

# DL-TOWN 出店者ガイドライン

## Ⅲ.運用について



## 目次

1. 禁止行為ガイドライン
2. 個人情報の取扱いに関するガイドライン
3. キャンセル・返品ポリシーの記載に関するガイドライン
4. レビューに関するガイドライン
5. 購入履歴からの注文キャンセル機能に関するガイドライン
6. ショップクーポンガイドライン
7. 外部サイトへのリンクに関するガイドライン
8. DL-TOWN 以外での取引行為および取引誘導に関するガイドライン
9. 外部業者からのリスト購入禁止ガイドライン

# 1. 禁止行為ガイドライン

DL-TOWN では、禁止行為を定めたくえて、それらが確認された場合には、出店者へ随時改善を要請しています。次に定める禁止行為を DL-TOWN でおこなうこと、おこなう旨の表示をすることは禁止です。

## (1) 法令・公序良俗に反する行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(1)-1 詐欺的な行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からお支払を受けたにもかかわらず商品を届けないこと</li> <li>・登録されている商品とは、異なる商品を届けること</li> <li>・他人のカード情報を獲得し、そのカード情報を元に購入すること</li> </ul>	
(1)-2 脅迫行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様への暴言、誹謗中傷</li> </ul>	
(1)-3 重大な個人情報漏洩	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの不備や人為ミスなど理由の如何にかかわらず、顧客の個人情報を大量に流出すること</li> <li>・顧客メールアドレスを全て宛先やCCに含めて送信すること</li> <li>・顧客の個人情報が入った USBメモリを紛失してしまうこと</li> <li>・顧客の個人情報を収集し転売すること</li> <li>・SNSなどにお客様の個人情報を載せてしまうこと</li> </ul>	
(1)-4 個人情報漏洩 (明細書トラブル、明細書の入れ違い等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・注文したお客様とは異なる第三者の明細書を誤って送付してしまうこと</li> </ul>	
(1)-5 卑猥な表現、青少年やお子様の閲覧にふさわしくない表現などを記載すること	<p>以下のような過度に露出のある画像・動画等を用いて、商品の宣伝をおこなうこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性器やアンダーヘアが見えている、または透けているもの (へそ下の毛がアンダーヘアとつながっているようなものも対象)</li> <li>・何も身に着けていない状態の臀部が見えているもの(T バック下着を着用していると分かるものは可)</li> <li>・乳首(乳輪を含む)が見えている、または透けているもの (被写体が女性の場合のみ)</li> <li>・本来であれば明らかに透けていたり露出していたりする部分を★マーク等や腕等で隠したり、モザイク処理や画像修正をおこなったもの</li> </ul>	

(1)-6 マルチ商法等	ねずみ講(無限連鎖講)、連鎖販売取引(マルチ商法)、紹介販売システム、代理店契約、内職商法、モニター商法、資格商法	※特定商取引に関する法律を遵守されている場合でも、禁止とする場合がございます。
(1)-7 必須記載事項 (返品特約)	特商法にて定める、返品方法の記載をしていないこと	
(1)-8 景表法違反(おとり表示)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引をおこなうための準備がなされていない場合のその商品、サービスについての表示</li> <li>※出店者都合による注文キャンセルを継続的に繰り返す行為など、合理的理由がないにもかかわらず商品の全部または一部について取引に応じることができない場合、上記表示に該当すると判断します。</li> <li>・商品、サービスの供給量が著しく限定されているにもかかわらず、その旨を明示していない表示</li> <li>・商品、サービスの供給期間、供給の相手方または顧客一人当たりの供給量が限定されているにもかかわらず、その旨を明示していない表示</li> <li>・実際には取引する意思がない商品、サービスについての表示</li> </ul>	
(1)-9 景表法違反(景品規制)	景品表示法にて定める「懸賞・景品等」のルールに反する行為	
(1)-10 DL-TOWN クーポン利用ガイドライン違反	・クーポン発行に関する禁止事項	
(1)-11 商品価格設定に関するガイドライン違反	・自然災害や事故に乗じた価格設定	
(1)-12 必須記載事項未記載 (健康食品等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・薬機法関連商材の取扱いに関するガイドライン</li> <li>I-5. 薬機法関連商材の取り扱いに関するガイドラインに反する行為</li> </ul>	
(1)-13 薬機法違反広告	・薬機法関連商材の取扱いに関するガイドラインに反する行為	

(2) 価格表示に関する禁止行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(2)-1 二重価格・割引表示に関するガイドライン違反(不適切な価格表示・割引表示)	・二重価格・割引表示に関するガイドラインに反する行為	
(2)-2 メーカー希望小売価格の掲載マニュアル違反	メーカー希望小売価格の掲載マニュアルに記載の以下の遵守事項に反する行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品ページに掲載いただくエビデンス(証明資料)の種類</li> <li>・メーカー希望小売価格のエビデンス掲載方法</li> <li>・エビデンスとして不十分な資料</li> <li>・メーカー希望小売価格として比較できない価格</li> <li>・メーカー希望小売価格として比較ができない例</li> </ul>	

