

情報の倫理

2017/12/21

Kazuma Sekiguchi
class@cieds.jp



Wish your Merry
Christmas
&
Happy New Year!

炎上

- TwitterやSNSなどで書いた内容がネットで取り上げられ、拡散し、多数のユーザにより誹謗中傷コメントが殺到したり、個人情報公開される現象
 - SNSやTwitterの普及とともに事例が増えてきた
 - 旧来は企業のコメントや行動に伴う炎上が多かった
 - 「祭り」と称する場合もある

炎上の数

- 定量的な調査がなされていない
 - 炎上の敷居値が明確ではない
 - 年間60～70件程度と推測（伊地知晋一）
 - 炎上の発生から収束まで2週間～半年程度
 - 対応の度合いにより炎上の時間も長くなる

企業と炎上

- コンプライアンス＝法令遵守に背いた対応
 - 警察などが介入した場合は特に炎上しない
 - 企業の公式ブログなどで軽い気持ちなどで記述されたと思われることで、炎上する例が多い

2016年の炎上

- 炎上が起きた件数は月100件前後

- 前年同月の98%増

- 震災などの発言が問題視されるケースが散見

- 2015年よりも上回っている

株式会社エルテス『ネット炎上速報2016年4月版を発表』<https://eltes.co.jp/whatsnew/report201604.html>,2016/7/12閲覧より

- 炎上の定義が曖昧なため、明確な比較は難しい

- 日常の風景を撮影しSNSに投稿した写真に個人情報などが写り込むといった、これまでになかった炎上も発生

<http://news.mynavi.jp/news/2015/12/25/259/>より

企業と炎上事例

- 『トンボ鉛筆採用選考』
 - トンボ鉛筆の採用担当者が選考希望者に対して、不適切なメールを送信
 - 3月11日の東日本大震災直後にも関わらず、状況を鑑みていない内容が問題視
 - 選考希望者がメール全文を公開したことからトンボ鉛筆への苦情が殺到
- 公式サイト上にお詫びを掲載

企業と炎上事例

- 『Instagram利用規約変更』
 - Instagramは写真共有公開サイト
 - スマホのアプリで撮影し、レトロな色調へと変換してくれる
 - アプリが爆発的に普及
- 利用規約の変更に伴い、Instagramに投稿された写真がInstagramで自由に使用してしまう懸念が広まる
 - Twitterなどで情報が広まり、投稿済みの写真を取り下げるユーザが続出
- Instagramが利用規約の再変更を実施



生クリームは食べるプラスチック

- 生クリームは食べるプラスチック」というツイート
- 「ニセ科学」「トンデモ」との指摘が殺到
- 発言したのが健康を売りにする企業であったため、余計Twitterなどで拡散された
- 後日ツイート自体を削除し、お詫びを掲載

企業における炎上の6分類

- やらせ、捏造、自作自演
- なりすまし
- 悪ノリ
- 不良品、疑惑、不透明な対応
- コミュニティ慣習の無視
- 放言、暴言、逆ギレ

やらせ

- ソニー 『ウォークマン体験日記』
- モニターが新しいウォークマンの体験をBlogに投稿する
 - 素人が運営し、素直な感想を書いていく
- プロカメラマンが撮影したとしか思えない写真が掲載
- およそ素人が書いた内容と思えないものが多数
 - 苦情が殺到し3日で閉鎖
 - ステルスマーケティングの走りともされる

やらせ

- 『ペニーオークションサイト』
 - 時間制で入札していき、誰も一定時間内に入札が無い場合、その価格で落札が可能になるオークションサイト
 - 入札毎に料金が掛かる
- 芸能人が自身のBlogなどで安価に落札できて商品を手に入れた旨掲載
- ペニーオークションサイトへのリンクを掲載し、ユーザを誘導
 - 実際には、芸能人は謝礼を別途貰った上でBlogに掲載したことが発覚
- ペニーオークションサイト及び芸能人に対してバッシング

