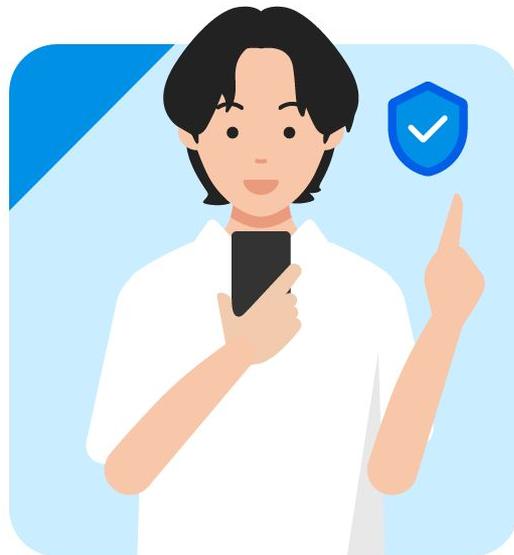


mercari

安心・安全の 取り組みに関する 透明性レポート

株式会社メルカリ
2025年下半期版



本レポートの目的

これまでメルカリが取り組んできた不正対策やお客さまサポートの実績、加えて2025年5月より開始した新たな強化策である**不正利用者の「徹底的な排除」とお客さまの「徹底的な救済」**の取り組み状況と成果を定期的に公開することで、透明性を確保しながら各施策を推進していくことを目的としています。

目次

1	取り組みの概要と成果	4
	● 取り組みの背景／取り組みの成果	
2	取り組みの詳細	7
	● 「徹底的な排除」に関する取り組み	
	○ eKYC／あんしん鑑定／メルカリ鑑定センター／AI活用／パスキー	
	● 「徹底的な救済」に関する取り組み	
	○ 商品回収センター／全額補償サポートプログラム	
3	その他の活動	20

1 取り組みの概要と成果

1 取り組みの背景

メルカリは月間 2,300万人もの方が利用し、取扱高も年間 1.1兆円を超えるサービスへと成長しました。サービスの拡大に伴い、不正ログインや詐欺などの脅威も拡大しています。社会全体でもネット詐欺被害は年々増加しており、オンラインでの不正被害のリスクは高まり続けています。こうした社会環境をふまえ、メルカリは、お客さまにより安心・安全にご利用いただくために、新たな強化策として「**徹底的な排除**」と「**徹底的な救済**」を進めています。



