

Amazon出品サービス

透明性・公正性の向上と相互理解を促進するための取組

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

目次

1. Amazonについて
2. 販売事業者様との相互理解を促進する体制について
3. 情報開示について
4. 苦情・紛争処理について

A dimly lit photograph of an Amazon office interior. In the foreground, there is a curved, light-colored reception desk. Behind the desk, a person is visible, though their features are not clearly defined. On the wall behind the desk, the Amazon logo is visible. Above the desk, there are several potted plants hanging from a metal frame. The background shows a modern office space with large windows and more plants.

1. Amazonについて

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

Amazonのミッション



地球上で最もお客様を大切にする企業になること

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

Amazonにおける「お客様」の考え方



販売事業者様も「お客様」

お客様との信頼関係が不可欠

健全で安心・安全な取引環境の提供

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

Amazon.co.jpのストアについて①

- Amazon.co.jpは1つのストア
- お客様に信頼・安心してお取引いただけるよう購買体験の水準を高く設定
- 直販部門はその水準に従って事業を運営
- 販売事業者様にも同水準のポリシーを遵守していただくことで、ストア内で一貫した購買体験をお客様に提供

Amazon.co.jpのストアについて②

- お客様に安心してご利用いただける場を提供することは、販売事業者様の販売機会の増加、長期的な利益に繋がる
- 不正行為者は、お客様の信頼を犠牲に、詐欺的な行為などにより短期的な利益を追求
- 悪い購買体験によりお客様の信頼が棄損されないよう、厳正な対処が必要

Amazon.co.jp出品サービスについて①

- 2002年に出品サービスの提供を開始
- 販売事業者様の事業を支援するサービス・ツールを拡充

amazon
seller central

フルフィルメント
by amazon

amazon global selling

amazon brand registry

transparency

amazon project ZERO

- 中小の販売事業者様の支援を強化



2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

Amazon.co.jp出品サービスについて②

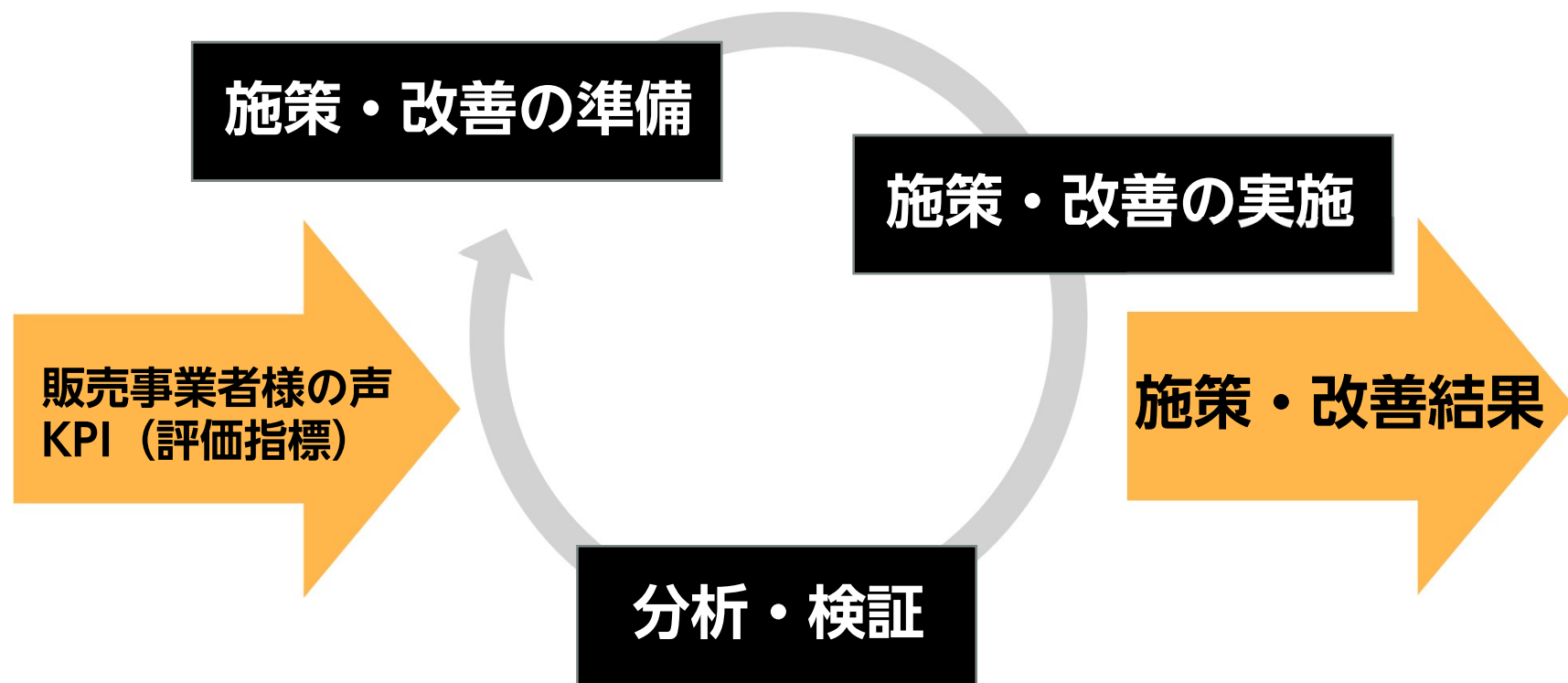
- 販売事業者様の流通総額の割合は、年々増加
- 2017年以降、販売事業者様の流通総額は直販部門の流通総額を上回る
- 販売事業者様の成長は、ストアの成長につながる
- 販売事業者様の成功を支援することは、Amazonの事業の重要な基盤

