

特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の  
取引関係における相互理解の促進を図るために講ずべき措置についての指針（案）  
に対する意見公募の結果

令和3年2月  
経済産業省

令和2年12月22日から令和3年1月20日まで、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために講ずべき措置についての指針（案）に対する意見募集を行った結果、6件の御意見をいただきました。

本件に関してお寄せいただいた御意見及び御意見に対する考え方を別紙のとおりまとめましたので、公表いたします。

なお、本意見公募とは直接関係のない御意見につきましては、御意見に対する考え方をお示ししておりませんが、承っております。

今回、御意見をお寄せいただきました方々の御協力に厚く御礼申し上げます。

1. 意見公募の実施方法

(1) 意見公募期間

令和2年12月22日（火）～令和3年1月20日（水）

(2) 資料入手方法

電子政府の総合窓口「e-Gov」における掲載、窓口での配布

(3) 意見提出方法

電子政府の総合窓口「e-Gov」の意見提出フォーム、郵送、FAX、電子メール

2. 意見公募の結果

意見提出数6件

3. お寄せいただいた御意見及び御意見に対する考え方

別紙のとおり

以上

	お寄せいただいた御意見の内容		御意見に対する考え方
1	<p>・全般に関する意見            特定デジタルプラットフォームに関する透明性及び公正性を担保するための法律が成立して、法を施行するための政令等が示されたことについて、経産省をはじめ関係各位の多大なるご尽力に感謝申し上げますとともに、法の運用にあたっては法の主旨に則った適正で迅速な対応が促進されることを期待する。</p>		<p>本指針案に賛成の御意見として承りました。御意見も踏まえて対応して参ります。</p>
2	<p>全般的に細かく記述されている割には具体性に乏しく、イメージが伝わってきません。動きの激しいこの業界で、細かな指針を出しても、直ぐに変化に取り残されてしまいかねません。ここまで細かい指針を出す必要があるのでしょうか？また、ここまで細かく出さないと、事業者側は暴走するあるいは何もできないのでしょうか？</p>		<p>本指針案は、特定デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために、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（令和2年法律第38号。以下「法」といいます。）第7条第3項第2号から第5号までに規定される指針に定めるべき各事項について、「2 基本的な考え方」として、特定デジタルプラットフォーム提供者が各事項について必要な措置を講じなければならない背景及び特定デジタルプラットフォーム提供者が実施することが期待される取組の方向性を明示するとともに、「3 具体的な取組例」として、「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現するために、特定デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組を例示するものです。「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例であり、特定デジタルプラットフォーム提供者の事業運営形態も様々であることが想定されることから、「3 具体的な取組例」を実施することが求められているものではありません。むしろ、特定デジタルプラットフォーム提供者自らが主体的かつ継続的に創意と工夫を凝らして、その事業運営の実態に応じて「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現するための適切かつ有効な措置を自主的かつ積極的に講じることで、「2 基本的な考え方」で示された方向性を実現し、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との相互理解を促進していくことが期待されます。</p>
3	<p>・透明化法を遵守したことで、デジタルプラットフォームによる違法行為や不法行為が適法になる、免責が得られる、という誤解を招かないように、指針にも、他の法令や法律関係と、本法の遵守は何ら関係がない旨を明記していただきたい。            そうでないと、本法を遵守していることを盾に、逆に利用者に不利益を強いるプラットフォーム事業者が出てくるという弊害も考えられる</p>		<p>他の法令及び当該他の法令に基づく法律関係については、適用される法令に従って適切に判断されるものであり、このことは指針に明記せずとも当然のことであることから、原案を修正する必要はないと考えております。</p>
4	<p>○モニタリング・レビュー全般            ✓ モニタリング・レビューの検討体については、バランスが取れた構成になるよう、利用者・商品等提供利用者の代表だけでなく、デジタルプラットフォームの「実務」に精通した経済団体等も入れるよう検討されたい。</p>		<p>本指針案 1.2 についての御意見として承りましたが、指針を勘案して行われる特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価に当たっては、商品等提供利用者や消費者、有識者、特定デジタルプラットフォーム提供者等の意見を幅広く聴くことで、商品等提供利用者の保護を図るとともに、当該特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の迅速かつ実効的な確保に資するよう、適切な実施に努めて参りたいと考えております</p>
5	<p>・該当箇所            1.2 特定デジタルプラットフォーム提供者が、一般利用者その他の者の正当な利益を保護するために、適切に対応することを妨げるものではない。</p> <p>・意見内容            デジタルプラットフォーム提供者は、違法商品・模倣品の排除など、一般利用者その他の者の正当な利益を保護するための対応を積極的に行っております。例えば、不正行為等の取り締まり活動に関する判断基準等を開示することは、悪質な商品等提供利用者が、そのような取り締まりを迂回・潜脱する行為を誘発し、不正行為の巧妙化にもつながる可能性があり、結果的に一般利用者やその他の者の正当な利益を害することにもなりかねません。特定デジタルプラットフォーム提供者の取組の評価にあたっては、かかる対応を阻害し制限する効果を生まないよう十分配慮して行われるべきと考えます。</p> <p>・理由            上記のとおり。</p>		<p>御意見も踏まえて、適切に対応して参りたいと考えております。</p>

