

第3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4(2022)年8月25日

経済産業省 商務情報政策局

1. 本日の議論・検討事項

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者の報告書の概要

- ・ 取引条件等の開示の状況
- ・ 自主的な手続・体制整備の状況
- ・ 苦情・紛争処理の状況

3. 質問・確認事項に対する回答の状況

【参考】 令和3年度における相談窓口の運用状況

本日の議論・検討事項

- モニタリング・レビューの目指すところは、
 - ・ 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り、前回会合では、デジタルプラットフォームを利用する事業者から寄せられている声等も踏まえ、特定デジタルプラットフォーム提供者に対する質問・確認事項についてご議論いただいた。
- 本日は、特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された報告書（資料2）や質問・確認事項に対する回答（資料3）を踏まえ、特定デジタルプラットフォームの透明性・公正性にかかる評価の方向性や、次回以降に予定されているヒアリングに向けた視点について、ご議論いただきたい。

（参考）全体スケジュール

- 2021年12月24日： 「モニタリング・レビューの進め方」について議論（第1回会合）
- 2022年3月14日： 各課題等に関する議論（第2回会合）
- ✓ さらに調査すべき事項
 - ✓ 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
- 2022年5月末： 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期限
- 2022年6月以降： 評価に向けた議論の本格化（第3回会合～）
- ✓ 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（次回会合）
- 2022年秋頃目途： 会合としての意見とりまとめ

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

評価結果を公表

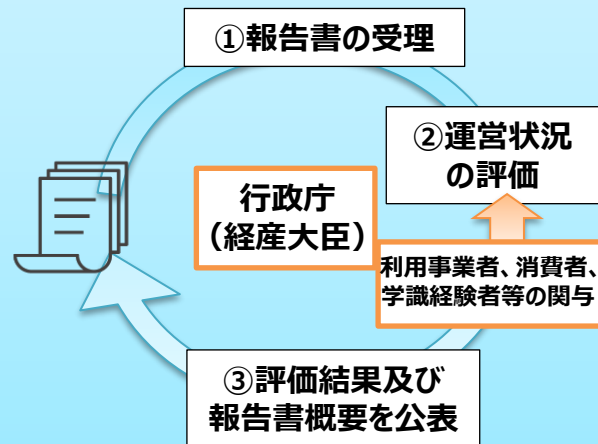
※評価結果を踏まえ、特定デジタルプラットフォーム提供者は自主的改善に努める

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

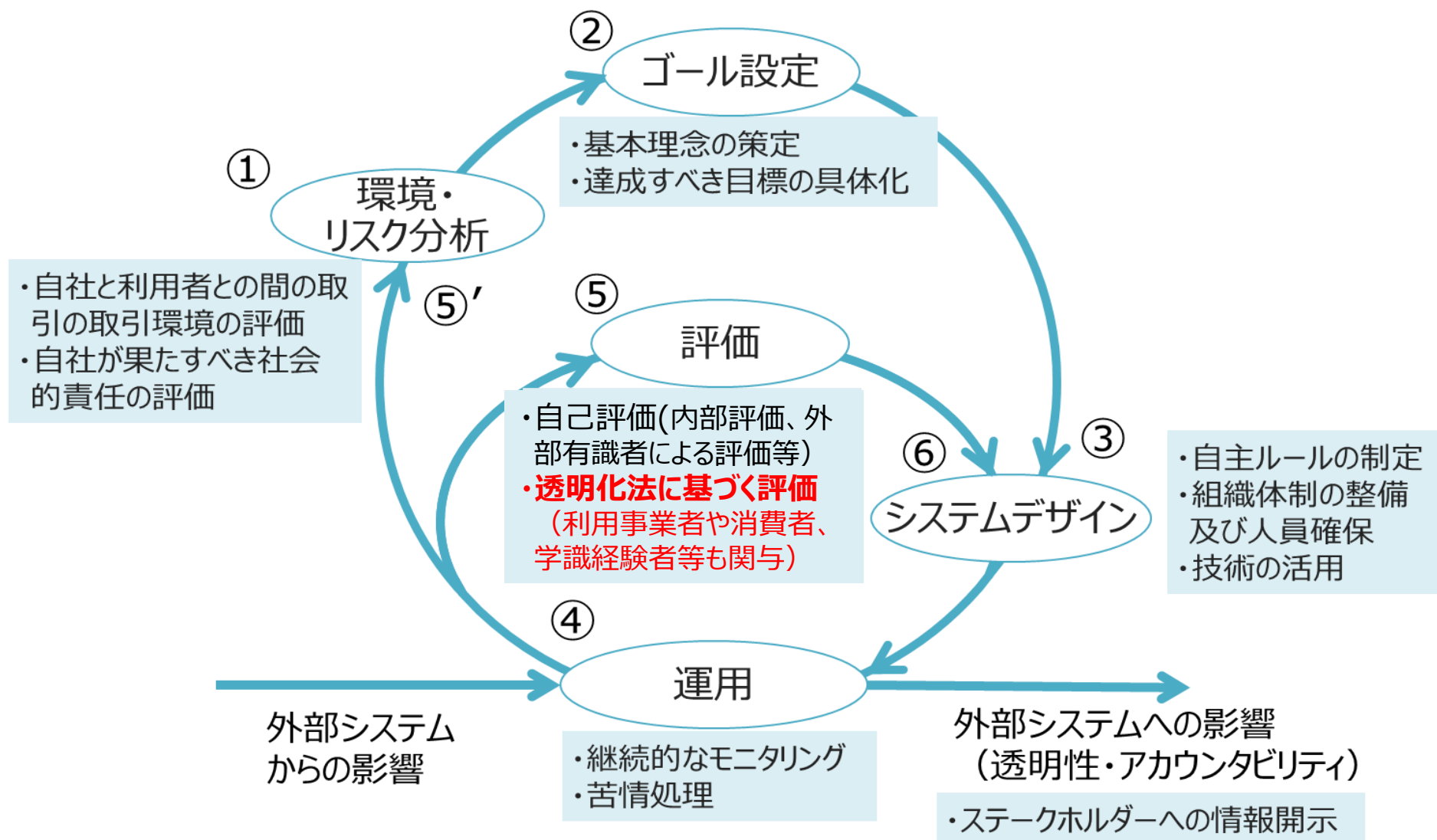
特定デジタルプラットフォーム提供者の運営状況について、**利用事業者や消費者、学識経験者等も関与してレビュー**を行い、結果を公表する。



