

経済産業省  
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  
第6回議事録

■ 開催概要

---

<日時> 令和4年9月22日(木) 12:00~14:07  
<場所> オンライン開催 (Teams)

■ 出席者

---

<委員> (座長以下 50 音順)

岡田座長、生貝委員、黒田委員、伊永委員、武田委員、百歩委員、平山委員、  
増島委員、若江委員

<オブザーバー>

一般社団法人 EC ネットワーク 沢田理事  
公益社団法人日本通信販売協会 万場専務理事  
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 岸原専務理事

<関係省庁>

内閣官房 デジタル市場競争本部事務局 成田次長  
公正取引委員会 経済取引局 総務課 デジタル市場企画調査室 稲葉室長  
総務省 情報流通行政局 参事官室 山本主査  
消費者庁 消費者政策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

<デジタルプラットフォーム提供者>

ヤフー株式会社

執行役員 コマースグループ ショッピング統括本部 畑中本部長  
コマースグループ ショッピング統括本部 ショッピングUM 杉本氏  
政策企画統括本部統括本部 加納本部長

Google LLC

プラットフォーム・エコシステム政策統括部 Kareem Ghanem 部長  
Android 及び Chrome ビジネス担当政策部 Aaron Stein 部長

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 野原局長、門松審議官

日置デジタル取引環境整備室長

(令和4年度事務局運営支援業務委託先) (株) 野村総合研究所、(株) イベント・レンジャーズ

## ■ 議事次第

---

1. 開会
2. 議題
  - ・デジタルプラットフォーム提供者からのヒアリング③
  - (1) ヤフー株式会社
  - (2) Google LLC
3. 閉会

## ■ 配布資料

---

### 議事次第

資料1 ヒアリングの公開・非公開について

資料2 ヤフー株式会社 提出資料（発表資料）

資料3 Google LLC 提出資料（発表資料）

参考資料 1-1 ヤフー株式会社（第3回会合提出資料）

参考資料 1-2 Google LLC（第3回会合提出資料）

参考資料 2 質問・確認事項に対する各社からの回答（第3回会合提出資料）

## ■ ヤフー株式会社からのヒアリング

---

事務局（日置室長） それでは定刻となりましたので、ただ今から、デジタルプラットフォーム透明性・公正性に関するモニタリング会合の第6回会合を開催させていただきます。委員・オブザーバー・関係省庁の皆さまにおかれましては、ご多忙のところお集まりいただきまして誠にありがとうございます。本日、高倉委員および金藤オブザーバーがご欠席と承っております。本日の前半はヤフーさまからヒアリングということでございまして、執行役員の畑中さま、ヤフーショッピングセンターサービスの責任者の杉本さま、政策企画統括本部長の加納さま、ほか皆さまにお越しいただいております。ヤフーの皆さま、どうぞよろしくお願いたします。本日のヒアリングは、座長了解の上で非公開ということで開催させていただきます。事務局といたしましては、ヒアリングを公開で行う方向で各社に要請したというのが経緯でございますが、詳しくは今投影されております資料1のとおり、非公表情報に触れる可能性があるということで、今回非公開とするということになっております。

それでは、ここからの司会は座長の岡田先生にお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

岡田座長 ありがとうございます。座長の岡田でございます。早速ではございますが、議事に移らせてもらいます。本日前半はヤフーさまから、後半が Google さまからヒアリングを予定しております。最初に 10 分程度でヤフーさまからご説明をいただき、その後に質疑に移らせていただきます。説明中、事務局よりチャット・声かけ等によりお時間をお知らせしますので、その旨どうぞよろしくお願いたします。

それではヤフーさま、よろしくお願いたします。

ヤフー（畑中氏） ヤフーの畑中と申します。本日はお忙しい中、お時間をいただきまして誠にありがとうございます。また、日頃委員の皆さまをはじめ、関係者の皆さまからいろいろなアドバイスをいただきまして、今日こういった場に至ることができました。改めて感謝申し上げます。本当にありがとうございます。今日はコミュニケーションをする場だというお話ですので、引き続き、質問は当然のことながら、忌憚なきご意見・アドバイス等をいただければと思っておりますので、よろしくお願いたします。

私から説明させていただく内容を、アジェンダとして3つご用意をさせていただいております。

1つ目が利用事業者との相互理解を促す体制、2つ目が情報開示、そして3番目が苦情・紛争処理ということで、ご説明させていただきます。

アジェンダ1点目の利用事業者との相互理解を促す体制として、あくまでもまだまだよりいいものにしていかないとはいけないと思っておりますが、現在のわれわれの体制をご説明します。まず、出店者さまとYahoo!ショッピングをイコールパートナーとして位置付けさせていただく中で、出店者さまにいい商売をしていただけるプラットフォームを提供するという使命がございますので、そのための機能提供・情報提供(①)をさせていただいております。それに対する色々なご意見・ご要望、例えばこうしてほしい、さらにこういったものがあるとなおいいという声を、例えば問い合わせ窓口、定期的なアンケート、good・bad ボタン等から気軽に投票・コメントをしていただけるようにしています(②)。そうした多くの、多様な出店者さまのご意見・ご要望をしっかりと承り、私を中心にしっかりと全項目拝見し、これは確かにやるべきだというものにはできるだけ要望に沿った形で提供する、もしくは、これはもう少し待っていただくということも含めてご報告する(③)というサイクルをしっかりと回すことによって相互理解を促していくことを、しっかりと進めさせていただいております。

(2) 実効性のところになります。421件の意見を踏まえ、出店者さまの機能改善・報告したのは76件になります。まだまだ足りていない部分もありますし、より安心安全な売り場を目指すということにはゴールがないところでございますので、社内体制をしっかりと改善し、たとえば安全対策部門を強化することで、出店者さまにとってより安心安全な売り場を提供していきたいと考えております。

続きまして(3)注力分野における今後の課題・進捗・方針ということで、主だった4項目についてご報告・ご説明させていただきます。まず自社グループストア優遇については、われわれには、ZOZOさん、アスクルさんといった自社グループストアがございます。やはり、過度な優遇がないように、チェック体制が機能していることが肝だと思っております。そしてグループストア優遇について各出店者さまにしっかりと理解をいただくことを大きな課題として捉え、引き続き対応していきます。現在、われわれとしては、こういった会社さまが自社グループであるということはオープンにさせていただいております。ただ、これだけではまだまだ足りてないと理解しておりますので、チェック体制や、さらに情報開示できるものがないかを、しっかりと見直していきたいと思っております。

続きまして、問い合わせ対応に関してですが、しっかりと先ほどのサイクルを回すためにも、対応の質の向上ということが必要になってきます。当社では、内部監査の指摘を受けまして、新体制をしっかりと構築して、すでに運用済みです。出店者さまの考え・意図をくみながら問い合わせに回答させていただくということと、情報開示が不十分な部分については、より自己解決につながるようなページや情報を提供できるよう進めております。

続きまして、拒否処分の一貫性・公平性があるかも一つの課題だと思っております。こちら内部監査の指摘を受けて、本当に休店・退店処分に一貫性・公平性があるかを四半期ごとに検証・ローリングする体制にバージョンアップさせていただいております。出店・開店時の拒否処分についても、月次でしっかりと検証する体制で今のところ運用させていただいておりますが、より一貫性・公正性を高めていかないとはいけないと思っております。

続きまして、提供条件の変更に関しては、出店者さまへの影響が大きいものに関しては、その都度柔軟なコミュニケーションが必要であることを課題として捉えております。引き続き、われわれとして反響が大きく見込まれると考えるものに関しては、発表させていただく前に、大きなインパクトを被るであろう出店者さまに対して事前にヒアリングさせていただいたり、それを踏まえてしっかりと対策を練った上で発表させていただいたり、できるだけ事前にコミュニケーションさせていただくことで、より出店者さまにインパクトがない形で、より納得感を持っていただいた上で、変更を進めさせていただけるよう、引き続き改善していきたいと考えております。

続いて、アジェンダ2番目の情報開示です。まず、われわれとしては、できる限り幅広い情報について、重要な点を分かりやすくお示しするようにしています。例えば、約款・ガイドライン改訂については、今はこうなっていますが今後こうなりますという対照表をお示ししています。また、先ほどお

