

「ネット世論」と「炎上」の実態

- 炎上とは何か
- 炎上の社会的影響
- 「ネット世論」は本当に世論なのか？
- 統計分析による炎上の実態解明

2016.06

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター

講師 山口真一

syamaguchi@glocom.ac.jp

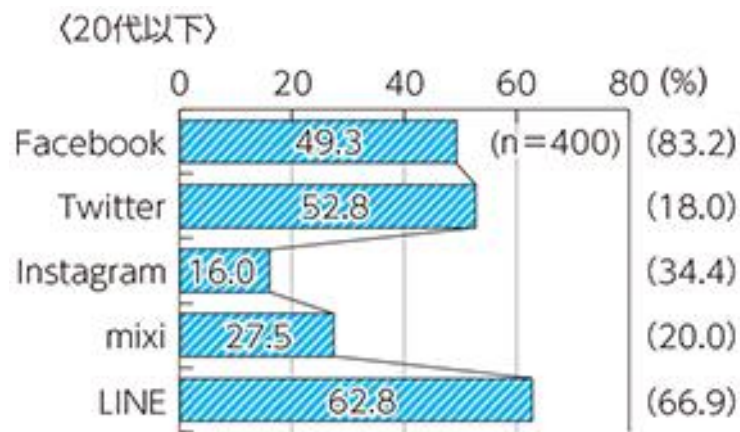


炎上とは何か

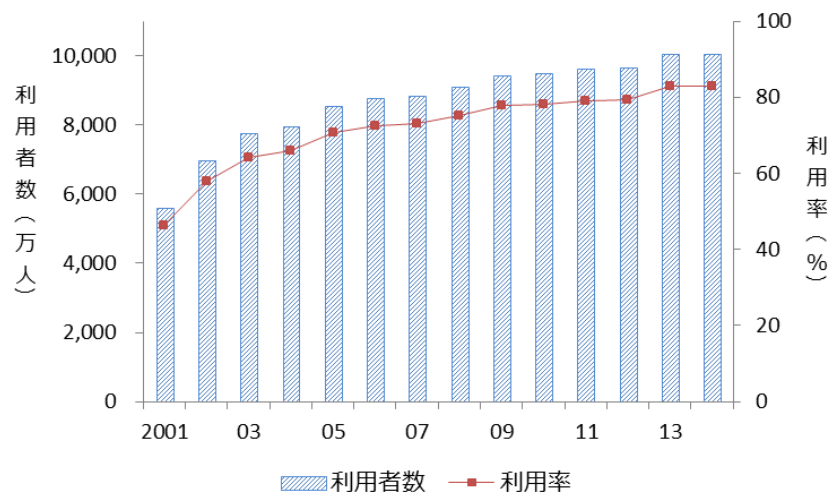
炎上とは何か

◆ 炎上の背景

- 昨今のインターネット普及によって、**非対面コミュニケーション**が容易に。
- **不特定多数**に対して、著名人でない**個人が情報を発信**することも可能。**一億総発信時代**。
- それに伴い**炎上事例が増加**。平均して**1日1回以上**発生と言われる。
- 炎上：ある人物や企業が発信した内容や行った行為について、ソーシャルメディアに批判的なコメントが殺到する現象。



<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc242220.html>



インターネット利用動向 (「平成26年度通信利用動向調査」より)

炎上とは何か

◆ 青少年の炎上事例：青山学院大学学生踊り炎上事件

- 青山学院大学学生が「SEIYUかます」と称して**店内で騒ぐ様子をTwitterでシェア**して炎上。カートに座る・踊る等の行為。
- インターネット上で徐々に拡散。大学側は事実確認のうえ謝罪。
- 参加していた学生の所属するサークルで、集団未成年飲酒が行われていた。
- **人気まとめブログやネットニュース、マスメディア**が取り上げ、広く拡散。

炎上の社会的影響

炎上の社会的影響

◆ 炎上をもたらした良い影響

- **企業**の不正行為に対し、**消費者の声が通りやす**くなった（弱い立場の声も通りやすく）。
- 炎上が知られることで、著名人の暴言や一般人の反社会的行為に対する**抑止力**が生まれた。

<グループスカスカおせち事件>

- 共同購入型クーポンサイト、グループにて、高級おせちを半額で販売。
- **元旦に届かない、サンプル写真と異なる**等の苦情が殺到。**食材偽装**も発覚。
- **マスメディア**にも取り上げられ、最終的に**返金対応・省庁の調査**にいたる。



http://gigazine.net/news/20110105_groupou_osechi/

炎上の社会的影響

◆ 炎上のミクロ的影響

- 炎上対象者の**心理的負担増加、社会生活への影響**。
- 企業であれば**株価の下落、企業イメージの低下**等。

個人を対象

- 私立高校に推薦合格したが、過去の炎上について連絡する者がおり、**合格取り消し**。
- 恋人の親せきがネット検索で過去の炎上に気づき、**結婚取り消し**。
- **テレビ・ラジオ出演の自粛、活動自粛**（倅田來未羊水腐る事件）。

