

オンライン・プラットフォーム事業者向け アンケート調査について

平成31年2月

経済産業省

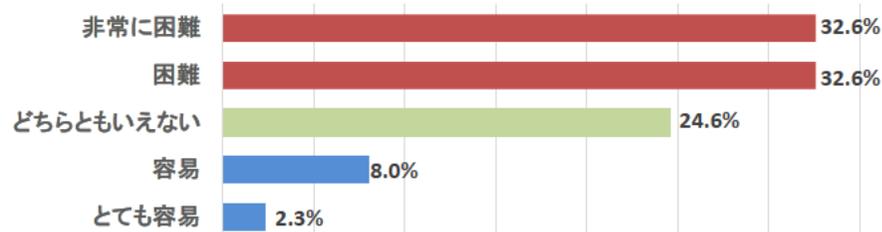
オンライン・プラットフォーム事業者向けアンケート調査 結果速報の概要

- 経済産業省は、2018年10月3日から同月29日まで、オンライン・プラットフォーム（デジタル・プラットフォーム）を利用してビジネスを行っている事業者を対象として、WEB上で「オンライン・プラットフォームと事業者の間の取引関係に関する事業者向けアンケート調査」を実施（調査委託先：(株)NTTデータ経営研究所）。
- オンライン・プラットフォーム利用のメリットや取引上の問題点に関する事業者の認識を調査したもの。
- 商品販売プラットフォームに関するものを中心に、2000件（うち中小企業1933件）の回答を得た。

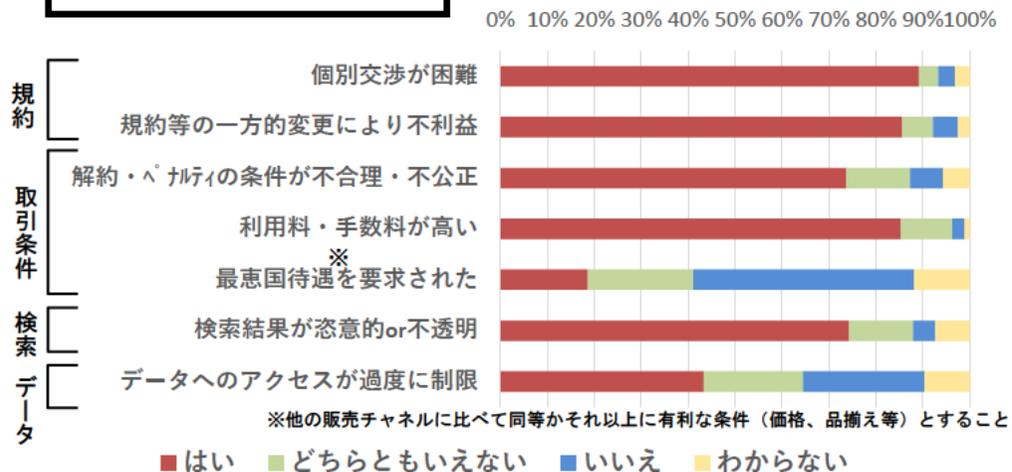
1.プラットフォーム(PF)を利用するメリット



2.PFからの販売チャネル切替の容易性



3.PFの問題点



4.個別意見の例

- 地方にいながら全国の商圈で販売できる点がメリット
- 小規模事業者でも低コストで開始できる
- オンライン・プラットフォームの知名度に伴う集客力の恩恵
- 理由不明のまま返品処理される
- 一方的に利用料を値上げされたり、有料サービス・機能の利用を強制される
- 手数料や罰金制度等の負担が重く利益が出ない
- 検索アルゴリズムの突然の変更により、売上が大きく低下
- データ開示がなく顧客データの統合ができない 等

取引慣行に関する個別意見の例

- 本アンケートでは、自由記載欄に1000件を超える個別意見が事業者から寄せられた。以下では、自由記載欄に記載された意見の中から、取引慣行に関連する典型例として、特にEC系プラットフォームやアプリ・コンテンツ系プラットフォームに関する意見を、若干数抽出した（抽出に際しては、回答者の特定回避等の必要に応じて、記載を抽象化したり、文意を踏まえて表現を補うなどしている）。
- 本アンケート調査は、オンライン・プラットフォームを利用している事業者側を対象として行ったものであり、記載内容に関して、事業者またはプラットフォーマーへの事実確認を行ったものでもない。

