様　式　Ｃ－１９、Ｆ－１９－１、Ｚ－１９　（共通）

科学研究費助成事業　　研究成果報告書

平成 ３０ 年　 ６ 月 ２２ 日現在

機関番号：３２３０４
研究種目：挑戦的萌芽研究
研究期間：2014～2017
課題番号：２６５９０１３３

研究課題名（和文）大学生の電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルに関する研究

研究課題名（英文）A study of the trouble which happens in a friend relation when a university student used computer-mediated communication.

研究代表者
岡本　香（OKAMOTO, Kaori）

東京福祉大学・心理学部・准教授

研究者番号：３０４５４２９２

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費）　　1,300,000円

研究成果の概要（和文）：大学生はLINEを用いた対人コミュニケーション場面を「日常的な会話」、「遊ぶための連絡や確認」、「授業に関する確認」と認知しており、既読スルーを「ネガティブな感情が起こる」、「気にする（気にしない）」、「既読スルーは生じる原因がある」と認知していた。この結果を踏まえて作成したLINE利用目的尺度とLINE既読スルー態度尺度を用いて、臨床心理学の観点からの回避策を模索するためにパーソナリティ尺度（エゴグラム）との関連を調べた結果、パーソナリティ特性によって、LINEの利用目的や既読スルー態度が異なる可能性が示唆され、各学生のパーソナリティ特性を考慮してトラブル回避策を検討する必要性が示された。

研究成果の概要（英文）：University students recognized a inter-personal communication situation using “LINE App.” as follows. The first is Daily life's conversation, and the second is The contact and the confirmation to play, The third is Confirmation about the class of the university. University students recognized a “Kidoku-Mushi (Meaning not to reply after reading a message)” as follows. The first is that causes negative feeling, the second is turning attention., and the third is that have a reason understood objectively.
It was investigated about a relation between 3 factors as the use purpose “LINE App.”, the recognition about “Kidoku-Mushi", egogram. As a result, it was indicated that there is a possibility that the use purpose and the recognition about “Kidoku-Mushi" are different depending on personality.This result indicates the necessity which considers personality when the way to evade friend related trouble by LINE use is studied.

研究分野：社会心理学

キーワード：CMC　コミュニケーション場面の認知　ソーシャル・ネットワーク・サービス　LINE　既読スルー(既読無視)

１．研究開始当初の背景

近年，携帯電話およびスマートフォンの普及やインターネット通信網の整備により，電子メディアを媒介した対人コミュニケーションは当たり前に行われるようになった。一方，それに伴い，電子メディアを媒介したコミュニケーションによる対人関係トラブルも注目されるようになった。特に社会を賑わせたのは，スマートフォンアプリ「LINE」における「既読スルー問題」であった。これは当時注目されていた社会病理現象のひとつであり，LINE アプリケーション上で自分が発したコメントに対して，コミュニケーション相手がそのコメントを読んだ（既読）にも関わらず返信コメントをしない（スルーする）ことによって，その二者間の対人間に亀裂が生じるという現象である。この問題に端を発した殺人未遂事件も起こっていたことから，その対策が求められていた。

２．研究の目的

本研究では，大学生の電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルとして，スマートフォンアプリ「LINE」を用いた対人コミュニケーションにおける「既読スルー問題」に着目し，電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルの生起メカニズムの解明とそれに基づく回避策および予防策の提案を通じて，Hyper-personal communication 仮説(Walther, 1996)の日本における適用可能性を検証することが目的であった。

３．研究の方法

生起メカニズムの解明については，社会心理学の観点から「対人コミュニケーション場面の認知」に着目し，「LINE」を用いた対人コミュニケーション場面および「既読スルー」をどのように認知しているかについて調査を行った。その調査結果に基づき，「LINE」を用いた対人コミュニケーションの認知および「既読スルー」の認知を測定する尺度作成を行った。

回避策については，本研究で作成した「LINE」を用いた対人コミュニケーションに関する２つの尺度とパーソナリティの関連を検討することにより，パーソナリティに合わせた電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルの回避策を模索した。

