

02. 安心・安全なショッピング環境をつくるための ガイドライン

※出店後の店舗様向けの参考情報や関連するリンクについては削除しております

目次

1. [違反点数制度に関するガイドライン](#)
2. [取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン](#)
3. [楽天あんしんショッピングサービスに関するガイドライン](#)
4. [レビューを通じたユーザへの傾聴施策に関するガイドライン](#)

違反点数制度に関するガイドライン

I. 背景

楽天市場では、各種規約・ガイドラインにおいて禁止商材・禁止行為を定め、それらが確認された場合には、店舗様へ随時改善を要請しております。しかしながら、ごく一部の限られた店舗様においては繰り返し同様の違反が見受けられるのも事実であり、違反に対する抑止、また違反行為を未然に防ぐための施策が必要となっております。

一方で、これまでは、違反があっても、出店停止措置か契約解除措置の手段しかありませんでした。このような状況を改善するため、この度楽天市場では、違反・禁止行為を明確化し、それらが一定のレベルを超えた場合には、レベルに応じた措置を取るという違反点数制度を導入することといたしました。本制度は、違反行為の抑止はもちろんのこと、措置内容を透明化するとともに従来の出店停止措置や契約解除措置以外の制度も設けることで、結果として、店舗様の改善および出店継続の機会を増やすことにもつながるものと考えております。

II. 目的

違反行為の抑止及び店舗様の運営品質向上に資する制度の導入を通じて、ユーザーが安心・安全に楽天市場を利用できる環境を提供します。そして、それは一層の店舗様の売上高の拡大につながります。

III. 適用時期

2016年09月01日（木）

IV. 適用内容

1. 制度概要

本制度は、楽天市場出店者（以下、出店者）の規約・ガイドライン違反に対して、その内容に応じて一定の点数を付け、その合計点数に基づき、表示制限、機能利用制限、営業停止、違約金徴収等の措置を講じる制度です。

2. 違反点数制度一連の流れ

(1) 基本的な流れのご説明

違反点数制度における、基本的な流れは以下の通りとなります。

違反点数制度の流れ

STEP 1 楽天による違反行為の確認

禁止商材・禁止行為ガイドラインで定めている項目についてモニタリングを行い、違反行為に該当するかの確認を行います。

※いくつかの違反行為については、モニタリング中に確認された内容が違反にあたるかどうかを店舗様に確認させていただく場合がございます。

STEP 2 店舗様への違反行為の修正対応依頼

確認された違反行為について修正対応依頼のご連絡をいたします。
修正については、ご連絡時にお伝えする「期日」までにご対応いただきますようお願いいたします。
※指摘内容に関するご意見ご質問もこの期間に承ります。

※違反行為についてのご連絡はメールでさせていただきます。

STEP 3 店舗様への判断結果報告

修正対応期間後、楽天側で総合的に判断し、その判断結果を、店舗様へご報告いたします。
※店舗様より、指摘内容に関するご意見等をいただいた場合は、その内容も踏まえ判断いたします。

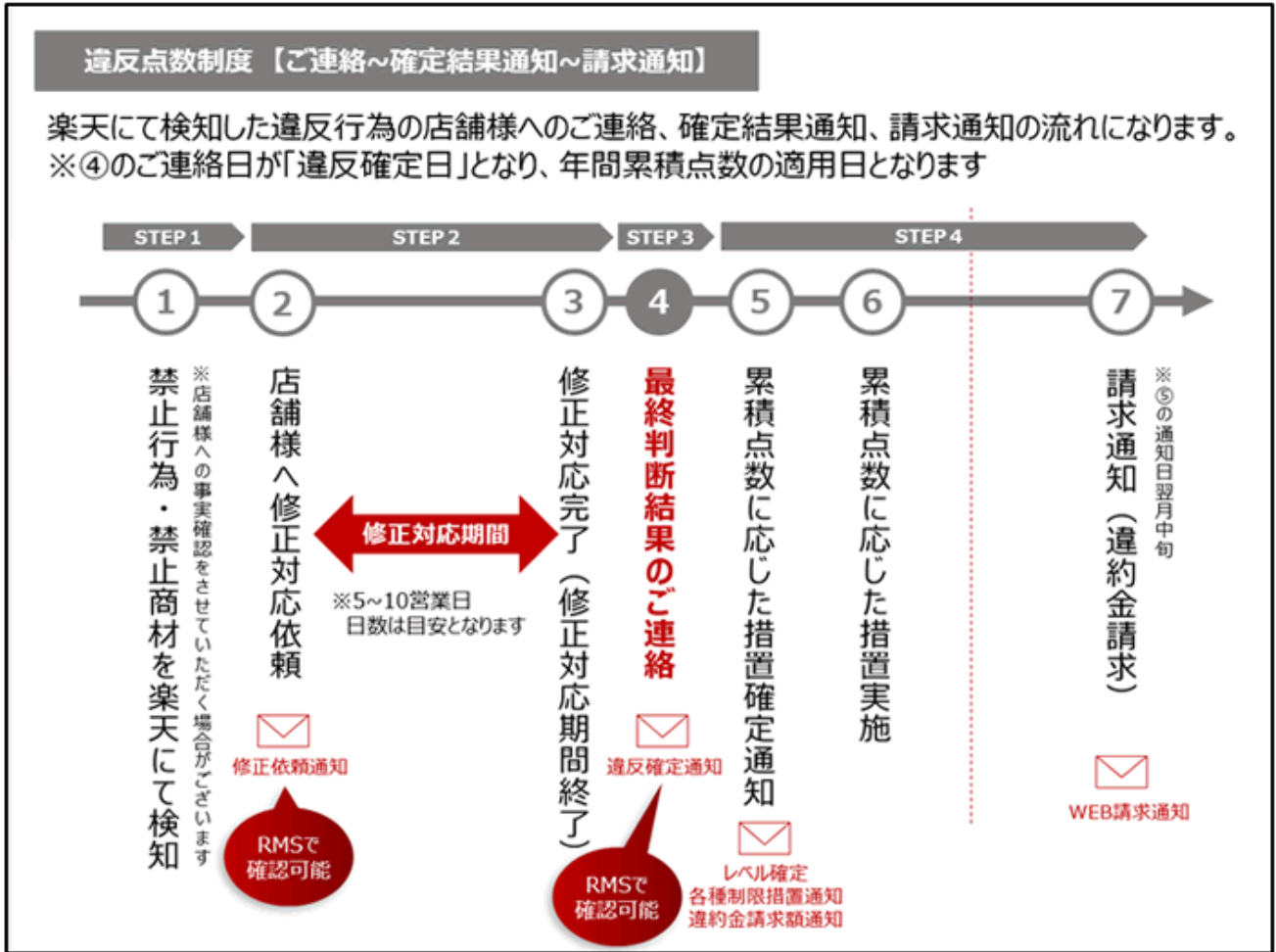
※判断結果についてのご連絡はメールでさせていただきます。

STEP 4 違反レベルに応じて各種措置を実施

STEP 3において加算対象と判断された場合、違反点数表に基づき、違反点数を加算いたします。
累計違反点数（違反レベル）に到達した時点で、「違反行為累積時の措置一覧」に基づき各種制限を行います。
違約金につきましては毎月の請求処理にてご請求いたします。

(2) 各種通知タイミングのご説明

一連の流れにおける確定/通知タイミングは以下の通りとなります。



※重大な法令違反が確認された場合や、ユーザー保護の必要性から緊急の措置が必要な場合等、違反の内容・程度等に鑑み特段の事情がある場合には、当社の判断により、修正対応期間を設けることなく楽天市場出店規約第21条に基づく出店停止措置等及び、同第26条に基づく解除・解約措置等を講じる場合があります。

3. 基本ルール

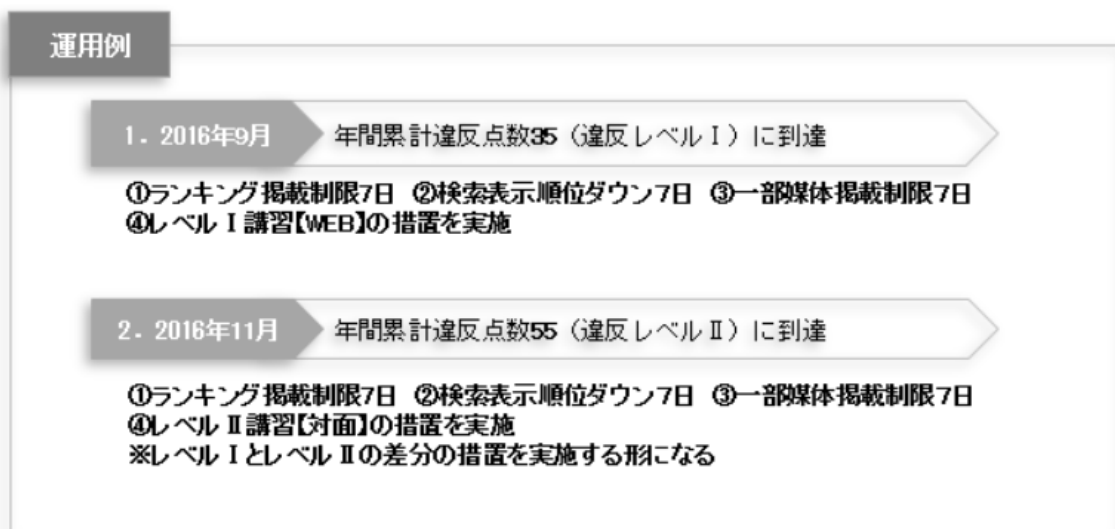
下記「違反行為累積時の措置一覧」に基づき、累積違反点数に応じて各種制限及び違約金徴収等の措置を実施します。

＜違反行為累積時の措置一覧＞

年間累積 違反点数	違反レベル		各種制限				各種義務	
			ランキング掲載制限	検索表示順位 ダウン	一部媒体掲載制限	一時改装中 処理	講習制度	違約金
35	I		7日	7日	7日	-	レベルI講習 【WEB】	-
55	II		14日	14日	14日	-	レベルII講習 【対面】	-
75	III		21日	21日	21日	-	※上記講習 未受講者は 講習必須	70万円
80	IV		28日	-	28日	14日		140万円
100	V	V-A	56日	-	56日	28日		300万円 ※損害額が300万円を超える場合は、当社が損害額に応じて算出した額
		V-B	原則契約解除 (出店継続判断となった場合はV-Aの通り)				-	

＜ルール＞

- 1) 出店者に違反行為が確認された場合、別途定める「違反点数」に基づき違反点数を加点します。
なお、加点猶予期間が設けられている違反行為につきましては、その期間において、違反点数が加点されることはありません。
- 2) 所定の累計違反点数（違反レベル）に到達した時点で、「違反行為累積時の措置一覧」に基づき出店者に対して各種制限及び違約金徴収等の措置を実施します。
なお、レベルI、IIの各種制限は講習を受講した場合、免除されます。
- 3) その後、違反点数が累積され、次の違反レベルに到達した場合には、都度、追加の措置を実施します。



- 4) 違反点数記録期間… 1年間（1月1日から12月31日まで） ※毎年1月1日に累積点数をリセット
- 5) 期間内に累計違反点数が100点に到達した場合、原則その時点で契約解除措置を実施
- ※出店継続判断となった場合は、V-Aの措置を実施のうえ、累積点数をリセット

4.注意事項

- 1) 本制度は、当社の楽天市場出店規約第21条に基づく出店停止措置等及び、同第26条に基づく解除・解約措置等の実施を妨げるものではありません。
- 2) 当社は、違反の内容・程度等に鑑み必要と判断した場合、違反点数、各種制限及び違約金額等の措置内容について、個別に加重、減軽、免除を実施する場合があります。
- 3) 導入後の運用状況等を踏まえ、当社は、適宜、本制度の改善・見直しを実施する可能性があります。本制度に関するご意見・ご要望等がございましたら、担当 EC コンサルタントまでご連絡ください。ルール・システム改善の参考にいたします。

以上

2016年09月01日 制定

2019年03月28日 最終改定

取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン

楽天市場では、禁止商材・禁止行為を定めたうえで、それらが確認された場合には、店舗様へ随時改善を要請しています。

また、禁止商材・禁止行為に対して、その内容に応じて一定の点数を付け、その合計点数に基づき、表示制限・機能利用制限・営業停止・違約金徴収等の措置を講じる制度を設けています（2016年9月1日より運用開始）。

※制度の詳細に関しましては、違反点数制度に関するガイドラインを参照してください。

※以下の表は [PDF](#) でもご覧いただけます。

I 禁止商材（禁止商材）

次に定める禁止商材については、それらを楽天市場で商品登録、提供（景品・お試し品等として提供することも含む）することおよびその旨を表示することをおやめください。

(1) 法令で販売・所持が規制されているもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(1)-1 銃刀法違反商品	銃砲類、模造けん銃、けん銃部品、銃弾、砲弾、火縄銃等の古式銃砲、刀剣類、改造モデルガン、改造エアガン、金属製のモデルガン、ボーガン、クロスボウ、洋弓銃	※法律上の許可、登録等をされている店舗様であっても一律禁止といたします。 ※アウトドア用ナイフ、文房具、料理用包丁など「刀剣類」にあたらな場合があります。	・ 銃砲刀剣類所持等取締法 ・ モデルガン、エアソフトガンについて（警視庁）	100
I-(1)-2 麻薬全般	麻薬、あへん、覚せい剤、向精神薬などの薬物、大麻草やけしなどの植物		・ 覚せい剤取締法 ・ 大麻取締法 ・ 麻薬及び向精神薬取締法 ・ あへん法	100
I-(1)-3 人体、臓器、細胞、血液	人体、臓器、細胞、血液		・ 臓器の移植に関する法律	100
I-(1)-4 偽造文書等	偽造された文書、有価証券、通貨、カード（偽造キャッシュカード、偽造クレジットカード、		・ 刑法第154条、155条、156条、157条、158条、159条、160	80

