

株式会社メルカリ

サービス概要と安心安全の取組について

2018年6月26日

mercari

目次

- ✓ **メルカリのご紹介**
- ✓ **安心安全の取り組み**
- ✓ **安心安全にむけたパートナーシップ**

フリマアプリ「メルカリ」とは

写真を撮って、商品情報を記入して、
出品ボタンを押すだけの**3ステップ**で**簡単出品**



STEP1
写真を撮る

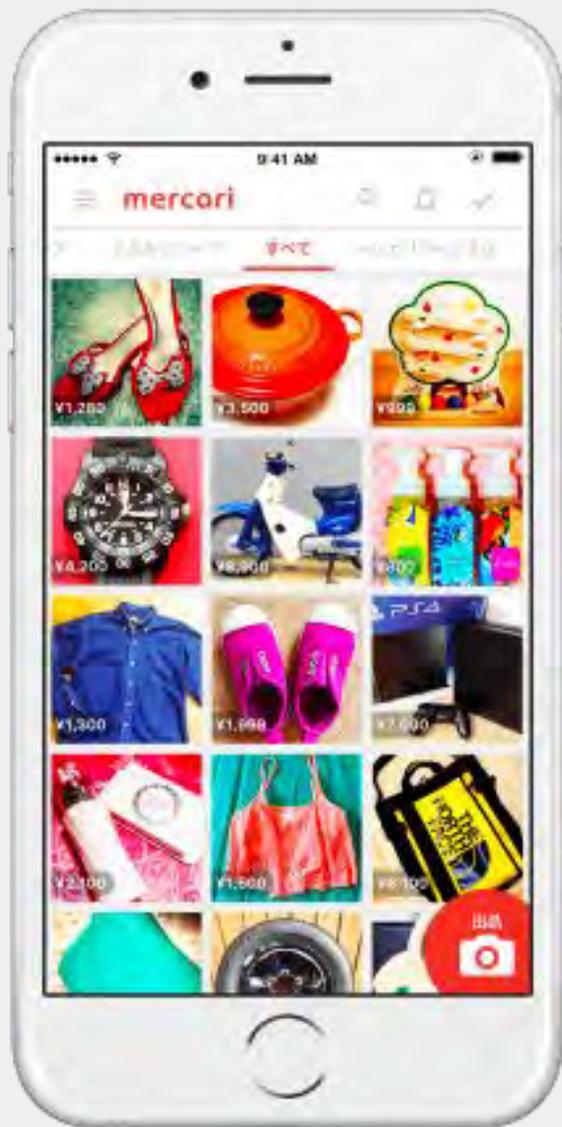


STEP2
商品情報を記入



STEP3
出品

フリマアプリ「メルカリ」とは



日本最大のフリマアプリ

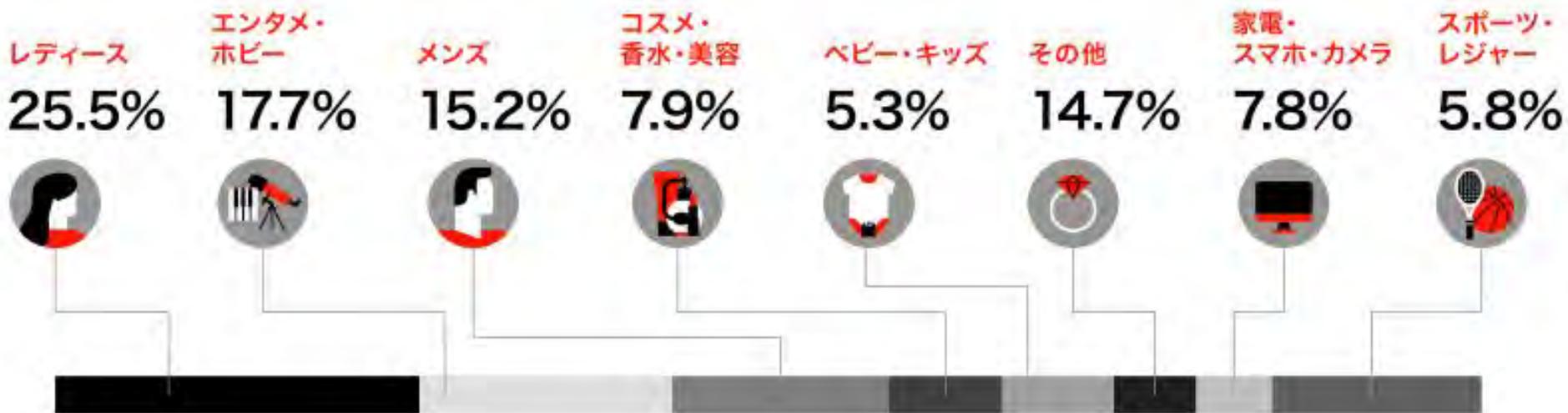
- 流通額: **300億円超**／月
- 出品数: **約100万品**／日
- ダウンロード数: **1億DL**突破

