

第6回モニタリング会合 ヤフー株式会社 発表資料

2022年9月22日
ヤフー株式会社

本日のアジェンダ

1. 利用事業者との相互理解を促進する体制

- (1) 運営改善に向けた対話をするための体制づくり
- (2) 実効性
- (3) 注力分野における今後の課題・進捗・方針

2. 情報開示

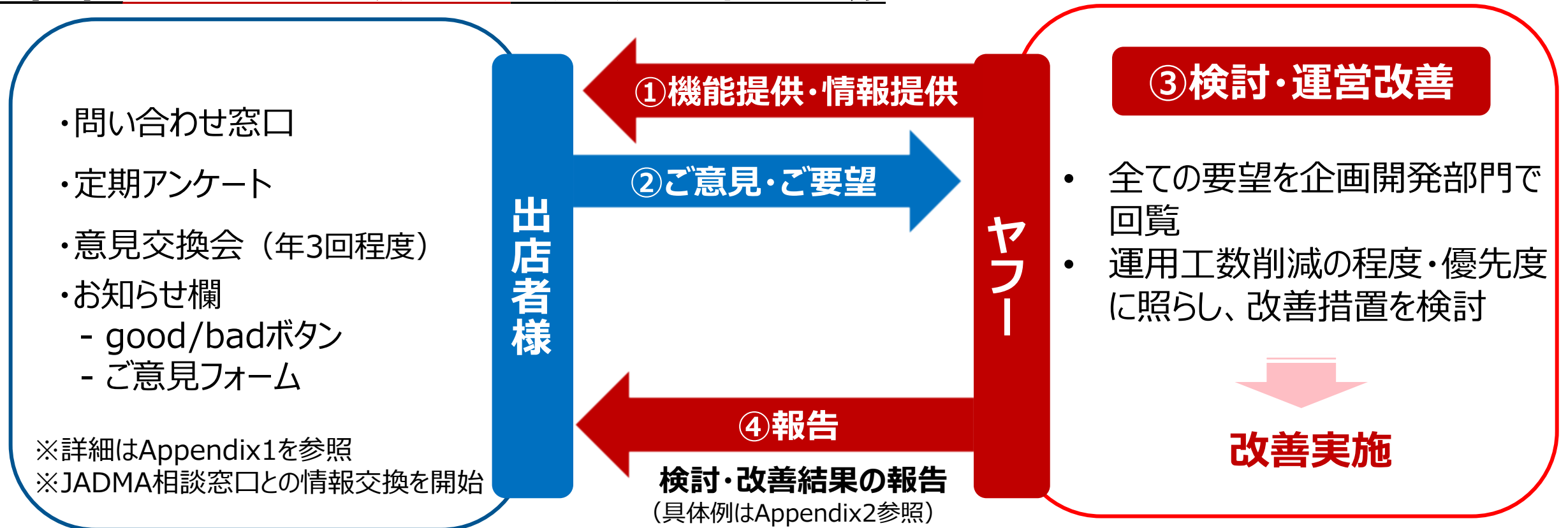
- (1) 提供条件の開示・変更時に、重要な点を分かりやすく説明する工夫
- (2) 退店処分の理由の開示：出店者様が反論できるようにする工夫
- (3) 実績・今後の課題・方針

3. 苦情・紛争処理

- (1) 苦情・紛争の集計方法とその背景にある考え
- (2) 出店者様の苦情を踏まえた継続的・実効的な運営改善
- (3) 今後の課題・方針

1. 利用事業者との相互理解を促進する体制

(1) 運営改善に向けた対話をするための体制づくり



(2) 実効性

- ・ **421件**のご意見をふまえ、出店者向け機能を改善・報告したのは**76件**
- ・ **出店者様の声をもとに、社内体制を改善予定**。不正のない安心安全な売り場づくりを求める声を受け、利用者の利益保護に取り組む**安全対策部門を強化**するために、同部門をサービス責任者の直下に配置予定

1. 利用事業者との相互理解を促進する体制

(3) 注力分野における今後の課題・進捗・方針

自社グループストア優遇

- 課題 自社優遇のチェック体制が機能しているか、情報開示により理解が得られているか
 - 自社優遇管理方針、自社優遇する場合があること・その理由、自社グループ企業名を公開済み→ 今後もチェック体制・情報開示の不断の見直しを行う方針

