

## オンラインモール運営事業者の取引実態に関するアンケート調査

### ■ 本アンケートの目的

本アンケートは、オンラインで商品を販売するためのプラットフォームであるオンラインモールを運営している事業者と、オンラインモール上でビジネスを行う事業者の皆様との間の取引に関する問題の有無やその具体的状況等を把握することを目的とした調査です。

### ■ 情報の取扱い

御回答いただいた皆様の事業者名、電話番号及びメールアドレスなど回答者が特定される可能性のある情報につきましては、厳重な管理を徹底し、対外的に示すことはありません。これらの情報は、御提供いただいた情報の内容に不明な点があった場合等の連絡又は本件の処理のために公正取引委員会内部で利用する以外の目的では利用いたしません。

ただし、御回答いただいた情報につきましては、回答者が特定されないように配慮した上で、その概要を公表することがあります。

皆様の率直な御意見をお寄せいただければ幸いです。

### ■ 回答に当たっての注意事項

- ・ 本アンケートに対する回答は、過去3年以内における取引の実態を中心に回答してください。
- ・ 本アンケートにおいて「貴社」と記載のある箇所については、個人事業主の方は、「あなた」と読み替えて御回答ください。
- ・ 本アンケート中の用語の定義は、以下のとおりです。
  - 「オンラインモール」とは、Amazon、Yahoo!ショッピング、楽天市場など、複数の小売業者やメーカーなどが出店して商品を販売しているオンラインの販売サイトのことをいいます。
  - 「オンラインモール運営事業者」とは、オンラインモールを運営している事業者のことをいいます。
  - 「自社サイト」とは、メーカー直販サイトなど、小売業者やメーカーが自ら運営して商品を販売するオンライン販売サイトのことをいいます。
  - 「規約」とは、契約・規約・ガイドライン等、どのような名称であるかを問わず、オンラインモールの利用に関連する貴社とオンラインモール運営事業者との間の取決めやルールのことをいいます。
  - 「アカウント」とは、オンラインモールに出店・出品するために必要となるアカウントのことをいいます。
  - 「利用料」とは、例えば、売上げに応じた利用料、出店料、オンラインモール運営事業者のシステムやサービスを貴社が利用した際の利用料、オンラインモールに表示される広告の利用料等、どのような名称であるかを問わず、貴社がオンラインモール運営事業者に対して支払う料金のことをいいます。
  - 「売上額」とは、オンラインモール運営事業者に支払う利用料などの費用を差し引く前の売上額のことをいいます。

## ■ 目次

1. 貴社の概要について.....	3
2. オンラインモールへの出店・出品の審査について.....	6
(1) 出店・出品の不承認について.....	6
(2) オンラインモール上の出品の停止又は削除について.....	8
(3) アカウントの停止又は削除について.....	10
3. 規約の変更について.....	13
4. 商品の販売価格及び販売条件等について.....	16
(1) 商品の販売価格又は品揃えについて.....	16
(2) 商品の配送料について.....	18
(3) その他の販売条件や販売内容等について.....	20
5. 利用料について.....	21
6. 消費者からの代金支払い・決済関係について.....	25
7. オンラインモール運営事業者による支払いについて.....	27
8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について.....	28
9. 返品関係について.....	29
10. データの取扱い関係について.....	31
11. オンラインモール運営事業者との取引全般について.....	34
12. その他.....	35