話しさせていただいたとおり、事前告知は早いものですと3カ月、もっとインパクトのあるものですとさらに前から、事前にヒアリングも含めて実施させていただいています。

情報開示のうち、退店処分に関しては、理由を開示して、例外なく60日前に通知させていただいております。異議がある場合は、われわれからお送りしているメールに出店者さまから返信いただくことで、異議申し立てが可能となっております。実績としては、異議申し立てがあったものは35件、そのうち契約解除日までになされたものは31件となっております。今後の課題である情報開示の質の向上については、問い合わせの傾向に合わせて、より充実した情報を提供することを検討する方針です。

最後に、アジェンダ3番目の苦情・紛争処理ですが、まず苦情の集計方法の背景にある考えとして、出店者さまの声は、苦情として切り分けるのが難しいところもありますが、全て運営改善の発端でありますので、非常に重視しています。要望は、私も含めて、社内でしっかりと閲覧させていただいて、必要に応じて改善の検討・実施を進めさせていただいております。

次に、出店者さまの苦情を踏まえた継続的な実効・運営としては、先ほどご説明した通り、さまざまな意見を踏まえて、76件改善させていただきました。

最後の今後の改善というところに関しては、これまで4部門でそれぞれ苦情を定義・管理していたものを、しっかりと横ぐしで統一し、さらに対応に問題がなかったかを点検する体制に変更して、運営しております。

引き続き、こうして一元管理し、関係部署間の連携を強めながら対応を進めていく方針であります。私からの説明は以上になります。お聞き苦しい点もあったと思いますが、もし何かあればご質問等いただければと思います。よろしくお願いいたします。

岡田座長 ヤフーさま、ありがとうございました。

それでは、質疑・意見交換に移ります。私のほうから順次指名をさせていただきます。3つのグループに分けてご質問いただいたのちに、ヤフーさまより、まとめてご回答をいただくという流れで進めたいと存じます。時間の関係上、お一人からのご質問は2程度としていただくように、よろしくお願いいたします。また、ヤフーさまからのご回答も1回3、4分程度にまとめていただきますよう、お願いいたします。全員の皆さんに発言の機会がありますように、どうかぜひご協力のほど、よろしくお願いいたします。

では、若江委員、武田委員、平山委員、増島委員の順番でご発言をお願いいたします。最初に、若江委員お願いいたします。

若江委員 ありがとうございます。いろいろな取り組みも分かりやすく教えていただきまして、ありがとうございました。利益相反と自社優遇の管理方針のことについてお伺いしたいのですが、自社優遇のリスクに対する考え方を整理したり、一元的に対応する部署を設けたりとか、あるいはその優遇対象のグループの会社も、企業名を明らかにしたことというのは、透明化のための取り組みとしてすごく評価できると思いました。

その上で聞きたいのですが、自社優遇する理由として、管理方針のところユーザーファーストで客の求める商品が見つかり、手に入れやすいオンラインモールを目指す、そういう理念を共有しているから自社優遇するのですよと書かれていますけれども、この理由をもう少し詳しく説明してほしいと。質問の趣旨としては、そのような今の理由では、あまり納得されないのではないかと。参加企業の理解を得られないのではないのか。文句も来てないのか、ということが聞きたいというのが一点。2点目は、管理方針には、出店者とか客の利益を害することがないように自社優遇行為を適切に管理しますと書かれていますけれども、そもそも表示順位とか、そういうもので一部を優遇したら、幾ら透明性を高めても、当然の結果としてそれ以外の事業者は不利益を被るのではないかなと思うのですが、どのようにしたら適切な自社グループの優遇ということがあり得ると考えているのか。また、今後は自社優遇というのをやめていく考えがないのかということが3点目……

岡田座長 すみません。時間がかかなり超過していますので、まとめていただければ。

若江委員 これで以上です。ありがとうございます。

岡田座長 続いて、武田委員お願いいたします。

武田委員 よろしくお願いいたします。まず、ヤフーさまから提出いただいた定期報告書につきまして、大変分かりやすくまとめられていると思いますので、私は高く評価いたします。

質問です。ただ今の若江先生のご質問と重なりますが、ユーザーファーストという理念の下で自社グループ企業を優遇するということがあるということですのでけれども、どのような理念に基づいて、他社を優遇することはあるのかについて、詳しく説明をお聞きしたいと思います。

もう一点は、先ほどのご説明の中で、自社優遇につき、改善のほか説明を行っていききたいというお話がありました。その改善・説明の具体的内容について、簡単に結構ですので、お聞かせ聞かせいただければと思います。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。続いて、平山委員お願いします。

平山委員 アカウント停止、退店処分等の際に出店者に送信される電子メールのサンプルを報告書概要においてご開示いただきました。この文面を拝見しますと、誓約書の提出を促す記載がある一方で、異議申し立てが可能である旨の明確な示唆がないように思いまして、これは記載すべきではないかと考えておりますところ、記載しないことに何か理由があるのであれば教えていただきたいと思います。

岡田座長 ありがとうございます。続いて、増島委員お願いいたします。

増島委員 どうもありがとうございました。すごくいろんな取り組みをしていただいた結果、実際に現場におられる方々の外からの評価、ヤフーさんに対する評価というのが、これ訂正のものでもいいので、どういうふうに変わってきているとお感じになれるかという話と、あと内部で働いていらっしゃる方にどのような影響があるか。負担がすごく大きくて大変なのか。それともよりお客さんに喜んでもらってうれしいということなのか。中の評価と外の評価を、この一連の活動をやった結果どういうふうになっているかについての受け止めに教えてください。

岡田座長 ありがとうございます。では、ヤフーさま。3、4分程度でご回答をお願いいたします。

ヤフー（畑中氏） まず1つ目の事業に関しては、われわれとしては、お客さまに対していい売り場を提供していきたい、魅力ある売り場を提供したいということで、商品ラインナップやお客さま対応も含めて優れたストアさまに、ご縁もあってグループ企業になっていただいております。例えば ZOZO さんの場合は、ファッションカテゴリーを強化したいという考えのもとで仲間になっていただきました。その結果、ファッションカテゴリーは、若年層、特に女性のユーザーが大変増えて、ほかのストアさんも非常に売上げが伸びました。単純に ZOZO さんやアスクルだけを優遇することによって利益を得るということではなく、売り場全体の魅力をつくることによって、ほかの出店者さまにとっても魅力ある売り場にしていきたいと思っております。現在、優遇対象として3社を公開させていただいておりますが、出店者さまのメリットにつながっていると数字を見て思っていますし、これからもそういった形で進めさせていただきたいと思っております。

次に、他社優遇ですが、お客さんから非常に高く評価されている出店者さまに関しては、お客さんにより見ていただきたい、自信を持っておすすめしたいと思っておりますので、一定の条件を満たした出店者さまは優遇させていただいております。逆に、このルールに乗らない自社グループストアが優遇されないということも実際にあります。ですので、一律に自社を優遇しているのではなく、良い評

価を得ていただいている出店者さまに関しては、検索結果で上のほうに表示されたり、いろんなところで露出が増えるということを実際にやっております。

(※事務局注1：会合後、ヤフーより、自社優遇に関する質問について、「当社では、優良店に対しても、「ユーザーファーストの理念の共有」を理由とした優遇を行っています。Yahoo!ショッピングには優良店が約1400あるため、グループ企業ストアであることのみで、集客面で圧倒的に有利になるというほどの効果はありません。また、優遇の結果として、より良いオンラインモールが実現できれば、他の出店者様にもメリットがあると考えております。すなわち、特定の出店者の優遇により売り場の魅力が向上すれば、カテゴリ全体の集客アップになります。今後も、透明性の向上という観点から、優遇に関する情報開示の在り方については不断の見直しを行ってまいります。」との補足回答があった。)

続いてのご質問は、アカウント停止のメールに、異議申し立てについて記載すべきではという点。

岡田座長 時間が詰まっていますので、もし、ご回答が不十分なところがありましたら、また追って事務局にフォローアップさせていただいてご回答いただければと思いますが、よろしいでしょうか。

ヤフー(畑中氏) 分かりました。記載すべきという点は、おっしゃるとおりだと思います。こちらについては確認・検討し、しっかりと対応させていただきたいと思っております。