(3) 表示全般に関する禁止行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(3)-1 不適切な検索対策(検索文字)	・隠し文字を入れること  (背景色と同じ文字色の文字記載、視認できないサイズの小さなフォントでの文字記載等、ユーザーが認識することができない文字記載をおこなうこと)	
(3)-2 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■以下のような、品質、規格、内容について著しく優良であると誤認される表示をおこなうこと</li> <li>・商品の産地・ブランド・品質について事実と異なる表示をおこなうこと</li> <li>・「確実に○kg痩せます」「必ず-○キロ痩せる」「体重激減」など、確実に必ず痩せることができるかのように表示すること</li> <li>■以下のような、取引条件を著しく有利に見せかける表示をおこなうこと</li> <li>・価格の安さを強調した上で販売価格を吊り上げること、クーポン等による販売価格からの割引表示をおこなう場合に、販売価格を吊り上げた上で割引率等を用いた表示をおこなうこと等、合理的理由がないにもかかわらず販売価格を吊り上げること</li> <li>・具体的な期間を明記せずに、「期間限定」「今だけ」等の表示をおこなうこと</li> <li>・期間限定キャンペーンについて、直前におこなったキャンペーン終了後、少なくとも当該キャンペーン期間と同一の期間を置かず、内容が同一のキャンペーンをおこなうこと</li> <li>・数量限定、対象者限定等の限定表示をおこなう際、事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)違反になる場合があります。</li> <li>○:注文時に備考欄にユーザー自身に追加希望のオプション商品を記載してもらう</li> <li>○:注文確定後に、メール・電話等でユーザー自身に追加希望のオプション商品を選択してもらう</li> </ul>

	実と異なる虚偽の限定表示をおこなうこと	
(3)-3 迷信もしくは迷信に類し、著しく非科学的な表現を用いること	・迷信や非科学的な表現を言い切りで用いること ・「●●病が治った」、「●●病に効く」、「治癒」、「●●症が治った」など具体的に病名や症状を出して効果効能があるようにうたうこと	
(3)-4 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・暗示する記載をおこなうこと	「警察の取締りを逃れることができます」と商品説明文などに記載すること	
(3)-5 他出店者との価格やサービスの比較行為	比較内容が事実であるかを問わず、具体的な他出店者との比較行為をおこなうこと	※具体的な出店者名ではなく伏字やイニシャル等での比較の場合であっても、比較対象出店者を特定できる状態のものは対象となります。
(3)-6 最上級表現、表示	客観的証明物の併記なしで以下のような内容をうたうこと ・No1、一番、トップ、日本一、世界一、最安	左記の表記は原則禁止といたします。ただし、以下の場合は可能となります。 (1) 客観的証明物を確保し、その転載許可などを得て併記した場合は可能です。 ※客観的証明物…第三者機関で調査・発表されたもの、業界における各協会団体が発行した調査資料等。会社パンフレット・新聞の記事広告などは不可といたします。 (2) 「当店売上No1」のように、DL-TOWN内の売上データからその実績を明確に証明できる場合 ※少なくとも連続30日以上データに基づき、以下の表示をした場合に限る A集計期間(〇〇年〇月〇日～〇〇年〇月〇日) B抽出条件(〇〇ジャンル、年齢、性別等) (3) 「店長のおすすめNo1」のように値段や売上等の特定の指標を用いず、かつ他出店者や他社との比較でないことが明らかかな場合 ※複数の商品ページで同様のNo1表現を記載することは禁止となります。

(3)-7 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	・納期(最短お届け可能日・商品発送予定日)の未登録、非表示 ・注文情報への配送伝票番号および配送会社の未登録、非表示	
(3)-8 必須記載事項未記載(会社情報)	・物販をおこなう場合の遵守事項に反する行為 ・特定商取引に関する法律にて定める遵守事項に反する行為	
(3)-9 食品表示に関するガイドライン違反	・食品販売にあたっての必須記載事項の未記載 ・表示に関する禁止事項	
(3)-10 違法成分非含有証明書未掲載(大麻由来成分含有商品)	商品ページ上(※1)へ違法成分が含まれていないことを証明できる証明書(※2)が掲載されていないこと	※1 第2商品画像等への掲載を推奨いたします。 ※2 商品または商品の原材料の証明書でTHC非含有を証明できるものである必要があります。

#### (4) 当社または第三者の権利を侵害する行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(4)-1 著作権、肖像権等を侵害する表記	他人の著作権、肖像権、パブリシティ権の侵害となるような、以下の行為 ・掲載許可のない、有名人画像や、他人・他出店者の著作物の使用 ・掲載許可のない、メディアコンテンツ「新聞・雑誌等」の使用、「ドラマ〇〇で使用」・「雑誌〇〇で紹介!」などの記載	「他人の著作物等の掲載に関するガイドライン」に記載の手続きに従い、許諾内容を当社側に申請いただき、その確認が取れている場合は禁止行為に該当しません。
(4)-2 商標権を侵害する表記	・商品と無関係の商標を使用すること ・商品と無関係の商標を使って、〇〇タイプまたは〇〇風といった表記をすること	
(4)-3 名誉棄損、プライバシー侵害	他人の誹謗中傷、名誉棄損、プライバシー侵害などをおこなうこと	
(4)-4 不適切な当社ロゴマーク使用	・当社ロゴマークの未許諾使用 ・当社ロゴマークの使用にあたっての遵守事項【ロゴ使用上の注意】に反する行為 ・再許諾および譲渡の禁止 ・契約終了後の使用禁止	

(4)-5 事前申請のないプレスリリース	・DL-TOWNについて、事前申請のない新聞・雑誌等の取材・プレスリリース配信	
-------------------------	---	--

