

ソーシャルメディアの事件簿と相談事例

大久保 貴世 ●一般財団法人インターネット協会 主幹研究員

ソーシャルメディアの普及により、個人の情報発信に伴うトラブルが多発している。SNSを舞台に発生した事件や典型的な相談例、トラブル事例を振り返りつつ、解決・予防に必要な知識や取り組みを紹介する。

■ SNS普及で問われる「情報発信」リテラシー

インターネットには多くの投稿が溢れている。TwitterやブログなどSNS（ソーシャルネットワークサービス）が浸透してからは、個人のSNSを中心に閲覧する人も増え、個人の投稿が及ぼす影響力も増大していると思われる。こうした状況を背景に、これまでは情報受信に関する「メディアリテラシー」がインターネット啓発の主流であったが、これに加えて情報発信のための啓発が求められるようになってきている。企業や自治体、学校等では、ソーシャルメディアを利用するうえでのガイドライン「ソーシャルメディアポリシー」策定に取り組む例が増え、個人一人ひとりが情報受信とともに情報発信について注意するようにと促している。

一般財団法人インターネット協会はこれまで、インターネットを利用する際の『基本的』な知識を身に付けてもらう目的で「ルール&マナー集」を作成する等の活動をしてきた。しかし、SNSが登場してから後は、従来の基本知識だけでは安全な利用が難しくなり、より『具体的』な知識が必要とされるようになった。インターネットを安心して安全に利用するためには、SNS利用の注意事項に加え、それをより具体的でわかりやすく普及する方法が求められている。

■ SNSの事件簿

はじめに、SNS上で発生した事件を振り返ってみたい（資料5-4-1）。ここに挙げたのはテレビや新聞等で報じられた大きな事件で、そういえばこんな事件があったと思われることだろう。

資料5-4-1 SNSで発生した主な事件（2011～2015年）

年	内容	詳細
2011年	守秘義務違反	ホテルのアルバイト店員がSNSで「スポーツ選手とモデルがご来店」と実名を投稿し、ネット上で大騒動となった。ホテルは個人情報漏えいの事実を確認し、アルバイト店員を解雇した。
2013年	殺人、画像掲載	女子高校生が刺殺され、SNSで知り合った男性が殺人容疑で逮捕された。男性は2年前に交際していた当時の猥褻な画像や動画をネットに掲載。この衝撃が翌年の「リベンジポルノ防止法」制定につながった。
2014年	いじめ、自殺未遂	男子中学生が同級生にSNSで「明日の朝、部活はあるか？」と尋ねたところ、「ない」と返信があった。しかし、翌日学校に行くど部活は行われていて、その後、同じ同級生からSNSでいじめを受け、自殺未遂。
2014年	不適切発言	航空会社が大量欠航トラブルについて、自社のSNSで謝罪したところ、ライバル航空会社の機長が「調子乗ってんじゃねえよ！」と実名でコメント。軽はずみな言動を慎むよう指導を受けた。
2015年	著作権侵害	著名アートディレクターの2020年東京五輪エンブレムに対し、ベルギーのデザイナーが著作権侵害をアピールした後、同氏の作品をめぐるネットでさまざまな類似画像が発掘されて批判が殺到。エンブレムは使用撤回に追い込まれた。
2015年	差別発言	サッカーチームのサポーターの男子高校生が、ライバルチームの選手に向けて人種差別する内容をSNSに投稿した。チームは「差別を絶対に許しません」との声明を出し、男子高校生は謝罪を表明した。
2015年	差別発言	市議会議員が自身のSNSで、同性愛者について否定するような書き込みをした。ネットで批判が巻き起こり、同議員は即日謝罪文を掲載した。

出典 筆者が作成

これらの事件をみると、原因はさまざまだが、インターネットでの投稿が予想以上の反響を及ぼしたことがわかる。インターネットがなければ、誰も知ることもなく傷つくこともなかったかもしれないが、残念ながら一度インターネットに出してしまった情報を止めることはとても難しい。

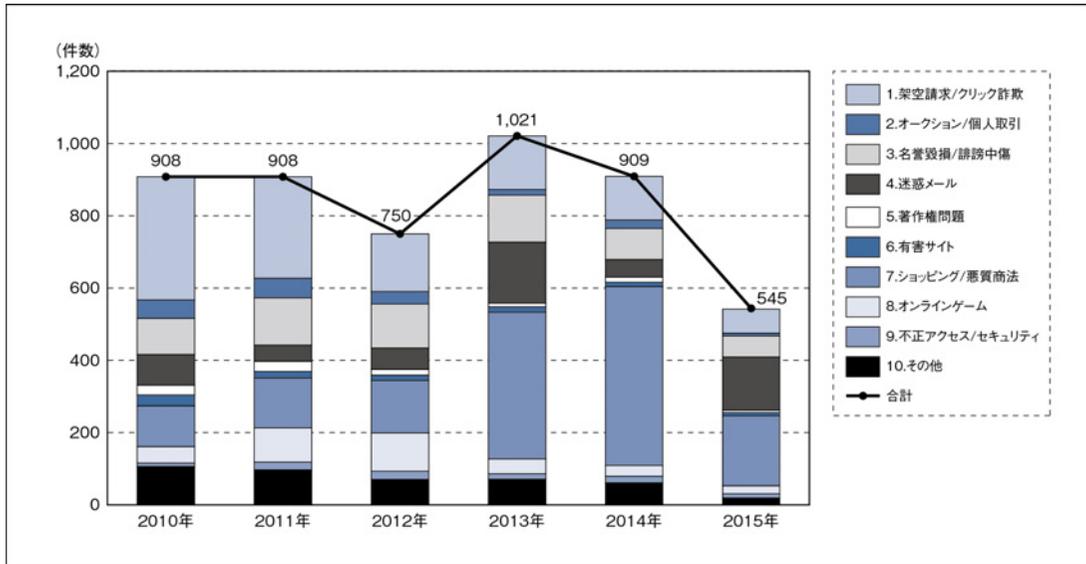
最近では、個人が情報を発信するSNSでのトラブルが増えており、いわゆる一般人の発言であって

