

デジタルプラットフォーム透明化法の 運用状況について

～大臣評価の内容を中心に～

2023年2月10日（金）

商務情報政策局
デジタル取引環境整備室

透明化法の規制対象

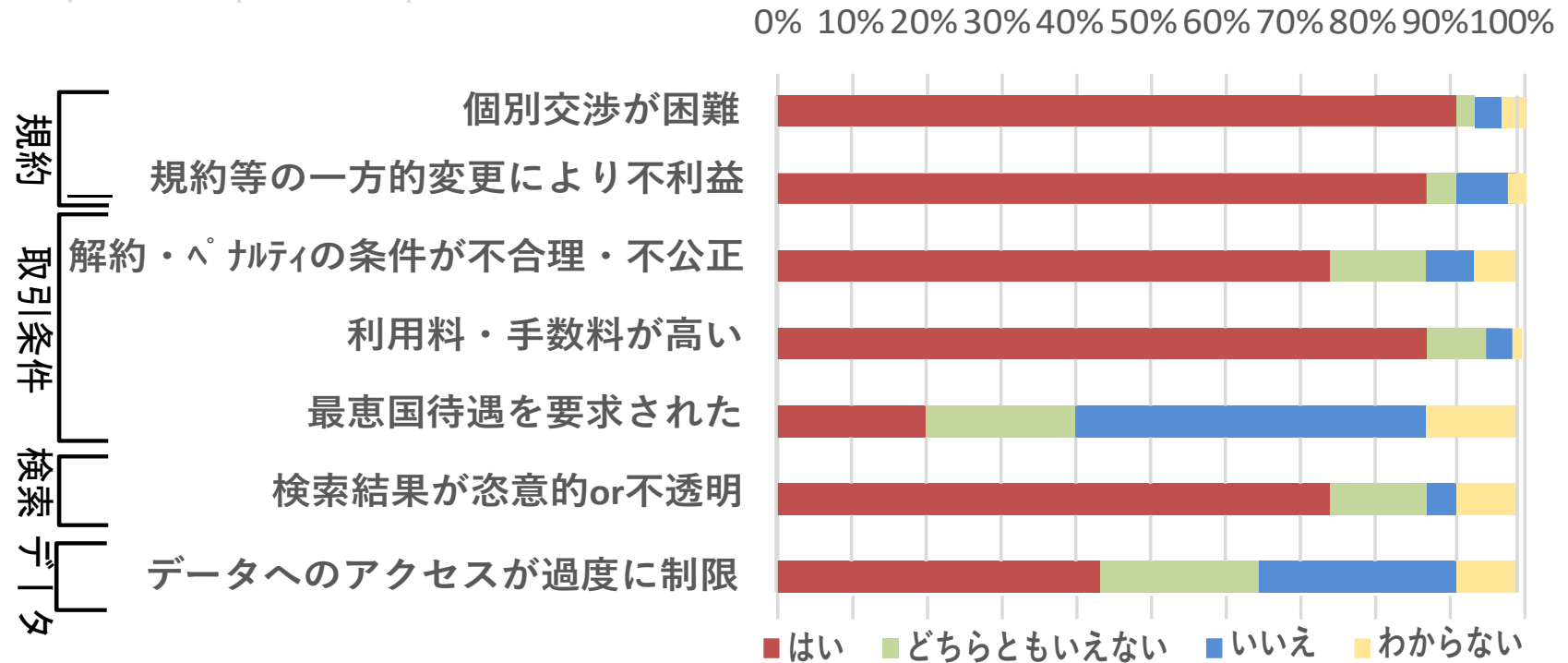
大手オンラインモール3社

※年間国内売上高3000億円以上の総合物販オンラインモール

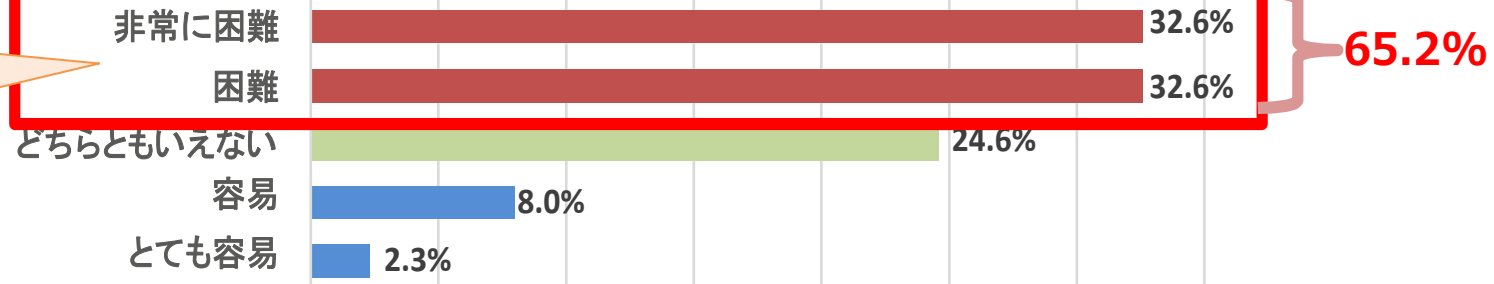
- **アマゾンジャパン合同会社 (Amazon.co.jp)**
- **楽天グループ株式会社 (楽天市場)**
- **ヤフー株式会社 (Yahoo!ショッピング)**

※ アプリストア分野では、Apple Inc.及びiTunes株式会社 (App Store) 、
Google LLC (Google Playストア) 、
デジタル広告分野では、Google LLC, Meta Platforms, Inc.,ヤフー株式会社が規制対象となっている。

デジタルプラットフォームを利用する上での課題



デジタルプラットフォームを切り替えることは困難



大手オンラインモールに対する義務の内容（1）

