

インターネットにおける不安からみた安心の模索

山本太郎^{†1} 千葉直子^{†1} 植田広樹^{†1}
高橋克巳^{†1} 平田真一^{†1} 小笠原盛浩^{†4}
関谷直也^{†2} 中村 功^{†2} 橋元良明^{†3}

我々はインターネットの利用における安心について研究を行っている。初期グループインタビューの結果により、我々は「安心」そのものではなく、より認識し易い「不安」にまずは着目することとし、不安発生モデル仮説を立てた上で、東京都における訪問留置方式による質問紙調査、10カ国における国際電話比較調査、在日外国人グループインタビューを実施してきた。また、具体的なネットサービスに関する Web アンケート調査についても実施・分析中である。本論文では、これまでの取り組みのまとめとして、それらの概要について紹介する。

Groping for “Anshin” from studies on Internet anxieties

TARO YAMAMOTO,^{†1} NAOKO CHIBA,^{†1}
HIROKI UEDA,^{†1} KATSUMI TAKAHASHI,^{†1}
SHINICHI HIRATA,^{†1} MORIHIRO OGASAHARA,^{†4}
NAOYA SEKIYA,^{†2} ISAO NAKAMURA^{†2}
and YOSHIAKI HASHIMOTO^{†3}

We are studying about “Anshin” while using the Internet. As a result of the first group interview of us, we decided to focus on not “Anshin” itself but anxieties. Anxieties are easier to recognize. After having constructed a model of the process of anxiety generation, we conducted home-visit investigation at Tokyo, international investigation by telephone. We also interviewed foreigners’ groups and we are conducting and analyzing the investigation for each concrete Internet service on the website. In this paper, we introduce those outlines as a summary of our current study.

1. はじめに

安心する、ほっとする、落ち着く、溜飲を下げる…。ひとは緊張状態や不安な状態から解放されたとき、その落差から、ポジティブな気持ちになる。そして、その表現や大きさは、ひとにより、場面により、気分により、千変万化し、つかみどころがなく、その落差の大きさや幅も多種多様であり、ましてや、一見落差などなくとも、安心することさえある。

考えれば考えるほど不可解な「安心」について、我々は取り組みを開始した。ひとによって違う、シチュエーションによって違うならば、安心の提供など不可能なのではないか。確かに完全な提供は無理かもしれないが、部分的な提供は可能だと信じ、我々は、社会的にも我々としても需要があると思われる「インターネット利用における安心」について、ターゲットを絞り、調査と分析を行ってきた³⁾⁻¹⁵⁾。

また、安心を研究するにあたり、従来の IT をベースとした研究だけでは本質に近付けないと考え、社会科学的方法を併用することとし、IT 研究者と社会心理学の専門家とのチームにより、研究を行っている。

本研究では、これまで、2 件のグループインタビューと 2 件の調査を実施し、1 件の調査を計画している。また、その過程で「安心」を理解する上での「不安」について着目することとし、そのコントロールを目的として、不安発生シーケンスのモデル仮説を提案した。

代表的な先行研究として、原子力などに対する日本人の安全観を調査した中村・関谷らの研究¹⁾ や情報セキュリティ技術に対する利用者の安心感について因子分析を行った日景・村山らの研究²⁾ がある。これらはインターネット利用における安心を研究する我々とは対象とするシチュエーションが異なっているが、学ぶべき点が多く、参考にさせて頂いた。

本論文では、2 章にて、初期グループインタビュー（関東グループインタビュー 08）について述べた後、それから導いた仮説である不安発生モデルについて 3 章にて言及し、4 章にて、東京都文書アンケート調査（東京都質問紙調査 09）について、5 章にて、国際比較電話

^{†1} 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
Nippon Telegraph and Telephone Corporation, NTT Information Sharing Platform Laboratories

^{†2} 東洋大学 社会学部
Toyo University, Faculty of Sociology

^{†3} 東京大学大学院 情報学環
The University of Tokyo Graduated School, Interfaculty Initiative in Information Studies

^{†4} 関西大学 社会学部
Kansai University, Faculty of Sociology

調査 (10ヵ国国際電話調査 10) について、6 章にて、在日外国人グループインタビュー (在日外国人グループインタビュー 10-11) について、7 章にて、実施・分析中の個別ネットサービス Web アンケート調査 (ネットサービス Web 調査 11) について述べた後、8 章にて結ぶ。

