

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
2026年上半期版



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。

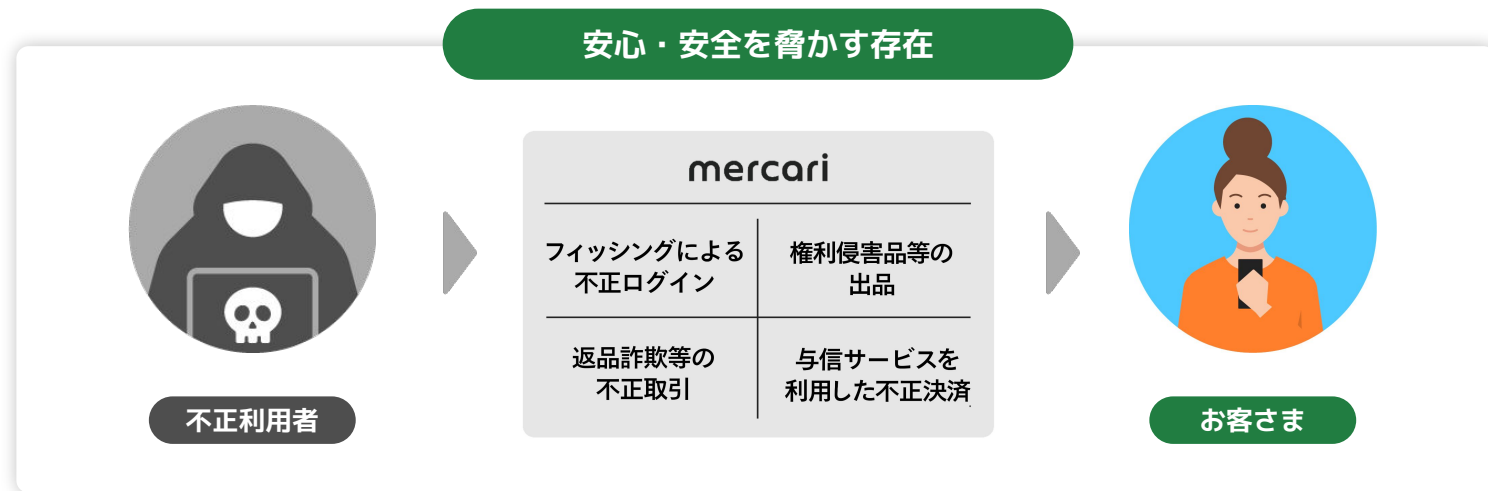
目次

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／パスキー／不正監視の強化／あんしん鑑定	
	● 「徹底的な救済」に関する取り組み	
	○ カスタマーサービス/全額補償サポートプログラム/機能改善の実施	
3	その他の活動	17

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 2,300万人超の方が利用し、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。近年、インターネット上での詐欺・不正取引は深刻化しており、フリマサービスを悪用した犯罪被害も社会問題となっています。このような状況を受け、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、「**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 2026年上半期（2026年1月～6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、
取引に関する問い合わせ発生率は過去最低水準



不正利用者の
「徹底的な排除」

取引総数に対する、不正取引遭遇率

0.0057%※1

高額取引時のeKYC必須化により
安全な取引環境構築を推進

eKYC済取引は79%

フィッシング対策での
パスキー登録の推進

1,363万人が登録

不正アカウント検知による
利用制限数

約51万件を制限

あんしん鑑定の拡大による
模倣品流出防止

鑑定数は約3倍※2



お客さまの
「徹底的な救済」

お客さまへの
補償実施の割合

補償率は99.5%※3

手続き迅速化による
48時間以内の補償完了

全補償の92.6%

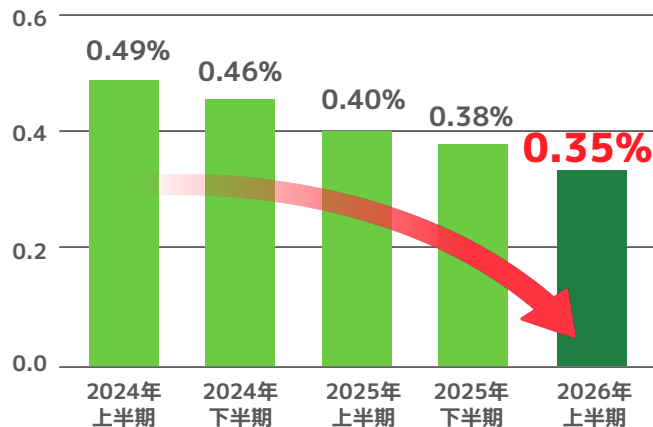
※1 不正取引遭遇率：取引総数に対する、不正または反復する不適切利用と判断された取引事案の割合

