

第2節 ICTによる「つながり」の現状

我が国では、2000年代以降のブロードバンドとモバイルインターネット普及により、インターネットの利用者が増加した。さらに、2010年代のスマートフォンの急速な普及により、インターネットアクセス端末のパーソナル化、モビリティ化が進み、その使われ方も多様化している。このような変化は個人とICTとの関係にどのような影響を与えているのだろうか。

本節では、まず、我が国でのインターネットの普及状況及び利用状況を利用者の年代別に概観する。次に、ICTが人と人とのつながりに与える影響について、近年利用者が増大しているソーシャルメディアに着目して、考察する。

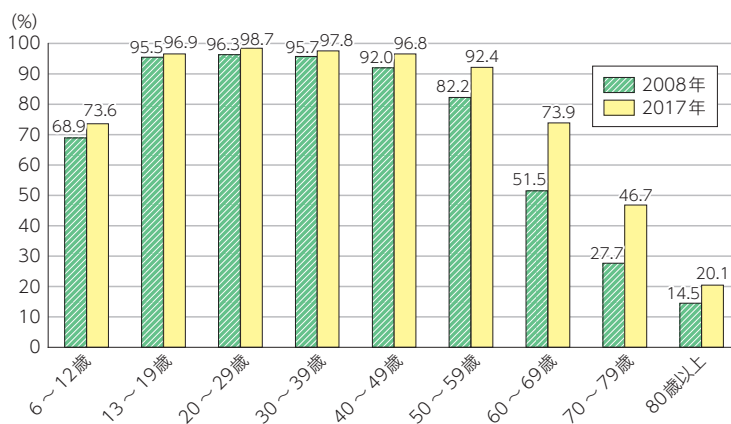
1 個人のICT利用

この項では、我が国の個人によるICTの利用状況について、総務省が実施している「通信利用動向調査」の結果をもとに概観する。

1 インターネット利用の広がり

まず、調査時点から過去1年間の個人のインターネット利用経験について、2017年調査とスマートフォン普及前の2008年^{*1}調査とを比較する。13歳～19歳（中学生以上）から40代までの世代では、既に2008年にはインターネット利用率が90%以上の高い水準にあり、2017年でもほぼ同水準である。その一方、60代、70代では過去1年間にインターネットを利用したと回答した人の割合が、この9年間で10%以上増加している（図表4-2-1-1）。60代以上のインターネット利用割合の増加要因としては、概ね2008年調査の50代以上の利用割合が、2017年の10歳年齢階層が高い層の利用割合と同程度であることから、新規利用の増加よりも、むしろインターネット利用者の加齢の結果と考えられる。

