

モニタリング会合でのヒアリングに向けた質問

オンラインモール分野

1. 国内管理人について【Amazon 様向け】

Q1-1. 御社における国内管理人についてお伺いします。国内管理人は、利用事業者その他の関係者と緊密に連絡を行うための必要な業務を行う者です。利用事業者その他の関係者と御社においては、様々な場面でコミュニケーションされていると思います。御社において国内管理人はどういった業務をされていらっしゃるのでしょうか。また、業務の負担感や比重を理解したいと思いますので、各業務にかかる時間内訳（例：XX 業務は 60%、YY 業務は 20%、ZZ 業務は 20%など）をできる限り詳細に教えてください。

【回答】

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（以下「透明化法」）における国内管理人は、貴省をはじめとする外部の関係者の皆様と連携し、そのような皆様からの特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に向けた意見等を踏まえて、社内の関係部署等とも連携しながら改善に向けた検討を行い、それを運営に反映していく役割を担っているものと理解しております。

弊社では、従前、事業部門に属するコンプライアンスチームに国内管理人を置き、同チームが上記の役割を担っておりましたが、改めて、透明化法の指針における『国内管理人』に期待される役割に照らし、国内管理人の中立性をさらに強化するとともに、より客観的な視点で改善を推進できるよう、昨年5月より、国内管理人の役職及びコンプライアンスチームの機能を法務部門に移管しました。

国内管理人には、業務を改善する必要がある場合に事業部門の責任者等と直接連携して速やかに改善を進めることができるよう、ディレクターの職位にある者を選任しています。また、外部から弊社の事業に関して寄せられる様々な懸念や、販売事業者様に関連する紛争案件などに関する弊社の対応や取組みに精通しており、透明化法のみならず、独占禁止法等の関連する法令の遵守の観点から適切な方針を示すことができることから、現在の国内管理人は、日本における紛争・訴訟案件や、透明化法を含めた行政庁による調査・照会等に対応する法務部門の責任者を選任しています。

さらに、国内管理人のもとには、社内弁護士を含む透明化法に関連する様々な業務に速やかかつ適切に対応するための従業員を配置しています（以下「透明化法担当」）。透明化法担当は、透明化法における大臣評価や、貴省やデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）様などの外部関係者とのコミュニケーションや協議を通じて明らかとなった事項を関連部署の責任者や担当者に共有するとともに、当該事項を調査し、その結果とそれに対する改善策をそれらの部署に共有・提案して、改善の進捗を管理するなどの業務を行っています。

(ア) 御社における国内管理人と他部門との連携状況についてお伺いします。利用事業者その他の関係者と御社におけるコミュニケーションにおいては、取引やアカウントな

どの状況を確認することや必要に応じた対応（例：アカウントの復旧）を行うことがあります。こうした連携のため、御社内で一定の取り決めや慣習、国内管理人がリーダーシップを発揮するための組織的な仕組みがあれば、ご教示いただきたいです。

【回答】

弊社では、透明化法担当が、貴省をはじめとする外部関係者からの意見等を社内の関連部署に共有し、透明化法に基づく義務はもちろんのこと、それに付随する取組みとしてどのようなことを行うべきかについて、関連部署との間で中・長期的に共通の意識を形成することを目指しています。このような連携によって、事業部門が、運営に関する個々の判断を自ら適切に行うことができるようになるものと考えています。

このような観点から、弊社では、透明化法におけるモニタリング・レビューや大臣評価で指摘を受けた事項について、透明化法担当から関連する事業部門の責任者に共有するとともに、それらに関する改善策を提案し、事業部門と協議したうえで改善を推進しています。

また、DPCD様から共有を受けた販売事業者様からの個別の相談案件については、透明化法担当において、当該案件のきっかけとなった措置やコミュニケーションを行った担当部署等と連携し、事実確認等の再調査を行っています。再調査の結果、弊社の対応が適切ではなかったと思われる場合には、速やかに措置の解除や返金等の対応を採るよう事業部門と連携しています。また、発見された問題が特に重要であると考えられる場合には、透明化法担当から関連する事業部門の責任者に対して情報を共有し、プロセス等の改善を推進しています。

