

# 国立国会図書館 調査及び立法考査局

Research and Legislative Reference Bureau  
National Diet Library

論題 Title	社会心理学によるデマ・炎上・差別の背景
他言語論題 Title in other language	Background of Demagogy, Flaming, and Discrimination from a Sociopsychological Perspective
著者 / 所属 Author(s)	三浦 麻子 (MIURA Asako) / 大阪大学大学院人間科学研究科教授
書名 Title of Book	コロナ時代のソーシャルメディアの動向と課題 科学技術に関する調査プロジェクト報告書 (Trends and Issues of Social Media in the Era of Coronavirus)
シリーズ Series	調査資料 2020-4 (Research Materials 2020-4)
編集 Editor	国立国会図書館 調査及び立法考査局
発行 Publisher	国立国会図書館
刊行日 Issue Date	2021-03-25
ページ Pages	—
ISBN	978-4-87582-875-4
本文の言語 Language	日本語 (Japanese)
摘要 Abstract	—

\* この記事は、調査及び立法考査局内において、国政審議に係る有用性、記述の中立性、客観性及び正確性、論旨の明晰（めいせき）性等の観点からの審査を経たものです。

\* 本文中の意見にわたる部分は、筆者の個人的見解です。

# デマ・炎上・差別の背景

三浦麻子  
大阪大学大学院人間科学研究科

スライド 1

デマ (が含まれやすいリスク情報)  
拡散の背景

スライド 2

## SNS上では、どんなリスク情報を どんな人が拡散させやすいか？

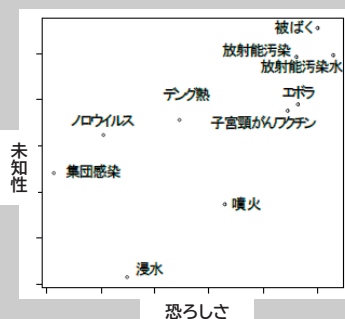
- ある事象が人々にもたらす強いインパクトは、かれらをSNSでその事象を社会的に共有しようという方向に動機づけ、そこには感情が伴いやすい(三浦・小森・松村・前田, 2015)
- 強い感情が伴う情報は、そうでない情報よりも拡散性が高い(三浦・鳥海・小森・松村・平石, 2016)
- SNSでの情報発信は、うまくいけば緊急事態の迅速な解決に、悪くすれば流言(デマ)の大規模な拡散につながる

### 事象のインパクト⇔人間の感情

スライド 3

## 「どんなリスク情報を」 リスクのタイプ

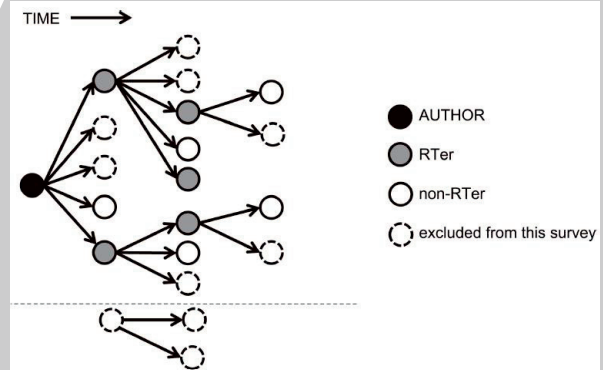
- 様々なリスク(自然災害, 感染症, 原子力災害)に関するツイートを選定し、予備調査で「人々が感じる恐ろしさ」と「未知性の程度」を測定



スライド 4

## 「どんな人が」 利用者個人のネットワーク特性

- 各ツイートをリツイートした利用者と、ツイートを見てはいるがリツイートしなかった利用者特定し、TW上でのソーシャルネットワーク(フォロー/フォロワー/相互フォロー数)を調査
- 投稿者(AUTHOR)からスタートしてその投稿者をフォローしている利用者をたどり、そのツイートをリツイートしたかどうかによって、利用者を「拡散者」(RTer)か「非拡散者」(non-RTer)に区別
- 拡散者については2段階(リツイートをリツイートした人まで)追跡



