

令和3年度デジタル取引環境整備事業（アプリストアを利用するアプリ開発事業者向け相談窓口の設置等を通じた
課題収集・整理に関する事業）
事業報告書

令和4年3月

経済産業省 商務情報政策局情報経済課
一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム

目次

I.	はじめに	2
1	事業の目的	2
II.	事業内容及び実施方法	3
1	取引先事業者からの相談対応及び相互理解の促進支援	3
(1)	アプリストアを利用する取引先事業者が抱える取引上の悩み相談への対応	3
(2)	相談窓口の概要	3
(3)	対応方法	7
(4)	相談窓口のHP設置	7
(5)	取引先事業者とアプリストア運営者の間の相互理解の促進支援	9
(6)	セミナーの実施（アプリストア事業者からの説明）	9
(7)	相談内容に基づいたアプリストア運営者との協議	16
2	相談対応の質の向上のための研修制度の充実	17
(1)	事例集の作成	17
3	ヒアリング等を通じた市場における課題収集	17
(1)	ヒアリング項目	17
4	国内及び海外の関係団体の連携	17
(1)	国内／海外の取引先事業者の関係団体概要	17
(2)	関係団体との意見交換等	18
5	報告等	18
(1)	相談内容と事業者ヒアリング、アンケート結果の整理・集計方法について	18
(2)	相談窓口の利用者満足度についてのアンケート調査	19
6	情報提供等	20
III.	おわりに	22

I. はじめに

1 事業の目的

情報通信技術やデータを活用して第三者に「場」を提供するいわゆる「デジタルプラットフォーム」は、経済社会にとって不可欠な存在となりつつある。デジタルプラットフォーム事業者は、革新的なビジネスを生み出すイノベーションの担い手であり、中小企業やベンチャー企業等による国内外の市場へのアクセスの可能性を飛躍的に高め、消費者の便益を向上させるなど、国民生活及び国民経済にも多くのメリットをもたらしている。

他方、デジタルプラットフォームの市場においては、ネットワーク効果や規模の経済性等を通じて独占化・寡占化が進みやすいとされ、一部の市場では、規約の変更や取引拒絶の理由が示されないなど、取引の透明性が低いことや、取引先事業者の合理的な要請に対応する手続・体制が不十分であることといった懸念が指摘されている。

こうした状況に対応するため、令和3年2月には「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」が施行されたところである。デジタルプラットフォームの市場は多種多様に存在するところ、それぞれの市場において、利用する主体や取り扱われる商品等をはじめ、市場構造や特性等が全く異なる。こうした背景を踏まえ、同法及び関連法令では、当面の規律の対象として、具体的な取引上の懸念がみられる大規模な総合物販オンラインモール（ECモール）とアプリストアをその規律の対象として定めている。政府として同法を適切に執行し、かつ、変化の激しいデジタル市場の諸問題について適時に把握し、政策を検討する必要性は高まっている。

本事業の目的は、同法の規律の対象とされるデジタルプラットフォーム市場のうち、アプリストアを利用するアプリ開発事業者からデジタルプラットフォーム提供者との間の取引上の課題等の相談を受け付ける窓口を設定し、当該相談に適切に対応することに加え、共通的な課題を集約して関係者間での適時共有等を行い、変化の激しいデジタル市場の諸問題について適時に把握することである。なお、本事業で想定される「アプリストア」とは、同法第2条第1項に規定するデジタルプラットフォームであって、アプリ開発事業者が、消費者に対して、携帯電話端末等で動作する多様なジャンルのアプリケーション（ソフトウェア）を提供することを可能とする目的で構築されたオンライン上の場を意味するものである。

II. 事業内容及び実施方法

1 取引先事業者からの相談対応及び相互理解の促進支援

(1) アプリストアを利用する取引先事業者が抱える取引上の悩み相談への対応

2021 年 4 月 1 日より、デジタルプラットフォーム取引相談窓口（Digital platform consultation desk for app developers：DPCD）の名称で、取引透明化法の実効的な運用を図るための取組の一つとして、デジタルプラットフォームを利用する事業者（出店事業者、デベロッパー等）向けに、取引上の課題等に関する悩みや相談に専門の相談員が無料で応じ、アドバイスを行う相談窓口を設置した。

(2) 相談窓口の概要

相談窓口は、土日・祝日を除く平日 9 時～12 時、13 時～17 時での対応を行った。対応手段として、電話、FAX、E-MAIL、Web フォームを用意した。

図表 1 相談窓口概要

対応日時	平日 9 時～12 時、13 時～17 時（土日・祝日等を除く。）
電話	0120-535-366（フリーダイヤル）
FAX	03-6456-2956
E-MAIL	info@app-developers.meti.go.jp
Web フォーム	https://www.app-developers.meti.go.jp/contact
HP	https://www.app-developers.meti.go.jp/

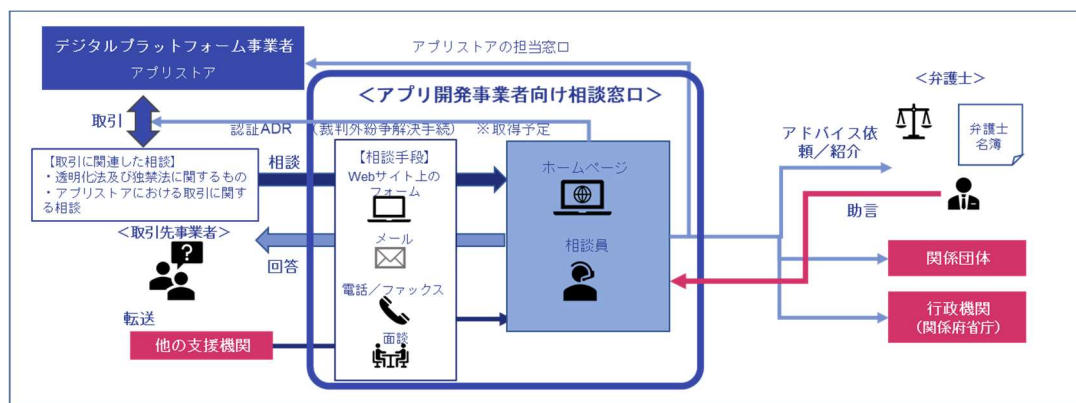
相談窓口の相談員については、アプリ事業に関与していない中立的な立場で専門知識を要しているメンバーで構成した。