※2 「2025年上半期からの昨年同期データ比」

※3 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（補償未実施は主に取引キャンセルによるもの）

取引に関する問い合わせ発生率は

0.35%に低下 ※4



※4 取引に関する問い合わせ発生率：過去2回のレポートでは、トラブル遭遇率という名称。
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
- パスキー認証の推進
- AIを活用した不正監視の強化
- 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
(あんしん鑑定)

新たな取り組み

- あんしん鑑定の 카테고리/ブランドの
拡充

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

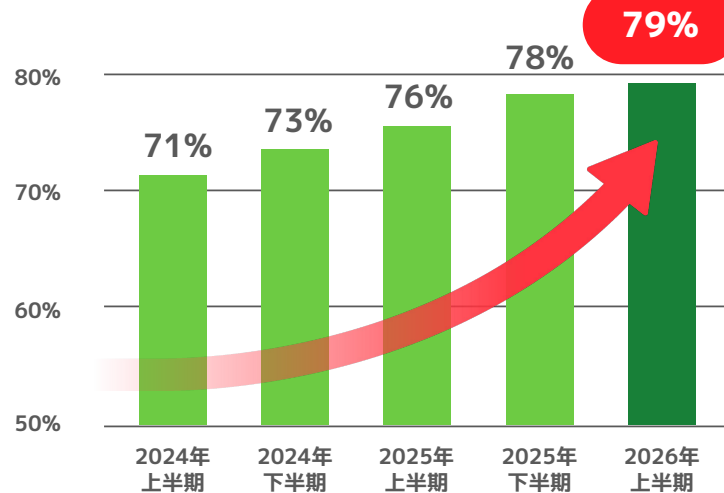
eKYCによる本人確認の強化

- ・高額取引利用は、eKYCの必須化 (出品者・購入者共に)
- ・未実施のお客さまへの本人確認促進施策の実施



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



※取引総数に対し、eKYC済アカウントでの取引だった割合

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

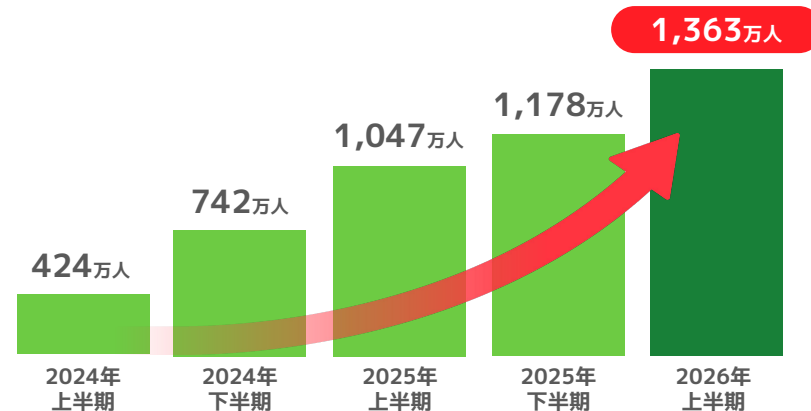
ログイン認証の強化

2023年4月に、ログイン時の利便性の向上やフィッシングによる不正利用防止の観点から、「パスキー」を導入いたしました。その後、2024年1月にはアプリのログイン認証でパスワード入力を不要にし、同年9月にはログインでのパスキー利用を必須化し、2026年6月には登録者数が1,300万人を超えました



パスキー使用の画面

FIDO・パスキー登録者数



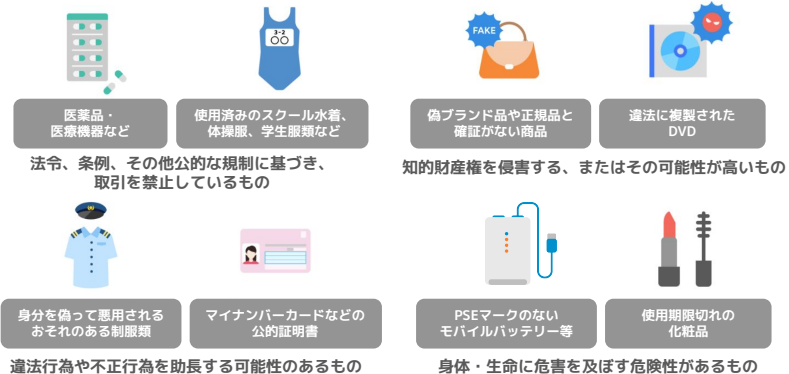
※パスキー（パスワード不要で、生体認証やPINコードなどを用いてログインができる認証方式）の登録者数

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
- 2026年上半期の不正アカウントの制限件数は51万件、削除出品数2,923万件となりました

