

デジタル・プラットフォームの データの取扱い等に関する調査について (概要)

令和元年11月5日

総務省

1.オンラインモール出店者、アプリ提供者向けアンケート

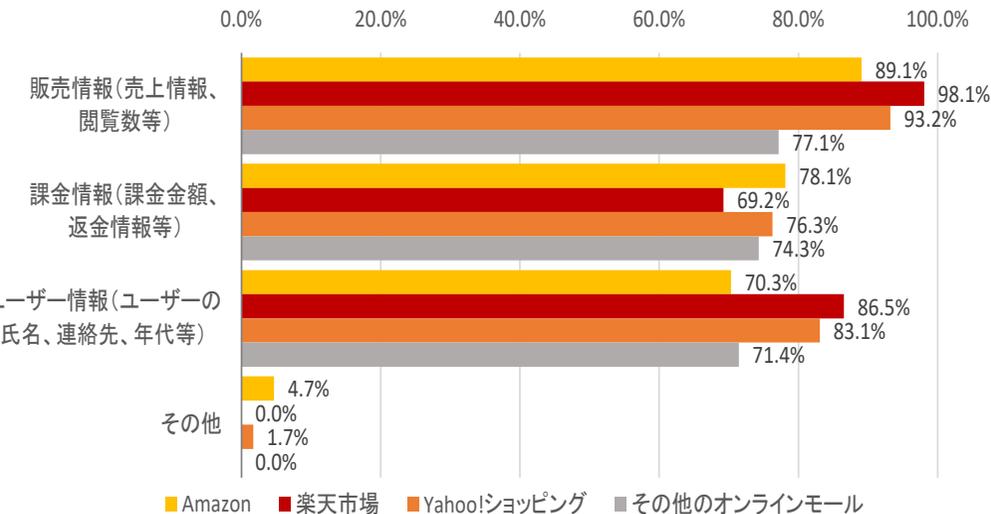
実施要領	<ul style="list-style-type: none">➤ 期間：2019年9月11日～9月12日➤ サンプル数：オンラインモール出店者 103社 アプリ提供者 103社調査方法：web調査会社によるアンケート
主なアンケート項目	<ul style="list-style-type: none">➤ オンラインモール出店者及びアプリ提供者（以下「オンラインモール出店者等」）がアクセス可能なデータ➤ オンラインモール運営事業者及びアプリストア運営事業者（以下「オンラインモール運営事業者等」）からアクセスされるデータ➤ オンラインモール運営事業者等からアクセスされるデータの対象の明確性➤ オンラインモール出店者等が乗換えをスムーズにできる仕組みの必要性➤ オンラインモール出店者等が乗換えをスムーズにできるために必要な仕組み➤ データの取得・移転に関する取扱条件の明確性➤ データの取得・移転に関する取扱条件の明確化に関して行うべき取組➤ オンラインモール運営事業者等との協議の場の必要性

※分かりやすさの観点から、表現を統一・整理している部分があります。

- オンラインモール出店者等がアクセス可能なデータについて、「販売情報」、「課金情報」、「ユーザー情報」とともに、アクセス可能との回答は概ね70～90%程度。

Q.オンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者において貴社がアクセス可能なデータにはどのようなものがありますか。【複数回答】

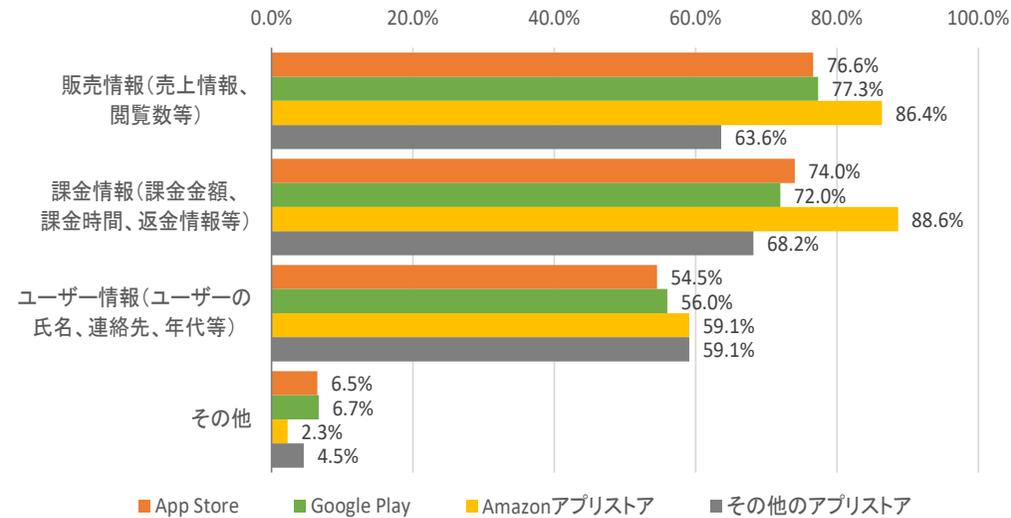
オンラインモール出店者



(回答数)

