

令和4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5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H P 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
3	ヒアリング等を通じた市場における課題収集	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	18
(2)	国内／海外における関連ニュース収集.....	18
5	相談内容の記録、分析及び報告等	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	19
(2)	事例集の作成	19
(3)	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	26

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（以下「透明化法」という。）」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、デジタル広告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置し、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

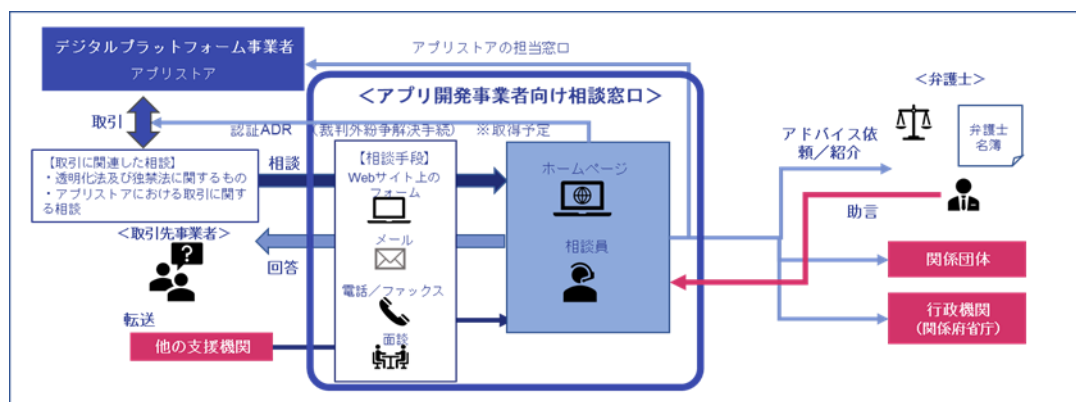
(1) アプリストアを利用する取引先事業者が抱える取引上の悩み相談への対応

アプリストアを利用するアプリ開発事業者である取引先事業者（以下、単に「取引先事業者」という。）からの取引に関連した相談全般（他の支援機関から転送されたものも含む。）を取り扱い、Webサイト上のフォーム、メール、電話、面談等により相談者の悩み事を親身になって聞き、適切な助言等を常時行える相談窓口（デジタルプラットフォーム取引相談窓口アプリ事業者向け Digital platform consultation desk for app developers（略称 DPCD））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（フリーダイヤル）、FAX、E-MAIL、Webフォームを用意した。

図表 1 相談窓口概要



名称	デジタルプラットフォーム取引相談窓口アプリ事業者向け Digital platform consultation desk for app developers（略称 DPCD）
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/

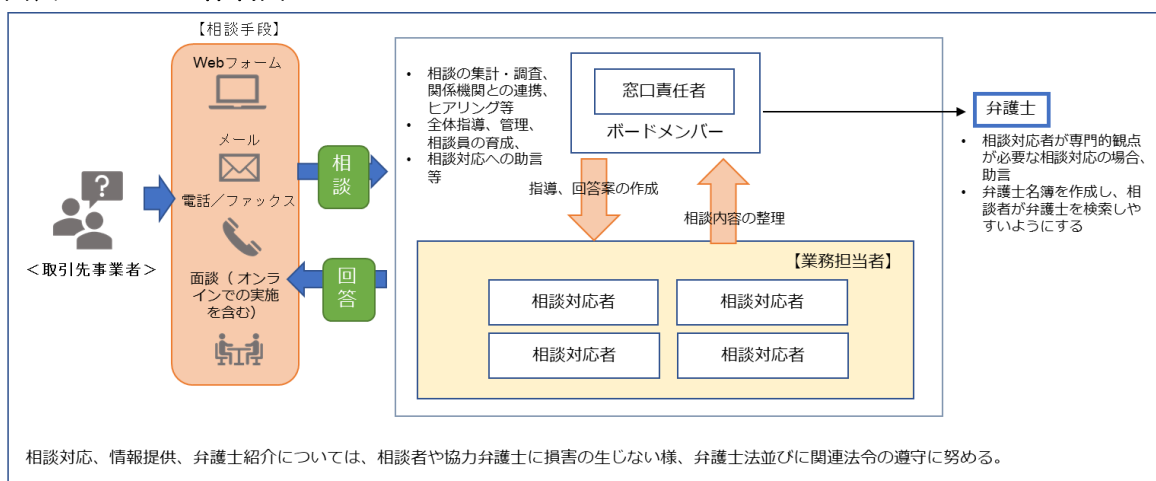
相談窓口の相談員については、アプリ事業に関与していない中立的な立場で専門知識を

要しているメンバーで構成した。

相談対応にあたっては、相談フォームから集計フォームへ相談員が整理した後、相談・情報提供者への回答案をボードメンバーが作成した。回答案の作成過程で、法務的な専門的知識が必要になった場合等は、顧問弁護士等に相談している。また、必要に応じて、事業者、デジタルプラットフォーム事業者等に問い合わせを行った。

