

フリマアプリ業界における メルカリの取組について

mercari

株式会社メルカリ 概要

■ 会社設立日: 2013年2月1日

✓ サービスローンチ:

- 日本: 2013年7月
- 米国: 2014年9月

■ オフィス: 東京、仙台、 San Francisco

■ 従業員数: 約350名 (日米合計)

✓ 半数以上の従業員はカスタマーサポート

フリマアプリ「メルカリ」とは



1. 日本最大のフリマアプリ
2. 3分で簡単出品
3. 安心安全の決済



出品までのステップ



**1.
写真を撮る**



**2.
商品情報記入**



**3.
出品ボタンを
押すだけ！**

主要KPI

流通額

月間百億円超

出品数

1日50万品以上

ダウンロード数

5,400万DL

(日本3,500万DL、米国1,900万DL)

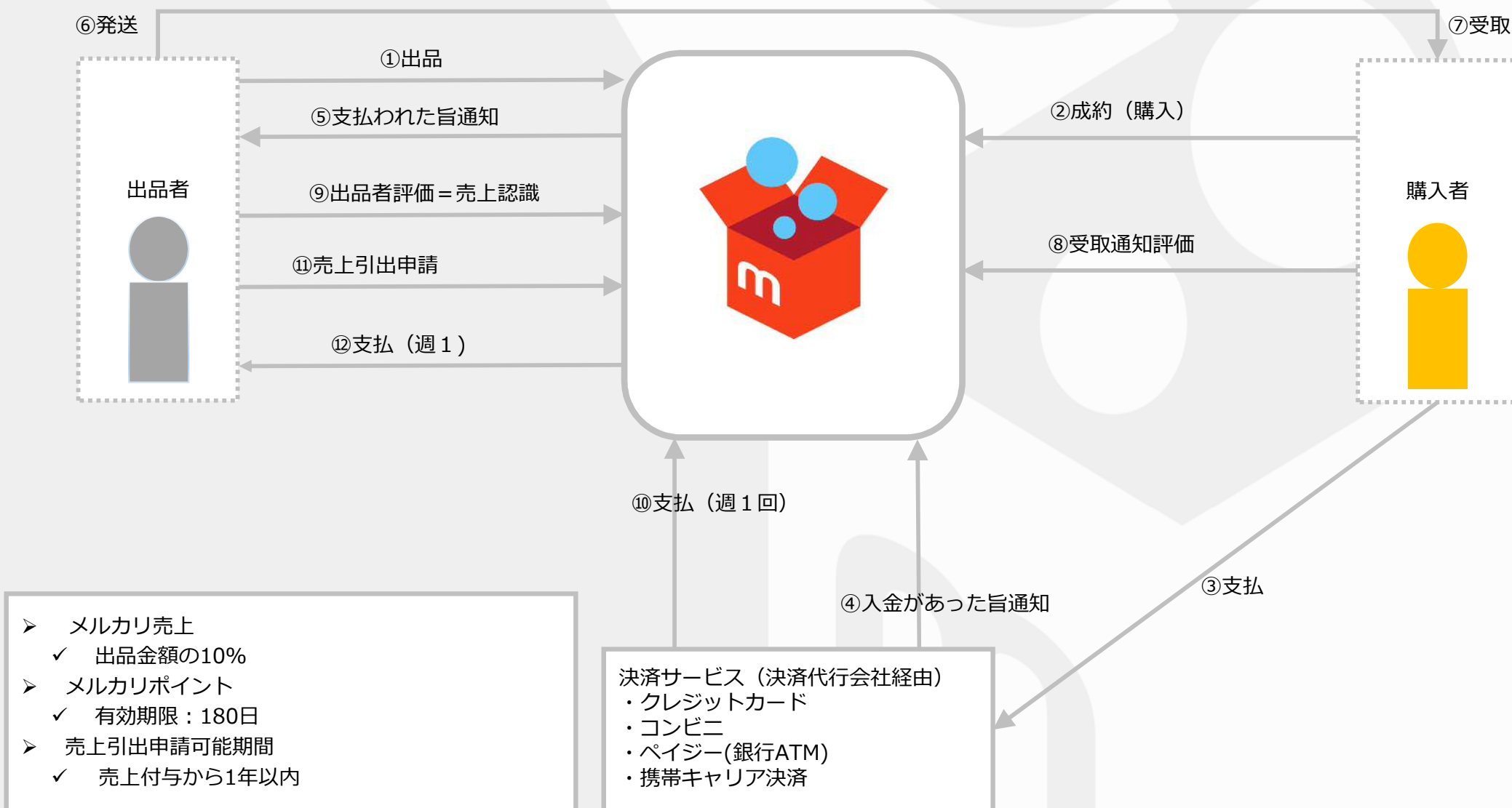
広範なジャンル



幅広いジャンルの商品が取引されている

注) 2016年5月のメルカリ内販売点数ジャンル別シェア

安心安全の決済 — エスクローを採用



エスクローによる安心な取引システム

メルカリでは、当社が商品代金を仲介（エスクロー）することにより、安全な取引を実現しています。

- 購入者のメリット

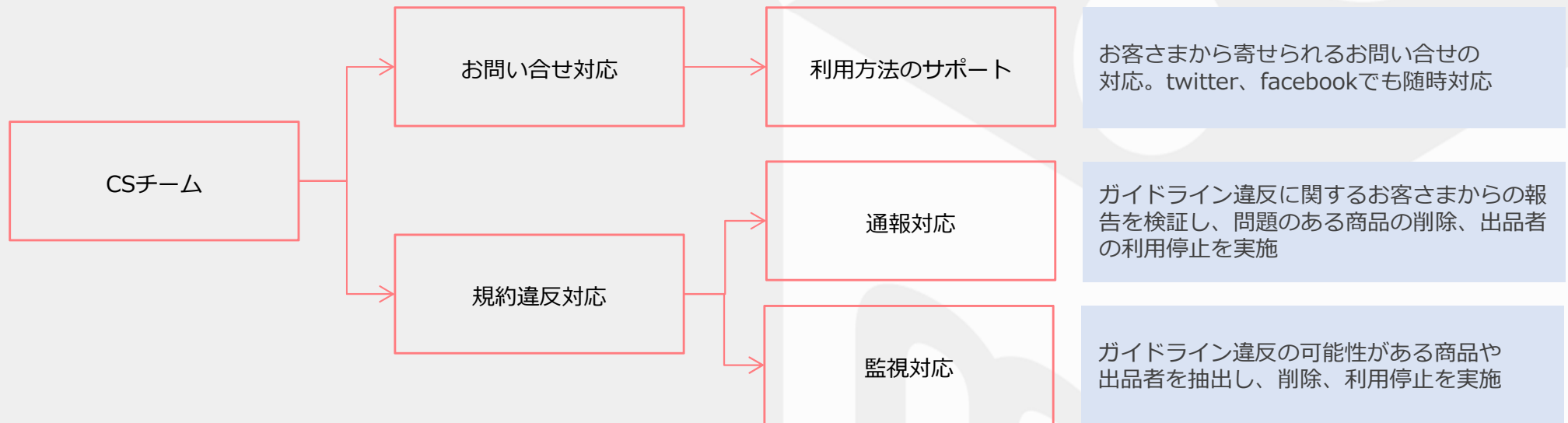
- 商品状態を確認してから代金が支払うため、商品未着や商品状態の不備によるトラブルを回避できる。

- 出品者のメリット

