

# タオバオ規則

2015-01-01

## 第一章 概要

### 第1条

開放性、透明性、分かち合い、責任のある新たな商業文明を促進し、タオバオユーザーの適法な権利・利益を保障し、タオバオの正常な経営秩序を守るため、『大タオバオ宣言』及び『タオバオサービス協議』、『天猫(Tmall)サービス協議』に基づき、本規則を制定する。

### 第2条

タオバオ規則は、タオバオユーザーに対する基本的義務を追加、又は基本的権利を制限する条項である。

### 第3条

規則違反行為の認定と処理は、タオバオが認定した事実に基づき、かつ厳格に規則に基づき執行されなければならない。一部の規則違反行為については、タオバオネットは大衆評議員システムも導入して認定を行い、大衆評議員が認定した事実に基づき、かつ厳格に規則に基づいて執行するものとする。

タオバオユーザーは、規則の適用において一律に平等である。

### 第4条

ユーザーは、国の法律・行政法規・部門規定等の規範性文書を遵守しなければならない。国の法律・行政法規・部門規定等の規範性文書に違反する疑いのあるいかなる行為に対しても、本規則に既に規定がある場合、本規則を適用する。本規則に未だ規定がない場合、タオバオは事情を斟酌し処理する権利を有する。但し、タオバオのユーザーに対する処理は、ユーザーが負うべき法的責任を免除するものではない。

タオバオにおけるユーザーのいかなる行為も、タオバオ及びその関連会社と締結した各協議を同時に遵守しなければならない。

タオバオは本規則を随時変更し、ウェブサイト上で公告する権利を有する。ユーザーが関連の変更に同意しない場合は、タオバオの関連サービス又は製品の使用を直ちに停止しなければならない。タオバオはユーザーの行為及び適用すべき規則について一方的に認定し、これに基づき処理する権利を有する。

## 第二章 定義

### 第5条

「タオバオ」とは、タオバオネット(ドメイン名 taobao.com)、天猫(Tmall、ドメイン名 tmall.com)、一淘網(eTao、ドメイン名 etao.com)を含む。

## 第6条

「ユーザー」とは、完全な民事行為能力を有するタオバオ各サービスの使用者をいう。

## 第7条

「会員」とは、タオバオと『タオバオサービス協議』及び『天猫サービス協議』の両方、又はいずれか一方を締結し、登録手続きが完了したユーザーをいう。1名の会員は複数のアカウントを所有できるが、各アカウントは唯一の会員名に対応する。

## 第8条

「買主」とは、タオバオで商品を開覧又は購入するユーザーをいう。

## 第9条

「売主」とは、タオバオに商品を掲載する会員をいう。

## 第10条

「購入落札」とは、買主がタオバオ上で「購入」をクリックし、確認する行為をいう。

## 第11条

「注文」とは、買主が単一の売主から一度に1点又は複数の商品を購入落札する契約をいう。注文における任意の商品に基づく内容は独立した取引を構成する。

## 第12条

「バインディング」とは、タオバオアカウントとアリペイアカウントが1対1で対応していることをいう。

## 第13条

「商品掲載数」とは、売主のタオバオで販売中及びオンライン倉庫中の商品アイテム数の総和をいう。

## 第14条

「返品送料保険」とは、保険会社が当該種目保険を付保したタオバオ会員に1回の返品送料を支払うことをいう。

## 第15条

「卸売商品」とは、供給・卸売プラットフォームの卸売業者がその供給業者から取得し、販売する商品をいう。

## 第16条

「段階処分」とは、会員の規則違反による減点の累計が一定ポイントに達した際に処分を実施するプロセスをいう。

## 第17条

「店舗テンプレート部分」とは、店舗バナー、商品カテゴリー、情報欄、特売コーナー、宣伝バナー等の店舗の関連モジュールをいう。

## 第18条

「取引成立」とは、買主がタオバオ上で商品を購入落札し、アリペイへの支払いが完了したことをいう。代引取引においては、買主の商品の購入落札を取引成立と見なす。

## 第19条

「撤去」とは、販売中の商品をオンライン倉庫に移すことをいう。

## 第 20 条

「送料込み」とは、売主が販売する商品に対し大陸地域における初回発送料を負担することをいう。

## 第三章 取引

### 第一節 登録

## 第 21 条

会員は、タオバオのシステムに設けられた登録プロセスに厳密に従い、登録を完了しなければならない。

会員は、そのタオバオ会員名、タオバオ店舗名又はドメイン名を選択する際、国の法律法規を遵守しなければならない。またそれらは法律に違反する、他人の権利を侵害する疑いのある、又はタオバオの運営秩序を乱す等に係わる情報を含んではならない。タオバオネット会員の会員名、店舗名には「フラッグシップ」、「専売」等の語彙が含まれてはならない。

会員名は登録後、自ら修正することはできない。

タオバオは、アリペイの実名認証を通過せず、かつ連続1年間タオバオ又はアリワンワンにログインしない会員アカウントを取り消す権利を有する。

## 第 22 条

特殊な事情を除き、会員が以下の何れかの事由に該当する場合、そのタオバオアカウントとアリペイアカウントとのバイディング取消しは認められない。

- (一)アリペイの実名認証を通過しており、かつ商品を掲載したことがある又は店舗を開設したことがある。
- (二)未だ完了していない取引又は苦情・通報が存在する。
- (三)アリペイアカウントが未だ有効化されていない、又は凍結された状態の金員が存在する。

### 第二節 経営

## 第 23 条

会員は以下の条件に適合する場合、タオバオのシステムにより設定されたプロセスに従い店舗を開設することができる。

- (一)そのアカウントと実名認証を通過したアリペイのアカウントをバイディングした。
- (二)タオバオの身分認証を通過し、本人(企業を含む)の真正かつ有効な情報を提供した。
- (二)真正かつ有効な氏名・住所又は営業許可証等の情報を公示又は開示した。

## 第 24 条

既に開設した店舗が、連続 6 週間、販売中の商品数が 0 である場合、タオバオは当該店舗をリリースする権利を有する。タオバオネット会員が保有することのできる商品販売が可能なアカウント 1 人につき 1 個のみとする。

