広島女学院大学論集　第61集
Bulletin of Hiroshima Jogakuin University ***61***: *131－138, Dec. 2011*

コンピュータを利用したコミュニケーションと人間関係

――女子大学生の意識調査から――

中田美喜子，記谷　康之

Human relationships and communication with the computer

—— From a survey of attitudes among university students ——

Mikiko NAKATA and Yasuyuki KITANI

Abstract

In this research we carried out investigations to try to understand the changes in frequency and conditions of usage of electronic communication devices, the number of friends and the value of friendships among female students due to the proliferation of CMC. We also considered the effect of the concepts of self-disclosure and self-concealment on relationships between friends and the conditions of usage of electronic communication devices. The results show that the higher the levels of self-disclosure, the more proactively individuals go and meet friends made via social networking media.

は　じ　め　に

近年，コンピュータや携帯電話の普及に伴い，インターネットを利用した新しいコミュニケーションの方法が出現し，それを利用したコミュニケーションの機会が増加している。これらの新しいコミュニケーション方法は，コンピュータ間コミュニケーション（CMC: Computer–Mediated Communication：２つ以上のコンピュータネットワークを渡る他の人との交流のあらゆる形態；以下 CMC と略す）と言われ，大学生における人間関係にも様々な影響をあたえている（尾上，2007，橋元，2008）。

CMC の種類としてあげられるのは，メール，掲示板，チャット，ホームページ（ブログ）などインターネットを利用するにあたってほとんどの人が何気なく日常で使用しているものである。CMC の利用によってインターネットが出会いの場となっている。メールやチャットを利用することによって，直接会わなくてもリアルタイムに会話ができるものもある。また，掲示板では，普段は言えないような意見でも匿名で書き込めるという機能を利用し，自己の意見を

抑制せず発表している部分もある。ホームページでは自分の趣味嗜好を公表することにより，気の合う仲間を作ることができる。このように CMC を利用することによって，今までの社会における人との出会いとは異なった出会いが可能となっているのである。

さらに近年では SNS（Social Networking Site; 以下 SNS）が急激な増加傾向にある。SNS とは，「人と人とのつながりを促進・サポートする，コミュニティ型の web サイトである。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供し，趣味や嗜好，住居地域，出身校，あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供するサービスのこと。人のつながりを重視して「既存の参加者からの招待がないと参加できない」というシステムになっているサービスが多いが，最近では誰でも自由に登録できるサービスも増えている（【Social Networking Service】―意味／解説／説明／定義：IT 用語辞典」http://e-words.jp/w/SNS.html（2010/12/14））。SNS には，自分のプロフィールや写真を公開する機能や，お互いのメールアドレスを知られることなく別の会員にメッセージを送る機能，新しくできた「友人」を登録するアドレス帳，友人に別の友人を紹介する機能，会員や友人のみに公開範囲を制限できる日記帳，趣味や地域などテーマを決めて掲示板などで交流できるコミュニティ機能，予定や友人の誕生日などを書き込めるカレンダー機能で構成される。有料のサービスもあるが，多くは無料のサービスとなっており，サイト内で掲載される広告や，本人に本や CD などの商品を推薦する機能を設け，そこから上がる売り上げの一部を紹介料として徴収するという収益モデルになっている。

SNS には自己登録制と招待制の二つの参加方法がある。招待制とは SNS に入るにあたり他の参加者からの招待がないと参加することができない方式。招待制は「現実の人間関係を SNS 上で再現することで，人と人とのつながりを重視したコミュニケーションを支援する」という特徴がある。また SNS が提供するサービスにより，「知人とのコミュニケーションを円滑に行うことができる」「『趣味』『友達の友達』等のつながりを通じて新たな人間関係を構築するきっかけを得られる」と言われている。自己登録制は誰しも自由に登録できることから知人や友人の友人と限られることがないためより多くの人間と交流を持つことができる。

