

# 第5回モニタリング会合 楽天グループ株式会社 発表資料

Sep 4, 2023

Rakuten Group, Inc.



- 1. 定期報告書記載事項と大臣評価に関連する取り組み**
- 2. 定期報告書提出後の取り組み状況**

- 1. 定期報告書記載事項と大臣評価に関連する取り組み**
2. 定期報告書提出後の取り組み状況

# 規約ガイドラインの改定理由と告知方法

店舗運営システム（RMS）上の「店舗様向け情報」内において、改定内容及び適用開始時期の告知

配信日時：2023/07/20 10:45

**重要** 規約ガイドライン改定のご案内（取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン 他）

## ① 新設・改定

### 1. 取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン

I-(8)-1 健康被害等の重大な事故を引き起こすおそれのある商品

#### マグネットセット・吸水樹脂ボール

2023年6月19日（月）に「消費生活用製品安全法施行令の一部を改正する政令」が施行されました。これにより消費生活用製品安全法の特定製品に新たに磁石製娯楽用品（マグネットセット）と吸水性合成樹脂製玩具（吸水樹脂ボール）が指定されました。楽天市場では、ユーザー保護・楽天市場全体の品質向上の観点から、誤飲事故につながる商品の流通を防止するため、PSCマークの有無に関わらず、**マグネットセットと吸水樹脂ボールを禁止商材化**いたします。

具体的な改定箇所は下表をご確認ください。また、本ガイドラインの詳細は、[取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン](#)からご確認ください。

本改定事項の適用開始時期は、**2023年11月30日（木）**となります。

今回追加する商品は、**2024年2月29日（木）**までは**違反点数加算対象外**となります。

#### ▼ I-(8)-1 健康被害等の重大な事故を引き起こすおそれのある商品

改定箇所	改定前	改定後
禁止商材／禁止事項	<ul style="list-style-type: none"><li>身体への安全性が確認できない食品</li><li>開封済の医薬品、医薬部外品、化粧品</li></ul> (例) 一度ふたを開けた医薬品、医薬部外品、化粧品など、内容物が外気に触れる状態となった商品が対象となります。 <ul style="list-style-type: none"><li>一度小売店等の一般消費者向けに販売された食品を仕入れ販売する行為の禁止</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 身体への安全性が確認できない食品</li><li>■ 開封済の医薬品、医薬部外品、化粧品</li></ul> (例) 一度ふたを開けた医薬品、医薬部外品、化粧品など、内容物が外気に触れる状態となった商品が対象となります。 <ul style="list-style-type: none"><li>■ 一度小売店等の一般消費者向けに販売された食品を仕入れ販売する行為の禁止</li><li>■ 誤飲事故を引き起こす可能性のある以下の商品。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・ マグネットセット（※） (複数の球体または立方体のネオジム磁石等で構成され、磁石1つの大きさが3.17センチ以下の娯楽用品。)</li><li>・ 吸水樹脂ボール（※） (吸水することにより膨潤する合成樹脂を使用し、吸水前の1つの大きさが3.17センチ以下の玩具。)</li></ul>

改定理由&施行日の告知

改定箇所の新旧版の記載



# 楽天市場サービス向上委員会

楽天市場のサービス改善、より良いECの未来を創造するための意見交換の場として「楽天市場サービス向上委員会」を設置。「楽天市場出店者友の会」より17の提案を受領。第5回サービス向上委員会では具体的な改善案、実施案を回答。店舗さんと共に、サービス向上・改善・高度化に向け取り組んでいく予定。

## 楽天市場サービス向上委員会

【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

【2023年2月】  
第5回「楽天市場サービス向上委員会」開催

4分科会から頂いた17の提案に対し回答

顧客コミュニケーション分科会を新設

- レビュー/不正ユーザー/R-Messe  
以下4軸で認知拡大及びサービス改善に向けた議論を重ねていく予定。
- ① レビュー基準（店舗レビュー、商品レビュー）
  - ② 不正レビュー対策
  - ③ 不正ユーザー対策
  - ④ R-Messe



