

# ソーシャルメディアにおける炎上案件に関わるユーザの動向調査

PM コース 矢吹研究室 1342081 辻岡 大知

## 1 研究の背景

SNS やブログが一般に認知され始めてから炎上が発生している．炎上とは SNS やブログの投稿に対し非難・批判・誹謗・中傷などのコメントやトラックバックが発生することである．炎上は 2010 年から顕著に増加している [1]．

短文の投稿を共有するウェブ上の情報サービスである twitter では日常的に悪質なツイートがされる [2]．例えばファッションセンターしまむらの店員に対し土下座を強要し、その光景を写真に収めツイートした件やコンビニエンスストアであるローソンの従業員がアイスケースの中に入った写真をツイートした件、ゲームセンターのアーケードゲームを壊した写真をツイートし、自慢した件などがある．

それに対し、悪ふざけや犯罪を自慢するツイート、情報モラル、情報リテラシーが低いツイートを見過ごさず、通報やリツイートをする正義感溢れる人達がいる．彼らはそれ相応の罰を受ける必要があるという気持ちや何度も同じ過ちを繰り返してしまわないようにという正義感から通報やリツイートをする．リツイート数が伸びると便乗してリツイートするユーザが増え、結果事態が大きくなってしまい炎上してしまう場合がある．

炎上してしまった場合、次のようなトラブルを起こしまったケースもある．例えばスーパー「カスミ」で客がアイスケースに入って撮影しツイートした結果、アイスをすべて撤去することになり、身元を特定され書類送検された．他にも来店した勝間和代を飲食店店員が twitter で中傷した件では、勝間さん本人からお客を貶める感想をツイートするのは問題である旨を返信され、最終的にアカウントを削除して逃亡するという結末を迎えた [3]．

以上のような事態に陥らないためには、炎上しないための対策が必要である．炎上しないための対策はいくつかある．例えば、発言は誰でも見ることができることを意識する、プライベートなアカウントでも用心する、過去に犯罪を起こしたことがあるかのような発言は絶対にしない、発言の前に友人や知人に確認するなどの方法がある [4]．それに加えて私は多くの炎上をリツイートしているユーザをブロックするという方法も炎上しないための対策の 1 つだと考えた．そのため、多くの炎上をリツイートしているユーザの特定をすることは炎上するリスク対策につながると考えた．

## 2 研究の目的

本研究の目的は

- 悪ふざけの投稿や犯罪自慢投稿、情報モラル、リテラシーの低いツイートをより多くリツイートしているユーザの特定をする．
- 炎上のリスク対策ができるような指標を作成する．

以上 2 点の目標を達成することを目指す．

## 3 プロジェクトマネジメントとの関連

本研究はプロジェクトマネジメントにおける 10 個の知識エリアのうち、リスクマネジメントに関連付けられる [5]．犯罪を自慢するツイートに対し、通報やリツイートすることにより、さらなる罪を犯す可能性を抑止している為である．また、多くの炎上をリツイートしているユーザをブロックすることにより炎上の対策になる為である．

## 4 研究の方法

本研究は twitter を使用しデータの集計をする．集めるデータは炎上しているツイートの id とそのツイートをリツイートしているユーザの内部 id である．内部 id とは twitter 内部でユーザの管理用にユーザ毎に振られているシリア

ルナンバーのことである [6]。データを集めるため twitterAPI を使用する [7]。本研究は以下のように進める。

1. twitterAPI を使用することのできるプログラムの作成をする。
2. 炎上案件を集め、ツイートの id を取得する。
3. 作成したプログラムを使用しリツイートしたユーザの内部 id を取得する。
4. 集めた炎上ツイートの id とリツイートしたユーザの内部 id を Excel に表示し、分析する。

## 5 現在の進捗状況

本研究は以下のように進んでいる。

1. twitterAPI を使用することができるプログラムの作成をした。
2. 作成したプログラムを使用し 5 つの炎上を集め、統計を取った。
3. データの量が少なすぎるためユーザの特定をすることができなかったと考察した。

現在多くの炎上をリツイートしているユーザの特定はできていない。集めることのできた炎上案件の数が少ないことがユーザの特定できなかった原因として挙げられる。データの量を増やすためには炎上案件を自動的に取得することのできるプログラムの作成をする必要があると考察する。

## 6 今後の計画

データを増やすことにより、多くの炎上ツイートをリツイートしているユーザの特定をすることができると仮定し、以下のように研究を進める計画である。

1. 自動で炎上ツイートを取得できるようにする。
2. 集めたデータの分析をする。
3. 多くの炎上ツイートをリツイートしているユーザを特定する。
4. 論文の執筆を行う。

## 参考文献

- [1] 総務省. 第 2 部 ict が拓く未来社会, 2015-12-16. <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc242210.html>.
- [2] Hajime Kobayashi. Twitter をはじめよう！, 2015-12-16. <http://www.greenspace.info/twitter/>.
- [3] 小林直樹. ショーシャルメディア炎上事件簿. 日経デジタルマーケティング, 2011.
- [4] 田中千晶. Twitter の炎上対策を学ぶ, 2015-12-16. <http://unt-ad.jp/blog/twitter/832.html>.
- [5] Project Management Institute. プロジェクトマネジメント知識体系ガイド (PMBOK ガイド). Project Management Institute, 第 5 版, 2013.
- [6] いーわ. Twitter の「内部 id」とは・その利用方法, 2015-12-16. <http://togetter.com/li/233658>.
- [7] BEEWORKS. やってみると意外とカンタン！ twitterapi を使ってつぶやきデータを取得してみた。 , 2015-12-16. <http://webnaut.jp/develop/633.html>.