

第3回 オンラインプラットフォームにおける 取引の在り方に関する専門調査会

楽天市場の取り組み

Jun.26.2018

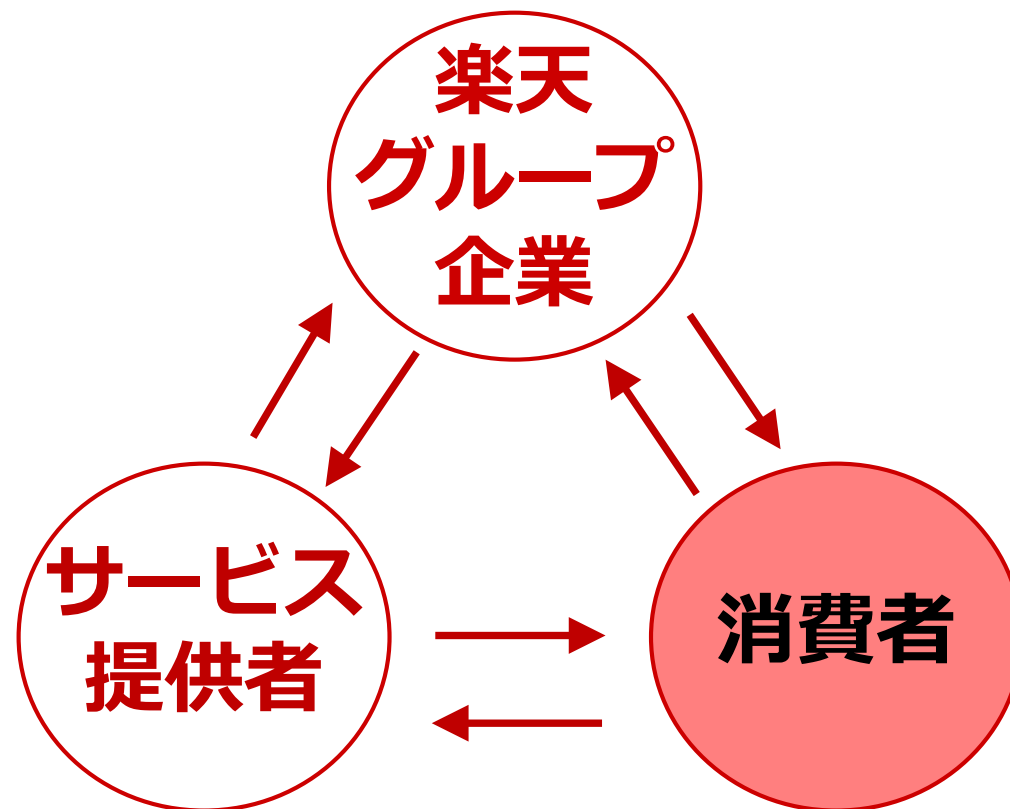
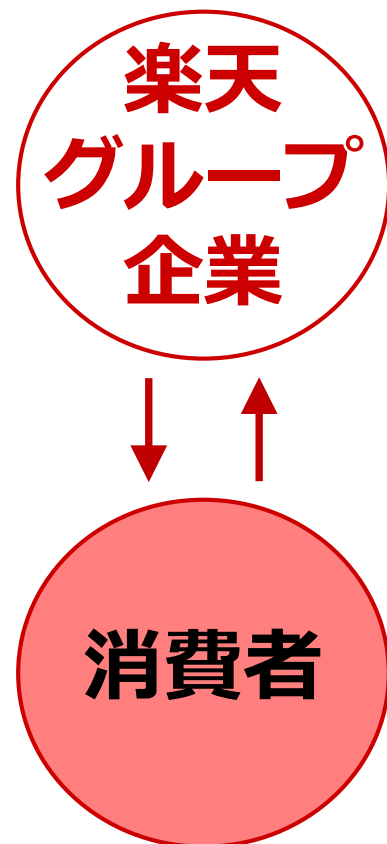
Rakuten, Inc.

ビジネスモデルによって異なる消費者との関係

BtoBtoC型

Ⓡ Rakuten ブックス
Ⓡ Rakuten Direct
Ⓡ Rakuten Mart
etc.