	偽造テレホンカード)、ホワイトカード・ICチップ、データスキミング装置、偽造印鑑		条、161条、161条の2	
I-(1)-5 密猟された動植物、販売禁止鳥獣	密猟された動植物、販売禁止鳥獣		<ul style="list-style-type: none"> ・ 鳥獣の保護及び管理並びに狩猟の適正化に関する法律 ・ 絶滅のおそれのある野生動植物の種の保存に関する法律 	80
I-(1)-6 犯罪行為により取得された商品	窃盗、強盗、詐欺、恐喝などにより取得された商品		<ul style="list-style-type: none"> ・ 刑法第 256 条 	80
I-(1)-7 宝くじ、富くじ、公営競技投票券、スポーツ振興くじ	宝くじ、富くじ、公営競技投票券、スポーツ振興くじ		<ul style="list-style-type: none"> ・ 当せん金付証票法 	80
I-(1)-8 医薬品成分入り健康食品、医薬品成分入り化粧品	<p>未承認医薬品（医薬品成分が含有されているが日本国内で医薬品として承認されていないもの）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 下記リストに掲載されている医薬品成分を含有する健康食品 ※こちらのページ【東京都保健医療局】から「専ら医薬品として使用される成分本質（原材料）リスト」をご参照ください。 <p>なお改正により、医薬品該当の判断猶予期間にある成分本質（原材料）は対象外です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 薬機法により配合が禁止されている医薬品成分を含有する化粧品 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第 55 条第 2 項、第 68 条 	80
I-(1)-9 高度管理医療機器としての承認を得ていないコ	高度管理医療機器としての承認を得ていないコンタクトレンズ	※視力補正を目的としないコンタクトレンズ（おしゃれ用カラーコンタクトレンズ）についても、	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第 2 条第 5 項、 	80

ンタクトレンズ		視力補正用と同様に薬機法の規制対象になっていますので、高度管理医療機器として承認されていない製品は取扱いできません。	第 68 条	
I-(1)-10 医療用医薬品	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療用医薬品（処方せん医薬品に指定されている医薬品） ・ 医師もしくは歯科医師によって使用されまたはこれらの者の処方せんもしくは指示によって使用されることを目的として供給される医薬品 （例）医師による処方せんがないと購入できない医薬品「タミフル」「バイアグラ」など <p>※処方せんが無くても購入できる医療用医薬品も対象</p>	<p>※楽天市場で取扱いが可能な医薬品は、「一般用医薬品」のみとなります。</p> <p>※参考：一般用医薬品の定義 医療用医薬品として取扱われる医薬品以外の医薬品 （例）医師による処方せんが無くても購入できる「ルル」「バファリン」「パブロン」など</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第 49 条 	35
I-(1)-11 要指導医薬品	<p>厚生労働省の定める要指導医薬品</p> <p>※【厚生労働省】要指導医薬品一覧はこちら</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第 4 条第 5 項第 2 号、第 36 条の 5、第 36 条の 6 	35
I-(1)-12 特殊開錠用具所持禁止法に抵触する道具	<p>ピッキング用具、破壊用シリンダー回し、ホールソーのシリンダー用軸、サムターン回し</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律 	35
I-(1)-13 不正な改造を施された自動車車体および自動車および自動二輪車	<p>以下のいずれかの改造をおこなっている自動車車体および自動二輪車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 灯火類の灯火の色等の変更 ・ 運転席および助手席の窓ガラスへの着色フィルムの貼り付け ・ ディーゼル自動車の排出する黒煙 ・ タイヤおよびホイールの車体 	<p>※道路運送車両法の遵守をお願いいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路運送車両法_第 99 条の 2 	35

	<p>(フェンダー) 外へのはみ出し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・突入防止装置の切断、取り外し、荷台さし枠の取り付けおよび排気管の開口方向違反 ・消音器 (マフラー) の切断、取り外し ・前面ガラス等への装飾板の取り付け ・基準外のウイングの取り付け ・速度抑制装置 (スピードリミッター) の解除、取り外し 			
<p>I-(1)-14 法令が定める規格・基準に適合していることが確認できない商品</p>	<p>下記の表示・マークが貼付されていない商品 (偽造された表示・マークを貼付している場合も含む)</p> <p>■PSC マーク ※登山用ロープ、家庭用の圧力なべおよび圧力がま、乗車用ヘルメット、石油給湯機、石油ふろがま、石油ストーブ、乳幼児用ベッド、携帯用レーザー応用装置 (レーザーポインター)、浴槽用温水循環器、ライター</p> <p>■PSE マーク ※直流電源装置 (AC アダプター、充電器等)、エル・イー・ディー・電灯器具、エル・イー・ディー・ランプ、リチウムイオン蓄電池 (モバイルバッテリー等)</p> <p>■PSTG マーク ※半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器、半密閉燃焼式ガスストーブ、半密閉燃焼式ガスバーナー付ふろがま、ガスふろバーナー、開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式ガス瞬間湯沸器、開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式ガス</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活用製品安全法_第2条、第4条 ・ 消費生活用製品安全法施行令_第1条 ・ 電気用品安全法 ・ ガス事業法 ・ 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 ・ 電波法 	35

	<p>ストーブ、密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー付ふろがま、ガスこんろ</p> <p>■PSLPG マーク</p> <p>※半密閉式瞬間湯沸器、半密閉式ストーブ、半密閉式バーナー付ふろがま、ふろバーナー、ふろがま、カートリッジガスこんろ、ガス栓、開放式・密閉式・屋外式瞬間湯沸器、開放式・密閉式・屋外式ストーブ（屋外式カートリッジガスストーブも含む）、密閉式・屋外式バーナー付ふろがま、一般ガスこんろ、調整器、高圧ホース、低圧ホース、対震遮断器、ガス漏れ警報器</p> <p>■E マーク</p> <p>※自動車用チャイルドシート</p>			
I-(1)-16 違法行為（ダフ屋行為等）により入手したチケット、金券	違法行為（ダフ屋行為等）により入手したチケット、金券	※転売目的で購入されたチケットを販売することはダフ屋行為として条例により禁止されている場合があります。	<ul style="list-style-type: none"> ・物価統制令_第9条の2、第10条 ・(東京都) 公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例_第2条 	35
I-(1)-17 医薬品・医療機器・医薬部外品・化粧品の定義に該当するにも関わらず、薬機法上の承認・届出がなされていない商品	<ul style="list-style-type: none"> ・使用目的が医薬品的用途であるにも関わらず、医薬品として薬機法上の承認・届出等がなされていない商品 ・使用目的が医療機器的用途であるにも関わらず、医療機器として薬機法上の承認・届出等がなされていない商品 ・使用目的が医薬部外品の用途であるにも関わらず、医薬部外品として薬機法上の承認・届出等がなされていない商品 ・使用目的が化粧品の用途であ 	<p>※日本国内で、医薬品・医療機器・医薬部外品・化粧品として承認・届出がなされている商品には、それぞれの製品区分に応じた法定事項表示が日本語で直接の容器または直接の被包に貼付されています。法定表示事項が貼付されていない商品は本項目に該当するものと判断します。</p> <p>※法定表示事項を製品に</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第50条、第59条、第61条、第63条 	35

	るにも関わらず、化粧品として薬機法上の承認・届出等がなされていない商品	貼付するためには、薬機法上の許認可が必要になります。		
I-(1)-18 薬機法上「指定薬物」に指定されている成分を含有する商品	指定薬物として指定される成分を含有する商品（※）	<p>※指定薬物として指定されているものの一覧はこちらをご確認ください。</p> <p>また、指定薬物を含有する製品例はこちらをご確認ください。</p> <p>【加点猶予期間について】</p> <p>新たに規制されるに至った指定薬物については、下記のとおり違反点数加点猶予期間を設けておりますが、万一取扱いがある場合には、速やかに削除いただきますようお願いいたします。</p> <p>・2023年8月31日に指定された物質を含有する商品については、2023年11月30日まで違反点数の加点猶予期間といたします。</p> <p>2023年10月26日に指定された3-MMA等の物質を含有する商品については、2024年1月31日にまで違反点数の加点猶予期間といたします。詳細はこちらをご確認ください。</p>	指定薬物について	100
I-(1)-19 大麻草に自然に存在していない成分が含まれている商品	大麻草に自然に存在しない成分または存在が確認できない成分を含む商品 成分例：10-OH-HHC、THCM、HHCPM、CB9、	<p>※法令で禁止されているTHCやHHCH等については、「I-(1)-2 麻薬全般」や「I-(1)-18 薬機法上</p>	<p>・大麻取締法</p> <p>・薬機法</p> <p>・指定薬物について</p> <p>・大臣指定薬物（東京都 HP）</p>	35

	CBG9、CB P、H4CBD、CBNO	「指定薬物」に指定されている成分を含有する商品」等により引き続き違反点数の加点対象になります。 【加点猶予期間について】 10-OH-HHC 以外の成分を含有する商品については、2024 年 8 月 30 日まで違反点数の加点猶予期間といたします。		
--	-------------------------	--	--	--

(2) 公序良俗、モラルに反するもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(2)-1 危険ドラッグ	危険ドラッグ、合法ドラッグ、 脱法ハーブ ※【東京都保健医療局】薬物データベースは こちら		・【東京都保健医療局】 みんなで知ろう危険ドラッグ・違法薬物	100
I-(2)-2 シンナーなどの 有機溶剤、ガス	シンナーなどの有機溶剤、ガス	※販売等自体が法令で禁止されていなくても、本来の用途と異なる目的を意図して販売した場合には禁止商材に該当する場合がございます。		35
I-(2)-3 生体	・哺乳類、鳥類、爬虫類の販売 ・哺乳類、鳥類、爬虫類以外の生体について通常購入以外（プレゼント）、もしくはクレジットカード決済（分割払い）（※）での販売 ・特定外来生物に指定されている個体（卵、種、胞子も含む）	※動物愛護法にて、哺乳類、鳥類、爬虫類は対面にて販売する必要があるため、インターネット上のみで売買契約を成立させることは禁止されています。 ※動物愛護の観点から、	・ 動物の愛護及び管理に関する法律_第 21 条の 4 ・ 特定外来生物による生態系等に係る被害の防止に関する法律	35

	<p>および器官（茎、根）</p> <p>※「哺乳類、鳥類、爬虫類以外の生体」をクレジットカード決済の一括払いにて販売することはガイドライン違反とはなりません。</p>	<p>通常購入以外の取扱方法（プレゼント）は禁止いたします。</p>		
I-(2)-4 汚物、排泄物、廃棄物、動物死体	汚物、排泄物、廃棄物、動物死体			35
I-(2)-5 グロテスクな商品、嫌悪感または不快感を与える商品	死体画像、犯罪現場の画像			35
I-(2)-6 使用済みの下着、制服、水着、体操服	使用済みの下着、制服、水着、体操服	※使用目的・販売目的を問わず一律禁止いたします。		35
I-(2)-7 盗撮写真、盗撮ビデオ、盗聴もしくは無断録音されたテープ類	盗撮写真、盗撮ビデオ、盗聴もしくは無断録音されたテープ類			35
I-(2)-8 モザイク除去機器	モザイク除去機器			35
I-(2)-9 一度使用されたことのある鍵、マスターキー	一度使用されたことのある鍵、マスターキー			35
I-(2)-10 反社会的勢力の名称またはロゴ等が入っている商品	反社会的勢力の名称・ロゴ等が入っている商品			35
I-(2)-11 交通取締を免れ	・道路運送車両法に抵触するナンバープレートカバー、フレー	※に関しては、オービス撮影対策の赤外線ナンバ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路運送車両法 ・ 道路交通法 	35

る等の脱法目的 に利用されるお それのある商品	ム、ボルトカバー※ ・シートベルトキャンセラー (シートベルト未装着時に鳴る 警告音を消す装置)	ープレートや、風圧で倒 れるナンバープレート、 ナンバープレートカバー (透明なナンバープレ ートカバーも含みます) 等 が禁止商材の対象となり ます。 詳細は 国交省 HP をご確 認ください。		
I-(2)-12 犯罪を誘発する おそれのある商 品	犯罪方法やテロ行為の手引き、 爆発物や武器の製造方法を伝授 する商品			35

(3) 商品に関する契約等で譲渡・転売が禁止されているもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライ ン等	違反点 数
I-(3)-1 譲渡転売が禁止 されている商品	譲渡・転売が禁止されている以 下の商品 ・ 預貯金または証券の口座、預 貯金通帳、クレジットカード、 キャッシュカード、ローンカー ド ・ 航空会社のマイレージ、その 他各種ポイントカード、会員証 ・ 航空券、乗車券、入場券 ・ サンプル盤、デモ盤として貸 与されている CD、DVD、ソフ ト ・ 企業が販促のために頒布して いるポスター、パンフレット、 看板 ・ 開通済みの携帯電話、PHS、 ポケットベル ・ お買いものパンダグッズ等の 当社ノベルティ商品 ・ メーカーが転売禁止を公表し ている商品かつ流通経路がメー			30

	カー直販のみの商品であり、一度メーカーが一般消費者向けに販売した商品			
--	------------------------------------	--	--	--

