

跡見学園女子大学生の SNS 使用状況に関する調査報告と 学生が理想とする SNS 環境についての研究考察

● 田 中 浩 史

1. はじめに

現代日本のコミュニケーション状況を考察する場合には、これまでパーソナルコミュニケーションの基本形態とされてきた「対面式」の言語・非言語によるコミュニケーション以上に、若い世代が活用しているソーシャル・ネットワーキング・サービス (social networking service: 以下「SNS」と略す) の使用状況について調査・分析する必要がある。本稿は、こうした認識に基づいて、田中ゼミの学生と共同で実施した「本学 (跡見学園女子大学) における学生たちの SNS 使用状況についてのアンケート」の調査結果を報告すると共に、それを基にして、学生たちが理想とする SNS 環境についての考察を試みようとするものである。

2. アンケート調査の概要

SNS とは、一般的に社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービスのことを言う。学生たちには、人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の Web サイトで、友人・知人間のコミュニケーションを円滑にしたり、趣味や嗜好、居住地域、性別、年齢、出身校などの属性をきっかけにつながるツール、あるいはそれらの時間的・空間的關係に縛られない新たな人間関係やコミュニティを構築するコミュニケーション手段と捉えられることが多い。広義には、社会的ネットワークの構築が出来るサービスやウェブサイトであれば SNS と定義されるため、コメント投稿やトラックバックなどのコミュニケーション機能を有しているブログや 2 チャンネルのような電子掲示板もその範疇に含まれている。代表的なサービスとしては、日本では mixi、GREE、Mobage、Ameba、世界的には Facebook、LINE、Twitter、Google+、LinkedIn などがある。今回の調査ではあまり調査対象を広げ過ぎないように、田中ゼミ内 (ゼミ生 3 年、4 年 43 人) での予備調査で利用者が多いことが判明した順に、Facebook、mixi、Twitter、LINE の 4 つに絞ってアンケートを実施することとした。

(実施概要)

- ・ 調査名 「跡見学園女子大学生の考える理想の SNS」
- ・ 実施主体 跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科
田中浩史ゼミナール 3 年 21 人 (代表: 小林、山田)
- ・ 実施時期 2013 年 5 月～7 月
 - ・ 田中ゼミ内
 - ・ 担当教員の了解が得られた各授業の休み時間に配布、回収
- ・ 調査場所 跡見学園女子大学内
- ・ 調査数 跡見学園女子大学学生 約 300 人
回収数 227 人 (回収率 75.7%)
- ・ 分析考察 8 月～10 月

- ・結果公表 ゼミ内のディスカッショングループ代表（小林、山田、上門）がレジュメ（冊子）を作成し、紫祭（学園祭：11月）にて展示・配布。あわせて田中ゼミホームページでも公表

3. アンケート結果まとめ

文学部コミュニケーション文化学科田中浩史ゼミ3年のディスカッショングループは、跡見学園女子大学の学生を対象にアンケート調査を行い、227人から回答を得た。このアンケートは、予備調査で絞った4つのSNSサイト「Facebook」「mixi」「Twitter」「LINE」についての使用状況と利用目的などの意識を調査したものである。質問項目は以下のとおりである¹⁾。

（質問項目）

① Facebook

(1) あなたは、いま「Facebook」を使用していますか？

- A. 使用している
- B. 以前使用していた
- C. 使用していたことがない

(2) その理由

自由記述

■以下、②「mixi」③「Twitter」④「LINE」も同様の質問をした。

<アンケート結果の基礎データ>

① Facebook

◆使用している	62.1%
使用理由	
第1位 海外の友人と連絡を取るため	19.3%
第2位 友人が使用しているため	9.1%
第3位 画像や動画を共有出来るため	14.0%
◆以前使用していた	2.6%
理由	
第1位 友人が使用しているため	50.0%
第2位 使い方が分からないため	33.3%
◆使用したことがない	35.7%
理由	
第1位 実名登録が怖いため	22.7%
第2位 興味がないため	15.1%
第3位 難しそういため	11.3%

② mixi

1) 参考：跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科・田中浩史ゼミナール3年ディスカッショングループ制作レジュメ『女子大生の考える理想のSNS』（2013.11）

◆使用している	16.7%
使用理由	
第1位 友人が使用しているため	21.0%
第2位 以前流行していたため	15.7%
第3位 友人に勧められたため	13.1%
◆以前使用していた	55.0%
理由	
第1位 以前流行していたため	33.6%
第2位 他のSNSが主流になったため	16.0%
第3位 友人が使用をやめたため	3.2%
◆使用したことがない	35.7%
理由	
第1位 必要がないため	12.5%
第2位 使い方が分からないため	10.9%
第3位 興味がないため	7.8%

