

「ネット炎上の脅威と、その対応のために！」

平成29年（2017年）9月20日

SOMPOリスクアマネジメント株式会社
危機管理・食品事業部

事業部長 五木田和夫（ごきた かずお）

〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-24-1

Tel: 03-3349-4303 Fax: 03-3349-4677

<https://sompo-rc.co.jp/>

ネット炎上リスクの脅威

ネット炎上の原因は様々であり、SNSが普及している昨今では全てを未然に防ぎきることはまず困難。対応を誤ると、企業信頼やイメージの低下に伴う、経営を揺るがすほどの被害・影響を被る可能性がある。



ネット炎上対応の必要性を高めた事案（振り返り）

即席焼きそばゴキブリ混入事案（2014年12月）

2日 10am
3日 8am
11am
12am
夜

4日 8am
1pm
6pm

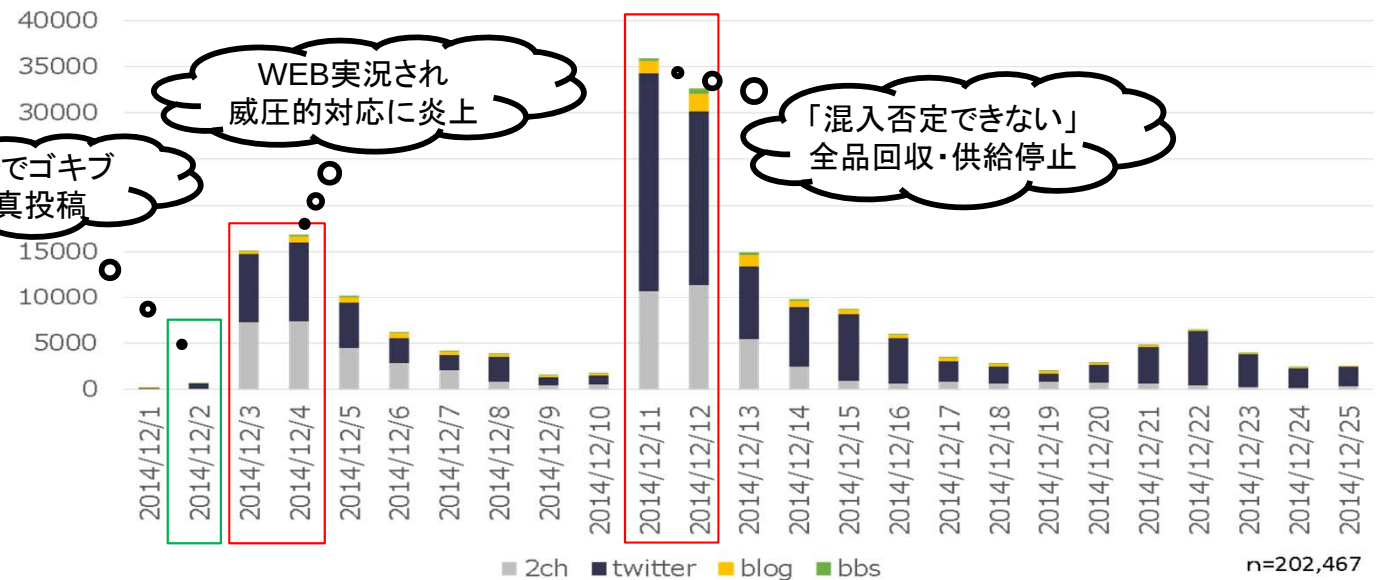
11日

Twitterでゴキブリ混入写真投稿

食品会社⇒保健所に連絡
食品会社が現品回収、調査
ニュースサイト(弁護士ドットコム)掲載
保健所は工場に立入調査
異物混入の可能性を確認
保健所が自主回収を指導
Yahoo!トップに掲載される
4万6000個の自主回収を発表⇒報道
「製造過程で混入した可能性は低い」
調査の結果、一転
「製造過程での混入を否定できない」
全24商品の製造・販売中止と自主回収を発表⇒報道