## ■ 質問事項

### 1. 貴社の概要について

- Q1 貴社の事業形態を教えてください。
- a) 法人
  - b) 個人事業（複数人による事業を含みます）
- Q2 貴社の全従業員数はどの程度ですか。
- a) 10 人以下
  - b) 11 人以上 50 人以下
  - c) 51 人以上 100 人以下
  - d) 101 人以上 300 人以下
  - e) 301 人以上 1,000 人以下
  - f) 1,001 人以上
- Q3 貴社の資本金の額又は出資の総額はどの程度ですか。
- a) 0 円
  - b) 1000 万円以下
  - c) 1000 万円超 5000 万円以下
  - d) 5000 万円超 1 億円以下
  - e) 1 億円超 3 億円以下
  - f) 3 億円超
- Q4 貴社の総売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください（概算で結構です。）。
- a) 100 万円以下
  - b) 100 万円超 500 万円以下
  - c) 500 万円超 1000 万円以下
  - d) 1000 万円超 5000 万円以下
  - e) 5000 万円超 1 億円以下
  - f) 1 億円超 10 億円以下
  - g) 10 億円超 100 億円以下
  - h) 100 億円超 1000 億円以下
  - i) 1000 億円超

Q5 貴社のオンラインモールでの売上額はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値でお答えください（概算で結構です。）。

- a) 100万円以下
- b) 100万円超 500万円以下
- c) 500万円超 1000万円以下
- d) 1000万円超 5000万円以下
- e) 5000万円超 1億円以下
- f) 1億円超 10億円以下
- g) 10億円超 100億円以下
- h) 100億円超 1000億円以下
- i) 1000億円超

Q6 貴社の総売上額に占める「オンラインモールでの売上額」の割合はどの程度ですか。直近3年の事業年度の平均値で計算してお答えください（概算で結構です。）。

【計算式】

オンラインモールでの売上額(直近3年の事業年度の平均値)

総売上額(直近3年の事業年度の平均値)

- a) 10%以下
- b) 10%超 30%以下
- c) 30%超 50%以下
- d) 50%超 70%以下
- e) 70%超 90%以下
- f) 90%超（100%を除きます）
- g) 100%

Q7 貴社がオンラインモールで販売している主な商品分野は何ですか。【複数回答可】

- a) 飲食料品（酒類を含みます）
- b) 生活家電、AV機器、パソコン・周辺機器
- c) 書籍、電子書籍
- d) 映像
- e) 音楽
- f) 化粧品、医薬品、健康食品
- g) 家具、インテリア、生活雑貨
- h) 衣類、靴、ファッション小物
- i) スポーツ・アウトドア用品
- j) 玩具、育児用品
- k) 事務用品、文房具
- l) その他：\_\_\_\_\_

Q8 貴社は、①Amazon、②Yahoo!ショッピング、③楽天市場に出店・出品の申請をしたことがありますか。申請したことのあるオンラインモールを全て選択してください。

また、①Amazon、②Yahoo!ショッピング、③楽天市場以外で、貴社のオンラインモールでの売上額が最も大きいオンラインモールの名称を、「d) その他」を選択した上で、一つ記載してください（「d) その他」に該当するものがなければ空欄のままで結構です。）。

- a) Amazon
- b) Yahoo!ショッピング
- c) 楽天市場
- d) その他（具体的に記載してください。20文字以内。）

--

Q9 貴社の「オンラインモールでの売上額」に占める「各オンラインモールでの売上額」の割合はどの程度ですか。それぞれのオンラインモールについて、直近3年の事業年度の平均値で計算して記載してください（概算で結構です。）。

【計算式】

各オンラインモールでの売上額(直近3年の事業年度の平均値)

オンラインモールでの売上額(直近3年の事業年度の平均値)

- a) 0%
- b) 10%以下
- c) 10%超 30%以下
- d) 30%超 50%以下
- e) 50%超 70%以下
- f) 70%超 90%以下
- g) 90%超（100%を除きます）
- h) 100%

	Amazon	Yahoo!ショッピング	楽天市場	その他のモール
a)	○	○	○	○
b)	○	○	○	○
c)	○	○	○	○
d)	○	○	○	○
e)	○	○	○	○
f)	○	○	○	○
g)	○	○	○	○
h)	○	○	○	○

（選択式の設問は、以下、同様の形式で回答してください。）

## 2. オンラインモールへの出店・出品の審査について

### (1) 出店・出品の不承認について

Q10 オンラインモールへの出店・出品がオンラインモール運営事業者から承認されなかったこと（最終的に承認されたが、申請当初は承認されなかった場合を含みます。）がありましたか。

