

令和4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4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..... P2
- (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..... P4
- ◆(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. 1. 1①に関する事項..... P9
  - ② 告示2. 1. 1②に関する事項..... P10
  - ③ 告示2. 1. 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. 2. 1①に関する事項..... P13
  - ② 告示2. 2. 1②に関する事項..... P15
- (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..... P16
  - ② 告示2. 3②に関する事項..... P16
- (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. 4. 1①に関する事項..... P16
  - ② 告示2. 4. 1②に関する事項..... P20
- ◆(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..... P21
- (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..... P21
- (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..... P22
- (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..... P22
- ◆(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）

2023（令和5）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、2023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

(注)本書は2023年5月31日付け定期報告書から対外秘情報を削除したものです。

## 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

**6,206 件** (2022 年4月1日～2023 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	3,187 件
異議申立	利用事業者のアカウント、Google の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施行の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。	2,751 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掲載情報の更新、アカウントへのアクセス、請求／決済、審査／レーティング等）に関連する苦情	129 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	71 件
認証	利用事業者が 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	68 件

### (3) 苦情及び紛争の処理期間の平均期間

- 24 時間未満 : 3,561 件 (58%)
- 24～48 時間 : 788 件 (13%)
- 48 時間超かつ 1 週間未満 : 1,168 件 (19%)
- 1 週間以上 : 644 件 (10%)

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。

この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

- 施行決定の維持 : 1,188 件 (19%)
- 施行決定の取消し : 600 件 (10%)
- 問題の解決 : 4,286 件 (69%)
- その他 : 132 件 (2%)

苦情の処理結果には、施行決定が維持されたこと、施行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。

「施行決定」とは、Google の利用規約又は製品に関する各種ポリシーの施行を意味します。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、施行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、施行決定は維持されます。Google が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) 利用者へ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 Play 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（Google Developer 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	<a href="#">Enforcement Process</a>	施行プロセス <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9899234?hl=ja&amp;ref_topic=9877468">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9899234?hl=ja&amp;ref_topic=9877468</a>
	<a href="#">Developer Program Policies</a>	デベロッパープログラムポリシー <a href="https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/">https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/</a>
	<a href="#">Developer Distribution Agreement (DDA)</a> (セクション 3、4、8 及び 10)	デベロッパー販売 / 配布契約 (DDA) <a href="https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html">https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html</a> (セクション 3、4、8 及び 10)
	<a href="#">Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本)</a> [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、11.2 (d) 他をご参照ください。)	<a href="#">Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本)</a> <a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP">https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP</a> (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、1

		1.2 (d) 他をご参照ください。)
	<a href="#">Google Payments User Policy</a> (決済プラットフォームのみに関連)	GOOGLE PAYMENTS のユーザー ポリシー (決済プラットフォームのみに関連) <a href="https://pay.google.com/intl/ja_jp/about/policy/">https://pay.google.com/intl/ja_jp/about/policy/</a>
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	該当なし (付帯サービス)	該当なし (付帯サービス)
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。)	<a href="#">Google Play Ranking &amp; Discoverability Disclosures</a> (詳細は法第5条2項アプリの検出とランキングに記載。添付書類「アプリの検出とランキング」の1頁目をご参照ください。)	アプリの検出とランキング <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja</a> (詳細は法第5条2項アプリの検出とランキングに記載。添付書類「アプリの検出とランキング」の1頁目をご参照ください。)
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	<a href="#">Data Access Disclosures</a>	データへのアクセス <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja</a>
	<a href="#">Google Payments Privacy Notice</a>	Google Payments のプライバシーに関するお知らせ <a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja">https://payments.google.com/payments/apis-secure/u/0/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja</a>
	<a href="#">Google Privacy Policy</a>	プライバシー ポリシー <a href="https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb">https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb</a>
	<a href="#">Developer Distribution Agreement</a> (セクション9)	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 <a href="https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html">https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html</a> (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	<a href="#">Developer Reports, Statistics, and Insights</a>	レポート、統計情報、分析情報を確認する <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/345094">https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/345094</a>

