

環境Q&A 意見募集結果に対する対応方針の取りまとめについて

平成20年9月18日（木）～30日（火）にかけていただいた「環境Q&Aコーナーの運用に対するご意見・ご要望」について、その結果及び意見に対する考え方について取りまとめましたのでお知らせします。多数のご意見・ご要望をいただき、ありがとうございました。今後とも、EICネットをよろしく願っています。

1) 意見募集の結果

整理した意見数 38件

2) 意見の概要及びこれに対する考え方

いただいたご意見の概要とその理由、意見に対する対応方針や考え方は、以下の通りまとめています。

利用上のルールに関する不備・不足があった点につき改善を図るため、「環境Q&Aコーナー ご利用上のルール（禁止行為にかかるガイドライン）」を作成し、今後の運用を図ってまいります。事務局としては、利用者相互の自由闊達な質疑応答を損なわない運用を図っていきたくと考えております。利用者の皆様のご支援・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

主な意見の概要（その理由）	意見に対する考え方
<p><b>■記事の訂正・削除について</b></p> <p>法的措置を考慮するほどの誹謗中傷や環境と無関係な常人が不快感をもよおすような話題、公序良俗に反するようなものなどを除き、削除は極力少なくすべき（発言自体が環境に対する関心度のバロメーターになり、それなりの判断材料になる／関係したくないと思えば無視すればよい）</p> <p>いかなる場合においても削除は反対。荒れてきたときには警告を発し、それでも収まらない場合には書き込み停止措置をとるとどめ、出会い系サイトへの誘導など削除が必要なものは削除に対する書き込みを残す（削除前提の書き込みは考えられない。むしろ、管理者による削除が恒常化すると、削除前提の悪意ある書き込みを誘発することにつながりかねない。不適切発言を晒すことで抑止効果も期待できる）。</p> <p>書き込みの削除には断固反対（回答の付かない質問は、回答が付かないことの意味が見出される。回答が付かない理由や、回答はないけれど質問者のもつ生の疑問等の持つ意味合いが許容されるべき。誹謗中傷なども含めて、犯罪等反社会的行為につながるものを除き、発言等の抹殺・圧殺行為は、運営者自身にとって不利益をもたらすだけではない）</p> <p>無回答の質問を含め、清濁混在する回答内容の安易な削除はするべきでない（EICネットにおける利用者相互の蓄積情報価値を喪失することにつながるため）</p> <p>原則削除しないが望ましい、ただしQ&amp;A以外の書き込みは本人通知の上削除</p> <p>特別な理由がない場合を除き、予告なしの書き込み削除は行わないこと／良回答を多数寄せているユーザーによるボランティアアドバイザーによる削除審査の協力依頼など、真摯に支えてきたボランティアの離反回避につながる運営を求む</p> <p>本人からの要望がなければ、よほどの不適切さが無い限り、削除しない</p> <p>不適切な質問・回答は、前後のつながりを保持するため事務局が削除したことを明記の上削除、回答のない質問は一定期間を置いて削除（不適切または回答なしの書き込みは、検索サイトから具体的な情報を期待して訪れるユーザーなどにとって、不愉快かつ利益のない情報にしかならず、失望を与える）</p> <p>削除の基準はこれまで通り（100人いれば100人の見解があり、誰かの意見を聞けば別の誰かが怒る。他人の意見を聞いて基準がぶれると声の大きい人の意見に流されることになる）</p> <p>趣旨に反する内容は事務局で一方向的に削除すればよい</p> <p>削除・訂正ができるようにしてほしい（間違った内容がそのまま残って放置されることを防ぐため）</p> <p>スレッド内の削除権限を質問者に与える（質問者が当該スレッドの管理者として管理すれば「荒し行為」を排除できる。ただし、スレッド自体の管理はサイト管理者が行う）</p>	<p><b>ガイドラインの明示と、ガイドラインに沿った対応を図ります</b></p> <p>ルールに関するガイドラインを作成・明示し、周知を図ります。</p> <p>※ 事務局への相談に基づき、内容等に応じて判断していきます。 ※ 他人の書き込みを削除する権限を与えることはしません。事務局に寄せられたご意見・ご相談等に基づき、必要に応じて対応いたします。</p>
<p><b>■書き込みのあり方について（ルールやマナー）</b></p> <p>2つのスレッドの中に明確にすべきルールが詰まっているので改善を図りたい</p> <p>宣伝行為の禁止（営利目的だけでなく、「ここにくれればわかる」などの宣伝行為も禁止すべき）</p> <p>成りすまし行為の禁止（管理者成りすましを放置するのは問題）</p> <p>「こんなことを聞くところではない」など他者の質問・回答を制限・威嚇する書き込みはルール違反とすべき（環境に関する質問・回答であればどんな書き込みでも認める運用をしてほしい）</p> <p>根拠出典の有無による書き込み制限は不要（個人の経験や知識に基づく発言は、「定かではないがこんなこともあった」などのやや曖昧なものも含めて、根拠出典がなくとも有意義。掲示板上の記述は読み手当人の責任及び、間違い等に気付いた他の人のフォローなども含めて、参考意見として捉えればよい）</p> <p>低レベルな質問に対して、説明不足等を悪意ある文章で指摘することを禁じる（ボタンシステムによる指摘の提案）</p> <p>学校の宿題のために聞いている質問はスルー</p>	<p><b>ガイドラインの明示と、ガイドラインに沿った対応を図ります</b></p> <p>ルールに関するガイドラインを作成・明示し、周知を図ります。</p> <p>※ 個人の経験・知識に基づく書き込みを制限するものではありません。 ※ ボタンシステム等の導入については今後の検討とさせていただきます。 ※ マナーとして明記します。</p>
<p><b>■書き込みのあり方について（システム対応）</b></p> <p>質問時に属性を表示：「小・中学生」「高校生」「大学・専門学校生」「大学院生」「企業（業種別）」など（質問者の背景や知識程度がわからないことで無用の議論を呼んでいる／高度な知識がないと質問・回答しづらい雰囲気を払拭）</p>	<p><b>システム対応は、今後の課題として対応を検討します</b></p> <p>投稿者のプロフィール情報を表示するなど、投稿者の背景情報を知ることができるようなシステムを検討していきます。</p>