当事業を受託している一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム（MCF）では、会員企業のプライバシーマークの新規取得および更新審査を行う指定審査機関（審査機関）である。プライバシーマークとは個人情報を扱う事業者が、個人情報を扱うための社内の制度やルール、規程、および情報システムを整備し、その状況を PDCA サイクルに準じて実施していることを、第三者的な機関により、審査・認定を受ける制度である。審査機関として、会員各社からのプライバシーマーク付与の申請の受付、プライバシーマーク付与の申請の審査、付与の可否の決定、プライバシーマーク付与の認定を受けた会員の指導、監督、個人情報保護の推進のための環境整備などを行っており、「モバイルコンテンツ関連事業者のための 個人情報保護ガイドライン」の策定なども行っている。プライバシーマークを審査する立場であり、個人情報の取り扱いについては知識と実績がある。

相談対応にあたっては、顧問弁護士を配置（6 名）し、相談員が相談対応に困った場合に助言を求めたり、希望のある相談者に対して弁護士紹介などを行っている。顧問弁護士の主な取扱分野は、知的財産法、独占禁止法／競争法、消費者法、著作権法、資金決済法、

景品表示法、下請法、個人情報保護法等や国際取引、ネットトラブル、弁護士法令問題、アプリ、ウェブサービスその他電子商取引関連法務等である。

図表 2 DPCD 体制図



相談窓口の基本原則を以下に設定し、相談対応、支援を行った。

- 相談窓口の基本原則
 - アプリ事業者とプラットフォーム事業者との間の取引関係における相互理解の促進に資することを目指す。
 - 丁寧なファクトファンディングを進め、合理的な対話が可能なロジック構築を目指す。
 - アプリ事業者の期待・ニーズに注視して、相談対応することを目指す。
 - 様々な機関・団体等と連携した対応フローで、個社利益と業界共益双方の課題解決を促進することを目指す。
- 想定する対応フロー
 - 相談窓口で引き続き相互理解を促進する対応を行う。
 - 担当プラットフォーム以外の相談等として、他の機関等へ
 - 弁護士情報の提供により、弁護士の法律相談へ
 - ✧ 当窓口の初期法律相談として1事業者3時間まで弁護士報酬を負担
 - ✧ （認証ADR取得予定）
- 透明化法等の法的な対応へ
業界団体（海外団体含む）連携へ

支援内容としては、デジタルプラットフォーム提供者への質問・相談方法に関するアドバイスの他に以下の内容等について支援を行っている。

弁護士の情報提供・費用補助も行っており、IT 関連法、知的財産法、独占禁止法／競争法、消費者法、国際取引、ネットトラブル、弁護士法令問題、電子商取引関連法務、個人情報保護法、資金決済法、著作権法等、商標法・不正競争防止法等の知的財産法、景表法、下請法などの分野を取り扱っている顧問弁護士を配置した。

図表 3 主な支援内容

・ デジタルプラットフォーム提供者への質問・相談方法に関するアドバイス（過去事例も踏まえた対応） ・ 弁護士の情報提供・費用補助 ・ 複数の相談者に共通する課題を抽出し、解決に向けて検討 ・ デジタルプラットフォーム提供者との相互理解の促進支援 ・ 利用事業者向け説明会・法律相談会の実施 ・ 相談窓口を通じて得られた事業者の声をもとに、共通する取引上の課題を抽出し、関係者間で共有することを通じて、取引環境の改善を目指す
--

図表 4 弁護士一覧

氏名	所属	主な取り扱い分野、プロフィール等
伊藤雅浩	シティライツ法律事務所	主な取り扱い分野：IT 関連法、知的財産法 プロフィール等：96 年名古屋大学大学院工学研究科情報工学修了。アクセンチュア（株）等において、SAP R/3 等の導入企画、設計、開発、運用、プロジェクトマネジメントに従事。07 年一橋大学法科大学院修了。08 年弁護士登録。13 年内田・鮫島法律事務所パートナー。システム開発現場、コンサルティングビジネスの経験に基づくシステム開発、障害に関する紛争処理、ソフトウェア知財・法務が専門。
池田毅	池田・染谷法律事務所	主な取扱い分野：独占禁止法／競争法、消費者法、その他関連分野 プロフィール等：公正取引委員会に勤務して、20 件近い立入検査や知財・IT タスクフォースにおける事件審査、課徴金減免（リニエンシー）制度の施行準備、当時公取委が所管していた景品表示法違反事件の審判などを担当し、実務の最前線の知見を有している。独占禁止法・景品表示法・下請法・贈賄規制法等で難度の高い事件を多数経験しており、国際法曹協会（IBA）独占禁止法委員会での日本人唯一の委員（Officer）を務め、Who's Who Legal 等の国際的な弁護士評価において日本を代表する独禁法弁護士の一人に選定。

上沼 紫野	虎ノ門南法律事務所	主な取扱い分野：IT、知財、国際取引等 プロフィール等：東京大学法学部卒業。Washington University in St.Louis にて LL.M.取得。ニューヨーク州弁護士登録。知的財産権、IT 関連、渉外法務等を中心に業務を行う。最高裁司法研修所刑事弁護教官（2012－2015）。文科省「学校における携帯電話の取扱い等に関する有識者会議」総務省「発信者情報開示の在り方に関する研究会」構成員等を務める。
杉浦健二	STORIA 法律事務所 東京オフィス	主な取扱い分野：アプリ、ウェブサービスその他電子商取引関連法務、個人情報保護法、資金決済法、著作権法等 プロフィール等：ウェブサービスのビジネスモデル構築、プラットフォームビジネスやデータビジネスを主に取り扱う。関心のある法分野の個人情報保護法、資金決済法、著作権法、その他電子商取引関連法。主な顧問企業のプラットフォーム、SNS、データ、SaaS、AI/IT ベンダ、コンテンツビジネス、エンタテインメント、マスメディアなど東証一部からスタートアップまで。企業勤務を経て 2007 年弁護士登録。
深澤 諭史	服部啓法律事務所	主な取扱い分野：ネットトラブル、弁護士法令問題 プロフィール等：IT 法務（システム開発紛争，ネット上の誹謗中傷，著作権侵害，デマ流布などの民事刑事のトラブル），弁護士法（業際や非弁行為・提携防止のアドバイス），刑事弁護（被害者・加害者双方），ベットトラブル，選挙法・政党法関係の事案や，アーティスト等につわる紛争の解決・予防等に注力
村瀬拓男	用賀法律事務所	主な取扱い分野：著作権法・商標法・不正競争防止法等の知的財産法、景表法、下請法 プロフィール等：【官公庁系の委員会の構成員等実績】インターネット上の海賊版サイトへのアクセス抑止方策に関する検討会（総務省）、「出版物の流通促進に向けた契約の在り方に関する検討会」（経産省）、「法曹養成制度改革