(4) 悪用されるおそれのあるもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(4)-1 個人情報、プライバシーに関する情報	名簿、卒業アルバム、紳士録、住所、住民票、戸籍抄本・謄本、登記簿謄本、他人のIDもしくはパスワードの販売			35
I-(4)-2 身分証明書	免許証、パスポート、健康保険証			35
I-(4)-3 官公庁または企業の入館証、社員章、役職や身分を示すバッジ、議員バッジ、弁護士バッジ、警察官制服、警察手帳	官公庁または企業の入館証、社員章、役職や資格、身分を示すバッジ、制服	※委託を受けて真正な入館証等を制作するサービスは取扱可能です。		35
I-(4)-4 盗聴または盗撮に悪用されるおそれのある商品	ピンホールカメラまたは小型カメラが仕込まれたカムフラージュカメラ（ペン、めがね、時計等、カメラ以外の商品に見せかけたカメラ）、コンクリートマイク、盗聴電波受信用のレシーバ			35
I-(4)-5 印影から印章を作成するサービス	印影から印章を作成するサービス			35

(5) 青少年の保護育成上好ましくないもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(5)-1 児童ポルノ作品	当社が指定する児童ポルノおよび児童ポルノに該当するおそれ		・ 児童買春、児童ポルノに係る行為等の規制	100

	のある作品 ※リストは こちら		及び処罰並びに児童の保護等に関する法律	
I-(5)-2 青少年の保護育成上好ましくない商品	当社が指定する青少年の保護育成上好ましくないビデオ、DVD、写真集、ゲームソフト、書籍、雑誌、フィギュア等 ※リストは こちら	【加点猶予期間について】 新たにリストに追加された商品については、下記のとおり違反点数加点猶予期間を設けておりますが、万一取扱いがある場合には、速やかに削除いただきますようお願いいたします。 ※各商品のリスト追加日については、リストのE列「update」部分をご参照ください。 ・2023/08/31 追加⇒ 2023/11/30 までは違反点数加点対象外 ・2023/09/29 追加⇒ 2023/12/31 までは違反点数加点対象外 ・2023/10/31 追加⇒ 2024/01/31 までは違反点数加点対象外		35
I-(5)-3 アダルトグッズ	いわゆる大人のおもちゃ、マッサージ目的をうたう商品 ■商品の形状、機能・構造、パッケージ等から下記条件に該当する商品 ・性的感情を刺激するまたは性的欲望を満たすために使用される玩具、道具 ・性器を露骨に表現または容易に連想させる形状の玩具、道具 ・専ら性的な行為の用に供する商品（コンドームを除く）に該			35

	<p>当すると確認した商品 (商品例)</p> <p>SMグッズ(手枷、足枷、鞭)、 オナホール、タッチワイフ、エ アドール、ラブドール、ラブピ ロー、バイブレーター、ピンク ローター、コックリング、包茎 矯正リング、ペニス増大器具、 ディルド、マグラ、ペニスバン ド、膣トレーニンググッズ、ア ナルパール、媚薬、ラブコス メ、スケベ椅子</p> <p>※ローション、ジェルに関して は性的行為を示唆する表現の記 載を禁止といたします。</p>			
I-(5)-4 性風俗店の宣伝 広告、チケット など	性風俗店の宣伝広告、チケット			35

(6) 危険なもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライ ン等	違反点 数
I-(6)-1 爆発物、危険物	<p>火薬、爆発物、灯油、ガソリ ン、各種高圧ガス、液化石油ガ ス</p> <p>※家庭用の花火は除く</p>	<p>※有資格者であっても一 律禁止といたします。</p> <p>※キャンプ用品、調理器 具用品など商品形態によ っては取扱可能な場合が ございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・火薬類取締法 ・消防法 ・危険物の規制に関する政令 ・高圧ガス保安法 ・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 	35
I-(6)-2 劇物・毒物	<p>劇物(医薬用外劇物)、毒物(医 薬用外毒物)</p> <p>※「毒物及び劇物取締法(毒劇 法) - 毒物劇物の検索」はここ ら</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・毒物及び劇物取締法 	35
I-(6)-3	注射針のついた注射器(サージ	※新品であっても禁止と		35

注射針のついた注射器	カルニードルなど)	いたします。		
I-(6)-4 武器として使用されるおそれのある商品	多節棍、トンファー、バタフライナイフ、手裏剣、スタンガン、スピアガン、水中銃、スリングショット、催涙スプレー、秘匿性の高い刃物、ヌンチャク、ナックルガード、メリケンサック、警棒			35

(7) 他人の権利・利益を侵害する可能性のあるもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(7)-1 権利侵害品	<ul style="list-style-type: none"> ・偽ブランド品、真正のブランド品であると証明できない商品 ・ブランド品とデザインやロゴマークが類似する商品 ・レプリカ、ブランド品の一部や包装用具を加工したリメイク品 ・その他、消費者がブランド品と混同、誤解、類似するものと意識する商品 ・その他、他人の商標権を侵害する商品 	※オリジナルブランドをうたうもの、「事情がわかる方、シェアがわかる方のみ購入してください」や「あくまでもレプリカです」、「パロディ商品です」といった表現があっても禁止といたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・商標法 ・著作権法 ・不正競争防止法 ・意匠法 ・実用新案法 ・特許法 	100
	<ul style="list-style-type: none"> ・CD・DVD・ビデオ・テープ・ソフトウェア・ゲームソフトなどのコピー、複製されたデジタルデータそのものおよびその記録媒体、テレビ・ラジオの録画録音テープ、海賊版、許諾なく他人の著作物をブレインストールしたハードウェアなどの機器、いわゆるマジコン、コピーガードキャンセラー、スクランブルキャンセラー、MODチップ、ベータ版、アカデミーパ 			

	<p>ックの転売、ボリュームライセンス商品の転売・ばら売り</p> <p>・その他、他人の著作権を侵害する商品</p>			
	<p>・アイドルコラージュ、有名人の生写真、有名人の画像や名前を無断で使用した商品</p>	<p>※本人、所属事務所など権利者の許諾を得ている場合を除きます。</p>		
	<p>・他人の業務を妨害したり迷惑をかける商品、他人を誹謗、中傷、差別するおそれのある商品、その他他人の名誉、信用を毀損する商品</p>			
	<p>・その他、他人の権利を侵害する商品</p>			

(8) その他当社が不適切と判断したもの

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・関連規約ガイドライン等	違反点数
<p>I - (8)-1</p> <p>健康被害等の重大な事故を引き起こすおそれのある商品</p>	<p>・身体への安全性が確認できない食品</p> <p>・開封済の医薬品、医薬部外品、化粧品</p> <p>(例)</p> <p>一度ふたを開けた医薬品、医薬部外品、化粧品など、内容物が外気に触れる状態となった商品が対象となります。</p> <p>・一度小売店等の一般消費者向けに販売された食品を仕入れ販売する行為の禁止</p>		<p>・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律</p>	35
<p>I - (8)-2</p>	<p>「消費期限」の切れた食品</p>		<p>・ 食品衛生法</p>	35

「消費期限」の切れた食品				
1-(8)-3 使用期限切れ医薬品	使用期限の切れた医薬品、医薬部外品、化粧品、動物用医薬品、動物用医薬部外品		・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	35
1-(8)-4 医薬品以外の性的機能の強化・改善を目的とする商品(精力剤)	以下の文言が商品名に含まれる商品、もしくは以下の文言が商品説明文等に記載されている商品 精力、絶倫、勃起、陰茎、強精、射精、早漏、男性機能、性的機能、生殖機能、バイアグラ、ナイトライフ、ナイトサプリ			35
1-(8)-5 鯨、イルカの	鯨肉、イルカ肉、鯨およびイルカから採取された皮、脂、骨等の部位、およびそれらの加工品			35

部位 を用 いた 製品				
1- (8)- 6 招待 代行 等、 ゲー ムに 関す るデ ータ や特 典そ の他 の利 益	ゲーム等のアカウント、招待 ID、および顧客の招待 ID を使用することを約する類のサービス（招待代行）など、ゲームに関するデータ、特典その他の利益、RMT（リアルマネートレード）			35
1- (8)- 7 中古 エア バッ グ	中古エアバッグ			20
1- (8)- 8 反社 会的 宗教 団体 と関 連す る商 品	反社会的宗教団体と関連する商品			20

<p>1- (8)-9 楽天市場の運営を妨げるおそれのある商品</p>	<p>スクリプトを使用するなどして RMS その他 当社のシステムに悪影響を及ぼす可能性のあるソフトウェア</p>			<p>20</p>
<p>1- (8)-10 【海外出店者及び個人輸入代行出店者向け】 取扱禁止商材ガイドライン違反</p>	<p>【海外出店者及び個人輸入代行出店者向け】 取扱禁止商材ガイドラインにおいて定められている商品</p>			<p>35</p>
<p>1- (8)-11 希少動物</p>	<p>ぞう科の牙（象牙） やうみがめ科（タイマイ等）の甲、およびそれらを用いた製品</p>			<p>35</p>

やその加工品				
I-(8)-12 金地金商品	金の延べ棒、ゴールドバー、金のインゴット等の金地金商品※	※ 金以外の商品は規制対象外です。また、金製品であったとしても、金貨、金のアクセサリーは規制対象外です。		35
I-(8)-13 研究用検査キット	「研究目的」を表記した新型コロナウイルス検査キット等 (抗原検査キット、抗体検査キットをはじめとした検査キットであり、新型コロナウイルス検査キットに限りません)			35
I-(8)-14 違法薬物検査キット	大麻検査キット、覚醒剤検査キット等の違法薬物検査キット		<ul style="list-style-type: none"> ・ 覚せい剤取締法 ・ 大麻取締法 ・ 麻薬及び向精神薬取締法 ・ あへん法 	35
I-(8)-15 型式認定及び性能等確認のいずれも取得していない	型式認定及び性能等確認のいずれも取得していない下記の車両 ・ 特定小型原動機付自転車		<ul style="list-style-type: none"> ・ 国土交通省「原動機付自転車用原動機の型式認定申請」 ・ 特定小型原動機付自転車の性能等確認制度に関するガイドライン 	35

い車 両				
---------	--	--	--	--

I 禁止商材（事前に審査が必要となる商品）

「お取扱いに事前審査が必要な商材に関するガイドライン」で定められた商材は、取扱いに際し事前審査が必要です。

取扱い許可が出ていない状態で、それらを楽天市場で商品登録、提供（景品・お試し品等として提供することも含む）することおよびその旨を表示することをおやめください。

(9) 当社所定の審査を受けずに出品されている商品

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
I-(9)-1 医薬品、医薬部 外品、医療機 器、化粧品	未審査での取扱い		・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第2条	35
I-(9)-2 動物用医薬品、 動物用医薬部外 品	未審査での取扱い		・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律_第2条	35
I-(9)-3 健康食品	未審査での取扱い			35
I-(9)-4 製造・販売にあ たって行政機関 からの許可・届 出が必要となる 食品	未審査での取扱い	※食品の営業許可については各都道府県により判断基準が異なる場合があります。必要な許可については管轄の行政機関にご確認ください。	・ 食品衛生法	35
I-(9)-5 おせち料理セッ ト	未審査での取扱い	※「おせち料理セット」の販売につきましては食品営業許可の必要有無に関わらず事前に審査対象です。		35
I-(9)-6 酒類	未審査での取扱い		・ 酒税法	35

I-(9)-7 たばこ ※海外からの おみやげたばこを 含みます	未審査での取扱い		・ たばこ事業法	35
I-(9)-8 ブランド品	未審査での取扱い	※対象ブランドにつきましては「ブランド品取扱いに関するガイドライン」をご確認ください。		35
I-(9)-9 ブランドノベル ティ品 ※企業が自社や 自社商品の宣伝 等の目的で、自 社の企業名やブ ランド名称を入 れて無料配布す る商品	未審査での取扱い	※対象ブランドにつきましては「ブランドノベルティ品の取扱いに関するガイドライン」をご確認ください。		35
I-(9)-10 中古品 ※中古ゲームソ フト、ブランド リサイクル品、 中古車を含みま す	未審査での取扱い		・ 古物営業法	35
I-(9)-11 生体	未審査での取扱い	※哺乳類、鳥類、爬虫類は禁止商材となりますのでご注意ください。		35
I-(9)-14 PCソフトウェ ア	未審査での取扱い			35
I-(9)-15 携帯電話等中古 携帯通信端末	未審査での取扱い			35
I-(9)-16 回線契約を伴う 商品	未審査での取扱い	※ADSL、光回線、モバイル通信回線等の回線契約を伴う商品、または、		35

		それに類すると判断される商品が対象です。		
I-(9)-17 車体（特定原動機付自転車以外）	未審査での取扱い	※道路運送車両法に基づく、ナンバープレート取得が必須の車体が対象です。	・ 道路運送車両法	35
I-(9)-18 金券	未審査での取扱い			35
I-(9)-19 有価証券・会員権 ※ゴルフ会員権も含まれます	未審査での取扱い			35
I-(9)-20 金融・保険	未審査での取扱い			35
I-(9)-21 不動産	未審査での取扱い			35
I-(9)-22 役務提供	未審査での取扱い			35
I-(9)-23 メーカー直送品	未審査での取扱い	※メーカー、産地、などから出店者が在庫を抱えず直接お客様の元へ発送する商材が対象です。		35
I-(9)-24 海外直送品	未審査での取扱い	※日本国外から、出店者を通さず直接お客様の元へ発送する商材が対象です。		35
I-(9)-25 プロスポーツライセンス商材	未審査での取扱い			35
I-(9)-26 店頭受取	未審査での取扱い	※楽天市場上で販売した商品の受取を、店頭でおこなう場合が対象です。	・ 店頭受取の運営に関するガイドライン	35
I-(9)-27 時限的な対応に基づく審査商材	未審査での取扱い	※消費者保護等の観点から、時限的な措置として審査商材に指定するもの 【対象指定商材】 現在対象商品はございま		35

