

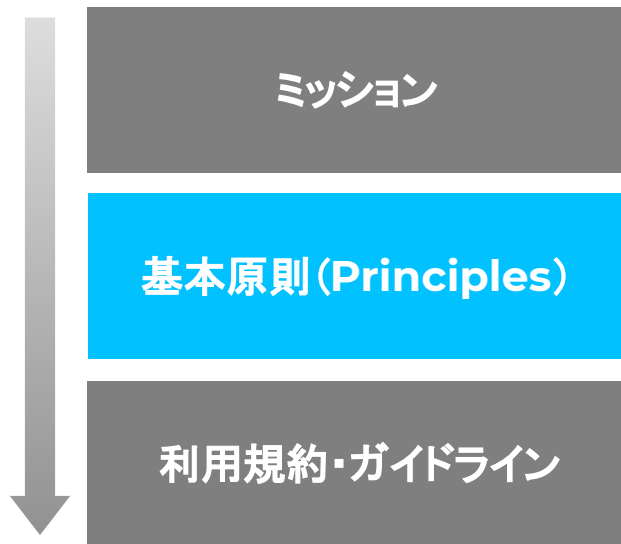
「マーケットプレイスの基本原則」 策定の考え方と今後の取り組み

mercari



「マーケットプレイスの基本原則」(Principles)とは

マーケットプレイスに参加する全ての人の拠り所となるような基本的な考え方

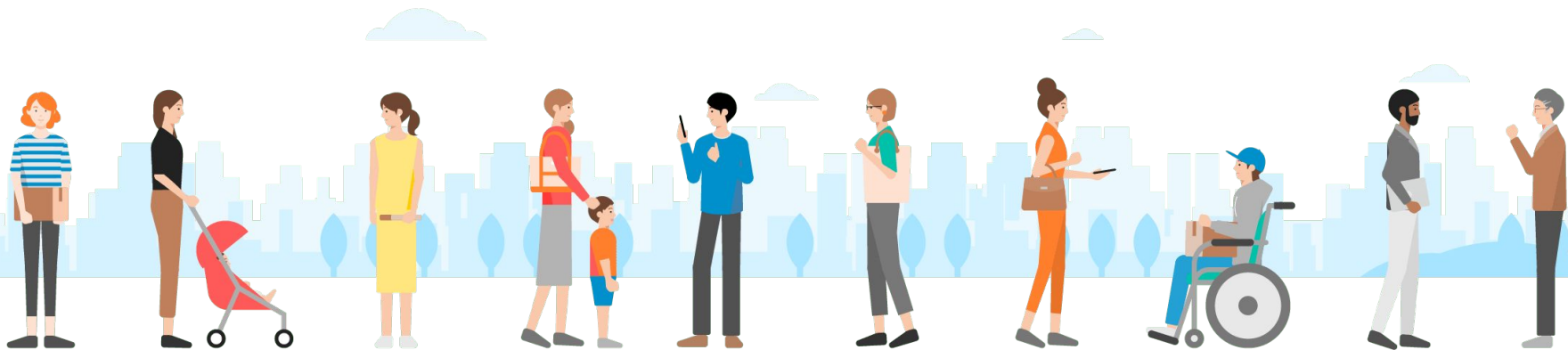


基本原則 (Principles) はルールではなく、
ルールの背景となる、基本的な考え方

運営ルールの礎となる基本原則を定めることで、
より透明性の高いマーケットプレイスを目指す

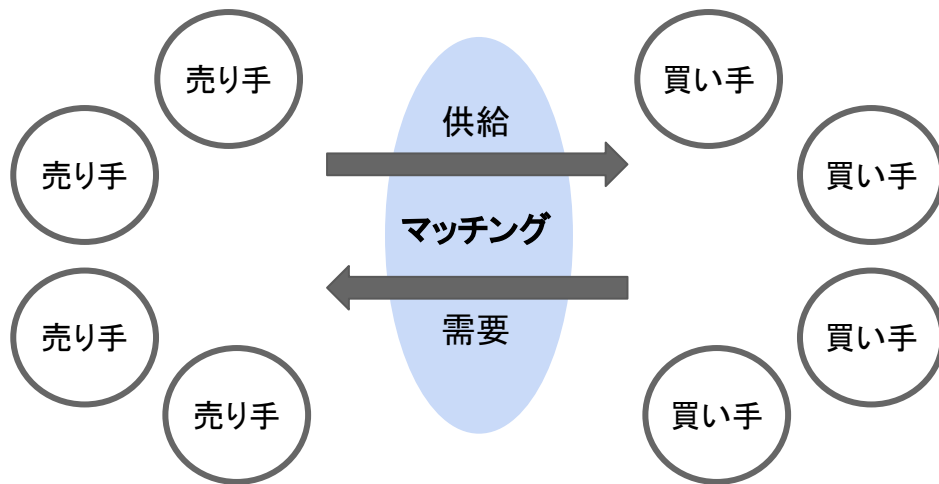
■ 本基本原則策定において、まず議論したこと

マーケットプレイスの 果たすべき役割や機能とは何か



マーケットプレイスが果たすべき役割・機能

マーケットプレイスが果たすべき役割は、
多様な価値観を持った売り手と買い手の自由な取引を通じた需給のマッチングの実現



メルカリとしても、このマーケットプレイスの機能をよりよく発揮することで、
ミッションの実現、目指す社会の実現につなげることができる

マーケットプレイスの機能や役割を果たすために

多様な価値観を持った人たちが、
自由に取引できるマーケットプレイスを創る



基本原則策定の背景にある基本的な考え方

- マーケットプレイスの役割である
「自由な取引を通じた需給のマッチング(自由市場としての価値)」が最大限に発揮されることを目指して運営する
- しかし、需給のバランスが著しく崩れているケースも存在するため、このようなケースにメルカリとしてどう対応するべきか、基準や考え方を基本原則に反映する必要がある

自由な取引を通じた
需給のマッチング
(自由市場としての価値)



需給のバランスが
著しく崩れているケース



メルカリとして対応方針を定めるべく
有識者会議でも議論

需給のバランスが著しく崩れたケース

コロナ禍の初期におけるマスクの流通は需給のバランスが著しく崩れたケースとして議論

- 新型コロナウイルスの感染が拡大したパンデミックにおいては、マスクは人々の身体・生命の維持に関わるものであり、取引当事者(購入者)のメリットだけでなく、(購入者の周囲にいる)他者の感染リスクも下げる効果もあった