		連絡協議会」（法務省）
--	--	-------------

(3) 対応方法

相談対応は、マニュアルに基づいて実施した。

(4) 相談窓口のＨＰ設置

相談窓口のサイトでは、相談窓口の説明（デジタルプラットフォーム取引相談窓口とは、主な支援内容等の記載あり）と相談対応等のためのお問合せフォームやアプリ利用事業者向けに、デジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）活動案内や関連情報を案内する「DPCD 通信」の申し込みフォームなどを掲載している。

また、ホームページ作成の際には以下の資料を参考とした。

- ・ 経済産業省情報セキュリティ管理規程
- ・ 経済産業省ウェブアクセシビリティガイドライン
- ・ 経済産業省スタイルガイドライン
- ・ 経済産業省ウェブサイトデザインガイドライン

図表 5 相談窓口のサイト



【<https://www.app-developers.meti.go.jp/>】

お問合せフォームには、問い合わせ区分として「アプリストアに関する相談」「一般的な問合せ」の項目、事業者名、氏名、メールアドレス、電話等の個人情報、アプリ名、件

名、問い合わせ内容についての欄を設けている。ファイルのアップロードも可能で、相談者が抵抗なく問い合わせが行うことが可能なフォームとなっている。プライバシーポリシーは、経済産業省のホームページに遷移し確認を求めている。

図表 6 お問合せフォーム

[トップページ](#) > お問い合わせフォーム

お問い合わせフォーム

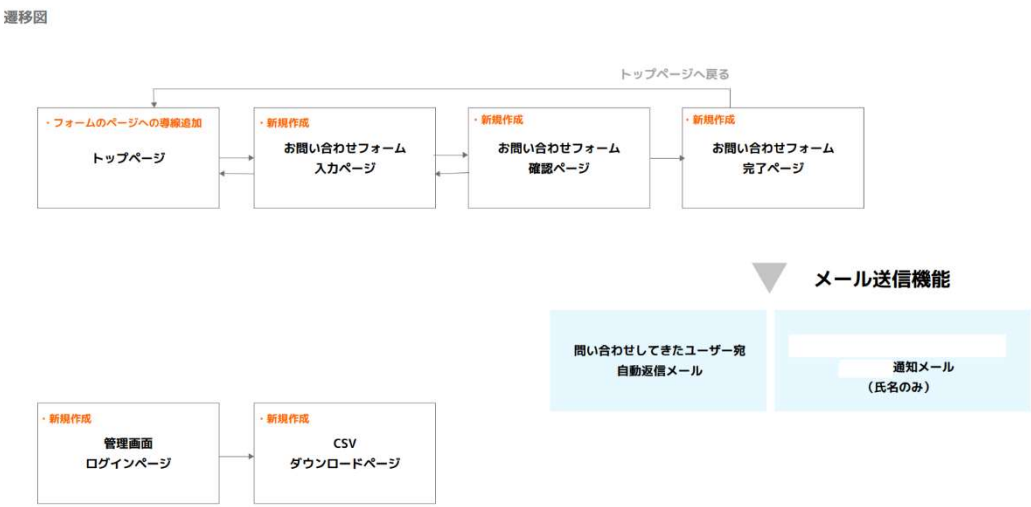
問い合わせ区分	アプリストアに関する相談	▼
事業者名(50文字以内)	事業者名を入力してください	
氏名 必須	(例) 山田 太郎	
メールアドレス 必須	(例) info@app-developers.meti.go.jp	
電話	(例) 080-1234-5678	
アプリ名(50文字以内)	アプリ名を入力してください	
件名(50文字以内) 必須	件名を入力してください	
内容 (2000文字以内) 必須	お問合せ内容を入力してください	
ファイルアップロード (ファイルサイズは10MB以下)	ファイルを選択	選択されていません

[プライバシーポリシー](#)に同意の上、『同意する』にチェックを入れて、入力内容を確認してください。

☐ 同意する

入力内容を確認する

図表 7 サイト遷移図



(5) 取引先事業者とアプリストア運営者の間の相互理解の促進支援

多数の取引先事業者が関わる課題等につき、取引先事業者からの相談内容を集約してアプリストア運営者に伝えるなどして、取引先事業者とアプリストア運営者との間の相互理解の促進を支援した。

(6) セミナーの実施（アプリストア事業者からの説明）

相談窓口の周知啓発、アプリストアにおける取引に関連した法律の説明を行うため、能動的な相談会を開催した。相談会開催時の社会情勢を踏まえすべてのセミナーをオンライン上で開催した。

相談会終了後にアンケートを実施し、セミナーの満足度とともに、アプリストアにおける取引で不明だった点、対応が困難に感じている点などを聞き、相談ニーズの掘り起こしを行った。

説明会開催の告知方法としては、MCF 会員社やセミナー参加者にメールで案内するほか、DPCD から配信している DPCD 通信にて告知を行った。

■ 透明化法及び関連施策に関する経産省、MCF、Google 合同説明会

【開催概要】

開催日時	2021 年 5 月 31 日（月）13 時 30 分～15 時
対象	デジタルプラットフォーム（アプリストア）を利用している、または利用を検討している事業者
開催方法	Webex Events によるオンライン開催
案内文	デジタルプラットフォームにおける取引の透明性と公正性の向上

	を図るために、「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（透明化法）」が令和 2 年 5 月 27 日に成立し、令和 3 年 4 月 1 日から運用開始されました。 経産省から、アプリストア利用事業者の方に向けて、透明化法の概要、アプリストア利用事業者の方の懸念の声がどのように改善することが期待されるか等を分かりやすく説明します。 関連施策として、アプリ利用事業者向けの相談窓口の役割と対応フロー、業界団体の取組み及び Apple のサポート態勢等について MCF から説明します。 Google からは、利用者と開発者、双方にとって役立つ、安全で信頼できる環境を構築するためのセキュリティやプライバシーに関する最新の取り組み、そして開発者の成功を後押しするためのツールや取り組みに関してご紹介をさせていただきます。また、開発者のみなさまにご利用いただける、Google Play に関する各種お問い合わせ窓口、ヘルプリソースに関しても併せてご案内をいたします。
--	--