1 取引条件等の情報の開示・通知義務

- 規約などの取引条件について、
明確かつ平易な表現で、いつでも容易に見ることができるよう開示。
※ 外国語で作成されている場合は、日本語翻訳を付す。
- 取引条件の変更や、アカウント停止等を行う場合、
時間的余裕をもって事前に、明確かつ平易な表現で、
その内容と理由を通知。

2 自主的な手続き・体制整備義務

- 苦情・紛争処理のための体制整備
- 取引の公正さを確保するための業務プロセスや体制整備 等

期待される効果

- オンラインモールの利用条件等がわかりやすく提供される

→ 出店者の事業運営の予見性が高まる。

- 規約等の取引条件の変更にあたって、事前に通知される

→ 変更までの準備期間が確保される。

出店者は、自社の運営を調整する時間を確保できる。

- アカウント停止や出品停止について、事前に理由が説明される

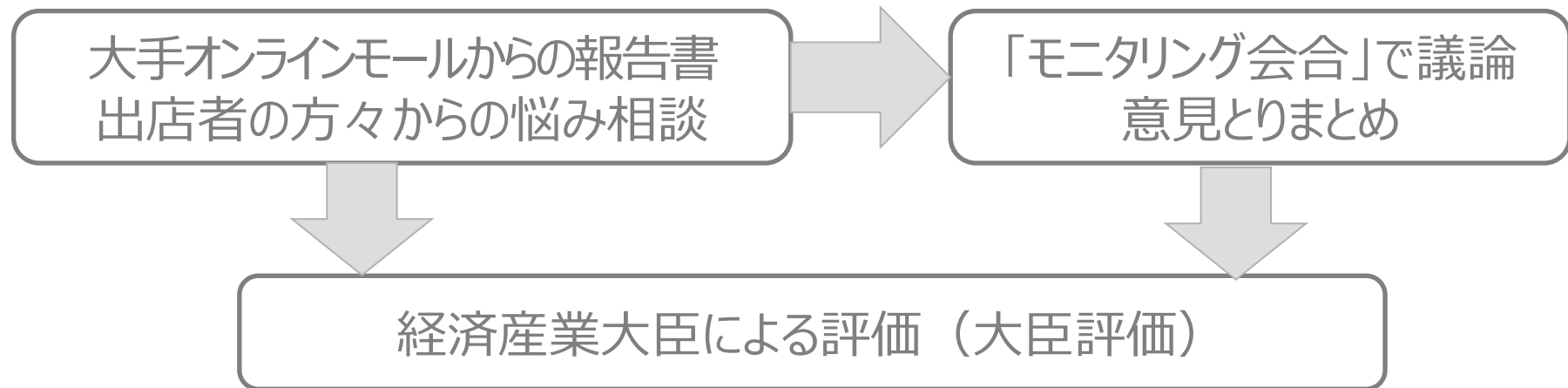
- 苦情・紛争処理体制が整備される

→ アカウント停止等の理由を把握することができるため、具体的な根拠に基づき、異議を申し立てることができるようになる。

大手オンラインモールに対する義務の内容 (2)

