

■ Article

「SNS疲れ」につながるネガティブ経験の実態

—大学生への面接結果および高校生の実態との比較検討から—

中尾 陽子
(南山大学経営学部)

1. 目的

近年、スマートフォンの急速な普及により、日本人の間でもソーシャル・ネットワーク・サービス（以下、SNSと略記）の利用が活発になっている。総務省のホームページでは、SNSを「ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと」と説明している。2015年11月、総務省が13歳から69歳までの男女1500人を対象に実施した調査によると、調査対象とした6つのSNS（mixi, Facebook, GREE, Mobage, Twitter, LINE）のいずれか1つ以上を利用している人の割合は66.5%であり、年代別で見た場合、その利用率は10代で81.3%、20代では95.9%に及ぶことが示されている（総務省情報通信政策研究所, 2015）。この調査では、2012年の時点でまだ41.4%であった全年代における利用率が、3年間でいずれの年代においても増加し、中でも10代の利用率が54.7%から81.3%へと著しく増加したことも示された。

このようなSNSの活発な利用に伴い、『SNS疲れ』と呼ばれる現象が、メディアを通じて報道されるようになってきた。デジタル大辞泉ではSNS疲れを、「ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）やメッセージングアプリなどでのコミュニケーションによる気疲れ。長時間の利用に伴う精神的・身体的疲労のほか、自身の発言に対する反応を過剰に気にしたり、知人の発言に返答することに義務を感じたり、企業などのSNSで見られる不特定多数の利用者からの否定的な発言や暴言に気を病んだりすることを指す。代表的なSNSやアプリの名称を用いて、ツイッター疲れ、フェイスブック疲れ、ライン疲れなどともいう。」と説明している。

これまで日本におけるSNS上でのトラブルについては、総務省の調査等を通じてある程度明らかにされてきた（総務省, 2015）。また、インターネット上には、

SNS疲れと呼ばれる現象の詳細な紹介やそれらが起こる原因、またSNS疲れを防ぐための対策に関する数多くの記事が掲載されている。しかし、学術的な研究はこれまでほとんど行われておらず、SNS疲れの実態や生起メカニズムなどについて、十分に明らかにされているとは言えない状況である。そこで本研究では、SNS疲れに関する先行研究の一つである加藤（2013）の研究を参考にしながら、大学生のSNS疲れの実態とその生起要因について検討を行うこととした。

加藤（2013）は、高校生がSNSの利用を通して経験したネガティブエピソードを収集し、その内容を分析した。その結果、従来『SNS疲れ』という言葉で表現されてきた現象には様々なタイプのネガティブ経験が含まれていること、また、これらのネガティブ経験の中では、『疲れ』だけではなく、多様な否定的感情が生起していることを明らかにした。更に、これらのネガティブエピソードは、発信者ではなく受信者として生じたものが多いこと、また、現実世界で交流のあるものとの間で生じたものが多いことも明らかにされている。加藤（2013）は、これらの結果から、SNSを通して発信をしていない人でもSNS疲れに陥る可能性があること、また、高校生は既存の関係の中でSNSを利用する傾向があるため、日々の人間関係に悪影響が及ぶことへの恐れがSNS疲れにつながっている可能性を示唆した。

加藤（2013）の研究からは、SNS疲れと呼ばれる曖昧な現象に対していくつかの重要な知見が得られているものの、このような結果が高校生という集団に特有なものであるのか、あるいは特定の年齢集団を超えた、より一般的なものであるのかについて明らかにされていない。そこで本研究では、大学生を対象に同様の研究を行い、大学生のSNS疲れの実態とその生起要因について検討を行なう。また、加藤（2013）の研究結果と比較検討することにより、高校生と大学生のSNS疲れの共通点、および、それぞれの特徴についても検討していく。

2. 方法

2.1 面接協力者

面接協力者は、筆者の担当授業に参加する3年次および4年次の学生に呼びかけ、本研究の目的と内容に理解を得られた15名に依頼した。3年次生以上を対象とした理由は、大学生として一定期間を過ごした人の経験を捉えることが、本研究の目的を明らかにする上で適切であろうと考えたためである。面接協力者に対しては、面接を通して得られた情報は個人情報保護した上で論文として纏め公表することを説明し、同意を得た上で面接を実施した。表1に、面接協力者15名のプロフィールを示す。

表1 面接協力者（大学生）15名のプロフィール

協力者	年齢・性別	主に利用しているSNS	面接日
A	22・男	Twitter, Google+	2014年8月
B	21・男	LINE, Facebook	2014年8月
C	22・女	Twitter, LINE	2014年8月
D	21・男	Twitter, Facebook, LINE	2014年8月
E	21・男	LINE, Facebook, Skype	2014年8月
F	21・女	Twitter, LINE, Facebook	2014年8月
G	21・女	Twitter, LINE, Facebook	2014年8月
H	22・女	Twitter, LINE	2014年8月
I	21・女	Twitter, LINE, Facebook	2014年9月
J	21・男	LINE, Facebook	2014年9月
K	21・女	LINE, Facebook	2014年9月
L	22・男	Twitter, LINE, Facebook, Instagram	2014年9月
M	22・女	Twitter, LINE, Facebook	2014年9月
N	21・男	Twitter, LINE, Facebook	2014年9月
O	21・女	Twitter, LINE, Facebook	2014年9月

