03. 店舗運営に関するガイドライン

目次

1. 楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約
2. RMS 全商品モバイル対応サービス利用規約
3. RaCoupon（ラ・クーポン）利用規約（出店者向け）
4. R-Messe 利用規約
5. R-Mail 利用規約
6. 例外リンク規約
7. 楽天ポイント利用規約(出店者向け)
8. 楽天市場のウェブサイト外における楽天ロゴマーク使用規約
9. R-Cabinet 利用規約
10. 看板の作成・変更に関するガイドライン
11. 店舗ロゴデザインガイドライン
12. 個人情報の取扱いに関するガイドライン
13. 必須コンテンツおよびナビボタンに関するガイドライン
14. 注文処理および返金に関するガイドライン
15. キャンセル・返品ポリシーの記載に関するガイドライン
16. ユーザー起因の決済トラブル補償に関するガイドライン
17. 楽天あんしんメルアドサービスガイドライン
18. お客様へのメール連絡に関するガイドライン

19. 商品画像登録ガイドライン

20. 商品名登録ガイドライン

21. 二重価格・割引表示に関するガイドライン

22. 送料設定に関するガイドライン

23. 商品価格設定に関するガイドライン

24. ジャンル ID 登録に関するガイドライン

25. カタログ ID 登録に関するガイドライン

26. タグ ID 登録に関するガイドライン

27. 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

28. 楽天ロゴ使用ガイドライン

29. みんなのレビューに関するガイドライン(出店者向け)

30. 購入履歴からの注文キャンセル機能に関するガイドライン

31. 0 円商品登録および買い物かごなし登録に関するガイドライン

32. 外部業者からのリスト購入禁止ガイドライン

33. 組み合わせ販売機能の利用に関するガイドライン

34. レビュー返信機能の利用に関するガイドライン

35. ショップクーポンガイドライン

36. R-Cabinet での動画利用に関するガイドライン

37. チャリティ活動に関するガイドライン

38. 不適切な検索対策行為に関するガイドライン

39. 他人の著作物等の掲載に関するガイドライン

40. 外部サイトへのリンクに関するガイドライン

41. 楽天市場以外での取引行為および取引誘導に関するガイドライン

42. 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

43. お買いものパンダの利用禁止

44. RMS AI アシスタント β版ガイドライン

45. 10%消費税増税対応ガイドライン

46. 配送品質向上制度に関するガイドライン

楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約

第１章 総則

第１条（目的）

本規約は、楽天が提供する本サービスに関し、加盟店および楽天との間の契約関係（以下「本契約」という。）を定めることにより、楽天市場等における決済の効率的な運用を図り、もって加盟店および利用者の利便性を高めるとともに、取引の更なる活性化をめざすことを目的とする。

第２条（用語の定義）

本規約における用語の定義は、以下のとおりとする。

(1) 「営業日」とは、土曜日、日曜日、国民の祝日および法令等により日本において銀行が休業することが認められ、または休業することが義務づけられている日、以外の日をいう。

(2) 「ガイドライン等」とは、楽天が本サービスに関して本規約に付随して定めるガイドラインおよびこれに準ずる利用案内文書等を総称していう。

(3) 「加盟店」とは、楽天に対し、楽天所定の方法で本サービスの利用を申し込み、楽天の承諾を得て、楽天との間で本契約を締結した者をいう。

(4) 「加盟店管理画面」とは、楽天が加盟店専用のウェブサイト等において提供する届出事項の設定、変更等の手続その他加盟店による本サービスの利用に必要な操作を行うための機能をいう。

(5) 「加盟店管理画面 ID」とは、楽天が加盟店または各取扱店舗を識別するために、加盟店が楽天所定の方法で設定する番号および記号であり、加盟店管理画面を利用するにあたって必要となるものを総称していう。

(6) 「加盟店代理事項」とは、以下各号に定める事項をいう。

① 決済サービス提供者との間の決済サービス加盟店契約の締結

② 決済手続の実行の依頼および完了通知の取得

③ 決済サービス提供者に対する楽天ペイ決済金の金額情報の伝達その他の売上請求事務

④ 楽天ペイ決済金の代理受領

⑤ 決済サービス提供者から加盟店に対する連絡等の代理受領

⑥ 加盟店から決済サービス提供者への届け出等の取次ぎ

⑦ その他楽天と加盟店との間で合意し、決済サービス提供者が承認した事項

(7) 「管理責任者」とは、本サービス利用にあたっての加盟店の責任者をいう。

(8) 「キャッシュ」とは、楽天が楽天所定の方法により楽天会員登録を行った利用者に提供する電子マネー「楽天キャッシュ」をいう。

(9) 「決済サービス」とは、決済サービス提供者が提供するものであって、決済サービス特約に規定する決済手段を個別にまたは総称していう。

(10) 「決済サービス加盟店契約」とは、各決済サービス（キャッシュ、ポイントおよび楽天専用口座決済（本特約３に定める意味をいう。以下同じ。）を除く。以下、本号において同じ。）について、決済サ

ービス提供者および決済サービス代理人との間で締結される決済サービス毎の加盟店の取扱いを定めた契約をいう。

(11) 「決済サービス代理人」とは、第３条に従って、決済サービス（ただし、決済サービス特約３記載の決済サービスについては、楽天が指定したものに限る。）毎に加盟店を代理または代表して、決済サービス提供者との間で決済サービス加盟店契約を締結する者をいい、楽天および楽天カードを総称していう。

(12) 「決済サービス提供者」とは、決済サービスの提供者（決済サービスの提供者に代わり楽天ペイ決済金を支払う者を含む。）をいう。

(13) 「決済サービス特約」とは、決済サービスごとに楽天が定める別紙の特約をいい、本規約に付随する特約をいう。

(14) 「決済手続」とは、利用者が対象取引の代金決済のために本サービスのうち特定の決済サービスを選択した場合において、本規約、決済サービス特約、決済サービス加盟店契約および利用規約等に従って行われる当該対象取引に係る一連の決済手続をいう。

(15) 「コンテンツ」とは、加盟店が利用者に提供する一切の情報をいう。

(16) 「サーバ」とは、楽天が管理するサーバをいう。

(17) 「事務代行者」とは、第４条に従って、決済サービス（ただし、決済サービス特約３記載の決済サービスについては、楽天が指定したものに限る。）ごとに決済サービス加盟店契約に基づく事務の全部または一部を加盟店に代わって代行する者をいい、楽天および楽天カードを総称していう。

(18) 「出店契約」とは、モールへの出店に関し、加盟店および楽天との間で締結される楽天市場出店契約をいう。

(19) 「選択制決済手段」とは、楽天が別途承諾した場合において、加盟店が自らその決済手段に関するサービスの提供者と契約のうえ、モールにおいて取扱商品等の取引代金の支払手段として用いることができるものとして、楽天が指定したものをいう。

(20) 「対象取引」とは、本サービスの利用の対象となる取扱商品等に係る売買契約、役務提供契約その他一切の取引をいう。

(21) 「取扱商品等」とは、対象取引に基づき、加盟店が利用者に販売または提供する物品、サービス、権利、役務、ソフトウェア等をいう。

(22) 「取扱店舗」とは、本サービスを利用して加盟店が取扱商品等を利用者に対して販売または提供するモール上の店舗をいう。

(23) 「パスワード」とは、加盟店が第８条に基づき設定する番号および記号（パスワード）をいい、加盟店管理画面を利用するにあたって必要となるものをいう。

(24) 「発送伝票」とは、取扱商品等の発送について記録された運送会社の荷受伝票その他運送の受託を証明する文書または電磁的記録をいう。

(25) 「ポイント」とは、楽天が楽天所定の方法により楽天会員登録を行った利用者に提供する「楽天ポイント」に係るポイントプログラムをいう。

(26) 「本サービス」とは、本契約に基づき楽天が提供する楽天ペイ（楽天市場決済）プラットフォームをいう。

(27) 「モール」とは、楽天がインターネット上で運営するショッピングモール「楽天市場」をいう。

(28) 「楽天」とは、決済サービス提供者、決済サービス代理人、事務代行者または本サービスの提供者としての楽天グループ株式会社をいう。

(29) 「楽天カード」とは、決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者としての楽天カード株式会社をいう。

(30) 「楽天ペイ決済金」とは、利用者が加盟店の取扱商品等の支払いに決済サービスを利用した場合において、当該決済サービスに係る決済サービス加盟店契約および本契約に基づき、決済サービス提供者から当該取扱商品等を販売または提供した取引代金（送料等を含む。）相当額として加盟店に支払われる金銭をいう。

(31) 「楽天ペイ利用料」とは、本サービスの利用に関し、第 21 条に基づき加盟店が支払う手数料をいう。

(32) 「利用規約等」とは、決済サービス提供者が利用者との間で当該決済サービスに関して定めた規約等をいう。

(33) 「利用者」とは、加盟店の取扱商品等を注文し、本サービスを利用して決済を行おうとする個人または法人をいう。

(34) 「利用者情報」とは、利用者の氏名（商号）、住所（所在地）、電話番号、メールアドレス、性別、年齢、在学先・勤務先の名称・住所その他の属性に関する情報および対象取引における購入履歴その他本サービスの利用に関する情報をいう。

第 2 章 決済サービス加盟店契約

第 3 条（決済サービス加盟店契約の締結代理）

1. 決済サービス特約 1 および 3 記載の決済サービス（ただし、決済サービス特約 3 記載の決済サービスについては、楽天が指定したものに限る。）については楽天が、決済サービス特約 2 および 5 記載の決済サービスについては楽天カードがそれぞれ加盟店を代理または代表する決済サービス代理人として、決済サービス提供者との間で決済サービス加盟店契約を締結することにより、加盟店および決済サービス提供者の間で決済サービス加盟店契約と同内容の契約関係が成立し、または決済サービス代理人を代表加盟店とする子加盟店として決済サービス加盟店契約の各条項が加盟店に適用されるものとする。この場合、加盟店は、加盟店代理事項について、決済サービス代理人が加盟店を代理することおよび加盟店代理事項を行うために必要な権限（楽天ペイ決済金の代理受領権限の付与を含むがこれに限られない。）を決済サービス代理人に対して付与するものとする。
2. 加盟店は、決済サービス加盟店契約の成立または適用に先立って、決済サービス提供者または決済サービス代理人による加盟店審査が行われること、当該加盟店審査の検討過程が加盟店に明らかにされないことならびに当該審査の結果、決済サービス加盟店契約の締結ができない場合があることをあらかじめ了承する。なお、決済サービス加盟店契約が締結できない場合でも、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者は、加盟店に対して一切責任を負わないものとする。
3. 決済サービス加盟店契約が終了した場合には、それに伴い本サービスの全部または一部が終了するものとする。この場合、決済サービス加盟店契約終了の理由の如何を問わず、楽天、決済サー

ビス提供者、決済サービス代理人および事務代行者は、加盟店に対して何らの責任も負わないものとする。

4. 加盟店は、加盟店が次の各号のいずれかに該当した場合は、決済サービス提供者または決済サービス代理人が、楽天、他の決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者ならびに加盟店に何ら通知、催告することなく、決済サービス加盟店契約を解除しまたは当該加盟店による本サービスの全部または一部の利用を停止または制限することができることをあらかじめ承諾する。
   (1) 決済サービス加盟店契約の規定に違反した場合
   (2) 決済サービス加盟店契約に定める解除事由に該当した場合
   (3) 信用状態に重大な変化（不渡、銀行取引停止処分、破産等を含むが、これらに限られない。）が生じたと楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が判断した場合
   (4) その他、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が、決済サービス加盟店契約を継続することが不適当であると認めた場合
5. 加盟店は、加盟店が本規約および決済サービス特約の各条項に違反した場合には、決済サービス加盟店契約の違反をも構成し、同契約に従い責任を負う場合があることおよび決済サービス提供者または決済サービス代理人が決済サービス加盟店契約に基づき加盟店に対して権利行使を行う場合があることをあらかじめ承諾する。

第 4 条（決済サービス加盟店契約の事務代行）

決済サービス特約 1 および 3 記載の決済サービス（ただし、決済サービス特約 3 記載の決済サービスについては、楽天が指定したものに限る。）については楽天カードが、決済サービス特約 2 および 5 記載の決済サービスについては楽天が、それぞれ事務代行者として、加盟店代理事項のうち以下の各号に掲げる事務を、加盟店に代理して行うものとする。この場合、加盟店は、以下の各号に掲げる事務を行うために必要な権限（楽天ペイ決済金の代理受領権限の付与を含むがこれに限られない。）を事務代行者に対して付与するものとする。

(1) 決済サービス提供者または決済サービス代理人からの楽天ペイ決済金の代理受領
(2) 加盟店代理事項②から⑦について、決済サービス提供者および決済サービス代理人と加盟店との間で生じる事務

第 5 条（契約関係）

1. 加盟店は、第 7 条に基づき加盟店になろうとする者が本サービスを申し込み、楽天がこれを承諾した場合には、（a）加盟店、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者との間で本規約および決済サービス特約に定める契約関係が成立すること、ならびに（b）決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者の間の決済サービスに関する契約、決済サービス加盟店契約ならびに本契約に従い、決済サービスを取り扱うことを承諾する。
2. 加盟店は、(a) 本契約に定める内容が決済サービス加盟店契約の内容と矛盾、抵触する場合には、本契約の内容が決済サービス加盟店契約のそれに優先すること、および（b）決済サービス加盟店契約に基づく決済に関する事項で本契約に定めのない事項については、決済サービス加盟店契約

の定めるところに従うことを承諾する。

第 6 条（加盟店管理等）

1. 加盟店は、加盟店が法令、本契約、決済サービス加盟店契約および利用規約等を遵守し、適切に業務を行っているかについて、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人から調査の要請を受けた場合には、加盟店の法令および契約遵守状況その他加盟店として適切か否かの調査を受けるものとし、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人の求めに応じて本契約に基づく業務に関する資料（販売・勧誘マニュアル・パンフレット、広告、契約書面等を含むがこれらに限られない。）を提供するなど、必要な調査に協力しなければならない。楽天、楽天カードおよび決済サービス提供者は、本項に基づく調査において、必要に応じて加盟店の事業所内に立ち入り、加盟店による本契約等の遵守状況を確認することができるものとする。
2. 楽天は、前項に基づく調査の結果、加盟店が不適切であると判断した場合には、当該加盟店に対して是正を求め、第 35 条または第 37 条に基づき、本サービスの全部もしくは一部の利用停止、または本契約の解除等必要な措置を取ることができるものとする。
3. 前項のほか、決済サービス提供者または決済サービス代理人からの要請があった場合には、楽天は加盟店に対し、業務の是正を求め、第 36 条または第 37 条に基づき、本サービスの全部もしくは一部の利用停止、または本契約の解除等必要な措置を取ることができるものとする。
4. 前二項に基づいて楽天が必要な措置を行う場合、加盟店は、楽天の指示に従うものとする。
5. 加盟店は、各決済サービスに関連して、決済サービス提供者に損害を与えた場合には、決済サービス代理人と連帯して（決済サービス代理人が存在しない場合または決済サービス加盟店契約に基づき決済サービス代理人が責任を負わない場合には加盟店が単独で）当該損害の賠償について責任を負う。なお、決済サービス代理人がかかる連帯債務を履行した場合には、加盟店は、決済サービス提供者に支払った金額ならびにこれに関連して決済サービス代理人が負担した一切の損害および費用（弁護士費用を含む。）を、決済サービス代理人に対して補償する。

第 3 章 本サービス取扱いの開始

第 7 条（本サービス取扱いの申込み等）

1. 本サービスの加盟店として、その取扱いを希望する者は、以下の各号に掲げる事項（以下「届出事項」という。）を楽天所定の方法で楽天に届け出ることにより、本サービスの取扱いの申込みを行うこととし、楽天が本条に定める審査の結果、これを承諾した場合には、本サービスを取扱うことができる。
   (1) 商号（屋号）、代表者名および住所または所在地
   (2) 業態・業種および取扱商品等
   (3) 取扱店舗の名称、所在地およびウェブサイトの URL
   (4) 管理責任者の氏名、電子メールアドレスおよび電話番号
   (5) 振込先銀行口座情報
   (6) その他楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が指定する事項

2. 楽天は、前項の申込みを受け付けた場合には、速やかに当該申込みを行った者を審査し、その諾否を通知する。なお、申込みを行った者は、本項に基づく楽天の審査に先立って、第 3 条第 2 項に基づく決済サービス提供者または決済サービス代理人による加盟店審査が行われることを承諾する。
3. 第 1 項の申込みを行った者は、次の各号のいずれかに該当する場合、楽天が第 1 項に基づく本サービスの申込みを承諾しない場合があることおよび審査の過程が明らかにされないことを、あらかじめ承諾する。
   (1) 当該申込みを行った者が虚偽の申告をした場合
   (2) 当該申込みを行った者の利用者との取引の遂行につき、または技術上の問題があると楽天が判断した場合。
   (3) その他、与信等の観点から本サービスの取扱いにつき不適当と楽天が判断した場合。
4. 加盟店は、届出事項に変更が生じた場合には、第 51 条に基づき、直ちに変更後の情報を楽天に届け出るものとし、届出事項のうち、業態・業種、取扱商品等その他本サービスおよび決済サービスの利用に影響があると楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が判断した事項に変更が生じた場合には、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人による加盟店審査が改めて行われる場合があることを承諾する。加盟店は、かかる加盟店の再審査の結果、加盟店として不適切と判断された場合には、本サービスの全部または一部が利用できなくなることをあらかじめ承諾する。

第 8 条 （加盟店の登録等）

1. 楽天は、前条第 2 項に基づき加盟店になろうとする者に承諾の通知を行った場合には、当該申込者を加盟店として登録するとともに、当該加盟店は、ガイドライン等に従って楽天所定の方法により、加盟店管理画面 ID およびパスワード（以下「加盟店管理画面 ID 等」という。）を自ら設定の上、楽天に対してこれを通知する。
2. 加盟店は、前項に基づき設定し、楽天に通知した加盟店管理画面 ID 等について、第三者に知られないよう善良なる管理者の注意をもって管理し、定期的に楽天所定の方法によりパスワードの変更通知を行うなど、加盟店管理画面 ID 等の盗用を防止する措置を加盟店の責任において行う。
3. 加盟店は、加盟店管理画面へのアクセスに際しては、楽天所定の方法により、第 1 項により設定し、楽天に通知した加盟店管理画面 ID 等を入力しなければならない。楽天は、加盟店管理画面へのアクセスについて、送信された加盟店管理画面 ID 等がいずれも加盟店が通知したものである場合には、加盟店からの送信として取り扱うこととし、不正使用その他の事故等により生じた損害については一切責任を負わない。

第 9 条（加盟店管理画面）

1. 楽天は、第 7 条に基づく本サービスの申込みを承諾した場合、加盟店管理画面、本サービスの提供に必要となる楽天所定のデータベースシステムおよび加盟店管理画面を構成するソフトウェアを、加盟店が本規約、決済サービス特約、楽天および加盟店間で適用される他の規約、ガイドライン等その他の合意事項に従って使用することを許諾する。

2. 加盟店は、前条に定める加盟店管理画面 ID 等を用いることにより、加盟店管理画面にて以下の操作を行うことができる。
   (1) 届出事項の入力および変更
   (2) 注文確認（第 14 条第 1 項に定める意味をいう。）の連絡
   (3) 予定された発送日（第 17 条第 3 項に定める意味をいう。）の入力
   (4) 発送完了報告（第 17 条第 6 項に定める意味をいう。）の履行
   (5) その他対象取引の状況確認
   (6) 楽天から加盟店に対する連絡事項の確認
   (7) 楽天ペイ利用料および楽天ペイ決済金の引渡金額（第 23 条に基づく相殺が行われる場合には、相殺後の引渡金額を含む。）の確認
   (8) 対象取引の変更、解除または取消、取扱商品等の返品、決済サービスの変更（本契約に基づき許容される場合に限る。次号において同じ。）その他対象取引に関する利用者との間の連絡
   (9) 対象取引の解除・取消、取扱商品等の返品、決済サービスの変更その他対象取引について発送完了報告を行わない事由が生じた場合の楽天への連絡
   (10) その他楽天が認めた事項

第 10 条（本サービス取扱いに必要な機器等の準備）

1. 加盟店は、第 7 条に基づく本サービスの申込みに対する楽天の承諾を取得した場合には、楽天の指示に従って、本サービスを取扱うために必要な機器や接続環境などを、自らの費用と責任で整えるものとする。
2. 加盟店は、本契約の有効期間中、自らの費用と責任をもって、前項の環境を維持しなければならない。
3. 楽天が本サービスに関するプログラムの更新を通知し、更新された決済プログラムを加盟店に対して配布した場合には、加盟店は、速やかに当該決済プログラムを加盟店のシステムに組み込むものとし、更新前の決済プログラムを楽天、決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人の指示に従い楽天に返却するか、または廃棄するものとする。

第 11 条（加盟店標識等）

加盟店は、取扱店舗において、決済サービス提供者または決済サービス代理人が別途定める加盟店標識等を見やすいところに表示するものとする。

第 12 条（管理責任者）

1. 加盟店は、本サービスを取り扱うに際して、以下の義務を負う。
   (1) 本サービスおよび対象取引に関与する者（従業者、委託先の従業者を含むがこれらに限られない。）に対し、本サービスに関するシステムおよびその利用方法を十分理解させること
   (2) 管理責任者に楽天からのサポート等の連絡に利用する加盟店管理画面を表示する機器等

およびメールボックスを管理させること

2. 加盟店は、管理責任者を変更する場合には、管理責任者の氏名を変更するに先立って、第 51 条に基づいて変更後の管理責任者の氏名を楽天に対して届け出るとともに、第 8 条第 1 項に定めるパスワードの変更手続をしなければならない。

第 4 章 本サービスによる決済手続

第 13 条（本サービスの取扱方法）

1. 加盟店は、取扱商品等の販売または提供にあたって、利用者から本サービスによる決済を支払方法とする申込みを受けた場合には、本規約に定める内容のほか、決済サービス毎に適用される決済サービス特約およびガイドライン等の内容に従って取り扱うものとする。
2. 加盟店は、第 1 項の申込みを受付けたときは、当該申込みを行った者が利用者本人であることを善良なる管理者の注意義務をもって確認しなければならない。

第 14 条（注文確認）

1. 楽天は、利用者からの対象取引の申込みについて、直ちに加盟店管理画面に当該対象取引の内容を表示することとし、加盟店は、当該内容を確認の上、加盟店管理画面の手続に従って、楽天に対し、当該対象取引の申込みを受け付ける旨の確認（以下「注文確認」という。）の連絡を行うものとする。
2. 前項の規定にかかわらず、別途楽天がガイドライン等にて定める対象取引の申込みが行われた時点において、加盟店が、当該利用者からの対象取引の申込みと同時に楽天に対して注文確認の連絡が自動的に行われる機能（以下「自動注文確認機能」という。）を選択していた場合には、加盟店は、当該利用者からの対象取引の申込みと同時に楽天に対して注文確認の連絡が自動的に行われることをあらかじめ承諾する。
3. 前二項に基づく注文確認の連絡を楽天がサーバにて受け付けた時点をもって、加盟店と利用者との間で対象取引が成立するものとする。
4. 加盟店は、本条に基づき楽天に対して注文確認の連絡を行った場合、本規約および決済サービス特約において別途許容される場合を除き、利用者に対し、取扱商品等の販売または提供に関する取引代金を請求しないものとする。

第 15 条（不正検知）

1. 楽天は、サーバにて利用者からの対象取引の申込みを受け付けた場合には、当該対象取引に係る決済サービスの利用に関し、その利用状況に照らしてクレジットカードその他の決済手段に不正利用の疑いがないかの確認（以下「不正検知」という。）を楽天所定の方法により行うものとする。
2. 加盟店は、前項に基づく不正検知の結果、当該対象取引および決済サービスに不正利用の疑いがあると楽天が判断した場合には、当該対象取引が当然に解除または不成立となることをあらかじめ承諾するものとする。加盟店は、当該解除または不成立となった対象取引について一切の責任を負い、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者に対してその支払を

求めることはできないものとする。

3. 本条に基づく不正検知は、楽天が加盟店に対して対象取引および決済サービスの不正利用を未然に防止、遮断することを何ら約束、保証するものではなく、楽天は、不正検知の内容および結果の如何を問わず、対象取引または決済サービスの不正利用によって生じた一切の責任を負わないものとする。

第 16 条（決済手続の実行の依頼等）

楽天は、加盟店が第 14 条に基づき対象取引の注文確認を行った場合には、楽天が別途定める方法により、加盟店を代理して、決済サービス提供者に対して、決済手続実行の依頼を行うものとする。各決済サービスの決済手続実行の依頼および決済手続の実行方法については、決済サービス特約に従って行われるものとする。なお、加盟店は、一回の対象取引について、複数の決済サービスが利用された場合において、当該決済サービスの一部について決済手続が完了せず、各決済サービス特約に基づき当該決済サービスの利用に係る対象取引が解除または不成立となるときは、当該対象取引の全部（他の決済サービスを利用して決済が行われる取引部分を含めた対象取引全部）が当然に解除または不成立となることを、あらかじめ承諾する。

第 17 条（注文確定通知および発送完了報告）

1. 楽天は、決済サービス特約に基づき決済手続の実行が完了した対象取引について、第 15 条第 1 項に基づく不正検知の結果、不正利用と判断しなかった場合には、加盟店管理画面の手続に従って、加盟店に対して、取扱商品等の注文確定通知を行うものとする。
2. 前項の規定にかかわらず、加盟店は、対象取引の取消または変更が行われた場合その他決済サービス特約およびガイドライン等に定める場合には、既に行った注文確定通知が取り消され、変更等が行われた後の対象取引について決済手続の完了を経て新たに注文確定通知が行われる場合があることをあらかじめ承諾する。この場合、変更等が行われた後の対象取引に係る注文確定通知をもって前項の注文確定通知として取り扱うこととする。
3. 加盟店は、前二項に基づき楽天から取扱商品等の注文確定通知を受けた場合には、利用者から注文を受けた取扱商品等を、予定された発送日（前二項に基づき注文確定通知を受けた日と同日またはそれ以後の日であって、加盟店が加盟店管理画面において入力した日をいう。なお、加盟店が注文確定通知を受けた日より前の日を予定された発送日として入力した場合には、当該注文確定通知を受けた日を予定された発送日とみなす。以下同じ。）までに、利用者の指定した送付先に発送し、または楽天および決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人が認めた方法により提供するものとする。なお、加盟店は、楽天が別途指定する場合を除き、利用者が取扱商品等の送付先として郵便局内私書箱、私設私書箱等、取扱商品等の受領確認が不明確となるおそれのあるものを指定した場合には、当該送付先に取扱商品等を発送しないものとし、当該利用者に取扱商品等の発送ができない旨の連絡をするものとする。
4. 加盟店は、取扱商品等の発送または提供を予定された発送日までに行うことができない場合、またはその遅延が発生した場合には、速やかに利用者に対して発送時期または提供時期を書面その他楽天の指定する方法にて通知するものとする。

5. 加盟店がソフトウェア等のダウンロード販売を行う場合は、楽天および決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人が認める所定の方法による利用者の注文とこれに対する加盟店の注文確認をもって取扱商品等の発送があったものとみなす。
6. 楽天は、加盟店が注文確定通知を受けた場合であって、予定された発送日が到来し、かつ、加盟店が加盟店管理画面の手続に従って当該取扱商品等の発送伝票を入力した時点で、加盟店から、当該取扱商品等の発送が完了した旨の報告（以下「発送完了報告」という。）を受けたものとして取り扱う。ただし、楽天が別途認めた場合には、加盟店は、発送伝票の入力を省略することができ、この場合、予定された発送日が到来した時点で発送完了報告を受けたものとして取り扱う。

第 18 条（決済確定）

1. 楽天は、前条に基づき、加盟店から発送完了報告を受け付けた場合には、当該受付日の翌営業日までに、当該発送完了報告が行われた対象取引に係る取引代金の金額を確定（以下「決済確定」という。）させるものとし、第 22 条に基づき、当該決済確定が行われた対象取引に係る楽天ペイ決済金を加盟店に対して引き渡すものとする。
2. 加盟店が発送完了報告を行わない限り、楽天は、第 22 条に基づく楽天ペイ決済金の引渡義務を一切負わないものとする。

第 19 条（対象取引の取消および変更等）

1. 加盟店は、楽天が加盟店に対して取扱商品等の注文確定通知を行うまでの間および楽天が別途ガイドライン等にて定める場合に限り、利用者が当該取扱商品等を目的物とする対象取引を一方的に解除または取消しを行うことができることをあらかじめ承諾するものとする。
2. 前項に定める場合のほか、加盟店は、対象取引の成立後も、別途ガイドライン等にて定められる取消期間内に限り、利用者との合意により、当該対象取引を解除または取り消すことができるものとする。
3. 前二項の規定にかかわらず、(a) 利用者からの対象取引の申込みがあった日（同日を含む。）から起算して楽天が別途ガイドライン等にて定める所定の期間が経過したにもかかわらず、店舗による注文確認もしくは発送完了報告が行われない場合または (b) 楽天が決済サービス提供者に対して決済手続実行の依頼を行った日（同日を含む。）から起算して楽天が別途ガイドライン等にて定める所定の期間が経過したにもかかわらず、決済手続が完了しなかった場合には、楽天は、当該対象取引を加盟店および利用者の承諾なくしてこれを解除または取り消すことができるものとし、加盟店は、あらかじめこれを承諾する。加盟店は、当該解除または不成立となった対象取引について一切の責任を負い、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者に対してその支払を求めることはできないものとする。
4. 第 1 項および第 2 項に基づき対象取引を解除または取り消す場合には、加盟店は、以下の各号の事項（以下「キャンセル事項」という。）につき、当該対象取引の相手方である利用者との間で取決めを行うものとし、加盟店管理画面の手続に従って、当該キャンセル事項を速やかに楽天に報告するものとする。
   (1) 取扱商品等の返品の要否、返品送料の利用者負担の有無および返品送料（もしあれば）

の金額

(2) 対象取引に係る取引代金の返還の要否、振込手数料の利用者負担の有無および返還金額（もしあれば）

(3) キャンセル料（ただし、対象取引に係る取引代金を上限額とする。以下同じ。）の利用者負担の有無およびキャンセル料（もしあれば）の金額

5. 楽天は、加盟店から当該キャンセル事項の報告を受けた場合または第 3 項に基づき対象取引が解除もしくは取り消された場合には、利用者に代わって、加盟店が返還すべき対象取引に係る取引代金相当額（第 6 項に基づき加盟店の取引代金の返還債務と取扱商品等の返品送料、取引代金返還の振込手数料、およびキャンセル料に係る利用者の債務が相殺された場合には、当該相殺後の残額（もしあれば））を楽天ペイ決済金の中から控除する方法（楽天ペイ決済金の中から控除することができない場合には、別途加盟店に請求し、支払いを受ける方法）により受領の上、当該取引代金相当額の金銭またはキャッシュ（利用者がキャッシュを選択した場合、または、利用者が振込先口座を指定せず、かつ、楽天会員の場合で当該会員が承諾した場合は、当該取引代金相当額のキャッシュとする。）を、利用者に対して振込送金またはキャッシュを付与する方法により返還するものとし、加盟店は、あらかじめこれを承諾するものとする。なお、楽天は、キャンセル事項の報告内容の正確性を確認する義務を負わない。
6. 加盟店は、楽天が加盟店に代わって第 4 項に定める取扱商品等の返品送料、取引代金返還の振込手数料およびキャンセル料を代理受領するための権限を楽天に対して付与するものとする。
7. 加盟店は、第 4 項第 2 号に定める加盟店の対象取引に係る取引代金の返還債務と、第 4 項第 1 号から第 3 号に定める取扱商品等の返品送料、取引代金返還の振込手数料およびキャンセル料に係る利用者の支払債務が対当額で当然に相殺されることをあらかじめ承諾する。
8. 加盟店は、対象取引の成立後も、あらかじめ利用者の承諾を得たうえで、取扱商品等の取引代金を変更することができる。この場合、当該変更が行われる時期および変更の内容によっては、別途ガイドライン等の定めに従って、（a）当該変更前の対象取引に関して行われた注文確定通知または決済確定が取り消され、変更後の対象取引について決済手続が完了するまで注文確定通知または決済確定がなされないこと、（b）また、当該変更前の対象取引に関して支払われた楽天ペイ決済金の全部または一部を楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人に対して返還しなければならないこと（第 22 条に基づき楽天が当該加盟店に対して楽天ペイ決済金の引渡義務を負担している場合には、当該楽天ペイ決済金の中から控除すること）を、加盟店は、あらかじめ承諾する。
9. 前各項に定める場合のほか、本サービスによる決済後、加盟店と利用者との間で精算の必要が生じた場合、本条、本規約およびガイドライン等に別途定める場合を除き、加盟店と利用者との間で直接現金によって精算を行うものとする。

第 20 条（決済サービスの変更）

1. 加盟店は、決済サービス特約に定める場合のほか、楽天が加盟店に対して取扱商品等の注文確定通知を行うまでの間に限り、利用者が当該取扱商品等を目的物とする対象取引の決済手段として選択した決済サービスの全部または一部を一方的に変更できることを、あらかじめ承諾するもの

とする。

2. 前項のほか、加盟店は、決済サービス加盟店契約または利用規約等が定める制限による場合、または、決済サービスの変更を行わざるを得ない特段の事情が生じた場合には、楽天が、加盟店および利用者の承諾なくして、（a）利用者が対象取引の決済手段として選択した決済サービスの全部または一部を変更できること、および（b）変更後の決済サービスについては、楽天があらかじめ定める決済手段（ただし、当該決済手段が複数ある場合には、利用者が選択した決済手段）に限定されることをあらかじめ承諾する。
3. 前二項に基づき決済サービスが変更された場合には、楽天は、当該変更後の決済サービスについて、第 16 条に基づき決済手続実行の依頼を行うものとし、当該決済手続実行の依頼および決済手続の実行については、決済サービス特約に従って行われるものとする。

第 5 章 楽天ペイ利用料および楽天ペイ決済金の引渡し

第 21 条（楽天ペイ利用料）

1. 加盟店は、本サービスの利用に関し、本規約別添の計算式に基づき算出される金額を楽天ペイ利用料として、これに係る消費税相当額と併せて、毎月末日（当該日が営業日でない場合には、前営業日とする。以下「利用料支払日」という。）に、楽天に対して支払うものとする。
2. 楽天は、前項に基づく楽天ペイ利用料の金額を、利用料支払日よりも前に、加盟店管理画面に表示する方法により、加盟店に対して通知するものとする。
3. 第 1 項に基づく楽天ペイ利用料の支払は、次条に基づき加盟店に対して支払われる楽天ペイ決済金から楽天が当該利用料相当額およびそれにかかる消費税相当額を差し引く方法により行われるものとする。
4. 楽天ペイ決済金の総額が楽天ペイ利用料および消費税の額に満たない場合は、加盟店は、その未払金を、楽天の定める期日までに、楽天が指定する銀行口座に振り込む方法その他楽天が指定する方法により支払うものとし、当該支払いに要する費用は、加盟店の負担とする。当該未払金を加盟店が支払わないまま楽天の定める期日を経過した場合、未払金について第 46 条に基づく遅延損害金が発生し、加盟店は、未払金と共に支払日までの遅延損害金を支払うものとする。

第 22 条（楽天ペイ決済金の引渡し）

1. 楽天は、第 18 条に基づき決済確定が行われた対象取引に係る楽天ペイ決済金を、次の各号に定める区分に従って、引渡期日までに加盟店に対して引き渡す。なお、楽天の故意または過失によらずして楽天ペイ決済金の金額の合計額が算出できなかった場合には、楽天は加盟店に対してその算定のために必要な協力を求めることができるものとし、加盟店はその求めに応じなければならないものとする。

支払の対象となる楽天ペイ決済金	引渡期日
前月 26 日から当月 10 日までに決済確定がなされた対象取引に係る楽天ペイ決済金	当月末日
当月 11 日から当月 25 日までに決済確定がなされた対象取引に係る楽天ペイ決済金	翌月 15 日

2. 前項の定めにかかわらず、加盟店は、（a）前項に基づく楽天ペイ決済金（ただし、キャッシュ、ポイントおよび楽天専用口座決済その他楽天が決済サービス提供者になるものとして指定した決済サービスの利用に基づき発生する楽天ペイ決済金を除く。以下、本項において同じ。）の引渡義務の内容が、決済サービス代理人または事務代行者としての楽天が楽天ペイ決済金を加盟店に代わって受領の上、これを加盟店に対して引き渡す債務であること、（b）前項に基づく楽天ペイ決済金の引渡義務が、楽天が当該楽天ペイ決済金を決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者から受領したことを条件に発生すること、（c）したがって、楽天が決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者から楽天ペイ決済金を受領しない限り、前項に基づく楽天ペイ決済金の引渡義務を負うものではないことを、あらかじめ異議なく了承する。
3. 第 1 項に基づく楽天ペイ決済金の引渡しに関し、楽天ペイ決済金の引渡期日が金融機関の休業日に当たる場合には、その翌営業日を引渡期日とする。
4. 加盟店は、本条に基づき支払われる楽天ペイ決済金について、加盟店が申込み時に指定した加盟店名義の銀行口座への振込みをもって受領するものとする。この場合の振込手数料は、楽天の負担とする。
5. 加盟店は、決済サービス代理人または事務代行者が楽天ペイ決済金を代理受領する前に、当該決済サービス代理人または事務代行者が加盟店から付与された楽天ペイ決済金の代理受領権限を喪失した場合であっても、決済サービス提供者から当該決済サービス代理人または事務代行者に対する楽天ペイ決済金の支払がなされるまでに、決済サービス代理人または事務代行者が当該決済サービス提供者に対して代理受領権限を喪失した旨を通知しない限り、当該決済サービス提供者が決済サービス代理人または事務代行者に楽天ペイ決済金の支払を行うことにより当該楽天ペイ決済金を弁済したとみなされ免責されることを、あらかじめ異議なく承諾する。

第 23 条（相殺）

1. 楽天は、加盟店に対して弁済期の到来した金銭債権を有するときは、加盟店に通知することなく、加盟店に対して支払われる楽天ペイ決済金およびその他の当該加盟店に対して負担する金銭債務（以下、「楽天ペイ決済金等」という。）から当該金銭債権の金額を差し引いて引き渡すことができるものとし、加盟店は、楽天に対して負担する金銭債務を楽天ペイ決済金等の中から控除する方法（ただし、楽天が弁済方法を別途指定した場合には、当該指定した方法）により弁済するものとする。
2. 楽天カードは、加盟店に対して弁済期の到来した金銭債権（ビジネスローンその他加盟店および楽天カードの間の合意に基づいて発生した金銭債権をいう。）を有するときは、当該金銭債権に係る加盟店と楽天カードの合意に基づき、または別途加盟店に通知することにより、楽天カードが決済サービス提供者として加盟店に対して支払う楽天ペイ決済金および決済サービス代理人または事務代行者として受領した楽天ペイ決済金から当該金銭債権の金額を差し引くことができるものとし、加盟店は、あらかじめこれを承諾する。

第 24 条（楽天ペイ決済金引渡義務の免責）

1. 楽天は、以下に該当する事由（以下「支払免責事由」という。）があると楽天が認めた場合および

決済サービス特約に別途定める場合には、加盟店に対して第 22 条第 1 項に基づき楽天ペイ決済金を引き渡す義務を負わないものとする。また、楽天が加盟店に対して既に楽天ペイ決済金を引き渡している場合には、加盟店は、楽天に対し、当該楽天ペイ決済金の全額を直ちに返還するものとする。

(1) 決済サービス利用時に入力された利用者の暗証番号その他決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人所定の本人認証手段を第三者が不正に使用した場合
(2) 決済サービスの利用に関し、偽造、変造、不正作出または不正使用またはその疑いのある場合
(3) 対象取引に関する契約が解除、解約、取消、無効事由の存在その他の理由により消滅した場合
(4) 発送完了報告に虚偽または不正があった場合
(5) 決済手続の実行の依頼に関する行為に不備があった場合
(6) 加盟店が本契約に定める関係書類またはデータ等の提出に応じない場合
(7) 決済サービス提供者、決済サービス代理人もしくは楽天または加盟店が利用者より当該対象取引に係る取引代金の支払拒絶、支払留保等の申出を受けた場合
(8) 本契約、決済サービス加盟店契約または楽天、決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人が定めるところに違反して対象取引が行われたことが判明した場合
(9) 利用者以外の者を、当該利用者と誤認して対象取引を行った場合
(10) 決済サービスについて利用者が承認する利用規約等に違反して決済サービスが利用された場合
(11) 本契約に基づく記録の保管を加盟店が行っていない場合
(12) その他決済サービス加盟店契約に基づき決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人が楽天ペイ決済金の引渡しを拒絶または留保できることが定められている場合

2. 楽天は、対象取引に関して、楽天が調査の必要があると認めた場合または前項各号の事由に該当する疑いがあると認めた場合には、その調査が完了するまで楽天ペイ決済金の引渡しを留保することができ、加盟店は、かかる留保をあらかじめ承諾し、何ら異議を述べないものとする。この場合、楽天は、利息および遅延損害金を支払う義務を負わない。
3. 第 1 項に基づき、楽天が加盟店に対して既に支払った楽天ペイ決済金の返還を求めることができる場合には、楽天は、加盟店に対する次回以降の楽天ペイ決済金から当該返還を求める金額に相当する金額を差し引くことができるものとする。
4. 加盟店は、支払免責事由に該当する対象取引について、決済サービス加盟店契約に基づき、決済サービス提供者が決済サービスの実行を取り消し、または加盟店への楽天ペイ決済金の支払を留保することができることを異議なく承諾する。この場合、決済サービス提供者は、利息および遅延損害金を支払う義務を負わない。
5. 加盟店は、前項に基づき、決済サービス提供者が決済サービスの実行を取り消した場合、または楽天ペイ決済金の支払を留保した場合には、楽天が加盟店に対して当該取消または支払留保の対象となった対象取引に係る楽天ペイ決済金の引渡しについて何らの義務も負わないことをあらかじめ承諾する。

第 6 章 加盟店の遵守事項等

第 25 条（本サービスの取扱の原則）

1. 加盟店は、本サービスを本契約の定める目的の範囲内で、かつ本契約に違反しない範囲で利用することができる。
2. 加盟店は、本サービスの利用および対象取引の履行を行うにあたり、特定商取引に関する法律、割賦販売法、資金決済に関する法律、不当景品および不当表示防止法、その他関係法令を遵守する。
3. 本契約は、本規約において定める場合を除き、楽天が権利を有する著作権、商標権、意匠権、実用新案権、特許権その他の権利について何ら許諾をするものではない。
4. 加盟店は、利用者が加盟店と取引を行うにあたり、本サービスにて利用することのできる決済サービスの種類を表示しなければならない。
5. 加盟店は、利用者に対し、取引の当事者は加盟店と利用者であり、取扱商品等の販売または提供に伴う権利義務は加盟店と当該利用者との間で発生することを明確に表示するとともに、利用者との間で予想されるトラブル等について一方的に利用者が不利にならないように取り計らい、加盟店と利用者の責任範囲について利用者が理解できるように明示しなければならない。
6. 加盟店は、利用者との間で、商品等の不着、到着遅延、瑕疵その他の紛争が生じた場合、またはコンテンツに関し第三者との間で著作権、商標権等の知的財産権もしくは人格権等に関する紛争が生じた場合には、すべて加盟店の責任と負担において解決するものとする。また、楽天が利用者その他の第三者に損害賠償等の支払を余儀なくされた場合には、加盟店はその全額を楽天に支払うとともに、その解決のために要した弁護士費用その他一切の諸経費を楽天に支払う。
7. 楽天は、加盟店と利用者その他の第三者との間の紛争について、加盟店の同意を得ることなく、当該利用者または第三者に対し当該紛争に関する情報提供等を行うことができる。
8. 加盟店は、利用者からの苦情、問い合わせ等に対する窓口を設置し、当該窓口で受け付ける苦情、問い合わせ等に対し速やかな対応を行わなければならない。

第 26 条（コンテンツの表示）

1. 加盟店は、コンテンツの表示にあたり、以下の事項を遵守しなければならない。
   (1) 本契約に定める内容に反する表示をしないこと
   (2) わいせつ、グロテスクその他一般人が不快感を覚える表示をしないこと
   (3) 利用者の判断に錯誤を与えるおそれのある表示をしないこと
   (4) 取扱商品等に特定商取引に関する法律が適用されるか否かにかかわらず、同法および同法施行規則により表示を義務付けられた事項について表示すること
   (5) 割賦販売法、資金決済に関する法律、不当景品および不当表示防止法、著作権法、商標法ならびにそれらに関連する法律、その他関係法令に違反しないこと
   (6) 前号の他、以下の事項について表示すること
      ① 加盟店の商号、屋号または名称、住所または所在地、電話番号および電子メールアドレス

② 代表者および管理責任者の氏名ならびに連絡方法
③ 営業時間、定休日等
④ 取扱商品等についての問い合わせおよび苦情は加盟店宛に行うべきこと
⑤ その他楽天または決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人所定の事項

2. 加盟店は、コンテンツについて常に最新の情報を掲載するよう定期的に更新を行うものとする。
3. 楽天は、加盟店が作成したコンテンツがふさわしくないと判断した場合には、その内容および表示を変更するよう求めることができ、加盟店はこれに従うものとする。

第 27 条（提供する商品またはサービス）

1. 加盟店は、本サービスを利用するにあたり、楽天に対し、以下の事項を遵守することを保証し、誓約する。
   (1) 販売もしくは提供し、または、販売もしくは提供する予定の取扱商品等は、楽天所定の方法により加盟店が楽天に届け出て楽天が承認したものに限ること
   (2) 加盟店の提示する販売条件、商品説明等の表示内容と異なることのない、瑕疵のない取扱商品等の販売、提供を行うこと
   (3) インターネットその他の通信回線を用いて、楽天との間で本契約の遂行に必要なデータの受渡しができるシステム環境を有しており、かつ、かかる体制を本契約期間中を通じて維持すること
   (4) 取扱商品等に関する受注、配送、問い合わせへの対応その他のアフターサービスの体制が整っており、かつかかる体制につき本契約の有効期間中を通じて維持すること
   (5) 取扱商品等の販売、提供対象が法律上その他合理的な理由により、日本国内に居住する者に限られる必要がある場合には、楽天にあらかじめその旨を通知するとともに、その旨を対外的に明示し、適用のある法律その他の規制を遵守すること
   (6) 販売、提供を行うにあたり、監督官庁その他の機関の許認可を得、または届出を行わなければならない取扱商品等を取り扱う場合には、楽天にあらかじめそれらの手続を経ていることを証明する書類等を提出し、事前に楽天および楽天を通じて決済サービス提供者または決済サービス代理人の承認を得ること
2. 加盟店は、別途楽天がガイドライン等で定める場合を除き、以下のいずれかに該当するものを取扱商品等として取り扱わないことを誓約する。
   (1) 銃刀法、麻薬取締法、ワシントン条約等、法令、国際条約その他の定めに違反するもの
   (2) 犯罪行為を惹起するおそれがあるもの
   (3) 生命または身体に危険をおよぼすおそれがあるもの
   (4) 猥褻性のあるものまたは通常人に嫌悪感をおぼえさせるもの
   (5) 通常人の射幸心をあおるもの
   (6) 事実誤認を生じさせるものまたは虚偽であるもの
   (7) 利用者その他第三者の著作権、商標権、意匠権、特許権その他の知的財産権を侵害するもの
   (8) 利用者その他第三者の権利、財産、プライバシー等を侵害するもの

(9) 生き物

(10) その他公序良俗に反するものまたは利用者に販売、提供する商品、サービス等として不適切であると楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が判断するもの

3. 加盟店は、利用者に対し、本サービスを利用して商品券、プリペイドカード、印紙、切手、回数券、有価証券等を販売または提供してはならない。ただし、楽天または楽天を通じて決済サービス提供者または決済サービス代理人が特に認めた場合にはこの限りではない。
4. 加盟店は、ソフトウェアのダウンロード販売等、商品等の配送を伴わない商品等を取り扱う場合は、あらかじめクレジットカードの不正使用防止策を講じた上で事前に楽天にその旨を申請し、楽天の承認する運用方法により通信販売を行わなければならない。
5. 加盟店は、継続的なサービス、役務の提供にあたって、その取引代金を前払いで受領するために本サービスを利用してはならない。ただし、楽天および楽天を通じて決済サービス提供者または決済サービス代理人が特に認めた場合にはこの限りではない。その場合、利用者が当該サービス、役務提供の契約期間中に対象取引の中途解約および未経過期間についての取引代金の返金を申し出たときには、加盟店が全責任をもってそれに対応するものとし、楽天、決済サービス提供者および決済サービス代理人に対して一切迷惑をかけないものとする。なお、利用者に対して返金を行う場合の処理の方法については、楽天所定の方法によるものとする。
6. 加盟店が販売または提供する物品、サービス、権利、役務、ソフトウェア等の取扱商品等について、加盟店以外の第三者が著作権、商標権、意匠権、実用新案権、特許権その他の権利を有する場合は、事前に当該第三者から当該権利を楽天および加盟店が使用することについて許諾を受けなければならない。第三者からこれらの権利に基づく請求を受けた場合には、加盟店が全責任をもってそれに対応し、当該請求を受けたことに伴い必要となる利用者に対する対応の一切を行うものとする。

第 28 条（禁止事項）

1. 加盟店は、以下に定める内容の取引を行ってはならないものとする。
   (1) 公序良俗に反する取引
   (2) 特定商取引に関する法律に違反する取引
   (3) 消費者契約法第 4 条の規定に基づき取消しが可能である取引
   (4) 楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が利用者の利益の保護に欠けると判断する取引
   (5) 利用者が遵守すべき規約に違反して行おうとする取引
   (6) 決済サービス加盟店契約に違反する取引
   (7) その他、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人が不適当と判断する取引
2. 加盟店は、本サービスを利用するにあたり、次の行為を行わないものとする。
   (1) 他の決済サービスを利用した場合と異なる取引代金額を請求するなど、利用者にとって不利となる取扱いをする行為
   (2) 楽天の承諾なく、モールにおいて本サービス以外の決済手段を提供すること。
   (3) 現金の立替、過去の売掛金等、当該取引によって発生した取扱商品等の取引代金以外の

代金を売上げとして計上する行為その他不正な方法により売上げを計上する行為

(4) 発送完了報告その他本契約に基づき楽天に対して報告、連絡が必要な事項につき虚偽の報告等を行う行為

(5) 本サービスにより利用することができる情報を改ざんまたは破壊する行為

(6) 有害なコンピュータープログラムなどを送信または書き込む行為

(7) 決済手段に係るデータやプログラム、システム等の破壊、分解、複製、改変もしくは解析等、または、かかる行為に加担、協力する行為

(8) 楽天または第三者（利用者を含む。以下、本項において同じ）の著作権、特許権、肖像権、パブリシティ権、その他の権利を侵害し、または侵害するおそれのある行為

(9) 楽天または第三者を誹謗し、中傷し、またはその名誉を傷つけるような行為

(10) 楽天または第三者の財産、プライバシーを侵害し、または侵害するおそれのある行為

(11) 本契約の規定に反する行為

(12) 法令に違反し、または違反するおそれのある行為

(13) その他決済サービス加盟店契約に基づき禁止される行為

3. 楽天は、加盟店が前二項各号に該当する取引または行為を行っている場合、該当する取引または行為を行うおそれがあると判断した場合、または決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人が加盟店の行う取引が不適切であると判断した場合には、加盟店に対して、取扱店舗上のコンテンツの全部または一部の削除、取扱商品等の全部または一部の販売、提供の停止を求めることができるものとし、加盟店は、楽天からかかる要求があった場合には即時にこれに従うものとする。

第 29 条（不正利用等の対応）

1. 加盟店は、対象取引の申込みをした者が利用者本人でないと疑われる場合または決済サービスの使用状況が明らかに不審と思われる場合には、取引を行わないものとする。
2. 紛失、盗難、偽造もしくは変造されたカードや番号等、または第三者によるカードや会員番号の悪用等に起因する売上が発生し、楽天、決済サービス提供者または決済サービス代理人がその使用状況の調査を求め、または指示があった場合には、加盟店はこれに従うものとする。また、加盟店は、楽天、決済サービス提供者もしくは決済サービス代理人から指示があった場合、または加盟店が必要と判断した場合、加盟店が所在する所轄警察署等へ当該売上に対する被害届を提出する。

第 30 条（差別待遇の禁止等）

加盟店は、本サービスを選択して対象取引の申込みを行った利用者に対し、正当な理由なく当該申込みを拒絶したり、当該申込みに係る対象取引についてポイントの利用を拒否したり、他の決済サービスによる支払を要求したり、他の決済サービスと異なる取引代金を請求する等、本サービスを選択して対象取引の申込みを行った利用者に不利になる差別的取り扱いや、本サービスの利用の妨げとなる措置を採ってはならないものとする。

第 31 条（取扱商品等の販売または提供後の対応）

1. 本サービスを利用した対象取引に関し、加盟店は、利用者との間に生じた取扱商品等の瑕疵、欠陥その他取引上の一切の問題については、加盟店と利用者間で当該問題を解決することとする。なお、加盟店と利用者の間に生じた当該問題について、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者は、一切の責任を負わないものとする。
2. 利用者からの取扱商品等についての苦情、返品または取替の請求、契約解除の請求、販売方法または表示等についての指摘、アフターサービス等に関しては、加盟店が全責任をもって速やかに対応にあたるものとし、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者にその対応を求めないものとする。

第 32 条（法定書面の交付）

1. 加盟店は、法令上必要な場合には、以下のいずれかの方法により、利用者に対し、商品名、数量、取引代金額、送料、税額、代金支払方法その他法令に定められた事項（以下、本条において「法定記載事項」という。）を記載した書面または電磁的記録（電磁的記録については、法令上許容されている場合に限る。）を提供しなければならない。
   (1) 取扱商品等の発送時に書面を同封する方法
   (2) 自らまたは楽天が委託者に代わって電磁的記録により提供する方法
2. 加盟店は、前項第 2 号の方法による場合を選択した場合であっても、利用者が電磁的記録による提供を拒んだ場合には、加盟店自ら、法定記載事項の記載された書面を利用者に対して交付しなければならないことをあらかじめ承諾する。

第 33 条（記録の保管）

加盟店は、利用者から送信させたデータ、利用者との通信および取引処理経過ならびに利用者からの商品受領書および商品の発送を証する証憑（発送伝票を含むがこれに限られない。）その他関係書類またはデータを自己の責任のもと 7 年間保管し、楽天の要請があるときはいつでもこれを提示するものとする。

第 7 章 選択制決済手段

第 34 条（選択制決済手段）

加盟店は、楽天の承諾を得て選択制決済手段を追加した場合には、楽天が定める特約またはガイドライン等の定めに従って、当該選択制決済手段を取扱うことができるものとする。

第 8 章 サービスの停止・契約の終了等

第 35 条（契約期間）

1. 本契約の有効期間は、加盟店による本サービスの利用が開始された日より 1 年間とする。なお、期間満了の 1 カ月前までに楽天または加盟店の一方から書面による解約の意思表示がない限り、本契約は更に 1 年間延長されるものとし、以降も同様とする。
2. 前項の規定にかかわらず、加盟店および楽天との間の出店契約が終了した場合には、本契約も当

然に終了するものとする。

第 36 条（本サービスの一時停止等）

1. 楽天は、あらかじめ加盟店に通知して本サービスの全部または一部を一時的に停止する場合があり、加盟店は、これを承諾する。
2. 加盟店は、本サービスについて以下のいずれかの事由により加盟店に事前に通知されることなく、その全部または一部が一定期間停止されることがあることをあらかじめ承諾し、本サービスの停止による損害の補償等を楽天に請求しないこととする。
   (1) 楽天のサーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等による場合
   (2) コンピュータ、通信回線等の事故、障害による場合
   (3) 決済サービスが偽造、変造されたとき、またはその疑いがあるとき
   (4) 決済サービスが不正使用されたとき、またはその疑いがあるとき
   (5) 楽天、利用者その他の第三者の利益を保護するため、楽天がやむを得ないと判断した場合
   (6) 楽天が次条に基づいて本契約の全部または一部を解除した場合
3. 加盟店は、前二項に定める場合のほか、決済サービス提供者、決済サービス代理人または楽天が決済サービス加盟店契約および本契約に基づき、特定の利用者もしくは全ての利用者に対する本サービスの全部もしくは一部の利用を中止し、特定の利用者の本サービスの全部もしくは一部の利用資格を取り消し、または本サービスを全面的に終了することがあることをあらかじめ承諾する。この場合、加盟店は、本サービスの中止、利用資格の取消、終了による損害の補償等を楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者に請求しないこととする。

第 37 条（解除）

1. 楽天は、加盟店が以下のいずれかに該当する場合には、何ら催告することなく直ちに本契約の全部または一部を解除することができるものとする。なお、本項に基づき本契約の全部が解除された場合には、楽天は、当該加盟店との間で締結している出店契約を解除することができるものとする。
   (1) 本規約の各条項に違反したとき
   (2) 取扱商品等または営業態様が本サービスに相応しくないと楽天が判断したとき
   (3) 手形または小切手の不渡りが発生したとき
   (4) 差押え、仮差押え、仮処分その他の強制執行または租税滞納処分の申立を受けたとき
   (5) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始または特別清算開始の申立てを受け、または自ら申し立てたとき
   (6) 前三号のほか、加盟店の信用状態に重要な変化を生じたと楽天が判断したとき
   (7) 解散または営業停止状態となったとき
   (8) 楽天との連絡がとれなくなったとき
   (9) 販売方法や取扱商品等その他業務運営に関する事項について行政当局による注意または勧告を受けたとき

(10) 販売方法や取扱商品等その他業務運営に関する事項が公序良俗に反するとき
(11) 本契約を継続することが不適当であると楽天が判断したとき
(12) 決済サービス加盟店契約が決済サービス提供者または決済サービス代理人によって一つでも解除されたとき
(13) 決済サービス加盟店契約に定める解除事由に該当したとき
(14) 本項各号のいずれかに準ずる事由があると楽天が判断したとき

2. 前項に基づく解除は、楽天の加盟店に対する損害賠償請求を妨げるものではない。
3. 第 1 項に基づき本契約が解除された場合、加盟店が楽天に対して負担する一切の債務（もしあれば）について、加盟店は、期限の利益を失い、直ちに当該債務を弁済しなければならない。

第 38 条（契約終了）

1. 楽天は、天災地変等の不可抗力または営業上のやむを得ない事由により、決済サービスの全部もしくは一部の利用を終了し、本サービスを全面的に終了することができるものとする。この場合、楽天は、あらかじめ、楽天所定の方法により加盟店に通知または公表することとする。ただし、緊急の場合等、あらかじめ通知または公表することができない場合には、事前の通知または公表を要しない。
2. 前項の場合、本契約および加盟店が決済サービスに関して決済サービス提供者と締結する契約も全て終了するものとする。かかる終了により加盟店に不利益または損害が生じた場合でも、楽天はその責任を負わないものとする。

第 39 条（契約終了に伴う措置）

1. 本契約が終了した場合、加盟店は、直ちに本サービスを利用した取扱商品等の販売、提供および取引の誘引行為を中止するものとする。
2. 本契約の終了以前に加盟店が利用者から取扱商品等の注文を受けた取引については、本契約の終了後においても本規約および決済サービス特約の規定に従って処理されるものとする。
3. 本契約の終了にあたって、楽天は、加盟店に対し、設備投資、費用負担、逸失利益その他加盟店に生じた損害について一切責任を負わないものとする。

第 9 章 その他一般条項

第 40 条（業務の委託）

1. 楽天は、本規約および決済サービス特約に定める場合のほか、本サービス提供のための業務の全部または一部を第三者に委託することができるものとする。
2. 加盟店は、本サービスの取扱いに関する業務の全部または一部を決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者以外の第三者に委託してはならない。

第 41 条（商標等の利用）

加盟店は、楽天が定める商標等の使用に係るブランドガイドラインに従い、本サービスに関連するロゴマークその他の商標等を使用するものとする。

第 42 条（利用者情報）

1. 加盟店は、本サービスの利用に伴い取得する利用者情報について、自己の責任と費用をもってこれを適切に管理しなければならない。なお、楽天は、加盟店による利用者情報の管理が不十分であると認めるときは、楽天が必要と判断する措置を講じるよう加盟店に求めることができ、加盟店はこれに従うものとする。
2. 加盟店は、利用者情報の漏洩が本サービスの信用を毀損する等、その他本サービス全体に重大な影響を及ぼすおそれがあることを十分認識し、利用者情報の適切な保存および廃棄方法の確立、情報管理責任者の選任、従業員教育の実施等、利用者情報が外部に漏洩しないよう必要な措置をとらなければならない。万一、加盟店より利用者情報が他に漏洩した場合は、加盟店は、故意または過失の有無を問わず、これにより楽天において生じた一切の損害および費用負担（利用者へのお詫びに要した費用および弁護士費用を含む。）を賠償する責任を負うものとする。
3. 楽天は、本サービスの利用に伴い取得する利用情報のうち、個人情報（個人情報の保護に関する法律第 2 条第 1 項に定義する「個人情報」をいう。）については、自己の定める個人情報保護方針に基づきこれを取り扱う。
4. 本サービスの利用にあたり、楽天は、楽天が特に認める場合を除き、加盟店に対して利用者情報の開示を行わないものとする。

第 43 条（守秘義務）

1. 楽天および加盟店は、本契約期間中または契約終了後にかかわらず、本契約および本契約に関連して知り得た情報、その他相手方の機密に属すべき一切の事項（以下「機密情報」という。）を第三者に漏洩、開示、提供してはならず、本契約の履行の目的以外に使用してはならない。ただし、以下の各号に該当する場合には、この限りではない。
   (1) あらかじめ相手方の書面による承諾を得た場合
   (2) 機密情報を受領した時点で、当該機密情報が既に公知の情報であった場合
   (3) 機密情報を受領した後に、当該機密情報を受領した当事者の責めに帰すべき事由によらずして公知の情報となった場合
   (4) 機密情報を受領した時点で、守秘義務を負うことなく、既に保有していた情報である場合
   (5) 機密情報を受領した後に、守秘義務に服さない第三者から守秘義務を負うことなく適法かつ正当に開示を受けた場合
   (6) 法令上の義務または裁判所もしくは行政当局の要請等により、やむを得ず開示する場合
2. 楽天は、前項にかかわらず、本サービスの運営に必要な範囲で、楽天のグループ会社または守秘契約を締結した提携会社との間で、加盟店に関する情報を交換することができる。
3. 本条の規定は、本契約終了後も効力を有するものとする。

第 44 条（対象取引の履歴情報等の利用等）

1. 前条の定めにかかわらず、加盟店は、楽天が本サービスを運営する上で取得した、決済サービスを利用した対象取引の履歴情報等（以下「履歴情報等」という。）が楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者に帰属することに同意し、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者が法令上許容される範囲内で、それらの情報を利用することならびに他の事業者等に対してこれらの情報を開示できることに同意する。また、加盟店は、加盟店が保有する利用者の履歴情報等の利用者に関する情報を含む情報を第三者に提供してはならないものとする。
2. 加盟店は、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者に対し、決済サービスの不適当な利用の防止および利用者の利用形態の調査等に関する情報提供等について最大限の協力をするものとし、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人および事務代行者が合理的範囲内でかかる調査結果および情報を利用、公表すること、または他の事業者等に対してこれらの情報を開示できることに同意する。

第 45 条（契約上の地位の譲渡禁止）

1. 加盟店は、本契約上の地位を第三者に譲渡し、貸与し、または引き受けさせてはならない。
2. 加盟店は、楽天の書面による事前承諾なく加盟店の楽天に対する債権を第三者に譲渡し、または担保に供してはならず、また、楽天に対する債務を第三者に引き受けさせてはならない。

第 46 条（遅延損害金）

加盟店が本契約に基づく支払債務の履行を遅延した場合は、当該金額に対し、支払期日の翌日から支払満了日まで、年利 14.5%の割合で遅延損害金を支払うものとする。なお、遅延損害金の計算は、年 365 日の日割計算により行うものとする。

