

各 位

株式会社コムニコ
2024年3月26日

コムニコ、「炎上レポート」2023年版を公開 ～炎上ジャンル別の炎上件数1位は「リテラシー不足」に～



企業の SNS マーケティングを支援する株式会社コムニコ(本社:東京都港区、代表取締役:長谷川 直紀、以下 コムニコ)は、批判的な言及や引用ポスト(引用リツイート)数が多い「SNS 炎上事件」を 2023 年の 1 年間調査し、その傾向分析をまとめた「2023 年炎上レポート」を公開いたしました。

「2023 年炎上レポート」によると、「炎上ジャンル別」で見た際の炎上件数 1 位は「リテラシー不足」でした。「2023 年炎上レポート」ではこの他にも、業界別の炎上件数ランキングや炎上してしまった際の緊急対応フローなどを紹介しています。当リリースで、「2023 年炎上レポート」の調査結果の一部をご紹介します。

炎上レポートの情報をまとめた記事を、コムニコが運営する、SNS 運用のヒントが見つかるメディア「We Love Social」に掲載しています。ぜひご覧ください。

[【SNS 炎上最新情報】2023 年に起きた炎上件数ランキング！言及数まとめ](#)

「2023 年炎上レポート」はこちらからダウンロードいただけます。

[2023 年 SNS 炎上レポート](#)

<本リリースに関するお問い合わせ>

株式会社ラバブルマーケティンググループ 広報 PR 担当

Tel(広報 PR 中村携帯):080-4869-0174 E-mail:press@lmg.co.jp

■「2023 年炎上レポート」の調査概要

コムニコが公開する「炎上レポート」では、X(旧 Twitter)でトレンド入りした投稿や、ネットニュース化された投稿、引用リポストで批判が多い投稿、批判的なリプライが多い投稿、メンションはつけないが批判的な言及をしているリプライを炎上の基準とし、コムニコ従業員が目視でピックアップ。「災害」「熱狂的アンチ」「巻き込まれ炎上」といった炎上ジャンルで分けたり、「芸能」「公務」「飲食サービス業」など業種分類表(経済産業省)を元にした業界で分けて炎上が起こりやすい投稿種類を分析しています。

<調査概要>

調査期間 : 2023 年 1 月 1 日(日)~2023 年 12 月 31 日(日)

SNS 投稿収集ツール : Quid Monitor(旧 NetBase)

炎上投稿のピックアップ方法 : 批判的な言及が多い SNS 投稿を、コムニコ従業員が目視

炎上投稿のピックアップ基準 : 「Xトレンド入りした投稿」「ネットニュース化された投稿」「引用リポストで批判が多い投稿」「批判的なリプライが多い投稿」「メンションはつけないが批判的な言及でリプライされている投稿」

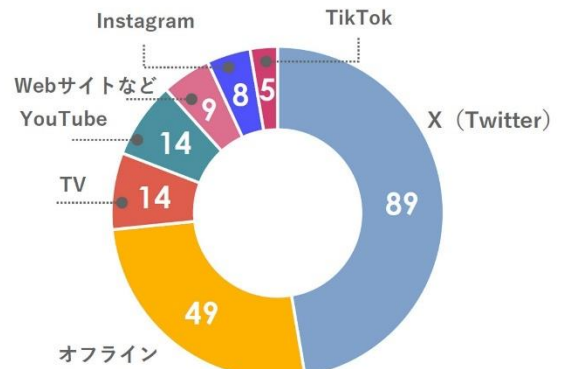
■2023 年の SNS 炎上総数は「189 件」、炎上元の媒体 1 位は「X」、2 位「オフライン」

2023年SNS炎上観測数

総数	189件
総言及数	18,464,813件
炎上に関連するキーワードの炎上期間数の言及数	
平均炎上日数	22日
炎上日を起点に、炎上前の言及数になつた時点までを計測	

媒体別 炎上件数の割合

炎上元媒体	件数
X (Twitter)	89
オフライン	49
TV	14
YouTube	14
Webサイトなど	9
Instagram	8
TikTok	5



2023 年に観測された SNS 炎上事件の総数は 189 件で、炎上期間中に言及された関連キーワードの総数は 18,464,813 件、平均炎上日数は 22 日となっています。

