

オンライン問題解決コミュニティにおける匿名(制/性)のポジティブインパクト

Positive impact of anonymously in the online problem solving community

永井 睦美 (Mutsumi NAGAI)¹・福田 豊 (Yutaka Fukuda)²

¹電気通信大学大学院 博士後期課程ⁱ ・ ²電気通信大学 教授

[Abstract]

Until now, we've been thinking about the anonymity of the online community that has a negative thing. However, in the online community with a lot of collaboration anonymity is happening in practice. The reason, first, on collaboration carried out online communities, lack of social cues brings anonymity is most likely to result in the need to explicitly against with his own problems. Remain in the text-based history visualization problems consulter have if rooted in the community as the norm, an aid not only makes it easier to work together, what up to now cooperation that had been done. This is Activity Based Trust is one of the indicators of collaboration that can be expected for the community. Next, in order to be able to control anonymity in CMC, has the advantage of safely talk in real life problems that are difficult to share. In addition, the mental state can be tough on the sidelines because they are anonymous that others cannot see the situation, for the ROM, someone else would help is born. Negative aspects of anonymity, can suppress the formation literacy due to the accumulation of collaboration and user experience that increases the likelihood of his track technically. For these reasons, online communities of anonymity may collaborate to the problem is hard to solve occur in reality.

[キーワード]

オンラインコミュニティ 匿名(制/性) 協働 ソーシャルキャピタル

1 研究の背景・目的・方法

1-1 研究の背景

匿名(制/性)の是非についてはさまざまな議論があるが、そのポジティブインパクトについては、主にセキュリティや脱コンテクスト性の側面(ともに個人情報保護という機能に基づく)に着目した議論がメインであった。ところが、最近、インターネット空間の匿名(制/性)問題解決コミュニティが活性化しており、匿名性がこれまでとは違ってオンラインコミュニティの形成・維持に積極的な機能を果たしているように見える。この現象の考察は、いま社会的に重視され必要とされているリアルコミュニティにおける問題解決に有益な示唆を与えるものと思われるが、これまで明示的にその関連性を明らかにしたものは見られない。

1-2 研究の目的

オンライン匿名(制/性)のポジティブインパクトについて、技術的・社会的環境変化がもたらした新たな可能性を分析する。

1-3 方法

まず、これまでのコミュニティ研究を分析し、コミュニティにおける問題解決が起こるための条件と、その障害を抽出する。次に、CMC(Computer Mediated Communication)における匿名性の持つネガティブ・ポジティブ面を分析したうえで、匿名の状況を分類し、CMCとリアルコミュニティにおける匿名性との差異を浮き彫りにする。さらに、実際のオンライン問題解決コミュニティの利用形態と協働の実態を観察から明らかにする。以上を踏まえたうえで、CMCにおける匿名性の持つポジティブインパクトを考察する。

2 コミュニティと問題解決

2-1 市場経済とコミュニティ

昨今、新自由主義的な経済運営が深刻な限界を迎えている。経済システムの危機的状況を支えているのは、政府救済措置や国際的な支援体制など非市場的要因である。市場主義への過度な傾斜がもたらすさまざまな社会的病理現象に対して、政府や自治体、各種組織による対応がなされてきているが、それらの解決の根本にはコミュ

コミュニティ志向がある。今日のコミュニティの「浮上」の要因としては、社会環境の一部となり比重を強めている ICT (Information and Communication Technology) が重要である。ICT のインパクトの源泉の一つは、最近ではコミュニティにあるとされている。コミュニティとはある意味対極的な位置にある匿名性も、ICT に支援されることによって独自の価値を持つようになってきている。例えば、ウィキリークスやアノニマスの活動は、既存権力というコンテクストに対する異議申し立て(その意味で民主主義の価値を守る)という役割を果たすものであり、匿名性なくしては実現できなかったと言える。

元来、(リアルな) コミュニティと匿名的状况とは相容れないものである。近代化はコミュニティを変容ないし解体することによって、大衆社会を生み出し匿名的状况を一般化させた。ICT の大きなポテンシャルを支える「コミュニティ」と「匿名性」とは、たがいに逆機能を有しているように見える。匿名性は、個人情報保護の面では評価されてきたが、一般的にはその歴史的な性格に由来する非コミュニティ特性からくるネガティブな考察が多くなされてきた。仮に匿名性の性格が変化しているならば、それはコミュニティの変質とも関連していることにもなる。このように、コミュニティとの関連で匿名性の機能を改めて考察しなければならないが、それは後段に譲り、今一度コミュニティの機能と役割を確認する。歴史的には、社会は商品経済的原理と非市場的原理(共同体的原理)の二元的な原理を基盤としてきた。特にコミュニティは、社会的困窮や困難の時代には、自発的・自生的に形成されてきた。経済的にも豊かになった現代社会が、いくらその機能を必要とすとしても、かつてのコミュニティに単純に回帰するわけにはいかない。しかし、市場経済かコミュニティかというダイコトミー的な理解では解決できない。市場経済的原理とコミュニティの原理のハイブリッド的な構成がいかんにして可能かということが、現代社会、そして近未来社会の重要な課題となっている。その際、産業システムの原理から来る市場化推進への強いドライビングフォースが存在していることを考えると、いかにコミュニティを守り育てあるいは維持していくかが課題となる。

2-2 コミュニティとソーシャルキャピタル

2-2-1 コミュニティとは

「コミュニティ」概念は多様であるが、ここではそれに対する検討が課題ではないので、さしあたり、一般的な使われ方に従っておく。つまり、それは人間集団の一種であり①共通の指向的枠組み、②ある種の規範、③共属感情等を有している。それはテニースの「ゲマインシャフト」あるいはマッキーバーの「コミュニティ」に該当する。先に触れたように、コミュニティは戦時や災害時には形成・維持されやすいが、市場経済社会的日常状況の中では難しいといわれている。このようなコミュニティの維持・活性化にかかわる要素として近年重視されているのが「ソーシャルキャピタルⁱⁱⁱ」概念である。

2-2-2 ソーシャルキャピタルとは

現在、学術的には、ソーシャルキャピタルとは「人々の協調行動を活発にすることによって社会の効率性を高めることのできる、『信頼』『規範』『ネットワーク』といった社会組織の特徴である」(Putnam [1993]:p167) という定義が広く用いられている。Putnam[1993]は、小規模の集団の構成とそれへの参画を通じ、次第に信頼や協調が生まれ、徐々に成熟し、市民の自発的参画や相互の連携を基調とする健全で反映する市民社会に至ると主張する。また、縷々指摘されるこの概念の曖昧さに関しては、共有されたプロジェクトと活動の中で作成されて再生される信頼を Activity Based Trust (行為に基づく信頼、以下 ABT) とする観点を Miettinen[2005]が打ち出し、補強した。ABT は具体的で個別的な行動から信頼が生まれてくるという考え方で、コミュニティの形成や相互運用的な組織に有用である。ABT 等によってソーシャルキャピタルが蓄積された社会は、地方政府のパフォーマンスが効率的であり生活の充実度が高いとされる。

