

01

透明化法に基づく定期報告書の 概要

デベロッパーに関する開示

- Googleは、Play Consoleヘルプポータル上で **一般向けに公開されているリンク** を通じて、Googleのウェブサイト上でデベロッパーに利用規約を過去の版を含めて開示しています。

Googleによる開示に関する措置:

- 新たなポリシーの策定やポリシーの変更を行う前に、デベロッパーの利益を考慮に入れることを含め、**適切な検討**を行います。
- デベロッパーがGoogleのポリシーの施行 **決定に異議を申し立てること**、及びデベロッパーからの苦情を考慮に入れることを可能にするため、**苦情相談窓口**を維持しています。
- **複数のコミュニケーションのチャンネル**があるため、デベロッパー、業界団体及び政府関係者のそれぞれについて、懸念や問題提起を提起するのに適切なグループが存在します。
- **複数のフィードバック窓口**があるため、デベロッパーはGoogleのサービス、製品、ポリシーやプロセスについてフィードバックを送ることができます。それぞれの窓口は別の社内チームによって管理されています。

苦情の処理及び紛争の解決

Googleは、指定窓口を通して**4,637件**の苦情(2021年4月1日-2022年3月31日)を受けました。

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(DDA)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、これらのアプリに関して、サービス利用規約に記載された指定窓口を通じて提起された全ての苦情を特定

苦情の内訳

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
異議申し立て	利用事業者のアカウント、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施行決定に対する異議申し立て *この数値には、アプリが否認となりデベロッパーが異議申し立て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	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	37件

苦情の処理及び紛争の解決

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。

苦情及び紛争の平均処理期間:

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%)

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 (以下の理由による終了を含みます。) :
 - 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
- 各苦情の **処理に要した時間** を計算
- 適切な **時間区分** に分類

苦情の処理及び紛争の解決

苦情及び紛争の結果の概要:

施行決定の維持: 1,136件 (25%)

施行決定の取消し: 432件 (9%)

問題の解決: 2,959件 (64%)

その他: 110件 (2%)

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。利用事業者は、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。

- 利用事業者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は、利用事業者から提供を受けた追加情報に照らして、施行決定を**取り消す**ことがあります。
- 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利用事業者を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。

自己評価

- Googleは、苦情相談窓口を通じて、デベロッパーからの苦情の **効果的かつ公平な処理** と、それらの苦情を考慮に入れた **Google Playの運用改善** を実現することができています。
- Googleは、デベロッパー及びユーザーに対する一般的な情報開示において、 **日本の透明化法規制により要求される透明性の基準** が満たされていることを確保するよう努めてきました。これらの情報開示は、
 - **明確かつシンプルな表現** が用いられ、ユーザーが **容易にアクセスできる** ことを確実にするために、最近見直され、改訂されました。
 - デベロッパーが Google Playの仕組みを **明確に理解する** ことを可能にし、デベロッパーとの **相互の理解** を促進しています。
- デベロッパーのための **一体的かつエンドツーエンドのサポート体制** を確保するために、Google Play及びGoogleの多数の機能横断的なチームが、デベロッパーからのフィードバックを個別に収集し、記録し、取り入れています。
- 全体として、Googleのポリシー立案プロセスは、 **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す。

02

経済産業省指定トピックに関する議論

1. 利用事業者との相互理解を促進する 体制について

トピック: 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

- Googleの**苦情相談窓口**及び**解決手続**は、デベロッパーからの苦情が**迅速に処理され**、デベロッパーの**問題が解決される**ことを確保するよう機能しています。
 - 苦情の**68%**は**24時間以内**に処理されており、処理に1週間以上要したのはわずか9%です。
 - これらの苦情の**64%**については、問題が**解決**しています。
 - さらに**9%**については、利用事業者が異議申し立ての対象である施行決定について追加情報を提供し、これによりGoogleは施行決定を取り消しました。
- また、Googleの**フィードバック窓口**は、**デベロッパーからのフィードバックが聞き入れられ**、**必要に応じて対処される**ことを確保するよう効果的に機能しています。
 - 例えば、Google Play 日本パートナーシップ担当チームは、**モバイル・コンテンツ・フォーラム (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**により、担当チームとフィードバックを共有し、適切に対処できるようになりました。

