



(令和6年度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)
事業者ヒアリングに向けた質問事項（アプリストア分野）への回答

A. 提供条件等の情報開示

1. 提供条件の関係箇所の明確化に関する質問

- i. 提供条件（特に Apple の App Review ガイドライン、Google のデベロッパープログラムポリシー）が不明確であるとの苦情はどの程度来ているのでしょうか。具体的には、どの条項または文言に関する苦情が多いのでしょうか。

回答：

- 1.1. 特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（「[透明化法](#)」）に基づく2024年度の定期報告書において報告したとおり、対象期間中、Google は Google Play のポリシー又は手続に関して177件の苦情を受けました。多くの苦情は個々の事例に固有のものであるため、177件の苦情全てが「明確性の欠如」に関するものであるとは推測できません。実際、これらの苦情は、多数の異なるポリシーに関連して広範な事項に関してなされたものであり、提供条件の明確性には無関係である可能性があります。
- 1.2. 透明化法の適用範囲を踏まえると、要求されている具体的な情報は、提示するために多大な負担を伴い、また、先に述べたとおり、通常の業務過程では保持されていないものであるため、かかる情報を提示することは妥当ではないと考えます。
- ii. アプリ審査の（内部的な）解釈基準は存在するかご教示いただけますでしょうか。恣意的に審査・判断されているのではとの懸念もあるところ、当該基準、または、準ずるメカニズムがある場合は情報提供いただけますでしょうか。

回答：

- 1.3. Google Play では、アプリは、制限されているコンテンツ、消費者のプライバシー、マルウェア、モバイルの望ましくないソフトウェアなど、[デベロッパープログラムポリシー](#)の客観的かつ明確な基準に基づいて審査されます。Google は、これらのポリシーに定められた基準に照らしてのみアプリを審査し、全てのアプリに同じ基準を適用しています。
- 1.4. Google Play の審査担当者らは、Google Play に提出されたアプリの審査に際して、Google の[デベロッパープログラムポリシー](#)が公平かつ一貫して適用されることを確保するために、一連の内部エンフォースメントガイドラインを指針としています。デベロッパーポリシーセンターの[エンフォースメントプロセス](#)では、Google Play がデベロッパーポリシーを適用するために講じる措置（アプリ審査プロセス

後のアプリの否認を含みます。)を解説しています。エンフォースメント決定は内部ツールに保存され、参照可能となっており、内部の品質保証イニシアティブを通じて一貫性を保つために定期的に検証されています。審査の公平性と一貫性を確保するため、審査チーム及び審査担当者は頻繁に訓練され、最新情報を与えられています。

- 1.5. Google は、以下のような方法で、アプリの審査及びエンフォースメントの手続について予測可能性を提供し、デベロッパーの異議申立をサポートするよう努めています。
 - 1.5.1. デベロッパーポリシーセンターの外部向けポリシーにおいて、Google のエンフォースメントのプロセスに関する情報を明確に提供すること。
 - 1.5.2. 削除等のエンフォースメント措置を講じたときには、その理由とともにデベロッパーに通知すること。
- 1.6. [ポリシー違反の管理](#)ページを通じて、Google Play は、デベロッパーが自らに対して行われたエンフォースメント決定について理解する方法、かかるエンフォースメント措置に対応する方法、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対して 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詳しく説明しています。
- 1.7. Google Play はまた、エンフォースメント決定に対する[積極的な異議申立のための仕組み](#)も設けています。

- iii. ポリシーには、「デベロッパーアカウントが上記のいずれかの基準を満たす場合」と定められています。アプリを提供していない場合には2つ、アプリを提供している場合には4つの基準が列挙されていますが、非アクティブとみなされる[の]は、アプリを提供していない場合には2つのいずれか、アプリを提供している場合には4つの基準いずれかを満たす場合でしょうか（みなされるために満たす基準が複数ある場合はその旨も）。
- iv. 上記を踏まえ、「非アクティブなデベロッパー アカウントの閉鎖」ポリシーを明確化することは可能でしょうか。

回答：

- 1.8. 質問 1(iii) 及び (iv) にまとめて回答します。
- 1.9. 貴省が記載しているように、[Play Console ヘルプ](#)ページは、デベロッパーに対して、非アクティブなアカウントの閉鎖に関する Google Play のポリシーやそれが適用される基準に関する情報を提供しています。デベロッパーアカウントが非アクティブかどうかを判断する基準は 2 種類あります。いずれの種類においても、アカウントが非アクティブとみなされるためには、以下の基準がそれぞれ満たされる必要があります。
 - 1.9.1. アプリを提供していないデベロッパーアカウントは、以下の基準を満たす場合、非アクティブとみなされます。(1) デベロッパーアカウントが作成されてから 1 年以上経過しており、かつ、(2) 審査のためにアプリを提出したことがないこと。

- 1.9.2. アプリを提供しているデベロッパーアカウントは、以下の 4 つの基準を満たす場合、非アクティブとみなされます。(1) デベロッパーアカウントが作成されてから 1 年以上経過しており、(2) アカウント内で公開されているどのアプリ（公開中のアプリ、削除済みのアプリ、停止中のアプリを含みます。）も、全期間での合計インストール数が 1,000 件未満であり、(3) デベロッパーが Google Play デベロッパーアカウントの電話番号と連絡先メールアドレスを確認しておらず、かつ、(4) デベロッパーが過去 180 日間に Google Play Console を使用していないこと。
- 1.10. プラットフォーム上のアプリの品質とセキュリティを確保するため、Google Play では、非アクティブなデベロッパーアカウントの管理に関する明確なポリシーを定めています。これらのポリシーは、デベロッパーが、アクティブでないことを理由とするアカウントの閉鎖につながる可能性のある行為と、それを防ぐために講じることのできる措置を理解するのに役立つように設計されています。
- 1.11. Google Play は、デベロッパーがアカウントのステータスについて十分な情報を得られることを確保しています。アカウントがアクティブでないことを理由に閉鎖の対象となった場合、デベロッパーは複数のチャンネルを通じて通知を受けます。デベロッパーに十分な通知を行うため、60 日前、30 日前及び 7 日前にリマインダーメールが送信されます。
- 1.12. かかる通知には、アカウントの閉鎖を防ぐためにデベロッパーが講じなければならない措置の概要も記載されています。

2. 提供条件の変更等に関する質問

- i. 提供条件の変更を行う際は、原則的な社内フローとして、どのようにして提供条件変更の意思決定が行われ、どのようにして提供条件変更のリリースがなされるのでしょうか。
- ii. 提供条件の変更を行う際、社内意思決定に至るまでの間や、リリース後～施行の間において、アプリ事業者等の意見を聴く体制・手続は整備されているのでしょうか。

回答：

- 2.1. 質問 2(i) 及び (ii) にまとめて回答します。
- 2.2. 新たなデベロッパーポリシー又は既存のポリシーの更新を検討するたびに、Google Play のポリシー担当チームは、新規ポリシー又はポリシー変更の背景にある主要な情報を把握し、新規ポリシー又はポリシー変更がユーザー及びデベロッパーのコミュニティに与える影響を明らかにします。特に、この影響分析には、日本のデベロッパーからのフィードバックを取りまとめることに関して、ポリシー担当チームへの具体的な指示が含まれています。その後、さまざまなチームにおいて範囲及び影響を分析した上で、変更が実施されます。
- 2.3. 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新たな要件を課す形で更新される場合、全てのデベロッパーに、変更内容の公表から遵守期限までに最低 30 日の猶予期間を設けております。この期間中、デベロッパーからのフィードバックを収集・評価し、ポリシーの修正や更新の可能性を検討します。

- 2.4. 2024年度の透明化法に基づく定期報告書において報告したとおり、日本のパートナーシップ担当チームも、約120の日本のデベロッパー（2023年12月現在）と定期的にコミュニケーションを取り、Google Playのポリシー及び製品に関するフィードバックの収集及び調整を行っています。このチームは、Google Playの製品、ポリシー及び運用に関する日本のデベロッパーからのフィードバックを集約し、集約したフィードバックをGoogle Playの製品及びポリシーの担当者を含む社内関係者と共有しました。
- 2.5. こうした措置により、デベロッパーが、デベロッパー自身に影響を及ぼすポリシーの策定において発言する機会を有することを確保しています。

B. 利用事業者との相互理解を促進するための手続・体制整備

3. 外部から検証できるような形で、自社の取組を説明していくことに関する質問

- i. 自社で開催する説明会等のイベントに相当する第三者のイベントが開催可能となるような環境整備を行っていますか。具体的にはアプリ開発者向けの情報提供を行う事業者からストアルール等の改定に関する問い合わせが行われた際に、自社と同様の結論に到達することが可能な情報提供を行っているかご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 3.1. Google Playでは、ポリシー及びポリシー変更に関して、透明性の高い環境を整備しています。Google Playは、Google Playのルール及びポリシーの変更に関する最新の公開情報を、業界団体及びその他の関係者に提供しています。以下はその一例です。