企業を対象

- Adachi, Takeda (2016) で実証分析。
- 大企業 or 赤字企業は炎上にあいやすい。
- 炎上によって株価が下がる。
- ただし、ネットだけでは下がらず、マスメディア（新聞）が取り上げた後下がる。

炎上の社会的影響

◆ 炎上のマクロ的影響

- 炎上から逃れる方法は沈黙のみ。**情報発信の停止をまねく。**
- 民主主義社会では、**多くの人間が議論に参加し、世論を形成することが望ましい。**→参加者の減少は**社会的コスト**。

◆ 表現の自由と炎上

- 「表現の自由」は今まで政府による規制の議論が中心だった。
- 炎上は**「大衆による表現の萎縮」**という新しい現象。
- その大衆による規制は**過剰**なものとなりつつある。
- **インターネットは過剰性を持つ。**「道徳の過剰」「監視の過剰」「論理の過剰」「批判の過剰」（荻上、2007）。

「ネット世論」は本当に世論なのか？

「ネット世論」は本当に世論なのか？

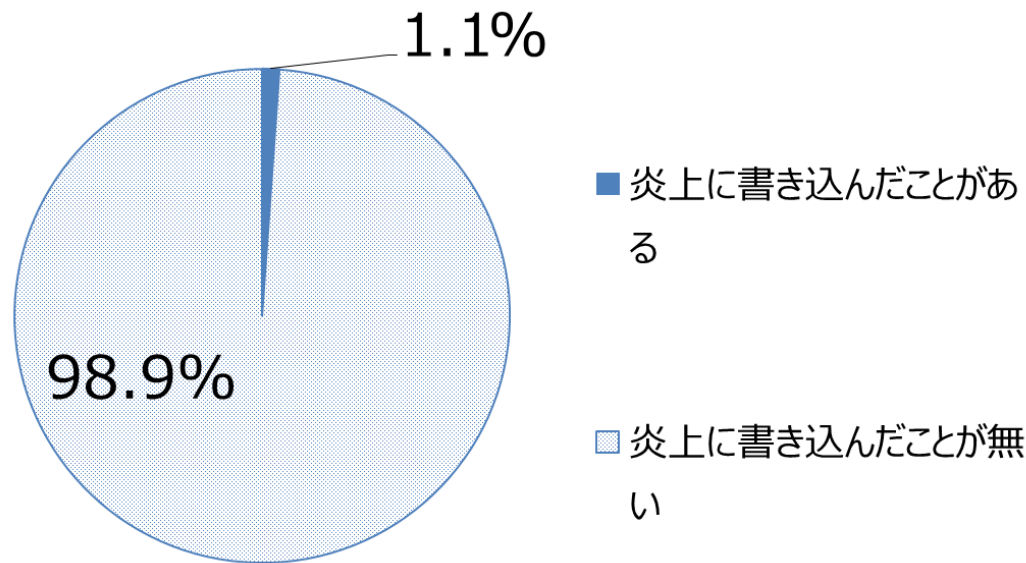
◆ 「ネット世論」が社会を動かした事例：五輪エンブレム事件

- 東京五輪エンブレムとして採用された佐野研二郎氏のデザインに盗作疑惑が発生。ネット上で批判が集中し、炎上。
- **専門家の間では盗作にあたらな**いと**の意見が多かった**が、個人情報**の拡散**までにいたり、佐野氏は**「人間として耐えられない」としてデザイン撤回**。
- 擁護する人間も攻撃対象となり、**沈黙せざるを得ず言論発信を停止**。
- 攻撃側の意見のみ残り、**創作や言論の萎縮だけでなく、著作権への議論までも成立しない結果**となった。

「ネット世論」は本当に世論なのか？

◆ ごくわずかの人が起こしている炎上

- **過去全期間で1.1%、1年に絞ると0.5%**の人しか書き込んでいなかった（2014年調査、約20,000人対象）。
- 先行研究でも似た結果が得られている（吉野、2016）。
- 五輪エンブレム事件では**約0.4%**（2016年調査、約40,000人調査）。



