

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 5 回 議事要旨

■ 開催概要

<日 時> 令和 5 年 9 月 4 日 (月) 14:30～15:35

<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、伊永委員、武田委員、百歩委員、平山委員

<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>

楽天グループ株式会社

コマース&マーケティングカンパニー 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③ 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 楽天グループ株式会社提出資料（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）

楽天グループ株式会社（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。
- 楽天グループ株式会社から、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。
- ✓ コマース渉外室については、昨年度の報告書でも十分に機能させて、透明化法の実効性を確保していくとされていたが、同室は、苦情紛争窓口での回答、自社優遇に関するアンケート、監査を担当しているのか。また、これ以外でも透明化法の実効性を確保するうえで特筆すべき活動はあるか。
- ✓ 楽天市場サービス向上委員会において、22年1月に17の提案を受け、継続的に検討しているという記述は前年度の報告書と変わらないが、その後、当該提案について具体的な対応等はなされたのか。
- ✓ コマース渉外室・楽天市場サービス向上委員会・アドバイザリーパネルの活動内容、サービス停止や契約解除件数等、モニタリングに必要な具体的な情報をより深い形で開示いただきたい。
- ✓ ファーストパーティー事業への監査について、アンケート後のヒアリングは、ファーストパーティー事業を実施する全社に行うべきと考えるが、現時点でどの程度実施しているのか。
- ✓ R-Karteにおいて、出店事業者が利用するデータはマスキングされているのか。また、カルテのデータは、事業者のローカル環境にダウンロードできるのか。
- ✓ 報告書において、販売条件を有利なものにするように要請することはない、通常とは異なる取扱いを行うことはない等の表現があるが、有無ではなく、どのような対応をしているからできない等、（自社優遇・利益相反を防止する）取組の内容について第三者にわかるように記載いただきたい。

- ✓ 楽天市場全体の流通拡大に寄与すると判断した場合、守秘義務等を結んだうえで特定出店事業者に市場全体のマーケットデータ等を開示しうるとあるが、どのような場合が、楽天市場全体の流通拡大に寄与すると判断されるか。また、希望する全事業者に同データを利用できるようにする場合、どのような問題が生じるのか。
- ✓ 楽天市場全体の流通の成長に必要と判断した場合、通常と異なる取扱いを特定出店事業に行い得るとあるが、データは提供するが、通常と異なる取扱いは行わないような市場全体の流通拡大に寄与する場合というのはどのようなものがあるか。また、こうした特定出店事業者への差別的な取扱いが、市場全体の流通拡大にどれだけ寄与したかの評価は、どのように行い、この評価の結果は誰に共有されるのか。
- ✓ 楽天の優れた取組として、楽天市場サービス向上委員会における外部有識者を巻き込んだアドバイザリーパネルの定期的な開催と、その議事要旨、有識者の意見、意見を踏まえた改善内容を利用事業者向けのサイトに開示することが挙げられる。同パネルについて、議事の対象とする事業の範囲、開催頻度、独立性担保の方策、意見を踏まえて改善内容を判断するプロセス等を説明いただきたい。
- ✓ 楽天が、楽天市場の販売条件を、その他の販売チャネルと比較して有利にすることに限らず、同等とするように出店者に対して要請することはあるか。
- ✓ 商品検索における検索結果について、検索キーワードと商品の関連性、商品の人気度を挙げているが、ランキングアルゴリズムによって、あらゆる自社や関連会社への優遇がなされていないことを説明いただきたい。
- ✓ 昨年度の大臣評価では、自社優遇のみならず、データの利用範囲や苦情処理のやり方、アカウント停止等が、外部に公表された規約・ガイドラインに基づき適切に運用されているか、外部から検証可能な体制を構築することを求めた。今回の報告書では、この点に関する十分な記述が無かったところ、（本日の説明に含まれていなかった）自社優遇以外の項目について、外部検証可能な体制の構築や情報提供に関する現在の取組状況について説明いただきたい。
- ✓ 説明資料 6 ページの出店者友の会の参加資格、参加を希望した出品者を拒否した事例の有無と拒否した場合にはその理由について、説明いただきたい。
- ✓ 説明資料 9 ページの「出品契約解除理由の確認」に関連して、出店者のアカウント停止や出品停止について、理由を具体的に通知する出店者宛の通知書のサンプルを提示いただきたい。
- ✓ 出品解除・停止や違反点数制度への異議申立ては、苦情・紛争窓口でしか受け付けていないのか。アカウント停止・出品停止等を行う際、どのようなルートで、どのような情報を収集して判断しているのか。
- ✓ 出店者からの声について、専用窓口に加え、EC コンサルタントなど、多様なチャネルがあると説明しているが、こうして集めた声は集計しているのか。どのような声があり、何件集まっているのか。
- ✓ EC コンサルタントは、透明化法遵守の観点から、どのような役割を果たしているか。また、出店者と EC コンサルタントとのコミュニケーションが透明化法に違反しないよう、社内研修など、どのような取組をしているのか。
- ✓ 楽天市場サービス向上委員会等で、楽天と出店者との対話型協議が行われていることに加え、このような取組が、システム化されて継続的な改善が図られていることは素晴らしい取組。