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。

【参考】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）



【出所】 羽深宏樹「デジタルプラットフォーム取引透明化法にみるイノベーションガバナンスの在り方—「アジャイル・ガバナンス」、「コンプライ・アンド・エクスプレイン」、「共同規制」」（2021年5月）の図を一部加工

●モニタリング会合の役割

- ✓ ベストプラクティスを後押しし、デジタルプラットフォームに対する安心感・信頼感を高める。
- ✓ 構造的な問題を明らかにし、関係者間の相互理解及び情報共有に貢献する。
- ✓ 多くの利用者や社会全体に影響を及ぼす存在として望まれる姿を示し、対話を通じてその変容を促す。これにより、デジタルプラットフォームと社会との間の信頼関係を構築する。
- ✓ デジタル市場における透明かつ公正な取引を実現すべく、取引環境の改善を加速させる枠組みを提供する。

●評価に向けた視点

- ✓ 多くの利用事業者や社会全体に影響を及ぼす存在として望まれる姿とは何か。
- ✓ デジタルプラットフォーム上での取引の公正性とは何か。
- ✓ 利用事業者の過剰な保護は市場の効率性を損なう可能性があることに留意しつつ、デジタルプラットフォーム提供者の自発性に委ねるだけでは市場の効率性の実現に至らない部分について、望ましい対応の在り方を検討していくということではないか。
- ✓ 透明性を確保するだけでは十分に解決できない課題がある場合は、他の手段の活用も視野に入れる必要があるのではないか。
- ✓ デジタルプラットフォーム上ではAIを用いた措置がとられている。効率性等の観点からAI等の技術利用を認めつつも、その不完全な部分をどう考慮して利用しているのか、その精度が高くない場合は継続的に改良されているか、といった観点から確認していくことが重要ではないか。
- ✓ デジタルプラットフォーム毎のビジネスモデルや仕組みの違いを勘案して、対応の方向性を検討することが重要ではないか。
- ✓ デジタルプラットフォーム上の取引拡大や消費者保護のために講じられている措置に関して、利用事業者側が負担すべきコストはどの程度が適当か。
- ✓ デジタルプラットフォーム提供者から提出される報告書の信ぴょう性を確認することが重要ではないか。報告書を踏まえたレビューの方法やその詳細度についても検討する必要があるのではないか。

【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。**

【参考】特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書記載事項 (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。

1. 本日の議論・検討事項

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による 報告書の概要

- ① 取引条件等の開示の状況
- ② 自主的な手続・体制整備の状況
- ③ 苦情・紛争処理の状況

3. 質問・確認事項に対する回答の状況

【参考】 令和3年度における相談窓口の運用状況

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

① 取引条件等の開示の状況

- 各社における取引条件等の開示の状況（主なもの）については、p10～11のとおり。
- 取引条件を変更する場合においては、利用事業者に与える影響を考慮して、3ヶ月以上前に通知している例もあった。
- アカウント停止などの全部取引拒絶を行う場合においては30日前には通知している。

