

特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために講ずべき措置についての指針

Guidelines on Measures to be Taken by Specified Digital Platform Providers to Promote Mutual Understanding in Transactional Relationships with User Providers of Goods, etc.

目次

Table of Contents

- 0 本指針の背景及び構成
- 0 Background and structure of these Guidelines
  - 0.1 本指針の背景
  - 0.1 Background of these Guidelines
  - 0.2 本指針の構成
  - 0.2 Structure of these Guidelines
- 1 特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する基本的な事項
- 1. Fundamental matters relating to measures necessary to promote mutual understanding in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
  - 1.1 本指針の位置付け
  - 1.1 Positioning of these Guidelines
  - 1.2 本指針とモニタリング・レビューの関係
  - 1.2 Relationship of these Guidelines with monitoring and review
  - 1.3 本指針の見直し
  - 1.3 Review of these Guidelines
- 2 基本的な考え方
- 2 Fundamental approach
  - 2.1 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項
  - 2.1 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary to ensure that the provision of Specified Digital Platforms to User Providers of Goods, etc. is performed fairly
  - 2.2 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項
  - 2.2 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary for handling complaints from User Providers of Goods, etc. regarding Specified Digital Platforms and the resolution of disputes between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
  - 2.3 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項
  - 2.3 Matters relating to the appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with User Providers of Goods, etc. and other related persons
  - 2.4 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項
  - 2.4 Beyond what is set forth in the preceding items, matters relating to measures necessary for adequate consideration by Specified Digital Platform Providers of the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc.
- 3 具体的な取組例
- 3. Specific examples of action
  - 3.1 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項
  - 3.1 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary to ensure that the provision of Specified Digital Platforms to User Providers of Goods, etc. is performed fairly
  - 3.2 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理

及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項

3.2 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary for handling complaints from User Providers of Goods, etc. regarding Specified Digital Platforms and the resolution of disputes between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

3. 3 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項

3.3 Matters relating to the appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with User Providers of Goods, etc. and other related persons

3. 4 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項

3.4 Beyond what is set forth in the preceding items, matters relating to measures necessary for adequate consideration by Specified Digital Platform Providers of the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc.

## 0 本指針の背景及び構成

### 0 Background and structure of these Guidelines

#### 0. 1 本指針の背景

##### 0.1 Background of these Guidelines

- ・ 近年の情報通信技術の分野における技術革新の進展により、データを活用した新たな産業が創出され、世界的規模で社会経済構造の変化が生じ、デジタルプラットフォームの果たす役割の重要性が増大している中で、デジタルプラットフォーム提供者の自主性及び自律性に配慮しつつ、商品等提供利用者等の利益の保護を図ることが課題となっている。かかる状況に鑑み、特定デジタルプラットフォーム提供者の指定、特定デジタルプラットフォーム提供者による提供条件等の開示、特定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の評価その他の措置を講ずることにより、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を図り、もって特定デジタルプラットフォームに関する公正かつ自由な競争の促進を通じて、国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを目的として、「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」（令和2年法律第38号。以下「法」という。）が、令和2年5月27日に成立し、同年6月3日に公布された。
- ・ As a result of the advances in technological innovation in information and telecommunications technology fields in recent years, new industries that use data have been created and changes in socioeconomic structures have occurred on a global scale, and as the importance of the roles played by Digital Platform increases, protecting the interests of User Provider of Goods, etc. while giving due consideration to independence and autonomy of Digital Platform providers has become an issue. In light of these conditions, the “Act on Enhancing the Transparency and Fairness of Specified Digital Platforms” (Act No. 38 of 2020; hereinafter referred to as the “Act”) was enacted on May 27, 2020 and promulgated on June 3, 2020 for the purposes of improving the lives of the citizenry and contributing to the sound development of the national economy by designating Specified Digital Platform Providers, requiring Specified Digital Platform Providers to disclose the conditions of provision and other information, assessing the transparency and fairness of Specified Digital Platforms, and taking other measures to enhance the transparency and fairness of Specified Digital Platforms, thereby promoting fair and free competition relating to Specified Digital Platforms.
- ・ 法の基本理念として、「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施策は、デジタルプラットフォームが、利用者の便益の増進に寄与し、我が国の経済社会の活力の向上及び持続的発展にとって重要な役割を果たすものであることに鑑み、デジタルプラットフォーム提供者がデジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上のための取組を自主的かつ積極的に行うことを基本とし、国の関与その他の規制を必要最小限のものとすることによりデジタルプラットフォーム提供者の創意と工夫が十分に発揮されること及びデジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図ることを旨として、行われなければならない」旨が規定されている（法第3条）。当該基本理念を踏まえ、法は、規制の大枠を法律で定めつつ、詳細を事業者の自主的取組に委ねる「共同規制」の規制手法を採用している。
- ・ The fundamental principles of the Act is set forth as follows: “In light of the recognition that Digital Platforms contribute to the enhancement of the benefits of users and play an important role in the vitality and sustainable development of Japan’s economy and society, measures relating to enhancing the transparency and fairness of Digital Platforms shall be based on voluntary and proactive efforts by Digital Platform Providers to enhance the transparency and fairness of Digital Platforms and must be implemented with the objectives of enabling Digital Platform Providers to fully exercise their originality and ingenuity by keeping the involvement of the state and other regulation to the minimum necessary and of promoting mutual understanding in business relationships between Digital Platform Providers and the User Provider of Goods, etc.” (Article 3 of the Act) In light of these fundamental principles, the Act establishes a regulatory framework and adopts a regulatory method of “joint regulation” whereby the details are entrusted to voluntary measures by business operators.
- ・ 具体的には、デジタルプラットフォームのうち、政令で定める事業の区分ごとに、そ

の事業の規模が政令で定める規模以上であるものを提供するデジタルプラットフォーム提供者を、その透明性及び公正性の自主的な向上に努めることが特に必要な特定デジタルプラットフォーム提供者として指定し（法第4条）、主に下記の3点の措置を課すものとされている。

- Specifically, among all Digital Platforms, those Digital Platform providers whose business scale is larger than that prescribed by Cabinet Order for each business classification prescribed by Cabinet Order are designated as Specified Digital Platform Providers that in particular need to endeavor voluntarily to improve their transparency and fairness (Article 4 of the Act). The following three main measures are imposed.

① 提供条件等の開示（法第5条）：商品等提供利用者に対して提供条件として開示すべき事項、特定の行為を行う場合の（事前の）開示事項等の開示を義務付ける。

(1) Disclosure of the conditions of provision and other information (Article 5 of the Act): Specified Digital Platform Providers are obligated to disclose items to be disclosed to User Providers of Goods, etc., and in cases where they perform specified acts, to disclose (in advance) disclosure matters and other information.

② 相互理解の促進を図るために必要な措置の実施（法第7条）：商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るための体制及び手続等に関する必要な措置を講じることを義務付ける。

(2) Implementation of measures necessary to promote mutual understanding (Article 7 of the Act): Specified Digital Platform Providers are obligated to take necessary measures relating to systems, procedures, etc. for promoting mutual understanding with User Providers of Goods, etc. in transactional relationships.

③ モニタリング・レビュー（法第9条）：自主的な改善を促す観点から、毎年度、取組状況とそれらに対する自己評価を記載した報告書の提出を義務付ける。報告書の提出を受けた経済産業大臣は、当該特定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評価を行い公表する。

(3) Monitoring and review (Article 9 of the Act): From the perspective of encouraging self-initiated improvement, Specified Digital Platform Providers are obligated to submit reports each fiscal year describing the status of their measures and self-assessments of those measures. Upon receipt of these reports, the Minister of Economy Trade and Industry conducts and publicly announces an assessment of the transparency and fairness of the relevant Specified Digital Platforms.

- 本指針は、「②相互理解の促進を図るために必要な措置の実施」に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要なものとして定められるものである（法第7条第2項）。また、「③モニタリング・レビュー」においては、「①提供条件等の開示」の状況及び「②相互理解の促進を図るために必要な措置」の実施を含めて、特定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の評価が行われるところ、当該評価においては、本指針が勘案されることとされている（法第9条第2項）。当該評価の結果は、提出された報告書の概要とともに、公表される（法第9条第5項）。特定デジタルプラットフォーム提供者は、評価の結果を踏まえ、透明性及び公正性の自主的な向上に努めなければならない（法第9条第6項）。

- These Guidelines specify matters necessary to contribute to appropriate and effective implementation relating to “(2) Implementation of measures necessary to promote mutual understanding” (Article 7, paragraph (2) of the Act). Furthermore, “(3) Monitoring and review” provides that when evaluating the transparency and fairness of Specified Digital Platforms including “(1) Disclosure of the conditions of provision and other information” and “(2) Implementation of measures necessary to promote mutual understanding,” these Guidelines are to be taken into consideration in those reviews (Article 9, paragraph (2) of the Act). The results of those evaluations are publicly announced along with summaries of the submitted reports (Article 9, paragraph (5) of the Act). A Specified Digital Platform Provider must endeavor under its own initiative to improve transparency and fairness based on the results of evaluations (Article 9, paragraph (6) of the Act).

- なお、このような評価結果を踏まえた自主的な改善のための仕組みに加えて、提供条件等の開示義務を遵守していないと認める場合及び相互理解の促進を図るために必要

な措置に関してその適切かつ有効な実施を図るために特に必要があると認める場合には、経済産業大臣が勧告を行うとともに、その旨を公表することとされている（法第6条、法第8条）。提供条件等の開示義務違反についての勧告を受けた特定デジタルプラットフォーム提供者が正当な理由なく措置をとらない場合には、命令・公表の対象となる（法第6条）。命令違反及び報告書の不提出等は、罰金の対象となる（法第23条、法第24条）。

- In addition to a mechanism for voluntary improvement based on these evaluation results, the Act provides that in cases where a finding is made that the obligation to disclose the conditions of provision and other information is not being fulfilled and in cases where a finding is made that there is a particular need for appropriate and effective implementation of measures necessary for promoting mutual understanding, the Minister of Economy, Trade and Industry shall make a recommendation and make a public announcement to that effect (Article 6 and Article 8 of the Act). In cases where a Specified Digital Platform Provider that received a recommendation concerning a violation of the obligation to disclose the conditions of provision and other information fails to take measures without good cause, the Specified Digital Platform Provider is subject to an order and public announcement (Article 6 of the Act). Violations of orders and failures to submit reports and the like are subject to fines (Article 23 and Article 24 of the Act).

