

別添 1 : 透明化法に関する個別事案の処理状況¹

透明化法は、経済産業大臣が特定デジタルプラットフォーム提供者に対して透明化法に基づく勧告を行った場合、その旨を公表することを規定している（法第6条第3項、第8条第2項）。現時点において勧告に至った事案はないが、下記は、勧告には至らなかったものの、透明化法に違反する可能性があった個別事案について、当該事案の概要、当省における処理の状況²及び処理の理由をとりまとめたものである。

当該情報を公表する趣旨・目的は、透明化法の運用の透明性を高めるとともに、特定デジタルプラットフォーム提供者の透明化法に対する理解を一層深めることで、同様の事案の発生を抑止することにある。

特定デジタルプラットフォーム提供者においては、透明化法違反の可能性のある事案が発覚した場合、当省への自主的な報告及び調査協力並びに必要なに応じた被害回復及び改善措置の実施を期待する。このような取組は、勧告等の措置を実施するか判断する際に考慮され得る。

事案①： 契約期間満了に基づく更新拒絶の理由通知

ある特定デジタルプラットフォームにおいて、特定デジタルプラットフォーム提供者が一定数の利用事業者に対し、契約期間満了に基づく更新拒絶を行った³。その際、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者に対して事前に送付した更新拒絶の通知（以下「本件通知」という。）には、契約期間満了に伴う不更新である旨及び利用契約上の根拠規定が記載されているのみで、更新拒絶を行う理由が記載されていなかった。なお、本件通知に引用された契約上の根拠規定には事由を問わず更新拒絶を行うことができる旨定められていたため、当該通知のみでは利用事業者において更新拒絶を受ける理由を認識することができない状態であった。

特定デジタルプラットフォーム提供者は、利用事業者に対して取引の全部拒絶を行う場合、原則として30日以上前にその旨及び「理由」を明確かつ平易な表現で記載し、当該利用事業者に開示する義務がある（法第5条第4項第2号、省令⁴第7条第1項）。上記特定デジタルプラットフォームにおいて、利用契約に自動更新条項が設けられ、特に問題がない限り契約が更新されている実態があることから、利用事業者としては、更新を拒絶される合理的な理由がなければ利用契約が更新される旨の期待を抱くと考えられる。このような事情も考慮すれば、本件通知により利用事業者に対して更新拒絶（取引の全部拒絶）を行う「理由」が明確に開示されたと評価することはできない。

上記事案は、取引の全部拒絶という重大な場面におけるものであり、その影響は小さくない。他方、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、当省が上記事案を認識する前に当省に対して自発的に報告を行い、当省の調査に十分に協力するとともに、速やかに更新拒絶の通知フォーマットを見直すことで問題を是正し、再発防止策を自主的に講じた。また、上記特定デジタルプラットフォーム

¹ 処理期間：令和3年4月1日～令和4年10月31日

² 特定デジタルプラットフォーム提供者からの報告内容等に基づき当省が現時点で認めた事実を前提とした処理であり、今後、当省において新たな事実を認めた場合、処理の方針を見直す可能性がある。

³ 当該特定デジタルプラットフォームにおいては、利用事業者との利用契約において、有期の契約期間を設けた上で、当該期間の満了時に双方から特段の申出がない限り当該契約が自動的に更新される旨の定めが置かれている。当該定めに基づき、当該特定デジタルプラットフォーム提供者が、契約期間満了に際して当該契約を更新しない旨を利用事業者に対して通知し、利用事業者との利用契約の更新を拒絶する場合がある。

⁴ 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施行規則（令和3年経済産業省令第1号）（令和4年8月1日改正前のもの）を指す。以下同じ。

提供者は、本件通知により更新拒絶を行った利用事業者に対して改めて更新拒絶の理由を通知した。なお、当初の通知を行った後、また、改めて理由を通知した後も、上記特定デジタルプラットフォーム提供者に対して利用事業者からの異議は申し立てられていない旨報告されており、当初の対応により実質的に不利益を受けた利用事業者は存在しない可能性が高いと推察された。

上記の事情等を考慮し、当省は、上記特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、今後同様の問題が生じることがないように十分に注意し、報告された再発防止策の実施を徹底するよう指導を行うことにとどめた。

