

2011年に多発したネット炎上、その実態に迫る
 ≪ソーシャルメディア炎上に関する意識調査：20代-30代男女400名≫

ソーシャルメディア炎上予備軍 一定割合で存在 ユーザーの5%が「法律を破る自分の行為」「投稿できる」

最も炎上しやすい話題 「企業の一度否定した疑惑が事実と判明した場合」
 「匿名であれば投稿できる」 30代ユーザーに潜む「匿名安全神話」

PR事業を手掛ける株式会社ベクトル(所在地:東京都港区 代表取締役社長:西江肇司、以下:ベクトル)の子会社 株式会社PR TIMES(代表取締役:山口拓己、以下:PR TIMES)は、ソーシャルメディア炎上の実態や発生要因に加え、ソーシャルメディアユーザーの炎上に対する認識を探るべく、Twitter、mixi、Facebook等のソーシャルメディアを利用している20歳から39歳までの男女400名を対象に、「ソーシャルメディア炎上に関する意識調査」を実施致しました。(調査期間:2011年10月7日~10月14日)

==【調査結果トピックス】=====

- 匿名ユーザーの5%が「法律を破る自分の行為」「投稿できる」と回答
- 30代に潜む匿名安全神話!? 投稿できる内容に実名・匿名の差がない20代ユーザーに対し、「匿名であれば投稿できる」大きく差が出た30代ユーザー
- 最も炎上が拡大しやすい話題 「企業の一度否定した疑惑が事実と判明した場合」14.3%
- 炎上に対する認識トップ3は「恐怖・不要・身近」「他人に傷つけられる恐ろしいもの」42.0%、「不要な争い」39.8%、「誰にでも降りかかる身近なもの」38.3%
- 4割以上のユーザーが炎上を一部肯定 「今後も盛んにおこなわれるべき」12.3%、「存在意義はあると思うが今の在り方から変わるべき」28.5%

調査結果からは、ソーシャルメディアを匿名で利用しているユーザーの5.0%が、「法律を破る自分の行為」を“投稿できる”と回答しており、「炎上予備軍」が一定割合存在する実態が浮き彫りになりました。

最も炎上が拡大しやすい話題に選ばれたのは「企業の一度否定した疑惑が事実と判明した場合」、次いで「政治に関する不祥事の発覚」でした。炎上の起因となり得る話題に関して、30代ユーザーは匿名で投稿することに20代ユーザーよりも比較的強い「安全性」を感じる傾向があることも垣間見えます。加えて、炎上に対する現状認識や今後のあり方など、炎上に対するユーザーの“今”の声が反映された調査となりました。

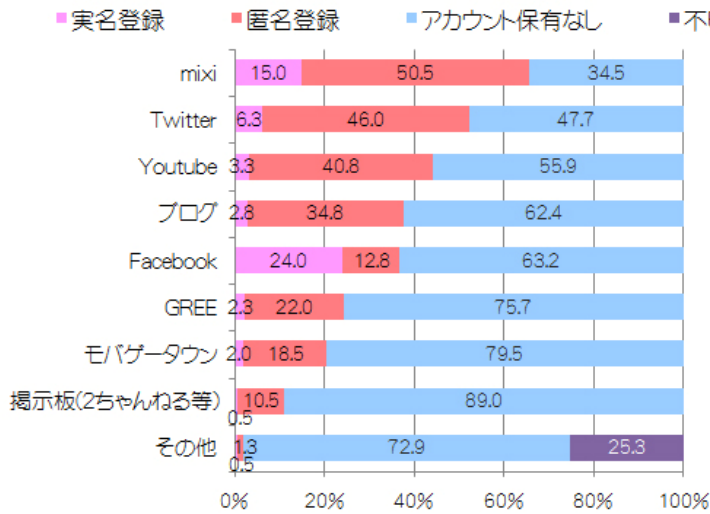
※当調査では、mixi、Twitter、Facebook、Youtube、GREE、mobage、掲示板(2ch等)、ブログなどのソーシャルメディアに、いずれか一つでも実名もしくは匿名でユーザー登録し、アカウントを保有しているユーザーを対象者としました。

