

KDDI 総研 R&A 誌は定期購読（年間 29,993 円）がお得です。お申し込みは、KDDI 総研ブックオンデマンドサービスまで。既刊の PDF 無料ダウンロードの特典もあります。

(<http://www.bookpark.ne.jp/kddi/>)

「IT 社会の迷惑」に対するユーザ意識調査



「IT社会の迷惑」に対するユーザ意識調査

🕒 記事のポイント

サマリー

インターネットや携帯電話などの情報通信手段が広く普及し、双方向ネットワークでつながったいわゆるIT社会が形成された。一方、これらの手段を用いたスパムメールや有害サイト、電子掲示板での誹謗・中傷などといった新たな迷惑が社会問題になっている。こうした問題に対する情報通信サービス企業などの対応のあり方について探るため、「IT社会の迷惑」に対する一般ユーザの意識調査を実施した。本稿では、このアンケート調査結果から浮かび上がってきたポイントについて紹介する。

主な登場者 一般ユーザ

キーワード IT社会 迷惑 携帯電話 スпамメール 有害サイト カメラ付き携帯電話 ウイルス
メール 電子掲示板

地域 日本

執筆者 KDDI総研 調査2部 嶋田 実 (mi-shimada@kddi.com)

1 背景と目的

IT技術の急速な発展に伴いインターネットや携帯電話などの情報通信手段が普及して、双方向ネットワークでつながったいわゆるIT社会が形成された。一方、スパムメール、有害サイト、電子掲示板上の誹謗・中傷といった、情報通信サービスを利用したユーザ行為が他のユーザなどに迷惑や被害を及ぼす新たな社会問題が生まれている。こうした社会問題への対応として、法律や技術などによる解決が模索されているが、必ずしも決め手となる対策が見出せていない状況にある。

そこでIT社会の形成過程で生じてきたこうした新たな迷惑問題に対して、一般ユーザがどのように捉え、その解決に向けて、どのようなことを望んでいるかについて意識調査を実施した。本稿では、そこで得られた示唆などを通して、IT社会における様々な迷惑問題の解決に向けて情報通信サービス企業に求められる対応などを探る。

2 調査の方法

調査は、図表1に示すように、携帯電話およびインターネットの利用における代表的な迷惑を複数取り上げ、それぞれにつき、設問に回答してもらうアンケート形式で実施した。

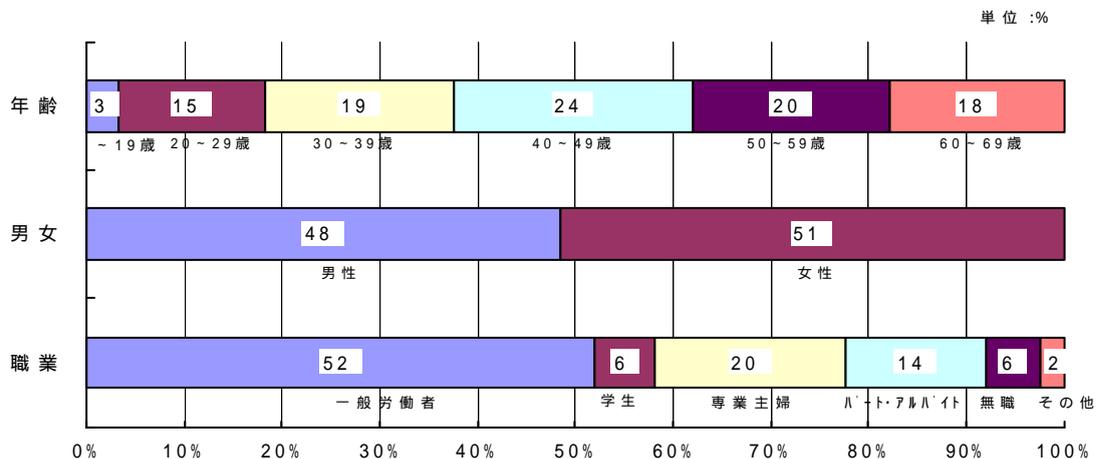
【図表1】調査項目

「IT社会の迷惑」の代表事例	
・携帯電話に送られてくるスパムメール	
・携帯電話で有害サイトにアクセスできること	
・レストランやバーなどの人の集まるところでの通話	
・知らない人が勝手にあなたを「カメラ付き携帯電話・PHS」で写すこと	
・パソコンに送られてくるスパムメール	
・ウイルスメール	
・悪口の電子掲示板への書き込み	
・写真をインターネット上で勝手に公開できること	

設 問	
・その迷惑を知っているか (以下、「認知」)	
・半年以内に受けたことがあるか (以下、「経験」)	
・どの程度迷惑に感じるか (以下、「迷惑度」)	
・相手は、あなたが迷惑と感じることを知って行なっていると思うか (以下、「作為性」)	
・それをなくしていく責任は誰にあると思うか (以下、「責任」)	
・それをなくしていくにはどのような対策が必要だと思うか (以下、「対策」)	

- ・調査対象 : 東名阪の3大都市圏に住む一般ユーザ
- ・調査時期 : 2003年10月中旬～下旬
- ・調査方法 : 郵送調査
- ・有効回答数 : 871 (回答者プロフィールについては、図表2参照)

【図表2】回答者プロフィール



3 調査結果の概要

本稿では、調査結果のうち、「迷惑度」の高さ、「責任」の所在、「対策」のあり方に関する回答に基づき分析を行なった。以下にその結果を示す。

3 - 1 「迷惑度」の高さ（どの程度迷惑に感じるか）

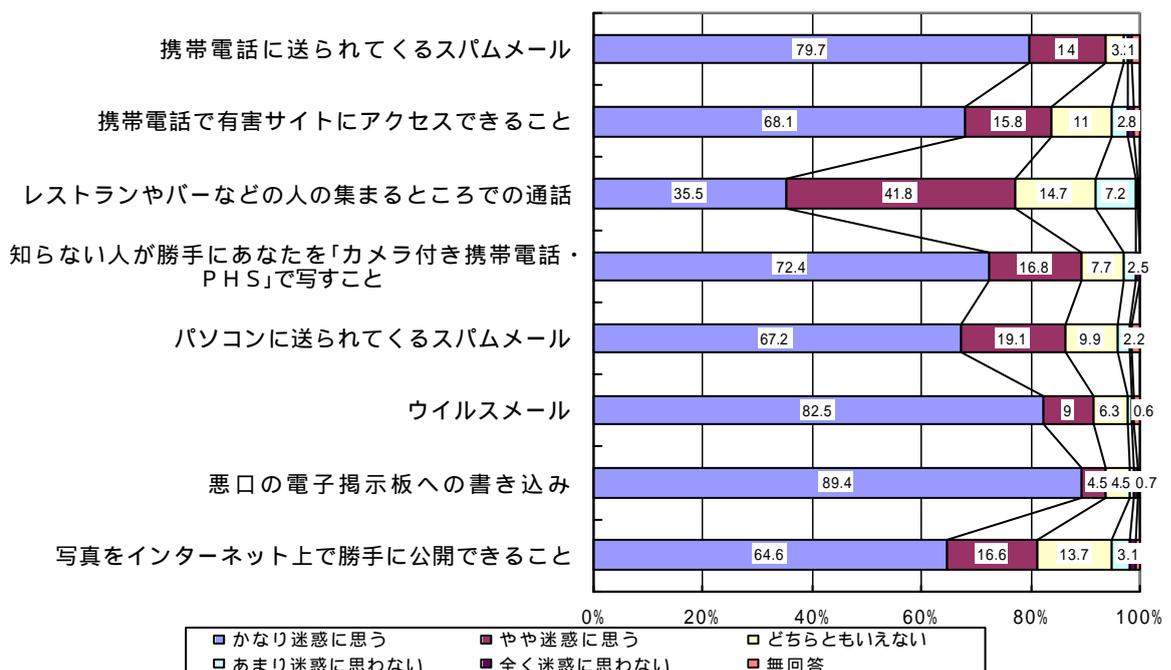
3 - 1 - 1 回答者全体からの分析

1) 回答者全体で見ると、取り上げた迷惑の種類によって大きく異なり、「悪口の電子掲示板への書き込み」や「ウイルスメール」、「携帯電話に送られてくるスパムメール」などに特に「迷惑度」が高く、「レストランやバーなどの人の集まるところでの通話」については、「迷惑度」が比較的低い傾向にある。（図表3参照）

〔考察〕

相手に迷惑を与えることを知りながら行なわれている商業目的のものなど、悪質な迷惑に対し、「迷惑度」が高い傾向にあると考えられる。一方、相手に迷惑を与えることを意図しているわけではないが、結果的に迷惑を及ぼしているような種類のものについては、「迷惑度」が比較的低い傾向にあるようだ。

