

# インターネットにおける信頼の構造

## サイト閲覧者による情報信頼性確認の戦略

成 田 康 昭

### 1. はじめに

この論文の目的は、インターネットの中で成立する信頼の構造を考察することである。ブロードバンドの急速な普及にしたがって、日常的な社会情報空間として重要性を増大させつつあるインターネットは、既に一つの重要な社会空間として機能している。社会空間は何らかの意味で「信頼」を基礎として成立するとすれば、インターネットはいかなる信頼の条件を作り出しているのだろうか。ルーマンは、信頼を「リスクを賭した前払い」と表現した（Luhmann1973= 1990: 39）。かつて、都市が人々の生活空間として日常的になった時、既知の人間同士で結ばれてきた農村的な人間関係のなかでの信頼は危機的に変容した。そして都市の人間関係におけるリスクに対応した抽象的で機能的な信頼の体系が成立した。インターネットは人間のコミュニケーション構造の変化という意味では、この時に起こった変容に匹敵する全く新しい社会的情報空間の変容をもたらす可能性がある。しかし、この構造上の変化が社会的空間として、いかなる信頼の条件を作り出しているのかは、まだ明らかではない。この論文は、こうした点についての考察の一部をなしている。

この論文が考察の上で依拠するのは、インターネットの活発なユーザーへのインタビューから得られたインターネット接触に関する意見である<sup>1)</sup>。ここで問題としたいのは信頼の「構造」である。そのため、インタビューの対象者はきわめて少数であり、その属性にも偏りがある。インターネッ

トにおける信頼形成の傾向や分布状況を問うのは今後の課題である。

インタビュー対象者は、仕事上も私的な生活でもほとんどが毎日、数時間以上インターネットを利用している。量的に接触が多だけでなく、サイトの閲覧にもきわめて積極的である。このインタビューが目的としたのは、このユーザー達がどのような形でインターネットのなかで、情報の信頼性を確保する戦略を作り上げているのかを明らかにし、インターネットにおける信頼の進化の方向について、一つの暫定的な見通しをもつことであつた。

インターネットにおいては、確かに情報の量は膨大である。反面、出所や根拠がはっきりしない情報が多い。出所が明示されている場合でも、それを証明できる材料は得にくいことが多い。そのためか、対象者の全員は一般的な意味では「インターネットの中に流通する情報は信用出来ない」という意見を持っている。それなのに、インターネットを活用することを止めるどころか、インターネット利用から高い満足感を得ている。もちろん、既成のメディアの中では信頼が盤石に確立している、などとはいえない。メディアにおいては、信頼は他のものと引き替えに免除される。ゴシップ週刊誌に対して、人々はそれが真実であるかどうか疑わしいと感じつつも、その「面白さ」によって満足を得ている。しかし、インターネットの熟達した利用者が見いだしているのは、そのような「面白さ」による免除とは異なる、インターネットの情報そのものに対する信頼なのである。

通常、われわれは「信頼できない」という対象に遭遇した時、その対象に対して強い不安感と、いらだちを感じる。そして、その対象に対して関わろうとする意欲を失うか、距離をとろうとする。この点からすれば、インターネットの熟達者達の態度は例外といえる。

インターネットにおける信頼の問題は、これまでもっぱら、コンピュータシステムへのハッカーの侵入、コンピュータ・ウイルス、チェーン・メール、ネット・オークション詐欺や、匿名性を利用した犯罪などの「ネット社会の落とし穴」を問題とすることが多かった。(河崎 2002) また、これらの事件の報道に際して、「インターネットは不安で無秩序な空間である」というイメージが語られることがある。この反応は、危険なもの、不気味な得体の知れないものというネガティブな感覚ともいえる。

犯罪のイメージとは逆に、インターネット空間は愛他主義を支えると P. ウォレスは指摘している。サイバー空間での質問には有益な回答が帰ってくるし、ディスカッション・フォーラムに人々が参加するのは他人を援助する意志があるからだという (Wallace 1999=2001: 239-241)。インタビュー対象者達も、全員が「インターネットの中には、よい情報を提供して他人の役に立ちたいと願っている人がいると思う」と語っている。「善人」の存在が「悪人」の存在をうち消すわけではないが、このような確信が、インターネットに関わろうとする人々を勇気づけていることは確かだろう。

ネガティブなイメージも、愛他主義のイメージも、インターネットの一面を伝えているに違いない。インタビューの対象者達のようなインターネット経験の豊かな人々は、インターネットの様々な脆弱性や危険性に通じている。にもかかわらず、そこに根源的な危うさや不安を感じることなく、ますます積極的にインターネットを利用している。人々は「信用できない」と感じるインターネットになぜ積極的に関わろうとするのだら

うか。そこには「あてにできる (reliable)」空間としてのインターネットが成立するための、インターネット固有の信頼の構造が存在すると考えられるのである。

## 2. 信頼の社会的編成

社会学がこれまで信頼の問題ををどのように扱ってきたのかについては、別の機会に整理を試みたので、(成田 2002) ここではインターネットにおける信頼について考える場合に必要な点に問題を絞ることとする。

ギデンズによれば、信頼とは人やシステムについて十分な情報が欠如している中で、対象を信じるという態度決定をすることである (Giddens 1990= 1993:49-51)。何を考えているのかが完全に分かってしまっている相手を、ことさら信頼する必要はないが、相手についてどうしても分からない部分が残りに、それがリスクと結びつく時、われわれは信頼問題に直面する。