顧問弁護士については、6名配置し、相談員に対する助言のほか、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します

◇ （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

主な支援内容は以下の通りである。

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（過去事案も踏まえた対応）
 - ・ 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の実施
- 等

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担当などを担当し、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），ペットトラブル，選挙法・政党法関係の事案や，アーティスト等にまつわる紛争の解決・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、相談窓口の説明として、「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」を、また「お問い合わせフォーム」「DPCD 通信登録フォーム」「関連リンク」「利用事業者向け説明会の告知」などを掲載した。

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



デジタルプラットフォーム運営事業者とデジタルプラットフォームの利用事業者間の取引の透明性と公正性確保のために必要な措置を講ずる「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に関する法律」に関連した取組として、デジタルプラットフォームを利用する事業者の相談に応じ、解決に向けた支援を行うための相談窓口を設置しました。

オンライン説明会告知



オンラインセミナー 2023年3月17日（金）13:00～14:00

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

お問い合わせフォームでは、区分（アプリストアに関する相談、一般的な問い合わせ

せ)、事業者名、連絡先(氏名、メールアドレス、電話)、アプリ名、件名、内容の欄を設けている。また必要に応じてファイルのアップロードも可能である。プライバシーポリシーについては、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

DPCD

Digital Platform Consultation Desk
for app developers

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

[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

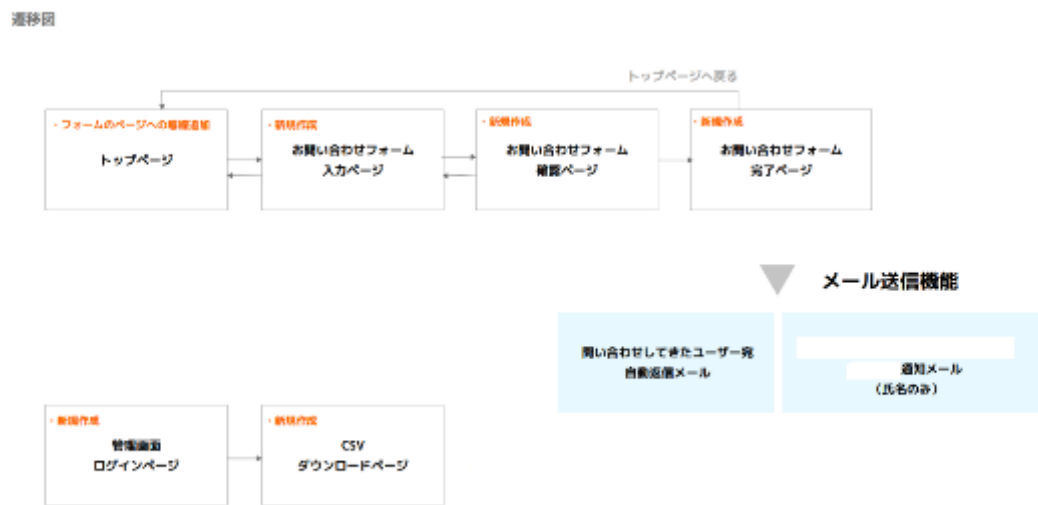
[プライバシーポリシー](#)に同意の上、『同意する』にチェックを入れて、入力内容を確認してください。

☐ 同意する

入力内容を確認する

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

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）

相談窓口の対応内容についての周知、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取引先事業者向けの能動的な説明会・相談会を開催した。

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、またアプリストア運営者との間の相互理解の促進のための材料とした。

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。

- ・ 透明化法の運用状況（アプリストア利用事業者の声とモニタリング会合における論点）とアプリ事業者が知っておくべき国内外の法制度、法的手続き、規約変更等に関するセミナー

【開催概要】

開催日時	2022 年 7 月 13 日（水）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

セミナー概要	透明化法施行から一年が経過しました。 現在、アプリストア利用事業者様から寄せられた相談・ヒアリング等から論点等が纏められモニタリング会合でレビューが進展しております。 モニタリング会合の資料等に基づき経産省より概要をご説明させていただきます。 また、この一年間で、日本の透明化法をはじめ米国、EU 等のグローバルにおいてデジタルプラットフォームに関する法制度が検討されております。 DPCD 相談窓口からは、法制度、法的手続き、DPF の規約変更等について、一年間の動きを時系列で紹介させていただきます。
--------	---

【プログラム&スピーカー】

- 透明化法の運用状況
 - ーアプリストア利用事業者の声とモニタリング会合における論点ー
 経済産業省 デジタル取引環境整備室 法令専門官 弁護士 神代 優 氏
- アプリ事業者が知っておくべき国内外の法制度、法的手続き、規約変更等
DPCD 相談窓口 ボードメンバー

