

第4回モニタリング会合 楽天グループ株式会社 発表資料

Sep 7, 2022

Rakuten Group, Inc.



1. 利用事業者との相互理解を促進する体制について

■ 出店者との関係性強化のための取組み

- ・ 楽天タウンミーティング
- ・ 楽天市場サービス向上委員会
- ・ 楽天新春カンファレンス/楽天EXPO

■ 出店者への情報発信体制

- ・ 出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」における各種情報提供
- ・ 「週刊サポートニュース」による情報提供

■ 国内管理人を中心とした管理体制

- ・ 専門部署「コマース渉外室」の設置
- ・ 社内統制（ガバナンス）の強化（規約変更、データ利用、社内不正監視）

■ 今後の課題と対応方針

- ・ 「多様性」と「統一性」
- ・ 「出店者の自由度」と「消費者保護・消費者利便性」の両立

出店者との関係性強化_楽天タウンミーティング

出店者との関係性強化を目的に、楽天経営陣が47都道府県に赴き、楽天の方針や方向性を説明するとともに、出店者との意見交換を実施。

店舗さんと楽天、店舗さん同士の
コミュニケーションの深化を目指す

開催地 全国47都道府県

期間 2022年4月より順次実施

概要 楽天経営陣が全国47都道府県にお伺いし、「楽天市場」の方針や施策について発表。
ディスカッションも予定。



* 2018年、2019年開催時の写真

出店者との関係性強化_楽天市場サービス向上委員会

楽天市場の運営について出店者と意見交換を行う場として2021年3月より開催。年に数回の楽天市場サービス向上委員会と、個別の議題について協議する「分科会」によって構成されている。
初年度は出店者団体である「楽天市場出店者 友の会」と「物流」「システム」「地域・コミュニティ」「サステナビリティ・SDGs」の4つの分科会を実施した。

2021年3月

「楽天市場サービス向上委員会」設立

「楽天市場」のサービス向上・改善を図るため
「楽天市場出店者 友の会」との意見交換の場を設立



議事に応じて4つの「分科会」を設け、
継続的にディスカッション・意見交換を実施

2022年1月

第3回「楽天市場サービス向上委員会」開催

4分科会より計17の提案を受領



出店者との関係性強化_楽天新春カンファレンス/楽天EXPO

楽天経営陣から半期の戦略をお伝えするとともに、店舗運営を好転させるための情報共有、出店者同士、出店者と楽天のコミュニケーションのための場として、年2回（楽天新春カンファレンス：毎年1月頃、楽天EXPO：毎年7～9月頃）開催。

店舗さん同士の出会い、
店舗運営に役立つ学びの場

開催場所

グランドプリンスホテル
新高輪＋オンライン配信

実施日

2022年1月27日

概要

楽天からの戦略共有、店舗運営に役立つ実践的な勉強会、他の店舗さんや楽天とのつながりを感じるコンテンツを多数用意。



出店者への情報発信

楽天市場の戦略や方向性・各種施策について、出店者にご理解いただくために、店舗運営に関する重要なお知らせを中心に、楽天からの積極的な情報発信を展開。

店舗運営Navi



店舗運営マニュアルや各種規約ガイドライン等、出店者に必要な各種情報を集約したポータルサイト

週刊サポートニュース



毎週木曜に、楽天市場出店店舗に向け定期配信をおこなっている公式アナウンスニュース。サービス・システムに関するリリース・更新情報や、規約・ガイドライン等の追加・変更など、店舗運営に関する重要なお知らせを中心に楽天から情報を発信。

2. 情報開示について

■ 提供条件の開示と変更

- ・ 出店者が契約後に閲覧可能な出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」及び、出店希望者が契約前でも閲覧可能な「出店案内」ページにて開示。
- ・ 変更時には、出店者向け公式アナウンスニュースである「週刊サポートニュース」においてアナウンスを実施。
- ・ アナウンス内容は、出店者向け店舗運営システム（RMS）上からも閲覧可能。
- ・ 出店者への影響が大きい変更を行う場合には、新春カンファレンスや楽天EXPO、楽天タウンミーティング等の出店者向け各種イベントでも説明を実施。

■ アカウント停止等の理由の開示

- ・ サービスの一時停止、全部拒絶については、どのような場合に、どのような措置が行われるのかを明確化し、事前開示することによって、出店事業者の予測可能性を担保。
- ・ そのうえで、サービスの一時停止や提供の全部拒絶を行うに際しては、具体的な理由の通知を実施（全部拒絶を実施する場合には、30日前告知を実施）。
- ・ 当社の措置に対して、出店者より意見や異議が寄せられた場合には、それらを傾聴の上、個別具体的な検討を実施。

取引透明化法を踏まえた開示

既存出店者向け



出店希望者向け



一般消費者向け



3. 苦情・紛争処理について

■ 苦情・紛争の集計方法について

・当社では、従前より出店者からの様々なご要望やご意見等を含め、ECコンサルタントやコールセンター等で広く受け付け、内容に応じ対応を行っている。その上で、取引透明化法の施行に伴い、①出店者との間で相互理解の促進を図るための自主的取組の一環として、これらのうち一定の要件を満たすものについてより厳密な対応を行うため、また、②報告書において苦情及び紛争の件数等を報告する必要性が生じたことに伴い、カウント対象の定義を明確化するため、「苦情・紛争窓口」を新たに設置するとともに、この窓口で対応を行ったものについて件数のカウントを行う方針としている。