- Google Playは、明確な外部ポリシーを維持し、[デベロッパーポリシーセンター](#)において一般公開しています。
- 2023年4月、Google Playは[ポリシーの期限](#)ページをリリースしました。このページには、ポリシーの期限、ポリシー変更に関するリソース、及び次のステップに関する明確な説明を表示しています。
- Google PlayのTrust & Safety担当チームは、Androidデベロッパー向けの[YouTubeチャンネル](#)上で、新たなポリシーの更新について説明する3つの日本語の動画を公開しました。

- ii. 「日本の書籍やコミックにおいて、文化的に許容される性的コンテンツを許可するというポリシーアップデートに関連する日本のデベロッパーからのフィードバックを受け、書籍や映画のカタログアプリに関するポリシーの解釈を拡大し、2024年4月から海外での販売を許可するようになった」と報告されましたが、この変更について日本の書籍・コミックアプリ事業者からの評価はどのようなものと把握されていますか。

回答：

- 3.2. 2024年度の透明化法に基づく定期報告書に記載したとおり、このアップデートは、海外進出を目指す日本のデベロッパーの意見を反映したものであり、日本のデベロッパーにとって素晴らしいデベロッパー支援の取組みであると Google は考えています。
- 3.3. ポリシーの拡大は 2024 年 4 月に発効したばかりであるため、Google は、個々のデベロッパーが今回のポリシーアップデートをどのように評価しているかについてコメントする立場にありません。しかし、一般的には、カタログアプリ（より広範なコンテンツカタログの一部として書籍／動画のタイトルのリストを表示するアプリをいいます。）デベロッパーがこのポリシーの拡大を支持し、Google Play のポリシーが日本の文化や伝統を考慮に入れている点を評価していることを示す肯定的なフィードバックが届いています。
- 3.4. Google は、引き続きデベロッパーからのフィードバックのモニタリングを行い、必要かつ適切な場合にはポリシーのアップデートを行います。

iii. 「書籍や映画のカタログ アプリに関するポリシーの解釈を拡大し」とは、具体的にどういった解釈を定めているのでしょうか。

回答：

- 3.5. 2021 年末、Google は、Google Play の[性的なコンテンツと冒とく的な表現に関するポリシー](#)を更新しました。Google は、性的なコンテンツに対するユーザーの許容範囲が国によって異なることを認識しています。今回のアップデートにおいて Google は、デベロッパーが、対象となるコンテンツが許容される一部の国ではアプリを公開できるものの、対象となるコンテンツが許容されない国ではアプリを公開できないことを明確にしました。
- 3.6. このポリシーアップデートについて日本のデベロッパーからのフィードバックを受けた後、Google はさらに、書籍や映画のカタログアプリに関するポリシーの解釈を拡大し、2024 年 4 月から海外での販売を許可するようになりました。Google の性的コンテンツに関するポリシーの解釈の拡大は、日本の文化的規範に沿うものであり、日本のアプリデベロッパーにさらなる経済的機会をもたらすものだと考えています。

4. 国内管理人の役割に関する質問

- i. 国内管理人として指定している日本法人の社内情報（機関構成、役職員数（特に、日本法人 専属者数）など）について、可能な範囲で開示していただけますでしょうか。
- ii. 日本法人と本社との連携フロー（特に、苦情処理のフロー）について、具体的にご教示いただけますでしょうか。
- iii. 日本法人が、運営改善（特に従前の大臣評価との関係で行った取組み）に向けて中心的な役割を果たした事例があればご教示下さい。
- iv. 日本法人は、具体的にどのような権限が与えられているのでしょうか。特に、利用事業者を含む関係者とのコミュニケーションのために運営改善に向けた中心的な役割を果たすことができる権限は与えられているのでしょうか。

回答：

- 4.1. 質問 4(i) から (iv) にまとめて回答します。
- 4.2. 2024 年度の透明化法に基づく定期報告書で述べたとおり、デベロッパー／業界団体／政府関係者とのコミュニケーションを担当する国内管理人として、グーグル合同会社が選任されています。
- 4.3. 前回のモニタリング・レビュー期間中、グーグル合同会社は、Google LLC 及びその他の Google 関連会社とコミュニケーションを取り、透明性及びデベロッパーとの相互理解を促進するための改善点が検討されるよう、尽力しました。
- 4.4. 以下は、そのレポートサイクルにおいて講じられた措置の一例です。
 - デベロッパーが重要なタスクやポリシーの期限を確認しやすくするため、Google Play ダッシュボードの「アプリのコンテンツ」ページのデザインを変更しました。
 - ユーザー選択型決済（User Choice Billing、UCB）に登録されたデベロッパーに関するプロセスを合理化するための代替課金システムの API を導入しました。
 - デベロッパーとのコミュニケーションをより明確にし、Google Play ポリシーサポートチームとのより良い対話を促進するために、[異議申立 CSAT](#)（顧客満足度）調査の結果を活用して、返信定型文を改良しました。かかる返信定型文は、ユーザー生成コンテンツ、ユーザーデータ、対象範囲別ストレージ及び定期購入に関する Google Play のポリシーに関連するものでした。
- 4.5. Google LLC とその他の Google 関連会社の間のやりとりに関する詳細、並びにグーグル合同会社の従業員に関する情報及び社内情報は機密事項です。

C. 苦情処理・紛争解決の状況

5. 苦情処理・紛争解決に係る取組みの客観的な評価に資する情報を積極的に開示することに関する質問

- i. 「「苦情」は、ヘルプセンター、電子メール窓口、デベロッパー向けサイトを含む、利用規約に記載された所定の窓口を通じて受けた苦情の総数。件数のカウントにあたり、日本を拠点とするデベロッパーに関連する全てのアプリを特定し、対象期間中に、これら特定のアプリに関して、上記の所定の窓口を通じて提起された全ての苦情を特定。」と報告されているが、具体的にどのようにして苦情の特定作業をしているのか、可能な範囲で説明いただけますでしょうか。

回答：

- 5.1. 透明化法に基づく定期報告書のために 2024 年の報告年度に寄せられた苦情の件数を特定するため、Google はまず、Google Play [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全てのアプリを特定しました。次に Google は、指定されたヘルプセンター、電子メール窓口及びデ

ベロッパー向けサイトを含む、苦情（例えば、Google が行った措置が誤っているというデベロッパーの懸念、アプリが知的財産を侵害しているというデベロッパーの懸念等）を受け付けるために指定されたユーザー向けのサポートチャンネルを通じて、指定された期間に特定のアプリに関して提起された全ての苦情を特定しました。

- 5.2. Google は苦情を、Google Play が行った措置（例えば、エンフォースメント措置）によりデベロッパーが提起した事項と、技術的な問題に関する事項に分類しました。Google は、苦情をアプリ/プラットフォーム、異議申立、アカウント管理、ポリシー及び認証の5つの「種類」に分類しました。
 - 5.3. 全てのデベロッパー又は一部のデベロッパーのエコシステムを改善する機能又はプロセスを追加する提案又は求めに関するデベロッパーからの一般的なフィードバックやエンゲージメントは、苦情とは区別されます。一般的な情報を求めるようなデベロッパーからの問い合わせも、苦情に含んでいません。
6. **潜在的な苦情及び紛争をそうなる前に解消する観点も踏まえ、利用事業者の苦情を分析し、その結果を踏まえて継続的に運営改善を図っていくことに関する質問**

- i. 各アプリ事業者に対する担当者の有無はどのような基準で決めているのか、ご教示いただけますでしょうか。
- ii. 特に苦情のケースにおいて、担当者の有無によって、アプリ事業者が得られる情報に差が生じることがあるのかにつきご教示下さい。

回答：

- 6.1. 質問 6(i) 及び (ii) にまとめて回答します。
- 6.2. Google Play では、デベロッパーの規模にかかわらず、全てのデベロッパーの成功を支援しています。
- 6.3. Google は、アプリを開発、公開及び成長させるためのさまざまなサービスやツールを通じてデベロッパーをサポートします。例えば、Google Play Console では、デベロッパーがユーザーを増やし、アプリを簡単に収益化し、ユーザーを引き付けて維持するためのツールを無料で提供しています。これらのツールやサービスは、デベロッパーの規模やビジネスモデルに関係なく、全てのデベロッパーが利用できます。Google Play は、サポートサービスについて追加的な支払を請求していません。
- 6.4. Google はまた、デベロッパーに対して、例えば、アプリのカテゴリ、Android や Google Play のエコシステムに対するデベロッパーの重要性といったいくつかの要素に応じて追加的な異なる種類のサポートやエンゲージメントを提供しています。このサポートは、専用のビジネス開発サポートを含みます。
- 6.5. 例えば、プラットフォームのイノベーションを促進するため、Google は、プラットフォーム上で急成長するより小規模のアプリに対しても専用のサポートを提供しています。スケールされたパートナーシップサポートを通じて、これらのパートナーの成長の可能性を育成し、デベロッパーによるアプリ全体の品質とユーザーエクスペリエンスの向上のための投資を促し、特定の国における優れたローカルユーザーエクスペリエンスをサポートします。また、ヘルプデ

スクチームは、ポリシー及び製品関連の問い合わせやリクエストに関するサポートを提供します。このチームは、定期的なトレーニングを受け、社内のヘルプセンターページを活用して、公平かつ一貫したトラブルシューティングと問題の処理を行います。また、このチームは、より複雑な問題を、必要に応じて、より上のレビュアーに判断を仰ぎます。

