

「楽天市場 違反点数制度に関するガイドライン」の要注意ポイント

店舗運営上うっかり見落としがありそうな内容に、黄色く色付けています。備考欄には特に気をつけるべき内容をメモしています。ご参考まで。

違反点数	大分類	中分類	小分類	関連業務	備考
5	禁止行為	その他楽天側が不適当と判断した行為	連絡困難(ユーザ及び楽天との連絡が困難な状況にあると楽天側が判断した場合)	受注・顧客対応・発送業務	・「留守番電話」や「コール音のみ」の場合も、連絡困難と認識される ・メール返信が追いつかないと判断した際は、第一報を早めに通知しておく(例「お問合せを多数頂いており、お返事にお時間頂戴します」など)
		禁止商材	商品に関する契約等で譲渡・転売が禁止されているもの その他楽天側が不適切と判断したもの	譲渡転売が禁止されている商品 中古エアバッグ 反社会的宗教団体と関連する商品 楽天市場の運営を妨げるおそれのある商品	
20	禁止行為	法令・公序良俗に反する行為	個人情報漏洩(明細書トラブル、明細書の入れ違い等)	受注・顧客対応・発送業務	ペーパーレス化を推進するショップも多数
			必須記載事項(返品特約)		
			景表法違反(景品規制)	販促・商品登録	オマケ施策など実施する際は要確認
			景表法違反(ポイント表記)楽天スーパーDEAL		
			楽天市場クーポン利用ガイドライン違反		
			商品価格設定に関するガイドライン違反		
			第1類医薬品取扱いに関するガイドライン違反		
			必須記載事項未記載(医薬品)		
			必須記載事項未記載(健康食品等)		
			携帯通信端末取扱いに関するガイドライン違反		
		18才以上を対象とするゲームソフトの取扱いに関するガイドライン違反			
		楽天市場 海外販売サービス利用規約違反			
		【海外出店者向け】販売個数制限商材ガイドライン(米国版)違反			
		価格表示に関する禁止行為	価格表示・割引表示についてのガイドライン違反(不適切な価格表示・割引表示)	販促・商品登録	二重価格表示にはエビデンスを、ページ上で表示する必要がある
			メーカー希望小売価格の掲載マニュアル違反	販促・商品登録	
			ブランド並行輸入品の比較対照価格の表示マニュアル違反		
		表示全般に関する禁止行為	虚偽または不正確な表示により他よりも優良、有利であると誤認させる表示をすること	販促・商品登録	
			迷信もしくは迷信に類似し、著しく非科学的な表現を用いること	販促・商品登録	
			違法行為、脱法行為、その他法令や規制の適用を免れることを明示・暗示する記載を行うこと		
			他店舗との価格やサービスの比較行為	販促・商品登録	「楽天最安値」「楽天で一番人気」などの表現はNG
最上級表現、表示	販促・商品登録		証明できない「ナンバーワン」「日本一」「世界一」「唯一」などの表現はNG		
不適切な商品ディレクトリ登録	販促・商品登録		登録ミスがないか要チェック		
レビューに関する禁止行為	中古品(古物・海外直輸入古物取扱いに関するガイドライン違反)				
その他楽天側が不適当と判断した行為	楽天市場が販売主と誤解を与える記載等	販促・商品登録			
	楽天グループと競合、または競合するおそれのある行為				
	出店許可の前に出店ページを第三者に公開する行為				
	お客様の承諾なくお客様のメールアドレスをMailのリストに追加すること				
	ネットワークビジネス				
	検索エンジン等のサービス提供を行う第三者が、当該サービスの利用規約、ガイドライン等で禁止する事項を行うこと				
	中古買取サービスガイドライン違反				
	R-Cabine利用規約違反				
	プレゼント商品登録に関するガイドライン違反				
	楽天スーパーアフィリエイト利用規約(出店者向け)違反				
	楽天スーパーポイント返還ソール利用規約違反				
	楽天スーパーポイント利用規約違反				
	Racoupon(ラ・クーポン)利用規約(出店者向け)違反				
	楽天S4(スーパーソーシャルショップサービス)に関するガイドライン違反				
	楽天 S4(スーパーソーシャルショップサービス)利用規約違反				
店長の部屋Plus+利用規約違反					
法令で販売・所持が規制されているもの	医療用医薬品				
	要指導医薬品				
	特殊開錠用具所持禁止法に抵触する道具				
	不正な改造を施された自動車車体及び自動二輪車				
	PSCマークの無いレーザーポインター				
	電波法違反商品				
	違法行為(ダフ屋行為等)により入手したチケット、金券				
	シンナーなどの有機溶剤、ガス				
	生体				
	汚物、排泄物、廃棄物、動物死体				
公序良俗、モラルに反するもの	グロテスクな商品、嫌悪感または不快感を与える商品				
	使用済みの下着、制服、水着、体操服				
	盗撮写真、盗撮ビデオ、盗聴もしくは無断録音されたテープ類				
	モザイク除去機器				
	一度使用されたことのある鍵、マスターキー				
	反社会的勢力の名称またはロゴ等が入っている商品				
	交通取締を免れる目的の商品等、脱法目的に利用される商品				
	犯罪を誘発するおそれのある商品				
	禁止商材	個人情報、プライバシーに関する情報			
		身分証明書			
悪用されるおそれのあるもの		官公庁または企業の入館証、社員章、役職や資格、身分を示すバッジ、制服 盗聴または盗撮に悪用されるおそれのある商品			