2 取り組みの成果 2025年下半期（2025年7月～12月）のハイライト

「徹底的な排除」と「徹底的な救済」の取り組みを着実に推進し、
トラブル遭遇リスクは過去最低水準まで低減しました。



不正利用者の
「徹底的な排除」

高額取引時のeKYC必須化による
安全な取引環境構築を推進

eKYC済取引は78%

フィッシング対策での
パスキー登録の推進

1,178万人が登録

不正アカウント検知による
利用制限数

約76万件の不正
アカウントを制限

あんしん鑑定の拡大による
模倣品流出防止

鑑定数は3.2倍※1

規約違反商品削除数

2025年下半期で
約5,654万商品を削除

お客さまへの
補償実施の割合

補償率は99.6%※2

手続き迅速化による
48時間以内の補償完了

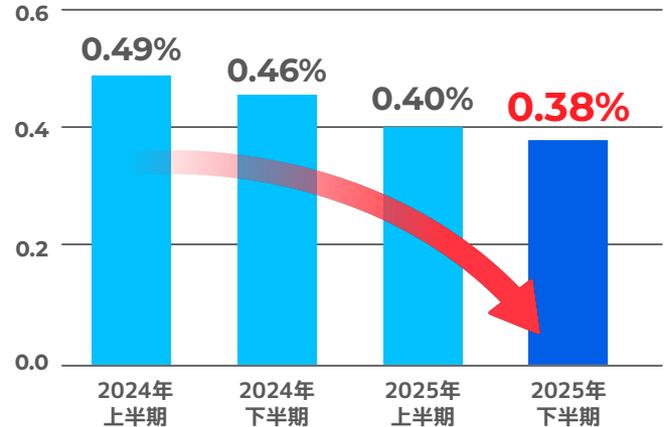
2日以内の補償
97.0%



お客さまの
「徹底的な救済」

※1 「2024年下半期からの昨年同期データ比」 ※2 回収センターへの商品到着数のうち、補償を行った商品の割合

トラブル遭遇率は
0.38%に低下 ※3



※3 トラブル遭遇率：取引総数に対する、商品不備・不達などのお問い合わせがあった取引の割合

2 取り組みの詳細



不正利用者の
「徹底的な排除」

主な取り組み

- eKYCによる本人確認の強化
- あんしん鑑定サービス
- メルカリ鑑定センターによる偽ブランド品や詐欺の排除
- AIを活用した不正監視の強化
- パスキー認証の推進

新たな取り組み

- 2025年9月に鑑定センター稼働開始

2 不正利用者の「徹底的な排除」 (eKYCによる本人確認の強化)

本人確認 (eKYC) 済みのお客さま比率を高め、安全に取引できる環境の構築を進めています。

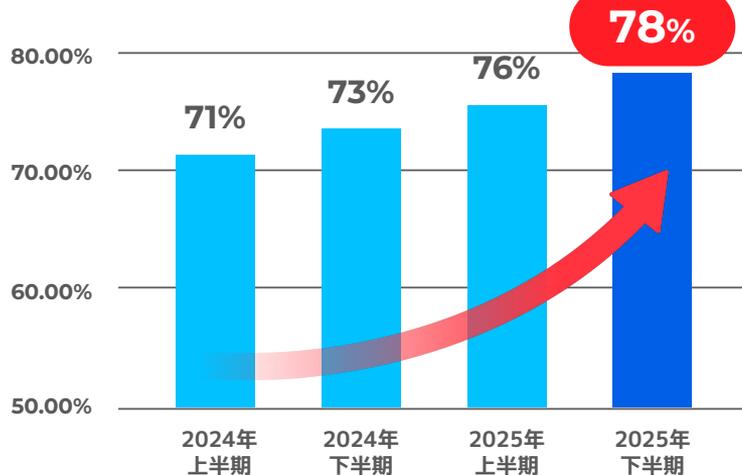
eKYCによる本人確認の強化

- 高額取引での安全性を高めるため、購入者・出品者のeKYCを必須化
- eKYCの利用フロー(動線・体験)の改善
- なりすましや不正アカウントを排除してお客さまが安心して取引できる環境を構築



eKYC済みの
アカウント画面

本人確認済みのお客さまによる取引割合



2 不正利用者の「徹底的な排除」 (あんしん鑑定サービス)

「メルカリ鑑定センター」設立によって、偽ブランド品撲滅を推進し、鑑定数が大幅に伸長しました。

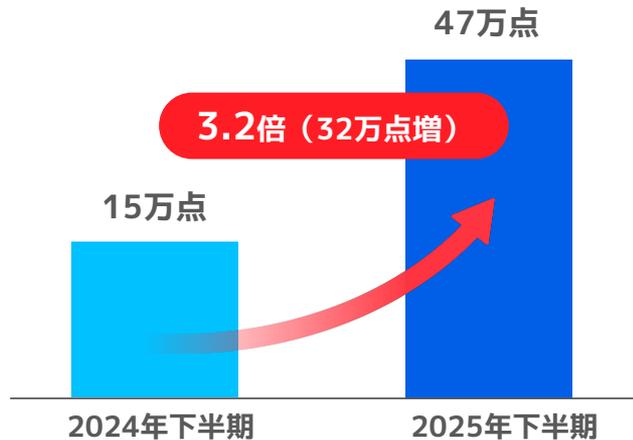
- 外部の鑑定サービスと提携した取り組みを行ってきたが、2025年9月にメルカリの自社運営となる「メルカリ鑑定センター」を立ち上げ、取り組みを一層強化。
- メルカリ内で検知された偽ブランド品のデータは、すべて社内データベースに蓄積し、模倣品の特定や迅速な排除に活用。