WEB投稿記事数推移

出所：株式会社エルテスの提供資料を弊社で加除修正



2つのパターン

【パターン1】ネット拡散・炎上⇒現実報道

【パターン2】現実報道⇒ネット拡散・炎上

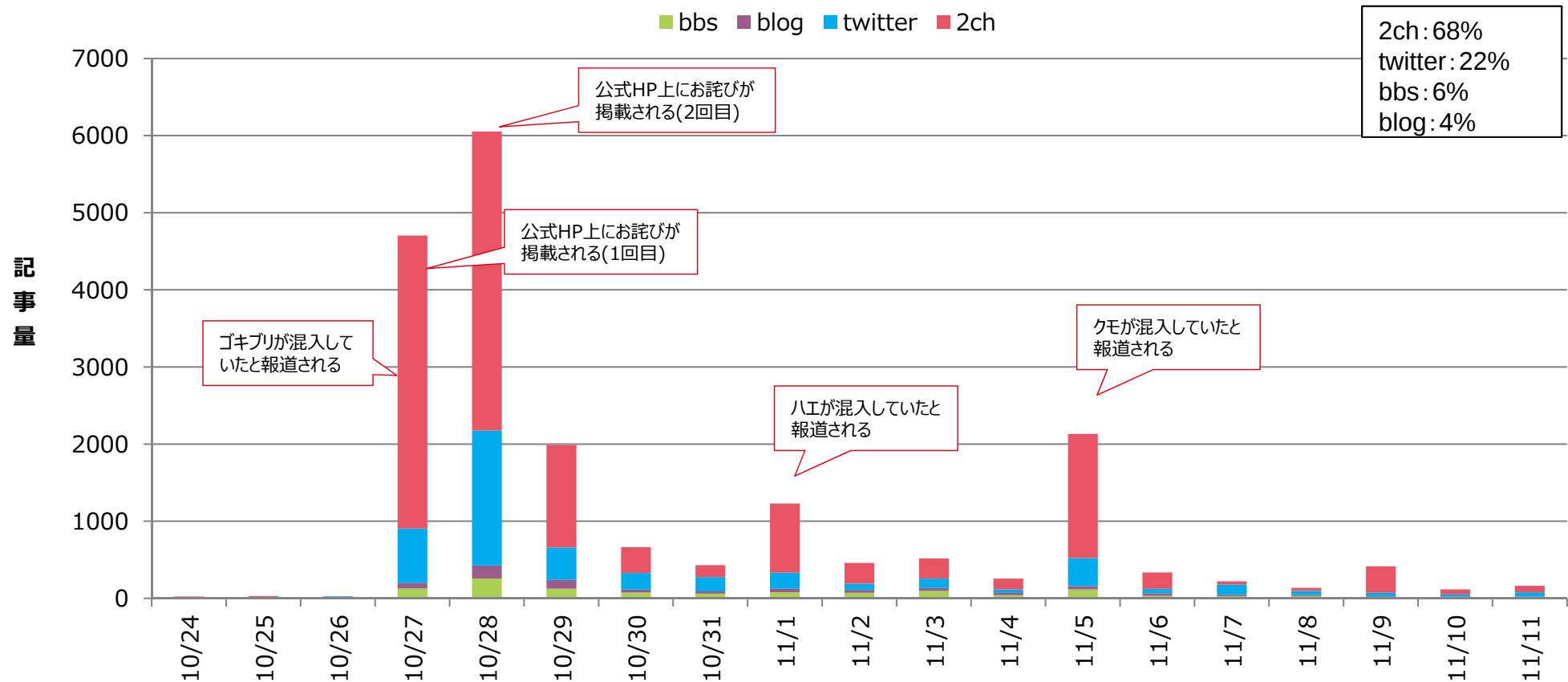
