

2025 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

意見とりまとめ

(アプリストア分野)

2025 年 10 月 24 日

## 目 次

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 背 景                                          | 1  |
| 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 委員等名簿       | 2  |
| 2025 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 開催経緯 | 4  |
| 会合での議論及び透明性・公正性に関する意見                        | 5  |
| 1. Apple について                                | 5  |
| 1-1. エンゲージメント・コミュニケーションについて                  | 5  |
| 1-1-1. 問題の所在                                 | 5  |
| 1-1-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 5  |
| 1-1-3. エンゲージメント・コミュニケーションに関する状況の推移について       | 5  |
| 1-1-4. エンゲージメント・コミュニケーションに関する取組み状況について       | 6  |
| 1-2. アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について            | 10 |
| 1-2-1. 問題の所在                                 | 10 |
| 1-2-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 10 |
| 1-2-3. アプリストアにおける様々な課題に関する状況の推移について          | 10 |
| 1-2-4. アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について          | 11 |
| 1-3. 決済取引及び返金処理における取組みについて                   | 14 |
| 1-3-1. 問題の所在                                 | 14 |
| 1-3-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 15 |
| 1-3-3. 決済取引及び返金処理に関する状況の推移について               | 15 |
| 1-3-4. 決済取引及び返金処理に関する取組み状況について               | 16 |
| 2. Google について                               | 21 |
| 2-1. エンゲージメント・コミュニケーションについて                  | 21 |
| 2-1-1. 問題の所在                                 | 21 |
| 2-1-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 21 |
| 2-1-3. エンゲージメント・コミュニケーションに関する状況の推移について       | 21 |
| 2-1-4. エンゲージメント・コミュニケーションに関する取組みの状況について      | 22 |
| 2-2. ポリシー変更等によるアプリ削除等について                    | 25 |
| 2-2-1. 問題の所在                                 | 25 |
| 2-2-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 26 |
| 2-2-3. ポリシー変更等によるアプリ削除等に関する状況の推移について         | 27 |
| 2-2-4. ポリシー変更等によるアプリ削除等に関する取組み状況について         | 27 |
| 2-3. アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断について                 | 31 |
| 2-3-1. 問題の所在                                 | 31 |
| 2-3-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項           | 31 |
| 2-3-3. アカウント停止・アプリ削除に関する状況の推移について            | 32 |
| 2-3-4. アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断に関する取組み状況について      | 34 |
| おわりに                                         | 38 |

## 背 景

経済産業大臣は「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」（以下「透明化法」という。）第9条第2項に基づき、同条第1項の規定に基づき特定デジタルプラットフォームにより提出された報告書の内容その他の事実に基づいて特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性について評価を行う。透明化法上、特定デジタルプラットフォーム提供者は、公表された評価の結果を踏まえ、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の自主的な向上に努めなければならないとされている（法第9条第6項）。また、経済産業大臣は、当該評価を行うときは、あらかじめ、利用者又はその組織する団体、学識経験者その他の経済産業大臣が必要と認める者の意見を聴くことができるとされている（法第9条第4項）。

こうした背景から、2021年12月より、「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」（座長：岡田羊祐成城大学社会イノベーション学部教授、以下「モニタリング会合」という。）が開催され、特定デジタルプラットフォーム提供者から提出された定期報告書等の内容、デジタルプラットフォーム取引相談窓口に寄せられた利用事業者の声、経済産業省が実施した利用事業者アンケートの結果等、幅広い情報に基づき議論が行われており、今年度で、オンラインモール分野及びアプリストア分野については4回目、デジタル広告分野については3回目となる会合意見のとりまとめを行うこととなった。

今年度においては、各特定デジタルプラットフォームについて、特に自主的な取組みを促す必要のある重点テーマを2～3つ選択し集中した検討を行った。当該重点テーマについては、各社の事業運営におけるガバナンスの仕組みや、機械と人の役割分担といった技術的な課題も関わるところ。こうした点については、多数の構成要素や技術的な内容を説明することや、機微情報を慎重に特定することが必要であることから、書面での確認が適切と考えられる。より意見を充実化させる観点から、今年度は原則としてヒアリングは実施せず、特定プラットフォーム提供者各社に対する事実関係や取組み内容の確認については、事務局から質問票を特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対して送付し、書面での回答を求める形でを行った。具体的には、6月30日に開催された第1回会合の後に、特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対して質問票を送付し、その回答書について7月から8月に4回の会合において議論を行い、当該会合の後、再度特定デジタルプラットフォーム提供者各社に対して質問票を送付し、書面での回答について、各社からは精力的な回答が得られた。その回答書の内容も踏まえて議論を行い、本会合意見とりまとめを行った。本とりまとめにおける意見が「経済産業大臣による評価」にあたって十分考慮されることを期待する。

また、本会合の意見が、特定デジタルプラットフォーム提供者による運営改善や、市場関係者間の相互理解促進、特定デジタルプラットフォームを巡る取引環境の改善につながっていくことを期待する。

議論の対象である特定デジタルプラットフォームは以下のとおりである。

### アプリストアの運営事業者<sup>1</sup>

| 運営事業者                                        | （参考）当該事業者が提供するアプリストア |
|----------------------------------------------|----------------------|
| Apple Inc. 及び iTunes 株式会社<br>（以下「Apple」という。） | App Store            |
| Google LLC（以下「Google」という。）                   | Google Play ストア      |

<sup>1</sup> 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第4条第1項の事業の区分及び規模を定める政令（令和3年政令第17号。以下「政令」という。）第1項の表第2号の中欄に規定する事業の区分を指す。以下同じ。

# 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 委員等名簿

## ＜座長＞

おかだ ようすけ  
岡田 羊佑 成城大学社会イノベーション学部 教授

## ＜委員（両分野共通）＞

たかくら ひろき  
高倉 弘喜 大学共同利用機関法人情報・システム研究機構 国立情報学研究所  
ストラテジックサイバーレジリエンス研究開発センター センター長

たけだ くのにぶ  
武田 邦宣 大阪大学理事 副学長

ひやくぶ みちこ  
百歩 路子 PwC Japan 有限責任監査法人 ディレクター

## ＜専門委員＞

### （オンラインモール・アプリストア分野）

くろだ としふみ  
黒田 敏史 東京経済大学経済学部 准教授

これなが だいすけ  
伊永 大輔 東北大学大学院法学研究科 教授

ひらやま けんたろう  
平山 賢太郎 平山法律事務所 弁護士／筑波大学ビジネスサイエンス系 准教授

わかえ まさこ  
若江 雅子 株式会社朝日新聞社 東京本社 編集委員

### （デジタル広告分野）

いけがい なおと  
生貝 直人 一橋大学大学院法学研究科 教授

ぜんによ ゆうすけ  
善如 悠介 神戸大学大学院経営学研究科 教授

ますじま まさかず  
増島 雅和 森・濱田松本法律事務所外国法共同事業 パートナー弁護士

わく い まさこ  
和久井 理子 京都大学大学院法学研究科 教授

## ＜オブザーバー＞

### （両分野共通）

に わ のりあき  
丹羽 典明 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 代表理事 副会長

### （オンラインモール・アプリストア分野）

きはら たかまさ  
岸原 孝昌 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 専務理事

さわだ としこ  
沢田 登志子 一般社団法人 EC ネットワーク 理事

まんば とおる  
万場 徹 公益社団法人日本通信販売協会 専務理事

### （デジタル広告分野）

うめむら じゅんいち  
梅村 純一 一般社団法人日本新聞協会 デジタル広告部会 部会長

こいで まこと  
小出 誠 公益社団法人日本アドバイザーズ協会 専門研究員（デジタル領域）  
／一般社団法人 デジタル広告品質認証機構 事務局長

やなぎだ かつらこ  
柳田 桂子 一般社団法人日本インタラクティブ広告協会 事務局長

<関係省庁>

内閣官房 デジタル市場競争本部事務局

公正取引委員会事務総局 経済取引局 総務課 デジタル市場企画調査室

個人情報保護委員会事務局

消費者庁 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室

総務省 情報流通行政局 参事官室

総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報流通適正化推進室

総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 利用環境課

経済産業省 経済産業政策局 競争環境整備室

経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ 文化創造産業課

<事務局>

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 デジタル取引環境整備室

## 2025 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 開催経緯

- |       |                  |                                                                                                                 |
|-------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第 1 回 | 2025 年 6 月 30 日  | 2025 年度のモニタリング会合の進め方について                                                                                        |
| 第 2 回 | 2025 年 7 月 31 日  | デジタル広告に関する政府（経済産業省・総務省）の取組について<br>Meta 関係の重点テーマについて（デジタル広告）<br>LINE ヤフー関係の重点テーマについて（デジタル広告）                     |
| 第 3 回 | 2025 年 8 月 1 日   | 楽天関係の重点テーマについて（オンラインモール）<br>LINE ヤフー関係の重点テーマについて（オンラインモール）                                                      |
| 第 4 回 | 2025 年 8 月 20 日  | Google 関係の重点テーマについて（デジタル広告）                                                                                     |
| 第 5 回 | 2025 年 8 月 27 日  | Amazon 関係の重点テーマについて（オンラインモール）<br>Apple 関係の重点テーマについて（アプリストア）<br>Google 関係の重点テーマについて（アプリストア）                      |
| 第 6 回 | 2025 年 10 月 6 日  | Meta、Google、LINE ヤフーの更問回答について（デジタル広告）<br>モニタリング会合とりまとめ案（デジタル広告分野）について                                           |
| 第 7 回 | 2025 年 10 月 7 日  | 楽天、LINE ヤフー、Amazon、Apple、Google の更問回答について<br>（オンラインモール及びアプリストア）<br>モニタリング会合とりまとめ案（オンラインモール分野及びアプリストア分<br>野）について |
| 第 8 回 | 2025 年 10 月 20 日 | モニタリング会合とりまとめ案（オンラインモール分野）について<br>モニタリング会合とりまとめ案（アプリストア分野）について<br>モニタリング会合とりまとめ案（デジタル広告分野）について                  |

# 会合での議論及び透明性・公正性に関する意見

## 1. Apple について

### 1-1. エンゲージメント・コミュニケーションについて

#### 1-1-1. 問題の所在

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性を向上させるためには、特定デジタルプラットフォーム提供者が、利用事業者やその他の関係者（例：利用者の組織する団体、経済産業大臣）と緊密なコミュニケーションをとることにより、国内に所在する多数の関係者の多様な事情を効率的に把握し、当該関係者の意見や知見を踏まえて、適切な対応を行うことが重要である。

#### 1-1-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項

法は、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者（以下「国内管理人」という。）を選任すること等を義務付けており（法第7条第3項第4号、同条第2項、同条第1項）、具体的な措置としては、①特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内管理人を選任すること、並びに②関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、必要に応じて適切な調整を国内管理人が行うことができる仕組みを構築することと定めている（指針2.3）。

2024 年度大臣評価では、Apple に関して、国内管理人の取組みとして、関係者とのコミュニケーションの管理内容を報告し日本の利用事業者向けにセミナーを開催するなどの点について、国内管理人による運営改善の取組が複数実施されていると評価を行った。一方で、個別の利用事業者の理解が促進されるよう、国内管理人は引き続き、適切な調整を行うことや運営改善に向けた中心的な役割を果たすことを求めた（p.119）。また、関連する点として、担当者の有無によって、利用事業者と特定デジタルプラットフォーム提供者との間で、苦情の申出、協議その他コミュニケーションをとることが難しいとの声が上がっていることから、いずれの利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することも期待した（p.101）。

#### 1-1-3. エンゲージメント・コミュニケーションに関する状況の推移について

##### 1-1-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口に寄せられる声<sup>2</sup>

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケート<sup>3</sup>において、App Store において規約変更を経験したと回答した者を対象に、規約等の変更後、規約等の変更内容に関する問合せを行った際に Apple から納得する説明やアドバイスを受けることはできたかについて聞いたところ、「問い合わせに対して、説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」が約4割（44%）と最多となり、「問い合わせに対して、分かり易く説明やアドバイスを受けた」が約3割（30%）、「問い合わせに対して、回答が得られなかった」が約1割（12%）、「通知内容に分かりやすく説明が記載されており、問い合わせる必要がなかった」約1割（7%）であった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.37）。

