

< 2023 年度修士論文賞最優秀受賞作 >

コロナ対策と関連したオンラインの誹謗中傷対策とその現状に関する研究 ——政府と都道府県を中心に

The Study of online countermeasures and programs against defamation related to COVID-19 measures ——Focusing on the government and prefectures of Japan

東京工業大学 環境・社会理工学院 JIN WEN

Tokyo Institute of Technology, School of Environment and Society

JIN WEN

ABSTRACT:

This paper focuses on the issue of defamation, which has become especially significant as a result of COVID-19, and evaluates the current situation as well as concerns of COVID-19 countermeasures and programs against defamation.

Japan, which takes freedom of expression highly, is attempting to resolve problems through non-regulation ones, such as dissemination and enlightenment, as opposed to regulatory methods. Nevertheless, it became evident that there are substantial regional variances in the quantity and quality of information dissemination, and that it is generally passive.

キーワード：誹謗中傷対策施策、非規制的手法、情報発信、啓発活動

Keywords: COVID-19, measures and programs against defamation, non-regulation measures, information dissemination, enlightenment activities

1. はじめに

1) 深刻化している誹謗中傷

コロナが発生してから既に3年が経過した。この未曾有の感染症パンデミックは多くの面で我々の社会や生活を一変させた。同時に、様々な社会課題も浮き彫りになった。例えば、感染者や医療従事者等に対する偏見や差別、SNS上でコロナ関連のデマ拡散などを特徴とした誹謗中傷課題が特に深刻化している。デジタル・クライシス総合研究所（2021, 2022）の調査によれば、2020年、2021年の炎上（誹謗中傷）件数は、コロナ前より増加の傾向が見られ、2021年の炎上発生件数は1,766件、前年より24.8%増加したことがわかった。また、法務省（2021, 2022）によれば、コロナ感染症に関連して差別などの人権侵犯事件は、2020

年175件、2021年232件であった。以上のように、コロナ禍において誹謗中傷等による権利侵害が多発している。

しかし、誹謗中傷は決して新しい問題ではない。コミュニケーションがある限り起こりうる問題である。特にインターネットが普及して以来、メディア環境が激変した。情報の獲得は便利になった一方で、いつでも、どこでも、だれでも、自由に匿名の誹謗中傷を書き込みやすくなった。そのようなメディア環境の変容、通信技術の変革などの時代背景に加えて、コロナ禍でネット利用時間の増加と、コロナに起因する社会不安という2つの要素を加味し、誹謗中傷問題の深刻化を醸成している。ソーシャルメディア利用時間が増える中で、不快に感じる情報と接する機会が増え、誹

誹謗中傷を書き込む頻度が高まった（山口 2021）。それを解決するためには、政府をはじめ、地方自治体や民間団体などの組織が対策に注力するようになった。

2) 定義

「誹謗中傷」に関して、根拠のない悪口を言いふらして、他人を傷つける可能性があるといった解釈が一般的な解釈であろう。実際、法律上、名誉毀損罪（刑法第 230 条）や侮辱罪（刑法第 231 条）などに問われる可能性がある。英語では〈defamation〉と表現されることは多いが、法律で定められた〈名誉毀損〉のニュアンスに近いが、類似な意味をもつ〈差別〉や〈偏見〉のいずれも定まった定義がない。しかしながら、SNS 等のプラットフォームサービスの普及に伴って、ネット中傷が頻発し、普遍的なことから存在するにもかかわらず、中傷を受ける側の感情的、または主観的な要素によるところが大きいため、その厳密な定義は困難で実務的にも定着していない。誹謗中傷は不適切な情報を指すこともあれば、不適切な情報を発信することもある。

本稿では、先行研究同様に、それらの差異を特に区別せず、誹謗中傷の本来の意味のほか、差別や偏見、不適切な情報、それらを発信する行為も含めた包括的な概念として扱うことにする。

2. 法対策—プロバイダ責任制限法の改正

先行研究を大別すると、誹謗中傷の発生要因とその問題に関連する法対策に注目した研究が蓄積されている。ネット炎上（誹謗中傷）の実証研究をしている山口（2015）は、ネットの特性による誹謗中傷の発生について、①拡散力の違い、②情報発信の容易化、③批判の可視化、④Cyber Cascade の存在から説明する。環境の変化は常に大きな導火線として、時間・空間を超えられるネットメディアの特性を加速剤として、人々の行動変容を起し、誹謗中傷がこれまでと違った形で生じるものと考えられる。本稿は発生要因を追究するのではなく、対策施策の実施状況に注目する。

