

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8回議事録

■ 開催概要

<日時> 令和5年9月21日(木) 9:00~11:05

<場所> オンライン開催(Webex)

■ 出席者

<委員> (座長以下50音順)

岡田座長、黒田委員、伊永委員、武田委員、百歩委員、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

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 金藤 ICT 委員会委員長

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

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>

Google LLC

政府渉外・公共政策担当副社長 Wilson White 氏

プラットフォーム・エコシステム政策統括部 Kareem Ghanem 部長

プラットフォーム・エコシステム (Google Play) 担当政策部 Erica Fox 部長

<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⑥ Google LLC（アプリストア）

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 Google LLC 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）

Google LLC（第2回会合提出資料）

## ■ 討議

---

仙田室長 おはようございます。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8回会合を開催いたします。委員、オブザーバー、関係省庁のみなさま方には、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、全員出席と伺っております。本日は Google LLC からアプリストア分野のヒアリングということで、政府 渉外公共政策担当副社長 Wilson White 様ほか、3名にお越しいただいております。本日のヒアリングは、座長了解のもと、冒頭の Google からのプレゼンについては公開、その後の質疑応答については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、座長の岡田先生のほうに移らせていただければと存じます。岡田先生、お願いいたします。

岡田座長 ありがとうございます。ご紹介いただきました、座長の岡田です。早速ではございますが、本日の議事に移らせていただきます。最初に通訳を含めまして、20分程度で Google 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。説明が20分を過ぎましたら、事務局よりご連絡させていただきます。それでは Google 様、ご説明をお願いいたします。

Google（安永氏） このたびは今年5月に提出いたしました、Google の透明化法に基づく定期報告書の内容をご説明する機会をいただきまして、誠にありがとうございます。私は Google 合同会社、公共政策政府渉外部の安永と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。次、お願いします。本日のプレゼンテーションでは Google Play の内容と、Google の透明化法遵守に向けた継続的な取り組み、および、経済産業大臣の評価に対して行いました措置を、本社の担当者より説明させていただきます。次、お願いいたします。はじめに、政府 渉外公共政策担当・バイスプレジデントであります Wilson White からご

挨拶を申し上げます。

Google (Wilson White 氏) お時間いただきましてありがとうございます。Wilson White です。私は Google 本社、マウンテンビューにございます部門の政府渉外公共政策担当のバイスプレジデントを務めております。こちらでは私は Google Play を含む、また Android デバイスを含むプラットフォーム、エコシステム、デバイス、半導体を担当しております、本日は日本のデベロッパーがアプリビジネスを成功させるため、日本の透明化法の枠組みの中でどのような取り組みを行っているか、ご紹介申し上げます。

Google Play にとって日本は非常に重要だと考えています。Google Play は日本のデベロッパーのイノベーションを信じております。日本は Google Play において、米国外で初めて設立された海外チームでありますし、また Google 本体にとりましても、米国外で設立した初めての国際的拠点となっております。これこそが日本へのコミットメントを示しているものです。私どもは経済産業省、およびモニタリング委員会のメンバーみなさまと大変強固で信頼できるパートナーシップを構築してこられたことを、大変感謝しております。昨年来、Google Play は透明化法の原則に基づきまして、日本のデベロッパー間の取引の透明性、公正性の向上に継続的に取り組み、日本政府、およびモニタリング委員会の委員のみなさま方と協力して参りました。単に年に 1 度のこの定期報告書を提出するだけではなく、日本のデベロッパーのビジネスを成功させ、それを支援していくために常に方針を改定しながら取り組みを続けております。こういった努力の成果は、すでに様々な形に表れております。

我々、政府のみなさまとも、そしていろいろなパートナーのみなさまとも協力をし、私どもビジネスを行っております。そして日本のデベロッパーのパートナーのみなさま方には最善のエクスペリエンスを経験していただけるように、そしてその中でさらに安全安心、そしてプライバシーやインテグリティをこのエコシステム全体に対して提供できるように努めて参ります。我々、経産省およびモニタリング委員のみなさま方と協力をしながら、デベロッパーのみなさんにポジティブなエクスペリエンスを Google Play でしていただきたいと思っている。そして、このデベロッパーのみなさま方のビジネスを成長させるために、様々なサービスをご体験いただきたいと思っています。その際には、この日本の透明化法の施行の目的にかなった形で実施して参ります。そしてそれに合わせて私どもも継続して、私どものプロダクトや運営を、公正で透明な形で継続して行って参ります。

本日は本社の役員から提出させていただいた定期報告書の内容について報告を申し上げます。本日のミーティングが Google Play に関しまして、相互に理解につながることを期待しております。ありがとうございました。

Google (安永氏) ありがとうございます。なお Wilson White につきましては、次のスケジュールの関係で、こちらで退席させていただきます。次に政府渉外公共政策部ディレクターであります、Kareem Ghanem より定期報告書についてみなさまにご説明させていただきます。

Google (Kareem Ghanem 氏) ありがとうございます。次のスライド、お願いします。ありがとうございます。

私、Kareem Ghanem よりこの定期報告書についてご説明します。まず Google Play のところをお話し

します。私は政府渉外公共政策部ディレクターでございます。Google Play は最新のアプリやゲームをユーザーに配信するデジタルマーケットプレイスです。そして Google はユーザーに安心安全で楽しい体験を提供することを目的としております。これを実現するため、Google Play はデベロッパーと協力しながら、守るべき必要な安全基準、ポリシーなどを開発し、実装しております。そしてあらゆるデベロッパーに透明で公正な形で実施できることに努めています。

次に私どもが透明化法を完全遵守のために、どのように取り組みを行っているか説明いたします。私どもは透明化法に伴いまして、ポリシーをアップデートする、あるいは作成する際には、常にデベロッパーの意見を聴取し、そしてフィードバックが提供できる形にしています。私ども、何か方針のポリシーのアップデートをする際、更新をする際には、お互いにこの内容をよく理解するために 30 日間の期間を設定しており、その間にデベロッパーも理解し、我々も彼らからのフィードバックを理解できるようにしています。

次のスライドです。Google におきましてはポリシーの変更が透明性をもって行われるようにしている。そしてデベロッパーがフィードバックを提供できるように、積極的なアプローチを取っております。その一例として今年初めに導入しましたデベロッパーポリシーセンターでの改訂ページでのリリースがございます。またそういったアップデートですとか、あるいは変更点について早く情報を共有するという取り組みに加えまして、何かデベロッパー側で質問があった場合に、それを尋ねることができるウェビナーも開催しております。

次のスライドです。我々としてはそういったデベロッパーとの関わりにより、相互理解が深まったと感じております。その一例として挙げられるのは、2022 年 4 月に導入いたしましたオンラインのクレーンゲームアプリの配信についてのパイロットプログラムです。我々、デベロッパー、および日本の業界からのフィードバックをもとに、関係者と建設的な議論を行うセッションを重ねました。その結果、日本においてこのオンラインクレーンゲームアプリの配信を行うというパイロットプログラムを始めることにしました。このパイロットプログラムが成功したこと、またこのプロセスを通じて業界、規制当局、およびデベロッパーとさまざまなエンゲージメントをすることができたということをもとに、2023 年 7 月にこのプログラムを全世界ベースの配信へと広げることができました。

次のスライドです。我々、透明性をもった形で施行プロセスを公正一貫したものにして実施できるようにしております。よってデベロッパーはどういった場合に私どもから施行の行動が取られるのかということについて、詳細を知られるようになっております。また同時に不服がある場合、あるいは苦情、異議を申し立てる場合についても、その詳細の情報を提供しております。

次のスライドです。デベロッパーは苦情を申し立てる際に、複数の窓口を利用して伝えることができます。こういった苦情が迅速に処理されるように、適切な専門知識、また訓練された者によって処理されるよう、私どもではそれぞれ個別に苦情窓口を設け、それに応じた人材を配置しております。個別というのは、たとえば施行措置について、技術的な問題について、決済に関する問題、法的苦情といった形で、個別の苦情窓口を設けています。我々はデベロッパーができるだけ楽に、簡単に、この苦情を申し立てられるようにし、また利害関係者からのフィードバックを私どものプラットフォームやポリシーの改善に役立てております。

次のスライドです。私ども、アカウント停止に対するいろいろなコミュニケーション方法について更新、変更を行いましたけれども、これはフィードバックに基づいてプロセスを改善した一例です。デベ