事案②： 提供条件変更の事前通知

ある特定デジタルプラットフォームにおいて、特定デジタルプラットフォーム提供者が、利用事業者が当該デジタルプラットフォームを利用する契約種別の変更を希望する場合に、それを許容する条件として特定の施策を受け入れることを必須とすることとし、当該対応の変更を事前の通知なく行った。

特定デジタルプラットフォーム提供者は、特定デジタルプラットフォームを提供する条件（以下「提供条件」という。）の変更を行う場合、原則として利用事業者が変更に対応するための期間を設けて事前にその旨及び理由を利用事業者に開示しなければならない（法第5条第4項第1号）。上記のような対応の変更は、提供条件の変更に該当し、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、透明化法上求められる事前の開示を欠いたといえる。

上記事案は、事前の通知なく、契約種別を変更する条件として利用事業者の負担を伴う条件を付すものであり、利用事業者に大きな影響を与え得る。もっとも、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、上記提供条件の変更を延期する旨公表するとともに、それまでに契約種別の変更を申請した利用事業者に個別に連絡し、上記施策を受け入れずに契約種別の変更を行う機会を提供することで、事前通知を欠いたことによる利用事業者の不利益を概ね解消した。また、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、上記不利益解消措置の実施を確認するための情報を含め、当省が提供を求めた情報を任意に提供する等、当省の調査に十分に協力した。なお、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、最終的に上記提供条件の変更を取りやめた。

上記の事情等を考慮し、当省は、上記特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、今後の運営において留意するよう指導を行うことにとどめた。

事案③： デジタルプラットフォームの利用開始前に行うデータ利用条件の開示

ある特定デジタルプラットフォームにおいて、利用事業者が提供する商品等に係るデータ（以下「商品等提供データ」という。）を取得・使用する場合の内容・条件について、開示すべき内容の一部（以下「不開示部分」という。）が、利用開始前の利用事業者に対して開示されていなかった。なお、利用開始後の利用事業者に対しては、付与されるアカウントでのログイン後に表示されるウェブページにおいて、不開示部分を含め開示が行われていた。

特定デジタルプラットフォーム提供者は、利用事業者に対し、当該特定デジタルプラットフォーム提供者が取得・使用する商品等提供データの内容及び取得・使用の条件を提供条件として開示する義務があり、それは利用中のみならず、「利用開始前」であっても、いつでも容易に参照可能な状態で開示する必要がある（法第5条第1項、同条第2項第1号ニ、省令第5条第1項第2号）。したがって、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、透明化法上求められる開示を一部欠いたといえる。

上記事案は、利用事業者における上記特定デジタルプラットフォームを利用するか否かの判断等に影響を与えた可能性は否定できない。もっとも、不開示部分の内容は、開示情報から推知し得る内容であり、利用事業者にとって想定しがたい不意打ち的な内容ではなかった。また、利用事業者は、利用開始後には直ちに不開示部分を含めた開示内容の全部が閲覧できる状態にあった。なお、当省に対し、利用事業者から本件に関する特段の指摘も寄せられなかった。さらに、上記特定デジタルプラットフォーム提供者が意図的に利用開始前の利用事業者に対して不開示部分を開示しなかったとは認められなかった。加えて、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、本件について、当省が提供を求めた情報を任意に提供する等、当省による調査に十分に協力するとともに、利用開始前の利用事業者等が閲覧できる一般公開用ウェブページに不開示部分を追加掲載することで、速やかに問題を是正した。

上記の事情等を考慮し、当省は、上記特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、関係する利用事業者への連絡等、必要に応じて対応を検討するとともに、今後の運営において留意するよう指導を行うことにとどめた。

事案④： 違反行為者のアカウントと関連するアカウントの即時停止措置

ある特定デジタルプラットフォームにおいて、違反行為を行った利用事業者（以下「違反行為者」という。）による侵害行為に対応するため、一定の基準に基づき、違反行為者のアカウント（以下「違反アカウント」という。）との関連性があると判定した多数のアカウントに対し、即時のアカウント停止措置が行われた。その後、アカウント停止措置を受けた利用事業者から「身に覚えがない」との指摘を受け、上記特定デジタルプラットフォーム提供者において精査を行ったところ、実際には違反アカウントとの関連性がない多数のアカウントを停止したことが判明した。このため、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、誤ってアカウント停止措置を行ったアカウントについて当該措置を解除した。アカウント停止措置から措置の解除に要した期間は約 20 日前後であった。

