

# 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

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§

†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  
‡東洋大学 社会学部 §東京大学大学院 情報学環

**あらまし** 今や社会インフラと化したインターネットではあるが、みんなが使っているから、あるいは利便性が高いから、といったような理由で幾ばくかの不安を抱えながら利用している人々が多い。そのような状態は人々にとっても、また、インターネットにとっても望ましくない。そこで、我々はインターネット上のサービスの安心な利用を最終目的とし、まず予備調査として、グループインタビューを行った。その考察から、サービス利用時の不安を軽減することを当初の目的とし、サービス利用時における不安発生シーケンスのモデルについて仮説を立て、その後実施した質問紙調査結果により、仮説の有効性検証を試みた。

## A Proposal and an Evaluation of Anxiety Provoking Model for the Internet Users

Taro YAMAMOTO† Naoko CHIBA† Fumihiko MAGATA† Katsumi TAKAHASHI†  
Naoya SEKIYA‡ Isao NAKAMURA‡ Morihiko OGASAWARA§ Yoshiaki HASHIMOTO§

†Nippon Telegraph and Telephone Corporation, NTT Information Sharing Platform Laboratories  
‡Toyo University, Faculty of Sociology  
§The University of Tokyo Graduated School, Interfaculty Initiative in Information Studies

**Abstract** Nowadays, the internet became one of a social infrastructures. But, there are so many people who use the internet with some anxieties, because of high spread & usability of the internet. Such situation is not good for people but also for the internet. So, we are set the achievement of producing “Anshin” for the various internet services as final target. At first, we interviewed some group as preparatory investigation. The consideration about it made us set the reduction of the anxieties for some internet services as first target. For the target, we proposed an anxiety provoking model and surveyed with questionnaires to evaluate it.

## 1 はじめに

心を安んずる一極めて日本人的な概念の一つと思われる「安心」という言葉は、ここ最近メディアや政治の場で声高に叫ばれている。だが、こうすれば安心でしょう、といった提言は果たして適切なものなのであろうか。

「安心」とは基本的に主観的な感覚であり、人それぞれ抱く契機や大きさは異なるように考えられるが、一方、何らかの客観的・普遍的な感覚も存在するかもしれない。

そこで、我々は重要であるが、そのように未だ曖昧な「安心」という概念を、正しく把握する研究を開始した。

実際のアプローチとしては、「安心」の実現需要が高いと思われる、今や社会インフラと化したインターネット上のサービスに対象を絞り、また、多面的な見地に立つため、社会科学とIT技術の両面からの検討を進めている。

本研究では、グループインタビューを含む予備調査を始めに行い、その結果、捉えにくい「安心」を考えるための一つの入り口として「不安」について、まず検討することとし、

「不安」の発生シーケンスモデルについて仮説を立て、「不安」に関する質問紙調査を実施してきた。

本論文では、第 2 章において、従来研究について簡単に触れた後、第 3 章において、グループインタビュー結果について述べた後、「不安」の発生シーケンスモデルを第 4 章で紹介し、第 5 章において、質問紙調査結果を部分的に用いた「不安」の発生シーケンスモデルの検証の一部について述べる。

## 2 従来研究

本章では、関連する研究を簡単に紹介する。

社会調査としては、中村・関谷他による「日本人の安全観」に関する調査研究[1]が挙げられる。彼らは、新聞記事分析、グループインタビュー、訪問面接調査により、理性的な安全認識だけではなく、安心・不安感情が入り混じった「安全に関する問題に共通する心理・考え方・概念」=「安全観」について、調査分析を行い、不安は報道や情報に影響を受け易く、移ろい易いことや、安全性に関わる具体的対象を前にすると、不安感情を必要以上に高めたり、低めたりする心理的要因があると考察している。

一方、対象を IT 関連とした研究としては、日景他による研究[2]が存在する。この研究は、利用者に安心感を提供するシステム設計や評価手法の実現を目的とし、情報セキュリティ技術に対する安心感の構造を共分散構造分析により明らかにするものであり、安心感要因として、外的要因(セキュリティ技術、ユーザビリティ、信用)と内的要因(経験、プリファランス(趣味嗜好)、知識)が存在すると結論付けている。その他の研究については、参考文献[3]を参照されたい。

