



App Store

経済成長とイノベーションの原動力

2022年9月 第5回モニタリング会合

本日のアジェンダ

- **App Storeの概要**
- **利用事業者との相互理解を促進する体制(システム)について**
- **情報の開示について**
- **問題及び苦情の解決**

App Storeの概要

(「1. 利用事業者との相互理解を促進する体制(システム)について」の「報告書記載の取組が実効的に機能していることを示す情報」を含む)



デベロッパの支援

175カ国の店頭を40の言語でサポート

6,400億ドル以上

App Storeは2020年、6,430億ドルもの
事業売上への貢献に貢献しました。

1,000億ドル以上

2005年以来、Appleは研究開発に1,000億
ドル以上の投資を行なっています。そのうち
500億ドルはこの3年の間に行われました。

180万本

App Storeはわずか500本のアプリケー
ションでスタートしましたが、今では180万本に
なりました。

119万人以上

App Storeは日本国内だけで119万人もの
アプリケーション開発者を支えています。

85%

App Storeのアプリケーションのうち85%は、
そのアプリケーション収益の100%が
クリエイターに渡ります。

2,300億ドル以上

2008年にApp Storeを設立して以来、
Appleは世界各地のデベロッパに2,300億
ドル以上支払ってきました。

25万個

Appleは25万個以上のAPIを含む専用の
ソフトウェア開発キットを提供し、デベロッパ
がソフトウェアやハードウェアに対してあらゆる
ことができるよう支援

13万本以上

App StoreおよびAppleのチャンネル全体で
13万本以上のアプリケーションを紹介

3,000万人

227の地域から3,000万人以上のApple
デベロッパが登録

デベロッパの支援：具体的な事例

デベロッパ事例 1: Flask

- Flaskは、ゲーム感覚で健康を増進する、多くの人気App（「ZONES」等）を発表

- プライバシーを慎重に取り扱うことは、ヘルスケアAppにとって鍵

- Flaskは、Appleの多様なAPIを使用することで安全なAppを作成できることを歓迎



デベロッパ事例 2: WAGO

- WAGOは、世界で初めてiPhoneのLiDAR スキャナー機能を使用（すなわち、LiDAR Depth APIを使用）する3DスキャンAppにエディット機能を実装

- 実装後、WAGOは1万件以上のダウンロード実績を達成



デベロッパの満足度

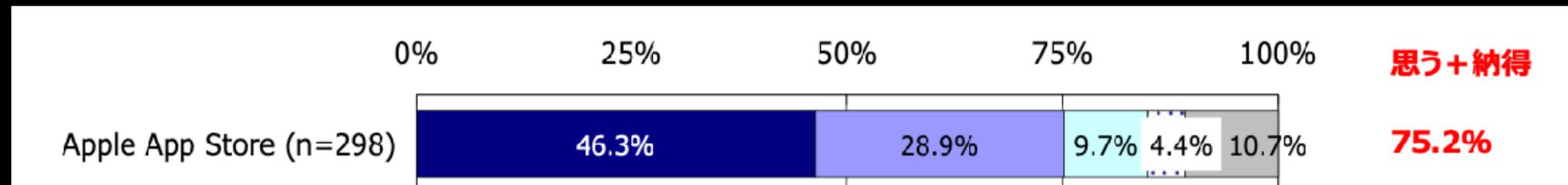
2つの主要な目標:

- デベロッパのイノベーションおよび成長を支援すること
- 最良の顧客体験および顧客保護を提供すること

経済産業省による利用事業者向けアンケート調査:

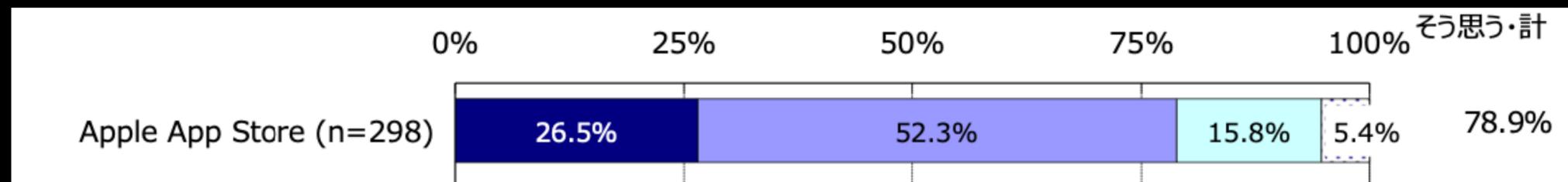
- 80%近くのデベロッパが肯定的なフィードバックを提供

e.g. "デジタルプラットフォーム運営事業者に対して支払う利用料やその他料金について、対価に見合ったサービスを受けていると思うか?"



e.g. "デジタルプラットフォーム運営事業者が説明している利益(メリット*)は、回答者の企業において実現されていると思うか?"

