

第1回デジタルプラットフォームの透明性・公正性 に関するモニタリング会合 事務局提出資料

令和3(2021)年12月24日

経済産業省 商務情報政策局

本日も議論・ご確認いただきたい点

- 「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」（以下「透明化法」という。）においては、規制対象となる特定デジタルプラットフォームの運営状況について、利用事業者や消費者、学識経験者等の意見も聴取し、評価することとされている（モニタリング・レビュー）。

※本年4月1日、規制対象として以下の事業者を指定。

総合物販オンラインモール： アマゾンジャパン合同会社、楽天グループ株式会社、ヤフー株式会社
アプリストア： Apple Inc.及びiTunes株式会社、Google LLC

- その目指すところは、モニタリング・レビューを通じて、
 - ・ 関係者間での課題共有や相互理解を促すとともに、
 - ・ 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つなげていくことにある。
- 本日は、モニタリング・レビューに求められている役割をご確認いただくとともに、その進め方についてご議論いただきたい。

○ 成長戦略フォローアップ（令和3年6月18日閣議決定）

1. 新たな成長の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備

（4）デジタルプラットフォーム取引透明化法の着実な執行とデジタル広告市場の透明化・公正化のためのルール整備

- ・ デジタルプラットフォーム取引透明化法に基づき、相談窓口や各種実態調査を通じた課題把握やデジタル技術を用いた取引モニタリング等を進め、規制対象事業者による取引の透明性・公正性向上に向けた自主的な取組を促す。

1. 透明化法の概要 モニタリング・レビューの位置付け

2. 今後の進め方

透明化法施行前におけるオンラインモール・アプリストアの取引実態

- 公正取引委員会は、2019年1月からオンラインモール、アプリストアにおける取引実態を調査し、結果を公表。
- 利用事業者からは、プラットフォームに対する以下のような指摘がなされており、取引関係の透明化が求められている。
 - ① 出店手数料などの規約の一方的変更
 - ② 後追い販売（出店者の取引データから「売れ筋」を把握して、同種の商品を販売）
 - ③ 自社・関連会社の商品優遇（プラットフォームの商品を優先的に上位に表示） など

利用事業者からの指摘

オンラインモールにおける指摘

- 規約について、同意を求められることなく一方的に変更された結果、**手数料を引き上げられた**。

※プラットフォーム側からは、手数料値上げはサービスの維持・向上を図る必要性、サービスに必要なコストの変動など様々な観点から検討している、との反論あり。

- プラットフォーマーが自らの立場を利用して、**利用事業者の取引データを得た上で同種の商品を後追いの販売**している。

※プラットフォーム側からは、利用事業者の個別の取引データを自社の直接販売に用いることはない、との反論あり。

- プラットフォーマーに**広告費を支払うことによって、表示順位が恣意的に上昇する仕組み**になっているオンラインモールもある。

※プラットフォーム側からは、検索アルゴリズムは公平に評価している、との反論あり。

アプリストアにおける指摘

- 規約に変更があった際に、**規約の変更に同意しないとアプリストアにログインできない（アップロードできない）**といった制限があり、同意せざるを得なかった。

※プラットフォーム側からは、全ての利用事業者と交渉することは不可能、規模の大小を問わず、あらゆる利用事業者は公平な条件で取引する、との反論あり。

- プラットフォーマーは自らの立場を利用して、**利用事業者が配信するアプリのユーザー情報を得た上で自ら提供するアプリの販促活動**に利用している。

※プラットフォーム側からは、おすすめアプリの選定にユーザー情報を用いることはあるが、自ら提供するアプリの販促活動に用いることはない、との反論あり。

- プラットフォーマーのアプリが継続して1位の時期があったが、検索順位の基準が不透明なため、**恣意的な自社優遇であったとしても、根拠を示すことができない**。

※プラットフォーム側からは、検索結果を優遇することはない、との反論あり。

一方的
規約の
変更

後追
いの
販売

自社
関連
会社
の
優遇

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のポイント

(2020年5月27日成立、2020年6月3日公布、2021年2月1日施行)

基本理念

- デジタルプラットフォーム提供者が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、国の関与や規制は必要最小限のものとするを規定。(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。)

