

# 性年代別のソーシャルメディアコミュニケーションについて

## About social media communication by gender and age

吉武 希

Nozomi YOSHITAKE

上智大学院文学研究科新聞学専攻博士後期課程 Sophia University Department of Journalism

要旨…本研究では、インターネット、特にソーシャルメディアコミュニケーションにおける性年代別のギャップから生まれる問題について考察する。デプスインタビューでのプレアンケートや問題意識から作成したアンケート票を基に1800人規模の10代から60代の男女にインターネット調査を実施した。その結果、「60代女性はインターネットを利用する上で必要なりテラシーが足りないのではないか。」や「10代・20代と60代のソーシャルメディアの考え方を比べると大きくギャップが生じている」等といった計4点の特徴が分かった。その結果をもとに、ソーシャルメディア上のコミュニケーションでの性年代別のギャップが誹謗中傷やプライバシー侵害といったインターネット上のトラブルの発生につながるのではないかと考察した。

キーワード コミュニケーション論、インターネット、メディアリテラシー、情報モラル

### 1 問題意識

インターネットの誕生により、直接の面識が無くても知人になれたり、情報を交換できたり、コミュニケーションを取ることができるようになったことで、人々の社会や生活は大きく変化した。そして、インターネットの普及により、個人が発信者となり市民ジャーナリズムとして記事や小説等の創作物を発表する機会を得られる等の利点が生まれた。

しかし、スマートフォンの普及により、幅広い年代がインターネットを利用するようになった結果、インターネットを要因とした様々なトラブルが生じている。その中でも、コミュニケーションを取ることや情報収集等を目的としたソーシャルメディア上では、誹謗中傷や脅迫を受け、トラブルが起きるケースもある。それは、コミュニケーションの取り方や、考え方について性年代別にギャップが生じている、といったことがトラブルの原因の1つと考えられるのではないか。

本研究では、インターネット上、特にソーシャルメディア上において、コミュニケーションの取り方が、性年代別で、どのようなギャップが生じているかを調査し、その結果のレポートをする。そして、調査結果から、ソーシャルメディア上のコミュニケーションでのギャップが生じることで、何が問題となっているかを考察する。

### 2 調査概要

#### 2.1 調査方法について

本研究の調査方法は、以下の2点となる。

##### ① デプスインタビュー調査

インターネット調査の質問項目を設定するため、プレアンケートの実施と、ソーシャルメディア上のコミュニケーション、特にモラルやマナーについて男女7名にデプスインタビューを行う。

##### ② インターネット調査

デプスインタビュー調査の結果と考察を基に作成した質問項目を用いて、10代から60代の男女各約150名にインターネット調査を実施する。

#### 2.2 デプスインタビュー調査について

インターネット調査の質問項目と本論文の仮説を設定するため、プレアンケートとその回答を基に、ソーシャルメディアの利用方法とモラル等について、20代から50代の男女7名（20代前半男女各1名、20代後半男女各1名、40代男女各1名、50代

女性1名) にデプスインタビューを実施した。

プレアンケートは、総務省「青少年のインターネット・リテラシー指標等」及び、安心ネットづくり促進協議会「青少年と保護者におけるインターネット・リテラシー調査」を参考にして、作成した。

デプスインタビュー調査では、「インターネット上のコミュニケーション方法が年代によって異なり、また、モラルやマナーについて意識せずに発信している年代があるのではないか」<sup>1</sup>という結論となった。

また、デプスインタビュー対象者からソーシャルメディアを利用している中で感じていることや気を付けていること、対象者自身またはその周りの人の特徴等をまとめ、プレアンケートで参考とした資料とともに、インターネット調査で使用する質問項目を設定した。なお、デプスインタビュー調査についての分析及び結果については、2019年3月に上智大学コミュニケーション学会「コミュニケーション研究」49号に発表した。

### 23 インターネット調査について

デプスインタビュー調査と文献調査を基に質問項目を設定し、10代から60代の男女各約150名にインターネット調査を実施した。

調査概要は以下の内容となる。

■調査会社：株式会社インテージ

■調査期間：2019/02/08～2019/02/12

■依頼数：8199 s/有効回答数：1840 s (回収率：22.4%)

■回答条件：首都圏（東京都、千葉県、神奈川県、埼玉県在住）、2人以上同居、有職者（「高校生」及び「専門学生・短期大学生・大学生・大学院生」の回答者は、10代のみ）

