

@cosmeにおけるクチコミ・ ランキングの取り組みについて

株式会社アイスタイル

2022年9月22日

CONFIDENTIAL





- ・ 国内No.1美容総合メディア
- ・ 20~30代女性の過半数が毎月利用



月間ユニークユーザー	クチコミ数	登録会員数	登録商品数	登録ブランド数
1,430 万人	1,690 万件	680 万人	36 万点	40,000 ブランド

アイスタイル調べ 2021年6月現在

○ 運営方針

@cosmeは、美容に関わる多くのみなさまのお声やご参加によって成り立っているコミュニティサイトです。

今後も@cosmeが安心してご利用いただけるサイトであるために、私たち運営者は、ここに「@cosme宣言」を宣言いたします。

「@cosme宣言」は、クチコミや商品データベースを中心とした公正なコミュニティを運営するにあたって、運営方針を明確にして広く宣言するものです。

私たちはこの内容を実践するため、今後も最大限の努力を続けてまいります。



宣言 1 私たちは生活者と美容情報のよりよい出会いをお手伝いするために活動します。

宣言 2 私たちは常に中立で公正な姿勢をつらぬきます。

宣言 3 私たちは@cosmeメンバーの発言を最大限尊重します。

宣言 4 私たちは透明性の高いサイト運営を行います。

宣言 5 私たちは投稿の強要や意図的な評価操作を断固認めません。

宣言 6 私たちは法的責任、社会的責任を遵守します。

@cosmeをご利用いただくみなさまへ

@cosmeの公正性、中立性の維持には、私たち運営者だけでなく、@cosmeをご利用いただいているすべてのみなさまのご理解とご協力が不可欠です。

@cosmeの運営方針にご協力くださいますようお願いいたします。

また、みなさまに安心してご利用いただけるよう、[@cosme総合利用規約](#)や各種ガイドラインに違反する投稿に対して速やかに対応できる体制をとるなど、健全なサイト運営に努めております。

なお、@cosme内にて、ガイドライン違反となるような投稿を確認された際は、ぜひ[こちら](#)よりご連絡ください。

1. @cosmeの取り組み

@cosme宣言にご賛同頂いている企業様一覧 ※一部抜粋

<https://www.cosme.net/html/sng/>

「@cosme宣言」は、私たちの努力だけで達成することができません。

美容業界にかかわる企業のみなさまにも@cosmeの公正性や中立性を尊重いただくことで、はじめて実現が可能になります。「@cosme宣言」に賛同し、運営方針をご支持いただける企業のみなさまは、[こちら](#)よりお問い合わせください。

「@cosme宣言」の主旨にご賛同いただき、@cosmeがこの宣言どおりに運営されるよう応援して下さる企業様をご紹介します。(50音順)

- [株式会社ACRO](#)
- [株式会社アユーラ ラボラトリーズ](#)
- [RMK](#)
- [株式会社アルビオン](#)
- [株式会社伊勢半](#)
- [株式会社井田ラボラトリーズ](#)
- [株式会社イブサ](#)
- [ヴィータ株式会社](#)
- [ヴィート](#)
- [株式会社エアテックス](#)
- [エーザイ株式会社](#)
- [オルビス株式会社](#)
- [株式会社オルラーヌジャボン](#)
- [花王株式会社 / 花王ソフィーナ](#)
- [株式会社カネボウ化粧品](#)

1. @cosmeの取り組み

クチコミマーケティング協議会の会員 <https://www.womj.jp/>

WOMJのガイドラインに則って運営をしています



@cosmeを運営する株式会社アイスタイルは、WOMマーケティング協議会に加盟しており、WOMマーケティングガイドラインに則って運営をしています。
WOMマーケティングについては、[こちら](#)よりご確認ください。

【編集】@cosme編集部
<https://www.cosme.net/>
【発行】株式会社アイスタイル
<https://www.istyle.co.jp/>
【ご意見・お問い合わせ】@cosme編集部
p-member@cosme.net

このメールは、@cosmeプロデュースメンバーにご登録の方へお送りしています。

配信の中止をご希望される場合は、下記URLよりログインしていただき「プロデュースメンバーになる」のチェックをはずしてください。
<https://auth.cosme.net/l/produce>

@cosmeを運営する株式会社アイスタイルはWOMマーケティング協議会の法人会員です。
WOMマーケティングガイドラインを遵守し、健全で公正なサイト運営に努めて参ります。
WOMマーケティング協議会HP <https://womj.jp>

本メールに掲載された記事を許可なく使用することを禁じます。
(C) istyle Inc.