③ Twitter

◆使用している	80.1%
使用理由	
第1位 友人が使用しているため	19.2%
第2位 友人や芸能人の近況を知るため	14.8%
第3位 手軽に呟けるため	7.1%
◆以前使用していた	3.0%
理由	
第1位 面倒なため	28.5%
第2位 つぶやくことがないため	14.2%
◆使用したことがない	16.7%
理由	
第1位 面倒なため	15.7%
第2位 必要がないため	13.1%
第3位 興味がないため	5.2%

④ LINE

◆使用している	97.7%
理由	
第1位 メールよりも簡単で便利のため	5.0%
第2位 無料通話ができるため	8.1%
第3位 グループ機能があるため	6.3%
◆以前使用していた →	0.4%
理由	
第1位 ガラパコス携帯のため	100.0%

◆使用したことがない	1.7%
理由	
第1位 必要がないため	50.0%
第2位 ガラパコス携帯のため	25.0%
第3位 個人情報の漏洩が怖い	25.0%

4. 理想の SNS に関するディスカッションの展開

アンケート結果を受けて、田中ゼミ3年(21名)では、「新たに欲しい機能」「不要な機能」「既存の機能でよいもの」の3点についてディスカッションを行った。その中で出た意見を列挙する。

- ① 新たに欲しい機能
 - ・無料の可愛いテンプレート
 - ・メッセージの削除機能
 - ・広告拒否設定
 - ・学校ごとのアカウント
- ② 不要な機能
 - ・現在地表示機能
 - ・「友達かも？」機能
 - ・既読機能
- ③ 既存の機能でよいもの
 - ・グループ機能
 - ・公開設定機能
 - ・しおり機能
 - ・「いいね！」機能
 - ・動画共有機能
 - ・「コメント」機能
 - ・無料通話機能

5. 「女子大生の考える理想の SNS」とはどのようなものか？

以上のアンケート結果と話し合いで出た意見をもとに、田中ゼミ生たちは、「理想の SNS とはどのようなものか」を考えた。それを「プロフィール画面²⁾」「チャット画面³⁾」「タイムライン画面⁴⁾」の3点に分けて紹介する。

<プロフィール画面>

- ① 無料で使える可愛いテンプレート
- ② シンプルな基本情報
- ③ 実名でなくてもオッケー
- ④ 選べる公開設定
- ⑤ 「友達かも？」機能なし

2) 興味を持っていることやあなた自身についての情報を標示する画面

3) チャットをしたいユーザーを選んでネット上で会話するための画面

4) 「友だち」全体に向けて自分の近況を投稿できる機能の画面

⑥ 広告拒否設定

ゼミ生たちが求める「理想のプロフィール」は可愛くてシンプルなものであること。また、話し合いでは「個人情報の流失が怖い」という意見が多数あがった。そのため、「実名でなくてもよい」という点と「公開設定が選べる」という点は大きなポイントである。また、「友達かも？」機能については「この機能から友達になることは少ない」ということで、学生たちの中では不要ということになった。

<チャット画面>

- ① グループ機能
- ② 既読機能なし
- ③ メッセージの削除・保護機能
- ④ 海外でも使用可能
- ⑤ しおり機能

学生たちが求めるチャットの中で「グループ機能がある」ということは大きなポイントとなっている。既存の SNS にもある「グループ機能」は、学生たちにとってゼミやサークルなどの連絡の場合にも欠かせない存在になっている。「既読機能」については「早く返信しなくてはならない」というプレッシャーに襲われるため、無いほうがよいという結果になった。また、「大切なメッセージは保護したい」という声も多数あったため「保護機能」を加え、さらに「誤って送信してしまったメッセージを取り消したい」という意見から「削除機能」を加えた。他にも「しおり機能」は「メッセージが読みやすく便利」という意見が多く挙がった。

<タイムライン画面>

- ① 無料で使える可愛いテンプレート
- ② 選べる公開設定
- ③ 「いいね！」機能と「コメント」機能
- ④ 広告拒否設定

タイムラインには既存の SNS にある、使い慣れた「いいね！」機能と「コメント」機能を加えた。そして記事ごとに公開設定を選べるようにした。また既存の SNS は「可愛いものがない！」ということで無駄な広告を削除し、テンプレートで自分好みにデザイン出来るようにしたいという意見でまとまった。

