

ステルスマーケティングに関する取組等

2022年9月

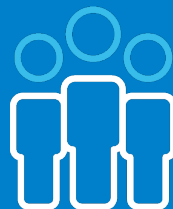
株式会社リクルート

グループのご紹介

※数字は2022年3月末時点



創業
1960 年



従業員数
5.1 万人



サービス展開国
+60 カ国



売上収益
2.87 兆円



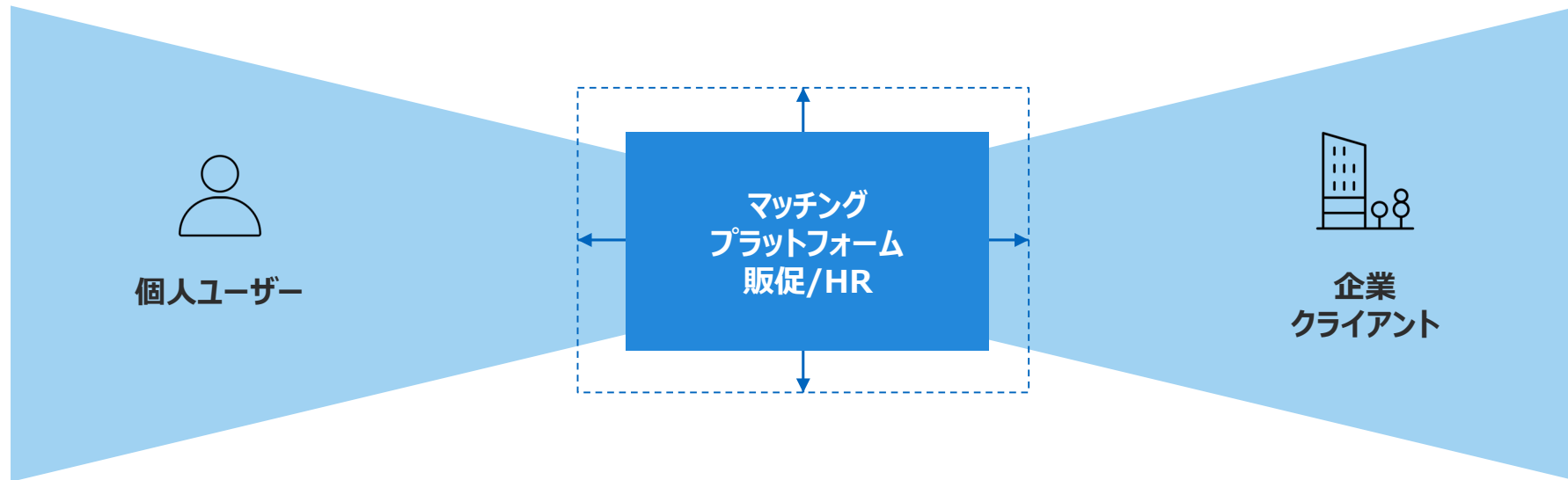
調整後EBITDA
5,118 億円



海外売上高比率
55.5 %

ビジネスモデル

リボンモデル



店舗・施設と当社営業担当者との関係性

- ホテル・旅館、美容院・サロン等のリアル店舗・施設が存在
- 日本全国に所在する当社の営業担当者が店舗・施設を訪問
- 予約状況だけでなくクチコミ等のデータも活用し、サービス改善やスタッフ啓発等を提案



- 当社の営業担当者は店舗・施設の所在や責任者等を把握
- 店舗・施設との結びつきが強く、不正行為が発生し難い構造



マッチングプラットフォームにおけるクチコミの役割


- 実際に体験した方による貴重な情報
(コト消費は体験を享受するものであり、物品の売買以上に実体験に基づく情報が重要)
- 消費者目線による情報



- 消費者の適切な意思決定につながる
- 店舗・施設も気が付かない新たな消費者ニーズの発見につながる
- 店舗・施設のスタッフの教育や商品・サービスの質の向上につながる