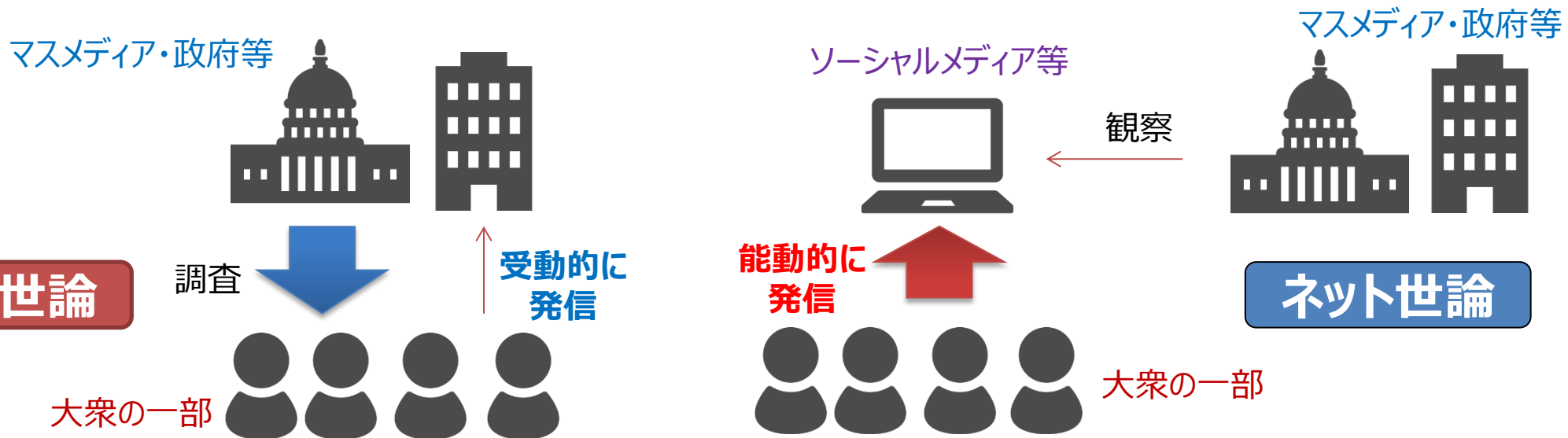
- ネットアンケートのバイアスコントロール後の値。
- コントロール前は、過去全期間での加担率が1.5%だった。

炎上に書き込んだことがあるか（約20,000人を対象）

「ネット世論」は本当に世論なのか？

◆ 「ネット世論」と今までの世論の違い

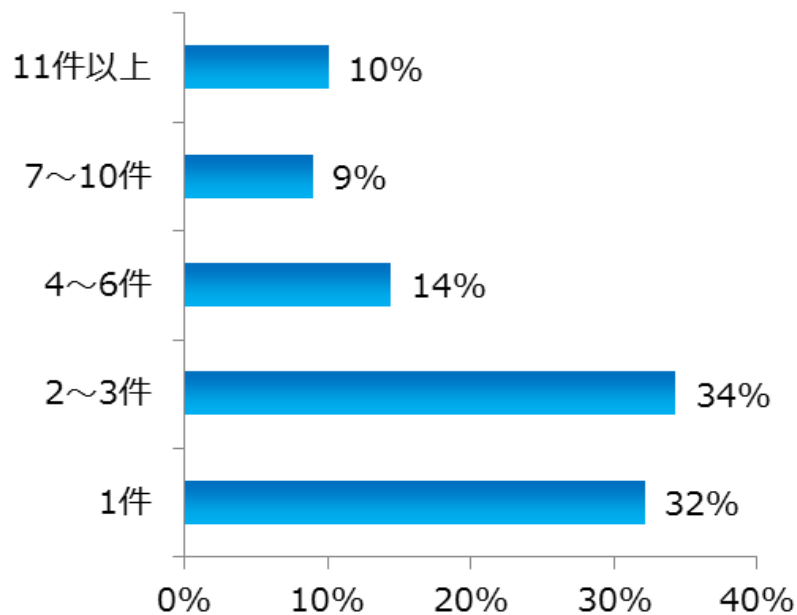
- 電話調査や訪問調査の「世論」は、**受動的に述べた意見**が反映。
- 「ネット世論」では、**能動的に述べた意見**しか反映されていない。**言いたい人が言った結果形成された世論**。
- 確固たる信念を持ち強く批判する人ほど、強い思いをもって多く発信する。**偏っている可能性**がある。



