

メディア系 CGM 利用における不安調査結果に対する一考察

山本 太郎† 千葉 直子† 植田 広樹† 高橋 克巳† 小笠原 盛浩‡
 関谷 直也†2 中村 功†2 橋元 良明†3

† 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
180-8585 東京都武蔵野市緑町 3-9-11

{yamamoto.taro,chiba.naoko,ueda.hiroki,takahashi.katsumi}@lab.ntt.co.jp

‡ 関西大学 社会学部 †2 東洋大学 社会学部 †3 東京大学大学院 情報学環

あらまし 我々は現在「不安」の制御によるインターネット利用における「安心」の実現を目指しており、現実的なソリューション検討のため、具体的な個別サービスに特化した不安に関する一連の Web アンケート調査を行ってきた。本論文では、そのうち YouTube, ニコニコ動画, Ustream といったメディア系 CGM(Consumer Generated Media) サービスを利用する際の不安に関する調査について、概要や得られた知見、例えば、動画アップロード者が不安に思うトラブルの上位が著作権侵害の疑いをかけられることや悪口であること、及び考察について紹介する。

Consideration in result of the investigation for anxieties in media-type CGM

Taro YAMAMOTO† Naoko CHIBA† Hiroki UEDA†
Katsumi TAKAHASHI† Morihiro OGASAHARA‡ Naoya SEKIYA†2
Isao NAKAMURA†2 Yoshiaki HASHIMOTO†3

†Nippon Telegraph and Telephone Corporation, NTT Information Sharing Platform Laboratories
3-9-11 Midori-cho Musashino-shi, Tokyo 180-8585, JAPAN

{yamamoto.taro,chiba.naoko,ueda.hiroki,takahashi.katsumi}@lab.ntt.co.jp

‡Kansai University, Faculty of Sociology †2 Toyo University, Faculty of Sociology

†3 The University of Tokyo Graduated School, Interfaculty Initiative in Information Studies

Abstract We are studying “Anshin” while using the Internet. To achieve it, we are studying about anxieties now. We conducted web-based questionnaire with free answers for anxieties of media-type CGM(YouTube, Ustream and so on). We show the result and our consideration in this paper.

1 はじめに

インターネットを安心して利用したい。それは、今や社会インフラと化したインターネットを利用する上で、高い需要があることは容易に想定される。しかし、「安心」とは主観的・流動的

かつ曖昧な概念であり、一概にこれを定義することはとても難しい。そこで、我々は心理的な調査分析に優れた社会科学的アプローチを採用することで、各種調査分析を説得力があり、かつ、有意義なものとするを目指している。「安心」に関する従来の調査研究として、社会調査系に

においては、中村・関谷らによる原子力発電に関する調査分析 [1] などがあり、IT 研究分野においては、村山らによる情報セキュリティ技術に対する利用者の安心感に関する構造分析 [2] などがある。我々は、これらの、ターゲットが違う「安心」の研究を踏まえ、これまで様々な調査研究を行ってきた [3, 4]。我々は「安心」を考える上で、まずは「不安」に着目することとした。「不安」は比較的認識し易い概念であり、個人差こそあれ、共通認識として捉え易く、そして、なにより「安心」の大きな部分集合として「不安が適度に少ない状態」を想定することは異論の少ない仮説として提唱できるものと考えている。我々は、具体的な不安軽減ソリューションを考えるためには、具体的な個別サービスに特化した不安に関する調査を行うことが必要と考え、2 回にわたり、Web アンケート調査を実施してきた。第 1 回では、テキスト系 CGM(Consumer Generated Media) について調査を実施し [5, 6]、第 2 回では、画像や動画などを扱うメディア系 CGM、ネットショッピング・オークション、オンラインゲームについて調査を行った。本論文では、第 2 回調査結果のうち、YouTube などの動画共有サイトと Ustream などのライブ配信サイトに関する基本分析結果について紹介する。

本論文の構成としては、第 2 章において、本調査の概要について述べた後、第 3 章と第 4 章にて、回答者を選定するためのスクリーニング調査結果と動画系 CGM 利用者に対する選択式設問回答結果をそれぞれ示し、第 5 章において、動画系 CGM 利用者に対する自由回答式設問回答結果に関する分析と考察を行い、第 6 章にて結ぶものとする。

