

株式会社メルカリ 安心安全のための取り組み

2019.6.28

株式会社メルカリ

mercari

A large decorative graphic in the bottom right corner, featuring a red rounded rectangle and a blue circle overlapping it.



会社設立日

2013年2月1日



オフィス

東京、仙台、福岡、
Palo Alto、Portland



従業員数

約1,800名(連結)

出品ボタンを押し、写真を撮って、商品情報を記入するだけの**3ステップ**で**簡単出品**



オールジャンルの多彩な商品ラインナップ



レディース

24%



メンズ

17%



コスメ美容

6%



ベビー・キッズ

4%

エンタメ

21%



家電・スマホ・カメラ

8%



スポーツ・レジャー

6%

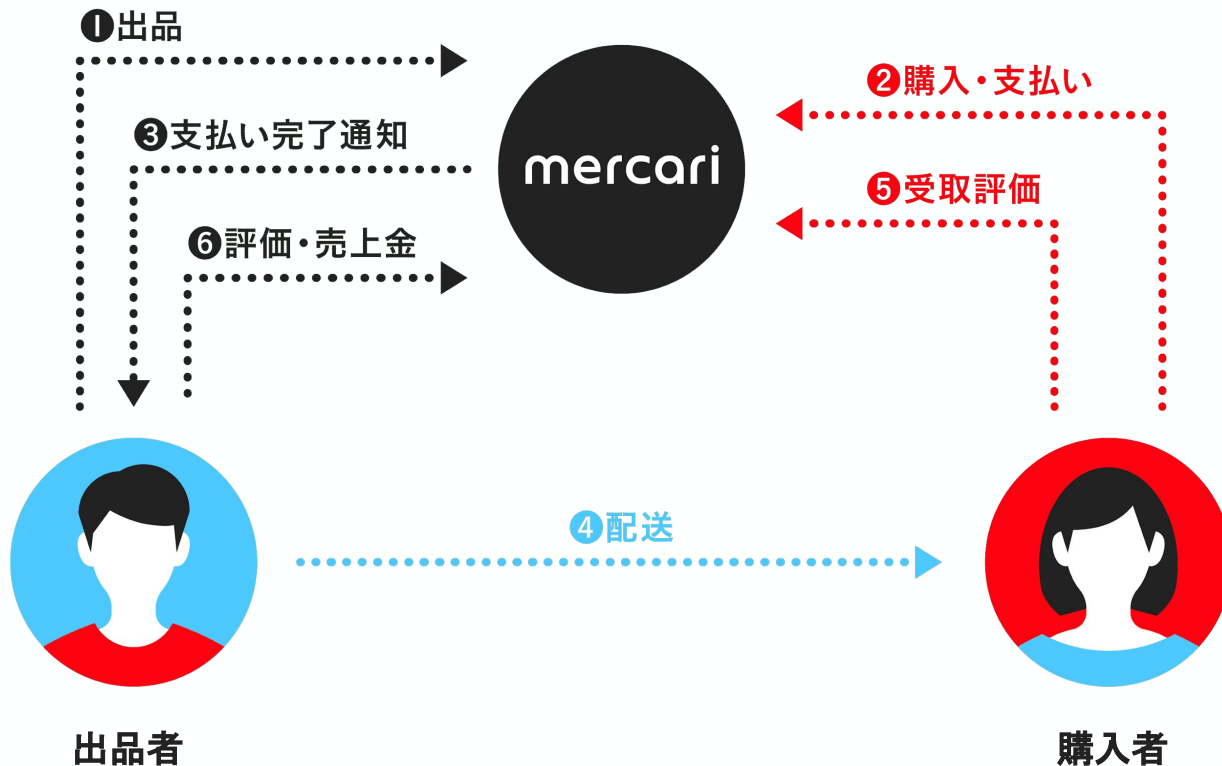


その他

14%



- 出品者・購入者が個人情報を共有することなく取引できる「匿名配送機能」を提供
- 「エスクロー決済」により、出品者と購入者双方の取引の安全性を保証