「楽天市場 違反点数制度に関するガイドライン」の要注意ポイント

店舗運営上うっかり見落としがありそうな内容に、黄色く色付けています。備考欄には特に気をつけるべき内容をメモしています。ご参考まで。

違反点数	大分類	中分類	小分類	関連業務	備考
35	事前審査 必要商材	青少年の保護育成上好ましくないもの	印影から印章を作成するサービス		
			青少年の保護育成上好ましくない商品		
		アダルトグッズ			
		危険なもの	性風俗店の宣伝広告、チケットなど		
			爆発物、危険物		
			劇物、毒物		
			注射針のついた注射器		
		他人の権利・利益を侵害する可能性のあるもの	武器として使用されるおそれのある商品		
			権利侵害品		
		その他楽天側が不適切と判断したもの	「消費期限」の切れた食品		
	使用期限切れ医薬品				
	医薬品以外の性的機能の強化・改善を目的とする商品(精力剤)				
	鯨、イルカの部位を用いた製品				
	招待代行等、ゲームに関するデータや特典その他の利益				
	法令・公序良俗に反する行為	海外出店者向け取扱禁止商材ガイドライン違反			
		未審査での取扱い			
		卑猥な表現、青少年やお子様への閲覧にふさわしくない表現などを記載すること			
		マルチ商法等			
		医薬品取扱いに関するガイドライン違反			
		第1類医薬品取扱いに関するガイドライン違反			
		薬機法違反広告			
		家電製品の販売ガイドライン違反			
		消費税増税対応ガイドライン違反			
		表示全般に関する禁止行為	不適切な検索対策(検索文字)	検索関連	・ユーザの目に見えないような「背景同色文字」「極端に小さい文字」はNG。CSSで隠すのもNG。外し忘れないか要チェック。 ※「ページ内に「関連キーワード」を羅列する行為」は、推奨しないものの、今の時点ではペナルティ無し。ただ、お客様の不快感に繋がり購入率を下げる要因となり得る。Google検索上では不利になるなどマイナス部分が多い。 なお、検索に引っかかるために「関係の無いキーワード」を書くのは勿論スラム行為。
	商品の在庫設定・納期情報設定および配送に関するガイドライン違反		受注・顧客対応・発送業務		
	楽天ランキングへのランキング実績等の表示に関するガイドライン違反		販促・商品登録	ランキング情報を表示する際は、ランキング種別や掲載期間の併記が必須	
	必須記載事項未記載(会社情報)		販促・商品登録	登録ミスがないか要チェック	
	不適切なタグ、製品コード登録		販促・商品登録		
	中古品(古物・海外直輸入古物取扱いに関するガイドライン違反)				
	【海外出店者向け】必須記載事項に関するガイドライン(米国版)違反				
	著作権、肖像権等を侵害する表記				
	○○タイプ・○○風などブランド名等を無断で使用して販売されている商品		検索関連		
	名営業損、プライバシー侵害				
	楽天又は第三者の権利を侵害する行為	楽天市場*雑誌 タイアップ企画での二次使用に関するガイドライン違反			
		不適切な楽天市場ロゴマーク使用			
看板・ロゴマーク等画像表示に関するガイドライン違反					
RMS WEB SERVICE利用規約(開発企業および出店者向け)違反					
「おねだりレビュー機能」を用いて、ユーザに自店レビュー書込を促す行為		販促・商品登録			
不適切なレビュー引用・利用行為		販促・商品登録			
レビュー投稿を条件とした特典付与		販促・商品登録			
「店舗からのお知らせエリア」の不適切な利用		受注・顧客対応・発送業務			
高評価のレビュー投稿を促すこと		受注・顧客対応・発送業務			
商品到着前のレビュー投稿を促すこと		受注・顧客対応・発送業務			
課金を回避することを目的とする行為	サイト外取引およびそれを誘導する行為	受注・顧客対応・発送業務	「電話・FAX注文」を受けるのはNG		
	外部リンク、外部サイト誘導(楽天側が特に認めた場合を除く)	販促・商品登録	【サイト内】 ・S4以外の外部SNSサイト(外部ブログ、Twitter、LINEなど)へのリンクはNG ※GOLDで作成したページでは、外部URLのエラーが出ず、見落としがちなので注意 【同梱物・梱包物内】 ・自社サイトURLが入るのは大丈夫。ただし楽天店のURLを併記することが必要。 ・SNSサイトURLも、S4ページのURLを併記していればOK		
不正なシステム利用	不適切な検索対策(同一商品複数登録)	検索関連	スーパーSALEサーチ申請時は例外		
	楽天市場機能の目的外利用				
	楽天市場のシステムに障害をきたすおそれのある行為				
	文面や差出人を別店舗のものにしてR-Mailを送信すること				
	RMS WEB SERVICE利用規約(開発企業および出店者向け)違反				
その他楽天側が不適切と判断した行為	未承諾広告				
	個人輸入代行(楽天側が特に認めた場合を除く)				
	回線契約を伴う商品販売に関するガイドライン違反				
	役務の提供に関するガイドライン違反				
	予約購入・定期購入・頒布会サービス利用規約違反				
	楽天スーパーオークション開催に関するガイドライン違反				
	偽造文書等				
			密猟された動植物、販売禁止鳥獣		