2 調査概要

我々は今回の調査において、メディア系 CGM(写真共有サイト、イラスト共有サイト、動画共有サイト、ライブ配信サイト)、ネットショッピング/オークション、ソーシャルゲームサイト、多人数参加型オンラインゲームを調査対象サービス種別とし、各サービス利用者のうち何らかの不安をもっている(いた)者を対象とし、不安に思う被害とその理由や対策案などの設問からな

る、Web アンケート調査を実施した。

2.1 スクリーニング調査

まずは、Web アンケートサイト登録者 94,442 名を対象として、インターネット上でスクリーニング調査を実施した。スクリーニング調査では、各ネットサービス種別ごとに利用している具体的な個別サービス名とそれらの利用に際する不安の有無を 2011 年 7 月 22 日~27 日に調査した。なお、ここでいう「利用」は能動的な利用に限定し、閲覧するだけの利用は対象外とした。すなわち、動画共有サイトの場合は動画をアップロードしたことがあること、ライブ配信サイトの場合はライブを配信したことがあることを「利用」の条件とした。このスクリーニング調査により、各個別サービスごとに、不安を感じながら利用している(利用していた)人数が判明し、サービス種別ごとにそれら人数のランキングが決定された。次に、そのランキングに基づき、サービス種別ごとに対象とする個別サービスを選定した。動画共有サイトとライブ配信サイトについては、それぞれ上位 2 位の個別サービス (YouTube, ニコニコ動画, ニコニコ生放送, Ustream) を選定した。

2.2 本調査

スクリーニング調査結果を受けて、我々は 14 個の個別サービスに対し、男女 50 名ずつの回答を目標として、14 本の本調査を実施した。そのうち動画共有サイトとライブ配信サイトに対する本調査のサンプル数と実査期間は、表 1 の通りである。

主な質問内容は、不安を感じるにあたり予想するトラブルとその原因などの周辺状況、不安を感じた後のサービス利用継続性、サービス改善案、他のサービスとの不安の感じ方の違い、であり、自由回答を中心とした回答を取得した。

3 スクリーニング調査結果

動画系 CGM サービスの利用者の割合とそれぞれ不安に思っている者の割合を表 2 及び表 3 に示す。

表 1: 本調査のサンプル数と実査期間

CGM 種別	実査期間	サンプル数
動画共有サイト1位 (YouTube)	2011/7/29-30	103(男性 49, 女性 54)
動画共有サイト2位 (ニコニコ動画)	2011/7/29-8/3	112(男性 52, 女性 60)
ライブ配信サイト1位 (ニコニコ生放送)	同上	76(男性 32, 女性 44)
ライブ配信サイト2位 (Ustream)	同上	85(男性 62, 女性 23)

動画共有サイト利用者について、動画のアップロードはせずに閲覧している者は、YouTube では全回答者の 79.2%に及び、かなりの普及度であることが窺われるが、動画のアップロードを行っている者は、YouTube でも全回答者の 8.5%程度であり、まだまだ今後の利用者増加が望まれる。また、動画のアップロードを行っている者のうち、不安に思いながら動画共有サイトを利用している (利用していた) 者の割合は、YouTube では 30.0%であり、ニコニコ動画では 25.0%であった。これらの数字は実際にアップロードしている者の割合であるので、不安があるが故にアップロードをしていない者はさらに多く存在することが予想され、不安を軽減することで、アップロード者のアクティビティが上がることを期待でき、不安軽減の重要性について再認識できた (表 2)。

表 2: 動画共有サイト利用者・不安者割合

サービス名	閲覧者	アップロード者 (A)	A の中で不安に思う者
YouTube	74,819 人 (79.2%)	8,041 人 (8.5%)	2,249 人 (30.0%)
ニコニコ動画	47,193 人 (46.8%)	3,094 人 (3.3%)	773 人 (25.0%)
Yahoo!Video	13,903 人 (14.7%)	1,324 人 (1.4%)	153 人 (11.6%)
veoh	11,887 人 (12.6%)	1,191 人 (1.3%)	168 人 (14.1%)
Google Video	6,561 人 (6.9%)	1,196 人 (1.4%)	107 人 (8.9%)
その他	1,232 人 (1.2%)	440 人 (0.5%)	95 人 (21.5%)

一方、ライブ配信サイト利用者について、Ustream を例に挙げると、ライブ配信もコメントもせずに閲覧だけしている者は全回答者の 17.4%、ライブ配信せずにコメントだけしている者は全回答者の 2.0%、実際にライブ配信している者は全回答者のわずか 0.8%であった。やはり、動画共有サイトと比べて利用者は少なく、これからの普及が期待される。また、コメントまたはライブ配信を行っている者のうち、不安に思いながらライブ配信サイトを利用している (利用