	お寄せいただいた御意見の内容	御意見に対する考え方
6	<p>・2.2 「特定デジタルプラットフォーム提供者にとっても、商品等提供利用者から寄せられる苦情は、一般に、商品等提供利用者の事情に対する理解につながるものであり、また、自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を改善するための端緒とする観点からも重要である。」という主旨から苦情申立は、双方にとって有益な手段であると理解している。</p> <p>一方で、優越的な地位にある特定デジタルプラットフォーム提供者に対する苦情は、商品等提供利用者にとって、他分野において不利益な取り扱いを受けるのではないかという疑念から委縮効果が発生している。商品等提供利用者の心理的安全性を担保して、適正な苦情処理の運用が促進されるように、商品等提供利用者からの苦情を原因とする特定デジタルプラットフォーム提供者の商品等提供利用者に対する不利益取扱いを禁止する旨を明示的に記載することを求める。</p>	<p>御指摘については、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、本法の運用開始に併せて、利用者からの苦情や相談を受け付ける窓口を設置する予定としており、利用者が安心して相談できる場となるよう検討を進めております。また、法律上、特定デジタルプラットフォーム提供者が、利用者（法第2条第2項）が法第10条第1項に基づき経済産業大臣に対して申出等したことを理由として、当該利用者に対して不利益な取扱いをしてはならない旨が規定されています（法第10条第2項）。</p>
7	<p>該当箇所： 2. 2、 3. 2 苦情処理窓口の一元化の可否</p> <p>意見： 指針2. 2や3. 2で苦情等の処理・解決の仕組みを構築するにあたり、商品等提供利用者からの苦情等の受付窓口を一元化することまでは求められていないという理解でよいか。</p>	<p>本指針案2.2に記載の方向性に沿った適切な取組が実施されている限りにおいて、商品等提供利用者からの苦情等の受付窓口を一元化することが必ず求められるものではありません。</p>
8	<p>該当箇所： 2. 3 法人も国内管理人として選任できるか</p> <p>意見： 指針2. 3において選任することが求められている国内管理人として、法人を選任することができるか。</p>	<p>本指針案2.3の「国内管理人」（特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者）として、法人を選任することは可能です。もっとも、法人を選任した場合であっても、本指針案2.3に示された方向性に沿った適切な取組が実施されることが重要であり、例えば、法人を国内管理人に選任したことにより関係者からの連絡に具体的に対応する担当者が不明となること等により本指針案2.3で示された方向性に沿った適切な取組が実施されていない事態が生じないよう留意が必要であると考えております。</p>
9	<p>該当箇所： 2. 3 1ポツ</p> <p>意見： とりわけグローバルにビジネスを展開する事業者にとっては、諸外国に所在する者からの意見や知見も踏まえて、適切な対応が検討される必要がある。「関係者」には日本以外に所在する者も含まれることを明確化されたい。</p>	<p>本指針案2.3は、「国内に所在する多数の関係者の多様な事情を効率的に把握し、当該関係者の意見や知見を踏まえて、適切な対応を行うことが重要である」ことから、国内管理人（特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者）の選任等について記載したものです。したがって、本指針案2.3に規定する「関係者」とは、国内に所在する者を意味すると考えられるため、原案は相当であると考えております。</p>
10	<p>該当箇所： 2. 3 2ポツ</p> <p>意見： 本ガイドラインは、法律の執行に当たって必要な範囲で作成されるものであるが、「国内において必要な業務の管理を行う者」に対して求められている業務の内容は、法がガイドラインの作成を許容している範囲を逸脱しており、広すぎる。したがって、「国内において必要な業務の管理を行う者」は、法の執行と遵守のためにのみ求められており、事業活動に関連して本社に代わって行うものではないことを明確にすべきである。そうでなければ、「国内において必要な業務の管理を行う者」の専任義務は、日本が締結した国際的な条約等に違反する可能性がある。</p>	<p>御指摘の「日本が締結した国際的な条約等」が具体的に指すものが明らかではありませんが、いずれにしても、本指針案2.3は、国内管理人が事業活動に関連して本社に代わって行うことを求めることを意図した規定ではありません。</p> <p>法第7条第3項第4号の規定により、指針においては「特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項」を定めるものとされています。本指針案2.3に記載の内容は、当該「必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項」の範囲内であるため、法で指針において定めるものとされている事項の範囲内であると考えております。</p>
11	<p>該当箇所： 2. 4 一般利用者の事情の考慮</p> <p>意見： 指針2. 4において商品等提供利用者に対する対応等を行うにあたり踏まえるべき事情について、一般利用者の利益も「その他の事情」として含まれるという理解でよいか。</p>	<p>御理解の通りです。</p>