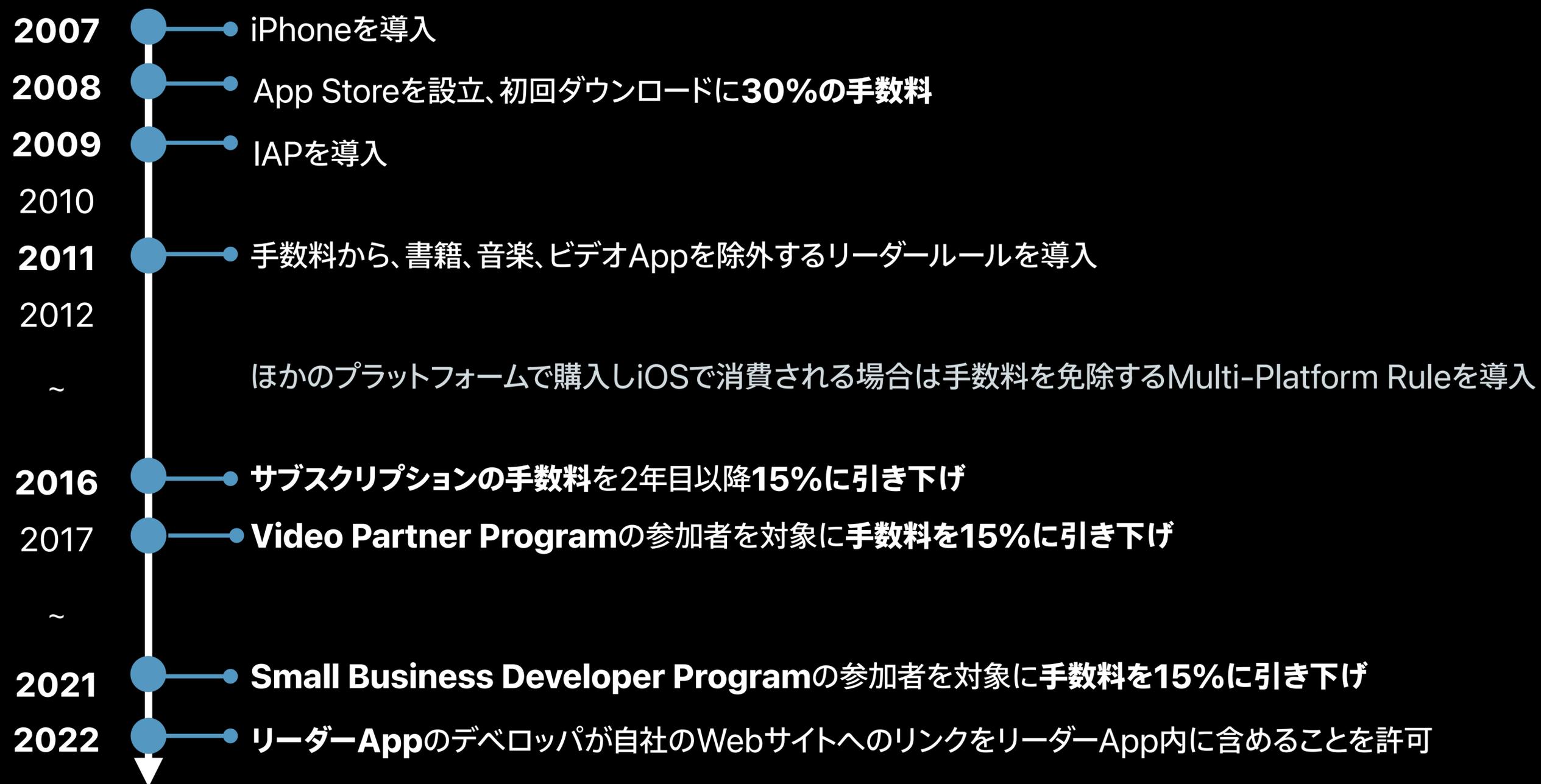
(*例えば、不正決済の防止、エクスペリエンスの向上など)