信頼はただ疑うのを止めることではない。他者を疑う場合、騙されまいとして人は様々な保証を求めたり、他者の意図を様々な方法によって確かめようとしたりする。そのためには多大な労力を必要とするけれど、騙されるよりはマシだと考える。しかし、「疑い出せば切りがない」という言葉が示すように、騙されまいと必死になれば疑うためのコストも限りなく増大してしまうこともわれわれは知っている。疑うことに費やす労力を最適化し、そのことによって得られる便益にみあったものにしようとするれば、騙される可能性やもし騙された場合の損害を冷静に秤量しなければならない。

いっそ疑うことを安んじて止めることが出来たなら、われわれは騙される可能性に対して無駄な労力を費やさなくても良いはずである。この節約のことを「信頼」と定義することもできよう。人が価値や情報を交換する場合、「信頼」のメリットは極めて大きくなる。信頼できなければ、交換

そのものが成り立たなくなってしまう。交換が価値を生むと分かっていたとしても、もし、貨幣を信用できなければ、だれが自分にとって価値のあるものを貨幣と交換などするだろうか。疑いそれを確かめるコストと、それによって得られる安全性という便益、逆に疑うことを止めることによるリスクと、信頼によって利用可能となる便益、その二つの間のバランスが信頼をめぐるには常に問題となる。いいかえれば、信頼とは一定の価値を個体間で交換するのに必要な、頼るべき(reliable)根拠構築のためのシステムであるといえる。

信頼を、「人格信頼」と「システム信頼」という2類型で捉えるという点では、ルーマンとギデンズの信頼に関する議論は共通している。ただ、その説明のしかたはに当然かなり隔たりがあり、不用意に同一視することは、かえって混乱させるだけなのだが、ここでは両者の議論をもとに本論の目的の範囲に限定して、敢えて単純化を試みたい。

人格信頼とは具体的な「人」に対する観察と経験を背景とした信頼である。その人物がいかなる人物であり、人に対して今までどのような行いをしてきたのかといった過去の経験をもとに、その人物が「信頼に足る」のかを判断する。概ね、前近代の社会では人格信頼は中心的な位置を占めている。しかし、社会が高度化し複雑化すると、人格信頼だけではその複雑性を処理しきれなくなる。その複雑性を処理するために制度化したシステムそのものを信頼するのがシステム信頼である。

システム信頼のとらえ方は、ルーマンとギデンズの間でかなり異なっている。ルーマンの「システム信頼」は貨幣、権力、真理、愛といった「一般化されたコミュニケーション・メディア」を通して可能となる。これらによって人々は信頼できる条件の中で自由な選択をすることができるのである。「コミュニケーション・メディア」の効力を信頼することによって、人は巨大な複雑性を縮減することが可能になったのである(Luhmann 1973= 1990: 87-94)。

一方、ギデンズは、近代は時空間の無限な広がりを超えて関係を安定化させるために「抽象的システム」への信頼を作り出したと捉える(Giddens 1990: 102=1993: 129)。ギデンズのシステムに対する信頼は、様々な専門家システム、たとえば医学や輸送技術のような高度な知識体系を全体として抽象的に信頼する場合などが含まれる。ただし、ルーマンのような「コミュニケーション・メディア」への信頼も、抽象的な制度への信頼が前提となるので、両者に社会的信頼の論理的構成において、決定的な相違はない。

人格信頼は、裏切られる可能性を日常的な接触の繰り返しとそこから得られる情報によってミニマムに抑え込む体系である。したがって、ここでは相手は関係から逃げたり、自分の言動に責任を取らなかつたりすることは許されない。人格信頼は状況に対して取られる行為とその解釈によって、無限のパリエーションを持っている。この構造が有効に機能するのは、そこに「目が行き届いている」という状況があり、過去の行動も記憶され、裏切りには負のサンクションが加えられるということがその状況の当事者の間で共有されているからである。

このような状況とは、一つの場面をなしている。人格は他者からどのように観察されるのか、逆にいえば、どのように隠しうるのかが、この状況を決定する。メロウィッツはこのような状況を一般化して「情報システム」と捉えた。メロウィッツはゴフマンの「表局域」と「裏局域」という状況定義の違いが、役割演技を規定するという議論を、メディア論に拡張し、あるメディアが媒介しうる認識的視野を「情報システム(information-systems)」と呼んだのである(Meyrowitz 1985: 38-42)。メディアが日常化した時に重要なのは、そのメディアの「情報システム」である。たとえば、テレビカメラは通常なら人が入り得ない私的な場所や聖なるアングルに入り込み、それを人々の日常的な空間に伝える。それによって、それまで触れることができないが故に不動であった文化的権

威は崩れた、というのがメロウィッツの議論である。

人格信頼は、われわれが相手についてどの程度知っているか、またその状況をどの程度把握するかによって、つまり「情報システム」によって大きく条件を変える。人々が社会生活を事実上成り立たせる程度に信頼を形成し得ているのは、その「情報システム」の度合いの精密な取り扱いに人々が習熟しうるからである。先まわりしていえば、日常生活空間においては、「情報システム」はほぼ自明の、空間的視野そのものであるが、インターネットの中ではこの「情報システム」にきわめて大きな変動が生じている。