さらに、同アンケートにおいて、過去1年間における App Store に対する苦情の申立て経験について複数回答可として問うたところ、「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」との回答が約5割（47%）と最多であり、「規約等に対する苦情」が約4割（36%）、「この1年間で苦情は一切伝えていない」が約3割（31%）と続いた（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.85）。

また、App Store から個別の担当者を割り振られているかについては、約4割（43%）から「割り振られてい

<sup>2</sup> 利用事業者向けアンケートの結果は、利用事業者の取引経験やその際の理解に基づくものであり、その性格上、特定デジタルプラットフォーム提供者としての状況認識や規約等の理解とは齟齬があり得る。また、各利用事業者がその判断で経済産業省に対して任意に情報提供をしているため、個別具体的な状況の詳細について経済産業省に情報が提供されていないケースも含まれていること、同一事業者に属する回答者からの重複する回答が含まれている可能性があること、アプリ事業者全体の集合と比較して回答者のサンプリングに偏りがある可能性があること、に留意する必要がある。

<sup>3</sup> [https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2025\\_001\\_s02\\_02.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2025_001_s02_02.pdf)

る」、また、別の約4割(39%)からは「割り振られていない」との回答があった(2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.89)。

経済産業省が実施しているアプリストア分野における利用事業者向け相談窓口事業においては、2024年度において、Appleにおけるエンゲージメント・コミュニケーションに関しては、「問い合わせが英語でしか受け付けていない場合がある。」といった声も寄せられた(2025年度第1回会合資料1 事務局提出資料<sup>4</sup>、p.51)。

#### 1-1-4. エンゲージメント・コミュニケーションに関する取組み状況について

##### 1-1-4-1. Appleからの提供情報

個別の利用事業者の理解が促進されるために求めた、国内管理人による継続的な適切な調整や運営改善に向けた中心的な役割について、2025年度提出のあった定期報告書においては、主に以下のような内容についての報告があった(2025年度 Apple 提出 定期報告書(抜粋版)<sup>5</sup>、p.25)。

- 国内管理人は、他国のAppleの担当者と日本の関係者(デベロッパや規制当局など)との間の円滑なコミュニケーションをサポート。日本の関係者から連絡を受けた場合、国内管理人は、本社の担当チームとの内部コミュニケーションが促進されるようリーダーシップを発揮するとともに、本社が背景をよりよく理解し、取引慣行や現地の規制を考慮した上で、苦情に対して妥当な結論を導くことができるよう、追加の情報を提供していること
- 国内管理人は、これまでに経済産業省のデジタルプラットフォーム取引相談窓口からの29件の問合せに対応し、本社に対して適切な提案を行い、内容は多岐にわたるが、個々のケースの適切な解決に向け、関連するチームと調整しながら本社と連携する。

さらに、いずれの利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することに関して、定期報告書においては、主に以下のような内容についての報告があった(定期報告書、p.22)。

- デベロッパは、特段担当者が明確に指定されていない場合でも、Appleと連絡を取るためにさまざまな手段を利用できる(WWDR チームによる問い合わせ対応、デベロッパサポートページにおける情報提供や窓口設置等)こと
- WWDR チームは、デベロッパと緊密に連絡を取り合い、特定の連絡担当者を設けることがなくとも、潜在的な問題を解決していること
- Appleのアプローチを通じて、デベロッパはタイムリーなフィードバックとガイダンスを受けることが可能であること
- 加えて、Appleと日本のデベロッパとの連絡手段をさらに充実させるため、東京にデベロッパの皆様とコミュニケーションをとって懸念の解決を支援する専任の担当者を採用し体制を拡充したこと

##### 1-1-4-2. モニタリング会合での議論

2025年度においては、国内管理人業務の具体的な取組み内容や困難・チャレンジなどの事項についての質問票の送付、それに対しての書面回答という形による二往復でのコミュニケーションが行われた。

利用事業者とのコミュニケーションにおける工夫について、Appleからは、特に、

- 利用事業者とのコミュニケーションにおいてはスピードと正確性のバランスを取ることが重要であり、一部のコミュニケーションは英語でのみ受け付けているものの、Appleは日本語によるデベロッパの皆様とのコミュニケーションを拡大するための取組みを導入していること、例えば、App Reviewでのリジェクトについて2023年に開始した日本語によるコミュニケーションプログラムを全面的に導入したこと(上位のリジェクト理由のスニペットを引き続き日本語に翻訳する予定、等)(第5回会合 参考資料2

<sup>4</sup> [https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2025\\_001\\_01\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2025_001_01_00.pdf)

<sup>5</sup> [https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2025\\_001\\_s01\\_04.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2025_001_s01_04.pdf)

Apple 提出資料<sup>6</sup>、p. 1-2)

- また、アプリをリジェクトする際には、常に適用された利用規約の条項および認定された事実関係に関する詳細な説明をデベロッパに提供していること（第5回会合 参考資料 2 Apple 提出資料、p. 2）
- さらに、「ガイドライン変更の提案」機能により、デベロッパによるアイデアの提供を奨励していること、日本における専任のデベロッパアドボケイトを新設したこと（第5回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 2）

との説明があった。これに関連して、アプリ審査に関する英語でのコミュニケーションについては、AppReview の概要<sup>7</sup>において、異議申し立て、提案、問題の報告、その他の質問の項目については、いずれも「(英語)」との記載があり、利用事業者が日本語で相談を行いたい場合には何らかのサポートを得られるかについて更に書面で問うたところ、異議申し立て、提案、問題の報告、その他の質問をするためのフォームは英語であっても、デベロッパは、日本語でのコミュニケーションを希望する場合には、その選択が可能との説明があった（第7回会合資料 4、p. 5）。

国内管理人の業務及び権限に関しては、

- 国内管理人は、日本における App Store の運営が円滑に機能するよう、広範な業務を遂行する責任を負っていること、特に、運営管理については、規制当局とのコミュニケーションを統括し、該当するエスカラーションへの対応を調整し、日本におけるコンプライアンスの取組みに関する Apple の部門間における調整を行うとともに、デベロッパおよび規制当局とのすべてのコミュニケーションが効率的に機能するよう取り組んでいること（第5回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 2-3）、
- また、連絡調整およびコミュニケーションの観点からは、国内管理人は、Apple の内部チームとの連絡の中心的な窓口として機能し、日本のデベロッパコミュニティを効果的に支援するため、Apple のすべてのグループ間で円滑なコミュニケーションおよび連携が確実に行われるよう取り組んでいること（第5回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 3）、
- 意思決定権限について、国内管理人は、App Store の規制上の要件への遵守の主導および App Store のプログラム間の部門横断的な改善への取組みを含む、日本における App Store の日常業務に関する意思決定権限を有すること（第5回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 3）、

について、説明があった。この説明に関して、日本語による利用事業者からのフィードバック収集や当該フィードバックに関する内部での検討に関して更に書面で問うたところ、

- 日本語によるデベロッパのフィードバックについても収集され、ガイドライン変更へのリクエストの場合には検討対象に含まれること
- 特定の日本の法令や文化的背景を理解することが重要となるような局面（例えば、いわゆる公営ギャンブルやふるさと納税制度に関するアプリなどの App Store における適切な取り扱い）で、本社に必要な情報を提供していること

についての説明があった（第7回会合資料 4、p. 6）。また、国内管理人の判断で日常的に行っている業務の範囲について明確化の観点から更に書面で問うたところ、

- 国内管理人が最終的な判断を行う場合においても、初動として本社の関連部門に問い合わせる場合もあれば、逆に、本社が最終的な判断を行うケースでも、特定の日本の法令や文化的な背景について国内管理人に問い合わせる場合もあること（例えば、アプリ内で消費される前払い方式の形式により提供されるアプリ内アイテムに対する日本の資金決済法の影響などについて国内管理人が多岐にわたる情報提供や提案を行ったこと）
- 国内管理人が担当する業務と本社が担当する業務は明確に区別されるものではなく、Apple は、多様かつ

<sup>6</sup> [https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2025\\_005\\_s02\\_00.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2025_005_s02_00.pdf)

<sup>7</sup> <https://developer.apple.com/jp/distribute/app-review/>

最新の状況に対応する柔軟性をもっていること

- 国内管理人は、通常の業務プロセスからエスカレーションされた事案について、その進捗を監督するとともに、必要に応じて、エスカレーションチャネルの調整も行っていること
- 例えば、DPCD 窓口を通じて、デベロッパからアプリ審査に問題が生じているとの照会が寄せられた場合には、国内管理人は、App Review チームに問い合わせで事実関係を調査し、必要に応じて、その進捗を監督し、是正措置を講じていること
- これに加えて、国内管理人は、問題の性質に応じて、App Review チームからのエスカレーションを行い、App Store Legal や App Review Board を含む他部署と連携し、適切な対応がとられるようにしていること

について説明があった（第 7 回会合資料 4、p. 7）。

社内連携のための組織的な仕組みに関しては、

- 日本の関係者から連絡を受けた場合、国内管理人は、本社の担当チームとの内部的な対話が促進されるよう強いリーダーシップを発揮し、また、国内管理人は、本社が背景をよりよく理解し、取引慣行や日本の規制を考慮した上で、十分な情報に基づいた結論を導くことができるよう、包括的な情報を提供していること（第 5 回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 3）

について、説明があった。また、連携における障害や困難に関しては、

- Apple のデベロッパのコミュニティが、単一かつ統一されたプラットフォーム上で、円滑に、またグローバルにアプリを提供することのできるマーケットプレイスとしての App Store を、高く評価していると考えていること（第 5 回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 4）
- 可能な限りグローバルに調和の取れた方法でサービスを運営し続けることが適切であり、日本のデベロッパが国内市場およびグローバル市場の両方で成功できるよう、国内管理人を含む日本の社員が引き続き支援し続けることが適切と考えていること（第 5 回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 4）

について、説明があった。

こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見をとりまとめた。

### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

モニタリング会合では、透明化法第 7 条 2 項に基づく指針 2.3①における国内管理人の役割である「関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理」に関して、利用事業者の連絡を単に本社へ伝えるのみの機能しか国内管理人が持たない場合には十分な取組みではないことから、日本語でのコミュニケーションを充実させているか、また、問い合わせ案件の進捗管理やエスカレーション・チャネルの必要に応じた変更といった管理を行っているか、このための必要な権限を有しているか、という観点から議論が行われた。

この点、まず、関係者と緊密に連絡を行うための窓口について、Apple では二つ目の重点テーマである「1.2 アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について」に関する書面への情報提供に含まれている通り、関係者との緊密な連絡の窓口として、「デベロッパサポート」、「フィードバックアシスタント」、「App Store コンテンツに関する異議申し立て」、「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の再開」、「App Review の日本語でのコミュニケーション」、および「Ask Apple」といった問い合わせ窓口を設置している（p. 17）。また、アカウントの解約に対する異議申し立ての

ため「解約されたメンバーシップの再開」を、アプリの削除に対する異議申し立てのため「アプリの却下や削除に対する異議の申し立て」を（p. 17）、さらに、制限・停止・終了、技術的な問題、法令遵守、支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームを設けている（定期報告書、p. 4）。

加えて、関係者と緊密に連絡を行うための取組みのひとつである、日本語におけるコミュニケーションを充実させる取組みとして、App Review でのリジェクトについて 2023 年に開始した日本語によるコミュニケーションプログラムを全面的に導入したこと（定期報告書 p. 9）及びアプリ審査に関する問い合わせに日本語で直接対応する日本における専任のデベロッパドボケイトを新設したこと（定期報告書別紙 App Store の透明性および公正性に関する報告書（2024-2025）、p. 11）について 2025 年度の定期報告書で新たに報告があった。相談窓口にも「問い合わせが英語でしか受け付けていない場合がある。」との声のあった日本語による問い合わせに関しては、Apple のウェブサイト<sup>8</sup>では、アプリ審査における利用事業者からの異議申立て、提案、問題の報告などについて「（英語）」との記載があり、これらのフォームは英語であるものの、今年度の書面を通じた回答においては、Apple では利用事業者が日本語でのコミュニケーションを希望する場合には、選択可能との運用になっているとの説明もあった。