その一方で、ソーシャルキャピタルには負の側面もある。Putnum[2006]は強力な結合型ソーシャルキャピタルに内在する「排他性」と、その偏在という危険性を認めており、外向きで開放的な橋渡し型ソーシャルキャピタルを醸成すべきだと述べている。これは他コミュニティとのつながりを持った形のソーシャルキャピタルであり、社会階層の違う者同士とも協働を行うことができるため、コミュニティの問題解決においてしばしば大きな効果を持つ。因果関係の方向性については明確ではないが、相互関連性に基づき、コミュニティの活性化をソーシャルキャピタルの形成蓄積によって導くことができると言ってよいだろう。

2-2-3 ソーシャルキャピタルが蓄積されたコミュニティの例

ソーシャルキャピタルが基本的には個人の具体的な行為を基盤として形成されるとすれば、その行為が行われる「場」の構造や環境も重要な要因となる。実在の都市や地域の中で活発なコミュニティが発展している例を分

析することで、ソーシャルキャピタル形成・蓄積の条件を検討することができる。

Putnum[1993]は、ソーシャルキャピタルが豊かな市民社会を規定することを測る尺度として、市民自らの積極性、特に政治参画意欲や姿勢に注目した。彼が重視したのは市民性(政治参画に意欲的な風土の成立)、連帯性(私的な団体やクラブの構成・参画)、州政府の相対的な効率性である。そうした事例として世界的に有名なものが、米オレゴン州ポートランド市である。ポートランド市は、アメリカの他都市と比べて三倍もの市民活動が見られた時期があっただけでなく、全米でも珍しく直接民主主義制が成立している市である。もともと市民活動が盛んであったという土地柄と、住民の経済状況が似通っていたため都市全体の問題に関して互いに共感しやすく、近所間での付き合いが盛んだったことがソーシャルキャピタルの醸成の大きな助けになった^{iv}(Johnson[2007])。

ポートランドでの市民活動が継続的に起こった要因は、他に、問題解決のためのスキル(市民スキル)の共有、市民活動への制度的な支援と、実際に対応する市職員のノウハウといったものがある。このような、ソーシャルキャピタルが醸成されやすいリアルコミュニティの特徴をまとめたものが、表1である。

表1 ポートランド市における市民活動の活性要因^v

1. 一般コミュニティメンバー間のリテラシー伝達	元々市民活動が活発であった土地柄 コミュニティサイズが小さい 住民の生活レベルが均一に近い 市民スキルの教育制度が存在
2. 制度的支援	州法レベルで市民活動を姿勢に反映させる制度が存在
3. 支援メンバーの積極的な関与	市の職員が住民の意見に真摯に向き合う

2-3 市民活動とオンラインコミュニティ

2-3-1 進まない市民活動

現実のコミュニティで協働を引き起こすには前項のような条件がいるが、これは現代日本において市民活動の障害となっているものの、いわば陰面である。日本では住民の生活レベルが多様で、ポートランドのように同じような問題に対処する機会が少なく、周囲に市民活動を行って成功を収めた例を見聞きすることもない。市民活動を必要としている者ほど、時間的・金銭的制約によって市民活動が行えないという、「参加のパラドクス」という問題もある。市民の声の窓口という制度は存在しても、それがどのように市政に反映されるか不明瞭な自治体が多い。このような状況では市職員のノウハウも蓄積されない。

以上のような事情から、気軽に参加でき、問題を話し合うことができるオンラインコミュニティを地域の問題解決に取り入れようとする動きがある。オンラインコミュニティは場所的・時間的制約に左右されず、参加する側にとってソーシャルキャピタルの負の側面(束縛、身内化)にとらわれにくいと考えられるためである。

2-3-2 オンラインコミュニティによる参加

2-3-2-1 電子市民会議室の活用事例

日本におけるオンラインコミュニティを利用した市民参加の例としては、神奈川県藤沢市の事例が先進的な取り組みとしてよく取りあげられる。藤沢市では、1996年策定の「藤沢市地域情報化計画」に基づき、2001年「電子市民会議室」がオープンした。電子市民会議室は「市役所エリア」と「市民エリア」の二つに分かれる。「市役所エリア」は非匿名の市民参加の場であり、市の職員が参加する、いわば公共圏のようなものである(金子[2004])。一方、「市民エリア」はコミュニティ形成の場として定義され、市内在住、在勤、在学であれば、誰でも会議室を開設申請可能である。また、会議室のルールによってはニックネーム(匿名)による発言も可能である。

以上のような工夫が盛り込まれた藤沢市市民電子会議室であるが、市民に対する知名度は未だ低く、メンバーが特定の層に偏っている点等、問題も抱えているという。また、藤沢市がある程度の成功を得た背景には、1981年から16年間にわたる地区市民集会を行ってきたという経緯があり、地域的に市民活動の素地があったということもある。他の自治体に同様の市民電子会議室のノウハウを広める場合、市民や職員のボランティア精神がカギとなると聞いて、「うちでは無理だ」と導入を諦めてしまう場合もあると金子[2004]は指摘している。

他に市民参加のチャンネルとして電子市民会議室を設置している自治体は全国に733箇所(電子市民会議室の設置に関する調査結果[2002])あったが、全国的にはほとんどの行政が設置した電子会議・電子掲示板は、十分に機能することなく中断ないし終了している^{vi}。例えば、2000年に開設された神奈川県大和市の「どこでもコミュニティ」は、地域通貨の導入や市職員全員登録などを経て、毎月数千件にも及ぶ意見が寄せられていた。しかし、市職員の意識はあくまで「市民からの意見を聞くツール」であった(太田[2004])など、市民直接参加型 e

デモクラシーとはなり得ず、2008年に運営を終了している。

2-3-2-2 匿名(制/性) オンライン問題解決コミュニティの興隆

オンラインコミュニティを利用した市民参加が十分に機能しない一方で、企業の質問サイトや匿名掲示板は、表2のように実際に投稿されている質問や回答数が非常に多い。このことから、人々が生活における問題を解決する上である程度利用されているオンラインコミュニティは、質問サイトや匿名掲示板ではないかと考えられる。

表2 代表的な質問サイトの質問数・平均回答数ⁱⁱ⁾

サイト名	質問数	平均回答数
教えて!goo	6,247,683件	3.5件
Yahoo!知恵袋	92,071,776件	2.4件
人力検索はてな	307,002件	4.7件
OKWEB	6,296,060件	3.4件

このようなサイトは、藤沢市等の実名を前提に形成したコミュニティに比べ、匿名性が高いという特徴を持つ。前述のように、信頼は、具体的で個別的、つまり個々人の識別性を前提としたABTによって積み重ねられるはずであるにも拘らず、なぜ匿名(制/性)コミュニティがある種の協働を実現できているのか。リアルコミュニティとも、藤沢市のような実名を前提としたオンラインコミュニティとも異なるCMCにおける匿名性は、人々の協働や問題解決にどのような影響を与えるのだろうか。現在、改めて匿名性の機能と役割を再考察する必要性がでてきている。

3 匿名(制/性)のメリットとデメリット

3-1 匿名(制/性)に対する従来の考察

匿名性という言葉は、これまでネガティブな文脈で捉えられることが多かった。橋本[2006]は、匿名性の本質とは個人の行為に伴うリスクと責任がその個人に帰されないことであると批判している。インターネット上の匿名性は集団成極化による誹謗中傷の温床となる可能性が指摘されており、韓国では、2007年に誹謗中傷による芸能人の自殺を背景にしたインターネット本人確認制ⁱⁱⁱ⁾が成立している。成りすましや犯罪情報の流通などの違法行為の温床になるとも言われている。