第 47 条（損害賠償責任）

1. 加盟店は、本契約に違反することにより、または本サービスの取扱いに関連して、楽天に損害を与えた場合は、当該損害を賠償する責任を負うものとする。
2. 加盟店は、本契約に違反することにより、または本サービスの取扱いに関連して、第三者との間で紛争が生じた場合には、すべて加盟店の責任のもとにこれを解決するものとする。

第 48 条（反社会的勢力の排除等）

1. 加盟店は、楽天に対し、自己ならびに自己の役員および従業員が、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等、その他これに準ずる者（以下これらを総称して「暴力団員等」という。）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約する。
   (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
   (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること

(3) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること
(4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
(5) 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること

2. 加盟店は、楽天に対し、自らまたは第三者を利用して以下の各号に該当する行為を行わせないことを確約する。
(1) 暴力的な要求行為
(2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
(3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
(4) 風説を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を妨害する行為
(5) その他前各号に準ずる行為
3. 楽天は、加盟店が前各項の確約に反し、または反していると合理的に疑われる場合、催告その他何等の手続を要することなく、本契約を将来に向けて解約することができる。なお、楽天は、かかる合理的な疑いの内容および根拠に関し、加盟店に対して何等説明し、または開示する義務を負わないものとし、本契約の解約に起因し、または関連して加盟店に損害が生じた場合であっても、何ら責任を負うものではない。
4. 前項に基づき本契約が解約された場合、加盟店が楽天に対して負担する一切の債務（もしあれば）について、加盟店は、期限の利益を失い、直ちに当該債務を弁済しなければならない。また、当該解約に起因して、楽天に損害が生じた場合には、加盟店は、これを賠償する義務を負う。

第 49 条（免責）

1. 楽天は、加盟店が本サービスの利用に関して被った損害（サーバまたはソフトウェアの障害、不具合および誤動作、本サービスの全部または一部の停止、利用者との取引等によるものを含むが、それらに限られず、またその原因のいかんを問わない。）について、賠償する責任を負わない。
2. 楽天は、サーバに障害が発生した等の理由により、本サービスにおける運営に支障が生じると判断した場合には、混乱防止のために必要となる措置を取ることができる。

第 50 条（加盟店に関する情報の取得および利用等）

1. 加盟店および加盟店が法人の場合における代表者は、加盟店審査、加盟店管理および取引継続に係る審査、楽天が運営するモールへの出店審査、本サービスへの参加に関する審査および当該サービス内容の案内、本サービスに関する業務のために、加盟店に係る以下の各号に掲げる情報（以下、これらの情報を総称して「加盟店情報」という。）を楽天が取得、保有および利用すること、また、当該目的のために楽天が加盟店情報を決済サービス提供者に提供することを同意する。
(1) 加盟店の氏名（商号）、住所（所在地）、郵便番号、生年月日、性別、電話番号、メールアドレスその他加盟店が楽天に対して本契約に基づき届出を行った事項

(2) 加盟店の代表者の氏名、性別、住所、生年月日、自宅電話番号等その他加盟店の代表者が楽天に対して本契約に基づき届出を行った事項
(3) 本契約の申込日、契約日、終了日、取扱商品等、業種その他本契約に関する情報
(4) 加盟店の営業許可証等の確認書類の記載事項に関する情報
(5) 公的機関から適法かつ適正な方法により取得した登記簿謄本、住民票、納税証明書等の記載事項に関する情報または官報、電話帳、住宅地図等において公開されている情報
(6) 公的機関、消費者団体、報道機関等が公表した加盟店に関する情報および当該内容について楽天が調査して得た内容
(7) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始その他の倒産手続開始の申立てその他の加盟店に関する信用情報
(8) 加盟店に関する苦情の内容および当該内容について、楽天が関係者から収集した情報
(9) 本サービスに関連して楽天が取得した加盟店または加盟店と利用者との取引に関する情報
(10) 楽天が本サービスへの参加を認めなかった場合、その事実および理由

第 51 条（届出事項等）

1. 加盟店は、届出事項に変更が生じた場合には、加盟店管理画面にて変更後の届出事項を入力する方法（ただし、楽天が別途定める場合には加盟店管理画面の入力に加え、楽天に対して通知する方法）により、直ちに変更後の情報を楽天に届け出なければならない。
2. 楽天が第 7 条または前項により届出のあった加盟店の住所に書面を郵送した場合には、加盟店の受領拒絶もしくは不在その他の事情で書面が到達しなかった場合または配達が遅延した場合でも、通常到達する時期に到達したものとみなす。
3. 楽天が第 7 条または第 1 項により届出のあった加盟店の管理責任者の電子メールアドレス（以下「届出メールアドレス」という。）に電子メールを送信した場合には、当該電子メールは加盟店が受信した時点または楽天による送信後 24 時間の経過のいずれか早い時点に到達したものとみなす。
4. 楽天が加盟店に対し、加盟店管理画面に連絡事項を掲示した旨を届出メールアドレス宛に電子メールにより通知した場合または届出メールアドレス宛に電子メールを送付する方法により連絡事項を通知した場合には、加盟店は、速やかに当該連絡事項の確認をしなければならず、加盟店による確認または当該電子メールが前項により到達したとみなされた時点から 24 時間の経過のいずれか早い時点に当該連絡事項は加盟店に到達したものとみなす。
5. 加盟店は、自己の事業の一部または全部を第三者に譲渡、承継（以下「譲渡等」という。）する場合、当該譲渡等の予定日および譲渡等の相手方について、当該譲渡等の予定日の 2 カ月前までに楽天に対してこれを届け出なければならない。

第 52 条（規約の変更）

1. 楽天は、必要と認めたときには、楽天所定の方法により、本規約および決済サービス特約を変更することができる。

2. 楽天は、決済サービス特約に基づき、本サービスにおいて提供する決済サービスを追加、変更する場合があり、この場合には、加盟店はその手続のために必要となる書類その他を楽天の求めに応じて提出するものとする。
3. 本規約および決済サービス特約等の取引条件の変更にあたっては、出店規約第 28 条の規定を適用する。

第 53 条（準拠法）

本契約の準拠法は日本国法とする。

第 54 条（裁判管轄）

楽天と加盟店との間で訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以上

（別添）

楽天ペイ利用料の計算式

加盟店は、楽天ペイ利用料として、締め日の属する月の翌々月に到来する利用料支払日に、以下の計算式に従って算出される金額を支払う。

［計算式］

楽天ペイ利用料 ＝ （a） ＋ （b）

（a）締め日の属する月の月間決済高等に応じて、下記表の料率を乗じて算出された金額の合計額

平均決済単価	月間決済高等								
	百万円迄分	2百万円迄分	3百万円迄分	5百万円迄分	1千万円迄分	3千万円迄分	1億円迄分	5億円迄分	5億円超分
0～7千円	3.5%	3.4%	3.4%	3.3%	3.3%	3.2%	3.2%	3.0%	2.9%
7千円超～1.5万円		3.4%	3.3%	3.3%	3.2%	3.2%	3.0%	2.9%	2.8%
1.5万円超～2.5万円		3.3%	3.3%	3.2%	3.2%	3.0%	2.9%	2.8%	2.7%
2.5万円超～3.5万円		3.3%	3.2%	3.2%	3.0%	2.9%	2.8%	2.7%	2.6%
3.5万円超～5万円		3.2%	3.2%	3.0%	2.9%	2.8%	2.7%	2.6%	2.5%
5万円超		3.2%	3.0%	2.9%	2.8%	2.7%	2.6%	2.5%	2.5%

（例）月間決済高等が 1000 万円、平均決済単価が 3 万円の場合は、
314,000 円（100 万円×3.5%＋｛(200 万円−100 万円)×3.3%｝＋｛(300 万円−200 万円)×3.2%｝＋｛(500 万円−300 万円)×3.2%｝＋｛(1000 万円−500 万円)×3.0%｝）となる。

（b）締め日の属する月の月間海外配送決済高に、0.4%を乗じた金額
(※1)「締め日」とは、各月間決済高の算定期間の末日をいう。
(※2)「決済高」とは、本サービスにおいて決済が確定した、利用者による購買額の総額をいう。購買額とは、商品代金、のし・ラッピング代、送料、消費税を含み、クーポンの利用金額を除く。なお、ポイントおよびキャッシュ使用金額のほか、選択制決済手段により決済された購買額も決済高に含まれる。
(※3)「月間決済高等」とは、各暦月 1 日から末日までの合計決済高および後払い決済手数料の合計をいい、「平均決済単価」とは、当該暦月において決済が確定した件数で月間決済高等を割って算出した金額をいう。
(※4)「月間海外配送決済高」とは、月間決済高等のうち、海外の住所が取扱商品等の配送先として指定された対象取引に係る各暦月 1 日から末日までの合計決済高をいう。
(※5)対象取引の全部または一部の変更または取消もしくは解除（以下「変更等」といいます。）が生じた場合は、対象取引の変更等発生月の月間決済高等から、当該変更等に係る金額を加減算する。

別紙 決済サービス特約 1（クレジットカード決済特約）

第 1 条（定義）

本特約において、以下の用語はそれぞれ以下の意味を有するものとする。

(1) 「カード会社」とは、決済サービス提供者のうち、別表 1 記載のクレジットカード会社をいう。
(2) 「カード対象取引」とは、クレジットカード決済の対象となる対象取引をいう。
(3) 「クレジットカード」とは、カード会社またはその提携会社が発行するカード会社所定のクレジットカードであって、別表 1 記載のものをいう。
(4) 「クレジットカード決済」とは、決済サービスのうち、カード会社が提供するクレジットカードによる決済方法をいう（Apple Pay 決済を通じた決済も含む。）。
(5) 「基本規約」とは、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約をいう。
(6) 「Apple Pay 決済」とは、クレジットカード決済を行うにあたり、Apple Inc.が提供する端末に登録したクレジットカードを用いて Apple Pay の仕様による本人認証手続（以下「Apple Pay 本人認証」という。）を利用した決済をいう。
(7) 「Apple Pay 決済利用者端末」とは、Apple Pay 決済を利用するために必要なアプリケーションのダウンロードその他の措置が行われた利用者の所有に係る端末であって、利用者が Apple Pay 決済に利用するもの
(8) 「トークン番号」とは、利用者が Apple Pay 決済利用者端末を利用して Apple Pay 決済を行うために必要な情報として、カード会社および楽天が利用者に付与する利用者を識別するための番号をいう。

第 2 条（クレジットカード決済特約の適用範囲等）

1. 本特約は、決済サービスのうち、加盟店がクレジットカード決済または Apple Pay 決済を通じたクレジットカード決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。
2. 本特約は、基本規約の一部となるものであり、本特約に定めのない事項については、基本規約の各条項が適用される。なお、基本規約において定義された用語は、特段の定めのない限り本特約においても同じ意味を有する。
3. 楽天は、加盟店が本サービスにおいて取扱うことができるクレジットカードの種類を加盟店に通知することにより変更することができる。

第 3 条（加盟店の義務等の特則）

1. 加盟店は、利用者が取扱店舗において加盟店と取引を行うにあたり、クレジットカード決済または Apple Pay 決済に利用することができるクレジットカードの種類を全て表示しなければならない。ただし、前条第 3 項に基づき、楽天から特定のクレジットカードが使用できなくなった旨の通知を受けた場合には、加盟店は、ただちに当該クレジットカードに関する表示を取りやめなければならない。
2. 加盟店は、クレジットカードを利用する利用者が選択することができる支払区分が別表 2 のとおり（ただし、ボーナス払いについては加盟店が選択した場合に限る。）であり、別表記載の支払区分以外の支払区分を利用することができないことを、あらかじめ承諾する。ただし、楽天およびカード会社が別表記載の支払区分以外の支払区分の利用を認めた場合には、利用者は、当該支払区分を利用することができるものとし、加盟店は、かかる利用を承諾する。
3. 前項の規定にかかわらず、加盟店は、楽天が別途定めるガイドライン等にて指定するカード対象取引（以下「指定取引」という。）については、分割払い、リボルビング払いおよびボーナス一括払いの支払区分を利用することができないものとし、利用者が指定取引に関してクレジットカードの分割払い、リボルビング払いおよびボーナス一括払いの利用を希望した場合には、これを拒絶しなければならない。
4. 加盟店は、カード対象取引がクレジットカードの分割払、リボルビング払いまたはボーナス一括払いによる支払となる場合には、当該取引成立後、遅滞なく、以下の各号に掲げる事項（以下「法定記載事項」という。）を記載した書面または電磁的記録（電磁的記録については、割賦販売法上許容されている場合に限る。）を、割賦販売法上の要件を充足する内容にて、利用者に提供する義務を負う。
    (1) 取扱商品等の販売価格、送料、その他必要とされる料金
    (2) 取扱商品等の引渡または提供の時期
    (3) カード対象取引の解除に関する事項
    (4) 加盟店の名称および住所または電話番号
    (5) カード対象取引の成立年月日
    (6) 取扱商品等の名称
    (7) 取扱商品等の商標または製造者および機種または型式（取扱商品等が権利または役務の場合にあっては、当該権利または当該役務の種類）

(8) 取扱商品等の数量（権利または役務の場合にあっては、契約上権利を行使し得る回数もしくは期間または役務の提供を受けることができる回数もしくは期間）

(9) カード会社および利用者との間のクレジットカード契約について購入者等が問合わせ、相談等を行うことができる機関の名称および住所または電話番号

(10) 利用者による商品の販売または役務の提供が取扱商品等の販売の条件となっているときは、当該商品または役務の内容、引渡（提供）時期その他当該商品または役務に関する事項

(11) 商品に隠れた瑕疵がある場合の責任についての定めがあるときは、その内容

(12) 前各号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容

(13) カード会社および利用者との間のクレジットカード契約が割賦販売法上の連鎖販売個人契約または業務提供誘引販売個人契約であるときは、その旨

5. 加盟店は、前項に定める書面交付等の事務を楽天に対して委託するものとし、楽天は、これを加盟店に代わって、電磁的記録を提供する方法により行う。ただし、加盟店は、利用者が電磁的記録による提供を拒んだ場合には、加盟店自ら法定記載事項の記載された書面を利用者に対して交付しなければならないことをあらかじめ承諾する。

第 3 条の 2（Apple Pay 決済における加盟店の義務等の特則）

1. 加盟店は、クレジットカード決済の取扱いとは別に、カード会社および楽天の審査を経て承認の通知を受けた場合に限り、クレジットカード決済に加えて Apple Pay 決済を取り扱うことができるものとする。加盟店が Apple Pay 決済を取り扱う場合には、本条に定める義務を遵守するほか、本特約のクレジットカード決済に関する規定に加え、Apple Pay 決済に関する規定に従うものとする。
2. 加盟店は、自己の責任と費用負担で、Apple Inc.または楽天から、Apple Pay 決済に必要となる楽天所定の仕様（以下「Apple Pay 決済仕様」という）の提供を受けて、Apple Pay 決済に接続されている楽天のサーバ等（以下「サーバ等」という）を利用する環境を整えるものとする。また、Apple Pay 決済仕様等に起因または関連して、加盟店と Apple Inc.との間で紛議等が発生した場合、加盟店は、直ちに楽天に通知するものとし、楽天の指示に従って解決するものとする。
3. 加盟店は、Apple Pay 決済仕様の導入、実装、管理等に係る費用および Apple Pay 決済に際し発生する通信料その他一切の費用を負担するものとする。なお、Apple Pay 決済仕様は Apple Inc.が提供するものであり、カード会社および楽天は Apple Pay 決済仕様の性能・瑕疵の不存在等に関して何ら保証を行わず、Apple Pay 決済仕様に関する責任は一切負わないものとする。
4. 加盟店は、自己の責任および費用負担で、かつ善良なる管理者としての注意義務をもって、Apple Pay 決済を取り扱うものとし、Apple Inc.または楽天から提供される Apple Pay 決済のために必要なトークン番号その他のデータ等がある場合には、これを適切に管理するものとする。
5. 加盟店は、Apple Pay 決済に関し、不具合等、会員その他の第三者からの苦情、問い合わせがあった場合、直ちに楽天に通知するものとし、楽天の指示に従ってこれに対応し、解決するものとする。
6. 加盟店は、楽天に対し、前項に定める不具合等、苦情、問い合わせにつき、楽天が請求する都度、

書面または電磁的方法をもって報告するものとする。

7. 楽天および加盟店は、Apple Pay 決済に起因して、自らの責めに帰すべき事由により相手方またはカード会社に損害が生じたときには、これを賠償する責任を負う。
8. 加盟店は、サーバ等に対する、利用者のための Apple Pay 本人認証または通信販売以外の目的によるアクセス、またはストレステストを実施しないものとする。これに違反した場合、加盟店はその全責任を負うものとし、楽天およびカード会社に一切の迷惑をかけないものとする。

第 4 条（決済手続実行の依頼等の特則）

1. 基本規約第 16 条の規定にかかわらず、クレジットカード決済における決済手続の実行は、次項以下の定めに従って行われるものとし、次項および第 3 項に基づきカード会社の売上承認が得られたことをもって、決済手続が完了したものとする。
2. 楽天は、加盟店が基本規約第 14 条に基づきカード対象取引の注文確認を行った場合には、楽天が別途定める方法により、加盟店を代理して、カード会社に対して当該カード対象取引に係る売上承認（クレジットカードの売上承認その他当該クレジットカードの有効性確認等を含む。以下「売上承認」という。）の依頼を行うものとする。
3. 加盟店は、前項に基づく売上承認が取得できなかった場合には、当該対象取引が当然に解除または不成立となることをあらかじめ承諾するものとする。加盟店は、当該解除または不成立となった対象取引について一切の責任を負い、楽天、決済サービス提供者、決済サービス代理人または事務代行者に対してその支払いを求めることはできないものとする。
4. 加盟店は、利用者から Apple Pay 決済によるクレジットカード決済の申込みを受け付けた場合には、基本規約第 14 条の定めにかかわらず、本条第 1 項および第 2 項に基づく売上承認の依頼ならびに注文確認の連絡に先立って、Apple Pay 決済の仕様により、楽天を通じて、当該利用者が当該 Apple Pay 決済に利用しようとするカードの名義人本人であることの認証を得る Apple Pay 本人認証を行うものとする。加盟店は、当該 Apple Pay 本人認証の結果、利用者がカード名義人本人であることが確認された場合には、当該結果を示す符号等を付したカード会社および楽天所定の情報を楽天に送信するとともに、基本規約第 14 条に基づく注文確認の連絡を行うものとする。加盟店は、Apple Pay 本人認証の結果、利用者がカードの名義人本人であることが確認された場合以外において、Apple Pay 決済を利用した取引を行ってはならないものとする。
5. 前項の定めにかかわらず、Apple Pay 本人認証が行われた場合について、その後に利用者または加盟店が当該取引について、基本規約または楽天ペイユーザー規約に基づき金額の変更を伴う取引の変更を行った場合には、Apple Pay 本人認証は行われなかったものとみなし、当該変更後の取引は、Apple Pay 決済ではなく、通常のクレジットカード決済によるものとして、本特約が適用される。

第 5 条（注文確定通知の取消しに関する特則）

前条の規定にかかわらず、加盟店は、注文確定通知が行われた場合であっても、前条に基づく決済手続が完了した日から起算して楽天が別途ガイドライン等にて定める所定の期間が経過したにもかかわらず、店舗による発送完了報告が行われない場合には、楽天が当該注文確定通知を取り消す場合があることを

あらかじめ承諾する。

第 6 条（決済確定に関する特則）

基本規約第 18 条の定めにかかわらず、楽天は、加盟店から発送完了報告を受け付けた場合には、当該受付日の翌営業日までに、当該発送完了報告が行われた対象取引に係る売上情報を、カード会社に対して送付するものとし、かかる売上情報がカード会社に到達した時点で対象取引に係る取引代金の金額が確定（決済確定）したものとして取り扱う。

第 7 条（売上代金債権の譲渡または立替払）

1. 加盟店は、決済サービス加盟店契約に定める期間内に、カード会社への売上情報が到達した取引について、同契約に基づき加盟店からカード会社に対して、加盟店が利用者に対して有するカード対象取引に係る売上代金債権が同額で譲渡され、またはカード会社が当該売上代金債権を加盟店に対して立替払いすることを承諾する。
2. 加盟店は、前項に基づきカード会社から支払われる売上代金債権の譲渡代金または立替金が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 8 条（決済サービスの変更の特則）

加盟店は、本特約第 4 条に基づきクレジットカード決済における決済手続が完了した場合であっても、決済サービス加盟店契約、利用規約等その他カード会社が定める取決めに従って当該カード対象取引に係る売上承認が取り消されたときには、利用者が当該クレジットカード以外の決済手段（他のクレジットカードまたは他の決済サービス）を選択の上変更できることを、あらかじめ承諾するものとする。この場合、新たに選択された決済サービスについて、基本規約および決済サービス特約に従って決済手続が実行される。

第 9 条（楽天ペイ決済金引渡義務の免責に関する特則）

1. 楽天は、基本規約第 24 条第 1 項に定める支払免責事由に加え、本特約第 7 条第 1 項に定めるカード会社への売上情報の到達または、債権譲渡もしくは立替払の時点が、対象取引の取扱商品等の発送日から 30 日以上経過後となった場合（以下、同事由と支払免責事由と併せて「カード支払免責事由」という。）には、加盟店に対して楽天ペイ決済金を引き渡す義務を負わないものとする。また、楽天が加盟店に対して既に楽天ペイ決済金を支払っている場合には、楽天は、加盟店に対し、その返還を求めることができる。
2. 加盟店は、カード支払免責事由に該当するカード対象取引について、本特約第 7 条第 1 項に基づく債権譲渡（または立替払い）が加盟店からカード会社に対して行われた場合には、決済サービス加盟店契約に基づき、カード会社が当該債権譲渡（または立替払い）を取り消し、または加盟店への楽天ペイ決済金の支払を留保することができることを異議なく承諾する。また、カード会社が加盟店に対して楽天ペイ決済金を支払っている場合には、カード会社は、加盟店に対し、その返還を求めることができ、加盟店は、基本規約第 24 条第 3 項に従って楽天ペイ決済金の返還

を行うものとする。なお、加盟店は、カード会社が本項に基づき楽天ペイ決済金の引渡しを留保する場合であっても、加盟店に対し遅延損害金等を支払う義務を負わないことを異議なく承諾する。

3. 加盟店は、前項に基づき、カード会社が本特約第 7 条第 1 項に基づく債権譲渡（または立替払い）を取り消した場合、または支払を留保した場合には、楽天が加盟店に対して当該取消または支払留保の対象となったカード対象取引に係る楽天ペイ決済金の引渡しについて何らの義務も負わないことをあらかじめ承諾する。
4. 基本規約第 24 条第 1 項および本条第 1 項の定めにかかわらず、Apple Pay 決済による場合において、利用者から自己の利用によるものではない旨の申し出がカード会社にあった場合であっても、本特約第 4 条第 4 項に基づく Apple Pay 本人認証においてカードの名義人本人であると確認された取引である場合には、カード会社および楽天は、カード支払免責事由を主張しないこととする。ただし、以下の各号に掲げる事由が生じた場合にはこの限りではなく、以下の各号に掲げる取引について、カード会社および楽天は、基本規約および本条第 1 項の定めによりカード支払免責事由の主張をすることができるものとする。なお、第 1 号に掲げる事由によりカード支払免責事由を主張することができる取引は、当該月の翌月以降、国際ブランドルールで定める一定期間に成立したクレジットカード決済の取引に限るものとする。
    (1) 加盟店における月間での不正売上件数（利用者から自己の利用でない旨の申し出がカード会社にあった決済、紛失または盗難されたカードの使用に基づき発生した決済、偽造されたカードの使用に基づき発生した決済の合計件数をいう。）が 5 件以上、かつ当月の全売上件数の 8%以上である場合
    (2) 加盟店が本規約または本特約のいずれかの条項に違反した場合

第 10 条（支払停止の抗弁）

1. 利用者が加盟店との間の取引について、割賦販売法に定める支払停止の抗弁をクレジットカード会社に申し出た場合、加盟店は、直ちにその抗弁事由の解消に努めるものとする。
2. 前項に該当する場合、本特約第 7 条第 1 項に定める債権譲渡（または立替払い）が一旦、留保または取り消されるものとし、楽天および加盟店は、当該取消の対象となったカード対象取引に係る楽天ペイ決済金の支払いに関して、以下のとおり取り扱うものとする。
    (1) 当該楽天ペイ決済金が加盟店に対して支払われる前の場合は、楽天は、当該楽天ペイ決済金の引渡しを拒絶または留保することができる。
    (2) 当該楽天ペイ決済金が加盟店に対して支払われた後の場合は、加盟店は、カード会社または楽天の請求に応じて所定の方法により、当該楽天ペイ決済金を返還するものとする。
    (3) 利用者からの抗弁が消滅した場合は、楽天は、加盟店に対して当該楽天ペイ決済金の引渡しを行うものとする。

第 11 条（チャージバック補償）

1. 楽天は、カード対象取引がカード支払免責事由に該当する場合であっても、その取引が本条に定める条件を全て満たす場合には、加盟店に対して、当該取引に係る本特約第 9 条に基づくカード

会社または楽天に対する楽天ペイ決済金の返還債務（以下「損失額」という）を補償する。なお、当該取引が本条の条件を満たすこと、または本条第 4 項の除外事項に該当しないことの判定は、合理的な基準に基づき、楽天の裁量により行われるものとし、楽天は、その基準や理由を加盟店に開示する義務を負わないものとする。

(1) モールにおける加盟店自身と利用者の間の取引であること

(2) カード会社による支払拒絶または留保の理由が、第三者による不正利用であること

(3) 加盟店における過去の不正利用履歴を常に作成し、注文確認に際して当該取引が当該不正利用履歴に該当しないことを加盟店において確認していること

(4) 楽天またはカード会社が加盟店に別途提供する不正利用情報を常に確認し、注文確認に際して当該取引が当該不正利用情報に該当しないことを加盟店において確認していること

(5) カード会社から楽天に対してカード支払免責事由に該当する旨の通知がなされた時点で、次のいずれの場合にも該当しないこと

①楽天への支払債務の履行を遅延している場合

②過去 6 カ月間に、出店契約または基本規約等の違反、利用者からの苦情等の理由で楽天から注意喚起・指導等を 1 度以上受けたことがある場合

③楽天が合理的に定める一定の与信基準または利用者対応基準を満たしていない場合

④楽天から出店停止または出店契約の解除の通知を受けている場合

(6) その他楽天が加盟店に求める不正防止策を実施していること

2. 楽天が加盟店に対して補償する損失額の 1 カ月あたりの上限（以下「月間補償限度額」という。）は、対象となるカード対象取引に係る取扱商品等の決済確定日を基準として、以下の各号に定めるとおりとする。なお、当月の損失額のうち月間補償限度額を超過した部分については、基本規約第 24 条ならびに本特約第 9 条および第 10 条の規定に基づき取り扱うものとする。

(1) 配送先住所が日本国内である取引（ただし、楽天が別途ガイドライン等で指定する配送取引（以下「指定配送取引」という）を除く）

1 カ月あたり 15 万円まで

(2) 配送先住所が日本国外である取引および指定配送取引

1 カ月あたり 50 万円まで（配送先住所が日本国外である取引に関する損失額および指定配送取引に関する損失額を合計した上での月間補償限度額とする）

3. 楽天またはカード会社が、ある取引についてクレジットカードの不正利用の可能性があると判断した場合は、加盟店は、楽天またはカード会社の通知に基づき直ちに取扱商品等の提供を停止しなければならない。

4. 第 1 項の条件を満たす場合であっても、次の各号のいずれかに該当する場合には、本条による補償の対象とならないものとする。

(1) 楽天またはカード会社からの照会に対して加盟店が誠実に協力しなかった場合

(2) 楽天またはカード会社から、クレジットカードの不正利用の可能性についてあらかじめ通知があり取引停止を依頼されたにもかかわらず加盟店が従わなかった場合

(3) 加盟店が取引通念上要請される注意義務を怠った場合

(4) 加盟店と利用者のカード対象取引の無効、取消、解除、その他紛争による場合
(5) 加盟店と役職員またはその親族との取引の場合
(6) 加盟店が楽天への支払債務の履行を遅延している場合その他本規約等に違反している場合
(7) 加盟店が当該取引について、相手方もしくはその関係者、保険会社等から損害の一部または全部の賠償を受けている、または受ける予定がある場合
(8) 本条第 2 項の月間補償限度額を超過した場合
(9) 天災地変、戦争、テロ、労働争議、大規模なネットワーク障害などにより著しく社会秩序が混乱していた場合
(10) その他楽天が出店契約または基本規約の趣旨に照らして補償対象とすることが不適当であると認めた場合

5. 加盟店は本条に基づく補償を受ける場合、別途楽天の定める手順に従い手続きを行わなければならない。

第 12 条（商品等の所有権に関する特則）

1. カード対象取引の目的物である取扱商品等の所有権は、基本規約に基づき楽天がカード会社から楽天ペイ決済金を受領したときに、カード会社に移転する。
2. 前二条に基づき本特約第 7 条第 1 項に定める債権譲渡（または立替払い）が取り消された場合、当該取消の対象となったカード対象取引の目的物である取扱商品等の所有権は、楽天ペイ決済金の支払が未了の場合は直ちに、既に支払済みの場合にはカード会社に返還されたときに、加盟店に戻るものとする。
3. 加盟店は、カード対象取引の目的物である取扱商品等の所有権が加盟店に帰属する場合であっても、必要があるとカード会社が判断したときは、カード会社が加盟店に代わって取扱商品等の回収を行う場合があることを承諾する。

第 13 条（カード情報の管理に関する特則）

1. 加盟店は、利用者のクレジットカード番号、有効期限等のクレジットカードに関する情報およびトークン番号を加盟店が保持する場合、割賦販売法その他関連する法令等に従い、これらに関するすべての情報（以下「カード情報」という。）およびシステムを第三者に閲覧、漏洩、改ざん、破壊（以下「漏洩等」という。）されないための措置（委託先に関する措置も含む。）をあらかじめ講じなければならず、かつ、そのような事態が生じないようカード情報に類する重要な情報を取り扱う者に通常要求される注意義務に従いカード情報を取り扱わなければならない。
2. 加盟店は、カード情報が漏洩等した場合、直ちに、楽天に対し、漏洩等の事実の有無および内容を報告するものとする。
3. 加盟店は、前項の場合、漏洩等が発生した原因を詳細に調査し、有効かつ十分な再発防止策をとるものとする。楽天は、当該再発防止策が不十分であると認めた場合、加盟店に対し、当該再発防止策の改善の要求その他必要な措置および指導を行えるものとし、加盟店はこれに従うものとする。

4. 加盟店が保持するカード情報の漏洩等により、利用者その他の第三者との間で紛争が生じた場合には、加盟店は、その責任と負担において当該紛争を解決するものとし、楽天およびカード会社に対して一切迷惑をかけないものとする。

第 14 条（加盟店等に関する情報の取得および利用等の特則）

加盟店ならびに加盟店が法人の場合における代表者（以下「加盟店等」という。）は、加盟店審査、加盟店管理および取引継続に係る審査、楽天が運営するモールへの出店審査、楽天が提供するサービスへの参加に関する審査および当該サービス内容の案内、本サービスに関する業務のために、基本規約第 50 条に定める加盟店情報に加え、加盟店等に係る以下の各号に掲げる情報（以下、加盟店情報と合わせて「クレジットカード加盟店情報」という。）を楽天が取得、保有および利用すること、また、当該目的のために楽天がクレジットカード加盟店情報を加盟店等が取り扱うカード会社に提供することを同意する。

(1) 加盟店等のクレジットカード決済の取扱い状況
(2) 加盟店等のクレジットカード決済の利用履歴
(3) 割賦販売法に基づく調査が行われた事実および内容（割賦販売法に基づき同法施行規則第 60 条第 2 号イまたは同 3 号の規定による調査を行った事実および内容を含む。）

第 15 条（加盟店情報交換センターへの登録および共同利用）

1. 加盟店等は、クレジットカード加盟店情報の全部または一部が、以下の加盟店情報交換センター（以下「加盟店情報センター」という。）に登録されることならびに加盟店情報センターに登録された情報（既に登録されている情報を含む。）が加盟店審査および本契約締結後の管理のため、当該センターに加盟する者に提供され、利用されることに同意する。

   （名称）一般社団法人日本クレジット協会 加盟店情報交換センター
   （所在地）東京都中央区日本橋小網町 14-1 住友生命日本橋小網町ビル 6 階
   （電話）03-5643-0011

2. 楽天は、前項に定める加盟店情報センターに追加変更があった場合には、当該内容を加盟店等に通知するものとし、当該通知により、通知内容が前項における加盟店情報センターとして追加変更されるものとする。
3. 加盟店等は、加盟店情報センターに登録されている加盟店等に関する情報を、楽天および決済サービス提供者が加盟店審査および加盟店管理のために利用することについて同意する。
4. 加盟店等は、加盟店情報センターに登録された情報が、以下に定める共同利用の目的、共同利用の範囲内で当該センターに加盟する者によって共同利用されることに同意するものとする。

   （共同利用の目的）
   割賦販売法第 35 条の 20 および第 35 条の 21 に基づきクレジットカード取引の健全な発展と消費者保護を目的として行われる加盟店情報センターに加盟する者による加盟店審査および加盟店管理に利用するため
   （共同利用される情報の範囲）
   ①加盟店に係る苦情処理のために必要な調査の事実および事由
   ②利用者等の保護に欠ける行為をしたことを理由として本契約を解除した事実および事由

③利用者等の保護に欠ける行為に該当し、加盟店情報センターに加盟する者および利用者に不当な損害を与える行為に関する客観的事実に関する情報
④利用者（契約済みのものに限らない。）から加盟店情報センターに加盟する者に申出のあった内容および当該内容のうち、利用者等の保護に欠ける行為および当該行為と疑われる情報
⑤行政機関が公表した事実とその内容（特定商取引に関する法律等について違反し、公表された情報等）について、加盟店情報センターが収集した情報
⑥上記の他利用者等の保護に欠ける行為に関する情報
⑦前記各号に係る加盟店等の氏名、住所、電話番号および生年月日（法人の場合は、名称、住所、電話番号ならびに代表者の氏名および生年月日）
（共同利用者の範囲）
加盟店情報センターを利用している社団法人日本クレジット協会会員各社でありかつ加盟店情報センター会員会社
（会員会社は、http://www.j-credit.or.jp/に掲載）
（共同利用責任者）
一般社団法人日本クレジット協会 加盟店情報交換センター
東京都中央区日本橋小網町 14-1 住友生命日本橋小網町ビル 6 階
03-5643-0011

5. 加盟店等は、本契約および本契約に関する契約が不成立となった場合および終了した場合であっても、本契約および本契約に関する契約の申込みをした事実、内容その他必要な範囲で、クレジットカード加盟店情報を楽天および決済サービス提供者が利用することおよび加盟店情報センターに一定期間登録され、当該センターに加盟する者が利用することに同意する。

第 16 条（Apple Pay 決済の一時停止、終了に関する特則）

1. カード会社および楽天は、次のいずれかに該当する場合、加盟店への事前通知または承諾なくして Apple Pay 決済を一時停止または中止できるものとする。
   (1) システム保守その他 Apple Pay 決済運営上の必要があると楽天が判断した場合
   (2) 天災、停電、その他 Apple Pay 決済を継続することが困難になった場合
   (3) Apple Pay 決済を行うために必要となる Apple Inc.のサービスが停止された場合
   (4) Apple Pay 決済の不正利用、もしくは、情報漏洩等の事故が発生し、またはそれらのおそれが発生したとカード会社または楽天が判断した場合
   (5) 会員の利益を保護するためにカード会社または楽天が必要と判断した場合
   (6) 次条第 1 項各号に該当する場合
   (7) その他カード会社または楽天が必要と判断した場合
2. 前項の場合において、基本規約に基づき本サービスが停止されていない場合には、加盟店は、Apple Pay 決済以外の本サービスによる決済を行うことができるものとする。
3. カード会社および楽天は、本条に基づく Apple Pay 決済の一時停止または中止に起因して生じたいかなる損害および費用等について、一切責任を負わないものとする。

第 17 条（解除に関する特則）

1. カード会社または楽天は、加盟店が次のいずれかに該当する場合、加盟店に対し催告することなく、当該加盟店との間の本契約の全部または一部を解除することができるものとする。
   (1) Apple Pay 決済に関連して虚偽の申請をした場合
   (2) Apple Pay 決済の利用に際し必要とされる義務の履行を行わなかった場合
   (3) 事由の如何を問わず、楽天、加盟店またはカード会社が Apple Inc.から加盟店における Apple Pay 決済を取り止めるよう要請を受けた場合
   (4) その他楽天またはカード会社が加盟店を不適当と判断した場合
2. 前項に基づき本契約が解除された場合は、基本規約第 37 条以下の規定に従うこととする。
3. 加盟店の責めに帰すべき事由により Apple Pay 決済が中止された場合または本契約が終了した場合には、カード会社および楽天は、当該加盟店の責めに帰すべき事由に係る Apple Pay 決済を利用した取引の売上債権にかかる債権譲渡契約（または立替払契約）を解除するか、または、加盟店に対する債権譲渡代金（または立替払金）の支払いを保留することができるものとする。

第 18 条（Apple Pay 決済の運用方法の変更等）

加盟店は、楽天から Apple Pay 決済の運用方法に変更が生じた旨の通知を受けた場合（事前にカードの有効性を確認する目的等から Apple Pay 決済を行う場合を含む。）には、当該変更に従うものとする。

別表 1（取扱可能なクレジットカードの種類）

カード会社名	ブランド名
楽天カード株式会社	Visa、Mastercard
株式会社ジェーシービー	JCB、American Express
三井住友トラストクラブ株式会社	Diners

(注) Apple Pay 決済は、Mastercard、JCB、American Express のうち、Apple Pay 決済に対応しているカード発行会社のクレジットカードで利用することができる

別表 2（カードブランド支払区分）

カードブランド名	支払い区分
VISA、MasterCard、JCB	1 回払い、分割払い、リボルビング払い、ボーナス払い
Diners	1 回払い、リボルビング払い、ボーナス払い
American Express	1 回払い、分割払い、ボーナス払い

(注) Apple Pay 決済の支払い区分は、1 回払いのみとする

別紙 決済サービス特約 2（マルチ決済特約）

第 1 条（定義）

本特約において、以下の用語はそれぞれ以下の意味を有するものとする。

(1) 「基本規約」とは、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約をいう。

(2) 「コンビニ決済等」とは、マルチ決済のうち、ペイジー、econtext サービスおよびインターネット代金収納サービスをいう。
(3) 「マルチ決済収納手続」とは、利用者が対象取引の代金決済のためにマルチ決済を選択した場合において、本規約、本特約、決済サービス加盟店契約および利用規約等に従って行われる当該対象取引に係る一連の決済手続をいう。
(4) 「電子マネー」とは、マルチ決済に係る決済手段のうち、Edy その他の資金決済法上の前払式支払手段をいう。
(5) 「マルチ決済」とは、決済サービスのうち、マルチ決済サービス提供者が提供する別表記載の決済手段を総称していう。
(6) 「マルチ決済サービス提供者」とは、決済サービス提供者のうち、別表記載の者をいう。
(7) 「マルチ決済対象取引」とは、マルチ決済の対象となる対象取引をいう。

第 2 条（マルチ決済特約の適用範囲等）

1. 本特約は、決済サービスのうち、加盟店がマルチ決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。
2. 本特約は、基本規約の一部となるものであり、本特約に定めのない事項については基本規約の各条項が適用される。なお、基本規約において定義された用語は、特段の定めのない限り本特約においても同じ意味を有する。
3. 楽天は、加盟店が本サービスにおいて利用することができるマルチ決済の種類を加盟店に通知することにより変更することができる。

第 3 条（電子マネーの取扱いに関する加盟店の義務の特則）

1. 加盟店は、電子マネーの取扱いに当たり資金決済法その他の関連諸法規等で定める事項を遵守するものとする。
2. 加盟店は、電子マネーの取扱いに当たり、資金決済法において加盟店が取り扱ってはならないと定められている公序良俗に反するまたは公序良俗に反するおそれのある取扱商品等を取り扱わないものとする。
3. 加盟店は、加盟店が利用者に対して販売または提供する取扱商品等の内容に著しい変更があった場合には、楽天に対し、遅滞なくその変更内容を報告するものとする。
4. 加盟店は、利用規約等に記載の場合を除き、利用者に対して現金による払戻しを行ってはならないものとする。

第 4 条（決済手続実行の特則）

1. マルチ決済における決済手続の実行は、本特約に別途定める場合を除き、次項以下の定めに従って行われるものとする。
2. 楽天は、加盟店が基本規約第 14 条に基づきマルチ決済対象取引の注文確認を行った場合には、楽天が別途定める方法により、加盟店を代理して、マルチ決済サービス提供者に対して、当該マルチ決済対象取引に係るマルチ決済収納手続実行の依頼（以下「決済手続依頼」という。）を行うものとする。

3. 前項に基づく楽天の決済手続依頼に基づき、マルチ決済サービス提供者がマルチ決済収納手続を行い、楽天が当該提供者から、マルチ決済収納手続が完了した旨の報告を受けた場合には、当該マルチ決済対象取引について、基本規約第 16 条および第 17 条第 1 項に定める決済手続が完了したものとして取り扱う。

第 5 条（電子マネー決済による対象取引の特則）

1. 対象取引が電子マネーを用いて決済される場合、加盟店は、電子マネーが使用され、楽天が前条に基づくマルチ決済収納手続完了の報告を受けた場合には、マルチ決済サービス提供者が、決済サービス加盟店契約に基づき、取扱商品等の取引代金のうち当該電子マネーの使用額に係る代金債権相当額をマルチ決済サービス代理人または加盟店に対して支払う義務を負担し、加盟店の利用者に対する当該代金債権が消滅することを承諾する。
2. 加盟店は、前項に基づきマルチ決済サービス提供者から支払われる代金債権相当額が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 6 条（au かんたん決済による対象取引の特則）

1. 対象取引が au かんたん決済を用いて決済される場合、加盟店は、楽天が本特約第 4 条に基づくマルチ決済収納手続完了の報告を受けた場合には、決済サービス加盟店契約の定めに従って加盟店が利用者に対して有する売上代金債権をマルチ決済サービス提供者に対し、同額で譲渡することを承諾する。
2. 加盟店は、前項に基づきマルチ決済サービス提供者から支払われる売上代金債権の譲渡代金が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 7 条（コンビニ決済による対象取引の特則）

1. 対象取引がコンビニ決済を用いて決済される場合、加盟店は、決済サービス加盟店契約の定めに従って、マルチ決済サービス提供者が加盟店の代理人として、対象取引に係る売上代金債権相当額について、加盟店に代わって利用者から受領することおよびマルチ決済サービス提供者が利用者から当該代金債権相当額の支払を受領した時点で、加盟店の利用者に対する対象取引に係る売上代金債権が消滅することを承諾する。
2. 本特約第 4 条の定めにかかわらず、楽天がマルチ決済サービス提供者から、前項に基づき対象取引に係る売上代金債権相当額の支払を受領した旨の報告を受けた場合には、当該報告をもって基本規約第 16 条および第 17 条第 1 項に定める決済手続が完了したものとして取り扱う。
3. 加盟店は、前項に基づきマルチ決済サービス提供者が受領した売上代金債権相当額の回収金が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。
4. ただし、第 1 項および決済サービス加盟店契約の定めに従って、利用者から対象取引に係る売上代金債権相当額を受領するにあたり、マルチ決済サービス提供者（その委託を受けて収納する者

を含む。以下本項において同じ。)が利用者に対して発行する領収書に収入印紙を必要とする場合、当該収入印紙にかかる費用は加盟店の負担とし、加盟店は、マルチ決済サービス提供者が立て替えた当該収入印紙の代金相当額について、基本規約第 21 条第 3 項に定める楽天ペイ利用料の支払いと併せて、楽天ペイ決済金から控除する方法により楽天に支払う。なお、このうち利用者が econtext サービスのうちゆうちょ銀行で決済を行った場合、加盟店は、当該収入印紙の代金相当額を楽天カードに対して支払うものとし、基本規約第 21 条第 3 項に定める楽天ペイ利用料の支払いと併せて、楽天ペイ決済金から控除する方法により支払う。

第 8 条（銀聯カード決済による対象取引の特則）

1. 対象取引が銀聯カード決済を用いて決済される場合、加盟店は、本特約第 4 条に基づき決済手続依頼が行われ、楽天が本特約第 4 条に基づくマルチ決済収納手続完了の報告を受けた場合には、（a）決済サービス加盟店契約の定めに従って、決済サービス代理人がマルチ決済サービス提供者から対象取引に係る売上代金債権相当額を加盟店に代わって受領し、（b）決済サービス代理人が受領した当該回収金を、楽天が事務代行者として加盟店に代わって受領することを承諾する。
2. 加盟店は、前項に基づきマルチ決済サービス提供者から支払われる売上代金債権相当額の金銭が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

マルチ決済サービス提供者名	決済サービス名
楽天 Edy 株式会社	Edy
東日本旅客鉄道株式会社	Suica
KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社	au かんたん決済
株式会社イーコンテクスト	ペイジー econtext サービス
株式会社セブン―イレブン・ジャパン	インターネット代金収納サービス
中国銀聯株式会社	銀聯カード決済

別紙 決済サービス特約 3（その他決済特約）

第 1 章 総則

第 1 条（定義）

本特約において、以下の用語はそれぞれ以下の意味を有するものとする。

(1) 「基本規約」とは、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約をいう。

(2) 「楽天専用口座決済」とは、加盟店に対して提供する、利用者から銀行振込によって支払われる取扱商品等の取引代金を楽天が加盟店に代わって受領した上、楽天が決済サービス提供者として、加盟店に対して集約して引渡すサービスおよびこれらに付随するサービスをいう。

(3) 「その他決済」とは、決済サービスのうち、第 2 章以下に定める決済手段をいう。

(4) 「PayPal 決済」とは、PayPal Pte.Ltd.（以下「PayPal」という。）が提供する PayPal アカウント（PayPal Pte.Ltd.が提供する PayPal サービスの「ユーザー規約」(以下「Paypal ユーザー規約」という。)により定義される。）を使用することにより行われる決済手段をいう。

(5) 「PayPal 決済対象取引」とは、PayPal 決済の対象となる対象取引をいう。

第 2 条（その他決済特約の適用範囲等）

1. 本特約は、決済サービスのうち、加盟店がその他決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。
2. 本特約は、基本規約の一部となるものであり、本特約に定めのない事項については基本規約の各条項が適用される。なお、基本規約において定義された用語は、特段の定めのない限り本特約においても同じ意味を有する。
3. 楽天は、加盟店が本サービスにおいて利用することができるその他決済の種類を加盟店に通知することにより変更することができる。

第 2 章 楽天専用口座決済

第 3 条（本章の適用範囲）

本章の規定は、決済サービスのうち、加盟店が楽天専用口座決済による決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。

第 4 条（代金収納事務の委託）

1. 加盟店は、楽天に対し、銀行振込によって支払われる取扱商品等の取引代金を加盟店に代わって受領した上、当該取引代金を集約して加盟店に対して引き渡す業務（以下「代金収納事務」という）を委託し、楽天はこれを受託する。加盟店は、楽天に対し、代金収納事務の遂行に関し、取扱商品等の取引代金を加盟店に代わって利用者から受領する権限を付与する。
2. 楽天は、楽天の定める方法により、代金収納事務の一部または全部を楽天銀行株式会社その他の第三者に再委託することができるものとする。

第 5 条（振込専用口座）

1. 楽天は、本サービスの提供を目的として、銀行振込によって利用者から支払われる取引代金を加盟店に代わって受領するための楽天名義の振込専用口座（以下「振込専用口座」という）を楽天銀行株式会社に開設する。なお、利用者が銀行振込を行う場合、振込専用口座の機能として、楽天所定の方法により、口座名義人として加盟店の名義が表示されるものとする。
2. 加盟店は、振込専用口座が楽天の預金口座であることを確認し、加盟店が振込専用口座に対して何らの権利または地位を有しないことを確認する。
3. 加盟店は、加盟店を債務者とする振込専用口座に対する差押え、仮差押えもしくはその他の強制執行処分、保全処分または租税滞納処分（以下「振込専用口座差押え等」）が行われた場合、振込専用口座差押え等が行われたことについて、銀行振込決済の適切な運営確保を目的として、楽天銀行株式会社が楽天に対して情報を提供することを承諾する。

4. 楽天は、取扱店舗において、振込専用口座が楽天の預金口座であることおよび取扱商品等の取引代金を楽天が加盟店に代理して受領することを楽天所定の方法で表示する。

第 6 条（楽天専用口座決済の対象取引の特則）

1. 加盟店は、本特約第 4 条第 1 項に基づき楽天が取扱商品等の取引代金を、代理受領した場合には、当該受領の時点で、加盟店の利用者に対する対象取引に係る売上代金債権が消滅することを承諾する。
2. 本特約第 4 条第 1 項に基づき楽天が取扱商品等の取引代金を代理受領した場合には、楽天は、基本規約第 16 条および第 17 条第 1 項に定める決済手続が完了したものとして取り扱う。
3. 加盟店は、本特約第 4 条第 1 項に基づき楽天が代理受領した回収金が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 3 章 楽天ポイント

第 7 条（本章の適用範囲）

本章の規定は、決済サービスのうち、加盟店がポイントによる決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。

第 8 条（ポイント使用による対象取引の特則）

1. 利用者は、本サービスを利用して対象取引の決済を行うにあたり、対象取引の金額の全部または一部について自己の保有するポイントを楽天が定める換算率で支払方法として使用することができるものとし、楽天は加盟店に対して次条に従って利用者が使用したポイントに係る精算金を支払う。
2. 前項のポイント使用の対象は、取扱商品等の代金、送料、包装料、消費税その他利用者が加盟店に対して支払う一切の金額とする。ただし、楽天は、その判断によりこれを制限することができる。
3. 第 1 項に定めるポイント使用の対象となる対象取引（以下「ポイント使用対象取引」という。）は、加盟店における取扱商品等のすべてとする。ただし、楽天は、その判断によりこれを制限または追加することができる。
4. 楽天は、加盟店が基本規約第 14 条に基づき対象取引の注文確認を行った場合には、ポイント使用対象取引に係るポイント使用金額を確定し、利用者の保有するポイントから減額する。かかる手続により、当該ポイント使用対象取引のうちポイント使用金額に係る部分について基本規約第 16 条および第 17 条第 1 項に定める決済手続が完了したものとして取り扱う。
5. 前項による利用者のポイントの減額により、加盟店の利用者に対する取扱商品等の取引代金のうち当該ポイントの使用額に係る代金債権は、消滅するものとする。なお、利用者が取扱商品等の取引代金の一部にポイントを使用した場合には、取引代金から当該ポイント使用額を控除した残額については、利用者が当該ポイント対象取引の申込み時にあらかじめ選択した他の決済サービ

スにより支払いが行われるものとする。

第 9 条（楽天ペイ決済金の引渡し）

加盟店は、利用者が使用したポイントに相当する金額（1ポイント1円として換算する。）が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 4 章 楽天キャッシュ

第 10 条（本章の適用範囲）

本章の規定は、決済サービスのうち、加盟店がキャッシュによる決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。

第 11 条（キャッシュの使用）

1. 利用者は、キャッシュを使用して注文をするにあたり、自己の保有するキャッシュを楽天が楽天キャッシュ利用規約（利用者向け）において定める価値を有する支払方法として使用することができるものとし、利用者が楽天に対してキャッシュで支払う旨の指図をし、楽天所定の方法により承認された場合には、加盟店は、キャッシュの使用を支払方法の一方法としてこれを受け付ける。
2. キャッシュの使用にあたっての取扱いは、本特約第 8 条(※)の定めに準じて取り扱うものとする。
(※)利用者が決済代金の全部または一部についてキャッシュを使用でき、加盟店がこれを受け付ける旨の規定

第 12 条（キャッシュの精算）

加盟店は、利用者が使用したキャッシュに相当する金額（1キャッシュ1円として換算する。）が楽天ペイ決済金として取り扱われることおよび当該楽天ペイ決済金の引渡しは、基本規約の定めに従って処理されることを承諾する。

第 13 条（報告義務）

加盟店は、キャッシュの使用実績を把握または管理している場合において、楽天から請求があった場合には、その使用実績を楽天に報告するものとする。

第 14 条（楽天による包括代理）

1. 加盟店は、キャッシュによる決済機能を楽天が提供するために、楽天が楽天 Edy 株式会社（以下「楽天 Edy」という。）との間で加盟店を代理する包括代理加盟店契約（以下「本件包括代理加盟店契約」という。）を締結することを確認する。
2. 加盟店は、楽天が本件包括代理加盟店契約に基づき、加盟店および加盟店が行ったキャッシュに

よる決済取引について、以下の各号に掲げる事項を行うことを承諾する。

(1) 楽天が楽天 Edy との間で本件包括代理加盟店契約を締結するにあたり、当該契約およびこれに付随する合意の締結

(2) 加盟店と楽天 Edy との間の届出、通知その他一切の連絡事項の取次ぎ

(3) 取引代金相当額の収納

(4) その他楽天と加盟店が合意し、楽天 Edy が承認した事項

3. 加盟店は、楽天が楽天 Edy との間で本件包括代理加盟店契約を締結するにあたり、本規約および本特約のほか、加盟店と楽天 Edy との間で成立する加盟店契約の内容となる、楽天 Edy が別途定めた「楽天キャッシュ加盟店規約」に同意し、遵守するものとする。
4. 加盟店は、楽天が本条第 2 項第 3 号に係る業務の全部または一部を代行店に再委託することできることを承諾する。

第 5 章　PayPal 決済

第 15 条（本章の適用範囲）

本章の規定は、決済サービスのうち、加盟店が PayPal 決済による決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。ただし、加盟店は、楽天所定の方法で申込みのうえ、楽天が認めた場合に、PayPal 決済の取扱いを行うことができるものとする。

第 16 条（PayPal 決済の取扱いに関する加盟店の義務の特則）

1. 加盟店は、PayPal 決済の取扱いに当たり資金決済法その他の関連諸法規等で定める事項を遵守するものとする。
2. 加盟店は、PayPal 決済の取扱いに当たり、資金決済法において加盟店が取り扱ってはならないと定められている公序良俗に反するまたは公序良俗に反するおそれのある取扱商品等を取り扱わないものとする。
3. 加盟店は、加盟店が利用者に対して販売または提供する取扱商品等の内容に著しい変更があった場合には、楽天に対し、遅滞なくその変更内容を報告するものとする。
4. 加盟店は、PayPal 決済のパーソナルユーザーに関し、利用規約等に記載の場合を除き、利用者に対して現金による払戻しを行ってはならないものとする。
5. 加盟店は、PayPal 決済の使用実績を把握または管理している場合において、楽天から請求があった場合には、その使用実績を楽天に報告するものとする。
6. PayPal ユーザー規約に規定される「PayPal 売り手保護制度」は、PayPal 決済に適用されないものとする。

第 17 条（PayPal 決済の取扱いに関する取扱商品等の取引代金の変更の特則）

基本規約第 19 条第 8 項の定めにかかわらず、加盟店は、基本規約第 14 条に定める注文確認後の PayPal 決済対象取引について、取扱商品等の取引代金の増額変更を行うことができないものとする。

第 18 条（PayPal 決済に関する楽天ペイ決済金引渡義務の免責に関する特則）

PayPal 決済の取扱いに当たっては、基本規約第 24 条第 1 項各号に定める事由のほか、PayPal 決済に紐づくクレジットカード会社への売上情報の到達または債権譲渡もしくは立替払いの時点が、PayPal 決済対象取引の取扱商品等の発送日から 30 日以上経過後となった場合についても支払免責事由として取り扱うものとする。

第 19 条（PayPal 決済に関するクレジットカード決済特約の準用）

PayPal 決済の取扱いについては、決済サービス特約 1（クレジットカード決済特約）第 10 条および第 15 条並びに決済サービス特約 2（マルチ決済特約）第 4 条および第 5 条を準用する。

第 20 条（PayPal 決済に関する楽天ペイ利用料の特則）

1. 加盟店は、PayPal 決済の利用に関して楽天が加盟店に対して通知する手数料（楽天所定のチャージバック手数料を含む。）を楽天ペイ利用料とは別に、これに係る消費税相当額と併せて、利用料支払日に、楽天に対して支払うものとする。
2. 楽天は、前項に基づく手数料の金額を、利用料支払日よりも前に、楽天所定の方法により、加盟店に対して通知するものとする。
3. 第 1 項に基づく手数料の支払は、基本規約に基づき加盟店に対して支払われる楽天ペイ決済金から楽天が当該手数料相当額およびそれにかかる消費税相当額を差し引く方法により行われるものとする。
4. 基本規約第 21 条第 4 項は、第 1 項の手数料の支払に準用する。

第 21 条（PayPal 対象取引に関するチャージバック補償）

1. 楽天は、PayPal 対象取引が支払免責事由に該当する場合であっても、その取引が本条に定める条件を全て満たす場合には、加盟店に対して、当該取引に係る基本規約第 24 条に基づく楽天に対する楽天ペイ決済金の返還債務および前条第 1 項に基づく手数料（以下「損失額」という。）を補償する。なお、当該取引が本条の条件を満たすこと、または本条第 4 項の除外事項に該当しないことの判定は、合理的な基準に基づき、楽天の裁量により行われるものとし、楽天は、その基準や理由を加盟店に開示する義務を負わないものとする。
   (1) モールにおける加盟店自身と利用者の間の取引であること
   (2) PayPal による支払拒絶または留保の理由が、第三者による不正利用または、商品未着であること
   (3) 加盟店における過去の不正利用履歴を常に作成し、注文確認に際して当該取引が当該不正利用履歴に該当しないことを加盟店において確認していること
   (4) 楽天または PayPal が加盟店に別途提供する不正利用情報を常に確認し、注文確認に際して当該取引が当該不正利用情報に該当しないことを加盟店において確認していること
   (5) PayPal から楽天に対して支払免責事由に該当する旨の通知がなされた時点で、次のいずれの場合にも該当しないこと
   ①楽天への支払債務の履行を遅延している場合

②過去 6 カ月間に、出店契約または基本規約等の違反、利用者からの苦情等の理由で楽天から注意喚起・指導等を 1 度以上受けたことがある場合
③楽天が合理的に定める一定の与信基準または利用者対応基準を満たしていない場合
④楽天から出店停止または出店契約の解除の通知を受けている場合

2. 楽天が加盟店に対して補償する損失額の 1 カ月あたりの上限（以下「月間補償限度額」という。）は、対象となる PayPal 対象取引に係る取扱商品等の発送日を基準として、以下に定めるとおりとする。なお、当月の損失額のうち月間補償限度額を超過した部分については、基本規約第 24 条ならびに本特約第 17 条および第 19 条の規定に基づき取り扱うものとする。
   月間補償限度額：1 カ月あたり 30 万円まで
3. 楽天または PayPal が、ある取引について PayPal 決済の不正利用の可能性があると判断した場合は、加盟店は、楽天または PayPal の通知に基づき直ちに取扱商品等の提供を停止しなければならない。
4. 第 1 項の条件を満たす場合であっても、次の各号のいずれかに該当する場合には、本条による補償の対象とならないものとする。
   (1) 楽天または PayPal からの照会に対して加盟店が誠実に協力しなかった場合
   (2) 楽天または PayPal から不正利用の可能性についてあらかじめ通知があり取引停止を依頼されたにもかかわらず加盟店が従わなかった場合
   (3) 加盟店が取引通念上要請される注意義務を怠った場合
   (4) 加盟店と利用者の PayPal 対象取引の無効、取消、解除、その他紛争による場合
   (5) 加盟店と役職員またはその親族との取引の場合
   (6) 加盟店が楽天への支払債務の履行を遅延している場合その他本規約等に違反している場合
   (7) 加盟店が当該取引について、相手方もしくはその関係者、保険会社等から損害の一部または全部の賠償を受けている、または受ける予定がある場合
   (8) 本条第 2 項の月間補償限度額を超過した場合
   (9) 天災地変、戦争、テロ、労働争議、大規模なネットワーク障害などにより著しく社会秩序が混乱していた場合
5. 加盟店は本条に基づく補償を受ける場合、別途楽天の定める手順に従い手続きを行わなければならない。

別紙 決済サービス特約 4（選択制決済手段特約）

第 1 章 総則

第 1 条（定義）

本特約において、以下の用語はそれぞれ以下の意味を有するものとする。

(1) 「基本規約」とは、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約をいう。
(2) 「選択制決済手段加盟店契約」とは、加盟店が選択制決済手段提供者との間で締結する決済サー

ビス加盟店契約をいう。

(3) 「選択制決済手段決済金」とは、楽天ペイ決済金のうち、選択制決済手段提供者から、選択制決済手段加盟店契約に基づき、選択制決済手段対象取引に係る取引代金（送料等を含む。）相当額として加盟店に支払われる金銭をいう。

(4) 「選択制決済手段対象取引」とは、選択制決済手段の対象となる対象取引をいう。

(5) 「選択制決済手段提供者」とは、選択制決済手段を提供する決済サービス提供者をいう。

第 2 条（選択制決済手段の適用範囲等）

1. 本特約は、決済サービスのうち、加盟店が選択制決済手段を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。
2. 本特約は、基本規約の一部となるものであり、本特約に定めのない事項については基本規約の各条項が適用される。なお、基本規約において定義された用語は、特段の定めのない限り本特約においても同じ意味を有する。
3. 加盟店は、選択制決済手段の利用を希望する場合には、希望する決済手段（ただし、楽天が別途指定する決済手段に限る。）および決済サービス提供者を特定の上、あらかじめ楽天の承諾を得るものとする。

第 2 章 選択制決済手段

第 3 条（選択制決済手段加盟店契約の締結等）

1. 加盟店は、基本規約第 3 条および第 4 条の規定にかかわらず、選択制決済手段提供者との間で選択制決済手段加盟店契約を自ら締結するものとする。
2. 選択制決済手段加盟店契約が理由のいかんを問わず終了した場合には、加盟店は、直ちに楽天に対してその旨を通知しなければならない。この場合、加盟店は、終了した選択制決済手段加盟店契約の対象である選択制決済手段の本サービスにおける利用も、選択制決済手段加盟店契約の終了と同時に当然に終了することを承諾する。
3. 加盟店は、選択制決済手段を利用する場合、選択制決済手段加盟店契約の内容を遵守するものとし、当該契約に基づき選択制決済手段提供者との間に生じた取引上の一切の問題については、加盟店と当該選択制決済手段提供者との間で解決するものとする。
4. 前項の場合、または、加盟店が本特約に違反しもしくは本特約に定める手続等を怠ったことによって生じた損害について、楽天は、一切その責任を負わないものとする。

第 4 条（決済手続の特則）

加盟店は、基本規約第 16 条の規定にかかわらず、同第 14 条第 1 項に基づき選択制決済手段対象取引の注文確認を行った場合には、選択制決済手段加盟店契約にしたがって、自ら決済手続を実行するものとする。

第 5 条（注文確定通知の特則）

楽天は、基本規約第 17 条第 1 項の規定にかかわらず、同第 15 条第 1 項に基づく不正検知の結果、不正利用と判断しなかった選択制決済手段対象取引について、決済手続の実行が完了したか否かを確認することなく加盟店管理画面の手続に従って、加盟店に対して、取扱商品等の注文確定通知を行うものとする。

第 6 条（決済確定の特則）

1. 加盟店は、基本規約第 18 条の規定にかかわらず、選択制決済手段対象取引に係る選択制決済手段決済金につき、選択制決済手段加盟店契約に従って、選択制決済手段提供者から直接支払を受けるものとし、自らの責任と費用において、かかる支払を受けるために必要な手続を行うものとする。
2. 基本規約第 22 条および第 24 条の規定は、選択制決済手段には適用されないものとする。
3. 選択制決済手段対象取引に係る選択制決済手段決済金については、楽天が加盟店から発送完了報告を受け付けた時点における当該対象取引に係る取引代金の金額が楽天ペイ利用料を算出する計算式における決済高に含まれるものとする。

