

株式会社メルカリ

消費者保護の取り組みを中心に

mercari

1. 会社概要
2. サービスの特徴
3. 消費者保護に向けての具体的な取り組み



会社設立日

2013年2月1日



オフィス

東京、仙台、福岡、
Palo Alto、Portland、
London

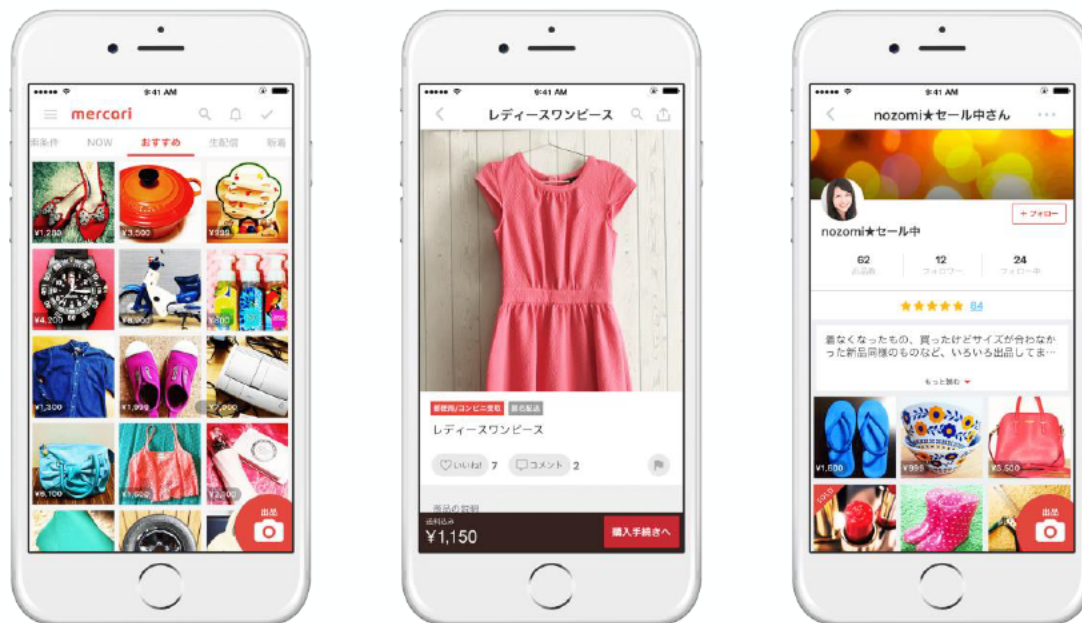


従業員数

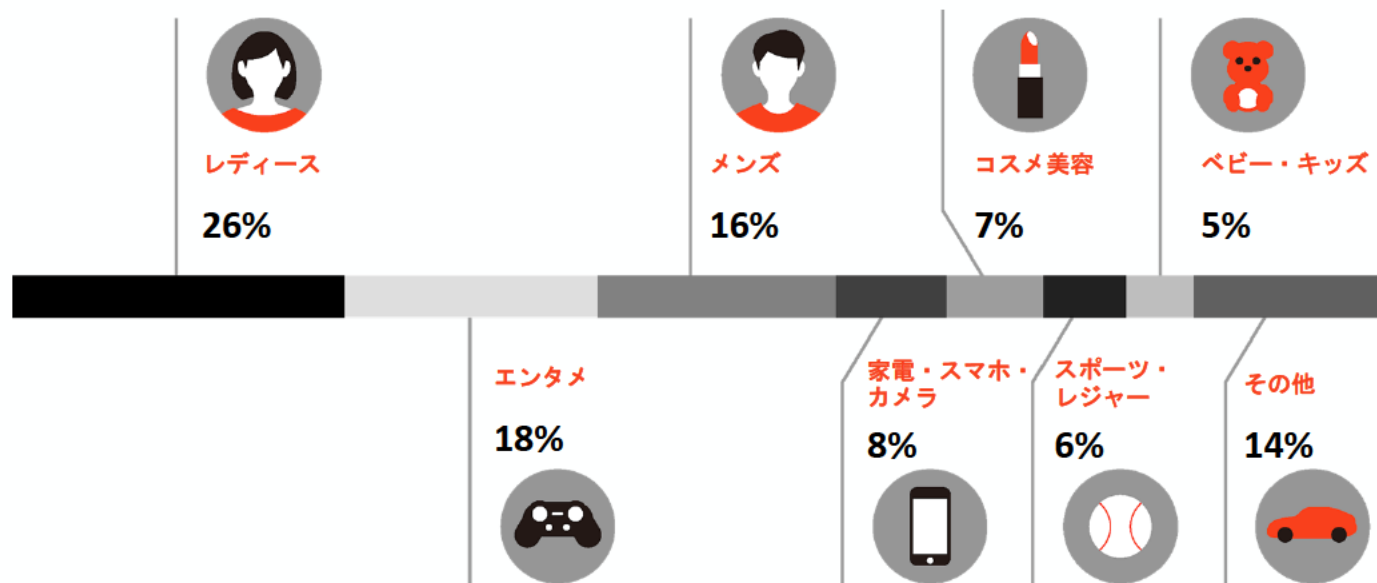
約750名

半数以上が