【プログラム＆スピーカー】

● 冒頭挨拶 経済産業省商務情報政策局情報経済課デジタル取引環境整備室長 日置純子
● デジタルプラットフォーム取引透明化法の運用開始について ー デジタルプラットフォームを利用するアプリストア利用事業者の方へ ー 経済産業省 商務情報政策局情報経済課デジタル取引環境整備室 室長補佐 梶元孝太郎 経済産業省 商務情報政策局情報経済課デジタル取引環境整備室 法令専門官 角田美咲
● アプリ利用事業者向け取引相談窓口及び関連施策（業界団体の取組み及び Apple のサポート態勢等） 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム（MCF） 専務理事 岸原 孝昌
● How Google Play Works - Google Play 最新の取り組みのご紹介 Google Play Partnerships ゲーム部門 日本統括部長 金清司 Google Play Partnerships アプリ部門 日本統括部長 エヴァン小島

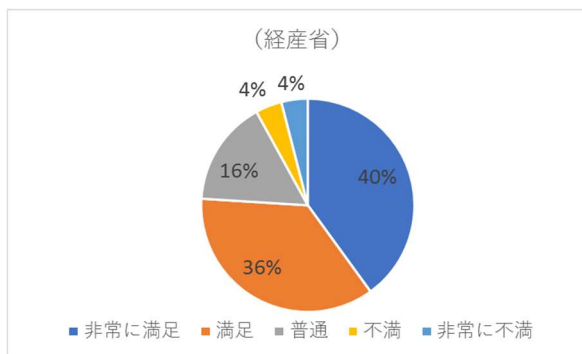
【アンケート結果】

タイトル	「透明化法及び関連施策に関する経産省、MCF、Google 合同説明会」アンケート
開催日時	2021 年 5 月 31 日（月） 13:30～15:00
場所	Webex Events による ウェビナー
申込者数	221 名（一部重複あり）
参加者数	174 名
回答数	26 件

本日の説明会についてお伺いします。

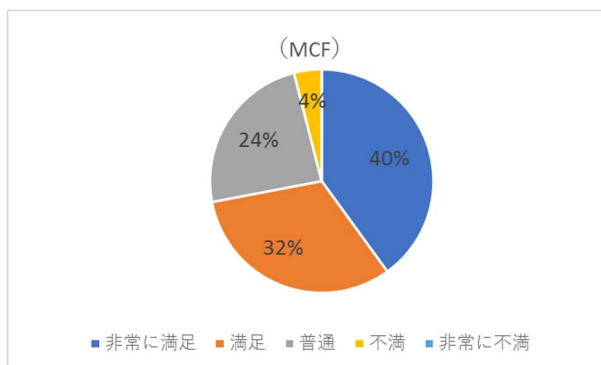
<経済産業省>

非常に満足	10
満足	9
普通	4
不満	1
非常に不満	1



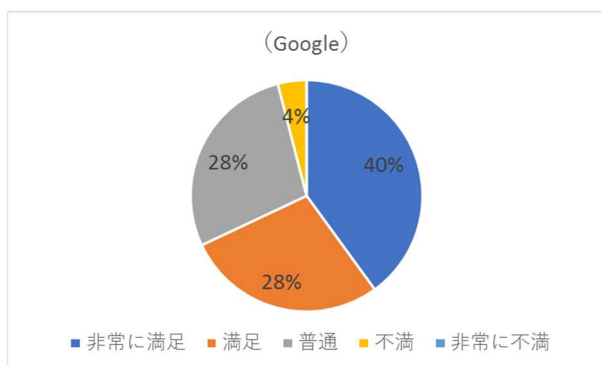
<MCF>

非常に満足	10
満足	8
普通	6
不満	1
非常に不満	0



<Google>

非常に満足	10
満足	7
普通	7
不満	1
非常に不満	0



■ 日本 EU 合同セミナー

【開催概要】

開催日時	2021 年 8 月 24 日（火）14 時～16 時 30 分
対象	デジタルプラットフォーム（アプリストア）を利用している、または利用を検討している事業者
開催方法	Webex Events によるオンライン開催 言語等 日英の同時翻訳・同時通訳（予定）
案内文	現在、デジタルプラットフォームを巡っては、日本だけでなくグローバル 이슈 となっております。 そうした中で、日本では、透明化法が施行されるとともに、相談窓口（DPCD）が開設されました。 EU においては、P2B 規則に加えて、2020 年 12 月に欧州委員会からデジタルサービス法案とデジタル市場法案が提案されております。 今回のセミナーでは、日本のデジタルプラットフォームにも大きな影響がある EU のデジタルプラットフォームに関する法制度を解説するとともに、EU での民間企業・団体の活動を紹介いただきます。後半では日本 EU での民間団体の連携についてパネルディスカッションも行います。 当セミナーは、日本と EU 等で連携することで、日本市場のデジタルプラットフォームに関する 이슈 を、グローバルな視点からご理解いただくとともに、プラットフォーム間の相互理解に役立てていただくことを目指して開催いたします。

【プログラム＆スピーカー】

● 講演

EU のプラットフォーム規制枠組 一橋大学大学院法学研究科 准教授 生貝直人氏
講師紹介

慶應義塾大学総合政策学部卒業、東京大学大学院学際情報学府博士課程修了。
博士（社会情報学）。東洋大学経済学部准教授等を経て、2021 年より現職。
専門分野は情報法・政策、特に自主規制や共同規制の方法論を用いたルール形成。
欧州における P2B 規制の現状及び欧州ゲーム団体として対応施策

Jari-Pekka Kaleva

Managing Director, European Games Developer Federation (EGDF)

Chief Policy Advisor, Neogames Finland ry.

団体紹介

欧州 19 カ国のゲーム開発スタジオ等の代表者からなる団体。2500 以上のゲームスタジオ、40,000 人以上のゲーム産業従事者を代表する団体として、市場拡大しているゲーム産業に対して、資金調達方法の助言、法律への対処及び各種ポリシー設定など、欧州ゲーム産業の育成・支援をおこなっている。

- パネルディスカッション

デジタルプラットフォームに関する日本と EU の民間団体の連携について

Jari-Pekka Kaleva

Managing Director, European Games Developer Federation (EGDF)

Chief Policy Advisor, Neogames Finland ry.

