

## Job総研による『2023年 誹謗中傷の意識調査』を実施 “匿名環境”で罪悪感の低下 ネット社会に制御困難の声 8割 ～ 仕事のストレスで憂さ晴らしも4割が無意識で加害者側に～

キャリアや就職・転職に特化した匿名相談サービス「JobQ<sup>(※1)</sup>」を開発・運営する株式会社ライボ（本社:東京都渋谷区 代表取締役：森宏記 以下「ライボ」）の調査機関『Job総研<sup>(※2)</sup>』は、1,216人の社会人男女を対象に「2023年 誹謗中傷の意識調査」を実施しました。

同調査は誹謗中傷の意識や境界線、また被害・加害経験とその理由及び、仕事のストレスとの関係、さらに誹謗中傷の改善可否と発生しやすい環境、そして改善可能な条件などを調査しました。



### 【誹謗中傷の増減】

匿名で利用可能なSNSの普及が背景となり、総務省の調査では2022年度の誹謗中傷ホットラインへの相談件数が2,152件と前年から減少傾向にあることがわかりました。しかし昨今では、(旧)ジャニーズや(旧)統一教会など、世間で話題となった関係者への誹謗中傷が後を絶たない状況も続いています。こうした誹謗中傷が原因でメンタル面の健康が損なわれ、最悪な結果をもたらす例も少なくありません。このような状況で実際に働く社会人は誹謗中傷に対してどのような意識を持っているのでしょうか。

そこでJob総研では1,216人の社会人男女を対象に、誹謗中傷の意識や境界線、また被害・加害経験とその理由及び、仕事のストレスとの関係、さらに誹謗中傷の改善可否と発生しやすい環境、そして改善可能な条件などを調査した「2023年 誹謗中傷の意識調査」を実施しました。

### 【調査概要】

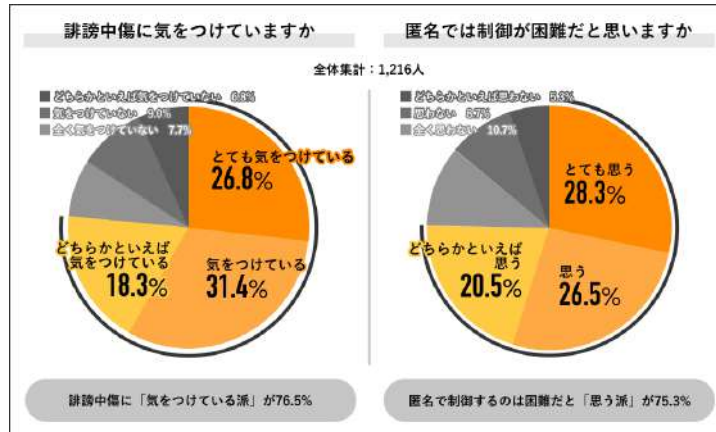
調査対象者	: 現在職を持つすべての社会人 JobQ Town（ジョブキュータウン）登録者
調査条件	: 全国 / 男女 / 20～50代
調査期間	: 2023年10月18日～10月23日
有効回答数	: 1,216人（男性6 / 女性4）
調査方法	: インターネット調査

### 【TOPICS】

- ・全体の76.5%が誹謗中傷に「気をつけている」 匿名環境での制御は「困難だと思う派」が75.3%
- ・全体の32.6%がSNSでの誹謗中傷レベルは「批判に対する受け手を考えない何気ない反応」と認識
- ・加害者になっていたと「思う派」が40.6% 被害者になっていたと「思う派」が40.7%
- ・加害理由は「憂さ晴らし」が最多回答 加害者の52.4%が「仕事のストレスと関係」と回答
- ・SNSでの誹謗中傷改善に必要なことは「デジタルリテラシーの向上」や「匿名性の制限」が上位