	お寄せいただいた御意見の内容	御意見に対する考え方
12	<p>・該当箇所 3.1 2.1 に示した方向性に沿って措置を講じるに当たって、企業グループ・企業組織全体としてのガバナンス体制を整理することが考えられる。</p> <p>・意見内容 本指針でのガバナンス体制は、商品等提供利用者に対して特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な社内体制の構築という意味と解釈してよいか伺います。</p> <p>・理由 企業のガバナンスは一般的に企業全体の統治構造を指し、業務オペレーションのための管理体制とは区別されているため。</p>	<p>「企業グループ・企業組織全体としてのガバナンス体制」（3.1）とは、「商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備」（法第7条第3項第2号）を実現するために必要となる企業グループ・企業組織全体としてのガバナンス体制を想定しており、必ずしも業務オペレーションのための管理体制のみを意味するものではありません。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p>
13	<p>・該当箇所 3.1 法第5条に基づき商品等提供利用者に対する開示が求められる場合も含め、特定デジタルプラットフォーム提供者は、事前評価を踏まえて、商品等提供利用者に対して大きな影響を与える行為を実施するに当たっては、通常よりも長い事前通知期間を設けるなど商品等提供利用者に対して十分に検討・対応できる時間を設けるために適切な措置を実施することや、可能な場合には、必要に応じて商品等提供利用者への他の選択肢を用意することが考えられる。</p> <p>・意見内容 「他の選択肢」には、商品等提供利用者への影響を軽減するような措置も含めて頂きたいと存じます。</p> <p>・理由 状況によっては、複数の選択肢を商品等提供利用者へ提供することが現実的に難しい場合も考えられ、また、通常よりも長い事前通知期間の設置以外の方法で影響を軽減するなど柔軟な対応も評価されるべきと考えられるため。</p>	<p>「他の選択肢を用意すること」（3.1）とは、その文言通り商品等提供利用者への他の選択肢を用意することであり、「商品等提供利用者への影響を軽減するような措置」を含むものではありません。もっとも、御指摘の具体的な取組例における「商品等提供利用者に対して十分に検討・対応できる時間を設けるために適切な措置を実施すること」に、通常よりも長い事前通知期間の設置以外の方法で商品等提供利用者への影響を軽減することは含まれ得ると考えられます。このため、原案を修正する必要はないものと考えております。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p>
14	<p>○指針3.1(P10最終行、P11第2行) ✓「影響及び不利益」とあるが、「不利益」は「影響」に包含される概念のように思われるので、単に「影響」とするか、「利益及び不利益」とすることが適切ではないか。</p>	<p>御指摘の具体的な取組例においては、「利益」又は「不利益」とは明確には言えない事象も含める観点から「影響」と記載するとともに、商品等提供利用者等の保護を図る観点から「不利益」については明記しております。この点に関して、仮に「影響」と「不利益」の相互に包含される部分が合ったとしても問題はないことから、原案を修正する必要はないと考えております。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p>
15	<p>・該当箇所 3.1 商品等提供利用者の取扱いに関する判断の基準は、商品等提供利用者による潜脱行為の可能性を考慮した上で商品等提供利用者にとって可能な限り予見可能性のある基準とすることが考えられる。</p> <p>・意見内容 特定デジタルプラットフォーム提供者には、商品等提供利用者だけでなく、一般利用者やその他の者の正当な利益を保護することも期待されていますが、本記述は、一般利用者やその他の者の正当な利益を保護するために、悪意のある商品等提供利用者による潜脱行為を防止する必要性よりも、商品等提供利用者の予見可能性が常に優先するという意図している訳ではないと解釈してよいでしょうか。</p> <p>・理由 詳細な判断基準の公表は、悪質な商品等提供利用者が、特定デジタルプラットフォーム提供者による不正行為等の取り締まりを迂回・潜脱する行為を誘発し、不正行為の巧妙化にもつながる可能性があり、結果的に一般利用者やその他の者の正当な利益を害することにもなりかねない。そのため、判断基準の公表については、個別にバランスの取れた判断が必要であるため。</p>	<p>御理解のとおりです。本指針案1.2においても、指針が「特定デジタルプラットフォーム提供者が一般利用者その他の者の正当な利益を保護するために、適切に対応することを妨げるものではない」と記載されています。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p>

