

2G20 インターネット上の秩序におけるSNSの特異性

○生貝直人（慶應大DMC機構／東大学際情報学府），島田敏宏（グリー）

■はじめに

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは、相互リンクなどによってインターネット上に人々の「つながり」を構築し、社会的ネットワークを提供するウェブサービスを指す。日本におけるSNSは、2004年にGREE¹とmixi²がサービスを開始して以来、順調に登録者数を増加させている。

総務省が2006年4月に行った調査によれば、2006年度3月末の時点で日本国内のSNS登録者数は、のべ約716万人にのぼる。2005年3月末時点での同様の調査では約111万人という結果が出ており、一年間でおおよそ7倍近い伸びを記録したことになる。2006年2月末時点での日本のインターネット利用者数は約7362万人であり、そのうちのおおよそ10人に1人がなんらかの形でSNSを利用している計算となる。

■SNSのシステム

SNSのシステムの最大の特徴は、実際の友人あるいはインターネット上で知り合った友人に対し、相互承諾に基づきSNSサイト内で固定的な相互リンク関係を構築し、社会ネットワークを構築・拡大していく点にある。そのほかにも、同窓生や同様の関心を持つ集団で形成する「コミュニティ」、他の登録者に対してメッセージを送信する「メール」、ウェブログと同様の形で日記などを公開する「日記」といった機能を各SNSは一般的な機能として実装している。また、GREEやmixiをはじ

めとする複数のSNSは、新規登録にあたっては会員からの招待状を受け取らなければならない、いわゆる招待制度を実施している。

■GREE

本研究では、国内における招待制SNSとしてmixiに次ぐ2番目の登録者数を持つGREEを運営するグリー株式会社に対し、特にSNSの上でどのようなユーザー間での秩序が形成されているかという点について、ヒアリングなどのケーススタディを行った。GREEは2006年9月現在、登録者数約40万人、一日当たり250万のページビューを抱えている。

他のSNSと比較した際に、GREEのサービスは①有名大学卒業者など、比較的高学歴なユーザー率が高い②携帯電話などモバイル機器との連携により、現実世界との親和性を図っている③「GREEキャリア」など、ユーザーに向けた情報発信を積極的に行っている④動画の投稿を可能にしている⑤コミュニティのほかに、キーワード登録によって同様の関心を持つユーザー間のつながりを高めている、などの特徴がある。

■GREE(SNS)の特異性

GREE(SNS)の特徴として特に注目したい点が、フレームや違法行為といった、オンラインコミュニティを運営する中で頻繁に生じるトラブル類の少なさである。数年前から注目を集めている2ちゃんねる掲示板などでは、ユーザー同士の激しいフレーム、あるいはプライバシーの漏洩や脅迫などの違法行為が、ある種の社会問題として取り上げられるという状況が続いている。

¹ 2004年12月に株式会社化し、グリー株式会社を設立。URL：<http://gree.jp/>

² 株式会社イー・マージャーが運営、その後株式会社ミクシィに社名変更。URL：<http://mixi.jp/>

これに対し、GREEをはじめとするSNSにおいては、多くのユーザーはかなりの程度まで居住地域や勤務先、メールアドレス、出身校や人間関係といったプライバシーを公開しており、またコミュニティの掲示板には多くの書き込みがあり、活発なコミュニケーションが行われているにもかかわらず、フレームなどの事態はほとんど見受けられない。実際、GREEではサービス上でのトラブルから訴訟に至ったケースはこれまでに1件も生じていないという。GREEではユーザー対応として専任のサポートスタッフを1名置いているが、そこに届けられる相談は、サービスの問い合わせなどが週に数十件あるが、迷惑行為や他人へのなりすましといった問題のあるユーザーの報告などはその半分にも満たないという。こうしたサービス運営上問題のあるユーザーに対しては、スタッフによる状況の確認後、警告、サービス停止、アカウント削除などの対応を適切に行っており、その結果としてユーザーを主体としたコミュニティの自浄作用が機能している。

■ソーシャルキャピタルと継続的關係性

それでは、このようにインターネット上の秩序形成において、SNSという空間が際立った特徴を示しているのはなぜか。ここではまず、現在社会のガバナンスにおける重要要素として社会科学の多様な分野から関心を集めている「ソーシャルキャピタル（社会関係資本）」概念のレビューと、その理論のSNSへの適用を行う。

ソーシャルキャピタルの概念は、米国の都市／社会学者であるジェイコブス³によって1960年代に社会科学への導入がはじめられた。その後、政治学者のパットナムが、イタリアの北部と南部における社会政策の有効度合いの相違を研究した「哲学する民主主義」の中で中心的概念として用いたことから、広い理解を獲得するに至った。

