



Title	Facebookの中立性をめぐる意味の構築：公聴会での回答における間接的回避の承認
Author(s)	福島, 玲枝
Citation	言語文化共同研究プロジェクト. 2024, 2023, p. 21-30
Version Type	VoR
URL	<a href="https://doi.org/10.18910/97326">https://doi.org/10.18910/97326</a>
rights	
Note	

*The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

# Facebook の中立性をめぐる意味の構築 —公聴会での回答における間接的回避の承認

福島 玲枝

## 1. はじめに

2018年4月、米国のFacebook(現Meta Platforms, Inc.)CEOのマーク・ザッカーバーグ(Mark Zuckerberg)に対する公聴会では、発端となったデータ流出、ユーザーのプライバシー侵害、政治的なデータ操作、個人情報保護規制などに関する多くの質問がなされた。当時のFacebookは20億人以上の利用者を持つ情報収集ツールでもあったため、公聴会は米国上下院で2日間にわたって開催され、冒頭陳述において「並外れた(extraordinary)」事象として強調され、全世界の注目を集めていた(Bloomberg Government, 2018参考)。その公聴会後の報道によると、Facebookの利用規約やコンテンツの責任の所在に関する回答への問題が指摘された(Cyran, 2018)一方、複数メディアがザッカーバーグは議会の追及を有利に切り抜けたと評価している(中田, 2018; 津山, 2018; *The New York Times*, April 10, 2018)。また、公聴会直後のFacebookの株価上昇は、公聴会で示された企業姿勢が一定の社会的信頼を得ていたことを示唆している。

本稿では、その公聴会で2名の議員が、Facebookが中立性について問いただす相互行為場面に焦点を当てる。この自社の運営するプラットフォームの管理姿勢を問う質問は、社会的議論にも影響を与える質問であり、当該部分のやり取りは、複数のメディアが具体的な発言を引用し、ザッカーバーグが応答を「回避した」と報じている(*The New York Times*, April 10, 2018; Domonoske, 2018)。しかし実際は、ザッカーバーグによる回答の回避がSNSプラットフォーム規制つながる発端とはならず、規制に動くには時期尚早であったとの見方を示唆している(Mazúr & Patakyová, 2019)。企業や社会の意思決定や信頼性に大きく影響を与える重要な質問に対する応答において、最終的に議員にその回避が直接追及されない形で承認へ繋げる手続きや意味の構築方法を、心理描写の談話分析の観点から明らかにする。

## 2. 先行研究

公聴会には一定の形式があり、通常は証人が証言した後、定められた順番で議員からの質疑応答が規定時間内で許可される(Heithusen, 2017)。このような制度的な場面では、法廷でのやりとり同様に、証人から定型的な回答が期待され(Raymond, 2003)、その回答を構築する方法が聴衆への印象に大きく影響する。例えば、Clayman(1993)は質問の言い換えを通して質問への回答を拒否する手続きを明らかにし、Galatolo & Drew(2006)は、yes/noで回答が誘導される質問に対して、証人が回答を拡張することで情報を加え、回答内容を文脈に位置付ける機能があることを示した。また、その拡張部分における正当化のプロセスは、回答者が意味形成を主導し、二項対立ではなく尺度的な解釈で行う方法が示されている(Clayman, 2017)。

そして質問-回答の拡張場面の分析では、連鎖構築と意味構築の双方の観点から、その発話の役割と続く発話への影響が明らかになっている。例えば、Baffy(2020)は米国司法長官に対する上院議員二人の割り込み質問を比較分析し、追質問の特徴と証人が抵抗を示す行為との関連性を説明した。また、Caldwell & Raclaw(2023)は、質疑応答に続く第三ポジションでのメタコメントは、証人の発言を適切な応答に導くため、または応答の不適切さを示すために使用されるだけ

でなく、上院議員の立場を視聴者に強調する役割があることを示した。さらに、Okada (2019) は、質問と回答が示される公聴会場面で質問者が示す感情的志向に同意しない行為が、共感の欠如として解釈される場面を分析し、相手が示す感情を適切に管理することの必要性を主張している。

