

2012年1月25日

口コミ広場・サイト利用者の皆様

テレビ・新聞等での「口コミ広場」に関する報道について

日頃から「口コミ広場」をご利用いただき、誠にありがとうございます。

口コミ広場・運営事務局です。

現在、インターネット上の口コミに関するヤラセ・サクラ等のステルスマーケティング問題に関連して、一部の報道機関から「口コミ広場」での状況について取材を受けており、既にテレビ・新聞等での報道が数件なされております。

ついでには、事務局が取材の際にお話ししていることを含めて、改めて利用者の皆様に向けて本件に関する見解および今後の方針を表明させていただきます。

▼口コミ広場の主旨とステルスマーケティングへの見解

口コミ広場を「みんなの助け合い口コミポータルサイト」としてご利用いただく以上、ヤラセ・サクラはもってのほかです。

今回問題となっているステルスマーケティングについては、まず何よりもサイトの利用規約および投稿ガイドラインに対する明白な違反行為であり、かつサイトの円滑な運営と利用を阻害する極めて悪質な行為と認識しており、サイト上での「違反報告」や「削除依頼」などの機能もご利用いただきながら、アクセス元の調査や削除等の対応を随時行っております。

▼今後の対応方針

事務局としてまず取り組むべきはサイトの利用規約や投稿ガイドラインを適正に運用していくことであり、ごく一部の事業者による悪質な行為に対しては、厳正かつ法的な対処も含めて対応していくことを事務局として再確認いたしました。

それと並行して、より利用者の役に立てる・信頼性の高いコンテンツを増やしていくことに取り組んでいます。

例えば、「美容外科・皮膚科の口コミ広場」では、クリニックへの相談・予約機能をサイトに追加した上で、実際に受診した後には体験レポートを公開していただける「口コミレポート PROJECT」を発足したり、同サイトの「悩み相談室」では特定事業者の宣伝目的や営業妨害など商業目的の書き込みを徹底排除できるように投稿の公開を承認制にするリニューアルを準備しています。

▼利用者の皆様に改めてお願い

口コミ広場の利用規約と投稿ガイドラインでは、宣伝目的の書き込みや誹謗中傷などを違反行為として明示しています。

事務局としても適宜発見・削除できるような運営を目指して体制の拡充をはかってまいりますが、投稿件数の増大に体制の拡充がなかなか追いつかず、サイトにある「違反報告」や「削除申請」などの機能によって違反行為を皆様から教えていただくケースが多々あるのが実態です。

利用者の皆様におかれましては、口コミ広場の主旨をご理解いただき、利用者相互の利益に叶うような情報を見つけやすいサイトに育てていけるよう、引続きのご理解・ご協力をお願いできれば幸いに存じます。

以上、今後とも「口コミ広場」をよろしく願いいたします。

本件に関するご意見・ご質問ならびに取材のお申込みは「口コミ広場」のお問い合わせフォームからお寄せください。

<http://www.e-kuchikomi.info/index.php?action=contact>

株式会社クインテット  
口コミ広場・運営事務局