

# 悪質な口コミの削除依頼の仕方と 低評価の口コミへの対処法



## 目次

- 削除できる口コミとは
- 削除できない口コミ
- 削除依頼の仕方
- 低評価の口コミが来た時の対処法
- まとめ



削除できる口コミとは

# 削除できる口コミとは①

17個の項目(コンテンツ)を簡単に説明いたします。

ハラスメント	他者に対して心理的・身体的に不安を感じさせるコンテンツや晒し行為など
不適切なコンテンツ	他者を意図的に挑発するコメントや犯罪行為に関する根拠のない主張など
ヘイトスピーチ	他者に対して暴力行為を促す呼びかけや誹謗中傷したりする行為など
個人情報	自分や他者の個人情報や機密情報など
わいせつ、冒とく的な表現	冒とく的またはわいせつな表現で他者を不快にさせるなど
性的描写が露骨なコンテンツ	露骨な性的描写を含むコンテンツ、写真や絵、口コミなど

# 削除できる口コミとは②

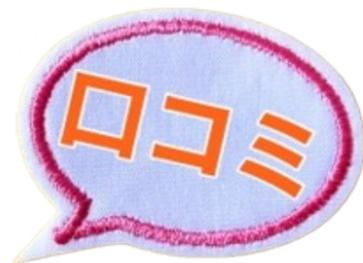
アダルト向けコンテンツ	露出の多いものや性的満足を意図したコンテンツなど
暴力的または残虐なコンテンツ	血など生々しい暴力を含むコンテンツや不快感を与えることを目的としたコンテンツなど
制限されているコンテンツ	アルコールやギャンブル、タバコ、銃、健康器具、医療機器、規制されている医薬品、成人向けサービス、金融サービスなどが対象。
危険なコンテンツ	生活の深刻な物理的危険を及ぼすコンテンツや危険なアイテムの不正使用を助長するコンテンツなど
違法なコンテンツ	著作権、虐待、危険行為、違法行為、違法商品(違法薬物等)暴力などが対象
テロに関するコンテンツ	暴力やテロ行為を助長したり、テロ攻撃を称賛したりするコンテンツなど

# 削除できる口コミとは③

関連性のないコンテンツ	店舗・会社での体験に基づいていない、関連しない口コミなど
宣伝と勧誘	宣伝または営利目的のコンテンツなど（メールアドレス・電話番号など）
子供の安全	未成年者が危険に晒されているコンテンツなど
意味不明なコンテンツ、 コンテンツの繰り返し	同じコンテンツを複数回投稿したり、言語に関係なく適当な意味のない文字の羅列を投稿すること
改変、悪ふざけ	デジタルの機能を損なったり、傷つけたりすることを目的としたコンテンツ



削除できない口コミ



# 削除できない口コミ

Googleに削除依頼をしても口コミの種類によっては削除できないものもある。

## ①星だけの口コミ

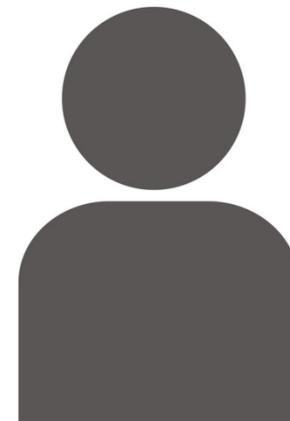
星だけの口コミは、削除依頼しても消すことができません。

【削除できる口コミ】でご紹介しましたがGoogleが掲げているガイドラインに反していない限り口コミを削除することは難しく、消えることはありません。



## ②事実確認が難しい口コミ

事実確認ができ、誤った情報とGoogleが認識した場合、口コミが消えることがあります。Googleは文章のみで事実かを確認することは非常に難しく、たとえ事実ではなかったとしても証明ができない口コミは消すことができません。



〇〇をされて  
不快な気分になった  
(星1)



# 削除依頼の仕方

# 削除依頼の仕方(オーナー編)

Googleのガイドラインに反する口コミが来た場合、Googleに削除依頼をすることができます。

① Googleビジネスプロフィール  
マネージャを開く

Google ビジネス プロフィール マネージャ  
※こちらをクリック

②



プロフィール表示をクリック

③



口コミを読むをクリック

⑥



該当項目を選択して  
報告を送信をクリック

報告を送信

⑤



レビューを報告をクリック

④



右上の⋮をクリック

# 削除依頼の仕方(その他ユーザー)

Googleのガイドラインに反する口コミを発見した場合、オーナーでなくても削除依頼ができます。

①



★★★★★ 8 か月前

いいね

**右上の ⋮ をクリック**

②

クチコミを共有

**レビューを報告**

**レビューを報告をクリック**

③

← このクチコミを報告する理由

- トピックと関係ない  
このビジネスでの経験とは関係ないクチコミ
- スпам  
ボットまたは虚偽のアカウントからのクチコミ、あるいは広告かプロモーションを含むクチコミ
- 利害に関する問題  
該当のビジネスまたは競合するビジネスと関係するユーザーが投稿したクチコミ
- 冒とく  
口汚い言葉、露骨な性的表現を含むクチコミ、または暴力など違法行為を描写するクチコミ
- いじめ、嫌がらせ  
特定の人を個人的に攻撃するクチコミ
- 人種差別、ヘイトスピーチ  
身元を理由に個人またはグループを中傷する表現を含むクチコミ
- 個人情報  
住所や電話番号など個人情報を含むクチコミ

Google にポリシー違反を報告します。法的な理由でクチコミを報告するには、[法的事項に関するへ](#)

