

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

2023年度 第7回 議事録

■ 開催概要

<日 時> 令和5年9月20日(水) 9:30~12:00

<場 所> ハイブリッド開催(対面・Webex)

■ 出席者

<委員> (座長以下50音順)

岡田座長、百歩委員、伊永委員、平山委員、若江委員

<オブザーバー>

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

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

<関係省庁>

内閣官房デジタル市場競争本部事務局 松本主査

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 後藤参事官付企画官

総務省 総合通信基盤局 利用環境課 川野課長補佐

消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 落合室長

個人情報保護委員会事務局 松浦参事官補佐

<デジタルプラットフォーム提供者>

Apple Inc.

iTunes 株式会社

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 仙田デジタル取引環境整備室長

(令和5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⑤ Apple Inc. 及び iTunes 株式会社

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 Apple Inc. 及び iTunes 株式会社提出資料（発表資料）

参考資料1 特定デジタルプラットフォーム提供者による報告書（抜粋）

Apple Inc. 及び iTunes 株式会社（第2回会合提出資料）

## ■ 討議

---

仙田室長 それでは定刻となりましたので、ただいまから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7回会合を開催いたします。委員・オブザーバー・関係省庁の皆様方にはご多忙のところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。本日は武田委員、黒田委員、金藤オブザーバーがご欠席ですが、事前に質問をお預かりしておりますので、各者の順番で事務局から発言いたします。本日はApple及びiTunes社からアプリストア分野のヒアリングとなります。本日のヒアリングは資料1にありますとおり、座長了解のもと、非公開にて開催させていただきます。

それではここからの司会は座長の岡田先生に移らせていただければと思います。岡田先生、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。早速でございますが、本日の議事に移らせていただきます。最初にApple様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。それではApple様、ご説明をお願いします。よろしいでしょうか。

Apple おはようございます。 [REDACTED]

[REDACTED]  
Appleの希望により非公開。  
[REDACTED]

本日はプレゼンテーションを行い、皆様の質問にお答えするために、このように対面の会合を設けていただいたことを大変嬉しく存じます。日本は、Apple並びにApp Storeにとって非常に重要な市場です。私たちは、日本のデベロッパの皆様のご懸念に細心の注意を払っています。本日は、皆様のお時間とご考

慮を賜り、誠にありがとうございます。実りあるディスカッションになることを非常に楽しみにしております。

それでは、Apple のプレゼンテーションスライドを発表する私の同僚に代わります。

Appleの希望により非公開。

Apple おはようございます。■今日は、App Store の日本における運営についてお話しできることを大変光栄に思います。■

■いま、スライドの表示に技術的な問題が少し生じておりますが、もし、差し支えなければ、私たちの発表を進めさせていただければと思います。

はじめに、Apple の最初のオフィスが日本に開設された 1983 年から今年で 40 周年を迎えることについてです。Apple が日本とのパートナーシップのもと、雇用、経済発展、そして環境目標に取り組んできたことが長年認知され、この非常に記念すべき年を祝福できることを大変光栄に思います。

そして、この 40 周年記念に関しましては、Apple が 100 万人以上の雇用を支え、また、最近、1,000 社近くの日本のサプライヤーに 1,000 億ドル以上を投資したことが広く報道されました。Apple の経済効果は大きなものですが、強力な関係を示す指標は他にもたくさんございます。

日本、日本の方々、そして日本のデベロッパコミュニティは、Apple と App Store にとって、非常に重要です。さきほど申し上げましたように、今日は、卓越した事業機会をデベロッパの皆様を提供するとともに、安全かつ信頼された体験を日本のお客様に提供するための Apple の取り組みについて、パネルの皆様と非常に生産的なディスカッションができることを大変楽しみにしております。

スライドの表示ができたようです。昨年のフィードバックに基づいて、私たちはこれに耳を傾け、定期報告書の改善に努めました。法令に定められた様式での報告書に加えて、今年度は、日本のデベロッパを支援するための Apple の継続的な取り組みについて明確に説明する、合理的でユーザーフレンドリーなやり取りを含む、付属文書（別紙「App Store の透明性および公正性に関する報告書（抜粋）」）。以下、別紙）も用意いたしました。この別紙では、報告期間中に導入されたデベロッパ向けのより重要な取り組みや機能のいくつかを明らかにし、また、昨年の評価でいただいたご指摘に対する対応を取り上げています。

定期報告書の内容をすべて網羅する時間はありませんので、網羅することはいたしません。各カテゴリの項目のうちいくつかをハイライトしてお伝えしたいと思います。そして、パネルの皆様がお考えになられている論点や、あるいは本日のディスカッション以外のどのような論点についても、私たちは喜んで対応いたします。

まず、こちらのスライドは、App Store における日本のデベロッパの経済的な成功の機会を示すいくつかの指標を紹介しています。■

Appleの希望により非公開。

■ Analysis Group による最近の研究では、App Store のエコシステムは、2022 年の 1 年間だけで、日本において実際には 460 億

ドルの課金と売上を促進したと推計しています。概して、iOS App で消費されるデジタル商品・サービスの課金・売上は、この数字のわずか9%に過ぎません。

81%は物理的な商品・サービスの販売に、10%は App 内の広告に由来します。つまり、App Store が促進した売上の90%以上は、App Store を経由しない取引によるものです。これらの金額は、デベロッパやサードパーティにのみ発生し、Apple はこれらの売上から一切の手数料を受け取っていません。

この見出しには「一緒にアプリを機会にしよう」と書かれていると思います。これは真実であり、App Store のビジネスモデルというのが、すべてのデベロッパに平等に適用されることに触れておくのは、大変重要であると思います。私たちは、App Store を、規模の大小にかかわらず、すべてのデベロッパが等しく成功の機会を得ることができる場にしたいと思っています。そのため、Apple は、すべてのデベロッパを同じように扱っています。私たちは、個別のデベロッパに対する裏取引、たとえば手数料率の引き下げや、特別なポリシーの適用などは行っていません。この点において、私たちはユニークであると考えています。Spotify や Epic、Match その他の方々が、特別な取引や特別扱いを依頼してきました。しかしながら、私たちはそのたびにお断りしてきました。

また、App Store がデベロッパに提供している継続的な機会や支援についても、いくつかハイライトしたいと思います。たとえば、ローカルなイベントの開催、デベロッパ向けセッションの開催があり、去年はそこで、Apple の最高経営責任者（CEO）であるティム・クック及びマーケティング担当上級副社長であるグレッグ・ジョズウィアックが、日本のデベロッパの皆様とお会いいたしました。さらに、App Store では、日本語のオンライン記事やリソースを提供し続けており、去年は、Apple の API やツール、テクノロジーのアップデートに関してより詳しく学ぶことができる、デベロッパ向けのライブのオンラインセッションを100回開催いたしました。

いくつか具体的な事例をご紹介します。世界開発者会議（Worldwide Developers Conference。以下、WWDC）の1週間におきまして、App Store は多くのイベントを日本のデベロッパのために日本で開催しました。これらのイベントにおきまして、デベロッパの皆様は次のような形で参加をしていただくことができました。まず、基調講演を視聴して、エンジニアリングに関する質問をしていただいたり、さらにラボへのご参加を通じて、App 開発についてさらに学びを深めていただいたり、WWDC の1週間の間に新しくリリースされたツール・テクノロジーについてのスピーカーによる意見交換の場に参加いただくことができました。これらのイベントは日本語で開催され、日本のデベロッパコミュニティからも大変好評でした。

また、Apple として、Swift Student Challenge を開催できたことを誇らしく思っています。このイベントは世界各地の学生の方々にご参加をいただき、App 開発のコンテストです。今年、これまでで最も多い約25名の学生デベロッパが日本から入賞しました。学生たちは大変すばらしい成果を発揮し、また、この Challenge では、完全にローカライズされた日本語でのイントロダクションが行われました。

さらに Apple としては、引き続き、リーダーApp のための外部リンクアカウントエンタイトルメントをサポートしております。皆様、ご記憶されていることと存じますが、2021年9月に、Apple は、ユーザーがアカウントを設定・管理できるよう、App 内にウェブサイトへのリンクを含めることをリーダーApp のデベロッパに対して認めることを発表しました。Apple は、公正取引委員会との長期間にわたる協議を経てこの決定を行いました。すべてのデベロッパがこの変更の恩恵を享受できるよう、この変更をグローバルに適用することを選択しました。リーダーApp は、デジタル雑誌、新聞、書籍、オーディオ、

音楽またはビデオについて、以前に購入したコンテンツまたはコンテンツのサブスクリプションを提供します。

### Appleの希望により非公開。

エンタイトルメント申請が拒絶される主な理由は、単純に、当該 App がリーダー App の要件を満たしていないからです。

(事務局注) Apple から後日以下のとおり補足説明がなされた。

App Store Review ガイドライン 3.1.3(a)にあるように、リーダー App は「以前に購入したコンテンツまたはコンテンツのサブスクリプション (具体的には、雑誌、新聞、書籍、オーディオ、音楽、ビデオ) に、ユーザーがアクセスできるようにすることは許可されています」。言い換えれば、リーダー App となる資格がある App は、雑誌、新聞、書籍、オーディオ、音楽またはビデオを提供する App に限られます。リーダー App を提供するデベロッパは、多くのコンテンツの権利者からライセンスを取得し、それらの権利者にロイヤリティを支払い、魅力的なコンテンツのラインナップを展開し、それらのコンテンツをホストし、配信するコストを負担しなければなりません。そのため、リーダー App は、一般的には大規模なデベロッパによって運営されています。

App Store はさらにいくつかの新しい取り組みを始めております。これはデベロッパの皆様とともに進めているものでありまして、私どもも非常にワクワクしております。その取り組みの中には、App Store Foundations Program、App Store の新しい価格オプションと柔軟性、App Review チームからデベロッパへの日本語でのコミュニケーションが含まれております。ほかにも多数の取り組みを進めているところですが、本日は今申し上げました3つについて、これから数枚のスライドでご紹介いたします。

まず、App Store Foundations Program ですが、こちらは Apple からのデベロッパ向けトレーニングプログラムとして、この類いのものはアジアで初めてのものとなっており、日本のデベロッパの市場のニーズに特に適応した形で展開しております。このプログラムでは、日本のデベロッパに、ハンズオンの技術セッション及び起業、つまりアントレプレナーシップに係る助言を行います。デベロッパは、App Store におけるローカルなビジネスチャンスを見定め、自らのビジネスを成長させるための市場へのインサイトを学びます。

本プログラムで取り上げております、いくつかのトピックを例としてご紹介いたします。Apple のテクノロジーの最適な利用方法、App Store 上でみずからの存在感を構築するための方法、そしてスタートアップの資金調達を見極めるためのベストプラクティス、それから日本の市場に特に合わせた形でゲーム及びその他の分野に焦点を当てた特別なコンテンツなどがあります。このプログラムは大変成功していると言えると思います。デベロッパの 94%がプログラム全体に、93%がオフサイトでのネットワーキングイベントに満足しています。

また、報告期間中、Apple は、App Store の開設以来、最も包括的な価格設定機能を導入しました。デベロッパの皆様からは、こういったプライスポイントがぜひ欲しいというお声をいただいており、これはデベロッパの明確な懸念事項となっております。そして、そのお声に私どもは耳を傾けさせていただき、こちらを実施することになりました。多くの計画とシステムエンジニアリングの作業量を要する非常に大きな投資でしたが、すべてのデベロッパにその便益を享受していただくための App Store としての大規模なプロジェクトとして行いました。