図表4-2-1-1 個人のインターネット利用者の割合の推移

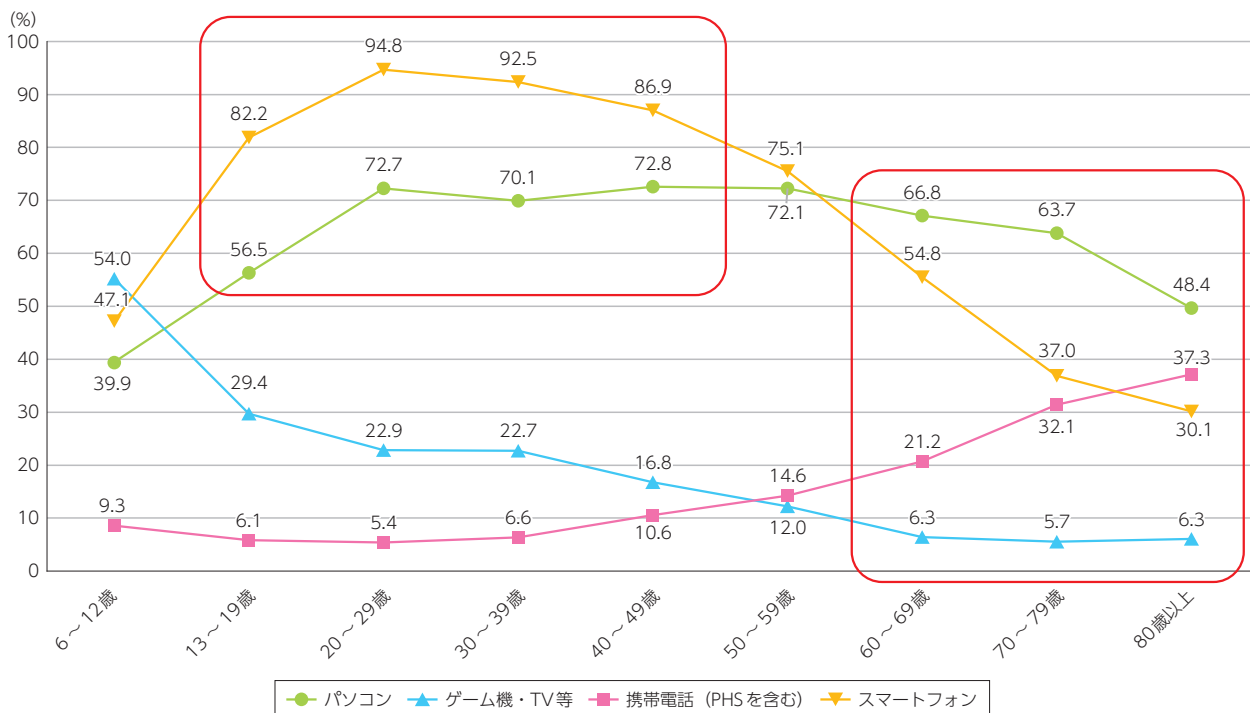


（出典）総務省「通信利用動向調査」（各年）より作成

次に、個人がインターネットに接続する際に使用する端末については、13歳から49歳までと、60代以上ではその種類が異なっている。10代から40代では各年代とも80%程度かそれ以上がスマートフォンをインターネット接続端末として利用しており、この割合は他の端末と比較すると最も多くなっている。次に利用割合が高いのはパソコンであるが、その割合はスマートフォンよりも20%程度低い（図表4-2-1-2）。一方、60歳以上では、パソコンからインターネットに接続する割合が最も高い。スマートフォン利用は、60代で54.8%、70代で37.0%と、年代を経るにつれて急激に低下している。2010年代にはスマートフォンが急速に普及したが、年代が高くなるにつれて、携帯電話（フィーチャーフォン）の利用率が高くなっていることから、これらの年齢層では普及は進んでいないことが分かる。

*1 4章3節において平成21年版情報通信白書での調査結果との比較を行うため、参考として2008年（平成20年）との比較を行っている。

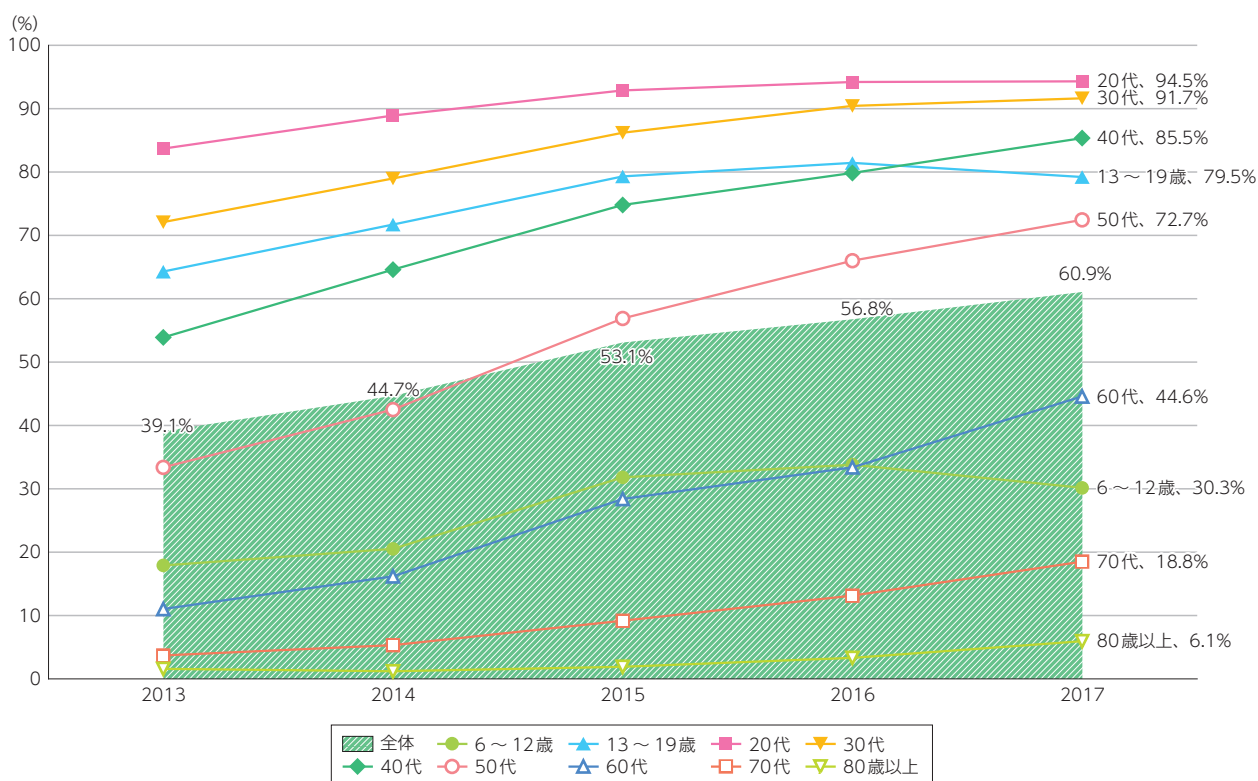
図表4-2-1-2 インターネット接続端末



(出典) 総務省「平成29年通信利用動向調査」(2018)より作成

次に、スマートフォンの個人保有率について確認する。我が国では、スマートフォンは2010年ころから普及が始まった。スマートフォンの個人保有率は2013年から2017年の間に全体で10%以上増加している(図表4-2-1-3)。スマートフォンの個人保有率は多くの世代で増加傾向にあるものの、20代、30代は90%以上の利用者がスマートフォンを保有するのに対して、70代のスマートフォン保有者の割合は18.8%、80代のスマートフォン保有率は6.1%と、世代間の差が大きい。