自己紹介コーナーの設置（疑心暗鬼にかられての書き込みが多くなっていることから、「言いたい放題言える場所」を設置し、環境問題に真摯に取り組み熱い想いを共有できるとよい）	※ 周知等について検討させていただきます。 ※ 「回答に対するお礼」を「質問の補足または回答へのお礼」などに改め、質問の補足などお礼以外の利用に対して無用の混乱を招かないよう改善します。
カテゴリー分類を明確にし、分類に沿った質問を促す（質問の目的の明確化と、不用意な回答の回避・減少） 「お礼」欄の廃止（お礼以外の内容や、次の質問などを書くことが多いため、閲覧者の混乱をきたす）	
「無視」機能の設定（「無視」機能によりすべての発言を表示しないようにすれば不愉快な思いをしなくて済む） 表示形式・レイアウトの変更（回答表示ボタン等による1ステップ置くことで、自問自答型の回答による宣伝など目的外利用の抑制につながる）	表示/非表示の切替などについて対応を検討していきます。
「過去に類似回答あり」「質問説明不足」「行政判断事項」などのボタンを設置し、問題ある質問に対してはそれらのボタンをクリックすることで指摘できるようなシステムを提案（低レベルな質問に対して文章で指摘するのではなく、ボタンにより指摘することで、質問レベルの向上と不快回答の回避をめざす）	
回答に対する点数評価制度の導入（不快回答の抑制）	※ 検討させていただきます。 ※ 相互評価制ではなく、過去の投稿件数や内容に関する履歴情報の表示など、投稿者の背景情報を知ることができるようなシステムを検討していきます。

<b>■通報・指摘システム</b>	<b>個別投稿に対する通報システムではなく、意見受付フォームを設置</b>
マナーやルールに反する書き込みに対して、管理者に報告できる仕組みを取ることで、エスカレート回避につなげてほしい 通報ボタンの設置（環境Q&Aに關係のない書き込みがあった際にID認証により「通報」を受け、暫定的に非表示とし、事務局チェックにより問題のないものは表示&通報を受け付けないようにすれば、常時監視しなくても問題書き込みを回避できる）	ユーザーによる相互監視の通報システムはE10ネットの自由な雰囲気や損なう懸念もあります。それに替えて、事務局宛の意見受付を、よりわかりやすい形で設置します。