利用事業者との相互理解を促進する体制(システム)について

手数料

Appleの手数料は年々下がる一方



返金手続きAPI

NEW

```
beginRefundRequest(for transactionId:)
```

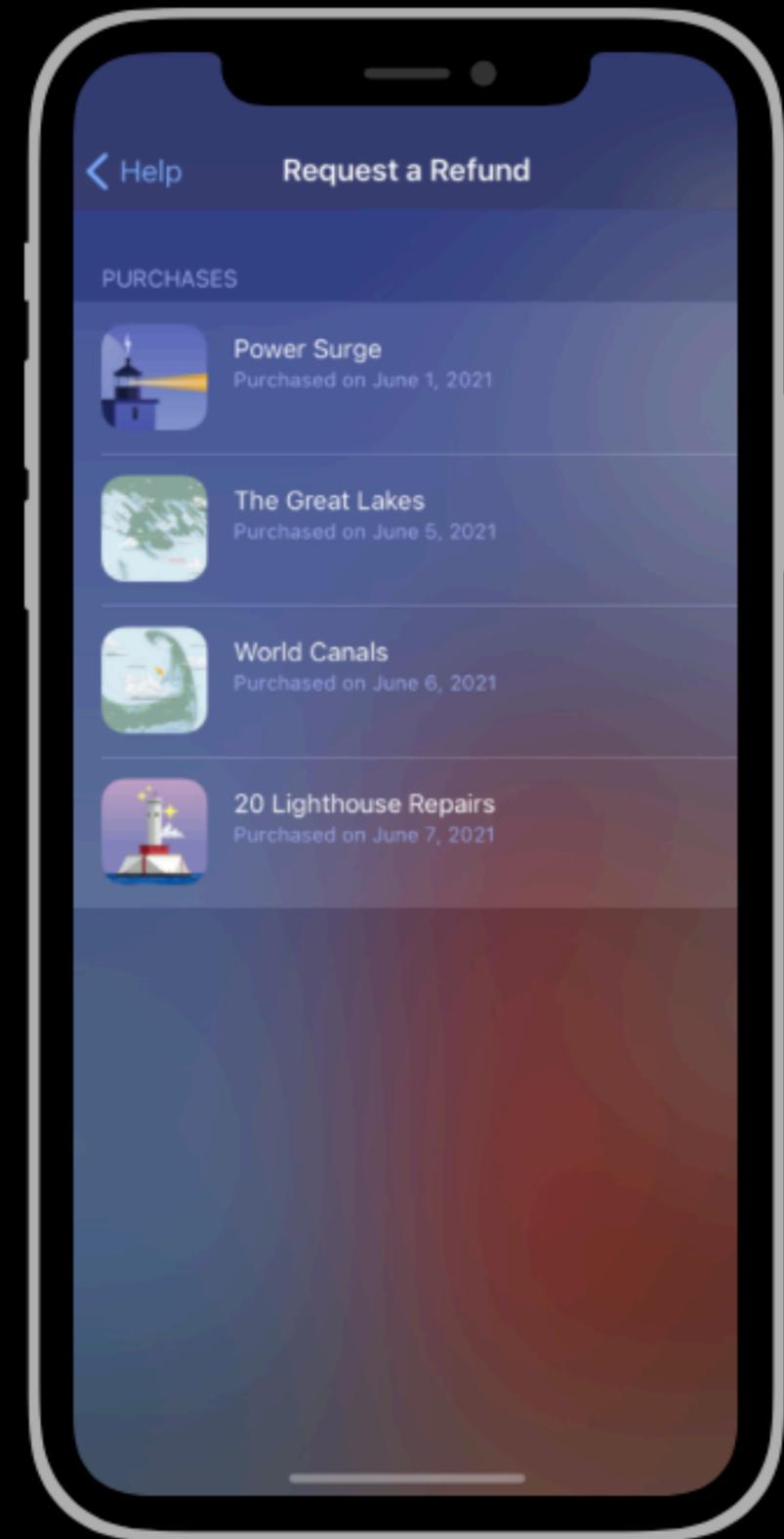
ユーザーはApp内で返金を要求可能

Appは通知を受ける

App Storeはサーバーへ通知を送信

- REFUND
- REFUND_DECLINED

サンドボックスにおける返金リクエストのテスト



透明性とデベロッパエンゲージメント

- 全てのデベロッパ規約はオンラインにて提供
- 規約は日本語翻訳を提供
- デベロッパとの国内向けイベントを通じたエンゲージメント
- デベロッパとの対面でのセッション
- 特別なイベントによるマーケティング
- 国内向けTech Talks
- 国内向けリソース及び記事

developer.apple.com/support/terms/

Apple Developer Program License Agreement
(Appleデベロッパプログラム使用許諾契約)

