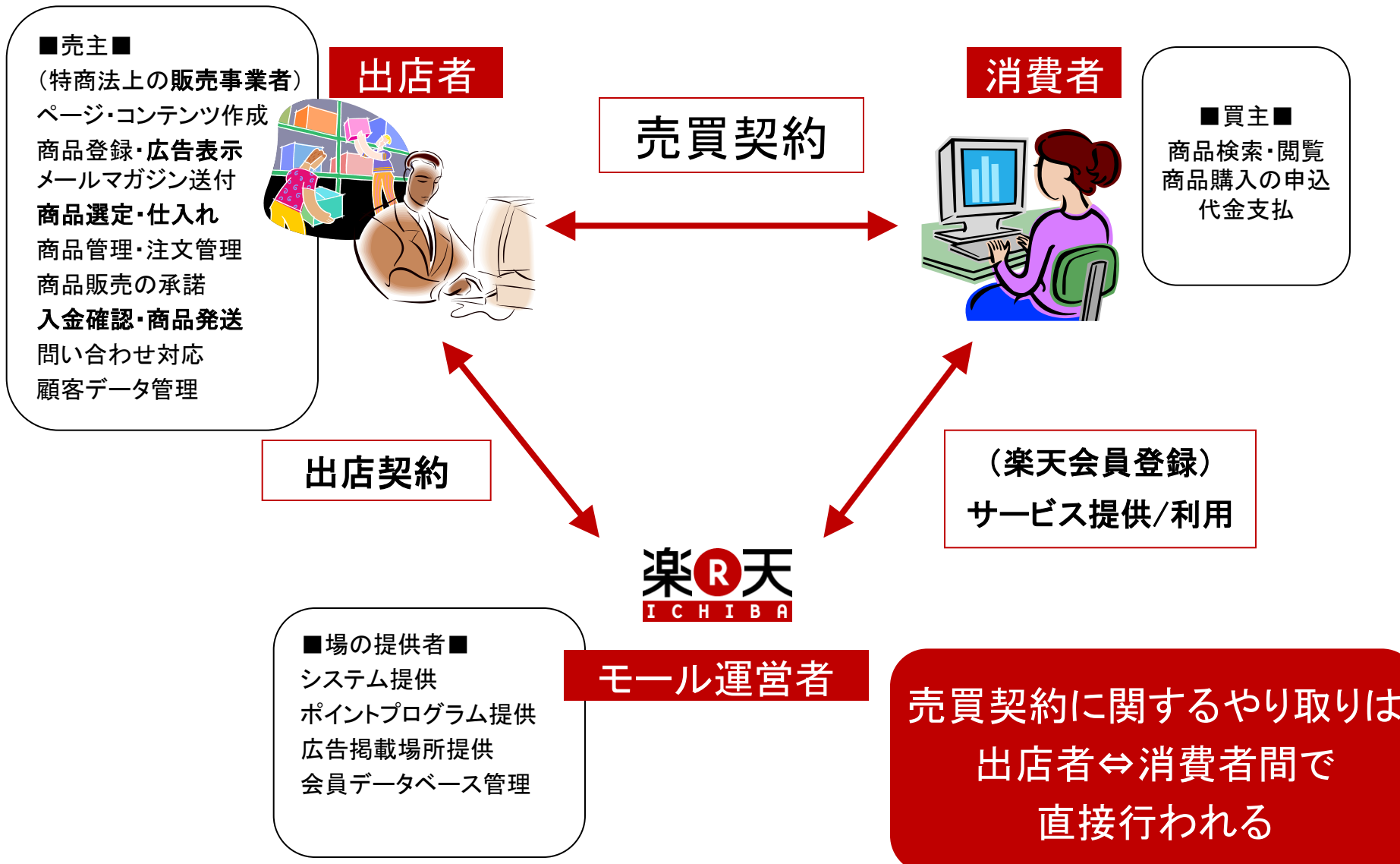




広告表示の健全化のための
取り組みについて
～楽天市場の事例～

1. 楽天市場における取引



2. 健全な取引の場を維持するための取り組み

対出店者



- 自主規制としての規約・ルール・ガイドラインの整備
- 出店審査の実施
- 法令遵守の呼びかけ・啓蒙活動
- 自主的なパトロール
- 自主規制に違反した出店者の排除

