

2024年度モニタリング会合 発表資料



2024年9月11日
アマゾンジャパン合同会社



2024/9/11 デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合

© Copyright 2024 Amazon.com, Inc or its affiliates. All rights reserved. 無断転載・複製を禁止します。

目次

1. 大臣評価を踏まえた取組み状況

(1) 販売手数料に関するわかりやすさの改善

(2) アカウント停止関連の取組み

① アカウント健全性評価のリニューアル

② アカウント停止等の措置に関する情報開示

2. 本ヒアリングに向けたご質問について

(1) データ利用（質問表4-4）

(2) アカウント停止（質問表5-1）

(3) ランキング等の不正操作対策（質問表7-6）

0. 弊社の透明化法の体制について

1. 大臣評価を踏まえた取組み状況

(1) 販売手数料に関するわかりやすさの改善

(1) 販売手数料に関するわかりやすさの改善

令和5年度大臣評価（要旨）

販売手数料カテゴリーの設定・変更については、早急な対応を行うとともに、利用事業者からの相談・苦情等があった場合には、丁寧な説明や真摯な対応を行うことが求められる。

手数料カテゴリーの決定の仕組み

- 商品は、手数料カテゴリーに分類され、カテゴリーごとに異なる手数料が適用
- 登録された商品に適用される手数料カテゴリーは、Amazonが決定
- ブラウズノードは、お客様による商品の探しやすさのために設定いただくもの



販売事業者様への
開示・ご連絡の中で、
今後さらに周知し、
明確化

(1) 販売手数料に関するわかりやすさの改善

令和5年度大臣評価（要旨）

販売手数料カテゴリーの設定・変更については、早急な対応を行うとともに、利用事業者からの相談・苦情等があった場合には、丁寧な説明や真摯な対応を行うことが求められる。

- 2024年5月に「手数料カテゴリーのガイドライン」を公表し、具体的な商品例を幅広く掲載。
- 2024年9月10日付で、ガイドラインに説明をさらに追加。

[セラーセントラル](#) [ヘルプ](#) > [規約、ガイドライン](#) > [プログラムポリシー](#) > [Amazon出品サービスの手数料](#) > [手数料カテゴリーのガイドライン](#)

手数料カテゴリーのガイドライン

このページの内容

[手数料カテゴリー](#)

[メディア - 本、DVD、ミュージック、PCソフト、ビデオ](#)

[エレクトロニクス](#)

[パソコン・周辺機器](#)

[エレクトロニクスアクセサリ](#)

[Amazonデバイス用アクセサリ](#)

[楽器およびAV制作機器](#)

[ドラッグストア](#)

[ビューティ](#)

[健康家電・理美容家電](#)

今後さらにヘルプページやガイドライン
での説明を拡充予定

(2) アカウント停止関連の取組み

(2) アカウント停止関連の取組み

① アカウント健全性評価のリニューアル

令和5年度大臣評価（要旨）

アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくこと。

具体的には、アマゾンによるアカウント停止措置や措置が誤っていた場合の対応に関する説明、楽天による通知文の見直しを含め、2022年度大臣評価で示された取組を更に進めること。

- 販売事業者様による規約等の違反があった場合、アカウント停止や出品停止の可能性あり
- アカウント健全性評価により、販売事業者様に適用される規約等の遵守状況や、パフォーマンス目標の達成状況を表示
⇒ リニューアルにより、さらに透明性を向上

(2) アカウント停止関連の取組み

① アカウント健全性評価のリニューアル

アカウント健全性ダッシュボード

アカウント健全性ダッシュボード フィードバックを送信する

Amazonで出品するには、以下のパフォーマンス目標および規約を遵守する必要があります。出品権限に關わる重要なお知らせについてご連絡する場合がございますので、緊急連絡先の設定をこちらからお願いたします。

Amazonポリシーの不正または違反を報告します。



アカウント健全性アシュアランス

アカウント健全性評価のスコアを一貫して高く維持している出品者様のためのサービスです。

[利用資格を得るための条件を確認する](#)

サポートが必要な場合

アカウント健全性のスペシャリストにご相談ください。アカウント健全性サポートチームについて詳しくは、こちらをクリックしてください。

[今すぐ電話がほしい](#)

カスタマーサービスのパフォーマンス

	出品者出荷	Amazonから出荷
注文不良率	なし	なし
目標値：1%未満		
注文不良率は次の3つの指標から算出します。		
• 低い評価	なし	なし
• Amazonマーケットプレイス保証申請	なし	なし

規約の遵守

健全

アカウント健全性評価

この評価は、Amazonの出品ポリシーの遵守状況を反映したものです。詳細はこちら

01002001000

Amazon Policy

知的財産権侵害の疑い	0
知的財産に関する苦情	0
商品の偽造性に関するお客様の苦情	

出荷パフォーマンス

	出品者出荷
出荷遅延率	なし
目標値：4%未満	
出荷前キャンセル率	なし
目標値：2.5%未満	
有効追跡率	なし
目標値：95%以上	

(2) アカウント停止関連の取組み

① アカウント健全性評価のリニューアル

アカウント健全性に関する透明性の向上

健全 (200-1000)

スコアに基づいて出品用アカウントが
利用停止になるリスクはなし

危険 (100-199)

出品用アカウントが利用停止になるリ
スク

不健全 (0-99)

