

# インターネット利用に伴う被害と不安

## Harmful Effects and Anxiety Related to Internet Usage

橋元良明 HASHIMOTO, Yoshiaki  
関谷直也 SEKIYA, Naoya

中村 功 NAKAMURA, Isao  
小笠原盛浩 OGASAHARA, Morihiro

### 目次

0. 調査の概要	小笠原盛浩
1. インターネットの利用状況	中村功
2. 被害の状況	橋元良明
3. ネット利用に伴う不安の分析	
3.1 一般的なネット不安	小笠原盛浩
3.2 ネットショッピング 金銭関連不安	関谷直也
3.3 メール送受に伴う不安	中村功
3.4 セキュリティ関連の不安	小笠原盛浩
3.5 ネット・コミュニケーションのトラブルに関する不安	小笠原盛浩
3.6 有害情報接触に関する不安	関谷直也
3.7 その他の不安	中村功
4. 不安の構造	関谷直也
5. ネットサービスへの信頼と信頼増加要素	中村功

---

橋元良明 東京大学大学院情報学環  
中村 功 東洋大学社会学部メディアコミュニケーション学科  
関谷直也 東洋大学社会学部メディアコミュニケーション学科  
小笠原盛浩 東京大学大学院情報学環

本稿は、東京大学(橋元良明、小笠原盛浩)、東洋大学(中村功、関谷直也)、NTT情報流通プラットフォーム研究所(高橋克巳、間形文彦、山本太郎、千葉直子、坂井博)の3者による共同研究「ネットワーク利用における安心に関する研究」(平成21年7月～平成22年2月)の成果の一部である。

## 0. 調査の概要

### 0.1 調査の目的

東京大学大学院情報学環・東洋大学社会学部とNTT情報流通プラットフォーム研究所による研究グループは、人々がインターネット利用に対して抱く「安心」と「不安」の意識について研究に取り組んできた。

予備調査のグループインタビューでは、回答者はインターネットの「安心」について明確なイメージを描くことに困難を感じる一方、「不安」については具体的な事例を挙げて明確に説明することができた。このことから、人々はふだん何かに積極的に「安心」を感じることは少なく、「不安」を感じていない状態が「安心」な心理状態であると考えられる。

そこで、2009年現在の人々のインターネット利用に対する不安意識の実態や形成要因について調べるため、東京23区でアンケート調査（インターネットに関する調査）を実施した。

### 0.2 調査の方法

本調査の実施方法は以下のとおりである。

- ・調査対象：東京23区在住の15歳以上69歳以下の男女
- ・標本数：500
- ・抽出方法：東京23区内の総人口比にもとづいて性×年齢層別（12セル）に必要標本数を算出し、各調査地点（25地点）の必要標本数（20標本）を性・年齢層別に割り当てた。調査地点では調査員がエリアサンプリングで標本を抽出した。
- ・調査実施期間：2009年2月21日（土）～3月8日（日）
- ・調査方法：調査員による訪問留置訪問回収法

主な質問項目は以下のとおりである。

マスメディアの視聴時間

インターネットの利用時間

インターネットの各種サービスの利用頻度

インターネット利用に伴う各種トラブルの知識

インターネット利用に対する漠然とした不安感

インターネット利用に伴う個別具体的なトラブルへの不安感

インターネット利用に行っているトラブル予防策

他人への一般的信頼、対人スキル、属性不安、楽観主義・悲観主義

その他、デモグラフィック要因

### 0.3 基本属性

サンプルは男女それぞれ 50%、年齢層別では 15～19 歳および 60～69 歳は 10%、20 代～50 代まではそれぞれ 20%として割り付けられた。東京都住民基本台帳（平成 20 年 3 月）の分布では、男性 51.1%、女性 48.9%、年齢層は図 0.3.1 のとおりであり、分布が必ずしも一致していないことに注意する必要がある。サンプルの平均年齢は、39.8 歳である。また、サンプルの住居形態は、一戸建て・持ち家の比率が 55.2%と高くなっている（図 0.3.2）。

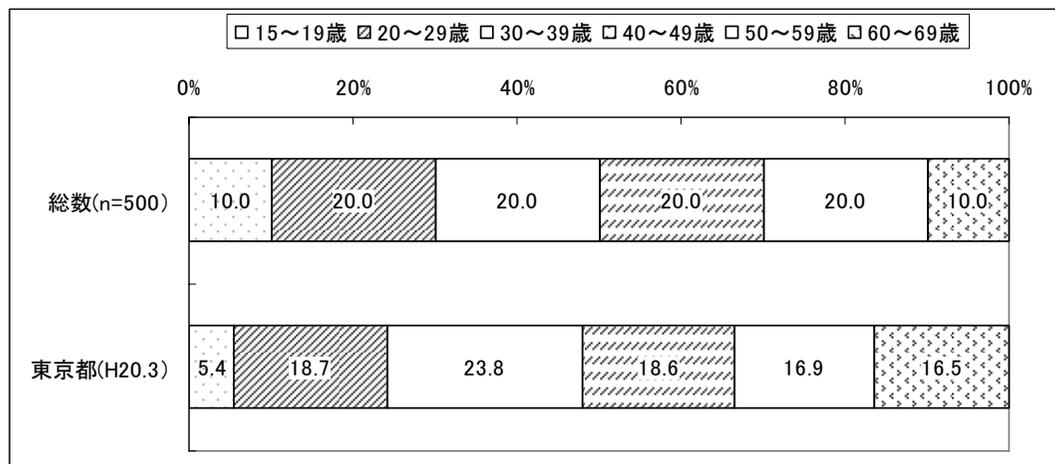


図 0.3.1 サンプルの年齢層

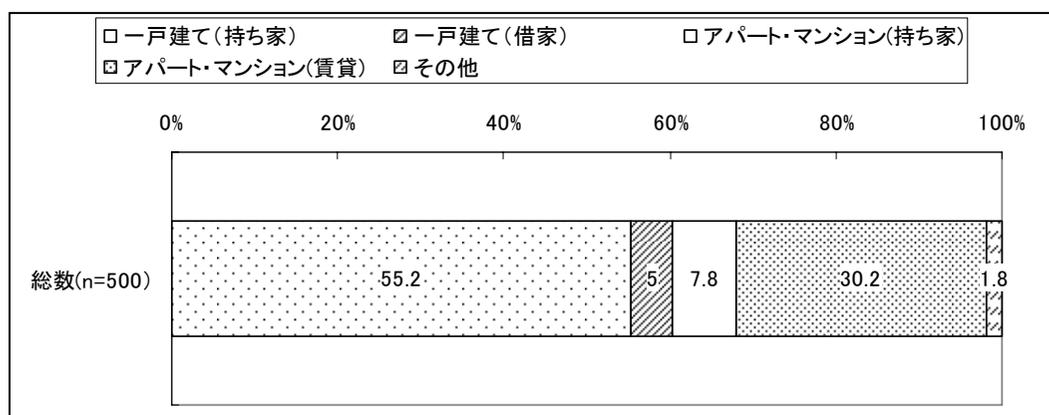


図 0.3.2 サンプルの住居形態

## 1. インターネットの利用状況

### 1.1 インターネットの利用概況

本調査では、パソコンインターネットを利用している人が79.0%、携帯インターネットを利用している人が81.6%であった。PCと携帯の両方からインターネットを使う人は全体の71.0%で、逆に両方とも利用していない人は10.4%であった。何らかの形でインターネット利用する人は89.6%ということになる。

表 1.1.1 インターネット利用の有無

			携帯ネット		計
			利用	非利用	
PC ネット	利用	度数	355	40	395
		全体の %	71.0%	8.0%	79.0%
	非利用	度数	53	52	105
		全体の %	10.6%	10.4%	21.0%
合計		度数	408	92	500
		全体の %	81.6%	18.4%	100.0%

2008年末に総務省が行った「情報通信利用動向調査」によると、6歳以上のインターネット利用率は全国で75.3%であるから、本調査の利用率はそれより15%近く高くなっている(図1.1.1)。これは総務省調査の対象者が、6歳以上の全年齢層と、本調査より幅広く、また都内だけでなく全国を対象にしているためと考えられる。

表1.1.2 本調査と通信利用動向調査との比較(%)

	PC+携帯	PCのみ	携帯のみ	ネット非利用率	ネット利用率	自宅でのネット利用
本調査	71.0	8.0	10.6	10.4	89.6	86.8
通信利用動向調査	55.9	12.5	6.8	24.7	75.3	-

インターネット利用者数及び人口普及率の推移(個人)

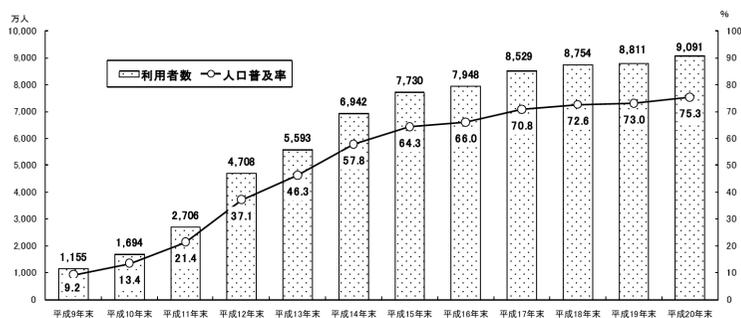


図1.1.1 インターネット利用率の推移 総務省 通信利用動向調査(2008年)より

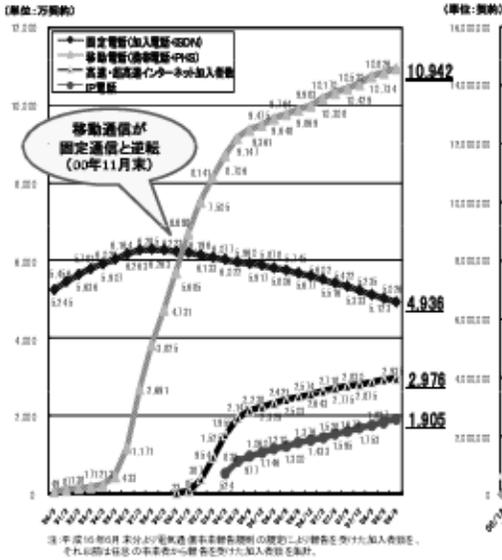


図 1.2.2 通信サービス加入者数の推移

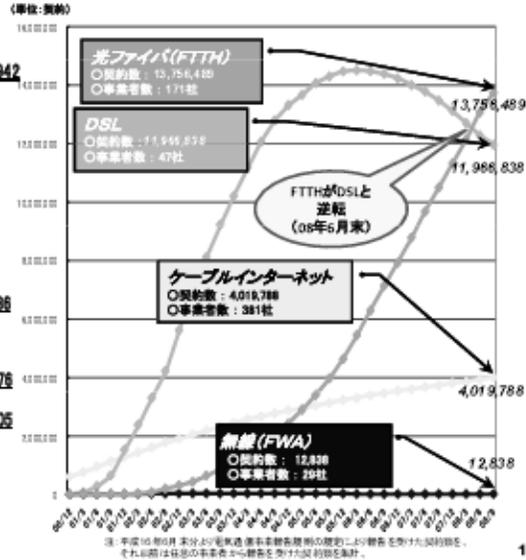


図 1.1.3 接続方式ごとの加入者数

(いずれも総務省「インターネット政策懇談会」2009.2 資料より)

### 1.1.2 ネット利用と性別・年齢との関係

表 1.1.3 はネット利用と性別・年齢との関係を概観したものである。これはカテゴリー化した各項目をクロス集計して、カイ二乗検定をしたものである。それによるとネット利用率では携帯 PC とも男女差はなく、高年齢者で利用率が低い傾向があった(詳細は表 1.1.4)。

一方パソコンでのネット利用時間は、男性で長い傾向があったが(表 1.1.5)、年齢差はなかった。一方、携帯でのネット利用時間は性別で差がなく、若年ほど長い傾向があった(表 1.1.6)。

表 1.1.3 ネット利用と性別・年齢との関係(概観)(%)

	性別		年齢	
	$\chi^2$		$\chi^2$	
PC インターネット利用率	n. s.		***	高年齢で利用率低
携帯インターネット利用率	n. s.		***	高年齢で利用率低
家庭での接続方法	n. s.		***	中年が光、高年が CATV
職場での PC ネット利用率	***	男性が高率	n. s.	
パケット定額制	n. s.		***	高年は利用低
PC ネット利用時間	***	男性が多	n. s.	
携帯ネット利用時間	n. s.		***	若年が多

$\chi^2$  : \*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 n. s. (有意差なし) p>0.05

表 1.1.4 年齢と利用率 (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
PC ネット利用率	82.0	86.0	91.0	82.0	75.0	40.0	79.0%
携帯ネット利用率	94.0	96.0	90.0	93.0	66.0	32.0	81.6%

具体的にいうと、たとえばパソコンネット利用率は、10代から40代までは8割を超えているが、50代では75%、60代は40%に下がる。携帯ネット利用率でも10代から40代は9割を超えているが、50代は66%、60代は32%と高年層で低下している。

表1.1.5 PCネット利用時間(自宅、職場合計) (%)

	男性	女性	合計
-30分	25.0	46.4	35.5
31-120分	39.9	31.4	35.7
121分-	35.1	22.3	28.8
合計	100.0	100.0	100.0

表1.1.6 携帯ネット利用時間(自宅、職場合計) (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
0-10分	16.0	20.2	39.2	38.5	53.6	68.2	36.4
11-59分	22.0	32.3	32.0	43.8	31.0	31.8	33.3
60分-	62.0	47.5	28.9	17.7	15.5	.0	30.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

## 1.2 各種サービスの利用状況

各種サービスの利用状況をみると、頻度は別にして、利用率が高いのは、「ニュースを見る」「動画サイトを見る」「ブログを読む」「掲示板を読む」といった、情報探索的で、どちらかといえば受身なものが多くなっている。またパソコンや携帯でのデータ等のダウンロードも、半数程度の人が利用する、ポピュラーなサービスである。

一方、情報流出など、ネット不安につながりそうなサービスとしては、ネットショッピングが、代引き・振り込みで39.7%、カード支払いで33.7%の利用率であった。次いで、ネットオークションの利用率が25.4%で、オンラインバンキングは20.3%となっている(図1.2.1)。

このように、ネット不安を感じている人が多いのに対して、被害にあいそうなサービスを利用している人は、ネット利用者の1/3から1/4程度の人ということになる。

これら各種サービスの利用と、性・年齢との関係を見ると、各サービスで年齢の若い人のほうが利用する割合が多くなっている。性差については、ほとんどのサービスでみられなかったが、動画共有サイトの閲覧やパソコンでのダウンロードは、男性のほうが利用する人が多くなっている(表1.2.1)。

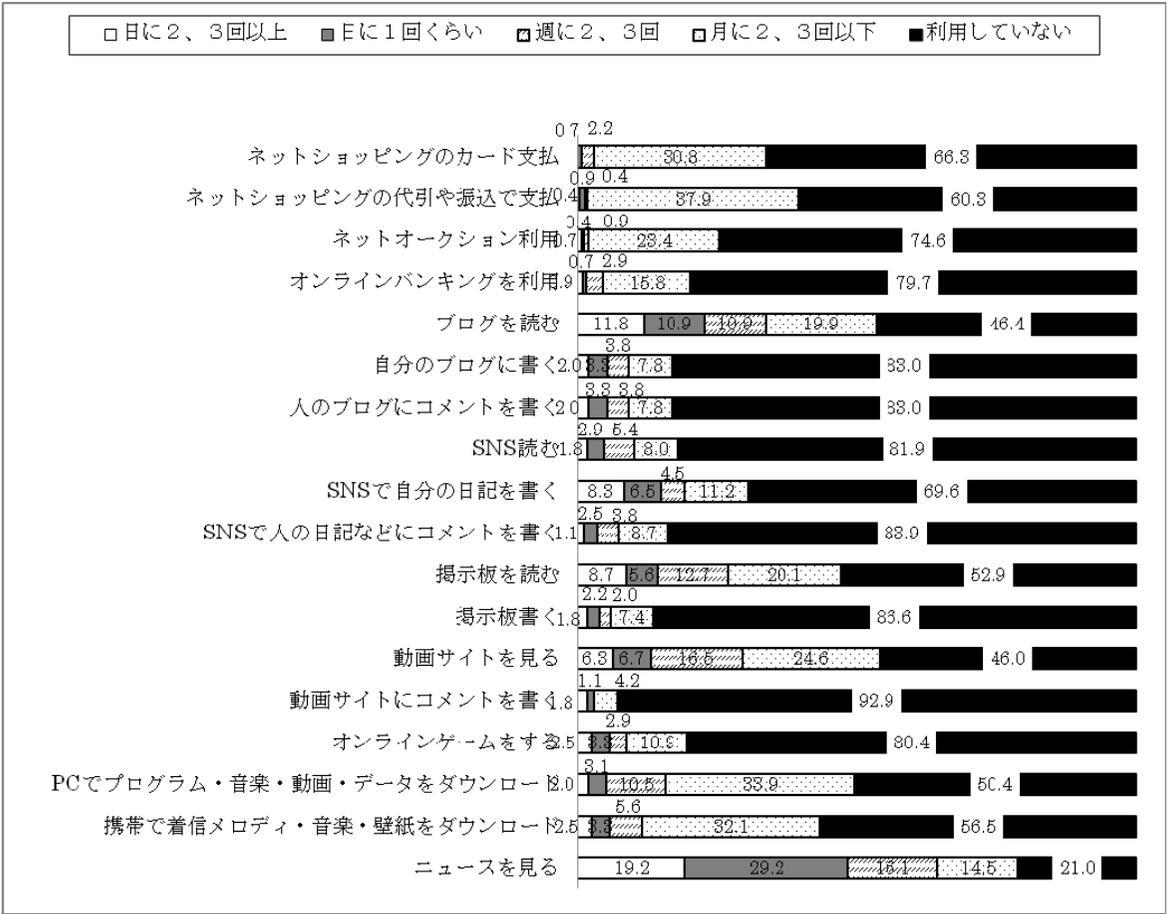


図 1.2.1 ネット利用者における各種サービスの利用頻度

表 1.2.1 サービス利用と性別・年齢との関係

サービス	性別		年齢	
	$\chi^2$		$\chi^2$	
ネットショッピングカード払い	n. s.		***	20-40代で利用多
ネットショッピング代引・振込	n. s.		n. s.	
ネットオークション	n. s.		**	20-40代で利用多
オンラインバンキング	n. s.		n. s.	
ブログ閲覧	n. s.		***	若年ほど多
ブログ作成	n. s.		***	若年ほど多
ブログのコメント記入	n. s.		***	若年ほど多
SNS 閲覧	n. s.		***	若年ほど多
SNS 作成	n. s.		***	若年ほど多
SNS のコメント記入	n. s.		***	若年ほど多
掲示板閲覧	n. s.		*	若年でやや多
掲示板書き込み	n. s.		*	若年でやや多
動画共有サイト閲覧	**	男性が多	***	若年ほど多
動画共有サイトのコメント記入	n. s.		**	若年ほど多
オンラインゲーム	n. s.		*	若年ほど多
PCでダウンロード	*	男性が多	**	20代が多、60代が少
携帯でダウンロード	n. s.		***	若者(特に10代20)で多
ニュース閲覧	n. s.		n. s.	