		せん		
I-(9)-28 検査キット	未審査での取扱い	<p>※以下いずれかに該当する場合は対象です。</p> <p>(1)人体または動物から排出され、または採取された検体を回収して医療機関や検査機関等にて検査し、結果の提供を目的とする検査キット</p> <p>(2)当社が指定する疾病について検査すると想像できるような検査キット</p> <p>※人に限らず動物も対象</p> <p>※一般用検査薬（OTC 検査薬）は「医薬品」の審査が必要（検査キット審査は不要）</p> <p>(2) は商品ごとに1つずつ申請が必要</p>		35
I-(9)- 29 ペットフード	未審査での取扱い	※ペットフード安全法の対象となる全ペットフードが対象です。	・ 愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律（ペットフード安全法）	35
I-(9)- 30 特定小型原動機付自転車	未審査での取扱い	既に「車体」の審査を通過している店舗様も、「車体」項目の【特定小型】の必要書類を提出し、審査に通過する必要がございます。ただし、「車体」の審査において、【特定小型】の必要書類を提出し、審査に通過した店舗様に関しましては、「特定小型原動機付自転車」の項目の審査は不要となります。	・ 国土交通省 HP「特定小型原動機付自転車について」	35
I-(9)- 31 定額課金（サブ	未審査での取扱い	【加算猶予期間について】		35

スクリーン)を伴う電子機器		「定額課金(サブスクリプション)を伴う電子機器」の項目の未審査による加点猶予期間は、2024年01月31日までとなりますので、お早めに審査の申請をお願いいたします。		
---------------	--	--	--	--

II 禁止行為

次に定める禁止行為を楽天市場でおこなうこと、おこなう旨の表示をおこなうことはおやめください。

(1) 法令・公序良俗に反する行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
II-(1)-1 詐欺的な行為	<ul style="list-style-type: none"> お客様からお支払を受けたにもかかわらず商品を届けないこと 登録されている商品とは、異なる商品を届けること アカウントを複数取得し、ポイント〇倍のキャンペーン中に、自社アカウントの商品を購入しポイントを搾取すること 他人のカード情報を獲得し、そのカード情報を元に購入すること 		<ul style="list-style-type: none"> 刑法第246条、第246条の2 民法第96条 	80
II-(1)-2 脅迫行為	<ul style="list-style-type: none"> お客様への暴言、誹謗中傷 		<ul style="list-style-type: none"> 刑法第222条、223条、249条 民法第96条 	80
II-(1)-3 重大な個人情報漏洩	<ul style="list-style-type: none"> システムの不備や人為ミスなど理由の如何にかかわらず、顧客の個人情報を大量に流出すること 顧客メールアドレスを全て宛先に含めて送信すること 顧客の個人情報が入ったUSBメモリを紛失してしまうこと 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編) 	80

	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の個人情報を収集し転売すること SNS などにお客様の個人情報を載せてしまうこと 			
II-(1)-4 個人情報漏洩 (明細書トラブル、明細書の入れ違い等)	<ul style="list-style-type: none"> 注文したお客様とは異なる第三者の明細書を誤って送付してしまうこと 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いに関するガイドライン・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン (通則編) 	15
II-(1)-5 卑猥な表現、青少年やお子様の閲覧にふさわしくない表現などを記載すること	<p>以下のような過度に露出のある画像・動画等を用いて、商品の宣伝をおこなうこと</p> <ul style="list-style-type: none"> 性器やアンダーヘアが見えている、または透けているもの（へそ下の毛がアンダーヘアとつながっているようなものも対象） 何も身に着けていない状態の臀部が見えているもの（Tバック下着を着用していると分かるものは可） 乳首（乳輪を含む）が見えている、または透けているもの（被写体が女性の場合のみ） 本来であれば明らかに透けていたり露出していたりする部分を★マーク等や腕等で隠したり、モザイク処理や画像修正をおこなったもの 			35
II-(1)-6 マルチ商法等	<p>ねずみ講（無限連鎖講）、連鎖販売取引（マルチ商法）、紹介販売システム、代理店契約、内職商法、モニター商法、資格商法</p>	※特定商取引に関する法律を遵守されている場合でも、禁止とする場合がございます。		35
II-(1)-7 必須記載事項 (返品特約)	特商法にて定める、返品方法の記載をしていないこと			20
II-(1)-8	<ul style="list-style-type: none"> 取引をおこなうための準備が 		<ul style="list-style-type: none"> おとり広告に関する 	80

景表法違反（おとり表示）	<p>なされていない場合のその商品、サービスについての表示</p> <p>※店舗都合による注文キャンセルを継続的に繰り返す行為など、合理的理由がないにもかかわらず商品の全部または一部について取引に応じることができない場合、上記表示に該当すると判断します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品、サービスの供給量が著しく限定されているにもかかわらず、その旨を明示していない表示 商品、サービスの供給期間、供給の相手方または顧客一人当たりの供給量が限定されているにもかかわらず、その旨を明示していない表示 実際には取引する意思がない商品、サービスについての表示 		<p>表示</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示規制の概要（消費者庁） 	
II-(1)-9 景表法違反（景品規制）	景品表示法にて定める「懸賞・景品等」のルールに反する行為		<ul style="list-style-type: none"> 不当景品類及び不当表示防止法 	20
II-(1)-10 景表法違反（ポイント表記） 楽天スーパーDEAL	<p>楽天スーパーDEALの公式商品ではない商品に対し、下記記載をする行為</p> <ul style="list-style-type: none"> スーパーDEAL スーパーディール 			20
II-(1)-11 楽天市場クーポン利用ガイドライン違反	<ul style="list-style-type: none"> クーポン発行に関する禁止事項（ガイドライン3.） 			20
II-(1)-12 商品価格設定に関するガイドライン違反	<ul style="list-style-type: none"> 自然災害や事故に乗じた価格設定（ガイドライン2.（1）） 			20
II-(1)-13 医薬品取扱いに	医薬品販売にあたっての注意事項に定められた下記遵守事項に			35

<p>関するガイドライン違反</p>	<p>反する行為および禁止事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定第2類医薬品販売にあたっての遵守事項注意事項（I.遵守事項 4） ・ 薬局製造販売医薬品販売にあたっての遵守事項注意事項（I.遵守事項 5） ・ 濫用等のおそれがある医薬品の販売にあたっての遵守事項注意事項（I.遵守事項 6） ・ 薬剤師・登録販売者等専門家の関与についての遵守事項（I.遵守事項_7.） ・ 医薬品販売にあたってのユーザーへの情報提供についての遵守事項（I.遵守事項_8.） ・ 医薬品の販売にあたっての禁止事項（II.禁止事項） 			
<p>II-(1)-14 第1類医薬品取扱いに関するガイドライン違反</p>	<p>商品ページへの必須記載事項の未記載（遵守事項 2.）</p>			<p>20</p>
<p>II-(1)-15 第1類医薬品取扱いに関するガイドライン違反</p>	<p>以下の第1類医薬品販売にあたっての遵守事項に反する行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第1類医薬品を販売にあたっての使用者情報収集に関する遵守事項（遵守事項 3.） ・ 第1類医薬品を販売にあたっての注意喚起と専門家への相談勧奨に関する遵守事項（遵守事項 4.） ・ 注文受付後発送前の情報提供と理解の確認に関する遵守事項（遵守事項 5.） ・ 販売記録の保存に関する遵守事項（遵守事項 6.） ・ 販売個数の制限に関する遵守事項（遵守事項 7.） 			<p>35</p>

II-(1)-16 必須記載事項未 記載（医薬品）	医薬品販売にあたっての必須記 載事項の未記載（I.遵守事項 _2.）			20
II-(1)-17 必須記載事項未 記載（健康食品 等）	・薬機法関連商材の取扱いに関 するガイドライン I-1. 楽天市場医薬品・健康食 品等必須記載事項についてに反 する行為			20
II-(1)-18 薬機法違反広告	・薬機法関連商材の取扱いに関 するガイドラインに反する行為		・ 医薬品、医療機器等 の品質、有効性及び安 全性の確保等に関する 法律	35
II-(1)-19 家電製品の販売 ガイドライン違 反	特定家庭用機器再商品化法（家 電リサイクル法）に基づく記載 事項未記載（ガイドライン）		・ 特定家庭用機器再商 品化法 ・ 家電リサイクル法の ホームページ（経済産 業省）	35
II-(1)-20 中古携帯通信端 未取扱いに関す るガイドライン 違反	中古携帯通信端末取扱いに関す るガイドラインの遵守事項 （5）（6）に反する行為			20
II-(1)-21 18才以上を対 象とするゲーム ソフトの取扱い に関するガイド ライン違反	対象商品の商品ページへの必須 記載事項の未記載（ガイドライ ン3.）	【加算猶予期間につい て】 新たに、18才以上を対 象とするゲームソフトの 取扱いに関するガイドラ インの追加されたゲーム リストについては、下記 のとおり違反点数加算猶 予期間を設けております が、万一取扱いがある場 合には、速やかに削除い ただきますようお願いい たします。 ※各商品のリスト追加日 については、リストのE 列「update」部分をご参	・ 特定非営利活動法人 コンピュータエンター テインメントレーティ ング機構	20

		照ください。 ・2023/10/31 追加⇒ 2024/01/31 までは違反 点数加点对象外		
Ⅱ-(1)-22 消費税増税対応 ガイドライン違 反	転嫁を阻害する表示の禁止(ガイ ドライン 1.1-2))			35
Ⅱ-(1)-24 【海外出店者及 び個人輸入代行 出店者向け】販 売個数制限商材 ガイドライン違 反	【海外出店者及び個人輸入代行 出店者向け】販売個数制限商材ガ イドラインに定められた個数・分 量を超えて販売する行為 ・銃刀法で輸入個数が規制され ているもの(ガイドライン(1)) ・食品衛生法で輸入個数が規制 されているもの(ガイドライン (2)) ・薬機法で輸入個数が規制され ているもの(ガイドライン(3))			20
Ⅱ-(1)-25 動物用医薬品取 扱いに関するガ イドライン違反	・動物用医薬品取扱いに関する ガイドラインの遵守事項に反す る行為 ・動物用医薬品取扱いに関する ガイドラインの禁止事項			35
Ⅱ-(1)-26 景表法違反(ス テマ規制)	ステルスマーケティング(ステ マ)に関するガイドラインに反す る行為	【加点猶予期間につ いて】 下記のとおり違反点数加 点猶予期間を設けており ます。 2023年12月31日ま で は違反点数加点对象外。		55

(2) 価格表示に関する禁止行為

分類	禁止商材/禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドラ イン等	違反点 数
Ⅱ-(2)-1 二重価格・割引	・二重価格・割引表示に関する ガイドラインに反する行為	【加点猶予期間につ いて】SKUに移行した店舗	・ 不当景品類及び不当 表示防止法	20

表示に関するガイドライン違反 (不適切な価格表示・割引表示)		様については、移行日から起算して180日間の違反点数加算猶予期間を経過した後に違反点数の加算対象となります。		
II-(2)-2 メーカー希望小売価格の掲載マニュアル違反	メーカー希望小売価格の掲載マニュアルに記載の以下の遵守事項に反する行為 ・商品ページに掲載いただくエビデンス(証明資料)の種類 ・メーカー希望小売価格のエビデンス掲載方法 ・エビデンスとして不十分な資料 ・メーカー希望小売価格として比較できない価格 ・メーカー希望小売価格として比較ができない例		・ 不当景品類及び不当表示防止法	20
II-(2)-3 ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアル違反	ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアルに定める以下の行為 ・PC用商品説明文に関する必須記載事項未記載(必須記載事項(1)) ・スマートフォン用商品説明文に関する必須記載事項未記載(必須記載事項(2)) ・遵守事項に反する行為			20

(3) 表示全般に関する禁止行為

分類	禁止商材/禁止事項	補足説明	参考資料・関連規約ガイドライン等	違反点数
II-(3)-1 不適切な検索対策 (検索文字)	隠し文字を入れること (背景色と同じ文字色の文字記載、視認できないサイズの小さなフォントでの文字記載、HTMLへの隠し文字記載等、ユーザーが認識することができない文字記載をおこなう)			35

	と)			
<p>II-(3)-2 虚偽または不正 な表示により他 より優 良、有利 であると 誤認させ る表示を すること</p>	<p>■以下のような、品質、規格、内容について著しく優良であると誤認される表示をおこなうこと</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品の産地・ブランド・品質について事実と異なる表示をおこなうこと 「確実に○kg 痩せます」「必ず-○キロ痩せる」「体重激減」など、確実に必ず痩せることができるかのように表示すること 当社が定める「キュービックジルコニアの取扱いに関するガイドライン」に違反する表示をおこなうこと <p>■以下のような、取引条件を著しく有利に見せかける表示をおこなうこと</p> <ul style="list-style-type: none"> タイムセール期間終了後、少なくとも当該タイムセール期間と同一の期間を置かず、当該タイムセール時と同一価格もしくはそれよりも安い価格で販売すること（※1） 価格の安さを強調した上で販売価格を吊り上げること、クーポン等による販売価格からの割引表示、ポイント還元率を用いた表示をおこなう場合に、販売価格を吊り上げた上で割引率等を用いた表示をおこなうこと等、合理的理由がないにもかかわらず販売価格を吊り上げること 具体的な期間を明記せずに、「期間限定」「今だけ」等の表示をおこなうこと 期間限定キャンペーンについて、直前におこなったキャンペーン終了後、少なくとも当該キャンペーン期間と同一の期間を置かず、内容が同一のキャンペーンをおこなうこと（※1） 数量限定、対象者限定等の限定表示をおこなう際、事実と異なる虚偽の限定表示をおこなうこと <p>■その他、ユーザーに誤認を与えるおそれのある以下のような表示をおこなうこと</p>	<ul style="list-style-type: none"> 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）違反になる場合があります。 ※1 楽天スーパー SALE やお買い物マラソン等において別途企画独自のレギュレーションがある場合には、そちらのレギュレーションを遵守してください。 ※2 「ユーザーの能動的」なオプション商品の選択とは、具体的には以下のようなケースを指します。 <p><能動的な選択といえる例></p> <ul style="list-style-type: none"> ○：注文時に商品オプションで能動的にオプション商品を選択する（デフォルト（初期設定）「-」→「+●●●円」をユーザーの意思で選択） ○：注文時に備考欄にユーザー自身に追加希望のオプション商品を記載してもらう ○：注文確定後に、メール・電話等でユーザー自身に追加希望のオプション商品 	<ul style="list-style-type: none"> 不当景品類及び不当表示防止法 誇大表示の禁止（消費者庁） 	20