1. @cosmeの取り組み

クチコミに関する取り組み <https://www.cosme.net/html/sng/review/index.html>

1. ご投稿いただいたクチコミを24時間365日監視

@cosmeでは、サイトの健全性を保つために、投稿された全てのクチコミを24時間365日監視し、緊急を要する投稿や クチコミガイドライン に違反する投稿に対して速やかに対応する体制をとっています。そのほか、不正なクチコミがないか定期的に調査を行っています。

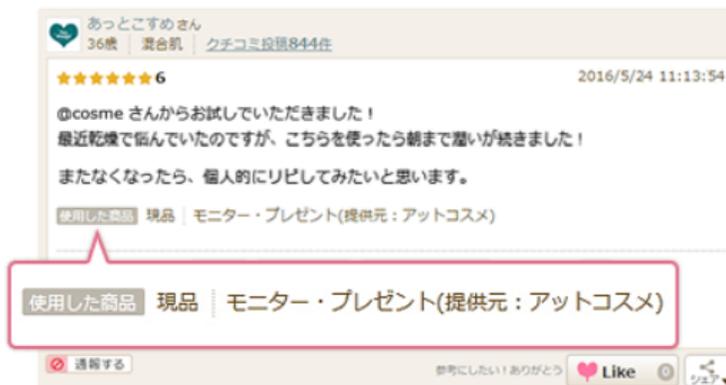
2. 全てのクチコミに「購入品」または、「モニター・プレゼント」を表示

使用した商品との関係性を明確にするために、クチコミを投稿する際に「購入品」または、「モニター・プレゼント」の情報や「提供元」の選択を必須項目としています。これにより、全てのクチコミに「購入品」または、「モニター・プレゼント」と一目でわかるように表示され、商品を選択する際の参考としていただくことができます。

・購入品のクチコミ



・モニター・プレゼントのクチコミ



※クチコミは全件有人監視をしており、ランキング操作を狙った恣意的な投稿がないかチェックし随時対象となるクチコミの削除、メンバー登録情報の抹消などの対処を行っています。また、これまで蓄積したノウハウをもとに特有の動きを検出し、システムチェック、目検の両軸で対応を行っています。

1. @cosmeの取り組み

クチコミに関する取り組み <https://www.cosme.net/html/sng/review/index.html>

3. 全てのクチコミに「通報ボタン」を設置

全てのクチコミに「通報ボタン」を設置しており、@cosme総合利用規約に違反する投稿を行うメンバーに対しては、警告や登録情報抹消、クチコミ削除などの対応を行っています。

各種ガイドラインに違反すると思われる投稿を見つけた際は「通報ボタン」よりぜひご連絡ください。



4. 携帯電話番号による個人認証機能の導入

メンバーの実存性を確認する手段として携帯電話番号を利用した個人認証を実施しています。認証マークが付与されているメンバーは、@cosmeの定める方法によって認証が完了していることを表しています。また、クチコミについては、認証完了後に投稿していただいたクチコミにのみ認証マークが表示されます。

[携帯電話番号認証ご協力をお願い](#)



ランキングに関する取り組み <https://www.cosme.net/html/sng/review/index.html>

@cosmeクチコミランキングは単純集計ではありません

@cosmeのランキングは、クチコミ件数とおすすめ度をもとに、@cosmeが独自に算出したメンバー信頼度と集計方法を採用することによって、意図的な投稿を排除した公正なランキングを実現しています。なお、ランキングの集計方法は、常に見直しを行っています。

クチコミ件数×おすすめ度

メンバーのみなさまに投稿していただいたクチコミ件数と、おすすめ度の偏差をもとに算出しています。

おすすめ度とクチコミ件数



メンバー信頼度

各メンバーの信頼度により、同一の「おすすめ度」であっても、ランキングへの反映度が異なります。

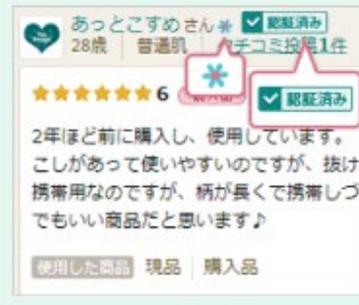
メンバー信頼度



@cosme独自の集計方法

意図的な投稿を排除し、より信頼性の高いクチコミ評価が反映されるように、複数の要素を加味して集計を行っています。

クチコミサンプル



公正なランキングを実現!