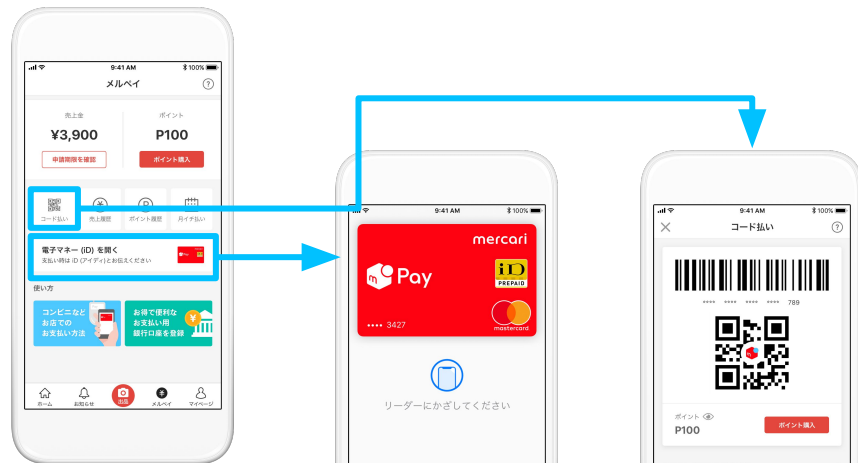
「メルカリ便」を使うと

- 全国7万か所を超える配送拠点から、全国一律の送料で配送手続きが可能
- アプリ上で生成されたQRコードを、コンビニ等に設置された端末からスキャンすることで簡単配送



メルペイについて

- 株式会社メルペイが運営するスマホ決済サービス
- 使わなくなったものをメルカリで売って得た売上金や、銀行口座からチャージしたお金を「メルカリ」やお店等でのお支払いに利用可能



メルペイあと払い

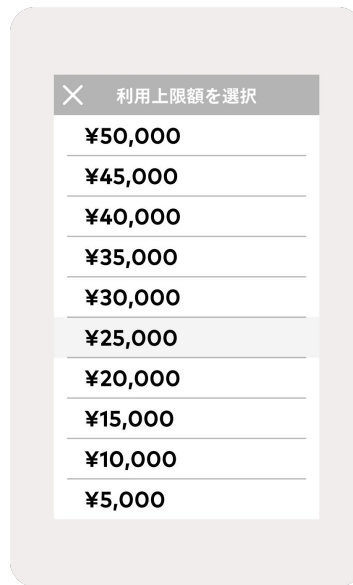
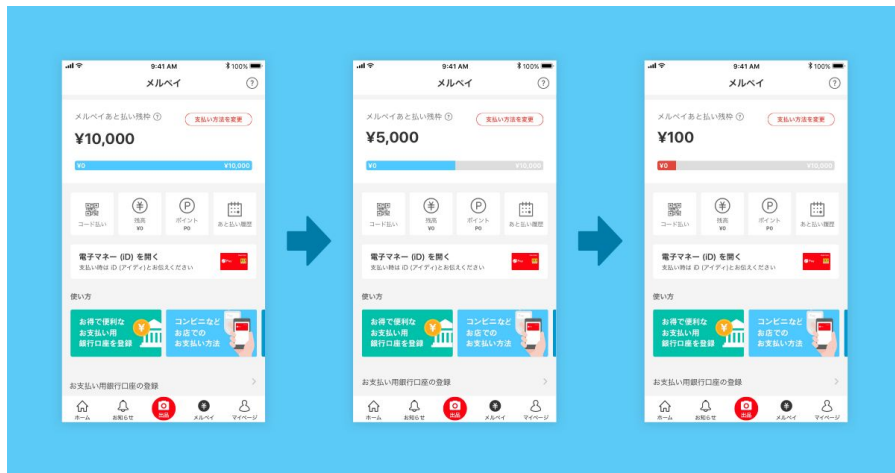
- 「メルカリ」における過去の利用実績を元に、全国の「メルペイ」加盟店での商品購入代金を後払いで支払うことができるサービス「メルペイあと払い」を 2019年4月に提供開始。
(「メルカリ月イチ払い」の名称を変更し、全国の「メルペイ」加盟店での決済にも利用可能範囲を拡大。)
- メルペイ残高やポイントでの支払い以外にも、銀行口座引き落としやコンビニ払いによる支払方法を選択可能。