#### 第 25 条

会員は、タオバオのシステムにより設定されたプロセスと要求に従い商品を掲載しなければならない。タオバオネット会員のアカウントが既に実名認証を通過したアリペイのアカウントとバインディングしていれば、直ちに遊休品を掲載することができるが、店舗を開設した後は新品及び中古品を掲載することができる。会員が店舗を開設して商品を掲載し、かつアリペイサービスを使用した場合、支付宝(中国)网络技术有限公司により提供される各種支払いサービスに同意し、『支払いサービス協議』を遵守するものと見なされる。

タオバオネット会員が掲載する商品数は以下の制限を受けることがある。

- (一) タオバオネットは、売主の取り扱うカテゴリー、信用ポイントに基づき、その商品掲載数の上限を調整する権利を有する。但し、調整された後の掲載可能な商品数は 50 点を下回らない。
- (二) タオバオネットの売主が掲載する遊休品は 50 点を超えてはならない。
- (三) タオバオネットの売主が、中古品・遊休品として掲載する書籍、音楽・映像類商品はそれぞれ 50 点を超えず、かつ同様の書籍、音楽・映像類商品の在庫は 1 点を超えてはならない。

#### 第 26 条

「事実に即した商品説明」及びその販売する商品の品質を保証し責任を負うことは、売主の基本的義務である。「事実に即した商品説明」とは、売主が商品説明ページ・店舗ページ・アリワンワン等のタオバオが提供するあらゆるチャネルにおいて、商品の基本属性、状態、瑕疵等の必須説明情報に対し、真実かつ完全な説明を行わなければならないことをいう。

売主は、その販売する商品が合理的な期限内において正常使用できることを保証しなければならないが、この正常使用には、商品に人身・財産の安全を脅かす不合理な危険が存在せず、商品が備えているべき使用性能を備え、商品又はそのパッケージ上に明記・採用されている基準に適合していること等が含まれる。

### 第三節 評価

#### 第 27 条

売買双方は、真実の取引に基づき、アリペイによる取引完了後 15 日以内に互いに評価を行う権利を有するが、特殊カテゴリー商品の取引については評価をクローズする。タオバオネットの評価には「信用評価」と「店舗評価」が含まれる。タオバオはプラットフォーム運営上の必要に応じて、評価のオープンロジックを調整する。

#### 第 28 条

信用評価において、評価者が「良い」と評価した場合、被評価者の信用ポイントは1点プラスされ、「悪い」と評価した場合、信用ポイントは1点マイナスとなる。「普通」と評価した、又は15日以内に双方がいずれも評価しなかった場合、信用ポイントは変化しない。評価者が「良い」と評価しても相手側が15日以内に評価しなかった場合、評価者の信用ポイントが1点プラスされる。

同一の買主・売主の任意の14日以内における同一商品についてのアリペイによる複数回の取引は、何度「良い」と評価しても1点しかプラスされず、また何度「悪い」と評価しても1点しかマイナスにならない。各暦月における同一の買主とタオバオネットの売主間の取引については、双方にプラスされる信用ポイントはいずれも6点を超えてはならない。

評価者は、「普通」「悪い」と評価した後30日以内であれば、信用評価に対する修正又は削除を1回行うことができる。30日経過後は、評価を修正してはならない。タオバオは、評価内容に含まれる罵詈雑言、広告情報及びその他の公序良俗に違反する情報を削除する権利を有する。

## 第29条

店舗評価は、買主が売主に対して行い、商品と説明の一致、売主のサービス・態度、売主による商品発送の迅速さ、物流会社による配送の迅速さの4項目が含まれる。店舗評価の各項目は動態指標で、それ以前の連続6ヶ月以内のあらゆる評価の算術平均値である。

毎暦月における同一の買主・売主間の取引について、売主の店舗評価は前3回のみカウントする。店舗評価は、行った後、修正することができない。

## 第30条

取引完了日から起算して180日以内に、買主はタオバオネットの信用評価を行った後、コメントを追加することができるが、追加したコメント内容は修正してはならない。売主は、追加コメントの内容に対し釈明を行うことができ、追加コメントはタオバオネットの売主の信用ポイントに影響を及ぼさない。

# 第四章 市場管理

## 第一節 市場管理措置

### 第31条

消費者により良いショッピング体験を提供し、タオバオ市場の正常な運営秩序を保つため、タオバオは本規則が規定する状況に基づき、会員及びその取扱行為に対し、以下の一時的な市場規制措置を講じる。

(一)「警告」とは、タオバオが口頭又は書面により会員の不正行為に対し指摘及び戒告を行うことをいう。

(二)「商品撤去」とは、会員の販売中の商品をオンライン倉庫に移動することをいう。

- (三)「個別商品検索降下措置」とは、商品の検索結果における順位を調整することをいう。
- (四)「店舗内全商品検索降下措置」とは、会員店舗内のあらゆる商品の検索結果における順位を調整することをいう。
- (五)「個別商品検索ブロッキング」とは、商品を検索結果に表示しないことをいう。
- (六)「個別商品単一要素検索デフォルト非表示」とは、商品情報が価格・信用・販売量等の単一要素に基づく検索結果においてはデフォルトで表示されないことをいう。但し、消費者の自発的な選択後は表示することができる。
- (七)「店舗内全商品単一要素検索デフォルト非表示」とは、会員店舗内のあらゆる商品が価格・信用・販売量等の単一要素に基づく検索結果においてデフォルトで表示されないことをいう。但し、消費者の自発的な選択後は表示することができる。
- (八)「営業販売活動参加制限」とは、売主のタオバオが公式に主催する営業販売活動への参加を制限することをいう。
- (九)「個別商品監督管理」とは、一定時間内において商品情報が検索・商品リンク等の方法を通じて閲覧できないようにすることをいう。
- (十)「店舗監督管理」とは、一定時間内において会員店舗及び店舗内のあらゆる商品情報が検索・店舗又は商品リンク等の方法を通じて閲覧できないようにすることをいう。
- (十一)「違約金の支払」とは、協議の取決め又は本規則の規定に基づき、売主が買主とタオバオの双方、又はいずれか一方に一定金額の違約金を支払うことをいう。
- (十二)「売主がバイディングしたアリペイ代金受取アカウントの強制措置」とは、売主のタオバオアカウントとバイディングしたアリペイ代金受取アカウントに対する制限措置をいい、代金受取機能の取消し、現金引出し機能の取消し、残高支払の禁止、資金凍結、取引凍結、アリペイアカウントの永久凍結等を含むがその限りではない。