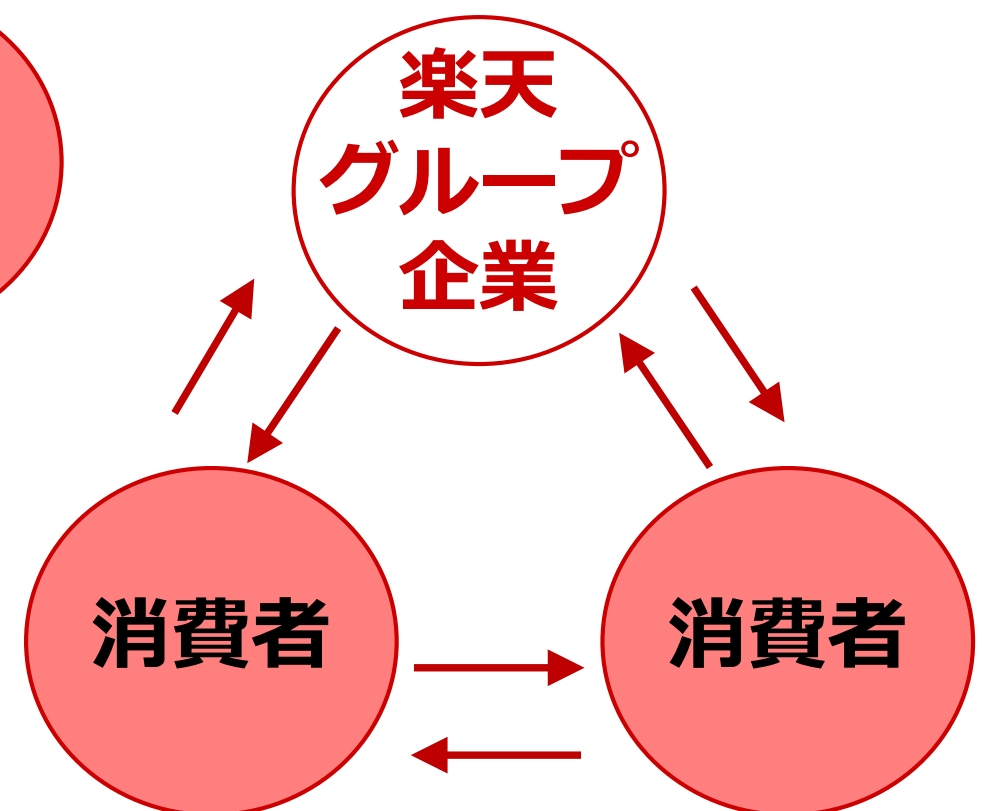
BtoC型



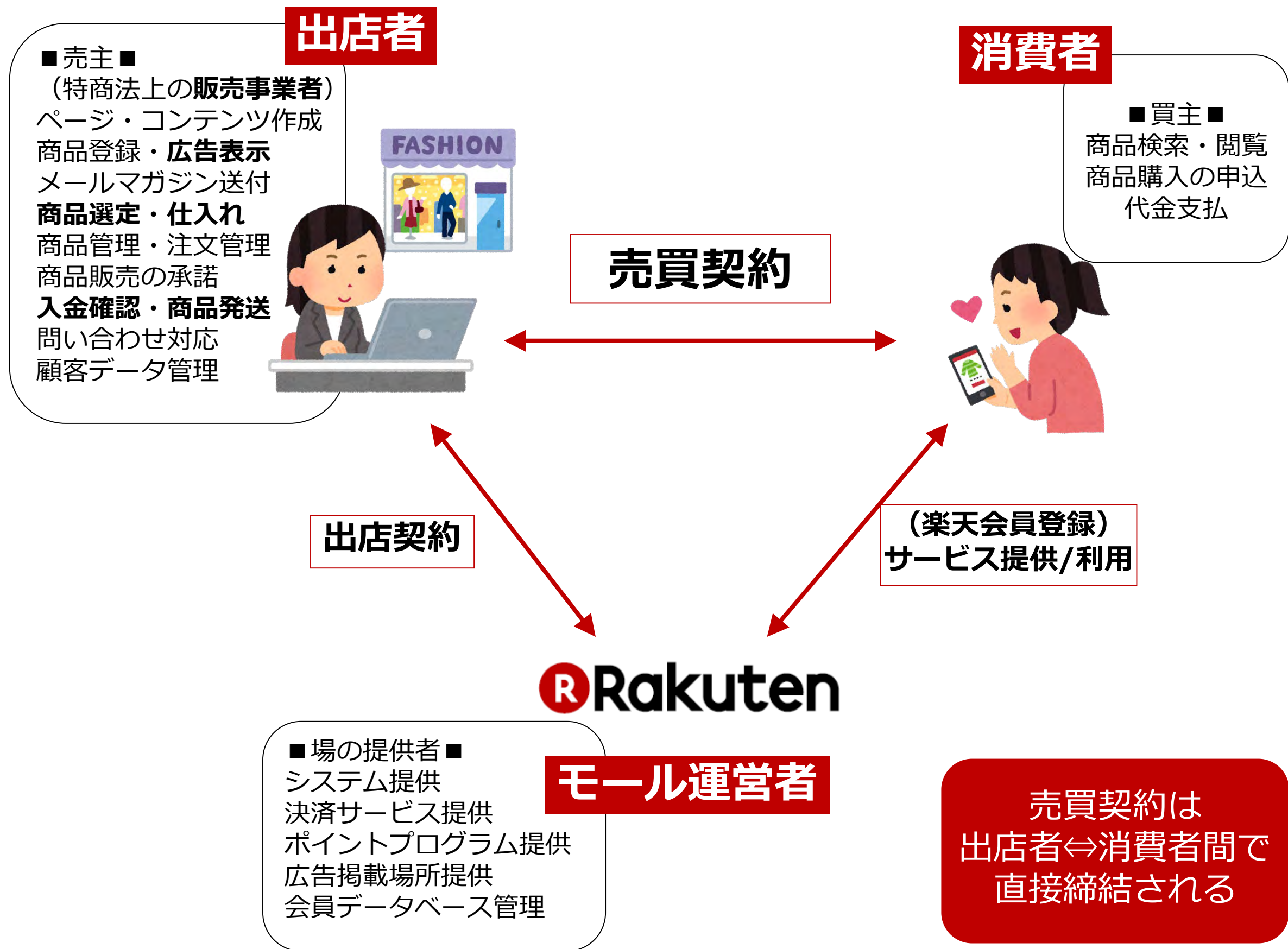
Ⓡ Rakuten
Ⓡ Rakuten Travel
Ⓡ Rakuten GORA
etc.

