E-Guardian
Build Happy Internet Life

News Release

報道関係者各位

2016 年 12 月 8 日
イー・ガーディアン株式会社

総合ネットセキュリティ企業イー・ガーディアン

2016年　炎上ランキング発表

～企業炎上は長期化傾向、隠ぺい・不誠実対応が炎上期間を 3 倍に～

イー・ガーディアン株式会社（http://www.e-guardian.co.jp/ 東京都港区 代表取締役社長：高谷 康久　以下、「イー・ガーディアン」）は、2016 年のネット炎上事象（2016 年 1 月 1 日～2016 年 11 月 31 日）を独自に算出し、炎上のきっかけとなった事象や傾向を調査いたしました。その結果を「2016 年炎上ランキング」として発表いたします。

【2016 年　炎上ランキング】

順位	属性	代表的な事象
1 位	著名人（44%）	芸能人の不倫、アイドルグループの解散、ライブ衣装騒動など
2 位	企業（30%）	TVCM 差し止め、異物混入、過労、隠ぺい問題など
3 位	一般人（14%）	「保育園落ちた日本死ね」の待機児童問題、人種差別発言など
4 位	政治家（10%）	アメリカ大統領選挙時の女性軽視発言、前都知事の政治資金問題など
5 位	その他（2%）	公務員の不祥事など

【2016 年　傾向分析】

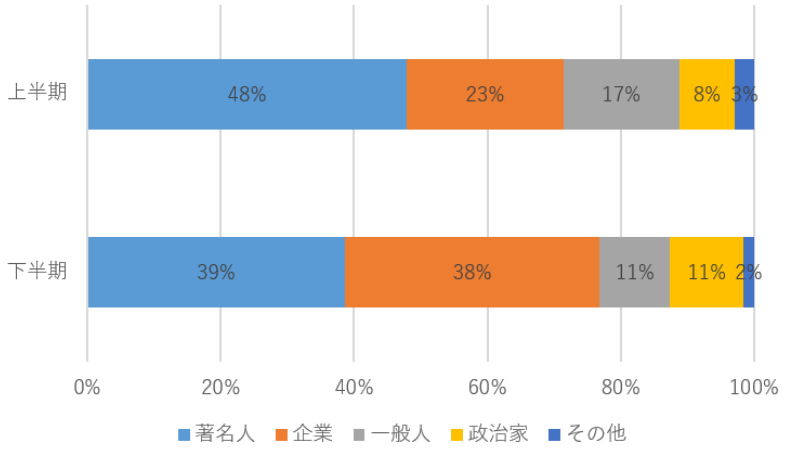
■企業炎上は下半期に集中。即時対応の炎上期間は約 1 ヶ月、不誠実対応は 3 ヶ月を超える結果に。

企業がきっかけの炎上案件は下半期にかけて増加しています（図 1）。事象が多かったことと、不正や商法などの課題が明るみに出た際の事後対応が批判を呼び、炎上期間が長期化していることも要因に挙げられます。炎上発生から即時に対応した企業の多くは終息までに 1 ヶ月程度、隠ぺいや不誠実な姿勢が見られた企業は 3 ヶ月を超えるなど、リスク対策の有無が企業ブランディングを左右する結果となりました。

2014 年、2015 年は「バイトテロ」「異物混入」など企業内部の問題が発生要因でしたが、2016 年に顕著だったのはテレビ CM が放送開始から数日以内に放映を停止するケースが散見されたことです。企業対策として「厳しくなった社会の目」に対して、継続的なソーシャルメディア上の世論調査を実施する企業が増加した事からの傾向と推測されます。

例えば、最初は少数派の意見であっても、ネットでの拡散やマスメディアへの情報展開により、急速に情報が拡散される事もあります。そのため、“言葉狩りのリスク対策”や“多数派意見だけのリスク対策”では無く、“消費者の意見を汲み取ったリスク対策”が求められるようになったと考えられます。さらに、問題が発生した際の「企業側の対応」は常にネット上で論評が書かれ、対応方法次第では炎上に炎上を重ねてしまうケースがあります。そういった観点でも、常に消費者の意見を汲み取るのは重要視されています。

図 1：2016 年炎上ランキング　上半期／下半期の比較



■　賛否両論を問うコメンテーター型ユーザーが増え、連鎖的な炎上が多数。

芸能人の不倫問題、待機児童問題に対する一般の方のコメントなど、賛否両論が飛び交うことにより連鎖的な炎上が増加する傾向が見られました。更にそこから著名人の発言などにより、消えかけた火が更に燃えなおすなど、長期間に渡って、炎上の火が消えづらい事象も発生しております。

ICT 総研の調査（図 2）によると、ツイッター利用者のうち、100 人以上の相手とつながっていると回答した利用者は 41%に達しています。実生活でつながりのあるコミュニケーションだけではなく、SNS という特性上、見知らぬ人とのコミュニケーションが活発化しており、この背景がコメンテーター型の炎上件数を増加させる要因とも考えられます。

図 2：SNS でつながっている相手の人数

＊回答者（n=221）

出典：ICT 総研「2016 年度 SNS 利用動向に関する調査」

【監修】イー・ガーディアン株式会社　SNS 分野･エヴァンジェリスト　竹口 正修

炎上対策セミナー講師実績多数、企業炎上対策のプロ。1987 年生まれ、Web 系ベンチャー企業、広告代理店を経て、2013 年イー・ガーディアンに入社。企業の風評調査からソーシャルメディア運用、監視、カスタマーサポート、ソーシャルリスニング等、SNS 関連業務に従事。企業の SNS 使用方法や炎上のメカニズム、その対策などのソーシャル対応をテーマにしたセミナーに講師として数多く登壇している

《調査概要》

■2016 年 1 月～11 月の期間に、特定のまとめサイト、ニュースサイトに掲載された炎上事象 557 記事より独自調査を実施

《ソーシャルリスニングについて》

本ランキングは、イー・ガーディアンソーシャルサポート部門が「2016 年炎上対策調査」の一環として実施したものです。より詳細なデータをご希望の方は個別で対応いたします。

参考 URL　http://www.e-guardian.co.jp/service/social-listing

■イー・ガーディアン株式会社について

1998 年設立。2016 年に東証一部上場。投稿監視、風評調査、ソーシャルリスニングのリーディングカンパニーとして、導入実績 700 社以上の基盤を誇る総合ネットセキュリティ企業。事業領域は年々拡大しており、ゲームサポートやアド・プロセス、そして子会社化した HASH コンサルティング株式会社との連携によるサイバーセキュリティ分野まで幅広く提案が可能。センターはグループで 5 都市 9 拠点を保有しており、業界でも最大級の体制を有する。

【イー・ガーディアン株式会社 会社概要】

代表者	：代表取締役社長　高谷 康久
所在地	：東京都港区麻布十番1-2-3 プラスアストルビル4F
設立	：1998年5月
資本金	：35,893万円（2016年9月末日現在）
業務内容	：ブログ・SNS・掲示板企画コンサルティング/リアルタイム投稿監視業務/ユーザーサポート業務/オンラインゲームカスタマーサポート業務/コンプライアンス対策・風評・トレンド調査業務/コミュニティサイト企画・サイト運営代行業務・広告審査代行サービス業務/人材派遣業務
URL	：http://www.e-guardian.co.jp/