

氏名 (生年月日)	吉野 ヒロ子 (1970年2月10日)
学位の種類	博士 (社会情報学)
学位記番号	文博甲第125号
学位授与の日付	2018年7月27日
学位授与の要件	中央大学学位規則第4条第1項
学位論文題目	ネット炎上を生み出すメディア環境と炎上参加者の特徴の研究
論文審査委員	主査 安野 智子 副査 宮野 勝・遠藤 薫 (学習院大学法学部教授)

#### 内容の要旨及び審査の結果の要旨

#### 【論文の構成】

目次

はじめに

第1章 炎上とはなにか

- 1.1 炎上の定義と概要
- 1.2 炎上の2つの側面：「祭り」と「制裁」
- 1.3 なぜ炎上が起きるのか
- 1.4 本論文の構成

第2章 炎上の特徴と間メディア社会

- 2.1 間メディア社会における炎上
- 2.2 炎上の基本的な特徴
- 2.3 炎上の変遷
- 2.4 炎上の発生・拡大に関わるメディア
- 2.5 間メディア社会の進展と炎上

第3章 Twitterにおける炎上事例に関する情報と感情の伝播

- 3.1 Twitterでは炎上事例についてなにが投稿されているのか
- 3.2 研究1-1：PCデポ炎上（2016年）に関するTwitterへの投稿の検討
- 3.3 研究1-2：ラーメン二郎仙台店炎上（2017年）に関するTwitterの投稿の検討
- 3.4 仮説の検討
- 3.5 考察

第4章 マスメディアとネットニュースにおける炎上報道の傾向と炎上に対する態度形成

- 4.1 メディアはどのように炎上を報道しているのか

4.2 研究 2-1：炎上に関するテレビ・新聞・雑誌・ネットニュースにおける報道などの内容分析

4.3 研究 2-2：炎上認知の経路と炎上への態度形成

4.4 考察

#### 第 5 章 炎上関連投稿経験者の特徴と批判の動機

5.1 誰が炎上について投稿し、批判しているのか

5.2 炎上に関して投稿するのはどのような人々か

5.3 研究 3-1：炎上関連行動経験者についての仮説の検討

5.4 研究 3-2：批判経験者についての仮説の検討

5.5 考察

#### 第 6 章 ネット上の行動に対する炎上に関する知識や経験の影響

6.1 炎上の社会的影響力とネット上の言論の萎縮

6.2 炎上に関する知識や経験は、ネットユーザーにどのように影響しうるか

6.3 研究 4：炎上に対する態度形成や参加に対する、炎上に関する情報やリスク認知の影響

6.4 考察

#### 終章：本論文が明らかにしたもの

7.1 本論文の結果

7.2 本論文の限界と今後の課題

7.3 本論文から得られた知見：炎上とどう向き合うべきなのか

#### 引用文献

#### Appendix

#### 【論文の概要】

ソーシャルメディアが普及した 2000 年代なかばから、主にソーシャルメディア上で、他人の投稿や言動に批判が殺到する現象が頻繁に見られるようになった。日本ではこれが 2005 年頃から「(ネットの)炎上」という名称で広く認知されるようになったが、同様の現象は各国で報告されている。本論文の目的は、なぜ「炎上」という現象が頻発するようになったのかを、メディア環境と炎上参加者の特性という 2 つの軸から考察することにある。

本論文の第一の軸は、インターネットと伝統的なマスメディアが相互参照する「間メディア社会」(遠藤 2004) がもたらした現象として炎上を捉えるというものである。インターネット、とりわけソーシャルメディアは、個人の意見表出を容易にすると同時に、表出された意見を広く拡散・共有することも可能にした。多くの人が批判していることがわかれば、批判されている者は注目を集め、話題が盛り上がれば、ネットニュースやマスメディア(テレビなど)でも取り上げられる。さらに、それらのメディアを通じて炎上の話題を知った人が、また CGM に投稿するという「間メディア」的な相互参照のサイクルが生まれる。

ここで重要なことは、ソーシャルメディアと間メディア的な相互参照は、コミュニティ間の相互参照、つまり間コミュニティ社会をつくりだしたということである。ソーシャルメディア上では、自分の知り合いを介して、見知らぬ人ともつながっている。しかもそこでのやりとりが不特定多数から見えるようになってきていることもある。それはつまり、自分と文脈や規範を共有しない相手ともつながっているということである。その結果、仲間内では大きな問題にならなかったような投稿が、異なるコミュニティのユーザーに問題視されることがしばしば生じる。炎上が大きな社会的影響力を持つようになったのは、CGM で不適切な言動が批判されるようになったからだけではなく、それがネットニュースやマスメディアにより、文脈を外れて報じられやすい社会になったからだと考えられる。