2. 関東グループインタビュー 08

我々は研究を開始するにあたり、安心の阻害要因や相関を探る国内調査を想定した。その調査における質問設計を適切に行うため、安心や不安に関する多くの事例を収集することを目的としたグループインタビューを次の通り実施した⁵⁾⁻⁸⁾。

日時 2008 年 9 月 17 日-19 日

場所 東京都

参加者 関東在住の 5 グループ全 23 名

インタビュー時間 2 時間/グループ

内容 日常生活/ネットワークサービス利用時に感じた不安・安心の事例

これらグルーピングは、不安を感じ易いかどうかという軸とインターネットおよびインターネット上のサービスに詳しいかどうかという軸のそれぞれ高低 4 パターンのグループと、特別枠として、携帯電話をよく利用する 18 歳から 21 歳の男女を特別グループとして選定した。

得られた事例数は表 1 の通り。詳しい結果は、参考文献 5), 6), 8) を参照されたい。

表 1 初期グループインタビューで得られた事例数 (関東グループインタビュー 08 より)

	不安事例			安心事例		
	日常生活	NW・IT 関連	合計	日常生活	NW・IT 関連	合計
高不安・低リテラシグループ	13	16	29	11	11	22
低不安・低リテラシグループ	11	14	25	8	11	19
高不安・高リテラシグループ	22	16	38	8	6	14
低不安・高リテラシグループ	16	16	32	5	9	14
特別グループ	17	16	33	9	17	26
total	79	78	157	41	54	95

このグループインタビューにおいて、安心に関する事例について語る場合と不安に関する事例について語る場合とを比較すると、後者の方が圧倒的にスムーズに話が引き出せる傾向

がみられた。また、安心事例については個人差が大きいことから、安心を直接研究するのではなく、扱い易く、安心と極めて密接な関係があると思われる不安について、まずは着目することとした。

3. 不安発生モデル

前章の通り、初期グループインタビュー (関東グループインタビュー 08) において、まずは不安を研究することとしたが、グループインタビューの考察結果として、不安が発生する際に、なんらかの構造があることに想到した。そこで、図 1 のような不安発生シーケンスモデル仮説を構築した^{6),7)}。

この仮説は、「不安は、何らかの原因 (不安因) により、何らかの被害 (不安予想) を予想することにより発生し、何らかの要因 (これも不安因と呼ぶ) により、その予想ないし不安の大きさが増減し、時には消滅する」という考えをモデルとして表したものであり、以下の構造を有している。

- (1) 「個人情報漏えいする」といった被害を予想することによって、不安は発生する。そのような予想を「不安予想」と称する。「不安予想」は人や場合によって異なる。
- (2) 不安が発生するに至る不安予想は一つとは限らず、複数の不安予想が積み重なることにより、不安は発生する。
- (3) 不安予想に至る原因が存在し、一つまたは複数の原因により、不安予想は想起される。そのような原因を「不安因」と称する。
- (4) 一方、被害予想や不安の大きさを大きくする、または小さくする・消滅させる方向に影響する原因も存在すると考えられる。このような原因もまた「不安因」と称する。
- (5) 発生した不安は、予想が実現する、または予想が消滅する以外、継続し続ける。

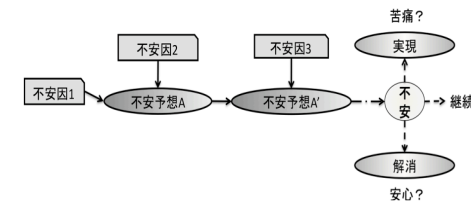


図 1 不安発生モデル

我々は不安発生モデルを用いて不安因をコントロールすることで、被害予想の大きさを、ひいては不安の大きさを制御することを目指している。不安因は、対象とするネットサービスに応じた不安予想によって、ある程度決まってくるものと予想し、主にグループインタビューで得られた不安事例から抽出した不安予想と不安因の候補を表2と表3に示す*1。これら不安因に働きかけることにより、不安の大きさを制御できれば、安心もある程度獲得できるのではないかと我々は考えている。このモデルは実証実験などにより検証を行っていくとともに、今後さらなるブラッシュアップを行う予定である。