「楽天市場 違反点数制度に関するガイドライン」の要注意ポイント

店舗運営上うっかり見落としがありそうな内容に、黄色く色付けています。備考欄には特に気をつけるべき内容をメモしています。ご参考まで。

違反点数	大分類	中分類	小分類	関連業務	備考	
80	禁止商材	法令で販売・所持が規制されているもの	犯罪行為により取得された商品			
			宝くじ、富くじ、公営競技投票券、スポーツ振興くじ			
			医薬品成分入り健康食品、医薬品成分入り化粧品			
			高度管理医療機器としての承認を得ていないコンタクトレンズ			
	禁止行為	その他楽天側が不適切と判断したもの	法令・公序良俗に反する行為	健康被害等の重大な事故を引き起こす商品		
				詐欺的な行為		
		レビューに関する禁止行為	レビューに関する禁止行為	店舗関係者によるレビューの投稿	全員	アルバイト・パート含む関係者全員に周知
				レビュー記載の強要	受注・顧客対応・発送業務	
		決済に関する禁止行為	決済に関する禁止行為	商品発送前にクレジットカード売上請求処理を行うこと	受注・顧客対応・発送業務	特に納期が先日程になる注文は、カード決済タイミングに注意
				楽天市場決済基本規約違反		
				R-Card Plus利用規約違反		
		不正なシステム利用	不正なシステム利用	架空注文	受注・顧客対応・発送業務	テスト注文の際は、テストと分かる注文情報を入力し、テスト後にすぐキャンセルするのであれば問題なし
				その他楽天側が不適切と判断した行為	楽天スーパーポイントの換金行為	
		100	禁止商材	法令で販売・所持が規制されているもの	銃刀法違反商品	
麻薬全般						
人体、臓器、細胞、血液						
危険ドラッグ						
青少年の保護育成上好ましくないもの	児童ポルノ作品					
他人の権利・利益を侵害する可能性のあるもの	商標権侵害品(偽造品)					
禁止行為	その他楽天側が不適切と判断した行為	商取引以外を目的とする出店(楽天側が特に認めた場合を除く)				