

第3節 Trust：安心して ネットが使えるための「電縁」

第2章第2節で行った7か国比較では、情報通信の「安心」の面で、日本はICT先進国と比較して低水準にあることが実証された。日本の情報通信基盤は世界的にみてかなり安全であるにもかかわらず、利用者の安心に必ずしも結びついていない傾向がみられる。そこで、本節では、日本復活のための第三の挑戦として、ネットが現実の生活に溶け込み、安心して暮らせる社会をつくる「Trust（電縁）」の在り方を提示する。

1 情報通信利用に関する不安とその反応

(1) 情報通信利用に関連する犯罪・事件の増加

●年々増加するサイバー犯罪

インターネットや携帯電話等の急速な普及は、利用者である国民の利便性や企業の生産性の向上をもたらす一方で、情報通信の機器やサービスを利用することに対する不安も近年高まっている。

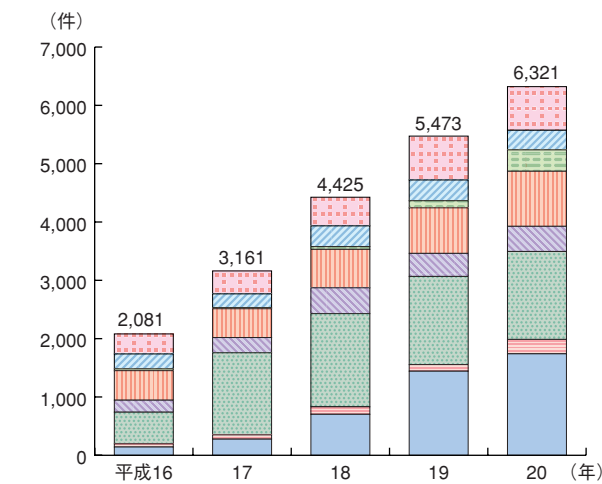
図表3-3-1-1は、サイバー犯罪等の検挙件数等の推移を示したものである。サイバー犯罪は年々増加しており、過去5年間における検挙件数の推移をみると、平成20年中の検挙件数は6,321件と前年より15.5%増加し、

過去5年間で約3倍になっている。また、サイバー犯罪に関する相談受理件数は年によって増減があるものの、「名誉毀損、誹謗中傷等に関する相談」が一貫して増加している傾向にある。昨今、ブログ記事等に対する批判や誹謗中傷等が多数寄せられ、ブログが機能不全に陥る「炎上」と呼ばれる現象が社会問題化し、平成21年3月には有名人のブログに虚偽の書き込みをした男女計7人が名誉毀損と脅迫の疑いで書類送検された事件が大きく報道された。

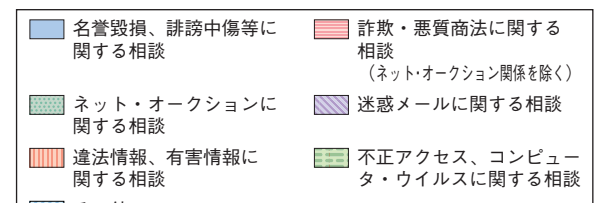
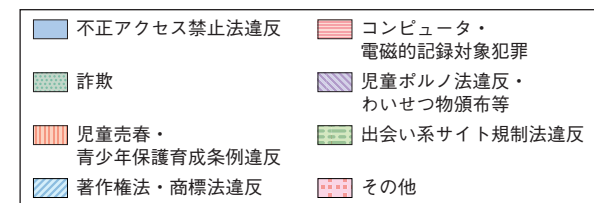
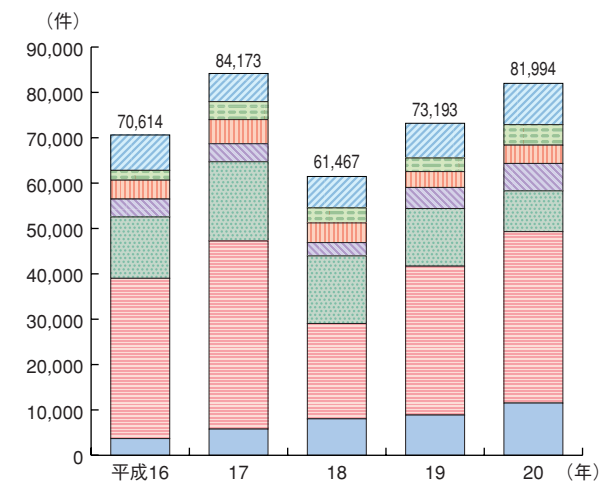
図表3-3-1-1 サイバー犯罪等の検挙件数等の推移

サイバー犯罪の検挙件数は年々増加、サイバー犯罪に関する相談受理件数は「名誉毀損・誹謗中傷等に関する相談」が一貫して増加

■サイバー犯罪の検挙件数



■サイバー犯罪等に関する相談受理件数



警察庁報道資料「平成20年中のサイバー犯罪の検挙状況等について」により作成
<http://www.npa.go.jp/cyber/statics/h20/pdf46.pdf>

●情報通信の利用が絡む社会的影響の大きい事件の増加

社会的影響の大きい事件にインターネットや携帯電話の利用が絡むケースも増えている。平成20年4月には、簡易に硫化水素ガスを発生させて自殺をする方法をインターネット上で知った男性が自殺を図った事件を引き金に、類似の事件がその後連鎖的に発生した。また、

平成20年6月には、秋葉原で起こった無差別殺傷事件において、犯人が電子掲示板で殺害予告をしていたことが大きく報道された。一方で、プロフや出会い系サイトを通じた児童売春や、いわゆる「学校裏サイト」でのいじめ等、青少年が情報通信の利用を通じて事件やトラブルに巻き込まれるケースも少なくない（図表3-3-1-2）。

図表3-3-1-2 インターネットの利用が絡む最近の主な事件（代表例）

インターネットの利用が絡む社会的に影響の大きい事件が増加

報道年月	類型	事件の概要
平成19年6月	プロフによる誹謗中傷	プロフに書き込んだ悪口をきっかけに集団で殴り合いをしたとして、東京都内の高校生10人が逮捕
8月	闇サイト	インターネット上の闇サイトで知り合った男らが、金目当てに通り過ぎりの女性を拉致した上殺害し、死体を遺棄
9月	「学校裏サイト」でのいじめ	いじめが原因で自殺した男子高校生について、学校裏サイトに誹謗中傷の書き込みがなされていたことが判明
11月	闇サイト	闇サイトで知り合った家出少女と男が役割分担し、男性から現金等を盗んだとして、女子中高生を含む8人が逮捕
20年4月	硫化水素による自殺	インターネット上に硫化水素による自殺の方法が掲載され、簡単に自殺できるとして、その後連鎖を引き起こした
6月	電子掲示板での犯罪予告	秋葉原でトラックに乗ったまま歩行者天国に侵入して17名を殺傷し、現行犯逮捕された男が、インターネット上に殺人予告をしていたことが判明
21年3月	ブログ炎上摘発	有名人のブログに虚偽の書き込みをした男女計7人が名誉毀損と脅迫の疑いで書類送検

総務省まとめ

(2) 次々に登場する新しい技術やサービスへのとまどい

●新技術や新サービスの利用に対するとまどいの広がり

情報通信に関わる犯罪やトラブルが増加している一方で、次々と登場する新しい技術やサービスの利用に対するとまどいも広まっている。ファイル共有ソフトの利用やコンピュータ・ウイルスへの感染により、機密情報や個人情報を意図せず漏洩してしまう事件が少なくないほか、従業員がブログや動画サービスに何気なく投稿した内容について企業が対応に追われるなどのトラブル等が起きている。

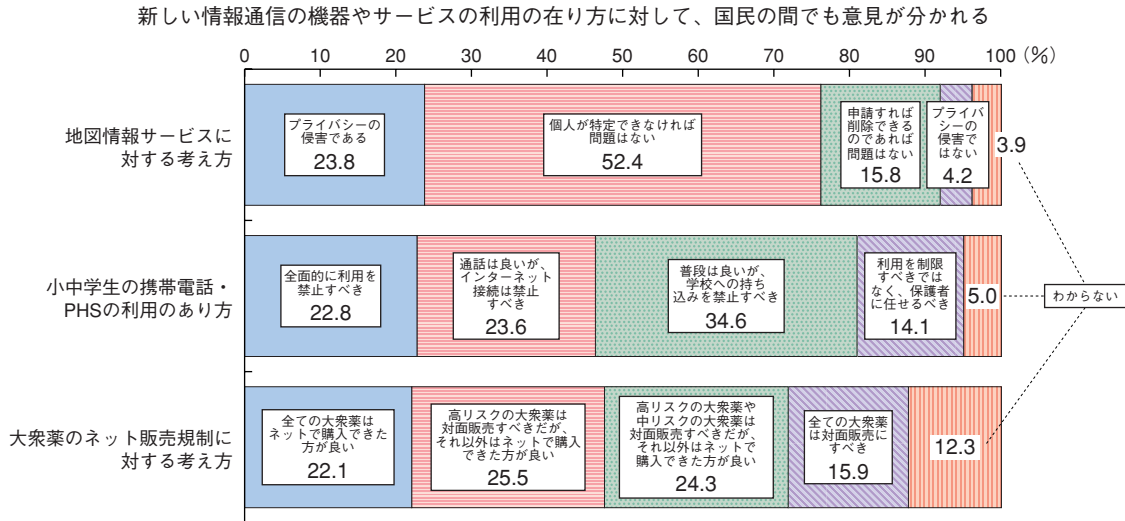
また、公道から撮影された画像をインターネット上で閲覧可能とするような地図情報サービスについては、自らの生活環境が画像に含まれているものもあるため、プライバシーや肖像権、防犯上等の観点から問題を指

摘する声があり、そのサービス提供の在り方について議論がなされている。図表3-3-1-3は、新しい情報通信の機器やサービスの利用の在り方に関してウェブ調査を行ったものだが、その中で、地図情報サービスに自らに関わる情報が掲載されることについて、「プライバシーの侵害である」と回答した人の割合は23.8%であるのに対し、「プライバシーの侵害ではない（4.2%）」「個人が特定できなければ問題はない（52.4%）」「申請すれば削除できるのであれば問題はない（15.8%）」と条件つきながらも肯定的に受け止める人も72.4%に上る。このようなサービスについては、国会でも質疑が行われ¹、地方議会より意見書が提出される²など、依然サービス提供の在り方について議論が続いている。

1 平成20年11月の衆議院総務委員会において、米グーグル社の「ストリートビュー」というサービスに関して質疑が行われた

2 平成21年4月7日現在で地方議会より総務省に寄せられた意見書は全35件

図表3-3-1-3 新しい情報通信の利用の在り方に対する国民の考え方



(出典) 総務省「コピキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(3) 情報通信利用に対する規制や排除の動き