４．研究成果

①「LINE」を用いた対人コミュニケーション場面および「既読スルー」をどのように認知しているかについて

まず LINE を用いた対人コミュニケーションについて，大学生の LINE 利用者にどのように受け止められているかを自由記述による質問紙調査によって探索的に調べた。KJ 法による分類の結果，大学生の LINE コミュニケーションの認知について，大きく２つのクラスターに集約された。１つめのクラスターである「LINE を用いる目的」において最も認知されていたのは「連絡」であったことから，大学生において，LINE は主に，LINE でつながっているあらゆる人との連絡手段のために用いられていると考えられた。また２つめのクラスターである「LINE でやり取りする話題」については，「日常のこと・世間話」や「学校関連のこと」が含まれていたことから，大学生において，LINE は主に，授業を受ける際に重要な情報を連絡したり確認したりするものであると認知していることが推察された（岡本，2015）。

次に LINE の既読スルーについて，LINE 利用者にどのように受け止められているかを自由記述による質問紙調査によって探索的に調べた。KJ 法による分類の結果，８つのクラスター「既読スルーを気にするか否か」，「既読スルーの結果生じること」，「既読スルーする相手への理解，要求」，「既読スルーに関する価値判断」，「既読スルーをするか否か」，「既読スルーへの対処法」，「既読表示機能に関すること」，「既読スルーに対する見解」に集約された。併せてコメント件数が最も多かった要素は，「既読スルーの結果生じること」に含まれる「ネガティブ感情の生起」であった。その中には特に関係性を重視した感情が含まれていた。したがって，既読スルー問題を検討する際には，既読スルーによって生じる「ネガティブな感情」に焦点を当てることが重要であると考えられた（岡本・石﨑，2015）。

②「LINE」を用いた対人コミュニケーションの認知および「既読スルー」の認知を測定する尺度作成

「LINE」を用いた対人コミュニケーションの認知を測定する尺度については，岡本（2015）において明らかにされた，「LINE」を用いた対人コミュニケーションの認知の 2 クラスターから，“LINE 利用の目的”に着目し，LINE 利用の目的に個人差があるとする仮定に基づいて，その個人差について測定する「LINE 利用目的尺度」を作成した。関東の 4 年制大学に在籍する大学生 202 名から得られたデータについて因子分析(最尤法，プロマックス回転)を行った結果，第Ⅰ因子「日常生活でのやりとり」13 項目，第Ⅱ因子「授業に関する確認」8 項目，第Ⅲ因子「遊ぶための連絡確認」7 項目という 28 項目３因子構造を得た（表 1)。また，抽出された３因子は，すべての因子において中程度の正の相関関係があることが示された（岡本，2017a)。

「既読スルー」の認知を測定する尺度については，岡本・石﨑（2015）で得られた回答にもとづく 57 項目を用いて，「LINE 既読スルー態度尺度」を作成した。関東の４年制大学に在籍する大学生 219 名から得られたデータについて因子分析(最尤法，プロマックス回転)を行った結果，第Ⅰ因子「既読スルーされる相手についての理解」16 項目，第Ⅱ因子

表1. LINE利用目的尺度の因子構造

		因子 1	因子 2	因子 3
第Ⅰ因子：日常生活でのやりとり				
27	日常の出来事の記憶を共有する	0.83	0.55	0.44
55	近況報告をする	0.80	0.47	0.37
44	体験したことを共有する	0.79	0.36	0.47
26	思い出に関する雑談をする	0.79	0.54	0.42
32	悩みを相談する	0.76	0.45	0.44
13	日常会話をする	0.73	0.38	0.42
39	話題を共有する	0.73	0.41	0.39
63	相手との関係を保つための気軽な会話をする	0.73	0.37	0.44
43	暇をつぶす	0.64	0.27	0.27
38	挨拶をする	0.62	0.38	0.32
65	特に意味のないスタンプを送り続ける	0.60	0.27	0.35
19	趣味に関する雑談をする	0.56	0.32	0.37
20	意味のあるスタンプの送り合いをする	0.52	0.34	0.37
第Ⅱ因子：授業に関する確認				
54	授業の有無を確認する	0.44	0.88	0.39
61	宿題の範囲を確認する	0.45	0.80	0.36
36	補講の日時を確認する	0.38	0.79	0.32
47	次の日の持ち物を確認する	0.51	0.79	0.50
56	授業時間の確認をする	0.50	0.75	0.34
16	授業で出された課題の提出に関する確認をする	0.36	0.75	0.32
35	授業で言われた内容の確認をする	0.41	0.73	0.32
34	次の日の予定の確認をする	0.41	0.60	0.45
第Ⅲ因子：遊ぶための連絡確認				
51	遊ぶ約束をする	0.44	0.31	0.89
60	遊びの予定を話し合って決める	0.52	0.42	0.73
64	待ち合わせ場所の確認をする	0.49	0.42	0.71
4	遊ぶときの予定を確認する	0.27	0.35	0.71
59	遊びの誘いをする	0.51	0.35	0.70
46	約束をする	0.43	0.35	0.65
6	遊ぶ約束の連絡をする	0.31	0.27	0.64
因子相関行列	1	1	0.55	0.55
	2	0.55	1	0.46
	3	0.55	0.46	1