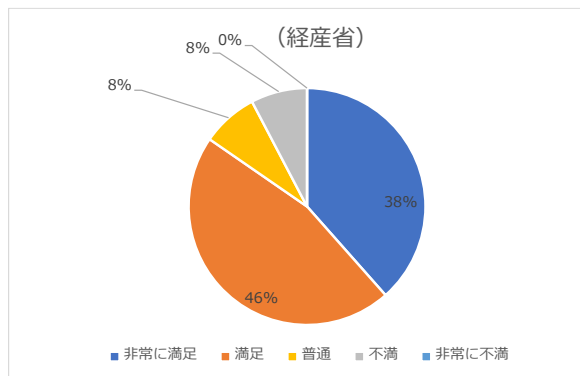
【アンケート結果】

タイトル	「透明化法運用状況・法制度・法的手続き・規約変更等に関するセミナー」アンケート
開催日時	2022 月 7 月 13 日（水） 13:30～15:00
場所	Webex ウェビナー
申込者数	118 名
参加者数	102 名（一部重複あり）
回答数	13 件

本日の説明会についてお伺いします。

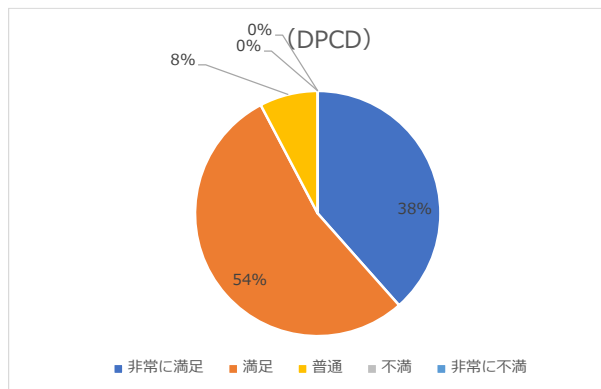
<経産省>

非常に満足	5
満足	6
普通	1
不満	1
非常に不満	0



<DPCD 相談窓口ボードメンバー>

非常に満足	5
満足	7
普通	1
不満	0
非常に不満	0



・ Google Play 最新の取り組みと相談窓口（DPCD）の活動紹介セミナー

【開催概要】

開催日時	2023 年 1 月 23 日（月）15 時～15 時 40 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
セミナー概要	Google からは、ユーザーとデベロッパー、双方が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取り組み、そしてデベロッパーの成功を後押しするためのツールやプログラムなどについてご紹介をさせていただきます。 アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）からは、透明化法の最新情報とともに相談窓口業務についての活動をご紹介させていただきます。

【プログラム&スピーカー】

- How Google Play Works - Google Play 最新の取り組みのご紹介

Google Play Partnerships アプリ部門 日本統括部長 エヴァン小島

Google Play Partnerships スケールパートナーシップ 日本統括部長 片山理香子

Google Play Partnerships スケールパートナーシップ

パートナーデベロップメントマネージャー 五十嵐郁

- アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）の活動紹介（透明化法の最新情報等含む）
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

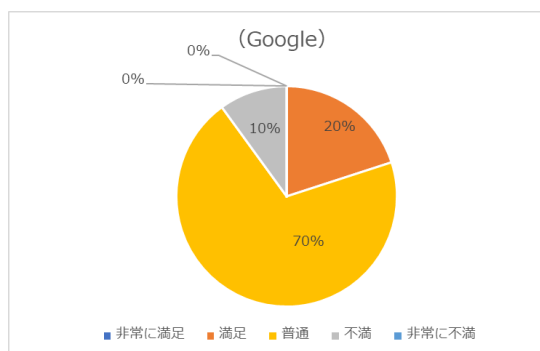
【アンケート結果】

タイトル	「Google Play 最新の取り組みと相談窓口（DPCD）の活動紹介セミナー」 アンケート
開催日時	2023 月 1 月 23 日（月） 15:00～15:40
場所	Webex ウェビナー
申込者数	70 名
参加者数	64 名（パネラー、事務局含む）
回答数	10 件