全体としまして、日本のデベロッパは、現在、合計で 900 という数のプライスポイントから選択をすることができ、このプライスポイントの数は、本プロジェクト以前と比較して、ほぼ 10 倍近くの増加となっております。新たに 700 のプライスポイントが追加され、このうち 600 は新しいプライスポイント、さらに残りの 100 はより高価格帯のプライスポイントとなっております。新しい価格設定ツールにより、価格を App Store の国ごと、あるいは地域ごとに設定することがより容易になりました。また、外貨との為替レートの管理もよりしやすくなっております。

そしてグローバル規模での基本価格、ベースプライスの各オプションがあるということは何を意味しているかと言いますと、デベロッパは、ある国または地域を基準として指定することができ、他の 174 のストアフロント及び 43 の通貨でグローバルな価格を平準化することができます。また、デベロッパは、ストアフロントごとに価格を設定することもできます。

すなわち、日本のゲームデベロッパの場合、例えば、日本のお客様との間で、そして日本という市場において大半のビジネスを行っているデベロッパであれば、日本のストアフロント向けの価格を設定していただくことができます。そして、為替レートや税率の変更に応じて、日本国外の価格をアップデートさせることができます。

そして、この新しい価格設定機能の導入・展開に際しては、Apple は、日本国内におきまして、モバイル・コンテンツ・フォーラム様と共同でセミナーを開催し、日本のデベロッパに対して新機能の説明を行いました。その目的は、新機能のローンチに先立って、オープンで透明性のあるディスカッションの機会を日本のデベロッパに提供し、事前に質問ができるようにすることでした。

また、今年、App Review チームは、主な App 却下の理由を日本語に翻訳する作業も開始しました。また、実際に翻訳がどれだけ奏功しているかのモニタリングをするために、翻訳された理由にはアンケートも添付しました。

Appleの希望により非公開。

チームは、また、ほとんどのデベロッパが翻訳を高く評価していることを発見しました。しかし、少なからずデベロッパは、翻訳を行わず、英語のままにすることを希望しました。これは私たちにとって興味深い発見でした。その理由といたしますのは、英語のままの方が、グローバルなデベロッパコミュニティをオンラインで検索し、共通性のある解決策を見つけることができるからというものでした。このプロジェクトは効果的かつ教育的であり、App Review チームは、今後もコミュニケーションを行い、デベロッパのエクスペリエンスの改善を追及し続けます。

昨年、本会合の皆様とお会いした際、評価中にある課題について議論を行い、定期報告書においても、フィードバックに具体的に対応いたしました。経済産業大臣の評価に基づき、私たちの新たな取り組みの効果を客観的に評価することに役立つ、定量的な数字の提供を求めるとも十分認識しております。そのご期待に応えるべく、以下のスライドで、いくつか客観的な数字をご紹介します。

さらに、今後の改善を追跡するために、今後の定期報告書にも同様の数字を盛り込みたいと考えています。デベロッパの皆様が App Store に対して質問や懸念を表明するための様々な手段については、以前も

お話しをいたしました。デベロッパが問題を解決するための最も重要な手段の一つは、デベロッパサポートチームを通じてのものです。Appleの希望により非公開。

過去2年間、同チームは、デベロッパとのコンタクトに対応してきました。その中には、電子メールによるコンタクトの対応が含まれ、そのうちの91%は、24時間以内に返信されています。また、電話によるコンタクトにも対応しており、そのうちの99%には6分以内に応答しています。

同様に、デベロッパへのフィードバックアシスタントも、私たちが問題に対処し、機能を改善し、そしてドキュメントを更新するのに役立つ情報を報告する、もう一つの非常に重要なデベロッパのためのチャンネルとなっています。デベロッパは、フィードバックアシスタントを通じて、Appleのソフトウェアやハードウェアに関する課題、Appleが提供するAPIに関するコードレベルでのバグや問題、デベロッパ向けドキュメントの誤りや記載漏れを報告することができます。フィードバックアシスタントは、Apple製デバイスやウェブ上で利用可能です。

Appleの希望により非公開。

最後に強調したいのは、App削除や、日本のデベロッパアカウント解約の数も、特にその他の市場と比較し、低いということです。日本のデベロッパのApp削除件数は7,000件強にすぎません。Appleの希望により非公開。

同様に、日本のデベロッパアカウントの解約は185件あります。Appleの希望により非公開。デベロッパのアカウント解約は、不正に関与した場合にのみ行われ、日本では、不正は比較的非常に低い水準にあります。

以上で正式なプレゼンテーションを終わります。ご拝聴ありがとうございました。ご質問がありましたら、喜んでお答えいたします。

岡田座長 Apple様、ご説明いただき、ありがとうございました。

それでは早速ですが、質疑・意見交換に移ります。まずは委員の皆様から順番に、ご質問、またはご意見をいただきたいと思えます。私から名簿順に指名をさせていただき、その後、オブザーバーの皆様をご指名させていただきます。今回は各委員からのご質問ごとにApple様よりご回答いただくという流れで進めたいと存じます。また、発言されない場合、もしくは回答の必要がなく、ご意見のみの場合はその旨、ご発言ください。時間の関係上、お1人様からのご質問は通訳を含め、4分程度としていただき、Apple様からのご回答も通訳を含め、1回4分程度に収めていただくよう、お願いいたします。

では、名簿順ということで、まずは武田委員のご質問について、事務局からお願いいたします。

事務局 事務局より代読させていただきます。武田委員から3つ、質問をいただいております。まず1点目です。ウェブサイトへのリンク、いわゆるアウトリンクを含むリーダーAppについて、報告書別紙9ペ

ージで、報告期間中、Apple は日本のデベロッパからリーダーApp 内に自社ウェブサイトへのリンクを含めたいという要請を 60 件近く受けましたと記載がありますが、現時点で実際にアウトリンクを含むリーダーApp を配信しているデベロッパは何社いますか。それを配信しているデベロッパ名や App 名は何でしょうか。それらのデベロッパのうち、30%の手数料を Apple に支払っているデベロッパ、すなわち、年間売上高 100 万米ドル以上のデベロッパはどの程度いますか。

質問の 2 つ目です。アウトリンクのエンタイトルメントを受ける App の利用要件に外部リンクアカウントエンタイトルメントを使用している場合は、iOS、iPadOS、tvOS で App 内課金を提供しないこととの要件を課しているのはなぜでしょうか。

3 つ目です。マルチプラットフォームサービスについて、複数のプラットフォームで動作する App とは iOS と同等のサービス提供をしているウェブサイト、例えば実際にゲームをプレイできるウェブサイトなどは含まれる認識ですが、提供していないウェブサイト、ゲームをプレイすることまではできないウェブサイトなどで決済方法を提供すること、具体的にはサービスの公式ウェブサイト、サービスに関する情報配信、例えば機能の紹介、イベントの案内、不具合のお知らせなどを行うサイトで決済を提供する、あるいは決済方法の提供のみを行うウェブサイトも含まれるのでしょうか。以上です。

Apple ご質問ありがとうございます。まず、リーダーApp のルールと、なぜ、リーダーApp が App 内課金を利用できないかについて説明いたします。先ほどご説明したように、リーダーApp は、書籍、音楽、ビデオといった伝統的なメディアサービスを提供します。これらのメディアは別のところで購入され、App 内で消費されます。

リーダーApp は、定義からして、App 内課金を使用しません。なぜなら、もしその App が先ほどのメディアのようなデジタル商品・サービスを App 内で販売するのであれば、App 内課金を使用し、30%の手数料をお支払いいただく必要があるからです。つまり、外部リンクのエンタイトルメントの要件が App 内課金を利用できないことであるのは、単にリーダーApp というものが何であるかを再度述べているにすぎません。繰り返しになりますが、リーダーApp は、定義から、App 内課金を使用しません。もし App が App 内課金を使用するのであれば、それはリーダーApp ではありません。

外部リンクアカウントエンタイトルメントを利用しているリーダーApp に関するご質問へ移ります。

#### Appleの希望により非公開。

繰り返しになりますが、これらのリーダーApp は、コンテンツを、より典型的にはコンテンツの定期購読を、購入または管理することができるウェブサイトへの外部リンクを含んでいます。

残念ながら、今回、当該エンタイトルメントを利用しているデベロッパや App のリストをご提供することはできません。なぜなら、それらはあくまでもデベロッパの個人的な機密情報であり、Apple の持つ情報ではないからです。情報をご提供できない理由について、ご理解いただければ幸いです。

次に、どのリーダーApp が Apple に手数料を支払っているかというご質問がありました。リーダーApp は Apple に手数料を支払いません。支払ったこともありません。それがリーダーApp というカテゴリを設けている目的になります。これらの App は Apple に手数料を支払いません。

マルチプラットフォーム App に関して簡単に、こちらルールは明確であり、デベロッパはウェブサイト上でデジタル商品・サービスを販売することができ、その App が App 内課金も提供している限り、お客様はそれらの商品・サービスに App 内でもアクセスすることができます。

ウェブサイトの種類に関しては、私たちは、それらのウェブサイトの内容に関するポリシーは持っていません。私たちはウェブサイトを審査しません。それは、App Store が提供するものは App であり、ウェブサイトではないからです。ですから、App 外でアクセスされるそれらのコンテンツの審査には関与していません。

岡田座長 よろしいでしょうか。

では、続いて、百歩委員、ご質問をお願いしたいと思いますが、よろしいですか。

百歩委員 百歩です。ご説明ありがとうございました。定量的な情報をもとにした説明はわかりやすく、理解が進みました。私からは4点、質問します。

1点目、報告書抜粋では7ページに記載された内容で、商品等提供データを取得する、または使用する場合の条件について伺います。「Apple は最小限のデータを収集し、使用します」と記載がありますが、実際に収集や使用するデータが最小限であること、つまり、不必要に情報を収集し、使用していないことをどのように担保しているか、教えてください。

2点目、報告書抜粋ですと11ページに記載されている内容ですが、検索及びランキングの主要なパラメータについて伺います。「これらの主要なパラメータによって、お客様の検索クエリに最も関連性の高い結果が提供されます」と記載がありますが、パラメータが正しいものであって、システムやプログラムが意図的に調整されたものではないことをどのように担保しているか、教えてください。

3点目、検索及びランキングと同様に、アプリストアのトップページに表示されるおすすめにについて、そのおすすめページの掲載を決定する主要なパラメータはどのように設定され、パラメータが意図的に調整されたものでないことをどのように担保しているか、教えてください。

4点目、報告書抜粋18ページにある、日本在住の社員の任命について伺います。「日本における問題及び関心事項について助言を得るために、日本の外部専門家を起用」と記載がありますが、外部専門家とは具体的にどのような立場や業種の方になるのか、可能な範囲で教えてください。以上になります。

Apple ご質問、ありがとうございます。データの最小化に関しては、こちらはまず、製品開発におけるAppleのポリシーでありまして、また、従前からApp Store上で活動するデベロッパに対して要求していることでもあります。

