

# App Store

日本における透明性および公正性に関するご報告



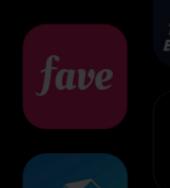
モニタリング会合 - 2024年9月

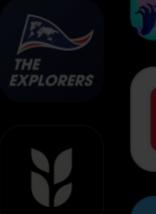
## 本日のアジェンダ

- ・日本における新たな取組
- ・大臣評価への対応
- ・モニタリング会合からのご質問への回答

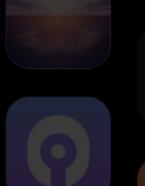
## 日本における新たな取組

- ・Apple Vision Proデベロッパラボ
- ・「Appleに相談」プログラム
- ・アクセシビリティ監査
- ・日本語でのコミュニケーション

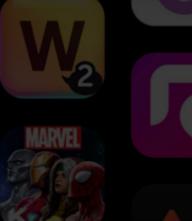










































## Apple Vision Proデベロッパラボ



480

東京のApple Vision Pro デベロッパラボに参加した デベロッパ

41件

審査のために提出して 承認されたアプリの数

## 「Appleに相談」プログラム

- ・App Review担当者との1対1のミーティング
- ・日本語で行われるセッション
- ・デベロッパのフィードバックに基づく厳選されたコンテンツ



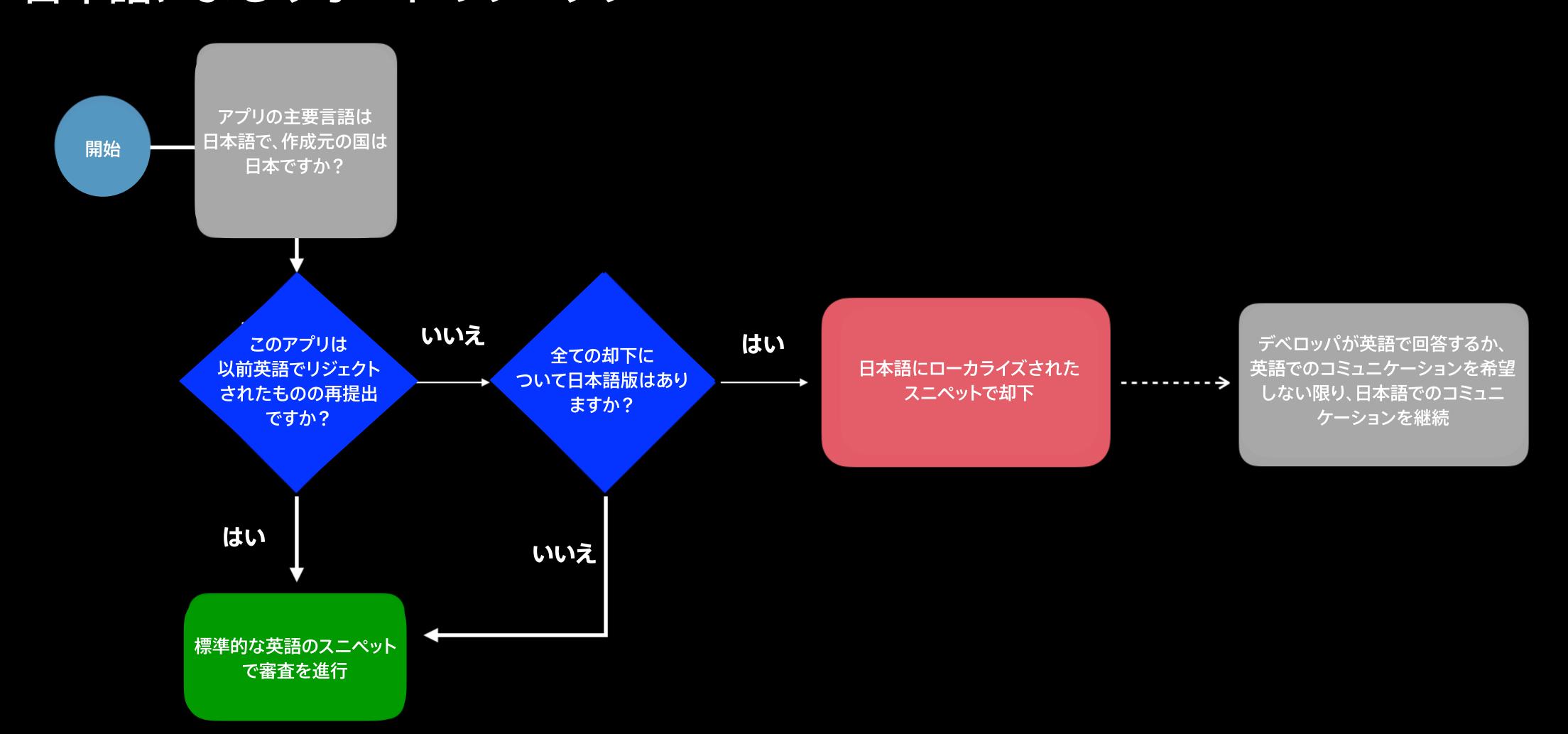
## アクセシビリティ監査

- ・視覚に障がいのあるユーザー向けの点字画面 入力を利用した日本語機能
- ・アクセシビリティについてAppleが日本で実施する初回の監査であり、今後も実施予定



## 日本語でのコミュニケーション

・日本語によるサポートのワークフロー



## 大臣評価への対応

- ・デベロッパが抱える問題と苦情の解決
- ・App Reviewの継続的な改善
- ・ステークホルダーエンゲージメント

## デベロッパが抱える問題と苦情の解決

- ・デベロッパサポート
- ・フィードバックアシスタント
