

# セミナー開催報告

1. 会議名 デジタル化時代における  
SNSリスクとレピュテーション戦略セミナー
2. 日時 2025年11月13日（木）  
15:00～16:30
3. 場所 当所7階ホール80
4. 出席者 30名
5. 懇談 テーマ「デジタル化時代におけるSNSリスクとレピュ  
テーション戦略」  
講師：（株）エイチ・エーエル 平林丈晴氏  
（中小企業診断士、第一種情報処理技術者 他）



## ■ 風評被害の特徴

- ・ 拡散の速度とリスク

炎上は投稿から30分以内に全国に拡散する。一度拡散した情報はネット上から完全に削除することが困難である。

- ・ 誤情報（デマ情報）の特性

誤情報は真実よりも70%早く拡散し、約半数（47.7%）が、その情報を信じる傾向にある。

- ・ 企業への影響

インターネットでの炎上は、企業の売上、採用、信用に大きく影響する。

- ・ 中小企業の典型的な炎上パターン

従業員の不適切投稿による急速な拡散が最も多く、その主な要因はSNSルール未整備、従業員教育の欠如、対応体制の脆弱さにある。

## ■ 風評被害への対応

- ・ 対応の基本（三段階対策モデル）

- ①発生前のリスク管理（事前対策）

- ②72時間以内の迅速な対応（初動対応）

- ③信頼回復と体制強化（再発防止）

- ・ 初動対応の重要性

- 炎上発生から72時間以内の適切な対応（事実確認と適切な声明の発信）により、企業信頼の損失を最大80%削減できる可能性がある。

- ・ NG対応例

- 批判コメントの削除、感情的な反論、沈黙・無視、他者への責任転嫁は、事態を悪化させるため避けるべきである。

- ・ 法的対応と広報の連携

- 信頼回復には、誹謗中傷への法的対応と、誠実かつ透明性のある広報対応を両輪で進めることが必要である。