

＜2012年 振り返りアンケート調査＞

2012年、最も印象に残ったネット炎上ニュースは？

- 1位「大津市いじめ」
- 2位「お笑いタレント母親の生活保護受給」
- 3位「グルメ情報サイト、レビューやらせ」

利用しているSNSの上位は？

- 1位：facebook、2位：twitter、3位：mixi

(社)ニューメディアリスク協会(理事長：中村伊知哉、所在地：東京都港区赤坂3-13-3)では、2012年に起こった主なネット炎上、ならびに自社のWebリスク対応策などについて調査を実施。調査期間は2012年12月19日～20日。全国20歳以上の男女にWebアンケート方式により調査を行い、500人から有効回答数を得ました。

＜主な調査結果＞

利用している(投稿や閲覧などを行っている)ソーシャル・ネットワーキング・サービス(以下 SNS)

1位：facebook(18.6%)、2位：twitter(11.8%)、3位：mixi(7.4%)、4位：2ちゃんねる(6.4%)。などSNSを利用していないと答えた人も44.4%いた。

2012年に起こったネット炎上で知っている炎上、印象に残った炎上

知っている炎上の1位は「お笑いタレント“K”の母親生活保護受給」(59.0%)、2位は「大津市いじめ」(53.4%)。一方、印象に残った炎上の1位は「大津市いじめ」(31.2%)、2位は「お笑いタレント“K”の母親生活保護受給」(24.0%)と、順位が逆転。

企業がらみの炎上

グルメ情報レビューサイト“T”のロコミやらせ(6.8%)、大手居酒屋チェーン“W”の残業を苦に自殺した社員に対するトップのツイート(2.0%)、ドーナツショップ“M”店員による暴言ツイート(1.4%)、大手ファッション通販サイト“Z”のトップによる客への暴言ツイート(1.0%)など、企業炎上も多かった。

自社のネット炎上対策について

ネット炎上など、自社のリスク対応について「大変満足している」「満足している」と答えた人は全体の25.6%で、残り74.4%は「不安である・大変不安である」と回答。具体的な取り組みについては「社内向けガイドライン作成」(6.2%)「研修実施」(6.6%)など、いずれも10%未満で、82.8%が「何も取り組みは行っていない」と回答。

<調査概要>

- 調査方法：(株)ネオマーケティングのアンケート専門サイト「アイリサーチ」でのWebアンケート方式
- 調査期間：2012年12月19日(水)～2012年12月20日(木)
- 調査対象：一般生活者、会社員等の500人
- 有効回答数：500サンプル

全体	500人	100.0%	全体	500人	100.0%
20歳～29歳	37人	7.4%	男性	300人	60.0%
30歳～39歳	99人	19.8%	女性	200人	40.0%
40歳～49歳	130人	26.0%			
50歳～59歳	131人	26.2%			
60歳～69歳	78人	15.6%			
70歳～79歳	21人	4.2%			
80歳～89歳	4人	0.8%			

①:あなたが利用している(投稿や閲覧などを行っている)サービスをお答えください。(複数回答)

	全体	500人	100.0%
1 twitter		144人	28.8%
2 facebook		148人	29.6%
3 mixi		89人	17.8%
4 LINE		50人	10.0%
5 モバゲー		35人	7.0%
6 ブログサービス		45人	9.0%
7 Tumblr		5人	1.0%
8 Google+		39人	7.8%
9 2ch		64人	12.8%
10 使用していない		222人	44.4%

年代別にみるとSNSを利用している人は若い世代に多く、年代が上がるに連れ利用者は減っていく結果となった。男女別による大きな違いはなかった。

②:①のうち、最も利用しているサービスをお答えください。(単一回答)

	全体	500人	100.0%
1 twitter		59	11.8%
2 facebook		93	18.6%
3 mixi		37	7.4%
4 LINE		20	4.0%
5 モバゲー		11	2.2%
6 ブログサービス		19	3.8%
7 Tumblr		0	0.0%
8 Google+		7	1.4%
9 2ch		32	6.4%
10 使用していない		222	44.4%