- · App Storeコンテンツとアプリ名に関する異議申し立て
- App Reviewの優先処理
- ・提出に関する問題の解決
- ・アプリの却下や削除に対する異議の申し立て
- ・ガイドラインの変更の提案
- ・解約されたメンバーシップ再開の要求
- ・法律に基づく苦情

## デベロッパが抱える問題と苦情の解決

## デベロッパサポート

### 月間4,295件の問い合わせ:

- ・2,989件のEメールによる問い合わせ
- ・1,306件の電話による問い合わせ

#### 日本

- 満足:74%

- アンケートの回答:159件

#### サービスレベル - 日本

- メール:91%が24時間以内に回答

- 電話:99%が6分以内に回答

#### 日本のサポートトピックの上位

メンバーシップの更新

チームにおける役割/メンバーシップに関する問い合わせ

**App Store Connect** 

ID照合

社名の変更

## App Reviewの継続的な改善

261,968件のアプリの提出

52,067件のリジェクト

8,745件がリジェクト後に承認

80%

アプリの提出が承認された割合

17%

リジェクトされたアプリが 後に承認された割合

## App Reviewの継続的な改善

### 人によるすべてのアプリの審査

- 技術ツール/自動化プロセスによる サポート
- 450人以上の常勤のエキスパート
- 81の言語と3つのタイムゾーン
- ・集中的なトレーニング
- ・継続的なサポートと監査



### お問い合わせ

#### App Reviewへの提出

App Reviewへの提出履歴は、App Store Connectで確認できます。審査を通過しなかったアイテムについては、 遵守していなかったApp Reviewガイドラインの条項など、関連する詳細情報を確認できます。ビルドを再提出する前に問題を解決できるよう、App Reviewに問い合わせることができます。その際は、App Store Connectのアプリのページから、「App Review」セクションにアクセスしてください。

