今を読み解く

ネット炎上 どう防ぐ

対策 企業の経営課題に

慶応大学教授
中村　伊知哉

ネット上で批判が爆発的に殺到する「炎上」と呼ぶトラブルが後を絶たない。

有名人の来訪をショップの店員がネットに漏らし、その店のウェブサイトに悪口が集中する。学生がツイッターで暴言を吐き、その学生に内定を与えた企業のサイトが非難を受ける。コンビニのアルバイトが業務用の冷蔵庫に入った写真を投稿して騒ぎとなる。

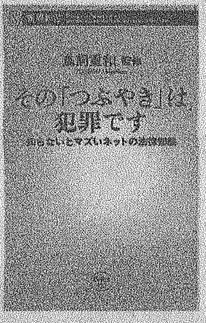
職員やアルバイトだけではない。飲食店で客が全裸でカウンター席に座って写真撮影し、事件となった例もある。企業経営者、政治家や高級官僚、大学教授らが火元となるケースもみられる。テレビ局への批判がそのスポンサー批判にまで引火するなど、とばっちりで炎上してしまうこともある。

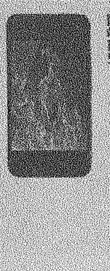
炎上は代償を伴う。引き起こした職員が解雇されたり、学生が処分されたりする。数千万円もの損害賠償が取り沙汰された案件や、刑事事件に発展した事案もある。巻き込まれた組織側も、閉店に追い込まれたり、不買運動につながったり、株価が影響を受けたりする場合もある。

●日本は炎上大国

どんな人も組織もネットからは逃れられない。そして、被害者にも加害者にもなり得る。『その「つぶやき」は犯罪です』（鳥飼重和監修、新潮新書・2014年）は、名誉毀損、個人情報漏洩、著作権侵害を防ぐ心構えなど、いかに加害者にならないようにするかを説く。

さまざまな実例を通して対策を示すのが『ネット炎上 職場の防火対策』（岡嶋裕史著、日経プレミアシリーズ・同）だ。企業、大学、自治体などのガイドラインを紹介しつつ、防火対策だけでなく炎上後の消火対策も指南する。





近年、ネット炎上が急増しているのは、スマートフォンの普及が背景にある。ソーシャルメディアとの親和性が高くカメラの操作性も良いので、身近なできごとを画像で発信・共有することが容易になり、燃え上がりやすい環境になっているのだ。

実は日本は炎上大国である。携帯端末での一人あたりデータ発信量は日本は世界平均の5倍で圧倒的1位という調査もある。1秒間に同じ言葉をつぶやくツイッター世界記録の上位を日本が独占しているという。炎上が多いのは、ネット好きの副作用とも言えよう。

しかし、そのリスクは大きい。特に企業にとっては深刻だ。炎上後に経営破綻に追い込まれる事例も現れており、いかに危険を回避し、企業責任を果たすかは死活問題となる。逆に、炎上を受けてサービス改善を図り、評判を上げた企業もある。ネットへの対応は重要な経営マターとなっている。

まずは法的な問題整理が欠かせない。『「情報管理」に強くなる法務戦略』（湯原伸一著、中央経済社・同）は、名誉毀損など民法、刑法に関する基礎知識に加え、個人情報保護法、著作権法、プロバイダ責任制限法などネット利用に関する法務を企業の実務者向けに解説する。

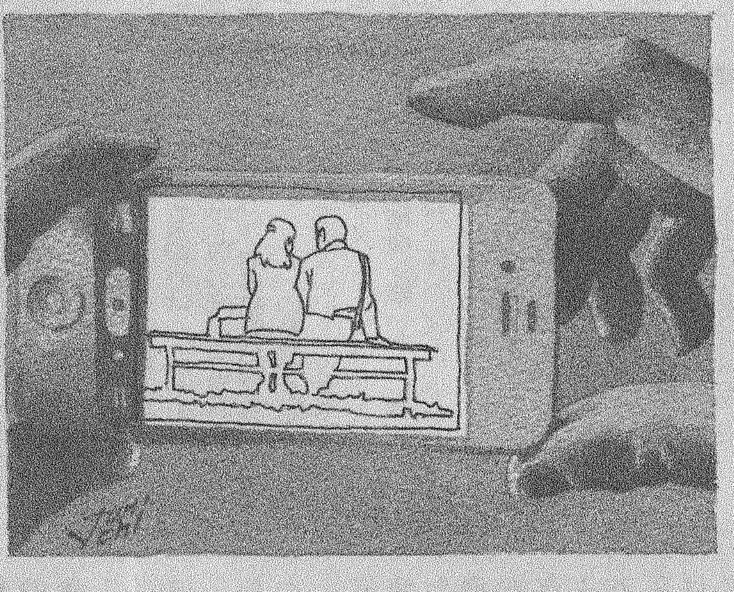
●情報教育が必要

だが、そうした一部のプロが学んでも十全ではない。この問題は利用者の「教育」が最重要だ。『情報倫理』（田代光輝、服部哲著、共立出版・13年）は、ネットの技術やビジネスから説き起こしながら、詐欺、いじめ、ウィルスなどネットのトラブル全般について啓発する。大学一年生レベルが知っておくべきネット利用の教科書だ。

こうした知識を大学生や社会人が身につけておくことは、炎上などのトラブルを避けるだけでなく、ネットを使いこなして恩恵を受けるためにも不可欠。いや、情報化教育はもはや初中等教育の段階から力を入れるべきで、政府が力を入れる教育改革の中でも優先度を高めるべき事項だろう。