図表4-2-1-3 スマートフォンの個人保有率の推移



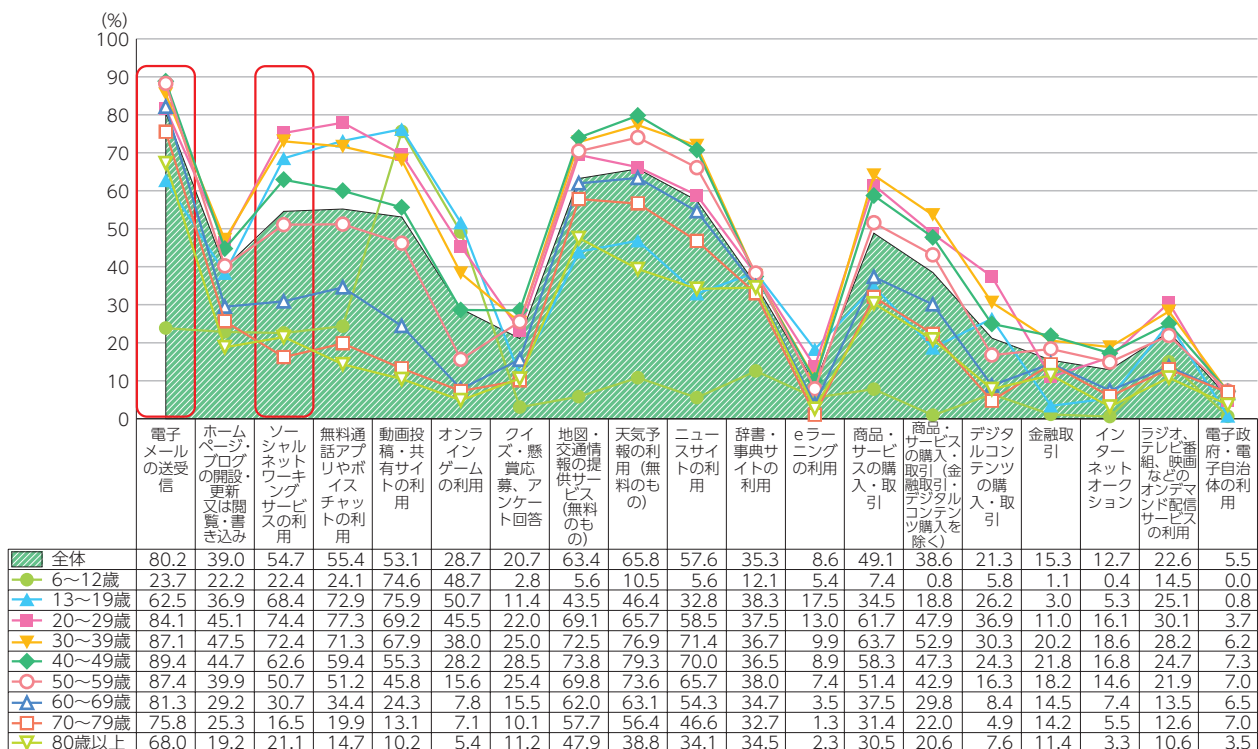
(出典) 総務省「通信利用動向調査」(各年)より作成

2 インターネットの利用目的

インターネットが高速化、モバイル化したことから、様々なコンテンツが登場し、その用途は多様化している。ここでは、世代別にインターネットで利用する機能・サービスを概観する(図表4-2-1-4)。

インターネットで利用した機能・サービスのうち、利用割合が最も高かったのは「電子メールの送受信」である。「電子メールの送受信」は6~12歳を除いた全ての世代で利用率が50%以上あり、世代間の差がさほど大きくない。電子メールと同様にコミュニケーションするサービスとしては、「ソーシャルネットワーキングサービス^{*2}の利用」(以下、SNS)があるが、その利用率は13~19歳、20代、30代が60%を超えているのに対して、40代以上では年代ごとに10%以上低下し、60代は30.7%、70代は16.5%と世代間で大きな差がある。同様の傾向は「動画投稿・共有サイトの利用」、「無料通話アプリやボイスチャットの利用」でもみられる。利用者が情報を発信し形成していくこれらのサービスは、スマートフォンからの利用も多いため、前述のインターネットを利用する端末の世代間の傾向の違いがインターネットの利用目的にも現れているものと思われる。

図表4-2-1-4 インターネットで利用した機能・サービス



※無回答を除いた集計

(出典) 総務省「平成29年通信利用動向調査」(2018)より作成

インターネットは個人をつなぐインフラとして広く普及しているが、その利用率や利用状況については世代間で傾向が異なっている。10代から40代までではインターネット利用率は95%を超え、いつでもどこでもインターネットにアクセスができるスマートフォンの利用が進んでいる。しかし、70代のインターネット利用率は約50%であるなど、高齢者世代へのインターネットの普及はまだ十分ではない。高齢者のインターネット接続端末はパソコンやフィーチャーフォンの割合が高く、前者はモビリティが十分でなく、後者はインターネット接続機能が限定される。インターネットで利用した機能・サービスについても、世代間で傾向に違いがあることから、世代間のコミュニケーションが円滑に取れなくなる可能性についても考慮に入れるべきである^{*3}。