Appの審査をさせていただくに当たりましては、そのAppがエンドユーザーに対して提供することを目的としているサービス、またはアイテムを実際にお届けするために必要な最小限のデータのみを収集しているかどうかという観点で審査しています。

これは、人による審査のプロセスがあってこそその利点と言えます。すなわち、専門家であるレビュー担当者が実際に自分の使う端末にその申請されているAppを搭載いたしまして、理解のために実際にAppを使ってレビューを行います。そして、そのAppの使用目的以上の情報がユーザーに求められていると感じたときに、例えばですけれども、計算機の機能を持ったAppであるのに、ユーザーの性別を尋ねたり、あるいは自宅の住所を尋ねるといった情報の要求があると見られた場合には、それについて質問するでしょう。データの最小化の原則に基づき、デベロッパに連絡をして、一体、それはなぜなのかということを尋ねます。また、Apple自身のサービスに関しましては、年次ベースで外部の認定されたレジストラ

ーを通じて独立した認証を受けております。

次に、検索に関してのご質問でございますけれども、Apple のプラットフォームをお使いいただく、すべてのデベロッパに対して、公正かつ平等な取り扱いをさせていただく姿勢で臨んでおります。検索の主要なパラメータとランキングに関して継続的にレビューと分析を行う形で、公正性と平等性を担保しております。主要なパラメータに関しましては、ランキング及び見つけやすさの両方について、契約で明示的に説明をしております。テキストの関連性、また、関連するキーワード及びメタデータそして App のカテゴリー、さらにはお客様の行動、すなわち、ユーザーによるレーティング及びダウンロードの件数及び質、そして App Store 上のローンチ日もパラメータに含まれております。

そして外部専門家についてのご質問に関しましては、外部のリサーチ専門家、また、パートナーの方々と協力しております。それは、Apple としてより学ぶべき問題によって必要に応じて行っております。日本におきましては、デベロッパ・リレーションシップチームが主要な日本のデベロッパのコミュニティの方々、そして業界のステークホルダーの方々と連携をしております。

百歩委員 ありがとうございます。

岡田座長 ありがとうございました。

では、続いて、黒田委員ですが、今日、ご欠席ですので、事務局からご質問をお願いいたします。

事務局 事務局より代読いたします。質問、3 点、いただいております。まず、1 点目、報告書 4 ページ、脚注 5 記載の「2022 年に App Store で不正取引 20 億ドル以上を阻止」について。世界にはアプリストア以外の様々なレイヤーで不正取引を防ぐ技術がありますが、他のレイヤーにできずに、Apple のストアのみが阻止できる不正決済が 20 億ドル以上にものぼるのどのような理由ですか。

2 点目です。報告書別紙 30 ページに、「Apple 自身の App は App Review のプロセスと App Store での表示に関して、サードパーティの App と同じように扱われる」とありますが、OS の機能についても同様でしょうか。それとも OS の機能については異なるレビュープロセスが採用されているということでしょうか。OS について異なるレビュープロセスが採用されている場合、どのようなレビュープロセスを経ているのかについて知ることができる人物の範囲をお答えください。

3 点目です。報告書 11 ページに「デベロッパが返金に関する情報を取得できる各種 API を提供している」と記載がありますが、これらの API の提供についてデベロッパに積極的にわかりやすく説明した実績やこれらの API の利用状況がわかる客観的な情報を教えてください。以上です。

Apple ありがとうございます。まず、クレジットカードに関するご質問についてでございますけれども、私どもが報告書にて述べておりますのは、App Store で不正取引を検知し、20 億 9,000 万ドルにのぼる取引の支払を阻止したという事実のみでございます。これらはリスクの高いトランザクションであると Apple が認識をし、Apple のシステム上で監視をし、取引として進めないという判断に至った額でございます。これはクレジットカード会社のネットワークに対して将来的なチャージバックを行うことを回避するために行っております。

実際にどのように対応を行っているかに関しましては、Apple は業界のベストプラクティスを踏襲し、

エンドユーザーのお客様を保護し、そして不正の可能性があると思われる取引を防止しています。私どもの不正軽減ツールとしては、例えば二要素認証、そして不正のスクリーニング、そしてアカウントの乗取りの検知などが含まれますがこれらに限られません。そしてこれらは、クレジットカードネットワーク自体やカード発行体も関わる Apple のプラットフォーム上の取引に関する情報を取得するのに役立つ Apple 自身が持っているリスク検知のための独自のツールでございます。これらすべての情報を持っている者はいないため、弊社のプラットフォームにおけるリスクを評価するためのツールを開発する必要があります。

次に OS の機能に関していただきましたご質問に関してですが、OS 機能については、App Review の対象ではなく、App Review ポリシーの対象となっております。Apple は、API を介して、できる限り多くの機能をサードパーティ各社に向けて提供しようと常に努めております。ガイドラインを遵守していただければ、デベロッパはこれらの機能を用いて App Store 上で App を提供していただくことが可能となっております。

そして返金に関する API についてもご質問をいただきましたが、当該ご質問が本会合の間近のタイミングでいただきましたので、申し訳ございませんが、客観的なデータを揃えて Apple として回答させていただく十分な時間を持つことができませんでした。したがって、このご質問に関しては、別途対応をさせていただきますたく存じます。

(事務局注) Apple から後日以下のとおり補足回答があった。

Apple は、API の導入と使用に関して、デベロッパ向けの記事や説明を定期的に取り替えています。これらの記事は、デベロッパ向けの「ニュースとアップデート」ページ (<https://developer.apple.com/jp/news/>) およびデベロッパ向けのドキュメント (<https://developer.apple.com/jp/documentation/>) を通じて一般に利用可能であり、そこでは、新しいフレームワークやテクノロジー向けのサンプルコード、記事、チュートリアル、API リファレンスを公開しています。記事だけでなく、Apple は、デベロッパに API をわかりやすく説明するビデオも制作しており、デベロッパが顧客基盤によりよいサポートを提供できるよう支援しています。

デベロッパによる API の採用に関しては、現在、デベロッパは 2 つの異なる API セット、すなわち、StoreKit 2 と verifyReceipt を利用することができます。下表にあるように、2023 年 10 月 10 日から 2023 年 10 月 15 日までの 5 日間で、1,200 のデベロッパが StoreKit 2 API を利用しました。さらに、同じ期間に 2,452 のデベロッパが verifyReceipt を利用しました。なお、verifyReceipt は夏の WWDC23 でちょうど非推奨となったところです。デベロッパが移行した後は、StoreKit 2 API が verifyReceipt の代わりとなります。継続性を確保し、デベロッパへの悪影響を軽減するため、Apple は、デベロッパが StoreKit 2 への移行を開始しても、引き続き verifyReceipt を利用できるようにします。デベロッパは、In-App Purchase History API、Subscription Status API、および/または Transaction Lookup API を使用して、verifyReceipt から取得できたすべての情報（場合によってはさらに多くの情報）を取得することができます。Apple は、新しいデベロッパ向けビデオ（2023 年 12 月にリリース予定）や、App Store Server Library よりリリースされた 4 つの言語（Java、Python、Swift および Node）で利用可能なデベロッパ向けツールなど、移行プロセス全体を通して、デベロッパを支援するリソースを提供し続けます。現時点では、移行に関して明確な期限はなく、Apple は、デベロッパコミュニティのニーズを評価し続けます。

<u>API</u>	<u>説明</u>	<u>一度でも API を呼び出した日 本の開発者の数 (10/15 から 10/20 まで)</u>	<u>開発者向け ドキュメントと Human Interface Guideline のリ ソース</u>	<u>ビデオのリンク</u>
StoreKit 2 API	App 開発者が情報を入手し、IAP の問題を迅速かつ効率的に解決するため。	1,200 注：5 日間で、1,200 のユニークな日本の開発者が StoreKit 2 API を使用しました。これらを採用した開発者は、簡単にサブスクリプションと返金に関するデータをデバイスに送信することができます。	<a href="https://developer.apple.com/jp/storekit/">https://developer.apple.com/jp/storekit/</a>  <a href="https://developer.apple.com/jp/design/human-interface-guidelines/in-app-purchase">https://developer.apple.com/jp/design/human-interface-guidelines/in-app-purchase</a>	<a href="https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2021/10175">https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2021/10175</a>  <a href="https://developer.apple.com/videos/play/tech-talks/10887/">https://developer.apple.com/videos/play/tech-talks/10887/</a>  <b>StoreKit 2 を紹介します</b> StoreKit 2 は、App 内課金と自動更新可能なサブスクリプションのための強力な Swift ベースの API を提供します。App 内課金とサブスクリプションを簡単に実装する方法を学ぶとともに、プロダクト情報を取得し、トランザクションを処理し、プロダクトのエンタイトルメントと顧客のステータスを把握し、Xcode で包括的なテストをサポートする API を発見してください。  <a href="https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2023/10141/">https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2023/10141/</a>  <a href="https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2021/10114/">https://developer.apple.com/videos/play/wwdc2021/10114/</a>

				<p><b>App Store Server API の新機能</b></p> <p>App Store Server API と App Store Server Notifications の最新アップデートをご紹介します。現在提供されている API を確認し、通知を使用してサブスクリプションの状況を追跡する方法、サーバー上でトランザクションを処理する方法、通知漏れを効率的に回復する方法を学びます。また、StoreKit または StoreKit 2 を使用する App をサーバーでサポートする方法、API における重要な非推奨事項、および推奨される移行ワークフローについてもご紹介します。</p>
VerifyReceipt	<p>サーバー上のレシートを確認</p> <p>注: verifyReceipt エンドポイントは非推奨となる予定です。サーバー上でレシートを検証するには、<a href="#">デバイス上でレシートを検証する</a>の手順に従ってください。レシートを使用せずにサーバー上で App 内課金を検証するには、<a href="#">App Store Server API</a> を呼び出して、顧客の Apple 署名付きトランザクション</p>	<p>2,452</p> <p>注: 5 日間で、2,452 のユニークな日本のデベロッパーが、古い（現在は非推奨だが、引き続き機能する）verifyReceipt を使用しました。新しい API に移行するには時間がかかるので、しばらくはこのままとする予定です。</p>	<p>非推奨</p> <p><a href="https://developer.apple.com/documentation/appstoreserverapi/receipts/verifyreceipt">https://developer.apple.com/documentation/appstoreserverapi/receipts/verifyreceipt</a></p>	

	<p>およびサブスクリプション情報を取得するか、App が取得する <a href="#">AppTransaction</a> および <a href="#">Transaction</a> の署名付きデータを検証します。また、<a href="#">App Store Server Notifications V2</a> エンドポイントから、同様の署名付きトランザクションおよびサブスクリプション情報を取得することもできます。</p>			
--	---	--	--	--

岡田座長 ありがとうございます。

では、続きまして、伊永委員、お願いします。

伊永委員 ありがとうございます。プレゼンテーションでご紹介のありました、若いデベロッパの育成、積極的なコミュニケーション機会を増やす努力、それからリーダーアプリに関するアウトリンクの利用状況の提供等、取り組みは前向きなものとして評価しています。引き続き、デベロッパが合理的な意見交換を行うことができるような体制の強化をお願いします。

私からの質問は4つです。1つ目ですが、昨年度の大規模評価では、アプリストアの運営費用と手数料との関係を詳しく説明することが求められていました。この点に関する本年度の具体的な取り組み内容を教えてください。また、この点について、利用事業者で構成される団体との協議を今度、どのように進めていくか、その計画についてもご説明いただけますよう、お願いします。