Amazon	楽天市場	Yahoo!ショッピング	その他
64	52	59	35

アプリ提供者



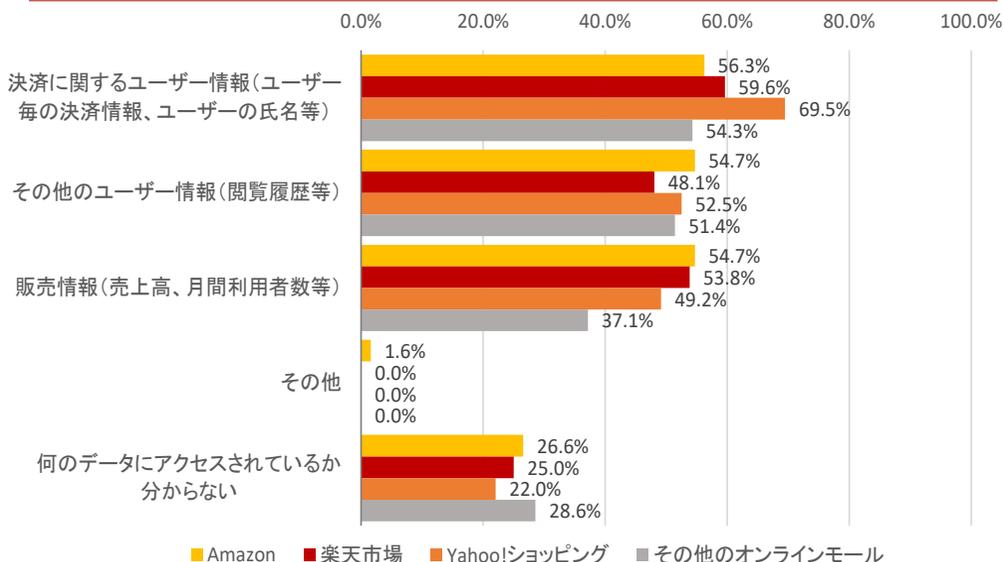
(回答数)

App Store	Google Play	Amazonアプリストア	その他
77	75	44	22

- オンラインモール運営事業者等からオンラインモール出店者等へアクセスされるデータについて、「**決済に関するユーザー情報**」、「**その他のユーザー情報**」、「**販売情報**」との回答は**40~70%程度**。

Q.オンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者側からアクセスされるデータはありますか。【複数回答】

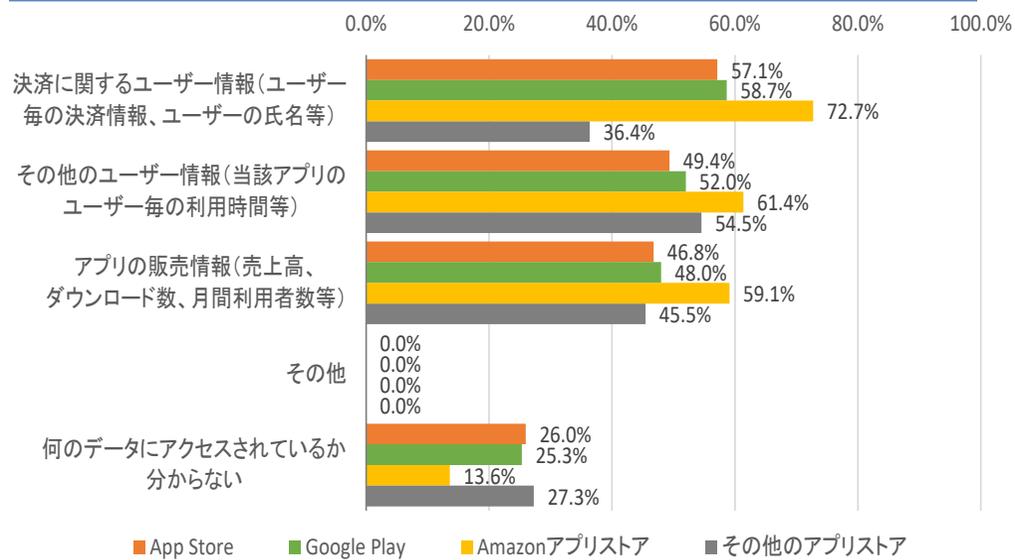
オンラインモール出店者



(回答数)