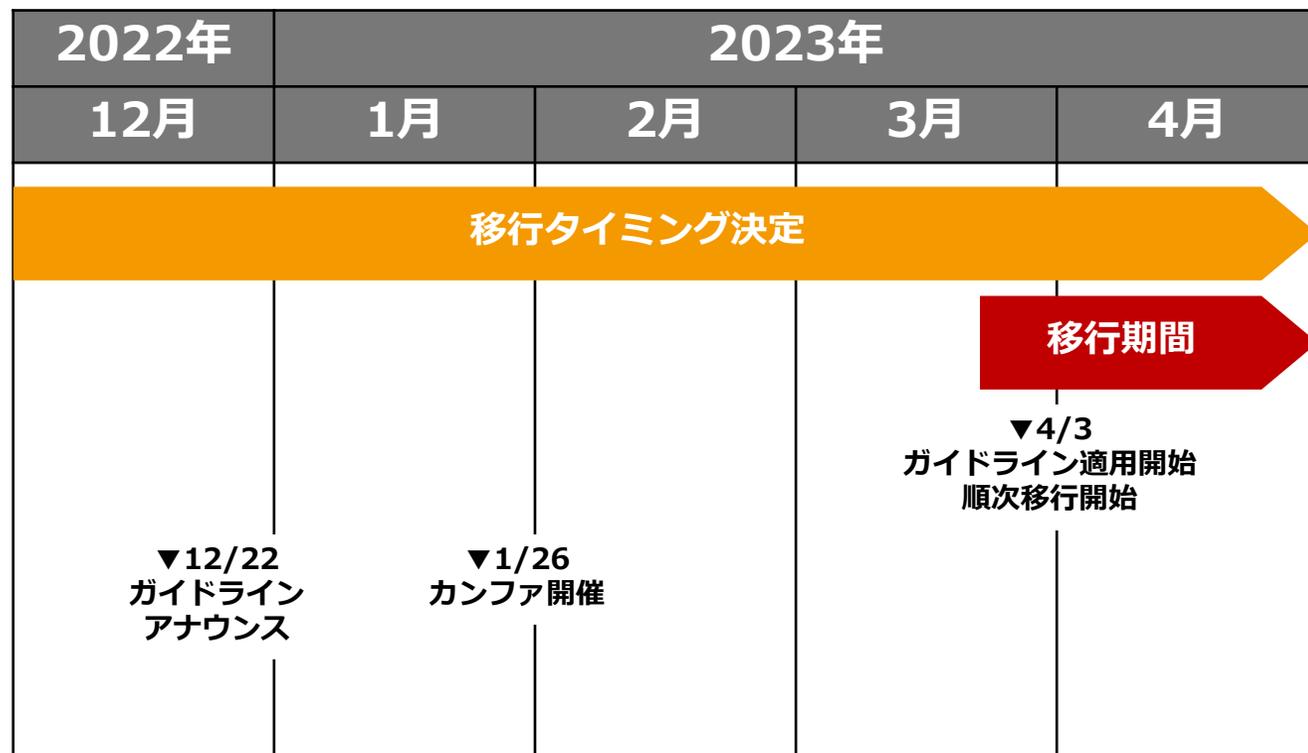
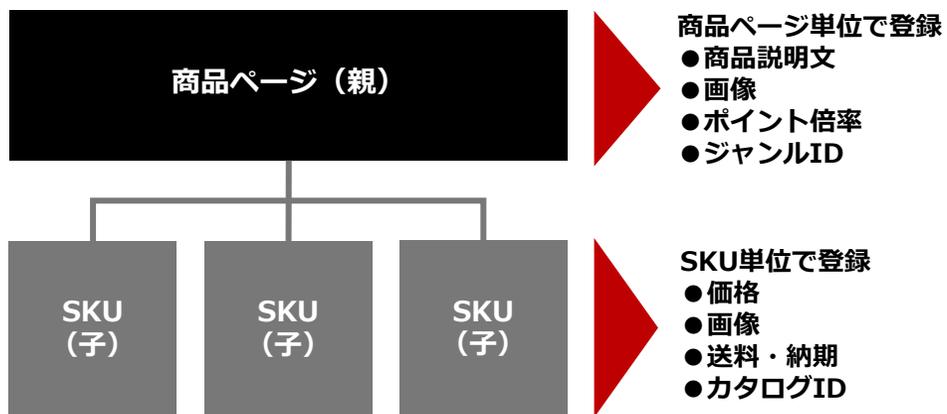
# SKU化にあたってのガイドラインの変更