【図表3】「迷惑度」（回答者全体）

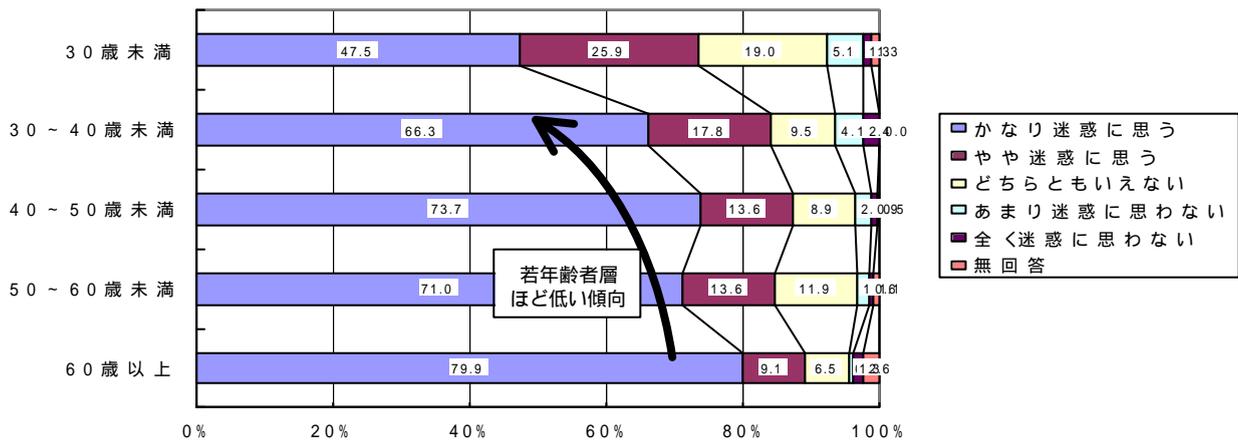


3 - 1 - 2 年齢別からの分析

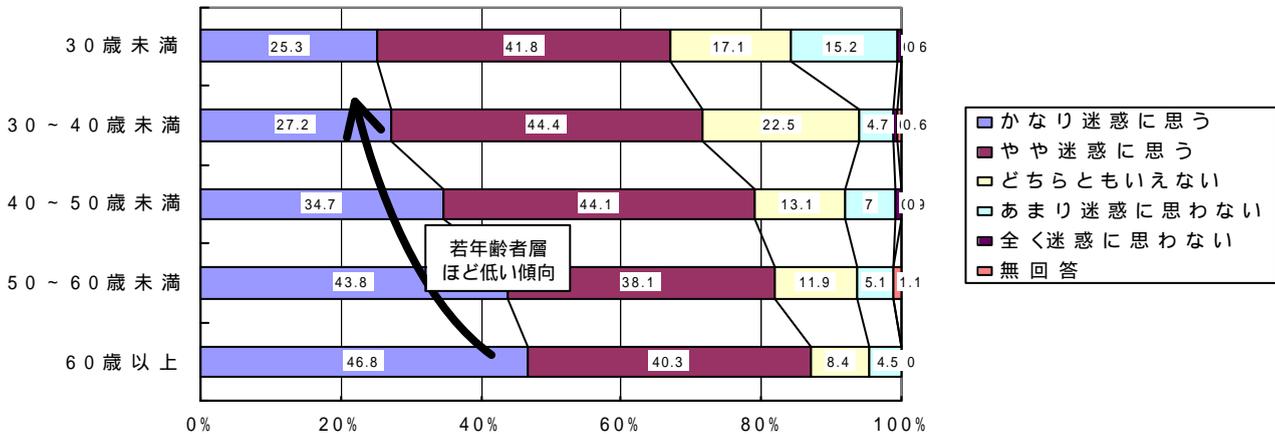
- 1) 年齢別にみると、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「レストランやバーなどの人の集まるところでの通話」については、高齢者層ほど顕著に「迷惑度」が高く、若年齢者層ほど低い。(図表4参照)
- 2) 「携帯電話/パソコンに送られてくるスパムメール」や「悪口の電子掲示板への書き込み」も一部バラツキがみられるが、若年齢者層ほど「迷惑度」がやや低くなる傾向がみられる。(図表5参照)

【図表4】「迷惑度」に関する年齢別にみた意識差 - 顕著な傾向があるもの -

< 携帯電話で有害サイトにアクセスできること >

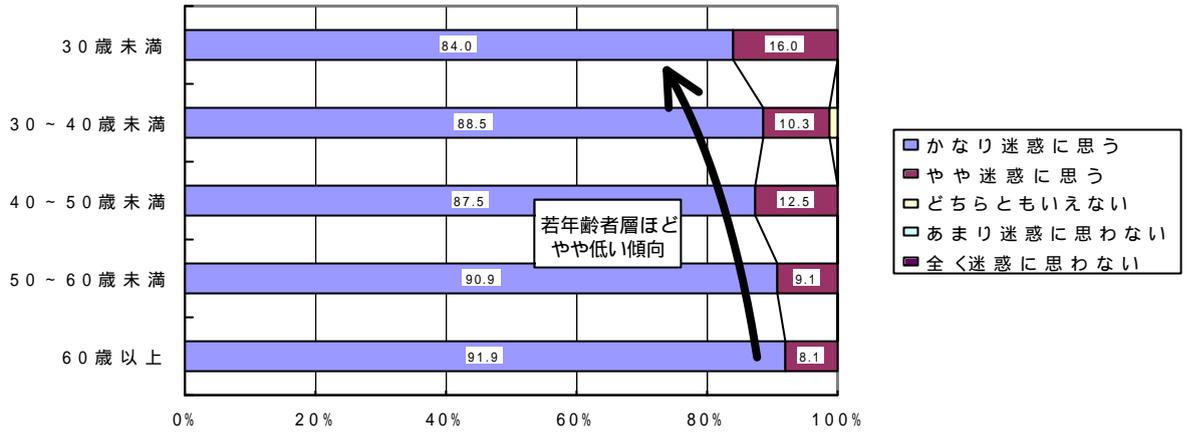


< レストランやバーなどの人の集まるところでの通話 >

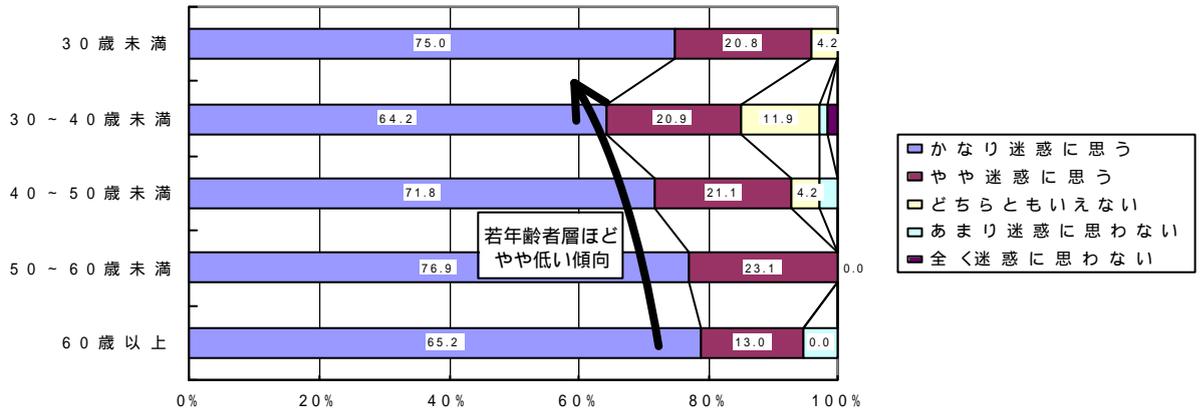


【図表5】「迷惑度」に関する年齢別にみた意識差 - やや傾向があるもの -

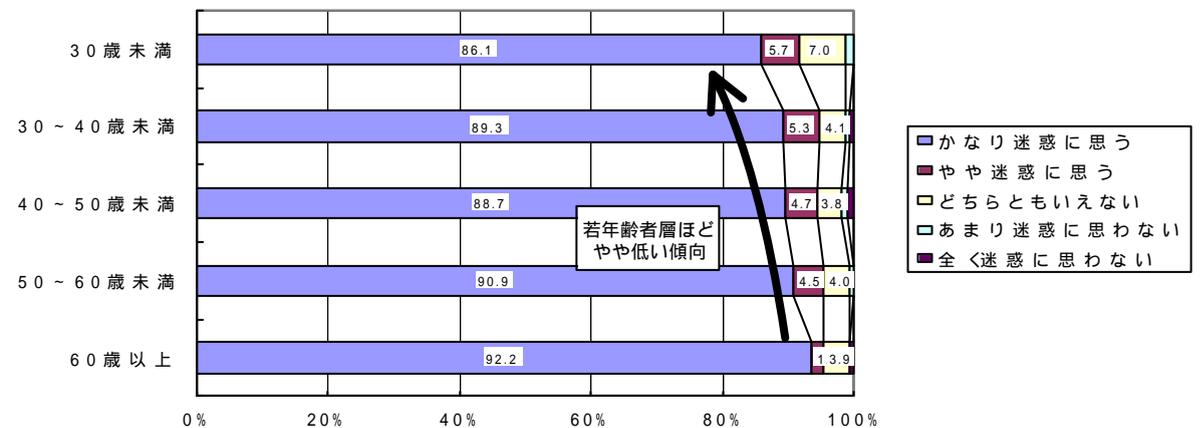
< 携帯電話に送られてくるスパムメール >



< パソコンに送られてくるスパムメール >



< 悪口の電子掲示板への書き込み >



〔考察〕

年齢によって、「迷惑度」の感じ方に違いがみえているのは、若年齢者層の場合、こうした迷惑事象に接するのがいわば当たり前で育ってきており、危険や誘惑の多いIT社会を渡り歩くうえでの自己防衛の術（すべ）でもあるリテラシーを、日常自然に身に付けているからかもしれない。逆に、IT社会出現前の社会経験の長い大人ほど、こうした迷惑に過剰に反応し他人の責任を強調する傾向があるとも考えられる。