※ 括弧内の「人数」は回答者の従業員数であり、「金額」は回答者の年間売上高。

(1) 利用規約等の明確性、個別交渉、一方的変更に関連する意見の例

【特にEC系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- PCのスキルがなくても大丈夫、初期費用以外は売り上げの●%の手数料のみとしか聞いていないのに、半年で10万円以上のシステム料や手数料以外のものがある、大赤字の状態です。【5名以下、～500万円】
- 英語を日本語訳して利用規約を作成しているそうなので矛盾や難解なことが多い。【6～20名、1000～3000万円】
- （契約の個別交渉は）完全に不可能。プラットフォーム側の一存で勝手に変更可能な文言まである。規約など変更がある場合、「顧客満足度向上の観点から」「お客様からの要望により」の説明のみ。【5名以下、5000万～1億円】
- 規約が一方的に変更され、しかも強制され、違反すると違約金が発生する状態です。特に最近、一方的な契約変更が多く、説明もこころろ変わり、こちら側からの交渉の余地は一切ありません。非常に不利益・負担を被っています。【5名以下、3000～5000万円】
- オンラインプラットフォーム側が、私共が出店後に、後付で新たな規約を勝手に作り、強引に押し付けてくる。圧倒的な優位性を背景に。泣き寝入りしている同業者が膨大な数です。【5名以下、5000～1億円】
- 規約の当日変更、当日通知というような事例もありました。【5名以下、500～1000万円】

【特にアプリ・コンテンツ配信系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- 審査リジェクト条件について一方的な場合がある。【201名以上、10億円～】
- 規約（レビューガイドライン）に抵触するの否かについて、予め具体的内容とともに照会したとしても具体的に返答いただけないことから、予め回避することができないため、コストをかけて開発をしたうえで審査を受け（場合により拒絶され）ることとなり、過大なコストが発生することもあります。【201名以上、10億円～】
- 「いつまでに申請を審査完了する」という規定がありません。そのため、CMなどの段取りを行うことが困難。【201名以上、10億円～】
- 価格表改定の事後通知、価格表改定やガイドライン改定の適用時期の具体的な日時の非通知。【201名以上、10億円～】
- 国ごと（特に日本）の文化を鑑みない審査のガイドライン。【201名以上、10億円～】

(2) 利用料・手数料や追加サービスの負担に関連する意見の例

- 全体的に、とにかくプラットフォーム手数料が高い。【6～20名、5000万～1億円】

【特にEC系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- とにかく料金体系が分かりづらく高額だと思う。一方的な規約変更や料金アップが多すぎると思う。【5名以下、5000万～1億円】
- 消費者最優先という意味では決して間違いではないのですが、送料やオンラインプラットフォームへの手数料の負担が大きくあまりにも薄利な内容になっています。【5名以下、5000万～1億円】
- 消費税や送料にまで、マージンをかけるのは不当である。年々支払う手数料が増え、年間売上の15%近くまできている。【5名以下、5～10億円】
- 利用料金が高いのは承知で参入しているのでそこは仕方がないのかもしれないが、その後継続していく中で、最近、自社には不要と思われる有料の販促ツール等を一方的に押し付けられたり、販売手数料等の対象が商品代金だけでなく送料や消費税にまで及ぶようになるなど、理不尽なケースがだんだんに増えてきた気がする。【5名以下、3000～5000万円】
- アフィリエイト利用料を徴収されているが、どの商品がアフィリエイト経由で購入されたのか開示されていない。【5名以下、500万円以下】
- 内容が不透明で何に対しての課金なのか分かり難いです。【5名以下、5000万～1億円】

(3) 返品・返金に関連する意見の例

【特にEC系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- 顧客はいかなる理由でもキャンセル、返品が可能なので、不良品でない商品でもプラットフォームの判断で返品を受け付け、一度開封をしている商品が多いのでその分の負担は自社負担になり不利益を被る。【5名以下、1～5億円】
- プラットフォーマーの判断で、顧客からの返品を受け付ける事を強制されているにも関わらず、返品注文の手数料は返金されない。顧客から破壊や、抜き取りされた状態で、返品されてくることもあるが、プラットフォームは手数料だけとり、勝手に顧客に全額返金する。あとは知らぬ顔。【5名以下、5000万～1億円】