スライド 5

## 「どんな人が」 利用者個人のネットワーク特性

- 拡散者1670名と非拡散者1496名を同定
- 中心性 Centrality
  - フォロー数とフォロワー数の合計
  - 右例なら  $99 + 5224 = 5323$
- 相互性 Mutuality
  - お互いにフォローし合っている利用者の割合(相互フォロー率)
  - 右例なら  $96 / 5323 = 0.02$

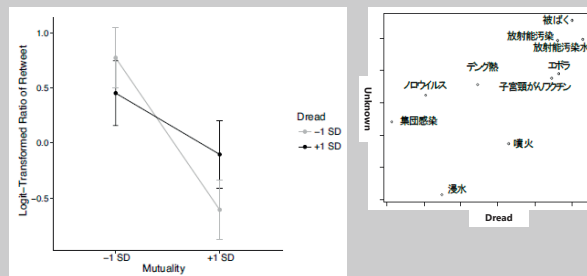


スライド 6

## どんなリスク情報を どんな人が拡散させるのか

- 中心性も相互性も、**低い**利用者ほどリスク情報を拡散させやすい
- 3.11直後のデマツイート拡散状況(小森ら, 2014)でも同様の傾向

- **相互性の高い**利用者は**恐ろしさの高い**ツイートをリツイートする傾向が強い



スライド 7

## 結果のまとめ

- SNSでのリスク情報拡散メカニズムには,
  - SNS上の**つながりから孤立気味の**利用者が、**様々なリスク情報**の拡散により情報交換の活性化を意図したもの
  - SNS上に**強固なつながりを持つ**利用者が、自分が感じた**恐ろしさ**を伝達することを意図したもの
- SNSによるリスク情報拡散メカニズムは、利用者のネットワーク特性によって異なる可能性が示された

事象のインパクト⇔人間の感情・意図(?)

スライド 8

# 炎上事例

スライド 9

## 「感染は本人のせい」国際比較

新型コロナウイルスに感染した人がいたら、それは本人のせいだと思う

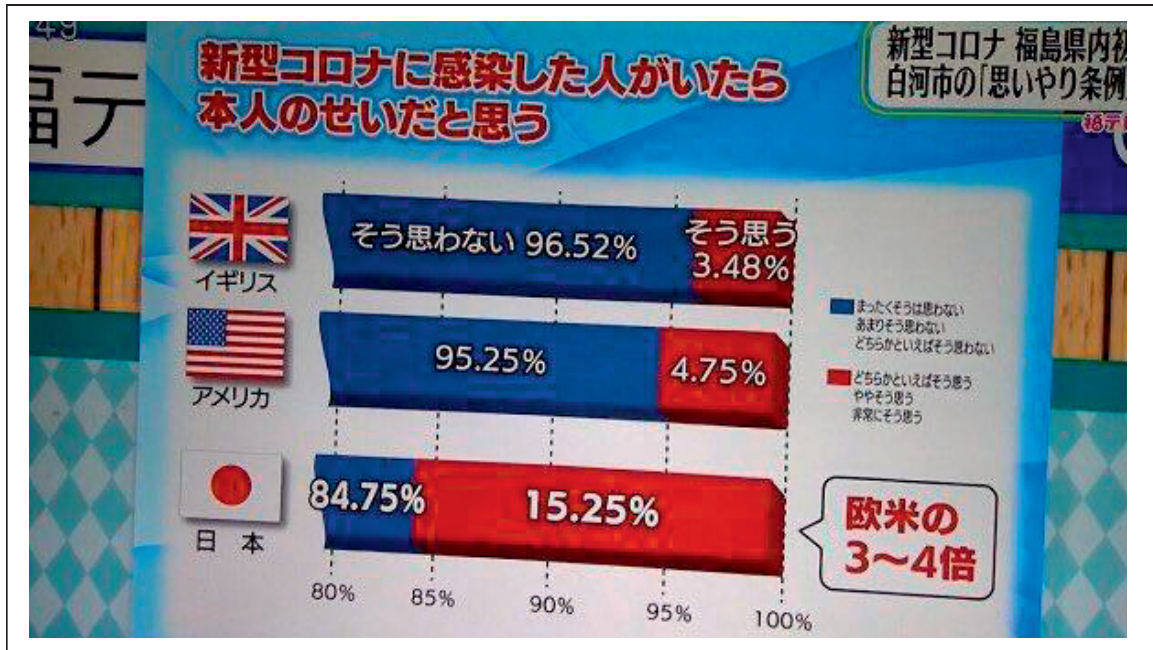
If anyone had been infected with the Coronavirus (COVID-19), I think it was their fault.