最も利用されているSNSはfacebook(18.6%)、twitter(11.8%)、mixi(7.4%)と続く。特に20代の女性では「SNSを利用していない」と回答したのはわずか5.6%で、20代女性の実に94.4%がSNSを使用している。

③: 2012年に起こった主なネット炎上について、あなたが知っている炎上事案は。(複数回答)

	全体	500人	100.0%
1	グルメ情報のレビューサイトT(2012年1月頃)	171人	34.2%
2	大手居酒屋チェーンW(2012年2月頃)	74人	14.8%
3	製菓会社R(2012年2月頃)	78人	15.6%
4	韓国人らしき男性(2012年3月頃)	90人	18.0%
5	コミュニティーサービス運営会社S(2012年3月頃)	34人	6.8%
6	大学N 1年生(2012年4月頃)	28人	5.6%
7	お笑いタレント K(2012年4月頃)	295人	59.0%
8	製菓会社K(2012年4月頃)	34人	6.8%
9	カジュアル衣料チェーンU(2012年9月頃)	95人	19.0%
10	ドーナッツショップM(2012年9月頃)	62人	12.4%
11	大手レコード会社A(2012年10月頃)	20人	4.0%
12	大手ファッション通販サイトZ(2012年10月頃)	52人	10.4%
13	大津市いじめ(2012年7月頃)	267人	53.4%
14	上記に知っている事案はない	138人	27.6%

最も知られているネット炎上は「お笑いタレント“K”の母親生活保護受給」で59.0%、次いで「大津市いじめ」が53.4%、「グルメ情報レビューサイト“T”のロコミやらせ」が34.2%と続く。

④: ③の中で一番印象に残った事案はどれですか。(単一回答)

	全体	500人	100.0%
1	グルメ情報のレビューサイトT(2012年1月頃)	34人	6.8%
2	大手居酒屋チェーンW(2012年2月頃)	10人	2.0%
3	製菓会社R(2012年2月頃)	4人	0.8%
4	韓国人らしき男性(2012年3月頃)	12人	2.4%
5	コミュニティーサービス運営会社S(2012年3月頃)	2人	0.4%
6	大学N 1年生(2012年4月頃)	3人	0.6%
7	お笑いタレント K(2012年4月頃)	120人	24.0%
8	製菓会社K(2012年4月頃)	2人	0.4%
9	カジュアル衣料チェーンU(2012年9月頃)	7人	1.4%
10	ドーナッツショップM(2012年9月頃)	7人	1.4%
11	大手レコード会社A(2012年10月頃)	0人	0.0%
12	大手ファッション通販サイトZ(2012年10月頃)	5人	1.0%
13	大津市いじめ(2012年7月頃)	156人	31.2%
14	上記に知っている事案はない	138人	27.6%

最も印象に残った事例は「大津市いじめ」(31.2%)が1位に。「大津市いじめ」はマスメディアでも大きく取り上げられ、ネット上でも加害者の個人名が流出、殺人予告まで発展し、大きな社会問題となった。

⑤: 自社の Web メディアリスクを低減する取り組みに満足していますか。(単一回答)
(自身や会社がネット炎上を起こすリスクを低減できていると思いますか。)

	全体	500人	100.0%
1 大変満足している		2人	0.4%
2 満足している		126人	25.2%
3 不安である		328人	65.6%
4 大変不安である		44人	8.8%

リスク低減への取り組み満足度について、74.4%が「不安である」「大変不安である」と回答。多くの人が(自身や自社の)ネット炎上に不安を抱えている。

⑥: 自社の Web メディアリスクを軽減する為に行われている取り組みはありますか。(複数回答)

	全体	500人	100.0%
1 社内向けガイドラインが作成されている		31人	6.2%
2 社外向けにポリシーを発表している(アカウントごとや、会社全体を含む)		26人	5.2%
3 研修を行っている		33人	6.6%
4 社内報などでWebメディアリスクに関する情報が共有されている		23人	4.6%
5 その他		4人	0.8%
6 何も取り組みは行っていない		414人	82.8%