SNS の普及により，非常に大きな変化が起こっている。例えば，地震などのニュースなどで取り上げられた話題がすぐに SNS に入ってくる。1995年 1 月17日に発生した阪神大震災に伴う混乱は，従来の通信連絡網が遮断・寸断された状況下にあって人と人，人と情報を結ぶインターネットの必要性の大きさを感じた出来事であったが，現在では確認作業を要するインターネットのニュースよりも SNS のほうが早い。また2011年 3 月11日の東北大震災においても，ほとんどの電話が不通となり，携帯電話も中継局などの損害によりほぼ全滅となり，携帯メールも送付してから届くまでに数時間から数十時間を要したと報告されている。このような中，

ほぼ通常と同じように使えた連絡手段は，twitter「安否確認だけでなく，政府や各自治体，報道機関が発表した情報なども書き込まれたため情報入手手段として大変有効であった。また，特定の人との直接やり取りができるダイレクトメッセージは，電話やメールのやり取りができないときに有効であった。」スカイプ（インターネット電話）「都内では地震発生数時間後に通話ができたが，緊急電話番号への発信は難しかった。」災害用伝言板「パソコンや携帯電話から書き込まれた伝言を閲覧できたが，回線が不安定な時間帯ではつながりづらかった。」ワンセグ放送「携帯電話回線やインターネット回線に接続されていなくても視聴でき，地震発生直後から安定していた。」これらが有効であったと報告されている。また Google メールサービス（Gmail）も比較的つながりやすかったと報告されている（沼田他，2011）。これらの新しい通信技術を利用した連絡方法は，非常に優れた情報共有システムであり，災害や事件だけでなく，友人の些細な情報もリアルタイムで入ってくるため，情報を共有しているという気持ちを強く持つことができる。現在代表的な SNS としてあげられるのは，mixi，twitter，GREE，モバゲータウン，海外では世界最大の会員数を誇る Facebook などがあげられる。

しかし，CMC の利用はメリットだけではない。リアルタイムで会話できることにより即時の返事を求められているような時間的切迫を感じ，掲示板やホームページでの誹謗中傷によって心を病み，パソコンや携帯電話など機器だけでのやり取りに孤独感を感じるなどさまざまな問題点がある。また，このような出会いの場が増えることによって CMC を利用したサイバー犯罪が起こっている。サイバー型いじめでは，電子メールや携帯電話，ウェブサイトなどを用いてネット上で「ネットいじめ」が行われ，近年増加傾向にある。その理由として，携帯端末からの書き込みが簡単に行えるようになったことが原因と言われている。また，インターネットは短期間の間に多くの人間に広まりやすい傾向があるため，多くの人間に知れ渡ってしまい，いじめを拡大させてしまう可能性があるのである。

日本におけるサイバー型いじめの件数は，いじめ全体の約4.4％とされている。文部科学省（2009）による全国の小中高校生を対象とした「2009年度　児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」において，いじめ認知件数７万2,778件のうち全体の約4.4％にあたる3,170件が「パソコンや携帯電話等で，誹謗中傷や嫌なことをされた」と回答していることに依っている。山内ら（2007）は，インターネットの誹謗中傷行為を行った者は「個人的な要因」と「インターネットリテラシー教育の不足」の２つのタイプがあることを報告している。情報倫理教育については，今後の新しい指導要領で強化されている事項であり，今後教育していく必要が大きい項目である。また，森ら（2007）は，加害者の個人的動機として「友人関係の変化」「家庭内でのフラストレーション」「クラス内の勢力関係（グループ間の抗争）」があることが報告されている。サイバー型いじめは，加害者と被害者の重複が大きい。よって，子ども

を取り巻く全体的なフラストレーション環境を改善することが必要となる。すでに海外では，サイバー型いじめの防止は教育現場あるいは心理学の対象だけではなく，法律的議論を必須とし，さらに地域行政とも連携して，子どもを取り巻く環境論として，統一的な観点から対策が検討されている（Kowalski, 2008）。