なお、一度認められた出品やアカウントが事後的に削除・停止された場合を除きます（その場合については、後の設問でお聞きします）。

- a) 承認されなかったことがあった
- b) 承認されなかったことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a1 （Q10 で出店・出品が「a）承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。）

オンラインモール運営事業者から、出店・出品が承認されなかった理由について説明はありましたか。

（※ 出店・出品が承認されなかったことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。）

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a1a1 （Q10a1 で「a）説明があった」と回答した方にお伺いします。）

どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。また、明示された場合には、その規約名と、条項又は記載内容を記載してください。

（※ 出店・出品が承認されなかったことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。）

- a) 明示された
- b) 明示されなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

#### 明示内容【自由記載】

	Amazon	Yahoo!ショッピング	楽天市場	その他のモール
規約名				
条項又は記載内容				

（規約に関する自由記載欄は、以下、同様の形式で回答してください。）

Q10a1a2 (Q10a1 で出店・出品が承認されなかった理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。

(※ 出店・出品が承認されなかったことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a1a2a1 (Q10a1a2 で「b) 納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ 出店・出品が承認されなかったことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a2 (Q10 で出店・出品が「a) 承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

出店・出品に関して改善又は変更をすることによって、最終的にオンラインモール運営事業者から出店・出品の承認を得ることができましたか。

(※ 出店・出品が承認されなかったことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 承認を得ることができた
- b) 承認を得ることができなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a3 (Q10 で出店・出品が「a) 承認されなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

出店・出品が承認されなかったことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響は受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q10a3a1 (Q10a3で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## (2) オンラインモール上の出品の停止又は削除について

Q11 オンラインモール上の貴社の出品がオンラインモール運営事業者によって停止又は削除されたことはありましたか。

なお、貴社のアカウントが停止又は削除された場合を除きます(その場合については、後の設問でお聞きします。)

- a) 停止又は削除されたことがあった
- b) 停止又は削除されたことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a1 (Q11で出品が「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者から、出品が停止又は削除された理由について説明はありましたか。

(※ 出品が停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a1a1 (Q11a1で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。また、明示された場合には、その規約名と、条項又は記載内容を記載してください。

(※ 出品が停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 明示された
- b) 明示されなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。



Q11a1a2 (Q11a1 で出品が停止又は削除された理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

説明内容は納得できるものでしたか。

(※ 出品が停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a1a2a1 (Q11a1a2 で「b) 納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)  
なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ 出品が停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a2 (Q11 で出品が「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

出品に関して改善又は変更をすることによって、最終的にオンラインモール上での出品を再開できましたか。

(※ 出品が停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 再開できた
- b) 再開できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a3 (Q11 で出品が「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

出品が停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんどの影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q11a3a1 (Q11a3で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。  
具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

### (3) アカウントの停止又は削除について

Q12 貴社のアカウントがオンラインモール運営事業者によって停止又は削除されたことはありましたか。

- a) 停止又は削除されたことがあった
- b) 停止又は削除されたことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a1 (Q12でアカウントが「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者から、アカウントの停止又は削除の理由について説明はありましたか。

(※ アカウントが停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a1a1 (Q12a1で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

どの規約のどの条項又は記載に抵触するかなどについて、オンラインモール運営事業者から明示されましたか。また、明示された場合には、その規約名と、条項又は記載内容を記載してください。

(※ アカウントが停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 明示された
- b) 明示されなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a1a2 (Q12a1 でアカウントの停止又は削除の理由について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者からの説明内容は納得できるものでしたか。

(※ アカウントが停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a1a2a1 (Q12a1a2 で「b) 納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)  
なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ アカウントが停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a2 (Q12 でアカウントが「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