6. 分析と考察

1) 跡見学園女子大学生の SNS 使用状況について

今回のアンケートによる調査結果をもとに、跡見学園女子大学の学生が使用している SNS の状況について分析する。まず、跡見学園女子大学の学生が現在どの SNS のサービスまたはサイトを利用するかをみると、利用率の高い順に、①LINE (97.7%) ②Twitter (80.1%) ③Facebook (62.1%) ④mixi (16.7%) という結果になった。これは、事前にゼミの学生たちが予想した結果とは大きく異なった。調査以前には、Facebook の利用者が圧倒的に多いのではないかと予想していたのだが、使用目的が多少異なるものの、実際には LINE の利用者のほうが95%を超える割合で多く、本学学生たちの間では、現在は圧倒的に LINE の普及率のほうが高いことが判明した。この数字は、受験塾 Z 会が2013年9月に発表した『高校生の SNS 利用調査⁵⁾』の結

5) 『高校生の SNS 利用調査』(Z 会2013年9月12日) 2013年10月26日閲覧

果と重なる部分が多い。同調査は、Z会が全国の高校生4,657名を対象に、SNS利用やスマートフォンの所有に関する調査を実施した結果を発表したものである（調査期間2013年4月20日～7月21日）。それによれば、利用しているSNSは、最も多いのが「LINE」で67.2%、次いで「Twitter」で23.2%、「Facebook」13.9%、「Google+」9.0%、「mixi」3.9%、「その他SNS」6.1%、「SNSは利用していない」6.4%となっていて、何らかのSNSを利用している高校生は83.6%にのぼっている。今回の調査では、「Google+」を調査対象に入れていないことなどもあって一概に比較することは出来ないが、若い世代では、いま「LINE」が最も多く利用されているSNSであることは、結果から容易に推測することができる。

調査の内容を具体的に分析してみる。まずFacebookの利用者には「海外の友人と連絡を取るため」「画像や動画を共有出来るため」というFacebook特有の機能の利用法が特徴的に見られた。一方のLINEは、友人間やグループ内での連絡の場合には、「メールより簡単」「無料通話が出来ると」「グループ機能がある」などの理由で、こちらが便利に使われていることが伺える。

また、Twitterの利用者の間では「友人や芸能人の近況を知るため」という理由が挙げられ、相手の「つぶやき」によって知ることのできる機能を使って、特定の人物の「追跡」や「近況把握」に使われることが多いことが分かった。ただ、自分の側につぶやくことがない場合や日々の更新に疲れるなどして、必要としない学生や興味のない学生も一定数存在することも見えてきた。

Mixiについては利用者が現在は2割を下回った。他のSNSに乗り換えた理由として「友人が使用をやめたため」や「他のSNSが主流になったため」を挙げる学生が多かったことからして、仲間が何を使っているかという「友人の動向」が、自分の利用するSNSを決定する上での大きな判断材料になっていることが明らかになった。このことは、SNSサービスを提供する側が日々魅力的な機能を付加していかないと、利用者一気に集団的に忘れ去られてしまうというリスクをかかえているといえる。

アンケートの結果、学生がどのSNSを利用するかを決定するときに強く意識されている問題を1つ指摘しておきたい。「実名登録」の問題である。特にFacebookにおいては、“情報の信頼性確保”や“不審人物の排除”を目的に設定されたこの「実名登録」の機能が、逆に「個人情報の漏洩」のリスクを意識させてしまい、「実名登録は怖い」という反応を引き起こしていることが数字にも表れている。本学が女子大学であることに鑑みると、この点は十分に配慮されるべき問題であると考ええる。

2) SNSを利用する際に学生が気をつけていること

今回の調査で田中ゼミ生は、既存のSNSにはメリットとデメリットの両方が存在するという事に改めて気がついたという。学生たちのレジュメでは、「このメリットとデメリットをしっかりと理解した上で利用するということが、SNSとの上手な付き合い方と考えられる」と締めくくっている。アンケートの中で学生たちから挙げた「SNSを使う際に気をつけていること」を紹介する。以下は、「跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科・田中浩史ゼミナール3年ディスカッショングループ制作レジュメ『女子大生の考える理想のSNS』（2013.11小林、山田、上門）」からの引用である。

<（学生たちが）SNSを使う際に気をつけていること>

- ・不快な思いをさせるような投稿はしない
- ・個人情報やプライバシーに関わるような投稿はしない
- ・言葉に誤解のないようにする
- ・セキュリティーをかける

・知り合いでない人とは交流しない

今後、大学キャンパス内での SNS リテラシーを考える上で参考にしたいと考える。

7. 跡見女子大学の学生間で利用度の高い「LINE」に関する問題と課題

本稿のまとめとして、本学学生間で利用度の高い「LINE」の現状と課題について整理と考察をしておく。

1) LINE の現状と課題

LINE とは、日本の LINE 株式会社が運営する携帯電話やパソコン向けのリアルタイム・コミュニケーションのためのインスタントメッセージング（アプリケーション）である。通話やチャットを行いたい相手同士でこのアプリケーションをインストールしておけば、通信キャリアや端末を問わずにインターネット電話やチャットを行うことができるし、複数人での「グループ通話」にも対応している。パケット通信を利用するので、パケット通信料の定額サービスなどに加入していれば無制限に電話を掛けることができる。スタンプや絵文字も多種類そろっているため、特に女子高校生や大学生に人気がある。本学のアンケートの学生のレジュメでも、「グループ機能は、学生たちにとってゼミやサークルなどの連絡に欠かせない存在になっている」と記されている。