- 6.6. **Google Play** パートナーシップチームもまた、日本のデベロッパーをサポートするために、基本的なトラブルシューティングやサポートを提供しています（上記の質問 2(ii) への回答で説明したとおりです。）。

iii. **担当者がいないアプリ事業者について、担当者を付す代わりに、苦情や紛争を含むコミュニケーションをとりやすくする取組みは可能でしょうか。**

回答：

- 6.7. **Google** は、全てのデベロッパーがビジネスの成長を成功させるために必要なツールや機能を利用できるように努めています。**Google** がこれを実現する方法には、次のようなものがあります。

- **デベロッパーであれば誰でも登録でき、質問を投稿できるポリシーウェビナー**：日本のデベロッパーマーケティングチームは、今後の **Google Play** ポリシーの変更やコンプライアンスへの対応期限について日本のデベロッパーに周知するため、日本語による一連のポリシーウェビナーを実施しています。このウェビナーの主な目的は、今後の **Google Play** ポリシー、製品の変更、ポリシーの変更及びポリシー違反を減らすために必要な対応の期限についてデベロッパーに周知することのみならず、**Google Play** ポリシーに関する透明性の高い会話を通じてデベロッパーの信頼を築くことも含まれています。
- **デベロッパー向けアンケート**：デベロッパーからのフィードバックを総合的に認識し、トレンドを把握し、**Google** の製品やポリシーを変更するために、**Google** はデベロッパー向けアンケートを定期的かつ積極的に実施しています。例えば、**Google Play** では、四半期ごとに、日本を含む全世界のデベロッパーに対し、デベロッパー満足度アンケートを送付しています。このアンケートでは、デベロッパーの **Google Play** での全体的な経験や **Google Play Console** の満足度について調査しています。**2023**年のアンケートでは、四半期ごとに**1,000**人以上のデベロッパーから回答を得ました。**Google** では、**Play Console** に関するアンケートも定期的にも実施しており、**Play** のアプリやゲームの公開に関するデベロッパーの感想や経験を収集しています。これまでのところ、**1**万人以上のデベロッパーから回答を得ています。
- **業界団体を通じたフィードバック収集**：**Google** は、業界団体を通じてデベロッパーとのコミュニケーションも促進しています。例えば、以下の取組みを行っています（**2024**年の透明性レポートにも記載されています）。
 - A. **2023**年**10**月、**Google** は、業界団体であるモバイル・コンテンツ・フォーラム（**MCF**）の正式メンバーとなり、**MCF** とデジタ

ルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられたデベロッパーからの関連する全てのフィードバックを確実に把握するようにしました。

- B. DPCD からアプリデベロッパーへ問い合わせを受けており、事案への回答や関係者からの情報収集について、DPCD と連携して対応しました。
- C. また、2024 年 3 月に DPCD から要請があったことを受けて、FAQ セクション（日本に特化）の地方自治体のアカウント認証プロセスに関する説明を更新しました。
- D. 2021 年以降、Google は MCF と定期的なミーティングを行い、関連する全てのデベロッパーのフィードバックを確実に把握するようにしています。2023 年には、5 回のミーティングと合同ウェビナーを開催し、その中でデベロッパーからの、それぞれの状況に応じた懸念事項についてのフィードバックをいただきました。

- フィードバック及びサポートフォーム：アプリの公開やデベロッパーアカウント情報の管理で問題が発生した場合には、デベロッパーは一般向けのサポートフォーム（[日本語/英語](#)）又は日本のローカルパートナーシップチームを通じて問題を報告できます。この苦情チャンネルの目的は、デベロッパーからの製品、ポリシー又は技術的な問い合わせにすぐに回答することです。より複雑な問題は、必要に応じて、よりシニアの担当者にエスカレートされます。Google では、支払手続や苦情に関する専用のサポート チャンネルも提供しています。
- [ヘルプセンターページ](#)：このページは、営業時間中に利用可能なライブチャットオプションを通じてデベロッパーが連絡したり、都合のよいときにメールを送ったりできるように管理されています。

- 6.8. Google は、デベロッパーが Google Play で成長し成功するために必要なツール、リソース及びサポートを確実に提供できるよう、多大な投資を行っています。これには、問題が発生した場合に Google に情報提供いただくよう、デベロッパーに積極的に働きかけることも含まれます。

D. 手数料・課金方法

7. 手数料に関する質問

- i. 「現行の仕組みやその説明では、利用事業者との相互理解を深めるのは難しいとの認識の下、利用事業者からなる団体と協議を進めること等を通じて、追加的な取組を検討すること」（大臣評価 P.52）に対応して、日本市場において取り組んでいる内容または今後計画していることがあればご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 7.1. アプリの開発、ローンチ及びマーケティングに資金が必要であるように、アプリストアの開発、ローンチ及びマーケティングにも資金が必要となります。Google は、現在のサービス手数料は公正で競争力のあるものであると考えて

いますが、手数料や課金についてデベロッパーと協議し、フィードバックを収集しています。

- 7.2. 例えば、Google はMTM社と提携し、285の日本のデベロッパーを対象に、アプリストア、課金サービス及びアプリストアのビジネスモデルに関する経験と認識に関する調査を実施しました。その結果、デベロッパーの88%が、Google Play がプラットフォームへの投資と同等の価値を提供していることに同意していることが分かりました。
- 7.3. 業界団体との協議については、Google はモバイル・コンテンツ・フォーラム (MCF) と一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 (CESA) のメンバーです。これらの協会に加盟することで、有意義で建設的な対話を行い、フィードバックを収集することができます。
- 7.4. 業界団体から収集したフィードバックを受け、ユーザーやデベロッパーの体験を向上させるための取組みを行ってきました。例えば、2022年7月、Google Play は、日本の Google Play でオンラインクレーンゲームアプリの配信を許可するための試験運用プログラムを開発し、デベロッパーが提案した当該リアルマネーゲームアプリに関するユーザーの安全対策の有効性を評価しました。このプロセス全体を通じて、Google Japan の代表者は、JOCA (日本オンラインクレーンゲーム事業者協会) や日本の規制当局との間で、相互理解を深め、アイデアを共有し、共通の目標に向かって調整するために、定期的な会合や臨時のコミュニケーションを通じて協力し、緊密に連絡を取り合いました。この協力的なアプローチと試験運用プログラムの成功の結果、Google は新たなポリシーを策定し、2023年7月にプログラムをグローバルに展開しました。

8. 課金方法に関する質問

- i. 御社が提供されているアプリ内課金システム以外のアプリ内課金システムが、サードパーティのアプリにおいて利用できるようになる場合、こういった課題があるとお考えでしょうか。
- ii. 「アプリ内課金の代替決済手段や当該手段に至るまでの経路について、利用事業者にとってアプリ内課金との比較で実質的な選択肢となる仕組みとすること」(大臣評価P.53)に対応して、日本市場において取り組んでいる内容または今後計画していることがあればご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 8.1. 質問8(i)及び(ii)にまとめて回答します。
- 8.2. Google のユーザー選択型決済 (User Choice Billing、UCB) の試験運用プログラムの下では、要件を満たすデベロッパーは、日本のユーザーに対して、Google Play の課金システムとともに代替課金オプションを提供できるようになりました。
- 8.3. 最近では、UCB の試験運用プログラムの対象範囲をより多くのデベロッパーに拡大しました。2023年5月31日に貴省に提出した透明性レポート (2023年透明性レポート) で記載しているように、Google Play は UCB 試験運用登録を拡

大し、資格のある全ての非ゲームデベロッパーが申請できるようにしました。これはまだ試験運用プログラムであるため、ユーザーの安全性、選択肢、エクスペリエンスを保護しながら、デベロッパーにより多くの選択肢を安全に提供する方法について、継続的に改善と学習を続けています。

- 8.4. Google が UCB の試験運用プログラムへの関心の表明を求めていた当初は、デベロッパーの適格性の基準は「Google Play の課金システム外において確立された課金機能」でした。これは、参加デベロッパーが優れたユーザーエクスペリエンスのために十分な課金機能を提供できるようにすることを目的としていました。しかし、2022年11月に Google は既存の UCB の試験運用を拡大し、全ての非ゲームデベロッパーが参加でき、日本を含む 35 カ国以上のユーザーに代替課金システムを提供できるようにしました。
- 8.5. また、Google Play の代替課金システムの API に関する認識を広め（質問 8(iii) への回答をご参照ください。）、デベロッパーにその使用を周知するための措置も講じています。例えば、2023年12月4日、Google Play のフラッグシップイベントである Playtime を東京で開催しましたが、その際には日本において API が利用可能であることをリマインドすることを含め、Google Play からの最新情報を案内しました。このイベントでは、プロダクトや機能のアップデート、アプリの成長に焦点を当てた分科会セッションやパネルディスカッションが行われ、約 350 のデベロッパーパートナーが出席しました。
- 8.6. デベロッパーによる UCB の統合方法を支援するために、段階的な指示を含め、幅広く指南もしています。例えば、Google は UCB に関心のあるデベロッパーを支援するために、以下のヘルプページを公開しています。
- [WebView で web アプリを作成する](#) : WebView のセットアップに関する詳細な指示
 - [Play ユーザー選択型決済の試験運用](#) : プログラムの目標、参加資格及び要件
 - [ユーザー選択型決済のアプリ内統合のガイダンス](#) : API の統合のための包括的なガイダンス
 - [Google Play でのユーザー選択型決済について及びユーザー選択型決済の試験運用プログラムに登録する](#) : 日本語で記載された 2 つの公式ヘルプページ
 - [Google Play PolicyBytes](#) : 例えば、UCB の始め方及びポリシーの更新についての説明ビデオ
 - [収益化のためにアプリを最適化する](#) : Google の年次開発者会議及び最大のユーザー・デベロッパー・エンゲージメントフォーラムにおけるプレゼンテーションの録画