カスタマーサービスに従事
連結約1,100名

「メルカリ」は、個人がスマホで簡単に売り買いを楽しめる、CtoCマーケットプレイスです。



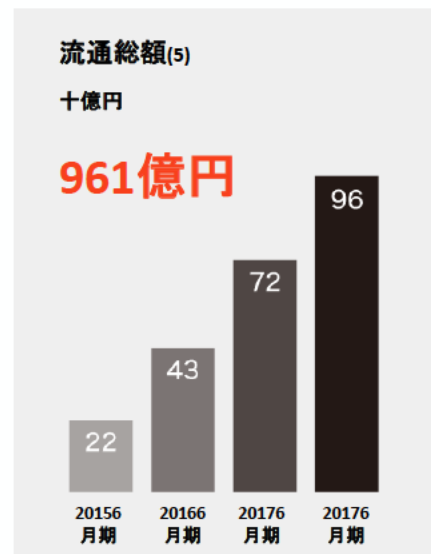
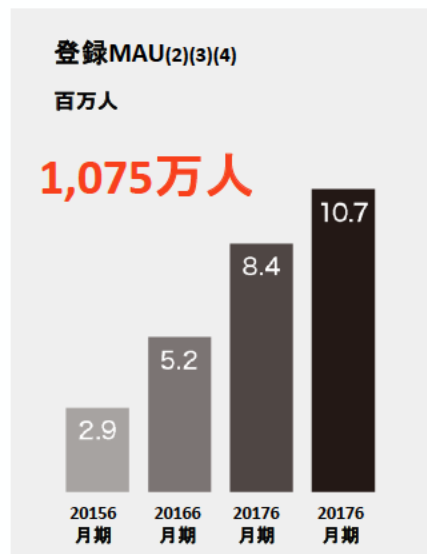
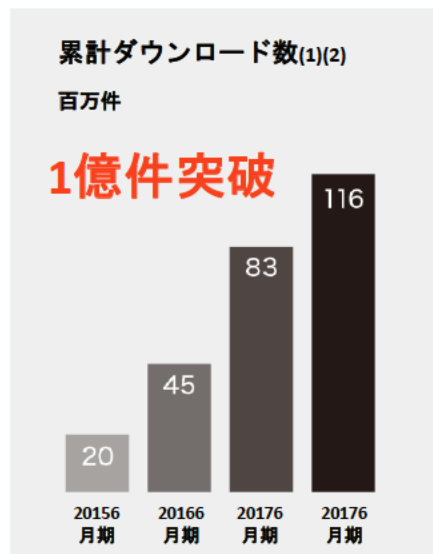
「メルカリ」には、アパレル商品だけでなく、エンタメ用品・家電・コスメ等、多彩な商品が出品されています。