## 第二節 市場管理状況

### 第 32 条

売主は積極的に自らの取扱状況を向上させ、消費者に高品質の商品及び良質なサービスを提供しなければならない。商品の品質が良く、サービスの質が高い等の条件に適合する売主に対し、タオバオは適切な奨励又は援助を与えるものとする。

### 第 33 条

(一)会員はタオバオ認証の要求に応じて、本人(企業を含む)の真正かつ有効な情報を提供しなければならない。提供する情報は、身分情報、有効な連絡先、真正な住所など、身分の真正性、有効性、一致性を証明する情報を含むが、これらに限らない。情報が不完全、無効又は虚偽である場合、認証を通過することはできない。

(二)会員認証情報が継続的に真正かつ有効であり、消費者の権利・利益が守られるよう保障するため、すでにタオバオ認証を通過した会員に対し、タオバオは状況に応じて、定期又は不定期

の再審査の方式により、認証情報の真正性と有効性を検証する。再審査の過程で、会員から提供された認証情報が不完全、無効又は虚偽であることが判明した場合、タオバオは情状の重大さに応じて、商品掲載の制限、商品撤去、店舗ブロッキング、店舗開設制限等の一時的な市場監督管理措置をとる。

#### **第 34 条**

売主はその掲載した商品情報を適切に管理しなければならない。直近 90 日以内に編集、閲覧されず、取引が成立しなかった商品に対し、タオバオネットは定期的に商品撤去を行う。

#### **第 35 条**

ニューメディアが明るみにした、又は国の品質監督部門が通達した品質不合格ラインにあるブランド、種類、ロットの商品又はその他調査協力を求める商品及び店舗について、タオバオはその情状の重大さに応じて、商品撤去、商品削除、商品監督管理、店舗監督管理、店舗ブロッキング等の処分措置をとり、それに対する一時的な市場規制を行う。

#### **第 36 条**

買主の消費者としての権利・利益を保障するため、タオバオは資金セキュリティリスク、商品コンプライアンスリスク等の評価に基づき、資金セキュリティリスクや商品コンプライアンスリスクが高い注文又はその他取引資金の保障を行う必要がある注文に対し、資金凍結等のアリペイ代金受取アカウントの強制措置をとる権利を有する。タオバオは会員がオンライン上に掲載した関連商品情報に対する一時撤去又は削除を行う。

#### **第 37 条**

会員は、タオバオにおける取引プロセスの各要求に従い取引を行わなければならない。売主は、買主の権利・利益を適正に保障しなければならない。

会員が取引の安全又はタオバオアカウントの安全を脅かす行為に及んだ場合、タオバオはその行為の危険レベルに応じて、アリペイアカウントの強制措置、店舗閉鎖、店舗の監督管理、商品発送制限、ウェブサイトへのログイン制限、アリワンワンの使用制限、サイト内メール送信制限、取引タイムアウトの延長、買主行為制限、店舗内全商品ブロッキング及び店舗内全商品検索降下措置等の取引安全保護措置を講じ、会員に対する一時的な市場規制を行う。

#### **第 38 条**

タオバオネット消費者保障サービスに加入する売主は、協議の取決め又は規則の規定に基づき、期日通りに保証金を入金又は補充しなければならない。タオバオネットが売主は買主に違約金を支払わなければならないと判定したにもかかわらず、売主が実際には未だ保証金を入金していない又は保証金の残額が不足しており、かつタオバオネットによる督促後 5 日以内に入金又は補充しなかった場合、タオバオネットは全額入金されるまで、店舗ブロッキング等の一時的な市場規制を行う。

### **第五章 通常規則違反行為及び規則違反処理**

## 第一節 規則違反処理措置

### 第 39 条

消費者、取扱者又はタオバオの正当な権利・利益を保障するため、会員の規則違反処理期間にタオバオは本規則が規定する事由に基づき、会員に対し以下の規則違反処理措置を講じる。

(一)「店舗ブロッキング」とは、検索、ナビゲート、営業販売等の各サービスにおいて会員店舗及び商品等の情報をブロッキングすることをいう。

(二)「商品掲載制限」とは、タオバオ会員の新品掲載を禁止することをいう。

(三)「サイト内メール送信制限」とは、タオバオ会員のサイト内メールの送信を禁止することをいう。

(四)「コミュニティ機能制限」とは、タオバオ会員の「淘江湖(友人、家族、同僚等との交流プラットフォーム)」、「論壇(掲示板)」、「帮派(個人の好み等で作成するコミュニティスペース)」、「打聴(双方向の Q&A スペース)」等コミュニティ系サービスの使用を禁止することをいう。

(五)「買主行為制限」とは、タオバオ会員の商品購入を禁止することをいう。

(六)「商品発送制限」とは、タオバオ会員の「買主は代金の支払いを済ませ、売主の商品発送を待つ状態である」という取引処理を禁止することをいう。

(七)「アリワンワン使用制限」とは、タオバオ会員のアリワンワンの使用を禁止することをいう。

(八)「ウェブサイトへのログイン制限」とは、タオバオ会員のタオバオウェブページへのログインを禁止することをいう。

(九)「店舗閉鎖」とは、タオバオ会員の店舗を削除し、店舗内で販売している全商品を撤去し、商品掲載及び店舗開設を禁止することをいう。

(十)「警告公示」とは、タオバオ会員の店舗ページ、商品ページ、アリワンワンの画面に、その現在執行されている処分を公示することをいう。

(十一)「アカウント閉鎖」とは、会員の規則違反アカウントを使用したタオバオへのログイン、アリワンワン等のツール使用を永久に禁止することをいう。

## 第二節 規則違反処理

### 第 40 条

規則違反行為は、その重大さに応じて「重大規則違反行為」及び「一般規則違反行為」に分かれ、両者はそれぞれ減点・累計・執行される。売主の模倣品販売という重大規則違反行為による減点は単独で累計し、その他の重大規則違反行為とはポイントを合算しない。