また、こうした窓口を通じた関係者との緊密な連絡を行うために国内において必要な業務を管理する機能については、Apple では、国内管理人が利用事業者を含めた関係者と Apple とのコミュニケーションに関して、本社との情報共有や議論が必要なケースにおいて、間に入ってコミュニケーションを円滑にしているとの説明もあった。

さらに、関係者とのコミュニケーションを通じたプラットフォームの提供に関する運営の改善に関しては、特に、日本語でのコミュニケーションを通じた利用事業者からのフィードバックについて、ガイドライン変更へのリクエストは改善の検討対象に入ることの説明もあった。

国内管理人の役割である「関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理」の機能及び「関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善」の機能の観点からは、上述した通り、Apple はこうした機能を果たするための仕組みを構築していると評価ができると考えられる。

他方、こうした仕組みの運用状況について注視が必要と考えられる。経済産業省が実施した利用事業者向けのアンケートによれば、規約等の変更後の Apple への問い合わせにおいて「説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」との回答が約 4 割（44%）と最多となり、また、「問い合わせに対して、回答が得られなかった」との回答が約 1 割（12%）あった。アンケート結果については留意点があるものの、こうした利用事業者が一定数存在しているものと考えられる（アンケート結果については以下同様に勘案）。このため、2024 年度の大臣評価に続いて、個別の利用事業者の理解が一層促進されるよう、国内管理人による適切な調整や運営改善のための仕組みの運用において、更なる自主的な取組みを求めることが適切と考えられる。

また、関連する 2024 年度の大臣評価での指摘として、担当者の有無に関わらずいずれの利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することがあった。経済産業省が実施したアンケート調査においては、約 4 割は App Store から個別の担当者は特に割り振られていないと回答した。この点、Apple からは、WWDR チームによる問い合わせ対応、デベロッパサポートページにおける情報提供や窓口設置等、特段担当者が明確に指定されていない場合でも、Apple と連絡を取るためにさまざまな手段を利用できる、との回答があった。担当者の有無に関わらずいずれの利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる状態が保たれるよう、利用事業者の声を加味・分析する際、また、提供条件変更の通知や措置に関する通知、窓口等での対応などの利用事業者とのエンゲージメント・コミュニケーションにおいて、例えば、いずれの利用事業者に対しても積極的に日本語での相談機会を設けるなど、いずれの利用事業者にとってもより一層利用しやすい仕組みを構築する自主的な取組みを期待することが適切と考えられる。

<sup>8</sup> <https://developer.apple.com/jp/distribute/app-review/>

## 1-2. アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について

### 1-2-1. 問題の所在

利用事業者からは、デジタルプラットフォームの提供に必要な体制や手続が不十分であるなど、公正性の欠如が指摘されている。こうした課題に対応するため、透明化法では、特定デジタルプラットフォーム提供事業者において必要な体制・手続の整備を図るなど、当事者間の取引関係における相互理解の促進を求めている。苦情や紛争は、利用事業者やユーザーが特定デジタルプラットフォーム提供者との間で抱える問題点が表面化したものである可能性が高いため、これらの事項に関する報告は、当該特定デジタルプラットフォーム提供者の透明性及び公正性が十分な水準にあるかを図るための検討材料として有益である。しかしながら、一部の特定デジタルプラットフォーム提供者においては、報告の対象とする利用者とのコミュニケーションの種類を限定していたため、結果として、利用事業者や一般ユーザーがどういった点について、どの程度の規模で、特定デジタルプラットフォーム提供者との間で問題を抱えているかについての検討材料としては、苦情の概要が明快に把握できるような形での報告が行われているとは言い難い状況であった<sup>9</sup>。

### 1-2-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項

#### 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

透明化法は、特定デジタルプラットフォーム提供者に利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置を講じることが義務付けている（法第 7 条第 1 項）。当該措置の適切かつ有効な実施に資するよう、経済産業大臣の指針が定められており（法第 7 条第 2 項）、特定デジタルプラットフォーム提供者は、当該指針の「基本的な考え方」に示された望ましい取組みの方向性を実現するために講じた具体的な措置を定期報告書において説明することが求められている（法第 9 条第 1 項第 4 号、省令第 14 条第 4 項）。

2024 年度大臣評価においては、引き続き、真に利用事業者との相互理解に資する取組みを実施し、その取組みを客観的に検証できる情報の報告をすることを期待した。また、現状の課題と考えている事項及び今後の対応方針について説明することで、自主的かつ積極的に運営改善を行う姿勢を示すことも期待した。

#### 苦情処理・紛争解決の実績

透明化法では、利用者からの苦情の処理及び紛争の解決に関する事項として、苦情の件数、当該苦情の処理状況、紛争の解決状況等についての報告（法第 9 条第 1 項第 2 号）を義務づけている。

2024 年度大臣評価においては、Apple が、問合せ対応の実績を開示したことは、利用事業者の問合せに関する透明性を向上する取組みとして、評価した。他方、提供拒絶措置に対する日本の利用事業者からの不服申立てなど、少なくとも明らかに苦情に該当するものについては、特定のウェブフォームに寄せられたものに限定せず、例えば、何らかの工夫によってその概要が分かるようにするなど、少なくとも法第 9 条第 1 項第 2 号の趣旨に反しない程度に十分な情報開示を行うことを求めた（p. 49）。

### 1-2-3. アプリストアにおける様々な課題に関する状況の推移について

#### 1-2-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口寄せられる声

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、App Store に対してこの 1 年間での苦情を伝えた経験について聞いたところ、提出された回答においては、「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」が約 5 割（47%）と最多となり、「規約等に対する苦情」が約 4 割（36%）、「この 1 年間で苦情は一切伝えていない」約 3 割（31%）であった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 85）。

また、「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」及び「規約等に対する苦情」に関する経験を選択した者に対して、App Store は、貴社の苦情を踏まえて運営改善をしていると思いますかとの問いを行ったところ、

<sup>9</sup> 法第 9 条第 1 項第 2 号に基づく報告に限定すると、例えば特定デジタルプラットフォーム提供者の苦情処理が年間を通して 1 桁の件数というのは、検討材料として、苦情の概要が明快に把握できるような形での報告が行われているとは言い難い。

提出された回答においては、「全般的に苦情を踏まえた改善がされたと思う」と回答した割合が約5割（45%）、続いて、「改善がされたとは思わない」が約4割（43%）、「一部、苦情を踏まえて運営改善されたものもある」が約1割（9%）となった。（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 85）。

さらに、規約に関する問い合わせの関係では、App Storeの規約等の分かりやすさ及びあいまいな表現等によりルール解釈で悩む経験の有無について問うたところ、提出された回答においては、「容易に理解でき、表現も明確であるため解釈で悩むことはない」と「理解に時間を要するが、表現は明確であり、解釈で悩むことはない」という回答を合わせると約5割（54%）となった。一方、「大体容易に理解できるが、あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」、「理解に時間を要する。あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」、「規約等の記載では、自社のアプリが規約等に沿っているか／反しているかどうかわからない」を選択した解釈に悩む等の回答を合わせると約5割（46%）となった。この、解釈に悩む等の回答を選択した者を対象に、そのような問題に直面したとき、どのような対応をしましたか、と問うたところ、最も多かった対応は「アプリストアの窓口へ問い合わせた」が最多となり、約4割（37%）、次いで、「アプリストアの担当者に直接問い合わせた」が約3割（27%）だった（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 31）。

加えて、Appleが設置している制限・停止・終了、技術的な問題、法令遵守、支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームについて、その認知を問うたところ、約6割（56%）が「知っていた」と回答した一方、約4割（44%）が「知らなかった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 84）。

経済産業省が実施しているアプリストア分野における利用事業者向け相談窓口事業においては、2024年度（令和6年4月1日から令和7年3月31日まで）にデジタルプラットフォーム取引相談窓口（アプリストア分野）に寄せられた情報提供件数は362件であった。この数字はApple及びGoogleに関する情報提供の双方が含まれる。

#### 1-2-4. アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について

##### 1-2-4-1. Appleからの提供情報

2025年度提出のあった定期報告書においては、まず、苦情処理・紛争解決の実績について、2025年度より新規で、アプリ却下・アプリ削除、アカウント停止に対する日本のデベロッパからの不服申立てについて「苦情」として件数等の報告があった（定期報告書、p. 4）。

- 制限・停止・終了、技術的な問題、法令遵守、支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームを設けており、2024年度において4件の苦情を受け付けたとの報告があった（これまでの定期報告書によると、2023年度は4件、2022年度は4件、2021年度は3件）。
- 日本に拠点を置くデベロッパのアカウントが1,015件停止され、そのうち36件についてデベロッパから異議申し立てがあり、最終的に9件のアカウント停止が取り消された。
- 日本では3,634件のアプリが削除され、そのうち302件について異議申し立てがあり、異議申し立ての結果、9件のアプリが復元された。
- 日本国内で提出されたアプリ285,132件のうち、46,926件のアプリが却下され、そのうち9,095件は、当初却下されたものの、その後承認された。

また、当該定期報告書においては、Appleの日本におけるワールドワイド・デベロッパリレーションズチーム（WWDR）が受け付ける問い合わせについて、

- 2024年度において合計66,748件のEメールによる問い合わせおよび14,311件の電話による問い合わせを受けたこと
- WWDRの担当者がデベロッパとのコミュニケーションにおいて扱ったサポートトピックの上位5つは、①アカウント管理：アカウントの変更、移行、チームにおける役割の割当、②本人確認、③Developer ID：問い合わせ、確認、書類の請求、④更新：購入、ステータス、⑤ブロック/ブロックの解除：情報の請求、

登録のエラー、であったこと

- デベロッパが WWDR に E メールで問い合わせをした 87% のケースで、デベロッパは受付後 24 時間以内に Apple から回答を受け取ったこと
- WWDR が電話で受けた問い合わせの 96% は、6 分以内に回答されたこと
- デベロッパは、フィードバックアシスタントを利用して、API、ツール、サービスに関する問題を報告したり、機能強化を要求したりすることができ、2024 年度において、日本を拠点とするデベロッパは、1,207 件のフィードバックアシスタントに関する問い合わせを行ったこと

との報告があった（定期報告書、p. 5）。

次に、利用事業者との相互理解を促進するための手続・体制整備に関して、関係者との緊密な連絡の窓口として、「デベロッパサポート」、「フィードバックアシスタント」、「App Store コンテンツに関する異議申し立て」、「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の再開」、「App Review の日本語でのコミュニケーション」、および「Ask Apple」といった問い合わせ窓口を設置しているとの報告があった（定期報告書、p. 8-9）。また、制限・停止・終了、技術的な問題、法令遵守、支払いのカテゴリで苦情を申し出ることができるウェブフォームを設けているとの報告もあった（定期報告書、p. 4）。

さらに、2025 年度提出のあった定期報告書においては、利用事業者との相互理解を促進するための取組みの具体的内容として、

- 2024 年には 13 のデベロッパコミュニティイベントが、2025 年には定期報告書による報告までに 8 のイベントが開催されたこと、昨年開催されたイベント全体では、約 1,500 のデベロッパとのエンゲージメントがあったこと
- セッション、ワークショップ、ラボ、1 対 1 のコンサルティングなどからなる、「Apple に相談」のプログラムにおいて、2024 年には、45 回のセッション、75 回のコンサルティングおよび 42 回のデベロッパラボを通じて、約 1,000 人のデベロッパとの間で「Apple に相談」のデベロッパエンゲージメントが行われたこと、2025 年一四半期に WWDR ジャパンチームは合計 10 回の「Apple に相談」セッションを開催したこと
- 機械学習を活用して、前回承認されたバージョンから大幅な変更があったアプリを特定する改善を、アプリのアップデート審査のプロセスに導入し、マイナーな更新については小規模なスペシャリストからなるチームにおいて対応することとすることで、デベロッパの待機時間を約 50~60% 短縮することが可能となったこと
- Apple は、日本のデベロッパとの間で、App Review に関する問い合わせに日本語で直接対応するため、Apple の東京オフィスに拠点を置く日本のデベロッパアドボケイトを採用したこと<sup>10</sup>