2.2 データ収集方法

本研究の目的に基づき、2014年8月から9月にかけて、大学生を対象とした半構造化面接を実施した。半構造化面接を用いた理由として、高校生と大学生のSNS疲れの実態を比較検討するためには、加藤（2013）と同様の方法を用いることが適切であると考えられること、また、面接協力者がSNS疲れにつながるネガティブ経験を比較的自由に語ることができ、協力者固有のエピソードを引き出しやすいためと考えられることから、本方法を用いることとした。

半構造化面接において質問した内容は、表2に示す3項目であった。

表2. 面接での質問項目

1. 主に利用しているSNSを教えてください。
2. 1で回答したSNSを利用している中で、否定的な感情を抱き、サイト利用を控えたり、サイトを退会したエピソードはありますか？
3. (経験がある場合) それについての具体的なエピソードを教えてください。

面接は、教室を一室貸し切り、面接協力者1名、面接者1名、観察者1名の3名で実施した。面接者は面接協力者に対して質問項目の順に質問し、面接協力者の経験を聞き取った。面接では、その時の会話の流れに応じて質問を追加し、協力者の経験を出来るだけ自由に語ってもらえるよう配慮した。観察者は、面接者と面接協力者から1.5m以上離れた場所に座り、面接者が質問項目に対して漏れなく情報を聞き出していることを確認しながら、面接中は口を挟まずに話を聴いた。また観察者は、面接が一段落した後、面接者が尋ね忘れた内容や自分自身が不明確だと感じた点、更に尋ねたい内容を面接協力者に質問した。これらの内容は全てボイスレコーダーで録音し、面接終了後、逐語録を作成した。

3. 結果と考察

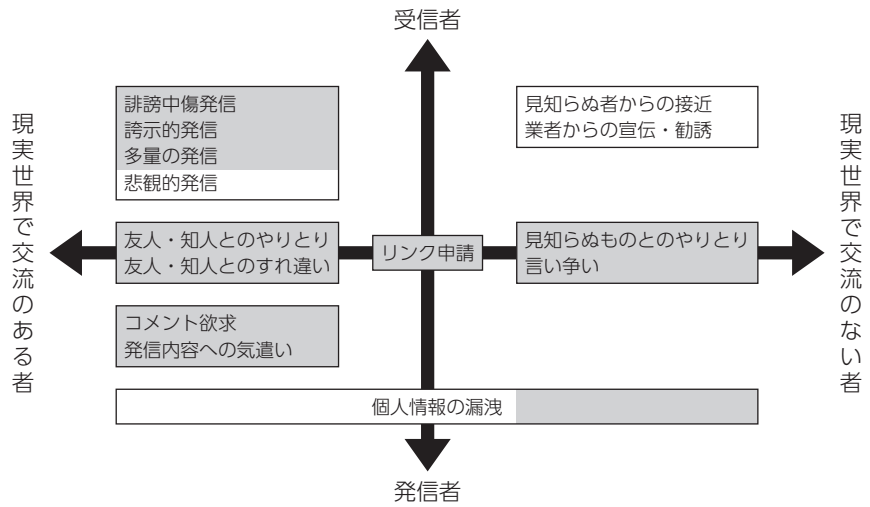
面接の逐語録を検討した結果、本研究の面接において、面接協力者15名全員がSNS利用に伴うネガティブな経験を語っていた。そのため、15名から得られた全ての逐語データを対象として、加藤（2013）に倣い分析を行うこととした。

まず始めに、各面接協力者の逐語データから、具体的なネガティブエピソードを抽出した。その結果、15名の逐語データから計48のエピソードが得られた。次に、これらのエピソードが、加藤（2013）の結果に示された16のカテゴリーに当てはまるか否かを検討し、各カテゴリーへ分類していった。併せて、これらのネガティブ経験に伴って生じた面接協力者の否定的感情についても検討し、加藤（2013）に示された内容に基づきながら分類を行った。

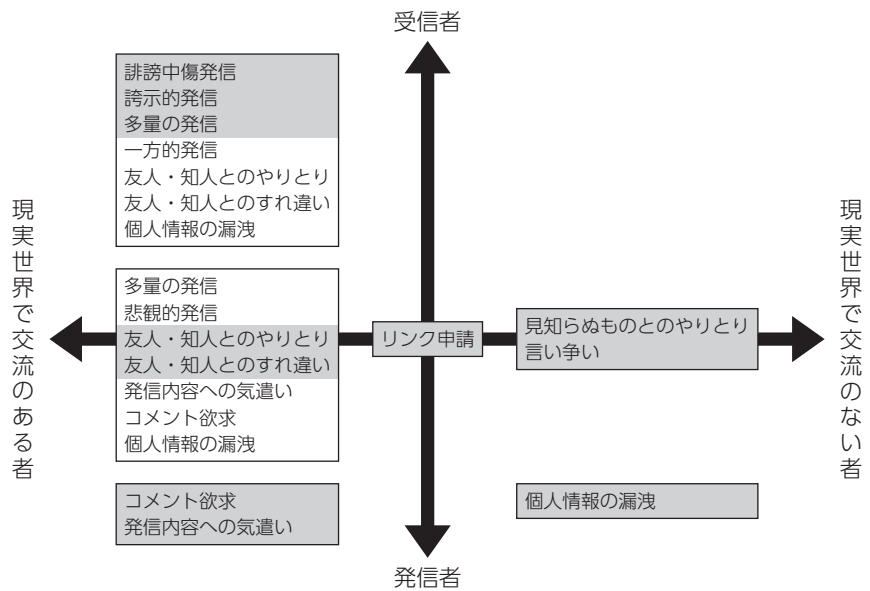
これらの分類は、まず4名の学部学生により個別に実施され、その後、それらの結果を付き合わせ確定していった。感情の分類に際しては、基準を明確にするため、広辞苑を用いて、予め全員で否定的感情の定義を共有した。分類結果が一致しなかった場合は、4人で話し合いながら再検討し、最適と考えられるカテゴリーを選択した。最終的には、筆者がその妥当性を再び検討し、結果データとしていった。

