

デジタル・プラットフォームを巡る取引環境整備に関する検討会
プレゼンテーション資料

Nov. 16, 2018

Rakuten, Inc.

基本的考え方

■本検討会で議論を進めていただくに当たり、そもそも**国として目指すべき到達点・方向性を共有**すべきではないか

■一つの考え方として、

① **イノベーションの促進**（イノベーション阻害的な規制の見直し）

② 国内外等での**フェアな競争条件の確保**（規制の国内外等での公平な適用・執行）

③ **消費者利便性の向上・消費者保護**

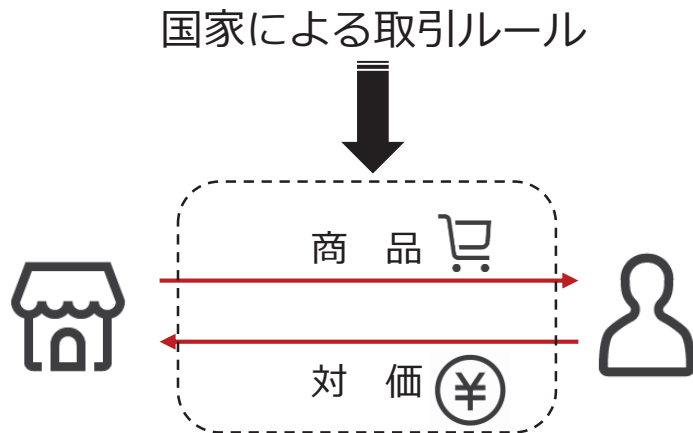
の必要性があること、そして**これらのバランス**が取れた施策を目指していくことを共有してはどうか。

取引のファシリテーターとしてのプラットフォームの役割①

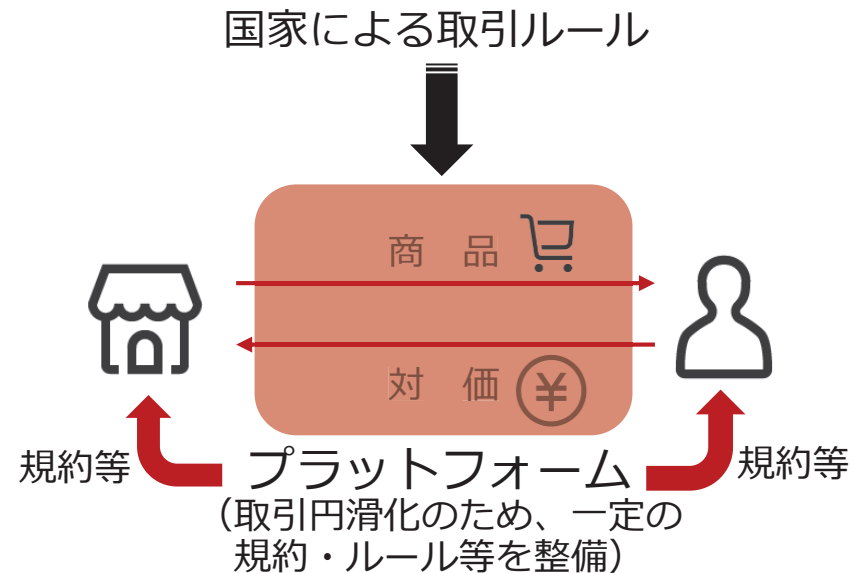
- プラットフォームは、プラットフォームを介して行われる取引を円滑化するファシリテーターとしての役割を有する（その限りにおいて、取引参加主体の規約やルール等を整備）

