

研究論文

社交をデザインする

— SNS を利用した地域社交場の創設の試み—

Designing Sociable Relationships

— To create the local social salon with SNS —

遠山 茂樹 Shigeki TOYAMA

高知大学人文学部

Faculty of Humanities and Economics, Kochi University

要 旨

地域活性化を目指す地域 SNS に関する研究の多くで分析の鍵概念に社会関係資本 (social capital) が用いられているが、「信頼」「互酬性の規範」「ネットワーク」などの性質をもつ社会関係資本をいかに構築して蓄積するかについての手法や過程に関する研究はあまり見られない。

本稿では、社会関係資本を構築する地域住民間の相互作用の中核を「社交」と捉えて、高知県内でサービス提供されていた「まるごと高知 SNS」のケーススタディを通して、地域 SNS における社交の成立について検証している。結論としては、地域 SNS は、現実社会の地位や役割とは離れた距離感において平等な関係性を構築し、参加した地域住民間において健全な「社交」の成立可能性があることを提示する。同時に、地域 SNS におけるトラブルの検証から、社交的相互作用の阻害要因などについても分析を試み、地域 SNS 運営側が考慮すべき3つの事項について提示する。

Abstract

In many studies on SNSs, social capital which has features of trust, notion of reciprocity and network is the key analytical concept. In these studies, only few were considering methods or processes of creating social capital. In this article, it is taken as that a social capital is created with sociable interaction and looks into establishment of healthy sociable interactions by Local Area SNS with the case study on Marugoto Kochi SNS.

As a conclusion with the findings from the case study, interactions in Local Area SNS have high possibility of establishing a healthy sociable interaction among local residents by constructing an equal relation which is free from the position and the role of a real world. Also by analyzing impeding factors toward sociable interaction with troubles in the case, the author argued three guidelines for administrators of SNS.

1. はじめに

まちづくりにおける地域 SNS の議論は、およそ社会関係資本との関連で議論され、ICT 支援により地域住民をつなげる重要性について指摘されている^[1]。しかしながら、社会関係資本に代表されるような「信頼」「互酬性の規範」「ネットワーク」などの性質をもつ関係性をいかに構築するか、その手法や過程についての研究はあまり見られない。

本稿では、社会関係資本を蓄積するような社会的相互作用は、現実社会のしがらみから解放されて人間性に基づく相互作用となる「社交」であると捉える。そして、デジタル化が進展する現代社会において、インターネットを利用して人と人とを結びつけることを目的としたソーシャル・メディア、なかでもソーシャル・ネットワーク・サービス (SNS: Social Network Service, 以下 SNS を記す) に注目し、地域活性化を目的に設立された地域 SNS である「まるごと高知 SNS」のケーススタディを通して、人と人とを結びつける「社交」の成立について検証する。結論として、地域 SNS は、現実社会の地位や役割

とは離れた距離感において平等な関係性を構築し、参加した地域住民間における健全な「社交」が成立する可能性を提示するとともに、社交的相互作用の阻害要因についても分析を試み、それらの対策について検討する。

2. 社交の要件

社交についての本格的な社会学的研究の第一人者は G. ジンメル (Simmel, G.) といえよう。ジンメル社会学の特徴は、社会を諸個人間の相互作用として捉え、その人間社会は内容と形式に区別することができるとする視点にある^[2]。そしてジンメルは社交に社会の純粋形式を見出すのである。ジンメルは社交を次のように説明している。「社会生活における本当の「社会」というのは、相互協力、相互援助、相互対抗のことであって、これと結びつくことによって、衝動や目的から生まれた実質的乃至個人的な内容や関心が構成され促進されるのである。そして、これらの諸形式は、新しく独立の生命を獲得し、内容という根から一切解放された活動を営む。これこそ社交という現象

である」^[3]。ジンメルという社交は、このような内容から開放された社会化⁽¹⁾の遊戯的形式として定式化される^[4]。

ジンメルは社会において節度という気持ちが特に重要である指摘していて、他の人びととの人間関係における個人の自己規制として機能するとしている^[5]。節度は、「個人の衝動、自分の我儘、精神的及び外的な要求、そういうものに、他人の権利から見て当然の限界を設ける」^[6]よう働くという。

またジンメルは、社交が社会化の遊戯的形式として構成し続けるために「社交関」というものを提示している。社交的相互作用において、「彼らが会合を或る客観的な内容や目的という基礎の上に据える瞬間も、また、彼らの全く個人的なものや主観的なものが無遠慮に現われる瞬間も、社交はもう中心的及び構成的な原理ではなくな」^[7]るため、これら社会的なるものや個人的なるものの社交への持ち込みを禁じている。このような人間関係における適度な距離感を設け、節度による自己規制や相手への配慮に基づき、歓談そのものを自己充足的に楽しみ、維持するために尽力するという相互作用が社交には求められるのである。

さらに社交においては、社交関での立ち振る舞いが求められると同時に、人びとは平等な社交的存在として会合に参加することになる。社交の世界は、「平等な人々の民主主義が摩擦なしに可能な唯一の世界、これは人工の世界で、実質的なものの重みでバランスを失うことのない、純粋無垢の相互作用をひたすら作り上げようと願う人々から成る世界」^[8]となる。

ジンメルの社交の捉え方を批判的にとらえ直したのが山崎正和の社交論である。山崎は、ジンメルが社交を功利的行動とは全く別の行動として、純粋な社会的行動に押し上げようとした点を批判して、功利的行動と社交との連続性を主張している^[9]。山崎によれば「功利活動と社交は連続的に変質する行動の両極」^[10]であり、行動においては両者のあいだに多様な中間形態を認めることになると指摘している点で、現実行動の分析においては山崎理論のほうが妥当性は高いといえよう。

