

ステルスマーケティングに対する取り組み

令和 4 年 9 月 3 0 日
株式会社カカクコム

当社のご紹介

インターネット黎明期、当社の創業者は、消費者が「最も安価で買える店」を求めて複数の店舗を渡り歩く様子に気づきを得て価格情報を提供するサービス「価格.com」を開始しました。

以降、インターネットを通じて消費者の購買体験を向上させるため、他の日本企業に先駆けて、ユーザーレビューや掲示板など消費者にとって有益な機能を次々に提供してまいりました。

当社は、現在も創業者の意志を受け継ぎ、ショッピング・グルメ・職探し・旅行・映画・不動産など、生活における様々な場面において、消費者の意思決定をサポートするサービスを展開しております。

会社名	株式会社カカクコム
本店所在地	東京都渋谷区
代表者	畑 彰之介
設立	1997年12月
上場取引所	東京証券取引所プライム市場（2371）
従業員	連結1,301名



消費者は生活の様々な場面で「検討」と「意思決定」を繰り返しますが、制限された情報をもとに「検討」することは消費者にとって不利益であると当社は考えます。

このため、選択肢の網羅性の確保と“情報の非対称性”の解消を実現し、真に消費者利益に繋がるサービスを提供しております

当社の目指すサービス

網羅的な選択肢

製品や飲食店、サービス事業者など、それぞれの分野において網羅性の高いデータベースの構築

+

製品・役務の付加情報

製造者や役務提供者の発信情報と、使用・利用体験のある消費者による発信情報

網羅的で偏りのない情報に基づいた
最適な「意思決定」を補助する
中立公正なサービスの実現

本日は、当社の中でも歴史が長く、サイト開設当初よりステルスマーケティング対策に取り組んできた以下2サービスの事例を中心にご紹介いたします

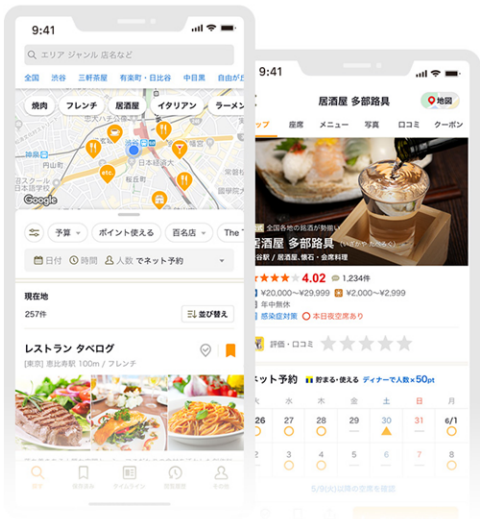
購買支援サイト「価格.com」

レストラン検索・予約サイト「食べログ」



自社で構築した網羅的な商品データベースを基に、商品スペックや価格情報、消費者によるレビューを集約し。商品購入やサービス申込に必要な情報比較をサポート。

サイト開設日	1997年5月
ページビュー	3億7,872万PV/月
利用者数	5,344万人/月
PC	1,506万人/月
スマートフォン	3,838万人/月



自社で構築した網羅的な飲食店データベースを基に、消費者によるレビューや評価点、メニュー情報等を集約。

サイト開設日	2005年3月
ページビュー	20億56万PV/月
利用者数	9,325万人/月
PC	1,508万人/月
スマートフォン	7,817万人/月

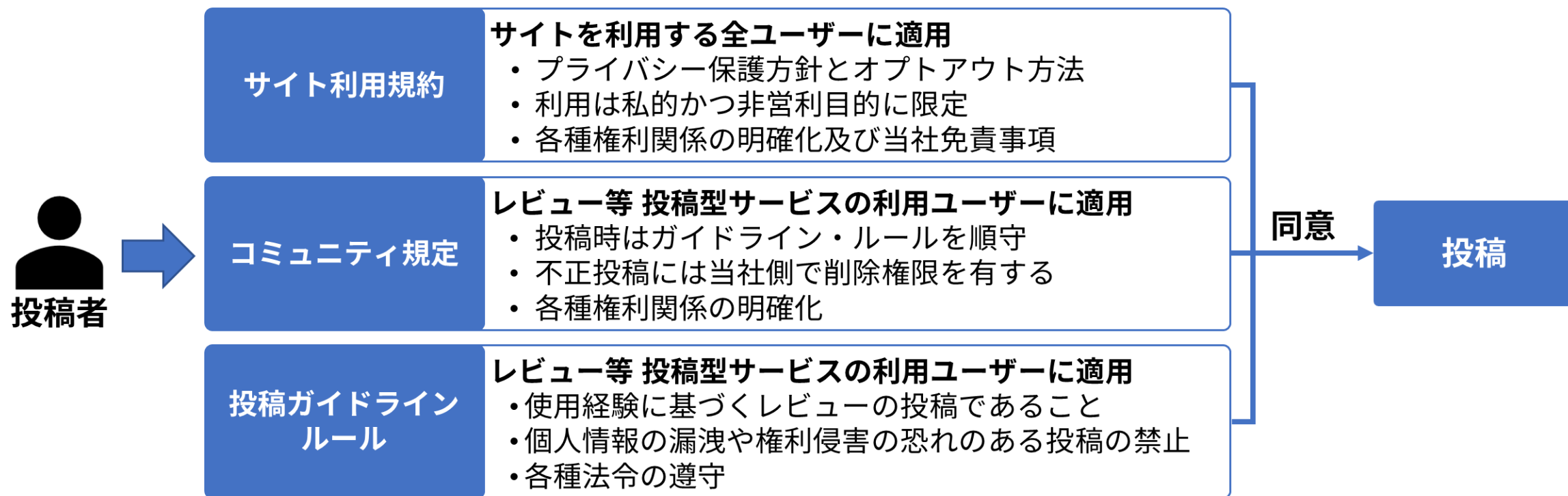
レビュー・口コミ掲示板の運用と ステルスマーケティング[※]の実態について

※以降「ステマ」と略称