これらの先行研究は、質問者や回答者が相互に交わす発話や言葉の選択が議論の流れやメディア・聴衆への印象に与える影響を指摘している。これは、最終的に企業の経営や社会的関係などにも影響を及ぼす可能性があり、公聴会場面で相手が理解を示す形で議論を構築することの重要性を示したものもある。そこで今回は、メディアが「回避した」と報道する対話場面における、質疑応答後に続く第三ポジションの応答の拡張場面に着目する。そして、質問した議員と証人がどのように意味を相互構築し、合意に到達した(ていない)のか、その手続きを記述する。

### 3. データ

分析対象となるデータは、政治専門ケーブルテレビ局 C-SPAN より入手した、Facebook 最高経営責任者に対して、米国上院で実施された公聴会映像の電子ファイル(2018年4月10日実施、収録時間は約4時間12分)である。今回の公聴会では、各議員が5分間の質疑応答時間で、データプライバシーに関わる質問が多くなされるが、その中で「Facebookは中立であるか」と当時の与党である2人の議員が問いかける質問とその回答部分を取り上げる。これは、後に複数のメディアが「Facebookが回答を避け( avoids: New York Times, NPR News)、答えに苦労した(struggles: NBC Nightly News)」と一部具体的な発話を引用して指摘する場面である。

### 4. 分析

抜粋1は、公聴会開始から1時間ほど過ぎた時点での、コニン上院議員(C)による質問場面である。直前の発話では、ザッカーバーグ(Z)は「Facebookがプラットフォームを提供し、その使用方法に責任を負っていなかった」ことを誤りとして認め、それに同調する形でCが「中立的な存在と見なされるソーシャルメディアも、内容に責任を持つべきだ」と主張した。抜粋は、その合意をZに求める部分である。議員がFacebookに「ソーシャルプラットフォームは中立でなく、内容に責任を負うべきである(66-69行目)」との運営方針の合意を求める問い合わせし、Zはその一部に明示的に合意を示し、Cの提案を異なる尺度で説明を試みる。同時にZは、その責任の所在を、Cを含めた一般市民にまで拡張した後、企業としての役割を示すことで相手からの追求を回避し、議員からの感謝と合意を引き出すことで、自身の回答を回避する。

抜粋1 John Cornyn (C) and Mark Zuckerberg (Z) [1:14:45-1:16:00]

66 C: you &agree (.8) now (.4) >that< facebook  
C &right hand directing toward Z -->  
67 (.4) and other (.) other social& media platforms  
C -->&  
68 are not neutral platforms, >but< bear some responsibility  
69 (.6) for the content.  
70 (.9)  
71 Z: i agree that we are responsible &for the con\*tent.\*  
C \*nods \*  
C &gaze down --> ((till 1.73))  
72 (1.5)  
73 Z: and i think that& &there's uh one of

C -->&

74 the big (.5) societal questions that >i think<  
 75 we're gonna need to answer,  
 76 (.7)  
 77 i:\$:s (.4) °t-t-t-° the current (.3)\$ framework that we have.  
 Z \$avert gaze from C-----\$  
 78 (1.4)  
 79 Z: is based on this reactive model,  
 80 (.5)  
 81 Z: that assumed >that< there weren't ai tools, (.) that

((14 lines are omitted when Z talks about the company's past))

95 Z: require companies to take action proactively  
 96 >uncertain of< those things, (.) [and [when I gets= [ai- [a-  
 97 C:  
 98 Z: =in the way of=  
 99 C: =i appreciate that i have (.4) two minutes left=  
 100 Z: =all right=  
 101 C: to fask you \*questions\*  
 C \*smile \*  
 102 \$(.)%(.5)\$  
 Z \$smile---\$  
 Z %drink water -->((till l.104))  
 103 C: so you- you've (.6) interestingly  
 104 the terms of (.4) %ai- uh (.4) the uh  
 Z -->%  
 105 >what do you call it< the terms of  
 106 service (.7) is a legal document (.) which  
 107 discloses to your subscribers  
 108 how their information is gonna be used