出典：会社資料。2018年6月期第3四半期のJP版メルカリ事業における流通総額の比率。

2013年7月に日本での提供を開始しました。

2014年9月にUS、2017年3月にはUKにおいてもサービスの提供を開始しています。



※ 1.累計ダウンロード数は、各月末の累計数を記載しております。2.累計ダウンロード数及び登録MAUには「メルカリ カウル」、「メルチャリ」は含んでおりません。3.登録MAUは、「登録Monthly Active User」の略であり、「メルカリ」に登録しているユーザーのうち、1ヶ月に一度以上「メルカリ」を利用したユーザーを集計しております。4.登録MAUの四半期平均を記載しております。5.流通総額は取引高の合計(「メルカリ カウル」を経由した購入を含む)を記載しており、四半期毎の合計額となっております。為替レートについては、各月の期中の期中平均為替レートを使用しております。



使いやすさ

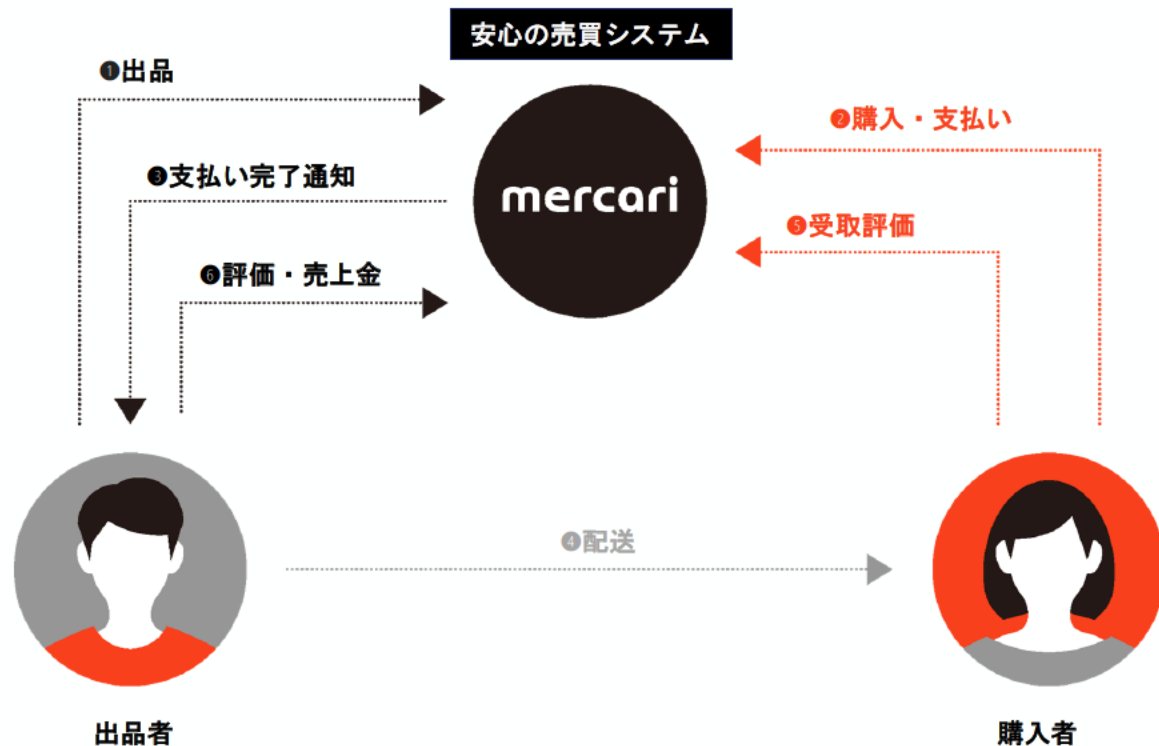


楽しく夢中
になれる体験

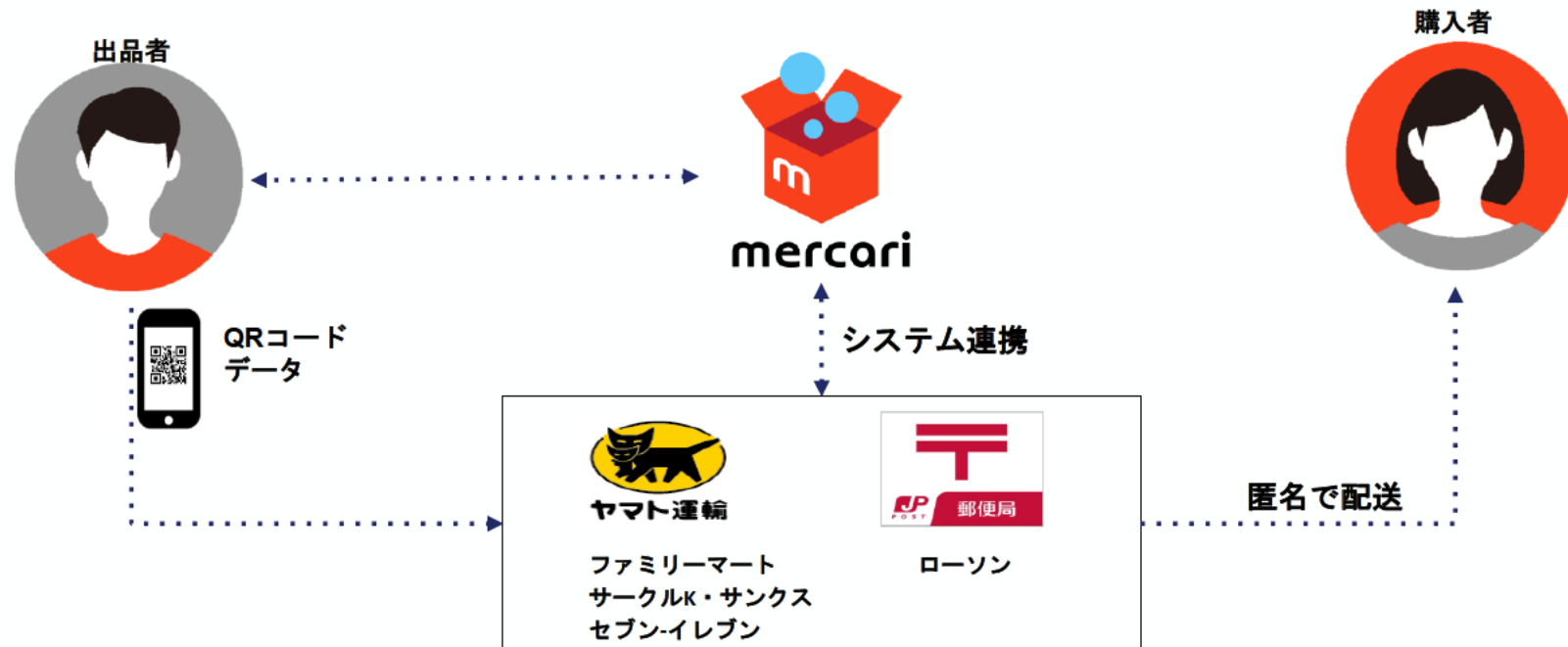


安全・安心な
プラットフォーム

出品者・購入者が個人情報を共有することなく配送完了できる、匿名配送機能を提供しています。
また、「エスクロー決済」により、出品者と購入者双方の取引の安全性を保証しています。



匿名配送は、出品者・購入者ともに個人情報を開示せずに配送ができる安心・安全な配送サービスとなり、住所を互いに伝えることなく、「より簡単、便利で、安心な」個人間取引ができるようになります。