商品が鑑定基準を満たしている場合

商品は、鑑定センターからお客さまへ**発送**されます



あんしん鑑定設定数



2 不正利用者の「徹底的な排除」 (メルカリ鑑定センター)

自社運営の鑑定拠点を構築し、
お客さまが偽ブランド品や商品詐欺の被害に遭うリスクを抑制しています。

信頼性の向上

自社基準の鑑定センター運営を通じて、
鑑定のノウハウや
偽造品の事例を蓄積して活用

スムーズな
取引体験

真贋をめぐる
お客さま同士のトラブルを防止し、
取引開始から完了までをスムーズに進行

鑑定カテゴリー
の拡大

これまで対象外だったカテゴリーにも
広がり、さらに多くの商品を
安心して売買可能

2 不正利用者の「徹底的な排除」 (メルカリ鑑定センター)

偽ブランド品や詐欺を水際で食い止めるため、メルカリの安全を守る防衛ラインを構築しています。

- 自社運営の鑑定センターを設けることで、偽ブランド品やすり替え詐欺の撲滅を目指す
- 外部委託から自社運営に切り替え、鑑定対象の拡大や一部商品の鑑定義務化を検討
- 鑑定不備が発生した場合には、メルカリによる商品買取を検討

メルカリ鑑定センターの仕組み

2025年9月 開始

○ 鑑定基準・可能条件を満たしたとき

商品は、鑑定センター から購入者 へ発送されます



✕ 鑑定基準・可能条件を満たさないとき

商品は、鑑定事業者 から出品者 へ返送されます



鑑定業務をメルカリで内製化し、カスタマーサポートと連携して健全な取引を確保

2 不正利用者の「徹底的な排除」 (AI技術を活用した不正監視の強化)

AI判定後、不正アカウントの利用制限によりリスクを未然に防ぎます。
悪質なケースには厳格に責任追及を行い、プラットフォームの健全性を維持します。

不正利用者と判断された場合の対応例

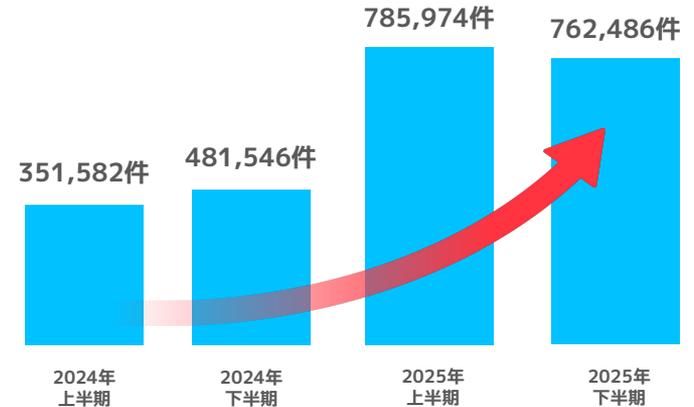
アカウントの利用制限

刑事事件化

民事訴訟・その他手段による責任追及
(損害賠償請求・不当利得返還請求等)

本人確認・ヒアリング等の結果、不正利用者ではないと判断されたアカウントは、速やかに制限を解除

不正アカウント検知による利用制限数



新規登録されたアカウントのうち、不正利用の疑いで利用制限されたアカウントの数

2 不正利用者の「徹底的な排除」 (AI技術を活用した不正監視の強化)

AIを活用して利用規約違反の取引を検知し、適正なご利用方法の周知や、規約に抵触する商品の削除を行っています。

- お客さまへ出品禁止物などの規約を周知し、適正なご利用を促進
- そのうえで、意図せぬ違反を含め規約に抵触する出品を確認した際は、削除対応や注意喚起を実施
- 不正行為の監視に加えて、お客さまからのご報告も大切な情報源として活用