このような事件・犯罪の増加や新技術等へのとまどいを背景に、情報通信の利用そのものを規制したり、排除する動きもみられるようになってきた。青少年の情報通信の利用に関しては、青少年をインターネット上の有害情報から保護することを目的とした「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が平成21年4月に施行され、民間における自主的かつ主体的な取組の尊重と青少年がインターネットを適切に活用する能力を習得すること等を基本理念に、青少年を保護するための環境整備を進めていくこととなった。また、学校教育における携帯電話の悪影響を懸念し、携帯電話の持ち込みを禁止する学校が増加しており、青少年に情報通信の適切な利用ルールを身につけさせるよりも、青少年を情報通信利用そのものから遠ざけるような動きも珍しくない状況となってきた。

一方、平成21年6月の改正薬事法の施行に関連し、最も低いリスクに分類される「第3類」の医薬品を除く多くの大衆薬(風邪薬や頭痛薬等)について、ネット販売を含む通信販売を認めるべきか関係者間で議論が続いている(平成21年5月時点)。ネット販売を行う事業者にとってはこのような規制の導入は死活問題であるが、民間の経済活動に大きな影響を及ぼすような規制の導入が検討されるほどの不安が、情報通信利用の普及に伴う利便性の影に隠れているとの認識が一部にあると考えられる。情報通信政策の観点からは、こうした規制や排除の動きが過度に広がらないよう、情報通信利用の長所を最大化するとともに短所を最小化するための取組に真しに取り組んでいく必要がある。

2 国民・企業の三大不安

(1) 国民の情報通信利用に対する不安感の所在

●国民の不安が大きいのは「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の3分野

情報通信を利用することへの不安の広がりや踏まえ、日本の情報通信利用者が抱えている不安の所在を明らかにし、不安解消のための解決策について検討するため、情報通信の利用に対する不安感について、国民利用者に対する意識調査を実施した³。

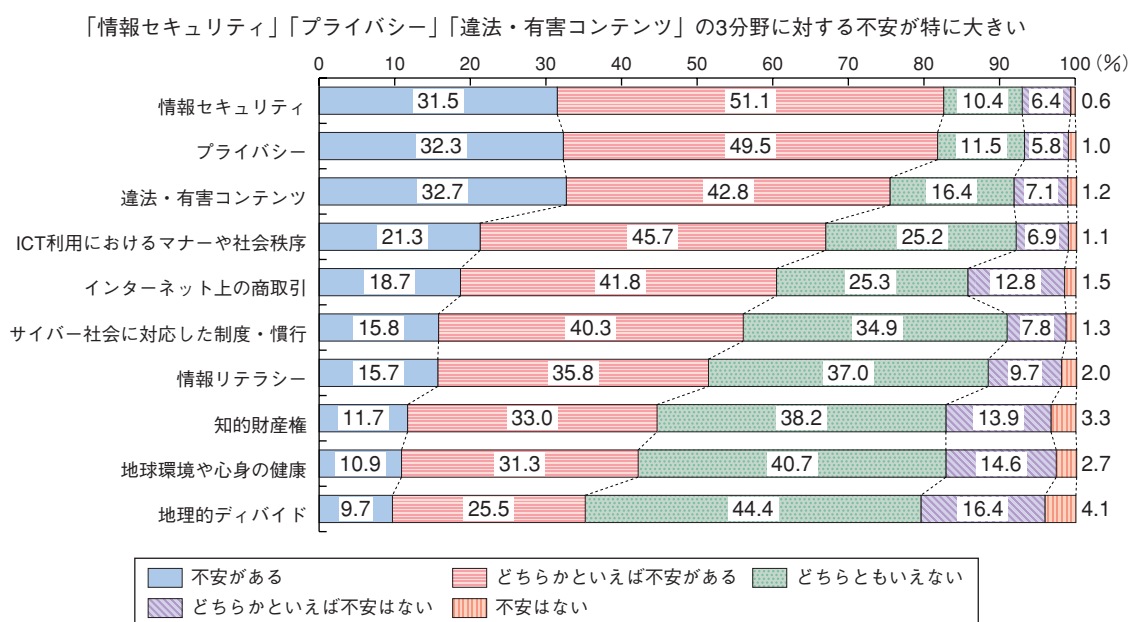
調査に当たっては、情報通信利用に対する課題を、①プライバシー、②情報セキュリティ、③違法・有害コンテンツ、④情報リテラシー、⑤地理的ディバイド、⑥知的財産権、⑦インターネット上の商取引、⑧ICT利用におけるマナーや社会秩序、⑨サイバー社会に対応した制度・慣行、⑩地球環境や心身の健康の10の分野に整理分類し、それぞれに対する大まかな不安感を尋ねた。また、分野ごとに代表的な課題を3つずつ、計

30課題⁴についても、不安感を尋ねた。

まず、10分野に対する不安感を図表3-3-2-1に示した。「情報セキュリティ」について、不安（「不安である」「どちらかといえば不安である」の合計）と回答した人の割合が82.6%と最も大きく、次いで、「プライバシー（81.8%）」と「違法・有害コンテンツ（75.5%）」となった。この3分野は、他の分野に比べて国民の間での不安感が特に大きい。加えて、「インターネット上の商取引（60.5%）」に対する不安も大きいことから、情報通信を日々利用する中で脅威にさらされる危険性の高い分野に対する不安が大きいことが分かる。

また、「ICT利用におけるマナーや社会秩序（67.0%）」「サイバー社会に対応した制度・慣行（56.1%）」といった、情報通信を利用していく上での社会の在り方に対する不安も大きい。

図表3-3-2-1 安心・安全10分野における国民の不安感



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

³ 日本国内のインターネット利用者を対象としたウェブ調査を行い、年代別割り付けを行って2,000人の回答を得た。調査の概要については、付注12の(1)を参照

⁴ 30課題については付注12の(2)を参照

図表3-3-2は、具体的課題に対する不安感を示したものである。「クレジットカード番号やパスワード等のウェブサイト等を通じた不正取得（87.4%）」に対する不安が最も大きく、約9割が不安と回答している。次いで、「コンピュータ・ウイルス、スパイウェア等への感染（83.8%）」「公的機関や企業等が保有する氏名や住所等の個人情報の流出（83.3%）」「迷惑メールや迷惑電話

（82.4%）」「他人によるなりすましやホームページの書きかえ等の不正アクセス（77.0%）」の不安も大きく、約8割が不安と回答した。具体的課題について不安感を尋ねても、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の3分野の具体的課題に対する不安が大きいことが分かる。

図表3-3-2-2 具体的課題に対する国民の不安感（上位10課題）

具体的課題で見ても、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」に対する不安が大きい

順位	具体的課題名	不安な人の割合	分野
1位	クレジットカード番号やパスワード等のウェブサイト等を通じた不正取得	87.4%	プライバシー
2位	コンピュータ・ウイルス、スパイウェア等への感染	83.8%	情報セキュリティ
3位	公的機関や企業等が保有する氏名や住所等の個人情報の流出	83.8%	プライバシー
4位	迷惑メールや迷惑電話	82.4%	違法・有害コンテンツ
5位	他人によるなりすましやホームページの書きかえ等の不正アクセス	77.0%	情報セキュリティ
6位	ネット上における噂や流言の拡大、個人攻撃、過剰な反応等	75.6%	ICT利用におけるマナーや社会秩序
7位	電子掲示板等への誹謗中傷や権利侵害に関する書き込み	74.5%	違法・有害コンテンツ
8位	違法な電子商取引の拡大	73.7%	インターネット上の商取引
9位	ネットショッピング・オークションにおける出品者等とのトラブル	72.9%	インターネット上の商取引
10位	子どもによる出会い系サイト等の違法・有害サイトへのアクセス	72.4%	違法・有害コンテンツ

（出典）総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」（平成21年）

(2) 企業の情報通信利用に対する不安感の所在

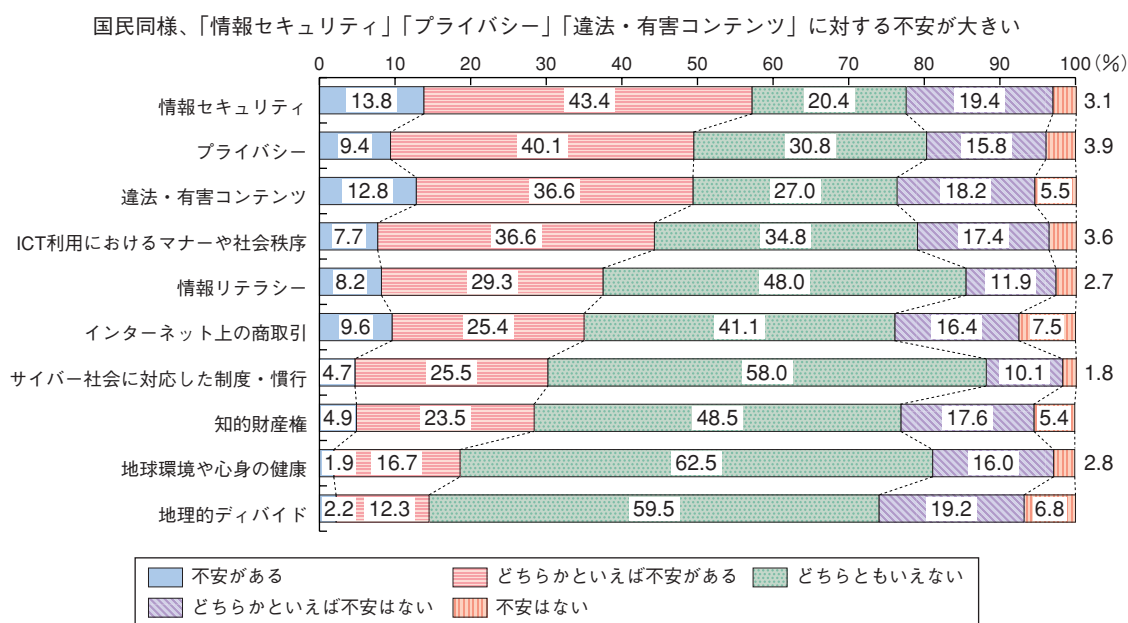
●企業の不安が大きいのも「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の3分野

(1) では国民の情報通信の利用に対する不安感を見たが、企業は情報通信の利用に対してどのような不安を抱えているのだろうか。情報通信の利用に対する課題について、国民利用者と同様に、10の分野と、企業にとっての代表的な課題を各分野3つずつ、計30課題について、企業に意識調査を行った⁵。

企業における情報通信の利用に対する不安感を見ると(図表3-3-2-3)、「情報セキュリティ」に対する不安

が最も大きく、不安(「不安がある」「どちらかといえば不安がある」の合計)と回答した企業の割合は57.2%と6割近くに達した。「プライバシー(49.5%)」と「違法・有害コンテンツ(49.4%)」に対する不安も大きく、約半数の企業が不安を感じており、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」は、国民と同様に、企業にとっても不安感が特に強い課題であることが分かる。また、「ICT利用におけるマナーや社会秩序(44.3%)」や「情報リテラシー(37.5%)」に対する不安も大きい。