規制の対象

- デジタルプラットフォームのうち、特に取引の透明性・公正性を高める必要性の高いプラットフォームを提供する事業者を「特定デジタルプラットフォーム提供者」として指定し、規律の対象とする。
 - ※ 政令で大規模なオンラインモール・アプリストアを規制対象と定め、2021年4月1日、規制対象事業者を指定。
 - ※ デジタル市場競争会議最終報告(2021年4月)を踏まえ、デジタル広告を規制対象に追加すべく検討中。

特定デジタルプラットフォーム提供者の役割

- 特定デジタルプラットフォーム提供者が、①取引条件等の情報の開示及び②自主的な手続・体制の整備を行い、③実施した措置や事業の概要について、毎年度、自己評価を付した報告書を提出。
 - ※ 利用者事業者に対する取引条件変更時の事前通知や苦情・紛争処理のための自主的な体制整備などを義務付け。

行政庁の役割

- 報告書等をもとにプラットフォームの運営状況のレビューを行い、報告書の概要とともに評価の結果を公表。その際、利用事業者や消費者、学識経験者等の意見も聴取し、関係者間での課題共有や相互理解を促す。
- 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、経済産業大臣は公取委に対し、同法に基づく対処を要請。

特定デジタルプラットフォーム提供者の役割

取引条件等の 情報の開示

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。

【開示項目の例】

- ✓ 取引条件変更の内容及び理由の事前通知
- ✓ 他のサービスの利用を有償で要請する場合に、その内容及び理由
- ✓ データの利用範囲
- ✓ 出品の拒否・停止の理由
- ✓ 検索順位を決する基本的な事項

【行政措置・罰則】

- ✓ 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

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。

【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）
- ✓ 利用事業者の事情等を理解するための仕組構築