- 購入者が決済したあと商品を発送するため、代金未払いのトラブルを回避できる。

カスタマーサポート体制の充実について

お客さまにメルカリを安心・安全にご利用いただくために、160名（365日24時間）のサポート体制を構築しています。



■ メール/電話でのお問い合わせ対応

メール： 10：00～19：00（営業日：365日） / 電話（特商法専用）： 10：00～18：00（平日のみ）

■ ガイドライン違反に関する通報対応及び監視対応

24時間常時対応（営業日：365日）

カスタマーサポートのサービスレベル

○ 利用方法やトラブルに関するお問い合わせ対応

- 120名の担当者により、18時までに受信したお問い合わせは当日中にご連絡を差し上げております。
- 不具合や、利用履歴の確認が広範囲に及ぶ事案についても最長で48h以内にご連絡差し上げております。

○ 商品通報、商品監視に関する警告、削除対応

- 40名＋業務委託により、規約違反が確認できる商品は、通報から最大で1h程度で削除等対応しております。
- 権利者様からいただく削除要請についても1～2日以内に対応しております。

お問い合わせ、ガイドライン違反の報告方法

- お問い合わせ・報告はアプリから簡単に可能です。
- 個人情報確認の都合上、窓口はアプリに限定しています。

各種お問い合わせ窓口を併設

← お問い合わせ項目を選ぶ

- 会員登録・ログインについて >
- 購入・支払いについて >
- 発送・受取・評価について >
- 売上の振込申請について >
- トラブルがあった >
- 機能要望 >
- 不具合の報告 >
- 退会したい >
- その他 >