2つ目の質問は、苦情処理・紛争解決についてです。今年度の苦情処理数は他と比べても少なかったようですが、苦情申し立てフォームの認知を高める取り組みについては大臣評価でも特に要請されていたように思います。他に早期解決につながる窓口として、本日、デベロッパサポートやフィードバックアシスタントについて紹介がありましたが、これらも含めて体制全容が評価対象になると考えています。全体としてどのような役割分担のもとに、それぞれ窓口が処理をしているのか。その処理の結果が運営改善のためにフィードバックされるのか、こういった点について教えていただければと思います。

3つ目は返品・返金についてです。返品可能期間が60日と比較的長く設定されているので、ユーザーにとっては利便性や安心感が高まる一方、デベロッパからすれば不確定な取引が増えるという反作用があります。この点、返品に関する情報開示ツールを活用しながら相互理解を高める取り組みをされていると思いますが、このツールを利用するデベロッパ側の反応とともに、特に返品を繰り返すユーザーに対してどのような対応されているのかを教えてください。

最後に自己優遇に関してご質問します。自己優遇に関しては、外部から検証できる客観的なエビデンスを提示してほしいと考えています。そうでなければ、我々も自己優遇の懸念が解消されていることを客観的に確かめられないからです。例えばデータ収集・利用に関する客観的なアクセス記録のほか、内部監査や独立委員会といった、独立組織によるチェック体制についてなど、外部から検証可能な体制、情報提供に関する現在の取り組み状況を教えてください。質問は以上です。

Apple ご質問、ありがとうございます。最初に、苦情処理の対応に関するものから回答申し上げたいと思います。苦情申し立てフォームに関して改善がされたということと、苦情に関する処理プロセスについて質問をいただきおりました。しばしば、私どものデベロッパサポートチームが様々な類いのカテゴリーに分類され得る問題に関して対応をする形で苦情処理のプロセスがスタートいたします。

問題のカテゴリーといたしましては、例えばデベロッパのメンバーシップに関するもの、さらにはデベロッパのプログラム上のアカウント、開発や技術面の問題、それから App の設定と配信に関するもの、報告と支払に関するもの、それからユーザーから App に関する問題が報告された可能性のある懸念事項報告ツールに関するものなどがあります。

同チームは非常にコーディネートされた形で対応をしております。そしてチームの目的とするところは、デベロッパの課題の解決を手助けすることです。実際に良い成果が出ていると自負いたしております。24 時間以内に問題が解決され返答されている割合も高い水準であると考えております。

手数料に関する説明につきましては、App Store の提供している価値について、様々な機会においてデベロッパに対しご説明させていただいており、昨年 12 月に発表されました App Store Foundations Program などでもご説明しております。そして、こうした説明を通して、Apple が提供する価値に見合う妥当なレベルの手数料を設定していることについて、ご理解を得られるよう努めております。

本年分の定期報告書に添付した文書においても、Apple のビジネスモデル及び手数料水準が適切である理由に関してご説明しております。また、Apple の手数料、そして手数料を通じてデベロッパにご提供している価値について、デベロッパにご理解いただく努力は本年も継続的に続けてまいります。

60 日間という返品期間に関していただきましたご質問について申し上げます。先ほども言及がございましたとおり、デベロッパが関連する情報を管理できるよう、API を提供しております。Apple のポリシーは、昨年の大臣評価案にコメントを提出した消費者団体関係者から、多くのご支持をいただいております。これは、ユーザーが私どものサービスを好み、信頼し、購入する数多くの理由の一つです。ユーザーは、日本のデベロッパからだけでなく、全世界のデベロッパから購入します。

最後に、返品の繰り返しは、消費者による不正行為が行われているというシグナルになり得ます。その場合、エビデンスを評価したあとで、通常、そのような返品リクエストは却下されます。

自己優遇に関するご質問をいただきましたが、そちらは私の同僚から回答させていただきます。

Apple 自己優遇に関するご質問について非常に簡単にお答えします。自己優遇がないという客観的なエビデンスについてご質問をいただきましたが、App Store で行っていない何かについて、エビデンスをお示しすることは困難です。ないことの証明は困難ですが、そのような行為を Apple がしていないということを示唆するデータポイントは他にも存在すると思います。

自己優遇を行っていないということをもっと説得力のある形で示しているデータポイントに当たるもの

として、Apple の自社 App が決して各カテゴリで最も人気の高い App ではないという事実を挙げることができるかと存じます。すなわち、音楽、ムービー、書籍、どのカテゴリを取りましても、自社 App はそのカテゴリで最も高い人気がある App ではございません。そういった状況からも自己優遇は決してないということをご判断いただけるのではないかと存じます。

Apple は競合するミュージック App であろうが、あるいは競合するブラウザであろうが、日常的に他社の競合 App を推奨しております。もちろん Apple はこれらの例をお示しすることができます。検索に目に向けた場合においても、App Store 上の検索において我々が自己優遇をしているのではという示唆がありました。例えば“Spotify”で検索すると、最初に表示される App は Spotify であって、Apple Music ではありません。“Netflix”で検索すると、やはり Netflix が最初に表示され、“WhatsApp”で検索すると、WhatsApp が最初に表示されます。表示されるのは決して Apple の自社 App ではないということからも、自己優遇はないことが見ていただけるかと存じます。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、続いて、平山委員、お願いします。

平山委員 アプリ審査について質問します。まず、アプリ審査の基準について、ある事業者のアプリがリジェクトをされた後で、同じような内容のアプリをほかのデベロッパさんがユーザーに提供できているというように、審査をする職員によって審査基準にばらつきが生じてはいませんか。審査が平等に行われるために、チェック体制を設けておられますか。また、平等ではない、差別があるとデベロッパが主張した際に、その主張は異議申し立ての理由として認められるのでしょうか。

次に、外部リンクの審査について質問します。リーダーアプリが外部のウェブサイトへ誘導するリンクを設置する際の審査の内容や審査にかかる期間を教えてください。例えば、審査の際に外部のウェブサイトの内容もチェックしていますか。

次に、リジェクトについてお尋ねします。定期報告書抜粋版にはリジェクトやアカウント停止について通知すると書かれていますが、その通知文のサンプルをいただけないでしょうか。また、通知文の記載内容について、最近改善したことがあれば教えてください。

次に、リンクの手続について質問します。異議申し立てについては、App Review というウェブサイトリンクが表示されていることを理解しています。クリックした先は英語のページですと表示されていますが、私は ID を持っていないので App Review の手続を見ることができないのですが、見せていただくことはできませんでしょうか。

次に、支払留保について質問します。定期報告書抜粋版の 21 ページには、アカウント停止の際にデベロッパへの支払いを留保することがあると記載されています。この支配留保はどのような場合に行われますか。また、留保した金額の最高額はいくらで、留保した期間の一番長い期間は何カ月だったでしょうか。

最後の質問です。アカウント停止やアプリ削除という措置を行う際に、その理由となる事実や証拠をどのようにして集めていますか。例えば、ほかのユーザーからの通報、ほかのデベロッパからの通報、あるいは AI などの自動的な監視によるのでしょうか。また、間違った措置をしないように、どのような取り組みや改善をしていますか。以上です。

Apple ご質問、ありがとうございます。アプリ審査の基準についてのご質問をいただきました。ご質問におかれましては、似たような App が 2 つあった場合に、そのうちの一方が拒絶され、もう一方は承認されて App Store 上で搭載されるという結果になった場合を挙げておられたと理解いたしました。そのような状況というのは仮説的な状況であり、私自身も目にしたことはありません。また、審査担当者がガイドラインに基づいて客観的に評価をするというプロセスになっておりますので、2 つの App が現に同じであれば、そういったことは論理的には起こらないはずでございます。

とはいえ、人間による審査は非常に有用ではありますが、完璧だとはいえません。ミスがあることは理解しております。そのため、Apple は、デベロッパが、審査担当者の判断が誤っている、審査担当者が理解していない、または不公平な取扱いを受けていると感じた場合には、デベロッパが直接審査担当者とのコミュニケーションを取り、App Review Board に異議を申し立てることのできるツールを提供しています。このようなプロセスや手続は、審査の過程で起こりうるヒューマンエラーを最小限に抑えるのに役立つと考えております。

次に、平等な App Review の実施のために、高い質をいかに担保しているかということについてご質問をいただきました。App Review チームは常にトレーニングを受けており、コミュニケーションや異議申立プロセスを通じて、間違ったと思われる結果を得たとデベロッパから警告を受けた場合には、チームはなぜ間違った判断が行われたかを調査し、理解し、それを記録に残し、二度とそのような間違いが起きないように App Review プロセスを改善するため、トレーニングに組み込みます。

3 番目のご質問は、平等でない扱いを受けたということが、デベロッパの異議申し立ての根拠として認められるかというものです。回答としては、そのとおりです。約 2 年前に導入をした異議申し立てのプロセスとして実際に運用されております。

リーダー App にアウトラックが含まれている場合に、そのアウトラック先の外部のウェブサイトを Apple が審査しているかというご質問をいただきました。先程ご説明したとおり、アウトラック先のウェブサイトは審査しておりません。Apple はウェブサイトを審査するのではなく、あくまで App を審査しております。そのため、ユーザーに対しては、アウトラック先にアクセスし、App の外で取引をするような場合には、より一層注意するよう呼びかけています。

Apple としては、外部のウェブサイトにおいて行われる取引は、Apple との取引ではないことをユーザーに十分にご理解いただくことが、ユーザーにとっては重要であると考えています。そのため、例えば App Store 内の取引であれば、Apple によって安全に保存されているクレジットカードを使って取引することが可能ですが、外部のウェブサイトにおいて取引を行う際には、その対象外であることをご理解いただくことが重要です。また、特にサブスクリプションの購入などの場合には、キャンセルの容易さ、アップグレード／ダウングレードのしやすさといったものも App Store 内での取引と外部のウェブサイトにおける取引では異なるといった点を、ユーザーに十分にご理解いただくことが重要であると考えています。

App がリジェクトされた場合のデベロッパへの通知サンプルや、App Review に対してデベロッパが異議を申し立てることのできるページをご覧になりたいとリクエストをいただきました。このリクエストについては、皆様向けに喜んで提供させていただきます。

デベロッパへの支払いを留保する状況に関するご質問がありましたが、そのような状況とは不正行為

です。私たちは、お客様に対して不正行為を働くデベロッパを発見し、当該デベロッパのアカウントを停止し、支払いを留保します。これまでに支払いが実際に留保された最大金額について、また、留保の期間についてのご質問もありました。そういったデータを今すぐに提示することはできませんが、そのようなデータは重要ではないと申し上げておきます。重要なのは、消費者を積極的に欺こうとするデベロッパから、消費者が保護されていることです。

最後に、App の削除やデベロッパのアカウント停止に関して、Apple が何を行っており、また、どのように改善に努めているかというご質問をいただきました。まず、最初に申し上げておきますと、Apple は決して App を削除することや、デベロッパのアカウントを停止することを業としておりません。App の削除やデベロッパのアカウント停止は、非常に極端な措置であり、デベロッパのビジネスだけでなく、ユーザーの安全性に対しても細心の注意を払った上でのみ行われます。