不良品

- グルーポン 『スカスカおせち事件』
 - グルーポンが販売した21,000円のおせちが10,500円で買えるクーポンを販売
 - おせちが正月に届かない、サンプルと似ても似つかないものが届く、食材の偽装も発覚
 - 製造したバードカフェとグルーポンに対して苦情が殺到
 - グルーポンが返金、CEOがYouTubeにお詫びを掲載
- 期待値と大幅に異なる要素に対して、苦情が発生

編集者の改変

- 出版社の編集者が著者に無断で原稿の改変をしそのまま発売しようとした
 - 著者が発売前にゲラを確認している最中に改変を確認
 - 元々の要素と違うレベルにまで及んでいたものもある
- 発売前だったため、発売停止
- 編集者への非難が相次ぐ

- 執筆者に原稿依頼すらなく、勝手に執筆者の作品を改変して掲載しようとした例も
 - 本の回収、お詫びが掲載

規約が異常

- テレビ朝日が開設した動画投稿サイト「みんながカメラマン」の利用規約が異常と炎上
- 事故や事件などが起きた際に、偶然その場に居合わせた視聴者が撮影したスクープ映像やハプニング映像を、ニュース番組に活かす
- 「あなたが撮影したニュース映像を、ぜひテレビ朝日に送ってください」と呼びかけ

規約が異常

- 権利だけはテレビ朝日に取り、責任は投稿者に押し付けている」などと批判が続出
 - 投稿作品はテレビ朝日が自由に編集・改変して番組で放映する
 - 投稿者に対して謝礼などはなく、著作権はテレビ朝日に委譲する
 - 投稿データの利用によって第三者の権利を侵害した場合の賠償責任は、投稿者の責任と費用において解決する
 - 投稿データの利用によって投稿者に損害が生じててもテレビ朝日は一切の責任を負わない
 - 投稿データの利用によって第三者の権利を侵害しテレビ朝日が損害を被った場合、投稿者は賠償責任を負う
- 結果としてサイトを閉鎖

コミュニティ慣習の無視

- 『UCC上島珈琲ツイッター炎上事件』
 - コーヒーにまつわるエッセイを募集
 - 宣伝メッセージを投稿するBotを用意し、関心がありそうなユーザーに対して宣伝を投稿
 - 536件宣伝を投稿したが、リツイートされた結果、拡散し、非難が殺到
 - 即時停止し、お詫びを掲載するスピード対応により沈静化

暴言、逆ギレ

- 『ユツケ社長の逆ギレ会見』
 - 焼肉酒家えびすの集団食中毒の社長発言が問題視
 - 卸売り業者や行政の責任であるかのような発言を逆ギレ口調でまくし立てた
 - YouTubeなどにも掲載され、店の評価が悪化する結果に
 - 責任転嫁した結果イメージが悪化
 - イメージが悪いまま店は閉店

暴言

- 『ZOZOTOWN社長暴言ツイート』
 - Twitterで客のことを「お前」と書き、炎上
 - 翌日社長が謝罪のツイートを行う
 - ZOZOTOWNがネット専用のショップであるため、利用者も必然的にネット利用者である
 - 以降も社長の行動が監視される結果に

暴言

- 川越達也シェフによる暴言事件
 - 5月19日の『サイゾー』ウェブサイト上に食べログに対して、「年収300万円、400万円の人が高級店に行って批判を書き込むこともあるが、そういう人たちには高級店の企業努力や歴史がわからない。」旨の発言
- 「食べログ」に利用者からのコメントとして、800円の水を注文もしていないのに出されたコメントがあったことから炎上
 - 川越氏自らがブログなどで釈明をするものの、注文無しで有料の水を提供したことに対して説明が無いため、さらに炎上

企業における対応

- スピード対応が重要
 - 非がある場合、事実を述べて、即時に撤収、謝罪および対応策の掲載をできるだけ早く行う
 - 早くすることで沈静化も早い
- ネットの声などに注視しておく
 - 予め不満などを吸い上げておくことで、炎上の要因を防ぐ
- ブログなどの意見を書き込める場を無くすのも手
 - 食べログなどの意見を書く場所はある