伊藤幸司 DPCD 海外担当ボードメンバー

大倉豊 DPCD 海外担当（シリコンバレー）

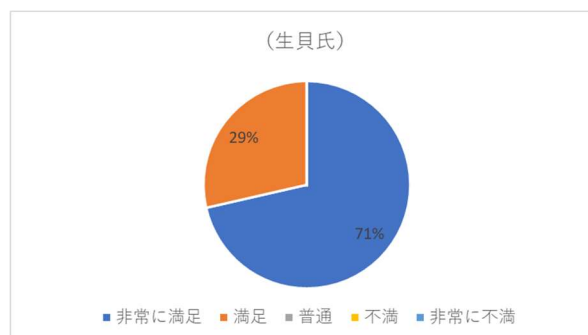
【アンケート結果】

タイトル	「日本 EU 合同セミナー（DPCD）」アンケート
開催日時	2021 月 8 月 24 日（火） 14:00～16:30
場所	Webex Events による ウェビナー
申込者数	100 名
参加者数	95 名（一部重複あり）
回答数	7 件

本日の説明会についてお伺いします。

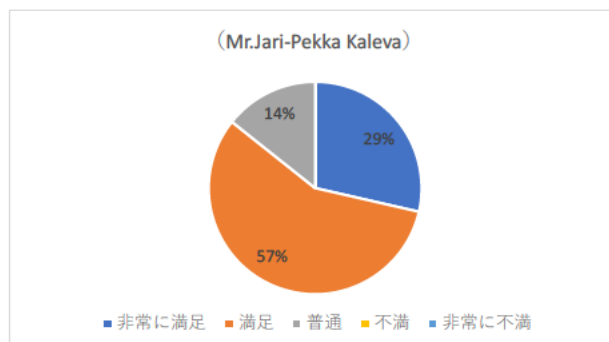
<生貝氏>

非常に満足	5
満足	2
普通	0
不満	0
非常に不満	0



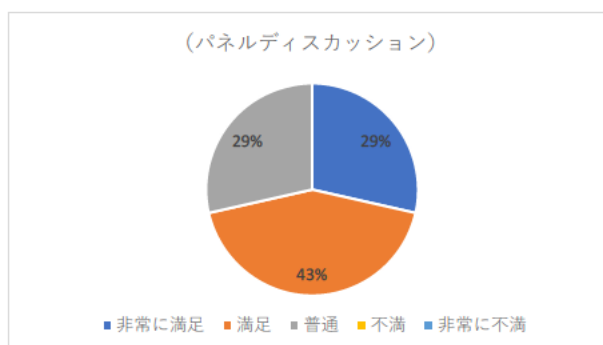
<Mr.Jari-Pekka Kaleva>

非常に満足	2
満足	4
普通	1
不満	0
非常に不満	0



<パネルディスカッション>

非常に満足	2
満足	3
普通	2
不満	0
非常に不満	0



- アプリ開発者が知っておくべきアプリデベロッパー規約に関する最新トピックと法規制動向セミナー

【開催概要】

開催日時	2022 年 1 月 19 日 (水) 14 時～15 時 30 分
対象	デジタルプラットフォーム（アプリストア）を利用している、または利用を検討している事業者
開催方法	Webex を利用したウェビナーで開催
案内文	アプリストアにおいて定められている「利用規約」や「審査ガイドライン」がアプリ開発者に対して課す義務を正しく知ることは、アプリ開発者が事業を健全に運営し、リスクから身を守るためにも重要です。 本セミナーでは、アプリストアの利用規約を概観し、特に近年重要な変更も見られる以下の点を中心にピックアップして解説します。 ①アカウント BAN・アプリ BAN の原因となる禁止行為の類型 ②アプリ内課金ルールの特則と例外 ③広告 ID の利用制限

	これらとあわせて、デジタルプラットフォーム取引透明化法をはじめとする新たな法規制がプラットフォーム事業者・アプリデベロッパー間の取引に与える影響について、知っておくべきポイントも紹介します。 皆様からのライブでのご質問もお受けいたします。 ご質問等あれば、申込みフォームの備考欄にご記入をお願いします。
--	--

【プログラム&スピーカー】

杉浦 健二氏

弁護士 STORIA 法律事務所 東京オフィス

新規ウェブサービスやアプリのビジネスモデル構築、個人情報保護法制を踏まえた個人データの利活用、利用規約やプライバシーポリシーの作成を中心としたオンラインビジネス法務全般に携わる。顧問先企業として、ウェブサービス、アプリ開発、プラットフォームビジネス、マスメディア、AI/IT ベンダ等、東証一部からスタートアップまで多数。オンラインビジネスに関するブログも執筆

(<https://storialaw.jp/author/sugiura>)。

企業勤務を経て 2007 年弁護士登録（第一東京弁護士会）。

※DPCD 相談員 2 名も質疑応答に参加します

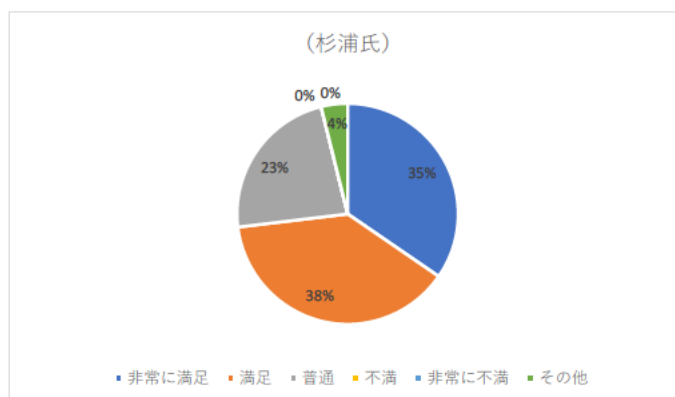
【アンケート結果】

タイトル	「アプリ開発者が知っておくべきアプリデベロッパー規約に関する最新トピックと法規制動向セミナー」アンケート
開催日時	2022 月 1 月 19 日（火） 14:00～15:30
場所	Webex Events による ウェビナー
申込者数	222 名
参加者数	199 名（一部重複あり）
回答数	26 件

