

モニタリング会合 楽天グループ株式会社 発表資料

Aug 30, 2024

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. 委員関心事項に関する取り組み等について**

- 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. 委員関心事項に関する取り組み等について

提供条件（規約ガイドライン）の開示

出店前店舗さんだけでなく出店をご検討されている店舗さんにも提供条件（規約ガイドライン）を開示

出店済店舗さん向け

店舗運営Navi キーワードから探す

RMS RMS ご意見 使い方 メニュー

RMSメニューから探す

各種設定・申込 ページデザイン 商品情報登録 注文処理 発送・配送 ユーザー対応 広告・販促・分析 楽天提供サービス 契約・請求・入金 規約・ガイドライン

規約・ガイドライン

楽天市場の規約やガイドラインをご案内します。

Topics

- 取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの一部を改定しました（2024/06/28）
改定履歴はこちらをご確認ください。
- 7月度のモニタリング重点項目に関するサポートニュースを配信しています（2024/6/20）
- 製品リコール等の情報を原則、毎営業日配信しています。

重要なガイドライン pickup

取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン
二重価格・割引表示に関するガイドライン

SKUへの移行に伴い新設されたガイドライン等 pickup

SKUのまとめ方に関するガイドライン
まとめることが可能なSKU一覧
商品属性登録に関するガイドライン
【SKU移行後】タグID登録に関するガイドライン
【SKU移行後】ジャンルID登録に関するガイドライン
【SKU移行後】カタログID登録に関するガイドライン
【SKU移行後】中古品（古物・海外直輸入古物）取扱いに関するガイドライン

違反点数制度について pickup

違反点数制度に関するガイドライン
違反点数制度に関するQ&A

商品画像登録に関するガイドライン等 pickup

商品画像登録ガイドライン
商品画像登録ガイドラインの説明と事例集
商品画像登録ガイドラインQ&A
テキスト要素カウントツール
テキスト要素カウントツール操作マニュアル

出店前店舗さん向け

Rakuten 出店案内 特長 サポート・ツール プラン・費用 開店までの流れ ECノウハウ 出店申込 資料請求

トップ > 開店までの流れ > 出店審査や取扱商材に関する注意事項

出店審査や取扱商材に関する注意事項

楽天市場出店に関する注意事項をご説明いたします。出店前の審査、取扱禁止商材、また禁止事項・医薬品医療機器等法（薬機法、旧薬事法）の広告規制など、お申込の前に必ずご確認ください。

店舗運営ガイドラインについて

楽天市場の規約やガイドラインをご案内します。

※出店後の店舗様向けの参考情報や関連するリンクについては削除しております。

- | | | | |
|---------------------------------|-------|---------------------|-------|
| 01. 楽天市場憲章・楽天市場出店規約 | PDF ↓ | 05. その他各種規約・ガイドライン等 | PDF ↓ |
| 02. 安心・安全なショッピング環境をつくるためのガイドライン | PDF ↓ | 06. 規約・ガイドライン関連情報 | PDF ↓ |
| 03. 店舗運営に関するガイドライン | PDF ↓ | 07. その他 | PDF ↓ |
| 04. 各ジャンルに関するガイドライン | PDF ↓ | | |

提供条件（規約ガイドライン）の理解を支援する取組み①

規約ガイドラインに関するQ&Aを用意し定期的に更新

[規約・ガイドライン](#) > [規約・ガイドライン](#)

概要

[規約・ガイドライン] 規約・ガイドラインQ&A 一覧

このページの目次

- ・ [①違反点数制度 Q&A](#) ▾
- ・ [②「商品画像登録ガイドライン」 Q&A](#) ▾
- ・ [③二重価格・割引表示 Q&A](#) ▾
- ・ [④「商品の在庫設定・納期情報設定および配送に関するガイドライン」 Q&A](#) ▾
- ・ [⑤商材追加審査Q&A](#) ▾
- ・ [⑥「商品名登録ガイドライン」 Q&A](#) ▾
- ・ [⑦「消費税増税対応ガイドライン」 Q&A](#) ▾
- ・ [⑧【楽天ペイ版】「お客様へのメール連絡」「購入履歴からの注文キャンセル機能」に関するガイドライン Q&A](#) ▾
- ・ [⑨「広告掲載に関するガイドライン」 Q&A](#) ▾
- ・ [⑩「レビューを通じたユーザーへの傾聴施策に関するガイドライン」 Q&A](#) ▾

提供条件（規約ガイドライン）の理解を支援する取組み②

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。

提供条件（規約ガイドライン）の理解を支援する取組み③

定期的に規約ガイドラインに基づき重点的にモニタリングを行っている項目をアナウンス

配信日時：2024/03/21 11:42

【違反点数制度】2024年4月度 モニタリング重点項目のご案内

[店舗運営](#) [規約・ガイドライン](#) [サポートニュース](#)