※日米英合算



商品ジャンル

メルカリでは幅広いジャンルの商品が取引されている



お取引全体の流れ

出品

スマホで撮影し、簡単な説明を入れるだけですぐに出品可能



出品者

発送

購入者が支払いを完了したことを確認し、発送手続きを行う

※商品発送後、アプリ内で発送通知を押す。匿名での配送が可能な、「らくらくメルカリ便」サービスも利用可能

評価

出品者から購入者へ評価を行う。評価後、取引完了となり売上金が出品者へ付与される

売上金はメルカリ内での購入に利用できる他、指定の口座への振込も可能

購入

購入者が支払った代金はメルカリでお預かり(エスクロー方式)

購入者／出品者双方が評価しなければ出品者に売り上げは付与されない

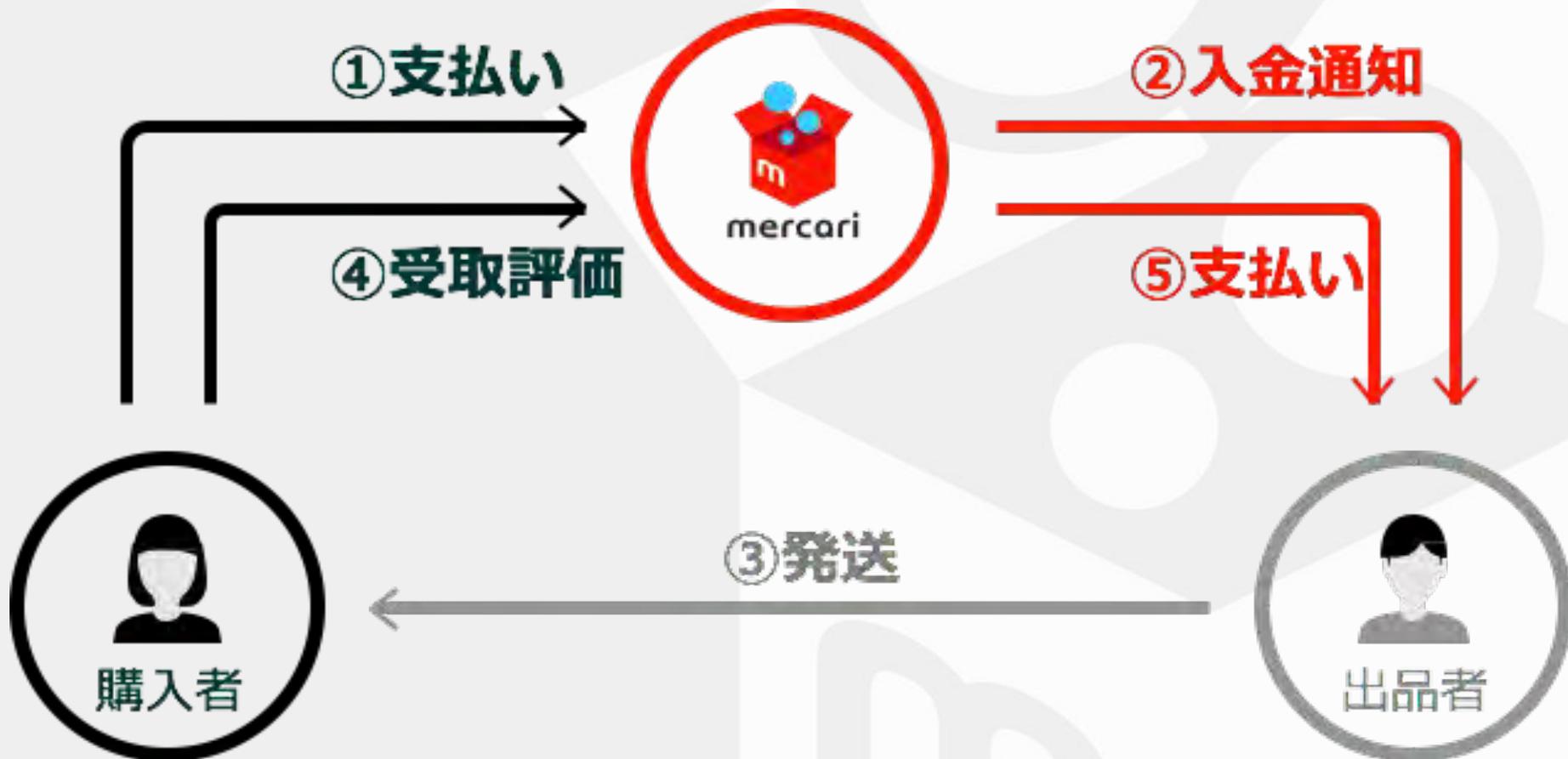


購入者

受取評価

商品が手元に届き次第、商品の状態を確認し、受取評価を行う

安心・安全の決済システム



メルカリ事務局が取引を仲介する**エスクロー決済**を導入

「商品を送ったのに代金が支払われない」、

「支払ったのに商品が届かない」等の支払いに関するトラブルを防止

メルカリで対応している決済方法

クレジットカード

- VISA,MASTER,JCBを始め、幅広いブランドに対応

