

調査結果のご案内

広報・メディア対応の専門誌『広報会議』(宣伝会議刊)が独自調査

全国の男女 1000 人が選ぶ、2019 年の「ワースト不祥事」

1 位は「かんぽ生命・ゆうちょ銀行で不適切販売が発覚」

2 位「レオパレス 21 の建築基準法違反」、3 位「吉本興業」に。

2018 年の「日大悪質タックル問題」に続く、不祥事の問題点とは？

広報・メディア対応の専門誌『広報会議』(株式会社宣伝会議発行)は 11 月、2019 年に発覚した企業不祥事に関し、全国 1000 人の男女(20～60 代)を対象に、「最もイメージダウンした出来事」についてアンケート調査を実施しました。

2019 年 1 月～10 月に発覚した企業不祥事 12 件(※)のうち、著しくイメージダウンした出来事を上位 3 例まで選択してもらったところ、1 位は「かんぽ生命・ゆうちょ銀行で不適切販売が発覚」(48.7%、1 位)に。以下、「レオパレス21の建築基準法違反発覚」(38.5%、2 位)、「吉本興業で相次ぐタレントの不祥事と事務所の対応」(37.3%、3 位)と続きました。

(※)調査対象とした 12 事例は、編集部が危機管理の専門家の監修のもと選定。回答者は任意で 3 事例を選択した

2018 年はスポーツ、大学に関連する不祥事が多く目立ちましたが、2019 年は大手企業の不正に関するニュースが相次ぎ、組織風土やコンプライアンスが問われる事態となっています。電子マネーや AI データ、ネット上の口コミなどテクノロジーに起因する問題も目立っています。知名度のあるタレントと所属事務所の問題も多く報道されました。

【2019 年 イメージダウンした不祥事ランキング】

(括弧内は回答者 1000 人中の選択者数の割合)

- 1 位:かんぽ生命・ゆうちょ銀行で不適切販売が発覚(48.7%)
- 2 位:レオパレス21の建築基準法違反(38.5%)
- 3 位:吉本興業で相次ぐタレントの不祥事と事務所の対応(37.3%)
- 4 位:関西電力の幹部らが高浜町の元助役から金品受領(29.7%)
- 5 位:セブン・ペイがセキュリティ問題で撤退発表(21.3%)
- 6 位:日産・ゴーン逮捕と西川廣人CEO解任(19.9%)
- 7 位:食べログなどの口コミ評価問題、公取委が実態調査(6.2%)
- 8 位:リクナビが「内定辞退予測」企業に販売(4.4%)
- 9 位:「宅ふあいる便」大規模な個人情報漏えいでサービス停止(3.8%)
- 10 位:カネカ、元従業員妻がTwitterでパタハラ告発(2.1%)

<詳細、それぞれ選択した理由は、後半の資料1をご覧ください>



■本件に関するお問い合わせ

株式会社宣伝会議 広報室 03-3475-3010(TEL) info@sendenkaigi.co.jp

【本調査について】

■調査概要: 広報会議編集部「2019年に発覚した企業・個人の不祥事」に関するアンケート

編集部が専門家のアドバイスのもと選定した12件の企業・団体・個人に関する不祥事(2019年1月~10月までに発覚)の中から、任意で3つまで「イメージが悪化した」項目を選択しもらい、ランキング化。あわせて、選択した理由などを自由回答で調査した。

調査方法: インターネットリサーチ / 対象: 全国、20~69歳の男女 / 期間: 2019年11月7日~8日

／有効回答数: 1000 / 調査機関: クロス・マーケティング

■本調査は、広報・PRの専門誌『広報会議』(毎月1日発売)の2020年1月号(2019年12月1日発売号)に掲載の巻頭特集「危機管理広報2020」の中で実施したものです。特集内では、ランキング結果を踏まえて危機管理の専門家やジャーナリストらが広報対応の重要性について分析しています。

※当該号の目次はこちら <https://www.sendenkaigi.com/books/back-number-kouhoukaigi/detail.php?id=20556>

■「広報会議」について

○発行元 / 株式会社宣伝会議

○判型 / A4変型、平とじ、144ページ ○定価 / 1,300円(税込)

○販売 / 全国有力書店ならびに定期購読 ○発行部数 / 5万部

○主要読者 / 経営者、広報担当者、PR会社、宣伝担当者、マーケター、ブランドPR、広告会社、経営コンサルティング会社、調査会社、ブランドコンサルティング会社、学生、地方自治体など

○株式会社宣伝会議は、1954年に創業したマーケティング・コミュニケーションの総合シンクタンク。

マーケティングに関わるすべての人に向け、雑誌・書籍の出版や教育講座を全国展開しています。

==

【資料1】 ◎2019年「イメージダウンした不祥事」ランキング詳細について

編集部が専門家のアドバイスのもと選定した12件の企業・団体・個人に関する不祥事(2019年1月~10月までに発覚)の中から、任意で3つまで「イメージが悪化した」項目を選択しもらい、ランキング化。選択した理由を自由記述で回答してもらった(%は1000人中の選択者数の割合)。

