経済産業省

# 2026年度
# 特定デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関する
# 経済産業大臣による評価
# 概要（案）

2026年11月

経済産業省　商務情報政策局　デジタル取引環境整備室

# 2026年度　大臣評価の概要（案）

## 2026年大臣評価における主な指摘事項（案）（取組結果は定期報告書への記載を求める）

### オンラインモール分野

**Amazon：** 【①一般利用者・利用事業者からの提供情報の不正行為取締りへの活用】提供情報の取締りへの十分な活用に課題。提供情報の把握・分析を通じた運営改善、機械審査と人間の役割分担の説明を求める。知財権侵害の可能性ある利用事業者に求める確認書類の説明改善・周知を通じた相互理解促進を期待する

【②返品・返金判断における利用事業者とのコミュニケーション】消費者に対する返品・返金の可否判断やプロセスに課題（利用事業者の半数近くがトラブルを経験）。原因調査・分析、オペレーション改善等の審査プロセス適正化や審査の質向上等の運営改善を求める

**楽天：** 【①苦情の集計・報告】従前より拡張した新たな定義の「苦情」分析を通じた運営改善、苦情集計に含まない意見の分析を期待する

【②出品に付随する有料サービス（広告表示等）の問題への対応】有料サービスに係る利用事業者との相互理解に課題。苦情分析、適切な情報開示等を通じた運営改善を期待する

**LINEヤフー：** 【①苦情の集計・報告】従前より拡張した新たな定義の「苦情」集計を通じた運営改善を求める。苦情分析を期待する

### デジタル広告分野

**全社共通：** 【①なりすまし広告対策】なりすまされた広告主等の正当な広告主の不利益防止が課題。件数推移や手口等の状況把握、広告主の本人確認及び広告審査プロセスの実効性向上並びに講じた措置の有効性検証を通じた、苦情の原因事象の解決と運営改善を期待する

**Google：** 【①媒体審査における慎重な判断】媒体（広告が掲載されるメディア）の審査に伴う、媒体社のアカウントの停止・制限時の措置理由の丁寧な説明、誤判定の迅速な是正、機械審査の審査精度改善等の、苦情を踏まえた運営改善を期待する

【②取引条件の十分な開示】広告仲介（広告主と媒体のマッチング）オークションで徴収する手数料、入札価格形成プロセス等の説明改善による、明確・平易な表現での提供条件開示や相互理解促進を期待する

**Meta：** 【①アカウント停止理由の十分な開示】Metaの広告主アカウント停止に係る経産省の相談窓口への相談が2026年1月以降に急増。アカウントの停止・制限時の措置理由の具体的説明を期待する。適切な苦情処理・紛争解決体制を含む運営の改善の検討を求める。機械審査による誤判定の分析に基づく審査精度改善や機械と人間の適切な役割分担の検討等の、苦情を踏まえた運営改善を期待する

**LINEヤフー：** 【①苦情の集計・報告】従前より拡張した新たな定義の「苦情」分析を通じた運営改善を期待する

**TikTok：** 【①国内管理人による対応】TikTokを運営する日本法人と海外拠点の意思疎通に課題。国内管理人の適切な調整を通じた、苦情対応等における関連部署連携や利用事業者とのコミュニケーション改善に向けた仕組みの構築を通じた相互理解促進を期待する