図表1 「インターネット上のモラル・マナーに関する調査」の回答者属性（性年代別）

		合計	17-19歳	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳
合計	(人)	1840	301	313	304	307	311	304
	(%)	100.0	16.4	17.0	16.5	16.7	16.7	16.5
男性	(人)	917	146	154	153	152	158	154
	(%)	100.0	15.9	16.8	16.7	16.6	17.2	16.8
女性	(人)	923	155	159	151	155	153	150
	(%)	100.0	16.8	17.2	16.4	16.8	16.6	16.3

【筆者作成】

#### 23.1 ソーシャルメディアの利用方法や考え方について

ソーシャルメディアの利用方法や考え方について5点の調査結果を検討していく。

1点目は、ソーシャルメディアのアカウントの公開設定について聞いたところ（図表2）、若年層の女性は、ソーシャルメディアやアカウントによって公開を限定設定にしていることが多い回答となったことが特徴的である。

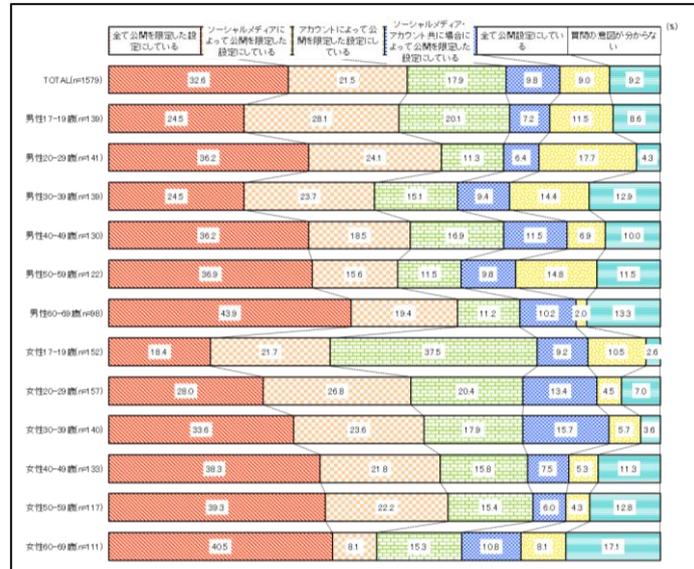
10代女性は、他の性年代と違い、「ソーシャルメディアによって公開を限定した設定にしている（21.7%）」よりも「アカウントによって公開を限定した設定にしている（37.5%）」の回答率が高い結果となっている。これは60代女性にも見られる現象となっているが、「質問の意図がわからない」といった「不認識率」が17.1%と他の性年代と比べて最も高いことから、リテラシーが足りないといった問題があるのではないかと、10代女性と60代女性についてのこの現象の理由は異なると考えられる。

また、10代女性は、「全て公開を限定した設定にしている」の回答が18.4%と、他の性年代と比べると5ポイント以上、平均の32.6%と比べると約14ポイント少なくなっている。一方で「全て公開設定にしている」としているのは女性の中では最も高い10.5%だが、男性の10代、20代、30代、50代に比べると少ない。これらのことから、10代女性はそれぞれのソーシャルメディアを複数のアカウントで利用することが多く、使い方では全体公開設定と限定公開設定を使い分けていることが、特徴的である。

一方、60代男性は、「全て公開を限定した設定にしている」と回答したのは、43.9%とほとんどの人が限定公開設定にしている。「全て公開設定にしている」では、男性が40代と60代を除いて、1割程度が回答している。女性は10代女性を除いて、ほとんどの人が限定公開設定としている結果となった。

<sup>1</sup> 筆者「インターネット上における各年代のコミュニケーションについて」（2019年3月）、『コミュニケーション研究』第49号、上智大学コミュニケーション学会