<p>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</p>		<a href="#">2?hl=ja</a>
	<a href="#">Data Access Disclosures</a>	<p>データへのアクセス</p> <p><a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja</a></p>
	<a href="#">Google Payments Privacy Notice</a>	<p>Google Payments のプライバシーに関するお知らせ</p> <p><a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/get-legal-document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja">https://payments.google.com/payments/apis-secure/get-legal-document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja</a></p>
	<p><a href="#">DDA</a>（セクション 9.1 及び 9.3）、<a href="#">Google’s Privacy Policy</a>（「Sharing your information」をご参照ください）を併せてご参照ください。</p>	<p>DDA（セクション 9.1 及び 9.3）<a href="https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html">https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html</a></p> <p>プライバシー ポリシー（「ご自分の情報の共有」をご参照ください）を併せてご参照ください。</p> <p><a href="https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb">https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb</a></p>
<p>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</p>	<a href="#">Developer Policy Center</a>	<p>デベロッパー ポリシーセンター</p> <p><a href="https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/">https://play.google.com/intl/ja/about/developer-content-policy/</a></p>
	<a href="#">Developer Help Center</a>	<p>ヘルプセンター<a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/3453554?hl=ja&amp;ref_topic=2364761">https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/3453554?hl=ja&amp;ref_topic=2364761</a></p>
	<a href="#">Google’s Play Console Help’s page on App verification &amp; appeals</a>	<p>アプリの確認、再審査請求に関する Play Console ヘルプ <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/2992033?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/2992033?hl=ja</a></p>
<p>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</p>	該当なし	該当なし
<p>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</p>	<a href="#">Availability of Features &amp; Services</a>	<p>機能とサービスの提供状況</p> <p><a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&amp;ref_topic=9958765">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&amp;ref_topic=9958765</a></p>

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		
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	<a href="#">Availability of Features &amp; Services</a>	機能とサービスの提供状況 <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&amp;ref_topic=9958765">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959788?hl=ja&amp;ref_topic=9958765</a>
	<a href="#">Data Access</a>	データへのアクセス <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja</a>
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	<a href="#">DDA</a> (セクション 3.8)	<a href="#">DDA</a> (セクション 3.8) <a href="https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html">https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html</a>
	<a href="#">Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本)</a> [対応する英語版なし] (セクション 6.3 他)	<a href="#">Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本)</a> <a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP">https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP</a> (セクション 6.3 他)
	返金ポリシーの詳細な概要： <a href="#">Google Play refund policies page</a>	返金ポリシーの詳細な概要： Google Play での払い戻しについて <a href="https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?p=play_refund&amp;hl=ja">https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?p=play_refund&amp;hl=ja</a>
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	<a href="#">Developer Distribution Agreement</a> (セクション 8.3)	Google Play デベロッパー販売 / 配布契約 (DDA) <a href="https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html">https://play.google.com/intl/ALL_jp/about/developer-distribution-agreement.html</a> (セクション 8.3)
	<a href="#">Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本)</a> [対応する英語版なし] (セクション 4.4、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、10.3、アカウントの停止—4.4、10.3、詐欺／不正使用—6.3、インテグレーターによる保留—6.3)	Google Payments 利用規約 - 販売者 (日本) <a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP">https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=sellertos&amp;ldr=JP</a> (セクション 4.4、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、10.3、アカウントの停止—4.4、10.3、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。）	<a href="#">Google Play Ranking &amp; Discoverability Disclosures</a>	アプリの検出とランキング <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9958766?hl=ja</a>
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、又は使用する場合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	<a href="#">Privacy Policy</a>	プライバシー ポリシー <a href="https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb">https://policies.google.com/privacy?hl=ja&amp;gl=gb</a>
	<a href="#">Payments Privacy Notice</a>	Google Payments のプライバシーに関するお知らせ <a href="https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja">https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&amp;ldt=privacynotice&amp;ldl=ja</a>
	<a href="#">Data Access Policy</a>	データへのアクセス <a href="https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja">https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/9959470?hl=ja</a>

◆（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. 1. 1①及び2. 1. 2①に関する事項

措置の具体的な内容：

Google Play は、ポリシーの策定、公開、更新の際に、デベロッパーが公正な扱いを受けられるよう、複数のシステムと手順を設けています。

- 新たなデベロッパー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、全てのデベロッパーは、変更内容の公表から遵守期限までに最低30日の猶予期間を与えられます<sup>1</sup>。この事前通知により、デベロッパーがこれらのアップデートに対応するための十分な時間を確保することができます。
- 新たなポリシーが作成・更新される際は、デベロッパーの利益が考慮されます。新たなデベロッパーポリシー又は既存のポリシーの更新が検討される都度、ポリシー担当チームは、新規ポリシー又はポリシー改定の主要な要因を把握し、かかる新規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。特に、この影響分析には、日本のデベロッパーからのフィードバックを取りまとめることに関して、ポリシー担当チームへの具体的な指示が含まれています。
- ポリシーの適用開始後も、デベロッパーからのフィードバックは随時考慮されます。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。

二年間にわたる Google と日本のデベロッパー業界団体との間の緊密な協議を経て、2022年、Google Play はオンラインのクレーンゲーム アプリを日本で配信することを認めるパイロットプログラムをローンチしました。これは、複数のデベロッパーによって提案されたユーザー保護のための措置の実効性を評価するためのものでした。このパイロットプログラムは2022年4月に公表され、2022年7月から Google と日本の業界団体である日本オンラインクレーンゲーム事業者協会（JOCA）とによって協働的に運営されています。パイロットプログラムの経過と、利害関係者からのフィードバックを検討した後、Google は新たなポリシー要件と手続を設け、2023年7月にこれを発効させてデベロッパーがオンラインクレーンゲームを全世界的に配信できるようにする予定です。当該ポリシー要件は、パイロットプログラムから得られた Google の知見をもとに設計されました。

