

SNS利用時の注意点

一般社団法人 SNS エキスパート協会 代表理事
株式会社コムニコ カスタマーサクセス局プロダクションチーム マネージャー
後藤 真理恵



はじめに

Twitter, Instagram, Facebook, LINE, etc. 多いものでは約9割の日本人が使っているとされるSNS (Social Networking Service)。誰もが他のユーザーや自治体・企業とつながることができ、情報の受信者にも発信者にもなれるなど、その便利さと楽しさが多くのユーザーに受け入れられています。

一方、「伝えたい情報をユーザーに届けられる」「エゴサーチなどでユーザーの生の声を収集・分析できる」「ユーザーと直接コミュニケーションが図れる」「ユーザーの口コミ等で情報拡散が期待できる」等のメリットから、個人だけでなく多くの自治体でも活用が進んでいるようです。

自治体がSNSを安全かつ効果的に利用するために、知っておくべきSNS上のリスクやトラブルの種類、その具体的予防&対応策について解説します。

SNSにひそむリスクやトラブル

総務省の調査によれば、日本人の約4人に1人は「ソーシャルメディアで何らかのトラブルにあった」と答えています。(参考：総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018))

同調査で具体的に挙がっていたトラブル例を参考に、SNSにひそむリスクやトラブルの中でも特に自治体が気を付けたいものについて解説していきます。

(1) コミュニケーションのすれ違い

SNS上における文字だけのコミュニケーションは難しいものです。誤解から、相手の言葉に傷ついたり相手を傷つけたり、結果的に口論になってしまったりは日常茶飯事とい

えるでしょう。職員がSNSを使う際も、自治体の公式アカウントがユーザーとコミュニケーションをとる際も、注意が必要です。

(2) アカウントの乗っ取り

SNSアカウントのログインに必要なIDやパスワードが盗まれたり推測されたりして、第三者にアカウントを乗っ取られてしまうトラブルが後を絶ちません。SNSアカウントに下書き保存していた未公開情報や、公開範囲を「自分のみ」に限定していた機密情報を犯人に盗まれてしまったり、本人になりすましてスパムメールを勝手に送信されたり、詐欺などの犯罪に利用されたりするリスクがあります。予防策の基本は「2段階認証」の設定です。

(3) なりすまし

2020年秋頃から急増しているトラブルが、「なりすまし(偽物)アカウント」です。本物の自治体公式アカウントと誤認するほどそっくりなアカウント名・プロフィールを使い、本物の投稿をコピーしてそのまま投稿するなど、巧妙に偽装します。なりすましアカウントを放置するとフォロワーにフィッシングメールを送るなど迷惑行為がエスカレートするリスクがあるため、早期発見とフォロワーへの注意喚起が必須です。

(4) ネットリンチ(誹謗中傷)

近年社会問題化している誹謗中傷ですが、職員や自治体も被害者になるリスクがあります。実害がない程度の誹謗中傷は静観するのが最善策ですが、業務や生活に支障が出るようであれば、「SNSプラットフォームに報告や削除請求」をしましょう。法的措置まで視野に入れるレベルであれば、証拠としてスクリーンショットやURLを保存しつつ、SNS上の誹謗中傷に詳しい弁護士に対応を相談する

のがお勧めです。

(5) 炎上

炎上は「ウェブ上の特定の対象に対して批判が殺到し、収まりがつかないような状態」「特定の話題に関する議論の盛り上がり方が尋常ではなく、多くのブログや掲示板などでバッシングが行われる状態」とされています。(参考：総務省「令和元年版 情報通信白書」第1章第4節8ページ)

多い年では年間1,000件以上発生しており、現在は「炎上しやすい時代」ともいわれます。

炎上に巻き込まれると、個人も自治体も様々な社会的・経済的損失を受ける可能性があります。このように、想定される被害が甚大でもっとも注意すべきリスクである「炎上」について、さらに詳しく解説します。

炎上の発生～拡大の流れ

毎日のようにネットニュースで話題になる様々な「炎上」は、一見共通点が少なそうですが、実は発生から拡大までほぼ同じような流れをたどります。まずは炎上の「発生～拡大プロセス」を理解し、万が一の際にも落ち着いて対応できるように備えましょう。