リスク増幅⇒更なる対応の困難さ

対応を誤ると、思わぬビジネス影響

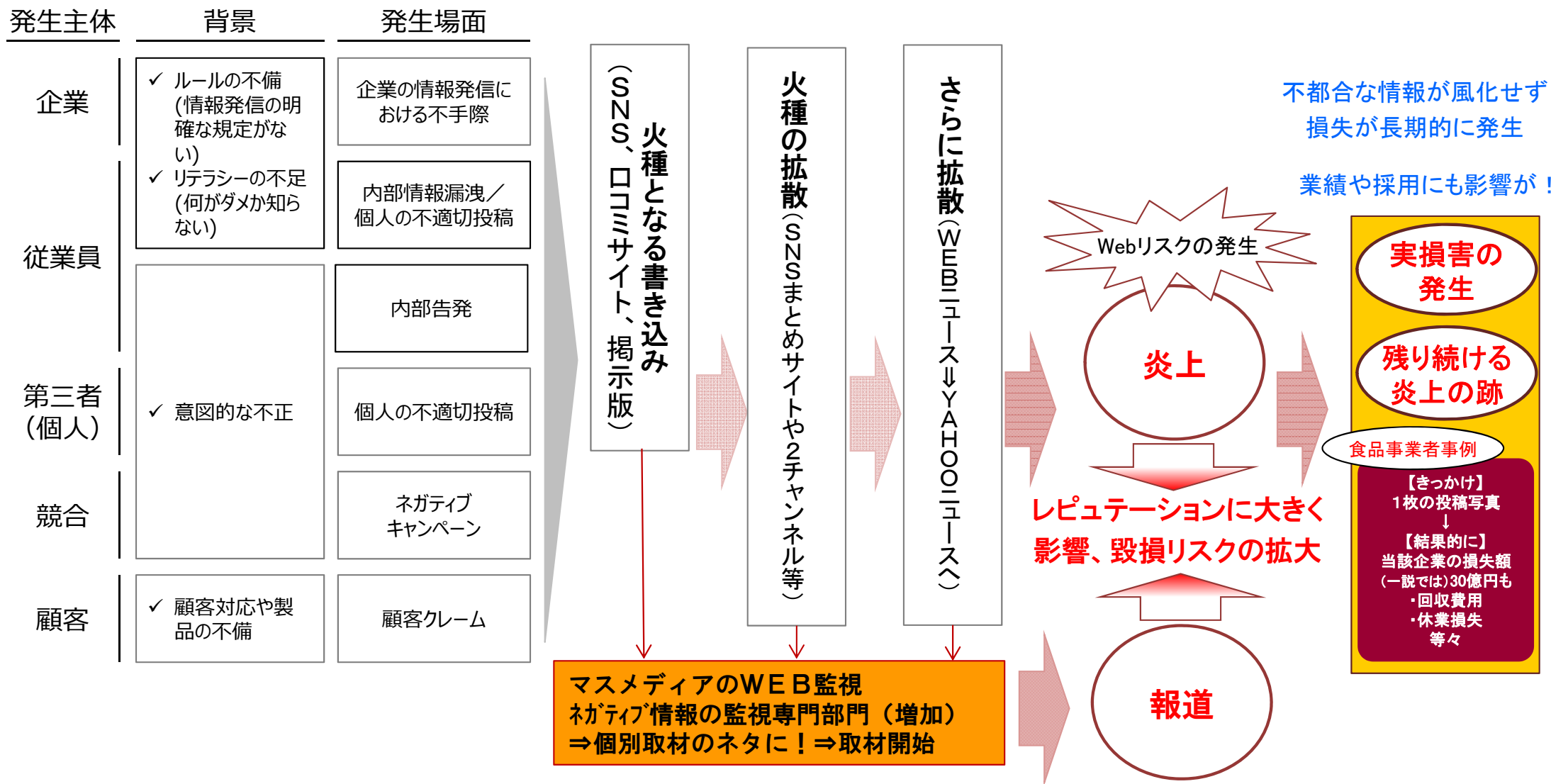
風評・社会現象を引き起こす

ツナ缶詰にゴキブリ混入事案の概要 (2016年10月)

