

Google Playの透明化法に基づく 定期報告書(2023-2024年)について

2024年9月5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 統括部長
ジェームス グリーン

Google Play のご紹介



- Google Play は、最新のアプリ、ゲーム、映画、本、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 に保護機能を組み込み、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

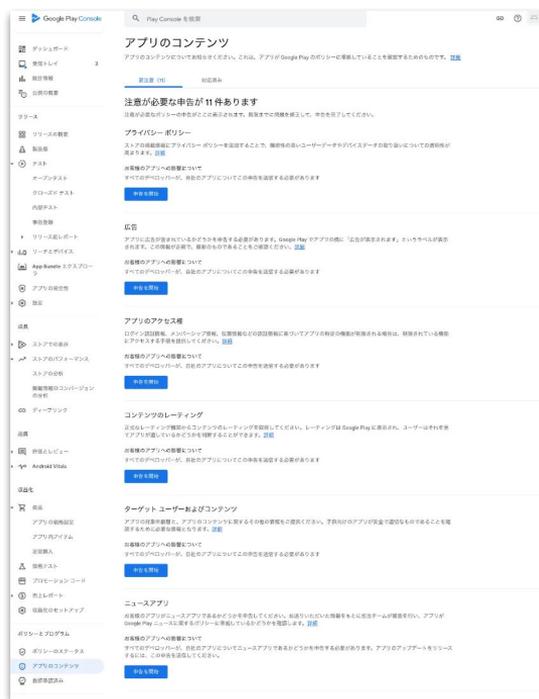
透明化法遵守のための継続的な取り組み

Google Play ポリシーの導入とアップデートのプロセス



- Google は、ポリシーが策定、公開又は更新される際に、デベロッパーが公正な扱いを受けられることを確保するためのシステムと手順を設けています。
- デベロッパーポリシーが導入される場合、又は更新される場合、デベロッパーはポリシー全体を事前に閲覧することができ、**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が明確かつ合理的であることを確保するために、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**を行ってきました。
- 2024年、Google は、以下をデベロッパーに可能とするために、Play Console Dashboard上で**アプリのコンテンツ**ページを再設計しました。
 - デベロッパーのアプリがGoogleのポリシーを遵守しているか確認すること
 - デベロッパーがポリシー変更に対応するための所要日数を把握すること
 - 遵守に関する問題を迅速に解決するために追加情報にアクセスすること
- Google は、デベロッパーに周知し、透明性のある対話を通じて信頼を構築するために、定期的にYouTubeビデオを投稿し、**ポリシー ウェビナー**を開催することにより、今後のポリシー変更の概要を示した資料を提供しています。

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 は、Google のポリシーに違反したデベロッパーに対して段階的なエンフォースメント措置を取る可能性があります。
 - これにより、デベロッパーのアプリ又はアカウントは、Google Play から否認、削除、一時停止、終了等の措置を受ける可能性があります。
- 可能な場合、Google は、エンフォースメント措置をとる前に、デベロッパーに問題を解決する機会を与え、違反についてのスクリーンショット又は具体的な説明を提供します。
- 2023年、Google は、教育的な情報源を提供するGoogle Play ポリシー違反 免除プログラムを拡大しました。
- Google は、**全てのアプリを公平に取り扱う**よう努めており、Googleの**施行プロセスが透明性をもってかつ一貫して適用されることを確保**しています。
 - Googleは、エンフォースメント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**しています。
 - Googleは、**内部ガイドライン**を維持し、過去の決定を定期的に見直して品質保証に活かし、過去のエンフォースメントに係る決定を先例として利用します。

Google Play ポリシー違反免除プログラムに参加する

Google Play ポリシー違反免除プログラムにご参加いただいたデベロッパー様は、アプリに対し販売 / 配布停止措置が取られた場合、該当のアプリが違反しているポリシーに関連するトレーニングコースと理解度チェックを受けていただくことにより、アカウントの状態に対する違反警告カウントが撤回される可能性があります。