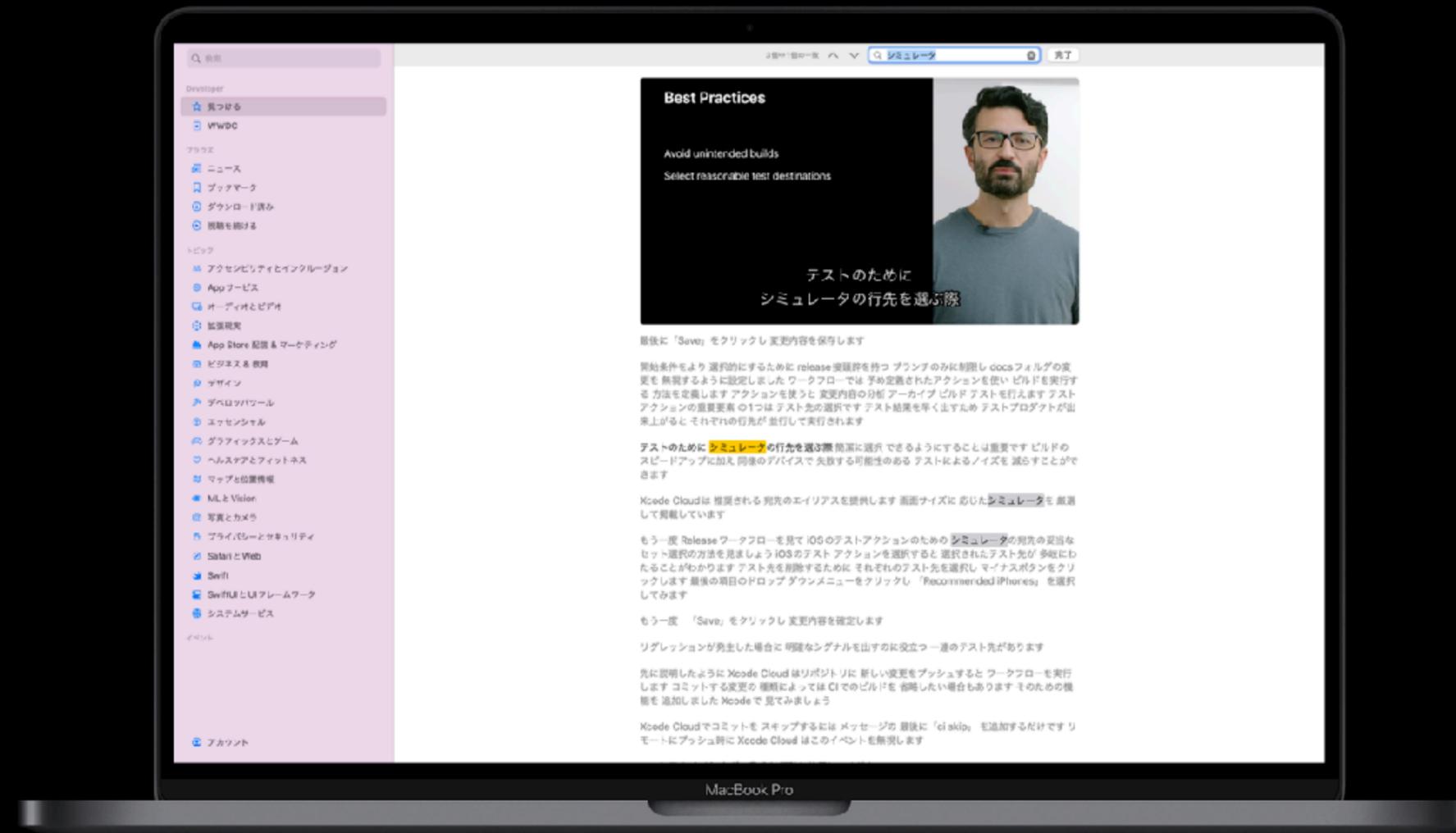
別紙 2

App Store Reviewガイドライン

日本のデベロッパの支援

多様な方法で日本語をサポート

- 世界開発者会議 (WWDC) において、AppleはOSアップデートや新たな機能についての情報提供を行い、デベロッパが多様な新たな機能を彼らのAppに取り入れるための技術セッションを開催しています。Appleは、日本語字幕も提供しています。

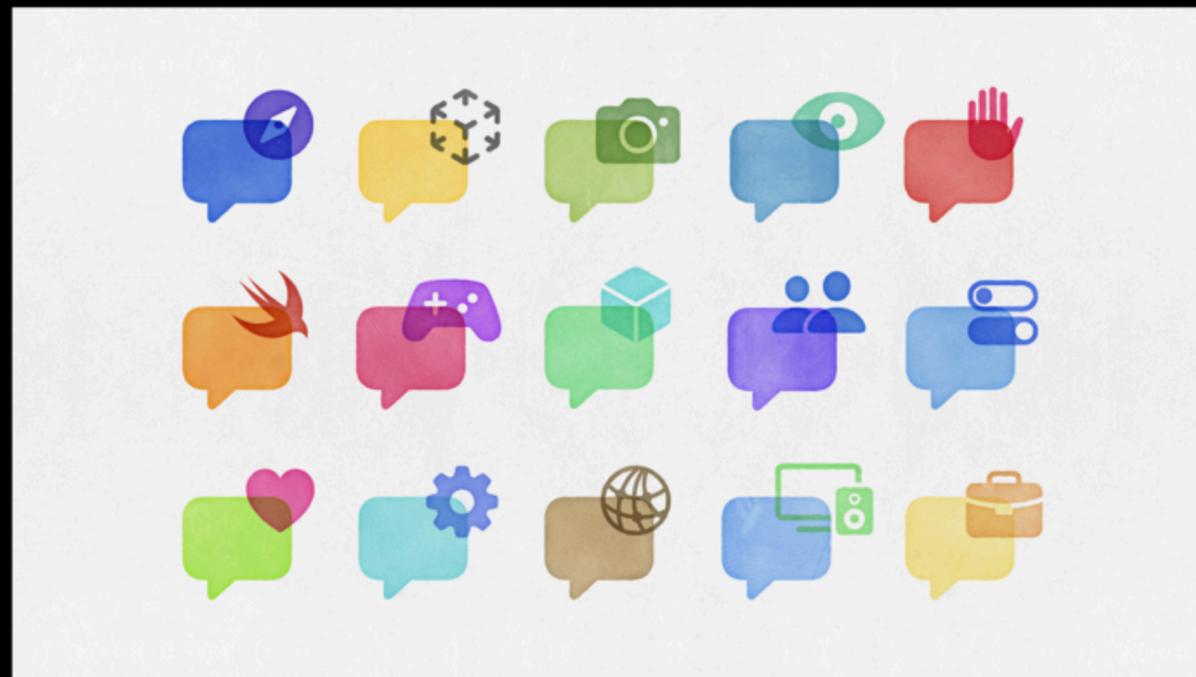


日本のデベロッパ向けの特別セッション

- Appleは、世界開発者会議 (WWDC) のほかにも、Tech Talk 21やApp Storeセッションなどを含む、特に日本向けの機会をデベロッパに提供し始めています。