【行政措置】

- ✓ 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

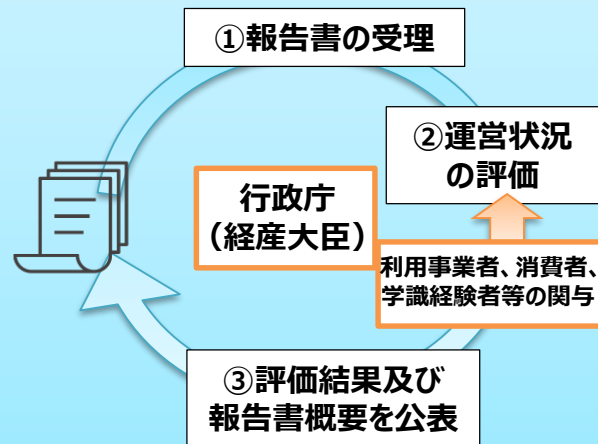
評価結果を踏まえた自主的改善

モニタリング・レビュー

行政庁の役割

レビュー（評価）の実施

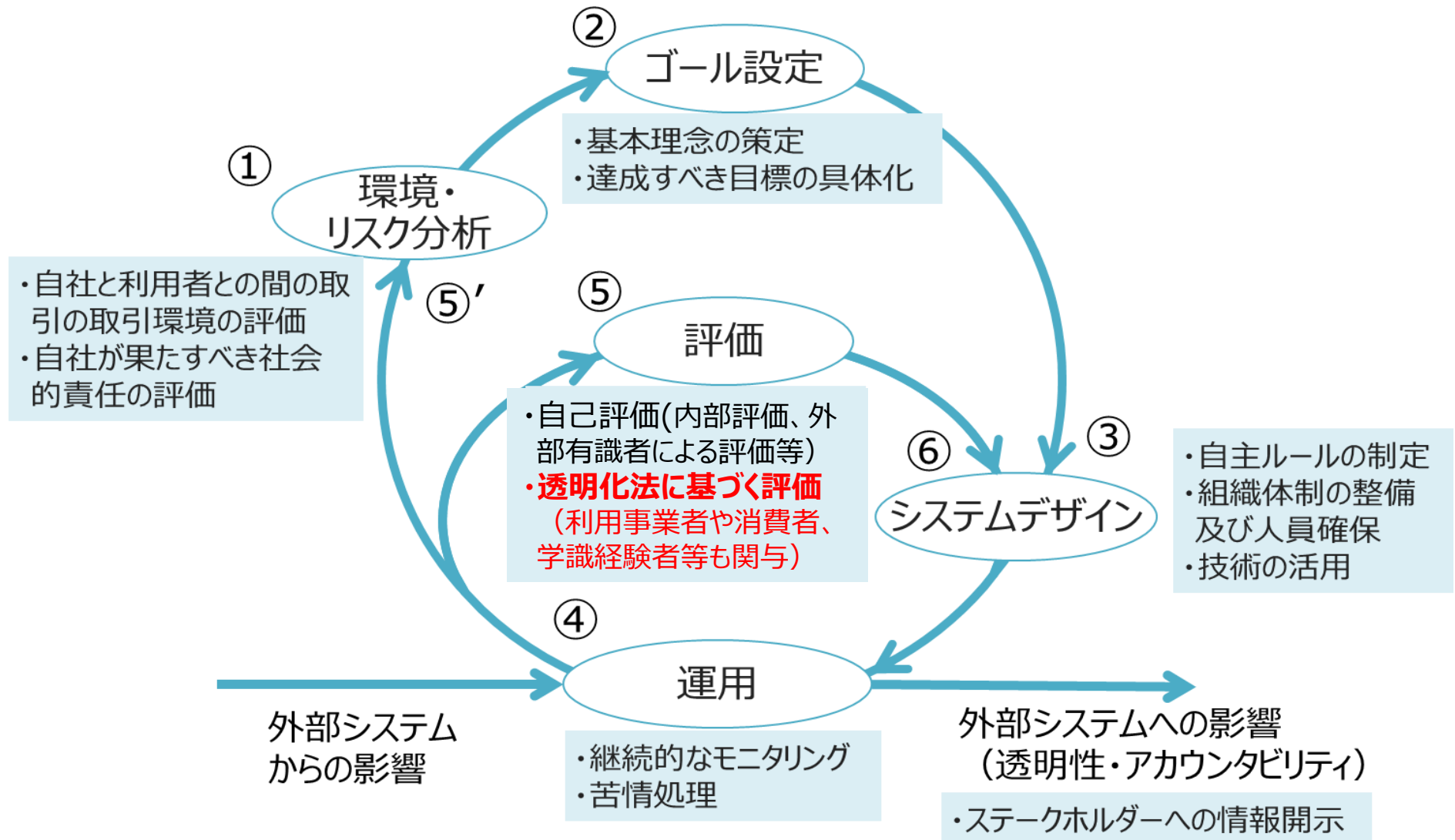
特定デジタルプラットフォーム提供者の運営状況について、**利用事業者や消費者、学識経験者等も関与してレビュー**を行い、結果を公表する。



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。

特定デジタルプラットフォーム提供者による自主的な改善（イメージ）



【参考】モニタリング・レビューに関する根拠規定

○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

(特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の提出、評価等)

第九条 **特定デジタルプラットフォーム提供者は、毎年度、経済産業省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した報告書を経済産業大臣に提出しなければならない。**

- 一 特定デジタルプラットフォームの事業の概要に関する事項
- 二 特定デジタルプラットフォームについての苦情の処理及び紛争の解決に関する事項
- 三 第五条第一項から第四項までの規定に基づく開示の状況に関する事項
- 四 第七条第一項の規定に基づき講じた措置に関する事項
- 五 前三号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

2 **経済産業大臣は、前項の規定による報告書の提出を受けたときは、当該報告書の内容及び次条第一項の規定により申出のあった事実その他の経済産業大臣が把握する事実に基づき、指針を勘案して、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価を行うものとする。**

3 経済産業大臣は、前項の評価を行うときは、あらかじめ、総務大臣に協議しなければならない。

4 経済産業大臣は、第二項の評価を行うときは、あらかじめ、利用者又はその組織する団体、学識経験者その他の経済産業大臣が必要と認める者の意見を聴くことができる。

5 経済産業大臣は、第二項の規定による評価の結果を第一項の報告書の概要とともに公表しなければならない。

6 **特定デジタルプラットフォーム提供者は、前項の規定により公表された評価の結果を踏まえ、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に努めなければならない。**

1. 透明化法の概要 モニタリング・レビューの位置付け

2. 今後の進め方

モニタリング・レビューの進め方①（情報源）

第17回デジタル市場競争会議WG(2020.11.30)
経済産業省提出資料から抜粋・一部修正

- モニタリング・レビューについては、特定デジタルプラットフォーム提供者が提出する報告書や相談窓口に寄せられた情報などに基づき、利用事業者、消費者、学識経験者、特定デジタルプラットフォーム提供者等の意見も聴きつつ、実施していく。
- 具体的な進め方については、法施行後の取引実態等も踏まえ、更に検討していく。