本日の説明会についてお伺いします。

<杉浦氏>

非常に満足	9
満足	10
普通	6
不満	0
非常に不満	0
その他	1
合計	26

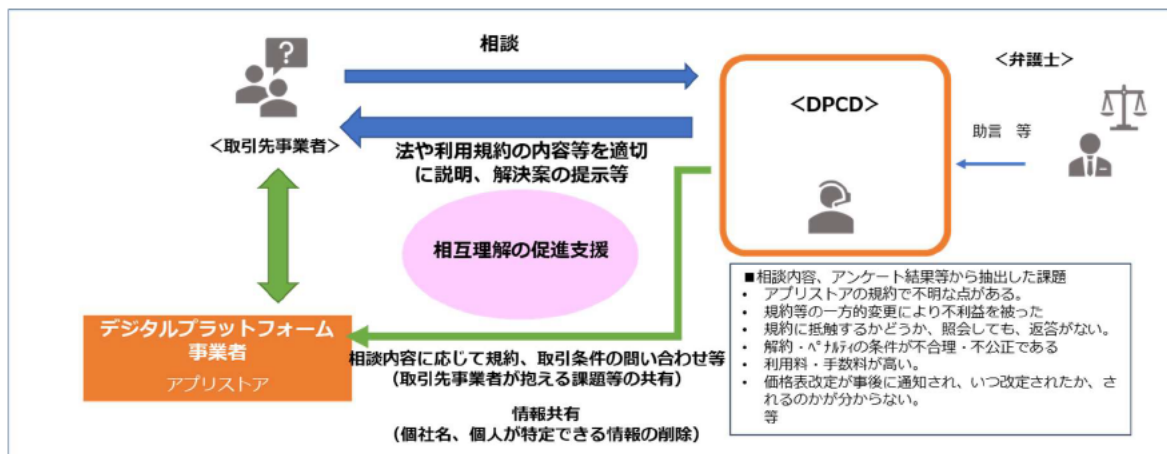


(7) 相談内容に基づいたアプリストア運営者との協議

取引先事業者からの相談について、必要に応じて、取引先事業者からの相談についてアプリストア担当者に問い合わせし、適切な相談対応を行った。またアプリストア運営者との相互理解の促進支援のために、取引先事業者が関わる課題等について情報共有を行った。情報共有を行うことで蓄積される規約についての知識、ノウハウを日常的な相談対応に活かした。

相談者に対して法やデジタルプラットフォーム事業者の利用規約の内容等を適切に説明し、解決案の提示を行った。

図表 8 相互理解の促進支援イメージ図



2 相談対応の質の向上のための研修制度の充実

相談に関する業務を円滑かつ的確に実施するため、相談対応者のスキルアップ等を目的とし、セミナーに参加し、研修を行った。また、円滑かつ的確に相談者からの相談に対応するため、相談対応者向けのマニュアル並びに相談対応者向けのFAQを作成した。

(1) 事例集の作成

事例集の作成を行なった。

3 ヒアリング等を通じた市場における課題収集

アプリストアによるポリシー変更等の日々の取引の動向や取引上の課題等を抽出するため、取引先事業者等に対してヒアリング、取引先事業者向けの説明会・相談会を行うこと等により、積極的かつ能動的に情報を収集した。

ヒアリング等を通じて収集したデジタルプラットフォーム事業者によるポリシー変更や取引に関する動向については、経済産業省へ報告した。当該情報収集で収集した情報や蓄積した知見については、取引先事業者に不利益が生じない範囲及び粒度で、モニタリング・レビューにおいて経済産業省等に対し提示し、又は公表することも念頭に、当該情報収集を行った。

(1) ヒアリング項目

アプリストア利用事業者にヒアリングを実施した。

4 国内及び海外の関係団体の連携

国内及び海外の取引先事業者の関係団体とのネットワークを構築し、DPCDの概要の説明、相談事例の共有や、デジタルプラットフォーム市場における課題及び論点に関する情報交換を行った。得られた情報については、随時、経済産業省へ報告した。

(1) 国内／海外の取引先事業者の関係団体概要

国内の取引先事業者の関係団体として、コンピュータエンターテインメント協会(CESA)、新経連、日本eスポーツ連合(JeSU)、日本オンラインゲーム協会(JOGA)などがある。海外ではCoalition for App Fairness、EGDF等がある。

また、ECモールを対象としたDPCD窓口(日本通信販売協会)との情報共有や資料確認を行い、ネットワークの構築を行った。

■ 国内の取引先事業者の関係団体

一般社団法人 EC ネットワーク	https://www.ecnetwork.jp/
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会	https://www.cesa.or.jp/
一般社団法人新経済連盟	https://jane.or.jp/

一般社団法人日本 e スポーツ連合	https://jesu.or.jp/
一般社団法人日本オンラインゲーム協会	https://japanonlinegame.org/
公益社団法人日本通信販売協会	https://www.jadma.or.jp/ 等

■ 海外の取引先事業者の関係団体

US	Coalition for App Fairness	https://appfairness.org/
フィンランド	NEOGAMES	https://neogames.fi/
フランス	Frenchtech	https://lafrenchtech.com/fr/
英国	UKAPP	https://www.ukapp.org.uk/
ドイツ	BEUC	https://www.beuc.eu/beuc-network/members/consumentenbond
EU	European Games Developer Federation (EGDF)	https://www.egdf.eu/
Global	ACT The App Association	https://actonline.org/ 等

■ 経済産業省 他の委託事業者

デジタルプラットフォーム取引相談窓口（オンラインモール利用事業者向け）
https://www.online-mall.meti.go.jp/
等

(2) 関係団体との意見交換等

関係団体と意見交換を行い、相談窓口対応や市場における課題の抽出の観点等から有益な情報を収集した。関係団体に対して、窓口が実施する説明会について講師としてプレゼンテーション実施の依頼を行い、また、説明会に団体からの出席、団体会員社からの参加も募った。

5 報告等

相談内容を効果的に活用するため、相談記録をデータベース化した。相談記録及び相談の取扱状況等については、毎月、経済産業省に報告した

また、相談窓口の利用者満足度についてのアンケート調査を実施した。

(1) 相談内容と事業者ヒアリング、アンケート結果の整理・集計方法について

相談内容と事業者ヒアリング、アンケート結果については、基本的に共通の分類・集計方法で整理した。

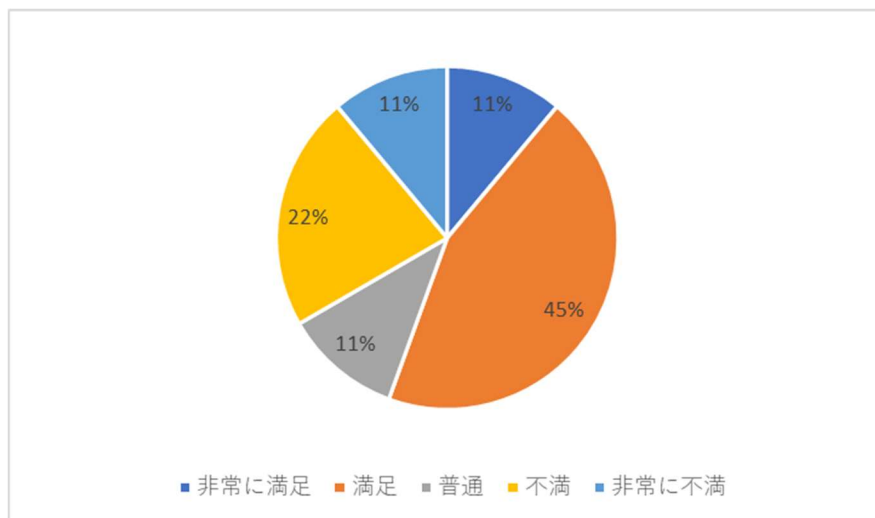
(2) 相談窓口の利用者満足度についてのアンケート調査
相談窓口の利用者満足度についてアンケート調査を実施した。

