ネット炎上観察者の行動に関する研究

竹下 隼人

【問題と目的】

田中・山口(2016)によると、ネット炎上とは「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」のことである。インターネット機器の普及とともに現れ年々増加し、ネットユーザーに情報発信の委縮を招いている。アンケート調査からも炎上への脅威の高まりを読み取ることができ、予防や対処が必要とされていると言える。しかし、炎上はいつどのようなことがきっかけで起こるか予測しにくい(吉野, 2016)。したがって予防は難しく、追隨的に炎上加担させない対処の検討が求められる。そこで本研究では、実際に炎上発生時に批判を書き込んだり広めたりしている人を「炎上加担者」、まだ行動を起こしていないが、批判や拡散行動を通じて炎上に加担する可能性のある人を「炎上観察者」と定義づける。そして、炎上発生後の動向を決定づける観察者に着目することとした。

本研究では、炎上観察者の加担動機を探り、炎上への対処を検討することを目的とした。山口(2017)は実際に起こった複数の炎上事例への加担を調査するアンケート調査を実施し、対象がゆるせないからといった動機で加担する「正義感型」の加担者が 60~70%、「多くの人が書き込んでいるから」といった「便乗型」動機と投稿自体を楽しむ「楽しみ型」動機が合わせて 30~40%いると述べた。謝罪にはゆるしの促進効果があるとされ(大淵, 2015)、炎上観察者の主な加担動機が「正義感型」なのであれば、謝罪によって加担は低減されると予想できる。実証研究はないものの、炎上への対処に関する先行研究においても謝罪対応の効果が指摘されてきている。しかし、現実場面においては謝罪をしても批判が収まらないことや、再び過熱する「再炎上」などが起こっており謝罪の効果が見られにくい。また上述のアンケートは自己報告型であるため、調査対象者が本心よりも社会的に望ましい回答をしていることや、後付けで自身の行為を正当化している可能性が考えられる。以上より現実場面で謝罪に炎上収束効果が見られにくいのは、主な加担動機が「正義感型」ではないためであると考え、謝罪の有無やゆるしの程度は炎上加担に影響がないという仮説を立てた。さらに本研究では周囲の行動に合わせる「便乗型」と、炎上の祭り状態への参加を楽しむ「楽しみ型」を、所属を目的とする動機という意味でまとめ「便乗・楽しみ型」とした。Baumeister & Leary(1995)によると、人間は「社会的な絆を形成し、社会的に受容されたい」という所属欲求を持つという。炎上観察者の加担動機が「正義感型」ではなく「便乗・楽しみ型」なのであれば、盛り上がりや注目度が高いほど加担によって多くの人とつながることができる。このとき所属欲求が刺激され、加担は促進されると予想できる。よって本研究では他者の注目度を操作し、注目度を高いと認知するほど、また所属欲求が高いほど、炎上加担傾向が高まると仮説を立て検討した。

【研究 1】

研究 1 では、炎上対象者のツイートに対して評定する質問フォームがウェブ上で実施された。調査対象を Twitter 利用者に限定し 241 名の回答を得、分析に使用した。実験参加者は炎上対象者が不倫をしているという内容を読んだ後に対象者のツイートを見て評定を行った。調査デザイ

ンは2(謝罪：あり・なし)×2(注目度：高・低)の参加者間2要因計画であり、対象者のツイートに表記される謝罪文の有無を謝罪条件の操作、リツイート・いいねの数値の大小を注目度の操作とした。その結果、注目度が高いと認知するほど炎上に加担することが示された。さらに、謝罪の有無やゆるしの程度は炎上加担に影響がないことが示された。しかし、所属欲求の影響は間接加担である拡散行動においてのみ見られ、直接加担である批判行動には見られなかった。

【研究2】

研究2では、現実場面での妥当性を高めるため記事の具体度を上げ、同様の結果が見られるのかを再検討した。研究2の調査デザインは、研究1と同じく2(謝罪：あり・なし)×2(注目度：高・低)の参加者間2要因計画であり、操作も同様のものとした。調査対象はTwitter利用者に限定し248名の回答を得、分析に使用した。その結果、炎上加担は謝罪の有無で差がないこと、ゆるしの程度が影響しないことが再確認された。また、所属欲求が批判行動には影響せず、拡散行動にのみ影響するという結果も同じであった。しかし、注目度の認知は拡散行動には正の影響が見られたものの、批判行動には見られなくなった。

【総合考察】

本研究では炎上観察者の主な加担動機を検討することと、炎上対処としての謝罪の効果を検討することを目的とした。そして第一に炎上観察者の加担動機は直接・間接ともに「正義感型」ではなく、先行研究で指摘された謝罪の収束効果は見られないことを明らかにした。第二に、拡散行動の動機は「便乗・楽しみ型」であり、炎上観察者は話題を共有して盛り上がるために炎上内容を拡散することを明らかにした。これらを踏まえると、炎上対処として有用なのは謝罪ではない。例えば、初期鎮火システムの整備等が考えられる。炎上場面においては、原因が発見され、拡散されることで批判行動者に情報が届き批判が殺到する。このとき、炎上に直接加担するのはごく一部のネットユーザーである(田中・山口, 2016)。また拡散行動の動機は「便乗・楽しみ型」であるため、盛り上がりや注目度の高さを認知させなければ拡散されることはなく、数少ない批判行動者に情報が届くこともない。したがって、自身にリスクのある他者の投稿ワードにアラートを設定するなど炎上初期の感知体制を整え、迅速に対処することができれば炎上の広がりを抑えられる。このような謝罪以外の炎上対応についての議論が今後求められるだろう。

今後の展望としては、炎上加担者を抽出した検証が必要である。上記のように炎上加担者はごく一部であり、本研究にて実施したアンケートでも炎上対象者への直接批判(返信)を行うと回答した人は248名中わずか1名であった。より厳密に炎上加担者の行動を測定し、妥当性を高めた検討が行われなければならない。

以上より、本研究は謝罪の炎上収束効果を検証し、炎上観察者の主な加担動機について示したことで、炎上対策の議論に貢献することができたと考える。(社会心理学)