#### (5) レビューに関する禁止行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(5)-1 すでにレビューの書込みがされた商品ページを編集し、別商品のページに変更すること	すでにレビューの書込みがされた商品ページを編集し、全く異なる商品のページに変更をおこなうこと	<p>※商品のマイナーチェンジ等に該当する場合は、「全く異なる商品」とはみなしませんが、その場合は下記を必ず出店ページ上に明記いただきますようお願いいたします。</p> <p>・変更がなされた年月日 ・変更前後で、商品にどのような差異が生じているのかの具体的な説明</p>
(5)-2 店舗関係者によるレビューの投稿	<p>・店舗関係者※1が、自店舗および利害関係のある他の店舗に対し、レビューを投稿すること</p> <p>・業者やユーザー等の第三者に、DL-TOWNの正常な注文を前提としないレビュー投稿やレビュー作成の依頼、募集※2をすること</p>	<p>※DL-TOWN内外の媒体や方法に関わらず、また実際のレビューの投稿有無や有償無償に関わらず禁止いたします。</p> <p>※1 店舗関係者とは、店舗の役員および従業員、委託先、提携先、家族、友人その他店舗と利害関係のあるインフルエンサー等の第三者をいいます。</p> <p>※なお、取引先や取引先のご家族、その他の利害関係者等につきましては、一律に判断するものではありませんが、出店店舗との関係性、レビューの投稿状況や内容等によって通常のユーザーとは異なると判断することがあります。</p> <p>※2 (違反行為例)</p> <p>・外部の委託会社やレビュー代行業者等にレビュー投稿を依頼すること</p> <p>・SNS等でレビュー投稿やレビュー投稿者を募集すること</p>
(5)-3 不適切なレビュー引用・利用行為	レビューの著作権および店舗による引用・利用についての遵守事項	



(5)-4 レビュー投稿を条件とした特典付与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の注文を送料無料にすること</li> <li>・今回の注文を値引きすること</li> <li>※金額修正による値引きも不可</li> <li>・今回の注文におまけを同梱すること</li> <li>・特典付与のタイミングにかかわらず、キャッシュバックをおこなうこと</li> <li>・特典付与のタイミングにかかわらず、金券類(金券、商品券、ギフト券等)を供与すること</li> <li>・レビューの評価や投稿内容等によって特典内容を変えること、特典内容が異なることを明示・暗示すること</li> <li>・特典付与を目的として、レビューを「書く」「書かない」など商品オプションを設けて投稿の意思確認をおこなうこと</li> <li>・レビューコンテスト、レビュー大賞を開催すること</li> <li>・抽選で〇〇プレゼント企画をおこなうこと</li> <li>・その他、不当景品類および不当表示防止法に違反すること</li> </ul>	
(5)-5 レビュー記載の強要	ユーザーに対して、一度投稿されたレビューの評価や投稿内容の変更・削除等の要請、強要金品等の利益供与を以って依頼すること	レビューの公平性や信頼性を損なうおそれがあることから禁止します。
(5)-6 高評価のレビュー投稿を促すこと	ユーザーに対して高評価のレビューの投稿を促すこと	
(5)-7 商品到着前のレビュー投稿を促すこと	ユーザーに対して商品到着前にレビューを投稿するよう促すこと	

#### (6) 課金を回避することを目的とする行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(6)-1 サイト外取引およびそれを誘導する行為	<p>当社が特に認めた場合を除き、下記の行為を行うこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DL-TOWN以外の機能・電話・FAX・メール・SNS等を使って、DL-TOWNの買い物かごを通さずに、お客様と取引をおこなうこと</li> <li>・電話・FAX・メールなど、DL-TOWN外での購入が可能であることを記載すること</li> <li>・DL-TOWNより、実店舗・リアルイベントでの購入を積極的に優遇する旨記載すること</li> <li>・DL-TOWNで取り扱っていない商品・サービスの案内を記載すること</li> <li>・DL-TOWNの店舗運営上知り得た個人情報を利用し、DL-TOWNに関連しない内容においてダイレクトメールの送付、電話営業、訪問販売などをおこなうこと</li> </ul>	

(6)-2 外部リンク、外部サイト誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社が特に認めた場合を除き、出店ページやメール、DL-TOWNが提供する広告に自社サイトや競合サイトなどDL-TOWN外のサイトのURLを記載すること、または、誘導・紹介すること (URLの一部を抜粋した記載やQRコード、外部サイト名を記載することも含む)</li> <li>・DL-TOWN店舗URLの併記なしに、他のショッピングモール、または、自社サイトのURLのみが記載されている梱包物や同梱物を用いること</li> </ul>	
------------------------	---	--

#### (7) 決済に関する禁止行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(7)-1 DL-TOWN決済の適正な運用を阻害するおそれのある行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送日(発送完了報告日)を偽ることで、不当に決済確定の処理プロセスへ移行させる行為</li> </ul>	

#### (8) 不正なシステム利用

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(8)-1 架空注文	<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗関係者が実体のない注文をおこなうこと</li> <li>※二重売上、架空売上、売上代金の水増し、売上代金の分割記載、その他不実記載および不当価格、他人名義での売上等の虚偽の売上行為を含むがこれらに限られません。</li> </ul>	<p>※架空注文、買主を代理した注文、合理的な理由のないテスト注文、買い物かごを利用した在庫管理を含むがこれらに限られません。</p>
(8)-2 不適切な検索対策複数登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売条件が全て同一の商品を複数登録すること</li> </ul>	<p>※検索機能が使いづらいというお客様からのクレームに繋がります。</p>
(8)-3 DL-TOWN機能の目的外利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>プレゼント応募の受付を目的として資料請求の機能を利用すること、などのDL-TOWNの機能を本来と異なる目的のために利用すること</li> </ul>	
(8)-4 DL-TOWNのシステムに障害をきたすおそれのある行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正なソフトウェアやスクリプトを使用してDL-TOWNのシステムに異常な回数のアクセスをすること、または顧客情報を収集する行為</li> <li>・モールに関し利用しうる情報を改ざんする行為</li> <li>・有害なコンピュータプログラム、メール等を送信または書き込む行為</li> <li>・サーバその他当社のコンピュータに不正にアクセスする行為</li> </ul>	