※ 詳細については、各社の定期報告書（抜粋）の該当ページを参照。

アマゾン： p5～6、楽天： p3～16、ヤフー： p8～35、Apple： p4～32、Google： p2～7

② 自主的な手続・体制整備の状況

- 各社における手続・体制整備のうち、手続の処理状況等を踏まえて運営改善につなげていると考えられる主な取組については、p12～13のとおり。

※ 詳細については、各社の定期報告書（抜粋）の該当ページを参照。

アマゾン： p6～15、楽天： p17～21、ヤフー： p36～45、Apple： p32～38、Google： p7～12

③ 苦情・紛争処理の状況

- 各社における苦情・紛争処理の体制及び実績については、p14 ～19のとおり。

※ 詳細については、各社の定期報告書（抜粋）の該当ページを参照。

アマゾン： p4～5、楽天： p2、ヤフー： p3～7、Apple： p3～4、Google： p2

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

①取引条件等の開示の状況（法第5条第2項に基づく提供条件開示）

※以下の表は各社による開示内容の一部を紹介したもの。全体については各社の定期報告書（抜粋）を参照。

開示事項	アマゾン	楽天	ヤフー	Apple	Google
①取引拒絶の判断基準	「Amazon サービスビジネスソリューション契約」 https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/help.html?itemID=1791&language=ja_JP&ref=efph_1791_cont_2 3.期間および終了 等	「出店案内」 https://www.rakuten.co.jp/ec/digitalplatform/ 7. 楽天市場サービスの一時停止及び契約解除を行う場合について 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」 https://business-ec.yahoo.co.jp/shopping/digitalplatformer/ 2. (1) 出店審査、契約の履行停止および契約の解除の基準 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約」 https://developer.apple.com/jp/support/terms/ 2.8 Appleサービスの利用 等	「施行プロセス」 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9899234?hl=ja&ref_topic=9877468 等
②有償サービス受け入れ要請の内容・理由	該当なし	「出店案内」5. 販売における店舗様への要請事項について 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (2) 出店者様への要請事項について 等	「App Store Reviewガイドライン」3.1.1 App内課金 https://developer.apple.com/jp/support/terms/ 等	該当なし
③検索順位等の決定に用いられる主要な事項	「検索およびブラウズに関する出品情報の最適化」等 https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/G10471	「出店案内」2. 検索順位を決定する基本的な事項について 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (3) 検索順位やランキングの決定の仕組み、各表示枠について 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約（別紙1に対する添付書類D）」1. App Storeでの見つけやすさ 等	「アプリの検出とランキング」 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja
④商品等データを取得・使用する場合内容・条件	「Amazon サービスビジネスソリューション契約」4. 使用許諾 等	「出店案内」3. 楽天市場による、店舗様のデータの利用について 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (4) 当社による出店者様の販売データの利用について 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約」14.2.D. Appleサービス 等	「データへのアクセス」 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja 等
⑤利用事業者による商品等データの取得可否等	「Amazon サービスビジネスソリューション契約」S-1.2 商品の販売、販売促進および注文処理	「出店案内」4. 店舗様及び第三者による、楽天市場データの利用について 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (5) 出店者様による、販売データの利用について 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約（別紙1に対する添付書類D）」2. App Storeデータへのアクセス 等	「レポート、統計情報、分析情報を確認する」 https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/3450942 等
⑥苦情・協議申し出の方法	「Amazonテクニカルサポートへのお問い合わせに関するガイドライン」等 https://sellercentral.amazon.com/gp/help/external/help.html?itemID=K3V2JYCN2P28BFX&language=ja_JP&ref=efph_K3V2JYCN2P28BFX_relt_200285230	「出店案内」8. 楽天市場への苦情・紛争の申し立てについて 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (7) 当社への苦情・紛争の申し立てについて 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約（別紙1に対する添付書類D）」3. 苦情および調停に関するP2B規則 等	「デベロッパーヘルプセンター」アプリのポリシー ステータスを確認する https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9842754?hl=ja&ref_topic=3453554 等

注：「該当なし」は提供条件として開示事項に該当するものがないという意味。

（出所）特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された定期報告書（抜粋）等に基づき事務局作成。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

①取引条件等の開示の状況（法第5条第2項に基づく提供条件開示）

※以下の表は各社による開示内容の一部を紹介したもの。全体については各社の定期報告書（抜粋）を参照。

開示事項	アマゾン	楽天	ヤフー	Apple	Google
⑦最恵国待遇条項の内容・理由	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし
⑧自社優遇の内容・理由	該当なし	「出店案内」6. 特定の店舗に対して、他の店舗様と異なる取扱いを行う場合について	・自社優遇は該当なし ・関係会社の優遇は、「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (8) 等で開示	該当なし	「機能とサービスの提供状況」 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&ref_topic=9958765 等
⑨返品受入れ要請の条件	「Amazon サービスビジネスソリューション契約」S-2.2 キャンセル、返品および返金	該当なし ※商品が偽物・不良品であった場合は利用事業者に補償費用を請求する。	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (10) 返品・返金等の対応について 等	「Appleデベロッパプログラム使用許諾契約（付属書2）」3.4デベロッパの責任 等	「Google Play デベロッパ販売 / 配布契約」 https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html 8. 対象製品の削除 等
⑩支払留保の条件	「売上金の留保に関するポリシー」 等 https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/external/help.html?itemID=9RA9LYBJ3QP27M6&ref=efph_9RA9LYBJ3QP27M6_cont_G2	店舗運営 Navi（※契約後に閲覧可能なサイト） 等	「透明性向上のための取組みのご紹介」2. (11) 代金の支払を留保する場合について 等	「有料App契約（DPLAの別紙2および3）およびその添付書類B」2 https://developer.apple.com/jp/support/terms/ 等	「Google Play デベロッパ販売 / 配布契約」8. 対象製品の削除 等
【消費者向け開示】 ①検索順位等の決定に用いられる主要な事項	「商品の検索および閲覧」 https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GSUNWNFT2ALMPR3L	「ヘルプ・問い合わせ」楽天市場の商品検索における検索順位の決め方について https://ichiba.faq.rakuten.net/detail/000017557	「Yahoo!ショッピングヘルプ」商品結果検索ページの見方 https://support.yahoo-net.jp/PccShopping/s/article/H000005932 等	「App StoreとMac App Storeでの見つけやすさの向上」 https://developer.apple.com/jp/app-store/discoverability/ 等	アプリの検出とランキング
【消費者向け開示】 ②消費者による商品等の閲覧・購入等のデータを取得・使用する場合の内容・条件	「Amazon.co.jpプライバシー規約」 https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=GX7NJQ4ZB8MHFRNJ	「ヘルプ・問い合わせ」個人情報の取り扱いについて https://ichiba.faq.rakuten.net/detail/000006705	「Yahoo!ショッピングヘルプ」Yahoo!ショッピングの個人情報の取り扱い https://support.yahoo-net.jp/ScShopping/s/article/H000011874	「Apple メディアサービス利用規約」 https://www.apple.com/jp/legal/internet-services/itunes/jp/terms.html B. 本サービスの利用 プライバシー 等	「Googleプライバシーポリシー」 https://policies.google.com/privacy?hl=ja&gl=gb 等