## 3 グループインタビュー

### 3.1 概要

「安心」というものを人々はどのようにとらえているのか？それを踏まえなければ、本研究は正しい方向性を見出せないと考え、外観的な展望を得るための第一歩として、グループインタビューを実施した。その概要は以下の通り。

**日時:** 2008年9月17日(水)~19日(金) 各2時間  
**場所:** 東京都  
**参加者\*1:** A, B, Dグループ: 男性3名女性3名,  
 Cグループ: 男性1名女性3名(当日男性2名欠席),  
 Eグループ: 男性2名女性4名  
**質問内容:**

- ・日常生活において感じた不安・安心の事例
- ・ネットワークサービスを利用する際に感じた不安・安心の事例

\*1 各参加者グループの属性は図 1 の通り。図中の「不安感尺度」と「リテラシ尺度」は不安の感じ易さとインターネットリテラシの高さを表す独自尺度であり、それら尺度に基づき、グループインタビューに先立って実施したファインディング調査結果からグルーピングを行い、対象者を抽出した。

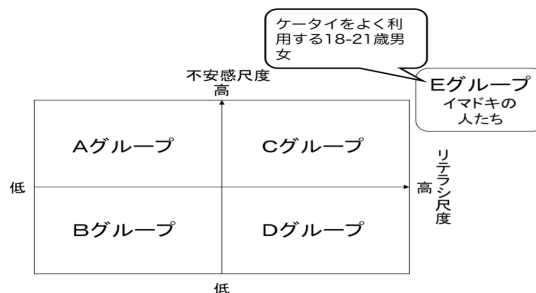


図 1. 回答者の選定について

### 3.2 結果と考察

我々は、グループインタビューの発言の中から、安心に関する事例と不安に関する事例を抽出し、それぞれ日常生活に関する事例とネットワーク・ITに関する事例に分けた。

なお、事例数は、発言者が異なれば、同じ事例と思われるものでも、それぞれカウントする延べ数とした。

また、事例に落とし込む際に、どうしても発言の裏側にある隠れた意図を読み取る必要があり、その補完に際しては、恣意的な解釈をしないよう注意を払った。

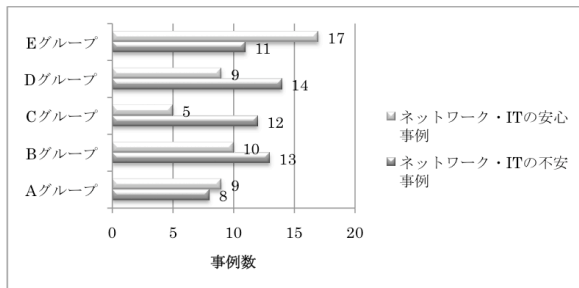
得られた事例数の内訳および各グループ別ネットワーク・ITに関する安心事例数と不安事例数の比較は表 1、表 2 の通り。

なお、比較的詳細な発言リストについては、参考文献[3]を参照されたい。

表 1. 事例数の内訳

	不安事例数(延べ)			安心事例数(延べ)		
	日常生活	ネット ワーク ・IT	計	日常生活	ネット ワーク ・IT	計
Aグループ	12	8	20	11	9	20
Bグループ	8	13	21	8	10	18
Cグループ	19	12	31	8	5	13
Dグループ	16	14	30	5	9	14
Eグループ	16	11	27	9	17	26
合計	71	58	128	41	50	91

表 2. 各グループ別 NW・IT の安心／不安事例数



### 3.3 Eグループの結果と考察

図1の分類軸に沿って、分析を行う前に、特別な存在であるEグループの考察を行う。Eグループの回答者には、イマドキの若者故の革新的な発言を期待していたのであるが、アンケートサイトに登録しているような者たちであったためか、他のグループよりも人に迷惑を掛けることを不安と感じる(33.3%, N=27)といった常識的な発言が多く見られた。但し、ネットワーク・ITに関しては、他のグループと異なり、不安よりも安心の事例の方がかなり多い(表2参照)ことや、クチコミが原因で不安になることは全グループ中2位である一方(7.4%, N=27)、報道や周知が原因で不安になることがない(0%, N=27)といった期待通りの結果が得られた。