66–69 行目では、C は Facebook が「中立ではなく (not neutral: 68 行目)」、「コンテンツに対して何らかの立場に基づく管理責任を負う」ことへの合意を問いかける。ここで「現在 (now)」の音調を強めて合意を求める問いは、過去の運営方針からの変化を確認するものとして機能する。それを受けた Z は、0.9 秒の沈黙の後、C が提示した後者の問い合わせ (内容への責任) に対し、その発話の一部を繰り返すことで合意を示す (Galatolo & Drew, 2006)。そして、C が提示した「何らかの責任 (some responsibility)」を、「私たちが責任を担うもの (we are responsible)」として企業の責任を示し、C はその回答にうなづき合意を提示する。また、C が視線を手元に落とした状態の 1.5 秒の沈黙 (72 行目) は、Z に更なる発話の拡張と説明を許可する部分となり、Z は抱える問題の責任所在についての言及を開始する (73 行目)。ここで Z は、示された責任を「大きな社会的課題 (the big societal questions: 74 行目)」と表現し、その規模を示すことで課題の深刻さを格上げする。そして、その課題に向き合うべき主体 (we: 75 行目) の指標範囲を社会構成員全体へと拡張する。その上で、Facebook はユーザーの行動や発信する内容を管理する「現在の枠組み」を「反応的 (reactive: 79 行目)」なものと再定式化 (Bilmes, 2019) し、情報管理や機能は、固定的なものでなく、ユーザーや環境の変化に応じて調整するものであることを示唆する。また、Facebook の創業当初は AI が利用できなかったゆえの過ちとして、技術の制約による因果関係を示す (82 行目) ことで、C が示した「過去から現在の変化」の問い合わせの部分へ合意を示し、Facebook プラットフォームの存在を正当化する。さらには、今後の Facebook の対応を“proactively (先回り的に: 95 行目)” と “reactive” の対比で示すことで、過去との変化を強調す

る。相手への責任範囲を拡張しつつ、企業の負担を明確に示した発話を受け、99 行目で C は感謝を提示し、時間の制約を示すことで話題転換の権利を主張し、Z はそれに合意している。

C が問い合わせた「中立でなく、内容に責任を持つのか (66–69 行目)」との質問に対する Z の回答は、最終的には C が Z の応答に感謝を示し (99, 101 行目)、時間の権利に基づき話題転換を試みる。つまり相手の合意の下、Z の回答の回避が可能となった部分と言える。C による中立性に関する質問は、否定的な回答 (中立でない) を提示すると、大企業による言論統制や「言論の自由」を保証する米国の法的な問題に繋がる可能性を持つ。逆に、肯定する (中立である) ことにより、コンテンツ管理責任との整合性を疑われる可能性にも繋がる部分となる。Z は、C の質問に対して、明示的な肯定的回答や相手の一部の発話を再利用により質問に答えていることを強調し (Raymond, 2003)、合意を提示する。それが質問に対する部分的な回答であるにせよ、肯定的回答は、相手との衝突を回避した形で回答の拡張を可能にする。よって、Z は責任の所在を広い社会的な課題として再定式化 (Bilmes, 2019) し、多くの議員を含む SNS ユーザー全体の責任として問題を関連づける。また、その責任に対して、プラットフォームの性質、時代、さらに AI の有無といった尺度を関連づけることで、自社の過去の過ちを正当化し、社会全体が担う今後の責任の一部を Facebook が企業として負担するとの役割を示す。結果的にその回答は、議員が感謝を示す応答を引き出し、中立性をめぐる質問への回答の回避へ繋がっている。

この「Facebook は中立なプラットフォームであるか」については、抜粋 1 の約 10 分後、同政党に所属する別議員から繰り返し質問される。続く抜粋 2 は、クルーズ上院議員 (CR) からの質問場面である。発言権が渡された議員は、簡単な挨拶を交わした後、「貴社は自身を中立の立場と捉えているのか」との質問を单刀直入に Z に繰り返し問い合わせ、先だった C への回答 (抜粋 1) が不十分であったことを示す。また、Z の主張する意味の構築に、米国全国民の心配事として感情の尺度を用いることで非同調を示し、Z に回答を要求する。