マッチングプラットフォームがクチコミを促すことも



宿泊施設のクチコミ 投稿すると！

毎月 50 名様に **じゃらん限定ポイント 5,000 ポイント プレゼント！**

じゃらんnetでは、今回お泊りの宿・ホテルに関するクチコミ投稿を募集しています！
良い点・悪い点など率直な意見をお待ちしております。
あなたの有用な情報をみんなで共有しましょう！

※クチコミ投稿は、じゃらんnetで予約して宿泊された宿にのみ、ご投稿いただけるようになっております。

プレゼントについて

 クチコミ投稿で自動的にエントリー！ ➡ 抽選で毎月50名様にじゃらん限定ポイント **5,000ポイント** が当たる！

宿泊施設のクチコミを投稿いただきますと、抽選で毎月50名様にじゃらん限定ポイント5,000ポイントが当たります。
ぜひ、あなたの「感想」「おすすめ情報」をお寄せください！投稿されたみなさんの評価からランキングが作られます。

※クチコミ投稿をしていただきますと自動的にエントリーされます。

ただし、掲載されたクチコミのみが対象になります。なお、掲載までには規約違反がないかの審査をしておりますため、少しお時間がかかることがあります。

※ポイントの付与を持って当選の発表とかえさせていただきます。

※プレゼントしますじゃらん限定ポイントには有効期限があります。

マッチングプラットフォームにおいて消費者がクチコミを参照するタイミング

旅行に行きたい
髪を切りたい

軸形成

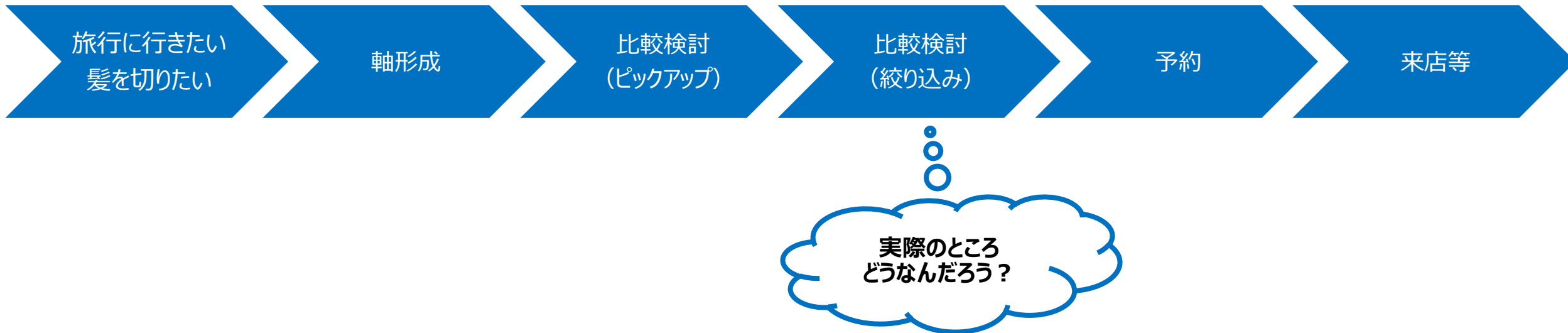
比較検討
(ピックアップ)

比較検討
(絞り込み)

予約

来店等

マッチングプラットフォームにおいて消費者がクチコミを参照するタイミング



- マatchingプラットフォーム上のクチコミはインフルエンサー等による購買意欲の喚起とは性質が異なる
- 様々な観点で取捨選択する中で、一つの観点として参考にするもの
- プラットフォーマーからすれば、クチコミを参考に消費者のニーズに合った選択をしていただくことが重要
(どの店舗・施設が選ばれても構わない)

マッチングプラットフォームにおけるステマの弊害

旅行に行きたい
髪を切りたい

軸形成

比較検討
(ピックアップ)