Amazon	楽天市場	Yahoo!ショッピング	その他
64	52	59	35

アプリ提供者



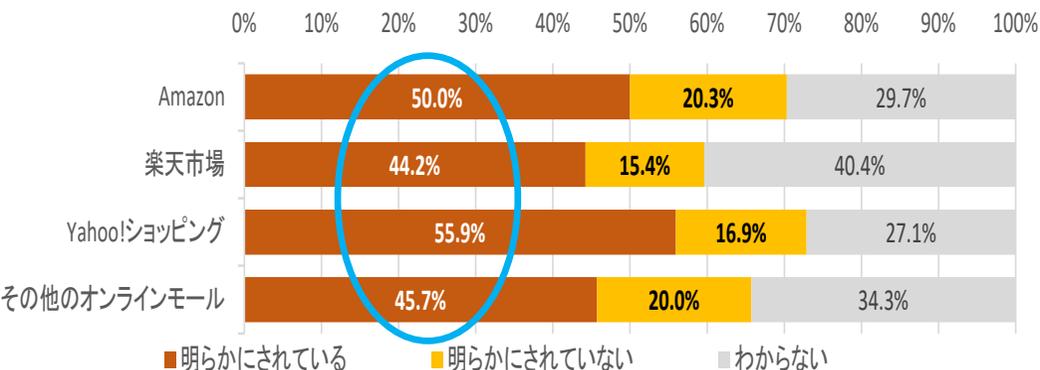
(回答数)

App Store	Google Play	Amazonアプリストア	その他
77	75	44	22

- オンラインモール運営事業者等からどんなデータにアクセスされているかについて、「明らかにされている」との回答は半数程度。

Q.オンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者からどんなデータにアクセスされているか、明らかになっていますか。

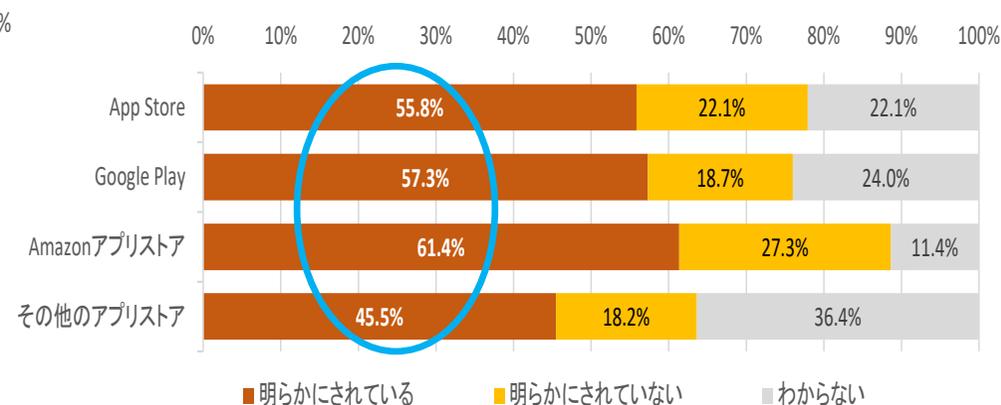
オンラインモール出店者



(回答数)

Amazon	楽天市場	Yahoo!ショッピング	その他
64	52	59	35

アプリ提供者



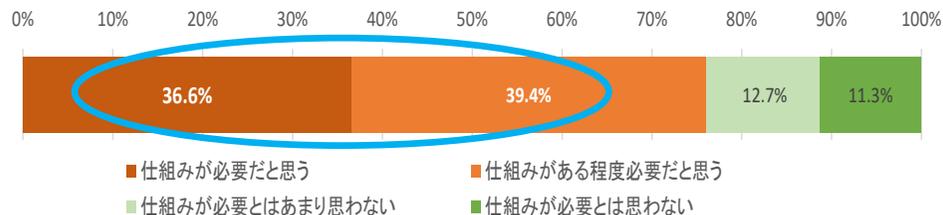
(回答数)

