



メルカリ 安心安全説明会

mercari

メルカリの 安心安全の取り組み

mercari

執行役員 カスタマーサポート部門責任者
山田和弘

環境の変化やテクノロジーの進化に合わせて
常にアップデート



メルカリの安心安全対策に
終わりはない

1

未然防止

2

迅速な把握・対応

3

再発防止

1

未然防止

2

迅速な把握・対応

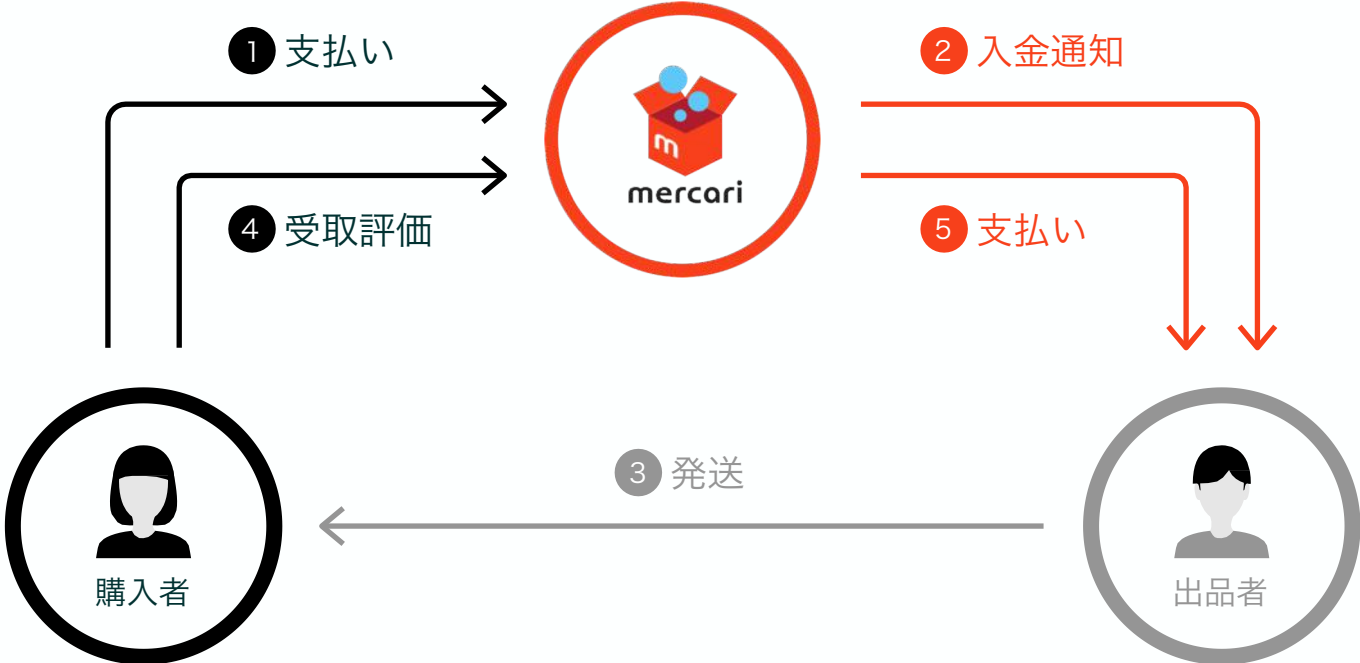
3

再発防止

① 未然防止について - エスクロー決済 -

出品者のメリット：代金の未払いを防止できる

購入者のメリット：商品に問題があれば取引をキャンセルできる



① 未然防止について - エスクロー決済 -

商品の状態に問題がある場合、取引成立させずにキャンセルが可能

評価

商品の中身を確認しました

 **良い**  **普通**  **悪い**

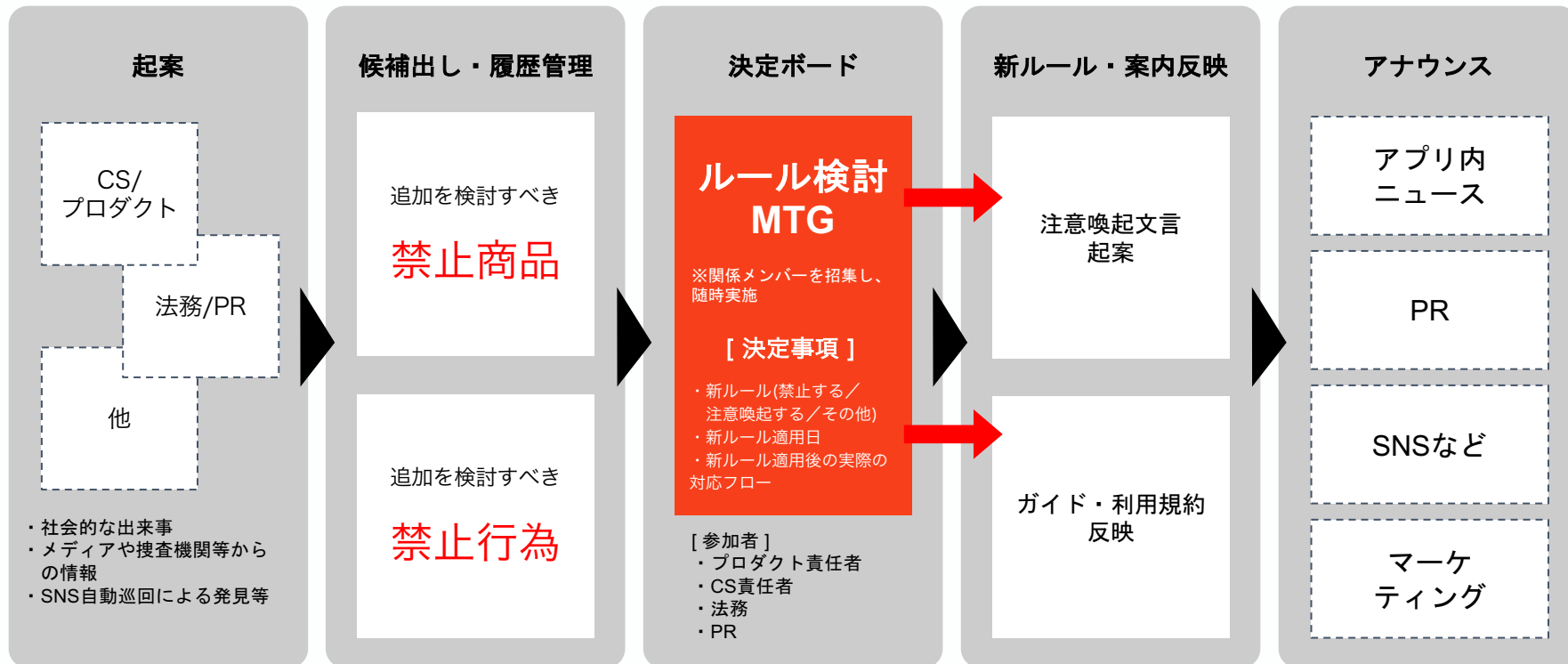
  

評価のコメントを記入しましょう

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。

① 未然防止について - 出品禁止の意思決定フロー -

部門横断によるルール見直し、自主規制の強化



① 未然防止について - 事例：ハードウェア・ウォレットの自主規制 - mercari

例のない新しい商品についても、リスクに鑑みて問題が発生する前に出品禁止を周知

ニュース

ハードウェアウォレットの出品を禁止といたしました

2018/01/30 19:15

いつもメルカリをご利用いただきありがとうございます。

メルカリでは安全の為に以下の出品を禁止とさせていただきますので、出品時にご注意くださいますようお願いいたします。

- ・ハードウェアウォレット
※ハードウェアウォレットとは暗号通貨を管理するデバイスを指します

購入されたハードウェアウォレットに不正なプログラムが組み込まれていた場合、暗号通貨が盗まれてしまう可能性があり、また出品者の方も意図せずトラブルに巻き込んでしまうリスクを考え、ご利用の皆さまの