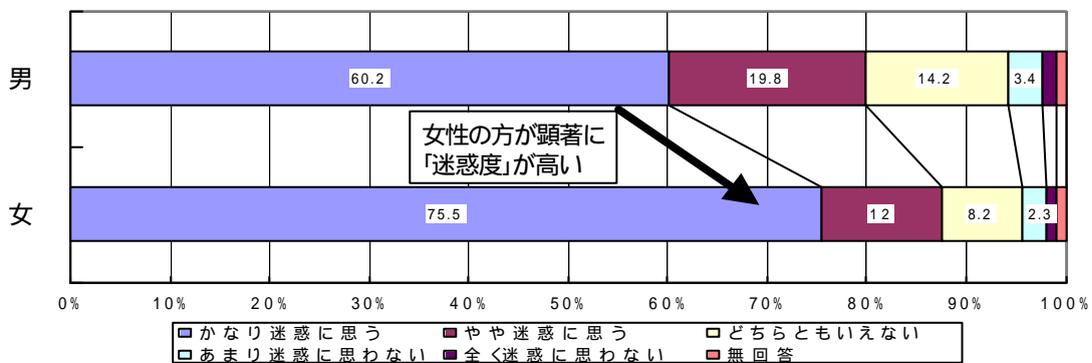
3 - 1 - 3 男女別からの分析

1) 男女別についてみると、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「知らない人が勝手にあなたを『カメラ付き携帯電話・PHS』で写すこと」、「写真をインターネット上で勝手に公開できること」は、女性の方が顕著に「迷惑度」が高い。（図表6参照）

【図表6】「迷惑度」に関する男女別にみた意識差

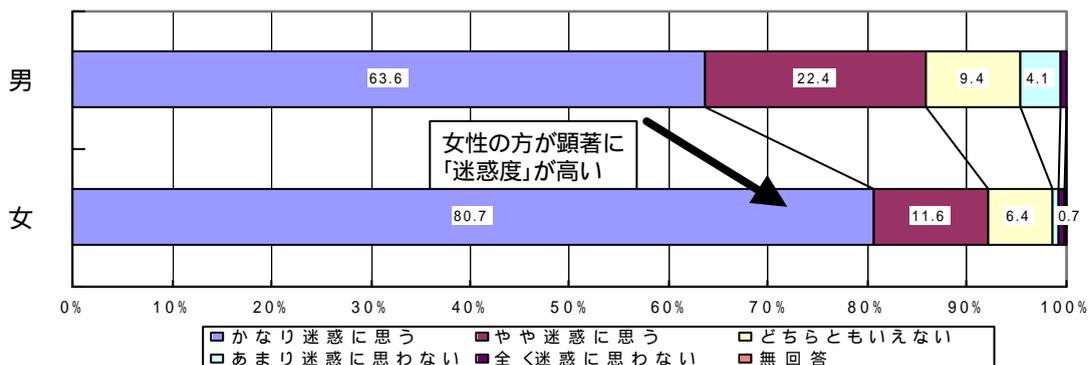
< 携帯電話で有害サイトにアクセスできること >

単位：(%)

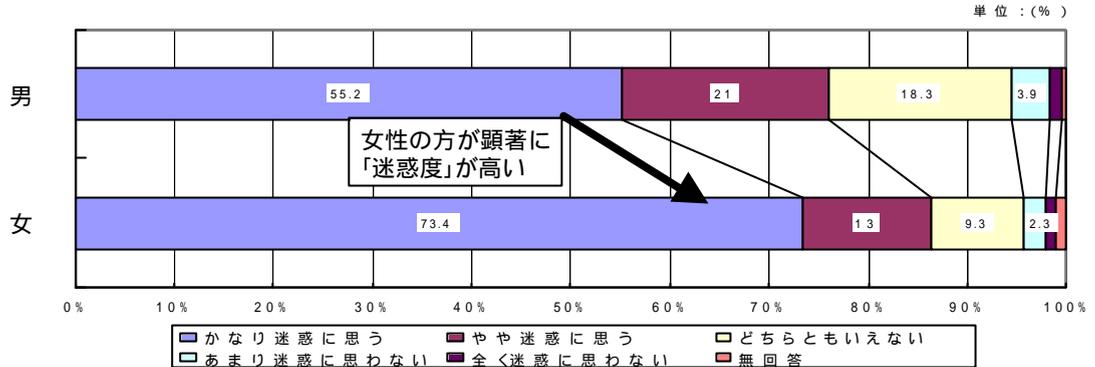


< 知らない人が勝手にあなたを「カメラ付き携帯電話・PHS」で写すこと >

単位：(%)



< 写真をインターネット上で勝手に公開できること >



〔考察〕

男女の意識差は、女性の方が子供の保護意識が高いこと、また女性はこうした迷惑行為の被害者の立場になりやすいことへの意識が高いことの現われだろう。

3 - 1 - 4 職業別からの分析

1) 職業別からの分析として^①(脚注1)、30歳未満の男性で「一般労働者」と「学生」の「迷惑度」を比べると、「携帯電話に送られてくるスパムメール」、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」で、「一般労働者」に比べ「学生」の方が「迷惑度」がより低い傾向がある^②(脚注2)。(図表7参照)



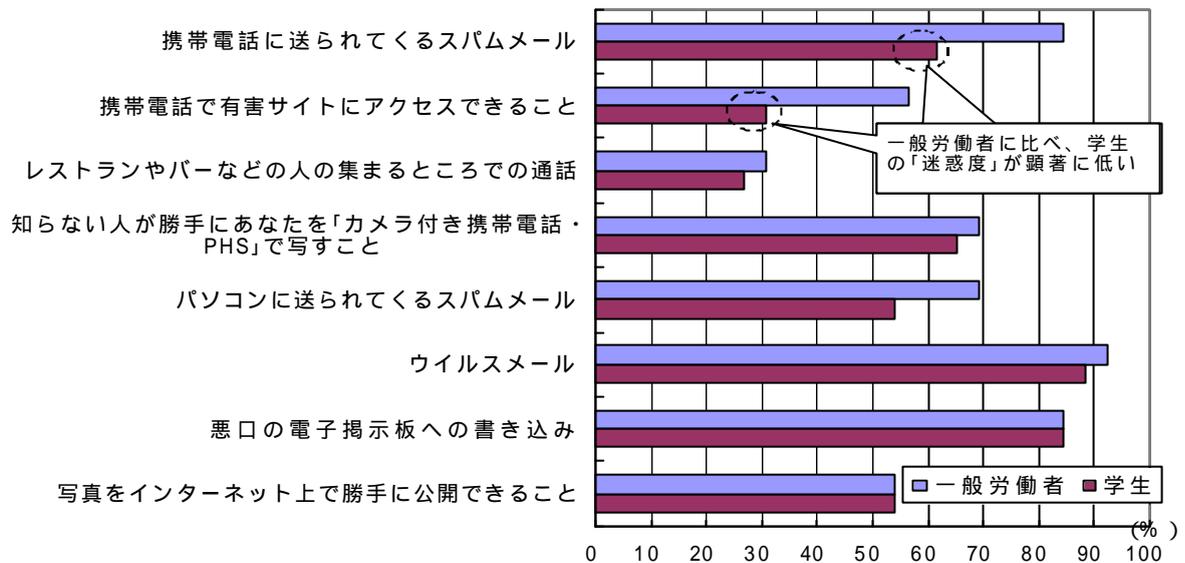
^①(脚注1)

職業は、「一般労働者」、「学生」、「専業主婦」、「パート・アルバイト」、「無職」で分類した。職業によっては、職業と相関の高い年齢、性別といった属性による影響が大きい場合があるため、年齢、性別の一定の条件の下で比較した。

^②(脚注2)

この分析ではサンプル数が少なく、帰無仮説「一般労働者と学生の意識には差が無い」を²検定により検定すると、「携帯電話に送られてくるスパムメール」、「有害サイトに簡単にアクセスできること」の検定確率値は、それぞれ、7.5%、6.8%と小さな値になるが、一般的な有意水準5%では帰無仮説は棄却されず、両者の意識に「差がある」とは必ずしも言えなくなる。上の分析結果は、サンプル数を増やして再検証が必要であろう。

【図表7】30歳未満・男性の「迷惑度」（かなり迷惑と答えた人の比率）に関する「一般労働者」と「学生」の間の意識差



〔考察〕

30歳未満の女性では、こうした差は見られなかった。

男子学生のみを切り出してみた場合、若年齢者層にみる「迷惑度」が低いという傾向が、男子学生においてより顕著に見出されることがわかった。

男子学生にこうした特徴がある以外は、年齢、性別が同じなら、職業による「迷惑度」の差は小さいようだ。

3 - 1 - 5 小括

年齢、男女、職業などで個別にみると、同じ行為に対する「迷惑度」が大きく異なる場合がある。迷惑問題への対応においては、これら各層別にみた意識調査を通して、それぞれに向けた対策に取り組む必要があると考えられる。さらに、世代交代を通しての各層における意識変化の動向を的確に捉えていく必要がある。