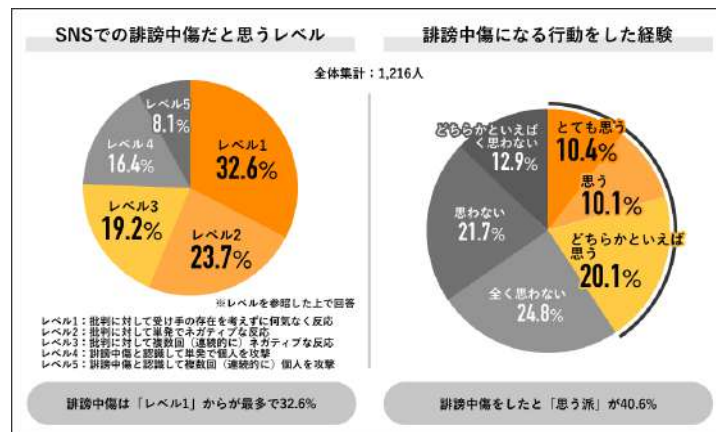
## 【意識と匿名性】

回答者全体の1,216人に誹謗中傷に気がつけているかを聞くと、「気がつけている派」が76.5%と過半数を占め、内訳は「とても気がつけている」26.8%、「気がつけている」31.4%、「どちらかといえば気がつけている」18.3%でした。同回答者に誹謗中傷の制御が匿名では困難かを聞くと、困難だと「思う派」が75.3%と過半数を占め、内訳は「とても思う」28.3%、「思う」26.5%、「どちらかといえば思う」20.5%でした。



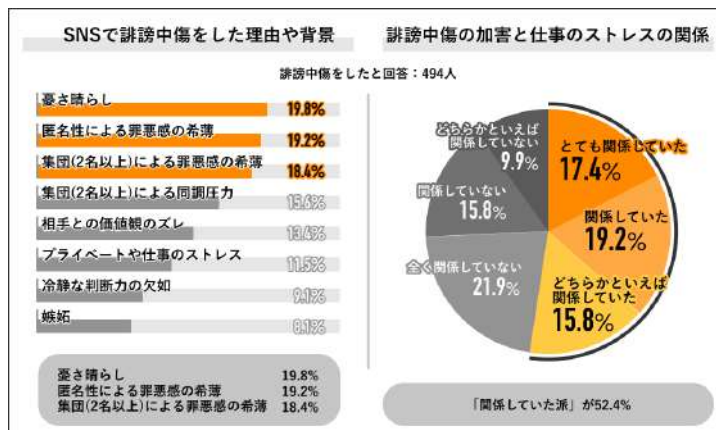
## 【境界線と加害経験】

回答者全体の1,216人にSNSでの誹謗中傷だと思うレベル<sup>(※3)</sup>を聞くと、「レベル1：批判に対して受け手の存在を考えずに何気なく反応」が32.6%で最多となりました。同回答者にSNSで誹謗中傷になる行動の有無を聞くと、したと「思う派」は40.6%となり、内訳は「とても思う」10.4%、「思う」10.1%、「どちらかといえば思う」20.1%でした。



## 【加害理由とストレスの関係】

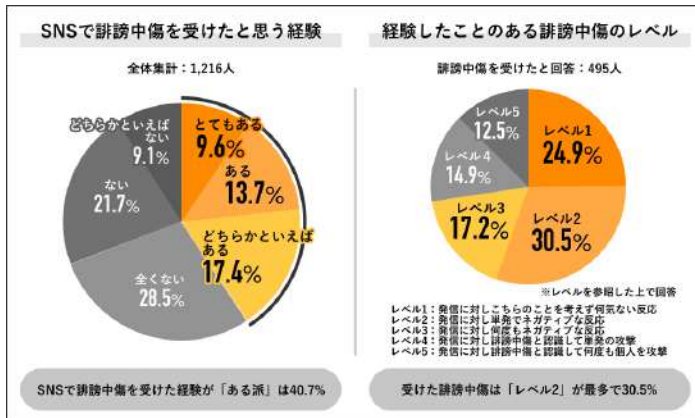
SNSでの誹謗中傷をしたと思うと回答した494人に、その理由を聞くと「憂さ晴らし」が19.8%で最多となり、次いで「匿名性による罪悪感の希薄」が19.2%、「集団(2名以上)による罪悪感の希薄」が18.4%と、上位3つの回答となりました。同回答者に加害と仕事のストレスの関係有無を聞くと「関係していた派」が52.4%と過半数を占め、内訳は「とても関係していた」17.4%、「関係していた」19.2%、「どちらかといえば関係していた」15.8%でした。