回答の度数分布(2020年3~4月調査)

国	回答者数	まったく1	あまり2	どちらかといえは3	どちらかといえは4	やや5	非常に6
		そ う 思 わ な い			そ う 思 う		
日本	400	24.5%	37.0%	23.3%	11.0%	3.3%	1.0%
アメリカ	400	54.8%	30.8%	9.8%	3.8%	0.5%	0.5%
イギリス	402	60.7%	27.9%	8.0%	2.5%	0.1%	0.0%
イタリア	479	44.7%	29.7%	13.4%	9.4%	1.3%	1.7%
中国	513	47.6%	23.4%	19.7%	5.8%	2.5%	0.1%

スライド 10





スライド 11

5万 件のリツイート 3,706 件の引用ツイート 15.6万 件のいいね

9/17夕 福島テレビ「レポートプラス」で放送(研究者に事前連絡なし)  
 9/19早朝 「#詐欺グラフ」ハッシュタグつきでツイートされる  
 9/19昼前 RTで研究者が事実を捕捉。福島テレビと特定し、番組宛に抗議メール

スライド 12

中西大輔 @daihiko 9月19日  
このデータの読み方は、国際比較すると相対的に日本で「本人のせいだと思う」が多いが、それでもせいぜい15%で、ほとんどの人はそう思っていない、ということ。われわれは誤解を招きやすい相対比較のこのことを指摘してはきましたが、いまだにこうした紹介の仕方をする人はいらぬ様子が...

9/19夜 福島テレビの担当キャスターから研究者にコンタクト+事情説明→放送での訂正とお詫びを要望

9/21昼 同局報道部長からお詫び文書と訂正放送内容の提案

9/21夕 当該番組内で訂正とお詫びの放送+番組アカウトで報告ツイート

9月17日の空ネットのコーナーで新型コロナウイルス感染者への思いやりについて取り上げる際に作成したグラフで誤解を招く表現がありましたので視聴者のみなさまにご報告とお詫びを申し上げます。

#空ネット #レポートプラス

テレレポートプラスよりご報告とお詫び

9月17日の空ネットのコーナーで白河市の「思いやり条例」についてお伝えした際に、誤解を招く表現がありましたので改めてお伝えします。  
今回の放送では、大阪大学の三浦教授などが「新型コロナに感染した人がいたら本人のせいだと思うかどうか」日本を含む世界の市民に聞いた結果をご紹介しました。ただ、放送したグラフは0%ではなく80%から始まっていて、日本では「思う」と回答した人が大半を占めているように見える表現となりました。  
割合を示すグラフは縦軸を必ず「全体」を表示する必要があります。日本での「新型コロナへの感染は本人のせいだと思う」と回答した人は16.25%、全体で見ると少数ですが他国と比較すると多い結果で、これを踏まえたうえで「誰でも新型コロナに感染する可能性がある」と、そして「感染した人が悪い訳ではない」とが伝えしつづけていました。  
今回の放送に関しては、調査を行った大阪大学の三浦教授からグラフは誤解を招くことのご指摘を頂いています。今回の放送に際しては、視聴者の皆さんにも誤った印象を持たせてしまったこと改めてお詫びいたします。