これと比べると、システム信頼は極めて高度な社会的複雑性を縮減し、その複雑性の上に社会的交換を構築しうる信頼構造である。例えば貨幣の信頼はそれを払う人物や受け取る人物の信用についての情報を要しない。また、法制度のようなシステムをとってみても、その中の当事者が「どのような人物であるか」はそれが制度として作動する時に関与しない。つまり「情報システム」が本来的に関与しない信頼なのである。さらに、システム信頼は複雑性を縮減することがポイントであるので、その作動の機序が単純である。貨幣は無限の対象と交換できる可能性を備えているという意味で、流動性に富んでいるが、信頼という意味では、それが偽札である可能性や貨幣としての信用は失墜していないか、というようないくつかの離散的な可能性しか持たない。

くり返しになるが、人格信頼は「情報システム」に依存するのに対して、システム信頼は「情報システム」に依存しない。また、人格信頼は無限の段階の信頼像を取りうるのに対して、システム信頼は概して信頼構造は単純である。

もちろん、システム信頼が人格信頼と共に使われることは多い。医者にかかろうとする時、私を見る人物が医師免許を持つ医師であるという点については、近代の医師免許制度が私に保証している。これがシステム信頼である。しかし、それだ

けでは満足できない私は、私にとって最良の医療が得られるように彼の「人物」を探ろうとする。これは人格信頼である。

一般的に言えば、システム信頼は医療制度にとどまらず、行政システムをはじめとして教育、警察、司法から、生産と流通に至る様々な制度を成り立たせるのに中心的な役割を演じる。昨今そのシステム信頼が揺らぎ始めているというのも、それをいかなる現象とみるかを別にすれば異論の余地のないところであろう。そのような場合、まず取られる方策は法制度の再整備である。実際、システム信頼そのものに揺らぎがあるとしたら、そのほつれはシステム的にしか修復出来ない。システム信頼はシステムと人間の接点については全く関与しないところがその特徴なのである。ただし、システム信頼が失敗してしまった場合には、それをバックアップするかたちで人格信頼が使われることになる。

### 3. インターネットにおける信頼

#### (1) システム信頼

いうまでもなく、インターネットは社会的情報通信インフラの上に成立している。その情報通信システムへの信頼がそもそも成立していなければ、インターネット的な情報環境は成り立たない。信頼は形成される時は逐次的である。通信基盤が信頼されても、そこで展開されるネットワークの機能が信頼されるわけではないし、ネットワークが信頼されても個々のサイトが置かれているサーバーの信頼が成立するわけではない。反対に通信回線の渋滞や、サーバーのダウン、あるいは自分のコンピュータの不調まで、さまざまな起こりうるネガティブな事態においては、連鎖的に信頼が傷つくことがあり得る。このような基盤的システムに関する信頼の構造は興味深いが、本論では考察の対象からは除外する。

インターネットにおいて現に機能しており、また形成されていこうとしている信頼はいかなる種

類のものなのだろうか。一つの方向はいうまでもなくシステム信頼の形成であろう。レッシグは「法」、「規範」、「市場」、「アーキテクチャ」の4つの要素を組み合わせて、インターネットの制度を作り上げることが提案している。たとえば、知的財産を保護しながら、ネットワーク上で有料で閲覧したりコピーしたりして効率よく利用するためにレッシグがあげている例は、マーク・ステフィックによる、個人を暗号によって管理し、情報の利用形態に応じた課金を可能と得るようなシステムである（Lessig 1999=2001: 230-231）。これをステフィックは「信頼システム」と呼ぶ。（ただし、このシステムでは、閲覧は原理的にモニターされるので閲覧の匿名性は失われる。）

現在でもパスワードやクッキーによって個人を同定することは行われているが「ネット・オークション」などのネットワーク上の商取引では、個人の認証システムを厳格化することが不可欠である。一般の掲示板では匿名性はプラスの影響もあるが、（古川 1993: 136）通信教育のようなものに代表される限定された会員を対象とする情報サービスでは、個人認証の安全性は重要な要件に違いない。レッシグは暗号技術によって個人認証はさらに柔軟に、かつ高度化できるとしている。昨年5月に施行されたいわゆる「プロバイダー責任法」<sup>2)</sup>や検討が行われている改正著作権法などは、法的な制度化によって、インターネットのシステム信頼を向上させようとする試みといえる。

こうしたシステム信頼の再構築に向けた動きは、これからも次々に進められて行くであろうし、それは信頼の形成が未発達な状況に直面した時、それにたいして近代社会がルーチン化した対応に違いない。しかし、この方向だけがインターネットの信頼の進化の方向とはいえない。インタビューからは、現在の状況でより強固なそうした整備が必要だとする声は、強くは聞かれなかった。また、そのような個人の認証を全面的に採用すれば、プライバシーと言論・表現の自由は原理的には犠牲となる。

## （2）メタ情報の作用

インタビューによれば、熟達した閲覧者がインターネット上の情報の信頼確保のために資源として動員するのは、その強力な情報検索力、情報参照性と情報伝達性などである。ただし、このような情報による信頼の確保を「信頼」といってよいのかという問題がある。先述したようにギデンズは信頼とは十分な情報の欠如を要件とする態度決定であるとしている（Giddens 1990=1993:43）。不足している情報について、さらなる情報を求めるという形でしか反応しないのであれば、それは単に「信頼していない」ということである。