App Reviewとの連絡について詳しく>

## ステークホルダーエンゲージメント

- ・デジタルプラットフォーム取引 相談窓口(DPCD)からの問い合わせ
- ・デベロッパ向けワークショップ

176人 - 日本人の参加者数

86% - イベント満足度

89% - トピックの関連性

93% - 貴重な知識の獲得

## モニタリング会合からのご質問に対する回答

- ・代替決済手段の課題
- ・自社優遇なし
- ・慎重なアカウント停止とアプリ削除

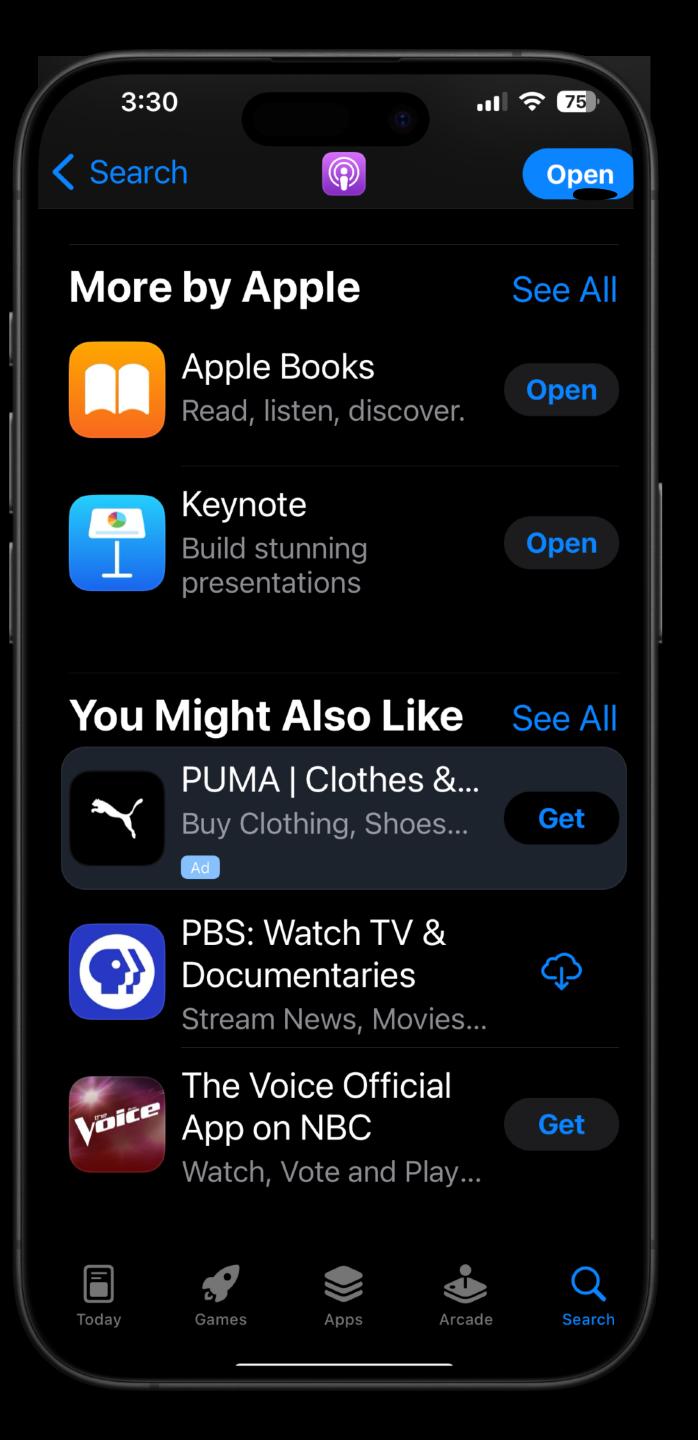
## 代替決済手段の課題

- ・App Storeは強力なコマースシステムを提供
  - ・IAPは、安全で使いやすい単一の支払い手段
  - ・エンドツーエンドの決済処理を実施
  - ・お客様に信頼される安全なサポート

- · 代替決済
  - ・ユーザーのセキュリティとプライバシーに対する新たな脅威の可能性
  - ・ユーザーエクスペリエンスを損なう可能性
  - ・一部の機能でのAppleのサポートの欠如

## 自社優遇なし

- ・ App Storeのデータの利用はApp Storeの目的に限定 されます
- ・Appleのアプリも同じルールに従う必要があります
- ・ AppleのアプリがApp Storeで優遇されてはいません
- ・自社優遇がないことが裏付けられています



## 慎重なアカウント停止とアプリ削除

## 3,226件のアプリ削除

- ・250件のアプリ削除に対する異議の申し立て
- 8件の回復

### 155件のアカウント停止

- ・29件の停止に対する異議の申し立て
- 0件の回復

### 日本と世界の比較

2.7%世界での削除の割合

0.14%

世界での停止の割合