キャリア決済

- 各携帯キャリアが提供する決済方法
即時に決済が完了する
- 通信料金とあわせて引き落としが行われる
- 決済手数料100円が必要

コンビニ払い

- アプリ内に表示される払込票番号をコンビニに持参し、店頭で支払い
- 決済手数料100円が必要

ATM払い

- ペイジー(Pay-easy)という仕組みを利用し、ATMから支払い

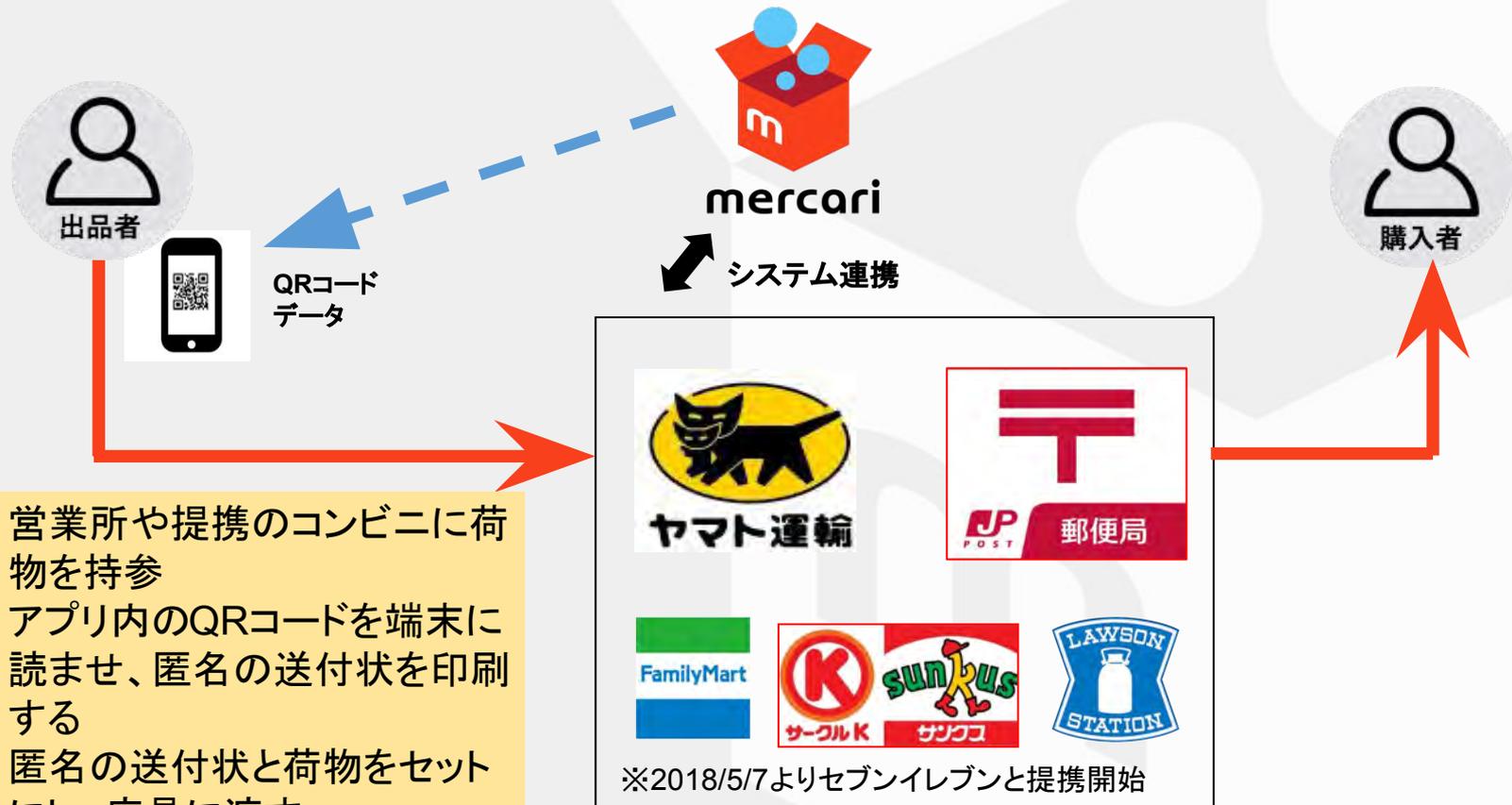
売上金／ポイント利用

- メルカリでの売上金にて購入したポイントを利用し、商品を購入

メルカリ便による匿名での配送

メルカリ便とは...

- メルカリとヤマト運輸、メルカリと郵便局が提携し提供している配送サービスで、メルカリの取引においてのみ利用可能
- 匿名での配送機能が利用でき、出品者⇔購入者が直接お互いの住所を交換せずに安心して取引ができる



- 営業所や提携のコンビニに荷物を持参
- アプリ内のQRコードを端末に読ませ、匿名の送付状を印刷する
- 匿名の送付状と荷物をセットにし、店員に渡す

※2018/5/7よりセブンイレブンと提携開始

商品到着時の受取評価

< 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

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

厳密なチェックにより、誤った取引成立を防止

問題ある取引は、事務局が仲介する

目次

✓ メルカリのご紹介

✓ 安心安全の取り組み

✓ 安心安全にむけたパートナーシップ

カスタマーサポート体制

安心・安全なサービス提供を行うため、
東京・仙台・福岡、約400名(365日24時間)体制により、
トラブル対応や違反商品・違反行為対策を実施

お問い合わせ対応

アプリ内の問い合わせフォームからの対応

電話によるサポート(新規開設)

違反対応

通報対応

通報を確認し、違反商品を削除対応

監視対応

システム検知、人による目視にて、違反商品を削除

権利者・警察対応

ブランド権利者や警察と連携し、違反出品の再発防止

未然防止：出品時の本人確認

初回出品時に、出品者の本人情報(住所/氏名/生年月日)の登録を必須化するとともに、同一名義の口座にのみ引き出しが可能。

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 必須

生年月日 必須

登録する

[本人情報の登録について](#)