このようにして分類を行ったところ、加藤（2013）の結果で示されたカテゴリーに当てはめることが困難なエピソードが4つ見いだされた。そのため、筆者らで検討し、エピソードのカテゴリーとして「一方的発信」を加えることとした。更に、加藤（2013）に従えば「友人・知人とのやりとり」に分類されるものの、このカテゴリーではエピソードの内容を明確に反映できないと考えられるエピソードが3つ見いだされた。そのため、筆者らで検討し「友人・知人とのすれ違い」のカテゴリーを設けた。また、否定的感情の中にも加藤（2013）と同様には分類できないものが見いだされたため、「困惑」「嫉妬」「もやもや」の3点を加えた。

このような過程を経て得られた結果を、それが「受信者」「受発信者」「発信者」いずれの立場でのエピソードであるのか、また、「現実世界で交流のある者」あるいは「現実世界で交流のない者」との間で起こったエピソードであるのか、という2つの軸に基づいて分類を行った。その結果を加藤（2013）に倣って概念図にし、加藤（2013）の結果と併せて図1に示す。また、表3には、大学生が経験したネガティブエピソードの中で生起していた否定的感情を、加藤（2013）の結果と併せて示す。



高校生 (加藤,2013)



大学生

図1. SNS利用に伴うネガティブ経験

図1では、加藤 (2013) で示された高校生のネガティブ経験と、本研究で得られた大学生の経験の分類結果を併記すると共に、両者が同じ立場で経験したカテゴリーを網かけで示している。

表3. 高校生及び大学生がSNSを通して経験したネガティブエピソードと否定的感情

立場	エピソードの種類	大学生		高校生		立場	エピソードの種類	大学生		高校生		立場	エピソードの種類	大学生		高校生			
		エピソード数	感情	エピソード数	感情			エピソード数	感情	エピソード数	感情			エピソード数	感情				
発信側	誹謗中傷発信	3	嫌悪感	6	否定	多量の発信	1	疲労感	0		発信側	コメント欲求	2	寂しさ	3	寂しさ			
			怒り		疑惑			嫌悪感						嫌悪感		諦め	反省		
			懸念		嫌悪感			嫌悪感						投げやり		投げやり			
	誇示的発信	3	煩わしさ	3	無関心	友人・知人とのやりとり	6	苛立ち	4	義務感			2	2	煩わしさ	1	煩わしさ	1	焦り
			嫉妬		無関心			不安		嫌悪感					嫌悪感		束縛感		
			苛立ち		無関心			もやもや		疲労感					嫌悪感		束縛感		
	多量の発信	3	疲労感	2	否定	友人・知人とのやりとり	1	もやもや	1	嫌悪感		1	1	煩わしさ	1	嫌悪感	1	懸念	
			寂しさ		嫌悪感			反省		嫌悪感				嫌悪感		束縛感			
			反省		嫌悪感			反省		嫌悪感				嫌悪感		束縛感			
	一方的発信	4	嫌悪感	0	嫌悪感	友人・知人とのすれ違い	1	嫌悪感	0	否定的		2	2	煩わしさ	1	嫌悪感	1	恐怖	
			煩わしさ		嫌悪感			否定的		嫌悪感				嫌悪感		嫌悪感			
			怒り		嫌悪感			否定的		嫌悪感				嫌悪感		嫌悪感			
友人・知人とのやりとり	1	嫌悪感	0	嫌悪感	友人・知人とのすれ違い	2	懸念	0	心配	4	4	苛立ち	0	嫌悪感	0	嫌悪感			
		嫌悪感		嫌悪感			心配		怒り			嫌悪感							
		嫌悪感		嫌悪感			心配		投げやり			嫌悪感							
友人・知人とのすれ違い	3	諦め	0	心配	友人・知人とのすれ違い	1	投げやり	2	嫌悪感	1	1	煩わしさ	1	嫌悪感	1	嫌悪感			
		投げやり		嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
		怒り		嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
個人情報漏洩	1	嫌悪感	0	嫌悪感	個人情報漏洩	1	嫌悪感	0	嫌悪感	1	1	嫌悪感	1	嫌悪感	1	嫌悪感			
		束縛感		嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
		束縛感		嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
悲観的発信	0		2	心配	見知らぬ者とのやりとり	2	懸念	3	束縛感	2	2	嫌悪感	0	束縛感	0	束縛感			
				嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
				嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感			嫌悪感							
				嫌悪感	個人情報漏洩	2	嫌悪感	0	嫌悪感					嫌悪感		嫌悪感			
				嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感					嫌悪感					
				嫌悪感			嫌悪感		嫌悪感					嫌悪感					

