

各位

2025年2月5日
株式会社エルテス
(証券コード: 3967)

【発表】ネット炎上レポート 2024 年下期版 ～生成 AI を使用したクリエイティブに対する指摘や、著名人の炎上が企業に影響を及ぼすケースが 増加～

「安全なデジタル社会をつくり、日本を前進させ続ける。」をミッションと掲げる、株式会社エルテス（本社：東京都千代田区、代表取締役：菅原貴弘、証券コード：3967、以下「エルテス」）は、2024年下期「ネット炎上レポート」をサービスサイトにて発表いたしました。

サービスサイト：「ネット炎上レポート 2024 年下期版」はこち
<https://eltes-solution.jp/column/riskreport-202407-202412>



■はじめに

エルテスでは、公開されている SNS データを独自に収集・分析を行い、2019 年 8 月より月次でのネット炎上レポートを公開しております。企業の広報やリスク管理を行う方々に炎上事例の傾向をお伝えすることで、自社のレビュー保護を行っていただきたいという想いのもと取り組んでおります。

今回は、2024 年下期（7 月～12 月）の炎上事例を時系列にまとめ、ネット炎上傾向の変化を“炎上対象”と“炎上要因”的 2 つの観点から分析しています。

■サマリー

2024 年下期全体の炎上傾向
炎上対象からみる下期炎上のトレンド
(1) サービス企業の炎上
(2) 個人・著名人の炎上
(3) クレームや批判による炎上
まとめ

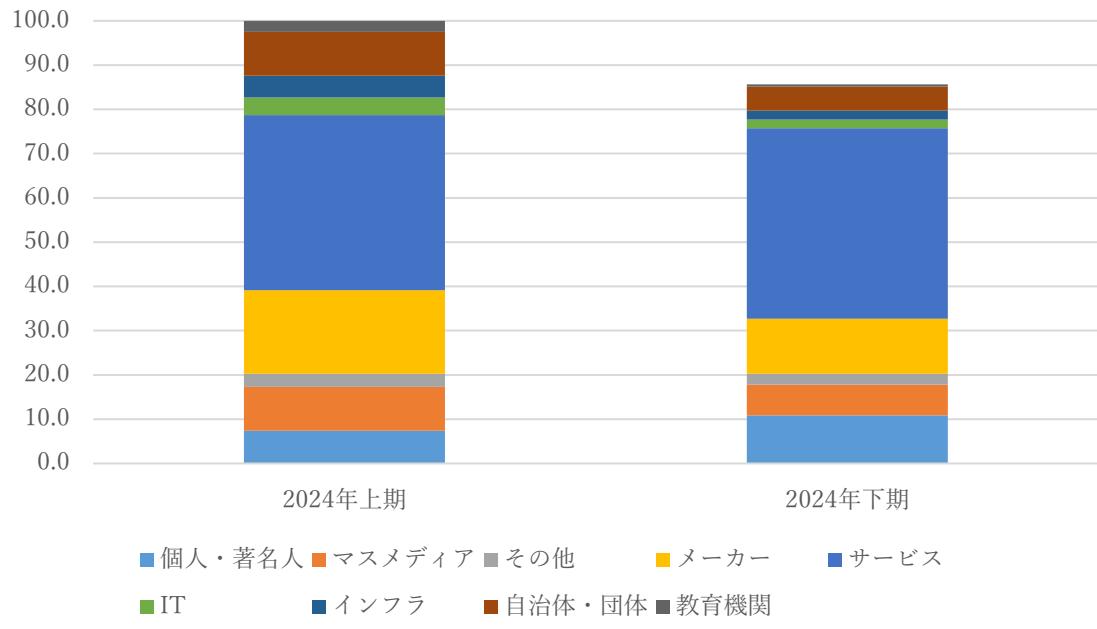
■2024 年下期全体の炎上傾向

2024 年上期（2024 年 1 月～6 月）と比較して 2024 年下期（2024 年 7 月～12 月）のネット炎上件数は 14.4% 減少しました。図 1 で記載している通り、業種ごとに分類すると「自治体・団体」と「メーカー」の炎上件数減少が特徴的に見られております。