これらの決定は、Apple の Executive Review Board という会議体で審査されます。Executive Review Board は、App Review だけでなく、ソフトウェア、プロダクトマーケティング、そしてビジネスそのものに関する深い専門知識を持つ幹部によって構成されています。Executive Review Board は、デベロッパが Apple のシステムをどのように利用し、不正な利益のためにどのようにそのシステムを悪用するかに関して、Apple の中では最も知識を有しています。そのため、Apple は常に改善を重ね、デベロッパが何を、どのように行っているのかを学び、App Store を運営することに関して正しい判断を下せるようにしています。

また、先程のプレゼンテーションの中でも申し上げたとおり、日本に拠点を置くデベロッパに対するこれらの措置は、他の各国の市場に比べても非常に低い水準であることを指摘させていただきます。すなわち、他国のストアフロントに比べまして、日本のデベロッパマーケットの規模、重要性、活発さからすれば、これは大変目を見張るべき事実であると感じています。

(事務局注) Apple から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

App のリジェクト通知のサンプルは画像 1 及び画像 2 のとおりです。

## ガイドライン 5.1.1(v) - データの収集および保存

アカウントの作成機能がAppでサポートされていますが、アカウントの削除オプションが含まれていないようです。

Appでアカウントの作成機能をサポートしている場合、Appを利用中に共有したデータを管理できるようにするため、App Storeユーザーに対するアカウント削除機能を提供する必要があります。

### 次のステップ

既にAppでアカウント削除をサポートしている場合は、App内のどこにあるのかを返信にてお知らせください。Appでアカウント削除機能をまだサポートしていない場合は、法的な理由でアカウントの保有が必要な場合を除き、ユーザーのデータを全て削除することができるよう、アカウント削除オプションをAppでサポートするようにしてください。

Appが規制の厳しい分野で用いられる、またはその他の何らかの理由でアカウントの削除をサポートすることができない、または、アカウント削除のために追加でカスタマーサービス対応をする必要がある場合は、App Store Connectのこのメッセージに返信し、更なる説明または補足文書を提示してください。法的義務に関する質問は、ご自身の法務担当の方とご相談ください。

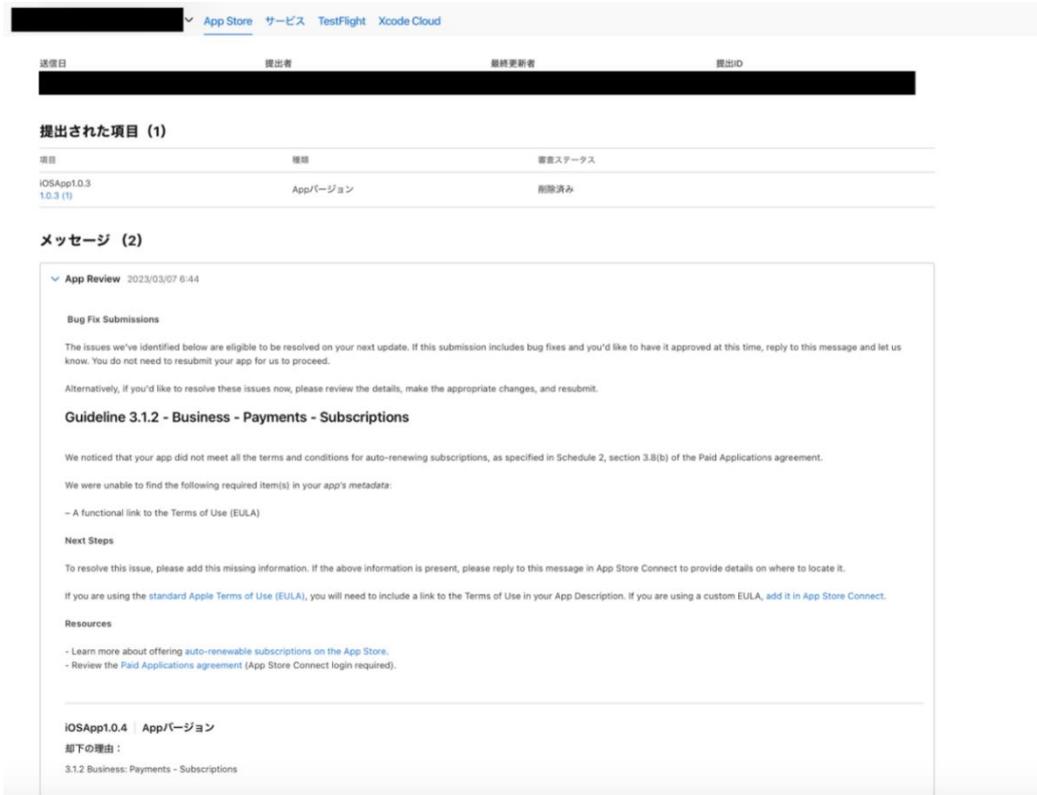
アカウント削除機能のサポートのためにAppを修正する際は、下記の要件を念頭に入れてください：

- 一時的なアカウント停止や無効化では、不十分です。
- アカウントを削除するため、ユーザーがWebサイトにいく必要がある場合、削除プロセスが完了できるダイレクトリンクを含めるようにしてください。
- ユーザーが誤ってアカウントを削除してしまうことを防止するため、確認のステップを加えることは可能です。ただし、電話をかけたり、Eメールを送信する等、ユーザーに対するカスタマーサービスを通じた対応が許容されているのは、規制の厳しい分野に属したAppに限定されます。

### リソース

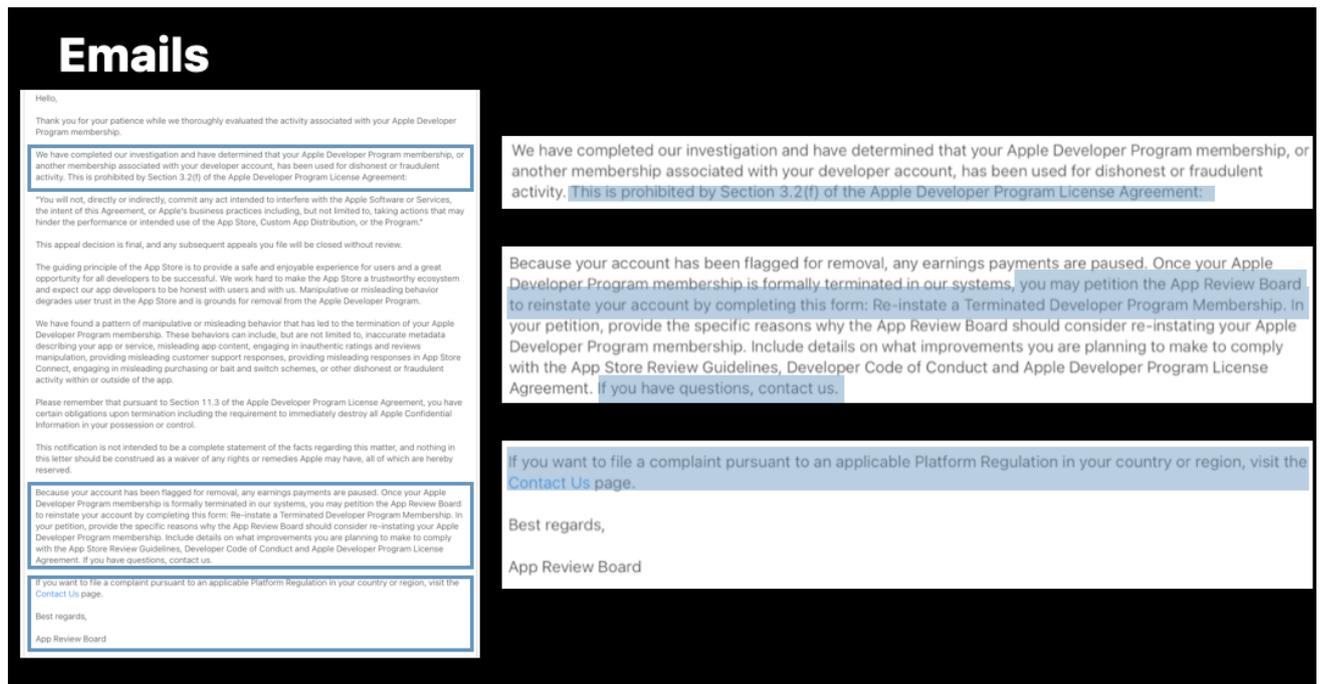
- [アカウント削除要件](#)について、よくある質問をご覧ください。  
XX\_SIWAを含む場合、XX-Appleでサインインを提供するAppは、ユーザーのトークンを無効にするため、[Sign in with Apple REST API](#)を使用してください。

画像 1



画像 2

アカウントの停止通知のサンプルは画像3のとおりです。



画像3

また、App Store Review ガイドライン 5.1.1（アカウント作成・アカウント削除が必要）に関して、新たに作成したリジェクト通知文のサンプルを掲載いたします。このリジェクトメッセージには、まず英語版があり、次に、日本のデベロッパとの相互理解を深めるために相応しい日本語版が続きます。

## Guideline 5.1.1 – Rejection Message

English localization:

### Review Environment

XX\_REVIEW\_INFO\_ENG\_XX

Version reviewed: XX\_APP\_VERSION\_XX

Review device: XX\_CONNECTED\_DEVICES\_XX

Review device OS version: XX\_CONNECTED\_DEVICES\_OS\_XX

### Review Outcome

The submission did not pass review.

XX\_INCLUDE\_IF\_DEFERRAL\_ELIGIBLE\_XX The identified issues are eligible to be resolved in the next update. To accept, reply to this message and indicate you would like the current submission to be approved. Resubmitting the app will initiate a new review.

## **Guideline 5.1.1(v) - Data Collection and Storage**

**5.1.1 (v) Account Sign-In** *If your app doesn't include significant account-based features, let people use it without a login. If your app supports account creation, you must also offer account deletion within the app. Apps may not require users to enter personal information to function, except when directly relevant to the core functionality of the app or required by law. If your core app functionality is not related to a specific social network (e.g. Facebook, WeChat, Weibo, Twitter, etc.), you must provide access without a login or via another mechanism. Pulling basic profile information, sharing to the social network, or inviting friends to use the app are not considered core app functionality. The app must also include a mechanism to revoke social network credentials and disable data access between the app and social network from within the app. An app may not store credentials or tokens to social networks off of the device and may only use such credentials or tokens to directly connect to the social network from the app itself while the app is in use.*

### **Issue Description**

The app supports account creation but does not include an option to initiate account deletion. Apps that support account creation must also offer account deletion to give App Store users more control of the data they've shared while using your app.

Follow these requirements 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 your website where they can complete the process.
- You may include confirmation steps to prevent users from accidentally deleting their account. However, only apps in highly-regulated industries may require users to use customer service resources, such as making a phone call or sending an email, to complete account deletion.

### **Review Details**

If the app already supports account deletion, reply to this message in App Store Connect and identify where to locate this feature.

If the app is unable to offer account deletion or needs to provide additional customer service flows to facilitate and confirm account deletion, either because the app operates in a highly-regulated industry or for some other reason, reply to this message in App Store Connect and provide additional information or documentation. If you have questions regarding your legal obligations, check with your legal counsel.