← 購入・支払いについて

商品ID

※メール及び取引画面に表示されています
※特定商品へのお問い合わせには必要です

お問い合わせ内容

メールアドレスが間違っていたり、ドメイン指定受信していると返答が届きませんのでご注意ください。

[mercari.jpのドメイン指定方法 >](#)

送信

違反出品に関する報告窓口を用意

← (新品)サラダボールセット 着払

対象商品

(新品)サラダボールセット 着払

違反の種類

選択してください

お問い合わせ内容

不適切な商品の報告

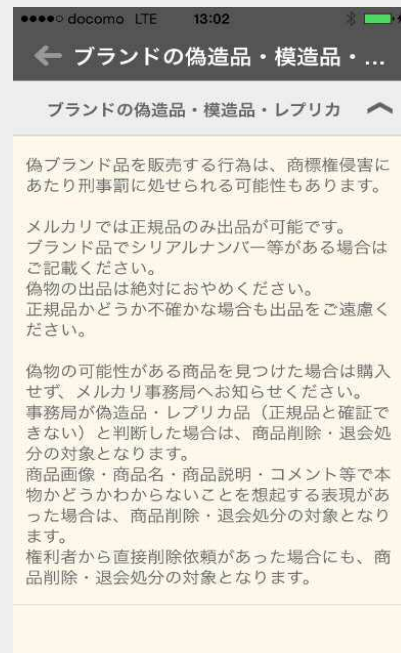
キャンセル

不適切な商品の報告に基づいて随時、事務局でチェックさせていただき対応してまいります。特に返答はいたしませんので、ご了承ください。

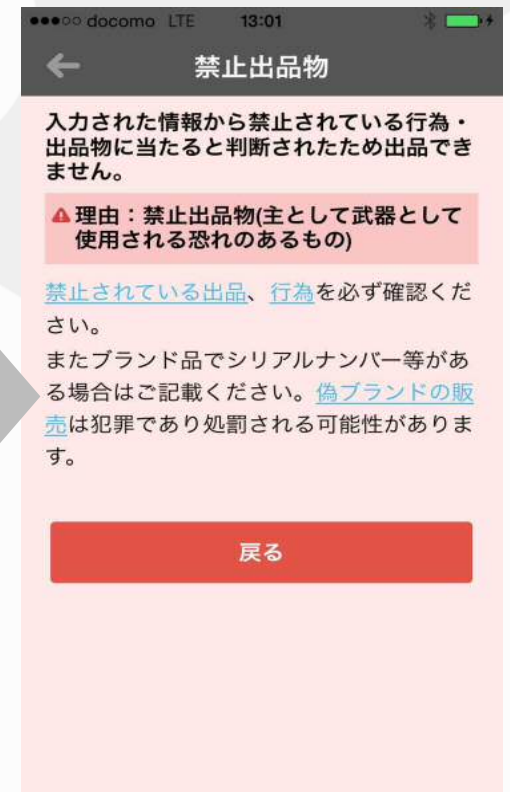
トラブル防止のための啓発コンテンツ

- ・ガイドの修正や違反項目の追加を随時行っています。
- ・健全なサービスを維持するため、トラブルの事例や社会的背景を考慮して随時見直しています

禁止行為、禁止出品物に関するガイド



禁止出品を知らせるアラート機能



消費生活センターとの連携強化

- 消費生活センター担当者様の専用電話を用意。
- 週数件程度のお問い合わせ。

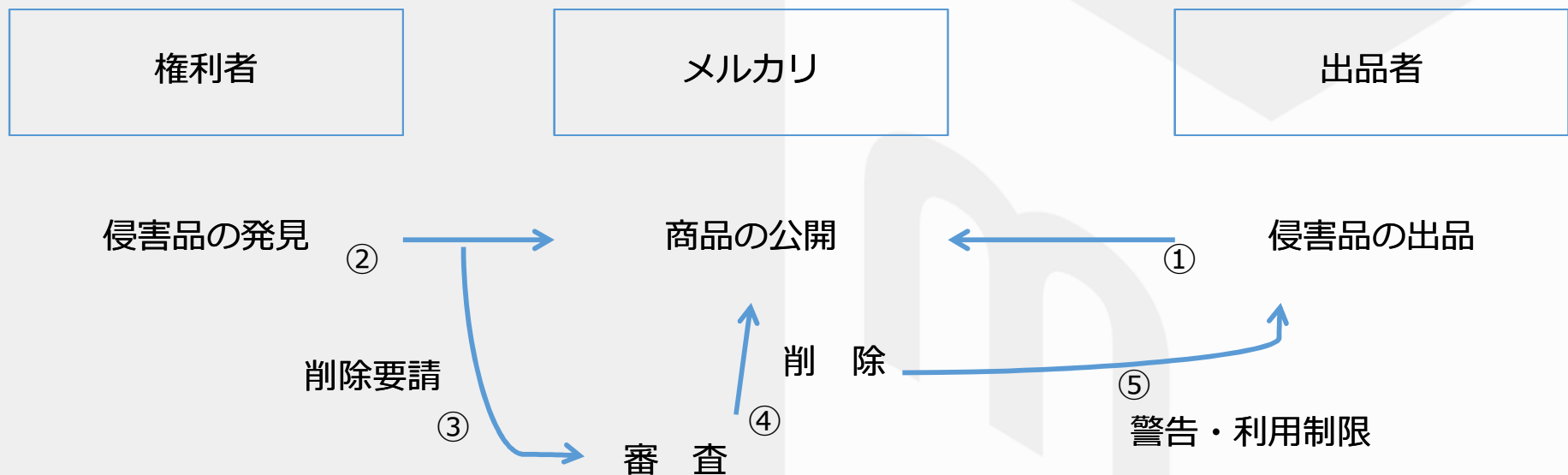
＜お問い合わせで多いもの＞

- ・メルカリの仕組みについての質問
ログインできないけどなぜか？
携帯壊れた場合どうすればいいか？ 等
- ・商品状態が説明と異なる。キャンセルできるか？
- ・偽物の疑い。キャンセルできるか？
等