図表3-3-2-3 安心・安全10分野における企業の不安感



(出典) 総務省「コピキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

⁵ 日本国内の各産業分野・企業を対象とした郵送調査を行い、1,106社の回答を得た。調査概要は付注13の(1)を参照。なお、30課題については付注13の(2)を参照

図表3-3-2-4は、具体的課題に対する不安感を示したものである。上位5課題のうち3課題が「情報セキュリティ」における課題である「ウイルス、ワーム、スパイウェア等への感染（66.2%）」「災害・テロ等に対する情報ネットワークの脆弱性（65.6%）」「不正アクセス

（61.4%）」となっている。また、「違法・有害コンテンツ」「プライバシー」「情報リテラシー」といった、不安感の大きかった分野に対する不安が具体的課題で見ても大きいことが分かる。

図表3-3-2-4 具体的課題に対する企業の不安感（上位10課題）

具体的課題で見ても、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」に対する不安が大きい

順位	具体課題名	不安な人の割合	分野
1位	ウイルス、ワーム、スパイウェア等への感染	66.2%	情報セキュリティ
2位	災害・テロ等に対する情報ネットワークの脆弱性	65.6%	情報セキュリティ
3位	情報システムに習熟している従業員の不足	63.9%	情報リテラシー
4位	迷惑通信	63.3%	違法・有害コンテンツ
5位	不正アクセス	61.4%	情報セキュリティ
6位	ICTの利用に関する社内教育の不足	61.1%	情報リテラシー
7位	ICT機器の買い替えや処分に伴う廃棄物の増大と、そのリサイクル・処分費用の増加	58.3%	地球環境や心身の健康
8位	顧客の個人情報の適切な取扱い、活用方法のあり方	56.8%	プライバシー
9位	ライセンス管理の手間やコスト	54.3%	知的財産権
10位	金融・決済等に関わるプライバシー保護	52.0%	プライバシー

（出典）総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」（平成21年）

（3）三大不安は「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」

以上の結果により、国民・企業ともに、日々情報通信を利用する中で脅威にさらされる危険性の高い課題である「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の3分野に対する不安感が特に大きいことが分かった。これらは日本の国民・企業が抱える「三大不安」であり、これらの不安が減少しない限り、情報通信利用に対する信頼が満たされることにはならないであろう。

情報通信は社会経済のあらゆる諸活動を行う上で必要不可欠な社会インフラとなっており、情報通信利用に対する規制や排除は、利便性や効率性を損なうこと

となり、真に必要不可欠なものを除き、謙抑的であることが望ましい。順序としては、まず、可能な限り利用者やサービス提供者の自主的な取組によって不安を減少させる方策を検討すべきであり、それでも対処することが不可能な場合に、最後の「砦」として、規制や排除が登場することとなる。

このような原則に立ち、以下においては利用者やサービス提供者のどのような取組によって情報通信利用への不安を軽減することができるのか、データに照らし合わせた上で検証してみよう。

3 情報活用能力の向上で不安が低下

(1) 国民の情報活用能力の高低別特徴

●家庭生活者層と高齢者層は情報活用能力の低い人が半数近くを占める

情報通信利用に対する不安は例えば利用経験や人材研修の有無等によって異なることが予想される。したがって、まず、情報活用能力に着目し、その高低と不安感の関係について分析した。

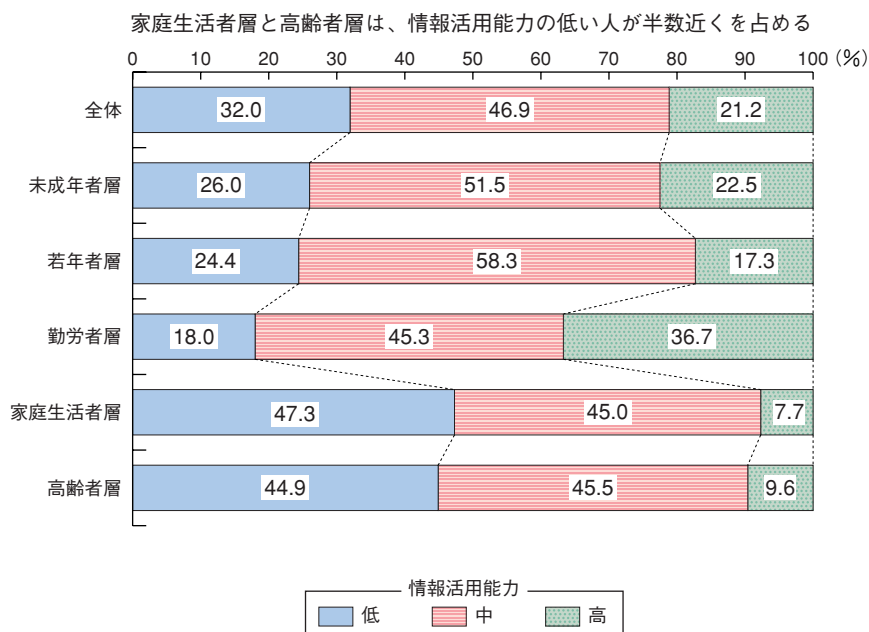
情報活用能力は、情報通信機器やサービスの利用経験を積むことで高まっていく場合もあると考えられるが、情報通信の利用方法・目的は利用者によってそれぞれ異なるため、全ての利用者について利用経験の多寡が情報活用能力の高低を表すことにはならないと考えられる。

そこで、本分析では、情報活用能力をより直接的に測る指標として、利用者のパソコンやインターネットの取り扱い能力を用いることとした。具体的には、意識調査の回答者について、①「パソコンやインターネットを利用する中で生じるトラブルを自分で解決でき、また困っている人へアドバイスもすることができる人」

を情報活用能力の高い人、②「説明書やアドバイスがあれば、トラブルの解決や機器の設定等を自分でできる人」を情報活用能力が中程度の人、③「機器の設定はできないが、メールの送受信やホームページの閲覧等の定型的な操作はできる人」を情報活用能力の低い人とした。

情報活用能力の違う各グループにはどのような属性を持った利用者が多いのかを明らかにするため、意識調査の回答者全体を未成年者層、若年者層、勤労者層、家庭生活者層及び高齢者層に分類し⁶、利用者層別に情報活用能力の高低を分析した。図表3-3-3-1はその結果を示すが、勤労者層では情報活用能力の高い人が36.7%となっており、他の層に比べて情報活用能力の高い人が多い。一方、情報活用能力の低い人の割合は、家庭生活者層で47.3%、高齢者層で44.9%となっており、この2つの層については、情報活用能力の低い人が他の層に比べて多い結果となった。

図表3-3-3-1 利用者層別にみた情報活用能力レベル



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

⁶ 未成年者層は10代の主婦・主夫以外の人、若年者層は20代の学生、パート・アルバイト、無職及びその他、勤労者層は20代から50代までの経営者・会社役員、会社員、自営業、専門職及び公務員、家庭生活者層は50代までの専業主婦・主夫と30代から50代までのパート・アルバイト、無職及びその他、高齢者層は60代以上の人として分類した

(2) 国民の情報活用能力の高低による不安感の分析

●スキルや技術で対処可能な課題は情報活用能力を高めることで不安が低下

それでは、情報活用能力の違いは、情報通信利用への不安にどのような影響を与えるのだろうか。国民利用者について、10の分野の中で半数を大きく超える人が不安と回答した分野のうち、不安感が大きかった「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」「ICT利用におけるマナーや社会秩序」「インターネット上の商取引」「サイバー社会に対応した制度・慣行」の6分野について、利用者の情報活用能力の高低別に不安感を比較した。

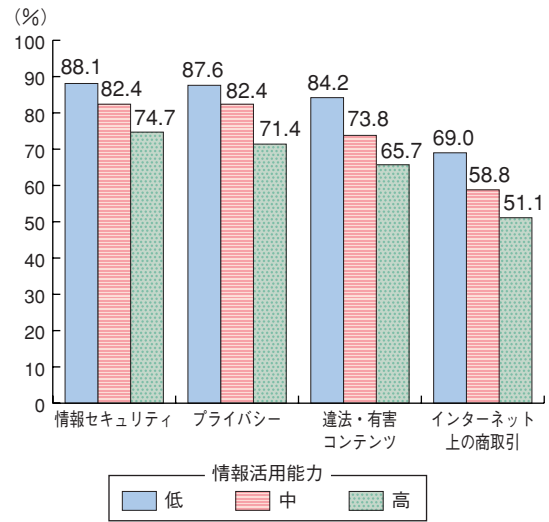
図表3-3-2は、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」「インターネット上の商取引」の4分野について、その結果を示したものである。いずれも情報活用能力が高まるにつれて不安と回答した人の割合が小さくなっており、情報活用能力の高いグループと低いグループの差は、「情報セキュリティ」で13.4ポイント、「プライバシー」で16.2ポイント、「違法・有害コンテンツ」で18.5ポイント、「インターネット上の商取引」で17.9ポイントとなっている。

また、具体的課題に対する不安感をみても（図表3-3-3）、全ての課題について、情報活用能力が高くなるほど不安が低下する傾向がみられた。特に、利用者の技術的な対処によって脅威をある程度防ぐことのできる課題である「コンピュータ・ウイルス、スパイウェア

等への感染」や「迷惑メールや迷惑電話」は、情報活用能力の低いグループと高いグループの不安と回答した人の割合の差がそれぞれ17.4ポイント、16.9ポイントとなり、その傾向が顕著に現れている。