※調査対象の方々から寄せられた意見であり、本調査や各項目への見解を示すものではありません。

■1位: かんぽ生命・ゆうちょ銀行で不適切販売が発覚(48.7%)

- ・高齢者の「郵便局は間違いない」という安心感を大きく裏切った(62歳・女性・和歌山県)
- ・成績のためにお客様をだますというコンプライアンスのない企業体質(53歳・男性・岡山県)
- ・中立な第三者による調査が速やかに行われず、調査も不十分(36歳・男性・兵庫県)
- ・上層部の関与が深くあったと思うが、6月の会見で見せた他人事のような話に慚然としている(67歳・女性・東京都)

■2位: レオパレス21の建築基準法違反(38.5%)

- ・立て続けに不祥事が発覚したこと、詳細の説明が曖昧であったこと(23歳・女性・大阪府)
- ・賃貸物件を借りるのに不安になる(57歳・女性・兵庫県)
- ・トップダウンだったはずなのに知らない振りをした幹部の対応(46歳・女性・長崎県)
- ・騒音があるとは聞いていたが、安から仕方ないかと思っていた。本当に手抜きだったとは(45歳・女性・山口県)

■3位: 吉本興業で相次ぐタレントの不祥事と事務所の対応(37.3%)

- ・不祥事発覚から吉本興業の説明までの時間が長すぎた(60歳・女性・神奈川県)
- ・タレントの会見が良くなかったと思う。内部で話し合えばいい内容だと思った(30歳・女性・北海道)
- ・長時間に及んだにもかかわらず、あまりにも歯切れの悪い会見だったから(55歳・女性・埼玉県)
- ・お互いの証言が異なっていて、会見もすぐに行われなかった(20歳・女性・熊本県)

■本件に関するお問い合わせ

株式会社宣伝会議 広報室 03-3475-3010(TEL) info@sendenkaigi.co.jp

■4位:関西電力の幹部らが高浜町の元助役から金品受領(29.7%)

- ・あまりに高額な金品受領で、ただただ信じられなかった(26歳・女性・香川県)
- ・金品を受け取ったことが、通常の儀礼の範囲内であると思っていた感覚を疑う(43歳・男性・大阪府)
- ・結局、お金の出所は、電力料金からと思うと許せない(47歳・男性・北海道)
- ・経営陣が一貫して責任を否定し続け、辞任も遅すぎた(36歳・男性・兵庫県)

■5位:セブン・ペイがセキュリティ問題で撤退発表(21.3%)

- ・2段階認証についてちゃんと説明できてなかったから(25歳・女性・岡山県)
- ・システム屋なら考えられないことをよくやっていたな、と驚いた(45歳・男性・北海道)
- ・そもそも一番大事なセキュリティの問題をないがしろにしている、不勉強(60歳・女性・神奈川県)

■6位:日産・ゴーン逮捕と西川廣人CEO解任(19.9%)

- ・再建に期待していたのに裏切られた(59歳・男性・東京都)
- ・大企業のトップが不正していたので信頼感がない(38歳・女性・三重県)
- ・現場の人たちは必死で頑張っているだろうに、経営陣は最悪だと思う(59歳・女性・山形県)

■7位:食べログなどの口コミ評価問題、公取委が実態調査(6.2%)

- ・口コミ評価を金銭でコントロールできるなんて、信頼性に欠ける(34歳・女性・神奈川県)
- ・信用できるのか?と前から思っていたので、やっぱりなという感じ(51歳・女性・岐阜県)
- ・口コミサイトなのに口コミ評価が信頼できなくなった(46歳・男性・埼玉県)

■8位:リクナビが「内定辞退予測」企業に販売(4.4%)

- ・就活生を人ではなくデータとして扱っており、誠意がまったく感じられず悪質(31歳・男性・埼玉県)
- ・若い人の将来を利益になることに転嫁して儲けようとするのは、人間として信じられない(60歳・男性・神奈川県)
- ・「できるから」といってやってはいけない行為(49歳・男性・三重県)

■9位:「宅ふぁいる便」大規模な個人情報漏えいでサービス停止(3.8%)

- ・自分でも利用していたので、インパクトがあった(58歳・男性・新潟県)
- ・急にサービスが停止して送ったものがどうなっているのか不安(47歳・女性・愛知県)

■10位:カネカ、元従業員妻がTwitterでパタハラ告発(2.1%)

- ・CMのイメージが良かったので驚いた。その後の発表なども、そっけない感じで冷たいなあという印象(33歳・女性・東京都)
- ・育児後の不当な配置転換は本当にひどいと思うし、自分がそうになったら絶対に嫌だと思った(28歳・男性・和歌山県)

