

ネット世界の炎上によって「狂った世界」になっていく

『新潮45』の特集「狂ったニッポン」(14.9)で、コラムニストの小田嶋隆が自分の体験を基にネット社会のおぞましさについて書いている。

サッカーW杯準決勝で開催国ブラジル代表がドイツ代表にうちのめされたあの衝撃的なゲームで、後半にドイツが7点目のゴールを決めた直後に、朝日新聞社会部のツイッターアカウントが、《7-0となると、高校野球の地方大会ならそろそろコールドゲームとして試合を切り上げて終了するような展開。》という短文を投稿したところ、次のような反発の書き込みが殺到した。

「国際試合なんだし、相手国へのリスペクトは不可欠だと思うのですが」

「開催国の惨敗を揶揄する書き込みが朝日新聞の社としての見解なのか」

「いくらなんでも言い過ぎ」

「サッカーと野球はルールも歴史もまるで違う。報道機関の人間なのにその程度のこともわからないのか」

これらの批判を受けた同アカウントは意外なことに、「そうですね。大変失礼しました」「おっしゃる通りですね。気をつけます」と波風を立てないように自らの非をあっさり認めて、「先ほど発信した下記のツイートは言い過ぎでした。もとのツイートを削除し、気分を害された方におわびします」というように、《発言を撤回・削除した上で関係者に詫びるという、無条件降伏の土下座対応をする》と、小田嶋はいう。《きょうび朝日の看板を掲げた発言者は、何を言っても揚げ足を取られることになっている。少なくともインターネットの中では、これは、宿命みたいなもの》らしい。

小田嶋の推測では、《当事者であるアカウント管理者ならびに彼の仕事を管理する上司にしてみれば、早い段階で発言を撤回して、関係者に陳謝するのが最も賢い対処法であると考えたのだろう》が、《たしかに、当面の炎上（ネット上での発言や書き込みが注目を浴びて、爆発的な批判や論争を招いている事態）を沈静化させる意味からすれば、彼らの対応は理にかなっている。》つまり、《炎上は、ごく短時間のうちに急激に拡散する。ということは、謝罪は早ければ早いほど良い。種火の段階で鎮火することができれば、焼失被害は最小限で食い止められる。その通りだ。》しかしながら、《謝罪に値しない案件で安易に謝罪してしまうことは、事態の沈静化とは別に、それはそれで厄介な、別次元の問題を呼び起こす》ことを指摘する。

《具体的にいえば、炎上に対する安易な謝罪は、鎮火と引き換えに、火事場を取り巻く野次馬や放火犯に、不当な達成感を与えてしまう》ことになる。《個々の炎上当事者の立場に立てば、当然ではあるが、なるべく早く事態を収拾したい。であるから、彼らの多くは、メンツも行きがちりもかなぐり捨てて、一も二もなく謝罪と撤回を急ぐ。》そうすると、《官僚的な企業が採用しがちなこの種の土下座対応が、個別の炎上を鎮火している一方で、社会全体の炎上リスクを高める効果をもたらしている》ということに注意しなければならない。《要するに、誰もが先を争って謝ることが、早めの謝罪を慣例化し、そのことがめぐるめぐるって、謝罪のハードルを下げる結果につながっているわけだ。》

愉快犯の立場からすれば、《自分の言葉で申し開きのできない立場の人間をよってたかって追い詰めることで、気取った著名人や一流と言われるメディア企業から、謝罪を勝ち取ることができる位置を占めるに至ったわけで、なるほど、愉快犯にとって、こんなに愉快的展開はない。》冒頭の朝日社員のなんでもないツイートですら、《大勢で抗議の声を上げれば、朝日新聞のような大看板を相手に、謝罪を勝ち取ることができる》とするなら、このような《ネットのもたらした「直接民主主義」》は、《私刑が横行し、即決裁判の縛り首が当たり前だった西部開拓時代のフロンティアや、魔女裁判が猛威をふるった中世のヨーロッパとそんなに変わらない社会だということになる》ではないか、と小田嶋が憤るのは、彼自身、同じ目に遭って、しかもネット上でのやりとりに済まない現実にもまで及んでしまう酷い経験をしてくれているからだ。

6月の半ば過ぎ、やはり同じW杯関連であり、フジテレビ制作の番組の中で大島優子が最後のシメに、日本代表イレブンに対して、「自分自身にとにかく熱狂してください。自分自身に。それが一番かなと思います」とコメントとしたことに、「なにを偉そうに」と思った小田嶋が、腹立ちまぎれに、

《死ぬまで自分に熱狂してろ。オーバーヒートして死ね。》と、ツイートしたのが発端だった。先の朝日の《ツイートと違って、明白な不適切発言》であることも自覚しているし、大島優子を名指ししていないので、「死ね」もたいしたことにはならないだろうと考えていたが、その見通しは甘かった。

