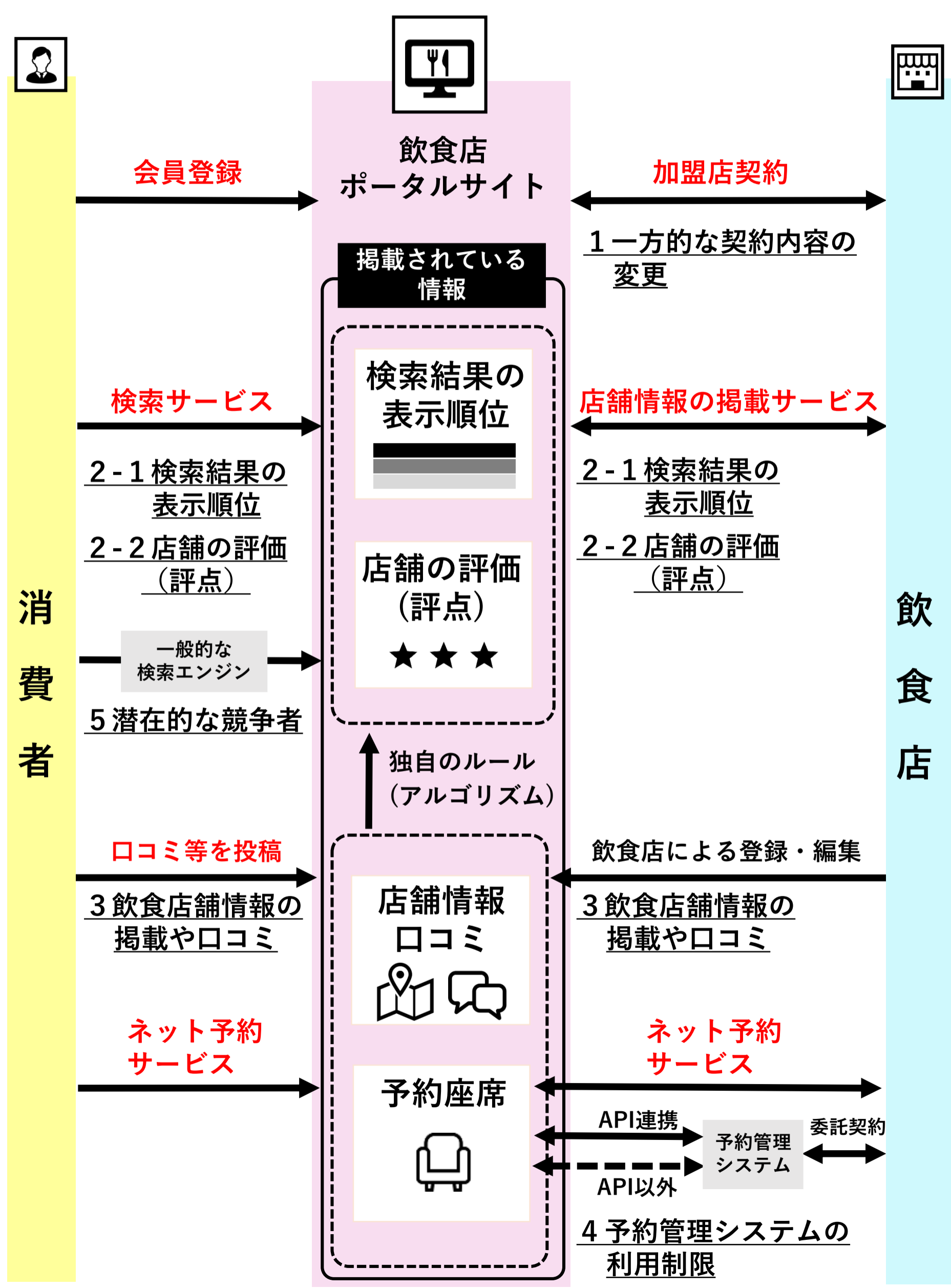


飲食店ポータルサイトに係る取引の流れの概要 (イメージ)