さらに、個々の事業部門における新たな施策の導入や変更にあたっては、当該事業部門を担当する法務部員だけでなく、透明化法担当が透明化法遵守の観点から確認を行うこともあります。なお、販売事業者様からテクニカルサポートやアカウント停止・出品停止等の措置担当部署に寄せられた問い合わせについては、基本的にはお問い合わせを受け取った当該部署で処理されていますが、個々の事案の性質上必要と判断された場合などには、透明化法担当にも情報が共有され、対応を協議しています。

Q1-2. 上記 Q1-1 及び Q1-2 でご回答いただいた業務や御社内での連携における障害や困難があればご教示いただきたいです。また、国内管理人の業務に係るレビューや今後の取組み予定があれば合わせてお伺いできますと幸いです。

(参考) オンラインモール分野 2024fy 大臣評価における関連する記載

Amazon 及び楽天に対して、透明化法第7条第3項第4号・9条第1項第4号、指針2. 3①②に基づき、次年度の定期報告書において、国内管理人が行った施策に加えて、上記のような是正権限や調査権限の有無・内容を報告すること、仮にこれらの権限がない場合には十分に職務を果たすことができると考える理由を記載することを期待する。(p. 121)

【回答】

運営の改善にあたっては、当該改善の恩恵を受ける販売事業者様はもちろんのこと、それ以外の販売事業者様への影響や、一般利用者様やブランドオーナー様など、その他の様々な利害関係者への影響等について、多角的な視点から慎重に検討する必要があります。そのため、透明化法に基づく運営の改善を検討する際は、前記 1-2 の回答で述べた通り、国内管理人が単独で改善案等を決定するのではなく、複数の関連部署とも綿密に協議を行いつつ、対応しています。事案の重

要性等に応じて、可能な限り迅速に社内での検討を進めるように心がけていますが、一方で、上記のように複数の利害関係者が存在する場合や、規模の大きい抜本的な改善を行う場合には、改善の検討や導入についての慎重な判断が求められるため、相応の時間を要することもあります。

国内管理人の業務については、昨年見直しを行い、国内管理人の中立性をさらに強化するとともに、より客観的な視点で改善を推進できるよう、昨年5月より、国内管理人の役職及びコンプライアンスチームの機能を法務部門に移管しました。今後も、透明化法に関する事項に迅速かつ機動的に対応できるよう、透明化法担当と社内における他の関連部署との連携をさらに強化していきたいと考えています。また、今後の大臣評価等の内容を踏まえ、透明化法に対応するための体制についても、必要に応じて見直しを行っていく予定です。

Q1-3. 取引やアカウント管理において、国内管理人の判断で決定できる事項にはどのようなものがあるか教えてください。

【回答】

弊社では、社内においてできる限り中立的な立場にある法務部門のディレクターが国内管理人を担当しておりますが、個々の事案の解決や運営改善にあたっては、前記1-3の回答で述べた通り、他の販売事業者様や一般利用者様、ブランドオーナー様等、利害関係者が多岐に亘る場合もあるため、単独で判断を行うことが必ずしも望ましくない場合もあるものと考えています。そこで、弊社では、このように多面的な検討を行う必要性を考慮し、国内管理人が単独で判断を行うのではなく、透明化法担当が、貴省をはじめとする外部関係者からの意見等も踏まえながら、社内の関連部署に対して透明化法の観点から運営の改善に関する提案を行っています。また、前記1-1の回答のとおり、透明化法遵守の観点から特に重要または必要であると考えられる事項については、国内管理人が事業部門の責任者等と直接に連携して速やかな改善ができるようにしています。

このように、個々の事案や提案を通じて、透明化法担当と事業部門との間で透明化法に対する共通認識を中・長期的に形成していくことが、健全な事業運営のために重要であると考えています。

2. 一般利用者や利用事業者から提供のあった情報の活用状況について【Amazon様向け】

Q2-1. 御社における一般利用者や利用事業者（以下、両者合わせて、利用者と呼びます。）から提供のあった情報の活用状況についてお伺いします。利用者から提供のある情報は、御社と利用事業者との取引環境の改善、特に、不正への対応を迅速に行うことや仕組みを改善することに有用と考えられます。現在、御社において、利用者からの情報提供や苦情を端緒とした、個別案件の内部でのご調整やご対応は、どのような部門が連携する仕組み（例：手段や方法、手順、頻度やタイミング、関係者など）で運用されているのかについて、お伺いできますと幸いです。

【回答】

まず、Amazonでは、個々の不正行為の取締りに関連する情報については、販売事業者様固有の情報であり、機密性の高い情報として厳格に管理すべきであることから、データセキュリティの観点から、当該取締りを担当する部署に対して直接に販売事業者様からの情報が共有されるような