規約違反商品の例



針の付いた注射器、
注射針など

法令、条例、その他公的な規制に基づき、取引を禁止しているもの



使用済みのスクール水着、
体操服、学生服類など



医薬品・
医療機器など



偽ブランド品や正規品と
確認がない商品

知的財産権を侵害する、またはその可能性が高いもの



違法に複製された
DVD



芸能人の写真を無断で
利用している商品



身分を偽って悪用される
おそれのある制服類



マイナンバーカードなどの
公的証明書



不正利用が考えられる
レシートや領収書

違法行為や不正行為を助長する可能性のあるもの



開封済みの食品



使用期限切れの
化粧品

身体・生命に危害を及ぼす危険性があるもの

不正検知によるアイテム削除数

約35,113万件

監視強化による不正出品
の減少で削除数も減少



2024年上半期 2024年下半期 2025年上半期 2025年下半期

事務局で規約違反と判断し、削除・非公開としている商品の数

2 不正利用者の「徹底的な排除」 (パスキー認証の推進)

パスキーの積極的な推進によるフィッシングリスクの低減を進めています。

ログイン認証の強化

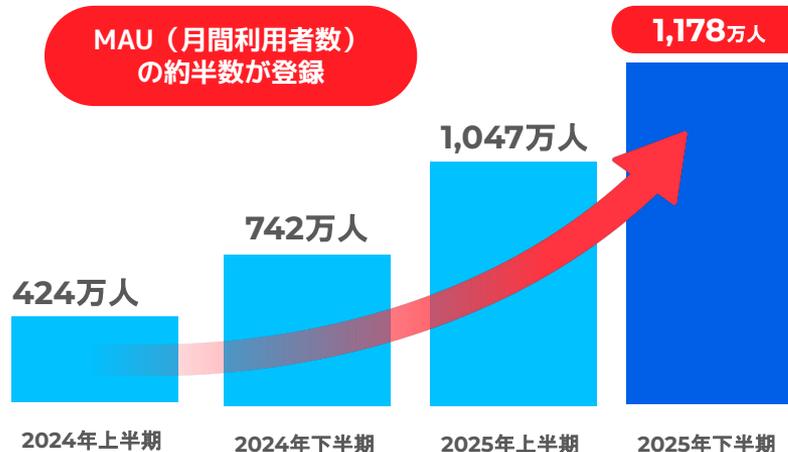
- 2023年4月より「パスキー」を導入
- 2024年1月より、アプリ上のすべてのログイン認証にパスワード入力不要な「パスキー」を適応
- 2024年9月より、パスキー登録済みのお客さまはパスキーでのログインを必須化
- 2025年5月にパスキー登録者数が1,000万人を超える



パスキー
使用の画面

FIDO・パスキー登録者数

MAU (月間利用者数)
の約半数が登録



※パスキー(パスワード不要で、生体認証やNコードなどを用いてログインができる認証方式)の登録者数



お客さまの
「徹底的な救済」

主な取り組み

- 365日24時間体制の
カスタマーサービス体制
- トラブル発生時の個別補償
- 全額補償サポートプログラムによる
お客さまの「徹底救済」

2 お客様の「徹底的な救済」 (商品回収センター)

2024年12月に開始した「商品回収センター」により、お客様への補償の迅速化・拡大を進めています。

- 2024年11月25日に発表した「お客様サポートの体制の強化」の一環で開設
- 商品回収・商品の照合・調査後のお客様への補償実施の割合が増加
- 補償対応の迅速化により、商品到着から補償実施までの時間を短縮

補償実施の割合

99.5%

99.6%

2025年上半期

2025年下半期

回収センターへの商品到着数のうち、補償を行った商品の割合

商品到着から 補償までの所要時間

51.4h

26.7時間減

24.7h

2025年上半期

2025年下半期

補償が完了した取引における、1取引あたりの平均対応時間

48時間以内に 補償完了する割合

40.1%

97.0%

2025年上半期

2025年下半期

補償が完了した取引のうち、48時間(2日)以内に完了した取引の割合

2 お客様の「徹底的な救済」(全額補償サポートプログラム)

正しく利用するお客様が、偽造品やすり替え等の悪質な不正行為によって被害を被らないように徹底的に救済します。

迅速な
トラブル解決

当事者間でのトラブル解決に向けた話し合いが長引くことなく、事務局サポートにより迅速に解決

金銭的な補償

条件を満たすトラブルが発生した際に、購入代金や販売利益を全額補償

高額取引の
不安軽減

高額な商品や、取引に不安を感じていたカテゴリの商品を安心して購入可能

※2026/2/27現在、お問い合わせが集中しており、ご返信までに通常よりお時間を頂戴しております。早期正常化に向けて体制強化を進めておりますので、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。