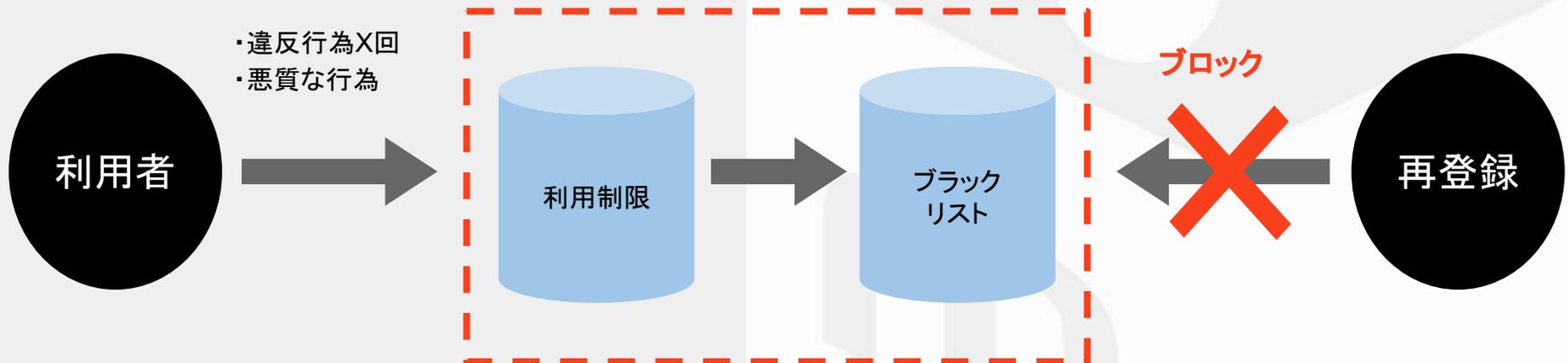
プライバシーポリシー 利用規約 特定商取引に関する表記

- 登録された氏名と売上金の振込口座が一致しない限り売上金を引き出せないようにすることで、盗品等の不正出品を防止
- 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

未然防止: 悪質なアカウントの再利用防止

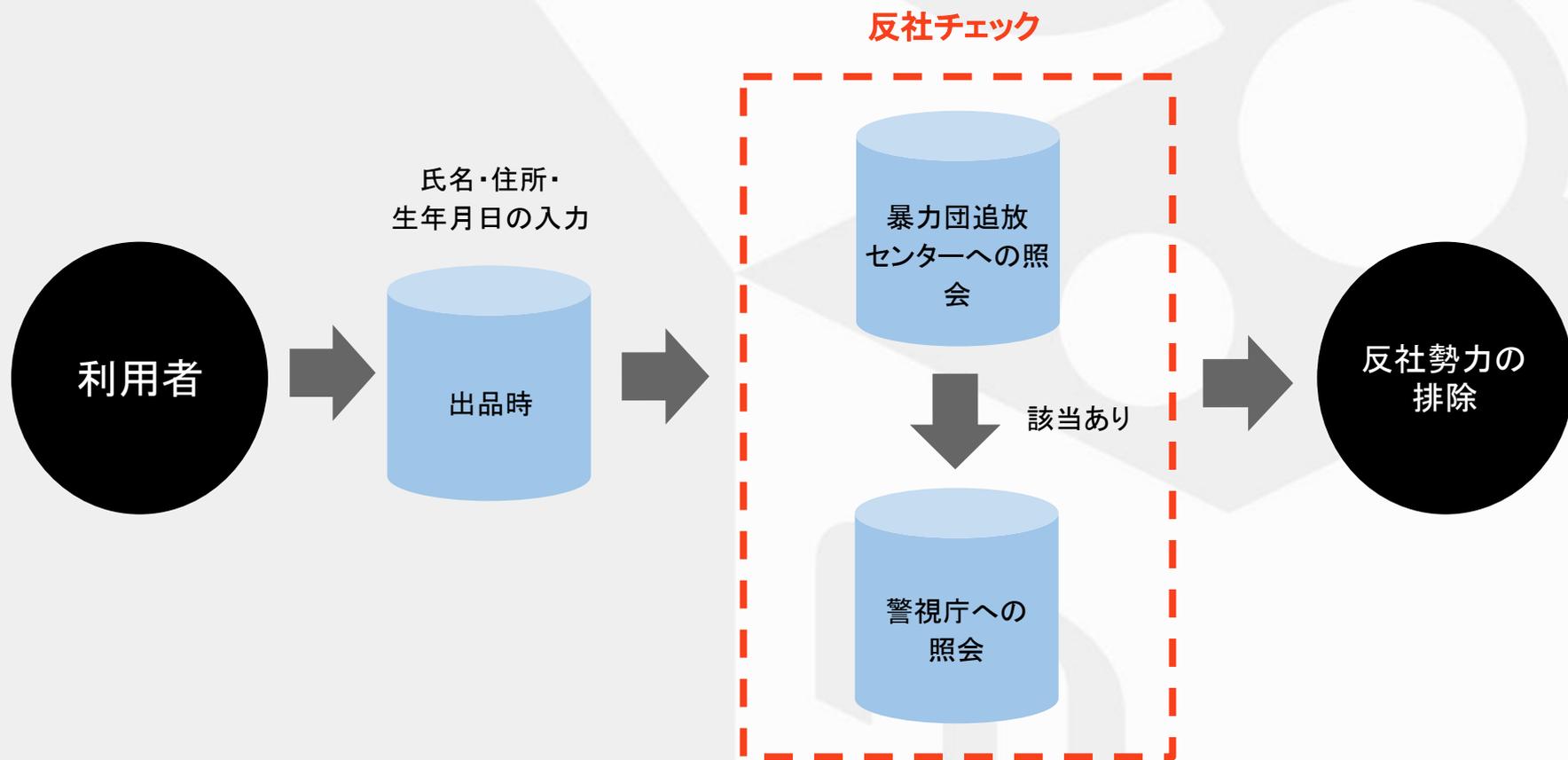
繰り返し違反行為を繰り返す利用者、重度に悪質な行為を行った利用者については利用を停止