メルカリ、“仮想通貨のおサイフ”「ハードウェアウォレット」を出品禁止に

© 2018年01月31日 16時32分 公開 【岡田有花, ITmedia】

印刷 通知 53 33 6

PR ソフトバンクがつくった大学ご存知ですか？今だけ入学金0円

PR 中小企業が悩む「人材不足」 早急な対応策にAIが効く？

メルカリは1月30日、仮想通貨の暗号鍵をオフラインで管理・保管するための端末「ハードウェアウォレット」を出品禁止物に加えた。ユーザーがトラブルに巻き込まれることを防ぐためとしている。

引用元：ITmediaNEWS

<http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1801/31/news101.html>

① 未然防止について - 事例：象牙製品の自主規制 -

mercari

WWFがオンラインC2C市場の象牙取引の増加についてレポートを発表
メルカリも象牙製品を全面禁止



The image is a screenshot of the WWF Japan website. At the top left is the WWF logo. The navigation bar includes 'Japan', '法人の皆さまへ', 'よくあるご質問', and 'お問い合わせ'. Below the navigation bar are menu items: 'WWFについて', 'WWFの活動', 'あなたができること', and '寄付・入会のお願い'. The main headline reads 'メルカリが象牙製品の取引を全面禁止'. Below the headline are social media sharing icons for Facebook, Mercari, Google+, Twitter, and LINE. The article text states: 'フリマアプリを運営する株式会社メルカリが、象牙製品の取引を禁止しました。急成長を続けるインターネット上の象牙取引。中でも、CtoC（個人間商取引）市場が規制の大きな抜け穴になっているとして、WWFジャパンは、eコマース企業に対し、取り扱いの停止を求めてきました。今回のメルカリの判断は、eコマース企業が、野生生物取引の問題に真摯に向き合う姿勢として、歓迎すべきものです。日本政府はじめ国内関係者にも、違法取引を許さない厳しい対応が求められます。'

引用元：WWFJapan

<https://www.wwf.or.jp/activities/2017/11/1394410.html>

① 未然防止について - 出品時の本人情報確認 -

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

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**

年 月 日

登録する

もどる

[本人情報の登録について >](#)

