

違反点数制度に関するガイドライン

I. 背景

楽天市場では、各種規約・ガイドラインにおいて禁止商材・禁止行為を定め、それらが確認された場合には、店舗様へ随時改善を要請しております。しかしながら、ごく一部の限られた店舗様においては繰り返し同様の違反が見受けられるのも事実であり、違反に対する抑止、また違反行為を未然に防ぐための施策が必要となっております。

一方で、これまでは、違反があっても、出店停止措置か契約解除措置の手段しかありませんでした。このような状況を改善するため、この度楽天市場では、違反・禁止行為を明確化し、それらが一定のレベルを超えた場合には、レベルに応じた措置を取るという違反点数制度を導入することといたしました。

本制度は、違反行為の抑止はもちろんのこと、措置内容を透明化するとともに従来の出店停止措置や契約解除措置以外の制度も設けることで、結果として、店舗様の改善および出店継続の機会を増やすことにもつながるものと考えております。

II. 目的

違反行為の抑止及び店舗様の運営品質向上に資する制度の導入を通じて、ユーザが安心・安全に楽天市場を利用できる環境を提供します。そして、それは一層の店舗様の売上高の拡大につながります。

III. 適用時期

2016年09月01日（木）

IV. 適用内容

1.制度概要

本制度は、楽天市場出店者（以下、出店者）の規約・ガイドライン違反に対して、その内容に応じて一定の点数を付け、その合計点数に基づき、表示制限、機能利用制限、営業停止、違約金徴収等の措置を講じる制度です。

2.違反点数制度一連の流れ

(1)基本的な流れのご説明

違反点数制度における、基本的な流れは以下の通りとなります。

違反点数制度の流れ

STEP 1 楽天による違反行為の確認

禁止商材・禁止行為ガイドラインで定めている項目についてモニタリングを行い、違反行為に該当するかの確認を行います。

※いくつかの違反行為については、モニタリング中に確認された内容が違反にあたるかどうかを店舗様に確認させていただく場合がございます。

STEP 2 店舗様への違反行為の修正対応依頼

確認された違反行為について修正対応依頼のご連絡をいたします。
修正については、ご連絡時にお伝えする「期日」までにご対応いただきますようお願いいたします。
※指摘内容に関するご意見ご質問もこの期間に承ります。

※違反行為についてのご連絡はメールでさせていただきます。

STEP 3 店舗様への判断結果報告

修正対応期間後、楽天側で総合的に判断し、その判断結果を、店舗様へご報告いたします。
※店舗様より、指摘内容に関するご意見等をいただいた場合は、その内容も踏まえ判断いたします。

※判断結果についてのご連絡はメールでさせていただきます。

STEP 4 違反レベルに応じて各種措置を実施

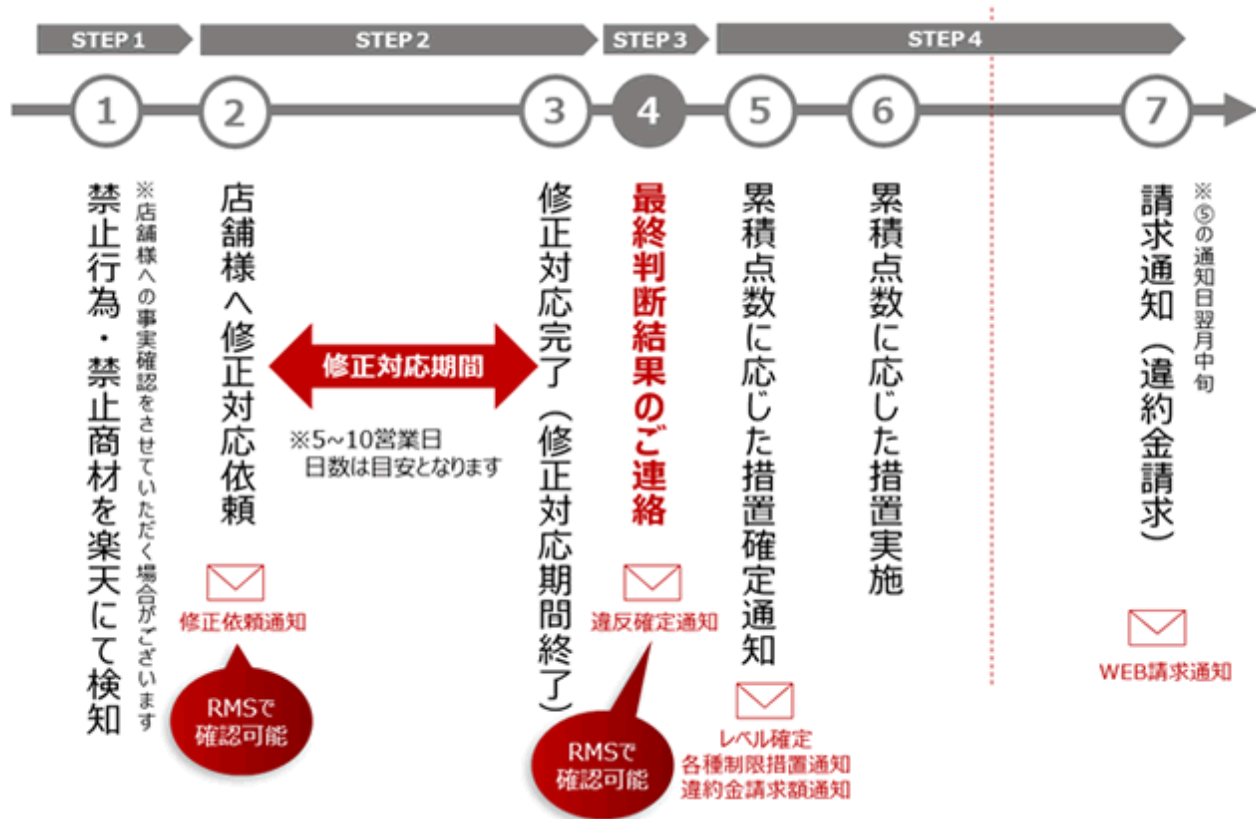
STEP 3 において加点対象と判断された場合、違反点数表に基づき、違反点数を加算いたします。
累計違反点数（違反レベル）に到達した時点で、「違反行為累積時の措置一覧」に基づき各種制限を行います。
違約金につきましては毎月の請求処理にてご請求いたします。