について報告があった。

#### 1-2-4-2. モニタリング会合での議論

2025 年度における書面での二往復でのコミュニケーションを通じて、Apple より取組みの背景や問い合わせや苦情を受け付け対応する体制について追加の情報提供があった。ユーザーの安全安心を確保するための工夫・チャレンジについて、Apple からは、

- App Store に提出されたすべてのアプリは、提出時および更新のたびに、プライバシー、安全性、セキュリティ、パフォーマンスに関する Apple の基準を満たしているかどうかの審査がなされること、Apple の

<sup>10</sup> 「新しいデベロッパアドボケイトは、日本のデベロッパが予約した「Apple に相談」のセッションのために、毎週 10 時間から 12 時間のまとまった時間を確保します。日本のデベロッパの皆様が指摘した重要な問題を審査・検討のために取り上げることがデベロッパアドボケイトの責務です。デベロッパアドボケイトは、デベロッパに代わって Apple の App Review チームとコミュニケーションを取り、問題に対するデベロッパの視点を伝えます。」（定期報告書 p. 11）

審査チームは、毎週約 10 万件のアプリおよびアプリのアップデートを審査していること

- 例えば、ユーザーデータへの不正アクセスを試みる悪意のあるアプリを阻止しており、ソーシャルエンジニアリングの手法を用いて、ユーザーを騙して自分の端末や情報へのアクセスを許可させる悪意のある行為者を特定するには、人の目による審査が特に重要であること
- さらに、ペアレンタルコントロールや WebKit ブラウザエンジンといった機能を含む Apple の統合されたエコシステムは、ユーザーを安全に保護し、ユーザーが自らのデータをコントロールすることができる設計になっていること

などの説明があった（第 5 回会合参考資料 2 Apple 提出資料、p. 5-6）。この点に関連して、ペアレンタルコントロールのための取組みの一つであるスクリーンタイムにおいて、レーティングは利用事業者の申告によってのみ決まるのか、それとも Apple における審査によって変更されることがあるのか、追加的に質問したところ、App Review チームは、アプリ審査の結果、報告された対象年齢が不適切であると判断した場合、デベロッパと協議の上、アプリの対象年齢を変更することがあるとの説明があった。また、「Apple の審査チームは、毎週約 10 万件のアプリおよびアプリのアップデートを審査しています」との記載について、アプリの審査の結果の措置として、一部拒絶であっても事前通知を行うことや、アップデートは通さないが既存のバージョンでの配信は継続するなどの段階的な措置を実施しているか、追加的に質問したところ、Apple からは、

- アプリ審査の結果、App Store で既に配信されているアプリの更新が却下された場合でも、既存バージョンのアプリの配信は停止されず、利用事業者は既存バージョンのアプリの App Store での配信を継続することができること
- さらに、App Store で既に配信されているアプリにおいて規約違反が発見された場合でも、各種の規約違反の深刻さに応じて、Apple からの通知があった日から 14~30 日以内に違反を是正する機会を与えられる場合があること
- 一方で、Apple の規約の重大な違反、または詐欺的・違法な活動がある場合、プラットフォーム上の潜在的な危害から App Store のユーザーを保護するため、アプリは速やかに App Store から削除されること
- 大多数のガイドライン違反は、デベロッパによって是正することが可能であること

との説明があった。

また、問い合わせや苦情を受け付けるチャネルごとの記録における情報粒度・性質について、Apple からは、デベロッパからの問い合わせの種類に応じて、寄せられた具体的な問題と、それに対して Apple の担当者が提供した回答を記録・管理するチームが存在することについて説明があった。この点に関して、定期報告書に記載のあった合計約 8.1 万件の問い合わせの記録内容については、その内容をみることで、デベロッパによる明らかな問合せの趣旨の連絡と、明らかな意見や要望又は異議申立てを伝える趣旨の連絡とを、抽出（中間的な連絡を除いて）できる程度の情報が含まれているのかについて更に追加の質問を行ったところ、Apple からは、

- Apple は通常の業務において、すべてのコミュニケーションについて、問い合わせ、または意見・要望・申し立てのいずれかに分類しているわけではないこと
- したがって、そのような分類を行うためには、その分類のためだけに、Apple の担当者がデベロッパからのコミュニケーションに対して行った回答に関するすべての記録を再確認する必要が生じることとなり、これは極めて負担が大きく、事実上不可能であること
- 質問の点について、最終的には、何が「明らかな」意見、要望又は異議申立てに該当するかによるところではあるが、記録から、「明らかな」意見、要望又は異議申立てを抽出することが現実的に可能であるかは定かではないこと

との説明があった。

さらに、2025 年度に提出のあった定期報告書における報告の対象となった期間の間に、アプリ削除、アカウント停止措置に関連して日本のデベロッパに対して補償を含む何らかの対応を行った事案の有無について追加の

質問を行ったところ、Apple からは、

- アプリの削除およびアカウントの停止は、詐欺や違法行為によりユーザーやデベロッパに危害が生じた場合、またはデベロッパが Apple のガイドラインや DPLA に著しくかつ是正不可能な違反を行った場合にのみ実施される最終手段であること
- このような削除や停止は、デベロッパとの間で合意された規約やガイドラインに規定されるポリシーに基づき実施されるものであり、Apple は当該行為に関与したデベロッパに対し、日本を含む世界中のいかなる国においても、補償その他の措置を提供する法的義務を負うものでないこと

との説明があった。

こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見を取りまとめた。

#### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

利用事業者との相互理解を促進するための手続・体制整備に関して、Apple では問い合わせや異議申し立てのための窓口を整備していることに加えて、利用事業者との相互理解の促進のためにワークショップや1対1のコンサルテーションなどの取組みを講じていること、また、その説明において具体的な実績等を参照したことは、評価できると考えられる。また、各種の規約違反の深刻さに応じて、Apple からの通知があった日から14～30日以内に違反を是正する機会を与えられる場合があることも評価できると考えられる。さらに、苦情処理・紛争解決の実績に関して、2025年度に提出のあった報告書で新たに措置に対する異議申し立てなど明らかな苦情に該当するものの件数や措置の取消し状況を公表したこと、さらに、利用事業者からの問い合わせにおける主なトピックを公表したことも、大変評価できると考えられる。

他方、経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいては、「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」及び「規約等に対する苦情」に関する経験を選択した者の約4割が「改善がされたとは思わない」と回答している。また、Apple が設置している苦情を申し出ることができるウェブフォームについては約6割（56%）が「知っていた」と回答した一方、約4割（44%）が「知らなかった」と回答している。

こうしたことから、利用事業者から寄せられた苦情等を分析し、分析結果を規約の変更や措置の改善等に活かすことや異議申し立て窓口の周知を図るなど、更なる自主的な取組みを求めることが適切と考えられる。また、この際、Apple における約8.1万件の問い合わせの記録についてはデベロッパからの様々な声が含まれている可能性もあり、こうした情報の運営向上への活用を進めるなど、更なる自主的な取組みを期待することが適切と考えられる。

### 1-3. 決済取引及び返金処理における取組みについて

#### 1-3-1. 問題の所在

返金に関する条件の設定や個々の返金に関する判断を、アプリを配信している利用事業者ではなく、特定デジタルプラットフォーム提供者が行う場合がある。当該返金の影響を受ける利用事業者にとっては理解できない返金要求や、異議申し立てを行うことが容易でない場合もある。また、特定デジタルプラットフォーム提供者の決済・課金システム上でユーザーの情報や決済情報を登録する仕組みであるために、利用事業者がユーザーの情報や決済情報を把握できず、ユーザーからの直接の申入れによる返金等の対応に苦慮する利用事業者もいるところ。利用事業者にとっては、返金について自社で十分に対応できないという事態は、ユーザーからの評価や信頼を損ない、ユーザーが離れることにつながり得るという点で不利益となり得る。

一方で、特定デジタルプラットフォーム提供者が間に入ることで、ユーザーにとっては、容易に問題を報告し

返金を要求することが可能となるなど、アプリや取引プロセスの質の面でのフィードバックを促し、マーケットにおける競争を活性化する効果もあり得る。また、様々な国や地域からなされる返金請求や法令対応など、特定デジタルプラットフォーム提供者が間に入ることで、様々な返金要求に対する利用事業者の対応コストを削減する効果もあり得る。

こうしたことから、バランスの取れた措置の実施や円滑なコミュニケーションが重要となると考えられる。

### 1-3-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項

透明化法は、特定デジタルプラットフォームに対して利用事業者が提供した商品の返品又は商品等の代金の全部若しくは一部の返金その他の補償を当該利用事業者の負担において行う場合におけるその内容及び条件の開示を義務付けている（法第 5 条第 2 項第 1 号ト、省令第 6 条第 4 号）。

また、利用事業者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備を義務付けており（法第 7 条第 3 項第 2 号、同条第 2 項、同条第 1 項）、具体的な措置としては、個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築することと定めている（指針 2.1.1②）。更に、苦情及び紛争の原因となった事象を、重要性和複雑さに応じて適切かつ迅速に処理・解決するための仕組みを構築すること定めている（指針 2.2.1②）。

2024 年度大臣評価では、自らの判断で返金する場合に利用事業者がその返金の妥当性を理解できるよう、利用事業者の求めに応じて、個別の事案における返金要求を認容した理由（例：ユーザーが誤購入を理由に返金要求をした場合に、誤購入であることを認定した理由）を示すことを求めた。また、Apple については、利用事業者が Consumption API を使用して返金に関する判断や返金プロセスの改善に役立つ情報を提供した場合は、不正な返金でないか十分な調査等を行うことを求めた。また、Apple に対して、返金に関する各種ツール等を一覧できるように返金処理に関する情報を日本語でまとめたページを作成すること、引き続き、利用事業者に向け返金に関する説明会を行う等、積極的にわかりやすく説明・周知することを求めた（p. 81）。

### 1-3-3. 決済取引及び返金処理に関する状況の推移について

#### 1-3-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口に寄せられる声

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、App Store における返金処理に関する経験について複数回答によって質問したところ、提出された回答において、最も多かった回答は「ユーザーからアプリストア運営事業者に対し返金の希望があり、返金処理がなされたが、貴殿は対応しなかった」で、約 4 割（37%）であった。続いて、「ユーザーからアプリストア運営事業者に対し返金の希望があり、返金処理がなされた、貴殿が対応した」が約 3 割（31%）、「いずれも経験したことがない」が 3 割（26%）、「ユーザーから貴社に対し直接返金の希望があったが貴殿が対応した」が 2 割（20%）であった。ユーザーからアプリストア運営事業者に対し返金の希望があり、（アプリストア運営事業者の判断により）返金処理がなされた 2 つの選択肢を選んだ回答者に対して、さらに、Apple の判断で行われた返金処理について、その処理の判断についてどのように感じたか問うたところ、「違和感を覚えなかった」が約 6 割（63%）となった一方、「違和感を覚えた」は約 4 割（37%）となった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 43）。加えて、ユーザーからアプリストア運営事業者に対し返金の希望があり、（アプリストア運営事業者の判断により）返金処理がなされた 2 つの選択肢を選んだ回答者に対して、Apple による返金処理に対して簡易に異議申立てをできるような仕組みを設定するべきと思うか問うたところ、約 5 割（54%）がそう思うと回答し、約 3 割（29%）はそう思わないと回答した（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 45）。