<sup>1</sup> ポリシー変更が、法令により即時に発効させなければならないものとされている場合、公表された変更は即時に発効し、デベロッパーにはその旨が通知されます。

パイロットプログラムの実施にあたっての Google Play とデベロッパーおよび日本の業界団体の効果的な協働によって、Google はこのポリシーを日本だけにとどまらず、世界的に適用されるものに発展させることができました。

このプロセス全体を通して、グーグルの日本の担当者は相互理解を深め、アイデアを共有し、目標に向けて足並みをそろえるために定例会議や随時の連絡を通して JOCA 並びに経済産業省・消費者庁と密に連絡を取り合いました。これは Google Play とオンラインクレーンゲーム業界にとって大きな前進となりました。Google は、この展開が、デベロッパーとユーザーの双方にとってポジティブな体験を提供すると考えています。すなわち、デベロッパーにとってはさらに広いオーディエンスにリーチできることとなり、ユーザーにとっても、オンラインクレーンゲームの選択肢が広がることとなりました。Google はオンラインクレーンゲームのパイロットプログラムを促進した日本のデベロッパーおよび政府からの協力とフィードバックに感謝し、今後もユーザーに素晴らしい体験を届け続けたいと考えています。

*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：*

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有効です。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. 1. 1 ②及び 2. 1. 2 ②に関する事項

*措置の具体的な内容：*

Google Play は、デベロッパーに関して個々の行為を行うに当たって、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、一連の堅牢な内部施行ガイドラインを維持しています。

- 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[施行プロセス](#)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。
- [ポリシー違反の管理](#)ページを通じて、Google Play は、デベロッパーが自らに対する施行決定を把握する方法、かかる施行に対応する方法、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。
- Google Play では、施行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。

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：

上記の措置が、デベロッパーに関して個々の行為を行うに当たって、公平かつ一貫した判断を行うための適切かつ有効な仕組みである理由は以下の通りです。

- デベロッパーが Google のデベロッパーポリシーを理解し、遵守するための明確で一貫したプロセスを提供します。
- 訓練され、経験豊富な審査担当者によって、一連の内部ガイドラインに基づき施行決定がなされることを確保します。
- デベロッパーが不当な扱いを受けていると判断した場合、施行決定に対して異議を申し立てることを可能にします。

これらの措置は、Google Play のデベロッパーポリシーがすべてのデベロッパーに公平かつ一貫して適用され、デベロッパーがこれらのポリシーに違反した場合の結果を明確に理解できるようにするものです。

### 3 告示 2. 1. 1 ③及び 2. 1. 2 ③に関する事項

デベロッパーポリシーセンター：

- Google Play 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、アプリが Google Play ストアで承認され、アクティブな状態であり続けるために期待される行動規範を予め知ることができます。そして、Google Play は、デベロッパーが新たなポリシーの施行を確認し、理解しやすくなるよう、追加の対応をいたしました。
- 2023 年 4 月、Google Play は ポリシーの期限ページ（英語版はこちら）をリリースしました。これは、従前の「更新（Updates）」ページを改良したものです。改訂されたページは、ポリシー期限をより迅速に確認できるようにし、デベロッパーに明確な次のステップを与え、ポリシー変更をよりよく理解できるようにするためのリソースを提供するなど、ポリシーセンターでのデベロッパーの体験を向上させます。この取り組みは、新しいポリシーの更新が発表された後、デベロッパーがその遵守期限を把握することに手間取っているというデベロッパーのフィードバックに対応して行われました。ポリシーセンターの改善により、デベロッパーは予定されている変更についてより簡単に情報を得ることができるようになりました。
- さらに、Google Play は、変更の概要のみを提供していた運用から、発表時に完全なポリシープレビューを提供する運用に変更しました。この変更により、デベロッパーはポリシー変更の詳細を事前に読むことができるため、透明性が向上します。この完全なプレビューには、ポリシーの期限、変更の概要、現行ポリシーへのリンクなど、デベロッパーにとって重要な情報を提供する通知バナーも含まれています。
- この ポリシーページ には、12 か月分のポリシー変更の概要が含まれています。これにより、更新されたそれぞれのポリシーの変更履歴の透明性が向上します。この新しいリソースは、Google Play がバンドルを発表する際に完全に更新されたポリシーを表示する場所でもあり、デベロッパーには、新しいポリシーのプレビューと現在のポリシーを切り替えることができる通知バナーが表示されるようにな