第 7 条（対象取引の取消の特則）

1. 加盟店は、基本規約第 19 条第 5 項以下の規定にかかわらず、同条第 1 項から第 3 項までの規定に基づき選択制決済手段対象取引が解除もしくは取り消された場合には、加盟店が返還すべき対象取引に係る代金相当額（加盟店の代金の返還債務と取扱商品等の返品送料およびキャンセル料に係る利用者の債務を相殺する場合には、当該相殺後の残額（もしあれば））を、自らの責任と費用において、利用者に返還するものとする。
2. 前項に基づき選択制決済手段対象取引が解除もしくは取り消された場合において、選択制決済手段加盟店契約に基づいて加盟店および選択制決済手段提供者との間で精算が必要となる場合には、加盟店は、自らの責任と費用において、かかる精算に必要な手続を行うものとする。

第 8 条（決済サービスの変更の特則）

1. 加盟店は、基本規約第 20 条第 3 項の規定にかかわらず、同条第 1 項および第 2 項に基づき決済サービスが選択制決済手段に変更された場合には、当該選択制決済手段について、選択制決済手段加盟店契約にしたがって、自ら決済手続を実行するものとする。
2. 基本規約第 20 条第 1 項および第 2 項に基づき、選択制決済手段から他の決済サービスに変更された場合において、選択制決済手段加盟店契約に基づいて加盟店および選択制決済手段提供者との間で精算が必要となる場合には、加盟店は、自らの責任と費用において、かかる精算に必要な手続を行うものとする。

別紙 決済サービス特約 5（後払い決済特約）

第 1 条（定義）

本特約において、以下の用語はそれぞれ以下の意味を有するものとする。

(1) 「後払い決済」とは、決済サービスのうち、後払い決済事業者が提供する後払い決済サービスを総称していう。
(2) 「後払い決済事業者」とは、NP をいう。
(3) 「後払い決済対象取引」とは、後払い決済の対象となる対象取引をいう。
(4) 「基本規約」とは、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約をいう。
(5) 「NP」とは、株式会社ネットプロテクションズをいう。
(6) 「NP 後払い」とは、NP が提供する後払いの決済サービスであって、NP が加盟店の利用者に対する売買代金債権を譲り受けて、加盟店に譲渡代金として支払を行うサービスをいう。
(7) 本特約において、「売買代金債権」とは、楽天市場を通じて加盟店が利用者に対して取得した債権のうち、利用者が後払い決済の利用を希望し、かつ、後払い決済事業者がその利用を承諾したものをいう。

第 2 条（後払い決済特約の適用範囲等）

1. 本特約は、決済サービスのうち、加盟店が後払い決済を取り扱う場合の基本規約の特則を定める。
2. 本特約は、基本規約の一部となるものであり、本特約に定めのない事項については基本規約の各条項が適用される。なお、基本規約において定義された用語は、特段の定めのない限り本特約においても同じ意味を有する。

第 3 条（事務代行および代理権授与の特則）

1. 加盟店は、基本規約第 7 条第 3 項に掲げる場合のほか、以下の事由に該当する場合は、後払い決済が利用できない場合があることをあらかじめ承諾する。なお、楽天、楽天カードおよび後払い決済事業者は、その理由の開示を行わず、また一切の責任を負わないものとする。
    (1) 加盟店が後払い決済事業者に対して虚偽の事実を申告したとき
    (2) 加盟店がその責に帰すべき事由により過去に後払い決済事業者との加盟店契約またはこれに類似する他社との契約を解除されたことがあるとき
    (3) 加盟店において他の債務の支払遅延、利用者からの重大な苦情、行政機関からの重大な指導等により、その信用性に疑問が生じているとき
    (4) 加盟店に対する後払い決済サービスの提供が後払い決済事業者の業務の支障、システムの不都合等を発生させるおそれがあるとき
    (5) 加盟店が後払い決済事業者の指定する所定の書類または後払い決済事業者が追加で求める書類の提出を行わないとき
    (6) その他後払い決済事業者が不適当であると任意に判断したとき
2. NP 後払い決済に関し、加盟店は、基本規約第 3 条第 1 項および第 4 条各号に掲げる事項のほか、楽天に対し、以下の事項の代理権を付与しまたは事務代行を委託する。
    (1) 加盟店の利用者に対する売買代金債権（諸経費を含む。）を発生と同時に NP に譲渡すること
    (2) 当該債権譲渡の債務者対抗要件を具備すること（債務者対抗要件具備の方法として、加盟店から利用者に対する電磁的方法による通知も含まれるものとする。）

3. 加盟店は、基本規約第 3 条第 1 項および第 4 条各号並びに前項に基づき加盟店が楽天に対して付与した代理権を、さらに楽天が楽天カードに付与することをあらかじめ承諾する。

第 4 条（後払い決済による決済手続の特則）

1. 利用者が後払い決済の利用を選択し、加盟店が当該取引について基本規約第 14 条に基づき注文確認を行った場合には、楽天は、楽天カードに対し、基本規約第 16 条第 1 項に定める後払い事業者に対する決済手続実行の依頼を委託する。
2. 楽天カードは、前項に定める委託を受けた場合には、NP に対し、後払い決済対象取引に係る情報を通知した上で、後払い決済の決済手続実行を依頼する。
3. 前項に基づく申込みに対し、後払い事業者が承諾した場合は、以下の手順により決済手続が実行され、楽天は、基本規約第 17 条第 1 項に基づき、加盟店に対し、注文確定通知を行う。
   (1) NP 後払いの場合
   楽天は、当該承諾時に、基本規約第 3 条第 1 項に定める代理権に基づき、売買代金債権を額面金額にて NP に譲渡し、NP は、基本規約第 4 条第(1)号に基づき代理受領権限を付与された楽天に対し、当該譲渡代金を支払う。加盟店は、NP または NP が指定する者以外の者に対し、利用者に対する売買代金債権を譲渡しないものとする。
4. 加盟店は、後払い決済サービス対象取引および利用者について後払い決済事業者が調査を申し入れたときは、これに協力するものとする。
5. 加盟店は、後払い決済サービス対象取引に係る情報であって、加盟店が基本規約および本特約に基づき後払い決済事業者に通知した情報の間違いにより生じた損害、利用者との紛議解決について責任を負うものとする。

第 5 条（集荷、配送に関する特則）

1. 基本規約第 17 条第 3 項に基づく発送は、後払い決済事業者が指定し、楽天が通知する運送会社を利用するものとする。
2. 前項の運送会社による集荷後直ちに楽天を通じて後払い決済事業者に対して運送伝票番号その他後払い決済事業者所定の情報を伝達するものとする。ただし、運送伝票番号が存在しない等運送伝票番号を伝達することができないやむを得ない事由がある場合には、この限りではない。
3. 加盟店が前 2 項の方法等を用いない配送を行った場合またはそのおそれがある場合であって、後払い決済事業者が加盟店に調査を求めた場合には、加盟店は楽天を通じて後払い決済事業者に対し、後払い決済事業者所定の方法で配送方法等を報告するものとする。
4. 集荷・配送その他の運送に関しては、加盟店と運送会社との間で連絡、確認等を行うものとする。
5. 加盟店は、第 2 項の情報伝達後に利用者の住所またはその他随時後払い決済事業者が指定する事項の変更が生じた場合において、利用者が後払い決済サービスを継続して利用する場合には、利用者の申込みを取り消した上、利用者をして再申込みさせるものとする。
6. 加盟店は、後払い決済事業者が集荷・配送等の着荷確認のため、加盟店の同意なく、直接運送会社からまたは楽天を通じて追跡番号を得ることができ、また、これに対して運送会社または楽天が情報を提供することができることを承諾する。

7. 加盟店は、運送会社の配送完了（顧客が受領したことを示す署名等をした時点を意味し、以下「着荷」という）のデータ処理にかかわらず、利用者が商品等の受け取りを否定しているときは、運送会社と協力して事実を確認して適切な処理を行うものとする。この場合、後払い決済事業者は、着荷が証明されるまで、着荷がないものとみなすことができるものとする。
8. 加盟店が、商品等の破損、紛失等につき、運送会社が補償を負わない、またはその補償が運賃相当分に限定された配送サービス（後払い決済事業者指定のメール便サービスに限る。以下「メール便」という）を利用して配送を行った取引について、商品等の瑕疵等の売買に関連する事由により、利用者が代金または代金相当額の支払いを拒否した場合は、後払い決済事業者がメール便の取引を承認した場合においても、後払い決済事業者は、債権譲渡代金または立替金の支払を行う義務を負わず、また既払いの支払金の返還を求めることができることをあらかじめ異議なく承諾する。

第 6 条（後払い決済手数料）

1. 加盟店は、基本規約第 21 条に定める楽天ペイ利用料とは別に、楽天カードに対し、楽天カードが別途定める後払い決済手数料を支払う義務を負う。
2. 加盟店は、利用者に対して提供する取扱商品等の代金に、前項に定める後払い決済手数料を上乗せし、当該後払い決済手数料を含む金額を当該取引商品等の取引代金として利用者に請求するものとする。
3. 加盟店は、楽天カードが、前項に定める取引代金から第 1 項に定める後払い決済手数料を控除する方法により当該後払い決済手数料の支払を受けることにつき、承諾する。

第 7 条（楽天ペイ決済金引渡義務の免責に関する特約）

1. 基本規約第 24 条第 1 項に定める場合のほか、NP 後払い決済においては、NP が、次のいずれかに該当する場合またはそのおそれがあると NP が判断し、楽天を通じて加盟店に通知した場合は、NP は、本特約第 3 条第 2 項(1)に定める譲渡を解除するか、または楽天カード、楽天を通じて加盟店に当該債権の買戻しを求めることができるものとし、この場合、NP は当該売買代金債権に係る支払を免れ、楽天は、加盟店に対して基本規約第 22 条第 1 項に基づき楽天ペイ決済金を引き渡す義務を負わないものとする。また、楽天が加盟店に対して既に楽天ペイ決済金を引き渡している場合には、加盟店は、楽天に対し、当該楽天ペイ決済金の全額を直ちに返還するものとする。
   (1) 売買代金債権に法律上の瑕疵があり、または契約、法律が定める事由に該当することによって（利用者から何らかの抗弁を主張される場合を含む）、後払い決済事業者が利用者に対して代金ないし代金相当額の請求ができないとき、または既に受領した代金ないし代金相当額を利用者に返還する義務が生じたとき
   (2) 売買代金債権が本契約に違反しまたは規約が禁止している取引によるとき
   (3) 売買代金債権に関して加盟店らと利用者の間に紛争が生じ、速やかに解決ができないとき
   (4) 商品等の引渡を受けられない、商品等に瑕疵がある、商品等の正当な返品に応じない等の相当の理由に基づいて利用者が代金ないし代金相当額の支払いを拒否したとき

(5) 後払い事業者が着荷の確認をとることができないとき。なお、後払い事業者が合理的な理由（後払い事業者が行う調査および後払い事業者が楽天または楽天カードに依頼した調査結果等により判断するものとします。）をもって転送または局・支店留め等がされたと判断したとき（楽天の定めるガイドラインに加盟店が違反した場合を含むがこの限りではない）は、着荷の確認がとれていないものとみなす。ただし、顧客起因による転送または局・支店留めはこの限りではない。

(6) 利用者が未成年で法定代理人の同意を得ていないことを理由に代金ないし代金相当額の支払を拒否したとき

(7) 加盟店らが NP に取引内容を登録する際に、ギフト取引であるにもかかわらず商品等配送先を登録しなかった場合等、NP 所定の手続に従わず、これによって集金に困難が生じるおそれがあるものと NP が判断したとき

(8) 加盟店らの責めに帰すべき事由その他加盟店ら側の事由により、NP が利用者から商品等代金を集金できないとき

(9) 楽天カードが、NP に対して負う加盟店の監督義務を怠ったとき

2. 前一項各号に該当する場合には、後払い決済事業者は、本特約第 4 条第 2 項に定める支払を留保することができるものとする。

第 8 条（キャンセルの取扱い）

1. 取引データ送信後に売買契約に関し申込みまたは契約の撤回、取消、解除、返品（以下「キャンセル」という）が発生したときは、加盟店は、直ちに楽天に報告するものとする。また、加盟店は、キャンセルの扱いについて利用者に対して充分説明するものとする。
2. 利用者による後払い決済事業者への代金の支払後にキャンセルが生じたときは、楽天を通じて楽天カード、後払い決済事業者の承諾を得た上で、直接利用者との間で返品、返金を行うものとし、後払い決済事業者から利用者への返金は一切行わないものとする。なお、代金支払後のキャンセルの場合は、後払い決済事業者は決済手続の取消しは行わず、加盟店は、利用者に対して決済手続の取消しがないことの承諾を得るものとする。ただし、後払い決済事業者が集金等を委託等している者が決済手段に応じて別段の定めをしたときは、これに従うものとする。
3. 加盟店が前項の返金をしたときは、加盟店は、直ちに楽天を通じて楽天カードに通知するものとする。ただし、後払い決済事業者が集金等を委託等している者が別途、返金につき事前の承諾を要するとした場合は、これに従うものとする。
4. 後払い決済事業者から利用者に対する請求書送付後、利用者の支払前にキャンセルが生じた場合においては、加盟店は、楽天カードに対し、本特約第 6 条第 1 項にて別途定める後払い決済手数料の支払義務を負うものとする。なお、楽天カードは、基本規約第 23 条第 2 項に従い、当該支払いを受けることができるものとする。
5. NP 後払いについては、運送会社への商品等の引渡後、利用者による代金の支払前に、キャンセルが生じたときは、後払い決済事業者は、加盟店に対して譲渡債権に係る支払を行わず、支払済みの場合は、加盟店は、後払い決済事業者に対し、これを返還するものとする。

第 9 条（取扱い商品等の販売または提供後の対応）

基本規約第 31 条第 1 項にかかわらず、加盟店は、利用者との間で紛争が生じ、利用者の後払い決済事業者に対する代金の支払が円滑に行かないおそれが生じたときは、直ちに楽天を通じて後払い決済事業者に対してその旨を通知するものとする。

第 10 条（加盟店の義務等の特則）

1. 加盟店は、自ら、楽天または楽天カードを利用者として、後払い決済を利用させてはならない。また、加盟店は、架空の売上計上等、不正行為を目的として、加盟店または加盟店の役員、従業員もしくはその家族への販売に後払い決済を利用してはならない。
2. ギフト取引の場合、加盟店は、商品等受取人の情報を必要な範囲で楽天および楽天カードを通じて後払い決済事業者に報告するものとする。また、利用者に連絡が取れない場合など、必要に応じて、後払い決済事業者から商品等受取人に直接連絡することができるものとする。
3. 後払い決済事業者は、後払い決済の利用限度額（1 回ごとの利用金額および同一の利用者の未払代金の累計額を含むがそれに限らない。）を定めることができるものとし、楽天を通じて加盟店に対して当該利用限度額の通知がなされた場合は、加盟店は、それに従うものとする。
4. 加盟店は、後払い決済サービスを提供するウェブサイト等、商品等の販売および関連する電子メールにおいて次の行為を行ってはならないものとする。
   (1) 法令および本契約に違反するおそれのある行為
   (2) 1 つの後払い決済サービス対象取引について、本契約に基づく決済と他の決済手段（電子マネー、クレジットカード、個別クレジットを含む。ただし、ポイントを除く。）とを併用すること
   (3) 第三者が有する債権を譲り受けて、または第三者が販売もしくは提供する商品等について自社名で、後払い決済事業者に対して債権譲渡または立替払いを請求すること
   (4) 利用者が暴力団員等（基本規約第 48 条第 1 項に定義する）に該当する者であることを知りながら後払い決済サービスを利用すること
   (5) 後払い決済事業者または第三者の他者の著作権、商標権等の知的所有権を侵害するおそれのある行為
   (6) 後払い決済事業者または第三者の財産、プライバシー、肖像権、名誉および信用を侵害するおそれのある行為、または他人に不快感を抱かせる行為
   (7) 詐欺等の犯罪に結びつくおそれのある行為
   (8) わいせつ、児童ポルノもしくは児童虐待に相当する画像、文書等を送信または表示する行為
   (9) 無限連鎖講を開設しまたはこれを勧誘する行為
   (10) 後払い決済事業者または第三者の設備、システムの運営に支障を生じさせる行為
   (11) 他人になりすまして情報を発信し、受信し、または店舗を運営する行為
   (12) 不特定多数の者に大量にまたは求めていない第三者に電子メールを送信する行為
   (13) 架空販売または支払意思のない利用者に対するそれと知った販売行為
   (14) 本サービスの信用を損なうおそれのある行為

(15) その他後払い決済事業者または第三者に不利益を生じさせる行為

(16) 前各号のいずれかの行為が見られることが合理的に認められる他人のデータ、情報等について、当該行為が見られることを知り得たにもかかわらず、リンクを設定する行為

以上

2017 年 1 月 23 日　制定

2023 年 10 月 01 日　最終改定

RMS 全商品モバイル対応サービス利用規約

第１条（総則）

本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）がインターネット上で運営する楽天市場モール（以下「モール」という）の出店者（以下「乙」という）が、 RMS 全商品モバイル対応サービス（以下「本サービス」という）を利用するに当たり、甲と乙との間の契約関係につき定めるものである。

第２条（用語の定義）

(1) 出店規約とは、乙に適用される楽天市場出店規約をいう。また、出店規約に従い甲乙間に成立した契約関係を、出店契約という。

(2) 出店規約において定義された用語は、本規約においても同一の意味を有するものとする。

第３条（利用方法）

(1) 本サービスは、乙がモールにおいて販売等を行う商品等について、携帯端末を介した販売等を行うことを可能にするものであり、その内容は、本規約に規定するほか、 別途甲が定める利用手引、ガイドライン、ルール等（以下「利用手引等」という）に記載の通りとする。

(2) 乙は、出店契約の有効期間中に限り本サービスを利用することができる。

(3) 乙は、本サービスの利用にあたり、本規約のほか、利用手引等の記載事項ならびに甲が必要に応じて行う指導および指示に従うものとする。

第４条（モバイルコンテンツの作成）

乙は、本サービスのためのコンテンツを作成するにあたっては、携帯端末における表示が限定的であることに配慮し、 特定商取引法その他法令を遵守するとともに、顧客に販売等の内容が明確に認識できるよう注意する。 甲はコンテンツについて何ら関与せず、いかなる保証もしない。

第５条（システム利用料）

本サービスの利用にあたっての甲のデータベースシステムの利用料（以下「システム利用料」という）については出店規約に定めるものとする。

第６条（出店規約の準用）

本規約に定めのない事項については、出店規約の規定が準用される。この場合、出店規約における「出店ページ」は「モバイル出店ページ」と、「モール」は「RMS 全商品モバイルモール」とそれぞれ読み替えて適用するものとする。

以上

2003 年 9 月 1 日　改定

2021 年 04 月 26 日　最終改定

RaCoupon（ラ・クーポン）利用規約（出店者向け）

第１条（総則）

1. 本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）と、甲がインターネット上で運営する楽天市場モール（以下「モール」という）の出店者（以下「乙」という）との間で、RaCoupon（ラ・クーポン）及びこれに関連するサービス（以下「本サービス」という）の提供及び利用に関し定めるものである。
2. 本規約は乙に適用される楽天市場出店規約（以下「出店規約」という）の一部となるものであり、本規約に定めのない事項については出店規約が適用される。また、出店規約において定義された用語は本規約においても同じ意味を有する。

第２条（RaCoupon　ラ・クーポン）

本規約において、以下の用語は以下の意味を有するものとする。

1. 「RaCoupon」とは、甲が楽天会員登録をしたユーザー（以下「会員」という）、乙及び甲が指定するものに対して提供するサービスであり、その内容は甲が本規約、RaCoupon 利用規約（会員向け）、その他の規定等により定める。
2. 本サービスにおいて会員に提供されるクーポン（以下「クーポン」という）は、以下の各号に定める 2 種類とする。
   (1) 「サービスクーポン」とは、甲または甲が指定する第三者が発行するクーポンであって、モール及び甲または当該第三者が指定するウェブサイト（以下「指定ウェブサイト」という）において使用することができるもののうち、次号に定めるクーポンを除いたものをいう。
   (2) 「ショップクーポン」 とは、乙が甲所定の方法により会員に対し発行するクーポンまたは第６条に定める対価が甲から乙に対して支払われないことを別途定めた甲が発行するクーポンであって、乙がモールで運営する店舗（以下「乙店舗」という）において使用することができるものをいう。

第３条（サービスクーポンの発行）

1. 甲及び甲が指定する第三者は、自己の判断により、指定ウェブサイトにおけるプロモーションのため、会員に対してサービスクーポンを発行することができるものとし、乙はこれを承諾する 。
2. サービスクーポンの種類、内容、利用対象、有効期限、その他の詳細については、甲が任意に定めることができるものとする。
3. サービスクーポンは、原則として全ての乙店舗を利用対象とする。ただし、乙にやむを得ない事由があり、甲が認めた場合にはこの限りでは無い。

第４条（ショップクーポンの発行）

1. 乙は、甲所定の方法により、会員に対してショップクーポンを発行することができる。
2. 乙が発行することができるショップクーポンの種類、内容、利用対象、有効期限、その他の詳細については、別途甲の定めるルール、ガイドライン等（以下「ガイドライン等」という）に従う。

3. 乙は、ショップクーポンの発行において、甲が認める範囲内で、当該ショップクーポンの付与条件、会員がクーポンによって受けることができるサービスの内容、クーポンの有効期間、利用条件、その他の諸条件等を定めることができる。なお、乙が定めることができる条件の内容、範囲、その他の詳細については、ガイドライン等の定めるところによる。
4. 甲は、ガイドライン等を任意に変更することができるものとし、乙はショップクーポンの発行の都度、ガイドライン等の内容を確認するものとする。なお、本サービスの取引条件の変更にあたっては、出店規約第 28 条の規定を適用する。
5. 甲は、自己の判断により必要に応じて乙によるショップクーポンの発行を制限し、または乙が発行したショップクーポンの削除・取消し、その他の措置を取ることができる。
6. 乙は、ショップクーポンの発行にあたり、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引に関する法律、その他適用のある法令を遵守しなければならない。
7. 乙は、発行したショップクーポンが利用された場合、甲が別紙において定めるシステム利用料を支払うものとする。

第５条（会員によるクーポンの利用）

1. 会員は、甲の指定する方法により乙店舗で買い物をするに際し、保有するクーポンの利用条件を満たした場合には、乙店舗での支払いにおいて当該クーポンを利用することができるものとし、乙はこれを受付ける。
2. 前項のクーポンの利用対象は、商品代金、送料、包装料、消費税、その他会員が乙に対して支払う一切の金額のうち、クーポンごとに定められる項目とする。
3. 第１項のクーポンの利用対象となる取引（以下「利用対象取引」という）は、乙店舗における通常購入、RMS 全商品モバイル対応サービス、モバイルコマースのすべてとし、クーポンごとに定められる内容及び利用条件等による。
4. 甲は、自己の判断により前二項に定める利用対象及び利用対象取引を制限または追加することができる。
5. 乙は、会員がクーポンを利用した取引について、当該クーポンに定められた決済に充当すべき金額（以下「クーポン金額」という。）を控除した金額を会員に対して請求する。
6. 乙は、会員が甲所定の方法により注文を完了した後にクーポンの利用を申し出た場合、これを受付けてはならない。
7. 甲が会員の保有するクーポンを取り消した場合で、乙に対し、当該クーポンを利用した取引をしないことを求めた場合には、乙は、当該取引の実行を停止または留保する。

第６条（対価）

1. 甲は、乙店舗で会員がサービスクーポンを利用した場合、サービスクーポンによるプロモーションへの協力としての値引対応の対価（以下「対価」という）として当該サービスクーポンの利用額（消費税を含むものとし、以下「クーポン利用額」という）を、乙に対して支払う。
2. 前項の支払いの対象となる乙店舗におけるクーポン利用額（以下「クーポン利用確定額」という）の算出方法は、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約第２２条を準用する。

3. クーポン利用確定額は、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約第１７条に定める利用対象取引の発送完了報告をもって確定するものとする。

第７条（クーポン利用の取り消し、変更等）

1. 乙は、利用対象取引の翌月末日までの間に会員からの申し出などにより利用対象取引にかかるクーポンの利用の全部または一部の取消があった場合、甲所定の方法により当該取消をサーバに登録しなければならない。乙がこの登録を行った場合は、当該クーポンの利用の全部または一部は取り消される。
2. 乙は、会員が利用対象取引代金の一部についてクーポンを利用し、その後利用対象取引が取消または変更されたことにより、代金その他当該利用対象取引に基づき会員から乙へ支払う金額が減額された場合には、まず他の支払方法による代金等の返還を行い、それでも返還を必要とする金額に不足がある場合には、クーポンの全部または一部の利用取消を行うものとする。
3. 前項によるクーポンの全部または一部の利用取消があった場合、当該クーポンは会員に返還され、当該クーポンがサービスクーポンである場合には、当該サービスクーポンの利用取消分に相当するクーポン金額は前条に定めるクーポン利用額に含まれないものとする。なお、甲から乙に対して当該利用取消前の金額で前条に定めるクーポン利用額が既に支払われている場合、乙は、甲に対して、当該利用取消後のクーポン利用額との差額を返還する。
4. 第１項に基づいてクーポン利用の全部または一部が取消された場合、乙は、会員から、取り消されたクーポンのクーポン金額の支払いを受けるものとする。
5. 乙は、利用対象取引の翌月末日までに取消または変更の手続ができなかった場合で必要があるときは、会員との間でこれを直接精算するものとし、甲に対して当該取消または変更の内容につき甲所定の方法により通知するものとする。

第８条（対価の支払い）

1. 第６条に定めるクーポン利用確定額にかかる対価の支払いに関しては、楽天ペイ（楽天市場決済）基本規約第２２条を準用する
2. 乙の甲に対する未払金があるときは、甲は、何らの通知なく、前項の対価から当該未払金の額を差し引くか、当該未払金の支払いを受けるまで同額の支払いを保留することができる。
3. 甲は、クーポンの利用について会員から異議があった場合には、問題が解決するまで、当該利用対象取引について、乙に対する対価の支払いを保留することができる。この場合で、甲が既に当該クーポンの対価を支払っているときは、乙は甲に対し直ちにこれを返還する。

第９条（禁止事項及び確認事項）

1. 乙は、本サービスの利用にあたり、以下の各号に定める事項を行ってはならない。
   (1) 会員からクーポンを買い取ること
   (2) 会員に対してクーポンを販売することまたはクーポンの付与に対し会員から対価を得ること
   (3) 甲がガイドライン等において禁止事項として定める事項
2. 乙は、本サービスの利用にあたり、以下の各号に定める事項をあらかじめ確認し、遵守する。

(1) 本サービスの利用にあたり、自己のシステム等の変更の必要が生じた場合、自己の費用をもってこれに対応すること
(2) 自己の発行したショップクーポンに関して会員から問い合わせ、請求等があった場合は、乙の責任で速やかに対応して解決し、甲に一切の迷惑をかけないこと。万一甲に損害等（弁護士費用を含む。）が発生した場合には、乙がこれを補償する。
(3) ショップクーポンの発行にあたっては、入力に誤りのないよう留意し、乙店舗における商品管理番号その他必要事項の登録等を正確に行うこと
(4) ガイドライン等の内容を確認し、これに従うこと

第１０条（差別的取り扱いの禁止等）

1. 乙は、会員に対し、乙店舗における利用対象取引について、クーポンの利用を拒否したり、他の支払方法への変更を要求したり、他の支払方法と異なる価格その他の条件を適用したり、利用金額に甲が定める以外の制限を設けるなど、クーポンを利用する会員に不利となる差別的取り扱いをしてはならない。
2. 乙は、本件サービスと類似のサービスを自ら自己の顧客に対して提供しているときは、当該顧客が混同または誤解をしないよう、十分な表示及び説明を行う。

以上
2017 年 1 月 23 日　制定
2023 年 10 月 01 日 改定

別記

第 4 条第 7 項のシステム手数料は、会員のショップクーポン利用に対して、クーポン利用枚数 1 枚あたり 50 円（税抜き）とする。なおシステム手数料の支払い方法等についてはガイドライン等に定める。

※この手数料は、2024 年 4 月 1 日以降適用されるものであり、甲は、出店規約第 28 条に定める手続により、かかる手数料率を変更することがあります。

※1 ヵ月あたりの乙店舗における会員のショップクーポン利用枚数が 50 枚以下の場合は、システム利用料は発生しないものとします。51 枚以上利用された場合は、50 枚分を控除した会員のショップクーポン利用枚数分に対して、システム利用料を計算いたします。

※ショップクーポンが利用された受注の翌月末まではキャンセルを反映いたします。

※ショップクーポンのうち、「サンキュークーポン」については、引き続き無料期間中とします。（キャンペーン期間終了の際には、事前にご案内させていただきます）

※広告を伴うクーポンについては、一部請求対象から除外します。（詳細は店舗運営 Navi に記載）

2023 年 11 月 30 日　現在

R-Messe 利用規約

第 1 条（総則）

1. 本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）が運営するインターネットショッピングモール「楽天市場」（以下「モール」という）の出店者が、モール出店に付随する、ユーザー（第 2 条で定める）との双方向の意思伝達サービス「R-Messe」（以下「本サービス」といい、詳細は第 2 条で定める）を利用するにあたり、当該出店者（以下「乙」という）が遵守しなければならない条件および甲と乙との間の契約関係につき定めるものである。
2. 本規約は乙に適用される出店規約の一部となるものであり、本規約に定めのない事項については出店規約が適用される。また、出店規約において定義された用語は別段の定めのない限り、本規約においても同じ意味を有する。

第 2 条（用語の定義）

本規約において以下の用語は、以下の意味を有するものとする。

(1) ユーザー
ユーザーとは、モール上で乙が運営する出店ページにおいて商品を購入し、又は購入しようとする者であって、乙との本サービスによる情報伝達をおこなう者をいう。

(2) 本サービス
本サービスとは、問い合わせサービスをいう。

(3) 問い合わせサービス
問い合わせサービスとは、乙が運営する出店ページにおいて、ユーザーおよび乙が甲所定の方法で相互に問い合わせとそれに対する返信をおこなうことによって双方向の意思伝達（以下単に「問い合わせ」という）をおこなうことができるサービスをいう。

(4) 出店規約
出店規約とは、乙に適用される楽天市場出店規約をいう。また、出店規約に従い甲乙間に成立した契約関係を、出店契約という。

第 3 条（契約の成立）

本サービスにかかる契約は、甲が問い合わせサービスの利用の設定を完了した時点で成立する（以下「本契約」という）。

第 4 条（通信の秘密に関する同意）

乙は、ユーザーからのクレーム対応および本サービスの品質管理等のために、乙とユーザーとの間の問い合わせサービスによる交信内容を甲が閲覧することに同意する。また、乙は、法律上の照会権限を有する者からの照会がなされた場合、本サービスによる交信内容に関して、甲が内部規定および適用法令に従ってこれに対応することに同意する。

第 5 条（利用方法）

1. 乙は、本契約が成立し、甲所定の期間を経た後、本サービスを利用することができる。
2. 乙は、本サービスの利用にあたり、本規約のほか、出店規約、甲が定める利用手引、規約、ルール等の記載事項ならびに甲が必要に応じておこなう指導および指示に従うものとする。

第 6 条（本サービスの利用）

1. 乙は、本サービスを利用するにあたり、出店規約第 18 条の禁止事項を遵守しなければならない。
2. 乙は、本サービスによる交信内容について、モール上で運営する乙の店舗に係わるものに限定しなければならず、当該交信内にモール以外のサイトへのリンクを張るなどの方法によりユーザーをモール以外のサイトに誘導してはならない。
3. 乙は、本サービスを広告又は乙の商品に対するレビューを依頼する目的で利用してはならない。

第 6 条の 2（自動応答設定の利用）

1. 乙が、自動応答の内容を設定できる機能（以下「自動応答設定」という）を利用する場合、当該機能は、本サービスに含まれ、本規約が適用されるものとする。
2. 自動応答設定を用いた問い合わせの内容は、本規約で定める交信内容に含まれるものとする。

第 7 条（サービスの提供および情報の保証）

1. 甲は、乙又はユーザーによるメッセージの相手方への最終的な到達性を保証しない。
2. 甲は、乙に事前に通知することなく、必要に応じて本サービスの内容の追加、部分的改廃をすることができるものとする。

第 8 条（契約期間）

出店規約に基づく契約が終了した場合、本契約は当然に終了する。

第 9 条（本サービス利用料等の支払い）

1. 乙は、本サービスを利用するにあたり、別表に定める本サービス利用料を甲に支払うものとする。
2. 前項の本サービス利用料は、出店規約第 15 条に定める出店料等と合わせて支払われるものとする。当該支払いについて必要となる費用は、乙の負担とする。
3. 乙が甲に対して支払った本サービス利用料は、途中で本契約が終了した場合、その他事由を問わず返還しないものとする。
4. 乙が本サービス利用料の支払いその他本契約に基づく債務の支払を怠ったときは、支払うべき期日の翌日から完済の日に至るまで支払うべき金額に対し年利１４.６％（年３６５日の日割りによる）の割合による遅延損害金を甲に支払う。

5. 甲が乙に債務を負担する場合は、甲は乙に対する債権の弁済期の到来の有無を問わず、いつでも当該債権と甲が乙に対して負担する債務とを対当額にて相殺することができる。
6. 前項に規定する相殺権を行使するため、債権金額の確定に一定の期間を経過する必要があるときは、当該期間に限り、甲は乙に対する債務の弁済を留保することができるものとし、当該留保期間中、一切の損害金等は発生しないものとする。

第 10 条（クレーム対応）

1. 乙は、本サービスによる交信内容が甲又は第三者の権利を侵害しないことを保証する。
2. 乙は、本サービスによる交信内容が消費者契約法、不当景品類および不当表示防止法、薬機法その他一切の関連法令に抵触していないことを保証する。
3. 乙は、前二項に違反し又は本サービスの利用に関して、ユーザーとの間で紛争が生じた場合には、自らの責任と負担においてこれを解決するものとし、甲に何らの迷惑をかけないものとする。この場合、甲に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。

第 11 条（サービスの停止）

1. 甲は、乙が以下のいずれかの事由に該当する場合には、本サービスの全部又は一部の停止、その他の必要な措置を取ることができる。この場合、乙は速やかに甲の指示に従い、改善措置を取らなくてはならない。
   (1) 本サービスによる交信内容又は形式が出店規約第 18 条第 1 項に反するとき
   (2) 出店規約第 21 条 1 項又は第 26 条第 1 項に定める事由が生じたとき
   (3) その他、出店規約、本規約、利用手引、甲の指導・指示その他甲が定める規約、ルール等に違反したとき
   (4) ユーザーから本サービスによる交信内容等に関して苦情が頻発したとき
   (5) その他甲が消費者保護の観点などから本サービスの停止等の措置が必要と判断したとき
2. 前項に基づき乙が本サービスの停止等の措置を受けている場合であっても、乙は、第 9 条に基づく本サービス利用料の支払義務を負うものとする。

第 12 条（商標）

1. 乙は、甲の承諾を得た上、本契約に定める目的に必要最低限の範囲内で、甲が保有又は使用権を有する商号、商標（登録商標に限らない）その他甲の提供する商品又はサービスのブランドを表象するもの（以下「商標等」という）を使用することができる。なお、当該使用に関して乙は甲の指示に従うものとする。
2. 乙は、前項の定めに従い商標等を使用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する使用をしてはならない。
   (1) 第三者に対し、広告掲載の主体が甲自身であるかのような誤認を与える使用、又は与えるおそれのある使用
   (2) 第三者に対し、あたかも甲が乙に対して協賛、その他の保証をしているかのような誤認を与える使用、又は与えるおそれのある使用

3. 第 1 項の規定にかかわらず、本契約終了後又はその請求により、甲は理由の如何を問わず、乙に対して商標等の使用の停止・中止を求めることができるものとし、乙は直ちにこれに従うものとする。

第 13 条（不可抗力、免責）

1. 乙は、甲のサーバ、サーバーネットワーク、ソフトウェア等（甲が利用する第三者のサーバおよびソフトウェア等を含む）の不具合、点検又は補修、天変地異、インターネット環境の不全、ストライキ、テロ、戦争もしくは交通機関の乱れ、その他甲の責めに帰さない事由により、甲による本サービスの提供が困難になった場合に、甲の判断で本サービスの提供が中断、停止、終了される可能性があることを了承し、この場合、甲に対して本サービス利用料の返還、減額、契約期間の延長、およびその他の補償を求めないものとする。
2. 甲は、本サービスが乙の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、乙による本サービスの利用が乙に適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること、本サービスに不具合が生じないことおよび本サービスの提供が甲の意図によらず中断されないことについて、何ら保証するものではない。
3. 甲は、甲による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、乙が本サービスに基づき取得した情報の削除又は消失、乙の登録の抹消、本サービスの利用による届出事項の消失又は機器の故障もしくは損傷、その他本サービスに関して乙が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとする。
4. 前三項にかかわらず、甲の故意又は重過失により生じた損害についても、その賠償の範囲は乙が被った直接かつ通常の損害に限定され、間接損害、逸失利益、派生的および特別損害（当該損害の発生について予見可能性の有無を問わない）については責任を負わないものとする。また、乙が所定の期間連続して本サービスを利用できなかった場合の損害賠償の金額は、甲乙協議の上決定するものとし、当該期間分の本サービス利用料の金額を上限とする。

第 14 条（本契約の解除・解約）

甲は、乙が、以下の各号のいずれかの事由に該当すると判断した場合は、事前に通知又は催告することなく、本契約及び出店契約を解除することができる。

（1）本サービス利用料の支払を怠ったとき本規約に違反した場合

（2）法令に違反した場合

（3）破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始もしくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合

（4）差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納を受けた場合

（5）手形の不渡、手形交換所の取引停止処分を受ける等支払停止状態に陥った場合

（6）行政機関から調査、照会、行政指導、営業停止又は営業免許もしくは営業登録の取消の処分を受けた場合

（7）資本減少、営業の廃止、休止、変更、又は事業の全部もしくは重要な一部の譲渡の決議をしたとき

（8）甲からの問いあわせその他の回答を求める連絡に対して１０日間以上応答がない場合
（9）その他、甲が本サービスの利用、又は本契約の継続を適当でないと判断した場合

前項の規定にかかわらず、甲は、乙に通知することにより、いつでも本契約を解約することができる。

前二項に基づき本契約が終了したことにより、乙に損害が発生したとしても、甲は、一切の責任を負わない。

第 15 条（規約変更）

甲は、本規約等の取引条件を変更することができ、変更にあたっては、出店規約第 28 条の規定を適用する。

第 16 条（その他）

その他本規約で規定されていない事項に関しては、出店規約の定めるところに従う。

以上

2018 年 09 月 20 日 制定

2021 年 12 月 15 日 最終改定

別表

	メガプラン/スタンダードプラン	左記以外
月額固定費（税別）	5,000 円	3,000 円

※月額固定費は本サービスのご利用の有無に関わらず発生します。

※現在無料期間中となります。無料期間の終了時期は未定ですが、終了の際は週刊サポートニュースにて事前にお知らせする予定です。

R-Mail 利用規約

第１条（総則）

本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）が運営するインターネットショッピングモール「楽天市場」（以下「モール」という）の出店者が、 モール出店に付随するメール送信サービス「R-Mail サービス」（以下「本サービス」といい、詳細は第２条第４号で定める）を利用するにあたり、 当該出店者（以下「乙」という）が遵守しなければならない条件および甲と乙との間の契約関係につき定めるものである。

第２条（用語の定義）

本規約において以下の用語は、以下の意味を有するものとする。

(1) ユーザー
ユーザーとは、モール上で乙が運営する出店ページにおいて商品を購買、資料請求、プレゼント申込などをする際に、乙からメールによる情報提供を受けることを許諾した者、または第９条に基づき甲が電子メールの送信対象者として登録した者をいう。

(2) ユーザーリスト
ユーザーリストとは、ユーザーの氏名および電子メールアドレスのリストをいう。

(3) 送信リスト
送信リストとは、ユーザーリストよりメールの送信先となるユーザーを抽出して作成されたリストをいう。なお、本規約において特に定めがない限り、送信リストはユーザーリストに含まれるものとする。

(4) 本サービス
本サービスとは、乙が、その広告・通知等を、甲が提供するシステムを通じて、テキスト形式及び HTML 形式によるメールにより、送信リストに基づき、ユーザーの電子メールアドレスに対して送信する電子メール送信サービス「R-Mail サービス」をいう。

(5) メッセージ
メッセージとは、メールのうちサブジェクト、本文など、乙が作成可能な部分をいう。

(6) モバイルメール
モバイルメールとは、電話機（携帯電話および PHS を含め通話を本来の目的とするものであって電子メールの送受信の機能を備えたものをいう。以下同じ。）に対して送信される電子メールアドレスを送信先として登録したユーザーに対して送信される電子メールをいう。なお、本規約において特に定めがない限り、本サービスにより甲が送信するモバイルメールを含めたすべての電子メールをあわせて、メールという。

(7) 出店規約
出店規約とは、乙に適用される楽天市場出店規約をいう。また、出店規約に従い甲乙間に成立した契約関係を、出店契約という。

(8) 予約送信機能

予約送信機能とは、メールの送信を開始する日時を乙があらかじめ指定することができる機能をいう。

第３条（利用申請）

1. 本サービスの利用を希望する者（以下「申込希望者」という）は、甲が別途定める形式に従い、甲が別途定める事項（以下「届出事項」という）を甲に届け出た上で、甲に対し、本サービスの利用を申請する。
2. 利用申請は必ず本サービスを利用する申込希望者自身がおこなわなければならず、代理人による利用申請は認められない。また、申込希望者は、利用申請にあたり、真実、正確かつ最新の情報を甲に提供しなければならない。申込希望者自身の情報でなかった場合や情報が真実、正確かつ最新の情報でなかったことにより、申込希望者に損害が発生したとしても、甲は、一切責任を負わない。
3. 甲は、本条第１項に基づき申込希望者が、以下のいずれかの事由に該当すると判断した場合、利用申請を拒否することがある。甲は、利用申請を拒否した場合でも、申込希望者に対して一切責任を負わない。
   (1) 本規約に違反するおそれがある場合
   (2) 甲に提供された届出事項の全部又は一部につき虚偽、誤記又は記載漏れがあった場合
   (3) 過去に本サービスの利用を取り消されたことがある場合
   (4) 甲に対する金銭債務の支払を過去に怠ったことがある場合
   (5) 出店規約に基づきモールの出店停止となっている場合
   (6) 過去又は現在において甲又は甲のグループ会社が定める出店規約、その他の規約、ガイドライン等に違反したことがある場合
   (7) 自ら又は第三者を利用して、甲又は甲の取引先等に対し、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞、業務妨害行為などの行為をしたことがある場合
   (8) 自己又はその役員ないし使用人が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力（以下総称して「反社会的勢力」という）に該当するおそれがある場合
   (9) 反社会的勢力と交流、資金・便宜の提供、取引等をおこなっているおそれがある場合
   (10) その他甲が別途定める基準に従い利用を不適当と認めた場合
4. 甲は、利用申請を拒否した場合でも審査結果の理由を申込希望者に開示する義務を負わない。また申込希望者は、その結果に対し異議申し立てはできないものとする。
5. 本サービスにかかる契約は、申込希望者が甲に対し利用申請をおこない、甲が利用申請を承認した時点で成立する（以下「本契約」という）。

第４条（利用方法）

1. 乙は、前条の利用申請を甲が承認した後、別表記載の条件で本サービスを利用することができる。
2. 乙は、本サービスの利用にあたり、本規約のほか、出店規約、甲が定める利用手引、規約、ルー

ル等の記載事項ならびに甲が必要に応じておこなう指導および指示に従うものとする。

第５条（メッセージの作成）

1. 乙は、甲の提供するメール作成機能を用いて甲が別途定める方法により、甲が別途定める期日までに、その責任と負担においてメッセージを作成する。甲が別途提供する機能により生成されるものを除き、甲はメッセージの作成について何ら関与せず、いかなる保証もしない。
2. 乙は、メッセージの作成にあたり、出店規約第 18 条の禁止事項を遵守しなければならない。
3. 乙は、メッセージの内容について、モール上で運営する乙の店舗に係わるものに限定しなければならず、メッセージにモール以外のサイトへのリンクを張るなどの方法によりユーザーをモール以外のサイトに誘導してはならない。
4. 乙は、甲が別途定める方法により、メッセージに店舗 URL と送信停止方法についての案内を記載しなければならない。
5. 甲は、甲が別途定める基準に従い、メッセージの内容を審査し、必要に応じてメッセージの修正又は再作成を求めることができ、乙は速やかにこれに応じるものとする。なお、甲が乙に修正又は再作成を求めないことをもって、メッセージの内容が本規約に反しないことを保証するものではない。
6. 第 1 項又は前項に定めるメッセージの作成又は修正若しくは再作成が遅れたことにより、メールの送信が遅延、又はメッセージの掲載の全部若しくは一部が履行不能になった場合においても、乙はメール配信料の減額、契約期間の延長その他の補償を求めることはできず、メール配信料を全額支払わなければならないものとする。
7. 甲は、乙から提出を受けたメッセージの内容について自らの判断により掲載に必要な範囲で軽微な修正をおこなうことができる。

第６条（モバイルメールの送信）

1. 乙は、モバイルメールの送信を希望する場合は、甲が提供するモバイルメール専用のメール作成機能を利用してメッセージを作成する。本条に定めるほか、モバイルメールのメッセージについては、前条の規定を準用する。
2. 甲は、モバイルメールその他甲が別途定めた電子メールに関して、メール送信数、送信文字数の制限、深夜などの時間帯における送信の制限、その他の制限を設けることができるものとし、乙はこれに従うものとする。

第７条（予約送信機能）

1. 乙は、予約送信機能を利用する場合には、甲所定の方法により予約の申込をおこなう。なお、予約の申込をした場合であっても、サーバの状態、他の出店者の予約申込、その他やむを得ない事情により予約を申し込んだ日時にメール送信がおこなわれない場合があることを、乙はあらかじめ承諾する。
2. 甲は、サーバの混雑状況やメンテナンススケジュール等に応じて、予約送信機能にて予約を受付ける日および時間帯を制限することができる。

第８条（サービスの提供および情報の保証）

1. 甲は、メールが甲のサーバより送信リストに登録された電子メールアドレスに発信されることのみを保証し、ユーザーへの最終的な到達性は保証しない。
2. 甲は、乙に事前に通知することなく、必要に応じて本サービスの内容の追加、部分的改廃をすることができるものとする。

第９条（ユーザー登録の依頼）

乙は、甲に対し、新たなユーザーの氏名および電子メールアドレスをユーザーリストに登録することを、甲所定の方法により依頼することができる。 乙は、かかるユーザーから事前に本サービスに基づくメールの受信につき承諾を得るものとし、甲に対し、かかる承諾を得ていることを保証する。

第１０条（ユーザーリストの管理）

1. ユーザーリストに関する一切の権利（所有権、知的財産権、肖像権、パブリシティー権等）は、全て甲に帰属し、本規約に基づく本サービスの利用許諾は、本規約において明確に規定されているものを除き、本サービスに関する甲の権利の使用許諾を意味するものではない。
2. ユーザーリストは、甲が管理するものとし、乙には開示されないものとする。乙は、出店契約の期間中はもちろんのことその終了後であっても、ユーザーリストに関するいかなる権利主張もおこなうことができない。
3. 乙は、ユーザーよりメール送信の停止または送信先メールアドレスの変更をするよう申し出を受けた場合、直ちに甲所定の方法でユーザーリストからの削除またはユーザーリストの変更に必要な手続をおこなう。
4. 乙は、ユーザーリストに登録されたユーザーの個人情報を厳重に管理し、他の出店者を含む第三者に開示してはならない。乙は、ユーザーリストに含まれる情報を複製、譲渡、貸与等してはならず、また、本サービスの利用以外の目的で使用してはならない。

第１１条（ユーザーリストの変更・削除等）

1. 甲または甲のグループ会社（以下総称して「甲ら」という）がユーザーに対して送信したメール（乙が作成したメールか否かを問わない）に関し、以下のいずれかの事由に該当する場合には、甲は、当該ユーザーをユーザーリストから削除する。
   (1) 同一ユーザーについて、一定の期間内に一定回数のメールの送信エラー（送信エラーとなった理由を問わない）があったとき
   (2) 同一ユーザーについて、一定の期間内に反応（開封やリンククリック等）がなかったとき
   上記の期間および回数については、甲が定めるところによる。
2. 甲は、前項によりユーザーリストからユーザーを削除する場合であっても、乙に事前または事後に通知することを要せず、削除により乙に何らかの損害が生じた場合であっても、何らの責任を負わない。

3. 甲は、送信エラーが発生した場合でも乙にその旨を通知する義務を負わないものとし、また、送信エラーとなった理由を乙に開示する責を負わないものとする。

第１２条（ユーザーによるメール送信管理・個人情報の変更）

1. 甲は、ユーザーに対し、メール送信の許諾および停止ならびにメールアドレス等の個人情報の変更等を一括して管理できる機能（以下「一括管理機能」という）を提供する。ユーザーが一括管理機能によりメールの送信許諾、送信停止、メールアドレスの変更等の手続をおこなったときは、ユーザーリストが変更される。
2. 前項のほか、ユーザーがモール内または甲らの提供する各種サービスの所定のウェブサイト上で、甲らの提供するサービスの利用に附随して個人情報の変更をおこなった場合は、かかる変更が自動的にユーザーリストに反映される。
3. ユーザーが前各項により個人情報の変更やメールの送信停止等をおこなった場合であっても、甲は乙に変更等があったことを通知することを要しないものとし、また、変更等の原因を乙に開示する責を負わないものとする。

第１３条（送信リストの作成）

乙は、メール送信の都度、甲所定の方法により、送信リストの作成に必要な条件を設定する。

第１４条（利用期間）

1. 本サービスの利用期間は、本契約成立後１ヵ月とする。但し、本契約の有効期間満了日までに、甲又は乙から本契約を終了させる旨の書面による意思表示がない場合には、本契約は、契約満了の日の翌日から１ヵ月自動的に延長するものとし、以降においても同様とする。
2. 前項の規定にかかわらず、出店規約に基づく契約が終了した場合、本契約は当然に終了する。
3. 乙は、甲所定の方法で甲に通知することにより、本サービスの利用を終了させることができる。

第１５条（メール配信料）

1. 乙は、本サービスに基づき電子メールを送信した場合、別表に定めるメール配信料を甲に支払うものとする。
2. 前項に定めるメール配信料は、当月１日から当月末日までに発信された（発信処理完了時を基準とする）件数に基づき算定し、第８条第１項に定めるユーザーに未到達のメールもメール配信料算定の対象とするものとする。
3. 甲は、毎月末に甲所定の方法により乙による当月のメール発信件数を算定し、甲所定の方法で乙に通知する。 乙は、甲が算定した発信件数を確認し、これに異議がある場合には、甲に対し、甲所定の期限までに甲所定の方法によりその旨通知するものとし、この場合、甲および乙はその後の対応について協議する。 乙が甲所定の期限までに異議を述べなかった場合またはメール発信件数につき甲乙の協議が成立しなかった場合には、当該月のメール発信件数は甲の算定した数字で確定する。
4. 乙がメール配信料の支払いその他本契約に基づく債務の支払を怠ったときは、支払うべき期日の

翌日から完済の日に至るまで支払うべき金額に対し年利１４.６％（年３６５日の日割りによる）の割合による遅延損害金を甲に支払う。

第１６条（登録アドレス数）

本サービスで保有可能なユーザーリストのユーザー数（以下「登録アドレス数」という）の上限は別表記載のとおりとし、これ以上の登録アドレス数を希望する場合には、別途定める規定に従うものとする。

第１７条（レポートサービス）

1. 甲は乙に対し、本規約に定める本サービスのうち甲が別途指定するものについて、当該本サービスの効果に関する情報を提供するサービス（以下「レポートサービス」という）を提供するものとする。レポートサービスで提供される情報の種類、項目、その他の具体的内容（以下「内容等」という）は、甲が別途定めるものとする。
2. レポートサービスにおいて提供される情報は、甲所定の期間に限り閲覧できるものとする。
3. 甲は、甲の裁量により、レポートサービスの内容等及びこれらの集積、評価、分析方法並びにレポートサービスを提供するシステムの機能、仕様を追加、変更又は削除することができるものとし、甲は、これらの変更に関連して乙に生じた損害につき一切責任を負わないものとします。
4. 乙は、レポートサービスにおいて提供される情報が乙の機密情報に該当するのみならず、甲の機密情報にも該当することを認識の上、これを楽天市場出店規約第 17 条の規定に従い取り扱うものとし、本サービス利用及びモールでの販促活動の目的でのみ、これを利用するものとする。
5. 甲はレポートサービスを乙に提供するにあたり、レポートサービスの内容等の正確性・有用性・経済性・完全性・適時性その他の一切の保証をおこなわないものとする。

第１８条（クレーム対応）

1. 乙は、メッセージの内容、その他本サービスに基づき送信する乙の広告掲載に関して、乙から甲に提供される資料が甲又は第三者の権利を侵害しないことを保証する。
2. 乙は、メッセージの内容が消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、薬機法その他一切の関連法令に抵触していないことを保証する。
3. 乙は、前二項に違反し又は本サービスの利用に関して、ユーザーとの間で紛争が生じた場合には、自らの責任と負担においてこれを解決するものとし、甲に何らの迷惑をかけないものとする。この場合、甲に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。

第１９条（サービスの停止）

1. 甲は、乙が以下のいずれかの事由に該当する場合には、乙の作成したメッセージの削除、メールの送信停止、本サービスの全部または一部の停止、その他の必要な措置を取ることができる。この場合、乙は速やかに甲の指示に従い、改善措置を取らなくてはならない。
   (1) メッセージの内容または形式が出店規約第 18 条第 1 項に反するとき
   (2) 出店規約第 21 条 1 項または第 26 条第 1 項に定める事由が生じたとき

(3) その他、出店規約、本規約、利用手引、甲の指導・指示その他甲が定める規約、ルール等に違反したとき

(4) メールを受信したユーザーからメッセージの内容およびメールの送信に関して苦情が頻発したとき

(5) その他甲が消費者保護の観点などから本サービスの停止等の措置が必要と判断したとき

2. 前項に基づき乙が本サービスの停止等の措置を受けている場合であっても、乙は、第15条に基づくメール配信料の支払義務を負うものとする。

第２０条（商標）

1. 乙は、甲の承諾を得た上、メッセージの掲載、その他本契約に定める目的に必要最低限の範囲内で、甲が保有又は使用権を有する商号、商標（登録商標に限らない）その他甲の提供する商品又はサービスのブランドを表象するもの（以下「商標等」という）を使用することができる。なお、当該使用に関して乙は甲の指示に従うものとする。
2. 乙は、前項に定めに従い商標等を使用するにあたり、以下の各号のいずれかに該当する使用をしてはならない。

   (1) 第三者に対し、広告掲載の主体が甲自身であるかのような誤認を与える使用、又は与えるおそれのある使用

   (2) 第三者に対し、あたかも甲が乙に対して協賛、その他の保証をしているかのような誤認を与える使用、又は与えるおそれのある使用
3. 第１項の規定にかかわらず、本契約終了後又はその請求により、甲は理由の如何を問わず、乙に対して商標等の使用の停止・中止を求めることができるものとし、乙は直ちにこれに従うものとする。

第２１条（不可抗力、免責）

1. 乙は、甲のサーバ、サーバーネットワーク、ソフトウェア等（甲が利用する第三者のサーバ及びソフトウェア等を含む）の不具合、点検又は補修、天変地異、インターネット環境の不全、ストライキ、テロ、戦争若しくは交通機関の乱れ、その他甲の責めに帰さない事由により本サービスの利用が不可能な場合があることを了承し、この場合、甲に対してメール配信料の返還、減額、契約期間の延長、及びその他の補償を求めないものとする。
2. 甲は、本サービスが乙の特定の目的に適合すること、期待する機能・商品的価値・正確性・有用性を有すること、乙による本サービスの利用が乙に適用のある法令又は業界団体の内部規則等に適合すること、及び不具合が生じないことについて、何ら保証するものではない。
3. 甲は、甲による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、乙が本サービスに基づき取得した情報の削除又は消失、乙の登録の抹消、本サービスの利用による届出事項の消失又は機器の故障若しくは損傷、その他本サービスに関して乙が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとする。
4. 前三項にかかわらず、甲が乙に責任を負う場合であっても、その賠償の範囲は乙が被った直接かつ通常の損害に限定され、間接損害、逸失利益、派生的及び特別損害（当該損害の発生について

予見可能性の有無を問わない）については責任を負わないものとする。また、その損害賠償の金額は、契約違反と直接関連するメール送信に関して、乙が甲に実際に支払ったメール配信料の金額を上限とする。

第２２条（本契約の解除・解約）

1. 甲は、乙が、以下の各号のいずれかの事由に該当すると判断した場合は、事前に通知又は催告することなく、本契約及び出店契約を解除することができる。
   (1) メール配信料の支払を怠ったとき
   (2) 本規約に違反した場合
   (3) 法令に違反した場合
   (4) 破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合
   (5) 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納を受けた場合
   (6) 手形の不渡、手形交換所の取引停止処分を受ける等支払停止状態に陥った場合
   (7) 行政機関から調査、照会、行政指導、営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消の処分を受けた場合
   (8) 資本減少、営業の廃止、休止、変更、又は事業の全部若しくは重要な一部の譲渡の決議をしたとき
   (9) 甲からの問いあわせその他の回答を求める連絡に対して１０日間以上応答がない場合
   (10) その他、甲が本サービスの利用、又は本契約の継続を適当でないと判断した場合
2. 前項の規定にかかわらず、甲は、乙に通知することにより、いつでも本契約を解約することができる。
3. 前二項に基づき本契約が終了したことにより、乙に損害が発生したとしても、甲は、一切の責任を負わない。

第２３条（規約変更）

楽天は、必要と認めたときには、楽天所定の方法により、本規約を変更することができる。本規約等の本サービスの取引条件の変更にあたっては、出店規約第 28 条の規定を適用する。

第２４条（その他）

その他本規約で規定されていない事項に関しては、出店規約の定めるところに従う。

以上

2015 年 04 月 01 日 制定

2021 年 07 月 28 日 最終改定

別表

	メール配信料
R-Mail （含モバイルメール）	1円/通（税別）

	登録アドレス数制限
R-Mail （含モバイルメール）	なし

例外リンク規約

本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）がインターネット上で運営する楽天市場モール（以下「モール」という）の出店者（以下「乙」という）が楽天市場外部への例外リンク申請を行い、甲の許可を得て楽天市場外部へリンクを張るにあたり、乙が遵守しなければならない事項につき定めるものである。

第１条（外部リンクの原則禁止）

楽天市場出店規約第 18 条 1 項 7 号の趣旨から、乙は、次条により甲が許可したサイトを除き、乙の出店ページ、乙が発信する R-mail その他乙が出店ページを宣伝する媒体（以下「出店ページ等」という）において、楽天市場以外のサイト（以下「外部サイト」という）へのリンクを張ってはならない。

第２条（外部リンク申請・許可）

甲は、乙から甲所定の方法により申請のあった外部サイト（以下「申請サイト」という）につき、「楽天市場外部リンク例外基準」（以下「リンク基準」という）に合致しているか否かを審査し、合致していると判断した場合には、当該申請サイトへのリンクを許可する。この手続きにより許可されたサイト（以下「許可サイト」という）は「例外申請許可一覧」（以下「許可一覧」という）に掲載される。乙は、次条以下に定めるところに従い、自ら申請し許可を得たサイトのほか、許可一覧に掲載されている許可サイトへリンクを張ることができる。

第３条（許可サイト管理者への事前連絡）

乙は、許可サイトへリンクを張る場合、事前に当該サイト管理者からリンクを張ることについての許可を得なければならない。

第４条（許可済みサイトへのリンク）

乙は、許可サイトへリンクを張る場合、甲が指定する URL（https://link.rakuten.co.jp/****/）（以下「指定 URL」という）を用いなければならない。

第５条（例外リンクサイトの管理）

乙は、自らが出店ページ等においてリンクを張る許可サイトがリンク基準に合致しているかどうか、随時チェックを行い、基準外であることが判明した場合、速やかに甲に連絡を行い、リンクを中止しなければならない。また、許可後の変更により、許可サイトがリンク基準に違反するおそれがあるときは、甲にその旨を通知し、その判断を求めるものとする。

第６条（許可サイトの停止）

甲は、以下の場合、許可サイトの利用の許可を停止し、その旨を甲所定の方法で告知する。乙は、この告知があったときは、出店ページ等における当該サイトへのリンクをただちに削除しなければならない。

1. 許可サイトが更新され、リンク基準と合致しなくなった場合
2. リンク基準が変更になり、当該サイトが基準外となった場合

第７条（免責）

1. 乙は、外部リンクを張るにあたっては、本規約のほか、別途甲が定めるガイドラインに従うものとする。
2. 乙が本規定に違反したことにより、顧客その他の第三者との間で紛争が生じた場合には、すべて乙の責任と負担において解決しなければならない。
3. 前項の紛争により甲が損害を受けた場合または費用を負担した場合には、乙は甲に対し、当該損害および費用の全額を支払うものとする。

第８条（出店規約の準用）

その他本規約で規定されていない事項に関しては、楽天市場出店規約に準ずるものとする。

以上

2002 年 11 月 12 日　制定

2021 年 04 月 26 日　最終改定

楽天ポイント利用規約(出店者向け)

第１条（総則）

1. 本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）と、甲がインターネット上で運営する楽天市場モール（以下「モール」という）の出店者（以下「乙」という）との間で、「楽天ポイント」（以下「ポイント」という）の付与および使用に関し定めるものである。
2. 本規約は乙に適用される楽天市場出店規約（以下「出店規約」という）の一部となるものであり、本規約に定めのない事項については出店規約が適用される。また、出店規約において定義された用語は本規約においても同じ意味を有する。

第２条（楽天ポイント）

「楽天ポイント」とは、甲が、楽天会員登録をしたユーザー（以下「会員」という）に提供するポイントプログラム（以下「本プログラム」という）である。本プログラムの内容は、甲が本規約、楽天ポイント利用規約（会員向け）その他の規定等により定める。

第３条（店舗利用によるポイントの付与）

1. 会員が甲の指定する方法で、乙がモールで運営する店舗（以下「乙店舗」という）で買い物をした場合、甲は当該会員に対し、商品代金に対し甲が定める付与率でポイントを付与する。ただし小数点以下は切り捨てとする。
2. 前項のポイント付与の対象となる取引（以下「付与対象取引」という）は、乙店舗における通常購入、ＲＭＳ全商品モバイル対応サービス、モバイルコマースの全てとする。ただし、甲は、その判断により、付与対象取引を制限または追加することができる。
3. 乙は、甲の定める条件に従い、甲の定める範囲内で付与対象取引に対する割増ポイントを付与することができる。乙は割増付与を希望するときは、あらかじめ甲所定の方法により登録を行う。この場合、甲は、付与対象取引について、会員に割増ポイントを付与する。

第４条（ポイントの精算原資の拠出）

1. 乙は、付与対象取引に対して甲が付与したポイントについて、顧客によるポイント利用の精算の原資とするため、甲が定める割合の資金を甲に拠出し、甲はこれを顧客によるポイント利用の精算の原資として受け入れる。なお、本プログラム運営に関する手数料は、出店規約に基づくシステム利用料に含まれる。
2. 乙の原資負担の対象となるポイント付与数は、月ごとに計算されるものとする（以下、ある月について計算された乙店舗における付与ポイント数を「月間付与ポイント数」という）。
3. 月間付与ポイント数の計算、確定および変更については、出店規約第 13 条第 2 項ないし第 7 項の規定の「基準売上高」を「月間付与ポイント数」と読み換えて適用する。月間付与ポイント数は、乙が登録した商品等の代金を基準として計算され、送料は含まれない。ただし、乙が送料を商品等の代金に含めて登録していた場合は、この限りではない。なお、その他、月間付与ポイント数の計