- ・10月27日、ツナ缶詰にゴキブリとみられる虫が混入していたことが**ニュース報道**によって発覚
- ・同社は混入の事実を把握していたにもかかわらず、公表はしていなかった。
- ・その後、公式HP上にお詫びを掲載し、「同様の申し出が他にないため**自主回収しない**」と発表
- ・これらの対応に対し、ネット上で**不安や批判の声**が集中し炎上
- ・更に、その後も別の異物混入があったことが報道され、再び批判を浴びた。



炎上の発生要因と発生メカニズム



炎上の原因となる危険投稿は発信主体が多岐に渡る他、発生有無や時間がコントロールできない

「発生する前提」で体制構築することが肝要 (事前の備え)

【課題】

ソーシャルメディア等情報発信の方法が多様化し、情報の伝達や拡散が迅速化している中で、特定の商品の安全や品質に関する情報が、その真偽が不明なままに発信されることもあり、消費者の信頼や安心に大きな影響を及ぼしている。



【追加事項】

○情報の伝達や拡散が格段に早くなっており、それぞれの事案の発生状況に応じた適切な初動対応を行い、消費者に適切な情報を提供することが必要

○日頃から、消費者に可能な範囲で製造過程を見てもらう機会を設けるなど、透明性を高める取組を行うことも大切

ネット炎上対応の基本（適切な対応のための4つの視点）

Level0

Level 0 ～ 1

Level 2 ～ 3

Level 4

火種の投稿
リスク潜在段階

火種の発見
第一段階
(クレームレベル)

火種の拡散
予兆段階
(多少の拡がり)

