

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
2024 年度 第 4 回 議事録

■ 開催概要

<日時> 令和 6 年 9 月 5 日 (木) 10:00~12:00

<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、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

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

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 和知 ICT 委員会委員長

<関係省庁>

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 元山統括補佐

総務省 情報流通行政局 利用環境課 小玉課長補佐

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

<デジタルプラットフォーム提供者>

Google LLC

政府渉外・公共政策担当バイス・プレジデント Wilson White 氏

政府渉外・公共政策部 (プラットフォーム・デバイス担当) James Green 統括部長

政府渉外・公共政策部 (プラットフォーム・デバイス担当) Andi Thompson 部長

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 渋谷審議官、岩谷デジタル取引環境整備室長

■ 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③ Google LLC（アプリストア分野）
3. 閉会

■ 配布資料

議事次第

資料 1	Google LLC 提出資料（発表資料） ※アプリストア
資料 2	Google LLC 回答 ※アプリストア
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 ※アプリストア（第 1 回会合提出資料）

■ 討議

○岩谷室長 それでは、ただいまより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の第 4 回会合を開催させていただきます。

委員、オブザーバー、関係省庁及び指定事業者の皆様には御多忙のところ、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

なお、本日は黒田委員が御欠席となっております。

本日は Google LLC 様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・公共政策担当バイスプレジデント・ホワイト様、ほか 2 名にお越しいただいております。どうぞよろしくお願いいたします。

本日のヒアリングは、冒頭の Google 様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。議事録を会合後に公開いたします。

それでは、ここからの司会は座長の岡田先生にバトンタッチしたいと思います。岡田先生、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。座長の岡田でございます。

本日はお忙しい中、お集まりいただき、ありがとうございます。本日は Google 様からヒアリングを予定しております。最初に通訳を含め 20 分程度で Google 様から御説明をいただき、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、事務局からその旨をお伝えいたします。

それでは、Google 様、御説明をお願いいたします。

○Google（都原氏） 経産省の皆様、岡田座長、どうもありがとうございます。私、Google 合同

会社公共政策・政府渉外部・都原と申します。

本日は本年5月に弊社から提示いたしました Google の透明化法に基づく定期報告書の内容を御説明する機会をいただきまして、ありがとうございます。本日のプレゼンテーションでは Google Play の概観を簡単に御説明差し上げた後に Google の透明化法遵守に向けた継続的な取組及び 2024 年度の報告期間中に Google が取った措置を本社の担当者より説明させていただきます。

初めに、弊社政府渉外・公共政策担当バイスプレジデントを務めておりますウィルソン・ホワイトから御挨拶を申し上げます。

○Google (White 氏) おはようございます。ありがとうございます。私、ウィルソン・ホワイトと申します。プラットフォーム・デバイス・ディビジョンの Google におけるグローバル・バイスプレジデントを務めております。本日はこの透明化法の下でデベロッパーをエンパワーするための Google Play の取組についてお話しさせていただけることを光栄に思います。

日本是我々弊社にとって非常に特別な場所、重要な場所であります。2021 年以降、日本は Google にとって非常に重要な場所であります。アメリカ以外では Google Play において最大のコンシューマー市場となっています。

私どもの成功はパートナー様の成功と密接に関わり合っていると思っております。私ども日本のパートナー様がしっかりと成功し、繁栄することのお手伝いをさせていただきたい。ベストプラットフォームを提供することによって、その一助になりたいと思っています。とともに安全、そして、エコシステムのプライバシーを優先しながら、それを行っていきたいと考えています。

経産省様、そして、この委員の皆様とのパートナーシップ、連携に大変感謝を申し上げる次第です。今、この透明化法モニタリングレビュープロセスの3年目に入っておりますが、この法律の原則にのっとり、デベロッパー様との透明性、公平性を高めていくための緊密な連携をこれからも続けさせていただければと思います。

幸い、本日は米国本社からも同僚が同席しております。この者からも年次報告書の概要の詳細を御提供できるかと考えています。本日の協議、意見交換を通じまして、Google Play の深い理解、そして、相互理解が深まればと。そして、日本のデベロッパー様のエコシステムを保護することに資するものになればと思っております。ありがとうございます。

それでは、アニュアルレポートの御説明をジェームス・グリーンからさせていただきます。

○Google (Green 統括部長) Google ヘッドクォーター、マウンテンビューで政府渉外、そして公共政策を担当しております James Green と申します。White、都原からも御紹介ありがとうございます。

おはようございます。本日は経産省の皆様とこのような形で御一緒でき、大変うれしく思います。私、17年間にわたって、米国政府で特にアジア、そして中国政策に携わっておりまして、その節は経産省様と緊密に仕事をさせていただきました。大変お世話になりました。

また、個人的な話になりますが、その業務の中で中国では何度も滞在していましたが、日本にスキーによく行きました。そして、私の息子は北海道や長野でスキーを覚えたのです。日本の雪、そして、日本の皆様にご世話になり、感謝を申し上げます。今年の冬もスキーが栄えることを祈念し

ています。

それでは、次のスライドで Google Play のイントロ、紹介を申し上げます。

Google Play はアプリ、ゲーム、その他デジタルコンテンツを世界中の 안드로이드 ユーザーに配信するデジタルコンテンツストアです。Google の革新的なプラットフォームはユーザーの選択と安全性を促進して、そして、デベロッパー、その他のコンテンツクリエイターを何十億人もの消費者と結びつけています。この成長するエコシステムを構築して維持するために、Google はデベロッパー様のサポートに多額の投資をし、透明性と相互理解を向上させる機会を常に探しています。

こちらは透明化法に対して、常に準拠するための継続的な取組です。

Google が導入しているシステムと手順は、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にするものです。

Google は影響分析を実施し、事前通知を行い、ポリシーの適用開始後にデベロッパーからのフィードバックを検討することでポリシーを作成、更新する全ての段階でデベロッパーの利益を考慮しています。

Google が新設、または更新したポリシーを遵守するための期間として、デベロッパーには常に最低 30 日間の通知期間が与えられます。また、ポリシーの適用開始後にデベロッパーから提供されるフィードバックはポリシーの修正や将来のアップデートの可能性を検討するために利用されます。こうしたプロセスにより、デベロッパーの Google ポリシーに関する関わりや取組を確保することで相互理解が促進されます。

Google は Google のポリシーがどのように機能するかについて、デベロッパーに明確で透明性のある指針を提供することは成長しているエコシステムを維持するために不可欠であると信じています。

そのため、デベロッパーに包括的なツールと情報を提供するための積極的な措置を講じ、Google のポリシーや今後のポリシーの変更がデベロッパーにどのような影響を与えるかを理解できるようにしています。また、デベロッパーのフィードバックを募るための適切な窓口を提供しているのもそのためです。

この報告期間中にデベロッパーがコンプライアンスの潜在的な問題を簡単に特定し、今後のポリシー変更に対応するために必要なアクション項目とタイムラインを把握できるように Google はアプリコンテンツページを再設計しました。この更新はポリシーの変更の詳細と理由を分かりやすく説明することを確保させる大臣評価における求めと一致しています。

これに加えて、Google は定期的にライブポリシーウェビナーを開催し、今後のポリシー変更について、デベロッパーに周知するためにユーチューブビデオをアップロードしました。