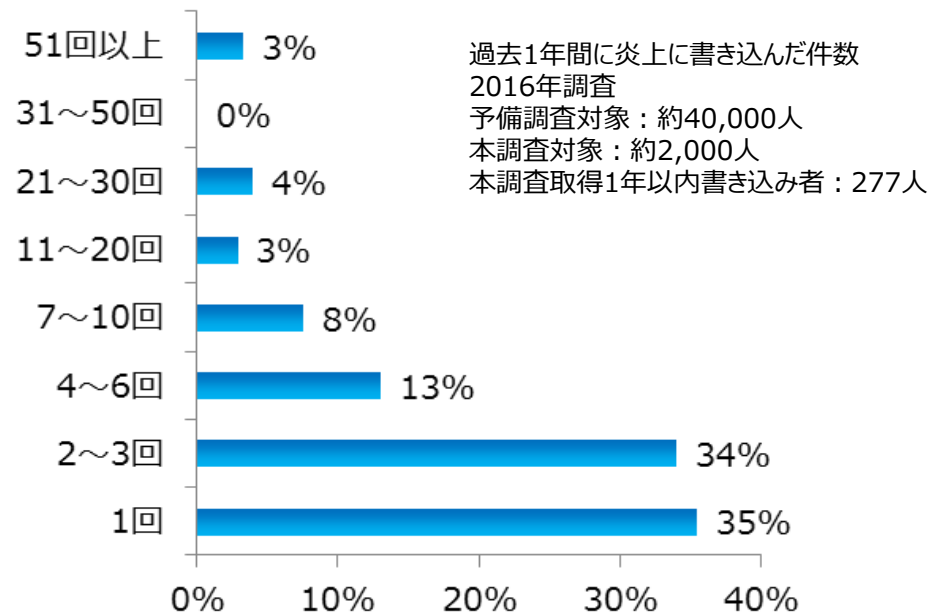
「ネット世論」は本当に世論なのか？

◆ 同じ人が何度も書き込んでいる実態

- 過去1年に**1件しか書き込んでいない人は30%**程度。2～3件が最も多い。
- 1年間に**11件以上書き込んでいる人が10%以上**存在。
- 最大で書きこんだ炎上について、1件当たり**51回以上**の人が**3%**存在。
- 「世論」というには、**一部の人の声が大きすぎる**と考えられる。



過去1年において何件の炎上に書き込んだか



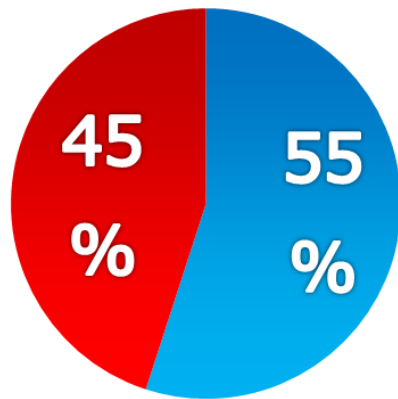
過去1年間に炎上に書き込んだ件数
2016年調査
予備調査対象：約40,000人
本調査対象：約2,000人
本調査取得1年以内書き込み者：277人

1件当たり最大何回書き込んだか

「ネット世論」は本当に世論なのか？

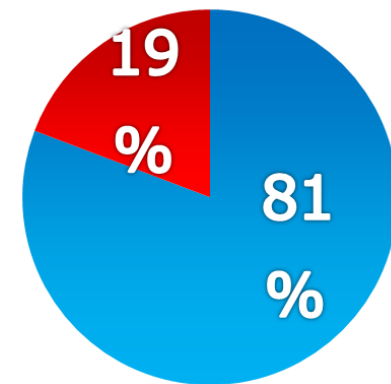
◆ サイレントマジョリティを代表している可能性

- **声なき声を代表している可能性**はある。
- 人々が思い思いに炎上対象者の個人情報晒し上げ、制裁を加えるのは**私刑**。
- 法治国家で私刑は禁止されている。個人的な恨みから**罪のない人を罰したり、軽い罪の人に重い罰**を与えたりするケースが起こり得る。
- 加えて、インターネットの大きな魅力である**自由な言論を抑制**しているならば、やはり炎上による私刑は**解決すべき課題**といえる。



■ 炎上は当然 ■ 炎上してここまで騒ぐ必要はなかった

アイスケースに入った写真をTwitterに投稿して炎上した件について、どのように思いますか？



■ 変更賛成 ■ 変更反対

五輪エンブレムについて、ネットでの意見をもとに大きな変更が加えられたことに関して、どのように思いますか？

「ネット世論」は本当に世論なのか？

◆ 炎上に加担するマスメディア

① **炎上を大きさに報道**…実際に加担している人はごくわずかであるが、大きく報道。潜在的不満者に届くよう大きく拡散。さらに、ネットの言論に負のイメージ抱かせる役割。※炎上認知者の約60%はテレビのバラエティ番組から認知（吉野、2016）。

② **炎上したことを厳しく追及・積極的に取り上げる**…ネット発信のバッシングに乗っかり、著名人を厳しく追及する例が多い。批判の仕方が短絡的な場合もある。また逆に、擁護する時にネット全体をバッシングする例も。

◆ マスメディアへの期待

- ネットに多く触れていると、ネット上で目立つ極端な意見が一般的と誤ってしまいがち。「ネット世論」は**多様な意見の1つに過ぎない**ということを報じていくのは意義がある。
- 逆に、ネットの罵詈雑言を見て**「ネットは怖い」「ネットで意見表明している人は口汚い」等と報道してはいけない**。それもごく一部しか見ていない。
- ごく一部の過激な批判を恐れて**表現を委縮してはいけない**。