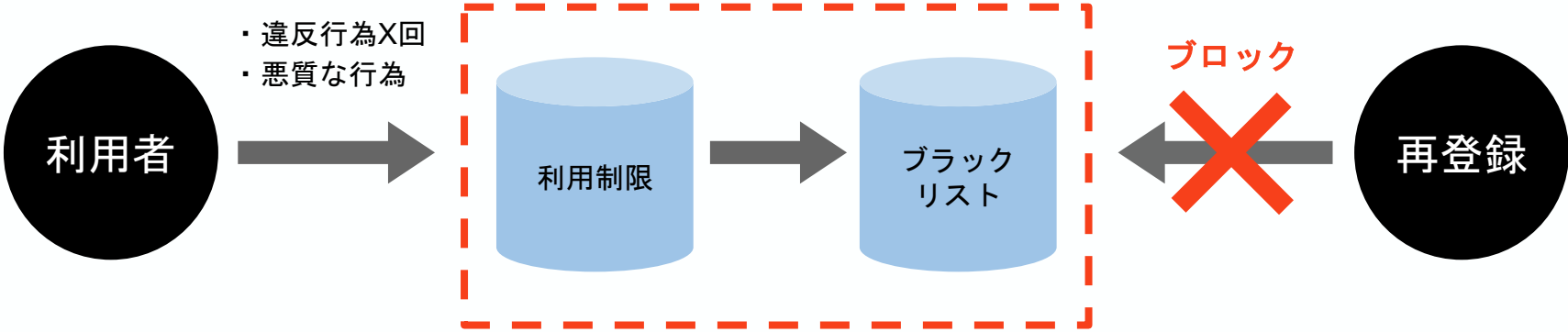
プライバシーポリシー 利用規約 特定商取引に関する表記

mercari

- 原則として、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、捜査機関への捜査協力の際に情報を活用

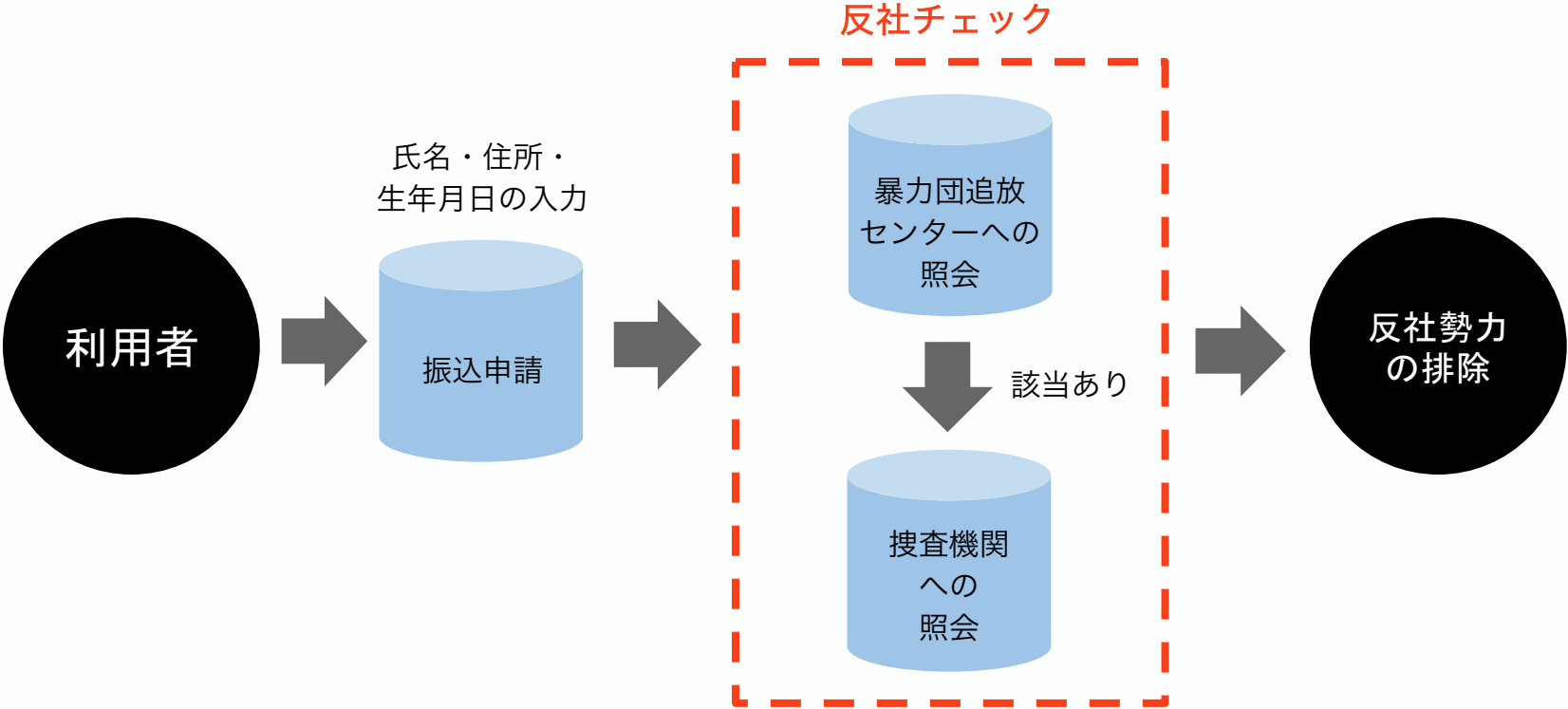
① 未然防止について - 悪質なアカウントの再利用防止 -

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



① 未然防止について - 反社チェックの実施 -

暴力団追放センター、警視庁と連携し、反社勢力を排除



① 未然防止について - 未成年利用者への対応 -

mercari

これまでの対応

- 利用規約に基づき、未成年者の利用は親権者の同意を求める

今後の追加対応

- 青少年保護を目的に、酒類、エアガンなど一部カテゴリの商品について、購入時に年齢入力を必須とする機能実装予定
- 実装時期は3月下旬を予定

① 未然防止について - 未成年利用者への啓発活動 -

mercari

日本全国の学校・団体で講演、セミナー等を実施

2018/03/03 ケータイ・インターネット安全教室フォーラム

2018/02/18 青稜中学校

2018/01/21 米子市あんしん・あんぜんセミナー

2018/01/17 国士舘高等学校セミナー

2018/01/17 奈良県帝塚山高校

2017/12/11 緑ヶ丘女子高校(横須賀)

2017/12/15 神奈川県立保土ヶ谷高校

2017/11/29 新潟産業大学附属高校

2017/11/13 静岡県立静岡中央高等学校

2017/11/06 品川女子学院往訪

- 1 未然防止
- 2 迅速な把握・対応
- 3 再発防止

2 迅速な把握・対応について

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、捜査機関、関係省庁との連携

② 迅速な把握・対応について - 約400名のカスタマーサポート -

mercari

東京、仙台、福岡、3拠点で約400人のカスタマーサポート体制
メルカリでのトレーニングを受けた外部パートナーとの協力体制を確立

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。
トラブル時の取引を仲介。取引キャンセルや補償対応など実施。