問い合わせ対応

- 課題 問い合わせ対応の質の向上
 - 内部監査の指摘を受け、新体制を構築・運用開始済み（苦情の定義の統一、対応の事後検証体制）→ 定型文対応のループを防止し、問い合わせ対応の満足度を向上する取組みとして、問い合わせの傾向を分析し、情報開示が不十分な点については疑問点を自己解決できるような改善を検討する方針

拒否処分

- 課題 拒否処分の一貫性・公平性を高める体制が必要
 - 内部監査の指摘を受け、四半期ごとに休店・退店判断の妥当性を事後検証する社内体制を構築・運用開始済み。出店・開店時の拒否処分についても、月次での事後検証を開始済み

提供条件の変更

- 課題 出店者様への影響の大きさに応じた柔軟なコミュニケーションが必要
 - 反響が見込まれる新施策の導入時は、事前に出店者向けヒアリングを実施している。必要な場合は、施策の再検討や説明会の開催により、改善につなげている

2. 情報開示

(1) 提供条件の開示・変更時に、重要な点を 分かりやすく説明する工夫

情報の性質に応じて、適切な場所で開示

- ・利用約款・ガイドラインとして、提供条件を公開
- ・取組紹介ページ*で、重要事項を抜き出して説明
- ・ヘルプページやストアツールで、詳細な解説を公開

提供条件の変更による影響への配慮

- ・変更時は、**新旧対照表**で、変更箇所を明確に
- ・必要に応じて、改定の目的をわかりやすく明記

- ・**事前通知**をできるだけ早く実施（15日前～3か月）
影響度に応じて、十分に理解を深め準備する期間を確保
- ・重要な変更は、一斉配信メールでも周知

説明・対話の場の増設

- ・重要な新施策の導入時、**事前告知に伴うヒアリング**や**事前説明会**を実施

ストアツールでの改定の事前通知例

このページを印刷

【9/15改定】ストア運用ガイドライン改定に関するご案内

更新日	更新内容
2021年 9月15日（水）	事前のご案内通り、Yahoo!ショッピング ストア運用ガイドラインを改定しました。下記よりご確認をお願いいたします。

2021年9月15日（水）に、Yahoo!ショッピング ストア運用ガイドラインの改定を予定しています。詳細は下記よりご確認をお願いいたします。

■ [Yahoo!ショッピング ストア運用ガイドライン](#)（PDF形式ファイル）

改定予定日

2021年9月15日（水）

主な改定内容

該当箇所	改定内容														
第1章 基本ルール 第3 出店・出品基準 3 取扱商品・販売形態について（1）	<table><tr><td>改定前</td><td>シ 中古下着</td></tr><tr><td>改定後</td><td>削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。</td></tr><tr><td>改定前</td><td>希少野生動植物種の個体等の販売ルールを明確にいたします。</td></tr><tr><td>改定後</td><td>ソ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください） ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。</td></tr><tr><td>改定後</td><td>セ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（漁業法など他の法令に基づき、当該登録等がなくても譲渡等が認められているウミガメの個体等を含みます） ※「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください。 ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。</td></tr><tr><td>改定前</td><td>ヒ 中古のコンタクトレンズ</td></tr><tr><td>改定後</td><td>削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。</td></tr></table>	改定前	シ 中古下着	改定後	削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。	改定前	希少野生動植物種の個体等の販売ルールを明確にいたします。	改定後	ソ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください） ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。	改定後	セ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（漁業法など他の法令に基づき、当該登録等がなくても譲渡等が認められているウミガメの個体等を含みます） ※「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください。 ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。	改定前	ヒ 中古のコンタクトレンズ	改定後	削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。
改定前	シ 中古下着														
改定後	削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。														
改定前	希少野生動植物種の個体等の販売ルールを明確にいたします。														
改定後	ソ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください） ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。														
改定後	セ 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（漁業法など他の法令に基づき、当該登録等がなくても譲渡等が認められているウミガメの個体等を含みます） ※「第2章 特別ルール 第11 希少野生動植物種の個体等の出品に関するルール」をご確認ください。 ※ただし、象牙および象牙製品全般（全形牙、カットピース、端材、印材、製品の一部に象牙が用いられているものなどを含みます）については、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がある場合であっても、販売を禁止します。														
改定前	ヒ 中古のコンタクトレンズ														
改定後	削除して「メ」に移動します。また、以降を繰り上げます。														
お客様に安心して購入いただけるよう、自動車用チャイルドシート（自動車用ジュニアシートなども含みます）およびその取付具に関するルールを追加いたします。															
メ 公的な安全基準、標準規格、認証等に適合しないもの															

