

ネット問題検討作業部会

[テーマ1：青少年のネット上の問題行動]

最終報告書

2014年3月31日

安心ネットづくり促進協議会

調査研究委員会

ネット問題検討作業部会

===== 目 次 =====

1. 目 的
2. 現 況
 - (1) 社会環境の変化について
 - (2) インターネット環境普及の効果
 - (3) 誰もが加害者又は被害者となり得る環境
3. ネット上での問題事例
4. 情報拡散のメカニズム
5. ネット利用時の正しい認識及び対応スタンス
6. 問題となってしまった場合の対応（事後対応）
7. 当協議会の対応

[別紙]

ネット上で問題となった（なっている）実例

1. 目的

インターネットは、その著しい発展によって、社会にとっても個人にとっても必要不可欠な存在となっている。一方、悪ふざけ投稿が相次ぐ等、青少年による問題行動およびインターネット上への公開・拡散が取沙汰されている。類似の傾向は従来からあったが、スマートフォンの急速な普及に伴い、より顕著になっている。

本作業部会はこうした状況を踏まえて、青少年保護の観点から、青少年が事件やトラブルを起こす加害者とならないため、並びに被害者にもならないための基本行動について検討・整理し、注意喚起等を行うものである。

2. 現況

(1) 社会環境の変化について

青少年による問題行動は、違法行為も含めいつの世も存在しており、時折問題とはなっていた。しかしながら、従前は、その多くが局所的又は限定的事象にとどまり、かつ、短期的な問題として收拾されており、大きな社会問題とされ、後年の人生にまで影響を及ぼすようなことは稀であった。

ところがインターネット環境の著しい普及以後、青少年自らの問題行動の発信などにより、当該事象が広く世間の耳目を集め、後の人生にまで影響を及ぼしかねない事態となっている。

(2) インターネット環境普及の効果

インターネット環境の普及は、有意義な情報や自分の意見を容易かつ広範囲に知らしめることを可能とし、人々による情報発信やコミュニケーションを促進した反面、拡散した情報が散在することによって、一度発信した情報が自分でコントロールできない状況になってしまうという面も有している。

青少年の問題行動が大きな問題とされるようになったのも、このようなインターネット環境の普及の結果といえる。

(3) 誰もが加害者又は被害者となり得る環境

インターネットは、コミュニケーション手段として便利なツールではあるが、誰でも閲覧可能であり情報の複写が容易である、という特性をよく理解しないまま、安易にこれを利用した場合、取り返しのつかないような事態（炎上事件、誹謗・中傷～個人情報情報の暴き等）を招くことになりかねない危険に潜在的にさらされている。

実際、インターネットを介した様々なトラブルが発生しており、公的な相談窓口にも多くの相談が寄せられている。

東京都が運営している公的相談窓口の「こたエール」に寄せられた青少年に係る相談件数は、平成 24 年度では年間 1,341 件（相談件数全体の 72.9%）にのぼる。その中では、架空請求、ネットいじめ、名誉毀損、有害サイトに関するトラブル事例や削除方法等についての相談がなされている。

このような危険を回避するためにも、インターネットの利用における基本的な知識の習得やモラルの向上（プライバシーへの配慮、不適切な利用の自制等）が求められている。利用者である青少年本人がこれを身につける必要があることは言うまでもないが、青少年を教育し監督する保護者や学校関係者などにおいても、かかる実情を認識し指導することが必須であろう。

3. ネット上での問題事例

本問題の実情を把握すべく、青少年に関係して「ネット上で問題となった事例」について、関係者協力のもと収集し、整理を行った（別紙参照）。

収集した事例は、概ね以下の3つの領域に分類されるものと考えられる。

- ① 行動自体が犯罪（暴力、窃盗等）であり、そのことを自慢げにネット上にアップし、問題化する事例
- ② 自らの行動又は他者の行動や個人情報をネット上にアップして、民事上の責任を負う可能性がある事例
- ③ 犯罪や民事上の問題にはあたらないが、一般社会の規範やモラルに抵触する非常識な行動の事例

上記のうち①は、行った行為自体が犯罪であり（行為者本人が自らの行為が犯罪を構成していることを認識していない場合であっても、第三者に犯罪を指摘される場合もある）、このような行為自体が問題であるものの、これをネット上で公開し、情報が拡散されることによる影響も否定できない。