規約違反对応

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。

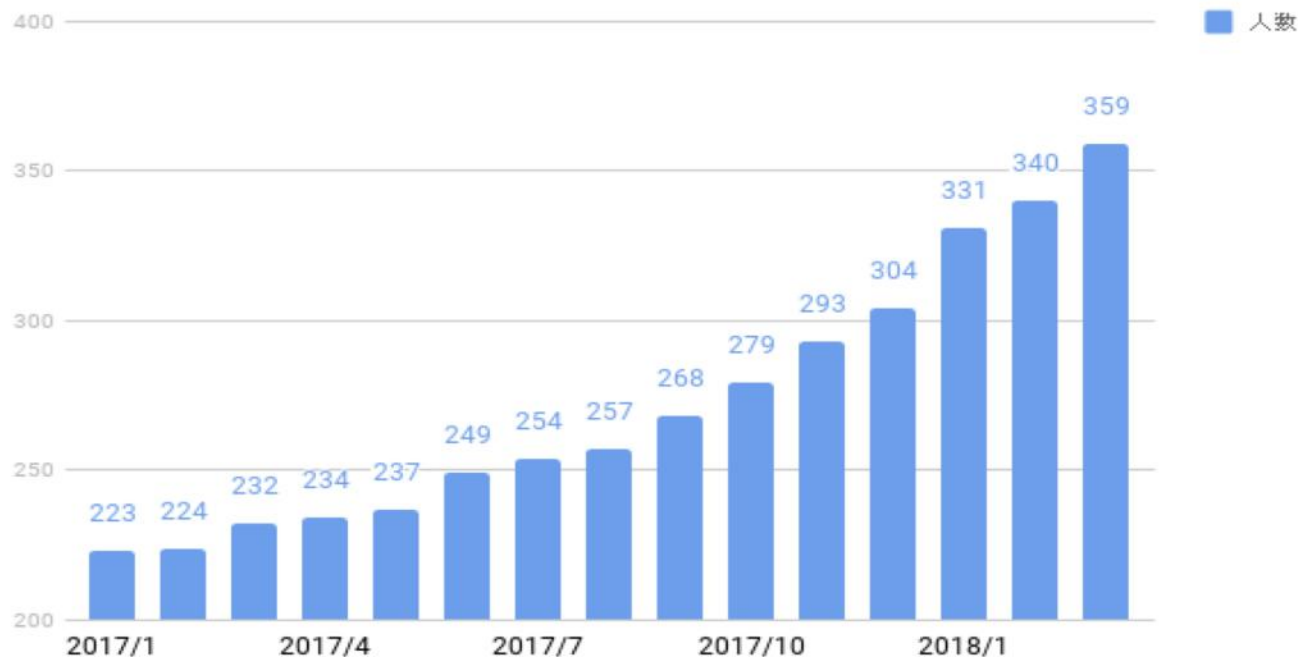
お問い合わせ対応 メール：9:00~23:00（営業日：365日）

ガイドライン違反に関する通報対応及び監視対応 24時間常時対応（営業日：365日）

② 迅速な把握・対応について - 約400名のカスタマーサポート -

mercari

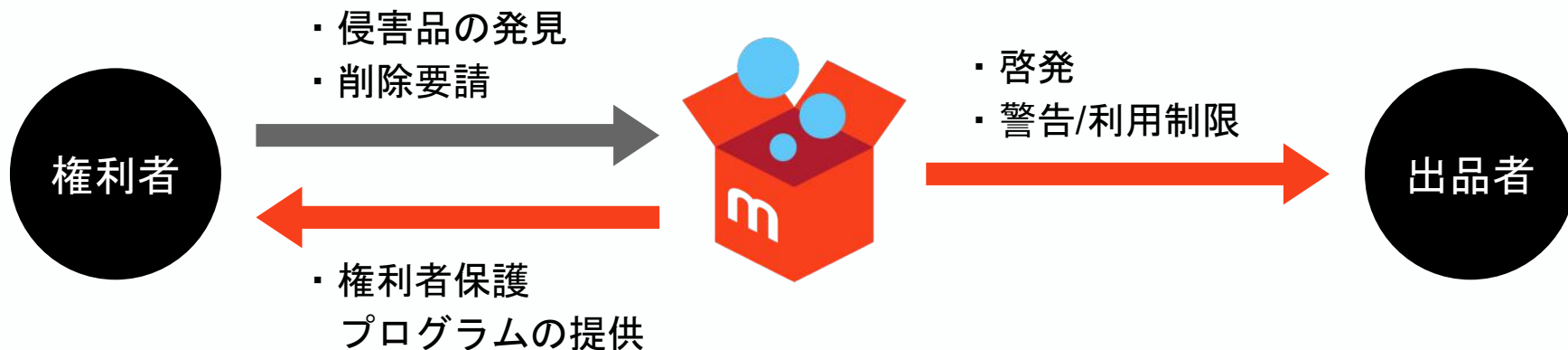
大手ECサービスのマネージャー、ブランド鑑定経験者など多様な知見を持つ人材が集結



