

未来共創市場店舗運営ガイドライン

最終更新日: 2024年8月18日

[未来共創市場店舗運営ガイドライン](#)

- [1. ガイドラインの目的と適用範囲](#)
- [2. 出店審査および取扱商材に関する注意事項](#)
- [3. 店舗運営の基本ルール](#)
- [4. 法令遵守と禁止事項](#)
- [5. 取引と決済管理](#)
- [6. 顧客対応とサポート](#)
- [7. 個人情報の取扱い](#)
- [8. 禁止事項と制裁](#)
- [9. 反社会的勢力の排除](#)
- [10. ガイドラインの変更手続き](#)
- [11. 準拠法と裁判管轄](#)

1. ガイドラインの目的と適用範囲

1.1 ガイドラインの目的

このガイドラインは、ECモール「未来共創市場」における出店者の店舗運営を円滑に進めるための指針を提供することを目的としています。ガイドラインは、出店者がモール内での活動を行う際の基準を明確にし、法令遵守やモール運営の効率化を支援するものです。

1.2 適用範囲

このガイドラインは、モールに出店している全ての店舗およびその運営者に適用されます。出店者は、このガイドラインに従い、適切な店舗運営を行う義務があります。

1.3 定義

このガイドラインにおいて使用される主要な用語は以下の通りです。

- モール: グループウェア株式会社が運営するオンラインショッピングプラットフォーム「未来共創市場」を指します。
- 当社: グループウェア株式会社を指します。
- 出店者: モールに出店し、商品またはサービスを提供する法人または個人事業主を指します。
- 顧客: モールを通じて商品またはサービスを購入する消費者を指します。
- 本サービス: モールでの店舗運営および販売活動を行うために提供される全てのサービスを指します。
- 個人情報: 顧客の氏名、住所、電話番号、電子メールアドレスなど、特定の個人を識別できる情報を指します。

2. 出店審査および取扱商材に関する注意事項

2.1 出店審査の基準と手続き

モールに出店を希望する事業者は、当社が定める一定の基準に基づいて審査を受ける必要があります。出店審査は、当社が出店者の事業内容、取扱商材、法令遵守状況などを確認し、モールの運営に適した店舗であるかを判断するものです。

- 審査基準:
 - 事業者の信頼性と実績、ビジネスの健全性
 - 取扱商材がモールの基準および法令に適合しているか
 - 出店者が過去に法令違反やトラブルを起こしていないか
- 必要書類:
 - 出店申込フォームの送信
 - 取扱商材に関する資料(カタログ、写真など)
 - 営業許可証や資格証明書(必要な場合)
 - 登記簿謄本(法人の場合)
 - 住民票(個人事業主の場合)
- 審査結果:
 - 出店審査の結果は、審査完了後に電子メールで通知されます。審査結果についての理由の開示は行いません。
 - 出店が承認された場合、出店者はモール運営に関する準備を開始することができます。
 - 審査に通らなかった場合、再申請の方法について案内されることがあります。

2.2 取扱禁止商材

モールでは、以下に該当する商材の取扱いを禁止しています。これらの商品を販売しようとする場合、出店申請は承認されません。

- 法令で販売・所持が規制されているもの:
 - 銃砲類、刀剣類、麻薬、覚せい剤など
 - 偽ブランド品、著作権侵害商品
 - PSCマークやPSEマークがない製品
- 公序良俗に反するもの:
 - わいせつ物、盗撮機器、暴力団関連商品
 - グロテスクな商品、犯罪を助長する可能性のある商品
- 販売契約で譲渡・転売が禁止されているもの:
 - 開通済みの携帯電話やSIMカード、預貯金通帳

2.3 事前審査が必要な商材

一部商材については、出店前に事前審査が必要です。これらの商材は、特定の法令や規制に基づいて管理されており、審査を通過することで取扱いが許可されます。

- 事前審査が必要な商材の例:
 - 医薬品、医療機器、医薬部外品
 - 酒類、食品(特に製造・販売に許可が必要なもの)
 - ブランド品や中古品

- 事前審査の手続き:
 - 取扱いを希望する商材に関する書類を提出し、当社の審査を受けてください。
 - 必要に応じて、法的な許可証や証明書のコピーを提出する必要があります。