表2. LINE既読スルー態度尺度29項目の因子構造

		因子 1	因子 2	因子 3
第Ⅰ因子：既読スルーをされる相手についての理解				
36	既読スルーをしたら、相手は悲しむと思う	0.846	-0.360	0.025
53	既読スルーをしたら、相手は不安を感じると思う	0.845	-0.319	0.106
30	既読スルーをしたら、相手は傷つくと思う	0.830	-0.311	-0.069
49	既読スルーをしたら、相手はあなたに対して不快さを感じると思う	0.827	-0.459	0.127
35	既読スルーをしたら、相手が困ると思う	0.808	-0.302	-0.028
25	既読スルーをしたら、相手はショックを受けると思う	0.788	-0.359	0.029
28	既読スルーをしたら、相手はさびしい気持ちになると思う	0.761	-0.360	0.058
9	既読スルーをしたら、相手はイヤな気持ちになると思う	0.741	-0.374	0.011
52	既読スルーをしたら、相手はあなたに対して怒りを感じると思う	0.724	-0.404	0.051
48	既読スルーをしたら、相手は気持ちが焦ると思う	0.710	-0.368	0.028
17	既読スルーをしたら、相手に冷たい人と思われると思う	0.690	-0.538	0.159
5	既読スルーをしたら、相手はあなたに嫌われていると感じると思う	0.676	-0.588	0.134
22	既読スルーをしたら、相手からいろいろ言われると思う	0.675	-0.425	0.094
1	既読スルーをしたら、相手はあなたに対して許せない気持ちになると思う	0.600	-0.436	0.122
29	会話の途中で既読スルーをしたら、相手があなたに対して悪意を感じると思う	0.580	-0.327	0.171
47	既読スルーをしたら、相手はあなたに面倒がられていると感じると思う	0.417	-0.332	0.227
第Ⅱ因子：既読スルー自体に対する価値観				
15	既読スルーをされても、質問の後でなければ気にしない	-0.372	0.695	0.197
57	どんな内容のメッセージでも、既読スルーはよくないと思う	0.531	-0.694	-0.090
34	どんな内容のメッセージでも、既読スルーをされたくないと思う	0.609	-0.672	0.120
13	既読の後、返信できない時もあるから気にしない	-0.295	0.658	0.158
16	既読がついていれば見てくれたことがわかるので気にしない	-0.257	0.639	0.161
14	既読スルーを気にする暇がないので気にしない	-0.281	0.564	0.037
8	どんな内容のメッセージでも、既読スルーが起こることは仕方ないことと思う	-0.265	0.555	0.174
20	既読スルーをされたら、相手が忙しいのだろうと思う	-0.040	0.415	0.126
41	既読スルーは、会話を終わらせてくれてありがたいと思う	-0.315	0.410	0.254
第Ⅲ因子：既読スルーが生じた原因についての理解				
12	既読スルーは返す内容が思いつかないメッセージに対して起こることだと思う	-0.099	0.173	0.564
54	既読スルーは返信に困ったときに起こることだと思う	0.049	0.117	0.511
31	既読スルーは会話が面倒になってしまった時に起こることだと思う	0.049	0.164	0.484
42	既読スルーをされたら、自分の送ったメッセージが返信するほどの内容ではなかったのだろうと思う	-0.051	0.215	0.477
因子相関行列	1	1	-0.514	0.083
	2	-0.514	1	0.095
	3	0.083	0.095	1

「既読スルー自体に対する価値観」9 項目，第Ⅲ因子「既読スルーが生じた原因についての理解」4 項目という 29 項目３因子構造であることが示された（表 2）（岡本，2017b）。