もネットでの反響が大きいことがうかがえる。

■相談内容の推移と典型的相談事例

次に、一般財団法人インターネット協会に寄せられた相談事例を紹介する。当協会が運営するインターネットホットライン連絡協議会¹では、インターネットにまつわるトラブルにあった人から相談を受け、適切な相談窓口を紹介している。

資料5-4-2 インターネットホットライン連絡協議会に寄せられた相談の内容別件数の推移（2010～2015年）



出典 2010～15年メール相談項目件数（インターネットホットライン連絡協議会、2016年）

名誉毀損・誹謗中傷の相談は、2011年～2013年は増加傾向だったが、ここ数年は減少している。しかし、犯罪にはならなくても相談者にとっては重大事と思える相談が寄せられている。たとえば次のような相談も、その一例だ。

「SNSで知り合った相手に自分の秘密を伝えたら、あるサイトの掲示板に自分の名前とその秘密を書かれてしまった。その秘密を消す方法がわかりません。恥ずかしくて夜も眠れません」。

相談者（女子高校生）は、自分の名前でインターネットを検索してみたところ、自分の実名と写真、そして「秘密にしていたこと」がセットになって掘り出されたという。相談者はなんとなく相手に気を許してしまい、身近ではないネットの相手ならば話しても大丈夫だろうと自分の秘密や悩みを伝えていた。まさかその相手が自分の秘密を暴露するなどとは思ってもよらず、相手の裏切り行為と自分の秘密暴露というダブルショックに打ちひしがれていた。

書き込みの内容がサイトの利用規約違反であれ

ば削除依頼により消してくれるが、すぐに消してくれないケースや、全く消すことができない場合もある。相談者へ掲示板の削除依頼方法を教えたところ、幸いにもそのサイトの利用規約違反（個人情報への書き込みとプライバシー侵害）に該当する書き込みだったので削除された。

もう少し削除が遅くて学校の友達に知られてしまったらと想像すると恐ろしいと相談者は述べており、早期対処できてよかった事例である。一方、そのネット友だちとどのように決別するのか（または和解するのか）、相当な努力を要することが想像できる。ネットで出会った相手の正体を見抜けなかった未熟な自分を悔やむことにもなるだろう。

■ SNSの典型的トラブル事例

多くのSNSの利用規約では、個人情報の取り扱いや禁止行為、その理由等も書かれているが、規約を熟読してから登録する人はほとんどおらず、読みとばしてしまいがちだ。以下に、SNSで発

生している典型的トラブルを挙げてみる。

トラブル1「パスワード情報を忘れて、自分の投稿や画像を消せない」：SNSを利用するためにはパスワードを利用する機会が多いため、自分ではしっかりと、パスワード、登録メールアドレスを管理する必要がある。規約違反の可能性があるものなら、運営会社に違反報告をするか、問い合わせフォームから削除の依頼をするとよい。

トラブル2「自分や家族が写っている写真を、許可なく掲載されてしまった」：よかれと思ってSNSに掲載した写真であっても、掲載してほしい人もいないことに配慮しなければならない。肖像権侵害やプライバシー侵害にあたる場合もある。写真を撮った時に、写っている人に対して目的を明確に伝えること。また、掲載をやめてほしいと言われたら削除するなり、他の写真に差し替えるようにする。

トラブル3「裸の写真を送った後に、脅される」：SNSで知り合って連絡先を交換し、1対1のやり取りに発展した後、自分の裸の写真を要求されて送ってしまうという例が後を絶たない。18歳未満の青少年の場合は、その心情に十分に配慮しつつ、自分の裸の写真を送る行為そのものも法律違反にあたる可能性があることを理解してもらうようにしたい。同時に、相手の手元から写真を削除し、拡散する被害を未然に食い止めることを第一に考えて対策をとる必要がある。

トラブル4「写真から自分の居場所を知られてしまう」：写真を特定する方法は2つある。1つは写真の風景の中に特徴的なものが映っている場合で、居場所がわかる。もう1つは、スマートフォンで撮影した写真はGPS機能により写真に位置情報が付くため、居場所がわかってしまう。位置情報とは緯度経度情報のことで、購入時のカメラの位置情報の初期設定は「オン」になっている。もし不用意に自宅で撮影した写真をSNS等に公