爆発的な拡散
ネット炎上段階

現実メディア報道
相乗作用段階
・社会的批判増強

火種の早期検知

- 潜伏期間のタイミングで火種情報を検知して対策を行うことが重要
- 火種となる投稿が発見されるまでは長短あり

◇平均は1週間程度

静観やWEB公表等、対応の見極め

① ネットリスク評価

投稿者の
定性的な評価

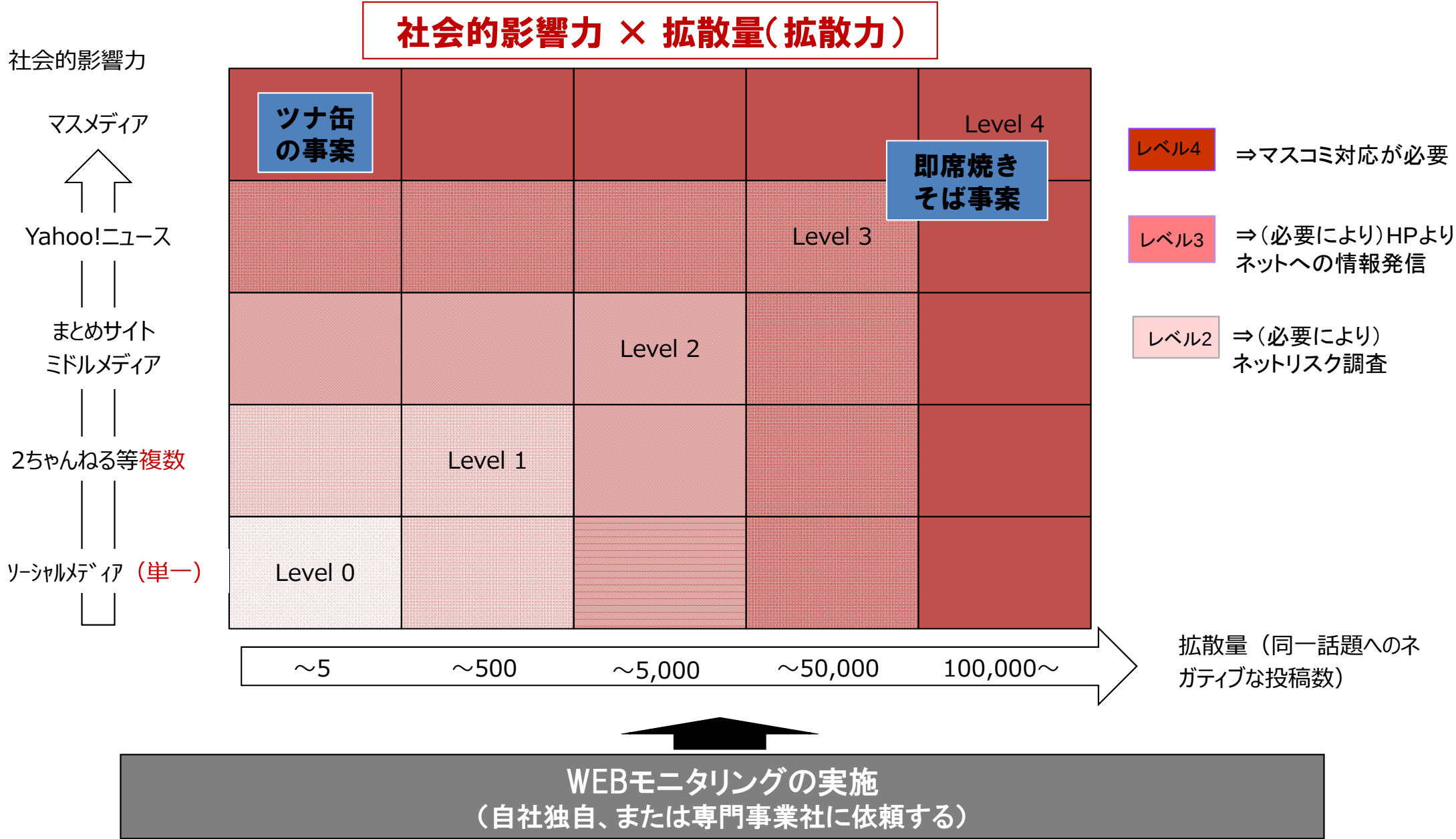
企業の信頼に対する
定量的な評価

- ② 真偽の確認（推定）
- ③ 健康危害の程度や、消費者信頼の毀損等の観点から食品事故（おそれ）の程度の見極め

危機広報

- 食品事故（おそれ）として何が問われているか
◇広報方針の決定
- 現実社会への情報開示・説明
↓
- 広報手段やタイミングの適切な選択
⇒定量的なネットリスク評価を考慮

企業信頼に対する定量的な評価



ネットリスクを踏まえた事故対応【S社事例】・・・福袋に関するリスク投稿検知

火種覚知と拡散状態(Level1)のS事例

2016年1月初旬、S社(バッグジュエリー販売店)で福袋の内容が酷いとのツイートが画像と共に投稿された。

アクション1 定性的なネット・リスク評価

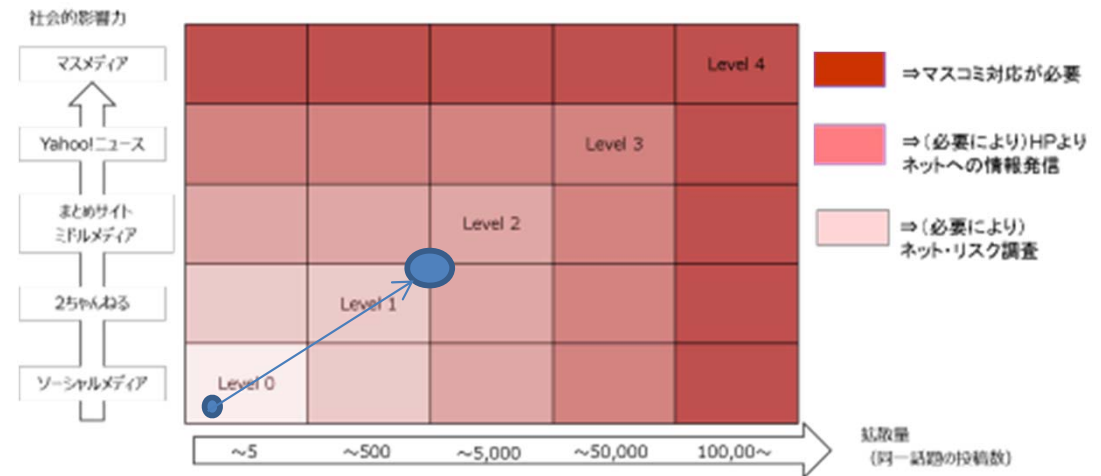
評価項目	詳細	リスク評価
発信コンテンツ	テキスト+画像 ・商品の画像が確認 ・タグ写真の内容から同社の商品である可能性が高い ・福袋の中身に炎上しやすい話題であり拡散される可能性が高い	中
メディア属性	Twitter ・Twitterへの画像投稿は拡散力が強い ・各種ブログや匿名掲示板等に転載の可能性が高い	高
ユーザー特性	信憑性 ・フォロワー数が100件未満であり、投稿も少ないことから、ユーザーの影響度は低い	低