デベロッパーが必要とする情報を提供し、議論やフィードバックの機会を確保することで、Google の取組は Google Play のポリシーに関して、デベロッパーとの間で透明性と相互理解を促進します。

さきに述べたように Google は安心・安全なプラットフォームをユーザーに提供することを第一に考えています。このため、Google のポリシーに違反したデベロッパーに対してはエンフォースメント措置を取ることがあります。ただし、可能かつ適切な場合には Google はエンフォースメント措置を取る前にデベロッパーに問題を修正する機会を与えています。

この精神にのっとして、2023 年に Google は Google Play Strike Removal program を拡大し、まず適格なデベロッパーがポリシー要件をよりよく理解できるようにし、次にデベロッパーがアカウント

に対する違反のカウントを免除される可能性があるようにしました。

Google が適切なエンフォースメント措置を採用している状況において、公平性と一貫性を促進するために、Google は品質保証プロセスに使用されるガイドラインや前例などの内部リソースを維持します。

デベロッパーは複数の苦情窓口を利用して、苦情を申し立てることができます。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よう、Google は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、法的苦情について、それぞれ個別の苦情窓口を設けています。

Google はデベロッパーができる限り簡単に苦情を申し立てられるようにするだけでなく、積極的に対応して、利害関係者からのフィードバックを定期的に集めています。そうしたフィードバックをプラットフォームとポリシーの改善に役立てています。

報告期間中に定型回答に対して行った更新は、Google がフィードバックを活用してプロセスを改善した一例です。デベロッパーの満足度調査結果から得られたフィードバックに基づき、Google は 10 件の定型回答の修正と改善に努めました。Google が実施した変更は、Google による説明を単純化して明確にし、デベロッパーと Google Play のポリシーサポートチームとのコミュニケーションを改善し、ポジティブなやり取りを促進することを目的としています。

これに加えて、デジタルプラットフォーム取引相談窓口からの要請を受けて、Google はデベロッパーアカウントに関する日本語の公式ヘルプページを更新し、各自治体がアカウントを認証できるように情報を追加しました。

デベロッパーができる限り苦情を申し立てやすい環境を整えるだけでなく、積極的に対応し、利害関係者からのフィードバックを定期的に収集しています。本報告年度にはデベロッパーからのフィードバックに直接答える形で多くの変更を実施しました。これらには以下のものが含まれます。ユーザー選択型決済、UCB の試験運用への参加を希望するデベロッパー向けに実装プロセスを合理化する代替的な課金 API を展開しました。Google Play Console アカウントへのアクセス権を拡大し、日本のゲームデベロッパーの要請に応じてアカウント保有者の裁量を拡大しました。無料トライアル期間の終了が明確かつ明瞭になるように、サブスクリプション・サインアップのフローを更新しました。

デベロッパーを支援し、透明性、公平性及び相互理解を促進するために本報告年度において、その他の変更も行っています。そのごく一部を挙げますと、デベロッパーからのフィードバックを受け、ユーザー選択型決済の試験運用について、代替的な課金 API を導入し、デベロッパーの導入プロセスを合理化しました。

また、カタログアプリの海外販売を可能にするために、日本における性的なコンテンツに関するポリシーの拡大も行いました。

デベロッパーの Google Play 上の体験についての理解を深めるため、MTM と共同で調査を実施したところ、Google Play 上の日本のデベロッパーの大半がその体験に満足していることが明らかになりました。

また、日本のデベロッパーや業界団体との関係を強化するため、多数のプログラムやキャンペーンを実施、支援しました。例えば、日本のデベロッパーの成功や貢献を強調するために We Are Play Japan キャンペーンを立ち上げ、当該キャンペーンは岸田首相をはじめとする閣僚、国会議員による

後押しを受けました。また、2023 年 9 月に開催したマンガアプリ DAY を通じて、業界団体、デベロッパーコミュニティとの関係も強化しました。このような成果を誇りに思うと同時に、次回のモニタリング期間においては、この成果をさらに発展させるよう努力していきます。

本報告年度における Google の取組は、経産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。ポリシーの変更を分かりやすく伝え、説明することについて、アプリコンテンツページを再設計し、デベロッパーが重要なアクションアイテムやポリシーの期限を迅速かつ明確に把握できるようになりました。

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ことについて、ユーザー選択型決済の試験運用において、Google Play の課金システムと並行して代替的な課金システムの提供を希望するデベロッパーが導入プロセスを合理化できるよう、代替的な課金 API を導入しました。

アプリのランキングやお勧めに影響を与える主要要素の開示については、ランキングやお勧めに影響を与える主要要素に関する、明確で詳細な情報を含むアクセスしやすい一般向けのヘルプページを提供しています。

業界団体やデベロッパー団体との協議に関する努力の強化について、継続的な関与を通じてデジタルプラットフォーム取引相談窓口やモバイル・コンテンツ・フォーラムとの関係を深めてきました。係る取組の一環として、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。

最後に、自社優遇に関する透明性について、Google Play では全てのアプリが同じ原則にのっとって宣伝されており、Google Play で自社優遇を行っていないことを明確にしています。

プレゼンの御清聴ありがとうございました。この後のディスカッションを楽しみにしております。この後のセッション、Q&A は Andi Thompson から進めさせていただきます。

○岡田座長 Google 様、御説明いただき、ありがとうございました。

それでは、配信はここまでといたします。

それでは、これから質疑、意見交換に移ります。まず委員の皆様から順番に御質問、または御意見をいただきたいと思います。私のほうから名簿順に指名をさせていただき、その後、オブザーバーの皆様を指名させていただきます。今回は各委員からの御質問ごとに Google 様から御回答をいただくという流れで進めたいと存じます。発言されない場合、もしくは回答の必要がなく、御意見のみの場合は、その旨、お知らせください。

時間管理の関係上、お 1 人からの御質問は 2 分、通訳を含めて 4 分に収めていただき、Google 様からの回答も通訳を含めて 4 分程度に収めていただくようお願いいたします。

では、名簿順ということで、最初に高倉委員から御発言をお願いします。

○岩谷室長 事務局です。高倉委員、お見えになっていないので一旦飛ばしていただければと思います。

○岡田座長 承知しました。では、続いての名簿順ということで、武田委員、お願いいたします。

○武田委員 どうもありがとうございます。まず事前に資料 2 として詳細な回答を用意してくださって、大変ありがたいことであると思いました。このいただいた回答に基づき、私からは 2 点質問させていただきます。

1 点目は手数料についてであります。回答の 7.3.において、御社は協会に加盟することで、利用事業者と有意義で建設的な対話を行っていると書かれています。この対話についてお尋ねしたいと思います。何をお尋ねしたいかという、昨年的大臣評価においても具体的な協議が求められていたと思いますけれども、回答における対話の中に具体的な手数料にかかる協議が含まれるのかどうかについてお尋ねしたいと思います。これが 1 点目です。

2 つ目は御回答の 9.4.に係るものです。すなわち自社優遇についてです。ここではサードパーティーのデベロッパーデータの共有について、詐欺、悪用、セキュリティリスク、技術上の問題の検出、防止及び対応などの場合には、例外的に共有されることがあると書かれています。そして同回答の前提として、エコシステムの利益と書かれているのですが、このエコシステムの利益というものは何か、今、挙げた詐欺、悪用等に限られるものなのか。エコシステムの利益の具体的内容についてお尋ねしたいと思います。