ステップ1：炎上のきっかけとなる事象発生
炎上のきっかけとなる事象、つまり「火種」が発生します。後述しますが、炎上原因はオンライン・オフライン問わず様々です。

また、「火種」は最近のことに限らず、数年前や数十年前のSNS投稿や言動などが、ある日突然炎上してしまうケースもあるので注意が必要です。

炎上の段階	事象 (例)
STEP1	炎上のきっかけとなる事象発生 (オンライン/オフライン)
STEP2	Twitter/Instagram/Facebook/匿名掲示板などに投稿される
STEP3	STEP2で投稿された内容について一部のユーザーが話題にする
STEP4	インフルエンサーが話題にし始める
STEP5	STEP1で発生した事象の経緯やSTEP2-4で生じたやり取りがまとめサイトやネットニュースなどに掲載される
STEP6	まとめサイトやネットニュースなどを閲覧したユーザーが炎上に加担する
STEP7	マスメディアに取り上げられることで世間一般にも認知される ★拡散力：大★

↓

ステップ2：Twitter/Instagram/Facebook/匿名掲示板などに、当事者・関係者・目撃者が投稿する

ステップ1の事象を、本人または第三者がSNSや匿名掲示板に投稿します。

本人は「友人限定」でSNS投稿することでリスク回避したつもりでも、友人の誰かがその投稿のコピー（スクリーンショット）を「全体公開」で拡散し、炎上してしまうケースも多々あります。

↓

ステップ3：ステップ2で投稿された内容について、一部ユーザーが話題にする

ステップ2の投稿を見た他のユーザーが「この会社の投稿は不謹慎だ」「あの会社の社員は非常識だ」などとSNS上でコメントしたり、シェア・リツイートなどで拡散したりすると、そのユーザーのフォロワーに伝わります。さらに、フォロワーの誰かがコメントしたり拡散したり……を繰り返すことで、ステップ2の投稿は多くのユーザーに伝わっていきます。

↓

ステップ4：インフルエンサーが話題にし始める

ステップ2の投稿を見たインフルエンサー（多くのフォロワーを持ち、彼ら彼女らの思考・行動に影響力を持つユーザー）が、当該投稿にコメントしたり拡散したりすると、そのインフルエンサーのフォロワーたちに伝わります。インフルエンサー1人あたり数万～数十万ものフォロワーがいますので、炎上の拡散スピードは確実に上がるでしょう。

↓

ステップ5：ステップ1の事象の説明、ステップ2～4での話題化・拡散の経緯が、「まとめサイト」「ネットニュース」に掲載される
SNS上で拡散が進んだ結果「まとめサイト」や「ネットニュース」の記者やライターらに発見され、「炎上の経緯」「一般ユーザーによる批判コメント」などが解説とと

もに掲載されてしまう場合があります。SNSを使っていないユーザーも、「まとめサイト」「ネットニュース」を見ることで、この炎上を認識することとなります。



ステップ6:「まとめサイト」「ネットニュース」などを閲覧したユーザーが、さらに炎上に加担する「まとめサイト」「ネットニュース」

に掲載された炎上解説記事を読み、関心をもったユーザーが、実際にSNS上に炎上原因の投稿や他ユーザーの批判コメントなどを見にいき、自ら批判コメントを付けたり拡散したりするケースがあります。



ステップ7: マスメディアに取り上げられることで世間一般にも認知されるテレビのバラエティ番組やワイドショー、新聞や雑誌の特集などで大きく取り上げられることで、「炎上」は社会的イベントとして国内に広く伝わってしまいます。SNSやインターネット利用者に限らず、あらゆる世代・属性の人の知るところとなるでしょう。この最終段階に到達すると、もはや炎上の拡散を止めることは不可能です。

炎上は、ステップが進むほど消火が難しくなります。そのため、「予防」はもちろん大切ですが、「早期発見・早期消火」も炎上対策として非常に重要です。

自治体が気を付けるべき炎上5つのケース

炎上原因は様々なものがあると先述しましたが、中でも自治体が気を付けるべき炎上のケースを解説します。炎上原因は、「自治体そのもの・自治体公式アカウントによるもの」と「職員によるもの」で大きく2つに分かれ、さらに「SNS内の出来事か」「SNS外の出来事か」「まったく関係なく巻き

自治体・企業が気を付けるべき「炎上」5つのケース			
気を付けるべき「炎上」は5つに分類できます。特に下線部は事前に防ぐのが難しいでしょう。			
	SNS内 (オンライン)	SNS外 (オフライン)	巻き込まれ炎上
自治体・企業	<ul style="list-style-type: none"> 公式アカウントの不謹慎な投稿 公式アカウントの誤投稿(誤爆) 	<ul style="list-style-type: none"> 不祥事、商品/サービスの欠陥など センシティブ(デリケート)なテーマを扱った広告/宣伝 	<ul style="list-style-type: none"> デマ/フェイクニュース
職員・従業員	<ul style="list-style-type: none"> 公序良俗に反する投稿 機密情報や他人の個人情報を投稿 フェイクニュースの拡散 	<ul style="list-style-type: none"> 公序良俗に反する言動 	<ul style="list-style-type: none"> 第三者による誤解/憶測/悪意

