

中学生のチャットによるコミュニケーションのプロセス

久保田 和好*・松 沢 要 一**
(平成29年8月10日受付；平成29年11月7日受理)

要 旨

本研究の目的は、ソーシャルメディアの一形態であるチャットを利用する中学生のコミュニケーションのプロセスを解明すると共に、教育的支援への示唆を得ることである。そのために、シンボリック相互作用論のパースペクティブと方法論を理論的視座とし、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) による分析を行った。分析の結果、そのプロセスが可視化され、チャット環境による子供達の解釈の相違や、子供達が構成する行為が浮き彫りとなった。グループチャットに参加している構成員達は、送り手の書き込みの意味の特定や、自分自身の行為の特定が困難な環境にあり、送り手と受け手の相互作用の不足が、ネットにおけるコミュニケーションエラーの要因であることや、簡単な一言コメントやスタンプ対応、既読無返信等のネットでコミュニケーションする際の独特の対応は、チャット環境の特性や書き込みとの相互作用の不足により、意味や行為の特定が困難であった過程から生まれる。教育的な支援を試みようとしている教師や保護者達は、子供達のコミュニケーションエラーに至るプロセスや、ネットでコミュニケーションする際に為される独特な行為のもつ意味や、それに至るプロセスを十分に理解し、チャットやSNSのもつ環境の特性、コミュニケーションの様態、適切な利用等を、情報モラル教育であつかう主要なテーマとすることが示唆された。

KEY WORDS

Symbolic interactionism シンボリック相互作用論, Modified Grounded Theory Approach 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ, Group chat グループチャット, Text ignored 既読無返信

1 問題と目的

2014年のスマートフォン（以下スマホ）の急速な普及により、携帯可能な情報通信端末の所持と利用はより日常的なものとなった。インターネットによる情報の検索やショッピングの利用、一般公開や配信された音楽や動画の視聴や記録、SNSによる情報の発信と共有による人と人との繋がりやの促進等は、今日の社会では人間の行為としての意味を十分にもつようになった。これらは「人々が社会的であらながために使用するメディア」とされ、ソーシャルメディアと総称される⁽¹⁾。

内閣府の調査によると、平成27年度の中学生のスマホの所持率は46%であり、利用内容はコミュニケーションが80.3%と最も高い。所持している中学生の48%が1日に2時間以上利用していることなど⁽²⁾、中学生にとってもソーシャルメディアの利用は日常的なものになりつつある。LINEの公開資料によると、2016年における国内のユーザー数は6,800万人以上であり、日本の人口の53%以上に上る。DAU（Daily Active User、1日に1回以上利用するユーザー）は4,800万人であり、日本の人口の約38%が1日に1回以上LINEを動作させ、機能を利用している⁽³⁾。LINEの普及により今日では、LINEのチャット機能は電子メール以上に身近なコミュニケーションツールとなり、生活インフラとさえなりつつある。これらの事実からは、多くの子供達にとって、チャットがネットコミュニケーションの入口として利用されていることが容易に推測される。そして、チャットを利用し始めている子供達は、チャットによるコミュニケーションの特性や配慮すべきことの理解が不十分なままにチャットに参加し始めていることも推測される。子供達は友人とのやりとりを繰り返す中で、意図が伝わっていないことに気付いたり、適切な表現方法を試行したり、友人と意味の共有を図ったりしながら、または家族や友人からの助言を手がかりに、チャットによるコミュニケーションのリテラシーやモラルを学習していると推測される。このような現状に文部科学省は、情報教育における3つの観点（情報活用の実践力、科学的な理解、情報社会に参画する態度）を挙げ、情報教育の目標を、情報社会の特性の一側面としての影の部分を理解した上で、よりよいコミュニケーションや人と人との関係づくりのために情報手段をいかに上手に賢く使っていくか、そのための判断力や心構えを身に付けさせること、としている。そし

*新潟市立宮浦中学校 **学校教育学系

て情報モラルを、「情報社会で適正に活動するための基となる考え方や態度」と定義し、情報モラル教育を情報社会に参画する態度の重要な柱とするなど⁽⁴⁾、子供達に情報手段を与えない、使わせないための教育ではなく、正しく使いこなすための教育の必要性を述べている。

そもそも子供達はチャットを利用してどのようにコミュニケーションしているのだろうか。上で述べた子供達の姿は推測であるように、私達は、子供達のネットコミュニケーションの仕方をよく知らない。先行研究を概観すると、例えば酒井ら(2015)⁽⁶⁾は、日常で使うLINEで起こり得るトラブルの状況を設定し、子供達が実際にどのような行動をとるかについて分類、分析を行い、5つの対応の型を見出している。山田(2015)⁽⁶⁾は、Webセミナー参加者の発言とTwitter利用者の発言を比較することで、チャットによるテキストコミュニケーションに適している文字数や文章表現、発言のタイミングとその要因について考察した。東中ら(2016)⁽⁷⁾は、スマホ利用者の増加による雑談対話の社会的価値に着目し、雑談対話技術の高精度化を目的にした雑談対話コーパスの構築と、雑談対話に関するコミュニケーションエラー(対話破綻)の分析を行い、分類体系を草案した。これらの先行研究は、インターネットによるコミュニケーションに深く関連するものであるが、ネットコミュニケーションにおいて子供達はどのような感じ方をし、どのような考え方をし、それによってどのような対応の仕方をするのかについての十分な答えは見いだせていない。また、長谷川(2016)⁽⁸⁾が、ネットワーク上のコミュニケーション手段やそこで起こっている問題への教師の認識不足を指摘しているように、学校現場の教師達からは、子供達が利用しているメディアの機能や特性、子供達のコミュニケーションの様態、それによって起こり得る事柄や問題の可能性について、よく分からない、という声がしばしば聞かれる。子供達に、情報手段を利用する際の適切な判断力や心構えを身に付けさせる責任を担う教師や保護者達には、子供達がどのようにネットでコミュニケーションをしているのかよく知る必要があるだろうし、よく知った上で適切な教育的実践を行ったり、家庭による指導や助言を与えたりする必要があるのではないだろうか。

そこで本研究では、中学生に最も利用率の高いソーシャルメディアであるLINEのチャットにおいて、子供達がチャット環境や構成員との社会的相互作用を通し、どのような感じ方をし、どのような意味が導かれ、どのように行なうのか、そのプロセスを明らかにすると共に、教育的支援への示唆を得ることを目的とした。

2 理論的視座と研究との関連

子供達のチャットの利用におけるプロセスの解明のために、Blumerのシンボリック相互作用論⁽⁹⁾のパーспекティブと方法論を理論的視座に据えた。シンボリック相互作用論は次の3つの前提⁽¹⁰⁾から立脚している。