UCB (ユーザー選択型決済) について

- iii. 代替の課金システムの API を導入したと報告がされていました。これにより UCB の利用は進んでいるのでしょうか。API 導入前後の代替課金システムの利用者数の推移

を含め、ご教示いただけますでしょうか。現在の UCB の利用状況はどうなっていますでしょうか（申請・認定件数など）。

iv. 現在の利用状況を踏まえ、UCB の利用が進んでいると自己評価されていますでしょうか。

回答：

- 8.7. 質問 8(iii) 及び (iv) にまとめて回答します。
- 8.8. UCB の試験運用からの初期的なフィードバックに基づき、Google は 2023 年 11 月に 代替の課金システムの API を導入しました。その目的は、手動レポート作成の要件をなくし、ユーザー選択画面を自動的に表示するようにすることで、デベロッパーエクスペリエンスを向上させることです（つまり、デベロッパーは手動で構築する必要がありません。）。
- 8.9. API により、デベロッパーは Google Play の課金システムとの既存の統合を拡張して、代替課金システムの API を活用することが容易になります。代替課金システムの API は、Google Play Billing Library や Play Developer API と同じ設計パターンと原則に基づいて構築されています。これは、デベロッパーの既存の設計と互換性があり、デベロッパーのエンジニアリングチームにとってなじみがあることを意味し、デベロッパーによる取り込みの動機付けや利用促進に役立ちます。
- 8.10. これはまだ試験運用プログラムであるため、参加の詳細は機密事項となっています。試験運用プロセスにより、Google はさまざまな実装をテストして反復し、この試験運用がどのように進化し、どのように新たな参加を促すのかについて決定するためのデベロッパーやユーザーにおけるエクスペリエンスに関する知見を収集することができます。Google は、これらの取組みの初期的な結果を確認しつつ、UCB への参加を望むデベロッパーを支援する新たな措置を評価し、適切な場合には導入し続けています。

E. 自社及び関係会社の優遇

9. 内部ポリシーに関する質問

「Android や Google Play のエコシステムに利益をもたらす場合（不正防止機能の開発など）を除き、非公開で特定可能なサードパーティーのデベロッパーデータを Google の他の部署と共有することを禁止する正式なポリシーを定めている。」との報告がなされました。そのポリシーの内容や実効性について、下記質問にご回答ください。

- i. アプリストアにおける閲覧や個々のアプリの取得などのデータそのものの他、それらのデータを元に解析し抽出されたデータであって、サードパーティ事業者を特定できないものについても、非公開のものについては、当該ポリシーの対象となるデータに含まれていますでしょうか。
- ii. 「Android や Google Play のエコシステムに利益をもたらす場合」とは、具体的にどういった場合が含まれるのでしょうか。

回答：

- 9.1. 質問 9 (iii) 及び (iv) にまとめて回答します。
- 9.2. Google は、サードパーティーのアプリデベロッパーやそのアプリを使用するユーザーから収集したデータを、これらのデベロッパーと不当に競争するために使用していません。限られた状況の下で、より広範なエコシステムの利益となるように（例えば、不正防止及び悪用防止措置に資すること）、Google Play のプラットフォームを改善する目的で、サードパーティーのデータが Google の他の部門と共有されることはあります。
- 9.3. Google の方針は明確であり、実質的に上記を保証します。例えば、全てのデベロッパーが Google Play でアプリを配信する前に同意するデベロッパー販売／配布契約は、Google が Google Play 及びデバイスから一定の使用に関する統計（製品、Google Play 及びデバイスがどのように使用されているかに関する情報を含みますが、これに限られません。）を収集できることを規定しています。Google Play がサードパーティーのアプリデベロッパーやこれらのデベロッパーのアプリを使用するユーザーから収集したデータの共有は、Google Play プラットフォームを利用する全てのデベロッパーにとっての公平な競争の場となるよう促進するための管理と手続の下で行われます。
- 9.4. ユーザーやデベロッパーに質の高いプラットフォームを提供するために、Google は Google Play の改善に向けて継続的に投資やイノベーションを行う必要があります。これらの取り組みの一環として、Google Play はより広範なエコシステムの利益のために Google Play プラットフォームを改善する目的で、通常集約データを使用してサービスを提供します。これには、Google、Google のユーザー、又は公衆に損害を与えるおそれのある詐欺、悪用、セキュリティリスク、技術上の問題の検出、防止及び対応が含まれます。
- iii. 「AI アップデート」として「Gemini」等の提供の報告をされているが、Gemini 等の AI が利活用するデータには他のアプリ事業者の情報も含まれるのでしょうか。また、アップロードされる情報は社内でもどのように共有・利用されているのでしょうか。
- 回答：
- 9.5. 質問 9 (i)、(ii) 及び (iv) への回答で述べたように、Google は Android や Google Play のエコシステムに利益となるような場合を除き、公開されていない、特定可能なサードパーティー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、明確なポリシーを定めています。
- 9.6. 2024 年透明性レポートで報告しているように、Google は 2023 年 11 月に日本において Android Studio（旧 Studio Bot）で Gemini を開始しました。Android Studio での Gemini に関連付けられたデータ処理は Data & Privacy のページにおいて公開されています。
- iv. 当該ポリシーに違反した者はどのように取り扱われるのでしょうか。当該ポリシーの内容について責任を持つ部署はどちらの部署であり、対応する役員はどういった責任をお持ちの役員なのでしょうか。
- 回答：
- 9.7. Google Play のポリシーでは、公開されていない、特定可能なデベロッパーデータを Google 製のファーストパーティーアプリデベロッパーと共有して、同デベ

ロッパーらに不当な利益をもたらしたり、Google Play エコシステム（例えば、不正防止機能の開発）の利益になる目的以外で利用することを禁じています。さまざまなポリシーの例については、[データへのアクセスと機能とサービスの提供状況](#)に関する Google Play と Android のポリシー、[Google プライバシーポリシー](#)、及び [Google Play デベロッパー販売／配布契約](#)をご参照ください。

- 9.8. Google はデータ共有に関するポリシーが確実に遵守されるように、承認システムを維持しています。情報管理の具体的なメカニズムには、Google 内のチーム間での異なる報告ラインや、特定のデータの共有に関する制限が含まれます。Google 内の事業／組織に関する具体的な詳細は機密事項となっています。
- 9.9. Google はこれらのポリシーが適切性を維持し、効果的に実施されることを確保するために、定期的に内部レビューを実施しています。Google は有効性の改善のために、必要に応じてこれらのポリシーを更新することも行っています。
- 9.10. 日本においては、Google は、Google Play について、透明化法に基づき、貴省に対して年次報告書を提出しています。同報告書には、上記メカニズムが公開されている場所についての詳細とともに、特に Google によるデータ利用に関する透明性を向上させるための取組みなどが記載されています。

10. データ以外の自社及び関係会社の優遇に関する質問

- i. 事業の運営方法及び体制その他当該事業の運営を適切に管理するための措置に関する方針について、以下のようなことはありますか。ある場合にその内容や実効性は具体的にどのようなものでしょうか。

(a) 自社のアプリ審査と他社のアプリ審査におけるプロセスや審査基準の違い

回答：

- 10.1. Google は、アプリ審査プロセスにおいて、いかなる差別的取扱いも行っておりません。ファーストパーティーアプリは、Google Play 上のサードパーティーアプリと同じアプリ審査プロセスを経ます。
- 10.2. 上記の質問 1(ii) への回答で述べているように、Google は、そのポリシーに定められた基準に照らしてのみアプリを審査しており、[デベロッパープログラムポリシーで定める同一](#)の客観的かつ明確な基準を全てのアプリに平等に適用しています。

(b) アカウント停止・アプリ削除などの違反行為に係る措置における自社と他社の取扱いの違い

回答：

- 10.3. 違反行為に係る措置については、Google Play 上の全てのアプリは、[デベロッパープログラムポリシー](#)に基づいて審査されます。審査担当者が適切に訓練を積むことを確保し、適切な品質保証プロトコルを実装することで、違反行為に係る措置の実施における一貫性と公平性の促進を目指しています。

10.4. アプリがポリシーに違反していることを発見した場合には、Google は Play Console で説明されているように、段階的に強化される[違反行為に係る措置の適用プロセス](#)に従って適切な措置を講じます。