■ 出店者等の声を踏まえた運営改善について

- ・「楽天市場サービス向上委員会」での提案内容を踏まえた改善活動

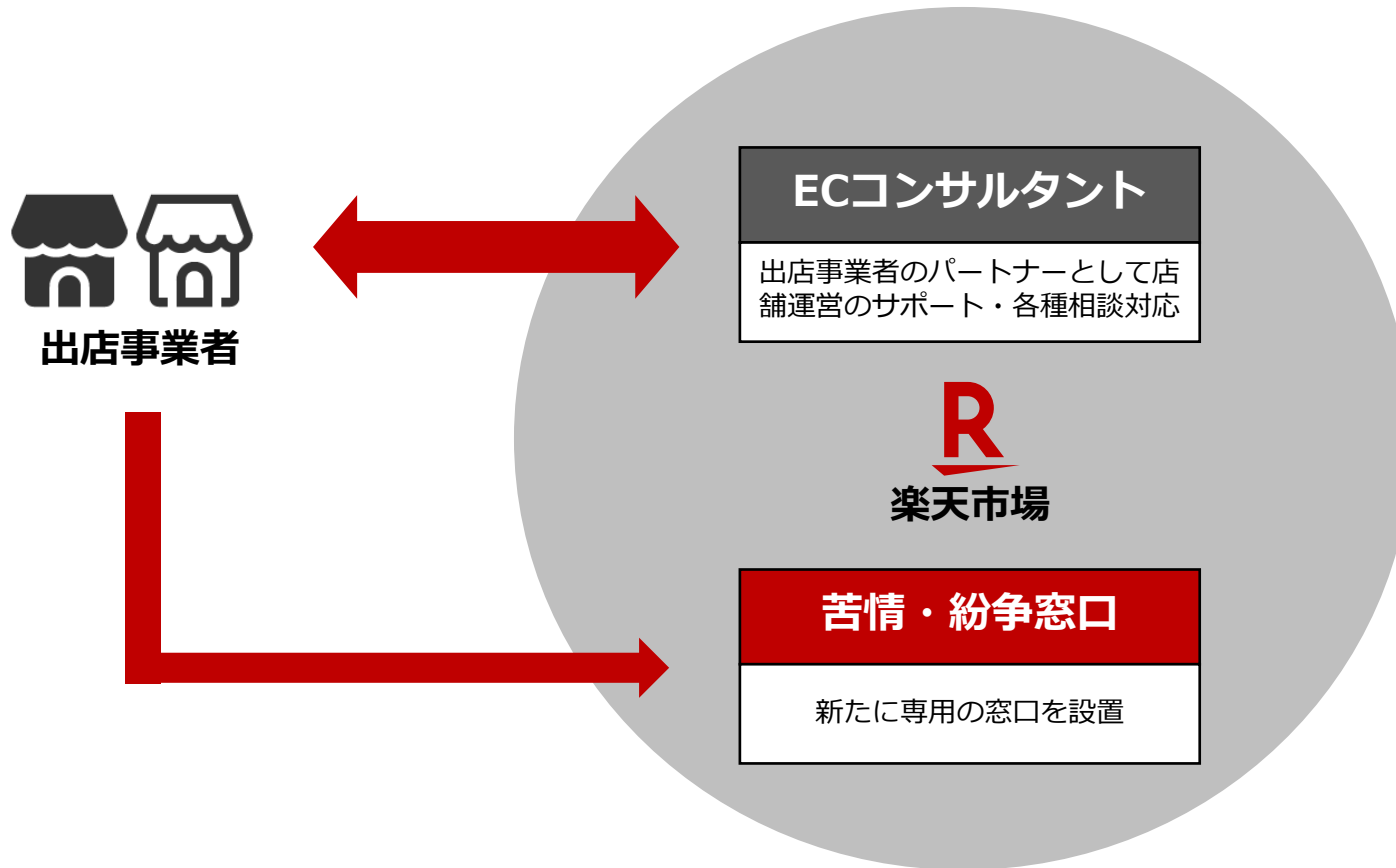
※2022年1月、4分科会より計17の提案を受領しており、今後、提案内容を精査し、サービス改善に向けた様々な取り組みを検討予定。

- ・「楽天市場品質向上委員会 アドバイザリーパネル」による外部有識者からの意見の傾聴

※サービスのさらなる向上を目的に、外部有識者からの客観的な意見を取り入れる場として、「楽天市場品質向上委員会 アドバイザリーパネル」を2019年2月より定期的で開催。議事要旨と、有識者よりいただいたご意見、当該ご意見を踏まえた改善活動内容については、出店者が契約後に閲覧可能な出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」において公開。

苦情・紛争処理について

- ・ ECコンサルタントが店舗運営のサポート・各種相談対応等を実施
- ・ 加えて、出店事業者が苦情申立てができる専用の窓口を設置（2021年4月）



Rakuten