さらに，インターネット依存症の問題もあるといえる。インターネット依存とは，侵食を忘れてインターネットにのめりこんだり，インターネットの利用をとめられないと感じたりする，インターネットに精神的に依存した状態をいう（Young, 1998）。現在社会では，インターネットに接続することがあまりに簡単になってしまい，常に傍にあるものとなってしまったためにこのようにインターネットに依存してしまう人が増加してしまったのではないかと考える。特に双方向性の強いサイトほど独特の世界を構築しやすくのめりこみやすい。2007年度の電通総研「インターネットと未来社会に対する調査」による「生活におけるインターネットの重要度」の項目において回答した6割の人が「ないと不便」と答えている。次いで「ないと生活できない」が多い。特に10代，20代，30代では「ないと生活できない」が3割を占め，インターネットが完全に生活の一部となっている様子がうかがわれる。物心ついたころには既にデジタル情報技術が普及していたこの世代を「デジタル・ネイティブ（生まれつきデジタル環境に囲まれ，その中で育ってきた人たち）」と呼ぶ。Young（1998）は，インターネット依存になる人々にとって，インターネット依存は「逃避の一つの形態」であることを述べている。現実社会でのストレスは，インターネット上の仮想の世界は安心で所属感の強い場所となり，悩みを回避させてくれるのである。

インターネット上の世界は，単なる情報通信機器ではなくもう一つの確立した居場所なのである。このようなことからインターネット上での知り合いを失うことは，現実社会で友人を失うことと同等の喪失感があると思われる。特にデジタル・ネイティブの世代である学生たちはその思考が強い。携帯電話の使用が友人関係の深さと密着性に及ぼす影響についての研究では，高校生では携帯電話の使用により，虚構の心理的一体感，情緒的依存が高いほど，密着性が増加することが示されている。また，友人関係が携帯電話の使用に影響するという逆方向の関係を示す結果もいくつか得られ，密着性と虚構の心理的一体感や情緒的依存との間に，お互いを高めあう循環的な関係があることが示唆されている（赤坂・坂元，2008）。

本研究では，CMC の発展により情報伝達機器の使用に対する感じ方に変化があるのではないかと仮定し，女子学生に情報伝達機器の利用状況や利用頻度，友人数，友人関係の大切さなどの気持ちにどのような変化があるかどうか現状を把握するための調査を行った。また，自己開示や自己隠蔽の概念によって，友人関係や情報伝達機器の使用状況に与える影響があるかを検討したので報告する。

方　　法

対　象：本学に通う大学１年生から大学４年生までの合計303名を被験者とした。

方　法：紙面を使ったアンケート調査を実施した。アンケート用紙を配布し，アンケートについて以下の教示を行った。「インターネット使用が及ぼす人間関係の構築についての研究をしています。アンケートは，友人関係について・情報伝達機器（パソコン，携帯電話）の使用状況について調査しています。なお，このアンケートは学術論文に使用し，学術論文以外での使用は一切いたしません。また，匿名であり個人を特定するものはありません。」と説明した後にその場で回答を求めた。また，集計・分析は表計算ソフトの Excel および SPSS を用いた。

アンケート内容：(1) 情報伝達機器の使用について　12項目　(2) 日頃の友人関係について７項目　(3) 自己隠蔽について　13項目　(4) 自己開示について　20項目　の質問項目を提示した。

結　　果

情報伝達機器の利用頻度についての結果として，SNS（CMC の一種）の利用頻度のアンケート結果を図１に示した。その結果，「毎日利用する」が56％と最も多く，CMC の普及が大きいことを示している。友人関係において，「情報伝達機器だけの友人と身近な友人で違いを感じるか」については，非常に感じる26.7％，感じる41.3％，どちらでもない21.5％，感じない7.6％，全く感じない3.0％であった。またメールに関するアンケートで，「実際に会ったことがない人とメールをしたことがある」という回答は約76％であった。「メールだけの友人と会ったことがない」人は会いたいかという質問に対し約８割（79.9％）の人が「会いたくない」と回答している。その中でも自己開示度が低い群では，「会ったことがある」33.8％に対し，自己開示度が高い群では「会ったことがある」50.8％であった（図２）。自己開示の高低群間においては，χ二乗検定の結果　（$\chi=8.746$　$p<0.01$）有意差が認められた。自己隠蔽尺度による高低群別の結果については，有意な差は認められなかった。