アクション2

定量的なネットリスク評価

◆火種覚知から拡散までの初期経過の確認

1. twitter上での投稿の拡散が増え、まとめサイトへ転載
2. 当該投稿が面白いとの論調が増え、ふざけ半分で欲しいという投稿も確認
3. 問題投稿があった同日に通常の3~4倍の記事を確認



◆ネットリスク評価後の対応策

- 当該話題に関する論調の分析
- 福袋の話題で同様のネガティブ投稿の有無を調査
- 静観対応

ネットリスクを踏まえた事故対応【H社事例】・・・瞬く間に拡散・炎上

爆発的な拡散状態(Level2～3)のH事例

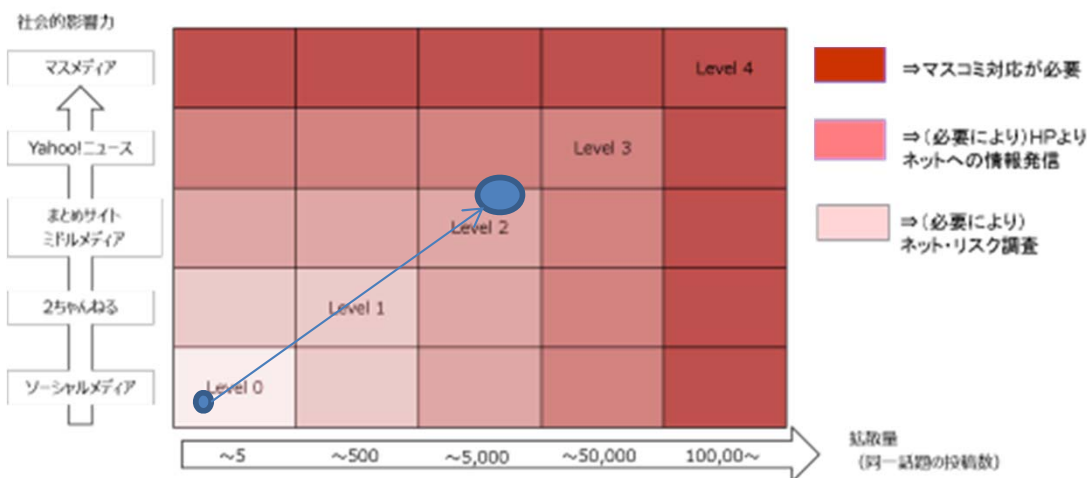
2013年6月11日PM、H社(菓子製造、中小メーカー)で、消費者が芋虫がいたと画像をツイート投稿。
同日中に瞬く間に拡散、1万を超える。

アクション1 真偽の確認や推定

- ・当該商品は2012年12月25日に最終出荷を終えている
- ・問題の投稿写真から芋虫は30～40日の幼虫と推定
- ・購入後、家庭内で混入した可能性が高いと判断できた

アクション2 定量的なネットリスク評価

◆火種覚知後、瞬く間に1万を超える投稿で拡散・炎上



◆ネットリスク評価後の対応策

- ネガティブな写真投稿で炎上しており、
ネットへの何らかの情報発信が必要！
- 公式アカウントから速やかに公式見解を発信

H社・公式アカウントへの発信内容

現在Twitter上で、チョコの中に芋虫がいたというツイートが流れている件に関しまして説明させていただきます。現在ツイートされている商品は今年の12月25日に最終出荷した商品で、掲載されている写真から判断しますと30日～40日以内の状態の幼虫と思われます。