- (1) 人間はものごとが自分に対して持つ意味にのっとって、そのものごとに対して行為する。
- (2) ものごとの意味は、個人がその仲間と一緒に参加する社会的相互作用から導き出され、発生する。
- (3) このような意味は、個人が、自分の出会ったものごとに対処するなかで、その個人が用いる解釈の過程によってあつかわれたり、修正されたりする。

Blumerは、ものごと(対象)を人間が気にとめるあらゆるもの(物理的対象、他者、人物のカテゴリー、制度、理念、他者の活動、状況)としており、意味は、人々と対象との相互作用(社会的相互作用)の過程で生じたものとし、個人にとって他者の行為がものごとの意味に作用し、個人は自分自身との相互作用の道具として、意味をとりあつかうとしている⁽¹¹⁾。また、社会的相互作用の性質について、個人は、自分の活動がある程度まで他者の活動を考慮し、適合させなければならないことが人間の相互作用の特徴であるとし、人間は、相手がこれからすることを特定し、自分がしようとしていることを特定していかなければならず、どれかに混乱や誤解がある場合には相互作用は妨げられ、コミュニケーションが有効に働かないと述べている⁽¹²⁾。また、行為について、人間は自己をもつことによって自分自身との相互作用が可能であり、自分が解釈しなければならない各種のものごとを考慮し、自分自身に指示することで行為を作り出しているとしている⁽¹³⁾。シンボリック相互作用論のパーспекティブからは、本研究における子供達にとってのものごと(対象)は、LINEというソーシャルメディアであり、個人間チャットやグループチャットなどのチャット環境であり、友人からのテキストによる書き込みや、絵文字やスタンプとなるであろう。また、子供達は、それら対象との社会的相互作用によってなんらかの意味を導き出し、その意味にのっとって自分自身と相互作用を行うことで、友達のコメントに対して、共感、助言、批判、相づち、既読無視などの行為を作り出していると捉えることになる。また、Blumerは、シンボリック相互作用論の方法論的含意として、人々のものごと(対象)の持つ意味を特定化するためには、対象をその人々が見るようなやり方で見ること。どのような形態の相互作用が起きているのかを確定するためには、人々の互いの指示と解釈の過程がどのようにになっているのかを見ること。行為がどのように形成されたのか知るためには、行為者の解釈を観察し、その過程を追いかけること、と述べている⁽¹⁴⁾。これら

シンボリック作用論の方法論を基に本研究のアプローチの方法を述べると、チャットを利用する子供達が見ているような見方でチャット環境や友人からの書き込みを眺め、それら子供達がどのように解釈しているのか特定し、解釈の過程からどのような行為が構成され、実際にその行為はどのようなものであったかを特定する、となるであろう。

以上述べたシンボリック相互作用論のパーспекティブと方法は、子供達がチャットによるコミュニケーションにおいて、どのような感じ方をし、どのような意味が導かれ、どのように行為するのか、そのプロセスを明らかにしようとする本研究に適合することから、理論的視座に据えた。

3 方法

3. 1 研究対象とデータの収集

2016年10月～12月にかけて、N市立M中学校2学年5クラス156名（男子76名、女子80名）を対象に、チャットの利用を題材とした情報モラルの授業を行った。自分専用の端末で普段からLINEのグループチャットを利用している生徒63名（男子26名、女子37名）を抽出し、研究対象とした。授業で用いたワークシートの記述、小集団による意見交換の発話記録、ホワイトボードへの記述をデータとした。

3. 2 授業について

体育祭の競技を話題にチャットでトークしている際、仲の良い友達から競技についての批判的な書き込みを受信する場面を設定した。はじめ、個人間のチャット環境で書き込みを受信した際、どのように対応するか考えさせ（Fig.1）、次に同じ書き込みを10人のグループチャットの環境で受診した際、どのように対応するか考えさせた（Fig.2）。各々の感じ方の違いや対応の違いについて、どのような違いがあるのか、なぜ違うのか記述させ（Fig.3）、全体での意見の交換と共有を行った。

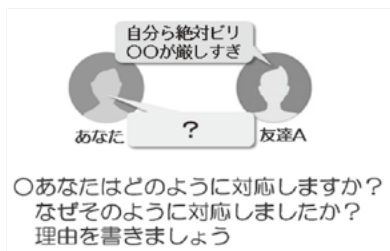


Fig.1 個人間チャットによる対応

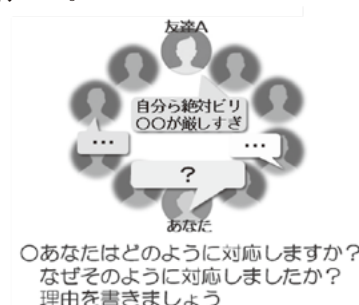


Fig.2 10人のグループ間チャットによる対応



Fig.3 感じ方や対応の違い

3. 3 分析方法と理由

授業から得られたデータを修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（M-GTA）木下（2003）⁽¹⁵⁾を用いて分析した。M-GTAは、研究テーマによって限定された範囲内において、人間の社会的相互作用におけるプロセス的な行動の変化と予測の説明に優れており⁽¹⁶⁾、得た知見を授業開発などの今後の実践的活用期待できることから分析方法に採用した。本研究の限定された範囲とは、中学生による、クローズドなソーシャルメディアである、LINEのチャット機能の利用、となる。

3. 4 分析の手順

得られたデータをもとに類似する具体例を集めて分析ワークシートを作成し、概念名と定義を設定した。概念同士の類似比較と対極例の存在を継続的に検討しながら、概念の分断、統合、削除を行い、理論的飽和を確認した上で複数の概念からカテゴリーを生成した。最後にストーリーラインと結果図を作成し、考察を加えた。

4 結果

4. 1 概念とカテゴリー、定義、具体例

分析の結果、12のカテゴリーと37の概念が生成された。各名称と定義および具体例をTable1に示す。Table1の具体例については、実際の生徒の返信コメントを□に、生徒のワークシートの文章記述を（ ）に、生徒の小集団での発話記録を「 」で表記した。

4. 2 概念の生成とカテゴリー化について

以下概念を〈 〉, カテゴリーを【 】で示す。友達からの批判的とも解釈されるコメントを受信した際子供達は、チャットに参加して対応するのか、参加せずに関わらないようにするのかを考慮し、対応を思考錯誤した結果、対応のしようが無いという結論に行きついたり、対応や介入することに面倒や煩わしさを感じたりしている。これらの具体例から、〈対応するのかしないのか〉, 〈対応方法への行き詰まり〉, 〈対応することへの煩わしさ〉の3つの概念が生成され、これら3概念から【コメントを受信したときの困惑】が構成された。

一対一の個人間チャットにおいて子供達は、コメントの内容を、2人だけの親密で親しみ深いものであると実感し、コメントが真剣に、真摯に書かれたものであり、その人の本音を表す真実味のある内容であると解釈する。これらの具体例から、〈コメントに対する親しみ〉, 〈コメントに対する真実味〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【個人間チャットから感じられる特性】が構成された。