	<ul style="list-style-type: none"> ・オプション商品等の有料商品を、商品オプションを用いる等して商品登録せずに取扱うこと ※ただし、以下の2点を満たす場合は禁止事項には該当しません。 ・オプション商品等の選択は、ユーザーが能動的におこなうものであること ・注文後に金額変更があることについて、商品ページ上の楽天指定箇所に記載があること また、見積もり商品等、商品の性質上あらかじめの販売価格の確定が難しく、ユーザー確認後に金額が確定するため金額修正が発生せざるを得ない商品につきましては、個別の商品登録は不要ですが、商品オプションを用いる場合、上記した2点を満たさない場合は禁止事項に該当します。(※2、※3) ・商品内容や取引条件を強調した表示(強調表示)をおこなうにあたり、取引に条件や例外(打消し表示)があるにもかかわらず、その条件や例外を記載しないこと、ないしは、十分な記載をおこなわないこと ・運用型ポイント変倍機能を利用する際に、ポイント変倍率を訴求する行為 ※「運用型ポイント変倍」と「商品別/店舗別変倍」を併用している場合で、「商品別/店舗別変倍」での設定倍率を指して「最大●倍」等の倍率を訴求する行為は禁止とはしません。ただし、「商品別/店舗別変倍」において、当該倍率の商品(「最大10倍」訴求なら「10倍」の商品)が確実に存在していることが前提となります。 	<p>を選択してもらう</p> <p><能動的な選択といえない例></p> <p>×：商品オプションはあるがデフォルト(初期設定)で「+●●●円」になっている(※ユーザーの能動的な選択なし)</p> <p>×：備考欄にデフォルトで選択できるオプション商品の記載あり(※ユーザーの能動的な選択なし)</p> <p>※3 注文確定後に金額変更がある旨を商品ページ上へ記載する際は以下の事項を必ず、PC用商品ページであれば「PC用販売説明文」もしくは「PC用商品説明文」中の買い物かごの直上もしくは直下に記載いただき、スマホ用商品ページ(アプリ版も同様)であれば「スマホ用商品説明文」の買い物かごの直上に記載いただきますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・選択したオプションは買い物かごの金額に反映されない旨 ・注文確定後に金額修正が発生する旨 <p>※運用型ポイント変</p>		
--	---	--	--	--

		倍機能の利用に関するお問い合わせは こちら		
Ⅱ-(3)-3 迷信もしくは迷信に類し、著しく非科学的な表現を用いること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷信や非科学的な表現を言い切りで用いること ・ 「●●病が治った」「●●病に効く」「治癒」「●●症が治った」など具体的に病名や症状を出して効果効能があるようにうたうこと 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 不当景品類及び不当表示防止法 	20
Ⅱ-(3)-4 違法行為、脱法行為、その他法令や規制の適用を免れることを明示・暗示する記載をおこなうこと	「警察の取締りを逃れることができます」と商品説明文などに記載すること			20
Ⅱ-(3)-5 他店舗との価格やサービスの比較行為	比較内容が事実であるかを問わず、具体的な楽天市場他店舗との比較行為をおこなうこと	※具体的な店舗名ではなく伏字やイニシャル等での比較の場合であっても、比較対象店舗を特定できる状態のものは対象となります。		20
Ⅱ-(3)-6 最上級表現、表示	客観的証明物の併記なしで以下の内容をうたうこと <ul style="list-style-type: none"> ・ No1、一番、トップ、日本一、世界一、最安 	左記の表記は原則禁止といたします。ただし、以下の場合が可能となります。 (1) 客観的証明物を確保し、その転載	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不当景品類及び不当表示防止法 	20

		<p>許可などを得て併記した場合は可能です。</p> <p>※客観的証明物…第三者機関で調査・発表されたもの、業界における各協会団体が発行した調査資料等。会社パンフレット・新聞の記事広告などは不可といたします。</p> <p>(2)「当店売上 No1」のように、楽天市場内の売上データからその実績を明確に証明できる場合 ※少なくとも連続 30 日以上データに基づき、以下の表示をした場合に限る</p> <p>A 集計期間 (〇〇年〇月〇日～〇〇年〇月〇日)</p> <p>B 抽出条件 (〇〇ジャンル、年齢、性別等)</p> <p>(3)「店長のおすすめ No1」のように値段や売上等の特定の指標を用いず、かつ他店舗や他社との比較でないことが明らかかな場合</p> <p>※複数の商品ページで同様の No1 表現を記載することは禁止となります。</p>		
--	--	--	--	--

<p>Ⅱ-(3)-7 商品の在庫設定・納期情報設定および配送に関するガイドライン違反</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・納期(最短お届け可能日・商品発送予定日)の未登録、非表示 (ガイドラインⅡ-1) ・受注情報へのお荷物伝票番号および配送会社の未登録、非表示 (ガイドラインⅢ-2) 	<p>【加点猶予期間について】</p> <p>SKUに移行した店舗様については、禁止行為の「・納期(最短お届け可能日・商品発送予定日)の未登録、非表示 (ガイドラインⅡ-1)」は移行日から起算して180日間の違反点数加点猶予期間を経過した後に違反点数の加点対象となります。</p> <p>また、以下の事項については、当面は違反点数の対象外とします (点数対象化する際は別途通知いたします)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在庫 商品の在庫設定の必須化 (Ⅰ-1) 在庫数量の設定基準 (Ⅰ-1-(2)) ・納期情報 「在庫切れになっても注文を受け付ける」場合の納期表示の注意 (Ⅱ-2) 「在庫切れになっても注文を受け付ける」で受注した注文のキャンセル対応時の注意 (Ⅱ-3) ・配送 発送日入力の必須化 (Ⅲ-1) 		<p>15</p>
--	--	--	--	-----------

		配送希望日時の遵守義務とユーザー対応時の注意（Ⅲ-3）		
Ⅱ-(3)-8 楽天ランキングへのランクイン実績等の表示に関するガイドライン違反	<ul style="list-style-type: none"> ・楽天ランキングへのランクイン実績等の表示に関するガイドラインの遵守事項に反する行為 ・楽天ランキングへのランクイン実績等の表示に関するガイドラインの禁止事項 	<p>3.遵守事項（1）「楽天ランキング」に関する記載について①</p> <p>必須記載事項 絞り込み条件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「年齢・性別・価格別」等、条件別にランキングを出しているものに関しては、それらの条件も明記してください。 		35
Ⅱ-(3)-9 必須記載事項未記載（会社情報）	<ul style="list-style-type: none"> ・物販をおこなう場合の遵守事項（ガイドライン 1.）に反する行為 ・物販をおこなわない場合の遵守事項（ガイドライン 2.）に反する行為 ・特定商取引に関する法律にて定める遵守事項（2 通信販売業者の表示義務）に反する行為 		<ul style="list-style-type: none"> ・[楽天ペイ版]特定商取引に関する法律 ・特定商取引法ガイド ・通信販売広告について 	35
Ⅱ-(3)-10 不適切な商品ジャンル登録	対象商品の分類とは異なるジャンルへ商品登録をおこなうこと（ガイドライン 3（1））	<p>※下記商材における不適切なジャンル登録については、別途定めがございます。違反点数も異なる場合がありますのでご注意ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医薬品 →Ⅱ-(1)-13 医薬品取扱いに関するガイドライン違反（35点） ・動物用医薬品 →Ⅱ-(1)-25 動物用医薬品取扱いに関するガイドライン違反（35点） 		20

		<p>・酒類 →Ⅱ-(9)-32 酒類取扱いに関する ガイドライン違反 (20点)</p>		
Ⅱ-(3)-11 不適切な 商品属 性、タ グ、製品 コード登 録	<p>【従来版】タグ ID 登録に関するガイドライ ン ・タグ ID 登録に関する禁止事項 (4.タグの 登録ルール 3) 4)) ・産地タグ登録の遵守事項(4.タグの登録ルー ル 5))に反する行為 【従来版】カタログ ID 登録に関するガイド ライン ・製品コード (カタログ ID) 登録に関する禁 止事項 (4. カatalog ID の登録ルール 3) 4)) ・産地タグ登録の遵守事項 (4.タグの登録ル ール 5)) に反する行為 【SKU 移行後】タグ ID 登録に関するガイド ライン ・タグ ID 登録に関する禁止事項(4. タグの 登録ルール 2)3) 4)) 【SKU 移行後】カタログ ID 登録に関するガ イドライン(4.カ タログ ID の登録ルール 4)) 商品属性登録に関するガイドライン(5. 商品 属性の登録ルール(1)) 配送品質向上制度に関するガイドラ イン 5 禁止事項 (3) 商品の在庫設定・納期情報設定および配送に 関するガイドライン Ⅱ. 納期情報(最短お届け可能日・商品発送予 定日)設定における遵守事項ー1ーウ</p>	<p>【加点猶予期間につ いて】【SKU 移行 後】タグ ID 登録に 関するガイドライン 及び商品属性登録に 関するガイドライン については、店舗様 の SKU 移行日から起 算して 180 日間の違 反点数加点猶予期間 を経過した後に違反 点数の加点対象とな ります。 配送品質向上制度に 関するガイドラ インについては、 2024/8/30 まで加 点猶予といたしま す。 商品の在庫設定・納 期情報設定および配 送に関するガイドラ インについては、 2024/8/30 まで加点 猶予といたします。</p>		35
Ⅱ-(3)-12 中古品 (古物・ 海外直輸	<p>・古物商の表記について定められた必須記載 事項未記載 ・海外から日本国内に直接輸入して販売する 場合の必須記載事項未記載</p>	<p>【加点猶予期間につ いて】SKU に移行し た店舗様について は、「・海外から日本</p>		35

入古物) 取扱いに 関するガ イドライ ン違反		国内に直接輸入して 販売する場合の必須 記載事項未記載」を 対象として移行日か ら起算して 180 日間 の違反点数加点猶予 期間を経過した後に 違反点数の加点対象 となります。		
II-(3)-13 中古品 (古物・ 海外直輸 入古物) 取扱いに 関するガ イドライ ン違反	中古品 (古物・海外直輸入古物) 取扱いに関 するガイドラインに記載の以下の遵守事項に 反する行為 ・ 中古タグ ID (商品属性) の登録について ・ 中古キーワード【中古】の記載について	【加点猶予期間につ いて】SKU に移行し た店舗様について は、移行日から起算 して 180 日間の違反 点数加点猶予期間を 経過した後に違反点 数の加点対象となり ます。		20
II-(3)-14 食品表示 に関する ガイドラ イン違反	・ 食品販売にあたっての必須記載事項の未記 載 (1. 楽天市場食品必須記載事項について) ・ 表示に関する禁止事項 (2. 基本的な注意事 項について 3. 商材ごとの注意事項につい て)			0
II-(3)-15 【海外出 店者向 け】必須 記載事項 に関する ガイドラ イン違反	【海外出店者向け】必須記載事項に関するガ イドラインに定める以下の必須記載事項未記 載 ・ 海外出店者であることの表示について (ガ イドライン【1】) ・ 関税・輸入消費税について (ガイドライン 【2】) ・ 配送について (ガイドライン【3】) ・ お問合せ/営業時間について (ガイドライン 【4】) ・ カード決済代行会社について (ガイドライ ン【5】) ・ キャンセル・返品について (ガイドライン 【6】)			35
II-(3)-17	電波法令で定められている技術基準に適合し	※必須記載事項は、	・ 電波法	35

<p>必須記載事項未記載（技適マークが貼付されていない無線機器）</p>	<p>ていることを証明する技適マークが貼付されていない無線機器を取り扱う際に、下記の必須記載事項を対象商品ページ上に記載しない行為</p> <p><必須記載事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当商品には技適マークが貼付されていないこと ・日本国内で使用すると電波法違反になるおそれがあること 	<p>対象商品の商品ページ上に、ユーザーにわかりやすいように記載してください。</p> <p><記載例></p> <p>本商品は、電波法令で定められている技術基準に適合していることを証明する技適マークが貼付されていない無線機器であり、日本国内で使用する場合は、電波法違反になるおそれがございます。ご使用の際には、十分ご注意ください。よろしくお願いいたします。</p> <p>詳しくは、最寄りの総務省総合通信局へお問い合わせください。</p>	<p>・ 技適マーク、無線機の購入・使用に関すること（総務省）</p>	
<p>II-(3)-18 楽天ショップ・オブ・ザ・イヤ受賞実績等の表示に関するガイドライン違反</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・楽天ショップ・オブ・ザ・イヤ受賞実績等の表示に関するガイドラインの遵守事項に反する行為 ・楽天ショップ・オブ・ザ・イヤ受賞実績等の表示に関するガイドラインの禁止事項 			35
<p>II-(3)-19 必須記載事項未記載（自動車用チャイルドシート）</p>	<p>自動車用チャイルドシートを取り扱う際に、下記の必須記載事項を対象商品ページ上に記載しない行為</p> <p><必須記載事項></p> <p>(1) 該当商品について、国が定める安全基準に適合していることを示すマークが貼付さ</p>	<p>※必須記載事項は、対象商品の商品ページ上に、ユーザーにわかりやすいように記載してください。</p> <p><記載例></p>	<p>・ 【国土交通省】チャイルドシートコーナートップ</p>	20