特定デジタルプラットフォーム提供者は、取引の全部拒絶（アカウント停止措置等）を行う場合、原則として 30 日以上前にその旨及び理由を開示する義務があるところ（法第 5 条第 4 項第 2 号、省令第 10 条第 1 項第 3 号）、例外として、省令第 11 条第 2 項各号に定める事由に該当すれば事前の通知は不要となる。本件は、省令第 11 条第 2 項第 5 号に定める「サイバーセキュリティを確保するため、又は詐欺その他不正な手段を用いた侵害行為若しくは公の秩序若しくは善良の風俗に反することが明らかな行為に対応するため、速やかに第 2 号の行為を行う必要があると認められる場合」に該当するかが問題となる。

本件においては、違反行為者が行った行為は詐欺その他不正な手段を用いた侵害行為に該当するものであり、違反アカウントに関連性があると判定したアカウントについて即時のアカウント停止措置を行った行為は、侵害行為に対応するための措置であったといえる。他方、違反アカウントとの関連性を判定するために上記特定デジタルプラットフォーム提供者が用いた基準は、類型的に誤判定が生じ得る判定基準であり、実際に多数の誤判定が生じた。このような事情等を踏まえると、侵害行為に対応する必要性・緊急性を考慮しても、特定デジタルプラットフォーム提供者において、より精緻な判定基準を用いる等の対応を行うべきであったという観点から、必要以上の措置であったと評価し得る。したがって、事前通知のないアカウント停止措置が許容される例外事由の要件を充足しない可能性がある。

上記事案は、多数の利用事業者が誤って即時のアカウント停止措置を受け、約 20 日前後、当該デジタルプラットフォームにおいて事業活動ができなくなったものであり、その影響は非常に大きい。も

つとも、本件は侵害行為に対応する目的の下、意図せず生じた誤判定であり、その意味において悪質性はない。また、上記特定デジタルプラットフォーム提供者は、利用事業者や当省からの指摘を受けて自主的な精査を行い、誤判定によるアカウント停止措置を解除し被害を最小限にとどめるべく適切に対応するとともに、対応状況について当省に報告した。また、特定デジタルプラットフォーム提供者は、本件を踏まえ、執行プロセスや体制見直し等多岐にわたる改善措置を実施する旨当省に報告し、当該改善措置の内容についても、実効的な改善を期待できるものであった。

上記の事情等を考慮し、当省は、上記特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、今後同様の問題が生じることがないように十分に注意し、報告された再発防止策の実施を徹底するよう指導を行うことにとどめた。

なお、上記事案④に限らず、特定デジタルプラットフォーム提供者が、利用事業者に対して、違反アカウントとの関連性があると判定したことを理由にアカウント停止措置等を行う事案が散見される。これについて、利用事業者からは、「身に覚えがなく、知らないアカウントとの関連性がないことをどのように証明すればよいかわからない」等の声が寄せられている。このような事案における利用事業者への情報開示の程度については、特定デジタルプラットフォームに共通し得る問題として、引き続き注視していく。

例えば、単に違反アカウントとの関連性が認められた旨のみ通知し、その他の追加情報（例：当該違反アカウントの名称、違反行為の内容又は類型、関連性があると判定した根拠等）については、情報開示によるセキュリティ上のリスク等を懸念して一切開示しないという対応をとることも想定される。この点、透明化法が特定デジタルプラットフォーム提供者に対し、取引の全部拒絶の理由の開示や事前の開示を求める趣旨は、利用事業者が、必要に応じて事業の見直しを行ったり、協議を申し出たりすることを容易にすることで、異議申立て等を通じた反論・説明の機会を保障し、もって利用事業者の利益を保護する点にあるところ、単に違反アカウントとの関連性が認められたという理由のみを開示された利用事業者が、有効な反論・説明を行うことは困難と考えられる。そこで、違反アカウントとの関連性を理由とするアカウント停止措置等に際しても、特定デジタルプラットフォーム提供者には、情報開示によるセキュリティ等の事情に配慮しつつ、利用事業者において実質的に異議申立てができる程度に判断の理由を事前の開示することが求められる。