The Amazon logo is visible in the background, partially obscured by the text. It features the word "amazon" in a lowercase, sans-serif font with a curved arrow underneath it.

2. 販売事業者様との相互理解を 促進する体制について

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

運営改善のメカニズム①



2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

運営改善のメカニズム②

施策・改善の準備

- 施策・改善の目的・理由の精査
- 販売事業者様への影響・負担の精査
- 詳細な措置計画・実施要領の作成
- 担当者へのトレーニング
- コミュニケーションプランの作成
(周知方法、お問合せ対応、異議申立て方法など)

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

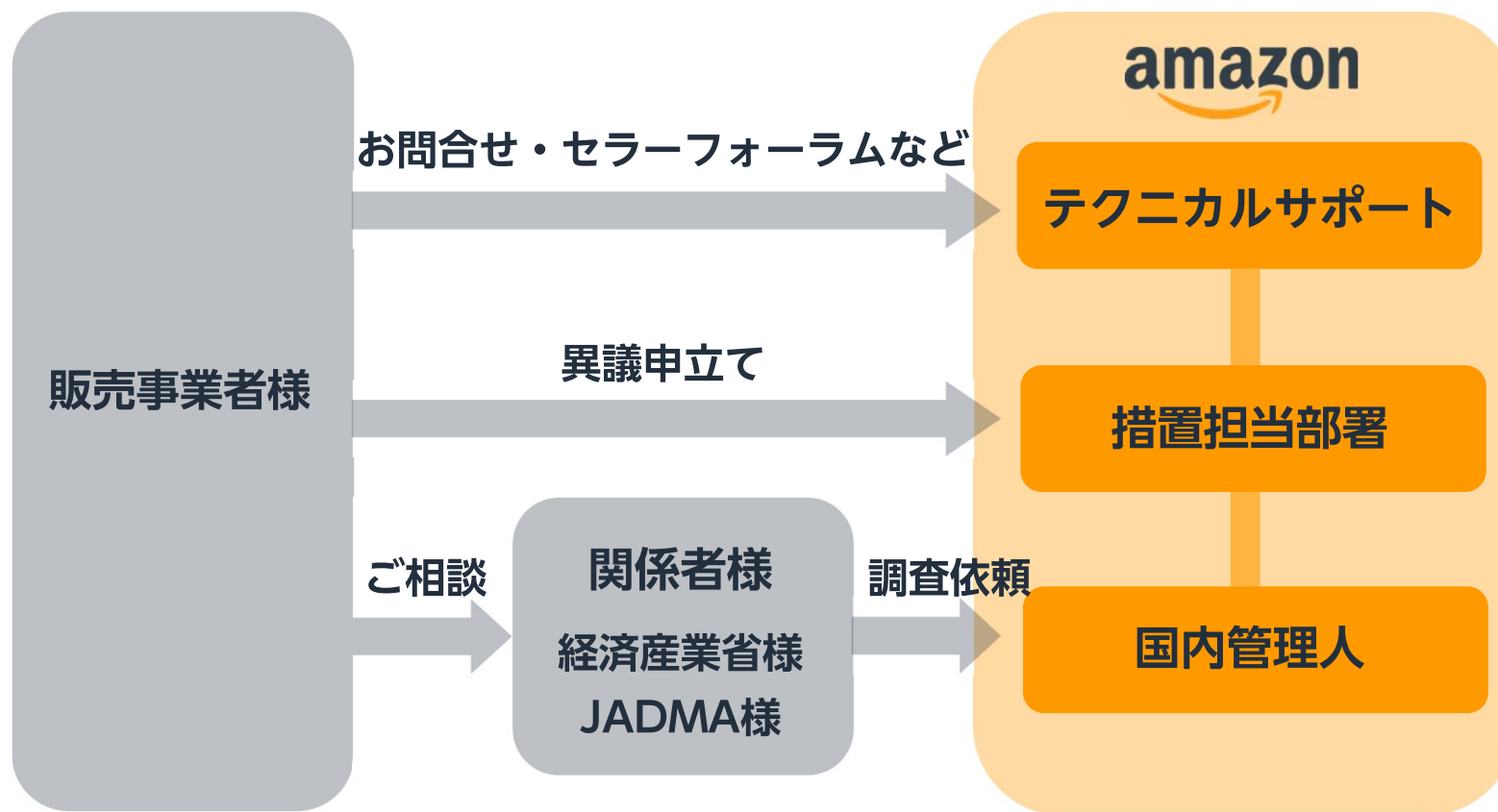
運営改善のメカニズム③

施策・改善の実施

- 事前の試験的实施や段階的な実施
- 経験のある担当者による、複雑なお問合せの対応
- KPI・販売事業者様の声のモニタリング
- 異議申立て受領時の再審査

運営改善のメカニズム④

販売事業者様の声を収集する取組



2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

国内管理人の役割などについて

- 透明化法などの遵守に必要な活動についてWorldwide Selling Partner Support (WSPS)における責任者
- WSPSや国内のシニア・マネジメント及び関係部署と定期的に活動を精査
- WSPSや国内のシニア・マネジメント、渉外、法務など関係部署に必要な応じて連携し、問題解決を推進
- 社外関係者との関係強化を推進（JADMA様との月次会合の開催など）

運営改善のメカニズム⑤

分析・検証

- 販売事業者様の声・KPI（評価指標）の精査・分析
- 改善点やその原因の特定
- 改善策や具体的なアクション・プランの策定
- 具体的なアクションと担当者を決定
- マネジメントによる定期的な精査・進捗管理

販売事業者様のデータ利用について

- 出品者（販売事業者様）データ保護ポリシーにより、社内での利用を厳格に管理
- 出品者データ保護ポリシーは、販売事業者様の信頼を保護するために策定された自主的なポリシー
- 従業員に対するトレーニングや監査により遵守を徹底
- カテゴリー別のベストセラー商品のリストなど、各種情報を販売事業者様に提供

A dimly lit, modern office interior with a curved wooden reception desk. A person wearing a face mask is visible behind the desk. The Amazon logo is on the wall, and a hanging plant is visible above the desk. The background shows a bright, open-plan office space with large windows and indoor plants.