本日の説明会についてお伺いします。

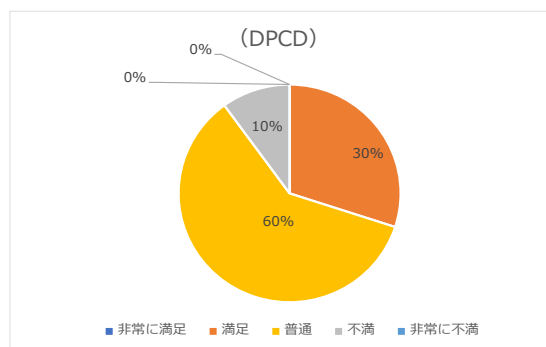
<Google>

非常に満足	0
満足	2
普通	7
不満	1
非常に不満	0



<DPCD>

非常に満足	0
満足	3
普通	6
不満	1
非常に不満	0



- 「透明化法の運用状況～大臣評価の内容を中心に～」セミナー

【開催概要】

開催日時	2023 年 2 月 15 日（水）14 時～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
セミナー概要	2022 年 12 月、「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」（令和 2 年法律第 38 号）に基づき、同法施行後初となる「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性についての評価」が取りまとめられ、公表されました。 同評価は、特定デジタルプラットフォーム提供者（Apple Inc.及び iTunes 株式会社、Google LLC 等）から経済産業省に提出された報告書や、アプリ事業者からデジタルプラットフォーム取引相談窓口寄せられた情報等、「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」の有識者や関係者の意見等を踏まえ、取りまとめられたものです。 同評価の内容を中心とした同法の運用状況について、経済産業省担当官より、オンラインにてご説明いただきます。 経済産業大臣による評価、モニタリング会合意見、報告書等（プレスリリース） (https://www.meti.go.jp/press/2022/12/20221222005/20221222005.html)

【プログラム&スピーカー】

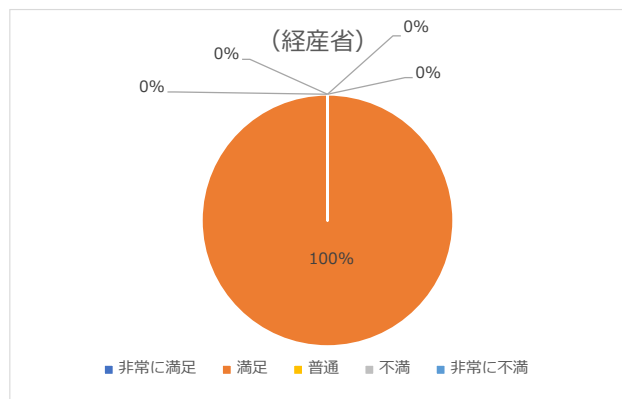
- 「透明化法の運用状況～大臣評価の内容を中心に～」
経済産業省 デジタル取引環境整備室 法令専門官 弁護士 皆川 征輝 氏
- アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）の活動紹介
DPCD ボードメンバー 加藤 孝之

【アンケート結果】

タイトル	「透明化法の運用状況～大臣評価の内容を中心に～」アンケート
開催日時	2023 年 2 月 15 日（水） 14:00～15:00
場所	Webex Webinars によるオンライン開催
申込者数	41 名
参加者数	41 名（一部重複あり）
回答数	6 件

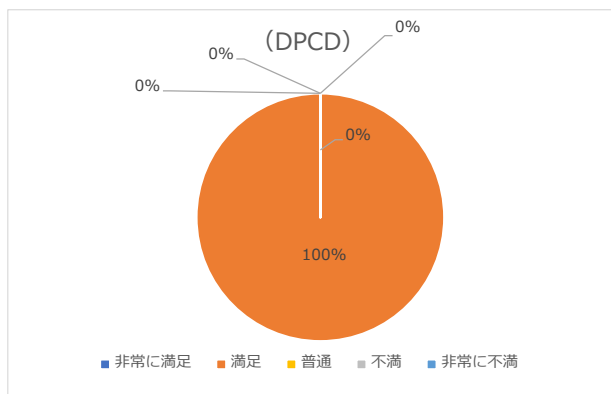
問 1 本日のセミナーについてお伺いします。（「透明化法の運用状況～大臣評価の内容を中心に～」について）

非常に満足	0
満足	6
普通	0
不満	0
非常に不満	0
合計	6



問 2 本日のセミナーについてお伺いします。（「アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）の活動紹介」について）

非常に満足	0
満足	6
普通	0
不満	0
非常に不満	0
合計	6



- 「Apple の担当者による App Store 配信における設定と DPCD の活動紹介に関する合同セミナー」

【開催概要】

開催日時	2023 年 3 月 17 日（金） 13:00～14:00
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
セミナー概要	Apple の担当者による App Store 配信における設定と DPCD の活動紹介に関するセミナーを合同イベントとして開催します。 Apple のプレゼンでは、新たに追加されるプライスポイントやストアフロントごとで価格を管理する新しい機能を含めた、App Store ローンチ以来最も包括的な価格設定機能アップグレードについて、App Store の担当者より解説します。 解説には、下記が含まれます。 ・より柔軟なプライスポイント ・世界中の価格を最適化 ・ベース価格に基づいたグローバルな価格設定 ・地域ごとの配信オプション

【プログラム&スピーカー】

● 「挨拶と主旨説明」 DPCD ボードメンバー ● 「アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）の活動紹介」 DPCD ボードメンバー ● 「価格設定機能アップグレードについて」 Apple の担当者
--