$\chi^2$  : \*\*\* <0.001 \*\* <0.01 \* <0.05 n. s. >0.05

具体的にみると、ネットショッピングではとくに20代から40代までの利用が多くなっている(表1.2.2、表1.2.3)。しかし10代では、それらの利用率は少ない。これは、10代ではまだクレジットカードを持っていない人が少ないためと考えられる。

ブログの閲覧は10代では日に2,3回以上というヘビーユーザーが34.0%と大変多くなっていることが注目される(表1.2.4)。

表1.2.2 ネットショッピング(カード払い)の年齢差 (%)  $\chi^2$  p<0.001

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
日に1回		1.0	1.0		1.2		.7
週2,3回		4.0	3.1	2.1	1.2		2.2
月2,3回以下	4.0	33.3	43.3	39.6	25.0	9.1	30.8
利用せず	96.0	61.6	52.6	58.3	72.6	90.9	66.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表1.2.3 ネットオークションの年齢差 (%)  $\chi^2$  p<0.001

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
日に2,3回以上			3.1				.7
日に1回					2.4		.4
週2,3回		2.0	1.0		1.2		.9
月2,3回以下	12.0	33.3	29.9	25.0	11.9	13.6	23.4
利用せず	88.0	64.6	66.0	75.0	84.5	86.4	74.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表1.2.4 ブログ閲覧の年齢差 (%)  $\chi^2$  p<0.001

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
日に2,3回以上	34.0	18.2	11.3	4.2	3.6		11.8
日に1回	16.0	17.2	8.2	7.3	8.3	9.1	10.9
週2,3回	12.0	16.2	6.2	11.5	10.7	4.5	10.9
月2,3回以下	8.0	20.2	23.7	19.8	26.2	4.5	19.9
利用せず	30.0	28.3	50.5	57.3	51.2	81.8	46.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表1.2.5 SNS作成の年齢差 (%)  $\chi^2$  p<0.001

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
日に2,3回以上	6.0	1.0	1.0				1.1
日に1回	10.0	5.1	1.0				2.5
週2,3回	10.0	5.1	5.2	2.1			3.8
月2,3回以下	12.0	17.2	11.3	2.1	3.6		8.7
利用せず	62.0	71.7	81.4	95.8	96.4	100.0	83.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

一方ミクシーなどのSNSの作成は、10代で利用しない人が62.0%と、約4割の人が作成しているが、その割合は20代、30代と約1割ずつ低下していき、40代以降になると5%以下と、作成する人がほとんどいなくなる(表1.2.5)。

## 2. 被害の状況

### 2.1 被害経験

表 2.1.1-表 2.1.3 は調査票の問 15 (ネット利用一般に関する不安)、問 16(掲示板、ブログ、SNS でのコミュニケーションにおける不安)、問 17(その他の不安) で、不安内容および被害経験率を示したものである(母数はいずれも調査対象者全員の N=500)。

表は、左から被害率(調査対象者のうち被害ありと答えた人の比率)、男女別被害率および T 検定による有意差の検定結果、年代別被害率および  $\chi^2$  検定結果を示している。

被害を受けた人の比率はいずれもさほど高くなく、問 15 から問 17 まですべての項目で被害率 3%を超えたものを示したのが表 2.1.4 である。

なお、質問の詳細については橋元・中村・関谷・小笠原(2009)『インターネット利用への不安に関する実態調査—2009 年東京 23 区調査』を参照されたい。

表 2.1.1 不安項目ごとの被害率(1) = ネット利用における一般的不安項目(問 15)

	被害 経験 率	男女別内訳			年代別内訳						
		男性	女性			10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	
<金銭関係>											
利用料金請求額が予想以上に高額	1.4	2.4	0.4	n. s.	4.0	0.0	1.0	1.0	3.0	0.0	n. s.
フィッシング詐欺	0.2	0.4	0.0	n. s.	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	n. s.
ワンクリック詐欺	2.4	4.0	0.8	*	0.0	4.0	2.0	3.0	2.0	2.0	n. s.
架空請求	3.8	5.2	2.4	n. s.	4.0	5.0	7.0	0.0	3.0	4.0	n. s.
金銭関係小計(いずれかの経験あり)	6.4	9.6	3.2	**	8.0	7.0	9.0	4.0	6.0	4.0	n. s.
<ネットショッピング>											
支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	0.2	0.0	0.4	n. s.	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n. s.
購入・落札した品物が届かない	0.4	0.4	0.4	n. s.	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	n. s.
届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	2.4	3.6	1.2	n. s.	2.0	5.0	4.0	0.0	2.0	0.0	n. s.
ネットショッピング小計(いずれかの経験あり)	2.8	3.6	2.0	n. s.	2.0	7.0	4.0	0.0	2.0	0.0	*
<メール関係>											
メールの宛先を間違える	3.4	3.6	3.2	n. s.	12.0	4.0	3.0	0.0	4.0	0.0	**
送ったはずのメールが相手に届かない	2.6	3.2	2.0	n. s.	8.0	5.0	2.0	1.0	1.0	0.0	*
メールの内容を盗み見される	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
メールの返信がない	1.8	2.0	1.6	n. s.	6.0	4.0	1.0	0.0	0.0	2.0	*
メールやチャット等で伝えたいことが誤解される	2.2	1.6	2.8	n. s.	6.0	4.0	3.0	1.0	0.0	0.0	n. s.
悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	12.0	13.6	10.4	n. s.	8.0	20.0	16.0	9.0	9.0	4.0	*
メール関係小計(いずれかの経験あり)	13.6	15.6	11.6	n. s.	16.0	21.0	16.0	9.0	11.0	6.0	n. s.

	被害率	男性	女性		10代	20代	30代	40代	50代	60代		
<セキュリティ>												
ウイルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	6.8	10.0	3.6	**	2.0	10.0	6.0	7.0	6.0	8.0	n. s.	
パソコンやUSBメモリを紛失して、会社の機密情報が漏えい	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	
自分がどのようなサイトを見ているかを他人に知られてしまう	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	
ネットサービスの利用中、パソコン・携帯電話内のデータが改変・削除	0.2	0.4	0.0	n. s.	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	n. s.	
セキュリティ小計(いずれかの経験あり)	6.8	10.0	3.6	**	2.0	10.0	6.0	7.0	6.0	8.0	n. s.	
<ネット接続>												
パソコンや携帯が壊れて、ネットが使えない	3.6	5.2	2.0	n. s.	4.0	6.0	4.0	3.0	1.0	4.0	n. s.	
携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	3.6	4.0	3.2	n. s.	10.0	10.0	1.0	1.0	0.0	0.0	***	
電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	3.8	3.6	4.0	n. s.	10.0	10.0	0.0	3.0	0.0	2.0	***	
体系的なトラブルでネットワークサービスが使えない	3.2	4.4	2.0	n. s.	4.0	7.0	2.0	3.0	1.0	2.0	n. s.	
通信速度が遅くてイライラする	6.2	8.0	4.4	n. s.	16.0	11.0	4.0	4.0	3.0	2.0	**	
ネット接続小計(いずれかの経験あり)	8.6	10.8	6.4	n. s.	20.0	15.0	6.0	6.0	4.0	4.0	**	
<著作権>												
ネット上で他者の著作権を侵害している指摘される	0.0	0.0	0.0	n. s.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	
ネット上で公開していた自分の著作物を他人に無断で利用される	0.2	0.0	0.4	n. s.	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n. s.	
著作権小計(いずれかの経験あり)	0.2	0.0	0.4	n. s.	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n. s.	
<その他>												
パソコンや携帯電話の操作を間違える	1.6	1.6	1.6	n. s.	6.0	4.0	1.0	0.0	0.0	0.0	*	
勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される	0.6	0.8	0.4	n. s.	4.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	*	
出会い系サイトを利用して、犯罪被害に遭う	0.0	0.0	0.0	n. s.	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	
プロフサイトを利用して、犯罪被害に遭う	0.2	0.4	0.0	n. s.	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n. s.	
電磁波の影響を受けたり、身体の健康を害する	0.2	0.4	0.0	n. s.	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	n. s.	
その他小計(いずれかの経験あり)	2.2	2.8	1.6	n. s.	8.0	4.0	1.0	1.0	1.0	0.0	*	
問15合計(いずれかの経験あり)	22.4	28.0	16.8	**	28.0	33.0	27.0	16.0	16.0	12.0	**	

有意水準を示すアスタリスクは\*:p<.05 \*\*:p<.01 \*\*\*:p<.001 を表す。以下、本章で共通。

表 2.1.2 不安項目ごとの被害率(2)＝コミュニケーション関連(問 16)

	被害 経験 率	男女別内 訳			年代別内訳						
		男 性	女 性		10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	
悪口・暴言を書かれる(友人しか見られない、自分のサイトで)	0.4	0.8	0.0	n. s.	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	n. s.
悪口・暴言を書かれる(誰でも利用できる、自分のサイトで)	0.6	1.2	0.0	n. s.	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	n. s.
悪口・暴言を書かれる(誰でも利用できる、人のサイトで)	1.6	2.4	0.8	n. s.	4.0	3.0	1.0	1.0	1.0	0.0	n. s.
自分の書き込みに対する反応がない	1.0	1.2	0.8	n. s.	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	n. s.
自分の書き込みについて、違法だと指摘されたり、注意される	0.2	0.4	0.0	n. s.	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	n. s.
相手に嫌われたり、信用を失ったりする	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
個人情報や会社の機密情報などを誤って、書き込んでしまう	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
他人により個人情報が勝手に書き込まれる	0.8	0.0	1.6	*	0.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	n. s.
自分の管理する場に有害情報を掲載される	0.4	0.4	0.4	n. s.	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	n. s.
自分の書き込みが原因で、ストーキング被害に遭うなど現実の生活が脅かされる	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
問 1 6 合計 (いずれかの経験有り)	3.4	3.6	3.2	n. s.	4.0	8.0	5.0	1.0	1.0	0.0	*

表 2.1.3 不安項目ごとの被害率(3)＝その他の不安項目(問 17)

	被害 経験 率	男女別訳			年代別内訳						
		男 性	女 性		10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	
自分の ID とパスワードが勝手に使われる	0.4	0.4	0.4	n. s.	2.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	n. s.
個人情報を登録したネットサービス事業者から、それらの情報が流出	1.4	1.2	1.6	n. s.	2.0	1.0	2.0	0.0	3.0	0.0	n. s.
意図せずにネット上の公序良俗に反する有害情報を閲覧してしまう	1.0	2.0	0.0	*	0.0	2.0	1.0	0.0	1.0	2.0	n. s.
子どもなど家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-
問 1 7 合計 (いずれかの経験有り)	2.2	2.4	2.0	n. s.	4.0	3.0	2.0	0.0	3.0	2.0	n. s.
問 15～問 17 いずれか	23.4	28.8	18.0	**	28.0	36.0	29.0	16.0	16.0	12.0	***

次頁の表 2.1.4 に示されるとおり、全体を通して「迷惑メール」が 12%、「ウイルス被害」が 6.8% で最も被害率が高かった。第 3 位の「通信速度が遅くてイライラする」は被害というより不満というべき内容である。また、5 位の「電波が届かず、携帯電話でネットが使えない」、6 位の「パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない」、7 位の「携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない」、9 位の「システムのトラブルでネットワークサービ

スが使えない」などは「利用環境の不備・不都合」である。

表 2.1.4 被害率 3%以上の不安項目

	被害率の高かった項目	%
1	悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	12.0
2	ウィルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	6.8
3	通信速度が遅くてイライラする	6.2
4	架空請求	3.8
5	電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	3.8
6	パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない	3.6
7	携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	3.6
8	メールの宛先を間違える	3.4
9	システムのトラブルでネットワークサービスが使えない	3.2

「ワンクリック詐欺(2.4%)」「ネットショッピングの際、届いたものが粗悪(2.4%)」等、メディアで報道されるネット被害は非常にまれであり、また「犯罪被害」は「プロフサイトを利用して犯罪被害に逢う」で1人の回答があっただけである。

ちなみに、2009年1月に独立行政法人情報処理推進機構が実施した『2008年度第2回情報セキュリティに関する脅威に対する意識調査報告書』(ウェブ調査。調査対象は15歳以上のPCインターネットユーザー、N=5000)によれば主な被害の遭遇率は<参考表>の通りである。

今回の我々の調査と比較すれば、おしなべて被害遭遇率が高い。その一つの要因は、情報処理推進機構の調査対象者がPCネットユーザーであり、またネット調査の特性上、インターネット利用頻度が比較的高い利用者に限定されているからであろう。

参考表 独立行政法人情報処理推進機構による調査結果(実施は2009年1月)

まったく知らない差出人から大量のメールが送られてきた	25.9
コンピュータウィルスに感染した	15.8
身に覚えのない料金の支払いを要求するメールが送られてきた	7.0
ホームページ閲覧中に、契約した覚えのない料金の支払いを要求するメッセージが表示された	5.8
メールに記載されたURLをクリックしたら、個人情報の入力を求めるウェブページが表示された	4.5
他者による個人情報流出の被害にあった	2.3
自分のパソコンのシステムやファイルが書き換えられたり、削除された	1.7
知らない間に、自分のパソコンから他者へのメールを送信していた	0.7
ネットオークションにおいて、勝手に本人になりすまされ、架空の商品を出品されたり、お金を振り込んだのに商品が届かなかったことがあった	0.6
自分のパソコンから個人情報を流出させてしまった	0.3
オンラインゲームにおいて、ゲーム通貨を不正に搾取されたり、アイテムをだまし取られた	0.3
知らない間に、銀行口座からお金が引き出された	0.2

(<http://www.ipa.go.jp/security/fy20/reports/ishiki02/documents>)

問 15(表 2.1.1)を男女別に見た場合、被害経験者が少ないこともあってほとんどの項目で有意な差が示されなかった(t検定結果)。有意な差が示された項目は「ワンクリック詐欺」「ウィルスや悪いソフトウェアの被害に遭う」だけであり、いずれも女性より男性の方が被害率が高かった。

年代別に見た場合も被害経験者が少ないことから、 $\chi^2$ 検定では有意な関連が示されるものは多くなかったが、その中で「メールの宛先を間違える」「送ったはずのメールが相手に届かない」「メールの返信がない」「悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く」「携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない」「電波が届かず、携帯電話でネットが使えない」「通信速度が遅くてイライラする」「パソコンや携帯電話の操作を間違える」「勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される」において被害率と年代に有意な関連が見られた。いずれも年齢が低いほど被害率が高い。

表 2.1.2 は、問 16 で掲示板やブログ、SNS などにおいてコミュニケーションを行うときの被害を質問した結果であるが、いずれも被害経験率が極めて少なく、男女で有意な差があったのは「他人により個人情報勝手に書き込まれる」(女性にのみ被害者 4 人) だけであり、年代別では有意差は見られない。

表 2.1.3 は問 17 で「ID などの悪用」「個人情報の流失」「有害情報への接触」を質問した結果であるが、やはり被害経験率は極めて少なく、「意図せずにネット上の有害情報を閲覧してしまう」に関してのみ有意な男女差が示された(男性にのみ被害者 5 人) だけであり、年代別では有意差は見られない。

表 2.1.3 の最下段には問 15 から問 17 までのいずれかの項目で被害経験のあった人の比率が示されている。今回の調査で質問した項目のいずれかの被害を受けた人の比率は 23.4% であり、女性より男性の被害者が多い。また、年代別にみれば、10 代は別にして、20 代から 60 代まで、年代が低いほど被害経験率が高い。

## 2.2 ネットの利用時間と被害経験

表 2.2.1 は問 15 から問 17 で質問した項目における、被害経験者と被害非経験者のネットの利用時間の平均値を比較したものである。問 15 は、質問表上の中分類ごとにまとめ、また問 16、問 17 については、それぞれのうち一つでも被害の経験がある者と無い者との比較である。ネット利用時間に関しては、問 6 の自己報告から「自宅でのパソコンによるネット利用」「自宅外でのパソコンによるネット利用」「自宅での携帯によるネット利用」「自宅外での携帯によるネット利用」を算出した(単位は「分」)。

いずれの項目も被害経験率が低いため、有意な差(t検定による)が示されたケースは少ないが、常識的に予測されるとおり ほとんどの項目について被害経験者の方が PC ネット利用時間が長い。

表 2.2.1 不安項目ごとの被害経験者と非経験者のネット利用時間の比較(数値は「分」数)

	PC 自宅		PC 自宅 外		PC 合計		携帯自 宅		携帯自 宅外		携帯合 計	
Q15 金銭関係被害経験者	42.3		98.0		140.0		45.7		24.1		69.8	
被害非経験	57.5		56.2		113.7		31.9		15.6		47.5	
Q15 ネットショッピング被害経験者	97.9	*	67.1		165.0		44.1		25.9		69.9	
被害非経験	55.1		59.0		114.0		32.5		15.9		48.4	
Q15 メール関係被害経験者	69.3		80.2		149.5	*	41.4		20.3		61.7	
被害非経験	54.1		55.5		109.6		31.3		15.5		46.8	
Q15 セキュリティ関係被害経験者	67.1		72.5		139.6		20.4	**	11.6		32.0	**
被害非経験	55.5		58.1		113.7		33.9		16.6		50.5	
Q15 ネット接続関係被害経験者	75.3		89.7		165.0	**	56.1	*	27.4	*	83.6	*
被害非経験	54.4		56.0		110.4		30.4		15.0		45.4	
Q15 著作権関係＝被害者 1 人のため検定不能												
Q15 その他被害経験者	105.5	*	45.5		150.9		47.3		23.3		70.5	
被害非経験	55.2		59.6		114.7		32.5		16.0		48.5	
Q15 いずれか被害経験者	71.6	*	79.1	*	150.7	**	42.4	*	21.0		63.4	*
被害非経験	51.3		52.6		103.9		29.7		14.6		44.3	
Q16 いずれか被害経験者	102.4	**	65.0		167.4		58.2		37.9		96.2	
被害非経験	54.6		59.0		113.6		31.9		15.4		47.2	
Q17 いずれか被害経験者	58.6		59.1		117.7		68.2		43.6		111.8	
被害非経験	56.3		59.2		115.6		32.0		15.5		47.5	
Q15-Q17 のいずれか被害 経験者	71.5	**	77.2	*	148.7	**	43.2	*	21.7		64.8	*
被害非経験	51.1		52.9		103.9		29.2		14.3		43.5	

### 2.3 各種サービスの利用(問 7)と被害経験

問 7 では各種ネットサービスの利用頻度を質問している。この頻度を月間換算した値(「日に 2, 3 回以上」75 回、「日に 1 回くらい」30 回、「週に 2, 3 回」10 回、「月に 2, 3 回以下」2.5 回、「利用していない」0 回として計算)と被害の有無を相関分析した結果、問 15 の「金銭関係」のいずれかの項目での被害経験の有無係」と問 7 のネットショッピング関連(ア～エ)とは、いずれも有意な関連が見られなかった。

問 15 の「ネットショップ・オークション関連のいずれかの項目での被害経験の有無」と問 7 のネットショッピング関連(ア～エ)との関連では、(イ)代引きや振込で支払い(0.339\*\*\*)、(ウ)ネットオークションを利用する(0.319\*\*\*)、(エ)オンラインバンキングを利用する(0.271\*\*\*)で有意な関連が見られ、「被害経験者ほど利用頻度が多い」との結果が示された。

問 16 のいずれかの被害経験の有無と問 7 (オ)～(シ)の関連では、表 2.3.1 のとおり、いくつかの項目で「被害経験者ほどサービスの利用頻度が高い」との結果が示された。

表 2.3.1 掲示板、ブログ、SNSに関する不安項目(問 16)における被害経験(いずれか一つでも)の有無と関連サービスの利用頻度(問 7(オ)-(シ))の相関(数値は相関係数)

オ)ブログを読む	カ)自分のブログを書く	キ)人のブログにコメントを書く	ク)SNSで人の日記などを読む	ケ)SNSで自分の日記を書く	コ)SNSで人の日記へのコメントなどを書く	サ)掲示板を読む	シ)掲示板を書く
0.166	0.087	0.052	0.140	0.185	0.057	0.177	0.121
**	n.s.	n.s.	**	***	n.s.	***	*

問 17 のいずれかの被害経験の有無と問 7(オ)-(シ)の関連では、(コ)コメント書く(0.177\*\*\*)、(サ)掲示板を読む(0.121\*) で有意な関連が示された。

常識的に推測されるとおり、いずれも関連するサービスの利用頻度が高い方が被害を受けやすい。

なお、問 1 2 のインターネットに対する諸イメージ(「楽しい」「こわい」等の形容詞で測定)と被害経験はほとんどの項目で無関連であり、少なくとも被害経験がネガティブなイメージの方向に有意な関連をもつのは皆無であった。すなわち、被害を受けてもただちにインターネット全般に関するイメージが低下するわけではない。

## 2.4 被害経験と不安度

表 2.4.1 は問 15 から問 17 の各項目の「被害経験率」「不安度」と両者の相関を示したものである。

不安度は「とても不安」を 4 点、「やや不安」を 3 点、「あまり不安ではない」を 2 点、「まったく不安ではない」を 1 点として計算した。

表 2.4.1 不安項目ごとの被害経験率・不安度とそれらの相関

	被害経験率	不安度	不安度との相関	
<金銭関係>				
利用料金請求額が予想以上に高額	1.4	3.2	0.091	*
フィッシング詐欺	0.2	3.4	-0.019	n.s.
ワンクリック詐欺	2.4	3.4	0.041	n.s.
架空請求	3.8	3.3	-0.065	n.s.
<ネットショッピング>				
支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	0.2	3.5	0.030	n.s.
購入・落札した品物が届かない	0.4	3.4	0.009	n.s.
届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	2.4	3.3	0.078	n.s.
<メール関係>				
メールの宛先を間違える	3.4	2.9	-0.027	n.s.
送ったはずのメールが相手に届かない	2.6	2.9	0.023	n.s.
メールの内容を盗み見される	0.0	3.0	-	-
メールの返信がない	1.8	2.7	0.008	n.s.
メールやチャット等で伝えたいことが誤解される	2.2	2.9	0.065	n.s.
悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	12.0	3.2	0.016	n.s.