★ピン留めをする

楽天市場では、店舗様と共に「安心・安全で楽しいショッピング環境」をユーザーへ提供することを目的とし、定期的に取り扱禁止商材・禁止行為ガイドラインに基づくモニタリングを実施しております。

今回は、2024年4月度のモニタリング重点項目についてご案内いたします。
併せて、モニタリング重点項目のうち、以下についての詳細もご案内いたします。

- 1) 研究用検査キット
- 2) メーカー希望小売価格の掲載マニュアル違反
- 3) 盗賊または盗撮に悪用されるおそれのある商品
- 4) 法令が定める規格・基準に適合していることが確認できない商品
- 5) 医薬品・医療機器・医薬部外品・化粧品の定義に該当するにも関わらず、薬機法上の承認・届出がなされていない商品
- 6) 医薬品以外の性的機能の強化・改善を目的とする商品（精力剤）
- 7) 医薬品取扱いに関するガイドライン違反
- 8) 交通取締を免れる等の脱法目的に利用されるおそれのある商品

モニタリング実施期間前に各ガイドラインをご確認いただき、必要に応じて修正対応を行っていただきますようお願いいたします。

1) 研究用検査キット

楽天市場では、「研究目的」を表記した新型コロナウイルス検査キット等の取扱いを禁止しております。
※抗原検査キット、抗体検査キットをはじめとした検査キットに限りません。



提供条件（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">身体への安全性が確認できない食品開封済の医薬品、医薬部外品、化粧品 (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">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	<ul style="list-style-type: none">■ 身体への安全性が確認できない食品■ 開封済の医薬品、医薬部外品、化粧品 (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">■ 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■ 誤飲事故を引き起こす可能性のある以下の商品。<ul style="list-style-type: none">・ 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。)・ 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。)

改定理由&施行日の告知

改定箇所の新旧版の記載

楽天市場出店規約改定（出店料について）

コスト高、物価高の影響に鑑み、出店料の値上げを実施、今後プラットフォームの強化やAIへの対応を実施
出店料変更にあたり、通常認めていない任意の解約・プラン変更を受け付けるだけでなく、解約/プラン変更以外に特別配慮すべき事項をご連絡いただくフォームを提供

より一層店舗さんが輝ける「楽天市場」の構築・発展に向けて

さらなる店舗運営支援、ユーザビリティの強化、
外部環境の変化にも対応することで持続的な成長を目指し、
出店プラン（月額出店料部分）を一部変更させていただきます。

さらなる システム投資	外部環境の変化 (物価高など) への対応	AIなどイノベーション への適応
----------------	-------------------------	---------------------

店舗さんとともに成長し続ける「楽天市場」へ

※変更内容については、詳細決定後、随時サポートニュースにてお知らせします。

● 問合せ情報

質問の種類1	【必須】	請求・契約	お問合せしたい対象サービスを選択してください。
質問の種類2	【必須】	その他請求・契約	お問合せしたい対象機能を選択してください。
質問事項	【必須】	【基本出店料(月額固定費)変更に関する特殊事情相談/申請フォーム】 ■ 特別に考慮すべき背景/事由(必須): ■ 特別対応希望内容(必須): ■ (特別対応されない場合)店舗様が被る不利益(必須):	