※更に詳細な集計データは別紙の「2023年 誹謗中傷の意識調査 報告書」をご参照ください<sup>(※4)</sup>

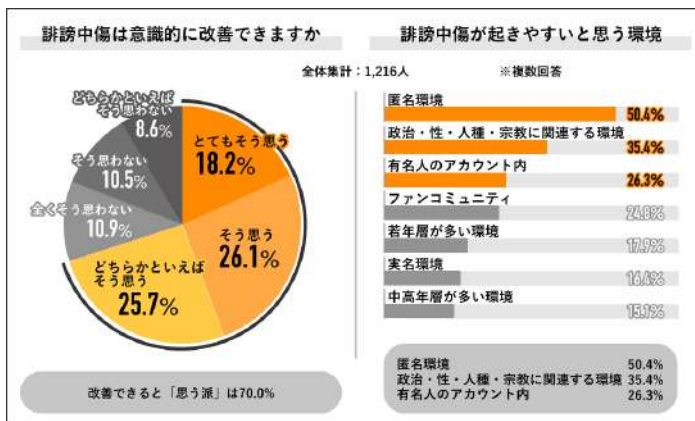
## 【被害経験】

回答者全体の 1,216 人に SNS で誹謗中傷を受けた経験の有無を聞くと「ある派」は 40.7%となり、内訳は「とてもある」9.6%、「ある」13.7%、「どちらかといえばある」17.4%でした。SNS での誹謗中傷を受けたことがあると回答した 495 人にそのレベルを聞くと「レベル2：発信に対し単発でネガティブな反応」が 30.5%で最多となりました。



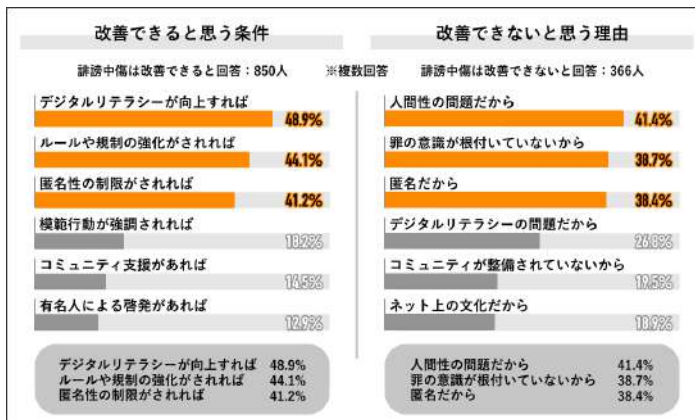
## 【改善可否と発生環境】

回答者全体の 1,216 人に誹謗中傷は意識的に改善可能かを聞くと「そう思う派」が 70.0%と過半数を占め、内訳は「とてもそう思う」18.2%、「そう思う」26.1%、「どちらかといえばそう思う」25.7%でした。同回答者に誹謗中傷が起きやすいと思う環境を聞くと「匿名環境」が 50.4%で最多となり、次いで「政治・性・人種・宗教に関連する環境」が 35.4%、「有名人のアカウント内」が 26.3%と上位 3 つの回答となりました。



## 【改善可能な条件】

誹謗中傷は意識的に改善できると回答した 850 人にその条件を聞くと「デジタルリテラシーが向上すれば」が 48.9%で最多となり、次いで「ルールや規制の強化がされれば」が 44.1%、「匿名性の制限がされれば」が 41.2%と、上位 3 つの回答となりました。改善できないと回答した 366 人にその理由を聞くと「人間性の問題だから」が 41.4%で最多となり、次いで「罪の意識が根付いていないから」が 38.7%、「匿名だから」が 38.4%と、上位 3 つの回答となりました。



※更に詳細な集計データは別紙の「2023年 誹謗中傷の意識調査 報告書」をご参照ください(※4)



## 【回答者自由記述コメント】

誹謗中傷は匿名環境で起きやすいというコメントが顕著でした

- ・ 普段人に文句を言えない人などが、ストレス発散の為に匿名で誹謗中傷するのではないかと
- ・ ネットでは誰でも加害者になりうるため匿名でも誹謗中傷は犯罪と自覚する必要性を強く感じる
- ・ 匿名な環境では、特定されにくいと言う気持ちがあるので誹謗中傷は無くならないと思います
- ・ 匿名性があれば誹謗中傷はしやすいし、誰かが始めると助長する形で参加する人が多いと思う
- ・ 普段言えないことを匿名だと発信してしまうのは、格差社会とストレス社会が影響している

※その他、誹謗中傷に関するコメントは下記「JobQ Town」にて確認いただけます。

<https://job-q.me/27146>

## 【調査まとめ】

今回実施した「2023年 誹謗中傷の意識調査」では、SNSでの誹謗中傷の境界線は「批判に対する受け手の存在を考えない何気ない反応」が最多、実際の被害レベルでは「発信に対する単発でネガティブな反応」が最多回答となり、認識と被害レベルでは境界線のギャップが見られました。

また、全体の8割が普段から誹謗中傷には「気をつけている」と回答している一方で、レベルを参照した上での加害経験が「あり」と回答した人は全体の4割に及び、加害理由では「憂さ晴らし」に加え、匿名性や集団による「罪悪感の希薄」が挙げられました。加害者の半数が誹謗中傷は仕事のストレスと「関係していた」と回答しています。さらに、誹謗中傷が生じやすいのは「匿名環境」だとする意見が最多であるのに加え、匿名では誹謗中傷の制御は困難かを聞くと、全体の7割強が「困難だと思う」と回答していることから、匿名環境は誹謗中傷を引き起こす要素の1つであり、普段は誹謗中傷への注意がある場合でも、ストレス下で匿名SNSを利用すると、罪悪感が薄れ誹謗中傷を引き起こす可能性があることがわかります。誹謗中傷の構図は、日常的に心理的な緊迫状態に置かれている人が、SNSを通じて権威性や正義感を振りかざし鬱憤を発散することでできていると考えられます。

