

# 地域を限定した電子掲示板に起因する トラブルに関する調査

石原 廣人

## Research on the trouble caused in the Bulletin Board System when the areas are identified by users

Hirohito Ishihara

### Abstract

Recently, the number of students (pupils) who have cellular phone has been increasing. These students are mainly using its mail function rather than using its phone function. It is believed that written communication tends to cause miscommunication or misinterpretation when compared to oral communication. Due to this propensity, the Bulletin Board System (BBS) seems to be causing various troubles.

We can send written messages to many and unspecified persons using BBS; it works just like a regular bulletin board. There are many kinds of BBS, characterized by different themes and purposes. In this BBS, both senders (who post remarks) and recipients (who read such remarks) are anonymous. The system is designed in a way to avoid trouble among participants.

However, some BBS have topics which characterize specific regions. Although individual names are anonymous, it may be possible to identify a particular individuals by examining the situation, names of schools and other information. Realistically it is a possibility to cause troubles between writers and readers if they live close to each other.

In the area this study targeted, many students have experienced logging into the BBS and some cases resulted in troubles. For the preliminary study, a survey was conducted focusing on 34 junior high school students. It was found that about 80 percent of them have ever logged in some kinds of BBS and a little less than 30 percent claimed that they actually posted on the BBS. Then, they were asked what they would do if they find any slander of libels against them in BBS. More than half

of them claimed that they want to find out the writer. Some even had more aggressive responses, saying that they want to defeat or grill the writer.

This study investigates if any trouble occurs in BBS when the area is specified. The subjects of this study are elementary, junior high and high school students as well as university students. Through this study, strategies for solving trouble related to occurrences on the BBC and the relationships between personalities and solutions are examined.

**Key Words:** Cellular phone, Bulletin Board System, Aggressiveness

## I はじめ

一般の携帯電話普及率が高まり、利用法も多様化している。小・中・高校生の所持率も同じように上昇している。

平成15年、警視庁の調査でも「中高生の携帯電話の所持率は、対象少年全体としては77.5%であり、このうち一般群は76.1%で、非行群は82.6%であった。高校生の所持率は、一般群(91.6%)と非行群(89.4%)が9割前後で差はなかったが、中学生では、一般群(58.0%)より非行群(73.6%)の方が所持率は高い(15.6ポイント差)<sup>1)</sup>と報告されている。

1日の利用時間は愛知県消費生活モニター調査の結果を見ると、「利用時間の平均は15.3分で、5分未満の使用と回答した人が22.0%あった。一方30分以上と回答した人が17.4%ある。また、利用時間の平均は通話に5.2分、メールに8.3分、インターネットに0.9分、ゲームに0.7分であり、通話よりメールを利用している時間が長いという結果が得られた<sup>2)</sup>」

このような状況の中で携帯電話に起因するトラブルも数多く発生している。その傾向は総務省の調査でも知ることができる。「平成16年度に起こったトラブルの内容は、架空料金請求に関するものが最も多く全体の55.3% (648件)、これに続くものとして直取型固定電話サービス及び国際不正接続トラブルに関する苦情・相談がいずれも4.2% (49件)となっている。その他としては、高額パケット料金請求、迷惑メール等に関するものがある<sup>3)</sup>」

これに似た状況は小・中・高等学校でも起きているが、社会一般に起こるものとは少し様子が違う。金銭に関係する問題だけでなく、友達関係に属するトラブルも多く発生している。

たとえばメールで友だちの悪口を伝えたところ転送されてケンカになるという場合がある。悪口を言った時はただの陰口だったものが、携帯電話の機能によって、プライバシーの問題に拡大し言った者も言われた者も困惑している。

しかしこれらは当事者がはっきりしていて、多くの場合、解決することができる。

一方簡単に解決しないものに電子掲示板<sup>4)</sup>に起因するトラブルがある。電子掲示板は一般に発信者も話題になる者も匿名でトラブルにならない場合が多い。しかし「地域限定の掲示板<sup>5)</sup>」ではこの原則が崩れることがある。

地域限定の掲示板に非難、中傷、悪口などを書き込まれると、書かれた本人や周囲の人には誰のことか分かり、書き込んだ人物もおおよそ特定できる場合がある。最近、ある地域限定掲示板で中傷された生徒が、書き込んだ相手を捜し出してケンカになったことがある。同じ中学の生徒に聞くと「このようなことはまだ他にもたくさんある」とのことで、教師や保護者の把握していない問題や未発の問題は多く存在しているらしい。