算、確定および変更については、出店規約第 13 条第 3 項ないし第 7 項の規定の「基準売上高」を「月間付与ポイント数」と読み換えて適用する。

4. ポイント原資の支払いについては、出店規約第 13 条第 8 項の規定の「基準売上高」を「月間付与ポイント数」、「システム利用料」を「ポイント原資」とそれぞれ読み換えて適用する。なお、銀行振込手数料その他支払いに要する費用は乙の負担とする。

以上

2017 年 01 月 23 日　制定

2022 年 04 月 01 日　最終改定

（参考）

第 3 条 1 項のポイントの付与率は 100 円あたり 1 ポイント（1%）とする。

第 3 条 1 項の甲の指定する方法とは、楽天会員としてログインした上での買い物をさす。

第 3 条 3 項の割増ポイントは 100 円につき 1 ポイントの自然数倍のみとする。（※2.5%等は不可）

第 4 条 1 項の原資負担の割合は 1 ポイント 1 円とする。

楽天市場のウェブサイト外における楽天ロゴマーク使用規約

本規約は、楽天グループ株式会社（以下「甲」という）と甲がインターネット上で運営する楽天市場モール（以下「楽天市場」という）の出店者（以下「乙」という）との間における、第１条に定めるロゴマークの使用許諾に関し必要な事項を定めるものである。

第１条（使用許諾）

甲は、甲が指定する楽天ロゴマーク（商標登録番号第４２０４６４５号、同第４３４１７６７号、同第５５１８３０４号、同第６０４３００９号、出願番号２０１８-０８１９３９号。以下「ロゴマーク」という）につき、本規約の条項に従い、乙に非独占的通常使用権を許諾する。

第２条（使用のための手続）

1. 乙は、楽天市場のウェブサイト外でロゴマークを使用することを希望するときは、使用方法、使用期間その他甲所定の事項を甲に届け出た上、甲の事前の承諾を得なければならない。
2. 乙は、前項の届出に際して、ロゴマークを使用する宣伝広告物（以下「宣伝広告物」という）の完成見本品または原稿、図面等を甲に提供しなければならない。ただし、甲が指定する宣伝広告物において、甲が指定する方法でロゴマークを使用する場合は完成見本品等の提供を要しない。

第３条（使用料）

ロゴマークの使用料は無償とする。

第４条（使用範囲）

乙は、日本国内において、甲が認めた目的、方法、期間、その他の条件の範囲内でロゴマークを使用することができる。

第５条（使用目的）

乙は、楽天市場または楽天市場における乙の店舗の販売促進目的でのみロゴマークを使用することができ、それ以外の目的に使用することはできない。

第６条（使用条件）

1. 乙は、ロゴマークの使用に際して以下の条件を遵守するものとする。
   (1) ロゴマークのデザイン（書体、色、背景色、形状、サイズ、縦横比率、楽天市場の URL の位置、余白の大きさ等）を変更しない。
   (2) ロゴマーク使用の際に乙が楽天市場の出店者であることを表示する。
   (3) 乙が販売する商品にロゴマークを添付する、乙の商号、商標よりもロゴマークを大きく表示する、「正規販売店」や「公認」といった表現を用いるなど、乙が提供する商品または役務の提供者または乙の店舗の運営者が甲であると第三者に誤解させるような方法

では使用しない。

(4) ロゴマークと第(2)号の表示および乙の商号または商標との位置関係については、甲所定のレイアウトおよび表現方法に従う。それ以外のレイアウトや表現でロゴマークを使用する場合には、事前に甲の承諾を得なければならない。

2. 乙は、本規約のほか、ロゴマークの使用に関し別途ガイドライン、利用手引、指示等（以下本規約とあわせて「本規約等」という）を定めた場合はこれらも遵守するものとする。
3. 甲は、乙によるロゴマークの使用態様等につき問題があると判断した場合は、ロゴマークの使用中止、使用態様の変更等を指示することができるものとし、乙は当該指示に従うものとする。

第７条（資料の提出）

乙は、甲から要求があったときは、ロゴマークの使用事実および使用態様を証する資料を直ちに甲に提出する。

第８条（再許諾禁止、譲渡禁止）

乙は、第三者に対し、ロゴマークの使用を再許諾してはならない。また、本規約に基づく通常使用権を第三者に譲渡する等の処分行為をおこなってはならない。

第９条（解除等）

1. 甲は、乙において次の各号のいずれかに該当したときには、何らの催告も要せず直ちに本契約を解除することができる。なお、この解除は甲の乙に対する損害賠償請求を妨げない。
   (1) 本契約等または甲との間で締結した出店契約その他の契約に違反したとき
   (2) 楽天市場出店規約（以下「出店規約」という）第 26 条第 1 項各号に定める事由が生じたとき
   (3) 甲、甲のグループ会社または楽天市場に損害を及ぼすような態様にてロゴマークを使用したとき
   (4) 甲、甲のグループ会社、楽天市場またはロゴマークの信用を著しく低下せしめるような行為をしたとき
   (5) その他甲が乙にロゴマークを使用させることが不適当と判断したとき
2. 甲は、ロゴマークを変更するなど甲の都合によりロゴマークの使用を中止する必要が生じたとき、その他甲が必要と判断したときは、１カ月前までに乙に通知することにより、または通知に代えて甲所定のウェブサイトで公告することにより本契約を解約することができる。
3. 甲乙間における出店契約が終了した場合は、本契約も出店契約の終了と同時に終了する。
4. 前各項により本契約が終了した場合であっても、乙は甲に対し損害賠償請求その他一切の異議を述べることができないものとする。

第１０条（ロゴマーク使用による責任）

1. 乙は、甲、ロゴマークおよび楽天市場の信用を高めるよう最大限の努力をおこなう。
2. 乙によるロゴマークの使用またはロゴマークを附した乙の宣伝広告物によりまたはこれらに関連

してクレーム、紛争その他の不都合が生じたときは、すべて乙の責任と負担において解決するものとし、万一これにより甲または第三者に損害または費用負担（弁護士費用を含む。）が生じた場合には、当該損害を賠償するものとする。

第１１条（侵害排除）

乙は、ロゴマークと同一または類似する商標を第三者が使用していることを知った場合は、すみやかに甲に通知し、甲と協力してロゴマークの違法な使用を排除する。

第１２条（契約終了後の使用禁止）

乙は、本契約が終了した場合、または甲が定める使用期間が終了した場合には、ロゴマークおよびロゴマークが記載されたすべての宣伝広告物の使用を直ちに中止するとともに、ロゴマークが記載された宣伝広告物を甲の指示に従い廃棄処分しなければならない。なお、乙は廃棄にあたって甲に対し対価または損害賠償等の請求をすることはできないものとする。

第１３条（出店規約の準用）

本規約に定めのない事項については、出店規約の各条項が適用されるものとする。

第１４条（取引条件の変更）

本サービスの取引条件の変更にあたっては、出店規約第 28 条の規定を適用する。

以上

2017 年 08 月 24 日　制定

2021 年 04 月 19 日　最終改定

R-Cabinet 利用規約

1. R-Cabinet とは

R-Cabinet とは、画像ファイルや動画ファイルを管理・編集するための機能です。ご利用にあたっては、この規約をよくお読みになり、遵守いただきますようお願いいたします。

2. ご利用にあたっての注意

R-Cabinet のご利用に関して制限や注意事項がございますので、マニュアルなど十分ご確認の上ご利用ください。

3. 楽天市場おすすめ画像

当社が作成したオリジナルバナーを「楽天市場おすすめ画像」として R-Cabinet 上にご用意いたしました。ご利用回数、ご利用方法等に特に制限なくご自由にご利用いただけます。 ただし、楽天市場（R-Mail を含みます）外でのご利用、楽天市場の店舗運営以外の目的でのご利用はお断りいたします。

4. 容量追加オプション

(1) 本項に定める条件及び当社の定めるガイドライン等に従い、出店プランに応じた R-Cabinet の容量に、当社所定の容量を追加することができます。

(2) 容量を追加する場合、当社に対して以下の R-Cabinet 容量追加オプションの月額料金（消費税等別）を支払うものとします。月額利用料は、実際の利用状況にかかわらず発生するものとし、追加分が使用されなかったとしても、当社は月額利用料を返還しません。利用料の支払は、別途当社が指定する方法によるものとします。また、当社は、事前の通知なく、サービス内容の一部を変更又は廃止することがあります。

1GB ： 5,000 円
10GB ：10,000 円

(3) 容量追加オプションにかかる契約期間は、当社所定の方法で申し込みいただき、当社がこれを承諾し、設定を完了させたときから、楽天市場の出店契約が終了するまでとします。

(4) 容量追加オプションを変更する場合、当社は変更申込の承諾後速やかに利用可能容量を変更します。月中に容量の変更が行われた場合、当月の利用料は、いずれか高い方をお支払いいただきます。

(5) 容量追加オプションにかかる契約期間を解約する場合、追加分は解約日の翌月 1 日から使用することができなくなります。月中に解約を行った場合でも、当月の月額利用料は全額お支払いいただきます。

(6) 前二号の場合で、R-Cabinet に保存されている画像の容量が、変更後又は解約後の R-Cabinet の容量を超過しているときは、容量追加オプションの変更又は解約の申請をすることはできません。

(7) 楽天市場のメガショッププランに変更した場合は、容量追加オプションにかかる契約期間は終了す

るものとします。

(8) 当社は、１か月前までに通知することにより、容量追加オプションにかかる契約を終了することができます。

(9) 容量追加オプションに関して不具合を発見した場合は、遅滞なく当社にご連絡ください。

(10) 本項に関連して当社に損害を生じさせた場合は、当社に対してその損害を賠償するものとします

5. その他

この規約や各種制限、注意事項は随時変更する場合がございます。その他、R-Cabinet のご利用につきましては、楽天市場出店規約に準じるものとします。 以下、特に関係のあるものを抜粋しております。

第９条（著作権等）

1. 出店ページに掲載する著作物およびデータベースシステムに登録する著作物については、甲が制作したものは甲が、乙が制作したものは乙が、それぞれ著作権を有する。
2. 乙は、乙以外の第三者が著作権を有する著作物を出店ページに掲載またはデータベースシステムに登録する場合、事前に当該第三者から次に掲げる内容の許諾を受けなければならない。
   (1) 乙が利用・改変すること
   (2) 甲および甲のグループ会社（以下「甲ら」と総称する）が次項に定める範囲で利用・改変すること
   (3) 出店ページを閲覧した者その他甲が認める第三者が本条第 4 項に定める範囲で利用・改変すること
   (4) 甲らおよび甲が認める第三者が本条第 5 項に定める範囲で利用・改変すること
3. 乙は、甲らに対し、前二項の乙または第三者の著作物およびコンテンツ（以下「乙または第三者の著作物等」という）について、甲が乙の店舗、モール、他の甲らのサービスのプロモーション、楽天市場の OEM 供給等のため、以下に定める媒体において、必要な範囲において楽天市場内または提携サイトからのハイパーリンク、楽天市場の OEM 供給等、甲が妥当と判断する方法により無償で利用・改変することを許諾する。なお、改変した範囲において、乙は、著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。
   (1) 甲らが運営する WEB サイト、アプリケーション
   (2) 甲らが管理する SNS アカウント上の投稿
   (3) 甲らが配信するテレビ CM、新聞・雑誌等の広告
   (4) 甲らが運営・参加するイベントで配布する印刷物、投影資料
   (5) 甲らの提携企業、甲らが提供するアフィリエイトサービスの参加者が運営する WEB サイト、アプリケーション
4. 乙は、出店ページを閲覧した者その他甲が認める第三者に対し、乙または第三者の著作物等について、甲が認める方法により、当該第三者が自己の管理する SNS 等の媒体で利用・改変することを無償で許諾する。
5. 乙は、甲らおよび甲が認める第三者に対し、乙または第三者の著作物等について、甲が認める方法

により、甲らのサービスまたはインターネットサービスの向上に関わる研究・開発の目的で利用・改変することを無償で許諾する。

6. 前三項の規定は、本契約終了後においても引続きその効力を有するものとする。

以上

2003 年 08 月 17 日　制定

2022 年 08 月 22 日　最終改定

看板の作成・変更に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

楽天市場に出店されている店舗名と看板に記載されている店舗名が異なる場合や、看板に楽天外のサイト URL が記載されている場合、楽天市場を訪れたユーザーに対して混乱・不安を生じさせるおそれがあります。そこで、本ガイドラインでは、看板を作成・変更する際のルールを定めています。看板を作成・変更される際は、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインは、出店ページ上の看板を対象とし、看板を作成・変更するにあたっての遵守事項を定めています。

3. 遵守事項

(1) 当社にお届けいただいている店舗名を必ず看板に記載すること

(2) 「当社へお届けいただいている店舗名」と「看板画像記載の店舗名」が一致していること
※現在、当社へお届けいただいている店舗名と看板画像記載の店舗名が異なっている場合は、看板画像を修正いただくか、または店舗名変更手続きをおこなっていただきますようお願いいたします。

【point】店舗名変更手続きについては、以下マニュアルをご確認ください。
＞店舗名変更の手続マニュアル
※なお、 ○○.com 、○○.net など外部 URL を想起させる店舗名のほか、お受けできない店舗名もございますので予めご了承下さい。

(3) 店舗名の他に追加情報を記載される際は、以下基準に沿ったものであること

	追加情報例	可否	条件・具体的な事例・備考など
①	店舗名と誤認される可能性のある屋号や商品名等	×	店舗名と誤認される可能性のある屋号や商品名等をより目立つように記載することは不可。
②	開催中の企画名やキャッチコピー	○	店舗名と誤認される可能性がない文言であることが条件となります。 [具体例] 1 周年記念セール開催中！
③	会社名	○	
④	フリーダイヤル	○	店舗名より小さなフォントで記載いただくことが条件となります。
⑤	メールアドレス	○	店舗名より小さなフォントで記載い

			ただくことが条件となります。
⑥	ご注文はお電話・メール・FAX でどうぞ	×	サイト外取引誘導とみなされ禁止行為に該当いたします。
⑦	自社サイト等楽天外部サイトの URL	×	[具体例]http ://www.○○.co.jp、http ://www.○○.com、www.○○.co.jp、○○.cp.jp、○○.com、○○.net 等 楽天にリダイレクト(リンク)される URL であっても禁止とさせていただいております。
⑧	○○.com、○○.net 等のはいったロゴマーク	△	一定の条件 (※1)を満たしたものであれば特別に掲載許可とさせていただく場合があります。

※上記表で「○」と記載されていても、諸般の事情により修正をお願いする場合がございます。
予めご了承下さい。
※1：URL そのものがロゴマーク(商標)となっている場合につきましては、下記の基準をもとに当社が特別に掲載許可とさせていただく場合があります。
(ア)当該ロゴマーク(商標)が商標登録後 2 年以上経過していること
(イ)当該ロゴマーク(商標)がその使用期間と範囲において世間的に一定程度以上認知されていると認められるもの
例)公開企業である、流通・小売業の売上ランキングにおいて上位であり、実店舗などにおいてそのロゴマークの消費者への認知が高いこと

4. 違反した場合の措置

(1) 本ガイドラインの遵守事項(1)、(2)、(3)の①～⑤に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(4)-6　看板の作成・変更に関するガイドライン違反」(違反点数 35 点)にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

(2) 本ガイドラインの遵守事項(3)の⑥に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(6)-1　サイト外取引およびそれを誘導する行為」(違反点数 35 点)にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

(3) 本ガイドラインの遵守事項(3)の⑦、⑧に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(6)-2　外部リンク、外部サイト誘導(当社が特に認めた場合を除く)」(違反点数 35 点)にあたる場合があります。

なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2017 年 12 月 21 日　最終改定

店舗ロゴデザインガイドライン

1. デザインガイドラインの目的

ロゴはコミュニケーションにおける基本要素であり、ブランドを構築していく要素として重要な役割を果たします。本ガイドラインはロゴのデザインの基本的な制作する上でのヒントや禁止事項を記したものです。質の高いロゴを制作することがご自身のショップのブランドイメージの向上にもつながりますので、ガイドラインに基づき制作をお願いします。

2. ロゴ制作のヒント

ロゴ制作に関するヒントです。新しくロゴを制作する際にご参考ください。

(1) **コンセプトを決める**

ショップのブランドコンセプトを明確にし、それをロゴで表現します。
ロゴを見たお客様にショップコンセプトを正確に伝えることが目的です。

(2) **ブランドカラーを決める**

ショップのブランドカラーを明確にし、それをロゴで表現します。
色は最大でも 3 色（メインカラー1 色＋サブカラー2 色など）程度に抑えるのがよいです。

(3) **極力シンプルに構成する**

ロゴを見たお客様に一目で分かるようシンプルに構成します。

3. 正方形ロゴ

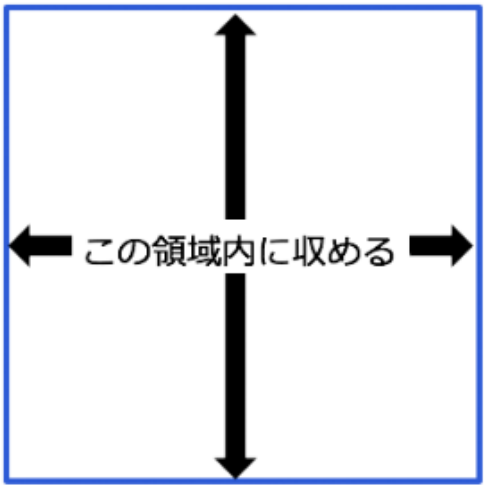
基本となる正方形のロゴになります。

(1) **制作イメージ**

正方形ロゴは 1:1 の比率で制作し、RMS に登録する際には、下記の RMS 登録要件のサイズに変更し JPEG フォーマットで登録。

〈RMS 登録要件〉

サイズ　縦 960px × 横 960px
容量　1 MB 以内
形式　JPEG



【参考】配置イメージ

(2) **現在使用しているロゴを登録する場合**

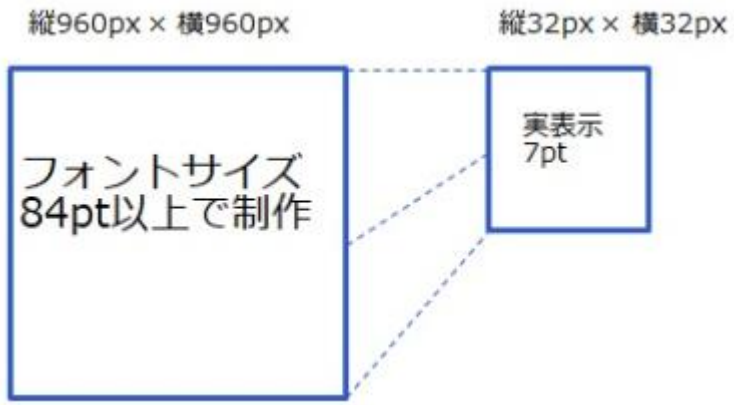
現在使用しているロゴを使用する場合、ロゴを正方形の中心に合わせ登録

(3) **文字サイズについて**

楽天のウェブサイトで正方形ロゴを使用する最小サイズは、縦 32px × 横 32px を想定しております。

縦 960px × 横 960px の時、フォントサイズが 84pt 以下の場合、実際の表示は 7pt 以下となり、ロゴの文字が見えにくくなる可能性があります。注意して制作してください。

※フォントサイズは Windows の場合「MS ゴシック」、Macintosh の場合「ヒラギノ角ゴシック」での 84pt となります。



4. 長方形ロゴ

シンプルな長方形のロゴになります。

(1) 制作イメージ

長方形ロゴは 1:6 の比率で制作し、RMS に登録する際には、下記の RMS 登録要件のサイズに変更し、JPEG フォーマットで登録。

〈RMS 登録要件〉

サイズ　縦 160px × 横 960px

容量　　1 MB 以内

形式　　JPEG

【参考】配置イメージ

(2) 現在使用しているロゴを登録する場合

現在使用しているロゴを使用する場合、ロゴを長方形の中心に合わせ登録。

横幅が短いロゴの場合

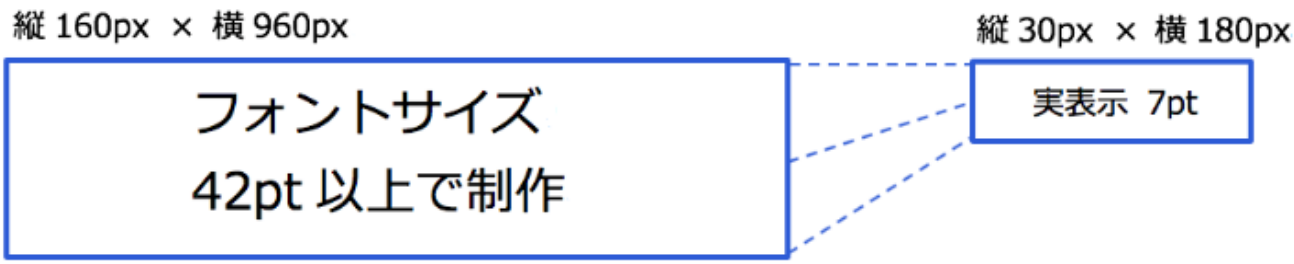
余白が設定されているロゴの場合

(3) 文字サイズについて

楽天のウェブサイトで長方形ロゴを使用する最小サイズは、縦 30px × 横 180px を想定しております。

縦 160px × 横 960px の時、フォントサイズが 42pt 以下の場合、実際の表示は 7pt 以下となり、ロゴの文字が見えにくくなる可能性があります。注意して制作してください。

※フォントサイズは Windows の場合「MS ゴシック」、Macintosh の場合「ヒラギノ角ゴシック」での 42pt となります。



5. イメージ画像

ロゴと一緒に使用される商材などの画像になります。

(1) **制作イメージ**

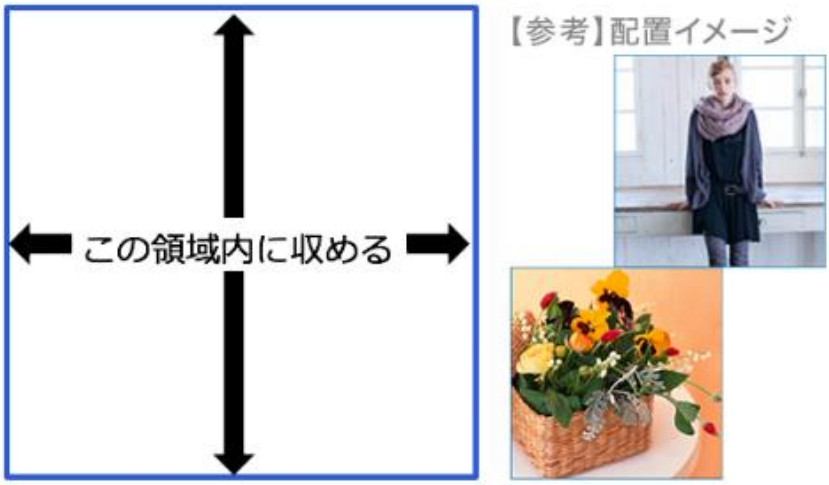
ロゴと同様にショップをイメージさせる画像。ショップで販売している商材やショップのイメージ画像を登録。原則 1 枚画像を使用してください。

〈RMS 登録要件〉

サイズ　縦 960px × 横 960px

容量　　1 MB 以内

形式　　JPEG



6. ロゴ禁止事項

ロゴ制作に関する禁止事項です。必ず厳守し、制作と登録をおこなってください。

01. ロゴのサイズ・フォントが小さい

02. 背景にロゴと同系色の色や画像を使用

03. 割引/送料/ランキングの使用

04. 人・物などの写真を使用

05. ロゴが滲んでいる、ぼやけている

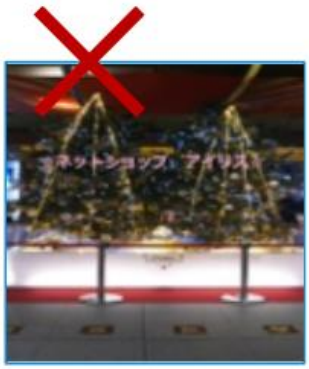
06. ロゴが引き伸ばされている

10. ロゴに"楽天市場店"とつける

11. URL・電話・住所などの情報を記載する

12. 余白を理由なく埋める

13. 店舗名の記載なし



14. ロゴ１のところにイメージ画像が登録されている

15. 店舗名以外の文言がある

【登録の前に】登録する画像が
①第三者の商標権や著作権など他人の権利を侵害していないこと。
②他人の有名な営業表示や商品名に類似していないことを、ご自身でよくご確認ください。
　権利侵害が発覚した場合、出店規約違反に該当し出店停止等になる可能性がありますので十分にご注意ください。
なお、画像に関して第三者から何らかの申し立て等を受けた場合、楽天は一切責任を負いません。
また、登録された画像については、当社が定める出店規約及び各種ガイドラインに基づき取り扱われることになりますのでご了承ください。

7. イメージ画像 禁止事項

イメージ画像に関する禁止事項です。必ず厳守し、制作と登録をおこなってください。

01．割引/送料などのアイコンを使用

02．キャッチコピー/商品名を入れる

03．文章・文字を入れる

04．楽天のロゴを部分的に使用

05．楽天のロゴを入れる

06．複数写真の組み合わせ

07．正方形ロゴを登録する

08．写真とロゴを混ぜる

09．使用場面ではなく、商品のパッケージ状態のみが使われている

【登録の前に】登録する画像が
①第三者の商標権や著作権など他人の権利を侵害していないこと。
②他人の有名な営業表示や商品名に類似していないことを、ご自身でよくご確認ください。
　権利侵害が発覚した場合、出店規約違反に該当し出店停止等になる可能性がありますので十分にご注意ください。
なお、画像に関して第三者から何らかの申し立て等を受けた場合、楽天は一切責任を負いません。
また、登録された画像については、当社が定める出店規約及び各種ガイドラインに基づき取り扱われることになりますのでご了承ください。

8. 露出箇所

ロゴデザインの露出箇所です、順次増える予定です。

(1) 購入履歴一覧ページ、閲覧履歴商品一覧ページ、閲覧履歴ショップ一覧
　表示イメージサンプル（閲覧履歴ショップ一覧）

(2) ロゴとイメージ画像の組み合わせ想定例

正方形ロゴとテキストの説明文の組み合わせ

イメージ写真と正方形ロゴの組み合わせ

以上

2012 年 12 月 17 日　制定

2020 年 09 月 24 日　最終改定

個人情報の取扱いに関するガイドライン

１．本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、楽天市場出店者が個人情報を取り扱うに際して遵守すべき事項を定めたものです。個人情報は取扱いを誤るとユーザーとの間でトラブルになるだけではなく、法令上様々な責任を負わなければなりません。
以下に、個人情報の取扱いに関する遵守事項を挙げております。個人情報を取扱う全ての従業員の皆様に、周知徹底いただきますようお願い申し上げます。

２．本ガイドラインの対象

ユーザーの個人情報の取扱い全般

３．遵守事項

店舗運営に際しては以下の事項を遵守いただきますようお願いいたします。

(1) 個人情報の管理基準（プライバシーポリシー）を設置すること
ユーザーに安心していただけるよう、各店舗様でプライバシーポリシーを設置していただきますようお願いいたします。

(2) 店舗内における個人情報保護に関する取り組みを徹底すること
プライバシーポリシーを設置するだけではなく、それを遵守するために店舗様内におかれましても、個人情報の取扱いについてルールを設けるなどの取り組みをしていただきますようお願いいたします。
以下に、個人情報保護に関する取り組みの事例を載せますので、ご参照ください。

① 個人情報を紛失・破壊・社外への不正な流出・改ざんなどから保護するために、社員との雇用契約における守秘義務の設置など社内規定を整備し、合理的な安全対策を講じる。
② 全ての社員に対し、個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守するための社員研修を実施する。
③ 第三者（取引先、業務委託先など）に個人情報を開示・預託・提供する場合は、お客様からの同意をいただき、かつ当該第三者と個人情報の保護に関する取り決めをおこなう。
④ 個人情報に関するお客様からのお問い合わせ（内容確認・修正・更新・削除など）について、お客様の意志を尊重し、合理的な範囲で必要な対応を取る。

(3) 日本国外へ個人情報の提供をおこなう場合はユーザーへ「提供先が所在する国名または地域名」「当該国の個人情報保護法制情報へのリンク等の情報を明示し同意を取得したうえで商品を販売すること

以下①②③いずれかの方法にて【掲載文面 A】もしくは【掲載文面 B】を掲載いただき、ユーザーから同意を取得いただきますようお願いいたします。

※配送元や所在地となる国が複数存在する場合はその国名または地域名をそれぞれ記載いただき、複数国の個人情報保護法制をご案内ください。

※国名または地域名の記載については原則国名を記載いただき、国以外の地域等から商品を発送する場合や店舗様の所在地が当該地域に存在する場合につきましては地域名をご記載ください。

例）

アメリカ	○
中国	○
台湾	○
深セン	×
カリフォルニア	×

【掲載文面 A】

当店の商品は○○（国名または地域名）から直接お客様のもとへお届けいたします。商品の配送手続きのために、○○（国名または地域名）の事業者へお客様の注文情報が提供されます。注文情報の提供について同意いただいた上でご注文ください。 ○○（国名または地域名）の個人情報保護法制等についてはこちら（※1）からご確認いただけます。

（※1）https://corp.rakuten.co.jp/privacy/data-transfers.html　へのリンクを設置してください。

【掲載文面 B】

当店の商品は○○（国名または地域名）から直接お客様のもとへお届けいたします。商品の配送手続きのために、○○（国名または地域名）の事業者へお客様の注文情報が提供されます。注文情報の提供について同意いただいた上でご注文ください。 ○○（国名または地域名）の個人情報保護法制等について確認する場合は、こちらのページ「https://corp.rakuten.co.jp/privacy/data-transfers.html」（※2）　をご参照ください。

（※2）　リンクを設置できない場所への掲載文面であるためテキストにてご入力ください。

① **各掲載場所に掲載文面を表示する方法**

【掲載文面 A】、【掲載文面 B】が以下すべての掲載場所にて表示されている状態でユーザーが商品の購入手続きをしたことをもってユーザーから個人情報の海外移転について同意を取得したとものとすることができます。

・PC 版

掲載場所	計算文面	掲載方法
看板下ヘッダー・フッター	【掲載文面 A】	デザイン設定機能を用いて設定ください

会社概要ページ（info.html）の上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
決済配送ページ（info2.html）の上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
お買い物かごの上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
お買い物ステップ内の備考欄(注文フォーム)	【掲載文面 B】	

・スマホ版

掲載場所	計算文面	掲載方法
商品ページ	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
会社概要ページ（info.html）の上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
決済配送ページ（info2.html）の上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
お買い物かごの上部	【掲載文面 B】	「ショップからの重要なお知らせ」の項目で設定ください
お買い物ステップ内の備考欄(注文フォーム)	【掲載文面 B】	

② 商品ページ上に商品オプションを設置して同意を取得する方法

対象となる商品ページ上に、【掲載文面 A】もしくは【掲載文面 B】を記載し（商品説明文を推奨）、掲載文面付近に商品オプションを設置の上、ユーザーが海外への個人情報の移転について能動的に承諾の意思を表明しない限り注文ステップは進めない状態にしてください。

＜能動的な選択といえる例＞

○：注文時に商品オプションで能動的に個人情報の提供について同意する旨を選択する（デフォルト（初期設定）「-」→「個人情報の移転について同意します」をユーザーの意思で選択）

＜能動的な選択といえない例＞

×：商品オプションはあるがデフォルト(初期設定)で「個人情報の移転について同意します」になっている（※ユーザーの能動的な選択なし）

③ お買い物ステップ内の備考欄(注文フォーム)にて同意を取得する方法

お買い物ステップ内の備考欄(注文フォーム)の中で【掲載文面 B】を掲載のうえで同意を取得する場合は、ユーザーに店舗様指定の箇所（備考欄等）にて海外へ個人情報を移転することについて同意する旨

の意思表示をおこなって頂くようにしてください。
（【掲載文面 B】を記載していたにもかかわらずユーザーより同意が取得できない場合は注文をキャンセルいただく必要がございます）

(4) ユーザーから法令に基づく求めがあった場合「業務委託先が所在する国名または地域名」「講じている安全管理措置の状況」等について情報提供をおこなうこと（外国の委託先へ情報提供をおこなっている場合）
(5) ユーザーから法令に基づく個人データの利用停止または消去の求めがあった場合、当該ユーザーの個人データの利用停止または消去をおこなうこと
(6) ユーザーから法令に基づいて当該ユーザーの個人データを店舗様以外の事業者に提供した記録の開示の求めがあった場合、提供先及び提供記録（いつ、どのような記録を開示したか等）を開示すること
(7) 個人関連情報（Cookie 等）を他の事業者より入手し、個人データ（店舗様管理のもの）と結び付けたうえで利用する場合に、当該ユーザーの同意を取得すること
(8) プライバシーポリシーや社内規定について、法令や社会環境の変化などに対応して適宜改善をすること
(9) 個人情報へのアクセス可能者をしぼること
店舗様ページ編集を外注する場合にはダブルアカウント（R-Storefront のみが利用できるアカウント）を発行いたします。また店舗様内であっても、とりわけクレジットカードの入ったデータの処理などについては対応者を絞るようにしてください。
(10) 個人情報が含まれるデータや書類の保管は施錠管理・アクセス制限をかける等し、廃棄時のルールを決めたうえで、不要となったデータや書類は速やかに適切に廃棄すること
(11) ウィルスソフトを導入し常時有効に設定し WindowsUpdate などセキュリティ対策をおこなうこと
(12) 楽天市場出店時知り得た個人情報は退店後利用しないこと

４．違反した場合の措置

本ガイドラインの「３．遵守事項」に違反した場合は、楽天市場出店規約に基づき必要な措置を講じる場合がありますので、ご了承ください。

５．参考情報

■個人情報の管理基準（プライバシーポリシー）の作成

プライバシーポリシーの作成に関して、以下に押さえるべきポイントを挙げさせていただきます。こちらを参考に、各店舗様でプライバシーポリシーを作成してくださいますようお願いいたします。

■一般的な記載事項

個人情報の管理方針
個人情報の利用目的
個人情報の管理者

個人情報の開示について

※「個人情報を第三者に公開することは絶対いたしません」などと記載すると

- 官公庁等からの問い合わせや質問に対しても回答できなくなります。
- 未払いユーザー等への対応をする際、警察等にも個人情報を開示できなくなります。
- グループ会社に店舗運営をしている場合や、アウトソーシング等顧客対応業務を委託している場合に、顧客の個人情報を共有することができなくなります。
  ⇒例外的に公開する場合について、しっかり明記してください。

■文例 1：スタンダード版

当店では、お買い物やプレゼント応募・メールニュース購読等のサービスをご利用いただいたお客様の個人情報（住所、氏名など）の保護については、最大限の注意を払っております。個人情報は、当社の業務遂行のためにのみ利用し管理しています。個人情報は、事前の同意なく第三者への開示はいたしません。但し、以下の場合は例外とします。

(1)　法律に定める権限に基づき開示を求められた場合

(2)　当店および他のお客様の権利、利益、名誉、信用等を保護するために必要であると当店が判断した場合

また、ご購入情報は SSL 技術を使って暗号化することで保護しております。

なお、楽天のプライバシーポリシーについては、こちら（※）をご覧ください。

（※）「個人情報保護方針」

■文例 2：業務委託実施店舗版（システムや顧客対応を第三者に委託している場合）

当店では、お買い物やプレゼント応募・メールニュース購読等のサービスをご利用いただいたお客様の個人情報（住所、氏名など）の保護については、最大限の注意を払っております。個人情報は、当店の業務遂行のためにのみ利用し管理しています。個人情報は、事前の同意なく第三者への開示は原則いたしません。但し、以下の場合は例外とします。

(1)　法律に定める権限に基づき開示を求められた場合

(2)　当店および他のお客様の権利、利益、名誉、信用等を保護するために必要であると当店が判断した場合

(3)　秘密保持契約を結んだ協力会社と提携して業務をおこなうために必要となる場合

この場合、当該会社に対しても同様に適切な管理を要求します。

また、ご購入情報は SSL 技術を使って暗号化することで保護しております。

なお、楽天のプライバシーポリシーについては、こちら（※）をご覧ください。

（※）「個人情報保護方針」

2022 年 03 月 28 日改定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

必須コンテンツおよびナビボタンに関するガイドライン

1．本ガイドラインの目的

本ガイドラインは各店舗に全店舗共通のコンテンツをご用意いただくことにより、各店舗を訪れるお客様の混乱を防止するためのガイドラインです。
出店ページを作成いただく際は本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2．本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象は以下のとおりです。

- 物販をおこなう場合の必須コンテンツならびにナビボタン
- 物販をおこなわない場合の必須コンテンツならびにナビボタン

3．遵守事項

(1)　物販（役務サービスを含む）をおこなう場合の必須コンテンツならびにナビボタン

・ 会社概要ページ（info.html）

※ info.html ページにおいては、RMS の店舗基本情報欄に登録いただいている下記項目が必須で表示されます。

会社名
住所
電話番号/FAX 番号
代表者
店舗運営責任者
店舗セキュリティ責任者

・ 決済配送返品ページ（info2.html）
・ 商品一覧ページ（カテゴリ一覧ページ）

※ 必須ではありませんが、表示いただくことをお薦めいたします。
https://item.rakuten.co.jp/店舗 URL/c/

・ 買い物カゴ
・ 楽天トップへ戻るボタン

※1　2 階層目以降に「楽天トップへ戻るボタン」をつけない場合、「店舗トップページに戻る」ボタンを必ず置くこと
※2　スマートフォンのアプリについては「楽天トップへ戻るボタン」の設置は不要です

(2)　物販をおこなわない場合の必須コンテンツならびにナビボタン

・ 会社概要ページ（info.html）

※ 特に運営主体と返品に関する情報は必須

・ 楽天トップへ戻るボタン

※　楽天 GOLD（100MB から 1 GB までのフリースペース）に会社概要ページや決済配送方法ページ・商品一覧ページなどを 独自に作成して代用することも可能です。ただし、「お買い物かご」や各「商品ページ」のフッターからリンクされる決済/配送のページは info2.html 以外に変更できませんのでご注意ください。
※　ナビボタンの代わりにタグでリンクを張るなども可能です。

４．違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(3)-9 必須記載事項未記載(会社情報)」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2022 年 03 月 28 日　最終改定

注文処理および返金に関するガイドライン

楽天ペイ(楽天市場決済)とは店舗様の代わりに楽天が決済を代行するサービスのことです。
以下は新たに制定されました 5 つのガイドラインですのでご確認ください。

1．自動注文確認機能の対象取引について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 第 14 条(注文確認)第 2 項

B. 「自動注文確認機能」とは

ユーザーからの注文受付時に店舗様が RMS 上で「注文確認」を行わなくてもよい機能のことです。
※「注文確認」とは、ユーザーの注文後、店舗様が配送先や送料・代金などの確認を行い、楽天に対して当該対象取引の申込みを受け付ける旨の確認をすることです。

C. 自動注文確認機能の対象取引

以下の場合を除くすべての取引は自動注文確認機能の対象取引とすることが可能です。

- 送料未確定の場合

上記の場合では、自動注文確認機能の対象にはならないため、
自動注文確認機能をご利用中でも店舗様にて手動で注文確認作業を行う必要があります。
また、特定の決済手段を使用できない商品をお取り扱いの店舗様は、自動注文確認機能をご利用いただくことができません。
以下の商品をお取り扱いの店舗様は自動注文確認機能を設定しないよう、お願いいたします。

- 哺乳類、鳥類、爬虫類以外の生体を販売する場合
- 役務の提供を取り扱う場合

2．注文確定通知の取消について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 第 17 条(注文確定通知および発送完了報告)第 2 項
- (別紙)決済サービス特約 1 (クレジットカード決済特約)第 5 条

B. 「注文確定通知」とは

注文確定通知とは、以下 3 つの行為の完了が確認でき、
店舗様にて商品の発送が可能な状態となったことを楽天市場から店舗様にお知らせする通知です。

1) 店舗様の注文確認完了
2) ユーザーの決済手続き完了

3） 楽天市場の不正検知の審査完了

C. 注文確定通知取消の条件

注文確定済の注文が以下 2 点の状況に変化した場合には、注文確定通知が取り消されます。

1） 注文確定後に注文のキャンセル、または注文内容の変更を行った場合

2） 以下の 3 つの条件をすべて満たした場合

- 2-1　楽天市場共通の決済手段である
- 2-2　配送ステータスが「発送指示」後であり「発送完了報告済」前である
- 2-3　決済手段がクレジットカードおよび Apple Pay かつ、発送日が決済手続き完了日(与信の取得日)から 30 日以上先の注文で、発送日の 7 日前以前に再度与信依頼を行ったが、与信上問題がある

以上の状況になりましたら、再度注文確定される(つまり、再び発送可能な状態になる)までは、店舗様より商品を発送されませんようご注意ください。

3．注文のキャンセルが発生する状況と必要な対応について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 第 19 条(対象取引の取消および変更等)第 1 項、第 2 項、第 3 項、第 8 項

B. 注文のキャンセルが発生する状況

以下 3 つのケースにより店舗様で対応が必要な作業が異なりますのでご注意ください。

1） ユーザーが注文をキャンセルする場合

楽天会員は注文から 30 分間は購入履歴から注文のキャンセルが可能です。

※最短お届け可能日表示機能で出荷リードタイムを 1 日に設定した商品において、ユーザーより最短お届け可能日が指定されている場合の注文を除く。

- 全店舗様に共通の仕様であり、店舗様にてキャンセル可否やキャンセル受付可能な時間帯を変更することはできません。
- キャンセルされた注文で利用されていた、楽天ポイント、楽天キャッシュ、クーポンはユーザーに自動で返還されます。店舗様からの返還・返金作業は不要です。
- ユーザーが購入履歴からキャンセルした場合、キャンセル事由は「お客様都合」となります。

2） 店舗様が注文をキャンセルする場合

店舗様は注文から 1 年以内であれば注文のキャンセルが可能です。

- 注文のキャンセルを行う前に、ユーザーとキャンセル実施の合意に至ったうえで、店舗様にて注文をキャンセルする手続きを実施してください。

3） 楽天市場が注文をキャンセルする場合

以下、注文ステータス毎のキャンセルルール詳細をご確認ください。

注文ステータス	「新規受付」以降	注文から 30 分間	楽天市場が断りなく注文をキャンセルすることはありません。

		注文から 30 分経過以降	店舗様が注文から 14 日以内にステータスを「注文確認済」に変更しない場合、楽天市場によって注文がキャンセルとなります。
	「注文確認済」以降		不正検知で不正と判断された場合、もしくは以下に定めるようなユーザーの決済手続きに問題が生じた場合、注文がキャンセルとなります。 • クレジットカード、後払い決済、Apple Pay で決済手続き NG の通知後、ユーザーが 7 日以内に決済手段の変更を行わない場合 • セブンイレブン決済、ローソン、郵便局 ATM 等（前払い）、PayPal、Alipay で決済手続き NG の通知後、ユーザーが 14 日以内に決済手段の変更を行わない場合 • 銀行振込、セブンイレブン決済、ローソン、郵便局 ATM 等(前払い)、Alipay で、決済手続き開始日より 14 日間決済手続きが未完了の場合
	「注文確定」以降		店舗様が注文から 12 ヵ月以内に発送完了報告を行わない場合、注文がキャンセルとなります。
	「発送完了報告済」以降		チャージバックが発生する場合には注文キャンセルとなります。

※なお、注文内容の変更により注文ステータスが前のステータスに戻る場合があります。その際、変更後の各注文ステータスにおける上記に記載の期限内までに所定手続きを実施されない場合は、注文がキャンセルとなりますのでお気をつけください。

４．クレジットカード決済における利用不可な支払区分と必要な対応について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 決済サービス特約 1 (クレジットカード決済特約)第 3 条(加盟店の義務等の特則)第 3 項

B. 「支払区分」とは

クレジットカード決済の支払い方法として、「1 回払い」「分割払い」「リボルビング払い」「ボーナス一括払い」などのことを支払区分と呼びます。

C. 特定の支払区分が利用不可な状況

以下 2 つのケースが発生します。

1) お取り扱いの商材が物品ではなく役務の提供(例えば、クリーニングサービスなど)の場合にはクレジットカード決済の「分割払い」「リボルビング払い」「ボーナス一括払い」の利用が不可となります。
※役務の提供は「1 回払い」は受付可能です。
※役務の提供に関する詳細は「[楽天ペイ版]役務の提供に関するガイドライン」をご参照ください。

2) 「ボーナス一括払い」における以下の状況ではクレジットカード決済の利用は不可となります。

- 「発送完了報告」の日付の翌営業日が下記所定の期間内に収まらない場合
  夏ボーナス：12 月 16 日から 6 月 15 日まで(発送完了報告日は 6 月 15 日までとなりますようお願いいたします。)
  冬ボーナス：7 月 16 日から 11 月 15 日まで(発送完了報告日は 11 月 15 日までとなりますようお願いいたします。)
  ※「発送完了報告」：発送前までに注文のお荷物伝票番号、配送会社、発送日(発送予定日)を RMS にご入力いただき、
  これらの情報の入力および、発送日の経過をもって「発送完了報告」とみなされます。

これらのケースをユーザーが選択した場合、店舗様は受注ステータスを「注文確認済」に変更しないでください。
ユーザーにご連絡の上で一旦店舗様にて注文をキャンセルし、別の決済手段を選択いただいたうえで再度ユーザーにご注文いただくか、店舗様にて注文確認前に決済手段を変更してください。

5．分割／リボルビング払い／ボーナス一括払い導入に伴う割賦販売法適用について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 決済サービス特約 1(クレジットカード決済特約)第 3 条 4 項、5 項

B. 「割賦販売法」とは

割賦販売法とは、クレジット取引等を対象に、事業者が守るべきルールを定めるものであり、1)購入者等の利益を保護すること、2)割賦販売等に係る取引を公正にすること、3)商品等の流通、役務の提供を円滑にすること、を目的としています。
カード対象取引においてお支払期間が 2 ヵ月を超える支払方法が、割賦販売法の適用対象となります。
例：

- 分割払い(2 回払い含)

- リボルビング払い(後リボ・自動リボ含)
- ボーナス一括払い

割賦販売法についてご不明な点や詳細なご質問等がある場合には、各官公庁・団体まで直接お問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

参考 HP：割賦販売法のホームページ(経済産業省)

6．楽天市場によるユーザーへの返金手続きについて

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 第 19 条(対象取引の取消および変更等)第 9 項

B. 楽天市場からユーザーへ返金手続きが行われる条件

以下の 3 つの条件すべてを満たす場合のみ、楽天市場からユーザーへ返金手続きを行います。店舗様での作業の必要はありません。

1) 注文日から 1 年以内の注文
2) 全店舗共通の決済手段を利用しての注文
3) キャンセル確定日または変更確定日から 30 日間以上経過していない注文

以上 3 つの条件を満たさない場合は、店舗様より直接ユーザーへ返金を実施する必要があります。

7．楽天市場による決済代行期間について

A. 関係する楽天ペイ(楽天市場決済)基本規約の該当箇所

- 第 19 条(対象取引の取消および変更等)第 3 項

B. 楽天市場共通の決済手段において、決済代行不可となる状況

- 注文日から 12 ヵ月以上経過した場合
  ※店舗様から注文内容の修正、キャンセルができなくなります
- 発送完了報告日後、注文内容変更により再度決済手続きが必要となり、楽天市場からユーザーへの決済手続き依頼日から 30 日以上ユーザーのお支払が完了しない場合
- クレジットカードおよび Apple Pay において、発送完了報告日後に決済 NG となり、楽天市場からユーザーへのお支払依頼日から 30 日以上ユーザーのお支払が完了しない場合

以上

2017 年 10 月 10 日　制定

2021 年 02 月 25 日　最終改定

キャンセル・返品ポリシーの記載に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、楽天市場出店ページにおけるキャンセル・返品ポリシーの記載ルールについて定めたものです。
特定商取引法上、通信販売においては、キャンセル・返品の可否・条件を明確に表示していないと、商品到着後 8 日以内であれば、送料ユーザー負担での返品（契約の解除）が可能となっています。
キャンセル・返品ポリシーが記載されていなかったり、ユーザーにとって容易に認識することのできない表示であった場合、キャンセル・返品を受け付けなければならないことになりますため、ユーザートラブルを防止するためにも、本ガイドラインをご参照のうえ、キャンセル・返品ポリシーをユーザーに分かりやすく記載してください。

2. 店舗様に最低限ご対応いただきたいこと

経済産業省のガイドラインによりますと、インターネット上で広告をする場合、『広告表示部分』および『最終申込画面』の 2 箇所にキャンセル・返品ポリシーを記載することが求められています。「ご利用ガイド」などの共通表示部分において一括して表示する形での対応も可能とされておりますため、楽天市場においては、各商品ページおよび決済ステップからキャンセル・返品ポリシーが記載された「info2.html」に遷移する方法をご案内しております。
『最終申込画面』については、楽天側で、決済ステップからキャンセル・返品ポリシーが記載された「info2.html」へのリンクを表示する対応を行っておりますため、店舗様におかれましては、最低限、以下のご対応をお願いいたします。

(1) 決済配送ページ（info2.html）にキャンセル・返品条件について記載をお願いいたします。
(2) 各商品ページに、決済配送ページ（info2.html）へのリンクの設置をお願いいたします。
(3) 決済配送ページへのリンクには、「決済・配送・キャンセル・返品について」等、キャンセル・返品ポリシーがリンク先に記載されていることがユーザーに明確にわかるような表示を行ってください。

※ 本ガイドラインは、上記対応に加えて、各商品ページに、よりわかりやすくキャンセル・返品ポリシーを記載することを妨げるものではございません。ユーザー誤認やトラブルを未然に防ぐためにも、よりわかりやすい表示をお心がけください。

以上

2020 年 01 月 30 日　最終改定

ユーザー起因の決済トラブル補償に関するガイドライン

1. サービス概要

楽天ペイの導入により、エンドユーザーにむけて、共通の決済手段を提供できるようになりました。一方で、楽天ペイのごく一部の場合において、店舗様の過失がなくても損害が発生してしまうケースができております。

店舗様のご負担軽減を目的に、ユーザーに起因する店舗様の損害の一部を補償いたします。

ケース 1）後払い決済において受取拒否された

ケース 2）商品発送後に、一部の商品が返品されたが、決済に失敗してしまった

2. 補償内容の詳細

ケース 1）後払い決済において受取拒否された

対象の決済手段	後払い決済
補償金額	500 円 / 注文
補償条件	以下の条件をすべて満たしていること 1. 発送完了報告時に「後払い決済」が選択されている 2. 発送完了報告後に「ユーザー事由」として注文がキャンセルされている 3. 追跡可能なお荷物伝票番号が登録されている ※楽天市場による指定配送会社・配送手段
申請要否	必要
申請可能期間	商品発送後 50 日以内

ケース 2）商品発送後に、一部の商品が返品されたが、決済に失敗してしまった

対象の決済手段	クレジットカード /Apple Pay/ 後払い決済
補償金額	該当の注文における未払い代金分
補償条件	以下の条件をすべて満たしていること 1. 発送完了報告時に「クレジットカード」「Apple Pay」または「後払い決済」が選択されている 2. 発送完了報告後に「ユーザー事由」として決済金額が減額されたが、決済手続き NG となった 3. その後、ユーザーから代金の支払いがなかった場合
申請要否	不要　（楽天側で事情把握・調査をおこない、補償の判断・実施をおこないます。）

全ケース共通条件

補償条件	以下の条件をすべて満たしていること 1. 1店舗様あたり、1か月合計100,000円を上限とする。超過分の次月繰り越しはしない 2. 楽天ペイで決済された注文である

3. 申請方法

・「ケース1) 後払い決済において受取拒否された」場合

所定のフォームに従い、補償の申請をお願いいたします。

・「ケース2) 商品発送後に、一部の商品が返品されたが、決済に失敗してしまった」場合

店舗様の申請は不要です。楽天側で事情把握・調査をおこない、補償の判断・実施をおこないます。

4. 補償の実施および実施時のご請求について

(1) 補償の実施について

店舗様より補償の申請があった際に、楽天側で事情把握・調査をおこない、その結果に基づいて、楽天側の費用負担にて補償の判断・実施をおこないます。

(2) 補償対象外となる場合について

当社にて店舗様へ事情把握・調査をおこなった結果、当社が以下の条件に該当すると判断する場合、補償の対象外となります。

① 出店規約に違反した場合
② 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
③ 商品を正しい住所に発送したことを証明できない場合
④ 間違った商品を発送した場合
⑤ 商品が説明と著しく異なる場合
⑥ 商品に不具合や破損等があった場合
⑦ その他楽天が適切でないと判断した場合

(3) 補償実施時のご請求について

調査結果・判断に基づいて、当社から店舗様へ補償金額の支払いをおこないます。
調査・判断が終わったものを月末で締め、翌月下旬ごろにお支払いします。

以上

2020年4月23日　制定
2021年2月25日　最終改定

楽天あんしんメルアドサービスガイドライン

1.楽天あんしんメルアドサービスとは

楽天あんしんメルアドサービス（以下「本サービス」といいます）ユーザーに対してこれまで以上にセキュアなお買い物の環境を提供し、より安心感をもってお買い物をしていただくことを目的としたサービスです。以下の２つの機能を有しています。

(1) ユーザアドレスマスク機能：ユーザーのメールアドレスを楽天ドメインの別メールアドレスに変換して RMS への表示や送受信を行なう

(2) 店舗アドレスマスク機能店舗様のメールアドレスを楽天ドメインのアドレスに変換してユーザー向けに表示、通知する

本サービスの仕様などの具体的事項は、当社が別途定めるものとします。当社は、事前の予告無しに、本サービスの仕様および本ガイドラインの内容等を変更することができるものとします。

2.店舗様の対応について

楽天市場への出店者は、ユーザーとの間でのメールのやり取りに本サービスを利用しなければなりません。

本サービス利用のために必要な ID・パスワード等の情報は厳重に管理するものとします。また、本サービスを通じて取得するユーザーの個人情報の扱いは、楽天市場出店規約の規定に従うものとします。

店舗様は、本サービスの利用のために必要な設定作業（メールソフトの設定等）を実施しなければなりません。

本サービスの利用にあたり、当社が別途定めた制約事項（メールサイズ、配信数、添付ファイルの種類等）を遵守するものとします。

本サービスに関連し申請・報告が必要な事項（固定 IP アドレス申請、SPAM 報告等）は、当社所定の方法にて、速やかに実施するものとします。

3.メールのブロックについて

以下の事項に該当する場合、本サービスを運用するためのサーバにおいてメールの送受信をブロックすることがあります。

(1) 本サービスの制約事項に合致しない場合

(2) SPAM メールであると判断された場合

(3) メールにコンピュータウイルスが含まれていると判断された場合

(4) 前各号のほか、当社が不適切と判断した場合

本サービスは、店舗様とユーザー間のメールの送受信に関して何らの保証を行うものではありません。

本サービスによって送受信が行われなかったとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。

4.メールの保存について

当社は、本サービスを通じてユーザーとの間でやり取りしたメールの内容を保存することができるもの

とします。
保存したメールの内容は、当該メールを受信したユーザーが参照できるよう当社が提供するウェブサイト上で表示するため、当社および店舗様の業務運営の改善のために利用するものとし、その他の目的では利用いたしません。

5.禁止事項

(1) 本サービスを通じて広告メールを送信すること
(2) 本サービスの目的外利用（例：ユーザー以外との連絡を行う）
(3) 個人情報に関連し、楽天市場出店規約、その他の規約やガイドラインの規定に反する行為を行うこと
(4) 本サービスを運用するためのサーバへの不正アクセス、その他の違法行為を行うこと
(5) 前各号のほか、当社が不適切と判断する行為

以上

2016 年 08 月 01 日　制定

お客様へのメール連絡に関するガイドライン

年々拡大するインターネット通販ですが、その拡大とともに様々なトラブルもまた多数発生しております。そして、それらが起因となってインターネット通販へ不信感を抱くお客様が少なくありません。
楽天市場では、より安全性が高く、信頼感を持っていただけるインターネット通販サービスの実現のためには、お客様と店舗様のコミュニケーションの充実が重要な要素の一つであると考えております。
そこで、本ガイドラインではお客様と店舗様のコミュニケーションの充実のために、受注、発送、注文変更等が生じた際のお客様と店舗様との間のコミュニケーションに関する基本的な指針を定め、お客様からの各店舗様への信頼性の向上を通じ、お客様からの楽天市場に対する信頼性を向上させ、お客様により安心してお買い物いただける楽天市場を目指すためのものです。
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. 受注のお知らせについて

お客様からの注文が入りましたら、受注確認として注文日時、在庫確認、配送先の確認、配送希望日時の確認、配送方法、送料・代金等確定、その他の情報の確認が完了次第、必ずお客様に注文内容の確認と受諾した受注内容の確定のためにサンクスメール(申し込み承諾の通知メール)を送信してください。
特に、追加送料や送付方法の変更などで決済金額が変更される場合は、必ずその理由と変更される費目、総計額についてお客様にわかりやすい形で通知するようにしてください。
また、受注内容に関するお客様からのお問い合わせのために、メールアドレス、電話番号、営業時間、休業日など、お客様が問い合わせる際に必要な情報も必ず記載するようにしてください。

2. 発送のお知らせについて

お客様への商品発送の準備が整った、もしくは発送が完了されましたら、速やかにお客様へ商品発送に関するお知らせを通知するようにしてください。
商品発送お知らせメールには、受注番号、発送日時、送付先情報、発送方法(配送業者情報を含む)、お荷物伝票番号、希望配送日時がある場合にはその希望日時を明記するなどしてください。

3. 受注(契約)内容の変更のお知らせについて

契約内容の変更メールは、受注内容の重要な要素に変更がある場合には必ずその内容確認のため、お客様に変更後の受注内容を通知するようにしてください。受注内容の重要な要素は、決済金額、発送方法、配送先住所、希望配送日時、付帯サービスの内容などを含みますが、これらに限られません。

4. 各通知の送信状況について

楽天市場から、上記の各通知が適時かつ適切に行われているかどうかの調査を行うことがあります。各店舗様におかれましては、楽天市場からの当該調査に対して積極的にご協力いただきますようお願いいたします。
調査の結果、各通知の送信状況が著しく悪いと楽天市場が判断した場合には、楽天市場出店規約に基づ

き、当社主催企画への参加資格停止、出店停止、出店契約解除等、当該出店者に対し必要な措置を講じることがあるものとします。

以上

2023 年 03 月 31 日 最終改定

商品画像登録ガイドライン

注意
本ガイドラインや事例集、マニュアル、Q＆A 等に記載される「SKU 画像」と SKU 画像が含まれる「ガイドライン対象画像」については「SKU 移行後の店舗様」を対象としたものです。SKU 移行前の店舗様については、引き続き R-Storefront における商品画像欄の第 1 商品画像のみが本ガイドライン等の対象となりますのでご注意ください。

1. 本ガイドラインの目的

楽天市場ではユーザーの皆様の購買体験の向上のため、商品を探しやすいサイト作りに努めております。
昨今、ユーザーから「商品画像内の情報量が多く、検索結果ページなどで商品を探しにくい」というお声を多く頂戴しております。また、ユーザーの SNS 利用率が高まり、商品画像が SNS 上でシェアされるケースが増加しております。
このような近年のトレンドを踏まえ、楽天市場では商品画像に関するユーザーテストを実施いたしました。その結果に基づき、この度、「商品画像登録ガイドライン」を発行する運びとなりました。
ユーザーに伝わりやすい商品画像を提供することで、サーチ結果やランキングなど各ページにおける商品のクリック率の上昇、また SNS へのさらなるシェア喚起に寄与することが期待されます。
商品画像を登録される際には、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。
具体的な商品画像の商品ページへの登録方法等につきましては、店舗運営 Navi 該当ページをご参照ください。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインでは R-Storefront における商品画像欄の第 1 商品画像（以下、商品画像 (1)）と SKU 画像を対象といたします。（以下、商品画像（１）と SKU 画像の総称を 「ガイドライン対象画像」とします。）ガイドライン対象画像は、商品ページだけでなくサーチ結果・ランキング などの各ページで使用される画像となります。
※複数の SKU を 1 つのページにまとめて掲載する場合、第 1 商品画像に関しては、別途「SKU のまとめ方に関するガイドライン」による遵守事項が定められております。詳細については同ガイドラインをご参照ください
※保険や役務など特定の商品については本ガイドラインにて定める遵守事項の一部のみ遵守必須といたします。

3. 遵守事項

商品画像の作成にあたっては、下記の項目に加え、著作権や商標権等の知的財産に関する法律や景品表示法等の法令、また楽天市場の規約・ガイドラインを遵守していただく必要があります。

3.1　テキスト要素について

商品画像内に配置するテキスト要素の占有率は 20%以下としてください。

<テキスト要素に含まれる表現の一例>

・ロゴ（商品・ブランド・企業）

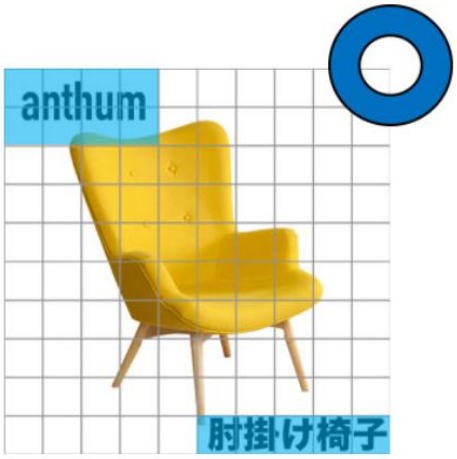
・商品名

・商品のスペック情報や特徴

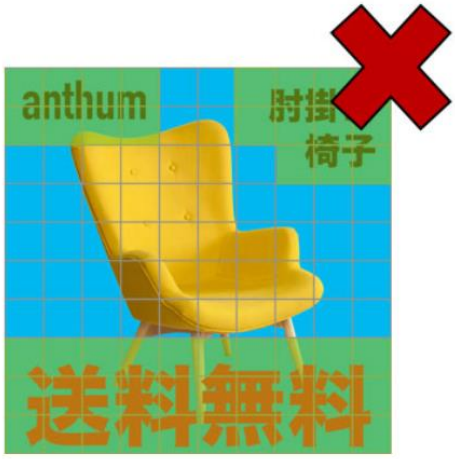
・販売促進文言やキャッチコピー　など

<ガイドライン適合・非適合画像例>

（適合）テキスト要素占有率：13%

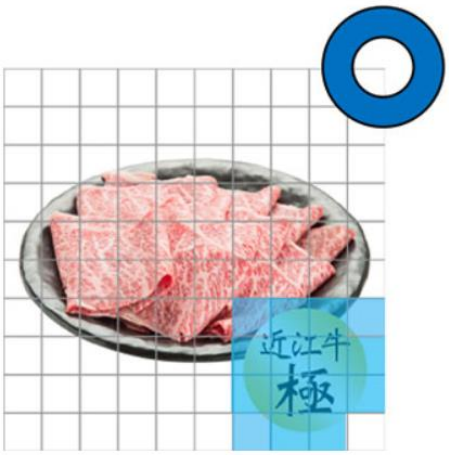


（非適合）テキスト要素占有率：49%



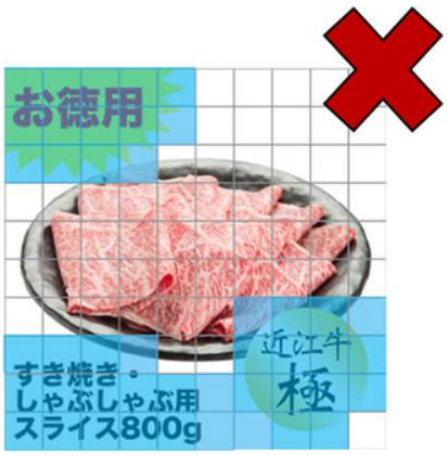
（適合）テキスト要素占有率：16%

（適合）テキスト要素占有率：15%

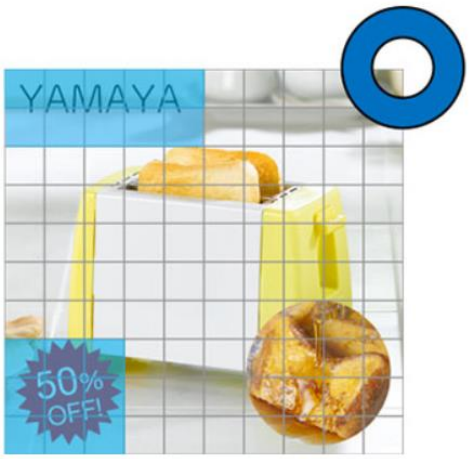


（非適合）テキスト要素占有率：59%

（非適合）テキスト要素占有率：45%



（適合）テキスト要素占有率：19%



（非適合）テキスト要素占有率：48%

3.2　画像表現について

①枠線なしの商品画像を登録してください。

枠線とは画像の４辺を囲う線のほか、Ｌ字・帯状などの要素を含みます。

辺の太さに依らず、枠線の使用は不可といたします。

注記：

枠線でない画像表現であっても、枠線に近しい装飾表現を利用している画像はガイドライン非適合と判断する場合がございます。

長方形などのオブジェクトを使用される際はご注意ください。

＜ガイドライン非適合画像例＞

枠線（４辺）

・枠線（４辺）とは、以下の商品画像のように４つの辺に囲まれた枠線を指します。

枠線（L 字）

・枠線（L 字）とは、以下の商品画像のように上下左右の２辺の組み合わせにより構成される枠線を指します。

枠線（帯状）

・枠線（帯状）とは、以下の商品画像のように幅のある１辺で構成される枠線を指し、枠線内へのテキストの記載有無に関わらず使用は不可といたします。上部に位置する場合に限らず、上下左右いずれに位置する場合でも幅のある１辺で構成される要素は帯状とみなします。