また、毎月の炎上件数では、上期を通じて 2024 年 10 月が最多になりました。10 月には広告表現が

ルッキズムを助長するとして批判を受けた事例や LGBTQ への配慮方針を表明した企業へ批判が殺到した事例などが発生しています。

図1：2024年上期炎上件数を100としたときの
2024年下期炎上件数（炎上対象別）



■炎上対象からみる下期炎上のトレンド

図2：炎上対象区分

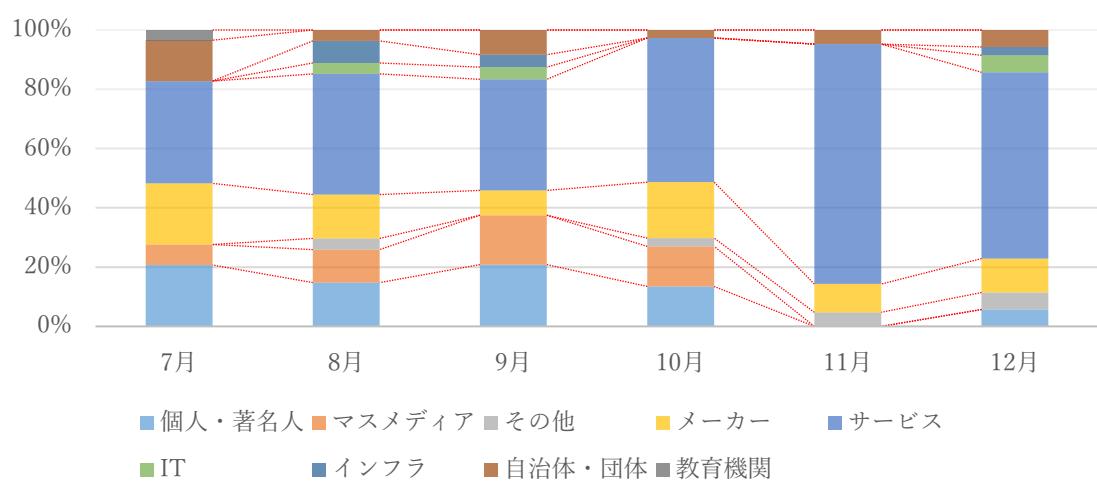


図 2 は、2024 年下期の炎上件数を月次で炎上対象別に整理したものです。ここからは、炎上対象の軸で 2024 年下期の炎上の特徴を見ていきたいと思います。

(1) サービス企業の炎上

全体の炎上件数は 2024 年上期と比較して減少している一方で、サービス企業の炎上は 6 か月間の平均でも 50%と全体の半数を占めています。

サービス企業では、クリエイティブに関するネガティブな意見が SNS に表出する事例が散見されました。特に、表現などへの指摘ではなく、生成 AI を使って出力したと思われる PR のクリエイティブに対して、多くの指摘が寄せられるケースが特徴的でした。

＜主な炎上事例＞

- 飲食チェーンの PR 動画に生成 AI が使われているとして物議を醸す
- アニメコンテンツとのコラボ企画のクリエイティブに生成 AI が使われているとして炎上
- PR ポスターに生成 AI が使われているとして物議を醸す

指摘されている問題点としては、教師データの取得や権利など法的な整備不足に関する声やクリエイターを軽視しているといった声が見られました。また、出力したデータに不自然な点があるにもかかわらず、そのままクリエイティブに採用することに対する指摘も多くみられています。

生成 AI の活用は企業の危機管理体制への指摘にもつながっており、活用を検討する場合には、自社の対応方針や消費者・ネット上の論調、企業やブランドへの社会的期待などを把握した上で企画検討が必要です。今後、企業もどのような方針で生成 AI に向き合うのか対応が注目されています。

(2) 個人・著名人の炎上

2024 年下期は、個人・著名人の炎上が上期と比較して増加していることも特徴でした。2024 年上期には 7%に留まっていましたが、下期は 13%まで増加していました。