注：「該当なし」は提供条件として開示事項に該当するものがないという意味。

（出所）特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された定期報告書（抜粋）等に基づき事務局作成。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

②自主的な手続・体制整備の例（オンラインモール）

アマゾンジャパン合同会社（Amazon.co.jp）

- ✓ 苦情を含む問い合わせ対応について、目標となる対応時間を設定。対応品質の改善に向け、販売商品当たりのケースの数や、平均対応時間等の指標をモニタリング。左記指標に加え、利用事業者の意見等を定期的に精査し、改善点の特定・担当者の決定・進捗管理を実施。
- ✓ 利用事業者の意見を収集するため、テクニカルサポートにおける各ケースの解決後は当社の対応についてのフィードバックを求めるアンケートを自動送信。加えて、利用事業者間で意見交換や質問をするための場として、「セラーフォーラム」を提供し、当該場におけるやり取りをモニタリング。
- ✓ 国内管理人及び同チームが、デジタルプラットフォーム取引相談窓口に寄せられた利用事業者の意見等を伺う会議を同相談窓口と毎月実施。弊社の課題について指摘があった際には、速やかに関連部署と連携し、原因の特定と改善措置の実施を推進。

楽天グループ株式会社（楽天市場）

- ✓ 国内管理人はコンプライアンス責任者も兼ねており、運営の改善に関して、適切な社内調整を行うことが出来る体制を確立。
- ✓ 利用事業者が苦情や紛争を申し立てるための専用窓口を新設。公平な対応を担保するため、窓口は他部署から独立している。加えて、テンプレートを用いた定型的な回答ではなく個別具体的な対応を実施。また、基本的に1か月以内に対応する旨を開示。
- ✓ 「楽天市場出店者友の会」と実施している4分科会より計17の提案を受領しており、今後、提案内容を精査し、サービス改善に向けた様々な取り組みを検討していく予定。また、外部有識者からの客観的な意見を取り入れる場を設置。
- ✓ 顧問弁護士や社内調査を活用し、問題の解決に向け調整を行い、経済産業省に進捗・結果を共有。

ヤフー株式会社（Yahoo!ショッピング）

- ✓ 運用改善を求める意見は企画部門が隔週の会議体でもれなく回覧し、要望の数や改善による利用事業者の運用工数削減の程度等から総合的に改善実施可否を判断。改善実施後はストアツール上で周知。（例：利用事業者の声を受け、出品時に用いるブランドコードの新設を行ったり、データ開示項目を増やしたりした）
- ✓ 当社からのお知らせに対するGood/Badのリアクションやコメントを投稿できる仕組みや、問い合わせフォームを構築。寄せられた要望・意見に対する当社開発担当者からの回答を、ストアツール上で公開。
- ✓ 内部監査を踏まえた改善を実施。（例：各部署間で苦情の定義及び類型を統一し、一括管理する新体制を整備。また、退店等の判断の妥当性を事後検証する体制の構築を検討中）
- ✓ 有識者会議を実施し、担当部署において内部監査室の意見もふまえて作成した報告書案についての意見を受領。
- ✓ 今後の課題は、自社グループ企業ストア優遇に係る透明性の維持であり、優遇する場合の具体的なストア名の開示を検討中。

※22年6月社名公開(ZOZO・アスクル・EBIJ)

（出所）特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された定期報告書（抜粋）等に基づき事務局作成。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

②自主的な手続・体制整備の例（アプリストア）

Apple Inc.及びiTunes株式会社（App Store）

- ✓ 利用事業者はガイドラインへの変更を提案することも可能。ガイドラインを変更するリクエストは、AppReviewの方針に精通した専門家、AppReviewBoard、AppReviewの意思決定者、AppStore、デベロッパ対応、及び法務チームによって評価される。ガイドラインの変更の多くは、デベロッパのフィードバックやリクエストが直接反映されたもの。
（例：購入者がアプリを購入する際、利用事業者がAppleの手数料を購入者に伝えられるようガイドラインの変更を行った。）
- ✓ 利用事業者は、Appleが用意した複数の窓口（デベロッパサポート、フィードバックアシスタント、Appの却下や削除に対する異議申立てなど）に問い合わせを行い、問題の解決をリクエストすることができる。
- ✓ 日本の商慣習及び日本のカルチャーを理解する日本の従業員及び専門家から、当社の日本における業務が日本の法令及びシステムと合致しているか助言を受けている。

