

楽天グループ株式会社に対する独占禁止法違反被疑事件の処理について

令和3年12月6日

公正取引委員会

公正取引委員会は、楽天グループ株式会社（以下「楽天」という。）が、楽天が運営するオンラインモール「楽天市場」に出店している出店事業者に対し、「共通の送料込みライン」^{（注1）}を令和2年3月18日から一律に導入することを通知するなどしたことから、同年2月28日、東京地方裁判所に対し、楽天が「共通の送料込みライン」を一律に導入することの一時停止を求め、独占禁止法第70条の4第1項の規定に基づいて緊急停止命令の申立てを行った。

こうした中、楽天は、同年3月6日、店舗の選択により「共通の送料込みライン」の適用対象外にできる措置を行うこと等を公表し、その後、出店事業者が適用対象外申請を行うための手続を設けた^{（注2）}。公正取引委員会は、出店事業者が「共通の送料込みライン」に参加するか否かを自らの判断で選択できるようになるのであれば、当面は、一時停止を求める緊急性が薄れるものと判断し、同年3月10日、同申立てを取り下げた。ただし、出店事業者の選択の任意性が確保されるか否かを見極める必要があると判断し、継続して審査を行ってきた。

これまでの審査の結果、楽天が、令和元年7月以前から楽天市場に出店している出店事業者に対し^{（注3）}、店舗を担当する営業担当者等^{（注4）}により、「共通の送料込みライン」に参加していない店舗（以下「不参加店舗」という。）を不利にする取扱いを示唆するなどして、「共通の送料込みライン」に参加すること及び適用対象外申請を行わないことを余儀なくさせることにより、自己の取引上の地位が相手方に優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして不当に、取引の相手方に不利益となるように取引の条件を設定し若しくは変更し又は取引を実施している疑い^{（注5）}のある事実が認められた。

今般、楽天から、後記3(3)の改善措置の申出がなされた。公正取引委員会において、その内容を検討したところ、上記の疑いを解消するものと認められたことから、今後、楽天が改善措置を実施したことを確認した上で本件審査を終了することとした。

問い合わせ先 公正取引委員会事務総局審査局第二審査

電話 03-3581-3384（直通）

ホームページ <https://www.jftc.go.jp/>

(注1) 原則として3,980円(税込み)以上の注文の場合に「送料無料」と表示する施策。後記2参照。

(注2) 適用対象外申請を行うことができるのは、令和元年7月以前に楽天との間で出店契約を締結した店舗のみである。

(注3) 楽天は、令和元年8月1日以降は、「共通の送料込みライン」への参加に同意した店舗とのみ出店契約を締結している。

(注4) 楽天市場の店舗の運営に関する出店事業者からの相談等に対応している。

(注5) 独占禁止法第2条第9項第5号ハ(優越的地位の濫用)に該当し、同法第19条の規定に違反する疑い。

1 楽天の概要

法人番号	9010701020592
名称	楽天グループ株式会社
所在地	東京都世田谷区玉川一丁目14番1号
代表者	代表取締役 三木谷 浩史

2 「共通の送料込みライン」の概要

- (1) 「共通の送料込みライン」とは、楽天市場の店舗がユーザーから受ける注文が、別紙記載の対象注文、対象宛先、対象配送方法及び対象商品に該当する場合に、楽天市場のシステム上で自動的に判別して「送料無料」と表示するとともに、当該店舗に別紙記載の禁止事項の遵守を求める、楽天が制定する「送料設定に関するガイドライン」に規定された施策をいう。
- (2) 「共通の送料込みライン」に参加している店舗(以下「参加店舗」という。)は、適用対象外申請を行うことで不参加の状態に戻ることができる。2回目の適用対象外申請は原則不可とされているが、特別な事情がある場合は個別に営業担当者に相談することとされている。
- (3) 本件施策の店舗向けの呼称は「共通の送料込みライン」であるが、楽天市場のウェブサイトのユーザー向け画面においては「送料無料ライン」と表示されている。

3 審査事実等

(1) 事実

ア 不参加店舗を不利にする取扱いを示唆するなどしていた事例

楽天は、「共通の送料込みライン」を一律に導入することを取りやめ、店舗の選択により適用対象外申請を行う手続を設けたものの、令和2年3月6日頃以降、営業担当者等が、令和元年7月以前から楽天市場に出店している出店事業者に対し、「共通の送料込みライン」への参加を促す際に、下記(ア)ないし(ウ)のような不参加店舗を不利にする取扱いを示唆するなどしていた事例が認められた。

(ア) 楽天市場の検索結果において、今後、①参加店舗の取扱商品を優先して上位に表示する仕様に変更するため、不参加店舗の取扱商品は上位に表示されなくなることや、②一度参加店舗の取扱商品に絞り込む検索を行ったユーザーの端末ではその状態をデフォルトの設定とする仕様に変更するため、不参加店舗の取扱商品はユーザーが自ら当該設定を解除しない限り表示されなくなることを、営業担当者等が示唆する又は伝えるなどしていた事例が認められた。

(イ) 楽天は、令和3年5月10日以降、出店プラン^(注6)の変更申請を行うには「共通の送料込みライン」への参加を必須とする旨、また、一旦出店プランを変更した後は適用対象外申請を受け付けない旨を、変更申請に係るシステム上の画面に記載していた^(注7)。出店プランを変更したい場合は「共通の送料込みライン」への参加が必須の条件となることを、営業担当者等も示唆する又は伝えるなどしていた事例が認められた。

