

# Google Play の透明化法に基づく 定期報告書(2022-2023 年)について

2023 年 9 月 21 日

# アジェンダ

- 01 Google Play の概観
- 02 透明化法遵守のための継続的な取り組み
- 03 経済産業大臣の評価に関連した取り組み
- 04 質疑応答

# ご挨拶



政府渉外 / 公共政策担当 バイス プレジデント  
ウィルソン ホワイト

01

# Google Play の概観



政府渉外 / 公共政策部 ディレクター  
カリーム ガネム

# Google Play のご紹介



- Google Play は、最新のアプリ、ゲーム、映画、テレビ番組などを Android ユーザーにデジタル配信する **モバイルアプリ及びデジタル コンテンツ ストア**です。
- アプリがユーザーにとって安全であることを確保するため、Google は Google Play にプロテクト機能を組み込み、デベロッパーに高い安全基準を遵守することを義務づけています。
- Google は、**プラットフォームの継続的な改良に尽力しており、その際、公正かつ透明性の高い方法でデベロッパーと協力しています。**

02

# 透明化法遵守のための継続的な取り組み

# Google Play ポリシーの導入とアップデートのプロセス



- Google は、ポリシーの策定、公開、更新の際に、デベロッパーが公正な扱いを受けられるようなシステムと手順を設けています。
- 新たなデベロッパーポリシーが導入される場合、又は既存のポリシーが更新される場合、**デベロッパーは遵守期限までに最低30日の猶予をもった事前通知を受けます。**
- ポリシーが作成・更新される際は、**デベロッパーの利益が考慮されません。**
  - ポリシーが施行される前に、**影響分析**が実施されます。
  - デベロッパーには、ポリシー変更に関する**事前通知**が与えられます。
  - ポリシーの適用開始後も、Google はポリシーの修正やアップデートの可能性について検討するため、**デベロッパーからのフィードバック**を検討します。
- **こうしたプロセスが**デベロッパーの Google Play ポリシーに関する関わりや取り組みを促進し、それが**相互理解の確保**につながります。

# Google はポリシーとその変更について、デベロッパーと連携しています

- Google は、**ポリシーの変更の透明性を確保し**、デベロッパーに**フィードバックの場**を提供するための**積極的な取り組み**を行っています。
- 2023年4月、Google は、**デベロッパー ポリシー センター**で**改訂ページ**をリリースし、以下をデベロッパーに提供しました(最新の更新は 2023年7月)。
  - [ポリシー期限をより迅速に確認する方法](#)
  - 取るべき対応についてより明確な手順の提示 (審査チームからのメール内)
  - [ポリシーの変更をより深く理解するためのさらなるリソース](#)
  - フィードバックを提供する手段 (Google Play Console 内)
- デベロッパーは、変更又は更新が公表され次第、**ポリシー全体を事前に閲覧**することができます。
- Google は、日本語による**ポリシー ウェビナー**を定期的を開催し、今後のポリシー変更をデベロッパーに周知しています。



# Google の取り組みが効果的に機能している例:オンライン クレーンゲーム



- Google のポリシーについてデベロッパーと連携する取り組みにより、相互理解が深まっています。
- Google Play のポリシーは、ギャンブル アプリの配信を基本的に禁止しています。
  - しかし、デベロッパーや業界の **フィードバック及び協議を経て**、2022 年 4 月、Google は、Google Play が **オンラインのクレーンゲーム アプリを日本で配信することを認めるパイロット プログラム**を導入しました。
- **パイロット プログラムの経過と**、利害関係者からの **フィードバックを検討した後**、Google は **新たなポリシー** を設け、2023 年 7 月にこのプログラムは各国の法令を遵守した上で **全世界的に配信** を始めています。
- このプロセス全体を通じて、Google は、現地の業界団体及び規制当局と緊密に連携しています。

# Google は、公平かつ一貫した施行プロセスを確保しています



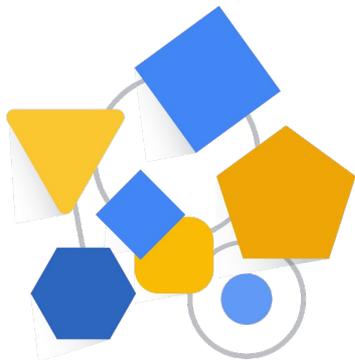
- Google のデベロッパーポリシーに違反した場合、デベロッパーは、Google Play からアプリ又はアカウントの否認、削除、一時停止、終了等の措置を受ける可能性があります。
- Google は、以下を行うことにより、**施行プロセス**が **公平かつ一貫して**適用され、デベロッパーが Google のポリシーに違反した場合の処遇を明確に理解するようにしています。
  - Google の施行プロセス並びに決定に対する **異議申し立ての方法** 又は解決方法に関する詳細な情報を **デベロッパーに提供すること**
  - **内部ガイドライン**を維持すること
  - 過去の施行決定を先例として利用し、過去の決定を定期的に見直し、**品質保証**に活かすこと