【BtoC市場を例としたイメージ】

【プラットフォームを介さない取引】



【プラットフォームを介した取引】



取引のファシリテーターとしてのプラットフォームの役割②

- 楽天市場においても、**消費者保護**や**対消費者のサービス品質担保等**の観点から、**規約やルール等を整備**

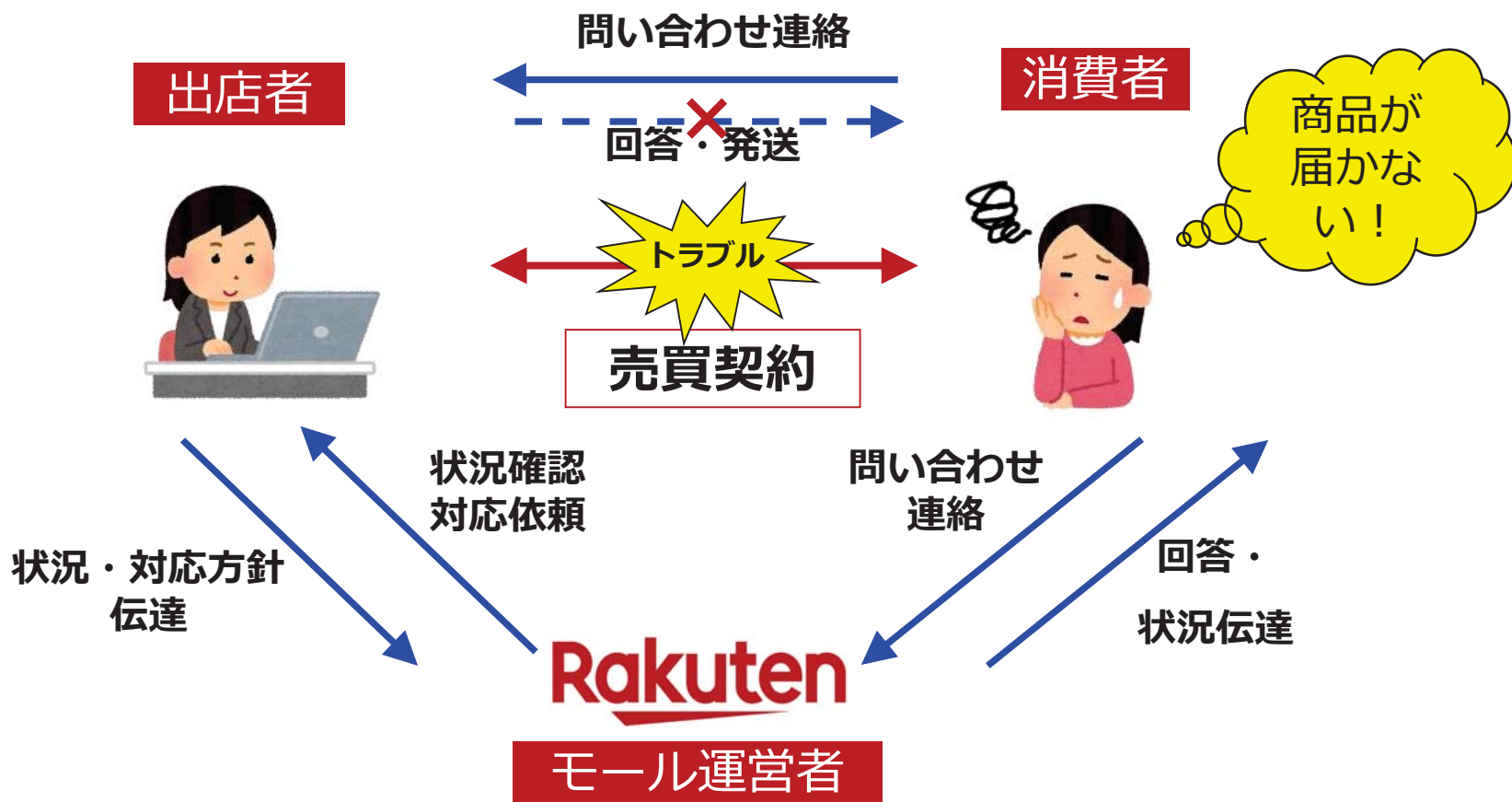
(例)

- 消費者の個人情報等の流出・流用等を防ぐ観点や、消費者が出店事業者に直接情報を渡すことへの不安を解消する観点から、クレジットカード番号やメールアドレス等はプラットフォームにおいて管理
- 出店者－消費者間のトラブル発生時における、プラットフォームによる補償サービス
- 出店審査、自主的パトロール、自主規制に違反した出店者へのペナルティ



その上で、行政及びその他の各種外部機関と協力

(参考) 楽天市場における店舗⇔消費者間トラブル発生時の対応



出店者と消費者の間に入って情報伝達を行う

補償対象の場合

楽天あんしんショッピングサービス

(参考) 楽天市場における健全な取引の場を維持するための取り組み

対出店者



- 規約・ルール・ガイドラインの整備
(2016年9月より違反点数制度を導入)
- 出店審査の実施
- 法令・ルール遵守の呼びかけ・啓蒙活動
(行政とも協力)
- 自主的なパトロール・調査
(取扱商品・価格表示・広告表示等)
- 自主規制に違反した出店者へのペナルティ