○Google (Thompson 部長) マウンテンビューで政府渉外、公共政策を担当しておりますメンバーの 1 人でありますアンディと申します。御質問ありがとうございました。

今回の 1 つ目に関してであります、こちらはきちんと落ち、漏れがない正確な形でお答えができますように、具体的な情報に関しては、後ほど書面でお答えさせていただきます。

デベロッパーと不公正に競争するための目的でサードパーティーのデベロッパー、あるいはユーザーからの情報を使うことはありません。ただ、質問でもおっしゃってくださったように限定的な状況において、サードパーティーデベロッパーの情報がエコシステム全体の利益にかなうために Google Play のプラットフォーム内で共有される事例はございます。これは詐欺防止、詐欺予防策を支援するためというのがその一例です。Google のポリシーは明確であり、それを確保するものであります。

例えば、デベロッパーが配信前に合意をするものとなっているデベロッパー・ディストリビューション・アグリーメント、配信合意書、契約書においては、その集合体として、アグリゲートとして使うことを認めるという形の内容になっています。これらの統計として使われる情報は Google Play のプロダクトやサービスの改善、またユーザーやデベロッパーの経験の改善に使われます。

これらのサードパーティー・アプリ・デベロッパー、あるいはそのアプリのユーザー、こういったところで収集されたデータは、Google Play を使う全当事者との平等な競争環境を担保する形で使われています。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

事業者ヒアリングに向けた質問事項（アプリストア分野）への回答書 7.3.でご説明した通り、Google はモバイル・コンテンツ・フォーラム（MCF）とデジタルプラットフォーム相談窓口（DPCD）への加盟により、有意義で建設的な対話を行うことや業界からのフィードバックを収集することができています。これらの団体内の確立されたコミュニケーションチャネルと協力精神により、適切な状況における手数料についての有意義で建設的な対話を含む、幅広いトピックについて協議する機会が提供されています。

○武田委員 どうもありがとうございます。私なりに理解したところによると、Google 以外のエコシステムとの競争のためにデータが使われることがあると理解しましたがけれども、そのような理解が正しいかだけ、確認させていただければと思います。

○Google (Thompson 部長) Google はサードパーティー・アプリ・デベロッパー、あるいはそのユーザーから集めたデータをデベロッパーと不公正に競争するために使っておりません。

○武田委員 それは十分理解しているのですけれども……時間は大丈夫なのでしょうか。

○Google (Thompson 部長)

Googleの希望により非公開

○武田委員 はい、分かりました。ありがとうございます。

○岡田座長 ありがとうございます。できるだけ質問は簡潔に、お答えもできるだけ簡潔にお願いできればと思います。続いて、百歩委員、お願いいたします。

○百歩委員 私からは国内管理人の役割について質問します。回答書からは期待した回答をいただけなかったため、改めて伺います。国内管理人として活動されている専任者の人数と裁量権が与えられている範囲を教えてください。

このような質問をする意図としては、国内管理人がその役割を果たすのに十分な体制や権限を与えられていないことによるのではないかと疑念を持っているためです。社内情報は機密情報と伺っていますが、こうした疑念を晴らすためにも可能な範囲でお答えいただきたいと思います。

具体的な人数構成や役職を開示することが難しい場合は、専任者が1名なのか、あるいは複数なのかとか、そういったある程度の規模感が分かる範囲で構いませんので教えていただければと思いますし、裁量範囲については国内管理人に持たせている責任という形でもいいのでお答えいただければと思います。

以上です。

○Google (Thompson 部長) まず Google Japan GK の企業構造、そして、従業員の数といった詳細は機密情報になっております。これは 2024 年のトランスペアレンシーレポートで言及しておりますように、Google Japan GK は日本におけるドメスティックアドミニストレーター、国内管理人に指名され、そして、デベロッパー、コミュニティー、あるいは産業界、そして、政府とのコミュニケーションの役割を担っています。

Google Japan GK は、チーム、そして、個々人とパートナーシップ、連携をする形で直接デベロッパー、あるいは産業界グループ、そして、政府の担当者とやり取りをしています。必要な場合には、そのチームがデパートメント、部門のより高い上位の部分にその情報を共有したり、エスカレーショ

ンをしています。

○百歩委員　以上ですかね。そうすると、もう一つ質問させていただきたいのですが、御社では国内管理人が今の形で十分機能しているとお考えなのかどうか、あるいは機能していない、課題があるとお考えなのかどうか、そこを教えていただきたいと思います。

○Google (Thompson 部長)　現時点で、国内管理人の機能は十分に機能していると考えています。

○百歩委員　課題はないと考えていらっしゃるということでよかったでしょうか。

○Google (Thompson 部長)　はい。現時点ではこれはいま機能していると考えています。

○百歩委員　分かりました。ありがとうございます。

○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御紹介のありましたいずれの取組みも重要なものと受け止めておりまして、特に代替的な課金 API の導入、それから、業界団体との連携強化については、昨年度の大臣評価の指摘を踏まえた適切で前向きな取組であると評価しています。また、透明化法の対象とはなっておりませんが、青少年育成の観点を踏まえた取組の進展も御報告いただき、この点も注目すべき適切な取組と思っております。引き続き Google 社には透明性という中核的な価値観を共有し、デベロッパーが合理的な意見交換を行うことができるような体制の強化をお願いできればと思います。

私からの質問は2点あります。

1点目ですが、2年前のユーザー・チョイス・ビルディングのパイロット運用開始以降、残念ながら利用が進んでおらず、ユーザーから見て代替的な課金手段を提供できていない状況が続いております。このたび重要な取組として、代替的な課金 API を導入したとの御報告がありましたが、これによりユーザー・チョイス・ビルディングの利用ハードルが下がって、想定どおり利用が広がったと考えてもよろしかったでしょうか。これが1点目です。

2点目は、本年5月に日本で成立したスマホソフトウェア競争促進法についてです。法律の規定が全面適用されるのは来年末になりますが、アプリの分野のリーディングカンパニーである Google 社には、ぜひ全面施行に先駆けて新法の内容を先取りして取り組んでいただければと思っております。新法に沿った積極的な取組は来年度のモニタリングレビューで評価の対象にもなると考えており、その取組を後押しできればと思っております。

具体的には EU のデジタル市場法、DMA は既に本年の3月から施行されておりますので、この EU の DMA への対応を日本でも行っていただくということを想定しています。新法の規律への対応の前倒しにつきまして、Google 社の具体的な考え、計画を教えていただければと思います。

質問は以上です。

○Google (Thompson 部長) ありがとうございます。まず1点目におっしゃっていただいたこのUCB プログラムに関しての我々の取組、そして、先進的に、献身的に取り組んでいるコミットメントに対して、我々も誇りに思っているところであります。我々、まだこれ、パイロット、試行段階ということにありまして、我々も今、学んでいる段階であります。安全にユーザーの皆様を選択肢を与えるということを、この選択肢と安全性と経験、ユーザー、エクスペリエンスを優先して進めているところであります。

現在の結果には非常に心勇気づけられるものでありまして、これからさらにその意識を啓発していただけるように UCB に参加していただけるデベロッパーをサポートすべく、先進的に投資を進めていく構えです。