出品用アカウントは利用停止の対象
になるか、すでに停止



(2) アカウント停止関連の取組み

① アカウント健全性評価のリニューアル

アカウント健全性の回復方法

違反をアカウント健全性への影響の大きさとともに掲載

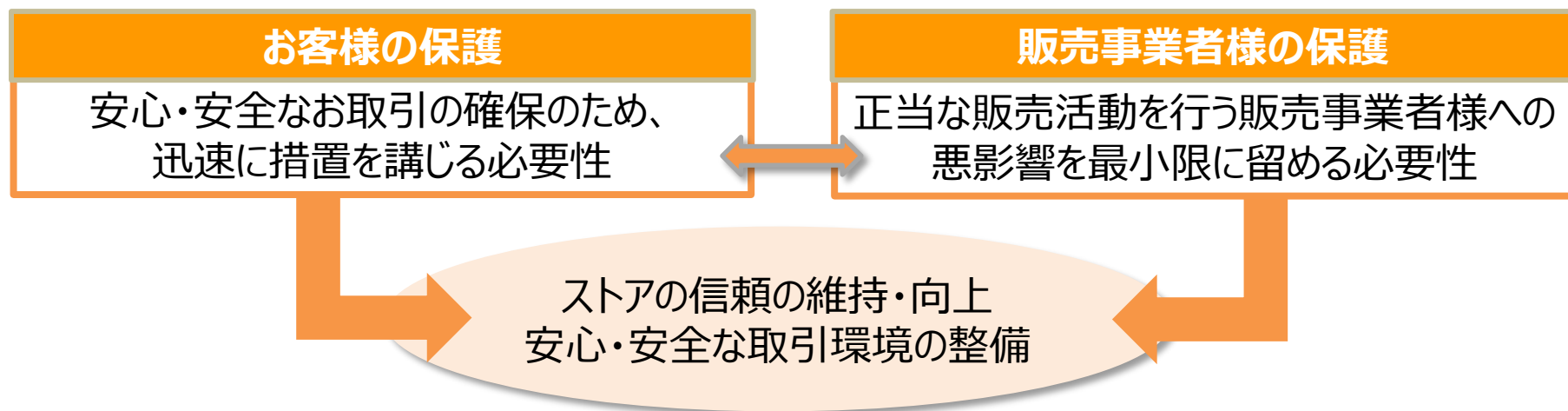
著作権商標の不正使用	2024/06/20	商品名、ASIN	出品を削除しました	高-違反が繰り返されました	解決
商標ロゴの不正使用	2024/06/19	商品名、ASIN	出品を削除しました	高	申し立てを送信する ステータス：出品者様からの送信が必要です。
商標の不正使用	2024/06/18	商品名、ASIN	出品を削除しました	中-違反が繰り返されました	この問題への対処方法は？ 編集
商標の不正使用	2024/06/18	商品名、ASIN	出品を削除しました	中-違反が繰り返されました	この問題への対処方法は？ 編集
著作権商標の不正使用	2024/06/18	商品名、ASIN	出品を削除しました	高-違反が繰り返されました	解決

(2) アカウント停止関連の取組み

② アカウント停止等の措置に関する情報開示

令和5年度大臣評価（要旨）

アカウント停止等の措置を行うに当たって、消費者等の利益保護とのバランスを図りつつ、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくこと。
具体的には、アマゾンによるアカウント停止措置や措置が誤っていた場合の対応に関する説明、楽天による通知文の見直しを含め、2022年度大臣評価で示された取組を更に進めること。



経済産業省様・委員・オブザーバーの皆様には、措置の正確性に関するデータも開示

2. 本ヒアリングに向けたご質問について

(1) データ利用（質問事項4-4）

ご質問の要旨

非公開の抽出されたデータ（集計データ等）についても、元データに含まれる利用事業者と競争環境にある商品の提供のために利用されないよう、「Seller Data Protection Policy」に基づく管理の対象となっているのか

- お客様・販売事業者様の保護や販売事業者様の販売機会の向上等のために使用（Amazon出品コーチなど）
- 商品のランキングや人気度等の豊富なデータを公開

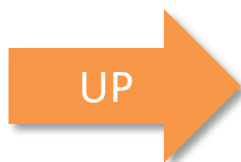
(2) アカウント停止（質問事項5-1）

ご質問の要旨

① アカウント健全性評価のリニューアルによる成果

アカウント健全性担当者からの連絡を受けた大口出品プランをご利用の販売事業者様のなかで、実際の措置を回避することができた方の割合が上昇

リニューアル前



リニューアル後

(2) アカウント停止（質問事項5-1）

ご質問の要旨

② アカウント停止等の措置に理由のないことが判明した場合の金銭的補償

- アカウント停止等の措置に対する異議申立てを踏まえた再精査
- 適切な場合は速やかに元の状態に回復
 - 新たに提出された資料により、措置を講じる根拠となった疑いが事後的に解消されるケース
 - 規約等の違反を認め、今後これを遵守することを示すケース

(2) アカウント停止（質問事項5-1）

ご質問の要旨

③ 権利侵害告知に基づく誤った措置を防止するためのプロセス

- 申告者が虚偽の申告を行っている疑いがないか
- 登録されている権利に基づく申告の場合、申告されている権利の登録があるか
等について確認

(3) ランキング等の不正操作対策（質問事項7-6）

ご質問の要旨

表示順位等の不正操作を検出するための取組み

販売事業者による不正操作の禁止及び取締り

※以下「出品者の禁止活動および行為、ならびに遵守事項」より

売上ランキングの不正使用：

購入者は売上ランキングから商品の人気を判断します。売上ランキングを意図的に操作することは禁止されています。自分の出品商品を注文することを含め、虚偽または不正な注文を依頼すること、および、そのことを知っていながら受注することは禁止されています。売上ランキングを上げる目的で、商品の購入に対して購入者に報酬を渡すこと、および、プロモーションコードを渡すことは禁止されています。また、商品詳細ページの情報（商品名や説明など）に、商品の売上ランキングに関する主張を記載することも禁止されています。

ご清聴ありがとうございました

