

令和3年度

特定デジタルプラットフォーム提供者による

定期報告書概要

Google LLC

(注) 本資料は、「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」第9条第1項の規定に基づきGoogle LLCから経済産業省に提出された定期報告書について、経済産業省との協議を経てGoogle LLCにおいて公表可能と判断した内容をまとめたものである。

令和3年度 定期報告書概要 目次

1. 事業の概要に関する事項	
(1) 事業の概要.....	P2
(2) 事業に関する数値	
① 事業の規模を示す指標に係る数値.....	【非公開】
② 国内の商品等提供利用者の数.....	【非公開】
◆③ その他事業に関する数値.....	【記載なし】
2. 苦情の処理及び紛争の解決に関する事項	
(1) 利用事業者からの苦情及び紛争の件数.....	P2
(2) 当該苦情及び紛争の主な類型.....	P3
(3) 当該苦情及び紛争の処理期間の平均期間.....	P3
(4) 当該苦情及び紛争の結果の概要.....	P4
◆(5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項.....	【記載なし】
3. 取引条件等の開示の状況に関する事項	
(1) 開示した提供条件の内容.....	P11
◆(2) 提供条件の開示の方法、行為時開示の状況等.....	【記載なし】
4. 利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する事項 (具体的な内容及び当該措置が適切かつ有効なものとする理由)	
(1) 公正性を確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項	
① 告示2. 1①に関する事項.....	P10
② 告示2. 1②に関する事項.....	P10
③ 告示2. 1③に関する事項.....	P11
(2) 苦情の処理及び紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項	
① 告示2. 2①に関する事項.....	P11
② 告示2. 2②に関する事項.....	P12
(3) 関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項	
① 告示2. 3①に関する事項.....	P13
② 告示2. 3②に関する事項.....	P13
(4) 商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項 (上記項目以外)	
① 告示2. 4①に関する事項.....	P13
② 告示2. 4②に関する事項.....	P15
◆(5) その他利用事業者との相互理解の促進を図るために講じた事項.....	【記載なし】
5. 自ら行った評価に関する事項	
(1) 苦情の処理及び紛争の解決に関する事項について自ら行った評価に関する事項.....	P15
(2) 取引条件等の開示の状況に関する事項について自ら行った評価に関する事項.....	P15
(3) 利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する事項について自ら行った評価に関する事項.....	P15
(4) 特定デジタルプラットフォームの事業の運営実態を踏まえ、透明性及び公正性の観点から特に留意して講じた措置に関する事項がある場合は、当該事項及びその評価. 【記載なし】	
◆(5) その他5. (1) から5. (3) の自己評価に関する事項.....	【記載なし】

注：◆は任意的記載事項であることを意味する。

定期報告書（概要）

2022年5月31日

経済産業大臣 殿

住所	1600 Amphitheatre PKWY Mountain View CA 94043 USA
法人名	Google LLC
法人番号	3700150072195
代表者の氏名	Sundar Pichai

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「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、2022年5月31日に提出した定期報告書の概要は以下のとおりです。

- 1 デジタルプラットフォームの名称
Google Play ストア
- 2 デジタルプラットフォーム提供者及びその代表者の氏名
**Google LLC
Sundar Pichai, Chief Executive Officer**
- 3 デジタルプラットフォーム提供者の主たる事業所の所在地
1600 Amphitheatre PKWY, Mountain View, CA 94043, USA

1. 特定デジタルプラットフォームの事業の概要に関する事項

(1) 特定デジタルプラットフォームの事業の概要

Google Play は、Google が開発したモバイルアプリ及びデジタルコンテンツのストアであり、最新のアプリ、ゲーム、映画、テレビ番組及び書籍を Android ユーザー向けにデジタル配信しています。Google は、Google Play に保護機能を組み込み、デベロッパーに高い安全基準に従うよう求めることで、消費者の安全を確保しています。

(2) 特定デジタルプラットフォームの事業に関する数値

①法第4条第1項の事業の規模を示す指標に係る数値として十分に合理的なもの

(略)

②国内の商品等提供利用者の数

(略)

◆③その他特定デジタルプラットフォームの事業に関する数値

該当なし

<数値の取得方法に係る説明>

該当なし

2. 特定デジタルプラットフォームについての苦情の処理及び紛争の解決に関する事項

(1) 商品等提供利用者からの苦情及び紛争の件数

4,637 件 (2021年4月1日～2022年3月31日)

上記の数値は、所定のヘルプセンター、電子メール窓口、デベロッパー向けサイトを含む、利用規約に記載された所定の窓口を通じて受けた苦情の総数を示しています。この数値の計算にあたり、Google は以下を行いました。

- Google Play デベロッパー販売／配布契約を締結した日本を拠点とするデベロッパーに関連する全てのアプリを特定
- 対象期間中に、これら特定のアプリに関して、上記の所定の窓口を通じて提起された全ての苦情を特定