2.4 出品商材の基準

モールでは、出品される商材について、以下の基準を設けています。

- 品質: 出品される商品は、適切な品質管理が行われており、顧客に安心して提供できるものであることが望ましいです。
- 推奨される商材: 地域の独自の特産品や「Made in Japan」の商品の出品が推奨されます。ただし、これに限定されず、その他の商材も販売可能です。

3. 店舗運営の基本ルール

3.1 店舗紹介文と商品説明の作成基準

出店者は、モール内での店舗紹介や商品説明を作成する際、以下の基準を遵守する必要があります。

- 店舗紹介文:
 - 店舗の特色や提供する商品について簡潔かつ明確に説明すること。
 - 誤解を招く表現や、事実に基づかない誇張した表現は避けること。
 - 不適切な言葉や、公序良俗に反する表現は使用しないこと。
- 商品説明:
 - 商品の特徴、用途、サイズ、素材、原産地などを正確に記載すること。
 - 画像は商品の実物に近いものを使用し、顧客が誤解しないように配慮すること。
 - 広告表現において、薬機法や景品表示法などの関連法令を遵守すること。

3.2 店舗ページの更新

出店者は、店舗ページのコンテンツを定期的に更新し、顧客にとって魅力的なページを維持する必要があります。

- 更新:
 - 商品の在庫状況や価格情報は、常に最新の状態に保つこと。
 - 新商品の追加やキャンペーン情報などを適時反映させ、顧客に正確な情報を提供すること。

3.3 ブランドガイドラインの遵守

出店者は、モールのブランドガイドラインを遵守し、顧客に一貫したブランド体験を提供することが求められます。

- ブランドガイドライン:
 - 商品画像や紹介文、プロモーション活動は、モールの基本方針に沿ったものとする。

4. 法令遵守と禁止事項

4.1 法令遵守

出店者は、商品やサービスの販売に関して、以下の関連法令を遵守する義務があります。

- 特定商取引法:
 - 不当な勧誘や誇大広告を行わず、顧客が誤解しないよう適切な表示を行うこと。
 - 返品やキャンセルに関する規定を明確にし、顧客が容易に確認できるようにすること。
- 不当表示防止法:
 - 商品やサービスの品質、内容、価格に関して、誤解を招く表示を行わないこと。
 - 「限定」「特別価格」などの表現を使用する際は、その根拠を明確にし、正確な情報を提供すること。
- 個人情報保護法:
 - 顧客の個人情報を適切に管理し、無断で第三者に提供しないこと。
 - 個人情報の取り扱いに関するポリシーを公表し、顧客が安心して利用できるようにすること。

4.2 禁止事項

モールでは、出店者が以下の行為を行うことを禁止しています。これらの禁止事項に違反した場合、モールからの退店措置や法的措置が講じられることがあります。

- 不適切な商品の販売:
 - 法令で販売が禁止されている商品やモールで指定された取扱禁止商材の販売を行わないこと。
 - 偽ブランド品や著作権を侵害する商品を販売しないこと。
- 虚偽または誤解を招く情報の提供:
 - 商品説明や広告において、事実と反する情報や誇大な表現を使用しないこと。
 - 顧客が誤解する恐れがある表現は、明確に説明し、誤解を避けるよう努めること。
- 公序良俗に反する行為:
 - わいせつ物、暴力的な表現、差別的な内容を含む商品の販売や、これらに関連する行為を行わないこと。
 - モール内での暴言、誹謗中傷、その他の不適切なコミュニケーション行為を行わないこと。
- システムの不正利用:
 - モールのシステムやプラットフォームを不正に利用し、システムに負荷をかける行為や、他の出店者や顧客に不利益を与える行為を行わないこと。
 - 課金回避を目的とした行為を行わないこと。

5. 取引と決済管理

5.1 注文処理の流れ

出店者は、顧客からの注文を受け付け、迅速かつ正確に処理する義務があります。以下は、注文処理の基本的な流れです。

- 注文確認:
 - 顧客からの注文が入った際には、速やかに注文内容を確認し、在庫の有無や価格などに誤りがないかチェックすること。
 - 注文内容に問題がある場合は、直ちに顧客に連絡し、適切な対応を行うこと。
- 出荷準備:
 - 注文が確定した後、速やかに出荷準備を行い、顧客に対して出荷予定日を通知すること。
 - 出荷前に商品の品質チェックを行い、不良品がないことを確認すること。
- 配送:
 - 出荷準備が整った商品は、契約した配送業者を通じて速やかに配送を手配すること。
 - 顧客が追跡可能な配送方法を選択し、追跡番号を顧客に通知することが推奨されます。