誹謗中傷を受けた場合、速やかに被害者を救済することが重要とされ、発信者情報を保有するプロバイダ

などの「媒介者」の協力が不可欠である。日本では 2002 年に「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限および発信者情報の開示に関する法律」（以下、「プロバイダ責任制限法」という。）が施行された。ネットで誹謗中傷が発生した場合、プロバイダ等の損害賠償責任の制限、および発信者情報の開示請求について定めた法律である。しかしながら、プロバイダ事業者は、開示の請求に応じない場合の免責があり、その場合に被害者は裁判所に対して開示請求の訴えを行うことができるが、「発信者情報開示訴訟」を提起すると、6 ヶ月から 1 年程度かかる場合が多く、被害者にさらなる時間とコストが負担になるとみなされている。既存の法律にもいろいろな課題が知られている。政府は発信者情報開示について、開示対象の拡大と新たな裁判手続の創設という 2 つの視点から検討し、「プロバイダ責任制限法」を改正し、2021 年 4 月に公布した（図 1）。従来、損害賠償請求等のために 2 度の開示請求をしなければならなかったが、今回の改正によって、1 回の裁判手続、すなわち非訟手続で投稿者の情報開示を請求できるようになった。

小向（2021）は、プラットフォーム事業者などの媒介者責任が十分果たされていないと指摘する。しかし、媒介者に不適切な情報の削除を求めた場合に、どれほど請求に応じるのかはグローバルなプラットフォーム事業者によって異なっている。明確な判断のガイドラインなどがない限り、発信者情報開示請求制度の見直しだけで、誹謗中傷問題の改善は考えにくい。また、発信者情報開示について単に被害者保護強化すれば良いだけではなく、表現の自由とのバランスを考える必要がある。最も重要なのは SNS 利用者のリテラシーだという指摘もなされている（曾我部 2020）。表現の自由は、民主主義の基本的な価値と言われているが、匿名で誹謗中傷を行う人が行使している場合には単なる言葉による暴力になりかねない。

上述のように法学の視点から法対策を中心に、オンライン上の誹謗中傷に関してある程度議論されてきた。表現の自由を強く尊重し、問題解決において民間の自主的に取り組みを重要視する日本では、違法情報や有害情報への対策は規制的手法より、普及啓発など

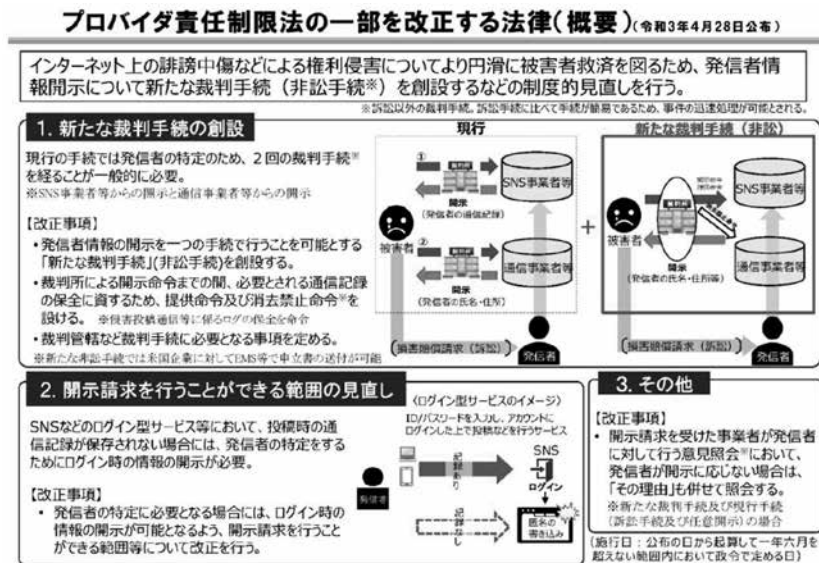


図1 プロバイダ責任制限法の一部を改正する法律(概要)

出典：総務省ホームページ（2023年2月16日取得、https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html）

の非規制的手法に重きを置いていると考えられる。他方、総務省（2020）は、インターネット上の誹謗中傷への総合的な対策として、「ユーザーに対する情報モラル及びICTリテラシー向上のための啓発活動」を重要視している。しかしながら、メディア・リテラシーを通じた対策の実効性について、現代のように情報量も情報接触頻度も劇的に増加した情報環境のもとで、現実にはどれだけ民間発の取り組みを通じて迅速に新たなメディア・リテラシー向上施策を実効的な人口に膾炙することができるのかという点を西田（2021）は懸念している。