② 迅速な把握・対応について - 権利者との連携 -

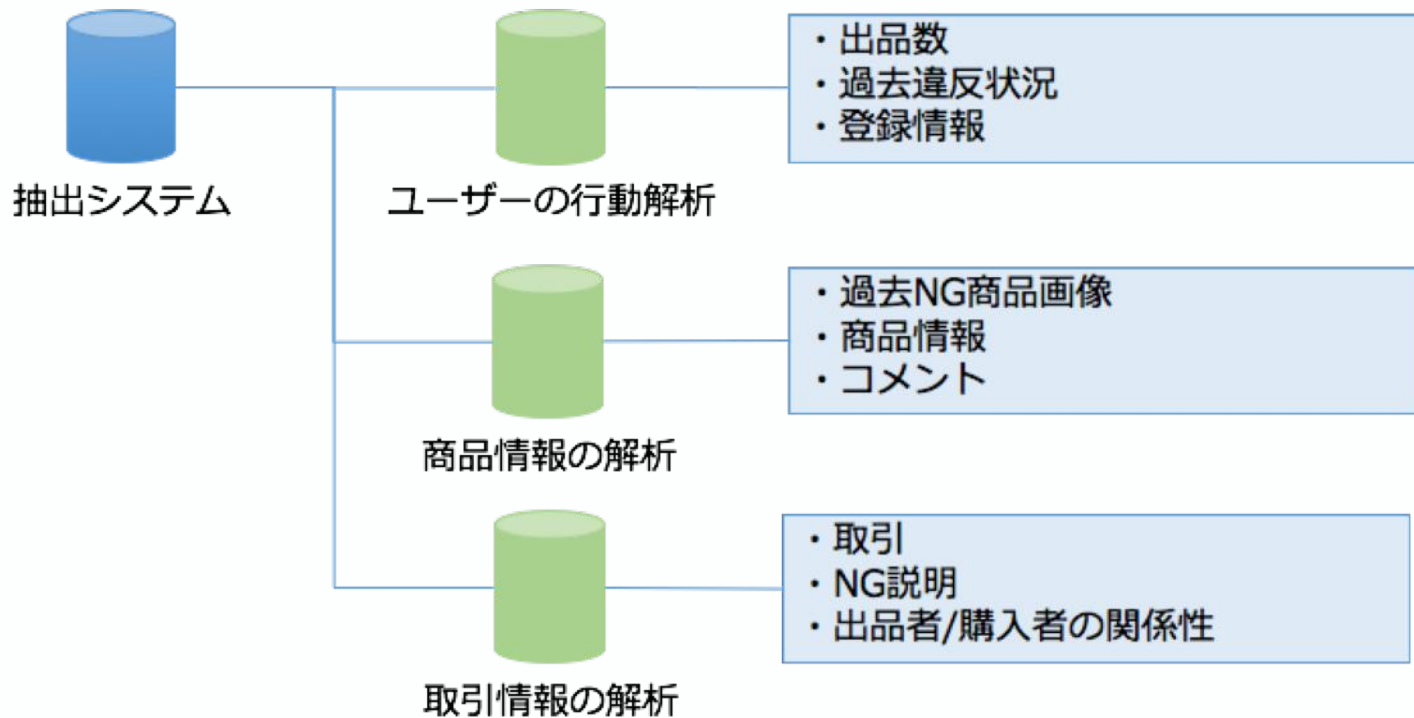
mercari

権利者・権利団体向けに権利者保護プログラムを提供し、
知的財産権を侵害する商品（偽ブランド品等）への素早い削除体制を構築



② 迅速な把握・対応について - AIを活用した安全対策 -

AIを活用し違反商品を自動検知。学習データを増やし活用範囲を拡大



② 迅速な把握・対応について - AIを活用した安全対策 -

mercari

自社開発による専用ツールにより、禁止商品を素早く効率的に削除

Mod 商品一覧

お客さまID 商品ID 作成日 開始日時 作成日 終了日時

非表示以外 すべてのお問い合わせ種別 お問い合わせタグ

対象：件名、本文、事務局メモ、名前

お問い合わせ日時	お問い合わせタグ	ステータス	件名	お客さま名	商品名
2018-03-16 01:46:03	【Item】中古下着(新品仕分け)	対応不要	[66128] 商品の報告:[自動通報]		
2018-03-16 01:46:01		未対応	[13163] 商品の報告:[その他]		
2018-03-16 01:45:58		対応不要	[74773] 商品の報告:[宣伝・探し物]		
2018-03-16 01:45:57	【Adish】【Item】 安全性に問題がある	対応不要	[37390] 商品の報告:[自動通報]		
2018-03-16 01:45:52		対応不要	[51845] 商品の報告:[その他]		
2018-03-16 01:45:51	【Adish】【Item】 金券類	対応不要	[46138] 商品の報告:[自動通報]		
2018-03-16 01:45:42		対応不要	[25271] 商品の報告:[本物ではないブランド品]		

