



メルカリの消費者保護に関する取り組み

株式会社メルカリ

メルカリとは



フリマアプリ「メルカリ」は、個人が簡単に中古品の売買を行えるCtoCマーケットプレイスです。出品者・購入者双方が、安全・安心な取引を楽しんでいただけるサービスを目指し、「メルカリ」が一時的に購入代金を預かるエスクロー決済を活用した取引環境の整備や、簡単かつ手頃な価格の配送オプション、差別化されたユニークなお客さま体験を提供しています。多くの出品者は、自分にとって必要でなくなったモノが、

- サービス開始日：2013年7月
- 対応OS：Android、iOS
- ※Webブラウザからも利用可能
- 利用料：無料
- ※売れたときの手数料：販売価格の10%
- 対応地域・言語：日本・日本語基本仕様
- 累計出品数：20億品を突破 (2020年12月)

それを必要とする人の手に渡り、使用されることに喜びを感じ、また購入者は、多彩かつユニークな商品の中から「宝探し」感覚で掘り出し物を見つける買い物体験を楽しんでいます。さらに「メルカリ」では、物の売買だけではなく、出品者・購入者間のチャットや「いいね！」機能を通じて、お客さま間のコミュニケーションも活発に行われています。

メルカリの特徴

✓ エスクロー決済

事務局が取引を仲介し、
トラブルを防止



✓ メルカリ便

全国一律送料
宛名書き不要
匿名配送



✓ AI出品 バーコード出品

自動データ入力
価格サジェスト



取引の流れ

- メルカリは個人の売主と買主間の商品の売買を仲介するシステムを提供。
- メルカリ—売主—買主の法的関係は利用規約に規定。
- 会員登録時に利用規約に同意することで、商品の売買が可能になる。
- 取引の主体は売主と買主であるため、メルカリは個々の取引に直接関与しないが、トラブル発生時にはメルカリが協議に入ることができる。

①会員登録

- 利用規約への同意
- SMS認証
- 利用者情報の入力
- 会員登録完了

②売買

- 出品
- 購入
- 配送
- 受け取り

③売上金

- 銀行口座への引き出し
- ポイントの購入
- メルペイでの使用

本人確認

会員登録時

1. SMS認証

携帯電話番号を入力させ、ショートメッセージに届いたコードを入力

2. 本人情報入力

氏名、(住所)、生年月日を入力
※住所は出品又は購入前には入力必須

売上金 引き出し申請時

1. 登録情報と口座名義突合

登録済みの氏名と銀行口座の名義を突合し、合致しない場合は申請をキャンセル。

2. 身分証の提出

1で申請がキャンセルされ、氏名変更をしようとした場合、身分証の提出を求める。

メルペイ 口座登録時

犯罪収益移転防止法に基づく本人確認を実施

1. 銀行口座登録
2. eKYC

1 ご自身の顔と免許証を撮影



お手持ちの
スマホで撮影
します

2 ご本人情報を入力



お名前や
住所
などを入力

「マーケットプレイスのあり方に関する有識者会議」参加者一覧

外部有識者



慶應義塾大学・
大学院商学研究科 准教授／
ケンブリッジ大学訪問教授
梅津 光弘 氏(座長)



PwC Japanグループ
サステナビリティ・センター・オブ・エクセレンス テクニカル
リード／
PwCあらた有限責任監査法人 パートナー
磯貝 友紀 氏



法政大学 経営学部 教授
大木 良子 氏



編集者／ファッション・
クリエイティブ・ディレクター
軍地 彩弓 氏



慶應義塾大学 経済学部 教授
坂井 豊貴 氏



株式会社ウツワ 代表取締役社長
ハヤカワ 五味 氏



国際大学
グローバル・コミュニケーション・センター准教授
山口 真一 氏

※五十音順



株式会社メルカリ
上級執行役員
メルカリジャパンCEO
田面木 宏尚



※初回・最終回に参加
株式会社メルカリ 代表取締役CEO
山田 進太郎



※最終回に参加
株式会社メルカリ上級執行役員 兼
株式会社メルペイ代表取締役社長 CEO
青柳 直樹

I 有識者会議の議論の流れ

- 1 2020年8月12日 課題の共有、二次流通マーケットプレイスの果たす役割
- 2 2020年9月3日 定量調査、前回の議論を踏まえた論点の共有
- 3 2020年9月28日 基本原則草案を踏まえた論点の提示・議論
- 4 2020年11月10日 基本原則改定案説明と残論点に関する議論など
- 5 2020年11月19日 基本原則修正案、人気高騰商品への対応方針
- 6 2020年12月2日 基本原則最終化に向けた議論、適用開始に向けて