こうした状況において、啓発手法などを実施する主体である政府と都道府県が、情報が求められているコロナ禍で、実際どのような情報を、どのように発信して課題解決しようとしているのかといった点についてはまだ明らかになっておらず、実証的な研究の蓄積は乏しい。本稿はそこに注目する。

3. 枠組み

1) 目的

本稿の目的は、政府と都道府県のコロナ禍におけるネット上の誹謗中傷対策施策の現状と課題を明らかにすることである。

具体的には、まずどのような目的とし、どのような手法を用いて誹謗中傷という課題を解決しようとする考え方の経緯を解明する。次に、対策施策を実施するにあたって、複数事例の比較研究を通じて、どのような地域差があるのかを明らかにしたうえで、そこに潜在している課題を引き出す。最後に、明らかになった対策の実施現状と課題を踏まえながら、今後の情報発信の展望に言及する。

2) 方法と分析対象

本稿は調査観察研究である（加藤ほか 2014）。政府と47都道府県を分析対象とし、比較事例分析を用いる。

また、分析対象による情報発信を検討するにあたって、紙媒体などを観察対象から排除し、ネットメディアを活用し発信した情報を扱う。具体的には、ホームページとTwitterという2つの媒体を特定する。現在各省庁と自治体の公式ホームページは、情報受発信の窓口として最も重要な媒体ともいえる。そして、東日本大震災がきっかけで、自治体の公式Twitterによる情報伝達の有効性が確認された（村井 2013）。そのことから政府と都道府県のオンライン上の発信を明らかにするにあたってホームページとTwitterを対象とする。

3) データの収集

本稿は以下の手順でデータの収集を行った。

まず、政府（コロナ対策に関連する行政機関とその下の組織）がホームページで公表した1次資料により、コロナ禍で誹謗中傷問題に取り組んでいる対策と施策について、基本的な考え方の経緯を概観し、それらの関連性を検討する。

次に、都道府県レベルでは、各対象は公式ホームページでの情報発信を考察・比較分析をするため、目視でどのような情報は、どのようなアクターが参与し、どのような媒体を通じて発信されているかを観察する。具体的には、「都道府県名 誹謗中傷 差別 偏見」をGoogleで検索し、各行政機関、都道府県の公式ホームページで掲げている誹謗中傷対策をめぐる情報の提供のページにアクセスすることができる。そのうえで分析のために抽出した要素を比較する。ここでの「要素」とは、ホームページで活動を行ったことではなく、行った活動をホームページで発信していることを指す。

またTwitterのデータ収集は、コロナが発生した2020年1月1日から2022年1月1日までの2年間である。この間に、政府と都道府県の公式アカウントから発信した誹謗中傷に関するツイートをついすぽ⁽¹⁾よりダウンロードすることができた。それらを分析し、比較検討した。具体的には、Twitterの「高度な検索」機能を用いて、キーワードは「誹謗中傷」、「差別」、「偏見」のいずれかを含むことにした。

4. 考察と分析

政策には、罰則によって担保される規制的手法と、経済的インセンティブを与えたり、人々は一定の行動をとるような情報を積極的に提供したりする非規制的手法で構成されている。以下の誹謗中傷対策の分析にあたって、この2つの手法を取り扱う。

1) 規制的手法—特措法の改正

「新型インフルエンザ等対策特別措置法」（平成24年法律第31号。以下、「特措法」という。）は、2003年以降東南アジアを中心に発生した鳥インフルエン

ザ、2009年世界的に発生した豚インフルエンザなどの新型インフルエンザの流行による影響を受けて、法的枠組みで実効性のある方策を講じるために、2013年より施行された法律である。コロナがパンデミックを引き起こしたため、感染拡大を抑制し国民生活や経済に及ぼす影響が最小となるようにするため特措法は改正され、2021年2月13日「新型インフルエンザ等対策特別措置法等の一部を改正する法律」（令和3年法律第5号、以下、「改正特措法」という。）は施行された。改正特措法では、コロナに関する偏見や差別を防止するための規定が初めて設けられた。しかし、罰則などの制裁を伴わないため、実質上は非規制的な法的手法ともいえる。

誹謗中傷対策の法的位置づけが短期間で実現したことは評価できる。その一方で、「差別的取扱い等」や「新型インフルエンザ等患者等」という法の対象範囲は掲げられているが、人権擁護基本法制や医療基本法制への言及などは認められなかったことは人権擁護法制の改善に至らなかったという課題は残されたままである（武藤2022）。