本論文の第二の軸は、どのような特徴を持つ人が炎上に参加しているのか、また、なぜ炎上について投稿し、批判しているのかという、炎上参加者の分析である。

先行研究の推計によれば、炎上参加者（過去1年間に炎上したトピックについて何らかの投稿をした人）はネットユーザーの0.5%程度にすぎないという（田中・山口 2016）。炎上参加者の動機については、憂き晴らしのために批判しているという説（中川 2009）、ネットで同じ意見の者と盛り上がるために批判しているという説（荻上 2007）、社会的制裁として行っているという説（Rost et al., 2016; 田中・山口, 2016）などがある。本論文ではそれらを手がかりに、炎上について投稿する人々の特徴と、炎上した者を批判する人々の動機について検討を行い、炎上の情報環境的要因（第一の軸）と、参加者の要因（第二の軸）という2つの視点から炎上過程を解明する。

本論文の構成と概要は以下のとおりである。

第1章では、炎上の定義、炎上に関する先行研究、国内外での主要事例などが紹介されている。この章では、炎上には、ネット上で不特定多数が盛り上がる「祭り」としての側面と、規範に反したものを制裁し秩序を保とうとする「制裁」としての側面があることを示し、「祭り」や「制裁」がコミュニティを超えていく背景に、間メディア社会がもたらす間コミュニティ社会があるということが論じられる。

第2章では、3つの炎上および炎上に類する事例を参考に、炎上現象の時代的な変遷を間メディア社会という観点から整理している。取り上げる事例は、(1) 東芝クレマー事件（1999年）、(2) 大学生がブログに他人の写真を投稿したことから起きた炎上（2005年）、(3) UCC 上島珈琲のTwitterでのプロモーションがスパムだと批判された事例（2010年）の3つである。2010年代以降は、それ以前よりも、CGM・ネットニュースやまとめサイトなどのネットメディア・マスメディアの相互参照が緊密になり、炎上した場合の社会的影響力を増大させているというのが第2章の主要な知見である。

第3章では、炎上過程の追跡として、「PCデボ炎上（2016年）」と「ラーメン二郎仙台店炎上（2017年）」という2つの事例に関するTwitterへの投稿データの内容分析を行っている。PCデボ炎上のきっかけは、認知症患者との過剰な契約を告発する投稿であり、ラーメン二郎仙台店炎上のきっかけは、面白半分に大量の具を頼んで食べ残した顧客への苦情を店主が投稿したことであった。内容

分析の結果明らかになったのは、炎上に関する投稿の大多数は、ターゲットへの攻撃・批判ではないということである。また、両事例とも感情的な罵倒など攻撃的な投稿はむしろ拡散されにくい傾向があった。

これらの結果は、炎上が単なる感情的な攻撃行動ではないことを示すと同時に、「認知症患者との過剰なサービス契約」という「普遍的な悪」には制裁が加えられやすいことを示唆している。一方、独自のファン文化を持つラーメン二郎仙台店炎上の場合、炎上過程はラーメン二郎のファン文化を理解する人と、一般的なサービス規範を求める人との論争という側面を見せていた。これも、ソーシャルメディアによって、ラーメン二郎のファンコミュニティとその外部とが相互参照した間コミュニティ的な現象として理解することができる。

第4章では、炎上に関するテレビ・新聞・雑誌・ネットニュースの報道の内容分析とウェブモニタ調査の結果が報告されている。報道の内容分析の結果、新聞やテレビ、ネットニュースなどのメディアによって炎上報道の方向が異なることが確認された。（新聞は解説・対策、雑誌は企業などの具体的な事例の紹介が多い。これに対して一般人の事例はネットニュースで取り上げられることが多い。）炎上の認知経路についてたずねたウェブモニタ調査では、炎上を認知したメディアはテレビのバラエティ番組がもっとも多く、次いでネットニュース、テレビのニュース番組、Twitter、2ちゃんねる（現5ちゃんねる）の順となることを見出された。また、テレビのニュース番組で炎上を認知した者は、炎上した者を非難する態度を形成している傾向があり、ネットニュースで認知した者は炎上を社会正義として肯定しない態度を形成している傾向があった。