(9) その他当社が不適当と判断した行為

分類	禁止商材／禁止事項	補足説明
(9)-1 DL-TOWNが販売主と誤解を与える記載等	DL-TOWNが販売主であるようなまたは何らかの保証をしているような記載をおこなうこと	
(9)-2 当社グループと競合、または競合するおそれのある行為	当社グループと競合、または競合するおそれのある行為	
(9)-3 商取引以外を目的とする出店（当社が特に認めた場合を除く）	<p>物品販売の商取引以外を目的とする出店（市場調査目的の出店、個人情報収集目的の出店等）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショッピングモールの運営ノウハウを取得する目的での出店</li> <li>・当社が特に認めた場合を除いて、会員募集など商品販売以外を目的として出店すること</li> <li>・商取引を主たる目的としない団体・サークル・グループへの勧誘、思想宣伝・広報活動</li> </ul> <p>※布教活動、宗教団体・政治結社などの思想団体への勧誘なども含みます。</p>	
(9)-4 出店許可の前に出店ページを第三者に公開する行為	出店許可の前に出店ページを第三者に公開する行為（出店ページの宣伝広告およびそのURLの告知を含む）または出店ページを利用した販売等をおこなう行為	出店審査終了後、管理画面のIDと仮パスワードを発行後は本行為に該当しません。
(9)-5 退店後の個人情報利用行為	<p>出店契約終了後に、DL-TOWNを通じて取得したお客様の個人情報を利用する行為</p> <p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自社のメールマガジンを送信すること</li> <li>・自社サイトの案内など宣伝広告メールを送信すること</li> <li>・ダイレクトメールの送付、電話営業、訪問販売などをおこなうこと</li> </ul>	
(9)-6 お客様の優先意識に過度に訴えかける行為	お客様からの応募を前提とせずに「当選おめでとうございます」「〇〇名様の中から抽選で選ばれました」等とお客様の優先意識に過度に訴えかけるメールマガジンを配信する等により、プレゼント企画やキャンペーン企画を実施すること	
(9)-7 ネットワークビジネス	ネットワークビジネスをDL-TOWNでおこなうこと	
(9)-8 検索エンジン等のサービス提供をおこなう第三者が、当該サービスの利用規約、	検索エンジンによる検索結果の順位を操作することを目的として、リンクの売買、交換、設置等をおこなうこと（当社が依頼した第三者の業者がおこなう場合	

ガイドライン等で禁止する事項をおこなうこと	も含む)	
(9)-9 連絡困難(ユーザーおよび当社との連絡が困難な状況にあると当社が判断した場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーもしくは当社が架電をおこない、営業時間中に連絡がとれない状況が複数回確認されること</li> <li>・ユーザーもしくは当社がメール等で連絡を行い回答を求めた場合に、原則3営業日以内に回答がなされない状況が確認されること</li> </ul> <p>※ユーザーからのお問い合わせには、原則1営業日以内の回答を推奨いたします。</p>	<p>※違反に該当するか否かは、各種事情を勘案の上判断いたします</p> <p>※架電に関しては、時間帯や日にちを変えて、複数回コンタクトした上で判断します</p>
(9)-10 予約購入・定期購入・頒布会サービス利用規約違反	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売買契約の履行等に関する遵守事項に反する行為</li> <li>・売買契約のキャンセルにあたっての遵守事項に反する行為</li> </ul>	
(9)-12 酒類取扱いに関するガイドライン違反	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必須記載事項の未記載や不備記載・対象商品の分類とは異なるジャンルへの商品登録</li> </ul>	

以上  
2025年3月1日制定

## 2. 個人情報の取扱いに関するガイドライン

### 1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、DL-TOWN 出店者が個人情報を取り扱うに際して遵守すべき事項を定めたものである。個人情報は取扱いを誤るとユーザーとの間でトラブルになるだけでなく、法令上様々な責任を負う必要がある。

以下に、個人情報の取扱いに関する遵守事項を列記するため、個人情報を取扱う全ての者が、周知徹底すること。

### 2. 本ガイドラインの対象

ユーザーの個人情報の取扱い全般

### 3. 遵守事項

出店者運営に際しては以下の事項を遵守すること。

(1)個人情報の管理基準(プライバシーポリシー)を設置すること

ユーザーに安心していただけるよう、各出店者でプライバシーポリシーを設置する。

(2)出店者内における個人情報保護に関する取り組みを徹底すること

プライバシーポリシーを設置するだけでなく、それを遵守するために出店者内においては、個人情報の取扱いについてルールを設けるなどの取り組みを実施すること

以下に、個人情報保護に関する取り組みの事例を掲載するため、参照すること。

- ①個人情報を紛失・破壊・社外への不正な流出・改ざんなどから保護するために、社員との雇用契約における守秘義務の設置など社内規定を整備し、合理的な安全対策を講じる。
- ②全ての社員に対し、個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守するための社員研修を実施する。
- ③第三者(取引先、業務委託先など)に個人情報を開示・預託・提供する場合は、お客様からの同意をいただき、かつ当該第三者と個人情報の保護に関する取り決めをおこなう。
- ④個人情報に関するお客様からのお問い合わせ(内容確認・修正・更新・削除など)について、お客様の意志を尊重し、合理的な範囲で必要な対応を取る。

### 4. 違反した場合の措置

本ガイドラインの「3. 遵守事項」に違反した場合は、DL-TOWN 出店規約に基づき必要な措置を講じる場合がある。

### 5. 参考情報

・個人情報の管理基準(プライバシーポリシー)の作成

プライバシーポリシーの作成に関して、以下に押さえるべきポイントを掲載する。以下を参考に、各出店者でプライバシーポリシーを作成すること。

・一般的な記載事項

個人情報の管理方針

個人情報の利用目的

個人情報の管理者

個人情報の開示について

※「個人情報を第三者に公開することは絶対いたしません」などと記載すると以下の行為ができなくなります。

・官公庁等からの問い合わせや質問に対しても回答ができなくなる。

・未払いユーザー等への対応をする際、警察等にも個人情報を開示できなくなる。

・グループ会社に出店者運営をしている場合や、アウトソーシング等顧客対応業務を委託している場合に、顧客の個人情報を共有することができなくなる。

⇒例外的に公開する場合について、しっかり明記する。

#### <文例>

下記に記す事業者(以下、「当社」といいます。)では、お客様の個人情報について以下のとおり取り扱い、サービスを提供いたします。

個人情報取り扱い事業者(当社)の名称

XXXXXXXXXX

当社の個人情報管理者の氏名および連絡先

店舗概要および特定商取引に基づく表記をご覧ください。

#### 取得する個人情報と利用目的

##### 1. 取得する個人情報

住所、氏名、電話番号、電子メールアドレス、性別

##### 2. 利用目的

サービスの提供(商品の発送や管理、資料の提供等)や当社からのご連絡(お客様からのお問い合わせに対する回答やアンケート、新しいサービスや商品のご案内・広告等)