3 - 2 「責任」の所在（迷惑をなくしていく責任は誰にあると考えるか）

3 - 2 - 1 回答者全体からの分析

- 1) 回答者全体でみると、取り上げた迷惑行為例の全てで、情報通信サービスのユーザでもある迷惑行為の実行者にあるとする意識が非常に強い。（図表8参照）
- 2) 「携帯電話／パソコンに送られてくるスパムメール」、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「ウイルスメール」については、迷惑行為の実行者の次に「責任」があるのは、キャリアやプロバイダなど情報通信サービス企業やその業界にあるとする意識が強い。（図表8参照）
- 3) 「悪口の電子掲示板への書き込み」、「写真をインターネット上で勝手に公開できること」については、迷惑行為の実行者の次に「責任」があるのは、その電子掲示板やホームページの運営者にあるとする意識が強い。（図表8参照）
- 4) 「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」については、他の迷惑事例に比べ、「サイトを見た本人」に「責任」があるとする意識が比較的強い。（図表8参照）

【図表8】「責任」（回答者全体）：マルチアンサー^②（脚注）

<携帯電話に送られてくるスパムメール>		<携帯電話で有害サイトにアクセスできること>	
「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)	「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
受信した人(例えばあなた)	10.7	サイトを見た人(例えばあなた)	39.2
受信した人が加入する携帯電話 PHS会社	30.1	サイトを見た人が加入する携帯電話 PHS会社	24.5
送信した者	81.3	サイトの公開者	79.0
送信した者が加入する携帯電話 PHS会社	52.9	サイト公開者が加入する携帯電話 PHS会社	55.9
送信した者が加入するインターネットサービス提供会社	49.9	サイト公開者が加入するインターネットサービス提供会社	56.9
携帯電話 PHS会社などの業界全体	48.3	携帯電話 PHS会社などの業界全体	42.9
インターネットサービスの業界全体	44.9	インターネットサービス提供会社などの業界全体	43.7
国・政府	21.8	国・政府	23.2
国や企業以外の組織	4.1	国や企業以外の組織	3.8
家庭・学校	1.8	家庭・学校	6.1
社会全体	19.3	社会全体	19.9
その他	0.5	その他	0.1
誰にも責任はない	0.6	誰にも責任はない	0.8
わからない	1.1	わからない	0.7
無回答	0.2	無回答	0.2



^②（脚注）

ここでは、迷惑実行者に次ぐ「責任」を負う者について探るため、マルチアンサーの結果を用いている。本稿で、これ以外の図表はシングルアンサーによるものである。

「IT社会の迷惑」に対するユーザ意識調査

< レストランやバーなどの人の集まる場所での通話 >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
近くでされた人(例えばあなた)	9.5
通話した人	91.6
通話した人が加入する携帯電話・PHS会社	5.5
携帯電話・PHS会社などの業界全体	7.6
レストランやバーなど通話されたところの責任者	35.1
国・政府	3.2
国や企業以外の組織	1.8
家庭・学校	10.0
社会全体	28.0
その他	0.7
誰にも責任はない	0.2
わからない	1.1
無回答	0.0

< 知らない人が勝手にあなたを「カメラ付き携帯電話・PHS」で写すこと >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
写された人(例えばあなた)	5.6
写した人	96.6
写した人が加入する携帯電話・PHS会社	11.5
携帯電話・PHS会社などの業界全体	22.8
国・政府	9.8
国や企業以外の組織	1.5
家庭・学校	14.5
社会全体	32.4
その他	0.5
誰にも責任はない	0.2
わからない	0.9
無回答	0.2

< パソコンに送られてくるスパムメール >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
送られてきた人(例えばあなた)	6.1
受信者が加入するインターネットサービス提供会社	32.4
送信した人	89.3
送信した人が加入するインターネットサービス提供会社	65.8
インターネットサービス提供会社などの業界全体	61.9
国・政府	18.3
国や企業以外の組織	5.2
家庭・学校	4.4
社会全体	18.7
その他	0.0
誰にも責任はない	0.5
わからない	0.7
無回答	0.3

< ウイルスメール >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
送られてきた人(例えばあなた)	9.1
受信者が加入するインターネットサービス提供会社	36.5
送信した人	74.1
送信した人が加入するインターネットサービス提供会社	60.8
パソコンを作成する会社	27.1
OSを作成する会社	33.5
インターネットサービス提供会社などの業界全体	56.7
国・政府	14.9
国や企業以外の組織	3.7
家庭・学校	2.5
社会全体	12.1
その他	2.6
誰にも責任はない	0.1
わからない	1.5
無回答	0.3

< 悪口の電子掲示板への書き込み >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
書き込まれた人(例えばあなた)	7.5
書き込んだ人	92.7
書き込んだ人が加入するインターネットサービス提供会社	41.3
電子掲示板を運営する者	66.9
電子掲示板運営者加入のインターネットサービス提供会社	46.8
インターネットサービス提供会社などの業界全体	35.6
国・政府	11.6
国や企業以外の組織	1.4
家庭・学校	8.4
社会全体	15.8
その他	0.0
誰にも責任はない	0.5
わからない	0.2
無回答	0.2

< 写真をインターネット上で勝手に公開できること >

「それをなくしていく責任は誰にあるか」	比率 (%)
公開された人(例えばあなた)	4.4
公開した人	92.9
公開した人が加入するインターネットサービス提供会社	38.3
そのHPを運営する者	52.1
そのHP運営者が加入するインターネットサービス提供会社	38.0
インターネットサービス提供会社などの業界全体	32.7
国・政府	10.0
国や企業以外の組織	2.1
家庭・学校	5.3
社会全体	11.6
その他	0.2
誰にも責任はない	0.7
わからない	1.3
無回答	0.8

〔考察〕

全体的に、迷惑行為の実行者に「責任」の所在があるとする意識が強いが、迷惑行為の実行者に次いで「責任」があるとするもの、またその度合いに関する意識は、迷惑の種類によって大きく異なることがわかる。また、「携帯電話／パソコンに送られてくるスパムメール」や「悪口の電子掲示板への書き込み」などのような迷惑に対して、情報通信サービス企業や業界などに「責任」があるとする意識に比べ、「国・政府」などにあるとする意識は比較的低い。

「責任」の所在に関するユーザ意識の高い順に並べてみると、「迷惑行為の実行者」「電子掲示板などの運営者」「情報通信サービス企業やその業界」「国・政府」といった傾向のあることがうかがえる。迷惑行為の実行者は、情報通信サービスのユーザでもあること、電子掲示板などの運営者は、個人サイトの電子掲示板のように運営者自身が情報通信サービスの一般的なユーザの場合もありえることから、こうした傾向は、「IT社会の迷惑」の「責任」の所在については、「ユーザに近い関係にある者ほど迷惑を解決していくべき」との意識の現われと捉えることもできよう。

3 - 2 - 2 年齢別からの分析

- 1) 年齢別でみると、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」に関しては、若年齢者層ほど「サイトを見た人」つまり自己責任の意識が顕著に強くなっている。逆に高年齢者層ほど低い。(図表9参照)
- 2) 「悪口の電子掲示板への書き込み」に関しては、若年齢者層ほど、電子掲示板運営者に「責任」の所在があるとする意識が強くなる傾向がある。(図表9参照)

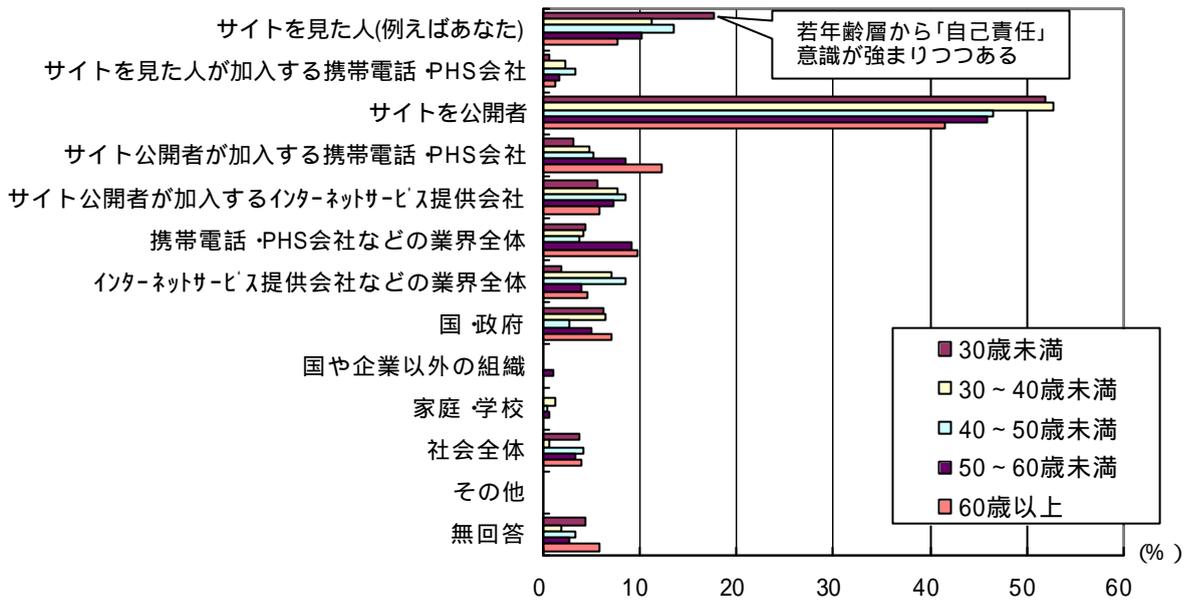
〔考察〕

迷惑の種類によっては、若年齢者層から、「自己責任」意識が形成されつつあるようだ。これは、3-1-2節でみた若年齢者層ほど「迷惑度」が低いことと関係が深いと考えられ、「自己責任」意識が強い迷惑ほど、「迷惑度」は低い傾向になると思われる。迷惑を被る本人の、「自己防衛」能力、「自己責任」意識といった、「IT社会の迷惑」に対するリテラシーを高めることで被害を防げる種類の迷惑の「責任」の所在については、世代交代などを通して、今後ユーザ全体に「自己責任」意識が広まっていくことも考えられる。