Ⓡ Rakuten ラクマ

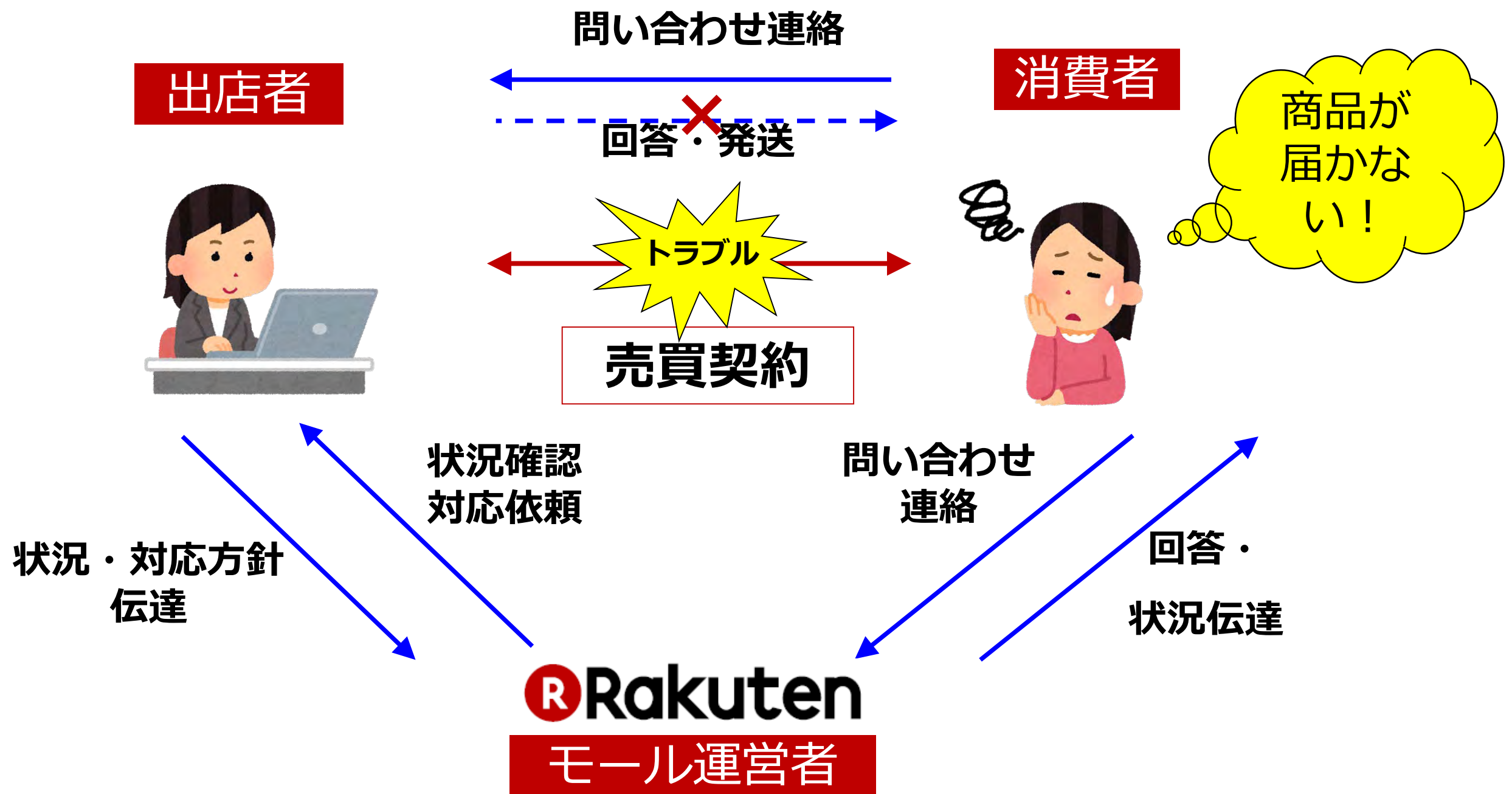
CtoC型



楽天市場における取引



店舗⇔消費者間トラブル発生時の対応



出店者と消費者の間に入って情報伝達を行う

補償対象の場合

楽天あんしんショッピングサービス

楽天あんしんショッピングサービス

楽天あんしんショッピングサービスは楽天市場で安心してお買い物を
お楽しみいただくための補償サービスです。

詳細・申請はこちら

未着・遅延・欠陥品などの補償について

ブランド模倣品の補償について

あす楽配送遅延の補償について



もしもの時も安心。3つのメリット。
もちろん年会費はかかりません。

未着・遅延・欠陥品
にも対応

購入金額分を
最高30万円まで補償

万が一の模倣品も、
1,000ブランド以上
を補償

※補償回数に上限があります。

<https://event.rakuten.co.jp/anshin/anshinshopping/>

楽天あんしんショッピングサービス

1

代金を支払ったのに
商品が届かない



2

お届け予定日を過ぎて
商品が届いた



3

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



4

返品したがショップが
対応してくれない



5

ブランド品を購入したけど、もしかして模倣品なのは？



5つのトラブルに対応

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。

※2・3・5は原則として商品を楽天指定の返品窓口まで返品いただくことが条件です。

※あす楽注文の配達遅延に対しては、上記の「補償」もしくは「合計購入金額の5%相当の楽天スーパーポイント付与」を選択いただけます。

詳細・申請はこちら

未着・遅延・欠陥品などの補償について