出店事業者とのコミュニケーション

新設の「顧客コミュニケーション分科会」では、問い合わせ対応の効率化、商品の受取拒否対策、商品レビューの投稿タイミング改善等を提言

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

【2024年2月】
第7回「楽天市場サービス向上委員会」開催

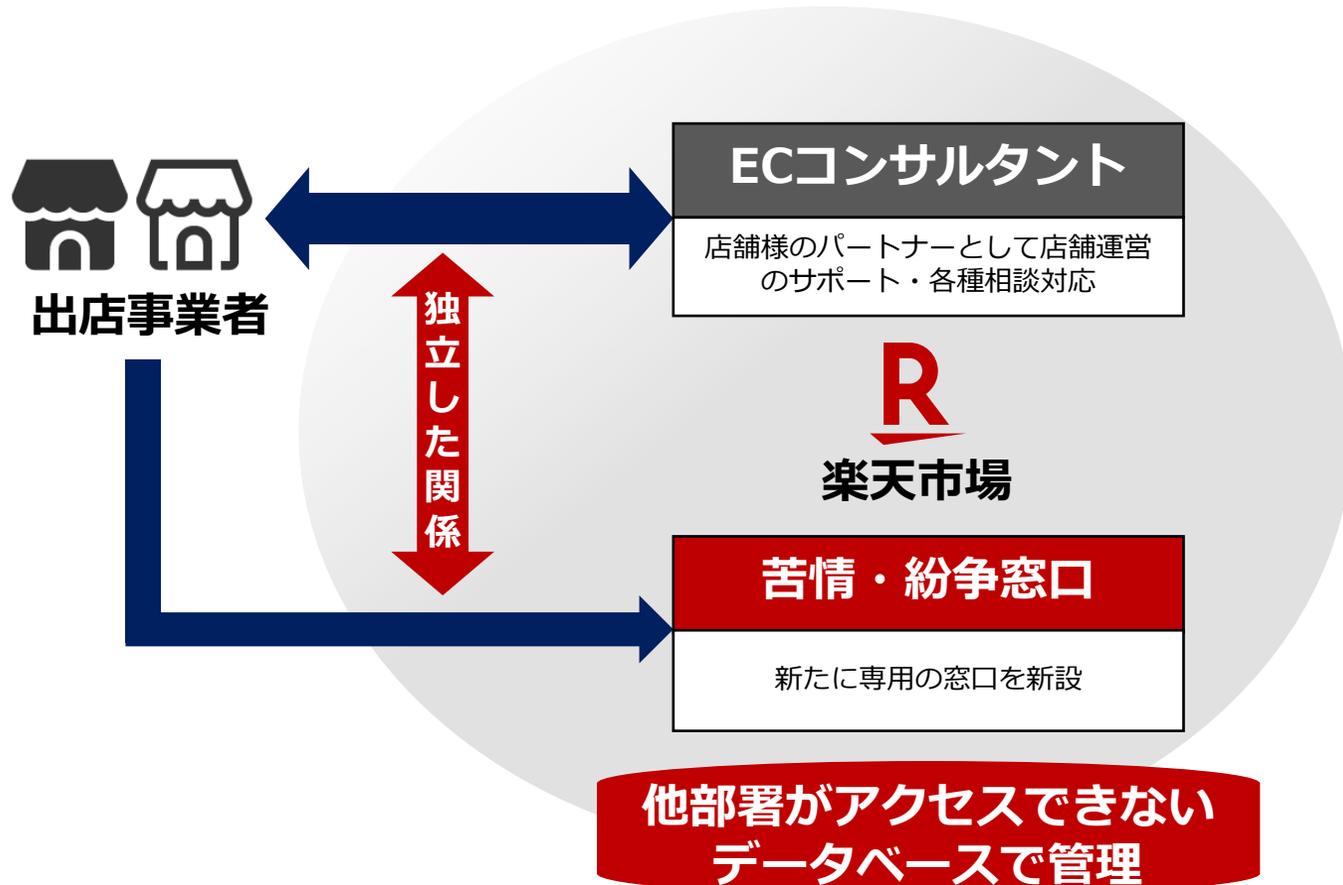
4分科会の活動報告の他
新設分科会に関する議論を実施

- 4分科会の内容
- ①地域・コミュニティ分科会
 - ②システム分科会
 - ③物流分科会
 - ④顧客コミュニケーション分科会



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
 説明会を通じた社内関係部署への窓口の周知、出店事業者への周知を実施し当該窓口の認知度向上を図っている

