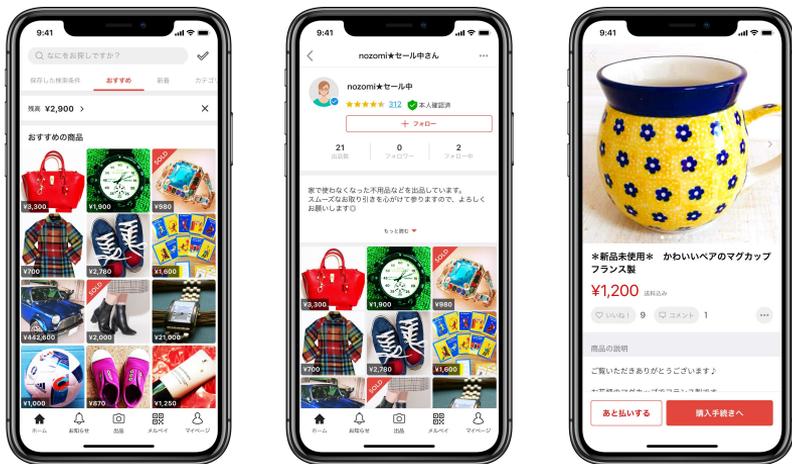


メルカリ上でのトラブル解決

株式会社メルカリ

メルカリとは



- 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)

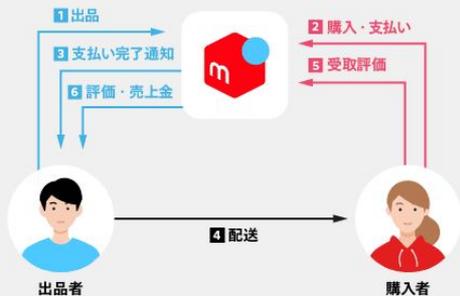
フリマアプリ「メルカリ」は、個人が簡単に中古品の売買を行えるCtoCマーケットプレイスです。出品者・購入者双方が、安全・安心な取引を楽しんでいただけるサービスを目指し、「メルカリ」が一時的に購入代金を預かるエスクロー決済を活用した取引環境の整備や、簡単かつ手頃な価格の配送オプション、差別化されたユニークなお客さま体験を提供しています。多くの出品者は、自分にとって必要でなくなったモノが、

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



会員登録～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。
- メルカリ一売主一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

監視・問い合わせ対応体制（安全性の確保・トラブル解決）

- 東京、仙台、福岡、3拠点でカスタマーサービス体制を構築。
- 問い合わせ・通報への対応、監視・削除、トラブルの仲介などを実施。
通報や監視の対応は24時間365日実施。
- このほか、弁護士法23条の2に基づく照会に対応。事案により取引の相手方の情報も回答。

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）

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。



トラブルの解決策

- 取引の主体は売主と買主であるため、**トラブルが発生した場合は当事者間で解決いただくことを原則**としている。そのため、**「よくあるトラブルの解決策」を予め示している。**

取引開始後のよくあるトラブルの解決策

出品者のよくあるトラブル

取引をキャンセルしたい ▼

発送した商品が返送されてしまった ▼

受取評価をしてくれない ▼

評価を変更したい・取り消したい ▼

購入者のよくあるトラブル

取引をキャンセルしたい ▼

お届け先を変更したい ▼

発送された商品が届かない ▼

届いた商品が説明文と違う/壊れている ▼

評価を変更したい・取り消したい ▼

取引をキャンセルしたい（出品者・購入者）

本ガイドは取引のキャンセルについてご案内いたします。

なお、双方の評価が終わり**取引が完了**している場合、キャンセルはできませんのでご了承ください。

[詳細はこちら](#)

発送された商品が届かない（購入者）

商品の発送後、購入者のお手元に商品が届かない場合のガイドです。
※購入後、商品が発送されない場合は **商品が発送されません**をご確認ください

[詳細はこちら](#)

届いた商品が説明文と違う/壊れている（購入者）

到着した商品に不備や商品説明と相違がある場合、**受取評価はおこなわず**、詳細より対応方法をご確認ください。

[詳細はこちら](#)

トラブルの解決策(取引キャンセル)

