COMNICO NEWS RELEASE

報道関係者各位

株式会社ラバブルマーケティンググループ
株式会社コムニコ
2023年2月21日

コムニコ、「炎上レポート」2022年版を公開

「炎上キーワード言及数平均」業界別1位「飲食サービス業」
カテゴリ別1位は「巻き込まれ炎上」

株式会社ラバブルマーケティンググループ（本社：東京都港区、代表取締役社長：林 雅之）の子会社で、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：長谷川 直紀、以下 コムニコ）は、批判的な言及や引用リツイート数が多い「SNS炎上事件」を調査し、その傾向分析をまとめた「2022年炎上レポート」を、本日2月21日（火）に公開いたしました。

【「2022年炎上レポート」公開場所】
2022年炎上レポート

「2022年炎上レポート」によると、炎上に関連するキーワードの、炎上期間中に発生した投稿毎の言及数を平均した、「言及数平均」が最も多いのは、業界別でみると「飲食サービス業」、カテゴリ別だと「巻き込まれ炎上」でした。この他、炎上カテゴリ別炎上件数や業界別炎上件数などの調査結果、さらに、炎上してしまった際の緊急対応フローについても紹介しています。ぜひレポートをダウンロードし、2022年のSNS炎上の傾向や炎上防止方法をご確認ください。なお当リリースでは、「2022年炎上レポート」の調査結果の一部をご紹介します。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp

■「2022年炎上レポート」の調査概要

コムニコが公開する「炎上レポート」では、Twitterトレンド入りした投稿や、ネットニュース化された投稿、引用リツイートで批判が多い投稿、批判的なリプライが多い投稿、メンションはつけないが批判的な言及をしているリプライを炎上の基準とし、コムニコ従業員が目視でピックアップ。「災害」「熱狂的アンチ」「巻き込まれ炎上」といった炎上カテゴリに分けたり、「芸能」「公務」「飲食サービス業」など経済産業省が公表している業種分類表を元にした業界で分けて、炎上が起きやすい投稿種類を分析しています。

＜調査概要＞
調査期間　：2022年1月1日（土）～2022年12月31日（土）
SNS投稿収集ツール　：NetBase
炎上投稿のピックアップ方法　：批判的な言及や引用ツイートが多い投稿を、コムニコ従業員が目視
炎上投稿のピックアップ基準　：「Twitterトレンド入りした投稿」「ネットニュース化された投稿」「引用リツイートで批判が多い投稿」「批判的なリプライが多い投稿」「メンションはつけないが批判的な言及でリプライされている投稿」