(※事務局注2：会合後、ヤフーより、退店処分時の告知メールに関する質問について、「当社では、退店処分の通知メール内にヘルプデスクへのリンクや問い合わせ先メールアドレスを明記することで、当該メールの通知内容に関するお問い合わせの方法を明確にしておりますが、たとえば「とりあえず異議を申し立てる」ケースが殺到して、リソース配分の観点から適切な再検証や真に必要な回答等の対応ができなくなることを防ぐために、異議を述べることができる旨は明示しておりません。もっとも、異議を申し立てることができることを知らずに、不服を抱えたまま退店してしまう出店者様がいてはならないと考えており、退店処分の再検討を行う体制があることを出店者様にお伝えする適切な方法を検討したいと考えております。」との補足回答があった。)

岡田座長 ありがとうございます。では、続いてご質問をいただきたいと思えます。生貝委員、百歩委員、伊永委員、黒田委員の順番でご発言をお願いします。最初に生貝委員お願いいたします。

生貝委員 大変分かりやすいご説明ありがとうございました。非常にさまざまなお取り組みを。私から1つだけご質問です。4ページのところで、休店・退店処分等に関わる事後検証のプロセスを今年に入って始められたというところでしたが、これはどういった体制・メンバーでやっているのか。あるいはその事後検証をする中で、もし見えてきた気づきなどがありましたら教えていただきたいということでございます。よろしく申し上げます。

岡田座長 ありがとうございます。続いて、百歩委員お願いいたします。

百歩委員 私からはデータ利用の管理方法について質問します。データ利用を許可したケースにおいては、その許可した範囲内でデータを利用している必要があると思えます。そこで、その許可した以外の目的や範囲でデータを利用している必要があると思えます。そこで、その許可したこと以外の目的や範囲でデータを利用していないことを確認するために、データ管理者が行っている具体的な取り組みがあれば教えてください。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。では続いて、伊永委員お願いいたします。

伊永委員 私も、不利益変更時の事前ヒアリングであるとか、苦情を解決するだけでなく、それを改善につなげているという点について、透明化法の趣旨に沿ったものとして前向きに受け止めています。

内部監査や独立したデータ管理者を置いて、事後検証する社内体制を整えているというのも評価できる点だと思いますが、自社優遇やデータの利用というのは、外部から見て疑念が生じやすく、これが苦情や紛争の種になっています。そこで、疑念を払拭できるだけの客観的に検証可能な体制・仕組みになっているかどうかということに関心があるのですけれども、例えばアクセスデータに関し、外部から見ても客観的に検証可能な状況になっているかどうかという点について、取り組みの状況を教えていただければと思います。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。続いて、黒田委員お願いいたします。

黒田委員 今回の皆さまとちょっと違うことを聞きたいのですが、ヤフーさんは、欧州でサービスを提供しないことを決められたわけですが、ヤフーショッピングの中で、こういうことをやりたいけれども、欧州では制裁金が課される可能性があるから撤退した、のようにヤフーショッピングの中で何か御社のビジネスの妨げになるような最近の競争政策上の取り組みというのがあるのか。それとも全く別のところで起きているのか。それについて教えてください。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。それでは以上の質問につきまして、ヤフーさま、3、4分程度でご回答をお願いいたします。

ヤフー（畑中氏） まず事後検証のプロセスの体制としては、まず、ストアさま対応を専門に管理する部門の担当者・責任者と、Yahoo!ショッピングのサービス視点での担当者と責任者、これら双方のメンバーがしっかりと拒否処分の内容を確認して、それが妥当であったかどうかをそれぞれの目線でチェックしております。ですので、一方的な視点にならないようにしっかりと配慮した体制・チェックフローになっています。ただ、これでもまだまだ不十分な部分はあるかと思っておりますので、第三者の視点を入れることなどもしっかりと検討していかないといけないと考えております。

次に、データのガバナンスに関するご質問については、全社的にデータをガバナンス・管理する部門が存在しています。その部門に、このデータを外に出していいか、この管理方法でいいかといったことを一つ一つ確認し、承認を得ております。

気づきがあったかというご質問があったと思いますが、私を中心にこの取り組みをさせていただく中で、他社からすごく見られている、サービスとして責任あるものをしっかりとつくっていかないといけない、という緊張感と責任感を、Yahoo!ショッピングに関わるメンバーが以前よりも強く持つようになったという実感があります。私もそうなのですが、やはりほかの方から見られている、しっかりとしたいプラットフォームを、公平・公正なプラットフォームをつくらないといけないという意義付けは非常に高まっているのではないかと考えております。

（※事務局注3：会合後、ヤフーより、自社優遇やデータの利用に関する客観的に外部から検証可能な仕組みに関する質問について、「アクセス者の制限はデータの不当利用を防止するために重要だと考えており、現に、個別のストアの販売データと、Yahoo!ショッピング全体のマーケットデータ（集計データ）のいずれに対しても、アクセス制限をかけています。アクセス申請に基づき、データ管理者がアクセスの可否を判断しており、アクセスデータも記録しているため、客観的に検証が可能であるといえます。」との補足回答があった。）

事務局 終了時間でございます。

岡田座長 そうでしたか。それでは、もし回答不十分なところがありましたら、また引き続き事務局にフォローアップでご回答いただければと思います。よろしくをお願いいたします。

ヤフー（畑中氏） はい。分かりました。

岡田座長 では続きまして、沢田オブザーバー、万場オブザーバーの順番でご質問をお願いいたします。最初に、沢田オブザーバーよろしくをお願いいたします。

沢田オブ ありがとうございます。ヤフーショッピングと PayPay モールが統合するという公表をされていますが、それと透明化法との関係で何か特に留意されていることや課題があれば教えてください。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。では続いて、万場オブザーバーをお願いいたします。

万場オブ ヤフーさんに関しましては、利用事業者の声について、苦情相談に対して、非常に誠意を持って個別ケースごとに対応していただいていると思います。従って今後とも、引き続きそのような体制、もっと強化をしていただいで、しっかりと対応していただければと思っております。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。では、今のご質問について、ヤフーさま、3、4 分以内でご回答をお願いいたします。

ヤフー（畑中氏） ありがとうございます。まず 1 点目のショッピングと PayPay モールの統合に関してですが、こちらはやはりわれわれとしても非常に大きなバージョンアップですので、特に影響の大きいと思われるストアさんには、こういった形で進めようと考えているということ半年近く前からお伝えし、ヒアリングをさせていただいて、どういう影響があるかを事前に確認しながら、一般公表を進めさせていただいております。事前ヒアリングをさせていただいた結果、「なるほど、そこに影響が出るのか」、「そのように感じられているのか」という点を把握することができたので、一般公表させていただいて以降、大きなクレームはほぼなく、今のところ順調にご理解・ご認識していただいた上でご出店者さまに準備を進めていただいているという状況です。ただ、まだまだ統合後が本番だと思っておりますので、これからの情報公開と、統合後どうなるのかに関する情報もしっかりとご説明していかなければならないと考えております。

次は、ご質問というよりもアドバイスということだったと思います。さらにまだまだ改善点が多々あると思いますので、さらに出店者さまの声にしっかりと耳を傾けてバージョンアップさせていきたいと思っております。ありがとうございます。

岡田座長 ありがとうございます。皆さまのご協力のおかげをもちまして、順調に時間どおりに今進行しております。ヤフーさまには、ヒアリングも含めまして大変丁寧にこちらの質問にもご対応いただきまして、また情報提供に関しまして、大変協力的にいろいろご協力をいただいたということで、この場を借りて、座長としても大変心から感謝申し上げたいと思います。ありがとうございました。

事務局（日置室長） 岡田先生。まだお時間も多少ございますので、先ほど増島委員のご質問ですとか、ご回答できてない部分もお願いできたらと思いますが、いかがでしょうか。

岡田座長 承知しました。増島委員のご質問、何でしたっけ？

事務局（日置室長） 増島委員からのご質問は、外部の影響と内部の影響ということでございましたが、すみません、回答いただいていたかもしれません。その前の部分でありますと、例えば黒田先生からのご質問などはいかがでしょうか。

黒田委員 欧州でサービスを提供できない理由です。



ヤフー（畑中氏） はい。

黒田委員 ヤフーショッピングにあるのかという質問です。

ヤフー（畑中氏） 結論としては、ないです。Yahoo!ショッピングとして、欧州での対応による影響はないです。

（※事務局注4：会合後、ヤフーより、欧州でのサービス提供に関する質問について、「Yahoo!ショッピングは、従前より欧州向けに事業を展開しておりませんし、展開をする予定もございませんでした。欧州からのアクセス停止は、欧州経済領域（EEA）およびイギリスでサービスをご利用いただける環境を継続的に提供することが困難になったことからサービスクオリティ維持観点で行った判断です。」との補足回答があった。）