しかしながら、社交のもつ特徴についてはジンメルの指摘を否定することはなく、山崎の社交論においても、その特徴は受け継がれているといってもよい。山崎は社交の特徴として、①社交は友情の関係を結び育てる行動であり、②社交に参加する人は、他の人や催事、文化に対して「付かず離れず」の距離感を保ち、③社交は労働や家庭から区別される限定的な時空間で営まれ、④社交を成立させるために人びとは礼儀作法に従った即興劇を演じ、⑤目的よりも過程に意識を集中するあまりに感情を抑制した行動となる、を挙げている^[11]。そして、山崎はこれらの特徴を踏まえた上で社交についての「定義めいた整理」を以下のように述べている^[12]。

(省略)、まず社交とは厳密な意味で人間が感情を共有する行為だといえるだろう。そこでは中間的な距離を置いて関わりあう人間が、一定の時間、空間を限って、適度に抑制された感情を緩やかに共有する。社交の場では人はたがいに親しんで狎れあわず、求心的な関心を結びながらも第三者を排除しない。人びとが社交に集まるとき、彼らは一応の目的を共有するが、けっしてその達成を熱狂的に追及す

ることはない。ともに食べともに技を競い、ともに語って意志を伝えあうにしても、人びとはそうした目的よりも達成の過程に重点を置く。すべての行動が即興劇に似た姿を備え、会話はせりふに、動作はしぐさに、参加者は仮面をつけた役の人物に近いものとなる。

本稿では、ジンメルや山崎の議論をふまえ、社交の特徴を次の6つに整理することにする。

- 1) 歓談という相互作用過程を楽しむ自己充足的な行動
- 2) 人や催事や文化に対して「付かず離れず」の距離感
- 3) 社交関の設定による現実社会からの解放
- 4) 限定的な時空間における相互作用
- 5) 礼儀作法に従った即興劇
- 6) 演じられる開放的で平等な民主主義

本稿では、社交の成立を検討する上でこれら6つの特徴を参考としながら、ケースにおける相互作用について検証していく。

3. ケーススタディ：「まるごと高知 SNS」

本稿の調査対象である「まるごと高知 SNS」は、2006年11月から2009年6月までサービス提供していた、高知県民を対象とした地域 SNS であり、個人の主催による自由登録制の SNS であった。以下に、調査概要および「まるごと高知 SNS」の概要を記す。

3.1 調査概要

「まるごと高知 SNS」に対する調査は、①主催者および常連会員へのインタビュー、②筆者も会員となつての参与観察、③ログ情報分析とによるケーススタディである。インタビューについては、2007年6月より開始し、3期に分けて行った。第1期は主催者および常連会員4名の計5名へのインタビューを行い、第2期は2008年3月から4月にかけて常連会員4名に、第3期は2009年6月から7月にかけて常連会員6名に話を聞いた。また筆者も会員として参加し、多くのオフ会やイベントなどへ参加しながら観察を行うと同時に、4名で構成された運営理事となって運営面にも関与した。

3.2 「まるごと高知 SNS」の概要

元システムエンジニアであった A 氏が高知の活性化を掲げて「まるごと高知 SNS」を立ち上げたのは2006年11月7日であった。サービスは、レンタルサーバーに OpenPNE をインストールして、自由登録制の SNS として開始された。開始3ヵ月後の2007年1月には登録者数87名と数を増やし、順調に成長していく。2007年4月末に最初の公式オフ会が開催され、2007年5月の登録者数は200名を超えた。その後は継続的にオフ会が開かれ、さらにサークル活動として、酒部(宴会部)、卓球部、ビリヤード部、麻雀部、カラオケ部、ボーリング部などが始まり、対面での関係性が複数の会員間に形成さ

れていった。また、一部の会員が現実世界において、個人的にお互いを訪問して廻ったり、少人数で会合したりしながら、会員間の関係性の網(ウェブ)がSNSを通じて形成されていった。

しかしながら、レンタルサーバー運営会社からネットワーク負荷が大きすぎるとの理由で突然サービス停止の通知を受け、2008年4月末で一旦サービスを停止し、新しいサーバーへ引越して、同年5月末にサービスを再開した。新生「まるごと高知SNS」において、最終的には累積会員数は370名まで増え、1ヶ月間の総合アクセス数の最大値(2008年10月)は33万を超え、会員数はそれ程多くないものの、コミュニケーションの活性化という面では旧サービスを上回る勢いがあった。特に、2008年11月の2周年記念オフ会に向けて、会員間の盛り上がりが大きかったと推測される。

ただし、主催者A氏の個人的都合により、「まるごと高知SNS」は2009年6月末をもって、突然終止符を打つことになる。また、2009年に入ってから、会員間のトラブルも多発し、古くからの常連会員の相次ぐ退会もあり、アクセス数も激減するなどの事情も影響していたと考えられる。A氏によって2006年11月に開始され成長してきた「まるごと高知SNS」は、いくつかの障害を乗り越えながらも約2年半の役割を終え、会員各自はそこで芽生えた新たな人間関係を持ち帰り、多くの会員に惜しまれながら発展的に解散していった。