アカウントに関して改善又は変更をするなどによって最終的にオンラインモール運営事業者からアカウントの再開を認められましたか。

(※ アカウントが停止又は削除されたことが複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 再開を認められた
- b) 再開を認められなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a3 (Q12 でアカウントが「a) 停止又は削除されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

アカウントが停止又は削除されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q12a3a1 (Q12a3で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

### 3. 規約の変更について

Q13 オンラインモール運営事業者によって規約が変更されたことがありましたか。規約の変更があった場合には、規約の変更について当てはまるものを選択してください。

- a) 一方的に変更された
- b) 一方的に変更されたこともあれば、交渉によって変更したこともあった
- c) 交渉によって変更した
- d) 分からない
- e) 規約の変更を経験したことがない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a1 (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。)

規約の変更の中に貴社にとって不利益な内容がありましたか。

- a) 不利益な内容があった
- b) 不利益な内容はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a1a1 (「Q13a1で「a) 不利益な内容があった」と回答した方にお伺いします。)  
不利益の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a2 (Q13で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。)

規約の変更があった際に、オンラインモール運営事業者から変更の連絡がありましたか。

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる規約の変更についてお答えください。)

- a) 規約の変更前(1か月より前)に、変更の連絡があった
- b) 規約の変更前(2週間より前～1か月以内)に、変更の連絡があった
- c) 規約の変更前(1週間より前～2週間以内)に、変更の連絡があった
- d) 規約の変更前(3日より前～1週間以内)に、変更の連絡があった
- e) 規約の変更前(1日より前～3日以内)に、変更の連絡があった
- f) 規約の変更前(1日(24時間)以内)に、変更の連絡があった
- g) 規約の変更後に、変更の連絡があった
- h) 変更の連絡はなかった
- i) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a3 (Q13で「e」規約の変更を経験したことがない)以外を回答した方にお伺いします。

規約の変更に対応する十分な時間はありましたか。

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 十分な時間があった
- b) 十分な時間はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a3a1 (Q13a3で「b」十分な時間はなかった)と回答した方にお伺いします。

規約の変更に対応するために、どの程度前に変更の連絡があれば十分だと思いますか。

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 1か月より前
- b) 2週間より前～1か月以内
- c) 1週間より前～2週間以内
- d) 3日より前～1週間以内
- e) 1日より前～3日以内
- f) 1日(24時間)以内
- g) 規約が変更された後の連絡でも十分である
- h) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a4 (Q13で「e」規約の変更を経験したことがない)以外を回答した方にお伺いします。

オンラインモール運営事業者から規約の変更に関する説明(直接的であるか間接的であるかを問わず、オンラインモール運営事業者からの説明を広く含みます。以下同じ。)はありましたか。

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a4a1 (Q13a4 で変更について「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

説明内容は納得できるものでしたか。

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a4a1a1 (Q13a4a1 で説明内容に「b) 納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)

なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ 規約の変更が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a5 (Q13 で「e) 規約の変更を経験したことがない」以外を回答した方にお伺いします。)

規約の変更によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q13a5a1 (Q13a5 で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

#### 4. 商品の販売価格及び販売条件等について

※Q14～Q16a1a1については、平成29年6月以降の取引実態について回答してください。

##### (1) 商品の販売価格又は品揃えについて

Q14 オンラインモール運営事業者から、商品の販売価格又は品揃えに関して要請や指示（任意であるか強制であるかを問わず、オンラインモール運営事業者からの意思の表明を広く含みます。以下同じ。）を受けたことはありましたか。

- a) 要請や指示を受けたことがあった
- b) 要請や指示を受けたことがなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a1 (Q14で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) その要請や指示はどのような内容でしたか。【複数回答可】

- a) オンラインモールでの販売価格又は品揃えを、貴社の自社サイトと同等又は優位にすること
- b) オンラインモールでの販売価格又は品揃えを、他のオンラインモールと同等又は優位にすること
- c) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a1a1 (Q14a1で「c) その他」を回答した方にお伺いします。) 「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a2 (Q14で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。) オンラインモール運営事業者から、その要請や指示の根拠について説明はありましたか。