注1) 高校生のデータは、加藤（2013）の論文に示されたものを、筆者らが大学生のデータと比較しやすいよう本表の形式にまとめ直した。高校生のデータの詳細については加藤（2013）参照のこと。

注2) 網かけ部分は、同じネガティブ経験のカテゴリーにおいて、高校生と大学生から同様の感情が生起していると考えられたものを示している。

本研究で得られた大学生のデータを分類した結果、大学生のネガティブエピソードは、高校生とほぼ同じカテゴリーに分類することができた。しかし、一方のみが経験しているタイプのエピソードもあることが明らかになった。先にも示したように、大学生は、「一方的発信」と「友人・知人とのすれ違い」に関するエピソードを経験していたが、高校生が経験していた「見知らぬ者からの接近」「業者からの宣伝・勧誘」に関連するエピソードは見いだされなかった。

また、高校生と大学生では、同じカテゴリーに分類されるエピソードであっても、どのような立場で体験したかという点で違いが見いだされた。高校生が

受信者としてのみ経験した「多量の発信」に該当する体験を大学生は受信者と受発信者両方の立場で、高校生が受発信者としてのみ経験した「友人・知人とのやりとり」に該当する体験を大学生は受信者と受発信者両方の立場で、高校生が発信者としてのみ経験した「発信内容への気遣い」「コメント欲求」に該当する体験を大学生は受発信者と発信者両方の立場で経験していた。また、高校生が発信者としてのみ経験した「個人情報の漏洩」に該当する体験は、大学生の場合全ての立場で経験していた。

ネガティブエピソードの中で起こっていた感情についても、加藤（2013）で見いだされた感情を基準に検討したところ、大学生のエピソードの中で生じていた感情をほぼ分類することができた。しかし、表3に網かけで示したように、同じカテゴリーに分類されたエピソードにおいて、両者の感情には一定の重複が認められるものの、異なる感情も複数生起していることが明らかになった。

これらの結果に基づき、以下では、高校生と大学生のSNS疲れにつながるネガティブ経験を比較しながら考察を行なう。

3.1 高校生は経験し、大学生はしていないネガティブ経験について

本研究の結果、大学生においては、高校生が受信者としての立場で経験していた「見知らぬ者からの接近」「業者からの宣伝・勧誘」に関するデータが見いだされなかった。このことは、大学生が受信者としての経験において、現実世界で交流のあるものに対してのみ、ネガティブエピソードを経験していることを示すものである。そのためここでは、加藤（2013）においては5名の高校生によって報告された「見知らぬ者からの接近」に関するネガティブエピソードに注目し、この経験が大学生では見いだされなかった理由について考察する。

「見知らぬ者からの接近」とは、現実世界で交流のないものからSNSを介して連絡が来ることに對し否定的感情を抱く、という経験である。加藤（2013）においてこのネガティブ経験を報告した高校生は全員、匿名性の高いmixiを利用しており、全く知らない人物から、何の目的で接触されているのか分からないメールなどを受け取り、ネガティブ感情を抱いた経験を報告していた。このことから、高校生は、見知らぬ者が接近しやすい特性をもつSNSを利用していたために、ネガティブな経験をした可能性があると考えられる。

一方、本研究に参加した大学生15名中11名も、匿名での利用者が多いtwitterを利用していった。そのため、mixi利用者と同様の状況が起こる可能性はあるものと考えられる。しかし、「個人情報の漏洩」に関するネガティブエピソードを経験した大学生の発言から、大学生は、自分や他人の個人情報をむやみに投稿しない、自分のアカウントに鍵をかける、などの行為によって予防線を張り、見知らぬ者から接近されにくい状況を作っている可能性が示唆された。以下に、大学生のエピソードを示す。

Oさん：写真共有するためにFacebook登録みたいな感じで1回したけど、私はそもそも自分の許可なく写真をあげられることに対して意味が理解できてなくて。(中略)それが勝手に出会い系サイトの写真に使用されたりする可能性とかもある訳じゃん？そういう可能性もあるのに、この子たちは何も考えなくて、写真撮ってあげてるのかなって思うと理解できない。(中略)(タグ付け機能についても)一回ねえ、なんか本当にびっくりした。「Oさんのタグに写真が増えました」みたいなメールが届くじゃんね。「誰だやっとなの!」と思った。キモいと思ったね。【嫌悪】【困惑】【苛立ち】【諦め】

Lさん：(Twitterに)俺は(写真を)載っけないんだけど、フォロワーがいるやんね。(中略)俺のフォロワーを彼女が見るやんね。で、そのフォロワーの女の子のところにとぶやんね、俺の彼女が。で、(彼女に知られたくない事実が)ばれるってパターンが最近ある。(中略)だからそいつ鍵かけろよっていう。【嫌悪】【束縛感】

このような発言から、大学生は高校生に比べ、SNS上での行為が自分や他者に悪い影響を引き起こす可能性に対して意識が高まっていること、また高校生よりも若干長くSNSを利用してきた経験や過去のネガティブな経験から学習し、SNSの危険性を理解しながら利用している様子が伺われる。大学生から「見知らぬ者からの接近」に関するネガティブ経験が見いだされなかったことには、このような大学生の意識と行動が関係しているものと考えられる。

3.2 大学生は経験し、高校生はしていないネガティブ経験について

本研究の結果、大学生は、高校生では見られなかった「一方的発信」に関するネガティブ経験をしていることが見いだされた。このカテゴリーに分類された具体的なエピソードには、以下のようなものがあった。