チロルチョコによる炎上回避

- 6月にチロルチョコを開けた消費者により、虫が混入していたとして画像付きでツイートされる
 - 情報は凄い勢いで拡散した
 - 特に食品に関するツイートは拡散されやすい
- チロルチョコ側はツイッターで写真から製品は12月25日に最終出荷した物であるとし、また30~40日程度の状態の虫であることから虫は製造工程以降で混入した物であると判断できる旨をツイート
- 最初のツイートが出回ってから3時間で冷静に判断できる情報を提示したため、急速に沈静化

アルバイトによる失言

- アルバイト店員が客の悪口や写真などをTwitterなどで発言
 - ウェスティンホテル東京、帝国ホテルなど
- 有名人の来店情報などプライバシーに関わる情報を発言
 - モツ料理店の店員が有名人の会話を立ち聞きしてそれをネットに公開
- 結果として、企業イメージの悪化に繋がる
 - 企業がお詫びを出す例が大半
- 場合によっては、個人を特定され、学校などへの通報や苦情、個人情報
の公開がされた例も数多い
 - 就職活動がダメになった例も存在
 - その後の生活も公開された例も

コンビニアルバイトが立ち読み客を罵倒

- コンビニのアルバイトが立ち読み客を罵倒するようなツイート
- 顔や免許証などの画像もツイートしたことで炎上
 - 横顔の写真やレジ越しに客を撮影したものも存在
 - 名前や住所、職業をさらしていた例も
- 店員はツイートを削除した上で退店
- 一部の晒された客が警察に相談

アルバイトによる飲食店での行為

- アイスケースの中に入り込んだ画像を投稿
 - 企業がアイス自体を撤去するなどの対応を迫られる
 - 退学処分と損害賠償請求が行われている事例が多い
- 食器洗い機へ入り込む
 - 悪評が広まり、閉店
- 冷蔵庫へ入り込む
 - 食材を破棄、店内を消毒
 - 企業が正式にお詫び文を出す
 - 店舗が閉店し、アルバイトに対して損害賠償2000万円請求

学生らによる遊園地での迷惑行為

- 大学生らが遊園地で遊具を止めざるを得ないような状態になるようにして乗車
 - 結果として、遊具の停止や、1日運行停止など
 - スタッフに暴言や謝罪などを求めている
- 学生として問題ある行動としてネット上に拡散
 - 本人達が行動を誇るかのように顕示していたことも原因
- 大学への抗議が相次いだため、学生達が遊園地側に謝罪
 - 以降、出入り禁止と、大学側から処分
- 実名および顔写真、交友関係が流出

大学生らが店内で騒ぎ迷惑行為で炎上

- 大学生が西友店内で暴れ、その様子をTwitterに公開
- 店内で踊る、カートに乗るなど
- 動画も撮影し、公開
 - 未成年飲酒も確認できる画像がTwitterに載っていたため炎上
 - 関係者たちの氏名、顔画像などが解読され、公開
- 大学側が西友側に謝罪、西友側は警察に相談

線路への立ち入り

- 営業中の線路へ立ち入りし、その写真をTwitterで公開
 - 高校生、大学生などが多数実行
 - なぜか連続して数件発生
 - 身元が判明した後、鉄道営業法違反などで送検されている
- 営業終了後（終電行った後）でも線路内への立ち入りは原則的に禁止
 - 私有地への無断侵入になるが、通常は鉄道営業法違反（普通よりも重い）

居酒屋で無銭飲食

- 12名で宴会予約して来店
 - 未成年者確認したところ身分証をもっていなかったため、酒の提供を拒否したところ、12名が逃亡
 - 集まったメンバーの写真をTwitterに公開
 - ハッシュタグで「逃走中」と付ける
- 予約して来店した時点で支払義務発生
 - 大学名が判明
 - 後日来店して支払いを済ませる