商品到着時にすること

- 商品の中身を確認
- 取引の評価
- 商品問題あった場合、取引相手への連絡

取引画面

評価

☐ 商品の中身を確認しました


良い



普通



悪い


評価のコメントを記入しましょう

このコメントは、取引完了後に評価一覧で公開されます。商品に問題がある場合などは、評価をせずに取引メッセージで伝えましょう。

評価を投稿する

- 初回出品時に、出品者の本人情報(住所/氏名/生年月日)の登録を必須化
- 同一名義の口座にのみ引き出しが可能（詐欺などの犯罪予防）

本人情報の登録

ご出品の前に、安心・安全なサービス維持のため、お客様の本人情報のご登録にご協力ください。

住所氏名

生年月日

登録する

戻る

[本人情報の登録について](#)

mercari

本人情報の登録

住所

生年月日

登録する

もどる

[本人情報の登録について](#)

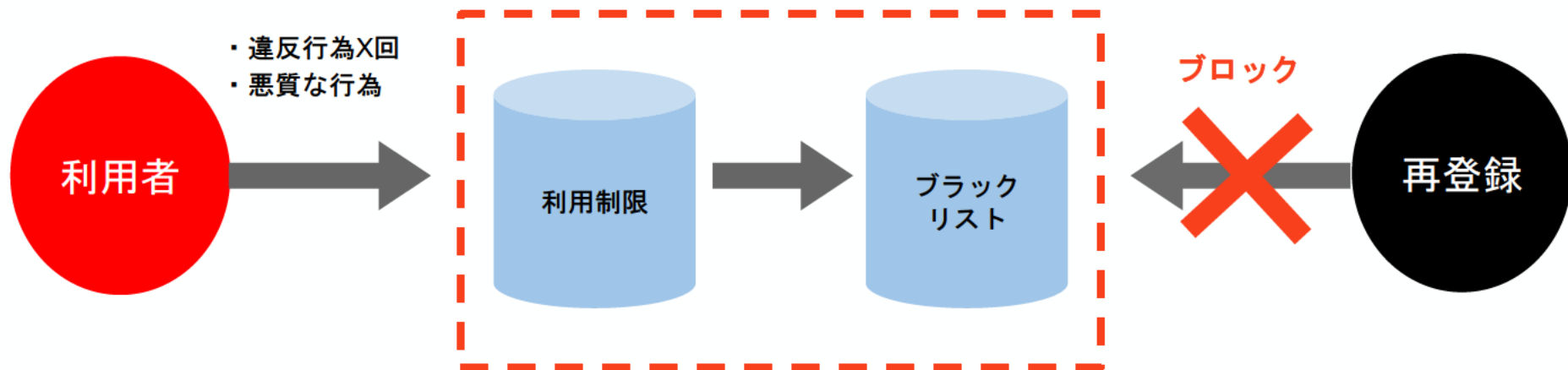
プライバシーポリシー 利用規約 特定商取引に関する表記

mercari

- 不正利用者のモニタリングや、警察・捜査機関への捜査協力の際に情報を活用
- 青少年保護を目的に、酒類・エアガンなど一部商品について、購入時に年齢入力を必須とする機能を実装

悪質なアカウントの再利用防止

- 繰り返し違反行為を繰り返す利用者、重度に悪質な行為を行った利用者について利用を停止
- 利用を停止したアカウントは登録情報をブラックリスト化し、再登録・再利用を防止