4. 東京都質問紙調査 09

不安発生モデルの正当性の部分検証など、様々な観点から不安について知見を得ることを目的として、次の通り文書アンケート調査を実施した^{3),4),7),9),10)}。

実査期間 2009年2月21日-3月8日

場所 東京都

対象者 15-69歳の男女500名

調査方法 訪問留置法(ランダム・エリア・クォータサンプリング)

質問内容 インターネット利用時の不安関連

主な調査結果を以下に示す。

4.1 不安対象

被害ごとの不安に思う割合*2は、表2に示した通りであり、60%以上の回答者が不安に思う不安予想は28件で、クレジットカードの悪用(90.2%)が1位、届いた品物が悪い/違う(89.2%)が2位、以下、ウイルス等の被害(88.6%)、購入・落札品が届かない(87.6%)、個人情報漏えい(86.0%)が上位であり、金銭・資産的被害や、認知度が高い被害が多かった。

4.2 利用経験と不安

数ある不安の種別をカテゴライズし、インターネット利用に関する漠然とした不安、セキュリティに関する不安、ネットコミュニケーションに関する不安といったようにまとめた上で分析を行ったところ、インターネット利用に関する漠然とした不安については、ネット非利用者よりも利用者の方が小さく(図2)、CGM(Consumer Generated Media)で何らか

*1 表2における数値は4章の東京都質問紙調査09により得られたもので、4章にて触れる。

*2 設問において、「とても不安」または「やや不安」を選択した割合

表2 不安予想候補(関東グループインタビュー08および東京都質問紙調査09より)

項番	分類	内容	不安を感じる割合(%)	
1	金銭関係	利用料金請求額が予想以上に高額	78.2	
2		フィッシング詐欺	81.8	
3		ワンクリック詐欺	84.6	
4		架空請求	82.0	
5	ネットショッピング・オークション	支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	90.2	
6		購入・落札した品物が届かない	87.6	
7	届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	89.2		
8	メール等	メールの宛先を間違える	69.2	
9		送ったはずのメールが相手に届かない	66.8	
10		メールの内容を盗み見される	69.4	
11		メールの返信がない	59.4	
12		メールやチャット等で伝えたいことが誤解される	70.0	
13		悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	80.0	
14		セキュリティ	ウイルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	88.6
15			パソコンやUSBメモリを紛失して、会社の機密情報が漏えいしてしまう	79.0
16			自分がどのようなサイトを見ているかを他人に知られてしまう	64.0
17			ネットサービスを利用して、パソコン・携帯電話内のデータが改変されたり、削除されてしまう	80.0
18	自分のIDとパスワードが勝手に使われる	81.6		
19	個人情報登録したネットサービス事業者(販売会社等)から、それらの情報が流出する	86.0		
20	ネット接続	パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない	72.2	
21		携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	45.0	
22		電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	41.0	
23		システムトラブルでネットワークサービスが使えない	52.0	
24		通信速度が遅くてイライラする	56.4	
25	著作権	ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	53.4	
26		ネット上で公開していた自分の著作物を他人に無断で利用される	57.8	
27	CGM	友人(マイミクなど)しか見られない、自分のサイトで悪口・暴言を書かれたり、	58.2	
28		誰でも利用できる、自分のサイトで	からかわれる	64.2
29		誰でも利用できる、人のサイトで	63.4	
30		自分の書き込みに対する反応がない	34.2	
31		自分の書き込みについて、違法だと指摘されたり、注意される	47.8	
32		相手に嫌われたり、信用を失ったりする	62.2	
33		個人情報や会社の機密情報を誤って書き込んでしまう	60.0	
34		他人により個人情報が勝手に書き込まれる	74.0	
35		自分の管理する場に有害情報を掲載される	68.0	
36		自分の書き込みが原因で、ストーキング被害に遭うなど現実の生活が脅かされる	66.4	
37	有害情報	意図せずにネット上の公序良俗に反する有害情報を閲覧してしまう	66.6	
38		子どもなど家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう	74.0	
39	その他	パソコンや携帯電話の操作を間違える	44.2	
40		勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される	32.4	
41		出会い系サイトを利用して、犯罪被害に遭う	50.2	
42		プロフサイトを利用して、犯罪被害に遭う	52.0	
43		パソコン・携帯電話でネットを利用することにより電磁波の影響を受けたり、身体を健康を害する	54.6	