だが、どこで疑うことを止めるかが信頼問題であるとすれば、実はここにも典型的な信頼問題は存在する。インターネットは確かに情動的な可視性をきわめて高くするメディアのシステムである。しかしその可視性と情報力が高ければ高いほど、エントロピーも増大するために情報に不確定性、不安定性も高くなってしまふ。したがって、結局インターネットでも情報は常に不足するのである。インターネットが、余りに増大した情報の量と遍在性のために脆弱化した信頼を再構築するために資源とするものは、他ならないその情報力なのである。

インターネットにおいては、情報の信頼性は様々な情報に関する情報、つまりメタ情報が付加され、多重化される形で流通することによって形成されるようである。メタ情報は3つの形でインターネットの中で提供される。第一にサイト自体の中に含まれるそのサイトに関する情報である。URLに示されるドメインや、TOPページの表示による開設者によってサイト情報に関する責任の持ち方が、明示的に、あるいは潜在的に表示されている。アクセス・カウンター、開設期日、更新日付等もサイト自体に関する情報である。

検索エンジンはもともと閲覧者ができるだけ早く、目的とする情報にアプローチできるようにするために作られたものだが、広い範囲からキーワードを軸にヒットしたサイトが並列的に並ぶた

め、インターネット・サイト全体の中での個々のサイトの位置についてのメタ情報となる。第三にリンクもしくはリンク集がある。サイトが関連情報を参照する目的で設置しているリンクは、コメントを付けるなどしてそれ自体推奨の意味を持つ場合が多い。これらのメタ情報は組み合わせられ、信頼のための手がかりとして多重化して使われる。

### (3) 信頼の基準点

語られるインターネット閲覧の状況は、おおよそ次のように展開する。

何か面白いと思うテーマで、ネットサーフィンしていく。その中でとんでもない意外な話を見つける。そこで、そもそもそのサイトは何かを探り、それがどのような評価を受けているかを調べる。つまり、実際の信頼評価は、情報を発見した後で「待てよ」という動機がキーとなって始まる情報行動である。ところが語られる信頼評価のイメージは順序が逆であり、信頼の高い方向から、低い方向に信頼を延ばしていくという形になる。

このことは、信頼評価は通常の情報接触の流れを一度せき止め、それを反省的に検証する作業であることを示している。たとえばテレビのニュースを見ているような場合、このような情報の流れを自分から止めるという過程は、通常は起こらない<sup>3)</sup>。

ある情報を信頼するかどうか決めようとする時、対象となった情報を評価するために、メタ情報によって基準点が設定される。基準点には、おおむね信頼の高い要素が採用され、それに相対的な比較の視点が交差するようである。この基準点の取り方には4つのタイプがある。もちろん、これらの信頼評価の基準は、現実の社会でも見られるものばかりである。ただし、インターネットの中では情報の伝達、照合、検索の量とスピードがきわめて高いために、基準点の効果は全く違ったものになる。

第一の基準点は、他者からの評価的な発言である。インターネット利用者の間ではこの効果は重

視される傾向が高いようである。掲示板などで偏った意見が表明された場合、ある段階でその行き過ぎを修正しようとする発言が現れることがある。また、悪意のあるいは虚偽の書き込みに対しても、そのことを指摘して警告する書き込みが現れることがある。こうした潜在的な他者の目が多く向けられていれば、そのチェック機能が信頼の評価規準として有効だという立場である。問題のあるサイト、明らかにおかしなサイトを、わざわざコメント付きでリンクし、そのサイトを「札付き」のものにしてしまうということもある。

サイトのアクセス・カウンターは現実ではなくとも、他者からの注目度を表現するし、掲示板では書き込みの中での評価が支持、不支持の潜在的指標になる。実際に掲示板では少数の、異端的な意見が、多数による強い非難の嵐によってかき消されることもある。しかし、一方でこの規準は「人気の尺度」による淘汰という側面が否めないわけであり、相対主義的限界も明らかである。

第二はこれとは反対に、自分が持っている情報を信頼の規準とする場合である。サイトに記された情報を自分が知っていることと突き合わせ、矛盾や誤りがあるかどうか確かめる。そのうえで、未知の情報の部分を信頼する。自分が既に知っていて確認済みのことが規準となるという意味で、基準点にブレがなく現実性の高い基準であるといえる。確実なデータが必要な時には、この方法をとると答えたインタビューの対象者は多かった。

ただし、この規準が採用可能となるためには、自分の側に相当な知識の蓄えが必要である。当然この方法が使えるのは、自分が専門、あるいは得意とする特定の分野で、系統的に情報を調べているような場合に限られることになる。また、その自分の知識も十分に批判的に構築されたものでなければ、単なる「思いこみ」による恣意的判断に陥る可能性を伴っている<sup>4)</sup>。

第三に、第一の規準と似ているが、自分が信頼しているサイトなり、発言者を一種のエージェントとして信頼の対象を拡張させていく場合があ

る。信頼してよいかどうかについての判断コストを、エージェントに転化するため、信頼の増殖という意味では効率よい方法である。典型的にはあるサイトが別なサイトに、推薦、もしくはコメントを付してリンクして紹介する場合である。あるインタビューの回答者は「人の目が情報を濾過してくれる」と表現した。インターネットとは一種の情報の集約装置であり、「適切な方法で濾過されれば実に有効に機能する。自分が気に入ったサイトを『お気に入り』に登録しておき、とりあえずそこを通過した情報、そこが保証する情報なら見る価値があるだろう、と考える。そのうち、だんだんダメな濾過装置になって二軍落ちということもある」というのである。