ロッパーからのフィードバックを分析しましたところ、その異議申し立ての 30%程度は、そのアカウント停止の理由について詳細な情報を求めるものであったということがわかりました。よってアカウント停止についてどういう理由なのかという詳細を、より詳しく説明するようにしたところ、異議申し立ての数も大きく減り、かつデベロッパーのネガティブな感情、受け取りということも大幅に減少しました。

次のスライドです。また報告年度中に、そのほかの変更も行っております。いくつか例を上げますと、たとえばユーザー選択型決済の試験運用を広げております。また性的なコンテンツに対するポリシーの解釈についても、日本の文化的背景に合わせまして、デベロッパーからの意見を受けて改訂いたしました。

次のスライドです。最後に経済産業大臣により指摘された点についての取り組みについてご報告したいと思います。経産大臣閣下より何点かこの潜在的に改善される分野として、指摘をいただいております。1つ、2つほどあるのですけれども、そのうちの1つ、先ほども言及しましたユーザー選択型決済の試験運用プログラム拡大、これによりまして 35 か国以上の非ゲームデベロッパーもこの制度を活用できるようになりました。また 2 つ目といたしまして、自社優遇に関する透明性についてでありますけれども、弊社におきましてはすべてのアプリが同じ原則に従って、Google Play 上、宣伝されている、プロモーションされているという形になっております。また Google Play においても、自社優遇を行わないことを明確にしております。

お時間をいただきありがとうございました。私からプレゼンテーションは以上でございまして、次は Erica Fox のほうから、みなさま方の質問にお答えしたいと思います。

岡田座長 まだ説明は続くのでしょうか？

Google (安永氏) 説明は終わりましたので、岡田先生、コメント、ご発言よろしく願いいたします。

岡田座長 Google 様、ご説明いただきありがとうございます。それでは早速ですが質疑、意見交換に移りたいと思います。まずは委員のみなさまから順番にご質問、またはご意見をいただきたいと思います。名簿順に指名をさせていただき、その後、オブザーバーのみなさまを指名させていただきます。今回は委員ごとにご質問ごとに Google 様からご回答いただく流れで進めさせていただきます。発言されない場合、もしくは回答の必要がなくご意見だけの場合は、その旨、ご発言ください。時間の関係上、1 人さまからの質問は通訳を含め 4 分程度とさせていただきます。Google 様からの回答も通訳を含め、1 回 4 分程度に納めていただくよう、お願いいたします。では名簿順で、最初に武田委員からご発言お願いいたします。

武田委員 私のほうからは、3 点について質問させていただきます。第 1 にユーザーチョイスビリングについてです。プレゼンにありましたように、同決済方法の導入方針は高く評価できていると思っています。そこで質問なのですが、現在、同決済方法を実際に採用しているデベロッパーの数を教えてください。またデベロッパーの名前、名称、アプリ名も教えてください。さらにそれらデベロッパーのうち、30%の手数料を支払っているものがどの程度存在するのかについても、教えていただければと思います。

第 2 にアウトリンクについて質問いたします。Google 社は、アウトリンクを禁止する理由の 1 つとし

て、ユーザーが悪意のあるサイトに誘導される危険性を上げています。他方、Apple 社はユーザーに注意を喚起するブリッジページを挟むことで、そのような危険性を回避しようとしています。Google においても、Apple と同様のブリッジページを挿入することで、ユーザー保護を実現しつつ、アウトリンクを許容することもできると思いますが、いかがでしょうか。これが2問目となります。

第3に、最後の質問となります。手数料についてです。昨年度の本会合において、手数料の性格でありますとか、水準の妥当性について説明いただいたわけですが、利用事業者からの理解と納得を完全に得られる状況には至っていないと評価されたと思います。そこで、利用事業者の団体等との協議など、特に手数料の性格や水準について、相互理解に向けた取り組みがなされた例があれば教えていただきたいと思います。また今後、そのような計画があれば教えていただければと思います。以上となります。

Google (Erica Fox 氏) 現在、UCB (User Choice Billing) につきましては、このパイロットプログラムを行っている最中であります。そして現在、その対象としては非ゲームアプリであります。そしてその中で、どのように広い選択肢を与えつつも、安全な運営が可能かということ、現在、検証しております。パイロットプログラムであるという事情から、現在、たとえばこういった参加者がいるのか、デベロッパーの数、名前、またアプリの名称といった詳細については、まだ秘匿事項として開示しておりません。

2つ目の点として、アウトリンクの点ですが、Google Play においてアウトリンクを一律禁止しているということではございません。デベロッパーは他のアドミニストレーション情報に誘導することができます。たとえばアカウントマネジメントのページ、プライバシーポリシーのページ、あるいはヘルプセンターといったところです。支払いページへの直接のリンクアウトの提供を制限することは、Google Play をプラットフォームとして運営していく一環として実施されている正当なポリシーです。■

**Googleの希望により非公開。**

■ 4分を使ってしまったように思いましたが、しかし3つ目のサービスフィーもお答えしてよろしいでしょうか。

岡田座長 よろしく申し上げます。

Google (Erica Fox 氏) プレイコンソールのヘルプページにおいて、Google Play がデベロッパーに請求したサービスフィーの詳細の情報を提供しております。そしてその中には、彼らが何に払ったのかと

ということも記載されております。当然ながらアプリケーションを開発し、発売し、そして販売していくためにはコストがかかりますが、それは同様にアプリストアの開発、ローンチ、マーケットにも同じようにコストがかかるわけです。よって我々はこの Google Play を継続していくため、また Android において継続していくために、継続的な投資をしなければいけない。それをサポートするためにサービスフィーは必要であります。これはやはり我々が事業として収益を上げるのと同じであります。当然、消費者が Google Play を使う理由というのは、その安全性、セキュリティにあります。そして私どものサービスにはいろいろな要素がありますが、やはりセキュリティを重視しております。そしてアプリケーションについては、しっかりレビューを行う審査と、ポリシー、そして安全性、プライバシー、また Google Play における自動化されたセキュリティに該当するものかどうかということをしっかり確認をしています。自動化セキュリティプログラムにおいては、1日あたり一千億ほどのアプリについてスキャンを行っている状態です。また手数料があるからこそ、アプリケーションの配信ができるようになっています。そしてデベロッパーはそれによって Android ユーザー30億人に、一気にそのアップデートを届けていくことができる。それによってデバイスごと、機能ごと、あるいはいろいろな配信形態ごとにいろいろな要素を最適化することができ、継続したアップデートを提供することができるのです。また手数料があつてこそ、デベロッパーへのサポート、ツールが提供できている。それによってデベロッパーはベータテストを行って実験をしたり、またストアリスティングの最適化を行ったり、パフォーマンスを分析したりなどができるわけでありまして。また彼らの課金システムを最適化することもできます。

武田委員 すみません、よろしいでしょうか。フィーの性質等については、昨年度、お聞きしたところですが、フィーの水準等について利用事業者団体の協議がなされているのか、なされる計画はあるのかについて、時間が限られていますので、端的に答えていただければと思います。

Google (Erica Fox 氏) 大変素晴らしい質問、ありがとうございます。私ども継続的なベースでデベロッパー側と、たとえば私どもの提供するプラットフォームのフィーチャー機能、およびそのフィーのレベルについて議論を行っております。たとえば今年初旬、モバイルコンテンツフォーラム (MCF) と連絡を取り、そこから定期的にミーティングを行い、フィードバックをもらい、そしてそれによってどのようなコメントがあるのかということ、議論し合う機会を設けました。

武田委員 ありがとうございます。よくわかりました。

岡田座長 ありがとうございます。では続いて百歩委員、お願いします。

百歩委員 私からは検索順位について2点、日本への対応について2点の合計4点を質問します。1点目ですが、検索順位は昨年度の大臣評価でも注視事項になっていました。御社では検索順位に関する新たな取り組みは報告されていませんでした。検索順位がお客さまにとって適切なものとなっており、ランキングのシステムやプログラムが意図的に調整されたものでないことを担保している取り組みがあれば、具体的に対応策を教えてください。該当する取り組みがない場合は、その理由を教えてください。

2点目は検索順位と同じ趣旨で、アプリストアのトップページに表示されるおすすめについて伺いま

す。おすすめのページに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、その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。

3 点目は報告書に国内管理人として、グーグル合同会社を選任と記載がありました。選任された国内管理人の役割、責任範囲、権限など、どのように整理されていますでしょうか。質問の意図としては、透明化法の範囲において日本の国内管理人の裁量範囲を教えてくださいと思います。