- しかし、市場では著しく供給が逼迫し、人々に十分に行き届いていない状況
- この状況下でメルカリを経由すると、必要な人に届くのがさらに遅くなる可能性がある
※参考として定量調査も実施

コロナ禍におけるマスク、消毒液など、
パンデミックや自然災害などにおいて、著しく供給が逼迫している
「人の身体・生命や健康の維持に関わるもの」は対応が必要と言えるのではないか

メルカリとして対応が必要なケースと対応方針

＜マーケットプレイスの果たすべき役割＞

自由な取引を通じた
需給のマッチング
(自由市場としての価値)

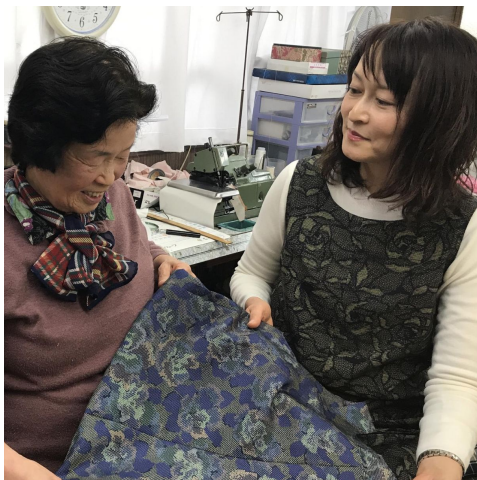
メルカリとして
対応が必要なケースとは何か

まずは安全の確保が不可欠

しかし、メルカリが目指す多様で自由なマーケットプレイスの実現を考えたとき、対応すべきなのは需給のバランスが著しく崩れているケースのみで良いのか

メルカリのマーケットプレイスによって生まれる
ポジティブな影響をより大きくすることで、目指す社会を実現する
そのために、原理・原則はどうあるべきかについてさらに議論を重ねた

メルカリが目指す循環型社会



多様な価値観を持った人たちが自由に取引できるマーケットプレイスには
参加する人々が、安心して参加できることが重要

参加するすべての人々が、お互いを尊重しあうための基本的な考え方も反映

策定した3つの基本原則

安全であること

安全に利用できる環境があつてこそ、
自由な取引が実現する

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

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つてはならない

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

3つの原則「安全であること」

何よりもまず、安全に利用できる環境があつてこそ、
メルカリ上での自由な取引が実現する

考え方

- ・自由な取引は、安全に利用できる環境があつてはじめて成り立つ
- ・そのため、法令に違反する取引を禁止することはもちろん、
以下のような取引についても禁止し、
取引の当事者及び取引の結果影響を受ける第三者の安全を確保

