

研究員 の眼

特定デジタルプラットフォームの 年次評価③

苦情処理・紛争解決

保険研究部 常務取締役研究理事 松澤 登
(03)3512-1866 matuzawa@nli-research.co.jp

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（以下、法）では、経済産業大臣によって指定された特定デジタルプラットフォーム提供者（以下、DPF 提供者）からの報告書の提出を受けて、経済産業大臣が透明性及び公正性についての評価を行う（法 9 条 2 項）ことについては本シリーズ初回の[研究員の眼](#)で触れた通りである。

当該規定に基づいて、Amazon、楽天、ヤフー、Apple、Google からの報告書を基にした「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（総合物販オンラインモール及びアプリストア分野）」（以下、透明性評価）¹が 2022 年 12 月 22 日公表されており、これについて三回目の紹介をすることとしたい。今回は総論の「(3) 苦情処理・紛争処理の状況」である（図表 1）。

【図表 1】評価の項目立て（網掛け部分が今回）

総論	各論
(1)提供条件等の情報開示	(1)アプリストアの手数料・課金方法
(2)相互理解のための手続・体制整備	(2)自社及び関連会社の優遇
(3)苦情処理・紛争処理の状況	(3)アカウント停止・アプリ削除措置の手続
	(4)返品・返金の取扱い
	(5)商品・アプリの表示順位の決定要素、 アプリ審査の予見可能性

法は、DPF 提供者と利用事業者との相互理解の促進のための取組の一つとして、利用事業者からの苦情の処理および紛争解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項を定めている（法 7 条 3 項 3 号）。また、DPF 提供者は苦情および紛争の件数、主な類型、平均処理期間等を定期報告書において報告する（法 9 条 1 項 2 号、規 13 条 2 項）こととされており、今回の透明性評価はこの報告に基づい

¹ 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
<https://www.meti.go.jp/press/2022/12/20221222005/20221222005.html> 参照。

ている。

ところで、前回の研究員の眼「[特定デジタルプラットフォームの年次評価②—相互理解のための手続・体制整備](#)」でも簡単に触れたが、EU のデジタルプラットフォーム透明化法（以下、EU 規則）では、紛争については事後調整・解決を重視している。簡単に述べると①無料で利用できる内部苦情処理制度を設けること、②裁判外での紛争解決を目的として、二人以上の調停者を契約で指名すること、③欧州委員会と加盟国は、オンライン仲介サービス事業、オンライン検索サービス事業において調停を行う組織を設立するよう奨励すること、④オンライン仲介サービス企業、オンライン検索サービス企業に対しては利用事業者を代表する団体が訴訟提起できることが定められている（EU 規則 11 条～14 条）。

そこで、透明性評価を見てみると、DPF 提供者からは苦情解決のためにさまざまな取り組みが報告されており、透明性評価でも一定の評価をしている。しかし、利用事業者からの苦情等に対して、DPF 提供者から定型の回答文での回答が行われていることが多いとのことであり、そのため、問題が結局解決しない、あるいは問題が発生したときに十分なコミュニケーションがとれないなどの意見が利用事業者から提出されている。また、たとえば Apple では苦情対応の専門家からなるクロスファンクショナルチームを設置し、苦情を調査、評価し、検討結果を個別に回答している旨の説明があった。しかし、Apple への申立件数自体が少ないことから、そもそも苦情申し立てフォームが認知されていないおそれがあるとの懸念があり、透明性評価では「利用事業者の認知を高める取り組みを期待する」とされている²。

このような DPF 提供者の現状の運営についてどう考えるかであるが、EU 規則では、内部苦情処理は合理的な期間内に処理されるものでなければならないとされており、かつ透明性・公平性の下で苦情をその重要さや複雑さに適切に応じた方法で扱うものでなければならないとされている（EU 規則 11 条）。このような考え方は日本の法の下でも妥当すると考えられる。

したがって、典型的に多件数発生する簡単なトラブルはともかく、基本として具体的な事情を踏まえた苦情対応を行うよう工夫を行うべきと考えられる³。ただ、透明性評価で触れられているように、アカウント停止や消費者からの返金要請対応など、利用事業者の事業上で特に重要と考えられる事案での苦情発生が多い一方で、DPF 提供者においては利用事業者数が特に多いため、結局、処理の迅速さと処理内容の丁寧さのバランスが重要になると考える。

なお、透明性評価ではさらに進んで、利用事業者の求めに応じて ADR（裁判外紛争解決手続）を利用することや、費用の合理的負担についての検討が行われれば高く評価できるとする。上述の通り EU 規則では調停が義務であることからすると、日本でも ADR 利用を義務化とすることも考えられそうである。ただし、この点は法令の改正を通じて求めるべき⁴ものであるため、今後の課題であろう。

² 同上 p5 参照

³ この点、透明性評価でも「継続的に、利用事業者とのコミュニケーションの質の改善に取り組んでいくことを期待する」とされている。（前掲注 1 別添 2 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（詳細） p4 参照）

⁴ たとえば生命保険会社が指定生命保険業務紛争解決機関（ADR）と手続実施基本契約を締結すべきことは保険業法 105 条の 2 で規定されている。