本報告書の期間中、アプリ事業者との間で裁判や仲裁等の紛争解決機関に係属した請求事件（総称して「紛争」）はありませんでした。

(2) 苦情及び紛争の主な類型

下表には、Google が受けた苦情の種類の内訳が含まれています。

苦情の種類	定義	苦情の件数
アプリ／プラットフォーム	アプリ／プラットフォームの技術的問題（API、ユーザーインターフェース、データクエリ、アラート／通知、製品機能等）に関連する苦情	2,301 件
異議申立	ビジネスユーザーのアカウント、Google プラットフォームにアップロードしたコンテンツ、又は個々の製品若しくはサービスに係るポリシーのエンフォースメントに関する決定に対する異議申立 *この数値には、アプリが非承認となりデベロッパーが異議申立を行ったケースが含まれます。	1,988 件
ポリシー	Google のプラットフォームのポリシー又は手続に関する苦情	250 件
アカウント管理	ユーザーアカウントの管理（ユーザーのプロフィール又はリスティングの更新、アカウントアクセス、請求／決済、審査／評価を含む。）に関連する苦情	61 件
認証	ビジネスユーザーが Google のサービスを利用することを可能にする認証プロセスに関連する苦情	37 件

(3) 苦情及び紛争の処理期間の平均期間

- 24 時間未満 : 3,135 件 (68%)
- 24～48 時間 : 399 件 (9%)
- 48 時間超かつ 1 週間未満 : 637 件 (14%)
- 1 週間以上 : 366 件 (9%)

Google は、合理的な期間内に、ユーザーに苦情の処理結果を提供するよう努めています。苦情の種類は非常に多様であり、複雑さの度合いや外的要因（法律で規定された待機時間等）に応じて、より長い検討期間を要するものもあります。

かかる数値の計算にあたり、Google は以下を行いました。

- 各苦情の開始日時を取得
- 各苦情の処理が終了した日時を取得
- 各苦情の処理に要した時間（開始日時と終了日時の開き）を計算
- 適切な時間区分に分類

苦情の処理は、以下を含む様々な事情で終了する場合があります。

- 解決策提示後 48 時間が経過したとき
- 問題が解決されたことを顧客が確認したとき
- 顧客が担当者へ謝辞を述べる返信をしたとき

(4) 苦情及び紛争の結果の概要

- エンフォースメント決定の維持 : 1,136 件 (25%)
- エンフォースメント決定の取消し : 432 件 (9%)

問題の解決 : 2,959 件 (64%)

その他 : 110 件 (2%)

苦情の処理結果には、エンフォースメントの決定が維持されたこと、エンフォースメントの決定が取り消されたこと、問題が解決されたこと、及びその他が含まれます。

「エンフォースメント決定」とは、Google の利用規約又は製品に関する各種ポリシーのエンフォースメントを意味します。ビジネスユーザーは、決定に誤りがあると考えた場合、異議を申し立てることができます。Google は、ビジネスユーザーから提供を受けた追加情報（特定のコンテンツに係る使用権限の証明書等）に照らして、エンフォースメント決定を取り消すことがあります。ビジネスユーザーから提供を受けた情報が特定された違反を解決するものではない場合、エンフォースメント決定は維持されます。Google がアカウント管理、認証、技術又はその他の問題に関してビジネスユーザーにサポートを提供した場合、これは「問題の解決」として記録されます。

◆ (5) その他苦情の処理及び紛争の解決に関する事項

3. 法第5条第1項から第4項までの規定に基づく開示の状況に関する事項

(1) 利用者に開示した提供条件の内容

デベロッパーに関連する開示：

Google は下記の通り、デベロッパーに対してウェブページ上で提供条件の内容の開示を行なっております。これらのリンクは、Google Play Console ヘルプポータルで一般向けに公開されております（デベロッパー向け Console 外で閲覧可能です）。Google Play ポリシーの従前のバージョンは、[Google Play ポリシーの最新情報](#)で公開されています。

主題	英語版へのリンク	日本語版へのリンク
当該特定デジタルプラットフォームの提供を拒絶することがある場合における拒絶するかどうかを判断するための基準	Enforcement Process	施行プロセス https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9899234?hl=ja&ref_topic=9877468
	Developer Program Policies	デベロッパーポリシー https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/
	Developer Distribution Agreement (DDA) (セクション 3.4、8 及び 10)	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html (DDA) (セクション 3.4、8 及び 10)
	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) [対応する英語版なし] (決済プラットフォームのみに関連。セクション 2.3、	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) <a 490="" 506="" 949="" 964"="" data-label="Page-Footer" href="https://payments.google.com/payments/apis-</td></tr></tbody></table></div><div data-bbox="><p>4</p>

