# モニタリング会合 LINEヤフー株式会社 発表資料

2024.9.3

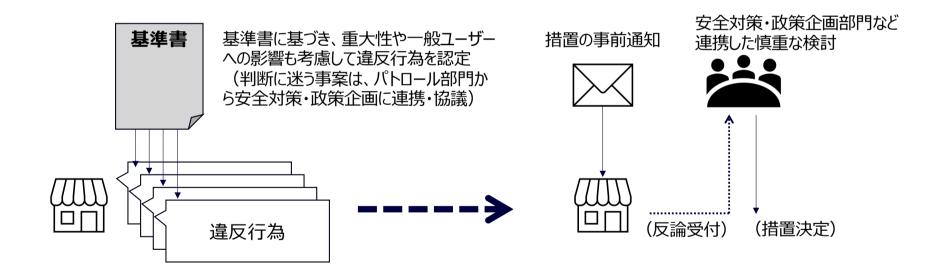
LINEヤフー

## 本日のご説明内容

- ① 定期報告書の内容及び大臣評価を踏まえた取組
  - 1. アカウント停止等に関する慎重な判断
  - 2. 自社優遇の管理体制等に関する内部監査
  - 3. 無在庫販売などに対する不正対策
- ② 代金留保(売上金留保)に関する取組
- ③ 利用事業者との相互理解を促進する取組
  - 1. 苦情を踏まえた運営改善
  - 2. 利用事業者の声を踏まえた運営改善
  - 3. ツール活用や直接対話の機会を通じた相互理解

# ①-1 アカウント停止等に関する慎重な判断

- ◆ 大臣評価:アカウント停止の必要性・相当性を慎重に判断しているかについて説明がなかった旨の指摘。
- アカウント停止措置等に当たって、事案や出店者の対応を踏まえ、複数部署で慎重に判断。



# ①-2 自社優遇の管理体制等に関する内部監査

- 大臣評価:自社優遇に対する懸念に関し、客観的に検証できる形での説明を求める旨の指摘。
- これを踏まえ、自社優遇を含め、各種取組・施策に関して自主的に内部監査を行い、適正な運用を確認。

#### 自社優遇行為に係る管理方針の概要

#### ■基本的な考え方

ユーザーファーストの理念の下、当社と理念を共有 するグループ企業ストアについて、この観点から異なる 提供条件を適用することがあり得る。

#### ■管理体制·情報開示

- ・自社優遇リスクを一元的に把握する部門を設置。 法務部門等が適否を判断。内部監査を実施。
- ・異なる提供条件の適用は可能な限り開示。

#### 実際の措置事例

#### 事例①

グループ企業ストアが出品する下着商品について、アダルト関連商品に該当するため、当該商品を削除

#### 事例(2)

グループ企業ストアが出品する除草剤について、農薬販売者としての届出画像・農薬取締法上の製造者・輸入者である旨の記載を欠いたため、商品非公開措置を実施。

# ①-3 無在庫販売などに対する不正対策

- 大臣評価:無在庫販売その他の不正行為に対する取り締まり、対策に関して言及。
- これらも踏まえ、一定数以上の出品に関して必要な挙証資料の提出などを求める等の取組を実施。

# 無在庫転売とは

**商品の在庫が確保されていない商品**について、 大量に商品掲載し、注文が入ってから他FCモール会

大量に商品掲載し、注文が入ってから他ECモール等で 商品を調達しお客様へ発送する行為

# 無在庫転売はなぜ問題か

無在庫転売が起こす問題

お客様への影響

他出店者・メーカー影響

一方的なキャンセル

がっかりな体験

販売機会損失

商品の不適切管理

健康被害

メーカーへのクレーム

権利侵害

誤認購入

ブランド毀損

商品検索結果圧迫

購買体験悪化

商品訴求機会損失



- ✓ 出店審査時の在庫確認必須化
- ✓ 500以上の出品を行う場合の審査制導入(個人事業主出店者)



# ② 売上金留保

● 売上金留保について、出店者様からのお声を踏まえ、その運用を限定化する方向で検討し、運用を開始。

#### ■売上金留保の趣旨等について

- 未着詐欺や偽造品販売等が疑われる場合に売上金留保を実施。
- 広く確認・調査を要するため、留保期間の通知などは具体的に行なっていなかった。

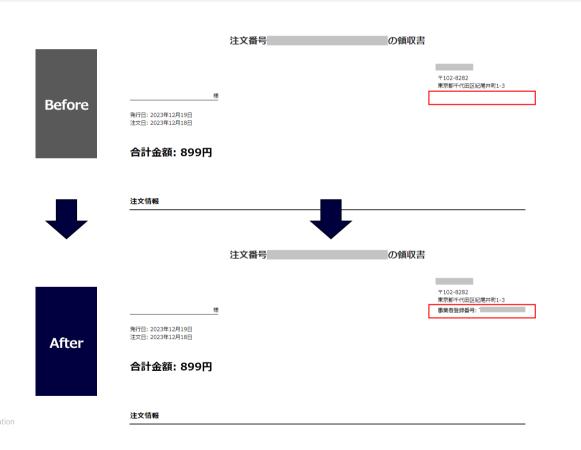
### ■売上金留保の運用に関する見直し

- もっとも、売上金留保に関して、出店者様から多くのお声が寄せられている状況。
- そのため、売上金留保の対象等をより限定化するために運用ルールを見直し。
- この見直しに基づき、本年8月からは留保対象を限定して運用中。
- 留保期間の目安についても、通知のメールに記載するように運用を改善。