4 点目は全世界でビジネスを展開している御社において、プラットフォーム運営にあたっての日本への対応方針を理解したいと思います。各国一律で同じ取り扱いなのか、日本固有の対応を行っている部分が多いのか教えてください。

岡田座長 すみません。ちょっと進め方をちょっとご提案したいのですが、このままだと時間がまったく足りませんので、ご回答いただく場合に、即答できるものは時間内に即答していただいて、後ほど書面等でご回答いただける場所は、そのような形でご回答いただくという形で、できるだけ時間内に納めていただくようにご回答いただけますでしょうか。では先ほどの質問、ご回答いただければと思います。

Google (Erica Fox 氏) まず質問の 1 と 2 をまとめて答えさせていただきます。いずれも検索、およびアプリストアのレコメンデーションにおける自己優遇に関するものだと思います。弊社では自社優遇はしておりません。すべてのプレイヤーが平等に扱われており、すべて自社、他社、その条件は同じです。そして、その原則というのは、具体的にはアプリのディスカバリーランキングのヘルプページに記載していますので、ご覧いただければと思います。その中で一例を申し上げますと、我々の原則というのは、まずユーザーとの関連性、アプリのエクスペリエンスの質、エディトリアルバリュー、エディトリアル追加バリュー、それからユーザーの体験、これに基づく原則で評価をしています。

### Googleの希望により非公開。

それから国内管理人につきましては、グーグル合同会社とその指定をされているわけですがけれども、グーグル合同会社のチーム、および個人の担当者が日本のデベロッパー、個人、あるいは政府当局者と協力をする、直接協力をするということになっており、必要に応じて Google 側の本社担当部署、あるいは担当者に対してその問題をエスカレーションする形になっております。

残りの質問については書面で回答させていただきたく思います。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

Google は、アプリの表示とランキングを検討する際には、Google Play を探索するユーザーにポジティブな体験を提供するよう努めています。また、デベロッパーが Google Play でアプリがどのようにランク付けされ、おすすめされているかを理解できるように、十分な情報を提供することを目指しています。

これら両方の成果を達成するために、Google は、Google Play のランキングシステムの整合性を保ちつ

つ、これとアプリのランキング方法に関する指針をデベロッパーに提供する必要性とのバランスを取ることを目指しています。過剰に情報を提供すると、デベロッパーはランキングルールを操作して、実際よりも関連性が高いように見せかけることができてしまいます。これは Google Play の品質を低下させ、ユーザー、そして最終的にはデベロッパーに損害を与えることとなります。

Google は、Google Play アプリの検出とランキングに利用される主要な要因について、[Play Console のウェブサイト](#)で閲覧できるようにしており、明確で詳細な情報を提供しています。当該要因とは、以下のことを指します。

- ユーザーとの関連性: ユーザーにとって最も関連性の高いアプリは、ユーザーが閲覧している場所や検索で使用しているクエリによって異なります。
- アプリのエクスペリエンスの品質: 一般に、技術的なパフォーマンスが高く、ユーザーエクスペリエンスに優れたアプリは、品質の低いアプリよりも優先されます。
- エディターによる評価: Google Play は、厳選されたおすす​​めを提供することで、ユーザーが注目のコンテンツや面白いコンテンツを見つけられるようにしています。
- 広告: デベロッパーは、他の Google サービスと同様に Google Play にも広告を掲載できます。これらの広告は、明示されたセクションに、他のコンテンツと一緒に表示されます。
- ユーザーエクスペリエンス: Google Play は、ユーザーが利用可能な幅広いアプリを快適に探索できるよう取り組んでいます。

ランキングに影響を与える主な要因は、あるユーザーが Google Play のどのセクションを見ているか、どのデバイスを使用しているか、及びユーザーの個人的な好みに応じてその重み付けが異なります。

また、Google は、デベロッパーに対し、[ユーザーが Google Play で検索したときに見つけてもらいやすくするためにアプリストアの掲載情報を最適化する方法](#)、[レーティングの計算方法](#)、及び[デベロッパーがアプリの品質をこれに照らして評価できる技術基準](#)について、オンラインで追加情報を提供しています。

## Googleの希望により非公開。

Google アプリを含むすべてのアプリは、同じ原則に従って Google Play でプロモーションされます。これについては、[ヘルプページ](#)でも説明しています。

Google は、Google のアプローチが上で述べた必要なバランスを実現するものであり、透明化法の要件とも一致していると考えています。

(2)

Google Play でのユーザーエクスペリエンスを向上させるために、Google は、ユーザーごとにカスタマイズされたアプリのおすす​​めを表示することがあります。[Play Console のサイトで公開されている主要な要因](#)も、おすす​​めの生成に関連しています。おすす​​めに関して、こちらのページでは以下のことなどが説明されています。

- 収集される情報 (ユーザーが以前インストールしたアプリなど) に基づいて「おすす​​め」クラスターにアプリのおすす​​めを生成する場合があります。
- 手動のシグナルとアルゴリズムの手法の両方を組み合わせることで、ユーザーにおすす​​めするアプリが質の高いものになるようにしています。
- Google がどのようにサービスをカスタマイズしているか、およびユーザーによるプライバシー管理に

ついて詳しくは、[Google プライバシーポリシー](#)をご覧ください。

Google Play はまた、ユーザーがインストールしているアプリの情報を用いて、おすすめアプリがすでにインストール済みのものでないかを確認しています。

Google Play の初期ページにあるおすすめアプリの大部分（約 90%）は、自動化されたプロセスを通じてユーザーに提案されています。自動的に選択されるおすすめには、(i) アルゴリズムによって生成されたおすすめと (ii) ランキングベースのおすすめの 2 種類があります。

### Googleの希望により非公開。

すべてのアプリは、同じ原則に従って Google Play で宣伝されています。

(3)

通常、Google ポリシーはグローバルに適用されます。このポリシーに、[デベロッパー販売／配布契約](#)の締結時にデベロッパーが従うことに同意する Google の[デベロッパープログラムポリシー](#)も含まれています。

### Googleの希望により非公開。

Google Play は、カスタマー及びデベロッパー向けに日本語によるサポートを提供しており、また、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して Google にフィードバックできるよう設計された多くのフィードバックチャンネルを有しています。これには、Google のチームによる日本の各デベロッパーとの直接的コミュニケーションや、各チームが実施する調査、及び Help Center 上のウェブフォームなどがあります。加えて、デジタルプラットフォーム相談窓口の運営について、経済産業省から委託を受けているモバイルデベロッパーの業界団体である、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム (Mobile Content Forum) とのコミュニケーションチャンネルも構築しています。

例えば、日本のフィードバックは、日本におけるオンラインクレーンゲームに関連するポリシーを策定する際に考慮されました。Google と日本のデベロッパー業界団体との間で 2 年間にわたり行われた緊密な協議の後、Google は日本で Google Play 上でオンラインクレーンゲームを配信することを可能とし、デベロッパーから提案されたユーザー安全性対策の効果を評価するためのパイロットプログラムを 2022 年に立ち上げました。

- パイロットプログラムは、2022 年 4 月に公表され、2022 年 7 月より Google 及び日本の業界団体パートナーである日本オンラインクレーンゲーム事業者協会 (JOCA) により共同運営されています。
- パイロットプログラムの成功及び利害関係者からのフィードバックにより、2023 年 7 月に全世界的なプログラム提供に至りました。

岡田座長 はい、ありがとうございます。それでは続いて黒田委員、お願いいたします。

黒田委員 では、私から質問させていただきます。質問 1 つ終わるごとに翻訳をしていただければと思います。第 1 の質問は、御社は Google Play でのアプリの表示方法について自己優遇を行っていないと答えられていますが、Google Play で配布されていないプリインストールアプリや、OS の機能についてもアプリストアで配布されるアプリと同様に内部でレビューしておられるのでしょうか。これが 1 つ目の質問です。

2 つ目の質問は、Google Play のポリシーセンターの機能とサービスの提供理由に、Google のアプリ

が取得できる情報とその他のアプリが取得できる情報に差異があると書かれています。ここには他のデベロッパーにデータを提供しない理由が書かれています。Google がそのデータを利用することの正当化理由が書かれていません。消費者や Google 以外のデベロッパーがそのデータ、Google がそのような他に提供しないデータを利用することで、消費者や他のデベロッパーがどのような利益を得てきたか教えてください。