安心に関しては、ネットサービスを積極的に利用して安心を得ることが多く、SNSの友達登録やPC向けメールアドレスなど簡単に変更できるものは問題があれば変更すればよいと考えることで不安に感じないといった発言も見られた。

### 3.4 リテラシの高低からみた結果と考察

続いて、図1横軸に沿って、表3を基に考察を行う。インターネットリテラシが低いと思われるA・Bグループ(低リテラシグループ)と高いと思われるC・Dグループ(高リテラシグループ)であるが、金銭的・資産的被害に対する不安は共に多く感じており(低:39%,N=41⇔高:41%,N=61)、知名度が高い被害である個人情報漏えいといったプライバシー侵害に対する不安についても同様である(低:19.5%,N=41⇔高:21.3%,N=61)。

ネットワーク・ITに関する事例に関しては、低リテラシグループは、漠然とした被害を予想して不安に思う(低:38.1%,N=21⇔高:15.4%,N=26)のに対し、高リテラシグループは、ネット上のコミュニケーションに関するトラブル(低:4.8%,N=21⇔高:26.9%,N=26)といった具体的な被害を予想して不安に思っている。また、子どもなど自分以外の者に対する被害を想定するのも、余裕があるためか、高リ

テラシグループに多い(低:0%,N=21⇔高:7.7%,N=26)。

不安を感じる原因については、低リテラシグループでは、報道や周知(低:28.6%,N=21⇔高:3.8%,N=26)が多く挙げられ、高リテラシグループは、クチコミ(低:4.8%,N=21⇔高:7.7%,N=26)がやや多く挙げられた。また、予想通り、低リテラシグループの方が知識を原因とする不安を感じるようである(低:57.1%,N=21⇔高:15.4%,N=26)。

表 3. リテラシ尺度からみた比較

	漠然とした被害予想	金銭的・資産的被害	コミュニケーショントラブル	プライバシー侵害	自分以外の被害	知識不足が原因	報道・周知が原因	クチコミが原因
低リテラシ 日常生活の不安	10.0	30.0	0.0	10.0	15.0	20.0	0.0	5.0
低リテラシ NW/ITの不安	38.1	47.6	4.8	28.6	0.0	57.1	28.6	4.8
低リテラシ 不安総計	24.4	39.0	2.4	19.5	7.3	39.0	14.6	4.9
高リテラシ 日常生活の不安	17.1	37.1	0.0	8.6	31.4	8.6	11.4	0.0
高リテラシ NW/ITの不安	15.4	46.2	26.9	38.5	7.7	15.4	3.8	7.7
高リテラシ 不安総計	16.4	41.0	11.5	21.3	21.3	11.5	8.2	3.3

### 3.5 不安感の高低からみた結果と考察

次に、図1縦軸に沿って、表4を基に考察を行う。不安を感じ易いと思われるA・Cグループ(高不安感グループ)と感じにくいと思われるB・Dグループ(低不安感グループ)であるが、全体的に報道・周知が原因で不安に思うことはあまり差がない(低:11.8%,N=51⇔高:9.8%,N=51)。クチコミについては、高不安感グループの方が気にしている(低:4.8%,N=51⇔高:7.7%,N=51)ようである。

表 4. 不安感尺度による比較

	漠然とした被害予想	金銭的・資産的被害	プライバシー侵害	経験不足が原因	報道・周知が原因	クチコミが原因
低不安感 日常生活の不安	8.3	37.5	16.7	8.3	4.2	0.0
低不安感 NW/ITの不安	18.5	51.9	37.0	3.7	18.5	0.0
低不安感 不安総計	13.7	45.1	27.5	5.9	11.8	0.0
高不安感 日常生活の不安	19.4	32.3	3.2	6.5	9.7	3.2
高不安感 NW/ITの不安	35.0	40.0	30.0	15.0	10.0	15.0
高不安感 不安総計	25.5	35.3	13.7	9.8	9.8	7.8

