

小木曾 健 Ogiso Ken

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター 客員研究員

講演やメディア出演を通じ、ネットで絶対に失敗しない方法を伝えている。全国の企業・学校などで2,000回以上の講演。著書に『13歳からの「ネットのルール」誰も傷つけないためのスマホリテラシーを身につける本(コツがわかる!ジュニアシリーズ)』(メイツ出版、2020年)ほか多数

ネット炎上

前回(2026年3月号)は「悪意を持ったAI」が私たちの社会に与え得るリスクについてお伝えしました。今回は、誰もが気になる「ネット炎上」についてのお話です。

ネット炎上の定義

「ネット炎上」とは何でしょうか? 「ネットやSNSでバッシングされることだよ」と言われる方もいますが、実際はもう少し複雑です。また「ネット炎上の定義」は、表現の自由にも直結する非常に重要なモノなので、最初に確認しておきましょう。ネット炎上とは、

「謝る必要があるネット上の騒動のこと」

これが私の考えるネット炎上の定義です。

もったいぶったくせにシンプルだな、と思われるかもしれませんが、重要なのは「謝る必要がある」か否か、という点。実は、SNSの個人アカウントにおけるネット炎上って、「極端に反社会的な言動」や「明確な違法行為」くらいしか、それに該当しないのです。

「いや、それ以外の理由でもネット炎上は起きているよ。例えば、自分の考えや好みを投稿しただけで、大勢にかみつかれ、人格まで否定されるケースだってあるし、著名人なんかほんのささいな発言で大炎上するじゃないか」と言われそうですが……それらは単なる「騒動」、ネット炎上ではありません。

そもそも、ネットに限らず意見や考えを大勢の目にさらせば、議論が起き、ぶつかり合うのは自然なこと。言論空間が健全である証拠でもあります。多少の騒動は必然、避けようがないのです。

ところが、テレビや新聞などのマスメディア

は、ネットで騒動が起きる度に、それが単なる議論・論争だとしても「炎上した!」「炎上だ」と報じますよね。これがいけない。何しろネット炎上という言葉に良いイメージを抱いている人なんていませんから、多くの人が、

「ああ、ネットに余計なことを書くと面倒な炎上が起きるのか。良くないな。ではなるべく黙っておこう」

と考えてしまうでしょう。表現の自由は民主主義の根幹なのに、ネット炎上の定義をあいまいにすることで、表現の自由が衰退しかねない、非常に好ましくない事態を招いてしまうのです。だからネット炎上を明確に定義することがとても重要になります。

ネットで物議を醸す投稿を繰り返す堀江貴文(ホリエモン)氏について、炎上ビジネスだ、と評される方は多いですが、氏が引き起こしているのは炎上ではなく、異論や反論が飛び交う騒動です。その証拠に彼は決して謝りません。

氏は意図的にそういった状況を作り出し、騒動を通じてビジネスにつながるコアなファンを獲得しているのです。炎上ビジネスではなく、綿密に計算された「騒動ビジネス」と言えるでしょう。

企業やCMタレントは大変

謝る必要がなければネット炎上ではない。だからもし自分の(問題のない)投稿が目目され、かみつかれたとしても、さほど気にせず「ああ、考え方の違いですね」で終わらせてよいですし、なんだったら相手にせずスルーしてもOKなのです。が……

このロジックが通用するのはあくまで「私的な個人」の騒動だけ。企業やCMタレントなど「イメージ」が商売に直結している方々は、ネットの騒動が売上げ減やCM打ち切りにもつなが

りかねませんから、もしネット炎上ではない騒動だとしても、何かしらのアクションは必要になるでしょう。むやみに謝罪する必要はないのですが、少なくともネット炎上と同じくらいのスピード感、危機感をもって釈明や補足説明をされた方がよいです。これは客商売、人気商売の宿命であり、表現の自由とはまた別の要素になります。

逆にいえば、その言動が自由奔放な企業やタレントさんには、すでに岩盤支持層的な熱烈ファンがついており、多少の騒動なんて気にしない、構わない、というケースが多いです。

炎上してしまったら？

では、もし「しまった！ ネット炎上だ」という事態を引き起こしてしまったらどうすればよいか。やるべきことはシンプルです。

- ① 謝罪
- ② なぜ謝罪したのかの説明
- ③ 指摘への感謝

基本はこの3つだけ。シンプルですね。①の謝罪は、まあ炎上しているのだから「申し訳ございません」と簡潔に述べればOKでしょう。

問題は、②です。世間は「謝罪の理由」に注目します。この人はなぜ反省したのか、何に対して謝罪しているのか、これを知りたい。だから、もしここで「言葉足らずでした」「誰かを傷付けたのなら申し訳ない」なんて言おうものなら火に油。「言い方の問題であって、本質的には悪くないだろ」「傷付いた人がいなければ謝罪しないよ」という開き直りだと解釈され、もう一度炎上するでしょう。ここで失敗しているケースは多いです。

なぜ自分は批判されたのか、世間は自分の何に怒っているのか、適切に分析・理解し、それに沿った謝罪理由を述べることで初めて謝罪自体を受け入れてもらえます。ここは一人で抱え込まず、周囲にアドバイスを求め判断を誤らないようにしましょう。

そして、③の感謝。これは道徳的な意味合いではなく、感謝というやや「想定外」のアクションを放つことで、騒動の主導権を取り戻すねらいがあります。ネット炎上の多くは、自分が当事者なのにその主導権を失っているケースが大半ですので、それを少しでも取り戻すのが目的です。

色々と書きましたが、そもそも個人で謝る必要があるネット炎上を起こすケースはまれです。たいていはネット炎上に見えるだけで、ただの騒動だったりします。事態を冷静に客観視し、炎上or騒動を適切に見極めてください。

何より炎上も騒動も、顔すら知らない大勢の人からバッシングされるわけですから、非常に強いストレスにさらされます。自分自身をしっかりケアすることも忘れないでください。

最後は「玄関ドア」で

そうはいつでも、炎上しないか冷や冷やしなから投稿するのもストレスだよ、と思う方には、2025年8月号の「玄関ドア理論」です。

この投稿は大丈夫かな、と心配になったときは「これを自宅の玄関に貼れるか」で判断してください。貼れるのであれば大丈夫。少なくとも「ネット炎上」は起きません。貼れないのであれば投稿しない方がよいです。

過去に起きたネット炎上で、投稿者が判明しなかったケースは(ほぼ)なく、匿名アカウントだろうがあっという間に個人を特定されてきました。私はネットという場所を「家の外」と定義していますが、身元がすぐにバレてしまう家の外といえば自宅玄関くらいしかない。つまりネットやSNSに投稿するのは、自宅玄関のドアの表にペタペタ貼っているのと同じ行為なのです。

もしネットやSNSへの投稿で迷ったときには、この基準で判断すれば大丈夫。どうか安心してネット・SNSをご活用ください。