3 つ目の質問はストアレビューについて伺います。経済学の論文のレビューでは、著者が有名大学に所属している場合であるときに採択率が高くなるであるとか、女性が著者の場合に採択率が下がるのか、そういった差別的な取り扱いがされてきたということが知られています。アプリのレビューにおいてもそのような、投稿者の属性による差別が起こり得ると考えておりますが、Google ではアプリの開発者の属性による差別的取り扱いを防ぐために、どのような取り組みをされていますか。

最後の質問は返金問題に対応するために、Google Play Voided Purchases API を提供されたことについて伺います。この API を提供したことで具体的にどのように返金関係のトラブルが解消されましたでしょうか、教えてください。以上です。

Google (Erica Fox 氏) 恐れ入ります。1 つ目の質問について確認させてください。Google がレビューをしていますか？ とお尋ねいただきましたのは、ファーストパーティの Google アプリと、サードパーティ製アプリのレビューの差ということでしょうか。ファーストパーティ Google アプリもサードパーティと同じようにレビューされているのか、というご質問だったでしょうか。恐縮です、お願いいたします。

黒田委員 ストアで配布されているアプリ以外のアプリ、プリインストールアプリ、もしくはアプリではない OS の機能についての同等性を担保されていますか、という質問になります。

Google (Erica Fox 氏) お答えありがとうございました。プリインストールされたアプリで、たとえば Android デバイスにプリインストールされているもの、こちらは Google Play の外でございまして、まったく異なるレビュープロセスを経ております。しかしながら Android 側でプリインストールされる、あるいはその他の Android アプリについてのセキュリティのプロセス、要件を設定しております。

デベロッパーの個々の特性による差別的取り扱いということで、3 つ目の質問にお答えしたいと思います。Google といたしましては、どんなアプリの Google Play のレビュープロセスにおきましても、差別的な扱いはしていません。ですので、プログラムの中において客観的および明確な理由でもってのみレビューをしております。Google はアプリのレビューにおきましては、他のすべてのアプリのように、一貫したアプリとしての要件に基づいてレビューをしております。

よろしければ2つ目の質問に戻りたいと思います。Google Play はサービス、および質の高いアプリを提供するためにデータを収集する場合があります。

**Googleの希望により非公開。**

Voided Purchases API のところにつきましては、長くなりますので書面で回答させていただきます。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

Google Play Voided Purchases API は、Google Play 上で、すべてのデベロッパーが、セルフサービスで自由に利用することができます。API は、簡単にアクセスできる方法で、返金に関する情報をデベロッパーに提供しています。これは、最終的に、デベロッパーがより効率的な方法で返金された注文を処理できるようにするものです。[オンライン上に記載されている](#)とおり、このツールは、ユーザーが取り消した購入に関連付けられている注文のリスト及び購入が無効にされた理由（購入者都合、商品が届かなかった、欠陥、誤購入、不正行為、本人不正利用、チャージバック等）をデベロッパーに提供します。デベロッパーは、提供された情報を基に独自の取消ポリシーや事業戦略を策定し、実施することができます。例えば、デベロッパーは、取り消されたアプリ内購入へのアクセスを無効にするといったことができます。

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 ありがとうございます。プレゼンテーションでご紹介がありましたアカウント停止に関する苦情減少のデータ検証など、透明化法の趣旨と一致するポリシーを前向きに推進していると評価しています。引き続きデベロッパーと合理的な意見交換を行うことができる体制の強化をお願いいたします。

私からの質問は 3 つあります。1 つ目ですが、昨年度の大臣評価では、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。今回、非公開ですので、アプリストアへの投資額を含め、コストと 30%の手数料の関係につきましてご説明いただきますよう、お願いいたします。

2 つ目は、自社優遇についてです。報告書ではアプリの表示方法については行ってないとされていますが、アプリの販売データの自社販売への利用の有無や、一部の貢献が大きいデベロッパーに対して Google Play の利用条件や実際の運用面でも優遇と言えるようなものがないかを気にしています。これらに自己優遇がないならば、客観的に外部から検証できるエビデンスを提示してほしいと考えています。たとえばデータに関する客観的なアクセス記録とか、内部監査によるチェック体制など、外部から検証可能な体制、情報提供について現状の取り組みを教えてください。

3 つ目は昨年 10 月に試験運用の始まったユーザチョイスビリングについてです。この制度の利用が進んでない点について、昨年度の大臣評価でも実際に利用事業者に利用されるようになることが重要というふうに指摘されています。この点に関し、この制度の周知以外に利用するインセンティブを高める実質的な取り組みはなかったのか、教えていただいてもよろしいでしょうか。質問は以上です。よろしくお願いたします。

Google (Erica Fox 氏) まずサービスフィーというのは我々の継続した投資、たとえば Google Play とか、また Android に対して私どもが継続的な投資を行うために使われているのがサービスフィーであります。ですので、それは Android、および Google Play が提供する価値を表していると言えるでしょう。では具体的にどのように私どもがサービスフィーとして請求したものが、その詳細にどのような形で投資されているのかということについては、Google Play のコンソールヘルプページをご覧くださいれば記載されております。

2 つ目の自社優遇についてです。私ども、第三者から収集したデータを Android、あるいは Google Play がその競争を有利に進めるために使うということは、まったく行っておりません。正式にも、特定

可能な第三者の非公開の情報を Google Play や Android のエコシステム自体に利益をもたらす場合、たとえば不正防止機能などを開発する場合以外で Google の他の部門と共有することを禁止するポリシーが存在しています。そしてそのメカニズムとして内部で情報フローをコントロールするメカニズム、仕組みといたしましては、たとえば Google の中で異なるチームでレポーティングラインを別にすること、そして一部のデータについて共有を禁止する、シェアリングを制約するなどを行っております。

最後の質問はユーザーチョイスビリングの促進ということかと存じますが、その促進という意味で、まさに私どものパイロットプログラムを拡大したということが、1 つ大きなやり方だったと考えております。現在、その資格を満たしたデベロッパーはその契約を、サインアップをすればこのパイロットに参加できるようになっており、その対象地域は現在 35 か国まで広がっております。ですので、非ゲームアプリのデベロッパーで Google Play に並んでもう 1 つ、あるいはその他の決済オプションを提供したいと考える場合には、日本であれ、またその他 34 か国におきましても、このシステムを使うことができます。

時間の制約がございますので、回答はここまでにしたいと思います。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

Google は、Play Console ヘルプページにおいて、サービス手数料が何の支払いに充てられているかなど、[デベロッパーに対する Google Play のサービス手数料に関する詳細な情報](#)を公表しています。

この一般公開されているページに記載されているとおり、サービス手数料は、Google による Android と Google Play への投資を支え、Android と Google Play が提供する価値を反映するものであり、革新的なユーザーエクスペリエンスを無理なく提供可能にし、デベロッパーによるユーザーへのリーチと持続可能なビジネスの構築を支援し、プラットフォームの安心・安全を維持するためのものです。例えば、[2022 年に日本のデベロッパーが Google Play を通じて全世界の利用者から稼得した利益は 2.8 兆円でした](#)。

サービス手数料によって賄われる主な投資分野には以下のものがあります。

- Android、Google Play ストア：無料で利用できる Android オペレーティングシステムにより、ハードウェアメーカーがさまざまな価格帯で幅広いデバイスを開発し、ユーザーが自分に合ったものを選択することが可能となりました。また、Google Play ストアが 190 か国以上で提供するアプリとゲームのコレクションは世界最大級であり、好みに合わせたおすすめなどにより、質の高いコンテンツを簡単に見つけることができます。
- 新しい Android プラットフォーム：Google はデベロッパーが新たな方法でリーチを拡大できるように自動車やテレビなどの新しいフォームファクタ向けのプラットフォームを構築しています。
- セキュリティ：Android と Google Play が消費者に信頼されるのは、強固なセキュリティ、安全性とプライバシーに関するポリシーに準拠していることを確認するアプリ審査、および毎日 1,000 億件を超えるアプリをスキャンする Google Play プロテクトの自動セキュリティによるものです。
- アプリの配信：デベロッパーは 30 億人を超える Android ユーザーに簡単にリーチできる上、デバイスや機能ごとに配信を最適化し、デベロッパーがアプリが提供される期間全体にわたってユーザーを維持し再帰させるために不可欠なアップデートを継続的に提供することが可能です。
- デベロッパーツール：デベロッパーは、テスト、ベータ版テスト、ストアの掲載情報の最適化、パフ

