

楽天株式会社に対する申入れ事案

楽天市場のネットショッピングにおいて、自動送信メール記載の運用を遵守しないショップがあることについて、楽天株式会社運用の実態を照会し、その改善等（ショップから顧客への連絡時期の明確化や楽天からショップへの指導の実施等）を求め、改善策についての回答を得た事案

1 事案(情報提供)の概要

楽天市場のネットショップでの商品購入申込みに関するトラブルに関し、情報提供者から、楽天のネットショッピングにおける運用是正を求めるべきとして、下記のような情報が寄せられた。

記

楽天のネットショッピングにおいては、「ショップからの申込受付確認の連絡、または商品の発送をもって売買契約が成立する」との自動送信メールが顧客に送られる運用となっている。

情報提供者は、購入申し込みのメールを送った後、ショップから確認の連絡が届かないので申し込みをキャンセルしたが、その後にショップから商品が届き、契約成立を主張された。

上記のような売買契約成立のルールを表示しながら、楽天はショップが確認の連絡等を一定時期までに行うことをルール化したり、ショップを指導したりはしていないようであるが、このような運用は改善されるべきではないか。

2 結論（終了日、法令上の根拠、主な成果等）

(1) 終結までの経緯

2014年9月26日及び同年12月26日の2回、楽天に対し、ショップへの指導やショップに求めるルールの策定等に関する照会書を送付した。これらに対する楽天からの回答を踏まえ、同社に対し、2015年2月19日付け要請書を送付して照会や要請を終了した。

楽天に対する照会のやり取りをした結果、次項記載の成果が得られた。今後も各社のネットショッピングの運用を注視し、必要に応じて照会や申入れを行う予定である。

(2) 主な成果

ア 自動送信メールの運用について

楽天から、利用者が商品到達時期を把握できるようにするために、各ショップに対し、以下のような運用を推進するよう求めている、との回答があった。

- ① すべての商品について発送日の目安を表示すること。
- ② 利用者が購入履歴から配送状況を確認するための荷物の追跡番号をシステム上登録すること。

イ 新しい補償サービス基準について

商品未着などショップの不当な対応により利用者が被った損害を補償するサービス（補償サービス）について、2014年11月から、従来の基準（代金支払い済みで、商品未着かつ連絡不能の場合に限定されていた）を見直し、補償対象を、諸条件のもとで、商品未着商品、到着遅延、商品破損、商品説明との著しい相違などにも拡充したとの回答があった。

以上の回答に対して、新しい補償サービス基準の中で分かりにくい点や不十分と思われる点について質問や改善要請を行い（商品注文がキャンセルされた場合は補償の対象から除かれる扱いか等）、同基準をより具体化する上での参考としたいとの回答を得た。