ネットワーク・ITの不安事例について見ると、高不安感グループは、漠然とした被害を予想して不安に思う(低:18.5%,N=27⇔高:35.0%,N=20)のに対し、低不安感グループは、具体的な金銭的・資産的被害(低:51.9%,N=27⇔

高:40.0%,N=20)やプライバシー侵害(低:37.0%,N=27⇔高:30.0%,N=20)を予想して不安に思うようである。不安を感じる原因については、高不安感グループは、経験不足をやや多く挙げている(低:3.7%,N=27⇔高:15.0%,N=20)。

### 3.6 その他の結果と考察

最後に、発言の内容について触れる。

#### <安心について>

- 高い利便性と安心とを同一視する向きが見られた。
- 仕事からの解放時や自宅にいるとき、ほっとするという回答が多く見られた。

#### <対策について>

- 不安でありながらも、便利なので利用してしまうという回答が多く見られた。特に、普段は使わない CGM(Consumer Generated Media)サービスを、急な怪我のため利用して、結果的に安心を得られたという事例もあった。
- 金銭に関する不安に対して、口座番号を通知することは避けたり、高額商品のネット取引は利用しないといった、何らかの運用的な対策を行っていることが多い。
- ネットコミュニケーションに関しては、ある程度は回避不能と認識していたり、炎上を避けるため書き込み時に言い回しに注意するといった発言が見られた。

全体的に、「安心」の事例を問う質問に対しては明確で的確な事例がすぐには挙げられないことが多かった。一方、「不安」の事例については比較的容易に回答が得られた。このことは「安心」の曖昧な認識を意味しているのではないかと思われる。

また、発言の内容を整理すると、お金が騙し取られる、プライバシーが侵害される、といった具体的な危機的状況を想定することで不安になるといった構造が感じられた。更に、そのような危機的状況を想定したり、その想定を強くしたり弱くしたりする背景には「相手が信用できない」「よくわからない(知識がない)」といった共通的な要因があるように感じられた。

## 4 不安発生モデル

### 4.1 不安発生シーケンスのモデル化

前章のグループインタビュー結果の考察の通り、「安心」を感じた事例に関する質問に対する回答よりも、「不安」を感じた事例に関する質問に対して、具体的かつ明確な回答が得られた割合が圧倒的に多かったことから、人間が意識的に感じているのは「安心」よりも「不安」であると考えた。

また、「安心」の一側面として、「不安」がなくなった場合に「安心」を感じる場合があると考えられることから、「安心」について詳しく調査・考察を行う以前に、まず、「不安」について調査・考察を行うこととした。

そこで、不安をなくすことを検討する上で、どのように不安が発生するのかを明らかにすることを目的として、不安の発生シーケンスをモデル化した仮説を構築した(図 2)。

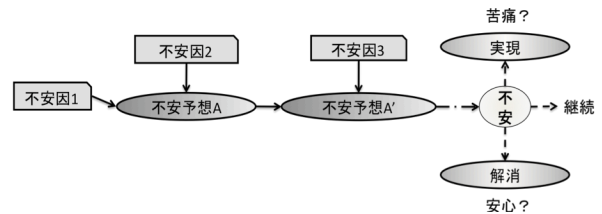


図 2. 不安発生モデル

本モデルは以下の構造を有している。

**Def.1** <不安予想と不安>「個人情報漏えいする」といった危機的状況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。

**Def.2** <不安予想の連結>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。

**Def.3** <正方向不安因>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・増幅される。そのような原因を「不安因」と称する。

**Def.4** <負方向不安因>一方、不安予想を消滅・減少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。

**Def.5** <不安の去就>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。

### 4.2 不安因候補

表 5. 不安因候補

項番	不安因	項番	不安因
1	性格・気分	12	発生し易さ
2	信用度	13	共感
3	親近感	14	優越感/劣等感
4	好悪感情	15	利便性
5	群集心理	16	経験
6	制御性	17	知識
7	予測可能性	18	情報源
8	理想との乖離度	19	保険
9	日常との乖離度	20	サポート
10	コンテキスト	21	代替
11	重要性	22	人的解決力

