

デジタルプラットフォーム取引透明化法の 規律により期待される効果

経済産業省 商務情報政策局

デジタル取引環境整備室

特定デジタルプラットフォーム提供者の義務と行政庁の役割

特定デジタルプラットフォーム提供者の義務

取引条件等の情報の開示義務

利用者に対する取引条件の開示や変更等の事前通知を義務付けることで、取引の透明性を向上させる。

【行政措置・罰則による担保】

- ✓ 勧告・公表で改善を促す。
- ✓ 是正されない場合に限り措置命令
- ✓ 措置命令違反には罰則

自主的な手続・体制の整備義務

特定デジタルプラットフォーム提供者は、指針に基づいて必要な措置をとり、公正な手続・体制の整備を行う。

【行政措置による担保】

- ✓ 措置の適切・有効な実施のため特に必要な場合は、勧告・公表で改善を促す。

運営状況の報告書

報告書の内容

- (1)事業の概要
- (2)苦情処理の状況
- (3)情報開示の状況
- (4)自主的な手続・体制整備の状況
- (5)自己評価結果

※不提出、記載事項漏れの場合には罰則

評価結果を踏まえた自主的改善

行政庁の役割

レビュー（評価）の実施

特定デジタルプラットフォーム提供者の運営状況について、取引先事業者や消費者、学識者等も関与してレビューを行い、結果を公表する。

①報告書の受理

②運営状況の評価

行政庁
(経産大臣)

取引先事業者、消費者、学識者等の関与

③評価結果及び報告書概要を公表

公取委への措置請求

独占禁止法違反のおそれがあると認められる事案を把握した場合、経産大臣は公取委に対し、同法に基づく対処を要請する。

独禁法とデジタルプラットフォーム取引透明化法の関係

- デジタルプラットフォーム取引透明化法は、取引条件変更時の事前通知義務や、苦情処理等に関する自主的な体制整備を要請することで、**独禁法違反行為の未然抑止**を図るもの（独禁法の補完法）。
- 透明化法には、**公取委への措置請求**にかかる規定も盛り込まれている（独占禁止法違反のおそれがあると認められる事案を把握した場合、経産大臣は公取委に対し、同法に基づく対処を要請）。

公正な競争を阻害する行為



独占禁止法による個々の違法事案の是正



両者あいまって公正かつ
自由な競争を促進

規約の一方的変更・
取引拒絶の理由等、
取引の透明性が低い



利用事業者の合理的な要請に
対応する体制・手続が不十分

デジタルプラットフォーム取引透明化法

- ・取引の透明性を高める
- ・デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者の相互理解を促進する

公正かつ自由な競争の土台

開示義務を通じた不公正取引の未然防止

① 不透明な出品拒否・アプリ拒絶への対応

利用事業者の声※



あるオンラインモールに必要書類を添えて出店を申し込んだものの、事前審査で却下された。審査基準は一切示されておらず、なぜ却下されてしまったのか分からない。



規約の文言が曖昧であり、PF運営事業者の担当者によって審査結果も異なるため、いつリジェクトされるか分からないという不安があり、アプリ開発に当たって萎縮効果が生じていると感じる。
個々のアプリ開発に社運がかかっているため、リジェクトされた場合の影響が大きく、簡単には試せないのが実態である。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

デジタルプラットフォームの提供の拒絶することがある場合、**拒絶の判断を行う基準を開示**しなければならない。

※ 例えば、強制解約事由、退店事由、出品に係る審査基準、取扱禁止商品リスト など

判断基準が事前にわかれば、それを踏まえて準備することができる。拒絶された場合にも、判断基準に基づいて交渉することができる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

② 不透明なアカウント停止等への対応

利用事業者の声※



PF運営事業者からアカウントを停止する簡単な理由は説明され関係する規約は示されるが、当社の商品がなぜその規約に違反するのかという具体的な理由については個別に説明してもらえない。



アカウント停止を受けた際、運営事業者に提出する改善報告書の様式や具体的な改善方法が分からなかったためその点を相談した。ところが、運営事業者からは報告書の様式や改善方法は一切提示されず、テンプレートを使用したメールが返信されただけだった。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

継続的な利用事業者に対して提供を**全部拒絶（アカウント停止等）**する際には、**時間的余裕をもって事前(30日前)にその旨・理由を開示**しなければならない。

時間的余裕をもって事前に理由を示してもらえば、PF運営事業者とやり取りをしたり、改善したりする時間が確保できる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