## 0. 2 本指針の構成

### 0.2 Structure of these Guidelines

- 本指針は、法第7条第3項各号に掲げる事項に対応して区分した①から⑤までの内容とする。
- These Guidelines comprise (i) through (v), which are classified according to the matters set forth in the items of Article 7, paragraph (3) of the Act.
  - ① 特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する基本的な事項
  - (i) Fundamental matters relating to measures necessary to promote mutual understanding in transactional relationships between the Specified Digital Platform Provider and User Providers of Goods, etc.
  - ② 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項
  - (ii) Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary to ensure that the provision of Specified Digital Platforms to User Providers of Goods, etc. is performed fairly
  - ③ 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項
  - (iii) Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary for handling complaints from User Providers of Goods, etc. regarding Specified Digital Platforms and the resolution of disputes between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
  - ④ 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項
  - (iv) Matters relating to the appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with User Providers of Goods, etc. and other related persons
  - ⑤ 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項
  - (v) Beyond what is set forth in the preceding items, matters relating to measures necessary for adequate consideration by Specified Digital Platform Providers of the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc.
- ①の事項については、本指針1において、本指針の位置付け及びモニタリング・レビューとの関係等について明示している。
- With regard to the matters set forth in (i), section 1 of these Guidelines explains the positioning of these Guidelines and their relationship with monitoring and review.
- ②から⑤までの事項については、「2 基本的な考え方」を示すとともに、「2 基本

的な考え方」で示された方向性を実現するための取組を「3 具体的な取組例」において例示する構成としている（「2 基本的な考え方」と「3 具体的な取組例」の意味については、「1. 1 本指針の位置付け」を参照されたい。）。

- ・ The matters set forth in (ii) through (v) are structured such that the fundamental approach is indicated in “2 Fundamental approach” and examples of measures to achieve the direction indicated in “2 Fundamental approach” are provided in “3 Specific examples of action” (see “1.1 Positioning of these Guidelines” regarding the meaning of “2 Fundamental approach” and “3 Specific examples of action”).
- 1 特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する基本的な事項
  1. Fundamental matters relating to measures necessary to promote mutual understanding in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
    1. 1 本指針の位置付け
    - 1.1 Positioning of these Guidelines
      - ・ 法の基本理念を踏まえると、相互理解の促進を図るために必要な措置の実施についても、特定デジタルプラットフォーム提供者による透明性及び公正性の向上のための自主的かつ積極的な取組を促すことが基本となる。
      - ・ In light of the fundamental principles of the Act, the implementation of measures necessary to promote mutual understanding is also based on encouraging self-initiated and proactive measures by Specified Digital Platform Providers to enhance transparency and fairness.
      - ・ この点を踏まえて、本指針は、特定デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために、法第7条第3項第2号から第5号までに規定する本指針に定めるべき各事項について、「2 基本的な考え方」として、特定デジタルプラットフォーム提供者が各事項について必要な措置を講じなければならない背景及び特定デジタルプラットフォーム提供者が実施することが期待される取組の方向性を明示するとともに、「3 具体的な取組例」として、「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現するために、特定デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組を例示している。
      - ・ In light of this point, these Guidelines describe in “2 Fundamental approach,” with respect to the measures to be taken by Specified Digital Platform Providers the necessary measures that Specified Digital Platform Providers must take concerning each matter to be specified in these Guidelines prescribed in Article 7, paragraph (3), items (ii) to (v) of the Act to contribute to the appropriate and effective implementation of those measures, the background of the necessary measures that must be taken and the direction of measures that Specified Digital Platform Providers are expected to take, and provide in “3 Specific examples of action,” specific examples of measures that Specified Digital Platform Providers can use as reference for achieving the direction indicated in “2 Fundamental approach.”
      - ・ 「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例であり、特定デジタルプラットフォーム提供者の事業運営形態も様々であることが想定されることから、「3 具体的な取組例」を実施することが求められているものではない。むしろ、特定デジタルプラットフォーム提供者自らが主体的かつ継続的に創意と工夫を凝らして、その事業運営の実態に応じて「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現するための適切かつ有効な措置を自主的かつ積極的に講じることで、「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現し、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との相互理解を促進していくことが期待されている。
      - ・ “3 Examples of specific action” simply provides examples of means for achieving the direction indicated in “2 Fundamental approach,” and since it is expected that the business operating conditions of Specified Digital Platform Providers will vary, it is not required that they implement the measures described in “3 Examples of specific action.” On the contrary, it is expected that Specified Digital Platform Providers will, under their own initiative, continuously use their creativity and ingenuity to proactively take appropriate and effective measures under

their own initiative to achieve the direction indicated in “2 Fundamental approach” according to their particular business operating conditions, thereby achieving the direction indicated in “2 Fundamental approach” and promoting mutual understanding between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

- ・ また、特定デジタルプラットフォーム提供者に該当しないデジタルプラットフォーム提供者においても、法に基づき措置を講ずることが法的に義務付けられてはいないものの、自らが提供するデジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上を図る観点から、必要に応じて本指針を参照することも有益である。
- ・ In addition, Digital Platform providers that are not Specified Digital Platform Providers are not legally obligated to take measures pursuant to the Act, but it will be beneficial to them to refer to these Guidelines as necessary from the perspective of enhancing the transparency and fairness of the Digital Platforms that they provide.

## 1. 2 本指針とモニタリング・レビューの関係

### 1.2 Relationship of these Guidelines with monitoring and review

- ・ 経済産業大臣による特定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の評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となる。
- ・ The evaluations of the transparency and fairness of Specified Digital Platforms performed by the Ministry of Economy, Trade and Industry assess whether the measures taken by Specified Digital Platform Providers appropriately and effectively achieve the direction indicated in “2 Fundamental approach.”
- ・ したがって、「3 具体的な取組例」にかかわらず、特定デジタルプラットフォーム提供者自らが主体的かつ継続的に創意と工夫を凝らして、その事業運営の実態に応じて、「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現するための適切かつ有効な取組を自主的かつ積極的に実施することが、重要な評価要素となる点に、十分に留意しなければならない。
- ・ Therefore, notwithstanding “3 Specific examples of action,” Specified Digital Platform Providers must adequately consider that self-initiated and proactive implementation of appropriate and effective measures to achieve the direction indicated in “2 Fundamental approach” according to their individual business operating conditions through continuous use of their creativity and ingenuity under their own initiative is an important aspect of the assessment.
- ・ 自己が講じた措置が「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現していることを効果的に説明する観点から、特定デジタルプラットフォームの事業運営の方針及び実態を踏まえて、「2 基本的な考え方」に示された方向性を実現するために特定デジタルプラットフォーム提供者が実際に講じた具体的な措置と当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効と考える理由を、経済産業大臣に提出する報告書において説明することが求められる。
- ・ From the perspective of effectively explaining that the measures they take appropriately and effectively achieve the direction indicated in “2 Fundamental Approach,” Specified Digital Platform Providers are required to explain in reports submitted to the Minister of Economy, Trade and Industry the specific measures that they have actually taken in order to achieve the direction indicated in “2 Fundamental approach” and the reasons why they believe those measures are appropriate and effective for achieving that direction in light of their business operating policies and the conditions of Specified Digital Platforms.
- ・ なお、法の基本理念（法第3条）に鑑みれば、本指針は、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るという目的に照らして、必要以上に負担を強いるものではない。また、特定デジタルプラットフォーム提供者が、一般利用者その他の者の正当な利益を保護するために、適切に対応することを妨げるものではない。
- ・ In light of the fundamental principles of the Act (Article 3 of the Act), these Guidelines do not impose burdens any greater than necessary considering the objective of promoting mutual understanding in transactional relationships by Specified Digital Platform Providers with User

Provider of Goods, etc. In addition, these Guidelines do not prevent Specified Digital Platform Providers from making appropriate responses in order to protect the valid interests of General Users and other persons.

### 1. 3 本指針の見直し

#### 1.3 Review of these Guidelines

- ・ 本指針は、法の規定の施行の状況及び経済社会情勢の変化を勘案し、不断に見直されることが予定されている。特に、法第9条第2項の規定による経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の評価並びに特定デジタルプラットフォーム提供者による自らの特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の自主的な向上を図るための取組の状況に応じて、本指針の変更の要否及びその内容が検討され得る点に留意が必要である。

It is planned that these Guidelines will be continuously reviewed, taking into consideration the status of enforcement of the Act and changes in socioeconomic conditions. In particular, it is necessary to keep in mind whether or not changes to these Guidelines are necessary and that the details of such changes may be investigated according to the assessments of transparency and fairness of Specified Digital Platforms performed by the Minister of Economy, Trade and Industry pursuant to the provisions of Article 9, paragraph (2) of the Act and the status of self-initiated measures taken by Specified Digital Platform Providers to enhance the transparency and fairness of Specified Digital Platforms.

## 2 基本的な考え方

### 2 Fundamental approach

- 2. 1 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項

#### 2.1 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary to ensure that the provision of Specified Digital Platforms to User Providers of Goods, etc. is performed fairly

- 2. 1. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項

##### 2.1.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order

- ・ デジタルプラットフォームは多数の利用者により広く利用され、また、一部のデジタルプラットフォームに対する利用が集中しており、デジタルプラットフォームの商品等提供利用者にとって容易にその利用を止めることができないような状況にあるとの指摘もあること等に鑑みれば、特定デジタルプラットフォーム提供者による提供条件の変更等の行為は、一般に、商品等提供利用者に対して大きな影響を与え得るものである。
- ・ In light of the facts that Digital Platforms are extensively used by numerous users, use is concentrated on only some Digital Platforms, and it has been pointed out that Digital Platform User Providers of Goods, etc. cannot easily discontinue their use of Digital Platforms, the actions of Specified Digital Platform Providers such as changing the conditions of provision can generally have a substantial impact on User Providers of Goods, etc.
- ・ 一方で、特定デジタルプラットフォームは、多数の者により利用されているという性質上、個々の商品等提供利用者ごとに個別に交渉して異なる提供条件を定めること等は必ずしも容易ではない場合もあり、規約変更による提供条件の変更等の行為は、一律的かつ一方的なものとならざるを得ない側面もある。
- ・ At the same time, the nature of Specified Digital Platforms whereby they are used by many people makes it difficult in some instances for individual User Providers of Goods, etc. to individually negotiate different conditions of provision and the like, and consequently, actions such as modifying the conditions of provision by revising terms of use are necessarily uniform and unilateral.
- ・ このような特定デジタルプラットフォームの性質を踏まえつつ、商品等提供利用者の利益を保護するためには、特定デジタルプラットフォーム提供者が提供条件の変更等の行為を実施するに当たって、商品等提供利用者の利益に配慮しながら、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。