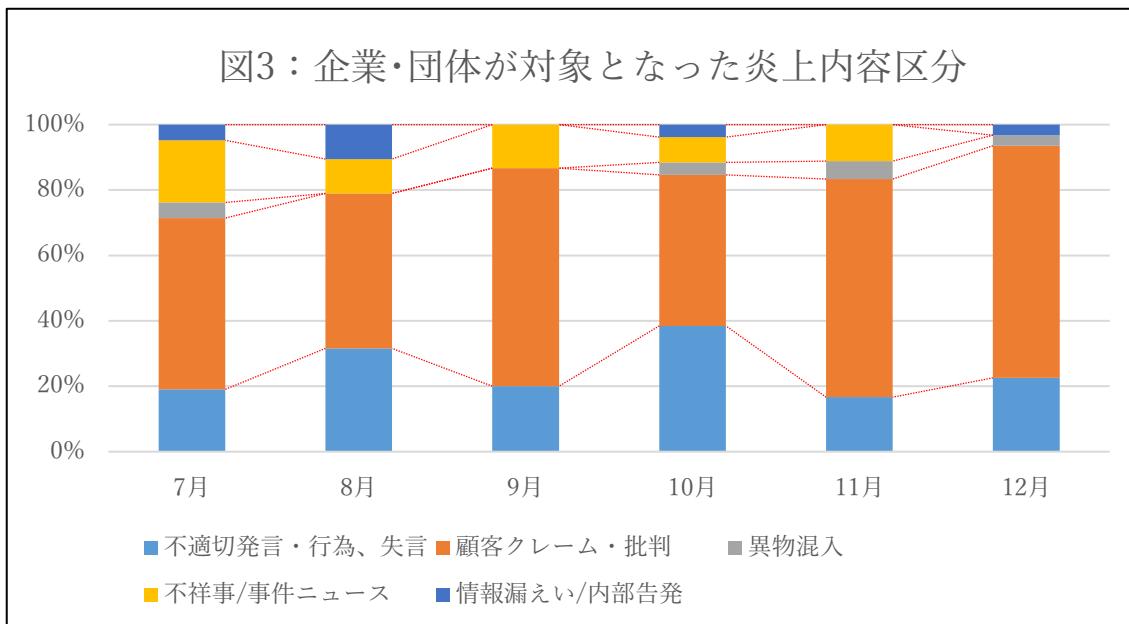
＜主な炎上事例＞

- 他のタレントに対して不適切な言動をしたタレントが炎上
- 展示会に不適切な装いで来場したインフルエンサーに批判が殺到

個人・著名人の炎上は一見すると企業には無関係であると思われがちですが、企業に影響を及ぼす場合もあることを認識する必要があります。

例えば自社の PR に起用したタレントが炎上した場合、企業に対しては「炎上リスクのあるタレントを起用していたこと」に対する指摘が寄せられるケースや、不祥事が発生した場合に起用を継続するかの判断が求められます。PR やコラボ企画でタレントやインフルエンサーを起用する際には、現状の炎上リスクだけでなく、過去の言動が掘り起こされて炎上することも想定したリスクチェックを推奨します。

また、起用タレントではなかったとしても、自社施設や店舗での行為が批判された場合に、「企業は認知していたのか」「注意したのか」といった対応を求められるケースも存在します。このようなケースに備え、現場でのオペレーションを徹底するとともに、SNS をモニタリングするなど、リスク行為が自社施設・店舗で行われた際に早期検知できる体制を構築すること、検知した後も適切に対応できるエスカレーションフローを準備することを推奨します。



※“企業・団体”は図1の「メーカー」「サービス」「IT」「インフラ」「自治体・団体」「教育組織」を指します。

(3) クレームや批判による炎上

2024年上期にも多くの割合を占めていた、クレーム・批判による炎上が引き続き多くみられました。

＜主な炎上事例＞

- 女子トイレでなく、多目的トイレが設置されているとして飲食チェーンが炎上
- 性的マイノリティに配慮した試着スペースを設置するとリースした肌着メーカーが炎上
- 反ルッキズムをテーマにした広告が逆効果だとして炎上

クレーム・批判による炎上の中でもLGBTQへの配慮で実施される施策に関する事例が散見されました。国内外において「多様性」をキーワードに性的マイノリティに関する声明や施策を実施する企業が目立ちますが、一方でマジョリティへの配慮や施策の世論からの乖離といった点で炎上してしまうケースも見られています。