(c) 表示順位（検索結果、カテゴリーごとのランキング、おすすめ順表示など）における、自社アプリと他社アプリの取扱いの違い

回答：

10.5. Google は Google Play における表示順位に関して自社優遇を行っておらず、全てのアプリ（サードパーティー製や Google のアプリを含む）は同じ方針に従って Google Play でプロモーションされます。これについては「[機能とサービスの提供状況](#)」と「[アプリの検出とランキング](#)」のヘルプページで説明されています。これには以下が含まれます。

- **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。

10.6. これらの主要な事項は、ユーザーが Google Play のどこを見ているか、使用しているデバイス及び個人の好みに基づいて異なる重み付けがされます。

10.7. アプリランキングは、Google の自社アプリを優先するために手動で調整されることはありません。むしろ、ランキングのプロセスは高度なアルゴリズムによって自動化されており、恣意的なランキング決定のために操作することはできません。

10.8. Google は、ランキングに関するポリシーを含む Google Play の全ての観点において、消費者利益やその他の考慮事項に配慮しながら、デベロッパー及びアプリを平等に扱うよう努めています。

(d) おすすめ表示（上記 10.(i)(c)の表示は除く。）における、自社アプリと他社アプリの取扱いの違い

回答：

10.9. 質問 10(i)(c) に対する回答で述べたとおり、Google Play は、自社優遇を行っておらず、デベロッパーを公平かつ公正に扱うよう努めており、全てのアプリ（サードパーティー製アプリ及び自社アプリを含みます。）は同じ原則に従っ

て Google Play ストアで販売されます。

10.10. Google Play 上でのユーザーエクスペリエンスの向上のため、Google はユーザーに対して、アプリについてのパーソナライズされたおすすめ表示を行うことがあります。Google Play Console のウェブサイト上の「アプリの検出とランキング」ページで開示されている主要な事項は、おすすめの生成にも関連します。おすすめに関して、同ページでは（とりわけ）以下のように説明しています。

- 「おすすめ (For You) 」 クラスタにアプリのおすすめを生成するために、収集した情報（ユーザーが以前にインストールしたアプリなど）が使用される場合があります。
- 手動のシグナルとアルゴリズム方式の両方を用いることで、ユーザーにおすすめされるアプリが質の高いものになるようにしています。
- Google [プライバシーポリシー](#)では、Google がどのようにサービスをパーソナライズしているかについてや、ユーザーによるプライバシー管理について詳しい情報を提供しています。

10.11. Google Play の最初のページに表示され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によってユーザーに提案されます。おすすめアプリは、Google の自社アプリを優遇するために手動で調整されることはありません。

F. アカウント停止・アプリ削除措置の手續

11. 誤った措置に関する質問

i. アカウント停止・アプリ削除それぞれの事前通知の件数（年間）・その推移（年ごと）、事前通知を行わなかった主な理由、事前通知の有無を問わず誤ったアカウント停止・アプリ削除措置であった件数、誤検知が生じた理由についてご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 11.1. 可能な限り、アプリが削除される前に、デベロッパーに通知し、問題を修正する機会を提供します。Google は、透明化法省令第 11 条第 2 項に規定されている状況において、標準の 30 日間の事前通知期間を提供した後にのみ、デベロッパーアカウントを停止します。
- 11.2. 2024 年の透明性レポートで報告されているとおり、Google は、デベロッパーアカウント又はアプリに関するエンフォースメント決定に関連して 4,915 件の異議申し立てを受けました。この数字には、申請が却下され、デベロッパーが異議を申し立てた場合も含まれます。
- 11.3. 異議申し立てがあった際、Google がデベロッパーに提供している支援もあり、エンフォースメントの問題の大半が解決されていることにご留意ください。透明化法の適用範囲を考慮すると、事前通知の前年比の値は通常の業務過程では管理されておらず、情報開示の負担が大きいため、情報開示は妥当ではないと考えます。
- 11.4. 異議申し立てで覆される判断はごく少数です（具体的には、2024 年の透明性

レポートで報告されている通り前回の報告期間中は 13%)。一般的には、異議申し立てで判断が覆される理由はさまざまです。公開されているヘルプページで説明されているとおり、Google は、誤判断がなされ、デベロッパーのアカウントが Google Play のプログラムポリシーや[デベロッパー販売/配布契約](#)に違反していないことが判明した場合など、適切な状況下ではデベロッパーのアカウントを復活させます。

- 11.5. Google は、誤ったエンフォースメント措置の理由の具体例や、事前に提供された通知の件数を示すことはできません。これは、異議申し立てによって最初の決定が覆された特定のケースの詳細は、特定のデベロッパーに関連するものであり、機密であるためです。

ii. アカウント停止・アプリ削除に対する不服申立て制度はわかりやすく開示され、実際にアプリ事業者に利用されているかご教示下さい。また、不服申立ての件数はそれぞれ何件でしょうか。

回答：

- 11.6. デベロッパーを支援しサポートするために、デベロッパーがエンフォースメント措置に対して異議を申し立てる方法について、明確で透明性のある情報を公開しています。この情報は、[Play Console ヘルプページ](#)で簡単に入手できます。

- 11.7. 上記に加えて、エンフォースメント措置が取られた場合、Google はその旨をデベロッパーに電子メールで直接通知します。Google は、デベロッパーに送信される電子メールにおいて、メールに記載されている手順に沿って、又は Google の一般向けの[異議申し立てサポートフォーム](#)を通じて、エンフォースメント決定に対して異議を申し立てることができることをデベロッパーに通知します。

- 11.8. デベロッパーは、[ポリシー違反の管理ページ](#)を通じて、エンフォースメント決定がどのように行われるか、かかるエンフォースメントに対応する方法、アカウントに対する特定の措置（拒否、削除、停止、終了）が取られ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対して Google Play が行った特定の決定について異議を申し立てる方法を理解することができます。

- 11.9. 2024 年の透明性レポートで報告されているとおり、デベロッパーのアカウント又はアプリに関するエンフォースメント決定に関連して受けた異議申し立ては 4,915 件でした。Google は、透明化法の適用範囲を考慮すると、作成の負担が大きいデータについては、作成することは妥当ではないと考えます。これらの異議申し立ての大部分は、Google がデベロッパーに提供する支援もあって、解決に至りました。

iii. 誤ったアカウント停止・アプリ削除措置に対する回復のフローはどのようになっていますでしょうか。

回答：

- 11.10. デベロッパーのアプリが Google のポリシーに違反している場合、Google はデベロッパーに対し、実施されたエンフォースメント措置に関する関連情報と、当該措置に対して異議を申し立てる方法を通知します。多くの場合、デベロッパーは Google Play から提供された違反の詳細とスクリーンショットに基づいて必要な修正を行い、自ら問題を解決します。

- 11.11. Google Play が Google Play 上のアプリ又はデベロッパーアカウントに対してエンフォースメント措置を講じた場合、Google は、デベロッパーに対して、違反したポリシーの説明や、誤って措置が取られたとデベロッパーが考える場合に異議を申し立てる方法などを含め、講じられた措置に関する情報を電子メールで提供します。
- 11.12. デベロッパーは、Google が誤った措置を講じたと考える場合、Google Play からアプリを削除するという Google の決定に対して異議を申し立てることができます。デベロッパーには、異議を申し立てる方法について電子メールで手順が送られます。
- 11.13. Google の[公開されているヘルプページ](#)で説明されているとおり、誤った決定がなされ、デベロッパーのアカウントが Google Play プログラムポリシーや[デベロッパー販売/配布契約](#)に違反していないと判断された場合など、適切な状況下ではデベロッパーのアカウントを復活させます。
- 11.14. Google は、エンフォースメント措置の対象となったデベロッパーに送信された電子メールにおいて、デベロッパーに対して、電子メールに記載されている手順に沿って、又は Google の一般向けの[異議申し立てサポートフォーム](#)を使用して、エンフォースメント決定に異議を申し立てることができることを通知します。デベロッパー向けの追加リソースは、Google の公開されているヘルプページの[ポリシー違反の管理と報告](#)でも提供されています。

iv. 誤った措置について、措置期間の長さも踏まえ、補償の要否は個々の事案毎に検討されていますでしょうか。

回答：

- 11.15. Google は、全てのユーザーとパートナーにとって安全で信頼できる環境を作ることに深くコミットしています。Google は、停止や削除などのエンフォースメント措置が、デベロッパーとそのビジネスに大きな影響を与える可能性があることを理解しています。
- 11.16. Google の目標は、Google の措置が正確かつ公正であることを確保することであり、誤ったエンフォースメント措置の影響を最小限に抑えるために、エンフォースメントのプロセスを継続的に改善するよう努めています。Google は引き続き、消費者とデベロッパーの利益のバランスを考慮した、エンフォースメント措置の手順の適切な更新を検討し、評価していきます。

v. 苦情処理のうちエンフォースメント決定の取消しが 1,228 件 (13%) と報告しています。このうち、御社が当初誤ってアカウント停止又はアプリ削除措置をしてしまった (アプリ事業者側で特段の改善措置をすることなく、不服申立てを認めたケース) 件数はどの程度ありますか。

回答：

- 11.17. Google は、ポリシーの一貫した公正な適用を促進するため、一連の社内ガイドラインに基づき、訓練を受けた経験豊富な審査担当者がエンフォースメント決定を行うようにしています。さらに、Google は、アプリデベロッパーやデベロッパーアカウントに対するエンフォースメント措置を決定する前に、徹底的な