「重大規則違反行為」とは、タオバオの経営秩序を著しく紊乱し、国の法律法規に違反する疑いのある行為をいう。

「一般規則違反行為」とは、重大規則違反行為以外の規則違反行為をいう。

規則違反行為は、適用範囲に基づき、「通常規則違反行為」及び「特殊市場規則違反行為」に分かれ、特殊市場規則違反行為も前項が規定する重大規則違反行為と一般規則違反行為に区別される。

#### **第 41 条**

会員が規則違反行為を起こした場合、その規則違反行為は是正され、また一定ポイントを減点し、3 日間公表しなければならない。商品の卸売りのために引き起こされた規則違反行為については、タオバオが卸売業者の責任ではないと判断した場合、卸売業者の減点は免除され、規則違反行為に対する是正のみを行う。

#### **第 42 条**

タオバオネットは、会員の重大規則違反行為(模倣品の販売は除く)に対し以下の段階処分方式をとる。

(一)会員の重大規則違反による減点(模倣品の販売は除く)の累計が 12 ポイントに達した場合、店舗ブロッキング、商品掲載制限、店舗開設制限、サイト内メール送信制限、コミュニティ機能制限及び 7 日間の警告公示処分を与える。

(二)会員の重大規則違反による減点(模倣品の販売は除く)の累計が 24 ポイントに達した場合、店舗ブロッキング、店舗内全商品撤去、商品掲載制限、店舗開設制限、サイト内メール送信制限、コミュニティ機能制限及び 14 日間の警告公示処分を与える。

(三)会員の重大規則違反による減点(模倣品の販売は除く)の累計が 36 ポイントに達した場合、店舗閉鎖、サイト内メール送信制限、コミュニティ機能制限及び 21 日間の警告公示処分を与える。

(四)会員の重大規則違反による減点(模倣品の販売は除く)の累計が 48 ポイントに達した場合、アカウント閉鎖処分を与える。会員の 1 回の違反による減点が比較的大きく、累積マイナスポイントが複数段階の処分条件を満たしてしまった場合、又は規則違反の処分期間に再度、同類段階の処分を行わなければならない場合は、最も重い段階の処分のみを実施する。

#### **第 43 条**

タオバオネットは、会員の一般規則違反行為に対し、以下の段階処分方式をとる。

会員は一般規則違反行為により 12 ポイント減点される毎に、店舗ブロッキング、商品掲載制限及び 7 日間の警告公示の段階処分を与えられる。

会員が悪意の評価又はオークションの不買により減点された場合は、その後の段階処分において買主行為制限の処分が追加される。

#### **第 44 条**

段階処分を受けた会員は、その全規則違反行為が是正され、規則違反の処分期間が満了し、規則違反処分措置の実施が完了し、かつ規則試験に合格すれば、正常状態に復帰することができる。

#### **第 45 条**

規則違反による減点は、毎年 12 月 31 日 24 時にリセットする。

模倣品を販売したことによる減点の累計が 24 ポイント以上に達している場合、その年はリセットを行わず、24 ポイントで翌年のカウントに移行する。翌年新たに追加された模倣品販売による減点が 24 ポイントに達しなかった場合、その年の 12 月 31 日 24 時にリセットする。減点の累計が 48 ポイント以上に達した場合、アカウントを閉鎖する。

#### **第 46 条**

会員の初回又は過失による規則違反行為につき、タオバオは状況を判断し是正と教育を行い、また会員に自己チェックを行うよう要求する。

#### **第 47 条**

会員は、規則違反処分を受けた時点より 3-30 日以内(タオバオの審査時間は除外する)に、オンライン規則違反不服申立窓口を通じて規則違反に対する不服の申立をすることができる。

### **第三節 重大規則違反行為**

#### **第 48 条**

「禁令違反情報の掲載」とは、会員は国が販売を禁止する商品又は情報を掲載すること、即ち『タオバオ販売禁止商品管理規範』において重大規則違反行為を構成するとしている商品又は情報を掲載することをいう。『タオバオ販売禁止商品管理規範』の関連規定に基づき処分を行う。

#### **第 49 条**

模倣品の販売については以下の通りである。

- (一) 売主が模倣品、海賊版商品を販売し、情状が特に重大な場合、1 回につき 48 ポイント減点する。
- (二) 売主が模倣品、海賊版商品を販売し、情状が重大な場合、1 回につき 24 ポイント減点する。
- (三) 売主が模倣品、海賊版商品を販売していることが情報面より判断できた場合、1 件につき 2 ポイント減点する(3 日以内に 12 ポイントを超えない)。実際に販売している場合、1 回につき 12 ポイント減点する。特殊な事情がある場合は、削除のみで減点しない。
- (四) 模倣品、海賊版商品の販売に便宜を提供した場合、1 回につき 2 ポイント減点する。情状が重大な場合、1 回につき 12 ポイント減点する。

模倣品を販売した場合、タオバオは会員が掲載した模倣品、海賊版商品又は情報を削除する。これには、販売中及びオンライン倉庫内の商品又は情報が含まれる。または上記の事項に違反した売主に対し、タオバオは情状の重大さを判断し、アリペイアカウント強制措置、アカウント閉鎖、店舗閉鎖、店舗監督管理、商品発送制限、商品掲載制限、ウェブサイトログイン制限、アリワンワン使用制限、サイト内メール送信制限、取引タイムアウトの延長、店舗ブロッキング及び店舗内全商品検索降下措置、全店舗又は単一商品監督管理等の処分措置を講じる。