岡田座長 すみません。どなかたミュートをし忘れての方がいらっしゃるようで、音声漏れています。ミュートにさせていただきますか。ありがとうございます。

それでは、以上をもちまして、ヤフーさまからのヒアリングは終了とさせていただきたいと思えます。今までの質疑を受けまして、野原局長、コメント等ございますか。

野原局長 野原でございます。ありがとうございます。今日の委員の先生方から、分かりやすい説明があったこと、それから積極的な取り組みについてですね、評価するご発言があったと思います。

その一方で、自社優遇についての考え方、適切な自社優遇をどう考えておられるのか、他社優遇はありうるのかといったこと、それから休店・退店処分の事後検証の関係で、第三者の検証の外部性、第三者の視点によって検証できるように客観的に検証可能な体制にすべきではないかといったご指摘などもあったように思います。ヤフーさまのほうからも、ご指摘踏まえて検討したいというご発言もありましたので、本日の議論も踏まえて、引き続き相互理解に向けた取り組みを推進いただければありがたいというふうに考えております。ありがとうございます。

ヤフー（畑中氏） ありがとうございます。

岡田座長 ありがとうございます。それでは、以上をもちまして、会合の前半を終了いたします。ヤフーさまにおかれましては、本会合からの質問に対する回答作成や、本日のヒアリング開催にあたって、事務局との調整・連絡含めまして多大なご尽力を賜ったと伺っております。この場を借りて厚く御礼申し上げます。本日はお忙しいところを誠にありがとうございました。

このあとはGoogleさまからのヒアリングです。委員の皆さまは、Googleさまヒアリング用のウェブ会議にご移動ください。よろしく願いいたします。それでは終了いたします。ありがとうございます。

ヤフー（畑中氏） 本日はお時間いただきまして、ありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。

## ■ Google LLC からのヒアリング

---

事務局（日置室長） それでは、お時間もまいりましたので進めさせていただきます。本日の後半はGoogleさまからヒアリングということで、プラットフォームエコシステム政策統括部長の Kareem Ghanem さま、Android および Chrome Business 担当政策部長 Aaron Stein さまにお越しいただいております。Google の皆さま、どうぞよろしく願いいたします。

後半のヒアリングも座長了解の上、非公開にて開催させていただきます。今回、非公開とする理由につきましては、各社から説明いただいております。詳しくは資料1のとおりでございますが、質疑応答の中で機密情報に触れる可能性があるというのが今回非公開を希望する理由となっております。

では、岡田座長。議事を進めていただきますよう、お願いいたします。

岡田座長 ありがとうございます。座長の岡田でございます。早速でございますが、Google さまより、最初に通訳を含め説明が20分ほど、ご説明いただき、その後に質疑に移らせていただきます。

説明中、事務局よりチャット・声がけ等により、お時間をお知らせいたしますので、時間を守るようにご協力をよろしくお願いいたします。

それではGoogle さま、よろしくお願いいたします。

Google (安永氏) それでは始めたいと思います。すみません。通訳の方って入っておりますでしょうか。

Google (野口氏) 申し訳ありません。われわれの、もし手違いでしたら申し訳ございません。冒頭 Kareem のほうから、この Play ビジネスの公共政策を10年近く担当してきて、現在はリーダーシップのフォーラムで公共政策をやっているものです、ということで自己紹介がございました。

方針といたしまして、われわれのほうでは Play のお客さまであるデベロッパーが成功することによって、Google も初めてビジネスとして成功することができるということで、デベロッパーさまを大事にビジネスを進めております、という基本方針のご説明がございました。

すみません。いろいろ手違いがございまして大変申し訳ございません。少々お待ちくださいませ。

もし、必要でしたら、ちょっとプレゼンターを変えたほうがいいですかね。

通訳者 通訳入りました。

Google (野口氏) はい。すみません。安永さん、スライドをめくっていただいて、ちょっと時間がないので、今、冒頭のところご説明しておりますけれども、中身のほうに入ってしまったほうがいいかと思っておりますので、ページをめくっていただいてよろしいでしょうか。

Google (安永氏) はい。少々お待ちください。

Google (野口氏) 岡田座長、すみません。準備をさせていただいているスライドが、全部で表紙等を含めまして20ページほどございまして、ちょっと冒頭時間が押してしまいましたけれども、どこか重要なところに絞ってお話をさせていただいたほうがよろしいか、ちょっと少々お時間頂戴してもランスルーさせていただいてもいいですか？

Google (安永氏) はい。大丈夫です。今、表示できております。大丈夫です。ありがとうございます。

Google (Kareem Ghanem 氏) こちらの情報から、まずお話ししたいと思います。当社では、開発者のためのポリシーというのを情報提供しております。これは全てのプラットフォームにおいて、安全な運営を実現するために必要とされているものです。

そして当社のアプローチとしては、デベロッパー・開発者の皆さまに対して、当社のポリシー、そしてポリシーを変更した際にも、それを明確に伝えるということを行っております。

当社においては、新しいポリシーの変更を行うという場合においてリサーチチームがおります。ポリシーのプロフェッショナルとなるリサーチのチームなのですけれども、そこが分析を行い、そして

公表する前に、少なくとも 30 日前までに、影響を受けるであろうデベロッパーに対して事前に情報周知をしております。

次のスライドをお願いいたします。

当社には、デベロッパーの皆さまから、あるいは業界団体なり、政府機関の皆さまから、ポリシーに関してご質問をお受けすることができる幾つかのチャンネルを用意しております。2021 年 4 月 1 日からの 12 カ月の間において、あわせて 4,637 件のお問い合わせをいただきました。

次のスライドをお願いいたします。

また、一定の時間内において、こういった一連の苦情・問い合わせについて対応できているということが大変うれしく、また誇りに思っております。

デベロッパーの皆さまに信頼をしていただくということは、私たちが高いサービスを提供する、信頼していただくことがとても重要だと思っております。そのためにも高い質のサービスの提供が必要だと感じております。デベロッパーの皆さまには、ほかのプラットフォームもお選びいただける、そういう立場にあるからです。当社では、デベロッパーからの苦情申し立てに対しては 24 時間以内に対応するようにしております。

次のスライドをお願いいたします。

当社から情報をデベロッパーに提供することによって問題が解決するというものが圧倒的に多くなっております。25%の事例において、この情報提供によって問題が解決されず、そのエンフォースメントの意思決定が支持されるという状況になっております。

次のスライドをお願いします。

こちらの一連のデータを見ていただく限りにおいて、日本の透明化法にのっとった対応をしているというふうに言えることができるかと思えます。そして開発者の皆さまは何か不満がある、苦情があるという場合に、どのように Google にその申し立てをすればいいのか理解していただけている。十分な機能するプロセスがあるというふうに認識をしております。

次のスライドをお願いいたします。

岡田座長 すみません。あと 10 分ほどで終わるように、ポイント中心に簡潔にお話をまとめていただければと申します。

Google (Kareem Ghanem 氏) 次の一連のスライドの中で、経産省様が懸念を持たれた一連の点について、的を絞ってお話をさせていただきます。

一連のデータを見る限りにおいては、当社のオペレーションは高い透明性を確保できており、そして有効なシステムが機能しているというふうに認識しております。

弊社のアプローチは、日本のステークホルダーの皆さまからフィードバックをいただくというところにあります。そのフィードバックによってどのような改善があったのかという一例をこちらのスライドにお示しております。

次のスライドに行きましょう。

日本で開発者・事業者の皆さまからのフィードバックに対して、どういう対応しているか、さまざまな方法があるわけですが、その一つの例が今月、月初に導入をしましたユーザー選択型の決済方法の試験運用です。

これによって、アプリ開発者が複数の決済手段から選ぶことができるようになっております。世界中見渡してもこのような選択をしている、あるいはデベロッパーからのフィードバックに基づいてこのような対応をしているところは例がないと思えます。

また、同じく今年の7月には、日本オンラインクレイゲーム事業者協会とのコラボレーションを進めてきておまして、この経験からも多くを学んでおります。

また、開発事業者とのコミュニケーションをより合理化、そしてより改善させるという取り組みも進めておまして、この結果として、不服申し立ての件数を削減できております。

一連の取り組みの根底に流れる共通のテーマとして言えるのは、協力をする、連携して取り組むというアプローチであるかと思います。デベロッパーの皆さまからのフィードバックに耳を傾け、それをさらによりよいサービス、製品開発へと反映させております。