ります。この強化されたポリシーセンターは、デベロッパーの理解を深める上で適切かつ有効であり、ポリシーの遵守を向上させることにつながります。デベロッパーからのフィードバックを考慮して、Google Play は新しい「ポリシーの期限ページ」について、従前の体験と比較したデベロッパーの意見を得るための調査も実施しています。

- 新しい「ポリシーの期限」ページは、Google Play がデベロッパーのニーズに応え、公平性を向上させるメカニズムを導入した一例です。この変更により、デベロッパーの理解とポリシーの遵守が向上し、デベロッパーのナビゲーション体験が簡便なものとなります。

ポリシー・ウェビナー：

- 2022 年を通して、日本のデベロッパーマーケティング担当チームは、日本のデベロッパー向けに、ポリシーウェビナーシリーズを日本語で開催し、今後の Google Play のポリシー変更の予定と遵守期限の周知に務めました。また、同チームは、参加者向けに、日本語で主要なアップデートを要約した「ポリシーハンドアウト」を配布しました。これらのポリシー・ウェビナーの開催は、Google Play のポリシーに関するコミュニケーションの明確さについてのデベロッパーのフィードバックに直接対応するものです。ウェビナーの主な目的は、Google Play のポリシー及び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 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ことです。
- また、Google Play の Trust & Safety 担当チームは、2022 年に 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 3 つの追加の動画を日本語で公開しました（2022 年 4 月, 2022 年 7 月, 2022 年 11 月）。

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：

上記の取り組みは、いくつかの理由から、Google Play ストアの公正性の向上のためのメカニズムを確立するために適切かつ有効なものです。

- 第一に、これらの取り組みは、デベロッパーに透明性及び予見可能性を提供します。新しい「ポリシーの期限ページ」によって、デベロッパーはポリシー変更やその遵守期限を把握しやすくなり、ポリシーの完全なプレビューによって、デベロッパーは予定されている変更に関するより多くの情報を、当該変更の発効前に得ることができます。これにより、デベロッパーはポリシーを遵守し、潜在的な違反を回避することができるようになります。
- 第二に、これらの取り組みは、デベロッパーがフィードバックを提供するフォーラムを提供します。新しい「ポリシーの期限ページ」にあるアンケートによって、当社は Google Play の新機能やその改善方法について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ます。また、ポリシー・ウェビナーや動画は、デベロッパーが今後のポリシー変更について学び、質問する方法を提供します。このようなフィードバックは、Google Play がすべてのデベロッパーにとってより公平かつ公正な Google Play ストアポリシーを実現するために役立ちます。
- 第三に、これらの取り組みは、積極的に講じられているものです。Google Play は、Google Play ポリシーに関するコミュニケーションの明確さに対するデベロッパーの懸念が大きな問題になる前に対処するための措置を講じています。これ

は、Google Play が Play ストアの公平性及び透明性に尽力していることを示しています。

全体として、上記の措置は、Google Play ストアの公平性の向上につながる仕組みを構築する上で適切かつ有効なものです。これらの措置は、すべてのデベロッパーが Play ストアで成功するための公平な機会を確保するのに役立つものです。

## (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. 2. 1 ①及び 2. 2. 2 ①に関する事項

措置の具体的な内容：

Google Play は、デベロッパーに対する Google Play ポリシーの施行措置の公正かつ一貫した処理を確保するために一連の苦情窓口を維持しているほか、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。

[ポリシー違反管理](#)ページを通じて、デベロッパーは、施行決定方法、かかる施行に対応する方法、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把握することができます。さらに、デベロッパーは、Google Play との間で解決すべき紛争、質問、苦情がある場合、複数の苦情窓口から自由に選択することができます。

#### 1. 施行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、適切な施行措置が取られ、電子メールでデベロッパーに直接通知されます。デベロッパーに送付される電子メールでは、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、施行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。
- デベロッパーが Google Play との間で施行措置とは関係しない問題を有している場合、デベロッパーは、「[デベロッパー サポートを受ける](#)」（英語版は[こちら](#)）ページから Google にコンタクトすることもできます。
- Google Play の異議申立担当チームは、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、必要に応じてより上級の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](#)（英語版は[こちら](#)）および、日本のパートナーシップ担当チ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、必要に応じてより上級の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（支払いの留保、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](#)（英語版は[こちら](#)）および、日本のパートナーシップ担当チームを通じて苦情を申し出ることができます。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

- 違法なコンテンツの報告
  - Google Play は、違法である可能性のあるコンテンツについての報告を「[法的な理由でコンテンツを報告する](#)」フォームを通して受けることがあります。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、商標権の侵害等）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 Play 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](#)、[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）、[商標に関する異議申し立てフォーム](#)（英文のみ）（商標権侵害の疑いに関連する異議申し立ての場合）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。デベロッパーは、[著作権侵害](#)、[模造品に関する苦情](#)、及び[商標権侵害](#)に関する苦情の主張などの[知的財産権](#)に関する問題について、リンク先のウェブフォームを通して相談することも可能です。