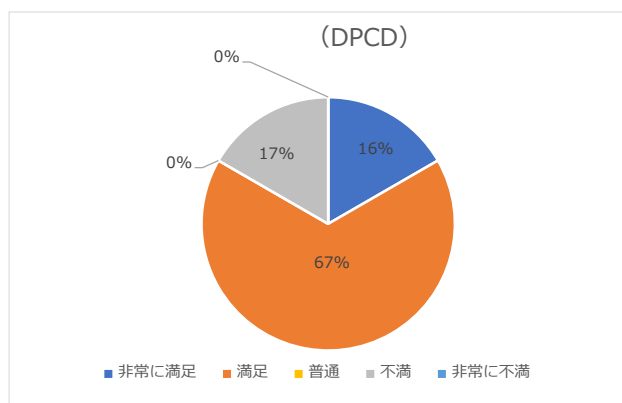
【アンケート結果】

タイトル	「Apple の担当者による App Store 配信における設定と DPCD の活動紹介に関する合同セミナー」アンケート
開催日時	2023 年 3 月 17 日（金） 13:00～14:00
場所	Webex Events による ウェビナー
申込者数	67 名
参加者数	67 名（一部重複あり）
回答数	6 件

問 1 本日のセミナーについてお伺いします。（「Apple の担当者による App Store 配信に

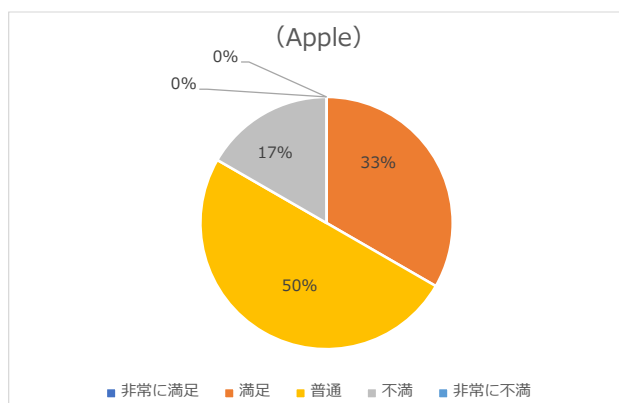
おける設定」

非常に満足	1
満足	4
普通	0
不満	1
非常に不満	0
合計	6



問 2 本日のセミナーについてお伺いします。（「アプリ事業者向け相談窓口（DPCD）の活動紹介」について）

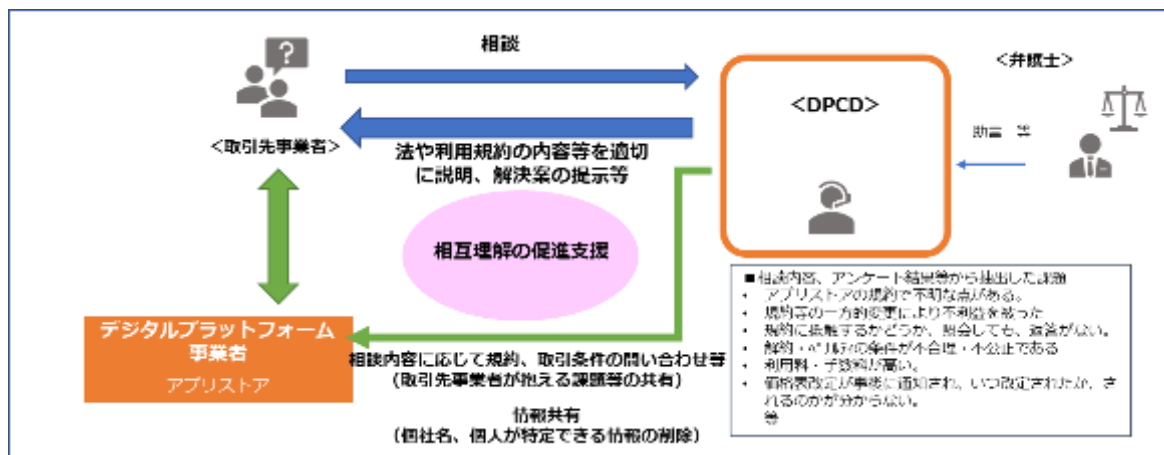
非常に満足	0
満足	2
普通	3
不満	1
非常に不満	0
合計	6



(7) 相談内容に基づいたアプリストア運営者との協議

中立的な立場に立ち、取引先事業者からの相談についてアプリストア運営者に問い合わせを行い、相談者に対しては、法や利用規約の内容などを適切に説明し、解決案の提示などを行った。また、アプリストア運営者との相互理解促進のために、取引先事業者からの相談内容を集約して情報共有を行うとともに、セミナーを開催し、アプリストア運営者から変更予定の利用規約の説明などを行う機会を設けた。

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た研修を複数回開催し、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者及び相談対応者向けのFAQを作成した。