リンクはサイト同士によるメタ情報である。似た内容のサイト、目的が共通するサイト、共感するサイトなどにリンクは張られる。信頼という観点からは、人気のある注目度の高いサイトが推薦するリンクが重要である。また、その「推奨関係」を相互に交換する「相互リンク」という形をとることがある。

しかし、インターネットの中で、リンクをどのような場合に張るか、リンク先の了解は必要かといった点に関する規範、ルールは未発達であり、単に「指さし」程度の示唆の意味しか持たせていない場合が少なくない。したがって、エージェントを信頼したとしても、その信頼の範囲がリンクされたサイトの情報のうちのどこまで届いているのかは、実際には不明である。

第四番目は、自分を基点として相対的に比較する場合である。これは検索エンジンを利用する場合に最も頻繁にとられる規準の取り方である。キーワードによる検索結果を次々に開け、それぞれのサイト、あるいはそこに書かれている情報が相互に比較される。もちろんこの場合、まず目的となっているのは、(見当違いのものが混在している)たまたま検索の結果ヒットしたサイトの中から、自分の目的にあったサイト、情報を見つけることである。

しかし、それと同時に並列的に得られた検索結果の分布やそれらのサイト自体の情報の内容の比較により、自分にとって必要な信頼度を確保するのである。検索サイトが作り出した情報である検索結果は、順位などを含めてそれ自体がサイトについてのメタ情報であるだけでなく、その結果読み出されるサイト同士は同一画面上で相対的に評価されるという意味で、相互にメタ情報的な参照関係に置かれる。そこで閲覧者はサイトの情報を比較し、それぞれのサイトの信頼度を評価する。これは相対的な比較であるため、全体として情報にバイアスがかかっていれば、対抗する手段がない。したがって、実際には基準点は常に浮動してしまうという不安定性を持つ。

#### (4)「情報システム」としての手がかり

インターネットの信頼は、様々な手がかりを多重的に使うという意味で、人格信頼と似た構造を持っている。しかし、それは単純な意味での人格に収斂する信頼ではない。また、ルーマンがいうような他者に対する「馴れ親しみ」を基礎とするものでもない<sup>5)</sup>。さらに、実名を明かさないのであるインターネットの中ではいわば規範になっており、われわれの調査によっても、信憑性が疑われることが致命的であるはずの「告発系サイト」ですら、実名の公開はほとんど見られなかった。つまり「見ず知らず」を基本とするという意味で、通常の意味での人格信頼は最も形成されにくい環境なのである。

インターネットの中ではそれらの人格情報に代わって、非人格化した手がかりが利用される。インターネットにおいてはその手がかりは常に余剰的に存在している。それらは、どれも決定的なものではないが、通常2～3種類の手がかりを組み合わせることで、閲覧者はどの程度それを信じてよいかという信頼の評価を行う。現実社会の日常においても、人格信頼の場面ではこのような信頼の手がかりの余剰性は存在する。この余剰性は信頼を戦略的なものにする条件なのである。余

剩的な手がかりを組み合わせるためにこのタイプの信頼はシステム信頼とは対照的に無限段階の多様な姿を取りうる。この点をインタビューの対象者の一人は「インターネットはグレー・ゾーンである」と表現した。まともに信じてかかることはできないが、使い次第で結構役に立つというのである。こうした点でもここで問題にしているインターネットの信頼は人格信頼に類似している。

インターネットの信頼は、メロウィッツの言葉を使えば「情報システム」、もっと一般的な言い方をすれば「情報的な視野」に依存する信頼である。人格信頼も日常的な情報システムを前提としているわけだから、この点でも人格信頼との類似がある。ただ、インターネットの信頼は特定の人格に焦点化するのではない。インターネット上の何らかのサイトや掲示板などの情報的なトポスに関して形成されるのである。

#### 4. 閲覧者の信頼の戦略

##### (1) 閲覧者の中心的目的と信頼の戦略

インタビュー調査の結果によると、閲覧者がインターネットのなかで採用する信頼確認の方法は、彼がインターネットを利用する時の中心的な目的によって決定づけられていると考えることができる。既にも書いたように、インターネットにおける信頼の手がかりは余剰的であり、あるサイトの情報を信頼するかどうかについて確かめる手立ては、常に複数の道筋が存在している。また、それらの方法が保証しうる内容も有効性も異なっている。決定的な信頼確保の手順がない代わりに、いくつかの多重的な信頼確認の戦略が存在するのである。その戦略を形成する核となるのが、閲覧者の中心的目的である。

インターネットは極めて効率の高い広域的な情報検索機能によって、特定の情報もしくは人へのアクセスを可能にする。インターネット閲覧者の情報ニーズは、対象を発見し絞り込めるインターネット特有の情報能力をコアとして形成される。

このような人や情報に対する接近が実現する時、インターネットのメディアとしての価値は最大化する。ただし、この価値は極めて多様である。「自分にとって面白い」ことから、「客観的で科学的データとして信頼できる」まで、それを受け取る人によって極めて様々な価値の持ち方があり得るのである。

一方、このインターネットの情報機能は、信頼性にとっての問題点と表裏の関係になっている。広域的な情報検索機能は発信者にとっての障壁が極めて低いことが条件となってもたらされるわけだが、そのことが結果として情報の信頼性を危うくさせるのである。様々な情報が発生する現場から直接に情報を得ることを可能とするインターネットの機能が、情報編集機能の欠如、マスメディアのような組織体、ブランドとしての情報に対する責任とリスク負担をともなった信頼が保証されるとは限らないという問題を生み出すのである。サイトに示された情報も、それがオリジナルのデータなのか引用なのか、そのデータについて責任を持つのが誰なのかを明示していない場合が多い。このインターネットの欠点は、その価値と表裏の関係であるために、切りはなすことは困難である。