具体例としては、別表に①と記載したものがあげられる。特に、下記のような事例では、本人が自らの行っている行為が犯罪に当たると認識していない場合も少なくないと思われる。

②は、犯罪に到らないまでも、インターネット上への投稿行為により、第三者の権利を侵害し、損害賠償請求といった民事上の責任が生じる可能性がある場合である。行為によっては刑事上の問題となる場合がある。

具体例としては、別表に②と記載したものとなる。

③は、刑罰法規に反し、または、民事上の損害賠償責任などを発生させるほどでは

ないが、常識を逸脱したものとして、悪ふざけ等の「一般人が行わない行為を自ら自慢又は面白がって拡散するケース」である。本人のモラル上の問題ではあるが、これが拡散されることにより行為者が特定されるなどの危険性をはらんでいるため、注意が必要なものとなる。

具体例としては別表③に挙げられたものとなる。

4. 情報拡散のメカニズム

上記①から③のような投稿がされた場合、必ずしも、広く世間の耳目を集めるとは限らないが、いわゆる「炎上」となった場合には、これらの情報を完全に抹消することは難しい。このような情報拡散は、一般的には以下のメカニズム（プロセス）で発生すると考えられる。

[炎上に至るメカニズム（プロセス）]

① 火種事例の誕生

- ・将来「炎上」に発展するきっかけとなる事例や事象（以下、事例 A とする）が発生し、その事例 A がネット上に本人又は他者から発信され、ネット上に公開される。

② 拡散期（前半）

- ・上記の情報源を発見した第三者がネット上に投稿を始める。

[その後、投稿が収束して、自然に収束するケースもあるが、そうならない場合、一部のユーザーが事例 A に関して SNS 等で言及を始める。]

上記 SNS 上の投稿等をトリガーとして、一部のユーザーが事例 A に関して会話を始め出す。[関心を持ち始める]

③ 拡散期（後半）

- ・ネット上での会話の輪が広がっていくとともに、時には「（俗にいう）インフルエンサー」等も加わり急速な拡散が始まり出す。
- ・事例 A が一部マスコミ等に取り上げられ、それが更に拡散を助長することもある。

④ 炎上期

- ・事例 A に関しての付加情報（背景や経緯等）やネット上での会話履歴、場合によっては、個人情報等も暴露された「まとめサイト」が登場する。
「まとめサイト」などを読んだ新たなユーザーが、事例 A の経緯等を一通り把握し、ネット上での会話に加わることでさらに大規模になっていく。
- ・多数のマスコミ等も取り上げることとなり、ますます拡散が広がる。

一旦、上記④の段階までってしまった場合は、どこまで当該情報に関する話題が継続するかは不明であり、最終的には自然に鎮静化するのを待つしかない状況となる。その結果、深く考えずに行った投稿が、後々まで残り、影響を及ぼすこととなる。

上記を鑑みれば、一旦発信された情報は、拡散され発信者のコントロールが及ばなくなることを十分に理解したうえで、投稿を行う慎重さが必要となる。

5. ネット利用時の正しい認識及び対応スタンス

インターネットは、情報発信・共有のツールとして大変便利であることはいうまでもないが、上記のとおり、それに伴う危険も内在していることから、情報発信に先立ち利用のための注意事項を十分把握しておくべきである。

特に、ユーザーとしては、以下の点を認識する必要がある。

- ・インターネットの特性として、一度発信した情報を完全に削除することは困難であることを前提として、半永久的に残っても良いものか否かを責任をもって判断すること
- ・実社会で許さないことは、ネット上でも許されないことを理解すること
- ・インターネットにおいても投稿者・行為者は特定しうること
(例えば、散在している情報を集め、その情報を結合していけば、一般市民でもその人物を特定していくことは可能である)

上記のような観点による判断の結果、もし迷うような場合はネット上に発信しないことが必要であろう。

このような情報発信に関するポイントをまとめたものとして、企業・学校・官公庁などの各機関でソーシャルメディアガイドラインやソーシャルメディアポリシーが広く作成されている。