規約違反商品の例



不正検知によるアイテム削除数



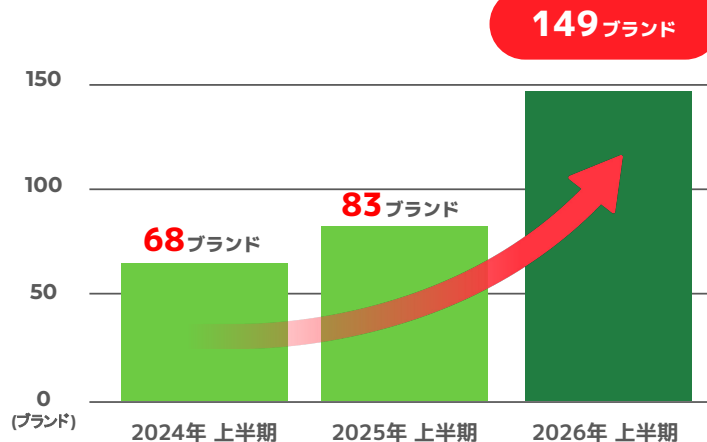
※規約違反と判断し、削除・非公開としている商品の数 2026年7月現在

2 不正利用者の「徹底的な排除」（偽ブランド品や詐欺の排除/あんしん鑑定）

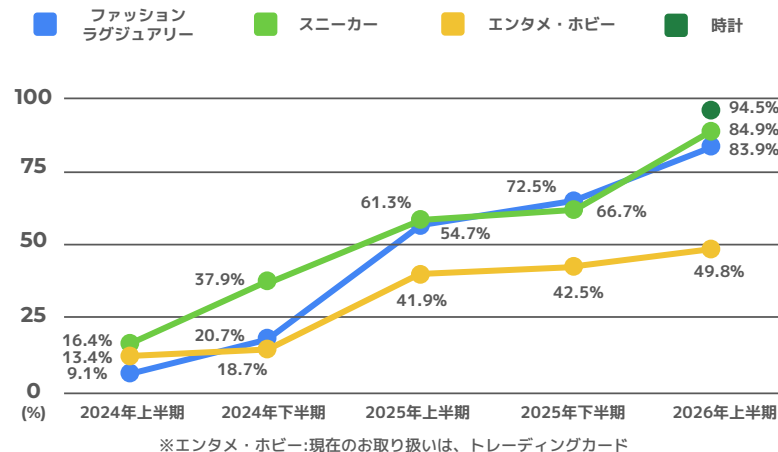
自社の「メルカリ鑑定センター」を立ち上げ、26年上半期は過去最高の鑑定数で約11万件となり、
前年同時期と比較して約3倍と伸長。

鑑定できるカテゴリやブランドを増やしながら、偽ブランド品・模倣品対策として大きな役割を担っています

鑑定可能ブランド数



鑑定設定率





お客さまの
「徹底的な救済」

主な取り組み

- 年間365日(年中無休) のカスタマーサービス体制
- 「全額補償サポートプログラム」の迅速で高い補償実施

新たな取り組み

- 「匿名返品」提供開始
- 「販売利益の早期受取」提供開始

2 お客さまの「徹底的な救済」（全額補償サポートプログラム・補償実施率）

トラブル発生時に、事務局がサポートと全額補償を行う
「全額補償サポートプログラム」では、高い補償実施率をキープしています

全額補償サポートプログラム

もしもの時の「あんしん」

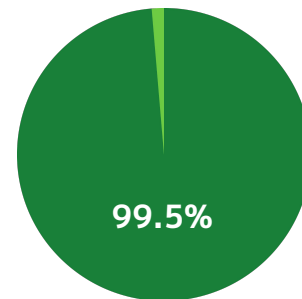


全額補償サポートプログラム

- ・正しくご利用いただいているお客さまが不利益を被らないためのメルカリ独自のプログラム。
- ・以下の5つの適用条件を満たしていれば、
（本人確認・メルカリ便の利用・配達完了日から2週間以内・ガイドライン順守・規定順守等）
補償範囲に上限金額はありません。