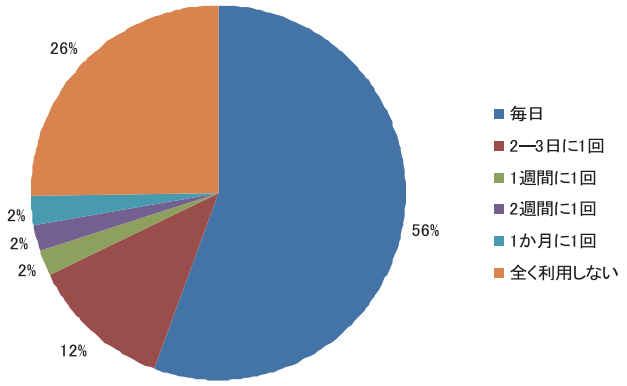

図１　SNS の利用頻度

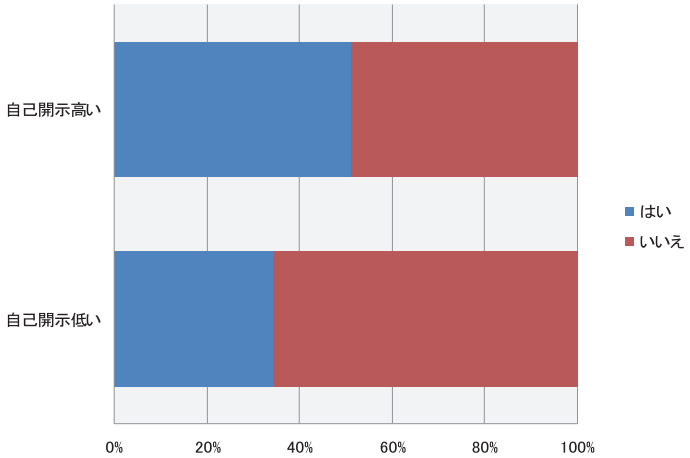

図２　質問項目「情報伝達機器を通じて知り合った人と合ったことがあるか」に対する自己開示度の高い群と低い群における回答

お　わ　り　に

尾上（2007）と比較したところ，パソコンの所有率が16.4％から48.6％へ増加している。このことから一家に１台でパソコンを所有していた時代から１人に１台の時代へ変化していることが示された。これらの結果から，携帯電話もパソコンも，学生たちにとって欠かせないツールであることが考えられる。今後もパソコンのコンパクト化が進み持ち運びやすくなり増加されると考えられる。情報伝達機器の利用状況や利用頻度については，2007年に比較して SNS の利用頻度の回答として「毎日利用する」を選択した人が最も少なかったのに対し，今回のア

ンケート結果では「毎日利用する」を選択する人が最も多くなっている。この結果は約３年間の間に SNS が普及していると考えられる。

今回のアンケート結果ではＥメールを利用し，メールだけの知り合い（メル友）と会ったことがあるという人は43.6％であったが，2007年のアンケート結果では61.8％であった。メル友と会うと答える人数が減少の傾向にあるのには，ネット犯罪などが多いことや，若者が非対面コミュニケーションを求めるようになったのではないかと考えられる。この結果については，今回のアンケートでは仮説でしかないため詳細に調べていくことが必要である。

友人関係についての結果として，尾上（2007）では，「最初に相談する相手はだれか」という質問に対し「学校外の友人」という回答が最も多かった。今回のアンケート結果でも「学校外の友人」という答えが最も多かったが，今回のアンケートは友人関係だけを知るために「学校内の友人」か「学校外の友人」かに絞っているため，その他の項目を増やして同じ結果になるかどうかはわからない。