法規制

規約・ルール・
ガイドライン



(自主規制)

取り組みにあたっての課題

- ・出店者の行為について適法or違法の判断ができない
← 楽天≠行政機関、法解釈のガイドラインがない
- ・一方的な排除や強硬な措置はできない
← 出店者との関係はあくまでビジネスパートナー
- ・出店契約終了後の事業者への対応
← 契約関係がないため拘束力を持たないことが多い
- ・監視、調査の限界
← システム外の情報は確認不可能

1. 法令遵守の呼びかけ・啓蒙活動・情報提供

例) 法令遵守の注意喚起、法改正情報、リコール情報 etc

店舗運営責任者様

平素はお世話になっております。
楽天株式会社 運営管理担当でございます。

国民生活センターは9月8日に、一部の放射線測定器の性能について、測定数値にブレがあり、放射線を正確に測定できないことがわかったと発表しました。

国民生活センターによりますと、今回のテスト対象銘柄は、放射線量の正確な測定はできず、食品・飲料水等の放射線量が暫定規制値以下であるかどうかの判定に利用できる性能もなかったとのことでした。

今回の国民生活センターから事業者への要望事項は下記の通りです。

- ・ 環境中の微量の放射線や、食品・飲料水等が暫定規制値以下であるかどうかの判定はできないことを明記するよう要望する。
- ・ 放射線を正確に測定できない銘柄があったので、製品の改善を要望する。
- ・ 充電器にPSEマークの表示と、プラグの栓刃に穴がないものがあった。電気用品安全法に抵触するおそれがあるため、商品の改善を要望する。
- ・ 販売サイトには放射線を正確に測定できる旨の広告が見られたが、実際には仕様に記載のある誤差範囲を満たしていなかったため、消費者に測定器の性能を過信させるような表示・広告をしないよう要望する。

■参考・国民生活センターホームページ

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110908_1.html
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20110908_1.pdf

つきましては、貴店におかれまして、放射能測定器のお取扱いがございましたら、メーカー・仕入元等に商品及び現状の商品説明に問題がないかご確認の上、適切に対応くださいますようお願いいたします。

< 貴店における検索結果 >

本メールは、消費者庁から、出店ページ上に健康増進法、薬事法等に照らし不適切となる恐れのある広告表示があるとの指摘があった店舗様へお送りしています。
お手数ですが、至急ご確認・ご対応をお願い致します。
※本件は消費者庁からの指導に基づき、ご連絡しております。

店舗運営責任者様

平素は大変お世話になっております。
楽天株式会社 ブランド維持活動グループでございます。

この度、消費者庁より、健康増進法第32条の2に規定されている「虚偽誇大広告等の禁止」に抵触する広告表現が見受けられたため貴店に対して警告を行ったとの連絡がございました。

既に貴店へも消費者庁から連絡があったとは思いますが、念のため、下記に今回消費者庁から指摘のあった貴店ページ及び、不適切となる恐れのある広告表示をご案内いたしますので、至急ご確認・ご対応をお願いいたします。

対応期限【2011年 〇〇月 〇〇日】

対応期限後に当方にてページをご確認させていただき、万一、健康増進法、薬事法等に違反するおそれのある表記がなされていた場合には、誠に遺憾ではございますが、楽天市場出店規約第21条第1項(1)の規定に基づき、出店停止(改装中表示)の措置を講じさせて頂く場合がございます。