2 お客様の「徹底的な救済」 (全額補償サポートプログラム)

お客様を徹底的に救済する『全額補償サポートプログラム』(2025年7月開始)

- 2025年7月より、速やかにお客様のトラブルを解決するためのサポートプログラムを開始
- お客様のトラブル時に事務局がサポートし、購入代金または販売利益を全額補償
- 適用を判断する際の出品者ガイドライン、購入者ガイドラインを公開

全額補償サポートの適用条件

- かんたん本人確認 (eKYC) を実施
- 配送方法に「メルカリ便」をご利用
- 配達完了日翌日から14日以内に事務局へお問い合わせ済
- 「出品者ガイドライン」または「購入者ガイドライン」を守り正しくご利用
- 過去の取引を含め、「ルールとマナー」および「利用規約」を守り正しくご利用

補償の範囲

出品者：販売利益
購入者：支払い代金
(※割引クーポン利用分は除く)

ガイドライン

全額補償サポートプログラム
[ヘルプセンター](#)

3 その他の活動

3 その他の活動（マーケットプレイスの基本原則）

メルカリは2021年に外部有識者とともに策定した「マーケットプレイスの基本原則」に基づき運営しております。

私たちがつくりたい マーケットプレイス



安全であること

Safe

安全に利用できる環境があつてこそ、自由な取引が実現する



信頼できること

Trustworthy

CtoCのマーケットプレイスは相互の信頼を前提に成立する



人道的であること

Humane

一人一人の価値観や立場が尊重され、人道に反することがあつてはならない

この3つの原則に基づき、

誰もが安心して参加できる、多様で自由なマーケットプレイスを目指しています

3 その他の活動（マーケットプレイスの基本原則）

2025年7月と9月に「第5回マーケットプレイスのあり方に関するアドバイザリーボード」を実施し、今後マーケットプレイス内の「安心・安全」が著しく損なわれる可能性がある商品については、出品禁止などを含む対応を実施する方針を策定いたしました。

議論の結果、「安心・安全」の重要性を再確認

基本原則で規制できない商品に起因して、
マーケットプレイス内の安心・安全が著しく損なわれる可能性

今回のような事態に迅速に対応できるように
基本原則をアップデートすることが必要

「第5回マーケットプレイスのあり方に関するアドバイザリーボード」の議事概要
https://about.mercari.com/press/news/articles/20251009_advisoryboard/

マーケットプレイスの安心・安全を確保できるように
基本原則の枠外で、個別の事案に対する出品禁止措置等を行う方針に

3 その他の活動（マーケットプレイスの基本原則）

不正出品やトラブルの急増、極端な価格の乱高下など
マーケットプレイス内の「安心・安全」が著しく損なわれる可能性が
ある商品については、出品禁止などを含む対応を検討



不正出品



誹謗中傷



極端な価格の
乱高下

マーケットプレイスの安心・安全を確保できるように
基本原則の枠外で、個別の事案に対する出品禁止措置等を行う方針に
また、基本原則策定の考え方と議論の経緯、
新たに定めた対応方針に関する「ホワイトペーパー」を公開

https://pj.mercari.com/principles/marketplace-principles-and-history_JP.pdf

3 その他の活動（マーケットプレイスの基本原則）

過去に規制を行っていた出品物



安全であること
Safe

コロナ禍における
マスク・消毒液
(2021年/現在は解除)



備蓄米
(2025年/現在は解除)



「生命身体の安全や健康の維持に関わる必需品であり、できるだけ早く多くの人に届けられるべきであるにも関わらず、供給が著しく不足している商品」と判断

現在も規制を行っている出品物



安全であること
Safe

空薬きょう
(2025年)



