

メルカリによる製品安全確保に向けた取組

株式会社メルカリ



2020
製品安全対策優良企業表彰
主催：経済産業省

株式会社メルカリ 概要



会社設立日

2013年2月1日



オフィス

東京、仙台、
福岡、大阪、
Palo Alto、
Portland、Boston



従業員数

約1,700名(連結)

新たな価値を生み出す 世界的なマーケットプレイスを創る Create value in a global marketplace where anyone can buy & sell

「限りある資源を循環させ、より豊かな社会をつくりたい」。

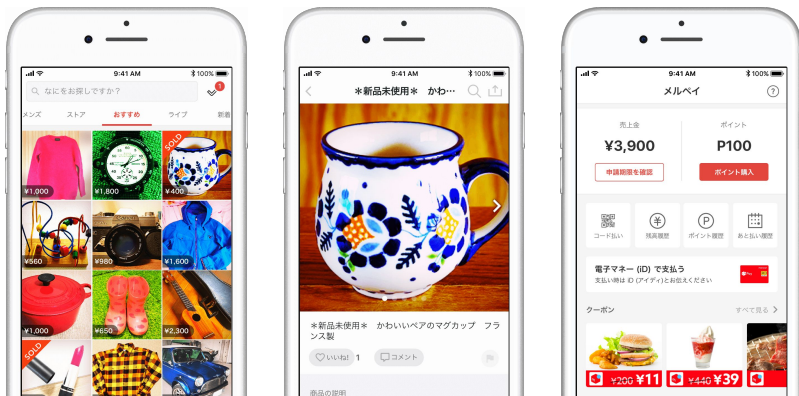
創業者である山田進太郎が世界一周の旅で抱いた、そんな問題意識によって生まれたのが

フリマアプリ「メルカリ」です。テクノロジーの力によって、世界中の個人と個人を

つなぎ、誰もが簡単にモノの売り買いを楽しめる。それにより資源を循環させる豊かな

社会、個人がやりたいことを実現できる社会をつくっていきたいと考えています。

メルカリとは



フリマアプリ「メルカリ」は、個人が簡単に中古品の売買を行えるCtoCマーケットプレイスです。出品者・購入者双方が、安全・安心な取引を楽しんでいただけるサービスを目指し、「メルカリ」が一時的に購入代金を預かるエスクロー決済を活用した取引環境の整備や、簡単かつ手頃な価格の配送オプション、差別化されたユニークなお客さま体験を提供しています。多くの出品者は、自分にとって必要でなくなったモノが、

- サービス開始日：2013年7月
- 対応OS：Android、iOS
- ※ Webブラウザからも利用可能
- 利用料：無料
- ※ 売れたときの手数料：販売価格の0%
- 対応地域・言語：日本・日本語基本仕様
- 累計出品数：20億品を突破（2020年12月）

それを必要とする人の手に渡り、使用されることに喜びを感じ、また購入者は、多彩かつユニークな商品の中から「宝探し」感覚で掘り出し物を見つける買い物体験を楽しんでいます。さらに「メルカリ」では、物の売買だけではなく、出品者・購入者間のチャットや「いいね！」機能を通じて、お客さま間のコミュニケーションも活発に行われています。

メルカリを取り巻く環境

月間利用ユーザ数

1,745万人

単位: 万人

1,036

FY
2017.6

1,299

FY
2018.6

1,657

FY
2019.6

1,745

FY
2020.6

日本の10人に一人以上が利用



二次流通は製品安全確保にとって前提

出典: 会社資料。JP版メルカリ事業の通期決算概況(FY2020.6)より。

1. Monthly Active Userの略であり、1ヶ月に一度以上利用した登録ユーザーの数

2. キャンセル等を考慮後の取引高の合計

3. 令和元年度内外一体の経済成長戦略構築にかかる国際経済調査事業(電子商取引に関する市場調査)(令和2年7月、経済産業省)

メルカリでの総取引額²

6,259億円

単位: 億円

2,502

FY
2017.6

3,704

FY
2018.6

5,307

FY
2019.6

6,259

FY
2020.6

CtoC ECの市場規模(1兆7407億円³)の約 $\frac{1}{3}$



メルカリは中古品取引の代表的な立ち位置

マーケットプレイスの基本原則 (2021年1月27日～)

