

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 議事要旨

■ 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.及び 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）

■ 討議概要

- 事務局から、資料1に基づきヒアリングの公開の方針について説明。
- Apple Inc. 及び iTunes 株式会社から、資料2に基づきプレゼンがなされた。
- その後、質疑応答がなされた。委員等からの主な質問・意見は以下のとおり。
- ✓ 日本市場で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るか。そのデベロッパ名とアプリ名も明らかにしてもらいたい。そのうち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るか。
- ✓ アウトリンクのエンタイトルメントを受けるアプリの利用条件に、iOS、iPad OS、tvOS上でアプリ内課金を提供しないという要件が課されているのはなぜか。
- ✓ 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アプリとは、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は含まれる、との認識だが、提供していないウェブサイト、例えば、ゲームをプレイすることまではできないが、サービスに関する情報発信を行いつつ、決済手段を提供するウェブサイト、決済手段の提供のみを行うウェブサイトことは含まれるのか。
- ✓ 商品等提供データを取得・利用する条件として、不必要にデータを収集・利用していないとあるが、どのように担保しているのか。
- ✓ 検索及びランキングの主要なパラメータについて、ユーザの検索クエリに最も関連の高い結果が提供されるとある。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な方法で担保しているか。
- ✓ 同様に、App Store内のトップページに表示される「おすすめ」を決定する主要なパラメータは、ど

のように設定されているか。パラメータが正しく、またシステムやプログラムが意図的に調整されていないことをどのように担保しているのか。

- ✓ 報告書に「日本における問題およ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」とあるが、外部専門家とは具体的にどのような立場や業種の方か。
- ✓ 報告書に「2022年にApp Store上で20億ドル以上の不正決済を阻止」とあるが、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るが、他のレイヤーではできずに、アプリストア・レイヤーのAppleのみが阻止できる金額がこれほどに上るのはなぜか。
- ✓ Appleの自社アプリは、レビューとApp Storeでの表示に関してサードパーティアプリと同様に扱われるとあるが、OSの機能についてはどうか。異なるレビュープロセスが採用されている場合、どのようなプロセスを経ているか。これを知ることができる担当者の範囲を伺いたい。
- ✓ 返金に関する情報を取得できるAPIを提供しているとあるが、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APIの利用状況がわかる客観的情報はあるか。
- ✓ 若手デベロッパ育成、積極的なコミュニケーション機会の増加等の取組は前向きなものと評価する。引き続き、デベロッパが合理的な意見交換を行える体制を強化いただきたい。
- ✓ 昨年度の大臣評価では、Appleは、アプリストアの運営費用と手数料の関係について、詳細に説明することが求められていた。この点に関する本年度の具体的な取組内容と、利用事業者で構成される団体との協議を今後どのように進めるか、説明いただきたい。
- ✓ 今年度の苦情受付件数は他と比べても少なかったが、苦情申立てフォームの認知を高める取組については、昨年度の大臣評価でも特に要請されていた。デベロッパサポートやフィードバックアシスタントも含めた苦情処理・紛争解決の体制全体が評価対象となる。全体として、どのような役割分担の下に、各窓口が対応しているのか。対応結果が運営改善のためにフィードバックされるのか。
- ✓ ユーザーからの返金リクエストを受け付ける期間を原則として60日と比較的長く設定されているため、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反作用がある。返金に関する情報開示ツールについて、デベロッパはどのように反応しているのか。また、返金リクエストを繰り返すユーザーにどのように対応しているのか。
- ✓ 自己優遇については、外部から検証できる客観的なエビデンスを提示して欲しい。そうでなければ、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。データ収集・利用に関する客観的なアクセス記録、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等、外部から検証可能な体制や情報提供に関する現在の取組状況を教えていただきたい。
- ✓ アプリ審査の基準について、担当者により審査内容にばらつきが生じていないか。平等な審査のためにチェック体制を設けているか。また、異議申立ての理由として、差別的なリジェクトであるというデベロッパの主張は認められるのか。
- ✓ リーダーAppが外部サイトへのリンクを設置する際の審査内容や、審査の所要期間を教えてください。例えば、外部のウェブサイトの内容もチェックしているのか。
- ✓ アプリのリジェクトやアカウント停止について通知を行うとあるが、その通知文のサンプルをいただきたい。また、通知の記載内容で最近改善したことがあれば教えていただきたい。

- ✓ 異議申立て手続きに関する説明は、App Review のウェブサイトにはリンクがあり、リンク先は英語のページであると表示がある。ID がないと見られないが、手順を見るため、情報提供いただきたい。
- ✓ アカウント停止やアプリの審査拒絶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るが、支払留保はどのような場合に行われるか。また、留保した金額の最高額と最も長期の留保期間を教えてください。
- ✓ アカウント停止やアプリ削除の措置を行う際に、その理由となる事実や証拠はどのように集めているのか。例えば、ユーザーからの通報、他のデベロッパからの通報、AI 等による自動監視を活用しているのか。また、間違った措置をしないよう、どのように取り組み、対応、改善しているのか。
- ✓ アプリストアの運営費用と比べた手数料の妥当性について、手数料がサービスの価値に見合う水準といった抽象的な説明ではなく、昨年度の大臣評価を踏まえ、外部から客観的に検証できる形での情報公開や体制整備について説明いただきたい。報告書にはこうした記載は見当たらない。
- ✓ デベロッパの同意内容に、製品・サービスの改良目的で Apple のパートナーや第三者開発者が診断情報、技術情報、利用ログ等を利用することがあると記載されている。パートナーや第三者開発者とは具体的にどういうものを指すのか。
- ✓ データ利用に関する自社優遇はないとのことだが、実際に Apple は技術的には自社データにアクセスすることができる中、どのような体制で統制しようとしているのか。具体的なデータ管理の仕組みについて報告書に記載いただきたい。
- ✓ 大臣評価で求められた P2B の苦情窓口の認知向上に向け、具体的にどのような改善策を行ったのか。報告書からは改善策がわからなかった。
- ✓ Apple 提供の課金システムで障害があった際の、デベロッパへの通知・公開基準を教えてください。非公開となる場合があると考えている。
- ✓ アプリ審査において、デベロッパからレビューチーム間で判断が異なると指摘があった。どのように情報共有とエスカレーションを行っているのか。また、アカウント停止をエグゼクティブボードで判断するとのことだが、体制とエスカレーションフローを教えてください。苦情処理体制についても、同様に、P2B 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。
- ✓ 報告書の「アプリの表示ランキングおよび Apple Review の予測可能性」における主要なパラメータの説明のうち、「お客様が App および App Store にどのように関わってきたか」が抽象的でわかりづらく、具体的に教えてください。
- ✓ IAP を利用していたデベロッパがリーダー App に切り替えたのは何件か。
- ✓ デジタルプラットフォーム取引相談窓口から Apple への照会において、回答に数か月要する場合があります。この理由と改善策について教えてください。
- ✓ 返金ステータスを把握できる API を知らないデベロッパが多いため、返金に関する合同セミナーを開催してはどうか。また、手数料について利用事業者団体との協議を進めてはどうか。さらに、アカウント停止に関する改善策として、他のデジタル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を採用してはどうか。

以上

※ 本議事要旨は、会合の様態等を事務局の文責において要約したものであり、事後修正の可能性があります。

【お問い合わせ先】

商務情報政策局 情報経済課 デジタル取引環境整備室

電話：03-3501-0397