モニタリング・レビューにおける評価対象

- ① 特定デジタルプラットフォーム提供者による行為が取引先事業者に与える影響（特定デジタルプラットフォームの利用の集中状況等）
- ② 特定デジタルプラットフォーム提供者と取引先事業者を取り巻く課題と、当該課題の解決に向けた取組状況
- ③ 特定デジタルプラットフォーム提供者による法の実施状況
 - ・ 情報開示の状況
 - ・ 自主的な手続・体制整備の状況

※ 必要に応じて重点評価項目を設定。

※ 評価にあたっては指針を勘案。取引先事業者や消費者、有識者などの関係者も関与。

情報源

特定デジタルプラットフォーム提供者による報告(レポート)

- ① 事業概要（流通総額、利用者数等）
- ② 苦情処理の状況（※）
（※）欧州のプラットフォーム規制(P2B規則)で求められている“内部苦情処理システムの機能と有効性について検証し、受領した苦情の総数、苦情の主要な類型、苦情処理に要した平均的な時間と苦情の結果について統合した情報等”を想定
- ③ 法の実施状況
 - ・ 情報開示の状況
 - ・ 自主的な手続・体制整備（指針を踏まえた措置）の状況
- ④ 自己評価結果

相談窓口寄せられた利用事業者の声

- ・ 利用事業者等から寄せられた具体的な相談内容
- ・ 集約された相談内容から得られる共通課題やその動向等の分析結果

取引先事業者等に対する積極的な調査、技術面も含めた検証

- ・ デジタルプラットフォーム市場についてのヒアリング・アンケート調査結果
- ・ 海外動向を含む各種調査研究の結果
- ・ デジタル市場に関する専門人材を活用した各種技術的な検証結果 等

その他（特定デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング等）

情報源①：特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書（提出期限:5月末）

- 特定デジタルプラットフォーム提供者が毎年度経済産業大臣に提出する報告書には、以下の事項を記載しなければならない。
 - ① 事業の概要に関する事項
 - ア. 事業概要
 - イ. 特定デジタルプラットフォームにおける流通総額、利用事業者数
 - ② 苦情の処理及び紛争の解決に関する事項
 - ア. 利用事業者からの苦情及び紛争の件数
 - イ. 当該苦情及び紛争の主な類型
 - ウ. 当該苦情及び紛争の処理期間の平均期間
 - エ. 当該苦情及び紛争の結果の概要
 - ③ 取引条件等の開示の状況に関する事項
 - ア. 開示した提供条件の内容
 - イ. 省令に定める開示の方法に沿って開示されたこと
 - ④ 利用事業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事項
 - ア. 指針に定める基本的な考え方に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容
 - イ. 講じた措置が指針に定める基本的な考え方に示された方向性を実現する上で適切かつ有効と考える理由
 - ⑤ 自ら行った評価に関する事項
 - ア. 指針を踏まえた自己評価
 - イ. 特定デジタルプラットフォームの事業の運営実態を踏まえ、透明性及び公正性の観点から特に留意して講じた措置に関する事項がある場合は、当該事項及びその評価
- 上記のほか、任意記載事項として、苦情処理や開示状況の具体例、自己評価の方法（評価部署、外部評価の有無、KPI等）、事業運営方針や今後の展望を踏まえた自己評価、事業に係るその他の数値（利用事業者からの手数料等の収入、アクティブユーザー数、取扱商品数等）などが定められている。

情報源②：相談窓口に寄せられた利用事業者の声

- 2021年4月1日、デジタルプラットフォームを利用する事業者等の相談に応じ、解決に向けた支援を行うため、「デジタルプラットフォーム取引相談窓口」を設置。
- 本窓口では、取引上の課題などに係る相談への無料のアドバイス、弁護士の情報提供・費用補助を行うとともに、利用事業者へのヒアリング調査等も実施。

1. オンラインモール利用事業者向け窓口

公益社団法人 日本通信販売協会

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

2. アプリストア利用事業者向け窓口

一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム

- **アプリストア**を利用する**デベロッパー**向け
- 対応日時：平日9時～12時、13時～17時（土日・祝日等を除く。）
- <https://www.app-developers.meti.go.jp>
- メール info@app-developers.meti.go.jp
- 電話 0120-535-366

3. デジタルプラットフォームに関する取引実態や利用状況についての相談・情報提供窓口

経済産業省Webフォーム

- **上記の分野以外**のデジタルプラットフォームについても、取引上の課題等について、以下のウェブフォームから、経済産業省に情報や御意見をお寄せいただくことが可能。
- <https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/syomu-project/digital-platform>