込まれたか」のいずれかの組み合わせで、上図の5つに分類できます。

この中で、下線部の炎上は、予防がきわめて難しいケースと考えられます。不祥事や商品/サービスの欠陥などは、不可避の事故や災害による場合もありますし、本来は無関係なのに自治体や職員が巻き込まれてしまう「巻き込まれ炎上」に至っては、事前の予防はほぼ不可能に近いケースと言えるでしょう。

しかし、逆に言えば、下線部以外の炎上は「予防可能」ということです。また、予防できない・予防しきれなかった炎上に対しても、「早期発見・早期消火」ができれば被害は最小限に抑えられます。

次項から、自治体や職員が取り組める炎上対策を具体的に解説します。

SNS炎上対策

繰り返しになりますが、自治体や企業が行うべき炎上対策は「予防策」と「早期発見・早期消火」の2本立てです。

予防策

職員向け「SNS活用ガイドライン」の共有

炎上対策は「予防策」「早期発見・早期消火」の2本立て	
炎上対策	
予防策 職員のためのガイドライン・研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> 職員向けのSNS活用ガイドライン策定(個人利用向け) 公式アカウントの運営マニュアル策定(業務利用向け) 投稿内容の校正・校閲の徹底 SNS利用者へ向けたソーシャルメディアポリシー <ul style="list-style-type: none"> ソーシャルメディアポリシー策定 ファン・フォロワーとの良好な関係構築 	
早期発見・早期消火 モニタリング(監視)や対策マニュアルなど <ul style="list-style-type: none"> トラブル対応フロー体制の確立 モニタリングシステムの導入 	

業務利用・プライベート利用を問わず、職員がSNSを使う際の心構えや注意点、トラブル発生時の対応方法や緊急連絡先などを「SNS活用ガイドライン」としてまとめ、職員に共有しましょう。職員1人1人の危機管理意識を高めることで炎上を防止できる効果が期待できます。本来は内部資料ですが一般公開している企業もありますので、参考にしてもよいでしょう。

職員向け「SNSリスク対策研修」などの実施

「SNS活用ガイドライン」を配布したものの、職員全員が熟読し理解してくれるとは限りません。より確実に理解度を高め浸透させる方法として「SNSリスク対策研修」の実施もお勧めです。内製で実施してもよいですし、「SNSリスクマネジメント」「SNS炎上対策」等の研修を提供する外部サービスを利用してもよいでしょう。さらに、講義の後に理解度テストを実施すれば、研修に参加する職員の集中度も高まることが期待できます。

公式SNSアカウントの運用体制・運用マニュアルを構築する

自治体の公式アカウントの投稿等がきっかけで炎上することがないように、安全に運用できる体制と運用マニュアルを作りましょう。

まず体制については、SNS担当者が1人で投稿案を作り、そのまま投稿するようなフローは、投稿ミスや炎上発生リスクが高いため避けたいものです。できれば投稿案作成者とは別のメンバーによる「Wチェック体制」を導入し、「誤脱字や固有名詞のチェック」「内容の事実確認（ファクトチェック）」「炎上しやすいテーマや表現を含んでいないかのチェック」を行うようにしましょう。理想は、2名以上のチームによるSNS運用体制です。

投稿内容の校正・校閲の徹底

投稿案に対しては、「SNS投稿前チェックリスト」を使って、投稿案作成者とWチェッカーそれぞれが徹底的な校正・校閲を行いましょ。以下に、簡略版「SNS投稿前チェックリスト」を載せておきます。これをベースに内容を追加するなどして、皆さんの自治体用「SNS投稿前チェックリスト」を完成させ活用いた

けたら幸いです。

＜表現編＞

- 誤字・脱字・衍字（えんじ・不要な文字の意）はないか
 - 外国語のスペルチェック
 - 機種（環境）依存文字が含まれていないか
 - 固有名詞は正しいか
 - URLは正しいか
 - ハッシュタグは正しく機能するか、タップすると不適切な投稿が表示されないか
 - メンションは正しく機能するか、芸能人・著名人をメンションする場合、そのアカウントが確かに本人のものか確認したか
 - 事前に決めているトーン&マナーに沿った内容か
- ※画像や動画内のテキストについても同様のチェックを行いましょ。