SKU単位での商品登録・データ保持が可能になり検索における見つけやすさの改善・一つの商品ページ内で入数や重さ違いなどの価格違いを表示できるようになる

## ASIS



## TOBE



# 法令等に関する学びの支援

行政庁担当者等を講師に招きオンラインにて店舗さん向けに法令勉強会を開催。  
勉強会当日投影した資料及び講義動画をアーカイブ化し、店舗さんが閲覧可能なポータルサイトへ公開。

勉強会開催テーマ
景品表示法の基本的な考え方
薬機法に係る販売・広告の規制について
通信販売における消費者保護規制法の基礎
楽天市場の規約・ガイドライン
製品安全4法の概要と近年の問題事例等
知的財産関連法の概要と近年問題となる事例

## [規約・ガイドライン関連情報] 店舗様向け法令勉強会

### このページの目次

- ・店舗様向け法令勉強会について
- ・今後の予定
- ・アーカイブ

### 店舗様向け法令勉強会について

従来、楽天市場出店の全国の店舗様は法令について行政庁担当者や専門家等のお話を聞く機会は少なかったと考えられますが、昨今オンラインセミナー等が一般化し、接点を作ることが可能になりました。

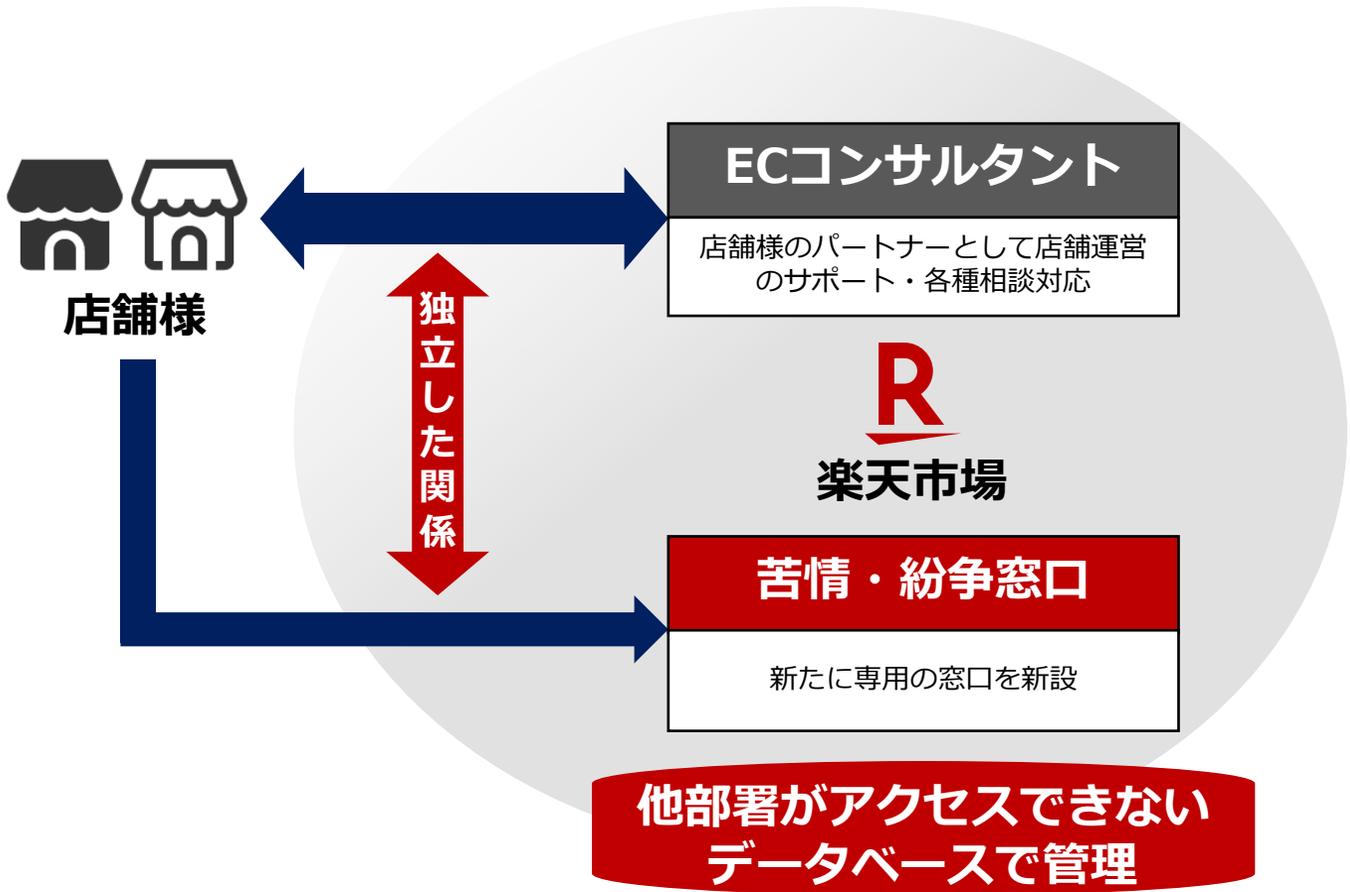
店舗様には日頃より法令を遵守し店舗運営いただいておりますが、より一層法令等の理解が深めることで店舗運営に役立てていただき、楽天市場全体の品質向上やユーザー利益保護にもつながるよう、店舗様向け法令勉強会を2022年3月より開催しています。

