

広告倫理・法規セミナー要旨
SNS時代のリスクマネジメント

開催日：2020年2月14日

会場：電通北海道ホール

講師

K&D コンサルティング株式会社

シニア・コンサルタント

倉持 武悦氏

2018年 K&D コンサルティング株式会社入社。2015年から、様々な企業に対する炎上などのインターネット上のリスクに対する豊富なコンサルティング経験を生かし、WEB・SNSの世界からリアル社会まで危機管理の業務に幅広く携わっている。

■企業を取り巻く SNS の現状

「ソーシャルメディア」とは「個人が情報を受発信できる媒体」を指します。登録したユーザー同士が情報を発信しあう SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）のほか、口コミサイト、動画・写真共有サービス、ブログ、匿名掲示板、Q&A サービスなども含まれます。総務省による平成 30 年度の調査報告では、SNS で情報収集を行うユーザーは全世代で約 3 割にも上り、口コミサイトは約 2 人に 1 人が閲覧しているそうです。

また、SNS の活用は企業活動においても増加しており、情報発信や顧客とのコミュニケーションが盛んに行われるようになってきました。

■炎上への初動対応ミスによる影響

企業・有名人などへの非難がインターネット上で広がる「炎上」が、たびたび話題になっています。火種となる投稿が第三者により発見され、急速に拡散。新聞・テレビ等のメディアにも取り上げられることでさらに広がり、炎上は半永久的に残ります。全国の 16 歳以上の男女を対象とした平成 28 年度の文化庁の調査によると、炎上に加担する人の割合は全体の 2.8%。わずかな数字に感じられますが、その書き込み数は千件以上にあたります。

個人が炎上に巻き込まれた場合、転職や結婚の際に支障をきたすなど、今後の生活にも影響を及ぼすことがあります。また、本人だけでなく、SNS でつながる友人や家族の個人情報までさらされてしまうこともあります。

炎上による企業への影響は、広告・CM の出稿停止、売り上げ低下、株価暴落、人材難など多岐にわたります。

炎上は初動対応で誤ると、さらに悪化します。炎上のきっかけとなった投稿を謝罪もなくいきなり削除すれば、隠蔽とみなされ、騒動が長引くことに。法的に問題がなくとも、一方的な見解発表は言い訳として受け取られ、さらに反感を買うこともあります。不利益を与えた相手ではなく、ステークホルダーに

向けるなど、対象を見誤った拙速な謝罪文がさらなる炎上につながるケースもあります。

■炎上に巻き込まれないためには

SNS の利用ルールを策定し、個人・営業機密情報の取り扱いや情報漏えい対応を含む従業員教育を徹底させましょう。SNS では発信内容の意図が正しく伝わらない場合があります。人種・性別等の差別的テーマ、暴力・薬物等の非倫理的テーマ、アイドル・アニメなどの人気コンテンツ、国家・宗教に関する投稿については、注意喚起が必要です。

SNS の公開範囲を制限することも、炎上リスクの低減に有効です。ただし、仲間内で利用する非公開設定であっても、悪ふざけ動画を知人にさらされるなど、危険性はゼロではありません。友だちの友だちは他人である、今後の付き合いにおいて友人と不仲になることもあり得るという認識を、一人ひとりが持つべきです。

また、個人の SNS アカウントで自社商品などの情報を投稿する場合、PR の明記がなければ、消費者に気づかれないように行う宣伝「ステルスマーケティング」とみなされ、炎上の原因になることも知っておくべきです。

炎上の恐れを少しでも感じたら、社内の担当者などに相談するよう周知しましょう。

企業が公式アカウントを持っている場合、投稿の際に不適切な表現など内容に問題がないか、その都度慎重なチェックが必要です。SNS 運用の本来の目的は何かを再確認することで、不用意な投稿を防ぐことができるでしょう。

マニュアルを作成する際は、アルバイト学生などの非正規従業員でも分かりやすい文章を心がけます。「営業機密情報やコンプライアンスに反する投稿は禁止です」ではなく、「業務を通じて知り得た情報や個人名、発表する前の情報は投稿してはいけません」と具体的に表現。営業先の企業や来店した芸能人についてなど、NG 投稿例も記載するとより理解が深まるでしょう。

いざというときに備え、炎上時の連絡フローや体制などを確認するほか、炎上トレーニングも実施しましょう。シナリオに沿い、緊急対策本部長（社長）と広報室員が限られた時間の中で“企業としていかに対応すべきか”を討議。公表に必要な資料の準備を行います。

また、自社をネット検索するエゴサーチを定期的を実施し、投稿内容をチェックするとよいでしょう。問題の早期発見・対応につながります。ポータルサイトのリアルタイム検索機能が便利です。

■炎上に巻き込まれたら

炎上に巻き込まれてしまった場合、大切なのは謝罪の姿勢です。言い訳に終始する、なかったことにするのは厳禁です。いわれのない誹謗中傷であれば、投稿を削除できる場合もありますが、隠蔽の誤解を招く恐れもあるので、慎重な判断が必要です。謝罪する際は、これまでの経緯や投稿内容、ネットユーザーの反応をふまえ、詫びるべき対象と事柄を見極め、適切に行いましょう。