研修については、以下項目において実施した。

- ・ 相談窓口の相談対応について
- ・ 関連法律（独禁法・DPF 透明化法、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律、民法、消費者契約法、資金決済法、特商法、弁護士法等）について
- ・ 青少年保護、権利侵害情報について
- ・ 著作権、商標権について
- ・ 個人情報保護について
- ・ DPCD について（役割、過去事例、FAQ など）

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等を実施した。昨年度もヒアリングを実施した事業者、今年度新たに依頼した事業者を対象とし、それぞれに対して設問項目を設定した。

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)、デジタル広告利用事業者を対象とした DPCD 窓口との情報共有や資料確認などを行った。

・ 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/
デジタルプラットフォーム取引相談窓口 (デジタル広告利用事業者向け)
https://digi-ad.meti.go.jp/

(2) 国内／海外における関連ニュース収集

相談に対応するために、国内/海外 (アメリカ、におけるアプリプラットフォームやアプリ事業に関する情報やニュースなどを収集し、共有した。

5 相談内容の記録、分析及び報告等

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) 事例集の作成

相談対応者向け対応事例となる事例集を作成した。

(3) 相談窓口の利用者満足度についてのアンケート調査

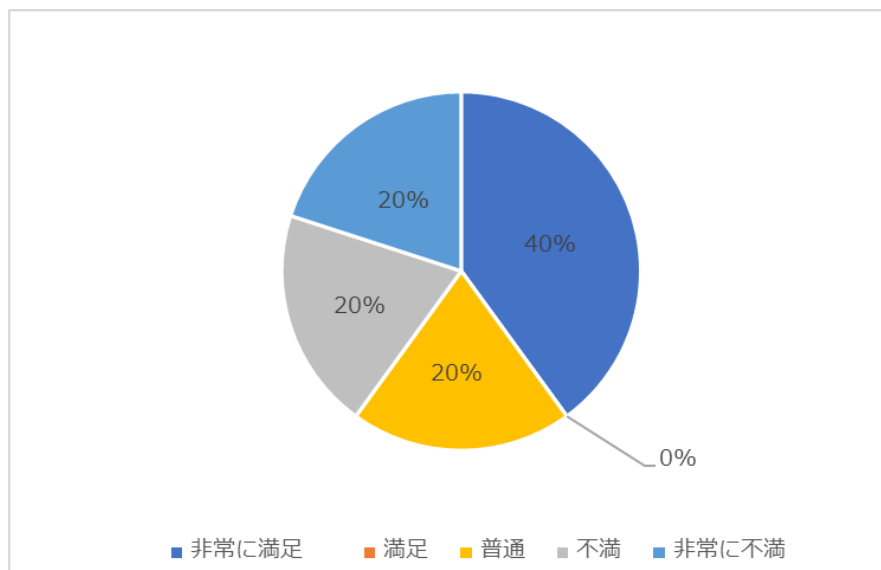
相談窓口の利用者満足度についてアンケート調査を実施した。

【集計結果】

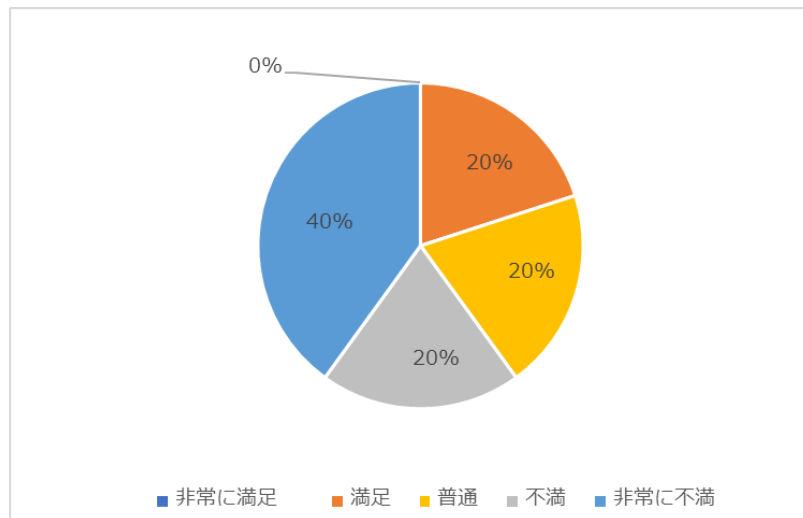
あなたは DPCD 相談窓口の利用を、お知り合いにお薦めしたいと思いますか？

平均値 8.6 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、相談内容を掲載している。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。

また、「令和3年度におけるデジタルプラットフォーム取引相談窓口の運用状況について（アプリストア利用事業者向け）」についてHP上に公表し、相談内容について情報提供を行っている。