情報源③：各種調査結果（アンケート調査、SNSモニタリング調査、海外動向を含む各種調査など）

情報源④：特定デジタルプラットフォーム提供者等からのヒアリング

モニタリング・レビューの進め方②（指針）

- 透明化法では、前述の情報（規制対象事業者による透明化法の実施状況、デジタルプラットフォームを巡る課題と当該課題解決に向けた取組など）に基づき、自主的な手続・体制整備に関する指針も勘案して、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性」について評価することとなっている。
- 指針の概要は、次頁以降のとおり。

【参考】指針に関する根拠規定

○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

（特定デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置）

第七条 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を講じなければならない。

- 2 経済産業大臣は、前項の規定に基づき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必要な指針（以下この条及び第九条第二項において単に「指針」という。）を定めるものとする。
- 3 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - 一 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
 - 二 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
 - 三 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
 - 四 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
 - 五 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

4～6 （略）

【参考】自主的な手続・体制整備に関する指針①

- ※ 自主的な手続・体制整備義務に関しては、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針を、経済産業大臣が定めることとなっており、モニタリング・レビューにおいてもその内容を勘案することとなっている。
- ※ 正式名称は、「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ために講ずべき措置についての指針」（令和3年経済産業省告示第16号）

1. 指針の位置付け

- 特定デジタルプラットフォーム提供者による自主的かつ積極的な取組を促すことが法の基本理念。
- この点を踏まえて、指針では、特定デジタルプラットフォーム提供者による自主的な取組に資するよう、
 - ① 「基本的な考え方」として、望ましい取組の大きな方向性を明示した上で、
 - ② それを実現する手段として特定デジタルプラットフォーム提供者が参照できる「具体的な取組例」を提示。

2. 指針とモニタリング・レビューの関係

- **「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対象**となる。

したがって、「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、「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。

- 本指針は、特定デジタルプラットフォーム提供者が、一般利用者（消費者）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。

3. 本指針の見直し

- 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、経済産業大臣による評価や、特定デジタルプラットフォーム提供者による取組の状況に応じて、指針の見直しの要否やその内容が検討され得る。

【参考】自主的な手続・体制整備に関する指針②（基本的な考え方）

項目	基本的な考え方（望ましい取組の方向性）
利用事業者に対するサービス提供が公正に行われることを確保するための体制整備 (法第7条第3項第2号)	① 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）利用事業者の利益に配慮した適切な対応を行うこと 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 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
苦情処理・紛争解決のための体制整備 (法第7条第3項第3号)	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 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
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 (法第7条第3項第4号)	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（国内管理人）を選任すること 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
その他、利用事業者の意見やその他の事情を十分に考慮するために必要な措置 (法第7条第3項第5号)	① 利用事業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 ② 利用事業者の意見その他の事情を踏まえて利用事業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

【参考】自主的な手続・体制整備に関する指針③（具体的な取組例）

項目	具体的な取組例
利用事業者に対するサービス提供が公正に行われることを確保するための体制整備 (法第7条第3項第2号)	✓ 行動指針の策定、ガバナンス体制の整備 ✓ 規約変更等の行為の実施前の影響評価、当該評価を踏まえた対応（大きな影響を与える場合における十分な猶予期間の設定、可能な場合における他の選択肢の用意等） ✓ 審査等の判断基準の整備（潜脱行為の可能性を考慮した上で可能な限り予見性のある基準）、異議申立ての仕組みの整備、担当者向け情報共有 ✓ 意見・苦情等についての合理的な範囲での記録・保管、事後検証を踏まえた運営改善 ✓ 外部評価・監査の利用
苦情処理・紛争解決のための体制整備 (法第7条第3項第3号)	✓ 利用事業者が直接・容易に・無償で苦情を申し出ることができる体制・手続の整備 ✓ 苦情処理に係る対応マニュアル・業務フローの構築、苦情対応者への情報共有 ✓ 基本方針（苦情の重要性・複雑さ・事案の内容に応じて合理的な期間内に苦情を処理）や目安となる所要期間・処理プロセスの設定・開示、所要期間を超える場合の誠実な説明 ✓ 苦情処理後のフォローアップの実施 ✓ 外部の苦情・紛争処理システムの活用検討（調停人の利用等） ✓ 利用事業者団体との協力 ✓ 苦情・紛争の内容・件数の増減・理由の分析、苦情・紛争の内容と自主的な取組との関連性についての自己評価、それらに関連する情報の開示 ✓ 苦情処理情報の合理的な範囲での記録・保管、事後検証を踏まえた運営改善
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 (法第7条第3項第4号)	✓ 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し、当該コミュニケーションを踏まえて運営改善に向けた調整を適切かつ主体的に行う役割を担う、国内管理人の選任 ✓ 国内管理人を補助する部署の担当者の選任、国内管理人・補助者に係る情報についての関係者への開示
その他、利用事業者の意見やその他の事情を十分に考慮するために必要な措置 (法第7条第3項第5号)	✓ 利用事業者等との意見交換の機会の設定 ✓ 利用事業者等による合理的な意見が寄せられた場合における運営改善 ✓ 外部の第三者の意見聴取による運営改善 ✓ グローバルに自社ルールを適用するにあたっての必要に応じた適切な対応の実施（自社ルールを全世界に一律適用する場合における利用事業者の公平な取扱い、我が国の法令・制度・自主的な規律・商慣習を十分に勘案）