（2）商品画像の背景は、ア 単色白背景 または イ 写真背景 を使用してください。

ア　単色白背景の定義
カラーコード #FFFFFF（R255, G255, B255）

イ　写真背景の定義
以下のいずれかにあてはまるものとなります。
（ア）商品と背景が一緒に撮影されている画像　※１
（イ）アのように判断される自然な合成画像　※２
ただし例外として、下記を背景として使用することはガイドライン適合とみなします。

#	例外	事例
a	色違い（カラーバリエーション）や別カット、別角度からの商品を示す商品画像 ※その場合は商品のみ切り取られた画像を使用してください	商品がコップで、色違いの商品との合成
b	商品を使用しているイメージ写真	商品がワンピースで、商品を着用したモデル画像の背景との合成
c	商品によって作り出されたものの写真	商品が炊飯器で、炊飯器で炊いたご飯との合成

※１　写真背景の場合でも、白以外の単色ベタ塗りと同等の背景と判断される画像は、ガイドライン非適合とみなす場合があります。
※２　サイズ感や使用シーン等で誤解を与える合成背景、不自然な合成背景と判断される場合は、ガイドライン非適合とみなします。
禁止事項
・白以外の背景色のベタ塗り
・グラデーションなどのグラフィック表現

<ガイドライン適合・非適合画像例>

③アニメーション GIF はガイドライン対象画像へ登録しないでください。

ガイドライン対象画像にアニメーション GIF をご登録されている場合は、商品画像登録ガイドラインを遵守した画像への差し替えをお願いいたします。

アニメーション GIF の定義：
アニメーション GIF とは複数の画像を連続で表示させた GIF 形式の画像を指します。
画像の一部が動くシネマグラフもアニメーション GIF に含まれます。
同一画像を複数枚表示させてアニメーションがない場合でも、アニメーション GIF と見なします。
※ガイドライン対象画像以外の商品説明文・販売説明文に挿入する画像等においては、アニメーション GIF に関する制限はございません。ユーザーへの商品説明として効果的であれば、従来どおりご利用いただいて問題はありません。

3.3　ガイドライン遵守の判定について

商品画像がガイドラインを遵守しているか否かは、当社所定のロジックにより判定いたします。
判定に際しては、本ガイドラインの趣旨に照らし実質的な判断をおこないますため、形式的にはガイドラインを遵守している場合であっても、非遵守と判定する場合がございます。

店舗様におかれましては、本ガイドラインの趣旨を踏まえた適切な画像登録をおこなっていただきますようお願いいたします。

＜例＞

・「写真背景」を使用しているが、赤一色の壁の前で商品撮影がなされているため、赤色のベタ塗り背景との判別が困難な場合

・枠線に近しい装飾表現がされており、枠線との判別が困難な場合

4. 違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項に違反した場合、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「Ⅱ-(9)-35　商品画像登録ガイドラインに反する行為」（違反点数 5 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2018 年 01 月 15 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

1. 本ガイドラインの目的

楽天市場ではユーザーの皆様の購買体験の向上のため、商品の探しやすいサイト作りに努めております。ユーザーに伝わりやすい商品名にすることでユーザーの誤購入などが少なくなることから、本ガイドラインでは、楽天が推奨する商品名の登録方法をまとめております。商品をご登録される際には本ガイドラインのご確認をお願いいたします。

また、今後、本ガイドラインに合わせた形で検索結果、ランキング、リコメンデーションなどロジックの最適化を行っていきますので、本ガイドラインを遵守いただけますと、遵守いただいてない商品と比べて、商品の楽天市場内での露出が向上する可能性がございます。

なお、本ガイドラインの内容に沿わない場合でも、違反点数制度の対象にはなりません。

具体的な商品ページの登録方法につきましては、店舗運営 Navi をご参照ください。

※複数の SKU をまとめる場合は、別途「SKU のまとめ方に関するガイドライン」に記載が必須となる遵守事項が規定されておりますので、そちらをご参照ください。

※誤購入等ユーザーとのトラブルが多発した場合には、商品名として登録してはならない文言が追加される等、楽天の定めるルールが追加、変更される場合がございます。また、本ガイドラインは、誤購入等ユーザーとのトラブルが無くなることを保証するものではございません。

2. 商品名登録ガイドライン

2.1 商品名の登録方法

商品名は本ガイドラインの「2.3 商品名の基本体系」に従って記載することを推奨いたします。ただし、商品状態や販売方法、その他の誤購入を避けることを目的とした注意文言（以下、注意文言と記載）については、商品名の先頭に【 】（隅付き括弧）で囲んでご入力ください。注意文言として入力可能な項目・入力方法の詳細については、本ガイドラインの「2.4 注意文言の登録・記載方法」の各項目をご参照ください。また、注意文言が複数ある場合は、それぞれの要素ごとに【 】を付けてください。

＜商品名の登録例＞

・アサヒ スーパードライ 350ml 缶 12 本

・【中古】 坊っちゃん 筑摩書房 夏目漱石

・【第 1 類医薬品】 ロキソニン S 12 錠

・【並行輸入品】【訳あり】 Casio G-SHOCK G-100-2B ネイビー

また、商品の販促文言（購買促進のために記載される商品内容以外の情報）や、検索ヒット用の関連キーワード（同じ意味を持った文言の表現違いや利用方法などの商品と関係がある文言）については、商品名に入力せず、キャッチコピー欄に入力ください。

＜キャッチコピー欄へ入力する文言の例＞

・雑誌掲載商品

・○○賞受賞

・スマホケース スマホカバー スマートフォンケース スマートフォンカバー

・UV 対策 UV ケア 紫外線対策 紫外線カット

2.2 使用可能文字について

・特殊文字、機種依存文字、「★」や「◇」などの意味を持たない文字の使用はお控えください。
・英数字、各記号は、半角で入力してください。
・各項目は、半角スペースで区切ってください。

2.3 商品名の基本体系

商品名は、ユーザーが商品内容を認識するために、必要な情報が過不足なく含まれ、より有益な情報が商品名の先頭近くに来るよう、ジャンル毎に定義する下記の体系に従って登録することを推奨いたします。

① 基本体系に関する説明

ジャンル毎の基本体系を確認するにあたって、以下の説明を一読ください。

- 商品名称には、メーカー名・ブランド名とあわせて、その商品を特定することができる呼称を記載ください。
- ブランド名のアルファベット、カタカナ、漢字などの表記違いは、一般的に最も利用されているものを 1 つ記載ください。判断が難しい場合は 2 つ併記ください。
- 商品の属性として含まれない要素の記載は不要です。（例：ノーブランド製品や農作物のメーカー名・ブランド名など）
- 商品名称以降の各要素は、商品名称に含まれている場合は省略可能です。
- 商品名称以降の各要素は、商品画像から誤解なく理解できる場合は省略可能です。（例：女性着用の画像を用いた場合での対象性別、画像から明らかな色など）
- 項目選択肢別在庫商品の場合、項目選択肢別在庫によって異なる要素については、記載しないか、「全 8 色」「黒/グレー/紺」「S-XL」といった表現を用いて記載ください。
- 仕様については、その商品を差別化する特徴となる要素を必要に応じて記載ください。
- 複数の SKU がある商品の場合、SKU によって異なる要素については、「全 8 色」「黒/グレー/紺」「S-XL」といった表現を用いて記載ください。
- ※本ガイドライン冒頭の目的に記載のとおり、複数の SKU をまとめる場合、別途「SKU のまとめ方に関するガイドライ ン」に記載が必須となる遵守事項が規定されておりますの で、そちらをご参照ください。
- 該当ジャンルで定義される基本体系が商品の性質に合わない場合は、他のジャンルで近しいものを参照ください。
- 登録可能な商品名の全文字数は検索結果ページではすべて表示されないため、表示される文字数内に重要な情報が網羅されるように要素数や要素順序は適宜ご調整ください。

② ジャンル毎の商品名の基本体系

ジャンル（第 1 階層）	詳細ジャンル	商品名ルール（”_”は半角スペース）
メンズファッション	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_シーズン_仕様_色_サ**

		イズ ※仕様：素材、形状 など 例： ・長袖チェックシャツ メンズ 秋冬用 綿 100% 全 5 色 ・DIESEL SERGE V ネックニットセーター　ネイビー/黒/グレー S-XXL
レディースファッション	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_シーズン_仕様_色_サイズ** ※仕様：素材、形状 など 例： ・フレアスカート 裏地付き 全 4 色　M/L ・snidel フラワー刺繍ワンピース 17 秋冬 WHT×BLU
靴	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_シーズン_仕様_色_サイズ_型番** ※仕様：素材、形状 など 例： ・NIKE AIR MAX 90 ULTRA 2.0 ESSENTIAL メンズ ホワイト 875695-101 ・ビーチサンダル　ボヘミアンスタイル レディース 厚底　全 7 色
バッグ・小物・ブランド雑貨	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_シーズン_仕様_色_サイズ_型番** ※仕様：素材、形状 など 例： ・サマンサタバサ シャンクルール マゼンダ 大サイズ ・PORTER スモーキー トートバッグ ブラック/ネイビー 592-06577
ジュエリー・アクセサリー	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_シーズン_仕様_色_サイズ_型番** ※仕様：素材、形状 など 例： ・シャネル ココマーク ペンダントネックレス 2017 モデル A96402 ・フープピアス レディース ステンレス　両耳用 ティアドロップ
腕時計	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_仕様_色_型番** ※仕様：駆動方式（ソーラー、手巻きなど）、形状、防

		水 など 例： ・カシオ G-SHOCK マルチバンド 6 ソーラー電池時計 ブラック GW-M5610BC-1JF
インナー・下着・ナイトウェア	–	**ブランド名_商品名称_対象性別_仕様_色_サイズ_型番** ※仕様：素材、形状 など 例： ・グンゼ サブリナ ナチュラルフィットストッキング ハニーベージュ M/L SB300 ・ボクサーパンツ メンズ　吸汗速乾　全 7 色 S-XL
キッズ・ベビー・マタニティ	キッズファッション、ベビー服、ベビーカー など	**ブランド名_商品名称_対象性別・年齢_仕様_色_サイズ_型番** ※仕様：素材、形状 など 例： ・アップリカ　ラクーナコンフォート A 型ベビーカー パステルブルー 92984 ・フリル付き長袖 T シャツ 女の子 ピンク/白 90-140cm
キッズ・ベビー・マタニティ	オムツ、離乳食 など	**ブランド名_商品名称_対象性別・年齢_サイズ_仕様_数量** ※仕様：原材料、加工方法、内容量 など 例： ・パンパース さらさらパンツ M サイズ（6～11kg）58 枚×3 パック ・和光堂 栄養マルシェ 牛肉おこわランチ 12 ヶ月頃から 90g＋80g
食品	–	**メーカー名_ブランド名_商品名称_仕様_内容量_数量** ※仕様：産地、加工方法、食べ方（生食用、加熱用など）、原材料 など 例： ・日清 カップヌードル シーフードヌードル 75g 20 個 ・黒毛和牛 A5 等級　霜降りクラシタロースススライス 九州産 500g
スイーツ・お菓子	–	**メーカー名_ブランド名_商品名称_仕様_内容量_数量** ※仕様：産地、加工方法、原材料 など 例： ・ハーゲンダッツ アイスクリーム ミニカップ バニラ

		12 個 ・ロイズ 生チョコレート オーレ 20 粒入り 3 箱
水・ソフトドリンク	–	**メーカー名_ブランド名_商品名称_仕様_内容量・容器_数量** ※仕様：産地、水の硬度（軟水、硬水）、原材料 など 例： ・POM ポンジュース オレンジ 1L ペットボトル 6 本入り×3 ケース ・ゴッチアブルー 発泡炭酸水 イタリア産 中硬水 500ml 24 本
ビール・洋酒	ワイン	**ブランド名_商品名称_ワインタイプ_品種_産地_年代_内容量_数量** 例： ・アンリ ド ブルソー シャブリ 白 シャルドネ ブルゴーニュ 2014 750ml
ビール・洋酒	ビール、洋酒 など	**ブランド名_商品名称_仕様_内容量・容器_数量** ※仕様：産地、アルコール度数 など 例： ・アサヒ スーパードライ 350ml 缶 24 本 ・ラフロイグ 15 年 200 周年記念ボトル 43 度 700ml
日本酒・焼酎	–	**ブランド名_商品名称_醸造所_仕様_内容量・容器_数量** ※仕様：産地、日本酒タイプ（純米吟醸、スパーリング など）、アルコール度数 など 例： ・獺祭 純米大吟醸 磨き二割三分 旭酒造 木箱入り 1800ml ・いいちこ 麦焼酎 三和酒類 25 度 1800ml 紙パック 6 本
パソコン・周辺機器	–	**メーカー名_ブランド名_商品名称_色_仕様_型番** ※仕様：サイズ、ハードディスク容量、メモリ容量、CPU、MS Office 標準インストール など 例： ・東芝 dynabook T75/D 15.6 型ノートパソコン プレシャスブラック HDD1TB メモリ 4GB PT75DBPB-JA2
スマートフォン・タ	スマートフォン・	**メーカー名_ブランド名_商品名称_回線タイプ_色_仕**

ブレット	タブレット本体	**様_型番** ※仕様：サイズ、カメラ画素数、内部メモリ容量 など 例： ・SONY XPERIA J1 Compact D5788 SIM フリー　ホワイト 4.3 インチ 防水仕様
スマートフォン・タブレット	アクセサリー	**メーカー名_ブランド名_商品名称_対応機種_色_仕様_型番** ※仕様：材質、スマホケースタイプ（手帳型、バンパーなど）など 例： ・Hamee iFace スマホケース iPhone7 用 マットブラック 耐衝撃
TV・オーディオ・カメラ	テレビ	**メーカー名_ブランド名_商品名称_色_仕様_型番** ※仕様：サイズ、画質の特長(4K、3D、フルハイビジョンなど) 、チューナー、入力端子 など 例： ・東芝 REGZA 40V 型液晶テレビ 40M510X ブラック 4K 対応 地上・BS・110 度 CS チューナー内蔵
TV・オーディオ・カメラ	オーディオ、カメラ など	**メーカー名_ブランド名_商品名称_色_仕様_型番** ※仕様：サイズ、色、接続方式（USB 対応、Bluetooth4.0 など)、光学倍率、焦点距離、画素数 など 例： ・Canon PowerShot SX720 HS ブラック光学 40 倍ズーム Wi-Fi/NFC 対応 SSX720HSBK
家電	–	**メーカー名_ブランド名_商品名称_色_仕様_型番** ※仕様：サイズ、色、冷蔵庫の容量、掃除機の方式、消費電力 など 例： ・日立 6 ドア冷蔵庫 真空チルド 505L クリスタルシャンパン R-XG5100G-XN
CD・DVD・楽器	CD、DVD、Blu-ray など	**商品タイトル_アーティスト_メディアタイプ_型番** 例： ・アナと雪の女王 MovieNEX (ブルーレイ＋DVD+デジタルコピー+MovieNEX ワールドセット) VWAS-5331 ・世界に一つだけの花 SMAP シングル CD VICL-35477
CD・DVD・楽器	楽器	**ブランド名_商品名称_色_仕様_型番**

		※仕様：サイズ、付属品、ピアノの鍵盤数、ギターの絃数 など 例： ・KORG シンセサイザー KROSS-61 専用ケース付き
本・雑誌・コミック	–	**タイトル_出版社_著書者** 例： ・火花 文藝春秋 又吉直樹
スポーツ・アウトドア	–	**ブランド名_商品名称_対象性別・年齢_シーズン_仕様_サイズ_数量_型番** ※仕様：色、利き手、利用人数、材質 など 例： ・タイトリスト Pro V1 ゴルフボール 2017 年モデル 1 ダース(12 球) ・ミズノ グローバルエリート FC ライン 硬式グラブ 投手用 右投げ 1AJGH12211 ・ヨネックス フェアウェイウッド J135 ジュニア用 左利き ブルー
インテリア・寝具・収納	–	**ブランド名_商品名称_仕様_色_型番** ※仕様：利用人数、サイズ、材質、形状、付属品 など 例： ・IKEA KLIPPN 2 人掛けソファ グラノン ブラック 898.861.38
日用品雑貨・文房具・手芸	–	**ブランド名_商品名称_内容量・サイズ_仕様_数量** ※仕様：材質、形状、付属品 など 例： ・アタック Neo　抗菌 EX　W パワー つめかえ用 1300g　6 個セット ・マリメッコ ファブリック 10cm 単位 切り売り 全 15 色
キッチン用品・食器・調理器具	–	**ブランド名_商品名_内容量・サイズ_仕様_型番** ※仕様：材質、形状、付属品、電子レンジ対応 など 例： ・ティファール グランブルー プレミア フライパン 27cm ガス火専用 D55106 ・うるし塗汁椀 L サイズ 木製
花・ガーデン・DIY	花・観葉植物	**商品名称_品種_仕様** ※仕様：本数、サイズ、付属品 など 例：

		・サンスベリア 8号鉢 受け皿付き
花・ガーデン・DIY	DIY・工具、ガーデニング用品 など	**ブランド名_商品名称_仕様_型番** ※仕様：対応規格、サイズ、付属品 など 例： ・マキタ 充電式インパクトドライバー 18V/3.0Ah TD149DRFX
ペット・ペットグッズ	首輪、ケージ、ペット用ウェア、おもちゃ など	**ブランド名_商品名称_対象動物_サイズ_仕様_型番** ※仕様：色、材質、付属品 など 例： ・首輪 小型犬用 SS-S サイズ レザー 全5色
ペット・ペットグッズ	ペットフード、トイレ用品 など	**ブランド名_商品名称_対象動物_仕様_内容量_数量** ※仕様：原材料、加工方法（無添加など） 例： ・アイムス 健康サポート チキン シニア犬用(7歳以上) 12kg
ダイエット・健康	ダイエット器具、健康管理機器 など	**ブランド名_商品名称_仕様_型番** ※仕様：サイズ、方式、付属品、健康管理機器のスペック など 例： ・オムロン 体重・体組成計 カラダスキャン HBF-701 両手両足測定
ダイエット・健康	サプリメント、健康食品 など	**ブランド名_商品名称_仕様_内容量_数量** ※仕様：成分、原材料 など 例： ・SAVAS ホエイプロテイン100 ココア味 1050g(50食分) 2個セット
医薬品・コンタクト・介護	医薬品・医薬部外品	**ブランド名_商品名称_内容量_数量** 例： ・【第2類医薬品】アレジオン20 12錠 3個セット ※医薬品を販売する場合は、注意文言として商品名先頭への指定文言の記載が必須です（注意文言の「医薬品」の項を参照）
医薬品・コンタクト・介護	コンタクトレンズ・ケア用品、衛生日用品 など	**ブランド名_商品名称_仕様_内容量_数量** ※仕様：コンタクトレンズの使用期間(1日使い捨て、1週間連続装用、など)、サイズ など 例： ・ワンデーアキビュー オアシス 1日使い捨て 90枚入 2箱セット

医薬品・コンタクト・介護	医療測器、介護器具 など	**ブランド名_商品名称_対象性別・年齢_仕様_型番** ※仕様：医療機器のスペック など 例： ・オムロン デジタル式補聴器 イヤメイトデジタル AK-22 軽度難聴用 ポケット型
美容・コスメ・香水	–	**ブランド名_商品名称_仕様_内容量_数量** ※仕様：男性用、成分、香り など 例： ・カネボウ KATE デザイニング アイブロウ ブラウン N EX-5
おもちゃ・ゲーム	ゲームソフト	**商品タイトル_対応ゲーム機種_型番** 例： ・ニンテンドー マリオカート 7 3DS CTR-P-AMKJ
おもちゃ・ゲーム	ゲーム機本体、おもちゃ　など	**ブランド名_商品名称_仕様_型番** ※仕様：対象年齢、サイズ、色、ゲーム機のスペック など 例： ・PlayStation4 ジェット・ブラック 500GB CUH-2000AB01 ・シルバニアファミリー あかりの灯る大きなお家 ハ-44
ホビー	–	**ブランド名_商品名称_仕様_型番** ※仕様：サイズ、色、付属品 など 例： ・iQOS 2.4 Plus 本体キット ネイビー ・バニーガール 大人用コスチューム　ブラック M/L
車・バイク	–	**メーカー名_ブランド名_車種_仕様_色** ※仕様：駆動方式、エンジン排気量、乗車定員 など 例： ・トヨタ プリウス S“ツーリングセレクション”2WD 1800cc CVT ブルー
車用品・バイク用品	–	**ブランド名_商品名称_対応車種_仕様_型番** ※仕様：サイズ、カラー、材質、カーナビのスペック など 例： ・パナソニック ポータブルカーナビ ゴリラ CN-G1000VD ・サイドステップマット 日産 セレナ C27 系用 全 10

		色
光回線・モバイル通信	–	**回線契約名称_契約内容_セット販売される商品名** 例： ・【要回線契約】Softbank 光 新規加入セット バッファロー 無線 LAN ルーター FS-600DHP ※光回線・モバイル通信契約が必要な商品を販売する場合は、商品名先頭に【要回線契約】と記載してください（注意文言の「回線契約」の項を参照） ※セット販売される商品名については、その商品が所属するジャンルの商品名ルールに従ってください
学び・サービス・保険	–	**サービス名_内容** 例： ・ユーキャン 整理収納アドバイザー通信講座 一括払い
旅行・出張・チケット	–	**商品名称_内容** 例： ・サンリオピューロランド 年間パスポート 大人用

2.4 注意文言の登録・記載方法

商品の注意文言は、下記個別のルールに則り登録・記載してください。

①**中古品**

「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」を参照の上、商品名の先頭に【中古】と記載し、対象のタグ ID（(商品属性)（中古タグ及び中古コンディショ ンタグ／中古商品属性の「状態」及び中古コンディション商品属性の「中古状態」）を入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。

②**並行輸入品**

メーカーが認める正規代理店・正規輸入ルート以外で国内に輸入された商品を指します。 国内正規品と商品の成分量が異なる、またはメーカーの保証・修理・アフターサービスを受けられないなど、国内正規品と比較して品質・サービスが異なり、ユーザーに不利益を与える可能性がある商品につきましては、商品名の先頭に【並行輸入品】と記載してください。また、並行輸入品タグ(タグ ID:5002022)／商品属性の「販売形態（並行輸 入品）」を入力し、商品自体の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。

③**訳あり商品**

「規格外商品、傷のある商品、一度返品された商品」や、「在庫処分、型落ち、流行遅れ、季節外れ」などの理由で通常商品と区別し、販売されている商品を指します。商品名の先頭に【訳あり】と記載し、訳あり品タグ(タグ ID:5002021)／商品属性を入力、製造元の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。

④再生品
動作不具合などの理由でメーカー返品になった商品が、メーカーに修理・改修され、再出荷された商品を指します。商品名の先頭に【再生品】と記載し、訳あり品タグ(タグ ID:5002021)／商品属性の「販売形態（訳あり）」を入力、製造元の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。
⑤展示品
店頭で展示されていた商品を指します。商品名の先頭に【展示品】と記載し、訳あり品タグ(タグ ID:5002021) ／商品属性の「販売形態（訳あり）」を入力、製造元の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。
⑥バーゲン本
廃版になった書籍に対して、新たに ISBN を発行しディスカウントし再販している商品を指します。商品名の先頭に【バーゲン本】と記載し、アウトレット品タグ(タグ ID:5002021) ／商品属性の「販売形態（訳あり）」を入力し、製造元の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。また、バーゲン本として出品する場合には「二重価格表示・割引表示に関するガイドライン」等に基づき、二重価格欄に「旧定価」を表示いただくか、割引表示を保証するための根拠を商品ページに記載ください。
例：
「非再販本につき、定価よりもお安くなっております。」等
⑦医薬品
商品名の先頭（※）に指定された文言を記載してください。詳細については、「医薬品取扱いに関するガイドライン」を参照してください。
※他の注意文言がある場合でも、必ず先頭に記載してください。
⑧回線契約商品
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、それに類すると判断される商品）を指します。商品名の先頭に【要回線契約】と記載してください。回線契約商品の登録方法については、「回線契約を伴う商品販売に関するガイドライン」を参照してください。
⑨予約・定期購入・頒布会商品
商品名の先頭に【予約】【定期購入】【頒布会】のうち、該当するものを記載してください。
⑩レンタル商品
賃借サービスを販売している商品を指します。商品名の先頭に【レンタル】と記載し、レンタル品タグ(タグ ID:5002023)と製造元の製品コードを入力してください。製品コードの入力については、「カタログ ID 登録に関するガイドライン」を参照してください。
⑪見積もり商品
購入前に見積もりを行うことで商品価格が決定される商品を指します。見積もり商品を販売する場合は、商品名の先頭に【見積】と記載してください。
＜例＞
・工事・リフォームやオーダーメイド商品（カーテン・家具など）などの見積もりを受け付けるた

めに登録している商品

⑫**サンプル商品**

商品本体の販売促進のために、ユーザーに提供する見本商品を指します。サンプル商品を販売する場合は、商品名の先頭に【サンプル】と記載してください。

＜例＞

・化粧品やサプリメントのサンプル

・カーテンの生地などオーダーメイド商品のサンプル

⑬**他商品の同時注文が条件の商品**

他商品の同時注文を条件として購入が可能な商品を販売する場合、販売条件の説明を【 】で囲み、商品名の先頭にご記載ください。

＜例＞

・【同梱専用】：他商品と同時に梱包されることが条件の商品の商品名に付与

・【同時購入用】：他商品の同時注文・購入・配送を条件として販売する商品の商品名に付与

・【○○購入者限定】：ある商品を購入したユーザーのみ購入可能な商品の商品名に付与

⑭**ふるさと納税の商品**

商品名の先頭に【ふるさと納税】と記載してください。

⑮**その他の注意文言**

上記以外で、ユーザーの誤購入を防ぐために重要な注意文言については、商品名の先頭に【 】で囲み、記載することが可能です。

以上

2017 年 09 月 21 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

二重価格・割引表示に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、店舗様が楽天市場で二重価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなうにあたってのルールを定めたものです。
売買取引において、取引対象となる商品に対する価格表示や割引表示はユーザーの意思決定に影響を与えるものであり、たとえば、「半額」とうたっているものの実際にはいつもと同じ価格で販売しているなど、その価格表示・割引表示の正確性や妥当性に問題が生じた場合、店舗様に対するユーザーからの信頼や期待を大きく損なうだけでなく、楽天市場全体の信頼性を失いかねません。
本ガイドラインは、ユーザーからの楽天市場に対する信頼性を向上させ、ユーザーにより安心してお買いものいただける楽天市場を提供するために、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます）の考え方をもとに、二重価格表示や割引・割引率・割引額表示に関する遵守事項を定めるものとなります。
店舗様におかれましては、価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなう際には、本ガイドラインおよび景表法を遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象となるのは、楽天市場出店店舗の運営における二重価格表示や割引・割引率・割引額表示です。
福袋やセット割引、早期割引、定期購入（頒布会）など特定の商材や販売方法に関する二重価格表示や割引・割引率・割引額表示につきましても、本ガイドラインで遵守いただきたい事項を定めておりますのでご注意ください。

3. 二重価格表示や割引・割引率・割引額表示の定義

(1) 二重価格表示とは

二重価格表示とは、商品の販売価格とは別に、比較対象となる別の価格（以下、これを「比較対照価格」といいます）を同時に表示することをいいます。
RMS の機能として、販売価格の上部に比較対照価格を表示するための欄（以下、「二重価格欄」といいます）がございます。
この二重価格欄に表示できる比較対照価格の種類には制限があり、また、二重価格欄に表示するにあたっては、細かな条件や遵守いただきたい事項がございます。

(2) 割引表示とは

割引表示とは、販売価格の安さを強調する表示（「セール」や「特価」など）をいいます。
二重価格表示と同様に、割引表示をおこなうにあたっては、細かな条件や遵守いただきたい事項がございます。

(3) 割引率・割引額表示とは

割引率・割引額表示とは、販売価格と比較対照価格との差分を示すための表示（割引率や割引額など）をいいます。
二重価格表示と同様に、割引率・割引額表示をおこなうにあたっては、細かな条件や遵守いただきたい事項がございます。

▼商品ページ例

※上図においては、「当店通常価格 1,000 円（税込）」が「比較対照価格」に該当します

4. 二重価格表示や割引・割引率・割引額表示に関する遵守事項

(1) 概要

二重価格表示をおこなう際は、その比較対照価格に根拠が必要であり、割引・割引率・割引額表示をおこなう際は、「何と比べてどう安くなっているのか」といった根拠が必要となります。
それら根拠がない状態で二重価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなうと、景表法違反になるおそれがあるとともに、ユーザーからの信頼を損なう場合がございますので、店舗様におかれましては、下記図をもとに、表示に際しての具体的な条件や遵守事項をご確認いただき、それぞれの条件等に沿った二重価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなっていただきますようお願いいたします。

	比較対照価格	パターン	二重価格表示		割引表示（「セール」、「特価」等）	割引率・割引額表示（「%OFF」「半額」等）
			二重価格欄への表示	商品ページ(SKU)等への記載可否	商品ページ(SKU)等への記載可否	商品ページ(SKU)等への記載可否

				※別途記載の条件等を守る場合	※別途記載の条件等を守る場合	※別途記載の条件等を守る場合
			上図赤枠部分	上図青枠部分	上図緑枠部分	上図黄枠部分
ア	・当店通常価格	当社が定める条件等を満たしている場合	可能	可能	可能	可能
		上記条件を満たさない場合	不可	不可	不可	不可
イ	・メーカー希望小売価格	当社が定める条件等を満たしている場合	可能	可能	可能	可能
		上記条件を満たさない場合	不可	不可	不可	不可
ウ	・参考小売価格 ・旧定価	当社が定める条件等を満たしている場合	可能	可能	可能	可能
		上記条件を満たさない場合	不可	どのような価格であるかの具体的な説明があれば可能	何と比べて安くなっているのかの具体的な説明があれば可能	不可
エ	・ブランド公式サイト掲載価格 ・ブランド直営店販売価格 ・輸入総代理店販売価格	当社が定める条件等を満たしている場合	不可	可能	可能	可能
		上記条件を満たさない場合	不可	可能	何と比べて安くなっているのかの具体的な説明があれば可能	不可
オ	「当店通常価格」や「メーカー希望小売価格」と同視しうる価格 ＜例＞ ・メーカー希望価格	–	不可	不可	不可	不可

	・通常価格					
カ	上記以外の価格 <例> ・実店舗販売価格 ・自社サイト販売価格	当社が定める条件等を満たしている場合	不可	可能	可能	不可
		上記条件を満たさない場合	不可	不可	不可	不可

注意
楽天ポイントは、その場で値引きされるわけではなく、次回のお買い物でしか利用できないという性質のものであるため、「ポイント○倍で実質●円」「ポイント○倍で実質●%OFF」等商品を購入した場合のポイント付与分を換算した価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなうことはできません。

(2) 各種条件や遵守事項等

ア.「当店通常価格」を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

楽天市場において、当該価格の販売実績が一定期間存在するなど、当社が定める条件や遵守事項等を遵守する場合に限り、商品ページ(SKU)等への二重価格表示や割引・割引率・割引額表示が可能です。
条件や遵守事項等については、下記をご確認ください。

使用する比較対照価格	使用する箇所	使用する表現（一例）	使用に際しての条件等	内容・詳細
・当店通常価格	二重価格欄	当店通常価格●円	条件	直近 2 週間で当該比較対照価格での販売実績があり、かつ、次の①もしくは②にあてはまるものであること ①過去 8 週間のうち合計で 4 週間その価格での販売実績がある ②販売期間が 8 週間未満の場合、合計で販売期間の過半かつ 2 週間以上の販売実績がある
			禁止事項	・同一の商品を複数登録し、そのうち一部の商品の販売価格を、同時に販売する他の同一商品の販売価格より高く設定した上で一定期間掲載したのち、その商品の価格を下げることによって、あたかも値引きをしたように見せかけること ・ある商品が掲載されていた商品ページの内容を別の商品のものに書き換え、あたか

				も当該商品の販売実績があるかのように見せかけること ・断続的に全会員向けの商品別クーポンを発行し、楽天会員であれば誰でも当該商品をクーポンによる値引き後の価格で購入できる状態であるにもかかわらず、クーポンによる値引き前の価格を当店通常価格として表示すること ・消費税込の価格を消費税別の価格に変更する、送料込の価格を送料別の価格に変更するなど、価格設定や取引条件を変更することによってあたかも値引きしたかのように見せかけること
	商品ページ（二重価格欄を除く）	当店通常価格●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
		当店通常価格●円 →【セール】●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
		当店通常価格●円より●%OFF	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと

イ.「メーカー希望小売価格」を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

メーカーが公表している価格を当社所定の方法で商品ページ上に掲載するなど、当社が定める条件や遵守事項等を遵守する場合に限り、商品ページ(SKU)等への二重価格表示や割引・割引率・割引額表示が可能です。

条件や遵守事項等については、下記をご確認ください。

使用する比較対照価格	使用する箇所	使用する表現（一例）	使用に際しての条件等	内容・詳細
・メーカー希望小売価格	二重価格欄	メーカー希望小売価格●円	条件	当該価格が、メーカーにより小売業者の価格設定の参考となるものとして設定され、あらかじめ、メーカーによる新聞広告、カタログ、ウェブサイト、商品本体への印字等により公表されており、かつ、次の①もしくは②の条件を満たしていること ①当該価格がメーカー希望小売価格であることを示す根拠資料のうち、当社が定めた

				基準を満たすもの（以下「エビデンス」といいます）を当社所定の方法で商品ページ上に掲載すること ②「商品価格ナビのデータ参照」によるメーカー希望小売価格の使用可能条件を満たし、表示設定をおこなうこと
			遵守事項	①の条件を満たしてメーカー希望小売価格を表示する場合 ・エビデンスを掲載する際は、メーカー等著作権者の許諾その他商品ページ上への掲載に必要な確認をおこなうこと ②の条件を満たしてメーカー希望小売価格を表示する場合 ・JAN コード等を入力する際は、正しい情報を入力すること
			禁止事項	①の条件を満たしてメーカー希望小売価格を表示する場合 ・卸売業者が定める参考上代等メーカー希望小売価格といえない価格をメーカー希望小売価格として表示すること ・同一の商品といえない商品価格との比較をおこなうこと ※新品と中古品、純正品と互換品など、同一の商品といえない商品価格と比較することはおやめください。
	商品ページ（二重価格欄を除く）	メーカー希望小売価格●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
		メーカー希望小売価格●円 →【セール】●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
		メーカー希望小売価格●円より●%OFF	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと

ウ.「参考小売価格」「旧定価」を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

当社が保有している価格データをもとに価格表示をおこなうなど、当社が定める条件や遵守事項等を遵守する場合に限り、商品ページ(SKU)等への二重価格表示や割引・割引率・割引額表示が可能です。

条件や遵守事項等については、下記をご確認ください。
なお、当該比較対照価格を商品ページ（二重価格欄を除く）に記載する際の遵守事項は、二重価格欄の表示状況（二重価格欄に当該比較対照価格が表示されているかどうか）によって異なりますのでご注意ください。

使用する比較対照価格	使用する箇所	二重価格欄の表示状況	使用する表現（一例）	使用に際しての条件等	内容・詳細
・参考小売価格 ・旧定価	二重価格欄	–	参考小売価格 ●円	条件	・「商品価格ナビのデータ参照」による参考小売価格、旧定価の使用可能条件を満たし、表示設定をおこなうこと
				遵守事項	・JAN コード等が正しく入力されていること
	商品ページ（二重価格欄を除く）	二重価格欄が表示されている	参考小売価格 ●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
			参考小売価格 ●円 → 【セール】●円	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
			参考小売価格 ●円より ●%OFF	遵守事項	・二重価格欄に当該比較対照価格が適切に表示されていること ・記載内容に虚偽がないこと
		二重価格欄が表示されていない	参考小売価格 ●円	遵守事項	・当該比較対照価格がどのような価格であるかの具体的な説明がされていること ・記載内容に虚偽がないこと
			参考小売価格 ●円 → 【セール】●円	遵守事項	・当該比較対照価格がどのような価格であるかの具体的な説明がされていること ・記載内容に虚偽がないこと
			参考小売価格 ●円より ●%OFF	–	当該表示に関しては、割引率・割引額表示をおこなうことができません。

エ.「ブランド公式サイト掲載価格」「ブランド直営店販売価格」「輸入総代理店販売価格」を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

当社が定める条件や遵守事項等を遵守する場合に限り、商品ページ(SKU)等への二重価格表示や割引・割引率・割引額表示が可能です。
条件や遵守事項等については、下記をご確認ください。

使用する比較対照価格	使用する箇所	使用する表現（一例）	使用に際しての条件等	内容・詳細
・ブランド公式サイト掲載価格 ・ブランド直営店販売価格 ・輸入総代理店販売価格	二重価格欄	–	–	当該価格に関しては、二重価格欄に用いることができません。
	商品ページ（二重価格欄を除く）	ブランド公式サイト掲載価格●円	遵守事項	・記載内容に虚偽がないこと
		ブランド公式サイト掲載価格●円 →【セール】●円	遵守事項	・記載内容に虚偽がないこと
		ブランド公式サイト掲載価格●円より●%OFF	遵守事項	・「ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアル」に記載されている「ブランド並行輸入品の比較対照価格表示条件」を満たしていること ・記載内容に虚偽がないこと ・「ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアル」に記載されている遵守事項を守っていること

オ.「当店通常価格」や「メーカー希望小売価格」と同視しうる比較対照価格を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

「メーカー希望価格」「通常価格」等は、「ア．当店通常価格」や「イ．メーカー希望小売価格」の条件等にしたがって表示すべきものであるので、それらの条件等を遵守したうえで、「メーカー希望小売価格」「当店通常価格」として二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなってください。

カ．ア～オ以外の比較対照価格を用いて二重価格表示、割引・割引率・割引額表示をおこなう場合

当社が定める条件や遵守事項等を遵守する場合に限り、商品ページ(SKU)等への二重価格表示や割引表示が可能です。

条件や遵守事項等については、下記をご確認ください。

使用する比較対照価格	使用する箇所	使用する表現（一例）	使用に際しての条件等	内容・詳細
ア～オ以外の価格 ＜例＞ ・実店舗販売価格 ・自社サイト販売価格	二重価格欄	–	–	当該価格に関しては、二重価格欄に用いることができません。
	商品ページ（二重価格欄を除く）	実店舗販売価格●円	遵守事項	・当該比較対照価格がどのような価格であるかの具体的な説明がされていること ・記載内容に虚偽がないこと ・中古品を新品と比較する場合は、楽天出店店舗内で、比較する新品の商品を比較対照価格にて販売していること

		実店舗販売価格●円 →【セール】●円	遵守事項	・当該比較対照価格がどのような価格であるかの具体的な説明がされていること ・記載内容に虚偽がないこと
			禁止事項	・同一の商品といえない商品価格との比較をおこなうこと ※新品と中古品、純正品と互換品など、同一の商品といえない商品価格と比較する場合は、割引表示はおこなわないでください。 ・取引条件・適用条件の異なる価格との比較をおこなわないこと ※送料込の価格と送料別の価格、他商品の購入が条件になっているものとそうでないもの、税抜価格と税込価格など、取引条件や適用条件の異なる商品価格と比較する場合は、割引表示はおこなわないでください。
		実店舗販売価格●円より●%OFF	–	当該価格に関しては、割引率・割引額表示をおこなうことができません

5. その他遵守事項

次に掲げる商材や販売方法において二重価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなう場合は、それぞれ以下に定める遵守事項をご確認・遵守ください。

こちらの遵守事項を守らずに二重価格表示や割引・割引率・割引額表示をおこなうと、景表法違反になるおそれがあるとともに、ユーザーからの信頼を損なう場合がございます。

(1) 福袋を販売する場合

(2) セット割引をおこなう場合

(3) 早期割引･早期特典をおこなう場合

(4) 定期購入（頒布会）をおこなう場合

(1) 福袋を販売する場合

ア. 対象商材

- 商品の内容の一部または全部があらかじめ購入者にはわからないセット販売の商材
- 商品の内容をあらかじめ購入者に提示しているが、商品名などに「福袋」とうたっている商材

イ. 商品ページ等で「●●円相当」と記載する場合の遵守事項

- 相当額が何の価格であるかの説明を商品ページに記載すること
- 相当額に明確な根拠があるもののみ記載すること
- 記載内容に虚偽がないこと

- 相当額が市場価格と著しくかけ離れていないことを確認すること

ウ．商品ページ等で「●●円相当」と記載する場合の禁止事項

- 相当額から割引率・割引額表示をおこなうこと

(2) セット割引をおこなう場合

ア．対象となる販売方法

- 同一店舗内で販売している複数の同一または異なる商品をまとめてセット商品として販売することによって、個別に買った場合の合計額よりも価格を安くする販売方法

イ．遵守事項

- セットに含まれる各商品が、同一店舗において個別に販売されていること
- セット商品の商品ページ上に、セットに含まれる各商品が個別に販売されている商品ページへのリンクをわかりやすく掲載すること
- セットに含まれる各商品の販売価格が市場価格と著しくかけ離れていないことを確認すること
- セット商品の比較対照価格は、セットに含まれる各商品を個別に買った場合の合計額とすること

(3) 早期割引・早期特典をおこなう場合

ア．対象販売方法

- 「早期割引」や「早期注文●●」など、特定のタイミングに向けて早期に注文をおこなうことで、注文者が何らかの特典を受けることができる販売方法

イ．遵守事項

- 早期注文の受付期間は、遅くとも特定のタイミング（イベント）の 2 週間前までとし、それを越えた時期には、早期割引や早期特典をうたわないこと
  ※開始時期の指定はありません。
- 商品ページ上に以下の事項を明記すること
  早期注文の特典内容
  ※特典内容が販売価格の割引の場合は、実施期間終了後の販売価格を明記すること
  早期注文期間
  例）　●月●日まで○円を 20%OFF、▲月▲日から○円　など
- 早期割引をおこなう場合には、販売に際して以下の準備をおこなうこと
  早期注文期間終了後の価格で販売する在庫の確保
  ※将来の価格を比較対照価格として割引をうたう場合には、その価格で将来実際に販売することが確実である必要があります。

ウ．禁止事項

- 当社が特設ページを開設する企画など大型季節イベント等において、当社が指定する早期注文期間を過ぎて以降に受け付けた注文に対して、早期割引をおこなうこと

《当社が指定する早期注文期間》

お中元	7 月 10 日まで
お歳暮	12 月 10 日まで

おせち	12 月 18 日まで

- 早期割引、早期特典実施商品について、早期注文よりも有利な条件で注文を受け付けること

<例>

・早期割引注文受付期間が、11 月 1 日～12 月 1 日の商品（早期割引価格 10,000 円）について、11 月 15 日～16 日にタイムセールをおこない 5,000 円で注文を受け付けること

・早期割引注文受付期間が、11 月 1 日～12 月 1 日の商品（早期割引価格 10,000 円）について、11 月 15 日に商品別クーポンを発行し、クーポン適用後価格 5,000 円で提供すること

※店内全品対象クーポンなど、当該早期特典実施商品のみを対象とするものではない特典・キャンペーンは除く

(4) 定期購入（頒布会）をおこなう場合

ア．対象となる販売方法

- 継続的な購入の申込をすることによって、一回ずつの注文と比較して注文者が何らかの特典を受けることができる販売方法

イ．遵守事項

- 同一店舗において一回ずつの注文が可能であり、かつ商品内容や取引条件、適用条件が同一である商品と比較すること
- 一回ずつの注文と比べていることを明示すること
- 比較している商品を明記し、該当商品ページへのリンクを分かりやすい場所に掲載すること
- その他、価格以外での特典内容がある場合にはその詳細を分かりやすく明記すること

6．違反した場合の措置

本ガイドラインの「４．二重価格表示や割引・割引率・割引額表示に関する遵守事項」「５．その他遵守事項」に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(2)-1　価格表示・割引表示についてのガイドライン違反(不適切な価格表示・割引表示)」（違反点数 20 点）にあたる場合があります。

なお、違反の内容・程度等特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2014 年 02 月 06 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

送料設定に関するガイドライン

※共通の送料込みライン 導入前

2020 年 3 月 18 日より「共通の送料込みライン」が導入されました。
※ 「共通の送料込みライン」の適用対象外申請をされた店舗様は、「共通の送料込みライン」導入までは引き続きこちらのガイドラインが適用されます。

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、インターネットによる購買活動が活発になり、配送料金(以下、「送料」といいます。)が高騰している近年、ユーザーは送料の高低などにより商品を選択することが多くなっており、送料に対するユーザーの関心が高くなっているところ送料が適切に設定されていないとユーザーに誤認をあたえることがあるため、ユーザーの適切な商品選択を阻害するような店舗様の送料設定行為を防止することにより、ユーザーの利益を保護することを目的としています。

2. 本ガイドラインの対象

商品（SKU)に関する送料設定全般

3. 禁止事項

送料に関するユーザーの誤認を防ぐために以下の各項の行為を禁止させていただきます。

(1) 送料無料となるために一定の条件(配送地域、商品の金額、商品個数など)が必要な場合に、商品基本情報の送料の項目で送料無料を設定すること
商品基本情報の送料項目で送料無料を設定することはいかなる場合でも送料が無料となる商品にのみ使用するようにしてください。

(2) 商品を離島へ向けて他の配送地域と異なる送料で発送する場合に、離島他の扱いで「離島・一部地域は追加料金がかかる場合があります。」を設定しないこと
離島に住所を有するユーザーから注文時に追加送料を請求する可能性があるときは、必ずこちらで注意喚起文言が表示される設定をしてください。
(例:北海道の大半の地域は送料 1000 円だが、離島地域だけは例外で別途費用が追加になるような場合)

(3) 注文確定後に送料が変わる場合にユーザーの同意を得ずにユーザーから送料を徴収すること
注文確定後、送料に変更がある場合、決済金額は売買契約における重要な要素であるため、お客様に通知を行うだけではなく、通知内容についてユーザーから同意をいただいた上でなければ、売買契約が成立したことにはなりませんので、ご注意ください。

なお、ユーザーからの同意取得は、注文確定後に、電話やメール等で行うようにしてください。注文確定前に商品オプションなどを用いて送料が変更される可能性がある旨告知したとしても、ユーザーが注文確定後の送料について同意したとはみなされませんし、「最終注文確認画面で表示されていた送料と異なる送料を請求された」といったユーザー誤認やトラブルにつながる恐れもございますので、ユーザーからの同意取得は、注文確定後に行って頂きますようお願いいたします。

4. 違反した場合の措置

本ガイドラインの禁止事項に違反した場合は、楽天市場出店規約等に基づき、出店停止等の必要な措置を講じる場合がありますので、ご了承ください。

以上

2018 年 09 月 27 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

送料設定に関するガイドライン

※共通の送料込みライン 導入後

「共通の送料込みライン」を導入された店舗様は、こちらのガイドラインが適用されます。
※適用対象外申請をされた店舗様は、【共通の送料込みライン 導入前】送料設定に関するガイドラインが適用されます。

1. 本ガイドラインの目的

インターネットによる購買活動が活発になり、配送料金(以下、「送料」といいます)が高騰している近年、楽天市場における送料体系の差異がますます大きくなっています。
一方でユーザーの送料に対する関心は高まっており、送料体系のわかりやすさによって商品を選択することが多くなっております。
本ガイドラインは楽天市場の送料体系をよりわかりやすいものにすることにより、そのようなユーザーのニーズを満たし顧客満足度を高めることを目的としております。

2. 本ガイドラインの対象

商品（SKU）に関する送料設定全般

3. 共通の送料込みラインの導入について

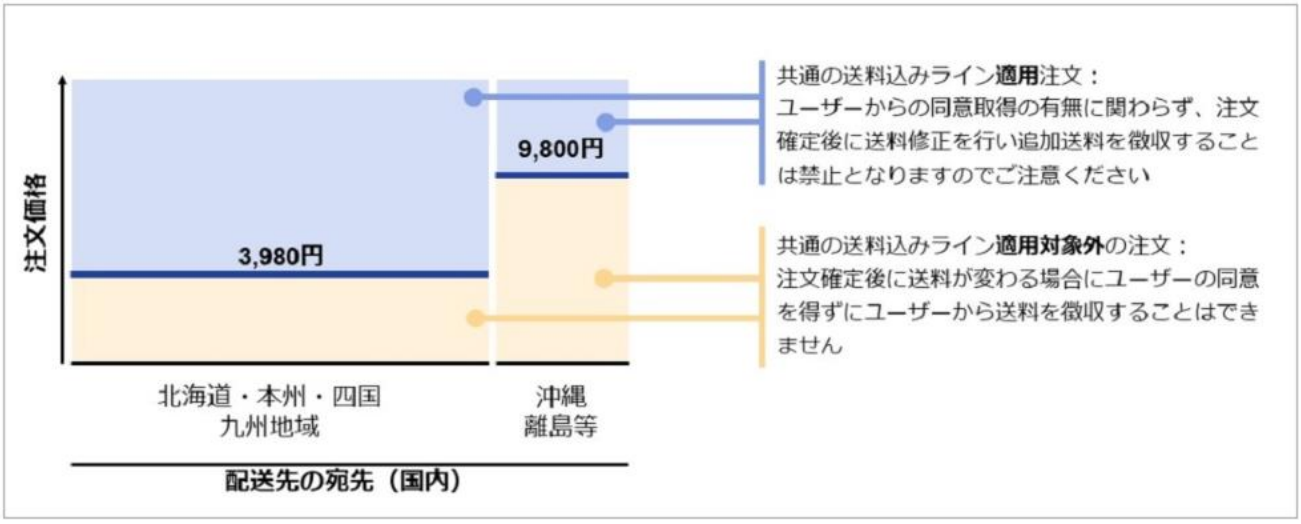
楽天市場では、ユーザー満足度の向上の観点から、「送料込みライン」（一定の金額以上の注文に対して送料を無料で提供すること）を楽天市場全体で導入いたします。
ただし、楽天市場の指定する方法において共通の送料込みラインの適用対象外申請手続きを完了された店舗様が、配送方法として該当する特定送料を設定していただいた商品については、共通の送料込みラインの対象外とします。
なお、これらの手続きをしていただいた商品については、「【送料込みライン 導入後】送料設定に関するガイドライン」は適用されず、共通の送料込みラインの導入を規定するよりも前の「【送料込みライン 導入前】送料設定に関するガイドライン」が引き続き適用されるものとします。

(1) 対象注文

単品、または合計の注文金額が 3,980 円（税込）以上の注文（クーポンおよびポイント利用前の注文価格）

※ 沖縄・離島等が宛先の場合は、単品または合計の注文金額が 9,800 円（税込）以上の注文

(2)　対象宛先



国内宛先（沖縄・離島等も含む）

※ 本ガイドラインにおける「沖縄・離島等」の定義についてはこちらをご確認ください。

※ 公開していた宛先に、一部追加をいたしました。最新版を改めてご確認ください。（2023 年 07 月 31 日）

(3)　対象配送方法

店舗様のアカウントオープン日により、対象配送方法が異なります。

	対象配送方法	対象外配送方法
アカウントオープン日が、 2020 年 6 月 30 日までの店舗様	「宅配便」「小型宅配便」「コンビニ受取」「ロッカー受取」「郵便局受取」「店頭受取」「メール便」「追跡可能メール便」	「大型宅配便」「クール便」「国際配送(EMS)」「国際配送(FedEx)」「国際配送(SF エクスプレス)」「国際配送」「発送を伴わない」「当日配送」
アカウントオープン日が、 2020 年 7 月 1 日以降の店舗様	「宅配便」「小型宅配便」「大型宅配便」「クール便」「コンビニ受取」「ロッカー受取」「郵便局受取」「店頭受取」「メール便」「追跡可能メール便」	「国際配送（EMS）」「国際配送（FedEx）」「国際配送（SF エクスプレス）」「国際配送」「発送を伴わない」「当日配送」

※ 「メール便」とは、ポスト投函型の配送方法を指します。

※ 「大型宅配便」とは、1 口当たり 20kg を超えるもの、あるいは 160 サイズ（縦・横・高さの合計が 160cm）を超える商品を指します。

「大型宅配便」の定義に該当する商品は、配送方法を「大型宅配便」に設定いただきますようお願いいたします。

(4)　同梱ができない商品の取り扱いについて

商品および出荷方法の性質上、他の商品と同梱が困難な商品につきましては下記のようにお取り扱いができます。
なお、そのような商品については、「個別送料設定」をした上で「単品配送設定」を「設定あり」にすることでシステム制御することが可能になります。

- ※「商品および出荷方法の性質上、他の商品と同梱が困難な商品」とは下記の商品を指します。
  産地直送品、メーカー直送品、ケース売りの商品、長尺・異型の商品、出荷地が異なる商品、温度帯が異なる商品

同梱ができない商品の取り扱い（および「単品配送設定」を「設定あり」にしたときの挙動）

● 3,980 円（沖縄・離島等が宛先の場合は 9,800 円）以上の商品

- ・ 単品で購入された場合：
  当該商品の送料は送料無料と表示されます。別途送料を課金することはできません。
- ・ 他の商品と一緒に購入された場合：
  当該商品の送料は送料無料と表示されます。別途送料を課金することはできません。ただし、他の商品とは分けて共通の送料込みラインの対象となり、別々に送料計算されます。

●3,980 円（沖縄・離島等が宛先の場合は 9,800 円）未満の商品

- ・ 単品で購入された場合：
  当該商品の送料は個別送料設定で設定した送料を課金することができます。
- ・ 他の商品と一緒に購入された場合：
  当該商品の送料は個別送料設定で設定した送料を課金することができます。ただし、他の商品とは分けて共通の送料込みラインの対象となり、別々に送料計算されます。

(5) 「酒類」の取り扱いについて

店舗様のアカウントオープン日により、お取扱い方法が異なります。

① アカウントオープン日が、2020 年 6 月 30 日までの店舗様
酒税法が定める「酒類」の定義に該当する商品は、店舗様の任意で共通の送料込みラインから除外することが可能です。除外したい「酒類」の商品については、配送方法で「[特定送料]便」を設定していただくようお願いいたします。

なお、「酒類」における「[特定送料]便」の利用は、あらかじめ楽天市場による「酒類の商材取扱審査」を通過している店舗様に限ります。また、酒税法が定める「酒類」に該当しない商品（甘酒、ソフトドリンク、おつまみなど）について本設定を行い共通の送料込みラインから除外することはできません。

＜ご注意＞
アカウントオープン日が、2020 年 6 月 30 日までの店舗様につきましても、2020 年 9 月 30 日時点で、酒類取扱い審査が許可となっていない場合には、2020 年 10 月 1 日以降、酒類も共通の送料込みライン適用対象となります。

② アカウントオープン日が、2020 年 7 月 1 日以降の店舗様
酒類についても共通の送料込みライン適用対象となります。

(6)　発送元が「沖縄・離島等」の場合の取り扱いについて
商品の発送元が「沖縄・離島等」に該当する場合については、店舗様のアカウントオープン日により、ガイドラインが異なります。
※「沖縄・離島等」の定義は、宛先の場合と同様です。詳細はこちらをご確認ください。

①アカウントオープン日が、2023 年 10 月 1 日までの店舗様
店舗様の任意で共通の送料込みラインから除外することが可能です。除外した商品は店舗様にて任意の送料設定いただくことが可能ですが、本来の目的である送料体系のわかりやすさの向上のため、9,800 円以上の送料が 0 円になるようご対応いただくことを推奨いたします。
＜ご注意＞
「発送元」とは商品が発送される場所を指します。商品の発送元が「沖縄・離島等」の場合のみ、店舗様の任意で共通の送料込みラインから除外することが可能です。会社の所在地が沖縄・離島等であっても、商品自体は沖縄・離島等以外から発送されるような場合には、本ケースには該当しませんのでご注意ください。

② アカウントオープン日が、2023 年 10 月 2 日以降の店舗様
商品の発送元が「沖縄・離島等」の場合についても、共通の送料込みライン適用対象となります。

▼アカウントオープン日が、2023 年 10 月 1 日までの店舗様に該当する場合
商品の発送元が「沖縄・離島等」に該当する商品のお取り扱いがある場合には、下記のご対応をお願いいたします。

① 当社所定の方法により、事前申請をお願いいたします。
② 申請いただいた店舗様は、配送方法で「[特定送料]便」等の設定が可能になります。商品の発送元が「沖縄・離島等」に該当する商品については、配送方法で「[特定送料]便」を設定し、料金表および高額割引設定を設定のうえ、ご対応をお願いいたします。
③ 商品の発送元が「沖縄・離島等」に該当する商品については、商品ページの商品説明文に以下の記載をお願いいたします。
・ 発送元郵便番号および住所表示例）
「本商品は沖縄県からの発送となります：発送元：〒〇〇〇-xxxx 沖縄県那覇市〇〇町 1-1-1」
「本商品は〇〇島からの発送となります：発送元：〒〇〇〇-xxxx 〇〇県〇〇市〇〇町 1-1-1」

(7) 著作物の再販売価格維持制度の対象となる商品の取り扱いについて

店舗様のアカウントオープン日により、お取扱い方法が異なります。

① アカウントオープン日が、2020 年 6 月 30 日までの店舗様

著作物の再販売価格維持制度により、定価販売の対象となっている商品は、共通の送料込みラインから除外することが可能です。対象商品については、配送方法で「[特定送料]便」を設定していただくようお願いいたします。
＜対象商品＞
　書籍・雑誌・新聞・音楽ソフト（音楽用 CD・カセット・レコード）
　※中古品、DVD・ブルーレイ等の映像ソフト、電子書籍等　制度対象外商品は除く
なお、著作物の再販売価格維持制度対象商品における「[特定送料]便」の利用は、楽天市場において対象商品をお取り扱いの店舗様で、当社が別途定める方法にて申請いただいた店舗様に限ります。
＜ご注意＞
アカウントオープン日が、2020 年 6 月 30 日までの店舗様につきましても、2020 年 9 月 30 日時点で、当社が別途定める方法にて著作物の再販売価格維持制度対象商品における「[特定送料]便」の利用申請をいただいていない場合には、2020 年 10 月 1 日以降、著作物の再販売価格維持制度対象商品も、共通の送料込みライン適用対象となります

② アカウントオープン日が、2020 年 7 月 1 日以降の店舗様

著作物の再販売価格維持制度の対象となる商品についても共通の送料込みライン適用対象となります。

４．禁止事項

送料に関するユーザーの誤認を防ぐために以下の各項の行為を禁止いたします。

(1) 送料無料となるために一定の条件(配送地域、商品の金額、商品個数など)が必要な場合に、商品基本情報の送料の項目で送料無料を設定すること
　商品基本情報の送料項目で送料無料を設定することはいかなる場合でも送料が無料となる商品にのみ使用するようにしてください。

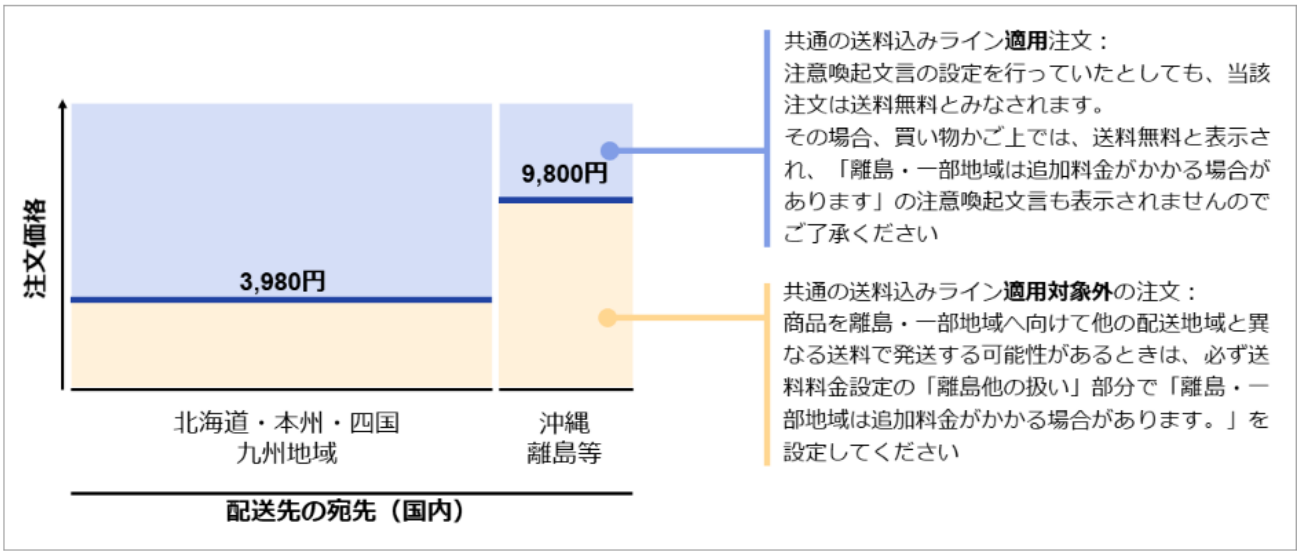
(2) 当社が定める共通の送料込みライン適用対象外の注文について、商品を離島・一部地域へ向けて他

の配送地域と異なる送料で発送する場合に、送料料金設定の「離島他の扱い」で「離島・一部地域は追加料金がかかる場合があります。」を設定しないこと

配送先が離島・一部地域であった場合に追加送料を請求する可能性があるときは、必ず送料料金設定の「離島他の扱い」で注意喚起文言が表示される設定をしてください。

(例:北海道の大半の地域は送料 1,000 円だが、離島地域だけは例外で別途費用が追加になるような場合)

- ※ 当社が定める共通の送料込みライン適用注文については、本設定を行っていたとしても、当該注文は送料無料とみなされます。その場合、買い物かご上では、送料無料と表示され、「離島・一部地域は追加料金がかかる場合があります」の注意喚起文言も表示されませんのでご了承ください。

