

＜WEBリスクに関する社会人の意識調査＞

①ソーシャルハラスメントに関する調査について

- ◎「上司から友達申請が来たことのある」は約4割
- ◎上司から「いいね！」や「コメント」を強要された人は約2割
～日常気づかないうちに抵触しているのが現状～

②企業への誹謗中傷など、ネガティブ情報への意識について

- ◎「企業に対して信頼がなくなる」が半数以上
- ◎「購入をためらう」と答えた人は9割以上

株式会社エルテス

WEB上の企業リスクに関する総合コンサルティング会社(株)エルテス(東京都港区、代表:菅原貴弘)では、全国20歳以上の男女(社会人)300名を対象に、WEBリスクに関する社会人の意識調査を実施しました。調査はソーシャルハラスメント、並びに企業に対する誹謗中傷(ネガティブ情報)に関し、インターネットのWebアンケート方式により、300名から有効回答を得ました。

＜主な調査結果＞

Facebook等で上司から「いいね！」や「コメント」を強要された経験は(ソーシャルハラスメント)

約2割が強要。部下の投稿に「いいね！」や「コメント」をしたことがある上司も約5割。
Facebook等のソーシャルメディアはプライベートで利用したい人が多いにも関わらず、気付かぬうちに上司が部下へストレスを与えている(ソーシャルハラスメント)可能性も。

Twitterで企業や製品・サービスに対する批判的なツイートを閲覧した場合、どういう印象を抱くか。

「企業に対して信用がなくなる」が最も多く、「特に何も感じない」(2位)、「(ネガティブなツイートをした)ユーザーに対して信用がなくなる」(3位)という結果に。

Facebookで企業に対する批判的な投稿を閲覧した場合、どういう印象を抱くか。

「企業に対して信用がなくなる」が最も多く、「特に何も感じない」(2位)、「(ネガティブな投稿をした)ユーザーに対して信用がなくなる」(3位)と、Twitterと同順位に。

Amazonや価格comで商品に対して批判的レビューが大半を占めていた場合、どう行動するか。

「他社商品を検討する」が最も多く、「購入をやめる」(2位)、「そのまま購入する」(3位)と続く。
1位と2位を合計すると、実に90%以上が“購入をためらう”と回答。

<調査概要①ソーシャルハラスメントに関する意識調査>

- 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：2013年3月5日(火)～2013年3月6日(水)
(20～24歳:50%、25～29歳:0%、30～34歳:16.7%、35～39歳:33.3%)
- 調査対象：全国20歳～39歳の男女(社会人)
- 有効回答数：300サンプル

<調査概要②企業に対するネガティブ情報への意識調査>

- 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：2013年3月5日(火)～2013年3月6日(水)
- 調査対象：全国20歳以上の男女(社会人)
(20代:9%、30代:32.3%、40代:30.7%、50代:18%、60代:7.7%、70代以上:2.3%)
- 有効回答数：300サンプル

＜ソーシャルハラスメントに関する意識調査＞

あなたの役職を教えてください。(単一回答)

項目		人数	%
1	経営者	5	1.7%
2	役員クラス	8	2.7%
3	部長クラス	8	2.7%
4	課長クラス	32	10.7%
5	係長・主任クラス	97	32.3%
6	一般職	150	50.0%
7	その他	0	0.0%

あなたの勤続年数を教えてください。(単一回答)

項目		人数	%
1	1年目	83	55.3%
2	2年目	45	30.0%
3	3年目	22	14.7%
4	4年目以上	0	0.0%

あなたが利用したことがある(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)

項目		人数	%
1	Twitter	202	67.3%
2	Facebook	300	100.0%
3	mixi	177	59.0%
4	LINE	170	56.7%
5	モバゲー	61	20.3%
6	Tumblr	12	4.0%
7	Google+	47	15.7%
8	2ちゃんねる	75	25.0%
9	上記の中で利用したことがないものはない	0	0.0%

「ソーシャルハラスメント」「ソーハラ」という言葉を知っていますか。(単一回答)