メルカリの目指すマーケットプレイス

2021年1月、外部有識者とともに策定した「マーケットプレイスの基本原則」を発表。

利用規約やガイドの背景となる基本的な考え方をマーケットプレイスに参加する全ての人に広く共有することで、今後のルールや運営方針の変更などマーケットプレイスの透明性を高めていく。

安全であること



安全に利用できる環境があってこそ、
自由な取引が実現する

【禁止行為の例】

- ・身体・生命への危害が加わる商品の取引
- ・違法・犯罪行為につながる商品の取引
- ・緊急事態において、生命身体の安全や健康の維持に関わる必需品
(例：パンデミック下のマスク・消毒液など)

信頼できること



CtoCのマーケットプレイスは
相互の信頼を前提に成立する

- ・商品の詳細がわからない取引
- ・商品情報の偽装を行う行為
- ・商品に問題があっても返品に応じない行為
- ・手元に商品がないのに出品する行為
- ・販売を目的としない出品行為

人道的であること



一人一人の価値観や立場が尊重され、
人道に反することがあってはならない

- ・人種、民族、宗教、性別等による差別を助長する商品の取引・行為
- ・誹謗中傷、脅迫行為等

この3つの原則に基づき、
誰もが安心して参加できる、多様で自由なマーケットプレイスを目指す

より良いマーケットプレイスを目指して

今後は基本原則をもとに、みなさまとより良いマーケットプレイスを目指していく

「マーケットプレイスの基本原則」

半年に一度、外部有識者との「マーケットプレイスのあり方に関するアドバイザリーボード」を開催
内容をレビューし、必要に応じて基本原則を見直し

社内・運営体制の強化

- 禁止出品物に関する社内委員会
「マーケットポリシー委員会」を通じて以下を推進・強化
 - ・利用規約・ガイドの見直し
 - ・利用規約やガイドに定めのない想定外の事態が発生した際の意思決定
- カスタマーサポートの体制・プロセスの見直し
- 新たな機能(価格アラートなど)、サービスを追加

ステークホルダーとの連携・対話

- お客さまとの意見交換や
対話を通じた基本原則の浸透
- 一次流通の企業、権利者や、
政府や自治体等の公共機関との
出品物に関する連携強化
- 混乱が生じる可能性のある商品発売
直後の出品対応に関する運用設計
- 業界全体への働きかけ

自主ルール of 検討・情報発信

- メルカリでは、法令に違反する商品や社会的に出品が好ましくないものが流通しないよう、メルカリジャパン CEOを委員長とする「マーケットポリシー委員会」を設置。禁止出品物・行為のポリシーと検知ルールを策定し適用。
- 委員会の議論を受けてルールを改定した際には、必要に応じてブログなどで例示や図も使い、わかりやすくルールを説明。



メルカリガイド
（禁止出品物の例）



モバイルバッテリーの裏面には必ずマークを記載してください。



モバイルバッテリーの取扱説明書は必ず記載してください。

ブログでの補足説明の図
（出品可／不可のモバイルバッテリーの例）

監視について(システム、外部連携)

AIによる違反検知システム

「メルカリ」ではAIを活用した、利用規約違反取引の自動検知に注力。商品情報や取引に関わる豊富なデータと技術を元に、精度の向上と活用範囲の拡大に取り組み、安心してご利用いただける環境づくりに努めている。



※違反検知対象の商品例:
ゲームアカウント、偽ブランド、医薬品ほか

ステークホルダーとの連携

全国の捜査機関や公的機関と連携し、安全・安心なサービスの提供に努めている。また、「メルカリ」だけでなく業界全体の健全化を目指し、インターネット知的財産権侵害品流通防止協議会(CIPP)や、EC事業者協議会、オンラインマーケットプレイス協議会、全国万引犯罪防止機構等の業界団体に参加。積極的な意見交換や不正出品を防止するためのガイドラインの検討など、様々な取り組みを共同で推進している。



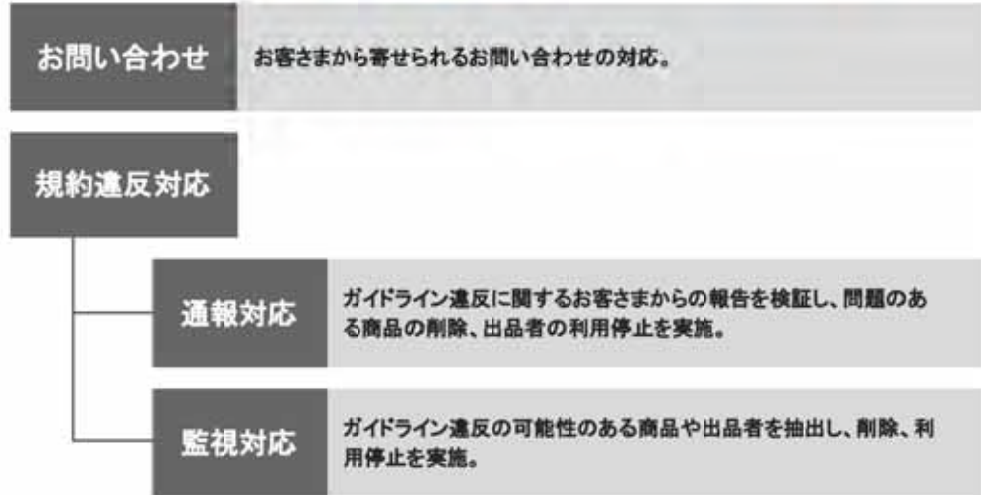
監視について(カスタマーサービス)