統計分析による炎上の実態解明

- ・ 誰が加担しているのか**
- ・ なぜ書き込むのか**

統計分析による炎上の実態解明

◆ これまでに分かったこと（山口、2015）

- 19,992人に対するアンケート調査から炎上参加者を多めに取り、2,020人に対して詳細に質問を行い、データを取得。
- 炎上加担（書き込み）行動と個人属性に関する計量分析。
- **男性**は加担確率が高い、**若い人**ほど加担確率が高い、**年収が多い**人ほど加担確率が高い、子持ちの人ほど加担確率が高い等の結果が得られた。

$$\text{logit}[P(Y_i = 1)] = \log \left\{ \frac{P(Y_i = 1)}{1 - P(Y_i = 1)} \right\} = \alpha + Z_i^1 \beta + Z_i^2 \gamma$$

- Y_i : 個人*i*が**炎上に参加したことがあれば1、そうでなければ0**となるダミー変数。
- $P(Y_i = 1)$: $Y_i = 1$ となる確率。
- Z_i^1 : 個人*i*の**客観的属性**ベクトル。性別、年齢、住んでいる地域等。
- Z_i^2 : 個人*i*の(インターネットに対する)**主観的属性**ベクトル。

統計分析による炎上の実態解明

◆ 新しい調査の分析結果

- 約40,000人に対するアンケート調査（2016年6月）から分析。
- 同様のロジットモデル（変数に変更あり）で**過去1年における炎上加担行動と個人属性に関する計量分析**を行った。新たに「**役職**」変数を追加。

推定結果

		Logit model		
変数属性	変数	限界効果	p値	
性別	男性	0.00761	0.00	***
年齢	年齢（歳）	-0.00068	0.00	***
年収	個人年収（百万円）	0.00012	0.57	
	世帯年収（百万円）	0.00034	0.03	**
役職	一般社員	0.00151	0.31	
	主任・係長クラス	0.00644	0.00	***
	課長クラス	0.00895	0.00	***
	部長クラス	0.01263	0.00	***
	経営者・役員	0.00636	0.05	*
	個人事業主・店主	0.00671	0.00	***
メディア接触	テレビ視聴時間（時間）	0.00068	0.01	***
	インターネット利用時間（時間）	0.00176	0.00	***
地域	都市在住	-0.00071	0.50	
サンプルサイズ		35554		
***		1%		
**		5%		
*		10%		

● P値は不均一分散に頑健な標準誤差から算出（White, 1980）。

● 「限界効果」は「その変数が1上昇した時に炎上加担確率がどのくらい増加するか」を指している。例えば、「男性は女性に比べ、炎上加担確率が約0.761%高い」といえる。

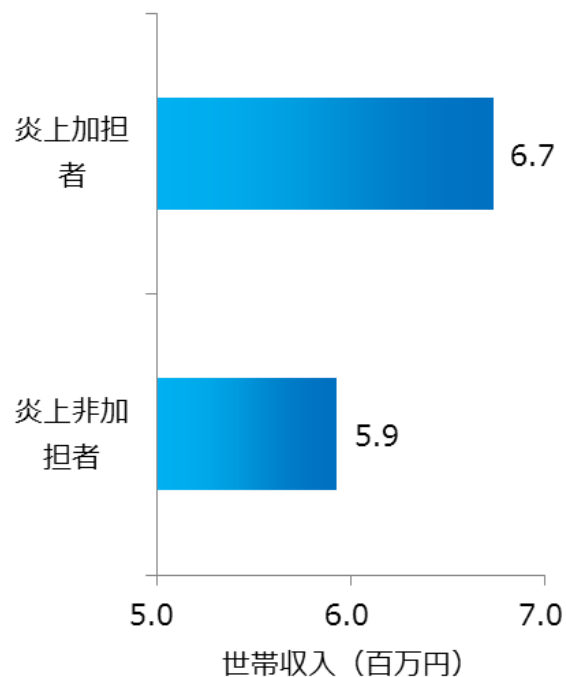
● 炎上加担確率そのものが1%程度のため、0.761という数値は大きいといえる。