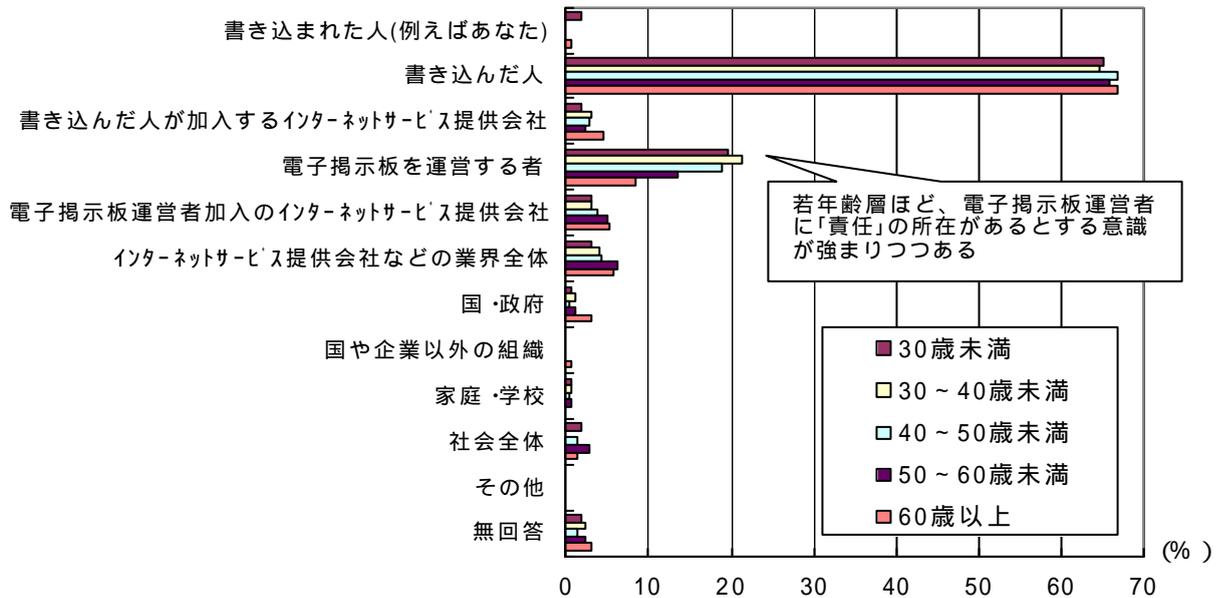
電子掲示板運営者などに「責任」の所在があるとする意識が若年齢者層ほど強いという傾向からは、前節で考察した、「ユーザに近い関係にある者ほど迷惑を解決していくべき」との意識が、世代交代などを通して、今後さらに強まっていく方向にあることを示しているとも考えられる。

【図表9】「責任」に関する年齢別にみた意識差

< 携帯電話で有害サイトにアクセスできること >



< 悪口の電子掲示板への書き込み >



3 - 2 - 3 職業別からの分析

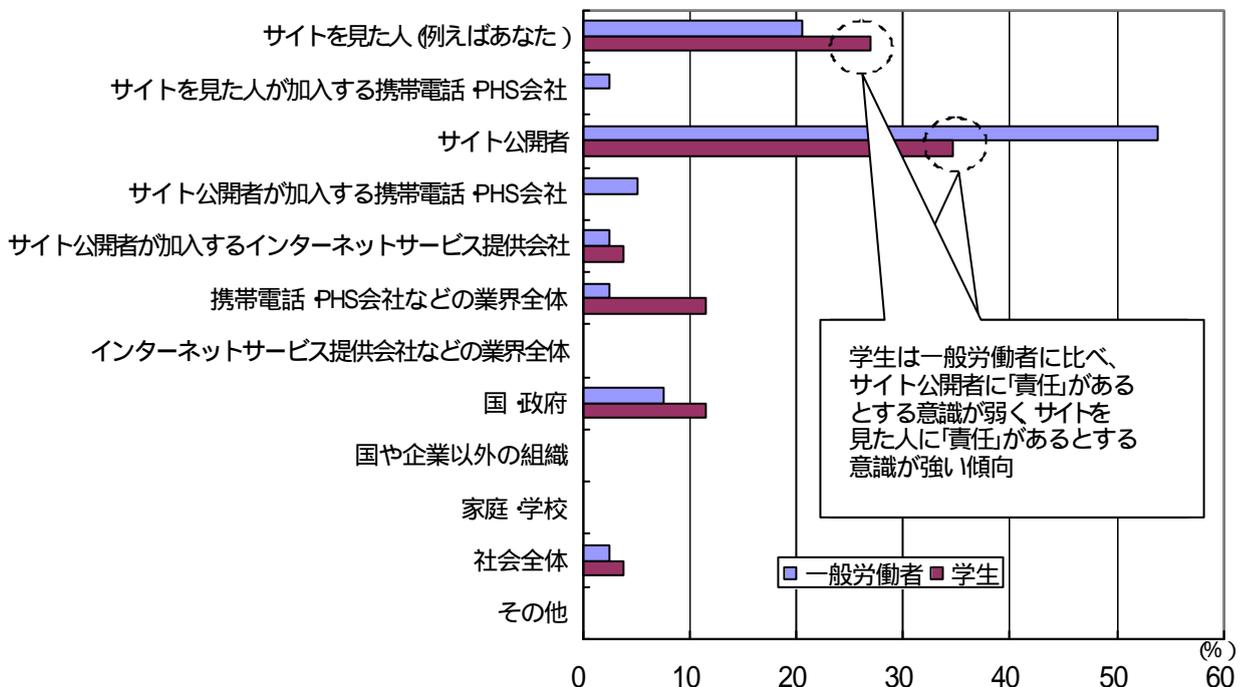
1) 30歳未満の男性で「一般労働者」と「学生」の差についてみると「携帯電話で有害サイトに簡単につながって見れること」に関して、「学生」は「一般労働者」に比べ、サイト公開者に「責任」の所在があるとする意識が弱い。また「学生」は「一般労働者」に比べ、見た人自身に「責任」があるとする意識が強い傾向がみられる。(図表10参照)

〔考察〕

3-1-4節で「迷惑度」について見たのと同様に、「責任」に対する意識差からも、男子学生は、若年齢者層にみる「自己責任」意識の特徴が一層顕著にあらわれていることがわかる。

【図表10】30歳未満・男性の「責任」に関する「一般労働者」と「学生」の間の意識差

<携帯電話で有害サイトにアクセスできること>



3 - 2 - 4 小括

- ・回答者全体、また取り上げた迷惑事例全体で見ると、「責任」の所在に関して、「ユーザに近い関係にある者ほど迷惑を解決していくべき」との意識の傾向がみられる。さらに年齢別の分析からは、この傾向が今後一層強まっていく方向にあることが考えられる。
- ・年齢別にみると、若年齢者層から、「自己責任」意識が形成されつつあり、「IT社会の迷惑」に対するリテラシーが自然に醸成されてきていることが見出せる。しかし回答者全体で見ると、こうした意識はまだ弱い。このようなリテラシーをユーザ全体に、意図的に醸成していくことも必要と考えられる。こうした面でも情報通信サービス企業などは一定の役割を担っていく必要があると考えられる。
- ・「責任」の所在に関する意識についても、世代交代を通じた各層における意識変化の動向を的確に捉えていく必要がある。