Tech Talks 2021の参加登録受付を開始

2021年10月20日



100以上のオンラインセッションに参加し、オフィスアワーでAppleエキスパートとつながり、これまでにない最高のAppを構築するヒントを得ましょう。Tech Talksは10月25日から12月17日(太平洋時間)まで開催されます。Apple Developer ProgramとApple Developer Enterprise Programの現在のメンバーは、今すぐ登録いただけます。

App Storeのエキスパートとつながる

2022年7月26日



エキスパートとオンラインでつながり、App Storeの機能を最大限に活用する方法について学びましょう。新規ユーザーを惹きつける方法、マーケティング戦略をテストする方法、サブスクリプションを追加する方法など、さまざまな内容について学ぶことができます。8月中、Q&Aセッションを含むライブプレゼンテーションが複数のタイムゾーンと言語で実施されます。Apple Developer Programのメンバーであれば、今すぐ登録できます。

[さらに詳しく >](#)

情報開示について

追加的な説明

例: App内のアカウント削除機能の提供

- ・「よくある質問」を含むサポート記事を掲載
- ・デベロッパに「ニュースとアップデート」を提供



アカウントの削除機能に関する要件の適用が6月30日開始

2022年5月24日

再度のご案内になりますが、2022年6月30日以降、アカウント作成に対応しているAppは、[App Store Reviewガイドライン5.1.1\(v\)](#)の記載に従い、ユーザー自身がApp内でアカウントを削除できるようにする必要があります。この期限は、対応に要する時間を考慮して延期されていました。

Appをアップデートする際は、以下の要件を念頭に置いてください。

- ・ App内のわかりやすい場所にアカウント削除オプションを配置すること。
- ・ Appleでサインインに対応したAppでは、AppleでサインインのREST APIを使用して、アカウントの削除時にユーザーのトークンを無効化する必要があること。
- ・ アカウントを一時的に停止または無効化する機能だけでは要件を満たさず、不十分であること。アカウントと一筋に、個人に紐づくデータも削除できる必要があること。
- ・ 規制が厳しい分野に関わるAppでは、アカウント削除プロセスの実施や確認のために追加的なカスタマーサービスの提供が必要なケースがあること。
- ・ ユーザーアカウント情報の保存と保管、およびアカウント削除の処理に関しては、適用される法的要件に従うこと。これには、国や地域によって異なる法令の遵守も含まれるため、常に法務担当者に確認する必要があります。

よくある質問

アカウント削除を完了するために、ユーザーをカスタマーサービスフローに転送することは可能ですか？

場合によります。[App Store Reviewガイドライン5.1.1\(ix\)](#)に記載されているように、規制が厳しい分野に関わるAppについては、アカウント削除プロセスの実施や確認のために追加的なカスタマーサービスフローを提供することも可能です。そのような分野以外のAppについては、ユーザーに電話やEメールの送信、その他のサポートフローへの問い合わせを依頼するべきではありません。

アカウントの誤削除や別のユーザーによる削除を防止するため、再認証を求めたり、確認ステップを追加したりすることは可能ですか？

はい。ユーザーの意思による削除であることを確認することは適切な対応です。削除をリクエストしたユーザーの本人確認と、アカウント削除の意思確認のためのステップを追加することは可能です(アカウントに関連付けられているEメールや電話番号からのコードを入力するなど)。ただし、アカウント削除のプロセスが必要以上に困難なAppは、審査を通過しません。

当社のAppでは、「Appleでサインイン」を使用してユーザーアカウントの作成と認証を行います。ユーザーがアカウントを削除できるようにするには、どのような変更が必要ですか？

「Appleでサインイン」に対応するAppでは、AppleでサインインのREST APIを使用してユーザートークンを無効化する必要があります。詳しくは、[こちらのドキュメント \(英語\)](#) および[設計に関する推奨事項 \(英語\)](#) を参照してください。

アカウント作成の際にApp内のリンクからデフォルトのWebブラウザに転送される場合でも、App内にアカウント削除機能を用意すべきですか？

はい。加えて、[App Store Reviewガイドライン4](#)に記載されているように、App内のリンクからデフォルトのWebブラウザに転送してサインインやアカウント登録する方法は、使い勝手が悪いため不適切です。

理由の開示とリソース

デベロッパが利用可能なサポート

- 問題となるガイドラインを引用
- 「次のステップ」についてのガイダンスを提供
- 「リソース」へのリンクー特定のガイダンス及び「よくある質問」に係るウェブページ
- App審査に回答する方法を提供

Messages (1)

App Review Today 9:40 AM

Guideline 5.1.1(v) - Data Collection and Storage

We noticed that your app supports account creation but does not appear to include an option to initiate account deletion.

Apps that support account creation must also offer account deletion to give App Store users more control over their data.

Next Steps

If your app already supports account deletion, reply to this message and let us know how to locate the option to initiate account deletion.