こういった取り組みはこれからも続けていく思いでありまして、開発事業者向けのよりよい啓発だったり教育プログラムを開発していきます。よりポリシーに関する理解、そして違反警告を回避する策なども周知していきたいと思っております。

もう一枚、次のスライドに行ってくださいですか。

18 ページまで進んでいただけますか。

時間の制約もあるので、申し訳ありません。

透明性の報告書の中で使われている指標について、どういう方法論が使われているのか、集計方法についてお問い合わせをいただいたかと思っておりますので、それについて手短にお話ししたいと思います。

短くまとめますと、日本で DDA に署名をしたデベロッパーに関連している全てのアプリを対象とし、そして特定のチャンネルを通じて、これからのアプリに対して寄せられた全ての不服を特定しました。

当社では、デベロッパーの皆さまに対して高いサービスレベルを提供することが重要だと思っております。開発事業者の皆さまの信頼をいただく、そして当社においてビジネスをしていただくということが重要だと思っているからです。

当社の成功は他社の成功があって初めて実現するもの。それは他社からのフィードバックによって得られるものだと思っております。

私からのプレゼンは以上となります。お時間いただきありがとうございました。このあとの質疑応答については、同僚の Aaron Stein が対応させていただきます。ご清聴ありがとうございました。

岡田座長 Google さま、ありがとうございました。それでは、質疑・意見交換に移ります。私のほうから指名させていただきます。前回同様、3つのグループに分けてご質問いただいたのちに、Google さまよりまとめてご回答いただくという流れで進めたいと思います。

時間の関係上、お一人からのご発言は 1 分程度としていただき、Google さまからの回答 3、4 分程度、通訳を含めて 7、8 分程度に収めていただくよう、お願いいたします。

ではですね、最初に百歩委員、黒田委員、生貝委員、伊永委員の順番でご発言をお願いいたします。では、百歩委員お願いいたします。

百歩委員 限られた時間の中で分かりやすく熱のこもったご説明をありがとうございました。利用事業者との相互理解を促進するために、決済方法について複数の選択肢を用意するなど、さまざまな取り組みを実施されているということが分かりました。

ここから、質問です。そのいろいろな対策の中には、情報開示だったり、苦情処理、アプリ審査、手数料課金方法など、いろいろありますが、その中で一番力を入れて対応している取り組みについて、なぜ、それを重視しているか、その理由もあわせて教えてください。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。続いて、黒田委員お願いします。

黒田委員 スライドの 16 ページにあります、アカウント停止に関する通知の更新で、停止の理由の誤解に関連する異議申し立てが 18%と減ったというのは、これ 18%ポイントということなのか、それとも 18%の変化率ということなのかについて教えてください。同様に、デベロッパーの感情モニタリングについてもポイントなのか、それとも変化率なのか。

もう一つは、感情モニタリングというのは、具体的に何をしているのかについて教えていただくと助かります。以上です。

岡田座長 では続いて、生貝委員お願いします。

生員委員 ご説明ありがとうございました。私はこの法律の目的を達成するにあたって、国内管理人、ドメスティックマネージャーでしょうか、その役割が大変重要だと思っており、日本独自のさまざまなお取り組みをご紹介いただいたことは大変重要なことだと思っています。

それで、ご質問としましては、この国内代理人として、この法律に基づいて Google 合同会社を指名されたということでしたが、全社の中で、この国内管理人はどういう権限を公式に、あるいは非公式に、権限を持っているのか。そして、その権限は、法律の施行によって向上したのか。あるいは今後の見通しなどについて教えていただければ幸いです。（※事務局注1）

岡田座長 では続いて、伊永委員お願いします。

伊永委員 私からは、今月からパイロット運用し始めた、日本などでアプリ決済を外部開放するという取り組みについてお聞きしたいと思います。これは大変建設的な取り組みとして高く評価できるものと考えているのですが、この取り組みの今後の展開について質問させていただければと思います。

一つは、消費者のアプリ向け支出の3分の2はゲームが対象のようですが、ゲームをいつ頃の外部決済の対象にするのかという点について、お聞きできればと思います。

もう一点は、手数料の額を11%や26%に減額していますが、この11%、26%という数字の根拠をお聞きできればと思います。以上の点になります。ありがとうございます。

岡田座長 ありがとうございます。では、Google さま。通訳込みで、7、8分程度でご回答をお願いしますでしょうか。よろしくをお願いします。

Google (Aaron Stein 氏) Aaron Stein と申します。Android・Chrome のビジネス、政府関連業務、公共政策の責任者をしております。Google に入って14年となります。サンフランシスコを拠点に勤務をしております。今日はお時間いただき、ありがとうございます。

先ほどご質問いただいた順にお答えさせていただければと思います。まずはプライオリティに関して、アップデートをする際のお話だったかと思いますが、これは継続的に行っているものです。デベロッパーとそのポリシーが変更した場合に、どういうやりとりをするべきなのか、これを change line というふうに社内で呼んでいますけれども、そういった一連の手続きにのっとなって、デベロッパーの皆さんとやりとりをしていくと。コミュニケーションをしっかりと取ることによって、先ほどプレゼンでも説明がありましており、30日間という猶予を持って十分に変更を加えることができる時間を設けながら情報を提供しております。

どこに力を入れていますかというご質問だったかと思いますが、開示にしても、情報開示にしても、不服申し立てへの対応にしても、いずれも私たちにとってどれも大事で、どれか一つをというものは特になんかということをお聞きしたいと思っています。

パーセンテージで示していたのはポイントではなく、パーセントでの削減幅というふうにご理解ください。

70%というのは違反警告が複数回出ているにもかかわらず、それでも是正されなかったことによって、アカウント停止になったことに対する苦情申し立てが70%減りましたというパーセンテージでの数字です。

次のご質問が、Google Japan が日本のお客さまの声を Google LLC に伝えているかどうか、その改善、それについてのご質問だったかと思いますが、常にこの部分については改善を図っているところで、より密接なコミュニケーションを図っております。

最後のご質問が、User Choice Billing、ユーザー選択型の決済方法についてでした。これはパイロットという形で年初に Spotify で展開をしまして、そして数週間前には最初のウェーブとして、第一弾として、日本を含め複数の国で展開をしております。Google Play Billing が当社の観点で言わせていただくと、一番好ましい決済手段であるということは変わりはありません。安全性という観点で言っても。けれども、開発事業者の中には、ほかの決済手段を選びたいという人もいます。事業者

もあるということを承知の上で、その部分に投資をし、そしてこれからも拡大させていく予定であります。

ゲームについても、展開はいつ頃かというご質問がありましたけれども、まだそのパイロットからのフィードバックの状況を待っているような状況です。フィードバックを得て、そしてもう少しそれがどんなふうを受け止められているかということの情報というか学びを得た上で、行くことが重要です。ゲームというのは、ユーザーの皆さまにとってとても重要で関心も高いというのは承知しておりますが、特にこれから先、ゲームにどのタイミングで展開していくかというタイムラインは具体的に今は持ち合わせておりません。

岡田座長 ありがとうございます。少し時間に余裕がありますので、もし今の百歩委員、黒田委員、生貝委員、伊永委員から、もしフォローアップのご質問、あるいは、もう少し追加でご回答いただきたいポイントなどあればお伺いしたいと思いますが、いかがですか。黒田委員お願いします。

黒田委員 デベロッパーの感情モニタリングについて、ご回答いただけなかったのですが、デベロッパーは感情モニタリングをどこでされているかということを知っているのでしょうか。それだけでもお答えください。

Google (Aaron Stein 氏) ご質問ありがとうございます。フィードバックはさまざまな情報源から収集していきまして、お答えとしてはイエスだと思います。直接フィードバックをいただけることもありますので、そういう意味では認識していると思います。また、さまざまなサーベイ、調査を通じての情報収集もしております。

岡田座長 ありがとうございます。ほかには、いかがですか。よろしいですか。では、特にないようですので、次のグループの質問に移りたいと思います。

では続きまして、増島委員、若江委員、武田委員、平山委員の順番でお願いいたします。最初に増島委員からお願いいたします。

増島委員 ご説明ありがとうございます。非常にポジティブな報告をいただきまして、よかったですと思います。一つだけ質問させてください。今回、日本のこの法令の施行に伴う一連の活動によって、Google さまが何を学習されましたか。以上です。