<セキュリティ>	被害率	不安度	相関	
ウイルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	6.8	3.4	0.017	n. s.
パソコンやUSBメモリを紛失して、会社の機密情報が漏えい	0.0	3.2	-	-
自分がどのようなサイトを見ているかを他人に知られてしまう	0.0	2.9	-	-
ネットサービスの利用中、パソコン・携帯電話内のデータが改変・削除	0.2	3.2	0.043	n. s.
<ネット接続>				
パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない	3.6	3.0	0.054	n. s.
携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	3.6	2.4	0.003	n. s.
電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	3.8	2.4	0.004	n. s.
システム的なトラブルでネットワークサービスが使えない	3.2	2.6	0.007	n. s.
通信速度が遅くてイライラする	6.2	2.6	0.125	**
<著作権>				
ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	0.0	2.6	-	-
ネット上で公開していた自分の著作物を他人に無断で利用される	0.2	2.7	-0.030	n. s.
<その他>				
パソコンや携帯電話の操作を間違える	1.6	2.4	-0.042	n. s.
勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される	0.6	2.1	0.067	n. s.
出会い系サイトを利用して、犯罪被害に遭う	0.0	2.5	-	-
プロフサイトを利用して、犯罪被害に遭う	0.2	2.6	0.016	n. s.
電磁波の影響を受けたり、身体の健康を害する	0.2	2.6	0.019	n. s.
問 16	被害経験率	不安度	不安度との相関	
悪口・暴言を書かれる(友人しか見られない、自分のサイトで)	0.4	2.7	-0.014	n. s.
悪口・暴言を書かれる(誰でも利用できる、自分のサイトで)	0.6	2.8	-0.038	n. s.
悪口・暴言を書かれる(誰でも利用できる、人のサイトで)	1.6	2.8	-0.081	n. s.
自分の書き込みに対する反応がない	1.0	2.2	0.003	n. s.
自分の書き込みについて、違法だと指摘されたり、注意される	0.2	2.5	0.065	n. s.
相手に嫌われたり、信用を失ったりする	0.0	2.7	-	-
個人情報や会社の機密情報などを誤って、書き込んでしまう	0.0	2.7	-	-
他人により個人情報が勝手に書き込まれる	0.8	3.0	0.088	n. s.
自分の管理する場に有害情報を掲載される	0.4	2.9	0.037	n. s.
自分の書き込みが原因で、ストーキング被害に遭うなど現実の生活が脅かされる	0.0	2.9	-	-
問 17	被害経験率	不安度	不安度との相関	
自分のIDとパスワードが勝手に使われる	0.4	3.3	0.016	n. s.
個人情報を登録したネットサービス事業者から、それらの情報が流出	1.4	3.3	0.034	n. s.
意図せずにネット上の公序良俗に反する有害情報を閲覧してしまう	1.0	2.9	-0.032	n. s.
子どもなど家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう	0.0	3.1	-	-

被害経験率自体がいずれも極めて低いこと、不安度が総じて高いことによって、相関分析の結果有意な関連が示されたものは極めて少ない。

もちろんこのことは被害経験者において不安がないことを意味しない。

表 2.4.2 は、問 15 における各項目の被害経験者数と、それぞれの不安度の分布をみたものである。

表に示されるとおり、被害経験者は概して不安度が高い。しかし「電波が届かず、携帯電話でネットが使えない」「システム的なトラブルでネットワークサービスが使えない」のように利用環境の不備によるものや「パソコンや携帯電話の操作を間違える」のように自分のミスによるものは、「被害」経験があっても不安とは結びついていない。

表 2.4.2 不安各項目の被害経験者における不安度回答の分布

	被害経験者	とても不安	やや不安	あまり不安でない	まったく不安でない
利用料金請求額が予想以上に高額	7	6	1	0	0
フィッシング詐欺	1	0	1	0	0
ワンクリック詐欺	12	7	5	0	0
架空請求	19	7	8	2	2
支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	1	1	0	0	0
購入・落札した品物が届かない	2	1	1	0	0
届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	12	8	4	0	0
メールの宛先を間違える	17	4	7	5	1
送ったはずのメールが相手に届かない	13	4	6	2	1
メールの内容を盗み見される	0				
メールの返信がない	9	3	3	1	2
メールやチャット等で伝えたいことが誤解される	11	5	5	0	1
悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	60	27	24	6	3
ウイルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	34	18	14	1	1
パソコンや USB メモリを紛失して、会社の機密情報が漏えい	0				
自分がどのようなサイトを見ているかを他人に知られてしまう	0				
ネットサービスの利用中、パソコン・携帯電話内のデータが改変・削除	1	1	0	0	0
パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない	18	7	9	1	1
携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	18	5	5	1	7
電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	19	3	6	5	5
システム的なトラブルでネットワークサービスが使えない	16	5	3	5	3
通信速度が遅くてイライラする	31	12	12	5	2
ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	0				
ネット上で公開していた自分の著作物を他人に無断で利用される	1	0	0	1	0
パソコンや携帯電話の操作を間違える	8	1	2	2	3
勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される	3	1	1	1	0
出会い系サイトを利用して、犯罪被害に遭う	0				
プロフサイトを利用して、犯罪被害に遭う	1	0	1	0	0
電磁波の影響を受けたり、身体の健康を害する	1	0	1	0	0
合計	315	126	119	38	32

## 2.5 周囲の被害、メディアでの認知(問 18)

問 18 では様々な被害について周囲における被害状況、メディアでの認知（「ニュースで見た」「ドラマやバラエティ番組で見た」）について質問した。表 2.5.1 はその回答分布を示したものである。

「まわりにいる」はあまり比率が高くないが、「ニュースで見た」の比率は極めて高い。

また、被害経験者が周囲にいるか、メディアで認知したか、いずれかに該当するものを男女別、年齢別に見た場合(年齢との相関分析)、多くの項目で年齢が低いほど「周りに被害者がいたり、メディアで見た」と答える比率が高い。

表 2.5.1 ネット利用における周囲の被害経験とメディアでの認知

母数は欠損値をはずした値	1.まわりにいる	2.ニュースで見た	3.ドラマやバラエティ番組で見た	2,3(テレビ)のいずれか妥当	被害を受けた人を知らない	1-3 いずれか			1-3 いずれか	
						男性	女性		年齢との相関	
クレジットカード情報の悪用	5.2	69.5	22.3	74.6	22.3	79.6	75.2	n.s.	-0.05	n.s.
フィッシング詐欺	1.0	56.6	13.9	61.4	37.8	66.4	57.6	*	-0.09	*
架空請求	20.9	70.9	23.3	76.0	12.5	86.0	88.4	n.s.	-0.12	**
誰でも利用できる自分のブログなどで悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	19.5	62.7	24.3	71.2	17.9	80.0	82.8	n.s.	-0.21	***
掲示板などオープンな場で悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	17.1	64.3	25.1	72.4	16.9	83.6	82.0	n.s.	-0.20	***
ウィルスや悪いソフトウェアへの感染	36.8	57.6	15.1	60.2	16.7	84.8	81.2	n.s.	-0.13	**
自分の ID とパスワードを勝手に使われること	4.6	51.4	16.3	58.4	38.0	64.0	59.6	n.s.	-0.08	n.s.
事業者による個人情報漏えい	7.8	74.1	12.9	75.8	19.3	79.2	81.6	n.s.	-0.06	n.s.
実名や顔写真、会社の機密情報など秘密にしておきたいデータを間違っ書込む	2.8	47.0	10.4	51.2	47.2	54.8	50.4	n.s.	-0.06	n.s.
パソコンや USB メモリの紛失による会社の機密情報の漏えい	4.8	62.7	12.7	66.4	29.9	69.6	70.0	n.s.	-0.03	n.s.
誰かがネット上で自分の実名や顔写真などプライバシーデータを暴露してしまう	5.6	50.6	20.5	60.4	35.5	66.0	62.4	n.s.	-0.19	***
ネットサービス利用中のパソコン・携帯電話内のデータの改変・削除	3.6	34.9	10.2	40.2	56.4	48.0	38.8	*	-0.11	*
子どもなど家族によるネット上の有害情報の閲覧	5.0	61.0	15.5	66.2	30.1	72.0	67.2	n.s.	-0.01	n.s.
出会い系サイトの利用による犯罪被害	3.0	81.3	20.5	83.4	14.3	85.6	85.2	n.s.	-0.16	***
プロフサイトの利用による犯罪被害	2.4	66.1	14.1	68.8	29.7	69.6	70.4	n.s.	-0.15	**

### 3. ネット利用に伴う不安の分析

#### 3.1 一般的なネット不安

本調査では、「あなたは携帯電話やパソコンでインターネットを利用するときに不安を感じますか」という設問でインターネット利用一般に対する不安（以後「一般的ネット不安」と記す）の程度をたずねている。不安を感じているサンプル（「とても不安を感じる」「やや不安を感じる」：計 53.73%）と感じていないサンプル（「全く不安を感じない」「あまり不安を感じない」：計 46.27%）の分布は同程度である。以後の分析では、一般的ネット不安の回答を「とても不安を感じる」=4点～「まったく不安を感じない」=1点と得点化した「一般的ネット不安得点」を使用する。

一般的ネット不安得点とメディア利用時間との関係はどのようなであろうか。性別・年齢を統制した偏相関を見ると（表 3.1.1 の右列）、パソコンからインターネットを利用する時間が長いほど統計的に有意に不安が低くなっている（1%水準）。

表 3.1.1 一般的ネット不安得点とメディア利用時間との相関

	一般的ネット不安得点	一般的ネット不安得点 (性別・年齢を統制)
テレビ視聴時間（平日）	0.112*	0.054
ニュース番組視聴時間（平日）	0.128**	0.069
新聞閲読時間（平日）	0.111*	0.057
ネット利用時間（PC）	-0.166***	-0.139**
ネット利用時間（携帯）	-0.122*	-0.071
性別	0.072	—
年齢	0.198***	—

※\* : p<0.5、\*\* : p<0.01、\*\*\* : p<0.001

次に、インターネット利用一般に不安を感じているサンプル（3.1 の設問で「とても不安を感じる」「やや不安を感じる」と回答したサンプル）に対して、不安の内容を具体的にたずねた結果が表 3.1.2 である。全体的にみると「個人情報流出すること」に対する不安が最も高く、「迷惑メールが来ること」「架空請求が来ること」が続いている。

結果を性別にみると、女性は男性よりも「操作方法がわからなくなること」「使いすぎて無駄遣いすること」を不安に感じる率が高い。女性はコンピュータやインターネットなどの技術を使いこなす自信が相対的に低いためと考えられる。

表 3.1.2 具体的な不安項目と性別との関連

	計	男性	女性	$\chi^2$ 値
操作方法がわからなくなること	29.0	19.5	37.3	9.685 **
機器の調子がおかしくなること	25.0	23.7	26.1	0.191
金銭的に損をすること	15.1	15.3	14.9	0.005
使いすぎて無駄遣いすること	19.4	11.9	26.1	8.140 **
個人情報が流出すること	76.6	72.9	79.9	1.700
詐欺にあうこと	36.1	38.1	34.3	0.394
迷惑メールが来ること	59.9	60.2	59.7	0.006
架空請求が来ること	37.7	39.8	35.8	0.430
何となく	3.2	3.4	3.0	0.033

※数値は不安と感じる率 (%) \*\* : p<0.01

年齢との関連では、年齢が高くなるほど「操作方法がわからなくなること」「迷惑メールが来ること」を不安に感じる率が高くなる一方、「金銭的に損をすること」「使いすぎて無駄遣いすること」「詐欺にあうこと」を不安に感じる率が低下する傾向がある(表 3.1.3)。この結果は、年齢が高くなるほどコンピュータやインターネット等を使いこなす能力が低く不安を抱くものの、そもそも金銭的な損害を受けるような利用をしないためと考えられる。

表 3.1.3 具体的な不安項目と年齢との関連

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	相関
操作方法がわからなくなること	7.7	15.2	16.7	32.3	45.0	52.9	0.297***
機器の調子がおかしくなること	23.1	21.7	22.2	29.0	25.0	29.4	0.007
金銭的に損をすること	23.1	26.1	11.1	16.1	6.7	17.6	-0.147*
使いすぎて無駄遣いすること	15.4	30.4	22.2	16.1	13.3	17.6	-0.107 †
個人情報が流出すること	53.8	76.1	87.0	80.6	68.3	76.5	-0.015
詐欺にあうこと	53.8	43.5	40.7	29.0	30.0	35.3	-0.129*
迷惑メールが来ること	38.5	54.3	61.1	62.9	61.7	70.6	0.107 †
架空請求が来ること	46.2	34.8	38.9	38.7	35.0	41.2	-0.007
何となく	7.7	4.3	3.7	0.0	3.3	5.9	-0.012

※数値は不安と感じる率 (%) 相関は Pearson の積率相関係数 † : p<0.1、\* : p<0.05、\*\*\* : p<0.001

### 3.2 ネットショッピング 金銭関連不安

インターネットを利用して起こるかもしれないトラブルは問 15、問 16 などで聞いているが、ネットを利用して金銭的な被害に遭うかもしれないという不安は、多くの人が強く感じている不安である。

不安を感じている人（「とても不安」「やや不安」と答えた人の合計）の割合としては、高額請求、フィッシング詐欺、ワンクリック詐欺、架空請求などネットにおける金銭的な犯罪被害に関する不安を感じている人が約 8 割、クレジットカードの悪用、購入・落札した品物が届かない、届いた品物の状態が悪い／思っていたものと違うなどネットオークション・ネットショッピングに関連するトラブルに巻き込まれるという不安を感じている人が約 9 割ほどいる（図 3.2.1）。

これら金銭的な被害への不安について「ネットショッピングでクレジットカードで支払い」「ネットショッピングで代引や振込で支払い」「ネットオークション」のうち、いずれかを利用したことがある人（いずれかの項目についてパソコンや携帯電話などから「日に 2、3 回以上」「日に 1 回くらい」「週に 2、3 回」「月に 2、3 回以下」利用したことがあると答えた人）とそうでない人を比べたところ、「クレジットカードの悪用への不安」以外の項目において、ネット取引を利用していない人の方が、有意に不安に感じていた（ $\chi^2$ 検定、図 3.2.2）。

3 章で論じられている通り、実際にこれらの被害を経験している人は少ない。実被害とは関係なく、慣れや経験といった要因からネット取引を利用しているほど不安に感じない、ネット取引を利用しない人ほど不安を感じるという関係性がみられる。

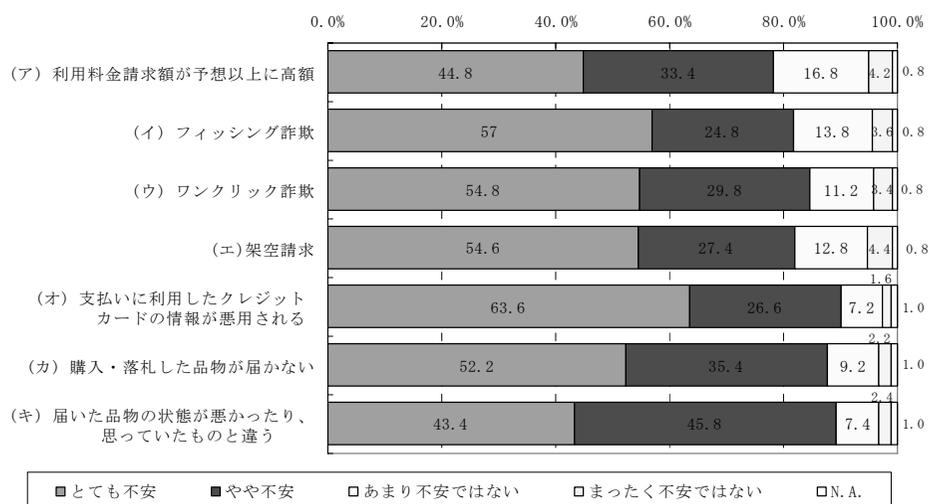
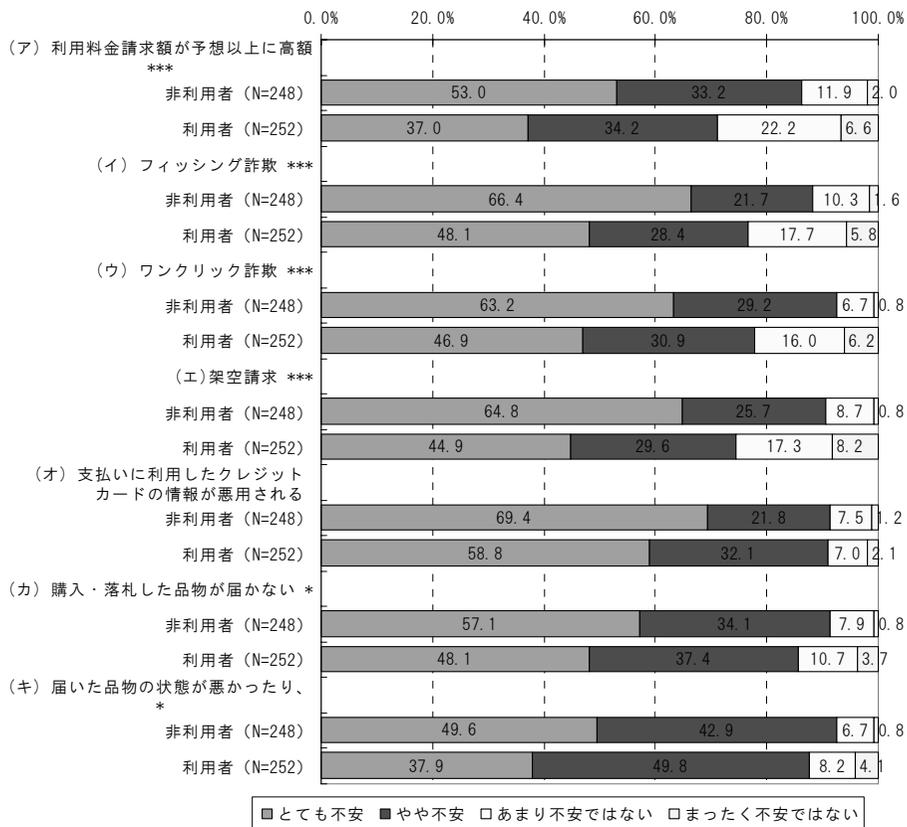