*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：*

これらの措置は、デベロッパーが懸念を提示するための複数の手段を提供し、すべての苦情が公正かつ一貫した形で審査されることを確保し、デベロッパーが決定に異議を申し立てることを可能にしている点で、苦情や紛争を迅速かつ適切に処理・解決するために適切かつ有効なものです。

苦情窓口は、利用しやすく、すべてのデベロッパーが利用できるように設計されています。また、苦情がどのように処理されるかをデベロッパーが確認できるよう、透明性も確保しています。Google Play の異議申立担当チームは、公正で一貫した判断を提供することに努めており、複雑な問題を処理するための専門知識も備えています。

また、これらの措置は、デベロッパーが自己の権利と紛争の解決方法について明確に把握できるようにしています。これにより、紛争が迅速かつ円満に解決され、デベロッパーが公平に扱われることを確保することができます。

全体として、これらの措置は、苦情や紛争を処理し解決する上で包括的かつ効果的なものです。また、デベロッパーが何らかの懸念を抱いた場合に従うべき明確な道筋を示し、すべての苦情が公正かつ一貫して処理されることを確保しています。

## 2 告示 2. 2. 1 ②及び 2. 2. 2 ②に関する事項

*措置の具体的な内容：*

Google Play では、チームの運営を改善し、デベロッパーにより良い体験を提供するために、苦情や紛争から得られる情報を継続的に検証しています。

例えば、デベロッパーによる異議申し立ての約 30%は、デベロッパーがアカウント禁止に関するより明確で透明性の高い情報を求めるものであることが判明しています。これまで、Google Play は、悪質な者が Google Play の検出ロジックをリバースエンジニアリングする可能性を最小限に抑えるため、デベロッパーのアカウント停止措置に関する具体的な詳細を提供してきませんでした。アカウント停止は重大な施行措置であり、また、デベロッパーの異議申し立てにより、これがデベロッパーとの摩擦を生じている領域であることが示されたため、2022 年、Google Play は、デベロッパーに対する段階的な警告違反に関する通知内容を更新し、アカウント停止措置に至った違反の詳細を含めることにしました。また、Google Play は、関連アカウントのアカウント停止の通知内容も更新してより多くの背景を提供し、また、デベロッパーの質問に回答できない場合があることを認めつつ、ユーザーの安全を守るために必要であることを説明しています。

段階的な警告違反に関する新たな通知方法導入の結果、Google Play では、デベロッパーがアカウント停止の理由を理解していないことに関連する訴えが 70%減少し、アカウント停止の理由の誤解に関連する訴えが 18%減少し、デベロッパーの感情モニタリングによるネガティブ感情が 25%減少しました。

*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：*

これらの措置は、デベロッパーの具体的な懸念に対応するものであるため、苦情に関する情報に基づく改善を実現するために適切かつ有効です。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有効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。

(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

措置の内容：

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、グーグル合同会社を選任しました。

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. 4. 1①及び2. 4. 2①に関する事項

措置の内容：

Google Play は、エコシステム全体にわたってデベロッパーのフィードバックを考慮するよう努めており、これを実現するため、それらのフィードバックを収集するためのさまざまな方法を実施しました。これは、Google Play 内の複数のチームが関与してフィードバックの収集、結果の集約及び見いだされたニーズに対する戦略的解決策の構築を行う、機能横断型の取組みです。これらのチームは、それぞれターゲットを絞ったフィードバックの収集方法（アンケートなど）を構築し、全般的なフィードバックや特定のテーマに関するフィードバックを集め、これを自チームの目的や優先順位の設定プロセスに直接反映させます。

日本のパートナーシップ担当チームが管理する、日本のデベロッパーとの直接的なコミュニケーションの例

- 日本のパートナーシップ担当チームは、約 120 の日本のデベロッパー（2022 年 12 月現在）と定期的にコミュニケーションを取り、Google Play のポリシー及び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。

- 日本の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集約し、集約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に関連ステークホルダーと共有しました。

#### 業界団体を通じたフィードバックの収集の例

- 2021 年、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 (MCF) 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。このセッションは 2022 年も継続し、2022 年 4 月 14 日、同年 9 月 13 日及び同年 11 月 14 日にも会合が開かれています。