3 報告書の提出/モニタリング・レビューを踏まえた自主改善

- 自社の取組状況等について、毎年度、自己評価を付した報告書を経済産業大臣に提出
 - ⇒ 経済産業大臣は、関係者の意見を聞きつつ、運営状況を評価
(モニタリング・レビュー)



**大手オンラインモールは、大臣評価の結果を踏まえ、
運営改善に努める義務がある (透明化法第9条第6項)**

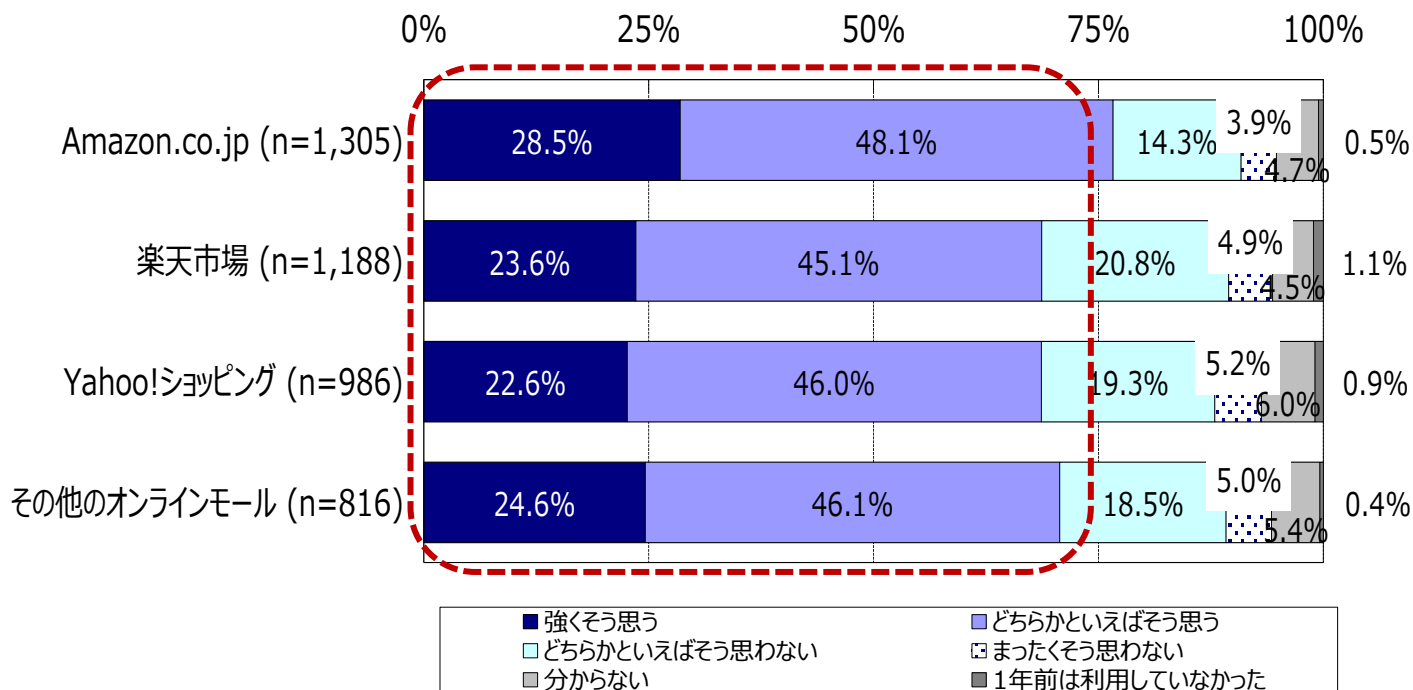
経済産業大臣による評価（2022年12月22日公表）

- 2022年12月22日公表（透明化法施行後初）
 - * モニタリング会合の有識者等の意見も踏まえて原案を作成。
原案についてはパブリックコメントを募集（11/11-12/11）
- 大手オンラインモールの「透明性・公正性」について評価したもの
- 大臣評価は、以下の2本立てで構成
 - ① 透明化法上の義務がしっかり実施されているか
 - ・ 取引条件の開示
 - ・ 自主的な手続・体制整備
 - ・ 苦情紛争処理の状況)
 - ② 出店者からの悩み相談が多い課題についての取組状況はどうか
 - ・ 返品・返金の取扱い
 - ・ アカウント停止手続
 - ・ 検索結果表示などの場面における自社サービスの優遇懸念 など

大臣評価の概要

- 提供条件等の**情報開示は総じて改善**。
苦情処理等の**体制整備についても前向きに取り組んでいる姿勢が伺えた**。
* アンケートでも7～8割の利用事業者が対応改善したと評価。

Q: 透明化法の施行を受けて、1年前と比べて、オンラインモール運営事業者／アプリストア運営事業者の情報開示や相談窓口での対応がより分かりやすく丁寧になった又は改善されたと感じますか。



大臣評価の概要（取引条件等の情報開示）

- モニタリング会合は、「膨大な規約情報の中に重要情報が埋もれているようでは問題」と指摘。
- 規約変更の事前通知期間については、利用事業者向けのアンケート調査結果3によれば、3ヶ月以上前に連絡があった旨の回答が約6～8割、1ヶ月以上前に連絡があった旨の回答を併せると約8～9割となっており、一定の取組状況が伺われる。一方で、「変更に対応するための期間が不十分」との利用事業者の声もある。