If you are unable to offer account deletion or need to provide additional customer service flows to facilitate account deletion for your industry or for some other reason, reply to this message in App Store Connect and provide additional information, including your legal counsel.

Keep these requirements in mind when updating your app to support account deletion:

- Only offering to temporarily deactivate or disable an account is insufficient.
- If users need to visit a website to finish deleting their account, include a link directly to the page on the website that initiates account deletion.
- You may include confirmation steps to prevent users from accidentally deleting their account. However, you must provide additional resources, such as making a phone call or sending an email, to complete account deletion.

Resources

- Review frequently asked questions and learn more about the [account deletion requirements](#).

iOS 1.0 | App Review Message

Rejection Reasons:

5.1.1 Legal: Privacy - Data Collection and Storage

Reply to App Review

問題及び苦情の解決

問題を解決するための複数の窓口

- デベロッパサポート
- フィードバックアシスタント
- App Storeのコンテンツ及びApp名に関する異議の申し立て
- App Reviewの優先処理
- 提出に関する問題の解決
- Appの却下や削除に対する異議の申し立て
- ガイドラインの変更の提案
- 解約されたメンバーシップの再開の申請
- 法に基づく苦情

App Store Connect

App Store Connect [My Apps](#)  Doc when are we?  Latika Kirtane 
Apple Inc. - Gamekit Tester 

1 There are one or more issues with the following platform(s):

- 1 unresolved iOS issue

App Store Features TestFlight **Activity**

iOS Versions > Resolution Center

Beta App Review	
1.0 (1) Binary Rejected Oct 2, 2018	Oct 2, 2018 at 2:37 PM From Apple
Guideline 2.1 - Performance - App Completeness We discovered one or more bugs in your app when reviewed on iPhone and iPad running iOS 12	2.1 Performance: App Completeness

Guideline 2.1 - Performance - App Completeness

We discovered one or more bugs in your app when reviewed on iPhone and iPad running iOS 12 on Wi-Fi.

Specifically, the app launches to a blank screen.

Next Steps

To resolve this issue, please run your app on a device to identify any issues, then revise and resubmit your app for review.

If we misunderstood the intended behavior of your app, please reply to this message in Resolution Center to provide information on how these features were intended to work.

Copyright © 2018 Apple Inc. All rights reserved. | [Terms of Service](#) | [Privacy Policy](#) | [Contact Us](#)

App Reviewへのコンタクト

Apple Developer ニュース 見つける デザイン 開発 配信 サポート アカウント (英語) 検索

お問い合わせ

Yuko Hiwatashi | サインアウト

今回はどのようなご用件でしょうか。

トピックをお選びください。最適なサポートオプションをご案内いたします。



 メンバーシップとアカウント	 開発とテクニカル	 App の設定と配信
 App Review	 報告と支払い	 イベント
 問題の報告	 フィードバックとその他のトピック	

App Review

App Review ステータス	App の却下や削除への異議申立て
App Review の優先処理リクエスト	アカウント停止に対する不服申立て
App の報告	App Review に関するその他のお問い合わせ

メール

Hello,

Thank you for your patience while we thoroughly evaluated the activity associated with your Apple Developer Program membership.

We have completed our investigation and have determined that your Apple Developer Program membership, or another membership associated with your developer account, has been used for dishonest or fraudulent activity. This is prohibited by Section 3.2(f) of the Apple Developer Program License Agreement:

“You will not, directly or indirectly, commit any act intended to interfere with the Apple Software or Services, the intent of this Agreement, or Apple’s business practices including, but not limited to, taking actions that may hinder the performance or intended use of the App Store, Custom App Distribution, or the Program.”

This appeal decision is final, and any subsequent appeals you file will be closed without review.

The guiding principle of the App Store is to provide a safe and enjoyable experience for users and a great opportunity for all developers to be successful. We work hard to make the App Store a trustworthy ecosystem and expect our app developers to be honest with users and with us. Manipulative or misleading behavior degrades user trust in the App Store and is grounds for removal from the Apple Developer Program.

We have found a pattern of manipulative or misleading behavior that has led to the termination of your Apple Developer Program membership. These behaviors can include, but are not limited to, inaccurate metadata describing your app or service, misleading app content, engaging in inauthentic ratings and reviews manipulation, providing misleading customer support responses, providing misleading responses in App Store Connect, engaging in misleading purchasing or bait and switch schemes, or other dishonest or fraudulent activity within or outside of the app.

Please remember that pursuant to Section 11.3 of the Apple Developer Program License Agreement, you have certain obligations upon termination including the requirement to immediately destroy all Apple Confidential Information in your possession or control.

This notification is not intended to be a complete statement of the facts regarding this matter, and nothing in this letter should be construed as a waiver of any rights or remedies Apple may have, all of which are hereby reserved.

Because your account has been flagged for removal, any earnings payments are paused. Once your Apple Developer Program membership is formally terminated in our systems, you may petition the App Review Board to reinstate your account by completing this form: Re-instate a Terminated Developer Program Membership. In your petition, provide the specific reasons why the App Review Board should consider re-instating your Apple Developer Program membership. Include details on what improvements you are planning to make to comply with the App Store Review Guidelines, Developer Code of Conduct and Apple Developer Program License Agreement. If you have questions, contact us.