仕組みを構築しています。例えば、アカウント停止等の措置を受けた販売事業者様からの異議申立てについては、原則としてアカウント健全性ダッシュボードからご連絡いただくようお願いしており、これによって、販売事業者様から送信された情報が当該措置を行った部署の審査担当者に直接かつ速やかに共有され、当該担当部署において事案を再度精査することができるようになっていきます。また、規約違反の疑いのある出品活動に関する情報提供については、専用のご連絡フォームも設けています（例えば、販売事業者様向けの「不正または違反を報告」、権利所有者向けの「知的財産権の侵害を申告」のフォームなど）。このようなフォームにおいては、ご連絡の内容に応じた選択肢を選択して情報を送信いただくことにより、当該内容に関する調査や措置を担当する担当部署等に情報が直接共有され、速やかに対処できるようにしています。

さらに、一般利用者様、販売事業者様などからお寄せいただいたそれ以外の情報提供や苦情についても、事案や必要性に応じて、お問い合わせを受け取った部署から関連部署に適時かつ適切に共有され、必要な対応を採ることができるように仕組みを構築しています。

例えば、お問い合わせを受け取った一般的なお問い合わせ担当窓口の担当部署（一般利用者様向けのカスタマーサポート、販売事業者様向けのテクニカルサポートなど）が独自に問題の確認を行い、対応する権限を有しているものもあれば、内容の専門性や複雑性等によっては、手順書に従って社内の関連部署に速やかに当該情報を転送し、共有することで、当該関連部署が問題への対応や販売事業者様への返答を行う場合もあります。

複数の部署間で連携するケースとしては、例えば、Amazonのストア上で注文した商品について、一般利用者様からカスタマーサポート宛に偽造品に関する懸念が共有された場合、一般利用者様に対してはカスタマーサポートから返品等に関してご案内を差し上げるとともに、社内の偽造品に関する調査や措置等の担当部署にも当該情報がタイムリーに共有される仕組みになっており、そのような情報が当該出品の調査や出品停止等の措置を行うかどうか等の判断のための考慮要素として利用されることがあります。

Q2-2. 利用者からの情報提供や苦情を発端とした対応においては、一般利用者及び利用事業者の双方に関わることも少なくないと考えられます。御社では、一般利用者からの情報提供を受けたり対応を行う部門と、利用事業者からの情報を受けたり対応を行う部門の間での連携は、どのように進められていらっしゃるのか、また、こういった課題や困難があるのか、お伺いできますと幸いです。

【回答】

前記 2-1 の回答のとおり、Amazonでは、カスタマーサポート、テクニカルサポートといった一般利用者様、販売事業者様に対する一般的な各お問い合わせ窓口だけでなく、アカウント停止等の措置の担当部署をはじめ、お問い合わせの内容ごとにご連絡先やご連絡経路を分けてご案内しています。これによって、カスタマーサポートとテクニカルサポート等の各お問い合わせ担当窓口間で連携するのではなく、各担当部署が各事案の処理に必要な情報を直接に受けとり、参照できるようにしています。また、一般利用者様及び販売事業者様の双方が関わるような個別事案への対応にあたっては、迅速かつ正確な情報共有・案件処理等の観点から、社内のシステム上で、当該事案処理の担当部署や複数の関連部署が直接に一般利用者様・販売事業者様それぞれからのお問い合わせ内容等を確認できる場合があります。

Amazonの希望により非公開（以下、黒塗り部分同様。）

このような連携における課題としては、例えば、一般利用者様と販売事業者様とで主張内容に齟齬があるなど、複数の利害が対立する場面も考えられますが、影響を受ける販売事業者様に対しても異議申立てや弁明・釈明の機会を与えたり、必要に応じて個別事案に対する再調査を行ったりするよう努めています。また、双方の主張が相容れない場合には、Amazonの金銭的な負担において事案の解決を図ることもあります。さらに、一般利用者様と販売事業者様それぞれについて、不正行為者でないかどうかについても様々な情報に基づき日々監視しており、悪質な行為等が行われた場合には、一般利用者様に対してもアカウント停止等の厳正な措置を講じています。Amazonでは、これらの連携の仕組みについても、定期的に見直しを行い、さらなる改善等を随時検討しています。