**該当項目を選択して  
報告を送信をクリック**

報告を送信

# 低評価の口コミが来た時の 対処法

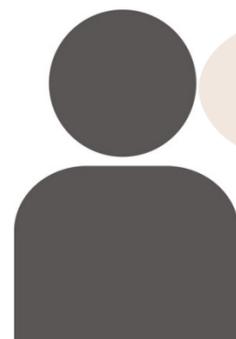


# 低評価の口コミが来た時の対処法

低評価の口コミは、必ずいただくのでその後のフォロー(行動)が大切になります。

## ①丁寧に口コミ返信する

低評価の口コミは、無視したり返信をしたくないと思う方も多いですが、口コミは必ず返信を行いましょう。高評価の口コミはもちろん、低評価の口コミに対してもきちんと対応することで、ユーザーなどに対して「誠実なお店だな」と好印象を与えられる可能性があるからです。



〇〇でした。(星1)

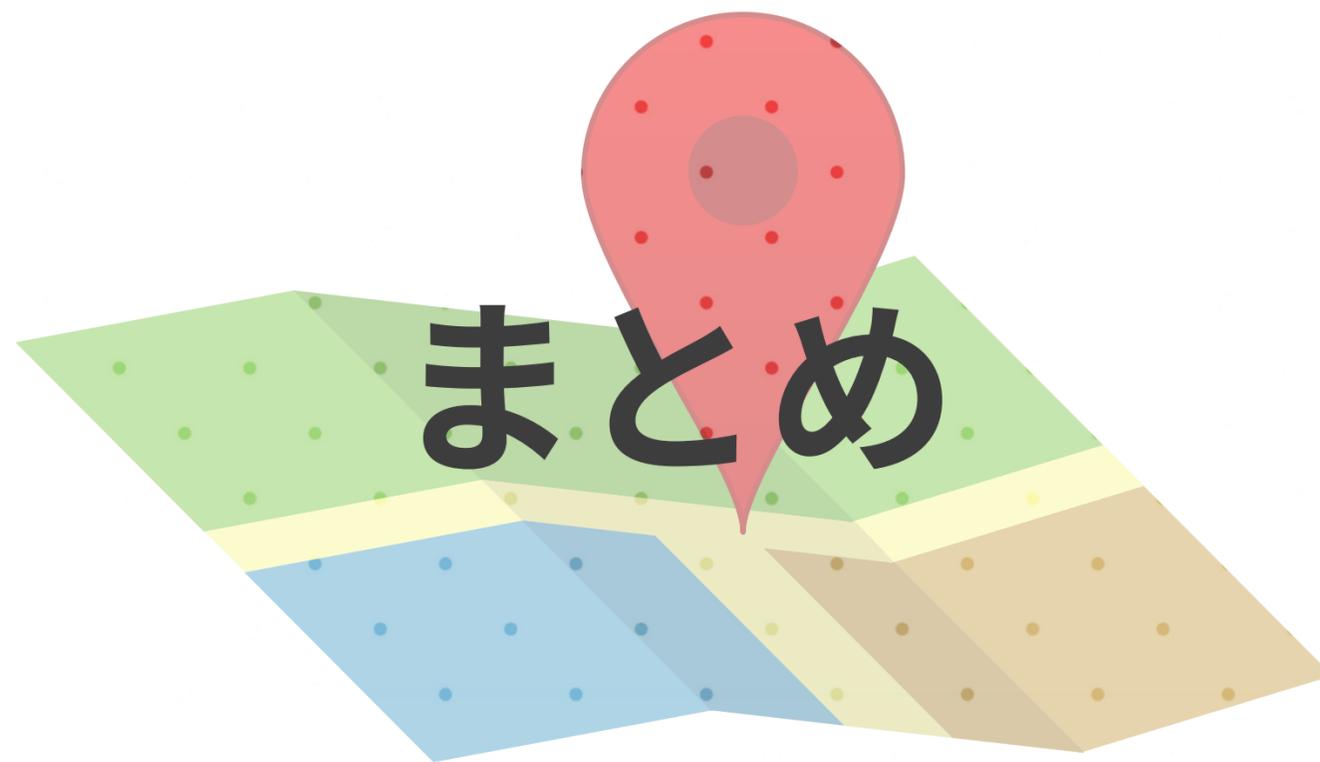
この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。



## ②高評価の口コミを増やす

高評価の口コミを増やすことによって、低評価の口コミを目立たなくすることができます。逆を言えば口コミが少ないと低評価の口コミが目立ってしまいます。低評価の口コミが来てしまうのは普通のことですので声かけやPOPを活用して口コミを獲得することが必要になっていきます。





# まとめ



削除できる口コミと削除できない口コミがあり、Googleが掲げているガイドラインに口コミが違反している場合、削除することができる。



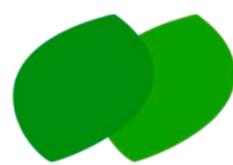
事実確認が難しい口コミは、Googleでは真実か判断できないので口コミを削除することができない。



削除できない口コミの場合は、返信を行ったり、口コミの母数を増やしたりすることで低評価の口コミを目立たなくでき、ユーザーに好印象を与える可能性がある。

**MEO対策の内部施策・外部施策は**

**株式会社アオバヤ  
デジタル推進にお任せください！**

 **Aobaya MEO** は、MEO対策の代行だけでなくツールもご提供中。  
ツールを活用して口コミの獲得・順位の比較可能！