

オプトイン方式でのメール配信の実例

第3回 迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会

株式会社ピーワールド
岩瀬 直子

● P-WORLDメール配信システム

弊社はポータルサイト運営の一環として、ページを利用する店舗に「メール入退会/配信システム」を提供。同意の取得も弊社のシステム上で行う仕組み。

P-WORLDメール配信利用店舗数: 8,425店 (2007/9/21現在) 登録メールアドレス: 約170万

同意取得の考え方

店舗の「メール会員募集」名目でメールアドレスを入手
店舗からの情報(広告メール)を受け取りたい人のみが、
メールアドレスを提供

会員登録 = 同意 と解釈

容易に退会できる仕組みを提供

退会しない場合は、広告メールの受信をし続けたいという
意思があると解釈

弊社と店舗との規約により、店舗の情報以外のメール送
信を禁止

同意した内容以外のメールが届かない

提供している入退会方法

PCホームページ上の入退会フォーム
携帯ページ上の入退会フォーム
入退会専用の空メールアドレス

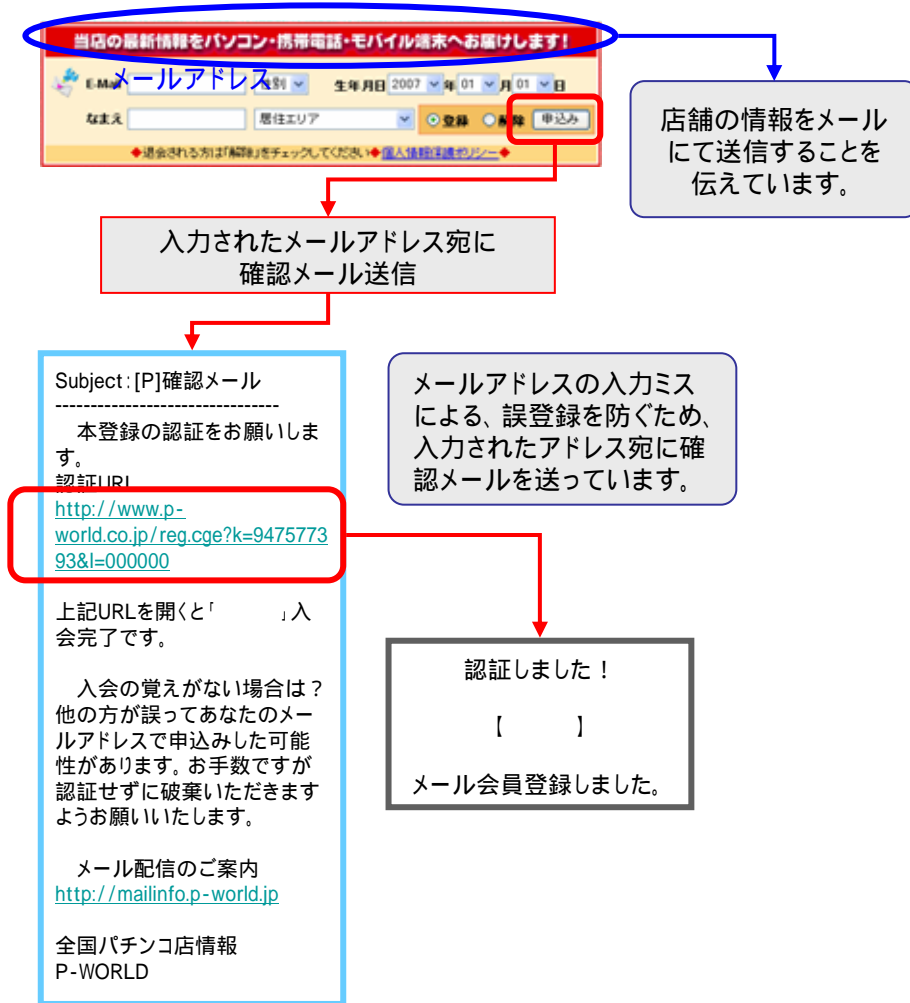
店舗に入会希望の旨とアドレスを申し出、
店舗側の管理画面で登録(レアケース)