図表3-3-2 情報活用能力別にみた「情報セキュリティ」等4分野に対する不安感

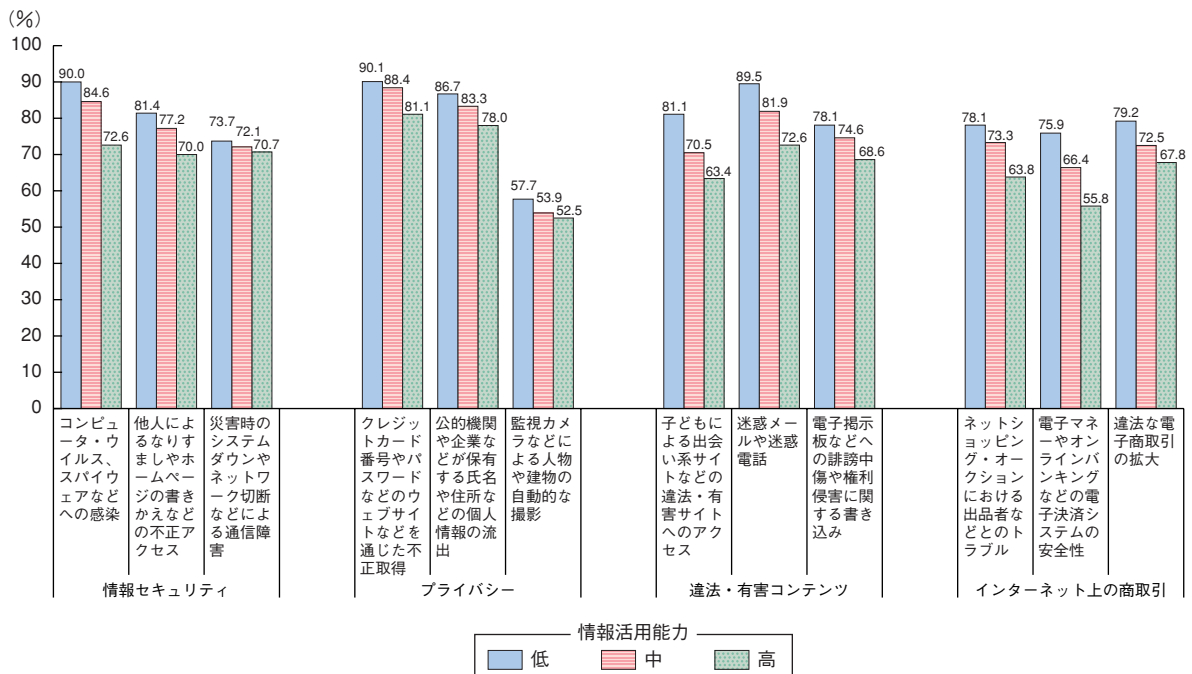
4分野全てにおいて、情報活用能力が高いグループほど不安と回答した人の割合が小さい



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

図表3-3-3 情報活用能力別にみた「情報セキュリティ」等4分野の具体的課題に対する不安感

利用者個人で対処可能な課題は、情報活用能力が高いグループほど不安と回答した人の割合が小さい傾向



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

●マナーや制度への不安は、情報活用能力の高まりによる不安低下の効果がみられず

一方、「ICT利用におけるマナーや社会秩序」と「サイバー社会に対応した制度・慣行」の2分野について情報活用能力と不安の関係を分析したものが図表3-3-3-4である。その結果、情報活用能力が高くなっても不安感が低下せず、情報活用能力が高いグループの不安感が、中程度のグループよりやや大きくなっている。

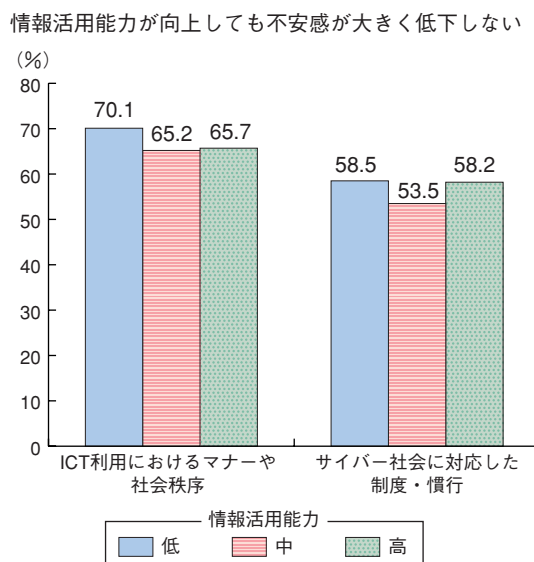
具体的課題でみると（図表3-3-3-5）、「ICT利用におけるマナーや社会秩序」における課題については、情報活用能力向上による不安感の低下がみられたが、その減少幅は小さく、「サイバー社会に対応した制度・慣行」における課題については、分野そのもので不安感をみたときと同様に、情報活用能力が高いグループの不安感が、中程度のグループより大きい。この両課題は、社会におけるルールや制度等、社会全体の在り方に起因する不安であり、利用者個人の対処によって不安感が直ちに解消されるものではないため、情報活用能力の向上が不安の減少に直接結びついていないものと考えられる。

●情報活用能力の向上で対処すべき不安と規制等の介入を要する不安

以上の結果から、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」「インターネット上の商取引」といった利用者が個別に対処することで脅威を防ぐことのできるものが多い課題については、情報活用能力の向上が不安感の低下に効果を生むことが期待される。一方、「ICT利用におけるマナーや社会秩序」

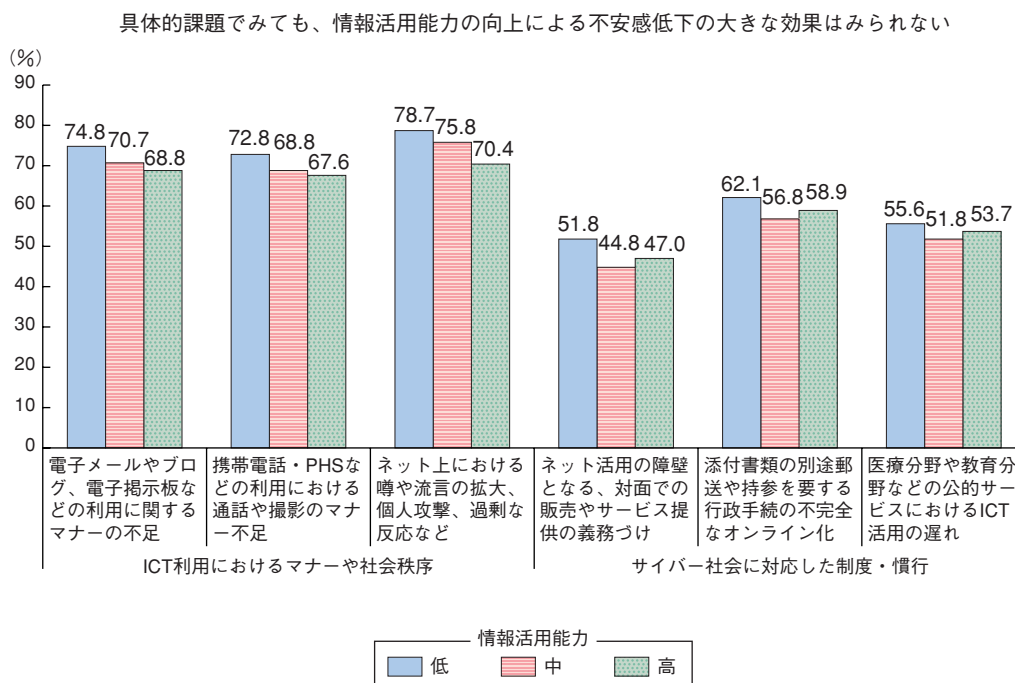
や「サイバー社会に対応した制度・慣行」といった、社会全体の在り方に対する不安は、利用者個人の対処では不安感をすぐに解消することができず、情報活用能力の向上のみでは解決につながらない。したがって、情報活用能力を高める政策に加え、必要に応じて、規制やルールの整備など他の政策的対応が求められるといえよう。

図表3-3-3-4 情報活用能力別にみた「マナーや社会秩序」「制度・慣行」の2分野に対する不安感



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

図表3-3-3-5 情報活用能力別にみた「マナーや社会秩序」「制度・慣行」の2分野の具体的課題に対する不安感



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(3) 国民の情報活用能力の高低と情報源の有無の関係分析

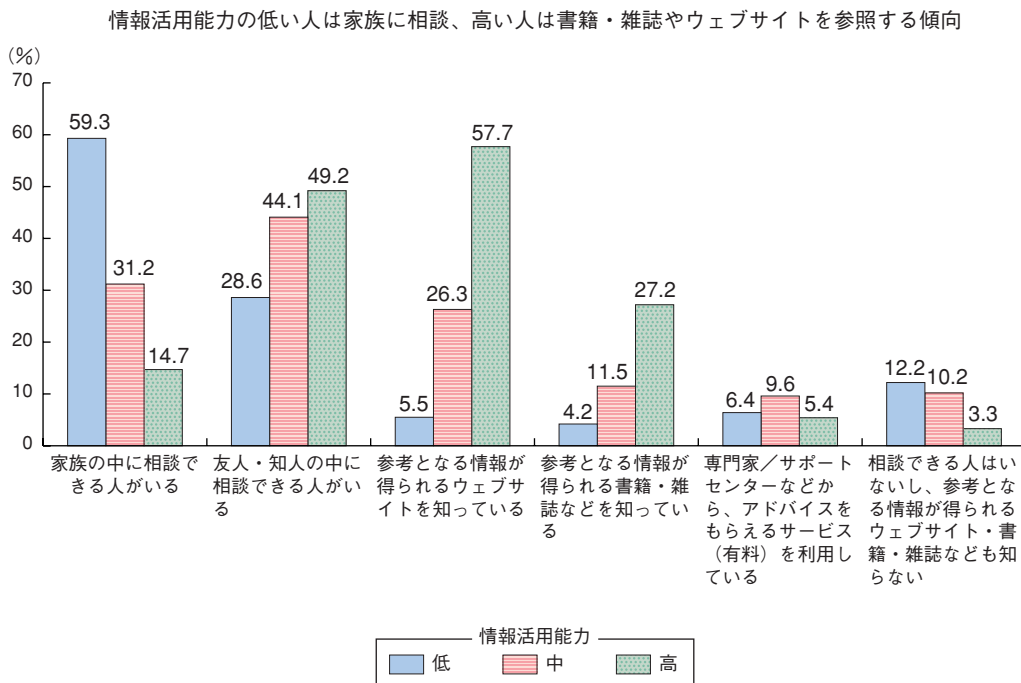
●情報活用能力の低い人は家族を、高い人は書籍やウェブサイトを情報源に

情報通信を利用していく中で利用方法等が分からず困った際には、一般的に、身の回りの人に相談したり、参考となる情報が得られるウェブサイトや書籍を参照する等して問題を解決することが多いと考えられる。情報源の数は、利用者の情報収集能力や課題解決能力も向上させることが予想されるため、情報源の数と情

報活用能力の高低との関係を分析してみよう。

情報活用能力の高低別に情報源の種類をみると、「家族の中に相談できる人がいる」人は、情報活用能力が低い人ほどその割合が大きくなっている一方で、「参考となる情報が得られる書籍・雑誌等を知っている」「参考となる情報が得られるウェブサイトを知っている」人の割合は情報活用能力が高いグループほど大きくなっていることが分かる(図表3-3-3-6)。

図表3-3-3-6 情報活用能力の高低と相談者・参考となる情報源の有無



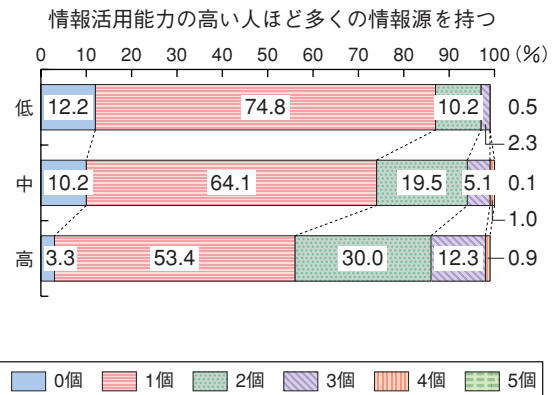
(出典) 総務省「コピキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