していた) 者の割合は、Ustream では 15.1%であり、ニコニコ生放送では 18.9%であった。動画共有サイトとライブ配信サイトのそれぞれ利用者数上位 2 サイトを比較するに、そのような不安を感じる割合はライブ配信サイトの方が低いようであった (表 3)。

表 3: ライブ配信サイト利用者・不安者割合

サービス名	閲覧者	コメント者 (B)	配信者 (C)	B と C の中で不安に思う者
Ustream	16,445 人 (17.4%)	1,846 人 (2.0%)	741 人 (0.8%)	391 人 (15.1%)
ニコニコ生放送	13,175 人 (14.0%)	2,944 人 (3.1%)	609 人 (0.6%)	671 人 (18.9%)
Stickam JAPAN!	1,575 人 (1.7%)	414 人 (0.4%)	286 人 (0.3%)	124 人 (17.7%)
Twitcasting	1,425 人 (1.5%)	394 人 (0.4%)	285 人 (0.3%)	99 人 (14.6%)
Justin.tv	1,807 (1.9%)	367 人 (0.4%)	203 人 (0.2%)	76 人 (13.3%)
その他	87 人 (0.1%)	24 人 (0.0%)	41 人 (0.0%)	13 人 (20.0%)

4 動画系 CGM 利用者への本調査結果<選択式設問>

本章では、14 個の個別サービスに対する本調査のうち、動画系 CGM 利用者の不安に関する本調査 4 件の結果に関して、選択式設問の結果をいくつか紹介する。自由回答式設問の結果については、考察も合わせて、5 章にて触れるものとする。

4.1 予想する被害内容

動画系 CGM サービスを利用するにあたり、被るかもしれないと考える被害について、8 つの選択肢のうちから 3 つを選択させるとともに、必要に応じて「その他の被害」を自由形式にて回答させ、それら最大 4 つの被害のうち、各人ごとに不安が大きい被害ベスト 3 を選択させた。1 位となった被害を表 4 に示す。

第 1 位として想定される被害は、どのサービスでも同様に上位 3 つ～4 つに集中しており、特に上位 2 位については、順位は同率も含めて同じであり、動画系 CGM サービス固有の問題であることが窺われた。1 位は「他者の著作権を侵害しているとの指摘 (全体で 19.7%)」であり、2 位は「悪口・からかい (全体で 18.1%)」であった。3 位については、動画共有サイトとライブ配信サイトで大きく違っており、前者の 3 位は「無断利用される (全体で 9.3%)」であり、後者の 3 位は「自分のプライベートなものが映