トピック: 利用事業者の不満の声について、特に力を入れている取組や実績

手数料・課金方法

- 経済産業省は、**Google Playの課金システム**によって**アプリ内購入の支払い**を行うことが義務づけられていることについて、デベロッパーからフィードバックを受けました。
- 2022年9月2日、Googleは、これに対応して、(他のいくつかの法域と共に)日本において**User Choice Billingのパイロットプログラム**を開始しました。これにより、ユーザーは、**ゲーム以外のアプリ**について、**複数の選択肢**(Google Playの課金システムを含みます。)から支払い方法を選択できるようになります。

アプリ審査

- Googleとデベロッパーの間のフィードバックループにより、**Googleのポリシーの目的を維持**しつつ、**デベロッパーやその文化固有のニーズ**に最も合うようにフィードバックを柔軟に取り入れることができるようになり、**前向きな結果**をもたらしました。例えば、以下のことを行いました。
 - Google Playは、日本のオンラインゲームのデベロッパーと連携し、**リアルマネーゲーム**において、**規制がないためにユーザーが搾取されうるアプリ体験**からユーザーを保護するというポリシーの目標を明確にしました。
 - デベロッパーも、これに応じて、**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、**認証システム**を開発しました。
 - 2022年7月、Google Playは、デベロッパーが**JOCAの認証**を取得した場合に、**オンラインクレーンゲームアプリの配信**を許可する**パイロットプログラム**を発表しました。

2. 情報開示について

トピック: 利用事業者の不満の声について、特に力を入れている取組や実績

アカウントの停止

- Google は、デベロッパーに対して**アカウントがエンフォースメントの対象になった理由**を説明し、アカウント停止に至った**違反警告の概要**をリストアップすることで、**段階的な違反警告のメッセージを改良しました**。
 - 開始以来、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 **異議申し立てが70%減少しました**。
- また、Googleは、**関連するアカウント停止に関する通知を更新し**、**デベロッパーがその意味をより簡単に理解できるようにしました**。
 - これにより、**アカウント停止の理由の誤解に関連する異議申し立てが 18% 減少し**、デベロッパーの感情モニタリングにおける**否定的な感情が25%減少**しました。

トピック: 日本の利用事業者との向き合い方、国内管理人の社内における権限や活動実績・具体例

- Googleは、日本の利用事業者との向き合い方や、社内における権限に関する **透明化**ポリシーを維持しています。Googleは、ポリシーの根拠を **積極的に公開し**、デベロッパーからの **フィードバックを求め**、**規制当局の要求に応じています**。
- Googleは、**EUのP2B規制**が導入されて以来、透明化の措置やシステムを維持し、改善するための取組みに密接に関与してきました。
 - **Googleの内部システムの枠組み**の多くは、日本における規制が施行される **前に更新されました**。
- Googleは、**現地のパートナーと協力**し、現地の文化や状況を考慮しながらポリシーを策定し、改善することを **常に望んでいます**。
 - クレーンゲームのパイロットプログラム開発におけるデベロッパーとの協力は、その代表的な例です。

トピック: 今後の課題と考えている点、その課題への対応方針や進捗状況

アカウントの一時停止に関する通知 について、Googleは以下の取り組みを行っています。

- **Google Playトラフィックスクール(V1)**: どうすればポリシーを遵守できるかをデベロッパーが学習するためのリハビリテーションプログラムの構築
- **シティズンシップ／問題意識**: アプリの公開前に、デベロッパーがミスを未然に防ぎ、ベストプラクティスについて学ぶのに役立つソリューションを構築するため、機能横断的なチームと連携