パットナムは、ソーシャルキャピタルを「相互利益のための調整と協力を容易にする、ネットワーク、規範、社会的信頼のような社会的組織の特徴を現す概念⁴」と定義している。これは、物的資本や人的資本といったい

わゆる「ハード」な資本と対比される、活発な交流にもとづく豊かな人間関係などの、社会に蓄積される「ソフト」な資本を示す。ソーシャルキャピタルが豊富に存在する都市空間とそうでない都市空間では、犯罪の発生率や社会政策の有効度合いなどにおいて大きな差異があることが、多数の実証研究によって明らかにされている。

ソーシャルキャピタルの本質は、端的に言えば、コミュニティにおける人間同士の「関係」であるといえる。そしてその形成・蓄積のためには、人間同士のインタラクションが活発であることはもちろん、それが一定の相手との間で「継続的に」行われることが重要となる。

インターネットは、これまでのコミュニケーションが持っていた物理的・時間的・距離的限界を乗り越え、世界中の人間が自由にコミュニケーションを行うことを可能にしたという意味で、人間同士の関係をこれまでにない水準まで豊かにしたという側面を持つ。しかし一方で、そのコミュニケーションは、成員が存在する物理的な場所に縛られないことや、他のオンラインコミュニティへの移動が現実的な空間と比較して容易であるといった要因により、多くの場合継続性を持たず、一時的な関係に終わってしまうことが多い。このような一時的なコミュニケーションが中心であるインターネット上では、ソーシャルキャピタルの構成要素である規範や社会的信頼が構築され、維持されることは難しい。

その点において、ユーザー同士の継続的な相互リンク関係を中心として構成されるSNSのネットワークは、SNS上にソーシャルキャピタルが形成されることを促進する大きな要因となっていると考えられる。どのような行為や発言や活動、コミュニケーションを行う場合においても、継続性を前提としたユーザーとの関係、あるいはそのような相手に「見られている」という感覚が、SNS上でのフレームや不適切な行為を抑制していることが見て取れる。

さらに、インターネットの活用においては、地理的・物理的制限を無効なものとした側面が主に注目を集めてきたが、近年、特にSNS上において、「東京都港区」や「埼玉県川口市」といった、特定の地域に居住している、あるいは勤務している人間が集い、コミュニケーションを行うコミュニティが活況を呈している。こうした

³ Jacobs(1961)

⁴ Putnam(1993)

地域コミュニティは、地理的な条件を活かして活発なオフライン会合（オフ会）を開催しているものも多く、このような SNS の持つインターネットの地域性への回帰が、ユーザー間の関係の継続性をより強化していると思われることもできるだろう。

■実名と匿名、あるいは顕名

もうひとつ、SNS の秩序特性の要因として重要なのが、SNS というアーキテクチャが持つ一定の「実名性」である。通常、インターネット上の掲示板などにおいては発言は匿名によって行われ、ユーザーはそれぞれの発言や活動に対してなんらかの規範的・制度的責任を負うという意識が希薄であるため、フレームや違法行為が行われやすいとされている。

法学者の白田秀彰は、古代から現代に至るまでの人間社会において、秩序（法制度のような形式的なものから、規範のような非形式的なものを含む）が適切に形成されるためには実名による議論が不可欠であったとし、今後インターネットが社会生活においてより重要な役割を担うようになるなかで、そのうえにおいてもしかるべき秩序を形成していくためには、一定の実名性の導入が必要であるとしている⁵。

SNS のアーキテクチャは、必ずしも完全な実名性を強制するものではない。SNS に実名で登録を行うユーザーの数は限られているし、当然、一人の人間が複数のアカウントを所有することも可能であるため、SNS 上で匿名での活動を行うことは原理的には不可能ではない⁶。しかし SNS では、先に挙げた他のユーザーとの現実的關係を含めた継続的關係や、別のアカウントを取得するためにかかる手間などの匿名で参加するためのコストが、インターネット掲示板などと比較して高いものとなっているために、すくなくともユーザー側の意識として「完全な匿名」という意識を前提として活動することはすくない。

この、完全な匿名ではないが、必ずしも実名ではない

という状態を、ここでは「顕名⁷」という言葉で表現したい。また、ユーザー登録を行うためにはすでに会員となっているユーザーからの招待状が必要であるという仕組みも、顕名性の実現に大きな影響を及ぼしていると考えられる。

また近年、先述のソーシャルキャピタル論などを基盤として、ネットコミュニティにおいて信頼や規範、あるいは自発的な協業などが生成するメカニズムを理解しようとする研究も多く行われている。社会学者のコロックは、ユーザーがオンラインコミュニティに対して積極的な貢献を行う動機となる要因として以下の6つを指摘している⁸。