匿名性には種々の問題点があるにもかかわらず、利用者側にはオンラインコミュニティにおける匿名(制/性)は歓迎されているようだ。インターネット白書2007の調査では、オンラインコミュニティの参加者の60.9%が「すべて匿名で参加している」、22.7%が「匿名と実名を使い分けている」と回答、「すべて実名で参加している」という割合は3.8%にとどまっている。また、62.7%のユーザーが匿名で書き込めることを支持しているが、実名での書き込みを支持するユーザーは5.2%である。2012年のソーシャルメディア白書における調査でも、主要コミュニケーションサービスで実名を公開している割合はFacebookの64.8%のみが突出しているものの、二位のmixiで12.5%、以下Twitter7.8%、blog4.6%、GREE3.4%、mobage2.1%となっており、基本的には匿名か、ごく親しい人にしか分からないニックネームでコミュニケーションを行う傾向が継続しているようだ。

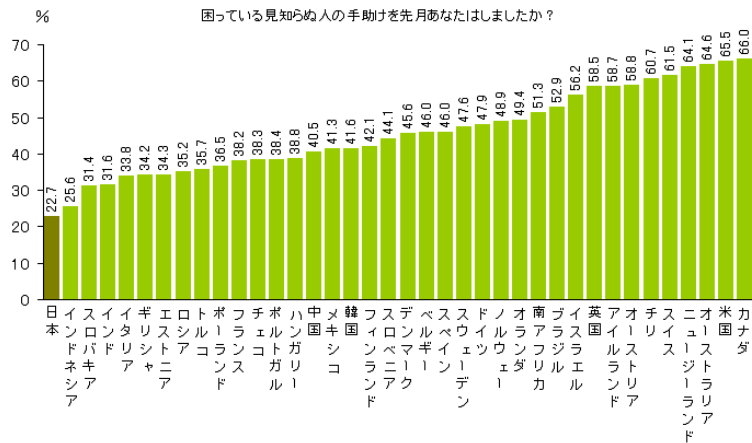
3-2 匿名(制/性)のメリット

匿名(制/性)にはどのようなメリットとデメリットがあるのだろうか。匿名(制/性)に対する利用者意向が高い要因として、まず、従来から指摘されている個人情報保護という側面があると考えられる。精神疾患を抱えるなど、現実で互いに繋がりがあいづらいマイノリティは、CMCにおける匿名性を獲得することで初めてコミュニティを形成することができる(前田[2008])。匿名性は一方的な悪意の発露を可能にする面もあるが、弱者にとっての保護ともなりえる。内部告発など、実名で情報を発することが直接的に不利益となるため匿名性を必要とするケースもある。

しかし、匿名性という保護の必要性はマイノリティや内部告発者だけには留まらない。問題解決を行いたいにも拘らず、その問題を実名で発することが不利益になるケースは一般にも存在する。自身の抱える問題を解決するための情報とは、多くの場合、プライベートで自分自身の弱みとなるものことが多い。日本人は、生活程度のいた住民同士が問題を共有すると言う「ヨコ」の視点よりも、会社や家族といった上下関係を元にした「タテ」に分断された視点が強いと中根[1967]は分析している。こうした傾向のために、日本人は自分と同質の人間が陥

りやすい「一般的問題」(市民活動によって解決されるべき問題)を「甘え」と捉え、同質の人間とは協力ではなく「並列競争」の関係になりやすい。このため、面と向かって(リアルで)自分の問題や不満と言った、ヨコの人間に対して弱みとなる「弱い情報」を表明するのは心理的に難しく、日本では他者に対する貢献はなかなか起こりづらい。図1は、「社会的援助の国際比較(2006年~2008年)」である。困っている見知らぬ他者への手助けを行った人は、日本では22.7%と、調査国中最低となっている。中根が分析したような「タテ」の文化が、弱い状況を表出し助け合うという機会を阻害しているのではないかと考えられる。

リアルコミュニティにこのような問題がある一方で、匿名性が保たれたオンラインコミュニティにおいては、「弱い情報」を表出しても恥にならない。オンラインの相談コミュニティにおいては、相談の枝葉に「フェイク」⁸⁾という嘘の情報を混ぜ込むことで、万が一現実世界での関係者に相談をみられても、自分自身であることを気付かれずに済むようにするという手法も観察される。利用者に匿名性が歓迎され、表2のように多くの協働が行われている背景には、オンラインコミュニティでは中根の分析したような「弱い情報」表出によるネガティブな影響を受けづらいためと考えられる。実際、現代の日本社会においては、遠慮・忌憚のない議論を行うことができる場は少なく、オンラインコミュニティ上でしばしば「ここでしか相談できない」「ここでしか言えない」といった意見も多く観察することができる⁹⁾。



(注) ギャラップ世界世論調査(Gallup World Poll)による。各国における調査は農村部を含む全国の15歳以上の住民1000人程度に対して行われた。技術的な理由から政府統計を利用したためイスラエルについては占領地を含む。数字は無回答や分からないを除いた比率である。

(資料) OECD Factbook 2009

図1 社会的援助の国際比較 (2006年~2008年)

3-3 匿名(制/性)のデメリット

匿名(制/性)にもこうしたメリットはあるが、もちろん、オンラインコミュニティ上でリアルと同様のコミュニケーションが行えるわけではない。CMC 上でのコミュニケーションに関しては、大きく分けて二つの捉え方が存在してきた(土橋[1999])。一つは、Kiesler[1986]などに代表される、CMC では社会的手がかりが減少した結果社会的空間が形成できないという伝統的な見方である。もう一つは、1990年代から発展し始めた、CMC をある種の実定性を備えた社会的空間かつ対人関係形成の場と考える学問的潮流である。

匿名性によって外見等の社会的手がかりが失われた場合、人間のコミュニケーションはどのように変化するのだろうか。A.N.ジョインソン[2004]は、社会的手がかりが強く匿名性が弱い現実に近いコミュニケーションでは、内容は他者(相手)に注目し「分化的で統制されたものになる」、つまり、他者との関係構築に注目が集まり自分自身の問題は語られ辛いと分析している。一方、社会的手がかりが弱く匿名性が強い CMC 寄りのコミュニケーションでは、本人のみが体験しうる自己の側面への注意が高まり自己開示が促進される。さらに、知り合い同士のコミュニケーションも脱抑制的、つまり自分自身を開放するようなコミュニケーションであり、匿名状況下におけるコミュニケーション行動に類似する(Smolensky[1990])。こうした点から、CMC 寄りのコミュニケーションの場においては、より自分に注目した個人的な内容が表出しやすいと考えられる。

言語以外の社会的手がかりの減少がもたらす影響は、本音のコミュニケーションをもたらす可能性となる一方で、しばしば場を考えない犯罪告白による炎上¹⁰⁾や、集団成極化、フレーミング等を引き起こすこともある。