安全であること

安全に利用できる環境があってこそ、
自由な取引が実現する

信頼できること

CtoCのマーケットプレイスは
相互の信頼を前提に成立する

人道的であること

一人一人の価値観や立場が尊重され、
人道に反することがあってはならない

この3つの原則に基づき、
誰もが安心して参加できる、多様で自由なマーケットプレイスを目指す

「安全であること」

何よりもまず、安全に利用できる環境があつてこそ、メルカリ上での自由な取引が実現する

考え方

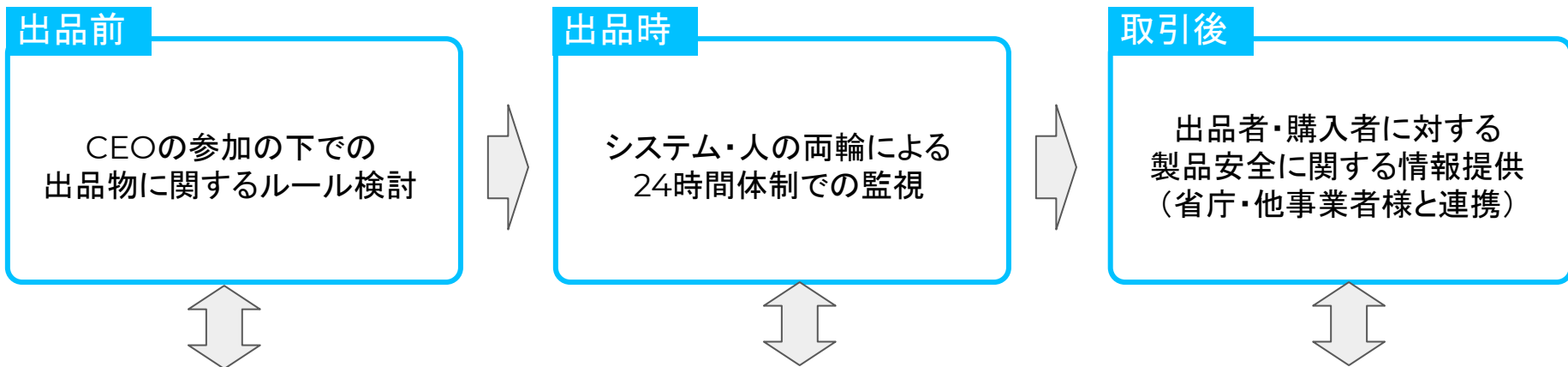
- ・自由な取引は、安全に利用できる環境があつてはじめて成り立つ
- ・そのため、法令に違反する取引を禁止することはもちろん、以下のような取引についても禁止し、**取引の当事者及び取引の結果影響を受ける第三者の安全を確保**

該当する例

- ・**身体・生命への危害が加わる可能性が高い商品の取引**
- ・**違法・犯罪行為につながる可能性が高い商品の取引**
- ・緊急事態において、生命身体の安全や健康の維持に関わる必需品であり、できるだけ早く多くの人に届けることが求められるが供給が著しく不足している商品の取引（例：パンデミック下のマスク・消毒液など）

メルカリの「安全・安心」

- 「メルカリ」は安全・安心な取引を楽しんでいただけるサービスを目指しており、その安全性には **取引いただくものの安全性も含まれる**。
- この考えのもと、メルカリは、**出品前から取引後のあらゆる面で製品安全の確保に取り組んでいる**。



製品安全文化構築

- EC事業者協議会(同業者の会合)での製品安全に関する議論のリード
- 「製品安全の確保に向けたインターネットモール等運営事業者との連絡会合」への参加と、お客様への注意喚起

CEOの参加の下での出品物に関するルール検討

- メルカリでは、法令に抵触する危険物の出品や、人体に危険を及ぼす可能性があるもの、安全性に問題があるものを出品禁止とするルールを定め、具体例と合わせて「メルカリガイド」として公開。
- ルールの検討にあたっては、**メルカリジャパンのCEOを委員長とする「マーケットポリシー委員会」を週次で開催。**(2018年9月～)

マーケットポリシー委員会の構成

- メルカリジャパン CEOを筆頭に、社内横断のメンバー構成で禁止出品物等のルールを随時検討。
- 開催は1週間に1度。

(委員構成)

委員長:メルカリジャパン CEO

委員(関係部署):

- メルカリ・メルペイCS(お客様対応・監視)
- 法務部門(利用規約、法令遵守の観点)
- プロダクト部門(アプリの改修等の観点)
- 政策企画(政府との連携の観点)
- 広報部門(お客様への周知等の観点)
- コンプライアンス部門(金融サービスの観点)

危険物や安全性に問題があるもの

概要

メルカリでは、法令に抵触する危険物の出品を禁止しています。
また、人体に危険を及ぼす可能性があるもの、安全性に問題があるものも出品できません。
違反を確認した場合は取引キャンセル・商品削除・利用制限となる場合があります。