(参考) 楽天市場における健全な取引の場を維持するための取り組み

対消費者



- ヘルプページの拡充 (短時間での問題解決を促す)
- 問い合わせ窓口の複数設置 (チャット、電話、メール)
- 消費者→出店者の苦情に際し仲介
- 一部情報の出店者への開示制限
- お買い物レビューのモニタリング
- 各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置
- 補償サービス
支払後の商品未着、遅延、破損・相違、返品後の未返金、ブランド偽造品
- ペイメントサービスの提供
- なりすましメール・サイト等の注意喚起

Rakuten ヘルプ・問い合わせ

【楽天市場】ヘルプ・問い合わせ

[総合案内所](#) | [ヘルプ](#) | [ご意見窓口](#) | [楽天トップ](#)

商品が入っていません

閲覧履歴

お気に入り

購入履歴

商品の感想

楽天市場トップ > ヘルプ・問い合わせトップ

En 中文 한국

▲ 重要なお知らせ

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(アカウント確認メール)(2018年6月21日)

大阪府で発生した地震に関するお知らせ(2018年6月18日)

【注意】楽天市場を装った不審なメールにご注意ください(注文内容確認メール)(2018年6月12日)

楽天を偽装したサイト・メール等にご注意ください

パスワードの使い回しにご注意ください

パースデーポイントはmyRakutenからも獲得いただけます

楽天ポイントギフトカードご購入時の注意

楽天ポイントギフトカードのPIN番号を聞き出す詐欺にご注意ください

(参考) 楽天市場における健全な取引の場を維持するための取り組み

行政との 協力



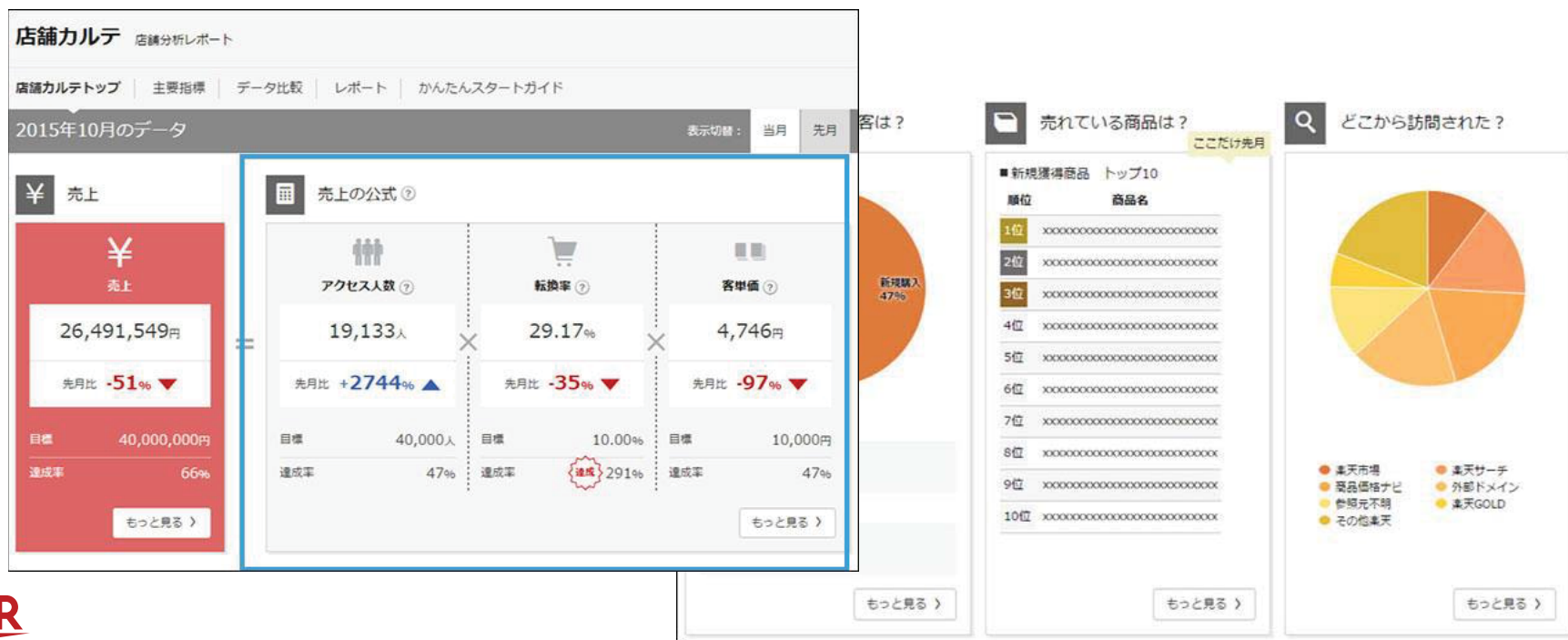
- **警視庁**
→EC不正利用犯罪・サイバー犯罪対策の協力
- **経済産業省**
→製品安全に関する情報交換や法執行等への協力
- **消費者庁**
→健康増進法執行等への協力
- **東京都薬務課**
→薬機法に関する情報交換やインターネット薬事
広告監視活動への協力
- **国民生活センター・消費生活センター**
→意見交換や情報交換、勉強会等の実施
国センを通じて消費生活相談員向け連絡先一覧の
開示
- その他省庁についても注意喚起等の協力