- ✓ 出店案内ホームページ記載の「楽天市場への苦情・紛争の申し立てについて」によると、規約・ガイドラインの内容そのものに対する苦情は受け付けていないように読めるが、この解釈は正しいか。
- ✓ アカウント停止を含む重要な事項について、出店者に対して事前に通知しているか。
- ✓ 消費者庁の製品安全誓約では、安全性が疑問視される商品を 2 営業日以内にサイト上で削除するよう求められている。消費者にとっては歓迎だが、モールにとってはタイムスケジュール的にハードであると理解している。消費者庁から通知を受けた後の流れ、利用事業者をどのように特定するのか、どのように利用事業者削除を要請するのか。また、利用事業者が削除要請に従わない場合、出品停止やアカウント停止といった措置を取るのかを説明いただきたい。また、類似商品を扱う利用事業者への周知方法を具体的に説明いただきたい。
- ✓ 出品者に広告や販売促進などの有料のサービスを提案することはあるが、提案を受けるかどうかは出品者の判断とされ、強制されることはなく、こうした有料サービスの利用が検索順位等に影響を与えることはない、としている。他のショッピングモールと比較すると、直販の楽天 24 を含め、割引クーポンがよく表示されるが、これは、楽天が利用事業者に対して営業として提案を行っているのか。こうした営業対象の利用事業者を選定する基準があるのか。出品者の公平性に関わるため、説明いただきたい。
- ✓ 説明資料 14 ページのファーストパーティー店舗を対象にしたアンケートでは、データ利用のルールに関する設問が見受けられるが、ルールは各店舗の担当者が定めているのか、あるいは楽天本部側が一括で統制しているのか。出店案内ホームページの記載には、特定店舗に楽天市場全体のマーケットデータの開示を行う場合には、当該店舗に対して守秘契約を結ぶ、とされているために確認したい。
- ✓ 契約ガイドラインの改定理由と告知方法が新旧対照表の形で提示されているが、これは出店者にとってわかりやすい情報提供。引き続き、出店者へのわかりやすい情報提供に努めていただきたい。
- その後、岡田座長よりとりまとめのコメントがなされた。
- ✓ 本日は、アドバイザーパネルの設置、コマース渉外室やサービス向上委員会の取組、法令勉強会等について説明いただいた。理解が進んだ部分もあるが、委員・オブザーバーからは、これらの活動が具体的にどのように行われ、どのような成果に結びついているのかについても説明して欲しい、との質問が多い印象であった。可能であれば、別途、これらに関して補足の情報提供をいただきたい。

以上

※ 本議事要旨は、会合の模様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