パフォーマンスの分析などを行うことができます。

- 課金システム：ユーザーは安全で信頼できる支払い方法を使用できます。一方、デベロッパーは、Google Play ギフトカードや地域に応じた支払い方法を利用している 7 億人のユーザーと簡単に取引を行うことが可能です。

Google は、[デロイトが公表した最近のレポート](#)において、Google Play のサービス手数料が、他の 18 の評価対象のプラットフォームのサービス手数料と比較して「これらの価格帯の中で最も低い方」と認識されていることを申し添えます。

## Googleの希望により非公開。

(2)

Google は自社優遇を行っておりません。[Play Console のウェブサイト](#)に記載されるとおり、Google Play は、デベロッパーの規模や、Google のサードパーティアプリかファーストパーティアプリかにかかわらず、デベロッパーを公正かつ平等に扱うよう努めています。例えば、すべてのアプリは同じ規則及びポリシーに服しており、同じ原則に従い Google Play ストアでプロモーションされています。

## Googleの希望により非公開。

Android 及び Google Play では、非公開の、特定可能なサードパーティデベロッパーのデータを Google の他の部門と共有することを禁止する正式なポリシーが設けられています（但し、不正対策機能の開発等といった、Android 又は Google Play のエコシステムの利益となるような場合を除きます）。Google は、透明化法の枠組みに基づき、これらの仕組みがどこで一般公開されているかやデータ使用に関する透明性を向上させるための取組みの詳細について、その他の事項とともに経済産業省に報告を行っています。

## Googleの希望により非公開。

(3)

Google は、継続的に周知活動を行い、UCB への参加を希望するデベロッパーをサポートするために多額の投資を行っています。とりわけ、Google は、UCB のプロモーションを行い、デベロッパーに対し UCB に参加申し込みを行う方法やこれを実装する方法について分かりやすい手引きを示し、UCB の初期研修及び導入についてデベロッパーをサポートする専用の社内チームを有しています。これには以下が含まれます。

- プログラムの目的、登録資格及び要件を説明する [専用ウェブページ](#)



定期報告書抜粋版の 10 ページによりますと、アカウント停止、アプリ削除などのステータスが Google Play コンソールというウェブサイトに表示され、デベロッパーに通知のメールが送られるようです。これらのサンプルやスクリーンショットを見せていただけないでしょうか。また、これらの表示内容について、最近改善したことがあれば、その説明もしてください。

次の質問です。アカウントの停止、アプリの削除などの判断をする根拠や理由になる証拠や情報の入手方法について説明してください。たとえば、ユーザーさんからの情報でしょうか。あるいは、AI などによる自動的監視のシステムを設けているのでしょうか。また、この判断に間違いが生じないように、どのような工夫や改善をしていますか。

次の質問です。アカウント停止の措置について、透明化法は事前説明の義務を設けていますが、この義務の例外にあたりと御社が判断して事前説明を行わなかったことは何件ありましたか。それはどのような案件でしたか。

次が最後の質問です。御社の規約、たとえばデベロッパー販売配布契約 8.3 項などによれば、御社が販売者への支払いを留保することがあるようです。このような支払いの留保は、実際にはどのような場合に行われましたか。また何件行われたのでしょうか。留保された金額は最も大きかった案件において何円で、留保された期間は一番長かったものにおいて何か月だったのでしょうか。以上です。

Google (Erica Fox 氏) まずたくさん質問いただきまして、ありがとうございます。冒頭のいくつか、手短かに回答し、残りについては書面で回答いたします。

まずアプリの審査についてですけれども、Google ではアプリの審査において差別的取り扱いはありません。Google Play ストアにおきましては、客観的で明確な基準に基づき、その評価を、審査を行っており、それはデベロッパープログラムポリシーに記載をされております。そしてそのポリシーで設定されている基準に基づき審査をし、そしてその審査基準についてはすべてのアプリに同じ基準を設定し、審査しております。また加えまして、人による審査と、そして機械学習による審査の組み合わせで行っておりまして、願わくは、それにより客観性が増すことを期待しております。

2 つ目は、何か不公正だと感じた場合、またその不服についてですけれども、ストアにおける執行の判断につきましては、すべてそれに関連する異議申立てプロセスがございます。この異議を申し立てる、異議申立てを申請する、提出するのは、ほんの数分しかかからないものでございまして、オンラインの様式、短いものを提出するというものであります。そしてもし過ち、間違いがあった場合には、我々アプリをもう一度、再掲載するということとなります。そしてあくまでそのデベロッパーが我々のデベロッパープログラムのポリシーですとか、あるいはデベロッパー販売/配布契約の記載のルールに違反していないとわかって、我々側の間違いだったときは、もう一度、掲載をするということとなります。

次の 3 つ目の質問につきましては、ご関心のスクリーンショットにつきましては、9 月 5 日のクロードスタディセッションの中で提出をしております。今回も今日のミーティングが終わりましたらご提出いたします。

時間の関係もございまして、ほかにつきましては書面回答とさせていただきます、議長にお返しいたします。

（事務局注）Google から後日以下のとおり補足回答があった。



図1 アプリが削除されたときにデベロッパーに送信されるメッセージの例



図2 アプリが停止されたときにデベロッパーに送信されるメッセージの例


デベロッパー向け最新情報

---

### Test デベロッパー各位

いつもご利用いただき、ありがとうございます。このたびの審査の結果、お客様のアプリ [REDACTED] (パッケージ名 [REDACTED]) は1つ以上のデベロッパー プログラム ポリシーに準拠していないことが判明いたしました。アプリのステータスと問題の修正方法について詳しくは、下記をご参照ください。

	<p><b>アプリに関する問題</b></p> <p>アプリのストアの掲載情報で、他者（別のデベロッパー、会社、組織など）または他のアプリになりすましていると思われる要素が見つかりました。これは、アプリが無関係の誰かに関係がある、または承認されていると暗黙的に示唆します。</p> <p>アプリのストアの掲載情報で、この問題が認められる箇所については、以下の「問題の詳細」をご参照ください。他者や他のアプリと関係があると誤解させる可能性のある単語、語句、画像、動画はすべて削除する必要があります。</p> <p><b>問題の詳細</b></p> <p>次の項目で問題が見つかりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• タイトル (ja_JP): [REDACTED]</li> </ul>
	<p><b>なりすましに関するポリシーについて</b></p> <p>他者（別のデベロッパー、会社、組織など）または別のアプリになりすまして、ユーザーを誤解させるようなアプリは認められません。アプリが無関係の誰かに関係がある、または承認されているとほめかしてはなりません。アプリのアイコン、説明、タイトル、アプリ内要素についても、他者や他のアプリとの関係を誤解させるようなものは使用しないようご注意ください。</p>
	<p><b>アプリのステータス: 停止中</b></p> <p>お客様のアプリは、このポリシーに関する問題により、配信が停止され、削除されました。</p>

**ご対応のお願い: ポリシーに準拠した新しいバージョンのアプリを公開してください**

Google Play にアプリを公開するための手順は以下のとおりです。

1. **なりすましに関するポリシー**のページを読み、ポリシー違反の例を確認します。アプリのストアの掲載情報に関するガイドランスやおすすめの方法については、[Google Play ストアの掲載情報に関するポリシーへの準拠についてのトレーニング](#)をご参照ください。併せて、[ストアの掲載情報に関するおすすめの方法](#)もご参照ください。
2. 可能であれば、ポリシーに準拠するようアプリを修正し、このメールに記載された問題に対処してください。アプリのストアの掲載情報を確認し、アプリと他者または他のアプリとの関係を誤解させる可能性のある要素をすべて削除します。
3. 他のすべての**デベロッパー プログラム**ポリシーにアプリが準拠していることを再度確認します。
4. [Google Play Console](#) アカウントにログインし、新しいパッケージ名と新しいアプリ名を使用して、ポリシーに準拠するようにアップデートしたアプリを送信します。事前通知フォームを通じて、コンテンツの使用許可を証明する文書をすでに提出している場合は、その返信をお待ちください。

**コンテンツの使用許可をお持ちの場合**

アプリで当該コンテンツを使用する許可があることを示す証拠やその他の法的根拠がある場合は、[事前通知フォーム](#)を通じて該当する証明文書をご提出ください。お送りいただいた内容を審査し、ご連絡いたします。

[施行プロセス](#)に記載のとおり、今後さらに停止が発生した場合は、それがいかなる性質の停止であっても、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がございます。詳しくは、ヘルプセンター記事 [アプリが Google Play から削除された](#)をご参照ください。