	<p>3.1、10.2、11.3 (d) 他をご参照ください。)</p>	<p>secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=sellertos&ldr=JP [対応する英語版なし] (決済プラットフォームのみに関連。セクション 2.3、3.1、10.2、11.3 (d) 他をご参照ください。)</p>
	<p>Google Payments User Policy (決済プラットフォームのみに関連。)</p>	<p>GOOGLE PAYMENTS のユーザーポリシー https://pay.google.com/intl/ja_jp/about/policy/ (決済プラットフォームのみに関連。)</p>
<p>当該特定デジタルプラットフォームの提供に併せて商品等提供利用者に対して自己の指定する商品若しくは権利を購入すること又は自己の指定する他の役務の有償の提供を受けることを要請する場合におけるその内容及び理由</p>	<p>該当なし (付帯サービス)</p>	<p>該当なし</p>
<p>当該特定デジタルプラットフォームにより提供される場において、一般利用者が検索により求める商品等に係る情報その他の商品等に係る情報に順位を付して表示する場合における、当該順位を決定するために用いられる主要な事項 (商品等提供利用者からの当該特定デジタルプラットフォーム提供者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払が、当該順位に影響を及ぼす可能性がある場合には、その旨を含む。)</p>	<p>Google Play Ranking & Discoverability Disclosures (詳細は法第 5 条 2 項アプリの検出とランキングに記載。「アプリの検出とランキング」をご参照ください。)</p>	<p>アプリの検出とランキング https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja</p>
<p>当該特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供データ (商品等提供利用者が提供する商品等の売上額の推移に係るデータその他の当該商品等提供利用者が提供する商品等に係るデータをいう。) を取得し、又は使用する場合における当該商品等提供データの内容及びその取得又は使用に関する条件</p>	<p>Data Access Disclosures</p>	<p>データへのアクセス https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja</p>
	<p>Google Payments Privacy Notice</p>	<p>Google Payments のプライバシーに関するお知らせ https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=ja</p>
	<p>Google Privacy Policy</p>	<p>Google プライバシーポリシー https://policies.google.com/privacy?hl=ja&gl=gb</p>
	<p>DDA (セクション 9)</p>	<p>Google Play デベロッパー販売 / 配布契約</p>

		https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html (セクション 9)
商品等提供利用者が当該特定デジタルプラットフォーム提供者の保有する商品等提供データを取得し、又は当該特定デジタルプラットフォーム提供者をして当該商品等提供データを他の者に提供させることの可否並びに当該商品等提供データの取得又は提供が可能な場合における当該商品等提供データの内容並びにその取得又は提供に関する方法及び条件	Developer Reports, Statistics, and Insights	レポート、統計情報、分析情報を確認する https://support.google.com/googlep/andri-developer/topic/3450942
	Data Access Disclosures	データへのアクセス https://support.google.com/googlep/andri-developer/answer/9959470?hl=ja
	Google Payments Privacy Notice	Google Payments のプライバシーに関するお知らせ https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=ja
	DDA (セクション 9.1 及び 9.3)、 Google's Privacy Policy (「Sharing your information」をご参照ください。) を併せてご参照ください。	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html セクション 9.1 及び 9.3)、 Google プライバシーポリシー https://policies.google.com/privacy?hl=ja&gl=gb (「Sharing your information」をご参照ください。) を併せてご参照ください。
特定デジタルプラットフォーム提供者に対して苦情の申出又は協議の申入れをするための方法	Developer Policy Center	デベロッパーポリシーセンター https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/
	Developer Help Center	デベロッパーヘルプセンター https://support.google.com/googlep/andri-developer/topic/3453554?hl=ja&ref_topic=2364761
	Google's Play Console Help's page on App verification & appeals	Google Play Console ヘルプページのアプリの確認および再審査請求について https://support.google.com/googlep/andri-developer/answer/2992033?hl=ja

		a
商品等提供利用者が当該特定デジタルプラットフォームを利用して提供しようとする商品等の提供価格、送料その他の商品等の提供に係る条件について、当該特定デジタルプラットフォーム以外の提供経路におけるものと同様又は有利なものを付すことを求める場合におけるその内容及び理由	該当なし	該当なし
特定デジタルプラットフォームを利用して商品等提供利用者により提供される商品等に係る決済手段その他の商品等の提供に関する条件が、デジタルプラットフォーム提供者による一般利用者に対する商品等の提供の事業において一般利用者に対して提供する商品等に関するものと異なる場合におけるその内容及び理由	Availability of Features & Services	機能とサービスの提供状況 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&ref_topic=9958765
関係会社が商品等提供利用者である場合であって、当該関係会社に対する提供条件が当該関係会社以外の商品等提供利用者に対するものと異なる場合におけるその内容及び理由	Availability of Features & Services	機能とサービスの提供状況 https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&ref_topic=9958765
	Data Access	データへのアクセス https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja
商品等提供利用者が提供した商品の返品又は商品等の代金の全部若しくは一部の返金その他の補償を当該商品等提供利用者の負担において行う場合におけるその内容及び条件	DDA (セクション 3.8)	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html (セクション 3.8)
	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) [対応する英語版なし] (セクション 6.3 他)	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=sellertos&ldr=JP [対応する英語版なし] (セクション 6.3 他)