2.ユーザーさん向けの注意喚起

投稿時の注意点

<https://www.cosme.net/html/sng/review/consumer.html>



@cosmeメンバーのみなさまへ

みなさまにとって信頼できるサイトであるために、@cosmeではさまざまな取り組みを行っていますが、今後も安心してご利用いただけるサイトを運営していくためには、サイトをご利用いただくメンバーのみなさまのご協力が不可欠です。



* クチコミを投稿するときは・・・



- 実際に商品をお使いになった感想をご自分の言葉で正直に書き、評価してください。
- 使用した商品の入手元が分かるように、「購入品」または、「モニター・プレゼント」のどちらかを選択してください。

モニターサービスについて

商品を購入するモニター、キャンペーン等はモニターを目的としているため、「購入」としてクチコミすることは違反にあたります！

<NG事例>

- 「お買い物モニター」などと称して購入証明（レシート等）を提出することでキャッシュバックが発生するサービス
- クチコミ投稿を条件に、「キャンペーン」などと称して通常価格3000円の商品を100円で購入できるサービス

使用した商品 **必須** 使用した商品の入手元が分かるように選択をお願いします。詳細はこちら [?](#)
※モニター購入の場合「モニター・プレゼント」を選択してください。

現品	購入品	提供元を選択・記載
サンプル・テスター	モニター・プレゼント	<input type="radio"/> アットコスメから <input type="radio"/> その他 (任意)

※全てのクチコミに「購入品」または、「モニター・プレゼント」と一目でわかるように表示され、みなさんが商品を選択する際の参考となりますので、入手元は正しく選択してください。

- クチコミを投稿いただくときは、[クチコミガイドライン](#)に則り、ルールを守った投稿にご協力をお願いします。

2.ユーザーさん向けの注意喚起

ガイドライン違反となる行為 <https://www.cosme.net/html/sng/review/consumer.html>

悪質な業者の指示により、ご自分が気がつかないうちに、ガイドライン違反となるクチコミを投稿してしまう可能性がありますので、十分気をつけてください。下記のような依頼を受けた場合や、その他お気づきの点があれば@cosmeまでご連絡ください。

❗ 事例1

物品や金銭等（※）と引き換えにクチコミ投稿を依頼、またはそれに準ずるサービスの利用

※同等の対価、交通費等と称した過剰な対価も含む

❌ NG例①

「この商品へのクチコミ投稿で〇〇〇円分のギフト券をプレゼントします」

❌ NG例②

「この商品へのクチコミ投稿でポイントを付与します」

❌ NG例③

「この商品へのクチコミ投稿で通常価格より大幅値引きします」

❌ NG例④

プレゼントキャンペーンの応募条件として「特定の商品を購入のうえ@cosmeにクチコミ投稿してください」と依頼された

❗ 事例2

投稿内容や評価の指示など虚偽のクチコミ投稿を依頼された

❌ NG例①

「★5以上をつけて投稿してください」

❌ NG例②

「良い内容のクチコミを書いてください、ネガティブな内容は書かないでください」

❌ NG例③

「モニター商品ですが、購入品を選択してください」

❗ 事例3

営利宣伝を目的としたメンバーメールが届いた

❌ NG例①

「ぜひ当社の商品をお試しいただきたいので住所を教えてください！」

❌ NG例②

「インフルエンサー募集」「当社のアンバサダーになりませんか」などの勧誘



3.メーカー・販売関係者のかた向けの注意喚起

ガイドライン違反となる事例 <https://www.cosme.net/html/sng/review/producer.html>

みなさまが気がつかないうちに、下記のようなガイドライン違反となる行為をしてしまう可能性がありますので、十分気をつけてください。
なお、悪質な業者から不正なサービスの営業を案内された場合や、その他お気づきの点がございましたら、[こちら](#)までご連絡ください。