#### 抜粋 2-A Ted Cruz (CR) and Mark Zuckerberg (Z) [1:24:53-1:26:30]

5 CR: >mr zuckerberg, does< facebook  
6 >consider itself< (.) a neutral public forum,  
7 (.7)  
8 Z: .ch  
9 (.6)  
10 Z: senator, we consider ourselves to be a platform for all ideas  
11 (1.4)  
12 CR: 1- le- let me ask the question again.  
13 (.) does facebook consider itself to be  
14 a neutral public forum >an' representatives of  
15 your %company 've given conf%licting<  
Z %avert gaze from CR ---%  
16 answers% on this.  
Z %avert gaze--> ((till 1.18))  
17 (.6)  
18 CR: a- are you% a [first] amendment speaker expressing your views  
Z -->%  
19 Z: [well ]  
20 \$ (.4)\$  
Z \$nods\$  
21 CR: are you a neutral public forum >allowing everyone to speak.<  
22 (1.1)  
23 Z: uh (.3) senator >here's how we think< about this.  
24 (.4)

25 Z: i don't believe (.) that (.4) uh uh uh uh  
26 (.4)  
27 Z: there's certain content, that (.) >clearly we do not allow.<  
28 (.8) >right,< h- hate speech, (.3) terrorist content, (.6)  
29 uh (1.3) n- nudity anything that makes  
30 people feel unsafe in- in the community.  
31 (.9)  
32 Z: uh (.3) from that perspective, (.3) that's why  
33 we generally try to refer to what we do, (.)  
34 as [a platform for all ideas, ]  
35 CR: [(l- let-)) let me try this] \*'cuz\*  
Z \*nods\*  
36 the time is constraint. (.4) i- i- it's  
37 just a si- (.2) simple question (.5) .h the predicate  
38 fo- for >section 230 immunity under the cd- cda  
39 is that you are a< neutral public forum (.8) do you  
40 consider yourself a neutral public forum >or are you<  
41 engaged in political speech which is your right  
42 under the first amendment  
43 (1.3)  
44 Z: well senator (.5) our goal is certainly not to  
45 engage in political speech, (.3) i'm not that  
46 familiar with the specific legal language  
47 of th- (.4) the law >that< you (.) that you speak to,  
48 (.) so (.3) ai- i (.) would need to  
49 follow up with you on that,  
50 (.5)  
51 um I'm just trying to lay out (.) how  
52 broadly >i think about this<=  
53 CR: =um mr. zuckerberg i will say there are (.6)  
54 a great many (1.0) americans (.3) >who i think<  
55 are deeply concerned that that facebook (.7)  
56 and other tech companies (.7) are engaged  
57 in a pervasive pattern of (.5) bias and political censorship  
58 (.9)  
59 CR: uh::: there have been numerous instances with facebook

冒頭の挨拶を交わした直後、CR は Facebook が自社サービスを中立なものと見なしているか否かを問いかける (5-6 行目)。これに対し、Z は 1 秒以上の沈黙 (7-9 行目) の後、「全アイディアのプラットフォーム」と言い換えることで明示的な回答を控え、中立であると言い切れない事由があることを暗示する (first priority response; Bilmes, 2014)。また、Z が使用した代名詞 “we” (10 行目) は、その指標範囲が Facebook 全体であるか、その企業の代表者の一部かを曖昧にする。そこで、12 行目で CR は再質問を行う前置きを提示し、13-16 行目で企業の代表者たちが一貫性のない立場を取っている可能性を示唆して再質問することで、10 行目の Z の回答が CR にとって不十分であったことを示す。また、Z が視線を逸らし、0.6 秒の沈黙 (17 行目) で回答が不在であったことを受け、CR は Facebook が「憲法上の権利<sup>1</sup>」を行使して意見を表明している (18 行目) か、もしくは「公平な発言の機会を提供する」立場である (21 行目) のかを二者択一の形で示し、Facebook プラットフォームの立ち位置を明確化する形で回答を求める。この CR が示した後者の選択肢は、10 行目の Z の発話 “a platform for all ideas” を、“a neutral public forum allowing everyone to speak” と再定式化 (Bilmes, 2008) することで、CR が提示した「中立さ」へ

<sup>1</sup> First Amendment (第一修正条項) は、アメリカ合衆国憲法修正条項の一つであり、言論の自由、出版の自由、宗教の自由、集会および請願の権利を保障する。