	返金ポリシーの詳細な概要： Google Play refund policies page	Google Play での払い戻しについて https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?p=play_refund&hl=ja
商品等提供利用者に対し、当該商品等提供利用者が提供した商品等の対価として特定デジタルプラットフォーム提供者が支払うべき金額の全部又は一部の支払を留保する場合におけるその内容及び条件	DDA (セクション 8.3)	https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html (セクション 8.3)
	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) [対応する英語版なし] (セクション 6.3、6.4、6.6、10.3) (*銀行口座情報及び認証 - 6.3、税務上の理由 - 6.3、6.6、SVID - 4.4、6.3、制裁 - 6.3、10.2、アカウントの停止 - 4.3、10.2、詐欺/不正使用 - 6.3、インテグレーターによる保留 - 6.3)	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&ldt=sellertot&ldr=JP [対応する英語版なし] (セクション 6.3、6.4、6.6、10.3) (*銀行口座情報及び認証 - 6.3、税務上の理由 - 6.3、6.6、SVID - 4.4、6.3、制裁 - 6.3、10.2、アカウントの停止 - 4.3、10.2、詐欺/不正使用 - 6.3、インテグレーターによる保留 - 6.3)

一般利用者に関連する開示：

主題	英語版へのリンク	日本語版へのリンク
当該特定デジタルプラットフォームにより提供される場において、一般利用者が検索により求める商品等に係る情報その他の商品等に係る情報に順位を付して表示する場合における、当該順位を決定するために用いられる主要な事項（商品等提供利用者からの当該特定デジタルプラットフォーム提供者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払が、当該順位に影響を及ぼす可能性がある場合には、その旨を含む。）	Google Play Ranking & Discoverability Disclosures	アプリの検出とランキング https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja
当該特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等購入データ（一般利用者による商品等に係る情報の検索若しくは閲覧又は商品等の購入に係るデータをいう。）を取得し、又は使用する場における当該商品等購入データの内容及びその取得又は使用に関する条件	Privacy Policy	Google プライバシーポリシー https://policies.google.com/privacy?hl=ja&gl=gb
	Payments Privacy Notice	Google Payments のプライバシーポリシー https://payments.google.com/payments/apis-

		secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=ja
	Data Access Policy	データへのアクセス https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja

◆ (2) 法第5条第3項及び第4項の規定に基づき開示された事項その他同条第1項から第4項までの規定に基づく開示の状況に関する事項

4. 法第7条第1項の規定に基づき講じた措置に関する事項

(1) 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために講ずべき措置についての指針（令和3年経済産業省告示第16号。以下「告示」という。）2. 1に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

1 告示2. 1①に関する事項

デベロッパーに対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえてデベロッパーの利益に配慮した適切な対応を行うために整備された体制及び手続：

- デベロッパーに関する新たなポリシー又は既存のポリシーの更新が検討される都度、ポリシー担当（Policy）チームは、かかる新たなポリシー又はポリシー改定の要因に関する主要な情報を入手し、かかる新たなポリシー又はポリシー改定がユーザー及びデベロッパーのコミュニティに与える影響を明らかにします。その後、さまざまなチームにおいて新たなポリシー又はポリシー改定の範囲やそれがユーザー又はデベロッパーに与える影響を分析した上で、変更が実施されます。
- デベロッパーに関する新たなポリシーが導入される場合、又は既存のポリシーが新たな要件を課す形で更新される場合、変更内容は公表され、全てのデベロッパーは、これを遵守するまでに少なくとも30日を与えられます。
- エンフォースメントが開始されると、デベロッパーは、エンフォースメント決定に異議を申し立てる機会を与えられます。Googleは、ポリシーの適用開始後にデベロッパーからの新たなフィードバックを考慮に入れることもしばしばあり、その結果として、要件を追加又は緩和するためにポリシーを再検討する場合があります。
- ポリシーを変更する前に影響分析が行われるという点で、これらの措置はデベロッパーとの相互理解の促進を図る上で適切かつ効果的です。プロセス全体を通じてデベロッパーは常に考慮され、デベロッパーには遵守を求められるまでに30日の猶予が与えられます。デベロッパーからのフィードバックは、ポリシーの修正・更新の可能性を判断するために収集・評価されます。このフィードバックサイクルは、継続的な相互理解の確保に役立ち、効果的であることが示されています。

2 告示2. 1②に関する事項

デベロッパーに関して個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされるために構築された適切な仕組み：