9月21日福島テレビテレレポートプラス

全体を表現したデータ 9月21日放送

国	「思う」	「思わない」
英国	95.25%	4.75%
米国	84.75%	15.25%
日本	84.75%	15.25%

午後8:14・2020年9月21日・Twitter Web App

459件のリツイート 68件の引用ツイート 736件のいいね

https://twitter.com/daihiko/status/1307223247826477057

中西大輔 @daihiko 9月19日  
補足説明ありがとうございます。それを踏まえた上で、あのようなデータの紹介の仕方は視聴者に対して全く誤解を招く、ありえないものです。一度ご指摘いただけただけならもう少し早い対応を望んでいただけたらと思います。

https://twitter.com/daihiko/status/1307282394819354625

https://twitter.com/kaiiraishi/status/1308017992702205956

https://twitter.com/asarin/status/1308002524788473856

https://twitter.com/daihiko/status/1308022937773981966

スライド 13

**「炎上」  
いくつかの要因と  
適切な対処**

国	「思う」	「思わない」
英国	96.52%	3.48%
米国	95.25%	4.75%
日本	84.75%	15.25%

- インパクトのある画像
- ツイート中のより過激な表現やハッシュタグ
  - #詐欺グラフ
  - 「ミスリードも甚だしい。酷い」vs「端的に迷惑です」
- メディア側当事者の「易炎上」属性
  - この事例では、おそらくこれが特定の志向を持つ人々の反応を強め、粘着・燃料投下活動(Togetterやまとめサイト作成、捨てアカでの拡散など)を活発にさせた主要因
- 放送とツイッターでの訂正・お詫びでほぼ鎮火

スライド 14





スライド 15

**危機状況の不安と情報(氾濫)・誹謗中傷のかかわりについて改めて、「公正世界信念」をめぐって**

- 人は、自分や社会に対して「安定」や「秩序」を求めている
  - 理不尽に傷つけられたり犯罪被害に遭うような世界はイヤ
  - 世界にはそうした秩序がある, という考えを「公正世界仮説」とよぶ
  - 公正世界仮説を信じることは, 心の安定につながる(未来志向を高める)
- しかし, 何らかの原因で世界が不安定になり, 理不尽な出来事が起きるのを目の当たりにすると...
  - 自らの信じる公正世界仮説を維持するために「被害者には被害に遭う相応の理由があった(善良に生きていれば理不尽な目には遭わない)」と考えて, 被害者を非難する→「自業自得」

参考:心理学ミュージアム「人はなぜ被害者を責めるのか?:公正世界仮説がもたらすもの」

スライド 16

## コメント

- 人間は感情のままに動かされる, 認知的バイアスがある. そのため, そもそも間違っ  
た判断をよくするのだが, 状況の曖昧さが高いとさらにそれに拍車がかかる
- だから冷静になりましょう...というのが, データの**平均値をひまえた, 理性的に考え  
られる人向け**のメッセージ. (社会)心理学ができるのはこういう「啓発」まで(もち  
ろん, 一定の意味はあると考えている).
- しかし, 中には, おそらく「人間とはそういうものだ」と分かった上で, それを利用し  
て特定方向に議論や感情を誘導しようとしている個別事例もあるのでは. つまり少  
数の「**確信犯**」の存在. ここには「啓発」だけではリーチできない.
- 中傷については, 被害者からすると「99.9%は支援」でも, 残り0.1%が強烈なもの  
であれば, 99.9%で打ち消せないインパクトを持つこともある. しかも, それらは多  
くの場合執拗. マスメディアや有名人は「まだマシ」で, 無事の, そして寄る辺のない  
感染者もターゲットになっている.

スライド 17

## パネリスト報告2

### 社会心理学によるデマ・炎上・差別の背景

大阪大学大学院人間科学研究科 教授  
三浦 麻子

先ほど社会心理学者とご紹介いただきました。本来は自己紹介もかねて「社会心理学とは何か」という話からさせていただくべきだと思いますが、いただいた時間に鑑みて、そこは省略させていただきます。また、本日の報告タイトルを「デマ・炎上・差別の背景」としてありますが、これも全部話すには12分ではとても足りないのです、ひとまず話題提供として、デマと炎上の話をしたいと思います。ですので、前半では先ほど鳥海先生が紹介されていたようなことを社会心理学者も研究しているという話を、後半では、ある種の炎上の実例をご紹介します。それだけだと「社会心理学者なら差別の話をしろ」と言われそうな気もしますが、事前に頂戴している質問もありますので、その点はパネルディスカッションでお話させていただきたいと思います。