(対象者属性)

【性別】	【年齢】
男性 200人(50.0%)	20代 195人(48.8%)
女性 200人(50.0%)	30代 205人(51.2%)

【調査対象者：ソーシャルメディア登録形態別】

(20～30代ソーシャルメディアユーザー400名の各メディアアカウント登録状況)



<トピックス①> 匿名ユーザーの5%が「法律を破る自分の行為」“投稿できる”と回答

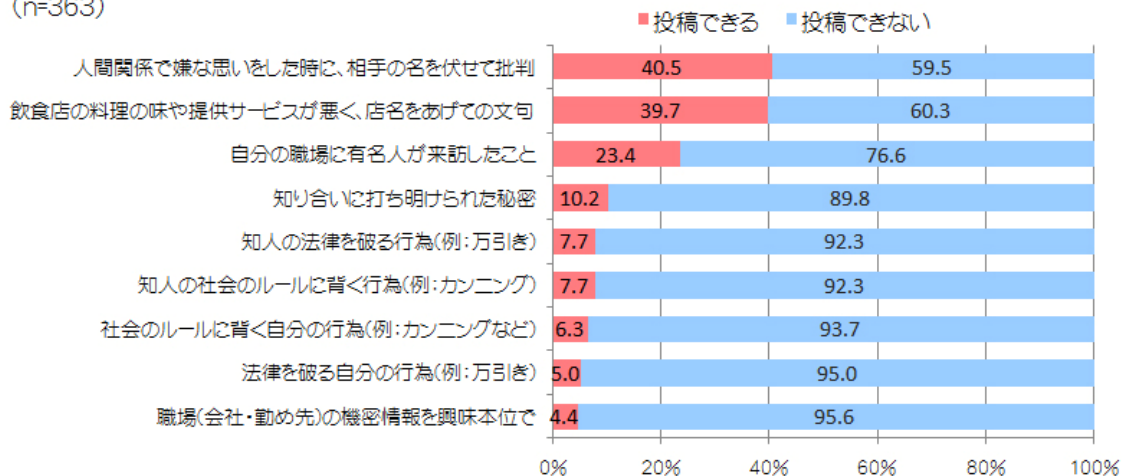
ソーシャルメディアを匿名登録で利用しているユーザー363名に、「匿名登録をしているソーシャルメディア上で、次のような内容は投稿できますか?」と尋ねると、「法律を破る自分の行為」を“投稿できる”と回答したユーザーが5.0%存在することが明らかとなりました。

また、その他の内容について“投稿できる”と回答したユーザーの割合はそれぞれ、「知人の法律を破る行為」7.7%、「社会のルールに背く自分の行為(例:カンニングなど)」6.3%、「職場の機密情報」4.4%、「職場への有名人の来訪」23.4%などとなっています。

これらの結果から、炎上する可能性の高い話題を自ら提供できると考えるユーザーが一定割合存在し、炎上の起因となり得る「炎上予備軍」となっていることが考えられます。

Q. 匿名登録をしているソーシャルメディア上で、次のような内容は投稿できますか?

(n=363)



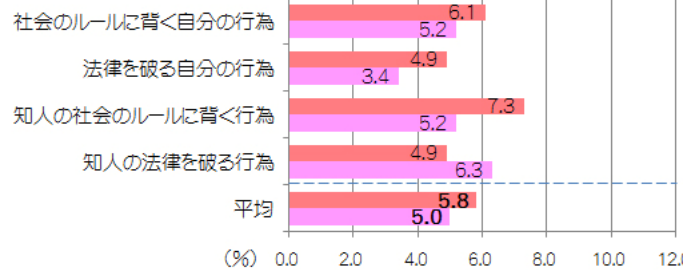
<トピックス②> 30代に潜む匿名安全神話！？ 投稿できる内容に実名・匿名の差がない20代ユーザーに対し、「匿名であれば投稿できる」大きく差が出た30代ユーザー