Dさん：サークル全体に対する発言ならいいんだけど、もう特定の2人くらいにしか分からないようなことを、そこ(Twitter)でずっと延々とされると…いや、うるせえし…みたいな、いや、個人でLINEしろよ…みたいな。【苛立ち】【怒り】【煩わしさ】

Nさん：仲の良さがめっちゃ仲いいわけじゃないけどって感じで、相互フォローになっていて、(中略)イベントとかリツイートとかで回ってきたりして、(中略)まあこれ解除するのどうかなっていう、感じもありますし、っていうのはちょっと。【困惑】【もやもや】【気まずさ】

Oさん：LINEゲームとかで全然知らない人からとか招待がきたり、ハートをいきなり送ってこられたりおねだりされるのが、イラッとする時がある。深夜3時ぐらいにもくるときがあるから、「何してんのかな、この人は」って思ってイラッとするときがある。【苛立ち】【嫌悪】【煩わしさ】【諦め】

これらのエピソードは、現実世界で深い関わりを持っている訳ではない相手

から、自分に直接関係のない情報が送られてくることに対してネガティブな感情を抱く、という点で共通している。このような状況は、自分とは全く関係のない迷惑メールが大量に送られてくる以上に、ネガティブ感情を喚起するものかもしれない。迷惑メールの場合、送信元やタイトルを見れば、自分に不要な情報であることが瞬時に判断できる場合も多い。しかし、現実世界において何らかの関わりがある相手から届いた情報の場合は、その内容を確認し、要不要の判断をする必要が生じるだろう。そのため、結果的に不要な情報に対しても時間と労力を使うこととなり、このような過程に対してネガティブな感情が起きている可能性を考えることができる。

大学生にとって、このような状況が起こらないようにする方法がない訳ではない。彼らの利用するSNSには、特定の相手から情報が届かないようブロックする機能が備わっているため、その機能を活用してつながりを遮断してしまうこともあり得るだろう。しかし、大学生が語るエピソードの全体からは、そうすることによって必要とする情報までもが届かなくなり、支障の出る可能性があるため、つながりを断つことも難しい状況であることが伺われた。また、もし日常生活で頻繁に会う相手であれば、このような一方的発信について直接話し合う機会を作ることもできるのであろうが、現実世界での接点が多くないため、わざわざSNSを使って不快感を伝える程でもないと考え、一人でネガティブな感情を抱え続けている様子も伺われた。

加藤（2013）は、高校生が既存の関係の中でSNSを利用する傾向を持つため、日々の人間関係に悪影響が及ぶことへの恐れがSNS疲れにつながっている可能性を示唆している。しかし、本研究において見いだされた「一方的発信」に関するネガティブ経験は、日々の人間関係には大きな影響がないと考えられる人との間でも、SNS疲れが生じることを示すものである。一般的に大学生は、高校生に比べて活動の範囲が広がり、それに伴ってつながる人の数や範囲も広がっているものと推察される。そのような変化に伴い、SNSを通じてつながる人との関係性にも変化が生じて、高校生では見られなかったタイプのネガティブ経験が生まれたものと考えられる。

3.3 立場から見た高校生と大学生のネガティブ経験の比較

加藤（2013）の研究より、高校生は、発信者としての立場からよりも、受信者としての立場で、より多様なネガティブエピソードを経験していることが見いだされていた。本研究の結果からも、大学生は高校生と同様に、発信者としての立場よりも受信者としての立場で、より多様な、そして多くのネガティブエピソードを経験していることが明らかになった（表3参照）。また、大学生の場合は、受発信者としての立場でも多様なネガティブエピソードを経験していることが明らかになった。図1に示したように、例えば高校生が「受信者」として経験した「多量の発信」に関するネガティブエピソードを、大学生は受信

者と受発信者、両方の立場で経験している。また、高校生が「発信者」として経験した「コメント欲求」「発信内容への気遣い」に関するネガティブエピソードを、大学生は発信者と受発信者の立場でも経験しているなど、大学生は、同じカテゴリーに属するネガティブエピソードであっても、複数の立場で経験していることが示された。

このような違いが生まれた理由の一つとして、大学生の方が高校生よりも、より客観的かつ詳細に自分自身の経験を捉え、面接で語るができるようになってきている可能性をあげることができる。本研究では、高校生と同じ人数の協力者を得て面接を実施したが、大学生から得られたエピソード数は、高校生よりも12エピソード増えていた。また、一つのエピソードから得られる感情の種類も、大学生の方が多様である傾向が見られた。これらの結果も併せて考えると、高校生と大学生の言語的・認知的発達の度合いが、このような違いを生むことにつながった可能性を考えることができるだろう。

もう一つの可能性として、大学生が使用しているSNSの特性を挙げることができる。不特定多数の人に向けて独り言をつぶやくTwitterと、個人の日記を自分以外の他者に向けて公開するようなFacebookの登場により、利用者はmixiと同様あるいはそれ以上の受発信が可能になった。そのため一般的に、mixiの利用者はTwitterとFacebookへ移行しているものと考えられている。これらのSNSには、受信した情報に対して「いいね」などの反応を返すことができる機能や、その情報を他者と共有する機能などが付加されている。そのため、利用者は受発信者としての立場で利用している感覚が高まるものと思われる。またLINEは、TwitterやFacebookのように不特定多数の人との間で情報を受発信するツールではなく、従来eメールを用いて行われてきたような、特定の人とのやりとりを主な目的としている。そのためLINEの利用者は、受発信者の立場で、現実世界で交流のある者とのコミュニケーションを中心に利用しているものと思われる。大学生は、高校生とは異なるこれらのSNSを利用していたため、受発信者の立場で経験した多様なエピソードを得られた可能性があると考えられる。