総務省の調べによれば、この LINE の登録ユーザー数は 2 億 3000 万人（2013 年 8 月時点）で、日本国内の LINE 利用者は 4700 万人になっている。LINE 人気の背景には、「電話番号を預けるだけ」という登録のしやすさと、Facebook のようなオープンな SNS になじめないユーザーの心も捉えたことなどがある⁶。作家・カウンセラーの五百田達成氏は、この気軽さや気楽さによって「すべてのコミュニケーションがチャット化（きちんとした会話ではなく雑談・おしゃべり化）していくのではないか。こうした若い世代のコミュニケーションスタイルの変化は、やがてビジネス・コミュニケーションのスタイルも変えていくことになるだろう」と LINE 人気の今後を予想している⁷。

この LINE に関しては、若者たち以外にも公的な機関が活用に踏み切っている。一例を挙げると、浜松市教育委員会は 2013 年 10 月 25 日より、LINE の公共団体向けアカウントサービス「LINE @パブリックアカウント」を活用して、教職員採用に関する情報発信を LINE で行うようにしている。公立学校の教職員に関する情報発信に特化した LINE アカウントを開設したのは、全国的にも初めての試みだという。月に 2 回程度、教職員採用に関する最新情報や採用説明会の情報、浜松市の教職員として働く魅力などを発信し、優秀な若者を地元の教職員として確保していきたいという⁸。また政界でも若い世代に情報発信をするツールとして注目し、民主党政権下の 2012 年 10 月に首相官邸の公式アカウントが開設され、自民党政権下でも内閣官房内閣広報室で運用されている。こうしたことから、今回の SNS 調査に関する学生たちの議論の中でも、学生たちから「大学は主連絡伝達手段としてのポータルや掲示版、ホームページなどと並行して、LINE の公的機関向けのアカウントサービスを活用して大学独自のアカウントを開設し、情報漏れや伝達

6) 『LINE 1 億人突破、次の標的』東洋経済オンライン（2013 年 1 月 18 日）1 月 20 日閲覧

7) 『LINE 世代は「返信」をしない!? 「KS（既読スルー）」でコミュニケーションが変わる』五百田達成（2013 年 11 月 17 日 yahoo ニュース）同日閲覧

8) 『LINE アカウント「浜松市教育委員会 採用情報」』浜松市教育委員会ホームページ（2013 年 10 月）2013 年 12 月閲覧

不足の解消に努めて欲しい」といった意見が出されていた。

2) LINE に関する犯罪対策とネットリテラシー教育の必要性

LINE に関して発生する恐喝や援助交際といった「事件」は、2012年頃から多発する傾向にあることが、マスコミやインターネット調査会社の調べなどで明らかになっている。警察庁の調べによれば、2013年の上半期に、LINE の ID 交換がきっかけで犯罪被害にあった児童は前年同月比で89人 (17.5%) 増えて598人に増加した。また、検挙件数も260件 (43.4%) 増えて859件となった。罪種別では、青少年保護育成条例違反が最も多く、次いで児童ポルノ、児童買春の順である⁹⁾。

LINE には、見ず知らずの人と連絡先を交換する「出会い系」の機能はなく、その利用規約にも見知らぬ異性との出会いを目的とする利用は禁止されている。しかし LINE 以外の掲示板・サイト・アプリなどを通じて ID を交換するなどの「抜け道」があり、これらはサイトを規制するフィルタリングの対象外となっているため、新卒の犯罪と犯罪の抑止はイタチゴッコの状況になっている。LINE の運営側も、犯罪防止を求める声に押されるように、18歳未満のユーザーの ID 検索機能の利用を禁止しているが¹⁰⁾、実際には「少し使いにくくなった」程度のもので受け止められている。

一方、各都道府県の教育委員会や学校は、生徒らが LINE を使って、相手に暴言を吐いたり仲間はずれにしたりするいじめや、プライバシーに関わる動画や写真をばら撒くなどの行為が発生しているため、対策を急いでいる。また京都府や京都府警は、LINE が性的犯罪に悪用される状況が続いているとして、LINE 運営側に対して、「適正利用の広報」「掲示板アプリの悪用防止」「違法有害情報にアクセスできない仕組みづくり」などを求めた¹¹⁾。