3-4 匿名性のデメリットを超えて～デジタルネイティブ世代の進出と意識変化

それでは、ここまで分析したような匿名性のデメリットを超えて、メリットを十分に引き出すことは可能だろうか。フレーミングや炎上ではなく、他者への貢献へと、人々の行動が変化する兆しはある。図2は、社会貢献意識の推移である。1980年代後半から、社会のために役立ちたいと思っている人の数はそうでない人を上回っており、特に1991年、2007年に大きな伸びを見せている。1991年はバブルが崩壊した時期であり、個人の経済的利益よりも社会全体の利益に目が向くようになった要因は存在する。

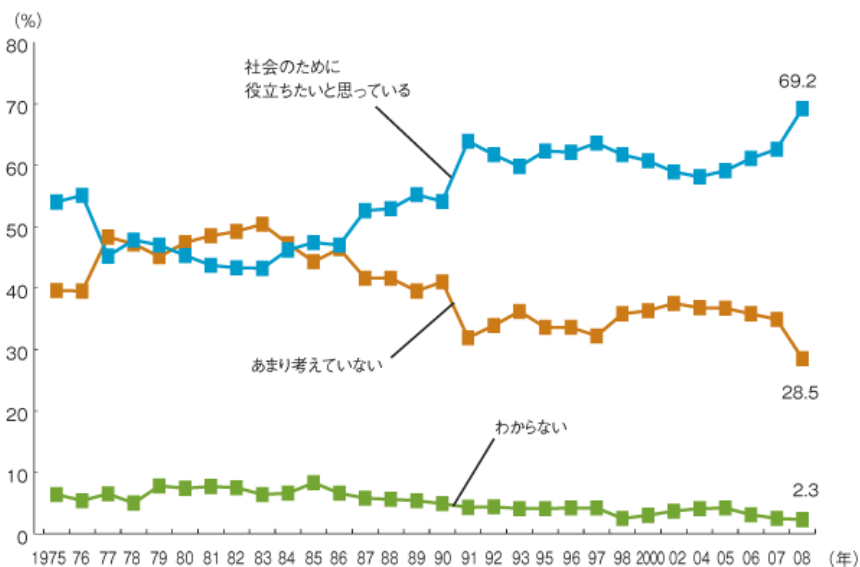


図2 社会貢献意識の推移 (1975年～2008年) ^{xii}

それでは、2007年の伸びの理由は何か。様々な要因が考えられるが、その一つに、2007年に利用率が90%を突破したインターネットの影響がある。Prensky[2001]らは、1970～1980年代後半以降に生まれ、物心ついた時からインターネットがあった世代をデジタルネイティブと呼んでいる。日本においては、橋元[2011]が76年～86年生まれ以降をデジタルネイティブと定義している。1997年は日本における最初のデジタルネイティブ世代が成人した年にも重なっている。

デジタルネイティブ世代は、情報の集積や再編集、コンテンツ作成、コラボレーションを自然に行うだけでなく、グローバルな視点を持ち、社会活動に関心を持つという特徴を持つ(タブスコット[2009])。デジタルネイティブ世代が他者への貢献意欲が高い要因として考えられるのが、ウォレス[2001]の言うインターネット上の愛他主義という特徴である。リアルコミュニティでは、誰かが援助を必要としている場合、その場にいる人数が多いほど「他の誰かが助けるだろう」と適切な援助が得られない時がある。しかし、オンラインコミュニティでは、その場に膨大な人数がいようと匿名性によって不可視化されているため、「他の誰か」がいるかどうか分からない。そして、その膨大な匿名の群集(ROM/Read Only Member)の中の誰かが、「誰かが助けるか分からないので自分が助ける」と援助を与える。これが、しばしばみられるインターネット上の愛他主義の原因である。デジタルネイティブ世代にとっては、表2で示したように質問サイト等で見知らぬ他人の手助けをするといったインターネット上の愛他主義は身近なものであり、他者やコミュニティに対して貢献する意欲が高いと考えられる。

「タテ」に分断された視点を乗り越え、他者に貢献しようという機運は高まってきているが、中根の言う恥の文化の下地や、時間的・地理的な制約、またデジタルネイティブの活躍しやすさという面から、表2や図1の示すように、他者への貢献は、リアルコミュニティではなくオンラインコミュニティが主となっているようである。

しかし、人々がオンライン上で他者に貢献しようと考えても、なお残る問題がある。ソーシャルキャピタルを蓄積する上でABTが必要であるという問題である。オンラインコミュニティとソーシャルキャピタルに関する研究は、リアルコミュニティと何らかの形で連動するオンラインコミュニティに関するものが多い。オンラインコミュニティの持つ匿名性は、リアルコミュニティを前提にしない場合、貢献した個人が誰であるのか識別できないため、ABTの積み重ねに困難を生じる。既にリアルコミュニティで面識のある相手との関係性をオンライン

に持ち込むだけであるならば、このような問題は起こり得ない。誰であるともわからない他者と何故協働が起こり得るのか。ここで、貢献者個人々人ではなく「オンラインコミュニティ」と、そこでの匿名性に注目する。

4 オンラインコミュニティと匿名性

4-1 匿名性の3要素

先程後回しにした匿名性とコミュニティの関係について詳しく取り上げる。現実とオンラインコミュニティとでは匿名性の性質は異なる。現実での匿名性とは、通常「巨大な群衆の中の一人である」という識別性の欠如を指している(A.N.ジョインソン[2004])。当然、そこでは個人の社会的手がかりも失われる。

一方、CMCにおける匿名性とは、「視覚的に匿名な状態」であり、「識別性の欠如」は少ない。IPアドレスやプロバイダの接続記録などが見える管理者の立場ならば、最終的に個人を識別することは可能なことが多いからだ。サイトによっては、Cookieを用いたIDの自動付与など、利用者同士でもある程度個人を識別可能になっている。また、決まったハンドルネームやトリップ(パスワードを用いた個人ID)などを使い、自分自身で識別性を付与することも可能である。SNS(Social Networking Service)では、ハンドルネームで登録する者がいる一方で、実名で登録して現実のコミュニティの延長として利用する者も多く見られる。こうしたさまざまな濃淡を持つ匿名性のあり方を、折田[2008]は三つの要素に分けて整理している。

1. 匿名性のレイヤ：誰にとっての匿名性か
2. 本人到達性：個人を特定できる度合い
3. リンク可能(不可能)性：同一人物なのかどうか

CMCにおける匿名性では、1は利用者同士にとっての匿名性であり、それぞれのコミュニティの管理者やプロバイダはその匿名性を剥ぎ取れる場合が多い。2は利用者側が操作可能^{xiii}である。3は、実名や一貫性のあるハンドルネームで発言する場合には保たれるが、匿名で発言する場合は保たれず、利用者側が操作可能である。以上を、現実における匿名性と対比させて要素ごとにまとめたのが表3である。

表3 現実とCMCにおける匿名性の特徴^{xiv}

	1. 匿名性のレイヤ	2. 本人到達性	3. リンク可能(不可能)性
現実における匿名性	全てのメンバーに対する匿名	不可能	不可能
CMCにおける匿名性	利用者間の匿名	ネットワーク管理者には可能 利用者間には操作可能	ネットワーク管理者には可能 利用者間には操作可能

本稿では、「管理者にとっては匿名ではない場合が多い」「利用者同士は視覚的に匿名である」「利用者間の本人到達性・リンク可能性は操作可能である」というような、利用者による識別性のコントロールがある程度可能な匿名性を、CMCにおける匿名性とする。