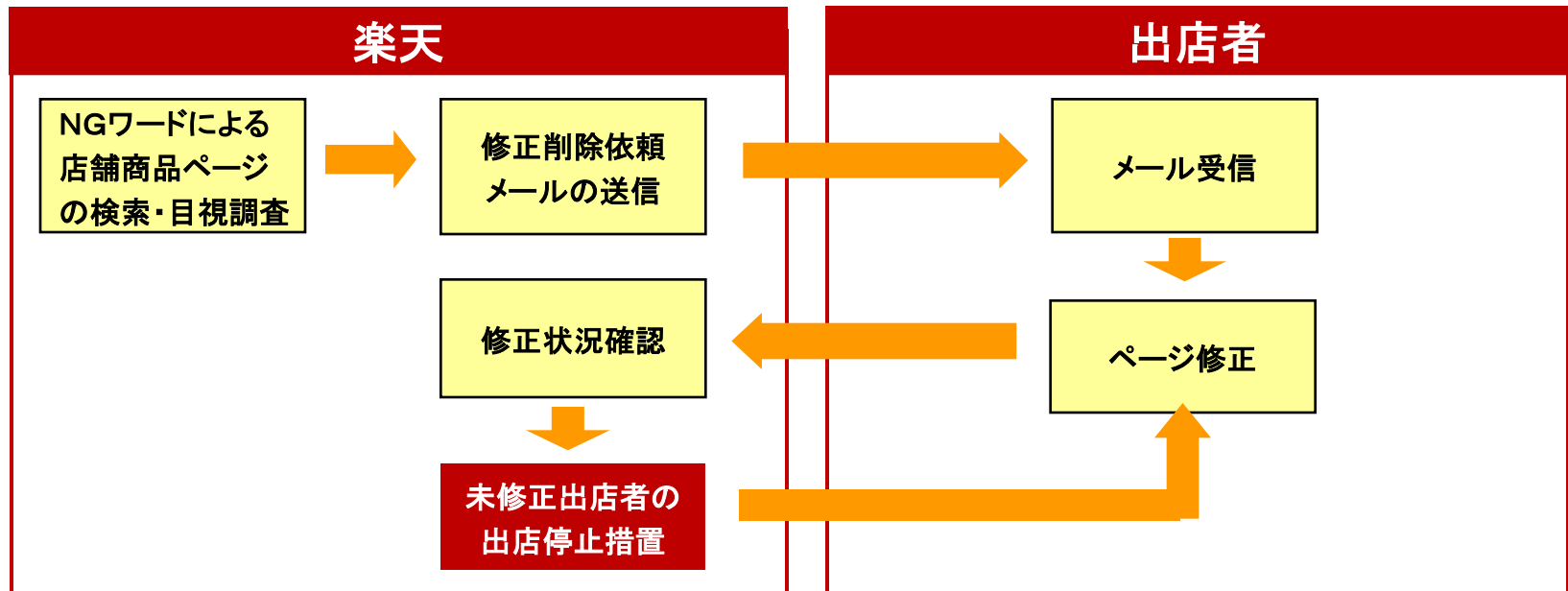
< 今回消費者庁から指摘のあった貴店該当ページ及び該当表現 >

2. 自主的なパトロールの実施

例) 健康食品・化粧品等における薬事法上問題があると思われる表記のパトロール

【NG表現例】※

〇〇病の治療・予防 抗ガン作用 脂肪燃焼 代謝アップ メタボリックシンドローム バストアップ デトックス アンチエイジング 抗酸化作用 血液サラサラ 便秘解消 etc



※NG表現は、東京都福祉保健局のWebサイトや講習会資料等を参考に設定

3. 行政機関・外部機関との協力

例) 東京都のインターネット広告監視事業への協力

・・・東京都福祉保健局と連携し、出店者の薬事法上不適切な広告表現について、改善要請を実施(年2回程度)

インターネットから問題表現の多い広告・製品を選定(東京都) <例> A社の「製品B」

A社管轄の都道府県に情報提供

A社に警告メール送付(管轄都道府県)

改善状況チェック

(未改善)

別途改善指導

A社以外の「製品B」の広告を検索(東京都)

製品情報や複数の問題表現例を送付

楽天

問題表現を用いて「製品B」を取り扱う出店者へメール送信

出店者A

出店者B

出店者C

改善状況チェック