最近の事件の発端として「LINE が関係している」と取り上げられるのは、利用者数が急速に増えているという事情もある。しかもその利用の仕方が、従来の SNS のように日記を書いたり読んだりするような使い方ではなく、日常生活に溶け込んだ連絡手段の1つになっていることにも関係していると思われる。携帯電話上に日常生活があれば、それは「距離をおいた遠いコミュニケーション」ではなく、ご近所やお隣同士感覚の「ごく近い“親しい”コミュニケーション」となり、リアルな日常生活と同様のトラブルも必然的に増える可能性があるといえる。問題はやはり、LINE を利用する際のリテラシーであろう。LINE という1つのツールを悪者にしても問題は解決しないと考える。LINE の前には mixi などの他の SNS があつたし、その前には掲示板があつた。今後 LINE に変わる新たなサービス (アプリ) が出てくれば、またそれを批判することにならざるを得ない。このあたりで、携帯電話やインターネット上で生まれる人と人とのつながりや共同体の問題を「仮想現実だ」として棚上げせずに、新メディア時代の新しい“リアル (現実)” な日常の一部として、そこでのリテラシーを真剣に構築し、学生たちとともに実践していくべきときであると考えられる。

9) 『出会い系サイトとコミュニティサイトに起因する被害児童件数と検挙件数』警察庁ホームページ (2013年9月13日) 2013年11月閲覧

10) 『青少年保護のため18歳未満のユーザーはLINE・ID検索利用ができなくなります』LINE公式ブログ (2012年12月17日) 2013年3月閲覧

11) 『LINE に性的犯罪対策を要請 京都府、府警』京都新聞 (2013年7月18日)

8. SNS 環境が生み出す新たなコミュニケーション問題

1) SNS 体裁問題

いまは SNS を便利に利用し個人が自由に発言・発信することが可能な状況下ではあるが、実は「体裁を気にして自由に投稿できない」という声が、学生や若者たちの間で広がっている。トレンド総研が2013年3月に行った「“SNSの利用と投稿の自由性”に関する調査¹²⁾」の結果では、58.6%と約6割の人が、「自由に言いたいことを投稿できない」と答えている。その理由としては、「(SNS上で繋がっている人に) 悪い印象を与えたくない」という人が29.6%、「仕事関係の人に見られているので」が36.2%、「昔の知り合いに見られているので」が27%と、周囲の反応を非常に気にする状況になっている。今の自分を SNS 上でよく見せたいというような“ネット上の体裁”を意識するために、自由な意見を投稿できない人が多いようだ。これを見ると、現実社会で行われている対面式のコミュニケーションで見られるのと同じコミュニケーション状況が、SNS 上にも広がっていることを読み取ることができる。

2) 「ネットいじめ」と「愚痴」「批判」の関係

ネット上で投稿をためらう内容は、「仕事の愚痴」が最も多く45.4%、続いて「プライベートのネガティブ発言」が40.0%、「友人・知人に対する批判・文句」が37.6%である（前出トレンド総研調べ）。そして、仕事の愚痴やネガティブな発言は SNS 上では“タブー”とされているようである。SNS で愚痴を投稿することは「トラブル」や「いじめ」にも繋がりがかねない危険をはらんでいることが数字上でも明らかである。サイバーエージェントが2013年3月に行ったインターネット調査「SNSの愚痴に関する意識・実態調査¹³⁾」の結果によれば、ネット上で「愚痴」を投稿した経験がある人は調査対象の500人の男女の71.8%にのぼり、そのうちの14.5%の人が「SNS 上で愚痴を投稿してトラブルになったことがある」と答えている。これはネットをよく投稿する人の7人に1人に当たり、「後で問いただされた」「気まずい関係になった」「反感をもたれた」などのほかに、「無視」や「いじめ」に似た行為を受けるようになった人もいるという。ネット上での投稿には十分に気を使わなければならないと同時に、ネットに「憂さ晴らし」や「ストレス発散」の役割を担わせることは難しい環境になっていることを認識する必要がある。

3) 「SNS 疲れ」と「ニュータイプ SNS」

ここ数年で利用者が急激に増え、ネット上で自分の好まない人とも勝手に繋がってしまうために、新たな動きも出てきている。即座に返信をしなければいけないとか、『いいね!』を押さなければならぬ義務感が続くと、次第に自分の本音を書けずに建て前の投稿しかできなくなってしまい、メジャーな SNS に「居心地の悪さ」や「疲れ」を感じるユーザーが増えているのだ。そこで登場するのが「ニュータイプ SNS」である。これは広く“オープン”であることが良さであるはずの SNS の精神に逆行するように、あえて公開範囲を限定した「閉じた」タイプの新しい SNS の形である。ジョガーが情報交換しあう「Jog Note」、匿名で愚痴をつぶやく「Gitter (グチッター)」など、いま多種多様なニュータイプの SNS が生まれている。