SNS 炎上で最も多い媒体は「X」で、X 上で SNS 炎上の火種となる言及がされ、リポストやリプライで批判が集まり「炎上」状態となることが多く見られました。2 位「オフライン」は、昨年 20 件だったのに対して大幅に増加しています。炎上元が、SNS を含めるデジタル上のみに限らず、オフライン上で行われるイベントや日常の出来事、企業の取り組み、著名人の行動で、それを見た人が SNS に投稿したことがきっかけで「炎上」状態になるケースが多く見られました。2023 年から、オフラインで行われるリアルイベントが本格的に戻ってきたこともあり、様々な企業・団体がリアルイベントの実施を検討される傾向にあるかもしれませんが、オフライン上であっても「炎上」のリスクが十分に潜んでいることを留意すべきかもしれません。

<本リリースに関するお問い合わせ>

株式会社ラバブルマーケティンググループ 広報 PR 担当
Tel(広報 PR 中村携帯): 080-4869-0174 E-mail: press@lmg.co.jp

■炎上ジャンル別の炎上件数 1位「リテラシー不足」

順位	炎上ジャンル	炎上観測件数	平均言及数	平均炎上日数
1	リテラシー（知識や配慮が足りない場合）	117	114,672	21
2	思想	51	94,875	19
2	オフライン（テレビ・新聞・雑誌・街頭広告など）	51	35,636	18
4	モラル（不祥事やスキャンダル公序良俗に反する内容全般（不倫など））	42	82,377	29
5	政治	24	73,294	25

炎上した投稿をジャンル別に分類して集計したところ、炎上件数が1番多いのは「リテラシー不足」でした。「リテラシー不足」に関しては、不適切な表現だという認識（知識）が足りておらず多くの方を不快にさせる投稿をしてしまう例や、著作権や景表法など法律に関する知識が不足した状態で投稿して批判を浴びる例、生成AIが作成した画像や動画の利用への疑問の声が多く挙がるといった例が見られました。2位は「思想」と「オフライン」が同数、次いで「モラル」となりました。「モラル」では、いわゆる「私人逮捕」系の動画や「飲食店での迷惑行為」の動画に関する内容への言及が多く見られました。

なお、当レポートにおける炎上ジャンル一覧は以下の通りです。この炎上ジャンルは、SNSリスクを含めたSNSノウハウを体系的に学べる[一般社団法人 SNS エキスパート協会](#)が提唱する「炎上さしすせそ」をもとにアレンジして選出しています。

- ・リテラシー不足（知識や配慮が足りない場合）
- ・セクシャル（みだらな話題、LGBTQ、ジェンダー、性差別など）
- ・オフライン（テレビ・新聞・雑誌・街頭広告などオフライン上での露出があった言動やメッセージ）
- ・差別（人種差別、地域差別、職業差別）
- ・操作ミス（誤投稿、投稿内容ミス、誤爆など）
- ・思想
- ・災害（感染症、大地震、台風、テロ、戦争など）
- ・熱狂的アンチ（スポーツ、アイドルなど）
- ・モラル（不祥事、スキャンダル、不倫、公序良俗に反する内容全般）
- ・巻き込まれ炎上（実は無関係なのにデマやフェイクニュースといった第三者の勘違いなど）
- ・政治

＜本リリースに関するお問い合わせ＞

株式会社ラバブルマーケティンググループ 広報 PR 担当
 Tel(広報 PR 中村携帯) : 080-4869-0174 E-mail: press@img.co.jp

<参照:「炎上さしすせそ」>

さ：災害・差別
し：思想・宗教
す：スパム・スポーツ・スキャンダル
せ：政治・セクシャル（含LGBT・ジェンダー）
そ：操作ミス（誤投稿）

出典：一般社団法人 SNS エキスパート協会

今回ジャンル別で1番多かった「リテラシー不足」は、企業公式アカウントの投稿と個人の投稿、どちらにも多数見られました。企業公式アカウントの投稿の場合は、複数かつ属性が異なる従業員による二重三重チェックを入れ、防ぐのもひとつの方法です。これは「操作ミス」や「差別」といったカテゴリーの炎上防止にも有効です。企業公式アカウントではなく企業名をプロフィールやアカウント名に入れた個人アカウントでも、「リテラシー不足」による炎上を起こしてしまった場合、企業にとってのリスクとなる可能性が十分にあります。こうしたリスクを防ぐためには、従業員のリテラシー教育の実施も、防止策として有効だと考えられます。