2) 非規制的手法

(1) 基本的な考え方の経緯—専門家会議、コロナ対策本部、WG

非規制手法の定着には、大別すると3つの組織が主に関わった（図2）。

まず医学的な見地から助言等を行うために、2020年2月14日に新型コロナウイルス感染症対策専門家会議（「専門家会議」という。）が立ち上げられた。7月13日までに17回の会議を開催した。3月19日第8回の会議では、感染者や医療関係者を差別しないよう、初めて文面で市民と事業者呼びかけた。武藤(2022)は、2月上旬に横浜港に寄港した「ダイヤモンド・プリンセス号」のクラスターに起因する医療従事者やその家族に対する差別的言動であると指摘している。専門家会議による呼びかけは、3月28日の新型コロナウイルス感染症対策本部（以下、「コロナ対策本部」という。）が決定した「基本的方針」に反映されている。コロナ対策本部は、「特措法」に基づいて設置さ



図2 分析の経緯

出典：筆者作成

れた組織として、専門家会議や有識者会議からの提言を参考にして対策施策を決定する。基本的対処方針は、対策を実施するにあたって準拠となるべき統一的指針を示すものである。もう1つは、コロナに感染した者や医療従事者等に対する偏見・差別等の実態把握や啓発の在り方等を検討するため、新型コロナウイルス感染症対策分科会の下で設置された、偏見・差別とプライバシーに関するワーキンググループ（以下、「WG」という。）である。WGは誹謗中傷施策の法的位置づけを国に要請した結果、特措法の改正を推進したと言える。また、4回の会議にわたっての議論のまとめも、2021年1月7日コロナ対策本部が決定した「基本的対処方針」に反映され、SNSを活用した情報発信や、ホームページを利用した普及啓発を強化する取組を行うことを決定した。しかし、その後誹謗中傷を巡る施策の検討はだんだん下火になった。

専門家会議による呼びかけから、法的基盤整備まで

の一連の過程を通じて、情報発信の充実によって、啓発活動を通じて誹謗中傷問題を解消しようとしていることがわかる。また誹謗中傷の防止は差別のまん延防止につながるという点が基本的な考え方であり、誹謗中傷対策はコロナ感染拡大を防止する対策の一環として実施されている（図3）。

次節では対策の実施主体である政府と都道府県は、インターネットにおいてどのような情報を発信し、啓発活動を行い、誹謗中傷対策を意図しているかについて検討する。

（2）ホームページでの啓発活動—「#広がれありがとうの輪」を中心に

政府レベルの啓発活動について、厚生労働省が2020年12月に実施した、「広がれありがとうの輪」を中心に論じる。コロナ感染防止対策の徹底と医療従事者をはじめ感染者やその周囲の方々に対する差

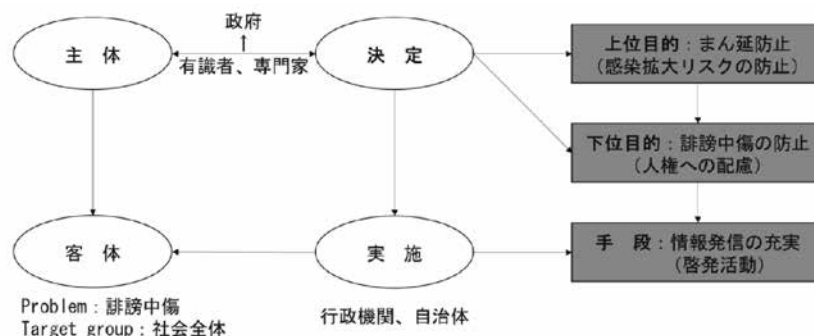


図3 誹謗中傷対策の基本的な考え方の構造

出典：筆者作成

別・偏見の解消を図ることを目的とした、この対話型啓発のプロジェクトは、SNSでハッシュタグを利用して医療従事者に感謝の言葉や感染予防策を拡散していく内容であった。ハッシュタグは発信者側にとって面識がない相手に情報を伝達可能となり、コミュニケーションの幅を広げられる。一方的な「お願い啓発」ではなく、積極的にSNSの特性を踏まえた啓発を行ったにもかかわらず、批判的な声があがっている。J-CAST ニュース（2020）は特定のワードを含んだTwitter投稿の感情を調べた結果、ネガティブな感情がポジティブな感情の4倍以上多かったことを指摘した。