4) ソーシャルハラスメント問題

-
- 12) 『“SNSの利用と投稿の自由性”に関する調査』トレンド総研2013年3月実施のインターネット調査（楽天リサーチ）。20代～30代の SNS 投稿の男女500人対象
- 13) 『SNSの愚痴に関する意識・実態調査』（2013年3月22日～26日）サイバーエージェントのコミュニティサービス「きいてよ！ミルチョ」が行ったインターネット調査。週に5日以上 SNS に投稿をする20代～30代の男女500人が回答。

実名が前提となっている Facebook などのソーシャルメディアでは、職場とプライベートの線引きが曖昧になり、思わぬトラブルに発展しかねない。SNS 上で「友人」申請をした職場の上司との接し方に悩む部下がいる。職権などのパワーを背景に、本来の業務範囲を超えて、継続的に人格や尊厳を侵害する言動によって、就業者の働く環境を悪化させたり雇用不安を与えたりするような行為を、パワーハラスメント(パワハラ)になぞらえてソーシャルハラスメントと呼ぶ。部下にしてみれば、プライベートでのやり取りまで上司に監視されているような嫌な気分になったり、書き込みへの返信を強く期待されたりすれば、パワハラに近いものと感じるものである。

SNS の活用は大学のキャンパス内でも検討されるべきであると考えますが、その場合には、問題が起きるのを避けるため、大学側は一定のルールを設ける必要がある。例えば、「ソーシャルメディア・ガイドライン」を作成して SNS の利用に一定の規則を整備することが前提となる。それは、これまでのような「発言は個人のものであって、大学とは関係ないことを明記する」といった、学生からの対外向けの情報発信ルールばかりでなく、学生同士、教職員同士、教職員と学生間などの広範なルールとしなければならないであろう。筆者の場合も、ゼミ活動の連絡に LINE を活用したが、筆者自身は直接学生に連絡せずに学生の代表者(ゼミ長)のみに連絡し、学生代表者からの情報発信に任せた。

5) ネット上の多面的人格とその「使い分け」の問題

今回の調査を進める過程で議論になったことは、学生たちが現実には1つの SNS ではなく複数の SNS に登録し、それらを別人格のように使い分けしていることである。2013年3月にトレンド総研が行った「SNS 上の人格事情」をテーマにした調査¹⁴では、調査に協力した20代~30代の男女300人のうちの37.3%の人が「友人・知人に知らせていないメディアがある」という。つまり若者の3人に1人が複数のサイトに登録し、友人・知人にも知らせずに自分だけで別のコミュニケーション場面をつくっているという実態がある。

さらに、匿名と実名のどちらで登録しているかを問うと、実名登録が原則の Facebook でも20.8%と5人に1人が匿名で登録、Twitter では80.6%と5人に4人が匿名で利用している。また、匿名と実名の両方で SNS に登録している人に「匿名登録と実名登録のメディアでは投稿内容を変えているか?」と重ねて聞くと、実に52.7%と過半数の人が「匿名と実名では投稿内容を変えている」と答えている。このことは、多くの若者が、ネット上では自分の人格的“実像”とは別の“ネット人格(キャラクター)”のようなものを1つないし複数持っていて、それをそれぞれのサイト上で「使い分け」しているのではないかと推測できる。

同調査では「あなたは SNS 上とリアル上で、キャラクター(人格)を使い分けていますか?」という質問もしているが、これに対して「意識的に使い分けている」という人が25.3%、「無意識のうちに変わっている」という人が16.3%と、4割以上の方が SNS 上とリアル生活では“人格”を使い分けていると答えた。さらに「意識的に使い分けている」と答えた人に、「あなたは SNS の種類ごとにネット上の人格を使い分けていますか?」と聞くと、実に66.7%の人が「使い分けている」と答えているという。以上のような結果を踏まえると、ネット時代のコミュニケーションは、コミュニケーションの内容そのものの中に、人格による“使い分け”が潜んでいることを充分意識しておく必要があるといえる。仮にそのような状況が進んでいるとすれば、例えばネット上の“いじめ”や“炎上”といわれるような異常なコミュニケーション状況になったとし

14) 『SNS 上の人格事情に関する調査』トレンド総研(2013年4月19日発表) 調査は、2013年4月に SNS を利用する20代~30代の男女を対象に実施、300人から回答。