## Resources

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

## Support

- Reply to this message in your preferred language if you need assistance. You can also request a call to discuss our review.
- Consult with fellow developers and Apple engineers on the [Apple Developer Forums](#).
- If you think your submission follows the App Store Review Guidelines or feel the review was unfair, you can [request an appeal with the App Review Board](#).

Japanese localization:

## 審査環境

XX\_REVIEW\_INFO\_JP\_XX

審査バージョン：XX\_APP\_VERSION\_XX

審査時に使用したデバイス：XX\_CONNECTED\_DEVICES\_XX

審査時に使用した OS バージョン： XX\_CONNECTED\_DEVICES\_OS\_XX

## 審査結果

提出いただいた App は審査を通過しませんでした。

XX\_INCLUDE\_IF\_DEFERRAL\_ELIGIBLE\_XX 下記の問題に関しては、次のアップデートで解決することもできます。次のアップデートで下記問題の修正を前提とした承認を希望する場合は、このメッセージに返信の上、お知らせください。再提出した場合、新たな審査の対象となります。

## ガイドライン 5.1.1 - 法的事項 - プライバシー - データの収集および保存

**5.1.1 (v) アカウントへのログイン:** アカウント情報をベースにした重要な機能を実装しているものでない限り、App にログインせずに使用できるようにしてください。アカウントの作成に対応した App の場合

は、[App 内でアカウントの削除](#)もできるようにする必要があります。App の中心的な機能に直接関連する場合、または法律で要求される場合を除き、App を動作させるためにユーザーの個人情報の入力を要求することは許可されません。App の中心的な機能が特定のソーシャルネットワーク（Facebook、WeChat、Weibo、Twitter など）に関連するものでない場合は、ログインや別のメカニズムを介さずに使用できるようにする必要があります。基本的なプロフィール情報の取得、ソーシャルネットワークへの公開、App を利用するよう友達を招待することは、App の中心的な機能とはみなされません。また、ソーシャルネットワークの認証情報や、App とソーシャルネットワーク間のデータアクセスを App 内で無効にできるメカニズムを用意する必要があります。App では、ソーシャルネットワークの認証情報やトークンをデバイスの外部に保存することはできません。そうした認証情報やトークンは、App の使用中に、App から直接ソーシャルネットワークに接続するときのみ使用することができます。

## 問題の説明

アカウントの作成機能が App でサポートされていますが、アカウントの削除オプションが含まれていないようです。App でアカウントの作成機能をサポートしている場合、App を利用中に共有したデータを管理できるようにするため、App Store ユーザーに対するアカウント削除機能を提供する必要があります。

アカウントの削除を App に導入する際、下記の規定に基づいてアップデートを行なってください：

- 一時的なアカウント停止や無効化では、不十分です。
- アカウントを削除するため、ユーザーが Web サイトにアクセスする必要がある場合、削除プロセスが完了できるダイレクトリンクを含めるようにしてください。
- ユーザーが誤ってアカウントを削除してしまうことを防止するため、確認のステップを加えることは可能です。ただし、電話をかけたり、Eメールを送信する等、ユーザーに対するカスタマーサービスを通じた対応が許容されているのは、規制の厳しい分野に属した App に限定されます。

## 審査の詳細

既に App でアカウント削除をサポートしている場合は、App 内のどこにあるのかを返信にてお知らせください。

App が規制の厳しい分野で用いられる、またはその他の何らかの理由でアカウントの削除をサポートすることができない、または、アカウント削除のために追加でカスタマーサービス対応をする必要がある場合は、App Store Connect のこのメッセージに返信し、更なる説明または補足文書を提示してください。法的義務に関する質問は、ご自身の法務担当の方とご相談ください。

## リソース

[アカウント削除要件](#)について、よくある質問を参照してください。

## サポート

- サポートが必要な場合は、ご希望の言語でこのメッセージに返信してください。また、審査に関して電話相談をリクエストすることもできます。
- [Apple デベロッパフォーラムで質問](#)してデベロッパ仲間や Apple エンジニアに相談することもできます。
- App Store Review ガイドラインに沿って提出したと思われる場合、または、今回の審査内容が不公平と思われる場合は [App Review Board へ異議を申し立てる](#)こともできます。

(2)

ウェブサイトに表示される案内は、画像 4 および画像 5 のとおりです。デベロッパに対して迅速なご回答を提供するため、共通言語である英語が利用されています。

The screenshot shows a web browser window with the URL `developer.apple.com/contact/request/app-review/appeal/`. The page title is "Submit an appeal to App Review". Below the title, there is a text box with the following content:

We want to help you succeed on the App Store. If you disagree with the outcome of our review, either because you think we misunderstood your app or our review was unfair, file an appeal and we will investigate. Use this form to appeal app rejections, app removals, pending account terminations, or unfair treatment (including political or other bias).

To receive a prompt decision, make sure to:

- Respond to any requests for additional information in the rejection message you received in App Store Connect before submitting an appeal.
- Provide specific reasons why you believe your app complies with the App Store Review Guidelines.

To request a terminated account be reinstated, an update on your app's status, or an expedited review, use this form instead.

Below the text box, there is a "Contact Information" section with the following fields:

- Name: [Redacted]
- Email: [Redacted]
- Organization: [Select]
- Phone Number: [Redacted]

画像 4

## App Information

### App Name

Enter the name of the app you would like to submit for an appeal:

SCD Hiking (iOS)

Select the rejection, removal, or termination reason you would like to appeal:

- 1.1 - Objectionable Content
- 2.3.3 - Accurate Metadata
- 2.1 - App Completeness
- 4.1 - Copycats
- Other issue

Select the topic that fits your appeal request:

Pending Account Termination

### Reason for appeal

Provide specific reasons why you believe your account complies with Apple guidelines and shouldn't be terminated.  
2000 characters or less.

[Add an additional app](#)

画像 5

(3)

Apple は、自社における App Review、報道、政府からの問い合わせ、お客様からの苦情、従業員からの通知など、あらゆる情報源から情報を得ています。Apple は、受け取った情報をすべて調査します。その情報が正当なものであれば、デベロッパに連絡を取って改善がなされるようにし、そうでなければ適切な措置を採ります。改善することのできない違法または有害なコンテンツを発見した場合には、App を削除するか、デベロッパのアカウントを停止します。

岡田座長 ありがとうございます。

すみません。時間が押しておりますので、できるだけ簡潔にご質問をまとめていただいて、どうしても質問し切れないところはまた後程、書面でということをお願いできればと思います。

では、若江委員、お願いいたします。

若江委員 どうもありがとうございます。今日はわざわざ日本までお越しいただきまして、実際に会えて

よかったです。情報量も多くて、すごく勉強になりました。

私は手数料の妥当性と自己優遇について聞いたかったですけれども、ほとんど、伊永委員の問題意識と同じです。先ほどもご回答をいただきましたけれども、手数料がサービスの価値に見合うものなど、そういう抽象的なことではなくて、私たちが知りたいと思っているのは、外部から客観的に検証できるような形で情報や、客観的な検証を可能にする体制整備についての説明です。昨年大臣評価では、アプリストアの運営にかかる費用と手数料の関係性や費用負担のあり方について説明してくださいとお願いしておりますが、もし、そういうところの記載が報告書の中であるようでしたら、もし、私が見落としているのであれば、教えてもらいたいですし、今、ここで説明していただいても結構です。

Apple 手数料のご質問に関しましては、Apple が App Store を Apple の他の全てのビジネスと切り離して運営しているわけではないため、お答えすることが難しいです。他のビジネスから切り離し、App Store の手数料のみを見ることはできません。

一方、私たちが申し上げることができるのは、Apple は App Store を含むプラットフォームのテクノロジーに、数十億ドル以上という多額の投資をしてきたということです。投資の対象としては、デベロッパ向けの様々な API、デベロッパが App を作成するために使用するツール、そして世界中の 175 カ国にわたる App Store のストアフロントの展開などが含まれております。これは莫大な投資であり、Apple は手数料を通じて、この投資を回収しています。

手数料はそういった一連の投資が行われている全体の文脈の中の一環として設定されております。また、製品を販売する他の会社と同様に、Apple は手数料の設定に当たっては、市場を調査し、競合の状況にも目を向けています。実際に App Store を開設した際に行なわれたことです。他のソフトウェアのディストリビューターがどのような価格を提示しているかを調べたところ、他社は実に 30%かそれ以上の価格を提示していました。そのため、Apple はまず 30%という価格で参入し、それ以降、手数料を大幅に引き下げてきました。

この手数料に関するご質問は、何年にもわたっていただいているため、私自身も大変興味深く思っております。特にコストに関してご質問いただくことは、非常に興味深いと感じています。なぜなら、製品を販売するどのような業態のビジネスであっても、誰もその会社に「原価を教えなければ、あなたの価格は正当化されない」とは言わないからです。それはどのようなビジネスであっても、そのような説明をしなければ、成り立たないものではないからです。また、App Store の 85%のデベロッパが、App Store に対して一切の手数料も支払っていないにもかかわらず、多くの批判があるということも興味深い事実です。ごく少数のデベロッパのみが、30%という手数料を支払っているという事実を理解していただく必要があると思います。

若江委員 ありがとうございます。あと、自己優遇の関係ですけれども、添付文書 10 をいただいている、その下のほうにデベロッパは Apple がパートナー及び第三者開発者がその Apple ブランド製品上、またはそれに接続して実行する製品及びサービスを改良できるようにする目的で、診断情報や技術情報、利用ログなどを使うことがあるということをご同意しますという記載があるのですけれども、ここで言うパートナーや第三者開発者などは具体的にどういうものを示すのかを教えてくださいたいです。もし時間がなければ、後日、書面で、でも構いません。

そして、データ利用についての自社優遇はないという説明だったわけですが、実際に Apple は技術的にはデータへアクセスすることができるわけで、それをどのように統制しようとしているのか、その体制について教えてもらいたいと思っています。

Apple ご指摘のとおり、App Store はデータを保有しているかと言えば、当然、他の店舗と同じようにデータを保有しています。たとえばセブンイレブンに行けば、店内でどのような商品が購入されたのかというデータがあります。どのようなビジネスもデータを持っています。しかし、私たちは、ほとんどの他社とは異なり、ファイアウォールを導入しています。私たちは、App Store が、Apple の自身のサービスビジネスと情報を共有しないようにするポリシーを有しています。なぜなら、Apple は、App Store をデベロッパにとって居心地の良い場所にしたいと考えているからです。App Store がデベロッパにとって居心地のよい場所でなければ、当然、App は他の場所で提供されてしまうからです。

また、他の店舗と同じように、App Store で収集したデータは App Store の改善に利用され、デベロッパの助けとなっています。私たちは、デベロッパがより良い App を作成し、あるいはそのパフォーマンスを改善するのを手助けするため、多くの情報を利用しています。他の実店舗と同じように、私たちはデータを利用して店舗のサービスを改善し、それは実のところデベロッパの利益となっています。

もう 1 点付け加えると、Apple は App の利用データを保有しておりません。Apple は、デベロッパがユーザーのデータをどのように使っているかを見ませんし、見ることもできません。ユーザーが利用している App は、Apple のサーバーでホストされているわけではありません。はっきりさせておきたいのは、私たちがお話ししているのは、App Store からの取引データであって、App がどのように利用されているかというデータではありません。Apple は、ユーザーを監視したり、デベロッパを監視したりはしていません。