第5章では、ウェブモニタ調査によって、炎上参加者の特徴を明らかにしている。炎上事例に関する投稿経験者は、未経験者よりも言い争いになる可能性があっても自分の意見を主張する言語的攻撃性が高く、多様な意見を受け入れる社会的寛容性が低い傾向があった。投稿経験者における批判的な投稿経験者は、社会的寛容性が低い一方、規範意識が高い傾向があった。批判的投稿の動機は、「祭り」型と「制裁」型の2次元があり、それぞれ異なる心理的傾向と結びついている。「祭り」型が強い批判経験者は、社会的寛容性が低く、炎上の影響を軽視しており、炎上した者を強く非難しているわけではないことから、盛り上がるために面白半分に批判しているものと考えられる。「制裁」型が強い批判経験者は、規範意識が高く、炎上した者を非難する態度が強い一方、経済的状況への不満とストレスを認知する頻度が高い傾向があった。また、炎上の投稿をしなくとも、ツイートやシェアの経験があるユーザーは1割程度、検索経験のあるユーザーは3割程度存在し、炎上に関する過去の研究が示唆するほどその影響を過小評価すべきではない可能性も指摘された。

第6章では、炎上の社会的影響を明らかにするために、炎上のリスク認知など炎上に関する情報や経験が、ネット上の言論の萎縮に影響するかどうかをウェブモニタ調査によって検討した。その結果、炎上すると所属先から処分を受けることがあることを知っている者は、ネットへの投稿を抑制する頻度が高い傾向があることが明らかになった。また、炎上のリスク認知している者は、炎上に関する情報を拡散しない傾向があるが、炎上について投稿することについては、炎上のリスク認知は影響しておらず、単純な啓発だけでは炎上に関する投稿は抑制できない可能性が示唆された。

終章では、第6章までの知見を整理し、炎上という現象とどう向き合うべきかを考察した。炎上はCGMの発達にともなって現れた現象であるが、CGMだけの問題ではなく、CGMとネットメディア、マスメディアの相互参照が深化することによって、発生しやすくなると同時に社会的影響力が大きくなっているものと考えられる。炎上によって、炎上した者に対して過剰な制裁が行われたり、ネット上の言論の萎縮が起きていたりする。最後に、ネット上の言論の自由を確保しながら炎上の害を低減する施策についての提言が述べられる。

### 【評価される点】

本論文の評価すべき特徴として、以下の三点があげられる。

第一に、「ネット炎上」という今日的な現象について、マスメディアとインターネットの間メディア的な相互参照（メディア社会学的視点）と、炎上行為の参加者の特性（社会心理学的視点）という2つの視点から、実証的かつ立体的に解き明かそうとしている点である。国内外の事例や先行研究、関連する概念を丁寧に紹介しながら、実証データに基づいて、炎上現象を記述しようとする姿勢は、審査委員から高く評価された。




第二に、ネットの炎上現象を、Twitter投稿の内容分析、メディア報道の内容分析、2つのウェブモニタ調査といった複数のアプローチを用いて、その内容、伝達経路、参加者の特性など多角的に記述している点が挙げられる。これら4つの研究により、ネットの炎上が単なる「憂さ晴らし」「愉快犯」の攻撃行動だけではなく、正義感や規範意識によるものもあること、過度に攻撃的な投稿は必ずしも受け入れられないこと、マスメディアやネットニュースなどによって広く拡散されることで社会的な議論となることなどを明らかにしている。

第三に、本論文の理論的な貢献として、ソーシャルメディアによってコミュニティの境界や文脈が崩壊したことが重要であることを指摘したことがある。本論文では（「間メディア社会」がもたらした）「間コミュニティ」社会という概念を提示し、分立してきたコミュニティ内の常識を可視化する機能がソーシャルメディアにあることを論じている。コミュニティ内や特定の文脈では容認（あるいは黙認）されてきた言動が、コミュニティ外に参照されることで、別の規範から批判されることが炎上現象の本質にある。炎上のトピックによっては、多様化する社会の新しい規範を模索する一助ともいえるものがある。

### 【今後の課題】

審査委員からは、（論文の本質的な価値を損ねるものではないが、）研究の完成度を高めるために次のような課題も指摘された。

- (1) 各章がそれぞれ独立の投稿論文として書かれた経緯もあり、一部重複する記述がみられる。また、分析ロジックや分析モデルの選択に一貫していない個所がある。
- (2) テレビなどマスメディアがなぜ炎上を拡大するのか、コミュニティの境界を超えるという以外にも、理由があるのではないかと。

- 
- 
- 
- (3) 注目を集めることを目的とした「工作員」といわれるユーザーの関与も否定できないの  
はいか。そうした意図的な炎上をどう考えるか。
- (4) 正義感や規範意識から炎上に参加する人にとって、「正義」「パブリック」とは何を意味する  
のかを検討すべきではないか。
- (5) 炎上関連投稿をする人自体は多くはないので、投稿経験のある人の特徴を記述してはどうか。

**【最終評価】**

以上、本論文の内容審査と最終審査の結果を総合し、本審査委員会は全員一致して、本論文が博士（甲）（社会情報学）の学位を授与するに値すると判断する。