利用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

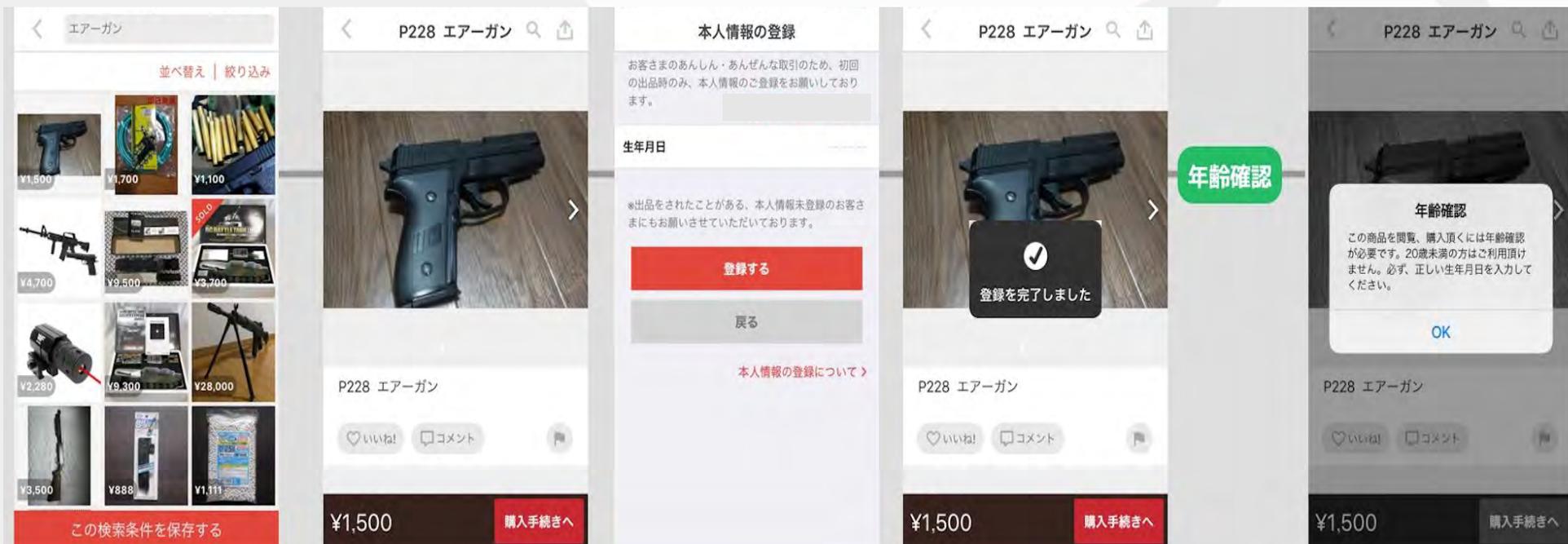


未然防止：反社チェックの実施

暴力団追放センター、捜査機関と連携し、反社勢力を排除



未然防止: 未成年利用者への対応



監視対応

大きく分けて、下記4つを軸に対応

商品

商品監視

コメント

コメント監視・メッセージ監視

決済

不正クレカ監視・不正取引監視

渉外

権利者、警察、関係省庁との連携

監視：商品監視

- 出品商品の監視・巡回

- 専用のツールもしくは本番環境にて商品をひとつひとつ目視で確認
 - 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