この現象について2つの乖離が生じたと考えられる。1つは、我々は危機に直面した際に、いち早くもその好ましくない環境から抜け出したいため、実効性のある対策を期待する。しかし、コロナ対策を主導している厚生労働省が、対策の効果を測定しにくい啓発手法を用いたことで、期待との乖離が生じ、批判の声が多く寄せられた。もう1つは従来意識との乖離である。政府は権力の1つの代表であり、やれという規制の圧力を感じさせる可能性があるため、実際今回のプロジェクトは、非規制的なものにもかかわらず、とくに誹謗中傷というのは主観的な規範に関わる問題でもあるため、国家権力機関が活動を主導する立場になると、反発が強かったことも考えられる。

そのほか、法務省はYouTube動画を活用し啓

発活動を行っている。自治体レベルにおいても、YouTube動画活用に盛り込まれたが、投稿した動画の本数と再生数には大きな地域差があった。例えば、2022年5月7日時点で、都道府県が投稿した啓発動画のうち最多再生数が267,848回の動画⁽²⁾がある一方で、92回の再生数の動画⁽³⁾もあった。また大半の動画の再生数は3桁にとどまっており、普及啓発の効果は限られている。都道府県のホームページでの啓発活動には、情報格差、偏りが明らかになった（図4）。誹謗中傷課題に対して、各都道府県の課題認識には差があることが推論できる。

（3）Twitterでの情報発信—都道府県を事例にして

①誹謗中傷をめぐる発信数

まず、調査対象のアカウントの運用状況を調べたところ、2020年コロナ感染症が流行して以来、6都道府県が新しくアカウントを開設し、それをもって47都道府県すべてがアカウントを持つようになった。それらの公式アカウントから合計で582件のツイートを抽出した。8都道府県は誹謗中傷などをキーワードとした発信をしていなかったことが分かった（図5）。また、半分以上の都道府県の発信数は10件以下であり、最も多く発信したのは、山形県の104件、次いで香川県の87件であった。

タイトル	・公式型 「新型コロナウイルス感染症に関連した人権への配慮について」 ・喚起型 「人権に配慮し、差別・偏見・誹謗中傷はやめましょう」／ 「キャッチコピー型 「ダメ！コロナ差別」 ・告知型 「新型コロナウイルス感染症に関する人権相談窓口について」
発信している情報	コロナに関連する情報（感染現状/対策等）／ワクチン接種に関連する情報／特措法の改正／相談窓口／全国知事会人権メッセージ／政府、民間団体の取り組み／人権侵害の相談事例／関連リンク など
媒体 (伝達手段/表現形式)	・文書広報手段：知事メッセージ（…の皆様へ…）、チラシ/ポスター、広報誌など ・視覚広報手段：YouTube啓発動画、テレビCM、ラジオなど ・権力手段：法律や条例の制定、ネットバトロールなど ・協働手段：共同宣言（地域や組織） ・教育手段：学習資料、研修会 ・相談手段：相談窓口の案内 ・独自手段：特別のプロジェクト、特設サイト
参加アクター	政府、自治体、弁護士会、民間組織、学校、スポーツ選手、マスメディア、ローカルメディア、一般市民 など