審査プロセスを実施しており、これは誤った決定を下す可能性のあるリスクを軽減するのに役立っています。

- 11.18. 透明化法で義務付けられているとおり、Google は、エンフォースメントの決定のうち、異議申し立てにより覆った決定はわずか 13%であったことを報告しました。透明化法の適用範囲を考慮すると、要求された情報は通常の業務過程では保持されておらず、提示することは非常に負担が大きいため、情報提示は妥当ではないと考えます。
- 11.19. Google は、各異議申し立てがどのようなエンフォースメント決定に関するものなのかについて具体的な内訳を提供することはできませんが、Google がデベロッパーに提供した支援の効果もあり、（報告期間中に）異議申し立ての 61%が解決されました。

12. アプリ削除措置の手續に関する質問

- i. アプリ削除の際の事前通知を原則として行っていないのであれば、その理由をご教示いただけますでしょうか。事前通知実施について検討をされていればその状況をご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 12.1. Google は、Google Play でデベロッパーに対してエンフォースメント措置が実施されるたびに、事前にデベロッパーに通知していませんし、通知することを期待されるべきではありません。
- 12.2. この原則は、日本や、透明化法により違反アプリの削除に事前通知が要求されていない欧州連合などの他の法域でも受け入れられています。
- 12.3. 上記質問 11(iii) に対する回答に詳述したとおり、デベロッパーは、Google の判断に誤りがあると考えた場合、Google Play からアプリを削除するという Google の決定に異議を申し立てることができます。異議申立ての方法は、デベロッパーにメールで案内されます。

13. アカウント停止措置の手續に関する質問

- i. 非アクティブなアカウントを多数停止している背景にはどのようなものがありますでしょうか。一部のアプリ事業者が当該停止措置を望んでいないことについてどのように受け止めていますか。

回答：

- 13.1. Google Play がユーザーとデベロッパーの両方にとって革新的で活気のある魅力的なプラットフォームであることを確保するため、Google Play デベロッパーアカウントは、アプリを公開し、積極的に維持管理しているアクティブなデベロッパーを対象としています。また、不正利用を防止し、プラットフォームの安全性を促進するため、Google は、休眠状態のアカウント、利用されていないア

アカウント、又は通常のページで有意なエンゲージメントのないアカウントを閉鎖しています。

- 13.2. 上記質問 1(iii) 及び (iv) に対する回答に詳述したとおり、**Google Play Console** ヘルプページには、デベロッパーアカウントが非アクティブかどうかを判断する方法と、デベロッパーにおいて休眠アカウントの閉鎖を防ぐ方法が明確に記載されています。アクティブでないことを理由にアカウントが閉鎖対象となった場合、**Google** はデベロッパーの **Google Play Console** ページと電子メールの両方でその旨を明確に通知します。デベロッパーに十分な予告を行うため、**60** 日前、**30** 日前及び**7** 日前にリマインドメールが送信されます。
- 13.3. 休眠アカウントの閉鎖によって、デベロッパーが将来 **Google Play** での公開を決めた場合に新しいアカウントの作成を制限されることはありません。

14. アプリ削除とユーザー保護に関する質問

- i. アプリストアが情報提供を受けていたにもかかわらず児童ポルノが売買されるアプリを容認していたとの報道があったが、ユーザーからのアプリ被害の情報提供に対して、社内ではどのように対応されているのでしょうか。

回答:

- 14.1. **Google** では、全てのユーザーにとって安全かつ安心な環境の構築に尽力しており、児童ポルノを含む違法コンテンツの問題を極めて深刻に受け止めています。
- 14.2. **Google** のポリシーでは、**Google** のプラットフォームにおけるあらゆる形態の児童性的虐待コンテンツ (**Child Sexual Abuse Material**、**CSAM**) を厳しく禁じており、そのようなコンテンツの拡散の防止に絶えず取り組んでいます。例えば、**Google** の現在の[児童を危険にさらす行為に関するポリシー](#)では、児童の搾取又は虐待を助長するコンテンツの作成、アップロード、配布を禁止していないアプリは、**Google Play** から即時に削除されることがあります。これには、全ての **CSAM** が含まれます。
- 14.3. **Google Play** でアプリを配布するためには、全てのデベロッパーは、[デベロッパー販売／配布契約](#)を締結し、[デベロッパープログラムポリシー](#)に明記されている上記の禁止事項を含む **Google** のポリシーを遵守する必要があります。
- 14.4. さらに、2025年1月31日以降、**Google** は、ソーシャルアプリ及び出会い系アプリに対し、特定の基準に従うことと、公開前に **Google Play Console** で準拠を自己認定することを義務付ける[子どもの安全基準に関するポリシー](#)を導入しています。
- 14.5. **Google** は、デジタル空間における警戒が極めて重要であることを理解し、自社のエンフォースメント手続を常に改良しています。
- 14.6. 透明性は、**Google** の中核的な価値観であり、**CSAM** 及びその他の虐待を防ぐための **Google** の取組みが詳述された透明性に関する報告書を定期的に公開しています。**Google** は、ユーザー及び利害関係者に対して説明責任を負い、継続的な

改善に取り組んでいます。Google は、児童を危険にさらす行為に関する情報提供に対する社内の対応については情報を提供する立場にありません。これは、かかる情報の開示が、関連するエンフォースメント手続の完全性を損なうおそれがあるためです。

G. 返金の取扱いに係る質問事項

15. 返金要求を認容した理由の説明に関する質問

i. 返金処理をした際の返金理由はどのようにして説明されているのでしょうか。

回答:

- 15.1. Google Play を通じて払い戻しを要求する際、ユーザーは、以下の 6 つの選択肢から要求の理由を選択します：(1) 誤って購入した、(2) 購入した商品が不要になった、(3) 友だちや家族がユーザーに無断で購入を行った、(4) 購入又は課金に覚えがない、(5) 購入したが受領していない、又は (6) 購入したものに欠陥がある、若しくは宣伝されたとおりに動作しない。また、ユーザーは、テキストボックスにさらに詳しい情報を入力することもできます。
- 15.2. デベロッパーは、ユーザーが払い戻しを要求する理由として選択可能な 6 つの選択肢を確認することができます。但し、ユーザーとデベロッパー双方の利益のバランスを考慮し、Google は、個々のユーザーからの払い戻しの要求に関する情報は共有していません。これは、ユーザーがこの情報についての共有を想定していない可能性があるためです。
- 15.3. 代わりに、Google は、デベロッパーがアプリの販売による払い戻しのステータスに関する情報を可能な限り簡単に追跡することができるようにしています。デベロッパーは、この情報を、Google Play Console を通じて入手することができます。
- 15.4. 払い戻しの対象の注文のステータスには、以下が含まれます。
- 請求可能：注文の処理中の場合。
 - キャンセル済み：注文の処理中にユーザーによって、又は支払いに関して問題が発生したため、支払いがキャンセルされた場合。
 - 請求済み：支払いが正常に請求された場合。
 - 一部払い戻し済み：支払いの一部払い戻しが行われた場合。
 - お支払いの不承認：ユーザーの支払い方法が不承認となった場合。
 - 払い戻し済み：支払いの全額払い戻しが行われた場合。
- 15.5. Google を通じて要求された払い戻しについては、グローバルサポートスタッフ（日本語を話すスタッフを含みます。）が 24 時間 365 日体制でデベロッパー及びユーザーをサポートしています。

16. 返金処理に対する異議申立てに関する質問

- i. 返金処理について異議申立てを行いたい場合に、簡易・迅速に異議申立てを行うことができる仕組みについてはどのように充実させたのでしょうか。

回答:

- 16.1. Google Play の[払い戻しに関するポリシー](#)は、ユーザーとデベロッパーの双方において確認することができるように公開されています。デベロッパーは、全てのデベロッパーが Google Play でアプリを配布する前に同意する必要がある[デベロッパー販売／配布契約](#)の第 3.8 項に基づき、Google が Google の払い戻しに関するポリシーに従ってユーザーへの払い戻しを行うことを承認しています。
- 16.2. Google の払い戻しに関するポリシーに基づき、ユーザーは、購入後 48 時間以内であれば Google Play を通じて払い戻しを要求することができます。デベロッパーは、要求が最初の 48 時間以内に行われた場合、Google による返金処理に異議を申し立てることはできません。48 時間経過後については、Google は、デベロッパーに連絡して払い戻しを求めるようユーザーに推奨しており、デベロッパーは、払い戻しに関する独自のポリシー及び法的要件を定めています。
- 16.3. ユーザーがデベロッパーに直接連絡して払い戻しを求める場合について、デベロッパーは、払い戻しの条件を含め、払い戻しに関する独自のポリシーを設定することができます。Google は、ユーザーがアプリのデベロッパーの連絡先を確認するための[ヘルプページ](#)を提供しています。
- 16.4. Google の払い戻しに関するポリシーは、デベロッパーとユーザーの利益のバランスを取るために慎重に検討されています。これは、ユーザーに対しては、Google Play で購入したアプリやコンテンツについて公正な払い戻しを受けられるようにすることを意味し、デベロッパーに対しては、不正な取引や悪意のあるユーザーからの払い戻しの要求（ユーザーが注文のキャンセル後も商品を使用し続けようとする場合等）による損失からデベロッパーを保護することを意味します。