また発信者の表情や、仕草の見えない文字による情報伝達(メールや電子掲示板)は送り手の文章力に加えて、受け手の性格によってどのように受け止められるか予測できないところもある。

そこで、地域限定電子掲示板が対象とする地域の小・中・高・大学生がどのようなトラブル

ルを経験しているか。その解決にどのような態度で臨んでいるか。性格が攻撃的な小・中・高・大学学生がどのように解決しようとするか実態を把握するために調査を行った。

## Ⅱ 調査の概要

### 1 調査の目的

対象地域の小・中・高・大学生が携帯電話をどのくらい所持しているか。携帯電話の利用方法。地域限定の電子掲示板により起きたトラブルをどのくらい経験しているか。そのトラブルの解決方法。調査対象者の攻撃的な性格特性。等について実態を調査する。

### 2 調査の実施時期

平成17年8月30日から9月15日

### 3 調査対象

小(5・6年生)学生・中学生・高校生・大学生 各 240名 計960名

(回答者数 505名 回収率 52.1%)

調査対象は地域限定掲示板が対象とする地域内にある小中高等学校から選んだ。大学生は今回調査する電子掲示板の対象地域外から来た者が多く、小・中・高校生とは特性は異なるが出身地域での経験により回答を求めた。

### 4 調査対象者属性 (総数 505名)

(1) 性別 男性 253名 (50.1%) 女性 252名 (49.9%)

(2) 学年別人数 総数 505名

表1 学年別人数

表1 学年別人数

学年	人数 (%)	学年	人数 (%)	学年	人数 (%)	学年	人数 (%)
小5	75 (14.9)	中2	85 (16.8)	高2	16 (3.2)	大2	サンプル0
小6	24 (4.8)	中3	102 (20.2)	高3	14 (2.8)	大3	5 (1.0)
中1	38 (7.5)	高1	82 (16.2)	大1	62 (12.3)	大4	2 (0.4)

### (3)調査地域

山梨県の隣接する3市町(地域名は非公開)からランダムに学校を選んだ。

調査クラスの選定は学校の裁量により行った

### 5 調査項目

調査内容は4つのカテゴリで構成した。①学年、性別、携帯電話所有の有無、利用金額など基本的事項 ②電子掲示板の利用にともなうトラブル経験の有無とその解決方法 ③仮に電子掲示板で誹謗、中傷、挑発を受けた場合どう反応するか ④攻撃的な気持ちや行動に関する質問『日本版Buss-Pery 攻撃性質問紙』<sup>6) 7)</sup>

③には小・中・高・大学生が掲示板に誹謗、中傷、挑発などに関する書き込みを、もしさ

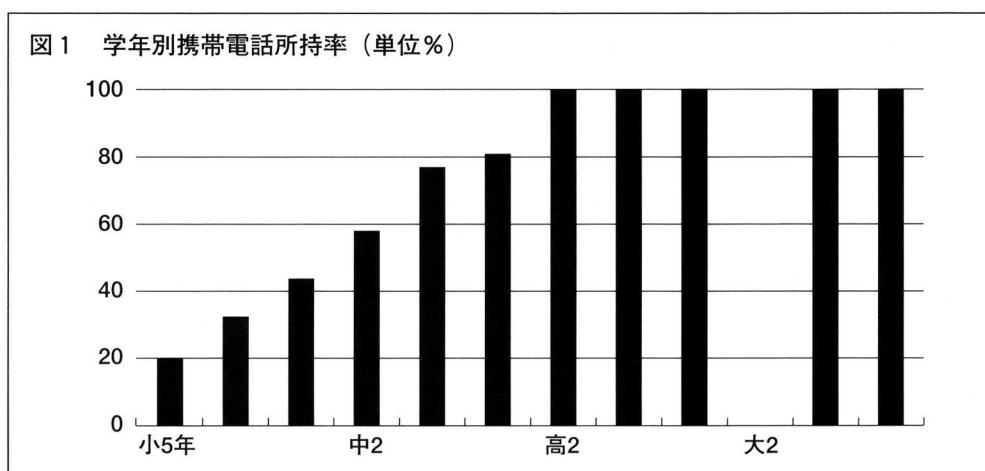
れたら、どのような印象を持ち対処するか質問した。また、同じ文面の誹謗、中傷、挑発の最後に顔文字7) を加えた質問を行って、反応がどう変化するか見た。