■2022年のSNS炎上総数は「247件」、炎上元の媒体1位は「Twitter」

2022年SNS炎上

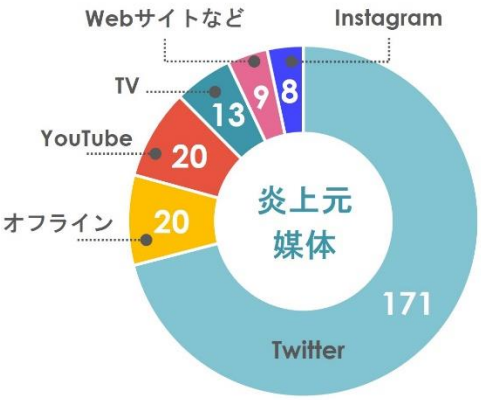
総数
247件

総言及数
10,025,819
炎上に関連するキーワードの炎上期間数の言及数

平均炎上日数
21日
炎上日を起点に、炎上前の言及数になった時点までを計測

媒体別　炎上件数の割合

炎上元媒体	件数
Twitter	171
オフライン（SNS発でないもの）	20
YouTube	20
TV	13
Webサイトなど	9
Instagram	8

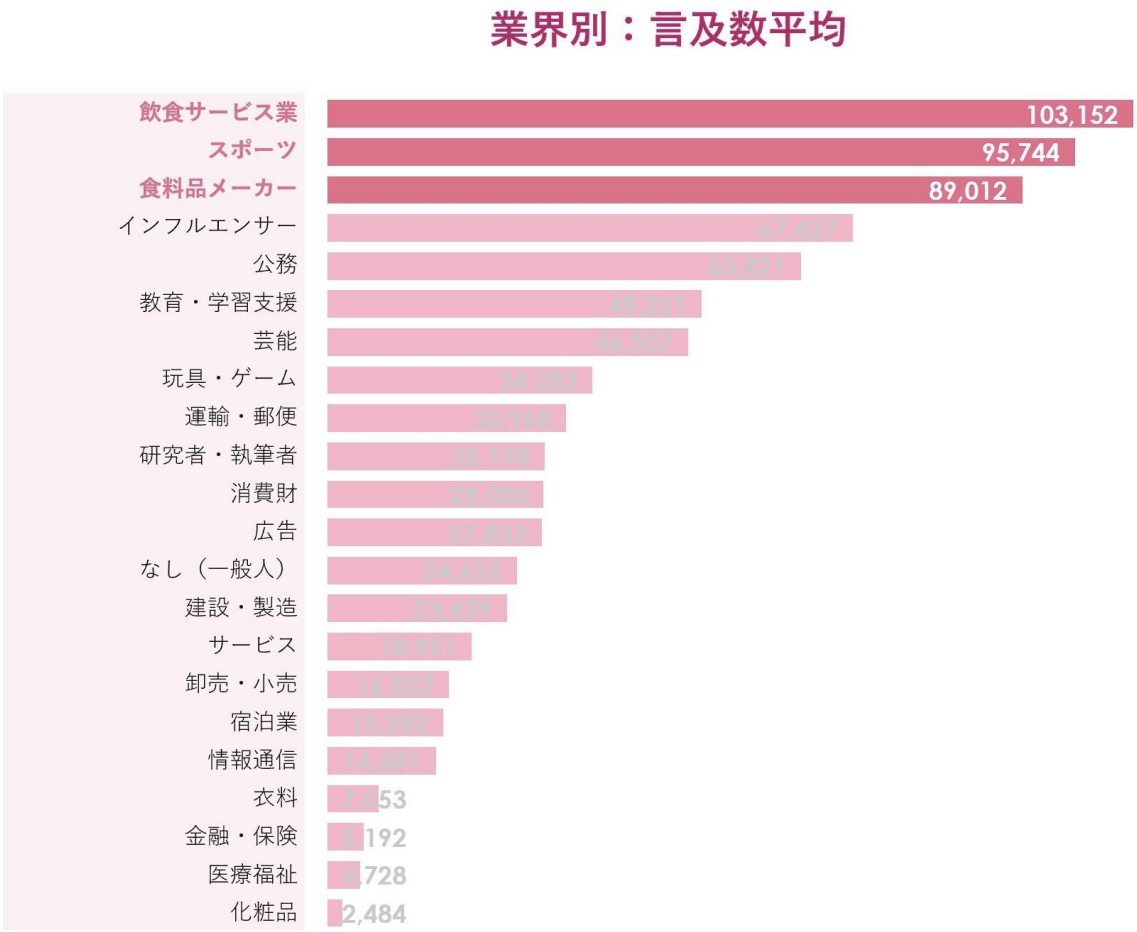


2022年に観測されたSNS炎上事件の総数は247件で、前年と比較すると119件増えました。そのうち、炎上期間中に言及された関連キーワードの総数は10,025,819、平均炎上日数は21日となっています。なお、現在においても引き続き炎上（言及数が増加している）状態の事件もありますが、平均炎上日数については12月までの数値で区切り、計測しています。

SNS炎上で最も多い媒体はTwitterで約7割。Twitter上でSNS炎上の火種となる言及がされ、リツイート（引用リツイート含む）やリプライで批判が集まり「炎上」状態となることが分かりました。炎上元が他媒体（オフライン、Webサイトなど）であっても、Twitter上で投稿され批判が集まるケースも散見されています。他媒体であっても炎上が発生した際は、テキストのみで容易に発信・拡散できるTwitterに投稿され、炎上につながっていると推測できます。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp

■「炎上キーワード言及数平均」業界別1位「飲食サービス業」



業界別に言及数平均を見ると「飲食サービス業」で最も多く、某ファストフード店に関する内容で言及数が増えていました。次いで「スポーツ」が多く、大晦日などの特別なイベントに関連する内容が注目されました。SNS炎上は個人のユーザーが企業を告発することがありますが、ここでは「より炎上している炎上元業界」について区分して各投稿の言及数を収集し、言及数の平均を割り出してランキング化しています。