したがって、閲覧者がインターネットから切実に何を情報として獲得しようとしているかによって、情報に信頼評価を付与するシフト、戦略は変わる。実際には、活発な閲覧者は極めて様々なサイトで、様々な情報を利用する。しかし、その信頼確認の戦略と、その戦略が有効であるという信念は、彼の中心的な目的によって形成されるのだといえそうである。

ここでは、インタビュー対象者の中から、特徴的と思われる4人を選び出し、その信頼の戦略を見ていくことにする。

《Aさん》男性 25歳

インターネット関連のコンサルタント業務を行っている会社に勤務するシステム担当者である

Aさんは、大学入学以来ずっとインターネットを利用し続けている。テレビは持っていないし新聞も取っていない。日々のニュースは毎日見るニュースサイトで充分という。その代わり、仕事でも私生活でもインターネットを見続けている。彼の場合インターネット行動の目的の中心的イメージは「一次情報へのアクセス」にある。このイメージは比較的初期のインターネット利用者に近い。例えば、有名なシステム開発者の「日記」サイトは、彼が今何を考えてどのような開発に取り組んでいるのかが分かるので価値があるという。そのような一次情報を彼は「金鉱」と表現する。しかし、それは開発者の意図と意味を理解できる者にしか価値がない、非常に間口の狭い情報でもある。インターネットが可能とする情報の直接的伝達は、専門家から特定の受け手に向けた媒介である点で、マスメディア的媒介とははっきりと性質を異にしている。

このような構造にあるとき、信頼性は二つの情報の価値を決定する要因を中心として構成されるようである。第一は情報の直接性である。それが本当に第一次情報であるか、そうではなく、二次的にアレンジしただけの引用情報なのかが問題となる。第二に、情報の真実性である。故意にウソの情報を流しているのではないか。この点を見破るのは簡単ではないが、多くの場合「そこまでしてウソをつくか？」といういわばエコノミーの原理によって対抗するようである。

Aさんはその信頼に関する感覚を「このサイトはその内容が有益であることを願って書かれています、その内容を保障するものではありません」というサイトに表示される言葉が好きだと表現している。サイトの情報に対して、最終的な正しさを求めるのではなく、ナマの正直な情報を求めている。第一次情報の発信者である専門家が直面している不確実性に対して、閲覧者もともに引き受ける。それを可能とする条件が、Aさんにとってのインターネットの信頼なのである。

Aさんは、インターネットは良質な情報を共有

しあうコミュニティであるとイメージしており、サイトはそのコミュニティの入り口、リンクとか、メーリングリスト等そのコミュニティの中で交わされるコミュニケーションと考えている。

#### 《Bさん》女性 42歳

Bさんは国立大学の図書館司書であり、勤務歴も15年以上になるベテランである。最近ではインターネットによる情報検索の業務も増えており、ネットワークによる情報検索のエキスパートといってよい。職業的能力による部分もあるが、Bさんの情報一般に関する信頼評価は極めて的確であるところが特徴といえ、その力はインターネットの信頼評価にも活用されている。

Bさんの信頼評価のポイントは「対比」と「留保」である。検索の結果から得られる情報を比較対照し、全体の傾向と共に受け止める。一つだけの情報をもって満足してしまうことはない。開設者、発信者がどのような主体であるかも含めて、比較情報を重視する。

また、情報の典拠の正確さを求めるため、開設者がはっきりしない場合や、孫引きかも知れない情報などは、その点を留保して受け取る。留保は、たとえば、国家機関のサイトであっても必要であり、「それが官庁の見解であり、その限りで出典は明確である」ことがメリットであるといった形で受け止めている。

対比のうちで最も大きいのは、自分も持っている情報との比較である。今回のインタビュー対象者の中では、情報ではなく「意見」が関係するサイトに対する不信の感覚が多く見られたが、Bさんは例外的に「広く色々な見解を知ることが重要」と考えており、また、「自分の意見に偏りが無いとは考えたことがない」と冷静に自己観察し、自分の意見からの距離を測定している。

Bさんの特徴は、自己の視点に対するこのような注意深い批判的な見方である。そのため、本論では、第一の信頼の基準点とした「他者による評価」は、むしろ採用するべきでないと考えてい

る。インターネット内の、あるいはサイト内での相互チェックは、「短期的な人気に過ぎず、情報を評価することはできないはず」という立場をとっているのである。

また、インターネットの情報の信頼性について、長期的な視点から疑問を投げかけている。印刷された書籍なら、すぐには社会的に受け入れられなくとも、10年も経ってから評価されることもあるし、10年前に読んだ本の疑問が、今読んだ本との照合によって解ける等ということがある。したがって、インターネットの中では情報が短期的な評価によって消えていってしまう状況には危機感を感じている。

これは、形式的には「対比」と矛盾する。しかし、「対比」によっていい情報が見いだされる可能性がある反面、不人気の中で見解や研究がかき消されて、それをきちんと育てられないことが問題であるという。インターネットに限らず、情報に対する懐疑の目が重要であるとBさんは強調する。

