

経済産業省

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
第4回 議事要旨

■ 開催概要

<日 時> 令和4年9月13日(火) 10:30~12:20

<場 所> オンライン開催 (MS Teams)

■ 出席者

<委員> (座長以下50音順)

岡田座長、生貝委員、黒田委員、伊永委員、高倉委員、武田委員、百歩委員、
平山委員、増島委員、若江委員

<オブザーバー>

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 金藤 ICT 委員会委員長
一般社団法人ECネットワーク 沢田理事
公益社団法人日本通信販売協会 万場専務理事
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 岸原専務理事

<関係省庁>

内閣官房 デジタル市場競争本部事務局 成田次長
公正取引委員会 経済取引局 総務課 デジタル市場企画調査室 稲葉室長
総務省 情報流通行政局 参事官室 山本主査
消費者庁 消費者政策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

<デジタルプラットフォーム提供者>

アマゾンジャパン合同会社

渉外本部 本部長 竹廣様

法務部 リーガル ディレクター&アソシエイト ジェネラル カウンセル 今城様

コンプライアンス統括部 統括部長 田端様

楽天グループ株式会社

コマースカンパニー カンパニーコンプライアンスオフィサー 西尾様

コマース渉外室 小山様

渉外室 永田様

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 野原局長、門松審議官、日置デジタル取引環境整備室長

(令和4年度事務局運営支援業務委託先) (株)野村総合研究所、(株)イベント・レンジャーズ

■ 議事次第

1. 開会
2. 議題
 - ・デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング①
 - (1) アマゾンジャパン合同会社
 - (2) 楽天グループ株式会社
3. 閉会

■ 配布資料

議事次第

資料1 ヒアリングの公開・非公開について

資料2 アマゾンジャパン合同会社提出資料（発表資料）

資料3—1 楽天グループ株式会社提出資料（発表資料）

資料3—2 楽天グループ株式会社提出資料（苦情及び紛争の件数等）

参考資料1 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書（抜粋）

参考資料1—1 アマゾンジャパン合同会社（第3回会合提出資料）

参考資料1—2 楽天グループ株式会社（第3回会合提出資料）

参考資料2 質問・確認事項に対する各社からの回答（第3回会合提出資料）

■ デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング①

1. ヒアリングの公開・非公開について

各社ヒアリングの冒頭、事務局から、資料1に基づき、以下の説明があった。

- 本会合は、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・公正性の向上につなげていく一環として実施するものであるため、ヒアリングについても公開で実施する方向で各社に要請した。
- 他方、各社から、以下のとおり、非公開を希望する理由の説明があった。当該説明に加え、議事録の公開を前提に、座長了解の下、今回の会合は「非公開」で実施することとなった。

<各社による非公開理由の説明>

- ・アマゾンジャパン合同会社： 企業の秘密に属する情報を取り扱うこともあり得るため。
- ・楽天グループ株式会社： 会合においては、公表資料に記載されている内容について、可能な限り、その背景にある考え方や社内の実態なども含めて第3回会合でも示された問題意識に沿うように委員の皆様へお話をできればと考えています。その過程の中で、営業秘密等に言及せざるを得ないケースも想定されます。例えば、全部拒絶とした詳細な理由については、本来全部拒絶に該当する出店者側が意図的にこれを回避するヒントを与えるものとなり得ますが、会合の中で有識者の方々により理解をいただくため、こうした点に触れることが考えられます。また、苦情紛争への対応状況等についても同様