グループチャットにおいて子供達は、チャットに参加する人数が複数であることから、コメントやスタンプなどの返信数が多いために、明るく、楽しく、賑やかな雰囲気を感じる。また、複数の人が参加していることが前提である故に、友達は、発言のもつ意味の深さや重さを浅く軽いものとして発信しているだろうと解釈する具体例がある。一方で、友達がグループチャット的环境に書き込んだ意図を、友達は他の人の意見や助言、共感を求めていると解釈したり、友達は悪意を含んだ誹謗中傷を書き込んでいると解釈したりする具体例もある。また、個人間チャットであれば内容の真実味を実感できるが、複数の人が参加しているグループチャットに書き込まれた場合には、内容の真実味や真剣さの程度が分からないとする具体例もある。これらから、〈明るく賑やかな雰囲気の実感〉, 〈気軽さ〉, 〈他の人の意見や共感を求めている〉, 〈書き込みに悪意があると感じる〉, 〈真実味や真剣さの程度が不確か〉, の5つの概念が生成され、これら5概念から【グループチャットから感じられる特性】が構成された。

子供達は、グループチャット的环境には考え方の違う複数の人が参加しており、多様な意見が書き込まれる環境であると解釈している故に、チャットの雰囲気を考慮し、慎重に書き込むことや、明確な意見の発信を抑制すること、グループの構成員全体に発信できる内容と言葉の選択をすること等を配慮する具体例がある。また、そのようなことを配慮しても、自分の考えや意図が正確に伝わるとは限らないこと、自分の意見が第一に尊重されるとは限らないことを自覚する具体例がある。そして、誹謗中傷や悪口に繋がる可能性のある不平や不満を書き込んだり、それに同調したりしてはいけないとし、特定の人物やグループの非構成員を話題の対象にしてはいけないことや、自分の発言が問題に発展するものでないか、いじめに繋がりがかねないか十分に考え、迂闊にコメントを書き込まないよう自ら注意を払う具体例がある。これらの具体例から、〈多様な考え方の存在〉, 〈複数の人の存在を配慮〉, 〈正確に伝わり常に尊重されるわけではない〉, 〈誹謗中傷やそれに同調する書き込みをしてはいけない〉, 〈グループの非構成員を話題の対象にしてはいけない〉, 〈問題のある書き込みをすることへの自戒〉の6つの概念が生成され、これら6概念から【インターネットでコミュニケーションする際のモラル】が構成された。

グループチャットは複数の人が参加しているため、不平不満や誹謗中傷が拡散され、同調する人が増えることによって重大な問題に発展してしまうことを恐れたり、自分の書き込みがどのように評価されるのか気にかかり、批判されたりすることを恐れる具体例がある。それ故に、自らの意見を発信することに抵抗感や緊張感を感じている。これらの具体例から、〈誹謗中傷の記録や拡散、大きな問題への発展〉, 〈周囲からの評価が気にかかる〉, 〈周囲からの制裁に対する恐れ〉, 〈書き込むことへの緊張感や抵抗感、重圧感〉の4つの概念が生成され、これら4概念から【インターネットでコミュニケーションする際に危惧されること】が構成された。

グループチャット的环境では、参加者達のその時々雰囲気を読み取り、それに合わせた書き込みをすることや、グループの雰囲気が良くなることが大切であり、そのためには仲良く、会話が膨らむような話題を提供すること、テキストコミュニケーションでは伝えにくいことや重要な内容を含む相談などは、直接的な対面によるコミュニケーションが必要であるとする具体例がある。これらの具体例から、〈雰囲気を読み取った臨機応変な対応〉, 〈楽しい話題の提供〉, 〈対面によるコミュニケーションを重視〉の3つの概念が生成され、これら3概念から【楽しいコミュニケーションのために】が構成された。

チャットは悩み事や困りごとを相談し、解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりする機能をもつことや、同時に複数の友達の考えを知ることができたり、複数の人から共感を得たりできる機能をもつと解釈する具体例から、〈相談をする機能〉, 〈複数の人との意見交換や共感を得る機能〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【チャットのもつ機能の特性】が構成された。

返信については、友達の書き込みには必ず返信しなければならない義務感が生じることや、一方で、複数の人が参加するグループチャットでは、必ず返信しなければならないという義務感がなく、既読無返信が容認される具体例がある。また、書き込まれた内容を真摯に受け止め、書き込んだ人や内容に対して、真剣に、誠実に自分の考えや意見