モニタリング・レビューの進め方③（スケジュール）

- 特定デジタルプラットフォーム提供者から透明化法の実施状況等に関する報告書が提出されるのは2022年5月末。それまでの間は、利用事業者から寄せられた情報等をもとに、
 - ① さらに調査すべき事項
 - ② 特定デジタルプラットフォーム提供者に対する質問・確認事項を中心にご意見いただき、6月以降、評価に向けた議論を本格化させることとする。
- 現時点で想定しているスケジュールは以下のとおり。

本日	モニタリング・レビューの進め方
年明け～2022年5月	各課題等に関する議論
2022年6月以降	評価に向けた議論 (特定デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング等)
2022年秋頃目途	とりまとめ

【参考】デジタルプラットフォーム取引相談窓口の運用状況（令和3年度上期）

- 令和3年度上期（令和3年4月1日から同年9月30日まで）にデジタルプラットフォーム取引相談窓口に寄せられた情報提供件数は^{（注1）}、1,601件
（注1） 情報提供件数は、各窓口において情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含む。
- このうち、利用者から窓口で電話等により寄せられた相談・情報提供が245件、相談窓口が行ったヒアリング等により寄せられた情報提供が1,356件。
- 情報提供の内容別の内訳は、以下のとおり。 ※割合は、各窓口における情報提供件数に占める割合。
 - ・オンラインモール利用事業者向け窓口
 - 「取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項」 82件（17%）
 - 「取引条件の変更に関する事項」 41件（ 9%）
 - 「検索順位・ランキング等に関する事項」 39件（ 8%）
 - ・アプリストア利用事業者向け窓口
 - 「取引条件の変更に関する事項」 235件（21%）
 - 「検索順位・ランキング等に関する事項」 218件（20%）
 - 「取引の一部拒絶（出品禁止等^{（注2）}）に関する事項」 203件（19%）