Q2-3. 個別具体的な事情を背景しそれぞれの利用者から情報提供や苦情が御社に寄せられていると思いますが、多数の利用者からのそうした情報提供や苦情を比較すると、共通する内容や傾向が見えてくることがあると考えられます。御社において、そうした情報提供や苦情をどのように分析しているのか、また、そうした分析における課題や困難があればご教示いただきたいと考えております。

【回答】

Amazonでは、一般利用者様や販売事業者様からの情報提供や、Amazonのストア上での購買・販売行動の動向等、多数の情報元からデータを収集し、高度な分析機能や機械学習を活用しながら、データを分析しており、このような機能自体についても継続的な改善を行っています。このようなデータの分析を通じて、例えばどのような商品・商品カテゴリー、利用者等に対してどのような情報が寄せられているのかの傾向等を特定することができます。

このようなデータの分析により、Amazonのストア上における潜在的な問題を検知し、そのような問題に対する目標を設定するなどして、運営の改善へと繋げるよう努めています。例えば、不正行為対策においては、このようなデータを活用し、不正行為の動向等に応じて、不正行為を検知するための仕組みの改善を行っています。また、販売事業者様からテクニカルサポートに寄せられたご意見等についても、定期的なデータ分析を行い、その原因に応じて、担当者への教育や、手順書の見直しを行うなどして、販売事業者様とのコミュニケーションの改善に活かしています。

このようなデータを用いた分析は、安心・安全なAmazonストアの維持に大きく寄与しているものと考えています。また、データ上の数値や割合としては大きくないものの、一般利用者様や販売事業者様に大きな影響を及ぼし得る潜在的な問題を検知するための工夫としては、個別案件における異議申立て等を通じた再調査や、担当者から上席への相談等の手法も活用しています。

Q2-4. Q2-3における分析結果の中で共有していただけるものがあれば共有いただきたいです。また、その場合、透明化法に基づく大臣評価において議論しているテーマとの関わりのあるものがあれば合わせてご教示いただきたいと思います。幸いです。

【回答】

Amazon では、アカウント停止等の措置のおそれのある行為について、明確かつ透明性のある基準を提供する必要性と、不正行為者による迂回行為の防止等のセキュリティ上の必要性を考慮しながら、類型に応じてバランスの取れた開示を行うよう努めています。

例えば、アカウント健全性の評価では、評価の対象となるポリシーをあらかじめ特定して開示するとともに、Amazon での出品に関する特定のポリシーに違反しているために出品用アカウントが停止されるリスクを、0~1,000 の範囲の色分けされたスコアで販売事業者様に示しています。これによって、販売事業者様は出品用アカウントが停止されるリスクがあるかどうかを事前に確認することができ、また、そのような違反に速やかに対処することで、アカウントの停止を未然に防ぐことができます。

他方で、不正行為者は様々な手法により迂回行為を試みるところ、不正行為等の取締りに関して予め詳細な基準等を開示することは、そのような迂回行為を容易にしかねず、また、一度そのようにより詳細な基準を開示すれば、Amazon のストア上で一般利用者様や他の販売事業者様等が不正行為による被害に遭われる可能性があります。そのため、いわゆる不正行為、違法行為、その他有害な行為については、「[出品者利用規約および出品者行動規範](#)」や「[出品者の禁止活動および行為、ならびに遵守事項](#)」のページにおいて、その概要や行為の例を掲載するに留めつつ、具体的な懸念事項については、リスクの程度に応じて個別の販売事業者様への通知に盛り込むなどの工夫をしています。例えば、不正行為の疑いが確定的とまでは言えないような場合には、販売事業者様に対して個別に通知を行い、当該販売事業者様の出品・販売活動のうち具体的にどのような行為について Amazon が懸念を有しているのか、上記の各ページよりも詳細な説明を提供するとともに、そのような懸念を払しょくするためにどのような対応が必要か（情報の提出など）についてご案内するよう努めています。これに対して、不正行為の疑いが大きく悪質な場合には、アカウント停止等の措置の根拠（理由）となる規約等をお伝えし、措置からの回復方法（必要書類等）をお伝えしつつ、どのようにして不正行為の疑いを検知したか等についての詳細の開示を控えることがあります。