<炎上防止の方法例>

- **投稿承認を行えるツールを利用する**

SNS 投稿担当者ひとりの考えで行うのではなく、承認機能を使って他者に見てもらうことで差別的な思想や立場の違いによる批判の有無に気づくことができます。投稿の事前予約、承認制をとれるツールの利用を検討しましょう。こうしたツールを利用することで炎上ジャンル「誤投稿」「モラル」「リテラシー」「差別」などのリスクをおさえることも可能になります。

- **SNS リスクマネジメントやリテラシーを学ぶ**

SNS の知識、ノウハウ、リスクマネジメント、リテラシーを学ぶ機会を設けることも有効です。

- **SNS 炎上に備えるサービスを利用する**

「炎上してしまったら」「災害やシステム障害が起こったら」という「もしも」に備えるサービスを、炎上が起こってしまう前に導入しておくといいでしょう。

- **SNS マーケティングのプロに前もって相談する**

自社のみで運用するのではなく、第三者として SNS マーケティングのプロに相談することも炎上対策となります。特に自社運用ではリソースが足りないと感じている場合は、確認漏れが発生しやすくなります。

- **炎上した事件の傾向を確認し、対策する**

今回公開した「2023 年 炎上レポート」の活用など、過去に起きた炎上事件を知り、傾向を確認することも炎上対策として有効です。ぜひ当レポートをお役立てください。

[2023 年 SNS 炎上レポート](#)

<本リリースに関するお問い合わせ>

株式会社ラバブルマーケティンググループ 広報 PR 担当

Tel(広報 PR 中村携帯):080-4869-0174 E-mail:press@lmg.co.jp

コムニコ及びコムニコが設立した一般社団法人 SNS エキスパート協会では、「炎上レポート」の他にも企業の炎上防止やリスクマネジメントに役立つサービスを多数提供しています。今後も、各企業・団体が SNS を安全に、そして効果的に活用してマーケティング活動を行えるよう、オウンドメディアや調査レポートを通じた情報発信及びサービスの開発を行ってまいります。

<コムニコのサービス>

- ・複数名による投稿承認が行える、SNS 運用効率化ツール「[コムニコ マーケティングスイート](#)」
- ・SNS 炎上に備えるサービス「[SNS セーフティネット](#)」(資料ダウンロード)

<一般社団法人 SNS エキスパート協会の検定やサービス>

- ・SNS マーケティングの知識・方法を習得するための検定プログラム「[SNS エキスパート検定](#)」
- ・炎上リスク軽減に向け、基礎知識やトラブルの対応方法を正しく身に付けるための検定プログラム「[SNS リスクマネジメント検定](#)」
- ・従業員の SNS 利用に関するマナーやリテラシーを学べる企業研修プログラム「[SNS マナー研修プログラム](#)」

株式会社コムニコについて

2008 年 11 月設立。SNS の黎明期から大手企業を中心に 1,800 件以上(2013 年 4 月から 2023 年 3 月までの累計)の開設・運用支援を実施しています。豊富なノウハウを活かして、戦略策定からアカウント開設、運用(投稿コンテンツ作成、コメント対応、レポート作成など)、効果検証までワンストップでサービスをご提供いたします。また、培った知見をもとに、SNS アカウントの運用管理が効率よくできる SaaS 型ツールや SNS キャンペーンツールを開発、提供しています。

URL: <https://www.comnico.jp/>

一般社団法人 SNS エキスパート協会について

SNS に関する正しい知識の普及と効果的かつ安全に SNS を活用できる人材育成を目的に、企業の SNS マーケティングをサポートする株式会社コムニコが 2016 年 11 月に設立した法人です。SNS アカウントの開設・運営のノウハウや、炎上など SNS にひそむリスクに関する講演内容を体系化した検定講座を開発・提供しています。

URL: <https://www.snsexpert.jp>

<本リリースに関するお問い合わせ>

株式会社ラバブルマーケティンググループ 広報 PR 担当

Tel(広報 PR 中村携帯):080-4869-0174 E-mail:press@img.co.jp