権利者との協力による侵害品対応

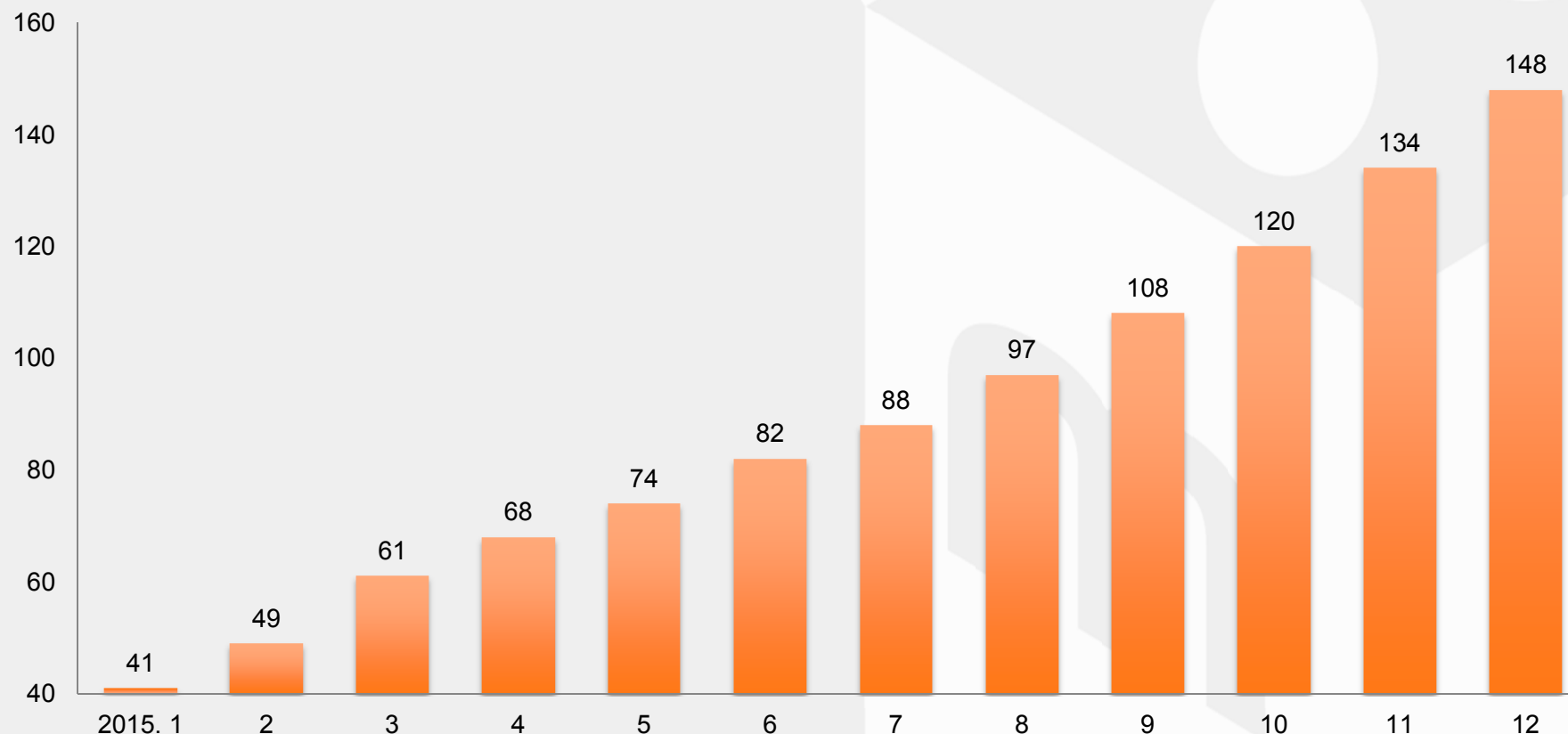
- メルカリは、知的財産権等を侵害する商品の出品を禁止しています。

所定の手続きにより、弊社にて権利侵害の確認可能な出品物は速やかに削除し、弊社の定める基準において利用者への制限措置をとります。



権利者、同業他社との連携強化

- CIPPへの入会
- 同業他社等との意見交換（CSの対応基準の標準化等）
- 通報協力事業者数の推移（※70社程度含まれている団体があり、12月末で実質218社）



大量出品者へのシステムの対応

- メルカリは、利用規約上「個人」のみ利用可能に
 - 事業者は利用不可
 - 以下の点で監視を実施
 - 総出品数：1時点での総出品数
 - 出品速度：1時間当たりの出品数
 - 重複出品：出品商品の種類数
- 基準を超える場合の対応
 - 出品中の商品を一括削除
 - 利用制限、退会処分

警察との協力関係

- 2014年10月：警察庁を訪問

各県警からメルカリへの捜査照会の連絡方法について協議。「捜査関係事項照会書の作成手引き」を作成し、各県警に周知いただく。

- 捜査照会での回答可能情報

会員情報、出品商品情報、購入商品情報等

- 照会実績

週に数件程度。結果（逮捕に至ったかどうか）は教えてもらえることもあるが、県警による。

- 警察向け研修

ご要望ある県警様向けにメルカリの仕組等について研修を実施予定

お客様向け啓発

- お客様に安心・安全にお取引引きいただけるよう、メルカリの仕組み、取り組みを説明するページを用意。

心地よく安心・安全 法令順守と犯罪抑

安心の売買システム

