

公正取引委員会への申告にあたって

株式会社 生活と科学社
代理人弁護士 西念 京祐

1. はじめに

本日、楽天株式会社のインターネットショッピングモール（EC）事業における、一方的な出店規約変更による料金体系変更やカード決済システム変更等の各事実につき、独占禁止法４５条１項に基づいて公正取引委員会に同法違反被疑事実の申告を致しました。詳細は、別紙概要に記載したとおりです。

2. 申告に至る経緯

申告者は、大阪市内に本社のある株式会社です。平成１２年に、楽天市場に「石けん百貨」という名称で、石けんや日用雑貨等を販売する店舗を開設し、平成１７年６月まで、楽天に出店し続けていました。同店舗は、大変、好評を得ており楽天市場内のレビューランキング等でも全１万店舗中３０位台で推移し、月間の売上も２０００万円程度ありましたが、外部リンク禁止規制等をめぐって楽天と意見が対立していたところ、同年７月１日に店舗サイトを「改装中」との表示に切り替えられ、またパスワードの変更により店舗管理画面へのアクセスを妨害されるに至りました。営業上の損失が看過し得ないものであったことから、店舗再開を求めて協議しましたが、その後、後述するカード決済システムの変更通知等があり、もはや楽天市場での店舗再開はできないと考え、退店し、現在は独自に販売サイトを立ち上げ運営しております。

しかし、これらの経緯を通じて、インターネットショッピングの世界の健全な発展、すなわち、ショッピングモール運営者と出店者、そして何よりそれを利用する消費者にとってインターネットショッピングの世界をより有益で公正な取引の場へと発展させていくために、インターネットショッピングモールの世界で「圧勝」している楽天が、出店者との関係でどのようなことをしているのか、このEC分野におけるトップ企業の本業の実態について、問題提起をしたいということで、独占禁止法違反の被疑事実にあたるのではないかと当方が思料する各事実につき、公正取引委員会への申告を致しました。

3. 各被疑事実について

詳細は、幹事社に一部お渡しした申告申立書をご確認いただければと思います。

楽天市場に出店する際の出店規約という約款があるのですが、その約款上に、例えば

「１．甲（楽天）は、必要と認めたときに、乙（出店者）へ予告なく本規約及び付随契約の内容を変更することが出来る。

2. 本規約の変更については、甲が変更を通知（甲のサーバー内で乙がID及びパスワードでアクセスできる部分に掲示した場合を含む）した後において、乙が出店を継続した場合には、乙は新しい規約を承認したものとみなし、変更後の規約を適用する。」

というような規約変更に関する規定があります。楽天は、この条項を根拠として、これまで出店者との間の出店契約の内容の一方的な変更を繰り返してきました。

これが、細かな規定の変更であれば、便宜的な措置として構わないと思うのですが、変更された内容は、例えば、出店にかかる費用そのものであるとか、顧客情報の管理権の所在であるとか、インターネット通販事業を展開する出店者にとって、極めて重要な出店契約の根幹となる内容にまで及んでいることが看過できない点です。

例えば、出店料について、楽天市場は当初、月額5万円の出店料さえ払えば後は何も要らない、ということをしきりに宣伝して、出店者を勧誘し、シェアを著しく広げたわけです。申告者の店舗も、出店当時、月額5万円で後は一切、口銭をとるようなことはしないという案内を見て楽天市場に出店したのですが、その後、2002年4月より、規約改定により楽天に対する出店料として、月額5万円に加えて、売上高に応じた従量課金部分を加算され請求されるようになりました。従量課金制度の導入により、具体的に、どの程度楽天に支払わなければならない費用が変化したかということですが、申告者の場合、月額5万円の出店料のみであれば年間約60万円で済んでいたところが、退店直前の最後の1年間における楽天への支払量は920万円以上に上っています。

売上に応じた従量課金ですので、一律にこれほどの差が出ているわけではありませんが、もともと、薄利多売等を旨として営業を成り立たせているインターネット通販の各出店者の営業にとって、このような料金体系の変更はその収益構造を大きく変化せしめる重大な不利益変更であったことは明らかです。

ところが、それでも、ほとんどの店舗は楽天を退店することができないまま、その変更に従うわけです。申告者もやむを得ず、この変更に従い、1度も遅れることなく利用料を支払い続けていました。退店できないのは何故なのかと言うことが、まさしく、楽天の優越的地位と結びつくわけです。