(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要請や指示についてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。



- Q14a2a1 (Q14a2で「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。)  
説明内容は納得できるものでしたか。  
(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)
- a) 納得できた
  - b) 納得できなかった
  - c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q14a2a1a1 (Q14a2a1で説明内容に「b)納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)  
なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】  
(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われるものについてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q14a3 (Q14で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)  
実際に要請や指示に従わなかったことはありましたか。
- a) 従わなかったことがあった
  - b) 従わなかったことはなかった
  - c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q14a3a1 (Q14a3で「a)従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)  
要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】
- a) 貴社にとって不利益なことは特になかった
  - b) 出品が停止又は削除された
  - c) アカウントが停止又は削除された
  - d) 罰金等のペナルティが課された
  - e) 同意していないにもかかわらず、売上げ等から一方的に利用料やその他金銭を徴収された
  - f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた
  - g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った
  - h) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a3a1 (Q14a3a1で「h) その他」を回答した方にお伺いします。)「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a4 (Q14で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q14a4a1 (Q14a4で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## (2) 商品の配送料について

Q15 オンラインモール運営事業者から、消費者に対する商品の配送料に関して要請や指示を受けたことはありましたか。

- a) 要請や指示を受けたことがあった
- b) 要請や指示を受けたことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a1 (Q15で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)その要請や指示はどのような内容でしたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a2 (Q15で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)オンラインモール運営事業者から、その要請や指示の根拠について説明はありましたか。

(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要請や指示についてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a2a1 (Q15a2で「a)説明があった」と回答した方にお伺いします。)

説明内容は納得できるものでしたか。

(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要請や指示についてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a2a1a1 (Q15a2a1で説明内容に「b)納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)

なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ 要請や指示が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要請や指示についてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a3 (Q15で「a)要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)  
実際に要請や指示に従わなかったことはありましたか。

- a) 従わなかったことがあった
- b) 従わなかったことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a3a1 (Q15a3で「a)従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)  
要請や指示に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

- a) 貴社にとって不利益なことは特になかった
- b) 出品が停止又は削除された
- c) アカウントが停止又は削除された
- d) 罰金等のペナルティが課された
- e) 同意していないにもかかわらず、売上げ等から一方的に利用料やその他金銭を徴収された
- f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた
- g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った
- h) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a3a1a1 (Q15a3a1 で「h) その他」を回答した方にお伺いします。)「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a4 (Q15 で「a) 要請や指示を受けたことがあった」と回答した方にお伺いします。)その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q15a4a1 (Q15a3 で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

### (3) その他の販売条件や販売内容等について

Q16 オンラインモール運営事業者から、販売価格、品揃え及び配送料以外の販売条件又は販売内容等に関して要請や指示を受けたことがあれば、その要請や指示の具体的な内容を記載してください。特になければ、空欄のままでも結構です。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q16a1 (Q16 で何らかの回答をした方にお伺いします。)その要請や指示によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q16a1a1 (Q16a1 で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 5. 利用料について

Q17 利用料はどのようにして決定されましたか。

- a) 一方的に決定された
- b) 一方的に決定されたこともあれば、交渉によって決定したこともあった
- c) 交渉によって決定した
- d) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q18 貴社は、オンラインモール運営事業者から「不必要・不合理だと感じるサービスや機能に対する利用料」や「根拠がないと感じる金銭」の支払い（例えば、ポイント還元や販売セール等での合理的な範囲を超えた原資負担金）を要求されたことがありますか。

- a) 要求されたことがあった
- b) 要求されたことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q18a1 (Q18 で不必要・不合理な支払いを「a) 要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

要求の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q19 貴社は、オンラインモール運営事業者から利用料の値上げを要求されたことがありましたか。

- a) 要求されたことがあった
- b) 要求されたことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q19a1 (Q19 で値上げを「a) 要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