2. 情報開示

(2) 退店処分の理由の開示：出店者様が反論できるようにする工夫

- 理由の具体性 違反内容・違反条項・違反となる理由を明記
- 反論の機会の確保 例外なく処分の60日前に通知
- 反論の容易性 処分の通知メールへの返信により問い合わせ・異議申し立てが可能

(3) 実績・今後の課題・方針

- 提供条件開示に関する苦情 33件
 - うちガイドライン違反に対するもの 19件
- 退店処分に対する異議申し立て 35件
 - うち解約通知～契約解除日までのもの 31件
- 課題 情報開示の質の向上
 - 問い合わせの傾向に合わせて、情報提供を充実化する運用を検討する方針

3. 苦情紛争処理

(1) 苦情・紛争の集計方法とその背景にある考え

- 各部門において、単なる要望や質問ではなく具体的な再検討を求める不服申し立てにあたりと判断したものを「苦情」として集計。訴訟・調停等の法的手段により解決すべき状態に至ったケースを「紛争」として集計。
- 出店者様の声は、「苦情」として切り出されるかにかかわらず、すべて運営改善の端緒として重視。要望はすべて社内で回覧、改善を検討・実施。
- 苦情を切り出す目的は、具体的な再検討を求める声を受けて、適切な再検討ができたかどうか、事後検証すること

(2) 出店者様の苦情を踏まえた継続的・実効的な運営改善

- 421件のご意見をふまえ、出店者向け機能を改善・報告したのは76件
(具体例はAppendix 3 参照)

(3) 今後の課題・方針

- 課題 問い合わせ対応の質の向上
 - 苦情の定義を担当4部門間で統一し、対応に問題がなかったかを全担当部門で事後検証する新体制を構築・運用開始 (Appendix2参照)
 - 問い合わせの傾向にあわせて情報提供の充実化を検討し、問題解決を促進する方針
 - 一次対応後にやりとりが継続するケースの実態を把握し、問題解決の指標とする方針

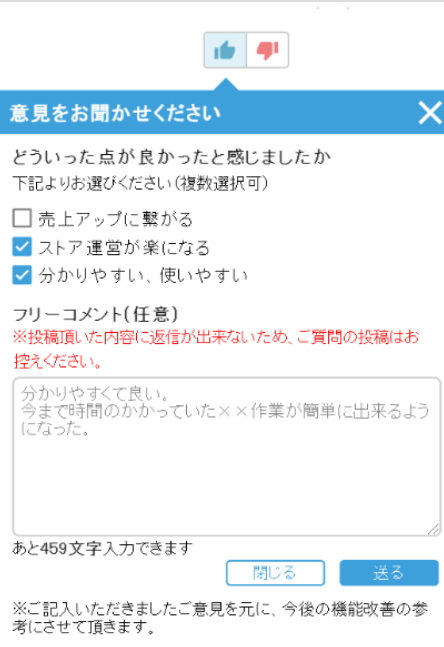
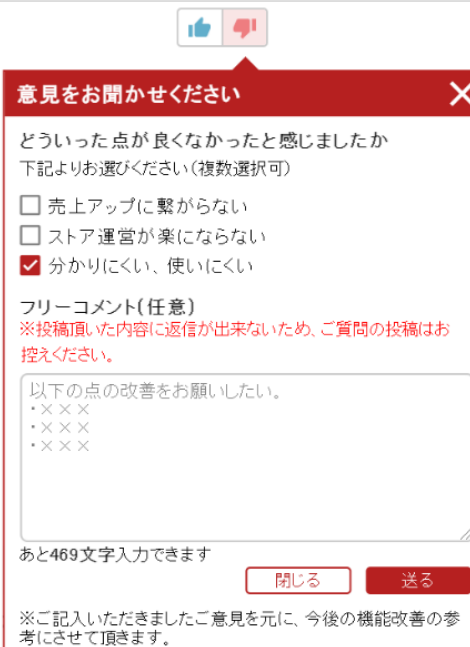
Appendix

Appendix 1. 出店者様のご意見・ご要望の入口

①問い合わせ窓口

お問い合わせ方法		受付時間
1	ストアAIチャットサポート (自動応答)	24時間365日対応
2	メール	24時間受付 ※返信は年末年始のぞく10時～18時
3	電話	10時～18時 ※年末年始のぞく
4	チャット	※現在チャット窓口は休止とさせていただいております。 申し訳ございませんが[電話]もしくは[メール]にて お問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