本ページでは、今後開催予定の勉強会についてご案内します。

また、勉強会へ出席できなかった店舗様、再度勉強会の内容をもとに理解を深めたい店舗様のために、開催済み勉強会の映像と資料をアーカイブとして配信します。

# 苦情・紛争窓口

他部署とは独立した組織にて、第三者的な立場で客観的に苦情紛争対応を実施  
現状回答を行った12件について再度の申請等は来ていない



## 苦情紛争類型別件数（昨年度比－9件）

類型	件数
「共通の送料込みライン」適用対象外申請	1
「共通の送料込みライン」施策に対するご意見	1
楽天スーパーロジスティクスの対応に対する苦情	1
出店時の対応に関する苦情	1
決済システムに関する苦情	1
商品表示機能のサポート対応への苦情	1
ECコンサルタントの対応への苦情	2
出店契約解除理由の確認	1
商品レビュー削除要求	2
他の出店者の違反是正要求	1
<b>合計</b>	<b>12</b>

# 苦情紛争窓口の運営状況について

社内の他部署等から独立したコマース渉外室が、申立事項について公正中立な立場から対応している

よく寄せられる質問		対応内容
①	相談窓口経由で苦情の申し入れ等をして不利益には取り扱われることはないか。	不利益に扱われることはない。
②	苦情を申し入れても不利益に取り扱われない場合、それを担保するための社内の仕組みは設けられているか。	コマース渉外室が公正中立な立場から対応しており、また、当窓口への申立履歴は同部署関係者しか閲覧できないシステムにて管理を行う等その独立性を担保している。
③	苦情等相談をするときに、楽天が対応しやすくするための申し入れ時のポイントなどがあるか。	申請時必要事項（申請趣旨、申請詳細、それぞれを根拠づける資料）を明記の上申請するとスムーズな対応につながる。  ▼プラットフォームの透明性及び公平性の向上に関する取り組みについて 8. 楽天市場への苦情・紛争の申し立てについて <a href="https://www.rakuten.co.jp/ec/digitalplatform/">https://www.rakuten.co.jp/ec/digitalplatform/</a>
④	相談窓口の意見がどのようにいかされているか。また相談窓口に期待することがあるか。	申立内容や意見を分析のうえ適宜関連部署へフィードバックを行うことにより、今後の運用等の改善に役立てている。