以下では、「まるごと高知SNS」において、「社交」がどの程度成立していて、どの程度条件を満たしていたのかについて検証していく。

4. ケースにおける社交の実現

本稿では、ジンメルと山崎の社交に関する先行研究から、社交の6つの特徴を提示した。以下では、ケーススタディにおいてこれら6つの特徴をどの程度満たしていたのかについて検証する。

4.1 歓談という相互作用過程を楽しむ自己充足的な行動

SNSにおいて、多くの会員の主要な行動は、自ら日記を書くことや、他会員の日記へコメントを書き入れることである。この点では、チャットとは異なるが、非同期の「会話」をネット上で楽しむ目的で参加している会員が多かったと考えられる。多くの会員は、決して自分の備忘録や自分しか読まない狭義の日記を記すのではなく、他会員との相互作用となるコメントの応酬を期待して日記を記していた。B氏は日記について、次のように述べている⁽²⁾。

どっちにしても、入ったら、読み逃げしなくても、ちょっと書いていけるような雰囲気にしてあげたほうが、うち来てくれやすいかなんとかは思います。

だから、例えば、昨日の日記やったら、先輩がどうって話を、書いて、あと、ほんで、まあ、芸能人ネタを次に書いて、どっちかに書いていっていったら、その人もええかなってのは考えたりしてやってます。

SNSの日記やコミュニティにおける相互作用は、複数人の参加を想定したものとなっていて、特定の相手と会話しているようで、第3者が新たに会話へ入ってくることも度々である。会話への第3者の自由な参加という特徴について、C氏はインタビューにおいて次のように語っている⁽³⁾。

あの(SNSが)面白いところは、ここで一対一で話しとったら、必ず俺の答えは、これはナハハンてしてくれる、聞いたことは応える。

あれ、そうじゃないよね。僕と二人が話しておるつもりなのに、どっかから何か入ってきて、となりの話になってしもうたとか、全然違う話のほうになっていってしもうたいいうこともあるし。

あれは、自分でも思うけど、コミュニケーションでも、方法としたら、逆に難しいところがある。

これまでにないコミュニケーション体験ではあったが、多くの会員はすぐに慣れてゆき、複数人での非同期な「会話」を楽しんでいたといえる。

4.2 人や催事や文化に対して「付かず離れず」の距離感

SNSで知り合った相手との距離感については、会員さまざまである面もあるが、社交成立のための「付かず離れず」の距離感を形成して保とうとする会員が多く見られた。例えばインタビューにおいてD氏は次のように述べている⁽⁴⁾。

もっとね、早よう、簡単なこと言うたら、誰に彼氏がおって彼女がおってとか、結婚しちうとか、そんな私ぜんぜん憶えてないんですよ、あんまり。

(中略)

そんな憶えてない。それ知らんだけでも、ちょっとあれでしょ? 深くないでしょ。そこは触れんでいいとこなんですよ、自分の中で。そういう、いい距離感を保ってる、知り合い以上、友達未満、みたいな感じですよ。

しかし、「付かず離れず」の距離感は思いのほか難しいようで、相手との付き合いがリアルとネットとで混合してくるとなおさらである。インタビューしたE氏は次のように述べている⁽⁵⁾。

そういう点、ネットの中の人とリアルの人と分けられなかったという。それは自分も甘かったなと思った。

さらにネット上だと自分の内面を吐露しやすいという筆者の指摘に対して、E氏は次のように答えている⁽⁶⁾。

あると思う、すごく。でも、自分も、そういうあるっていうことに、ちゃんと気が付いちったら、もうちょっとうまい距離が取れたのかなって思う。お互い様っていうのがわかっちゃったらね。

E氏はかなり他会員との距離感のとりかたに難しさを感じていたことが分かる。

SNSで知り合った人びとの間にも親密度のさまざまな関係性が構築されていったことが観察されるが、SNSにおいて日記やコミュニティで会話を楽しんでいる状況においては、常に適度な距離感を保ちながら会話に集中している様子が観察できた。

4.3 社交圏の設定による現実社会からの解放

「まるごと高知 SNS」の中では、現実社会での職業や年齢、家族構成や住所などの個人情報のはほとんどは提示されていないため、会員間で共有されていない。会員たちは日々の日常生活を日記につづることが多いが、一般化できる話題に転化させている内容が多く見られた。

主催者 A 氏も、インタビューにおいて次のような指摘をしている⁽⁷⁾。

やっぱり、将来的には、まるごと高知は、いい人脈の、「つくってる」みたいなところがあれば、それで成功ですね。やっぱり、会社とか家庭とか、いろんなところで、上下関係があったり、しがらみがあったり、いろいろしますよね。(SNSは)ものすごく、しがらみのない世界ですよ。そこで、新しい人間関係を構築して、それで前向きにやっついこう、みたいな。それが、自分の生活のなかでも、支えになったりですね、やっぱり嬉しいですよ、そういう仲間が、全然違う仲間ができて、うれしい。それで、ちょっと前向きに仕事できたり、前向きに私生活できたりしたら、大成功なんです。それが、結局、活性化なんです。

実際に、先に参加していた W 氏に誘われて参加した F 氏は、次のように述べている⁽⁸⁾。

あのう、Wさんと一緒に、年齢もちろん言っていないです、あんまり仕事の内容とかも、あんまり言わないように。全部曝け出す、あんまり全部は曝け出せないところが、また面白いって言うところもあるじゃないですか。そういうのを結構楽しんでる、というか。