メルカリでは、お客さまが安心してサービスを利用できるよう、社内にカスタマーサービス体制を整備し、365日24時間体制で対応を行っております。



365日

約400名
体制

24時間

利用規約に違反する商品の自動検知システム、及び目視により出品や取引を常時監視し、偽造品・盗品その他の出品禁止物の排除に努めております。

お問い合わせ

お客さまから寄せられるお問い合わせの対応。
Twitter、Facebookでも随時対応。

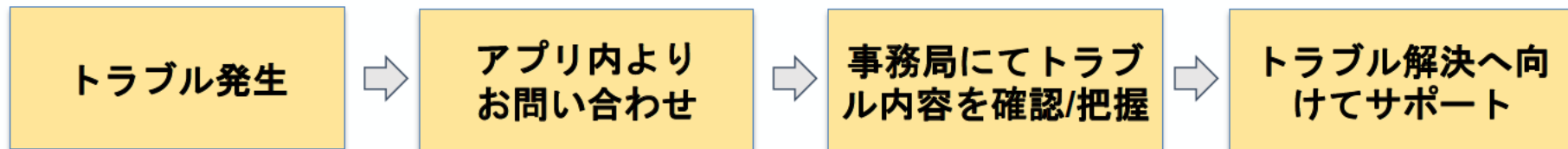
規約違反対応

通報対応

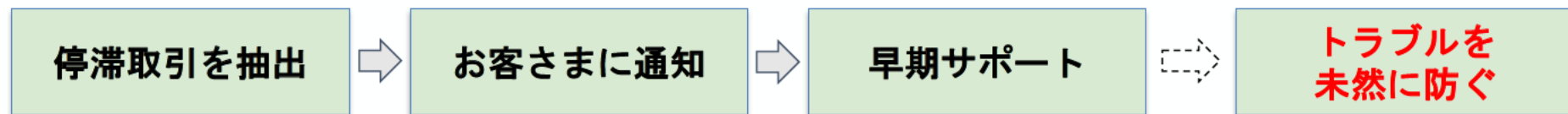
ガイドライン違反に関するお客さまからの報告を検証し、問題のある商品の削除、出品者の利用停止を実施。