でも、それに加わっている側には、自分の「別人格」がしていることだから自分“自身”には関係ないという理由をつけて、「罪の意識」が起きないのも説明がつくのだと思われる。現在の一部の不幸なコミュニケーション状況は、ネットコミュニケーションへの批判としてよく指摘される「文字に表された言葉だけを表面的に受取ってはいけない」とか「“売り言葉に買い言葉”はコミュニケーションを遮断し意図しない結果を招くからいけない」といったようなマナーの問題では解決できないのではないかと考える。問題は、自分の「別人格」をいわば“演じる”ことで、対面では言えないことを臆することもなく発言したり楽しんだりするような、ネットの利用の変化が蔓延していることに起因しているからである。いわばネットコミュニケーションの内容自体に“変質”が起こっていることを充分認識した上で、「ネット上と現実の人格の統一性」の問題をしっかりと見据えて具体的な対策を練るべきであると考えられる。

6) ソーシャルデトックスの重要性について

ソーシャルデトックスとは、SNSを利用して溜まるストレスを排出する手法のことである。ネット上で人間関係に疲れてしまい、ストレスを感じる若者が増加していることから生まれた言葉である。デトックス (de-Toxine) とは“解毒”の意味で、体内に溜まった毒素を排出することである。SNS やデジタル機器からの離脱を指して使われることが多い。ネオマーケティング社が SNS 利用者を対象に実施した「SNS 利用者の本音」についての調査では、SNS を利用する人のうち男性で 57.2%、女性で 70.8% が、SNS の利用で「不満に思ったことがある」と回答している。不満の理由は「面識がない人からのリクエストがある」「自らの書き込みに返事があったか気になってしまう」「SNS に拘束されるようになった」「SNS で自分の行動や足跡が他人に知られる」などが挙げられている。また SNS を最もよく利用する時間帯は「夜間 (21 時～24 時)」が 41.5% で最も多く、外出時間帯だけでなく帰宅後も含めて 1 日中 SNS を気にしている状況が続いている。このような状況から、昼夜が逆転し精神科に通院する若者も出てきているので、早急に何らかの「ソーシャルデトックス」を若い世代とともに進める必要がある。

コミュニケーションアーキテクト兼ブロガーの梅下武彦氏¹⁵⁾は、自身のブログで、自身が SNS に疲れたことがない理由を、次のようにまとめている。

< SNS 疲れをしないための五箇条 >

- ① 世間や周りの人たちに振り回されず自分の使い方 (ポリシーやペース) を保つ
- ② むやみに友達の数を追わない。増えすぎるとそれに比例して疲れも増大するから
- ③ 楽しいポスト (投稿) を心がけ、義務感や義理での「いいね!」はやめる
- ④ ポスト (投稿) した内容に一喜一憂しない。反響が大きければ素直に喜び、なければ「あらま」くらいに考える
- ⑤ 疲れを感じたら、とにかく気軽に SNS を休むまたはやめてみる

学生たちの中にもソーシャルデトックスを必要とすると見られる状況もあるので、コミュニケーション教育の中にも、必要に応じてこのソーシャルデトックスプログラムを取り入れる必要があると考える。

15) 梅下武彦 マーケティングコミュニケーション領域のアドバイザー活動をする一方で、メディアのソーシャル化に伴い、企業サイトやソーシャルメディアとも異なる「第三のメディア=Alternative media」を構想中

9. まとめ

最後に、この調査結果を今後何らかの形で生かしていくために、現在 SNS 環境の整備を目指して進められている様々な動きや対策について整理してまとめとしたい。

1) 企業の対応

まず、SNS のサービスを提供している企業側の対策である。ミクシィは、2013年4月に、青少年の健全なソーシャルサービス利用に向けた教育・啓発に関する取り組みを、自治体や学校法人（私立学校）と推進していくことを発表した¹⁶。具体的には、青少年の利用実態や課題に即した講演や訪問授業を実施するほか、学校教育での ICT キャリア教育を支援していくために、企業訪問を通じた学習活動、教員や保護者を対象とした研修会やセミナーを実施していくという。

またグリーは、青少年を対象とした情報モラルに関する教材を作成して発表、無料配布を行っている¹⁷。この教材は、青少年の情報モラルおよび情報リテラシーの向上、また中学校、高等学校における情操教育の支援を目的としてグリーがオリジナルで企画したもので、中学校、高等学校の教職員がそのまま利用できるように、PowerPoint 形式の教材（CD-ROM）、指導方法が記載された指導者用手引書、授業中のワークシートと復習用教材を兼ねた生徒用冊子の3点で構成されているという。これは、実際に起こった炎上事件の事例からインターネット上での発言や振る舞いについて学べる教材セットで、炎上事件が現実身近に起こりうること、また起きてしまった場合にはその後の人生に大きな影響を及ぼすことが示され、インターネット上のコミュニケーションにおける注意点について示唆に富むものである。