不安因候補としては、グループインタビューの発言や内部での議論から、表 5 のような候補リストを作成した。これらは、大きさや種類等が変わることによって、不安を励起・増幅したり、消滅・軽減したりする要素となり得ると考えているため、実際には、かなり細分化された分類表を構成する。

具体的な例を挙げると、ネットショッピングにおいて、販売会社に対する信用度が高ければ、不安は減るし、逆に信用度が低ければ、不安は増幅されるといった具合である。

## 5 検証

### 5.1 質問紙調査の概要

前章において、不安発生モデルを提示したが、これはあくまでも仮説であり、十分な検証が必要である。そこで、検証と不安に関する更に深い調査を行うため、インターネットを利用していない方々の意見も反映する形式で、下記のような質問紙調査を実施した。

対象者：東京都在住の 15～69 歳の男女 500 名

方式：ランダム・エリア・クォータサンプリング／訪問留置

他の調査意図を勘案した設計結果を表 6 に示す。

表 6. 調査票設計結果

1.メディア利用動向
1.1. 一般(問1)
1.2. ネットメディア(問 2-8)
2.ネットに関する不安意識の把握(問 9-14)
3.不安に関する変数
3.1. 不安予想 x 不安の大きさ／経験・場面(問 15-17)
3.2. 不安因[知識](問 18)
3.3. 不安予想[個人情報の漏えい] x 不安の大きさ(問 19)
3.4. 被害種別[個人情報の漏えい] x 認知した苦痛の大きさ(問 20)
3.5. 不安予想 x 不安因(問 21-24)
3.6. 不安因 x パラメータ[信用材料・情報源](問 25-26)
3.7. 対策(問 27-28)
4.一般的社会心理学的尺度
4.1. 信頼、コミュニケーション能力(問 29-31)
4.2. 特性不安、悲観楽観、運命論(問 32-34)
5.デモグラフィック要素(F1-8)
性別、年齢、結婚、同居人数、住居、学歴、職業、年収

不安発生モデルの検証で主に利用するのは表 6 中の第 3 部である。3.1.および 3.3 において、不安予想と不安の大きさの関連を求め、同時に不安因である「経験」の有無との関係を併せて調査した。

### 5.2 不安予想と不安の関係

不安予想については、想定した場面ごとに、グループインタビューにおける不安事例を参考として、表 7 のような選定を行い、前章のモデル Def.1<不安予想と不安>に関し、

表 7 の不安予想を提示し、それに対して「とても不安」「やや不安」「あまり不安ではない」「まったく不安ではない」の何れかの回答を選択させた。それぞれについて、第 1/2 の選択肢を選択した割合を「不安を感じる割合」と定義した。

表 7. 調査票中の主な不安予想

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られる	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		個人情報を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、からかわれる	58.2
28		誰でも利用できる、自分のサイトで		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、身体の健康を害する	54.6	

結果を見ると、60%以上の回答者が不安に思う不安予想は 28 件であり、上位 5 つは、クレジットカードの悪用(90.2%)、届いた品物が悪い／違う(89.2%)、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%)であり、金銭・資産的被害や、社会的認知度が高いと思われる被害についての予想が多かった。

以上により、少なくとも上位の不安予想が存在すれば、不安が発生すると言える。

### 5.3 不安予想と不安因の関係

続いて、前章のモデル Def.3-4<不安因>に関し、調査票 3.5 において、ピックアップした 4 つの不安予想(個人情報 の漏えい、クレジットカードの悪用、コミュニケーショントラ ブル、家族による有害情報の閲覧)の発生頻度が高いと考 えている回答者に対して、その不安予想を想起させる不安 因を選択させた。それぞれ上位のものは以下の通りであり、 不安予想と一部の不安因候補の間には、何らかの強い相 関が見られるのではないかとこの見込みが得られた。