- ✓ 利用規約等が膨大な分量となる場合は、**利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまわぬよう、わかりやすく開示**する取組・工夫が求められる
- ✓ **取引条件の変更**等を行う場合、利用事業者の事情を勘案し、**十分な準備期間を設け、変更内容や理由をわかりやすく説明**することが求められる。利用事業者との**対話プロセスを実効あるものとする**ことも必要。

大臣評価の概要（苦情相談対応）

- 利用事業者から、以下の声が寄せられている。
 - **回答が定型文で問題が解決しない**
 - 問題が生じたときに**十分コミュニケーションができず、解決につながらない**
 - 日本語できちんとコミュニケーションできない場合がある 等

✓ **苦情処理・紛争解決の方法**については、利用事業者の数等の事業運営の実態を踏まえ、各社が創意と工夫を凝らして講じていくものであるが、**利用事業者の声も踏まえて継続的に対応の改善を図っていく**ことが求められる。

【アマゾン】：利用事業者とのコミュニケーションプランや通知文面を予め作成して使用するに当たり、**コミュニケーションの質に関する利用事業者の意見等を定期的に精査し、所定のプランや文面を改善している**との説明があったが、利用事業者の声に鑑みると、所定のプランや通知文面を使用した対応が上記のような利用事業者の声に繋がっている可能性もあり、**今後とも継続的に、利用事業者とのコミュニケーションの質の改善に取り組んでいくことを期待する。**

大臣評価の概要（返品対応）

- 利用事業者から、以下の声が寄せられている。
 - 特定デジタルプラットフォーム提供者が、**十分な事実確認を行わずに返品・返金を受け入れて**おり、納得出来ない
 - 購入者が返品商品をすり替えた場合の取扱いに不満がある 等
- Amazon.co.jpにおいては、アマゾンが返品・返金条件の設定や個別の返品・返金の受け入れ判断を行う場合があり、利用事業者からの不満が生じやすい状況にあると考えられる。

✓ **返品・返金に係る考え方や取組**について、利用事業者に積極的にわかりやすく説明すること、返品・返金実績に関する一定の情報を公表・説明すること等、**利用事業者の理解増進や事業の予見性向上に向けた取組を進めていく**ことや、**異義申立てプロセスを充実**させるなどの対応を講じていくことを期待。