おっしゃっていただきましたように 2023 年 11 月にデベロッパーのフィードバックを受けて、この代替ビルディング API、課金 API を導入しました。これによって、デベロッパーのプロセスが合理化されることにつながっています。マニュアルでのレポートイングですとか、ユーザー・チョイス・ビルディングの自動表示などを通じて合理化を図っています。この普及浸透率、アップテイクについては機密情報となりますので、詳細は申し上げられないことを御理解いただければと思います。

しかしながら、この API によって、デベロッパーのインテグレーションがより簡単に、容易になっていくと考えています。

また、デベロッパーでエリジブル、権利はあるけれども、資格要件は満たしているけれども、UCB をこれまで使っていなかった方々は Google Play のビルディングシステムに満足しているという可能性が高いと考えています。現時点では彼らのユーザーに代替的な課金システムを提供する必要はないと思っています。

今後、日本で成立するスマホ法であります。これに関しては日本の公正取引委員会様と建設的な議論を進めているところです。我々の責任は十分意識しておりまして、適切な時期にその準拠に向けたコンプライアンスの措置をしっかりと取ってまいらる構えです。

○伊永委員 時間も限られていると思いますので、私からは以上で、議事を進めていただければと思います。

○岡田座長 御協力ありがとうございます。では、続いて、平山委員、お願いします。

○平山委員 平山でございます。事前にいただいた回答書の項目 F、すなわちアカウント停止、アプリ削除措置の手續について、及びこれに関連する本日のプレゼンテーションの内容について、御質問させていただきます。

事前にいただいた回答書の 11.1.及びほかの項目におきまして、Google はアプリ削除について、適切な場合に可能な限り、デベロッパーさんに事前通知を行うと回答しています。具体的にはどのような場合が、可能な限り適切な場合であって事前通知が行われるケースなののでしょうか。

次の質問ですが、回答書の 11.1.に、アプリ削除の前に事前通知を行うと。デベロッパーさんに問題を修正するチャンスを与えると記されておりました。しかし、デベロッパーと Google の意見が違っ

ていて、デベロッパーは問題がないと信じている場合には、デベロッパーは問題を修正できませんから、そのまま、デベロッパーは、対応できないままにアプリ停止の措置を受けてしまうのではないかと感じました。そこで質問ですが、Google は事前通知をした後、アプリ削除、アプリ停止の措置までの間にデベロッパーさんからそのような意見を聞く手続を設けていますか。

次の質問です。Google はアプリ停止の事前通知をする際及びアプリ停止の通知、エンフォースメントの通知をする際、この2つの通知をする際に、これらの通知に記載するポリシー違反の具体的な内容について、どれほど具体的な内容を記載しますか。また、差を設けていますか。

質問は以上です。これに加えて、私から回答書に対して幾つかコメントをしたいと思います。回答を求めませんが、コメントがあればしていただいても構いません。

1つ目のコメントは、回答書の 1.2.についてのものです。1.2.では、デベロッパーさんからの苦情について、苦情の記録、集計はしていないと回答をいただいたと理解いたしました。しかし、苦情の情報を収集し、集めて集計しなければ、将来に向けた改善の取組ができないのではないかと懸念を持ちました。

次のコメントは、回答書の 11.15.及び 11.16.に対するものです。これらの質問において、補償についての質問が行われました。Google からの回答には、この質問に対する回答が記されていないと感じました。

次が最後のコメントです。回答書の 11.5.番について、誤ったエンフォースメントの件数や事前通知の件数を我々に開示することはできないという回答をいただきました。開示しないことの理由として、Google からは、特定のデベロッパーに関連する内容だから回答できないという説明を受けました。しかし、この回答内容は、件数、数字を開示できない理由の回答として適切なものではないと感じました。

私からのコメントは以上です。ありがとうございます。

○Google (Thompson 部長) ありがとうございます。質問をいただきました。エンフォースメントの事前通知によって、エンフォースメントアクションが行われる前にデベロッパーが問題を修正するオポチュニティー、機会を与えるものになっています。これは以前も繰り返し申し上げているところですが、この透明化法の下での義務を我々は履行していると考えています。アカウント停止の前、30 日前の事前通知を行うことでその責務を履行していると考えています。

我々 Google Play においては、このエンフォースメントアクションに関して、最善の努力を通じて事前の通知を提供しています。この事前通知がユーザーの、そして、Google Play のエコシステムの安全、そして、セキュリティに悪影響を及ぼさないと考えるときにその事前通知の形を取っています。これは事例によるものであります。ケースディペンデントなものでありますので、このような事前通知に関する包括的なリストを提供することは難しくなっております。

そして、2 点目、3 点目の質問に関しては、この後、持ち帰りまして、書面でしっかりと回答させていただきます。

そして、コメントの 1.2.に関するところではありますが、これは我々も明確にするという目的で苦情の情報は集めております。しかしながら、この RFI への苦情の詳細は通常業務、オーディナリー・コース・オブ・ビジネスの中では収集されていません。

(事務局注) Google から後日以下のとおり補足回答があった。

【2 点目の質問に対して】

当社は、明確なコミュニケーションの重要性を認識し、デベロッパーがアプリについて生じる可能性のあるコンプライアンス上の問題に適切に対処する環境を整備することの必要性を深く理解しております。当社の目標は、デベロッパーの皆様と協力し、デベロッパーの皆様のビジネスへの影響を最小限に抑えつつ、当社のポリシーの遵守を確実にすることです。そのために、プラットフォーム上のすべてのデベロッパーに対して、公正かつ透明性の高いプロセスを維持することに尽力しております。

当社は、デベロッパーが当社による問題の評価に異論がある場合があることを認識しております。そこで、デベロッパーの皆様に意見表明の機会を確実に提供できるよう、違反措置・再審査請求の手続を整備しております。例えば、

- ① Google Play デベロッパー販売/配布契約 (DDA) 及び/又はデベロッパープログラムポリシー (DPP) への違反を理由にアプリが削除された場合、そのアプリ (以前のバージョンを含みます。) は Google Play で利用できなくなります。削除されても、デベロッパーのアカウントの状態に直ちには影響ありません。削除後、デベロッパーは問題を修正すればアプリを再度承認申請することが可能です。
- ② デベロッパーは、すべての違反措置 (Google が誤って対処したと考える場合を含みます。) に対し、数分で入力可能なオンラインフォーム (Google の再審査請求フォームは、[「アカウントの停止、アプリの削除や公開停止について Google Play に問い合わせる - Play Console ヘルプ」](#)からご覧ください。) を通じて再審査を請求できます。デベロッパーがフォームを送信すると、「案件 (case)」が作成され、案件番号と予想される応答時間が記された自動応答がデベロッパーに送信されます。応答時間は通常 2~3 日で、その時の問合せの件数や実施される違反措置の種類によりますが、複雑な問題を伴う再審査請求の場合は、処理にさらに時間がかかる可能性があります。
- ③ Google Play のサポート担当者は、まずデベロッパーの皆様から提出されたオンラインフォームの回答内容を精査し、今後の対応方法を検討します。必要に応じて、当初の違反措置の判断についても見直します。前述のとおり、最初の審査プロセス及びサポート担当者の評価は、明確かつ客観的な基準を定めた DPP に基づいて厳正に実施されます。Google は、デベロッパーの皆様、そして消費者の皆様との関係を重視しています。ユーザーの皆様が求める高品質なアプリを不当に排除することは、ユーザーの Google Play に対する信頼を失わせ、利用低下にもつながると理解しております。
- ④ 担当者は、違反措置が誤って実施されたと判断した場合、アプリ又はアカウントを復旧いたします。一方、違反が確認された場合は、再審査請求で提供された情報、違反の重大性、及び Google Play 上での過去のやり取りを総合的に判断し、デベロッパーの復旧の可否を検討いたします。その後、デベロッパーに再審査請求の結果を通知いたします。必要に応じて、アプリの再公開方法又はアカウントの復元方法についてデベロッパーにご案内いたします。なお、再審査請求が認められた場合、当初の違反措置がデベロッパーのアカウントの評価に悪影響を及ぼすことはありません。
- ⑤ 念の為申し添えますが、アプリの否認認又は削除に関する再審査請求が却下された場合でも、