論調や社会的なトレンドが変動する可能性のあるトピックスであるため、企業としては現状どのような論調なのか、最新の情報をキャッチアップし、他社の事例や対応を把握した上で施策を検討することが求められます。

■まとめ

2024年下期の炎上トレンドを見ていくと、2つの特徴が見えてきました。

1つ目は企業のPR活動など情報発信の内容やクリエイティブに対する指摘が増加して炎上するケースです。企画の内容やクリエイティブに社会的なトレンドとなるトピックスを含む場合は、社会的な動きだけでなく、最新の論調なども踏まえた上で進行していくことが求められます。

2つ目は著名人の炎上が企業にまで影響を及ぼすケースです。起用タレントとしてインフルエンサーなどの選択肢が増えたことにより、新たに炎上のリスクも生まれています。

起用するタレントの選定時には自社や起用するブランド・製品とイメージの齟齬がないかはもちろん、過去の言動を含めて炎上リスクがないかをチェックする必要があるといえます。さらに起用している間の炎上リスク

クも常時モニタリングしておくことが大切です。火種が生まれた際に早期検知し、論調から問題点を洗い出すことで、最適な対応を迅速に検討することが可能となります。

すぐに実施できる対策として、最新の炎上事例に関する情報を定期的に入手する、またその体制を整えることが重要です。現在どのようなトピックスが炎上しやすいのか、炎上した際に企業はどのような対応を取っているのか、SNS ではどのような反応が見られたのか、などを収集するようにしましょう。類似した炎上事象でも、企業やブランドのイメージや社会的な期待によって論調が異なる可能性があります。平時から企業・ブランドが、世間からどのようなイメージや期待を持たれているのかを把握しておくことを推奨します。企業対応の面でも、適切な対応ができたケースと対応不満によって新たな炎上に繋がってしまったケースで、その後の企業イメージの明暗を分けた事例も見られています。万が一、自社で同様の事例が発生した場合に備えて、どのようなエスカレーションで、どのような対応をするのかを想定しながら対策不足な点を洗い出すことも、リスク回避のための重要な観点と言えます。

エルテスでは、引き続き月次で炎上傾向をまとめた炎上レポートを配信していきます。炎上のトレンドを把握頂き、企業のリスクマネジメントに役立てて頂ければと考えております。
また、毎月炎上レポートを配信するとともに、1つ炎上事例を取り上げて、炎上理解を深めるセミナーを開催しておりますので、ぜひご参加ください。

■解説者

株式会社エルテス 釜石 萌

プロフィール：

在学中にジェンダー観点から広告 PR を研究。その後エルテスにてコンサルタントとして従事。多数の企業のリスク低減および批判が寄せられた後の鎮静化を取り扱う。現在はプロモーション Gr に在籍。

<参考情報>

※1：「エルテスが毎月配信している炎上レポート」はこちら

<https://eltes-solution.jp/column>

※2：「エルテスが開催するセミナーページ」はこちら

<https://eltes-solution.jp/seminar>

<補足情報>

エルテスの定義するネット炎上

▼条件

以下の二つの条件を満たしている必要がある

- (1) 批判や非難が発生している（ポジティブな共感の拡散等ではない）
- (2) 対象に対する批判の投稿量が、通常時と比較しても有意に多い状態

▼定義

ネット炎上とは、「オフライン・オンラインでの行動や発言に対して、ネット上で批判が殺到し、拡散している状態」を指します。対象に対する批判の投稿量が、通常時と比較して有意に多いことが条件となります。

▼炎上事例の収集方法

SNS やメディアの中で、批判が殺到しやすい媒体を複数選定し、常時ウォッチング。その中で、上記の条件を満たす事象を確認した場合、炎上事例と認定しています。



[エルテスグループ関連サイト]

デジタルリスク対策サービス一覧：<https://eltes-solution.jp/>

採用情報：<https://eltes.co.jp/recruit>

公式オウンドメディア「エルテスの道」：<https://eltes.co.jp/ownedmedia/>

公式 X (旧 Twitter) : https://x.com/eltes_irpr

お問い合わせ先

エルテス PR 事務局：奥村、島津

Tel: 03-6550-9280 E-mail: pr@eltes.co.jp