●情報活用能力の高い人ほど情報源を多数持つ

また、情報活用能力の高低別に、利用者が持つ情報源の個数の内訳をみたのが図表3-3-3-7である。その結果、情報活用能力が低くなるにつれて、情報源が1個以下の人の割合が高くなる一方、情報活用能力が高くなるにつれて、情報源を2個以上持つ人の割合が高くなっており、情報活用能力の高い人ほど多くの情報源を持っていることが分かる。

以上より、情報活用能力の低い人は、情報通信の利用において困ったときに、家族に相談をすることが主たる解決手段である人が多い一方、情報活用能力の高い人は、情報通信を利用する上で困ったときに頼りにする情報源を数多く持っており、その情報収集能力や課題解決能力の高さが、情報通信の利用に対する不安感を軽減していることがうかがえる。

図表3-3-3-7 情報活用能力の高低と相談者・参考となる情報源の個数



(出典) 総務省「コピキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

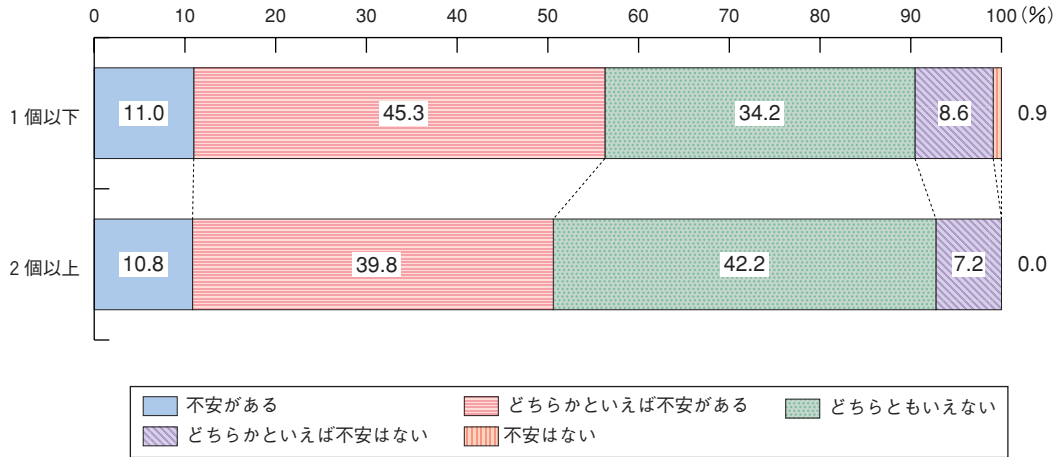
●情報活用能力の低い人でも、相談先を複数持つ人は不安が小さい

それでは、情報活用能力の低い人のうち、情報源を複数持つ人と持たない人とでは、情報通信の利用に対する不安感はどう異なるのでしょうか。情報活用能力の低い人について、身近な情報源の種類や参考となる情報源の数別に不安感を見てみると（図表3-3-3-8）、

情報源が1個以下の人のうち、不安と回答した人の割合は56.3%、2個以上の人は50.6%となっており、情報源2個以上の人の方が不安を感じている人の割合が少ない。したがって、情報活用能力の低い人でも、情報源を複数持っている人は、情報源を持っていない人や1つしか持っていない人に比べて不安感が比較的小さいことが分かる。

図表3-3-3-8 情報活用能力の低い人における情報源の数と不安との関係

情報活用能力の低い人でも、情報源が複数持つ人の方が不安を感じる人が少ない



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

みんなでつくる
情報通信白書
コンテスト

一般の部 優秀賞受賞コラム

窓を開ければ……

執筆 宇田 一紘さん（無職・東京都練馬区）

コメント

インターネットデビューの素直な感想です。

ワープロを使い始めたのは早かった。でもパソコンへの移行は躊躇し続けていた。そしてパソコンを使うようになってからも、ワープロの代用品として使用するだけで、インターネットへの接続は拒否してきた。

「調べ物に便利だぞ」と勧める友人には、「ものを調べるのに、便利である必要はない。あっちこっち廻り道するのが楽しいのさ」と反論してやった。そして「インターネットは世界に向かって窓を開けるのと同じだぞ」と誇らしげにいうやつに対しては、「窓を開けたら、そこから余計な闖入者が飛び込んでくらあー」と憎まれ口を叩いてきた。

こんな私がインターネットに接続したのは三、四年前のことである。卒業以来四十数年ぶりに、初めて高校の同期会に出席したのがきっかけだった。

色々な行事のスケジュールはメールで通知されているということだったし、会のホームページも開設されていた。それを知った私は遅ればせながら、ついにインターネットへの接続を決意した。しかし自分では、それができない。息子に頼み込んで、やってもらった。そして早速、会のホームページを見ることにした。私もやっと“窓を開けた”わけである。「窓を開ければ……」と淡谷のり子の『別れのブルース』を口ずさみながら、息子に教えられた通りにパソコンを操作していった。するとディスプレイに現れたのは、元気な同級生たちの情報だった。海外からの便り、画家として活躍している人、四国をお遍路で巡った人、旧日光街道を歩き続けている人、誰もが私と同じ年齢なのに、そのバイタリティには圧倒されてしまった。

いまのところ、余計な闖入者が飛び込んでくることもない。ただ問題なのは、同級生たちの元気な情報を見て羨ましく感じているだけで、自分から情報を発信していないことである。それが残念でならない。

「なにかホームページに掲載することはないだろうか？」

そう思って身辺を見まわしてみたのだが、適当な題材はなかった。でも確実にいえることが、ひとつだけある。

窓を開ければ……、

そこにあったのは、同級生たちの若々しく、いまでも青春を謳歌している姿だった。一日でも早く、この窓から飛び出し、私も同級生たちと同じ青春の中へと入っていきたいものである。

JASRAC 出0907642-901

(4) 企業の情報活用能力の高低別特徴

●業務における情報通信利用が進んでいない業種は、情報活用能力が低い企業が多い

国民については、情報活用能力の高い人の方が情報通信の利用に対する不安が小さい傾向があることが明らかになったが、企業でも情報活用能力の高い組織であるほど、企業全体としての情報通信利用に対する不安が小さくなることが予想される。

企業において情報システムを円滑に利用するには、情報システムを導入するだけでは不十分であり、情報活用能力の高い従業員が多くいることが必要である。そのため、本分析では、企業全体の情報活用能力を測る指標として、各企業における情報システム活用に関する人材の育成・確保のための取組数を用いた。

具体的には、①従業員の社内研修の充実、②従業員の社外における自己啓発に対する支援の充実、③ICT専門の人材の新卒採用、④ICT専門の人材の中途採用、⑤ICT専門の人材派遣会社からの派遣、のうち、複数（2個以上）の取組を行っている企業を情報活用能力の高い企業、どれか一つでも行っている企業を情報

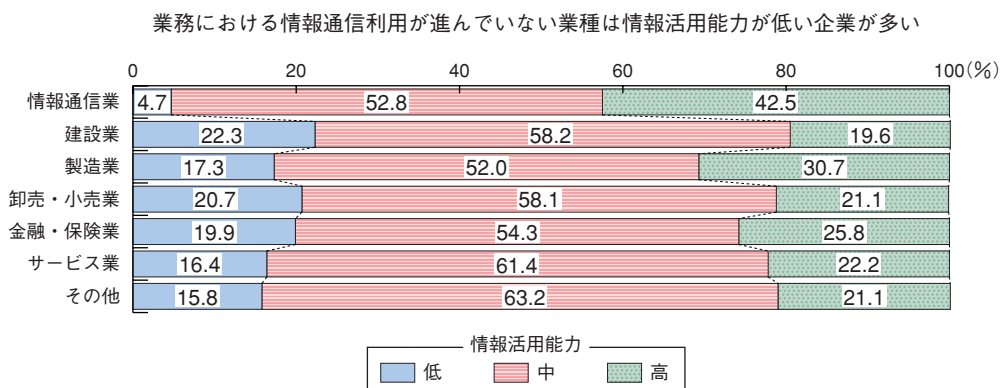
活用能力が中程度の企業、どれも取組を行っていない企業を情報活用能力が低い企業とした。

業種別に情報活用能力を見ると（図表3-3-3-9）、情報通信業や製造業、金融保険業といった、業務における情報通信利用が進んでいる業種において情報活用能力の高い企業の割合が高くなっている。一方、建設業や卸売・小売業においては情報活用能力の低い企業の割合が2割以上となっており、これらの業種においては、上記のような人材育成・確保のための取組を行っていない企業が多いことが分かる。

●中小企業に情報活用能力の低い企業が多い

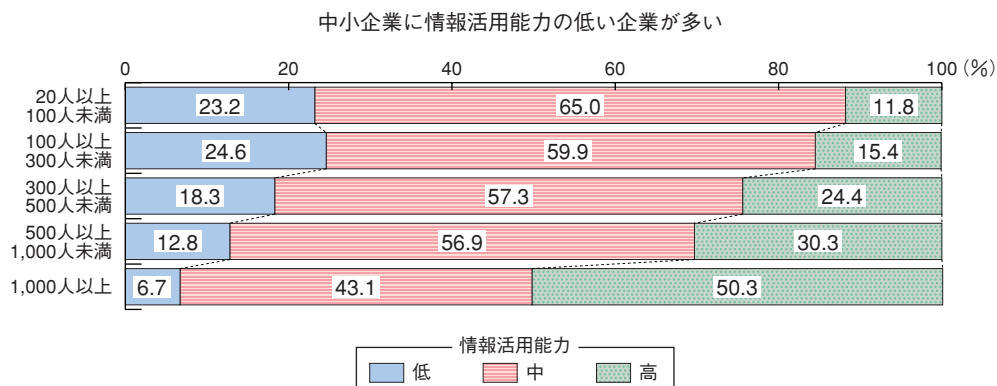
一方、従業員規模別に情報活用能力を見ると（図表3-3-3-10）、従業員規模が大きくなるほど、情報活用能力の高い企業の割合が高くなっている。大企業では情報活用能力の高い企業の割合が多い一方で、中小企業では少なく、情報システム活用のための人材育成・確保のための取組を行っていない中小企業が多いことが分かる。

図表3-3-3-9 業種別の情報活用能力の高低分布



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

図表3-3-3-10 従業員規模別の情報活用能力の高低分布



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(5) 企業の情報活用能力の高低による不安感の分析

●情報活用能力の高い企業ほど不安が小さい

それでは、企業における情報活用能力の違いは、情報通信利用への不安にどのような影響を与えるのだろうか。

約半数の企業が不安であると回答した「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の三大不安について、情報システム活用に関する人材の育成や確保のための取組数別に不安感を見てみよう。