3.4 利用SNSの変化により生じているネガティブ経験

本研究を実施する際、面接協力者達が主に利用しているSNSを尋ねたところ、15名中11名がTwitter、12名がFacebook、14名がLINEを利用していると回答した(表1参照)。一方、加藤(2013)において高校生は、主にmixiとGREEを利用していると回答していたため、今回の結果は、加藤(2013)とは完全に異なるSNSの利用に関して得られたデータであると言える。しかし、大学生から得られたネガティブエピソードの大半は、高校生のエピソードと同じカテゴリーに分類することができた。この結果を踏まえれば、利用するSNSが異なっても、SNSの利用を通じて生じるネガティブ経験には一定の共通性がある

と考えることができる。

3.4.1 大学生と高校生の利用SNSが異なることについて

大学生と高校生で利用SNSが異なった原因は、おそらく面接協力者の年代の違いによるものではなく、加藤（2013）の面接調査が開始された2011年8月から、本研究のための調査を行った2014年9月までの3年1ヶ月の間に、人々が利用するSNSに変化が生まれたためだと考えられる。平成27年度情報通信白書によれば（総務省情報通信政策研究所，2016）、10代のmixi利用率は、2012年の26.6%から2.9%に低下している。一方、Twitterの利用率は26.6%から63.3%へと急激に増加し、Facebookは19.4%から23.0%へと若干増加している。また10代のLINE利用者は、2012年時点の36.8%から77%へと大きく上昇している。このようなデータを踏まえると、本研究で大学生が利用していると答えたSNSは、大学生特有の利用媒体ではなく、現在の高校生も利用している可能性が高いものと考えられる。また、先述したように、SNSの利用により生じるネガティブ経験には一定の共通性があることも併せて考えれば、現在の高校生がこれらのSNSの利用を通じて大学生と同様のネガティブ経験をしている可能性を踏まえ、SNS疲れの実態について検討する必要があると思われる。

3.4.2 LINE利用時の『既読無視』に関するネガティブ経験とその生起要因

筆者らは、大学生から得られた個々のエピソードを検討する中で、LINE利用時の『既読無視』にまつわるネガティブ経験が多く報告されていることに気づいた。そのエピソード数を調べたところ、全48エピソード中10件が『既読無視』に関するネガティブエピソードだと考えられた。これらのエピソードは、「友人・知人とのやりとり」「友人・知人とのすれ違い」「コメント欲求」の3カテゴリーに分類されていた。

本研究で得られた『既読無視』にまつわるネガティブエピソードには、以下のようなものがあった。

Bさん：なんか授業の集まりとかで…なんか課題が出る時に、LINEつくろうみたいな変なノリになって、つくってやるんだけど、みんな大して返事しないから進まないって…ちょっとウザーと思って。（返事がこない）いらいらしながら待つか、嫌いなやつだったら戦う、みたいな。【苛立ち】

Kさん：ムカってしたのが、あの一、既読無視とか。（中略）みんなの予定教えてくださいとかって言ったんだけど既読5終わり、みたいな。（中略）で、結局日程決まらなくイライラみたいな。（そういう時は誰かに相談したりするのか？という問いかけに対して）いや、やる気なくなってきた。そう、諦めてる。【苛立ち】【怒り】【投げやり】【諦め】

Nさん：既読無視は基本しない派なんですけど、既読無視をして、ちょっとほかっておいたら、ちょっと既読無視しないでよ、みたいなのがきまして、あー、ちょっとごめんなさい、みたいな。ちょっと重くなって。【煩わしさ】【反省】

大学生から得られた10件の『既読無視』に関するネガティブエピソードのうち、6件がBさんやKさんの様に、自分の発信に対して相手からの反応が得られないことに関するネガティブ経験であった。また4件がNさんの様に、自分自身が既読無視をしてしまったことによるネガティブ経験であった。

LINEの持つ機能の一つである『既読機能』は、受信者がメッセージを開くと、メッセージを送った相手の画面上に「既読」というメッセージが表示されるものである。もともとこの機能は、LINEの開発に関わったスタッフたちが、2011年3月に起きた東日本大震災の際、大切な人たちとの連絡に困難を極めた経験を踏まえて付けた機能だと言う。非常事態で通信困難な状況に陥り、安否確認をしたい相手と連絡がつかない場合に、相手がメッセージを読んだことだけでもわかれば安心できるであろう、との思いを込めて付与されたLINEの既読機能であるが、非常事態ではない日常の中で利用している人々の間では、開発者の思いとは異なる影響が生まれているようである。