ツイッターは炎上し、2ちゃんねるでもスレッドが立って、方々に延焼していったが、謝罪しなかった。当事者の大島優子に《謝罪するならともかく、炎上見物の野次馬や騒ぎの尻馬に乗って謝罪要求を投げつけてくる匿名の面白がりに謝罪するのは、スジが違う》し、謝罪でチャラにする「私刑社会」を助長させたくなかったからだ。その旨をあるラジオ番組の中で、「大島優子さんには土下座しても良いと思っている」が、《自分が見知らぬ人間の謝罪要求には応じるつもりのないこと》を述べると、スポーツ報知が《大島優子にツイッターで暴言の小田嶋隆氏「土下座したい」》の見出しで記事になり、《配信され、ネット転載されると、炎上は勢いを増した。「謝罪要求」が「土下座要求」にエスカレートした形だ。》

「さっさと土下座しろよデブ」「土下座で済むと思うなクズ」「じじいのくせに口だけで土下座とか言ってるじゃねえよ」という書き込みが氾濫するが、静観した。《変に反応するより、スルーしたほうが良いと考えたからだ。そうすれば、じきに飽きて散開する。テキは、ミミズに小便をかけているぐらいな気持ちでいる。だとすれば、やたらとものたうち回るよりは、死んだふりをしておくべきなのだ。》ところが、3日後、先のラジオのディレクターから、番組のスポンサー企業に「問い合わせ」が来ているという。番組あてのクレームではない、ということについて、小田嶋の説明を聞くことにする。

2ちゃんねるでは常識だが、《インターネットの掲示板に常駐する人々の間には、代々、「効果的なクレームの持って行き方」が、洗練、学習、統合された上で、継承、周知されてきた歴史がある》とされるが、これまで彼は《その「集合知によって高度に洗練され共有されたクレーム手法」を半信半疑の気持ちで眺めていた》が、今回、《それが、ガチな本物であることを思い知らされた》。

こういうことである。《テレビやラジオの番組にクレームをつける場合、放送局が用意している苦情電話の番号にアクセスするのは愚の骨頂ということになっている。なんとなれば、苦情電話は、面倒くさいクレーマーの声を目に見えない場所に流し去るための下水管に過ぎないから》であり、「あんなもの、ご意見は承りましたガチャン、で終わりだぞ」「井戸の底に向かって叫ぶのと同じだぞ」ということになって、《よく訓練されたクレーマーは、番組のスポンサー企業にターゲットを絞る。》

しかし、《クレームはいけない。荒い言葉も、失礼な態度もいけない。あくまでも紳士的に「問い合わせ」をする。》なぜなら、《企業からすれば、クレームには、その場で謝っておけば良いが、筋の通った「問い合わせ」には、調査の上あらためて回答せざるを得ないから》であり、《かくして、スポンサー企業のお客様担当窓口から広告代理店の営業を経て局の編成部に舞い降りてくる「問い合わせ」は、制作現場に、どうしても厄介な心労と雑務をもたらすに至る。》

もちろん、問い合わせ先の電話番号もすぐにアップされるし、《ついでに、問い合わせの文案も、アップされるや集合知によって推敲され、シェアされ》て、「先般、貴社がスポンサーされている〇〇という番組の中で、××なるタレントが△△と発言したのを、偶然耳にしたのですが、このような情報を拡散する番組に広告を出稿している貴社の真意を伺えればと思ってお便りいたしました」というような文面が出来上がる。

小田嶋は、《こんなものは、ネット雀のギョーカイ通ごっこに過ぎないと思っていた》が、今回、《実際に、ほぼこの通りの「問い合わせ」が、番組スポンサーである食品企業に寄せられたのである。でもって、「問い合わせ」は、掲示板に書かれていた通りに、スポンサー企業→広告代理店→編成部→番組プロデューサーという経路を経て、私に届いた。》彼は、《局に出向いて「説明」をせねばならなかった。プロデューサーは、「形式的なことですよ」と言っていた（上に報告書上げる手前、形として事情聴取は不可欠ということらしい）が、面倒は面倒だ。こういうことが続けば、この出演者は厄介だから切ろうということにもなるだろう。あるいは、担当者がチキンなら、いきなり出禁だってあり得る。》つまり、《匿名のクレーマーは、既に、物理的な力を手にしているのである。》

散々な目に遭った小田嶋は、《彼らは、ネットの「集合知」を共有する段階を終えて、「集合愚」に向けて狂奔するステージに突入しつつあり、《彼らの一人ひとりが自分自身に熱狂することで、総体としての世界は、熱と狂気におかされた群衆のような集団になる》ほかになく、「行く先に崖が見えても、個々のレミングは行進を止めることができない。》と結ぶ。