図 3.2.1 ネットショッピング・金銭関連不安 (N=500)



$\chi^2$ 検定 (\* p<.05, \*\* p<.01 \*\*\* p<.001)

図 3.2.2 ネットショッピング・金銭関連不安（ネット取引利用の有無別）

ネットショッピングにおけるトラブルの典型例として、取引で使ったクレジットカードの悪用が起こると思うかと頻度の予想をとして問うたところ、「よく起こる」と答えた人が、5.6%、「ときどき起こる」と答えた人が 34.2%、「あまり起こらない」と答えた人が 54.4%、「まったく起こらない」と答えた人が 5.6%であった。ネットショッピングなどの取引については不安に思っているものの、実際にそのような悪用がおこる頻度は低いと思っている人が多いことがわかる（図 3.2.3）。

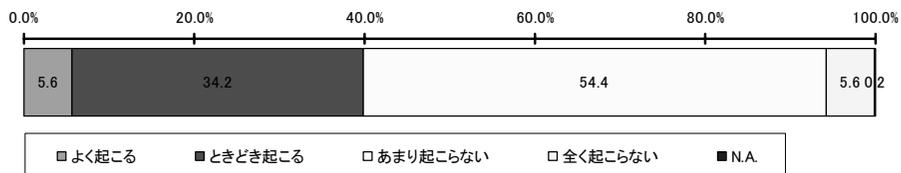


図 3.2.3 ネットショッピングにおけるカードトラブル頻度の予想（N=500）

ネットショッピングにおけるクレジットカードの悪用が「よく起こる」「ときどき起こる」と答えた人に対して、トラブルが発生すると考えるのはなぜかと問うたところ、「自分では何もできない（56.8%）」「相手が何をするかわからない（56.3%）」「ネットでの取引が信用できないから（50.8%）」「取引相手が信用できないから（41.7%）」という項目がその理由の上位にあり、「クレジットカードでの取引が嫌い（34.7%）」という項目は下位に位置する。カード取引そのものというよりも、取引相手の問題、ネットならではの問題としてこのようなトラブルが発生すると考えているようである（図 3.2.4）。

そして多くの人々は「カード会社のサポート（64.8%）」や「金銭的保証（57.8%）」が苦痛を軽減するものと考えている。トラブルはある程度発生するものであって、保険・保証などのサポートを充実が解決策となりうることを示している（図 3.2.5）。

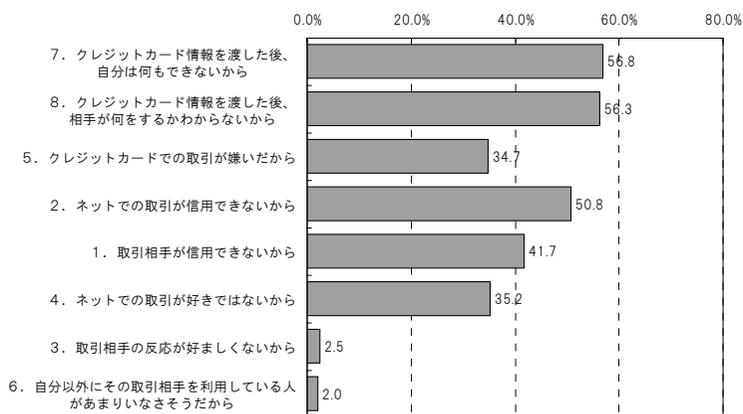


図 3.2.4 ネットショッピングにおけるクレジットカードトラブルが発生すると考える理由 (N=199)

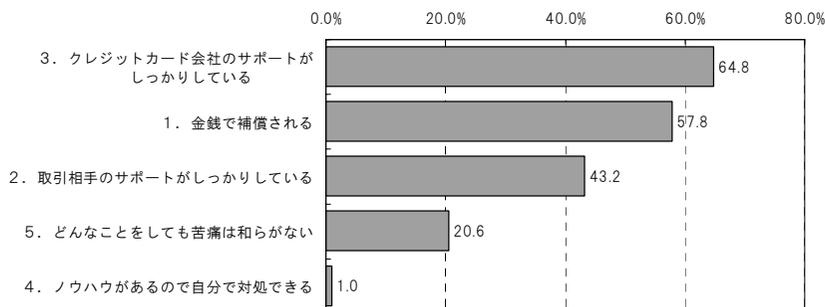


図 3.2.5 ネットショッピングでクレジットカードトラブルに巻き込まれた場合の苦痛軽減策 (N=199)

なお、ネットにおける金銭被害に関する不安やネットショッピング・ネットオークションに関する不安については、極めて強い内部相関関係がある（表 3.2.1）。このため、これらの項目とメディア利用やデモグラフィック要因との関係性においては、ほぼ同様の傾向を示している。

基本的にヘビーユーザーほど、ネットにおける金銭被害に関する不安やネットショッピング・ネットオークションに関する不安は低い。ネット取引を利用している人ほど、ネットに関連するリスク用語を認知している人ほど、インターネットの利用時間が長いほど不安は低い。また、テレビを視聴時間が長いほど、女性ほど不安が高い。また、年齢が高いほど不安が高い（統計的有意な関係性としてはワンクリック詐欺や架空請求、カード悪用のみ）（表 3.2.2）。

本調査において問うたあらゆる不安を因子分析したところ、これらネットにおける金銭被害に関する不安やネットショッピング・ネットオークションに関する不安7項目は、「金銭リスク不安因子」として一つの因子へとまとまる（5章参照。「購入・落札したものが届かない」の項目のみが一義的には他の因子を構成するものの、この因子への負荷量も高い）。

表 3.2.1 ネットショッピング・金銭関連不安の内部相関

	金銭関係				ネットショッピング・オークション		
	(ア)	(イ)	(ウ)	(エ)	(カ)	(キ)	(ク)
金銭関係							
(ア) 利用料金請求額が予想以上に高額	1	0.727	0.632	0.620	0.535	0.519	0.425
(イ) フィッシング詐欺	0.727	1	0.752	0.750	0.641	0.527	0.439
(ウ) ワンクリック詐欺	0.632	0.752	1	0.858	0.621	0.530	0.500
(エ) 架空請求	0.620	0.750	0.858	1	0.627	0.530	0.501
ネットショッピング・オークション							
(オ) 支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	0.535	0.641	0.621	0.627	1	0.631	0.509
(カ) 購入・落札した品物が届かない	0.519	0.527	0.530	0.530	0.631	1	0.739
(キ) 届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	0.425	0.439	0.500	0.501	0.509	0.739	1

表 3.2.2 ネット取引関連不安とメディア利用、デモグラフィック要因ほかとの相関関係

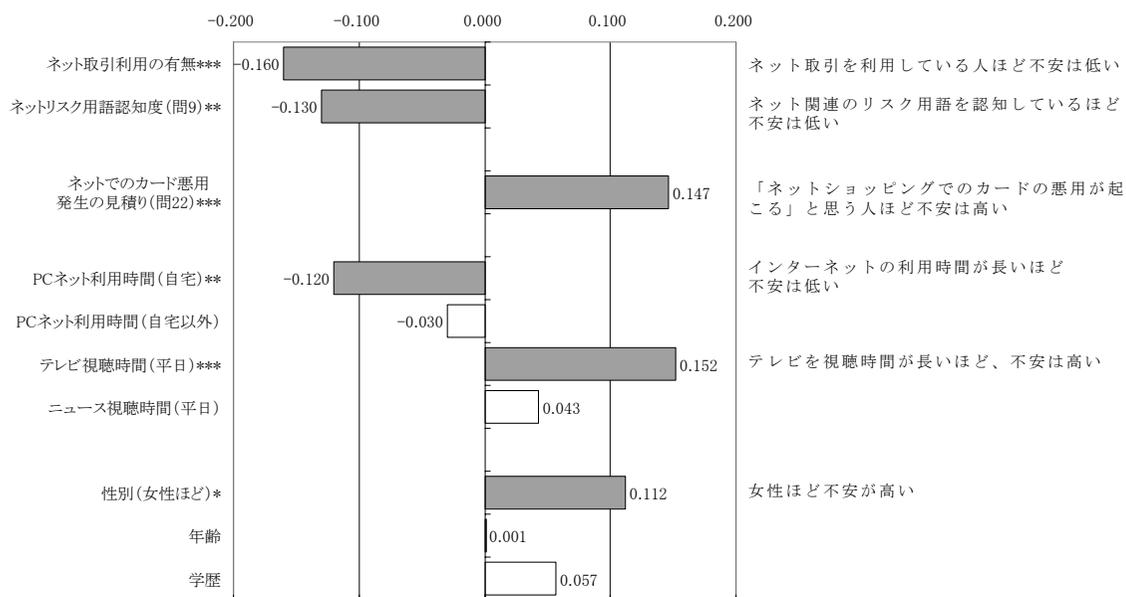
	金銭リスク不安因子	高額な請求	フィッシング詐欺	ワンクリック詐欺	架空請求	カード悪用	品物届かない	品物の状態悪い 違うものが届く
ネット取引利用の有無	-0.227 ***	-0.202 ***	-0.214 ***	-0.220 ***	-0.253 ***	-0.083	-0.110 **	-0.139 **
ネットリスク用語認知度（問9）	-0.226 ***	-0.202 ***	-0.213 ***	-0.203 ***	-0.214 ***	-0.140 **	-0.173 **	-0.185 ***
ネットでのカード悪用発生の見積り（問22）	0.100 *	0.680	0.660	0.750	0.890 *	0.115 *	0.091 *	0.043
PCネット利用時間（自宅）	-0.201 ***	-0.100 *	-0.123 **	-0.210 ***	-0.207 ***	-0.090 *	-0.065	-0.138 **
PCネット利用時間（自宅以外）	-0.088	-0.147 ***	-0.073	-0.039	-0.089 *	-0.025	-0.069	-0.054
テレビ視聴時間（平日）	0.212 ***	0.197 ***	0.203 ***	0.229 ***	0.168 ***	0.137 **	0.088 *	0.135 **
ニュース視聴時間（平日）	0.107 *	0.090 *	0.061	0.098 *	0.106 *	0.044	0.036	0.064
性別（女性ほど）	0.163 ***	0.121 **	0.132 **	0.148 ***	0.119 **	0.102 *	0.088 *	0.112 *
年齢	0.149 ***	0.052	0.112 *	0.137 **	0.160 ***	0.101 *	0.020	0.074
学歴	-0.083	-0.124 **	-0.103 *	-0.071	-0.089 *	0.006	-0.071	-0.063

※ 「品物届かない」のみ金銭リスク因子には含まれない

表注 Peason の相関係数、ネット取引の有無、性別のみ四分点相関係数 (\* p<.05, \*\* p<.01 \*\*\* p<.001)

この金銭リスク因子を従属変数とする重回帰分析をおこなったところ、上記結果をほぼ踏襲する結果となった（ $R=0.403$ 、自由度調整済決定係数  $0.145$ ）。ネット取引を利用している人ほど、ネットに関連するリスク用語を認知している人ほど、インターネットの利用時間が長いほど不安は低い。また、テレビを視聴時間が長いほど、女性ほど不安が高い。また「ネットショッピングなどにおいてクレジットカードの悪用が起こる」ものだと、思っている人ほど不安は高い（図 3.2.3）。

PCのヘビーユーザーで、PCを利用する人ほど、ネットにおける金銭被害に関する不安やネットショッピング・ネットオークションに関する不安によって構成される「金銭リスク不安因子」の因子得点は低く、その対極にあるテレビ視聴時間が長い人ほど（その不安をテレビなどで煽られているがゆえに）この因子得点は高いのである。



N=490  $R=0.403$  自由度調整済  $R^2=0.145$   $F=8.929$ \*\*\*

図 3.2.3 金銭リスク不安因子を予測させる重回帰分析

### 3.3 メール送受に伴う不安

メールについての不安で最も多くの人々が挙げたのは、迷惑メールが大量に届くことで、44.8%の人がとても不安であるとしている。メールに関するその他の項目については、「とても不安」と答えた人の割合が全体の2割から3割程度で、他の項目に比べて、特に高いとは言えない(図 3.3.1)。

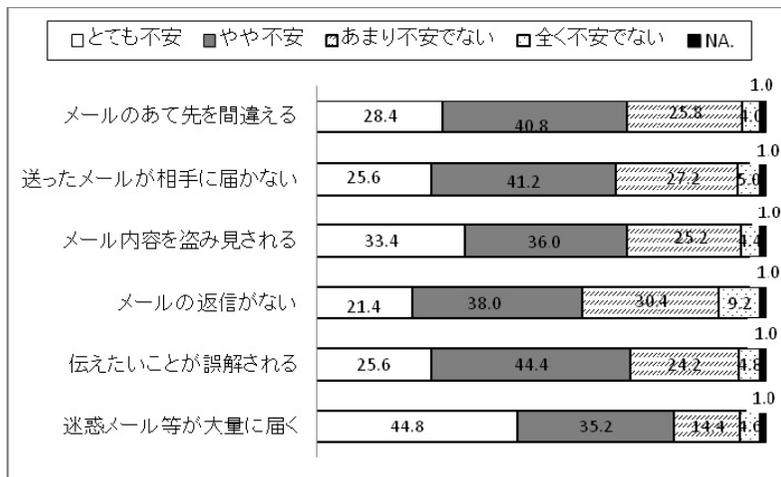


図 3.3.1 メールについての不安

表 3.3.1 はメールに関する不安の性・年齢差をみたものだが、「メール内容が盗み見される」「伝えたいことが誤解される」「迷惑メール等が大量に届く」の各項目では女性のほうが不安が高かった。一方、年齢差としては、「迷惑メール等が大量に届く」で高齢者ほど不安を感じる傾向がみられた。

表 3.3.1 メール不安と性別・年齢との関係

	$\chi^2$	性別	$\chi^2$	年齢
メールのあて先を間違える	n. s.		n. s.	
送ったメールが相手に届かない	n. s.		n. s.	
メール内容を盗み見される	***	女性が高	n. s.	
メールの返信がない	n. s.		n. s.	
伝えたいことが誤解される	***	女性が高	n. s.	
迷惑メール等が大量に届く	**	女性が高	**	高齢ほど高

$\chi^2$  : \*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 n. s. p>0.05

表3.3.2 「メール内容を盗み見される」不安の性差 (%)  $\chi^2$   $p < 0.001$

	男性	女性	合計
とても不安	27.1	40.3	33.7
やや不安	40.9	31.9	36.4
あまり不安でない	25.9	25.0	25.5
全く不安でない	6.1	2.8	4.4
合計	100.0	100.0	100.0

表3.3.3 「迷惑メール等が大量に届く」不安の性差 (%)  $\chi^2$   $< 0.01$

	男性	女性	合計
とても不安	38.9	51.6	45.3
やや不安	35.2	35.9	35.6
あまり不安でない	19.0	10.1	14.5
全く不安でない	6.9	2.4	4.6
合計	100.0	100.0	100.0

具体的にみると、「メール内容を盗み見される」という不安についてとても不安とした人は男性で27.1%に対して、女性では40.3%であった(表3.3.2)。

「迷惑メール等が大量に届く」という不安についても、「とても不安」とした人は男性で38.9%に対して女性は51.6%と1割以上、多かった(表3.3.3)。また年齢では、「とても不安」という人が、10代で32.0%なのに60代では60.9%と、約2倍になっている(表3.3.4)。

表3.3.4 「迷惑メール等が大量に届く」不安の年齢差 (%)  $\chi^2$   $< 0.01$

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
とても不安	32.0	34.0	45.5	49.0	52.0	60.9	45.3
やや不安	40.0	41.0	30.3	35.0	37.0	28.3	35.6
あまり不安でない	16.0	16.0	20.2	14.0	10.0	8.7	14.5
全く不安でない	12.0	9.0	4.0	2.0	1.0	2.2	4.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 3.4 セキュリティ関連の不安

#### 3.4.1 セキュリティ関連不安の概観

本節ではインターネット利用に伴う個人情報の開示、セキュリティ、個人情報の漏えいに対する不安感を分析する。分析では、不安感を「とても不安」：4点～「まったく不安はない」：1点と得点化した値を使用する。セキュリティ関連で不安が高い項目は「(ウェブサイトで)クレジット番号を書く」「顔写真を載せる」(3.7点)、「自宅住所を書く」「電話番号を書く」(3.5点)、「ウィルスや悪いソフトウェアの被害にあう」(3.4点)、「メールアドレスを書く」「自分のIDとパスワードが勝手に使われる」「個人情報を登録したサービス事業者から情報が流出する」(3.3点)であった。全般的に、セキュリティへの不安よりもネット上で個人情報を開示することへの不安感が高くなっている(図3.4.1)。