図4 都道府県のホームページから抽出した要素

出典：筆者作成

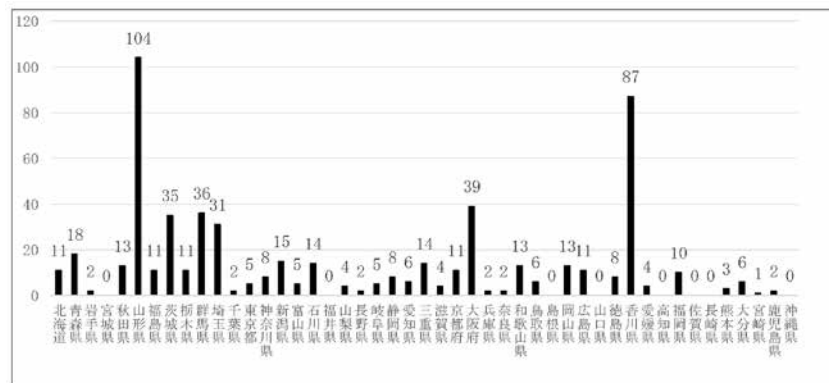


図5 通常公式の「誹謗中傷」「差別」「偏見」を含むツイート数（単位：件）

出典：筆者作成

②発信内容の類型化

抽出したツイートに対して、まずコロナに関係する発信であるかどうかを観察した。582件のうち、コロナに関係ある発信は496件、コロナに関係ない発信は86件であった。コロナに関係ない発信とは、SNSなどのインターネット上の誹謗中傷、同和問題、ハンセン病差別、障害、マイノリティなどの人権問題をめぐる発信を指す。コロナがきっかけで、誹謗中傷をめぐる人権問題の発生により、大半の自治体はSNSで呼びかけをしている一方で、コロナに関係なく普段からSNSを活用し、情報発信を通じて呼びかけをしている自治体は少数である。発信内容の詳細をさらに把握するため、582件のツイートに対して、「一般の呼びかけ型」、「情報共有の呼びかけ型」、「案内型」、「報告型」という4つのカテゴリーに分類した（表1）。「ください」、「ご協力をお願いします」、「しましょう」などの感情への訴えを通じて情報を発信している「一般の呼びかけ型」カテゴリーに該当する投稿が最も多かった。また、山形県と香川県は情報共有の呼びかけ型として、コロナの感染情報の発信を兼ねて誹謗中傷をしないように呼びかけたゆえに、発信が多かったわけである。しかし、自治体が公表した情報を発端とした感染者への誹謗中傷も発生しており、自治体が公表する情報の程度に差が生じている。新興感染症の流行初期では、未知の感染症に対して不安を抱く市民は、少しでも感染予防につながる行動の参考として、より多くの情報の公表を求める可能性も高く、国や自治体

に強く情報公開を要求することが予想される（武藤ほか2022）。

③「低いインタラクション力」と「反応疲れ」の存在

対象投稿に対して、ユーザーの反応数（本稿では、「いいね」数、「リプライ」数、「RT（リツイート）」数、「引用」数、4つの指標を指す）を収集した結果、まず、「いいね」と「RT」の変化が類似の傾向にあることは顕著である（図6）。一方、「リプライ」数と「引用」数はとても低い水準にあった。リプライとは、他人のツイートに対して返信をすることで、引用とはコメント付きリツイートのことである。「リプライ」と「引用」は一方的な意見表明ではなく、そのプロセスには双方向のコミュニケーションであることから、本稿では「interaction（インタラクション）」としてとらえる。結論をいえば、観察対象の投稿は総じて「低いインタラクション」であった。今まで省庁や自治体など公的機関のSNSを活用した一方向の情報発信は課題として、多くの研究では指摘されている。情報の受け手の立場からみても、双方向性のコミュニケーションへの参加に対して消極的な態度である。

図7からもう1ついえる仮説は、「反応疲れ」の存在である。2020年4月の発信は一番多くユーザーの反応を得たが、その後ユーザーの反応が急減し、情報発信が増えたとしてもユーザーの反応は低調であった。さらに、情報発信の数が最も多かった、2021年1月の発信に対して、ユーザーの反応は2020年4月よ

表1 誹謗中傷をめぐる発信内容の類型

類型	特徴	事例
一般の呼びかけ型 (216 件)	感情への訴えかけ、「ください」「ご協力」「お願いします」「ましょう」といった文言	新型コロナウイルス感染症は、誰もが感染しうる病気です。医療従事者をはじめ、感染リスクと隣り合わせで働いている人々に敬意を払うとともに、誤った情報で誹謗中傷や不当な差別につながることをのさないよう、根拠のある正確な情報に基づいた、冷静な行動をお願いいたします。
情報共有の呼びかけ型 (171 件)	感染者の詳細、感染の状況をかねて情報発信	【山形県】 現在の山形県における新型コロナ対応の目安はレベル4【特別警戒】です。県民・事業者の皆様は「新・生活様式」の実践と業種別ガイドラインの遵守の徹底をお願いします。家族、職場関係者や医療従事者に対する心無い言動やSNSでの書き込みなど、差別や偏見、いじめなどは決して行わないでください。 【香川県】 【# 新型コロナウイルス 関連情報】新たに県内で感染を確認した14人の住所地別内訳は、次のとおりです。◆高松市：9人◆丸亀市：2人◆三豊市：1人◆三木町：1人◆広島県：1人感染者や医療関係者などへの誹謗（ひぼう）中傷や差別などは絶対にしないでください。
案内型 (162 件)	相談窓口、メッセージ動画、ポスター／チラシ等、活動開催等	インターネット上で誹謗中傷や差別的な書き込みの被害に遭われた場合や、人権侵害と思われる情報が掲載されたサイトを見た場合の相談窓口をご紹介します。詳しくは府ホームページをご確認ください。
報告型 (33 件)	活動、会議などの実施	「STOP! コロナ誹謗中傷」ネット監視チームを設置しました。