If you want to file a complaint pursuant to an applicable Platform Regulation in your country or region, visit the [Contact Us](#) page.

Best regards,

App Review Board

We have completed our investigation and have determined that your Apple Developer Program membership, or another membership associated with your developer account, has been used for dishonest or fraudulent activity. [This is prohibited by Section 3.2\(f\) of the Apple Developer Program License Agreement:](#)

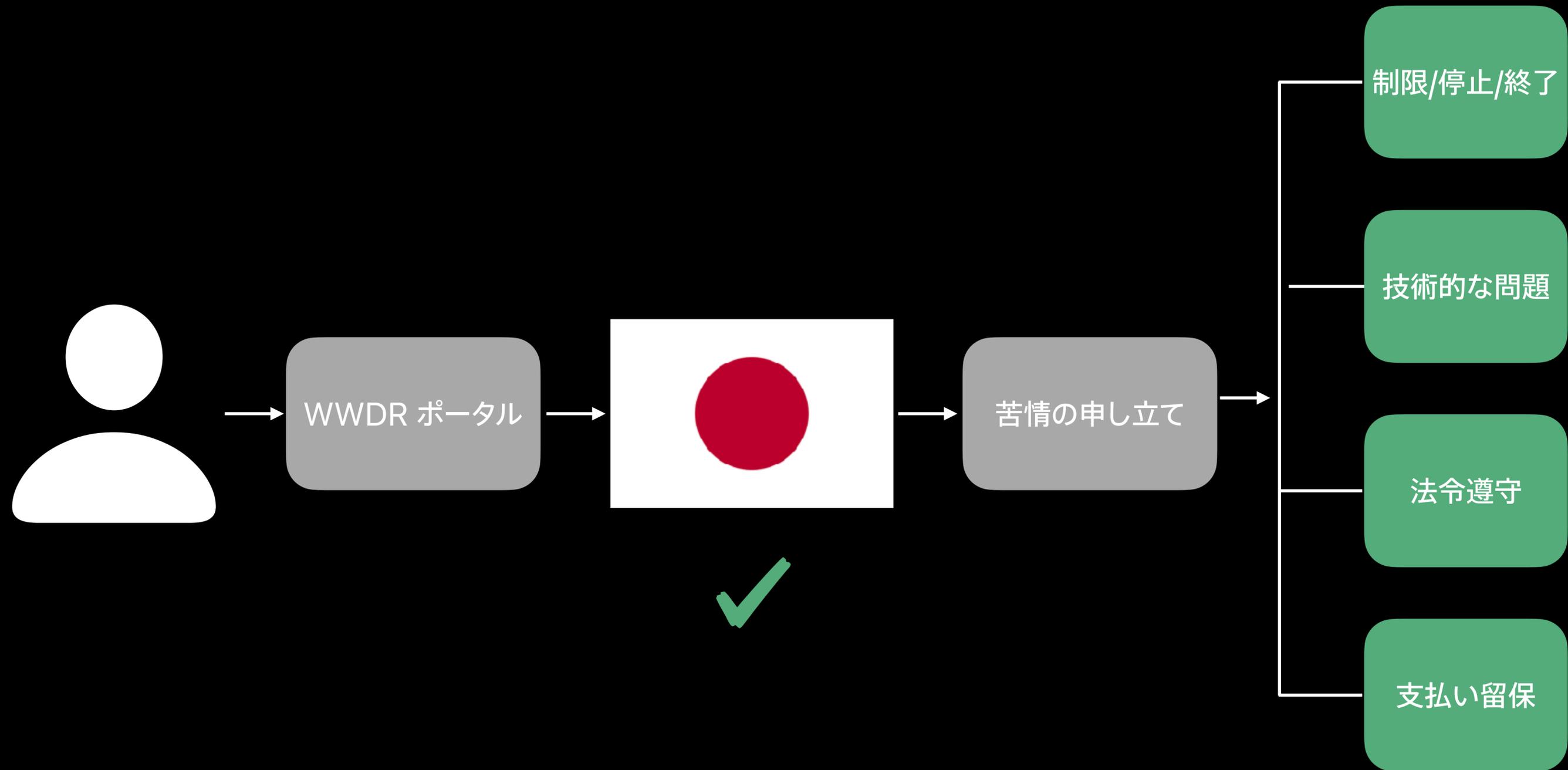
Because your account has been flagged for removal, any earnings payments are paused. Once your Apple Developer Program membership is formally terminated in our systems, [you may petition the App Review Board to reinstate your account by completing this form: Re-instate a Terminated Developer Program Membership.](#) In your petition, provide the specific reasons why the App Review Board should consider re-instating your Apple Developer Program membership. Include details on what improvements you are planning to make to comply with the App Store Review Guidelines, Developer Code of Conduct and Apple Developer Program License Agreement. [If you have questions, contact us.](#)

If you want to file a complaint pursuant to an applicable Platform Regulation in your country or region, visit the [Contact Us](#) page.