また、App Store における返金処理において、なぜ Apple が返金をしたのかその理由を明らかにする必要があるかについて問うたところ、約 6 割（57%）がそう思うと回答し、約 3 割（26%）がそう思わないと回答した（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 45）。なお、返金に関する詐欺やその悪用の発生を防止し、ユーザーのプライバシーを保護するため、個別の返金についての詳細な理由を明らかにすることは困難な場合もあることに留意が必要である。

ユーザーから直接回答者に対し直接返金の希望があった場合に、ユーザー情報が取得できていれば対応時間を短縮できたと感じるかについて問うたところ、「短縮できたと感じることもあるが、件数までは分からない」と

回答した割合が約5割（47%）となり最多となった。続いて、「短縮できたと感じたことがある」が約4割（36%）、「短縮できたと感じることはない」や約2割（15%）であった<sup>11</sup>（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 47）。

返金に関して App Store において提供されている各種 API の認知及び利用状況について問うたところ、それぞれの API について、約3・4割（25%～40%）が「現在利用している」、また、約2割（16%～20%）が「知っており、利用を検討している」と回答した一方、約1割（6%～13%）が「知らない」、約1割（11%～14%）が「過去に利用していたが、利用を中止した」、最大2割（13%～17%）が「知っているが、利用する予定はない」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 52）。

経済産業省が実施しているアプリストア分野における利用事業者向け相談窓口事業においては、API の効果として、二重返金の防止や返金への異議申し立てができるようになったという声が寄せられる一方、2024年度において、Apple に関して、「ユーザーの振る舞いから、明らかに不正目的で返金申請を繰り返していると思われるケースがある。そうした場合も含めて自社で対応しなくてはならない。Apple 側の対応は不十分だと思う。」といった声や「（返金処理状況について）モニタリングしているが、返金理由は教えてもらえない。アプリごとに API 上で返金通知等を確認しなければならず手間である。」「アプリ内課金の手数料が割高かつ、他の決済手段が認められていない。」という声が寄せられた（2025年度第1回会合資料1 事務局提出資料、p. 78）。

#### 1-3-4. 決済取引及び返金処理に関する取組み状況について

##### 1-3-4-1. Apple からの提供情報

2025年度提出のあった定期報告書においては、

- デベロッパアカウントに影響する返金に関する質問や懸念点についての利用事業者からの問い合わせは、WWDR ジャパンチームにて受け付けていること（定期報告書別紙 App Store の透明性および公正性に関する報告書（2024-2025）（以下、「定期報告書別紙」という。）、p. 14）
- 返金要求は、機械学習モデルによって判断され、複雑なアルゴリズムによる検討が含まれること、このモデルは、Apple の担当者によって審査された毎月数万件の取引に基づいて学習され、ペアレンタルコントロールやコンテンツの消費の有無、これまでのアカウントの状況やこれまでの支払い方法などのさまざまな要素を考慮していること、これまでのデバイスの状況や購入したコンテンツなどの追加的な特性は、各返金決定に影響を与える数多くの属性の一部となっていること（定期報告書別紙 p. 14）
- 利用可能な返金ツールに関する情報は、デベロッパポータル<sup>12</sup>のリンクから入手可能なこと、利用事業者による各種返金 API の利用は引き続き増加していること（定期報告書別紙 p. 14-16）
- 返金 API やその他の利用可能な API に関する追加情報を利用事業者向けセミナーに組み込んだこと、例えば、日本の利用事業者向けに開催された最近のセミナーでは、Apple の担当者が StoreKit API やその他の Advance Commerce API について詳細に説明したこと、Apple は今後のデベロッパ向けセミナーにも API 機能に関する情報を引き続き含める予定であること（定期報告書別紙 p. 16）

について説明があった。

##### 1-3-4-2. モニタリング会合での議論

2025年度における書面での二往復でのコミュニケーションを通じて、Apple より取組みの背景や返金の実施状況等について追加の情報提供があった。決済取引・返金処理における安全上の工夫について、Apple からは、

- 2019年より、返金要求の承認を機械学習モデルによって判断していること、これらのモデルは、Apple の担当者が審査した毎月数万件の取引を基にトレーニングされており、ペアレンタルコントロールやコン

<sup>11</sup> なお、当該設問の設問文においては、「App Store においては、Apple がユーザーに対し返金する際、ユーザーに対し返金する口座番号等の情報を個別に取得する必要があるとの指摘がなされています。ユーザーの情報を十分に取得できていれば対応時間を短縮できたと感じることはありませんか。」と記載されており、Apple による返金の場面か、利用事業者によるユーザーへの直接の返金の場面か、分かりづらい設問であった可能性がある。

<sup>12</sup> [https://developer.apple.com/jp/documentation/storekit/in-app\\_purchase/handling\\_refund\\_notifications/](https://developer.apple.com/jp/documentation/storekit/in-app_purchase/handling_refund_notifications/)

テンツの消費、アカウントや支払方法の履歴など複数の要素を考慮していること

- 利用事業者は、消費者がアプリ内での消耗品購入に対する返金を求めた際、Consumption API を使用して Apple に関連情報を送信することが可能なこと、利用事業者がこの API の利用を選択し、かつ消費者の同意を得た場合、購入されたコンテンツが消費されたかどうか、購入されたコンテンツが正常に配信され、機能しているかどうか、購入前に無料トライアルやサンプル、コンテンツに関する情報が提供されていたかどうかなどの情報を提供することができること

について説明があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p.8）。この点について、返金判断を行うモデルのレビュー・改善について更に質問したところ、Apple からは、返金判断に使用される機械学習モデルは静的なものではなく、人間による審査の最新データに基づいて、定期的に更新されているとの回答があった。また、Apple がユーザーによる返金申し出を受け入れた背景を利用事業者側に情報提供することについて、あらためて質問したところ、Apple からは、

- Apple が行う返金判断の件数は膨大であり、また、機械学習モデルが考慮する要素の中には、ユーザーのアカウント履歴や支払方法の履歴など、デベロッパに対する機密保持を要する事項もあることから、個々の返金判断について、その詳細をすべてデベロッパに説明することは現実的ではないこと
- 加えて、返金判断の詳細に関するアクセスを与えることで、悪意のある主体が、不正行為を防止する Apple の措置を回避することがないようにする必要もあること
- とはいえ、不正行為（例えば、ユーザーが返金を悪用し、不正に返金を受けようと試みるなど）の可能性がある場合は、Apple はデベロッパやその他の利害関係者のフィードバックを徹底的に精査し、デベロッパと連携して、事態の解決を支援していること

との回答があった。

また、ユーザーからの返金申し出の受入れ状況について、Apple からは1日平均約4,000人のユーザーから約19,000件の返金申請があったこと、1回につき1件ないし2件のアイテムの返金申請を行うアカウントが多数存在している一方で、それよりも不正な目的ではるかに多くの返金申請を行い、App Store を利用しようとする悪意のあるアカウントも存在していることについて情報提供があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p.9）。この点に関連して、Apple Developer Program 使用許諾契約別紙<sup>13</sup>の6.3項「(ii)ライセンスアプリケーションが、デベロッパの仕様、デベロッパの製品保証、もしくは適用法令の要件に準拠していない旨の通知もしくは請求を受け取った場合」の解釈について、エンドユーザーがアプリをダウンロードした日から90日経過した後でも、Apple はエンドユーザーへの返金し、当該価格をデベロッパに請求できるのか、また、(ii)には、日本法でいう未成年取消しの場合も含まれるのか、について追加的に質問したところ、Apple からは、

- (ii)の通知又は請求は、ライセンスアプリケーションをダウンロードした日から90日以内に行われる必要はないこと
- ユーザーが、未成年者による購入について取消権を正当に行使した場合には、取消権の行使が購入から90日以内であるかそれ以降であるかを問わず、当該購入は無効となること
- この場合、当該購入は無効となることから、Apple が返金を行うか否かにかかわらず、デベロッパは、当該購入の金額を受け取ることはできないこと

について説明があった。

さらに、返金に係るユーザーからの苦情例については、返金理由のカテゴリ（例えば、「誤って購入した、購入するつもりではなかった」等）ごとに返金申請の件数について回答があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p.9）。未成年者の利用に関する返金申請の対応状況について追加的に質問したところ、非開示情報に基づき説明があった。

ユーザーの返金申し出があった際にどの程度、利用事業者の意向と異なる返金申し出がなされているのかにつ

<sup>13</sup> <https://developer.apple.com/support/downloads/terms/schedules/Schedule-2-and-3-20240610-Japanese.pdf>

いて、Apple からは、Consumption API を介した利用事業者からの情報提供についての重みを返金判断のモデルにおいて更新している、この点において、Apple は、ユーザーの返金要求とデベロッパの意向との間の不一致があることを認識していない、との説明があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p. 9）。この点について、アプリ事業者からの回答の重み付けについてはどのように行っているのかについて更に質問し、また、返金を希望するユーザーに対してアプリ事業者が返金を希望しない場合には、両者の意向は一致しないため、回答内容の確認を行った。Apple からは、

- (Consumption API で送信可能な)消費データを送信することを選択したデベロッパについて、Apple は、複数のデータポイント（例えば、購入されたアイテムが配信されたか、ユーザーがアイテムを完全に消費したか、部分的に消費したか、または全く消費していないか、サンプルが提供されたか、当該返金を受け入れるかどうかに関するデベロッパの意向）から構成される返金の判断に影響する要素に関するデベロッパのフィードバックを取り入れ、これらすべてのデータポイントを Apple の返金判断エンジンに組み入れること
- 重み付けについて、Apple 自身も取引に関して一定のデータポイント（デバイス、アカウント、支払い）を保有しており、Apple が返金要求を不当と判断した場合には返金を拒否することがあること
- そのため、Consumption API 内の各データポイントの重みは、最終的な返金判断に組み入れられる場合もあれば、そうでない場合もあること

について説明があった。また、Apple の返金判断期間（90 日）経過後に、デベロッパがエンドユーザーに返金する手段としてはどのようなものがあるのか（例えば、Requestfund StoreKit API は 90 日経過後もデベロッパは利用可能か）、また、90 日経過後に、デベロッパからエンドユーザーに返金するためには、別途エンドユーザーから口座情報等の返金に必要な情報を取得する必要があるのか、について追加的に質問したところ、Apple からは、

- Request Refund StoreKit API が利用できない場合でも、デベロッパは、Apple に連絡を行い、返金が妥当であると考え理由を説明することができること
- サービスの停止といった場合には、デベロッパは、エンドユーザーのサブスクリプション更新日を延長したり（<https://developer.apple.com/documentation/appstoreserverapi/extending-the-renewal-date-for-auto-renewable-subscriptions>）、追加のアイテムをエンドユーザーに補償したり等、独自の代替措置を提供することも可能であること
- いずれの場合であっても、二重返金やこれに関連するユーザーおよびデベロッパ双方のリスクや複雑な問題の発生を避けるために、Apple がエンドユーザーに対して返金を行い、デベロッパが直接払い戻しを行うことはできないこと（Apple Developer Program 使用許諾契約の付属書 2・第 3.4 条）
- そのため、デベロッパは、エンドユーザーから直接返金に必要な情報（口座情報など）を取得する必要はなく、また、二重返金の問題も発生しないこと

について説明があった。

また、Apple からは、返金判断については Apple によるものもあれば、カード所有者がカードのイシューアに返金を要求し返金が行われる場合があることについて補足の説明があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p. 10）。

さらに、利用事業者に対して返金受入れ理由を提供する工夫や困難について、Apple からは、①Apple では、2019 年より、返金要求の承認を機械学習モデルによって判断していること、②これらのモデルは、Apple の担当者が審査した毎月数万件の取引を基にトレーニングされていること、③不正防止対策において、App Store の保護措置を回避することを可能にする情報が悪意のある者に提供されてしまうリスクがあること、④Apple のデータセキュリティ対策に従い、機械学習プロセスにおいては正確な返金理由が把握できないことから、すべてのデータが社内の各部門間で共有されているわけではないこと、⑤チャージバックに関して返金を行うのは Apple ではないため、銀行が行う返金に関する具体的な詳細は把握していないこと、について説明があった（第5回会合参考資料2 Apple 提出資料、p. 11）。この点に関連して、機械学習の元データとしては、過去に Apple の担当者