岡田座長 では続いて、若江委員お願いします。

若江委員 自己優遇の話について教えてください。報告書の説明の機能とサービスの提供状況というところを見ると、デベロッパーのアプリを公平・公正に扱うように努めていますと書いてありますが、同時に、一部の Google アプリは、アプリの集計データに直接アクセスしてカスタム分析を行うことができるのか、エコシステムに関する集計データにもアクセスできると書いており、その一方で、サードパーティーアプリが全て同じことはできないとも書いてあるのですが、それができる Google アプリというのはどのアプリなのか教えてください。

また公平・公正の扱いという記載と矛盾しないのか。

あともう一つ、Google Play の中では表示について優遇をしていないとしても、そもそも抱き合わせで Android 端末には最初から Google アプリ一式の検索とかマップのソフトとか、そういうものが一式プリインストールされているので、それは優遇として扱うべきではないかと思うのですが、なぜそれを報告書に記載しないのかということについて教えてください。よろしくお願いします。

岡田座長 では続いて、武田委員お願いします。

武田委員 私は手数料に関心があります。その点から、User Choice Billing Program に注目しています。さらに先ほどの質疑の中で、デベロッパーに対するサービス提供のクオリティーに影響がない範囲で、より柔軟な決済方法の導入等について、今後も取り組む用意があるとの考えが示されたと思います。そのような取り組みに大きく期待したいと思います。以上です。

岡田座長 では続いて、平山委員お願いします。

平山委員 プレゼンテーション資料の 16 枚目について、1 つのリクエストと 1 つの質問があります。違反警告のメッセージを改良した、またアカウント停止の通知をアップデートしたと記されていますが、どのような改善がされたのか、通知文の具体的なサンプルをシェアしていただくことはできませんでしょうか。以上がリクエストです。

次に質問ですが、このメッセージについて、来年以降さらなる改善を行う予定はありますか。もし、あるとすると、どのような点が改善すべき点として残っているのでしょうか。教えてください。以上です。

岡田座長 ありがとうございます。では、Google さまから、7、8 分程度でご回答お願いいたします。

Google (Aaron Stein 氏) 順番にお答えさせていただきたいと思います。まず 1 つ目、このプロセスを経て、会社としてどのような学びがありましたかというご質問でした。まず 1 点目。パッと思いついたことが 2 つありますが、まず 1 点目としては、日本において透明性が非常に重要なのだということに認識した、再認識したということ。そして、もう一つが、日本の開発事業者、そして日本のユーザーさま、そして日本のいわゆるコミュニティーを Google LLC とつなげるということが大変重要だ。そういう意味では Google Japan が果たす役割は大きいということに再認識いたしました。

次にいただいたご質問としては、優遇にならないのだろうかというご質問でしたけれども、これについては具体的にお答えできるだけのものが私にはありませんので、また追ってお答えさせていただければと思います。(※事務局注 2・3)

若江委員 アプリの名前もお願いします。

Google (Aaron Stein 氏) 検討させていただきます。(※事務局注 4)

3 つ目のコメントとしていただきましたのは、User Choice Billing について。ここをもっと拡大するということについて、皆さまからの関心が高いということを感じることができたのはよかったと思いました。当社として、こういった取り組みをしていますのも、開発者コミュニティーからのフィードバックに基づいて、もっとオプションが欲しいという関心が高かったからです。Google Play Billing がベストのオプションである、一番安全であるということは確信を持っていることに変わりはありません。けれども、同時にもっと選択肢を増やすということに対する期待は高いということも同時に理解しておりますので、ここの場においても、その関心が大変高いということをよく理解することができました。

最後のご質問ですが、これはちょっとフォローアップしなければいけないかと思うのですが、ちょっと今メモを確認できず、もう一回質問をさせていただくと、16 ページのご質問でよろしかったでしょうか。メッセージ、改善を来年するとすればというご質問が最後のご質問でよろしかったでしょうか。

平山委員 最後の質問は、そうです。来年以降、メッセージについてさらなる改善を予定していますか。もし、あるとすると、どのようなことを改善すべきだと考えていますか、という質問です。

Google (Aaron Stein 氏) どういうことを改善しなきゃいけないかについて、ちょっと、すみません、繰り返していただいて申し訳ありませんでした。持ち帰って検討させていただきたいと思います。(※事務局注5)ただ、ここでご紹介させていただきたかったのが、アカウントが停止になった場合、それが、理由が理解できなかったデベロッパーの皆さんからの苦情申し立ての件数が70%減りましたという、これは明らかに改善を示しているものだと思ったもので、その改善の証左としてデータをシェアさせていただきました。

岡田座長 ありがとうございます。また、追って回答につきましては、事務局のほうにフォローアップしていただいて、情報等をご提供いただければと思います。

今のグループの先生方で、もし追加のご質問が、もしありましたらいただきたいと思いますが、よろしいですか。増島委員、若江委員、武田委員、平山委員。

では、次のグループに移らせていただきます。続いて、岸原オブザーバーから、ご質問お願いできればと思います。よろしくお願いたします。

岸原オブ よろしくお願いたします。プレゼンテーションでアプリ事業者からのフィードバックを重視いただくという姿勢はとても素晴らしいと思いますので、今後も継続していただきたいと思います。私からは3点コメントさせていただきたいと思います。

まず1点目ですが、今回、苦情の件数について特別な苦情の窓口を用意するのではなく、全ての問い合わせ窓口寄せられた情報を苦情の対象にしていると理解しましたが、この中には一般的な問い合わせと、真に苦情というか、そういったものがあるかと思うのですが、この振り分けを行っているかどうか。実際に振り分けを行っている場合は、どのような基準で行っているかということについてお伺いできればと思います。

2点目についてですが、アプリの削除について、セキュリティー上、全ての事象に事前通知は難しいことは理解しておりますが、比例性の原則にのっとって、クリティカルな問題のないような違反については、グラデーションを付けた事前通知を検討いただきたいというふうに思っております。

最後の質問ですが、先ほどご指摘のあった16ページ目、関連するアカウントバンに関して改善が進んでいるご説明いただきましたが、一部かもしれません、セキュリティーを理由に説明が十分でない例があるようです。セキュリティーに関する情報も重要だと理解しているのですが、こういったものも開示いただくことを検討していただけないかと思っております。一般に公開するのはもちろん難しいかと思いますが、例えば中立的でセキュリティーの確保されたADR機関を利用する等のオプションはどうでしょうか。DPCD 相談窓口でも法務省が提供する認証 ADR の準備を現在進めております。以上でございます。

岡田座長 それでは今のご質問等につきまして、Google さまから、7、8分程度でご回答をお願いします。

Google (Aaron Stein 氏) ご質問いただき、ありがとうございます。まず1つ目の苦情の件数の内訳、一般の問い合わせと苦情等の純粋なその内訳についてですが、ちょっと具体的なところはフォローアップさせていただく必要がありますけれども、フィードバックチャンネルが幾つもありますので、それを少しここで手短かに触れさせていただきますと、まずは日本のデベロッパーの皆さまと直接のやりとりというのがありますし、当社の日本パートナーシップ担当に直接寄せられるフィードバックというのがあります。また、業界団体を通じたフィードバックもありますし、ポリシーに関するウェビナーですとか、あるいはデベロッパーの満足度調査とか、あるいはユーザー体験調査とか、あるいはGoogle ページ上でアプリを公開する際の満足度調査などなど、幾つもございます。

少し背景的なデータになるかもしれませんが、ご紹介するとすれば、24時間以内にお答えすることができている、あるいは解決することができている苦情が68%、すみません、24時間以内に処



理できているのが 68%になっております。1 週間かかってしまっているのは 9%です。少しどのような状況なのかという感触を持っていただけるかと思ひまして、ハードデータを共有させていただきました。

2 つ目のご質問は、リジェクションあるいは削除の前に警告をするというご質問でよろしかったでしょうか。

岸原オブ そうです。

Google (Aaron Stein 氏) 今回の 2 つ目のご質問です。幾つかの点でお答えしたいと思います。リジェクションがあると。あるいはその可能性があるという場合には、まずその開発事業者に対して、リジェクトされる可能性がありますということをお伝えしています。そのお伝えする方法としては、デベロッパーの皆さんがそのアプリを調整したり、あるいはリリースをする際に使っている Play Console、ここの上での通知をすると同時に E メールを送らせていただいています。また、ポリシーの違反があるというときに、どのようなポリシーの違反なのか、ポリシーのどの部分に対しての違反なのかというのが分かるような形で、具体的に実際に変更をすることができるような形で具体的にお伝えをするようにしています。