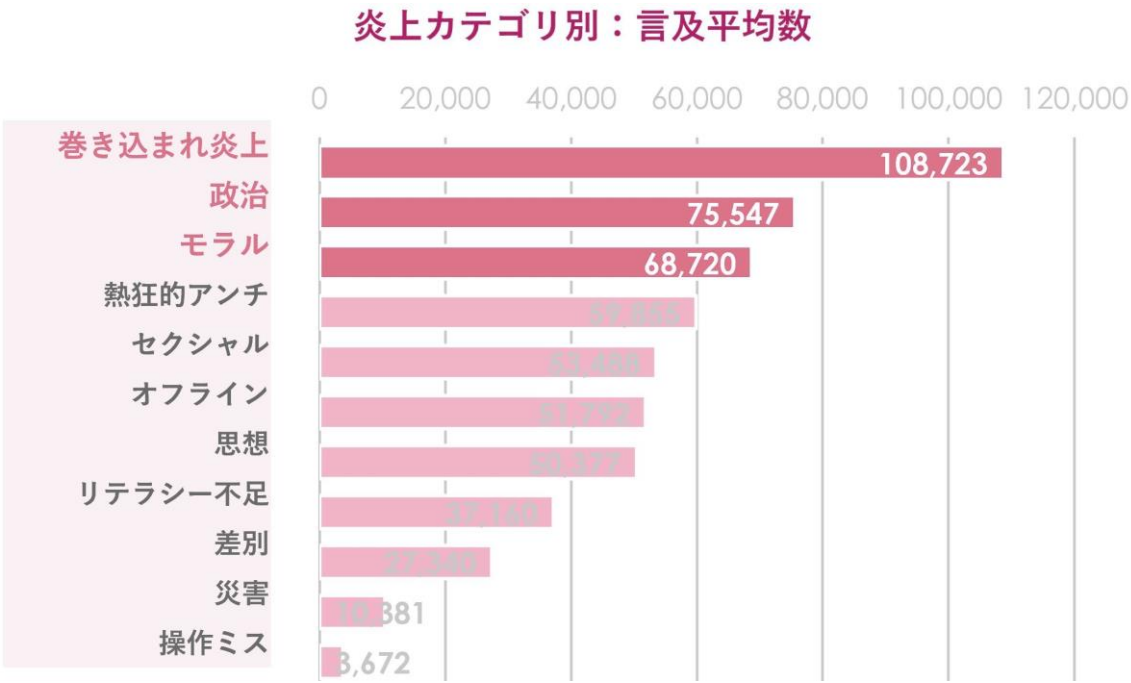
また、ここで分類している業界は業種分類表（経済産業省）を元にしており、その他必要に応じて、SNS炎上に多い「芸能」「インフルエンサー」「アニメ・漫画」「雑誌メディア」などを追加し、SNS炎上業界を分類しています。

なお、言及数平均ではなく、炎上件数を業界別でみると、最も多いのは「芸能」で、次いで「公務」でした。「芸能」関連は、テレビタレント・モデルの不適切な発言・行動で炎上しているケースが散見されており、さらに「芸能」「公務」はネットニュース化されやすく、報道を見たユーザーが言及することで炎上が広がるケースも多く見られています。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp

【「飲食サービス業」に関する投稿で炎上した例】
・とある飲食チェーン店が、客からの問い合わせに対して回答するメールを送ったところ、その内容が客には失礼であると捉えられ、その客がメールのスクリーンショットをSNS上に投稿し炎上。（飲食店のメールの内容が配慮に欠けているということで炎上）
・とある飲食店が提供していた商品に対して、食品衛生上の危険を訴える投稿を一般ユーザーがSNS上で行い、炎上。その投稿が直接的に関与しているかは定かではないが、後日該当する飲食店が閉店したことが明らかになり、さらに炎上することになった。