Table1 カテゴリー名(12)と概念名(37)、定義および具体例

カテゴリー名	概念名	定義	ヴァリエーション(具体例)
			LINE返信コメント □ ワークシートの記述() 発話「 」
コメントを受信したときの困惑	対応するのかもしれないのか	トークの内容や雰囲気によって、チャットに参加して対応するのか、参加せずに関わらないようにするのかを、考慮すること	(悪口は良くないから、グループなど他の人もいる場合は自分は関わりたくない)「○○祭ガンパローあったじゃんあれは普通に入る。運動会とかね。」 「時間割は入るよ。」
	対応方法への行き詰まり	どのように対応するか思考錯誤した結果、対応のしようが無くなると感じる	(既読スルー) まじか (((°凸°))) (何も言えない)(驚くしかない)(それしか言いがいいから)
	対応することへの煩わしさ	受信したコメントに対し、介入することに面倒や煩わしさを感じる	どんまいw がんばー笑 (スルー) (対応しない) (対応すんのがめんどいから)(同意するとめんどくさそうだから)
個人間チャットの感じ方の特性	コメントに対する親しみ	コメントが、2人だけの親密で親しみ深いものであると実感すること	「二人だったら、なんだろう軽いみたい二人だから普通にそーなんじゃないの?みたいな。軽く言えるってこと、そーなのみたい。」 「二人だけのトークの方が本性が出ている。二人だけだと相手しかその会話は見ないから。」
	コメントに対する真実味	コメントが真剣に、真摯に書かれたものであり、その人の本音を表す真実味のある内容であると実感すること	(個チャはふざけている感がない) 「二人だと言えるけどグループだと本音とかが言えない。」 「一対一の方が真剣で、グループはちょっと軽く感じる。」
グループチャットの感じ方の特性	明るく賑やかな雰囲気の実感	チャットに参加する人数が多いことにより、コメントやスタンプなどの反応が多く、明るく、楽しく、賑やかな雰囲気の中でトークの盛り上がりを実感すること	(グループトークは周りからも意見や対応があつて明るくにぎやかな感じになる)「グループトークの方が話の話題を盛り上げようとする感じが伝わってくるから。」 「二人のときよりもグループトークの方が人数が多くて楽しくなる。」
	気軽さ	グループチャットは複数の人が見て書き込んでいることから、発言のもつ意味の深さや重さを浅く、軽く感じ、気軽に受け取り返信できると感じる	(一対一の方が真剣で、グループはちょっと軽く感じる)(グループでは印象が少し薄く感じる)(グループだと2人だけのトークよりは気軽に返信できる)「でもなんかグループで言っている方が軽い感じかも。」 「こっちのほうはなんか軽く答えられる。」 「なーんかこっち(グルチャ)の方が本気じゃないっていつか。」 「陰口叩いているわけじゃないってのは…」
	他の人の意見や共感を求めている	複数の人がいるグループチャットに書き込むことにより、他の人の考えを知りたがっていたり、コメントに対しての意見や助言、共感を求めたりしているように感じる	(グループはみんなのきょうかんを求めている感じ)(2人で話すときは相談ばかりだけどグループのときはみんなに意見を求めている) 「二人で話しているときはなんていうのかな相談みたいな感じだったんだけど、グループでトークすると周りはどうだった?って意見を求めているみたいな感じ。」
	真実味や真剣さの程度が不確か	グループチャットは複数の人が見て書き込む環境であることから、書き込まれた内容の真実味や真剣さの程度が分からないと感じる	「もう人数いる中でそれでふざけてるのかなってのはちょっと分かんないのかな。」
	書き込みに悪意があると感じる	書き込まれた内容や話題に、誹謗中傷や悪意が含まれていると捉え、この話題でグループトークすることに怖れを感じる	(個人トークでは話してもいいと思うがグループで悪意があるとらえたから)(グループだと悪口を言うように感じる)(グルチャだと否定が強く感じて悪口というかちょっと怖いと思った)
	多様な考え方の存在	グループチャットには考えや思いも違う複数の人が参加しており、様々な意見が自由に書き込まれることを自覚している	(グループトークは人が一人以上いるわけで考え方も思いも全く違うので、発言するときは一人の時以上にかなり気を付けて送信しなければならない)
	複数の人の存在を配慮	グループチャットには、参加する複数の人の多様な意見や考え方が存在するため、チャットの雰囲気を考慮した慎重な書き込みや、明確な意見の発信の抑制、グループ全体に発信できる内容と言葉の選択などの配慮が必要であると考える	(グループトークになると仲の良い友達以外にも人がいるから少し気をつけなければならない)(グループトークは色々な人がいたり、みたりしているから言う言葉を考える)(グルチャは自分の立場も変わるから対応に違いがある)(皆に向けて言えるような言葉を選ぶ)「たくさんの人に反対されたりしたらやだから。」 「皆が見てるので一言一言が緊張する」
インターネットでコミュニケーションする際のモラル	正確に伝わり、常に尊重されるわけではない	グループチャットでは自分の書き込みが意味する考えや意図が正確に伝わり、自分の意見が第一に尊重され受け入れられるわけではない	(グループは自分の意見が絶対に通るとはかぎらないから)(自分の意見が第一に尊重され、うけとられるわけではないから)(グループで自分の意見だけが伝わるわけではないから)
	誹謗中傷やそれに同調する書き込みをしてはいけない	インターネットによるクローズドなコミュニケーションとはいえ、誹謗中傷や悪口に繋がる可能性のある不平や不満を書き込んだり、それに同調したりしてはいけないというモラル	(みんなの前で人の悪口は良くない)(悪口につながるような「ホントウぜいwww」とかは言わないほうがいいと思う)(人の悪口を言うと同調する人がいるかもしれないので言わない方がいい)(グループの会話で人の悪口などを持ってこない方がいいと思ったから)
	グループの非構成員を話題の対象にしてはいけない	特定の人物や、グループの非構成員を話題の対象にした書き込みをしてはいけないという、グループチャットにおけるマナーを守ること	(人のことをグループなどみんなが見るところでいうのはよくない)(グループでは今いない人の話はしない)
	問題のある書き込みをすることへの自戒	自分の発言が、問題に発展するものでないか、いじめに繋がらねないか、十分に考え、迂闊にコメントを書き込まないよう自ら注意を払うこと	(個人ではほぼ自由な発言ができるが、グループではみんながみているので問題になりかねない発言はひかえなければいけない)(グループトークをするときいじめになっていないか注意しなければいけないと思った)
インターネットでコミュニケーションする際に危惧されること	誹謗中傷の記録や拡散、大きな問題への発展	複数の人が参加しているため、不平不満や誹謗中傷が拡散され、同調する人が増えることにより、重大な問題に発展してしまうことへの恐れ	(LINEは残ってしまうしぐちは少しめんどくさいから)(もしそれが広まったりしたら大変だからあまり話題を進展させないようにした対応)「人数が多ければ多いほど悪口広がついていくから。」
	周囲からの評価が気にかかる	グループチャットは複数の人が参加し、書き込みを閲覧できることから、自分の書き込みがどのように思われ、どのように評価されるのか気にかかる	(グループトークだから周りが気になった)(グループは少し人目を気にした感じの対応になっていた)
	周囲からの制裁に対する恐れ	グループチャットは複数の人が参加し、書き込みを閲覧してそれに反応を書き込むことができることから、自分の書き込みが叩かれたり批判されたりすることを恐れる	(グルチャだとみんなからいわれるのがこわいからあまりかわからないか一言でおわらす)(グループトークではあまり悪口を言わない方がいい。みんなに批判されるかもしれないから)
書き込むことへの緊張感や抵抗感、重圧感	グループチャットは複数の人が見て書き込む環境であることから、自らの意見を発信することに抵抗感や緊張感、プレッシャーを感じる	「グループはちょっと皆見てるから緊張しちゃうんだよね。」 「皆が見てるので一言一言が緊張する。」 「たくさんの人に反対されたりしたらやだからプレッシャーがある。」	