#### パブリック エンゲージメント

- Google Play は、小規模のゲームデベロッパーからのフィードバックに対応し、ゲームデベロッパーの事業成長の促進をサポートするために、2022 年 6 月から 9 月にかけて日本で[インディー ゲーム フェスティバル](#)を開催し、2022 年 9 月にファイナル選考イベントを開催しました。このイベントでは、個人、部活やサークル等のグループ、または正社員 50 名以下の法人を対象に応募を受け付け、イノベーション、楽しさ、デザイン、技術面や制作面での品質に基づき、20 タイトルのゲームデベロッパーがファイナリストとして選出されました。
- このフェスティバルのファイナリスト選考イベント(2022 年 9 月)で、Google Play は経済産業省と共同でセッションを開催しました。このパネルディスカッションでは、Google Play と経済産業省が日本のゲーム業界が生み出したゲームが世界的に展開することをどのようにサポートしているかに焦点を当てました。これは、経済産業省のコンテンツ海外展開促進・基盤強化 (J-LOD) プログラムの認知度を高める目的で行われました。また先立って 2022 年 8 月に開催されたプレイイベントにはスタートアップ担当大臣 (当時) もご登壇されました。
- ファイナリストとして選出された 20 社のデベロッパーに、Google Play Academy を活用し Google のエキスパートが講師を務めるワークショップに参加する機会が提供されました。このアウトリーチの目的は、日本のデベロッパーの育成及びデベロッパーの事業の促進を支援することでした。

#### パブリック ポリシー エンゲージメント

- Google Play は、Google Play の仕組みに関する疑問に答えるために、アプリデベロッパー及びゲームデベロッパーの公共政策部門とともに日本独自のエンゲージメントの取り組みを行っています。これらの非公開のセッションでは、アプリデベロッパー及びゲームデベロッパーの公共政策部門を招いて、Google Play の仕組みについて共有し、公共政策部門の Google Play に関する質問に回答し、Google Play と公共政策部門との関係強化を図りました。イベント後、Google Play とその運営についての理解を Google がいかに促進し向上させているかについての概要レポートが共有されました。

## 日本国内のデベロッパーのフィードバック

### セキュリティ上の問題：

- **Google Play** はユーザーのセキュリティを非常に重視しており、常にマルウェアやなりすましに対する防御策を向上させることに努めています。時折、特定のタイプのデベロッパーのグループが、解決に **Google Play** のサポートを必要とする問題に直面することがあります。
- **2023 年 1 月**、**Google Play** は、正規の銀行のアプリになりすました偽の個人向けローンアプリを検知し、除去しました。これは、**Google Play** が常にマルウェアとなりすましを打倒する取組みを強化し続けていることを示す好例です。なりすまされた会社は、速やかにこの個人向けローン詐欺アプリを削除することができ、さらに、同様のローン詐欺アプリが日本で **Google Play** において公開されないようにするルールを策定しました。これは、**Google** がこのような危険からユーザーを守ることに力を注いでいることの一つの現れです。

### 機能に関するリクエスト：

- **Google Play** は、日本国内の複数のトップゲームパートナーから、様々なニーズに対応するため、ストアの掲載情報をそれらパートナーがカスタマイズすることを可能にする機能を開発してほしいとのリクエストを何度か受けました。**Google Play** はこのフィードバックを検討し、**2023 年第 1 四半期**にストア掲載情報のカスタマイズを可能にする機能を追加し、デベロッパーが、離脱をしたユーザーをターゲットにすることができるようにしました。このように新たにストアの掲載情報をカスタマイズする機能を強化できるようにしたことは、デベロッパーの様々なユーザーターゲティングのニーズに直接対応するものです。
- **Google Play** は、ユーザー選択型決済の試験運用の拡大も行いました。試験運用による参加拡大により、従前は関心を示すことができる少数のデベロッパーに対象範囲が限定されていたところ、資格のあるすべてのデベロッパーに登録が認められることになりました。ゲーム以外のアプリのデベロッパーは、**Google Play** の課金システムに加えて代替的な課金オプションを日本のユーザーに提供できるようになりました。
- さらに、**Google Play** は、デベロッパーアプリのニーズを満たす信頼できる API を **Google Play** から提供してほしいというデベロッパーのフィードバックも受けました。このフィードバックは、**In-App Review API** に対する情報提供と、その開発に役立てられました。
- デベロッパーの **In-App Review API** に対する注目が高まる中、**Google** は日本最大のデベロッパーの 1 つである サイバーエージェントとのケーススタディ を公開しました（「サイバーエージェントは、コンバージョン率向上に向け、ユーザー評価の重要性に着目し、『IDOLY PRIDE』に **Google Play In-App Review API** を実装しました。これによりユーザーがゲームから離脱せず、ゲーム内でレビューが投稿できるようになったため、レビュー投稿へのハードルが軽減されました。

また、サイバーエージェントは、よりレビューの数を増やすために、満足度が高いタイミング(最高レア確定補助チケットを初めて利用した直後など)にゲーム内でレビューを促すといった工夫も行っています。」)。