- To protect the interests of User Providers of Goods, etc. while taking these characteristics of Specified Digital Platforms into consideration, when Specified Digital Platform Providers perform certain acts, such as changing the conditions of provisions, it is important that they take appropriate measures in line with the directions set forth below while giving consideration to the interests of User Providers of Goods, etc.
      - ① 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者に対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を行う場合でも）商品等提供利用者の利益に配慮した適切な対応を行うこと
      - (i) Before performing certain acts, such as changing the conditions of provisions to User Providers of Goods, etc., perform appropriate evaluations and based on such evaluations (even in the case where the relevant act is performed), take appropriate action that takes into consideration the interests of User Providers of Goods, etc.
      - ② 個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築すること
      - (ii) Establish appropriate mechanisms to ensure consistent and fair decisions when performing individual acts
      - ③ 特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上につながる適切な仕組みを構築すること
      - (iii) Establish appropriate mechanisms that lead to self-initiated improvement of the fairness of Specified Digital Platforms
    - こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、特定デジタルプラットフォームを適切に運営するに当たり、商品等提供利用者の利益の保護上問題となり得る行為や商品等提供利用者間で不当に異なる取扱いがなされることが防止され、特定デジタルプラットフォーム提供者による事後検証及び運営改善が容易になり、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。
  - By taking appropriate action in line with these directions, when engaging in appropriate operation of Specified Digital Platforms, it is expected that acts that may be problematic in terms of protecting the interests of User Providers of Goods, etc. or unreasonably different treatment of User Providers of Goods, etc. will be prevented, subsequent verification and operational improvement by Specified Digital Platform Providers will be facilitated, and mutual understanding between Specified Digital Platform Providers and User Provider of Goods, etc. will be promoted.
- 2. 1. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項
  - 2.1.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order
    - デジタル広告分野における特定デジタルプラットフォームについては、加えて、以下のような特有の性質がある。
  - Specified Digital Platforms in the digital advertising field also have the following unique characteristics.
    - プライバシー保護の意識の高まり等により、データが特定の特定デジタルプラットフォーム提供者に集中し、当該特定デジタルプラットフォーム提供者の影響力が強まっている。また、高度に複雑化したシステムを活用し、入札した広告主等と媒体社等が主として競りにより瞬時にマッチングされる仕組みを通じて取引が行われているところ、外部からその実態を理解することは、一般に、困難である。こうした中、本事業の区分に該当する特定デジタルプラットフォーム提供者によるシステムやルールの変更、広告主及び媒体社等の事業活動への一定の制約、取引の拒絶といった提供条件の変更等の行為は、一般に、当該特定デジタルプラットフォーム提供者を利用する広告主及び媒体社等に対して、その取引規模の大小を問わず、大きな影響を与え得るものである。
    - In conjunction with heightened awareness of privacy protection, data is concentrated within certain Specified Digital Platform Providers, and the influence of such Specified Digital Platform Providers is increasing. Also, transactions are conducted using highly complex systems that instantly match advertisers and media companies that bid on advertisements,

primarily through bidding, and it is generally difficult for the conditions of such mechanisms to be understood from the outside. Under these circumstances, the modification of systems or rules, certain restrictions on the business activities of advertisers, media companies, and others, and conduct such as modification of the conditions of provision in the form of refusal of transactions by Specified Digital Platform Providers that fall under the business classifications can generally have a substantial impact on advertisers, media companies, etc. that use the Specified Digital Platform Providers, regardless of the scale of their transactions.

- 加えて、デジタル広告分野においては、第三者ツール（広告の到達指標（広告が表示等された回数や視認されたと考えられる回数等、広告の閲覧が期待される者に広告が実際にどの程度到達したかを検証するための指標をいう。）を測定するためのツールをいう。以下同じ。）を活用することで、広告主等は、媒体社やその広告表示枠を合理的に選択する機会を得ることができる。そのため、特定デジタルプラットフォーム提供者による第三者ツールの受入れの可否は、一般に、広告主等に対して大きな影響を与え得るものである。
- In addition, in the digital advertising field, by using third-party tools (tools for measuring indicators of the reach of advertisements (Indicators that are used to verify the degree to which an advertisement actually reaches the persons expected to view it, such as the number of times the advertisement is displayed and the number of times it is believed to have been viewed); the same applies hereinafter), advertisers and others can secure opportunities to make reasonable selections of media companies and their advertising spaces. For this reason, whether Specified Digital Platform Providers allow the use of third-party tools can generally have a substantial impact on advertisers and others.
- さらに、高度に複雑化したシステムを活用し、入札した広告主等と媒体社等が主として競りにより瞬時にマッチングされる仕組みを通じて取引が行われている中、特定デジタルプラットフォーム提供者はセキュリティの観点から当該マッチングの仕組みの一部を開示しないこととせざるを得ない側面もあるため、広告主及び媒体社等がその実態を把握することや、その公正性を外部から検証することは困難である。そのため、特定デジタルプラットフォーム提供者がマッチングするに当たり、ある特定デジタルプラットフォームの利用者同士の利益が相反すること（以下「利益相反」という。）や、特定デジタルプラットフォーム提供者が自社又は自社の関連会社のサービスを優遇すること（以下「自社優遇」という。）は、一般に、広告主や媒体社等に対して大きな影響を与え得るものである。
- Furthermore, as transactions are conducted using highly complex systems that instantly match advertisers and media companies that bid on advertisements, primarily through bidding, Specified Digital Platform Providers are unable to disclose certain portions of their matching mechanisms from the perspective of security, and consequently, it is difficult for advertisers, media companies, and others to understand the circumstances of those systems and for the fairness of those systems to be verified externally. As a result, when Specified Digital Platform Providers perform matching, conflicts among the interests of the users of a particular Specified Digital Platform (hereinafter referred to as “Conflicts of Interest”) and providing preferential treatment for the services of one’s own company or of affiliated companies by Specified Digital Platform Providers (hereinafter referred to as “Self-Preference”) can generally have a substantial impact on advertisers, media companies, and others.
- このようなデジタル広告分野における特有の性質を踏まえつつ、商品等提供利用者の利益を保護するためには、特定デジタルプラットフォーム提供者が提供条件の変更等の行為を実施するに当たって、商品等提供利用者の利益に配慮しながら、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。
- To protect the interests of User Providers of Goods, etc. while taking these unique characteristics of the digital advertising field into consideration, when Specified Digital Platform Providers perform certain acts, such as changing the conditions of provisions, it is important that they take appropriate measures in line with the directions set forth below while giving consideration to the interests of User Providers of Goods, etc.
  - ① 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者に対して提供条件の

変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を行う場合でも）商品等提供利用者の利益に配慮した適切な対応を行うこと

- (i) Before performing certain acts, such as changing the conditions of provisions to User Providers of Goods, etc., perform appropriate evaluations and based on such evaluations (even in the case where the relevant act is performed), take appropriate action that takes into consideration the interests of User Providers of Goods, etc.
  - － とりわけ、特定デジタルプラットフォームの提供条件の変更（管理画面の様式や広告フォーマット等のシステム変更、広告掲載の審査基準等のルール変更、事業活動への制約の付与等）や提供の拒絶（広告配信の打切り等）を行う際には、商品等提供利用者の予見可能性を向上させる観点から、商品等提供利用者への影響に配慮した適切な対応を行うこと
  - Specifically, when modifying the conditions of provision of Specified Digital Platforms (changes to systems such as management screen specifications and advertising formats, revising rules on the screening criteria for advertisement placement and so on, imposing restrictions on business activities, and so on) or refusing provision (suspending the distribution of advertisements and the like), take appropriate action that takes into consideration the impact on User Providers of Goods, etc. from the perspective of improving foreseeability on the part of User Providers of Goods, etc.
- ② 個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築すること
- (ii) Establish appropriate mechanisms to ensure consistent and fair decisions when performing individual acts
  - － とりわけ、メディア一体型広告デジタルプラットフォーム（令第1項の表第3号の中欄に規定する事業の区分に該当する特定デジタルプラットフォームをいう。以下同じ。）については、商品等提供利用者の求めに応じて第三者ツールを提供する者に対して、合理的な範囲で、その接続について適切な対応を行うこと
  - Specifically, with regard to media-integrated advertising Digital Platforms (Specified Digital Platforms corresponding to the business classification prescribed in the middle column of item (iii) of the table in paragraph (1) of the Order; the same applies hereinafter), appropriate responses to a reasonable degree regarding the connectivity of persons who provide third-party tools according to the requests of User Providers of Goods, etc.
- ③ 特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上につながる適切な仕組みを構築すること
- (iii) Establish appropriate mechanisms that lead to self-initiated improvement of the fairness of Specified Digital Platforms
  - － とりわけ、利益相反又は自社優遇により商品等提供利用者の利益が不当に害されることのないよう、利益相反又は自社優遇として想定される取引を類型化し、当該取引の類型に係る事業の運営方法及び体制に関する方針を策定するとともに、法第5条に基づき商品等提供利用者に対する開示が求められる場合も含め、必要に応じて一般に公表すること
  - Specifically, categorization of transactions that may be considered to be Conflicts of Interest or Self-Preference and formulation of policies on business operating methods and systems relating to those categories of transactions such that the interests of User Providers of Goods, etc. are not improperly harmed as a result of Conflicts of Interest or Self-Preference and announcement to the general public as necessary including cases where disclosure to User Provider of Goods, etc. is required pursuant to Article 5 of the Act
- ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、特定デジタルプラットフォームを適切に運営するに当たり、商品等提供利用者の利益の保護上問題となり得る行為や商品等提供利用者間で不当に異なる取扱いがなされることが防止され、特定デジタルプラットフォーム提供者による事後検証及び運営改善が容易になり、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係に

おける相互理解が促進されることが期待される。

- By taking appropriate action in line with these directions, when engaging in appropriate operation of Specified Digital Platforms, it is expected that acts that may be problematic in terms of protecting the interests of User Providers of Goods, etc. or unreasonably different treatment of User Providers of Goods, etc. will be prevented, subsequent verification and operational improvement by Specified Digital Platform Providers will be facilitated, and mutual understanding between Specified Digital Platform Providers and User Provider of Goods, etc. will be promoted.