【参考】アマゾンによる説明概要（返品対応）

- 顧客の利便性の観点からサイト全体をひとつのストアであると考え、原則として、同一の商品にはアマゾンが定める統一的な返品条件を適用することを求めている。
- 利用事業者の在庫の保管や発送、カスタマーサービス業務を代行する有料のオプションサービスであるフルフィルメント by Amazon サービス（以下「FBA」という）を提供しており、利用事業者がFBAを利用する商品については、アマゾンが返品に関する一次的な判断を行うとともに、利用事業者がアマゾンの判断に対して異議申立てを行うことを認めている。
- FBAを利用して販売する商品について、個々の返品判断やそれに対する異議申立ての処理を行うに当たり、
 - ① **所定のチェックリストを用いて返品商品の状態を確認している。**
 - ② 顧客からの返品リクエストについて利用事業者に電子メールで通知している。
 - ③ 利用事業者にポータルサイト（セラーセントラル）上で**顧客が選択した返品に関する情報を提供している。**
 - ④ 利用事業者は**自ら商品の状態を調査するためにアマゾンに返品商品の返送を求めることができる。**
 - ⑤ 利用事業者から**異議申立てがあった場合**、FBA商品の返品を取扱う部門の担当者が個別に連絡を取り、その申立てについて精査し、**裏付となる証拠を確認**することで、**ケースごとに適切な結論**を下せるようにしている。
 - ⑥ 異議申立てに対するアマゾンの対応に納得できない場合、郵便での連絡等によりさらに異議を申し立てることができる。
- アマゾンの返品判断に対する利用事業者からの異議申立てにおいて、アマゾンが利用事業者の主張を認めた事案の割合は、一般的な異議申立ての場合と比較して大きく異なる。

大臣評価の概要（アカウント停止手続）

- 利用事業者から、以下の声が寄せられている。
 - **アカウント停止の理由の説明がなく**、どのように対応したら良いかわからない
 - 違反アカウントとの関連性を理由にアカウントを停止されたが、**関連性がないことの証明が困難**である など
- その背景には、セキュリティ確保等の要因で理由を詳細に通知することが困難である場合等があると考えられる（透明化法上も例外規定あり）。

- ✓ **アカウント停止等の措置**を行うに当たって、**消費者等の利益保護とのバランス**を図りつつ、**適正なプロセスを確保**するとともに、**継続的に対応改善**を図っていくことが求められる。
 - i) 事前通知なく即時アカウント停止を行う場合は、その必要性及び相当性を含め、**透明化法上の例外事由への該当性を慎重に判断**。
 - ii) 利用事業者が**実質的に異議申立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前開示**。
 - iii) **誤ったアカウント停止措置であったことが判明した場合、利用事業者の利益に十分配慮して対応**（速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等）。AI利用にあたっては一定の割合で誤った判定が生じ、結果的に多数の利用事業者に不利益が生じ得るという事情に鑑み、事後的な救済措置の在り方を検討することが重要（補償の仕組みを充実させる等）。
- ✓ **アカウント停止措置の適切性について外部検証できるように、アカウント停止措置に対する異議申立ての件数や事例等について説明**することを期待。

大臣評価の概要（自社サービスの優遇懸念）

- 利用事業者からは、①**違反行為に対する措置**、②**商品・アプリの表示順位**、③**データ利用等**について、特定デジタルプラットフォーム提供者が**自社を優遇しているとの懸念**の声がある。
- 自社優遇の有無等について一定の説明がなされた点は相互理解に向けた第一歩として評価できるが、モニタリング会合は、「今回提供された情報だけでは、自社優遇の有無に対する懸念を払拭するのに十分とは言えなかった」と指摘。



- ✓ 特定デジタルプラットフォーム提供者は、その透明性・公正性を高める必要が高い存在である以上、**利用事業者のみならず、有識者をはじめとした世の中の懸念を払拭していくことが重要。**
- ✓ **自社及び関係会社の優遇の有無、自社優遇がある場合はその正当性**について、**客観的に検証できるようなかたちで情報開示や体制整備を進め、その内容を説明していくことを期待。**