② 迅速な把握・対応について - 業界団体への参画 -

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

② 迅速な把握・対応について - 業界団体への参画 -

CIPP（インターネット知的財産権侵害品流通防止協議会）での
商標権・著作権侵害に関する効果検証結果

<2017年度CIPP効果検証結果：商標権>

PF	出品総数	検証数	侵害件品出品数	侵害率
メルカリ	26,214	1,723	8	0.46%

<2017年度CIPP効果検証結果：著作権>

PF	出品総数	検証数	侵害件品出品数	侵害率
メルカリ	57,029	1,906	1	0.05%

② 迅速な把握・対応について - 補償対応について -

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。



1

未然防止

2

迅速な把握・対応

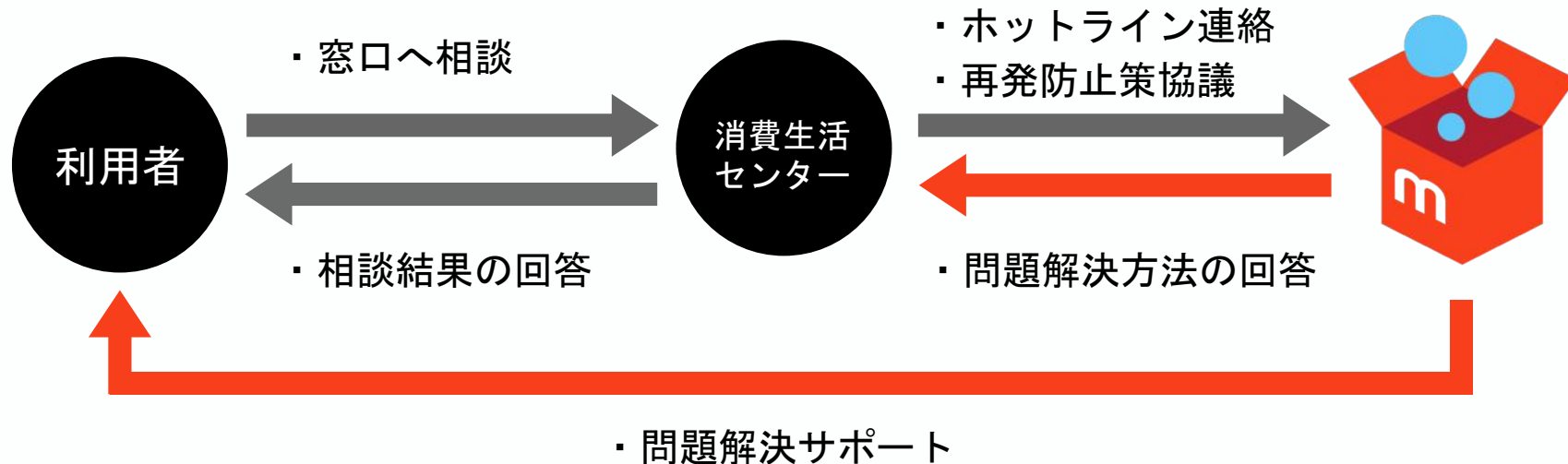
3

再発防止

③ 再発防止について - 消費生活センターとのホットライン -

mercari

- 全国の消費生活センターとホットラインを開設
- 消費生活センターに寄せられたお客さまの相談について、相談員の方と連携して問題解決ができるように体制を整備
- 国民生活センターとも定期的にトラブルの再発防止策を協議



③ 再発防止について - 消費生活センターの相談員向け研修会 -

mercari

- 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



③ 再発防止について - 全国警察との捜査協力と再発防止への連携 -

mercari

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
1. 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



③ 再発防止について - 全国警察の捜査員向け研修会 -

mercari

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



● はじめてメルカリを利用されるお客さまへ

- 怪しい商品を見つけたときは、カスタマーサポートへ連絡（通報ボタン）
- トラブルに巻き込まれそうになったら、カスタマーサポートへ連絡
- 商品が届き中身を確認してから、評価を行う（エスクロー決済）
- 取引前に相手のアカウントの評価を確認



今後も環境の変化やテクノロジーの進化に合わせて
常にアップデート



メルカリの安心安全対策に
終わりはない



mercari