Google LLC（Google Playストア）

- ✓ 日本の商慣習等に関する業界団体や企業からの意見を考慮して、Google Playの運営を改善。
例：オンラインクレーンゲームアプリの配信を禁止していたところ、業界団体からの意見を考慮して、日本の商慣習について日本支社からGoogle LLCに伝えると同時に、Google LLCの消費者保護に関する懸念を日本政府や業界団体に伝える等の調整を行った。左記調整の結果、2022年4月上旬には、オンラインクレーンゲームアプリの配信を可能にするパイロットプログラムが発表されている。
例：報道機関から各記事にその著者を記載するのは日本では一般的ではないが、現在のポリシーでは各ニュース記事に著者を記載する必要があるとのフィードバックを受けた。このポリシーの要件は、日本の一部のニュースアプリがブロックされる原因だったため、このフィードバックを取り入れ、報道機関自身が発行元である限り、各記事の著者の記載を必要としないようポリシーを更新。
- ✓ 経済産業省がデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）の運営を委託しているモバイルデベロッパーの業界団体であるモバイルコンテンツフォーラム（MCF）との間で、新たなコミュニケーションのチャンネルを整備。業界団体としてのMCFとも定期的な会合を持つことで合意。MCFのフィードバックを受け、課題の改善に向け検討。
例：利用事業者の収益の最初の100万ドルに適用する手数料を15%にする手続きが難解との指摘を受け、ヘルプセンターの更新を実施。
- ✓ 調査目的でコンタクトを受けることに同意した全世界（日本を含む。）のデベロッパーを対象に、デベロッパー意識調査を実施。結果は中央サイトに集約され、審査及び検討のために関係チームに共有される。また、デベロッパーを対象に、全体的な配信及び審査に関する満足度を測定する新たな満足度調査の仕組みを構築中。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

③苦情・紛争処理の状況： 各社が開設している苦情相談対応窓口の例
オンラインモール

Amazon	楽天	ヤフー
○<u>テクニカルサポート</u> セラーセントラルの「お問い合わせ」を通じ、以下のとおり連絡可能。 メール：24時間365日受付 チャット・電話：毎日午前9時から午後9時 ※日本語で問合せ可能。 ○<u>措置を実施したチームへの直接の連絡</u> アカウント停止等の措置については、措置を実施したチームに直接の連絡及び異議申し立てが可能	○<u>苦情・紛争窓口</u> 契約後に閲覧可能な出店者向けポータルサイト「店舗運営Navi」にて開示。 ○<u>ECコンサルタント</u> 利用事業者ごとに付く担当者。 ○<u>コールセンター・チャット窓口</u> 店舗運営システムの操作やキャンペーンなどの問合せを受け付ける。	○<u>ヘルプデスク</u> ・ショッピングヘルプデスク電話窓口 （10時～18時 ※年末年始のぞく） ・ショッピングヘルプデスクお問い合わせフォーム （24時間受付 ※返信は年末年始のぞく10時～18時） ・ストアAIチャットサポート （自動応答 24時間365日対応） ○<u>Yahoo!ショッピング営業担当</u> 平日 10時～18時 （※年末年始のぞく）

アプリストア

アップル	Google
○<u>苦情申立てwebフォーム</u> https://developer.apple.com/contact/p2b/ ※日本語で問合せ可能。	○<u>webフォーム「アカウントの停止、アプリの削除や公開停止について Google Play に問い合わせる」</u> https://support.google.com/googleplay/android-developer/troubleshooter/2993242?visit_id=637546048936857363-3967891678&rd=1 ※日本語で問合せ可能。

（出所） 特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された定期報告書（抜粋）等に基づき事務局作成。

③ 苦情・紛争処理の状況 (Amazon.co.jp)

体制の概要

- 利用事業者が、可能な限り自ら出品アカウントに関連する問題を解決できるよう支援。
- 利用事業者からの問合せ対応のため、テクニカルサポートという専門部署を設置。想定される問合せに対する対応方法を定めた手順書と遵守すべき対応時間等を定めたサービス基準書に従って対応。対応品質の改善に向け、販売商品当たりのケースの数や、平均対応時間等様々な指標に基づいて問合せに対する対応品質をモニタリング。
- 異議申立てを受領した場合、措置を実施したチームが異議の内容を丁寧に検討。措置の判断が誤っていた場合、再発防止に向け、措置の実施条件等を修正。マネジメントチームによる定期的な精査と改善措置を実施。

苦情紛争処理の実績

● 苦情・紛争の件数

【苦情】 56,910件、【紛争】 45件

※ 苦情の件数については同期間における利用事業者からの全問合せ件数の2%程度に相当。

※ 苦情の件数には、弊社の判断やサービス、お問合せ対応、規約変更などに関し不満や苦情を申し出られた場合が含まれる。

※ 紛争の件数には、利用事業者が、弊社を相手方として、訴訟、仲裁、調停その他の法的な紛争解決手続を提起・申立てられた場合、並びにそれを示唆する書簡が弊社に送付された場合が含まれる。