(4) アカウント停止、ペナルティ等に関連する意見の例

【特にEC系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- ある日突然、不当にアカウントを削除されて今まで月に数百万円あった売り上げがその日から0になった。アカウントが削除になるとプラットフォームに預けていた数百万円の在庫も強制的に返送させられた。アカウント削除に対して理由も一切開示せず、電話連絡も一切受け付けず、まったく取り合ってもらえない状態であった。【5名以下、5000万～1億円】
- 消費者の常識はずれなクレームで、ペナルティを一方的に受けた。何度もプラットフォームに相談したが、電話も通じず、メールの回答も得られなかった。【5名以下、500～1000万円】
- 偽物の販売をしていると難癖をつけられ、メーカーからの正規品である証明をしても、弊社は何の不正も落ち度も無いのに調査内容も開示せずに、一方的に契約を解除され、年間売上が数千万円減額した。【6～20名、5～10億円】
- 罰金制度があり、最高数百万円を売上から差し引かれる。最初は悪徳業者をせん滅するという話だったのに、いつの間にかモールのルールを恐怖によって言うことを聞かせるための脅しの制度に変わっていて、まじめにやっている店舗にも罰金を言ってくる。【5名以下、3000～5000万円】

(5) 検索結果に関連する意見の例

【特にEC系プラットフォームに関して多く寄せられた意見の例】

- 検索結果に関するロジックが頻繁に変更され、それに応じて売り上げは乱高下してしまい、変更内容も店舗には教えてもらえないため、常に不安を抱えている。【6～20名、5000万～1億円】
- (検索結果において) モール直販商品は優先して表示される。【5名以下、1～5億円】
- 契約料の安いプランの店舗は、検索結果の表示が下位にされているのではないかと感じる。【5名以下、～500万円】
- 検索結果については裏で何らかの操作を意図的に行っているのではないかと感じる。例えば、順調に注文が入っていたのに突然1件も注文がないなど、操作していると感じる状況がある。【5名以下、～500万円】
- 高額な広告やシステムを使用しないと検索が上がらないようになっている。【5名以下、500～1000万円】

(6) 顧客情報に関連する意見の例

- 購入者と店舗は双方でメールアドレスが暗号化されていて、互いに実際のメールアドレスを知る事ができない仕組みとなっている、そのシステムの弊害で購入者と店舗間でスムーズに連絡のやり取りができない事が多々ある。【5名以下、1000～3000万円】
- 顧客データをプラットフォームのみに管理されているのでなかなか辞めにくい。【5名以下、3000～5000万円】
- データ開示が無く、顧客データの統合ができない。【201名以上、10億円～】
- 会員数、クスタなどの情報が開示されない場合が多い。SVOD見放題サービスなどに提供した作品の利用状況などは開示されないことが殆どである。開示されない情報が多すぎる。【201名以上、10億円～】

(7) その他

- 他のモールと同価格での販売を要請された。【5名以下、1000～3000万円】
- 価格に関係なくプラットフォーム自身が出品している商品がカート獲得をしておき不公平感が著しい。【6～20名、1～5億円】
- カートを獲得して販売していたメーカー商材をことごとくプラットフォームの直販に取られてしまった。売れている商材データの情報を取得し、直接メーカーと取引を開始しているのではないか。【21～50名、5～10億円】
- 直販など自社他サイトへの誘導が禁止されている。【5名以下、1000～3000万円】
- コピー商品を販売する海外業者が激増しているが、報告しても放置状態。【21～50名、1～5億円】
- 重要な商品レビューが恣意的な判断で変更、削除されている。【6～20名、1～5億円】
- 海外のプラットフォームは消費者保護の観点が強すぎて当社の言い分が全く受け入れてもらえない事が多い。またシステム接続に係る仕様変更が多く、各社で異なるためコストがかかる。【201名以上、10億円～】
- 問い合わせに対する返信が無い、不明確な理由で回答を断る等【201名以上、10億円～】