監視対応

ガイドライン違反の可能性がある商品や出品者を抽出し、削除、利用停止を実施。



- 利用方法やトラブルに関するお問い合わせを24時間以内に対応
- 基本的にアプリ内メールでの対応だが、一部電話でのサポートも展開



- トラブルになりそうな取引を抽出し、先回りしてサポートすることにより、トラブルを未然防止

【補償体制】

以下の場合、補償対応（商品購入相当額の補償）を実施

- 購入した商品が偽造品である疑いがあった場合
- 届いた商品に不備や破損があった場合

【補償対象】

- 偽造品購入時の商品代金
- 届いた商品に使用不能な傷や汚れがあった場合等の商品代金
- メルカリ便による配送事故があった際の商品代金

- 出品商品の監視・パトロール
 - 規約・ガイド・法令に違反する商品を削除
- お客さま通報対応
 - お客さまより通報された違反商品の対応

【通報画面サンプル】



コメント監視

詐欺行為、ブルセラ行為、その他違反行為がコメント欄で行われていないか、ツールで抽出を行いリアルタイムで監視

監視対象コメントの例

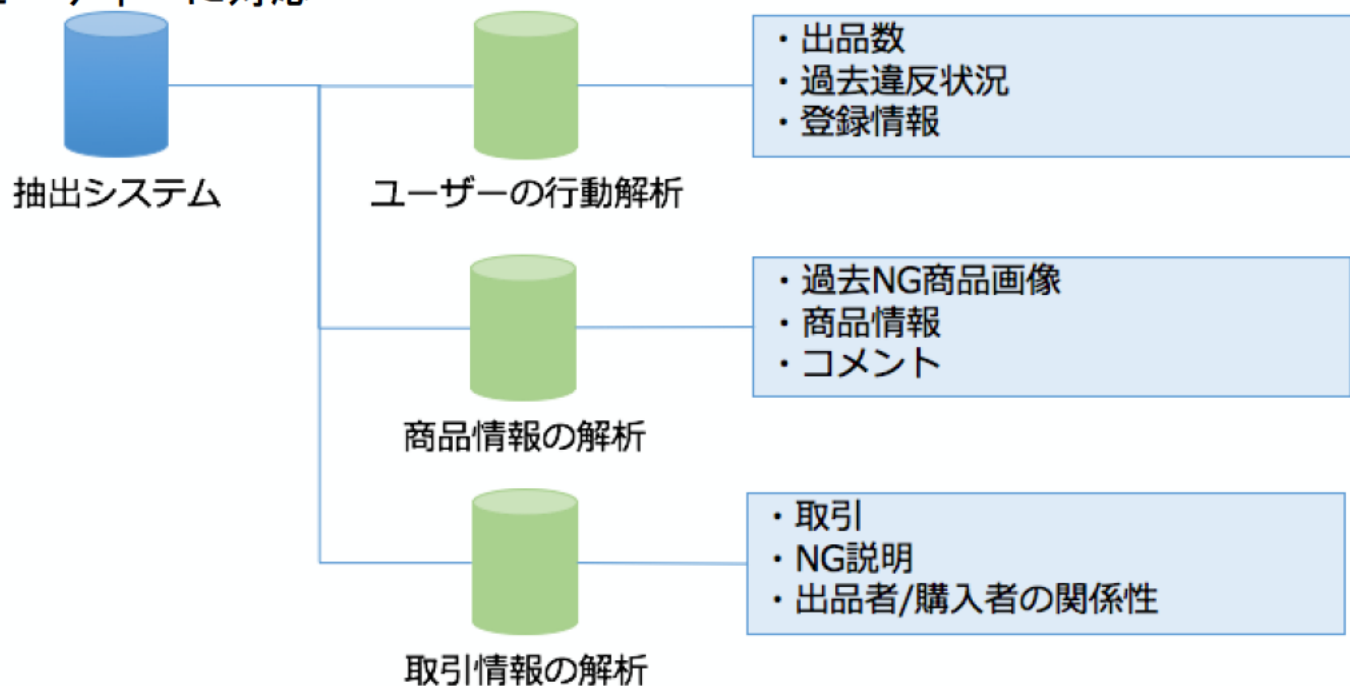
- 暴言・脅迫
 - 家を特定したから覚悟しろよ
- 誹謗中傷
 - OOは詐欺師、この人と取引しないほうがいいですよ
- 外部サイトへの誘導
 - トークアプリのOOでID**で検索してメッセージください
 - 連絡くれたら振込先教えます。手数料かからないので商品値引しますよ

【不正クレジットカード利用監視】

クレジットカード不正利用の可能性がある取引を自動抽出

- 他人のクレカ悪用等の監視
 - クレジットカード決済時に特定のエラーがあった際に利用制限を行い、お客さまへカードに問題がないかヒアリングを実施
 - リアルタイムで異常を検知し、即座に対応
- マネーロンダリング監視
 - 禁止行為「商品の売買を目的としない取引」に該当
 - 不審な取引を抽出し、利用制限とお客さまへ取引の詳細をヒアリング
 - 独自にスコア付けを行い、不審である順に、一定間隔で抽出
- 高額クレカ監視
 - 一定金額以上の取引を監視、問題がないかお客さまへヒアリングを実施

- 過去に発生した違反行為を分析し、AIも用いることで、新たに発生する不正行為にスピーディーに対応



【安全に向けた自主的な取り組み】

2018年4月24日、強い磁性を有する玩具
(マグネットボール) の出品時の注意喚起を実施

出品時に以下の説明文が記載されていない商品は出品停止を行い、出品者へ啓発

- 【子供向けの商品ではないこと】の記載
- 【子供やペットの誤飲に注意し、必ず保護者の管理下で扱うこと】の記載
- 【対象年齢】の記載

強い磁性を有する玩具（マグネットボール）の出品・購入時のご注意点

2018/04/24 12:22

いつもご利用いただきありがとうございます。
「マグネットボール」に関する出品・購入時のご注意点についてお知らせします。

ネオジム磁石と表示された、強い磁性を有する玩具（マグネットボール）について、経済産業省及び国民生活センターが幼児による誤飲への注意喚起を発表しております。
メルカリでは、幼児による誤飲事故防止のため、当該商品出品時に以下のご協力をお願いしております。