3 - 3 「対策」のあり方（迷惑をなくしていくにはどのような対策が必要と考えるか）

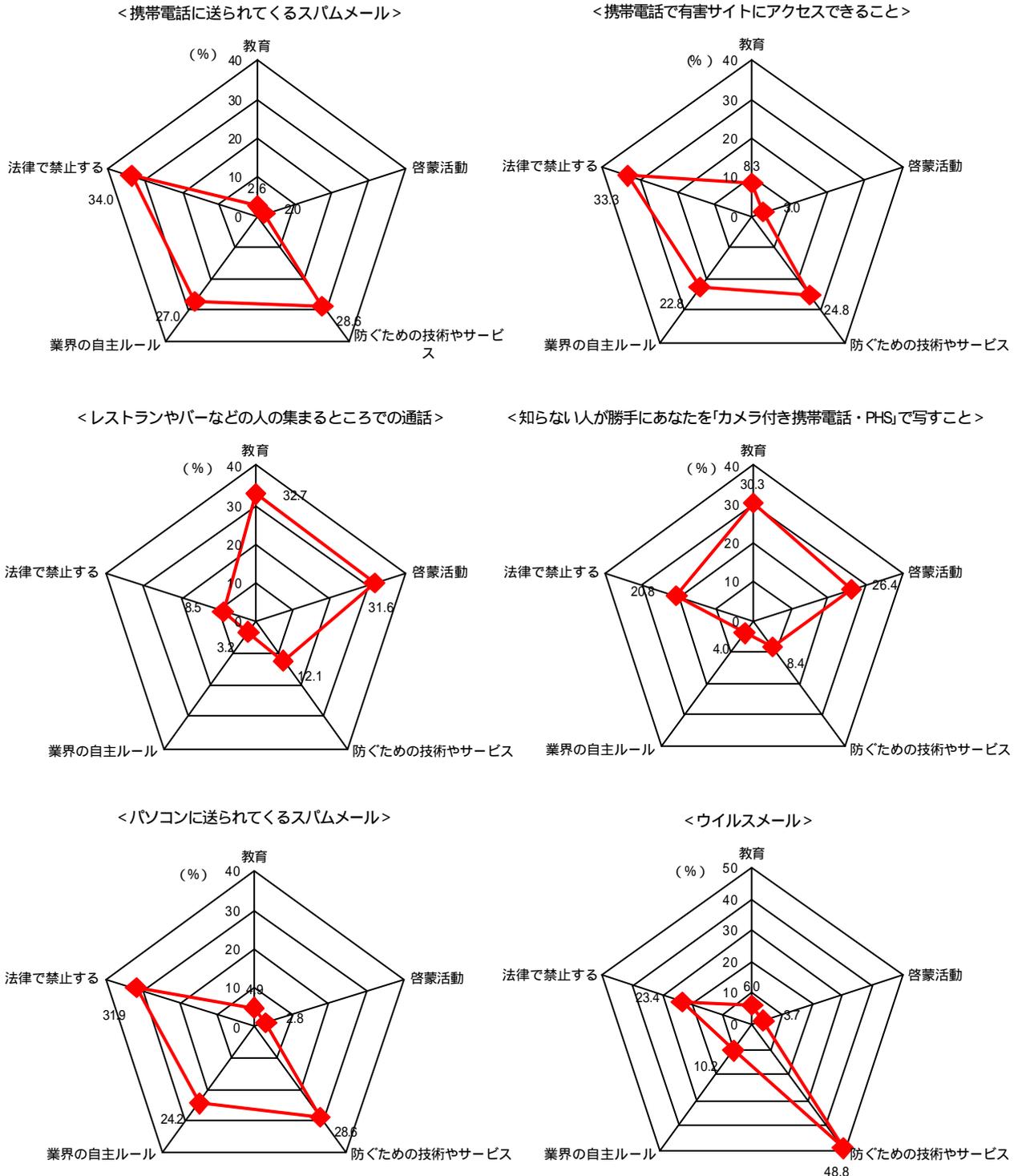
3 - 3 - 1 回答者全体からの分析

- 1) 回答者全体についてみると、「携帯電話／パソコンに送られてくるスパムメール」、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「ウイルスメール」については、「教育」や「啓蒙活動」の比重は低く、「防ぐための技術やサービス」、「業界の自主ルール」、「法律で禁止する」の比重が高い。（図表11参照）

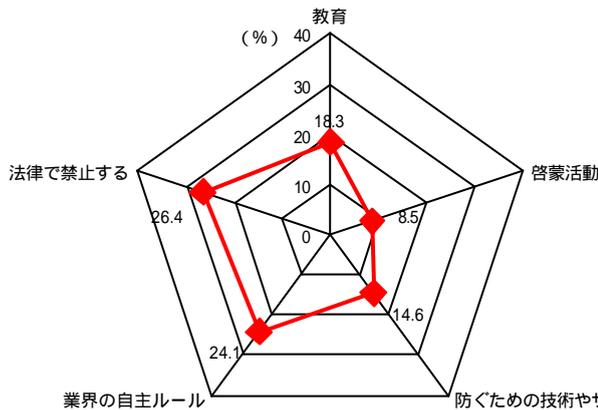
〔考察〕

3-2-1節でみたように、情報通信サービスのユーザでもある迷惑行為の実行者に「責任」の所在があるとする意識が最も強いにもかかわらず、上記のような迷惑に対しては、ユーザ自ら解決への「責任」を果たすべきとの意識は弱いようだ。上記のような迷惑に対するユーザの現状認識は、「教育」や「啓蒙活動」といったユーザにとっての自律的解決手段では防ぎきれない商業目的などの悪質なものであるため、上記のようなユーザにとっての他律的な解決手段で防止、抑止せざる得ないものと認識していると考えられる。

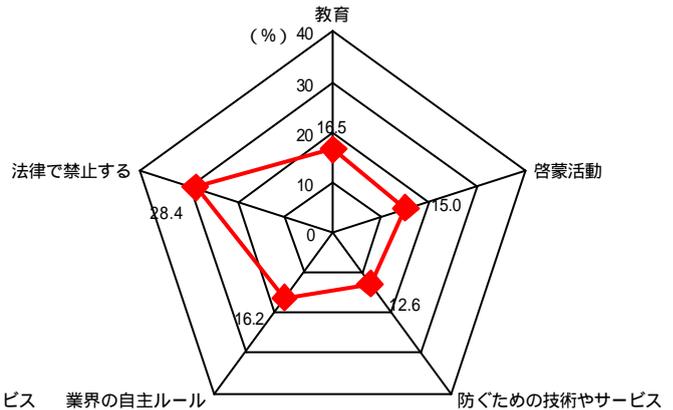
【図表11】「対策」(回答者全体)



<悪口の電子掲示板への書き込み>



<写真をインターネット上で勝手に公開できること>



また3-2-1節でみたように、解決への「責任」を情報通信サービス企業や業界などに強く求めていることから、「防ぐための技術やサービス」を提供し、「業界の自主ルール」を定め、「法律で禁止する」ことへの働きかけなどユーザにとっての他律的な解決を進めるにあたり、情報通信サービス企業が主導的な役割を果たすべきとの要請が強いといえよう。

情報通信サービス企業は、ユーザの声に応えるうえで、こうした対策を個別に進めるだけでなく、それぞれの相互補完や相乗効果などにより、一層実効的なものにするため、各企業内において、技術的対応の方針策定、業界横断のルール調整、法律改正にそれぞれ取り組む、技術、企画、法務部門などの互いの連携が重要になる。

さらに問題に対し片手間ではなく主体的、積極的に立ち向かうには、各企業に、これら部門間を横断して率いていく迷惑対策の専任部門が必要になると考えられる。

2) 取り上げた迷惑問題の「対策」としては、「携帯電話/パソコンに送られてくるスパムメール」および「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「ウイルスメール」に関して、「防ぐための技術やサービス」の比重が高い。特に「ウイルスメール」に関してこの傾向が強い。(図表11参照)

〔考察〕

ユーザの技術への関心は高いと考えられる。情報通信サービス企業などは、新しい機能やサービスに関する技術開発において、迷惑対策などの観点からユーザの意見を吸い上げるユーザ連携の技術開発を展開していくことが求められていると考えられる。

特にウイルスメールについては、現状は、ユーザ個別にウイルスソフトによる対応をしているが、3-2-1節でみたように、インターネットサービス提供会社やその業界全体に解決する「責任」があるとの意識が強く、業界全体として技術的対応を進めていくことも求められていると考えられる。

3 - 3 - 2 年齢別からの分析

1) 「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」についてみると、高年齢者層ほど「法律で禁止する」の比重が高く、逆に若年齢者層ほど、「教育」の比重が高い。(図表12参照)

〔考察〕

こうした若年齢者層と高年齢者層の意識の違いは、子供（若年齢者層）の側は、3-2-2節でみた比較的強い「自己責任」意識を背景に、ユーザ自身のリテラシー教育といったユーザにとっての自律的解決手段を重視する傾向があること、また、親（高年齢者層）の側は、逆に有害サイトそのものを制限するといったユーザにとっての他律的な解決手段を重視する傾向が現れていると考えられる。

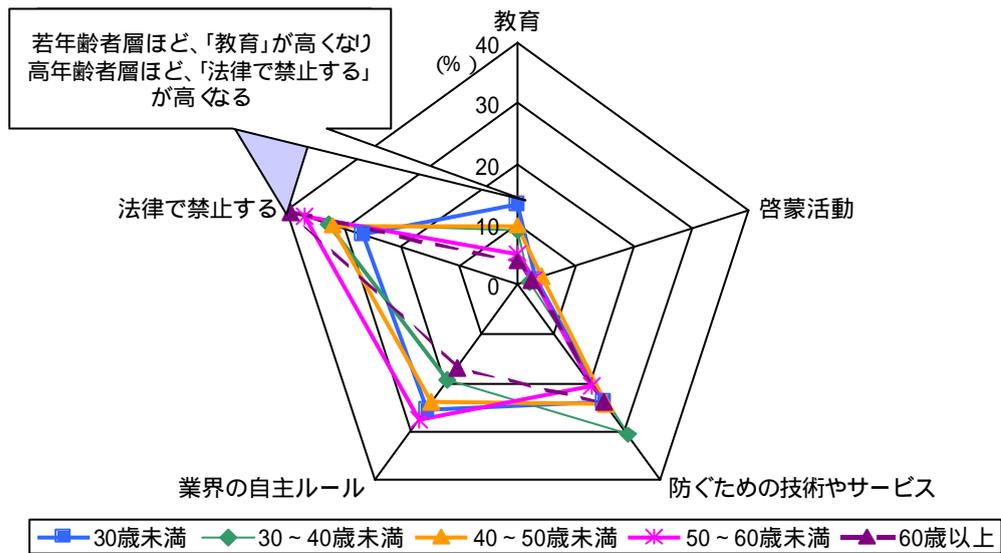
今後、現在の迷惑に対する「責任」の所在や「対策」のあり方などについて世代交代による意識変化が進んで、現在の若年齢者がやがて親の立場になったとき、現在の親とは別の意識をもっていることも考えられる。