### Ⅲ 調査結果

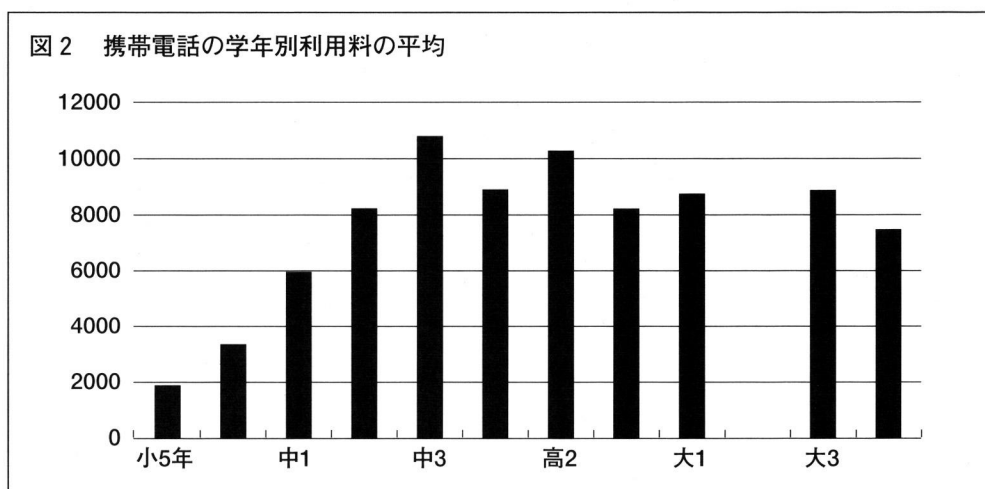
#### 1 調査地域の小・中・高・大学生の携帯電話所持率

結果は図2の通りであった。

小学5年の所持率は約20%でこれ以降学年進行とともに増加し、高校2年になると100%に達し、それ以上の学年では全員が携帯電話を持っていた。他の調査では急激に増加する節目が見られることもあるが、本調査地域でそのようなことは見られなかった。また全体をとおして見ても全国平均より高い数字であった。



#### 2 学年別の利用料金



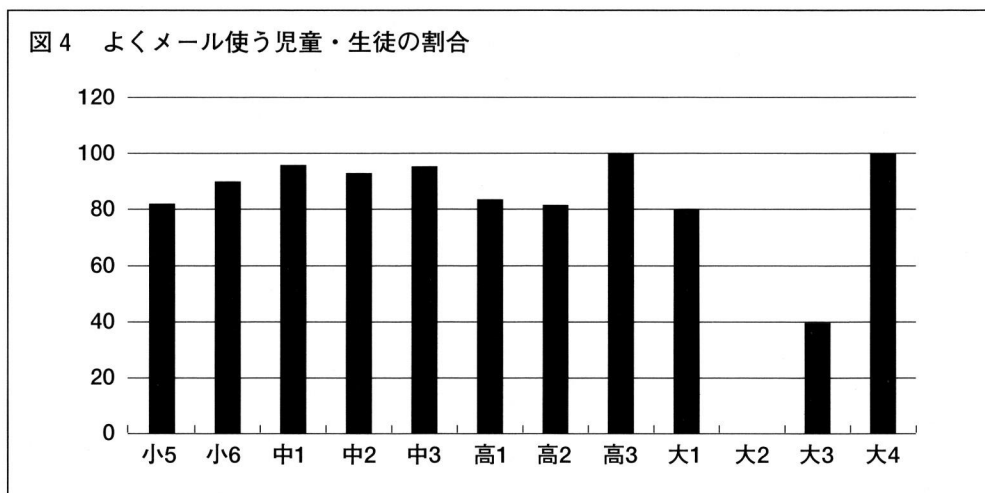
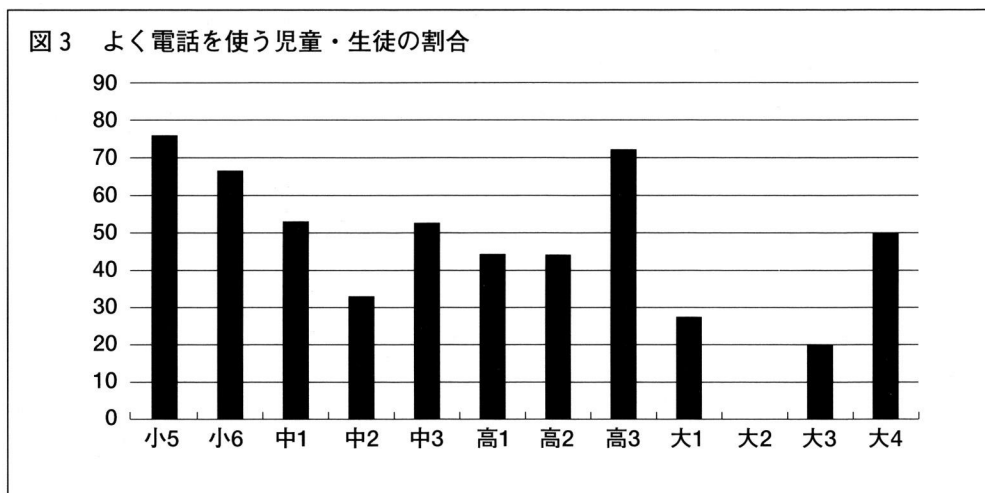
利用料の平均（図2）を見ると、小学校5年生の2,000円程度から中学3年生に向かって直線的に増加して、最も高額になった。しかし次のピークの高校2年生からは漸減し