アリママ広告プラットフォームを利用して模倣品、海賊版商品を販売した売主に対し、タオバオは情状の重大さに応じて昇級処分を下す。

## 第 50 条

「材質・成分詐称」とは、売主により商品の全材質又は成分情報の説明が、買主の受け取った商品と完全に一致しないことをいう。売主による初回の材質・成分詐称については、商品を削除し、6 ポイント減点する。2 回目以上の材質・成分詐称については、商品を削除し、1 回につき 12 ポイント減点する。特定カテゴリーの売主が材質・成分を詐称した場合、初回であるか否かにかかわらず、商品を削除し、1 回につき 12 ポイント減点する。

## 第 51 条

「他人のアカウントの盗用」とは、他人のタオバオアカウント又はアリペイアカウントを盗用し、他人の財産権侵害の疑いがある行為をいう。他人のアカウントを盗用した場合、タオバオは盗用されたアカウントを没収するとともに、元の所有者がアカウント届出フローにより、アカウントを再取得できるほか、1 回につき 48 ポイント減点する。

## 第 52 条

「他人の情報の漏洩」とは、許可を得ずに他人のプライバシー情報を公表、伝達し、他人のプライバシーの権利を侵害する疑いのある行為をいう。他人の情報を漏洩した場合、タオバオは会員が漏洩した他人のプライバシー資料の情報を削除するとともに 1 回につき 6 ポイント減点する。

## 第 53 条

「他人の財物の詐取」とは、違法に利益を得ることを目的として、他人の財物を違法に取得し、他人の財産権侵害の疑いがある行為をいう。他人の財物を詐取した場合、タオバオは他人の財物の詐取に用いられた商品又は情報及びこれにより発生した取引評価を削除するとともに、1 回につき 48 ポイント減点し、取引タイムアウトを延長するほか、そのバイディングしたアリペイ代金受取アカウントに対し強制措置を講じる。

上記の他人の財物詐取による被害者に対し、タオバオは有限の技術的手段により一時的な保護措置をとる。これには、アリペイアカウント強制措置、店舗監督管理、サイトへのログイン制限、アリワンワンへのログイン制限等が含まれるが、これらに限らない。

## 第 54 条

「市場秩序を紊乱する」とは、不正な方法によって、タオバオ規則又は市場規制措置を故意に回避する行為をいう。市場の秩序を紊乱した場合、タオバオは、会員が不正な方法で取得・使用したオフィシャルリソースを取り消す権利を有するとともに、1 回につき 24 ポイント減点し、情状が重大な場合、1 回につき 48 ポイント減点する。

## 第 55 条

「不正な利益追求」とは、会員が不正な手段を用いて利益を追求する行為をいい、以下を含む。

- (一) タオバオの従業員及びその関係者、又はそのいずれかに金品、消費、接待又はビジネスチャンス等を提供する。
- (二) その他の手段を通じて不正な利益を追求すること。

利益取得の有無を問わず、1回につき48ポイント減点し、タオバオは永久にいかなる製品又はサービスも提供せず、またその提供するいかなる製品又はサービスも受けないものとする。同時に、会員の関連店舗は6ヶ月間タオバオの営業販売活動に参加してはならない。

不正な利益追求行為を行った運営代行会社について、タオバオは永久にいかなる製品又はサービスも提供せず、またその提供するいかなる製品又はサービスも受けないものとし、当該運営代行会社が代行運営するその他の店舗も、タオバオからの通知を受け取った日から3ヶ月以内に、自ら運営する又は運営代行会社を変更しなければならず、期限を過ぎた場合、タオバオは関連店舗に対しその実施が完了するまで監督管理を行うものとする。

不正な利益追求行為を行った会員に、事実に基づいた自主的な申告及び事実に基づいた積極的な通報、又はその何れかがあった場合、タオバオは情状を酌量し軽い又は軽減した処分措置を与える。

会員に対する不正利益追求の調査実施日からその捜査が終了するまで、タオバオは当該会員店舗及びその関連店舗のタオバオ営業販売活動への参加を制限する。

会員がタオバオの従業員及びその関係者、又はその何れかに、不正利益追求の意図を明らかに伝えた、又は既に不正利益追求行為を開始しているが、会員の意思以外の原因で目的を達することができなかった場合は、不正利益追求未遂を構成しており、1回につき12ポイント減点する。以下の何れかに該当する場合、不正利益追求行為と見なされる。

(一) 売主がタオバオ従業員の場合、1回につき48ポイント減点する。

(二) 売主がタオバオ従業員の関係者で、且つ当該タオバオ従業員が『阿里巴巴集团商業行為準則』の規定に基づき、ありのままに申告しなかった場合、1回につき24ポイント減点する。タオバオ従業員の職権を利用した場合、1回につき48ポイント減点する。

#### **第56条**

「タオバオローンの滞納」とは、会員が阿里巴巴(アリババ)金融に申請し融資を受けたタオバオローンについて、期日が到来してもローンの元利金又はその他の費用が完済されておらず、阿里巴巴(アリババ)金融及び外部からの督促を受けても尚返済しない行為をいう。1回につき48ポイント減点し、当該会員が特定条件に該当する関連店舗の場合、永久にタオバオの営業販売活動に参加してはならない。

### **第四節 一般規則違反行為**

#### **第57条**

「販売禁止情報の掲載」とは、会員が「タオバオ販売禁止商品管理規範」において一般規則違反行為となる商品又は情報を掲載することをいう。販売禁止情報を掲載した場合、「タオバオ販売禁止商品管理規範」の関連規定に基づき執行される。

#### **第58条**

「情報の乱発」とは、ユーザーが本規則及びタオバオが公表したその他の管理内容（規則、規範、カテゴリー管理基準、業界基準等を含むがその限りではない）の要求に基づかず、商品又は情報を掲載し、買主の権利・利益を妨害する行為をいい、以下の状況を含む。