- ①一般化された互酬制への期待
- ②オンラインコミュニティへの愛着や関与
- ③他者への共感的関心
- ④アイデンティティの表出
- ⑤自己効力感
- ⑥コンサマトリー性

これらの要因のうち、すくなくとも②④⑤の実現においては、これまでに指摘してきた SNS が持つ「継続的關係」や「顕名性」といった特性が大きく関与するものと考えられる。

本稿はおもに SNS 上における「秩序」に焦点を絞ったものであるが、同様の問題意識は、インターネット上の協業的価値生産、あるいはシェアリングエコノミー⁹（共有経済）といった、新しい経済システムの側面にも向けられるべきであろう。

■情報政策へのインプリケーション

総務省の「情報フロンティア研究会」は2005年に、ITC を利用した次世代社会のあり方を構築することを目的として、インターネットの実名的な利用を促進することを盛り込んだ報告書を提出した¹⁰。この報告書に対しては、一部メディアなどの報道により「政府がインタ

⁵ 白田(2006)

⁶ 場合によっては当然、IP アドレスによる追跡などの手段により、ユーザーを追跡することは可能である。この点は他のウェブサービスでも同様である。

⁷ インターネット掲示板などでは、これを『固定ハンドル（コテハン）』として表現することが多い。

⁸ Kollock(1999)

⁹ Benkler(2006)

¹⁰ 総務省(2005)

ーネットの匿名性を禁止しようとしている」といった見解が流布し、インターネットユーザーを巻き込んだ騒動が生じるという事態が生じた。

後に総務省からの再度の発表によって示されたように、この報告書は匿名性そのものに反対する見解ではなく、自由な言論空間としてのインターネット上の匿名性の重要性を認めつつも、より豊かなインターネットの活用を実現するために、主に学校教育などの場面において、選択肢としての実名的な利用の価値を再検討していこうとするものであった。

インターネットに対して政府が一方的な規制を行うべきではないという主張は、パーロウなどのいわゆる「サイバースペース独立派」によって繰り返し主張されてきた。このような極端な立場は別としても、発言や活動の匿名性そのものは、そもそも民主主義と自由社会の重要な構成要素であり、今後も維持されていくべきであることはおそらく間違いない。

しかしこれまで本稿で述べてきたように、「顕名性」やそれがもたらす「長期的関係」、「ソーシャルキャピタル」は、インターネットに対して匿名では困難な秩序の形成や、協業的生産といった新しい地平を切り開く大きな可能性を持つ。

韓国においては、インターネットにアクセスする際には政府によって付与された国民番号が求められる仕組みを取り入れており、原則的には匿名のインターネット利用という形態は存在していない。総務省の報告書に対するインターネットユーザーの反発も、こうした規制の導入に対する警戒心の表れであったと考えることができよう。

こうした状況の中で、SNS という仕組みは、ユーザーが自らの意思で選択可能な、しかもそれが市場ベースで構築されているという、インターネット上の自生的な「顕名レイヤー」を実現している。匿名であるからこそ実現されるインターネットの価値、顕名であるからこそ実現されるインターネットの価値の双方が存在することを認識したうえで、ユーザーが誰の強制によるものもなく、それぞれの意思で参加可能な匿名空間、顕名空間をインターネット上に構築していくことが重要なのではないだろうか。そこに SNS という仕組みは大きな

可能性を拓いている。

■今後の展望

本稿はこれまで、インターネット上の秩序における SNS が持つ特異性、そしてその要因を、GREE へのケーススタディをもとに、主に理論的な側面から検討してきた。今後はユーザーへの規範的意識の聞き取りや定量的調査などで、議論を裏付けていく作業を行う必要があるだろう。

SNS にかんする研究としては、これまでもネットワーク分析の方法論による研究などが存在しているが、秩序や規範という側面を対象としたものは数少ない。SNS が一層の普及を見せるなかで、より豊かなインターネットの利用と情報社会の基盤となる、秩序問題を検討していくことは、一定の意義があると考えられる。

■参考文献

- ・ Benkler, Y. (2006) "The Wealth of Networks : How Social Production Transforms Markets And Freedom", Yale University Press.
- ・ Jacobs, J. (1961) "The Death and Life of Great American Cities", Vintage Books.
- ・ Kollock, P. (1999) "The Economies of Online Cooperation"
<http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/economies.htm>
- ・ Putnam, R. D. (1993) "Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy", Princeton University Pres.
- ・ 白田秀彰 (2006) 『インターネットの法と慣習』ソフトバンククリエイティブ
- ・ 総務省 (2005) 「情報フロンティア研究会報告書」