	雰囲気を読み取った臨機応変な対応	グループチャットでは、参加者達の高揚した雰囲気や落ち着いた雰囲気など、その時々々のチャットの雰囲気を読み取り、それに合わせた臨機応変な書き込みや対応をとること	(KYにならないようにしなければならない、皆がみているから)(周りの返信によって誰に何を言うかわ変わるから色々な人のコメントをみながら合わせてコメント!)「グループトークはその場その場に合わせる。皆の空気を読んで臨機応変に。」「グループだとたくさんの意見があるからその場の空気で対応しなければならない。」
楽しいコミュニケーションのために	楽しい話題の提供	楽しいコミュニケーションにするためにはグループの雰囲気が良くなるのが大切であり、そのためには仲良く、会話が膨らむような話題を提供すること	(楽しいコミュニケーションにするためにはトークの雰囲気などを良い雰囲気にすることが大事だと思った)(やっぱり皆が困るようなことはいわずに楽しく盛りあがる話題を話すようにしたいと思った)(とにかく仲良くする)
	対面によるコミュニケーションを重視	テキストコミュニケーションでは伝えにくいことや重要な内容を含む相談などは、直接的な対面によるコミュニケーションが必要であると考えること	(あまり重い相談はLINEではない、直接話すべき)(相手と会話をする)
チャットのもつ機能の特性	相談をする機能	チャットは悩み事や困りごとを相談し、解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりする機能をもつこと	(二人のトークだとなやみの相談のように感じる)(二人だけだとちゃんと相談にのらなきゃだけど)(二人で話すときは相談ばかった)
	複数の人との意見交換や共感を得る機能	グループチャットは複数の人に考えを聞くことができるため、複数の人の考えを知ることができたり、複数の人から共感を得たりできる機能をもつこと	(グループはみんなのきょうかんを求めている感じ)(皆そう思っているのかと感じる)(グループの場合、他の人の意見がきける)(人の意見が見れる)
返信	返信することの義務感	他の人の書き込みには必ず返信しなければならない義務感が生じること	(二人だけだと必ず返信しなければいけない。)(二人だけだとなんか言わなくちゃと思うから。)(一対一だと自分以外に答える人がいないからはっきり言わないといけない)「既読ってつけばもう相手既読したんだなと思ってそのままにしておまえなんて既読してんのに無視してんだよみたいになるから」「グループトークの時はスルーできるけど一対一のときはスルーできない」「スルーできないよね、絶対できない。スルーしたら早く出てこいみたいになる」
	既読無返信が容認される	複数の人が参加するグループチャットでは、必ず返信しなければならないという義務感がなく、既読無返信(既読無視)がグループ参加者から容認されること	(グループはたくさんいるし自分に聞いているか分からないからいちいちかえさなくていい)(個人よりもあまり対応しない全員が答えなくても二、三人が答えていればいいと思う)(大人数だとスルーも可)「ただ既読つけたってうちだって分からないから」「だいたい何人かがずっと喋っているから」
	真剣に誠実に対応する姿勢	書き込まれた内容を真摯に受け止め、書き込んだ人や書き込まれた内容に対して、真剣に、誠実に自分の考えや意見を伝える返信や対応をしようとする	(一対一は真剣に答えてグループは軽く答える)(個チャは本当のことを言う。)(ちゃんとした反応をしたかったから)(仲の良い友達だったら、関係をこわしたくないから)「一対一のときは真面目でグループの時は変なこと言わない、超真剣というわけではないけど、ちょっとまじめに」
	肯定も否定もできない	複数の人が参加するグループチャットでは、書き込まれたコメントに対して、同意や同情、共感などの肯定的な対応と、反論や反感などの否定的な対応のどちらをとることも難しく、対応に苦慮すること	(同意はしなくても否定もしない)(どちら側にも味方せず)「自分もその悪口に反論しちゃったら自分も共犯みたい」「そうそうだから間(あいだ)をとるみたいな」「悪口にさ同情してもだめだしさ、それはやらない方がいいよって言ってもさ、何い子ぶってんだってなるよね」
	他の人の返信を期待した既読無返信	グループチャットは複数の人が見て書き込んでいることから、グループの誰かが返信することを期待したり任せたりして、自分の返信を保留し、既読無返信する対応	(他の人の反応をみる)(他の人たちが合わせるか合わせないか)(人数が多いのでここでは一応スルーしておく)(グループトークだから私がかえさなくても、誰がかえしてくれると思うから)「っていうかうつのめんどくさいから既読しかない」「だいたい何人かがずっと喋っているから」
簡単な対応	話題を継続させないための既読無返信	これ以上この話題を続けたくない、深く関わりたくないという思いから既読無返信すること	(まだまだ続きそうだから)(悪い話に進んでいきそうになったから)(その話に深入りすると大変になったらいやだから)
	短い一言のコメントやスタンプ	コメントに対する簡単な相づち、一言程度の簡単なコメントやスタンプで対応すること	笑笑 それどんまいだろwww がんばって www (グループはちょっと軽く答える)(グループだから適当にしている)(とりあえず笑う)(ふざけたかんじで答えたいから)(ながす)(たくさんいると皆が意見を言うからスタンプでいい)
感情へ訴えかける対応	話題を転換させるためのコメントやスタンプ	今の話題を終わらせ、新しいものに変えることでグループチャットの雰囲気を換えようとするための対応	ケガしないようにしよな(絵文字) 今日疲れたわー(絵文字とzzz) (急に)変なスタンプ押す) (スタンプ) (グループのとき他の話題に変えようとしている)(悪口になりそうだとはいやく話を終わらせたいかんじにしていた)(トークの雰囲気をこわしたくないのでスタンプを押して会話を終わらせる)
	前向きな考え方や気持ちの落ち着きを促す	前向きな考え方や気持ちの落ち着きを促し、明るく、積極的な感情へ訴えかける対応をすること	そうなのー! でもみんなでがんばろうね! ☆ まあまあ でもまだ練習時間あるし大丈夫っしょlw やれるだけやってみて (しっかり練習すればなんとかなるから励ますため)(決して同意はせずにプラスに持っていく。少しでも明るくする)(相手がどんなに嫌そうにしてもエールを送ると気分が良くなるかもしれない)(二人だけだと相手をなだめグループだとエールを送ったりする)
	共感や同調	書き込まれた内容に直接言及せず、共感したり同調したりする対応のこと	おれらもけっこうやばいから、やれるだけやってみるわだねー うち下手クソだから足ひっぱっちゃう (この場で反対の意見を言ってしまうと仲間はずれにされそうだから)(グループトークだといろんな人に広まるから意見ではなく同調が多くなる)
具体的現実的な対応	助言や改善策の提案	問題を解決のための助言や改善策を提案した対応	明日日本人に注意してみる? まじかww練習のとき言えば? (本人に注意して、走りが改善されれば悪口を言う必要がなくなるから)(悪口にふれず、最初に聞かれた質問に答えた)
	批判的、制裁的な対応	コメントに悪意を感じ、対応するに値しないと判断したがゆえの既読無返信や未読無返信、グループチャットへの不参加やグループからの退会など、批判的、制裁的な対応をすること	(対応しなくてべつにいい)(悪い話になったら未読むし)(グループでの悪口には返事しない)(グループにはいない)(グループから退会)

を伝えようとする具体例が見られた。他に、書き込まれたコメントに対して、同意や同情などの肯定的な対応と、反論や反感などの否定的な対応のどちらをとることも難しく、対応に苦慮する具体例などから、〈返信することの義務感〉、〈既読無返信が容認される〉、〈真剣に誠実に対応する姿勢〉、〈肯定も否定もできない〉の4つの概念が生成され、これら4概念から【返信】が構成された。

グループチャットは複数の人が書き込むことができるので、グループの誰かが返信することを期待し、自分の返信を保留する既読無返信や、これ以上この話題を続けたくない、深く関わりたくないという思いから既読無返信する具体例がある。〈他の人の返信を期待した既読無返信〉、〈話題を継続させないための既読無返信〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【意図のある既読無返信】が構成された。