③ 利用規約等の一方的な変更への対応

利用事業者の声※



手数料の値上げは事前の通知はあるが、承諾するか否かを選択したり値上げの内容を交渉したりする余地はなく、一方的な受け入れを求めるものであった。



あるオンラインモールで新しい決済システムが導入されることになった。当社としてはその導入を拒否していた。しかしながら、結果として、決済システムは強制的に導入された。



消費者とのチャットによるコミュニケーションツールを強制的に導入させられた。この機能を導入するのに事前に同意を求められることはなく、導入の決定事項が通知されたのみである。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

提供条件を変更する際には、**時間的余裕**をもって事前に**変更内容・理由を開示**しなければならない。

※ 条件変更に伴い利用事業者に作業等が生じる場合は、当該作業等に必要と考えられる期間よりも前に開示することが求められる。

システム等の変更に対応する準備をしやすくなる。
変更内容に納得できなければ、時間的余裕をもって他の流通経路を模索することもできる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

④ 検索結果の表示に関する懸念への対応

利用事業者の声※



PF運営事業者は、検索結果の表示順位を自由に操作することができると感じている。PF運営事業者は自由に順位を落とすことが可能だと思うので、当社が目立ったことをすれば順位を落としてくるのではないかと危惧している。



当社のアプリは、当該アプリが属するジャンルにおいて、他のアプリと比較してもダウンロード数及びアプリ内課金の額いづれについても上位にあると認識している。それにもかかわらず、当社のアプリは検索結果の上位には表示されない。このランキングや画面表示に関する表示の仕組みは不透明であると感じる。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

検索の順位を決定するための主要な事項（事業者から支払われる金銭が影響する場合はそれを含む）を**開示**しなければならない。

検索順位が主にどのような事項に基づいて決められているかわかれば、より公正な場で競争することができる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑤ 商品データの流用・不公平な取扱いへの対応

利用事業者の声※



あるPF運営事業者は、オンラインモールでの売れ筋の商品があると後追いで自ら商品を仕入れるようになり、その商品を販売し始める。PF運営事業者は、プラットフォーマーとして販売数量・販売価格・顧客情報等の利用事業者の全取引データを持っているので、このデータを駆使して売れ筋商品を見極めて後追い出品をしているのではないかと懸念されている。



ある運営事業者は、アプリ内課金を使用する利用事業者が当該アプリのユーザーのアカウントの請求に関する問題についてユーザーとコミュニケーションを取ることを許していない。これにより、アプリの有料プランを退会したユーザーが、どのような理由で退会したかを特定することができない。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

プラットフォーム上の商品等に係るデータについて、

- プラットフォーム提供事業者が取得・利用する場合、当該データの**内容と取得・使用条件を開示**しなければならない。
- **利用事業者による取得・利用の可否**、取得・利用が可能な場合は当該データの**内容、取得・利用の方法・条件を開示**しなければならない。

相互のデータの利用が透明化され、より公正な環境で競争ができる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑥ 他の提供経路と同等以上の条件（最恵国待遇）を要請されることへの対応

利用事業者の声※



数年前、価格・ポイント・クーポン及び送料について、他のオンラインモール等と同等の設定をするようにという要請を、あるPF運営事業者から受けた。



アプリ外での販売価格をアプリ内での販売価格以上とするよう制限されている。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

価格や送料などについて、**他の提供経路と同等以上の提供条件**を求め、その**内容・理由を開示**しなければならない。

複数のプラットフォームを利用して事業を行っているので、利用するプラットフォームに最恵国待遇の要求があるか明確に分かることは望ましい。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑦ 返品・返金対応の強制への対応

利用事業者の声※



あるPF運営事業者の倉庫を通じて商品を発送する場合、PF運営事業者はどのような状態であっても無条件に返品を受け入れてしまう。そのため、当社は返品を取りやめさせることができない。また、返品の中で商品の梱包箱などに破損や汚損などが生じる。そのため、そのまま商品を販売することができないという被害を受けている。



あるPF運営事業者は、消費者からの返金要求に基づき勝手に返金してしまう。この状況を消費者が悪用するケースが数件あり当社に被害が生じている。例えば、ユーザーがアイテムを使ったにもかかわらず返金を要求しPF運営事業者がそれに応じてしまったことで、当社に損害が生じている。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

返品・返金の負担を負わせる場合、その**内容・条件を開示**しなければならない。

返品・返金の負担を予見しやすくなり、事業計画が立てやすくなる。
返品・返金への対応を求められても、条件をみたすか確認することができる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑧ 提供条件に含まれない行為の要請への対応