## 2. 2 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項

### 2.2 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary for handling complaints from User Providers of Goods, etc. regarding Specified Digital Platforms and the resolution of disputes between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

#### 2. 2. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項

##### 2.2.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order

- 規約変更による提供条件の変更及び取引の拒絶等の行為や提供条件そのものについて、それらの影響を受け得る商品等提供利用者が、それらの内容や理由を不合理と考えた場合に、特定デジタルプラットフォーム提供者に対して直接、苦情の申入れ等を行うことができるような仕組みが存在することは、商品等提供利用者の利益の保護を図るとともに、当該特定デジタルプラットフォーム提供者による取組に対する商品等提供利用者からの理解や信頼を得る上で重要である。
- With regard to modification of the conditions of provision such as revision of the terms of use, refusing provision or other such acts, and the conditions of provisions themselves, in cases where User Providers of Goods, etc. that may be affected by these matters believe that the details or the reasons therefor are unreasonable, the existence of mechanisms that enable them to directly submit complaints and so on to Specify Digital Platform Providers protects the interests of User Provider of Goods, etc. and is important for obtaining the understanding and trust of User Providers of Goods, etc. in the measures taken by Specify Digital Platform Providers.
- 特定デジタルプラットフォーム提供者にとっても、商品等提供利用者から寄せられる苦情は、一般に、商品等提供利用者の事情に対する理解につながるものであり、また、自らの特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善するための端緒とする観点からも重要である。
- For Specified Digital Platform Providers, complaints submitted by User Providers of Goods, etc. generally lead to better understanding of the circumstances of User Providers of Goods, etc. and are important from the perspective of initiating operational improvements in relation to the provision of their own Specified Digital Platforms.
- したがって、特定デジタルプラットフォーム提供者が、こうした観点を踏まえつつ、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。
- Therefore, in light of this perspective, it is important that Specified Digital Platform Providers take appropriate measures in line with the following directions.
  - ① 苦情及び紛争の原因となった事象を、重要性と複雑さに応じて、適切かつ迅速に処理・解決するための仕組みを構築すること
    - (i) Establish mechanisms for appropriate and prompt processing and resolution of circumstances that give rise to complaints and disputes according to their importance and complexity
  - ② 苦情及び紛争を端緒として、苦情及び紛争に関する情報を有効に利用して特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善すること
    - (ii) Improve operations relating to the provision of Specified Digital Platforms by making effective use of information concerning complaints and disputes with complaints and disputes as the starting point

- ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、苦情及び紛争の適切かつ迅速な処理・解決を通じて商品等提供利用者の利益が保護され、ひいては苦情及び紛争を端緒として特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営が改善され、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。
- ・ By taking appropriate action in line with these directions, it is expected that the interests of User Providers of Goods, etc. will be protected through appropriate and prompt processing and resolution of complaints and disputes, operations relating to the provision of Specified Digital Platforms will be improved with those complaints and disputes as the starting point, and mutual understanding will be promoted in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
- 2. 2. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項
- 2.2.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order
  - ・ デジタル広告分野における特定デジタルプラットフォームについては、とりわけ、特定デジタルプラットフォーム提供者がシステム変更やルール変更を行う場合、特定デジタルプラットフォームを利用する広告主及び媒体社等の事業活動に一定の制約を課す場合、又は取引を拒絶する場合に、特定デジタルプラットフォームを利用する広告主及び媒体社等からの合理的な意見・要望等に特定デジタルプラットフォーム提供者が適切な対応を行うことが重要である。
  - ・ With regard to Specified Digital Platforms in the digital advertising field, in cases where a Specified Digital Platform Provider changes systems or rules, cases where certain restrictions are imposed on the business activities of advertisers, media companies, and others that use Specified Digital Platforms, or cases where transactions are refused, it is particularly important that Specified Digital Platform Providers respond appropriately to the reasonable opinions, requests, and so on from the advertisers, media companies, and others that use the Specified Digital Platforms.
  - ・ したがって、特定デジタルプラットフォーム提供者が、こうした観点を踏まえつつ、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。
  - ・ Therefore, in light of this perspective, it is important that Specified Digital Platform Providers take appropriate measures in line with the following directions.
    - ① 苦情及び紛争の原因となった事象を、重要性和複雑さに応じて、適切かつ迅速に処理・解決するための仕組みを構築すること
      - (i) Establish mechanisms for appropriate and prompt processing and resolution of circumstances that give rise to complaints and disputes according to their importance and complexity
        - － とりわけ、提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶に関する商品等提供利用者からの苦情又は問合せについて、適切な対応を行うこと
        - Specifically, make appropriate responses to complaints and inquiries from User Providers of Goods, etc. regarding modification of the conditions of provisions (system changes, revisions of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or refusal to provide Specified Digital Platforms
      - ② 苦情及び紛争を端緒として、苦情及び紛争に関する情報を有効に利用して特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善すること
        - (ii) Improve operations relating to the provision of Specified Digital Platforms by making effective use of information concerning complaints and disputes with complaints and disputes as the starting point
          - － とりわけ、提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶に関する商品等提供利用者からの合理的な意見又は要望等について、適切な対応を行うこと
          - Specifically, making appropriate responses to reasonable opinions and requests from User Providers of Goods, etc. regarding modification of the conditions of provisions (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or

#### refusal to provide Specified Digital Platforms

- ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、苦情及び紛争の適切かつ迅速な処理・解決を通じて商品等提供利用者の利益が保護され、ひいては苦情及び紛争を端緒として特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営が改善され、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。
- ・ By taking appropriate action in line with these directions, it is expected that the interests of User Providers of Goods, etc. will be protected through appropriate and prompt processing and resolution of complaints and disputes, operations relating to the provision of Specified Digital Platforms will be improved with those complaints and disputes as the starting point, and mutual understanding will be promoted in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

#### 2. 3 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項 2.3 Matters relating to the appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with User Providers of Goods, etc. and other related persons

- ・ 一般に、商品等提供利用者との間のみならず、経済産業大臣その他の関係者（以下単に「関係者」という。）の間でも緊密に連絡が行われることにより、国内に所在する多数の関係者の多様な事情を効率的に把握し、当該関係者の意見や知見を踏まえて、適切な対応を行うことが重要である。
- ・ In general, it is important to collaborate closely not only with User Providers of Goods, etc. but also with the Minister of Economy, Trade and Industry and other related parties (hereinafter simply referred to as “Concerned Parties”) in order to efficiently understand the diverse circumstances of the many Concerned Parties present in Japan and make appropriate responses that take into consideration the opinions and knowledge of those Concerned Parties.
- ・ したがって、特定デジタルプラットフォーム提供者が、こうした観点を踏まえつつ、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。
- ・ Therefore, in light of this perspective, it is important that Specified Digital Platform Providers take appropriate measures in line with the following directions.
  - ① 特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者（以下「国内管理人」という。）を選任すること
    - (i) Appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with Concerned Parties (hereinafter referred to as “Domestic Managers”)
    - ② 関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、必要に応じて適切な調整を国内管理人が行うことができる仕組みを構築すること
      - (ii) Creation of mechanisms that enable Domestic Managers to perform appropriate coordination as necessary in relation to management of communications with Concerned Parties and improvement of operations relating to the provision of Specified Digital Platforms through such communications
- ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、国内における関係者と適切に緊密なコミュニケーションが行われ、当該コミュニケーションを踏まえて特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営が改善され、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。
- ・ By taking appropriate action in line with these directions, it is expected that appropriate and close communications will take place with Concerned Parties in Japan, and based on those communications, operations relating to the provision of Specified Digital Platforms will be improved, and mutual understanding will be promoted in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

2. 4 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項

2.4 Beyond what is set forth in the preceding items, matters relating to measures necessary for adequate consideration by Specified Digital Platform Providers of the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc.

2. 4. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項

2.4.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order

- ・ 特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置として、2. 1. 1、2. 2. 1及び2. 3に示された方向性に沿った適切な取組に加えて、特定デジタルプラットフォーム提供者が自主的に商品等提供利用者の意見その他の事情を理解するための仕組みを構築し、自らの行為を振り返り、運営改善の取組を検討し実施するという流れを作ることが重要である。

- ・ As measures necessary for promoting mutual understanding in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc., in addition to appropriate actions in line with the directions specified in 2.1.1, 2.2.1, and 2.3, it will also be important for Specified Digital Platform Providers to establish the following process: create mechanisms for proactively seeking the opinions and understanding the other circumstances of User Providers of Goods, etc., review their own actions, and investigate and implement measures for operational improvement.

- ・ したがって、特定デジタルプラットフォーム提供者が、こうした観点を踏まえつつ、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。

- ・ Therefore, in light of this perspective, it is important that Specified Digital Platform Providers take appropriate measures in line with the following directions.

- ① 商品等提供利用者の意見その他の事情を理解するための仕組みを構築すること

- (i) Create mechanisms for proactively seeking the opinions and understanding the other circumstances of User Providers of Goods, etc.

- ② 商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて商品等提供利用者に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築すること

- (ii) Based on the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc., respond appropriately to User Providers of Goods, etc. and establish mechanisms to use those circumstances as a starting point for operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms

- ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、商品等提供利用者の意見その他の事情が適切に理解され、これを踏まえて商品等提供利用者への対応や運営の改善が行われ、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。

- ・ By taking appropriate action in line with these directions, it is expected that the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc. will be appropriately understood, and based on such understanding, responses to User Providers of Goods, etc. and operations will be improved, and mutual understanding will be promoted in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

2. 4. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項

2.4.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order

- ・ デジタル広告分野における特定デジタルプラットフォームについては、加えて、以下のような特有の事情がある。

- ・ Specified Digital Platforms in the digital advertising field also have the following unique circumstances.

- デジタル広告分野においては、アドフラウド、ブランドセーフティ、ビューアビリティ及びユーザーエクスペリエンスといったデジタル広告の質の問題がある。アドフラウドとは、不正な手段により広告の表示回数等を稼ぎ、広告収入を得る

ことをいう。ブランドセーフティとは、広告の表示に伴い広告主又は媒体社のブランド価値が毀損されないことをいう。ビューアビリティとは、広告の閲覧が期待される者にとって広告が視認可能な状態にあることをいう。ユーザーエクスペリエンスとは、広告を閲覧したことで得られる広告閲覧者の体験をいう。

- In the digital advertising field, there are issues concerning the quality of digital advertising including ad fraud, brand safety, viewability, and user experience. Ad fraud refers to acquiring advertising revenue by increasing the number of times an advertisement is viewed or other metric through fraudulent means. Brand safety refers to preventing harm to the brand value of the advertiser or media company in conjunction with the display of advertisements. Viewability refers to ability of persons who are expected to view an advertisement to see the advertisement. User experience refers to the experience of a viewer of an advertisement as a result of viewing the advertisement.
- こうしたデジタル広告の質の問題は、広告主及び媒体社等を含む業界全体で解決に向けて取り組むべき課題であり、そのためには、業界全体が正しい認識を持った上でデジタル広告の質の問題への対応策を実施することや、それぞれの立場におけるデジタル広告の品質確保の判断基準等について相互に理解を高めて取引を行うことが重要である。他方で、当該問題への認識や当該問題への対策の必要性に対する広告主及び媒体社等の十分な理解は進んでいない。
- These issues of digital advertising quality need to be addressed through action for resolution by the entire industry including advertisers and media companies, and to do this, it is important that the entire industry implement measures to address digital advertising quality issues with an accurate understanding and that each party conduct transactions after enhancing their mutual understanding regarding the decision-making criteria for ensuring the quality of digital advertisement quality. On the other hand, awareness of these issues and the understanding of advertisers, media companies, and others regarding the importance of these issues has not progressed adequately.
- 広告に反応した者に関するオーディエンス・データ（広告閲覧者のウェブサイトの訪問履歴、購入履歴、属性データ、位置情報等を解析し、同様の特徴を持つ広告閲覧者同士のグループに整理した上で、匿名化したデータをいう。以下同じ。）は、広告主等が媒体社やその広告表示枠を合理的に選択する機会を得る上で重要である。他方で、特定デジタルプラットフォーム提供者による広告主等へのオーディエンス・データの提供の実態については、広告主等に提供される情報の十分さや、プライバシー保護をはじめ特定デジタルプラットフォーム提供者が情報の提供に当たり配慮すべき事項等について、特定デジタルプラットフォーム提供者と広告主等との間で認識に隔たりがある。
- Audience data of persons who react to advertisements (meaning anonymized data obtained by analyzing website visit histories, purchase histories, attribute data, location information, and other data concerning advertisement viewers and organizing viewers into groups of viewers with similar characteristics; the same applies hereinafter), is important for advertisers and others to secure opportunities to make reasonable selections of media companies and their advertising spaces. On the other hand, with regard to the actual circumstances of the provision of audience data by Specified Digital Platform Providers to advertisers and others, there is a gap in recognition between Specified Digital Platform Providers and advertisers regarding the adequacy of the information provided to advertisers as well as matters that Specific Digital Platform Providers should take into consideration when providing such information including privacy protections.
- 広告仲介型デジタルプラットフォーム（令第1項の表第4号の中欄に規定する事業の区分に該当する特定デジタルプラットフォームをいう。以下同じ。）については、入札した広告主等と媒体社等が主として競りにより瞬時にマッチングされる仕組みを通じて取引が行われている。そのため、当該特定デジタルプラットフォームを利用する媒体社等が最適なマッチングの機会を得るためには、当該特定デジタルプラットフォームを利用する広告主等に対して、より合理的な入札行動の変容を促すことが重要である。
- With regard to advertising mediation type Digital Platforms (Specified Digital Platforms