図表9 DPCD 周知パンフレット

アプリ事業者

法人 個人 ●ご意見・ご相談窓口



こんなケースありませんか？

事業者アカウントを停止させられた

アプリの審査でリジェクトを受けた

規約が不明確でどう設計すれば良いか

このような支援を行っています

- 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
- 相談事項に関連する法令や規約等の解説
- 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取引透明化法が施行されました。
私たちが相談に乗ります。

DPCD Digital Platform Consultation Desk for app developers

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

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





デジタルプラットフォーム取引透明化法とは？

規制対象となるアプリストア：
App Store、Google Playストア
(2023年2月時点)

規制対象となるApple、Googleはアプリストア提供条件を明示し苦情処理体制を整備する等の義務を負っている

皆様から寄せられた相談がどう活用されるか？



```

graph TD
    A[皆様から寄せられた相談がどう活用されるか？] --> B[経済産業省による法執行  
(透明化法違反有無の確認、DPPFへの指導等)]
    B --> C[相談窓口寄せられたアプリ事業者様の声]
    C --> D[経済産業大臣による  
特定デジタルプラットフォームの  
透明性及び公正性についての評価]
    C --> E[有識者等が参加した  
モニタリング会合]
    D --> E
    
```

事業者に関わる主な内容

- ♥ 事業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・検索順位の決定要素となる主要な事項の開示
- ♥ 外国語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)を
宛先(担当名、メールアドレス)などを明記してご連絡ください。匿名での相談も受け付けます。

MCF
Mobile Content Forum

リサイクルマーク
このマークは、環境負荷の低い
リサイクル品です。

図表 10 DPCD 周知パンフレット

送付先		送付先住所	
経済産業省 商務情報政策局 情報経済課		100-8901	東京都千代田区霞が関 1-3-1
(公財)全国中小企業振興協会(下請かけこみ寺)		104-0033	東京都中央区新川 2-1-9 石川ビル 2 階・3 階
(公財)奈良県地域産業振興センター		630-8031	奈良市柏木町 129-1 奈良県産業振興総合センター内
那覇商工会議所		900-0015	沖縄県那覇市久茂地 1 丁目 7 番 1 号
千葉県内各商工会議所	千 葉	260-0013	千葉市中央区中央 2-5-1 千葉中央ツインビル 2 号館 1 3 階
	銚 子	288-0045	銚子市三軒町 1 9-4
	船 橋	273-8511	船橋市本町 1-10-10
	木更津	292-0838	木更津市潮浜 1-17-59
	市 川	272-8522	市川市南八幡 2-21-1
	松 戸	271-0092	松戸市松戸 1 8 7 9-1
	佐 原	287-0003	香取市佐原 1 5 2 5-1
	茂 原	297-0026	茂原市茂原 4 4 3
	野 田	278-0035	野田市中野台 1 6 8-1
	館 山	294-0047	館山市八幡 8 2 1
	八 街	289-1115	八街市八街 2 2 4
	東 金	283-0068	東金市東岩崎 1-5
	柏	277-0011	柏市東上町 7-18
	市 原	290-0081	市原市五井中央西 1-22-25
	習志野	275-0016	習志野市津田沼 4-11-14
	成 田	286-0033	成田市花崎町 7 3 6-6 2
	佐 倉	285-0811	佐倉市表町 3-3-10
	八千代	276-0033	八千代市八千代台南 1-11-6
	浦 安	279-0004	浦安市猫実 1-19-36
	君 津	299-1163	君津市壱師 1-11-10
	流 山	270-0164	流山市流山 2-312
北海道内各商工会議所	札幌商工会議所	060-8610	札幌市中央区北 1 条西 2 丁目

	小樽商工会 議所	047-8520	小樽市稲穂 2 丁目 22-1
	函館商工会 議所	040-0063	函館市若松町 7-15
	旭川商工会 議所	070-8540	旭川市常盤通 1 丁目 2500
	室蘭商工会 議所	051-0022	室蘭市海岸町 1 丁目 4-1 むろらん広域センタービル 2 階
	釧路商工会 議所	085-0847	釧路市大町 1 丁目 1-1
	帯広商工会 議所	080-8711	帯広市西 3 条南 9 丁目 23 番地 帯広経済センタービ ル 5 階
	北見商工会 議所	090-0023	北見市北 3 条東 1 丁目 2 番地
	岩見沢商工 会議所	068-0021	岩見沢市 1 条西 1 丁目 16-1
	留萌商工会 議所	077-0044	留萌市錦町 1 丁目 1-15
	網走商工会 議所	093-0013	網走市南 3 条西 3 丁目
	苫小牧商工 会議所	053-0022	苫小牧市表町 1 丁目 1-13
	根室商工会 議所	087-0016	根室市松ヶ枝町 2 丁目 7 番地
	稚内商工会 議所	097-0022	稚内市中央 2 丁目 4-8
	滝川商工会 議所	073-8511	滝川市大町 1 丁目 8-1
	深川商工会 議所	074-0001	深川市 1 条 9-19
	栗山商工会 議所	069-1511	夕張郡栗山町中央 2 丁目 1 番地
	紋別商工会 議所	094-0004	紋別市本町 4 丁目
	名寄商工会 議所	096-0001	名寄市東 1 条南 7 丁目 駅前交流プラザよろーな
	伊達商工会 議所	052-0015	伊達市旭町 24 番地
	砂川商工会 議所	073-0164	砂川市西 4 条北 4 丁目 1-2
	遠軽商工会 議所	099-0415	紋別郡遠軽町岩見通南 1 丁目