1. Googleは、明確な外部ポリシーを維持し、[デベロッパーポリシーセンター](#)において一般公開しています。これにより、デベロッパーは、Google Playストアで承認され、アプリをアクティブな状態に保つためのGoogleのデベロッパーの行動に関する規範を事前に知ることができます。
2. ポリシー違反が発生した場合については、デベロッパーポリシーセンターの[エンフォースメントプロセス](#)において、デベロッパーに対してポリシーを適用するためにGoogle Playが講じるさまざまな段階的措置（否認、削除、停止等）の説明を通じて、Google Playが講じる措置をさらに詳しく解説しています。
3. [ポリシー違反管理](#)ページを通じて、Google Playは、デベロッパーが自らに対するエンフォースメント決定を把握する方法、かかるエンフォースメントに対応する方法、アカウントに関する特定の措置（否認、削除、停止、アカウント停止）が発生し

た場合に予想されること、及びデベロッパーのアカウントに関して Google Play が行った特定の決定に関する異議申立の方法について詳しく説明しています。

4. Google Play では、エンフォースメント決定に対する積極的な[異議申立のための仕組み](#)も設けています。

3 告示 2. 1③に関する事項

特定デジタルプラットフォームの公正性の自主的な向上のために構築された仕組み（内部行動規範等）

- Google は、Google の[各種デベロッパーポリシー](#)の公平かつ一貫した適用を確保するために Google の業務部門（Operations）担当者が使用する、強固な内部エンフォースメントガイドラインを維持しています。
- 加えて、定期的に、ポリシーに関するウェビナーを日本語で開催し、Google Play のポリシーや製品に関して予定されている変更とその遵守期限についてデベロッパーに周知することにより、関連するポリシーの違反を減らし、Google Play のポリシーについて透明性のある対話を通じてデベロッパーの信頼を得るよう努めています。

(2) 告示 2. 2 に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

1 告示 2. 2①に関する事項

1. エンフォースメント措置に関する苦情窓口

- Google Play においてデベロッパーのアプリ又はアカウントにおけるポリシー違反が確認された場合、Google は適切な措置を講じ、これは電子メールでデベロッパーに直接通知されます。この電子メールでは、デベロッパーに対して、電子メールに記載された指示に従って、又は Google の一般向け[異議申立サポートフォーム](#)経由で、エンフォースメント決定について異議を申し立てることができる旨を知らせています。
- Google Play の異議申立担当（Appeals）チームは、異議申立に関する検討及び決定を行うにあたり、定期的な研修、異議申立担当者のための文書化されたワークフローガイドライン、及び主題に関する専門知識に基づいて、一貫性のある公平な判断を行います。特に複雑な問題は、必要に応じて上級審査担当者に上申されます。

2. 技術的な問題に関する苦情窓口

- デベロッパーは、アプリ公開やデベロッパーアカウント管理において問題に直面した場合、一般向けの[サポートフォーム](#)を通じて問題を報告することができます。この苦情窓口は、デベロッパーに迅速な技術的解決策を提供することを目的としています。
- この窓口をサポートするチームは、定期的な研修を受け、社内のヘルプセンターページを活用して、公平かつ一貫性のあるトラブルシューティング及び問題の処理を支援しています。特に複雑な問題は、必要に応じて上級審査担当者に上申されます。

3. 決済に関する苦情窓口

- デベロッパーは、Google の決済手続に関連する苦情（源泉徴収、決済サービス又は商品に関する問題等）がある場合、こちらの[フォーム](#)を通じて苦情を申し出ることができます。

- 審査担当者は、社内の研修及びワークフローガイドラインに従って、苦情を検討します。関連チームが、かかる対応の対象を追跡しており、長期的にそれらを改善するための手続を設けています。
4. 法的苦情に関する窓口
- 商標関連業務
 - デベロッパーは、別のデベロッパーに対する商標関連の苦情がある場合、一般向けの [Google Play 商標権侵害申し立てフォーム](#)を通じて苦情を申し出ることができます。
 - 苦情は検討され、必要に応じて対処されます。これには、対処によって影響を受けるデベロッパーに電子メールで通知することが含まれます。また、デベロッパーは、一般向けの [Google Play 商標関連異議申立 Web フォーム](#)（英文のみ）という Web フォーム経由で、かかる苦情に対する異議申立手続を利用することもできます。
 - 法的削除
 - デベロッパーのアプリ又はアカウントによる関連法令の違反（現地法、著作権の侵害等）が **Google Play** に報告された場合、かかる苦情は検討され、必要に応じて対処されます。これには、対処によって影響を受けるデベロッパーに電子メールで通知することが含まれます。**Google** は、デベロッパーに対し、一般向けの[法的な理由でコンテンツが削除された場合の再審査請求フォーム](#)及び [DCMA（デジタルミレニアム著作権法）異議申し立て通知フォーム](#)（著作権侵害の疑いに関連する削除要請の場合）経由で、かかる決定について異議を申し出る機会を提供しています。

2 告示 2. 2②に関する事項

Google は、公正かつ一貫した判断を確保するために一連の苦情窓口を維持しているほか、多くの場合、ポリシーをエンフォースメントする上で **Google** が行った決定についてデベロッパーが異議を申し立てることもできるようにしています。**Google** は、**Google Play** の運営を改善するために、デベロッパーからの苦情を考慮しています。以下に、いくつかの例を示します。