corresponding to the business classification prescribed in the middle column of item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order; the same applies hereinafter), transactions are conducted through mechanisms that instantly match advertisers and others with media companies and the like, primarily through bidding. As a result, for media companies and the like to secure opportunities for optical matching using Specified Digital Platforms, it is important to encourage advertisers and others who use those Specified Digital Platforms to change their bidding behavior to be more reasonable.

- ・ したがって、特定デジタルプラットフォーム提供者が、こうした観点を踏まえつつ、以下の方向性に沿った適切な取組を実施することが重要である。
- ・ Therefore, in light of this perspective, it is important that Specified Digital Platform Providers take appropriate measures in line with the following directions.
  - ① 商品等提供利用者の意見その他の事情を理解するための仕組みを構築すること
    - (i) Create mechanisms for proactively seeking the opinions and understanding the other circumstances of User Providers of Goods, etc.
      - － とりわけ、デジタル広告の質の問題に関する特定デジタルプラットフォーム提供者による情報提供や商品等提供利用者の取扱いについて、商品等提供利用者からの苦情又は問合せへの対応を行うこと
      - Specifically, responding to complaints and inquiries from User Providers of Goods, etc. regarding the provision of information by Specified Digital Platform Providers concerning digital advertising quality issues and the treatment of User Provider of Goods, etc.
    - ② 商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて商品等提供利用者に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築すること
      - (ii) Based on the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc., respond appropriately to User Providers of Goods, etc. and establish appropriate mechanisms to use those circumstances as a starting point for operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms
        - － とりわけ、デジタル広告の質の問題に関する商品等提供利用者の理解をより一層高めるため、商品等提供利用者に対して、法第5条に基づき開示が求められる場合も含め、適切な情報の提供等の対応を行うこと
        - Specifically, making responses such as the appropriate provision of information including in cases where disclosure to User Providers of Goods, etc. is required pursuant to Article 5 of the Act in order to enhance the understanding of User Providers of Goods, etc. regarding digital advertising quality issues
        - － とりわけ、デジタル広告の質の問題に関する特定デジタルプラットフォーム提供者による情報提供や商品等提供利用者の取扱いについて、商品等提供利用者からの意見を積極的に聴きながら、特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善すること
        - Specifically, improving operations relating to the provision of Specified Digital Platforms while proactively seeking the opinions of User Providers of Goods, etc. regarding the provision of information by Specified Digital Platform Providers concerning digital advertising quality issues and the treatment of User Provider of Goods, etc.
        - － とりわけ、デジタル広告の質の問題への対策並びに広告主及び媒体社等によるデジタル広告の質の問題への認識の向上に向けた業界全体の取組に、主体的に参画すること
        - Specifically, proactively participating in industry-wide efforts to address digital advertising quality issues and measures designed to raise awareness regarding digital advertising quality issues on the part of advertisers, media companies, and others
        - － とりわけ、メディア一体型広告デジタルプラットフォームについては、オーディエンス・データの提供に関する商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて適切な対応を行うこと
        - Specifically, with respect to media-integrated advertising Digital Platforms, responding appropriately, taking into consideration the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc. regarding the provision of audience data

- ③ 広告仲介型デジタルプラットフォームについては、特定デジタルプラットフォーム提供者と媒体社等との間の取引関係における相互理解の促進を図るため、一般利用者に対しても、2. 1から2. 4までに示した基本的な方向性を実現するための手続・体制を整備すること
- (iii) With regard to advertising mediation type Digital Platforms, establishing procedures and systems for achieving the fundamental directions specified in 2.1 to 2.4 with regard to General Users as well in order to promote mutual understanding in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and media companies, etc.
  - ・ こうした方向性に沿った適切な取組が実施されることにより、商品等提供利用者の意見その他の事情が適切に理解され、これを踏まえて商品等提供利用者への対応や運営の改善が行われ、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解が促進されることが期待される。
  - ・ By taking appropriate action in line with these directions, it is expected that the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc. will be appropriately understood, and based on such understanding, responses to User Providers of Goods, etc. and operations will be improved, and mutual understanding will be promoted in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.

### 3 具体的な取組例

#### 3. Specific examples of action

3. 1 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項

3.1 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary to ensure that the provision of Specified Digital Platforms to User Providers of Goods, etc. is performed fairly

3. 1. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項

3.1.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order

- ・ 2. 1. 1 に示した方向性全体について、以下の具体的な取組例が考えられる。
- ・ The following specific examples of measures are possible with regard to the overall directions specified in 2.1.1.
  - ▷ 2. 1. 1 に示した方向性に沿って措置を講じるに当たっての基本的な考え方や具体的に講じる措置等について記載した行動指針を策定し、特定デジタルプラットフォーム提供者の役員や職員への浸透を図ることが考えられる。そうした取組を更に実効的なものとするために、当該行動指針を商品等提供利用者に対して開示することや、一般に公表することも考えられる。また、商品等提供利用者からの意見や自己評価等を踏まえて、定期的に当該行動指針を検証し、必要に応じて見直すことが考えられる。
  - ▷ When taking measures in line with the directions specified in 2.1.1, action guidelines setting forth basic approaches and specific measures to be taken can be formulated and disseminated to the officers and employees of Specified Digital Platform Providers. To make such measures even more effective, such action guidelines could be disclosed to User Providers of Goods, etc. and to the general public. In addition, based on opinions from User Providers of Goods, etc., self-assessments, and so on, such action guidelines could be periodically verified and modified as necessary.
  - ▷ 2. 1. 1 に示した方向性に沿って措置を講じるに当たって、企業グループ・企業組織全体としてのガバナンス体制を整備することが考えられる。
  - ▷ When taking measures in line with the directions specified in 2.1.1, corporate groups and entire corporate organizations could establish governance systems.
- ・ 2. 1. 1 に示した①から③までの各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。
- ・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) to (iii) of 2.1.1.
  - ① 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者に対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を

行う場合でも) 商品等提供利用者の利益に配慮した適切な対応を行うこと

(i) Before performing certain acts, such as changing the conditions of provisions to User Providers of Goods, etc., perform appropriate evaluations and based on such evaluations (even in the case where the relevant act is performed), take appropriate action that takes into consideration the interests of User Providers of Goods, etc.

- ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者は、商品等提供利用者に影響を与える行為の実施判断前に、以下の観点から評価を行うことが考えられる。
- ▷ Specified Digital Platform Providers could make assessments from the following perspectives before making determinations regarding acts that will have an impact on User Providers of Goods, etc.
  - ・ 当該行為の必要性
  - ・ Necessity of the relevant act;
  - ・ 当該行為が商品等提供利用者に与える影響及び不利益
  - ・ Effects on and detriment to User Providers of Goods, etc. as a result of the relevant act
    - ・ 商品等提供データの利用により商品等提供利用者に与える影響及び不利益
  - ・ Effects on and detriment to User Providers of Goods, etc. from use of the Goods, etc. provision data
    - ・ その他公正性を確保する観点から必要となる事項
  - ・ Other matters necessary from the perspective of protecting fairness
- ▷ 法第5条に基づき商品等提供利用者に対する開示が求められる場合も含め、特定デジタルプラットフォーム提供者は、商品等提供利用者に対して、事前評価を踏まえた行為の実施判断の理由等を、合理的な範囲で、事前に説明することが考えられる。
- ▷ Specified Digital Platform Providers could provide prior explanations to User Providers of Goods, etc. to a reasonable extent regarding the basis of their decisions to conduct certain acts based on prior assessments including in cases where disclosure is required to User Providers of Goods, etc. pursuant to Article 5 of the Act.
- ▷ 法第5条に基づき商品等提供利用者に対する開示が求められる場合も含め、特定デジタルプラットフォーム提供者は、事前評価を踏まえて、商品等提供利用者に対して大きな影響を与える行為を実施するに当たっては、通常よりも長い事前通知期間を設ける等、商品等提供利用者に対して十分に検討・対応できる時間を設けるために適切な措置を実施することや、可能な場合には、必要に応じて商品等提供利用者に他の選択肢を用意することが考えられる。
- ▷ When Specified Digital Platform Providers perform acts that have a significant impact on User Providers of Goods, etc. based on prior assessments including cases where disclosure to User Providers of Goods, etc. is required pursuant to Article 5 of the Act, setting a notification period that is longer than usual, taking appropriate measures to provide time for User Providers of Goods, etc. to adequately investigate and respond, and when possible, preparing other options for User Providers of Goods, etc. as necessary are possible.

② 個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築すること

(ii) Establish appropriate mechanisms to ensure consistent and fair decisions when performing individual acts

- ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者は、商品等提供利用者の取扱いに関して、審査その他の判断の一貫性及び公平性を保つため、判断の基準を定めること、当該基準自体に対する異議申立ての仕組みを設けること、当該基準の運用が異なることがないように判断に不服がある場合には不服申立ての仕組みを設けることや特定デジタルプラットフォーム提供者の担当者向けの情報共有を行うことが考えられる。
- ▷ In order to maintain consistency and fairness in screening and decision-making with regard to the treatment of User Providers of Goods, etc., Specified Digital Platform Providers could establish decision-making criteria, establish mechanisms for submitting

objections to those criteria, establish mechanisms for making complaints and sharing information with the responsible personnel of Specified Digital Platform Providers in cases where there is any disagreement with a decision so that there are no disparities in the operation of those standards.