■「炎上キーワード言及数平均」カテゴリ別1位「巻き込まれ炎上」



カテゴリ別では、他の事件から巻き込まれる形で波及した「巻き込まれ炎上」に関する言及数が最も多く、次いで「政治」「モラル」となりました。なお「巻き込まれ炎上」とは、実は無関係なのにデマやフェイクニュース、第三者の勘違いなどでマイナスイメージの言及が増加して炎上状態になってしまう事件として集計しています。

言及数平均ではなく、炎上件数をカテゴリ別でみると、最も多いのは、知識や配慮が足りないことで炎上が発生する「リテラシー不足」で、次いで、不祥事やスキャンダル、公序良俗に反する内容全般（不倫など）が中心となっている「モラル」でした。

当レポートで設けているカテゴリは、SNS上で起こるリスク対応を含めたSNS運用ノウハウを体系的に学べる一般社団法人SNSエキスパート協会が提唱する「炎上さしすせそ」を元にアレンジして選出しています。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp

＜炎上さしすせそ＞

さ：災害・差別
し：思想・宗教
す：スパム・スポーツ・スキャンダル
せ：政治・セクシャル（含LGBT・ジェンダー）
そ：操作ミス（誤投稿）

出典：一般社団法人SNSエキスパート協会

【「巻き込まれ炎上」カテゴリで炎上した例】
・とある居酒屋チェーンのスタッフの接客が悪いと訴える投稿を、店名名指しで一般ユーザーがSNS上で行い、指摘された居酒屋チェーンに関する言及が増え炎上。（一人の客による個人的な主観に巻き込まれるかたちに。）
・某イベントのプロモーション動画をイベント公式アカウントでSNS投稿した際、動画の内容に対して批判的な感想がリプライで寄せられ、また批判的なコメント付きでの拡散も多くされて炎上。（イベント側が想定しなかった悪い反応が多く発生し、批判的な感情を抱いた人たちによって巻き込まれるかたちに。）

コムニコが運営する、SNS運用のヒントが見つかるメディア「We Love Social」でも、「2022年炎上レポート」の内容を一部紹介する記事を本日公開いたしました。こちらの記事も参考にしていただけますと幸いです。
【SNS炎上最新情報】2022年に起きた炎上件数・言及数まとめ

コムニコは、これからも各企業・団体がSNSを安全に、そして効果的に活用してマーケティング活動を行えるよう、オウンドメディアや調査レポートを通して様々な役に立つ情報を発信してまいります。

■株式会社コムニコ コーポレートサクセス局 マネージャー　兼
一般社団法人SNSエキスパート協会 代表理事　後藤 真理恵による「2022年炎上レポート」の統括

後藤 真理恵
（ごとう まりえ）

これまで表に出にくかった、クローズドな組織内でのパワハラ・セクハラや、クローズドな場所での女性蔑視発言などがSNSで暴露され、大きな炎上につながったケースが目立つ年でした。2022年4月から「パワーハラスメント防止措置」が中小企業でも義務化されたこともあり、ハラスメントを内部告発する形での炎上は今後も増えることが予想されます。「ここだけの話」「オフレコ」は通用しないと心得て、とくに企業・団体および所属する個人は、コンプライアンス遵守を徹底いただきたいと思います。また、今回の結果では平均炎上日数が「21日」と昨年に比べ減りましたが、中には約200日続いたケースもあり、油断は禁物です。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp

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1,440件以上（2013年4月から2022年3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が効率よくでき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/

株式会社ラバブルマーケティンググループについて

「人に地球に共感を」をパーパスとし、現代の生活者の情報消費行動に寄り添う共感を重視した愛されるマーケティング（Lovable Marketing）を推進するマーケティング企業グループです。「最も愛されるマーケティンググループを創る」をグループミッションに、マーケティングの運用領域を主軸として事業展開をしています。

URL：https://lmg.co.jp/

※「Twitter」はTwitter, Inc.の商標または登録商標です。
※「Instagram」は、 Instagram, LLCの商標または登録商標です。
※「YouTube」は、Google Inc.の商標または登録商標です。
※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

当リリースに記載されている内容により、当社グループの2023年3月期の連結業績に与える影響は軽微であります。

＜本リリース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PR担当
〒105-0001　東京都港区虎ノ門4丁目1−13 プライムテラス神谷町 9階
Tel（広報PR中村携帯）：080-4869-0174　E-mail：press@lmg.co.jp