- 配送完了の確認:
 - 商品が顧客に届いたことを確認し、必要に応じて配送完了の通知を行うこと。

5.2 決済方法とその管理

モールでは、複数の決済方法を提供しており、出店者はこれらの方法を利用して取引を行うことが求められます。決済方法の管理については以下の通りです。

- 決済方法:
 - モールではShopifyペイメントを使用してJCB、Visa、Mastercard、およびアメリカンエクスプレスのデビットカードとクレジットカードを受け付けます。Apple Pay、Google Pay、Shop Payからの支払いも受け付けます。
 - すべての決済はモールのシステムを通じて行われ、出店者は直接顧客から支払いを受けることはできません。
- 決済トラブルの対応:
 - 顧客からの返金要求や決済に関するクレームは、当社によって処理されます。

5.3 売上金の受け取りと確認

出店者は、売上金を適切に管理し、確認する義務があります。モールは売上金を定期的に出店者の指定口座に振り込みます。

- 売上金の管理:
 - 売上金は、モールのシステムを通じて計算され、月次で出店者の口座に振り込まれます。
 - 振込スケジュールや明細については、出店者専用の管理画面で確認できます。
- トラブル対応:
 - 売上金の振込に遅延や問題が発生した場合は、速やかにモールのサポートチームに連絡し、解決に向けた対応を行うこと。
 - 振込内容に誤りがある場合も、速やかに報告し、訂正を依頼すること。

6. 顧客対応とサポート

6.1 顧客対応の基本方針

出店者は、顧客に対して誠実で迅速な対応を行う義務があります。顧客満足を最優先に考え、信頼される店舗運営を目指すため、以下の基本方針を守ることが求められます。

- 迅速な対応:
 - 顧客からの問い合わせには、できるだけ早く回答することが求められます。一般的には、24時間以内の対応が推奨されます。
 - 顧客からの注文に関する問い合わせやトラブルには、優先的に対応し、適切な解決策を提供すること。
- 丁寧なコミュニケーション:
 - 顧客とのコミュニケーションは、常に丁寧で礼儀正しい言葉遣いを心がけること。
 - 誤解を避けるため、情報を正確に伝え、必要に応じて補足説明を行うこと。

6.2 クレーム対応とトラブルシューティング

顧客からのクレームやトラブルは、迅速かつ的確に対応することで、顧客満足度を維持することができます。以下は、クレーム対応の基本手順です。

- クレーム受付:
 - クレームが発生した場合、まずは顧客の意見をしっかりと聞き、問題の内容を正確に把握してください。
 - クレームの受付後、可能な限り迅速に対応を開始し、顧客に対応の進捗状況を知らせてください。
- 問題の解決:
 - クレームに対しては、適切な解決策を提示し、顧客に納得してもらえるように努めてください。
 - 必要に応じて、モールのサポートチームと連携し、問題解決に取り組んでください。
- フォローアップ:
 - クレーム処理後、顧客に対してフォローアップを行い、解決に満足しているか確認してください。
 - クレーム対応の結果を記録し、今後の改善に役立ててください。

6.3 返品・交換ポリシーの運用

顧客からの返品や交換のリクエストに対応する際は、事前に定めたポリシーに基づいて運用する必要があります。以下は、基本的な返品・交換対応の手順です。

- 返品・交換の条件:
 - 返品や交換の条件を明確に定め、店舗ページ等で顧客に告知すること。
 - 返品・交換の対象となる商品は、未使用であること、または製品に欠陥がある場合に限定することが一般的です。
- 手続きの案内:
 - 返品や交換を希望する顧客に対して、手続きの詳細を案内し、返送先住所や手続き期限などを明示してください。
 - 返品・交換の手続きが完了した際には、顧客にその旨を通知し、対応が完了したことを確認してください。
- 返品・交換後の対応:
 - 返品・交換後、顧客に対して適切な返金処理や新しい商品の発送を迅速に行ってください。
 - 返品された商品の状態を確認し、再販売が可能かどうかをご判断ください。

7. 個人情報の取扱い

7.1 個人情報保護法に基づく顧客情報管理

出店者は、個人情報保護法および関連する法令を遵守し、顧客の個人情報を適切に管理する義務があります。モール全体のプライバシーポリシーは、当社が一括して管理・公表します。