==

【参考資料:過去の同一調査のランキング結果】

■2018年 日大タックル問題など、相次いだスポーツ界の不祥事

1位:日大アメフト部 悪質タックル問題(58.1%) / 2位:「はれのひ」成人式の日突然の営業中止(48.2%) / 3位:レスリング・伊調馨選手、栄和人氏をパワハラ告発(22.6%) / 4位:文科省・東京医科大学の裏口入学と相次ぎ発覚した入試不正(18.5%) / 5位:スルガ銀行がシェアハウスに不正融資発覚(17.5%) / 6位:日本ボクシング連盟、内部告発と助成金の流用問題(16.8%) / 7位:SUBARU・日産・スズキなど自動車メーカーの品質不正(15.0%) / 8位:体操界におけるパワハラ告発問題(11.2%) / 9位:中央省庁や自治体の障害者雇用水増し問題(11.1%) / 10位:財務省・福田事務次官セクハラで辞任(10.4%)

※詳細は下記も併せてご覧ください。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000201.000002888.html>

■本件に関するお問い合わせ

株式会社宣伝会議 広報室 03-3475-3010(TEL) info@sendenkaigi.co.jp

■2017年 豊田真由子氏の暴言、神戸製鋼・日産・東芝など大手の不祥事も

1位:豊田真由子氏が元秘書に暴言「このハゲー！」(51.8%) / 2位:神戸製鋼のデータ改ざん問題(40.2%) / 3位:日産自動車の無資格検査発覚(37.0%) / 4位:元SPEED・今井絵理子議員の不倫騒動(31.9%) / 5位:旅行者「てるみくらぶ」倒産(26.9%) / 6位:東芝で相次いだ決算発表延期(24.3%) / 7位:惣菜店「でりしやす」O157感染問題(17.1%) / 8位:ヤマト運輸値上げと残業代未払い(11.6%) / 9位:SUBARUの無資格検査発覚(9.4%) / 10位:タカタの民事再生法申請(7.2%)

※詳細は下記も併せてご覧ください。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000152.000002888.html>

■2016年 舛添要一・ベッキー・電通問題が上位に

1位:舛添要一・前東京都知事の政治資金問題(39.1%) / 2位:ベッキー&ゲスの極み乙女。川谷の不倫騒動(37.7%) / 3位:電通の新入社員・過労死問題(31.2%) / 4位:三菱自動車・燃費偽装問題(28.1%) / 5位:東京都・豊洲新市場の欠陥問題(24.9%) / 6位:高畑裕太・強姦致傷で逮捕(23.8%) / 7位:慶應義塾大学の女子学生集団暴行事件(20.5%) / 8位:SMAP解散騒動(15.5%) / 9位:東大生が強制わいせつ容疑で逮捕(13.6%) / 10位:はごろもフーズ・異物混入問題(9.9%)

※詳細は下記も併せてご覧ください。

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000093.000002888.html>

■2015年 「傾きマンション」・マクドナルド・東京五輪エンブレムがトップ3に

1位:旭化成建材・三井不動産「傾きマンション」(67.2%) / 2位:マクドナルド・異物混入(39.2%) / 3位:東京五輪エンブレム問題(35.2%) / 4位:フォルクスワーゲン・排ガス不正(33.0%) / 5位:東芝・不正会計(27.4%) / 6位:日本年金機構 情報流出(23.0%) / 7位:大塚家具・お家騒動(21.0%) / 8位:読売巨人軍・野球賭博関与(19.4%) / 9位:東洋ゴム工業・免震ゴム偽装(15.4%) / 10位:タカタ・エアバッグ異常破裂(13.8%)

※詳細は下記も併せてご覧ください。

<http://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000052.000002888.html>

■2014年 小保方氏・野々村元県議・佐村河内氏の3人が上位

1位:理化学研究所・小保方晴子氏の不正論文(67.4%) / 2位:野々村竜太郎元県議・政務調査費不正使用(47.6%) / 3位:「両耳の聞こえない作曲家」佐村河内守氏がゴーストライター疑惑で謝罪(36.6%) / 4位:マクドナルド・使用期限切れの鶏肉使用(35.0%) / 5位:ベネッセコーポレーション・個人情報流出(31.8%) / 6位:朝日新聞社「吉田調書」、慰安婦関連記事取り消し謝罪(25.6%) / 7位:東京都議会議員によるセクハラ野次(12.2%) / 8位:「すき家」従業員過重労働問題(12.0%) / 9位:アクリフーズ(マルハニチロ子会社)冷凍食品から農薬検出(11.0%) / 10位:「たかの友梨」パワハラ騒動(4.8%)

※詳細は下記も併せてご覧ください。

<http://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000027.000002888.html>

以上

■本件に関するお問い合わせ

株式会社宣伝会議 広報室 03-3475-3010(TEL) info@sendenkaigi.co.jp