ブランド模倣品の補償について

あす楽配達遅延の補償について

健全な取引の場を維持するための取り組み

対出店者



- 規約・ルール・ガイドラインの整備
(2016年9月より違反点数制度を導入)
- 出店審査の実施
- 法令・ルール遵守の呼びかけ・啓蒙活動
(行政とも協力)
- 自主的なパトロール・調査
(取扱商品・価格表示・広告表示等)
- 自主規制に違反した出店者へのペナルティ



健全な取引の場を維持するための取り組み

対消費者



- ヘルプページの拡充（短時間での問題解決を促す）
- 問い合わせ窓口の複数設置（チャット、電話、メール）
- 消費者→出店者の苦情に際し仲介
- 一部情報の出店者への開示制限
- お買い物レビューのモニタリング
- 各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置
- 補償サービス
支払後の商品未着、遅延、破損・相違、返品後の未返金、ブランド偽造品
- ペイメントサービスの提供
- なりすましメール・サイト等の注意喚起 [>](#)

 Rakuten ヘルプ・問い合わせ

商品が入っていません

閲覧履歴

お気に入り

購入履歴

商品の感想

楽天市場トップ > ヘルプ・問い合わせトップ

En 中文 한국

 重要なお知らせ

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(アカウント確認メール)(2018年6月21日)

大阪府で発生した地震に関するお知らせ(2018年6月18日)

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(注文内容ご確認メール)(2018年6月12日)

楽天を偽装したサイト・メール等にご注意ください

パスワードの使い回しにご注意ください

パースデーポイント(はmyRakutenからも獲得いただけます)