【集計結果】

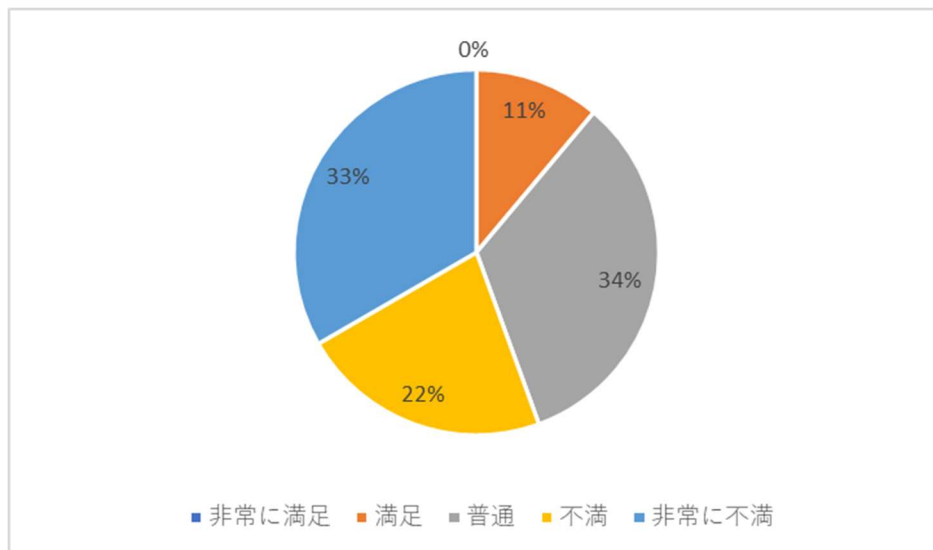
あなたは DPCD 相談窓口の利用を、お知り合いにお薦めしたいと思いますか？（評価：0～10）

平均値 5.6 点

DPCD 相談窓口の対応について満足度をお聞かせください。



アプリストア（App Store、Google Play ストア）の対応について満足度をお聞かせください。（該当するものを選択してください）

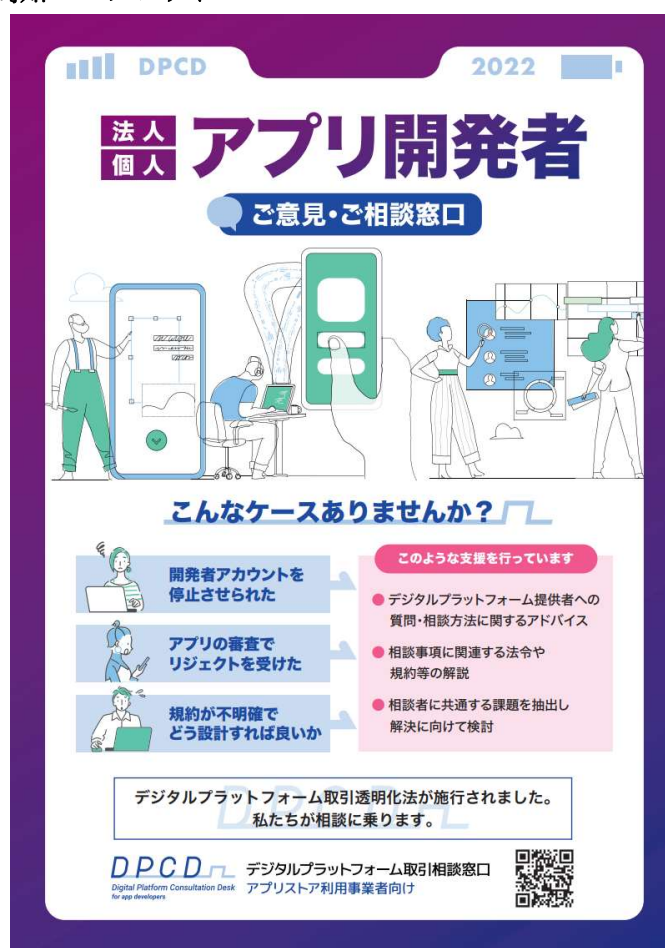


6 情報提供等

相談窓口の周知、デジタルプラットフォーム取引透明化法の案内を目的としたパンフレットを作成した。パンフレットには、相談窓口専用ホームページを作成し、相談窓口の役割、相談窓口連絡先（電話番号（フリーダイヤル）、QRコード、メールやFAX番号）の記載、相談方法、FAQ集等を記載した。

パンフレット等の配布先は、関係省庁・団体、セミナー参加者、MCF会員等である。

図表 11 DPCD 周知パンフレット





デジタルプラットフォーム取引透明化法とは？

規制対象となる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を図り、デジタルプラットフォーム提供者とデジタルプラットフォームを利用する事業者との相互理解を促進していくことを規定

(2020年5月27日成立、2020年6月3日公布、2021年2月1日施行)

- アプリストア分野の規制の対象: App Store、Google Playストア(2022年2月時点)
(オンラインモールは別途定めがある)
- Apple、Google(特定デジタルプラットフォーム提供者)が
取引条件等の開示や体制整備を行う
- 行政庁は、上記体制等についてモニタリングを行う

開発者に関わる主な内容

- ✔ 開発者アカウントを削除する場合は、原則として30日前までの理由等の開示が必要
- ✔ ランキング・検索順位に関する主なルールの開示
- ✔ 英文でアプリ削除等の通知を受けた場合、日本語の訳文を求めることが可能

デジタルプラットフォーム提供者との取引にお困りの際は、お気軽にご相談ください

デジタルプラットフォーム取引相談窓口(アプリストア利用事業者向け) Digital platform consultation desk for app developers

一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム

対応日時 : 平日 9 時～12 時、13 時～17 時 (土日・祝日等を除く)

問い合わせ先 : 電話 : 0120-535-366

FAX : 03-6456-2956

E-MAIL : info@app-developers.meti.go.jp

事業者名、アプリ名、相談したい内容(特定デジタルプラットフォームに関する事項、等)