ていた。

利用額が上昇する理由は調査前のインタビューから様々な要因を推測できるが、友人関係の拡大と深まりが大きな理由のように思われる。

通話とメールの利用では（図3、図4）は低学年では通話が多いが学年が上がるに従って減少した。メールの利用は学年によってあまり変化しなかった。

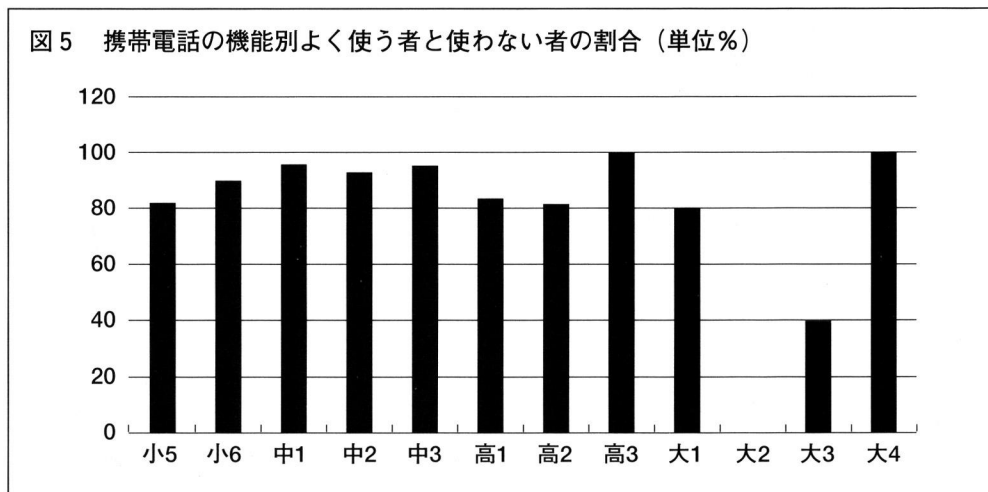
本調査で回答数は少なかったが、利用料金の内訳について答えたものを見るとメールの使用料金（パケット通信料）の方が通話料金を上回っていた。



### 3 他の機能の利用・・・データ通信、チャット、メール、その他

文書と会話では情報の量と質が異なる。発信者の意思を伝える時、付帯情報の多い話し言葉の方が誤解は生じにくい。また即時性のある話し言葉の方が補足や修正が確実にできる。正確で誤解が生まれず、疎通の円滑という点から見ても話し言葉の方が優れている点が多い。