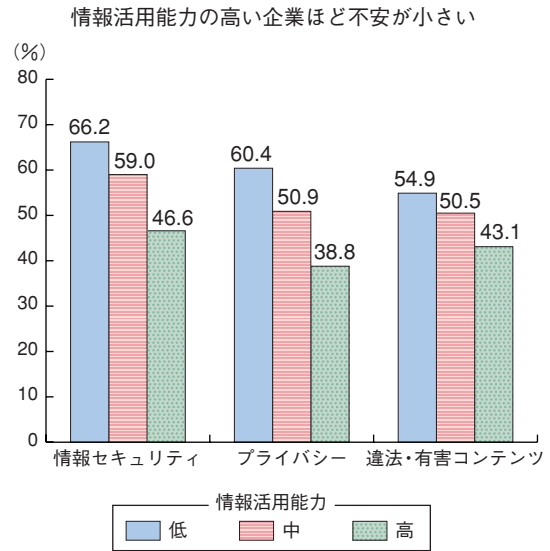
図表3-3-3-11がその結果を示すが、3分野全てにおいて、取組数が多い企業ほど情報通信利用に対する不安感が小さくなっており、情報活用能力の低いグループと高いグループの差は、「情報セキュリティ」が19.6ポイント、「プライバシー」が21.6ポイント、「違法・有害コンテンツ」が11.8ポイントとなっている。

また、具体的課題に対する不安感を見てみよう（図表3-3-3-12）。情報活用能力が低い企業と中程度の企業を比較すると、不安感低下の効果は具体的課題によって異なるが、情報活用能力が高い企業は、全ての課題において不安感が明確に小さくなっている。

以上の結果から、国民と同様に、「情報セキュリティ」「プライバシー」「違法・有害コンテンツ」の三大不安については、企業の情報活用能力を高めることが不安低下に効果があることが分かった。先に見たとおり、

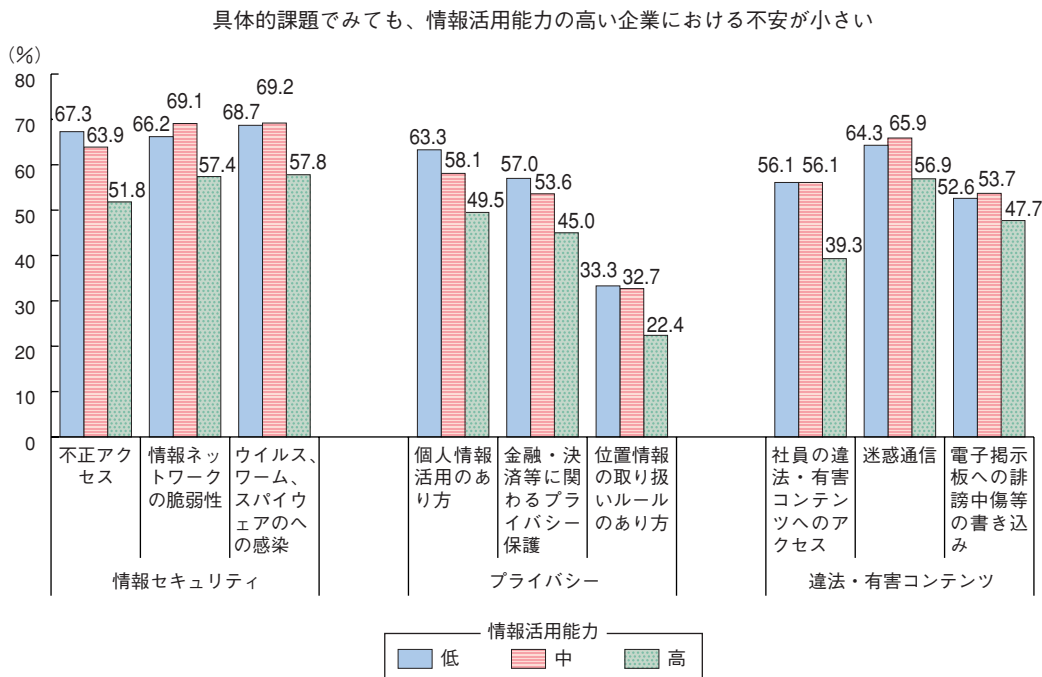
業務における情報通信の利用が進んでいない業種や中小企業は、情報活用能力の低い企業が多いため、情報通信利用への不安を減らすためには情報システム活用に関する人材育成・確保のための取組を進めていくことが重要である。

図表3-3-3-11 企業の情報活用能力別の三大不安に対する不安感



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

図表3-3-3-12 企業の情報活用能力別の具体的課題に対する不安感



(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

4 ネットと現実のよいバランスがつくる電縁社会

(1) コミュニティへの参加状況

●コミュニティへの平均参加数は約3個

インターネットは匿名性の高いメディアであり、電子掲示板では、実社会で出会ったことのない人たちが書き込みを通じてコミュニケーションをしている。ネットショッピングやネットオークションでも、互に見知らぬ人どうしが様々な取引を行っている。情報通信を利用する不安の多くは、このように、インターネット上でやりとりをする相手の顔が目に見えず、誰か分からないことに起因すると考えられる。

このような不安は、インターネットを通してコミュニケーションしている限り、完全にぬぐい去れるものではないだろう。しかし、利用経験を重ね、インターネットの特性を十分理解できるようになれば、オンライン上で出会う人とどう良い関係を築いていくことができるのか、そのためには何に留意すべきか、徐々に習得できるようになるだろう。

第1章でも見たように、地域社会における人々の紐帯からもたらされる信頼関係や規範、ネットワーク等は、

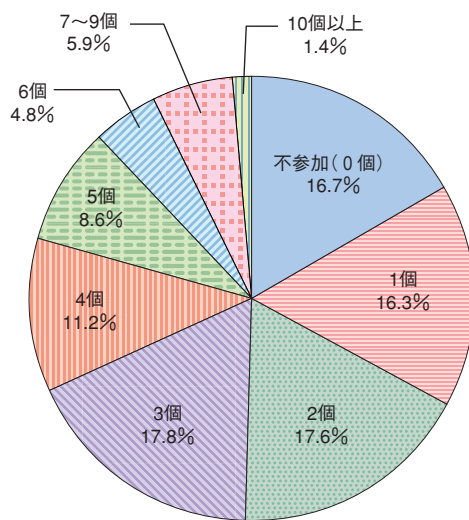
社会関係資本（ソーシャルキャピタル）と位置づけられ、その重要性が注目されている。社会関係資本が社会経済に与える影響は第1章で確認したが、それが人々の安心感を醸成する可能性があるとの研究成果も多数報告されている⁷。

社会関係資本が安心感をもたらすとすれば、対面で交流する「オフライン」コミュニティのみならず、情報通信を利用して時間や場所の制約なく交流できる「オンライン」コミュニティも含めた人とのつながりが、不安を減少させることにつながる可能性がある。そこで、日本国民のオフライン・オンラインの双方のコミュニティ⁸への参加状況を調査した。

図表3-3-4-1は、国民利用者2,000人のコミュニティへの参加数（オフラインとオンラインの合計）を示したものである。参加数が0個（不参加）から3個までがそれぞれ2割弱を占めており、平均参加数は2.8個となっている。

図表3-3-4-1 コミュニティへの参加数（オフラインコミュニティとオンラインコミュニティの合計）

参加数0個から3個はそれぞれ2割弱を占め、平均参加数は2.8個



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

⁷ Putnam (2000) では、社会関係資本の高い米国内の州では殺人件数が少ないこと等を論拠に、社会関係資本が近隣地域の安全に寄与するとしている。また、国内の研究としては、内閣府経済社会総合研究所(2005)では、個人の信頼やネットワーク、社会活動等の社会関係資本を形成するものは、生活上の安心感を醸成する可能性があるとしている。

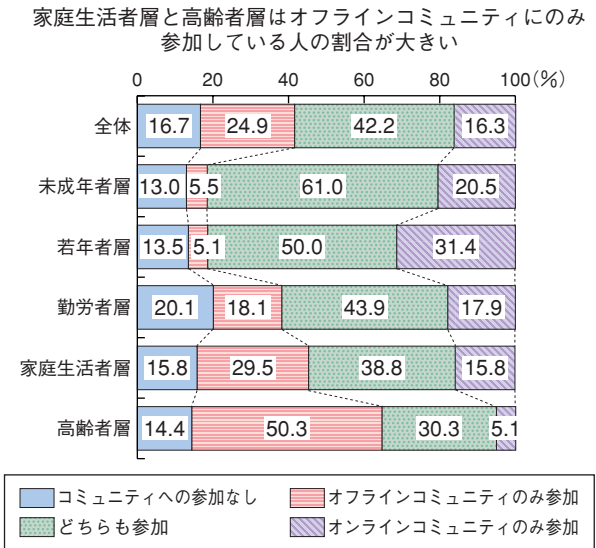
⁸ オフラインコミュニティは、①町内会・自治会、②PTA、③農協や同業者の団体、④労働組合、⑤生協、消費者団体、⑥ボランティア団体、⑦住民運動団体・市民運動団体、⑧宗教団体、⑨学校の同窓会、⑩政治家の後援会、⑪仕事を離れたつきあいのある職場仲間のグループ、⑫習い事や学習のグループ、⑬趣味や遊び仲間のグループ、⑭不参加、の中から、オンラインコミュニティは、①メーリングリスト、②電子掲示板、③ブログ、④SNS、⑤チャット、⑥動画・音楽共有サービス、⑦オンラインゲーム、⑧3D仮想空間、⑨その他、⑩不参加、の中から当てはまるものを選択してもらった

●利用者層によって大きく異なるコミュニティへの参加状況

次に、オフライン・オンラインの双方のコミュニティへの参加状況を利用者層別にみたものが図表3-3-4-2である。コミュニティに参加していない人の割合は、勤労者層で20.1%とやや高いものの、各利用者層とも15%前後で大きな違いは見られない。しかし、「オフラインコミュニティにのみ参加」「どちらも参加」「オンラインコミュニティにのみ参加」の割合は利用者層によって大きく異なっている。未成年者層と若年者層は、「どちらも参加」している人の割合がそれぞれ61.0%、50.0%と半数以上を占めている一方、家庭生活者層と高齢者層は「オフラインコミュニティにのみ参加」している人の割合がそれぞれ29.5%、50.3%と高いのが特徴的である。

このように、オフライン・オンラインの双方のコミュニティへの参加状況は人によって大きく異なるため、参加しているコミュニティの数や性格が各個人間のつながり方に影響を与え、その結果として情報通信利用に対する不安に何らかの形で作用する可能性があると考えられる。

図表3-3-4-2 利用者層別にみたコミュニティへの参加状況



(出典) 総務省「コピキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(2) コミュニティ参加を反映した「つながり力」指標