の質問（5–6, 13–16 行目）と重ね、自身の問い合わせの修復として示し、更なる回答の誘導を試みる（Kaur, 2022）。

相手が誘導する質問に合意ができない状況において、Z は 23 行目で直前の CR の発話を “this” と指標し、明示的に異なる尺度を持ち出して自社の立場の説明を開始することを前置きする。また、25 行目で “I don't believe” と否定形を用いて開始したターンを取り下げる、27 行目で “there's certain contact” と説明する事象を一般的な解釈として再構築する。さらに、Z は “certain,” や “clearly” の語を使用することで相手の同意を促すための前提を構築し、“right (28 行目)” と相手の合意を確認する。その上で「人々が所属するコミュニティにおいて安全性を感じないもの（29–30 行目）」と一般的に反論が困難となる事象を総称した上で具体事例を挙げ、特定の行動やコンテンツが許可されない理由を示す。ここで “allow” の語使用は、Facebook が「中立である」との前提を承認するのではなく、利用者の行動に基づいて対応する姿勢を暗示する。つまり、Facebook は自社の立場を中立と捉えず、柔軟に状況に応じる立場であるとの尺度で企業姿勢を示唆するものと言える。そして、自ら示した尺度を “that perspective (32 行目)” と明示的に指標させ、その観点に基づき、CR の質問への最初の回答として提示した概念である “a platform of all ideas (10 行目)” を持ち出し、再度の説明を試みる（34 行目）。

しかし CR は、時間の制約を提示して Z の発話を割り込み、再度質問を繰り返すことを伝達し（35–36 行目）、音調を強めて「単純な」ものであることを強調することで、直接的で回答しやすい問い合わせに対して Z の回答が不完全であったことを示唆する（36–37 行目）。続けて、通信品違法（CDA）第 230 条<sup>2</sup>を引用し “neutral” の定義づけを行い、再度「中立である」か「言論の自由に基づく政治的志向がある」かの選択を求める（37–42 行目）。その再々度提示された質問に、Z は後者のお部「政治的志向がある」ことに該当しないことを “certainly not” との音調変化を伴わせて明確に伝達し（44–45 行目）、法律の解釈に対する回答は、自身の知識不足を理由に回避する（45–49 行目）。そして、Z が俯瞰的な概念として「中立性」を示したことを受け（51–52 行目）、CR はその概念に、蔓延したバイアスや政治的な検閲体制を具体事例として挙げ、それが数多くのアメリカ人の心配事であることを強調する（54 行目）。また、“deeply concern” との表現を使用することで、その関心の度合いを格上げし、続く発話で、具体的な事例を多く列挙する<sup>3</sup>ことにより、現状の Facebook の対応が国民多くの心配に繋がる事態であることを伝える。つまり、CR は Z の概念が多くの国民の理解を得ないものとなる可能性を主張し、回答の不適切性を示す。

抜粋部分における「中立性」に対するやり取りは、参与者同士の意味構築において、明らかな非合意が示されている。そして、CR の示す非合意は、先立って行われた C とのやり取り（抜粋 1）において、Z が回答を回避したことを示唆する。CR との議論において、Z は相手の発話の一部を再利用して明示的な合意を示し、相手の主張や意向に寄り添った意見であることを主張する。また、その意見や行為の主体が一般利用者であることを示し、論点となる「中立さ」に関わ

<sup>2</sup> 通信品位法（Communications Decency Act, CDA）とは、1996 年に制定された米国の法律で、言論の自由を重視する立場で、広範な免責を認める。第 230 条 (c)では具体的に、「プロバイダ（SNS 等のプラットフォームサービス及び ISP）は、①第三者が発信する情報について原則として責任を負わず、また、②有害なコンテンツに対する削除等の対応（アクセスを制限するため誠実かつ任意にとった措置）に関し、責任を問われない。」ことを定めている（総務省, 2021）。

<sup>3</sup> 60 行目以降は抜粋に示していないが、選挙や報道に関する Facebook の情報操作についての問題となる場面を 10 事例ほど挙げている。