筆者が理事長を務める社団法人「ニューメディアリスク協会」では、ネット炎上の問題を研究し、防火対策や消火対策を講じている。しかし、新種の案件が次々と生まれていて、これで万全という対策はない。最近は国境を超えたケースも現れており、今後ますます広がりをみせることも懸念される。

誰もが巻き込まれる可能性のあるネット炎上。楽しく便利にネットを使うためにも、基礎知識は有しておきたい。

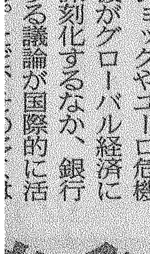


スマートフォンが普及し情報発信が容易になったことが急増の背景にある　イラスト・よしおか　じゅんいち

この一冊

銀行は裸の王様である

A・アドマティ、M・ヘルビッヒ著



リーマン・ショックやユーロ危機など、金融危機がグローバル経済に与える影響が深刻化するなか、銀行への規制に関する議論が国際的に活

した場合、銀行による「貸し渋り」が起こり、持続的な経済成長が阻害されるのではないかという懸念もある。しかし、本書は、その可能性を一刀両断のもとに否定し、銀行の自己資本比率を引き上げても、社会的なコストは高まらないと主張する。むしろ、自己資本比率の低い脆弱な銀行を生きながらえさせる「先送り」こそが、非効率の源泉となり、結果的

原題＝The Bankers' New Clothes
（土方奈美訳、東洋経済新報社・4000円）
▼アドマティ氏はスタンフ

慎一

キング（6月26日～7月2日）

古森重隆著（三笠書房）
著（日本経済新聞出版社）
画2020
編（日本経済新聞出版社）
藤巻健史著（幻冬舎）
者契約法
著（金融財政事情研究会）
吉邦著（ダイヤモンド社）
ションワークショップ
今津美樹著（翔泳社）
小山昇著（商業界）
編著（東洋経済新報社）
樋口武男著（文芸春秋）
は同書店の前週順位）

【内容は】
富士フイルムホールディングスの会長を務める著者が、主に営業部門を歩んできた自らの仕事人生を振り返り、「自己変革」の大切さを説く。営業の神髄は相手のニーズを「聞き出す」ことにあると強調。組織の強さは課長の指揮能力が左右するなど、実体験に根ざしたビジネス論、リーダー論を展開する。

活字の海で

電子図書館 身近になるか 各社参入、サービスが充実

電子書籍を「蔵書」にして、インターネットで貸し出す電子図書館。自宅のパソコンやスマートフォンで図書館のホームページを訪れ、利用者IDとパスワードを入力すれば、一定期間、インターネット上で読めるようになるというものだ。

一部の公共図書館で取り組みが始まっているが、対象作品はまだ少なく、あまり利用されていないのが実情だ。出版社が図書館向け電子書籍の供給に慎重だったためだ。「紙の本が売れなくなる」との懸念もあった。ところが、このところ電子図書館のシステムの普及を目指す事業者が増え、潮目が変わる兆しがある。

約40カ国、3万館程度の図書館のシステムを手掛ける米オーバードライブ社は、電子書籍取次のメディアドゥと5月に提携して、日本市場に参入した。これまで、映像や音楽を含めて100万点以上を提供しているという。

海外では図書館に提供した電子書籍は利用者の目に触れ、結果的に販売増につながる事例が多いという。「国内出版社も書籍を提供するメリットを理解してくれるはず」（メディアドゥの溝口敦取締役）と自信を見せる。

「黒船」来襲に国内勢も対抗する。国内約25館に導入実績のある大日本印刷グループは4月、システムを刷新。郷土資料や地域本を、所蔵する図書館が追加しやすいようにした。コンテンツを充実させられると同時に、図書館が個性を打ち出せる仕組みだ。

新規参入組もある。KADOKAWAと講談社、紀伊国屋書店が昨年10月に設立した日本電子図書館サービスは、今秋に実証実験に入り、来春サービスを始める。「母体が出版社なので、最初から人気作を含む1万点をそろえられる」（山口貴社長）という。

同時に借りられる人数は原則、図書館が電子書籍を購入した冊数（契約数）に限られ、人気作の場合は紙の本と同様、予約待ちになるといった事態が想定される。それでも作品数が増えることで魅力が高まり、普及に弾みがつくことを関係者は期待している。

今秋の本格スタートに向け試行中の札幌市中央図書館は「利用者の反応は前向きで、市民ニーズに合っている」（浅野隆夫係長）とみる。電子書籍は活字の拡大や読み上げにも対応しやすいというメリットもある。電子図書館が身近になる時代はそう遠くないかもしれない。

（文化部　山川公生）

敗
戦後日本
永
一九四五年以来、わ
「敗戦」状態にある。
朝日、毎日ほか

あなたの知らないルーヴル！
オールカラー
ルーヴル美術館の舞台裏　知られざる美の殿堂の歴史
P・ボナフー 著　J-P・クーデルク 写真　田中　佳 訳
なぜモナ・リザ、フェルメールの絵があるのか？ 鑑賞に訪れるだけでは見えてこない謎、秘密が明らかに。
●3600円
古代から現代まで、二千年の芸術文化を網羅した決定版！
オールカラー
芸術の都 パリ大図鑑
建築・美術・デザイン・歴史

全世界で800万部突破
100歳の誕生日に老人ホ
アランの珍道中と20世
人生100年
風のふく
気の向く
ドイツで400万部超え！
窓から逃げた100歳
人生はまさに冒険！
この本で誰かの寿命を延ばせたらすばらしい！ ――ヨーナス・ヨナソン