3 つ目のご質問は、事前通知に関するものだったと思います。大変良いフィードバックをいただきました。ありがとうございます。チームにぜひ伝えたいと思います。

最後に、セキュリティーに関するご質問でしたけれども、当社はあまりその方法について開示してしまって、悪意を持った主体が悪用するということは避けたいという考えがありまして、そういったところからリスクベースドアプローチを取っております。具体的には、その悪意を持ったアクターではない、主体ではないと思われるアプリの開発者に対して警告を行うというアプローチを取っております。

追加・補足をするとすれば、サードパーティーなど、そういった機関を通じてのやりとりというのもできるかと思ひます。有効なツール・手段だというふうに思ひます。それについても、またご意見等いただければと思ひます。

岡田座長 ありがとうございます。まだ少々時間がござひます。今回、委員の皆さま、ご質問 1 つということでお願いしておりましたが、もし追加でご質問したいことがありましたら、お手を挙げていただければと思ひますが、いかがでしょうか。では、伊永委員お願いします。

伊永委員 ありがとうございます。私の質問のうち、User Choice Billing の話で手数料率 11%と 26%について合理性についてお聞きしましたが、ひょっとしたら答え漏れなのかもしれませんので、お答えできることがあれば、お願い願ひできればと思ひます。

Google (Aaron Stein 氏) ご質問いただきありがとうございます。昨年、全てのサブスクリプションについて、30%でなく 15%という変更を加えております。今、具体的にご質問いただきました 11%、26%に関して、詳しく今お答えする用意がありませんが、ご質問いただいたことを感謝いたします。何よりも User Choice Billing はまだ始まったばかり、数週間前に始まったばかりで、試験運用をし、ここからフィードバックを得て調整をしつつ、進めていくということになるかと思ひます。(※事務局注 6)

岡田座長 伊永委員、よろしいでしょうか。

伊永委員 ありがとうございます。

岡田座長 では続いて、生員委員お願いいたします。

生貝委員 先ほどの岸原さんからの最後のコメントにあった ADR に関するご指摘は重要だと思っていて、特に例えば European Union の Platform to Business Regulation の第 12 条ですと、外部のメディエーターを指名することに関する規定というのがあったかと思っっているのですが、Google さまのほうで、例えばヨーロッパでもアメリカでも結構ですが、Google さんとデベロッパーさんの間のまさに紛争などに関して、ADR や外部のメディエーターを利用するようなことがあるのかどうかについて教えていただければ幸いです。

Google (Aaron Stein 氏) ご質問いただきありがとうございます。まず、私は弁護士ではないということをお知らせの上でなのですが、EU の場合には法律によってそれが求められているということで、お答えはイエス。アメリカに関しては調べてみたいと思います。(※事務局注 7)

生貝委員 ありがとうございます。ぜひ教えていただけたらありがたいです。

岡田座長 続いて、岸原オブザーバー、よろしいでしょうか。

岸原オブザーバー ありがとうございます。先ほどの 1 番目の質問について、ちょっと誤解を与えたようで、質問をちょっと変えて再度質問をしたいと思っいます。今回、苦情として、先ほどの幾つかのチャンネルがあるということでお話しいただきましたが、問い合わせいただいたものは全て今回苦情として件数に計上されているという理解でよろしいでしょうか。

Google (Aaron Stein 氏) ご質問いただきありがとうございます。問い合わせと苦情というのは確かに同じものではないので、その 2 つを明確に分けることができるか。それを今チームのほうで取り組んでおります。これ以上あまりはっきりとしたお答えはできないのですが、そのように考えております。(※事務局注 8)

岡田座長 ありがとうございます。ほかにご質問、ございますか。特に質問が出ていないようですので、大丈夫ですかね。

では、以上をもちまして、Google さまからのヒアリングは終了とさせていただきます。また、フォローアップ等で情報提供をいただけるということですので、そちらのほうもご協力のほど、よろしくお願ひいたします。

Google (Aaron Stein 氏) この度はこのようにお話する機会をいただきまして、誠にありがとうございました。実は東京はおろかアジア地域に来るのは今回が初めての体験でして、そのような場でこうやってお話をする機会をいただきましたことを大変光栄に思っっています。ありがとうございました。

岡田座長 今までの議論を受けまして、野原局長から、もしコメント等ございましたらいただきたいと思っいますが、いかがでしょうか。

野原局長 ありがとうございます。本日の議論におきまして、アプリ事業者の方々からのフィードバックを重視する姿勢が素晴らしいというご発言がありましたし、透明化法の理念にのっとり、積極的な取り組みを行っいただいていることを高く評価したいと思っいます。

本日の議論で、先ほど座長からも取りまとめでご発言ありましたが、今後フォローアップしたいという案件が若江委員のご質問、あるいは平山委員のご質問、伊永委員の先ほどの 11%、26% の話。それから生貝委員の最後のアメリカはどうですかとかという話ですとか、複数フォローアップいただく案件がありますので、事務局にお知らせいただい、ご回答をお寄せいただければと思っいます。委員の先生方にシェアしたいと思っいます。

生貝先生からご発言のあった国内管理人の役割ですけれども、Google LLC と日本をつなぐ重要な役割だというご発言、コミュニケーションの機能を果たしておられるというご発言ありましたが、どういう権限を持っているのですかということもあわせて生貝先生はご質問されていたので、その辺も具体的に事務局のほうへあとでお寄せいただければと思います。

また、今後の取り組みについてのご要望として、伊永先生から外部決済への開放について、ゲームへのタイムラインの話がありました。今現時点で明確なタイムラインはないということなのかもしれませんが、今後お示しいただけるとありがたいと思いますし、武田委員から「より柔軟な決済方法の導入の用意があるとの考えが示されたと思いますので期待しています」というご発言もありましたので、この点についても、今後の取り組みを大いに期待したいと思います。本日はありがとうございます。

岡田座長 ありがとうございます。それでは以上をもちまして、Google さまからのヒアリングは終了といたします。Google さまにおかれましては、本会合からの質問に対する回答作成や、本日のヒアリング開催にあたって、事務局との調整や連絡含め、多大なご尽力を賜ったと伺っております。この場を借りて厚く御礼申し上げます。Google さま、本日はお忙しいところ誠にありがとうございました。

Google (Aaron Stein 氏) こちらこそありがとうございました。

岡田座長 最後に事務局より事務連絡をお願いします。

事務局 (日置室長) 事務局でございます。本日、皆さまありがとうございます。時間制約もある中で、ちょっと冒頭トラブルもあり、プレゼンテーションが心行くまでできなかったところもあるかと思いますが、本日は十分にコミュニケーションが取れたというふうに思っております。どうもありがとうございました。

事務連絡でございます。次回の検討会の日程につきましては、決まり次第ご案内いたします。本日の議事録につきましては、事務局で作成した上で皆さまにご確認していただいたのち公表することを予定しております。以上でございます。

岡田座長 それでは以上をもちまして、本日の会合は終了といたします。皆さま、お忙しいところ誠にありがとうございました。

#### ※事務局注

会合後、Google より、以下の補足説明がなされた。

1 国内管理人の役割について、「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基づき、Google 合同会社が国内管理人として選任されました。そのため、その役割は、Google Playのエコシステムの改善に関する意見を得ることを目的として、同法に基づく義務に関して、デベロッパー、業界団体及び政府関係者とコミュニケーションを取ることです。」との説明があった。

2 一部のGoogleアプリのみに集計データへのアクセスを許容することと、アプリを公平・公正に取り扱うという報告書の記載が矛盾していないかについて、次のとおり説明があった。

「いいえ。Googleによるデータの収集及び使用は、ファーストパーティ、サードパーティを問わず、すべてのデベロッパーを公平かつ公正に扱うというGoogleの取り組みと一致しています。「機能とサービスの提供状況」で説明されているとおり、Googleには、Google外でのデータの共有方法を制限するにつき正当な理由があります。これには、法令、プライバシー、セキュリティ上の懸念、Googleの機密・専有情報の保護、又はその他のビジネス上の考慮事項といった理由が含まれます。