#### 個人情報の第三者提供に関する制限

当社は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめご本人の同意を得ないで、お客様の個人情報を第三者に提供いたしません。

##### 1. 法令に基づく場合

2. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき

3. 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることが困難であるとき

4. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

5. あらかじめ次の事項をお客様へ告知または当社ホームページなどで公表をしているとき

(1) 利用目的に第三者への提供を含むこと

(2) 第三者に提供されるデータの項目

(3) 第三者への提供の手段または方法

(4) ご本人の求めに応じて個人情報の第三者への提供を停止すること

ただし次に掲げる場合は上記に定める第三者には該当しません。

(4.1) 当社が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合

(4.2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人情報が提供される場合

#### 個人情報の取り扱いの委託

当社はサービスを提供する上で、業務の一部(商品の発送や代金決裁等)を外部に委託することがございます。

この場合、個人情報を法令に従い適切に取り扱う委託先を選定し、お客様の個人情報が流出・漏洩したりすることがないように委託先の管理体制を含め契約で取り決め適切に管理させます。

#### 個人情報の開示、訂正・追加・削除等

当社は、ご本人（または代理人）から、ご自身の個人情報についての開示、内容の訂正、追加または削除を求められたときは、ご本人に対し、当社所定の手続きにて対応いたします。

#### クッキー

クッキーについては、お客様によるサービスの利用を便利にするため（再ログイン時の手間を省略する等）に利用しますが、ブラウザの設定で拒否することが可能です。

また、クッキーを拒否するとサービスが受けられない場合は、その旨も当社ホームページなどで公表いたします

以上  
2025年3月1日制定

### 3. キャンセル・返品ポリシーの記載に関するガイドライン

#### 1. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、DL-TOWN 出店ページにおけるキャンセル・返品ポリシーの記載ルールについて定めたものである。

特定商取引法上、通信販売においては、キャンセル・返品可否・条件を明確に表示していないと、商品到着後 8 日以内であれば、送料ユーザー負担での返品(契約の解除)が可能となる。

キャンセル・返品ポリシーが記載されていない、またユーザーにとって容易に認識することのできない表示であった場合、キャンセル・返品を受け付けなければならないことになるため、ユーザートラブルを防止するためにも、本ガイドラインを参照のうえ、キャンセル・返品ポリシーをユーザーに分かりやすく記載すること。

#### 2. 出店者が最低限対応する点

経済産業省のガイドラインにより、インターネット上で広告をする場合、『広告表示部分』および『最終申込画面』の 2 箇所にキャンセル・返品ポリシーを記載することが求められている。

DL-TOWN においては、出店者ページの特定商取引に関する法律に基づく表記および決済画面の 2 箇所に記載している。出店者は、管理画面の店舗基本設定よりキャンセル・返品についての情報登録を行うこと。

以上

2025年 3 月 1 日制定



## 4. レビューに関するガイドライン

### 1. レビューとは

「レビュー」は、第三者の提供する情報を参考にすることで、ユーザーに安心して DL-TOWN をご利用いただくことを目的とした、ユーザー参加型コミュニティである。

ユーザーは、DL-TOWN 内の商品やショップの感想をレビューとして投稿することができる。

DL-TOWN に表示するレビューは出店者により決定することができ、文言についても出店者にて編集することが可能である。

### 2. レビューの著作権および出店者による引用・利用について

レビューの著作権は投稿した各ユーザーに帰属する。ただし、当社はレビュー利用規約により、各ユーザーから投稿された各レビューを自由に利用する同意を得ている。

出店者は当社が定める当ガイドラインに沿った利用をするものとする。

ア. 出店者は、自出店者もしくは自出店者の取扱商品についてユーザーが投稿したレビューにつき、DL-TOWN 内の当該出店者ページにおいてのみ引用することができる。

イ. 自出店者や取扱商品の紹介としてレビューを引用した場合、そのレビューの内容も広告の一部とみなされる。したがって、薬事法や景表法等各種法令による広告規制を受ける可能性がある。

ウ. 出店者により表示するレビューを決定することができるが、低評価のものを表示しない場合には、ユーザーへの公平性に欠ける行為となるため、控える。

暴力的な表現や誹謗中傷にあたる等、公序良俗に反すると判断したものについては表示しない。

エ. DL-TOWN 外へのレビューの引用・転用は禁止とする。

### 3. 出店者関係者によるレビューの投稿等の禁止について

出店者関係者が、自出店者および利害関係のある他の出店者に対し、実際の体験談を伝えるもの、代理投稿や特定レビューへの返信を意図したもの等いかなる理由であってもレビューを投稿することは禁止する。

なお、レビュー投稿等を代行する業者に委託する行為も禁止の対象となる。

万が一出店者関係者によるレビュー投稿等が確認された場合は、契約解除を含む厳しい措置を講じる。

※出店者関係者とは、出店者の役員および従業員、委託先、提携先、家族、友人その他出店者と利害関係のある第三者をいう。

### 4. レビュー投稿を条件とした特典付与の禁止について

レビューが投稿されたことを確認せずに特典を付与した場合や過度な特典を付与した場合、レビューの公平性や信頼性を損なう可能性があり、また景品表示法にも違反するおそれがあることから、レビュー投稿を条件とした特典の付与は原則禁止とする。