「実名投稿・匿名投稿」それぞれの可否について尋ねると、ユーザーの年代の違いによって認識に差異が見られました。

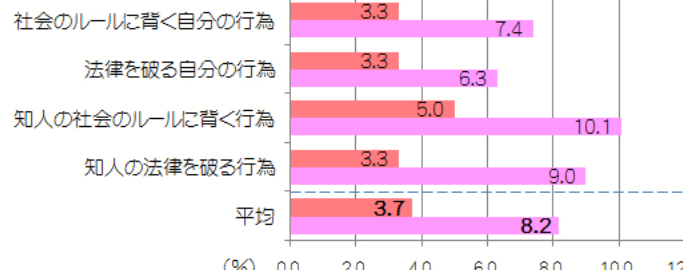
「次のような内容をソーシャルメディアで投稿できますか？」との問いに対し、炎上の起因となる可能性が高い話題を“投稿できる”と答えた20代の「実名ユーザー」は5.8%、「匿名ユーザー」は5.0%と、出現割合にほぼ変わらない結果に。これに対し、30代ユーザーでは差が表れ、「実名ユーザー」3.7%に対して、「匿名ユーザー」は8.2%と、倍以上の出現割合となりました。

30代ユーザーは匿名で投稿することに対し、20代ユーザーよりも比較的強い「安全性」を感じる傾向があることが垣間見えます。

Q. 次のような内容をソーシャルメディアで投稿できますか？
20代実名登録ユーザー (n=82) ■ 実名で投稿できる
20代匿名登録ユーザー (n=174) ■ 匿名で投稿できる



Q. 次のような内容をソーシャルメディアで投稿できますか？
30代実名登録ユーザー (n=60) ■ 実名で投稿できる
30代匿名登録ユーザー (n=189) ■ 匿名で投稿できる



<トピックス③> 最も炎上が拡大しやすい話題 「企業の一度否定した疑惑が事実と判明した場合」14.3%、「政治に関する不祥事の発覚」13.0%

Q. ソーシャルメディアでの炎上を見かけた場合、どのように行動しますか？ (n=400)

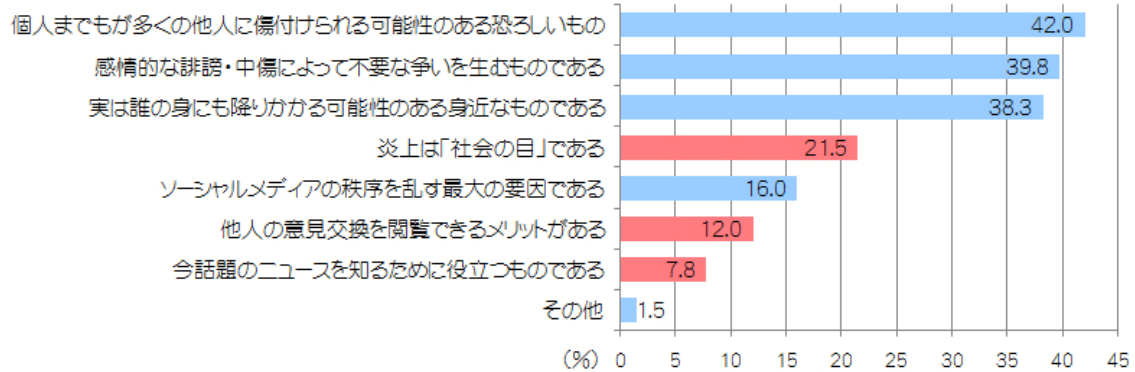


「ソーシャルメディアでの炎上を見かけた場合、どのように行動しますか？」との問いに、「他者に情報共有する」及び「自ら炎上に参加する」と回答したユーザーの合計で比較すると、「企業が否定していた疑惑が事実であったことが判明した場合」14.3%（「他者に情報共有する」11.3%、「自ら炎上に参加する」3.0%）、次いで「政治に関する何らかの不祥事が発覚した場合」13.0%（「他者に情報共有する」9.5%、「自ら炎上に参加する」3.5%）が、炎上が拡大しやすい話題であると言えます。