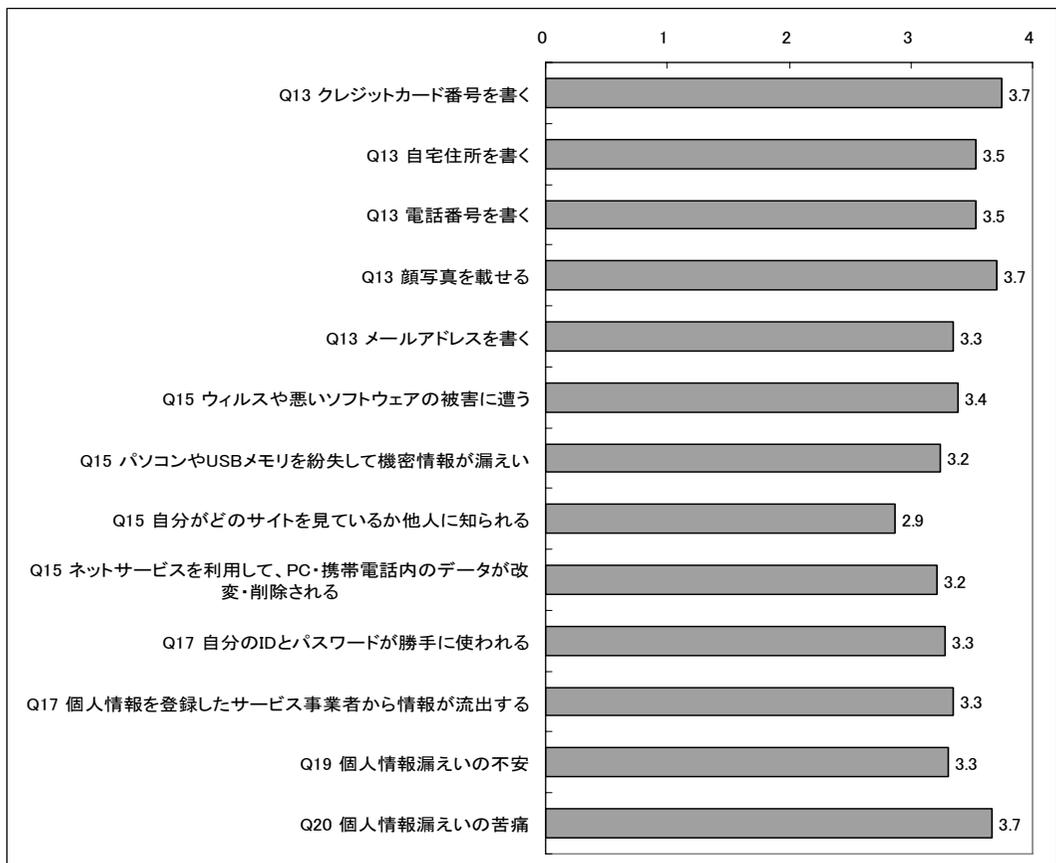


図 3.4.1 セキュリティ関連不安の平均値

#### 3.4.2 セキュリティ関連不安とメディア利用時間

次に、セキュリティ関連の不安とマスメディアやインターネットのメディア利用時間と

の関係を見る。セキュリティ関連不安の設問は数が多いため、「クレジットカード番号を書く」から「メールアドレスを書く」（問 13）の 5 項目の合計得点による個人情報開示不安得点（クロンバックの  $\alpha = 0.834$ ）、「ウイルスや悪いソフトウェアの被害にあう」～「個人情報を登録したサービス事情者から情報が流出する」（問 15、17）の 6 項目の合計得点によるセキュリティトラブル不安得点（クロンバックの  $\alpha = 0.860$ ）を使用する。前者はインターネット上で個人情報を開示することに対する全般的な不安の程度、後者はインターネット利用に伴うセキュリティ関連トラブルへの全般的な不安の程度を表す。

個人情報開示不安得点、セキュリティトラブル不安得点とメディア利用時間との相関関係を調べたものが表 3.4.1 である。性別・年齢を統制した偏相関の列を見ると、ニュース番組を視聴する時間が長いほど個人情報の開示に対する不安が高くなるが、パソコンからインターネットを利用する時間が長くなるほど個人情報の開示に対する不安が低くなる傾向がある（10%水準）。同様に、テレビ・新聞などの利用時間が長くなるほどセキュリティトラブルに対する不安が高くなる傾向があるが（0.1%水準）、インターネット利用時間と不安感の間に統計的に有意な相関関係はない。

表 3.4.1 個人情報開示不安得点とメディア利用時間との相関

	個人情報開示不安得点	個人情報開示不安得点 (性別・年齢を統制)	セキュリティトラブル不安得点	セキュリティトラブル不安得点 (性別・年齢を統制)
テレビ視聴時間（平日）	0.071	0.049	0.173 ***	0.132 **
ニュース番組視聴時間（平日）	0.037	0.082 †	0.079 †	0.084 †
新聞閲読時間（平日）	0.061	0.038	0.208 ***	0.190 ***
ネット利用時間（PC）	-0.085 †	-0.089 †	-0.044	-0.027
ネット利用時間（携帯）	0.026	0.018	0.023	0.035
性別	0.079 †	—	0.111 *	—
年齢	0.006	—	0.074	—

※ † :  $p < 0.1$

メディア利用時間と個人情報の漏えいに対する不安得点(問 19)、個人情報の漏えいに対する苦痛得点(問 20)との相関関係を見ても(表 3.4.2)、テレビ・新聞の利用時間が長いほど個人情報の漏えいに対する不安が高くなり、新聞を読む時間が長いほど個人情報が漏えいした場合に苦痛を感じる程度が高くなっている。これらの結果を総合すると、インターネットの利用行動はインターネット上のセキュリティ関連の不安には関係がなく、マスメディアの報道でインターネットに関連した事件・トラブル情報に接触することが、人々のセキュリティ関連トラブルへの不安を喚起しているのではないかと考えられる。

表 3.4.2 個人情報漏えい不安得点(Q19)とメディア利用時間との相関

	個人情報漏えい不安得点	個人情報漏えい不安得点 (性別・年齢を統制)	個人情報漏えい苦痛得点	個人情報漏えい苦痛得点 (性別・年齢を統制)
テレビ視聴時間 (平日)	0.155 **	0.129 **	0.140 **	0.072
ニュース番組視聴時間 (平日)	0.046	0.001	0.088 †	0.026
新聞閲読時間 (平日)	0.158 ***	0.138 **	0.143 **	0.104 *
ネット利用時間 (PC)	-0.016	-0.004	-0.025	0.004
ネット利用時間 (携帯)	-0.072	-0.068	-0.010	0.019
性別	0.062	—	0.161 ***	—
年齢	0.084 †	—	0.102 *	—

※ † : p<0.1、\*\* : p<0.01、\*\*\* : p<0.001

### 3.4.3 セキュリティ関連不安とセキュリティ対策

インターネット利用者は個人情報の漏えいやセキュリティトラブル等が発生しないように、セキュリティ対策や利用上の注意点を心がけるなどさまざまな対策を講じている。では、セキュリティ関連の不安の度合いと対策への取り組みの間にはどのような関連が見られるだろうか。

表 3.4.3 セキュリティ対策とセキュリティ関連不安との相関

	①	②	③	④
Microsoft Update などによるセキュリティパッチの定期的な更新	-0.019	-0.068	-0.025	-0.007
セキュリティ対策ソフト(ウイルス対策ソフトなど)の導入・活用	-0.040	0.115	0.080	0.011
セキュリティ対策ソフトを常に最新の状態にアップデートしている	0.028	0.077	0.090	0.064
ログインパスワードの設定	-0.062	0.044	0.073	0.137
パスワードの定期的な変更	-0.010	0.007	-0.031	0.012
データの定期的なバックアップ	0.020	-0.019	0.065	0.019
ファイルの暗号化	0.048	-0.061	-0.099	-0.059
有害サイトへのアクセスを防止するフィルタリングサービスの適用	0.055	0.018	0.020	0.098
不要になったパソコン・携帯電話の廃棄前のデータの完全消去	-0.017	-0.026	-0.006	-0.004
不審なメールの本文あるいは添付ファイルを開かない	0.005	0.000	0.025	0.062
不審な電子データやプログラムをダウンロードしない	-0.048	0.004	0.008	0.068
携帯電話やノートパソコンの画面への、のぞき見防止シートの貼付	0.053	0.013	0.023	-0.005
セキュリティ対策を行っていない	0.093	0.037	-0.001	-0.090

※数値は年齢・性別を統制した偏相関係数 網掛けは10%水準で有意な相関

- ① : 個人情報開示不安得点、② : セキュリティトラブル不安得点、  
③ : 個人情報の漏えいに対する不安得点、④ : 個人情報の漏えいに対する苦痛得点

セキュリティ対策 (問 27) の各項目について、それぞれ個人情報開示不安得点 (①)、

セキュリティトラブル不安得点(②)、個人情報の漏えいに対する不安得点(③)、個人情報の漏えいに対する苦痛得点(④)との相関を調べたものが表3.4.3である。セキュリティ対策等の取り組みの有無は年齢等の属性と関連していると考えられるため、表には性別・年齢を統制した偏相関係数を掲載している。

個人情報開示への不安感(①)とセキュリティ対策とは特に関連がない。セキュリティトラブル(②)や個人情報漏えいへの不安(③)が高くなるほどセキュリティ対策ソフトの導入やアップデートに取り組んでいる。また個人情報が漏えいした場合の苦痛(④)を強く感じるほど、ログインパスワードを設定したりフィルタリングサービスを適用する傾向が見られる。

同様に、ネットワーク利用の注意点についてもセキュリティ関連不安の各変数との関連を調べたものが表3.4.4である。「サイトによって個人情報(実名、自宅住所、顔写真など)を登録しない」人ほど個人情報の漏えいに対する苦痛得点(④)が高い。

表 3.4.4 ネットワーク利用の注意とセキュリティ関連不安との相関

	①	②	③	④
サイトによって個人情報(実名、自宅住所、顔写真など)を登録しない	0.015	0.004	-0.011	0.094
ネットワークを利用するパソコン・携帯電話に個人情報を保存しておかない	0.053	0.078	0.007	-0.001
掲示板に書き込む時はできるだけ匿名で行う	-0.038	0.059	0.057	0.042
ネット上での発言で、個人情報を推測できないよう注意する	0.023	0.010	0.010	0.037
Winny や Share 等のファイル共有ソフトは利用しない	0.027	-0.031	0.019	0.007
出会い系サイトや知らない人のブログなどには書き込みをしない	0.004	-0.021	0.012	-0.007
自分のブログではコメントを受け付けない、または承認制にしている	-0.061	-0.057	-0.033	-0.053
初めての掲示板などでは他人の書き込みや場の雰囲気等をよく見てから書き込む	0.019	-0.015	-0.059	-0.047
荒れている掲示板や評判の悪い掲示板などは利用しない	0.024	0.011	-0.053	-0.025
乱暴な言葉遣いにならないよう注意する	-0.084	-0.053	-0.005	-0.081
書き込む前に内容を見直す	-0.050	-0.061	-0.071	-0.050
他人の書き込みに腹が立っても、言い返すような書き込みはしない	-0.114	-0.113	-0.082	-0.034
反論や批判等はせず、当たり障りのない内容しか書かない	-0.052	-0.051	0.027	-0.004
やりとりの行き違いが起これると困る議論では、メールをできるだけ使わない	0.012	-0.056	0.015	-0.038
特に何も行ってない	0.084	0.002	-0.014	-0.091

※数値は年齢・性別を統制した偏相関係数 網掛けは10%水準で有意な相関

①：個人情報開示不安得点、②：セキュリティトラブル不安得点、

③：個人情報の漏えいに対する不安得点、④：個人情報の漏えいに対する苦痛得点

「他人の書き込みに腹が立っても、言い返すような書き込みはしない」と個人情報開示不安(①)、セキュリティトラブル不安(②)、個人情報の漏えい不安(③)との間、なら

びに「乱暴な言葉遣いにならないよう注意する」と個人情報漏えいに対する苦痛得点(④)との間には負の相関関係がある。インターネット上では現実の場面と比較して他人に反論したり乱暴な言葉遣いをしてしまう傾向があるため、そうした行為への報復としての人為的なセキュリティトラブルや個人情報漏えいを、インターネット利用者が懸念しているのかもしれない。

また、「特に何も行ってない」は個人情報開示不安と正の相関がある一方で、個人情報の漏えいに対する苦痛とは負の相関がある。後者の関係は当然に予想される傾向だが、前者の関係は他の変数（おそらくライトユーザー）が媒介しているのではないか。言い換えると、ライトユーザーがセキュリティ対策の知識が不足していたり、対策を取る労を厭う一方で、個人情報開示に対する不安は強く抱えていることが、上記の相関に表れていると考えられる。

#### 3.4.4 セキュリティ関連不安とネットショッピング等利用行動

個人情報の漏えいやセキュリティトラブルは、インターネット利用行動の中でも特にネットショッピングやネットオークションとの関連が強いと考えられる。セキュリティ関連の不安が強いと、ネットショッピング等の利用行動は抑制されるのであろうか。

表 3.4.5 では問 7 ア～エのネットショッピング等の利用頻度の設問への回答を、ネットショッピングの月間利用回数に換算し、セキュリティトラブル不安、個人情報漏えい不安、個人情報漏えい苦痛の各得点との相関関係を調べている。

クレジットカードで支払うネットショッピングについては予想通り、個人情報の開示に対する不安感が高いほど利用回数が低くなる傾向がある。ネットオークションでは個人情報漏洩に対する不安感が低いほど利用回数が増えるが、同時にネットオークションを利用しているほどセキュリティトラブルへの不安を抱えている傾向が見られた。

表 3.4.5 セキュリティ関連不安得点とネットショッピング等利用回数との相関

	Q7 ネットショッピングをクレジットカードで支払う	Q7 ネットショッピングを代引や振込みで支払う	Q7 ネットオークションを利用する	Q7 オンラインバンキングを利用する
個人情報開示不安得点	-0.160**	-0.041	-0.074	0.003
セキュリティトラブル不安得点	0.030	0.074	0.019*	0.030
個人情報漏えい不安得点	0.040	-0.045	-0.080 †	-0.066
個人情報漏えい苦痛得点	0.054	0.058	0.009	-0.046

※ 性別・年齢を統制した偏相関係数を記載 † : p<0.1、\* : p<0.05、\*\* : p<0.01

### 3.5 ネット・コミュニケーションのトラブルに関する不安

#### 3.5.1 ネット・コミュニケーショントラブル不安概観

本節ではインターネット上のコミュニケーションに伴う各種トラブルへの不安感（問16）を考察する。「とても不安」～「まったく不安はない」の4点尺度で回答させた回答結果を、4点～1点へ得点化した値を分析では使用する。不安得点の平均値は「他人により個人情報勝手に書き込まれる」が最も高く、個人情報に関連した不安感が高い（図3.5.1）。

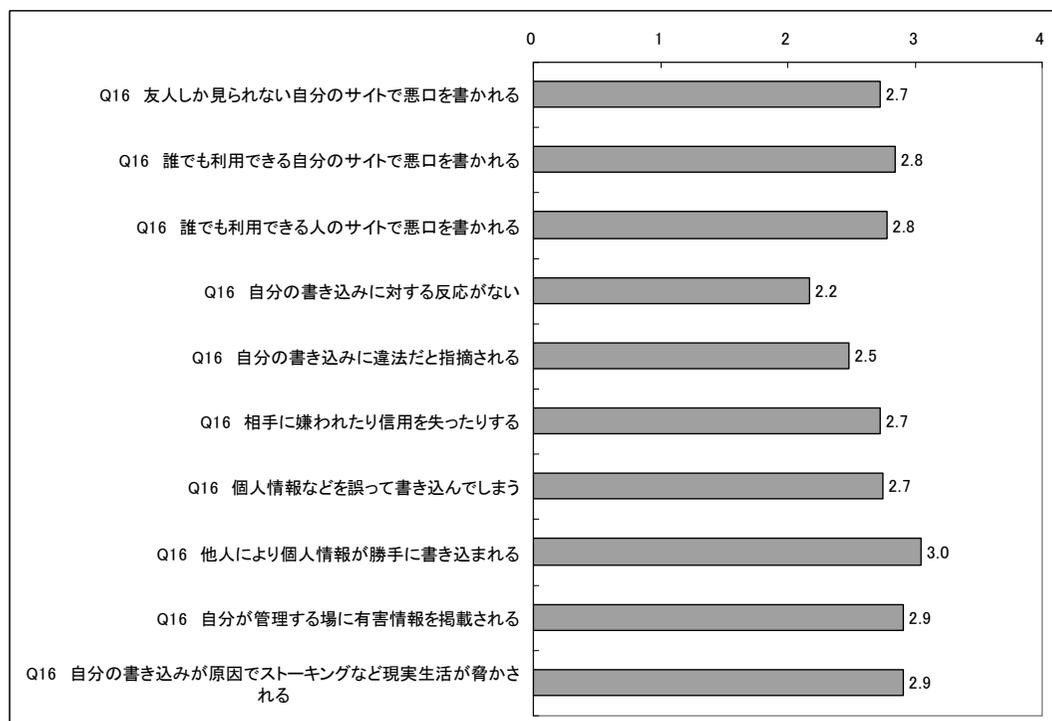


図 3.5.1 ネット・コミュニケーショントラブル不安の平均値

ネット・コミュニケーショントラブル不安得点と性別・年齢の相関を調べたものが表3.5.1である。全般的に男性よりも女性の方が、また年齢が高くなるほど、ネット・コミュニケーションに伴う各種トラブルへの不安を強く感じている。

表 3.5.1 ネット・コミュニケーショントラブル不安と性別・年齢の相関

	性別	年齢
Q16 友人しか見られない自分のサイトで悪口を書かれる	0.243***	0.129**
Q16 誰でも利用できる自分のサイトで悪口を書かれる	0.227***	0.112*
Q16 誰でも利用できる人のサイトで悪口を書かれる	0.215***	0.132**
Q16 自分の書き込みに対する反応がない	0.141**	0.135**
Q16 自分の書き込みに違法だと指摘される	0.188***	0.156**
Q16 相手に嫌われたり信用を失ったりする	0.176***	0.042
Q16 個人情報などを誤って書き込んでしまう	0.134**	0.057
Q16 他人により個人情報が勝手に書き込まれる	0.164***	0.036
Q16 自分が管理する場に有害情報を掲載される	0.166***	0.142***
Q16 自分の書き込みが原因でストーキングなど現実生活が脅かされる	0.210***	0.094*

※数値は Spearman の順位相関係数 \* : p<0.05、\*\* : p<0.01、\*\*\* : p<0.001

### 3.5.2 ネット・コミュニケーショントラブル不安とメディア利用時間

次に、ネット・コミュニケーショントラブル不安とマスメディアやインターネットのメディア利用時間との関係を見る。ネット・コミュニケーショントラブル不安の設問は数が多いため、インターネット上のコミュニケーションに伴うトラブル全般に対する不安を示す指標として、問 16 の全項目の合計得点を使用する（ネット・コミュニケーショントラブル不安得点：クロンバックの  $\alpha = 0.952$ ）。

ネット・コミュニケーショントラブル不安得点とメディア利用時間との相関関係を調べたものが表 3.5.2 である。左列はメディア利用時間との単純相関、右列は性別・年齢の影響を統制した偏相関を掲載している。

表 3.5.2 ネット・コミュニケーショントラブル不安とメディア利用時間との相関

	ネット・コミュニケーション トラブル不安得点	ネット・コミュニケーション トラブル不安得点 (性別・年齢を統制)
テレビ視聴時間（平日）	0.221 ***	0.150 **
ニュース番組視聴時間（平日）	0.087 †	0.062
新聞閲読時間（平日）	0.209 ***	0.182 ***
ネット利用時間（PC）	-0.157 **	-0.128 **
ネット利用時間（携帯）	0.048	0.063
性別	0.216 ***	—
年齢	0.120 **	—

※ † : p<0.1、\* : p<0.05、\*\* : p<0.01、\*\*\* : p<0.001

偏相関の列（右列）を見ると、ネット・コミュニケーショントラブルの不安が低い人ほどパソコンからのインターネット利用時間が長くなり、テレビや新聞の利用時間が長いほど不安感が高くなっている。セキュリティトラブル不安（3.4 節）と同様に、マスメディアでインターネットに関連した事件・トラブル情報に接触することが、人々のネット・コミュニケーショントラブルへの不安を喚起しているのかもしれない。

### 3.5.3 ネット・コミュニケーショントラブル不安とネット・コミュニケーション行動

前項ではネット・コミュニケーショントラブルへの不安が高いほどインターネット利用時間が短くなっていたが、具体的なコミュニケーション行動についても同様の傾向が認められるのだろうか。