レビュー運営方針と投稿時の規定について

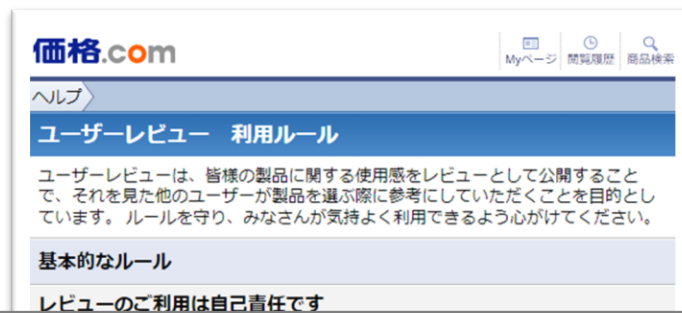
confidential

レビューは当該製品・サービスを実際に使用（利用）した人のみが投稿すべきであると考えます
このため各サービスの「規約」「規定」やガイドラインルールを設計し、投稿者にはそれらへの同意を求めています



投稿ルール・ガイドラインにおいて、レビューや口コミの趣旨を明示すると共に投稿者には以下のことを定めています

価格.com「ユーザーレビュー 利用ルール」



- ・ 使用経験のない製品のレビューは控えること
- ・ 入手経路や使用期間を具体的に明記すること
- ・ 評価や評判を意図的に操作する行為の禁止
- ・ 法令（薬機法、健康増進法等）を遵守すること
- ・ 営利、宣伝目的の利用の禁止

ので「試乗」を選択してください。
・ヘッドホンを店頭で使用した際の感想は購入しているかどうかに関わらず「試用」を選択してください。

正しい製品へ投稿しましょう

類似製品や同様のメーカーというだけで、使っていない製品に投稿しないようにしてください。同一機能・性能であっても、限定品・派生品・海外流通品などへのレビューについては、閲覧者の誤認を招く可能性があるため、お控えください。もしも、登録のない製品がありましたらこちらより、「商品名」「メーカー名」を記載してお問い合わせください。

食べログ「口コミガイドライン」



- ・ 実際の食事内容を具体的に記述すること
- ・ クレームや批判、告発を目的とした投稿の禁止
- ・ 対価（金品や役務提供）を目的とした投稿の禁止
- ・ 無料招待や試食会等は「通常外」として投稿
- ・ 店舗関係者による投稿の禁止

する感想を具体的に記述するようお願いいたします。

- ・ 味・サービス・雰囲気・コストパフォーマンス・ドリンクのいずれかに対する評価がないもの。(NG)
- ・ お店と直接関係ない文章が大半をしめるようなもの。(NG)
- ・ 過度な伏せ字や隠語の使用により文意が伝わりにくいもの。(NG)
- ・ 複数行にわたるアスキーアートにより、環境によって正しく表示されない可能性があるもの。(NG)
- ・ 英語以外の外国語での口コミ、また日本語訳を伴わない英語での口コミ。(NG)

食べログでは、削除に至らなかった「ステマ疑い」であっても、当該投稿による評点影響を薄める可能性がある旨を明記しています

点数の決まり方について

ユーザー影響度

食べログの点数は、ユーザーの各評価を単純平均したものではありません。

ユーザーに影響度を設定して、点数の算出要素の一つにしています。

影響度は、基本的に食べ歩きの実験が豊富な方の影響を大きくするという考え方のもと、食べログでの投稿をある程度繰り返しているユーザーについてさまざまな要素をもとに設定しています。そのため影響度はユーザーによって異なります。