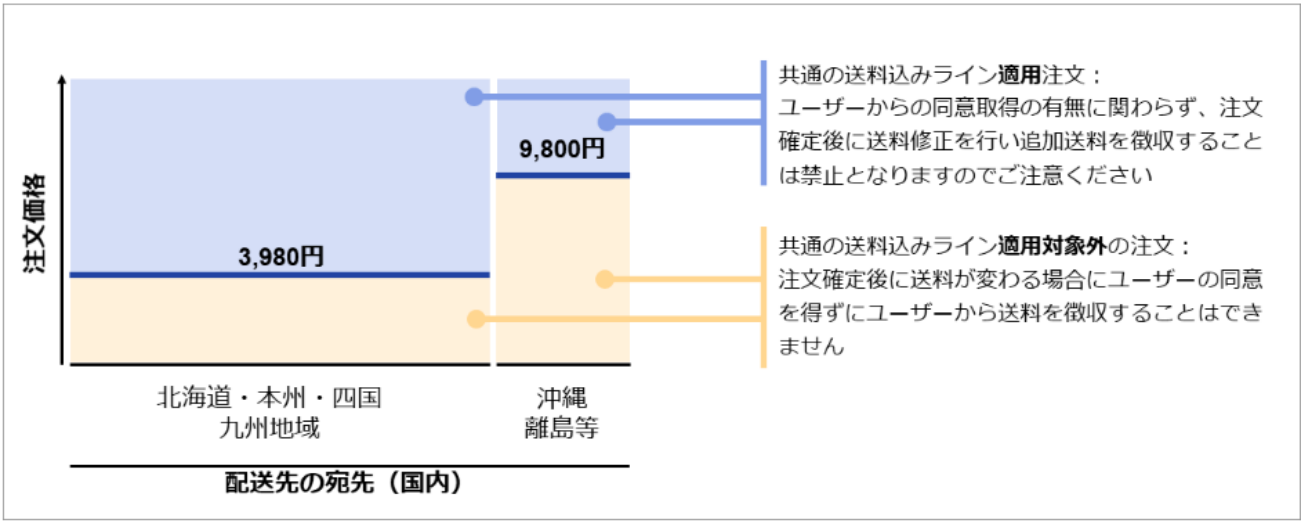


(3) 当社が定める共通の送料込みライン適用対象外の注文について、注文確定後に送料が変わる場合にユーザーの同意を得ずにユーザーから送料を徴収すること

注文確定後、送料に変更がある場合、決済金額は売買契約における重要な要素であるため、ユーザーに通知を行うだけではなく、通知内容についてユーザーから同意をいただいた上でなければ、売買契約が成立したことにはなりませんので、ご注意ください。

なお、ユーザーからの同意取得は、注文確定後に、電話やメール等で行うようにしてください。注文確定前に商品オプションなどを用いて送料が変更される可能性がある旨告知したとしても、ユーザーが注文確定後の送料について同意したとはみなされませんし、「最終注文確認画面で表示されていた送料と異なる送料を請求された」といったユーザー誤認やトラブルにつながるおそれもございますので、ユーザーからの同意取得は、注文確定後に行っていただきますようお願いいたします。

※ 当社が求める共通の送料込みライン適用注文については、ユーザーからの同意取得の有無に関わらず、注文確定後に送料修正を行い追加送料を徴収することは禁止となりますのでご注意ください。



(4) 当社が定める共通の送料込みライン適用注文について、追加送料を徴収すること

(5) 3,980 円（税込）以上の商品について、地域別に異なる送料を徴収する目的で、同一商品（SKU）を複数登録すること

NG 例）「本州向けミネラルウォーター○円」と「本州以外宛先向けミネラルウォーター×円」というように、地域別に異なる送料を徴収する目的で、価格を変えて同一商品（SKU）を複数登録すること

地域別に異なる送料を徴収する目的で、同一商品を複数登録することはできません

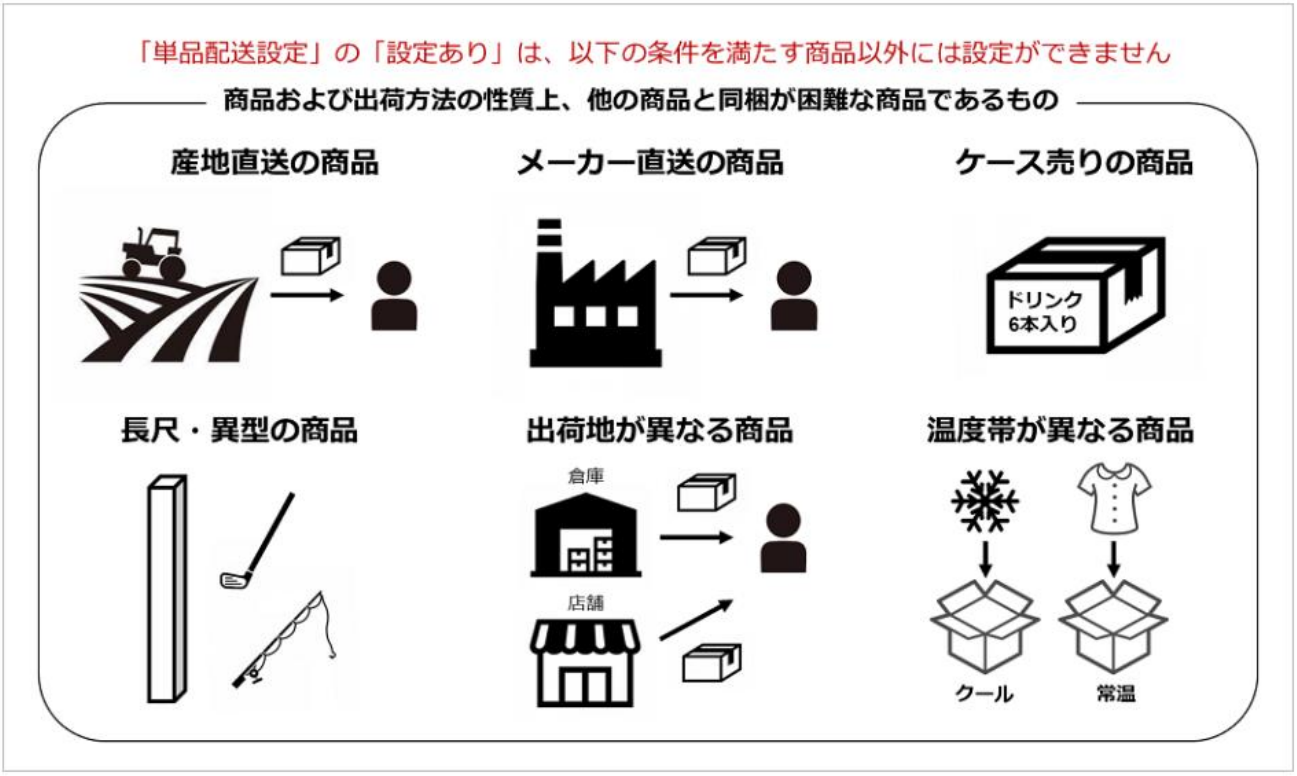
(6) 特定の地域への配送ができない場合に、その理由の表示を行わないこと

特定地域への配送を不可とする商品を登録する場合には、配送不可理由を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明記してください。
表示例）「本商品は生ものであり、鮮度維持の観点から一部地域への配送はできません」
「本商品は一部地域における工事・取り付けサービスのため、対象外地域のお客様はご購入できません」
「自社配送のため一部地域への配送はできません」

(7) 実際には当社が定める共通の送料込みラインが適用される配送方法で配送される商品を、当社が定める共通の送料込みライン適用対象外の配送方法による配送商品として登録すること
NG 例）通常の宅配便で配送する商品を、大型宅配便やクール便で配送する商品として登録すること

(8) 「単品配送設定」の設定条件を満たさない商品に対して、「単品配送設定」を設定すること
「単品配送設定」の「設定あり」は以下の商品に対してのみ設定可能です。
・ 商品および出荷方法の性質上、他の商品と同梱が困難な商品
（産地直送品、メーカー直送品、ケース売りの商品、長尺・異型の商品、出荷地が異なる商品、温度帯が異なる商品）



(9) 共通の送料込みライン適用対象店舗が、「最低購入価格」を 3,981 円以上で設定すること

5．違反した場合の措置

本ガイドラインの禁止事項に違反した場合は、楽天市場出店規約等に基づき、出店停止等の必要な措置を講じる場合がありますので、ご了承ください。

以上

2018 年 9 月 27 日　制定

2023 年 10 月 02 日　最終改定

商品価格設定に関するガイドライン

1. ガイドライン制定の趣旨

本ガイドラインは、商品価格の設定に際してご注意頂きたい事項について定めたものです。 商品価格の設定は、店舗様が任意に行なうべき事項であるというのが原則ですが、場合によってはお客様へ混乱、誤解を与える恐れがあることから、本ガイドラインを定めることとなりました。 店舗様におかれましては、趣旨をご理解のうえ、ガイドラインの遵守をお願いいたします。

2. 通常の市場価格よりも高い販売価格の設定について

(1) 自然災害や事故に乗じた価格設定

自然災害や事故（地震・大雪・感染症の流行など）に際し、水・乾電池等の生活必需品や、マスク・除雪スコップ等の物品に関し、 通常の市場価格に比較し著しく高い価格を設定して販売する行為は、ユーザーの窮状に乗じていることになり、強い道義的責任を発生させ、 悪質性が強いものと考えます。

こうした価格設定に該当すると判断した場合、当社は店舗様に対し、出店規約に定める禁止事項に該当するものとして、 出店停止、契約解除等の必要な措置を取る場合があります。

(2) 入手困難な商品に関する価格設定

一時的なブームにより特定の商品に多くの需要が発生し、当該商品を通常の市場価格を超える店舗様の責任で価格設定をすることは、自由な商業活動の範囲内と考えます。

ただし、店舗様は、そうした状態が社会問題化し、批判的な報道、事件等を引き起こす可能性を十分に認識し、対応いただく必要があると考えます。

また、こうした事象に対し当社から改善要請等を出させていただく場合があります。店舗様におかれましては、趣旨をご理解のうえ、最大限のご協力をお願いいたします。

3. 非売品について

入手困難な非売品（特定の商品の購入特典等）を販売する場合には、上記の内容のほか、以下の 2 点にご留意ください。

(1) 一旦市場に流通したものを一般顧客から買い取って販売するなど古物を販売する場合には、販売者は古物免許の取得等、必要な許認可を取得する必要があること。

(2) 当該売品の権利者が転売等を禁止している場合には、楽天市場の取り扱い禁止商材である「商品に関する契約等で譲渡・転売が禁止されているもの」の販売行為に該当すること。

以上

2014 年 8 月 29 日　制定

2018 年 11 月 29 日　最終改定

ジャンル ID 登録に関するガイドライン

※従来版

本ガイドラインは SKU に移行前の店舗様向けのガイドラインです。

1. ガイドライン制定の目的

不適切なジャンルへの商品登録は、楽天市場のユーザーの商品検索の利便性を損ない、ユーザーへ混乱、誤解や迷惑を与えることになります。そのため、楽天市場では、店舗様が出品される全商品に対して、ジャンル ID の登録ガイドラインを定めております。

2. ジャンル ID とは

楽天市場では、商品の分類を階層構造で表しており、この階層を「ジャンル」と呼んでいます。

各ジャンルを表す 6 桁の数字を「ジャンル ID」と呼び、楽天市場へ出品いただく全ての商品において登録は必須となります。また中間階層のジャンルへ商品を登録することはできず、階層の末端となるジャンル ID のみが登録可能です。

ジャンル ID の例：

第 1 階層ジャンル	第 2 階層ジャンル	第 3 階層ジャンル	ジャンル ID
靴	メンズ靴	スニーカー	206878

3. ジャンル ID 構造の見直しについて

楽天市場ではユーザーの商品検索の利便性の観点から、店舗様やユーザーからのご要望、ユーザーのニーズ分析、購買・検索行動などを参考に、定期的にジャンル構造の見直しを実施しております。

(1) ナビゲーションの向上
ジャンルを見直すことで、商品検索機能の向上やユーザの誤認・誤購入の防止など、商品を探しやすくなることが見込まれます。またジャンルを利用した商品検索機能が向上することで、店舗様の商品露出機会の増加に寄与することが期待されます。

(2) 商品登録の向上
分かりやすいジャンル構造になることで、店舗様にとっても商品のジャンル登録がしやすくなることが期待されます。 新規に追加・削除するジャンルは定期的に店舗様にサポートニュース等を用いて通知いたします。必要に応じて適切なジャンル ID への登録・修正をお願いいたします。

楽天市場ではジャンル ID の改善要望を随時受け付けています。RMS 上の「ジャンル・タグ改善要望」から申請することができます。

4. ジャンル ID の登録ルール

1) 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を禁止しています。

＜具体例＞

・化粧品のジャンルに、医薬品を登録すること

・携帯電話本体のジャンルに、アクセサリや付属品を登録すること

・スニーカーのジャンルに、サンダルやバスケットシューズを登録すること

・住宅・不動産のジャンルに、建材・工具・リフォームサービス等の商品を登録すること

2) 最適なジャンル以外へ商品登録をおこなうことを禁止しています。

＜具体例＞

・サングラスを メンズファッション＞その他 に登録すること

※バッグ・小物・ブランド雑貨＞眼鏡・サングラス＞サングラス　が最適なジャンル

・鯵の干物を 食品＞魚介類・水産加工品＞アジ に登録すること

※ 食品＞魚介類・水産加工品＞加工品＞干物・燻製・スモーク食品　＋タグ（食材＞アジ）が最適なジャンル

・醤油差しと塩コショウ入れのセットを　キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞醤油・ソース差し

又は　キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞塩・コショウ入れ　に登録すること

※ キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞調味料入れセット　が最適なジャンル

3) 回線契約を伴う商品につきまして、指定の商品ジャンルへの登録が必須となります。

4) 楽券ジャンルに商品登録をおこなう際は、楽券サービスの利用申込が必要となります。

第 1 階層ジャンル	第 2 階層ジャンル	ジャンル ID
カタログギフト・チケット	楽券	566730

5. ジャンル ID の補正

楽天の基準に反する不適切なジャンル ID の登録が確認できた場合、全店舗様・全商品を対象に楽天にて補正いたします。

なお、楽天がジャンルを補正した場合、以降は店舗様による同項目への変更ができなくなります。楽天

以上

2019 年 03 月 28 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

ジャンル ID 登録に関するガイドライン

※SKU 移行後

本ガイドラインは SKU に移行済の店舗様向けのガイドラインです。

1. 本ガイドライン制定の目的

不適切なジャンルへの商品登録は、楽天市場のユーザーの商品検索の利便性を損ない、ユーザーへ混乱、誤解や迷惑を与えることになります。そのため、楽天市場では、店舗様が出品される全商品に対して、ジャンル ID の登録ガイドラインを定めております。

2. ジャンル ID とは

楽天市場では、商品の分類を階層構造で表しており、この階層を「ジャンル」と呼んでいます。
各ジャンルを表す 6 桁の数字を「ジャンル ID」と呼び、楽天市場へ出品いただく全ての商品において登録は必須となります。また中間階層のジャンルへ商品を登録することはできず、階層の末端となるジャンル ID のみが登録可能です。

ジャンル ID の例：

第 1 階層ジャンル	第 2 階層ジャンル	第 3 階層ジャンル	ジャンル ID
靴	メンズ靴	スニーカー	206878

3. ジャンル ID 構造の見直しについて

楽天市場ではユーザーの商品検索の利便性の観点から、店舗様やユーザーからのご要望、ユーザーのニーズ分析、購買・検索行動などを参考に、定期的にジャンル構造の見直しを実施しております。

(1) ナビゲーションの向上
ジャンルを見直すことで、商品検索機能の向上やユーザーの誤認・誤購入の防止など、商品を探しやすくなることが見込まれます。またジャンルを利用した商品検索機能が向上することで、店舗様の商品露出機会の増加に寄与することが期待されます。

(2) 商品登録の向上
分かりやすいジャンル構造になることで、店舗様にとっても商品のジャンル登録がしやすくなることが期待されます。 新規に統廃合するジャンルは定期的に店舗様に RMS「店舗様向け情報」等を用いて通知いたします。必要に応じて適切なジャンル ID への登録・修正をお願いいたします。

楽天市場ではジャンル ID の改善要望を随時受け付けています。RMS 上の「ジャンル・タグ改善要望」から申請することができます。

4. ジャンル ID の登録ルール

1) 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を禁止しています。

＜具体例＞

・化粧品のジャンルに、医薬品を登録すること　（薬機法関連商材の取扱いに関するガイドライン）

・携帯電話本体のジャンルに、アクセサリや付属品を登録すること

・スニーカーのジャンルに、サンダルやバスケットシューズを登録すること

・住宅・不動産のジャンルに、建材・工具・リフォームサービス等の商品を登録すること

2) 最適なジャンル以外へ商品登録をおこなうことを禁止しています。

＜具体例＞

・サングラスを メンズファッション＞その他 に登録すること

※ バッグ・小物・ブランド雑貨＞眼鏡・サングラス＞サングラス　が最適なジャンル

・浴室テレビを 花・ガーデン・DIY＞木材・建築資材・設備＞浴室用設備＞その他に登録すること

※TV・オーディオ・カメラ＞テレビ ＋商品属性（設置場所＞浴室） が最適なジャンル

・醤油差しと塩コショウ入れのセットを　キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞醤油・ソース差し

又は　キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞塩・コショウ入れ　に登録すること

※ キッチン用品・食器・調理器具＞保存容器・調味料入れ＞調味料入れセット　が最適なジャンル

3) 回線契約を伴う商品につきまして、指定の商品ジャンルへの登録が必須となります。

詳細につきましては、（回線契約を伴う商品販売に関するガイドライン）を確認してください。

4) 楽券ジャンルに商品登録をおこなう際は、楽券サービスの利用申込が必要となります。

詳細につきましては、（楽券サービス利用規約）を確認してください。

第 1 階層ジャンル	第 2 階層ジャンル	ジャンル ID
カタログギフト・チケット	楽券	566730

5. ジャンル ID の補正

楽天の基準に反する不適切なジャンル ID の登録が確認できた場合、全店舗様・全商品を対象に楽天にて補正いたします。

なお、楽天がジャンル ID を補正した場合、以降は店舗様による同項目への変更ができなくなります。

また、ジャンル ID の補正によって新たなジャンルに切り替わり、SKU 商品の「商品属性」の必須項目が変更になる場合があります。その場合は、新たな必須項目の入力が必要になるケースがございます。そのため、適切なジャンルへ登録してください。

特に「その他」ジャンルに登録いただいている商品には、他ジャンルへのジャンル補正が必要なケースが多い傾向にあるため、適切なジャンル ID への登録をお願いいたします。

以上

2023 年 04 月 03 日　制定

カタログ ID 登録に関するガイドライン

※従来版

本ガイドラインは SKU に移行前の店舗様向けのガイドラインです。

1. ガイドライン制定の目的

楽天市場ではユーザがより商品を探しやすい売り場作りを目指しており、ナビゲーション改善に重要なカタログ ID の登録について、本ガイドラインを定めております。

不適切なカタログ ID 登録は、楽天市場のユーザの商品検索の利便性を損ない、ユーザへ混乱、誤解や迷惑を与えることになりますので、カタログ ID 及びタグの登録は、正しい商品情報に基づいて適切に行って頂きますようお願いいたします。

2. カタログ ID とは

現在楽天市場では、JAN コード、EAN コード、UPC コード、ISBN コード、楽天オリジナルコードをカタログ ID と定義しております。「製品コード」とも呼びます。

カタログ ID 種類	説明	例
JAN コード	日本で最も普及している製品コードであり、POS システムや在庫管理、受発注システムなどで価格や商品名を検索するためのキーとして使われております。（49/45 で始まる 8 桁、13 桁の商品コード）	4 569951 116179
EAN コード	European Article Number の略語で主にヨーロッパの製品コードおよびバーコード規格のひとつです。（8 桁、13 桁）	1 145141 841842
UPC コード	Universal Product Code の略語で主に米国やカナダで使用されている製品コードです。（UPC-A、12 桁、13 桁）	8 92685 00100 3
ISBN コード	International Standard Book Number の訳語で、世界共通で図書（書籍）を特定するための番号です。(978/979 で始まる 13 桁) ※10 桁であらわされる ISBN-10（旧規格）は 13 桁の ISBN-13（現行規格）へ変換してご利用ください。	9 781234 567897 >
楽天オリジナルコード	楽天が独自に発行したコードです。製品コードを持たない又は製品コードが不明な商品に対し、楽天市	-

	場ユーザの商品検索をより良いものとするために、楽天が独自コードを発行しております。 楽天オリジナルコードは RMS の「JAN コード検索」から検索および一括ダウンロードできます。	

JAN コード・EAN コード・UPC コードを使用するには、流通システム開発センターに登録する必要があります。

3. カタログ ID の登録効果

1) 商品価格ナビへの商品掲載

カタログ ID を登録することにより、商品価格ナビページへ商品が掲載され、従来の商品検索方法に加え、商品価格ナビ上での商品検索が可能になります。また、商品価格ナビに掲載されることにより、Google Shopping 等の外部サイトからのユーザ流入が増えることが期待されます。

2) タグの自動付与

楽天では店舗様が登録したカタログ ID を元に、楽天が保持している製品スペック情報をタグとして自動付与しております。タグが付与された商品は、ユーザが楽天市場検索の絞込み機能を使用した際に表示されます。タグが付与されていない場合、絞込み機能を使用したユーザには商品が表示されなくなるため、商品露出機会の損失となります。タグ自動付与に関する詳細内容はこちらよりご参照ください。

4. カタログ ID の登録ルール

1) ジャンルにかかわらず、全商品登録必須です。

2) カタログ ID がないサービス品、もしくは 1 商品の中で複数カタログ ID が存在しているセット商品やバリエーション商品等の場合のみに、カタログ ID の代わりに「カタログ ID なしの理由(※)」を選択してください。

※ 選択可能な「カタログ ID なしの理由」は以下 5 種類があります。

カタログ ID なしの理由	対象商品	商品例
セット商品	異なる種類の商品が複数セットになって販売されている商品	
サービス商品	特定の物ではなく、サービスのみが販売されている商品	
店舗オリジナル商品	店舗様独自、かつカタログ ID を保持していない商品	

バリエーション	サイズや色などの項目ごとに在庫を管理できる機能を利用して登録されたバリエーション商品	
製品コードなし	上記以外の理由で、カタログ ID を保持していない商品	

3） 以下の商品種類に該当する場合は、カタログ ID 登録と合わせて、商品名に商品種類を明記し、該当するタグ ID を登録してください。

各種商品種類の詳細定義に関しては、タグ ID 登録に関するガイドラインからご確認ください。

商品種類	タグ ID
中古品	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をご参照ください
訳あり品 (2019 年 3 月 28 日をもちまして名称を「訳あり品」に変更いたしました。)	5002021
並行輸入品	5002022
レンタル品	レンタル商品取扱いに関するガイドラインご参照ください
回線セット品	回線契約を伴う商品販売に関するガイドラインご参照ください
販売条件あり商品	5002024

4） 商品と関連がないカタログ ID を登録することを禁止しています。

＜具体例＞

- 互換インク、純正リサイクルインク、詰替インクの商品ページに、メーカー純正インクのカタログ ID を登録すること
- いわゆる後継商品の商品ページに、旧型番の商品のカタログ ID を登録すること
- オリジナルのサービスの付加（除外含む）を施して仕様変更がされた製品の商品ページに、標準仕様の当該製品のカタログ ID を登録すること
- 海外純正品や並行輸入品の商品ページに、日本正規品のカタログ ID を登録すること
- 単体の商品の商品ページに、セット商品のカタログ ID を登録すること
- 内容量や色、サイズなどによって、他に明らかに適切なカタログ ID があるにもかかわらず、そのカタログ ID 以外のカタログ ID を登録すること

5. カタログ ID の補正・付与

楽天の基準に反する不適切なカタログ ID の登録が確認された場合、もしくは、カタログ ID が登録されていない商品を発見した場合は楽天側で補正/付与をいたします。全ジャンルの商品が対象です。

また、登録すべきカタログ ID が存在しない商品について、オリジナル RAN コードを発行して付与する場合があります。セット商品等、1 商品の中で複数のカタログ ID が該当する商品に対しても、オリジナル RAN コードを発行する場合もありますのでご了承ください。

楽天がカタログ ID を補正/付与した場合、以降は店舗様による同項目への変更ができなくなります。

以上

2021 年 03 月 23 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定日

カタログ ID 登録に関するガイドライン

※SKU 移行後

本ガイドラインは SKU に移行済の店舗様向けのガイドラインです。

1. ガイドライン制定の目的

楽天市場ではユーザーがより商品を探しやすい売り場作りを目指しており、検索ナビゲーション改善に重要なカタログ ID の登録について、本ガイドラインを定めております。
不適切なカタログ ID 登録は、楽天市場のユーザーの商品検索の利便性を損ない、ユーザーへ混乱、誤解や迷惑を与えることになりますので、カタログ ID、タグ ID の登録及び商品属性情報の登録は、正しい商品情報に基づいて適切におこなって頂きますようお願いいたします。

2. カタログ ID とは

現在楽天市場では、JAN コード、EAN コード、UPC コード、ISBN コード、楽天オリジナルコードをカタログ ID と定義しております。「製品コード」とも呼びます。

カタログ ID 種類	説明	例
JAN コード	日本で最も普及している製品コードであり、POS システムや在庫管理、受発注システムなどで価格や商品名を検索するためのキーとして使われております。（49/45 で始まる 8 桁、13 桁の商品コード）	4 569951 116179
EAN コード	European Article Number の略語で主にヨーロッパの製品コードおよびバーコード規格のひとつです。（8 桁、13 桁）	1 145141 841842
UPC コード	Universal Product Code の略語で主に米国やカナダで使用されている製品コードです。（UPC-A、12 桁、13 桁）	8 92685 00100 3
ISBN コード	International Standard Book Number の訳語で、世界共通で図書（書籍）を特定するための番号です。(978/979 で始まる 13 桁) ※10 桁であらわされる ISBN-10（旧規格）は 13 桁の ISBN-13（現行規格）へ変換してご利用ください。	9 781234 567897 >
楽天オリジナルコー	楽天が独自に発行したコードです。製品コードを持	-

ド	たない又は製品コードが不明な商品に対し、楽天市場ユーザーの商品検索をより良いものとするために、楽天が独自コードを発行しております。 楽天オリジナルコードは RMS の「JAN コード検索」から検索および一括ダウンロードできます。	

JAN コード・EAN コード・UPC コードを使用するには、流通システム開発センターに登録する必要があります

3. カタログ ID の登録効果

1）商品価格ナビへの商品掲載

カタログ ID を登録することにより、商品価格ナビページへ商品が掲載され、従来の商品検索方法に加え、商品価格ナビ上での商品検索が可能になります。また、商品価格ナビに掲載されることにより、Google Shopping 等の外部サイトからのユーザー流入が増えることが期待されます。

2）タグの自動付与

楽天では店舗様が登録したカタログ ID を元に、楽天が保持している製品スペック情報をタグとして自動付与しております。タグが付与された商品は、ユーザーが楽天市場検索の絞込み機能を使用した際に表示されます。タグが付与されていない場合、絞込み機能を使用したユーザーには商品が表示されなくなるため、商品露出機会の損失となります。

4. カタログ ID の登録ルール

1）ジャンルにかかわらず、全商品登録必須です。

2）カタログ ID がないサービス品、もしくは 1 商品の中で複数カタログ ID が存在しているセット商品や項目選択肢別在庫商品等の場合のみに、カタログ ID の代わりに「カタログ ID なしの理由(※)」を選択してください。

※　選択可能な「カタログ ID なしの理由」は以下 5 種類があります。

カタログ ID なしの理由	対象商品	商品例
セット商品	異なる種類の商品が複数セットになって販売されている商品	
サービス商品	特定の物ではなく、サービスのみが販売されている商品	
店舗オリジナル商品	店舗様独自、かつカタログ ID を保持していない商品	

バリエーション	サイズや色などの項目ごとに在庫を管理できる機能を利用して登録されたバリエーション商品	
製品コードなし	上記以外の理由で、カタログ ID を保持していない商品	

SKU 移行に伴うカタログ ID なしの理由に関するお願い

SKU 移行に伴い、SKU 移行後のカタログ ID なしの理由の選択肢に対する対応が一部変更となります。変更点は下記となります。

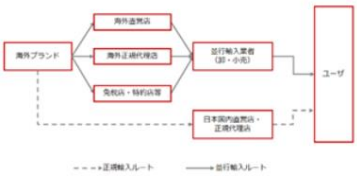
•カタログ ID なしの理由のうち、「セット商品」を選択した場合は、店舗様の SKU 移行日から 180 日を過ぎますとセット商品内に登録している複数の SKU それぞれに対してカタログ ID の入力が必須となります。複数のカタログ ID の入力につきましては、「セット商品」を選択した際に表示される「セット商品用カタログ ID」の項目へ該当するカタログ ID を入力ください。180 日以降の商品登録・更新にはカタログ ID の入力をお願いします。

•カタログ ID なしの理由のうち、「項目選択肢別在庫」については、店舗様の SKU 移行日から 180 日を過ぎますと、カタログ ID なしの理由に「項目選択肢在庫商品」を選択することによる商品の更新ができなくなります。それまでの間に、カタログ ID の入力をお願いします。180 日以降の商品登録・更新にはカタログ ID の入力をお願いします。

3) 以下の商品種類に該当する場合は、カタログ ID 登録と合わせて、商品名に商品種類を明記し、該当する登録方法に合わせた非製品属性タグ ID 及び商品属性情報を登録してください。

各種商品種類の詳細定義に関しては、タグ ID 登録に関するガイドライン、商品属性登録に関するガイドラインから確認してください。

商品種類	登録方法	商品属性名/非製品属性タグ ID	説明
中古品	商品属性	状態、中古状態	【SKU 移行後】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を参照してください
訳あり品		販売形態（訳あり）	以下に該当する商品を販売する場合には、訳あり品として商品属性へ登録してください。 規格外商品　変形したじゃがいもや規格と異なる寸法のシリコンホースなど、製造者が定めた品質基準に満たしていない規格外商品

			商品自体、もしくはパッケージに傷や汚れがある商品 一度ユーザーに送付したが返品された商品。なお、メーカー再生品（※1）なども含む 店頭で展示されていた商品（展示品） 廃版になった書籍に対して、新たに ISBN を発行しディスカウントし再販している商品（バーゲン本） 使用期限、賞味期限が近い理由で、通常商品と区別して販売されている期限間近商品 食品、または医薬品（※2）以外に、使用・消賞味期限が切れた商品（※3） ※1：メーカー再生品とは、動作不具合等の理由でメーカー返品になった商品が、メーカーに修理・改修され、再出荷された商品 ※2：消費期限の切れた食品、または使用期限の切れた医薬品の販売は、違反点数制度の対象となります。詳細は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインのⅠ-(8)-2、またはⅠ-(8)-3 から確認してください。 ※3：賞味期限が切れた食品の販売には注意が必要です。詳細は、違反点数制度に関する Q&A のⅠ-(8)-2「消費期限」の切れた食品を確認してください。
並行輸入品	商品属性	販売形態（並行輸入）	メーカーが認める正規輸入代理店以外を通じて国内に輸入された商品を指します。  ブランド並行輸入品の取り扱いについての注意点は「ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアル」を参照してください
レンタル品		タグ ID：5002023	レンタル商品取扱いに関するガイドラインを参照してください
回線セット品		タグ ID：5002026	回線契約を伴う商品販売に関するガイドラインを参照してください

販売条件あり商品		タグ ID：5002024	一定金額以上購入した場合のみ購入可能な格安商品、下取りを同時におこなった場合のみ購入可能な商品、他の特定商品を購入した場合のみ購入可能な商品等の特定のキャンペーン条件を満たすことでのみ購入可能な商品を指します。

4）商品と関連がないカタログ ID を登録することを禁止しています。

＜具体例＞

- 互換インク、純正リサイクルインク、詰替インクの商品ページに、メーカー純正インクのカタログ ID を登録すること
- いわゆる後継商品の商品ページに、旧型番の商品のカタログ ID を登録すること
- オリジナルのサービスの付加（除外含む）を施して仕様変更がされた製品の商品ページに、標準仕様の当該製品のカタログ ID を登録すること
- 海外純正品や並行輸入品の商品ページに、日本正規品のカタログ ID を登録すること
- 単体の商品の商品ページに、セット商品のカタログ ID を登録すること
- 内容量や色、サイズなどによって、他に明らかに適切なカタログ ID があるにもかかわらず、そのカタログ ID 以外のカタログ ID を登録すること

5. カタログ ID の補正・付与

楽天の基準に反する不適切なカタログ ID の登録が確認された場合、もしくは、カタログ ID が登録されていない商品を発見した場合は楽天側で補正/付与をいたします。全ジャンルの商品が対象です。

また、登録すべきカタログ ID が存在しない商品について、オリジナル RAN コードを発行して付与する場合があります。セット商品等、1 商品の中で複数のカタログ ID が該当する商品に対しても、オリジナル RAN コードを発行する場合もありますのでご了承ください。

楽天がカタログ ID を補正/付与した場合、以降は店舗様による同項目への変更ができなくなります。

以上

2023 年 04 月 03 日　制定

2023 年 10 月 31 日　最終改定

タグ ID 登録に関するガイドライン

※従来版

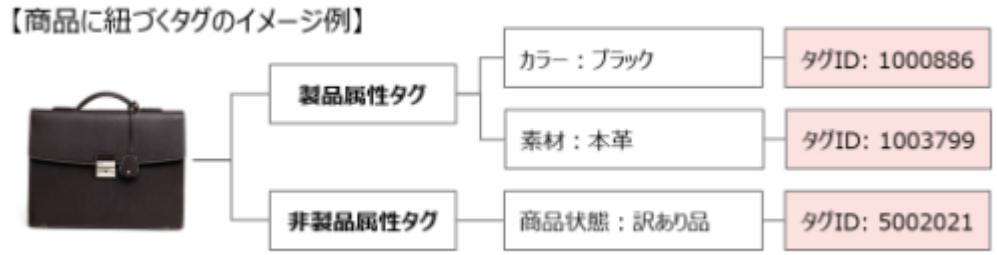
本ガイドラインは SKU に移行前の店舗様向けのガイドラインです。
移行後の店舗様については、以下のガイドラインを参照してください
・商品属性登録に関するガイドライン
・【SKU 移行後】タグ ID 登録に関するガイドライン

1. 本ガイドライン制定の目的

楽天市場では、ユーザーが商品を容易に見つけることができるように、タグを利用した検索ナビゲーション改善を推進しております。
本ガイドラインは、条件による商品絞り込みの元データとなるタグの登録ルールを定めております。
不適切なタグの登録は、楽天市場のお客様の商品検索の利便性を損ない、お客様へ混乱、誤解や迷惑を与えることになりますので、タグの登録は、正しい商品情報に基づいて適切におこなうようお願いいたします。

2. タグとは

ジャンルの商品特性に基づいた属性情報をタグとして定義しています。定義されたタグはタグ ID として、店舗様の商品に登録することができます。
タグは大きく分けて「製品属性タグ」と「非製品属性タグ」に分類されます。「製品属性タグ」はブランド、カラー、素材など、その商品独自の「製品特徴」を表します。「非製品属性タグ」は中古、訳あり品、レンタルなど、同じ製品でも異なる商品の状態や販売方法などを表します。
タグは流行や時代の経過とともに、楽天内での検討を経て新規に作成されるものもあれば、その概念が衰退して無くなるケースもございます。タグの見直しは楽天側で必要だと判断したタイミングで実施され、新規に追加・削除されたタグはサポートニュース「ジャンル ID・タグ ID の変更および新規追加のご案内」にて通知しております。



楽天市場ではタグ ID の改善要望を随時受け付けています。RMS 上の「ジャンル・タグ改善要望」か

ら申請することができます。

3. タグの登録効果

店舗様が取り扱う商品の属性に該当するタグ ID を登録することによって、楽天市場内でユーザーは目的に沿った条件で商品を絞り込む事が可能となります。
タグ ID を登録していない場合は、ユーザーの絞り込み結果に商品が表示されないため、ユーザーへ対する商品露出機会の損失に繋がります。
タグの情報を利用して商品の絞り込みが可能なページは以下のとおりです。

ページ名	PC	モバイル	楽天市場アプリ
商品検索結果ページ	○	○	○
店舗内検索結果ページ	○	○	○
楽天ランキングページ	○	○	—

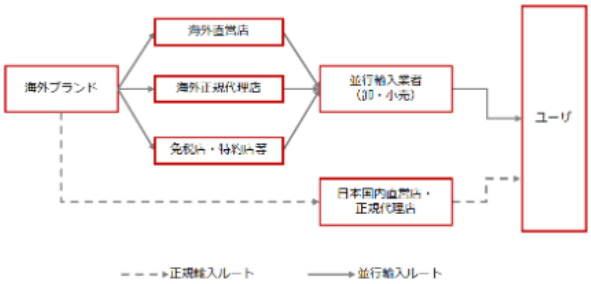
なお、楽天市場ではユーザーが商品を探しやすいようにタグを利用した検索ナビゲーションの改良を継続的に実施しており、タグの重要性は高まる傾向にあります。

4. タグの登録ルール

1)「製品属性タグ」は、「ブランド」、「カラー」などといった属性情報の様に、ジャンルによって共通に利用できるタグもあれば、「ワインの種類」、「CPU スピード」の様に一部の商品ジャンルに限定して利用できるタグも存在します。

2）下記 6 つの商品種類に該当する場合、商品名に商品種類を明記する上で、対応する「非製品属性タグ」を登録することが必須となります。

<table>
<tr><th colspan="2">商品種類</th><th>定義</th><th>タグ ID</th></tr>
<tr><td colspan="2">中古品</td><td colspan="2">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従い、対象のタグを入力してください。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">りんＫ訳あり品</td><td>規格外商品</td><td>製造者が定めた品質基準に満たしていない商品
〈例〉
・変形したじゃがいも
・規格と異なる寸法のシリコンホース</td><td rowspan="4">5002021</td></tr>
<tr><td>傷あり商品</td><td>商品自体、もしくはパッケージに傷や汚れがある商品</td></tr>
<tr><td>返品商品</td><td>一度ユーザーに送付したが返品された商品
メーカー再生品(*1)なども含む
*1：メーカー再生品とは、動作不具合等の理由でメーカー返品になった商品が、メーカーに修理・改修され、再出荷された商品</td></tr>
<tr><td>展示品</td><td>店頭で展示されていた商品</td></tr>
</table>

	バーゲン本	廃版になった書籍に対して、新たに ISBN を発行しディスカウントし再販している商品	
	期間間近商品	使用期限、賞味期限が近い理由で、通常商品と区別して販売されている商品	
	使用・消費期限の切れた商品	医薬品(*2)以外に、使用・消費期限が切れた商品 *2：使用期限切れ医薬品の販売は、違反点数制度の対象となります。詳細は、違反点数制度に関する Q&A の I -(8)-3 からご確認ください。	
並行輸入品		メーカーが認める正規輸入代理店以外を通じて国内に輸入された商品を指します。  	5002022
レンタル品		レンタル商品取扱いに関するガイドラインに従い、対象のタグを入力してください。	
回線セット品		回線契約を伴う商品販売に関するガイドラインに従い、対象のタグを入力してください。	
販売条件あり商品		一定金額以上購入した場合のみ購入可能な格安商品、下取りを同時におこなった場合のみ購入可能な商品、他の特定商品を購入した場合のみ購入可能な商品等の特定のキャンペーン条件を満たすことでのみ購入可能な商品を指します。	5002024

3）商品情報と異なるタグを登録することを禁止しています。

＜具体例＞

・A 社のスニーカーに、B 社のタグを登録すること

・男性用の香水に、ユニセックスタグを登録すること

・S サイズの T シャツに M サイズ、L サイズのタグを登録すること

・25cm-29cm のスニーカーに、20cm-22cm のタグを登録すること

不適切なタグ ID の登録による楽天側での表示制限

タグの登録は商品情報に基づいて適切におこなってください。不適切・不要なタグ ID 等が登録されている商品は、楽天側で表示を制限する可能性があります。

4）一つの商品に、複数の矛盾するタグを登録することを禁止しています
＜具体例＞
・男性向けの香水に、男性、女性、ユニセックスの 3 つのタグを登録すること

5）産地タグ登録の遵守事項
産地タグの一覧および登録可能な対象ジャンルは、産地タグ登録の対象となる商品についてよりご確認ください。
対象ジャンルに登録された商品に産地タグを登録する場合には、食品表示関連の法の趣旨に従い、 下記内容に従ったタグ登録をおこなってください。

- 事実に則した産地タグを登録してください。
- 商品の『原産地』もしくは『原料原産地』が、該当のタグと 100%一致するタグを登録してください。 複数の産地がある場合には、いずれの産地タグも登録できません。
- 商品ページの食品表示（必須記載事項）および実際の商品の食品表示、双方に記載されている産地タグを登録してください。
- 産地を証明する根拠を準備した上で、商品に対して産地タグを登録してください。
- 季節によって原産地が変わる場合などは、下記のいずれかの対応としてください。
  - ➢ 商品の入れ替えにともなってタグ付けや食品表示、商品説明等を都度変更し、必ず間違いが起こらないようにする
  - ➢ タグ付けをおこなわない
- 異なる産地の商品がセットになって 1 つの商品となっている場合は （例えば宮崎県産マンゴーとアメリカ産グレープフルーツのセットなど）いずれの産地タグも登録できません。
- 単品の生鮮食品で、複数の産地のものを混合している場合は （茨城県産と群馬県産のものを混ぜたカットレタスなど）いずれの産地タグも登録できません。
- 『加工地』は今回の産地タグの対象外となりますので、産地タグとして登録できません。

5. タグ ID の自動付与

楽天市場ではユーザーにより商品を探しやすい売り場を提供することを目的にタグを利用した検索ナビゲーションを強化しております。
その一環として、店舗様が登録した商品情報から商品の属性を表す単語（ブランド、カラーなど）を抽出して、自動的にタグ ID を付与する取り組みを実施しています。

以上
2019 年 03 月 28 日　制定
2023 年 04 月 03 日　最終改定

タグ ID 登録に関するガイドライン

※SKU 移行後

本ガイドラインは SKU に移行済の店舗様向けのガイドラインです。

1. 本ガイドライン制定の目的

楽天市場では、ユーザーが商品を容易に見つけることができるように、タグおよび商品属性を利用した検索ナビゲーション改善を推進しております。本ガイドラインでは、商品の状態や売り方に合わせて登録いただく「非製品属性タグ」の店舗登録ルールを定めています。これまで「商品の特徴」を表していたタグにつきましては、「商品属性」としての登録へ変更となりました。

2. タグとは

概要

楽天市場ではユーザーが商品を容易に絞り込むことができるように、ジャンル ID 毎の商品特性に基づいた属性情報を タグとして定義しています。タグは大きく分けて「製品属性タグ」と「非製品属性タグ」に分類されます。「製品属性タグ」はブランド、カラー、素材など、その商品独自の「製品特徴」を表します。「非製品属性タグ」は中古やレンタルなど、同じ製品でも異なる商品の状態や販売方法などを表します。

これらのタグは、店舗様がご登録した「商品属性」の値と組み合わせて検索ナビゲーション等に活用されます。

タグは流行や時代の経過とともに、楽天内での検討を経て新規に作成されるものもあれば、その概念が衰退して無くなるケースもございます。タグの見直しは楽天側で必要だと判断したタイミングで実施され、新規に追加・削除されたタグは RMS「店舗様向け情報」にて通知しております。

注意

楽天市場ではタグ ID の改善要望を随時受け付けています。RMS 上の「ジャンル・タグ改善要望」から申請することができます。

店舗様による登録が可能なタグ

店舗様には、商品種類に応じて一部の非製品属性タグをご登録いただくことができます。

なお、中古、商品コンディション、訳あり、並行輸入に関する情報、商品の特性を表す情報は「商品属性」にて登録する必要があります。

3. タグの登録効果

楽天市場内でユーザーは、タグの情報を利用して商品の絞り込みをおこなうことができます。

絞り込みが可能なページは以下のとおりです。

ページ名	PC	モバイル	楽天市場アプリ
商品検索結果ページ	○	○	○
店舗内検索結果ページ	○	○	○
楽天ランキングページ	○	○	—

4. タグの登録ルール

1）出品商品が、下記 3 つの商品種類に該当する場合、商品名に商品種類を明記する上で、対応する「非製品属性タグ」を登録することが必須となります。（中古や訳ありなどの一部のタグは、2023 年 4 月より、タグから商品属性へ登録方法が変更されました。

商品種類	定義	タグ ID
レンタル品	レンタル商品取扱いに関するガイドラインに従い、対象のタグを入力してください。	5002023
回線セット品	回線契約を伴う商品販売に関するガイドラインに従い、対象のタグを入力してください。	5002026
販売条件あり商品	一定金額以上購入した場合のみ購入可能な格安商品、下取りを同時におこなった場合のみ購入可能な商品、他の特定商品を購入した場合のみ購入可能な商品等の特定のキャンペーン条件を満たすことでのみ購入可能な商品を指します。	5002024

2）商品情報と異なるタグを登録することを禁止しています。

不適切なタグ ID の登録による楽天側での表示制限
タグ ID の登録は商品情報に基づいて適切におこなってください。不適切・不要なタグ ID 等が登録されている商品は、楽天側で表示を制限する可能性があります。

3）一つの商品に、複数の矛盾するタグを登録することを禁止しています。

4）事前申請など特定条件下で利用可能なタグを条件を満たさずに登録することを禁止しています。

5. タグ ID の自動付与

楽天市場ではユーザーにより商品を探しやすい売り場を提供することを目的に、タグや商品属性を利用した検索ナビゲーションを強化しています。
その一環として、店舗様が登録した商品情報などから、自動的にタグ ID を付与する取り組みを実施しています。

以上

2023 年 04 月 03 日　制定

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

インターネット通販の拡大に伴い、配送分野におけるユーザーのニーズは配送通知サービスや受取時間指定サービスなど多様化しております。
他方、楽天市場ではユーザーから、「注文した商品が届かない」「商品が大幅に遅れて届いた」「商品がいつ届くかわからない」等、 商品の在庫に関するお問い合わせや、納期・配送に関するお問い合わせが多くある状態です。そこで、今後、ますます多くのユーザーにご利用いただくためにも、本ガイドラインをご参照の上、ユーザーにとって利便性の高い、安心してお買い物ができる環境作りにご協力いただきますようお願い申し上げます。

Ⅰ. 商品の在庫設定における遵守事項

1. 商品の在庫設定について

R-Storefront の商品登録より、必ず在庫設定をしていただきますようお願いいたします。
各店舗様において、適時に適切な在庫数を設定していただくことにより、商品を購入したユーザーの期待を損なわず安心してお買いものができる環境を提供できるよう、ご対応をお願いいたします。

(1) 在庫設定が必要な商品ページについて
全ての商品ページ(SKU)について在庫設定をしていただきますようお願いいたします。

(2) 設定すべき在庫数について
各店舗様の取り扱う商品、役務の種類によっては、一般的な在庫数の概念にそぐわないものもございますが、楽天市場においては、以下の商品・役務の分類を参考に在庫数の設定をお願いいたします。

ア 直ちに発送可能な在庫がある場合
表示納期で発送可能な数を在庫数として設定ください。

イ 受注発注をおこなう商品の場合
表示納期での発送可能な数を在庫数として設定してください。この場合、各店舗様における処理可能数に加えて、発注先の受注能力に応じた数としてください。

ウ 受注生産をおこなう商品の場合
表示納期で生産が遅滞なく完了し、発送可能な数を在庫数として設定ください。

エ ラッピングや値引きなどのオプション用に用いている商品の場合
表示納期で対応可能な数、あるいはサービス提供の予定上限数を在庫数としてください。

オ サービス提供や講義の受講などの役務系商品の場合
表示納期で提供可能なサービス単位や講義の数を在庫数として設定してください。

Ⅱ．納期情報(商品発送予定日)設定における遵守事項

1. 納期情報(最短お届け可能日・商品発送予定日)を登録・表示すること

ア　ユーザーにお届け日をあらかじめお約束できる商品（SKU）（※１）には、R-Storefront の「最短お届け可能日表示機能」（※２）もしくは「RSL お届け日時表示サービス」（※３）より最短お届け可能日を登録し、表示すること

※1 日付指定が可能な配送方法が設定されている商品を指します。日付指定が可能な配送方法は「宅配便」「クール便」「クール冷凍便」「小型宅配便」「大型宅配便」「宅配便[特定送料]」です。

※2 R-Storefront の「最短お届け可能日表示機能」にて「出荷リードタイム設定」、「配送リードタイム設定」、「配送日時設定」の「買い物ステップでの表示」を登録し、「商品管理」にて商品または SKU ごとに最短お届け可能日を表示してください。なお、「出荷リードタイム設定」では「未定」ではなく「日数」を選択してください。詳細については、[店舗運営 Navi]をご参照ください。

※3 RMS の標準「最短お届け可能日表示機能」とは別に、楽天スーパーロジスティクス（RSL）をご契約の店舗様がご利用いただける、RSL 専用の機能・サービスです。詳細については、[店舗運営 Navi]をご参照ください

イ　日付指定が可能な配送方法（※１）が設定されていない商品または、別途楽天が定義するお届け日を予あらかじめお約束することができない商品（※４）については、R-Storefront の納期情報設定より商品発送予定日を登録し、表示すること

※R-Storefront の「商品基本情報」の「納期情報の表示」あるいは「バリエーション編集」の「納期情報の表示」から商品発送予定日を登録してください。

※４楽天が定義するお届け日をあらかじ予めお約束できない商品の詳細については、[店舗運営 Navi]をご参照ください。

[正しい表示例]

○：1～2 営業日以内に発送予定

○：1 週間以内に発送予定

○：1～2 週間以内に発送予定

[不適切な表示例]

×：入荷次第発送

×：発送日未定

×：発送日は別途ご連絡

×：〇日以降順次発送（※いつまでに発送されるのかが示されていないため不可と判断します）

ウ　楽天が定義するお届け日をあらかじ予めお約束できない商品（※４）を扱う場合、所定の審査手続の上、楽天より配布される「非製品属性タグ」を商品ページ単位で設定すること。審査手続き等の詳細はこちらの店舗運営 Navi をご確認ください。

エ　在庫状況に変更が生じキャンセルする可能性がある場合は、商品ページ上に明確に表示をおこなうこと
※現時点では在庫があっても、自社等と在庫共有によりやむをえず在庫切れが発生する可能性がある場合は、あらかじめ商品ページ上にわかりやすく明確に表示してください。
＜注意文言の表示例＞
当該商品は自社販売と在庫を共有しているため、在庫更新のタイミングにより、在庫切れの場合やむをえずキャンセルさせていただく可能性があります。

＜注意文言の表示例＞
当該商品は自社販売と在庫を共有しているため、
在庫更新のタイミングにより、在庫切れの場合やむをえずキャンセルさせていただく可能性があります。

2. “在庫切れになっても注文を受け付ける”場合の納期表示

“在庫切れになっても注文を受け付ける”場合、必ず「在庫切れ時の出荷リードタイム」もしくは「在庫切れ時納期管理番号」も設定いただくようお願いいたします。
ユーザーにお届け日をあらかじあらかじめお約束できる商品の場合は、「在庫切れ時の出荷リードタイム」を設定のうえ、「在庫あり時の出荷リードタイム」より余裕をもった納期をご入力ください。
日付指定が可能な配送方法が設定されていない商品、または別途楽天が定義するお届け日をあらかじめお約束することができない商品の場合は、「在庫切れ時納期管理番号」を設定のうえ、納期情報は以下の文言をご参考に入力してください。
※ユーザーに商品の入手に対して過度な期待を与えないようご注意ください

＜納期情報の表示例＞
○：納期は 1～2 営業日以内にお知らせします
×：納期未定

3. “在庫切れになっても注文を受け付ける”場合の注意事項

在庫切れ時の注文に対する具体的な納期は、ユーザーの注文を受けて、店舗様からユーザーに対して個別にお知らせするようにお願いいたします。なお、納期通知後にユーザーが相当期間内にキャンセルの申し出をおこなった場合には状況を鑑みてそれを受け付けるなど、店舗様にて定めているキャンセルポリシーとは異なる対応をおこなうなどのご配慮をお願いいたします。

4. その他注意事項

ア　R-Backoffice 注文詳細画面「お届け日時（お届け日指定）」において注文後に指定日を追加および削除しないこと。※ただし、最短お届け可能日表示機能を利用し日付指定ができる商品に限り例外的に注文後にお届け日時（お届け日指定）を追加することを認めます
イ　ユーザーの注文時に表示した納期(商品発送予定日)よりも発送が遅れる場合は、必ず当初の発送予定

日前にすみやかにユーザーへの通知を含め、適切な対応をおこなうこと。また、納期の遅れによりユーザーからキャンセルの申し出があった場合には、速やかにキャンセル受付をし、キャンセル処理をおこなうこと。

ウ　納期の遅れによりユーザーからキャンセルの申し出があった場合には、速やかにキャンセル受付をし、キャンセル処理をおこなうこと。
※発送予定日の変更により、ユーザーは商品が不要となる場合や他で購入する必要が生じる場合もあるため、変更情報は早めに告知し適切に対応してください。

エ　R-Storefront の納期情報設定には、納期情報(商品発送予定日)以外の情報を登録・表示しないこと。
※納期情報(商品発送予定日)の内容については、本ガイドライン「1.　納期情報(商品発送予定日)を登録・表示すること」をご参考ください。

Ⅲ. 商品の配送における遵守事項

1. 発送日を入力すること

各注文に対して具体的な発送日の目途が立ちましたら、注文詳細の発送日の項目に当該発送日を登録してください。
各店舗様が発送日を入力することによって、楽天市場からユーザーにその発送日に発送通知が自動でされるようになります。

※発送通知は毎時集計し発信しております。概ね 21 時頃までにご入力いただければ、当日であっても発送通知が自動でおこなわれます。なお、過去の日付を入力した場合には、この自動の発送通知はおこなわれません。
※発送日の登録は発送当日の 21 時頃までにご入力いただき、原則として過去の日付を発送日に登録しないようにしてください。
※発送日は送付先単位で最大 20 件まで登録できます。21 件以上ある場合、最遅の発送日は必ず RMS 上に登録してください。
※注文日より 12 カ月以上先の日付は発送日として登録できませんのでご注意ください。
※発送日を偽ることは禁止されておりますので、ご注意ください。

2. 配送情報を登録・表示すること

注文詳細にお荷物伝票番号および配送会社を登録してください。
各店舗様がお荷物伝票番号および配送会社を入力することによって、お荷物伝票番号を主要な配送会社へ渡して、最新の配送情報を取得いたします。これによりユーザーが購入履歴から配送状況を確認でき、また、楽天市場からユーザーに配送状況を通知することができるようになります。

(1)　注文詳細に、該当のお荷物伝票番号を入力すること
※注文詳細の送付先の「お荷物伝票番号」欄に入力してください。
※複数のお荷物伝票番号がある場合は全て入力してください。
※お荷物伝票番号のない配送方法を利用する場合は、「お荷物伝票番号」欄は空欄で構いません
※虚偽のお荷物番号、またはお荷物番号とは関係のない文字列の入力は禁止します

(2) 注文詳細に、該当の配送会社を選択し登録すること
※該当しない配送会社をご利用の場合は、「その他」を選択してください。
(3) お荷物伝票番号および配送会社を商品配送後、1営業日以内に登録すること

3. 配送希望日時を遵守すること

配送希望日時の指定のある受注については、ユーザーの配送希望日時に沿った発送の手配を必ずするようにしてください。
また、やむをえない事情によりユーザーの指定した配送希望日時に添えない場合には、速やかにユーザーに対してその旨を通知するようにしてください。

Ⅳ. 違反した場合の措置

本ガイドラインの「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―1 –ウ」に違反した場合は取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「Ⅱ-(3)-11 不適切な商品属性、タグ、製品コード登録」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等特段の事情がある場合には、当社の判断により楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください

以上

2017 年 04 月 03 日　制定
2023 年 05 月 23 日　最終改定

楽天ロゴ使用ガイドライン

楽天市場の WEB で使用する場合の注意事項

店舗様ページ（楽天市場上）でご利用いただく場合、特にお申し出などは必要ありません。
楽天市場で用意している以下ロゴ画像を"そのまま"お使い下さい。

＜利用不可な場合＞

- デザイン、縦横の縮尺など画像に変更を加えたものは利用不可
- ロゴの上下左右に、”R”の高さの 1/2 以上の余白がない場合は利用不可
  ＜例＞

- 最小サイズ以下での利用不可
  ※最小サイズ… 横 40px, 高さ 13px（※余白含まず）
- 透過加工は利用不可

ロゴ画像

Rakuten

2018 年 07 月 02 日最終改定

みんなのレビューに関するガイドライン(出店者向け)

1．みんなのレビューとは

「みんなのレビュー（以下「レビュー」といいます）」は、第三者の提供する情報を参考にすることで、ユーザーに安心して楽天市場をご利用いただくことを目的とした、ユーザー参加型コミュニティです。
ユーザーは、楽天市場内の商品やショップの感想をみんなのレビューとして投稿することができます。

2．レビューの著作権および店舗による引用・利用について

レビューの著作権は投稿した各ユーザーに帰属します。ただし、楽天はみんなのレビュー利用規約により、各ユーザーから投稿された各レビューを自由に利用する同意を得ています。
楽天は、ユーザーからの同意を元に、各出店店舗に対し、一定の範囲に限りレビューの利用を許可します。
店舗は楽天が定める当ガイドラインに沿った利用をするものとします。

ア　店舗は、自店舗もしくは自店舗の取扱商品についてユーザーが投稿したレビューにつき、楽天市場内の当該店舗ページにおいてのみ引用することができます。ただし、その内容を編集したり、変更を加えることはできません。
イ　自店舗や取扱商品の紹介としてレビューを引用した場合、そのレビューの内容も広告の一部とみなされます。したがって、薬事法や景表法等各種法令による広告規制を受ける可能性があります。
ウ　楽天市場外へのレビューの引用・転用は禁止とします。

3．店舗関係者によるレビューの投稿等の禁止について

店舗関係者が、自店舗および利害関係のある他の店舗に対し、実際の体験談を伝えるもの、代理投稿や特定レビューへの返信を意図したもの等いかなる理由であってもレビューを投稿することは禁止します。
本ガイドラインの対象となるレビューの投稿には、「参考になったボタン」の押下等、直接的な投稿以外の行為も含まれます。なお、レビュー投稿等を代行する業者に委託する行為も禁止の対象となります。
万が一店舗関係者によるレビュー投稿等が確認された場合は、契約解除を含む厳しい措置を講じます。
※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第三者をいいます。

4．レビュー投稿を条件とした特典付与の禁止について

レビューが投稿されたことを確認せずに特典を付与した場合や過度な特典を付与した場合、レビューの公平性や信頼性を損なう可能性があり、また景品表示法にも違反するおそれがあることから、レビュー

投稿を条件とした特典の付与は原則禁止といたします。
以下諸条件に基づいた特典の付与に限り、例外的に実施可能といたしますので、実施する際は十分にご確認いただきますようお願いいたします。

■レビュー投稿を条件として付与可能な特典の内容および条件

レビュー投稿を条件とした特典の付与は、以下諸条件に基づく実施に限り可能といたします。

(1) 特典内容

レビュー投稿を条件として付与することが可能な特典は、「別送でのおまけの送付」または「次回注文時に利用できるクーポン」といった、今回の注文の値引きに該当せず、商品発送およびレビュー投稿の確認後に付与できるものに限ります。今回の注文とは別送でおまけを送る場合は、特典の限度額については、景品表示法の景品規制ルールに準ずる範囲内で実施してください。
また次回注文で利用できるクーポンを発行する場合も、同様に法令を遵守いただき、過度な特典とならないようご注意ください。
なお、キャッシュバックや、金券類の特典付与は、別送や次回注文時の同梱であっても一律で禁止といたします。

＜付与することを禁止する特典（例）＞

×：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 ※金額修正による値引きも不可
×：今回の注文におまけを同梱すること
×：特典付与のタイミングに関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関わらず金券類（金券、商品券、ギフト券等）を供与すること

(2) 特典付与を事前告知する場合の記載事項

特典付与に関するユーザーとのトラブル防止の観点から、店舗ページやユーザーの購入履歴に残る方法で、特典内容、レビュー投稿期限、レビュー投稿の特典付与の時期・方法等を明記することを推奨いたします。

(3) 配送状況の登録

商品の配送手配後、すみやかに、R-Backoffice より、すべての受注情報に「お荷物伝票番号」、「配送会社」、「発送日（発送予定日）」を登録してください。

(4) レビュー投稿の確認

「レビューチェックツール」にて、必ずレビューが投稿されていることを確認してください。

(5) 一律の条件での特典付与

レビュー投稿を条件として特典付与する際は、レビューの評価や投稿内容、注文時のレビュー投稿意思確認等にかかわらず、一律で特典を付与してください。
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」や「特典内容が異なることを明示・暗示すること」も、レビューの公平性を損なうおそれがあることから禁止といたします。
また、特典付与を条件として、ユーザーの注文時に商品オプション等でレビュー投稿の意思確認をおこなうことは、レビューを投稿すること以外の条件を付しているとみなし、禁止といたします。
レビューコンテスト、レビュー大賞、抽選で○○プレゼント等として、特定のレビューに対して特典を付与する行為も禁止に含まれます。

５．その他禁止行為について

(1) 別の商品（SKU)へのレビューの付け替え

すでにレビューが投稿されている商品の(SKU)の内容を編集し、別商品(SKU)の内容に変更することは、あたかも後者の商品についてレビュー投稿があったかのような誤解を与える可能性やレビューの公平性、信頼性を損なうおそれがあることから禁止します。

(2) 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は、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。

(3) 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は、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。

(4) レビューの内容の変更・削除等の要請等

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等は、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。

なお、本項において禁止される行為には、投稿内容への批判や過度な反論、ユーザーへの脅迫や迷惑行為など、投稿者が投稿内容を変更するきっかけとなりえるものを含みます。

６．レビューの削除について

楽天は、「みんなのレビュー」利用規約や「みんなのレビュー」投稿ガイドラインに沿って、レビュー内容を監視し、不適切なレビューを削除しますが、レビューの削除は楽天の判断でおこなわれるものであり、店舗からの削除希望に応じるものではありません。

以上

2017 年 04 月 03 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

購入履歴からの注文キャンセル機能に関する

ガイドライン

０．はじめに

購入履歴からの注文キャンセル機能は、重複注文のキャンセルなどを、ユーザー自身で購入履歴から簡易に行うことができるようにする機能です。
各店舗様におかれましては、以下注意事項をご理解の上、必要なご対応をお願いいたします。

１．注意事項

ア．注文から 30 分間について

楽天会員は注文から 30 分間は購入履歴から注文キャンセルが可能となります。

- 楽天会員が 30 分間注文キャンセルが可能であることは必須であり、店舗様にて設定を変更することはできません。
- キャンセルされたものにつきましては、ポイント、キャッシュ、クーポンはユーザーに自動で返還されます。
- 購入履歴からのキャンセルは、ユーザー事由キャンセルとなります。

楽天非会員は購入履歴からの注文キャンセルはできませんので、ユーザーからお問い合わせの際には店舗様のご判断にて注文をキャンセルください。

イ．注文から 30 分経過以降について

楽天会員・非会員問わず、ユーザーは購入履歴から注文キャンセルができません。
もし、ユーザーから注文キャンセルのリクエストがあった際には、店舗様のご判断にて注文をキャンセルください。