調査結果の主な内容



- 1
 - 加盟店の約11%が一方的な契約内容の変更を受け、そのうち約69%が不利益を受けたと回答。
- 2
 - 1
 - 検索結果の表示順位については、低額な手数料のプランを契約する飲食店より、高額なプランを契約する飲食店を、より上位に表示。
 - 契約プランの金額の多寡によって、表示順位が上下するなど、検索結果の表示順位について、消費者の約89%はその決定方法を知らないサイトがあると回答。
 - 加盟店の約92%が検索結果の表示順位を上昇させたい一方、約32%が不満や疑問を感じると回答。
 - 2
 - 店舗の評価 (評点) について、投稿された評価を参考に、独自のルール (アルゴリズム) を組み合わせることで算出。
 - 消費者の約83%が参考にしていると回答する一方、約91%が決定方法を知らないサイトがあると回答。
 - 加盟店の約94%が店舗の評価 (評点) を上昇させたい一方、約32%が不満や疑問を感じると回答。
 - 飲食店ポータルサイトは、飲食店からの手数料が影響を与えることはないとしている。また、不正操作リスクから算出方法を全て公開することは難しいとの意見。
- 3
 - 飲食店舗情報や口コミについて、飲食店の約29%が無断で掲載され不利益を被った、そのうち約54%が削除・修正を求め、少なくとも約29%は削除・修正ができていないと回答。
 - 飲食店ポータルサイトからは、独自の基準を設定し削除等の対応を行っているが、投稿者の主観に基づく内容は掲載せざるを得ないとの意見。
- 4
 - 飲食店は飲食店ポータルサイトに予約可能な座席 (予約在庫) を登録する必要。
 - 各サイトの予約システムは独立。複数のサイトに登録する場合、それぞれ手動で管理する必要。
 - それらをまとめて自動管理できる予約管理システムについて、加盟店の約60%は、それを利用中又は過去に利用。しかし、そのうち約13%は、利用を控えるようサイトから求められ、約29%は実際に利用を控えた経験があると回答。
 - また、飲食店の約68%、消費者の約79%は飲食店ポータルサイトと予約管理システムが連携した方がいいと回答。
 - 飲食店ポータルサイトからは、アクセス集中によるシステムへの負荷やAPIの開発リソースの負担があるとの意見。
- 5
 - 消費者の約85%が、一般的な検索エンジンを使って、飲食店の情報にアクセス。
 - 一般的な検索エンジン提供事業者が、飲食店ポータルサイトと同様のサービスを提供する場合、潜在的な競争者となる。

1 一方的な契約内容の変更

- 優越的地位にあるサイトが飲食店に対して、契約内容を一方的に変更し、不当に不利益を与える場合には、優越的地位の濫用となるおそれ。

→ ①根拠を示しつつ、②改定までの期間を十分に設けた上で、③飲食店から十分に意見を聞き、その意見をできる限り考慮することが望ましい。

2-1 検索結果の表示順位

2-2 店舗の評価（評点）

- 表示順位、店舗の評価（評点）を落とすことが直ちに独占禁止法違反となるものではないが、有力な飲食店ポータルサイトが合理的な理由なく、恣意的にルール（アルゴリズム）を設定・運用し、特定の飲食店の表示順位や店舗の評価（評点）を落とすなどし、
 - ・他の飲食店と異なる取扱いをし、特定の飲食店が競争上著しく不利になるなどの場合には、差別取扱いとなるおそれ。
 - ・自らのサイトにとって都合のよいプランに変更させるなど、飲食店に対して不当に不利益を与える場合には、優越的地位の濫用となるおそれ。

→ ①表示順位や店舗の評価（評点）を決定する重要な要素を、飲食店及び消費者に対して、可能な限り明らかにし、透明性を確保すること、②運用に当たっては第三者のチェック体制の構築など公正性を確保することが望ましい。

3 飲食店舗情報の掲載や口コミ

- 店舗情報や口コミについて、修正・削除しないことが直ちに独占禁止法違反となるものではないが、
 - ・加盟店でない飲食店といった特定の飲食店からの修正依頼には対応しないなど、加盟店と異なる取扱いをし、特定の飲食店が競争上著しく不利になる場合等には、差別取扱いのおそれ。
 - ・修正に応じる条件として、不当に自らのサイトの加盟店となるよう強制する場合には、抱き合わせ販売等となるおそれ。

→ ①客観的に正確でないと判断できる場合には、特段の条件なく飲食店からの削除・修正要望に応じること、②飲食店と投稿者間で問題が生じる場合の紛争処理体制を整備することが望ましい。

4 予約管理システムの利用制限

- 有力なサイトが合理的な理由なく、予約管理システム提供事業者からのアクセスを遮断し、公正な競争秩序に悪影響を及ぼす場合には、取引妨害となるおそれ。
- 有力なサイトが予約管理システムを提供する特定の事業者を著しく不利に扱い、その事業者が市場から排除されるなどする場合には、差別取扱いとなるおそれ。

→ ①飲食店ポータルサイトは合理的な理由がない限り、予約管理システム提供事業者からのアクセスを技術的に遮断しないこと、②接続に当たっては、API連携を行うことが望ましい。

5 潜在的な競争者

- 一般的な検索エンジンを提供する有力な事業者が、自社サービスを有利に表示するなどにより、競合するサイトが市場から排除されるなどする場合には、取引妨害、私的独占となるおそれ。