る当事者を拡張する行為を通して、Facebook の柔軟な立場を示そうとする。一方で CR は、具体的な法律や事例、さらには国民全体の「不安」との感情尺度を提示し、自身の主張の正当性を伝達する。ここまでやり取りは、中立性の解釈をめぐり、相手の主張を受けて議員と証人双方が用いる尺度の違いが主張を対立させている部分と言える。最後の抜粋は CR と Z の質疑応答の終盤部分である。Z は、CR が「アメリカ国民全体の心配事である」と感情の尺度を用いて示した質問に対しても、その相手の感情表現を一部再利用する形で共感を示し、自らの主張を展開して CR との合意に至る。

抜粋 2-B Ted Cruz (CR) and Mark Zuckerberg (Z) [1:29:26-1:30:16]

80 CR: mr zuckerberg, (.4) do you &feel it's your  
cr &gaze at Z--> ((till 1.81))  
81 responsibility& to assess users >whether they are<  
cr -->&  
82 \*good and positive connections or\* ones (.) that  
cr \*hand directed at Z \*  
83 those fifteen to twenty thousand people deem (.5)  
84 unacceptable or deplorable  
85 (1.4)  
86 Z: senator, you're asking uh me personally?  
87 (.5)  
88 CR: facebook  
89 (1.1)  
90 Z: uh- uh- senator i think there are <a number> of things  
91 that we would all agree or clearly bad.  
92 (.7) foreign interference in our elections, (.3)  
93 terrorism, (.5) uh self-harm,  
94 (.4)  
95 Z: [those are the things]  
96 CR: [how about ] censorship.  
97 (.6)  
98 Z: %oh well (.3) a- i think that you would probably%  
z %gaze down-----%  
99 agree >that< we should remove terrorist propaganda  
100 from the service.  
101 (.4)  
102 Z: so (.5) \$that\$ ai- i agree  
z \$hand gesture\$  
103 uh >i think< is is clearly bad (.) activity, >and<  
104 we would want it to get down, (.3) and we're generally  
105 proud of- of how well w- we do with that  
106 (.6)  
107 CR: \$°okay°\$  
cr \$nods \$  
108 Z: now (. )what i can say an- and i and i do wanna  
109 get this in before the end here (.4) is that  
110 (.6)  
111 Z: i am (.6) i'm very committed (.) to making sure  
112 that facebook is a platform for all ideas.  
113 (.4)

80–84 行目で、CR は Z が Facebook 利用者同士のつながりを評価し、区別するといった責任の所在を尋ねる。Z へ手を向けて構築する質問は、その回答義務が Z にあることを明示する (82 行目)。そこで Z は、その回答が個人の見解でなく Facebook としての回答を求められないと確認した後 (86–88 行目)、Z は自身の見解として前置きした上で、一般的に社会的に受け入れられない多数の行為や問題の存在を指摘する (90–93 行目)。Z が音調を強めた形で “all” や “clearly” の副詞を使用することで、続く具体的行為や事例は、一企業の判断ではなく、普遍的に悪であること、また社会的に許容されない事象であることを強調し、ここでも一般的に合意に至る可能性を前置きする。また、CR は Z の発話に割り込む形で「政治的検閲」を挙げ、Facebook の見解を求める (96 行目)。この CR の割り込んだ問い合わせは、Z の主張展開を新たな要素で拡張するものであり、つまり Z の進行中の発話の展開を承認する形として機能する。そこで、Z は “oh well” と回答を一旦保留するものの、“I think you would probably agree” との前置きを添えて、テロリストのプロパガンダの削除への合意を示す (98–99 行目)。相手の同意を前提としつつ、“would probably” の語使用で、相手の異なる意見の受け入れ姿勢を示す発話は、Z が提示する主張への共感を求めて、相手の見解提示を可能とする余地を残す。また、101 行目で CR の発話が不在であることを受け、Z は個人的に悪と見なす行為を “clearly” との語使用で一般的な認識であることを示し (103 行目)、人々全般 (we would: 104 行目) がそれを取り除きたいと思っている可能性を示唆し、自身の主張の拡張を行う。その上で、自社のシステムがそれらの行動を排除することに適切に、且つ十分な形で機能していることを現在時制の使用で強調し (we're: 104 行目; we do: 105 行目)、CR はその説明に頷き合意を示す。またその承認を受け、Z はそれまで承認されなかった “a platform for all ideas” との企業理念を再々度提示する (112 行目)。それは最終的に Z の企業理念と今後の抱負と共に示され、CR はそれに対して “thank you” と感謝を表明し、CR と Z の質疑応答は終了する<sup>4</sup>。この一連の行為は、最初は非合意となった「中立性」をめぐる概念において、Z が相手からの承認を得ることで意味構築の合意に至った場面と言える。