表 3 不安因候補 (関東グループインタビュー 08 より)

#	不安因 (不安大 ⇔ 小)	#	不安因 (不安大 ⇔ 小)
1	性格・気分	12	発生し易さ (大 ⇔ 小)
2	信用度 (低い ⇔ 高い)	13	共感 (小 ⇔ 大)
3	親近感 (弱い ⇔ 高い)	14	優越感/劣等感 (劣等感 ⇔ 優越感)
4	好悪感 (嫌い ⇔ 好き)	15	利便性 (低い ⇔ 高い)
5	群集心理 (少数派 ⇔ 多数派)	16	経験知識 (プラス経験が寡・マイナス経験が多 ⇔ 多・寡)
6	制御性 (困難 ⇔ 容易)	17	知識 (プラス知識が寡・マイナス知識が多 ⇔ 多・寡)
7	予測可能性 (困難 ⇔ 容易)	18	情報源
8	理想との乖離度 (大 ⇔ 小)	19	保険 (低品質 ⇔ 高品質)
9	日常との乖離度 (大 ⇔ 小)	20	サポート (低品質 ⇔ 高品質)
10	コンテキスト	21	代替 (少ない・困難 ⇔ 多い・容易)
11	重要性 (大 ⇔ 小)	22	人的解決力 (微力 ⇔ 協力)

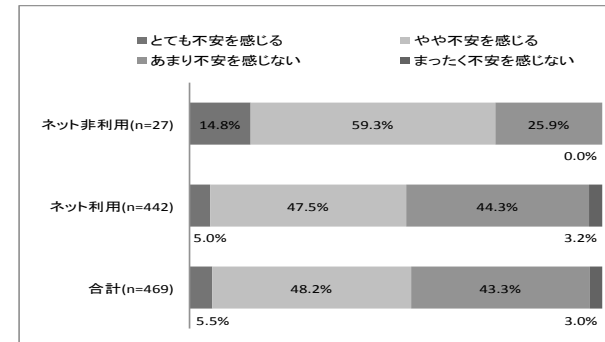


図 2 ネット利用有無とネット漠然不安 (東京都質問紙調査 09 より)

の発言をしている人の方が発言していない人よりも小さい。

セキュリティに関する不安については、インターネット利用時間が長くなればなるほど小さくなるのが判明し、ネットコミュニケーションに関する不安についても同様であった。また、ネットコミュニケーションに関する不安は、SNS に書き込む回数が多い人の方が小さくなるのが判明した。

不安の種別の違いはあるが、これらは経験の蓄積や慣れによって、不安が軽減されることのあることを意味しているのではないと思われる。

一方、ネットショッピングに着目すると、利用者の方が非利用者よりも各被害に対する不安は小さいが、それでもかなりの不安を抱えていることが分かる (図 3)。これはインターネットサービス利用に関して、不安と利便性のトレードオフが存在し、ネットショッピングの場合、不安よりも利便性が上回ったということであるように思われる。

4.3 被害経験・報道接触と不安

被害経験については、一般的に経験している割合が低く、最も多かった「スパムメール・コメント」でも経験率は 12.0% であり、不安の大きさととの相関を調べるには不適當であった。それでも、念のため相関を調べたところ、「高額請求」以外では有意な相関は見られなかった。

一方、各被害において「ニュースで見た」割合は一般的に高く、報道の影響について分析したところ、マスコミ接触時間、特に新聞を読む時間が長いほどセキュリティやコミュニケーションに関する不安が多いことが判明した (表 4)。

表 4 間接経験と報道接触 (東京都質問紙調査 09 より)(単位: %)