メルペイあと払い

あと払い残枠をトップ画面に表示、あと払いの履歴も表示することで、誰でもかんたんに利用状況を確認可能。また、利用上限枠も自身で引き下げることが可能。

安心安全！

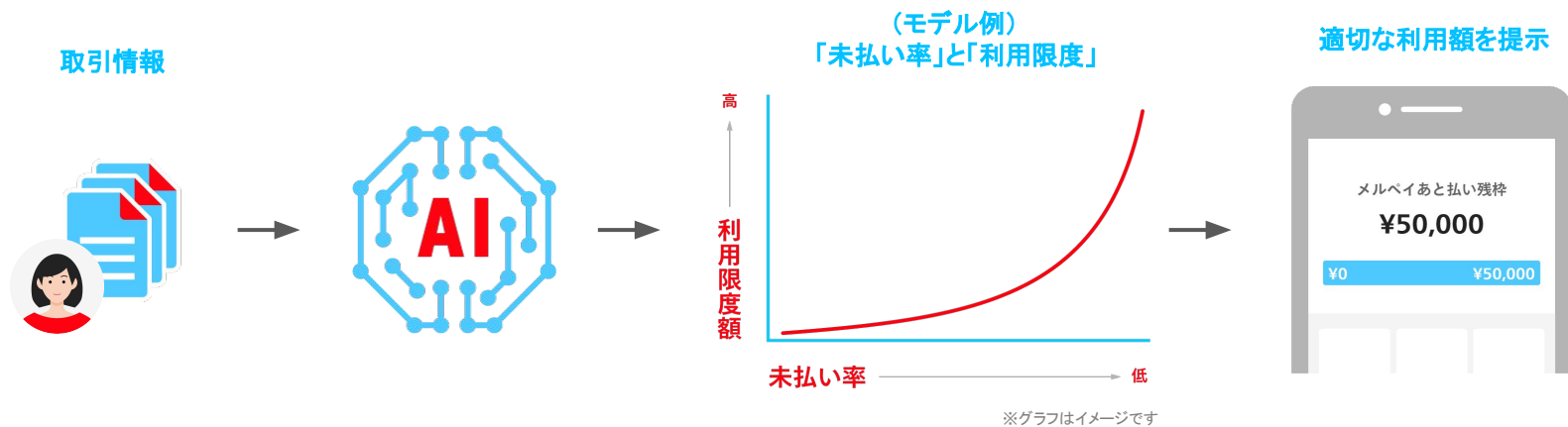


利用上限の設定や、使用履歴や金額がすぐ見える

18歳未満は利用不可。加えて、18歳・19歳は保護者の同意が必要であり、利用上限金額は最大1万円

メルカリの利用実績・本人確認実施状況により判断

- メルカりに登録されているお客様の情報や、取引(売り・買い両方)の情報、本人確認の状況等に基づいて、お客様に無理のない利用額の範囲を提示。
- 利用額を適切に設定できるよう、AI技術を活用。お客様が支払えなくなることを防止。
- また、システムが提示する利用額の範囲内で、お客様自身で上限額を設定可能とするなど、お客様自らが使いすぎを防止できる仕組みを提供。



消費者保護の取り組み

mercari



- **利用規約への同意を得た上での利用**
 - iOS、Androidそれぞれのレーティングに準拠
- **出品時の本人情報(住所/氏名/生年月日)の登録を必須化**
- **酒類・エアガンなど一部商品の購入時に生年月日の入力を必須化**
- **安心安全利用のための様々な啓発施策を実施**
→未成年特有のトラブル発生を抑止
 - 全国の学校での啓発活動
 - 企業・団体との連携
- **親権者からの問い合わせへの個別対応**

AIを活用した利用規約違反の商品・取引を自動検知する監視システムを導入

- 違反検知に機械学習プラットフォームを活用
- 過去の規約違反と判定された商品のデータを学習
- 類似する商品が新しく出品された際には自動で検知

お客さまの目に触れる前に規約違反商品を検知・非表示化



※違反検知対象の商品例: ゲームアカウント、偽ブランド、医薬品ほか

主な補償対象

- 偽造品購入時の商品代金
- 商品に使用不能な傷や汚れがあった場合等の商品代金
- らくらくメルカリ便による配送事故があった際の商品代金
 - 商品紛失・破損等が発生した際のサポート



