

【おたからや加盟店様向け】

Google 口コミ適正運用および

景品表示法（ステルスマーケティング規制）に関する研修

日付：2026年10月2日

主催：株式会社いーふらん 加盟店開発営業部

1. 本研修の目的

昨今の SNS での炎上事案や消費者センターへの相談増加に伴い、事業者のコンプライアンス遵守が強く求められています。本研修は、各店舗の安定的な経営と「おたからや」ブランドの価値を保護するため、正しい口コミ運用ルールを共有することを目的としています。

2. 口コミ運用における重大なリスク（法務・規約・特商法の観点）

リスク種別	関連法規・規約	違反時のペナルティ・影響
ステマ（ステルスマーケティング）	景品表示法	消費者庁からの措置命令、社名公表、社会的信用の失墜、ブランド毀損
インセンティブ提供・サクラ投稿	Google ビジネスプロフィール ポリシー	該当アカウントの即時停止、過去の口コミ全削除、検索順位（MEO）の大幅下落
不当な勧誘・威迫による口コミ強要	特定商取引法 / 古物営業法	行政処分、営業停止処分、クーリング・オフに伴うトラブル、消費者センターへの通報

3. 誓約書に基づく「絶対禁止事項（NG 行動）」

以下の行為は、法令および本部ルールにより固く禁じられています。発覚次第、本部からの厳正な指導・処分の対象となります。

- **対価（インセンティブ）の提供**：口コミ投稿を条件とした「粗品の贈呈」「買取額の増額」「現金や金券の付与」。
- **評価の強要・誘導**：「星 5 をつけてください」という評価の指定や、高評価をつけてくれそうなお客様のみを口コミページへ誘導する行為（ゲートキーピング）。
- **自作自演・サクラ行為**：店舗スタッフ、親族、知人による偽装投稿（同一 IP や近接した位置情報からの連続投稿は Google に検知されます）。
- **外部代行業者の利用**：口コミ増加や評価操作を謳う非正規の代行業者への委託。
- **顧客端末の無断操作・スタッフによる代行入力**：お客様のスマートフォン等を預かり、スタッフが勝手にお客様のアカウントで口コミを投稿・操作する行為。

4. 正しい口コミ獲得と運用（推奨行動）

適正な運用による口コミは、店舗の信頼を高める最大の資産となります。以下の方法を徹底してください。

- **自然なお声がけ**：接客・査定終了後、お客様がご納得された段階で「今後の励みになりますので、よろしければ Google でご感想をお聞かせください」と**対価なし**で依頼する。
- **低評価への誠実な対応**：万が一、厳しいご意見（低評価）がついた場合も、放置や感情的な反論は厳禁です。事実関係を確認した上で真摯な返信を行い、他のお客様へ「誠実に対応する店舗姿勢」をアピールしてください。

5. 誓約書の締結について

全加盟店オーナー様を対象に、「Google 口コミの適正運用および遵守に関する誓約書」の締結を実施いたします。

- **締結期限**：2026 年 10 月 23 日（金）まで
- **ご対応方法**：誓約書は、電子契約サービス『WAN-Sign（ワンサイン）』にて別途送付いたします。内容をご確認のうえ、期日までに署名（押印）手続きをお願いいたします。