App Store	Google Play	Amazonアプリストア	その他
77	75	44	22

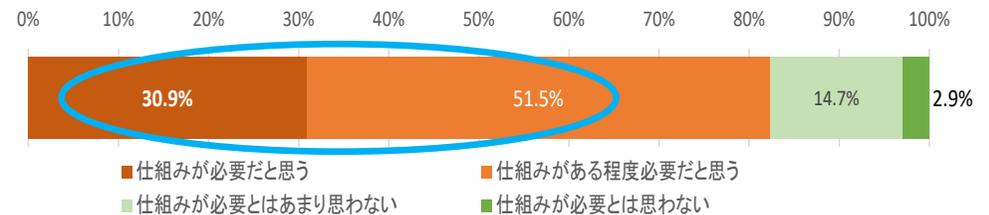
- 乗換えがスムーズにできるための仕組みについて、「仕組みが必要だと思う」、「仕組みがある程度必要だと思う」との回答の合計は、オンラインモール出店者、アプリ提供者ともに80%程度。

Q.現在利用しているオンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者において、何かのトラブルがあった場合等に備え、他のオンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者への乗換えがスムーズにできるための仕組みは必要だと考えますか。

オンラインモール出店者 回答数：71



アプリ提供者 回答数：68

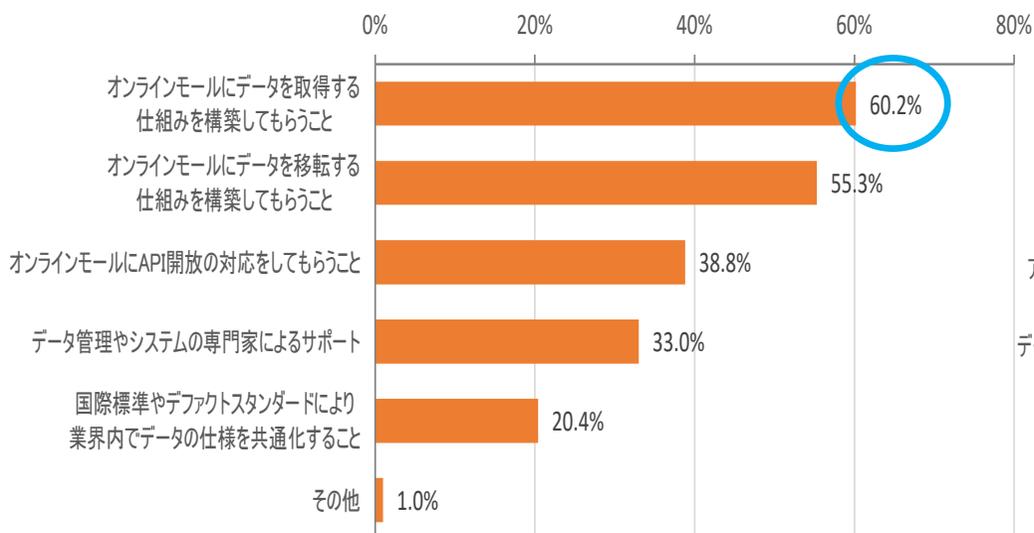


オンラインモール出店者等が乗換えをスムーズにできるために必要な仕組み ⁷

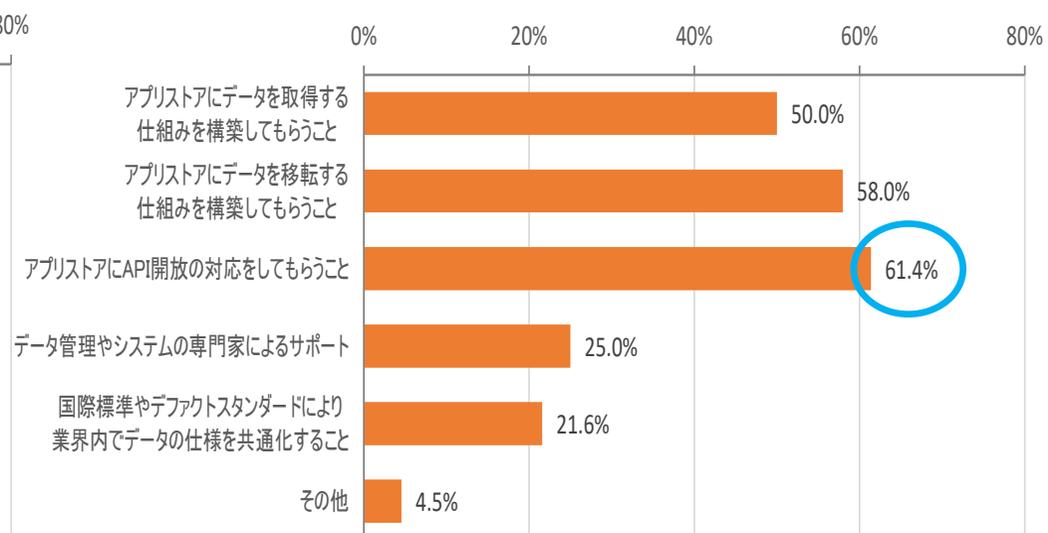
- 乗換えをスムーズに行うために必要なものは、**オンラインモール出店者は「データを取得する仕組みを構築してもらうこと」との回答が最も多く、アプリ提供者は「API開放の対応をってもらうこと」との回答が最も多かった。**