Google Play のポリシー担当チームは、日本の報道機関から、各記事にその著者を記載するのは日本では一般的ではないが、現在のポリシーでは各ニュース記事に著者を記載する必要があるとのフィードバックを受けました。このポリシーの要件は、日本の一部のニュースアプリがブロックされる原因となっていました。**Google** はこのフィードバックを取り入れ、報道機関自身が発行元である限り、各記事の著者の記載を必要としないようポリシーを更新しています（2022年4月に対外的に発表されました。）。

また、**Google Play** のポリシー担当チームは、現金を伴うギャンブル、ゲーム、コンテストに関する **Google Play** のポリシーについて、日本のオンラインクレーンゲームのデベロッパーからフィードバックを受けました。**Google Play** は、デベロッパーと協力し、このような規制されておらずユーザーを搾取する可能性があるアプリ体験からユーザーを保護することがポリシーの目標であることを明確に説明しました。これを受けて、デベロッパーは、日本オンラインクレーンゲーム事業者協会（JOCA）を設立し、**Google Play** と協力して、デベロッパー向けの認証制度を開発し、一定のユーザー安全基準を策定すると共にその基準を効果的に実施するための監視体制を導入することになりました。**Google Play** は、この協働的なポリシーの枠組みの有効性を検証するため、JOCA の認証を取得したデベロッパーによ

るオンラインクレーンゲームアプリの配信を可能にするパイロットプログラムを発表しています。

(3) 告示 2. 3 に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

1 告示 2. 3①に関する事項

1. デベロッパー／業界団体／政府関係者とのコミュニケーションを担当する国内管理人として、Google の日本法人であるグーグル合同会社を指名しました。
2. Web フォームを通じてデベロッパーとのコミュニケーションを行うチームのほか、主にマネージドデベロッパーとのコミュニケーションをビジネスコミュニケーションを通じて行うチームを有しています。

2 告示 2. 3②に関する事項

Google は、ポリシーの方向性を実現する上で効果的なコミュニケーションを推進・促進する複数の窓口を有しています。デベロッパー、業界団体及び政府関係者はそれぞれ、必要に応じて、適切なグループに対して懸念の提起や申立を行うことができるようになっていきます。

グーグル合同会社は、主に政府関係者とのコミュニケーションを行うチームを有しています。各チームは、必要に応じて Google の他の適切な人員／部門に情報共有／上申を行います。

(4) 告示 2.4 に示された方向性を実現するために講じた措置の具体的な内容及び当該措置が当該方向性を実現する上で適切かつ有効なものとする理由

1 告示 2.4①に関する事項

1. Google は、デベロッパーが Google のサービス、製品、ポリシー又は手続に関するフィードバックを行うためのフィードバック窓口を多数設けており、それぞれの窓口は、Google Play 内さらには Google 全体内のさまざまな社内チームによって管理されています。かかる窓口には、以下が含まれます。
 - a. 日本のさまざまなデベロッパーとの直接的なコミュニケーション
 - 日本パートナーシップ担当チームは、約 100 の日本のデベロッパー（2021 年 12 月現在）と定期的にコミュニケーションを取り、Google Play のポリシーや製品に関するフィードバックの収集及び調整を行っています。
 - 日本パートナーシップ担当チームは、Google Play の製品、ポリシー及び運用に関する日本のデベロッパーからのフィードバックをまとめ、統合したフィードバックを Google Play の製品及びポリシーの担当者を含む社内の関連ステークホルダーと共有しました。
 - b. 業界団体を通じたフィードバックの収集
 - Google Play は、経済産業省が[デジタルプラットフォーム取引相談窓口](#)（DPCD）の運営を委託しているモバイルデベロッパーの業界団体であるモバイルコンテンツフォーラムとの間で、新たなコミュニケーションのチャンネルを整備しました。
 - また、業界団体であるモバイルコンテンツフォーラム（MCF）及び DPCD を通じたデベロッパーからの全ての関連フィードバックを確実

に把握するために、MCF と定期的な会合を持つことで合意しました。Google のチームがこのライブディスカッションをリードし、MCF との最初の会合は 2021 年 9 月 29 日に行われました。

c. ポリシーに関するウェビナー

- 定期的に、ポリシーに関するウェビナーを日本語で開催し、Google Play のポリシーに関して予定されている変更とその遵守期限についてデベロッパーに周知することにより、関連するポリシーの違反を減らし、Google Play ポリシーについて透明性のある対話を通じてデベロッパーの信頼を得るよう努めています。
- 各セッションにつき、Google の担当チームは、セミナーに先立って送付したフォーム経由で事前にフィードバック及び質問を収集し、可能な範囲でいただいたものについては質疑応答セッション内で回答しています。
- [Google Play PolicyBytes YouTube チャンネル](#)上で、新たなポリシーの更新について説明する動画を日本語で 3 つ公開しました。また、これらの新たなポリシーの更新について説明するオンラインのポリシーに関するウェビナーを日本語で開催し、日本のデベロッパーからポリシーについて寄せられた質問に回答する質疑応答セッションも行いました（2021 年 2 月の透明化法の施行以来、3 回開催）。