# 苦情及びフィードバックの効果的な処理を確保するための措置



- 苦情の申し立てをしようとするデベロッパーは、**複数の苦情窓口**を利用できます。
  - 施行措置、技術的な問題、決済に関する問題、法的苦情に関する個別の苦情窓口があります。
  - これによって、**適切な専門知識と訓練を受けた者によって、デベロッパーの苦情が迅速に処理されることが確保されます。**
- Google は**積極的に対応し**、デベロッパー、業界団体及び一般からの**フィードバックを募る専門チームや場も設けています**。
  - Google は、**様々な方法で定期的にフィードバックを収集しています**。ポリシーやプロセスを変更する際に、そうしたフィードバックが活用されます。

# Google の取り組みが効果的に機能している例: アカウント停止に関するコミュニケーション方法の変更



- Google は、ユーザーとデベロッパーにより良いプロダクトを提供できるよう、**継続的にプロセスの改善に努めています。**
- 2022年、**Google はアカウント停止に関するデベロッパーとのコミュニケーション方法を変更しました。**
  - 悪意のある者がシステムの「裏をかこうとする」のを防ぐため、Google はこれまでアカウント停止に関する具体的な詳細を提供してきませんでした。
  - **現在は、施行措置に至った具体的な違反について、より詳細な説明がデベロッパーに提供されるようになりました。**
  - **この変更は、施行措置に対する異議申し立ての約30% が、アカウント停止に関するより明確で透明性の高い情報を求めるものであることを示すデベロッパーのフィードバックを受けて導入されました。**
  - **その結果、アカウント停止の理由を明らかにしてほしいというデベロッパーからの異議申し立てが 70% 減少し、デベロッパーのネガティブ感情が 25% 減少しました。**

## Google が本報告年度中に導入したその他の変更

- Google は、**ユーザー選択型決済の試験運用を拡大し**、日本のゲーム以外のアプリの開発者は、試験運用プログラムの下でGoogle Play の課金システムに加えて代替的な課金オプションを提供できるようになりました。
- 日本の文化的背景に合わせ、**性的なコンテンツに関するポリシーの解釈を拡大しました**。
- Google によるすべてのアップデートや変更は、透明化法に基づくGoogle の義務に沿うものであり、Google Play の開発者への透明性および公平性を確保しています。

03

# 経済産業大臣の評価に関連した取り組み

## 報告書で概説した透明化法の遵守を確保するための Google の継続的な取り組みは、経済産業大臣により指摘された改善すべき分野とも一致しています

### 決済方法に関するルールの変更

- 2022 年のユーザー選択型決済の試験運用は、現在では35 カ国以上において、すべての非ゲームデベロッパーが利用できるようになりました。Google は、資格要件、ユーザー選択型決済の提供要件、暫定UX ガイドラインなどの詳細について、デベロッパーに幅広く情報を提供しています。

### アカウント停止措置に誤りがあることが判明した場合の措置

- Google は、アカウント停止に誤りがあり、アカウントがデベロッパープログラムポリシー及びデベロッパー販売/配布契約に違反していないと判断した場合など、適切な状況においてはデベロッパーのアカウントを復活させます。

### 返品・払い戻しに関する考え方と取り組み

- Google は、Google Play Console を通じて情報を公開し、デベロッパーがアプリの売上の払い戻しに関連する情報を簡単に追跡できるようにしています。
- また、Google は、Google Play Voided Purchases API も作成しました。このツールによりデベロッパーは、ユーザー又はGoogle が(払い戻しを要求したり、注文をキャンセルしたりするなどして)アプリ内購入やアプリ定期購入を取り消したか否かを確認することができます。

### 自社及び関連会社の優遇の有無についての説明

- Google は、Google Play でのアプリの表示方法について自社優遇を行いません。ヘルプページでこれを説明しており、すべてのアプリ(Google アプリを含みます。)[同じ原則に則って Google Play で宣伝される]ことを確認しています。

# 質疑応答



政府渉外 / 公共政策部マネージャー  
エリカ フォックス