コメントに対する簡単な相づち、一言程度の簡単なコメントやスタンプの対応、今の話題を終わらせ、新しいものに変えることでグループチャットの雰囲気を変えようとするための対応などの具体例から、〈短い一言のコメントやスタンプ〉、〈話題を転換させるためのコメントやスタンプ〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【簡単な対応】が構成された。

前向きな考え方や気持ちの落ち着きを促し、明るく、積極的な感情へ訴えかける対応や、意見することを控え、共感したり同調したりする対応の具体例から、〈前向きな考え方や気持ちの落ち着きを促す〉、〈共感や同調〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【感情へ訴えかける対応】が構成された。

問題解決のための助言や改善策を提案した対応や、コメントに悪意を感じ、対応するに値しないと判断したが故の既読無返信や未読無返信、グループチャットへの不参加やグループからの退会など、批判的、制裁的な対応の具体例から、〈助言や改善策の提案〉、〈批判的、制裁的な対応〉の2つの概念が生成され、これら2概念から【具体的な現実的な対応】が構成された。

4. 3 ストーリーライン

ある日友達とのグループチャットで、体育祭の競技についてのコメントを受信する。コメントの内容は、〈対応するのかもしれないか〉の判断が難しい内容で、〈対応方法への行き詰まり〉や〈対応することへの煩わしさ〉を感じるなど、【コメントを受信したときの困惑】を覚えるものであった。個人間チャットであれば〈コメントに対する親しみ〉を感じ、〈コメントに対する真実味〉も増すなど、【個人間チャットの感じ方の特性】から状況を推しはかることができるのだが、グループチャットは〈明るく賑やかな雰囲気〉ではあるが、〈気軽さ〉故のその場の思いつきの発言なのか、〈他の人の意見や共感を求めている〉のか、【グループチャットから感じられる特性】によって〈真実味や真剣さの程度が不確か〉であり、〈書き込みに悪意があると感じる〉こともできる。

グループチャットによるコミュニケーションに参加するときには、〈多様な考え方の存在〉を自覚し、コメントを書き込む際には〈複数の人の存在を配慮〉することが不可欠であり、自らの書き込みが〈正確に伝わり、常に尊重されるわけではない〉ことを知っている。また、〈誹謗中傷やそれに同調する書き込みをしてはいけない〉ことや、〈グループの非構成員を話題の対象にしてはいけない〉など、【インターネットでコミュニケーションする際のモラル】をもち、〈問題のある書き込みをすることへの自戒〉のもとに参加することが大切である。しかしグループチャットに参加するには、〈誹謗中傷の記録や拡散、大きな問題への発展〉、〈周囲からの評価が気にかかる〉ことや〈周囲からの制裁に対する恐れ〉など、【インターネットでコミュニケーションする際に危惧されること】によって、返信をく書き込むことへの緊張感や抵抗感、重圧感が生じる。

【楽しいコミュニケーションのために】は、チャットの〈雰囲気を読み取った臨機応変な対応〉や、〈楽しい話題の提供〉が必要である。また、個人間チャットのもつ相談をする機能〉や、グループチャットの〈複数の人との意見交換や共感を得る機能〉などの【チャットのもつ機能の特性】を理解しながら、ときには〈対面によるコミュニケーションを重視〉することも大切である。個人間チャットは親密性がある故の〈返信することの義務感〉が生じるが、グループチャットでは、複数の人が参加するが故に必ず返信しなければならないという義務感がなく、一般的にグループ参加者から〈既読無返信が容認される〉など、【返信】義務の有無に違いがある。

コメントを書き込む際には、個人間チャットでは、書き込んだ人や書き込まれた内容に対して〈真剣に誠実に対応する姿勢〉が見られ、友達との関係を大切にす。グループチャットにおいては〈複数の人の存在を配慮〉し、人間関係の深さの違いや立場の違いを理解し、多様な意見や考え方を考慮した対応が必要であると考え、グループ全体に発信できる内容を選択し、言葉を選んだ慎重な書き込みをする。

しかし書き込まれた内容に対して、同意や共感などの肯定的な対応と、反論や反感などの否定的な対応のどちらをとることも難しく、〈肯定も否定もできない〉ことに苦慮することがある。このような場合には自分の返信を保留し、〈他の人の返信を期待した既読無返信〉の対応をとる。また、同じ話題でトークを続けることや、内容に深く関わることを望まない場合には、〈話題を継続させないための既読無返信〉の対応をとる。これらは【意図のある既読

無返信】として、グループチャットでコミュニケーションする際のスキルとして活用される。

コメントに対して簡単な相槌を意味する<短い一言のコメントやスタンプ>による対応は、既読無視を回避するスキルとして活用される。また、話題を新しいものに変えることでチャットの雰囲気を変えようとするために、<話題を転換させるためのコメントやスタンプ>も活用される。これら【簡単な対応】にも、チャットでコミュニケーションする際に意味をもっている。もちろんグループチャットでも、励ましや慰めなどの<前向きな考え方や気持ちの落ち着きを促す>返信や、書き込まれた出来事や内容には直接言及しないが、<共感や同調>を表す【感情へ訴えかける対応】をとることもある。また、問題解決のための直接的な<助言や改善策の提案>や、コメントに悪意を感じたが故の既読無返信や未読無返信、グループからの退会など、<批判的、制裁的な対応>などは、【具体的現実的な対応】と考えられる。

