

有識者会議からの提言を受け、デジタルプラットフォーム事業者の自主的な取り組みとして、出店審査基準などの情報開示を実施

ヤフー株式会社（以下、Yahoo! JAPAN）は、2020年4月に設置した、外部の有識者で構成される「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、オンラインモールの情報開示などを促す提言書（以下、本提言書）を8月に受領しました。これを受けて透明性・公平性向上に向けた3つの取組みを定め、このたび対応を完了しましたのでお知らせいたします。

■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における本提言書を踏まえた3つの取組み概要＞

- ・「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への掲出

→“取り扱い予定の商品が利用約款やガイドラインに違反しないこと”、“当社が定める経営状況判断基準を満たしていること”など、出店審査基準を明確化して12月18日付で「Yahoo!ショッピング ストア運用ガイドライン」を改訂しました。

▼「Yahoo!ショッピングストア運用ガイドライン」内

- ・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

→「Yahoo!ショッピング」、「PayPayモール」におけるお客様対応の考え方、行動規範などをまとめた「クレド」を新たに策定し、カスタマーサポートに携わるスタッフへの教育を実施しました。また、ストア向けの対応、お客様向けの対応ともに見直しを行いました。今後も継続的な見直し・改善に取り組んでいきます。

- ・「Yahoo!ショッピング」、「PayPayモール」にて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」の記述について、背景や理念を明確化して補足

→2020年9月、お客様向けのヘルプページに「おすすめ順について」の詳細な説明を追記し、対応を完了しています。

[ヘルプページ](#)

Yahoo! JAPANでは今後も、デジタルプラットフォーム事業者の社会的責務を果たすため、利用者や出店者に対する満足度向上のためのさまざまな取り組みを進めるとともに、透明性を高め安心してご利用いただける環境作りのため、継続的な改善を行ってまいります。

ご参考：

■「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

■本提言書の概要

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