	お寄せいただいた御意見の内容	御意見に対する考え方
16	<p>・該当箇所 3.3 関係者からの連絡を受け付けるため、選任した国内管理人及び補助者の氏名、役職、連絡先その他のコミュニケーションのために必要な事項を関係者に開示することが考えられる。</p> <p>・意見内容 場合によっては、役職名・部署名とその連絡先の開示でも可能として頂ければと存じます。</p> <p>・理由 不正事業者から社員の安全を守る観点から個人名の開示が適切でない場合もあるため。</p>	<p>御指摘の具体的な取組例は、「コミュニケーションのために必要な事項」の関係者への開示について記載したものであり、悪質な事業者から社員の安全を守る観点から個人名の開示が適切ではないと合理的に判断される場合にまで、個人名の開示を必須とすることを想定したものではないことから、原案を修正する必要はないと考えております。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p>
17	<p>3.4 「グローバルな自社ルールを全世界に一律に適用すること」と「国内の法令、制度、自主的な規律及び商慣習により当該自社ルールの趣旨・目的が実現されているかを十分に勘案しつつ、商品等提供利用者の利益保護の観点から、必要に応じて適切な対応を行うこと」が並列的に記載されているが、「当該自社ルールを形式的に一律に適用すること」は弊害が大きく当該法令が成立した原因であることから、「グローバルな自社ルールを全世界に一律に適用することが商品等提供利用者の公平な取扱いであるとの考え方に基づき自社ルールを全世界に一律に適用することも考えられる。」の箇所を削除するか、「国内の法令、制度、自主的な規律及び商慣習により当該自社ルールの趣旨・目的が実現されているかを十分に勘案しつつ、商品等提供利用者の利益保護の観点から、必要に応じて適切な対応を行うこと」が基本的な考え方であることを明確化することを求める。</p>	<p>法の基本理念（法第3条）を踏まえると、相互理解の促進を図るために必要な措置の実施についても、特定デジタルプラットフォーム提供者による透明性及び公正性の向上のための自主的かつ積極的な取組を促すことが基本となります。したがって、御指摘の基本的な考え方及び具体的な取組例については原案が相当であると考えます。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。また、経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p> <p>御指摘の具体的な取組例に対応する基本的な考え方においては、「商品等提供利用者の意見その他の事情を踏まえて商品等提供利用者に対して適切な対応を行うとともに、当該事情を特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営改善の端緒として有効に利用する適切な仕組みを構築すること」と示されています。御指摘の点については、この方向性が適切かつ有効に実現しているか否かという観点から、適切に確認して参りたいと考えております。</p>
18	<p>・最終ページ 「グローバルな自社ルールを全世界に一律に適用することが商品等提供利用者の公平な取扱いであるとの考え方に基づき自社ルールを全世界に一律に適用することも考えられる。」 については、グローバルルールを理由に商品等提供利用者等に不利益を課すことを許容する趣旨に見える。グローバルルールを理由としての、例えば、以下のような対応は正当化されないこと、グローバルルールであることが民事上の免責や違法行為の適法化の根拠となるものではないということを明記すべきでは。 ↳（日本人従業員を十分に雇用できる企業体力があるにも関わらず）外国語によるコミュニケーションを利用者に強いる ↳ルール設定・運用は全て本国が決め、ということ日本窓口での適切な対応を行わない（アプリケーションの配信停止などに関連して） ↳グローバルルールであるからという理由で日本の法制上、商品等販売提供利用者の負担となるルール設定をする（例：アプリ内ポイントについてプラットフォームのルールに起因して資金決済法に基づく規制が広く及ぼされる（ゲーム間共通通貨を認めない、ポイントの利用期限について無期限を強制することなど）とないゲーム内ポイントがすべからず規制対象になるなど） ↳商品等提供利用者の商品・サービスの販売・提供単価を一方的に変更するルール運用を行い、対応を求める ↳グローバルルールとして、商品等提供の決済手段を、手数料が高額なプラットフォーム内決済のみに限定させる ↳商品等提供利用者の意思にかかわらず、ユーザからの求めがあった場合にはプラットフォーム提供事業者の判断で返金に応じる</p>	<p>御指摘の具体的な取組例は、商品等提供利用者の公平な取扱いであるとの考え方に基づきグローバルな自社ルールを全世界に一律に適用することも考えられることを記載したものであり、グローバルな自社ルールを理由に商品等提供利用者等に不利益を課すことを許容する趣旨ではありません。</p> <p>なお、「3 具体的な取組例」は、あくまで「2 基本的な考え方」で示された方向性を達成する手段の一例です。経済産業大臣による特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価においては、特定デジタルプラットフォーム提供者が、自らが講じた措置により「2 基本的な考え方」に示された方向性を適切かつ有効に実現しているかが評価の対象となります。</p> <p>また、他の法令及び当該他の法令に基づく法律関係については、適用される法令に従って適切に判断されるものであり、このことは指針に明記せずとも当然のことであることから、原案を修正する必要はないと考えております。</p> <p>御指摘いただいた事例については、今後の参考とさせていただきます。</p>