以下諸条件に基づいた特典の付与に限り、例外的に実施可能とするため、実施の際は十分に確認すること。

・レビュー投稿を条件として付与可能な特典の内容および条件

レビュー投稿を条件とした特典の付与は、以下諸条件に基づく実施に限り可能とする

#### (1) 特典内容

レビュー投稿を条件として付与することが可能な特典は、「別送でのおまけの送付」または「次回注文時に利用できるクーポン」といった、今回の注文の値引きに該当せず、商品発送およびレビュー投稿の確認後に付与できるものに限る。今回の注文とは別送でおまけを送る場合は、特典の限度額については、景品表示法の景品規制ルールに準ずる範囲内で実施すること。

また次回注文で利用できるクーポンを発行する場合も、同様に法令を遵守いただき、過度な特典とならない

よう注意する。

なお、キャッシュバックや、金券類の特典付与は、別送や次回注文時の同梱であっても一律で禁止とする。

く付与することを禁止する特典

(例)>

X:今回の注文を送料無料にすること

X:今回の注文におまけを同梱すること

X:特典付与のタイミングに関わらずキャッシュバックをおこなうこと

X:特典付与のタイミングに関わらず金券類(金券、商品券、ギフト券等)を供与すること

(2)特典付与を事前告知する場合の記載事項

特典付与に関するユーザーとのトラブル防止の観点から、出店者ページやユーザーの購入履歴に残る方法で、特典内容、レビュー投稿期限、レビュー投稿の特典付与の時期・方法等を明記することを推奨する。

(3)レビュー投稿の確認

管理画面より必ずレビューが投稿されていることを確認する。

(4)一律の条件での特典付与

レビュー投稿を条件として特典付与する際は、レビューの評価や投稿内容、注文時のレビュー投稿意思確認等にかかわらず、一律で特典を付与する。

レビューの評価や投稿内容等によって「特典内容を変えること」や「特典内容が異なることを明示・暗示すること」も、レビューの公平性を損なうおそれがあることから禁止とする。

また、特典付与を条件として、ユーザーの注文時に商品オプション等でレビュー投稿の意思確認をおこなうことは、レビューを投稿すること以外の条件を付しているとみなし、禁止とする。

レビューコンテスト、レビュー大賞、抽選で〇〇プレゼント等として、特定のレビューに対して特典を付与する行為も禁止に含まれる。

## 5.その他禁止行為について

(1)別の商品へのレビューの付け替え

すでにレビューが投稿されている商品の内容を編集し、別商品の内容に変更することは、あたかも後者の商品についてレビュー投稿があったかのような誤解を与える可能性やレビューの公平性、信頼性を損なうおそれがあることから禁止とする。

(2)高評価のレビュー投稿を促すこと

ユーザーに対して高評価のレビューの投稿を促すことは、レビューの公平性や信頼性を損なうおそれがあることから禁止とする。

(3)商品到着前のレビュー投稿を促すこと

ユーザーに対して商品到着前にレビューを投稿するよう促すことは、レビューの公平性や信頼性を損なうおそれがあることから禁止とする。

(4)レビューの内容の変更・削除等の要請等

ユーザーに対して、一度投稿されたレビューの評価や投稿内容の変更・削除等の要請、強要、金品等の利益供与を以って依頼すること等は、レビューの公平性や信頼性を損なうおそれがあることから禁止とする。

なお、本項において禁止される行為には、投稿内容への批判や過度な反論、ユーザーへの脅迫や迷惑行為など、投稿者が投稿内容を変更するきっかけとなりえるものを含む。

## 6.レビューの削除について

当社は、本規約または「レビュー利用規約」に沿って、レビュー内容を監視し、不適切なレビューを削除するが、レビューの削除は当社の判断でおこなわれるものであり、出店者からの削除希望に応じるものではない。

以上  
2025年3月1日制定

## 5. 購入履歴からの注文キャンセル機能に関するガイドライン

### 1. はじめに

購入履歴からの注文キャンセル機能は、重複注文のキャンセルなどを、ユーザー自身で購入履歴から簡易に行うことができるようにする機能である。

出店者は、以下注意事項を理解の上、必要な対応をすること。

### 2. キャンセルの対応について

#### ①商品発送前

商品発送前のユーザーによるキャンセルを受け付けるか否かは出店者の判断となる。

特定商取引に関する法律に基づく表記に記載する必要があるため、管理画面の店舗基本設定より登録を行うこと。

#### ②商品発送後

商品発送後のユーザーによるキャンセルはできないものとする。

万が一、ユーザーから注文キャンセルのリクエストがあった際には、出店者の判断により注文をキャンセルすること。

以上  
2025年3月1日制定

## 6. ショップクーポンガイドライン

### 1. ショップクーポンの利用対象

DL-TOWN 会員による DL-TOWN の通常購入のみが対象となる。

### 2. ショップクーポンの種類と利用条件

・発行できるショップクーポンの種類

#### 1) 定額値引き(〇〇円 OFF)

値引き対象金額(税込)から、設定した定額分を値引きするクーポンをいう。

例) 1 回のお買い物から 500 円 OFF

#### 2) 定率値引き(〇〇%OFF)

値引き対象金額(税込み)から、設定した定率分を値引きするクーポンをいう。

例) 対象商品は 30%OFF

・ショップクーポンに設定できる条件

#### 1) 有効期間

クーポンの有効期間は以下のように設定可能

最長:6 ヶ月

#### 2) 1 ユーザーあたりの利用回数上限

1 ユーザーあたりそのクーポンを利用できるのは 1 回までとなる。

#### 3) 注文金額、注文個数

注文金額や注文個数を一定数以上購入する場合に利用できる条件を設定することはできない。

### 3. クーポンの発行方法

クーポンの発行には下記の設定が必要です。

クーポン名	クーポン一覧に表示されるタイトル
発行対象区分	クーポン登録時の会員全員 / CSV による設定 / 不特定多数
クーポンコード※	最大16文字の半角英数字と- _ の記号のみ (不特定多数に発行する場合のみ)
クーポン区分	金額 or 率
割引額・率	具体的な金額 or 率
利用開始日時	クーポン利用可能開始日時
利用終了日時	クーポン利用可能終了日時
クーポン画像	160px*160px