以上

2017 年 04 月 01 日 改定

0 円商品登録および買い物かごなし登録に関する

ガイドライン

下記の場合は買い物かごなしや 0 円商品登録を許可します。
これらがメイン商材の場合は楽天スタンダードプランでのご出店が条件となります。

1. 法的にオンライン決済が認められていないもの

例：

認められていないもの・・・不動産・専門学校(入学願書受付)・保険・金融

認められているもの・・・墓石・霊園は法的にオンライン注文でも問題はないので、買い物かごはつけてください。

2. ビジネスサービスなど個別見積もりが必要なもの

問合せや資料請求ボタンのみも可能ですが、お客様は「わかりやすく明確な料金体系」を望まれていること、商品登録しない場合、楽天のサーチなどで検索されにくいことをあらかじめご了承ください。

- 最低基本料金とオプションを商品登録し、買い物かごを使われることをおすすめします。
- 修理の場合、問い合わせボタンで見積もり依頼を受け付け、OK ならば別途買い物かごで受け付けてください。

3. 携帯電話・ADSL・マイラインなどの加入申込

- ADSL やマイライン、CS・BS 放送の加入者募集の代理店(請求を代理店ができないもののみ)など店舗が直接課金できないものは買い物かごなしでも可とします。
- 携帯電話のように物販可能だが通常でも 0 円で販売されているものは 0 円で商品登録の上、買い物かごを使うことも可とします。

4. 情報提供のみの出店

- 金融・保険などで既存顧客サービスの一環として情報提供のみ行うものや、代理店・フランチャイズ募集のための出店は可とします。
  ※代理店募集等は審査商材となります。

5. 専門学校などについて

- 専門学校については買い物かごなどのない、問い合わせ機能のみを利用しての出店も可能です。
  ※楽天オート・楽天トラベル RMS プランなど特約プランでのご出店については別途特約などに定めるとおりとなります。

6. サンプル品・カタログ・資料等の提供について

商品の購入を検討するユーザーの参考となるものを提供する場合は、0 円商品登録が可能です。
例えば以下のようなものを提供する場合、0 円商品登録可能です。

0 円商品登録が認められるもの
・商品のサンプル
・カタログ
・資料
・無料レンタル商品

以上
2017 年 04 月 03 日 制定
2023 年 06 月 30 日 改定

外部業者からのリスト購入禁止ガイドライン

店舗の宣伝のために、Web に公開されているアドレスを収集したり、業者から購入した未承諾のリストに広告メールを送るという行為は、当該店舗様のみならず楽天市場にも数多くの苦情が寄せられます。楽天市場全体の信用を著しく傷付けることとなりますので、そのような行為はなさらないようお願い申し上げます。

迷惑メール法等では、未承諾の相手に広告メールを送る際に表示しなければならない事項を定め、配信停止の希望があった場合の対応について定めておりますが、この法律をたとえ守っていたとしても、個人情報保護法に絡み、自分のアドレスの入手方法について開示を求められる可能性もありますし、モラルに反することだとしてクレームが殺到し、店舗運営に支障が出てしまいます。

また、万が一こうした個人情報の取扱いについてご理解いただけない場合、ご退店いただく可能性もございます。各店舗様におかれましては、くれぐれもご留意くださいますようお願いいたします。

組み合わせ販売機能の利用に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、組み合わせ販売機能（複数の商品をまとめてお買い物かごに入れることができる機能）を利用する際に遵守すべき事項を定めたものです。同機能の利用に際しては、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象は、組み合わせ販売機能となります。

3. 禁止事項

(1) 当社が組み合わせ禁止ジャンルとして指定するジャンル ID の商品を、組み合わせ販売機能を用いて組み合わせ登録すること。

(2) 本来、組み合わせ禁止ジャンルとして指定するジャンル ID に登録すべき商品を、他のジャンル ID を指定して商品登録したうえで、組み合わせ登録すること。

＜注意点＞

- 親商品としての組み合わせ登録、子商品としての組み合わせ登録いずれも禁止事項に該当します。
- 薬機法により、医薬品（動物用医薬品を含みます）のレビュー表示、口コミ、レコメンドは禁止されています。医薬品を組み合わせ登録することは、医薬品のレコメンド行為として薬機法違反に該当するおそれがございますので特にご注意いただきますようお願いします。
- 組み合わせ禁止ジャンルは追加、変更がなされる場合があります。ジャンル ID の変更がなされた場合には、特にご注意ください。

4. 違反した場合の措置

(1) 本ガイドラインの禁止事項（1）に違反した場合、楽天市場出店規約等に基づき、出店停止等の必要な措置を講じる場合があります。

(2) 本ガイドラインの禁止事項（2）に違反した場合、不適切な商品ジャンル登録行為として、取扱禁止商材・禁止行為ガイドライン違反にあたります。適用項目は下記の通り対象商品により異なりますのでご注意ください。

① 医薬品の場合

「II-(1)-13　医薬品取扱いに関するガイドライン違反」（違反点数 35 点）

② 動物用医薬品の場合

「II-(1)-25　動物用医薬品取扱いに関するガイドライン違反」（違反点数 35 点）

③ 酒類の場合

「II-(9)-32　酒類取扱いに関するガイドライン違反」（違反点数 20 点）

④ その他の商品の場合

「II-(3)-10　不適切な商品ジャンル登録」（違反点数 20 点）

なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2017 年 12 月 21 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

レビュー返信機能の利用に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、楽天市場出店者が、「レビュー返信機能」を利用する際に遵守すべき事項を定めたものです。
レビュー返信機能とは、ユーザーが投稿した商品レビュー・ショップレビューに対して、RMS の「レビューチェックツール」から店舗様がコメントを返信できる機能です。ユーザーと店舗様のコミュニケーションを円滑にし、ユーザーのお買い物体験を向上することを目的としています。

2. 本ガイドラインの対象

レビュー返信機能が対象となります。

3. 想定される利用ケース

（1）レビューに、ユーザーの誤解や、ユーザーと店舗様との認識の齟齬が含まれる場合
＜例＞

ユーザーのレビュー	こちらでテレビを買いましたが、アンテナケーブルが同梱されておらず、結局テレビを見られなくて困りました。
返信	私どもの商品説明が分かりづらく、ご不便おかけしましたことをお詫び申し上げます。お客様がお買い求めいただいた商品は、テレビ本体のみとなります。アンテナケーブルは別で販売しております。また、アンテナケーブルが同梱されているセット商品もございますので、そちらもご覧ください。

（2）ユーザーへの個別対応後、引き続き同じレビューが表示されている場合
＜例＞

ユーザーのレビュー	布団カバーに穴が空いていました。不良品で非常に残念です。
返信	お送りした商品に欠陥があり、ご迷惑おかけしましたことをお詫び申し上げます。商品に欠陥があったと確認させていただいた後、すべて無償で交換させていただいております。大変お手数おかけしますが、再びお送りした商品を再度ご確認いただけますと幸いです。

4. 禁止事項

「レビュー返信機能」を利用される際は、以下をよくご確認の上、利用してください。なお、当社が、本ガイドライン及び当社が定める各種規約・ガイドラインに反すると判断したレビューへの返信につい

ては、当社の判断により事前の告知なく削除させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(1) ユーザーのレビューとは無関係の内容を記載すること

(2) 他者を誹謗中傷するような内容を記載すること
※個人やショップ、第三者への誹謗中傷や差別的表現、また、それらを連想させるような返信はご遠慮ください。

(3) 個人を特定できる情報を記載すること
※氏名、住所、電話番号などの個人情報は、重大なトラブルの原因になりますので絶対に記載しないでください。また、個人を特定できるような記載についても、削除などの措置を取らせていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(4) 法令に反する内容、公序良俗に反する内容、未成年に悪影響を与える内容を記載すること
※法令に反する内容はもちろんのこと、社会の一般的秩序や倫理・道徳に反する内容の返信を禁止します。また、他人に嫌悪感を与えたり、未成年に悪影響を与えるような内容、犯罪行為・危険行為・迷惑行為などを助長するような表現を含む返信もお止めください。

(5) 楽天市場外のサイトへの誘導や、営利目的、広告・宣伝を目的とした内容を記載すること
※サイト URL（楽天市場内、楽天市場外含む）を記載したり、ショップや商品の広告・宣伝にあたる表現を含む返信はご遠慮ください。また、他店の利益や別の商品につながる記載も、広告・宣伝とみなされることがありますので、ご注意ください

(6) 著作権等、権利侵害となるおそれのある内容を記載すること
※他人が作成した文章には著作権があるため、権利者に無断で記載すると著作権の侵害となるおそれがあります。インターネットで公開されていても自由に使ってよいわけではありません。なお、以下の内容を含め、他のユーザーや権利者から必要な内容を伴った指摘があった場合、記載を削除するなどの措置をとることがあります。
・新聞、雑誌、本などの記事を転載した場合
・歌詞の全部、または一部をそのまま記載した場合
・他の Web サイト、ブログ、楽天ショップなどに掲載されている、文章を許可なく利用した場合
・翻訳サイトでの翻訳結果の全部、または一部をそのまま記載した場合

(7) その他当社が定める各種規約・ガイドラインに違反する行為を行うこと

5. 違反した場合の措置

本ガイドラインの禁止事項に違反した場合は、本ガイドライン及び楽天市場出店規約等に基づき、該当記載の削除、出店停止等の必要な措置を講じる場合があります。また、当該禁止事項が取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインで定める禁止事項に該当する場合には、別途、同ガイドラインに基づき必要な措置を講じる場合があります。

以上

2018 年 06 月 28 日 制定

ショップクーポンガイドライン

1. ショップクーポンの利用対象

楽天会員による楽天市場の通常購入のみが対象です。

2. ショップクーポンの種類と利用条件

発行できるショップクーポンの種類

1. **定額値引き（●円 OFF）**
   値引き対象金額（税込）から、設定した定額分を値引きするクーポンです。
   例）　1 回のお買い物から 500 円 OFF
2. **定率値引き（●%OFF）**
   値引き対象金額(税込み)から、設定した定率分を値引きするクーポンです。
   例）　対象商品は 30%OFF
3. **送料無料**
   送料分を一律無料にするクーポンです。
   例）　期間限定！●円以上で送料無料

ショップクーポンに設定できる条件

1. **有効期間**
   クーポンの有効期間は以下のように設定可能です。
   商品指定有りの場合　：　最長 3 カ月間
   （※ 6.全ユーザーの利用可能回数上限の設定条件も同時に満たす必要あり）
   商品指定なしの場合 ：　最長 3 カ月間
   ※登録時点の日付の 60 分後から 30 日後までの範囲で設定してください。
2. **1 ユーザーあたりの利用回数上限（●回　または　無制限）**
   1 ユーザーあたりそのクーポンを何回まで利用できるかを、回数指定または無制限に設定できます。
   ※対象商品を指定した場合、対象商品 1 つ（数量 1）に対して当該クーポンを 1 回利用できます。
   ※対象商品を指定しなかった場合、1 注文に対して当該クーポンを 1 回利用できます。
3. **会員ランク**
   そのクーポンを利用できるユーザーの会員ランクを指定できます。
   ※指定なし、ダイヤモンド、プラチナ、ゴールド、シルバー、レギュラーから選択できます。
   ※注文時に指定した会員ランクであった場合のみ利用可能です。
4. **注文金額、注文個数**
   以下のいずれかの条件も指定できます。
   ※同時には指定できません。

1) 金額条件（●円以上）
注文金額が一定金額以上（※）の場合のみ利用できる条件を設定できます。
※送料や代引き手数料等を除く、税込商品価格の合計で計算します。
※対象商品を指定したクーポンの場合は、対象商品のみの注文金額で計算します。

2) 個数条件（●個以上）
注文する商品数が一定個数以上（※）の場合のみ利用できる条件を設定できます。
※対象商品を指定したクーポンの場合は、対象商品のみの注文個数で計算します。

5. **対象商品**

1) 対象商品を指定しない:対象商品を指定せずにクーポンを発行することもできます。
※ 対象商品を指定しなかった場合、クーポンを利用した注文における各商品の税込単価が値引き対象金額となりま す。 値引き時に発生した小数点以下の端数は切り捨てます。
例）利用可能回数 2 回の、対象商品が指定されていない 30%引きクーポンを利用して、商品 A（税込 110 円）を 3 つと商品 B（税込 220 円）を 1 つ購入し、送料が 300 円だった場合
⇒ (110-(110×0.3))＋(110-(110×0.3))＋(110-(110×0.3))＋(220-(220×0.3))＋300 ＝ 77＋77＋77＋154＋300 ＝ 685 円のお買い物

2) 対象商品を指定する:そのクーポンが利用できる対象商品を 5,000 個まで指定できます。
※ 対象商品を指定した場合、定額値引きの場合も定率値引きの場合も、当該クーポン 1 回利用につき指定対象 商品の税込単価が値引き対象金額となります。 値引き時に発生した小数点以下の端数は切り捨てます。
例）利用可能回数 2 回の、商品 A（税込 110 円）が対象商品として指定された 30%引きクーポンを利用して、商品 A を 3 つと商品 B（税込 220 円）を 1 つ購入し、送料が 300 円だった場合
⇒ (110-(110×0.3))＋(110-(110×0.3))＋110＋220＋300 ＝ 77＋77＋110＋220＋300 ＝ 784 円のお買い物

6. **クーポンの全利用回数上限**

ユーザーごとの利用可能回数にかかわらず、そのクーポンが利用される回数の上限を以下のように設定可能です。

- 商品指定有りの場合：上限なし
  ※ただし、発行条件を以下のいずれか一つでも満たす必要あり。
  (1) クーポン有効期間が 14 日間以内
  (2) クーポンの利用回数上限が 1,000 回以内
  (3) 会員ランクが指定されている

- 商品指定有りの場合：上限あり（最大 1,000 回）
  ※クーポンの有効期間が 15 日以上かつ、会員ランクの指定がない場合は、最大 1,000 回

まで発行できます。

- 商品指定なしの場合：上限なし
  ※ユーザーごとの利用可能回数×配布人数より下回る回数を設定する場合は、ユーザーに告知する際やクーポン内容等に
  「先着●回まで利用可能」「先着●名様まで利用可能」等と明記してください。

3. ショップクーポン発行に際しての遵守事項

1. ショップクーポンの内容や利用条件を明記すること
   ショップクーポンの内容や条件は、ユーザーに告知する際やショップクーポン配布の際にわかりやすく明記してください。
2. 告知内容が虚偽・誇大とならないように注意すること

4. 禁止事項

RaCoupon（ラ・クーポン）利用にあたって、以下の行為を禁止いたします。
RaCoupon（ラ・クーポン）利用規約（出店者向け）も参照してください。

1. ユーザーからクーポンを買い取ること
   ※ショップクーポンに限らず、サービスクーポンも含みます。
2. ユーザーに対してクーポンを販売することまたはクーポンの付与に対しユーザーから対価を得ること
   ※クーポンを商品登録して販売することはもちろん、その他の方法でも、クーポンを販売したり、対価を得ることは禁止事項です。
3. 発行したクーポンについて、ユーザーが受領した後に当該クーポンの内容を変更することまたは当該クーポンを取消すこと
   ※メールマガジン等によりユーザーにクーポンの内容を告知した後、告知した内容と、実際に店舗が発行したクーポンの内容が異なっていたことに気づいた場合のみ、有効期間開始日時（適用開始日時）の 60 分前までに設定の変更ができます。
4. 抽選の事実がないにもかかわらず、発行したクーポンが当選したかのように装うこと
   ※実際は抽選の事実がないのに、「当選おめでとうございます」「あなただけに当たりました」等、当該ユーザーが当選したかのように装ってクーポンを配布し、当該ユーザーの取引を誘引することは、景表法上の不当表示に該当するおそれがあります。
5. 商品の実際の販売価格を偽った上でクーポンを発行し、値引きを装うこと
   例）実際の販売価格は 5,000 円であるのに、販売価格を 7,000 円と偽って商品登録し、2,000 円分のクーポンを発行することで、2,000 円値引きされるかのように装うなど。
   ※景表法上の不当表示に該当するおそれがあります。

5. システム利用料等について

ショップクーポン発行にかかるシステム利用料について

ショップクーポンを発行し利用された場合、値引き後の注文金額対してシステム利用料 2%が発生しま

す。
※現在無料期間中です。（キャンペーン期間終了の際には、事前にご案内します。）

クーポンが利用された注文のシステム利用料（従量課金）について

1. ショップクーポンが利用された注文:ショップクーポンが利用された注文は、サービスクーポンまたはメーカークーポンの併用の有無にかかわらず、ショップクーポンによる値引き後の注文金額が課金対象となります。
2. サービスクーポン:サービスクーポンが利用され、ショップクーポンが併用されなかった注文は、値引き前の注文金額が課金対象となります。
3. 一つの注文において国内と海外を含む複数送付先を指定した場合、注文金額に占める国内配送と海外配送の割合に応じたショップクーポンによる値引きの計算をおこない、値引き後の注文金額が課金対象となります。ショップクーポンによる値引きの計算の際は、端数を切り上げます。

   例）　以下の注文に対し、1,000 円の定額値引きクーポンを利用した場合

   国内配送分 商品 A 税込 500 円×3 個 ＋ 海外配送分 商品 A 税込 500 円×2 個

   国内配送分　1500 円　に対するクーポン値引き分　(1,000 円×3/5) ＝ 600 円

   海外配送分　1000 円　に対するクーポン値引き分　(1,000 円×2/5) ＝ 400 円

   ↓

   国内配送分の課金対象額　⇒　1,500 円 - 600 円 ＝ 900 円

   海外配送分の課金対象額　⇒　1,000 円 - 400 円 ＝ 600 円

   ↓

   （国内配送分＋海外配送分）×通常のシステム利用料率　5.0% ＝ 75 円

クーポンが利用された注文の楽天ペイ利用料

クーポンは、その種類を問わず、楽天ペイ利用料の課金対象外となります。
クーポンによる値引き後の注文金額が課金対象となります。
例）1,000 円の商品で 300 円分のクーポンを利用した場合、差し引きの 700 円分が楽天ペイ利用料の課金対象となります。

なお、海外住所向け配送の場合は、購買額（商品代金、のし・ラッピング代、送料、消費税を含み、クーポンの利用金額を除いた金額）に 0.4%を乗じた金額を、通常の利用料に対し加算いたします。

楽天ポイント付与数の計算方法について

クーポンを使って値引きした分は、ポイントの付与の対象外となります。
クーポンを使ったことによる、ポイント付与の減額は以下の計算で算出します。

クーポン適用前付与ポイント数×(クーポン値引き額/注文全体の金額)

例) 以下の注文に対し、1,000 円の定額値引きクーポンを利用した場合

商品 A（ポイント倍率 10 倍）5,000 円 ＋ 商品 B（ポイント倍率 2 倍）1,000 円

値引き前の商品 A の付与ポイント数 ⇒ 500

値引き前の商品 B の付与ポイント数 ⇒ 20

↓

クーポン適用前付与ポイント数 ⇒ 520

↓
クーポン適用による減額分 ⇒ 520 ×（1,000 円/6,000 円） = 83
↓
クーポン適用後付与ポイント数 ⇒ 520 - 83 = 437

以上
2017 年 04 月 03 日　制定
2023 年 10 月 01 日　最終改定

R-Cabinet での動画利用に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、R-Cabinet を各店舗様に快適にご利用いただくために、当該機能に関するルールを定めています。当該機能をご利用の際は、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインは、R-Cabinet の動画管理機能を対象とし、R-Cabinet における動画の管理・編集をおこなうにあたっての遵守事項を定めています。

3. 遵守事項

(1) 第三者の著作権等を侵害しないこと
※動画内の背景として映っている人物・物品および流れている音楽等につきましても、著作権・肖像権等の侵害にあたることがございますのでご注意ください。

(2) R-Cabinet 動画管理内にある動画データを使用して、楽天市場外のサイトへ表示しないこと
※RMS に負荷がかかり、他店舗様にご迷惑がかかる場合がございます。

4. 違反した場合の措置

(1) 本ガイドラインの遵守事項（1）に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(4)-1 著作権、肖像権等を侵害する表記」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

(2) 本ガイドラインの遵守事項(2)に違反した場合は、楽天市場出店規約等に基づき、出店停止等の必要な措置を講じる場合があります。

以上

2017 年 07 月 20 日　制定

2020 年 12 月 17 日　最終改定

チャリティ活動に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインでは、自然災害や疫病、事故等の発生に際して、被害を受けた方の支援を目的とし、楽天市場のシステムを利用したチャリティ活動をおこなうにあたってのルールを定めています。過去にインターネット上で義援金を装った金銭振込みの呼びかけが横行しました。それにより、店舗様が楽天市場のシステムを利用してチャリティ活動をおこなった際に、ユーザーから「本当に支援団体に寄付されるのかわからない」といった不安のお声をいただくことがございました。そのようなお声を踏まえて、皆様の善意が被害を受けた方に円滑に届くようにするため、本ガイドラインを制定いたしました。当社としましては、不安や混乱を招かずして店舗様やユーザーの善意を被支援者に届けるために、店舗様には楽天公式の募金サイト（楽天クラッチ募金：https://corp.rakuten.co.jp/donation/）をご活用いただくことを推奨いたしますが、店舗様が独自にチャリティ活動をおこなう場合には、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

社会貢献（自然災害や疫病、事故等の被害に対する支援や、難民救済等）を目的として、店舗様が楽天市場のシステムを利用しておこなうチャリティ活動（ただし、楽天クラウドファンディングを除く）とします。

3.「チャリティ活動」の定義

本ガイドラインにおける「チャリティ活動」とは、以下のような行為を指します。

・ユーザーが購入した商品代金等の一部もしくは全部が特定の団体等に寄付されるような商品（以下、「チャリティ商品」といいます）を取り扱う行為

・特定の団体等への寄付を募る行為

4. 遵守事項

チャリティ商品を取り扱う際には、以下 2 つの情報を対象商品ページの商品説明文に明示すること

（1）チャリティ内容の詳細

チャリティ内容の詳細を、以下フォーマットで漏れなく記載してください。

【チャリティ詳細】

寄付先：

寄付金額計算式：

寄付予定日：

※寄付予定日はチャリティ詳細掲載日から 1 年以内で設定してください。

記載例）【チャリティ詳細】
寄付先：公益社団法人日本○○○○協会
寄付金額計算式：商品代金の 5%
寄付予定日：○○○○年 10 月末日
（２）寄付したことを証明できるエビデンス
寄付完了後、1 ヵ月を以内を目安に寄付した事実（寄付先、振込先、振込日、金額、振込主）が客観的に確認できるエビデンスを、個人情報を伏せた状態で対象商品ページの商品説明文に掲載してください。
また、当該商品ページはエビデンス掲載後少なくとも 6 ヵ月は削除しないでください。

例）領収書、寄付金受領証明書等
※なお、エビデンスにつきましては、当社へ資料を提出いただく場合があります。発行より 10 年間は保管くださいますようお願いいたします。

5. 禁止事項

・商品の購入をとおしてではなく、直接特定の団体等への寄付を募る行為
※買い物かごを利用して寄付を募ることだけでなく、商品ページ等で特定の団体等への寄付の募集を記載することも含まれます。

6. 違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項に違反した場合や、禁止事項に該当する行為をおこなった場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(9)-33　チャリティ活動に関するガイドラインに反する行為」（違反点数 20 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上
2017 年 09 月 21 日　制定
2023 年 04 月 28 日　改定

不適切な検索対策行為に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

楽天市場ではユーザーの皆様の購買体験の向上のため、商品の探しやすいサイト作りに努めております。

そのため、ユーザーの利便性を毀損する以下の行為を禁止といたします。検索結果、ランキング、リコメンデーションなどにおけるロジックはユーザーの利便性も鑑みておりますので、本ガイドラインを遵守いただいてる商品は、本ガイドラインを遵守いただいていない商品と比べて、商品の楽天市場内での露出が向上する可能性がございます。

逆に、本ガイドラインに対して違反している商品は、商品の楽天市場内での露出が低下する可能性がございます。

※取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインと一部重複するものがございます。こちらもあわせてご参照ください。

2. 禁止事項

以下の各項の行為は禁止します。

(1) 商品名・キャッチコピー欄への商品と関係ないワードの記載

商品名・キャッチコピー欄へその商品と直接関係ないブランド名、商品ジャンル名（商品カテゴリー名）、モデル名などのワードの記載を禁止します。店舗様の取り扱い商品という形で、その商品に直接関係ないブランド名、商品ジャンル名（商品カテゴリー名）、モデル名などのワードを記載することも含みます。

＜禁止例＞

・ビジネスシューズの商品名に、「スニーカー サンダル ブーツ ローファー」と記載

・ノーブランドのスニーカーのキャッチコピーに、「ナイキ アディダス ニューバランス」と記載

・アディダスのスニーカーのキャッチコピーに、「当店ではナイキを中心に 1000 商品以上のスニーカーを取り扱っています」と記載

・ソファのキャッチコピーに、「多数のインテリア揃えています！ソファ、本棚、ダイニングテーブル、テレビボードなどなど」と記載

(2) 商品ページの説明文での商品と関係ないキーワードの羅列

商品ページの説明文（商品説明文および販売説明文）に検索ヒット目的でその商品に直接関係ないキーワードを羅列することを禁止します。店舗様の取り扱い商品という形で、その商品に直接関係ないブランド名、商品ジャンル名（商品カテゴリー名）、モデル名などを羅列することも含みます。

＜禁止例＞

・信州そばの商品ページの説明文で、「関連検索キーワード：わさび 本わさび 生わさび 野沢菜おやき 五平餅 カステラ 馬刺し 地酒 餃子 生餃子・・・・・」というキーワードの羅列

・T シャツの商品ページでの説明文で、「おすすめコーディネイト：ポロシャツ、カーゴパンツ、スキニー、ジーンズ、デニム、ジーパン、チノパン、迷彩パンツ、サルエルパンツ、スウェットパンツ、ハーフパンツ、ワークパンツ、テーラードジャケット、ライダースジャケット・・・・・」というキーワードの羅列

・スマホケースの商品ページの説明文で、「HOT WORD：ハローキティ マイメロディ キキララ ディズニー ミッキー ミニー ドナルド ワンピース ルフィー TIGER&BUNNY ちっちゃいおっさん いしきりん・・・・・」というキーワードの羅列

・バッグの商品ページの説明文で、「当店舗の取扱商品：ルイヴィトン エルメス シャネル コーチ セリーヌ グッチ プラダ カルティエ ディオール ブルガリ フェラガモ バーバリー 財布 バッグ ポーチ マフラー ネクタイ スカーフ ネックレス ペンダント・・・・・」というキーワードの羅列

(3) 商品ページでの隠し文字の記載

商品ページに隠し文字を入れることを禁止します。

（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こと）

(4) 同一商品の複数登録

①検索結果画面での重複表示を狙って、販売条件がすべて同一などのユーザーが差異を判断できない商品を複数登録することを禁止します。

※広告出稿およびスーパーSALE サーチ（割引対象）への申し込みのために必要な同一商品の複数登録は対象外です。

②複数出店している店舗様の場合、異なる店舗様においても、検索結果画面での重複表示を狙って、販売条件がすべて同一などのユーザーが差異を判断できない商品を複数登録することはお控えください。

(5) 誤解を招くような価格表示の設定

検索結果等での露出拡大を狙った以下の価格表示に関する設定を禁止します。

①ユーザーが一定金額・個数以上購入した場合のみ送料が無料となる商品に対し、商品登録の送料選択時に「送料無料」を設定すること

②単品の価格にて商品を登録したうえで、複数購入のみ可能とすること

※オーダーカーテンや手芸用生地のように、1 商品の測り売りを販売個数で表現している場合は対象外です。

＜禁止例＞

1 本 60 円の飲料水を 24 本単位で販売する場合に、60 円で商品登録する行為。（この場合は、実際にユーザーが購入可能な最小単位の 24 本の値段で商品登録してください）

3. 違反した場合の措置

(1) 本ガイドラインの禁止事項（1）、（2）、（3）、（4）、（5）に違反した場合は、遵守頂いている商品に比べ、商品の楽天市場内での露出が低下する可能性がございます。

また、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、当社の判断により、楽天市場出店規約に

基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

(2) 本ガイドラインの禁止事項（3）に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(3)-1 不適切な検索対策（検索文字）」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

(3) 本ガイドラインの禁止事項（4）-①に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(8)-2 不適切な検索対策（同一商品複数登録）」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2017 年 09 月 21 日　制定

2021 年 01 月 28 日　最終改定

他人の著作物等の掲載に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、店舗様が出店ページ等で他人の氏名や肖像、著作物（以下、「著作物等」といいます）を掲載するにあたって遵守いただきたい事項を定めています。他人の著作物等を無断で掲載した場合、権利侵害行為として訴訟等の重大な問題に発展する場合がございます。そのため、他人の著作物等を掲載するにあたっては、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象は、店舗様が楽天出店店舗の運営において、出店ページ等へ他人（店舗様以外の者を指します）の著作物を掲載することです。

3. 遵守事項

(1) 他人の著作物等を掲載する際は、必ず当該権利者から掲載許諾を得ること

(2) 当該権利者からの掲載許諾について、当社が店舗様に確認依頼をおこなった際は、当該掲載許諾を確認できる資料を当社に申請し、審査を受けること

4. 違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「II-(4)-1 著作権、肖像権等を侵害する表記」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2022 年 02 月 01 日最終改定

外部サイトへのリンクに関するガイドライン

1. 外部サイトへのリンクのルールについて

楽天市場では、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 への楽天市場以外の URL の記載は原則禁止としております。ただし、例外リンク申請をいただき、以下の必要条件を全て満たしている、かつ当社が許可した URL に関しては、例外的にリンクを認めます。その場合、当社が指定する URL（https://link.rakuten.co.jp/****/）（以下、「指定 URL」といいます）を必ずご使用ください。

2. 外部リンク申請許可の必要条件

- 楽天市場が提供していない機能やサイトであること
- 申請ページにおいて、当社が定める各種ガイドラインに違反する内容がないこと
- 申請ページにおいて、エラー表示や表示崩れがないこと
- 申請ページ及び申請ページから遷移する画面が全て確認できること（遷移する画面を全て確認するにあたって ID、パスワード等の入力が必要な場合は申請時にそれらの情報が必要です）
- 申請ページが、情報提供したいページのみであること（サイトのトップページやまとめページ、リンク集ページ、目次ページ等を申請いただいても、許可しておりません）

3. 具体的に例外許可を認めるもの

分類	許可可能な申請単位	許可条件
商品配送・受取に関するもの	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下いずれかの条件を満たしているもの。 ・荷物検索サービスや、配送遅延情報・営業所情報など、ユーザーへの配送等に関する情報提供であること ・店頭受取サービスの許可を得ている店舗が同サービスを利用するにあたり必要な実店舗の場所、在庫に関する情報提供等であること
ショッピングローン等の決済に関するもの	単一ページ URL 以下(※1)	必要条件を満たし、かつ以下のいずれかの条件を満たしているもの。 ・ショッピングローンの仮審査に関するものであること ・決済業者様の規約や利用手順など、ユーザーへの決済に関する情報提供であること
アンケート・投票に関するもの	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。 ・住所・氏名・電話番号・メールアドレス等の個人情報取

		得につながるものがないこと
その他の情報提供に関するもの 例）メーカーサイト、公的機関のサイト	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下のいずれかの条件にあてはまるもしくは当社が必要だと判断したもの。 ・シミュレーション機能など特別な商品説明機能であること ・商品スペックの情報量が多い商品の商品補足説明するものであること ・食品のトレーサビリティ表示や検査データ、リコール情報など商品や楽天市場出店店舗の「安全情報」を示すためのものであること ・商品の適合性を確認するためのものであること ・商品の利用可能エリアを確認するためのものであること ・カタログギフトの中身を閲覧するためのものであること ・薬剤師の確認情報やルール等の、購入前または購入後に必要な情報を提供している官公庁・公的機関のサイトであること ・自動車損害賠償責任保険の加入申し込み
YouTube の動画利用に関するもの	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下の条件をすべて満たしているもの ・商品・サービスの紹介、使用方法、詳細・補足説明等、楽天市場でお取扱いの商品に関するものであること、または、楽天市場出店自店舗の紹介、実店舗・リアルイベントの紹介に関するものであること ・禁止事項に違反しないこと(※2) ・自社管理の申請ページ（動画内、コメント欄を含む）に自社のホームページ URL 等、楽天市場以外の URL がある場合は楽天市場 URL（楽天市場店舗 URL,商品ページ URL 等）が併記された状態であること
受注前にユーザーと情報連携するもの 例）見積もり依頼フォーム	単一ページ URL 以下(※1)	必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。 ・フォーム内に楽天市場以外のサイトへのページリンクが全くないこと ・フォーム送信後は画面を閉じるか、もしくは楽天市場出店店舗内に戻ること ・個人情報に関する記載は、ユーザーのお名前とメールアドレス以外は任意項目とすること ・当社指定の文言(※3)が記載されていること

		・買い物フローの説明が、出店ページもしくは申請ページ内に記載されていること ・受注時は、楽天市場の買い物かごを使って決済すること
受注後にユーザーと情報連携するもの 例）詳細オーダーフォーム、領収書発行システム	単一ページ URL 以下(※1)	必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。 ・フォーム内に楽天市場以外のサイトへのページリンクが全くないこと ・フォーム送信後は画面を閉じるか、もしくは楽天市場出店店舗内に戻ること ・受注番号に関する項目が入力必須項目として設置されていること ・受注番号を照会するために必要として個人情報に関する項目を設置する場合は、ユーザーのお名前とメールアドレス以外は任意項目とすること ・当社指定の文言(※3)が記載されていること
ユーザーからの問い合わせを受け付けるもの 例）問い合わせフォーム	単一ページ URL 以下(※1)	必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。 ・フォーム内に楽天市場以外のサイトへのページリンクが全くないこと ・フォーム送信後は画面を閉じるか、もしくは楽天市場出店店舗内に戻ること ・個人情報に関する記載は、ユーザーのお名前とメールアドレス以外は任意項目とすること ・当社指定の文言(※3)が記載されていること
楽天が必要と認めたもの	単一ページ URL 以下(※1)	必要条件を満たし、かつ下記の条件を満たしているもの ・当社が必要な機能やシステムだと判断したものであること

※1：個別のユーザー専用のパラメータなどをつける場合のみ許可します。

※2：禁止事項は以下の行為を指します。

・実店舗やリアルイベントを優遇すること

・楽天が禁止商材・禁止行為と定めるものが動画に映りこんでいること

・他人の著作権や商標権等の他人の権利を侵害するものであること

・動画作成者の著作権等を侵害すること

・その他法令、当社が各種ガイドラインにおいて禁止と定める事項に抵触すること

※3：当社指定文言は、下記文言となります。（当店とは、申請店舗様のことを指します）

■このフォームに入力された情報は、楽天グループ株式会社ではなく、当店が管理しています。

■このフォームに入力された情報に関するお問い合わせは

直接当店にお願いいたします。楽天グループ株式会社では対応できません。

■このフォームで入力された情報につきましては、当店は、
(●ご利用目的をご記載ください●)の目的でのみ利用します。

注意

- サイトが更新され上記基準に合致しなくなった場合や、ガイドラインの変更により当該基準を満たさなくなった場合などには、事前にご連絡のうえ例外許可の取り消し（申請履歴の削除等を含む）を実施する場合がございます。あらかじめご了承ください。

以上

2024 年 02 月 29 日　最終改定

楽天市場以外での取引行為および取引誘導に関する

ガイドライン

1. はじめに

楽天市場出店規約にもございますように、楽天経由のユーザーに対し、楽天市場外への取引誘導や、楽天市場外で実際に取引をおこなうことは禁止しております。各店舗様におかれましては、日頃よりご留意いただいていることと存じますが、いま一度、ルールをご確認いただきますよう改めてお願いいたします。

2. 禁止行為

楽天市場の出店ページ、R-Mail、受注関連メール、梱包物、同梱物、楽天市場が提供する広告などにおいて、以下のような行為をおこなわないよう、お願いいたします。

1.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、ユーザーと取引をおこなうこと

※以下の場合を除く

(1) 家電リサイクル法に基づき料金販売店回収方式によりリサイクル料金を徴収する場合

(2) 定額課金（サブスクリプション）を伴う電子機器の取扱いに関するガイドラインに基づく販売

(3) O2O の取り組みに関するガイドラインに基づく施策の場合

2.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※1

3.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※1

4.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

5.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、訪問販売等をおこなうこと

6.掲載外の商品もお取り寄せ・お見積もりしますと記載すること

7.在庫切れと記載されている商品も予約を承りますと記載すること

8.実際の商品価格と異なる価格で商品を登録し、「実際の価格は追ってメールでご連絡します」などと記載すること

9.注文前に問合せボタンを使っての在庫・売価確認を促す記載をすること

10.問合せボタン等で問い合わせを受けた際にそのままメール等で受注すること

11.定期購入などの際に、実際の販売期間と異なる金額・数量で商品を登録すること

12.予約注文を買い物かご以外で受け付けること

13.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、SNS 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)
14.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
15.楽天市場店の併記なしに、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
※１　O2O の取り組みに関するガイドラインに基づく施策の場合を除く

3. 補足資料

特に店舗様からお問合せの多い、梱包物・同梱物、外部リンクに関して表にまとめました。
ガイドラインご理解にお役立てください。
※外部リンク、R-SNS については「4. 関連コンテンツ」の各リンク先をご確認ください。

記載箇所	記載可否	自社サイト URL、他モールサイト URL 等の外部 URL(QR コード・外部サイト名記載含む)	SNS サイトの URL 記載(QR コード・外部サイト名記載含む)	実店舗・リアルイベント案内	楽天市場で取り扱っていないサービス・商品案内
オンラインページ (店舗ページ・R-Mail)	○	当社が例外外部リンクとして許可したもの	・R-SNS ページ URL ・当社が例外外部リンクとして許可したもの	実店舗やリアルイベントの紹介	
	×	当社が例外外部リンクとして許可していないもの	当社が例外外部リンクとして許可していないもの	楽天市場よりも実店舗やリアルイベントを積極的に優遇する旨の記載	全て不可
オフライン (梱包物・同梱物)	○	・当社が例外外部リンクとして許可したもの ・当社が許可していなくても、楽天店舗 URL が併記された状態での記載	R-SNS ページ URL が併記された状態での記載	実店舗やリアルイベントの紹介	楽天市場以外の物販や EC の情報以外を目的とした情報提供
	×	・当社が例外外部リンクとして許可していないもの	R-SNS ページ URL が併記されていない状態での記載	楽天市場よりも実店舗やリアルイベントを積極的に優遇する旨	楽天市場以外の物販 EC の情報提供

		・楽天店舗 URL の併記がない状態での記載		の記載	

以上

2017 年 02 月 02 日　制定

2023 年 11 月 24 日　最終改定

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

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは楽天ランキング等にランクインした実績（以下「ランクイン実績」といいます）を出店ページ等に記載する際に、ランクイン実績をユーザーに分かりやすく記載し、誤解を与えないようにするためのガイドラインです。 出店ページ、外部広告媒体等でランクイン実績を記載する場合には、本ガイドラインを遵守いただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインの対象は下記のとおりです。

- 楽天ランキング
- 商品レビューランキング
- 楽天商品価格ナビランキング

3. 遵守事項

(1) 「楽天ランキング」に関する記載について

① 必須記載事項

ランクイン実績を表示する場合には、以下の必須記載事項を全て表示してください。また、「楽天ランキング」へのランクイン実績である旨も明示してください。

必須記載事項	内容
対象ジャンル	総合ジャンルではない場合には、ランクインしたジャンルの正式名称もあわせて記載してください。 例：総合、食品ジャンル、ワンピースジャンル等
絞り込み条件 (絞り込みをおこなった場合のみ)	・レフトナビの「条件で絞り込む」機能での絞り込みをおこなった場合には、その絞り込み条件を明確に記載してください。 例：6 本セット(ワインセットジャンルの場合)等 ・「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。 例：性別：男性、年齢：10～19 歳 等
順位	当該ランキングで入賞した順位を明記してください。
集計・更新日	いつの時点でのランキングなのかを明記してください。 ランキングの種類により更新タイミング関連の記載ルールが異なります。 ・リアルタイムランキング：「更新日＋時間」を記載

	例：「2019 年 3 月 5 日(火) 09:25 更新」 ・デイリーランキング：「更新日＋集計日」を記載 例：「2019 年 3 月 4 日(月)更新 (集計日：3 月 3 日)」 ・週間ランキング： 「更新日＋集計期間」を記載 例：「2019 年 2 月 27 日(水)更新 (集計日：2 月 18 日～2 月 24 日)」 ・月間ランキング：「更新日＋集計期間」を記載 例：2019 年 2 月 6 日(水)更新 (集計日：1 月 1 日～1 月 31 日)」 ・上半期ランキング：「対象時期+集計期間」を記載 例：「上半期ランキング 2020 (集計日：2019 年 11 月 1 日(金)～2020 年 4 月 30 日(木))」 ・年間ランキング：「年度＋集計期間」を記載 例：「年間ランキング 2017 (集計日:2016 年 9 月 25 日～2017 年 9 月 24 日)」 ・その他のランキング：「更新日+集計期間」を記載 ※更新日・集計期間の項目がないランキングについては、該当ページ上のいつの時点でのランキングなのかが分かる表記を掲載してください。
ランキングタイトル	どのランキングにおける実績なのか記載してください。 例：リアルタイムランキング、デイリーランキング、週間ランキング、月間ランキング、上半期ランキング、年間ランキング

※記載例

【上記イメージの楽天ランキングの記載例】
楽天ランキング
バナナ ＞ 日本 ジャンル
ディリーランキング1位
2020年5月13日(水)更新（集計日：5月12日）

② **画面キャプチャの利用**

画面キャプチャを利用してランクイン実績を表示する場合には、ユーザーが分かりやすいように配置してください。なお、画面キャプチャによって上記必須記載事項の代用とすることが可能です。ただし、画面キャプチャだけでは必要記載事項が不足している場合には、当該画面キャプチャの掲載場所付近の分かりやすい箇所に、不足している情報を記載し表示してください。

③ **その他訴求方法について**

1. 「○週連続ランクイン！」等、連続ランクインの事実を記載する場合には、対象期間を必ず記載してください。
2. 複数の同一でない商品に関するそれぞれのランクイン実績を合算しないでください。また、同一商品であっても、異なる集計期間のランクイン実績、異なる対象ジャンル（絞り込み条件も含む）のランクイン実績を合算しないでください。
3. ランクイン実績の事実を、店舗内の画像や広告用バナー、サムネイル等にオリジナルアイコン等を設けて表示する場合には、楽天市場全体の品位や信頼を損なわないデザインのものとしてください。

(2) 「商品レビューランキング」に関する記載について

① **必須記載事項**

ランクイン実績を表示する場合には、以下の必須記載事項を全て表示してください。また、「商品レビューランキング」へのランクイン実績である旨も明示してください。

必須記載事項	内容
順位	当該ランキングで入賞した順位を明記してください。
対象期間	いつの時点でのランキングなのか記載してください。 例：2014 年 5 月 14 日更新
集計期間	どの集計期間におけるランキングなのか記載してください。 例：集計期間：2017 年 5 月 8 日~2017 年 5 月 14 日

※記載例

商品レビューランキング　1 位

2014 年 5 月 14 日更新（集計期間：2017 年 5 月 8 日～2017 年 5 月 14 日）

② **画面キャプチャの利用**

画面キャプチャを利用してランクイン実績を表示する場合には、ユーザーが分かりやすいように配置してください。なお、画面キャプチャによって上記必須記載事項の代用とすることが可能です。ただし、画面キャプチャだけでは必要記載事項が不足している場合には、 当該画面キャプチャの掲載場所付近の分かりやすい箇所に、不足している情報を記載し表示してください。

③ **その他訴求方法について**

ア 「○週連続ランクイン！」等、連続ランクインの事実を記載する場合には、対象期間を必ず記載してください。

イ　複数の同一でない商品に関するそれぞれのランクイン実績を合算しないでください。

ウ　ランクイン実績の事実を、店舗内の画像や広告用バナー、サムネイル等にオリジナルアイコン等を設けて表示する場合には、楽天市場全体の品位や信頼を損なわないデザインのものとしてください。

(3)　「楽天商品価格ナビランキング」に関する記載について

①　必須記載事項

ランクイン実績を表示する場合には、以下の必須記載事項を全て表示してください。また、「楽天商品価格ナビランキング」へのランクイン実績である旨も明示してください。

必須記載事項	内容
対象ジャンル	ランクインしたジャンルの正式名称もあわせて記載してください。 例：家電、アウトドア等
ランキングタイトル	ランキング種別(売上ランキング、注目ランキング)を記載してください。
順位	当該ランキングで入賞した順位を明記してください。
対象期間	いつの時点でのランキングなのか記載してください。 例：2017 年 5 月 14 日(火)更新

※記載例

楽天商品価格ナビランキング　家電ジャンル　注目ランキング　1 位

2017 年 5 月 14 日更新

②　画面キャプチャの利用

画面キャプチャを利用する場合、お客様が分かりやすいように配置してください。

なお、画面キャプチャによって上記必須記載事項の代用とすることはできますが、画面キャプチャだけでは情報が不足している場合、当該画面キャプチャの掲載場所付近の分かりやすい箇所に、不足している情報を記載し表示してください。

③　その他訴求方法について

ア　「○週連続ランクイン！」等、連続ランクインの事実を記載する場合、対象期間を必ず記載してください。

イ　複数の同一でない製品に関するそれぞれのランクイン歴を合算しないでください。また、同一製品であっても、異なる集計期間のランクイン実績、異なる対象ジャンル（絞り込み条件も含む）のランクイン実績を合算することもしないでください。

ウ　ランクイン実績の事実を、自社サイト内の画像や広告用バナー、サムネイル等にオリジナルアイコン等を設けて表示する場合、楽天市場全体の品位や信頼を損なわないデザインのものとしてください。

(4)　楽天市場以外の媒体での表示

楽天市場の WEB サイト外においてランクイン実績を表示する場合は、以下の①～⑦を遵守してください。

① 楽天ランキング（年間、上半期、月間、週間、デイリー）のみ利用し、楽天リアルタイムランキング、商品レビューランキング、楽天商品価格ナビランキングは楽天市場の WEB サイト外において利用しないこと

② 楽天市場の WEB サイト外で利用できるランクイン実績は「1 位」のみ利用すること

③ 表示可能期間

楽天ランキング（年間） ： 受賞後 3 年間

その他 ： 受賞後 1 年間

④ レフトナビの「条件で絞り込む」機能で絞り込んだランキングの受賞実績は掲載しないこと

⑤ 受賞実績の表示は出店契約期間中に限る（退店後の利用は不可）

⑥ 当該ランクイン実績を獲得した商品が実際に楽天市場の自店舗内にて販売されている状態であること

※「販売されている状態」とは商品在庫が存在しユーザーが商品を購入可能な状態を指します

⑦ 「楽天ランキングへのランクイン実績の表示に関するガイドライン」を遵守すること

掲載場所	掲載条件				
	ランキングタイトル	ジャンル	順位	表示可能期間	その他
楽天市場 出店ページ (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を含む)	■楽天ランキング 年間 ○ 上半期 ○ 月間 ○ 週間 ○ デイリー ○ リアルタイム ○ その他 ○ ■商品レビューランキング ○ ■楽天商品価格ナビランキング ○	制限なし	制限なし	制限なし	・「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」遵守
その他 例）自社サイト オフライン媒体	■楽天ランキング 年間 ○ 上半期 ○ 月間 ○ 週間 ○ デイリー ○ リアルタイム × その他 × ■商品レビューランキング × ■楽天商品価格ナビランキング ×	制限なし	1 位のみ	年間： 受賞後3年間 その他： 受賞後1年間	・「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」遵守 ・タグ・条件で絞り込んだランキングの受賞実績掲載は不可 ・出店契約期間中に限る（退店後の利用不可） ・楽天ロゴを伴う独自の受賞エンブレムの利用は不可 ・当該ランクイン実績を獲得した商品が実際に楽天市場の自店舗内にて販売されている状態であること ※「販売されている状態」とは、商品在庫が存在しユーザが商品を購入可能な状態を指します

(5) 受賞エンブレムについて

ランキング受賞実績がある店舗様は当社指定の受賞エンブレムをご使用いただけます。

① 楽天市場の WEB で使用する場合

店舗様ページ（楽天市場上）でご利用いただく場合、特にお申し出などは必要ありません。
こちらよりダウンロードして、ガイドラインに基づきご使用ください。

② 楽天市場の WEB 以外で使用する場合

楽天市場の WEB 以外の印刷物や広告媒体に使用し掲載される場合には、必ず事前に下記申請先まで申請をお願いいたします。

受賞エンブレム使用申請先：ichiba-rankinglogo-order@mail.rakuten.com
メール件名：【楽天ランキング】楽天市場 WEB 以外使用申請

■ 申請項目　※全項目必須

店舗名：
店舗 URL：
会社名：
氏名：
メールアドレス：
電話番号：
担当 EC コンサルタント
使用用途：
使用媒体：
掲載期間：
ランキング受賞日：
ランキング種類：

■ 添付ファイル　※2 点必須
実際に使用する予定のデザイン画像を添付してください。
（受賞日等の必須記載事項が正しく入っているもの）
証跡となる受賞時のランキングページ画像（キャプチャ）を添付してください。

※申請に関するよくあるお問い合わせはこちらをご参照ください。

＜注意事項＞
・ 楽天市場以外の媒体においてランクイン実績を表示する際は原則当社指定の受賞エンブレムをご使用ください。また、店舗様独自のエンブレムを作成し使用することは直ちに禁止とはいたしませんが、楽天ロゴを伴う独自エンブレムの作成・使用はおやめください。
・ 楽天市場以外の媒体においてランクイン実績をエンブレムを用いて表示する際は、(4)の事項を遵守いただきますようお願いいたします。
・ 楽天市場の WEB サイト外において、楽天のロゴマークを伴ってランクイン実績を表示する場合には、別途定めるルールに沿って、楽天ロゴの使用申請が必要になります。
楽天ロゴ使用ガイドライン
楽天ロゴ　使用申請フォーム

4. 禁止事項

ユーザーに誤解・混乱を与えないため、また、楽天ランキングの信頼を確保するために、以下の行為を禁止します。

(1) 本ガイドラインに違反すること
(2) ランクイン実績について、事実と反する表示をすること
(3) 架空の注文をおこなう等、不正な方法でランキング結果を操作しようとすること
(4) 出店ページ上にランクイン実績をうたっているにもかかわらず、本ガイドラインに定める必須記載事項を明記しないこと
(5) 他店舗や他商品のランクイン実績を流用して掲載すること（同一企業様による複数出店の場合であっても、原則として店舗単位での表示としてください。また、卸元等第三者より楽天市場におけるランクイン実績を含む広告が配布された場合につきましても、楽天市場内外での利用は原則禁止といたします）

5. 違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項・禁止事項に違反した場合は、取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「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」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。

なお、違反の内容・程度等、特段の事情がある場合には、上記違反点数にかかわらず、当社の判断により、楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上

2015 年 03 月 05 日　制定

2023 年 04 月 03 日　最終改定

お買いものパンダの利用禁止

LINE の楽天市場公式アカウント等に登場している「お買いものパンダ」等のキャラクターは、楽天グループ株式会社が著作権を有しております。店舗様のページやメールマガジン、バナー等いずれの媒体においても、ご利用は著作権の侵害となりますので、お控えください。（楽天提供の正規バナーを除く）

お買いものパンダ例

2024 年 02 月 29 日　最終改定

RMS AI アシスタント β版ガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは「RMS AI アシスタント β版」（以下「本機能」といいます）を利用する際に遵守すべき事項を定めたものです。

2. 遵守事項

「RMS AI アシスタント β版」（以下「本機能」と言います）は、楽天市場に出店する店舗（以下「本店舗」と言います）が楽天市場における店舗運営（以下「本
目的」といいます）のために実施する業務をサポートするための機能となります。本機能をご利用する場合には本免責事項および各機能の画面に表示される特記事
項に同意する必要があります。本免責事項および特記事項に同意いただけない場合には、本機能はお使いいただけません。

1.本店舗が本機能に入力をおこなう場合には、当該入力情報の利用について適切な権限を有していることを保証するものとします。

2. 本店舗は本機能およびその生成結果の利用においては本免責事項、楽天市場出店規約等の楽天市場への出店にあたって適用される規約のほか、
https://openai.com/policies および https://policies.google.com/terms/generative-ai/use-policy に記載されるユーザーの義務を遵守するものとします。

3. 禁止事項

1.本機能およびその生成結果を本目的の他に使用することはご遠慮ください。

2.個人情報（本店舗または本店舗の従業員の情報や、店舗で商品を購入されたユーザーの情報等）を本機能に入力することはお控えください。

4. 免責事項

1.本機能およびその生成結果は現状有姿で提供されます。当社は本機能が生成する生成結果の適切性、正確性、目的適合性、第三者の権利の非侵害等について保証
いたしません。本店舗が本機能およびその生成結果を使用する場合には必ず本店舗の責任において内容の正確性や関連する法令、ガイドライン等（楽天市場出店に
あたって本店舗に適用されるガイドラインを含みます）をご確認のうえ採否を決定し、また必要に応じて修正をおこなってください。なお、第三者が権利を有する
商品画像や商品説明に関する文章等を入力すると生成結果の権利侵害リスクが高まりますのでご注意ください。

2.本機能の使用またはその生成結果に起因して利用者に生じた損害について当社は責任を負いません。

3.当社の裁量により本店舗の本機能の利用を停止する場合があります。
4.当社は本機能の提供を予告なく中止または終了し、内容の変更をすることができるものとします。
5.本機能に入力された内容およびその生成結果は本機能その他当社および当社が認める第三者のサービス・製品の品質向上、開発に用いられることがあります。

以上

2024 年 03 月 28 日　制定

10%消費税増税対応ガイドライン

1. 消費税率引き上げの概要（抜粋)

1-1）消費税率の改訂および軽減税率の導入

・2019 年 10 月 1 日より ：

・標準税率： 10%

・軽減税率： 8%

・軽減税率制度とは特定の対象品目に対して 8%の消費税率を適用する税制です。

・対象品目は 2 つ規定されています。

A) 酒類・外食を除く飲料食品

B) 週 2 回以上発行される新聞（定期購読契約）

・飲料食品は食品表示法に規定する食品（酒類を除きます）です。一体資産を含みます。

・一体資産とは、「食品と食品以外の資産があらかじめ一体となっている資産」です。

・税抜 1 万円以下、かつ、合理的計算により食品構成比が 2/3 以上の一体資産については、当該商品全体として軽減税率 8%が適用されます。

適用税率に迷う場合は、国税庁 HP/お近くの税務署にてご確認ください。
国税庁ホームページ
https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/index.htm
国税庁軽減税率電話相談センター
https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/zeimokubetsu/shohi/keigenzeiritsu/04-1.htm

1-1）消費税率の改訂および軽減税率の導入

・転嫁を阻害する表示の禁止

例）「消費税は当店が負担します」

「消費税分還元セール」

「消費税相当分のお好きな商品プレゼント」

「消費税分ポイントバック」 など

参考資料（各省庁 HP など）
公正取引委員会 『消費税を円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法およびガイドライン等について』

2. 楽天市場の 10 個の消費税対応方針

2-1）商品税率の新規導入

・楽天市場では軽減税率導入を受けて商品単位の「消費税率」を導入します。
・商品税率では、登録商品 1 つ 1 つに対して、消費税率を設定可能とします。10%または 8%を設定ください。
・商品券、プリペイドカード等の非課税商品は 0%の消費税率を設定ください。
・商品単位の消費税率（商品税率）には初期設定はありません。商品税率を設定しない場合は、その商品に対して、店舗単位の消費税率が適用されます。商品税率が優先適用されます。

＜図1＞商品単位の消費税率の導入

・商品税率を設定いただく前に、店舗税率の設定・見直しを推奨いたします。
・下記のケースのいずれに該当するかをご判断いただき、店舗税率を設定・見直しいただけると効率よく作業いただけます。
　・標準税率 10%の商品が多い店舗様 ⇒　店舗税率を 10%設定
　・軽減税率 8%の商品が多い店舗様 ⇒　店舗税率を 8%設定

2-2）商品税率の新規導入

・楽天市場では「発送日基準」を採用します。すなわち「出荷した日」を消費税の納税義務が発生する課税資産の譲渡日とし、消費税率の切替基準といたします。
・予約商品など、注文日と発送日のズレが大きくなる受注にも発送日基準は適用されます。

<図2> 発送日基準

例）出荷日（発送日）を引渡しのあった日とする場合

・2019 年 9 月 29 日に注文受付し 2019 年 9 月 30 日に発送 → 旧税率 8%

・2019 年 9 月 29 日に注文受付し 2019 年 10 月 1 日に発送 → 新税率 10%

・2019 年 10 月 5 日発売の予約販売を 2019 年 9 月 1 日に受付 → 新税率 10%

2-3）【楽天方針】店舗様主体での税率・価格更新を基礎とします

・消費税増税に伴う価格・税率データは基本的に店舗様にてご更新いただく想定です。

金額情報は、店舗様の価格戦略に基づくものであるため

商品の適用税率は、軽減税率制度の対象商品か否かの個別判断が必要であるため

更新対象の価格・税率データは大きく 2 つに分かれます。

<表 1>

タイプ	カラム数	説明
【A】店舗/商品データ	28 個	お客様からの購入予約申込みがあり、かつ、受注未確定データ
【B】受注データ	13 個	・店舗様や商品自体のデータ群 ・お客様から購入申込みがあり、かつ、受注確定済データ群
合計	41 個	

【A】店舗/商品データ群　：　（ア）～（オ）まで 28 個

（ア）店舗データ群	
1.	消費税率
2.	消費税 1 円未満端数
3.	代金引換手数料
4.	送料
5.	ラッピング（包装紙）
6.	ラッピング（リボン）
7.	目玉商品

（イ）通常商品データ群	
1.	販売価格
2.	消費税（込・別）
3.	個別送料
4.	商品税率 **（NEW）**

（ウ）定期購入商品データ群	
1.	販売価格
2.	初回価格（初回のみ割引（もしくは割増）販売する場合）
3.	定期購入販売価格（通常の販売価格と異なる金額で定期購入登録する場合）
4.	消費税（込・別）
5.	個別送料
6.	商品税率 **（NEW）**

（エ）頒布会商品データ群	
1.	販売価格
2.	初回価格（初回のみ割引（もしくは割増）販売する場合）
3.	最終回価格（最終のみ割引（もしくは割増）販売する場合）
4.	消費税（込・別）
5.	個別送料
6.	商品税率 **（NEW）**

（オ）申込データ群	
1.	販売価格
2.	消費税額
3.	消費税（込・別）

4.	個別送料
5.	代引料

【B】受注データ群　：　13 個

（ア）受注データ	
1.	送料合計
2.	送料税率
3.	代引料合計
4.	代引料税率
5.	商品単価
6.	商品税率（NEW）
7.	商品税込別
8.	ラッピング料金（包装紙）
9.	ラッピング税率（包装紙）
10.	ラッピング税込別（包装紙）
11.	ラッピング料金（リボン）
12.	ラッピング税率（リボン）
13.	ラッピング税込別（リボン）

・更新タイミングは、商品 1 つ 1 つの発送時期が 10/1 を超えるか否かを軸としてご判断ください。
・楽天市場は発送日基準を採用するとともにお客様にページ上でバナーにて明示します。（方針 2-9 をご参照）

2-4）API/CSV 改訂

API:14 個改訂

商品 API（ItemAPI）	
1.	item.get
2.	item.insert
3.	item.update
4.	items.update

楽天ペイ受注 API（RakutenPayOrderAPI）	
5.	getOrder
6.	updateOrderSender
7.	updateOrderSenderAfterShipping
8.	updateOrderOrderer
9.	getPayment

受注 API（OrderAPI）	
10.	受注管理 getOrder [同期]
11.	受注管理 updateOrder [非同期]
12.	ユースケース RMS WEB SERVICE：OrderAPI Use Cases
13.	コード定義書 RMS WEB SERVICE：OrderAPI Code Reference
14.	用語集 RMS WEB SERVICE：OrderAPI Glossary

CSV:7 個改訂

受注 CSV: 楽天 Pay 店舗様	
1.	通常購入ダウンロード
2.	支払い明細ダウンロード
受注 CSV: 楽天 Pay 移行前	
3.	通常購入ダウンロード
4.	通常購入アップロード

商品 CSV	
5.	商品登録
6.	商品情報更新

請求 CSV	
7.	店舗別内訳書

・上記の「7. 対価の額を適用税率ごとに区分して合計した金額」について、値引後の税込売上額を表示する原則方法を採用します。具体的には、クーポン・ポイントの控除後の税込売上高を10%・8%の税率毎に表示する方法のことです。

・上記の「8.登録番号」については、2021 年 10 月以降、各法人様が個別に管轄税務署に対して取得申請いただく必要があります。当該番号以外の表記がなされるように「お買い上げ明細書」を改修します。本件に関する詳細は別途ご案内させて頂きます。

2-5）メール表記の改訂

・表記金額は税込金額に統一します。

・「商品税率」を自動配信メールや注文内容確認メールに明記します。

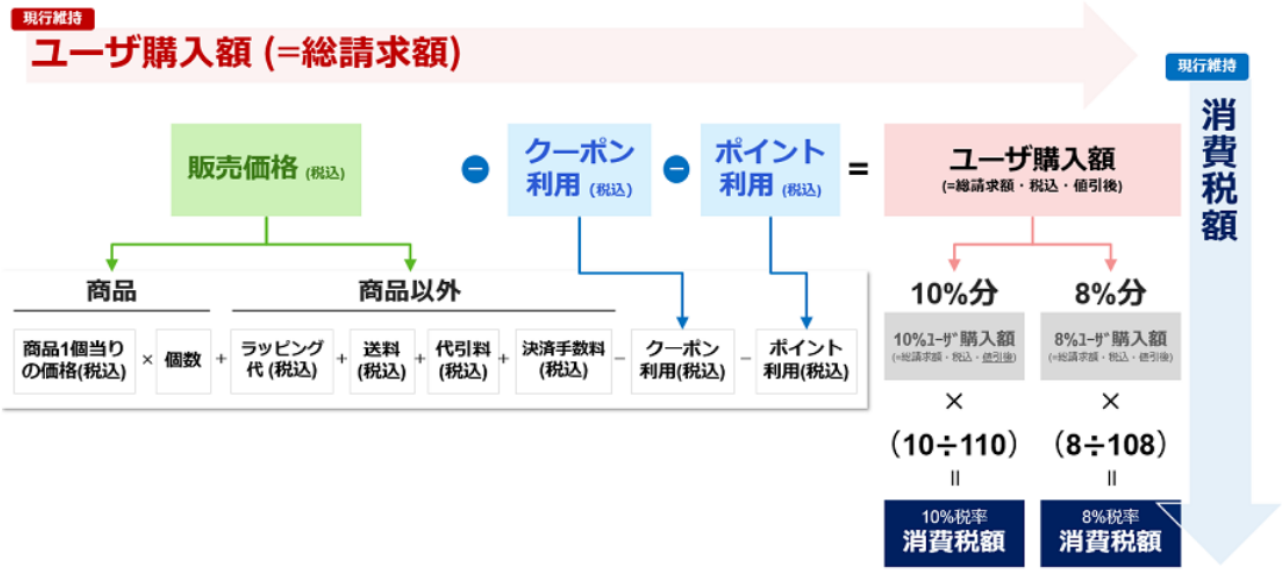
2-6）クーポン・ポイントの税率毎の按分計算

・請求書内での消費税額の算定に向けて、ユーザー購入額と消費税額は現行の計算ロジックを踏襲します。

・ユーザー購入額=総請求額は、現行通り、商品および商品以外の各項目の税込金額を加減算して算定します。

・消費税額は、現行通り、税率毎にユーザー購入額=総請求額から割戻して算定します。

<図4> 消費税額算定ロジック



2-7）税込価格の表示統一

・商品価格表示は「税込」に統一します。

これは税抜で商品価格を登録している商品も同様です。

<表 2>

	価格掲載箇所	表示方法	表示（例）
1.	楽天市場 TOP ページ	税込価格を表示	1,540 円（税込）
2.	楽天サーチ結果	税込価格を表示	1,540 円（税込）
3.	商品ページ	税込価格を表示	1,540 円（税込）
4.	買い物かご	税込価格を表示	1,540 円（税込）
5.	注文内容確認メール	税込価格を表示	1,540 円（税込）
6.	購入履歴一覧	税込価格を表示	1,540 円（税込）
7.	購入履歴詳細	税込価格を表示	1,540 円（税込）