カスタマーサービス体制の整備

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いる。さらに、当社の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いる。なお、上記システムは、商品情報や取引にかかわる豊富なデータとAI技術を元にしており、精度の向上と活用範囲の拡大に取り組み、安心してご利用いただける環境づくりに努めている。



365日 24時間
不正出品・不正行為対策を実施



お客さまからのお問い合わせ対応 09:00～23:00
ガイドラインに違反に関する通報対応及び監視対応 24時間常時対応

I 紛争解決の例(取引キャンセル)

- 出品者と購入者の合意により、取引をキャンセルすることができる(キャンセルボタンを取引画面に表示)。
- 合意したことについてカスタマーサービスに連絡いただき、キャンセルを実施。
- キャンセル手続きを行い、商品の返品完了を確認後、メルカリで預かっている売上金を出品者のアカウントに戻す。
- 発送期限経過後、メルカリから出品者に複数回発送の催促をしても発送されない場合、購入者に受取確認の催促をしても手続きがされない場合など、取引の続行が不可能な場合は、メルカリの判断でキャンセル処理を行っている。

・出品者と購入者は「取引メッセージ」で連絡可能

・取引終了後も一定期間は使用可能

なにか分からぬことがあれば質問してみてください。

取引メッセージを送る

※取引メッセージの内容は、必要に応じて事務局で確認しています
※お困りの際はよくある質問をご覧ください

取引情報

出品物名	
商品価格	¥15,000
送料	¥1,500
合計金額	¥13,500
送料	※上記より送料が引かれます
送料	送料込み(出品者負担)
購入日時	2月15日 14:52

キャンセルに同意したら
こちらをタップ

[この取引をキャンセルする](#)

紛争解決の例(その他)

返品・補償対応

届いた商品に不備や破損があった場合、返品や補償の対応を実施。
 意図しない偽造品の購入、説明にない不備や破損により使用できない状態の商品代金、
 「メルカリ便」利用時に配送事故があった際の配送料金などが対象。
 「メルカリ」では、正規の商品が破損せずに購入者の元に届くよう対策を講じているが、
 万が一偽造品や不備のある商品を購入してしまった場合でも上記の通り、返品や補償対応を受けることが可能。

「権利者保護プログラム」

権利侵害品の削除申立ては通常プロバイダ責任制限法に則った対応を行うが、本プログラムでは手続きをより簡略化し迅速に行うことが可能。本プログラムにご参加いただくことで、削除申立てごとの書類提出を省ける上、削除申立てを頂いてから権利侵害品の削除対応までを速やかに進めることができる。

「製品安全サポート」

「製品安全サポート」は、製造・輸入事業者等が日頃発信する製品安全に関する情報を、当該商品をお持ちの「メルカリ」のお客さま(当該商品の出品者・購入者)にピンポイントでお届けするプログラム。お客さまを特定して情報をお届けすることで、事故防止に繋がるなど、製造・輸入事業者等の製品安全にかかる取り組みに貢献できる。



利用者情報の利活用・第三者提供

- 利用者情報の利用目的や第三者提供する場合については、プライバシーポリシーに規定。また、その内容をわかりやすく示したプライバシーガイドも用意。

プライバシーガイドの記載例

取得する情報と取得する方法

- 氏名や生年月日、ご住所など
- クレジットカード情報や銀行口座情報
- 本人確認書類(運転免許証など)
- 端末情報やアクセス情報など
- 出品・購買履歴や閲覧履歴など
- IPアドレスや位置情報
- 加盟店様の情報

お客さまに関する情報の利用(抜粋)

- 匿名での商品の発送や受け取りを行うため
- お客さまに最適なお知らせをするため
- お客さまに合わせてサービスをカスタマイズするため
- 広告を配信したり、その広告の配信の結果を分析したりするため
- 各種マーケティングに利用するため
等

取得情報の第三者への提供

- クレジットカードの不正利用を防止するため
- 共同研究や学術研究のため
- 資金調達や債権流動化のため