現実社会の地位や身分などを含め、現実の社会構造そのものを SNS へ持ち込んでも自由な社交は成立せず、新たな人脈形成も困難となろう。地域コミュニティにおいて、新たに見知らぬ同士を結び付け直すためにも、現実社会から解放された対等な者同士という純粋な人間性による相互作用を通じて友情を育んでいく場の提供は重要であり、地域 SNS という社交場の形はそれを可能にすると考えられる。

4.4 限定的な時空間における相互作用

インターネットという時空間の制約を緩和するメディア特性を考えると、SNSにおける社交は厳密な「時間と空間の限定」はないと考えられるかもしれない。しかしながら、SNSはサービス提供する固有の空間(IPアドレスやURLなどでマーキングさ

れる)を有するし、会員も実際に SNS の日記を読んだり書いたりする時間は限定されている。例えば、パート勤めの主婦である G 氏は、SNS へのアクセスについては次のように答えている⁽⁹⁾。

朝、朝ねえ、子どもと主人が仕事に出かけた後、7時半ぐらいから30分くらいと、後、帰ってきて、6時すぎに帰ってきて、うちの主人が帰ってくるのが8時前なので、その前に一回見て。

あと、そろそろ寝るかな、子どもと主人が寝るかな、っていう10時前後から(笑い)。

また、営業で外回りをしている H 氏は次のような発言をしている⁽¹⁰⁾。

仕事待ちなんかでケータイで見るじゃないですか。

自分の書いた日記に対してコメント入れてくれますわね。それが面白い方なんか、ゲラゲラ笑いながら見てます。

ケータイであれば、仕事の合間の短時間でも SNS の内容を確認でき、またそれが気分転換になっているとも述べていた。

インターネット上は時空間の制約が低くなるため、また非同期コミュニケーションを中心とする相互作用の基盤を提供している OpenPNE アプリケーションの特性からも、「同じ時間、同じ場所」に集っての社交の機会は少ないが、「違う場所、違う時間」に SNS 上で行う社交は大いに盛り上がり、歓迎されているようであり、会員側も生活時間の一部を使ってコミュニケーションを楽しんでいる様子が確認できた。

4.5 礼儀作法に従った即興劇

SNS での相互作用は常に即興劇であることは変わりなく、礼儀作法をわきまえた会員にとっては楽しい会話の空間であった。しかしながら、明文化された規範や礼儀が共有されていた訳ではなく、お互いが現実社会で共有していると認識する「礼儀作法」に従ってコミュニケーションをしていたと考えられる。このため、インターネット特性が関係するプライバシーやフレーミングなどに関わる「新たな礼儀作法」については明文化されていないこともあり、意識的に共有可能な状態であったことはない。ホスト役を中心とする常連たちの尽力により、少しずつ礼儀作法が共有されていったという印象をもつが、地域 SNS に最適な礼儀作法が確立されて共有されていったという状況までには至っていない。

4.6 演じられる開放的で平等な民主主義

SNS へは現実社会の地域や身分などを持ち込まないため、相互作用においては平等主義が貫かれていた。さらに、第3者の参加が自由な登録制であったため、開放的でもあった。例えば、同世代が少ないという他会員との年齢差に関して違和感はないか、という問いに対して、I 氏は次のように語っている⁽¹¹⁾。

別に、そうは思ったことはないですね。

それこそ、10 も 20 も上の人と対等に付き合えるっていう、
というのはネットの世界だけなんで、敬語を使わずにやり
とりできるっていう。

実際に会った時は敬語を使いますけど、ネットの世界では
(使いません)。

年齢差を超えた、対等な立場での交流がそこには存在していた
といえよう。

このように、「まるごと高知 SNS」においては、本稿で社交
の 6 つの特徴として挙げた内容の多くを満たすような相互作
用が成立していて、常連会員の間には健全な社交が成立してい
たと筆者は考えている。しかしながら、実践された SNS 上の
相互作用は常にプラスだけではなく、マイナス面も露呈し、最
終的には SNS 継続をも危うくしてしまった結果となった。

5. 社交の危機

ケースの「まるごと高知 SNS」会員間において、確かに健全
な社交的相互作用が観察され、当該 SNS 閉鎖後も関係性が継続
している会員が複数存在している。しかし一方で、SNS の運営
は順風満帆ではなく、むしろ SNS 内での社交を危うくするよう
なトラブルや対立などが生じており、ホスト役を中心にその対
策に尽力してきた側面もあった。本節では、社交を危うくした「ア
イロニカルな会話スタイル」「派閥争い」「怪文書事件」を取り
上げ、社交場に起こりうるトラブルと対処法について考察する。

5.1 アイロニカルな会話スタイル

初期会員の X 氏は執筆家を目指す 20 代の青年で、参加当初
より「死ね」などの言葉を使い、いわゆる“2ちゃんねる”風
な非常にアイロニカルな会話スタイルで書き込みをしていた。
北田暁大によれば、「2ちゃんねるにおいてもっとも典型的な
コミュニケーションのスタイルは、やはりネタを媒介した嗤い
のやりとりであろう。内輪的でありながら殺伐としている、殺
伐としていながらどこか内輪的。そうした奇妙なコミュニケー
ション様式が文法化された空間」^[13] であるという。

当然ながら 40 代前後の会員が多数派の SNS では、X 氏の言
動は異端と映り、一部の会員は書き込みを「文字通り」受け止
めショックを受けるなどもしていたという。しかしながら、ホ
スト役を担っていた J 氏の度重なる注意により X 氏はその会話
スタイルを変化させていった。同時に J 氏は他の会員に対して、
X 氏は“2ちゃんねる”風の会話スタイルを使用しているだけ
で「文字通り」のメッセージを発しているのではないことを伝
えていった。J 氏はインタビューで以下のように発言している^[12]。