(参考) 出店者に対するデータの提供

- 出店者が、自店舗の売上（その構成要素である、アクセス人数、転換率、客単価）やその詳細を分析することができるツール（R-Karte）を提供

(R-Karteで分析できる情報の例)

- 売上実績、売上の増減要因
- 商品購入顧客の属性（新規・リピート、訪問ルート等）



(参考) 消費者に対するデータの提供

■消費者は、随時、会員登録情報（氏名、住所、メールアドレス、クレジットカード情報等）のほか、購入履歴、閲覧履歴等を確認可能

The screenshot shows the Rakuten myRakuten website interface. At the top, there's a navigation bar with various icons for account management, purchase history, and points. Below this, there are several sections: '最近チェックした商品' (Recently checked items) with product cards, a large promotional banner for '新規入会 & 利用で 5,000 ポイントプレゼント' (New sign-up & use with 5,000 points gift), and 'あなたのお気に入りブックマーク' (Your favorite bookmarks). A black arrow points from the '会員登録情報' icon in the top navigation bar to the '会員情報の管理トップ' (Member information management top) section on the right.

This screenshot shows the '会員情報の管理トップ' (Member information management top) page. It features several management sections:

- 基本情報** (Basic Information): Includes fields for ユーザID, 氏名, 誕生日, 性別, ニックネーム, and Viberアカウント. A red button labeled '確認・変更する' is at the bottom.
- 本人連絡先** (Personal Contact Information): Includes fields for メールアドレス, 携帯メールアドレス, 住所, 電話番号, 携帯電話番号, 会社名・団体名, and 部署名・役職. A red button labeled '確認・変更する' is at the bottom.
- パスワード** (Password): Includes a field for パスワード and a link for '秘密の質問と答えを登録する'. A red button labeled '登録・変更する' is at the bottom.
- クレジットカード情報の確認・変更・追加・削除** (Credit Card Information Confirmation, Change, Addition, Deletion): A red button labeled '確認・変更する'.
- 銀行口座の確認** (Bank Account Confirmation): A red button labeled '確認する'.
- myデータの確認・変更・削除** (My Data Confirmation, Change, Deletion): Includes a sub-section for 'サイズ情報、キッズ情報、視力情報など、お買い物の際に便利なデータを登録いただけます。' (Size information, kids information, vision information, etc., you can register convenient data when shopping). A red button labeled '確認・変更する' is at the bottom.

取引のファシリテーターとしてのプラットフォームの役割③

- このように、楽天市場では、自ら規約やルール等を整備しつつ、行政とも協力関係にある実態
- そのほか、プラットフォームにおける**取引主体間のマッチング**の効率性は、プラットフォームにおける**イノベーション**（より効果的なデータ活用等）によっても、**大きく変化**

- プラットフォームを直接の対象とする規律**は、イノベーション阻害要因とならないよう、**極力慎重**にすべき

※例えば、検索ランキングを決定するパラメーターの開示も、詳細に行うことは不適切

- 例えば、プラットフォームによる**自主的取組を見守りつつ**、そうした**取組が行われていない**（又は**十分でない**）**場合の事後対応**を基本としてはどうか

※参考として、EUにおける自主的取組は13頁

取引のファシリテーターとしてのプラットフォームの役割④



- 規約やルール等を変更した場合、**出店者としての立場から見れば負担の増大となる場合**等もあり得るが、**そのみに着目して評価することは必ずしも正当でない**
- 消費者利便性の向上、セキュリティの向上、モールの健全性向上等を含め、**取引の場をトータルに見る視点からの評価が必要**