②good/badボタン

Goodボタン押下後イメージ	Badボタン押下後イメージ
 Goodボタン押下後イメージ 意見をお聞かせください どういった点が良かったと感じましたか 下記よりお選びください(複数選択可) ☐ 売上アップに繋がる ☒ ストア運営が楽になる ☒ 分かりやすい、使いやすい フリーコメント(任意) ※投稿頂いた内容に返信が出来ないため、ご質問の投稿は 控えください。 分かりやすくて良い。 今まで時間のかかっていた××作業が簡単に出来るよ うになった。 あと459文字入力できます 閉じる 送る ※ご記入いただきましたご意見を元に、今後の機能改善の参 考にさせていただきます。 (拡大画像)	 Badボタン押下後イメージ 意見をお聞かせください どういった点が良くなかったと感じましたか 下記よりお選びください(複数選択可) ☐ 売上アップに繋がらない ☐ ストア運営が楽にならない ☒ 分かりにくい、使いにくい フリーコメント(任意) ※投稿頂いた内容に返信が出来ないため、ご質問の投稿は 控えください。 以下の点の改善をお願いしたい。 ・××× ・××× ・××× あと469文字入力できます 閉じる 送る ※ご記入いただきましたご意見を元に、今後の機能改善の参 考にさせていただきます。 (拡大画像)

③ご意見フォーム



YAHOO! JAPAN ショッピング

Yahoo!ショッピング/PayPayモールへのご意見・ご要望フォーム

ストア運営にご尽力いただき、ありがとうございます。
Yahoo!ショッピング/PayPayモールストアの運営ツール、ご案内、サポートなどについて、
ご意見・ご要望などがございましたら、下記よりご投稿ください。

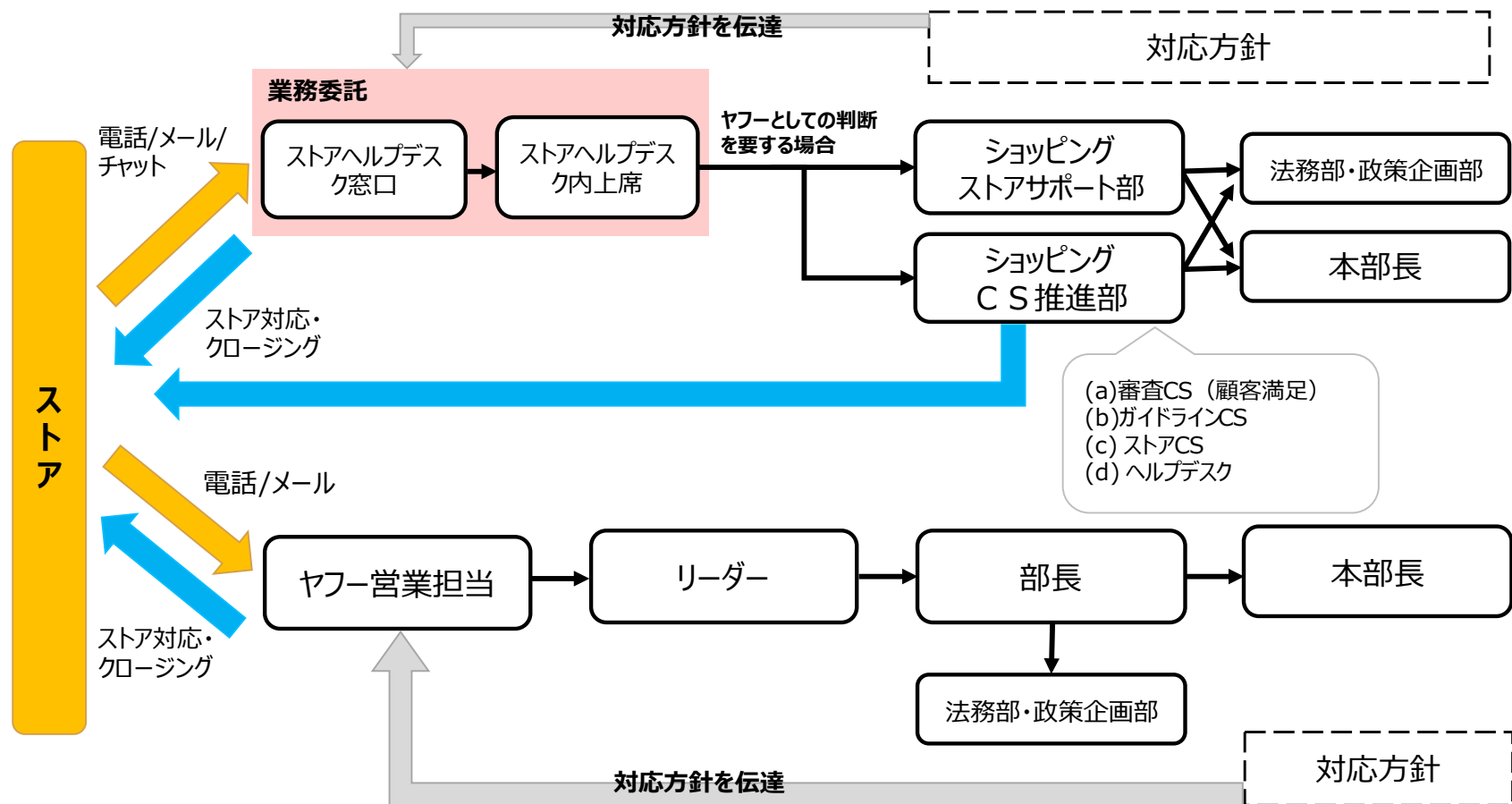
※個人情報（お名前やご住所、電話番号など）や、Yahoo! JAPAN ID、パスワードを入力されないようお願いいたします。
※専用フォームのため、返信は行っておりません。ご了承ください。
※最新のご案内についてのご意見・ご要望は、
ストアクリエイターProトピックス「[Good/Badボタン](#)」からも受け付けております。
※返信が必要なお問い合わせにつきましては、[ヘルプデスク](#)をご利用ください。
※お寄せいただいたご意見・ご要望の一部については、[担当者から回答コメント](#)を掲載しています。（更新は不定期）

