

# Yahoo! JAPAN設置の有識者検討会、デジタルプラットフォーム事業者として必要な自主ルールの策定を提言

## ～ オンラインモール出店審査基準の開示など一層の情報開示を促す ～

ヤフー株式会社（以下、Yahoo! JAPAN）は、2020年4月に設置した「デジタルプラットフォーム事業者情報開示の在り方検討会」（以下、本検討会）より、デジタルプラットフォーム事業者としての透明性および公平性確保の観点からYahoo! JAPANに対してオンラインモール運営におけるより一層の情報開示等を促す提言書（以下、本提言書）を、2020年8月19日に受領しました。本提言書を踏まえYahoo! JAPANは、2020年12月までに出店審査基準の開示による出店基準の明確化を行います。また、スタッフ教育の強化を行い、カスタマーサポートの運用改善を2020年9月から実行します。

Yahoo! JAPANは、デジタル社会における信頼の維持・確保のために真に必要な自主ルートを策定することを目的として、外部の有識者を募り、本検討会を2020年4月に設置しました。本検討会においては、デジタルプラットフォーム事業者における取引の更なる透明化に向けた開示項目の選定や既存のサービスの改善など幅広い観点から検討が行われました。

本提言書では、デジタルプラットフォーム事業者の社会的責務として、「顧客満足度の向上を通じた事業の成長を目指すという観点から自ら取組を行い、かつ、その取組を通じて得た知見を活かして政府に対して効果的なルール整備を促すことによって社会制度の整備をリードしていくという能動的な役割を果たすべきである」と提唱されています。また、求められる取組として、出店審査基準の開示をはじめとするより一層の情報開示等が挙げられています。

本提言書を踏まえYahoo! JAPANは、「ユーザーファースト」の大方針のもと、「消費者や取引事業者にとって分かりやすい情報開示の拡充」や、「問い合わせ・苦情に対する誠実かつ迅速な対応の強化」などを、自主的に取り組むことでデジタルプラットフォーム事業者としての社会的責務を果たしていきます。具体的には、現在は非公開であるeコマースサービス「Yahoo!ショッピング」に出店する際の出店審査基準を、利用約款またはその細部規則であるガイドラインに、2020年12月までに新たに定め、情報開示することで運営の透明化を目指します。また、よりユーザーに寄り添ったカスタマーサポートの実現に向けて、ユーザーごとの個別状況に沿ったご案内をするようにスタッフへの教育を実施し、2020年9月より問い合わせ対応の運用を見直します。

なお、本提言書は2020年8月19日に実施したオンライン手交式にて、本検討会よりYahoo! JAPAN代表取締役社長 CEOである川邊 健太郎に提出されました。また、本年度国会において「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」が可決成立していることから、Yahoo! JAPANは、政策決定の一助としていただくことを目的に、経済産業省をはじめとした政府関係者にも共有しました。

■座長 大橋 弘（東京大学公共政策大学院 院長）によるコメント

透明化法の施行に先じて、自主的な検討会設置や取組を実施しているYahoo! JAPANには大変期待しており、デジタルプラットフォーム事業者のロールモデルとなるよう引き続き取り組んでもらいたい。政府による一方向の規制ではなく、このような自主的な取組こそが、イノベーションの促進とデジタルプラットフォーム事業者による社会的責務の完徹を両立させる鍵である。

■本提言書の概要（[全文PDF](#)）

1. デジタルプラットフォーム事業者の社会的責務
  - ・ 社会的責務としての安心で安全なサービス提供
  - ・ 消費者・取引事業者の利益の保護による信頼性の確保
  - ・ 経営方針としての自主ルール
  - ・ マッチングの質と率を向上させるための情報開示
2. ビジネスルールの戦略的策定とそのグローバル展開
3. デジタルプラットフォーム事業者による実効性のある情報開示の在り方
4. 今後の方向性

■本提言書を踏まえたYahoo! JAPANにおける主な方針

「ユーザーファースト」の大方針のもと、取引の透明性・公平性の観点から以下の対応を実施する。

- ・ 問い合わせ・苦情に対する誠実かつ迅速な対応の強化
- ・ 消費者や取引事業者にとって分かりやすい情報開示の拡充

<Yahoo! JAPANにおける決定実施事項>

- ・ 「Yahoo!ショッピング」の「出店審査基準」を利用約款ないしその細部規則であるガイドラインにて2020年12月までに開示予定
- ・ 2020年9月よりユーザーの状況に寄り添ったカスタマーサポートの向上のため、回答内容の充実とスタッフ教育を強化
- ・ 開示しているお客様向け・ストア向けの「おすすめ順について」の記述を補足し、背景や理念を2020年10月までに明確化

【「デジタルプラットフォーム事業者情報開示の在り方検討会」概要】

1. 検討事項

- ・ デジタルプラットフォーム事業者の社会的責務
- ・ オンラインモールにおける透明化／公正化
- ・ アプリストアにおける透明化／公正化

2. 委員、オブザーバーの構成（敬称略）

座長

大橋 弘（東京大学公共政策大学院 院長）

委員

井本 吉俊（長島・大野・常松法律事務所 パートナー弁護士）

柿沼 由佳（公益社団法人全国消費生活相談員協会 IT研究会 研究員）

國分 俊史（多摩大学ルール形成戦略研究所 所長）

渡部 俊也（東京大学未来ビジョン研究センター 教授）

オブザーバー

内閣官房 デジタル市場競争本部事務局

総務省 情報流通行政局 情報通信政策課

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課

### 3.開催日時

第1回 2020年4月3日（金） 13:00-15:00

第2回 2020年4月21日（火） 11:00-12:00

第3回 2020年6月1日（月） 10:00-12:00

第4回 2020年7月1日（水） 10:30-12:30

第5回 2020年8月3日（月） 15:00-17:00

※会議は、オンラインを併用して実施