プログラムの詳細

Google は、多くのデベロッパー様はアプリの作成と配布に留意をもって取り組まれますが、知らないうちにポリシーに違反することがあると認識しています。本プログラムは、対象となるデベロッパー様に情報を提供し、ポリシー遵守への理解を深めていただくことを目的としています。

本プログラムに参加し、トレーニングコースを終了して理解度チェックに合格すると、Google Play のデベロッパー プログラム ポリシー およびデベロッパー販売 / 配布契約 上に複数回違反した場合にデベロッパー アカウントが停止される可能性が低減されます。

本プログラムについて詳しくは、下の動画をご覧ください。



苦情の効果的な処理を確保するための措置

デベロッパー サポートを受ける

Google Play は、デベロッパーの皆様が成功を収められるようにすることを旨とし、その発展を支える各種ツールやリソースを提供しています。Google Play や Google Play のサービスへのアクセスに関して問題がありましたら、デベロッパー サポートにお知らせください。こうした問題を報告する方法については、下記の手順をご利用ください。

・ お客様のアプリまたはデベロッパー アカウントに対して Google が講じた**違反措置に関する問題**については、違反措置の通知メールに記載の手順に沿ってその判断に対し異議申し立てを行うことができます。迅速かつ効率的にお問い合わせいただく方法として、この方法をご利用になることをおすすめします。また、[こちら](#)から、その判断に対する異議申し立てを行うこともできます。違反措置に対する異議申し立てについて詳しくは、[こちら](#)をご覧ください。

・ **その他の問題**はすべて、[オンラインフォーム](#)をご利用ください。

受理した内容について、Google のチームが審査し、処理いたします。問題が複雑であるほど、処理にかかる時間が長くなる可能性があります。同じリクエストを繰り返し送信しないようにしてください。最初のリクエストの処理が遅くなる場合があります。

 この記事に関するフィードバックをお寄せください

- 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。
- エンフォースメント措置、技術的な問題、決済に関する問題、法的及び商標関連の苦情に関する個別の苦情窓口及び専門サポートフォームがあります。
- 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の取り組みが効果的に機能している例: 定型回答の改善

Google Play ポリシーのサポートに関するフィードバックを送信する

ポリシーサポートチームの対応について、簡単なアンケートにご意見を伺いたします。お寄せいただいたご意見は、今後のサービス改善の参考とさせていただきます。ご協力をよろしくお願いいたします。

お送りいただいた情報は、通常のデータと同様 Google のプライバシーポリシー によって機密情報として扱われます。

* 必須項目

Google Play ポリシー サポートチームにお問い合わせいただいた理由を選択してください。*

誤りと思われるポリシー違反に対する異議申し立てを送信しました。

ポリシー違反に対する異議申し立てを送信し、問題解決のためにサポートを求めました。

ポリシー違反に関するメールに十分な情報が記載されていませんでした。

受け取った返信メールについての詳細情報を提供されました。

アプリを送信する前に書類を提出することを希望しました。

How satisfied are you with your most recent Google Play ポリシー サポートチームの対応について満足度をお聞かせください。*

非常に不満 やや不満 少しだけ不満 どちらでもない 少しだけ満足 やや満足 非常に満足

次の文について、どの程度同意しますか。

異議申し立ての処理スピードが速い結果、ポリシー違反についてよく理解しました。*

まったく あまりそう どちらとも ややそう思 非常にそう
思わない 思わない 思えない う 思う

サポートチームとやり取りした結果、アプリの修正および送信方法についてよく理解しました。*

まったく あまりそう どちらとも ややそう思 非常にそう
思わない 思わない 思えない う 思う

Google Play アプリの審査プロセスについて、全体的にどの程度満足されていますか。*

非常に不満 やや不満 少しだけ不満 どちらでもない 少しだけ満足 やや満足 非常に満足

Google Play サポートチームや Google Play アプリの審査プロセスについて、他にコメントがあれば記入ください。

Google のプライバシーポリシーにより、このフォームからお送りいただいた情報は扱われます。ご了承ください。

送信

アカウントとシステムに関する情報の一部が Google に送信されます。サポートチームとの会話やチャットは記録される場合があります。この情報は、Google のプライバシーポリシーと利用規約に基づき、サポートの改善やトレーニングの向上、技術的な問題への対応、および製品やサービスの改善のために使用されます。チャットやメールでは、顧客サービスが提供される場合があります。

