

# 楽天あんしんショッピングサービス

## 5つのトラブルに対応

<p><b>1</b></p> <p>代金を支払ったのに商品が届かない</p>	<p><b>2</b></p> <p>お届け予定日を過ぎて商品が届いた</p>
<p><b>3</b></p> <p>商品ページの内容と全く違うもの、または、欠陥品が届いた</p>	<p><b>4</b></p> <p>返品したがショップが対応してくれない</p>
<p><b>5</b></p> <p>ブランド品を購入したけど、もしかして模倣品なのでは？</p>	

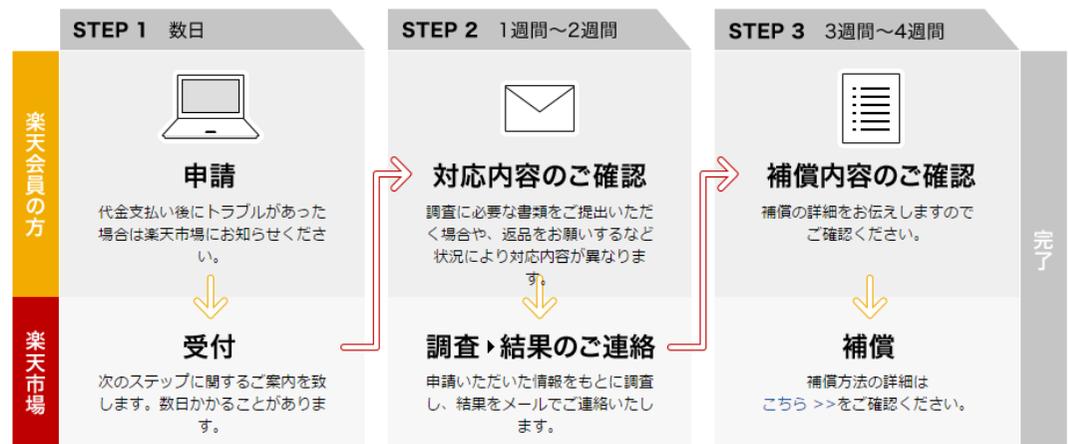
こんな場合は

注文日の翌日から90日以内に楽天市場にご連絡ください。

調査後、補償条件に合致した場合、  
購入代金を**最高30万円**（送料込）まで補償します。

※補償回数に上限があります。

1	楽天市場でご注文	
2	商品が届かないなど、 代金支払い後のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品が届かない</li> <li>・指定日に商品が届かなかった</li> <li>・商品説明と著しく異なる商品・欠陥品が届いた</li> <li>・返品したが対応されない</li> </ul> <p>補償対象範囲、補償適用外は詳細をご確認ください。</p> <p>※お届け状態のまま、保管をお願いいたします。 (商品本体・外箱・内箱・梱包資材・納品書・保証書・領収書、等)</p> <p>返品いただく際には、できる限りお届けの状態に戻していただきます。また、調査の過程で、商品や納品書の画像をご提出いただく場合がございます。</p>
3	購入ショップに連絡	<p>上記のようなトラブルがあった場合は、まずは購入ショップに連絡をしてください。</p> <p>ショップの連絡先は購入履歴よりご確認いただけます。詳細はこちら &gt;&gt;</p> <p>ショップの営業時間に連絡するも、3営業日（長期休暇を除く）を経過してもショップから回答がない場合や、回答に納得がいかなかった場合に、申請ステップへお進みください。</p> <p>商品が届いた場合には、すぐに商品の確認を行い、何かあれば迅速にショップに連絡を入れましょう。</p> <p>※各ショップごとに対応可能な連絡期限を設けております。</p>
4	申請	<p>申請は注文日の翌日から90日以内となります。</p> <p>申請ステップはこちら &gt;&gt;をご確認ください。</p>



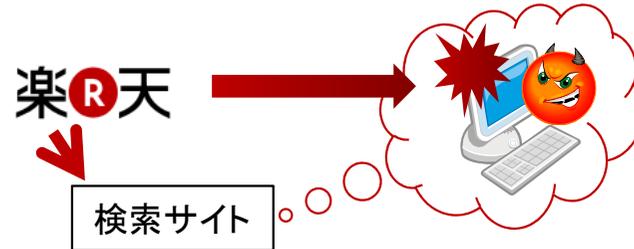
# 偽装サイト等の検知・情報提供

通報による検知:  
ユーザ・店舗・社内  
通報などから偽装  
サイト等を調査



検知

検索による検知:  
検索パトロールによ  
り、偽装サイトを発  
見・調査



情報提供  
注意喚起

楽R天

■社内対応  
・IPブロック  
・JPCERT/CC経由  
での閉鎖依頼  
(フィッシングサイト  
の場合)  
・ヘルプページに情  
報を掲載し注意喚  
起



■偽装サイトへ  
・警告メール(日本語/中国語)  
の送信  
・注文ステップ確認し振込口  
座特定  
(→銀行への情報提供等)

■主要検索サイトへ  
・検索結果からの削除要請  
・危険サイト(フィッシング)報  
告

■セキュリティーベンダーへ  
・サイト情報の提供