**サポートへのお問い合わせ**

ポリシーをご確認のうえ、今回の判断が誤りだと思われる場合は、お手数ですが**ポリシー サポートチーム**にお問い合わせください。担当者が2営業日以内にご連絡いたします。

**詳細**

[Android デベロッパー ブログ](#)では、安全なアプリの構築にご利用いただける無料のツールやリソースをご紹介します。ぜひご覧ください。

デベロッパーとユーザーの皆様にご協力いただき、Google Play を快適にご利用いただくための取り組みにご協力いただき、ありがとうございます。対応をご確認のうえ、アプリの更新版を Google Play に公開していただきますようお願いいたします。

恐れ入りますが、[こちらのアンケートの2つの質問](#)にご回答をお願いいたします。いただいた回答は今後の改善に役立てさせていただきます。

Google Play チーム

図3 アカウント停止となったときにデベロッパーに送信されるメッセージの例



(2)

Google Play を通してアプリを配布するデベロッパーは、オンラインで公開されている DDA 及びそれに連なる [DPP](#) を遵守することに同意します。Google はこれらのポリシーに記載された基準に照らしてのみアプリを審査します。また、全てのアプリに同じ基準を適用します。

アプリのコンテンツまたはアカウントが違法であるかどうか、または Google のポリシーに違反しているかどうかを判断するために審査を行う場合、Google はさまざまな情報を考慮して判断します。考慮する情報には、アプリのメタデータ（アプリのタイトルや説明など）、Google の審査チームが観察したアプリ内

エクスペリエンス、アカウント情報（過去のポリシー違反の履歴など）、各種報告システムからの情報提供があればそれらの情報、および独自の審査を通じて取得したその他の情報などがあります。

Googleのポリシーの一貫した公正な適用を促進するために、Googleは、施行措置は訓練された経験豊富な審査担当が一連の内部ガイドラインに基づいて決定するよう確保しています。さらに、アプリデベロッパー又はデベロッパーアカウントに対する施行措置の適用を決定する前にGoogleは綿密な審査プロセスを設けており、これによって誤った決定を行うリスクが軽減されています。Googleの審査プロセスでは、ポリシーに違反しているコンテンツや、ユーザーやGoogle Playエコシステム全体に害を及ぼすコンテンツを検出して評価するために、自動評価と人手による評価とを組み合わせることでアプリとアプリのコンテンツを審査しています。

Google PlayにおいてGoogleがアプリやデベロッパーアカウントに対する施行措置を適用する場合、Googleは、適用された措置に関する情報をメールでデベロッパーに提供し、また施行措置が誤って講じられたとデベロッパーが考える場合に再審査請求を行う方法の説明も同時に送付しています。措置が誤りであり、アプリがGoogle Playのポリシー及びデベロッパー販売/配布契約（DDA）に違反しないことが判明した場合、Googleはそのアプリを復旧させます。

(3)

直近の報告期間では、すべてのアカウント停止措置が透明化法に定める例外規定に該当すると判断されました。

**Googleの希望により非公開。**

いずれの場合も、アカウント停止措置が誤りであるとデベロッパーが考える場合、当該デベロッパーは、アカウント停止を通知するメールに記載の説明に従って、又はGoogle Playのオンライン再審査請求フォームを通じて、アカウント停止について再審査請求を行う機会を与えられています。

(4)

**Googleの希望により非公開。**

ただし、デベロッパーのアカウントが金融犯罪（例：マネーロンダリング、詐欺など）の疑いによって停止された場合は、Googleからデベロッパーに送信する連絡は一般的な内容にとどまり、具体的な詳細は記載されません。

Googleの希望により非公開。

岡田座長 ありがとうございます。では続いて若江委員、お願いいたします。

若江委員 よろしく申し上げます。質問が2点とコメントが1つあります。1つ目はGoogleによるデベロッパーのデータ取得についての自己優遇についてで、先ほど伊永委員の質問に対して、データは不正をチェックするなど、全体のメリットになるところにだけ唯一使っているのご説明でした。ただ、報告書でデータ取得と利用について開示されている規約類の一覧を示してくださったので、それを確認しましたら、ユーザー向けのプライバシーポリシーの下のほうに、新しいサービスの開発というところが記載されていまして、サービスで収集した情報を新しいサービスの開発に役立てますと。たとえばGoogleの写真アプリ等の使い方をもとにして、Googleフォトの開発に役立てましたと書いてあります。つまり、Googleはデベロッパーの商品と提供データ、ユーザーの利用状況を含めたデータを、自社アプリの開発のために使っているということでしょうか。またそのデベロッパー向けの説明のページにはですね、プライバシーポリシーを見ろとだけ書いてあって、肝心なことはユーザー向けのプライバシーポリシーに書いているようなのですけれども、なぜそのような分かりにくい形にしているのかというのが1点目の質問です。

もう1点はアプリのセキュリティの対策についてなのですけれども、報告書の中でも銀行を装った偽ローンアプリの件が掲載されていまして、これはウェブからのサイドローディングでインストールされたものだったというふうに思うのですけれども、これに関連しての質問です。Googleでは事前審査だけではなくて、インストールされたアプリについても事後的にチェックされて、問題があれば削除していると思うのですけれども、全体のアプリの数の中での検知率が、Google Play経由のアプリとサードパーティのアプリ市場経由のアプリ、あとウェブからのサイドローディングによるアプリで、それぞれどのくらいの割合になっているのか、教えていただきたいです。検知の方法も3つのパターンでそれぞれ違いがあるのか。違いがあるのだったら教えていただきたいと思っています。たとえばウェブからのサイドローディングのアプリの場合には、ユーザーのデバイスにインストールされたアプリをスキャンすることができるのかとかで、こちらについてはですね、時間もありませんので、後日、書面での回答で構いません。

あと最後、これはコメントなのですけれども、去年も言ったことなのですが、自己優遇のうちの検索

順位とか表示場所のことについては、Google Play の中だけでも考えていても、ある意味、仕方がないところがあって、先ほど黒田委員もご指摘されたように、そもそも Google Play を介さなくてもすでに Google のアプリというのはスマホの中にプリインストールされていて、圧倒的に有利なわけで、そのような状況が見直されない限り、いくらアプリストア内の検索順位だけ取って、自己優遇がないというふうにしても、検証が十分ではないと思われまますので、やはりプリインストールされているもの全体のことについて考えて、自己優遇について考えていただきたいなと思っています。以上です。

Google (Erica Fox 氏) はい。すべてよい質問、ありがとうございます。1 つ目につきましては、たしかに Google Play というのはそのサービス、およびそのプレイの質を高めるために、一部の一定のデータを収集する可能性はございます。

**Googleの希望により非公開。**

ご指摘いただきましたプライバシーポリシーの箇所につきましては、同じプライバシーポリシーを目の前に持っておりませんので、今、即答できないのですが、後日、書面で回答いたします。

それからご提示いただきました、アプリのセキュリティポリシーのところの該当の箇所のコメントにつきましても、ぜひ検討させていただきます。おそらく回答は長くなりますので、書面でお答えいたします。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

Google はユーザーのセキュリティを最優先とし、このために多大な投資を行っています。Android と Google Play が消費者に信頼されるのはそのセキュリティのためです。Google は、ユーザーの安全を守るために Google が開発した様々なポリシー、ツール及びシステムに関する情報を一般に公開しています。また、Google は、デバイス上及び Google Play 上での有害なアプリケーションを削減するための Google の取り組みについて透明性を確保し、[データを提供するレポート](#)を公開しています。

**Googleの希望により非公開。**

(2)

若江委員が特定されたプライバシーポリシーの該当箇所は、ユーザーによる Google 自身のファーストパーティのサービスの利用から Google が収集することがある個別のユーザーのデータの利用に関連するものです。ユーザー及びデベロッパーに高品質なプラットフォームを提供するために、Google は Google Play の改良に継続的に投資し革新を行う必要があります。こうした取り組みの一環として、Google Play は、Google のサービスを改良し、Google Play プラットフォームの高い品質を維持するために、特定のデータ

を収集し、これを、多くの場合集計された形で利用することがあります。

### Googleの希望により非公開。

デベロッパーに関するデータについては、以前申し上げましたように、Google Play は、Google Play エコシステム全体に利益をもたらす場合（例えば、不正防止機能の開発等）を除き、非公開かつ特定可能なサードパーティデベロッパーのデータを Google の他の部門と共有することを禁ずる正式なポリシーを定めています。

