

情報技術がもたらす現代社会における諸問題： 生活者の観点に着目した社会情報システムの必要性

廣瀬弥生（ひろせ やよい）
国立情報学研究所

90年代に広がったインターネットをはじめとするさまざまな情報技術は、いくつもの技術進歩を経て、より迅速に大量の情報を多くの人間にさまざまな形で届けることを可能にした。しかし、同時にそれは、必要な情報のみならず、真偽のはっきりしない曖昧な情報や、個人的な感想等も瞬時に大量に広がることを意味しており、使う側にとって玉石混交の情報の中から、いかに必要なことを読み取り自身に役立てていくべきかという別の問題も引き起こすことになった。

代表的な事例として、風評被害の問題が挙げられる。風評被害は、もともとネット時代以前から深刻な社会問題を引き起こしていた。最近では放射能汚染問題の際に話題に上ったように、専門的な知識を持たない人間が想像で考えた誤解がさらなる誤解を生み、多くの人間に伝わった結果、関係者、もしくはあまり関係のない人にまで深刻な打撃を及ぼすこともありうる。近年ネット上では、ブログやTwitter、携帯メールをはじめさまざまな媒体を通じて、専門的な知識を持たない人間が軽い気持ちで書き込んだ間違っただけの内容を多くの人々に伝達することが可能となり、以前に増して多くの風評被害等のさまざまな社会的弊害を引き起こしている。例えば、中国産食品や鳥インフルエンザ等、金融機関の取り付け騒ぎ等の風評被害では、専門家から見れば間違いであることは明らかではあるが、多くの国民に盲目的に「危険である」という認識を植え付けてしまい、風評被害が広がってしまったケースは多い。現状の情報社会においては専門の見解が必ずしも正確に国民に伝わるとは限らないのである。すなわち、最初から多くの人に情報を伝えることを目的とした従来のメディアとは違う形で、当該製品や企業に無関係の一般の人々の発信する情報や意見が、社会に大きな問題を引き起こすことになりえるのである。情報技術のめまぐるしい進歩と普及に伴い、社会におけ

る情報に対する捉え方も再考すべき時期がきているといえる。

・ 現状の解決策における課題

風評被害への企業による解決策として、現在主に二つの解決策が見られる。一つは風評発生時における短期的解決法とも呼ぶべきもので、噂が広がる前になるべく早く発信元を見つけ、情報が誤解から生まれたものであることを広く発表するというものである。例えばインターネットや携帯メールによって非常にスピーディに噂が広く流れることを懸念される場合を想定して、最近ではインターネットを使った危機管理サービスが多く存在している。このサービスでは、専門の企業が日々ネット掲示板やホームページに書き込まれた顧客企業やその製品に関する情報を検索し、とりまとめて報告する。依頼した企業は、問題がある情報を知らされると噂が広まらないうちに対処できる。

二つめの解決策としては、自社やその製品の信用を確立することに注力し、企業・組織の存続を左右するような噂を立てられたクライシス時にも、事情を説明すれば信頼されあまり問題とされないようにするべく、常日頃より情報公開等を徹底しておくというものが挙げられる。現在、多くの企業、NPO、自治体等では冊子やインターネット、携帯電話等において収支報告、入札情報、製品情報等の必要な情報をすべて公開し、企業・組織としての信頼度をアピールしている。しかし、このような情報公開だけで、一般の消費者や顧客の信用を確立することが可能なのだろうか？

・ 生活者の観点からの解決に向けて

現代社会はさまざまな分野の専門的な科学的知識

が混在していることにより、成り立っている。しかし既に国際社会学者等により、現代社会におけるバックグラウンドの異なる別の組織や社会に所属する人間同士の知識共有は、専門用語や価値観、規範等多くの要素が異なるため、非常に難しいことが指摘されている。そのことは専門家同士、もしくは専門家から専門知識を持たない人間への専門知識の移転は、必ずしも完全に実現できるわけではないことを意味している。単なる迅速な情報公開だけでは、専門知識を持たない多くの人間から十分は理解を得ることは難しい。

上記問題を解決するためには、ネット上での一方的な情報公開だけでは、不十分である。理由は、いくら専門家が専門的な知識を公開したところで、一般的な市民や消費者の疑問全てを想定して、回答することは困難なためである。知識レベルの全く異なる人間が同居する現代社会に即した、伝える人や伝えられる人の捉え方の違いを考慮した社会情報システムが必要である。

具体的な解決策として、IT技術を活用した情報システムと、人の組織化をベースにした社会システムを統合化した社会情報システムの構築が考えられる。IT技術を活用した専門知識を提供するシステムとしては、e-learningシステムが多く見られる。近年のe-learningシステムは、単なるネットを通じた知識の供給ではなく、わかりやすい言葉で、画像技術や音声技術等さまざまなアプリケーションを活用することにより、時間や場所に拘束されることなく、多くの人間に効果的に知識を提供するシステムが多くなっている。

しかし、風評被害等の問題は、通常e-learningシ

ステムを活用する人と異なり、必ずしも学習意欲があり、また学習に必要な基礎的な知識がある人間だけが対象となるわけではない。むしろ学習意欲があり、ある程度の知識がある人間はある程度限定された人間であり、風評被害レベルの誤解は起こさないことが多いのではないだろうか？ 風評被害等の社会問題の解決に向けて、対象を一般的な人間にした場合には、さらに踏み込んだ基礎知識や学習に関心のない人間にも知識を伝達するシステムの構築が必要とされる。情報システムの高度化のみならず、社会システムが必要とされる理由はそこにある。

想定される専門的知識移転社会システムでは、あまり必要とされる専門知識を持たない、また多くの専門知識の学習にあまり意欲がない人間まで対象とする。次号では、その中味に関して、議論する。

略歴

廣瀬 弥生（ひろせ やよい）

国立情報学研究所客員准教授。独立行政法人科学技術振興機構参事。専門は実証に基づくナレッジ移転・マネジメント、社会産学連携政策、社会情報システム研究。一橋大学経済学修士。米国マサチューセッツ工科大学都市計画修士。日米の大学院修了後、民間研究所にて情報通信システムに関するコンサルティングプロジェクトの企画・運営を実施。その後、東京大学特任助（准）教授として、産学連携プロジェクトの管理運営、地域産業政策プロジェクト等を通じて、政策提言を続ける。現在は、先端技術の社会実装プロジェクトの管理という実践と、専門知識移転（ナレッジトランスファー）に関する学術研究を両立している。