しかし携帯電話の多機能化により一般には通話以外の機能の利用も多い。「よく使う機能は何か」との質問によく使うと答えた者とそうでない者の割合を示した。(図5)  
「よく使う」と答えた人数の割合が高かったのはメール、ダウンロード、通話でそれ以外は20%以下であった。



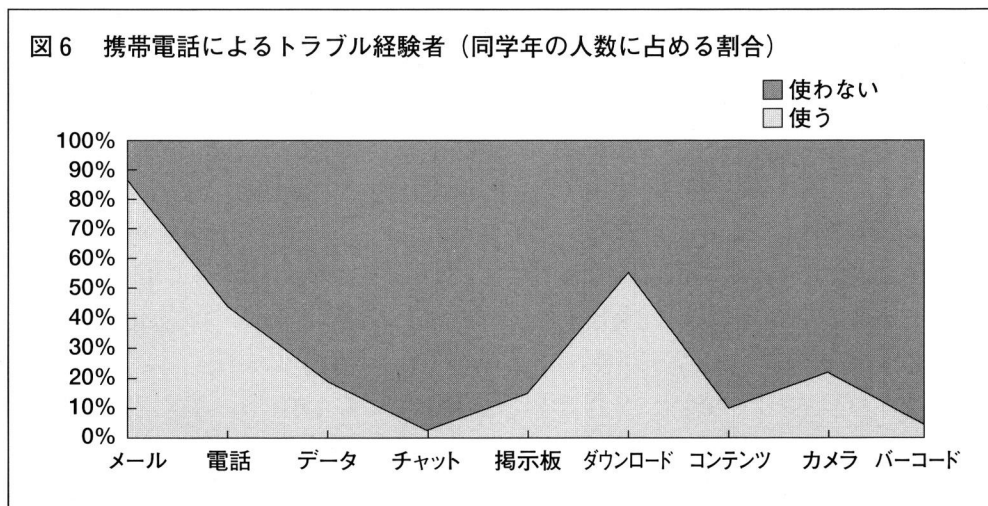
#### 4 トラブルの経験の有無

学年が進むのに比例して携帯の利用時間が増える。同時にトラブルに巻き込まれる者も増えるのではないかという見通しで質問した。

トラブル経験者は中学3年に多い(図6) それ以上の学年では増加したり減少したり波がある。過去の経験を聞いているのだから学年進行に従って増加するという予想を立てたが、結果はそうならなかった。

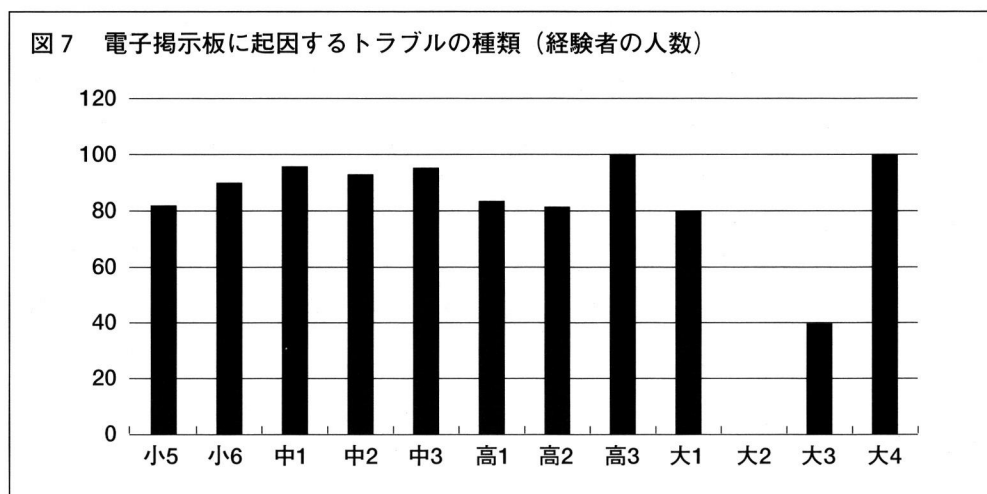
学年進行とは別の要因が働いていると考えた方が良くと考えられる結果となった。

種類についてみると中学3年ではトラブルを経験した者の53.3%が「架空請求」で、



40.0%が「高い料金請求」であった。「電子掲示板」に関するトラブルは6.7%が経験していた。この割合は大学1年生も同様の傾向を示し43.8%が「架空請求」、12.5%が「高い料金」、6.3%が「電子掲示板」に関するトラブルを経験していた。他の学年は種目によっては被害者のない場合があり中学3年生と同じ傾向であるとは言えなかった。