要求の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q20 (Q18 又は Q19 で不必要・不合理な支払い又は値上げを「a) 要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者から、不必要・不合理な支払いや値上げの根拠について説明はありましたか。

(※ 不必要・不合理な支払い等の要求が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要求についてお答えください。)

- a) 説明があった
- b) 説明はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q20a1 (Q20 で「a) 説明があった」と回答した方にお伺いします。)

説明内容は納得できるものでしたか。

(※ 不必要・不合理な支払い等の要求が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要求についてお答えください。)

- a) 納得できた
- b) 納得できなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q20a1a1 (Q20a1 で説明内容に「b) 納得できなかった」と回答した方にお伺いします。)

なぜ納得できなかったのですか。【自由記載】

(※ 不必要・不合理な支払い等の要求が複数回あった場合には、貴社にとって最も影響が大きかったと思われる要求についてお答えください。)

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q21 (Q18 又は Q19 で不必要・不合理な支払い又は値上げを「a) 要求されたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

実際に要求に従わなかったことはありましたか。

- a) 従わなかったことがあった
- b) 従わなかったことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q21a1 (Q21で「a) 従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

要求に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。【複数回答可】

- a) 貴社にとって不利益なことは特になかった
- b) 出品が停止又は削除された
- c) アカウントが停止又は削除された
- d) 罰金等のペナルティが課された
- e) 同意していないにもかかわらず、売上げ等から一方的に利用料やその他金銭を徴収された
- f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた
- g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った
- h) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q21a1a1 (Q21a1で「h) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q22 貴社は、利用料やその他支払う金銭について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことがある事実を下記の選択肢 b~g から選択してください。【複数回答可】

- a) 問題はない
- b) 他のオンラインモール運営事業者に比べて、利用料の水準が高額である
- c) 他の取引分野と比べて、利用料の水準が高額である
- d) 利用料やその他支払う金銭に合理的な根拠がない
- e) オンラインモール運営事業者から受けているサービスに対して、当該利用料やその他支払う金銭は見合っていない
- f) 交渉の余地なく一方的に決められた
- g) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q22a1 (Q22で「g) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q22a2 (Q22で「a)問題はない」以外を回答した方にお伺いします。)

利用料やその他支払う金銭に関する問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q22a2a1 (Q22a2で「a)深刻な影響を受けた」又は「b)ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。



## 6. 消費者からの代金支払い・決済関係について

Q23 オンラインモールを利用する消費者が商品の代金を支払う際、オンラインモール運営事業者から、その代金を支払う方法や決済方法について指定がありましたか。

- a) 指定があった
- b) 指定はなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a1 (Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。)

支払方法や決済方法の指定について、当てはまるものを選択してください。

- a) オンラインモール運営事業者が指定した支払方法や決済方法しか利用できなかった
- b) オンラインモール運営事業者が指定した支払方法や決済方法を必ず含める必要があるが、それ以外の支払方法や決済方法も利用できた
- c) 指定を受け入れる必要はなかった
- d) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a1a1 (Q23a1で「d) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a2 (Q23で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。)

実際に支払方法や決済方法の指定に従わなかったことはありましたか。

- a) 従わなかったことがあった
- b) 従わなかったことはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a2a1 (Q23a2 で「a) 従わなかったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

支払方法や決済方法の指定に従わなかった結果、実際にどうなりましたか。

**【複数回答可】**

- a) 貴社にとって不利益なことは特になかった
- b) 出品が停止又は削除された
- c) アカウントが停止又は削除された
- d) 罰金等のペナルティが課された
- e) 同意していないにもかかわらず、売上げ等から一方的に利用料やその他金銭を徴収された
- f) オンラインモール上における商品の表示位置や表示方法、検索結果について不利な取扱いを受けた
- g) 貴社の商品と類似又は同一の商品について、オンラインモール運営事業者が自社販売を開始して貴社の取引を奪った
- h) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a2a1a1 (Q23a2a1 で「h) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a3 (Q23 で「a) 指定があった」と回答した方にお伺いします。)