- 収集の目的:
 - 顧客の個人情報は、商品の発送やアフターサービスの提供など、正当な目的のためにのみ収集されます。
 - 当社が定めたプライバシーポリシーに基づき、個人情報の収集および利用目的は明確にされており、出店者はこれを遵守します。
- 適正な管理:
 - 収集した個人情報は、漏洩や不正アクセスから保護するために、当社が定めたセキュリティ基準に従って管理されます。

- 出店者は、当社が公表するプライバシーポリシーを遵守し、顧客に対して個別にプライバシーポリシーを公表する必要はありません。

7.2 顧客情報の利用制限

出店者は、顧客の個人情報を、当社のプライバシーポリシーで定められた目的以外に使用してはなりません。また、顧客の同意なしに個人情報を第三者に提供することはできません。

- 利用制限:
 - 顧客の個人情報は、商品の発送や注文確認など、販売業務に必要な範囲内でのみ利用されます。
 - 出店者は、当社の指示に従い、個人情報を適切に取り扱います。
- 第三者提供の制限:
 - 顧客の同意を得ずに、個人情報を第三者に提供することは原則として禁止されています。ただし、法令に基づく場合や、顧客の生命・身体・財産の保護に必要な場合を除きます。
 - 第三者提供を行う場合には、当社のガイドラインに従い、適切な手続きを経て行います。

7.3 情報漏洩防止の措置

出店者は、顧客の個人情報が漏洩しないよう、当社が定める管理体制を遵守し、万が一情報漏洩が発生した場合には、迅速に当社に報告し、適切な対応を行います。

- セキュリティ対策:
 - 顧客情報を管理するシステムには、当社が定めたセキュリティ対策が適用され、出店者はこれを遵守します。
 - 定期的な監査やセキュリティチェックが実施され、出店者は協力してこれに対応します。
- 情報漏洩時の対応:
 - 個人情報の漏洩が発生した場合、出店者は直ちに当社に報告し、当社の指示に従って対応を行います。
 - 当社が行う調査に協力し、再発防止策の策定と実施に協力します。

8. 禁止事項と制裁

8.1 禁止事項

出店者は、モール内で以下の行為を行うことを禁止されています。これらの禁止事項は、モールの健全な運営と顧客の信頼を守るために設けられています。

- 不適切な商品の販売:
 - 法令で販売が禁止されている商品や、モールで指定された取扱禁止商材の販売を行わないこと。
 - 偽ブランド品や著作権を侵害する商品を販売しないこと。
- 虚偽または誤解を招く情報の提供:
 - 商品説明や広告において、事実と反する情報や誇大な表現を使用しないこと。
 - 消費者が誤解する恐れがある表現は、明確に説明し、誤解を避けるよう努めること。
- 公序良俗に反する行為:
 - わいせつ物、暴力的な表現、差別的な内容を含む商品の販売や、これらに関連する行為を行わないこと。
 - モール内での暴言、誹謗中傷、その他の不適切なコミュニケーション行為を行わないこと。
- システムの不正利用:

- モールのシステムやプラットフォームを不正に利用し、システムに負荷をかける行為や、他の出店者や顧客に不利益を与える行為を行わないこと。
- モール外での取引を誘導する行為や、課金回避を目的とした行為を行わないこと。
- 反社会的勢力との関与:
 - 反社会的勢力に属する者、またはそれらと関与のある者が運営する店舗の出店を禁止します。

8.2 制裁措置

出店者が上記の禁止事項に違反した場合、当社は以下の制裁措置を取ることができます。制裁措置は違反の内容や深刻度に応じて段階的に適用されます。

- 警告:
 - 軽微な違反の場合、まずは出店者に対して警告が発せられます。警告を受けた出店者は、速やかに違反行為を是正し、再発防止策を講じる必要があります。
- 一時的なアカウント停止:
 - 重大な違反が認められた場合、または警告を無視して違反行為を繰り返した場合、当社は出店者のアカウントを一時的に停止することができます。この間、出店者は新たな注文を受けることができません。
- 出店契約の解除:
 - 違反の内容が深刻である場合、または出店者が再三の警告を無視した場合、当社は出店契約を解除し、出店者のアカウントを永久に削除することができます。契約解除後、出店者はモール内での再出店が禁止されます。
- 損害賠償請求:
 - 違反行為によって当社や他の出店者、顧客が損害を被った場合、当社は出店者に対して損害賠償を請求する権利を有します。