表 4: 不安が大きい被害第 1 位

被害	YouTube(N=108)	ニコニコ動画(N=112)	ニコニコ生放送(N=76)	Ustream(N=85)	全体(N=379)
1 ネット上で他人の著作権を侵害していると指摘される	20(18.4%)	23(20.5%)	15(19.7%)	10(11.8%)	74(19.7%)
2 ネット上で公開している自分の動画・ライブ映像の一部を他人に盗用される	11(10.2%)	11(9.8%)	7(9.2%)	6(7.1%)	35(9.3%)
3 悪口・誹謗を喰わたり、さらけられる	18(16.7%)	20(18.3%)	16(21.1%)	12(14.2%)	66(17.7%)
4 自分の動画・ライブ配信に対する反応がない	6(5.6%)	3(2.7%)	4(5.3%)	5(5.9%)	17(4.5%)
5 自分の動画・ライブ配信について、誹謗や悪口を喰わたり、注意される	12(11.1%)	6(5.4%)	11(14.5%)	12(14.2%)	41(10.8%)
6 動画・ライブ配信を他人に観られたい、使用を促されたい	11(10.2%)	12(10.7%)	12(15.8%)	10(11.8%)	45(11.9%)
7 自分のアカウントに動画・ライブ配信が勝手にアップロードされている	6(5.6%)	12(10.7%)	9(11.8%)	10(11.8%)	37(9.7%)
8 他人の悪口や誹謗が自分のアカウントに書き込まれる	5(4.6%)	4(3.6%)	4(5.3%)	11(12.9%)	24(6.3%)
9 他人により自分の個人情報が勝手に書き込まれる	6(5.6%)	9(8.1%)	6(7.9%)	7(8.2%)	28(7.4%)
10 自分の動画・ライブ配信が勝手に、スマートフォンなどで見られる	8(7.4%)	4(3.6%)	3(3.9%)	2(2.4%)	17(4.5%)
11 権利などにより、途中で配信・配信が中断される	11(10.2%)	10(9.0%)	11(14.5%)	10(11.8%)	42(11.1%)
12 アカウントを盗み取りライブ配信・ライブ配信が中断される			12(15.8%)	7(8.2%)	19(5.0%)
13 ネットワークトラブルで、ライブ配信が中断される			3(3.9%)	5(5.9%)	8(2.1%)
14 動画サイトでネット上の写真などに写り込む有罪情報や悪評が掲載される	4(3.7%)	4(3.6%)	4(5.3%)	2(2.4%)	14(3.7%)
15 子どもや家族がネット上の有罪情報や悪評を閲覧してしまう	12(11.1%)	11(9.8%)	10(13.2%)	11(12.9%)	44(11.6%)
16 アップロードに動画・配信のライブ配信を止めるという理由で強制中断・削除される	11(10.2%)	10(9.0%)	12(15.8%)	10(11.8%)	43(11.3%)
17 アップロードに動画・ライブ配信が強制中断・削除される	12(11.1%)	10(9.0%)	12(15.8%)	10(11.8%)	44(11.6%)
18 アップロードに動画・ライブ配信が強制中断・削除される	12(11.1%)	10(9.0%)	12(15.8%)	10(11.8%)	44(11.6%)
19 アカウントが凍結されてしまう	12(11.1%)	4(3.6%)	11(14.5%)	10(11.8%)	47(12.4%)
20 動画サイトにアップロードされている		10(9.0%)			10(2.6%)
21 その他	5(4.6%)	6(5.4%)	3(3.9%)	10(11.8%)	24(6.3%)

り込んでしまう(全体で7.4%)」であった。動画共有の場合は、事前にチェックが出来るため、プライベートの映り込みへの不安はそれほどない一方、著作物として完成しているの、無断利用に対する不安が高いのではないと思われる。ライブ配信の場合はその逆である。

4.2 利用継続性

不安を感じた後に、動画系 CGM サービスを利用し続けたかについての設問の結果を表5に示す。その理由については、自由回答形式であるため、5.3 節にて述べる。結果としては、全体をみると「注意しながら、このサービスを利用し続けた」が51.1%と飛びぬけて高く、利用者のうち5割が多少不安はあっても利用し続けるという結果であった。

表 5: 不安でも動画系 CGM を利用し続けたか

項番	利用継続意向	YouTube(N=108)	ニコニコ動画(N=112)	ニコニコ生放送(N=76)	Ustream(N=85)	全体(N=379)
1	利用をとりやめて、その後は一切利用していない	15(14.0%)	28(25.0%)	17(22.4%)	14(16.5%)	74(19.7%)
2	いったんは利用をとりやめたが、あとから利用を再開した	17(16.5%)	22(19.6%)	13(17.1%)	14(16.5%)	66(17.7%)
3	注意しながら、このサービスを利用し続けた	59(57.3%)	53(47.3%)	32(42.1%)	48(56.5%)	192(51.1%)
4	まったく気にせずに、このサービスを利用し続けた	12(11.7%)	9(8.0%)	14(18.4%)	9(10.6%)	44(11.7%)

5 分析<自由回答式設問>

5.1 不安発生モデル

我々は、不安を制御することで、安心を獲得することを目的とし、不安が発生するプロセスのモデル化を試みてきた [3, 4]。詳述は参考文献

に譲るが、それは「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る。我々は、その仮説検証にあたり、具体的な不安因や被害(不安予想)の設定が必要と考え、適切な被害や不安因についても継続して調査・分析を行っている。本調査もその一環であり、不安を想起させる不安因について5.2 節で、不安を軽減・消滅させる不安因について5.3 節で言及する。

5.2 何故不安になるのか

本節および次節においては、自由回答における自由文の基本分析結果について紹介する。表6~8の通り、自由文の内容を解釈して、それぞれ複数の該当する項目に割り振り、分析を行った。まず、最も不安が大きい被害1位として回答されたものの中から上位である著作権侵害疑惑、悪口、無断利用に対して、周辺状況を表した自由文から、それぞれの被害を予想する原因(不安因)となったかもしれないものについて順に紹介する。なお、原因は別途、選択式設問でも訊いているが、ここでは自由文から抽出したものについて、表6を用いて紹介する。