● サンプルサイズが40,000ないのは、一部の変数が欠落しているサンプルが5,000程度いたため。

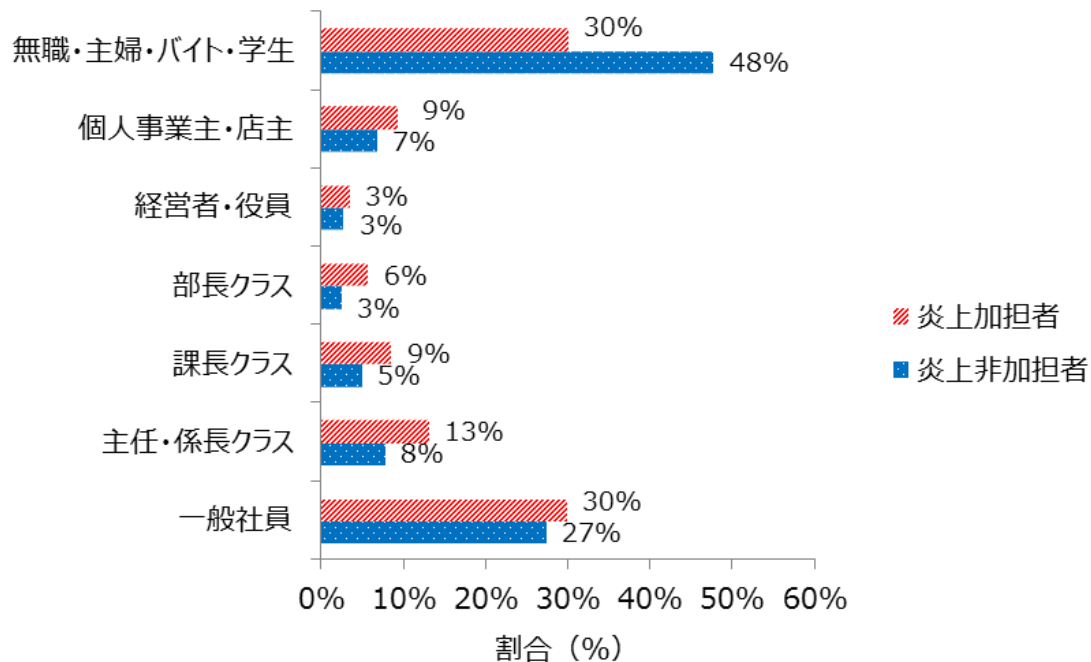
統計分析による炎上の実態解明

◆ 新しい調査の分析結果

- 男性、若い、世帯年収が多い等の属性は**前調査と同じ傾向**。統計的に有意。
- **役職付きと自営業主**は、無職・主婦・バイト・学生に比べて**炎上加担確率が高い**（特に部長クラスで高い）。一般社員は有意にならず。