影響度を決める要素

ジャンル別の専門性

各ユーザーの影響度はジャンルごとに設定しています。例えば、ラーメンジャンルの影響度が高いユーザーでも、スイーツジャンルのお店にほとんど口コミを投稿していない場合は、スイーツジャンルの点数への影響度は低い、といったケースが存在します。

ユーザーの状態による影響度の調整

ステルスマーケティングなどの不正行為の可能性があると判断されたユーザーには、点数への影響度を付与しません。

また、飲食店関係者と判断されたユーザー、「グルメ著名人」、食べログ運営関係者など特定の立場にある方々については、評価の公平性・中立性を担保するため、点数への影響度を付与しません。

広告表記の考え方と 当社提供サービスについて

各種サービスにおける様々な“掲載順”において、『広告表記』が必要か否かを以下のとおり整理しております

■広告表記が必要な掲載順

掲載順位に広告・対価等、事業者や当社の恣意性が介在している場合は『広告表記』及び並び順の根拠を示す必要がある

■広告表記が不要ない掲載順

掲載順位に広告・対価等、事業者や当社の恣意性が介在しておらず、客観的な定量指標の昇順・降順で掲載されている等、並び順の根拠が誰の目からも明白である場合には、広告表記は必要ない。但し、複数の指標を掛け合わせた指標を用いる等、並び順の根拠となる指標に独自性がある場合は、その算定方法や並び順に関する解説を可能な限り開示すべきである

食べログの「標準」の掲載順は当社に対価を支払っている会員店舗が優先的に表示されるため、『広告表記』をするとともに、その掲載順について解説している

食べログの並び順 例 標準（PR店舗優先順）

標準 (PR店舗優先順)

ランキング

口コミ数

ニューオープン

「標準」の並び順について

件数について

1 - 20 件を表示 (全 1029 件)

ROOF TOP YEBISU TERRACE

恵比寿駅 166m / バーベキュー、ダイニングバー、イタリアン

天井から吊るされた無数の灯が幻想的な空間を演出する恵比寿の隠れ家テラス

★★★★☆ 3.08 11件 4890件

¥4,000～¥4,999 ¥1,000～¥1,999

感染症対策 貯まる・使える

室内座がとても雰囲気良く、喫煙所も同じ層にあるのがかなり良かった。飲み物の種類も豊富で、食べ... by おすしがない(8)

土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Cafeteria S 表参道

表参道駅 193m / カフェ、イタリアン、居酒屋

【恵比寿/リコモッド姉妹店】2021年5月開店-駅徒歩1分の隠れ家♪ランチ毎日17時まで

★★★★☆ 3.12 32件 3927件

¥2,000～¥2,999 ¥1,000～¥1,999

感染症対策 貯まる・使える

表参道の隠れ家カフェ

表参道駅すぐそばにある「Cafeteria S 表参道」さんにお邪魔しました。 当選... by バサバサ男(77)

金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木
9/16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
○	○	○	○	休	○	○	-	○	○	○	休	○	○

ネット予約 空席情報

食べログ ユーザーヘルプ

食べログトップ

食べログ > 検索

キーワードを入力してください

このセクションの記事

検索しても見つからないお店があります

お店を検索した際に、検索結果がランキング順に表示されない

「標準」はどういう順番で並んでいるのですか？

「エリア・駅」×「キーワード」×「ネット予約」検索について

検索結果の初期並び順を変更したい

「標準」はどういう順番で並んでいるのですか？

店舗向け有料集客サービスをご利用中のお店を優先的に表示しています。
「標準」検索では、掲載情報の充実しているお店を広くご紹介するとの方針により、店舗向け有料集客サービスをご利用いただき様々な情報を積極的に発信されているお店を、優先的に表示しています。

この記事は役に立ちましたか？

はい いいえ

0人中0人がこの記事が役に立ったと置っています

ヘルプで疑問が解決できなかった方はこちら

お問い合わせ

広告表記が不要な掲載順 例①

confidential

食べログの「ランキング順」、価格.comの「人気順」はランキング降順であるため広告表記は不要であるが、当社独自の集計によって算出された定量指標を用いているため、指標の算出根拠や並び順については明示している

食べログの並び順 例 点数ランキング順

点数・ランキングについて

食べログでは、よりよいお店が見つかるように、お店ごとの点数によるランキングを提供しています。点数はユーザーから投稿された主観的な評価・口コミをもとに算出した数値です。言い換えれば「その時点でユーザーからの評価がどのくらい集まっているのか」という見方を示す指標で、お店や料理について絶対的・確定的な優劣を示すものではありません。

お店選びの方法については、食べログの特長と便利な使い方も色々な形でご紹介していますので、ぜひご確認ください。

価格.comの並び順 例 プロバイダ人気ランキング

[更新日時] 2022/09/16 09:00
[集計期間] 2022/09/09～2022/09/15
価格.comユーザーのアクセス数・お申し込み状況を元に集計しています。