- (一) 広告情報
- (二) 情報と実物の不一致
- (三) 情報の重複
- (四) 商品要素の不一致
- (五) 価格不正
- (六) 業界の特殊要求事項

売主に上記いずれかの状況が存在する場合、タオバオは情状の軽重に応じて、警告、商品撤去、商品削除、店舗削除、店舗デザインのクリア、店舗デザイン掲載権限の制限、店舗閉鎖、個別商品の検索順位を引き下げ、個別商品の検索ブロッキング、店舗ブロッキング、ポイント減点等の処分措置により処分を行う。

#### **第 59 条**

「取扱い許可を受けていない商品の掲載」とは、会員がタオバオへの届出又は審査を経ずに、取扱い許可が必要なカテゴリーに属する商品又は情報を掲載することをいう。

取扱い許可を受けていない商品を掲載した場合、1 回につき 12 ポイント減点するとともに、タオバオは当該違反商品又は情報を撤去又は削除する。

#### **第 60 条**

「虚偽の取引」とは、とはユーザーが取引事実の虚構もしくは隠蔽、信用記録規則の回避もしくは悪意利用、信用記録秩序の攪乱もしくは妨害等の不正な方法により、虚偽の商品販売数、店舗評価、信用ポイント等の不当利得を得て、買主の権利・利益を妨げる行為をいう。

虚偽取引に及んだ場合、タオバオは売主の規則違反行為を是正する。これには、虚偽取引により発生した商品販売数、店舗評価、信用ポイント、商品に対するコメントの削除が含まれ、情状が特に重大な場合は、店舗内の全商品を撤去する。これと同時に、タオバオは以下の規定に従って処分を行う。

- (一) 売主の虚偽取引行為が初回又は 2 回目の場合、違反取引件数が 96 件未満であれば、売主の規則違反行為に対する是正のみとし、減点を行わない。違反取引件数が 96 件以上であれば、1 回につき 12 ポイント減点する。
- (二) 売主の虚偽取引行為が 3 回目の場合、違反取引件数が 96 件未満であれば、1 回につき 12 ポイント減点する。違反取引件数が 96 件以上であれば、情状が特に重大と見なし、1 回につき 48 ポイント減点する。
- (三) 売主の虚偽取引行為が 4 回目以上の場合、件数にかかわらず、情状が特に重大と見なし、1 回につき 48 ポイント減点する。

(四) 売主の虚偽取引行為により重大な被害がもたらされた場合、回数や件数にかかわらず、情状が特に重大と見なし、1 回につき 48 ポイント減点する。

タオバオネットは、虚偽の販売量、信用の疑いのある商品に対し 30 日間の個別商品タオバオネット検索降下の措置を科す。例えばある商品は複数回の虚偽取引が発生した場合、検索順位の引き下げ期間は積算される。

売主が意図的にタオバオの監督管理を回避し、虚偽取引行為が発生した場合、又は他人に虚偽取引サービスを提供した場合は、重大規則違反と見なし、1 回につき 48 ポイント減点する。

売主はタオバオの要求に応じて真正かつ有効な申告証憑を提出するものとし、売主が虚偽の証憑を提出した場合は、一般規則違反行為と見なし、初回の場合は警告が与えられ、2 回目以降は 1 回につき 6 ポイント減点する。

買主が売主による虚偽取引に協力した場合、タオバオは情状の重大さに応じて、注文遮断、新規注文について販売数の計数停止及び/又は評価窓口の閉鎖、違反取引により発生した信用ポイントの削除、信用ポイントのリセット、警告、身分認証、店舗開設制限、サイト内メール送信制限、商品掲載制限、サイトへのログイン制限、アリワンワンへのログイン制限、買主行為の制限、クレーム申し立て制限、取引タイムアウトの延長等の処分措置をとる。

#### **第 61 条**

「説明の不一致」とは、買主が受領した商品又はタオバオ側が抜き取り検査した商品が取引成立時の売主の商品に対する説明と一致せず、また売主が商品の瑕疵、品質保証期間、付属品等の必須説明情報を公表していないことにより買主の権利・利益を妨害する行為をいい、以下の状況が含まれる。

(一) 売主の商品の材質・成分等の情報に対する説明が、買主が受領した商品と著しく異なっていた、又は買主が正常に使用できなくなった場合、タオバオはその説明不一致の商品を削除するとともに、1 回につき 12 ポイント減点する。

(二) 売主が商品瑕疵等の情報を公表していない、又は商品に対する説明は買主が受領した商品と一致せず、買主の正常な使用に影響をもたらした場合、タオバオはその説明不一致の商品を撤去するとともに、1 回につき 6 ポイント減点する。

(三) 売主が商品瑕疵等の情報を公表していない、又は商品に対する説明は買主が受領した商品と一致していないが、買主の正常な使用に実質的な影響をもたらさなかった場合、1 回につき 3 ポイント減点する。

(四) 抜き取り検査された商品と説明の不一致が極めて軽微な場合、商品を削除するのみに止め、減点を行わない。

#### **第 62 条**

「承諾違反」とは、売主が取決めに基づいて買主に承諾したサービスを提供せず、買主の権利・利益を妨害する行為をいう。承諾に違反した場合、売主は消費者保障サービスに定められた、事実即した説明、補償、返品、交換、補修サービス等の承諾を履行するか、もしくは売主は実際の取引額に応じて買主もしくはタオバオに領収書を提供するか、または売主は出荷時間の承諾に

違反したことにより発生した違約金を買主に支払わなければならない。また、タオバオは以下の規定に従い、売主に対する処分を行う。

(一) 売主が以下の何れかの特段の承諾に違反した場合、1 回につき 6 ポイント減点する。

1、タオバオ公式活動に加入している売主が、活動の要求(商品発送時間を除く)に基づいてサービスを提供しなかった場合。

2、売主が「試用中心(E-sample)」のキャンペーンに参加しているにもかかわらず、買主の申し込み完了後、提供を承諾している試供品の発送を拒否した、又は発送を遅延した場合。