ポリシーアップデート：

- **Google Play** は、日本の文化的背景に合わせ、日本における性的なコンテンツと冒とく的な表現に関するポリシーをアップデートすると発表しました。**Google** は、ユーザーにとっての性的なコンテンツの許容範囲が国によって違うことを認識しています。このアップデートでは、対象となるコンテンツが許容範囲内とみなされる一部の国ではアプリを公開できるが、その他の国ではアプリが提供できない可能性があるということをポリシーに明記しました。

グローバルなデベロッパーからのフィードバック：

- グローバルなデベロッパーからのフィードバックに対し、**Google Play** は以下の変更を実施しました。
  - **Google Play** は、内部テストトラックに限定されたアプリについて、承認プロセスを整理しました。これにより、デベロッパーのテストプロセスが簡略化され、運用効率が向上します。
  - **Google Play** は、「段階的な公開モード」を開始しており、これはデベロッパーが変更を審査のために送信するタイミングを管理する上で役立っています。

デベロッパー満足度調査

- 四半期ごとに、**Google Play** コンソール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。この調査は、**Google Play** におけるデベロッパーのエクスペリエンス全般に関する一般的な意識を調査するものです。この調査は、**Google Play Console** に関する認識度合い、利用及び満足度についてもカバーしています。2022年の調査では、様々な規模のデベロッパーから1,000件を超える回答が得られました。結果は集約され、レビュー及び検討のために、デベロッパーへのサービス提供や対応を行う機能横断的なチームの中の関連性の高いものと共有されます。

**Google Play Console** のアンケート調査

- 2022年第3四半期、**Google Play** は **Google Play Console** で新しい機能を立ち上げ、デベロッパーがアンケート調査に回答できるようにしました。デベロッパーは、ポリシーとの関わり方について継続的にアンケート調査を受けます。これにより、デベロッパーはツール内で **Google Play** の施行プロセスについてフィードバックを提供することができるようになります。
- このアンケート調査は、個々のポリシーやエンフォースメントの実施の展開に対する意識を測定し、改善すべきプロセスやプロダクトの分野を特定するためにも使うことができます。
- **Google Play Console** にアンケート調査を追加することで、**Google Play** におけるアプリの公開（及びアップデート）に関するデベロッパーの満足度をより詳細かつ頻繁に測定するための一元化されたアプローチを取ることができるようになります。

した。この調査は、デベロッパーがアプリの公開及び審査全般に関する満足度についてフィードバックする方法を提供しています。ここで得られた知見により、Google Play はデベロッパーの満足度レベルに影響する課題の特性について掘り下げることが可能になります。

## 2 告示2. 4. 1 ②及び2. 4. 2 ②に関する事項

デベロッパーのフィードバックを理解するために Google Play が講じた措置は、以下の理由から、適切で有効なものと考えております。

- **多様性があること**：Google Play は、直接のやり取り、アンケート調査、ポリシー更新などの様々なチャンネルを通してデベロッパーからのフィードバックを収集しています。これにより、Google Play はデベロッパーのフィードバックを満遍なく把握することができます。
- **定期的なものであること**：Google Play は定期的にデベロッパーからのフィードバックを収集しています。これにより、Google Play はデベロッパーのフィードバックの傾向の変化を追跡し、改善できる分野を継続的に特定することが可能になります。
- **行動につながるものであること**：Google Play はデベロッパーからのフィードバックを、そのプロダクトやポリシーの変更のために利用しています。これは、Google Play がデベロッパーの意見に耳を傾け、プラットフォームを改善することに力を注いでいることの現れです。

全体的にみて、デベロッパーからのフィードバックを理解するために Google Play が実施した措置は、有効かつ適切なものです。これにより、Google Play はデベロッパーのフィードバックを満遍なく把握し、フィードバックの傾向の変化を追跡し、プロダクトやポリシーを変更することができます。

デベロッパーは Google のサービス、プロダクト、ポリシーや手続きについて、さまざまなチャンネルを通してフィードバックを提供することができます。こういったチャンネルは、それぞれ Google Play 及び Google 内の別々の社内チームで管理されています。Google はまた、様々なデベロッパー満足度調査を通してデベロッパーに積極的に接触しています。Google は四半期ごとのポリシーウェビナーや四半期ごとの改善プログラムを通して定期的にデベロッパーに学習の機会を与え、デベロッパーとの定型文でのやり取りについても常に改善を図っています。

## 3 告示2. 4. 2 ③に関する事項

該当なし

## ◆ (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

告示に基づく苦情の処理及び紛争の解決に関する自己評価：

Google Play は、Google の苦情処理及び紛争解決が指針に適合していると考えています。本報告書に記載している、Google が講じた措置は、以下の理由から、苦情や紛争に関する情報を踏まえた改善を実現する上で、適切かつ有効です。