炎上加担別の平均世帯年収

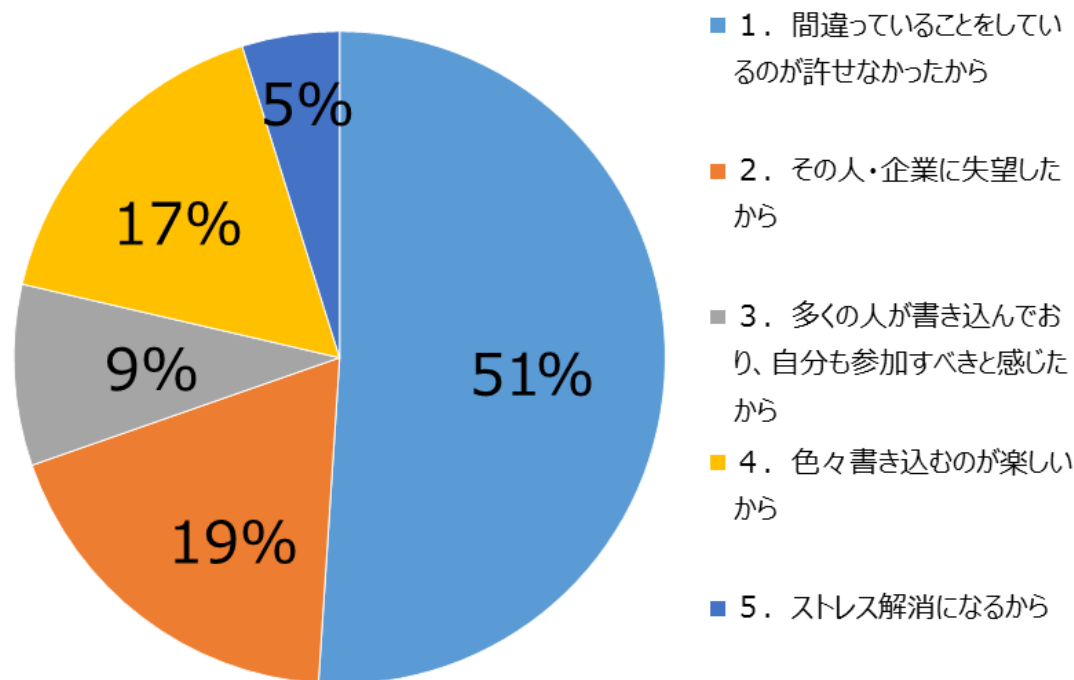


炎上加担別の役職割合

統計分析による炎上の実態解明

◆ 炎上加担の動機①

➤ 動機は「正義感」に基づいている人が多い（70%程度）。



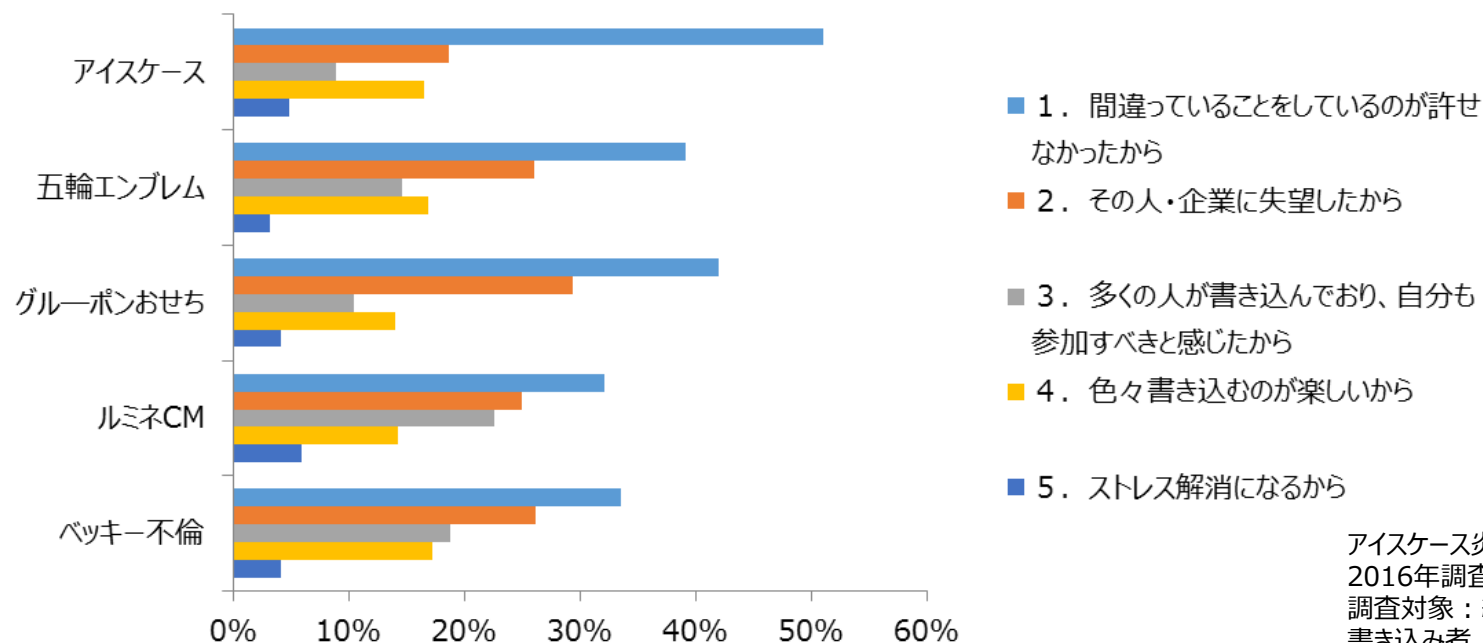
アイスクース炎上に対して書き込んだ理由
2016年調査
調査対象：約40,000人
書き込み者：145人

● ネット上では**自分の意見と同じ人が同じように批判**しているため、正義感はより満たされ、過剰に。
● 社会通念上良くないこと（発言）をした人は**格好の餌**であり、その人たちを批判することで正義感は満たされる。

統計分析による炎上の実態解明

◆ 炎上加担の動機②

- 1 + 2の「正義感」を理由にした人はどの事件も70%程度。
- アイスケース事件は「許せなかったから」という最も強い理由を挙げる人が多い。
- ルミネCM・ベッキー不倫では「自分も参加すべきと感じた」という便乗型が多い。
- 4 + 5の「楽しいから」を理由にした人はどの事件も20%程度。