(二) 売主が取引上の承諾に違反した場合、1 回につき 4 ポイント減点する。

1、売主が消費者保障サービスの「7 日間無理由返品」に対応すべきであるとタオバオネットが判定したにもかかわらず、「7 日間無理由返品」の承諾履行を拒否した場合。

2、売主が返品承諾、破損品再送、品質承諾等のサービス承諾を引き受けるべきであるとタオバオネットが判定したにもかかわらず、売主がそれを拒否した場合。

3、買主がアリペイによる担保取引を選択したにもかかわらず、売主がその使用を拒否した場合。

4、代金引換払い又はクレジットカード払いサービスに加入した売主が、これらのサービスの提供を拒否した又は承諾した方法に基づく提供を拒否した場合。

5、取引締結過程において、売主が買主に景品又は領収書等の取引商品以外の物品を提供すると承諾したにもかかわらず、実際にはその提供を拒否した場合。

6、取引締結過程において、売主自らが返品・交換、メンテナンスの保証等のサービスを承諾したにもかかわらず、実際には行われなかった場合。

7、取引締結過程において、売主自らが商品発送又は返品・交換の送料負担を承諾したにもかかわらず、実際は負担しなかった場合。又は、7 日間の理由不問での返品送料負担商品につき、買主がその送料負担を拒否した場合。

8、売主が独自に行ったその他の承諾に違反した場合。

(三) 売主が下記いずれかの承諾に違反した場合、買主に当該商品の実際の成約金額の 5%を違約金として支払わなければならない、その金額は最低 1 元以上、最高 30 元以下とする。買主がクレームを申し立てた後、売主がタオバオネットの人為的介入を受け、クレームを申し立てられたと判断される前に、自主的に当該違約金を支払わなかった場合、違約金を支払わなければならないだけでなく、1 回につき 3 ポイント減点される。

1、特殊な場合を除き、買主の支払い後、売主が取決めの出荷時間に出荷しなかった場合(取引双方に別段の取決めがある場合を除く)。

2、買主の支払い後、買主が落札した価格による取引を売主が拒否した場合(取引双方に別段の取決めがある場合を除く)。

3、買主の支払い後、売主が取引の過程で買主と合意した商品価格の個別優待や割引を買主に提供することを、売主が拒否した場合。

4、取引成立の過程で、売主が特定の運送方式、特定の運送物流・宅配会社等について独自に承諾したか、又は買主と取り決めたにもかかわらず、実際には関連の承諾又は取決めに従わなかった場合。

承諾(三)のいずれかの規則を乱用、もしくはそれに違反する形で補償が申請された場合、タオバオネットは補償への対応を強制せず、売買双方が独自に協議して確認する。

タオバオが公式に発表するその他の管理事項(規則、規範、カテゴリ管理基準、業界基準等を含むが、これらに限らない)が、上記行為に対する規定の特定状況に適合する場合は、その規定に従う。上記に挙げる行為以外で、タオバオが公式に発表するその他の管理事項(規則、規範、カテゴリ管理基準、業界基準等を含むが、これらに限らない)における承諾に違反する行為に当たると判断される場合は、その規定に従う。

#### **第 63 条**

「オークションの不買」とは、買主が商品を落札した後、成約価格での商品購入を拒否し、売主の権利・利益を妨害する行為をいう。1 回につき 12 ポイント減点され、且つ『タオバオオークション業務管理規範』の関連規定に基づき、オークション過程において最終的に凍結されたオークション保証金は没収される。

#### **第 64 条**

「悪意の妨害」とは、会員が悪質な手段で他人に嫌がらせをし、他人の適法な権利・利益を妨害する行為をいう。1 回につき 12 ポイント減点し、状況が重大な場合は、重大規則違反行為と見なし、1 回につき 48 ポイント減点する。

#### **第 65 条**

「不正登録」とは、ユーザーがソフトウェア、プログラム等の方法で大量にタオバオアカウントを登録する、又は既に登録したタオバオアカウントを通じて会員の権利を濫用し、他人の適法な権利・利益を損ない、タオバオの運営秩序を紊乱する行為をいう。不正登録が行われた場合、タオバオはソフトウェア又はプログラムを使用した大量登録によるアカウントを閉鎖するとともに、権利の乱用によりもたらされる注文を遮断するとともに、1 回につき 12 ポイント減点する。

不正登録の疑いがあると判断した会員に対し、タオバオネットはその情状に応じ、警告、身分検証、店舗開設制限、サイト内メール送信制限、商品掲載制限、ウェブへのログイン制限、旺旺(ワンワン)ログイン制限、買主行為制限、クレーム制限、取引タイムアウト延長等の一時的な規制措置を講じる。

#### **第 66 条**

「法に基づいて営業許可証情報を公開又は更新していない」とは、アリペイ実名認証によって企業類と認証されている売主が、タオバオの規定する期間内にその営業許可証情報を公開又はタイムリーに更新しない行為をいう。法に基づき、営業許可証情報を公開若しくは更新していない、又はその営業許可証情報の変更完了日から 30 日以内に更新していない場合、売主は営業許可証情報を公開又は更新しなければならず、かつ 1 回につき 12 ポイント減点する。

#### **第 67 条**

「他人の権利の不正使用」とは、ユーザーが以下の行為を行うことをいう。

(一) 売主の掲載した商品情報又は使用している店舗名、ドメイン名等の中で他人の商標権、著作権等の権利を不正に使用している場合。

(二) 売主が販売している商品が他人の商標権、著作権、特許権等の権利を不正に使用している疑いがある場合。

(三) 売主が掲載した商品情報又は使用しているその他の情報が、消費者の混乱、誤認を引き起こす又は不正競争をもたらす場合。

上記の何れかの行為を行った場合、タオバオは、会員により掲載された他人の権利を不正に使用している商品又は情報を削除するとともに、1回につき2ポイント減点する。同一の権利者が3日以内に同一の売主に対して行うクレームは、1回のクレームと見なす。

#### **第 68 条**

「悪意の評価」とは、買主、競合他社等の評価者が「普通」「悪い」と評価することで、余分な財物又はその他の不正な利益を取得しようとする行為をいう。悪意評価の場合、タオバオ或いは評価者は当該規則違反の評価を削除するとともに、1回につき12ポイント減点する。