* 1. ご意見・ご要望の種別を選択ください。（複数選択可）

- ☐ ツール：注文処理
- ☐ ツール：ストア構築
- ☐ ツール：ページ編集
- ☐ ツール：送料設定
- ☐ ツール：ログイン・権限
- ☐ ツール：在庫
- ☐ ツール：販売管理
- ☐ ツール：その他

Appendix 2. 問い合わせ対応の社内フロー図

ヤフーにおける体制：フロー図



- 出店者様は、ヘルプデスクまたは営業担当者にお問い合わせ
 - ヘルプデスクで回答できないものは、以下の4部門で判断
 - a. 出店時の審査に関する「審査CS」部門
 - b. 出店後のガイドライン違反に関する「ガイドラインCS」部門
 - c. 出店後のお客様対応など、モール運営に関する「ストアCS」部門
 - d. その他出店後の一般的な問い合わせに関する「ヘルプデスク/ヘルプデスクCS」部門
- ※ 22年度から、(a)~(d)の各部門で苦情の定義を統一し、対応を事後検証できる新体制へ
- 必ず弊社からの返信で終了
全件「クローズ」に分類されるまで対応

Appendix 3 . 改善結果報告

ストアツール内の「機能改善状況」ページでは、出店者様の要望・意見に対する開発担当者からの回答を公開（月1回目目安）。**当社の問題意識や対応の進捗を出店者様に把握していただく**とともに、当社が、**出店者様の要望に基づいてより良いプラットフォームを作っていく**という意識と体制を維持することにもつながっている。

①改善した例

出店者様からいただいた ご意見・ご要望	• お米は毎年新品種が誕生しているので、スペック値のお米の品種を増やしていただきたいです。
担当からの回答	下記プロダクトカテゴリをデータベースに登録いたしました（2022年12月）。ぜひご活用ください。 • サキホコレ • ぴかまる • 元気つくし • だて正夢

②改善予定を伝える例

出店者様からいただいた ご意見・ご要望	• 月次の商品ごとの売上金額をページビューに関係なくすべて表示してほしい。
担当からの回答	「販売管理」機能にて、ご要望いただきました機能を、 2022年2月末頃提供開始予定 です。 提供開始時期は下記お知らせページにて随時ご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。 ■ [参考] 販売管理：今後の機能改善予定のご案内

③検討中である旨を伝える例

出店者様からいただいた ご意見・ご要望	• 離島への発送は中継送料がかかることがあり、県ごとに設定している送料では不足する場合があります。離島の送料を別途設定できるようにしたいです。（複数の出店者様からのご要望）
担当からの回答	時期未定となりますが、実装に向け、検討・調整いたします。 提供開始時期が決まりましたらご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。

EOP