こうした傾向からは、3-3-1節でみたユーザにとっての他律的な解決手段と併せて、ユーザの「自己防衛」能力や「自己責任」意識などの「IT社会の迷惑」に対するリテラシーの向上といったユーザにとっての自律的な解決手段をユーザ全体に醸成していくことが、今後一層重要になると考えられる。そのためには若年齢層の同世代の口コミといった現状を超えて、例えば、世代を跨った様々な層のユーザ相互の情報交換の場の提供など、より効果的なユーザのリテラシー向上策を模索するなど、情報通信サービス企業も一定の役割を担っていくべきと考えられる。

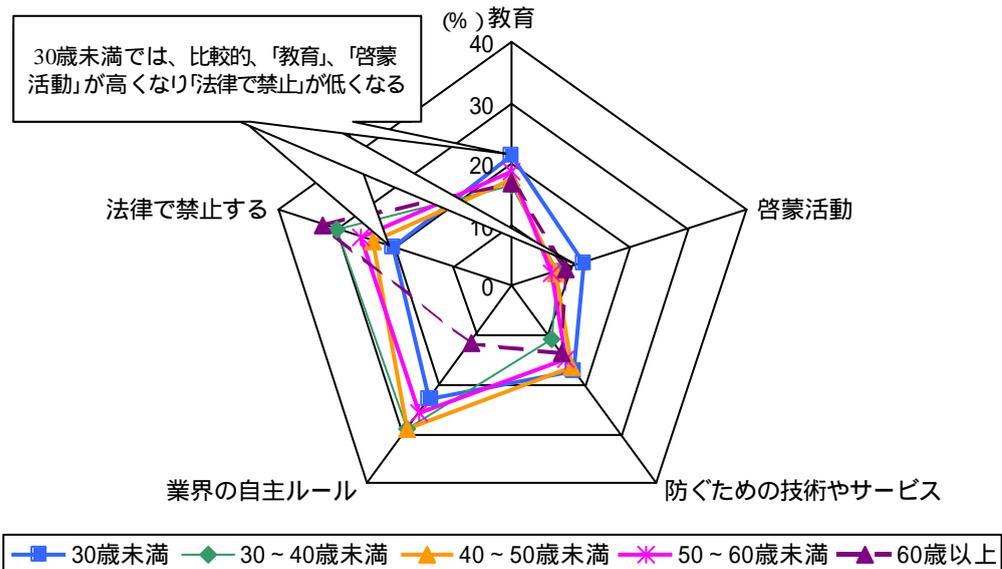
2) 「悪口の電子掲示板への書き込み」についてみると、30歳未満では、他の層と比べて、「法律で禁止する」の比重が低く、「教育」の比重が高い傾向を示している。(図表12参照)

【図表12】「対策」に関する年齢別にみた意識差

<携帯電話で有害サイトにアクセスできること>



<悪口の電子掲示板への書き込み>



〔考察〕

こうした特徴は、若年齢者層は、電子掲示板での書き込みなどに関するルールやマナーなどの「教育」を通しての、ユーザにとっての自律的な解決を指向しているためと考えられる。さらに、3-2-2でみたように、電子掲示板運営者に「責任」の所在があるとする意識が今後一層強まる傾向にあると考えられるが、電子掲示板運営者自身が情報通信サービスの一般的なユーザの場合もありえることから、こうした運営者本人の「責任」意識の醸成といった、より広い意味でのユーザ「教育」も必要になると思われる。

情報通信サービス企業などは、自ら電子掲示板などの運営者になる場合において、ユーザへのルールやマナーなどに関する「教育」や「啓蒙活動」を進める役割を担うに留まらず、その提供するサービスを利用して個人サイト上で電子掲示板などを運営するユーザに対し、その運営者としての「責任」意識を醸成する「教育」についても、一定の役割を担っていく必要があると考えられる。

3 - 3 - 3 男女別からの分析

- 1) 男女別にみると、「知らない人が勝手にあなたを『カメラ付き携帯電話・PHS』で写すこと」および「写真をインターネット上で勝手に公開できること」では、女性は、男性に比べ「啓蒙活動」などユーザにとっての自律的な解決手段の比重は低く、「防ぐための技術やサービス」や「業界の自主ルール」といったユーザにとっての他律的な解決手段の比重が高い傾向がある。(図表13参照)
- 2) 一方、「携帯電話/パソコンに送られてくるスパムメール」、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「悪口の電子掲示板への書き込み」の「対策」について、男性の方が「法律で禁止する」の比重が高いが、女性は「業界の自主ルール」や「防ぐための技術やサービス」の比重が高い傾向にある。(図表13参照)

〔考察〕

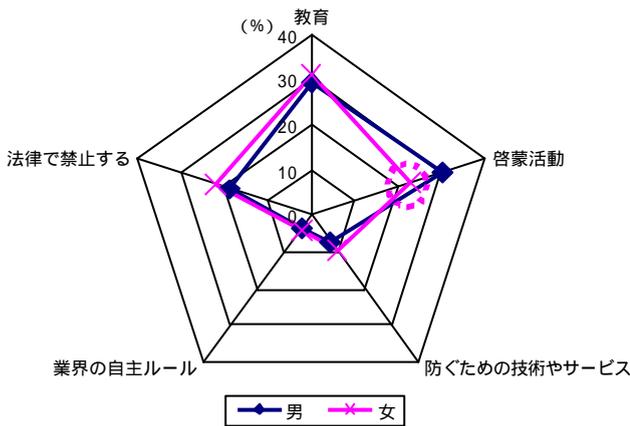
被害者の立場になりやすい迷惑行為に対しては、女性は、ユーザにとっての他律的な解決手段を求める傾向がある。

それ以外の迷惑に対しては、男性が全般的に「法律で禁止する」への要請が高い一方で、女性は、ユーザにとっての他律的な解決手段のうちでも「業界の自主ルール」や「防ぐための技術やサービス」といった、情報通信サービス企業などにとっての自律的な解決手段への要請が高い傾向がある。

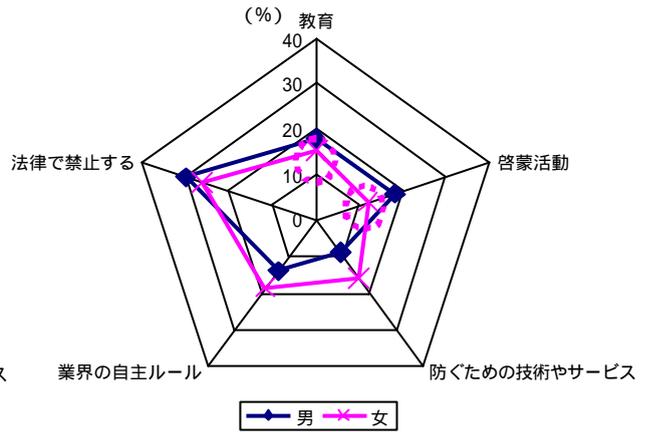
こうした男女の意識差の要因は不明だが、情報通信サービス企業などは、IT社会の迷惑への対応にあたって、これらの差異に十分配慮して、対応の在り方を探っていく必要があると考えられる。