若江委員 私たちとしては、どういう仕組みでデータ管理をしているのかということをご報告書に書いて理解を深めさせていただきたいと思っています。これは要望です。

岡田座長 ありがとうございます。時間が非常に迫っておりますので、この後、オブザーバーの方からご質問をいただきたいのですが、時間が迫っておりますので、まず、岸原さんから、まず、2 分でご質問できる内容の範囲で、まず、ご質問をいただいて、残りは書面で出させていただく形で進めていただくことにしてよろしいでしょうか。

それから、あと、金藤オブザーバーから別途、書面でいただいておりますので、これは後日、書面で提出することにさせていただきます。

それから沢田オブザーバーは今日、ご出席ですので、ご質問があると伺っておりますので、この後、岸原さんに続いて、ご質問いただければと思います。

では、岸原さん、お願いします。

岸原オブ それでは 2 分でご質問させていただきだと思います。デベロッパサポートのための各種イベントや、あとは Apple さんと共同セミナーを開催できたことはすばらしいと考えております。私のほうからは 7 つの質問と 3 つの提案をさせていただきしたいと思います。

経産大臣評価で認知を高めることとされた P to B の苦情窓口の認知の改善策について教えてください。報告書からは改善策はわかりませんでした。

Apple さんが提供する課金システムで、課金障害があった場合の、デベロッパへの通知、または公開基準について教えてください。公開しない場合があると考えています。

昨年の大臣評価の部分にも書かれておりましたが、アプリ審査プロセスの改善について、レビューチーム同士の判断が違ふということがデベロッパから示されております。体制として、どのように情報の共有とエスカレーションが行われているのか、教えてください。

先ほど、アカウント停止についてエグゼクティブ・レビューボードで行うという説明がありましたが、こちらの苦情処理体制についても P to B の窓口を含めて、体制とエスカレーションフローを教えてください。

Appendix、補足で App の表示ランキング及び App Review の予測可能性という項目で、主要なパラメータの説明がありますが、お客様が App 及び App Store にどのように関わってきたかということについて、抽象的でわかりづらいので、具体的に教えてください。

リーダーアプリのエンタイトルメントについてご説明がありましたが、IAP を利用していたデベロッパがリーダーアプリに切り替えた件数は何件あるのか教えてください。

現在、MCF で運用しております DPCD の相談窓口について、Apple の日本人の方も努力いただいているかと思いますが、回答に長時間、数カ月要している場合がございます。この理由と改善策があれば教えてください。

提案を 3 件させていただきます。返金ステータスが把握できる API の存在を知らないデベロッパが多くいます。返金に関する合同セミナーを開催してはどうでしょうか。

先ほど、手数料についてもご説明がありましたが、大臣評価で書かれているように、利用事業者からの団体との協議を進めてはどうでしょうか。

アカウント停止の改善として、他のプラットフォーム事業者が実際に採用して成果を出した段階的な通知の採用を検討してはどうでしょうか。以上です。

岡田座長 質問が非常に多いので、時間の範囲でお答えできる部分だけ、お答えいただいて、残りは書面で、もし可能な範囲でご回答いただければと思います。

Apple 窓口についての改善ですが、より視認性を向上させました。昨年、デベロッパにとって、窓口がどこにあって、どのようにアクセスするかわからないというご指摘がありました。そのため、よりデベロッパの目につくような多くの場所で窓口について言及させていただくようにし、視認性を高める努力をしました。

2 つ目のご質問については、もう一度、伺ってもよろしいでしょうか。決済、支払いが、デベロッパに対して開示されていない場合があったというご質問でしょうか。

岸原オブ そうですね。Apple さんが提供する課金障害があった場合に、デベロッパに通知する場合、しない場合があると認識をしています。どのような場合に通知、または公開をするかということについて、教えていただければと思います。

Apple そのような状況は、私は認識しておりませんので、具体的な事例があれば共有していただけますでしょうか。

岸原オブ 今、説明したほうがいいですか。

岡田座長 いや、時間がないので。

岸原オブ では、後日。

岡田座長 後日ということ。

Apple リーダーAppのうち、IAPに切り替えたデベロッパの数に関するご質問もいただいたかと思いますが、そのような意向を有しているデベロッパがいるとは認識しておりません。

また、IAPからリーダーAppに切り替えというご質問であれば、今、私の手元にはデータがありません。

DPCD相談窓口での対応に時間がかかっているというご質問もいただきましたが、これについては徹底して、こちらもお答えする努力をしたいと思っております。対応の処理に時間がかかる理由は、お問い合わせいただいた相談毎に、事実関係をきちんと確認をする必要があるということです。また、より具体的な回答をするためには、Appleに提供されていない事実関係を把握するために、さらに詳細を求めて質問をし、窓口に戻る必要があります。そのため、相談窓口に来たご相談に完全に答えるために必要なデータをDPCD窓口から得ることができず、非常に複雑で時間のかかる流れになっております。Appleとしても、このプロセスはぜひとも改善したいと思っておりますので、経済産業省様とも連携の上、改善を図っていきたいと考えております。現時点でお答えできることは以上ですが、後日、さらにお答えしたいと思います。

(事務局注) 岸原オブザーバーから後日以下のとおり補足説明がなされた。

(課金障害の事例) 5月9日に実施された「最適化されたグローバルな価格設定の5月9日のアップデートに向けた準備」において、御社の説明のとおり、本体価格のみ基軸通貨設定を行い、個々のアプリ内課金アイテムの基軸通貨設定を行わなかったアプリについて、本来JPY基軸で課金が行われるべきところUSD基軸で課金が行われたという障害が発生した。課金障害の発生について、御社からは事実関係について公表されなだけでなく、当該デベロッパへの周知も行われなかったことについて、デベロッパから御社が隠蔽しているのではという不信感と改善要望がDPCDに寄せられている。

御社の説明では、今回の障害は軽微であり、デベロッパの問題(DPCDのヒアリングでは確認できなかった。)もあるため通知・公表は行わないとのことと障害発生時の対応が不明であったため公開基準について質問をさせていただきました。

(事務局注) これに対し、Appleから後日以下のとおり補足回答があった。

今年初め、Apple が新しい価格モデルへと移行した際、一部の App や IAP に影響を与えるマイナーなバグが発生しました。このバグの結果、日本における一部の販売について、その価格が意図した価格よりもわずかに低く設定されました。このバグは数時間以内に発見され、その日のうちに修正されました。

この影響を受けたデベロッパの範囲は、実際には限定的でした。Apple は、デベロッパから寄せられた事例を調査し、影響を受けたデベロッパに対して、この問題に対処するために支払を行うという方針を定めました。このようなマイナーなバグについては、Apple は、デベロッパ全体に向けて広範な声明を発表するよりは、影響を受けたデベロッパと直接コミュニケーションを行います。そのような広範な声明は、影響を受けていないデベロッパに不要な不安を引き起こしてしまうおそれがあるからです。

(事務局注) その他、Apple から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

App 審査にあたっては、審査担当者が、ガイドラインに基づいて客観的に評価をするというプロセスとなっているため、似たような App が 2 つあった場合に、そのうちの一方が拒絶され、もう一方は承認されて App Store 上で掲載されるという状況は、2 つの App が現に同じであれば、論理的には起こり得ないと考えています。

もっとも、人間による審査は非常に有用ではありますが、完璧ではなく、ミスが起こりうることも認識しております。そのため、Apple は、デベロッパが、審査担当者の判断が誤っている、審査担当者が理解していない、または不公平な取扱いを受けていると感じた場合には、デベロッパが直接審査担当者とコミュニケーションを取り、App Review ボードに異議を申し立てることのできるツールを提供しています。このようなプロセスや手続は、審査の過程で起こりうるヒューマンエラーを最小限に抑えるのに役立つと考えております。

また、App Review チームは常にトレーニングを受けており、コミュニケーションや異議申立プロセスを通じて、間違ったと思われる結果を得たとデベロッパから警告を受けた場合には、チームはなぜ間違った判断が行われたかを調査し、理解し、それを記録に残し、二度とそのような間違いが起きないように App Review プロセスを改善するため、トレーニングに組み込みます。

(2)

Apple の相談・苦情対応体制については、定期報告書 3(1) B vi (苦情又は協議の申出をするための方法) に記載のとおりです (以下引用)。

DPLA および別紙には法に基づく苦情の申出をするための方法が規定されています。該当する規定は下記の通りです。

「オンライン仲介サービスのビジネスユーザーにとっての公正性・透明性の促進に関する欧州議会および理事会規則」など、platform-to-business 規制 (以下「P2B 規則」といいます。) の対象となる地域において事業を設立したデベロッパ、およびそれらの地域に所在する顧客に商品またはサービスを提供するデベロッパは、そうした P2B 規則に従い、<https://developer.apple.com/contact/p2b/>における次の問題に関して、苦情を提出することができます。(a) デベロッパが事業を設立した地域でデベロッパに影響を及ぼす、P2B 規則に定められた義務を Apple が遵守していない疑いがある、(b) デベロッパが事業を設立した地域でデベロッパに影響を

及ぼす、App Store 上のデベロッパのライセンスアプリケーションの配布に直接関連する技術的な問題、または(c)デベロッパが事業を設立した地域でデベロッパに影響を及ぼし、App Store 上のデベロッパのライセンスアプリケーションの配布に直接関連する、Apple が講じた措置または行為。Apple はかかる苦情について検討および処理し、結果をデベロッパに伝えます。\*

\* DPLA 別紙 1 に対する添付書類 D ならびに別紙 2 および 3 に対する添付書類 E の第 3 条。

さらに Apple は、透明性、デベロッパに対する公平性、懸念の効率的かつ効果的な解決への長期的な取組の一環として、デベロッパが Apple に問い合わせを行い、問題を解決するために、デベロッパに対して以下のような窓口を複数用意しています。

#### **デベロッパサポート：**

以下のカテゴリの問題については、多くの場合デベロッパサポートでサポートを得ることができます。

メンバーシップおよびアカウント、開発や技術面の問題、App の設定と配信、レポートと支払い、イベント、問題の報告、フィードバックやその他のトピック

#### **フィードバックアシスタント：**

デベロッパは、iPhone、iPad、および Mac 向けのネイティブ App であるフィードバックアシスタント App や、フィードバックアシスタントの Web サイトを使ってフィードバックを Apple に提出することができます。デベロッパがフィードバックを提出するとフィードバック ID が発行され、フィードバックアシスタント App 内や Web サイト上でフィードバックの処理状況を追跡できるようになります。

#### **App Store のコンテンツに関する異議の申し立て：**

デベロッパが、App Store に掲載されている App または Search Ads により自身の知的財産権が侵害されていると考える場合は、App Store の法務チームに異議の申し立てを提出することができます。

#### **App 名に関する異議の申し立て：**

デベロッパが、特定の App により、App Store で自身の商標を App 名として使用する権利が侵害されていると考える場合は、App Store の法務チームに異議の申し立てを提出することができます。