- ▷ 商品等提供利用者の取扱いに関する判断の基準は、商品等提供利用者による潜脱行為の可能性を考慮した上で商品等提供利用者にとって可能な限り予見可能性のある基準とすることが考えられる。
- ▷ Decision-making criteria relating to the treatment of User Providers of Goods, etc. could be made as foreseeable as possible by User Providers of Goods, etc., taking into account the possibility of User Providers of Goods, etc. circumventing the standards.

③ 特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上につながる適切な仕組みを構築すること

(iii) Establish appropriate mechanisms that lead to self-initiated improvement of the fairness of Specified Digital Platforms

- ▷ 商品等提供利用者に対する行為の内容、判断の根拠、判断の責任者、関連して商品等提供利用者から寄せられた意見、苦情その他の関連情報について、事後検証及び運営改善が容易となるよう、合理的な範囲で、社内に適切に記録・保管することが考えられる。当該記録に基づき、商品等提供利用者に対する自己の行為を事後検証し、運営の改善を検討・実施することが考えられる。
- ▷ With regard to the details of acts in relation to User Providers of Goods, etc., the basis for decisions, persons responsible for making decisions, and relevant opinions, complaints, and other relevant information received from User Providers of Goods, etc., appropriate internal record-keeping and retention could be performed to a reasonable degree in order to facilitate subsequent verification and operational improvement. Based on such records, Specified Digital Platform Providers could subsequently verify their actions toward User Providers of Goods, etc. and investigate and implement operational improvements.
- ▷ 当該行為について、必要に応じて第三者による評価や監査を受けることが考えられる。
- ▷ Third-party evaluation and audits of such conduct could be performed as necessary.

3. 1. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項  
3.1.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order

- ・ 2. 1. 2に示した①から③までの各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。

・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) to (iii) of 2.1.2.

① 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者に対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を行う場合でも）商品等提供利用者の利益に配慮した適切な対応を行うこと

(i) Before performing certain acts, such as changing the conditions of provisions to User Providers of Goods, etc., perform appropriate evaluations and based on such evaluations (even in the case where the relevant act is performed), take appropriate action that takes into consideration the interests of User Providers of Goods, etc.

- ▷ 提供条件の変更等商品等提供利用者の事業に大きな影響を与え得る事項については、取引規模の大小を問わず、商品等提供利用者が検討・対応に要する時間等を踏まえ、適切な説明の機会を設けることが考えられる。
- ▷ With regard to matters that could have a significant impact on the business of User Providers of Goods, etc. such as modification of the terms of provision, opportunities to provide appropriate explanations could be created based on the time that User Providers of Goods, etc. would require to investigate and respond and other factors, regardless of the scale of transactions.

② 個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築すること

(ii) Establish appropriate mechanisms to ensure consistent and fair decisions when performing

individual acts

▷ メディア一体型広告デジタルプラットフォームについては、商品等提供利用者の求めに応じて第三者ツールを提供する者に対して、第三者ツールの接続を可能とする条件を事前に示した上で、当該条件を適切に運用し、及び不当に接続を拒絶することのないように対応を行うことが考えられる。

▷ With regard to media-integrated advertising Digital Platforms, Specified Digital Platform Providers could, in response to requests from User Providers of Goods, etc., disclose in advance to providers of third-party tools the conditions that will enable connection of those tools, properly operate those conditions, and take measures to ensure that connections are not improperly refused.

③ 特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上につながる適切な仕組みを構築すること

(iii) Establish appropriate mechanisms that lead to self-initiated improvement of the fairness of Specified Digital Platforms

▷ 商品等提供利用者に対する利益相反・自社優遇により商品等提供利用者が不当に最適なマッチングの機会を逸することのないよう、以下の事項を含む方針を策定し、当該方針に基づいて、必要な措置を実施することが考えられる。

▷ Policies including the following matters could be formulated in advance and necessary measures could be taken in accordance with those policies to avoid unjustifiable missed opportunities for optimal matching by User Providers of Goods, etc. as a result of Conflicts of Interest with User Providers of Goods, etc. and Self-Preference.

・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型

・ Types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference

・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法

・ Business operating methods relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference

・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営体制の整備

・ Establishment of business operating systems relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference

なお、当該事業の運営方法及び運営体制の取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。

The following specific examples of measures are possible with regard to business operating methods and operating systems.

・ 利益相反・自社優遇が生じ得る部門の分離や部門間での情報遮断措置（システム上のアクセス制限や物理上の遮断措置等）

・ Measures to isolate divisions where Conflicts of Interest or Self-Preference may occur and measures to block the flow of information between divisions (restrictions on system access, physical blocking measures, etc.)

・ 利用者への十分な説明（利益相反・自社優遇として想定される取引の内容の説明、利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法・運営体制の説明等）

・ Adequate explanations to users (explanations of the details of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference, explanations of business operating methods and operating systems relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference, etc.)

・ 利益相反・自社優遇につながり得る情報に接する者の行動規範の策定

・ Formulation of codes of conduct for people who have access to information that may lead to Conflicts of Interest or Self-Preference

・ 利益相反・自社優遇が生じ得ないようなシステム的设计・導入

・ Design and introduction of systems to prevent the occurrence of Conflicts of Interest and Self-Preference

・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営手続の明確化や運営管理の一元化（責任者の設置等）

- ・ Clarification of business operating procedures and standardization of operational management in relation to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference (appointment of responsible persons, etc.)
  - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法・運営体制の有効性の定期的な検証（内部モニタリング及び外部モニタリングの実施等）
  - ・ Periodic verification of the effectiveness of business operating methods and operational systems in relation to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference (implementation of internal monitoring and external monitoring, etc.)
3. 2 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項
- 3.2 Matters relating to the establishment of systems and procedures necessary for handling complaints from User Providers of Goods, etc. regarding Specified Digital Platforms and the resolution of disputes between Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc.
3. 2. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項
- 3.2.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order
- ・ 2. 2. 1 に示した①と②の各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。
  - ・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) and (ii) of 2.2.1.
    - ① 苦情及び紛争の原因となった事象を、重要性和複雑さに応じて、適切かつ迅速に処理・解決するための仕組みを構築すること
    - (i) Establish mechanisms for appropriate and prompt processing and resolution of circumstances that give rise to complaints and disputes according to their importance and complexity
      - ▷ 商品等提供利用者からの苦情に関して、商品等提供利用者が特定デジタルプラットフォーム提供者に対して直接、容易に、無償で、苦情を申し出ることができる体制や手続を整備することが考えられる。
      - ▷ With regard to complaints from User Providers of Goods, etc., systems and procedures could be organized to enable User Providers of Goods, etc. to submit complaints directly, easily, and free of charge to Specified Digital Platform Providers.
      - ▷ 商品等提供利用者からの苦情を適切かつ迅速に処理するための対応マニュアル及び業務フローを構築することが考えられる。また、商品等提供利用者からの苦情ごとの個別の事情に沿った対応を可能とするため、対応を行う職員に対して関連する情報を共有することが考えられる。
      - ▷ Manuals on responses and workflows could be created for handling complaints from User Providers of Goods, etc. appropriately and promptly. Also, relevant information could be shared with employees who perform responses in order to enable responses tailored to the individual circumstances of each complaint from a User Provider of Goods, etc.
      - ▷ 事案の内容及び苦情の重要性和複雑さに応じて合理的な期間内に苦情を処理するとの基本方針や、必要に応じて初動期間等の目安となる所要期間や処理プロセスを定め、その旨を商品等提供利用者にあらかじめ開示することが考えられる。その際、当該目安となる所要期間を超えることが見込まれる場合には、苦情を申し出た商品等提供利用者に対して誠実に説明することが考えられる。
      - ▷ Basic policies on complaint handling within reasonable periods according to the particulars of the matter and the importance and complexity of the complaint as well as target time frames required for responding including an initial response period and handling procedures could be established and this information could be disclosed in advance to User Providers of Goods, etc. as needed. At such times, if it is expected that the target timeframe will be exceeded, a good faith explanation could be provided to the

User Provider of Goods, etc. who submitted a complaint.

- ▷ 苦情を申し出た商品等提供利用者に対して、苦情の処理を行った後のフォローアップ（追跡調査、事後点検）を必要に応じて行うことが考えられる。
  - ▷ Follow-ups (follow-up and post inspections) could be performed after processing complaints with User Providers of Goods, etc. who submitted complaints as necessary.
  - ▷ 当事者間において解決できない紛争が生じた場合に裁判外での解決を試みるため、必要に応じて外部の苦情・紛争を処理するシステム（裁判外紛争解決手続（ADR）等）の活用を検討することが考えられる。調停人を利用する場合には、公平性や独立性が確保されている調停人を複数名指定すること、日本語での対応が可能な調停人を指名すること、当該指定された調停人等の調停に関する情報をあらかじめ商品等提供利用者に対して開示すること等を検討することが考えられる。その際、特定デジタルプラットフォーム提供者側は誠実に調停に参加するとともに当該調停に係る費用のうち合理的と認められる割合を負担することが考えられる。
  - ▷ The use of external complaint and dispute handling systems (such as alternative dispute resolution (ADR)) could be investigated as necessary as attempts to achieve out-of-court settlement in instances where disputes that do not appear to be resolvable among the parties occur. In cases where mediators are used, nomination of multiple mediators who will ensure fairness and transparency, nomination of mediators who can respond in Japanese, and prior disclosure to User Providers of Goods, etc. of information regarding mediation including nominated mediators could be investigated. At such times, Specified Digital Platform Providers could participate in good faith in mediation and bear a portion of the mediation-related expenses to a degree deemed reasonable.
  - ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者及び商品等提供利用者双方の負担を軽減し、効率的かつ効果的に苦情の処理及び紛争の解決を行うことができる場合には、苦情の処理及び紛争の解決に関して、必要に応じて商品等提供利用者の組織する団体と適切に協力することが考えられる。
  - ▷ In cases where it is possible to reduce the burdens on both Specified Digital Platform Providers and User Providers of Goods, etc. and to efficiently and effectively process complaints and resolve disputes, Specified Digital Platform Providers could cooperate appropriately with bodies organized by User Providers of Goods, etc. as necessary.
- ② 苦情及び紛争を端緒として、苦情及び紛争に関する情報を有効に利用して特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営を改善すること
- (ii) Improve operations relating to the provision of Specified Digital Platforms by making effective use of information concerning complaints and disputes with complaints and disputes as the starting point
- ▷ 苦情及び紛争の内容、件数、件数の増減、その理由の分析、苦情及び紛争の内容と（特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に向けた）自主的取組との関連性についての自己評価を行うことが考えられる。その上で、当該自己評価の内容、運営改善を行った場合には当該運営改善の内容を、苦情や紛争の件数、主要な類型、苦情の処理及び紛争の解決に要した平均的な期間等の情報とともに、商品等提供利用者へ開示することや、必要に応じて一般に公表することが考えられる。
  - ▷ Self-assessments could be performed concerning the relationship between details, numbers, and changes in numbers of complaints and disputes, analysis of the reasons for complaints and disputes, and the details of complaints and disputes and self-initiated measures (for the purpose of making operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms). In addition, the particulars of such self-assessments and, in cases where operational improvements were made, the details of those operational improvements along with information regarding the number of complaints and disputes, the major types of complaints and disputes, and the average time required to process complaints and resolve disputes could be disclosed to User Providers of Goods, etc. or to the general public as necessary.
  - ▷ 商品等提供利用者から寄せられた苦情の処理及び紛争の解決に関する情報を、

事後検証及び運営改善が容易となるよう、合理的な範囲で、社内に適切に記録・保管することが考えられる。当該記録に基づき、苦情の処理及び紛争の解決に関する体制及び手続が十分に機能したか事後検証し、運営の改善を検討・実施することが考えられる。

- Records of information relating to processing of complaints submitted by and resolution of disputes with User Providers of Goods, etc. could be internally created and maintained appropriately to a reasonable degree to facilitate subsequent verification and operational improvements. Based on such records, Specified Digital Platform Providers could subsequently verify whether systems and procedures relating to processing of complaints and resolution of disputes are performing adequately and investigate and implement operational improvements.