デベロッパーのアカウントが良好な状態であれば、ポリシーに準拠した新しいバージョンのアプリをアップロードすることができます。

- ⑥ また、[Google Play ポリシー違反免除プログラム](#)に参加したデベロッパーは、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ることにより、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ることを申し添えます。Google は、多くのデベロッパーはアプリの作成と配布に善意をもって取り組みながらも、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。このプログラムは、対象となるデベロッパーに情報を提供し、ポリシー遵守への理解を深めてもらうことを目的としています。プログラムへの参加を申し込んだ、有資格のデベロッパーには、アプリが違反したポリシーに関するトレーニングコースをご案内します。本プログラムに参加し、トレーニングコースを修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及びデベロッパー販売/配布契約に複数回違反した場合における、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。

【3点目の質問に対して】

ご質問で言及されている通知はどちらも、同じポリシー違反を特定するものです。当社は、各通知で実施した措置に関する関連情報をデベロッパーに適宜提供するよう努めています。デベロッパーは、ポリシーの問題に対処し、アプリ又はアカウントの他の部分が完全にポリシーに準拠していることを確認するために、追加のデューデリジェンスを実施する責任があります。デベロッパーのアカウント及びデベロッパーの全アプリにおけるポリシー違反に対処しない場合、追加の違反措置が発生する可能性があります。

○平山委員 ありがとうございました。Google がどのような主張をしているかということを理解しました。ありがとうございます。

○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 ありがとうございます。私は3点あります。

1つ目が欧州のデジタル市場法の5条の2のaとb。具体的には「ゲートキーパーは、プラットフォーム上でサードパーティー事業者のサービスを利用したエンドユーザーの個人情報を広告目的で利用してはならない」ということと、「ゲートキーパーは、プラットフォームのサービスから得られた個人情報を Google のほかのサービスやサードパーティーから得られた個人情報と統合してはならない」という部分なのですが……

○通訳 すみません。ちょっとついていけませんでした。もう一度お願いできますでしょうか。

○若江委員 欧州のデジタル市場法の5条の2のaとbという項目に対応するために、Google さんが欧州において変更した運用があったら教えていただきたいと思っています。日本のスマホソフトウ

フェア競争促進法ではこれに対応するような禁止事項はないのですけれども、日本でも欧州にそろえて同様の対応変更を行う御意向があるかどうかということも、教えていただきたいと思います。

2 番目の質問は平山委員が話したことにもちょっと関連するのですけれども、11. 番の「誤った措置に関する質問」の v のところなのですが、これは Google の措置に対してアプリ事業者から苦情があって、その結果、措置の決定が取り消されたものが 13% の 1,228 件あるが、そのうち Google の事実誤認、Google の判断ミスで決定が取り消されたものが何件あるのかという点を質問しているのに対して、Google さんの回答というのは、そのような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として、情報提供を拒否されています。

しかし、仮に決定変更の理由が Google 側の間違いだったとすれば、本来は Google が損失補填を検討すべき対象のはずで、訴訟にもなるかもしれないものなので、その数を把握していないというのは、ちょっとにわかに信じられないと思いますし、もし本当に把握していないのだとすれば、Google が自らの判断ミスでアプリ事業者に損害を与えることに無頓着だと受け止められかねないと思うのですけれども、本当に自分たちのミスが原因で決定を取り消した数を把握していないのかどうかということを知りたいのが 2 点目です。

3 番目なのでも、アプリの表示順位決定要素のところなのですが、いただいた回答のうち、構成員限りとされて非公開とされている部分についてのことなのでも、Google のアプリを優先するように検索ランキングを手動で調整していないという部分を非公開にしたいというように推察したのですけれども、なぜ隠す必要があるのか知りたいと思ひまして、ランキング方法の詳細を開示してしまうことは外部からランキング基準を操作されてしまうリスクがあるということはよく分かるのですけれども、検索結果を手動で操作しないという情報が悪用される可能性というのはほぼ考えられないと思うので、実際、自然検索の分野では Google さんもしばしばサイトなどで「手動で落とすことはしない」などと説明されていますので、特に非開示にする理由はないのではないのかなと思って、気になっています。

それで、その手動の関係なのでも、いただいた回答の 18.12. のところでは 10% のおすすめアプリというのは Google のチームの意見を受けて選ばれると書いてありますので、これは自動プログラムで選ばれた順位ではなくて、手動による調整ではないかなと思っているので 18.7. の回答と矛盾するのではないかなと思ったのですが、この 18.12. でいう手動で選ぶ「10% のおすすめ」アプリには、Google のアプリは入れないという理解でいいのでしょうか。

以上になります。

○Google (Thompson 部長) ありがとうございます。1 番と 2 番に関しましては持ち帰りまして、近々書面で御回答申し上げます。

ただ 1 点、1 番の質問に関して申し上げますと、DMA はヨーロッパ、欧州のユーザーの経験を悪化させている事例もありまして、これに対しては、今、EU が対応しているところであります。

3 点目に関してであります。Google は情報を隠していることはありません。パブリックポリシーのページにも言及していますように、我々は全てのデベロッパー、規模の大小にかかわらず、ファーストパーティーでもサードパーティーでも平等に扱っているという形で書いてございます。Google Play におけるランキングのインテグリティ、誠実性を維持するために一部の情報は機密で

扱わなければならないという状況がございます。

○若江委員　　すみません。意図がうまく伝えられなかったようなので、後で書面で質問を出し直します。今日は結構です。ありがとうございました。

○Google (Thompson 部長)　　ありがとうございます。

(事務局注) 若江委員から後日以下のとおり書面で質問がなされた。

(1)

欧州のデジタル市場法 5 条 2 (a) (b) に対応するため、貴社が欧州において変更した運用があったら教えてください。仮になんらかの対応をされているなら、日本でも同様の対応変更を行う予定があるかどうか教えてください。

※該当箇所

Article 5 (Obligations for gatekeepers)

2.The gatekeeper shall not do any of the following:

(a)process, for the purpose of providing online advertising services, personal data of end users using services of third parties that make use of core platform services of the gatekeeper;

(b)combine personal data from the relevant core platform service with personal data from any further core platform services or from any other services provided by the gatekeeper or with personal data from third-party services;

(2)