Q.乗換えをスムーズに行うためにアプリストア運営事業者、オンラインモール運営事業者に対応してもらう必要があると考えるものは何ですか。

オンラインモール出店者 回答数：103



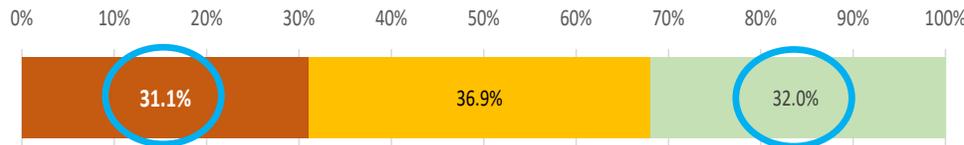
アプリ提供者 回答数：88



- データの取得・移転に関する取扱条件について、「不明確だと思ったことがある」、「データの取得・移転の仕組みがあるかどうか分からない」との回答の合計は、オンラインモール出店者、アプリ提供者ともに60%を超える。

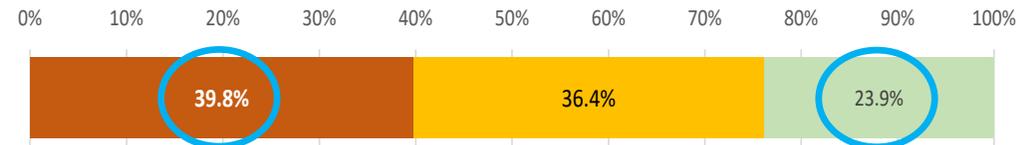
Q.オンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者が提示するデータの取得・移転に関する取扱条件が不明確だと思ったことはありますか。

オンラインモール出店者 回答数：103



- データの取得・移転に関する取扱条件が不明確だと思ったことがある
- データの取得・移転に関する取扱条件が不明確だと思ったことはない
- データの取得・移転の仕組みがあるかどうか分からない

アプリ提供者 回答数：88

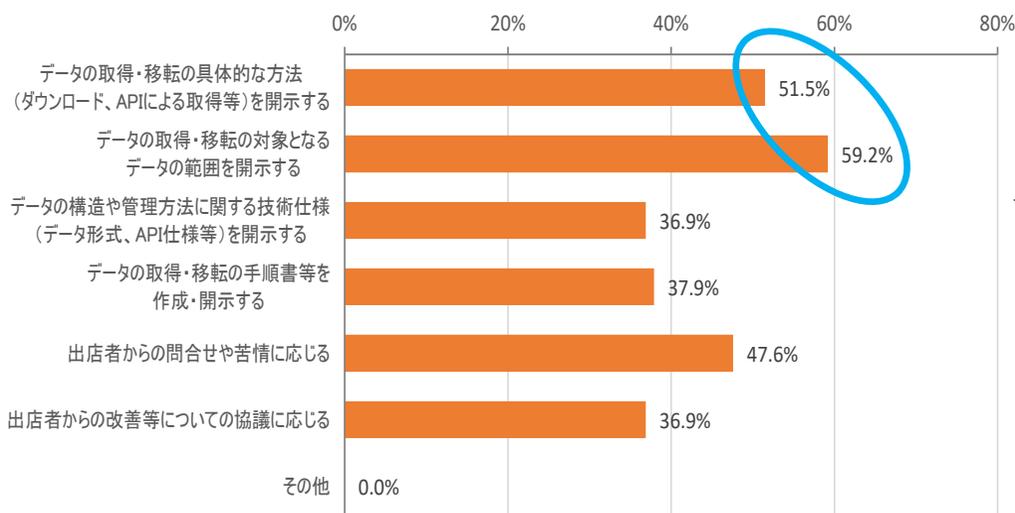


- データの取得・移転に関する取扱条件が不明確だと思ったことがある
- データの取得・移転に関する取扱条件が不明確だと思ったことはない
- データの取得・移転の仕組みがあるかどうか分からない