出典：筆者作成

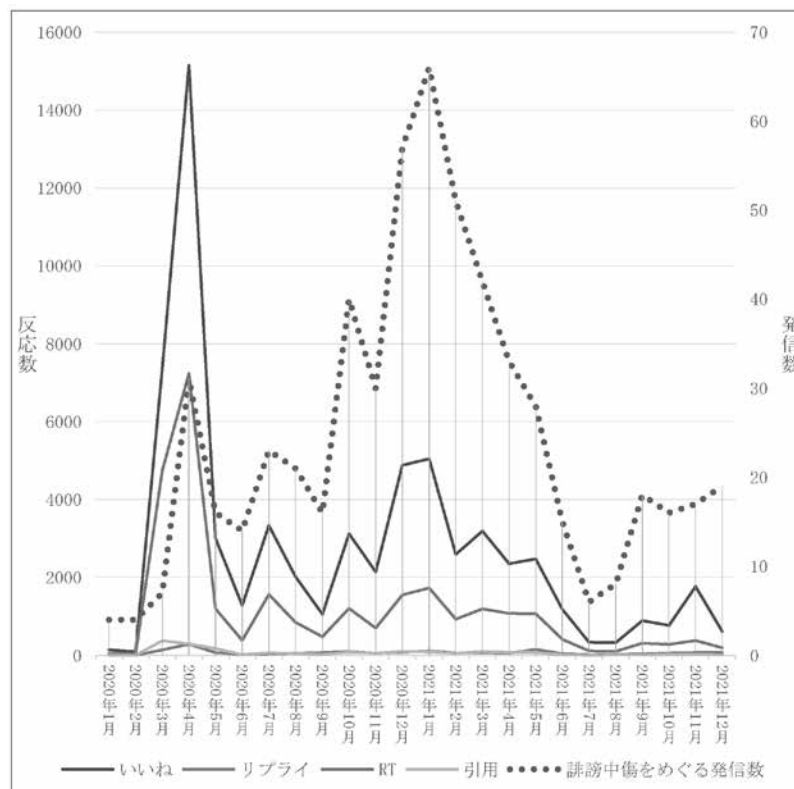


図6 誹謗中傷をめぐる投稿に対するユーザーの反応数の傾向（左軸）と発信数の推移（右軸）

出典：筆者作成

り相当程度低い状態にとどまっている。そのような現象を本稿では「反応疲れ」と呼ぶことにしたい。類似

な情報発信を繰り返し使うと効果が弱まってしまう可能性がある。

④小括

誹謗中傷をめぐる情報発信には、質量ともに大きな地域差が確認できた。改正特措法では、誹謗中傷を解消するには、政府・地方公共団体による情報発信・啓発は責務として定められたにもかかわらず、量的には全体的に低調であることを明らかにした。また、質的には、「一般の呼びかけ型」、「情報共有の呼びかけ型」、「案内型」、「報告型」という4類型に分けた分析を行ったが、日本のリスク・コミュニケーションにありがちな硬直化した情報発信から離脱しきれていらず、定型化的なメッセージを繰り返し発信したケースが多かった。情報発信の目的は、社会全体に誹謗中傷への注意喚起ではなく、定められた職務遂行が重要視されているようでもある。投稿量などからその職務すら遂行していないといえる都道府県も複数認められた。

5. 結論

結論をまとめると、まず、誹謗中傷対策施策はコロナ感染拡大防止対策の一環として実施されており、「自粛」と「要請」を特徴としたソフトな日本のコロナ対策と同じく、情報発信と啓発活動という非規制的手法を中心に課題を解決しようとしていた。

改正特措法では国及び地方公共団体に対して、積極的な情報提供、まん延の防止に関する知識の普及・啓発を定めていたにもかかわらず、誹謗中傷をめぐる情報発信は全体的に低調であった。そして、各都道府県の啓発活動と情報提供には質量ともに大きな地域差があることで、自治体レベルでは情報格差が生じていた。さらに、行政のSNSは極めて低い受信率にとどまっており、ネットメディアの活用にあたって情報伝達力が低い。また反応疲れの現象は、発信情報のマンネリ化による効果が弱まってしまう可能性等があり対策の効果は大変曖昧である。10年前の東日本大震災と変わらず、日本政府や自治体のSNS活用には、双方向コミュニケーションは依然としてほとんど認められないことが確認できた。