2 ソーシャルメディアが個人間のつながりに与える影響

この項では、ICTによって個人間のつながりを創出、あるいは維持していくことに関する人々の意識や課題に

*2 平成29年通信利用動向調査では、ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)を「インターネット上の交流を通じて社会的ネットワーク(ソーシャルネットワーク)を構築するサービスのことである。FacebookやTwitter、LINEなどが代表的」としている。

*3 高齢者のICT利活用促進に関しては、4章末コラム「シニアの社会参加を促すICT教育」を参照

ついて、ソーシャルメディア利用者を対象にしたアンケート調査の結果を踏まえて考察する。

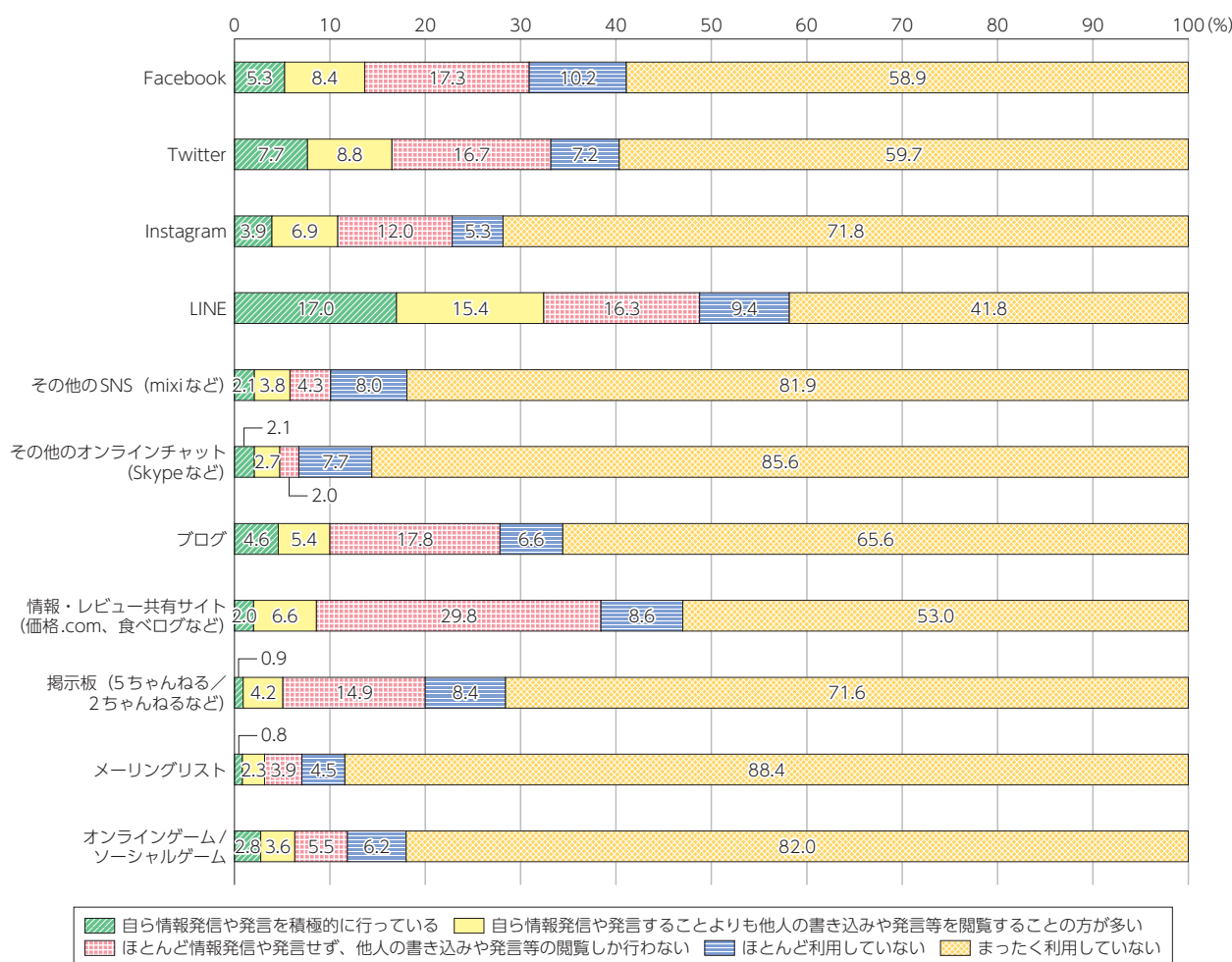
1 ソーシャルメディアの利用状況

ここでは、平成29年通信利用動向調査での定義に基づき、ソーシャルメディアを「ブログ、ソーシャルネットワークワーキングサービス（SNS）、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディア」とする。同調査では、ソーシャルメディアを「利用者同士のつながりを促進する様々なしながけが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴」としている。

今回、ソーシャルメディアの利用状況を国際比較するため、ソーシャルメディアとして、①Facebook、②Twitter、③LINE、④その他のSNS、⑤その他のオンラインチャット、⑥ブログ、⑦情報・レビュー共有サイト、⑧掲示板、⑨メーリングリスト、⑩オンラインゲーム、を挙げて国際調査（日本、アメリカ、イギリス、ドイツ）を行った。