「11.誤った措置に関する質問」の v.についておうかがいします。

v.は、貴社が行ったアカウント停止やアプリ削除措置への異議申し立ての結果、当初決定を取り消したものが 13%の 1228 件あるところ、この中で、その原因が貴社の事実誤認、判断ミスなど、過失による措置だったものは何件あるのかをたずねる質問です。それに対して貴社は「11.18. 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。」として回答を拒否しています。

過失による措置は、それによって損害を被ったアプリ事業者への損失補償や、アプリ事業者からの訴訟リスクを検討しなければならないはずですが、本当に「通常の業務過程では保持されて」いないのでしょうか。

(3-1)

「アプリの表示順位決定要素」へのご回答では、18.7.や 18.11.、18.13.などに経産省と構成員限りの情報として一般への公開を不可としている部分があります。その理由を教えてください。

ランキングルールの詳細を開示することには外部からの操作のリスクがあることはよく知られていることですが、「**Googleの希望により非公開**」という情報が悪用される可能性は考えられません（実際に、自然検索の分野では、御社自身がサイト等で、ガイドライン違反以外で特定サイトを手動で削除しない旨の説明をされています。 <https://www.google.com/intl/ja/search/howsearchworks/our-approach/maximize-access/>）。

そのため、非開示の理由を知りたいと思った次第です。

(3-2)

上記に関連して、18.12.のご回答は、「残り 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」と記載されているため、貴社が「XXXXXXXXXX」していると読み取れますが、これは 18.7.の回答と矛盾しないでしょうか。 Googleの希望により非公開

「10%部分は手動で調整しているが、Google のアプリを優先しないようにしている」という意味でしょうか。その場合、選考にたずさわるチームに、Google のアプリを優先させないためにどのようなルールを設けているのでしょうか。

(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、事業を展開する市場の関連法の遵守に努めています。欧州のデジタル市場法 (DMA) への対応のため、Google は、透明性と有意義な製品変更を以てコンプライアンスに取り組んでいます。

当社が欧州でこうした変更を行ったのは、DMA とその特定の規則を遵守するためであり、当該変更がユーザーやエコシステムにとって望ましいと考えるからではありません。それどころか、当社は、新しい規則の多くは、欧州の消費者、革新性及びダイナミズムを犠牲にする難しいトレードオフを伴うと考えています。

当社の目標は常に、便利で革新的かつ安全な製品を構築することでした。しかし、DMA の特定の規則により、この目標を達成する当社の能力が損なわれることとなったため、欧州経済領域 (EEA) でのみこれらの変更を展開しました。

(2)

当社は、寄せられた主な苦情の件数と種類、苦情処理の平均期間、並びに維持された案件、覆された案件、及び解決された案件の件数を記録しています。しかし、通常の業務過程では、質問 11.v. に対応するために必要な形式で詳細を記録することはありません。

また、当初決定が取り消された事例において、当社の最初の判断に過失があったという質問の前提にも同意できません。例えば、デベロッパーが追加で提供した情報に基づいて案件が覆される場合もあります。

さらに、要求された情報は透明性法に基づく報告項目ではないため、要求された形式で収集し保存しないことは驚くべきことではないと考えます。

(3-1)

Play は、アプリのランキングに透明、公正かつ非差別的な条件を適用し、Play ヘルプセンターページで以下の詳細情報を提供します。

- ① Play におけるアプリのランキングと整理に影響を与える重要なパラメータを開示します (Play Console ヘルプ、[「アプリの検出とランキング」](#) (ウェブページ、2024) をご覧ください。)
- ② ユーザーが Play 上で検索した際のアプリの見つけやすさをデベロッパーが高める上で役立つ追加情報や提案を提供します (Play Console ヘルプ、[「Google Play でアプリを見つけてもらいやすくする」](#) (ウェブページ、2024) をご覧ください。)

しかし、デベロッパーによる Play の検索アルゴリズムの「操作」を可能にするような公開は避けなければなりません。こうした理由で、以前に当該コメントを機密事項として提出しました。

(3-2)

当社は、これらの記載が矛盾しているとは考えていません。18.7.における当社の回答「

Googleの希望により非公開

」は、18.12.の回答「残り 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」と矛盾するものではありません。なぜなら、この選択プロセスにおいて、Google のファーストパーティアプリを優先していないからです。例えば、

- ① 当社は、すべてのアプリを同じ原則（ユーザーとの関連性、アプリのエクスペリエンスの品質、エディターによる評価、及び広告を含みます。）に従って宣伝します。これらの主な要因の大きさは、ユーザーが見ている Google Play 上の場所、ユーザーが使用しているデバイス、及びユーザーの設定によって異なります。
- ② すべてのおすすめアプリは、Googleの希望により非公開ユーザーが自分にとって関連性の高い高品質のアプリを見つけるのに役立つよう設計された一連の基準を満たす必要があります。
- ③ より一般的には、当社は、Google Play でユーザーが質の高いアプリやコンテンツにアクセスできるようにし、優れたユーザーエクスペリエンスを提供することを目指しています。そのため、ユーザーがアプリを検索した際には、客観的な基準に基づいて、ユーザーにとって最も関心が高いと思われるアプリと共に、ユーザーのクエリに一致する検索結果を表示するように努めています。

○岡田座長 ありがとうございました。

では、続きまして、オブザーバーの皆様から御発言をお願いします。最初に岸原オブザーバー、お願いいたします。

○岸原オブザーバー それでは、私からは相談窓口の今の対応状況から前提として質問させていただければと思います。

透明化法の例外を適用した 30 日前の事前通知がされないというアカウント停止について、後日、誤った措置であったことが明らかになるという相談例が相当数寄せられてきております。アカウント停止における 30 日前通知は透明化法の核心的利益ですが、この趣旨がないがしろにされているのではないかという懸念を持っています。このような認識の前提で3点、質問させていただきます。

まずは 11.の誤った措置に関する質問に関して、再質問させていただければと思います。当該項目の回答では11.16.、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、評価していきますとあります。今後、どのようにエンフォースメントプロセスの評価と適切な更新を行う予定でしょうか。

特に以下の点について対応する予定はありますでしょうか。1点目、違反の検知プロセス。2点目、異議申立てプロセス。3点目、アカウント停止、アプリ削除等の措置プロセス。4番目、誤った措置の説明プロセスになります。

2点目の質問になります。透明性は Google の中核的な価値観であるという説明があります。誤った措置において、ユーザー及びデベロッパーに透明性を確保するためには比例性の原則にのっとった説明責任を履行することが必要だと考えられますか。必要だと考えないのであれば、その理由を御教

示ください。

最後の質問です。この項目の4番目、誤った措置について、措置期間の長短を踏まえて、補償の要否は個々の事案ごとに検討されますかとの質問に対して、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との回答がありますが、デベロッパーから補償の要請があった場合は協議に応じますでしょうか。

以上です。

○Google (Thompson 部長) 御質問ありがとうございました。

まず1つ目の質問に対する御回答ですが、以前も申し上げましたように悪意のある主体、アクターによる新たな脅威に関して、正確に判断をしていけるような改善が続けているところであります。その誤った措置が分かった時点において、その原因を究明し、そして、それらの誤った判断のエラーに関してレビューを行います。もちろんマルウェア、その他の悪意ある悪いソフトウェアのリスクを高めないようにこれを慎重に行う必要があると考えています。