4-2 匿名(制/性)を持つ問題解決コミュニティの分類

4-1項を踏まえてCMCにおける匿名性を持つ問題解決コミュニティを分類する。匿名性のコントロールが可能な問題解決コミュニティとは、リンク可能性を選択可能な「CMCにおける匿名性」寄りのもの(いわゆる匿名掲示板^{xv}等)である。ここでの匿名性は、一発言ごとに誰が発言したか分からない、完全にリンク可能性を絶った高い匿名性から、ハンドルネームやトリップ(パスワード付きのID)を使い、発言者のリンク可能性を保った低い匿名性まで、利用者側が選択できる。一方、匿名性のコントロールが難しい問題解決コミュニティとは、アカウント制で、誰にでもハンドル、ユーザプロフィール、過去の質問等が閲覧可能となっているもの(Yahoo!知恵袋等)である。このことにより、システム上ある程度発言のリンク可能性(個人の識別性)が付与されている。これをまとめたものが図3となる。匿名性を、システムから与えられるものと利用者がコントロール可能なものに分けてマッピングした。

オンラインコミュニティ上であっても、アカウント制の相談所ではリンク可能性がシステムによって強制的に付与されるため匿名性のコントロールは難しい。その代わりに、個人の識別性が発生するため、個人が行った行為に対する信頼であるABTが成立する可能性がある^{xvi}。リアルコミュニティから連続したコミュニティ(藤沢市

市民電子会議室や SNS 等)も、匿名性は低く、自分自身で匿名性をコントロールすることは難しい。一方、匿名掲示板等では、発言の連続性を不可視化し全くの匿名で発言することも、ID、ハンドルなどを名乗ってある種の連続性を持つこともできる。しかし、ここでは ABT が成立する前提条件である識別性に問題が生じる。

こうした匿名性の違いがオンライン問題解決コミュニティにどのような影響を与えているか、次項で観察する。

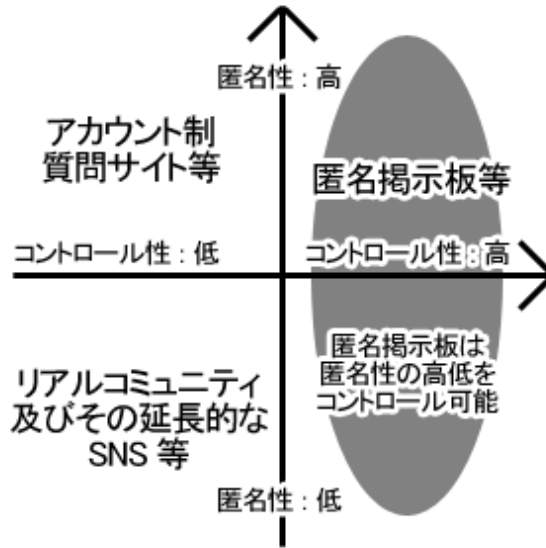


図3 CMCにおける匿名性とそのコントロール性 (筆者作成)

5 オンライン問題解決コミュニティにおける匿名性の現状

5-1 匿名制/性を持つ問題解決コミュニティの観察

オンライン問題解決コミュニティでの協働は、その匿名性の違いによってどのように異なるのだろうか。ここでは、図3でいずれもオンラインで完結するコミュニティ故に「匿名性」が高くありながら、そのコントロールが容易である匿名掲示板「2ch」の問題解決コミュニティと、容易でないアカウント系問題解決コミュニティ「Yahoo!知恵袋」を取り上げる。この二つのコミュニティだけですべてが網羅できるわけではないが、どちらも同種のコミュニティのなかでは特に利用者が多く、日夜活発な議論が交わされているという点から、ある種の典型例としてみなすことも可能であると考えられる。

表4のやり取りは、一日のページビューが約2億回^{vii}と、日本でもっとも大規模な匿名掲示板郡である2chの「◆デジタルカメラ購入相談スレッド Ver.139◆」から抜粋したものである。質問記入から僅か一時間ほどで10件もの回答が寄せられるなど、活発な議論が行われているため、典型的な例の一つとして取り上げた。

表4 ◆デジカメ購入相談スレッド Ver. 139◆より抜粋^{viii}

48 + 1 : 名無 CCD さん@画素いっぱい[sage] 10/03/30(火) 22:17:44 ID:70BeU+ZA0(2)
【 予 算 】 --- ~4万円まで・中古でも可・予算ギリギリまで性能のいいものを・安さ優先 安いに越したことは無いけど、モノが良ければ予算上限までは出す
【 出 力 】 --- L判まで
【 サ イ ズ 】 --- 望遠型コンパクト (別名運動会カメラ: 300~400g 程度) 小さい方がいいけど性能がいいなら少々のお大きめ可
【 用 途 】 --- ・日常スナップ・室内撮影・旅行・風景全般・鉄道
【 ズ ー ム 】 --- 5倍~、出来るだけ樽型歪曲の少ないものが良い
【 電 池 】 --- 専用充電池
【 ブレ対策 】 --- 特にブレ対策は必要ない
【 動 画 】 --- 画質が良ければいい・動画記録中のズームが出来る方が良い
【 使 用 者 】 --- 相談者本人・中級者 (デジカメ何年か使ってるが凝ったことはしない)・カメラ歴 3~5年

<p>【 スタンス 】 --- 写真自体を楽しんでいきたいと思っている 【重視項目・その他】 --- 価格安さ・画質・フラッシュを使わない暗めの撮影(室内等)・動画性能・高速なピント合わせ・三脚穴 【候補機】 --- SONY DSC-H10, DSC-HX5V, Canon PowerShot G11</p> <p>お金にも余裕が出てきたので、デジカメを新調してみようと考えています。</p> <p>(著者による中略)</p> <p>どうせならいいものを買いたいと思っていますが、だんだんワケが分かんなくなってきました。 どなたか助けてください(´・ω・´) 長文レスミマヅ</p>
<p>51 : 名無 CCD さん@画素いっぱい[sage] 10/03/30(火) 22:50:01 ID:6AYwmV/e0(8) >>48 いっそのこと安いのでつないでエントリー一眼レフ買えば? 最近のは軽いし、運動会カメラより一回り大きい程度だよ。</p>
<p>54 : 名無 CCD さん@画素いっぱい[sage] 10/03/30(火) 23:08:29 ID:6AYwmV/e0(8) ああ、金額忘れてた、 例 : D5000 レンズキット (52,640 円) +Nikon AF-S VR Zoom Nikkor ED 70-300mm (45,268 円) =約 10 万 まあ、安く済ませるなら K-x のダブルズームキット (18-55-300) が同じだけ望遠できて 6 万くらいで あるなあ。</p>
<p>55 : 名無 CCD さん@画素いっぱい[sage] 10/03/30(火) 23:11:20 ID:dv2ua6gP0(4) 一眼レフは、画質とか所有欲を考えるとそんなに高くないけどね。 サブに優秀なコンデジを持てば完璧だね。</p>

やり取りは丁寧語だけではなく、知り合いのような砕けた言葉づかいで話し合われている(網掛けの部分)。また、最初の質問部分において、相談者が自身の相談内容を相手に伝えるうえで必要な情報をまとめて書き込んでいる。これは、「相談テンプレート」と呼ばれるもので、何らかの相談をする際に提示を求められる。相談テンプレートに沿って質問がなされているため、相談者と回答者の情報伝達もスムーズに行われている。