Q4-2. 審査・エンフォースメントの措置理由の開示においても、説明の具体性について、迂回行為を助長するといった懸念もあれば、一方で、是正のためのアドバイスの有効性の懸念もあると考えられます。また、こうした点は、必ずしも措置における通知文そのものの課題だけでなく、どういった事案であるかを見極める仕組みもあつた上での複合的な課題と考えられます。御社における、審査・エンフォースメントの措置理由の開示において、迂回行為助長のリスクと是正のためのアドバイスの有効性のバランスを取る工夫について、お聞かせ願えませんでしょうか。可能であれば、プラットフォームサービスの一部拒絶、全部拒絶、支払留保、返品受入要請などの具体的事例を踏まえて、お伺いできますと幸いです。

【回答】

Amazon では、違反の類型やリスクの大きさに応じて、アカウント停止等の措置に伴うコミュニケーションの内容を工夫しています。例えば、出品に関する軽微な違反の場合には、出品停止の通知にあたって、違反の具体的な原因をお伝えするとともに、措置からの回復方法について可能な限り詳細に案内するよう努めています。また、Amazon では、善良な販売事業者様に対して事案に応じたより明確なガイダンスを提供できるよう、電子メール、電話などのさまざまな経路を通じ

たアカウント停止等の措置に関する販売事業者様とのコミュニケーションを見直しています（定期報告書（抜粋版）36頁）。

これに対して、前記4-1の回答のとおり、詐欺的な行為や不正行為などの悪質な行為が疑われる場合には、アカウント停止等の措置の根拠（理由）となる規約等をお伝えし、措置からの回復方法（必要書類等）をお伝えしつつ、リスクの程度が大きい場合には、迂回行為やそれに伴うストア上での一般利用者様、他の販売事業者様等への被害を防ぐために、どのようにして不正行為の疑いを検知したか等についての詳細の開示を控えることがあります。

Q4-3. 審査・エンフォースメントは様々な商品等や様々な場面に適用されるため、利用事業者が異議申立てを行う場合の対応はこうした個別性に配慮することが必要と考えられます。御社における、審査・エンフォースメントの措置の際の異議申立てや相談のための窓口へのご案内の状況、また、こうした個別の事情にも対応できる窓口での対応を可能としている工夫があればお伺いしたいと考えております。

（参考）オンラインモール分野 2024fy 大臣評価における関連する記載

- 特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対し、利用事業者からの相談・苦情事例を踏まえて、各種解除事由ごとに十分な理由が記載されているかを検証することを求める。検証した解除事由、検証結果、十分と結論付けた場合にはその理由、見直した場合には見直した内容を、定期報告書（様式2）5.（2）の自己評価欄に記載することを期待する（省令第14条第4項）。(p. 83)
- Amazon には、「基本的な場合」ではなく、「例外的に通知をしない場合」がどのような場合かを、次年度の定期報告書に記載することを求める。なお、例外的に通知をしない場合について基準が定まっていない場合には、措置の一貫性を保つため、内部基準を定めるなど適切な仕組みを構築することを求める（指針2. 1. 1②参照）。(p. 84)

【回答】

Amazon では、販売事業者様に対してアカウント停止等の措置を講じる際、販売事業者様に対する通知文面のなかで、異議申立て先や、措置の原因となった出品商品の情報等を含め、措置からの回復に向けた方法をご案内しています。例えば、前記2-1の回答のとおり、Amazon では、販売事業者様がアカウント停止等の措置を受けた場合、原則としてアカウント健全性ダッシュボードから異議申立て等のご連絡をさせていただきようご案内しております。これによって、当該措置を担当した部署の審査担当者に直接に当該異議申立て等が送信され、販売事業者様からの異議申立て等の内容を踏まえて措置担当部署が個別の事案を再度精査し、個別の事情に即した判断を行うことができるようになっていきます。また、そのような個別事案の審査は、措置担当部署が行っており、個別の事案の審査に適切に対応できるよう、審査担当者に対しても、トレーニング等を行っています。さらに、個別の事案の処理にあたって、必要に応じて、十分な経験と能力を有する上席への相談が行われるよう、社内における仕組みを構築しています。そのような仕組み自体も、個々の案件における実際の対応状況等を見ながら、より適切に機能するよう随時見直しています。

さらに、善良な販売事業者様に対してより明確かつ具体的なガイダンスを提供できるよう、電子メール、電話などのさまざまな経路を通じたアカウント停止等の措置に関する販売事業者様とのコミュニケーションの内容も見直しています（定期報告書（抜粋版）36頁）。

以 上