によって審査された取引であるところ、当時点のエンドユーザーからの返金申請が未成年者の利用によるものであることは、どのような方法で確認しているのか、について追加的に質問したところ、Apple からは、

- 返金リクエストは、返金ツールを通じて提出された場合、機械学習モデルによって審査されること
- 当初却下された後に異議申し立てがなされたリクエストや、申請者の代理人弁護士を通じて提出されたリクエストなどの一部のケースでは、まず、人間による審査が行われ、その後、機械学習モデルによる再審査が行われること
- こうしたケースは複雑であり、それが申請者からデベロッパに示されないこともあるため（例えば、未成年者の法定後見人による過失の程度や、購入履歴全体の確認など）、Apple が適切に判断を行ったか否かを、デベロッパからは理解することが難しい場合もあり得ること

について説明があった。

こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見をとりまとめた。

### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

App Store においては、実際に返金が決まる前の段階において、Consumption API の利用によって、ユーザーからの返金申し出があった際に、利用事業者は、ユーザーの同意に基づいて、購入されたコンテンツが消費されたかどうか、購入されたコンテンツが正常に配信され、機能しているかどうか、購入前に無料トライアルやサンプル、コンテンツに関する情報が提供されていたかどうかなどの情報を Apple に提供することができる。Apple はこうした情報も踏まえて、返金の判断を行っており、こうしたプロセスは実際の返金前に利用事業者による情報提供の機会を与え、返金の妥当性を確保する点に寄与していると評価できると考えられる。また、不正行為の可能性がある場合は、Apple はデベロッパと連携して、事態の解決を支援していることについても評価できると考えられる。

他方、2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいては、ユーザーからアプリストア運営事業者に対し返金の希望があり、（アプリストア運営事業者の判断により）返金処理がなされた場合において、Apple の判断で行われた返金処理について「違和感を覚えた」を選択した回答が約 4 割（36.8%）あった。また、個別の返金についての詳細な理由を明らかにすることは、返金に関する詐欺等の発生を防止し、ユーザーのプライバシーを保護する観点からは、困難である場合もあることについて留意が必要であるが、同アンケートにおいては、App Store における返金処理において、なぜ Apple が返金をしたのかその理由を明らかにする必要があると約 6 割（57%）が回答していた。アンケート結果については留意点があるものの、こうしたことを踏まえると、現時点においては、返金理由に関する利用事業者とのコミュニケーションには改善の余地があるものと考えられる。

返金関連の各種 API の利用率については、Apple の定期報告書における報告において増加しているところである。また、2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、返金関係の API について、約 2 割（16%～20%）が「知っており、利用を検討している」と回答するなど、今後の利用が進むことも考えられる。

こうした状況を踏まえると、Apple に対しては、利用事業者における返金関係の API の利用状況や返金に関する利用事業者からの異議申し立ての内容などに着目し、個別の事案におけるユーザーからの返金申し出を認容した理由を利用事業者が求める背景を把握し、Apple の判断で返金する場合に利用事業者がその返金の妥当性を理解できるよう、仕組みの周知や利用事業者との適切なコミュニケーションを行うことを求めることが適切と考えられる。

利用事業者が Consumption API を使用して返金に関する判断や返金プロセスの改善に役立つ情報を提供した場合、Apple においては、提供されたこうした情報とともに、ペアレンタルコントロール、これまでの

アカウントの状況や支払い方法、デバイスの状況や購入したコンテンツなどの追加的な特性を踏まえて返金  
が判断されている。また、Apple においては、Apple の保有しているユーザーの情報を、利用事業者から  
Consumption API を通じて提供のあった情報も加味した上で重み付けし、返金判断に利用しているとの説明  
もあった。こうした取組みは、不正な返金の防止やデベロッパーが提供した情報を加味した返金判断の調整  
に資する取組みと評価することができる。今後、不正な返金と疑われるケースやデベロッパーが返金を希望  
するケース等において、引き続き、利用事業者が提供する情報が適切に加味され、返金判断がなされるか  
について、一般ユーザーの利益にも配慮しつつ、利用事業者の声に着目して、注視していくことが考えられ  
る。

また、2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて  
は、返金に関して App Store において提供されている各種 API について、約 1 割（6%～13%）が「知らない」  
と回答したところである。さらに、同アンケートにおいて、約 1 割（10%～14%）が「過去に利用していたが、  
利用を中止した」、最大 2 割（13%～17%）が「知っているが、利用する予定はない」と回答している。API の  
利用については、利用事業者それぞれにおける背景があつてのことと考えられるが、各種 API を始めとする  
Apple の提供するツールの利便性や導入コストなど、改善の余地がある可能性も考えられる。他方、返金関  
連の API については利用率があがっているところでもある。こうしたことを踏まえると、Apple に対しては、  
例えば、返金 API の利用に関する認知の向上並びに利用事業者の声も踏まえたツールの改善など、返金 API  
の利用拡大のための自主的な取組みを求めることが適切と考えられる。

## 2. Google について

### 2-1. エンゲージメント・コミュニケーションについて

#### 2-1-1. 問題の所在

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性を向上させるためには、特定デジタルプラットフォーム提供者が、利用事業者やその他の関係者（例：利用者の組織する団体、経済産業大臣）と緊密なコミュニケーションをとることにより、国内に所在する多数の関係者の多様な事情を効率的に把握し、当該関係者の意見や知見を踏まえて、適切な対応を行うことが重要である。

#### 2-1-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項

法は、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者（以下「国内管理人」という。）を選任すること等を義務付けており（法第7条第3項第4号、同条第2項、同条第1項）、具体的な措置としては、①特定デジタルプラットフォーム提供者が関係者と緊密に連絡を行うために国内管理人を選任すること、並びに②関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善に関して、必要に応じて適切な調整を国内管理人が行うことができる仕組みを構築することと定めている（指針2.3）。

2024 年度大臣評価では、Google に関して、国内管理人が本社とのコミュニケーションを取る中でのレポーティングサイクルにおいて相互理解促進のための措置を複数講じていることについて評価した。一方で、個別の利用事業者の理解が促進されるよう、国内管理人は引き続き、適切な調整を行うことや運営改善に向けた中心的な役割を果たすことを求めた（p.119）。また、関連する点として、担当者の有無によって、利用事業者と特定デジタルプラットフォーム提供者との間で、苦情の申出、協議その他コミュニケーションをとることが難しいとの声が上がっていることから、担当者のいない利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することも期待した（p.101）。

#### 2-1-3. エンゲージメント・コミュニケーションに関する状況の推移について

##### 2-1-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口に寄せられる声

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、Google Play において規約変更を経験した者を対象に、規約等の変更後、規約等の変更内容に関する問合せを行った際に Google から納得する説明やアドバイスを受けることはできたかについて聞いたところ、「問い合わせに対して、説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」が約4割（44%）と最多となり、「問い合わせに対して、分かり易く説明やアドバイスを受けた」が約3割（30%）、「問い合わせに対して、回答が得られなかった」が約1割（13%）、「通知内容に分かりやすく説明が記載されており、問い合わせる必要がなかった」約1割（7%）であった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.41）。

さらに、同アンケートにおいて、過去1年間における Google Play に対する苦情の申立て経験について複数回答可として問うたところ、「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」との回答が約4割（44%）と最多であり、「この1年間で苦情は一切伝えていない」が約3割（33%）、「規約等に対する苦情」が約3割（32%）、と続いた（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.87）。利用事業者の約7割が、規約等の提供条件や Google による措置等について苦情の申立てを行っていたことを示唆している。

また、Google Play から個別の担当者を割り振られているかについては、約4割（39%）から「割り振られている」、また、別の約4割（44%）からは「割り振られていない」との回答があった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p.89）。

経済産業省が実施しているアプリストア分野における利用事業者向け相談窓口事業においては、2024 年度において、Google 関係では、「ポリシーに違反しているとの指摘がなされたが、具体的にどの部分が違反しているかが分からず、デベロッパーが説明を求めても DPF から明確な理由説明がなかった」、「Google Play において、アプリの審査にかかる期間は1週間程度としているが、何週間も経過し、問い合わせをしても状況説明がない」といった措置に関するコミュニケーションに関する声が接している（2025 年度第1回会合資料1 事務局提出

資料、p. 98)。

#### 2-1-4. エンゲージメント・コミュニケーションに関する取組みの状況について

##### 2-1-4-1. Google からの提供情報

国内管理人による継続的な適切な調整や運営改善に向けた中心的な役割について、2025 年度提出のあった定期報告書においては、主に以下のような内容についての報告があった。

- 国内管理人であるグーグル合同会社は、経済産業省が実施している相談窓口との連携を強化するため、専門の機能横断型チームを組織したこと（2025 年度 Google 提出 定期報告書（抜粋版）<sup>14</sup>、p. 20）
- 当該チームは、専用のコミュニケーションチャンネルを通じて、コンプライアンスに対するお問い合わせに対応するとともに、日本のステークホルダーからのフィードバックを必要に応じてグローバルチームに伝え、現地の懸念が確実に理解され、製品や業務プロセスに反映していること（定期報告書、p. 20）
- 2025 年 3 月 31 日時点で、Google は DPCD（アプリストア利用事業者向け）から 27 件の問い合わせを受け、DPCD と協力して当該問い合わせ及び利害関係者からの意見に対応したこと（定期報告書、p. 21）

さらに、担当者のいない利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することに関連する内容としては、定期報告書において、

- 継続してヘルプセンターのウェブフォームや「ポリシー違反の管理」のページ<sup>15</sup>で案内されている規約違反等の報告窓口、「アプリの確認」のページ<sup>16</sup>で案内されている再審査請求窓口をご案内されていること（定期報告書、p. 13-14）
- ポリシーの更新などのトピックについて他の利用事業者と質問し合える利用事業者のヘルプコミュニティを開設し、日本語対応を完了したこと（定期報告書、p. 13）
- 日本のデベロッパー向けに、ポリシー・ウェビナーを開催し、今後の Google Play のポリシー変更の予定と遵守期限について説明したこと（定期報告書、p. 16）

について報告があった。

##### 2-1-4-2. モニタリング会合での議論

2025 年度においては、国内管理人業務の具体的な取組み内容や困難・チャレンジなどの事項についての質問票の送付、それに対しての書面回答という形による二往復でのコミュニケーションが行われた。アプリ事業者へのエンゲージメントの状況について Google からは、

- 各段階でデベロッパーをサポートするよう設計された様々なチャンネルを通じてアプリデベロッパーと関わっており、これらのチャンネルには、技術的なサポート、教育リソース、ポリシーフィードバックおよびコミュニケーションチャンネル、デベロッパー同士が繋がって知識を共有できるコミュニティフォーラムへのアクセス、そして Google が開催する様々なイベントが含まれること
- 具体例として、モバイル・コンテンツ・フォーラム（MCF）との定期的な会合、2024 年 6 月の AI Day イベント、2024 年 10 月の Gemma Developer Day イベント、上述したデベロッパー ヘルプコミュニティ、2024 年 10 月の「How Google Play / Android Works - Google の目指すモバイル エコシステム」セミナー、2024 年 11 月の Google Play | Partner Day、Google Play ベストオブ 2024、2024 年には日本語で開始したポリシーの更新情報等に関する毎月のニュースレターが含まれること

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 1-3）。

<sup>14</sup> [https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2025\\_001\\_s01\\_05.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2025_001_s01_05.pdf)

<sup>15</sup> [https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/3453554?hl=ja&ref\\_topic=2364761&sjid=3171104119299705040-NC](https://support.google.com/googleplay/android-developer/topic/3453554?hl=ja&ref_topic=2364761&sjid=3171104119299705040-NC)

<sup>16</sup> <https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/2992033?hl=ja>