3. 2. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項  
3.2.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order

- 2. 2. 2に示した方向性全体について、以下の具体的な取組例が考えられる。  
The following specific examples of measures are possible with regard to the overall directions specified in 2.2.2.

- ▷ 提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶について商品等提供利用者が交渉を求めている事項や、それに対する特定デジタルプラットフォーム提供者の対応状況を、商品等提供利用者の開示することが考えられる。

- Matters regarding which User Providers of Goods, etc. requested negotiation with respect to modification of the conditions of provision (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or the refusal to provide Specified Digital Platforms and the status of responses to such requests by Specified Digital Platform Providers could be disclosed to User Providers of Goods, etc.

- ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者が国内又は外国にあるかを問わず、以下の対応を行うことが考えられる。

- Specified Digital Platform Providers could make the following responses, whether they are located in Japan or another country.

- 特定デジタルプラットフォーム提供者の国内の関係者が、提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶についての詳細を商品等提供利用者に説明できるようにするとともに、商品等提供利用者の意見を踏まえて対応を検討し、及び判断できる体制を整備すること。

- The domestic affiliated parties of Specified Digital Platform Providers could make it possible to provide explanations to User Providers of Goods, etc. regarding modification of the conditions of provision (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or the refusal to provide Specified Digital Platforms and could also investigate responses based on the opinions of User Providers of Goods, etc. and create systems to make determinations

- 特定デジタルプラットフォーム提供者が外国にあるため当該体制を整備することが困難な場合には、商品等提供利用者の求めに応じ、当該商品等提供利用者との間で、当該外国における担当者との直接の意見交換の機会を設けること。

- In cases where establishment of the relevant systems would be difficult because Specified Digital Platform Providers are located overseas, creation of opportunities for the direct exchange of opinions with the responsible persons in the relevant foreign countries with User Providers of Goods, etc. in response to requests from the relevant User Providers of Goods, etc.

- 提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶が検討されている段階で、国内の商品等提供利用者との間で、意見交換の機会を設けること。

- Creation of opportunities for the exchange of opinions with User Providers of Goods, etc. at the investigation stage of modification of the conditions of provisions (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or refusal to



## provide Specified Digital Platforms

3. 3 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項

3.3 Matters relating to the appointment of persons who perform necessary management of business in Japan for Specified Digital Platform Providers to communicate closely with User Providers of Goods, etc. and other related persons

・ 2. 3 に示した①と②の各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。

・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) and (ii) of 2.3.

① 特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内管理人を選任すること

(i) Appointment by Specified Digital Platform Providers of Domestic Managers to communicate closely with Concerned Parties

▷ 以下の役割を担う国内管理人を選任することが考えられる。

・ Domestic Managers who perform the following roles could be appointed.

・ 国内における関係者との間のコミュニケーションを管理すること

・ Manage communications with Concerned Parties in Japan

・ 当該コミュニケーションを踏まえて、必要に応じて特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に向けた調整を、適切かつ主体的に行うこと

・ Appropriately and proactively coordinate to make operational improvements regarding the provision of Specified Digital Platforms as necessary based on such communications

② 関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、必要に応じて適切な調整を国内管理人が行うことができる仕組みを構築すること

(ii) Creation of mechanisms that enable Domestic Managers to perform appropriate coordination as necessary in relation to management of communications with Concerned Parties and improvement of operations relating to the provision of Specified Digital Platforms through such communications

▷ 国内管理人を補助すべき適切な部署の担当者を選任することが考えられる。

・ Personnel could be appointed to the appropriate departments to support Domestic Managers.

▷ 関係者からの連絡を受け付けるため、選任した国内管理人及び補助者の氏名、役職、連絡先その他のコミュニケーションのために必要な事項を関係者に開示することが考えられる。

・ To receive communications from Concerned Parties, the names, titles, and contact information of appointed Domestic Managers and assistants and other matters necessary for communications could be disclosed to Concerned Parties.

3. 4 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項

3.4 Beyond what is set forth in the preceding items, matters relating to measures necessary for adequate consideration by Specified Digital Platform Providers of the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc.

3. 4. 1 令第1項の表各号の中欄に規定する事業の区分に共通する事項

3.4.1 Matters common to all business classifications specified in the middle columns of each item of the table in paragraph (1) of the Order

・ 2. 4. 1 に示した①と②の各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。

・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) and (ii) of 2.4.1.

① 商品等提供利用者の意見その他の事情を理解するための仕組みを構築すること

(i) Create mechanisms for proactively seeking the opinions and understanding the other circumstances of User Providers of Goods, etc.

- ▷ 特定デジタルプラットフォームに関する事項について、商品等提供利用者又はその団体との間で、必要に応じて適切に意見交換の機会を設けることが考えられる。
- ▷ With regard to matters concerning Specified Digital Platforms, opportunities could be created for the appropriate exchange of opinions with User Providers of Goods, etc. or organizations of User Providers of Goods, etc. as necessary.
- ② 商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて商品等提供利用者に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築すること
- (ii) Based on the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc., respond appropriately to User Providers of Goods, etc. and establish mechanisms to use those circumstances as a starting point for operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms
  - ▷ 意見交換の機会を通じ、商品等提供利用者及びその団体から合理的な意見が寄せられた場合には、必要に応じて特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善を行うことが考えられる。
  - ▷ Through opportunities for the exchange of opinions, when reasonable opinions are received from User Providers of Goods, etc. and organizations of User Providers of Goods, etc., operational improvements could be made regarding the provision of Specified Digital Platforms as necessary.
  - ▷ 意見交換の結果やこれを踏まえた運営の改善について、必要に応じて第三者の意見を聴取することが考えられる。
  - ▷ The opinions of third parties could be sought based on the results of exchanges of opinions and operational improvements based on those results.
  - ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者が、商品等提供利用者に対して自社ルールを適用するに当たっては、グローバルな自社ルールを全世界に一律に適用することが商品等提供利用者の公平な取扱いであるとの考え方に基づき自社ルールを全世界に一律に適用することも考えられる。他方で、当該自社ルールを形式的に一律に適用するのではなく、国内の法令、制度、自主的な規律及び商慣習により当該自社ルールの趣旨・目的が実現されているかを十分に勘案しつつ、商品等提供利用者の利益保護の観点から、必要に応じて適切な対応を行うことも考えられる。
  - ▷ When applying internal rules to User Providers of Goods, etc., Specified Digital Platform Providers could apply their internal rules uniformly on a global basis based on the idea that the uniform application of internal rules to all User Providers of Goods, etc. constitutes fair treatment of User Providers of Goods, etc. On the other hand, rather than applying internal rules in a formalistic and uniform manner, Specified Digital Platform Providers could take appropriate measures as necessary from the perspective of protecting the interests of User Providers of Goods, etc. while adequately taking into consideration whether the purposes and objectives of such internal rules can be achieved through domestic laws and regulations, systems, voluntary rules, and business practices.
- 3. 4. 2 令第1項の表第3号及び第4号の中欄に規定する事業の区分に係る事項
- 3.4.2 Matters relating to business classifications specified in the middle columns of item (iii) and item (iv) of the table in paragraph (1) of the Order
  - ・ 2. 4. 2に示した①から③までの各方向性に沿った取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。
  - ・ The following specific examples of measures are possible with regard to actions taken in line with each of the directions set forth in (i) to (iii) of 2.4.2.
    - ① 商品等提供利用者の意見その他の事情を理解するための仕組みを構築すること
    - (i) Create mechanisms for proactively seeking the opinions and understanding the other circumstances of User Providers of Goods, etc.
      - ▷ デジタル広告の質の問題について、特定デジタルプラットフォーム提供者による情報提供や商品等提供利用者の取扱いに関する商品等提供利用者からの苦情又は問合せに適切に対応を行うことが考えられる。

- ▶ Appropriate responses could be made to complaints and inquiries from User Providers of Goods, etc. regarding the provision of information by Specified Digital Platform Providers concerning digital advertising quality issues and the treatment of User Provider of Goods, etc.
- ② 商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて商品等提供利用者に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築すること
- (ii) Based on the opinions and other circumstances of User Providers of Goods, etc., respond appropriately to User Providers of Goods, etc. and establish mechanisms to use those circumstances as a starting point for operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms
  - ▷ デジタル広告の質の問題について、法第5条に基づき商品等提供利用者に対する開示が求められる場合も含め、商品等提供利用者が閲覧する画面等において広告の質の問題に関する情報を分かりやすく表示することや、特定デジタルプラットフォーム提供者から取得が可能なデジタル広告の質の問題に関する情報の内容やデジタル広告の質の問題への対策につながる取組を説明すること等を通じ、商品等提供利用者の理解を高めることが考えられる。
  - ▶ With regard to digital advertising quality issues, information relating to advertising quality issues could be displayed in an easy-to-understand manner on screens that User Providers of Goods, etc. view, including cases where disclosure to User Providers of Goods, etc. is required pursuant to Article 5 of the Act, and the understanding of User Providers of Goods, etc. could be enhanced by providing explanations of the details of information regarding digital advertising quality issues that can be obtained from Specified Digital Platform Providers and of countermeasures to address digital advertising quality issues.
  - ▷ デジタル広告の質の問題に関する特定デジタルプラットフォーム提供者による情報提供や商品等提供利用者の取扱いについて、商品等提供利用者から合理的な意見が寄せられた場合には、必要に応じて適切な対応を行うことが考えられる。
  - ▶ In cases where reasonable opinions are received from User Providers of Goods, etc. regarding the provision of information by Specified Digital Platform Providers concerning digital advertising quality issues and the treatment of User Provider of Goods, etc., appropriate responses could be made as necessary.
  - ▷ デジタル広告の質の問題への対策並びに広告主及び媒体社等によるデジタル広告の質の問題への認識の向上に向けた業界全体の取組に対して、特定デジタルプラットフォーム提供者が有する情報を提供し、又は実施すべき取組を提案して実行する等、主体的に参画することが考えられる。
  - ▶ Specified Digital Platform Providers could proactively participate in industry-wide measures to address digital advertising quality issues and to raise awareness of digital advertising quality issues among advertisers, media companies, and others by providing information in their possession and proposing and implementing measures that should be carried out.
  - ▷ メディア一体型広告デジタルプラットフォームについては、オーディエンス・データとして商品等提供利用者が提供を求める情報について、当該商品等提供利用者向けの相談窓口の設置や当該商品等提供利用者からの意見聴取を通じて合理的な意見が寄せられた場合には、特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善を行う等、必要に応じて適切な対応を行うことが考えられる。
  - ▶ With regard to media-integrated advertising Digital Platforms, if reasonable opinions are received for the information which User Providers of Goods, etc. request to provide in the form of audience data through the creation of consultation desks for User Providers of Goods, etc. and by seeking the opinions of User Providers of Goods, etc., appropriate responses can be made as necessary, such as by making operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms.