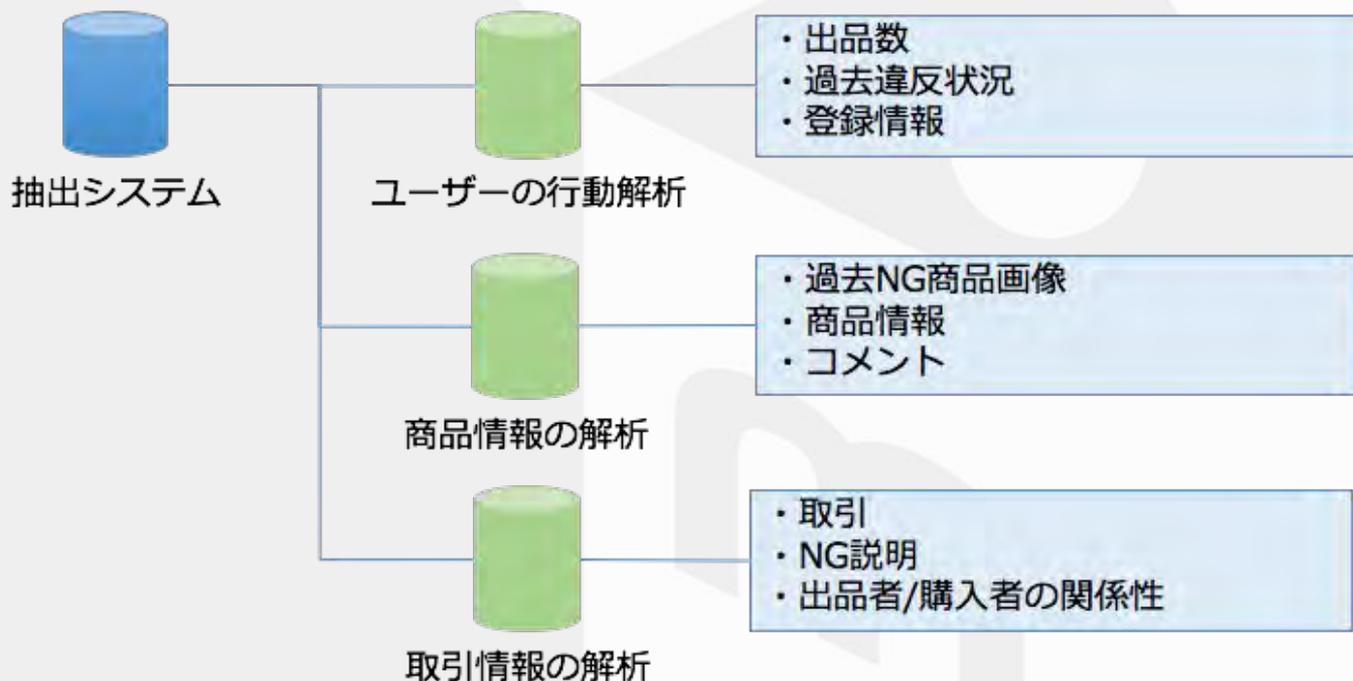
- お客さまより通報された違反商品の対応
 - 通報から10分程度と迅速に対応

【通報画面】



監視: AIの活用1

過去に発生した違反行為を分析し、AIも用い、新たに発生する不正行為にも対策



監視: AIの活用2

- **過去に削除した商品画像＋商品説明データベースを取り込み、機械学習にて自動削除を実施**
 - ゲームアカウントや偽ブランド対応等で自動判別を実施
 - 精度を高め、幅広い商品で自動削除を実装予定
 - 従来の条件抽出や人の目での監視に比べ、よりスピーディーな対応が可能
 - より細かな巡回に人的リソースを分配可能に
- **類似画像を用いた出品検知**
 - 自動画像判別を利用し、類似画像を用いた出品者を検知
 - 商品実態が不明な専用出品への即時対応に効果

監視:コメント監視

詐欺行為、その他違反行為がコメント欄/取引メッセージ内で行われていないか、ツールで抽出を行いリアルタイムにて監視

【監視コメントの例】

- 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

監視:不正クレカ監視

クレジットカードの不正利用の可能性のある不審な取引を自動的に抽出し、取引を目視にて監視

- **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
- リアルタイムでエラーを検知、監視を実施

- **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、怪しい順に一定時間毎に抽出

- **高額クレカ監視**

- エラー検知のないまま悪用されてしまうケースを防ぐため、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

監視:盗品対策

- 「書籍」の盗品対策
 - 一定期間に複数の新刊を出品している出品者を抽出
- 「ドラッグストア関連商品」の盗品対策
 - 万引きされやすいとされている特定の商品(替刃、化粧品、サプリメント等)を一定期間に複数出品している出品者を抽出
 - 化粧品会社と連携し、盗品の情報を元にメルカリでのテスター品の出品を禁止
 - 日本化粧品工業連合会と情報交換を行い、連携を強化