また、アプリ事業者とのコミュニケーションにおける工夫等について Google からは、

- 利用事業者からの大量の問い合わせの管理、異なる地域や言語の利用事業者の様々なニーズへの対応、ポリシーアップデート時の明確性の確保、あらゆる規模の利用事業者へのタイムリーで利用しやすいサポートの提供など効果的なコミュニケーションを促進することには、いくつかの特有な課題があり、これらに対処するために、デベロッパーブログを通じた定期的なアップデート、専用のサポートチャネル、インタラクティブなフォーラムなど、様々なコミュニケーション戦略を活用していること
- 直接対話を促進するためにイベントやウェビナーを開催し、利用事業者のコミュニティからのフィードバックを収集していること
- 利用事業者に必要な情報を伝達する継続的な取り組みの一環として、2024 年 4 月から 2025 年 3 月の間に、Play Console ダッシュボードのポリシーの詳細ページ (Policy Details) をアップデートし、完了すべき未処理のタスク、関連ポリシーの遵守に関する潜在的課題、および問題を迅速に解決するためのリソースを利用事業者がより簡単に特定できるようにしたこと、Google Play はポリシーの期限ページを公開し利用事業者がポリシーの期限をより迅速に確認できる方法を提供していること

について説明があった (第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 3-4)。この点に関連して、定期報告書に記載のある約 120 の日本のデベロッパーとの定期的なコミュニケーションにおいて、対象となるデベロッパーはどのように選ばれているのかについて追加で質問したところ、Google からは、

- Google の日本パートナーシップチームは、特定のデベロッパーと定期的にコミュニケーションを取っており、これらのデベロッパーは、サービスを提供しているユーザー数、アプリの種類、ならびに Android および Google Play エコシステムにおける重要性 (その他の要素も含む) に基づいて選定されていること
- Google Play は、複数のチームにて広範なデベロッパーから意見やフィードバックを得ていること、例えば、Google は、あらゆる規模のデベロッパーの意見を取り入れるために DroidKaigi 等の団体やコミュニティ等と直接やり取りを行っていること

との説明があった。また、定期報告書 p. 31 において、Google は、未成年ユーザーのアカウント削除要望や返金請求に関する問い合わせに対し、多くのデベロッパーが対応していないことから、Google Play DDA 4.7 の遵守を促進するため、パイロットプログラムとの報告を行っている。同プログラムの詳細について追加的に質問したところ、Google からは、

- Google のデベロッパー販売／配布契約セクション 4.7 (「DDA4.7」)<sup>17</sup>に基づき、デベロッパーは、そのアプリに関するすべてのカスタマーサポートについて責任を負うこと
- Google の日本拠点チームは「DDA 4.7 エンフォースメントプログラム」と呼ばれるコンプライアンス施策を実施したこと
- Google Play は、日本のユーザーまたは行政機関から DDA 4.7 違反の通報を受けたときは、デベロッパーに警告を発すること

について説明があった。

さらに、国内管理人の業務及び権限について Google からは、Google の日本法人であるグーグル合同会社が国内管理人として、利用事業者の抱える問題点を円滑に解決するよう取り組んでいる内容について、また、こうした国内管理人業務における社内連携のための組織的な仕組みについて、さらに、現在の社内連携における障害や困難について、非開示情報に基づき説明があった (第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 5-6)。この点について、Google の国内管理人において情報収集及び進捗管理に当たり権限が不足していることがあるか、追加的に質問したところ、Google からは、Google の日本チームは、日本のデベロッパーから情報を収集し、Google Play サービスを担当するグローバルチームと効果的に連携しているとの説明があった。また、Google のいかなる部署が、苦情等の集計・分析結果を一元的に管理されているか、追加的に質問したところ、非開示情報に基づ

<sup>17</sup> <https://play.google/developer-distribution-agreement.html>

き説明があった。加えて、アプリ審査や審査への異議申立てに対する最終決定は日本のチームで行われているのか、また、日本のチームにおいて苦情を迅速に処理するための取組みとして行われていることについて追加的に質問したところ、Google からは、必要かつ可能である場合には、審査および異議申し立てに対して日本語を含む特定の言語に堪能なスタッフが対応することについて説明があった。過去 1 年間に Google 日本法人がグローバルチームに対して、日本のデベロッパーの声を踏まえた提案を行った事例について追加的に質問したところ、Google からは、

- 主な例としては Google が昨年導入したコミックスペースが挙げられること、コミックスペースは、日本の Google Play のために開発された、漫画・ウェブトゥーンとアニメに特化した、日本限定のストア機能であること
- コミックスペースのコンセプトは、日本の市場のニーズと Google Play ストアの UI/UX の間にズレがあることを漫画・ウェブトゥーンのアプリデベロッパーより意見や要望があったことをきっかけに生まれたこと

について説明があった。こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見を取りまとめた。

### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

モニタリング会合では、透明化法第 7 条第 2 項に基づく指針 2.3①における国内管理人の役割である「関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理」に関して、利用事業者の連絡を単に本社へ伝えるのみの機能しか国内管理人が持たない場合には十分な取組みではないことから、問い合わせ案件の進捗管理やエスカレーション・チャネルの必要に応じた変更といった管理を行っているか、このための必要な権限を有しているか、という観点から議論が行われた。

この点、まず、関係者と緊密に連絡を行うための窓口については、ヘルプセンターのウェブフォームやアプリの再審査請求窓口等の各種窓口が設置されている他、日本のパートナーシップ担当チームを通じて約 120 の日本のデベロッパーと定期的にコミュニケーションを取っていること、担当チームの付いていないデベロッパーにおいても、例えば、Developer Support Resources のページにおいて、デベロッパー向けの直接的なサポート窓口を提供していること、様々なイベントを通じて利用事業者とのコミュニケーションを設けていること、との説明があった。また、問い合わせ案件の進捗管理等の管理機能については、モニタリング会合での議論を通じて提供された情報に基づけば、国内管理人の業務において当該機能のための仕組みが構築されていると考えられる。モニタリング会合においてはこうした仕組みが実際にうまく機能しているかについて確認するため課題等を Google に求め、非開示情報として説明を受けた。

国内管理人の役割である「関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理」の機能及び「関係者とのコミュニケーションの管理及び当該コミュニケーションを通じた特定デジタルプラットフォームの提供に関する運営の改善」の機能の観点からは、上述した通り、Google はこうした機能を果たすための仕組みを構築していると考えられ、2024 年度の大臣評価において求めた、国内管理人による、適切な調整を行うことや運営改善に向けた中心的な役割を果たすことについては、これを履行する仕組みを構築していると評価できると考えられる。

他方、その仕組みの運用については注視が必要と考えられる。2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいては、Google Play において規約変更を経験した者の約 4 割が「問い合わせに対して、説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」と回答し、約 1 割が「問い合わせに対して、回答が得られなかった」と回答している。こうした点を踏まえると、構築された国内管理人の仕組みを運用する点においては改善の余地があるものと考えられる。このため、2024 年度の大臣評価に続いて、個別の利用事業者の理解が促進されるよう、国内管理人による適切な調整や運営改善のための仕組みの運用において、更なる自主的な取組みを求めることが適切と考えられる。

また、関連する 2024 年度の大臣評価での指摘として、担当者のいない利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる仕組みを構築することがあった。経済産業省が実施したアンケート調査によると、約 4 割は Google play ストアから個別の担当者を割り振られていない。担当者のいない利用事業者は担当者が割り当てられている利用事業者と比べて、サポートを受けづらい環境に置かれている可能性もある。担当者のいない利用事業者との間でも適切なコミュニケーションをとることができる状態が保たれるよう、利用事業者の声を加味・分析する際、また、提供条件の通知や措置に関する通知、窓口等での対応などの利用事業者とのエンゲージメント・コミュニケーションにおいて、例えば、担当者のいない利用事業者には積極的にアプリ審査など利用事業者にとって重要度の高いトピックに関する相談機会を設けて周知するなど、担当者の有無による環境の違いを考慮した自主的な取組みを期待することが適切と考えられる。

## 2-2. ポリシー変更等によるアプリ削除等について

### 2-2-1. 問題の所在

規約の変更及びチェックの強化の結果のひとつとして、2024 年初頭の Google Play において全世界で約 340 万個のアプリが配信されていたが、2025 年 4 月時点でのアプリ配信数は約 180 万個に絞られた（App Store では約 160 万個から約 164 万個へと増加した）との報道もあったところ。この大幅なアプリの削除といった影響も鑑み、関連の規約等の開示の状況や変更について、モニタリング会合で議論をおこなった。規約等の開示の状況や変更については次のような観点からの問題も考えられるところ。

#### 提供条件の開示について

メールやウェブページ等において、デジタルプラットフォームの提供条件やその運用に係る事項が適切に開示されておらず、当該開示の不十分な状況により、利用事業者の利益が阻害されていることがある。

デジタルプラットフォームにおいて、重要な提供条件について明確かつ平易な表現を用いて記載し、いつでも容易に参照可能な状態にすることは、利用事業者やユーザーが自主的・合理的な選択を行うために不可欠である。そのため、特定デジタルプラットフォーム提供者は、提供条件の透明化に積極的に取り組み、デジタルプラットフォームの品質、利便性、安全性等を巡って競争していくことが望ましい。

提供条件の明確化のためには、例えば、あいまいな表現を避けて十分に理解できる内容で開示すると共に、提供条件の内容について相談をする機会を設けるなど利用事業者の理解を手助けする取組・工夫が必要である。また、提供条件を容易に参照可能なするためには、例えば、提供条件が記載されている利用規約等が膨大な分量となる場合は、その中に利用事業者にとって重要な情報が埋もれてしまうことがないように、わかりやすく開示する取組みや工夫が必要である。

#### 提供条件の変更の際の手続について

提供条件やその運用に係る事項の変更は、多くの利用事業者に一斉に適用されるため、潜在的にその影響が広範であり、変更の内容次第では小規模の利用事業者はその対応に多くの期間を要する可能性がある。また、当該行為は、あらかじめ約していた利用事業者の権利義務の内容を直接変動させるものであることから、潜在的にその影響が甚大であり、変更の内容・理由によっては、利用事業者が不合理と判断して協議の申入れ等を行うことが適当である可能性も想定される。

したがって、当該行為の潜在的な広範さ及び甚大さを踏まえれば、利用事業者の利益を適切に保護するために、変更内容を開示してから当該行為が行われるまでの間に一定の猶予期間を設ける必要がある。

また、提供条件の変更を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な猶予期間を設けるとともに、変更内容や理由をわかりやすく説明する必要があると考えられる。その上で、利用事業者との対話プロセスをより実効あるものとすることも必要である。

## 2-2-2. 該当法令及び 2024 年度の大臣評価における指摘事項

### 提供条件の開示について

透明化法及びこれに基づく省令は、特定デジタルプラットフォーム提供者に提供条件として一定の事項を開示すること、及び、当該事項を含め提供条件を開示するに当たっては、日本語で明確かつ平易な表現を用いて記載し、いつでも容易に参照可能な状態にすることを義務付けている（法第 5 条第 1 項、第 2 項、省令第 5 条）。

2024 年度大臣評価では、日本語でのコミュニケーションを充実させ、利用事業者が理解していない規約等の内容については、一対一のコンサルティングやグループセミナー、解説動画の配信を行うなど、利用事業者が重要な情報を入手できるようにする取組みが評価された。一方、自社ウェブサイトでの検索窓から、利用事業者向けヘルプページ等情報を集約したページを容易に検索できるようにするなど、利用事業者が探したい情報を容易に見つけられる取組み・工夫がなされることを求められた。また、アプリストアの規約等については、詳細に規定しすぎると悪意ある一部の例外的な利用事業者により不正行為が行われるリスクを孕むことからすれば、例えば、具体的な事例を記載するなど、利用事業者が利用規約等の内容を十分に理解することができる取組み・工夫を行うことを求められた。