図表2 ソーシャルメディアのアカウントの公開設定について

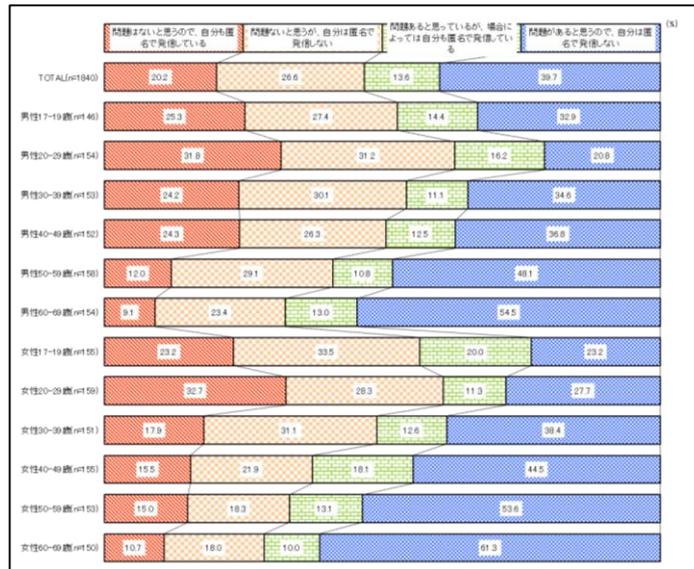


注 ソーシャルメディアのアカウントありと答えた回答者のみ

【筆者作成】

2点目は、匿名での発信についての意識を聞いたところ（図表3）、10代と20代を除くと、年代が上がるにつれて「問題があると思うので自分は発信しない」という回答が多くなる。10代女性は「問題があると思うが場合によっては自分も匿名で発信している」という回答が他の性年代に比べて、最も多かったことが特徴的であった。

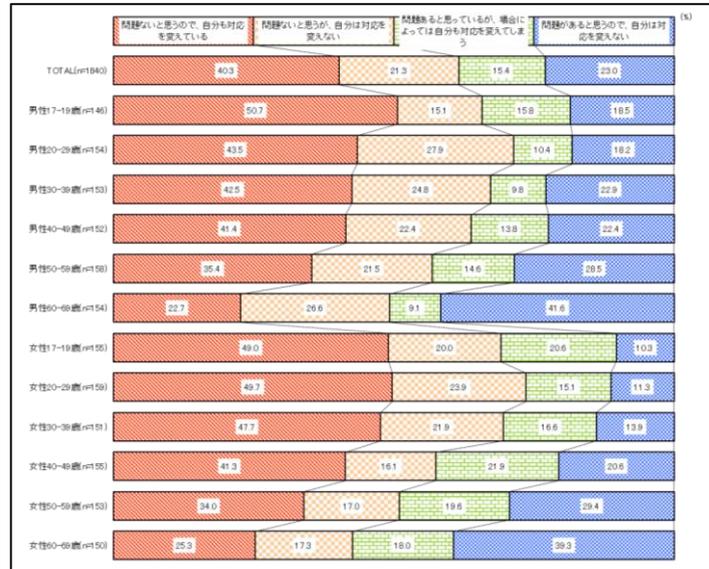
図表3 匿名での発信の意識について



【筆者作成】

3点目は、他人への返信について（質問文「ソーシャルメディア（SNSを含む）上でのコミュニケーションを取る時に、相手からのコミュニケーションへの返信を、状況によって遅らせるなど対応を変えることを問題ないと思いますか？」）聞いたところ（図表4）、「問題があると思うので自分では対応を変えない」という回答が男性の10代と20代を除くと、年代が上がるにつれて多くなる傾向がある。また、60代男女以外「問題がない」との回答が5割以上となっていることが特徴的だった。2つめの「匿名での発信の意識について」と合わせてみると、年代別にギャップが生じていることが特徴的であった。