● 苦情・紛争の主な類型

【苦情】 商品の表示や出品関係（50%）、
注文・梱包・配送関係（29%）、
アカウントの登録・ログイン・設定関係（6%）、
広告・付加的サービス関係（4%）

【紛争】 売上金の支払い関係（24件）、
アカウント停止関係（13件）、返品関係（4件）

※ 紛争の件数は累計数。

● 平均処理期間

※ 下記期間は、利用事業者からの返答を待つ期間も含む。

【苦情】 平均で4.4日。全ての苦情のうち、約52%を24時間以内に、約75%を3日以内に解決。

【紛争】 書簡による異議の処理に要した期間は、平均で50日。

● 結果の概要

- ✓ 苦情のうち約74%は、追加的な説明やサポート、これらに基づく利用事業者様による改善等を経て、結果的に利用事業者様のご意向に沿う形で解決。
- ✓ 紛争手続のうち、前年度末日時点までに解決したケースは3件（いずれも利用事業者による取下げ）。
- ✓ 前年度に提出された書面による異議については、前年度に解決されたもののうち約67%はAmazonの判断を維持する形で解決。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

③ 苦情・紛争処理の状況（楽天市場）

体制の概要

- 取引透明化法の施行に伴い、「苦情・紛争窓口」を新たに設置。他部署等から独立した窓口として、申立て事項について客観的に第三者的な立場で公平に対応を実施。全件事実確認を行い、判断結果及び判断理由を個別に申請者へ回答。回答に際しては、テンプレートを用いた定型的な回答を行うのではなく、個別具体的な申立て内容に対して手寧に対応。
- 従前よりECコンサルタントやコールセンター等で利用事業者からの様々な要望や意見等を広く受け付け、対応。

苦情紛争処理の実績

● 苦情・紛争の件数

21件

※集計の方法等については現時点では非公開を希望。

● 平均処理期間

現時点では非公開を希望。

● 苦情・紛争の主な類型

現時点では非公開を希望。

● 結果の概要

現時点では非公開を希望。

③ 苦情・紛争処理の状況（Yahoo!ショッピング）

体制の概要

- 「ヘルプデスク窓口」又は「営業担当」で問合せを受け付け、内容に応じて、社内の適切な部署にエスカレーション。具体的には、(a)出店時の審査に関する「審査CS（顧客満足）」部門、(b)出店後のガイドライン違反に関する「ガイドラインCS」部門、(c)出店後のお客様対応等、モール運営に関する「ストアCS」部門、(d)その他出店後の一般的な問い合わせに関する「ヘルプデスク」部門への振り分けを実施。
- 苦情の深刻化や、紛争への発展は見られなかった。迅速・適切な苦情対応を通じて利用事業者に安心・納得いただくという目的は、一定程度達成。第一次応答完了までの平均期間は短く、対応の速度は問題ない。寄せられた苦情は、必ず当社からの返信で終了しており、利用事業者からの苦情でクロージングできていない案件はない。
- 各部署で受ける苦情を一元的・網羅的に把握する新たな社内体制を構築し、苦情の定義を統一。これにより、苦情案件のより円滑な集計や苦情処理の事後検証が可能となった。

苦情紛争処理の実績

● 苦情・紛争の件数

【苦情】 123件、【紛争】 0件

※各部門において集計された問い合わせは、計348,500件

※上記「苦情」とは、各部門において、単なる要望や質問ではなく具体的な再検討を求める不服申し立てにあたりと判断したもの。

※上記「紛争」とは、当社と利用事業者の間のトラブルが、訴訟・調停等の法的手段により解決すべき状態に至ったケース。

● 苦情・紛争の主な類型

【苦情】 審査部門関係（6件） 出店審査の結果について

ガイドラインCS部門関係（27件） 基準について、違反ではないとの主張、ガイドラインの説明不足、他店も違反ではないかとの主張

ストアCS部門関係（18件） お見舞い制度等による当社からの請求、休店・退店
ヘルプデスク関係（32件） サービス、ストアツール、ストア対応、マニュアルについて
営業部門関係（46件） 機能、対応、ガイドライン、運営方針について

● 平均処理期間

【苦情】 電話での問合せ：一次対応完了
まで10分
メールでの問合せ：一次
回答は受信より48時間以内

※外部顧客管理システム及び電話システムでの入電時間計測によって管理している数値を抽出。

● 結果の概要

- ✓ 満足度調査をアンケート形式で実施しているヘルプデスクでは、85%から、満足した旨の回答を受領。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

③ 苦情・紛争処理の状況（App Store）

体制の概要

- Appleは、法に基づき、日本のデベロッパが（1）制限・停止・終了（2）技術的な問題（3）法令遵守（4）支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームを提供。苦情は社内責任者に確実に伝わる。
- 利用事業者の苦情に対処し、紛争解決に必要なシステム及び手続の整備に関する考え方及び具体的な取組をレビュー・検討。透明化法指針中の具体的な取組例に一致した措置を実施。苦情及び紛争への対応は、おおむねAppleの既存の内部プロセスの明確化及び改善また既存の透明性に向けた取組のタイムラインの迅速化に資するもの。利用事業者に対する通知の更新に時間とリソースを投入。

