

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

2023年度 第3回 議事要旨

■ 開催概要

<日時> 令和5年8月28日(月) 10:00~11:00

<場所> オンライン開催 (Teams)

■ 出席者

<委員> (座長以下50音順)

岡田座長、黒田委員、伊永委員、武田委員、百歩委員、平山委員、若江委員

<オブザーバー>

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

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

<関係省庁>

内閣官房デジタル市場競争本部事務局 松本主査

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 後藤参事官付企画官

総務省 総合通信基盤局 利用環境課 川野課長補佐

消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

個人情報保護委員会事務局 松浦参事官補佐

<デジタルプラットフォーム提供者>

ヤフー株式会社

ショッピング統括本部 畑中本部長

ショッピング統括本部プロダクション1本部 杉本本部長

政策企画統括本部長 加納本部長

政策企画統括本部政策企画本部コマース部 桑原マネージャー

政策企画統括本部政策企画本部コマース部 北村氏

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 仙田デジタル取引環境整備室長

(令和5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 ヤフー株式会社（オンラインモール）

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 ヤフー株式会社提出資料（発表資料）

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）
ヤフー株式会社（第2回会合提出資料）

■ 討議概要

- 事務局から、資料1に基づきヒアリングの公開の方針について説明。
- ヤフー株式会社から、資料2に基づきプレゼンがなされた。
- 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。
- ✓ 今年度より、満足度調査内で、不満足の原因を調査している点が評価できる。昨年度と比較して不満足の原因に変化があったのか。JADMAとの連携について、出店者の具体的な反応はどのようなものか。また、今後の連携を深める具体的な施策はどのようなものか。
- ✓ 自社優遇に関して、ガイドライン違反の検知プロセスがあるとのことだが、どのようなやり方でどのような確認をしているのか。また、内部監査の実施頻度および方法について具体的に教示いただきたい。内部監査が毎年実施されないのはどうしてか。
- ✓ ストアアカウントをJADMAに発行することで、JADMAはどのような情報を得られたのか。
- ✓ 自己優遇の場合には開示をしているとあるが、自己優遇の結果どうなったかを内部でどのように評価したのか。また、評価結果は誰が知ることができるのか。
- ✓ 提供条件等の情報開示について、アクセスが容易であることに加え、要点を十分理解できるよう、追求していくことが重要だが、積極的に取り組んでいると評価できる。報告書では、提供条件の変更に関する開示のフォーマット、担当者の認識不足や理由開示の不明瞭の事案が紹介されているが、それぞれ実際どのような問題が生じ、どのような対応を行った、あるいは行おうとしているのかを教示いただきたい。また、行為時の開示について、多くの出品者が疑問を抱く点や特にわかりにくい点があったのか。
- ✓ 昨年度の大員評価では、外部検証可能な体制の構築において、内部監査の内容をエビデンスとして提示する等が要請された。内部監査の概要に限らず、内部監査の実施体制、対象手続、頻度、客観的な

データ検証の実施等、外部検証可能な体制での情報提供に関する現在の取組状況を教示いただきたい。

- ✓ 退店措置を通知するメール文面において、言及されている誓約書の文面を確認したい。メール文面には異議申立て手続きに関する案内が具体的に明記されていない。また、違反の事実についてどのように情報収集しているのか。目視によるのか、他の出店者からの通報によるのか、自動監視のシステムを活用しているのか。
- ✓ 代金留保に関して、留保した代金はどのように使われているのか。詐欺の被害に遭った消費者への補償等に充てているのか。
- ✓ 個別の出店事業者の販売データをパートナー企業のサービスの提供や改善に利用しているとあるが、具体的にどのようなデータか。出店事業者の売上や注文数等のデータを利用して、パートナー企業がサービス開発できるということか。パートナー企業への販売データ提供がいつ開始され、出店事業者にはいつからどのように説明しているか、規約の該当部分を教示いただきたい。
- ✓ 苦情相談体制に関する記載は分かりやすく、他事業者にもこうした説明をお願いしたい。一方、報告書の「苦情」の定義において、規約・約款等それ自体に関する苦情は対象外になるのか。
- ✓ 透明化法では、提供条件の変更に当たり、利用事業者の対応に要する合理的な期間を設定するとあるが、出店者からの期限延長の要望は通常の間合せ先に行うのか、これとは別の窓口を用意しているのか。
- ✓ 日本版製品安全誓約では、消費者庁から削除要請を受けたりコール商品等の出品を 2 営業日以内に削除し、報告することとなっている。その際のオンラインモール運営者の具体的な動きや出品者が従わない場合の対応について教示いただきたい。また、その時点では出品がないが、類似商品を扱う出品者にはどのように周知していくのか。
- ✓ 不正な出店者を排除する目的のために、販売データを見て不審な動きを監視する必要がある、その旨社内のガイドラインに定められていると考えるが、出店者にはどのように伝えているのか。
- ✓ 無在庫販売等、詐欺的な販売事業者について、他の出店者からの苦情が最近は多いため、対策の強化をお願いしたい。
- その後、岡田座長よりとりまとめのコメントがなされた。
- ✓ 全般的に大変丁寧に対応いただいている印象を受けた。情報開示のあり方や自己優遇への対応等、具体的に回答いただいた。製品安全誓約など、新たな動きへの対応についてもしっかり取り組まれている印象がある。無在庫販売の対策等、流動的な状況への対応での苦労もあるだろうが、今後も引き続きしっかり対応いただきたい。

以上

※ 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