

# 苦情紛争について

## （1）苦情及び紛争の件数

2021年4月1日～2022年3月31日の間に、苦情・紛争窓口寄せられた申請件数は21件（※）。

※当社では、従前より出店事業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は、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。なお、ECコンサルタントやコールセンター等で受け付けている問い合わせについては、日々膨大な件数が寄せられており、かつ、内容面でもご意見や問合せ的なものと苦情・紛争を明確に区別することも困難であることから、このような取扱いとしている。

## （2）類型

類型
「共通の送料込みライン」適用対象外申請
「共通の送料込みライン」施策に対するご意見
営業活動に対する苦情
「共通の送料込みライン」施策の改善要求
手数料等の返還請求
出店契約解除の取り下げ要求
「共通の送料込みライン」施策内容に関する問い合わせ
規約の解釈に関する説明要求
他の出店者の違反是正要求

# 苦情紛争について

## (3) 処理期間の平均期間

苦情及び紛争の平均処理期間は、8.53日（※）

※ 窓口に申請があつてから当該申請者に最終回答を行うまでの平均日数（休日・祝日含む）

## (4) 結果の概要

苦情・紛争窓口は、他部署等から独立した窓口として、申立て事項について客観的に第三者的な立場で公平に対応を行っている。窓口に申請のあつた案件については、全件事実確認を行い、判断結果及び判断理由を個別に申請者へ回答している。