どのようなものが違反になりますか？

- 花火、火薬、灯油、ガソリンなど
- 毒物、劇物など
- PSCマーク、PSEマークなどのPSマークがないことで法令の安全基準を満たしていないとみなされるもの
- 法令に抵触するレーザーポインター類
- 法令に抵触するトランシーバーなど
- 使用期限切れの化粧品類
- 開封済みの衛生用品
- その他、事務局が不適切と判断したもの

その他の情報

- 電気用品安全法(PSEマーク等)については[経産省HP](#)をご覧ください。

[禁止されている出品物一覧に戻る](#)



【出品OK】「PSEマーク」が画像で明確に確認できる



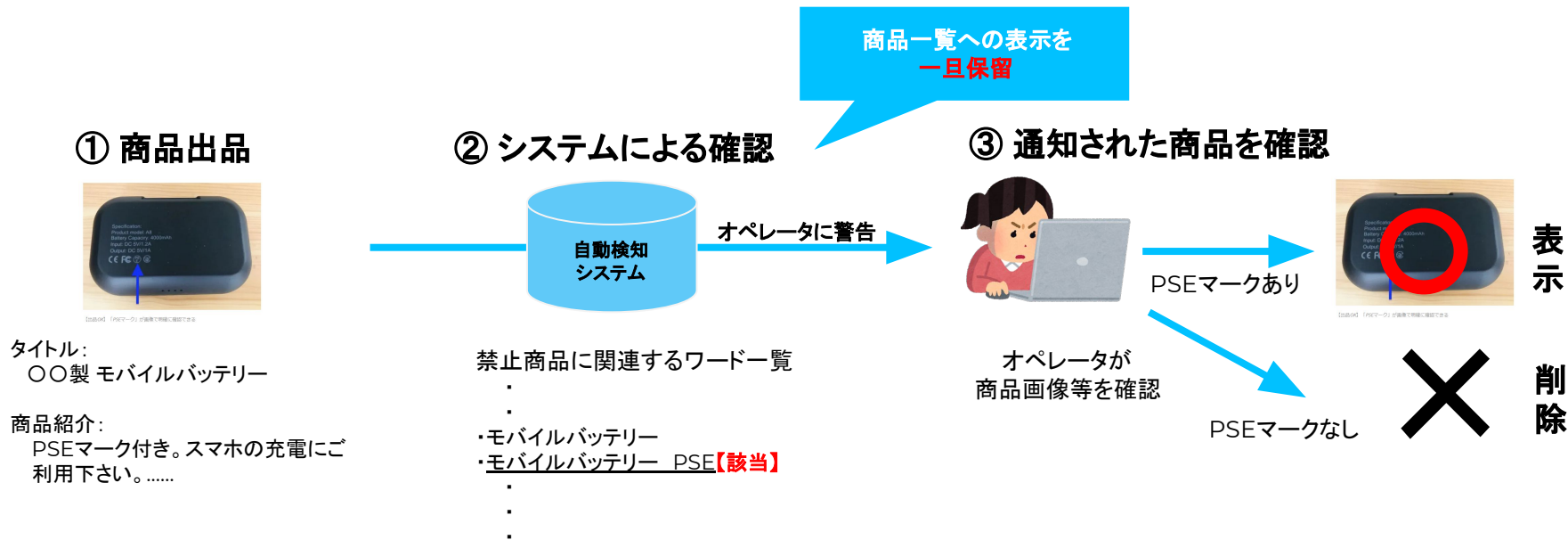
【出品NG】「PSEマーク」が画像で明確に確認できない

メルカリガイド
(禁止出品物の例)

ブログでの補足説明
(出品可/不可のモバイルバッテリー例)

監視について(自動検知システム)

- 自動検知システムでは、出品物のタイトルや説明文などと事前に登録されたキーワードを照合して禁止出品物に該当する恐れがあるものを検知。**検知した場合にはオペレータに警告を発出**。
- システムから警告情報を受け取った **オペレータが目視により確認**し、最終判断。



監視について(カスタマーサービス)

- メルカリでは、お客さまが安心してサービスを利用できるよう、社内にカスタマーサービス体制を整備し、**365日24時間体制で対応**。
- 監視業務のノウハウ共有と品質の管理のため、マニュアルの整備、研修、多重の確認体制の構築を行っている。