	1. まわりにいる	2. ニュースで見た	3. ドラマやバラエティ番組で見た
クレジットカード情報の悪用	5.2	69.5	22.3
フィッシング詐欺	1.0	56.6	13.9
架空請求	20.9	70.9	23.3
誰でも利用できる自分のブログなどで悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	19.5	62.7	24.3
掲示板などオープンな場で悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	17.1	64.3	25.1
ウイルスや悪いソフトウェアへの感染	36.8	57.6	15.1
自分の ID とパスワードを勝手に使われること	4.6	51.4	16.3
事業者による個人情報漏えい	7.8	74.1	12.9
実名や顔写真、会社の機密情報など秘密にしておきたいデータを間違えて書き込む	2.8	47.0	10.4
パソコンや USB メモリの紛失による会社の機密情報の漏えい	4.8	62.7	12.7
誰かがネット上で自分の実名や顔写真などプライバシーデータを暴露してしまう	5.6	50.6	20.5
ネットサービス利用中のパソコン・携帯電話内のデータの改変・削除	3.6	34.9	10.2
子どもなど家族によるネット上の有害情報の閲覧	5.0	61.0	15.5
出会い系サイトの利用による犯罪被害	3.0	81.3	20.5
プロフサイトの利用による犯罪被害	2.4	66.1	14.1

5. 10カ国国際電話調査 10

前章の結果により、不安に対する様々な知見が得られたが、これらの知見が普遍的なものであるのか、それとも地域特有なものであるのかは不明であった。一方、「安心」は日本特有の概念であると思われるが、「不安」は世界共通な概念であると思われた。そこで、日本の不安を、ひいては安心を浮き彫りにすることを目指し、インターネット利用における不安

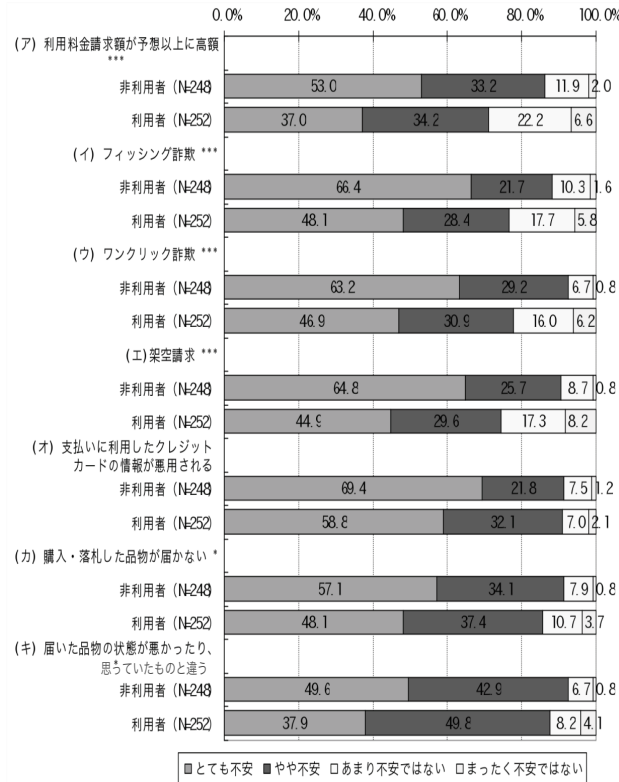


図3 ネットショッピング利用有無と不安 (東京都質問紙調査 09 より)

に関する国際比較調査を次の通り実施した^{11)~15)}。

実査期間 2010年1月19日~2月3日 (各国ごと2~16日間, 平均9.2日間)

調査地域 日本(東京), 中国(上海), 韓国(ソウル), シンガポール(シンガポール), イギリス(ロンドン), ドイツ(ベルリン), フランス(パリ), フィンランド(ヘルシンキ), アメリカ(N.Y.), チリ(サンチアゴ)

対象者 各国330名 (15~19歳30名, 20~60代各60名, 男女同数)

調査方法 電話調査法 (Random Digit Dialing 法)

質問内容 基本的に東京都質問紙調査 09 のサブセット

主な調査結果を以下に示す。

5.1 安心と安全の乖離

2010年9月2日に報道発表した通り¹⁶⁾, 日本人は他国よりも被害経験が少ないにもかかわらず, インターネット利用について不安を抱いている場合が多いことが判明した。つまり, 安全なだけでは安心してインターネットを使うことができないという「安心と安全の乖離」をデータにより示すことができた。

具体的には, 他人によってネット上に自宅住所や電話番号を勝手に載せられてしまうという被害経験は10カ国中9位(1.2%)と低いにも関わらず, 被害経験がないのに不安に思う割合は10カ国中2位(82.7%)と高く, さらに女性に限定すれば1位(75.2%)であった(表5)。