・RMS システム仕様上、消費税率や商品価格の変更後、楽天サーチ結果への反映には最大 24 時間掛かります。

・購入履歴一覧や購入履歴詳細は、税率切替日以後のご購入分について税込表示します。それ以前のご購入分は税込表示への統一はおこないません。

2-8）税率混在に係る期間限定のバナー表示

・下記の『消費税率改訂のお知らせ』のバナーを表示し、税率切替日 2019 年 10 月 1 日お客様に注意喚起をおこないます。

・全デバイス共通（パソコン/スマホ/アプリ）を予定しています。

・掲載期間は 2019 年 9 月からを予定しています。

＜図5＞消費税率変更に伴うお知らせ（文言やデザインが変更になる可能性があります）

2-9）税率混在に係る期間限定のバナー表示

・経過措置対応

・経過措置の適用により、2019 年 10 月以降も 8%税率にてご請求する品目があります。

・対象は RMS 出店料です。

・適用要件は、2019 年 9 月 30 日以前に申込がおこなわれた契約に限ります。

・「申込」とは、申込方法別に以下 3 つに分かれて適用されます。

・**新規申込**　：　Web 上で申込をおこなった日が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、RMS 出店料に 8%の消費税率が適用されます。

・**プラン変更**　：　プラン変更の申込みをおこない、かつ、「新プランの契約期間の開始日」の 1 ヶ月前の日付が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、 RMS 出店料に 8%の消費税率が適用されます。

・**自動継続**　：　「継続後プランの契約期間の開始日」の 1 ヶ月前の日付が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、 RMS 出店料に 8%の消費税率が適用されます。

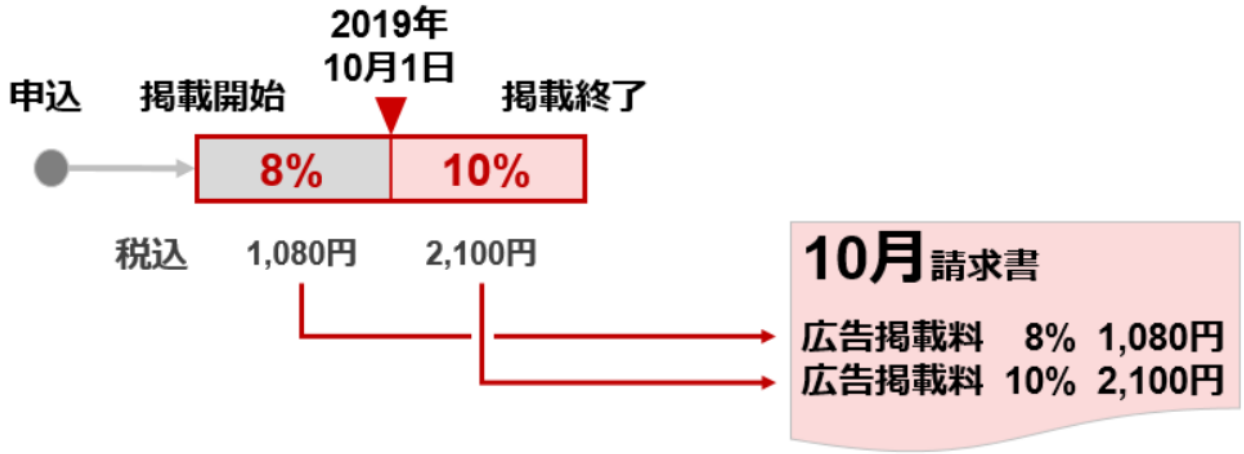
※1 経過措置は国税庁のホームページ等をご参照ください。
国税庁ホームページ：
https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shohi/6950.htm
※2 :申込日は、出店規約第 11 条に定める各プランの「契約期間」条項に基づき適用

・2019 年 10 月 1 日を軸とした期間按分

・サービス提供期間が税率切替日 2019 年 10 月 1 日をまたぐ場合、2019 年 9 月分を 8%税率、2019 年 10 月分を 10%税率を適用します。

・対象サービスは「広告掲載料」と「R-Card Plus 決済手数料」の 2 つです。

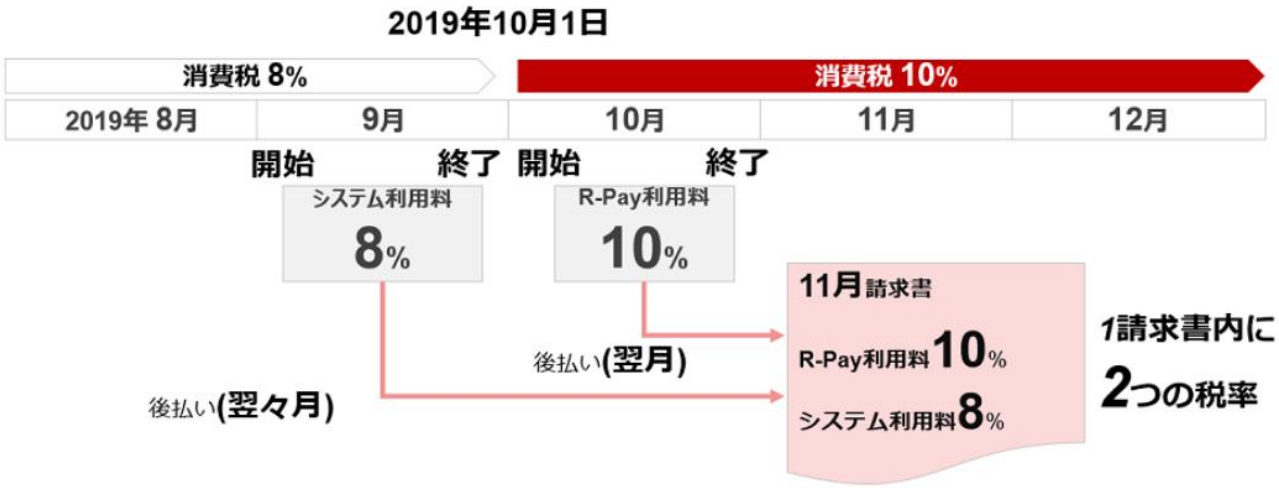
＜図6＞広告掲載料の期間按分



・支払いタイミング（例 ： 翌月支払・翌々月支払・翌々々月支払）が異なるため、1 請求書内で複数の税率が混在することがあります。

・対象は後払いサービス全般です。

＜図7＞1請求書内に2つの税率表示



・上記に関連して、請求書レイアウトを変更し、請求品目の明細行が税率単位で記載される様式に変更します。

3. 店舗様にご対応いただきたい３つの事項

3-1）お願い１　店舗税率・商品税率・各種金額の事前変更

・以下５つの店舗/商品データを対象に、商品発送日に基づき、2019 年９月末までに、税制改正に合わせた税率・価格のデータ更新をお願いします。28 項目あります。

<図8>

・実施時期は、各商品の発送時期が 2019 年 10 月１日を超えると判断されるタイミングとなります。

・RMS では、2019 年８月１日以降にデータ更新が可能となる予定です。

・　更新手段は、３つあります。

1. RMS 各種画面
2. CSV
3. API

以下、**1. RMS 各種画面、2. CSV、3. API** の更新手段別にご説明します。

■3-1-1）更新方法 1: RMS 各種画面

（ア）店舗データ群

1．消費税率（店舗税率）（対象：全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞消費税計算方法
[時期]	１つ１つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月１日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	下記のケースのいずれに該当するかをご判断いただき、設定ください。 1．標準税率 10%の商品が多い店舗様 ⇒　店舗税率を 10%設定 2．軽減税率 8%の商品が多い店舗様 ⇒　店舗税率を 8%設定 3．非課税商品が多い店舗様　⇒　店舗税率を 0% 補足説明 ・2019 年 10 月１日以降の標準税率は 10%です。 ・2019 年 10 月１日以降の軽減税率は 8%です。適用対象は食品表示法規定

	の食品が基本です。 ・非課税商品は、商品券、プリペイドカード等があります。 ・ふるさと納税など、消費税が発生しない取引の場合も 0%です。 ・適用税率に迷う場合は国税庁のホームページもしくはお近くの税務署にて確認ください **国税庁 HP** **国税庁軽減税率電話相談センター**

2. 消費税 1 円未満端数（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞消費税計算方法
[時期]	任意のタイミング
[実施事項]	必要に応じて、消費税 1 円未満端数　の設定を見直しください。

3. 代金引換手数料　（対象 ： 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞決済方法＞代金引換
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定されるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	旧税率での税込価格で代金引換手数料を登録している店舗様は、消費税率変更にあわせて代金引換手数料額もお忘れなく修正ください。

4. 送料（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞配送方法・送料設定＞送料設定
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定されるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	旧税率での税込価格で、店舗単位で送料”を登録されている店舗様は、消費税率変更にあわせて送料金額もお忘れなく修正ください。

5. ラッピング（包装紙）（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞ラッピング
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定されるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	旧税率での税込価格でラッピング費を登録している店舗様は、消費税率変更にあわせてラッピング費もお忘れなく修正ください。

6. ラッピング（リボン）（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞基本情報設定＞ラッピング
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定さ

	れるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	旧税率での税込価格でラッピング費を登録している店舗様は、消費税率変更にあわせてラッピング費もお忘れなく修正ください。

7. 目玉商品（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞デザイン設定＞目玉商品
[時期]	目玉商品に設定している商品自体の消費税率（商品税率）や商品価格を更新完了したタイミング
[実施事項]	「目玉商品を更新する」ボタンを押下して、目玉商品に反映されている税込価格を更新してください。

（イ）通常商品データ群

1. 販売価格（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品管理＞商品一覧・登録＞商品編集
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込価格商品と税抜価格商品で対応が異なりますので、それぞれのご対応をお願いします。 ・**税込価格商品**　・・・消費税（込）　と設定されている商品 ・販売価格自体をご修正ください。 ・正しい消費税額算定のため、商品税率も必ず同時に御確認ください。 ・**税抜価格商品**　・・・消費税（別）　と設定されている商品 ・金額の修正は不要です。 ・正しい消費税額と税込金額の算定のために、商品税率も必ず同時に御確認ください。 ・**商品税率が設定済みの商品** “商品税率”を参照し、当該商品の税込価格を自動算定する。 ・**商品税率が未設定の商品** “店舗税率”を参照し、当該商品の税込価格を自動算定する。

2. 消費税（込・別）　（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	任意のタイミング
[実施事項]	必要に応じて、消費税込・消費税抜の設定を見直しください

3. 個別送料（対象: 更新/見直しが必要な店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定され

	るタイミング
[実施事項]	旧税率での税込価格で、通常商品用の“送料”を個別に登録されている店舗様は、消費税率変更にあわせて送料金額もお忘れなく修正ください

4. 商品税率（NEW）（対象: 全店舗様）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	「消費税率（店舗税率）」の設定状況を再確認してください。 [ケース 1]　消費税率（店舗税率）が 10% [ケース 2]　消費税率（店舗税率）が 8% [ケース 3]　消費税率（店舗税率）が 0% [ケース 1]・[ケース 2]・[ケース 3]ごとに以下ご確認ください。 **[ケース 1]　消費税率（店舗税率）が 10%の場合** 自店舗の全ての登録商品を以下 2 つに分類いただき、分類毎にご対応確認ください。 A)　：　店舗税率と同じ税率商品（10%） ・店舗税率を 10%に設定すれば、商品税率は設定不要です。 ・店舗税率 10%が当該商品に自動適用されます。 B)　：　店舗税率と異なる税率商品 ・各商品に対して商品税率を個別設定ください(8%か 0%) ・設定個数が多い場合は CSV・API のご活用をご検討ください。 <図9>

[ケース 2]　消費税率（店舗税率）が 8%の場合

自店舗の全ての登録商品を以下 2 つに分類いただき、分類毎にご対応確認ください。

C)　：　店舗税率と同じ税率商品（8%）

・店舗税率を 8%に設定すれば、商品税率は設定不要です。

・店舗税率 8%が当該商品に自動適用されます。

D)　：　店舗税率と異なる税率商品

・各商品に対して商品税率を個別設定ください（10%か 0%）

・設定個数が多い場合は CSV/API のご活用をご検討ください。

＜図10＞

[ケース 3]　店舗税率が 0%の場合（例 ： ふるさと納税の自治体等）

自店舗の全ての登録商品を以下 2 つに分類いただき、分類毎にご対応確認ください。

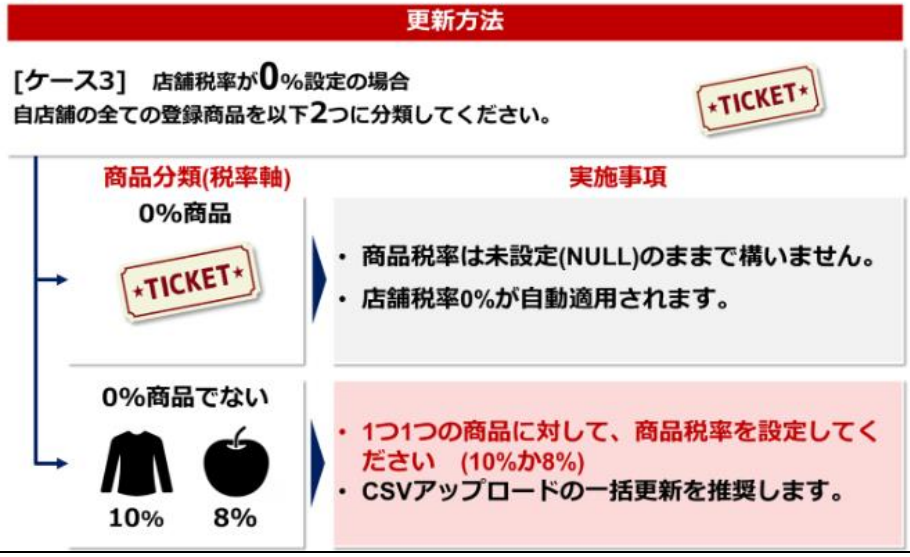
E)　：　店舗税率と同じ税率商品（0%）

・店舗税率を 0%に設定すれば、商品税率は設定不要です。

・店舗税率 0%が当該商品に自動適用されます。

F)　：　店舗税率と異なる税率商品

・各商品に対して商品税率を個別設定ください（10%か 8%）

	・設定個数が多い場合は CSV/API のご活用をご検討ください。 <図11> 

（ウ）定期購入商品データ群

1．販売価格 （対象 ： 定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込価格商品と税抜価格商品で対応が異なりますので、それぞれのご対応をお願いします。 ・税込価格商品 ・・・消費税（込） と 設定されている商品 ・販売価格自体をご修正ください。 ・税抜価格商品 ・・・消費税（別） と 設定されている商品 ・金額の修正は不要です。 ・正しい消費税額と税込金額の算定のために、商品税率も御確認ください。 （参考） ・商品税率が設定済みの商品 → “商品税率”を参照し、当該商品の税込価格が自動算定される ・商品税率が未設定の商品 → “店舗税率”を参照し、当該商品の税込価格が自動算定される

2．初回価格 （対象：定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング

[実施事項]	税込価格商品と税抜価格商品で対応が異なりますので、それぞれのご対応をお願いします。 ・初回のみ割引（もしくは割増）販売する場合に登録します。 ・税込価格で商品登録している場合は、新消費税率が適用された価格を登録ください。 ・税抜価格で商品登録している場合は対応不要です。

3. 定期購入販売価格（対象: 定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込価格商品と税抜価格商品で対応が異なりますので、それぞれのご対応をお願いします。 ・定期購入販売する場合に登録します。 ・税込価格で商品登録している場合は、新消費税率が適用された価格を登録ください。 ・税抜価格で商品登録している場合は、特に対応不要です。

4. 消費税（込・別）（対象: 定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	必要に応じて、消費税込・消費税抜の設定を見直しください。

5. 個別送料（対象 ： 定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	必要に応じて、個別送料の設定を見直しください。

6. 商品税率（対象 ： 定期購入を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	発送タイミングと軽減税率制度対象か否かを鑑みて、商品毎に適切な消費税率を設定ください。

（エ）頒布会商品データ群

1. 販売価格（対象: 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込価格商品と税抜価格商品で対応が異なりますので、それぞれのご対応をお願いします。 ・税込価格商品　・・・消費税（込）　と 設定されている商品 ・販売価格自体をご修正ください。 ・税抜価格商品　・・・消費税（別）　と 設定されている商品 ・金額の修正は不要です。 ・正しい消費税額と税込金額の算定のために、商品税率も御確認ください。 ・店舗単位の消費税率か、商品単位の消費税率のいずれかを更新ください。更新後の消費税率に基づき、RMS にて自動で税込価格を算定/表示されます。 ・商品税率が設定済みの商品 ・「商品税率」を参照し、当該商品の税込価格を自動算定される ・商品税率が未設定の商品 ・「店舗税率」を参照し、当該商品の税込価格を自動算定される

2. 初回価格　（対象 ： 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	初回価格での販売の発送タイミングが、2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	・初回のみ割引（もしくは割増）販売する場合に登録します。 ・必要に応じて、頒布会専用の販売価格を設定/更新ください。発送日が 2019 年 10 月 1 日を超える見込み分から新税率価格で登録ください。

3. 最終回価格（対象 ： 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	最終回価格での発送タイミングが、2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	・最終回のみ別価格を設定している場合に登録ください。 ・最終回価格の発送日が 2019 年 10 月 1 日を超える見込み分から新税率価格で登録ください。

4. 消費税（込・別）（対象: 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	必要に応じて、消費税込・消費税抜の設定を見直しください。

5. 個別送料（対象 ： 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	必要に応じて、個別送料の設定を見直しください。

6. 商品税率（NEW）（対象 ： 頒布会を取り扱っている店舗様のみ）

[設定場所]	商品情報：店舗設定（R-Storefront）＞商品登録・更新＞商品一覧＞変更
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	発送タイミングと軽減税率制度対象か否かを鑑みて、商品毎に適切な消費税率を設定ください。

（オ）申込データ群（通常商品/定期購入商品/頒布会商品）

1. 販売価格（対象 ： 予約申込/定期/頒布会の申込データありの店舗様のみ）

[設定場所]	申込情報：受注・決済管理（R-Backoffice）＞受注・問い合わせ管理＞受注管理・受付管理＞購入申込一覧
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込商品と税抜商品で対応が異なります。 ・**税込価格商品**　・・・消費税（込）と 設定されている商品 10/1 以降の発送見込みの申込データを対象として、税込商品単価を更新してください（この金額がそのまま受注確定時の金額になる） 例 ： 税込商品価格 1,080 円　⇒　1,100 円に更新 ・**税抜価格商品**　・・・消費税（別）と 設定されている商品 税抜商品価格の更新は不要ですが、受注決定時の税込商品価格に影響するため商品税率もご確認ください（以下、表 3 をご参照） 表 3:　申込情報の　“税抜”商品販売価格更新時の注意事項　＜税込商品価格＞

項目	説明
注意事項	申込情報における税抜商品価格の更新時は、商品税率もご確認ください。受注決

				定時の税込商品価格に影響します。
	補足	説明		10 月 1 日以降、発送となる商品を対象に、10 月 1 日以降に適用されるべき「商品税率」を更新ください。それにより、受注確定時のタイミングで、以下の計算ロジックが RMS 上で実行され、最新の消費税率に対応した税込商品価格が受注情報として出力されます。
		計算ロジック	Step1 申込情報更新時	＜申込情報＞ 税抜 1,000 円 と設定されている状況 ＜商品情報＞ 商品税率 8%を 10%に店舗様側で更新
			Step2 受注確定	＜受注情報＞ 税抜商品価格 1,000 円×(1+最新税率 10%) =税込商品価格 1,100 円（お買い上げ明細に印字されます）

2. 消費税額（対象: 予約申込/定期/頒布会の申込データありの店舗様のみ）

[設定場所]	申込情報：受注・決済管理（R-Backoffice）＞受注・問い合わせ管理＞受注管理・受付管理＞購入申込一覧
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	税込商品と税抜商品で対応が異なります。 ・税込商品 ・（該当なし） ・税抜商品 ・消費税額自体の更新は不要ですが、受注決定時の消費税額に影響するため、商品税率も併せてご確認ください。(以下、表 4 をご参照)

表 4:　申込情報の“税抜”商品価格更新時の注意事項＜消費税額＞

項目		説明
注意事項		申込情報における税抜商品価格の更新時は、商品税率もご確認ください。受注決定時の消費税額に影響します。
補足	説明	10 月 1 日以降に発送となる商品を対象に、10 月 1 日以降に適用されるべき“商品税率”を更新ください。

				それにより、受注確定時のタイミングで、以下の計算ロジックが RMS 上で実行され、最新の消費税率に対応した消費税額が受注情報として出力されます。 ※受注確定時に対象の商品が削除または倉庫に入っている場合、消費税額は“店舗税率”で計算されます。販売を終了した商品であっても既存申込の消費税額を“商品税率”で計算させたい場合は、商品の削除や倉庫への移動はおこなわず、在庫数を 0 にしてご対応ください。	
			計算ロジック	Step1 申込情報更新時	＜申込情報＞ 税抜 1,000 円 と設定されている状況 ＜商品情報＞ 商品税率 8%を 10%に店舗様側で更新	
				Step2 受注確定	＜受注情報＞ 税抜商品価格 1,000 円×最新税率 10% ＝ 消費税額 100 円	

3. 消費税（込・別）（対象: 予約申込/定期/頒布会の申込データありの店舗様のみ）

[設定場所]	申込情報：受注・決済管理（R-Backoffice）＞受注・問い合わせ管理＞受注管理・受付管理＞購入申込一覧
[時期]	1 つ 1 つの商品の発送タイミングが 2019 年 10 月 1 日を超えると想定されるタイミング
[実施事項]	必要に応じて、消費税込・消費税抜の設定を見直しください。

4. 個別送料（対象: 予約申込/定期/頒布会の申込データありの店舗様のみ）

[設定場所]	申込情報：受注・決済管理（R-Backoffice）＞受注・問い合わせ管理＞受注管理・受付管理＞購入申込一覧
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定されるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	必要に応じて、個別送料の設定を見直しください。

5. 代金引換手数料（対象: 予約申込/定期/頒布会の申込データありの店舗様のみ）

[設定場所]	申込情報：受注・決済管理（R-Backoffice）＞受注・問い合わせ管理＞受注管理・受付管理＞購入申込一覧
[時期]	2019 年 10 月 1 日を超えて発送される商品が 1 つでも発生しえると想定されるタイミング以降、2019 年 9 月 30 日までの間
[実施事項]	設定されている代金引換手数料を新税率版に変更する必要がある場合は更新ください。

■3-1-2）更新方法 2: CSV

・こちらを参照いただき、CSV によるデータ更新/登録を実施ください。

・更新タイミング等は「更新方法 1: RMS 画面」をご参照ください。

■3-1-3）更新方法 3: API

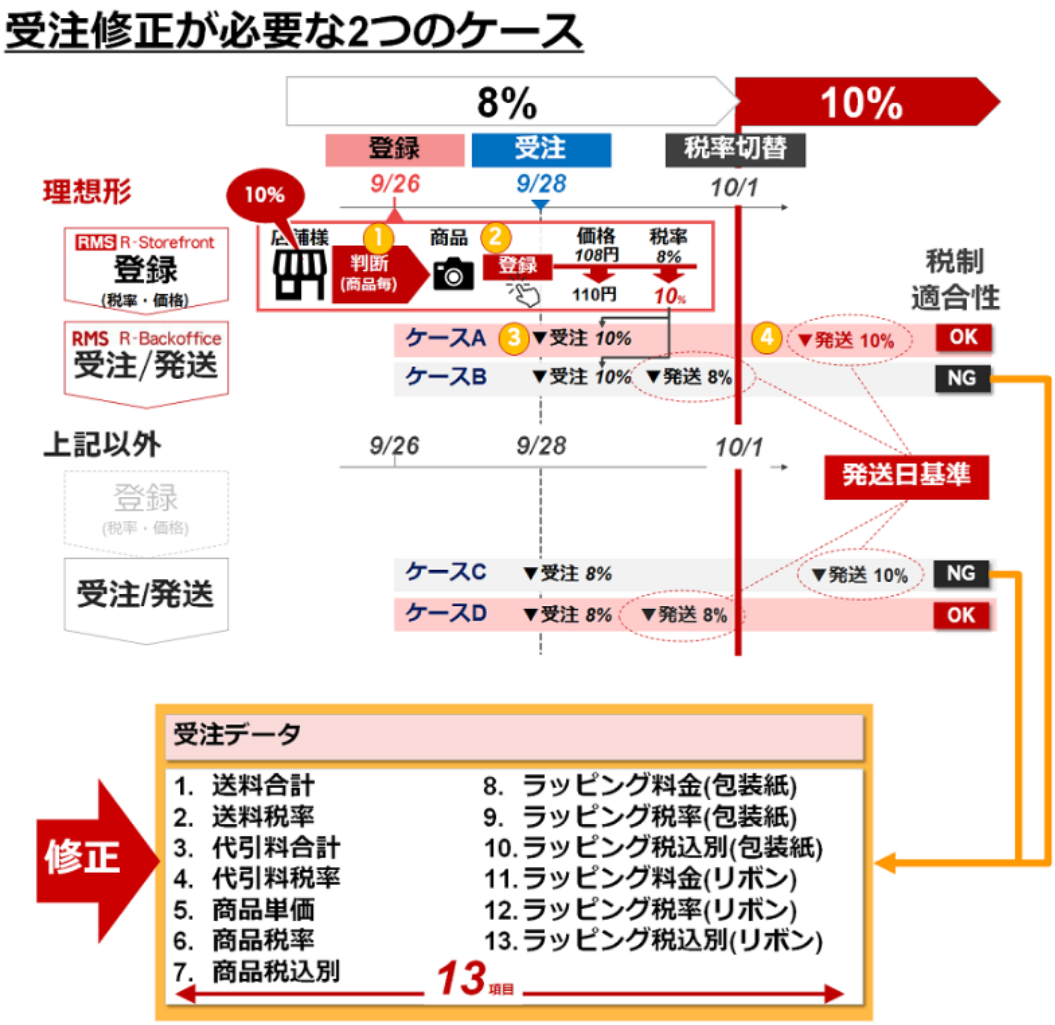
・RMS より仕様ページを参照いただき、API によるデータ更新/登録を実施ください。

・RMS メインメニュー ＞ 店舗様向け情報・サービス ＞ 4.WEB API サービス ＞ 1-1 サービス一覧

・更新タイミング等は「更新方法 1: RMS 画面」をご参照ください。

3-2）お願い２　受注データの修正

・「受注データで設定されている消費税率」と「税制で設定されるべき消費税率」が異なる場合は、受注データの修正対応をお願いします。



・2 つの更新手段別に受注データの更新方法を以下に示します。
以下、1. RMS 各種画面、2. API の更新手段別にご説明します。

■3-2-1）【受注データ修正】1. RMS 画面

1.	送料合計
2.	送料税率
3.	代引料合計
4.	代引料税率
5.	商品単価
6.	商品税率
7.	商品税込別
8.	ラッピング料金（包装紙）

9.	ラッピング税率（包装紙）
10.	ラッピング税込別（包装紙）
11.	ラッピング料金（リボン）
12.	ラッピング税率（リボン）
13.	ラッピング税込別（リボン）

・「受注データで設定されている消費税率」と「税制で設定されるべき消費税率」が異なる場合は、上記 13 項目を対象として受注データの修正をお願いします。

・「税制で設定されるべき消費税率」とは、発送日と商品の組み合わせでご判断下さい。

（ア）2019 年 9 月 30 日までに発送される軽減税率対象外の商品:　8%

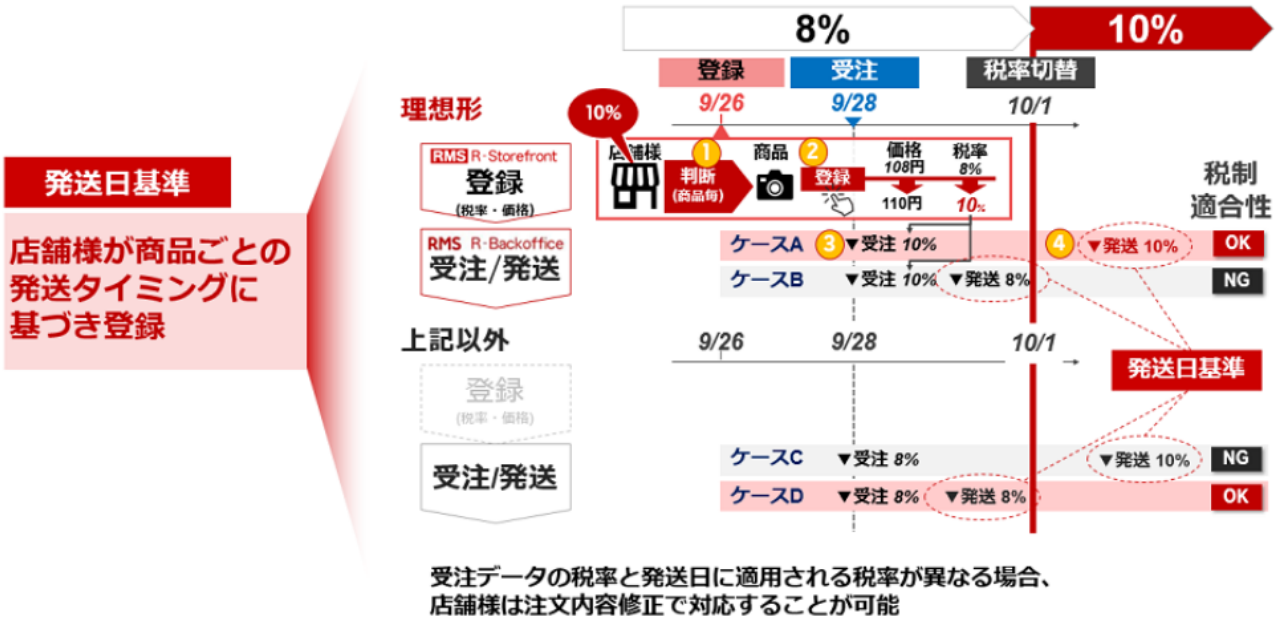
（イ）2019 年 9 月 30 日までに発送される軽減税率対象の商品:　8%

（ウ）2019 年 10 月 1 日以降に発送される軽減税率対象外の商品:　10%

（エ）2019 年 10 月 1 日以降に発送される軽減税率対象の商品:　8%

・下記　図 13 のように、受注データの更新が必要なケースは 2 つあります。

<図13> 受注データ修正シナリオ（抜粋）



ケース B: 受注時に 10%消費税率だったが、早期に発送準備が完了した結果として旧 8%の消費税率が適用される場合

・このケースの場合は、上記 13 項目のデータカラム（例:5.商品単価）をご確認いただき、10%ベースの金額から 8%ベースの金額に変更ください。

・例えば、商品単価が税込 110 円であれば、108 円にご変更いただくことを意味します（減額変更）

・金額以外にも消費税率も 8%へ変更ください。

ケース C: 8%で受注したが、10/1 を超えて発送することになり新消費税率 10%が適用される場合

・このケースの場合は、上記 13 項目のデータカラム（例:5.商品単価）をご確認いただき、8%ベースの金額から 10%ベースの金額に変更ください。

・例えば、商品単価が税込 108 円であれば、110 円にご変更いただくことを意味します（増額変更）。

・金額以外にも消費税率を 10%へご変更願います。

■3-2-2）【受注データ修正】2. API

・仕様ページを参照いただき、API によるデータ更新・登録を実施ください。

・RMS メインメニュー ＞　店舗様向け情報・サービス　＞ 4.WEB API サービス ＞ 1-1 サービス一覧

・更新タイミング等は「受注データ用:　【受注データ修正】1. RMS 画面」をご参照ください。

3-3）お願い 3　商品ページへの注意文言の明記

・注意文言の設定のお願い

・楽天市場では、各店舗様自身のご判断に基づき、消費税率・価格変更作業を実施いただきます。このため、各ページにおいて表示されている税率が旧税率なのか新税率なのかをユーザー様にとって判断がつきにくいことが想定されます。

・店舗様の商品ページを対象として以下 2 点をお知らせいただくよう是非お願いします。

1. 旧税率で販売している時期
2. 10 月 1 日以降の発送の場合は、消費税の追加請求分をご請求させていただく可能性がある旨

[ページ記入例]

当店では、●●年●●月●●日●●時まで、販売価格を旧税率で表示しています。
出荷や発送が 2019 年 10 月 1 日以降になる場合、別途増税分をご請求させていただく場合がございます。

・更新手段は、RMS の商品ページにて作業ください。

・実施時期は、2019 年 9 月頃を目安に店舗様のご判断に基づき設定をお願いします。

・画像修正のお願い

・商品画像やテキストの修正

・商品画像や商品説明文等に旧税率での税込価格を表記されている店舗様は、商品価格の税率変更に合わせて商品画像や商品説明文等の記載価格もお忘れなく修正願います。

4. 店舗様にご承知おきいただきたい 2 つの事項

4-1）RMS 仕様変更・メール・画面の変更

2019 年 10 月の消費税増税に伴い、API・CSV 変更を除き、RMS の仕様変更が 34 個あります。

R-Storefront 関連	
1.	【10%増税に伴う仕様変更】消費税計算方法の設定画面
2.	【10%増税に伴う仕様変更】会社概要画面
3.	【10%増税に伴う仕様変更】商品個別登録画面
4.	【10%増税に伴う仕様変更】商品個別更新/変更画面
5.	【10%増税に伴う仕様変更】定期購入商品登録画面
6.	【10%増税に伴う仕様変更】定期購入商品更新/変更画面
7.	【10%増税に伴う仕様変更】頒布会商品登録画面
8.	【10%増税に伴う仕様変更】頒布会商品更新/変更画面

Checkout 関連	
9.	【10%増税に伴う仕様変更】注文内容確認メール
10.	【10%増税に伴う仕様変更】申込内容確認メール
11.	【10%増税に伴う仕様変更】注文確定メール

R-Backoffice 関連	
12.	【10%増税に伴う仕様変更】お買上明細書
13.	【10%増税に伴う仕様変更】受注明細票
14.	【10%増税に伴う仕様変更】請求書
15.	【10%増税に伴う仕様変更】サンクスメール
16.	【10%増税に伴う仕様変更】サンクスメール（購入申込）
17.	【10%増税に伴う仕様変更】自動配信メール
18	【10%増税に伴う仕様変更】注文詳細一覧画面
19.	【10%増税に伴う仕様変更】注文検索詳細一覧画面
20.	【10%増税に伴う仕様変更】注文詳細画面
21.	【10%増税に伴う仕様変更】注文詳細修正履歴画面
22.	【10%増税に伴う仕様変更】注文詳細修正画面
23.	【10%増税に伴う仕様変更】送付先・注文商品・金額の修正画面
24.	【10%増税に伴う仕様変更】メール編集プレビュー画面
25.	【10%増税に伴う仕様変更】個別メール送信画面
26.	【10%増税に伴う仕様変更】メールテンプレート削除画面
27.	【10%増税に伴う仕様変更】個別注文詳細画面
28.	【10%増税に伴う仕様変更】注文内容修正（送付先・注文商品・金額）画面

29.	【10%増税に伴う仕様変更】注文内容修正履歴画面
30.	【10%増税に伴う仕様変更】メール編集プレビュー画面
31.	【10%増税に伴う仕様変更】個別メール送信画面
32.	【10%増税に伴う仕様変更】購入履歴詳細

請求関連（楽天から店舗様）	
33.	【10%増税に伴う仕様変更】請求書（PDF）
34.	【10%増税に伴う仕様変更】店舗別内訳書（PDF）

4-2）請求処理詳細（経過措置と期間按分）

店舗様へのご請求において、一部のサービス品目において「経過措置」が適用されます。また、2019年10月1日をまたいで一定期間にわたり提供するサービス品目は、期間按分をおこないます。

■4-2-1）基本的な請求の考え方

4-2-1-1）原則

A）店舗様へのご請求に向けて、弊社は企業会計原則に則った【実現主義】を採用し、以下2要件を共に満たした時に収益認識しています。

【実現主義】

企業外部の第三者に対して財または役務を提供する

その対価として現金または現金同等物を受領する

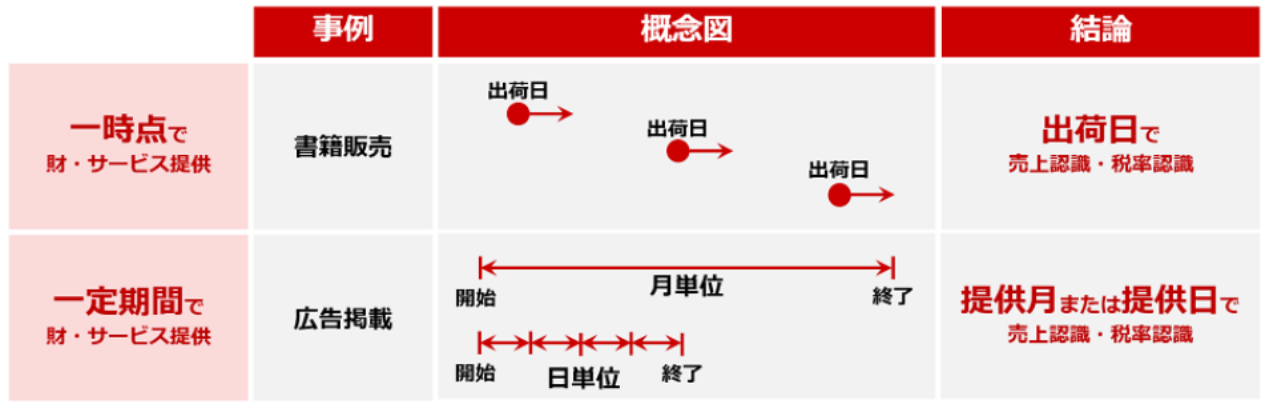
B）上記の「提供する」のタイミングにより、適用税率は決定されます。

C）適用税率は、財/サービスの提供期間別に異なります。

一時点:　「出荷日」で売上認識・税率認識

一定期間:　「提供月または提供日」で売上認識・税率認識

<図14> 適用税率の考え方



4-2-1-2）適用税率

2019 年 9 月 30 日までにサービス提供：　旧税率: 8%

2019 年 10 月 1 日以降にサービス提供：　新税率: 10%

■4-2-2）例外処理:　経過措置の適用

・経過措置とは、2019 年 10 月 1 日以降も旧税率 8%を適用することです。

・「一定期間で財/サービス提供」するもののうち、「RMS 出店料」が対象となります。

・3 つの申込状況別に消費税率を適用いたします。

＜表 5＞申込方法別　RMS 出店料の消費税率の適用方法

	申込方法	消費税率の適用方法
1.	自動継続	「継続後プランの契約期間の開始日」の 1 ヶ月前の日付が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、 自動継続された次の RMS 出店料に対して、8%の消費税率が適用されます。
2.	プラン変更	プラン変更の申込をおこない、かつ、「新プランの契約期間の開始日」の 1 ヶ月前の日付が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、 プラン変更後の RMS 出店料に 8%の消費税率が適用されます。
3.	新規申込	アカウントオープンした日が 2019 年 9 月 30 日以前であれば、新規申込みした RMS 出店料に 8%の消費税率が適用されます。

■4-2-3）10 月 1 日をまたいだサービス品目の消費税処理

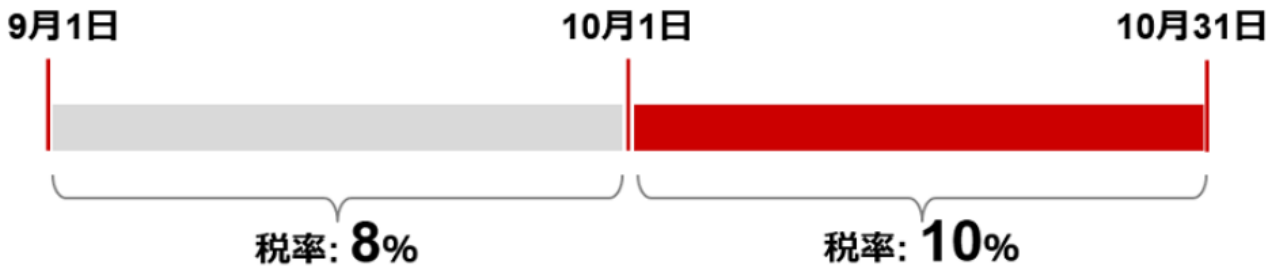
・2019 年 10 月 1 日をまたいで「一定期間」に渡りサービス提供される場合は、当該サービスの消費税額は旧税率 8%と新税率 10%が含まれることになります。

・請求書上では、品目を 2 つに分けて、原則通り、2019 年 9 月までは 8%、2019 年 10 月以降は 10%の消費税率を適用します。

・対象は「広告掲載料」と「R-Card Plus」の 2 つになります

＜図15＞広告掲載料の期間按分

期間:　2019年9月1日から2019年10月31日



<表 6> 2019 年 9 月発行のご請求書サンプル

品目	課金期間	金額	消費税	合計
広告掲載料	2019 年 09 月 01 日～2019 年 09 月 30 日	¥300,000	¥24,000	¥324,000
広告掲載料	2019 年 10 月 01 日～2019 年 10 月 31 日	¥300,000	¥30,000	¥330,000

<図16> R-Card Plus（カード自動決済）の期間按分

期間:　2019年9月26日から2019年10月25日分

<表 7> 利用状況例

2019 年	固定料金分	従量課金分	備考
9 月分	月額費用 3,000 円 （2019 年 9 月 26 日～2019 年 10 月 25 日）	50 件	
10 月分		150 件	

<表 8> 計算方法

2019 年	固定料金分（※1・※2）	従量課金分（※2）	計
9 月分	月額費用 3,000 円÷30 日×5 日 =500 円	50 件×15 円/件 = 750 円	1,250 円
10 月分	月額費用 3,000 円÷30 日×25 日 =2,500 円	150 件×15 円/件 = 2,250 円	4,750 円

※1:　固定料金は月 30 日基準で日割り按分します。

※2:　1 円以下の端数が出た場合は、9 月分が多くなるように調整します。

<表 9> 2019 年 11 月発行のご請求書サンプル

品目	課金期間	金額	消費税	合計
R-Card Plus（カード自動決済）	2019 年 09 月 26 日～2019 年 09 月 30 日	¥1,250	¥100	¥1,350
R-Card Plus（カード自動決済）	2019 年 10 月 01 日～2019 年 10 月 25 日	¥4,750	¥475	¥5,225

■4-2-4）請求書のレイアウト変更

・楽天 Pay（Bill Pay）

・レイアウト変更があります。

A）　『請求書』

→ 変更ありません。

B）　『総合精算書／品目別請求計算書』

→ 変更ありません。

C）　『店舗別内訳書』

→ 税率単位の明細行が出力されます。

→ 消費税率毎の請求金額合計、消費税額合計を表示します。

・お支払額は、従来通り、『総合精算書』の請求額で変更ありません。

楽天 Pay 移行前（Web Billing）

・レイアウト変更があります。

・『請求書』

→ 10%・8%・0%の税率単位に明細行を追加

→ 明細行に税率表示

→ 税率単位で税抜合計額、消費税合計額、税込合計額を追加

以上

2014 年 01 月 09 日　制定

2024 年 05 月 31 日　最終改定

配送品質向上制度に関するガイドライン

1. 本ガイドラインの目的

昨今の配送に関するユーザーニーズが多様化していることを受け、「配送品質向上制度」を導入します。

本制度はユーザー1 人ひとりにあわせたより良い受取の選択肢を提供できる商品（当社の定める基準を満たした商品）に対して「最強配送」ラベルを表示する制度です。「最強配送」ラベルは検索順位決定の要素のひとつに含まれ、「最強配送」ラベルを獲得された商品は、そうでない商品と比べて楽天市場内での露出が向上する可能性があります。

本ガイドラインは、店舗様に「最強配送」ラベルの獲得を目指していただくうえでの遵守事項および禁止事項を定めるものです。

特に「最強配送」ラベルの獲得を目指す全ての店舗様と例外商品タグを利用する店舗様は本ガイドラインを遵守していただきますようお願いいたします。

2. 本ガイドラインの対象

楽天市場に出店している全ての店舗様

3. 配送品質向上制度の概要

（1）「最強配送」ラベルの認定基準

「最強配送」ラベルを獲得するためには、店舗基準および商品基準（以下、「認定基準」といいます）の双方を満たす必要があります。商品基準を満たすためには、「最短お届け可能日表示機能」または「RSL お届け日時表示サービス」のいずれかをご利用ください。

※「最短お届け可能日表示機能」をご利用の場合の認定基準

店舗基準	and	商品基準
✓納期遵守率 ：96% 以上 ✓6日以内お届け件数比率 ：80% 以上 ✓出荷件数 ：100件／月 以上 ✓共通の送料込みラインの導入 ※ 商品の性質上、6日以内お届けが難しい商品は、「6日以内お届け件数比率」の母数から除外して計算		✓午前の注文: 365日いつでも「翌日お届け」指定可(*1) ✓午後の注文: 365日いつでも「翌々日お届け」指定可(*1) ※ 土日祝日は通常注文締切り時間を最短午前9時に設定可 ※ 年末年始（12/31-1/3）及び月1回は休業でも可

（*1）日付指定ができない配送方法でも、「追跡可能メール便」のうち翌日お届けが可能な配送サービスについては認定の対象となります。対象となる配送サービスは日本郵便が提供する「クリックポスト」「レターパック」「ゆうパケット」です。ただし、配送キャリアにおけるサービスレベルの見直しにより、対象サービスが変更となる場合があります。
なお、追跡可能メール便は日付指定ができない配送方法ですので最短お届け可能日は表示されません。ただし、「最強配送」ラベルの獲得のためにはその他の配送方法と同様に最短お届け可能日表示機能の設定をおこなうことが必要です。出荷リードタイムは「1 日」に設定のうえ、納期情報設定より「お届け目安」を「〇時(*2)までの注文で当日出荷」とご登録ください。
(*2)には店舗様のご登録いただている通常注文締め切り時間を記載してください。

※RSL お届け日時表示サービスをご利用いただいている商品の認定基準

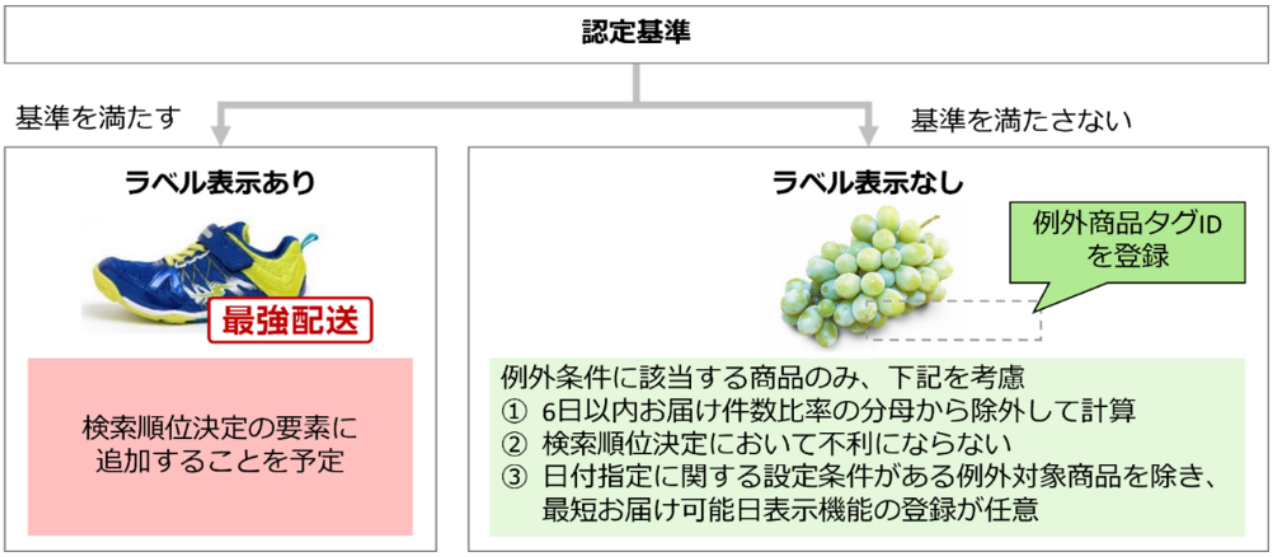
店舗基準	and	商品基準
共通の送料込みラインの導入		全国どこ宛でもラベルを表示(*3)

(*3)「RSL お届け日時表示サービス」をご利用されている商品であれば、店舗様の作業は発生いたしません。
楽天スーパーロジスティクス（RSL）より出荷される商品は、当社にて出荷作業をおこなうため、「納期遵守率」、「6 日以内お届け件数比率」、および「出荷件数」の基準の対象外となります。また「最短お届け可能日表示機能」をご利用の場合の認定基準とは異なり、送付先が全国のどこ宛であっても、「最強配送」ラベルが表示されます。ただし、本条件の適用にあたっては、「RSL お届け日時表示サービス」の対象としてご登録いただくことが必須となります。なお、「RSL お届け日時表示サービス」に対応している受注管理システムは現時点では「BOSS」のみとなりますが、RSL 利用に対応しているその他の受注管理システムについても順次、対応に向けて準備を進めております。対応時期等の詳細は、各受注管理システムベンダーまでお問い合わせください。
※RSL ご利用店舗様のうち、「ゆうパケット」をご利用の場合でも、本認定基準の適用が可能です。

（2）例外条件に該当する商品
商品の性質上、認定基準を満たすことができない一部の商品については例外条件を設け、以下の 3 点を考慮します。これらの対象とするためには、例外商品タグ ID を商品ページに登録する必要があります。

■例外条件に該当する商品が不利にならないよう考慮される項目
①店舗基準「6 日以内お届け件数比率」の母数から除外して計算
②検索順位の決定において不利にならない
③日付指定に関する設定条件がある例外対象商品※を除き、最短お届け可能日表示機能の登録が任意

※4-(3)-イ-例外対象商品一覧表「特定の日のお届けが必要なシーズナルイベント商品（事前予約期間）」



4. 遵守事項

（1）店舗基準について

ア　発送日の登録

キャリアに引き渡した日を発送日として登録すること。また、複数個口で送る場合は、項目を追加し個口数分登録すること。

イ　お荷物伝票番号の登録

正しくお荷物伝票番号を登録すること。また、複数個口で送る場合は、項目を追加し個口数分登録すること。

ただし、配送方法によってお荷物伝票番号の登録が任意または不要な場合は、それらの配送方法の登録に関しては必須ではありません。

※配送方法別のお荷物伝票番号の対応要否

要否	配送方法
必須	宅配便、小型宅配便、大型宅配便、クール便、クール冷凍便、国際配送、コンビニ受取、ロッカー受取、郵便局受取、追跡可能メール便、宅配便[特定送料]、追跡可能メール便[特定送料]
任意	メール便・メール便[特定送料]
不要	店頭受取・発送を伴わないもの

（2）商品基準について
ア　休業（旧：営業日カレンダー）の設定
「発送」「受注」「問い合わせ」の対応可否について、あらかじめ正しく設定すること。
※休業の設定は先 6 ヵ月まで登録が可能です。
イ　通常注文締切り時間の設定
当日中に出荷が必要な注文を締切る時間を設定すること。
※出荷リードタイムが「1 日」の商品が注文された場合、ご設定いただいた時間までの注文は当日出荷する必要があります。
ウ　最短お届け可能日表示機能の設定
ユーザーにお届け日を分かりやすく表示するために、最短お届け可能日表示機能の設定を正しくおこなうこと。

（3）例外商品タグについて
ア　例外商品タグ全般
（ア）例外商品タグのうち、「レンタル・貸出サービス商品」「ふるさと納税返礼品」以外の例外商品タグについては、別途商品ごとに例外商品タグの利用審査申請をおこない利用の許可を得たうえで、商品ページに例外商品タグ ID を登録すること。
※すでにご利用いただいている例外商品タグであっても、例外商品タグを利用する商品を追加したい場合や一度例外商品タグの利用可能期間が終了した商品に再度利用可能期間を設定したい場合は再度申請を経て許可を得る必要があります。また、例外商品タグの利用審査の要提出事項は今後変更になる場合があります。
（イ）配布された例外商品タグは店舗様ご自身で保管すること。
（ウ）利用可能期間に制限ある例外商品タグは、利用可能期間終了日の翌日に例外商品タグの登録を解除すること。
※「6 日以内お届け件数比率の分母から除外して計算」に際しては、注文日の日本時間 23 時 59 分時点の設定状況を反映します。利用可能期間最終日に例外商品タグの登録を解除すると最終日の注文が考慮されなくなりますのでご注意ください。

イ　例外対象商品ごとの遵守事項
例外対象商品ごとの店舗条件や設定条件、遵守事項を遵守し、必要に応じて例外対象商品に対応した例外商品タグ ID を登録すること。
※例外商品タグ取得のための店舗条件および設定条件や遵守事項は例外対象商品ごとに異なります。それぞれの詳細は下記の表をご参照ください。
ただし、各条件を満たしている場合でも、本ガイドラインを含めたその他の規約・ガイドラインの遵守状況や「最強配送」ラベルの獲得状況等を鑑み、例外商品タグの配布をおこなわないもしくは利用を制限させていただく場合があります。なお、例外商品タグの店舗条件および設定条件は今後変更になる場合があります。

例外対象商品	利用審査の有無	利用審査時の要提出事項	店舗条件	設定条件	遵守事項	関連する利用規約・ガイドライン等
特定の日のお届けが必要なシーズナルイベント商品（事前予約期間）	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL） ・該当のシーズナルイベントの名称（バレンタインデー、ホワイトデー、母の日、父の日、敬老の日、ハロウィン、クリスマス、おせち）	ー	最短お届け可能日表示機能にて、イベント日の日付指定ができる設定になっていること ※ただし、前年の同イベントにて出荷波動倍率（※）が 3 倍以上の店舗様およびおせちを扱う店舗様の場合は、納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていることでも可 （※）出荷波動倍率 ＝ イベント直前 1 週間の最大出荷件数 ÷ イベント前 30	・「おせち料理セット」を取り扱う場合は、商材追加審査を経て許可を得ていること	・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 ・「おせち料理セット」の申請マニュアル

				日間の日次平均出荷件数		
特定の日のお届けが必要なシーズナルイベント商品（直前期間）	× 店舗条件に記載のとおり、楽天から通知があった店舗様のみご利用可能です。	ー	特定の日のお届けが必要なシーズナルイベント商品を扱っており、前年の同イベントにて出荷波動倍率（※）が3倍以上の店舗様。 (利用可能な店舗様には楽天側から通知をおこないます。) （※）出荷波動倍率 ＝ イベント直前1週間の最大出荷件数 ÷ イベント前30日間の日次平均出荷件数	納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・「おせち料理セット」を取り扱う場合は、商材追加審査を経て許可を得ていること	・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 ・「おせち料理セット」の申請マニュアル
発売日が未来に予定されている新商品 ※過去に販	○	・店舗URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品URL）	ー	・納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記	ー	予約購入・定期購入・頒布会サービス利用規約

売実績がある商品は「発売日が未来に予定されている新商品」とはみなされません		・予約販売開始日 ・予約販売終了日（通常販売に切り替わるタイミング）		できていること ・商品ページにおいて予約販売開始日および予約販売終了日を表示すること		
最適な状態でお届けするため納期が変動する商品	○	①収穫・水揚げを伴う商品 ・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL） ・タグ登録日・タグ登録解除日（十分な入荷量が確保でき、通常どおりの販売ができるようになるタイミング） ※本商品のタグの登録日/登録解除日については日単位で明確に宣言するのが難しいため、提出の	—	・納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	—	—

		際は登録日/登録解除日として年月とその月の 10 日/20 日/月末の組み合わせを選択いただきます				
		②最適な状態でお届けするために出荷時期の調整が必要な商品 ・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL） ・正確な納期が宣言できない理由	—	・納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	—	
		③最適な状態でお届けするための加工が必要な商品 ・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL） ・正確な納期が宣言で	—	・納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	—	

		きない理由				
専用トラック手配・配達ルート調整に伴い配送日が変動する超大型商品	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品URL） ・ユーザーに対して、納期のお約束ができない旨をご説明しているページ等 ・配送キャリア名 ・配送キャリアのホームページURL ・配送キャリアを利用していることがわかる送り状の写真	—	納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・配送キャリアを変更した場合、例外商品タグを解除し、再度申請すること	—
サービス商品（役務商品）	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品URL）	—	納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・別途役務に関する商材追加審査を経て許可を得ていること	・役務の提供に関するガイドライン ・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 ・商材追加審査手続き
クリーニング・保管サービス商品（役務商品）	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品	—	納期情報および商品ページにて、発送日（目安）を明記	・別途役務に関する商材追加審査を経て許可を得ていること	

		URL）		できていること		に関するマニュアル
名入れ商品（役務商品） オーダーメイド商品（役務商品）	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL）	―	納期情報の登録および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・無償かつユーザー側で提供有無が自由に選択できる制作納品型役務以外の役務商品を扱う場合、商材追加審査を経て許可を得ていること	
受注後にユーザーの情報確認が必要な商品	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL）	―	納期情報および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・受注後にユーザーの年齢や医薬品の使用等に関するユーザーの情報確認が必要な商品を扱う場合、受注後にユーザーの情報確認が必要な商品（特定小型原動機付自転車、第 1 類医薬品、指定第 2 類医薬品、第 2 類医薬品、第 3 類医薬品、薬局製造販売医薬品、動物用医薬品 ）に関する商材追加審査を経て許可を得ていること	・第 1 類医薬品取扱いに関するガイドライン ・医薬品取扱いに関するガイドライン ・薬機法関連商材の取扱いに関するガイドライン ・動物用医薬品取扱いに関するガイドライン ・特定小型原動機付自転車取扱いに関するガイドライン 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 商材追加審査手続きに関するマニュアル 「特定小型原動機付自転車」の申請マニュアル
レンタル・貸出サービス商品	×	—	—	納期情報および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・レンタルに関するガイドラインに記載の指定タグID（5002023）を商品に登録すること	レンタル商品取扱いに関するガイドライン
ふるさと納税返礼品	×	—	ふるさと納税基本プランで出店契約を締結している店舗様	納期情報および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること	・楽天市場出店契約開始後にメールで配布されるタグID を登録すること ※出店済みの店舗様は既存のタグをそのままお使いください	楽天ふるさと納税に関するガイドライン
海外直送商品 ※海外から輸入して日本国内から送っている場合は対象	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品URL）	—	・納期情報および商品ページにて、発送日（目安）を明記できていること ・配送方法	・海外直送に関する商材追加審査を経て許可を得ていること ・発送元に国内が含まれる出荷形態に変	・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 ・商材追加審査手続き

とはなりません。				が「国際配送」であること ・海外の出荷元情報が商品ページに明記されていること ・発送元が海外からのみであること ・消費税率を 0%に設定していること	更した場合、例外商品タグを解除すること	に関するマニュアル
商品の発送を伴わない商品（役務商品を除く）	○	・店舗 URL ・例外条件に該当する全商品管理番号（商品 URL）	—	配送方法が「発送を伴わない」または「店頭受取」であること	・「店頭受取」やナンバープレート取得が必要な「車体」の場合、商材追加審査を経て許可を得ていること	・店頭受取の運営に関するガイドライン ・楽天オート利用ガイドライン ・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
定期購入商品	○	・店舗 URL	—	定期購入サービスを利用・設定していること	・定期購入商品から通常商品に切り替えた場合は、例外商品タグを解除すること	予約購入・定期購入・頒布会サービス利用規約
頒布会商品	○	・店舗 URL	—	頒布会サービスを利用・設定し	・頒布会商品から通常商品に切り替えた	予約購入・定期購入・頒布会サー

				ていること	場合は、例外商品タグを解除すること	ビス利用規約

ウ　例外商品タグの利用審査申請

（ア）店舗条件および設定条件の両方を満たしたうえで利用審査申請をおこなうこと。
当社が定めた上記表の条件を満たさない場合は例外商品タグの配布はおこないません。
なお、審査の結果、上記表の条件に合致しない商品が多かった場合は 2 回目以降の申請をお断りする場合があります。

（イ）例外商品タグの利用審査申請は例外商品タグを登録したい月の店舗基準の集計開始日※の 3 週間前までにおこなうこと。期限を過ぎた場合、例外商品タグの配布が間に合わない場合があります。
なお、申請が集中した場合は 3 週間以上時間を要する場合があります。また、例外商品タグの「検索順位決定において不利にならない」考慮の反映はタグの登録から最大 48 時間かかることがあります。そのため、店舗様のタグの登録にかかる作業時間も見込んだうえで、余裕をもって申請いただくことを推奨します。
※集計対象開始日および集計対象期間についてはこちらをご参照ください

（ウ）例外商品タグの利用審査時の要提出事項は、全て提出すること。ご提出いただけない場合は、例外商品タグの審査をおこないかねます。

5. 禁止事項

（1）店舗基準について

ア　発送日およびお届け日時（お届け日指定）を詐称、改ざんすること

イ　お届け日時（お届け日指定）において注文後に指定日を追加および削除すること
ただし、最短お届け可能日表示機能を利用し日付指定ができる商品に限り例外的に注文後にお届け日時（お届け日指定）を追加することを認めます。

（2）商品基準について

ア　休業（旧：営業日カレンダー）の設定変更
休業の設定を何度も変更すると、ユーザーに混乱を招くため禁止します。
ただし、緊急でやむを得ない事情により予定が変わる場合は、例外的に休業の設定の変更が可能です。

イ　通常注文締め切り時間の設定変更
通常注文締め切り時間を何度も変更すること、また早めたままにすることはユーザーの混乱を招くため禁止とします。
ただし、予期し難い注文の急増により出荷の遅延が見込まれる等、やむを得ない事情から通常注文締め切り時間を早める必要がある場合は、例外的に遅延を発生させないため早めることが可能です。

ウ　最短お届け可能日表示機能の設定変更
最短お届け可能日表示機能の設定を何度も変更すると、最短お届け指定日可能日が頻繁に変わり、ユーザーの混乱を招くため禁止とします。

ただし、予期し難い注文の急増により出荷の遅延が見込まれる等、やむを得ない事情から、設定を変更する必要がある場合は、例外的に遅延を発生させないために設定を変更することが可能です。

（3）例外商品タグについて
ア　配布されたタグ ID を公開すること。また、他店舗に譲渡すること（契約主体が同一な店舗の場合も禁止）
イ　店舗条件等の必要な条件を満たしていない商品に例外商品タグを登録すること
ウ　例外商品タグの利用審査を通過していない商品に例外商品タグを登録すること
エ　例外商品タグの利用が許可された期間以外で、例外商品タグを利用すること

（4）「最強配送」ラベルについて
ア　店舗様独自で「最強配送」ラベルを作成すること
イ　「最強配送」ラベルと類似した文言やロゴ等を使用することで「最強配送」ラベルを獲得していると誤認されるような表示をすること
ウ　「最強配送」ラベル対象外の期間にラベルを取得しているような表示をすること

6. 違反した場合の措置

本ガイドラインの遵守事項および禁止事項に違反した場合は、個別に店舗様に対して連絡（違反指摘を含む）のうえ、ヒアリングや事情の調査等をおこなう場合があります。指摘に関わらず改善が見られない場合は、「最強配送」ラベルをはく奪する、例外商品タグの利用を制限するといった処罰を講じる場合があります。また、本ガイドラインの禁止事項（3）に違反した場合は取扱禁止商材・禁止行為ガイドラインの「Ⅱ-(3)-11 不適切な商品属性、タグ、製品コード登録」（違反点数 35 点）にあたる場合があります。
なお、違反の内容・程度等特段の事情がある場合には、当社の判断により楽天市場出店規約・違反点数制度に関するガイドライン等に基づき個別の措置を講じる場合もありますので、ご了承ください。

以上
2024 年 05 月 23 日　制定