「それは違うんだよ」って、みんながフォローしてくれる
んで、今はとりあえず、騒いでいい感じ。

(X 氏が) 初めのうち、「死ね」とか使ってたから、「使うな、
使うな」言ったら、最近は使わんようになったら。

ああいうのが、はっきりと言うてくから、使った段階で、ダメって。

また、当該 SNS は開始 3 か月後あたりから会員が増えて活
性化していくのだが、この時期にさらなる会員増加を狙って
mixi での宣伝活動をしように X 氏が発言しはじめた。会員急
増による雰囲気の変容を恐れた人たちは彼を説得しようとして
激しい論争へと発展し、X 氏は「汚い言葉」で主張を繰り返し
て SNS の雰囲気が悪くなっていった。そんな折、ホスト役の
J 氏や他の常連会員が夜通しメッセージなどで X 氏を諭し、沈
静化させていった。

この例をみると、インターネットの世界においても、体験
の差により文化面でのギャップが存在していて、SNS 内にお
いてもネットに親しんだ 20 代の若者世代と 40 代前後とでは、
会話スタイルの認識に差が生じていたようであり、このような
異文化を架橋する「第 3 文化体」^[13] のような役割を担うホス
ト役が重要であることがわかる。

5.2 派閥争い

「まるごと高知 SNS」は、ピーク時においても積極的にアク
セスしている会員は 100 名程度と推定され、中核として積極
的に日記などを書いていた常連会員は 4~50 名程度であったと
考えられる。この程度の規模の集団の場合、一つの中心による
一体感をもった集団として成立する傾向がみられた。ホスト役
の J 氏は、派閥が形成されることを危惧していた。インタビュー
においても次のように発言している^[14]。

で、コミュをしながら、派閥はできんようにしたいがです。
それは、派閥はもう作ったらいいかなと思って。

いま、そんな感じ全然ないでしょ。みんなが一つでしょ。
このまま行ってくれたらいいがやけど、どうしても集団と
なったら、必ず派閥ってできるやないですか。そうすると、
対立が起きてくるんで。それだけはもう避けたいな思うて。

実際に、当該 SNS では一つの大きな主流派が主導権をもっ
て全体の文化を築き、交流の流れを作っていた。しかしながら、
一部の仲良しグループは閉鎖的コミュニティを形成して他会員
を排除しはじめた。2008 年夏より参加した比較的新しい会員
であった I 氏は、次のような閉鎖性を指摘している^[15]。

僕は、その、マイフレを、黙って切られたってこともある
んですよ。

そのマイフレ切った方が、その「閉鎖コミュ」の中に居っ
たりしたら、また自分のことを、何か言われたり、「あいつ
の日記はなんじゃあかんじゃあ」とかっていうのがあって。
ちょっとブルーな日記を書いたりとか、っていうのもあったし。
でも、自分は後から入ったんで、そういうのに参加できな
いっていうジレンマもあったんで。

また、独善的に当該 SNS を盛り上げて他会員から尊敬され
たいと考え、いろいろな企画をもちこんだりする人も登場し
てきて、一部の不協和音が観察されるようになる。Y 氏はグラ
フィック系アーティストとしての自負があり、SNS 内の多く

の画像作成も行っていた。さらに SNS への想いも強いせいか、いろいろな活性化イベントを企画していったのだが、そのイベントへの他会員の関心が薄かったり、協力が得られない場合は、高圧的な態度で常連たちに「絡み」だし、巻き込んでいこうとするタイプの人間であった。後に、Y 氏に賛同する Z 氏も登場し、少数派ながら派閥らしきものができた。

主流派（多数派）と Y 氏派閥との間には表立った「抗争」のようなものはなかったが、SNS 全体にとって良くない影響があると推測されたイベント提案については、ホスト役を中心に制止を促す書き込みをしたり、常連たちによるある種の「世論誘導」が行われ、独善の暴走を抑制しようと努めていた。そして、このようなホスト役たちの対策に対し、サイレントマジョリーたちが支持していたことが観察された。

5.3 怪文書事件

社交的な B 氏は、日々の生活や家族の出来事などについて日常的に SNS の日記に書きこんでいた。また、SNS 会員に直接会いに行ったり、カフェなどで小規模オフ会を頻繁に開催するなど、積極的な行動派でもあり、SNS 内で中心的会員の一人となっていた。

しかしながら、2008 年後半頃から、SNS 会員と推測される「誰か」から誹謗中傷を記した怪文書を受けるようになった。一通目は直接自宅へ投入され、二通目は郵送されてきたため、警察に相談したことを B 氏は日記で述べている。怪文書の中には SNS 内での書き込みについても触れていて、「家庭仲の良さ」や SNS 内での「好好爺ぶり」などが「偽善者」として罵られていたようであり、その内容からも SNS の会員であることは明白であった。その後 B 氏は SNS 休止宣言をするも、三通目の怪文書が届き、2008 年末を待たずに B 氏は退会した。

この怪文書事件の「犯人」は現在でも不明のままであり SNS 側はこのような誹謗中傷を制止する術を持ち合わせていなかった。身近でこのような事件を「目の当たりにした」会員たちには、いつ自分が事件に巻き込まれないかという不安を抱かせることになり、2009 年に入ってから SNS 全体の雰囲気も悪くなり、これまでの常連たちが軒並みアクセスしなくなったり、退会していったりと、負の連鎖が起こってしまった。その後、SNS 主催者の A 氏の個人的都合により、2009 年 4 月末日をもって「まるごと高知 SNS」は閉鎖された。