次に、匿名性のコントロールが難しい、Yahoo!知恵袋などのアカウント制のコミュニティの特徴を分析する。企業が運営する識別性の高いコミュニティにおいては、相談事のジャンルを指定する機能はあるが、それぞれのジャンルごとに対するテンプレートは存在しない。こちらのコミュニティは、専門性の低さのためか質問のバラエティが多種多様なものになっており、そのジャンルに関するアンケートや雑談が行われている質問スレッドも多く見られる^{xx}。表5に、匿名性のコントロールが難しいコミュニティのやり取りの一例を挙げる。例としては、最も相談件数が多く、典型的な問題解決コミュニティといえるYahoo!知恵袋における、先の2chコミュニティと同系統の質問を取り上げた。なお、実際には質問者と回答者のアカウントが表示されており、匿名性の低減が行われていることを付記する。以下のように、あいまいな質問に対し、回答者が想像力を働かせて回答を行っている(網掛けの部分)。また、言葉遣いは丁寧で、匿名性の高い相談所に比べて固いやり取りになっている。

表5 Yahoo!知恵袋「デジカメはどれがおススメですか?」^{xx}

<p>質問: デジカメを買いたいのですが、いっぱい種類があって、どれを買っていいのかわかりません。 希望は以下です。</p> <p>*薄くて軽い *画質は普通で大丈夫 *操作がしやすいもの、操作が簡単なもの *値段も手ごろ</p>
--

写真に強いこだわりがあるわけではないです。
日常で使いやすいもので大丈夫です。

オススメがあれば教えていただけますでしょうか。
よろしくお願いいたします。

質問日時：2010/4/1 11:05:44

回答:
*薄くて軽い
*画質は普通で大丈夫
*操作がしやすいもの、操作が簡単なもの
*値段も手ごろ

ということは、一眼レフではなく、コンパクトタイプのものですよね。

私が一番最初に使っていたデジカメは、CASIOのEXLIMです。
当時はまだ、100万画素が最高画質だったので、フィルムの一眼レフと併用していました。

(著者による中略)

あまり、画素数を気になされないのであれば、キャノンやニコンの高いカメラよりも、CASIOの一番安いカメラを買ったほうがいいと思います。値段のほうは、「価格.COM」などでご確認ください。

長い文章になりましたが、ご参考いただければ幸いです。

回答日時：2010/4/2 15:11:01

5-2 相談テンプレートとまとめサイト

まず、社会的手がかりが弱く匿名性のコントロールが可能な問題解決コミュニティ(匿名掲示板)の相談者が提示した「相談テンプレート」について分析する。相談テンプレートは、相談者の状況を回答者が効率よく情報把握するためにある。例えば、デジタルカメラの購入相談スレッドでは、相談を書き込む際に、表6のようなテンプレートへの記入を求められる。

表6 デジタルカメラ購入相談スレッドの相談テンプレート^{xxi}

予算	[メディア込・別どちら&容量/中古 or 新品/通販可 or 不可]
出力	観賞環境 [L判印刷・A4まで印刷・PC鑑賞のみ・決まってない]等
用途	使う目的 [旅行・アウトドア・屋内・スナップ・メモ撮り・子供]等
被写体	何を写す? [人・風景・ペット・昆虫・植物・花・モーターレース]等
サイズ	カメラの大きさを具体的に [タバコサイズ・厚さnミリまで・大きさ気にしない]
ズーム	[最低n倍以上、広角が欲しい]等
動画	重視・あってほしい・どうでもよい、VGA以上、MPEG対応希望等
電池	専用充電電池か、乾電池型か、どちらでも可か
使用者	初心者・カメラ歴〇年・年配者等・自分か他人か
スタンス	使用者写真へのスタンス [こだわりたい人、やがてステップアップしたい]等
重視機能・その他	上記の内容を強調・書き足したい時[機能・所持機の不満点・メディア]等
候補機	これを選んだ、自分なりの理由

こうした細かい「相談テンプレート」ができる背景には、社会的手がかりの弱さがある。本来、問題解決のための協働には、さまざまな言語化されない状況的コンテキストが埋め込まれている。対面状況にあれば、相談者

の外見から、予算や事前知識の有無を援助者が読み取ることができる。しかし、匿名性が高く社会的手がかりの少ない状況下では、相談者自身が自身の情報を明示する必要性が発生する。テンプレートにしたがって相談者が必要な情報を回答者に提示することで、埋め込まれている状況的コンテキストがある程度可視化され、必要な社会的手がかりが補完される。

匿名性の高い問題解決コミュニティには、相談テンプレートの他に、「まとめサイト/まとめ wiki」が存在する場合がある。この「まとめサイト/まとめ wiki」は、相談者が過去に相談された問題の解決法を把握するために存在し、それを参照するだけで問題解決できることすらある。また、「まとめサイト/まとめ wiki」のログは、そのコミュニティに所属する無数のメンバーが過去に解決してきた相談の蓄積である。多くのログが蓄積されているコミュニティほど相談の体制が整っており、困ったときに頼りになるであろうと期待することができる。

一方、同様の相談ができるオンライン問題解決コミュニティであっても、ある程度相談者の社会的手がかりを把握することができる Yahoo!知恵袋などでは、以上のような相談テンプレートは見られない。まとめサイトに相当するものは過去質問の検索機能があり、ある程度知識のある質問者はこれを利用している可能性がある。援助者が該当する類似質問に関する URL を参照 URL として書き込むという使い方もされているが、情報が網羅的にまとめられているとは言いがたい。社会的手がかりの弱さが、かえって相談者・回答者がコミュニケーションを潤滑にする規範を生み出すという結果を引き起こしている。

6 匿名(制/性)のコミュニティ形成力—結論にかえて—

6-1 オンライン問題解決コミュニティと信頼形成

ここまで、匿名(制/性)を持つコミュニティでは具体的に個別な行動が前提となる ABT の蓄積がうまくいかず、ソーシャルキャピタルを形成できないのではないかという仮説をもとに、匿名(制/性)を持つオンライン問題解決コミュニティを観察してきた。しかし、現実には、多くのオンライン上の問題解決コミュニティが人々の協力を促し、他人への手助けが日常的に行われている。Fukuyama[1995]は、「信頼とは、コミュニティの成員たちが共有する規範に基づいて規則を守り、誠実に、そして協力的にふるまうということについて、コミュニティ内部に生じる期待」とし、信頼が社会的に広くいきわたっていることから生じる能力をソーシャルキャピタルとして定義する。この定義に則るのならば、オンライン問題解決コミュニティ上では信頼とそれを満たすような行動が再帰的に行われ、ABT の蓄積が成されているように見える。