2022年12月22日（木）西村経済産業大臣記者会見における大臣発言

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律についてであります。この法律は、イノベーションの促進を図りながら、デジタルプラットフォームの透明性と公正さを向上させることを目的としております。本日、その透明化法に基づきまして、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性について、経済産業大臣評価を公表いたします。透明化法施行後初の評価であります。

今回の評価におきましては、透明化法施行後に、約7割程度の利用事業者が対応改善を感じております。また、**規制対象事業者の情報開示や体制整備が総じて改善したことを評価**する一方でですね、デジタルプラットフォームを利用する事業者から相談窓口寄せられた声や、有識者等からの意見を踏まえまして、規制対象事業者に対しまして、**アプリストアの手数料問題、自社サービスの優遇、取引条件の変更や苦情相談の対応における課題**に関しまして、**一定の改善を求めています。**

透明化法における、政府が大きな方向性を定めて詳細は事業者の自主的な取組に委ねるといふ、いわば、共同して取り組む「**共同規制**」の**実効性を確保**し、**イノベーションと規律のバランス**をとりながら、**健全な市場発展につなげていく**と。そのためには、**規制対象事業者による積極的な取組が不可欠**であります。**デジタルプラットフォーム提供事業者には、今回の評価を踏まえた運営改善を図っていくことを要請**いたします。

透明化法の運用を通じて見えてきた効果

- ① 透明化法の義務履行を通じた効果
 - － わかりやすい説明、日本語による説明
 - － 苦情相談対応の充実 など
- ② 透明化法に違反するおそれのあった事案を通じた効果
 - － 調査過程で、被害回復措置や再発防止策が講じられている
- ③ 大臣評価の結果を踏まえた効果（これから）
 - － 評価の結果を踏まえた運営改善努力義務
 - ⇒ 次回のモニタリング・レビューにおいて確認
- ④ モニタリング・レビューを通じて、大手オンラインモールの運営方針やルールの背景にある考え方が明らかに ⇒ 相互理解の契機

相談窓口の役割（その1）

デジタルプラットフォーム取引相談窓口（日本通信販売協会）

- **オンラインモール**を利用する**出店事業者**向け
- 対応日時：平日 9時～12時、13時～17時（土日・祝日等を除く。）
- <https://www.online-mall.meti.go.jp/>
- メール info@online-mall.meti.go.jp
- 電話 0120-088-004

※経済産業省委託事業

DPCD デジタルプラットフォーム取引相談窓口
Digital Platform Consultation Desk
for shop owners on online shopping mall
オンラインモール利用事業者向け



- ✓ **個別事案へのアドバイス**
 - * 利用規約等の解説
 - * 過去事例も踏まえた対応アドバイス
 - * オンラインモール運営事業者との相互理解促進 など
- ✓ **弁護士の情報提供・費用補助**
- ✓ **セミナー等の開催**
- ✓ **ヒアリング等による実態把握**
- ✓ **共通課題を抽出し、解決に向けて検討**

相談窓口の役割（その2）

デジタルプラットフォーム取引相談窓口（日本通信販売協会）

- **オンラインモール**を利用する**出店事業者**向け
- 対応日時：平日9時～12時、13時～17時（土日・祝日等を除く。）
- <https://www.online-mall.meti.go.jp/>
- メール info@online-mall.meti.go.jp
- 電話 0120-088-004

※経済産業省委託事業

DPCD デジタルプラットフォーム取引相談窓口
Digital Platform Consultation Desk
for shop owners on online shopping mall
オンラインモール利用事業者向け



情報共有



経済産業省

- ✓ 透明化法違反が行われていないか確認
独禁法上の不公正な取引方法にあたる可能性を検討
→ 公正取引委員会への措置請求
- ✓ **大手オンラインモールの「大臣評価」において考慮
（“モニタリング・レビュー”） ⇒ 運営改善を促す**
- ✓ 政策立案に向けた検討材料として活用



オンラインモール利用
事業者向け窓口HP

- 対応日時：平日 9時～12時、13時～17時（土日・祝日等を除く。）
- <https://www.online-mall.meti.go.jp/>
- メール info@online-mall.meti.go.jp
- 電話 0120-088-004