5.2.1 著作権侵害疑惑

自分の動画・ライブ配信が他人の著作権を侵害していると指摘されることを想定する理由としては、もしかしたらそうなのかもしれないなどといった自分で弱みを持っていることが最も多かった。一方、実際に被害に遭ったことにより、この被害を想定する者は、ニコニコ動画では多少見られたものの、それほど多くはなかった。

5.2.2 悪口・からかい

自分の動画・ライブ配信に対して、悪口や暴言を投げられたり、からかわれたりすることを想定する理由としては、実際に自分で被害に遭ったこととネットからの情報が大きいようで

表 6: 被害ベスト 3 を想定する理由

	全体			YouTube			ニコニコ動画			ニコニコ放送			Ustream		
	A. 権利侵害等 (N=74)	B. 悪口 (N=48)	C. 無断利用 (N=55)	A(N=20)	B(N=15)	C(N=11)	A(N=20)	B(N=20)	C(N=11)	A(N=15)	B(N=15)	C(N=7)	A(N=16)	B(N=12)	C(N=6)
アカウント盗用あり(ライブ含む)	22.7%	22.9%	0.0%	0.0%	15.6%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.3%	0.0%	0.0%
ネット無断あり	34.4%	10.4%	41.8%	15.0%	21.3%	0.0%	14.3%	42.9%	21.4%	16.7%	29.6%	16.7%	18.8%	0.0%	0.0%
上記2つを含む何らかの被害あり	11.4%	22.9%	26.7%	0.0%	15.6%	0.0%	0.0%	14.3%	21.4%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
アカウント盗用あり	22.7%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.3%	0.0%	0.0%
他人の被害	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
被害盗用あり	56.8%	10.4%	61.3%	0.0%	15.6%	32.3%	31.4%	42.9%	19.1%	16.7%	32.0%	114.3%	16.3%	0.0%	116.7%
友人に被害盗用あり	11.4%	45.8%	12.9%	15.0%	21.3%	0.0%	14.3%	19.1%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自分に盗用あり	22.9%	18.8%	41.4%	7.5%	21.3%	19.1%	42.9%	28.7%	21.4%	16.7%	21.4%	114.3%	16.3%	21.6%	0.0%
その他・無断利用	26.51.4%	32.47.1%	18.51.4%	10.50.0%	9.30.0%	7.63.6%	13.66.3%	42.91%	32.73%	9.90.0%	6.53.3%	3.42.9%	6.37.3%	9.75.0%	1.63.3%

あった。特に、ニコニコ動画利用者がそれらに該当し、ニコニコ生放送利用者も実際に被害に遭っていることを理由としている者がいた。一方、悪口を言われるかもしれないような、一部の者にとっては不適切と感ずるかもしれない動画であることを自覚しているといった、自分に弱みがあると考えている者もそれらに続き、大きな理由となっている。

5.2.3 無断利用

自分の動画・ライブ配信(の一部)が、無断で利用されることを想定する理由としては、意外にも実際に被害に遭ったことが最も多く、中でも YouTube 利用者が最も多かった。それに続く理由として多かったのは、ネットからの情報や(リスクを承知で)顔出しをしているなど自分に弱みがあることが挙げられる。前者は、ニコニコ動画・ニコニコ生放送利用者に見られ、後者は特にサービス依存ではないようであった。

5.3 どうすれば利用してもらえるのか

5.3.1 利用継続理由

不安がありながら、動画系 CGM サービスを利用し続ける理由について自由回答として得たものを分類した結果を表 7 に示す。

全体を見ると「楽しい・好き」が最も多く(20.7%)、それらはニコニコ生放送やニコニコ動画利用者による貢献が大きい。続いては「このサービスならではのユーザクラス」が多く(13.6%)、目当ての動画等がそのサービス上に存在することが重要視されている。その後には「便利・メリットあり」(8.5%)と「情報発信したい」(7.4%)が

続き、これまで我々がみてきたように不安と利便性・モチベーションのトレードオフはやはり重要であることが再確認できた。

以上をまとめると、1) 魅力あるサービス内容を揃えること、2) 魅力あるユーザを囲い込むこと、3) 不安よりも強い利便性・モチベーションを想起させることが、サービスにとって重要であることが分かるが、いずれもサービス内容依存であり、狙って実現することは難しいと考えられる。そこで、上記 3 を間接的に実現するものとして、不安を軽減させることは有用なアプローチであると思われる。次節では、不安を解消するサービス改善案について言及する。