まず、我が国での各ソーシャルメディアの利用状況を見る。我が国では、LINEの利用率が最も高く、少しでも利用している人を含めた利用者の割合はおおよそ60%であった（図表4-2-2-1）。全体的な傾向として、「ほとんど情報発信や発言せず、他人の書き込みや発言等の閲覧しか行わない」と回答する利用者の割合が、書き込みなどを行う利用者よりも多いという結果となった。

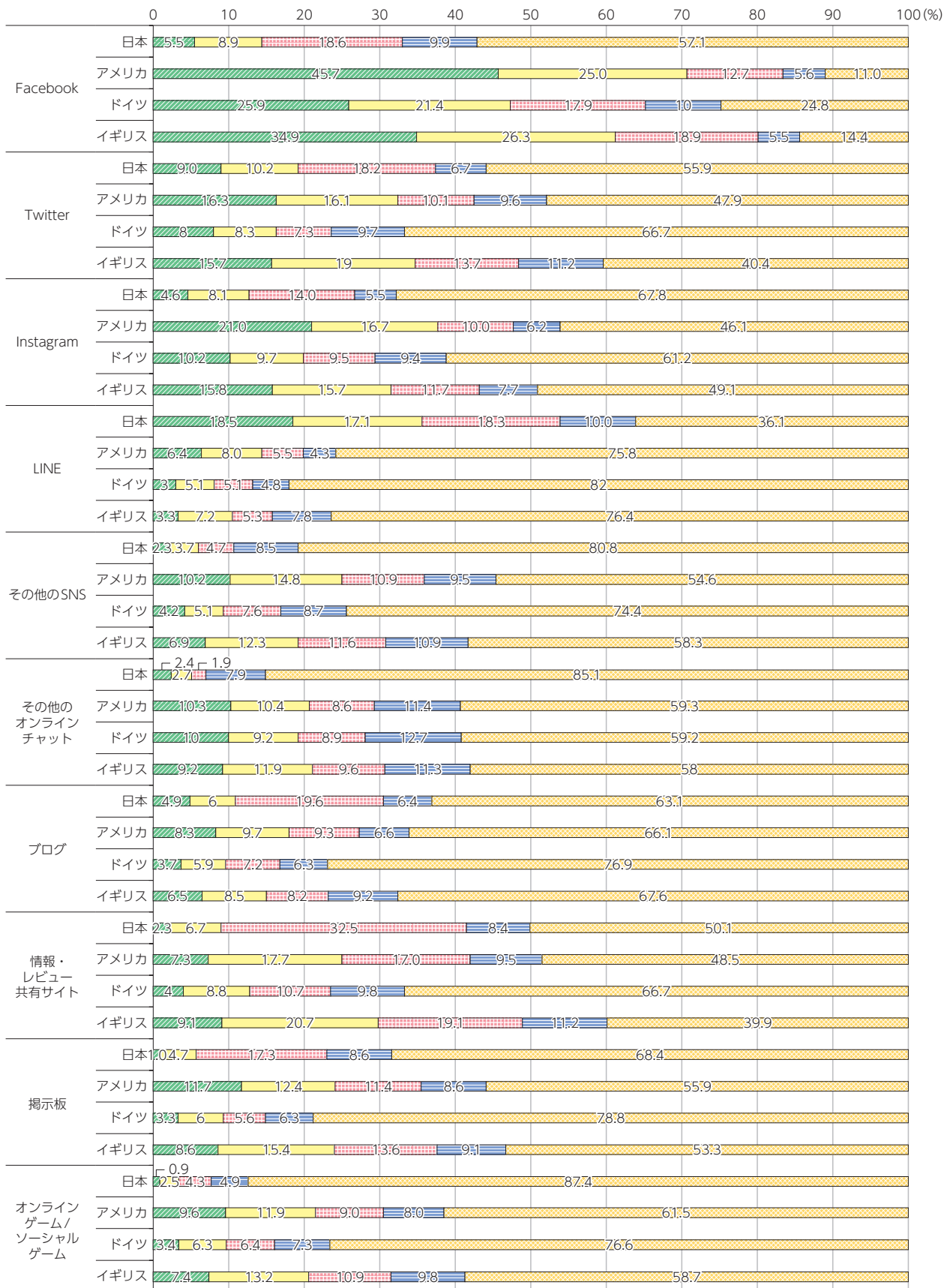
図表4-2-2-1 ソーシャルメディアによる情報発信・閲覧（日本）



(出典) 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)

次に、それぞれのソーシャルメディア利用状況をアメリカ、イギリス、ドイツの利用状況と比較する。それらの国ではFacebookの利用者が日本と比較して多く、さらに頻繁に書き込みをしている割合が高いことが読み取れる（図表4-2-2-2）。また、その他のソーシャルメディアに関しても、概して、積極的に情報発信をするために利用している割合が日本と比較して高いといえる。