- ガイドで、以下のように図を活用し、取引キャンセルの手順を説明。

- ① 予めメッセージ機能でやりとりし、キャンセルについて合意いただいた上で、「この取引をキャンセルする」をタップ

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

取引メッセージを送る

※お困りの際はよくある質問をご確認ください

[この取引をキャンセルする](#)

- ② キャンセル理由を選択し、「理由の詳細」を入力

キャンセルを申請する

キャンセル理由(必須)

- 購入者が誤って購入した
- 商品が無い
- 出品情報や商品に不備が見つかった
- 購入者からの連絡が無い
- 上記以外の理由

理由の詳細(必須)

記載していた出品情報に誤りがあった為、キャンセルを希望します。
よろしくお願いいいたします。

返品が必要な場合は、キャンセル申請前に返品を完了してください

キャンセル後は取引メッセージが利用できなくなります

キャンセルを申請する

- ③ キャンセル時の注意点をチェック

キャンセルを申請する

キャンセル理由(必須)

- 購入者が誤って購入した
- 商品が無い
- 出品情報や商品に不備が見つかった
- 購入者からの連絡が無い
- 上記以外の理由

理由の詳細(必須)

記載していた出品情報に誤りがあった為、キャンセルを希望します。
よろしくお願いいいたします。

返品が必要な場合は、キャンセル申請前に返品を完了してください

キャンセル後は取引メッセージが利用できなくなります

キャンセルを申請する

- ④ 相手がキャンセルに同意する/しないをタップ(24時間以内に返答しない場合は事務局で取引をキャンセル)

キャンセル申請が届いています。返答してください。

[キャンセル申請とは>](#)
[購入した後の流れ>](#)

キャンセル申請に返答する

[申請理由]
商品が無い

同意しない場合、事務局へのお問い合わせ画面へ遷移します。

※24時間以内に返答しない場合、取引キャンセルされます

同意する

同意しない

トラブルの解決策(届いた商品が壊れている等)

- ガイドで、どのように問い合わせすればよいかを、以下のように事務局に送付いただきたい写真の例とともに説明。

届いた商品が説明文と違う/壊れている

到着した商品に不備があるまたは商品説明/画像と相違がある場合、以下注意事項を必ず確認のうえ、ご対応ください。

● 受取評価はおこなわないでください

メルカリは、出品者/購入者双方で評価をおこない、取引が完了すると出品者に売上金が反映される仕組みです。

取引完了後は、メルカリの仕組み上キャンセルをおこなうことができず、返金などの対応が難しくなるため、受取評価はおこなわないようご注意ください。

● 取引メッセージで出品者へ連絡してください

メルカリの取引は、お客さま間の責任のもと進めていただいております。トラブルが発生した場合、まずは取引相手との話し合いをお願いしております。

出品者へ商品の状態など詳しい状況と、返品を希望する場合はその旨を取引メッセージでお伝えください。

※出品者へ連絡後、24時間は返事が来るまでそのままお待ちください

● 返事が来ない、折り合いがつかない場合はお問い合わせください

話し合いを継続しても解決できない場合や、数日経過してもお返事がない場合、取引相手の対応が不誠実であると判断した場合は、「マイページ」>お問い合わせから、商品IDを明記のうえお問い合わせください。

配送中に破損した可能性がある場合

- 予め、出品者に破損して届いたことを伝えた上で、以下の内容を事務局に連絡する。

事務局に問い合わせる

出品者に連絡が取れましたら、事務局にお問い合わせします。

到着時の状況の確認のため、「商品状態の情報」「商品の破損状態が確認出来る画像」「梱包がわかる画像」「梱包の外装がわかる画像」の4点を事務局へお知らせください。

※情報が不足している場合は、再度お伺いする場合がございます

1. 商品状態の情報

商品の個数や破損状況：

※画像だけでは判断ができない場合もあるため、必ず記入をお願いします

お問い合わせ文章の記載例

例1) 商品の個数や破損状況：CDは無事だが、CDケースの1箇所が割れて到着した。

例2) 商品の個数や破損状況：5個のカップのうち、2個がバラバラに割れて到着した。



上段：商品の破損状態が確認できる画像

下段左：梱包が分かる画像

下段右：梱包の外装が分かる画像

トラブルの解決策(補償)

主な補償対象

- 模倣品購入時の商品代金
- 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
 - 商品紛失・破損等が発生した際のサポート