表 7: 不安でも利用し続ける理由の分類

	全体 (N=376)	YouTube(N=103)	ニコニコ動画 (N=112)	ニコニコ生放送 (N=76)	Ustream(N=85)
便利・メリットあり	32(8.5%)	13(12.6%)	8(7.1%)	3(3.9%)	8(9.4%)
気軽	9(2.4%)	2(1.9%)	1(0.9%)	3(3.9%)	3(3.5%)
簡単・使いやすい	9(2.4%)	3(2.9%)	1(0.9%)	1(1.3%)	4(4.7%)
慣れている・習慣	2(0.5%)	2(1.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
楽しい・好き	78(20.7%)	15(14.6%)	35(31.3%)	25(32.9%)	3(3.5%)
利用者が多い・情報が多い	21(5.6%)	7(6.8%)	8(7.1%)	3(3.9%)	3(3.5%)
有名	4(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4(4.7%)
信頼	3(0.8%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(3.5%)
このサービスならではのメリット(機能)	4(1.1%)	0(0.0%)	2(1.8%)	0(0.0%)	2(2.4%)
このサービスならではのメリット(ユーザ)	51(13.6%)	24(23.3%)	11(9.8%)	9(11.8%)	7(8.2%)
ライブ感・リアルタイム	4(1.1%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	4(4.7%)
コミュニケーション	12(3.2%)	2(1.9%)	3(2.7%)	4(5.3%)	3(3.5%)
情報収集・情報共有	8(2.1%)	4(3.9%)	2(1.8%)	0(0.0%)	2(2.4%)
情報発信	28(7.4%)	4(3.9%)	4(3.6%)	2(2.6%)	18(21.2%)
つながり感	5(1.3%)	1(1.0%)	1(0.9%)	2(2.6%)	1(1.2%)
必要なので	9(2.4%)	0(0.0%)	3(2.7%)	1(1.3%)	5(5.9%)
金銭関連	1(0.3%)	1(1.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)
暇つぶし	9(2.4%)	2(1.9%)	2(1.8%)	3(3.9%)	2(2.4%)
記録のため	2(0.5%)	1(1.0%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(1.2%)
なんとなく	20(5.3%)	8(7.8%)	4(3.6%)	1(1.3%)	7(8.2%)
問題なし・対応可能	8(2.1%)	1(1.0%)	1(0.9%)	2(2.6%)	4(4.7%)
興味がある	7(1.9%)	3(2.9%)	2(1.8%)	1(1.3%)	1(1.2%)
無料だから	3(0.8%)	2(1.9%)	0(0.0%)	0(0.0%)	1(1.2%)
その他	16(4.3%)	2(1.9%)	4(3.6%)	3(3.9%)	7(8.2%)

5.3.2 サービス改善案

最後に、どのようにサービスを改善すれば安心して動画系 CGM サービスを利用することができるのかについて自由回答として得たものを分類した結果を表 8 に示す。全体で最も多かったのは、NGワードによるコメントチェックなどの「システム改善による自動的な対応(表中では「システムによる対処)」と「セキュリティの改善」(ともに 13.3%)であり、それに続くのが監視などの「サービス管理者の運用による対処」(13.0%)であった。一方、利用者側の努力による改善は、テキスト系 CGM の場合とは違い [6]、あまり多数には支持されておらず、提供

者側の対応の方を望んでいるようである。それ以外については、「認証の強化や発言者の特定など」への需要が、特にライブ配信サイトで見られるとともに、著作権侵害かどうかの線引きを分かりやすく知らせて欲しいなどといった「啓蒙・周知の強化」を望む意見も見られた。また、数値的にはさほど大きくはないが、「著作権管理の徹底」という案はメディア系 CGM ならではのものと考えられる。

以上をまとめると、1) 目に見える安全性の強化、2) 発言者の身元追跡可能性の保証、3) 著作権に関する啓蒙の強化等が、動画系 CGM における不安の軽減に繋がる効果的な対策であると考えられる。特に3)については、このサービス種別ならではのものであり興味深い。