(注6) 出店事業者は、楽天が提示する複数の出店プランの中から1つを選択している。これらの出店プランは、商品の登録数等に応じて、楽天に支払う出店料等が異なる。

(注7) 公正取引委員会から独占禁止法上の問題意識を伝えたところ、楽天は、令和3年7月1日以降、出店プランの変更時に「共通の送料込みライン」への参加を必須とする運用を取りやめた。

(ウ) 「共通の送料込みライン」に参加しなければ次回の契約更新時に退店となることや、参加店舗の売上げを著しく伸ばす大型キャンペーン等の施策を今後実施していくため、不参加店舗もいずれは参加しなければなくなることを、営業担当者等が示唆する又は伝えるなどして

いた事例も認められた。

イ 前記アの行為等を受けて「共通の送料込みライン」に参加した店舗に生じた不利益

(7) 出店事業者は、「共通の送料込みライン」に参加する際、ユーザーから收受できなくなる送料に相当する分として、一定額を商品価格に上乘せすることは可能である。

しかし、送料分を商品価格に十分に上乘せできず利益が減少した店舗や、上乘せしたところ客離れが生じ利益が減少した店舗がみられた。これらの店舗の出店事業者は、その理由として、①「送料無料」をお買い得と解するユーザーから見れば送料分の上乗せも値上げであること、②送料分の上乗せでも、商品価格と送料の内訳が表示される場合よりも高い印象をユーザーに与えること、③上乘せしない競合店舗が存在すること等を挙げている。

(4) 「共通の送料込みライン」に参加したことにより、送料が無料となる金額の低下に伴いユーザーがまとめ買いをする金額が下がり客単価が低下した店舗や、ユーザーが3,980円を少し超えるようにまとめ買いをすることで3,980円未満の注文で得られるはずの送料収入も減少した店舗もみられた。

(2) 独占禁止法上の考え方

楽天が、自己の取引上の地位が優越している出店事業者に対し、「共通の送料込みライン」への参加を促す際に、不参加店舗を不利にする取扱いを示唆するなどして、「共通の送料込みライン」に参加すること及び適用対象外申請を行わないことを余儀なくさせることにより、出店事業者に不利益が生じる場合には、独占禁止法違反となり得る。

(3) 楽天からの申出

公正取引委員会が、上記(2)の考え方に基づいて審査を行ってきたところ、楽天は、以下の措置を採ることを当委員会に申し出た。

ア 下記(7)ないし(ウ)の会社の方針を、営業担当者等に周知徹底するとともに、出店事業者に周知する。

(7) 楽天は、「共通の送料込みライン」に参加すること及び不参加の状態に戻ることに付いて、出店事業者の意思を尊重し、独占禁止法に違反する行為を行わない。

(イ) 楽天は、不参加店舗を不利にする以下のような取扱いを行わず、出店事業者に示唆しない。

a 検索結果において、不参加店舗の取扱商品ゆえにその表示の順位を下げることに、及び、不参加店舗の取扱商品が表示されない状態をデフォルトとすること

b 不参加店舗の出店プランの変更を認めないこと

c 不参加店舗の契約更新を認めず退店させることに、及び、参加店舗を著しく優遇し不参加店舗の事業活動の継続を困難にさせること

(ウ) 楽天は、「共通の送料込みライン」への参加を余儀なくされた店舗の適用対象外申請を制約する取扱いを行わず、出店事業者に示唆しない。

イ 上記ア(7)ないし(ウ)の会社の方針に違反する働き掛け等を従業員に禁止することを、営業担当者等に周知徹底する。

ウ 上記ア(7)ないし(ウ)の会社の方針に違反する働き掛け等に対する処分規程を整備する。

エ 上記ア(7)ないし(ウ)の会社の方針に違反する働き掛け等に係る苦情等の申出を、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律に基づき設置済みの苦情・紛争窓口において受け付けることを、出店事業者等に周知する。同苦情等は管理部門が受け付け、営業部門等に対する調査・指導を行うとともに、申出者が不利益を受けないことを確保することも、出店事業者等に周知する。

(4) 楽天からの申出に対する評価

楽天が上記(3)の申出の改善措置を実施した場合、出店事業者の選択の任意性が確保され、独占禁止法上の問題は解消されるものと認められる。

4 本件の処理

公正取引委員会は、上記3を踏まえ、今後、楽天が申し出た上記3(3)の改善措置を実施したことを確認した上で本件審査を終了することとした。

対 象 注 文	原則として、単品又は合計の注文金額が3,980円（税込み）以上の注文（クーポン及びポイント利用前の注文価格）。ただし、沖縄県・離島等が宛先の場合は、単品又は合計の注文金額が9,800円（税込み）以上の注文。
対 象 宛 先	国内宛先（沖縄県・離島等を含む。）
対象配送方法	原則として、宅配便及びメール便。ただし、クール便及び20キログラム又は160サイズ（縦・横・高さの合計が160センチメートル）を超える大型宅配便は対象外。
対 象 商 品	原則として、全商品。ただし、商品及び出荷方法の性質上他の商品と同梱が困難な商品は、分けて適用できる。発送元が沖縄県・離島等に該当する商品、酒税法が定める「酒類」の定義に該当する商品及び著作物の再販売価格維持制度の対象となる商品は、除外可能。
禁 止 事 項	適用注文について追加送料を徴収すること、3,980円（税込み）以上の商品について地域別に異なる送料を徴収する目的で価格を変えて同一商品を複数登録すること、特定の地域への配送ができない場合にその理由の表示を行わないこと等を禁止する。