❗ 事例1

メーカー・販売関係者の方による営利宣伝を目的としたクチコミ投稿

❌ NG例①

自社商品、取り扱い商品などに対するクチコミ投稿



❗ 事例2

物品や金銭等（※）と引き換えにクチコミ投稿を依頼、またはそれに準ずるサービスの利用

※同等の対価、交通費等と称した過剰な対価も含む

❌ NG例①

「この商品へのクチコミ投稿で〇〇〇円分のギフト券をプレゼントします」などの投稿を依頼

❌ NG例②

「御社の商品を1件〇〇円でクチコミします」などのサービスの利用

❌ NG例③

「この商品へのクチコミ投稿で通常価格より大幅値引きして販売します」などの投稿を依頼

❌ NG例④

プレゼントキャンペーンの応募条件として「特定の商品を購入のうえ@cosmeにクチコミ投稿してください」と依頼

❗ 事例3

実際のものとは異なる内容で投稿することを誘導して、有利なクチコミと誤認させる可能性のあるサービスの利用

❌ NG例①

モニターにもかかわらず、購入品としてクチコミする意思がないと当選しないよう誘導するサービスの利用

必須 今回は、購入モニター案件になりますが、どのような立場でクチコミを投稿しますか。

- 購入品としてクチコミを投稿する
- モニターとしてクチコミを投稿する

3.メーカー・販売関係者のかた向けの注意喚起

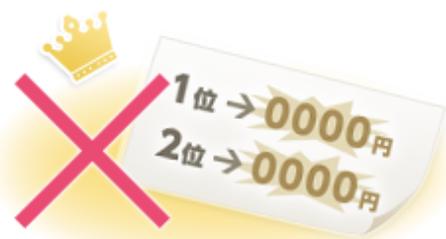
ガイドライン違反となる事例 <https://www.cosme.net/html/sng/review/producer.html>

❗ 事例4

成果報酬型のサービスの利用

❌ NG例①

ランキング順位を保証するサービスの利用



❗ 事例5

意図的な投稿内容の指示、および、虚偽のクチコミ投稿の依頼、またはそれに準ずるサービスの利用

❌ NG例①

「★5以上をつけてください」などの投稿内容を指示

❌ NG例②

「良い内容のクチコミを書いてください」などの投稿指示を依頼するサービスの利用

❌ NG例③

「モニター商品ですが、購入品を選択してください」などの投稿内容を指示

❗ 事例6

営利宣伝を目的としたメンバーメールの利用

❌ NG例①

「ぜひ当社の商品にクチコミ投稿をお願いします！」などの投稿を依頼

❌ NG例②

「ぜひ当社の商品をお試しいただきたいので住所を教えてください！」などのメンバーメールを送信

❌ NG例③

「インフルエンサー募集」「当社のアンバサダーになりませんか」などの勧誘

モニターサービスについて

商品を購入するモニター、キャンペーン等はモニターを目的としているため、「購入」としてクチコミすることは違反にあたります！

<NG事例>

- 「お買い物モニター」などと称して購入証明（レシート等）を提出することでキャッシュバックが発生するサービス
- クチコミ投稿を条件に、「キャンペーン」などと称して通常価格3000円の商品を100円で購入できるサービス

4.違反行為に対する対処

不正行為を促すサービスや業者への対応 <https://www.cosme.net/html/sng/review/producer.html>

✳ 不正行為を促すサービスや業者への対応



@cosmeへの不正なクチコミ投稿や、ランキング操作を目的とした消費者行動の偽装行為などにあたるサービスを提供する業者が存在することを確認しております。（消費者行動の偽装行為とは、恣意的に消費者の行動を指示する、または評価を装うことを指します。）

また、物品や金銭（または同等の対価）と引き換えにクチコミを投稿させることや、クチコミ投稿内容の指示などは、@cosmeのポリシーに違反する行為となり、一切認めておりません。不正行為を確認した際は、クチコミの削除やメンバー登録情報抹消、および下記のような対応を行い、厳しく取り締まっております。

- 1 不正行為の事実が確認でき次第、業者やサービスに対し注意勧告及び弊社顧問弁護士と共に然るべき対応をしております。
- 2 不正行為の事実が確認でき次第、該当商品が**ランキングに反映されない等**の対応をしております。

悪質な業者による不正なサービスの利用は、公正な情報をメンバーのみなさまへ提供しようとする@cosmeのポリシーに違反する行為にもなりますのでご注意ください。また、メーカー・販売関係者のみなさまにおいては、このようなサービスを利用することなく、公正なサイト運営にご協力くださいますようお願いいたします。