2) JISPA（安心ネットづくり促進協議会）の支援活動

JISPA（安心ネットづくり促進協議会）は、「ソーシャルメディア・ガイドラインづくりのすすめ」をホームページで公開し、学校や PTA 団体、教育機関向けに、インターネットに関する子どもとのルールづくりの例を紹介している。安心ネットづくり促進協議会は、インターネットの利用環境整備を目的に、利用者、産業界、教育関係者などが集う組織として2009年2月に設立された。「ソーシャルメディア・ガイドラインづくりのすすめ」では、学校などでガイドラインを定める際の重要なポイントを10項目掲載するとともに、学校から中高生へ向けた作成サンプルと、保護者から子どもへ向けたサンプルを示し、状況に応じてアレンジして欲しいとしている¹⁸。

3) 法人における SNS 利用にともなうリスクと対策

SNS（ソーシャル・ネットワークキング・サービス）は、いまや世界中で利用者を増やしている。そのため、新しいコミュニケーション・ツールとして、法人においても利活用の動きが広がっている。例えば一般企業においては、顧客や SNS 利用者からのストレートな声や行動パターンに関する情報を体系的に集めて分析することによって、商品やサービスの改善、新規開発などの大きな参考にできるという利点がある。これは学校法人でも同様である。学生たちや保護者の声を集約して分析し、授業改善やカリキュラムの改定、新規経営計画の企画立案など

16) 『ミクシィ、青少年への教育・啓発活動を自治体や学校法人と推進』（RBBTODAY 2013年4月19日付配信記事）2013年10月19日閲覧

17) 『グリー、“ネットでの炎上”をテーマにした情報モラル教材を中高校生向けに配布』（RBBTODAY 2013年6月17日配信記事）2013年10月19日閲覧

18) 『子どもの SNS 利用に関するガイドラインづくり、JISPA が学校や保護者を支援』（Resemom 2013年11月5日配信記事）2013年10月26日閲覧

にも役立てられる可能性を秘めている。

しかし一方で、利用上の不注意が発端でネガティブな法人イメージを与えてしまうことになった失敗事例も数多く起こっている。また、法人そのものがSNSを利用していなくても、従業員（教職員や学生）が個人として行ったSNS上での発言や投稿が、大きな社会的非難を呼んでいるケースもある。

JPCERT コーディネーションセンターは、2013年4月1日に、「法人におけるSNS利用にともなうリスクと対策」と題する研究・調査レポートを公開している¹⁹。24ページのPDFファイルで、サイトより自由にダウンロードまたは閲覧が可能になっている。この「法人におけるSNS利用にともなうリスクと対策」は、SNSの利用実態、SNSの特性と危険性のほか、具体的なトラブルの事例、法人が留意すべきリスク、法人がとるべき対策などをとりまとめた内容である。レポートの作成には、自治体、SNS運用事業者のグリーほか数社、セキュリティベンダーのカスペルスキー、シマンテック、トレンドマイクロ、マカフィーなどが協力している。

今回の跡見学園女子大学学生のSNS使用状況に関する調査報告では、学生たちの多くが互いのちょっとした会話や連絡にはLINEを利用しており、連絡方法の一つとしてLINEを取り入れて欲しいと願っていることが判明した。他のネット調査と比較すると、LINEの利用に積極的な姿勢を示している点で特徴的である。また、それぞれのSNSの機能には女子大学生なりの不満があり、「理想とするSNS」環境についての提案もなされた。ネットの利用には様々な問題があるが、今後のコミュニケーション状況を考える上で、SNS環境についてどのように取り組んでいくかは今後の大学運営にとっても喫緊の課題であり、早急に具体的に検討されるべきであると考えられる。

（参考文献）

- 『ブログ SNS 経済効果の推計』総務省情報通信政策研究所調査研究部（平成21年：2009年7月）
- 『企業内SNS導入における有効性に関する調査研究』（加藤菜美絵ほか 電気通信大学）日本社会情報学会学会誌21（1）2009.9.30
- 『名越式！キャラわかり』名越康文（2005年、宝島社）
- 『犯罪“加害者” 家族たちの告白』NHK「クローズアップ現代」
- 『新教育の森：日常化する「ネットいじめ」匿名の名に泣く子ども』毎日新聞2007年9月3日（アーカイブ閲覧）
- 『The Presentation of Self in Everyday Life』アービング・ゴフマン（Erving Goffman）1959年（石黒毅訳『行為と演技—日常生活における自己呈示』（誠信書房1974年）
- 『「ソーハラ」増加上司が「友達申請」「いいね！」強要』（読売新聞2013年1月10日 p.13.）

19) 『法人におけるSNS利用にともなうリスクと対策』（JPCERT コーディネーションセンター：PDFファイル 2013年4月）