に、苦情紛争の具体的な内容やその背景にある弊社のオペレーションについて触れる可能性があります。そのため、当社は非公開での実施を希望いたします。

2. アマゾンジャパン合同会社からのヒアリング

- アマゾンジャパン合同会社より、資料2に基づき説明があった。その後、質疑応答がなされた。委員等からの主な質問・意見は以下のとおり。
 - ✓ ヒアリングを非公開で行うなら、本日の回答は非公開情報を含むものとなることを期待。
 - ✓ 報告書や質問に対する回答など、数字で成果を見せられる様にしていた点は好印象だった。
 - ✓ 透明化法施行後、法律上の義務履行以外の社内変化として何が挙げられるか。日本の取組が、各国のアマゾンに共有されて広がっていくといったことはあるか。
 - ✓ 利用条件の変更内容が出店者に与える影響の事前評価体制はどうか。何が今後の課題か。
 - ✓ アカウント停止時に売上金を留保するのはなぜか。売上金留保が、異議申し立てしづらい状況を生み出していないか。
 - ✓ 返品に対する異議申し立てについて利用事業者の主張を認めた割合はどの程度か。
 - ✓ AI 利用にあたっては事前に検証するというが、仕組みの導入後も目視や微調整等をしているか。
 - ✓ 表示順位において意図的ではなくとも、在庫や出荷までの時間等により、結果として自社優遇となる場合もあるのではないか。
 - ✓ 検索結果については相互評価に基づき表示されるというが、おすすめ商品表はどうか。アマゾン商品枠の表示を含めて自社優遇懸念がある。Amazon 限定ブランドの表示枠も囲い込みになっているのではないかが懸念される。
 - ✓ アマゾン直販部門と出店者との競争確保は重要。例えばサイト内遷移データについて、自社は利用できるが、出店者は利用できないといったことはないか。
 - ✓ お客様を重視するというアマゾンの理念は理解した。その上でアマゾン直販部門がモール上で低価格競争に参加しているということはあるか、それについてどう考えているかについて考えを聞きたい。
 - ✓ データ利用について外部から検証できる仕組みが重要。データへのアクセス制限、アクセス記録を残す等の取組はしているか。
 - ✓ データへのアクセス制限はどうなっているか。どのような観点から監査を行っているか。
 - ✓ アマゾンがコストをかけて取り組んでいると感じたが、紛争について。アマゾンの判断を維持する形の解決になった要因について教えてほしい。
 - ✓ 苦情のうち、出品者の意向に沿う形で解決しなかった事案はどういったものか。利用事業者からは、回答を打ち切られたとの声もある。
- 野原局長から、アマゾンの取組に関し、アンケートでは多くの利用事業者から対応が改善したとの声が寄せられるなど評価できること、一方で、本日の議論を踏まえると、データ利用やモール上の表示面での懸念の声もあることから、引き続き相互理解に向けて取組を進めてほしいとの発言があった。

3. 楽天グループ株式会社からのヒアリング

- 楽天グループ株式会社より、資料3に基づき説明があった。その後、質疑応答がなされた。委員等からの主な質問・意見は以下のとおり。
 - ✓ ヒアリングを非公開で行うことが透明性向上につながるのか、見解をききたい。
 - ✓ タウンミーティングの実施などを通じて、出店者との相互理解を高めて行く上で手応えがあった点はこういった点か。
 - ✓ 楽天市場サービス向上委員会から改善提案をうけるという取組は良いと思う。この委員会から受けた提案のうち、取組んでいくのが難しいと感じるものがあれば教えてほしい。
 - ✓ タウンミーティング参加出店者から参加費を徴収しているか。
 - ✓ 39ショップ導入時など、利用条件を変更するにあって、事前に出店者に与える影響をどのように評価しているか。評価基準はあるのか。
 - ✓ 利用条件の変更にあたって、一方的に通知するだけでなく、出店者から意見を受け付けるなど、双方向のやりとりは行われているか。
 - ✓ アカウント等停止措置の理由開示は異議申し立て出来る程度の粒度であることが重要と考えるが、理由説明に関する社内基準はあるか。
 - ✓ 不適切出店者を抽出する時にどのようなモニタリングを行っているか。目視なのかプログラムなのか。判断ミスがあった場合にどのような対応をとっているか。
 - ✓ 表示順位の決定において、納品までの待ち時間といった要素は考慮しているか。
 - ✓ 39ショップ加入、広告枠購入をしていなければ表示順位が下がるという声も聞かれるがどうなっているか。
 - ✓ 特定の出店者や特定の商品・ブランドを対象とした「特別なキャンペーン」の内容はどのようなものか（ポイント還元率・料金体系か）。参加出店者に占めるファーストパーティ企業の割合はどの程度か。当該企業名を開示すべき。ファーストパーティ企業のポイント還元率が高い点が気になっている。
 - ✓ 「特別なキャンペーン」について、参加出店者に金銭的負担があるか。当該出店者の選定基準は公平か。
 - ✓ 「特別なキャンペーン」の参加出店者にのみデータ提供するというが、その場合において出店者間の競争への影響が懸念される。出店者間の競争に関して何らかの配慮はしているか。
 - ✓ ECコンサルタントに対して、法令遵守研修、透明化法の内容の周知等を実施しているか。
 - ✓ 通常の間合せ対応について、苦情・紛争と区別するのが難しい点は理解した。苦情について、どのような内容のものが多いか。
 - ✓ 「消費者保護・便益」と「出店事業者の個性・発展」とのバランスをとるといふ考えを今後もとる予定か。その場合、課題と感じていることは何か。
- 野原局長から、楽天の取組に関し、出店者や有識者との意見交換の取組などは評価できること、一方で、例えば商品表示順位で考慮する要素については、利用事業者の理解を得られていないものもあることから、引き続き相互理解に向けて取組を進めてほしいとの発言があった。

4. 事務連絡

最後に、事務局より、以下の連絡が行われた。

- 次回は、9/21（水）13時から Apple Inc. 及び iTunes 株式会社からのヒアリングを予定している。
- 本会合の議事録については、事務局にて作成の上、皆様の確認を行った後に、公表する予定である。

※ 本議事要旨は、会合の様態等を事務局の文責において要約したものであり、事後修正の可能性が
あります。

【お問い合わせ先】

商務情報政策局 情報経済課 デジタル取引環境整備室

電話：03-3501-0397