苦情紛争処理の実績

● 苦情・紛争の件数

【苦情】 3件

※ 下記ウェブフォーム経由で寄せられた申し立てをカウント。
<https://developer.apple.com/contact/p2b/>

● 苦情・紛争の主な類型

【苦情】 いずれも不正による利用事業者のアカウント終了による「制限・停止・終了」カテゴリに該当。

● 平均処理期間

【苦情】 苦情の申出から、利用事業者への決定の連絡まで6日間。

● 結果の概要

- ✓ 3件中2件においては、利用事業者がAppleユーザーを危険にさらし他の利用事業者に不利益を被らせることとなる不正行為を行って、ガイドラインや使用許諾契約に繰り返し違反したことを理由として、利用事業者の契約解除措置を維持。
- ✓ 残り1件は、Appleが決定を取り消し、利用事業者のアカウントを復活させたケースであり、利用事業者は自らの不正行為とガイドライン及び使用許諾契約の違反を認め、速やかに是正措置を講じて違反を解消し、今後の遵守を確保するための措置を実施。

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書の概要

③ 苦情・紛争処理の状況（Google Play ストア）

体制の概要

- 利用事業者に問題や懸念を提起するための複数の手段を提供（Google Playポリシーセンターに記載された各種サポート窓口）。これらの仕組みを通じて、Googleは、利用事業者からの苦情を効率的かつ公正に取り扱い、それらの苦情を特定デジタルプラットフォームの運営の改善のために考慮。

苦情紛争処理の実績

● 苦情・紛争の件数

現時点では非公開を希望。

● 平均処理期間

現時点では非公開を希望。

● 苦情・紛争の主な類型

現時点では非公開を希望。

● 結果の概要

現時点では非公開を希望。

1. 本日の議論・検討事項

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による 報告書の概要

- ① 取引条件等の開示の状況
- ② 自主的な手続・体制整備の状況
- ③ 苦情・紛争処理の状況

3. 質問・確認事項に対する回答の状況

【参考】 令和3年度における相談窓口の運用状況

3. 質問・確認事項に対する回答の状況（オンラインモール）

課題・テーマ (利用事業者からの声)	主な質問・確認事項	回答
1. 各テーマ共通	デジタルプラットフォームを提供する理念 ゴール設定、ルール・体制、運用、自己評価 透明性・公正性の考え方	アマゾン：資料 3 p4～5参照 楽天：資料 3 p21参照 ヤフー：資料 3 p31参照
2-1. 返品関係	返品条件の定め方 返品判断のプロセス 商品の破損等への対応	アマゾン：資料 3 p6～8参照 楽天：資料 3 p22参照 ヤフー：資料 3 p32参照
2-2. 規約・ガイドライン等の 運用	規約・ガイドライン等を公正に適用する取組 規約・ガイドライン等の適用における自社・関連会社 優遇の有無、関連する取組	アマゾン：資料 3 p9参照 楽天：資料 3 p23参照 ヤフー：資料 3 p33参照
2-3. アカウント停止関係	誤ったアカウント停止を防ぐための取組 アカウント停止の理由の開示状況 アカウント停止に対する異議申立てへの対応	アマゾン：資料 3 p10～11参照 楽天：資料 3 p24～25参照 ヤフー：資料 3 p34～35参照
2-4. 苦情処理・相談体制	苦情・相談の窓口 苦情・相談に対する個別の対応状況（定型文の利用等）	アマゾン：資料 3 p12～13参照 楽天：資料 3 p26参照 ヤフー：資料 3 p36参照
2-5. 商品の検索順位	商品の表示順位を決定する主要な事項の説明 商品の検索順位における自社・関連会社優遇の有 無、関連する取組	アマゾン：資料 3 p14参照 楽天：資料 3 p27～28参照 ヤフー：資料 3 p37～38参照
2-6. オンラインモール運営 事業者によるデータ利用	利用するデータの内容と目的の説明 データ利用の適切性を担保する取組	アマゾン：資料 3 p15～16参照 楽天：資料 3 p29参照 ヤフー：資料 3 p39参照
3. その他	日本の商慣習等に配慮した取組例	アマゾン：資料 3 p17～19参照

注：定期報告書（抜粋）にも回答が含まれている場合がある。

3. 質問・確認事項に対する回答の状況（アプリストア）

課題・テーマ (利用事業者からの声)	主な質問・確認事項	回答
1. 各テーマ共通	デジタルプラットフォームを提供する理念 ゴール設定、ルール・体制、運用、自己評価 透明性・公正性の考え方	Apple : 資料 3 p41～43参照 Google : 資料 3 p83～86参照
2-1. 手数料・課金方法	手数料水準の適切性・公正性を担保する取組 アプリ内課金の利用を強制する理由	Apple : 資料 3 p44～56参照 Google : 資料 3 p87～97参照
2-2. 返金関係	返金条件についての考え方 返金判断のプロセス	Apple : 資料 3 p57～67参照 Google : 資料 3 p98～103参照
2-3. アプリの審査関係	アプリ審査の予測可能性を高める取 アプリ審査の公平性・公正性を高める取組	Apple : 資料 3 p68～73参照 Google : 資料 3 p104～112参照
2-4. アカウント停止関係	誤ったアカウント停止を防ぐための取組 アカウント停止の理由の開示状況	Apple : 資料 3 p74～75参照 Google : 資料 3 p113～116参照
2-5. 苦情処理・相談体制	苦情・相談に対する個別の対応状況（定型文の利用等）	Apple : 資料 3 p76参照 Google : 資料 3 p117～119参照
2-6. アプリの表示順位等	商品の表示順位を決定する主要な事項の説明 商品の検索順位における自社・関連会社優遇の有無	Apple : 資料 3 p77参照 Google : 資料 3 p120～123参照
2-7. アプリストア運営事業者によるデータ利用	利用するデータの内容と目的の説明 データ利用の適切性を担保する取組	Apple : 資料 3 p78～80参照 Google : 資料 3 p124～125参照
3. その他	日本の商慣習等に配慮した取組例	Apple : 資料 3 p81参照 Google : 資料 3 p126参照

