

「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

2021年1月20日

経済産業省商務情報政策局情報経済課 パブリックコメント担当 御中

郵便番号 150-0013

住所 東京都渋谷区恵比寿 4-4-5 第3 伊藤ビル 603

名称 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

常務理事 越智 政人

電話番号 03-5449-6409

電子メールアドレス info@mcf.or.jp

この度は、意見提出の機会をいただきありがとうございます。

以下のように意見を提出させていただきますので、何卒ご査収の程お願いいたします。

・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るとともに、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。

・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。

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。

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。