#### 4. 考察

公聴会の発話は、相互行為の参与者だけでなく、その視聴者にも大きな影響を与えるため、誤解を招かない形での応答と主張の展開が求められる。本稿では、Facebook の公聴会における「中立性」の意味構築に関する相互行為部分に焦点を当て、企業の代表として質問に回答する手続きに注目し、心理描写の談話分析の観点からその合意への到達方法を捉えた。連鎖分析の結果、証人の回答場面で、相手の意見や立場を明示的に承認することで、追求の回避へと繋げ、それを発端として承認と主張の展開の双方を試みる応答手続きが明らかとなつた。

追及の回避は、相手の質問への理解と合意を示す表現の選択が結果的に重要な役割を果たす。抜粋部分では、相手の質問や主張に対し、明示的な否定語の提示を回避すること、聞き手の質問の一部を再利用することなどで示されていた。それらの回答は、相手の質問への理解を示し、取り上げた発話を論点として前景化させる。また、一般的に社会で受け入れられる考え方や価値観を取り上げた上で主張を展開することは、聞き手をその価値観を抱く主体として包括し、自身の主

<sup>4</sup> 抜粋には示していないが、Z は最終的に as long as I'm running the company I'm gonna be committed to making sure is the case と述べ、それに対して CR が感謝を示す。

張への共感へ誘導する。それらの手続きを経ることで結果的に相手の問い合わせに対する部分的な回答回避へと繋げていた。

また、上記手続きに加えて、論点の理解に繋げる、意味の共同構築の手続きについては、異なる尺度の提示方法により、相手の概念を否定しない形で説明を試みる手続きが明らかとなった。抜粋では、議員が合意を求める、企業の「中立性」を問いただす質問に対し、「投稿内容の是非の判断」、「企業が判断を下すタイミング」などの異なる尺度を示して回答を提示する。その上で、公聴会実施の発端ともなった様々なトラブルを過去の事象と位置付け、それに対応するものとして将来的な自社のプラットフォーム運営姿勢を、社会に貢献する立場に位置付けて説明する。質問を再定式化する応答手続きは、回答の回避が達成される場合もあるが、表立って回避できない場合があることが指摘されている (Clayman, 1993)。今回示した手続きは、相手の概念に承認や合意を示して回答を提示することで、部分的な回答の回避に到達する手続きと言える。そして、議員が示す懸念や個人として示す感情に対しても、感情度合いの尺度を用いて自らの立場を示す手続きは、感情の管理に貢献し、結果的に相手の承認を得て、合意に至る手続きとなっている。これは、タカタ株式会社に対する公聴会分析から得られた感情の誤った管理方法がもたらす結果 (Okada, 2019) を、成功事例から裏付けたものとも言える。

公聴会における相互のやり取りは、聞き手だけでなく、多くの聴衆が参加者として位置づけられ、記録に残された発話内容や、それに基づくメディア報道から、企業や個人の理念が判断される。今回の分析対象とした場面は、複数メディアが「回答を避けた、回答に苦労した」と説明する場面である。部分的に明示的な回答は回避した部分であるが、相手の提示する概念や懸念に寄り添った形で、結果的にザッカーバーグの提示するプラットフォーム運用理念が確立された場面であることが連鎖分析で明らかとなった。相手の提示する概念において、合意できる箇所を明示的に示しつつ、世間一般の見解や関心事を考慮に入れ、議論の焦点となる事象の責任を一般の聞き手に当てはめ、その責任に対して自社が行うサービスを位置付ける議論の構築は、公聴会だけでなく、企業理念や戦略の提示や理解が求められる場面において、応用可能な手続きとして考えられる。