Google Playは、Google Play Consoleを通じてサードパーティデベロッパーに対し、そのアプリ

のパフォーマンスに関する広範な情報を提供しており、これにはGoogle Playでアプリを配信するすべてのデベロッパーがアクセスすることができます。これはダウンロード可能なフォーマット及びAPIで提供されており、Googleは指標及びビジュアルがより役立つものとなるよう継続的に投資を行っております。デベロッパーと共有しているデータは、Google Playでアプリがどのように発見されるかに始まり、ユーザーがどのようにそのアプリと関わり合うのか、及びユーザーが何のために代価を支払うのかといった、アプリのライフサイクルをデベロッパーが把握する上で役立ちます。Googleがデベロッパーに提供するデータは通常、ユーザープライバシーを保護するために集約され、かつ／又は匿名化されています。

さらに、Google PlayのユーザーがGoogleのプラットフォーム上でアプリを操作する際にGoogle Playがユーザーから収集するデータについては、サードパーティデベロッパーに関する非公開かつ特定可能なデータを全社的に共有することを禁止する正式なポリシーが定められています。Google Playのポリシーでは、これらのデータをGoogle Playのエコシステムに利益をもたらす目的（例えば不正防止機能を開発することなど）以外の目的で使用したりすることを禁止しています。この点もまた、すべてのデベロッパーを公平かつ公正に扱うというGoogleの取り組みと一致しています。」

- 3 アンドロイド端末にGoogleアプリがプリインストールされていることが自社優遇に該当しないかとの質問に対し、次のとおり説明があった。

「Googleは、ご指摘には同意しかねます。以下に述べる理由により、GoogleアプリがAndroid端末へプリインストールされていることは自社優遇には該当しません。

第一に、Androidでは、どのアプリをプリインストールするかは、OEMが決定しています。Googleは、OEMが製造するAndroid端末（GoogleのPixel端末は除く）にプリインストールされているアプリを管理していません。端末にGoogleのアプリをプリインストールするか否かを決定しているのはOEMであって、Googleではないことに照らすと、Googleが自社優遇することはそもそも考えられません。一般的なAndroid端末には、OEMや携帯キャリアによってプリインストールされた数十種類のアプリが入っており、その中には、Googleアプリと競合する様々なサードパーティアプリが含まれています。

第二に、プリインストールは、消費者による代替サービスの利用を制限していません。消費者は、Android端末の購入後、非常に容易にアプリを追加・削除することができます。Androidのオープンな性質は、プリインストールによって、競合会社が効果的に競争するための能力を妨げたり、ユーザーが代替アプリを選択する能力を制限したりすることがないことを意味します。」

- 4 集計データにアクセスできるアプリについて、「すべてのデベロッパーと共有されていない情報にどのファーストパーティアプリがアクセスできるかは、情報の種類、Googleの関連するプライバシーポリシー、及び関連する法的義務やセキュリティ上の懸念によって、ケースバイケースで異なる場合があるため、Googleは、かかるファーストパーティアプリを特定することができません。Googleは、Googleのファーストパーティアプリがどのような形でデータにアクセスしているかについて、機能とサービスの提供状況においてデベロッパーに対して情報提供をしています。」との説明があった。

- 5 以下の、アカウント停止通知のサンプルを提供されるとともに、「以下の図1は、デベロッパーに提供されるメッセージの例であり、アカウントが停止される原因となった違反行為の概要が記載されています。」、「Googleは、デベロッパーからのフィードバックを常に歓迎しており、デベロッパーがGoogleのポリシーを遵守するために役立つ情報を提供できるよう継続的に努力しています。」との説明があった。

図1

Google Play デベロッパー向け最新情報

---

**機密情報** デベロッパー各位

お客様の Google Play デベロッパー アカウントが停止されましたのでお知らせいたします。

停止の理由: デベロッパー プログラム ポリシーおよびデベロッパー販売/配布契約への複数の違反 (概費につきましては、Google Play デベロッパー アカウントの登録メールアドレスにこれまでにお送りしたメールをご参照ください)。該当する違反は以下のとおりです (ただし、これらに限定されません)。

アプリ名	パッケージID	通知日	ポリシー
機密情報	機密情報	2022-02-10	<a href="#">虚偽の振る舞いに関するポリシー</a>
機密情報	機密情報	2022-06-28	<a href="#">なりすましに関するポリシー</a>
機密情報	機密情報	2022-08-02	<a href="#">不適切なコンテンツに関するポリシー</a>

旅行プロセスに記述のとおり、ポリシーへの違反の繰り返しや重大な違反がある場合は、お客様の Google Play デベロッパー アカウントや関連する Google Play デベロッパー アカウントを停止させていただきます。場合もございます。

デベロッパー ポリシー センターをご覧になると、デベロッパー プログラム ポリシーを弊社がどのように施行しているかをご理解いただけます。ポリシーをご確認のうえ、今回の停止措置が誤りと思われる場合は、弊社のポリシー サポートチームまでお問い合わせください。

新しいデベロッパー アカウントは作成されないようお願いいたします。現時点では、お客様のアカウントを復元することはできません。あらかじめご了承ください。

Google Play チーム

## Learn more about Google Play policy

[Get started on Play Academy](#)

© 2022 Google LLC 1500 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043

こちらをクリックすると、通知を設定できます。

このメールは、Google Play デベロッパー アカウントに関する重要な最新情報をお知らせする目的でお送りしています。

- 6 User choice Billingで、手数料率を11%/26% (4%減額) としている数字的な根拠について、「Google Playは、単なる決済処理以上のサービスを提供しています。Google Playはアプリストアであり、Google Playが提供するサービスは、決済代行業者が提供するものを超えています。サービス手数料は、Android とGoogle Play が提供する価値を反映するものであり、GoogleによるAndroidとGoogle Playへの投資を支え、デベロッパーやユーザーが期待する機能を実現することを可能にしています。User Choice Billing (UCB)の下では、デベロッパーは、UCBを利用することを選択したとしても、Google Playから得られるそのような利益の多く (アプリの配信及び発見、アプリのアップデートの配信、デベロッパーツール、サポート及びトレーニング、分析並びにデベロッパーのユーザー獲得と持続可能なビジネスの構築を支援する革新的なユーザー体験などを含む。) を引き続

き享受することができます。これは、二つのサービス手数料の差（すなわち、4%）に反映されています。しかし、これには、デベロッパーが課金システムをサポートするためにコストを負担する必要があることやGoogleがUCBのオプションやその他のデベロッパー向け補助ツールを構築するために発生するコストなども反映されています。」との説明があった。

7 貴社・利用事業者間の紛争に関して、米国においては（EUのように）調停人を利用しているか  
「Googleは、Googleと利用事業者間の紛争に関して、米国においては調停人を利用していません。ただし、デベロッパーがGoogleとの間で米国において、あるいはEU以外の地域において紛争がある場合、これを解決するためのオプションは数多くあります。これらには、異議申し立ての手続き、デベロッパーサポート組織及び様々な分野においてデベロッパーに追加的なサポートを提供するGoogleのパートナーシップ担当チームを含みます。」との説明があった。

8 苦情件数をカウントする上での（問合せと区別される）「苦情」の定義ないし基準について、以下のとおり説明があった。

「デベロッパーがGoogle Playに問い合わせる理由は一般的に、情報提供を求める性質の質問に対する回答を求めるため（「問い合わせ」）、またはGoogleの製品、ポリシー、プロセスに対する異議又は懸念について何らかの解決を求めるため（「苦情」）の2つです。

より具体的には、Google Playは「苦情」を、①デベロッパーへのサービスの提供に関してGoogle Playが取った措置について懸念を提起するもの（例えば、製品ポリシーの施行に対するデベロッパーによる異議申し立て）、②デベロッパーのGoogle Playへのアクセスに影響を与える技術的な問題又は技術的な問題と考えられるものについて懸念を提起するもの、又は③Google Playが透明化法の要件に対する遵守していない疑いについて懸念を提起するもの、と考えています。

Google Playは、「問い合わせ」を、デベロッパーがGoogle Playのサービスの提供に対して異議や懸念を申し立てているものではなく、むしろ有用な情報を求めて質問をする場合（例えば、デベロッパーがデベロッパーアカウントの明細へのアクセス方法を質問する場合など）と考えています。

純粋な「問い合わせ」は、透明化法に基づく定期報告書における苦情件数には含まれていませんが、苦情と問い合わせの両方が同一のチケットで提出された場合は、透明化法に基づく定期報告書の苦情件数に含まれています。」

以上