＜内容編＞

- 正しいか（間違っていないか、だまされていないか）
- 法令順守しているか（著作権、肖像権、商標権、景表法など）
- 誤読される可能性が低い
- 炎上しやすいテーマを含んでいないか（「炎上さしすせそ」に当たらないか）

＜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LGBTQ・ジェンダー）
- そ：操作ミス（誤投稿）

- 炎上危険日（過去に大きな災害が起きた日や戦争関連の記念日）に、不謹慎・無神経と思われるような投稿をしようとしていないか

※信頼できる資料・ウェブサイトを使って事実確認しましょ。

補足しますと、投稿案作成者とWチェッカーの「年代」「性別」「属性」はできる限り異なっているほうが多面的なチェックが可能となり、炎上予防に効果的と考えられます。

また、少し前なら問題視されることもなかったような内容が、「世論の変化」「価値観の変化」「直前に発生したネガティブなニュース」などの影響を受けた結果炎上してしまうケースがあります。SNS担当者は、アンテナを高く張り、最近の炎上事例やニュース・SNS上のトレンド等をキャッチアップし続けることが大切です。

早期発見・早期消火

続いて、「防ぎきれなかった炎上」や「そもそも防げない炎上」への対応策として、「早期発見・早期消火」策を具体的に解説します。

早期発見には「モニタリング（監視）」

炎上の早期発見策としてよく使われる手法が「モニタリング（監視）」です。24時間365日、4時間や6時間おきなどにSNSやインターネット上を巡回したり、特定のキーワードの書き込みを検索したりすることで、炎上の火種をスピーディーに発見することができます。モニタリング（監視）は、平日日中のみであれば内製でも実施できますが、深夜・休日にも実施する場合には、有料ツールを使ったり専門業者に外注したりするのが一般的です。

「監視ルール」を作っておくことで一次対応も迅速に

モニタリングの結果「(職員や市民の) 個人情報の書き込み」「誹謗中傷」「過剰なクレーム」といった、炎上の火種となりそうな投稿・コメントが見つかった際にどう対処するか。あらかじめ「監視ルール(モニタリングルール)」を決めておくことでスピーディーな一次対応が可能です。

たとえば、「番地を含む個人の住所が書き込まれたら非表示」「差別用語は削除」など、具体的なケースごとに対応方針を決めておきます。右上図はその抜粋ですが、一般的には50～70項目ほどの監視ルールを決めておくケースが多いようです。

早期発見・消火策 モニタリング（監視）

監視ルール表（一例・抜粋）

No	大項目	詳細	対応ルール			
			OK	保留	非表示	削除
1-1	個人情報	個人の住所(市町村まで)	●			
1-2	個人情報	個人の住所(市町村+番地)			●	
2-1	誹謗中傷	「バカ」「アホ」「ウザイ」		●		
2-2	誹謗中傷	差別用語				●
3-1	クレーム	商品に対する根拠のないクレーム		●		

早期対応のために「緊急対応フロー」作成を

炎上をはじめとしたSNS上のトラブルが発生した際の「緊急対応フロー」を作っておきましょう。トラブルの種類や原因ごとに、「どの部署の誰が」「どんな判断/対応を行うか」などを、平時のうちに関係部署で協議し、確定しておくのがお勧めです。夜間や休日でも連絡がとれるように、関係者の緊急連絡先も忘れずにまとめておきましょう。下図はあくまでもサンプルですので、参考としてご覧ください。