表 3.5.3 はネット・コミュニケーション頻度の設問への回答を月間のコミュニケーション回数に換算し、ネット・コミュニケーショントラブル不安得点との相関を調べたものである。結果は上述の予想とは異なり、「ブログを読む」から「オンラインゲームをする」のどのタイプのネット・コミュニケーションでも、コミュニケーション回数とコミュニケーショントラブル不安得点の間には統計的に有意な相関が見られなかった。

ネットショッピングの場合とは異なり、人々はネット・コミュニケーションに伴うトラブルへの不安を感じても、コミュニケーションを控えていない。コミュニケーショントラブルへの不安感が利用者のネット・コミュニケーション行動とは無関係で、マスメディアの接触時間と関連していることから、当該不安感はその人の経験にもとづくものではなくマスメディア接触を通じて形成されたイメージにすぎないと考えられる。

表 3.5.3 ネット・コミュニケーション回数と不安得点の相関

	ネット・コミュニケーション トラブル不安得点
Q7 ブログを読む	0.018
Q7 人のブログにコメントする	0.052
Q7 SNSで人の日記を読む	0.017
Q7 SNSで自分の日記を書く	-0.070
Q7 SNSで人の日記へコメントする	0.025
Q7 掲示板を読む	0.036
Q7 掲示板に書く	0.060
Q7 オンラインゲームをする	0.002

※ 性別・年齢を統制した偏相関係数を記載

### 3.6 有害情報接触に関する不安

有害接触情報接触に関する不安については、自分自身が「意図せずに公序良俗に反する有害情報を読覧してしまう」ことへ不安を感じている人（「とても不安」「やや不安」と答えた人の合計）は 66.4%、「子どもなど家族」がネット上のこのような有害情報を読覧してしまうという人が 74.0%である。またこの二項目を比べると、自分よりも「子どもなど家族」への不安の方が高い（ $\chi^2$ 検定  $p < 0.001$  の水準で有意）（図 3.6.1）。

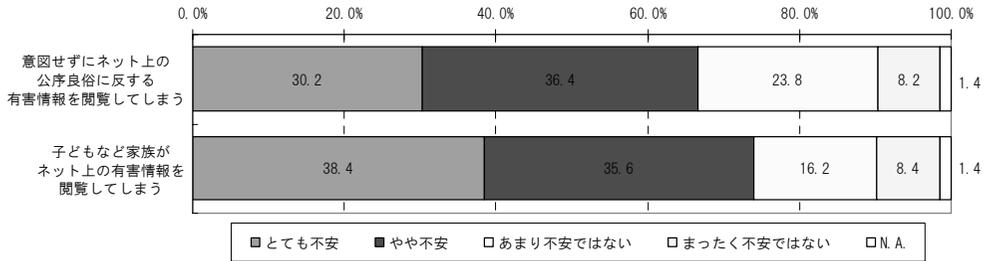


図 3.6.1 有害情報接触に関する不安

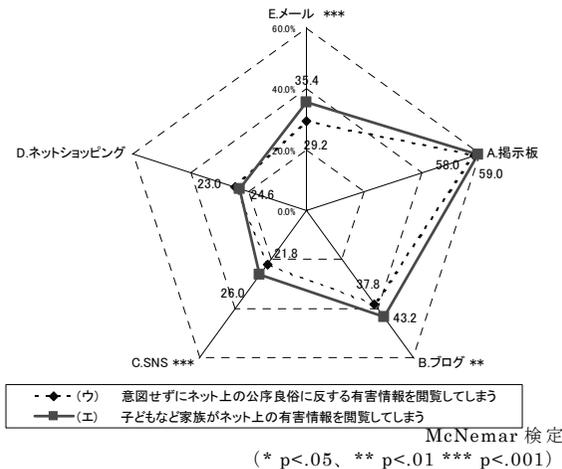


図 3.6.2 有害情報の接触場面予想

掲示板において約 6 割、ブログにおいて約 4 割の人がそのような情報に接触する不安を持っている。Eメール、SNS など比較的閉じられたコミュニティでやり取りするツールにおけるこのような不安を感じる人はこれらと比べると若干少ない。誰でも閲覧できる、誰が書き込んだかよくわからないものが多いブログや掲示板において有害情報に接触する可能性を高く見積もっているのである。なお、ブログ、SNS、E-mail において、「子どもなど家族」への不安を感じる人が多くなっている（McNemar 検定）。「真」の確率的には

ほぼ同じはずではあるが、近親者が閲覧する方の不安の方が高いのである。

これら有害情報閲覧に関する不安は、自身であれ「子どもや家族」であれ、ほぼ同様の傾向をしめす。ネットに関連するリスク用語を認知している人ほど、インターネットの利用時間が長いほど、有害接触閲覧への不安は低い。また、テレビを視聴時間が長い人、年齢が高い人ほど不安が高い（表 3.6.1）。

基本的にはヘビーユーザーほど不安が低く、テレビの視聴時間が長いがゆえにテレビからの情報で判断する人（あまり PC を使用していない人）は不安が高いのである。

特に「子どもや家族」の有害情報閲覧においては、「子どもなど家族がネット上の有害情報を見てしまうことが起こると思う」ということに関する頻度の認知やニュース視聴時間、年齢も強く関連している。これは、子どもが有害情報に接触して犯罪や事件などのトラブルに巻きこまれたりすることがよくニュースにおいて取り上げられること、子どもを持つ親が必然的に年齢が高いことによると考えられる。

表 3.6.1 有害情報閲覧不安とメディア利用、  
デモグラフィック要因ほかとの相関関係

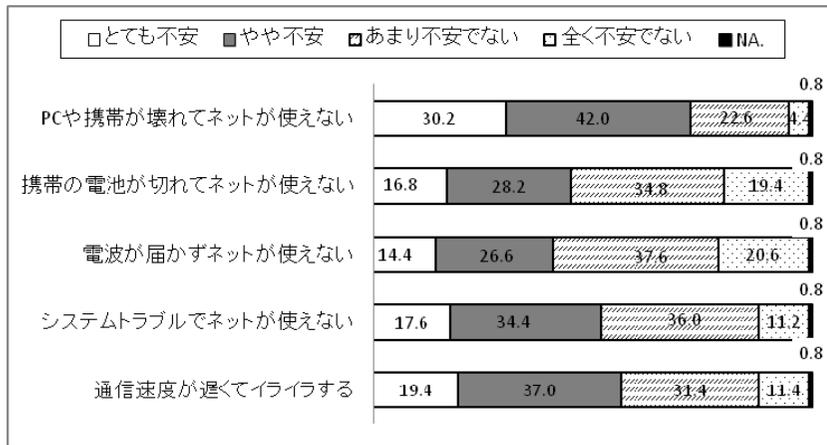
	有害情報閲覧	子どもや家族の 有害情報閲覧
ネット・有害情報トラブル発生の見積り	0.056	0.204 ***
ネットリスク用語認知度（問9）	-0.184 ***	-0.124 **
PCネット利用時間（自宅）	-0.127 **	-0.142 **
PCネット利用時間（自宅以外）	-0.089 *	-0.117 **
テレビ視聴時間（平日）	0.202 ***	0.149 ***
ニュース視聴時間（平日）	0.071	0.124 **
性別（女性ほど）	0.174 ***	0.088
年齢	0.113 *	0.215 ***
学歴	-0.108 *	-0.031

表注 Peason の相関係数、性別のみ四分点相関係数  
（\* p<.05、\*\* p<.01 \*\*\* p<.001）

### 3.7 その他の不安

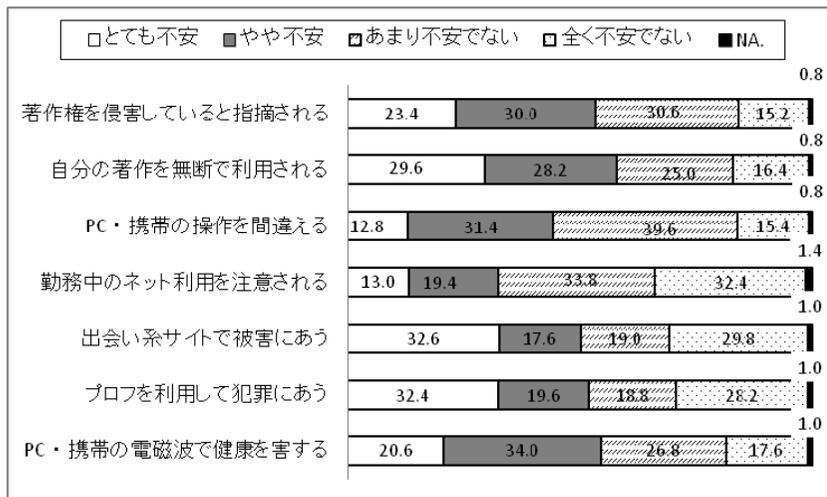
ネット接続に関する不安も一般的に存在しているが、他に比べて特に高いというわけではない。その中では、パソコンや携帯電話が壊れて使えなくなるという不安が、比較的高くなっている(図 3.7.1)。

図 3.7.1 ネット接続に関する不安



著作権やその他の不安も一般的に存在しているが、他に比べて特に高いというわけではない。その中で、「パソコンの操作を間違える」や「勤務中のネット利用を注意される」という不安は、比較的低いといえる(図 3.7.2)。

図 3.7.2 著作権・その他についての不安



これらの不安と性、年齢の関係をみると、「著作権を侵害していると指摘される」、「自分の著作を無断で利用される」「PC・携帯の操作を間違える」「勤務中のネット利用を注意される」「出会い系サイトで被害にあう」「プロフを利用して犯罪にあう」「PC・携帯の電磁波で健康を害する」といった各項目で、女性の不安が高かった（表 3.7.1、表 3.7.2、表 3.7.3）。また、「PC・携帯の操作を間違え」をはじめとして、「著作権を侵害していると指摘される」「出会い系サイトで被害にあう」「プロフを利用して犯罪にあう」「PC・携帯の電磁波で健康を害する」といった各項目では、20-30 代のよくパソコンを使う年齢層で、不安がやや低い傾向がみられた（表 3.7.1、表 3.7.4）。

表 3.7.1 その他不安と性別・年齢との関係

	$\chi^2$	性別	$\chi^2$	年齢
PCや携帯が壊れてネットが使えない	n. s.		n. s.	
携帯の電池が切れてネットが使えない	n. s.		n. s.	
電波が届かずネットが使えない	n. s.		*	30代で低
システムトラブルでネットが使えない	n. s.		n. s.	
通信速度が遅くてイライラする	n. s.		n. s.	
著作権を侵害していると指摘される	**	女性で高	*	20-40代で低
自分の著作を無断で利用される	**	女性で高	n. s.	
PC・携帯の操作を間違える	**	女性で高	***	20-40代で低
勤務中のネット利用を注意される	**	女性で高	n. s.	
出会い系サイトで被害にあう	***	女性で高	*	20-30代で低
プロフを利用して犯罪にあう	***	女性で高	*	20-30代で低
PC・携帯の電磁波で健康を害する	***	女性で高	*	20-40代で低

$\chi^2$  : \*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 n. s. p>0.05

各不安のうち有意な性差がみられた項目について、具体的にみると、表4.7.2、表4.7.3、のように、女性で「とても不安」が多くなっている。

表3.7.2 プロフを利用して犯罪にあう

	男性	女性	合計
とても不安	21.9	43.5	32.7
やや不安	20.6	19.0	19.8
あまり不安でない	23.9	14.1	19.0
全く不安でない	33.6	23.4	28.5
合計	100.0	100.0	100.0

表3.7.3 PC・携帯の電磁波で健康を害する

	男性	女性	合計
とても不安	13.0	28.6	20.8
やや不安	33.6	35.1	34.3
あまり不安でない	32.0	22.2	27.1
全く不安でない	21.5	14.1	17.8
合計	100.0	100.0	100.0

一方、有意な年齢差があった項目について詳細を見ると、表3.7.4のように、20代から40代で「とても不安」が少なくなっている。

表3.7.4 PC・携帯の操作を間違える (%)  $\chi^2$  <0.001

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
とても不安	14.0	11.0	10.0	10.0	14.0	26.1	12.9
やや不安	30.0	26.0	19.0	31.0	45.0	45.7	31.7
あまり不安でない	36.0	45.0	46.0	43.0	35.0	23.9	39.9
全く不安でない	20.0	18.0	25.0	16.0	6.0	4.3	15.5
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

## 4 不安の構造

本章ではインターネットに関わる不安の構造を分析する。

### 4.1 インターネットに関わる不安の総体的特徴

本調査の問 15 で問うているインターネットを利用して起こりうるトラブルに関する不安、問 16・問 17 で問うている掲示板、ブログ、SNS などにおいてコミュニケーションを行うときに起こるかもしれないトラブルについての不安についてそれぞれ因子分析を行った。なお、全てを投入して一つの因子分析を行っても、全く同じ項目から同じ因子が抽出されるため、問 15、問 16 と問 17 に分けて別々に因子分析を行った結果をしめす。

これら質問項目は基本的には異なるトラブルについての不安について聞いたものであるが、実際にこれらの項目はもともと相関関係が強い（相関係数が高い）。そのため、結果として抽出される因子も独立性を仮定することは適切ではない。このため、直行性を仮定しない斜交回転（プロマックス回転）を用い、これに統計的に相性のよい最尤法を用いることとした。

第 1 因子は、ワンクリック詐欺、架空請求、フィッシング詐欺、クレジットカードの悪用、高額請求などの項目に対し負荷量が高いので「金銭リスク不安因子」とした。

第 2 因子は、電波が悪くネットが繋がらない、電池切れでネットが繋がらない、システムトラブルでネットが繋がらない、故障でネットが使えない、通信速度が遅くてイライラする、操作を間違えるといったハード上のトラブルなどの項目に対し負荷量が高いので「ハードトラブル不安因子」とした。

第 3 因子は、メールが相手に届かない、メールの宛先を間違える、メールの返信がない、伝えたい内容が誤解される、メールを盗み見される、迷惑メールが大量に届くといった項目に対し負荷量が高いので、「メール関連トラブル不安因子」とした。

第 4 因子は、出会い系サイト、プロサイトにより犯罪被害に遭う、勤務中・授業中に私的にネットを利用して注意されるといったことに対し負荷量が高い。出会い系サイト、プロサイトにより犯罪被害に遭うという項目に対し負荷量が高いので「犯罪不安因子」とした。勤務での私的利用は企業によっては企業経費の私的流用の一環、情報漏えいにつながるとして懲戒の対象になる場合もあり、倫理的には許されてない場合も多く、行為そのものとしては心理的には犯罪に近いものと考えられる（なお、電磁波の影響を受けたり、身体の健康を害するという項目も「被害」に関する不安としてこの因子に含まれた。しかしながら、負荷量は高くないためそのまま犯罪不安因子として扱う）。

第五因子は、ネット利用によるデータの改変削除、著作物の無断利用、ネット閲覧情報の漏洩、ウイルス被害、著作権侵害、情報漏洩、購入・落札したものが届かないなどの項目に対し負荷量が高いので、「セキュリティ不安因子」とした。

表 4.1.1 ネット関連不安の因子分析 (1)

	因子1 金銭リスク 不安	因子2 ハードトラブル 不安	因子3 メール関連 トラブル 不安	因子4 犯罪不安	因子5 セキュリティ 不安
<b>金銭リスク不安</b>					
(ウ) 画像やリンクをクリックしただけで、利用料金を請求される(ワンクリック詐欺)	0.9836	0.0258	-0.0185	0.0005	-0.1108
(エ) 利用した覚えのないネットサービス利用料金を請求される(架空請求)	0.9531	0.0662	-0.0178	0.0333	-0.1138
(イ) 金融機関などを装ったメールで、偽のサイトに誘導され、クレジットカード番号などを入力させられる(フィッシング詐欺)	0.8134	0.0075	-0.0080	0.0544	0.0049
(オ) 支払いに利用したクレジットカードの情報が悪用される	0.6246	-0.0230	-0.0614	-0.0479	0.2759
(ア) 利用料金請求額が予想以上に高額	0.5989	-0.0849	0.0403	0.0831	0.1423
(キ) 届いた品物の状態が悪かったり、思っていたものと違う	0.4142	0.0778	0.1261	-0.1696	0.2731
<b>ハードトラブル不安</b>					
(ト) 電波が届かず、携帯電話でネットが使えない	0.0298	0.9716	-0.0044	0.0270	-0.1252
(テ) 携帯電話の電池が切れて、ネットが使えない	0.0640	0.9619	0.0041	0.0317	-0.1838
(ナ) システム的なトラブルでネットワークサービスが使えない	0.0005	0.7093	-0.0483	-0.0903	0.2094
(ツ) パソコンや携帯電話が壊れて、ネットが使えない	-0.0310	0.6108	-0.0683	-0.1089	0.2892
(ニ) 通信速度が遅くてイライラする	-0.1238	0.5381	-0.0074	-0.0963	0.2924
(ノ) パソコンや携帯電話の操作を間違える	0.0859	0.4363	0.2172	0.1317	-0.0782
<b>メール関連トラブル不安</b>					
(ク) 送ったはずのメールが相手に届かない	-0.0003	-0.0331	0.9644	-0.0364	-0.0796
(ク) メール宛先の間違える	0.0440	-0.0733	0.8183	-0.0152	0.0289
(サ) メール返信がない	-0.0180	0.1259	0.7699	0.0113	-0.0549
(シ) メールやチャット等で伝えたいことが誤解される	-0.0518	0.0446	0.6828	0.0241	0.1187
(コ) メールの内容を盗み見られる	0.0719	-0.0517	0.5552	0.0253	0.2621
(ス) 悪戯や不要な広告などの迷惑メール・迷惑コメントが大量に届く	0.2483	-0.0045	0.3307	-0.0045	0.2075
<b>犯罪不安因子</b>					
(ヒ) 出会い系サイトを利用して、犯罪被害に遭う	-0.0001	-0.1062	-0.0087	1.0256	-0.0010
(フ) プロアサイトを利用して、犯罪被害に遭う	0.0419	-0.0652	-0.0395	0.9852	0.0274
(ハ) 勤務中や授業中に私的にネットを利用して注意される	-0.0740	0.2368	0.0911	0.4742	0.1019
(ヘ) パソコン・携帯電話でネットを利用することにより電磁波の影響を受けたり、身体の健康を害する	-0.0182	0.1379	0.1014	0.3030	0.2306
<b>セキュリティ不安因子</b>					
(チ) ネットサービスを利用して、パソコン・携帯電話内のデータが改変されたり、削除されてしまう	0.1154	0.0287	0.0851	-0.0211	0.6482
(ネ) ネット上で公開していた自分の著作物を他人に無断で利用される	-0.0302	0.1431	-0.0125	0.2162	0.5886
(タ) 自分がどのようなサイトを見ているかを他人に知られてしまう	-0.0005	0.1217	0.1380	-0.0042	0.5879
(セ) ウィルスや悪いソフトウェアの被害に遭う	0.3160	-0.0749	-0.0111	-0.0097	0.5611
(ス) ネット上で他者の著作権を侵害していると指摘される	0.0102	0.1505	-0.0681	0.3316	0.5059
(ソ) パソコンやUSBメモリを紛失して、会社の機密情報が漏えいしてしまう	0.1610	-0.0193	0.1149	0.0787	0.4924
(カ) 購入・落札した品物が届かない	0.3984	-0.0766	0.0833	-0.0660	0.4176
固有値	12.5232	3.2983	1.6676	1.3708	1.0256
累積固有値(%)	43.1835	54.5570	60.3072	65.0342	68.5708