返信先(担当者名、メールアドレス)などを明記してください。匿名でのお相談もお受けします。

MCF
Mobile Content Forum



III. おわりに

DPCD において実施した相談対応、事業者ヒアリング、セミナーアンケート結果を基に「第 2 回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング会合事務局提出資料」（令和 4(2022)年 3 月 14 日 経済産業省 商務情報政策局）にて、以下のように整理・分析が行われた。

【アプリストア利用事業者の声】

透明化法の運用開始以降に寄せられたアプリストア利用事業者の声注は以下のとおり。規約等の誤解や認識不足に基づく不満が含まれ得る点に留意する必要がある。注 2021 年 4 月以降に相談窓口等に寄せられた利用事業者の声をもとに、比較的多く寄せられた内容や多くの利用事業者に影響し得る内容を整理したもの。

1. 手数料・課金方法

- アプリ内決済の手数料率が軽減された。
- アプリストア運営事業者が定める手数料の水準・位置付けや決済ルールに納得できない。
 - ・ 手数料の水準が高いと感じる。アプリストアの運営にかかる費用等、手数料水準の理由が十分に開示されるべき。
 - ・ 手数料により、アプリストア運営事業者自身やその関連会社が提供する同様のアプリと大きなコストの差が生じ、公正な競争ができない。
 - ・ アプリ内決済サービスの利用を強制され、不合理であると感じる。また、アプリからアウトリンクで他の決済方法に誘導することが禁止されている。当該ルールから派生して、サービス展開への制約やユーザービリティに影響が生じている。

2. 返金関係

- 取引履歴を見られるようになったので、アプリ利用者（ユーザー）への二重返金を防げるようになった。
- アプリストア運営事業者が返金ルールや返金受入れを決定しており、利用事業者に負担が生じている。
 - ・ ユーザーから 90 日以内に返金要請があり、アプリストア運営事業者の判断でユーザーに返金した場合、利用事業者はそれを受け入れなければならない。悪意のあるユーザーからの返金要請があることを考えると、不合理なルールであると思う。
 - ・ 無条件返金期間後の返金が認められるのは、製品保証違反や法令違反等の一定の場合に限定されている。アプリストア運営事業者が返金判断を

行うにあたり、利用事業者による反論の機会がない。

- ・ ユーザーからの返金要請に問題がある場合、利用事業者がそれを立証しなければならない。しかし、問題を分析するために必要な情報（具体的な返金要請の内容、返金理由等）がアプリストア運営事業者から開示されないため、異議申立ては実質的に困難である。

3. アプリの審査関係

- アプリのリジェクト通知メール内に理由が記載されるようになった。アプリのリジェクト理由について電話で担当者と相談して解決することも多い。アプリ審査で引っかかったときに詳細な説明をしてくれるようになった。
- アプリ審査の一貫性等の点で以前に比べ改善されている。アプリの審査スピードが以前よりも早くなった。
- アプリの審査の見通しを十分に立てられず、投資判断に影響が生じている。
 - ・ 開示された審査ガイドラインがわかりにくく、どこまでが許されるのか事前に判断ができない。アプリ開発には時間とコストがかかるため、リジェクトの例示や規範となるべきものが示されるべき。
 - ・ 事前にアプリストア運営事業者のレビューを受けたにもかかわらず、本審査ではリジェクトされた。本審査に直結する事前審査やヒアリングの仕組みがないことも問題だと感じている。審査の予見可能性を高めるべき。
 - ・ 日本で適法に提供していたゲームであるにもかかわらず、ある日突然ポリシー違反であるとして一律に禁止された。
- アプリの審査が不合理・不公平だと感じる。
 - ・ ある機能を導入したアプリについて、他社が提供しているアプリでは承認されているのに、当社のアプリについてはリジェクトされた。利用事業者間の取扱いに不公平があると感じる。審査の一貫性・公平性を担保してほしい。
 - ・ ユーザー情報の収集が過度に禁止されている結果、アプリが提供するサービスの性質上重要となる情報が収集できない。当該ルールを定める上での事前評価が不十分ではないか。
- 既にアプリストア上で提供されているアプリを削除する際には、既に当該アプリを利用しているユーザーにも影響が生じるので、事前に利用事業者にもその旨通知し、アプリを改修する機会を与えてほしい。

4. アカウント停止関係

- アプリストア上で提供しているアプリについてガイドライン違反を指摘され、それを理由に事前通知なくアカウントを停止され、それに伴い、提供していた他のアプリも同時に削除されてしまった。その結果、大きな損失を被った。

仮にガイドライン違反があったとしても、当該アプリを改修すればよい話であり、即時にアカウントを停止されたことには納得できない。

5. 苦情処理・相談体制

- 日本語での対応が行われることになり、言語的問題は改善していると感じる。
- 問題等が生じたときにアプリストア運営事業者と十分にコミュニケーションができず、解決につながらない。
 - ・ 問合せに対する回答が定型文で問題が解決しない。
 - ・ ウェブからのやりとりに問題ないが、電話で問い合わせをするとたらい回しになる事が多い。緊急の場合に電話する事が多いが、電話で話しても最終的に「ウェブから問い合わせてください」とすぐに返答してもらえない事が数回あった。

6. アプリの表示順位等

- 検索順位やランキング表示について、ベストプラクティスを公表しており分かりやすい。
- アプリを表示する仕組みが不明瞭・不公平と感じる問題
 - ・ おすすめページに掲載される基準が不明確である。検索順位の決定の仕方が曖昧に表現されていると感じる。
 - ・ 検索順位等において、アプリストア運営事業者が自社アプリを優遇しているのではないかと感じる。しかし、ロジック・アルゴリズムが非公開のため、本当に優遇していないかについて利用事業者側は確認することができない。

7. アプリストア運営事業者によるデータ利用

- あるアプリストアは、当社のアプリを含む全てのアプリの情報を持ち得る立場を利用して、利用事業者が行っているサービスをつなぎ合わせて自社サービスに反映しているように感じる。サービス内容を見ると、今後、当社でも展開しようとしていたサービスと重複していた。

※ その他、「規約や通知が以前より分かりやすくなった」、「利用者向けの説明会や質疑応答の機会が提供され、双方向のコミュニケーションがとれるようになった」との声も寄せられている。

【出典：「第2回デジタルプラットフォームの透明性・公正性に関するモニタリング合回事務局提出資料」 令和4(2022)年3月14日 経済産業省 商務情報政策局】