17. その他返金処理に関する質問

- i. 自社の提供するアプリと他社の提供するアプリそれぞれについて、ユーザから返金リクエストがあったときの手続きのフローをそれぞれお示しください。また、自社アプリと他社アプリそれぞれの返金リクエストに対する返金の実施割合・リクエストから返金に至るまでの時間についてご教示ください。

回答:

- 17.1. 払い戻しを要求する手続きは、ユーザーが Google Play の課金システムを利用して購入したか、デベロッパーが提供する代替課金システムを利用して購入したかによって異なります。

Google Play における Google Play の 課金システムを通じた購入の払い戻し

- 17.2. Google Play の課金システムを利用するユーザーには、払い戻しを求めるためのさまざまな選択肢があります。これらの選択肢については、Google Play の[ヘルプページ](#)においてユーザー向けに分かりやすく説明しています。

- 17.3. ユーザーは、アプリの購入又はアプリ内課金を行ってから 48 時間以内であれば、**Google Play** を通じて払い戻しを求めることができます。したがって、ユーザーが **Google Play** の課金システムを利用し、購入から 48 時間以内に払い戻しの要求を行った場合における返金処理のフローについては、**Google** アプリユーザーとサードパーティアプリユーザーの間に違いはありません。
- 17.4. 48時間経過後については、**Google** はデベロッパーに連絡して払い戻しを求めるようユーザーに推奨していますが、状況により **Google** 経由での払い戻しが可能な場合（不正購入等）もあります。デベロッパーは、払い戻しに関する独自のポリシー及び法的要件を定めています。

Google Play における代替課金システムを通じた購入の払い戻し

- 17.5. 代替課金システムを利用したユーザーは、デベロッパーに直接連絡して払い戻しを求める必要があります。関連する払い戻しは、全てデベロッパーの払い戻しに関するポリシー及び代替課金システムの取り決めに従うものとしています。
- 17.6. 透明化法の範囲を考慮すると、自社アプリと他社アプリそれぞれにおける払い戻しの要求に対する返金の実施割合、及び要求から返金に至るまでの時間は、提示するのに多大な負担を伴い、また、通常の業務過程では記録されていないため、それらを提示することは妥当ではないと考えます。

ii. （前提事実の確認）アプリ事業者から返金処理を行うことができるのは、**Play Console** を通じてのみでしょうか。

回答:

- 17.7. **Google Play** の課金システムを利用した購入の場合、デベロッパーは、**Google Play** のデベロッパー API 又は **Google Play Console** のウェブサイト若しくはアプリを通じて払い戻しを行うことができます。
- 17.8. デベロッパーは、**Google Play Console** 経由でユーザーへの払い戻しを行う場合、以下のとおり案内されます。
- **Play Console** のウェブサイト又はアプリを開く。
 - 左側のメニューから注文管理を選択します。
 - （ユーザーのオーダー ID 又はメールアドレスで検索することにより）デベロッパーによる払い戻しの対象となるユーザーの注文を選択します。
 - 注文の払い戻しを選択し、払い戻しの適切な割合と金額を入力します。
- 17.9. **Google Play Console** を通じた払い戻しはポリシーに基づいて処理されます。適応された処理についてデベロッパーが質問がある場合は、**Google** の [公開ヘルプページ](#) でサポート対応の問い合わせについての明確な案内を提供しています。

- 17.10. 別の方法として、**Google Play** のデベロッパー API を利用して払い戻しを行いたいデベロッパー向けに、デベロッパーが適用すべきコーディング、パス及びクエリパラメータに関する情報を公開しています。
- 17.11. 代替課金システムを利用した購入の場合、ユーザーは、デベロッパーに直接連絡して払い戻しを求める必要があります。関連する払い戻しは、全てデベロッパーの払い戻しに関するポリシー及び代替課金システムの取り決めに従うものとしています。

iii. 購入後 48 時間以内は貴社が返金の可否の判断を行い、購入後 48 時間以上が経過している場合はアプリ事業者が返金の可否の判断を行うと理解しておりますが、例外はありますか。例外がある場合には、具体的にその内容をご教示いただけますでしょうか。

回答:

- 17.12. 48 時間が経過した後に **Google** が返金を認める場合もあります。例えば、以下のような場合です。
- 17.13. まず、ユーザーが身に覚えのない **Google Play** での購入をカードやその他の支払方法で見つけた場合、ユーザーは取引から 120 日以内に不正請求を報告することができます。
- 17.14. 次に、ユーザーが映画、書籍、その他の厳選されたコンテンツを購入した場合、払い戻しの窓口はコンテンツの種類、生じている問題または購入状況によって異なります。製品の種類によって適用される払い戻しポリシーは、[Google Play ヘルプ](#)に記載されています。例えば、ユーザーが電子書籍を購入し、それが動作しない場合、ユーザーは購入から 65 日以内であればいつでも返金を要求することができます。

iv. 上記にも関係しますが、購入後 48 時間以内にアプリ事業者が返金の可否を判断できる場合、また、購入後 48 時間以上が経過したものの貴社が返金の可否を判断できる場合があったときは、アプリ事業者の判断と貴社の判断はどのような基準で優劣が決まるのでしょうか。

回答:

- 17.15. デベロッパーは、[Google Play デベロッパー販売／配布契約](#)の第 3.8 条に基づき、**Google Play** の払い戻しポリシーに従ってユーザーに返金を行う権限を **Google** と合意しています。
- 17.16. **Google Play** の課金システムを通じて購入がなされた場合、ユーザーはいつでも **Google Play** およびデベロッパーに対して返金を要求することができますが、取引発生 48 時間経過後は、**Google Play** ヘルプに概説されている限定的な状況及び上記 16.2 項に記載されている場合を除き、**Google** はユーザーがデベロッパーに直接連絡することを推奨しています。ユーザーが **Google Play** に返金を要求した場合、**Google** は **Google Play** の払い戻しポリシーに従って返金要求を判断し、返金を承認するかどうかを決定します。**Google** が返金を承認した場合は、その決定が優先されます。また、**Google** が返金を拒否した場合でも、ユーザーはデベロッパーに直接返金を要求することができます。ユーザーは、**Google**

Play に返金を要求することなく、いつでもデベロッパーに直接返金を要求することができます。ユーザーからデベロッパーに直接送られた返金要求は、全てデベロッパーの払い戻しポリシーに基づいて処理されます。デベロッパーが返金を承認した場合、その決定が優先されます。売買当事者の癒着などの詐欺や不正行為がなされている等の限られたケースを除き **Google Play** がデベロッパーに代わってユーザーのために返金処理を行います。

- 17.17. 別の課金システムで購入された場合、ユーザーはデベロッパーに直接連絡を行い、返金の要求をする必要があります。デベロッパーに直接連絡された返金要求は、完全にデベロッパーの払い戻しポリシーに基づいて処理されるのであり、デベロッパーのみが返金を承認するかどうかの決定権を持ちます。

H. アプリの表示順位の決定要素に係る質問

18. 開示したパラメータと実際の表示との相関性に関する質問

- i. 検索結果において、開示したパラメータと実際の表示との相関性があることはどのように確認されていますでしょうか。
- ii. カテゴリごとのランキングにおいて、開示したパラメータと実際の表示との相関性があることをどのように確認されていますでしょうか。

回答：

- 18.1. Google は、質問 18(i) 及び (ii) をまとめて回答します。

- 18.2. Google は、[Google Play でアプリを見つけてもらいやすくする](#)や[アプリの検出とランキング](#)等の公開ヘルプページにおいて、Play 上でのアプリの検出とランキングに使用される主な要因に関する明確かつ詳細な情報を提供しています。貴省は以前、これらの開示が透明化法上十分であることを認めています。

- 18.3. アプリの表示とランキングを検討する際、Google は、アプリのランキング方法に関するガイダンスをデベロッパーに提供する必要性と、Google Play のランキングシステムの整合性を保護する必要性のバランスを取ることを目指しています。Google のアプローチは必要なバランスを保つものであり、透明化法の要件に適応していると考えています。

- 18.4. Google Play 上でのアプリの検出とランキングに使用される主な要因について、[Play Console](#) ウェブサイトで明確かつ詳細な情報を提供しています。これらの要因は次のとおりです。

- **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。

- 18.5. 表示されるアプリの順番に影響を与えるこれらの要素には、ユーザーによる Google Play 上の閲覧箇所、使用しているデバイス、及び個人の選好に基づいて、異なる重み付けがなされます。例えば、トップチャートに表示されるアプリは一般的な人気の影響を大きく受けますが、検索結果に表示されるアプリはユーザーのクエリとの関連性の影響を大きく受けます。さらに、一部のアプリは異なるデバイス向けに最適化されており、例えばスマートフォンよりもテレビで検索した方が上位に表示されたり、特定のデバイス（例えば自動車）でしか利用できない場合があります。
- 18.6. 質問 10(i)(c) への回答で述べたとおり、Google Play では、Google のアプリを含む全てのアプリが、同じアプリの検出とランキングの原則に従ってプロモーションされます。
- iii. おすすめ順表示において、開示したパラメータと実際の表示との相関性があることをどのように確認されていますでしょうか。
- iv. その他おすすめ表示（App Store における「Today」、Google Play ストアにおける「おすすめ」等）などにおいて、開示したパラメータと実際の表示との相関性があることをどのように確認されていますでしょうか。