【図表13】「対策」に関する男女別にみた意識差

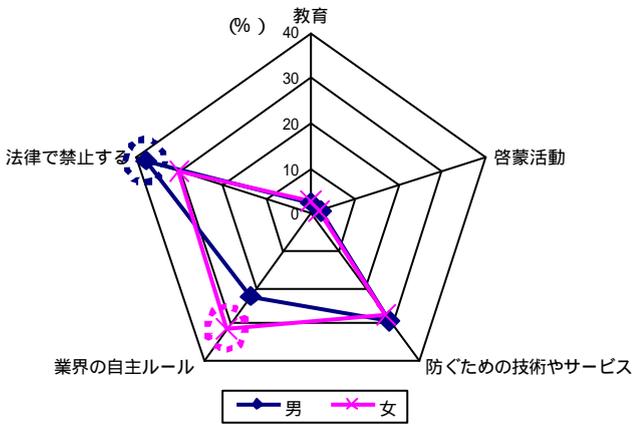
<知らない人が「カメラ付き携帯電話・PHS」で勝手にあなたを写すこと>



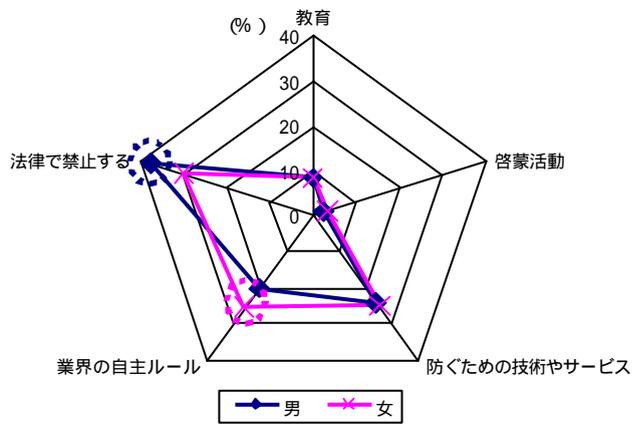
<写真をインターネット上で勝手に公開できること>



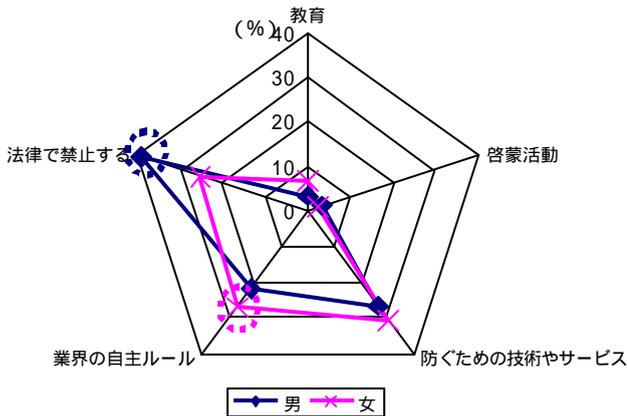
<携帯電話に送られてくるスパムメール>



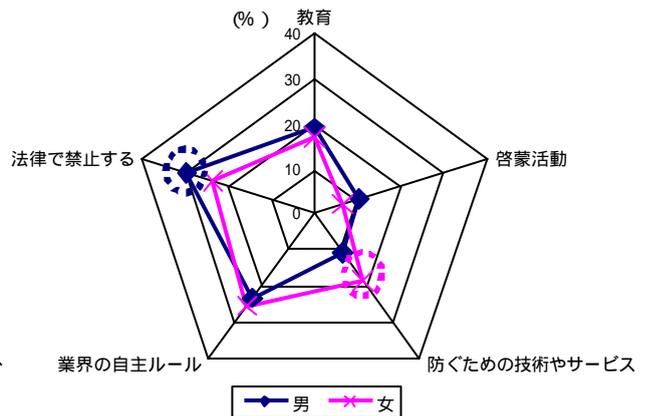
<携帯電話で有害サイトにアクセスできること>



<パソコンに送られてくるスパムメール>



<悪口の電子掲示板への書き込み>



3 - 3 - 4 小括

- ・回答者全体で見ると、特に「携帯電話 / パソコンに送られてくるスパムメール」、「携帯電話で有害サイトにアクセスできること」、「ウイルスメール」などへの対策としては、「教育」、「啓蒙活動」などのユーザ側の自律的な解決手段よりも、「防ぐための技術やサービス」や「業界の自主ルール」、「法律で禁止」など、ユーザにとっての他律的な解決手段に求めている。
- ・一方、各層個別にみると、若年齢者層において「教育」などユーザにとっての自律的な解決手段を求める傾向、女性において情報通信サービス企業などにとっての自律的な解決手段を求める傾向がみられる。これは3-2節でみた今後ユーザ全体に強まっていくと思われる「ユーザに近い関係にある者ほど迷惑を解決していくべき」といった意識と同じ方向をもつものと考えられる。こうしたことから、若年齢者層や女性の意識にみるユーザや情報通信サービス企業などにとっての自律的な解決手段を求める傾向は、今後一層高まっていくものと思われる。

📖 執筆者コメント

本文中にも考察したように、「IT社会の迷惑」に関し、若年齢者層から、「自己防衛」、「自己責任」といった意識が生まれつつあるようである。こうした傾向は、自己責任を原則とするインターネットの本来の在り方に沿ったものとして肯定的に捉えられるだろう。しかし、インターネットが育まれてきた良識あるメンバーを構成員とする学術機関などと違い、一般社会では、詐欺などの悪意のユーザの存在を前提としなくてはならず、こうした悪意のユーザにとっての他律的な対策が必須であろう。

IT社会において、そうした対策を進める責任を積極的に担っていく者として、ユーザ意識にもあらわれているように、情報通信サービスを提供する企業などの役割は大きいと考えられる。IT社会の構成員であるサービス提供者、サービスを利用するユーザのそれぞれが、問題の解決に自主的、主体的に取り組んでいくこと、すなわちユーザや情報通信サービス企業などにとっての自律的な解決に向けた努力が、IT社会のさらなる自由な発展に不可欠であると思われる。

このような視点の下、迷惑問題解決のアプローチとして対比的に2つの方向が考えられる（図表14参照）。

法律などによる規制を一層強化していくアプローチ。

企業や業界などによる自主解決を優先するアプローチ。そのための手段の一つとして、企業や業界などを制約している規制を緩和するもの。

のアプローチは、極めて悪質な迷惑行為への対抗上、最終手段として重要なものではあるが、サービス提供者、サービスを利用するユーザなどが、自らの主体的

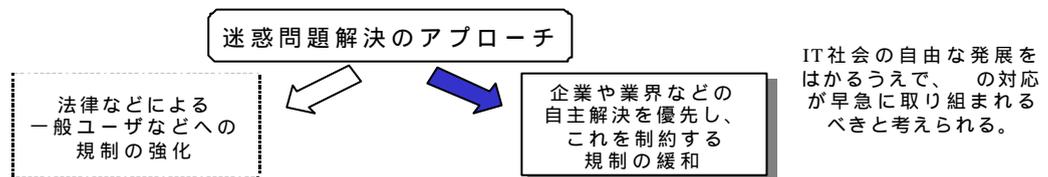
な解決に消極的になり、問題の解決を行政当局などへ依存しすぎて、極端な言い方をすれば「単に規制を強化すれば良い」とすることは、結果的にユーザ自身の自由をも制約し、IT社会の自由な発展の可能性を閉塞させてしまうことにつながるおそれもある。また、厳格な法規制の故に、情報通信サービス企業などによる主体的な解決を制約している場合^{（脚注1）}もなきにしもあらずである。

これに対し、^{（脚注1）}のアプローチは、深刻な迷惑問題の解決と既存の制度との両立の可能性を検証し、可能な範囲でこうした規制の緩和を進めることを通して、企業や業界などの主体的な解決努力を促していこうとするものといえよう。

IT社会の自由な発展を促しつつ、急激に変化するIT社会にあって、次々と生ずる新たな迷惑問題に対し、情報通信サービス企業などによる速やかな対策の実施を可能にするために、後者のアプローチが、早急に取り組みされるべき課題と考えられる。

こうした意味で、現在、総務省を中心に「通信の秘密」の在り方などについて活発に調査や議論が進められている「電気通信事業分野におけるプライバシー情報に関する懇談会^{（脚注2）}」の成果が注目される。

【図表14】迷惑問題解決のアプローチ



^{（脚注1）}

例として、現在、電気通信事業者の行動を強く規律している「通信の秘密」の確保は、ユーザの人権にかかわるものであり、極めて重要ではあるが、一方で悪質な迷惑実行者の捕捉や排除を困難にしている。スパムメール対策において、現在携帯電話会社やISPなどは、ユーザクレームに基づきスパムメール発信者を利用停止に追い込んでいるが、利用停止されても他の携帯電話会社やISPに移り、送信を再開するなどイタチごっこになっている。こうした悪質なユーザを業界から締め出すための事業者間の該当ユーザの個人情報の交換（いわゆるブラックリスト）は、電気通信事業法第4条「電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密は、侵してはならない」により、現状では不可能とされる。

^{（脚注2）}

本懇談会は、2003年2月に第1回会合が開催され、スパムメール発信者に関する個人情報の事業者間での交換の是非などについても熱心に議論されてきた。懇談会の成果は、本年6月23日の第12回会合において「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」改訂案に反映されるとともに、一般に公表されて意見が募られる予定。

【コラム】「コモンズ」としてのインターネット

スタンフォード大学ロースクールのローレンス・レッシング教授は、その著書『コモンズ』において、インターネットは、誰でもが踏み込み、行き交うことのできる公道のような共有地、「コモンズ」として自由な発展を遂げてきたという。

誰の土地でもない道路、そこに店を構えて、路上で商売もできる。チラシやティッシュを配ったりする人もいる。しつこい客引きもいる。スリも詐欺師もいる。時には、ピストルを打ち込む者もいる。

しかし、自由なマーケットが生まれ出された。まるでどこかの歓楽街を思わせる。あるいは、シルクロードのバザールだ。喧騒に充ち、活気に溢れている。

現在、一部の歓楽街などでは、犯罪防止のために、目に入らない場所に監視カメラが設置されつつあるが、これにより果たしていわゆる「健全さ」は回復されるのか、それともむしろ阻害されるのかといった議論もある。

インターネット全体を監視することについてはどうか。悪人と同様に、善人にも常に監視されていることを人々に意識させる、いわゆる一望監視装置（パノプティコン）^①を導入することは、控えめにいっても、人々の活気に水をさすことになると思われる。

一方で、情報通信サービス提供者などによる、迷惑を防ぐための自主的な監視などは、ユーザニーズとバランスしながら進むと考えられ、IT社会の発展のダイナミズムを削ぐものではないように思われる^②。



①（脚注1）

一望監視装置（パノプティコン）は、19世紀にベンサムが考案した囚人を効率的に監視するしくみである。看守が、高い中央監視塔という周囲を一望できる場所から、囚人には自分の姿を見られることなく独房のなかを監視できる構造になっている。中央監視塔に看守が常にいなくても、囚人の側は監視されていることを常に意識して行動するようになる。IT社会においても、情報通信技術によって、気づかれないうちに利用者が監視されるようになり管理社会化が進むことを危惧する議論もある。

②（脚注2）

カナダのクイーンズ大学の社会学教授であり監視社会について分析しているデイビッド・ライアンは、国家権力などの単一の作為主体による中央集権的なパノプティコン的管理としてではなく、企業などの様々な作為主体による消費者行動の追跡や個人データの認証など商業的側面が強くなった現代の多中心的な監視ネットワークには、「管理」のみでなく「他者への配慮」といった側面もあることを論じている（デイビッド・ライアン著『監視社会』青土社 参照）。このような見方からは、迷惑からコミュニティを防衛するための「監視」について、肯定的な捉え方もできなくはないだろう。