

研究員 の眼

特定デジタルプラットフォームの 年次評価⑥

アカウント停止・アプリ削除措置の手続

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 日に公表された。これについて六回目の紹介をすることとしたい。今回は各論の「(3)アカウント停止・アプリ削除措置の手続」である（図表 1）。

【図表 1】評価の項目立て（網掛け部分が今回）

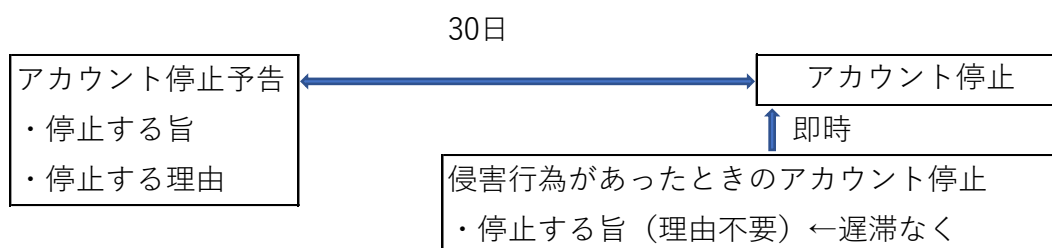
総論	各論
(1)提供条件等の情報開示	(1)アプリストアの手数料・課金方法
(2)相互理解のための手続・体制整備	(2)自社及び関連会社の優遇
(3)苦情処理・紛争処理の状況	(3)アカウント停止・アプリ削除措置の手続
	(4)返品・返金の取扱い
	(5)商品・アプリの表示順位の決定要素、 アプリ審査の予見可能性

法は DPF 提供者が、継続して DPF を利用する利用事業者に対してそのサービスの全部の提供を拒絶（＝アカウント停止・アプリ削除のこと。以下アカウント停止という）する場合は、その旨と理由を開示しなければならない（法 5 条 4 項 2 号）とする。アカウント停止の旨および理由の開示についてはアカウント停止より原則として 30 日前までに行う必要がある（規 11 条 1 項 3 号）。ただし、DPF 事

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。

業者の定めた提供条件に反復して違反し、DPF 提供者の業務に支障が生ずるおそれがある等（＝侵害行為の存在）の理由によりアカウント停止をするときには、即時に停止することができる（法 5 条 4 項但書、規 12 条 2 項）。アカウント停止する旨については遅滞なく開示しなければならないが、停止の理由については開示の必要がない（同項）（図表 2）。

【図表 2】 アカウント停止（全部の提供の拒絶）



アカウント停止に関しては今回の透明性報告の執行期間（2021年4月1日～2022年10月31日）中に二件の指導事例がある²。一件目は、契約期間満了により自動更新される利用契約について、DPF 提供者から理由の説明がなく更新拒絶通知を行ったものである。これまでの実態としては更新されるのが通常であったことから、実態としてアカウント停止と認められるところ、その理由が開示されたとはいえないと経済産業省は判断した。ただ、当該 DPF 提供者は自発的に経産省へ報告を行い、改めて更新拒絶をする利用事業者に理由を通知するなど問題を是正したことから指導にとどめたとする。

二件目は侵害行為を行った利用事業者と関連があると判定した多数のアカウントに対して即時のアカウント停止を行ったものである。アカウント停止を受けた利用事業者から「身に覚えがない」との申し出を受けて精査を行ったところ、実際には最初に停止したアカウントとは関係がない多数のアカウントを停止していたことが判明した。これらの停止された多数のアカウントは 20 日前後経過後に再開された。この原因としてアカウント停止判定基準が誤判定を生じうるものであったことが挙げられている。ただ、DPF 提供者の意図しない誤判定であること、また誤判定判明後に適切に対応を行うとともに経産省に報告したことなどを踏まえて指導にとどめたとする。

透明性評価はアカウント停止及びそれに伴う売上金の留保は利用事業者にとって深刻な影響を与える行為であり、消費者等の利益とのバランスを図りつつ適切なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことが求められるとする³。

より具体的には、i) 侵害行為があったときの事前の理由説明の必要がないアカウント停止については、法上の例外事由への該当性を慎重に判断すること、ii) 事前の理由説明の必要のあるアカウント停止においては利用事業者が実質的に異議申し立てを行うことができる程度に具体的な理由を事前の開示すること、およびiii) 誤ったアカウント停止であることが判明した場合、速やかなアカウントの回復、補償の要否の検討等、利用事業者の利益に十分配慮した取り組みを行うことを期待するとする。これに加え、アカウント停止の適切性について外部検証できるよう、アカウント停止に対する異

² 前掲注 1 別添 1 透明化法に関する個別事案の処理状況 p1 事例①、p4 事例④ 参照

³ 前掲注 1 p7

議申し立て件数や事例の内容について説明することを期待している⁴。

侵害行為がなく、かつ正当な理由のないアカウント停止がなされたときに、仮にそのアカウントが DPF 提供者またはその関連企業の競争者である場合には、単独の取引拒絶として、不公正な取引方法に該当するおそれがある（独占禁止法不公正な取引方法（一般指定）2 項）。このため侵害行為のない通常のアカウント停止では十分な説明を行う必要がある。

さらに、侵害行為がある場合の即座のアカウント停止であるが、これは EU のデジタルサービス法（Digital Services Act、DSA）の考え方を参考にできる⁵。DSA は違法なコンテンツ（illegal contents）の流通について定めた法である。違法コンテンツには情報提供だけでなく、物販やサービスの提供を含む（DSA3 条（h））。オンライン仲介サービスを含むホスティングサービス提供者は、違法なコンテンツを提供する利用事業者へのサービスを停止すべき義務を負う（DSA23 条 1 項）⁶。これは違法なコンテンツを掲示する DPF 提供者には法的責任が生じるとの考えによるものである（前文（20））。

日本法の下でも、具体的な事情にはよるものの、たとえば明白に詐欺的な物品の販売行為を繰り返す利用事業者に対してアカウント停止を行わないことは、DPF 提供者に法的責任を生じさせる可能性がある。そうすると、DPF 提供者は、アカウント停止すべき利用事業者に対しては、消費者被害拡大の防止等の観点から適時・適正に停止する法的な責務があるといえよう。しかし他方で、利用事業者に対し恣意的なアカウント停止を行うべきではないことから、DPF 提供者において慎重な判断が求められる。この判断の適正さを担保するのは、DPF 提供者においてアカウント停止を判断する透明かつ適正なプロセスを導入し、そしてそのプロセスについて不断の改善を図ることであると考えられる。

⁴ 前掲注 1 p8

⁵ 基礎研レポート「EU のデジタルサービス法施行－欧州における違法コンテンツへの対応」
<https://www.nli-research.co.jp/report/detail/id=74016?site=nli> 参照

⁶ ただし、頻繁に明白な違法コンテンツを提供する利用事業者に対する者に限定され、かつ事前の予告が必要とされる。