回答：

- 18.8. Google は、質問 18(iii) 及び (iv) にまとめて回答します。
- 18.9. Google Play でのユーザーエクスペリエンスを向上させるため、Google は、ユーザーにパーソナライズされた推奨アプリを表示する場合があります。[アプリの検出とランキング](#)のページで概説されているとおり（また、上記の質問 10(i)(d) に対する回答で説明されているとおり）、おすすめは以下の影響を受ける可能性があります。
- 収集した情報（ユーザーが以前インストールしたアプリ等）は、「おすすめ」クラスターにアプリのおすすめを生成するために使用される場合があります。
 - 手動シグナルとアルゴリズム手法の両方を使用することで、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、及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](#)に記載されています。
- 18.10. また、Google Play は、ユーザーのインストール済みアプリに関する情報を使用して、推奨アプリが既にインストールされていないことを確認します。

- 18.11. Google Play の初期ページで推奨されるアプリのほとんど（約 90%）は、Google Play が開示している要因を採用した自動プロセスによってユーザーに提案されます。全てのアプリは、同じ原則に従って Google Play ストアでプロモーションされます
- 18.12. 残りの 10 パーセントの「おすすめ」アプリは、Google チームの意見を受けてから選ばれます。これらのアプリは通常、パートナーシップチームによって推薦され、コンテンツレビューチームによってレビューされ、マーチャンダイジングチームによって評価されます。このプロセスを通じて、アプリの品質、関連性及びパフォーマンスが考慮されます。
19. アプリストア内でアプリの広告（アプリ事業者からアプリストア提供者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払が、アプリストア内の表示に影響を及ぼすもの）に関する質問
- 当該アプリの広告を入稿する際に、既存のアプリ名やアプリ事業者名を検索キーワードとすることは認められていますか。
 - 認めている場合、ユーザーが既存のアプリ名やアプリ事業者名を検索キーワード入力した際に、意図しない関連性のないアプリへの誘導をさせるなど、ユーザーへの適切な情報提供を妨げ、検索結果への不信感などにつながるものが考えられます。御社では、そのような仕組みにはなっていないでしょうか。

回答：

- 19.1. Google Play では、広告購入者が非除外ターゲティングにキーワードを使用することを禁止しています。ただし、除外ターゲティングにキーワードを使用することは許可しています。これは、特定のキーワードと一緒に広告が表示されないようにすることを意味します。
- 19.2. この機能は主にブランド保護の目的で実装されており、除外ターゲティングに使用できるキーワードの数に制限はありません。架空の例として、Netflix は「Hulu」、「Disney+」や「Amazon Prime Video」を除外ターゲティングキーワードとして使用することができます。注目すべき点は、広告購入者は通常、広告のために数百の除外ターゲティングキーワードを選択するという点です。
- 19.3. このシステムが、ユーザーへの適切な情報提供を妨げたり、検索結果に対する不信感を生じさせたりする等の懸念はないと考えます。
20. プレミアムビジネス拡大ツールに関する質問
- 「日本のデベロッパーと直接会合を行い、機能に関するフィードバックを集めた」と報告されていますが、具体的にどういったフィードバックがあったかご教示いただけますでしょうか。

回答：

- 20.1. 主なフィードバックには、プロモーション用コンテンツ（プレミアムビジネス拡大ツール）のパフォーマンスレポートと提出機能の改善要求が含まれていました。

- 20.2. 日本とグローバル両方のデベロッパーからのフィードバックを考慮して、次のような追加機能が既にリリースされています。
- パフォーマンスレポート機能の強化
 - より詳細な審査否認の理由の表示
 - ユーザーにイベントがどのように表示がされるのかを確認するためのプレビューツールの有効化
 - 新しいユーザーターゲティング機能の開発

ii. このツールの利用を一部のアプリに限定している理由はどのようなものでしょうか。

回答：

- 20.3. プレミアムビジネス拡大ツールを使用できるアプリを選択するための基準は、慎重に設計されています。資格要件は、タイトルがユーザーに提供できる価値を考慮しています。関連する基準には、デベロッパーがユーザーとのエンゲージメントを深めることができるように、タイトルの規模、多様性及び信頼性が含まれますが、これらに限定されません。
- 20.4. ただし、これらのツールの利用には制限の制約があります。例えば、ストア内で表示できるインベントリーには制限があり、コンテンツ品質レビューの運用にも制限があります。
- 20.5. カテゴリー適格性に関する制約もあります。特定のアプリカテゴリーには、ユーザーにとってセンシティブなコンテンツが含まれている場合があります。適格なアプリカテゴリーは、ユーザーに価値があり、安全で信頼できる情報を提供できるように、価値と潜在的なリスクを考慮して決定されます。
- 20.6. Google は、プレミアムビジネス拡大ツールへのアクセスの拡大に取り組んでおり、利用可能になり次第、最新情報を提供します。新しい適格タイトルは、毎月追加されています。

iii. 利用条件の閾値の合理性についてどう自己評価されていますか。アプリ事業者からの評価はいかがでしょう。

回答：

- 20.7. プレミアムビジネス拡大ツールへのアクセスに必要な資格要件は、[サポートページ](#)に記載されています。これらの基準は、現在の範囲と規模を考慮して、これらのツールを効果的に活用するのに最適なアプリケーションを徹底的に評価した後に確立されました。
- 20.8. これらの条件は、ユーザーが信頼できるさまざまなタイトルと接続し、Google Play がユーザーに提供する情報が、価値があり安全であることを保証しています。

- 20.9. Google は、設定された閾値に関連して、Google のプロダクトマネージャーが日本のデベロッパーから収集したフィードバックを開示する立場にありません。

I. アプリ審査の予見可能性、公平性・公正性に係る質問事項

21. 一貫性・公平性のある審査がなされる適切な仕組みを構築することに関する質問

- i. 日本のデベロッパーのアプリを審査する体制は、その他の国や地域のデベロッパーのアプリの審査体制と比べて、担当者数などの観点で、どう異なっているのでしょうか。

回答：

- 21.1. 全ての Google Play アプリには、同じルールとポリシーが適用されます。Google Play の全てのアプリは、制限されたコンテンツ、消費者のプライバシー、マルウェア、望ましくないモバイルソフトウェア等のテーマが網羅された [デベロッパープログラムポリシー](#) における客観的かつ明確な基準に照らして審査されます。Google は、当該ポリシー基準のみに基づいてアプリの審査を行い、全てのアプリで公平性・一貫性のある審査を実施しています。
- 21.2. [デベロッパー販売／配布契約](#) に基づき、デベロッパーは、関連する法域において適用される法律、規制、又は一般に受け入れられている慣行若しくはガイドラインに準拠しながら、Google Play を使用することを要求されます。その結果として、デベロッパーは、特定の地域又は国において追加のコンプライアンス要件に従わなければならない場合があります。
- 21.3. 例えば、日本で消費者に有料アプリを配布したりアプリ内購入を提供したりするデベロッパーは、特定商取引法により要求されているとおり、特定の情報を消費者に表示する必要があります。これには、事業者の名称と電話番号、及び事業者の物理的な住所が含まれます。
- 21.4. デベロッパープログラムポリシーの適用は、国又は地域の文化的背景を反映することもあります。例えば、性的コンテンツ及び冒涇に関するポリシーでは、これまで、日本のカタログアプリで提供される書籍や動画内での偶発的な性的描写は許可されていませんでした。しかしながら、上記質問 3(ii) 及び (iii) への回答で説明したように、このポリシーは、日本におけるアニメ及び漫画に関する文化的規範に対応するために強化されました。
- ii. アプリ審査の透明性や公正性の向上のための取組みについて追加的な取組みがあれば、具体的にご教示いただけますでしょうか。

- 21.5. Google は、透明性や公平性への継続的なコミットメントにおいて、アプリ審査プロセスの向上のためのいくつかの主要なイニシアティブを実施しました。Google の目標は、デベロッパーとユーザーの双方が当社の手順を明確に理解し、Google Play の全てのアプリが最高水準の品質とセキュリティを満たすようにすることです。

- 21.6. 例えば、

- 上記質問 4(i)~(iv) に対する回答で述べたとおり、**Google Play Console** ダッシュボードの「アプリのコンテンツ」ページを再設計しました。改訂されたページでは、関連するポリシーの遵守に関する潜在的な問題を特定する方法や、これらの問題を迅速に解決するためのリソースに関する情報を表示する等して、デベロッパーにとって未解決のタスクが強調されています。
- 2022年に試験的に開始された、[Google Play ポリシー違反免除プログラム](#)は、アプリに対して停止措置を受けた一部のデベロッパーが、当該措置から免除されるための対応方法を支援しています。このプログラムは反復違反の減少につながり、その結果、**2023**年には全てのデベロッパーが利用できるようになりました。