岡田座長 ありがとうございます。では続きましてオブザーバーの方からご質問、ご発言お願いしたいと思います。最初に岸原オブザーバー、お願いします。

岸原オブ はい、それでは私のほうからコメントと質問させていただきます。オンラインクレーンゲームに関する日本の法社会制度への最適化と、その後グローバルルール化されたこと、また日本の文化的背景に合わせた表現系コンテンツのポリシーがアップデートされたことは、普遍的なデジタルプラットフォームにおいて個別文化を尊重し、保護することになるため、素晴らしいと思いました。それでは私のほうから 7 件、質問させていただきます。

最初の質問は、Google さんは苦情を網羅的に対象として分析されていることが評価できると思いますが、苦情の定義、有り体に言うと一般的な相談と苦情の区別はどのように行っておりますでしょうか。

次が苦情対応について複数のチームが、特に複雑な質問は必要に応じて上級の担当者に上申されることですが、問い合わせ、苦情の対応体制とエスカレーションフローについて教えてください。

アカウント停止について、デベロッパーに対する段階的な警告違反に関する通知が行われていることは評価できますが、まだ一部拒絶に該当するアプリ削除において、事前通知されない場合があると認識しています。この点について改善策等の検討状況について教えてください。

ユーザチョイスビリングの試験運用においてゲームが対象外になっている理由を教えてください。

EU で提供しているデベロッパーオンリービリングの日本への導入予定について教えてください。

日本の文化的背景に合わせたコンテンツの表現系に関するポリシーのアップデートに関しては、とても困難な作業かと思います。どのような体制とスキームで対応しているか教えてください。

最後はユーザーレビューについてお伺いします。投稿者の自由な評価と意見は大変参考になるものだと思います。一方でアプリ事業者にとっては、評点や個人の一方的な感想はアプリ事業に大きな影響を与えるため、不正確で誹謗中傷にあたるようなレビューに関しては、削除をしてほしいという意見があると思います。Google としてユーザーの表現の自由とアプリ事業者のビジネス、および権利保護のバランスをどのように取っているか教えてください。以上でございます。

Google (Erica Fox 氏) 接続が切れ、申し訳ございませんでした。

岡田座長 今、完全に音が途切れ途切れになっていて、聞こえない状態です。

仙田室長 事務局です。進め方のご提案をさせていただきたくて、Erica さんからの答えは音声状況が悪くて聞き取れないので、もし Erica さんが我々の音を聞き取れるのであれば、質問をまずは行っていた

だいて、どこかで回線が回復すればいいのですけれども、回復しない場合には、後日、書面でご回答いただくというのが現実的かと思っているのですが、座長いかがでしょうか。

岡田座長 はい、時間がもう限られていますので、そういう進め方でよろしいかと思えます。

安永 すみません、Google 安永でございます。Erica も音声は聞こえているということですので、今のご提案内容で進めていただければ大丈夫だと思います。

仙田室長 ありがとうございます。それでは岸原オブザーバーの質問は終わっていますので、続けてその次の方の進行ということで、座長にお戻しします。

岡田座長 岸原オブザーバーの質問は全部、お聞き取りいただけたということでよろしいですね。そこだけ確認させてください。

Google (安永氏) はい、Google 安永です。すべて聞き取れておりますので、大丈夫です。ありがとうございます。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

(1)

Google の透明性報告書に記載する 2023 年の報告年度に受領した苦情の数を確認するために、Google はまず Google Play のデベロッパー販売/配布契約を締結している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を特定しました。その後、所定の期間中に、苦情（例えば、Google が講じた措置が誤りではないかというデベロッパーの懸念、アプリが自社の知的財産権を侵害しているというデベロッパーの懸念など）を受け付けるために指定された所定のヘルプセンター、メールチャンネル及びデベロッパーサイトを含む一般向けのサポートチャンネルを通じて該当アプリに対して提起されたすべての苦情を特定しました。

(2)

苦情には、Google Play が講じた措置（例えば施行措置）についてデベロッパーから受けた指摘や、技術的な問題に関する事項が概ね含まれます。これらの事項については、デベロッパーごとの個別対応が必要となることが通常です。エコシステムをデベロッパー全体、またはその一部分のために改善するための機能や手続の追加を提案したり求めたりする、デベロッパーからの一般的なフィードバックや働きかけについては、苦情とは別物としてとらえています。デベロッパーからの一般的な情報を求める問合せ（「…する方法を教えてください」など）なども、苦情には含まれていません。

Google は、苦情を 5 つの「類型」、すなわち、アプリ/プラットフォーム、異議申立て、アカウント管理、ポリシー及び認証に分類しました。Google の透明化法に基づく定期報告書に記載したとおり、それぞれ以下のとおりに定義しています。

- アプリ/プラットフォームは、API、ユーザーインターフェイス、データクエリ、アラート/通知、製品機能等の、アプリやプラットフォームの技術的問題に関連する苦情と定義しています。

- 異議申立は、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の決定に対する異議申立てと定義しています。
- アカウント管理は、ユーザープロフィール又は掲載情報の更新、アカウントへのアクセス、請求/決済、審査/レーティング等、ユーザーアカウントの管理に関連する苦情と定義しています。
- ポリシーは、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と定義しています。
- 認証は、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と定義しています。

## (2)

デベロッパーに対する Google Play ポリシーの施行措置の公正かつ一貫した適用を確保するために、訓練された経験豊富な審査担当者が一連の内部ガイドラインに従って決定を行っています。審査担当者が問題の解決方法に確信を持っていない場合、その分野の専門知識、過去の関連ガイドラインの適用事例、及び特定のケースに関連するその他の事実や状況などといった複数の要素に基づいて決定を下すことができるシニアマネージャーに審査をエスカレーションすることができます。

Google は、Google が行った決定についてデベロッパーが異議を申し立てることもできるようにしています。[ポリシー違反管理ページ](#)を通じて、デベロッパーは、施行決定方法、かかる施行に対応する方法、アカウントに関する特定の措置（否認、削除、停止、アカウント停止）が発生した場合に予想されること、及びデベロッパーのアカウントに関して Google Play が行った特定の決定に関する異議申立の方法について把握することができます。さらに、デベロッパーは、Google Play との間で解決すべき紛争、質問、苦情がある場合、複数の苦情窓口から自由に選択することができます。

### 施行措置に関する苦情窓口

Google Play においてデベロッパーのアプリ又はアカウントにおけるポリシー違反が確認された場合、適切な施行措置が取られ、電子メールでデベロッパーに直接通知されます。デベロッパーに送付される電子メールでは、デベロッパーに対して、電子メールに記載された指示に従って、又は [Google の一般向け異議申立サポートフォーム](#) 経由で、施行決定について異議を申し立てることができる旨を知らせています。

デベロッパーが Google Play との間で施行措置とは関係しない問題を有している場合、デベロッパーは、[「デベロッパーサポートを受ける」](#) ページから Google にコンタクトすることもできます。

Google Play の異議申立担当チームは、異議申立に関する検討及び決定を行うにあたり、定期的な研修、異議申立担当者のための文書化されたワークフローガイドライン、及び主題に関する専門知識に基づいて、一貫性のある公平な判断を行います。特に複雑な問題は、必要に応じてより上級の審査担当者に上申されます。

### 技術的な問題に関する苦情窓口

デベロッパーは、アプリ公開やデベロッパーアカウント管理において問題に直面した場合、一般向けの [「Google Play に問題を報告する」](#) サポートフォーム及び、日本のパートナーシップ担当チームを通じて問題を報告することができます。この苦情窓口は、デベロッパーに迅速な技術的解決策を提供することを目的としています。

この窓口をサポートするチームは、定期的な研修を受け、社内のヘルプセンターページを活用して、公平かつ一貫性のあるトラブルシューティング及び問題の処理を支援しています。特に複雑な問題は、必要に応じてより上級の担当者に上申されます。

### 決済に関する苦情窓口

デベロッパーは、Google の決済手続に関連する苦情（支払いの留保、決済サービス又は商品に関する問題等）がある場合、[「Google Play に問題を報告する」](#) サポートフォーム及び、日本のパートナーシップ担当チームを通じて苦情を申し出ることができます。担当者は、社内の研修及びワークフローガイドラインに従って、苦情を検討します。関連チームが、かかる対応の対象を追跡しており、長期的にそれらを改善するための手続を設けています。