- Google は、**継続的にプロセスの改善に努めており**、異議申し立てによるやり取りを行った後にデベロッパーからフィードバックを募るべく、調査を行っています。

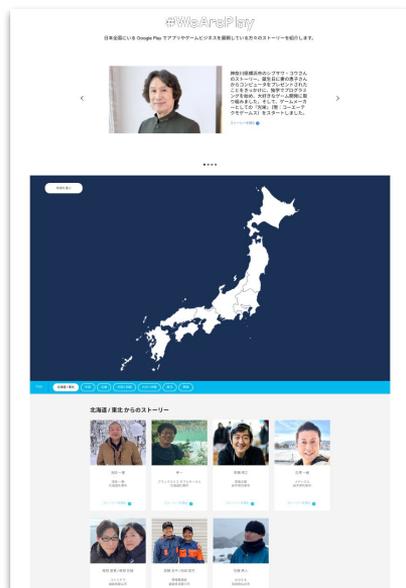
- 調査結果を検討し、対応した後、**2023年にGoogleは以下に関する10の定型回答を改善しました。**

- ユーザー作成コンテンツ
- ユーザーデータ
- 対象範囲別ストレージ
- 定期購入

- Googleの変更は、**デベロッパーにより明確なコミュニケーション**を提供し、Google Playポリシーサポートチームとの**よりよいやり取り**を促進することを目的としています。

- 「デジタルプラットフォーム取引相談窓口」からのフィードバックを受け、Google はまた、2024年3月、ヘルプページのFAQを更新し、各自治体のアカウント認証プロセスに関する追加情報を掲載しました。

本報告年度におけるその他の進展



- **2024年4月、日本における性的なコンテンツに関するポリシー**（当初は、デベロッパーからのフィードバックを直接反映し、導入されました。）**を拡大**し、カタログアプリを海外でも販売もできるようにしました。
- 日本のデベロッパーの体験と志向に関する理解を深めるため、MTMと共同で、数百人の日本のデベロッパーを対象に調査を行いました。
 - 幸いにも、デベロッパーの94%がGoogle Playに満足している、又は非常に満足していると回答しました。
- デベロッパーを支援するキャンペーンやプログラムを数多く開催しました。
 - 2023年9月には、日本のデベロッパーや業界関係者との関係強化のため、「マンガ アプリ DAY」を開催しました。
 - 日本のデベロッパーのストーリーを紹介するため、#WeArePlay Japan キャンペーンを立ち上げました。
- Googleの取り組みはすべて、透明化法に基づく義務を遵守したものです。

03

経済産業大臣の評価に関連した取り組み

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

ポリシーの変更をわかりやすく伝え、説明する

- 前述のとおり、Google Play Consoleの[アプリのコンテンツページ](#)を再設計し、[デベロッパーが重要なタスクや期限を確認しやすく](#)しました。

デベロッパーがアプリ内課金の代替的な決済方法をより利用しやすくする

- Googleは、[デベロッパーのプロセスを合理化するために、代替的な課金APIを導入](#)しました。これにより、手動でのレポート作成が不要になり、[ユーザーによる選択画面が自動的に表示されるよう](#)になりました。

アプリのランキングやおすすめに影響する主な要素を開示する

- Google Playにおけるアプリの発見とランキングに使用される[主な要素について](#)、Googleは、一般に公開されたヘルプページを通じて[明確かつ詳細な情報](#)を提供しています。

業界団体やデベロッパー団体と協議するためにさらなる努力を行う

- [業界団体と積極的に連携し、協力関係を深めて](#)います。その取組みの一環として、2023年10月にモバイル・コンテンツ・フォーラムとコンピュータエンターテインメント協会に正式加盟しました。

自社及び関連会社の優遇の有無についての説明を行う

- 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](#)。これについては、[ヘルプページ](#)で説明されており、[同ページにおいては、すべてのアプリ](#)(Google のアプリを含みます。)が「[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 部長
アンディトンプソン