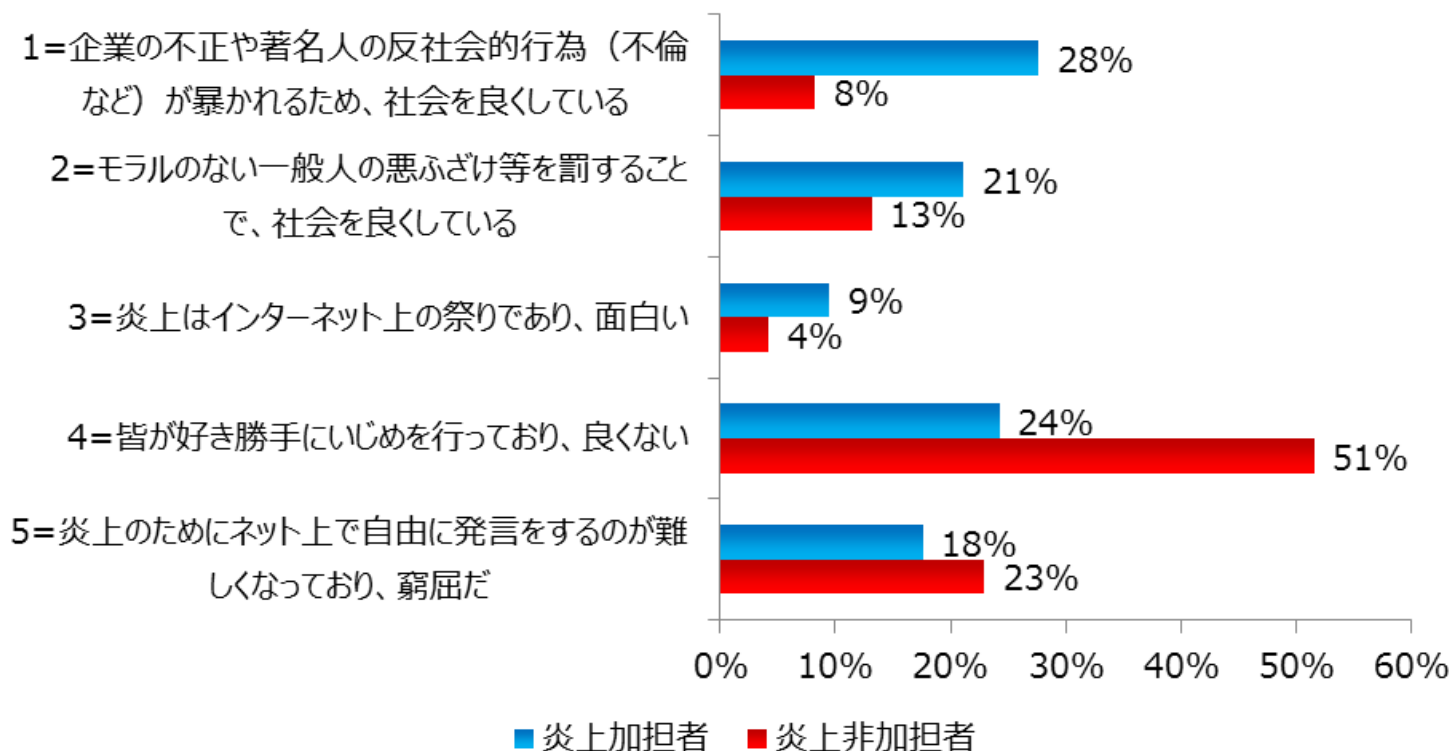


アイスケース炎上に対して書き込んだ理由
2016年調査
調査対象：約40,000人
書き込み者：84人～194人

統計分析による炎上の実態解明

◆ 炎上に対してどう考えているか

- 炎上非加担者で「社会を良くしている」と考えている人は**約20%**だが、炎上加担者では**約50%**。
- 炎上非加担者の多くは「良くない」あるいは「窮屈だ」と感じている。



炎上に対してどう考えているか
2016年調査
調査対象：約40,000人
本調査対象：約2,000人
サンプルバイアス調整済み

要約

要約

◆ 炎上の影響

- **弱者の声が通りやすくなった**良い影響もあるが、社会生活への影響、株価下落等の影響がある。また、より大きく、**情報発信の萎縮**という問題がある。

◆ ネット世論は世論とは言い難い

- 炎上において**書き込んでいる人はごくわずか**。同じ人が**何度も**書き込んでいる。
- 既存の世論と異なり、**能動的**に述べた意見しか反映されていない世論。
- **マスメディアも炎上に加担**。ネット世論は多様な意見の1つであることを伝えると共に、ネットは怖いという報道はやめる。また、過剰な表現の萎縮をしてはいけない。

◆ 炎上の実態

- 炎上加担確率が高いのは、**世帯収入が多い人**や、**主任・係長クラス以上**。特に部長。
- 炎上加担動機は**正義感**に基づく人が多く、7割程度。
- 炎上加担者は「**炎上は社会を良くしている**」と考えている人の割合が高い。

参考文献

参考文献

◆ 参考文献

- Adachi, Y., & Takeda, F. (2016). Characteristics and stock prices of firms flamed on the Internet: The evidence from Japan. *Electronic Commerce Research and Applications*, 17, 49–61.
- White, H. (1980). A heteroskedasticity-consistent covariance matrix estimator and a direct test for heteroskedasticity. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 817–838.
- 荻上千キ. (2007). ウェブ炎上: ネット群集の暴走と可能性. 筑摩書房.
- 田中辰雄・山口真一. (2016). ネット炎上の研究, 勁草書房.
- 山口真一. (2015). 実証分析による炎上の実態と炎上加担者属性の検証. *情報通信学会誌*, 33(2), 53–65.
- 吉野ヒロ子. (2016). 国内における「炎上」現象の展開と現状: 意識調査結果を中心に. *広報研究= Corporate communication studies*, (20), 66–83.

ご清聴ありがとうございました