楽天ポイントギフトカードご購入時の注意

楽天ポイントギフトカードのPIN番号を聞き出す詐欺にご注意ください

 Rakuten

8

健全な取引の場を維持するための取り組み

行政との 協力



- **警視庁**
→EC不正利用犯罪・サイバー犯罪対策の協力
- **経済産業省**
→製品安全に関する情報交換や法執行等への協力
- **消費者庁**
→健康増進法執行等への協力
- **東京都薬務課**
→薬機法に関する情報交換やインターネット薬事
広告監視活動への協力
- **国民生活センター・消費生活センター**
→意見交換や情報交換、勉強会等の実施
国センを通じて消費生活相談員向け連絡先一覧の
開示
- その他省庁についても注意喚起等の協力

健全な取引の場を維持するための取り組み

外部機関 等との 協力



- **ブランド権利者・権利者団体**
→ 模倣品対策の協力
- **賃貸管理団体**
→ 空室情報を活用して不正注文対策の協力
- **セキュリティーベンダー**
→ なりすましサイトの情報提供による協力

模倣品対策の流れ

楽天市場では、各ショップにおいて不適切な商品が販売されていないかを日々確認し、模倣品の疑いがある商品については、ブランドの権利者や団体等への協力を依頼し、調査を行っています。

万が一、ショップが模倣品を販売している事実が明らかになった場合は、当該ショップのサービス停止や出店契約解除等の厳正な措置を講じています。



協力関係にあるブランドや団体

模倣品対策において楽天市場と協力関係にあるブランド権利者は年々増えており、その数は現在までに1,000超にのぼります。また一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカンや一般社団法人コンテンツ海外流通促進機構(CODA)などの団体とも模倣品対策および著作権などの権利侵害品などにおいて協力関係を築いています。

模倣品対策の取り組み <https://event.rakuten.co.jp/anshin/rightsmanagement/>

消費者から楽天市場への問い合わせ窓口

[スーパーDEAL](#)
[Rebates](#)
[ランキング](#)
[ROOM](#)
[雑誌コラボ](#)
[カード](#)
[モバイル](#)
[電子書籍](#)
[ブックス](#)
[トラベル](#)
[ブランド](#)
[グループ](#)
[ヘルプ](#)
[楽天に出店](#)
[Global](#)

[詳細検索](#)

[楽天市場ヘルプ・問い合わせ](#)
[総合案内所](#)
[ヘルプ](#)
[ご意見窓口](#)
[楽天トップへ](#)

[商品が入っていません](#)
[閲覧履歴](#)
[お気に入り](#)
[購入履歴](#)
[商品の感想](#)

[楽天市場トップ](#) > [ヘルプ・問い合わせトップ](#)

重要なお知らせ

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(アカウント確認メール)(2018年6月21日)

大阪府で発生した地震に関するお知らせ(2018年6月18日)

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(注文内

パスワードの使い回しにご注意ください

パースデーポイントはmyRakutenからも獲得いただけます

楽天ポイントギフトカードご購入時の注意

※ご購入のギフトカードの購入履歴は楽天市場の購入履歴とは別です

お問い合わせ

よくある質問で解決できなかった方は、こちらから問い合わせください。

楽天市場への問い合わせ

ログインやポイント付与、楽天市場での利用方法でお困りの方はこちらからお問い合わせください。

ショップに関する問い合わせ

商品の配送状況の確認や注文のキャンセルについては以下のボタンをご確認ください。

楽天グループに関する問い合わせ

- ・楽天カード・e-NAVI
- ・楽天ブックス
- ・楽天銀行
- ・楽天モバイル

「楽天市場」以外の楽天グループ会社サービスに関するご質問は、以下のヘルプページをご参照ください。

お問い合わせ待ち時間

チャットの応答までの待ち時間	平均 3分
電話の営業時間中の応答までの待ち時間	5~20分
メールのお問い合わせから回答まで	平均 3日

[楽天市場へ問い合わせる](#)
[問い合わせ前のご確認](#)
[楽天グループ問い合わせ一覧](#)

楽天市場
お客様サポートセンター

オペレーターとチャット

電話でお問い合わせ

こんにちは。いつもありがとうございます。何かお困りですか？

自動応答サービスにてお答えします。お問い合わせ内容をページ下部にご入力ください。

または以下のボタンからお問い合わせ内容に近いものを選択してください。

[ログインできない](#)
[配送状況の確認をしたい](#)
[注文内容を確認したい](#)
[ポイントについて確認したい](#)

お知らせ

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(アカウント確認メール)(2018/06/21)

[もっと見る](#)

お問い合わせ内容を入力してください。例)住所を変更したい

[送信](#)