6. 礼儀作法と文化形成

ケースにおいては、地域 SNS における相互作用が社交を促進させて新たな人脈形成に貢献したが、併せて社交を阻害するトラブルも観察された。このようなトラブルの抑制や阻止、解消のためには、ジンメルという「社交闘」の範囲内で社交的相互作用を統制させるための礼儀作法の徹底や、さらに「コミュニティ」内部における価値や規範の創造と共有となる文化形成のあり方が重要となる。デジタル化社会に適した礼儀作法を構築していくのと同時に、SNS における文化創造と共有化をいかに意識的に取り組み、実現させていくかが SNS 主催側にとつ

て重要であり、この点において、システム設定、規約内容、ホストの役割などをどのようにデザインしていくかが問題となってくる。本稿では、ケースにおけるトラブル例を参考に、ICT を利用した地域の社交場において健全な社交を成立・維持させていくために重要となる「ホストの役割」、「礼儀作法のあり方」、「安心のための仕組み」の 3 点について考察する。

6.1 ホストの役割

社交の代表的なものとして論じられるのが 17 世紀イタリアの宮廷から始まったサロンであろう。サロンは 18 世紀には英国やフランス、その後ドイツにおいて隆盛を極めていく。サロンは女主人を中心に個人邸で客を招いて開かれた会合であり、女主人の配慮とホスト役の手腕がその成功を左右していたといえる^[16]。その後、社交実践の場は、18 世紀終わりから流行していったカフェやコーヒーハウス、パブなどへと移り、市民層の多くが通って自由な議論を展開していく。このような社交の場での議論が出版物の普及と相まって公衆を形成し、J. ハーバマス（Habermas, J.）のいう近代的な市民的公共圏を基礎づけていったと言われている^[14]。

社交の中心となったカフェであるが、飯田美樹はあるカフェがどのようなタイプのカフェになるかは、「店主の趣向いかんではなく、中心人物となる一人の客がその店を選ぶかどうかによっている」^[15]と指摘して、この中心人物となる人を「アトラクター」と呼んでいる。飯田によるとアトラクターとは、①友人、知人をひきつける魅力を持ち、彼らを集めることを好むこと、②すでにある程度成功して名が知られていること、③家などの閉鎖空間に閉じこもるよりも、カフェという開放空間にいることを好むこと、という条件を満たす人物であると説明されている^[16]。

「アトラクターがカフェを選び、彼がそこを「我が家」のように思い始めると、カフェには彼を中心とした親密な空気が流れ始める」^[17]こととなり、その場所の雰囲気や決定していく。そのようなカフェへ初めて参加する場合は、大概が新参者を導く「媒介者」の存在がいて、さらにその場における新参者の自己を表現する勇気が、新参者の受容に関わると指摘している^[18]。

地域 SNS も同様のことが当てはまると考える。アトラクターは、ホスト役を担っていた中心人物の役割と重なり、ホスト役の言動により雰囲気を創られることはケースにおいて明らかであった。また、新規会員が登録した後では、はじめての日記や足跡帳には、こぞって常連たちが歓迎のコメントを書き、いわば彼らが媒介者となって新参者を受容していった。そして、新参者たちは、日記を書けば（つまり、勇気をもって自己表現をすれば）多くの会員がそれに対してコメントなどの反応を示し、「仲間」として受け入れていくのであった。このようにアトラクターとしてのホスト役の役割は非常に重要であり、SNS の雰囲気から規律や規範、マナーから文化にいたるまで、その形成において中心的存在となることは必至であったといえる。

同様に、ケースにおけるトラブル対応の事例からも、ホスト役が果たす役割は大きい。トラブルを未然に防ぐためにも、多くの会員と関わり合いながら、ちょっとした行き違いなどを早期に察知し、会話に介入しつつ、さりげなく誤解を解こうとしたり、あ

るいは深刻な対立にならないよう機転を利かせて会話をユーモアに転じてしまうなどの能力が求められ、ホスト役の手腕や能力が健全な社交成立の成否に大きく関わってくるのがわかる。

6.2 礼儀作法

社交においては人びとが礼儀作法を遵守することで節度が保たれ、歓談そのものへ関心が向けられるよう促す。インターネットを利用した社交における礼儀作法においては、いわゆるネチケットが関わってくることになる。

現代の礼儀作法は、人びとの成長過程における社会化のなかで身に付けていくことになり、その後も書籍や教室などで学習することもできる。新しく普及してきたインターネットに関する礼儀作法については、その内容が十分に確立されているわけではないが、少なくとも高等学校教育のなかで取り入れられるなど、学校教育の中で学習可能となってきた。2003年より普通高校でも始まった普通教科「情報」においても、指導における配慮事項として情報モラルが盛り込まれていて、エチケットについては、「基本は、インターネット以前のコミュニケーションにおけるエチケットである。それに、インターネット固有の注意点を加えたものがネットワークでのエチケットであるといえる」^[19]と指摘されている。