注：定期報告書（抜粋）にも回答が含まれている場合がある。

1. 本日の議論・検討事項

2. 特定デジタルプラットフォーム提供者による 報告書の概要

- ① 取引条件等の開示の状況
- ② 自主的な手続・体制整備の状況
- ③ 苦情・紛争処理の状況

3. 質問・確認事項に対する回答の状況

【参考】 令和3年度における相談窓口の運用状況

【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）

- 令和3年度（令和3年4月1日から令和4年3月31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）}、2,734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368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2,366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

「検索順位・ランキング等に関する事項」	131件（10%）
「取引条件の変更に関する事項」	130件（10%）
「取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項」	125件（10%）

・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」	257件（18%）
「取引の一部拒絶（出品禁止等 ^{（注2）} ）に関する事項」	250件（18%）
「検索順位・ランキング等に関する事項」	234件（17%）

（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575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（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで）

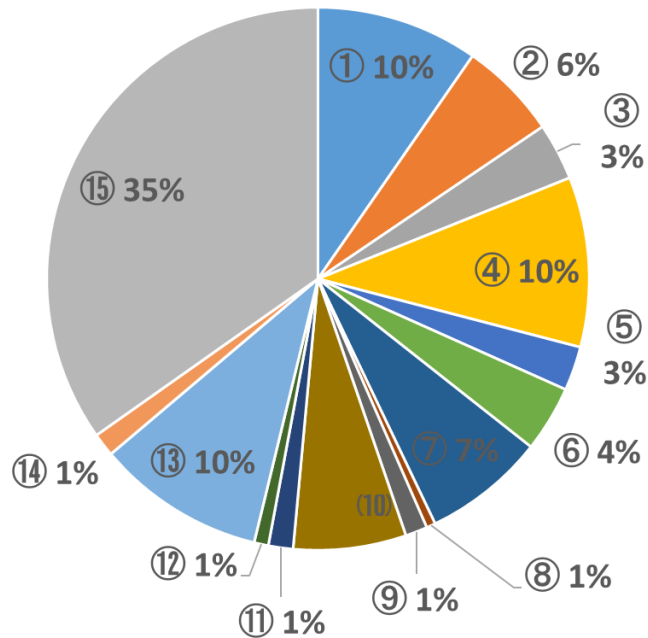
分 類	オンラインモール 利用事業者向 け窓口	アプリストア利 用事業者向け窓 口	経済産業省 Webフォーム	合 計
①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項	125	20	11	156
②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項	76	250	3	329
③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項	44	70	0	114
④検索順位・ランキング等に関する事項	131	234	0	365
⑤プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項	34	34	1	69
⑥商品等提供利用者（利用事業者）によるデータの利用に関する事項	51	14	0	65
⑦商品等提供利用者（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	94	96	0	190
⑧最恵国待遇の要請（※）に関する事項 ※商品等提供事業者（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	7	5	0	12
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	17	18	1	36
⑩一般利用者（消費者）からの返品等に関する事項	87	40	0	127
⑪売上金の支払留保に関する事項	19	3	0	22
⑫取引条件によらない取引の実施要請に関する事項	11	14	1	26
⑬取引条件の変更に関する事項	130	257	2	389
⑭提供条件等の開示（明確、訳文、参照）に関する事項	18	123	0	141
⑮その他の事項	450	229	14	693
合 計	1,294	1,407	33	2,734

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

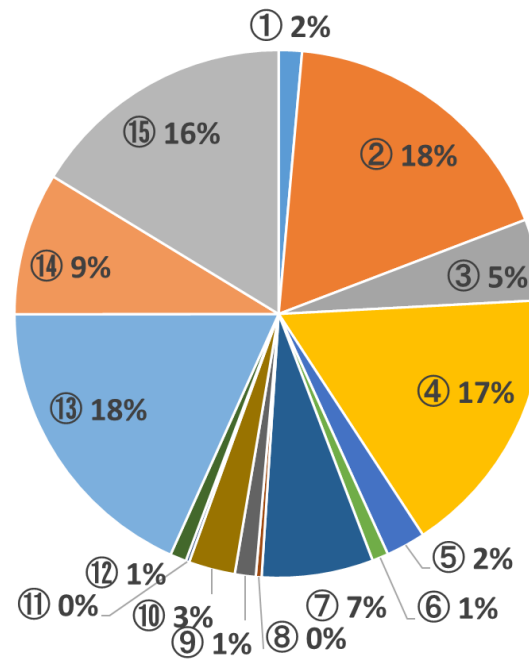
令和3年度（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで）

オンラインモール
利用事業者向け窓口



n = 1,294

アプリストア
利用事業者向け窓口



n = 1,407

- 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。