(参考) EUにおける自主的取り組み

1. MoU on Counterfeit (2016年6月)

- 欧州委員会 (DG GROW) の仲介のもと、他のマーケットプレイス事業者4社、ブランド等とRakuten Franceが署名
- **3つのKPIについてのデータ収集、欧州委員会への報告、欧州委員会による報告書の作成・公表、署名者間の意見交換等**

2. Product Safety Pledge (2018年6月)

- 欧州委員会 (DG JUST) の仲介のもと、主要マーケットプレイス事業者とRakuten Franceが署名
- **KPIとして、加盟国機関からのNoticeに基づく削除、Rapex等関連データベースのモニタリングを通じた削除、の2つを設定**

プラットフォーム等を巡る競争／日本の状況①

■そもそも「プラットフォーム」の定義は何か？

■プラットフォーム＝市場での強い影響力とは限らない

※仮に「プラットフォーム」の定義要素として、①多面市場、②データの効果的活用、があるとすれば、特に①の要素が乏しいにもかかわらず、市場で非常に強い影響力を有する企業も存在するが、それをどう捉えるか（真の競争力の源泉は何なのか）？

※データの価値も、データ自体の質・量もさることながら、その活用法に左右される面が大きいのではないか？

■プラットフォームの「市場」の範囲は？

※イノベーションの進展等により、従来は別々の「市場」と考えられていたものでも垣根が低くなっている（例：モノの取引、サービスの取引、SNS等）

※MAU、DAUにより市場への浸透度を測るような、人々の「使用時間」を巡る競争

■越境経済の進展による、国境を超えた競争の激化

■日本には、一定程度国際競争力を有するプラットフォームも存在⇒EUとの差異

プラットフォーム等を巡る競争／日本の状況②

■**競争力の源泉が何に由来するか、個別の見極めが必要**ではないか

例：多面市場、データ活用、レイヤー間統合、新たなサービス、使い勝手の良さ

■**競争圧力は、他のプラットフォーマーからのものに加え、プラットフォーマー以外からも、従来想定していた「市場」以外からも、国際的にも、常にかかっている**

⇒「強そう」に見える企業も、その地位は決して安定的ではない。スイッチングコストは、実際にスイッチングを阻害するほどに高いものか

■**データポータビリティも万能の方策とは言えない**（データ活用法も含めたイノベーション促進も重要。コストをかけてデータ収集をした者への配慮）

プラットフォーム等を巡る競争／日本の状況③



■国内の**イノベーション・新たなサービスを阻害しない（規制は最小限）**と同時に、

■少なくとも、**現に存在する規制の適用・執行は、内外無差別を原則**とすべき

⇒日本で事業を行う海外企業に対する、命令・罰則等も含めた法令適用（法令の一斉点検・見直し）

⇒海外当局との情報共有や執行協力の枠組み作り、国内への代理人設置義務等の検討

⇒これらも通じた国際的ハーモナイゼーション

※競争法等、一定程度取組が進展している分野も存在

(参考) 「Japan Ahead 2」 (2018年4月、新経済連盟) 抜粋

具体的施策 国内・国外企業間におけるフェアな規制と税制

- 『越境経済時代』において、国内企業が国外企業と同等の条件で競争できるように、税制面と規制面でのフェアネスを確保する。

税制面

・BEPS問題への対応

規制面

・日本の居住者に対してサービス提供する
国外企業に対して、
規制法令の域外適用と適切な執行の確保

『関係規制法令一括整備法』の整備※
・全法令で、域外適用を原則デフォルト化
・執行規定・体制の整備

※現状の事例

個人情報保護法では、外国企業に対して、個人情報保護委員会は、命令の権限がなく、罰則の適用の執行もない。
旅行業法と電気通信事業法は域外適用しない。

まとめ

- イノベーション促進、国内外等のフェアな競争条件の確保、消費者利便向上・保護のバランスの取れた施策の必要性
- 取引を円滑化するファシリテーターとしてのプラットフォームの役割（利用者の規約・ルール等を整備）
- 真の競争力の源泉は何か
- 競争相手は、他の「市場」にも、海外にも存在



- プラットフォームの自主的取組の評価
- 一面的ではなく、取引の場をトータルとして評価
- イノベーション・新たなサービスを阻害しない（規制は最小限）
- 規制の適用・執行における国内外のイコールフットイング

適切な判断のため、関連事業者も交えつつ議論を！

Rakuten