我々のシステム改善強化に関する詳細は機密情報でありまして、私の現時点での立場上、これを共有できないことを御理解いただければと思います。

2点目に関してはおっしゃるとおり、透明性は Google における中核的な価値です。また、これからも改善の努力を続けて、デベロッパーとユーザーの透明化、そして、相互理解をしっかりと前進させるための努力を続けていく必要があると考えています。

エンフォースメントアクションに関して、我々のポリシーにおいて、明確かつ透明性のある公開された情報を提供しています。これにはデベロッパーがエラー、誤った措置があると考えた場合の申立ての手続に関しても含みます。

3点目に関しまして、こちらは持ち帰りまして、近々書面で御回答申し上げます。ありがとうございます。

○岸原オブザーバー 御回答いただき、ありがとうございました。相談窓口としても具体的な改善の提案等もさせていただければと思いますので、引き続き、その点に関しては建設的な議論をさせていただければと思っております。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。では、続いて、沢田オブザーバー、お願いします。

○沢田オブザーバー ありがとうございます。御説明を伺い、回答書も拝見して、コンサルテーションデスクとの連携が有効に機能しているという印象を受け、それは大臣評価にも反映されると良いと思いました。その上で御質問しようと思ったことがあったのですが、今の岸原さんとのやり取りを伺って、質問ではなくコメント、感想に変えさせていただきます。

アカウント停止やアプリ削除の措置が正しかったか、デベロッパーに本当に悪意があったのか、それとも、そうではなかった（修復可能なミスだった）のか確証を得られないケースもあるように思います。デベロッパーの側は悪いことをしていないと主張し、双方の主張が平行線になる場合もあると思います。Google の機密情報に触れることについて慎重な運用が必要ということは十分承知してい

ますが、技術的な判断が必要なことでもありますので、基準逸脱の程度等について、技術的に解釈の
できる独立した第三者の視点も必要ではないかと思いました。コメントだけです。ありがとうございます。

○Google (Thompson 部長) コメントをありがとうございました。

○岡田座長 ありがとうございました。では、続きまして、和知オブザーバー、お願いいたします。

○和知オブザーバー それでは、私から1点質問と、1点意見を述べます。

まず今日の発表資料の11ページなのですが、読み上げますと「Googleは継続的にプロセスの改善
に努めており、異議申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き
調査を行っています。」という記載がございます。私からの質問は、これは全数調査を行っています
かということです。

それから、意見を続けます。事前の質問への回答の4.3.です。こちらには「経済産業省、委員、オ
ブザーバー限り」として、私が思うに非常に当たり障りのないことが書いてあります。このことを
「限り」とする必要はないのではないかと思います。

以上です。

○Google (Thompson 部長) ありがとうございます。レビュー、フィードバックはケースディペ
ンデント、それぞれの事例依存的であるものでありまして、これに関してはゼネラルな、全般的な形
でこれを申し上げることは難しい状況です。

○和知オブザーバー はい、分かりました。私は質問1件ですので、どうぞ。

○岡田座長 よろしいですか。

○和知オブザーバー はい、結構です。

○岡田座長 ありがとうございます。最初の時点で高倉委員はまだ入室されていないということ
でしたが、今もまだ入室はされていない状況でしょうか。事務局、いかがですか。

○岩谷室長 事務局です。恐らくまだ入られていませんので、今日は欠席という扱いにさせてい
ただければと思います。

○岡田座長 はい、承知しました。

それでは、今、御質問一巡いたしました。まだ少々お時間がありますので、もし追加の御質問が委
員、オブザーバーからございましたらお受けしたいと思います。挙手、あるいは御発声いただければ
と思います。

○万場オブザーバー　　すみません。オブザーバーの万場です。今までの質疑応答の中に私も質問しようと思ったことが入っておいりましたので、私としては以上でございます。ありがとうございます。

○岡田座長　　その他、委員の皆様、いかがでしょうか。若江さん、どうぞお願いします。

○若江委員　　すみません。先ほどの和知さんの最初の質問の全数調査をしているかどうかということなのですが、ちょっと御回答がよく分からなかったのですが、全数調査はしているのでしょうか、していないのでしょうか。

○Google (Thompson 部長)　　ありがとうございます。こちら持ち帰りまして、近々書面で御回答申し上げる形でよろしいでしょうか。

○若江委員　　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。

発表資料のスライド 11 に記載されているように、再審査請求のやりとりの後にデベロッパーにフィードバックを募るアンケート調査を実施し、プロセスの改善に努めています。

例えば、再審査請求の顧客満足度調査（Appeals CSAT survey）が完了し、2024 年の透明性レポートで報告されました。この調査は、Google Play デベロッパーの意見やフィードバックを把握するために、再審査請求のやりとりの後にデベロッパーに送付されました。顧客満足度調査は、アプリの停止・否認・削除といった違反措置に対して再審査を請求したデベロッパーに送付されます。

顧客満足度調査のフィードバック結果を受け、より明確なコミュニケーションをデベロッパーに提供し、Google Play ポリシーサポートチームとのより良いやりとりを促進するために、2023 年に 10 の回答テンプレートが改善されました。

○岡田座長　　和知オブザーバー、どうぞ。

○和知オブザーバー　　ありがとうございます。追加の質問なのですが、御発表資料の同じページ、11 ページなのですが、読み上げます。その下に、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という記載がございます。ここまでデベロッパーの話をしていたのに、急に自治体が出てくるのがちょっとよく分からなかったのですが、お手数ですが、御説明いただけませんか。

○Google (Thompson 部長)　　御質問ありがとうございます。

○岸原オブザーバー　　もしよろしければ、相談案件の件なので、私から説明……

○和知オブザーバー　　お願いいたします。

○Google (Thompson 部長) すみません。その前の質問をまず私からお答えしてもよろしいでしょうか。デジタルプラットフォーム、相談窓口の要請を受けまして、日本におけるデジタルアカウントのパブリック・ヘルプ・ページもアップデートいたしました。この中には自治体がどのようにしてアカウントを検証できるかというところも含まれています。これは我々がいかにデジタルプラットフォーム、相談窓口と連携をしているかということをハイライト、強調する一例として使っています。

○和知オブザーバー よく分かりました。ありがとうございます。

○岸原オブザーバー さっきのデベロッパーの回答に関して、自治体は何で出てくるかということに関して、若干補足説明をさせていただきます。

これは自治体さんがデベロッパーになる場合のパターンになります。現在、Google さんのほうはデベロッパーを証明するために登記簿とか DUNS 登録といったものでデベロッパーの実在性とか真正性？ということをチェックしているのですが、自治体は登記自体がありませんので、現状の必要書類を自治体を用意できなくて、そこで困っているという事例がありました。これに関しては、自治体を確認できる国税庁の情報で Google さんのほうで諸手続きができるということで回答がありまして、それでローカルの自治体のデベロッパーとして証明ができるという形で改善されたということになります。

○和知オブザーバー 和知です。ありがとうございました。よく分かりました。

○岡田座長 ありがとうございます。では、もう一方ぐらい、もし追加で御質問があればお受けしたいと思いますが、いかがでしょうか。ございませんか。百歩委員、お願いします。

○百歩委員 それでは、私からは国内管理人について、先ほどの御回答を受けて質問させてください。国内管理人は十分に機能しており、課題はないとの御回答でした。一方で、こちらから見えている景色としては十分に機能していないと考えています。このギャップはなぜ生まれるのか、どうしたらこのギャップを解消できるのか、何かよいお考えがあれば教えていただければと思います。

○Google (Thompson 部長) ありがとうございます。今の御質問を持ち帰りまして、フィードバックを書面でより内容をそろえてお答えしたいと思っています。

○百歩委員 承知しました。ありがとうございます。

○岡田座長 岸原オブザーバー、手が挙がっていますか（「May I ask……」の声あり）……Yes, Please.