#### 《Cさん》男性 40歳

計測システムの設計とソフトの開発を仕事とされているが、個人として開設しているタバコの有害性を訴えるサイトの運営者としても有名な存在である。そのため、インターネットについても、常にその立場が基軸になっているという点に大きな特徴がある。インターネットから得てくる自分にとって重要な情報も、タバコの害を中心とする疫学データなど、極めて専門的なものである。外国のタバコ問題サイトとも、データや情報を交換しあっているという。

したがって、たとえばサイトの信頼性を見定めるにも、自分の持っている情報と突き合わせる方法を基本として用いているなど、情報の内容と質を中心としている。それは「自分のサイトの信用がかかっている」という意識によっている。また、実際運営されているタバコ問題のサイトは個人のサイトとは思えない程の情報量の豊富さを

誇っている。

Cさんの問題意識はインターネットが、どうやったら全体として信頼を得ることが出来るかである。そのためマスメディアの立場にも通じる、社会的な信頼基盤の形成を目的にしているようである。インターネット利用者に特有の「宝探し」の楽しみのような感覚は感じられない。

Cさんは情報の信頼性についてあいまいな領域を容認しない傾向が見受けられる。サイトに関して信頼出来るか否かの判定は極めて厳しい。Aさんのようなbest effortsでは満足できないだけでなく、(実際、小さなデータの誤りでも、彼のサイトの信頼をひどく損なう可能性がある)正確さをあくまで求めなければサイトの立場が崩れてしまう。それは彼が扱う情報が、開発者の可能性に満ちたあいまいな情報ではなく、タバコの有害性をめぐる疫学や医学上のデータであり、場合によっては訴訟に関する情報であったりすることにもよっているだろう。ひとつの疫学データが、その科学的な真理としての通用性によって、巨大な企業を窮地においやる可能性もある。情報の信頼性が人格信頼に近いあいまいな信頼では対応できない領域にあり、しかも、影響力と波及力の大きなものだという点が決定的なのだ。

#### 《Dさん》女性 26歳

大学院前期課程に在籍しているDさんは、大学一年18歳の時にネットを始めているから、もう8年のキャリアがある。インターネットは毎日使うが、長くて数時間、短ければ5分と差も大きい。頻繁にニュースサイトをみる。時事、コンピュータ関係などのサイトは毎日、日によって、趣味のサイト、研究関係のサイトを見る。趣味とはサッカーとマンガ、マンガのファンサイトはよく見て、新しいものをチェックしたりする。

インターネットで知り合った友だちが5~6人いるが、それは全てマンガのファンサイトからの知り合いだという。趣味的なアクセス動機が主になっている利用パターンの典型でもある。サイト

を見て信頼できるかどうかを見分ける最大のポイントはネットの中のその分野での相互評価によるところが大きい。基本的にはネットにあるものは最初信頼出来ないと見て、信頼出来そうなものを拾い上げてみていく。

好奇心が強く、その好奇心を満たすのがインターネットである。そのためいろいろとサイトを見て歩くが、そこでの信頼の規準は「他者による評価」である。ネットワークの中には親切に、労を惜しまず信頼性をチェックしてくれる人がいると感じている。インターネットには、危ないところが多く存在しているが、チェックしてくれる人が複数、「見ても大丈夫」と言っているリンクは見ても大丈夫だと思っている。逆に、中にはクリックしていくと強制終了がかかるプログラムに行ってしまうサイトもあるそうである。

このような他者によるチェックの眼を信頼している。わざと間違った警告を書く人もいるが、それをさらにチェックしてくれる人もいるところがインターネットの面白いところだという。「しつこすぎない程度に多いチェックの意見は信用出来る」が、リスクがあるかも知れないのに見に行く価値のある情報はそんなにならぬから、基本は怪しいなどと思ったら避けることにしているという。このことから分かるように、Dさんにとってインターネットの信頼のイメージは「安全 (security)」に近いといえる。

## 5. おわりに

社会的に公開される情報は、私的な看板、掲示板、ピラなどを除けば、長い間マスメディアだけが担ってきた。マスメディアは、受け手の状況にかかわらず、メディア・ジャンルとして切り取られた枠の中で、それぞれに形式化された一定の信頼を前提に情報を伝えることを社会的な制度としてきた。強力な編集機能がマスメディアの行動を規定し、それらの、メディアごとに制度的に加工された情報とコピーが複合することによって情報

環境を作り上げてきた。マスメディアとしての信頼の条件が満たされなければ人の眼に触れることができないという規範がそこでの、暗黙の条件であった。

インターネットのサイトは、マスメディアと同等の公開性をもちながら、これまでマスメディアが準拠してきた信頼の条件は免除された存在である。確かにその中には、新聞社によるニュースのサイトをはじめとする様々なマスメディアのサイトも開かれているし、政府機関によるサイトもある。それらは、当然ながらもともと準拠している社会的信頼に基づいてインターネットでも行動する。しかし、それら以外の全く個人的なサイトでも、インターネット上ではマスメディアのサイトと同様なメディア・フレーム(三上 1996: 178)によって発信することができる。

発言機会の平等という民主主義の原理に照らせば、この状況はもちろん理想に近づいている。しかし、信頼という意味ではクリアしなければならない問題がある。社会的メディアは、技術的な条件だけでなく、社会的、政治的、経済的条件によって規定されるが、(水越 1999)その準拠するメディア・フレームは先行するメディアが規定するとは限らない。サイトにおいても、言葉づかいや情報の呈示のしかたが、マスメディアをモデルとしたものも多いが、それらにおいても、必ずしもマスメディアの信頼の規範が採用されているわけではない。