詳しくはこちらサイトをご覧ください。
chocolate-cocoa.com/dictionary/wor...
お騒がせして申し訳御座いません。

的確で抑制の効いた公式見解が、
称賛のリツイート1万回、まとめサイトも登場
企業レピュテーションへの影響を最小に留めた。

冷凍スパ異物混入事案 (2014年12月)

11月10日 「異物(虫)が混入している」との第一報

(被害者に謝罪するも、混入経路不明として発表・回収せず)



12月2日・5日 別々の消費者から同様指摘(計3件の同様苦情)

(12月2日にA社の「即席焼きそば問題」発生→社会問題になっている状況)



12月10日 ゴキブリと見られる虫が混入していたとして

冷凍パスタ3商品計74万6,620食を回収、着払い送付でQUOカード返送と発表

- ・1匹のゴキブリがバラバラの状態で複数の商品に混入した可能性
- ・具材に使用しているブロッコリーかトマトに付着していた可能性

⇒ 虫の混入が確認された製造日の商品に加え、混入の可能性が否定できないものを回収

- ・10月21日製造分だけでなく、10月にこのラインを使って製造した冷凍パスタ3商品を回収

冷静に見ると、回収対象を、
「同ライン製造の1ヶ月分」
とした科学的根拠は不十分
(狭すぎ? 広すぎ?)

しかし異物混入事
件が社会問題化
している状況

鎮静化を優先!

世の中の(素人的)に、
おそらく十分と思える範囲で、
迅速な回収を実施

ネット炎上トレンド

ネット炎上は社会情勢の影響を強く反映しているため、**原因となる話題（トレンド）は変化**しています。公式アカウントを運用する場合は時代背景を考慮した上で情報発信を行うことが重要です。

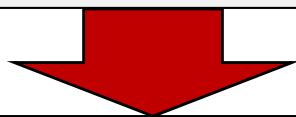
今までの主なトレンド

2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年以降
反・韓流 反・原発	不況 “景気の谷”	バイトテロ	不祥事 情報漏洩	異物混入	ジェンダー論
不買運動まで 発展	低迷する株価 と連動するよう に代表者や 従業員が問題 発言	若者たちが冷蔵 庫に入る	SNSを介した 内部告発や不 祥事の表出が 目立った	SNSを使って 食品の異物混 入が報告され るように	「女性是这样 あるべき」 などの表現が 問題に

ネット時代の事故対応・情報伝達で大事なことは？

農水省発信
(5つの基本原則)