また, ウイルス被害に遭っていないのに不安に思っている割合(65.2%)は10カ国中1位, フィッシング詐欺(76.4%)・ネットショッピング業者によるクレジットカード情報の悪用(83.6%)・子どもによる有害情報閲覧(77.9%)にそれぞれ遭っていないのに不安に思っている割合は10カ国中2位と日本は上位であった。

5.2 不安種別ごとの各国比較

5.2.1 インターネットに対する漠然とした不安

インターネットに対する漠然とした不安については, 韓国(80.9%)・アメリカ(70.9%)・中国(62.1%)の順で不安が高く, 日本(49.0%)は5位とさほど上位ではなかった。

5.2.2 金銭・資産的被害に対する不安

フィッシングメール・架空請求・クレジットカード情報の悪用・届いた品物が悪い/違うといった金銭・資産的被害については, 不安が大きいのには, 韓国(平均83.7%)・中国(平均81.9%)・日本(平均76.8%)・シンガポール(平均71.4%)であり, チリ(平均5.5%)・フィンランド(平均46.8%)・ドイツ(平均51.6%)は不安が小さい。しかし, 架空請求を除き, 日本はチリと同じく被害経験率が低く, 中国やドイツの被害経験率は高い。また, 報道接触率は, 日本(平均88.8%)・ドイツ(平均85.3%)・フィンランド(平均84.5%)が高く, チリ(平均15.9%)やシンガポール(平均47.7%)が低い。

5.2.3 CGM 利用に関する不安

表6の通り, ネット悪口・個人情報晒し・個人情報悪用といったCGM利用に関する不

表 5 個人情報晒し被害経験と不安 (10カ国国際電話調査 10 より)

<全体>	各国内の割合			10 カ国中の順位		
	被害経験なし・不安	被害経験なし	不安	被害経験なし・不安	被害経験なし	不安
	日本	82.7%	98.8%	83.6%	2 位	2 位
アメリカ	60.3%	94.5%	64.5%	6 位	4 位	7 位
チリ	25.2%	99.1%	26.1%	10 位	1 位	10 位
中国	77.9%	86.1%	90.0%	3 位	10 位	2 位
韓国	83.6%	91.5%	91.2%	1 位	8 位	1 位
シンガポール	73.0%	91.5%	78.5%	4 位	8 位	4 位
イギリス	62.4%	94.8%	67.0%	5 位	3 位	5 位
フィンランド	42.2%	93.6%	46.2%	9 位	5 位	9 位
ドイツ	48.6%	92.4%	55.2%	8 位	6 位	8 位
フランス	59.7%	91.8%	66.7%	7 位	7 位	6 位

<女性>	各国内の割合			10 カ国中の順位		
	被害経験なし・不安	被害経験なし	不安	被害経験なし・不安	被害経験なし	不安
	日本	75.2%	95.2%	77.6%	1 位	4 位
アメリカ	63.6%	91.5%	71.5%	4 位	9 位	3 位
チリ	10.9%	98.8%	12.1%	10 位	1 位	10 位
中国	64.2%	94.5%	68.5%	3 位	7 位	4 位
韓国	71.5%	95.2%	76.4%	2 位	4 位	2 位
シンガポール	57.6%	95.2%	60.0%	5 位	4 位	5 位
イギリス	56.4%	97.6%	57.6%	6 位	2 位	6 位
フィンランド	19.1%	89.5%	22.2%	9 位	10 位	9 位
ドイツ	31.1%	96.2%	33.3%	8 位	3 位	8 位
フランス	50.3%	94.5%	52.7%	7 位	7 位	7 位

不安が大きいのは、韓国 (平均 85.6%)・中国 (平均 83.5%)・日本 (平均 74.3%)・シンガポール (平均 71.5%)・アメリカ (平均 66.1%, ネット悪口は 73.9%で 2 位) であり、逆に不安が小さいのは、チリ (平均 23.6%)・フィンランド (平均 29.9%)・ドイツ (平均 43.3%) であった。不安が高い韓国・中国・日本について、韓国と中国は実際に被害に多く遭っているのに対し、日本はあまり被害に遭っていない (平均 2.7%)。また、日本は報道接触率が総じて高い (平均 78.9%で 1 位)。