支払方法や決済方法が指定されたことによって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q23a3a1 (Q23a3 で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 7. オンラインモール運営事業者による支払いについて

- Q24 オンラインモール運営事業者が貴社に代わって消費者から受け取った商品の代金等について、貴社に対しその支払いを拒絶した又は支払いを遅延したことはありましたか。
- a) 支払いの拒絶又は支払いの遅延があった
  - b) 支払いの拒絶又は支払いの遅延はなかった
  - c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q24a1 (Q24 で「a) 支払いの拒絶又は支払いの遅延があった」と回答した方にお伺いします。)

支払いの拒絶又は支払いの遅延の理由や具体的な状況について記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q24a2 (Q24 で「a) 支払いの拒絶又は支払いの遅延があった」と回答した方にお伺いします。)

支払いの拒絶又は支払いの遅延によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

- Q24a2a1 (Q24a2 で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 8. オンラインモールの表示画面・検索結果等について

Q25 貴社は、オンラインモール上での商品の表示位置や表示方法、検索結果について、問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことがある事実を下記の選択肢 b～f から選択してください。【複数回答可】

- a) 問題はない
- b) 表示位置や表示方法を決定する基準又は検索結果の順位を決める基準（検索アルゴリズム）が不透明である
- c) 合理的な理由なく他の事業者よりも不利な扱いを受ける
- d) オンラインモール運営事業者又は関連会社はそのオンラインモール上で販売する商品を有利に表示させる又は検索結果を優位に表示させる
- e) 有利な表示位置・方法又は優位な検索結果で表示させるためにはオンラインモール運営事業者のサービスを利用するなどオンラインモール運営事業者に費用を支払う必要がある
- f) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q25a1 （Q25 で「f）その他」を回答した方にお伺いします。）  
「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q25a2 （Q25 で「a）問題はない」以外を回答した方にお伺いします。）  
表示画面又は検索結果の問題によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q25a2a1 （Q25a2 で「a）深刻な影響を受けた」又は「b）ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。）  
具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 9. 返品関係について

Q26 オンラインモール運営事業者が消費者に対して返品処理をしたことがありましたか。

- a) 返品処理をしたことがあった
- b) 返品処理をしたことがなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q26a1 (Q26で「a) 返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

貴社は、オンラインモール運営事業者の返品処理について問題があると思いますか。問題があると思う場合には、貴社が実際に経験したことがある事実を下記の選択肢 b~g から選択してください。【複数回答可】

- a) 問題はない
- b) 貴社に責任がない場合であっても、返品を受け入れなければならない
- c) 規約上無期限で返品に応じなければならない
- d) 規約上は返品可能な期間が限定されているが、実際には無期限に返品に応じなければならない
- e) 返品に関する費用を負担させられる
- f) オンラインモール運営事業者が消費者に返品をした場合であっても、貴社がオンラインモール運営事業者に支払った利用料が返還されない
- g) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q26a1a1 (Q26a1で「g) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q26a2 (Q26で「a) 返品処理をしたことがあった」と回答した方にお伺いします。)

返品処理によって貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q26a2a1 (Q26a2で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 10. データの取扱い関係について

Q27 貴社に対して、消費者の顧客情報や販売データに関する利用条件の取決めやルールがありましたか。

- a) 取決めやルールがあった
- b) 取決めやルールはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q27a1 (Q27で「a) 取決めやルールがあった」と回答した方にお伺いします。)

貴社は、消費者の顧客情報や販売データをどの範囲の用途にまで用いることができますか。【複数回答可】

- a) 商品の発送
- b) メールマガジンの送付
- c) マーケティング
- d) 販促活動
- e) 出店ページの運営
- f) 自社サイトの運営
- g) 消費者との連絡
- h) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q27a1a1 (Q27a1で「h) その他」を回答した方にお伺いします。)

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q27a2 (Q27で「a) 取決めやルールがあった」と回答した方にお伺いします。)