楽天は、先に述べたように、インターネットショッピングモールの世界において圧倒的なシェアを誇っているということ、そして、楽天市場のシステムにあわせて構築したサイトのデータが、他のショッピングモール等には容易に転用できないこと、また既にそのURLで店舗営業を続けてきた各店舗にとって全く違うアドレスへ移転した後も顧客を引き継ぐということが困難であること、とりわけ、これも一方的に変更された後の規約なのですが、

「乙（出店者）は、本契約終了後、甲（楽天）が書面で特に承諾した場合を除き顧客情報を利用することはできない。」（退店後の顧客情報利用禁止）

という規定があり、ひとたび退店すると、顧客のメールアドレス等の情報が一切利用できないことになってしまうのです。インターネット通販の事業者にとって、それまでの営業により蓄積した顧客のメールアドレス等の情報が、営業の根幹をなす重要財産であるということは容易に想像がつくと思いますが、このように、退店後は顧客情報を一切利用できないということになると、出店者にとって、退店という選択肢が如何に現実には選択しえないものであるかということを知っていただけたと思います。

にもかかわらず、規約変更をホームページ等で公告した後に、出店を続けているということを持って、その規約変更を承認したものととして扱うとしているのです。

なお、今後、2006年1月1日から、従来は従量課金の対象外であった、月間販売額100万円以下の売上部分についても課金することが、楽天により通知されています。このような通知がなされた後も、出店を続けているということもあって、この変更は承認されたものとして、来年1月からは、全出店者の楽天への支払額が再び増加することが予定されているのです。この時期に、公取への申立をした一つの理由は、この来年1月からのさらなる値上げに対する警告のためでもあるのです。

もう一つ、被疑事実としてあげなければならないこととして、R-Card Plus というカード決済システム導入の規約変更があります。どのようなものかということ、今後、一定の経過措置を経た上で、楽天市場の出店者がクレジットカード決済を利用する場合には、必ず、この楽天の提供する決済代行システムを利用しなければならない、とするものです。インターネット上の商品の売上に占めるカード決済の割合が相当なものにすることは、ご存じのことと思いますが、そのカード決済が楽天の提供するシステムを利用しない限り使えないというのです。従来、各店舗は個別にカード会社と加盟店契約をなし、または、各カード会社と包括的な加盟店契約を締結して決済代行サービスを提供する事業者との間で契約することにより、カード決済を利用してきました。

また、その際、カード決済に際してカード会社に支払う手数料率は、個々の契約に基づき設定されていました。それを、楽天の提供する R-Card Plus というシステムに一本化し、また手数料率は楽天の設定する3.6パーセントに固定されることとなったのです。

手数料率の柔軟な設定等によりカード会社や出店者が利益を得るために働かせる競争原理がここでは働かないこととなります。決済代行サービスを提供してきた楽天以外の事業者は、楽天と同様、契約出店者から受け取る手数料率と各カード会社に支払う手数料率の差額に利益を見出しているところ、出店者は、このような他の事業者と契約しても楽天市場ではカード決済できないとされるわけですから、これは競争者を排除する条件が付けられた規約となっていると考えられます。インターネットショッピングの世界における楽天のシェアや地位に鑑みると、このような排他的な条件設定が如何に不当なものであるかは明らかであると考えます。

このような、シェア獲得後の、言わばフリーハンドの規約変更を通じた自社利益の追求が、この業界トップ企業の好業績を支えているということ、その影で、出店者が多大な営業努力を強いられているということ、他の競争者に公正な競争の機会が与えられていない可能性があること、このような構図の存在を、ぜひ、皆さんに知っていただきたいと思っています。

4. 今後について

当方としては、今回、申告者の個別的な損害賠償請求などということではなく、このようなやり方が果たして公正な競争と言えるのか、今後、益々の発展が注目されているインターネットショッピングの領域におけるルールがこのように形成されていってよいのかという点について、公正取引委員会へ被疑事実の申告をなし、その判断を仰ぐという方法を選ばせていただきました。

今後、必要に応じて、情報提供等は致しますが、基本的には、公取の調査に基づく判断ならびに報道等を通じた世論による判断を仰ぎたいと考えています。

また、本日の申告自体は、楽天市場から既に退店した申告者一社がなしたものです。その背後には、このように表だって声を上げることのできない多くの出店者や元出店者の姿があるということをご理解いただきたいと思います。