5.2.4 個人情報漏えいに対する不安

個人情報漏えいに関して、不安・発生したときの苦痛・予想する発生し易さのすべてが大きいと考えているのが日本・韓国・中国であり、逆に、すべてが小さいと考えているのがフィンランド・イギリス・チリであった。

表 6 CGM 利用に関する不安の国際比較 (10カ国国際電話調査 10 より)

	不安	大		小	
	被害経験	多	少	多	少
	報道接触	多	少	多	少
ネット上の悪口	韓国, 中国	日本	アメリカ	フィンランド	ドイツ
個人情報晒し	韓国, 中国	日本		フィンランド, ドイツ	
個人情報の悪用	中国, 韓国, シンガポール		日本		ドイツ, フィンランド
※ CGM 利用者のみ					

5.2.5 子どもによる有害情報閲覧

子どもによるポルノや薬物情報などの有害情報閲覧に関して、何が問題なのか質問したところ、全体として問題だと多く思われていることは「ネット上の有害情報の発信者が罰せられないこと」および「サイト管理者が有害情報を削除しないこと」であり、それらをイギリスと日本が強く問題視しており、さらに日本は「親が適切な使い方を教えていないことが問題」とも考えていた (表 7)。

表 7 子どもによる有害情報閲覧問題の国際比較 (10カ国国際電話調査 10 より)

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位	6 位	7 位	8 位	9 位	10 位
接続容易性が問題	フィンランド 75.8%	イギリス 73.6%	韓国 72.4%	日本 68.2%	アメリカ 67.3%	シンガポール 61.8%	ドイツ, 中国 56.7%	フランス 42.1%	チリ 9.4%	
親が問題	フィンランド 80.6%	日本 79.7%	イギリス 68.5%	ドイツ 63.6%	フランス 63.3%	韓国, シンガポール 59.7%	アメリカ 58.8%	中国 48.8%	チリ 22.1%	
学校が問題	イギリス 70.6%	アメリカ 62.1%	韓国 53.0%	シンガポール 51.8%	フィンランド 50.6%	中国 47.6%	日本 45.5%	ドイツ 33.9%	フランス 29.4%	チリ 20.6%
取り締まりが問題	イギリス 83.9%	日本 82.4%	アメリカ 74.2%	韓国 71.5%	フィンランド 68.2%	ドイツ 58.2%	シンガポール 55.5%	中国 52.1%	フランス 45.2%	チリ 34.2%
管理者が問題	イギリス 84.8%	日本 81.8%	フィンランド 78.8%	アメリカ 76.1%	韓国 67.9%	中国 62.4%	シンガポール 59.7%	ドイツ 47.3%	フランス 45.8%	チリ 20.3%
(全平均)	イギリス 76.3%	日本 71.5%	フィンランド 70.8%	アメリカ 67.7%	韓国 64.9%	シンガポール 57.7%	中国 53.5%	ドイツ 51.9%	フランス 45.2%	チリ 21.3%

6. 在日外国人グループインタビュー 10-11

国際比較調査結果を裏付けるため、2010 年 12 月から 2011 年 2 月にかけて、日本を除く 9 カ国の在日外国人各 5 名に対して 2 時間ずつのグループインタビューを実施した。現在分析・整理中であるため、詳細は割愛するが、結果に納得するという声も多く得られた一方、

日本に住んでいることによる彼らへの影響や彼らの目から見た日本人の在りようなど興味深い意見も得られたので、今後本結果についてまとめる予定である。

7. ネットサービス Web 調査 11

また、具体的なインターネットサービスに対する利用者の生の声を調査するため、Twitter など個別サービスに対する自由回答主体の Web アンケート調査を計画し、2011年3月に一部を実施した。この調査は、これまでの調査の反省として、大雑把なジャンルのネットサービスに対する調査は行ってきたが、具体的なネットサービスを対象とした調査は行ってこなかったという問題と、不安因などの設問を選択肢として回答者に提示してきたため、選択肢外の回答を見逃しているのではないかという問題を解決するために実施したものであり、改めて事例収集や不安因候補を検討する意味合いも強い。対象とするネットサービスカテゴリとしては、テキスト系 CGM サービス (ミニブログ, SNS(日記機能), ブログ, 電子掲示板, Q&A サイト, クチコミサイト) について実施し、メディア系 CGM サービス, オンラインショッピング/オークション, 多人数参加型オンラインゲームを予定している。これらは調査・分析が終了次第、結果を公表していきたい。