0

# ③-1 苦情を踏まえた運営改善

● 出店者様等の要望を踏まえて、インボイス対応の領収書発行システムを導入するなどの運営改善を行った。



#### お知らせ 2023年11月10日 機能情報 インボイス対応領収書発行開始予定のご案内 いつもYahoo!ショッピングをご利用いただきありがとうございます。 注文履歴より発行できる領収書をインボイス対応する改修を行いま ご案内いたします。 ■リリース予定日 2023年12月下旬 ※リリースしましたら改めてご案内いたします。 2023年12月21日(木)リリース済 ■対応内容 適格請求書発行事業者のストアでのご注文の場合、注文履歴ペー ジより発行できる領収書を インボイス要件に沿った内容に変更いたします。 2023年10月以降の注文のインボイス制度対応領収書も発行できま ※ストアが領収書発行設定をしている場合に領収書を発行できま す。 領収書の発行についてはこちらをご参照ください。 https://support.yahoo-net.jp/PccShopping/s/article/H0000059 38#request 01

これからもYahoo!ショッピングをどうぞよろしくお願いいたします。

# ③-2 利用事業者の声を踏まえた運営改善

● 出店者様の声を踏まえ、アプリ版注文詳細画面の構築、販促情報に関する案内などの運営改善を行った。



#### iOSアプリ版ストアクリエイターとは

iOSアプリ版ストアクリエイターについて説明します。

- 「iOSアプリ版ストアクリエイター」とは
- 各機能紹介

※本マニュアルの掲載内容は、予告なく変更される場合があります。

※システム仕様に変更があった場合は、「ストアクリエイターPro」トップページでお知らせいたしま

す。「ストアクリエイターPro」トップページを頻繁にご覧になることをおすすめいたします。

#### 「iOSアプリ版ストアクリエイター」とは

「iOSアプリ版ストアクリエイター」とは、iOS対応のスマホに、ストアクリエイターProの機能の一部が利用できるiOSアプリです。



# ③-2 利用事業者の声を踏まえた運営改善

● 出店者様の声を踏まえ、下記のような運営改善も行なっております。

### A ストア分析レポート項目追加 (健康診断レポート)

#### Before

自ストアと他ストアの比較ができず、 改善すべき箇所が分かりにくい

#### After

他ストアの**平均訪問者数**や、 モール全体の**割引率別クーポン利用**状況を レポートとして提供

### B

#### 販促情報の案内改善

#### Before

キャンペーンなど販促情報の案内が 分散しており、把握しづらい

#### After

集客・販促情報を一覧整理した 「**集客・販促ポータル」**を開設





#### ♥ ブランド品取扱審査結果 専用ページ公開

#### Before

After

ブランド品取扱審査結果がメール通知で、 最新情報を見落としがち

#### 最新のブランド審査結果を

ご確認いただけるページの提供



#### ① 二重注文(誤注文)疑い 同時共有

#### Before

二重注文(誤注文)を自分で判別するため、 検索の手間が生じる



#### After

二重注文(誤注文)を判別の上、 出店者ツール上で通知

選択	注文ID <b>▼</b> <u>注文日時</u>	ステータス	分割 元注 文	媒体	
	teststore-0000002 2023年5月23日 14時56分 ※直前で同一商品の注文あり(お客様確 認済み)	新規注文 入金済み 出荷可		<u>_</u>	
	<u>teststore-00000001</u> 2023年5月23日 14時30分	新規注文 入金済み 出荷可		<u> </u>	

# ③-2 利用事業者の声を踏まえた運営改善

● 出店者様の声を踏まえ、下記のような運営改善も行なっております。

国 商品情報表示誤りへの ご指摘フォーム開設

(日本) 出店者ツール機能改善

**G** お客様問合せへの 自動返信機能リリース

(1) 「発送日情報」 仕様変更期限延長

Before

価格比較ページ等に万が一誤りがあった時、 指摘が面倒で分かり辛い



After

各ページに**報告フォーム**を設け、 ご指摘にスムーズに対応



Before

アプリ版出店者ツールはPC版に比べ、 まだ機能の差分が存在している



After

利用者アンケートでニーズを把握しつつ、 1年間で**7件の新機能**リリース Before

休業日や営業時間外に問合せ対応できず お客様を長時間お待たせしてしまう



After

お客様の問合せカテゴリに応じた 自動回答機能をリリース



Before

発送日情報の新仕様に適合した 設定変更が間に合わない



After

確実な設定完了に向けた 期限延長

# ③-3 ツール活用や直接対話の機会を通じた相互理解

- Best Store Awardsを通じて、出店者様との直接対話の機会を設け、出店者との相互理解を図っている。
- 出店者様のご利用ツール上からお気軽にご意見いただけるようなツールを設置している。





引き続き、出店者様をはじめとする 多様なステークホルダーの皆様の声に耳を傾けながら、 透明性・公正性の向上に努めてまいります。

# **EOP**