d. デベロッパー満足度調査

- 四半期ごとに、Google Play Console 等を通じて調査目的でコンタクトを受けることに同意した全世界（日本を含む。）のデベロッパーを対象に、デベロッパー意識調査を実施しています。
- 結果は中央サイトに集約され、審査及び検討のために、デベロッパーにサービスを提供する又は関与する機能横断的なチームと共有されます。

e. デベロッパーユーザー体験調査

- 2021 年第 4 四半期には、Android Platform、Android Studio、Languages、Compose 及びその他いくつかの主題についてデベロッパーへの調査を実施しました。この調査は、デベロッパー向けのより優れたツールを構築するために、開発実務に反映されます。データは収集・要約され、プラットフォーム及びツールの満足度に関する主要なビジネス指標を作成するために用いられています。

f. Google Play 配信満足度調査

- Google Play は、デベロッパーを対象に、全体的な配信及び審査に関する満足度を測定する新たな満足度調査の仕組みの構築に取り組んでいます。この調査の結果は、さまざまな社内チームの優先順位及び目標の設定に反映されます。

g. コミュニケーション改善プログラム

- エンフォースメントに関する電子メールでの調査により収集されたデベロッパーからの直接的なフィードバックに基づいて、標準的な様式によるデベロッパーとのコミュニケーションについて一貫した改善を行うために、コミュニケーション改善プログラムを整備しました。

h. フィードバック用サポートフォーム

- デベロッパーは、アプリ配信やデベロッパーアカウント管理において問題が発生した場合、一般向けの[サポートフォーム](#)経由で報告することができます。Google は、迅速な技術的解決策を提供し、かつ／又はさらなる評価のために適切なチームに問題を割り振ることで、この苦情窓口を支援しています。

2 告示 2.4②に関する事項

デベロッパーは、さまざまなフィードバック窓口を通じて、複数の方法で Google のサービス、製品、ポリシー及び手続に関するフィードバックを提供することができます。かかる窓口はそれぞれ、Google Play 内、さらにはより広く Google 全体のさまざまな社内チームによって管理されています。Google はまた、さまざまなデベロッパー満足度調査を通じて、デベロッパーに積極的に働きかけています。デベロッパーに情報を提供し、標準的な様式によるデベロッパーとのコミュニケーションを着実に改善するため、Google は、四半期ごとのポリシーウェビナー及び四半期ごとの顧客関係改善プログラムを通じて、定期的な取組みを継続しています。

◆(5) その他法第7条第1項の規定に基づき講じた措置に関する事項

5. 法第9条第1項第2号から第4号までに掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

(1) 法第9条第1項第2号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

1. 第4(2)項で参照されるとおり、Google Play は、デベロッパーに問題や懸念を提起するための複数の手段を提供することを目指しています。デベロッパーは、Google Play ポリシーセンターに記載された[各種サポート窓口](#)を利用して、Google Play に苦情を申し出ることができます。これらの仕組みを通じて、Google は、デベロッパーからの苦情を効率的かつ公正に取り扱い、それらの苦情を特定デジタルプラットフォームの運営の改善のために考慮していると考えています。

(2) 法第9条第1項第3号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

第4(1)項(1、2、3)に参照されるとおり、Google は、デベロッパー及びユーザーに対して提供している一般的な開示手段を通じて、日本の透明化法に基づき透明性が求められる全ての点に対処するよう努力してきました。Google は、開示基準の遵守を確保するため、報告期間中に経済産業省と協議してきました。また、これらの開示は、明確かつ平易な文章で作成されており、プラットフォームの使用前及び使用中にユーザーが容易にアクセスできることを確保するために、最近見直され、改訂されました。さらに、本報告書第3(1)項に記載の各ポリシーは、前述のとおり日本語に翻訳されています。

また、利用規約の変更については、少なくとも 30 日前までにデベロッパーに日本語で通知しています。

したがって、Google は、現在行っている開示により、Google Play がどのように機能しているかについてデベロッパーが明確に理解することを可能にするとともに、デベロッパーとの相互理解を促進しているものと考えています。

(3) 法第9条第1項第4号に掲げる事項について自ら行った評価に関する事項

デベロッパーが Google Play に対して意見を持つ理由は、Google がポリシーや手続を適用する方法から、製品やサービスが機能する方法に至るまで、さまざまです。そうした幅広いフィードバックを得るためには、Google Play 及び Google の機能横断的な多くのチームが、フィードバックを個別に収集し、追跡し、取り入れて、デベロッパーのため

の全体的かつエンドツーエンドのサポート体制を確保する必要があります。全般的なフィードバックを収集し、それをさらなる評価のために各チームに割り振るチームもあれば、独自の募集の仕組み（調査等）を通じて直接フィードバックを募集し、それを自身の目標や優先順位設定プロセスに直接反映させるチームもあります。