- 措置は、データや証拠に基づいています。Google Play は、デベロッパーからの異議申立ての件数やその理由に関するデータを収集しました。これらのデータは、改善が必要な具体的な分野を Google Play が特定する上で役立っています。
- 措置は、効果的なものとなるよう設計されています。Google Play が行った変更は、アカウント停止に関してより高い明確性や透明性をデベロッパーに提供するよう設計されています。これは、デベロッパーによる異議申立ての件数の減少と、デベロッパーのエクスペリエンスの全般的な向上につながるはずです。
- 措置は、持続可能なものとなっています。Google Play が行った変更は、長期的に見て持続可能です。これらの措置は、Google Play の運用上、大幅な追加的リソース又は変更を必要としません。

総じて、記載されている措置は、苦情や紛争に関する情報を踏まえた改善を実現する上で、適切かつ有効です。これらの措置はデベロッパーの具体的な懸念に対応し、データや証拠に基づいており、効果的で長期的に持続的なものとなるよう設計されています。これらのシステムを通じて、Google はデベロッパーからの苦情に有効かつ公正に対処しており、そうした苦情を考慮に入れて特定デジタルプラットフォームの運営を改善していると考えております。

### (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

告示に基づく特定デジタルプラットフォーム提供者と利用事業者との間の相互理解を促進するために講じる措置に関する自己評価：

Google Play は、デベロッパー及びユーザーに提供される一般向け開示において、日本のデジタルプラットフォーム取引透明化法に基づき透明性を要するすべての点に対処するよう尽力しております。この点は、上記 4.(1) で述べたとおりです。

前述の各措置は、Google Play が取引条件を変更する前に適切な評価を行うためのシステム及び手続きを設けていること、並びにデベロッパーの利益が考慮されていることを示す上で適切かつ有効です。

こうした措置には、以下が含まれます。

- **ポリシー変更に関する事前通知**：デベロッパーは新たなポリシー又はポリシーのアップデートに対応するために少なくとも 30 日間の期間が与えられます。これ

により、デベロッパーは事業を中断することなく準備を行う時間的猶予を持つことができます。

- **デベロッパーからのフィードバックの考慮**：Google Play は、ポリシーの変更を行う前に影響評価を行い、デベロッパー（日本国内のデベロッパーを含みます。）からのフィードバックを検討します。このことは、ポリシーが公正かつ合理的であること、またデベロッパーに過度な負担を負わせないことを確保する上で役立っています。
- **ポリシー導入後の見直し**：Google Play は、ポリシーが導入された後も見直しを行っており、デベロッパーからのフィードバックに応じて変更を行う場合があります。このことは、ポリシーが効果的であり、デベロッパーのニーズに合致し続けることを確保する上で役立っています。

こうした措置は、Google Play が公正かつ透明性の高い方法でデベロッパーと協力すべく尽力していることを示すものです。これらはまた、デベロッパーが、デベロッパー自身に影響を及ぼすポリシーの策定において発言する機会を有することを確保する上でも有益です。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

*Google の開示がユーザーにとって十分に明確かつ網羅的なものであったかに関する自己評価：*

Google Play は、デベロッパー及びユーザーに提供される一般向け開示において、日本のデジタルプラットフォーム取引透明化法に基づき透明性を要するすべての点に対処するよう尽力しております。Google Play は、Google が開示の基準を満たしていることを確保するよう努めてきました。このことは、明確かつ平易な言葉を利用するようにし、ユーザーのプラットフォームの利用前及び利用中を通じて簡単にアクセスできるように変更を行った、デベロッパーポリシーセンターの改善にも表れています。

Google は引き続き、Google の利用規約の変更の際は少なくとも 30 日前までにデベロッパーに対し日本語による事前通知を行っていきます。

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。

### (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

*透明性及び公正性の向上を図る観点から講ずる措置に関する事項：*

デベロッパーに対するポリシー適用の公正性は、ポリシーが適用される方法及び時期に関する透明性、並びに新たなポリシー及びポリシーのアップデートへの対応を準備する

十分な時間をデベロッパーに提供することによる部分もあると Google Play は理解しています。ポリシーの期限についてのページは、ポリシーが適用される前により十分な準備期間をデベロッパーに与えることで公正性を向上することを目的とし、期限や実質的な要件をより効率的に確認する方法をデベロッパーに提供するものです。さらに、Google Play では、日本のデベロッパー・マーケティングチームが日本国内のデベロッパーを直接対象とした、ポリシー・ウェビナーを主催しており、これにより、日本のデベロッパーは、ポリシーの更新に関する、よりのを絞ったトレーニングやコミュニケーションを日本語で受けることができます。こうした措置は、Google Play ストアの公正性の向上のための仕組みを構築する上で適切かつ有効であり、また、これらの措置は、透明性とフィードバックの場を提供するための積極的な取り組みであると考えております。

◆ (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