当協議会では、青少年や保護者、学校関係者を対象としたソーシャルメディアガイドラインを作成している。これは青少年が軽率な投稿により、刑罰法規違反を犯したり、民事責任を負うことや将来に及ぶ悪影響を受けることがないようにするという観点から注意すべき事項をまとめたものであり、その内容は概ね以下のとおりである。

- 1) ガイドラインの策定目的および適用範囲をわかりやすくはっきりと表記すると共に、ガイドラインに規定された内容を正しく理解させ、それらに反しない使用を促す
- 2) 法令、校則、モラル、マナー等の順守およびサービス提供側が定めた決まりを守る
- 3) 個人の尊重

- 4) 誹謗中傷や差別的発言の禁止
- 5) 正確な情報の発信を促す（ウソをついたりデマを流したりするような行為を制する）
- 6) 著作権や肖像権等の権利を守り、情報の適切な利活用を促す
- 7) 機密情報や特許で守られた情報の保護
- 8) 情報は、一度発言・発信したら完全に取消す（削除する）ことができないことに留意
- 9) 自分の発言や発信が、自分自身や他者の将来に重大な影響を及ぼす可能性があることに留意
- 10) 困ったり迷ったりした際は、助言を求めることを促す

各機関の作成したソーシャルメディアも概ね同様のポイントが記載されており、注意すべきと考えられている点に関する認識は共通のものと思われる。

なお、上記は、投稿者側に対しての注意喚起等を内容とするものであるが、未成熟な青少年ということを考慮するならば、投稿者のみならず、他の関係者もできるだけ青少年が問題投稿を防ぎ、かつ、かかる投稿による影響を最小限にするための対策等を講じてもらうことが望ましい。例えば、以下のようなものが考えられる。

[サービス提供側への要望]

サービス提供側への要望として、ネット上への発信時のシステム側での注意喚起がある。例えば、青少年がネット上に発信しようとする際に、サービス提供側で注意喚起を促すメッセージ「例：公開しても良いですか。」等を表示するなどの対策も考えられる。こういったシステム的な工夫が、当該行為を立ち止まって考えさせる（冷静にさせる）きっかけに成り得るのではないかと期待される。

[情報受領者への要望]

マスコミ等を初め、情報を入手した側としても、当該事例を興味本位にあまりに大きな話題にすることのないよう冷静に対処することを検討してもらいたい。最近問題となった事例を考慮すると、類似した事例をわざわざ過去から検索し、話題を拡散しているケースも見られる。また、青少年の比較的軽微な過ちを（関係のない）周囲の人々が騒ぎ、拡散させているケースもみられる。

このような過剰な報道や加熱しすぎた書き込み等に関しては、青少年を見守り、育てていく観点から好ましいものとはいえない。ネット上に青少年の問題行動に関する書き込みが上げられた場合、青少年育成の観点から、周囲の人々を含む社会がとるべき望ましい対応はどのようなものか考える必要がある。

6. 問題となってしまう場合の対応（事後の対応）

既に述べたとおり、一旦投稿され、拡散された情報は、これを完全に消去することはできないことを前提に行動しなければならない。

とはいえ、不幸にも軽率な投稿をネット上に行ってしまうトラブルに巻き込まれた場合や巻き込まれそうになっている場合は、一人で悩まずに、保護者や学校関係者又は公的な相談窓口にすぐに相談することが最適な対応である。

公的相談窓口では過去の類似の相談事例や蓄積された対応情報等を参考に適切なアドバイスを行っている。

また、公的な相談窓口に関しては、「安心ネットづくり促進協議会ホームページ」でも窓口一覧を掲載しているので、活用いただきたい。

<相談窓口一覧>

安心協のトップページ(URL: <http://good-net.jp>)

「無料出前講座・学習コンテンツ」をクリック

↓

「相談窓口一覧」

7. 当協議会の対応

本作業部会の検討内容は、青少年がインターネットを生活や学業を豊かにするツールとして賢く利用していくために、青少年及び育成に関わる関係者（保護者、学校関係等）の正しい理解と実効的な行動につなげなければならない。

それらの周知啓発の方策と具体的な活動については、当協議会の普及啓発広報委員会に連携して関係機関や事業者を巻き込んだ取組みとして、本検討内容を継続させていきたいと考える

以 上