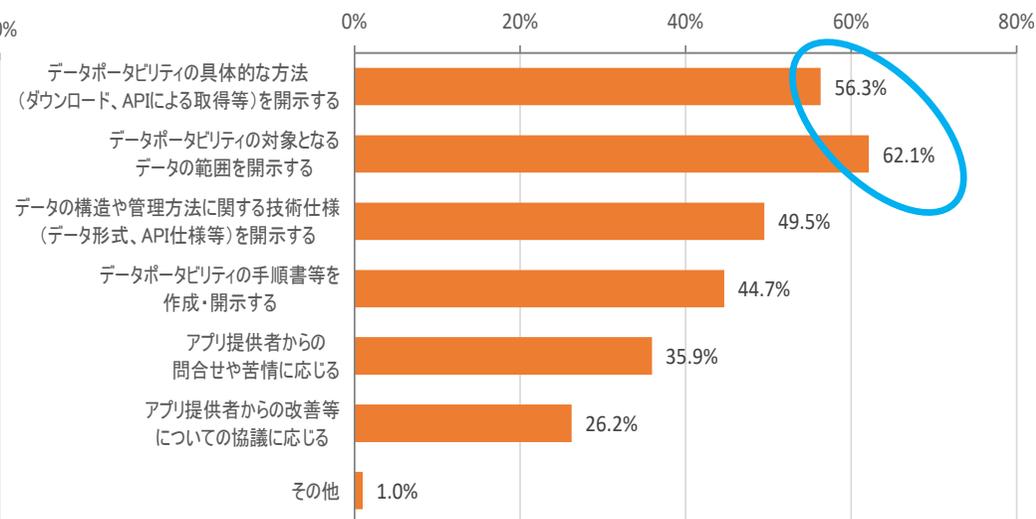
- データの取得・移転に関する取扱条件の明確化に関する行うべき取組として、オンラインモール出店者、アプリ提供者ともに「**対象となるデータの範囲を開示する**」との回答が最も多く、次いで「**データの取得・移転の具体的な方法を開示する**」との回答が多かった。

Q.オンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者は、データの取得・移転に関する取扱条件の明確化に関する取組として、どのような取組を行うべきだと考えますか。

オンラインモール出店者 回答数：103



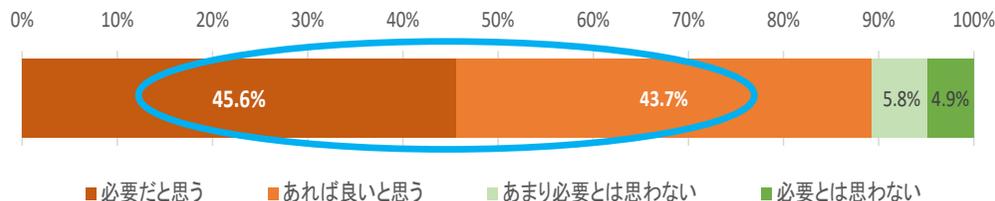
アプリ提供者 回答数：103



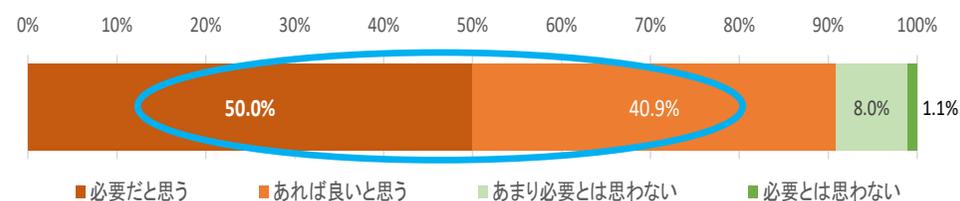
- オンラインモール出店者、アプリ提供者の代表者・代表団体がオンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者と協議できる場の必要性について、「必要だと思う」、「あれば良いと思う」との回答の合計は90%程度に達する。

Q.データの取得・移転に関する取扱条件のほか、契約や取引条件（価格条件、審査基準、ランキング基準等）について、オンラインモール出店者、アプリ提供者の代表者・代表団体がオンラインモール運営事業者、アプリストア運営事業者側と相対で話合することができる場（協議できる場）が設定されていると良いと思いますか。