消費者の顧客情報や販売データの取扱範囲について、オンラインモール運営事業者と貴社との間で不公平な取扱いがありましたか。

- a) 不公平な取扱いがあった
- b) 不公平な取扱いはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q27a2a1 (Q27a2で「a) 不公平な取扱いがあった」と回答した方にお伺いします。) 消費者の顧客情報や販売データの不公平な取扱いによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q27a2a1a1 (Q27a2a1で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」を回答した方にお伺いします。) 具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q28 オンラインモール運営事業者が、貴社の商品と類似又は同一の商品を当該オンラインモール上で自社販売するようになったことはありましたか。

- a) 自社販売するようになったことがあった
- b) 自社販売するようにはなかった
- c) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q28a1 (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者の販売の方法について、当てはまるものを選択してください。【複数回答可】

- a) オンラインモール運営事業者は貴社の販売価格よりも低い販売価格で販売した
- b) オンラインモール運営事業者は貴社の取引条件よりも優位な条件を設定した上で販売した
- c) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q28a1a1 (Q28a1で「c) その他」を回答した方にお伺いします。) 「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。



Q28a2 (Q28で「a) 自社販売するようになったことがあった」と回答した方にお伺いします。)

オンラインモール運営事業者が自社販売するようになったことによって、貴社の事業活動はどの程度の影響を受けましたか。

- a) 深刻な影響を受けた
- b) ある程度の影響を受けた
- c) ほとんど影響を受けなかった
- d) 影響を受けなかった
- e) 分からない

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q28a2a1 (Q28a2で「a) 深刻な影響を受けた」又は「b) ある程度の影響を受けた」と回答した方にお伺いします。)

具体的にどのような影響を受けましたか。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

## 11. オンラインモール運営事業者との取引全般について

Q29 貴社は、これまでの質問で、「Amazon」、「Yahoo!ショッピング」、「楽天市場」又は「その他のモール」におけるオンラインモール運営事業者の行為によって深刻な又はある程度の影響を受けたと回答しました。

それにも関わらず、貴社は、当該オンラインモールを利用せざるを得ないと考えていますか。利用せざるを得ないと考えている場合、その理由を下記の選択肢 b~k から選択してください。【複数回答可】

- a) 当該オンラインモールを利用せざるを得ないとは考えていない
- b) 貴社の全売上額に占める当該オンラインモールの売上額の割合が高いため
- c) 当該オンラインモール運営事業者以外にオンラインモール運営事業者が存在しないため
- d) 切り替えてもよいと考えるオンラインモール運営事業者が他にいないため
- e) 他のオンラインモール運営事業者との取引に切り替えるには人的・金銭的負担が大きいため
- f) オンラインモールを変更したいが、変更が困難な規約となっているため
- g) 当該オンラインモール運営事業者との取引に対して既に多額の投資をしており、他の取引先には転用できないため
- h) 当該オンラインモールにおいて蓄積されたデータ（取引記録等）が業務上必要であるため
- i) 当該オンラインモールに出店・出品する条件として、「他のオンラインモールへ出店・出品しないこと」又は「今後出店・出品しないこと」等の要請や指示を受けているため
- j) 「特定の商品について他のオンラインモールに出品しないこと」等、他のオンラインモールにおける出店・出品を一部制限する要請や指示を受けているため
- k) その他

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q29a1 （Q29で「k）その他」を回答した方にお伺いします。）

「その他」の具体的な内容を記載してください。【自由記載】

※ オンラインモールごとにそれぞれ回答してください。

Q30 オンラインモール運営事業者の取引慣行に関する問題点や何らかの改善を求めたい点がありましたら、自由に記載してください。これまでの設問で触れられていない問題のほか、これまでの設問に関する回答への補足説明や重複する内容でも結構です。【自由記載】

## 12. その他

Q31 回答者様の連絡先をお知らせください。

事業者名	
電話番号	
メールアドレス	