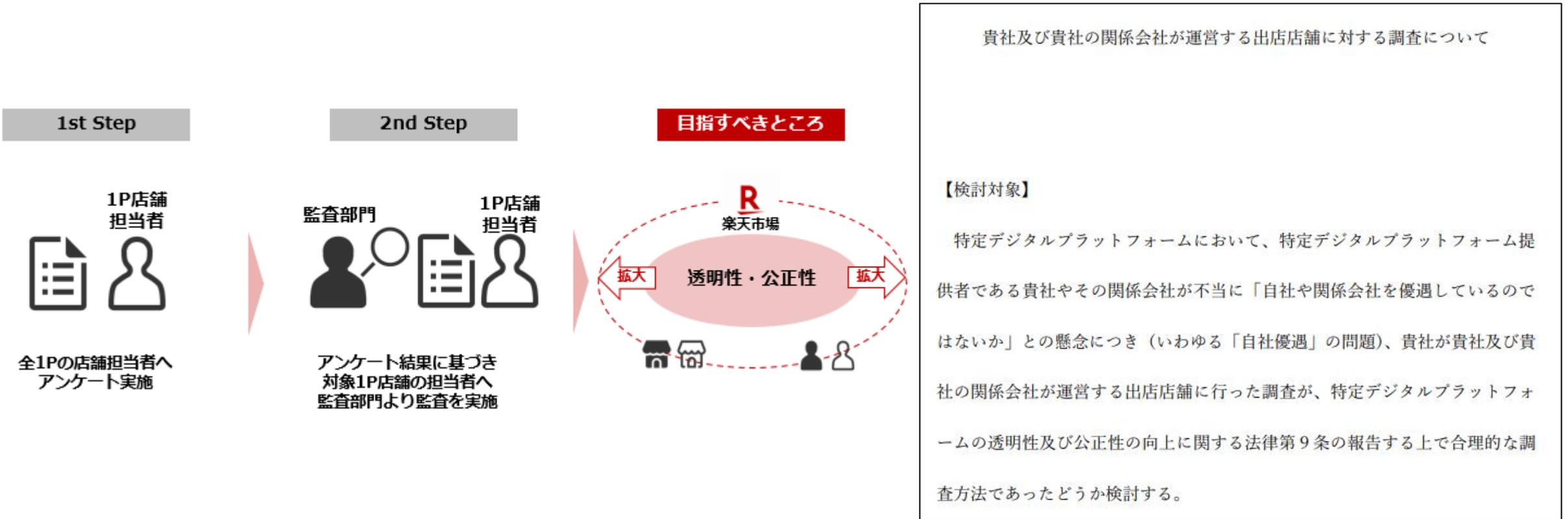


苦情紛争類型別件数（昨年度比－2件）

類型	件数
商品レビュー削除要求	3
出店契約解除の取り下げ要求	2
ガイドライン違反行為に関する苦情	2
楽天スーパーロジスティクスの対応に対する苦情	1
サポート対応への不満	1
楽天の対応に対する不満	1
合計	10

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、具体的な監査は主要1P店舗に対して実施
成立背景が様々であり以後ルール制定&周知を図る
監査方法や結果については外部弁護士から意見書をいただくことにより適正性を担保



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. 委員関心事項に関する取り組み等について

5. 大臣評価「1（2）アカウント停止の手續とそれに伴う 売上金の留保・没収」に係る質問事項について

Q.

アカウント停止・削除した後に当該アカウント停止・削除に理由のないことが分かった場合に、その復活までの期間も踏まえて、何らかの金銭的補償をしていますか。している場合には利用事業者への開示状況をご教示いただけますでしょうか。

A.

出店規約等に基づきアカウント停止等を実施しております。
仮にアカウント停止等に理由のないことが判明した場合は個別具体的な状況を踏まえた上で、アカウントの復活を行います。その後、金銭的補償の要否、金額等について、出店事業者と協議し補償を行うことを検討しております。

7. 大臣評価「1（4）①不正行為の取締り」に係る質問事項について

Q.

配送時間に関連したラベルを付与した出品者が実際にそれを達成しているかについてどのような基準で評価していますか。また、ラベルを付与した出品者の製品とラベルが付与されていない製品について、同一カテゴリの製品内で消費者が商品を受け取るまでの期間に有意な差があるか検証していますでしょうか。

A.

ラベルの付与基準は店舗基準商品基準の2軸を設けており、詳細な基準は下記をご参照。
消費者の利便性の高い売り場づくりのために消費者にとってどのような事業者や商品のニーズが高いかということは定期的に検証を行っている。

店舗基準	and	商品基準
✓ 納期遵守率 :96% 以上		✓ 午前の注文 ※1: いつでも「翌日お届け」指定可 ※2
✓ 6日以内お届け件数比率 :80% 以上 ※1		✓ 午後の注文: いつでも「翌々日お届け」指定可 ※2
✓ 出荷件数 :100件/月 以上		
✓ 共通の送料込みラインの導入		
※1 商品の性質上、6日以内お届けが難しい商品は、「6日以内お届け件数比率」の母数から除外して計算		※1 土日祝日は通常注文締切り時間を最短午前9時に設定可 ※2 年末年始(12/31-1/3)及び月1回は休業でも可

※「追跡可能メール便」のうち「クリックポスト」「レターパック」「ゆうパケット」は、認定対象となります。最短お届け可能日は表示されませんが、出荷リードタイムは「1日」に設定のうえ、納期情報設定より「お届け目安」を「〇時までの注文で当日出荷」とご登録ください。

7. 大臣評価「1（4）①不正行為の取締り」に係る質問事項について

Q.

販売実績を表示順位に反映させるアルゴリズムが採用されており、手数料が広告価格に比べて低い場合、広告を購入するのではなく自社製品を自ら購入して表示順位を上げるインセンティブを生むことがあります。これは消費者にとって広告と表示されない広告と同一の効果を持つため、望ましくない消費行動を導くおそれがあります。このような不正な購入を検出する努力をされていますか。

A.

出店店舗が検索順位を上げるために自ら購入を行ったり、特定のキーワードを繰り返し検索するなど検索結果を歪めるような行為をすることは想定しており、そのような行為が検索結果に反映されないように日々監視・チューニングを行っております。また、出店店舗が架空注文を行うことや、自社の商品に良いレビューを付けるような行為に関しては禁止行為としておりこうした不正な購入等を検知する努力を継続的に行っております。

Rakuten