項目		人数	%
1	言葉と意味の両方知っている	73	24.3%
2	言葉だけ知っている	111	37.0%
3	聞いたことがなく知らない	116	38.7%

Facebookなどのソーシャルメディアで、上司から「友達申請」が来たことはありますか。また、申請が来たことがある方は人数をお答えください。(単一回答)

項目		人数	%
1	10人以上	20	13.3%
2	7人～9人	3	2.0%
3	4人～6人	12	8.0%
4	1人～3人	26	17.3%
5	申請が来たことはない	89	59.3%

Facebookなどのソーシャルメディアで、上司から「いいね！」や「コメント」をするように強要されたことはありますか。また、経験がある方はその頻度をお答えください。(単一回答)

	項目	人数	%
1	ほぼ毎日	8	5.3%
2	週に2~3回	4	2.7%
3	1週間に1回	7	4.7%
4	月に1回	3	2.0%
5	3ヶ月に1回	2	1.3%
6	過去には経験があるが、それ以下の頻度	9	6.0%
7	強要されたことは全くない	117	78.0%

Facebookなどのソーシャルメディアで、部下が書いている投稿に対して「いいね！」や「コメント」をしたことはありますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	ほぼ毎日	6	4.0%
2	週に2~3回	19	12.7%
3	1週間に1回	24	16.0%
4	月に1回	17	11.3%
5	3ヶ月に1回	0	0.0%
6	過去には経験があるが、それ以下の頻度	6	4.0%
7	全くない	78	52.0%

Facebookなどのソーシャルメディアで、部下が書いている投稿に対して、部下の前や公衆の面前で公表したことはありますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	部下の前でも、公衆の面前でもしたことがある	9	6.0%
2	部下の前ではしたことがある	12	8.0%
3	公衆の面前ではしたことがある	7	4.7%
4	どちらもしたことはない	122	81.3%

<企業に対するネガティブ情報への意識調査>

あなたが今までに閲覧したことがあるサービスやサイトをお答えください。(複数回答)

	項目	人数	%
1	Twitter	300	100.0%
2	Facebook	300	100.0%
3	mixi	183	61.0%
4	LINE	124	41.3%
5	モバゲー	100	33.3%
6	Tumblr	18	6.0%
7	Google+	119	39.7%
8	2ちゃんねる	205	68.3%
9	Amazon	300	100.0%
10	楽天市場	293	97.7%
11	Yahoo!ショッピング	262	87.3%
12	価格.com	300	100.0%
13	上記の中で閲覧したことがあるものはない	0	0.0%

Twitterでフォロワーでもなくフォローもしていないユーザーが、企業に対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して信用がなくなる	199	66.3%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	66	22.0%
3	その他	22	7.3%
4	特に何も感じない	137	45.7%

Twitterでフォロワーまたはフォローしているユーザーが、企業に対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して信用がなくなる	204	68.0%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	70	23.3%
3	その他	15	5.0%
4	特に何も感じない	123	41.0%

Twitterで友人が、企業に対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して信用がなくなる	130	43.3%
2	友人に対して信用がなくなる	105	35.0%
3	その他	20	6.7%
4	特に何も感じない	115	38.3%

Twitterでフォロワーでもなくフォローもしていないユーザーが、製品・サービスに対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	製品・サービスに対して信用がなくなる	188	62.7%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	51	17.0%
3	今後その製品・サービスは利用しない	10	3.3%
4	今後その製品・サービスは利用するかもしれないが、他社も検討する	50	16.7%
5	その他	15	5.0%
6	特に何も感じない	115	38.3%

Twitterでフォロワーまたはフォローしているユーザーが製品・サービスに対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	製品・サービスに対して信用がなくなる	189	63.0%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	59	19.7%
3	今後その製品・サービスは利用しない	10	3.3%
4	今後その製品・サービスは利用するかもしれないが、他社も検討する	50	16.7%
5	その他	16	5.3%
6	特に何も感じない	107	35.7%

Twitterで友人が、製品・サービスに対する批判的なツイートをしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	製品・サービスに対して信用がなくなる	118	39.3%
2	友人に対して信用がなくなる	79	26.3%
3	今後その製品・サービスは利用しない	12	4.0%
4	今後その製品・サービスは利用するかもしれないが、他社も検討する	60	20.0%
5	その他	20	6.7%
6	特に何も感じない	103	34.3%

