

2018年8月30日

株式会社 メルカリ  
代表取締役会長兼 CEO 山田 進太郎 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰 徳  
【連絡先（事務局）】担当：袋井  
〒540-0033大阪府中央区石町一丁目1番1号  
天満橋千代田ビル  
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

#### お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体は、貴社の提供するフリマアプリ事業に関して、消費者保護の観点から検討を行っています。

つきましては、当団体は、貴社に対し、下記のとおり質問をさせていただきますので、2018年9月28日までに、当団体宛、文書にてご回答いただきますようお願いいたします。

今後、貴社よりご回答がない場合、あるいは本「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断する解決に至らなかった場合には、その時点における当団体の認識に基づき、貴社に対し、公開にて、「申入れ」をさせていただく予定です。

この「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条等に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。

公開での「申入れ」以降は、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入れ」以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。また、「申入れ」を行った時点で、当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、この度の「お問い合わせ」を機に、当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合には、その旨を上記の回答期限までに、当団体宛ご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、本「お問い合わせ」については、「お問い合わせ」を行っている事実も含め、非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に、貴社が当団体とご協議いただき、その結果、規約の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を、当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『要請』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

## 記

### 1. トラブルの現状について

- (1) 貴社のサービスにおけるユーザー（出品者・購入者）間のトラブルについて、直近2年間の件数及びその主な内容について教えてください。
- (2) (1)のうち、トラブルの当事者が未成年者であった件数及びその主な内容について教えてください。
- (3) 利用規約の改訂（現在まで22回の改訂を確認しています）により、トラブルの発生件数は減少しましたか。検証結果があれば教えてください。
- (4) 国民生活センター作成の2018年2月22日付報道発表資料（フリマサービスでのトラブルを注意喚起するもの）に関して、貴社が対応策を講じた場合は、その具体的内容を教えてください。

### 2. トラブル対応について

- (1) ユーザー間のトラブルの解決のために、貴社が介入する場合がありますか。ある場合は介入する基準について教えてください。

- (2) (1) の対応部署を含めて、貴社のクレーム対応部署の人員数、部署の役割、具体的な対応内容について教えてください。

### 3. 未成年者への対応について

- (1) ユーザーが未成年の場合、親権者の同意の有無の確認方法について具体的に教えてください。
- (2) 実際に貴社が親権者の同意の有無を確認した直近2年間の件数について教えてください。
- (3) 成年年齢が18歳に引き下げられることになりましたが、それに関して新たな対応策を検討している場合は、その内容を教えてください。

### 4. 「メルカリあんしん・あんぜん宣言」について

(<https://www.mercari.com/jp/safe/description/>)

下記意見は上記サイトを2018年8月28日に確認した内容に基づくものです。

- (1) 利用規約および加盟店規約には、ポイント決済の場合を除き、出品者への支払いを保留する規定が見当たりません。他方、「安心できるお金のやりとり」の「購入者のメリット」部分には、「トラブルを回避できます」と記載されています。トラブルを回避できるとする根拠について教えてください。
- (2) 『らくらくメルカリ便』の補償について、どこに定められていますか（利用規約には、貴社が補償する旨の規定は見当たりません）。また、補償の具体的な基準及び内容について教えてください。
- (3) 「届いた商品が偽物だった時の補償」について、どこに定められていますか（利用規約第11条第5項には、「出品者の責任及び費用により」対応を行うものと規定されており、貴社が補償する旨の規定は見当たりません）。また、補償の具体的な基準及び内容について教えてください。
- (4) (1)～(3)の点を含め、「メルカリあんしん・あんぜん宣言」の記載内容と、利用規約や加盟店規約とが対応していないように思われます。この点に関して、貴社の見解をお聞かせください。また、対応していない部分について規約を改訂する予定はありますか。

以上