インターネット上のエチケットである「ネチケット」の著書を記したV.シャー（Shea, V.）は、ネチケットの基本ルール10を挙げていて、その中でもネット固有の注意点となるのは、「ルール4 他の人の時間とバンド幅（bandwidth）を尊重すること」「ルール5 オンラインではいいかげんな表現をしないこと」「ルール7 罵倒戦争（flame war）を抑制しましょう」「ルール8 ひとのプライバシーを尊重しましょう」[20]あたりである。これらは、通信回線速度の制約やインターネットの「顔の见えない匿名性」という特性が大きく関わっている内容であり、対面におけるエチケットとは異なる特徴を有しているといえる。地域SNSの中では、特にルール5やルール8は、インターネット特性を十分に理解していないと犯しやすい過ちである。実際に今回のケースにおいても、テキストのみのコミュニケーションでは誤解を生みやすく、それが原因で軽い言い争いが見られることも多々あった。アイロニカルな会話のトラブルなども、その作法が共有されていない場所では、文字通りに解釈され、マナー違反となることになろう。また、仲間同士の飲み会の写真を参加者たちへ配るような感覚で、気軽にオフ会の写真を日記にアップしてしまっ、プライバシー漏えい問題として注意を受けて画像を削除した会員も存在した。このケースにおいても当事者には悪気はなく、ただ守るべきエチケットについて無知であったがためであった。

SNSにおける最低限守るべきルールについては、通常は「利用規定文」において指摘されている。たとえばケースの場合は、禁止事項として、誹謗中傷の禁止、法令違反に関わる行為の禁止、なりすましの禁止、暴力的表現や差別表現の禁止、公序良俗や一般常識に反する事項の禁止といった、通常よくSNSなどにある規定となっていた。しかし、不文律となっているネチケットの大部分は、実際にはホスト役を中心とした常連たちの言動が模範となり、他の会員の追従によって規範として共有さ

れていくものと考えられる。しかしながら、いわゆるFAQのような明文化された礼儀作法の手引きを準備していくことは重要であり、広義のオンライン・コミュニティにおいていかに整備していくことは大きな課題となろう。

6.3 安心のための仕組み

地域SNSにおける社交は相互の信頼性を基盤として行われる相互作用であるが、ときには今回の「怪文書事件」のようなトラブルを生み出す。匿名性の高いインターネットにおいては、相手の特定（あるいは認証）困難な状況の場合は、いわゆる山岸俊雄のいう安心を確保するのが困難となる。山岸は「信頼」について、狭義の「信頼（trust）」と「安心（assurance）」とに分けて信頼の性質について議論を展開しているが、ここでの「安心」とは、「相手が自分を搾取する意図をもっていないという期待の中で、相手の自己利益の評価に根差した部分」[21]であり、社会的不確実性のない状況において相手が裏切ったら確実にこちら側から報復できる状況にあることをいう。自由登録制で開放的な「まるごと高知SNS」の場合、何かあったときに相手に報復できるよう個人を特定可能な情報収集や本人確認をしておらず、「安心」を十分に担保した運営ではなかったことは事実であろう。当然、他の地域SNSにおいてもこのような「安心」確保は重要な事項の一つであり、成功事例として知られるいくつかの地域SNSにおいては工夫がなされている。

例えば兵庫県の地域SNS「ひよこむ」は安心・安全な利用環境提供のため、「実名登録制」、「完全招待制」、「後見制」を採用している。「ひよこむ」を主催する和崎宏は次のように説明している。「ひよこむ」では、個人の実在を確認するために、登録の際にはメールアドレスだけでなく、「実名」「住所」「連絡先」という個人情報の記載を義務づけ、紹介者が認証を行う。参加するには必ず紹介者が必要で、人格のない利用者は基本的に存在しない完全招待制をとる。後見制とは、紹介者が新規入会者のさまざまな相談に乗り、いち早く順応できるように手助けを行うもので、法律上の「後見人制度」ではない^[22]。これらの制度導入により、「匿名で利用しながらも信頼される環境が実現可能となり、後見制によるサポートがサイトの温かい雰囲気づくりに貢献して、トラブルとほとんど縁のない利用環境を成立させている」^[23]と報告している。現実社会に実在する人格であることの認証を事前にするすることで、安心を担保しているといえよう。

さらに、千葉県の「西千葉」で展開される「あみっぴい」では、現実社会で出会った人のみを招待するという、「出会った系」に徹した運営をしている。「あみっぴい」を運営する虎岩雅明はその運営方針について次のように述べている。「最後に、あみっぴい運営において貫いていることについて説明する。それは、インターネット上での出会いを推奨していないということである。あみっぴいは、現実社会で出会った関係を育むことを目的として運営している。（中略）インターネット上で「出会い」を見つけるのではなく、現実社会で「出会った」関係を育み、それを豊かにできるような位置づけであることから、「出会った系」という表現を用いている」^[24]。あみっぴいの基本理念として、現実社会における人間関係を基盤とした地域住民間

コミュニケーションを支援する仕組みとして SNS を提供しているため、既に現実社会で「出会った人」のみが参加できる仕組みにしている。

本稿のケースにおける怪文書事件のように、会員の誰かが他会員の迷惑行為をしていることは明らかだが、その犯人の特定が困難な状況を SNS の顔の見えない匿名性が生み出す。山岸のいう安心を確保できない状況なのである。

地域 SNS を考える場合、ネット空間のみを考慮するのではなく、「あみっぴい」のように現実社会における関係性構築に重点を置く考え方は、特にまちづくりとの関連で SNS を検討する場合には重要であろう。しかしながら「社交闊」の考え方のように、現実社会を強く持ち込む相互作用では、「社交」が成立しにくくなる。ネット上の「顔の見えない匿名性」は確保しつつ、個人認証が可能な仕組みをどのように構築するかが、SNS における「安心」確保につながると考えられ、具体的には参加資格や個人情報提供についてどのような条件設定にするかがどのような「社交」をもたらすかを左右することになる。