## 5 電子掲示板に関連するトラブル



調査対象の9.3%が電子掲示板に関するトラブルを経験している。

その内訳は「デマを流された」9人（電子掲示板に関するトラブルを経験した者の25%）で最も多く、ついで「悪口を書き込まれた」「ケンカをしようと挑発をうけた」「プライバシーに関する書き込みをされ、不特定多数に知られたくないことを知られてしまった」「うわさや秘密に関する書き込みをされた」などの順になっていた。（データ数は少ない）

## 5 トラブルの解決

ここでは電子掲示板に関するトラブルの解決をどのように行うか聞いた。電子掲示板に悪口が書き込まれた場合どうするかという質問に、トラブル経験のある者の約半数48.9%は無視すると答えていた。

また解決するために誰かに相談するか聞いたところ「自分で解決する」と答えたのが34.0%と一番高く 「家族に相談する」10.6% 「友達に相談する」19.1% という結果が出た。誰かに相談すると答えた者は少ないが 「教師に相談する」はさらに低い数値で2.1%で、トラブルは人に知られたくない、特に教員にはと思う気持ちが強くはたらくようである。解決のための具体的行動について質問すると「管理者に抗議する」というのは0%で「書き込みを消す」「言い返す書き込みをする」という答えは共に14.9%だった。

しかし「相手を探す」10.6% 「友達に相手を探してもらおう」8.5% という行動を考える者がおり、僅かであるが「直接文句を言う」「相手を捕まえる」「脅す書き込みをする」という答えを選んだ者もあった。



## 6 トラブルの発生を大人が知っているか

児童・生徒がトラブルを親や教師は知っているのか質問した。

この点を質問してみると「家族は知っている」と答えた者は51.0%であった。しかし教師が知っているかという間には「知っている」と答えたのは9.8%と家族の数値に比べ低いことが分かった。

## 7 中傷などの書き込みが行われたと仮定した質問

自分に関する誹謗、中傷、挑発が電子掲示板に書き込まれたと仮定して、児童生徒がどの様に行動するか質問した。回答を集計し表2を得た。

質問は、携帯電話のディスプレイに掲示板の内容が示された時、自分の悪口が載っていたらどうするかというものである。答えの中で書き込みに対し実際の様な行動を取るかという点を見た。

表2 電子掲示板に書かれた中傷にどう対処するか(仮定の質問)

	ほっておく	相手を探す	書き込みでやり返す	直接会ってやっつける
小学生	9.1%	16.2	14.1	11.1
中学生	33.3%	18.2	10.2	8.4
高校生	41.1%	19.6	7.1	10.7
大学生	47.8%	18.8	4.3	4.3

小学生は「ほっておく」の数値が低いですが、別の問いでは「誰かに相談する」と答えている者が46.5%と高く小学生の発達段階から考えて理解できる答えになっている。

「相手を探す」と答えるのは、地域限定の掲示板で自分のことを知っている人しか書けないという先入観があるからであろうか、小学生から高校生までその割合はあまり変化しない。「書き込みでやり返す」という回答は学年が上がるに従って減少する。

「直接会ってやっつける」という回答は大学生では少ないが、小中高でほぼ10%前後とあまり変化がない。

## 8 (仮定の質問) 同じ誹謗、中傷、挑発であっても顔文字があると回答はどう変化するか

小中高生は出すメールの最後に顔文字を書くことが多い。文字だけでは不足するニュアンスを伝えるための手段なのであろう。

事前の調査では「ふざけて友達の悪口を掲示板に書くこともある。その時は顔文字をつける」という話を聞いて、電子掲示板に悪口を書き込まれた場合、相手にそのことが伝わるものか知るために質問した。

表2と比べると「ほっておく」の数値が上昇し、他の直接的行動の数値はほとんどが下降している。

表3 電子掲示板に欠かれた中傷に対する反応(末尾に顔文字(^\_^0)つき)

	ほっておく	相手を探す	書き込みでやり返す	直接会ってやっつける
小学生	17.2%	16.2	11.1	11.1
中学生	45.3%	11.6	5.3	10.7
高校生	57.7%	10.7	0.9	3.6
大学生	72.5%	13.0	1.4	5.8