Best regards,

App Review Board

法に基づく苦情処理



日本における苦情ポータル



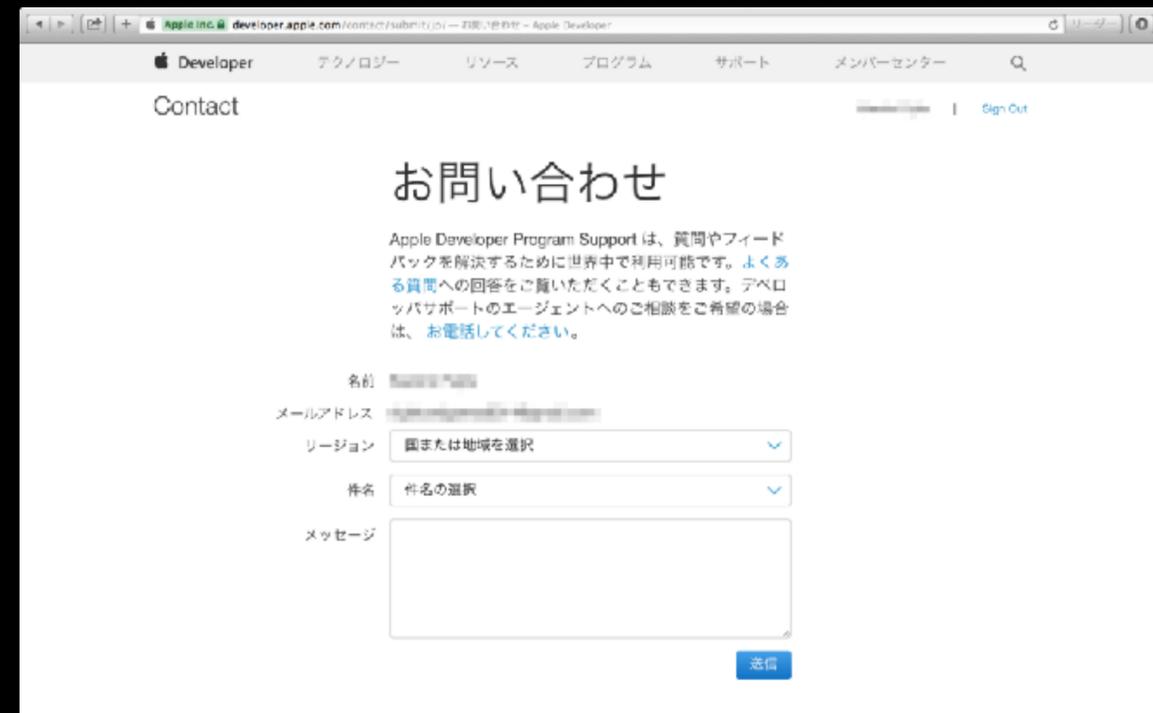
P2B内部苦情処理システムに関する App Store年次報告

本報告は、オンライン仲介サービスのビジネスユーザーを対象とする公正性と透明性の促進に関する欧州議会及び理事会の2019年6月20日の規則 (EU) 2019/1150 (「P2B規則」) の第11条に従い提供するものです。

2021-2022 2020-2021

報告期間：2021年7月13日～2022年7月12日

- 不服申し立ての合計数：64件
- 不服申し立ての種類：P2BにおいてAppleが受領した不服申し立ては、プラットフォームでのApp配信の制限や停止、またはデベロッパアカウント契約解除の決定に関連するものでした。
- P2B苦情処理システムを通して提出された不服の申し立ての処理にかかった平均時間：4.83日
- 不服申し立ての処理結果に関する集計情報：
 - 64件中60件において当初の制限、停止、契約解除の措置が維持されました。
 - また契約解除された以下の3件のデベロッパに関しては、その後契約解除が撤回されています。
 - 1件目のデベロッパアカウントについては、デベロッパが、以前に確認された問題点を明確にするための情報を提供し、AppとアカウントがApple Developer Program使用許諾契約 (App Store Reviewガイドラインを含む) に準拠していることを証明した後に、契約解除が撤回されました。
 - 2件目のデベロッパアカウントについては、デベロッパが、確認された問題を修正し、Appとアカウントが Apple Developer Program使用許諾契約 (App Store Reviewガイドラインを含む) に準拠していることを証明した後に、契約解除が撤回されました。
 - 3件目のデベロッパアカウントについては、App Store Reviewガイドライン違反を是正するための、詳細かつ適切な改善計画が提出された後に、契約解除が撤回され、App配信が再開しました。その後App Reviewチームはデベロッパと連携して、承認された改善計画が徹底的に遵守されるよう徹底を図りました。
 - 配信停止された1つのAppが、プラットフォームでの配信を再開しています。
 - このデベロッパは、App Store Reviewガイドラインの違反を是正するための、詳細かつ適切な改善計画を提出しました。デベロッパはこれらの問題をすべて解決し、Appのガイドラインへの完全遵守に至ったため、プラットフォームでのApp配信が再開しました。



- ポータルはPLA (Appleデベロッパプログラム使用許諾契約) 上だけでなく、アカウントの制限/停止/終了の通知時にも通知されます