■当該商品を出品する際、商品説明文に下記内容を明記ください

- ・【子供向けの商品ではないこと】の記載
- ・【子供やペットの誤飲には注意いただき、必ず保護者の管理下で扱うこと】の記載
- ・【対象年齢】の記載

当該商品の商品説明文に上記の記載がない場合、出品を停止するなどの対応をさせていただくことがあります。
また、ご購入時にはお子さまやペットが誤飲することのないよう、商品の保管に十分ご注意ください。

なお、当該商品における誤飲事故の詳細については、下記をご確認ください。

<経済産業省の注意喚起（4月19日）>（画像あり）
http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/magnet_ball.html

<独立行政国民生活センターの注意喚起（4月19日）>
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180419_1.pdf

その他、不明点等がございましたら、事務局までお問い合わせください。

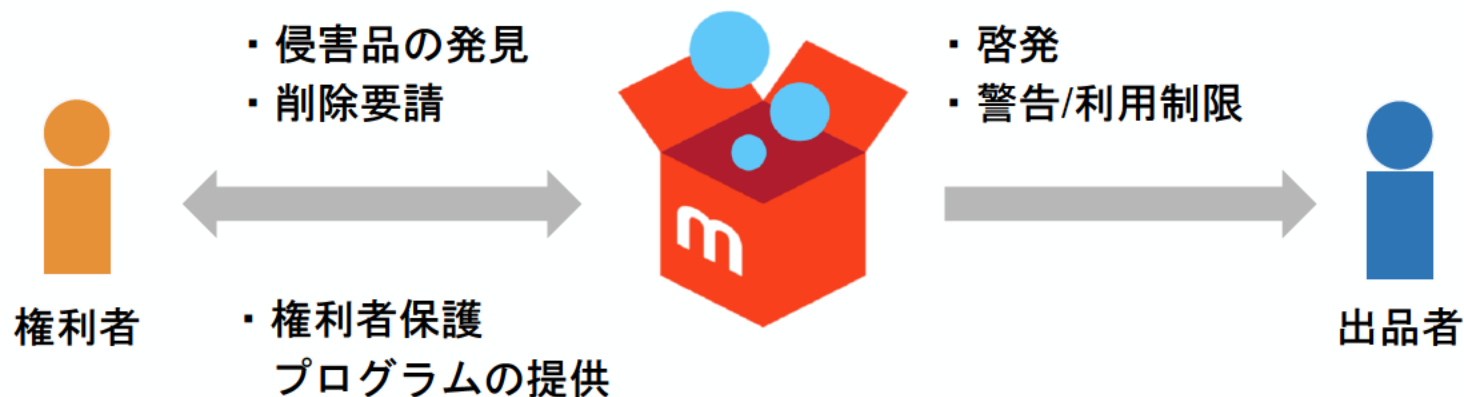
お客さまにメルカリを安心・安全にご利用いただくため、ご理解とご協力をお願いできますと幸いです。
今後ともメルカリをよろしくお願いいたします。

警察等との連携

全国の捜査機関や公的機関と連携し、安全・安心なプラットフォームの提供に努めています。



- 権利者保護プログラムを運用し、権利者の知的財産権の保護と、権利侵害品の出品を抑止
- ブランドと連携し、スムーズな商品削除と利用者に対する警告や利用制限を実施



- 全国の消費生活センターの相談員さま向けにホットラインを設置
- お客さまからの相談時の手引きとして、メルカリの使用方法をまとめた資料を送付
- 啓発リーフレット・冊子を配布

- 消費者からの相談が発生した際、相談員さまをスムーズにサポートできるよう、サービス概要を説明
- ご希望いただいたセンターには、研修会を実施
 - よくあるトラブル事例や解決策
 - 弊社へのエスカレーション方法



業界全体の健全化を目指し、関係団体に積極的に参加

- CIPP（インターネット知的財産権侵害品流通防止協議会）
 - ガイドライン分科会および効果検証分科会の両分科会で主査として活動
- AICJ（Asia Internet Coalition Japan）
- SIA(セーファーインターネット協会)EC事業者協議会
- 全国万引犯罪防止機構

mercari