Webメディアで起こりうるリスクを軽減するため、「社内向けガイドラインが作成されている」「社外向けにポリシーを発表している」「研修を行っている」などの取り組みを行っているのはいずれも10%未満で、82.8%が「何も取り組みは行っていない」と回答。「不安」を抱えている一方、「何も取り組みを行っていない」という結果となった。

⑦: 今年のネット炎上傾向としてどのような印象を受けましたか。(単一回答)

	全体	500人	100.0%
1 アルバイトを含む従業員の暴言や情報漏洩による炎上		121人	24.2%
2 役員の発言による炎上		31人	6.2%
3 テレビや新聞の事件を発端とする炎上		186人	37.2%
4 領土問題など社会的背景を発端とする炎上		94人	18.8%
5 商品や従業員への批判を発端とする炎上		55人	11.0%
6 その他		13人	2.6%

最も多いのは「大津市いじめ」や「生活保護」など、テレビ・新聞などの既存メディアが大きく取り上げた話題から炎上を起こすケース。次いで多いのは役員や従業員によるSNSへの不適切な発言や言動で炎上になるケースが続いた。

年代別でみると、若い世代は企業が起こした炎上への関心が高く、年齢が上がるに連れ、社会的背景に関する炎上に関心が高くなる傾向となった。

2012年を振り返り/もはや“匿名”など存在しない時代へ

2012年は社会的背景を発端とする炎上や従業員の不用意な発言による炎上、また学生による炎上も多かったが、最も印象に残っているのは“テレビ・新聞を発端”とする「大津市いじめ」であった。「大津市いじめ」は炎上時に加害者の情報も特定され、加害者の反省の色がないことで更に炎上を加速させた。学校や市も事実をもみ消そうとしているとして、大津市の教育長が襲われる事態にまで発展した。

テレビや新聞等、既存メディアが匿名報道しても、インターネット時代においてはSNSなどを通じて加害者・被害者名などが(容易に)特定されてしまう時代に。

※調査結果の詳細データは下記までお問い合わせ下さい。クロス集計など詳細データをお送りします。

<一般社団法人ニューメディアリスク協会概要>

所在地：東京都港区赤坂3-13-3 みすじ313ビル4階

設立：2012年1月18日(登記)

理事長：中村伊知哉

<プロフィール>

慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科 教授

1961年生まれ。京都大学経済学部卒。慶應義塾大学で博士号取得(政策・メディア)。郵政省を経て、1998年MITメディアラボ客員教授。2002年スタンフォード日本センター研究所長。2006年より慶應義塾大学教授。内閣官房知的財産戦略本部コンテンツ強化専門調査会会長、総務省情報通信審議会専門委員、文化審議会著作権分科会専門委員などの委員を務める。社団法人「融合研究所」代表理事、デジタルサイネージコンソーシアム理事長、デジタル教科書教材協議会事務局長、NPO「CANVAS」副理事長、ミクシィ社外取締役などを兼務。

- 事業目的：
- ・ネット上の新しいメディアの調査研究
 - ・新しいメディアの問題分析
 - ・利用上の注意点の啓蒙、伝達・ネット上の情報公開と風評被害についての事例研究
 - ・風評被害の防止と事後対策についての意見交換
 - ・ネット上の風評被害の損害と補償についての提言
 - ・会員間の情報交換、相互扶助ネットワークの構築

- 活動内容：
- ・定期セミナー、特別講師による勉強会の開催
 - ・各種研究部会における企画と進行
 - ・ニューメディアリスク協会Webサイトの運営
 - ・会報誌「メディアリストピックス」の発行
 - ・一般向けサービスの特別価格にてのご提供
 - ・ニューメディアリスクに関する書籍の発行
 - ・会員に対するリスク事例や対策に対する相談、専門家の斡旋



ニューメディアリスク協会
理事長 中村 伊知哉

本件に関するお問い合わせ先

(社)ニューメディアリスク協会 事務局 栗山まで
〒107-0052 東京都港区赤坂3-13-3 みすじ313ビル4F
TEL:03-6809-2867、FAX:03-6809-2876

または

(株)P&I 石井、三上まで
〒113-0033 東京都文京区本郷4-24-8 春日タワービル11F
TEL:03-5689-0445、FAX:03-5689-0455