したがって、本論では、インターネット・サイトの信頼に関して、マスメディアの信頼の枠組みと比較することを敢えて避けてきた。そこで問題をそもそも信頼というシステムが成立する基盤に立ち戻って考察したのである。

既に見てきたように、インターネットにおける情報の信頼は、ある程度共通的で、かつ余剰的な信頼の手がかりが、閲覧者の固有の目的に添ったしかたで戦略的に組み合わせられ、様々な信頼を形成している。そのあり方は、システム化した制度の形をとるよりも、人格信頼に構造的には類似し

た、「情報システム」の信頼、あるいは「情報的視野」の信頼とも言うべき姿をとっている。

しかし、この信頼の状況は、明らかに閲覧者に一定の緊張を強いている。本論では十分な根拠を示すことができないため展開できなかったが、この閲覧者の緊張は、インターネットに流通する情報に、あるバイアスをかけている可能性がある。インターネットでは、情報に対する主体の態度表明である「意見」よりも、ルーマンが、システム信頼のメディアの一つであるとした「真理」の通用性が重要視されているようなのである。(Luhmann 1975=1986: 53)少なくとも今回のインタビューの対象者達は、一人の例外を除き、インターネットを、そのような「情報探し」の場として捉え、他者と意見を交換し、オピニオンを調整するメディアとは全く捉えていなかった。つまり、主体化したイデオロギー軸ではなく、脱イデオロギー的データ主義がインターネットで支配的なイデオロギーなのかも知れない。しかし、その場合でも、巨大な「意見」サイトである《2ちゃんねる》の存在をどのように考えたら良いのかといった問題は未解決であり、今後の検討を待たなければならない。

さらにもう一つの本論の限界に触れておきたい。今回のインタビュー対象者は、インターネットの様々な意味での熟達者に限った。その目的はこれまで述べてきた通りだが、限界もはっきりしている。いわゆるデジタルデバイド問題に関連する諸点である。まず、単純に見ても、利用者が急速に拡大するインターネットにおいて、安定した情報の信頼性を確保することのできる人々はごく少数派でしかない。むしろ、様々な問題はインターネットを適切に使いこなすことができない人々をめぐってこそ起こっているはずである。デジタルデバイド問題では、通常コンピュータの所有やアクセスの機会、コンピュータを使いこなす技能が問題となる。しかし、インターネットにおいて情報の信頼性を確保するためには、むしろ一般的な高等教育の結果としての情報への批判的態

度が重要なのであり、そうした意味での「隠れたデジタルデバイド問題」こそ、これから追求していく必要があると思われる。

(注)

- 1) このインタビュー調査は、ネットワーク社会空間研究会(研究代表者 成田康昭)が行った「告発サイトに関する実態調査」(2001年度「大川情報通信基金」研究助成)の一部として行ったものである。本論に関連するインタビュー対象者は7名である。インタビューの詳細に関する報告は同報告書『インターネットにおける信頼』2003年を参照されたい。
- 2) 2001年11月22日に成立した「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」
- 3) メディア・リテラシーを向上させる必要が叫ばれる場合には、情報を一旦疑うことが推奨される。したがって、メディア・リテラシーの高い受け手は、ここで言う情報を見る流れを逆転させているといえるだろう。
- 4) あり得ないメッセージを妄想的に「受信している」と主張する「電波系」と称される人々も、インターネットの中には大勢存在している。
- 5) インターネットを「使い慣れる」ことはもちろん信頼の形成の前提として重要であるが、メディア技術的に習熟することと信頼の戦略を確立することは別である。

[文献]

- Giddens, Anthony, 1990, *The Consequences of Modernity*, Stanford: Stanford University Press (=1993, 松尾精文・木幡正敏訳『近代とはいかなる時代か? モダニティの帰結』而立書房.)
- 古川良治, 1993, 「電子コミュニティの虚と実」川上善郎他著『電子ネットワークの社会心理 - コンピュータ・コミュニケー

- シヨンへのパスポート』誠信書房, 106-137
- Lessig, Lawrence, 1999, *CODE and Other Laws of Cyberspace*, New York: Basic Books. (=2001, 山形浩生・柏木亮二訳『CODE インターネットの合法・違法・プライバシー』翔泳社.)
- 河崎貴一, 2001, 『インターネット犯罪』文芸春秋社
- Luhmann, Niklas, 1973, *Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag. (=1990, 大庭健・正村俊之訳『信頼 社会的な複雑性の縮減メカニズム』勁草書房.)
- , 1975, *MACHT*, Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.(=1986, 長岡克行訳『権力』勁草書房.)
- Meyrowitz, Joshua, 1985, *No Sence of Place: The Impact of Electric Media on Social Behavior*, New York: Oxford Univ. Press.
- 三上俊治, 1996, 「情報化時代のリアリティ構成」 児島和人・橋元良明編『変わるメディアと社会生活』ミネルヴァ書房, 171-194
- 成田康昭, 2002, 「信頼の枠組み 『告発系サイト』における信頼とは何か」 ネットワーク社会空間研究会編『インターネットにおける信頼 告発サイトの現状と構成』2001年度立教大学奨励助成報告書, 25-38
- 水越伸, 1999, 『デジタル・メディア社会』岩波書店
- Wallace, Patricia, 1999, *The Psychology of the Internet*, Cambridge: Cambridge University Press. (=2001, 川浦康至・貝塚泉訳『インターネットの心理学』NTT出版.)