自己開示度は，今回「情報伝達機器を通じて知り合った人と会ったことがあるか」，「情報伝達機器だけの友人と身近な友人で違いを感じるか」の２項目に絞り自己開示度の高低で結果を分析した。尾上（2007）では，「日頃の友人関係を大切と思うか」という項目でアンケートを行ったが，今回の「日頃の友人関係を大切と思うか」という項目はほとんどの人が「非常に大切に思う」「大切に思う」と回答したため，差が示されないのではないかと仮定し項目を変更した。結果として，「情報伝達機器を通じて知り合いと会ったことがあるか」という項目においては有意差が認められた。自己開示が高い人ほど積極的にメル友に会いにいく傾向が示された。しかし，「情報伝達機器だけの友人と身近な友人で違いを感じるか」という項目で有意差はみられなかった。よって，情報伝達機器での友人と身近な友人とは，同じものとして考えられるところまではいたってないのではないかと考えられる。

自己隠蔽度は，「携帯電話のメール・通話機能はどれくらい重要か」，「SNS の利用頻度」の２項目に絞り自己隠蔽度の高低で結果を分析した。しかし，どちらの項目も高低での有意差はみられなかった。2007年の結果では，自己隠蔽度によって「SNS の利用時間」に差が認められたが，SNS の利用状況にはさまざまな環境が関係してくるので，更に多くの人にアンケートをとり，詳細に研究をすることが望まれる。

CMC の大衆化により，それぞれの関係性，つながりによってインターネットの本質も変化している。人と人とのつながりが重視される CMC だからこそ人の心理的側面に及ぼす影響も大きいのではないかと考えられる。本研究では，CMC が人間関係の構築に及ぼす影響について収集したデータでは自己隠蔽度が人間関係や CMC に及ぼす影響が検討に至っていない。今後，幅広い多くの学生を対象に調査をとることが必要である。

謝　　辞

本論文は2010年度生活デザイン・情報学科　三原貴遊さんのアンケート結果を利用して集計・分析を行ったものです。記して感謝いたします。

参　考　文　献

1. 尾上恵子「女子学生の人間関係構築における諸要因について」宮女子短期大学紀要，第**46**集，2007.
2. 橋元良明「メディア・コミュニケーション学」大修館書店，pp. 85–98，2008.
3. 沼田宗純，國分瑛梨子，坂口理紗，目黒公郎，東京大学生産研究，**63**巻４号，pp. 547–554，2011.
4. 春日章宏，三枝優一，古井陽之助，速水治夫「SNS でのチャットによる友達の輪拡大支援システムの提案」社団法人情報処理学会，2007.
5. 文部科学省，2009,「児童生徒の問題行動等生徒指導上の諸問題に関する調査」 http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/21/11/__icsFiles/afieldfile/2009/11/30/1287227_1_1.pdf 2009. 11. 30（2010/12/14）
6. 山内早苗，社浦竜太，斉藤富由起「インターネット・リテラシーと自己肯定感の関連性に関する研究 その４―反リテラシー行為の動機に注目して―」日本カウンセリング学会第40回大会発表論文集，182，2007.
7. 森　祐子，池田彩子，斉藤富由起，守谷賢二，社浦竜太，内山早苗，右山雄一「インターネット・リテラシーと自己肯定感の関連性に関する研究　その７―個人的動機のカテゴリーに注目して―」日本カウンセリング学会第40回大会発表論文集，185，2007.
8. Kowalski, R. M. Laws and Policies Kowalski, R. M., Limber, S. P., Augaston, P. W.（ed）Cyber Bullying. Blackwell Publishing, 181–190, 2008.
9. 小野　淳，斉藤富由起「「サイバー型いじめ」（Cyber Bullying）の理解と対応に関する教育心理学的展望」千里金蘭大学紀要，pp. 35–47，2008.
10. Young, K. Caught in the Net: how to Recognize the Signs of Internet Addiction-and a Winning Strategy for Recovery.　John Wiley & Sons.　小田嶋由美子訳インターネット中毒．毎日新聞社，1998.
11. 電通総研「インターネットと未来社会に関する調査」 http://www.dentsu.co.jp/di/archive/other/pdf/publication_071012.pdf（2010/12/14）
12. 金　昭英「インターネット依存と孤独感・対人ストレスイベントの関係について」臨床教育心理学研究，2007. 3. Vol. **33**, No. 1, 2007.
13. 「インターネット Addiction ―依存症―蝕まれる子供たちの心」 http://www.angels-eyes.com/net_a/adv.htm（2010/12/14）