

報道関係者各位

株式会社コムニコ  
2022年4月11日

## 「2021年SNS炎上レポート」を公開

～カテゴリ別・業界別の炎上件数、言及数、平均炎上日数まで、  
全128件をSNSマーケティングの専門家がデータと目視で調査・分析～

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、代表取締役社長:林雅之)は、2022年4月11日、SNSマーケティングのお役立ち資料として「2021年SNS炎上レポート」を公開いたしました。

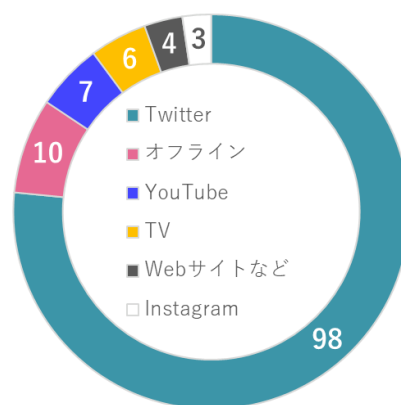
### 対策強化が急がれるSNS炎上

日本国内での炎上発生件数は、モバイルとSNSが普及し始めた2011年を境に急激に増加しており<sup>(※1)</sup>、個人や企業を問わず炎上の対象となっています。中でもSNSやネット上の誹謗中傷は社会問題となっており、行政機関やプラットフォーム各社でも対策強化の取り組みが行われています。また、当社でも2020年11月より、「SNS炎上」の予防や早期解決を目的とした企業のSNS運用支援サービス「SNSセーフティネット」を提供し、コロナ禍でSNSマーケティングの重要度が高まる中、業界問わず多くのお問い合わせをいただいております。

### 「2021年SNS炎上レポート」の概要

「2021年SNS炎上レポート」は、2021年1月1日～12月31日までの期間、大きく6つの媒体を対象にデータを収集<sup>(※2)</sup>、当社社員による目視で、批判的な言及・引用リツイート(RT)が多かった事象をピックアップし、全128件の「SNS炎上」を分析いたしました。カテゴリ別・業界別の炎上件数や傾向のほか、言及数や炎上日数を含めた詳細なデータを公開しています。

炎上元媒体	件数
Twitter	98
オフライン 企業の不祥事など、SNS発でないもの	10
YouTube	7
TV (ワイドショーなど)	6
Webサイトなど	4
Instagram	3
合計	128



<コムニコ考察>「SNS炎上」が最も多く見られた媒体はTwitterで98件(76.6%)。Twitter上に投稿されたツイートが火種となり、リツイート(引用ツイート含む)やプライブで批判が集まり「炎上」状態となることがわかった。また、SNS外での企業・団体活動が火種となる「オフライン発」の炎上も10件(7.8%)観測された。炎上元がTwitter以外であっても、Twitter上で議論が起こることから、SNSアカウントを持っていない企業・団体も「SNS炎上」が起こる可能性があると言える。