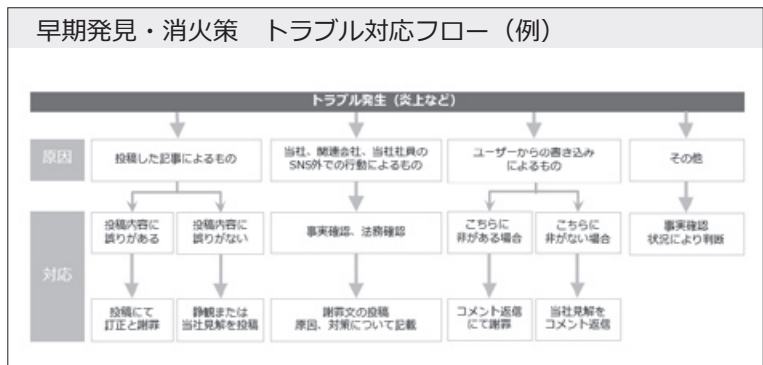
・炎上発生時の基本的な対応例

万が一炎上に巻き込まれた際の、基本的な対応例を解説します。

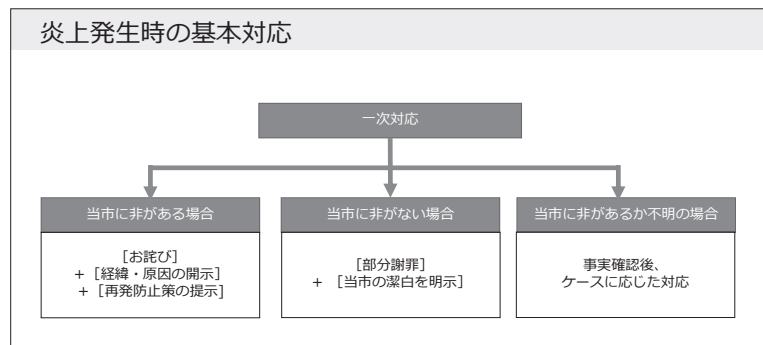
炎上発生の連絡を受けたら、まずは事実確認と炎上状況の確認を行きましょう。静観できず対応が必要な状況であれば、一次対応を行い、その後炎上原因に応じて本格対応をとり、あとは炎上が鎮火するのを待ちましょう。

「一次対応」について

炎上は、放置している間にもどんどん拡大しますので、炎上を認知したらなるべく早めに一次対応を行うことが望ましいでしょう。



こちらに非があるのかどうか不明な段階だとしても、まずは「関係者や世間に迷惑をかけている」ことを部分謝罪するとともに、「当方は、ちゃんと炎上に気付いており、現在対応中です」といったメッセージをいち早く世の中に伝えることがお勧めです。



＜一次対応の例文＞

●月●日●時頃、当市のInstagramアカウント(@○○)から不適切な投稿がなされ、「アカウントが乗っ取られているのではないか」とのご連絡を複数のフォロワー様からいただきました。

フォロワーの皆様・関係者の皆様にはご心配をおかけし申し訳ありません。

「アカウントの乗っ取り」による可能性も含めて、現在事実確認を急いでおります。確認でき次第、改めてご報告させていただきます。

本格対応

「当市（または職員）に非がある場合」「当市（または職員）に非がない場合」「当市（または職員）に非があるか不明な場合」それぞれにおいて、適切な対応を行うとよいでしょう。対応内容は右上図を参考になさってください。

炎上対応の注意点

最後に、よくいただくご質問をもとに、炎上対応の注意点を解説します。

・謝罪文を画像やPDFにしない

Google検索でヒットしないからという理由で画像やPDFにする例を見かけますが、「この自治体は、炎上を隠ぺいしようとしている」と違った見方をされて炎上がさらにひどくなったり、自治体のイメージが低下したりするリスクがあります。

・炎上の原因となった投稿やコメントは消さない

炎上原因になった投稿やコメントを消しても、すぐにコピー（スクリーンショット）が出回ります。さらに「この自治体は隠ぺい体質だ」「逃げた」とネガティブな反応が集まり炎上が悪化するリスクがあります。ただし個人情報

や機密情報など掲載しておくことで被害拡大が明らかな内容の場合には削除するのが適切です。

・炎上を素早く消火する方法は「存在しない」。時が経つのを静かに待つべし

炎上をなるべく早く消火する最善策は「時間が経ち人々の記憶から薄れるのを待つ」ことです。そのため、完全消火するまではSNS投稿やSNS広告などはいっさい自粛するのがお勧めです。投稿再開のタイミングは、定期的なモニタリングで見極めます。炎上に関するワードがほとんど話題に出なくなったら、再開計画を立てましょう。

炎上をはじめとするSNS上のリスクやトラブルを理解し、しっかりと対策を取ったうえで、SNSを効果的かつ安全にご活用いただき、貴自治体の活動に生かしていただければ幸いです。

著者略歴

後藤 真理恵（ごとう・まりえ）

東京大学文学部卒・中学高校教諭第一免許状（国語）取得。2013年に（株）コムニコに入社。数多くの企業のSNSマーケティングを支援することで得た豊富な知見とノウハウを積極的に発信し、SNSマーケティングの正しい知識の啓蒙や業界発展に努めている。

2016年11月一般社団法人SNSエキスパート協会代表理事に就任。「SNSエキスパート検定（初級・上級）」「SNSリスクマネジメント検定」講座／認定試験の実施を通して、SNSマーケティングの正しい知識を持つ人材育成にも努めている。著書に『ファンを獲得！Facebook投稿ノウハウ』（翔泳社・共著）、『デジタル時代の実践スキル SNS戦略』（翔泳社）。