オンラインモール出店者 回答数：103



アプリ提供者 回答数：88



2. ユーザー向けアンケート

実施 要領	<ul style="list-style-type: none">➤ 期間：2019年9月10日～9月13日➤ サンプル数：3,096➤ 調査方法：web調査会社によるアンケート
主な アンケート 項目	<ul style="list-style-type: none">➤ 乗換えがスムーズにできる仕組みの必要性➤ データの取得・移転の仕組みの必要性➤ データの取得・移転の取扱条件の明確性➤ データの取得・移転の取扱条件の明確化に関して行うべき取組

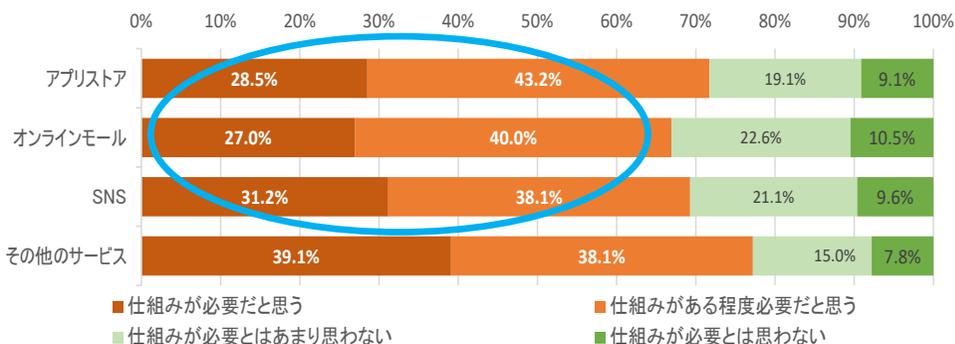
※分かりやすさの観点から、表現を統一・整理している部分があります。

- 他のオンライン・サービスへの乗換えがスムーズにできるための仕組みについて、アプリストア、オンラインモール、SNSとも、「**仕組みが必要**」、「**仕組みがある程度必要**」との回答の合計は**70%程度**。
- 乗換えをスムーズに行うために必要な事柄について、「**わかりやすい手引きやマニュアル**」との回答が**最も多く**、次いで「**データの取得・移転をする仕組み**」との回答が多かった。

Q.現在利用しているオンライン・サービスにおいて何かのトラブルがあった場合等、他のオンライン・サービスへの乗換えがスムーズにできるための仕組みは必要だと考えますか。

Q.乗換えをスムーズに行うために必要と考えるものは何ですか。【複数回答】

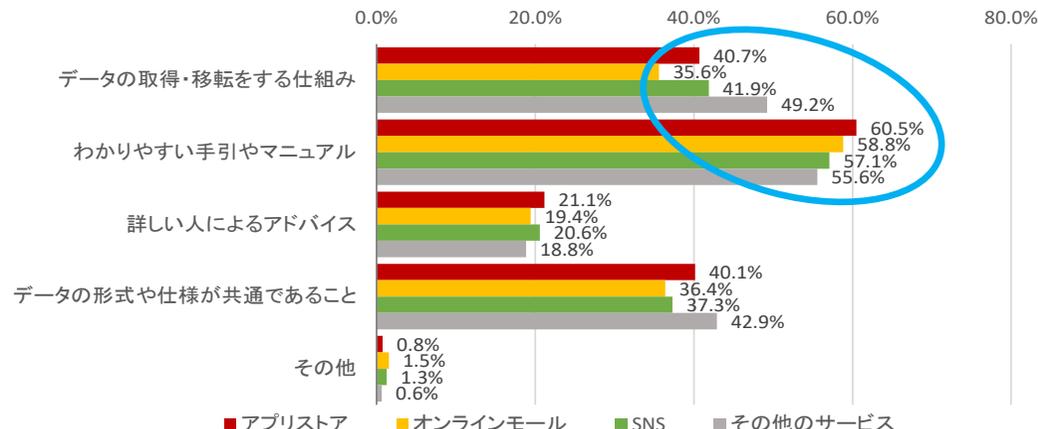
(仕組みの必要性)



(回答数)

アプリストア	オンラインモール	SNS	その他サービス
2,247	2,694	2,223	1,105

(乗換えに必要な事柄)



(回答数)