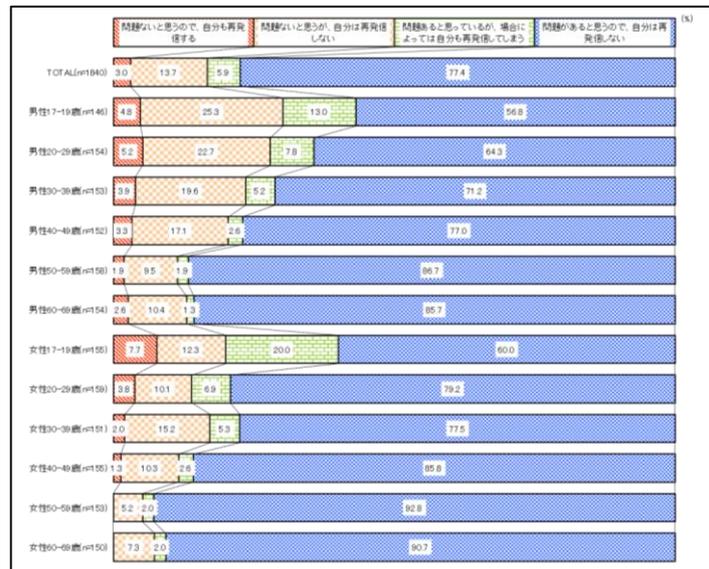
図表 4 他人への返信について



【筆者作成】

4点目は、肖像権や著作権等の他人の権利を侵害するような行為について（質問文「著名人（芸能人など）がソーシャルメディア上で発信した画像や動画をダウンロードやスクリーンショットをして、自分のアカウントで再発信することは問題ないと思いますか？（リツイートやシェアのような共有ではなく）」）聞いたところ（図表5）、10代女性は「問題あると思っているが、場合によっては自分も再発信してしまう」との回答が他の年代に比べて圧倒的に多い結果となった。10代男性は「問題ないと思う」という回答が多いことが特徴的だった。この結果により、10代男女は著作権など知的財産権に関する「違法コンテンツ理解」の理解度が低いことが分かり、また年代別に考え方にギャップが生じている。

図表 5 肖像権や著作権等の他人の権利侵害について



【筆者作成】

5点目は、インターネット上で誹謗中傷をするような発信をすることについて聞いたところ（図表6）、ほとんどの回答が「問題があると思うので自分は発信しない」としている。しかし、女性よりも男性の方が「問題ないと思うので、自分も発信する」や「問題ないと思うが、自分は発信しない」といった回答率が高いことが分かった。また、10代から30代の男性については「問題あると思っているが、場合によっては自分も発信してしまう」という回答が平均よりも高い結果となっていることが特徴的である。これにより、女性よりも男性に炎上のリスクがあると考えられる。

図表 6 誹謗中傷についての考え



【筆者作成】

### 3 調査結果と考察

#### 3.1 調査結果

本調査からは以下の4点について分かった。

- ① 10代は、著作権など知的財産権に関する「違法コンテンツ理解」の理解度が低い。
- ② 60代女性はインターネットを利用する上で必要なリテラシー能力が低い。
- ③ 10代・20代と60代のソーシャルメディアの考え方にはギャップが生じている。
- ④ 炎上のリスクは女性よりも男性の方が高い。

#### 3.2 考察

60代男女は、コミュニケーションの対応を状況によって変えることや「匿名での発信」について、「問題があると思う」と半数以上が回答し、若年層とは反対の回答率となっていたことから、これらのコミュニケーションのギャップが起す問題点について以下の2点について考察する。

1点目は、コミュニケーションの対応を状況によって変えることについて「問題があると思う」という回答率が半数以上であることから、60代の多くは、インターネット上であっても現実のコミュニケーションと同様の意識を持って利用しているのではないかと考えられる。デプスインタビュー調査において、50代女性は、『我々の世代』は、自分の中に価値観を持っており、常識的に考えれば問題ないとして、発言を軽く行っている節があるとしている。それは、60代男性が平気で差別的な発言をしていることから感じているとした。』という考察をした。このことから、現実のコミュニケーションでも行っていることをソーシャルメディア上で発信することは問題ないと思っている、と考えられるのではないかと。そして、若年層は現実とソーシャルメディア上のコミュニケーションを場合によって対応を変えていることで、60代との考え方や使い方にギャップが生じ、返信等の対応のスピード感や言葉遣いの違い等からトラブルにつながるのではないだろうか。

2点目は、「匿名で発信」することが「問題があると思う」という回答は、インターネット上の情報は一般利用者の情報発信であっても責任をもって「正しい」情報を発信するべきと考えているからではないかと。40代女性のデプスインタビューからも「伝統的なメディアに慣れてきた年代は、情報が全て正しくあるべきだ、と思っているのではないかと。」ということから「インターネット上の情報についても無条件に信じてしまうのではないかと」と、インターネット上の情報の捉え方について考察した。このことから、60代と若年層とは、一般利用者が発信したインターネット上の情報についての考え方が異なるのではないかと。例えば「匿名での発信は信用にならない」といった考えと「匿名でもソースがあれば信用できる」といった考え方のギャップが生まれるのではないかと。

以上の考察から、コミュニケーションの取り方と考え方のギャップにより、最初はお互いの意見を述べた議論だったが、次

第にヒートアップし、誹謗中傷や脅迫といったトラブルにつながるのではない。さらに、問題点としては、ソーシャルメディアでは、不特定多数の人の目に入る可能性があるということだ。つまり、「オープン」なソーシャルメディアで限定公開設定をしている、または「インターパーソナル」なソーシャルメディアを理由として、何でも自由に発信することは危険である。