開すると、緯度経度情報からおおよその自宅が特定されてしまうこともある。設定を「オフ」にしておけば、位置情報は付かない。

文字を投稿する場合も注意が必要だ。例えばTwitterも初期設定は「オン」になっているため、そのまま投稿すれば、自宅の場所や今いる場所がツイートを見ている他の人に知られてしまい、ストーカー等のトラブルにつながる可能性もある。自分のツイートに位置情報を付ける必要があるかをよく考え、不必要であれば外しておくとうい。

■トラブル回避のために必須の知識

このようなSNSトラブルを見ると、ルールとマナーを無視した使い方をしていたり、それぞれのSNSの仕組み（公開/非公開、注意事項、削除方法等）をよく知らないまま使い始めてしまったりすること等に原因がある。例えば、サービス利用開始時に取得したアカウントの管理不十分が原因でトラブルにあり、事後になってアカウント管理の大切さを知るといような事例が増えている。

また、アカウント作成時にプロフィールや公開範囲の指定を確認しなかったためにトラブルに発展し、「あの時こうしていれば、このような事態にならなかったのに」と後悔するようなケースもよく見かける。サイト運営会社からも、「そのような事態になる前に、利用規約や使い方をよく読んでから利用してほしい」という声も聞いている。

このような状況をふまえ、知ってほしい知識をまとめたものがインターネット協会のサイトにあるので、一読していただきたい。

①インターネットを利用するためのルール&マナー集²：「自分の身は自分で守る」「相手のことを思いやる」「声や表情は伝わらない」「セキュリティ」「関連法規」等、安心して利用するために身につけること、覚えておくべき基本を説明。そ

の知識習得を確かめるために問題形式で覚えてもらう「インターネットルール＆マナー検定³」も用意している。受検は無料。

②インターネットを利用する際に知っておきたい『その時の場面集』⁴：幅広い年齢層に利用されている主要なSNSについて、それぞれの利用方法や注意方法、トラブルにあった際の問い合わせ方法、有害情報を見つけた場合の連絡方法、パスワードを忘れた場合等、必要と思われる場面を15～25場面ほど取り上げて具体的に説明している。現在、Ameba、Google、GREE、LINE、Mobage、Twitter、YouTube、ココログ、ニコニコ動画の9サービスを掲載しており、順次追加予定だ。

■安心安全な利用法のコンクール開催

一般財団法人インターネット協会では、インターネットの活用術やトラブル克服体験談などを募集する「インターネットの安心安全な利用に役立つ手記コンクール⁵」を実施し、優秀作品を表彰している。インターネットで加害者にも被害者にもならないための護身術や、人間味ある振る舞いをするための工夫など、自らの体験を綴ってもらおう。優秀な手記を選出・公開することにより、利用者自身の参考としていただくと共に、関係者の啓発活動の参考にしてもらいたいと考えている。

第1回は2014年に募集し、120作品の応募の中から最優秀賞3作品、優秀賞16作品を決定した。

以下に最優秀作品の概要を紹介する。現在、第2回を実施中で2016年に結果公表予定である。

「母とSNSとタブレット」(インターネット使いこなし部門、50歳男性)：母がタブレットを使いこなすまでの奮闘記。はじめは機械が苦手だったが、家族の手助けによりグループチャットから音楽視聴まで、だんだん使いこなしていく。母は父の看病で不安になりながらも、家族皆が関わっているのだという安心感を持つようになった。喜びにあふれた感動話である。

「指一本の日常から 生徒と考えるインターネット利用とルール」(トラブル克服部門、21歳女性)：塾の生徒の一人が、LINEのメッセージに追われていることから疑問を抱く。そして、塾講師が実験的に端末を預かってみることにした。「使うときは使う、使わないときは一切使わない！」とメリハリをつけることの発見に導いていく。依存を克服できた好事例である。

「初めての利用規約」(親子のルール作り部門、41歳女性)：中学1年の息子へiPod touchを購入した時に、親子の決め事を10か条で約束した。その1つに「必ず利用規約をちゃんと読む」がある。初めて知るような法律用語もあるが、苦勞して読んで体験してほしいと、親の厳しいながらも優しい愛情が伝わってくる。10か条は具体的かつ会話口調で書かれ、押し付けがましくない内容となっており、多くの保護者の参考になるだろう。

1. インターネットホットライン連絡協議会
<http://www.iajapan.org/hotline/>
2. インターネットを利用するためのルール＆マナー集
<http://www.iajapan.org/rule/>
3. インターネットルール＆マナー検定
<http://rm.iajapan.org/>
4. インターネットを利用する際に知っておきたい『その時の場面集』
<http://www.iajapan.org/bamen/>
5. 「インターネットの安心安全な利用に役立つ手記コンクール」
<http://www.iajapan.org/contest/>



1996, 1997, 1998, 1999, 2000...

[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2016年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接的および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

✉ iwp-info@impress.co.jp