365日 24時間
不正出品・不正行為対策を実施



お問い合わせ

お客さまから寄せられるお問い合わせの対応。

規約違反対応

通報対応

ガイドライン違反に関するお客さまからの報告を検証し、問題のある商品の削除、出品者の利用停止を実施。

監視対応

ガイドライン違反の可能性のある商品や出品者を抽出し、削除、利用停止を実施。

お客さまからのお問い合わせ対応 09:00～23:00

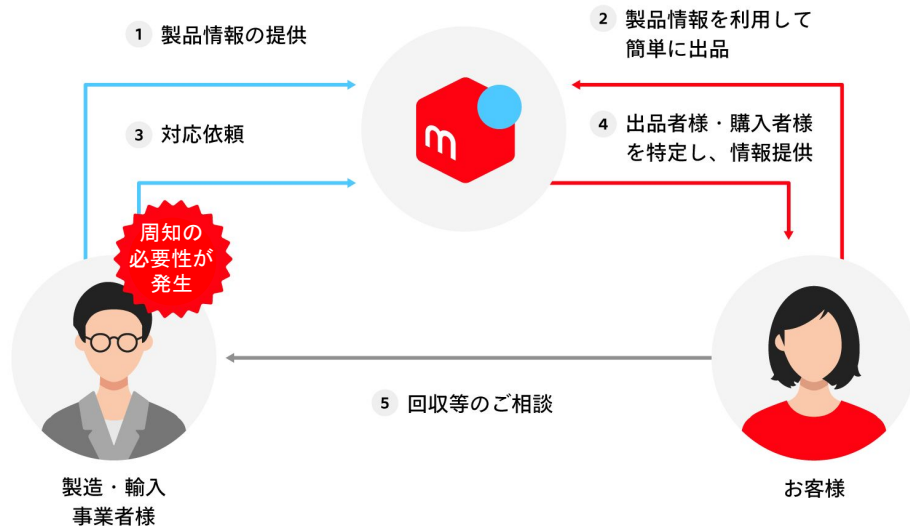
ガイドラインに違反に関する通報対応及び監視対応 24時間常時対応

製造・輸入事業者等と連携した製品安全に関する情報提供

- メルカリでは、メーカー様等が日頃発信する製品安全に関する情報を、当該商品のメルカリ上での出品者・購入者を特定し、ピンポイントで提供する「**製品安全サポート**」(通称)**を提供**。
- 商品をお持ちのお客様を特定して、連携いただいたメーカー様等からの製品安全に関する情報をお届けすることで、製品事故の防止に繋げる。

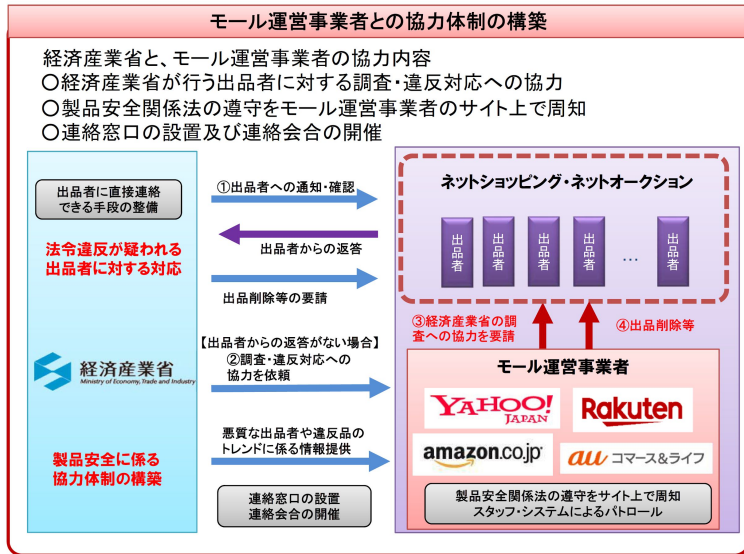
サポートの流れ

- メーカー様等から製品に関する情報(商品名、型番、JANコード、商品の仕様など)をあらかじめメルカリに提供いただき、お客様が製品情報を利用して簡単に出品可能に
- 製品安全に関する情報提供・周知の必要性が発生した際、メーカー様等からの依頼に基づき、提供済みの製品情報を利用して、メルカリが当該商品の出品者・購入者を特定
- 特定したお客様に対して、製品安全に関する情報をメルカリアプリ上で通知



経済産業省・同業他社との連携

- 経済産業省主催の「**製品安全の確保に向けたインターネットモール等運営事業者との連絡会合**」に参加。同業他社に対するメルカリの **取り組みの共有** や、同省からリコール品に関する **情報の連携を受けた注意喚起や商品削除** 等を実施。
- 2017年9月に、安心安全なEC環境整備を目的として、ヤフー株式会社とともに「**EC事業者協議会**」を立ち上げ。同業他社と製品安全に関する取り組みを議論する際、メルカリを通じて経済産業省製品安全課及び独立行政法人 **製品評価技術基盤機構 (NITE)をオブザーバに招聘**。



モール運営事業者との協力体制(経産省資料より)

メルカリも2018年からこの枠組に参加