※クーポンコードの冒頭 4 桁には各出店者へ通知する店舗コードを設定する。

クーポンコードは重複して発行することはできない。出店者にてクーポンコードリストを作成する等し、同じクーポンコードを使用しないよう注意する。

### 5. 禁止事項

クーポン利用にあたって、以下の行為を禁止とする。

※詳細はクーポン利用規約参照のこと

#### 1. ユーザーからクーポンを買い取ること

#### 2. ユーザーに対してクーポンを販売することまたはクーポンの付与に対しユーザーから対価を得ること

クーポンを商品登録して販売することはもちろん、その他の方法でも、クーポンを販売したり、対価を得ることは禁止事

項とする。

3. 発行したクーポンについて、ユーザーが受領した後に当該クーポンの内容を変更することまたは当該クーポンを取消すこと

4. 抽選の事実がないにもかかわらず、発行したクーポンが当選したかのように装うこと

※実際は抽選の事実がないのに、「当選おめでとうございます」「あなただけに当たりました」等、当該ユーザーが当選したかのように装ってクーポンを配布し、当該ユーザーの取引を誘引することは、景表法上の不当表示に該当するおそれがある。

5. 商品の実際の販売価格を偽った上でクーポンを発行し、値引きを装うこと

例) 実際の販売価格は 5,000 円であるのに、販売価格を 7,000 円と偽って商品登録し、2,000 円分のクーポンを発行することで、2,000 円値引きされるかのように装うなど。

※景表法上の不当表示に該当するおそれがある。

以上

2025 年 3 月 1 日制定

## 7. 外部サイトへのリンクに関するガイドライン

### 1. 外部サイトへのリンクのルールについて

DL-TOWN では、出店ページやメールへの DL-TOWN 以外の URL の記載は原則禁止とする。ただし、例外的にリンク申請を行い、以下の必要条件を全て満たしている場合に関しては、当社はリンクを認めることとする。

### 2. 外部リンク申請許可の必要条件

DL-TOWN が提供していない機能やサイトであること

- ・申請ページにおいて、当社が定める各種ガイドラインに違反する内容がないこと
- ・申請ページにおいて、エラー表示や表示崩れがないこと
- ・申請ページ及び申請ページから遷移する画面が全て確認できること(遷移する画面を全て確認するにあたって ID、パスワード等の入力が必要な場合は申請時にそれらの情報が必要です)
- ・申請ページが、情報提供したいページのみであること(サイトのトップページやまとめページ、リンク集ページ、目次ページ等を申請いただいても、許可していません)

### 3. 具体的に例外許可を認めるもの

分類	許可可能な申請単位	許可条件
商品配送・受取に関するもの	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下いずれかの条件を満たしているもの。 ・荷物検索サービスや、配送遅延情報・営業所情報など、ユーザーへの配送等に関する情報提供であること
アンケート・投票に関するもの	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。 ・住所・氏名・電話番号・メールアドレス等の個人情報取得につながるものがないこと
その他の情報提供に関するもの 例)メーカーサイト、公的機関のサイト	単一ページ	必要条件を満たし、かつ以下のいずれかの条件にあてはまるもしくは当社が必要だと判断したもの。 ・シミュレーション機能など特別な商品説明機能であること ・商品スペックの情報量が多い商品の商品補足説明するものであること ・食品のトレーサビリティ表示や検査データ、リコール情報など商品や DL-TOWN 出店店舗の「安全情報」を示すためのものであること ・商品の適合性を確認するためのものであること ・商品の利用可能エリアを確認するためのものであること



YouTube の動画利用に関するもの	単一ページ	<p>必要条件を満たし、かつ以下の条件をすべて満たしているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品の紹介、使用方法、詳細・補足説明等、DL-TOWN でお取り扱いの商品に関するものであること、または、DL-TOWN 出店店舗の紹介、実店舗・リアルイベントの紹介に関するものであること</li> <li>・禁止事項に違反しないこと(※2)</li> <li>・自社管理の申請ページ(動画内、コメント欄を含む)に自社のホームページ URL 等、DL-TOWN 以外の URL がある場合は DL-TOWN の URL(DL-TOWN 店舗 URL, 商品ページ URL 等)が併記された状態であること</li> </ul>
受注後にユーザーと情報連携するもの 例)領収書発行システム	単一ページ URL 以下(※1)	<p>必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フォーム内に DL-TOWN 以外のサイトへのページリンクが全くないこと</li> <li>・フォーム送信後は画面を閉じるか、もしくは DL-TOWN 出店店舗内に戻ること</li> <li>・受注番号に関する項目が入力必須項目として設置されていること</li> <li>・受注番号を照会するために必要として個人情報に関する項目を設置する場合は、ユーザーのお名前とメールアドレス以外は任意項目とすること</li> <li>・当社指定の文言(※3)が記載されていること</li> </ul>
ユーザーからの問い合わせを受け付けるもの 例)問い合わせフォーム	単一ページ URL 以下(※1)	<p>必要条件を満たし、かつ以下の条件を全て満たしているもの。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フォーム内に DL-TOWN 以外のサイトへのページリンクが全くないこと</li> <li>・フォーム送信後は画面を閉じるか、もしくは DL-TOWN 出店店舗内に戻ること</li> <li>・個人情報に関する記載は、ユーザーのお名前とメールアドレス以外は任意項目とすること</li> <li>・当社指定の文言(※3)が記載されていること</li> </ul>
当社が必要と認めたもの	単一ページ URL 以下(※1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要条件を満たし、かつ下記の条件を満たしているもの</li> <li>・当社が必要な機能やシステムだと判断したものであること</li> </ul>