2025年下半期に
規制を行った主な出品物

1. 偽造・不正利用の懸念がある金券類（2025年8月・10月・12月）
 - ・偽造品が確認された利用券・優待券
 - ・出品禁止ルールに抵触するお米券
2. 乳幼児用玩具の安全基準（2025年12月）
 - ・子供用PSCマークのない乳幼児用玩具

警察庁よりテロの未然防止の観点から危険性についての情報提供があり、違法・犯罪行為につながる可能性が高いと判断（警察庁より感謝状を授与）

3 その他の活動（警察などの捜査機関との連携）

捜査機関から法律に基づきお客さまの情報開示を求められた場合、関連法令と基準に従い、開示の可否を慎重に判断します。開示の合理性・適法性・必要性・相当性が満たされた場合に限り、捜査機関へ必要最小限の情報を開示しています。お客さまのプライバシー保護のため対応基準の見直しを継続的に実施するほか、定期的に関示要請の対応状況を公開します。

① 捜査関係事項照会

- 受領した照会件数
（非開示件数及び開示件数の内訳）

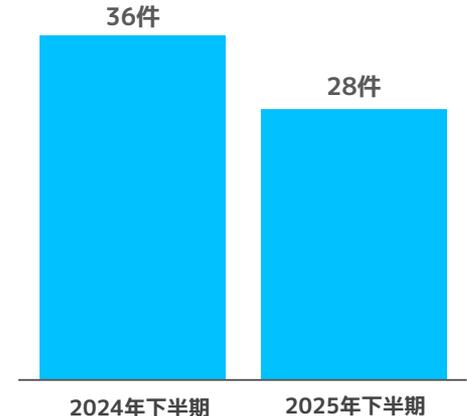
② 令状対応

- 令状に基づき対応した件数

① 捜査関係事項照会



② 令状対応



3 その他の活動（警察などの捜査機関との連携）

メルカリでは、お客さまが安心して取引できる環境の構築を目指し、警察庁をはじめとした関係機関と緊密に連携し、不正対策を実施しています。

警察庁からの感謝状授与（2025年9月11日）

警察庁より、テロの未然防止の観点から空棄きょうの危険性について情報提供があり、法的に規制されていないものの、メルカリは違法・犯罪行為につながる可能性が高いと判断しました。

そのため、2025年7月21日から空棄きょうを出品禁止物として、削除等の対応を実施しました。

これらの取り組みが評価され、2025年9月11日に警察庁から感謝状を授与されました。



悪質な不正事案への法的措置

未然防止（出品禁止など）に加え、メルカリ内で不正行為を行ったと判断した者に対しては、警察への事件化の相談や損害賠償請求などの法的措置も含めた対応をしています。

2025年下半期も複数の事案が解決まで至りました。引き続き、不正事案に対しては厳格に対応し、お客さまの安全・安心の確保に努めてまいります。

事例：

購入者と結託して不正な取引を繰り返していた販売者に対し、弁護士を通じて損害の補償を求め、和解を成立させました。

3 その他の活動（安心安全ポータルサイト）

サービス利用の情報をまとめたポータルサイトを開設し、各種ガイドラインを改定するなど、お客さまが円滑にご利用いただけるよう取引に関する情報提供を強化しています。



メルカリは、
誰でも安心して売り買いできるマーケットプレイスを目指し、
リーディングカンパニーとしての責任を持って、
さまざまな仕組みとサポート体制を整えています。

このページでは、トラブルを未然に防ぐ取り組みから、
万が一のときの速やかなサポートや補償の仕組みまで、
メルカリが実施している「安心・安全」への取り組みをご紹介します。

[安心・安全ポータルサイト](#)

お客さまの取引をサポートするコンテンツ

1. 安心して取引できる環境づくり
2. トラブル時のお客さまサポート
3. お客さまにお願いしたいこと
 - a. 商品状態をしっかり確認
 - b. ルールとガイドラインの確認
 - c. 「パスキー」登録のお願い
4. ヘルプセンターのご案内
5. 動画による解説



**不正利用の徹底的な排除と
お客さまの徹底的な救済に対して、継続的に取り組みます。**

株式会社メルカリ
透明性レポート2025年下半期版