#### **App Review の優先処理：**

正当な理由がある場合、デベロッパは App Review の優先処理をリクエストすることができます。

#### **提出に関する問題の解決：**

App Review または TestFlight の App Review により App が却下された場合、デベロッパは App Store Connect を通じて Apple と連絡を取り、問題を解決することができます。Apple からの連絡には、App Store Review ガイドラインを遵守していない理由など、App の却下に関する情報が含まれています。デベロッパは、App Review にビルドを再提出するまでの間、App Store Connect を通じて Apple とやり取りすることができます。返信にはスクリーンショットや根拠となる資料などの添付ファイルを含めることができます。App がメタデータの間

題で却下された場合は、その問題を解決し、同じビルドを再提出することができます。

#### **App の却下や削除に対する異議の申し立て：**

デベロッパが、自身の App が誤解されている、または Apple の審査に公平性が欠けていると考えるため、審査結果に同意しない場合は、異議を申し立てることができます。その後 Apple による調査が行われます。

#### **ガイドラインの変更の提案：**

Apple の目標は、App Store Review ガイドラインを公正に、かつ一貫性を持って適用することです。App が却下され、デベロッパが App Review とのやり取りで問題を解決できない場合は、ガイドラインの変更を提案できます。

#### **解約されたメンバーシップの再開：**

デベロッパは、アカウントの再開を App Review Board に申請することができます。その場合は、フォームに記入し、App Review Board がアカウントの再開を検討すべき具体的な理由を提示する必要があります。

#### **App Review の日本語でのコミュニケーション：**

App Review の日本語によるコミュニケーションは、デベロッパが App Review のプロセスの理解を深めるサポートとして、最も多く見られる App 却下の理由を日本語に翻訳し、App 承認の道筋を妨げる可能性のある問題点についてデベロッパが理解を深める機会を提供しました。

#### **Ask Apple：**

Apple は新しいシーズのインタラクティブな Q&A セッションや一对一のコンサルティングにより、デベロッパが Apple のエキスパートと直接つながり、洞察、サポート、フィードバックを得るためのさらに多くの機会をもたらしました。

Apple はその Web サイトの様々な場所において上記のオプションに関する情報を提供しています。例えば、App Review の Web サイトは、デベロッパに対して、App Review の全体的なプロセス、よくある App Review の却下、および App Review へのアクセス方法、異議の申し立て、ガイドラインの変更の提案に関する情報を提供しています。\*

\*App Review は下記にて日本語にて閲覧が可能です。<https://developer.apple.com/jp/app-store/review/>

### **(3)**

検索は、デベロッパのプロダクトページのメタデータを使用して、最も関連性の高い結果を提供します。これらの検索結果は、ユーザーのアカウントに関連付けられた App Store ストアフロントに固有のものです。検索結果はアルゴリズムによって決定され、当該アルゴリズムは、以下を含む数多くの要素に基づいて結果を決定しています。

(a) テキストの関連性（正確な App タイトルの使用など）、関連キーワード・メタデータ、ユーザーが検索

した App のカテゴリ（ゲームなど）

(b) 集計されたユーザー行動に関連するシグナル（App の検索とダウンロード、評価・レビューの数と質、ユーザーが検索しているストアフロントにおける App のダウンロードを含む）

(c) App Store でのローンチ日

Apple は、サードパーティの App と同じ検索アルゴリズム、同じ要素を自社の App にも適用しています。

検索結果はパーソナライズされません。しかし、たとえば、ユーザーが既にデバイスにダウンロードしている App を検索した場合などには、デバイス上で結果表示がパーソナライズされることがあります。このような場合、検索結果には、ダウンロード済みの App に関するプロダクト情報が、より縮約された形で含まれる可能性があります。

(4)

App Review チームの基本的な理念は、App がガイドラインや現地の法令上の要件に準拠していることを確保するために、デベロッパと協力することです。

審査中の App がガイドラインに違反している場合、App が明らかに不正であるときなどを除き、チームはデベロッパに連絡を取り、改善に向けてデベロッパと協力することがあります。App が却下された場合、デベロッパは App 却下の理由を説明するメッセージを受け取ります。このメッセージでは、App が違反しているガイドラインを特定し、どの点でガイドラインに違反しているかを説明し、追加リソースへのアクセスなど、却下を解決するのに役立つ次のステップを提供します。デベロッパは、また、App Review の専門家と問題について話し合うための通話をリクエストすることもできます。

App Review チームは、問題の深刻さに応じて、App を削除したり追加の措置を講じたりする前に、(コンテンツの取り下げや、ユーザーのブロックなどの方法により、) 好ましくないコンテンツの問題を是正するための 14~30 日間の猶予をデベロッパに与えることがあります。また、App Review チームは、デベロッパに対し、コンテンツのモデレーション計画を更新するように求め、問題の再発を防ぐための緩和手段が講じられるように確認することもあります。

デベロッパは、審査担当者に対して返答し、追加情報を要求したり、問題点について更なる議論を求めたり、指摘事項に対して異議を唱えることもできます。

App の削除やデベロッパアカウントの停止は、改善の試みが失敗した場合、あるいは、App が不正行為を行っていたり、違法行為を助長したりしているなど、修正という選択肢がない場合に実施される、最も厳しい措置です。

ガイドラインの「提出後」セクションで説明されているように、デベロッパは、App の却下やデベロッパアカウントの停止に関する App Review の決定に、App Review Board (ARB) が監督する異議申し立てプロセスを通じて、異議を唱えることができます。ARB は、経験豊富な App Review の専門家で構成され、異議申し立てでなされている主張、App やデベロッパとのやり取りの履歴を調査し、必要に応じて専門部署からの意見を

求めます。

岡田座長 ありがとうございます。

それでは、あと、沢田オブザーバー。

沢田オブ 大丈夫です。後日で結構です。

岡田座長 大丈夫ですか。

沢田オブ はい。

岡田座長 わかりました。それでは金藤オブザーバーと沢田オブザーバーのご質問は、後日、書面でということでお答えをいただければと思います。

(事務局注) 金藤オブザーバーから後日以下のとおり質問がなされた。

(1)

Apple Arcade は、App Store で販売している「広告なし、App 内課金もなし、加入時 1 か月は無料、定額で多くのゲームが遊び放題」のサブスクです。同じアプリを有料（アプリ内課金）で配信しているデベロッパに対し、代金の支払いや手数料について、Arcade ではどのように規定していますか。

(2)

未成年者によるゲームでの有料アイテム購入トラブルの返金手続きについて伺います。報告書 2 補足 (P30) にデベロッパは消費者の返金手続きのサポートを選択できるとあり、昨年から消費者志向に改善されているように見られます。しかし、日本では、親の承諾なしにゲームアイテムなどを購入し返金を求める消費者トラブルがまだ多くあります。電子商取引の準則では、例えばアイテム購入時に、未成年者が偽りの年齢を入力したり、親名義で決済するなど、消費者側に問題がある場合でも、単に成人であるか否かという単純な質問に対して、未成年者が虚偽の情報を入力しても詐術には当たらないとされています。未成年者契約取消しを求められたときの対応方法や防止策について、デベロッパに提案している規約やガイドラインがあれば教えてください。

(事務局注) これに対し、Apple から後日以下のとおり回答があった。

(1)

Arcade 契約は、交渉による契約であり、DPLA や、DPLA の下でデベロッパが負う義務とは何ら関係がありません。Arcade のビジネスチームは、App Store のビジネスチームとは独立しています。Arcade に関連する契約が、App Store 上で全てのデベロッパが遵守する必要のある手数料その他の義務に影響することはありません。

(2)

消費者支援センターを通じてエスカレーションされた未成年者によるキャンセル請求については、ケースバ

イケースで様々な要素を評価します。さらに、多くの場合、キャンセル請求は、複数の App における複数回の購入に対して行われます。各デベロッパが様々なビジネスモデルを展開していることを考慮して、Apple は、未成年者のキャンセルについて何らかのガイドラインを提示することはしていません。

(事務局注) 沢田オブザーバーから後日以下のとおり質問がなされた。

(1)

定期報告書(抜粋) p.7 では、「P2B 規則の対象地域のデベロッパ及び対象地域にサービスを提供するデベロッパは、P2B 規則にしたがって苦情を提出することができる」と記載されています。

欧州向けにサービスを提供しない日本のデベロッパにも、P2B 規則と同レベルの苦情申出方法が用意されていると理解して良いのでしょうか？

(2)

欧州のデベロッパ及び欧州向けにサービスを提供するデベロッパと Apple との間の紛争については、裁判外で解決を行う(ADR)機関として、P2B 規則にしたがい、英国の CEDR(Center for Effective Dispute Resolution) が指定されています。(DPLA 別紙 2,3 に対する添付書類 E 第 3 条)

日本には、プラットフォームの ADR 利用に関し法的な要請はありません。

また、苦情対応が適切に行われている場合には、ADR を必要とする紛争に発展することは滅多にないかも知れません。

しかし、グローバルに統一的で公平な取扱いという観点では、日本のデベロッパにも、欧州と同様に、ADR 利用の機会が与えられることが望ましいのではないかと考えます。

欧州あるいは米国での実績(もしあれば)を踏まえ、日本における ADR 活用の可能性についてご教示ください。

(事務局注) これに対し、Apple から後日以下のとおり回答があった。

(1)

報告書 p.7 に記載のとおり、『「オンライン仲介サービスのビジネスユーザーにとっての公正性・透明性の促進に関する欧州議会および理事会規則」など、platform-to-business 規制(以下「P2B 規則」といいます。)の対象となる地域において事業を設立したデベロッパ、およびそれらの地域に所在する顧客に商品またはサービスを提供するデベロッパは、そうした P2B 規則に従い」苦情を提出することができます。

したがって、日本のデベロッパは、日本の P2B 規則である透明化法に基づき、苦情を提出することが可能です。

(2)

Apple は、EU の P2B 規則に基づく ADR 手続を 2 回実施していますが、どちらのケースでも、明らかに不正行為を行っているデベロッパが、違法で不正な主張を試み、さらに進めようとする手続を利用しました。いずれの手続でも、仲裁人は、これらのデベロッパは信頼できないという点で Apple と合意し、Apple に和解を迫ることはありませんでした。なぜなら、そうすることは誠実なデベロッパにとって不公平であり、また、いかなる和解も違法で不正な行為に報いることになるからです。ADR を求めたデベロッパは、いずれも、不正

行為を行ったアカウントや App を App Store に復帰させるために、Apple に連絡を取ろうとはしていません。Apple は、このことから、ADR は効果的ではなく、むしろ、Apple のシステムが機能していることが再確認されたものと考えています。大臣評価では、利用事業者との紛争解決に当たって ADR の利用が推奨されていますが、これらの実績からすれば、ADR の活用については慎重な検討が必要であると考えます。

ありがとうございました。司会が大変不手際で時間を延長して大変申し訳ございませんでした。それでは以上をもちまして、Apple 様からのヒアリングは終了とさせていただきます。本日のヒアリング開催に当たっては、説明資料の作成、事務局との調整、連絡を含めて、多大なご尽力をいただいたと伺っております。この場を借りまして、厚く御礼申し上げます。本日は大変ありがとうございました。

最後に事務局から事務連絡をお願いします。

仙田室長 次回については9月21日に Google 社からアプリストア分野のヒアリングを予定しています。本日の議事録については事務局で作成の上、皆様を確認いただいた後、公表することを予定しています。

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させていただきます。皆様、お忙しいところ、大変ありがとうございました。