※1:個別のユーザー専用のパラメータなどをつける場合のみ許可する。

※2:禁止事項は以下の行為を指す。

- ・実店舗やリアルイベントを優遇すること
- ・当社が禁止商材・禁止行為と定めるものが動画に映りこんでいること
- ・他人の著作権や商標権等の他人の権利を侵害するものであること
- ・動画作成者の著作権等を侵害すること
- ・その他法令、当社が各種ガイドラインにおいて禁止と定める事項に抵触すること

※3:当社指定文言は、下記文言となります。(当店とは、申請出店者のことを指します)



- ・このフォームに入力された情報は、当社が管理をしています。
- ・このフォームに入力された情報に関するお問い合わせは直接当店にお願いいたします。
- ・このフォームで入力された情報につきましては、当店は、(〇〇ご利用目的をご記載ください)の目的でのみ利用します。

以上  
2025年3月1日制定

## 8. DL-TOWN 以外での取引行為および取引誘導に関するガイドライン

### 1.はじめに

DL-TOWN 出店規約にもあるように、当社経由のユーザーに対し、DL-TOWN 外への取引誘導や、DL-TOWN 外で実際に取引をおこなうことは禁止とする。出店者は、ルールを確認すること。

### 2.禁止行為

DL-TOWN の出店ページ、メール、梱包物、同梱物、DL-TOWN が提供する広告などにおいて、以下のような行為をおこなわないよう注意する。

- 1.DL-TOWN 以外の機能・電話・FAX・メール・SNS 等を使って、DL-TOWN の買い物かごを通さずに、ユーザーと取引をおこなうこと
- 2.電話・FAX・メールなど、DL-TOWN 外での購入が可能であることを記載すること
- 3.DL-TOWN より、実店舗・リアルイベントでの購入を積極的に優遇する旨記載すること
- 4.当社が特に認めた場合を除き、DL-TOWN で取り扱っていない商品・サービスの案内を記載すること
- 5.DL-TOWN の店舗運営上知り得た個人情報を利用し、ダイレクトメールの送付、電話営業、訪問販売等をおこなうこと
- 6.掲載外の商品もお取り寄せ・お見積もりしますと記載すること
- 7.在庫切れと記載されている商品も予約を承りますと記載すること
- 8.実際の商品価格と異なる価格で商品を登録し、「実際の価格は追ってメールでご連絡します」などと記載すること
- 9.注文前に在庫・売価確認を促す記載をすること
- 10.問い合わせを受けた際にそのままメール等で受注すること
- 11.定期購入などの際に、実際の販売期間と異なる金額・数量で商品を登録すること
- 12.予約注文を買い物かご以外で受け付けること
- 13.当社が特に認めた場合を除き、出店ページやメール、DL-TOWN が提供する広告に自社サイトや競合サイト、SNS サイトなど DL-TOWN 外のサイトの URL を記載すること、または、誘導・紹介すること(URL の一部を抜粋した記載や QR コード、外部サイト名を記載することも含む)
- 14.DL-TOWN の併記なしに、他のショッピングモール、または、自社サイトの URL のみが記載されている梱包物や同梱物を用いること

### 3.補足資料

#### 梱包物・同梱物、外部リンクに関する内容

記載箇所	記載可否	自社サイト URL、他モバイルサイト URL 等の外部 URL(QR コード・外部サイト名記載含む)	SNS サイトの URL 記載(QR コード・外部サイト名記載含む)	実店舗・リアルイベント案内	DL-TOWN で取り扱いがないサービス・商品案内
オンラインページ (店舗ページ・メール)	○	当社が例外外部リンクとして許可したもの	当社が例外外部リンクとして許可したもの	実店舗やリアルイベントの紹介	
	×	当社が例外外部リンクとして許可していないもの	当社が例外外部リンクとして許可していないもの	当社が特別に許可した場合を除き、DL-TOWN よりも実店舗やリアルイベントを積極的に優遇する旨の記載	全て不可
オフライン (梱包物・同梱物)	○	・当社が例外外部リンクとして許可したもの ・当社が許可していても、DL-TOWN 店舗 URL が併記された状態での記載	SNS ページ URL が併記された状態での記載	実店舗やリアルイベントの紹介	DL-TOWN 以外の物販や EC の情報以外を目的とした情報提供
	×	・当社が例外外部リンクとして許可していないもの		当社が特別に許可した場合を除き、DL-TOWN よりも実店舗やリアルイベントを積極的に優遇する旨の記載	DL-TOWN 以外の物販 EC の情報提供

以上  
2025 年 3 月 1 日制定

## 9. 外部業者からのリスト購入禁止ガイドライン

店舗の宣伝のために、Web に公開されているアドレスを収集したり、業者から購入した未承諾のリストに広告メールを送ったりするという行為は、DL-TOWN 全体の信用を著しく傷付けることとなるため、そのような行為はしないよう留意する。

迷惑メール法等では、未承諾の相手に広告メールを送る際に表示しなければならない事項を定め、配信停止の希望があった場合の対応について定めているが、この法律をたとえ守っていたとしても、個人情報保護法に絡み、自分のアドレスの入手方法について開示を求められる可能性もある。また、モラルに反することだとしてクレームが殺到し、店舗運営に支障が出る可能性がある。

また、万が一こうした個人情報の取扱いについて理解いただけない場合、退店を要請する可能性もあるため、出店者は、くれぐれも留意すること。

以上  
2025年3月1日制定