比較検討
(絞り込み)

予約

来店等

クチコミと全然違った
このサービスは信用
できない

マッチングプラットフォームにおけるステマの弊害



利用規約、クチコミの掟、約款等での制限の例

- 一般的なクチコミに関するルール
 - 著作権、商標権、プライバシー権、名誉等、他者の権利を侵害する内容
 - 他人を威圧・脅迫する旨が看取される内容
 - 誹謗中傷、差別表現、わいせつ、卑猥な表現などの不適切な表現
- ステマに関するルール
 - 店舗・施設が利用者になりすまして投稿すること
 - 実際に利用していない利用者が投稿すること
 - 利用者以外に投稿させること
 - 事実と反する内容・虚偽の内容を投稿すること
 - 営利目的の内容を投稿すること
 - 高評価のクチコミに対して対価を提供すること
 - 店舗・施設内でのクチコミ投稿を強制すること
 - 店舗・施設にとってネガティブな内容を含むクチコミの不投稿を依頼すること

クチコミ投稿の仕組みによるステマの可及的な防止の例

- クチコミ投稿を行うためには、実際に予約を行い、来店等をした場合に投稿できる仕組みになっている
- クチコミ投稿時に予約したプラン・クーポン名等も表示される仕組みになっている



ID登録等の仕組みによるステマの可及的な防止の例

- クチコミ不正投稿を含む不正な行為を防止するために、複数アカウントの登録を禁止し、監視等を実施

<ルール>

- クチコミ投稿を行うためには、リクルートIDの登録、各サービスの利用登録が必要
- リクルートIDでは、複数のIDを取得すること、虚偽情報による登録を禁止

<監視等>

- 随時、登録データをチェックし、内部で定めた閾値に該当するIDについては、複数アカウントとみなし、利用停止

ステマに関する調査の端緒の例

- 通常では考えにくい行動によるクチコミ投稿を複数のロジックで自動検知
- 利用者、元従業員、業界関係者などから、不正投稿に関する情報を受領
- 表彰対象となり得る店舗・施設を審査している際に不正の疑いに気が付くケースも

ステマに関する調査の方法の例

- 当該店舗・施設の評価がある時点から極端に上がっていないか
- 当該店舗・施設のクチコミ投稿率が極端に高くないか
- 来店からクチコミ投稿までのリードタイムが極端に短くないか
- 特定の利用者だけが、高評価の投稿を繰り返しているなどの不審な点がないか
- 当該店舗・施設、利用者等のIDの過去の実操作履歴に不正と判断されるものがないか
- 不審なIDについて、そのIDの登録情報、操作記録、予約等の履歴に不自然な点がないか

不正投稿と判断した場合の措置の例

- 当該店舗・施設に対し、営業担当者を通じて事実確認
- 事実関係が確認された場合、行為の停止、今後同様の行為を行わないことを書面で確認
- 不正と認められた投稿を全て削除
- 是正の意思が確認できない場合、同様の行為が繰り返された場合などは、契約に基づき、一定期間の掲載停止、契約解除等の措置

ステマ等に対する考え

- マatchingプラットフォームにおいてクチコミは重要な情報である
- ステマにより消費者の信頼を損ない、店舗・施設の公正な競争も阻害する
- マatchingプラットフォームにおいてはステマの悪質性等に応じて柔軟に対応している
- アフィリエイト広告等において、契約等の中で「広告」であることの明示を求めたにもかかわらず、明示されなかった場合についてまで広く違法とされるのは行き過ぎの感がある



- 「広告」等の表記をすればクチコミの依頼も許されることにしていきたい
- 契約等の中で広告であることの明示を求めていた場合には規制対象外としていきたい
- 利益提供の事実を積極的に秘匿させるような悪質な行為を対象としていきたい
- とりわけ不正投稿等を業とする悪質な専門業者に対しては厳格な対処をお願いしたい
(景表法に限らず)