

フジサンケイ広報フォーラム 3 月・月例会は、国際大学グローバル・コミュニケーション・センター准教授の山口真一氏を講師にお招きし、ソーシャルメディアとネット炎上について解説いただきました。



SNS の普及で、一般の人々の誰もが自由に世界中に情報発信ができるようになった。私はこれを「人類総メディア時代」と呼んでおり、社会・経済システムのあらゆる局面で変革が起こっている。私がネット上の口コミによる経済効果を分析したところ、口コミがあることによって、国内の消費額が年間 1.5 兆円分押し上がったという結果も出ているほどだ。

こうした経済効果を期待して、企業のみか自治体なども SNS を積極活用している。一方でネット炎上というリスクも様々なところで頻発し、企業側に経済的な大ダメージを与えている。例えば、回転ずし運営会社では、客の迷惑行為動画の炎上によって、株価が暴落、時価総額で 167 億円余りの損失が発生した。

SNS 発信による炎上も後を絶たない。2022 年だけでも 1570 件ほど発生している。単純計算で 1 日に 4 件炎上が発生している計算だ。炎上の対象は企業だけにとどまらず、官公庁や著名人、メディアにも及んでいる。原因としては、規範に反した言動や行為、特定層を不快にさせること、捏造やステルスマーケティングなどが挙げられる。

炎上の予防には発信の内容と共に運用など組織態勢の整備がポイントになる。発信してはいけない内容としては、誤情報・捏造・不確かな情報・差別・個人情報・著作権侵害に当たるものなどが挙げられる。また、平時では問題がなくとも、災害時などの際には不謹慎などと批判されることもあるので、注意が必要な内容もある。

炎上への対処方法としては、批判等が妥当か否かを判断し、無視するか謝罪するかを決めることになる。そのためには、その批判に対する支持の量や批判者の過去の発信などを確認する必要がある。そのうえで批判・中傷を受けても反論・隠蔽等を図るのではなく、事実関係の公表に徹して、必要に応じて状況改善のための謝罪を行うことが肝要だ。

■山口真一（やまぐち・しんいち）氏 国際大学グローバル・コミュニケーション・センター准教授

1986 年生まれ。経済学博士（慶應義塾大学）。2020 年より現職。専門は計量経済学。研究分野は、ネットメディア論、情報経済論、情報社会のビジネス等。主な著作に『正義を振りかざす「極端な人」の正体』（光文社）、『なぜ、それは儲かるのか』（草思社）『ネット炎上の研究』（勁草書房）、『炎上とクチコミの経済学』（朝日新聞出版）のほか、近著に『ソーシャルメディア解体全書』（勁草書房）などがある。兼職として東京大学客員連携研究員、早稲田大学ビジネススクール兼任講師、総務省・厚労省の検討会委員などを務める。また、KDDI Foundation Award 貢献賞、組織学会高宮賞、情報通信学会論文賞（2 回）、電気通信普及財団賞、紀伊國屋じんぶん大賞など受賞歴多数。