メールアドレス登録時の記録

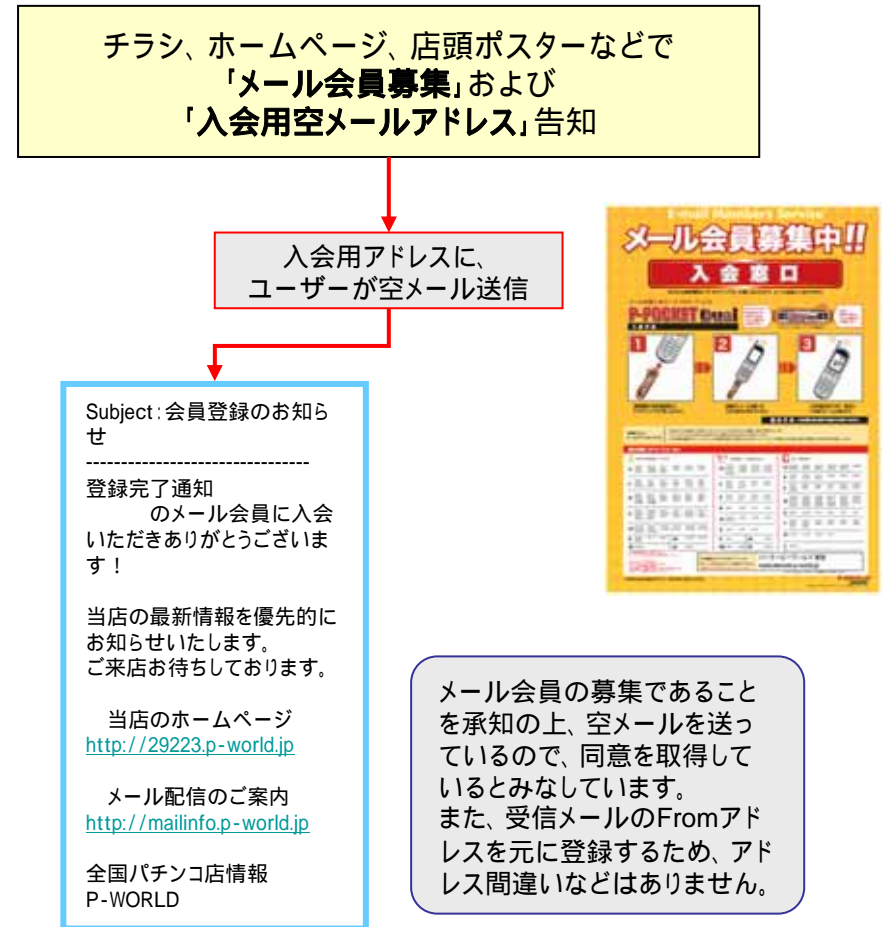
登録日時
登録方法(上記の ~)

● 入会時の同意取得方法と誤入会を防ぐ運用フロー

フォームによる入会方法()



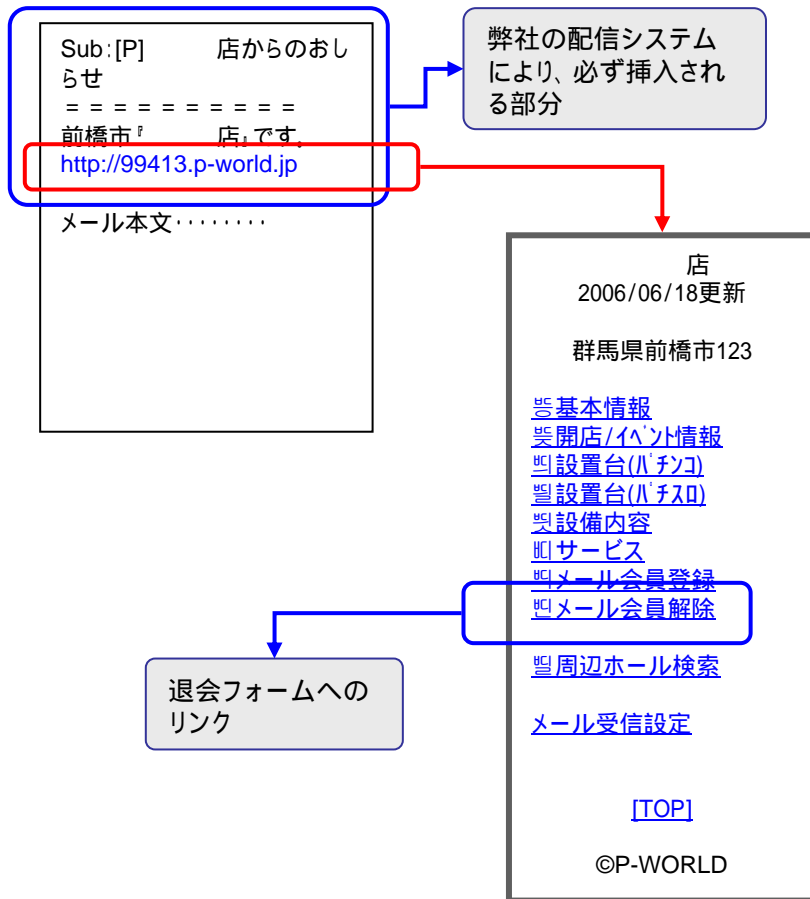
空メール送信による入会方法()



● 退会しやすい仕組みと苦情受付

同意の上であっても、メールが不要になった場合は簡単に退会できる仕組みにしています。

配信メールのフォーマット



苦情の受付

- PC、携帯サイト上で、受付窓口を明記
- ・メールによる問合せ対応
- ・フリーダイヤルによる電話対応

TRUST-eの認証取得により、不安の軽減と、苦情の受付先を確保



<参考>メールに関する問合せ実績
(2007/9/14～20の1週間)

配信停止希望(配信停止操作の問合せ): 7件
登録したのにメールが来ない: 3件
メール会員になりたい: 1件

● まとめ

弊社の考える受信者から苦情の来ない広告メールのポイント

欲しい人に欲しいメールを送る

- ・「メール会員」というポジティブなネーミングでの同意取得
- ・店舗との契約(規約)により、無関係な内容のメールを禁じる

配信停止が容易

「店舗に出向かないといけない」では、敷居が高く感じられるため、メール、web上での受付窓口を確保

定期的なメール配信

間隔が空くと、ユーザが同意したことを忘れてしまう

配信を請け負う事業者として、上記のポイントを確保できる仕組みで運営しています。

今後の懸念材料

ISP/携帯キャリア側では、流通しているメールの同意の有無が判別できない
オプトイン方式以外の広告メールのブロック可となった場合、どのようにして判別するのか

技術的な制限を合法化するとしたら、ユーザが欲しいメールまでブロックしてしまうことのないようなガイドライン等の整備が必要では。