Facebookで友人でないユーザーが企業に対する批判的な投稿をしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して信用がなくなる	160	53.3%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	55	18.3%
3	その他	19	6.3%
4	特に何も感じない	146	48.7%

Facebookで友人が企業に対する批判的な投稿をしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して信用がなくなる	138	46.0%
2	友人に対して信用がなくなる	69	23.0%
3	その他	20	6.7%
4	特に何も感じない	133	44.3%

Facebookで友人でないユーザーが製品・サービスに対する批判的な投稿をしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	製品・サービスに対して信用がなくなる	161	53.7%
2	ユーザーに対して信用がなくなる	39	13.0%
3	今後その製品・サービスは利用しない	3	1.0%
4	今後その製品・サービスは利用するかもしれないが、他社も検討する	53	17.7%
5	その他	14	4.7%
6	特に何も感じない	138	46.0%

Facebookで友人が製品・サービスに対する批判的な投稿をしていた場合にどういった印象を抱きますか。(複数回答)

	項目	人数	%
1	製品・サービスに対して信用がなくなる	122	40.7%
2	友人に対して信用がなくなる	63	21.0%
3	今後その製品・サービスは利用しない	10	3.3%
4	今後その製品・サービスは利用するかもしれないが、他社も検討する	57	19.0%
5	その他	16	5.3%
6	特に何も感じない	118	39.3%

ソーシャルメディアで不適切な発言をして、炎上している企業に受ける印象を教えてください。(複数回答)

	項目	人数	%
1	企業に対して非常に不快な印象を受ける	99	33.0%
2	その企業の製品・サービスは利用しないことを考える	54	18.0%
3	炎上を引き起こしているユーザー側に不快感を覚える	108	36.0%
4	その他	16	5.3%
5	特に何とも思わない	88	29.3%

2ちゃんねるなどの書き込みがまとめられた、まとめサイトを閲覧しますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	毎日閲覧する	25	8.3%
2	週に3,4回閲覧する	33	11.0%
3	週に1回程閲覧する	66	22.0%
4	ほとんど閲覧しない	130	43.3%
5	全く閲覧しない	46	15.3%

Amazonで商品を購入する場合、レビューを確認しますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	必ずする	126	42.0%
2	時々する	125	41.7%
3	あまりしない	37	12.3%
4	全くしない	12	4.0%

Amazonでネガティブなレビューが大半を占めていた場合、どういった行動を取りますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	購入をやめる	70	24.3%
2	他社商品を検討する	193	67.0%
3	そのまま購入する	25	8.7%

価格.comで商品を購入する場合、レビューを確認しますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	必ずする	120	40.0%
2	時々する	128	42.7%
3	あまりしない	38	12.7%
4	全くしない	14	4.7%

価格.comでネガティブなレビューが大半を占めていた場合、どういった行動を取りますか。(単一回答)

	項目	人数	%
1	購入をやめる	59	20.6%
2	他社商品を検討する	205	71.7%
3	そのまま購入する	22	7.7%

＜エルテスについて＞

エルテスは、SNSやブログ、検索サイトなどのWEB上の様々なメディアに起因する企業リスクを回避、低減するための「WEBリスクマネジメント」を提供しています。

＜会社概要＞

- 所在地：東京都港区新橋5-14-10新橋スクエアビル5F
- 連絡先：TEL:03-6721-5790 FAX:03-6721-5792
- 代表者：菅原 貴弘
- 資本金：資本金4,755万円、資本準備金2,500万円
- 設立：2004年4月28日
- 決算期：2月
- 事業内容：WEBメディアのリスク対策を支援する各種サービスの開発・販売

本件に関するお問い合わせ先

(株)エルテス 広報担当 後藤田

〒105-0004 港区新橋5-14-10新橋スクエアビル (株)エルテス

TEL:03-6721-5790、FAX:03-6721-5792

または(報道関係者からのお問い合わせ先)

(株)P&I 石井、三上まで

〒113-0033 文京区本郷4-24-8 春日ワタービル11F

TEL:03-5689-0445、FAX:03-5689-0455