### 9 調査対象の児童生徒の攻撃的性格

日本版Buss-Pery攻撃性質問紙により、調査対象者の攻撃的な性格傾向がどのぐらいの分布を示しているか調査した。この質問紙はスコアが高いほど攻撃的な性格ということになっている。得点の分布を見ると正規分布であるが学年進行に従って歪度、尖度に変化している。(表4から表7)

分布を概観すると、小中高大学生の全てが正規分布に近い形をしているが、大学生は衝動得点の低い方に人数が多く分布する。その点小学生も似ているがより左右の対称性は高く攻撃的得点の高いものが多い。中学生と高校生の分布は似ているが中学生が僅か高得点の方に人数が偏っている。

表4 日本版Buss-Pery攻撃性質問紙小学生の分析結果

変数名	標本数	平均値	分散	標準偏差	変動係数
衝動total	99	71.333	178.444	13.358	18.727
	総和	最小値	最大値	歪度	尖度
衝動total	7062	40.000	110.000	0.151	0.072

表5 日本版Buss-Pery攻撃性質問紙中学生の分析結果

変数名	標本数	平均値	分散	標準偏差	変動係数
衝動total	225	2.653	164.982	12.845	17.679
	総和	最小値	最大値	歪度	尖度
衝動total	6347	24.000	111.000	0.069	1.217

表6 日本版Buss-Pery攻撃性質問紙高校生の分析結果

変数名	標本数	平均値	分散	標準偏差	変動係数
衝動total	112	70.071	167.013	12.923	18.443
	総和	最小値	最大値	歪度	尖度
衝動total	7848	38.000	103.000	-0.096	0.104

表7 日本版Buss-Pery攻撃性質問紙大学生の分析結果

変数名	標本数	平均値	分散	標準偏差	変動係数
衝動total	69	70.913	120.804	10.991	15.499
	総和	最小値	最大値	歪度	尖度
衝動total	4893	46.000	107.000	0.353	0.429

## IV 結 論

### 1 調査地域の限定

限定的な地域の調査であり、どの地域でも通用する一般性は期待できない。しかし地域限定掲示板に起因するトラブルについて調査し、地域の児童生徒の実態を理解するのに役立つ情報が得られたのではないかと思う。

特にトラブル解決に関して潜在的な攻撃性を持った生徒の存在や、状況を教師が把握していない状況の存在を示唆していると考ええる。

### 2 携帯電話の所持と利用法

調査地域の携帯電話所持率は警視庁の統計<sup>1)</sup>の全国平均を上回っている。

事前調査の面接で、ある中学生が「携帯電話は電話じゃない。ケイタイっていう新しい道具だよ」と言った。利用方法も目的も電話としての性格は弱まっている。

これを裏付けるように小学生の利用は通話が多く、相手のほとんどは家族であるが、学年が上がるに従ってその割合は低くなり、利用法がデータ通信の端末化してくる。

### 3 トラブルの解決法に性格が影響するか

本調査では携帯電話に起因したトラブルを経験した児童生徒は1割程度であった。掲示板の利用も意外に少なく事前調査から予測した数字とは開きが大きかった。しかし、アンケートなどと構えず中学生に質問すると（自分用の携帯電話を持っていないとも）地域限定掲示板を閲覧していたり悪口を書いた書かれたと答える者が多く、調査結果には実態が十分反映していない可能性も残る。

「電子掲示板に自分の悪口が書き込まれた場合」を想定した質問では実力で反撃すると答えている者が小・中・高校生の10%程度存在する。

実際のトラブルでどう行動するか分からないが、危険な選択を行う者がいないとは言えない。

### 4 顔文字による敵意の緩和

本調査でもし悪口やデマを書き込まれた場合という想定の問題を顔文字のある場合と無い場合で比較した。結果は顔文字があると攻撃的な反応がやわらいぎ、6組の質問をし

て全ての学年でほとんど同じ傾向を示した。

## V 今後の課題

この調査を終えて次のことを新しい課題と考えるようになった。

- ① 携帯電話は個人のプライバシーの中核で、これを調査するには、ネットなどを媒介に行い調査者が介入しない方が正確なデータが集められると思われる。
- ② 現在携帯電話のトラブルは犯罪によるものが多いと考えられている。しかし、ここまで高度に普及すると児童・生徒自身がトラブルを作り出す機会も増えると思われる。携帯電話を道具として捕らえるだけでなく、友人関係やコミュニケーションに影響を与える要素として使用にあたっての心理的プロセスも検討していくべきだと考える。
- ③ 文字通信で児童生徒が行う工夫の一つ、顔文字に予想以上の効果があることが分かった。彼らの友人関係に文字通信がどのように関わっているか明らかにする必要があると考える。