(2)各種通知タイミングのご説明

一連の流れにおける確定/通知タイミングは以下の通りとなります。

違反点数制度【ご連絡～確定結果通知～請求通知】

楽天にて検知した違反行為の店舗様へのご連絡、確定結果通知、請求通知の流れになります。
 ※④のご連絡日が「違反確定日」となり、年間累積点数の適用日となります



※「違反点数制度ステータス」は、RMS上でご確認いただけます。確認方法は[こちら](#)。

※重大な法令違反が確認された場合や、ユーザ保護の必要性から緊急の措置が必要な場合等、違反の内容・程度等に鑑み特段の事情がある場合には、当社の判断により、修正対応期間を設けることなく楽天市場出店規約第21条に基づく出店停止措置等及び、同第26条に基づく解除・解約措置等を講ずる場合があります。

3.基本ルール

下記「違反行為累積時の措置一覧」に基づき、累積違反点数に応じて各種制限及び違約金徴収等の措置を実施します。

<違反行為累積時の措置一覧>

年間 累積	違反レベ ル	表示制限	RMS機能 利用制限	違約金

違反 点数			ラン キン グ掲 載制 限	検索 表示 順位 ダウ ン	一部 媒体 掲載 制限	R-M ail利 用停 止	一時 改装 中処 理	
35	I		7日	7日	7日	-	-	10万円
55	II		14日	14日	14日	14日	-	40万円
75	III		21日	21日	21日	21日	-	70万円
80	IV		28日	-	28日	28日	14日	140万円
100	V	V-A	56日	-	56日	56日	28日	300万円 ※損害額が 300万円を 超える場合 は、当社が 損害額に応 じて算出し た額
		V-B	原則契約解除 (出店継続判断となった場合はV-A の通り)					

<ルール>

- 1) 出店者に違反行為が確認された場合、別途定める「違反点数」に基づき違反点数を加点します。なお、加点猶予期間が設けられている違反行為につきましては、その期間において、違反点数が加点されることはありません。
- 2) 所定の累計違反点数（違反レベル）に到達した時点で、「違反行為累積時の措置一覧」に基づき出店者に対して各種制限及び違約金徴収等の措置を実施します。
- 3) その後、違反点数が累積され、次の違反レベルに到達した場合には、都度、追加の措置を実施します。

運用例

1. 2016年9月 年間累計違反点数35（違反レベルⅠ）に到達

①ランキング掲載制限7日 ②検索表示順位ダウン7日 ③一部媒体掲載制限7日
④違約金 10万円 の措置を実施

2. 2016年11月 年間累計違反点数55（違反レベルⅡ）に到達

①ランキング掲載制限7日 ②検索表示順位ダウン7日 ③一部媒体掲載制限7日
④R-Mail停止14日 ⑤違約金 30万円 の措置を実施
※レベルⅠとレベルⅡの差分の措置を実施する形になる

- 4) 違反点数記録期間… 1年間（1月1日から12月31日まで） ※毎年1月1日に累積点数をリセット
- 5) 期間内に累計違反点数が100点に到達した場合、原則その時点で契約解除措置を実施
※出店継続判断となった場合は、V-Aの措置を実施のうえ、累積点数をリセット

4. 注意事項

- 1) 本制度は、当社の楽天市場出店規約第21条に基づく出店停止措置等及び、同第26条に基づく解除・解約措置等の実施を妨げるものではありません。
- 2) 当社は、違反の内容・程度等に鑑み必要と判断した場合、違反点数、各種制限及び違約金額等の措置内容について、個別に加重、減軽、免除を実施する場合があります。
- 3) 導入後の運用状況等を踏まえ、当社は、適宜、本制度の改善・見直しを実施する可能性があります。本制度に関するご意見・ご要望等がございましたら、担当ECコンサルタントまでご連絡ください。ルール・システム改善の参考にいたします。

5. 関連コンテンツ