○Google (Thompson 部長) 今、国内管理人の役割が望まれている水準に達していない、十分に

機能していないと思われる理由はどの辺りにございますか。

○百歩委員 一例ではございますけれども、例えば、何か対応をお願いしたときのレスポンスがやはり本国のほうに確認して返ってくるというところでタイミングが遅かったりというところがあると伺っています。

○Google (Thompson 部長) 大変有益なフィードバックをありがとうございます。感謝申し上げます。

○岡田座長 ありがとうございます。今の御質問、国内代理人の機能についてはほかの委員、オブザーバーからも関連するような内容の質問があったかと思います。私の印象としても、やはり日本語と英語というギャップもあって、利用事業者の声としては日本語が分かりにくいとか、長いとか、意味があいまいだとか、そのような御意見もいろいろ出ているようです。そういったところも含めて、国内代理人の機能を改善していくためにどのようなことが必要かということについて、また御検討いただければと思います。

○Google (Thompson 部長) フィードバックを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。

2024 年の年次報告に記載されているとおり、グーグル合同会社は、デベロッパー、業界団体及び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に任命されました。オンラインモール・アプリストア分野のモニタリング委員会への回答で述べた通り、国内管理人は、デベロッパー、業界団体及び日本の政府関係者とのコミュニケーションを行う役割を含め、十分に機能していると考えています。したがって、解決すべきギャップがあるとは考えていません。

グーグル合同会社は、効果的なコミュニケーションを促進する複数のチャネルを確立しており、当該チャネルには、デベロッパー、業界団体及び政府関係者が必要に応じてフィードバックや懸念を提起しエスカレーションするための道筋が含まれています。グーグル合同会社は、所定のチームや個人と協力して、デベロッパー、業界団体及び日本の政府関係者と直接取組みを行っています。必要に応じて、他の適切な個人や部署と問題を共有したり、エスカレーションを行って、問題解決に努めております。フィードバックの内容によっては、プラットフォームの改善など、具体的な対応を検討しております。このようにモニタリング委員会の皆様からいただいたコメントとは異なり、当社は日本のデベロッパー特有の状況を深く理解し、皆様からのフィードバックに対してタイムリーかつ建設的な対応を心がけております。

以下は、国内管理人が効果的に日本でデベロッパー及び業界のフィードバックを収集し反映していることを示す取組みの例です。

日本のアプリデベロッパーからの要望に応え、日本語の Google Play Billing の定期購入登録フローの最終確認画面を修正しました。この変更により、定期購入の無料トライアル期間の終了日が明確に示されるようになり、デベロッパーとエンドユーザーの両方のエクスペリエンスが向上しました。

2024 年 3 月のデジタルプラットフォーム取引相談窓口 (DPCD) からの要請に応じ、地方自治体

のアカウント認証プロセスに関する FAQ（日本向け）の説明を更新しました。

さらに、2021 年以降、業界団体であるモバイル・コンテンツ・フォーラム（MCF）との定例会議を継続的に開催しており、MCF 及び DCPD が受領した関連デベロッパーからのフィードバック情報の把握を徹底しております。2023 年の報告期間においては、5 回の会議と 1 回の合同ウェビナーを開催いたしました。これらの場では、デベロッパーの皆様からそれぞれの状況に基づいた懸念事項のご意見を頂戴しました。いただいたご懸念事項やお問合せにつきましては、適切な解決あるいは調査に至るよう、関係部署への回付等、必要な対応を行っております。

○岡田座長 ありがとうございました。一通り質疑応答をいただきました。岸原オブザーバー、何かありますか。簡潔にお願いします。

○岸原オブザーバー お時間あるようですので、今の点に関して、ちょっと相談窓口の現状ということでお話ししますと、比較的 Googleさんは日本側で日本語対応という範囲が非常に広いので、ある程度、本国とコミュニケーションを取られて進めるというところはうまくいっているのではないかなと思います。

ただ、一部のエンフォースメントの処置とかが日本と海外の実情、デベロッパーの実情が違うということが本国側であまり理解がされないということで、そういった点はちょっと日本のデベロッパーの状況とくい違いがあるので、そういった点がもうちょっと円滑になるといいかなと思います。

1 点だけ、先ほど質問させていただいた 4 つの改善点について、異議申立てプロセスというところに関して、若干補足説明させていただければと思います。

質問への回答で、異議申立てが認められる例は非常に少ないという回答になっております。相談窓口に来る御相談に関しては、必ず異議申立て手順を踏んでいただくように相談窓口のほうから依頼しております。先ほど事前通知のないアカウント停止が後日誤ったことが判明するプロセスに関してなのですが、その異議申立てプロセスを踏んだにもかかわらず、その後、経産省からの照会で誤判定だったという例が多くなっておりますので、異議申立てプロセスで経産省から照会した段階での手順を踏んでいただけると改善になるのではないかとということでございます。

○通訳 すみません。経産省が照会して手続……

○岸原オブザーバー 経産省からの照会時に誤判定だと判明するわけですが、それと同じ手続を異議申立て段階で行ってもらうという改善があるのではないかとという提案です。

○Google（Thompson 部長） ありがとうございます。フィードバックに感謝いたします。

○岡田座長 ありがとうございます。もう時間がほぼほぼ尽きてまいりましたので、質疑応答は以上とさせていただきますと思います。

Google 様には事前の質問への非常に丁寧な御回答を御準備いただきまして、大変感謝しております。また、本日の質疑の中で、後ほど書面にて御回答をいただくというような項目もありました。こ

の点についての御協力もどうぞよろしくお願いいたします。

この場を借りまして、委員の皆様、オブザーバーの皆様を含めまして、事前の御協力に心より感謝を申し上げます。本日はありがとうございました。

以上をもちまして、本日のヒアリングは終了したいと思います。

最後に、事務局より事務連絡をお願いいたします。

○岩谷室長 ありがとうございます。次回は9日16時より、LINE ヤフー様のデジタル広告分野のヒアリングを予定してございます。

本日の議事録につきましては、事務局で作成の上、皆様に御確認していただいた後、公表させていただきます。

以上です。

○岡田座長 Green さん、何か手が挙がっていますか。

○Google (Green 統括部長) 座長、そして、委員の皆様、本日、Google 弊社、このような形で参加させていただき、本当にありがとうございました。また、円滑なやり取りに貢献もしてくれた、頑張ってくれた通訳にも感謝いたします。

○通訳 こちらからもありがとうございます。

○Google (Green 統括部長) ありがとうございます。

○岡田座長 それでは、以上をもちまして、本日の会合は終了といたします。皆様、お忙しいところ、誠にありがとうございました。

――了――