### **第五節 規則違反の執行**

#### **第 69 条**

ユーザーの規則違反行為は、タオバオ会員、権利者のクレーム又はタオバオの調査で発見する。

#### **第 70 条**

規則違反行為に対する苦情は、情報の乱発、虚偽取引、不正登録、禁令違反情報の掲載、模倣品の販売、他人の権利の不正使用、他人のアカウントの盗用、他人の情報の漏洩について随時申立ができるほか、それ以外のものは以下の規定期間内に申立を行わなければならない。規定期間内に申立を行わなかった場合、受理しないものとする。

(一) 承諾違反についてのクレームは、取引停止後15日以内。

(二) 悪意の評価についてのクレームは、評価の効力発生後15日以内。

#### **第 71 条**

承諾違反及び悪意の評価の規則違反行為について、被申立人は苦情を申し立てられた日から3日以内に証拠を提出しなければならない。期限を超過しても証拠を提出しなかった場合、タオバオはその時点で把握した状況に基づき判断と処分を行う権利を有する。その他の規則違反行為に対する判断と処理については、タオバオは苦情を受理した後直ちに実施する。

#### **第 72 条**

売主自らが行った承諾又は説明が本規則と相反する場合、タオバオはこれを認めない。証拠又は判断に誤りがある場合を除き、規則違反行為に対する処分を中止、撤回しない。

### **第六章 取扱い許可カテゴリー**

### 第 73 条

書籍・雑誌・新聞カテゴリーは、特定条件に適合したタオバオネットの売主に当該カテゴリーに属する商品の掲載を提供するネット取引プラットフォームである。

売主は以下の条件を同時に満たしている場合、書籍・雑誌・新聞カテゴリーに加入することができる。

- (一) 一般売主は、『出版物経営許可証』を所持していること。
- (二) これまでに 2 回、自主的に当該カテゴリーでの出店を停止したことがなく、かつ出店停止処分を受けた記録が無い。

売主は以下のいずれかの事由が生じた場合、直ちに書籍・雑誌・新聞カテゴリーにおいて出店停止処分を受ける。

- (一) 重大規則違反行為の減点が累計 12 ポイントに達した。又は模倣品販売による減点が累計 12 ポイントに達した場合。
- (二) 通報、クレーム又はタオバオの調査・事実確認で資格詐称が発見された場合。

### 第 74 条

音楽・映画・芸能・オーディオカテゴリーは、特定条件に適合したタオバオネットの売主に当該カテゴリーに属する商品の掲載を提供するネット取引プラットフォームである。

売主は以下の条件を同時に満たしている場合、音楽・映画・芸能・オーディオカテゴリーに加入することができる。

- (一) 一般売主は、『出版物経営許可証』を所持していること。
- (二) これまで 2 回、自主的に当該カテゴリーでの出店を停止したことがなく、かつ出店停止処分を受けた記録が無い。

売主は以下のいずれかの事由が生じた場合、直ちに音楽・映画・芸能・オーディオカテゴリーでの出店が停止される。

- (一) 説明の不一致、虚偽の取引による一般規則違反の減点累計が 12 ポイントに達した場合。
- (二) 重大規則違反行為の減点累計が 12 ポイントに達した。又は模倣品販売による減点が累計 12 ポイントに達した場合。
- (三) 通報、クレーム又はタオバオの調査・事実確認で資格詐称が発見された場合。

### 第 75 条

宝くじカテゴリーは、特定条件に適合したタオバオネットの売主に当該カテゴリーに属する商品の掲載を提供するネット取引プラットフォームである。

売主は以下の条件を同時に満たしている場合、宝くじカテゴリーに加入できる。

- (一) 売主が省レベル以上の宝くじ管理発行販売機構である。
- (二) カテゴリーの運営要求に適合している。

### 第 76 条

酒類製品カテゴリーは、特定条件に適合したタオバオネットの売主に当該カテゴリーに属する商品の掲載を提供するネット取引プラットフォームである。

売主は以下の条件を同時に満たしている場合、酒類製品カテゴリーに加入できる。

- (一) 売主は、有効な『酒類流通登録登記表』を備えていること。
- (二) 直近 3 ヶ月の間に当該カテゴリーで出店を停止していない。
- (三) カテゴリーの運営要求に適合している。

売主は以下のいずれかの事由が生じた場合、直ちに酒類カテゴリーでの出店が停止される。

- (一) 売主が模倣品を販売した。
- (二) 売主がその『酒類流通登録登記表』の期限切れ後 30 日以内に『酒類流通登録登記表』の情報を更新しなかった。

#### **第 77 条**

公益カテゴリーとは、特定条件に適合するタオバオネットの売主が、当該カテゴリーに属する商品を掲載するためのオンライン取引プラットフォームである。

売主が下記いずれかの性質の公益機関であれば、公益カテゴリーに加入することができる。

- (一) 民生部門にて登記設立された非営利性基金会(※非営利財団に相当)、社会团体又は民弁非企業単位(※民間非営利団体に相当)であり、かつその業務範囲が社会公益類に属する場合。
- (二) 海外で設立された公益機関の中国国内における支部機関又は事務所。

売主に下記いずれかの状況が生じた場合、公益カテゴリーから抹消される。

- (一) 資格について政府管理部門による取締りを受けたか、又は関連する国の法律法規に違反して処罰を受けた場合。
- (二) 重大違反行為による減点が累計 12 ポイントに達した場合。
- (三) 通報、クレーム又はタオバオネットの一斉調査により資格が虚偽であることが判明した場合。

### **付則**

#### **第 78 条**

タオバオユーザーの行為が、本規則の効力発生又は改訂以前に行われたものである場合は、その当時の規則を適用する。本規則の効力発生又は改訂後に行われたものについては、本規則を適用する。

#### **第 79 条**

本規則における「以上」は、当該数を含み、本規則における「以下」は、当該数を含まない。

#### **第 80 条**

本規則における「日」は、24 時間で計算する。