教師のためのメディア・情報 — 606 — 東京学芸大学紀要 総合教育科学系 第 71 集 (2020) 8 リテラシーカリキュラム, 2014. p.14)
- [9] 炎上が多発している原因は、マジックミラー錯覚と内集団バイアスにある, <https://agenda-note.com/customer/detail/id=2924>, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [10] 中野信子, 人は、なぜ他人を許せないのか?, アスコム, ISBN-13 978-4776210269
- [11] Wason, P.C. (1966) Reasoning. B.M. Foss (ed.) New Horizons in Psychology, 1: 135-151, Penguin Books
- [12] Marangio, K. & Gunstone, R. (2020) Science as “Just Opinion” -The Significance for Science Education of Emerging Social Media, Values in Science Education, Springer, 69-89
- [13] 木村敦, 河合萌華, 中嶋凌, 山本真菜, 岡隆: 高校生における認知熟慮性と SNS 利用リスクの楽観視との関連, 日本教育学会論文誌, 42(Suppl.), 2018.
- [14] 曾我部真裕: SNS 中傷対策と表現の自由を考える, 月刊公明, 通巻, 177 号, pp. 48-53
- [15] Free speech has limits, Canada's Justin Trudeau says, <https://www.straitstimes.com/world/united-states/free-speech-has-limits-canadas-justin-trudeau-says>, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [16] 平成 30(受)1412 発信者情報開示請求事件 令和 2 年 7 月 21 日 最高裁判所第三小法廷 判決 棄却 知的財産高等裁判所
- [17] 平成 30(ワ)1593 損害賠償請求事件 令和元年 9 月 12 日 大阪地方裁判所
- [18] 情報時代における言論・表現の自由, 白田秀彰, <http://orion.t.hosei.ac.jp/hideaki/freespeech.htm>, (閲覧日 2022 年 2 月 16 日)
- [19] 葛西皓大, 角薫: ソーシャル・ネットワークキング・サービスのマナーを体験で学ぶシリアスゲームの開発, 公立はこだて未来大学 卒業論文, pp.1-43, 2016
- [20] 西川友子, 金子夢: ネットいじめの実態とその対策, 山形県立米沢女子短期大学『生活文化研究所報告』, 第 48 号, 抜刷, pp.118, 2021
- [21] 田邊峻真, 角薫: 加害者を体験することによるいじめ防止学習システムの研究, 公立はこだて未来大学卒業論文, pp. 5, 2017
- [22] 大沼美由紀, 木村敦, 佐々木寛紀, 武川直樹: エージェントの存在が SNS の否定的発言抑制に及ぼす効果の検討, 電子情報通信学会技術研究報告, 信学技報 113(72), pp. 19-24
- [23] 手塚和佳奈, 佐藤和紀, 三井一希, 板垣翔大, 泰山裕, 堀田龍也: 日本教育メディア学会における学校教育を対象としたメディア・リテラシー教育の実践研究の整理からみる今後の実践課題, 教育メディア研究, Vol.27, No.2, pp.101-119, 2021 (著書, 編書例 1) 山田太郎, 移動通信, 木村次郎 (編), pp.21-41, (社) 電子情報通信学会, 東京, 1989.
- [24] NTT ドコモ, 「“メディア情報リテラシー”が企業の存亡につながることも」 <<https://www.nttdocomo.co.jp/biz/special/column/00233/01.html>> (閲覧日 2021 年 9 月 27 日)
- [25] 和田正人: “メディア・リテラシー教育: 日本及び海外における定義,” 東京学芸大学紀要, 総合教育科学系, Vol.71, pp. 581-611, 2020
- [26] 渡辺武達・金山勉・野原仁(2019).メディア用語基本事典. 第 2 版.世界思想社
- [27] 和田正人: メディア・リテラシー教育の実践的研究に関する検討, 東京学芸大学紀要, 総合教育科学系, Vol.72, pp. 493-505, 2021
- [28] 中橋雄 (2015) 日本教育工学会におけるメディア・リテラシー研究の蓄積. 日本教育工学会第 31 回全国大会講演論文集: 253-254
- [29] 佐藤和紀, 手塚和佳奈, 堀田龍也, 日本教育工学会における小学校のメディア・リテラシーに関する授業実践研究の整理・分析. 日本教育工学会 2020 年春季全国大会: 349-350
- [30] 中橋雄 (2014). メディア・リテラシー論—ソーシャル・メディア時代のメディア教育—. 北樹出版
- [31] 中橋雄. メディアプロデュースのためのメディア・リテラシー (中橋雄・松本恭幸編著. メディアプロデュースの世界. 北樹出版. pp.2-17), 2013
- [32] 酒井郷平, 塩田真吾, 江口清貴: トラブルにつながる行動の自覚を促す情報モラル授業の開発と評価—中学生のネットワークにおけるコミュニケーションに着目して—, 日本教育工学会論文誌, Vol.39, Suppl 号, pp.89-92, 2015
- [33] 澤山郁夫, 三宅幹子: 大学生における Twitter 閲覧頻度と同調志向及び自己関連情報の収集に関わる心理特性との関連, パーソナリティ研究, Vol.24, 第 2 号, pp.137-146, 2015
- [34] 柏原勤, “Twitter の利用動機と利用頻度の関連性,” 慶応義塾大学大学院社会研究科紀要: 社会学心理学教育学: 人間と社会の探究 (Studies in sociology, psychology and education: inquiries into humans and societies). No.72(2011.), pp.89-107
- [35] 日本経済新聞「あおり運転事件でデマ拡散 女性が愛知の市議提訴」 <<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO51588470Q9A031C1CN8000/>> (閲覧日 2021 年 12 月 28 日)
- [36] 若山 公威, “大学生の Twitter 利用状況分析,” 名古屋外国語大学論集, (4), pp.71-82, Feb.2019
- [37] 横田晋大, 中西大輔: 同調志向尺度の作成 —規範的影響と情報の影響—, 広島修大論集, Vol.51, No.2, pp.23-36, 2011