6. 展望と限界

誹謗中傷は、人権尊重に関わる問題であり、人権尊

重度が行政信頼に最も大きい影響を与える要因である(池田 2010)。積極的に誹謗中傷対策に取り組んでいくことは行政への信頼につながると考えられる。また、情報問題が氾濫しているリスク環境において、行政が市民の「リスク対処の代理人」として、迅速な正しい情報提供や誹謗中傷に反対する意思の強い表明は、この課題を解決していく可能性がある。とくにコロナ禍で政府や自治体といった公的機関から発信した情報は信頼される傾向にあることは、多くの社会調査では明らかにされた。要するに情報をオーソライズする機能を果たすべきである。さらに、誹謗中傷対策の目的の1つは、個々人のリスク認知を高め、意識や行動を変容することであり、信頼性の高い送り手から発信される情報ほど、リスク・コミュニケーションの受容効果が高まり、対策施策の効果も期待できる。そのうえ、情報発信を通じてこの課題を解決するには、質量ともにバランスが必要である。都道府県の毎月の発信件数と、フォロワー数の増減の差分を取った結果、両者の間に、有意な相関がないことがわかった($p=0.778 > 0.05$)。すなわち、情報発信の量が多ければ多いほど、情報伝達の効果が高いわけではなく、他方過度な不安が起ころう。「危険は怖がれ、ただし正しく怖がれ」(木下 2008: 17)といわれるが、質的には、どのようなメッセージを、どのような手段を用いて伝えるべきかを、社会全体が考えるべき課題として残されている。

最後に、本稿は2つの限界がある。1つは情報発信に注目したものであり、受け手の受容を対象としてないため、対策の効果の分析には限界がある。もう1つは、分析手法である。調査観察型の事例研究であり対策の現状と課題を明らかにすることが本稿の目的ではあったが、地域差が生じた原因を深掘りするには限界がある。今後の研究の課題としたい。

注

- (1) Chromeブラウザの拡張機能。TwitterのツイートをCSVでダウンロードできる。
- (2) 滋賀県、2020年11月27日投稿、<https://www.youtube.com/watch?v=7s6sMpvDYU4>
- (3) 長崎県、2022年2月16日投稿、<https://www.>

youtube.com/watch?v=69bYTlFWuCM

参考文献

デジタル・クライシス総合研究所 [2020]「デジタル・クライシス白書 2020」.

デジタル・クライシス総合研究所 [2021]「デジタル・クライシス白書 2021」.

偏見・差別とプライバシーに関するワーキンググループ [2020]「議事次第（第1回 - 第4回）」.

法務省 [2021]「令和2年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）」.

法務省 [2022]「令和3年における「人権侵犯事件」の状況について（概要）」.

池田謙一 [2010]「行政に対する制度信頼の構造」『年報政治学』(1) : 11-30.

J-CAST ニュース [2020]「厚労省「広がれありがとうの輪」を非難する前に 批判「重々承知」で取り組む広報班の思い」(2022年12月1日取得、<https://www.j-cast.com/2020/12/08400598.html?p=all>).

加藤淳子・境家史郎・山本健太郎 [2014]『政治学の方法』有斐閣アルマ.

木下富雄 [2008]「リスク・コミュニケーション再考——統合的リスク・コミュニケーションの構築に向けて（1）」『日本リスク研究学会誌』18 (2) : 3-22.

小向太郎 [2021]「インターネット上の誹謗中傷と媒介者責任」『国際情報学研究』(1) : 53-62.

村井源 [2013]「東日本大震災での Twitter ハッシュタグの利用傾向調査—震災時の ICT 活用に向けて—」『情報知識学会誌』23 (3) : 355-370.

武藤香織 [2022]「COVID-19 に関する差別的言動の防止に関する取組を振り返って」『医療と社会』32 (1) : 83-93.

武藤香織・永井亜貴子・李怡然・藤澤空見子 [2022]「地方自治体における COVID-19 感染者に関する情報公表の実態:2020 年1月～8月の公表内容の分析」『日本公衆衛生雑誌 J-STAGE 早期公開』.

西田亮介 [2021]「近年の日本における偽情報（フェ

イクニュース）対策と実務上の論点」『情報通信学会誌』39 (1) : 13-18.

新型コロナウイルス感染症対策本部 [2020]「専門家会議（第1-17回）議事概要」.

曾我部真裕 [2020]「SNS 中傷対策と表現の自由を考える」『月刊公明』177 : 48-53.

総務省 [2020]「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」.

総務省 [2021]「プロバイダ責任制限法の一部を改正する法律（概要）」、総務省ホームページ、(2023年2月16日取得、https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html).

山口真一 [2015]「ネット炎上の実態と政策的対応の考察—実証分析から見る社会的影響と名誉毀損罪・制限的本人確認制度・インターネットリテラシー教育の在り方—」『総務省情報通信政策レビュー』11 : 52-74.

山口真一 [2021]「わが国における誹謗中傷・フェイクニュースの実態と社会的対処」.