因子抽出法: 最尤法 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

問 16・問 17 で問うている掲示板、ブログ、SNS などにおいてコミュニケーションを行うときに起こるかもしれないトラブルについての不安については、二つの因子にまとまった。

第 1 因子は、個人情報などの書き込み、パスワードの無断使用、書き込みを原因とするストーカー被害、自分の管理する場への有害情報の掲載、個人情報の漏洩、個人情報が他人に書き込まれる、有害情報の閲覧、家族の有害情報閲覧など「個人情報の流出」と「有害情報の閲覧」に関する不安についてのさまざまな質問項目を含有する因子としてまとまった。

第 2 因子は、「書き込み」に関する不安としてまとまった。様々な場所での自分に対する悪口・暴言の書き込みへの不安に関する項目と自分の書き込みについての指摘・注意に関する項目がまとまったので「書込系不安」因子とした。

表 4.1.2 ネット不安関連の因子分析 (2)

		因子1	因子2
		情報流出 有害情報 トラブル不安	書込系不 安
<b>情報流出有害情報トラブル不安</b>			
問16(キ)	個人情報や会社の機密情報などを誤って、書き込んでしまう	0.7844	0.0367
問17(ア)	自分のIDとパスワードが勝手に使われる	0.7511	-0.0452
問16(コ)	自分の書き込みが原因で、ストーキング被害に遭うなど現実の生活が脅かされる	0.7476	0.1776
問16(ケ)	自分の管理する場に有害情報を掲載される	0.7475	0.1698
問17(イ)	個人情報を登録したネットサービス事業者(販売会社等)から、それらの情報が流出する	0.7423	-0.1038
問16(ク)	他人により個人情報が勝手に書き込まれる	0.7084	0.1732
問17(ウ)	意図せずにネット上の公序良俗に反する有害情報を閲覧してしまう	0.6385	0.0566
問17(エ)	子どもなど家族がネット上の有害情報を閲覧してしまう	0.6308	0.0618
問16(カ)	相手に嫌われたり、信用を失ったりする	0.4675	0.3827
<b>書込系不安</b>			
問16(イ)	誰でも利用できる、自分のサイトで悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	-0.0274	0.9788
問16(ウ)	誰でも利用できる、人のサイトで悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	-0.0388	0.9625
問16(ア)	友人(マイクなど)しか見られない、自分のサイトで悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	-0.0018	0.8959
問16(エ)	自分の書き込みに対する反応がない悪口・暴言を書かれたり、からかわれる	0.0344	0.5903
問16(オ)	自分の書き込みについて、違法だと指摘されたり、注意される	0.2974	0.5389
		8.689	1.323
		62.067	9.451

因子抽出法: 最尤法 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

この二つの因子分析によって抽出された7つの因子であるが、相関は強い（表 4.1.3）。ここでは冗長なため示さないが、高次の因子分析を行えば一因子を構成する。

このため、抽出された因子得点について、性、年齢、学歴で分散分析を行ったところ、ほぼ同様の傾向をしめした。性別では、基本的に女性の方が不安が強い。おおむね学歴別では学歴が低いほど不安が強い（「短大・高専」においては不安が高いがこれは女性が多いことが影響していると考えられる）（表 4.1.4）。

表 4.1.3 ネット不安関連因子得点の相関関係

	金銭リスク不安	ハード トラブル 不安	メール関 連トラブ ル 不安	犯罪不安	セキュリ ティ不安	書込系 不安	情報流出 有害情報 トラブル 不安
金銭リスク不安		0.224 ***	0.622 ***	0.446 ***	0.618 ***	0.493 ***	0.426 ***
ハードトラブル不安	0.224 ***		0.564 ***	0.496 ***	0.496 ***	0.298 ***	0.341 ***
メール関連トラブル不安	0.622 ***	0.564 ***		0.544 ***	0.808 ***	0.532 ***	0.515 ***
犯罪不安因子	0.446 ***	0.496 ***	0.544 ***		0.613 ***	0.620 ***	0.563 ***
セキュリティ不安因子	0.618 ***	0.496 ***	0.808 ***	0.613 ***		0.618 ***	0.571 ***
情報流出有害情報トラブル不安	0.493 ***	0.298 ***	0.532 ***	0.620 ***	0.618 ***		0.815 ***
書込系不安	0.426 ***	0.341 ***	0.515 ***	0.563 ***	0.571 ***	0.815 ***	

表注 Peason の相関係数 (\*\*\*) p<.001)

表 4.1.4 ネット不安関連因子得点の分散分析（性別、年齢別、学歴別）

	男性	女性	中学	高校	短大 ・高専	大学	大学院
金銭リスク不安	-0.158	0.159 ***	-0.051 b	0.013 b	0.280 b	-0.095 b	-0.714 *** a
ハードトラブル不安	-0.114	0.115 **	0.083	0.085	0.056	-0.110	-0.327
メール関連トラブル不安	-0.147	0.148 ***	0.151	0.043	0.164	-0.145	-0.187
犯罪不安因子	-0.206	0.208 ***	0.137 b	0.046 b	0.240 b	-0.166 ab	-0.414 ** a
セキュリティ不安因子	-0.121	0.122 **	0.213	-0.057	0.229	-0.080	-0.110
情報流出有害情報トラブル不安	-0.169	0.170 ***	0.168 ab	-0.005 ab	0.307 b	-0.188 a	-0.027 ** ab
書込系不安	-0.227	0.228 ***	0.196	-0.058	0.323	-0.149	0.053 **

年齢別では、30代を中心として、20代、30代の不安が低い。それ以上の年齢の場合は年齢に比例して不安が高くなる。また年齢が低くなるほど不安は高くなる。これはインターネットの利用暦が大きく関連しているであろうと考えられる。10代、20代の若い時期

から 10 年間インターネットを利用してきた世代において不安が低く、若い世代はインターネット利用暦が短いが故に不安が高いのであろうと考えられる（表 4.1.5、図 4.1.1）。

表 4.1.5 ネット不安関連因子得点の分散分析（年齢別）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	
金銭リスク不安	-0.058 ab	-0.162 a	-0.194 a	0.048 abc	0.204 bc	0.286 c	***
ハードトラブル不安	0.159 b	0.050 ab	-0.266 a	0.005 ab	0.108 ab	0.042 b	
メール関連トラブル不安	-0.164 ab	-0.132 abc	-0.203 a	0.137 bcd	0.182 cd	0.212 d	
犯罪不安因子	0.227 b	-0.029 ab	-0.273 a	-0.090 ab	0.183 b	0.198 b	**
セキュリティ不安因子	0.009	0.000	-0.148	-0.025	0.137	0.064	
情報流出有害情報トラブル不安	0.048 ab	-0.134 a	-0.191 a	0.050 ab	0.139 ab	0.269 b	**
書込系不安	0.043 ab	-0.191 a	-0.197 a	0.106 ab	0.170 b	0.217 b	**

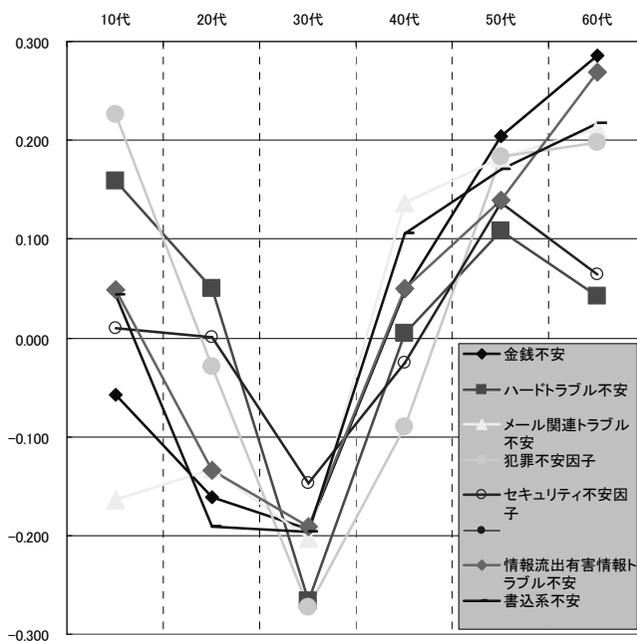


図 4.1.1 ネット不安関連因子得点（年齢別）

#### 4.2 インターネット・情報社会観に関わる観念

本調査では、問 15、問 16、問 17 で問うた具体的なインターネットの不安についての項目と関係すると考えられる項目を探索的に調査項目として加えた。

一つは情報化社会に関する観念である（詳細は 8.3 参照）。

因子 1 は「情報化への不安」に関連する項目により構成される。「インターネットの仕組みは複雑で、わかりにくいと思う」「いまの情報化の進展が早すぎて、わからないことが多い」「インターネットはなんとなくおそろしいものだと思う」「情報化の進展を過信すると、とんでもないことになる」「情報化の進展は、犯罪の温床となる」「インターネットを利用する上でのセキュリティ対策はいくらしても安心しきれものではない」など、漠然としたインターネットや情報化へのネガティブな観念がまとまった。

因子 2 は「情報化の恩恵」に関連する項目により構成される。「情報化の進展がいま以上に発達すれば、人間はもっと幸福になれる」「情報化の進展は、世の中の問題を解決し明るい未来をもたらす」「情報化の進展による恩恵のほうが、汚染などの弊害よりも重要だ」など、漠然とした情報化のポジティブな観念がまとまった（表 4.2.1）。

表 4.2.1 情報社会観に関する因子分析

	因子1	因子2	
(キ) インターネットの仕組みは複雑で、わかりにくいと思う	0.7612	0.0420	
(ア) いまの情報化の進展が早すぎて、わからないことが多い	0.7451	-0.0103	
(ク) インターネットはなんとなくおそろしいものだと思う	0.6273	0.0663	
(イ) 情報化の進展を過信すると、とんでもないことになる	0.5407	-0.0715	
(カ) 情報化の進展は、犯罪の温床となる	0.4200	-0.1177	
(ケ) インターネットを利用する上でのセキュリティ対策はいくらしても安心しきれものではない	0.3620	0.0047	
(エ) 情報化の進展がいま以上に発達すれば、人間はもっと幸福になれる	0.0108	0.8690	
(ウ) 情報化の進展は、世の中の問題を解決し明るい未来をもたらす	-0.0075	0.6798	
(オ) 情報化の進展による恩恵のほうが、汚染などの弊害よりも重要だ	-0.0426	0.4016	
	固有値	2.8995	1.7106
	累積固有値 (%)	32.2164	51.2229

因子抽出法: 最尤法 回転法: Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

また PC の故障、PC ウイルス感染に対する漠然とした観念、物事に対する楽観論・悲観論など、ネット関連トラブルへの不安に関連すると考えられる観念について質問した問 14、問 33、問 34 で問うた項目を因子分析した。共通性が著しく低い 1 項目「問 14 (ア) たとえデータが流出してもかまわない」を除いた 13 項目を因子分析したところ、4 因子に分けることができた。

第 1 の因子は情報化に限らない物事に対する楽観、悲観に関する項目群がまとまったので「物事の楽観視」因子とした。第 2 の因子はパソコンが壊れた直後、ウイルスに感染した直後は対策を行うがある程度たつと忘れるという、またそもそも PC は壊れるものとあきらめているという項目群がまとまったので「トラブルの忘却・あきらめ」因子とした。

第3の因子はウイルスに感染したり、PCが壊れることに対して無力と思うという項目群がまとまったので「トラブルに対する無力感」因子とした。第4の因子は、PCが壊れてしまうのは「運命だ」「天からの警告だ」と思うという項目群がまとまったので「運命論」因子とした（表4.2.2）。

表 4.2.2 ネット関連トラブル不安に関連すると考えられる観念

	因子1 物事の楽観視	因子2 トラブル 不効力感	因子3 トラブル 無力感	因子4 PC故障 運命論	
<b>物事の楽観視</b>					
問33(ウ) いつもものごとの明るい面を考える	0.7370	-0.0262	0.0847	-0.0387	
問33(ア) 結果がどうなるかははっきりしない時は、いつも一番良い面を考える	0.7286	-0.0502	0.0399	0.0166	
問33(エ) 自分の将来に対しては非常に楽観的である	0.5349	0.0620	-0.0300	-0.0630	
問33(オ) 自分に都合よくことが運ぶだろうなどは期待しない	-0.3678	-0.1149	0.0604	-0.0575	
問33(カ) ものごとが自分の思い通りに運んだためしない	-0.3002	0.0113	0.1067	-0.0413	
問33(キ) 自分の身に思いがけない幸運が訪れるのを当てにすることは、めったにない	-0.2860	0.0160	0.1003	-0.1118	
<b>トラブルの忘却・あきらめ</b>					
問14(ウ) パソコンが壊れた直後は、バックアップを必死にするが、ある程度たつと、忘れる	0.0115	0.9291	-0.0328	-0.0115	
問14(エ) パソコンがウイルスに感染した直後、セキュリティソフトによるスキャンをかけるが、ある程度たつと忘れる	-0.0034	0.7356	0.0595	-0.0524	
問14(イ) パソコンはそもそも壊れるものだと思ってあきらめている	0.0395	0.3389	-0.0003	0.1351	
<b>トラブルに対する無力感</b>					
問34(エ) ウィルスに感染したりしてしまうのは、防ぎようがなく、無力だなあと思うことがある	-0.0497	-0.0075	1.0136	-0.0572	
問34(ウ) パソコンがいきなり壊れてしまうのは、防ぎようがなく、無力だなあと思うことがある	-0.0363	0.0467	0.5625	0.2251	
<b>PC故障に対する運命論</b>					
問34(イ) パソコンがいきなり壊れてしまうのは、「天からの警告」と思うことがある	0.0057	0.0195	-0.0076	0.9590	
問34(ア) パソコンがいきなり壊れてしまうのは、「運命だ」と思うことがある	0.0544	-0.0080	0.0804	0.5357	
	固有値	2.705	2.179	1.603	1.240
	累積固有値 (%)	20.808	37.569	49.896	59.436

因子抽出法：最尤法 回転法：Kaiser の正規化を伴うプロマックス法

※ 共通性が低い問14(ア)は除外

また、インターネットや情報化社会に不安を感じるという以前に、何に対しても不安を感じる人は、ネットに関する様々な不安を感じることも考えられる。たった今この瞬間に自分に当てはまるものを状態不安といい、普段のいつもの自分に当てはまるものを特性不安とよぶ。Spieleberger の作成した状態-特性不安検査 STAI (State Trait Anxiety Inventory) における、この常を感じる不安 (特性不安) 20 項目のうち、6 項目「気が休まっている」「自信がない」「安心感がある」「心が満ち足りている」「つまらないことが頭にうかび悩まされる」「ひどく失望するとそれが頭から離れない」を足し合わせて本調査における特性状態不安得点とした (元々、一つの尺度 (因子) を構成するものとして考えられている項目から抽出した項目群ではあるが、クロンバックの  $\alpha$  は .452 と共通性は低いため、因子化するのではなく、単純加算した値を分析に用いた)。

### 4.3 インターネット・情報社会観に関わる観念

仮説的に、インターネットに関わる不安（4.1 節）と関連すると考えられた様々な因子（4.2 節で抽出）の関係性を考えるため、これらの相関分析を行った。

4.1 で抽出された金銭リスク不安、ハードトラブル不安、メール操作トラブル不安、犯罪不安因子、セキュリティ不安因子、情報流出有害情報トラブル不安、書込系不安（以下、これらをまとめて「インターネットに関わる不安因子群」とよぶ）は極めて高い内部相関を持っている。

そして、これは全体として「情報化への不安」因子と強く結びつく。

ハードトラブル不安因子およびメール操作トラブル不安因子については「情報化への不安」因子と相関関係にあり、また「情報化への不安」因子と負の相関関係にある「情報化への恩恵因子」とも正の相関関係にある。「情報化への不安」とともに「情報化への恩恵」も合わせつつ抱えていることがわかる。

特性不安は、ハードトラブル不安因子のみ弱い関係を持つものの、おおむねインターネットに関わる不安因子群とは関係していない。

物事の楽観視やトラブルに関する観念はインターネットに関わる不安因子群とは強い相関関係があるとはいえない。「トラブルへの忘却・あきらめ」因子と「PC故障に対する運命論」因子については、メール関連トラブル不安因子、犯罪不安因子、セキュリティ不安因子と若干、統計的有意な負の相関関係があるものの、全体的には相関関係は強くはない。「トラブルに対する無力感」因子は、書込系不安因子、情報流出有害情報トラブル不安因子と、若干、統計的有意な正の相関関係があるものの、全体的には相関関係は強くはない。

これらトラブルに対する無力感、トラブルの忘却、PC故障に対する運命論は強い正の相関関係で結びついており、また運命論は物事の楽観視と正の相関関係があり、楽観視は特性不安と負の相関関係がある。

表 4.3.1 ネット関連不安と情報社会観、トラブルに対する観念、メディア利用などとの相関関係

	ネット利用不安	メール関連トラブル不安	セキユリティ不安	脅威情報不安	情報流出不安	情報化不安	物事の美観	トラブルのトラブリング	PC教養に対する運命論	平安感	ネット利用不安	ネット利用不安	ネット利用不安	性別(女性)	年齢	学歴
ネット利用不安	0.224	0.622	0.446	0.618	0.493	0.426	-0.033	-0.047	0.036	-0.080	-0.201	-0.088	0.212	0.107	0.163	0.149
メール関連トラブル不安	0.564	0.496	0.496	0.298	0.941	0.126	0.154	-0.065	0.034	-0.055	-0.085	-0.082	0.132	0.033	0.118	0.010
セキユリティ不安	0.446	0.496	0.496	0.298	0.941	0.126	0.154	-0.065	0.034	-0.055	-0.085	-0.082	0.132	0.033	0.118	0.010
脅威情報不安	0.622	0.564	0.544	0.808	0.532	0.515	-0.043	-0.108	0.032	-0.090	-0.114	-0.103	0.196	0.127	0.163	0.154
情報流出不安	0.493	0.496	0.496	0.298	0.941	0.126	0.154	-0.065	0.034	-0.055	-0.085	-0.082	0.132	0.033	0.118	0.010
情報化不安	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426	0.426
物事の美観	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034	0.034
トラブルのトラブリング	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036	0.036
PC教養に対する運命論	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024
平安感(女性不安除外)	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024	0.024
ネット利用期間(自宅)	-0.201	-0.088	0.212	0.107	0.163	0.149	-0.083	-0.081	0.137	-0.049	0.034	-0.126	0.210	0.065	0.232	0.121
ネット利用期間(自宅以外)	-0.088	-0.103	-0.167	-0.081	-0.123	-0.138	-0.031	-0.054	0.015	-0.018	0.082	0.163	-0.046	-0.084	-0.058	-0.134
ネット利用期間(平日)	0.212	0.196	0.245	0.171	0.210	0.232	-0.030	-0.087	0.005	-0.092	-0.229	-0.115	0.193	0.121	0.187	0.228
ネット利用期間(平日)	0.107	0.033	0.127	0.083	0.096	0.065	0.058	0.003	0.055	-0.024	0.081	0.009	-0.092	-0.024	-0.011	0.003
性別(女性)	0.163	0.118	0.153	0.210	0.129	0.175	0.043	-0.071	0.040	-0.011	-0.036	-0.066	-0.035	-0.082	-0.028	-0.113
年齢	0.149	0.010	0.154	0.048	0.047	0.106	0.054	0.000	0.097	0.003	0.182	0.266	-0.254	0.033	-0.165	0.013
学歴	-0.083	-0.101	-0.094	-0.114	-0.032	-0.060	-0.042	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070	0.070