しかし、全体の7割が誹謗中傷は意識的に「改善可能」と回答しています。ただし「デジタルリテラシーの向上」や「匿名性の制限」が改善に必要な条件と考えている人が多数であるのに加え、誹謗中傷は人間性や罪の意識、匿名環境も関係していると考えている人が多数でした。

仕事でのストレスがSNSの誹謗中傷に影響を及ぼすことを考慮すると、企業のコンプライアンス遵守のためにも、匿名ツールの利用に関する啓蒙など企業が従業員のプライベートに介入していく可能性も考えられる一方で、SNSリテラシーを個人単位で強化していくことで改善に向かうことも可能など、今後の企業や個人の対策に注目が集まる調査結果となりました。

ライブでは今後も就職・転職・働き方などに関連する様々な調査を実施し、リアルで透明度の高い情報を発信することで個が活躍する社会の実現を目指してまいります。



**株式会社ライブ コミュニケーション戦略部 部長**  
**広報グループ長 兼 Job 総研室長**  
**堀 雅一（ほり まさかず）**

2021年にJob総研を立ち上げる。その後“働く社会人や就活生”を中心に様々な視点から意識や行動について調査研究を実施。市場の現状と未来を分析し、社会へ発信することで働く社会人や就活生の選択機会に貢献できる事を目的としている。

またJob総研の調査をもとに各大学で「キャリア設計」の授業を実施する他、多くのメディアでキャリアや働き方など社会との関連などを解説している。

※取材についてのお問い合わせはプレスリリース最下部にある連絡先からお願いします

## 【※4】2023年 誹謗中傷の意識調査 報告書】

<https://job-q.me/articles/15406>

### 【※3】SNSでの誹謗中傷のレベルについて】

- レベル1：批判(発信)に対して受け手の存在を特に考えずに何気なく反応
- レベル2：批判(発信)に対して単発でネガティブな反応
- レベル3：批判(発信)に対して複数回(連続的に)ネガティブな反応
- レベル4：誹謗中傷と認識して単発で個人を攻撃
- レベル5：誹謗中傷と認識して複数回(連続的に)個人を攻撃

### 【※2】Job 総研について】

Job 総研は就職・転職やキャリア全般に関する研究や各種調査の実施により、市場の現状と未来を分析し、社会へ発信することで就転職関連市場に貢献する事を目的とし立ち上げられました。就職・転職・働き方・ランキング・働く女性など多数のジャンルで信頼できる情報を発信していくことにより、就転職活動に役立てていただくことや、キャリアに関する不安や悩みを解決する一助として“個が活躍する社会により良い選択の機会”を提供し就転職市場に貢献してまいります。

### 【※1】JobQ について】

「あなたが知りたい“働く”は誰かが知っている」をコンセプトに運営する JobQ の累計登録者数は 40 万人を超え、キャリアや転職に関する情報交換と相談ができるサービスです。具体的な企業名を検索して、現役社員や元社員による口コミだけではなく、仕事全般に関する悩みや就職・転職への不安など漠然とした内容も含まれ、匿名によるユーザ同士でコミュニケーションを取りながら、より良い選択をつくる場になっています。

#### ■JobQ“SNS”に関する Q&A

<https://job-q.me/tags/100>

### 【会社概要】

会社名	: 株式会社ライボ
設立	: 2015年2月3日
代表取締役	: 森 宏記 (もり こうき)
所在地	: 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1丁目19-9 第一暁ビル3階
事業内容	: キャリアや転職に特化した匿名相談サービス「JobQ」の企画・開発・運営
グループ会社	: 2019年3月1日 パーソルキャリア株式会社にグループイン
ホームページ	: <a href="https://laibo.jp/">https://laibo.jp/</a>
JobQ	: <a href="https://job-q.me/">https://job-q.me/</a>

報道関係者様お問い合わせ先 株式会社ライボ 広報担当：堀 雅一

Tel・Fax：03-6416-1760 携帯：080-4193-1810

Mail：[masakazu.hori@laibo.jp](mailto:masakazu.hori@laibo.jp)

※現在主にテレワークでの勤務形態をとっておりますので、誠に勝手ながらお問い合わせは携帯電話かメールにてお願い致します