8. おわりに

我々はインターネット利用における安心を模索するため、まずは不安に関する見識を高めることを目指し、文書アンケート調査・電話調査・グループインタビュー・Web アンケート調査を実施してきた。それらにより、多くの知見が得られたが、今後は、ユーザ実験等により、不安発生モデルを検証・発展させた上で不安をコントロールする対策を運用・技術両面から検討・実現していくとともに、さらに「安心」について踏み込んだ研究を行ってきたい。

参 考 文 献

- 1) 中村功, 関谷直也, 中森広道, 森康俊, 鈴木敏正, 仲田誠, 福田充: 原子力安全基盤調査研究「日本人の安全観」(平成 14~16 年度) 報告書 (2004).
- 2) 日景奈津子, カールハウザー, 村山優子: 情報セキュリティ技術に対する安心感の構造に関する統計的検討. 情報処理学会論文誌, Vol. 48, No. 9, pp.3193-3203 (2007).
- 3) 小笠原盛浩, 橋元良明, 中村功, 関谷直也, 高橋克巳, 間形文彦, 山本太郎, 千葉直子: インターネット利用への不安意識とメディア接触の影響について. 2009 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集, pp.60-63 (2009).

- 4) 関谷直也, 橋元良明, 小笠原盛浩, 中村功, 高橋克巳, 間形文彦, 山本太郎, 千葉直子: ネット・セキュリティにおける不安の構造. コンピュータセキュリティシンポジウム論文集 2009, pp.991-996 (2009).
- 5) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: インターネット利用の安心・不安調査と不安発生モデルの構築. 2009 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集, pp.54-59 (2009).
- 6) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: インターネットにおける不安発生のモデル化とその検証について. コンピュータセキュリティシンポジウム論文集 2009, pp.985-990 (2009).
- 7) 小笠原盛浩, 中村功, 橋元良明, 関谷直也, 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳: インターネット利用へ不安に関する実態調査-2009 年東京 23 区調査-, (2009).
- 8) T. Yamamoto, N. Chiba, F. Magata, K. Takahashi, N. Sekiya, I. Nakamura, M. Ogasahara, and Y. Hashimoto: Investigation on "Anshin" and anxiety while using Internet. Short Paper Proceedings of the Fourth IFIP WG 11.11 International Conference on Trust Management, pp.1-8 (2010).
- 9) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: ネットワークコミュニケーションに伴う不安調査結果について. マルチメディア、分散、協調とモバイル (DICOMO2010) シンポジウム論文集, pp.743-747 (2010).
- 10) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: ネット上の不安に関する質問紙調査における CGM 利用の有無による差異について. 信学技報, Vol.110, No.231, SITE2010-38, pp.25-30 (2010).
- 11) 小笠原盛浩, 関谷直也, 橋元良明, 中村功, 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 植田広樹, 平田真一: インターネット利用に際する不安の 10カ国国際比較調査, (2010).
- 12) 関谷直也, 橋元良明, 小笠原盛浩, 中村功, 高橋克巳, 間形文彦, 山本太郎, 千葉直子: インターネット利用における「不安」の国際比較-その 1-. 2010 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集, pp.265-270 (2010).
- 13) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: インターネット利用における「不安」の国際比較-その 2-. 2010 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集, pp.271-276 (2010).
- 14) 関谷直也, 橋元良明, 小笠原盛浩, 中村功, 高橋克巳, 間形文彦, 山本太郎, 千葉直子: ネット・セキュリティにおける「不安」の国際比較. コンピュータセキュリティシンポジウム論文集 2010, pp.507-512 (2010).
- 15) 山本太郎, 千葉直子, 間形文彦, 高橋克巳, 関谷直也, 中村功, 小笠原盛浩, 橋元良明: インターネット利用における不安に関する国際比較 -CGM / ネットショッピングに関する整理-. コンピュータセキュリティシンポジウム論文集 2010, pp.513-518 (2010).
- 16) <http://www.ntt.co.jp/news2010/1009/100902a.html>.