利用事業者の声※



あるPF運営事業者から、商品画像の背景を真っ白にして文字の割合を全画面の20%以下に減らす作業を行うよう指示を受けた。期限までに対応できないとペナルティが課されることになっていた。



あるPF運営事業者から、明らかに異なる内容のアプリに対して、それらのアプリを1つにまとめるように指示されたことがあった。これに対して当社は当該PF運営事業者に異議を申し立て、最終的には当社の主張が認められたものの、審査に要する期間が通常より長くかかることになった。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

提供条件によらない取引の実施を要請する際には、その**内容・理由を開示**しなければならない。

どのような理由で要請が行われているか理解することができるので、納得しやすい。
納得できない場合には、要請の理由を踏まえて交渉することができる。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑨ 有償の付属サービス利用の強制への対応

利用事業者の声※



あるオンラインモールでは、消費者からの問い合わせに対して利用事業者がチャットで対応できるサービスがある。しかし、このサービスの導入は強制的だった。使いもしない機能を強制的に導入させられている。



あるPF運営事業者から、アプリ内課金を導入しなければユーザーのアカウント登録をサポートできなくなるなどと言われ、アプリ内課金を導入するよう幾度となく圧力をかけられた。アプリ内課金を導入することを決めたが、PF運営事業者に対して、アプリ内の売上げの全てについて、30%の手数料を支払わなければならなくなった。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

デジタルプラットフォームの提供に併せて**他のサービスの利用等を有償で要請する場合、その内容・理由を開示**しなければならない。

どのオンラインモールやアプリストアを利用するかを選ぶ際の参考になる。
なぜ付属サービスの利用が必要なのか、理由がわかれば納得しやすい。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑩ 自己又は自己の関連会社と異なる取扱いへの対応

利用事業者の声※



検索表示について、あるPF運営事業者は、そのグループ企業が販売する商品が最安値ではないにもかかわらず検索順位が上位に表示されている。



当社は、PF運営事業者に30%の手数料を支払う必要があるが、当社が提供するアプリと競合する同種のアプリを配信する運営事業者は、この手数料がかからないと思われるため、価格競争をする上で不利だと感じている。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

自己又は自己の関連会社について
提供条件が異なる場合、その**内容・理由を開示**しなければならない。

いわゆる自社優遇の有無が明確になり、その理由も開示されるので、透明性が向上する。



開示義務を通じた不公正取引の未然防止

⑪ 売上金の支払留保への対策

利用事業者の声※



利用事業者の行為が規約に違反しアカウントが停止されると、PF運営事業者からの売上金の支払が留保されることがある。規約に違反する行為があったとはいえ、本来支払うべき売上金の支払が留保されるという決まりはおかしいと思う。



あるPF運営事業者から、当社のアプリがギャンブルアプリであるということを理由に当該アプリ及び当社のアカウントを削除された。アカウントが閉鎖された時の売上げの支払は留保されたままである。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

支払うべき金額の全部又は一部の
支払を留保する場合、その**内容・条件を開示**しなければならない。

支払留保の条件が明確になり、事業を行う上での予見可能性が高まる。
理由がわかれば、それを踏まえて交渉することもできる。



体制整備義務を通じた取引環境の改善

利用事業者の声※



アカウント停止を受けた際、PF運営事業者に提出する改善報告書の様式や具体的な改善方法が分からなかった点とを相談したところ、PF運営事業者からは報告書の様式や改善方法は一切提示されず、テンプレートを使用したメールが返信されただけだった。



あるPF運営事業者の取引条件は一方的であり交渉の余地はない。そもそも、アカウント申請やアプリ審査に関する相談のための窓口はあるものの、取引条件を交渉するための問い合わせフォームや窓口がない。取引条件の交渉ができる手段や機会を設けてほしい。

特定デジタルプラットフォーム提供事業者の義務

「**指針**」に基づいて必要な措置をとり、公正な手続・体制を整備しなければならない。

＜指針の内容の例＞

- ✓ 取引の公正さを確保するための手続・体制の整備
- ✓ 苦情処理・紛争解決のための体制整備
- ✓ 関係者と緊密に連絡を行うための体制整備（国内管理人の選任）
- ✓ 取引先事業者の事情等を理解するための仕組構築

何かあれば問い合わせしやすくなるなど、デジタルプラットフォームの利用環境が良くなる。

