

# 特定デジタルプラットフォーム提供者による 苦情・紛争処理の状況 (令和3年度)

令和4(2022)年10月27日

※ 本資料は、第3回会合(2022.8.25)資料1(抜粋)を基に、その後公開可能とされた情報等を追加・修正したものである。

# 特定デジタルプラットフォーム提供者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
<p>○<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。</p> <p>○<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</p>	<p>○<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。</p> <p>○<u>ECコンサルタント</u> 利用事業者ごとに付く担当者。</p> <p>○<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。</p>	<p>○<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）</p> <p>○<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）</p>

## アプリストア

アップル	Google
<p>○<u>苦情申立てwebフォーム</u> <a href="https://developer.apple.com/contact/p2b/">https://developer.apple.com/contact/p2b/</a> ※日本語で問合せ可能。</p>	<p>○<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> <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/troubleshooter/2993242?visit_id=637546048936857363-3967891678&amp;rd=1">https://support.google.com/googleplay/android-developer/troubleshooter/2993242?visit_id=637546048936857363-3967891678&amp;rd=1</a> ※日本語で問合せ可能。</p>

# 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（令和3年度）

### ● 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前年度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。

# 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丁寧に対応。
- 従前よりECコンサルタントやコールセンター、利用事業者と意見交換を行う「楽天市場サービス向上委員会」等のチャンネルを通じて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（令和3年度）

### ●苦情・紛争の件数

21件

- ※ 「苦情・紛争窓口」で対応を行ったものについて件数をカウント。
- ※ ECコンサルタントやコールセンター等で受け付けている問い合わせについては、日々膨大な件数が寄せられており、かつ、内容面でもご意見や問合せ的なものと苦情・紛争を明確に区別することも困難であることから、苦情・紛争の件数としてはカウントしていない。

### ●苦情・紛争の主な類型

「共通の送料込みライン」関係  
手数料等の返還関係  
出店契約解除の取り下げ要求関係  
規約の解釈関係  
他の出店者の違反是正要求関係

### ●平均処理期間

8.53日

- ※ 窓口に申請があったから当該申請者に最終回答を行うまでの平均日数（休日・祝日含む）

### ●結果の概要

- ✓ 「苦情・紛争窓口」は、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。
- ✓ 窓口に申請のあった案件については、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。

# 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キ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（令和3年度）

### ● 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（7件） 出店審査の結果、不具合に関する不利益

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。

# 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（令和3年度）

### ● 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。

# 苦情・紛争処理の状況（Google Play ストア）

## 体制の概要

- 苦情の処理は、「解決策提示後48時間が経過したとき」、「問題が解決されたことを顧客が確認したとき」、「顧客が担当者へ謝辞を述べる返信をしたとき」等を含む様々な事情で終了。
- デベロッパー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、デベロッパー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（令和3年度）

### ● 苦情・紛争の件数

【苦情】 4,637件、【紛争】 0件

※「苦情」は、ヘルプセンター、電子メール窓口、サイトを含む、利用規約に記載された所定の窓口を通じて受けた苦情の総数。件数のカウントにあたり、Google Playデベロッパー販売／配布契約を締結した日本を拠点とするデベロッパーに関連する全てのアプリを特定。

※「紛争」は、アプリ事業者との間で裁判や仲裁等の紛争解決機関に係属した請求事件。

### ● 苦情・紛争の主な類型

【苦情】 アプリ／プラットフォーム関係（2,301件）、異議申立関係（1,988件）、ポリシー関係（250件）、アカウント管理関係（61件）、認証関係（37件）

### ● 平均処理期間

【苦情】 24時間未満：3,135件（68%）、  
24～48時間：399件（9%）、  
48時間超かつ1週間未満：637件（14%）、  
1週間以上：366件（9%）

### ● 結果の概要

- ✓ エンフォースメント決定の維持：1,136件（25%）
- ✓ エンフォースメント決定の取消し：432件（9%）
- ✓ 問題の解決：2,959件（64%）
- ✓ その他：110件（2%）

※Googleがアカウント管理、認証、技術又はその他の問題に関してビジネスユーザーにサポートを提供した場合、これは「問題の解決」として記録。