図表4-2-2-2 ソーシャルメディアによる情報発信・閲覧（国際比較）



 自ら情報発信や発言を積極的に行っている
 自ら情報発信や発言することよりも他人の書き込みや発言等を閲覧することの方が多い
 ほとんど情報発信や発言をせず、他人の書き込みや発言等の閲覧しか行わない
 ほとんど利用していない
 まったく利用していない

※他国の回答と合わせるため、日本の回答は70代の回答を除いた。

(出典) 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)

2 ソーシャルメディア利用のメリット

ソーシャルメディアによって、利用者は様々なメリットを感じている。調査結果によると、我が国のソーシャルメディア利用者のうち、ソーシャルメディアを利用して良かったと思えたことが1つでもあるとしたのは73.1%である（図表4-2-2-3）。

ソーシャルメディアは必ずしも個人間のつながりの創出や維持のためだけに利用されているわけではない。ソーシャルメディアを利用して良かったと思えたことについては、「新しい友人ができた」「相談相手ができた」のように『①新しいつながりの創出』に関わる項目を回答した人はそれぞれ20%以下である。また、「家族や友人との結びつきが深まった」、「しばらく連絡を取っていなかった人と再び連絡を取ることができるようになった」のような『②既存のつながり強化』に関する項目の回答率もそれぞれ20%以下である。

一方、「社会や経済等に関する最新のニュースや情報を得ることができた」、「趣味や身近な地域の話など、自分が興味のある情報を得ることができた」のような『③情報の収集』に関わる項目、あるいは「暇つぶしができた」（④暇つぶし）に対する回答の割合はそれぞれ約30%であった。これらは、ソーシャルメディアを相互交流というよりも、情報を入力して、それを消費する場として活用することにメリットを見出しているといえる。

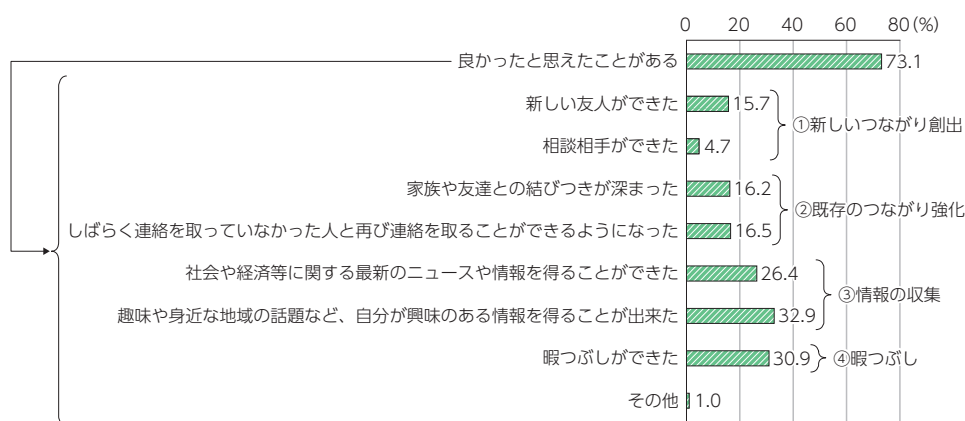
以上から、我が国では他人とのつながりを得るためにソーシャルメディアを利用するというよりも、情報の収集や、暇つぶしの手段という受け身の利用をすることにメリットを感じる傾向にあるといえる。

この傾向は、アメリカ、イギリス、ドイツでの調査結果と比較するとより明らかになる。ソーシャルメディアを利用して良かったことを4か国で比較すると、①新しいつながり創出及び②既存のつながり強化に関する項目についてはいずれも最下位で、他国とは20%程度差があり、割合が大幅に低くなっている。一方、③情報の収集、④暇つぶしに関する項目についての回答割合は、③については日本は最下位であるものの3位との差は5ポイントほどであり、④については、ドイツに次いで2番目に高くなっている。（図表4-2-2-4）。

我が国で、ソーシャルメディア利用のメリットとして、他者とのつながりよりも、興味のある情報の収集がより認識されていることは、自分の興味のある情報のみにアクセスする利用者が多いことを示唆している。ただし、ソーシャルメディアで自分の興味のある情報のみにアクセスする場合、興味・関心を狭めることにもなりかねず、それは逆にコミュニケーションを狭めることにもなりかねないことは留意しなければならない。