9. 反社会的勢力の排除

9.1 表明および保証

出店者は、以下の事項を当社に対して表明し、保証するものとします。

- 反社会的勢力との無関与:
 - 出店者は、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者(以下「反社会的勢力」と)一切の関係を持たないことを表明し、保証します。
 - 出店者は、反社会的勢力に対して資金提供や便宜供与など、直接的または間接的に関与する行為を一切行わないことを保証します。

9.2 発覚時の対応と制裁

もし出店者が反社会的勢力と関与している事実が発覚した場合、当社は直ちに厳正な対応を行います。

- 即時契約解除:
 - 出店者が反社会的勢力と関与していることが判明した場合、当社は事前の通知を行うことなく、即時に出店契約を解除する権利を有します。この解除により生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- アカウントの永久停止:

- 出店者のアカウントは直ちに永久停止され、再出店は一切認められません。これは、モールの安全性と信頼性を確保するための措置です。
- 損害賠償請求:
 - 反社会的勢力との関与により当社や他の出店者、顧客に損害が生じた場合、当社は出店者に対して損害賠償を請求する権利を有します。

9.3 出店者の協力義務

出店者は、反社会的勢力の排除に関する当社の方針を遵守し、必要な協力を行うことが求められます。

- 情報提供:
 - 当社が求めた場合、出店者は反社会的勢力との関係がないことを証明するために、必要な情報や資料を提供する義務があります。
- モニタリング:
 - 当社は、出店者が反社会的勢力と関与していないか定期的にモニタリングを行う権利を有します。出店者はこれに協力し、調査に必要な情報を提供する義務があります。

10. ガイドラインの変更手続き

10.1 ガイドラインの変更権

当社は、必要に応じてこのガイドラインを変更する権利を有します。変更は、モールの運営状況や法令の改正、技術の進展などを踏まえ、適宜行われます。

- 変更の理由:
 - ガイドラインの変更は、モールの運営をより円滑にし、出店者および消費者の利益を守るために行われます。
 - 法令の改正や新たな規制の導入に対応するため、ガイドラインの変更が必要となる場合があります。

10.2 出店者への通知方法

ガイドラインが変更された場合、当社はその内容を出店者に通知します。通知は、以下の方法で行われます。

- 電子メールによる通知:
 - ガイドラインの変更が決定した際、当社は出店者に対して登録されている電子メールアドレス宛に変更内容を通知します。
- モール内の告知ページでの通知:
 - ガイドラインの変更内容は、モール内の告知ページにも掲載されます。出店者は、定期的に告知ページを確認する責任があります。

10.3 変更後の適用時期

ガイドラインの変更は、通知された日から一定期間経過後に適用されます。この期間は、出店者が変更内容を確認し、対応するために設定されています。

- 適用開始日:
 - 通常、ガイドラインの変更は通知後30日を経過した時点で自動的に適用されます。ただし、緊急性が高い変更については、短縮された期間で適用される場合があります。

- 変更に対する異議:
 - 出店者がガイドラインの変更に同意できない場合、適用開始日までに当社に対して異議を申し立てることができます。この場合、出店者と当社は協議の上、対応策を検討します。

10.4 ガイドライン変更に伴う契約解除

出店者がガイドラインの変更内容に同意できない場合、出店者は契約を解除する権利を有します。

- 契約解除の手続き:
 - 出店者がガイドライン変更に同意できない場合、変更適用日までに契約解除の意思を当社に通知し、契約を終了することができます。
 - 契約解除に伴う違約金などの請求は、ガイドライン変更に起因する場合には発生しません。

11. 準拠法と裁判管轄

11.1 準拠法

このガイドラインおよび出店者と当社との間の契約に関しては、日本国の法律が適用されます。

- 適用法:
 - ガイドラインに定められた事項、ならびに出店者と当社との間で生じるすべての法律関係は、日本国の法律に基づき解釈および履行されます。
 - 特定商取引法、個人情報保護法、不当表示防止法など、関連する日本の法律に従うものとします。

11.2 裁判管轄

ガイドラインや出店契約に関連して紛争が生じた場合、当社と出店者は、以下の裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

- 合意管轄裁判所:
 - すべての紛争については、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
 - この裁判管轄の合意は、出店者と当社が公平に紛争を解決するために定められたものです。