<p>ート)</p>	<p>れていること</p> <p>(2) 適合している安全基準の具体的名称</p>	<p>(以下の記載はあくまで記載例です。その他国が定める安全基準を満たす記載のある商品であれば以下記載例を参考に国が定める安全基準の記載をお願いいたします。)</p> <p>例 1 :</p> <p>UN(ECE)R44/04 適合商品です。</p> <p>UN(ECE)R129/00 適合商品です。</p> <p>例 2 : E マーク取得済みです。</p>		
<p>II-(3)-20 必須記載 事項未記 載(法令 上、公道 での使用 が禁止さ れている 乗物)</p>	<p>法令上、公道での使用が禁止されている乗物を取り扱う際に、下記の必須記載事項を対象商品ページ上に記載しない行為※1</p> <p><必須記載事項> ※2</p> <p>・道路交通法上、公道での使用が禁止されていること</p>	<p>※1 法令上公道で使用できないタイプの、「特定小型原動機付自転車(いわゆる電動キックボードまたは電動バイク等)に類似する構造を有する乗物」は本必須記載事項に係る記載の有無に関わらず、販売できません。</p> <p>(特定小型原動機付自転車については、別途II-(3)-24で必須記載事項が定められています。)</p> <p>※2 必須記載事項は、対象商品の商品ページ上に、ユーザーにわかりやすいように記載してくださ</p>	<p>・道路交通法</p> <p>・国土交通省 HP 「特定小型原動機付自転車について」</p> <p>・警察庁 HP リンク 「特定小型原動機付自転車(いわゆる電動キックボード等)に関する交通ルール等について」</p>	<p>35</p>

		い。 <記載例> 本商品は、道路交通法上、公道での使用が禁止されています。私有地での使用をお願いします。		
II-(3)-21 違法成分 非含有証明 書未掲載 (大麻由来成分 含有商品)	商品ページ上(※1)へ違法成分が含まれていないことを証明できる証明書(※2)が掲載されていないこと	※1 第2商品画像等への掲載を推奨いたします。 ※2 商品または商品の原材料の証明書でTHC非含有を証明できるものである必要があります。	・ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律 第2条 第15項 ・ 大麻取締法 ・ 麻薬及び向精神薬取締法	35
II-(3)-22 必須記載 事項未記載 (製品安全4法 に関する製品)	製品安全4法に関する製品(リチウムイオン蓄電池、携帯用レーザー応用装置、カートリッジガスこんろ、乗車用ヘルメット)を取り扱う際に、下記の必須記載事項を商品ページ上に記載しない行為(※1) <必須記載事項> (1) 製品本体に貼付されているPSマークが撮影された画像(※2) ※製品本体に貼付されていることがわかる方法で撮影してください。 (2) 商品説明文に以下の3点をテキストで記載すること ①PSマークの種類 ②製品本体に貼付されている届出事業者名 ③製品本体に貼付されている登録検査機関名称(リチウムイオン蓄電池および乗車用ヘルメットの場合は登録検査機関名称は不要) ※規格等により製品安全4法に関する製品に該当しない場合は(1)、(2)の記載は不要ですが、その場合には該当しない旨とその理由を商品ページ上にテキストで記載してください	※1 リチウムイオン蓄電池は電動掃除機用・電動工具用バッテリー、モバイルバッテリーのみ対象とします。 ※2 画像掲載箇所はユーザーが見つけやすい商品画像を推奨いたします。 【加算猶予期間について】 本件については、当面は違反点数加算対象とはしないことにいたします。今後、違反点数の加算対象とする場合は別途ご案内いたします。	・ 消費生活用製品安全法 第2条、第4条 ・ 消費生活用製品安全法施行令 第1条 ・ 電気用品安全法 ・ ガス事業法 ・ 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律	35

	い。			
II-(3)-24 必須記載 事項未記 載（特定 小型原動 機付自転 車）	<p>型式認定、または性能等確認取得の特定小型原動機付自転車を取り扱う際に、下記の必須記載事項を対象商品ページ上に掲載、または記載しない行為</p> <p><必須記載事項></p> <p>①型式認定取得、または性能等確認取得の証明書（認定証、認定シール）</p> <p>②警察庁 HP リンク「特定小型原動機付自転車（いわゆる電動キックボード等）に関する交通ルール等について」 (https://link.rakuten.co.jp/0/119/716/) ※商品ページに上記リンクを掲載する際は、 () 内の楽天指定リンクを利用してください。</p> <p>③16歳未満の者が特定小型原動機付自転車を運転した場合、道路交通法違反となること</p> <p>④道路を通行させるには、市町村（特別区を含む）の条例で定めるところにより標識（ナンバープレート）を取得し、車体に備え付けなければならないこと</p> <p>⑤自動車損害賠償責任保険等の加入方法の案内</p> <p>⑥16歳未満の者への貸出し及び転売をしてはいけないこと</p> <p>⑦点検や整備に関する情報</p> <p>⑧購入者が交通ルール、手続等に関して相談することができる窓口の情報</p> <p>⑨商品名の先頭もしくは末尾に【特定小型原動機付自転車】を含めること</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 国土交通省「原動機付自転車用原動機の型式認定申請」 ・ 特定小型原動機付自転車の性能等確認制度に関するガイドライン ・ 国土交通省 HP「特定小型原動機付自転車について」 ・ 警察庁 HP リンク「特定小型原動機付自転車（いわゆる電動キックボード等）に関する交通ルール等について」 	35
II-(3)-25 必須記載 事項未記 載（定額 課金（サ ブスクリ プション） を伴	商品ページへの必須記載事項未記載（3. 遵守事項）をご確認ください。	【加点猶予期間について】 必須記載事項の未記載については、2024年01月31日まで加点猶予期間とします		35

う電子機器)				
--------	--	--	--	--

(4) 楽天または第三者の権利を侵害する行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライン等	違反点数
Ⅱ-(4)-1 著作権、肖像権等を侵害する表記	他人の著作権、肖像権、パブリシティ権の侵害となるような、以下の行為 ・掲載許可のない、有名人画像や他人・他店舗の著作物の使用 ・掲載許可のない、メディアコンテンツ（雑誌・新聞等）の使用 ・「〇〇さんが愛用」「ドラマ〇〇で使用」「雑誌〇〇で紹介！」などの記載	「他人の著作物等の掲載に関するガイドライン」に記載の手続きに従い、許諾内容を楽天側に申請いただき、その確認が取れている場合は禁止行為に該当しません。	<ul style="list-style-type: none"> ・著作権法 ・不当景品類及び不当表示防止法 ・お買いものパンダの利用禁止 	35
Ⅱ-(4)-2 商標権を侵害する表記	<ul style="list-style-type: none"> ・商品と無関係の商標を無断で使用すること ・商品と無関係の商標を使って、〇〇タイプまたは〇〇風といった表記をすること 		<ul style="list-style-type: none"> ・商標法 	35
Ⅱ-(4)-3 名誉棄損、プライバシー侵害	他人の誹謗中傷、名誉棄損、プライバシー侵害などをおこなうこと			35
Ⅱ-(4)-5 不適切な楽天ロゴマーク使用	<ul style="list-style-type: none"> ・楽天ロゴマークの未許諾使用 ・楽天ロゴマークの使用にあたっての遵守事項（【ロゴ使用上の注意】）に反する行為 ・再許諾および譲渡の禁止（使用規約 第8条） ・契約終了後の使用禁止（使用規約 第12条） 			35
Ⅱ-(4)-6 看板の作成・変更に関するガイドライン違反	<ul style="list-style-type: none"> ・出店店舗の看板作成・変更の際しての遵守事項に反する行為 			35

II-(4)-7 事前申請のない プレスリリース	事前申請のない新聞・雑誌等の 取材・プレスリリース配信			0
II-(4)-8 RMS WEB SERVICE 利用 規約（開発企業 および出店者向 け）違反	RMS WEB SERVICE 利用に際 しての 商標等の使用に関する遵守事項 （利用規約 第 8 条）に反する 行為			35
II-(4)-9 楽天大学利用規 約違反	楽天大学利用にあたっての禁止 事項（利用規約 第 8 条）		・ 楽天大学利用規約	0

(5) レビューに関する禁止行為

「みんなのレビューに関するガイドライン(出店者向け)」では以下の行為が禁止行為とされています。

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライ ン等	違反点 数
II-(5)-1 すでにレビュー の書込みがされ た商品ページ (SKU) を編集 し、別商品のペ ージ (SKU) に 変更すること	すでにレビューの書込みがされ た商品ページ (SKU) を編集 し、全く異なる商品のページ (SKU) に変更をおこなうこと	※商品のマイナーチェン ジ等に該当する場合は、 「全く異なる商品」とは みなしませんが、その場 合は下記を必ず出店ペー ジ上に明記いただきます ようお願いいたします。 ・変更がなされた年月日 ・変更前後で、商品にど のような差異が生じてい るのかの具体的な説明		20
II-(5)-2 店舗関係者によ るレビューの投 稿	・店舗関係者※ 1 が、自店舗お よび利害関係のある他の店舗に 対し、レビューを投稿すること ・業者やユーザー等の第三者 に、楽天市場の正常な注文を前 提としないレビュー投稿やレビ ュー作成の依頼、募集※ 2 をす ること	※楽天市場内外の媒体や 方法に関わらず、また実 際のレビューの投稿有無 や有償無償に関わらず禁 止いたします。 ※本規定の対象となるレ ビューの投稿等には、 「参考になったボタン」 の押下等、直接的な投稿		80

		<p>以外の行為も含まれます。</p> <p>※1 店舗関係者とは、店舗の役員および従業員、委託先、提携先、家族、友人その他店舗と利害関係のあるインフルエンサー等の第三者をいいます。</p> <p>※なお、取引先や取引先のご家族、その他の利害関係者等につきましては、一律に判断するものではありませんが、出店店舗様との関係性、レビューの投稿状況や内容等によって通常のユーザーとは異なる判断することがあります。</p> <p>※2（違反行為例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部の委託会社やレビュー代行業者等にレビュー投稿を依頼すること ・SNS 等でレビュー投稿やレビュー投稿者を募集すること 		
II-(5)-4 不適切なレビュー引用・利用行為	レビューの著作権および店舗による引用・利用についての遵守事項（ガイドライン 2.）			35
II-(5)-5 レビュー投稿を条件とした特典付与	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の注文を送料無料にすること ・今回の注文を値引きすること <p>※金額修正による値引きも不可</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今回の注文におまけを同梱すること 		<ul style="list-style-type: none"> ・不当景品類及び不当表示防止法 	35

	<ul style="list-style-type: none"> ・特典付与のタイミングにかかわらず、キャッシュバックをおこなうこと ・特典付与のタイミングにかかわらず、金券類（金券、商品券、ギフト券等）を供与すること ・レビューの評価や投稿内容等によって特典内容を変えること、特典内容が異なることを明示・暗示すること ・特典付与を目的として、レビューを「書く」「書かない」など商品オプションを設けて投稿の意思確認をおこなうこと ・レビューコンテスト、レビュー大賞を開催すること ・抽選で〇〇プレゼント企画をおこなうこと 			
II-(5)-6 レビュー記載の強要	ユーザーに対して、一度投稿されたレビューの評価や投稿内容の変更・削除等の要請、強要、金品等の利益供与を以って依頼すること	レビューの公平性や信頼性を損なうおそれがあることから禁止します。		80
II-(5)-8 高評価のレビュー投稿を促すこと	ユーザーに対して高評価のレビューの投稿を促すこと			35
II-(5)-9 商品到着前のレビュー投稿を促すこと	ユーザーに対して商品到着前にレビューを投稿するよう促すこと			35

(6) 課金を回避することを目的とする行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・関連規約ガイドライン等	違反点数
II-(6)-1	・当社が特に認めた場合を除			35

<p>サイト外取引およびそれを誘導する行為</p>	<p>き、楽天市場以外の機能・電話・FAX・メール・SNS等を使って、楽天市場の買い物かごを通さずに、お客様と取引をおこなうこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話・FAX・メールなど、楽天市場外での購入が可能であることを記載すること ・楽天市場より、実店舗・リアルイベントでの購入を積極的に優遇する旨記載すること ・当社が特に認めた場合を除き、楽天市場で取り扱っていない商品・サービスの案内を記載すること ・楽天市場の店舗運営上知り得た個人情報を利用し、ダイレクトメールの送付、電話営業、訪問販売などをおこなうこと 			
<p>II-(6)-2 外部リンク、外部サイト誘導</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当社が特に認めた場合を除き、出店ページや R-Mail・サンクスメール等のメール、レビュー返信機能、R-Messe、楽天市場が提供する広告に自社サイトや競合サイトなど楽天市場外のサイトの URL を記載すること、または、誘導・紹介すること (URLの一部を抜粋した記載や QR コード、外部サイト名を記載することも含む) ・楽天店舗 URL の併記なしに、他のショッピングモール、または、自社サイトの URL のみが記載されている梱包物や同梱物を用いること ・R-SNS ページの記載なしに、梱包物や同梱物に SNS アカウントを記載すること 			<p>35</p>