デマは、流れている時点から虚偽だと分かっている場合もあれば、随分経たないと虚偽だったことが分からない場合もあるので、私たちが情報に接したとき、それがデマかどうかを判断するのは難しいです。そのため、私たちは、まず事後にデマだと分かった情報がどのように拡散したのかに焦点を当てて研究を始め、その後、より一般的にデマにつながりやすい情報としてリスク情報を取り上げ、それをどんな人が拡散しやすいのかを研究してきました。

この研究を始めたきっかけは、東日本大震災です。皆さん強くご記憶のとおり、あのときもリスクに関するデマ情報がたくさん流れました。東日本大震災も新型コロナウイルスと同様、私たちに強いインパクトをもたらした事象で、それがSNS上を非常に賑わせました。「社会的共有」という言い方がありますが、SNSは人々を「みんなでシェアしたい」という方向に動機付けるような役割を果たしています。その動機づけに強く影響しているのが感情だということ、東日本大震災の際にツイートされたログの分析結果から私たちは導き出しました（スライド3）。

鳥海さんにも加わっていただいたリツイートされやすさの研究によって、特に強い感情を伴う情報は、情報の中身は同じであったとしても、感情を伴わないものより拡散性が高いことが分かっています。つまり、SNSは非常に強い発信力を持っていますし、インパクトの強い情報は拡散しやすいわけですから、上手くいけば緊急事態の迅速な解決につながりますが、悪くすれば流言（デマ）の大規模な拡散につながります。両者は表裏一体です。片方しか見ないと、もう片方をなくしてしまうことになるかもしれません。ともあれ、事象のインパクトと人間の感情は、分かち難く結びついていることがわかります。

では、どんなリスク情報が拡散しやすいのでしょうか。私たちは様々なリスクに関するツイートをいろいろなツイートの中から選び出し、人々がどのようにそのリスクを認知するのかを調査しました。一般にリスクは、ポール・スロビック（Paul Slovic）が提案したように、恐ろしさや未知性でその程度が分類されます。さまざまなリスク情報について、予備調査に基づいて、

恐ろしさの程度と未知性の程度を測定してみました（スライド4）。ここで、最も恐ろしさが強いと認知されたのは放射能の汚染水であり、一番未知性が高いと認識されたのは被曝でした。このとき新型コロナはまだ影も形もありませんでしたので、この図の中にはないのですが、その後の調査で、恐ろしさも未知性も高いと認知されていることが分かっています。

一方で、どんな人が拡散を担っているかにも注目して検討しました（スライド5）。感情が拡散に非常に力を貸していることは分かったので、次に、どんな人たちが拡散しているのかを分析したわけです。いろいろな観点があると思いますが、私たちは、その人自身がSNSでどのようなネットワーク特性を持っているかに注目しました。

ネットワーク特性とは、中心性（Centrality）と相互性（Mutuality）という2つの次元で表現します（スライド6）。あるリスク情報に接した人が、それをリツイートしたかどうかで分類をしました。リツイートした人と、リツイートしなかった人のネットワーク特性を比べることによって、どのようなネットワーク特性を持つ人がリスク情報を拡散しやすいのかを見ることができると考えたわけです。

スライド6の右側は私のTwitter画面で、スライドの左側に、中心性と相互性の計算方法を書いています。これにもいろいろな指標の算出の仕方がありますが、私たちは最も一般的な方法で算出しました。そして、拡散をした人（リスク情報をリツイートした人）1,670名と、拡散しなかった人（ツイートのタイムラインにリスク情報が現れたことが分かっているもののリツイートした痕跡がない人）1,496名を同定して、両者を分析しました。

詳しくは私たちの論文を見ていただくのが一番ですが、結論として、中心性も相互性も低い利用者ほどリスク情報を拡散させやすいということが分かりました（スライド7）。東日本大震災直後にデマ・ツイートの拡散状況を同様の観点から分析したことがありますが、そのときも同様の傾向が得られました。もう1つ分かったことは、相互性の高い利用者は、恐ろしさの高いツイートをリツイートする傾向が強いということです。この2つは私たちの研究の重要な成果です。