それは、LINEのグループや限定公開設定のTwitter上で、コミュニケーションのギャップからトラブルに発展した場合、その情報が他のソーシャルメディア等に転載されることで、誹謗中傷や脅迫だけではなく、「炎上」が起り、プライバシー侵害等の問題が生じる可能性があるからである。

インターネットの特徴の1つは、転載が容易にできてしまうことである。いかに限定的に公開を設定して情報を発信したとしても、インターネット上で公開された情報は何かのきっかけで転載され、情報が拡散してしまう可能性があるといった認識を持つ必要がある。「仲間内」であっても、それ以外の人がどのように考えるか、現実よりもより慎重に発信やコミュニケーションを取る必要があるのではない。加えて、10代における「違法コンテンツ理解」の理解度が低いことから、転載のハードルが低いため、トラブルが起きるリスクは高いと考えられる。

さらに、60代女性は「ソーシャルメディアのアカウントの公開設定について」で、「質問の意図がわからない」といった「不認識率」が約2割となった。これは、ソーシャルメディアを利用する上での必要なリテラシー能力が低いことが原因ではないか。このような60代女性が、限定公開設定等で未然に防ぐことができる状況であったが、リテラシー能力が低いため設定ができず、コミュニケーションのギャップから生じるトラブルを起こしてしまうといった問題も出てくるだろう。また、誹謗中傷を行っても問題ないといった考えを持つ人が一定数存在することからも、炎上などのトラブルのリスクは常に存在する。

以上の様に、若年層と60代のギャップから生じる問題点について考察してきた。性年代別に利用するインターネット接続機器や、利用するソーシャルメディア、コミュニケーションにギャップが生じることは当然である。しかし、そのギャップが要因となり、インターネット上のコミュニケーションでトラブル等の問題に発展するのであれば、ギャップがどういった内容でどの年代とどの年代、もしくは性別の間にあるのか、等を調査することは重要だと考える。今後も性年代別の観点からみたコミュニケーション調査とそのギャップから生まれる課題の解決方法等の研究を続けていきたい。

最後に、本研究の調査に支援頂いた、公益信託高橋信三記念放送文化振興基金に深謝の意を表す。

## 参考文献

### 【主な参考文献】

- 宇治橋祐之・小平さち子 (2015) 「進む多様化と新しいメディアへの期待」NHK放送文化研究所編『放送研究と調査』第65巻6号NHK出版
- 北村智・佐々木裕一・河井大介 (2016) 『ツイッターの心理学』誠信書
- 木村忠正 (2012) 『デジタルネイティブの時代』平凡社新書
- 小平さち子 (2019) 「子どもとメディア」をめぐる研究に関する一考察」NHK放送文化研究所編『放送研究と調査』69巻2号NHK出版
- 坂元章編 (2003) 『メディアと人間の発達』学文社
- 清水陽平 (2015) 『サイト別ネット中傷・炎上対応マニュアル』弘文堂
- 鈴木英男・遠藤真紀・神野建・松下孝太郎・安岡広志・新島典子 (2015) 「ソーシャルメディアにおけるプライバシーリスクの盲点」『東京情報大学研究論集』第18巻2号東京情報大学
- 田中辰雄・山口真一 (2016) 『ネット炎上の研究』勁草書房
- 高橋暁子 (2019) 「バイトテロで"まさか炎上"と本人が驚く訳"仲間内の動画"が炎上投稿に化ける」PRESIDENT ONLINE (2019/6/25 閲覧) <https://president.jp/articles/-/28098>
- 武田隆 (2011) 『ソーシャルメディア進化論』ダイヤモンド社
- 竹内和雄 (2014) 『スマホチルドレン対応マニュアル』中央公論社
- 保高隆之 (2018) 「情報過多時代の人々のメディア選択」『放送研究と調査』68巻12号NHK出版
- 橋元良明 (1999) 『子ども・青少年とコミュニケーション』北樹出版
- 長谷正人・奥村隆編 (2009) 『コミュニケーションの社会学』有斐閣アルマ
- 藤代裕之編 (2015) 『ソーシャルメディア論』青弓社
- 松下慶太 (2012) 『デジタル・ネイティブとソーシャルメディア』教育評論社
- 総務省ホームページ [http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/news01kibar08\\_03000262.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/news01kibar08_03000262.html) (2019/6/18 閲覧)
- 安心ネットづくり促進協議会ホームページ [https://www.goodnet.jp/investigation/working-groups/study\\_category\\_116150](https://www.goodnet.jp/investigation/working-groups/study_category_116150) (2019/6/18 閲覧)