本研究で得られた『既読無視』に関するエピソードを検討していくと、受発信者の立場で他者とやりとりをする中で、『既読』の表示を認識すると、「メッセージを読んでいるのになぜ反応を返してくれないのか」と考え、苛立ちや怒りなどのネガティブな感情を抱いている様子が浮かび上がってくる。実際のところ、既読表示は相手がメッセージを“読んだ”ことを示すものではなく、あくまでも相手がメッセージを“開く”と現れるものである。従って、『既読』と表示されていても、メッセージを開いただけで読んでいない、読んでも何らかの事情で返信ができない、返信することを忘れているなど、様々な可能性があり得る。LINEが登場する以前から個人間のコミュニケーションに広く用いられているeメールには、このような既読表示機能がない。そのためeメールの場合、利用者は、相手が前述したような状況にあることを大前提として持ちながら、すぐに反応が返ってくることを期待せず、一定の期間は待ち、返事がなければ再び接触する、という意識を持って利用しているものと思われる。しかし、本研究で得られた大学生のエピソードから、LINEの利用時には、自分の送信に対する『既読』表示を見ることによって相手から反応がくることへの期待が高まり、その期待が満たされない状態が続くとネガティブ感情が起こる、という過程が生じているものと推測される。

また『既読無視』が生まれる原因として、以下のような興味深いエピソードも得られた。

Eさん：グループでやってるLINEとかだと、あの一人が何かこう言った時、他に何人

もいるはずなのに、誰も何も言っていないと、…「まじで?!」ってなる。複数人に投げかけているものに、既読がついているのに「なぜ俺が真っ先に答えなきゃいけないんだろう」みたいな。「無反応なのはなんでだろ」って。【嫌悪】

Fさん：グループとかにもよると思うんですけど、既読がついて返ってこなかったりだとかみたいな。(中略) そういうのは傷つくというのじゃないんですけど、誰かが発言すると発言しやすいみたい。【困惑】

これらのエピソードからは、グループでLINEを利用している場合に、「誰かが反応したら自分も反応をしよう」とお互いの動きを伺っている様子が伝わってくる。このことから、『既読無視』が生じる原因には、“他のメンバーが反応をしていない”という行動に自分も合わせて様子を伺うような同調的行動によるもの、“自分が反応しなくても誰かがするだろう”という思いで様子を伺うような責任の分散によるものもあると考えられる。

以上のように、本研究の大学生のデータから、LINEの利用を通じた『既読無視』に関する複数のネガティブ経験が見いだされた。加藤（2013）の研究はLINEが急速に普及した時期に実施されたためか、高校生からの既読無視に関するネガティブ経験は報告されていない。しかし、10代のLINEの利用率が2015年時点で77%に及んでいるという状況を踏まえれば（総務省情報通信政策研究所，2016）、現在の高校生が『既読無視』に関するネガティブ経験をしている可能性は十分にあり得るだろう。

遠藤（2014）は著書の中で、中高生のインターネットを介したコミュニケーションについて、以下のように述べている。

メールが登場して一般的になった時期にも、同じような問題がありました。現在はそれ以上の状況です。スマホのチャット機能には、メッセージを送った相手がそれを読んだら「既読」と表示されるシステムがあります。今の子どもたちの間にはルールがあって、読んだらすぐに返事をしなければなりません。返事をしないと「既読無視（既読スルーともいう）」になり、返信できないからと読まずにいと、今度は「未読無視」と言われてしまいます。常に「即レス（即レスポンス、つまり返事をする事）」を強いられ、通常は三分以内の返事が目安と言うのですから、非常に疲れる状況です。（遠藤，2014 p.123 l.10-15）

本研究で得られた『既読無視』に関するネガティブエピソードに限定すれば、大学生の中で深刻な事態につながっているケースはないものと考えられたが、遠藤（2014）の報告を踏まえれば、『既読無視』に関するネガティブ経験は、

非常に深刻なSNS疲れの原因となる可能性もある。そのため、高校生を含む若年層の実態を明らかにしていくことは、大変重要な課題だと考えられる。

総合考察

本研究では、大学生に対する半構造化面接を通して、SNS疲れの実態と生起要因について検討を行ってきた。また、高校生を対象としたSNS疲れの研究結果（加藤，2013）と比較し、各世代の特徴についても検討してきた。

大学生を対象とした面接を通じて、本研究の面接協力者全員が、SNSを利用する中で何らかのネガティブ経験をしていることが明らかになった。また、高校生と大学生のネガティブエピソードはほぼ同じカテゴリーに分類できたことから、年代及び利用するSNSが異なっても、SNSを利用する中で生じるSNS疲れは類似しているものと考えられた。SNS疲れが生じる対象者の面からは、大学生も高校生と同様に、現実世界でつながりのある人との間を中心に起こっていたが、大学生は日常生活での接点が薄い人とのつながりからも疲れを感じていることが明らかになった。また、大学生からは、加藤（2013）では報告されていなかったLINEの『既読無視』に関するネガティブエピソードが複数報告され、今後、特に若年層を対象とした他の年代での実態把握の必要性が感じられた。

スマートフォンの利用率が上昇し続ける中、SNSは、直接人と会わずとも、お互いの近況を知ったり、コミュニケーションをとることのできる大変便利なツールとして利用者を増やしている。しかし本研究を通じて、このツールの利用により、常に自分が必要とする以上の大量の情報や、誰かからの呼びかけに注意を向け、それに対応しようとしている大学生の様子が浮かび上がってきた。また、大学生達はこのような状況の中で、様々なネガティブ経験をしていることも明らかになった。