## 参考文献

- Baffy, M. (2020). Doing ‘being interrupted’ in political talk. *Language in Society*, 49(5), 689–715.  
<https://doi.org/10.1017/s0047404520000299>
- Bilmes, J. (2008). Generally speaking: Formulating an argument in the US Federal Trade Commission. *Text & Talk*, 28(2), 193–217. <https://doi.org/10.1515/text.2008.009>
- Bilmes, J. (2014). Preference and the conversation analytic endeavor. *Journal of Pragmatics*, 64, 52–71.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.01.007>
- Bilmes, J. (2019). Regrading as a conversational practice. *Journal of Pragmatics*, 150, 80–91.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.08.020>
- Bloomberg Government. (2018, April 10). Transcript of Mark Zuckerberg’s Senate hearing. The Washington Post. <https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2018/04/10/transcript-of-mark-zuckerbergs-senate-hearing/> (Accessed April 21, 2024)
- Caldwell, M., & Raclaw, J. (2023). ‘I just need a yes or no’: Managing resistant responses in U.S. Senate hearings. *Discourse Studies*, 25(5), 618–640. <https://doi.org/10.1177/14614456231159026>

- Clayman, S. E. (1993). Reformulating the question: A device for answering/not answering questions in news interviews and press conferences. *Text*, 13(2). <https://doi.org/10.1515/text.1.1993.13.2.159>
- Clayman, S. E. (2017). The micropolitics of legitimacy. *Social Psychology Quarterly*, 80(1), 41–64. <https://doi.org/10.1177/0190272516667705>
- Cyran, R. (2018, April 13). コラム：フェイスブックCEO、公聴会で犯した「痛恨のミス」. Reuters. <https://jp.reuters.com/article/idUSKBN1HJ0BB/> (Accessed April 21, 2024)
- Domonoske, C. (2018, April 10). Mark Zuckerberg Tells Senate: Election Security Is An 'Arms Race'. National Public Radio. <https://www.npr.org/sections/thetwo-way/2018/04/10/599808766/i-m-responsible-for-what-happens-at-facebook-mark-zuckerberg-will-tell-senate> (Accessed April 21, 2024)
- Galatolo, R., & Drew, P. (2006). Narrative expansions as defensive practices in courtroom testimony. *Text & Talk*, 26(6), 661–698. <https://doi.org/10.1515/text.2006.028>
- Heithusen V. (2017). Senate committee hearings: Witness testimony. CRS Report No. 98-392. Washington, DC: Congressional Research Services. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.01.007>
- Kaur, T. (2022). Conversation analysis in a US Senate Judiciary hearing: Questioning Brett Kavanaugh. *Discourse Studies*, 24(4), 423–444. <https://doi.org/10.1177/14614456221099175>
- Mazúr, J., & Patakyová, M. (2019). Regulatory approaches to Facebook and other social media platforms: towards platforms design accountability. *Masaryk University Journal of Law and Technology*, 13(2), 219–242. <https://doi.org/10.5817/mujlt2019-2-4>
- 中田敦. (2018, April 16). フェイスブックCEOが公聴会で「勝利」、ビジネスモデルは問題視されず. 日経クロステック. <https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00141/041300012/> (Accessed April 21, 2024)
- New York Times. (2018, April 10). Mark Zuckerberg Testimony: Senators Question Facebook's Commitment to Privacy. <https://www.nytimes.com/2018/04/10/us/politics/mark-zuckerberg-testimony.html> (Accessed April 21, 2024)
- Okada, Y. (2019). Discursive construction of “antisocial” institutional conduct: Microanalysis of Takata’s failure at the U.S. congressional hearings. *Journal of Pragmatics*, 142, 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.013>
- 総務省 (2021). インターネット上の違法・有害情報を巡る米国の動向『総務省 プラットフォームサービスに関する研究会（第24回）』  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000739937.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000739937.pdf)
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/No interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, 68(6), 939. <https://doi.org/10.2307/1519752>
- 津山恵子. (2018, April 12). 「ザッカーバーグが勝った」と報じた米メディア－ハイテク業界に無知な議会にフェイスブック株は上昇. Business Insider. <https://www.businessinsider.jp/post-165584> (Accessed April 21, 2024)

## 謝辞

本研究は2023年度放送文化基金助成（人文社会・文化）「米公聴会とそのニュース報道の談話分析による事実検証手法の考察」を受けて行われた。