表 8: 安心して利用するための改善案の分類

	全体 (N=376)	YouTube(N=103)	ニコニコ動画 (N=112)	ニコニコ生放送 (N=76)	Ustream(N=85)
利用者の努力	17(4.5%)	0(0.0%)	7(6.3%)	2(2.6%)	8(9.4%)
新機能で利用者が対応	13(3.5%)	4(3.9%)	3(2.7%)	1(1.3%)	5(5.9%)
契約・規約	3(0.8%)	1(1.0%)	1(0.9%)	1(1.3%)	0(0.0%)
サービス管理者の運用による対応	49(13.0%)	14(13.6%)	18(16.1%)	9(11.8%)	8(9.4%)
セキュリティの改善	50(13.3%)	10(9.7%)	15(13.4%)	13(17.1%)	12(14.1%)
著作権保護の徹底	7(1.9%)	1(1.0%)	1(0.9%)	4(5.3%)	1(1.2%)
システムによる対応	50(13.3%)	11(10.7%)	8(7.1%)	10(13.2%)	21(24.7%)
啓蒙・周知・教育	28(7.4%)	4(3.9%)	10(8.9%)	5(6.6%)	9(10.6%)
認証・本人確認・IP アドレス表示・追跡	30(9.6%)	8(7.8%)	7(6.3%)	10(13.2%)	11(12.9%)
実名	6(1.6%)	3(2.9%)	1(0.9%)	2(2.6%)	0(0.0%)
匿名	3(0.8%)	0(0.0%)	2(1.8%)	1(1.3%)	0(0.0%)
政府・警察・司法機関・第三者機関	7(1.9%)	4(3.9%)	1(0.9%)	1(1.3%)	1(1.2%)
なし・特になし	25(6.6%)	10(9.7%)	9(8.0%)	3(3.9%)	3(3.5%)
わからない	48(12.8%)	21(20.4%)	14(12.5%)	7(9.2%)	6(7.1%)
どうしようもない	18(4.8%)	4(3.9%)	7(6.3%)	5(6.6%)	2(2.4%)
改善の必要なし	9(2.4%)	3(2.9%)	2(1.8%)	0(0.0%)	4(4.7%)
有料化	4(1.1%)	0(0.0%)	1(0.9%)	2(2.6%)	1(1.2%)
その他	14(3.7%)	4(3.9%)	5(4.5%)	4(5.3%)	1(1.2%)

6 おわりに

我々は、具体的なインターネットサービスにおける不安の実態調査を行うため、メディア系 CGM サービスなどの利用者を対象とした調査を実施した。本論文では、1) そのスクリーニング調査結果と、2) 14 個の個別サービスに対して行った本調査のうち、4 つの動画系 CGM 利用者に対する本調査の結果と考察を述べた。

この結果・考察は特定の母集団・特定のサービスに限定されたものであり、いままの汎化が必要であり、今後の検討課題であるが、不安に思うトラブル及びその理由や対策案などに関する興味深い知見を得ることができた。

一方、その他の個別サービスに関する本調査に対する分析はもちろんのこと、本論文で対象とした動画系 CGM 利用者に対する本調査結果についても、まだ分析の余地があるため、さらなる分析を行っていききたい。

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] Taro Yamamoto, Naoko Chiba, Fumihiko Magata, Katsumi Takahashi, Naoya Sekiya, Isao Nakamura, Morihiko Ogasahara and Yoshiaki Hashimoto: Investigation on Anxieties while Using the Internet to Study about “Anshin”. Journal of Information Processing, vol.19, pp. 212-220(2011).
- [4] 山本太郎, 千葉直子, 植田 広樹, 高橋 克巳, 平田 真一, 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からみた安心の模索. 情報処理学会研究報告, vol.2011-SPT-1, No.8(2011).
- [5] 山本 太郎, 植田 広樹, 高橋 克巳, 平田 真一, 関谷 直也, 中村 功, 小笠原 盛浩, 橋元 良明: テキスト系 CGM 利用における不安調査結果に対する一考察. マルチメディア、分散、協調とモバイル (DICOMO2011) シンポジウム論文集, pp.1482-1489(2011).
- [6] 山本太郎, 千葉直子, 植田 広樹, 高橋 克巳, 平田 真一, 小笠原盛浩, 関谷直也, 中村功, 橋元良明: テキスト系 CGM 利用時の不安に関する自由記述を中心とした調査結果について. 2011 年日本社会情報学会 (JSIS&JASI) 合同研究大会研究発表論文集 (2011).