※詳しくは、メルカリヘルプセンター 全額補償サポートプログラムを参照

補償実施の割合



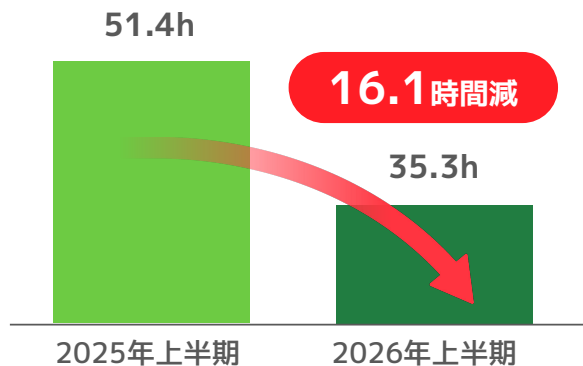
2026年上半期

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
（補償未実施は主に取引キャンセルによるもの）

2 お客様の「徹底的な救済」（全額補償サポートプログラム・迅速化）

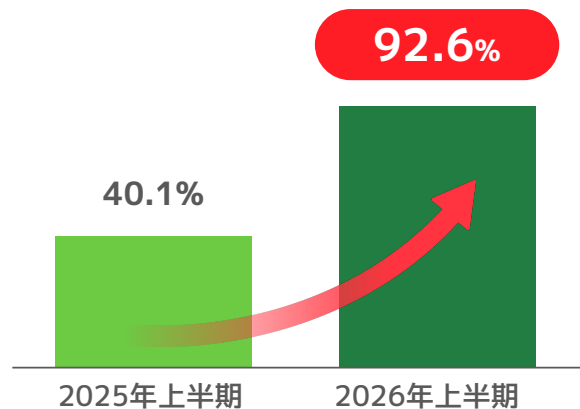
自社「商品回収センター」で、商品の回収・照合・調査を一元的に行う体制を整備し、
お客さまへの補償の迅速化を進めています

センター到着から補償までの所要時間



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



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 お客さまの「徹底的な救済」（機能改善の実施）

お客さまからお寄せいただくお問合せやご要望を元に、新たな機能アップデートを進めています



メルカリ便を利用した取引において
「匿名返品機能」
を提供開始

安心・安全への取り組み



2026年3月に、『万が一の返送時も、個人情報を明かすのが心配』というお客さまの声から、お互いの氏名・住所を隠したまま商品の返品ができる機能を追加。返品時の配送料は無料※

※ 適用条件あり



安全・安心への取り組み

**販売利益の
早期受取機能**
を提供開始



2026年4月に、購入者の評価が完了するまでは売上金が出品者に反映されない仕組みに対し、『売上金の受け取りまで時間がかかる』との声をうけて、評価を待たずに売上金を受け取れる機能を追加

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「マーケットプレイスの基本原則」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

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ってはならない

この3つの原則に加えて、

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新たな方針を策定いたしました。

3 その他の活動（マーケットプレイスの基本原則・新たな対応方針の初適用）

基本原則、また新たな対応方針に基づき、
マーケットプレイス内の「安心・安全」が損なわれる可能性がある商品について
注意喚起および出品監視、削除対応などの対応を実施。



日本マクドナルド社が販売する玩具付録の出品について、マーケットプレイスの安心・安全を維持するため、一定期間の出品禁止対象とした。対象期間中は、お客さまへの注意喚起に加え、該当商品の出品監視・商品削除等を実施。繰り返し不適切な出品を行うアカウントへの利用制限等を含めて対応する方針とした（現在は解除済）



メルカリでは、たばこやたばこに類する商品の出品を禁止しており、ニコチン入り電子タバコ「ニコパフ」関連の出品について、改めて規約・ガイドラインに基づき調査・対応。
あわせて、禁止出品物や誤解を招く取引には、商品削除・取引キャンセル等の対応を実施した

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

3,799件

非開示
1,956件開示
1,843件

2025年上半期

3,438件

非開示
1,855件開示
1,583件

2026年上半期

②令状対応

28件

2025年上半期

29件

2026年上半期

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、さまざまな関係機関と緊密に連携し、不正対策を実施しています。

工業会 日本万引防止システム協会からの感謝状授与（2026年6月5日）

不正品の対策情報の共有、不審な取引の監視などの盗品転売防止の取り組みが評価され、工業会 日本万引防止システム協会から感謝状が授与されました。



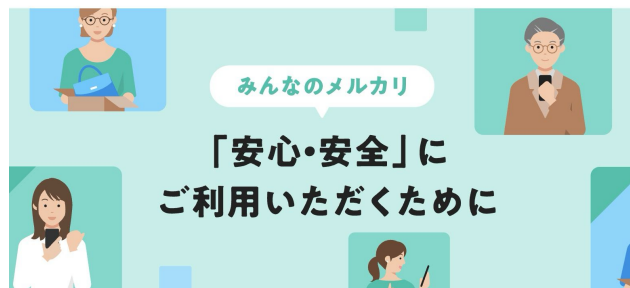
悪質な不正事案への法的措置

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、警察への刑事事件化の相談、損害賠償請求、警告書の送付などの法的措置も含めた対応をしています。

このような積極的な対応の結果、2026年上半期も多数の不正行為の防止に繋がりました。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。

3 その他の活動（安心安全ポータルサイト）

サービスのご利用に関する情報をまとめたポータルサイトの開設や、各種ガイドラインの改定など、お客さまに円滑にお取引いただくための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2026年上半期版