（注2） アプリの公開前審査のリジェクト、アプリのストアからの削除など

※ なお、上記情報提供には苦情・紛争の処理体制・手続に関する指摘も含まれるところ、当該指摘に係る件数は392件（全窓口計）。

情報提供件数の内訳（内容別・窓口別）

令和3年度上期（令和3年4月1日から同年9月30日まで）

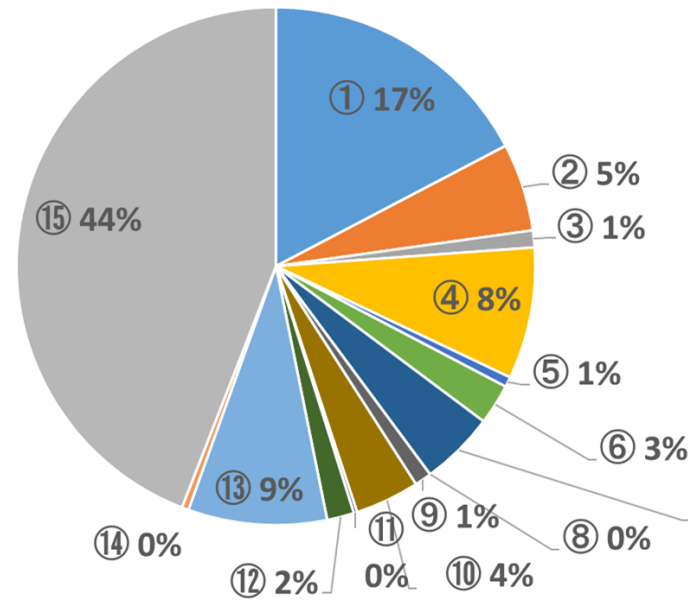
分 類	オンラインモール 利用事業者向け 窓口	アプリストア利 用事業者向け 窓口	経済産業省 Webフォーム	合 計
①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項	82	10	9	101
②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項	26	203	3	232
③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項	5	46	0	51
④検索順位・ランキング等に関する事項	39	218	0	257
⑤プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項	3	30	1	34
⑥商品等提供利用者（利用事業者）によるデータの利用に関する事項	12	1	0	13
⑦商品等提供利用者（利用事業者）から苦情の申出又は協議の申入れをするための 方法に関する事項	22	97	0	119
⑧最恵国待遇の要請（※）の要請に関する事項 ※商品等提供利用者（利用事業者）に他の販売経路より有利な条件で販売させること	0	4	0	4
⑨自己又は自己の関連会社と異なる取扱いに関する事項	5	15	1	21
⑩一般利用者（消費者）からの返品等に関する事項	19	24	0	43
⑪売上金の支払留保に関する事項	1	3	0	4
⑫取引条件によらない取引の実施要請に関する事項	8	9	1	18
⑬取引条件の変更に関する事項	41	235	1	277
⑭提供条件等の開示方法（明確、訳文、参照容易）に関する事項	2	88	0	90
⑮その他の事項	209	115	13	337
合 計	474	1,098	29	1,601

注：情報提供件数は、各窓口において情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含む。

情報提供件数の内容別割合

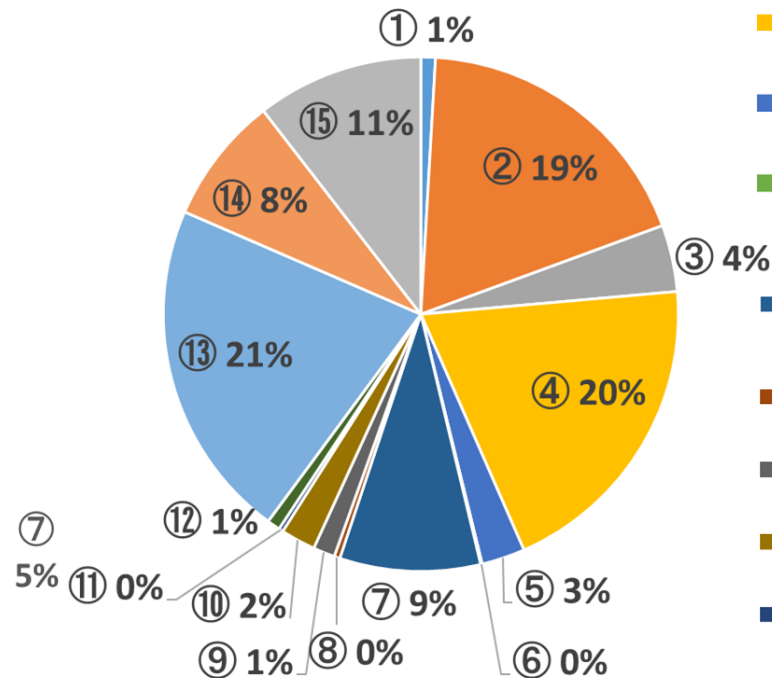
令和3年度上期（令和3年4月1日から同年9月30日まで）

オンラインモール
利用事業者向け窓口



n = 474

アプリストア
利用事業者向け窓口



n = 1,098

- ①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項
- ②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項
- ③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項
- ④検索順位・ランキング等に関する事項
- ⑤プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項
- ⑥商品等提供利用者によるデータの利用に関する事項
- ⑦商品等提供利用者から苦情の申出又は協議の申入れをするための方法に関する事項
- ⑧最恵国待遇に関する事項
- ⑨自己又は自己の関連会社と異なる取扱いに関する事項
- ⑩一般利用者からの返品等に関する事項
- ⑪売上金の支払留保に関する事項
- ⑫取引条件によらない取引の実施要請に関する事項
- ⑬取引条件の変更に関する事項
- ⑭提供条件等の開示方法（明確、訳文、参照容易）に関する事項
- ⑮その他の事項

注：情報提供件数は、各窓口において情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含む。