●オフライン・オンラインの双方のコミュニティによる紐帯を定量化する「つながり力」指標の作成

社会関係資本に関する先行研究では、「信頼」「互酬性の規範」「ネットワーク」といった定性的な社会関係資本を計測して指標化し、インターネット等の情報通信利用との関係を分析する試みが数多く存在する⁹。これらを参考として、オフライン・オンラインの双方のコミュニティによる紐帯を一種の社会関係資本とみなし、双方のコミュニティへの参加状況の違いから生まれる個人の「つながり力」を定量化した指標を作成し、その「つながり力」と情報通信利用への不安との関係を分析することとした。

「つながり力」指標の作成は、おおむね以下の考え方に沿って行った¹⁰。

① 回答者のコミュニティ意識の把握

社会関係資本を構成する「信頼」と「互酬性の規範」に関する回答者の意識を把握するために、オフラインとオンラインの人間関係について信頼関係や助け合いについての質問を尋ねた。この回答結果から、回答者のオフライン・オンラインの双方におけるコミュニティ意識の高低を把握する。

② 各コミュニティの「紐帯」を評価

回答者の各コミュニティへの参加状況を尋ね、コミュニティ毎に参加者のコミュニティ意識を平均することで、各コミュニティの「紐帯」の高低を評価する。

③ 各個人の「つながり力」を得点化

回答者毎に参加しているコミュニティの「紐帯」の水準を合計することで、各個人の「つながり力」指標とする。

この方法で作成された「つながり力」指標には、参加しているコミュニティの数¹¹と、それぞれのコミュニティの紐帯の強さが反映されている。前述のとおり、利用者層によってコミュニティへの参加状況は大きく異なるが、紐帯の強いコミュニティにより多く参加している人ほど、「つながり力」指標は高くなる。このような形で、オフライン・オンライン双方のコミュニティへの参加状況を踏まえた「つながり力」を、定量的に表現することが可能となる。

⁹ 宮田 (2007)、ノリス (2004) 等の先行研究を参考とした

¹⁰ 指標の作成方法の詳細は付注14を参照

¹¹ 参加しているコミュニティの数も考慮することで、社会関係資本を構成する「ネットワーク」も包含した指標とみなすことができる

●オフライン・オンライン双方のコミュニティにバランス良く参加している人は「つながり力」が高い

新たに作成した「つながり力」指標について、オフライン・オンライン双方のコミュニティへの参加状況と具体的にどのような関係があるのか確認するために、コミュニティへの参加数が同一の回答者を抽出し、その参加状況の違いと「つながり力」指標との関係を示してみよう。図表3-3-4-1でみたとおり、コミュニティへの参加数が3個の人が最も多いため、まず、参加数3個の回答者を抽出した。

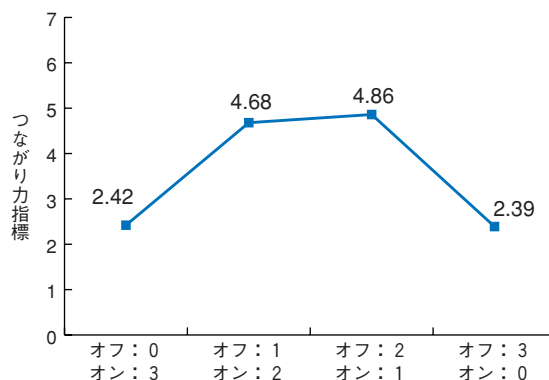
図表3-3-4-3はその結果を示したものである。オンラインとオフラインのどちらか一方のコミュニティのみに参加している人（「オフラインのみに3個参加している人」と「オンラインのみに3個参加している人」）に比べて、オンラインとオフラインの両方のコミュニティに参加している人（「オフラインに2個、オンラインに1個参加している人」と「オフラインに1個、オンラインに2個参加している人」）の方が「つながり力」の値が高い結果となった。

同様に、コミュニティへの総参加数が2個、4個、5個の回答者を抽出したものが図表3-3-4-4である。全てにおいて、山型のグラフとなり、オフライン・オンライ

ン双方のコミュニティにバランス良く参加している人の方が「つながり力」が高い結果となった。なお、総参加数が6個以上の回答者については、サンプル数の制約上の問題があるが、ほぼ同様の傾向が得られる結果となった。

図表3-3-4-3 コミュニティ総参加数3個のつながり力

オフラインとオンライン両方のコミュニティに参加している人の方が「つながり力」が高い

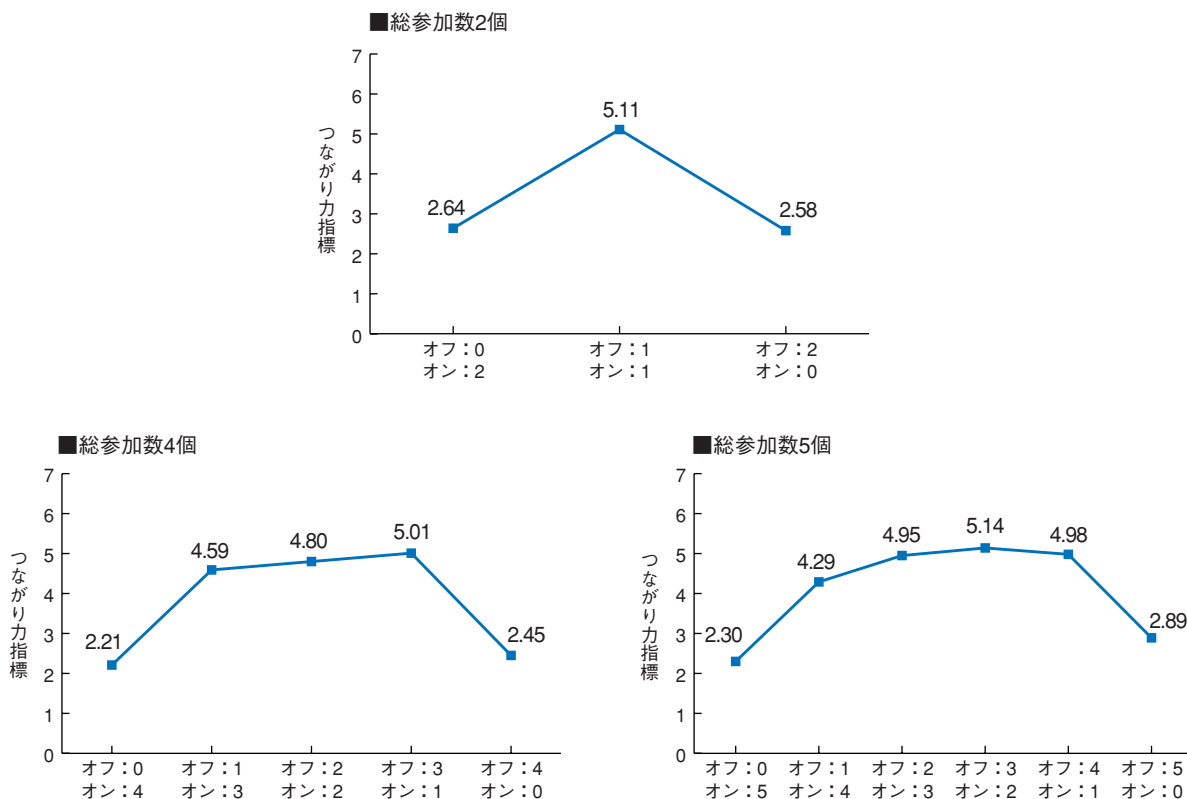


※ 値は各グループに属する人の「つながり力」の中央値

(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

図表3-3-4-4 コミュニティ総参加数別のつながり力

総参加数が増えても、両方のコミュニティにバランス良く参加している人の方が「つながり力」が高い



※ 値は各グループに属する人の「つながり力」の中央値

(出典) 総務省「コビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(3) 「つながり力」と情報通信利用への不安感

●「つながり力」の高まりにより不安感が低下する可能性

以上のような特徴を持つ「つながり力」指標を用いて、情報通信利用に対する不安との関係を見てみよう。

図表3-3-4-5は、「つながり力」の高低別に情報通信利用に対する不安感をみたものである。情報通信を利用することに不安を感じる人の割合（「不安がある」「どちらかといえば不安がある」の合計）は、「つながり力」が低いグループは49.5%、中グループは45.3%、高いグループは44.8%となり、「つながり力」が高まると不安が低くなる傾向が緩やかながら見られた。

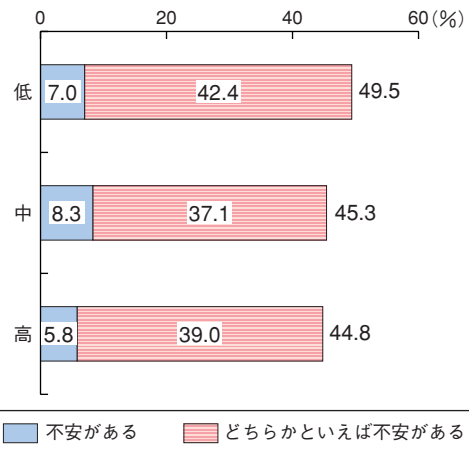
●家庭生活者と高齢者では、特に「つながり力」の高まりによる不安低下の効果が大きい

国民全体で見たときには、「つながり力」の高まりによる不安の減少の効果は限定的であったが、利用者層によっては「つながり力」の高まりが不安感の低下により効果を発揮する可能性がある。そこで、利用者層別に「つながり力」と不安感の関係を分析したところ、特に家庭生活者と高齢者層については、「つながり力」が高いグループになるほど不安感が小さくなる傾向が顕著となった。図表3-3-4-6はその結果を図示したものであるが、「つながり力」の低いグループと高いグループの間では、不安と回答した人の割合（「不安がある」「どちらかといえば不安がある」の合計）の差は、家庭生活者層で15.6ポイント、高齢者層で9.9ポイントとなった。

図表3-3-3-1でみたように、家庭生活者層と高齢者層は情報活用能力の低い利用者が半数近くを占めている。また、図表3-3-4-2では、家庭生活者層と高齢者層は、コミュニティに参加していないか、オフラインコミュニティのみに参加している人が圧倒的に多い傾向がみられる。したがって、これらの利用者層に属する人は、情報活用能力を高めつつ、オンラインコミュニティにも参加し、オフライン・オンライン双方のコミュニティの相乗効果によって「つながり力」を高め、その結果として不安低下の効果が期待できる可能性がある。