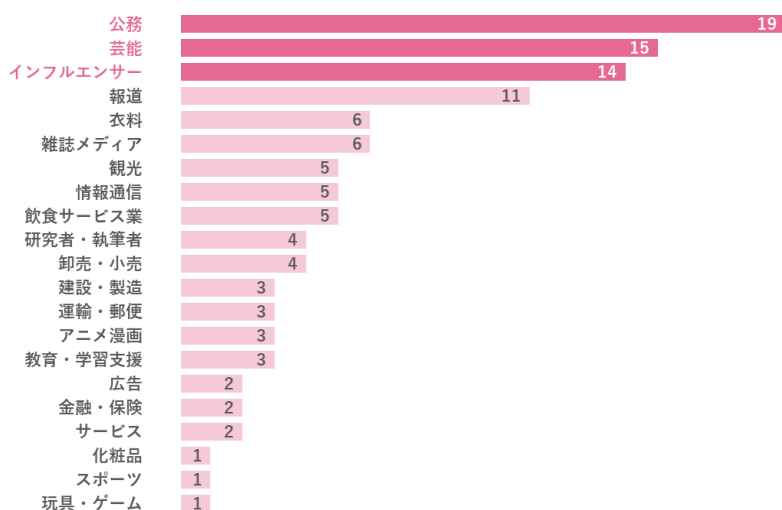
(※1) 出典:総務省「令和元年版 情報通信白書」

(※2) 本調査のデータ収集には、SNS分析ツール「NetBase」を活用。

・業界別の炎上件数TOP3は「公務」「芸能」「インフルエンサー」

2021年は11月に行われた衆議院議員選挙により「公務」に関するSNS炎上が目立ちました。テレビタレントやモデルなどの「芸能」や、主にSNS上でファン／フォロワーが多く影響力のある「インフルエンサー」による炎上は、他媒体で展開する企業CMへの影響もあり、CM降板等の対応が見られました。SNSが普及した今、過去の発言が影響を及ぼすこともあり、企業がタレントやインフルエンサーを起用する際は、炎上リスク等がないか事前に調査する必要があるでしょう。

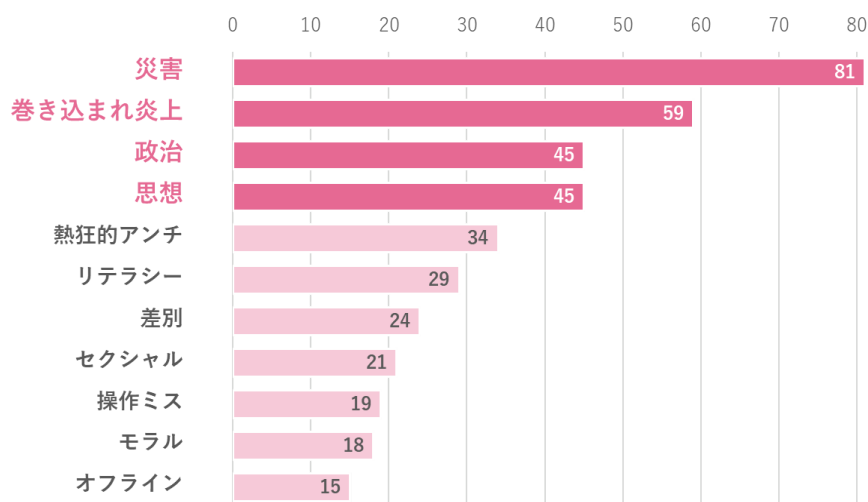
業界別：炎上件数



・平均炎上日数は31日。「災害」「巻き込まれ炎上」「思想」に長期化の傾向が見られた

炎上日を起点に炎上中の言及数の増加が落ち着き、炎上前の言及数まで減少した時点までを「炎上日数」として調査した結果、平均炎上日数は31日（約1か月）ということがわかりました。中でも、「災害（新型コロナウイルス関連含む）」「巻き込まれ炎上」「思想」のカテゴリで言及数が途切れず、炎上が長期化する傾向が見られました。「巻き込まれ炎上」はSNSアカウントを所持していない場合でも起こり得ます。

炎上カテゴリ別：炎上日数平均



## 「予防」と「早期解決」の両輪で、企業のSNSアカウント運用をサポート

「2021年SNS炎上レポート」の全調査データは、当社サイトのお役立ち情報より取得いただけます。また、当社が運営するSNS運用のヒントが見つかるメディア「We Love Social」にて関連記事を掲載しておりますので、合わせてご覧ください。

- 「2021年SNS炎上レポート」ダウンロードフォーム  
<https://www.comnico.jp/snstroublereport2021>
- 「2021年、SNS炎上の傾向とは？業界別・カテゴリ別ランキング」(We Love Social)  
[https://www.comnico.jp/we-love-social/snsriscranking\\_2021](https://www.comnico.jp/we-love-social/snsriscranking_2021)

その他、SNS炎上後の対策フロー・謝罪例文をまとめた資料や、当社サービス「SNSセーフティネット」「デジタルリスク調査」の紹介資料も無料で配布していますので、レポートと合わせてぜひお役立てください。今後も当社では、SNS運用担当者がより安心・安全にSNS運用を行えるようにサポートしてまいります。

### 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1,250アカウント(2013年4月から2021年9月までの累計)の開設・運用支援を実施しています。豊富なノウハウを生かして、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を効率化するクラウドツールや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/>

### 【本件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

広報担当     Mail: [press@lmg.co.jp](mailto:press@lmg.co.jp)