・それぞれの事案の発生状況に応じた適切な初動対応を行い、消費者に適切な情報を提供することが必要



【1】 ネット状況を把握できるアンテナを設ける！

- ◇定量的な評価により社会的インパクトを把握 ⇒ 社会的影響力×拡散量
- ◇初期段階では、定性的な評価⇒今後、急激な拡がりを見せるかの可能性を見極める

【2】 拡散炎上の芯が何か？

- ◇騒がれている事象の内容
- ◇真偽の確認

【3】 芯の見極めに基づく対応

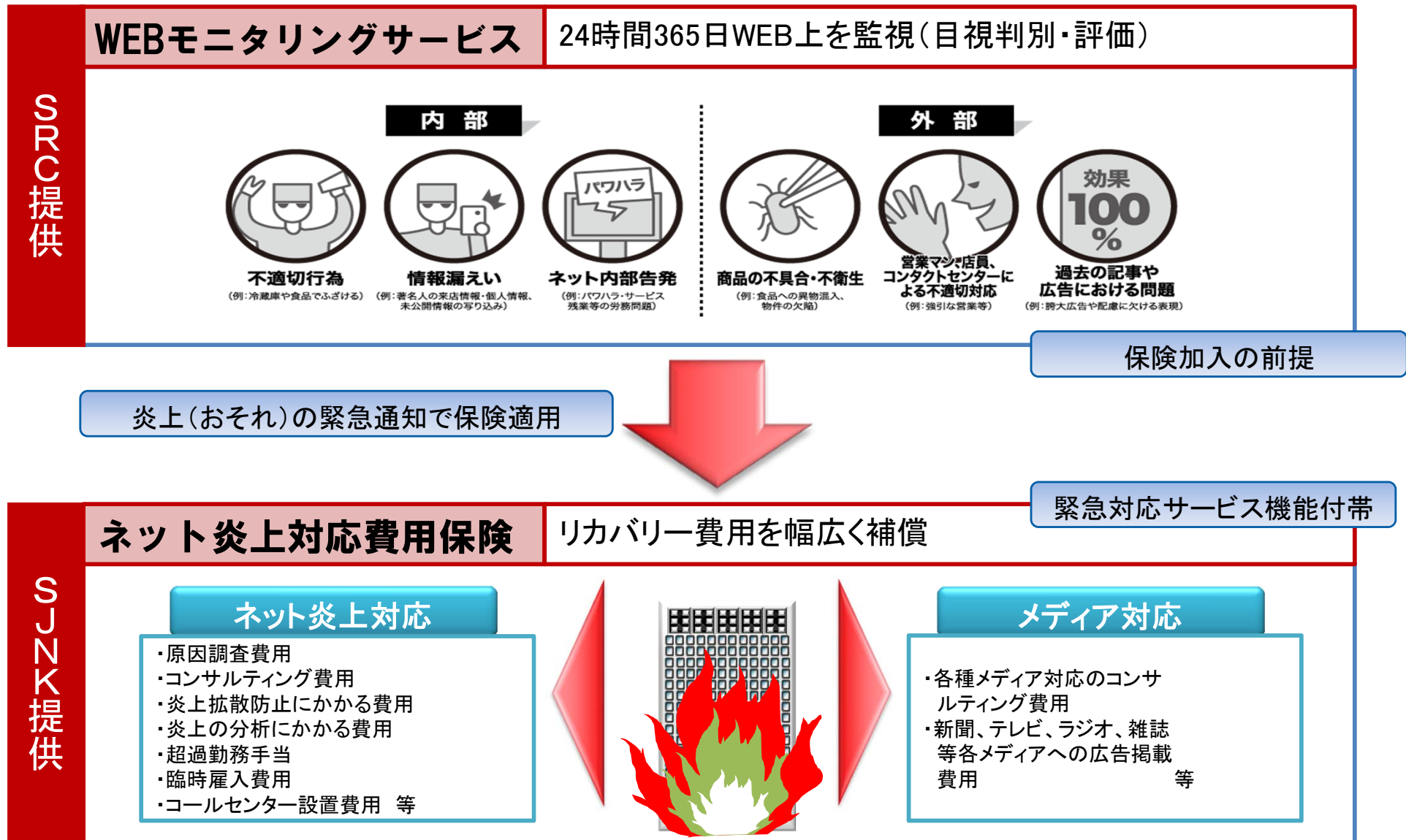
【4】 マスコミには危機広報姿勢

- ◇中期段階では、マスコミの取材の可能性を見極める
- ◇自社レピュテーションの現状を認識した広報対応

芯が何か？	見極めた結果	対応のポイント
ネタレベル	ネットユーザーの承認欲求のための面白ネタ、話題を呼びそうなセンセーショナル情報	静観対応
偽の事象	・事実確認後、デマと判明 (例)画像のねつ造 等	クレーマー対応・風評対応 (根拠事実を示したネット発信が必要な場合もある)
真の事象	・何が問題視されているか把握 (例)企業側の対応のあり方 (例)被害の大きさへ	適切な広報対応 ⇒情報開示と説明責任、 適切な広報媒体や方法選択

【5】 事故対応フローにネットリスク評価を紐付ける

ネット炎上対策ソリューション（保険とコンサルティングの組合わせ）



ご清聴ありがとうございました