(7) 決済に関する禁止行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライ ン等	違反点 数
II-(7)-2 楽天市場決済基 本規約違反	決済方法を限定すること ・「現金払いのみ」と記載すること ・「カード決済不可」等の制限を 設けること ・「現金特価」と記載すること	完全受注生產品の場合 や、不正ユーザーからの 注文のおそれがある場合 など、正当な理由のもと 決済方法を限定している と当社が判断した場合、 禁止行為に該当いたしま せん。		80
	当社が指定した楽天銀行口座以 外の口座をユーザーの振込先と すること			80
II-(7)-6 楽天ペイ（楽天 市場決済）の適 正な運用を阻害 するおそれのあ る行為	・ 発送日（発送完了報告日）を 偽ることで、不当に決済確定の 処理プロセスへ移行させる行為 ・ RMS 上で登録している選択制 決済手段以外の決済手段へとユ ーザーを誘導する行為	※本項目は楽天ペイ（楽 天市場決済）導入店舗の みが適用対象になりま す。		80

(8) 不正なシステム利用

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドライ ン等	違反点 数
II-(8)-1 架空注文	店舗関係者が実体のない注文を おこなうこと ※二重売上、架空売上、売上代 金の水増し、売上代金の分割記 載、その他不実記載および不当 価格、他人名義での売上等の虚 偽の売上行為を含むがこれらに 限られません。	※架空注文、買主を代理 した注文、合理的な理由 のないテスト注文、買い 物かごを利用した在庫管 理を含むがこれらに限ら れません。		80
II-(8)-2 不適切な検索対	販売条件が全て同一の商品 (SKU) を複数登録すること	※検索機能が使いづらい というお客様からのクレ		35

<p>策（同一商品（SKU）複数登録）</p>		<p>ームが寄せられております。</p> <p>※中古品で、使用状態等により品質に差異がある場合については、同一商品の複数登録を禁止しません。</p> <p>【加点猶予期間について】SKUに移行した店舗様については、移行日から起算して180日間の違反点数加点猶予期間を経過した後に違反点数の加点対象となります。</p> <p>※この猶予期間の例外として、商品ページをお気に入り登録等していたユーザーを保護するため、SKU移行日前から存在していた商品ページ（旧商品）については、各店舗のSKU移行日から360日間は、まとめページに移行した元ページの旧商品は「注文ボタンをつけない」または「在庫切れ」処置をとることにより、旧商品ページとして存続させることは可能です。「注文ボタンをつけない」設定については、こちらのSTEP 5をご確認ください。</p>		
<p>II-(8)-3 楽天市場機能の目的外利用</p>	<p>プレゼント応募の受付を目的として資料請求の機能を利用すること、などの楽天市場の機能を本来と異なる目的のために利用すること</p>			<p>35</p>

<p>II-(8)-4 楽天市場のシステムに障害をきたすおそれのある行為</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不正なソフトウェアやスクリプトを使用して RMS および楽天市場のシステムに異常な回数 のアクセスをすること、または顧客情報を収集すること ※キーワード入力補助での表示を目的として大量の検索クエリーを送信する等 ・モールに関し利用しうる情報を改ざんする行為 ・有害なコンピュータプログラム、メール等を送信または書き込む行為 ・サーバその他楽天のコンピュータに不正にアクセスする行為 			35
<p>II-(8)-5 文面や差出人を別店舗のものにして R-Mail を送信すること</p>	<p>A 店舗の R-Mail 機能を使い B 店舗のメールマガジンを送付すること等</p> <p>※同一事業者が複数出店している場合でも、R-Mail は店舗ごとに分ける必要があります。</p>			35
<p>II-(8)-6 R-Mail ご利用に関するガイドライン違反</p>	<p>配信枠を押さえることを目的とした R-Mail の配信予約</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・未確定の配信内容での配信予約 ・極端に少数の送信リストによる配信予約 (目安:10 リスト以下) ・多頻度の予約送信のキャンセル (目安:月間 10 回以上) 			0
<p>II-(8)-7 RMS WEB SERVICE 利用規約 (開発企業および出店者向け) 違反</p>	<p>本サービス利用にあたっての禁止事項 (利用規約 第 9 条)</p>			35

(9) その他当社が不相当と判断した行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明	参考資料・ 関連規約ガイドラ イン等	違反点 数
Ⅱ-(9)-1 楽天市場が販売 主と誤解を与え る記載等	楽天市場が販売主であるような、 または何らかの保証をしているよ うな記載をおこなうこと			20
Ⅱ-(9)-2 楽天グループと 競合、または競 合するおそれの ある行為	楽天グループと競合、または競合 するおそれのある行為			20
Ⅱ-(9)-3 商取引以外を目的とする出店 (当社が特に認 めた場合を除 く)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物品販売、役務提供等の商取引 以外を目的とする出店（市場調査 目的の出店、個人情報収集目的の 出店等） ・ ショッピングモールの運営ノウ ハウを取得する目的での出店 ・ 当社が特に認めた場合を除い て、会員募集など商品販売・サー ビス提供以外を目的として出店す ること ・ 商取引を主たる目的としない団 体・サークル・グループへの勧 誘、思想宣伝・広報活動 ※布教活動、宗教団体・政治結社 などの思想団体への勧誘なども含 みます。			100
Ⅱ-(9)-4 出店許可の前に 出店ページを第 三者に公開する 行為	出店許可の前に出店ページを第三 者に公開する行為(出店ページの宣 伝広告およびその URL の告知を含 む)または出店ページを利用した販 売等をおこなう行為			20
Ⅱ-(9)-5 退店後の個人情 報利用行為	出店契約終了後に、楽天市場を通 じて取得したお客様の個人情報を 利用する行為 (例)			-

	<ul style="list-style-type: none"> ・自社のメールマガジンを送信すること ・自社サイトの案内など宣伝広告メールを送信すること ・ダイレクトメールの送付、電話営業、訪問販売などをおこなうこと 			
II-(9)-6 受注確認用メールアドレスを個人用アドレスや携帯アドレスに転送設定すること	受注確認用メールアドレスを個人用アドレスや携帯アドレスに転送設定すること			0
II-(9)-7 お客様の承諾なくお客様のメールアドレスをR-Mailのリストに追加すること	お客様の承諾なくお客様のメールアドレスをR-Mailのリストに追加すること			20
II-(9)-8 R-Mail以外の方法による広告宣伝行為	<ul style="list-style-type: none"> ・R-Mail以外のメール送信時ににおける広告宣伝ガイドラインに反する行為 ・お客様の住所へDM(ダイレクトメール、商品カタログ、チラシなど)を郵送すること 		<ul style="list-style-type: none"> ・メールアドレス等個人情報購入禁止のお知らせ ・個人情報保護法 ■よくあるお問い合わせはこちら 	35
II-(9)-10 お客様の優先意識に過度に訴えかける行為	お客様からの応募を前提とせず「当選おめでとうございます」「〇名様の中から抽選で選ばれました」等とお客様の優先意識に過度に訴えかけるメールマガジンを配信する等により、プレゼント企画やキャンペーン企画を実施すること			0
II-(9)-11 換金行為	・金券など換金率の高い商品を楽天ポイントの換金行為	※楽天ポイントの現金化を前提とした商品販売、換金先のあっせんも含まれます。		80

	(例) 楽天ポイントを現金でキャッシュバック!【販売⇒即買取】 金券 1000 円			
II-(9)-12 個人輸入代行 (当社が特に認めた場合を除く)	<ul style="list-style-type: none"> 産直審査を受けずに、海外から直接お客様の元へ商品を届けること 産直審査を受けずに、メーカーから直接お客様の元へ商品を届けること 産直審査を受け、許可済みになっているが、医薬品成分を含む健康食品・化粧品を海外から直接お客様の元へ商品を届けること 	<p>※特に医薬品や健康食品などを輸入代行と称して販売する行為は、薬機法違反にもなる場合がありますのでご注意ください。</p> <p>※以下の行為は禁止行為には該当しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> 海外から商品を仕入れ一旦店舗内にて在庫を確保した後、お客様に届けること 海外出店の店舗様から、日本国内のお客様に届けること 		35
II-(9)-13 ネットワークビジネス	ネットワークビジネスを楽天市場でおこなうこと			20
II-(9)-14 検索エンジン等のサービス提供をおこなう第三者が、当該サービスの利用規約、ガイドライン等で禁止する事項をおこなうこと	検索エンジンによる検索結果の順位を操作することを目的として、リンクの売買、交換、設置等をおこなうこと(自社が依頼した第三者の業者がおこなう場合も含む)			20
II-(9)-15 連絡困難(ユーザーおよび楽天との連絡が困難な状況にあると当社が判断した場合)	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーもしくは楽天が架電をおこない、営業時間中に連絡がとれない状況が複数回確認されること ユーザーもしくは楽天がメール、R-Messe 等で連絡を行い回答を求めた場合に、原則 3 営業日以内 	<p>※違反に該当するか否かは、各種事情を勘案の上判断いたします</p> <p>※架電に関しては、時間帯や日にちを変えて、複数回コンタクトした上で判断します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 楽天市場出店規約_第 26 条 1 (8) 	5

	内に回答がなされない状況が確認されること ※ユーザーからのお問い合わせには、原則 1 営業日以内の回答を推奨いたします。	【加点猶予期間について】 メール、R-Messe 等での連絡困難については、当面は違反点数加点対象とはいたしません。今後、違反点数の加点対象とする場合は別途ご案内いたします。		
II-(9)-17 回線契約を伴う商品販売に関するガイドライン違反	回線契約を伴う商品販売をおこなう際の必須事項に反する行為			35
II-(9)-18 役務の提供に関するガイドライン違反	役務の提供に関する遵守事項（ガイドライン 4.）に反する行為			35
II-(9)-19 金券による広告入稿	金券による広告入稿（広告入稿の制限について）			0
II-(9)-20 R-Cabinet 利用規約違反	楽天市場おすすめ画像の利用にあたっての遵守事項（利用規約 3.）に反する行為			20
II-(9)-22 予約購入・定期購入・頒布会サービス利用規約違反	・売買契約の履行等に関する遵守事項（利用規約 第 4 条）に反する行為 ・売買契約のキャンセルにあたっての遵守事項（利用規約 第 4 条の 2.）に反する行為			35
II-(9)-24 楽天スーパーアフィリエイト利用規約（出店者向け）違反	本サービスと類似サービス利用の禁止（利用規約 第 11 条）			20
II-(9)-27 Racoupon	・クーポン利用の取り消しに関する遵守事項（利用規約 第 7 条）			20

(ラ・クーポン) 利用規約 (出店者向け) 違反	に反する行為 ・ Racoupon 利用にあたっての禁止事項 (利用規約 第 9 条)			
II-(9)-28 R-SNS (アー ル・エス・エ ヌ・エス) に関 するガイドライ ン違反	本サービスで制作した企業ページ に関する禁止事項 (ガイドライン 3.)			20
II-(9)-29 R-SNS 利用規 約違反	・ 本サービスの利用にあたっての 禁止事項 (利用規約 第 8 条 1) ・ 企業ページ削除に関する遵守事 項 (利用規約 第 9 条 6) に反す る行為			20
II-(9)-31 当社が全店舗に 提供している共 通コンテンツを 隠す行為	以下のような、当社が全店舗に提 供している共通コンテンツの一部 もしくは全部を隠す、または変更 する行為 ・ 「 https://www.rakuten.co.jp/ 」 または 「 https://item.rakuten.co.jp/ 」 で始まるページにおける共通ヘッ ダ部分			35
II-(9)-32 酒類取扱いに関 するガイドライ ン違反	・ 必須記載事項の未記載や不備記 載 (遵守事項 (2)) ・ 対象商品の分類とは異なるジャン ルへの商品登録 (遵守事項 (3)) ・ [中古の酒類取扱い時] 中古タグ ID (商品属性) の未登録、中古キ ーワード【中古】の未記載 (遵守 事項 (4))		・ 酒税法	20
II-(9)-33 チャリティ活動 に関するガイド ラインに反する	・ チャリティ活動に関するガイド ラインの遵守事項に反する行為 ・ チャリティ活動に関するガイド ラインの禁止事項			20

行為				
Ⅱ-(9)-34 店頭受取のガイドライン違反	・店頭受取の運営に関するガイドラインの遵守事項に反する行為 ・店頭受取の運営に関するガイドラインの禁止事項(2)～(6)			35
Ⅱ-(9)-35 商品画像登録ガイドラインに反する行為	商品画像登録ガイドラインの遵守事項に反する行為	【加点猶予期間について】SKU画像のガイドライン適用開始日は、各店舗様のSKU移行日から起算して180日を経過した日の翌日となります。(適用準備期間) この適用開始日から起算して180日間の加点猶予期間を経過した後に違反点数の加点対象となります。 ※上記の「適用開始」及び「違反点数加点猶予期間」の対象となるのは「SKU画像」のみです。「第1商品画像」については対象ではありません。(従来どおり違反、違反点数加点対象として取り扱われます)		5

以上

2016年07月07日 制定

※[禁止行為ガイドライン]と[取扱禁止商材ガイドライン]を統合

2016年09月01日 施行

2024年07月31日 最終改定

楽天あんしんショッピングサービスに関するガイドライン

「お金を払ったのに商品が届かない」「商品が壊れていた・間違っていた」など納期や破損等に関する問い合わせが年々増加しております。当社はこれまでも市場環境の変化および競合環境、ユーザーニーズの高まりに対応するため「不着」「遅延」「破損」「ブランド模倣品」の場合の補償サービスを提供しております。