メルカリでは、安全なお取引の場をご提供するために、安心の売買システムを提供しています。メルカリがお取引が完了するまで購入代金をお預かりすることで、支払いに関するトラブルを防ぐことが可能です。

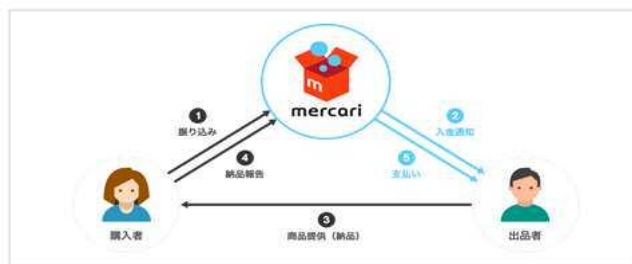
出品者のメリット

- ・商品を配送したのに代金が支払われない、というトラブルを防げます

購入者のメリット

- ・代金を支払ったのに、商品が届かない・異なる商品が届いた、というトラブルを防げます

また、専用の取引メッセージを使うことで、個人情報を相手に伝えずにやりとりをすることができます。



24時間365日のカスタマーサポート

ヒト・システムによるパトロール

メルカリでは24時間365日の体制で禁止出品物のチェックしています。お客さまからの通報とメルカリ独自の監視システムにより、不適切な商品は発見しだい削除しています。



また出品者には警告を行うと共に、複数回違反行為を行うお客様については、利用制限など適切な措置を取らせていただきます。

トラブル時のカスタマーサポート



気持ちの良いお取引のために、マナーやルールを守ってお取引をお願いいたします。

もしも予期しないトラブルがあった際はお気軽にお問い合わせください。事務局では様々な問題に対する対応策をご用意しています。

例えば、取引相手と連絡が取れなくなった場合には、メルカリから取引相手に連絡するなど、取引完了までお手伝いすることができます。

C2Cマーケットプレイスについて

- オンライン上での個人間取引の場
- 様々なサービスが存在
 - 取り扱う商品
 - PC or スマホ
 - 取引への関与度合い
 - 収入モデル