ただ、ここで注意しなければいけないのが、他者の手助けを行うという協働は、識別可能な個人が継続的に行っているわけではなく、そのコミュニティ成員の「誰か」によるものだけということである。Luhmann[1973]は、人間だけでなく、自然法則、道具に対しても信頼概念を適用しており、信頼を人間に対する「人格的信頼(Personal Trust)」と、個人・社会間の契約関係というシステムが機能することにより支えられる「システム信頼(System Trust)」に分けて分析している。システム信頼はコミュニケーション・メディアを通して可能となり、匿名の個人間で行われる経済取引は、システム信頼に基づいている。オンライン問題解決コミュニティにおける協働は、匿名の個々人の手助けに起因する人格的信頼と、非常に多数存在するコミュニティの成員の「誰か」がインターネットの愛他主義に基づき「その時々」で適切な手助けを行ってくれる結果、コミュニティが道具として「常に」問題解決に役立つであろうというシステムの信頼の双方の性質を持つ信頼を醸成すると考えられる。コミュニティの利用に際してその信頼を担保するのがこれまでの協働の蓄積を可視化した「まとめサイト」であり、システムとしての利用方法に当たるのが「相談テンプレート」である。こうした、匿名の個々人の協働の総体が問題解決コミュニティという道具に対する信頼となるという性質は、識別可能な個人ではなくコミュニティ全体に対して ABT の蓄積が起こっているとも考えられる。あるコミュニティに十分なログ=協働の履歴の蓄積があると、次もそのコミュニティメンバーの誰かが同様の協働を行ってくれるだろうというコミュニティとしての信頼性、個々人ではなくコミュニティに対するソーシャルキャピタルが発生する。

また、CMC における匿名性は、社会的手がかりが欠如するという特性によって、かえって情報伝達が効率化するという働きがある。現実では協働の前提条件である社会的手がかりは言語化されることなく処理されがちなため、その場にいる者しか知りえないことも多い。一方、CMC における匿名性が高い場では、社会的手がかりが不可視であるため、「相談テンプレート」という形で言語化することが求められる。こうして可視化された社会的手がかりのコンテキストは、一時的で、相談者のコントロールが可能な識別性として機能し、協働を後押ししていると考えられる。「相談テンプレート」は相談者の社会的手がかりが弱いという問題点の解決法として生まれたものだが、それが蓄積され、「まとめサイト/まとめ wiki」という形でコミュニティの文脈や規範を形成した結果、匿名性の高い問題解決コミュニティであっても日常的問題の解決コミュニティとして十分な回答が得られるようになってきている。相談所が積み重ねた ABT によって、その信頼性が十分に高くなった場合、別コミュ

ニティで行われた相談が「こちらで相談するように」と誘導される場合もある^{xxii}。これは、Putnum[2006]が言う橋渡し型ソーシャルキャピタルに相当すると考えられる。

6-2 オンライン問題解決コミュニティのもつポジティブインパクト

ここまで見てきたように、CMC における匿名性の保たれた問題解決コミュニティでも、問題可決のための協働は十分に起こりうる。オンライン問題解決コミュニティにおける協働は、匿名性が保たれ「弱い情報」を表出しても恥にならないため、利用者にとっては大きなメリット^{xxiii}を持つ。それだけでなく、匿名(制/性)は、人格的信頼とシステム信頼の双方の特性を持つ信頼を醸成し、オンライン問題解決コミュニティの形成・維持につながる新たな協働促進機能を持っている。この新たなポジティブインパクトは、以下のような社会的・技術的変化が要因となっている。

- 1、 社会的環境変化
ICT の普及やデジタルネイティブ世代の増加により、オンラインコミュニティに協働経験を持つメンバーが増え、オンラインコミュニティ上の市民スキルにあたるリテラシー形成が起きる。
- 2、 技術的環境変化
成りすましや犯罪に直接関わる情報は、管理者らが接続者の情報を取得し、必要性に応じて匿名性を剥ぎ取る、本人到達性の向上によって抑制される。

オンラインコミュニティのネガティブな面といわれ続けてきた集団成極化やフレーミングは、カーネギーメロン大学のクラウド[2002]らによる、二回にわたるインターネットに関するパネル調査の中でインターネット利用に関する慣れや成熟が見られたという報告に注目したい。デジタルネイティブ世代の増大によるメンバーの多様性と、協働経験の蓄積によるメンバー個々人のリテラシー（リアルコミュニティで言うところの市民スキル）の醸成は、協働を行うための市民スキルとして機能し、より協働を円滑に行う基盤となる。加藤[2006]によると、文字ベースの CMC 場面における自己開示には返応性が成立する。このため、CMC における匿名性による自己開示の促進は、ウォレス[2001]のいうインターネットの愛他性と相まって、一度助けられたメンバーが、今度は自分が助ける側に回ろうとするという協働の連鎖を生むと考えられる。

表 7 でリアルコミュニティにおける協働条件と比較してみると、「一般コミュニティメンバー間のリテラシー伝達」は相談テンプレートやまとめサイト等での文脈の明示化によって、「制度的支援」は相談する場としてのコミュニティの整備によって、「支援メンバーの積極的な関与」は匿名性がもたらす動機付けによってある程度達成できる。

表7 オンラインコミュニティにおける協働促進の要因（表1との比較、筆者作成）

リアルコミュニティでの協働要件	オンラインコミュニティでの該当項目
1. 一般コミュニティメンバー間のリテラシー伝達	相談テンプレートやまとめサイト等での文脈の明示化 メンバー間でのコミュニケーションによる伝達
2. 制度的支援	相談する場としてのコミュニティの整備（識別性のコントロール等）
3. 支援メンバーの積極的な関与	匿名性がもたらす動機付け（弱い情報の表出、インターネット上の愛他主義、自己開示の返応性等）

単純な互酬性の規範が形成されるというだけではなく、匿名性の保たれた問題解決コミュニティでなければ行おうことのできない協働や信頼の形が発生するということは、現実のコミュニティにはない特有の価値を持つ可能性がある。匿名性とコミュニティの逆機能は、もはや一般的妥当性を持つとは言えず、逆に親和的である側面を見ることができる。もちろん、このような側面がすべてのケースに当てはまるわけではないが、匿名性の新たなポジティブインパクトの事例を観察できるということは評価できるのではないだろうか。

[参考文献]

- [1] A. N. ジョインソン『インターネットにおける行動と心理』北大路書房、2004年
- [2] 折田明子「リンク不能性の観点による匿名性の分類と活用：匿名性の高い実名と匿名性の低い仮名」電子情報通信学会コミュニティ活性化時限研究専門委員会（CoA: Community activation）研究会予稿集 pp19-24、2008年