メルカリでは、従来の「相談員様向け専用ホットライン」に加え、
2018年4月より、一般の「お客さま向け電話相談窓口」を開設致しました。

相談員様向け専用ホットライン

お客さま向け窓口

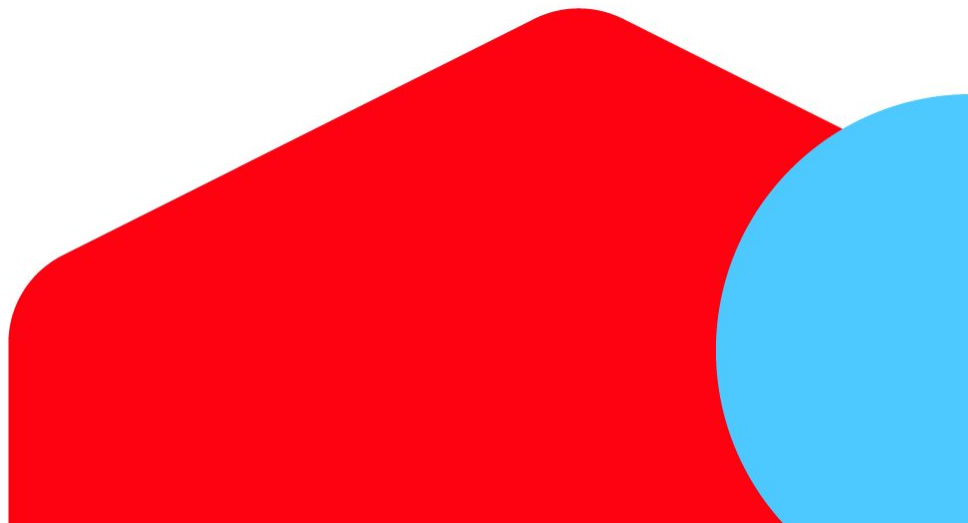
お客さま向け窓口の入電状況

<主な入電内容>

- サービスの使い方
- 商品不備
- 配送事故・違反行為
- 迷惑行為
- 利用制限関連

消費者が注意すべき点

mercari



当社で不正出品物や不正行為の監視、トラブル発生時の介入や補償を行っているものの、非対面の取引であるため、表示される情報は注意深く確認していただきたい。



専用WEBサイトとTwitterを連動させた啓発キャンペーン



誰でもカンタンに売ったり買ったりを楽しめるフリマアプリメルカリ。ブランド品を購入する際のチェックポイントや、届いた後に気をつけたい事を漫画と一緒にご紹介します！



ブランド品の購入前にチェック！

- ✓ 保証書やギャランティカードの写真は載っている？
- ✓ 具体的な購入ルート(入手方法)は書いてある？
- ✓ 商品の状態などが詳しく説明されている？

❗ 販売価格だけの衝動買いにご注意！しっかり説明を読もう！

ココがあんしん！メルカリの取り組み

AIや機械学習などのテクノロジーを活用した出品パトロールや、鑑定経験豊富なメンバーによるブランド品のチェックなど、出品物の監視に力を入れています。また、ブランド権利者や捜査機関などと連携し、偽ブランド品撲滅に向けた取り組みも行っていきます。

- **安心・安全な利用のための講演を全国各地で実施(一部抜粋)**

- さいたま市教育委員会「さいたま情報教育の会」
- ちば地域コンソーシアム実行委員会
- 第30回関西授業づくり研究会(兵庫県立大学)
- 高校生ICTカンファレンスin大分
- 千葉県立柏の葉高等学校
- 南光学園 東北高校
- ケータイ・インターネット安全教室フォーラム
- Safer Internet Day 2018 シンポジウム
- 米子市あんしん・あんぜんセミナー
- 国土館高等学校セミナー
- 奈良県帝塚山高校
- 神奈川県立保土ヶ谷高校
- 新潟産業大学附属高校
- 静岡県立静岡中央高等学校