4. 4 結果図

このストーリーラインは、中学生のチャットによるコミュニケーションのプロセスとして、Fig.4のような結果図として示された。

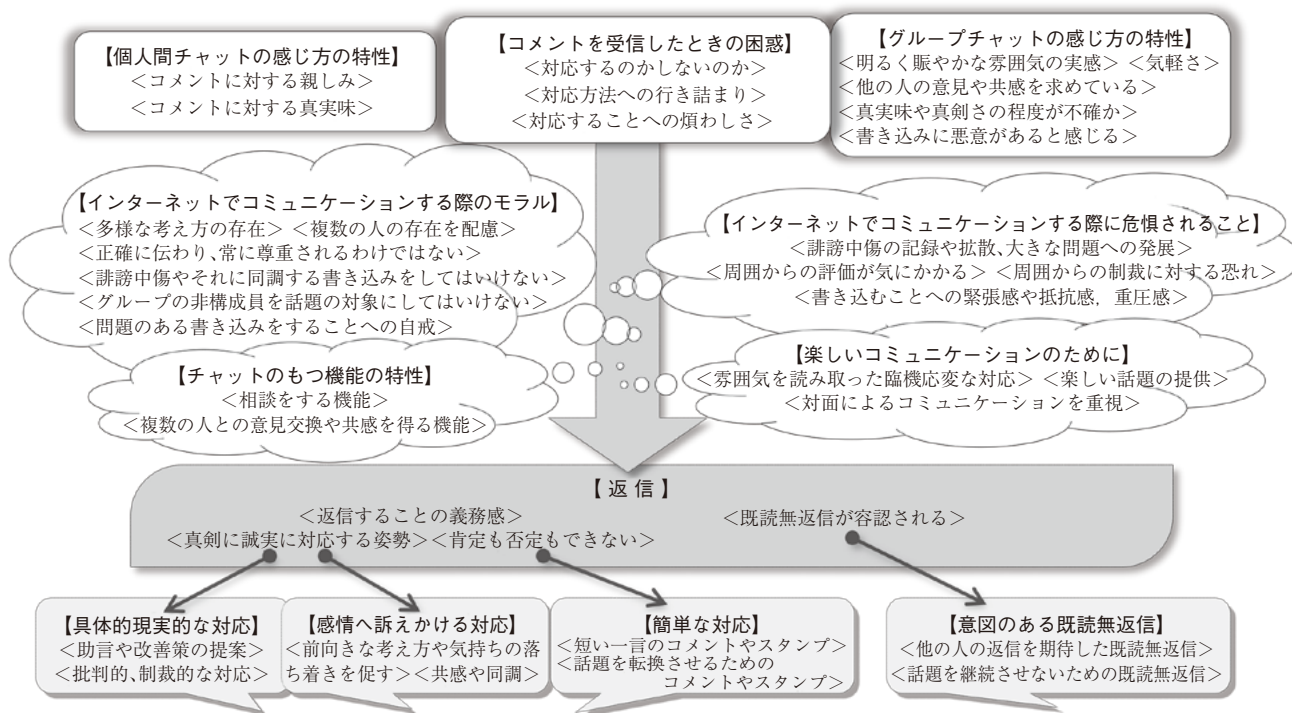


Fig.4 中学生のチャットによるコミュニケーションのプロセス

5 考察と課題

5. 1 チャット環境の相違によるコミュニケーションの特性

M-GTAによる子供達のチャットコミュニケーションの分析から、個人間チャットにおけるコミュニケーションとグループチャットにおけるコミュニケーションの相違と、其々のチャット環境のもつコミュニケーションの特性が明らかとなった。Table2に一覧にしたものを示し、メッセージの送り手と受け手が、どのようにチャット環境やお互いの行為と相互作用しているのか、また、その過程の中で生まれるコミュニケーションエラーや行為形成について、シンボリック相互作用論のパースペクティブから考察する。

Table2 チャット環境の相違によるコミュニケーションの特性

チャットの種類	感じ方の傾向	返信の義務感	対応の傾向
個人間チャット	<ul style="list-style-type: none"> ・親しみ ・真実味 ・相談されている 	強い	<ul style="list-style-type: none"> ・助言や改善策の提案 ・感情へ訴えかける
グループチャット	<ul style="list-style-type: none"> ・賑やかで明るい ・気軽な雑談 ・複数の意見や共感を求めている ・真実味や真剣さの程度が不確か ・内容によっては悪意 	弱い (既読無返信の容認)	<ul style="list-style-type: none"> ・短い一言コメント ・スタンプ ・既読無返信

5. 2 コミュニケーションエラーの予測と行為形成

一対一で対話する個人間チャットのもつ特性との相互作用によって受け手は、送り手の書き込みに対して深い親しみや真実味を感じる傾向があり、受け手にとって送り手の書き込みは、その人の本音を表した大切なものであるという意味をもつ。一方で、グループチャットのもつ特性との相互作用によって受け手の其々は、異なる多様な感じ方をする。このことは、グループ内には書き込みに対して異なる多様な意味が存在していることと同義であり、言い換えると、グループチャットに参加している構成員達は、送り手の書き込みの意味を特定することが困難であり、誤解や錯誤、混乱が生じやすい環境でコミュニケーションしていることになる。また、コメントやメッセージを受ける側に立つ者達は（送り手の意図が明確となっていないことに気付いている者は特に）、送り手が行おうとしている行為が特定できず、よって自分自身がどのような対応をとればよいのか特定することに困難を感じ、自らの行為の形成に心理的な負担を強いられている。このような、送り手と受け手の相互作用が十分ではない環境で行為したとすれば、その行為は全般的な外れなものであったり、送り手が期待するものとは違っていたり、行為したことが更なる混乱を招いたりするなどのコミュニケーションエラーの発生が予測される。

また、行為について、一対一でやりとりする個人間のチャット環境では、チャット環境や送り手の書き込みとの相互作用によって、受け手側には強い返信の義務感が生じ、誠実な対応を心がける傾向にある。送り手は、受け手がこの後にするであろうことを特定したうえで書き込んでおり、受け手側もチャット環境のもつ特性や書き込まれた内容と相互作用することで意味を生成させ、送り手の行為を特定したうえで自らの行為を形成している。このプロセスは、送り手と受け手の両者ともが、環境や書き込みと相互作用することで共通の意味と行為を特定しており、チャットでのコミュニケーションが有効に働いているといえる。しかし、グループ間チャットの環境は、上述したように、送り手と受け手の両者に共通の意味が導き出されることが困難な環境であり、受け手は自らの行為の特定に苦慮することが特徴である。グループ間チャットでの行為の形態を眺めると、簡単な短い一言コメントであったり、コメントを書き込まないスタンプ対応であったり、既読無返信であったり、個人間チャットとは異なった行為が構成されている。これらの行為はどのようなプロセスから生じたのだろうか。シンボリック相互作用論は人間の行為の性質について、個人は他者の行為の意味を推定し、解釈にてらして自分の行為の計画を立てることによって状況に対処していかねばならず、行為を構成する作業はうまくいかないかもしれないが、それでも人間は自分の行為を構成しなくてはならない、と述べている⁽¹⁷⁾。この性質をチャット環境における子供達にあてはめると、共通の意味が導き出されることが困難であり、自らの行為を特定することが困難な環境においても、子供達は何らかの行為を構成していかねばならない。対応に苦慮した結果、肯定も否定もできないが故の無難で当たり障りのない簡単な一言コメントやスタンプ対応。複数の人が参加するグループチャットでは返信の義務は生じないことから、他の人が返信することを期待しての既読無返信。送り手はグループ内の誰が既読したのかまでは特定できないことを理由にした既読無返信。話題を転換させるために、送り手の話題とは無関連のコメントやスタンプ対応。これらの行為は、チャット環境の特性や送り手の書き込みと相互作用したとしても、意味や行為の特定が困難であった過程から生まれた行為として捉えることができる。よって、相互作用が深まり、送り手の書き込みの意図（例えば書き込みが、雑談の中での小さな不満の表明であったり、明確な質問であったり、悩みの相談であったり、時間をもて余しているが故の暇つぶしであったり、他の人の考えへの関心であったり）が特定されれば、コミュニケーションは有効に働くと考えられる¹⁾。