7. おわりに

地域 SNS は当該地域の住民の間に、たとえそれが一部分であったとしても、健全な関係性構築の基礎となる社交を成立させ、新たな人脈を形成する機能を果たす可能性を高く有していると考えられる。しかしながら現実社会における人間関係同様に、関係性構築を阻害する相互作用も多くなされ、何らかの対応なくしては健全な社交は担保されない。地域 SNS の運営においても同様で、本稿で取り上げた、ホストの役割、ネチケットの形成と共有、そして安心を担保するための条件設定については、健全な社交を成立させるためにも重要検討事項となる。

健全な社交場は地域コミュニティにとってとても重要であり、忙しい現代人にとってインターネットを活用した時空間の制約の少ない「社交場」の登場は歓迎すべきものであろう。そのためにも、現代のデジタル化社会においては、デジタルメディア特性をも考慮した新たな礼儀作法や文化形成が求められており、デジタル化社会における新たな社交研究は今後ますます重要となろう。

注

- (1) ここでの「社会化」とはジンメルに特有な用語であり、相互作用からなる「社会」を形成する過程のことを指していて、いわゆる社会へ適応するための規範や作法などを習得することを指す社会化とは異なる語法である。
- (2) 2008 年 3 月 18 日の B 氏インタビューでの発言より。
- (3) 2007 年 6 月 5 日の C 氏インタビューでの発言より。
- (4) 2008 年 3 月 3 日の D 氏インタビューでの発言より。
- (5) 2008 年 3 月 15 日の E 氏インタビューでの発言より。
- (6) 同上
- (7) 2007 年 6 月 1 日の主催者 A 氏インタビューでの発言より。
- (8) 2008 年 4 月 8 日の F 氏インタビューでの発言より。
- (9) 2007 年 6 月 11 日の G 氏インタビューでの発言より。
- (10) 2009 年 6 月 23 日の H 氏インタビューでの発言より。
- (11) 2009 年 6 月 16 日の I 氏インタビューでの発言より。

(12) 2007 年 6 月 4 日の J 氏インタビューでの発言より。

(13) 林吉郎は「第 3 文化体」を、2 つの異文化、仮にそれぞれを第 1 文化と第 2 文化とすると、「第 3 文化体とは、①第 1、2 文化の言語が使えて、②第 1、2 文化を十分理解することによって文化的翻訳ができて、③第 1、2 文化グループの少なくともいずれか一方で信頼 (trust) されていることである」^[25]と説明している。

(14) 前出の J 氏へのインタビューでの発言。

(15) 前出の I 氏へのインタビューでの発言。

(16) フランスサロンの最初で最大のものがランブイエ公爵夫人のサロンとされるが、女主人としてカトリーヌ・ド・ランブイエ公爵夫人が場所を提供しつつ、社交の現実化に貢献したのはホスト役のヴォワチュール存在であったという^[26]。

参考文献

- [1] 庄司昌彦「地域 SNS の動向と将来像」、『季刊まちづくり』24, pp.52-61. (2009) の議論など。
- [2] Simmel, G.: Grundfragen der Soziologie, (1917, 1920)= 清水幾太郎訳『社会学の根本問題』岩波書店, 67p., (1979) .
- [3] 同上, 72p.
- [4] 同上, 74p.
- [5] 同上, 75p.
- [6] 同上, 75p.
- [7] 同上, 77p.
- [8] 同上, 79p.
- [9] 山崎正和『社交する人間』中央公論新社, pp.58-59, (2006) .
- [10] 同上, 58p.
- [11] 同上, pp.18-38.
- [12] 同上, 39p.
- [13] 北田暁大『嗤う日本の「ナショナリズム」』日本放送出版協会, 11p., (2005) .
- [14] Habermas, J.: Strukturwandel der Öffentlichkeit, Suhrkamp Verlag Frankfurt am Main, (1990) = 細谷貞雄・山田正行訳『公共性の構造転換』未来社, (1994) .
- [15] 飯田美樹『新版・Café から時代は創られる』いなほ書房, pp.220-221., (2009) .
- [16] 同上, 221p.
- [17] 同上, 237p.
- [18] 同上, pp.240-241.
- [19] 中村一夫『高等学校新学習指導要領の解説 情報 (普通教科)』学事出版, 103p., (2000) .
- [20] Shea, V.: Netiquette, Albin Book, (1994)= 松本功訳／菊地敦子協力『ネチケット：ネットワークのエチケット』ひつじ書房, pp.41-57., (1996) .
- [21] 山岸俊雄『信頼の構造』東京大学出版会, 39p., (1998)
- [22] 和崎宏『ICT によるまちづくりツールの構築』、『季刊まちづくり』24, 63p., (2009) .
- [23] 同上, 63p.
- [24] 虎岩雅明「西千葉コミュニケーションサイト『あみっぴい』」、『季刊まちづくり』24, 87p., (2009) .
- [25] 林吉郎『異文化インターフェイス管理』有斐閣, p.34, (1985) .
- [26] 川田靖子『十七世紀フランスのサロン』大修館書店, pp.21-46., (1990) .

遠山茂樹 (とおやま しげき)

東京大学大学院人文社会系研究科博士課程単位取得退学。現在、高知大学人文学部准教授。専門は社会情報学、地域情報化論、コミュニティ・インフォマティクス。