出品者に対して適宜、
「利用制限、入手ルートの確認、本人確認資料の提出依頼」を実施

監視:専用出品対策

実態が不明な専用出品に関しては適宜削除し、本人確認を実施

<https://about.mercari.com/csr/safety/>

<専用出品の例>

コメント履歴があり、専用出品が出来た経緯が確認できる

問題のない
商品



新規出品



コメント
による交渉



名称変更



さらに
コメント



購入手続き

購入者とのやりとりが確認できない、商品実態が不明な専用出品は削除

削除となる
商品



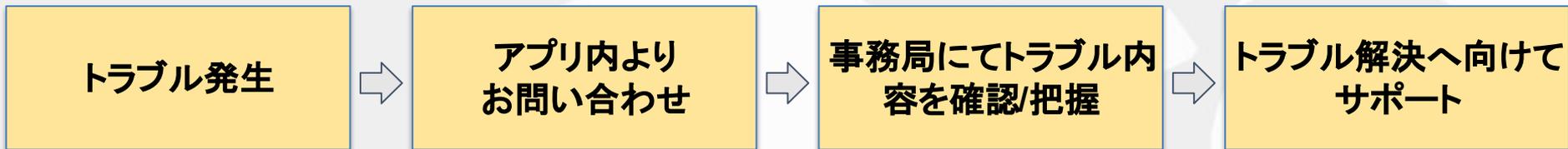
購入者が
現れたら出品



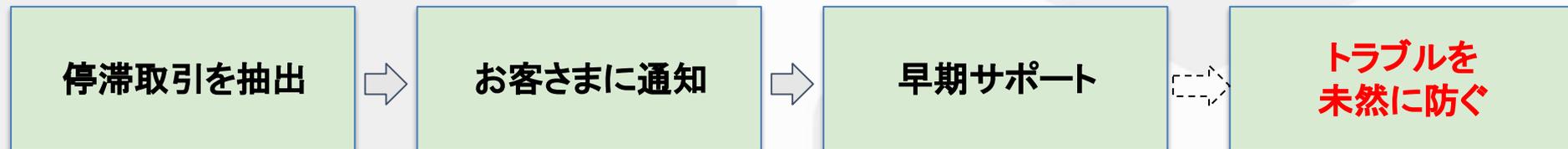
〇〇様専用
として新規出品



お客様対応:トラブル解決



- 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サポートする【アクティブサポート】

お客様対応：補償体制

偽造品や届いた商品に不備や破損があった際、補償対応を実施

主な補償対象

- 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
- らくらくメルカリ便による配送事故があった際の商品代金

届いた商品が偽物だった時の補償

メルカリでは、ブランド権利者と協力のうえ、模倣品（偽ブランド品）について取り締まりを強化しています。

万が一、届いた商品が偽物だと判明した場合はお問い合わせをお願いします。事実確認のうえ、メルカリが補償を行う場合があります。



お客様対応：啓発コンテンツ

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願っています。

目次

- ✓ メルカリのご紹介
- ✓ 安心安全の取り組み
- ✓ 安心安全にむけたパートナーシップ

警察との協力関係

1. 警察から照会のあった事件性のある取引は積極的に情報提供し、不正を元から断つように警察との連携を強化
2. 事件性のある取引は発生経路を分析して再発防止に注力



全国の捜査員向け研修会

全国の各都道府県警、警察署に対して、メルカリに関するサービス説明、問題がある取引があった際の捜査事項照会書の送付方法、回答範囲などを共有し、捜査協力体制を構築



権利者との協力による侵害品対応

- 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
- 約1000のブランドと連携し、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



連携している権利者推移

- 権利者との連携強化を継続し、2017年12月で1000社以上に
- 社内外の体制・連携を強化し、偽ブランド品などの権利侵害への対応範囲を拡大中

権利者数推移



消費生活センターとの協力関係

- 全国の消費生活センターの相談員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
- 定期的に全国の消費生活センターと情報交換を実施。
フリマアプリ業界全体でのトラブル発生傾向や、その対策について
ディスカッションを実施

相談員向け研修会の実施

- 消費者からの相談が発生した際、相談員の方を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
 - ・当社へのエスカレーション方法等



業界としての取組

業界としての対応方針を協議。業界全体の健全化を目指し、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)
- EC事業者協議会



CIPP 本会の様子



AICJシンポジウムの様子