【個人情報の漏えい】 N=167

**不安想起不安因** 1. 情報を渡した後、相手が何をするかわからない(予測可能性;62.3%), 2. 情報を渡した後、自分は何もできない(制御性;56.9%), 3. 情報を渡した相手が信用できない(信用度;45.5%) **苦痛軽減不安因** 1. 情報を渡した相手のサポートがしっかりしている(サポート;44.3%), 2. 金銭で補償される(保険;31.1%), 3. ネットに詳しい友人がなんとかしてくれる(サポート;20.4%)

【クレジットカードの悪用】 N=199

**不安想起不安因** 1. クレジットカード情報を渡した後、自分は何もできない(制御性;56.8%), 2. クレジットカード情報を渡した後、相手が何をするかわからない(予測可能性;56.3%), 3. ネットでの取引が信用できない(信用度;50.8%)

**苦痛軽減不安因** 1. クレジットカード会社のサポートがしっかりしている(サポート;64.8%), 2. 金銭で補償される(保険;57.8%), 3. 取引相手のサポートがしっかりしている(サポート;43.2%)

【コミュニケーショントラブル】 N=237

**不安想起不安因** 1. ネットで悪口を書いたりする人を止めることは難しい(制御性;71.3%), 2. 空気をよめず不適切な発言をしたり、誤った情報を書いてしまうかもしれない(信用度;49.4%), 3. 相手が次にどういう行動をとるか予測できない(予測可能性;37.6%) **苦痛**

**軽減不安因** 1. 素早い削除など場の管理人の対応がしっかりしている(サポート;60.8%), 2. その場が気に入らなければ別の場に移ればよい(代替;21.5%), 3. トラブルが起こっても名誉毀損などで訴えることができる(サポート;17.7%)

【家族による有害情報閲覧】 N=186

**不安想起不安因** 1. インターネットには有害情報が氾濫している(理想との乖離度;65.1%), 2. 有害情報の氾濫を止めることはできない(制御性;61.3%), 3. 家族がどのサイトを見るかわからない(予測可能性;55.4%) **苦痛軽減不安因** 1. プロバイダやサイト管理者が有害情報を削除してくれる(サポート;56.5%), 2. 有害情報をばら

まく人は罰せられる(サポート;52.2%), 3. 家族は有害情報を見ても、気にしないはず(自己解決力;6.5%)

## 6 今後の課題

第 4 章の不安発生モデル仮説を検証するための質問紙調査結果分析は現在実行中である。部分的に十分な検証ができない箇所が判明すれば、その箇所に関するモデル微修正または追加調査による再検証を予定している。

Def.1<不安予想と不安>については、前章にて検証が行えたと考えている。Def.2<不安予想の連結>については、複数の不安予想と不安との相関は示すことができそうな見込みではあるが、不安予想の連鎖については、要検討である。Def.3-4<不安因>については、前章にて、ある程度の検証見込みを示したが、不安予想と不安因は独立して回答させた上で相関を取ることが本来は望ましい。経験や知識・性格といった一部の不安因候補については、検証可能だが、網羅的な検証は難しいことが判明している。また、不安因のパラメータ(情報源、信用材料など)についても分析・検証を進めたい。Def.5<不安の去就>については、上記の検証が済んだ上で、改めて検証したい。

## 7 おわりに

インターネットサービスを利用する上での「安心」について研究を行う上で、まず予備調査の一環として、グループインタビューを実施した。その結果、「不安」について研究することが有効と考え、不安発生モデル及びその構成要素である不安予想と不安因の候補をグループインタビュー結果等から検討し、それを検証するための質問紙調査を実施した。調査結果分析は未だ終了していないが、現在判明している部分までの分析・検証結果を紹介した。今後の分析・検証結果については、改めて紹介する場を設けたい。

## 参考文献

- [1] 中村功, 関谷直也他 (2004): 原子力安全基盤調査研究「日本人の安全観」(平成 14 年度~16 年度)報告書
- [2] 日景奈津子, カール ハウザー, 村山優子(2007): 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
- [3] 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(2009): 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, 日本社会情報学会(JSIS&JAS)合同研究大会発表論文集