本ユーザー補償サービスの実施に伴い、「楽天あんしんショッピングサービスに関するガイドライン」を制定いたしますので、各店舗様におかれましては、趣旨をご理解のうえ、必要なご対応をお願いいたします。

本ユーザー補償サービスの実施に伴い、「楽天あんしんショッピングサービスに関するガイドライン」を制定いたしますので、各店舗様におかれましては、趣旨をご理解のうえ、必要なご対応をお願いいたします。

1. 楽天あんしんショッピングサービスの概要

本サービスは、ユーザーと楽天市場ご出店の店舗様とのお取り引きにおいて、「不着」「遅延」「著しく異なる商品・欠陥品が届いた」「ブランド模倣品であった」等が生じた場合、ユーザーおよび店舗様に対して確認・調査をおこない、当社所定の条件等を満たしていることを前提に、当社が補償手続きをおこなうユーザー向けのサービスです。

楽天あんしんショッピングサービスの詳細な内容は以下のページをご参照ください。

- [楽天あんしんショッピングサービス概要](#)
- [ブランド模倣品の補償について詳細](#)
- [未着・遅延・欠陥品などの補償について詳細](#)
- [あす楽あんしん制度について詳細](#)

2. 各店舗様へご対応・ご確認いただきたいこと

- (1) ユーザーより取り引きに関して問い合わせがあった場合、3営業日以内（長期休暇は除く）に適切かつ真摯な対応を行うこと
※ユーザーから店舗様へ連絡し、3営業日以内（長期休暇は除く）に回答がない場合や回答に納得がいかない場合が、楽天あんしんショッピングサービスの申請条件に含まれております。
- (2) ユーザーより楽天あんしんショッピングサービスの申請がなされ、当社にてユーザーの事情把握・調査の結果、当社所定の条件を満たしている場合は、楽天あんしんショッピングサービスの申請対象となること
- (3) 当社が楽天あんしんショッピングサービスに関する確認依頼メールを送付した場合、期日内に適切な回答を行うこと
※ユーザーから楽天あんしんショッピングサービスが申請された後、店舗様の事情把握・調査の

ために当社から確認依頼メールを送付させていただくことがあります。

3. 補償の実施および実施時のご請求について

- (1) ユーザーから補償申請があった際に、楽天側でユーザーの事情把握・調査を行い、その結果に基づいて、楽天側の費用負担にて補償、並びに補填の判断・実施を行います。また、補償申請が発生した旨を、当社から当該店舗様へ、ご報告いたします。
- (2) ユーザーへの補償判断後、申請内容、ユーザーへの調査結果の深刻度によって、個別に店舗様へ事情把握・調査を行います。また、その調査結果に基づいて、補償金額、並びに補填としてのポイント付与分における、店舗様へのご請求を判断いたします。

当社にて店舗様へ事情把握・調査を行った結果、当社が以下の条件に該当すると判断する場合、当社から店舗様へご請求を実施いたします。

ア.出店規約に違反した場合

イ.当社の問い合わせに対して対応および返答していない場合

ウ.商品を発送したこと、遅延していないことを証明できない場合

エ.間違った商品を発送した場合

オ.商品が説明と著しく異なる場合

カ.商品に不足があった場合

キ.商品に不具合や破損等があった場合

ク.商品が楽天の指定するブランドの模倣品、模造品であった場合

ケ.その他楽天が適切でないと判断した場合

- (3) (2) の調査結果・判断に基づいて、当社から店舗様へ補償金額、並びに補填としてのポイント付与分をご請求いたします。

※当社がユーザーに補償した金額を店舗様へ請求した場合、返品商品の返却あるいは当社での処分のどちらを希望するかメールでご連絡いたします。商品によって（食品、消費期限・賞味期限が表示されている等）は返却せずに当社で処分させていただく場合があります。

※店舗様の対応等に問題がないが、ユーザーが納得しない場合は当社負担で補償、補填を進める場合があります。その際は店舗様への請求はいたしません。返品商品は当社の判断にて処分等させていただきます。

※「最強配送」ラベルが表示された商品で、日付指定された注文に万が一遅延が発生した場合は、申請日を起算日として直近数か月の申請実績、申請内容の深刻度によっては、特別措置として店舗様への請求をおこなう場合があります。

（特別措置の適用基準については、店舗様へ開示しておりません。また、本基準は今後当社において適宜見直しをおこなう場合があります。）

以上

2014年11月01日 制定

2017年11月01日 最終改定

レビューを通じたユーザーへの傾聴施策に関するガイドライン

I. 背景

楽天市場では、店舗様のユーザー対応に関する基準やルールは設けておらず、各店舗様の責任・判断のもと店舗運営を行っていただいております。昨今、安心・安全なショッピング環境に対するユーザーの期待感の高まりを踏まえ、楽天市場では、昨年よりユーザーレビューにおいて、店舗運営の改善につながるご意見を確認した際、そのご意見を担当 ECC より当該店舗様に共有し、改善活動に取り組んで参りました。その結果、ユーザーの不快な体験の低減／防止、ひいては店舗レビューの改善に一定の効果を確認しております。

一方で、一部の店舗様においては、上記取り組みへの対応が不十分なため、ユーザーから改善を要するご意見が継続的に発生し続けた結果、店舗運営に支障をきたす事象に発展するケースも出てきております。一部の店舗様の不適切な店舗運営に起因するユーザーの不快な体験が、楽天市場全体の信頼を大きく低下させ、他の店舗様への不利益にもつながりかねない状況です。

そのため、楽天市場では、ショップレビューに投稿された、店舗起因と思われるユーザーからのご意見により一層耳を傾け、詳細な状況・事実確認を行ってまいります。

II. 目的

ユーザー対応強化によりユーザーの満足度向上につながります。楽天市場および全店舗様の品質を向上させ、新規ユーザーの獲得やリピーターの増加、店舗様の売上高の拡大につながります。

III. 適用時期

2016年09月01日(木)

IV. 適用内容

1. 概要

本施策は、ユーザーからの改善を要するご意見(ショップレビュー評点 3.0 未満)がレビュー上で確認された際、当該ユーザーへの調査・対応とともに、当該店舗様への報告・調査等を行い改善を目指す施策です。

2. レビュー確認からの一連の流れ

当社が改善を要するご意見を確認してから、店舗様へ調査費用の一部ご請求を実施するまでの流れは以下となります。

レビュー確認の流れ

STEP1 楽天からユーザへのヒアリング

レビューの確認とともに、楽天側から投稿ユーザに対して連絡を行い、状況確認・調査を行います。

STEP2 店舗様への報告・調査

ユーザへのヒアリング結果をもとに、当該店舗様へ連絡し、調査結果の報告、並びに事実調査を行います。

STEP3 店舗起因有無の判断／店舗様への判断結果報告

双方調査結果をもとに、店舗起因の有無について、楽天側で総合的に判断し、その判断結果を、店舗様へ報告いたします。

STEP4 調査費用の一部を店舗様へご請求

店舗起因となったレビューにおいては、調査費用の一部を毎月の請求処理にてご請求いたします。

3.基本ルール

下記に該当する不適切な店舗運営に起因すると思われるユーザーからの改善を要するご意見が確認された際に、当社から速やかに該当ユーザーへ連絡し、状況確認を行い、店舗起因の有無を確認いたします。

<店舗起因と判断するレビュー例>

大分類	ユーザーからの改善を要するご意見	課金対象となる条件	具体例
情報漏えい	・ユーザーの個人情報流出	お客様に送信したメールに、関係のない注文情報や他人の個人情報が記載されている場合	<p>レビュー投稿例)</p> <p>注文確認のメールに、知らない人の名前や購入していない商品名が書かれていた。電話で問い合わせたら、別のお客様からの注文情報を記載したことがわかった。</p> <p>×お客様から該当のメールが提出され、関係ない受注情報の記載が確認できた場合、課金対象となります。</p>

			<p>※誤送信等を防ぐため、お客様へのメールはRMSから送信してください。</p>
		<p>配送伝票や同梱物(納品書・領収書など)に、他人の個人情報に記載されていた場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>商品はちゃんと届いたが、宅配便の伝票に知らない電話番号が書かれてた。中に入っていた明細書の名前も、赤の他人の名前だった。自分の電話番号が知らない人に知られているかもしれないと思うと嫌な気持ちになった。個人情報の取り扱いに注意してほしい。</p> <p>×「注文情報」、「配送伝票」、「納品書」等で、情報漏えいが確認できた場合、課金対象となります。</p>
配送関連	・ 配送遅延	<p>納期情報で設定した「お届けの目安」、「お届け日数」以降に、商品を発送している場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>注文後7営業日以内に配送と書いてあったが、1週間経っても配送メールもこないため、キャンセルのメールを送ったら、2日後に突然商品が届いた。商品自体に問題はなかったのですがそのまま使っているが、遅くなるなら連絡くらいしてほしい。</p> <p>×「注文日」、「商品の発送日」、「納期に関する表記」、「店舗様の営業日」等を確認し、発送日が表記されている納期を過ぎている場合は、課金対象となります。</p>
		<p>「配送日時指定」以降に、商品を発送している場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>4月18日に注文し、5月8日午前の配達指定をしましたが、発送メールが来たのが当日で、商品はそれから2日後に届きました。母の日のプレゼントに購入したのに困ります。</p> <p>×「配送伝票」、「商品発送完了お知らせメール」等で、「商品の発送日」が、注文時の「配送日時指定」を過ぎていることが確認できた場合、課金対象となります。</p>
	・ 誤配送	<p>注文時の送付先住所と異なる住所へ商品を発送している場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>妹の誕生日プレゼントを購入し、実家の住所を送付先を指定したのに、私のところに商品が送</p>

			<p>られてきました。結局自分で宅配便で送ったので、送料を二回分払う事になりました。</p> <p>×注文時の「送付先住所」と、「配送伝票の届け先」の住所が異なることを確認できた場合、課金対象となります。</p>
		注文の数量と届いた商品の数量が異なる場合	<p>レビュー投稿例)</p> <p>ペットボトルのお茶を3ケース注文。宅配便が2個口で届いた。納品書も2ケースと記載されていたので、念のため購入履歴確認したが、3ケース分の金額でクレジットカードが決済されていた。店舗に問い合わせたら発送漏れとの事。</p> <p>×「注文情報」と「商品発送完了お知らせメール」や「納品書」等で数量が異なることを確認できた場合、課金対象となります。</p>
	・品違い	注文内容と届いた商品が異なる場合	<p>レビュー投稿例)</p> <p>注文したものと違うサイズが送られてきました。Lサイズを2着注文したのに、L1着とXL1着が入っていました。納品書もLサイズ、数量2で印刷されているのに、備考欄に「在庫がないため、XLに変更」とボールペンで書かれていましたが、ショップからは何の連絡もありません。</p> <p>×お客様の同意なしに、「商品発送完了お知らせメール」や「納品書」、「商品タグ」などで、注文と異なる商品が届いたことが確認できた場合、課金対象となります。</p>
キャンセル処理	・キャンセルポリシーの提示	表記されているキャンセルポリシーが履行されなかった場合	<p>レビュー投稿例)</p> <p>Mサイズのシャツを購入したがサイズが合わなかったため、交換の連絡した。(商品到着後3日以内の場合、キャンセル可能と表記あり)Sサイズは売り切れだったのでキャンセルのメールをしたが、3日を過ぎているのでキャンセルできないと断られた。</p>

			<p>×「商品ページ」や「会社概要ページ」に表記されているキャンセルポリシーに則って対応していないことが確認できた場合、課金対象となります。</p>
ページ表記	<p>・商品購入に影響を及ぼす商品情報の誤表記</p>	<p>商品の仕様や状態に関する表記に誤りがあった場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>少し値段が高かったが、日本製ウール 100%と商品ページ書かれていたので、セーターを購入した。届いたセーターのタグには、アクリル 100%と書かれていた。</p> <p>×注文時の「商品ページ」に、購入に影響を及ぼす商品の仕様や状態に関する表記がなかった、または誤りがあったと確認できた場合は、課金対象となります。</p>
	<p>・商品購入に影響を及ぼす事柄の不履行</p>	<p>商品購入の決定に関わる表記が守られなかった場合</p>	<p>レビュー投稿例)</p> <p>全国一律送料無料と書かれていたのに、カード会社の明細を確認したら送料も引き落とされていた。店舗に問い合わせたら、離島は送料がかかると言われた。</p> <p>レビュー投稿例)</p> <p>本当は2個でよかったのに、「3個まとめて注文で20%OFF!!」と書かれていたので3個購入したが、値引きされていなかった。店舗に問い合わせたら、次回の注文からと言われた。</p> <p>×「注文情報」、注文時の「商品ページ」、「会社概要ページ」の表記に則って対応されていないことが確認できた場合、課金対象となります。</p>

4.一部費用負担について

ユーザーからの改善を要するご意見のうち、店舗起因と認められたものが、当該月において6件以上発生した場合、6件目から1件あたり¥700を調査費用の一部としてご負担いただきます。

<費用負担例>

- ・3件/月の場合： 費用負担なし
- ・8件/月の場合： ¥2,100(=¥700×3件)

5.注意事項

本制度とは別に、一定期間におけるユーザーの不快な体験に関するレビューの投稿数・規模・内容の深刻度によっては、楽天市場出店規約第 21 条(出店停止等)に基づき、一時的に出店停止処置を講じ、当社が店舗様の改善状況の確認および改善要請を行う場合があります。

以上

2016 年 09 月 01 日 制定

2017 年 08 月 24 日 最終改定