5. 3 教育的支援への示唆

M-GTAによって、限定された範囲内での、チャットを利用する中学生のコミュニケーションのプロセスが明らかとなった。また、シンボリック相互作用論のパースペクティブから、チャット環境における、子供達の社会的相互作用によって生成される意味と行為、その解釈のプロセスが明らかとなった。得られた知見から、情報モラル教育における教育的支援について、どのようなことが示唆されるだろうか。

警察庁によると平成27年のネット利用犯罪のサイトの種別における事犯の被害数は、匿名制のチャット環境を利用することによる被害数が最も多く、次いでFacebookやtwitterなどの、情報を一般公開することで不特定多数の人との交流を促すオープンなソーシャルメディアや、一般公開はされないがLINEのグループチャットのように同時に複数の人との交流が可能なメディアの利用による被害数が多い⁽¹⁸⁾。また、学校現場では、自分専用の端末を所持し始める時期に、チャットで発生したコミュニケーションエラーやグループ外しが原因となったトラブルが多数表出している。情報モラル教育で扱われるテーマは様々であるが²⁾、これらの事実から、ネットコミュニケーションに参加し始めた子供達が身近に利用するチャットやSNSの、その環境のもつ特性やコミュニケーションの様態、適切な利用を、情報モラル教育であつかう主要なテーマに据えることが肝要と考える。そして、教育的な支援を試みようとしている教師や保護者達は、コミュニケーションエラーに至るプロセスが、チャット環境（特にグループチャットの環境）ではしばしば起こる可能性があることや、チャット環境における短い一言コメントやスタンプ対応、既読無返信等の、インターネットでコミュニケーションする際に為される独特な対応のもつ意味やその対応に至るプロセス等を、十分に理解する必要があると考える。

5. 4 課題

本研究は、中学生による、クローズドなソーシャルメディアにおける、チャット機能の利用に限定した範囲のものであった。今後の課題としては、近年学校現場で問題が多発している、ネットへの画像や動画の投稿において、子供達が生成している意味と行為の特定とそのプロセスの解明や、肖像権、記録性、場所や人物の特定等と関連させた教育的な支援の必要性が挙げられる。また、FacebookやTwitterなどのオープンなソーシャルメディアの環境の特性（一般公開、匿名制、複数アカウントの利用等）や、それを利用する子供達においても同様の研究が求められ、効果的な教育的な支援が急務である。

注>

- 1) しかし最近では、チャット環境における意図のあるスタンプ対応や既読無返信の対応も社会的な行為として認知されるようになり、ネットコミュニケーションのスキルとして活用されつつあるように思う。例えば、チャットでのトークの終末に押されたスタンプには、会話を終わらせたい意味が特定されており、受け手もその意味を特定してスタンプを返すことでトークを終了させる。この際のスタンプ対応は、トークを円滑に終わらせるためのコミュニケーションスキルとして、若者の間では活用されている。
- 2) 今日では、企業法人による啓発活動やコンテンツの提供、自治体主催による講演会や研修会の開催、学校現場における教育実践など、情報モラル教育に関する様々な取り組みが為されている。ここで扱われるテーマは、有害サイトの閲覧、ネット詐欺、著作権の侵害、不正アクセス、個人情報漏洩、情報の記録特性、ネット依存、出会い系サイトによる犯罪、SNSによる人間関係の悪化や誹謗中傷など、多種多様である。

引用および参考文献

- (1) Lon Safko (2012) : 『The social media bible』, Wiley
- (2) 内閣府 : 「H27青少年インターネット利用環境実態調査」,
http://www8.cao.go.jp/youth/youth-harm/chousa/net-jittai_list.html (2016.4.8閲覧)
- (3) LINE 2016年10月-2017年3月媒体資料, <https://linecorp.com/ads/pdf/89F3A5E6-D543-11E5-AF0A-B27B5BCB9FFE>
(2017.1.20閲覧)
- (4) 文部科学省 : 「教育の情報化に関する手引き」, http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/zyouhou/1259413.htm (2016.4.8
閲覧)
- (5) 酒井郷平・塩田慎吾 : 「中学生のネットトラブルへの対応方法に関する分析－LINEのグループトークを事例に－」, 授業実践開発研究, 第8巻, pp.70-78, 2015
- (6) 山田博之 : 「動画を用いたWEBセミナーコンテンツに付随したテキストチャットの特徴分析」, 日本感性工学会論文誌, Vol.14, No1 (特集号), pp.223-229, 2015
- (7) 東中竜一郎・船越孝太郎・荒木雅弘 : 「テキストチャットを用いた雑談対話コーパスの構築と対話破綻の分析」, 自然言語処理/言語処理学会 編, Vol.23, No1, pp.59-86, 2016
- (8) 長谷川春生 : 「小学校・中学校における情報モラル指導の現状と課題－小学校・中学校間の指導内容や課題の比較を通して－」, 人間発達科学部紀要, 第10巻, 第2号, pp.305-315, 2016
- (9) Herbert Blumer (1969)・後藤将之訳 (1991), シンボリック相互作用論－パースペクティブと方法, 勁草書房

- (10) 前掲書(9) p.2
- (11) 前掲書(9) pp.5-6, pp.13-15
- (12) 前掲書(9) pp.8-13
- (13) 前掲書(9) pp.15-21
- (14) 前掲書(9) pp.27-77
- (15) 木下康仁：『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実際－質的研究への誘い』, 弘文堂, 2003
- (16) 木下康仁：「修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) の分析方法」, 富山大学看護学会誌, 第6巻, 2号, pp.1-10, 2007
- (17) 前掲書(9) p.19
- (18) 警察庁：「平成28年上半期におけるコミュニティサイト等に起因する事犯の現状と対策について」,
https://www.npa.go.jp/cyber/statics/h28/h28f_community.pdf. (参照日2017.1.20)

The process of the communication through “chats” of the junior high school students

Kazuyosi KUBOTA* · Youichi MATSUZAWA**

ABSTRACT

The purpose of this research is to clarify the process of communication of junior high school students who use different types of “chats”, a type of social media, and to suggest educational support. Therefore, it utilized the perspective and the methodology of the symbolical interaction theory and analyzed the modified version Graun dead theory approach (M-GTA). The act of composing by difference in the interpretation of the children by chat environment and children with the process visualized as a result of the analysis became relief. The members who participate in group chats are in the environment whose specifying of its act the specifying of the meaning of the writing in of the sender and are difficult and the lack of the interaction of the sender and the receiver is the factor of the communication error at the Net, and an easy word comment and the postmark corresponds and the peculiar support when doing a communication at the Net to be already-read and which it isn't replied that it does and so on is born from the process whose specifying of a meaning and act was difficult with the lack of the interaction with the characteristic and the writing in of chat environment. Sufficiently understanding the process which leads to children's communication errors, the meaning which the peculiar act which can do when doing a communication at the Net has and the process which leads to it by the teacher and the protectors who tries to try educational support and making the main theme which handles the characteristic of chat and the environment which SNS has, the modality of the communication, appropriate use and so on by the information moral education were suggested.