③「LINE」を用いた対人コミュニケーションの認知（LINE 利用目的の認知）および「既読スルー」の認知とパーソナリティとの関連

LINE の利用目的の認知については，本研究で作成した「LINE 利用目的尺度」を用いて，LINE の既読スルーに対する認知については，本研究で作成した「LINE 既読スルー態度尺度」を用いて，パーソナリティについては桂式自己成長エゴグラムを用いて，オンラインによる質問紙調査を行った。日本全国の大学生 351 名から得られたデータのそれぞれの尺度の下位因子得点について，ピアソンの相関分析を行った結果，全体については，目的尺度の３つの下位因子とエゴグラムの５因子全ての間，既読スルー態度尺度の第Ⅰ因子とエゴグラムの AC，第Ⅱ因子とエゴグラムの CP，A，FC，AC，第Ⅲ因子とエゴグラムの CP，AC の間に，それぞれ有意な弱い相関が認められ，パーソナリティの違いによって，LINE の利用目的や既読スルー態度が異なる可能性が示唆された。したがって，電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルの回避策を検討するためには，パーソナリティを考慮する必要があると考えられた。

④本研究の意義と今後の課題

本研究は，日本の大学生を対象として，電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブル生起メカニズムを解明し，それ

に基づく回避策及び予防策の提案を行うことであった。本研究では，電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブル生起メカニズムを解明するための一策として，Hyper-personal communication 仮説モデルの「チャネルの要因」についての認知を測定する尺度を２つ作成し，その有用性を確認した。また Hyper-personal communication 仮説モデルの「受け手の要因」と「送り手の要因」については，それぞれパーソナリティに含まれるものととらえ，エゴグラムの測定をすることによって Hyper-personal communication 仮説モデルの検証を試み，パーソナリティと「チャネルの要因」の認知との相関を見出した。したがって，Hyper-personal communication 仮説モデルが示す「受け手の要因」，「送り手の要因」，「チャネルの要因」はそれぞれ相関し，フィードバックされている可能性が示された。

しかし Hyper-personal communication 仮説モデルの「フィードバックの要因」については，今後，継続してさらなる詳細な検討が求められる。

そして，電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルの回避策については，電子メディアコミュニケーションのシステムの在り方のみならず，パーソナリティを考慮して検討することの必要性が示された。この結果を踏まえ，今後はパーソナリティの下位因子のバランスを踏まえた，具体的な電子メディアコミュニケーションによる友人関係トラブルの回避策を提案するための研究が期待される。

５．主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔学会発表〕（計 6 件）

① 岡本香・齋藤瞳　大学生の SNS 利用とエゴグラムの関連　日本心理学会第 82 回大会，2018 年 9 月，仙台国際センター

② 岡本香　LINE 既読スルー態度の違いによる LINE 利用目的の差異　日本社会心理学会第 59 回大会，2018 年 8 月，追手門学院大学

③ 岡本香　LINE 既読スルー態度尺度作成の試み　電子情報通信学会 HCG シンポジウム 2017，2017 年 12 月 13 日，金沢歌劇座

④ 岡本香　大学生の LINE 利用目的尺度作成の試み　日本社会心理学会第 58 回大会，2017 年 10 月 29 日，広島大学

⑤ 岡本香　大学生の無料メールアプリケーションを用いた対人コミュニケーションの認知に関する探索的研究－KJ 法による分類－　電子情報通信学会 HCG シンポジウム 2015，2015 年 12 月 17 日，富山国際会議場

⑥ 岡本香・石﨑達也　大学生の LINE の既読スルーに関する探索的研究　日本社会心理学会第 56 回大会，2015 年 10 月 31 日，東京女子大学

６．研究組織

(1)研究代表者

岡本　香（OKAMOTO，Kaori）
東京福祉大学・心理学部・准教授
研究者番号：30454292

(2)研究分担者

（　　）

研究者番号：

(3)連携研究者

石﨑　達也（ISHIZAKI，Tatsuya）
東京福祉大学・教育学部・准教授
研究者番号：50612818

齋藤　瞳（SAITO，Hitomi）
東京福祉大学・心理学部・講師
研究者番号：40551817

(4)研究協力者

（　　）