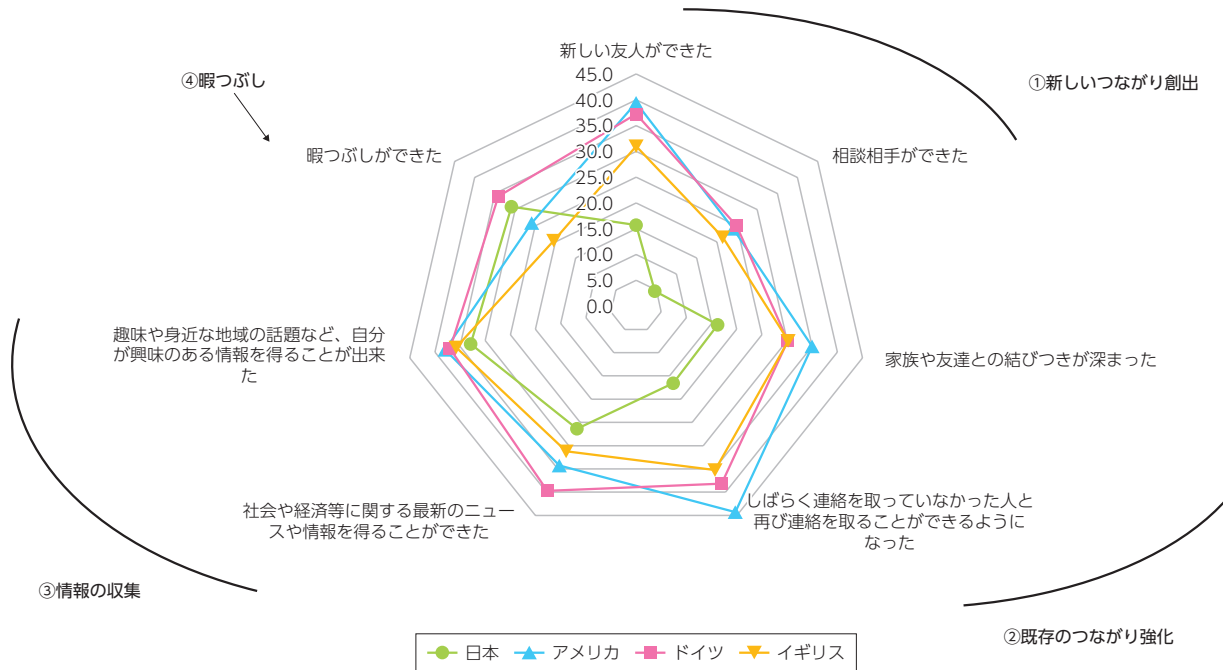
自分と異なる他者とのコミュニケーションは、良いアイデアやイノベーションが生まれるきっかけとなるため、ソーシャルメディアを通じて自分と異なる他者とのつながりを得ることの重要性は今後ますます高まっていくと考えられる。

図表4-2-2-3 ソーシャルメディアを利用して良かったこと（日本、複数回答）



（出典）総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」（2018）

図表4-2-2-4 ソーシャルメディアを利用して良かったこと（国際比較）



※他国の回答と合わせるため、日本の回答は70代の回答を除いた。

（出典）総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」（2018）

3 ソーシャルメディア利用のデメリット

ソーシャルメディアの利用により、個人が容易に他人とコミュニケーションを取り合うことができるようになったことで、トラブルが生じ、人間関係を悪化させる可能性もあることに留意が必要である。

ソーシャルメディアを利用することで他者との間に摩擦が生じることは決してまれな事ではない。我が国において、ソーシャルメディアで情報発信を行う利用者のうち、何かしらのトラブルを経験した人々の割合は、23.2%である。これはアメリカ（56.9%）、イギリス（49.2%）、ドイツ（50.0%）と比較すると低い割合である（図表4-2-2-5）。