- ③ 広告仲介型デジタルプラットフォームについては、特定デジタルプラットフォーム提供者と媒体社等との間の取引関係における相互理解の促進を図るため、一般利用者に対しても、2.1から2.4までに示した基本的な方向性を実現するための手続・体制を整備すること
- (iii) With regard to advertising mediation type Digital Platforms, establishing procedures and systems for achieving the fundamental directions specified in 2.1 to 2.4 with regard to General Users as well in order to promote mutual understanding in transactional relationships between Specified Digital Platform Providers and media companies, etc.
- ▷ 提供条件の変更等、一般利用者の入札行動に大きな影響を与え得る行為については、これが商品等提供利用者の利益に与える影響に鑑み、取引規模の大小を問わず、一般利用者が検討・対応に要する時間等を踏まえ、適切な説明の機会を設けることが考えられる。
  - ▷ With regard to acts that could have a significant impact on the bidding behavior of General Users, such as modification of the terms of provision, in light of the impact from this on the interests of User Providers of Goods, etc., opportunities to provide appropriate explanations could be created based on the time that General Users would require to investigate and respond and other factors, regardless of the scale of transactions.
  - ▷ 一般利用者が特定デジタルプラットフォーム提供者による提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）に十分に検討・対応できる時間を設けた上で、一般利用者に対して当該提供条件の変更の内容及び理由を事前に通知及び説明することが考えられる。
  - ▷ After setting a sufficient period for General Users to adequately investigate and respond to changes to the conditions of provision (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) by Specified Digital Platform Providers, notification and explanations of the details of and reasons for the changes to those conditions of provisions could be provided to General Users in advance.
  - ▷ 特定デジタルプラットフォームの提供の全部を拒絶するときは、一般利用者が十分に検討・対応できる時間を設けた上で、一般利用者に対して当該拒絶の内容及び理由を事前に通知及び説明することが考えられる。
  - ▷ If the provision of a Specified Digital Platform is refused in its entirety, after setting a period for General Users to adequately investigate and respond, notification and an explanation of the details of and reasons for such refusal could be provided to General Users in advance.
  - ▷ 特定デジタルプラットフォームの提供の一部を拒絶するときは、一般利用者に対して当該拒絶の内容及び理由を通知及び説明することが考えられる。
  - ▷ If the provision of a Specified Digital Platform is refused in part, notification and an explanation of the details of and reasons for such refusal could be provided to General Users.
  - ▷ 一般利用者の求めに応じて第三者ツールを提供する者に対して、第三者ツールの接続を可能とする条件を事前に示した上で、当該条件を適切に運用し、及び不当に接続を拒絶することのないように対応を行うことが考えられる。
  - ▷ Specified Digital Platform Providers could disclose in advance to providers of third-party tools in response to requests from General Users the conditions that will enable connection of those tools, properly operate those conditions, and take measures to ensure that connections are not improperly refused.
  - ▷ 一般利用者に対する利益相反・自社優遇により商品等提供利用者が不当に最適なマッチングの機会を逸することのないよう、以下の事項を含む方針を策定し、当該方針に基づいて、必要な措置を実施することが考えられる。
  - ▷ Policies including the following matters could be formulated in advance and necessary measures could be taken in accordance with those policies to avoid unjustifiable missed opportunities for optimal matching by User Providers of Goods, etc. as a result of Conflicts of Interest with General Users and Self-Preference.
    - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型

- ・ Types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference
    - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法
  - ・ Business operating methods relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference
    - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営体制の整備
  - ・ Establishment of business operating systems relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference
- なお、当該事業の運営方法及び運営体制の取組の例として、以下の具体的な取組例が考えられる。
- The following specific examples of measures are possible with regard to business operating methods and operating systems.
- ・ 利益相反・自社優遇が生じ得る部門の分離や部門間での情報遮断措置（システム上のアクセス制限や物理上の遮断措置等）
  - ・ Measures to isolate divisions where Conflicts of Interest or Self-Preference may occur and measures to block the flow of information between divisions (restrictions on system access, physical blocking measures, etc.)
    - ・ 利用者への十分な説明（利益相反・自社優遇として想定される取引の内容の説明、利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法・運営体制の説明等）
  - ・ Adequate explanations to users (explanations of the details of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference, explanations of business operating methods and operating systems relating to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference, etc.)
    - ・ 利益相反・自社優遇につながり得る情報に接する者の行動規範の策定
  - ・ Formulation of codes of conduct for people who have access to information that may lead to Conflicts of Interest or Self-Preference
    - ・ 利益相反・自社優遇が生じ得ないようなシステムの設計・導入
  - ・ Design and introduction of systems to prevent the occurrence of Conflicts of Interest and Self-Preference
    - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営手続の明確化や運営管理の一元化（責任者の設置等）
  - ・ Clarification of business operating procedures and standardization of operational management in relation to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference (appointment of responsible persons, etc.)
    - ・ 利益相反・自社優遇として想定される取引の類型に係る事業の運営方法・運営体制の有効性の定期的な検証（内部モニタリング及び外部モニタリングの実施等）
  - ・ Periodic verification of the effectiveness of business operating methods and operational systems in relation to types of transactions that may be considered Conflicts of Interest or Self-Preference (implementation of internal monitoring and external monitoring, etc.)
- ▷ 提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶について一般利用者が交渉を求めている事項や、それに対する特定デジタルプラットフォーム提供者の対応状況を、一般利用者へ開示することが考えられる。
- ▷ Matters regarding which General Users requested negotiation with respect to modification of the conditions of provision (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or the refusal to provide Specified Digital Platforms and the status of responses to such requests by Specified Digital Platform Providers could be disclosed to General Users.
- ▷ 特定デジタルプラットフォーム提供者が国内又は外国にあるかを問わず、以下の対応を行うことが考えられる。
- ▷ Specified Digital Platform Providers could make the following responses, whether they are located in Japan or another country.

- ・ 特定デジタルプラットフォーム提供者の国内の関係者が、提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶についての詳細を一般利用者に説明できるようにするとともに、一般利用者の意見を踏まえて対応を検討し、及び判断できる体制を整備すること。
- ・ The domestic affiliated parties of Specified Digital Platform Providers could make it possible to provide explanations to General Users regarding modification of the conditions of provision (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or the refusal to provide Specified Digital Platforms and could also investigate responses based on the opinions of General Users and create systems to make determinations
- ・ 特定デジタルプラットフォーム提供者が外国にあるため当該体制を整備することが困難な場合には、一般利用者の求めに応じ、当該一般利用者との間で、当該外国における担当者との直接の意見交換の機会を設けること。
- ・ In cases where establishment of the relevant systems would be difficult because Specified Digital Platform Providers are located overseas, creation of opportunities for the direct exchange of opinions with the responsible persons in the relevant foreign countries with General Users in response to requests from the relevant General Users.
- ・ 提供条件の変更（システム変更、ルール変更、事業活動への制約の付与等）又は特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶が検討されている段階で、国内の一般利用者との間で、意見交換の機会を設けること。
- ・ Creation of opportunities for the direct exchange of opinions with General Users in Japan at the investigation stage of modification of the conditions of provisions (system changes, revision of rules, imposition of restrictions on business activities, etc.) or refusal to provide Specified Digital Platforms
- ・ 一般利用者に対して自社ルールを適用するに当たっては、国内の取引の実態に応じて、グローバルな自社ルールを全世界に一律に適用するのではなく、当該実態に即した固有の対応を行うことも検討すること。
- ・ When applying internal rules to General Users, rather than applying their internal rules uniformly on a global basis, Specified Digital Platform Providers could investigate making unique responses according to the conditions of domestic transactions.
- ▷ デジタル広告の質の問題について、法第5条に基づき一般利用者に対する開示が求められる場合も含め、一般利用者が閲覧する画面等において広告の質の問題に関する情報を分かりやすく表示することや、特定デジタルプラットフォーム提供者から取得が可能なデジタル広告の質の問題に関する情報の内容やデジタル広告の質の問題への対策につながる取組を説明すること等を通じ、一般利用者の理解を高めることが考えられる。
- ▷ With regard to digital advertising quality issues, information relating to advertising quality issues could be displayed in an easy-to-understand manner on screens that General Users view, including cases where disclosure to General Users is required pursuant to Article 5 of the Act, and the understanding of General Users could be enhanced by providing explanations of the details of information regarding digital advertising quality issues that can be obtained from Specified Digital Platform Providers and of countermeasures to address digital advertising quality issues.
- ▷ デジタル広告の質の問題に関する特定デジタルプラットフォーム提供者による情報提供や一般利用者の取扱いについて、一般利用者からの苦情又は問合せに適切に対応を行うとともに、一般利用者から合理的な意見が寄せられた場合には、必要に応じて適切な対応を行うことが考えられる。
- ▷ With regard to the provision of information by Specified Digital Platform Providers concerning digital advertising quality issues and the treatment of General Users, in addition to responding appropriately to complaints or inquiries from General Users, in cases where reasonable opinions are received from General Users, appropriate responses could be made as necessary.

- ▷ オーディエンス・データとして一般利用者が提供を求める情報について、当該一般利用者向けの相談窓口の設置や当該一般利用者からの意見聴取を通じて合理的な意見が寄せられた場合には、特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善を行う等、必要に応じて適切な対応を行うことが考えられる。
- ▶ With regard to requests for the provision of information from General Users received in the form of audience data, in cases where reasonable opinions are received by creating consultation desks for General Users seeking the opinions of General Users, appropriate responses can be made as necessary, such as by making operational improvements relating to the provision of Specified Digital Platforms.

以上  
[End of document]