	森商工会議所	049-2325	茅部郡森町字本町 6-22
	富良野商工会議所	076-0031	富良野市本町 2-27 コンシェルジュ・フラノ 2 階
	士別商工会議所	095-0022	士別市西 2 条 5 丁目 1928-1
	美唄商工会議所	072-0025	美唄市西 2 条南 2 丁目 1-1
	江別商工会議所	067-8547	江別市 4 条 7 丁目 1 番地
	余市商工会議所	046-0003	余市郡余市町黒川町 3 丁目 114 番地
	岩内商工会議所	045-0003	岩内郡岩内町字万代 47-1
	倶知安商工会議所	044-0032	虻田郡倶知安町南 2 条西 1 丁目 14 番地
	芦別商工会議所	075-0031	芦別市南 1 条東 1 丁目 10-6
	上砂川商工会議所	073-0201	空知郡上砂川町字上砂川町 254 番地 4
	浦河商工会議所	057-0013	浦河郡浦河町大通 1 丁目 36 番地
	夕張商工会議所	068-0403	夕張市本町 4 丁目 38 番地
	美幌商工会議所	092-0004	網走郡美幌町字仲町 1 丁目 44 番地
	歌志内商工会議所	073-0403	歌志内市本町 139 番地
	赤平商工会議所	079-1134	赤平市泉町 2 丁目 2 番地
	留辺蘂商工会議所	091-0003	北見市留辺蘂町仲町 6 番地
	千歳商工会議所	066-8558	千歳市東雲町 3 丁目 2-6
	登別商工会議所	059-0012	登別市中央町 5 丁目 6 番地 1
	恵庭商工会議所	061-1444	恵庭市京町 80 番地
	石狩商工会議所	061-3216	石狩市花川北 6 条 1 丁目 5 番地
一般社団法人コンピュータエンターテイ		163-0718	東京都新宿区西新宿小田急第一生命ビル 1 8 階

ンメント協会 (CESA)			
wework 五反田		141-0022	東京都品川区東五反田 5-22-33

図表 11 令和3年度におけるデジタルプラットフォーム取引相談窓口の運用状況について
(アプリストア利用事業者向け) ※一部抜粋

1.相談窓口寄せられた情報提供件数等

(1)情報提供の総数及び情報提供の経路別の内訳

令和3年度において、本相談窓口寄せられた情報提供件数(窓口において受け付けた情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含みます。以下同じ。)は、1,407件でした。

このうち、利用者から窓口で電話やwebフォーム等を利用して寄せられた相談・情報提供が53件、相談窓口が行ったヒアリング等により収集した情報が1,354件でした。

(2)情報提供の内容別の内訳

本相談窓口寄せられた情報提供の内容別の内訳については、「取引条件の変更に関する事項」が257件(18%)、「取引の一部拒絶(出品禁止等)に関する事項」が250件(18%)、「検索順位・ランキング等に関する事項」が234件(17%)でした。

また、以下の図表において数値の記載はありませんが、各相談・情報提供に付随して寄せられた苦情及び紛争の処理体制・手続に関する情報提供が245件でした。

図表1 情報提供件数（内容別）

単位：件

分類	件数
①取引の全部拒絶(アカウント削除等)に関する事項	20
②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項	250
③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項	70
④検索順位・ランキング等に関する事項	234
⑤プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項	34
⑥商品等提供利用者によるデータの利用に関する事項	14
⑦商品等提供利用者から苦情の申出又は協議の申入れをするための方法に関する事項	96
⑧最惠国待遇に関する事項	5
⑨自己又は自己の関連会社と異なる取扱いに関する事項	18
⑩一般利用者からの返品等に関する事項	40
⑪売上金の支払留保に関する事項	3
⑫取引条件によらない取引の実施要請に関する事項	14
⑬取引条件の変更に関する事項	257
⑭提供条件等の開示（明細、訳文、参照）に関する事項	123
⑮その他の事項	229
合 計	1,407

注：情報提供件数は、各窓口において情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含む。

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からの実施結果については、透明化法と連携して、有識者が参加したモニタリング会合、2022 年 12 月 22 日に発表された経済産業大臣によるデジタルプラットフォーム事業者に対する評価、経産省による法執行に活かされている。

図表 12 相談窓口と透明化法との連携