続いて「嫌いな著名人がテレビで常識を欠く不謹慎な発言をし、炎上している場合」11.8%（「他者に情報共有する」10.8%、「自ら炎上に参加する」1.0%）などが挙げられました。

<トピックス④> 炎上に対する認識トップ 3 は「恐怖・不要・身近」「他人に傷つけられる恐ろしいもの」42.0%、「不要な争い」39.8%、「誰にでも降りかかる身近なもの」38.3%

Q. あなたは現在、「ソーシャルメディアの炎上」について、どのように認識していますか? (n=400)
(複数回答)

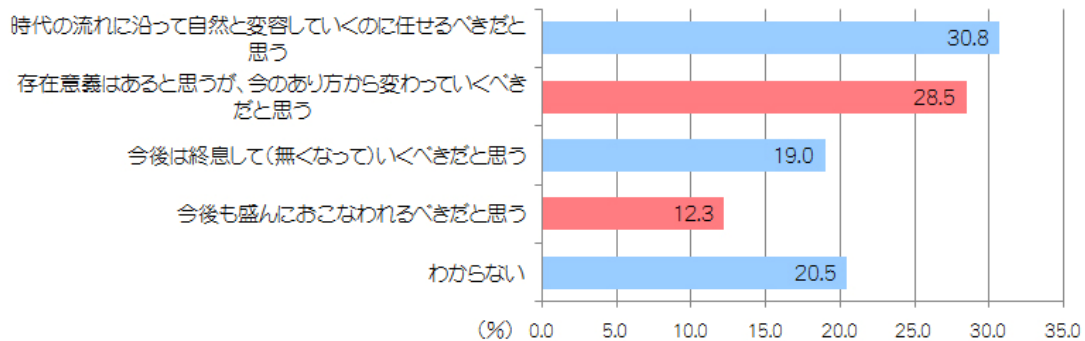


「ソーシャルメディア炎上について、どのように認識していますか?」との問いに、「特定の個人までもが他人に傷つけられる可能性のある恐ろしいもの」42.0%、「感情的な誹謗・中傷によって不要な争いを生むもの」39.8%、「誰の身にも降りかかる可能性のある身近なもの」38.3%の3項目が、顕著に票を集めました。

一方で、「炎上は“社会の目”である」21.5%、「他人の意見交換を閲覧できるメリットがある」12.0%、「今話題のニュースを知るために役立つものである」7.8%との意見も一部のユーザーから支持されています。

<トピックス⑤> 4割以上のユーザーが炎上を一部肯定 「今後も盛んにおこなわれるべき」12.3%、「存在意義はあると思うが今の在り方から変わるべき」28.5%

Q. ソーシャルメディアの炎上は、今後どのようになっていくべきだと考えますか?
(n=400)



「ソーシャルメディアの炎上は、今後どのようになっていくべきだと考えますか?」との問いに、「今後も盛んにおこなわれるべき」12.3%、「存在意義はあると思うが、今の在り方から変わっていくべきだと思う」28.5%と、計4割以上にあたる40.8%のユーザーが炎上の存在意義を一部肯定していることが明らかとなりました。

その他、「時代の流れに沿って自然と変容していくのに任せるべきだと思う」30.8%、「今後は終息して(無くなって)いくべきだと思う」19.0%との回答結果となりました。また、それ以外には、「そもそもは当人の周りだけで起きていたことがネット上で広がることによって他人でも参加しやすく、見やすい形になっただけなので“いい”とか“悪い”とか“どうなるか”とか考察するだけ無意味」との意見もありました。

■ 調査概要

調査方法: インターネットを利用したアンケート調査

調査内容: ソーシャルメディア炎上に関する意識調査

調査期間: 2011年10月7日～14日

調査対象者: ソーシャルメディアにアカウント登録している20～30代男女400名