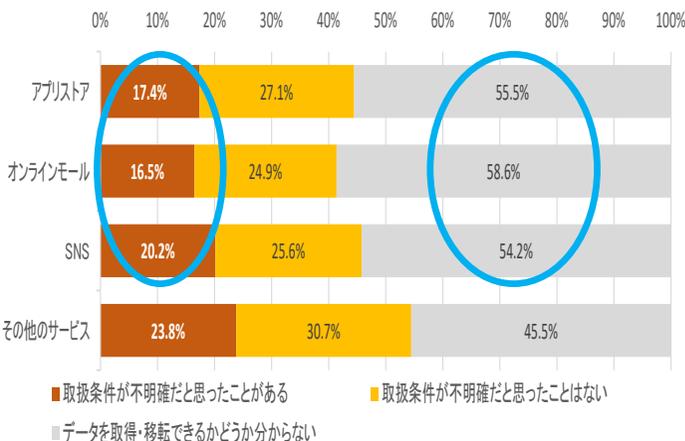
アプリストア	オンラインモール	SNS	その他サービス
2,247	2,694	2,223	1,105

データの取得・移転の取扱条件に関する不明確な内容、行うべき取組 14

- データの取得・移転に関する取扱条件について、「不明確だと思ったことがある」、「データを取得・移転できるかどうか分からない」との回答の合計は、アプリストア、オンラインモール、SNSとも75%程度。
- どのような点が不明確だったかについて、「データの範囲」、「データの形式」、「データを取得・移転する方法」の回答はいずれも40%～50%程度。
- データの取得・移転に関する取扱条件の明確化に関して行うべき取組として、「データの範囲・条件等を開示する」、「ユーザーからの問合せに応じる」との回答はいずれも50%以上。

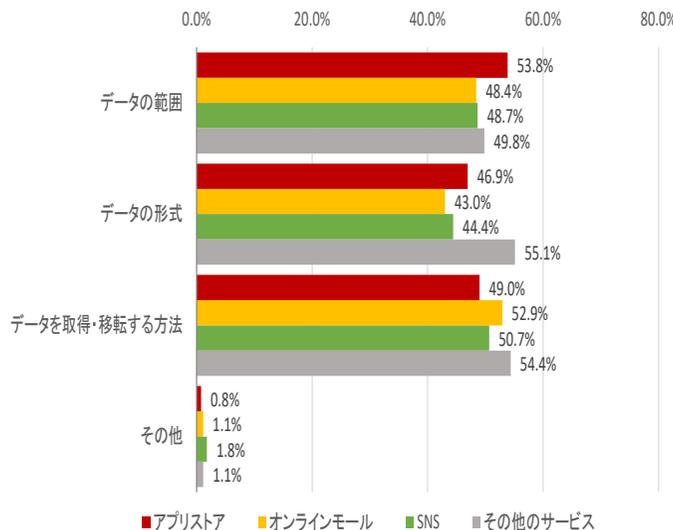
Q.データの取得・移転に関する取扱条件（利用規約など）が不明確だと思ったことはありますか。

(取扱条件の明確さ)



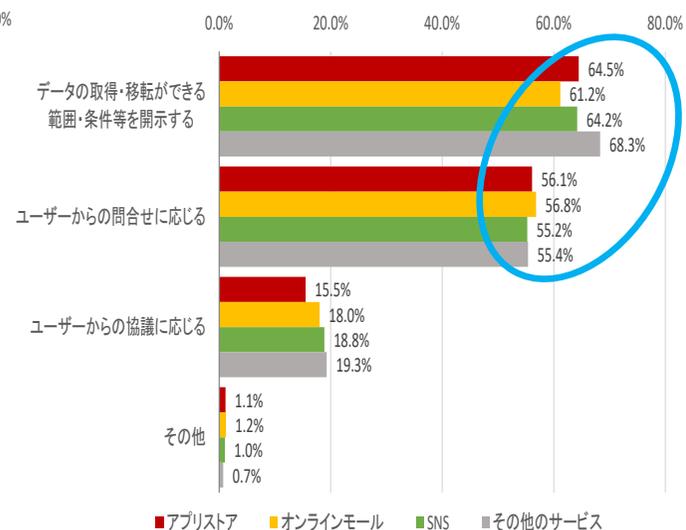
Q.どのような点が不明確でしたか。
【複数回答】

(不明確な内容)



Q.事業者は、データの取得・移転に関する取扱条件（利用規約など）の明確化に関する取組として、どのような取組を行うべきだと考えますか。【複数回答】

(行うべき取組)



(回答数)

プラットフォーム	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他サービス
回答数	2,247	2,694	2,223	1,105

(回答数)

プラットフォーム	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他サービス
回答数	390	444	448	263

(回答数)

プラットフォーム	アプリストア	オンラインモール	SNS	その他サービス
回答数	2,247	2,694	2,223	1,105