### 法的苦情に関する窓口

Google は、違法である可能性のあるコンテンツについての報告を [「法的な理由でコンテンツを報告する」](#) フォームを通して受けることがあります。デベロッパーのアプリ又はアカウントによる関連法令の違反（現地法、著作権の侵害、商標権の侵害等）が Google に報告された場合、かかる苦情は検討され、必要に応じて対処されます。これには、対処によって影響を受けるデベロッパーに電子メールで通知することが含まれます。Google は、デベロッパーに対し、一般向けの [法的な理由でコンテンツが削除された場合の再審査請求フォーム](#)、[DMCA（デジタルミレニアム著作権法）異議申し立て通知フォーム（著作権侵害の疑いに関連する削除要請の場合）](#)、[商標に関する異議申し立てフォーム（英文のみ）（商標権侵害の疑いに関連する異議申し立ての場合）](#) 経由で、かかる決定について異議を申し出る機会を提供しています。デベロッパーは、[著作権侵害](#)、[模造品に関する苦情](#)、及び [商標権侵害](#) に関する苦情の主張などの [知的財産権に関する問題](#) について、リンク先のウェブフォームを通して相談することも可能です。

(3)

Google は、透明化法施行規則第 11 条第 2 項に定める場合においてのみ、30 日前の事前通知なくアカウントを停止することができます。

Google は、Google Play のデベロッパーに対する施行措置が講じられる度にデベロッパーに事前通知を行うことを期待されておらず、また期待されるべきではありません。 [REDACTED]

**Googleの希望により非公開。**

この原則は、日本においても、また P2B 法が違反アプリの削除に事前通知を義務付けていない EU 等の他の法域でも受け入れられています。

**Googleの希望により非公開。**

デベロッパーは、Google の決定が誤りであると考える場合、Google Play からそのアプリを削除するという Google の決定に対して異議申立てを行うことができます。デベロッパーは、異議申立ての方法についてメールで説明を受け取っています。

(4)

Google は現在、より多くの選択肢を安全に提供する方法を探るために、ゲーム以外のアプリについてユーザー選択型決済 (UCB) の試験運用プログラムを実施しています。Google の目的は、安全かつポジティブなユーザーエクスペリエンスを維持しつつ、世界中の国々におけるデベロッパー及びユーザー向けにユーザー選択型決済をサポートすることに伴う複雑さを理解することです。この試験運用により、Google は、様々な実装についてテストを行い反復し、デベロッパーやユーザーからそのエクスペリエンスについて意見を収集することで、この試験運用をどのように発展させていくことができるかを決定することができます。Google は試験運用の初期的な結果は前向きなものであると考えており、パートナーと共に引き続き構築と反復を行い、ユーザー選択型決済をより多くのユーザーに展開していく予定です。

### Googleの希望により非公開。

(5)

EEA で公表されたデベロッパーオンリービリングプログラムは、デジタル市場法を遵守するための Google の取り組みの一環です。世界の他の地域では Google の既存のポリシーが引き続き適用されます。Google は、Google Play の課金システムはデベロッパー及び Google Play エコシステム全体にとって最良の選択肢であると現在も考えています。

他方、アプリストアにおける課金の選択肢について議論がなされていることも Google は認識しています。この文脈において、Google は、日本を含む地域で UCB 試験運用プログラムを導入しました。このプログラムは、参加デベロッパーが Google Play の課金システムに加えて別の課金システムを提供することを可能にするものです。

(6)

Google は、ユーザーが許容できる性的コンテンツのレベルが国によって異なることを認識しており、ポリシーを策定する際にこのことを考慮に入れています。例えば、2022 年に日本向けのものも含めて性的コンテンツに関するポリシーがアップデートされた際にこれが考慮されました。現在このポリシーは、一定の条件の下で、ユーザーによって生成されたコンテンツを含むアプリや、これをフィーチャーするアプリにおいて、偶発的に性的な表現が生じることを許容するものとなっています。

(7)

Google は、Google Play におけるユーザーの評価やレビューは、他のユーザーの体験に基づくフィードバックに基づいて、ダウンロードするアプリをユーザーが選択する上で参考になるという点に同意致します。評価やレビューは有用で信頼できるものであるべきです。そのため、攻撃的であったり、Google のポリシーに違反したりする評価やレビューは、自動化された審査及び人による審査の組合せによって削除され、繰り返し、又は悪質な形でポリシーに違反する者は Google Play ストアに投稿する権利を失います。

Google Play のコメント投稿に関するポリシーは、評価及びレビューセクションにおける、次に挙げる種類の投稿を禁じています。すなわち、スパム及び虚偽のレビュー、無関係のレビュー、広告、利害関係に

より生じたレビュー、著作権で保護されたコンテンツ、個人情報や機密情報、違法なコンテンツ、露骨な性的コンテンツ、ヘイトスピーチ及び不適切なレビューです。

デベロッパーは、Google Play Console 上で Google Play のコメント投稿に関するポリシーに違反するレビューを報告することができます。当該レビューが本ポリシーに違反していると専門の担当者が判断した場合、そのレビューは削除されます。さらに、Google は、デベロッパーが Google Play Console からレビューに返信できるようにしています。デベロッパーは、あるアプリにつけられたユーザーレビュー 1 件について、1 件の公開の返信を書くことができます。また、デベロッパーはレビューに対する返信を編集することができます。

最後に、Google Play 上でデベロッパーのアプリを保護し、評価やレビューに関する不審なアクティビティを検知するために、新規に投稿されたレビューは約 24 時間投稿が保留されます。この 24 時間の間、このレビューは公に表示されないため、新規の評価は既存の評価に直ちには影響を与えません。この 24 時間の期間は、個別のユーザーレビュー及び集計されたレビューを評価し、不審なレビュー活動がないか確認するために用いられます。保留期間の間に不審なアクティビティが検知された場合、Google が調査を行う間はそのデベロッパーのアプリに対するすべての新たな評価及びレビューが一時的に公表されずに保留されます。

岡田座長 承知しました。では続いて金藤オブザーバーから質問お願いいたします。

金藤オブ はい、私からは 2 点質問させていただきます。1 点目は Google Play Pass のデベロッパーに対しての手数料について伺います。Play Pass は広告なしで有料アイテムを無制限利用という、Google Play 中のサブスクになっています。同じアプリを有料で配信しているデベロッパーに対して、本来なら入るはずの購入代金とか手数料について、どのように規定しているのか教えてください。質問としては個別デベロッパーのサブスクリプションについては報告書に記載がありましたけども、Play Pass についてはわからなかったので質問させていただきました。

では 2 問目の質問です。よろしいですか。デベロッパーからの未成年者契約取り消しの返金手続きについて伺います。消費生活センターでは未成年者によるゲームでの有料アイテム購入のトラブルがまだ多くあります。多くの場合は子どもが大人と嘘を言って、親名義の決済を使うなど、消費者側にも問題がありますが、日本の電子商取引の準則という規則では、成年かどうかを聞くだけでは詐術、騙したということにはあたらないとなっています。消費生活センターの入った交渉では、実際にデベロッパーや Google と交渉してみなければ、未成年者契約取り消しで返金されるかどうかわからないというところがあります。そこで Google として、未成年者契約の未然防止と、その対応方法について、デベロッパーに示している安全基準などがあれば教えてください。以上です。よろしくお願いいたします。

岡田座長 ありがとうございます。金藤オブザーバーの質問、聞き取れましたでしょうか。大丈夫でしょうか。

Google (安永氏) はい、大丈夫です。こちら Erica も聞こえておりますので、大丈夫です。



## Googleの希望により非公開。

岡田座長 ありがとうございます。非常に多くの方からたくさん質問がありまして、申し訳ないのですが、一部、書面で後日ご回答いただくという形でご対応いただくということで、よろしくお願ひしたいと思ひます。少々、時間超過してしまい恐縮ですが、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。Google さまにおかれましては、本日のヒアリング開催にあたりまして、説明資料の作成や事務局との調整、連絡を含め、多大なご尽力を賜ったと伺っております。この場を借りまして、厚く御礼を申し上げます。本日はお忙しいところ、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いたします。

仙田室長 次回につきましては、明日となりますが、Google 社、および、Meta Platforms 社、それぞれからデジタル広告分野のヒアリングを予定しております。本日の議事録については事務局で作成の上、みなさまにご確認いただいた後、公表することを予定しております。

岡田座長 はい、ありがとうございます。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。みなさまお忙しいところ大変ありがとうございました。

以上