- a. 経済産業省及び MCF との共同での取組みの一環として、Google は 2021 年 5 月 31 日、経済産業省及び MCF と「[透明化法及び関連施策に関する経産省、MCF、Google 合同説明会](#)」を共催し、Google Play プラットフォームに関する最新情報やデベロッパー向けに提供しているコンタクトフォームの活用方法等を紹介しました。
- b. Google Play 日本パートナーシップ担当チームは、MCF との間で新たに整備されたフィードバックの受け皿及び内部のフィードバック手続の結果として、Google の製品、ポリシー及びビジネス慣行に関連するものを含む多数の主題について、より幅広いデベロッパーからフィードバックを収集することができるように能力を拡大し、フィードバックを Google Play 内で関連ステークホルダーと直接共有しました。
 - 一例として、Google Play 日本パートナーシップ担当は、デベロッパーから Google Play Console でサポートされているストック・キーピング・ユニット (SKU) の数を増やすべきとのフィードバックを受けました。Google Play 日本パートナーシップ担当は、このフィードバックをコンソール製品チームと直接共有し、当該チームは、解決策を積極的に検討しています。
 - デベロッパーからの別のコメントには、[デベロッパーの収益の最初の 100 万ドルに 15% のデベロッパーサービス料金を適用する Play の新しい手続きは難解であるとのフィードバックが含まれていました](#)。このフィードバックは、新たなプログラムの担当チームと直接共有され、当該チームは、コンテンツを理解しやすいものにするため、Google Play ヘルプセンターの更新を行いました。

Google は、上記の理由から、Google の現在のポリシー立案プロセスが、デベロッパーを公平に扱うことを十分に可能にするものであると考えます。以下に、いくつかの例を示します。

- Google Play のポリシー担当チームは、日本の報道機関から、各記事にその著者を記載するのは日本では一般的ではないが、現在のポリシーでは各ニュース記事に著者を記載する必要があるとしてのフィードバックを受けました。このポリシーの要件は、日本の一部のニュースアプリがブロックされる原因となっていました。Google はこのフィードバックを取り入れ、報道機関自身が発行元である限り、各記事の著者の記載を必要としないようポリシーを更新しています（2022 年 4 月に対外的に発表）。
- Google は、日本の業界団体が認定したオンラインクレーンゲームアプリを日本国内で配信できるようにするための試験的なポリシープログラムを策定しました。
 - Google は、日本のデベロッパーと協力し、日本におけるオンラインクレーンゲームの特有の需要と課題の理解に努めています。これは、ある種のオンラインゲームが抱える潜在的なリスクに関して、ユーザーの保護を重視する Google の理念との関係から困難な問題となっていました。透明化法の施行後、Google は大幅な進歩を遂げています。

- 原則として、**Google Play** は、リアルマネーゲームの配信を禁止しています。オンラインクレーンゲームは **Google** のポリシーで禁止されるというのが **Google** の解釈でしたが、日本のオンラインクレーンゲームの開発者はこれに異議を唱え、オンラインクレーンゲームに対するポリシーの適用を再検討するよう **Google** に求めました。
- 業界団体からこのようなフィードバックを受け、グーグル合同会社は、この事態の解決のために積極的に日本のステークホルダーと **Google LLC** の間の橋渡し役を担ってきました。すなわち、グーグル合同会社は、業界団体や日本政府と密接にコミュニケーションを取ることで日本のビジネス慣習や市場慣習に関するより深い見識を得てそれらの知見を **Google LLC** に共有するとともに、消費者保護に関する潜在的な懸念事項に対する **Google** の見解を日本政府や業界団体に伝えてきました。
- こういった相互理解を促進するための **Google** とステークホルダーの共同の取り組みを通じて、**Google** は、オンラインクレーンゲーム業界からの多大なサポートを受け、新しいポリシーの枠組みの下でオンラインクレーンゲームの配信を認める日本でのパイロットプログラムの準備を進めています。このパイロットプログラムは、**Google** が開発者向けのオンラインクレーンゲームのポリシーを検討しつつユーザー保護を強化するための重要なステップになります。このパイロットプログラムの詳細は、2022年4月上旬に発表されました。
- このプロセスは、**Google** が透明化法の精神を尊重し、**Google** が日本の業界団体と密接にコミュニケーションを取りつつ、透明性のある方法で公正かつ合理的なポリシーの枠組みを提供するために尽力している良い例であると考えます。**Google** は、ユーザーにより良いサービスを提供するための業界団体の理解と貢献に大いに感謝し、敬意を表します。

(4) 特定デジタルプラットフォームの事業の運営実態を踏まえ、透明性及び公正性の観点から特に留意して講じた措置に関する事項がある場合は、当該事項及びその評価

- ◆ **(5) その他法第9条第1項第2号から第4号までに掲げる事項について自ら行った評価に関する事項**

以上