<b>■ID及びハンドルネームの運用ルールの確立</b>	<b>マルチハンドルは原則禁止をルール化</b>
マルチハンドルに対する事務局の統一見解を示してほしい（匿名性を認めつつも、発言に責任を持つという意味で、1IDにつき1HNがサイトにおける人格としてマナーやルールに明記することで、無用な論争を回避し、質問・回答の質の向上につながる） マルチハンドルの禁止（ハンドル固定が望ましいが、マルチハンドルは禁止しないと見ていて気持ち悪い） 1IDに対してHNを固定化、ただし回答時に限って「HN表示」「匿名回答」を選択化とする（マルチハンドルは多くのユーザーに不快感を与えてきたため、廃止すべき。ただし、匿名でなければ回答しにくい質問もあるので、回答時に限って匿名を認める。長く回答続けると自分の背景をある程度晒すことになるので、匿名性保持に有効） 2重登録、2重ハンドルの禁止（質問・回答者の混乱を抑制し、責任ある回答を促すため） 登録時ハンドルに固定し、1人1IDを原則とする（かつて議論になりID表示にシステム変更されたが、状況の改善がないためルール徹底が必要） マルチハンドル禁止ルールの明示 マルチハンドルの禁止（回答者の書き込みに対するモラル向上のため） ハンドルネームの変更を認めてほしい（できる限り固定するのが好ましいが、ある程度の自由を認めてほしい。ただし、自分を明確にした方が質問者・回答者ともに信頼性が上がる） ハンドルネームの固定について（固定の場合、会員一覧が必要=好きで選んだ名前に対して「他人の名前を騙るな」と罵声を浴びせられた人もいた/学校・職場・NPOなど1アドレス・1IDで複数人が利用することもあり、それらを排除することになるのは得策ではない）	ハンドルネームは、E10ネット内の人格として固定的にご利用くださいますよう、ご協力をお願いいたします。  ※ 罵声等についてはガイドラインに明記し、周知を図ります。マルチハンドルの原則禁止に伴う不便については、ご理解・ご協力をお願いいたします。

<b>■環境のQ&amp;Aと、コーナーについての疑問・意見は、分けて運用する</b>	<b>新たにコーナーについての掲示板を設置し、分離運用を図ります</b>
Q&Aのあり方についての議論など、環境Q&A以外の議論についてはフォーラムとして別途繰り広げる（環境についてのQとAから逸脱した議論に、Q&Aの中で遭遇するのは、特に初心者にとって違和感と戸惑いを及ぼすことになる） コミュニティに関する質問・意見を別枠として設ける（環境に関する質問・意見だけでなく、コミュニティに関する質問・意見の受け皿があってもよい） 掲示板改善のためのフォーラム設置（Q&Aの場では荒れの原因になる） 環境Q&Aとは別に、1ヶ月程度でログが流れる、四方山話用の「環境談話室」BBSを設置（Q&Aとの分離を図るため） 環境のQに対するAという、回答者から質問者への方向性が強くなる懸念。環境への種々の誠実な討論という双方向性があるのもよいと考える	「環境に関するQとそれに対するA」とは目的の異なる、本コーナーの内容（使い方など）について質問・意見交換・議論するための掲示板を新規に設置し、分離運用を図ります。

<b>■質問事例集の作成、小学生向け質問コーナーの設置</b>	<b>すぐの対応は困難ですが、今後の検討として参考にさせていただきます</b>
過去Q&Aを参考にしながら、Q&A事例集を作成する（「過去の質問を検索もしないで」と脅すのでは萎縮して二度と訪れなくなる。「事例集の何番が参考になる」などと回答してあげられるとよい） 小学生向けの質問コーナーの設置（小中学生の質問を許さない雰囲気があるので、子どもたちが参加しやすいコーナーとして事務局受付・要約等による質問&回答の特設コーナーを設けるとよい）	対応を検討させていただきます。

<b>■その他</b>	
過去Q&Aの修正意見受付ポストの設置（過去のQ&Aを参考にしたいくても、法令改正やリンク切れ等により役に立たないものもある。最近のもののみを独立させて運用し、専用ポストを設置して修正を受け付ける） 管理者は意見など求めるべきではない（運営方針を説明するのは一見民主的だが、運営側と利用者とは立場が異なり、見えている事象・データも異なる。管理者は弁明せずが最適な行動指針となる）	※ 意見受付フォームを設置します。
正しい時刻で投稿時間を管理してほしい（Qの投稿時に12時間ズレ、Aの投稿時には約20分間ズレ、誤解を招くもとなる）	※ 状況を確認し、改善しました。