3. 情報開示について

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

提供条件の開示と変更時の説明

- 規約は、セラーセントラル（出品アカウント管理用のポータルサイト）でトピック別に整理して開示
- 変更時には、変更の目的・概要などを電子メールで案内し、セラーセントラルにも掲載
- 販売事業者様からのお問合せに適切に対応できるよう、コミュニケーションプランを作成

販売事業者様の理解をサポートする取組み

- セラーセントラルで多様なツールやヘルプページを提供

(例 アカウント健全性ダッシュボード)



- セルフラーニングツール (例 Amazon出品大学)
- 各種イベントやセミナー (例 Amazon ECサミット)

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

アカウント停止時の通知などについて

- 停止理由や違反の概要、対象商品などについて、通知文にて案内
- 異議申立ての連絡先や、停止措置の解消に必要なアクションについても、通知文にて案内
- 法令や規約違反などの検知に機械学習を利用する場合があるが、措置計画・実施要領の作成にあたっては、マネジメントも精査
- 事前に試験的实施などを行い、人の目で検証することで、想定外のエラーを低減
- 措置の正確性などを示す評価指標や販売事業者様の声を常にモニタリング・精査し、改善に繋げている

A dimly lit, modern interior space, likely an Amazon customer service center. In the foreground, a curved wooden reception desk is visible. Behind the desk, a person wearing a face mask is partially visible. On the wall behind the desk, the Amazon logo is prominently displayed. Above the desk, there are large potted plants. The background shows a bright, open area with more plants and a view of the outdoors.

4. 苦情・紛争処理について

2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

苦情・紛争の集計方法について



- 販売事業者様の声は、販売事業者様の信頼を獲得・維持するための貴重な情報として重視
- 苦情・紛争の集計方法

苦情を踏まえた運営改善などについて

- 一貫性をもって迅速にお問合せに対応するため、手順書を策定
- サービス基準書で目標となる対応時間を設定
- 複雑な案件は経験のある担当者が対応
- 販売事業者様の声やお問合せ比率などを常にモニタリング・精査し、業務の改善に繋げている



透明性・公正性の向上と
不断の改善に取り組みながら

販売事業者様との相互理解の促進と
ビジネスの成長を支援してまいります

ご清聴ありがとうございました



2022/9/13 第4回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合