トピック: 提供条件の開示やその変更時に、重要な点を分かりやすく説明する工夫。規約変更の際に、差分や変更点についての説明が(どの程度)分かりやすく行われているか？

- Googleは、Google Playのポリシーの変更予定やその遵守期限についてデベロッパーに周知するための **日本語のポリシーウェビナー**を定期的に開催しています。
 - Googleのチームは、セミナー前に配布するフォームを通じてデベロッパーから **フィードバックや質問を収集**しており、論点のいくつかはライブQ&Aセッションで取り上げています。
 - Googleは、ポリシーの移行が可能な限り円滑に進むようにするために **共通の課題**を特定することに努めています。
 - 当該ウェビナーは、2021年2月の透明化法施行以来**3回**開催されています。
- Googleはさらに、新たなポリシーの更新について説明する **3本の日本語動画をPolicyBytes YouTubeチャンネル上で**公開しました。

トピック: アカウント停止等の理由の開示について、(セキュリティ等の観点を踏まえつつも) 利用事業者が納得あるいは実質的に反論できるようにする工夫

- 2021年度における日本のデベロッパーのアカウント停止はすべて、透明化法の **例外事由に該当する** と考えられるものでした。
- 前述のとおり、**透明性に関するデベロッパーの満足度を向上させる** ため、Googleは**段階的な違反警告のメッセージを改良**しました。
 - このメッセージは、**デベロッパーにアカウントが施行措置の対象になった理由を説明** し、アカウント停止に至った**違反警告の概要をリストアップ** するものです。
 - 開始以来、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 **異議申し立てが70%減少**しました。
- また、Googleは、**関連するアカウント停止に関する通知を更新** し、デベロッパーがその意味をより簡単に理解できるようにしました。
 - これにより、**アカウント停止の理由の誤解に関連する異議申し立てが18%減少**し、**デベロッパーの感情モニタリングにおける否定的な感情が25%減少**しました。

3. 苦情・紛争処理について

トピック: 苦情・紛争の件数について、集計方法とその背景にある考え

- 苦情・紛争の件数は、Googleの利用規約に記載された **指定窓口** (専用 **ヘルプセンター**、**メール窓口**、**デベロッパー向けサイト** 等)を通じて受け付けた **苦情の総数**を示します。
- この数値指標を算出する上で、Googleは以下を行いました。
 - **デベロッパー販売 / 配布契約(DDA)**に署名した、日本を拠点とするデベロッパーに関連するすべてのアプリの特定
 - 指定窓口を通じて、上記のアプリに関して提起されたすべての苦情の特定
- 報告書の期間中、アプリ運営者との間で **係争中の紛争はありません** でした。

トピック: 利用事業者からの苦情を踏まえて継続的かつ実効的に運営改善を行っていることを示す情報

- Google Playは、市場において **魅力的なプラットフォーム** であり続けるために継続的な取り組みを行っています。これには、**フィードバックを得て、それに対応する** ことが含まれます。
- Googleは、サービスに関するデベロッパーからのフィードバックに **注意を払い**、デベロッパー向けのサービスを改善するために**継続的に取り組み、投資**しています。Googleは通常、サービス改善のために講じた措置を **オンライン**で公開しています。
- Googleは、デベロッパーがGoogleのサービス、製品、ポリシー又はプロセス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**を設けています。
 - これには、日本パートナーシップ担当チームによる日本のさまざまなデベロッパーとの **直接のコミュニケーション**、さまざまなチームによる **調査**、ヘルプセンターの **Webフォーム**等が含まれます。
 - Googleはさらに、**モバイル・コンテンツ・フォーラム (MCF)**との間における新たなコミュニケーションチャネルも有しています。
- Googleは、**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**働きかけており、デベロッパーの学習や、デベロッパーとの定型文を用いたコミュニケーションの改善のための **取組みを定例的に**継続しています。

ご清聴ありがとうございました