これらのことから、デマも多く含むであろうリスク情報のSNSにおける拡散メカニズムは2つあると言えます（スライド8）。1つは、SNS上のつながりから孤立気味の利用者が、様々なリスク情報を拡散していることです。これは私たちの推測ですが、情報交換の活性化などを意図したものではないだろうかと考えています。もう1つは、SNS上で相互性が高い、つまり強固なつながりを持っている利用者が、自分が感じた恐ろしさを伝達することを意図して拡散していることが考えられます。つまり、SNSにおけるリスク情報の拡散メカニズムは、利用者のネットワーク特性によって異なる可能性が示されていると言えます。

ここではネットワーク特性だけで話をしているので、どういう意図で情報を拡散しているかまでは分かりません。しかし、人々の特性と状況、つまりどういうリスク情報に接したかによって拡散のメカニズムが異なることが示されたことは、私たち社会心理学者にとって非常に興味深い知見でした。

ここからは、ケーススタディーというか、炎上事例のご報告になります。このシンポジウムへの登壇をご依頼いただいたのは随分前ですが、お引き受けした後に私自身が炎上に巻き込まれたというか、炎上事例に立ち会ったので、それについてご報告します。

私どもは、新型コロナウイルス禍において、質問調査を含めて様々な社会心理学的な調査を展開していますが、その一環として、国際的なウェブ比較調査を日本、アメリカ、イギリス、



イタリア、中国の5か国で3月下旬に行いました。様々な調査項目について尋ねていますが、その中に「新型コロナウイルスに感染した人がいたとしたら、それは本人のせいだと思う」、同じくそれを「自業自得だと思う」といった項目を含め、「そう思う」から「そう思わない」までの6件法で聞きました(スライド10)。スライド右側で白い文字で示しているところが、「本人のせいだと思う」と答えた人の割合です。これを見ると、日本が他の国より、すごく柔らかな言い方をすると随分多いわけです。なんとなく分かる気はしますが、非常に驚きました。このことは様々なメディアで紹介されたので、皆さんもご覧になったかもしれません。

9月の土曜日に突然、こういう写真つきのツイートが飛び込んでまいりました(スライド11)。これは、あるテレビ番組のフリップです。私たちの研究を引用して、このようなグラフでそれを提示したわけです。「本人のせいだと思う」という点について、統計情報は何も間違っていないんですが、日本で欧米より「そう思う」と答えた人が多いことを、明らかに過度にアピールするために、こうしたグラフを作ったことが分かるものでした。これについて、私どもは報道前の相談は全く受けておりません。突然ツイートで流れ込んできて知った次第です。報道をツイートしたのがスライド12の一番左側です。「詐欺グラフ」という言葉にハッシュタグをつけてツイートされています。このツイートは5万件リツイートされていて、15.6万件的「いいね」がついていました。

このようなことがあったので非常にビックリして、「私たちの研究成果がこのように利用されるのは非常に不本意だ」ということをツイートしました。すると、その日の夜にそのテレビ局の責任者から連絡が来まして、私たちの意図を伝えたところ、きちんと訂正するという確約をいただきました。実際、月曜日の同じ番組の中で、スライド13の中央右にある正しいグラフを示し、こうしたことは適切ではなかったという放送がありました。それまでは随分リツイートされたり、いろいろなコメントが出てきたりしましたが、その後、比較的収まりました。

このことは、「炎上」にはいくつかの要因があり、適切な対処方法があることを示していると思います(スライド14)。まず1つは、インパクトのある画像があることが炎上のきっかけになりやすいということです。もう1つは文字の話で、過激な表現やハッシュタグです。例えば、ツイートに「詐欺グラフ」というハッシュタグがついていましたし、私どもも「ミスリードも甚だしい」、「ひどい」、「端的に迷惑だ」というような強い言葉を使ってツイートしました。そういった画像や文字が、炎上の手がかりになったと思います。

もう1つは、メディア側の当事者が炎上しやすい属性を持っていたという点です。マスメディア関係者というのは、もともとSNSで炎上しやすい属性なのです。ただ、先ほども申しましたとおり、放送とTwitterで訂正とお詫びがありましたので、その後すぐに鎮火しました。たまに燃えかすがありますが、ほとんど鎮火した事例です。ソーシャルメディアにおける情報の拡散、あるいは炎上のメカニズムをよく表す典型的な事例と思い、ご紹介しました。