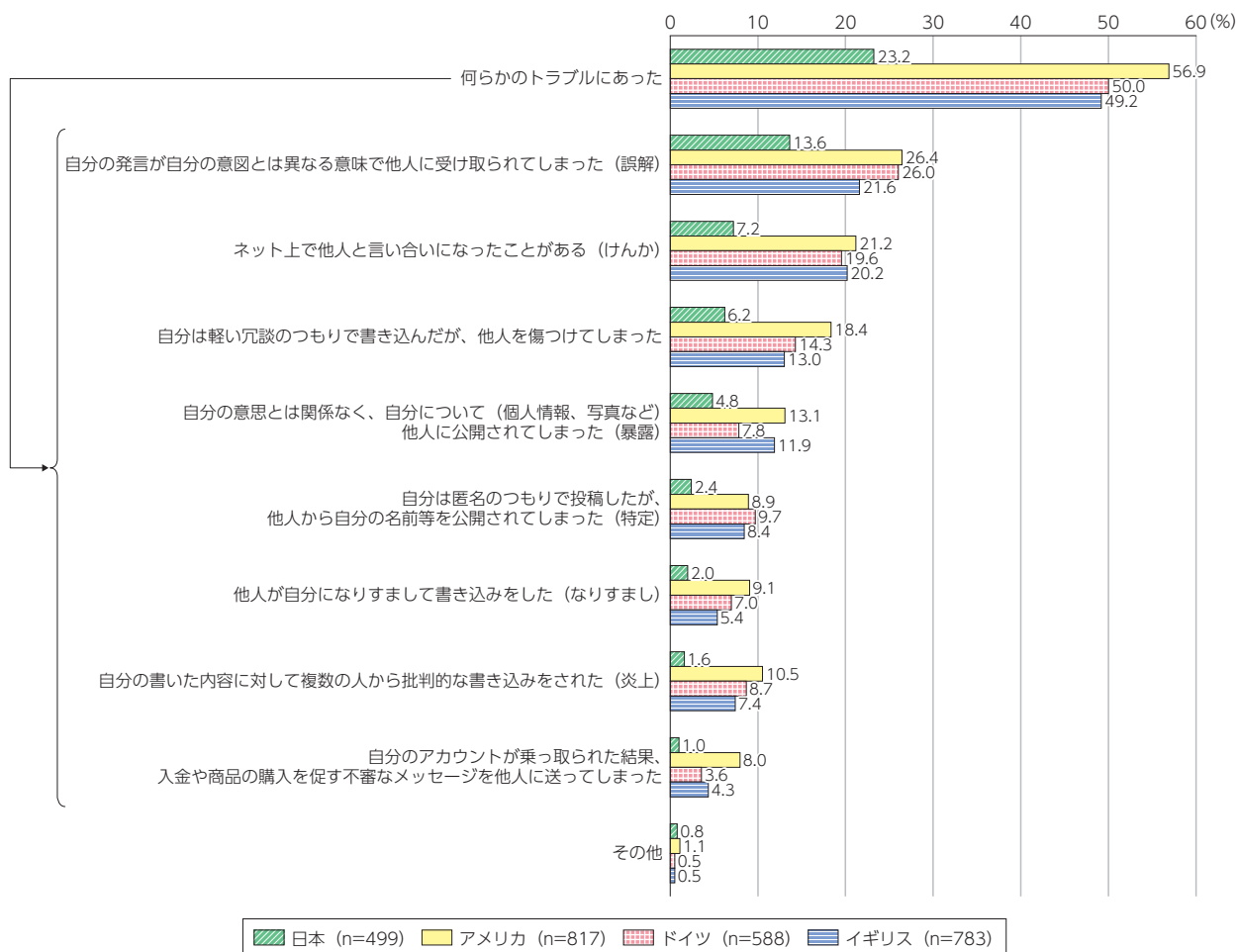
トラブルの内容別では、各国とも、最も経験者の割合が高かったのは、「自分の発言が自分の意図とは異なる意味で他人に受け取られてしまった（誤解）」であった。2番目に高い「ネット上で他人と言い合いになったことがある（けんか）」と3番目に高い「自分は軽い冗談のつもりで書き込んだが、他人を傷つけてしまった」を含む上位3つのトラブルは、いずれも発信者自身の書き込みによるコミュニケーションのすれ違いにより生じたトラブルである。この傾向は、調査対象国に共通しており、回答者の割合が高かったトラブルの順位は1位から3位までが一致している。このように、ソーシャルメディアの情報発信者が多く経験したトラブルは、相手から攻撃されたり被害を受けたりすることよりも、自分の発言が異なる意味で取られたり、相手と言い合いになったりする場合である。これらは、互いの顔の見えない、匿名の場合は相手の背景が見えないインターネット特有のコミュニケーションの難しさが原因となっているといえよう。

続く、「自分の意思とは関係なく、自分について他人に公開されてしまった（暴露）」、「自分は匿名のつもりで投稿したが、他人から自分の名前等を公開されてしまった（特定）」はいずれも、自分が望まないのに自身がネットで特定されてしまったもので、次の「他人が自分に成りすまして書き込みをした（なりすまし）」も含めて、ネットでのコミュニケーション特有のトラブルといえよう。

それら以外のトラブルについては、アメリカでは「自分のアカウントが乗っ取られた結果、入金や商品の購入を促す不審なメッセージを他人に送ってしまった」の割合が他国と比較して高いことや、ドイツでは「自分の意思とは関係なく、自分について他人に公開されてしまった（暴露）」の経験がアメリカやイギリスと比較して低い傾向にあるなどの特徴はあるものの、その割合はいずれも10%程度の水準でいずれの国においても低くなっている。

このように、ソーシャルメディア利用によるトラブルの傾向は、国によって多少の順位の違いはあるものの、日本、アメリカ、イギリス、ドイツで共通しており、各国共通の課題である。

図表4-2-2-5 ソーシャルメディアの情報発信者が経験したトラブル（複数回答、国際比較）



※他国の回答と合わせるため、日本の回答は70代の回答を除いた。

（出典）総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」（2018）

さらに深刻な問題としては、ソーシャルメディアの利用によって、さまざまな悪意を持つユーザーとのつながりを得てしまい、犯罪などに巻き込まれる可能性があることが挙げられる。特に、SNSは不特定多数の個人によるコミュニケーションを可能にするサービスであるため、その可能性がより高まる。一例として、警察庁「平成29年におけるSNS等に起因する被害児童の現状と対策について」*4によると、SNS*5が起因となった犯罪に巻き込まれた児童の数は2008年から2017年までの間に増加傾向にあり、2017年は1,813人で過去最高を記録した。

以上から、日本では、ソーシャルメディア利用のメリットとして、個人間のつながりを創出・強化するよりも情報収集などの役割のほうがより認識されていることが分かった。さらに、ソーシャルメディアの利用においては少なからずコミュニケーションのすれ違いが発生してしまうこと、さらに悪意を持つユーザーとの直接のつながりを得てしまう可能性があることが、留意すべきインターネット上のコミュニケーションにおける課題である。

*4 警察庁「平成29年におけるSNS等に起因する被害児童の現状と対策について」（2018）
https://www.npa.go.jp/safetylife/syonen/H29_sns_shiryo.pdf

*5 出会い系サイトに起因する事犯の被害児童数はSNSの利用とは対照的に減少傾向にあり、2017年は29人であった。