- [3] 加藤尚吾『電子掲示板上のコミュニケーションにおける自己開示の辺り性と感情的側面に関する分析』—日本社会情報学会学会誌 p5-19、2006年
- [4] 金子 郁容『e デモクラシーへの挑戦—藤沢市市民電子会議室の歩み』岩波書店、2004年
- [5] 慶應義塾大学 SFC 研究所、(株) NTT データ『電子市民会議室の設置に関する調査結果』、2002年
- [6] 財団法人インターネット協会『インターネット白書 2007』株式会社インプレス R&D、2007年
- [7] 総務省『ネットワークと国民生活に関する調査報告書』、2005年
- [8] 土橋臣吾『コンピュータ・ネットワークのコミュニケーション論 —CMC 研究およびその背後仮説の批判的検討』社会情報学研究, 3, 113-126、1999年
- [9] 株式会社トライバルメディアハウス (著)、株式会社クロス・マーケティング (著)『ソーシャルメディア白書 2012』翔泳社、2012年
- [10] ドン・タプスコット『デジタルネイティブが世界を変える』翔泳社、2009年
- [11] 内閣府『平成 20 年度国民生活白書』38 ページ、2008年
- [12] 中根千枝『タテ社会の人間関係』講談社、1967年
- [13] 橋本 強司『匿名性とブラックボックスの時代』文芸社、2006年
- [14] 橋元良明『メディアと日本人』岩波新書、2011年
- [15] パトリシア・ウォレス『インターネットの心理学』東京書籍印刷会社、2001年
- [16] 前田至剛『精神疾患を患う人々のネットコミュニティ—彼女ら・彼らはなぜネットでなければならぬのか?—』—遠藤薫他『ネットメディアと<コミュニティ>形成』電機大出版局 p149~151、2008年
- [17] ロバート・D・パットナム『孤独なボウリング—米国コミュニティの崩壊と再生』柏書房、2006年
- [18] 八重樫純樹、松王政浩、太田洋平『地方自治における e デモクラシーの可能性と限界—代議制民主主義との関係を中心に—』静岡大学情報学研究, 10, p. 41-61、2004年
- [19] Francis Yoshihiro Fukuyama "Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity", Free Press, 1995 (加藤寛訳『「信」無くば立たず』三笠書房、1996年)
- [20] Kiesler "The hidden message in computer networks" Harvard Business Review 64 (1) U.S.A. Netherland, 1986
- [21] Kuraut R et al. "Internet Paradox Revisited" Journal of Social Issues, Vol58, No.1, 2002
- [22] Niklas Luhmann, Renate Mayntz "Personal im öffentlichen Dienst: Eintritt und Karrieren" Baden-Baden: Nomos, 1973 (ニクラス・ルーマン (著)、大庭 健、正村 俊之 (翻訳)『信頼——社会的な複雑性の縮減メカニズム』勁草書房、1990年)
- [23] Mark Prensky "Do They Really Think Differently?" MCB University Press, vol.9 No.6. , 2001
- [24] Miettinen, R "Social Capital and innovations. In Activity Theory and Social capital, edited by y. Engestm, Technical Reports 5, pp.20-44. " Helsinki University Press. Finland, 2005
- [25] OECD" Factbook2009" , 2009
- [26] Putnam" Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy" Princeton University Press , 1993
- [27] Putnam with Lewis Feldstein & Don Cohen " Better Together: Restoring the American Community" Simon & Schuster U.S.A , 2003
- [28] Robert W. McChesney (1997) the Political Economy of Global Communication
- [29] Smolensky MW, Carmody MA, Halcomb CG "The influence of task type, group structure and extraversion on uninhibited speech in computer-mediated communication." COMP. HUM. BEHAV. Vol. 6, 1990
- [30] Steve Johnson " Research report on Civic Involvement in Portland Oregon" , 2007
- [31] The League of Women Voters of Portland Education Fund " Portland' s Neighborhood Associations Part II - How Portland' s Neighborhood Program Works Today" U.S.A. , 2006
- [32] 2ch 『<http://www.2ch.net/>』
- [33] Yahoo! 知恵袋 『<http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>』

他

i nagai030@ybb.ne.jp

ii 匿名「性」とは匿名が持つ傾向・性質を表し、匿名「制」とは匿名がその場のルールであることを表す。

- iii 邦訳は社会的資本や社会関係資本など。訳語が複数あり、定訳が存在しないので、本研究においてはソーシャルキャピタルと表記する。
- iv 民主主義は、一般に（ポートランドのように）社会的不平等が最小で、個人の幸せがコミュニティの繁栄に深い関係があるという認識がある場合、もっとも良く働くという。（McChesney[1997]）
- v Putnum[2003]『BETTER TOGETHER』より筆者作成
- vi 掲示板を開設している自治体は 105 団体（5.5%）、電子会議室を開設している自治体は 339 団体（17.8%）だったが、開設割合は 2003 年度から低下傾向にある。（日本広報協会『2005 年度市区町村広報広聴活動調査』
<http://www.koho.or.jp/useful/qa/web/web07.html>）
- vii 2012 年 8 月 9 日現在。人力検索はてなの平均回答数のみ 2006 年 3 月現在。
- viii 「情報通信網の利用促進、及び情報保護などに関する法律」[2006]改正案の一部である「制限的インターネット本人確認制度」（2007 年より施行）。ただし、この制度後、インターネット上の誹謗中傷が終息したわけではないという。
- ix 相談コミュニティによっては、相談内容の本質に関わらない枝葉の情報に故意に嘘を混ぜ込み、相談者が自衛する「フェイク推奨」を呼びかけている。犯罪対策スレッド等で、犯罪者もスレッドを見ることで逆に対策を練るといった事例が時折報告されるためである。
- *非常に多くの、現実では解決しがたい問題を扱うコミュニティが存在するが、一例としては以下のようなものがある。
- ・何らかの理由で地域の子育てサポートが得られない母親が愚痴やアドバイスを共有するコミュニティ（他に【質問】 親切な人が答えてくれるかも 140【育児】 / <http://toki.2ch.net/test/read.cgi/baby/1290609331/>）
 - ・警察が介入しづらい知人間の窃盗に対する対策スレッド（【窃盗】 発見！泥棒～手癖の悪いママ 126【万引】 / <http://toki.2ch.net/test/read.cgi/baby/1292207825/>）等
- xi 炎上とは、ネット上である事項に関する批判や非難が大きく集中し、リアルを巻き込んだ騒ぎに発展することを指す。参考：2011 年上半期にネットで起きた騒動<Twitter 炎上・デマ・情報流出>
<http://matome.naver.jp/odai/2130974013192744001>）
- xii 内閣府『平成 20 年度版国民生活白書』38 ページより抜粋。
- xiii 不用意に個人情報を開示しているケース等、セキュリティ意識の欠如によって不本意な本人到達性を付与される場合もある。
- xiv 折田[2008]を参考に筆者作成。
- xv 2cn (<http://www.2ch.net/>)、したらば掲示板 (<http://rentalbbs.livedoor.com/>) 等
- xvi 協働を行ってきた履歴及びその信頼性を系統的に付与した例が「評価」システムである。
- xvii 2ちゃんねるページビュー観測所 (<http://pv.40.kg/>) /
- xviii 全体は <http://2ch.ac.la/read.php/dcamera/1269756413/>を参照のこと、2011 年 1 月 19 日現在。
- xix Yahoo! 知恵袋には「おしゃべり、雑談」と言ったカテゴリも用意されている。
- xx 全体は http://detail.chiebukuro.yahoo.co.jp/qa/question_detail/q1138855206を参照のこと、2010 年 4 月 19 日現在。
- xxi デジカメ購入相談スレ・テンプレ生成ページ、<http://z-temp.hp.infoseek.co.jp/2ch/camera/Consultation.htm>より転載。（2010 年 4 月 19 日現在）
- xxii 一般コミュニティで犯罪被害に関する愚痴を零した発言者に対し、犯罪対策専門コミュニティへの誘導が行われるケース等。
- xxiii 相談者が弱みを曝け出して相談できる場合は、援助者にとってもメリットになる場合もある。例えば、PCトラブルに関する相談コミュニティは、現実での職業がサポートセンター職員である援助者にとっては、顧客の起こしやすい細かい問題を把握できるため、仕事にもプラスであるという。

(2013 年 3 月 2 日受理)