図表3-3-4-5 「つながり力」の違いによる不安感

「つながり力」が高まると、不安が少なくなる可能性がある

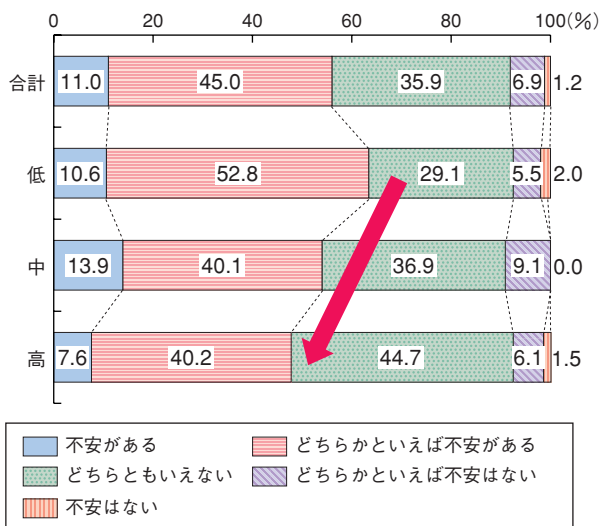


(出典) 総務省「コピキタネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

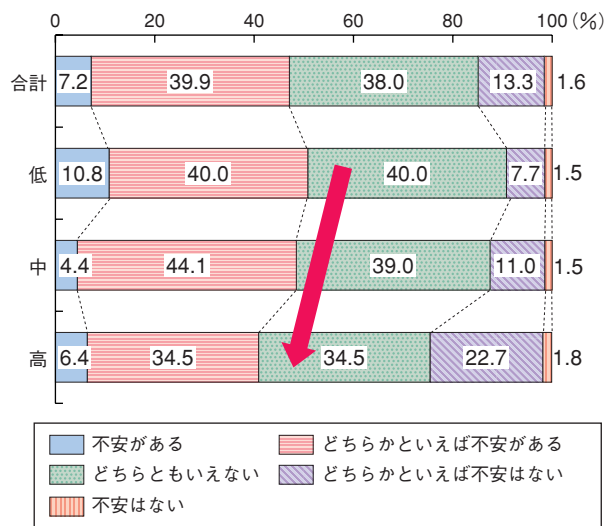
図表3-3-4-6 家庭生活者層と高齢者層のつながり力の違いによる不安感

家庭生活者と高齢者は「つながり力」の高い人の不安が小さい

■家庭生活者層



■高齢者層



(出典) 総務省「コピキタネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

(4) 地縁・血縁に「電縁」を重ねることで、安心なネット社会へ

●地縁・血縁を代替するのではなく、補完するような「電縁」が求められている

日本の地域社会には、古くから地縁や血縁に基づいた紐帯が根付いているが、その紐帯が、核家族化や個人主義等の様々な要因により、徐々に薄れてきていると言われる。インターネットや携帯電話といった情報通信技術の進歩も、その要因の一つと指摘されることもある。しかし、匿名掲示板に代表されるようなオンラインに過度に依存したコミュニティではなく、オフラインにおける現実の人間関係と連携のとれたオンラインのコミュニティであれば、使い次第で紐帯を強めることが可能ではないだろうか。以上の分析結果は、オフラインコミュニティのような対面の人間関係とオンラインコミュニティのようなネット上の人間関係をバランス良く重ね合わせることによって、情報活用能力が必ずしも十分でない利用者にとっても、情報通信利用に対する不安を軽減できる可能性があることを示唆している。

インターネットや携帯電話等の情報通信ネットワークを通じて電子的な人間関係が広がる現象は、「電縁」と呼ばれることがある¹²。時間や距離の制約を超え、世

界中の見知らぬ人々と電子メールやインターネットを通じてコミュニケーションが可能となることは素晴らしいことである。しかし、この「電縁」が地縁・血縁と結びついて、現実のコミュニティと連携していくことも、とても重要なことである。情報通信の利用は、対面による交流の「代替」手段としても有効であるが、対面による交流の「補完」手段として利用すると、より大きな効果を発揮する。そして、地縁・血縁に「電縁」を重ねることで「顔の見える安心なネット社会」が構築され、地域や家族の絆が深まる方向へ進んでいく。「電縁」はそのような力を秘めており、そのような事例も次々に蓄積されている（コラムを参照）。

日本復活に向けては、このような地縁・血縁と結びつく「電縁」を確立するための挑戦が必要である。情報通信はあくまで手段であって意志はなく、利用する我々に意志がある。とても便利で役に立つが、使い方を誤ると危ないかもしれない新技術をどう導くか。「電縁」の有効活用によって日本の利点でもある紐帯を取り戻し、距離や時間を超えて人や企業が出会い、助け合い、そして活力を生むような方向に導くよう、社会全体で取り組まなければならない。

¹²日本経済新聞による特集記事「電縁の時代」（2004年1月1日）を参照。また、藤沢市は「電縁都市ふじさわ」を標榜している

COLUMN

「地縁」と「電縁」がもたらす育児世代の不安解消 —浜松市子育て情報サイト「ぴっぴ」—

オンラインコミュニティとオフラインコミュニティの組合せで「顔の見えるネットワーク」を築くことは、情報通信利用への不安を減少させるだけでなく、日常生活での様々な不安解消につながる可能性も秘めている。何かと不安や孤独感に陥りがちな育児世代の活用事例として、「はままつ子育てネットワーク『ぴっぴ』」が挙げられる。

「ぴっぴ」は、NPO法人はままつ子育てネットワークぴっぴが浜松市と共同で制作・運営している子育て支援サイトである（図表1）。子育て中の親の視点に立った使い勝手の良い子育てサイトとして注目されており、平成18年度には「日経地域情報化大賞2006」の日本経済新聞社賞を、平成21年度には総務省「u-Japanベストプラクティス2009」の地域活性化部門賞を受賞している¹。

「ぴっぴ」は、サイト開設前に実施したニーズ調査によって明らかになった、子育て中の親が持つ「知りたい」「相談したい」「つながりたい」という三大欲求に応える形でサイトが構成されているのが

特徴である。特に「つながりたい」のページでは、目的や地域を選ぶことで、自分にあった子育てサークルや子育て支援センターを探すことのできるデータベースや、サークルの活動内容を知ることのできるブログ等、子育ての輪を広げるための情報が多数提供されている。また、子育て中の親のためのSNS型コミュニティサイト「ぴーこむ」では、様々な種類のオンラインコミュニティが開設されて会員同士の情報交換が活発に行われるとともに、同じ地域の会員同士の「オフ会」も催されている（図表2）。「ぴっぴ」を中心として、地域のオフラインコミュニティ（地縁）とネット上のオンラインコミュニティ（電縁）の双方を組み合わせることで子育て中の親のつながりを広げ、悩みや不安等を皆で協力して解決するための仕組みが提供されている。

このように、「ぴっぴ」は、オンラインとオフラインの相乗効果を高める「電縁」のモデルケースの一つといえるであろう。

図表1 「ぴっぴ」のトップページ



「ぴっぴ」のホームページを引用
<http://www.hamamatsu-pippi.net/>

図表2 「ぴーこむ」の会員同士の「オフ会」の様相



¹ 参考：u-Japanベストプラクティス2009優秀表彰事例（http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ict/u-japan/090601.html）

COLUMN

デジタルネイティブがつくる ソーシャルメディアの新潮流

日本には、古くから土佐日記や蜻蛉日記のような日記や日誌をつける文化があり、個々人の持つコンテンツ創造の潜在力は高いと考えられるが、これまでこの種のパーソナルなコンテンツは、広く世間の目に触れることは少なかった。しかし、ブログやSNS等の普及により、個人が自らの備忘録的な情報や経験に裏付けられた知識やノウハウを容易に情報発信できるようになるとともに、同じ関心を持つ他者との交流を通じて、お互いに共感しあうコミュニティが形成されるようになってきている¹。

その中で、最近の新潮流を紹介しよう。核家族化等により世代間交流や近所づきあいが失われつつある世相を反映してか、若い世代が本来は親の世代から受け継がれるべき知識やノウハウを習得したり、仲間と交換できる口コミサイトやブログ・SNSが人気を集めている。例えば、図表1は「クックパッド」という料理レシピサイトである。数十万件のレシピが掲載され、誰もがレシピを投稿できる。自分の調理レベルや調理環境にあったレシピが簡単に探せるという特徴があり、月間600万人が訪れる人気サイトである。ユーザの9割が女性で、特に20代・30代の女性に人気が高いという。また、「アトリエ」という手芸や手作り雑貨品等のレシピサイトも多くのユーザを集めている。

こうした口コミサイトやブログ・SNS等のソーシャルメディアを通じたコミュニケーションは、いわゆる「デジタルネイティブ」といわれる10代・20代

には当たり前のようである。図表2は、ホームページ、ブログ、電子掲示板、SNSの年代別利用率を見たものであるが、10代・20代の利用率が他の年代に比べて高い傾向がある。若年層のネットや携帯電話でのコミュニケーションは、親の世代からすれば、例えば出会い系サイトへのアクセスや犯罪被害、掲示板やブログ等で友人から受ける誹謗中傷等、青少年の健全な育成に与える負の側面が心配されることが多い。しかし、こうした負の側面は、フィルタリング導入や、家庭や学校でのリテラシー教育やルール作り等である程度解決できるものであり、むしろ家族でSNSを使うなど「血縁」と「電縁」を重ねるような使い方をすれば、「デジタルネイティブ」との世代間交流の隙間を埋めることにもつながるだろう。

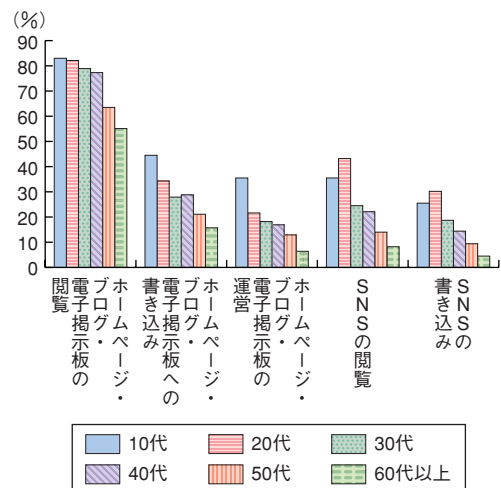
ソーシャルメディアは、単に人とのコミュニケーションだけでなく、他者との協働で新しいコンテンツを生み出すクリエイティブな世界でもある。例えば、携帯電話用SNSでは、リレー小説等の新しいコンテンツが生み出され、書籍化されたり、映画化されたりする事例も出てきている。また、映像やイラストを投稿するユーザ同士が協力し合い、新たな作品を生み出すプラットフォームとして活用されているサイトも人気である。こうした明日の日本を担う新しい世代が、元来日本人が持つ豊かなコンテンツ創造力を発揮し、日本独自の新しいモデルを生み出すことが期待される。

図表1 「クックパッド」の入り口画面



「クックパッド」のホームページを引用
<http://cookpad.com/>

図表2 インターネット利用目的（年代別）



(出典) 総務省「ユビキタスネット社会における安心・安全なICT利用に関する調査」(平成21年)

¹ 山下・川浦・川上・三浦 (2005)、総務省情報通信政策研究所 (2009)「ブログの実態に関する調査研究」を参照