表注 Pearson の相関係数、性別のみ四分点相関係数 (\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001)

またトラブルに対する無力感、トラブルの忘却、PC故障に対する運命論、物事の楽観視はテレビ視聴時間とはあまり関係性をもたない。

まとめると、テレビ視聴やPC利用とはあまり関係がない認識の深いところで、トラブルの無力感、トラブルに対する忘却、PC故障に対する運命論、物事の楽観視といったあまり情報に左右されない観念がある。

そして、それらが情報化への不安と弱く結びついており、その情報化への不安は4.1で抽出されたインターネット不安因子群と結びつきを持っている。

これらを強い関連性の部分のみを抜き出し図で模式化し、表すと図4.3.1のようになる。

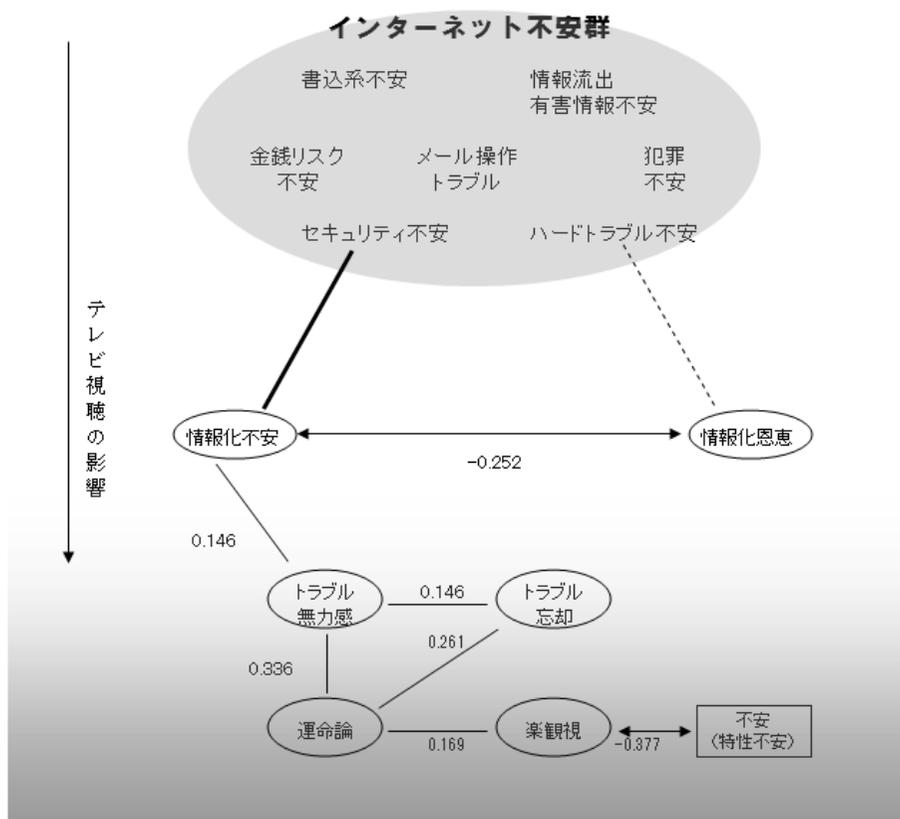


図 4.3.1 ネット関連不安の構造（模式図）

## 5 ネットサービスへの信頼と信頼増加要素

### 5.1 ネットサービスへの信頼

ネット上の情報源からの情報をどの程度信用するかを尋ねると、最も信頼度が高いのは、ニュースサイトで、次いで有名な情報比較サイトであった。それに対して、大規模掲示板の書き込みや、知らない相手の広告は、最も信頼度が低かった。注目されるのはクチコミサイトで、とても信用するとした人は4.2%と少数だが、「やや信用する」とした人は50.4%に及び、半数以上の人がおおむね信頼する、信頼度のある情報源となっている(図5.1.1)。

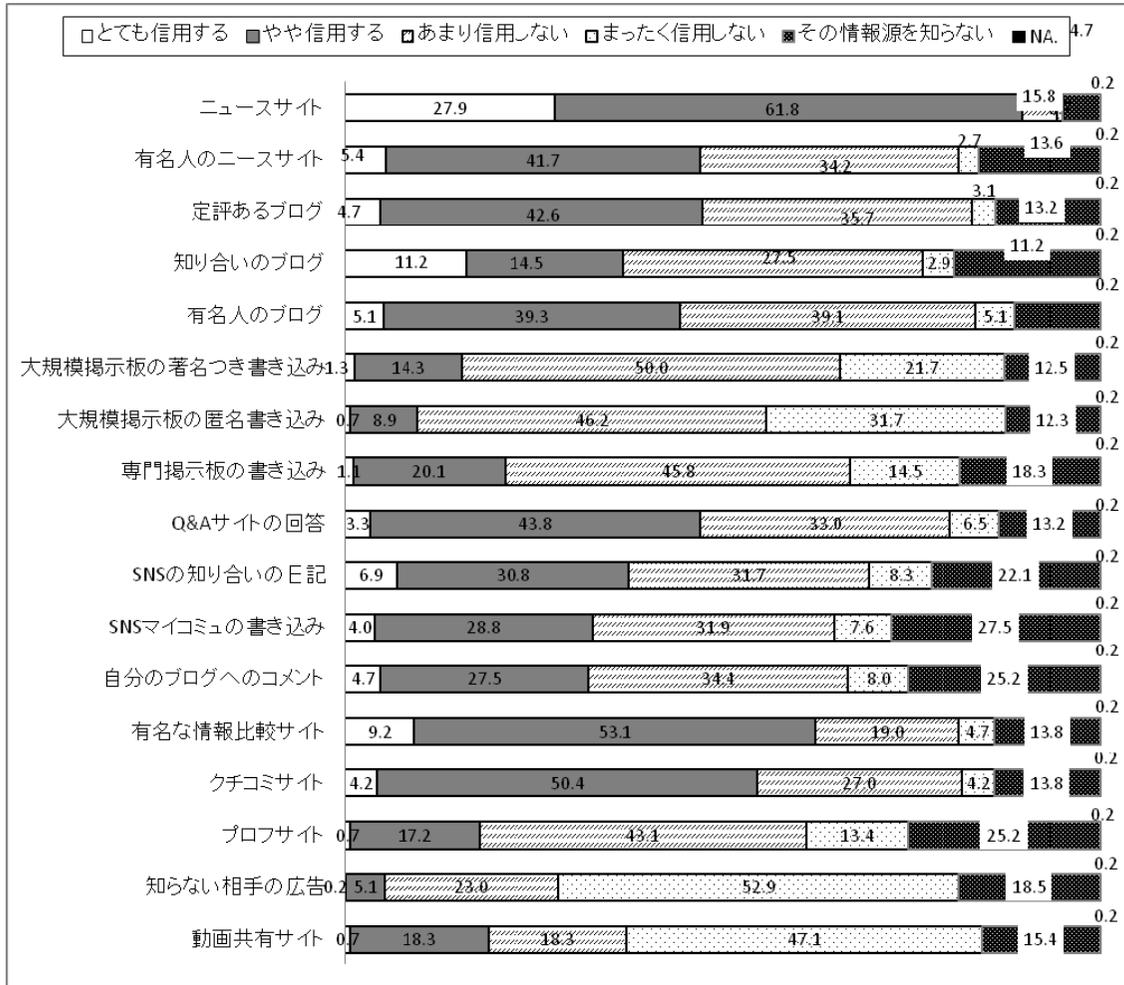


図 5.1.1 ネット情報の信用度(%)

サイト別のネット情報信頼度について、性・年齢との関係を見ると、「知り合いのブログ」「有名人のブログ」で、女性のほうが信頼度が高かった(表5.1.1、表5.1.2)。年齢別では、多くのサイトで、若年ほど信頼度が高いという傾向がみられた(表5.1.1、表5.1.3、表5.1.4)。

表 5.1.1 ネット情報の信用度と性別・年齢との関係

	$\chi^2$		$\chi^2$	
	性別		年齢	
ニュースサイト	n. s.		**	若年ほど高
有名人のニュースサイト	n. s.		**	若年ほど高
定評あるブログ	n. s.		**	若年ほど高
知り合いのブログ	**	女性で高	**	10-30代で高
有名人のブログ	*	女性で高	***	若年で高
大規模掲示板の著名つき書き込み	n. s.		*	若年で高
大規模掲示板の匿名書き込み	n. s.		**	高年で「知らない」
専門掲示板の書き込み	n. s.		*	10-30代で高
Q&A サイトの回答	n. s.		*	高年で「知らない」
SNS の知り合いの日記	n. s.		***	高年で「知らない」20代で高
SNS マイコミュの書き込み	n. s.		***	40-60代で「知らない」
自分のブログへのコメント	n. s.		***	高年ほど「知らない」
有名な情報比較サイト	n. s.		***	高年で「知らない」20代で高
クチコミサイト	n. s.		**	高年で「知らない」
プロフィールサイト	n. s.		**	高年で「知らない」
知らない相手の広告	n. s.		n. s.	
動画共有サイト	n. s.		**	高年で「知らない」

$\chi^2$  : \*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 n. s. p)=0.05

表5.1.2は有意な性差があった項目の例だが、知り合いのブログでは女性で「とても信用する」という人が、男性の3倍近くと、多くなっている。

表5.1.2 知り合いのブログ (%)

	男性	女性	合計
とても信用する	6.6	15.9	11.2
やや信用	42.5	47.7	45.1
あまり信用しない	33.3	21.4	27.5
全く信用しない	4.4	1.4	2.9
知らない	13.2	13.2	13.2
NA		.5	.2
	100.0	100.0	100.0

年齢差を詳しくみると、知り合いのブログでは、10代から30代で信用する人が多く、40代以降で少なくなっている(表5.1.3)。また、クチコミサイト(表5.1.4)では20代、30代で信用する人が多くなっている。これは、先にみたように、10代ではまだネットショッピングそのものが活発ではないので、それに関連するネット情報も使い慣れていないためではないだろうか。

表5.1.3 知り合いのブログ (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
とても信用する	14.0	15.2	16.5	6.3	6.0	4.5	11.2
やや信用	50.0	49.5	41.2	40.6	52.4	22.7	45.1
あまり信用しない	32.0	23.2	27.8	32.3	23.8	27.3	27.5
全く信用しない		2.0	3.1	4.2	2.4	9.1	2.9
知らない	4.0	10.1	11.3	16.7	15.5	31.8	13.2
NA						4.5	.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表5.1.4 クチコミサイト (%)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
とても信用する	2.0	8.1	7.2	1.0	2.4		4.2
やや信用	54.0	47.5	53.6	58.3	44.0	31.8	50.4
あまり信用しない	30.0	25.3	25.8	22.9	32.1	31.8	27.0
全く信用しない		8.1	4.1	3.1	2.4	9.1	4.2
知らない	14.0	11.1	9.3	14.6	19.0	22.7	13.8
NA						4.5	.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

## 5.2 信頼増加要素

インターネット取引をするにあたり、信用材料とするものを3つまで挙げてもらったところ、最も多く挙げられたのは「著名人や大手企業である」(31.9%)であった。ついで「実在していることが確認できる」(26.2%)、「セキュリティポリシーを公開している」(25.2%)なども比較的多かった。

しかし、信用材料とするものと全体的不安度の関係について、相関係数により調べたが、すべての項目について、有意な関係性はみられなかった(表 5.2.3)。ここにあげたような信用材料によっては、全体的なネットに対する不安感は解消されないであろう、ということである。

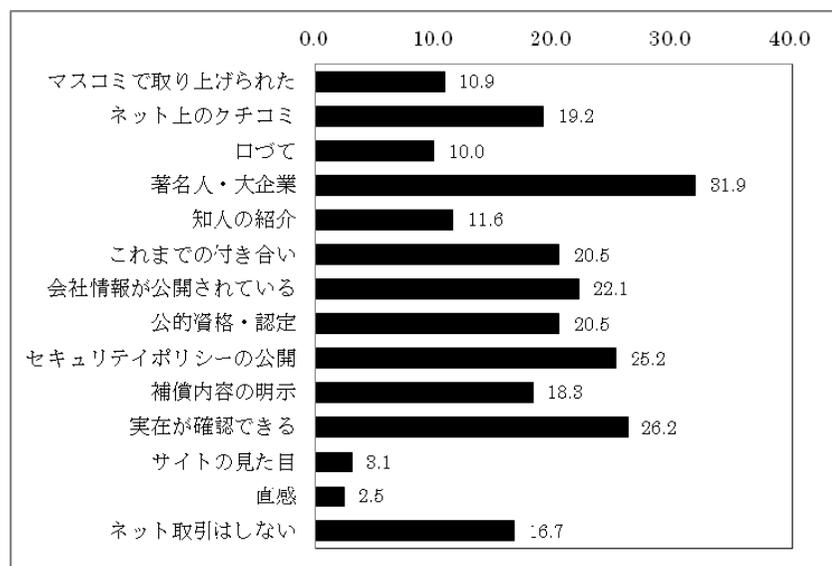


図 5.2.1 信用材料とするもの (%)

表 5. 2. 1 信用材料とするものと全体的不安度の関係

	相関係数	有意水準		相関係数	有意水準
マスコミで取り上げられた	.030	n. s	公的資格・認定	.039	n. s
ネット上のクチコミ	.026	n. s	セキュリティポリシーの公開	.036	n. s
口づて	.035	n. s	補償内容の明示	.029	n. s
著名人・大企業	.026	n. s	実在が確認できる	.033	n. s
知人の紹介	.037	n. s	サイトの見た目	.036	n. s
これまでの付き合い	.031	n. s	直感	.031	n. s
会社情報が公開されている	.037	n. s	ネット取引はしない	.038	n. s

\*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 n. s. p>=0.05

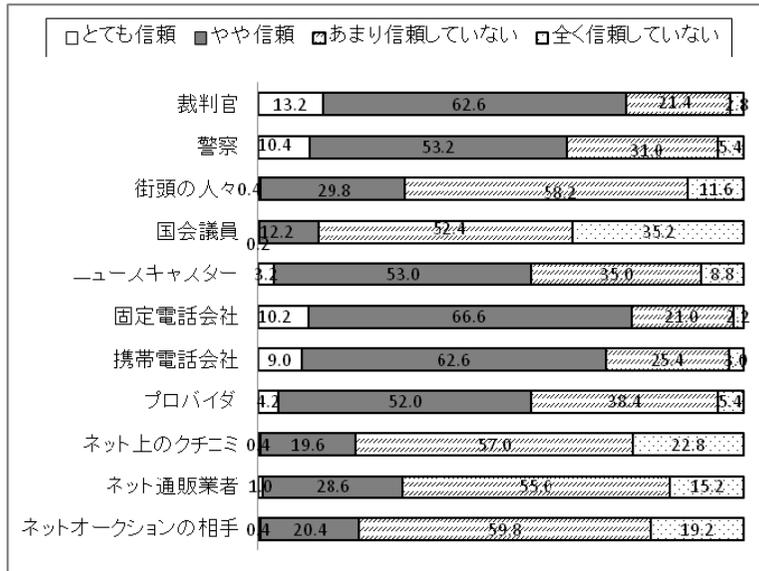


図 5. 2. 2 人や組織への信頼 (%)

それでは、人や組織に対する信頼ではどうだろうか。ここではまず一般的にいて、様々な組織や人についてどれほど信頼しているかを尋ねた。もっとも信頼されているのは裁判官や固定電話会社で、ついで携帯電話会社も信頼感が高かった(図 5. 2. 2)。通信事業者の信頼性は極めて高いといえる。これらに比べてプロバイダはやや落ちるが、それでもニュースキャスター並みに信頼されている。それに対してネット通販業者への信頼度は街頭の人々並みに落ち、ネットオークションの相手やネット上のクチコミは街頭の人以下と、低いものとなっている。同じネット関連の主体であってもその信頼性には雲泥の差がある。ちなみに最も信頼されていないのは国会議員であった。

次にこうした人や組織への信頼度が、全体的ネット不安<sup>1</sup>とどう関係しているかを、相関係数により調べた。その結果、プロバイダ、ネットオークション、ネット通販業者、ネット上のクチコミ、裁判官などにおいて、信頼性が上がるほどネット不安感が下がるという、関係性がみられた(表 5.2.2、図 5.2.3～図 5.2.6)。

もしこれらに対する信頼性を上げることができれば、ネット不安を軽減することができるかもしれない。

その一方、固定電話会社や携帯電話会社については、ネット不安との関係性はみられなかった。

表 5.2.2 人への信頼と不安(問 11)

	相関			相関	
	相関係数	有意水準		相関係数	有意水準
1 裁判官	-0.100	*	7 携帯電話会社	-0.072	-
2 警察	-0.086	-	8 プロバイダ	-0.162	***
3 街頭の人々	-0.030	-	9 ネット上のクチコミ	-0.130	**
4 国会議員	-0.068	-	10 ネット通販業者	-0.133	**
5 ニュースキャスター	-0.035	-	11 ネットオークションの相手	-0.195	***
6 固定電話会社	-0.033	-			

\*\*\* p<0.001 \*\* p<0.01 \* p<0.05 - p>=0.05

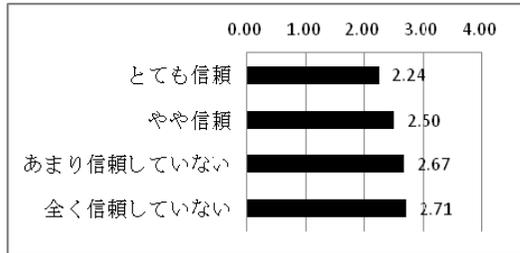


図 5.2.3 プロバイダ信頼度別の総合的不安(問 11)平均値

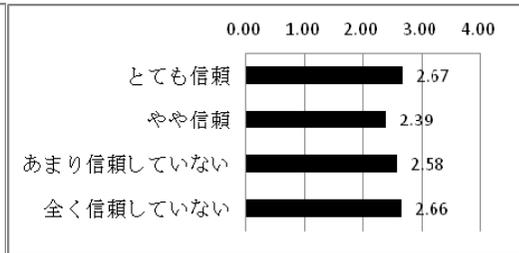


図 5.2.4 クチコミ信頼度別の総合的不安平均値

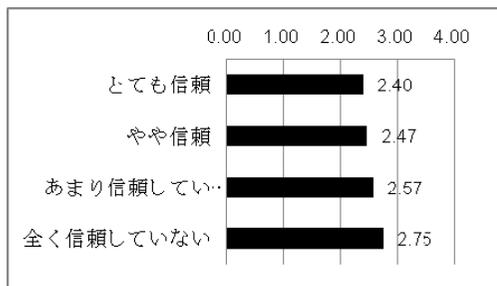


図 5.2.5 ネット通販業者信頼度別の総合的不安平均値

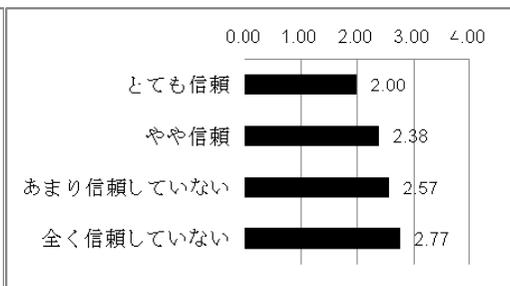


図 5.2.6 ネットオークションの相手信頼度別の総合的不安平均値

<sup>1</sup>全体的ネット不安は、「とても不安を感じる」を4、「全く不安を感じない」を1として計算。