## 謝 辞

私は山梨県のスクールカウンセラーを行っている。スクールカウンセラーの存在はに広く認められるようになり、学校で教員とカウンセラーが連携する方法も成熟してきた。両者が協力すると効果的に指導できる場面は多岐にわたるが、心理臨床から少し距離のある生徒指導に関する協力はまだ模索の段階である。

鋭い感性を持つ教員が未発の問題に気づき、教育と心理臨床の視点から問題を解明し、解決策を見出すという連携はこれからの学校教育に特に必要になると思う。今回この調査は感性豊かで有能な教員と巡り会えた結果としてまとめることができた。結果は地域の現職教員に自分の所属する学校や生徒がどうなっているか知る手がかりになると思う。

このような調査は地域の教育に役立つと思うが、データ収集に協力が得られなければ実施は困難であった。今回この調査に助力をいただいた有能な教員の方々に心からお礼を申し上げ、今後の協力もお願いしたい。

またこの調査の結果を処理するのに本学の学生諸君の協力を得た。何日か徹夜した学生もいた。熱心な協力に感謝する。

## 文 献

- 1) 警視庁総務部文書課 (2003) 『警視庁の統計』
- 2) 愛知県消費生活モニター調査 (2003) 『愛知県中央県民生活プラザ』
- 3) 総務省 東海総合通信局 (2003) 『平成16年度に寄せられた苦情・相談等の概要』
- 6) 安藤・曾我・山崎 他 (1999) 『心理測定尺集度Ⅱ』, サイエンス社, 203-205

## 注

### 4) 電子掲示板

文字で情報を伝えるのはメールに似ているが、個別の通信ではなく、1対複数の情報伝達を可能にするウェブ上のシステム。

構成が実際の掲示板に似ていることからこのように呼ばれる。発信者が掲示板にメッセージを書き込むと、その内容は公開またはグループのメンバーが閲覧できるようになる。読者はメッセージに対して返事や意見を書き込むことができ、この情報は更に公開され、繰り返し閲覧と書き込みが行われる。

### 5) 地域限定掲示板

ウェブ上に数多く存在し、携帯電話のサイトにもある。話題となる対象や地域を限定して書き込みが行われる。対象地域（市町村や特定の学校名）の状況を知る者には匿名であっても誰に関するのか推測できる場合がある。

### 7) 日本版Buss-Pery 攻撃性質問紙

「安藤ら (1999) がバスとペリーの攻撃性質問紙を元に日本版BAQを作成した。日本版BAQは情動側面である「短気」、認知的側面である「敵意」攻撃性の行動的側面である「身体的攻撃」および「言語的攻撃」の4つの特性を測定する下位尺度によって構成されている。「短気は怒りの換気されやすさを測定する尺度で、怒りっぽさ、怒りの抑制の弱さなどを測定する項目からなる。「敵意」は他者に対する否定的な信念態度を測定する尺度で、他者から悪意や軽視など猜疑心や不信感を測定する項目からなる。「身体的攻撃」は身体的攻撃反応を測定する尺度で、暴力的反応傾向、暴力的衝動、暴力の正当化などを測定する項目からなる。「言語的攻撃」は言語的攻撃反応を測定する尺度で、自己主張、議論好きなどを測定する項目からなる」もので、本調査を行うにあたって、トラブルの経験や、質問紙の仮定による反応との関連を評価する指標とする。

### 8) 顔文字

フェイスマークともよばれる。 例 : (^o^)(^\_^0)。

携帯電話や eメールなどで使う、記号や文字を組み合わせる顔の表情などを表わした絵記号。文字情報だけで伝わりにくい、ニュアンスや気持ち、感情を表現する助けにする。

英語圏では顔を横にしたものを使う。