該当する例

- ・身体・生命への危害が加わる可能性が高い商品の取引
- ・違法・犯罪行為につながる可能性が高い商品の取引
- ・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であり、
できるだけ早く多くの人に届けることが求められるが供給が著しく不足している商品の取引
(例: パンデミック下のマスク・消毒液など)

3つの原則「信頼できること」

メルカリのような様々なモノが取引される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

考え方

- ・一つ一つユニークな商品を安心して取引するには、商品や取引に関する正確な情報が提供された上で、誠実に取引される必要がある
- ・以下のような行為を禁止することによって、多くの人に信頼してご利用いただけるマーケットプレイスを構築

該当する例

- ・商品の詳細がわからない取引や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という行為
- ・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

3つの原則「人道的であること」

メルカリが多様で自由なマーケットプレイスであるためには
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

考え方

- ・多様な価値観を持つ人々が参加するマーケットプレイスでは、一人一人の価値観や立場が尊重されることが大切
- ・また、取引を通じて、人道に反するような行為が助長されることがあってはならない
- ・そのため、以下のような取引や行為を禁止

該当する例

- ・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

需給バランスが著しく崩れ、急激に価格が高騰するものへの対応方針

有識者会議での議論

【前提】

- 自由な取引を前提とした需給のマッチングの結果として、需要に対して供給が少ないものや、希少価値が高いものなどの価格が高くなることは事象として起き得る

【議論】

- いわゆる「転売」にも様々なケースがある
- 急激に価格が高騰することをもって直ちに問題になるという意見は見られなかった
- 一方、批判的な意見や販売時に販売元のメーカーなどが転売禁止を求める動きもある
- 消費者が「今買わないと」という心理のもと、高値で買ってしまうことも実際にある

**基本原則の「安全であること」「信頼できること」に則り、
購入する人が冷静に判断できるような情報を提供することが重要**

対応方針①:一次流通における供給状況を確認し、規制等を実施

コロナ禍などの緊急事態において、生命身体の安全や健康の維持に関わる必需品である場合は一次流通の供給状況を確認し、出品規制など行う。



出品規制などの対応により、お客さまの安全を確保

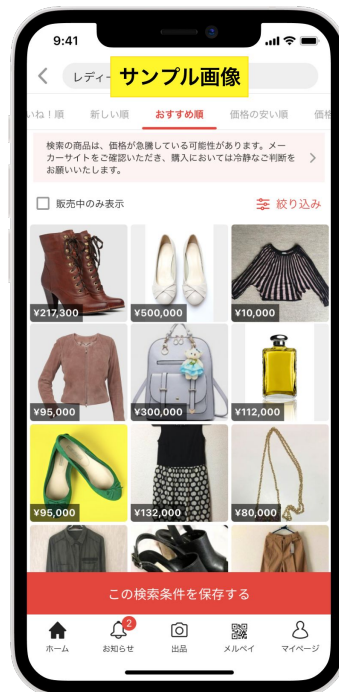
対応方針②: 購入判断に必要な情報提供

需給のバランスが著しく崩れている場合に、意図せず急騰した価格で購入してしまうケースもあるため、一次流通企業と連携した発売前後の注意喚起、ブログやお知らせを通じた情報提供、一時的な価格の急騰をお知らせする価格アラート機能など情報提供を強化。

(※今春から今夏にリリース予定)

アラートのイメージ

検索の商品は、価格が急騰している可能性があります。メーカーサイトをご確認いただき、購入においては冷静なご判断をお願いいたします。



情報提供により、安心してお買い物をしていただける環境を構築

基本原則の意義

メルカリが重要だと考える原則を改めて明文化

利用規約やガイドの背景となる **基本的な考え方**が、
マーケットプレイスに参加する全ての人に広く共有されることで、
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

- お客さま
- 一次流通企業
- 配送事業者
- 消費者団体
- 関係するNGO/NPO
- 関係当局 etc



安全性を確保しながら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ライスを目指して

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ライスを目指していく

「マーケットプライスの基本原則」

半年に一度、外部有識者との「マーケットプラ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



**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**