# 自社及び関係会社（1P店舗）の優遇に関する監査対応

全1P店舗担当者にアンケート回答を求め、具体的な監査は一部1P店舗へ対してのみ実施

1st Step

1P店舗  
担当者



全1Pの店舗担当者へ  
アンケート実施

2nd Step

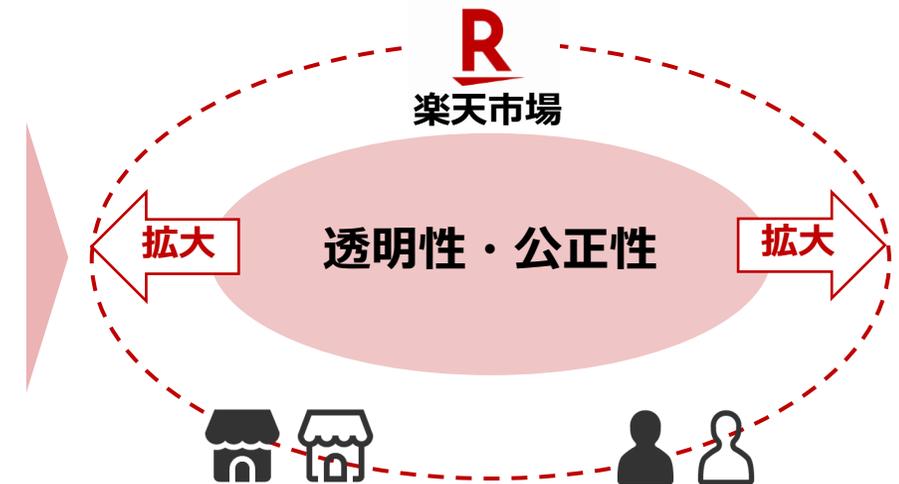
監査部門

1P店舗  
担当者



アンケート結果に基づき  
対象1P店舗の担当者へ  
監査部門より監査を実施

目指すべきところ



1. 定期報告書記載事項と大臣評価に関連する取り組み
- 2. 定期報告書提出後の取り組み状況**

# 自社及び関係会社の優遇に関する監査対応\_\_スケジュール

現在アンケート聴取は終了、当該アンケート結果に基づき、監査対象1P店舗担当者へ監査対応中  
 監査終了後是正すべき事項等が検知された場合は是正対応実施

TODO	7月					8月					9月				
	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W	3W	4W	5W
説明会	■														
アンケート		■													
監査対応 ※追加含む								■							
監査結果に 基づく対応等														■	

9/4 (月) 現在

# 自社及び関係会社の優遇に関する監査対応\_\_具体的な監査方法

アンケート結果を踏まえ1P担当者へ監査を実施

監査部門

1P店舗  
担当者



アンケート結果に基づき  
対象1P店舗担当者へ  
監査を実施

## アンケート内容 (一部抜粋)

大項目	中項目	チェック事項	回答【Yes、No、その他】
データ利用について	ルールについて	通常の店舗では取扱えないデータの取扱いルールが定まっているか？	
データ利用について	ルールについて	1がYesの場合データ取扱い者に周知されているか？	
データ利用について	ルールについて	1がYesの場合データ取扱いルールは参照しやすい場所に格納されているか？	
データ利用について	主管部署/責任部(者)署	通常の店舗では取扱えないデータを取り扱う場合責任者を定めているか？	
データ利用について	主管部署/責任部(者)署	4がYesの場合主管部署/責任部(者)署を記載してください。	
データ利用について	ルール遵守を担保する仕組み	通常の店舗では利用できないデータへアクセスすることができるシステム・ツールを利用していないか？	

**Rakuten**

The Rakuten logo consists of the word "Rakuten" in a bold, red, sans-serif font. A red horizontal line is positioned below the letters "a", "k", and "u", starting from the left edge of the "a" and extending to the right edge of the "u".