とは言え、面接協力者15名という限られたサンプルからの結論ではあるが、大学生のネガティブ経験は、深刻なSNS疲れにまでは発展していないものと考えられた。今回の大学生との面接を通して、彼らはネガティブ経験を自分なりに消化していると感じられた。面接の冒頭でSNSを利用する中でネガティブ経験を尋ねた際、複数の大学生は「ネガティブな経験はあったと思うが忘れてしまった」と答えた。その後、更に聞き取りを進める中で徐々にエピソードを思い出していく様子から、大学生はSNSの利用を通じていくつものネガティブ経験をしてはいるものの、それが個人の日常生活や人間関係に支障を来すほどのSNS疲れにまでは発展していないと考えられる。むしろ大学生には、以下の例のように、ネガティブ経験を今後に活かしていこうとする様子さえ見受けられた。

Hさん：（LINEの友人との会話で）怒ったりとかっていうつもりじゃなくて一、ちょっと

ふざけた感じで、「ふざけんなよー」みたいな感じで言ったら、「ごめん、本当ごめん、ごめん」みたいな感じで謝られたことがあったから、「ごめん、こっちこそごめん」みたいになったから、やっぱ言葉だけじゃ伝わらないものがあるからだめだなー、乱暴な言葉は使っちゃいけないなー、って思って。【反省】

一方、高校生の場合は、日常での接点が多い人との間でSNSを利用する傾向があるため、現実世界でもSNSでも四六時中同じ人とつながり、その人との関係を常に気にかけなければならない状態が作られている可能性がある。その上、その関係の中で何らかの問題が生じた場合、それを自分一人で消化したり、その人と向き合って解決する力が大学生に比べてまだ弱いいため、深刻な疲れにつながる可能性も高いだろう。

遠藤（2014）は、ネット依存に苦しむ人々と向き合う経験を通して、スマートフォンを持つ子どもたちがSNS疲れに陥りながらもやめられない状態について、以下のように述べている。

子どもたちにとって、ネット上での友だちとのつながりがなくなることは、最大の恐怖です。しかもネット上の友だち関係は、手のひらの中で簡単にオンオフできてしまうので、さらに気が抜けません。

LINEなどのSNSには、つながっている相手をブロックする（切る）機能があります。クラスの友達グループでLINEを利用している場合、いつ自分が友だちにブロックされてしまうかわかりません。グループで仲良くしていたのに、ある日突然、何かかぎっかけとなってグループから退会させられていたと言う“LINE外し”もあります。ブロック機能は、元々は不審な人物からグループメンバーを守るための機能だったのですが、いつしか使い方がそのように変わってしまいました。

もしくは、自分だけが残されて他のメンバーがみな退会し、新たに別のグループが作られていた、ということもあります。外された子どもは、この世から自分の存在が消されたような気になる、と言います。

そうしたことが子どもたちの世界で現実には起きているのですから、いつ自分がターゲットになるかと、不安に思うのも当然です。中には、そのような目に何度か遭って、「もう慣れた…」と寂しそうに言う子もいます。多くの子はそんな目に遭わないよう、常に皆の話についていかなければ、チャットに参加しなければと、苦しい思いをしています。（p.124 l.13-p.125 l.14）

このような報告からは、既存の友人・知人とのやりとりを中心にSNSを利用している若年層ほど、深刻なSNS疲れに注意を払う必要があると考えられる。加藤（2013）は、高校生が、SNSを退会することによって起こり得る現実世界で交流のある者との関係悪化や断絶を恐れ、身体的・精神的負荷を抱いたまま

SNS利用を継続し、結果として学校生活に悪影響が出る可能性を示唆している。更に年齢の低い小・中学生においても、同様の事態が起きる可能性は十分にあり得るだろう。小学生の23.7%、中学生の45.8%がスマートフォンを所有するという調査結果を踏まえれば（内閣府，2016）、若年層を対象としたSNS疲れやSNSを巡る問題について、今後早急にその実態を明らかにしていく必要があると考えられる。

参考文献及び参考URL

デジタル大辞泉

(<http://japanknowledge.com/lib/search/basic/index.html?q1=SNS疲れ&r1=1&phrase=0&sort=1&cids=20010&rows=20&pageno=1&s=s>)

Accessed 2017/1/08

遠藤美季(2014)「SNS疲れ」でもやめられない 遠藤美季・墨岡孝(著) ネット依存から子どもを救え 光文社

加藤千枝(2013)「SNS疲れ」に繋がるネガティブ経験の実態 ―高校生15名への面接結果に基づいて 社会情報学 2(1), 31-43.

内閣府(2016) 平成27年度 青少年のインターネット利用環境実態調査 調査結果(速報) 14.

総務省 安心してインターネットを使うために：国民のための情報セキュリティサイト SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の仕組み (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/basic/service/07.html) Accessed 2017/1/08

総務省(2015) SNSでの「拡散」と「炎上」 平成27年度版 情報通信白書 208-214.

総務省情報通信政策研究所(2016) 各種サービス(ソーシャルメディア、ニュースサービス等)の利用率 平成27年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査 報告書 56-65.

付記：本研究は、浅野まりな、井山天、高井光穂、遠原綾音が2014年度に南山大学へ提出した卒業論文「大学生のSNS疲れの実態～加藤（2013）との比較検討～」の一部を筆者が加筆・修正したものである。本研究のためのデータ収集及び分析は、これら4名が中心となって実施した。彼女達の積極性溢れる取り組みに対して、深く感謝いたします。