### 提供条件の変更の際の手続について

法は、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者に対し提供条件を変更する場合に、変更される提供条件により契約を行った相手方に対し、15 日前までに（当該変更により生じる作業又は調整のために 15 日より長い日数を要することが見込まれる場合には、当該作業又は調整のために要すると見込まれる合理的な日数を確保した日までに）その内容及び理由を開示することを求めている（法第 5 条第 4 項第 1 号、省令第 11 条第 1 項第 1 号、同項第 2 号）。

また、法は、特定デジタルプラットフォーム提供者に利用事業者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置を講じることを義務付けている（法第 7 条第 1 項）。当該措置の適切かつ有効な実施に資するよう、経済産業大臣の指針が定められており（法第 7 条第 2 項）、特定デジタルプラットフォーム提供者は、当該指針の「基本的な考え方」に示された望ましい取組みの方向性を実現するために講じた具体的な措置を定期報告書において説明することが求められている（法第 9 条第 1 項第 4 号）。当該指針における具体的な措置としては、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者に対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を行う場合でも）利用事業者の利益に配慮した適切な対応を行うことを定めている（指針 2.1.1）。

2024 年度大臣評価では、

- 全ての利用事業者に対して、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、猶予期間中、利用事業者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ていること
- ウェビナーの開催や、ポリシーの更新などのトピックについて利用事業者が互いに質問できる、デベロッパーヘルプコミュニティを開設、更に、新たなポリシーの更新について説明する動画の公開を行うなど、ポリシーの変更内容や理由をわかりやすく説明する取組みを講じていること
- ポリシーの期限ページをリリースし、変更予定のポリシーが有効となる期限を示す取組みを開始したこと
- 利用事業者のアプリが Google のポリシーを遵守しているか確認すること、利用事業者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を可能とするために、Play Console Dashboard 上でアプリのコンテンツページを再設計するなどしたこと

について評価した。一方で、提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、

引き続き 2023 年度大臣評価において指摘した点（提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情

を勘案し、十分な準備期間を設けること、変更内容や理由をわかりやすく説明すること、利用事業者との対話プロセスをより実効性があるものとする）について取り組むことを求めた（以上、p. 38-39）。

## 2-2-3. ポリシー変更等によるアプリ削除等に関する状況の推移について

### 2-2-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口に寄せられる声

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、Google Play ストアの規約等が書かれたウェブページは、規約等の必要な条項が見つけやすい場所にあるか問うたところ、「見つけやすい場所にある」と「どちらかというで見つけやすい場所にある」という回答が合わせて約 5 割（54%）となった。一方で「見つけにくい場所にある」と「どちらかというで見つけにくい場所にある」という回答も約 3 割（30%）あった（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 30）。

また、Google Play ストアの規約等は容易に理解できるか、あいまいな表現等により解釈で悩むことはあるかについて問うたところ、「容易に理解でき、表現も明確であるため解釈で悩むことはない」と「理解に時間を要するが、表現は明確であり、解釈で悩むことはない」という回答を合わせると約 6 割（59%）半数以上であった。一方で、約 2 割（24%）が「大体容易に理解できるが、あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」と回答し、約 1 割（11%）が「理解に時間を要する。あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」と回答し、また、約 1 割（7%）が「規約等の記載では、自社のアプリが規約等に沿っているか／反しているかがわからない」と回答した（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 33）。

この 1 年間で、Google によって、Play の規約等が変更された際の通知について、その規約等の変更の連絡・通知は、規約変更に対応するために十分な時間が確保されていたかについて問うたところ、約 4 割（37%）が「通常程度の期間が確保されていた」と回答し最多となり、次いで、約 2 割（24%）が「対応のために、少し無理をした」、約 2 割（16%）が「余裕を持って対応できた」、約 1 割（10%）が「対応のために、かなり無理をした」、1 割未満（3%）が「対応しきれなかった」と回答した。「対応のために、少し無理をした」、「対応のために、かなり無理をした」、「対応しきれなかった」を選択した者を対象に、なぜそのように思ったか複数回答で問うたところ、約 6 割（64%）が「対応すべき内容が不明瞭だった」と回答し最多となり、次いで、約 3 割（29%）が「対応すべき内容に比して期間が十分ではなかった」、約 3 割（27%）が「対応するために低くない費用が生じた」と回答した（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 39）。

また、Play における規約等の変更後、貴社からの規約等の変更内容に関する問合せを行った際に Google から納得する説明やアドバイスを受けることはできたかについて問うたところ、約 4 割（44%）が「問い合わせに対して、説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」と回答し最多となり、次いで、約 3 割（30%）が「問い合わせに対して、分かりやすく説明やアドバイスを受けた」、約 1 割（13%）が「問い合わせに対して、回答が得られなかった」、約 1 割未満が「通知内容に分かり易く説明が記載されており、問い合わせる必要がなかった」（7%）、「その他の理由で問い合わせなかった」（6%）と回答した（2025 年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 41）。

## 2-2-4. ポリシー変更等によるアプリ削除等に関する取組み状況について

### 2-2-4-1. Google からの提供情報

2025 年度提出のあった定期報告書においては、主に以下のような内容についての報告があった。

- ポリシー違反のアプリ 236 万件が公開されるのを防止し、また、有害なアプリを公開しようとした悪質なデベロッパーアカウント 158,000 件以上を無効化、さらには、機密性の高いユーザーデータへの過剰かつ不必要なアクセスを 130 万件阻止したこと（2025 年度 Google 提出 定期報告書（抜粋版）、p. 30）
- アプリの公開前テストに必要なテスターの数を削減して 12 名とし、より多くのデベロッパーに大きな柔軟性を提供しつつ、価値あるフィードバックを収集し、製品版へのアクセス申請前にアプリの課題を特定して対処することを可能にしたこと（定期報告書、p. 13）
- 2023 年 7 月、Google Play は、Google Play における信頼性と透明性の向上を目的として、デベロッパー向けのアカунツ認証要件を発表したこと（定期報告書、p. 26）

- Google は 2024 年に当該認証プロセスを開始したこと、2023 年 9 月以前にアカウントを作成済みの既存のデベロッパー向けに、Google Play Console 及びヘルプセンター<sup>18</sup>からアクセス可能な、デベロッパーのサポートを強化するための詳細な手順ガイドを入念に作成し、配布したこと（定期報告書、p. 32）
- 2024 年 5 月、チームは、ポリシーに関する問題についてのデベロッパーの体験をより深く理解することを目的とした新たなアンケート調査を開始したこと（定期報告書、p. 32）

## 2-2-4-2. モニタリング会合での議論

2025 年度においては、ポリシー変更等によるアプリの大幅削除の背景などの事項についての質問票の送付、それに対しての書面回答という形による二往復でのコミュニケーションが行われた。2024 年におけるアプリの大量削除の背景について Google からは、

- Google Play 上で利用可能なアプリの総数が減少したのは、デベロッパーがデータセーフティラベルを提供しないことを選択し、既存のアプリが Google Play から削除されたことが主な原因であったこと
- データセーフティラベルはユーザーがアプリをインストールする前に、アプリデベロッパーがユーザーデータを収集、共有、保護するか否か、およびその方法をユーザーに示すものであること
- データセーフティラベルのポリシー要件は、2021 年にデベロッパーに公開され、以降、このポリシーについてデベロッパーに通知するための協調的な働きかけの一環としてリマインダーや警告をデベロッパーに送付していること、この働きかけの後、デベロッパーがポリシーに準拠したデータセーフティラベルを提供していないアプリについて削除を開始したこと
- アカウント認証の強化として、説明責任と透明性の重要性を認識し、Android Developers Blog<sup>19</sup>に記載されているように、デベロッパーの検証要件を拡大したこと。これには、Google Play 上のアカウントが実在する人物によって作成され、実際の連絡先が提供されていることを確認するため、電子メールアドレス、電話番号、支払情報の必須の認証が含まれること。これらの対策によって、すべてのデベロッパーアカウントが実在する個人または組織に紐づけられていることを確認し、詐欺のリスクとユーザー被害を軽減すること
- 2024 年 7 月の「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーの導入、2023 年 11 月以降の個人用デベロッパーアカウントからの新しいアプリ向けのテスト要件の強化、人間による審査への追加投資を含むエンフォースメントプロセスの強化などにより、Google は、アプリの機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンスの基準を改善するための措置を講じていること

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 9-12）。

アカウント認証の強化について、個人アカウントで収益化を有効にしている場合には本名と住所が公開されたため、収益化とみなされる要件がより厳しい場合には、個人アカウントに対する条件が必要以上に厳しくなっている可能性もあることから、Google に対して広告収入があれば収益化とみなされるのかについて追加的に質問を行った。これについて Google からは、

- デベロッパーが、決済のための支払プロフィールをリンクさせた場合、デベロッパーの住所を Google Play 上で表示するなど、身元を広く開示する目的のため、デベロッパーのアカウントは収益化アカウントとみなされること
- このリンクの要否は、アプリが広告を通じて収益化しているか否かとは関係がないこと

との説明があった。データセーフティラベルについては、近時のアプリ配信数の大幅な減少の主な原因が同制度の導入によるものであるとの Google による説明がなされているところであることから、導入の必要性和背景、Google 製のアプリと他社製アプリの取扱いの違いの有無について追加的に質問を行った。Google からは、

<sup>18</sup> <https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/15574489>

<sup>19</sup> <https://android-developers-jp.googleblog.com/2023/07/boosting-trust-and-transparency-in-google-play.html>

- 透明性を向上させ、ユーザーからの信頼を高めるための重要な措置として、2021 年に公表されたこと
- データセーフティポリシーの要件は、Google が自ら開発したアプリを含め、Google Play 上で公開されているすべてのアプリに適用されること

について説明があった。さらに、データセーフティラベルに関する苦情の件数について追加的に質問を行ったところ、Google からは、要望いただいた特定のデータを作成することは、多大な負担となるうえ、通常の業務において記録しているものではないこと、複数の苦情カテゴリに該当する可能性があることについて説明があった。

「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーの影響に関する事前評価について Google からは、

- 「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーを実施する前に、主要な要因を収集し、デベロッパーコミュニティへの潜在的な影響を把握するため、影響評価を実施していること
- すべての新しいポリシーと同様に、すべてのデベロッパーには、ポリシー変更の発表から遵守期限までに 30 日間の猶予期間を設けており、この間、デベロッパーからのフィードバックを積極的に収集、および審査し、ポリシーまたはサポート対応に必要な調整を行っていること

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 12-13）。関連して、「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーの導入から現在までに、同ポリシーに違反したことによって、アプリ削除又はアカウント停止に至ったアプリの数等について追加的に質問したところ、Google からは、通常の業務において保管しているデータではないとの説明があった。

また、アプリがやむを得ず限定的機能を持つ場合の「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーの適用について、ゲームアプリのサービス提供の終了後、そのアプリが、アプリ事業者がユーザーに対しゲーム課金通貨の返金を行う画面のみ表示するようなものに更新された場合を例に質問を行ったところ、Google からは、適用されるアプリの条件について説明があり、また、ユーザーにゲーム内の通貨を返金する機能を追加したアプリ、または同様の機能を表示するアプリは、通常、「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーの違反とはならないとの説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 13-14）。

さらに、個人用デベロッパーアカウント向けのアプリテスト要件のひとつである、アプリのテスターの人数を 2024 年 12 月に 20 名から 12 名に変更した背景について、Google からは、

- テスト要件を最初に導入した後、データを収集および評価した結果、テストの有効性を評価するためには、12 名のテスターで十分であることが判明したこと
- デベロッパー個人アカウントのアプリテスターの必要数が削減されたのは、Google Play にアプリを公開する前にアプリが十分にテストされたことを示すプロセスをより柔軟にすることに対するデベロッパーからの要望に対応して行ったものであること

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 15）。これに関連して、個人開発者など規模の小さい開発者にとっては、コスト面等で十数名のテスターの要件を満たすことが難しい場合もあることから、テスターの必要数をアプリ審査の要件として課すことについて、規模の小さい開発者の状況はどのように捉えているのかについて Google に対して追加的に質問を行った。これについて Google からは、

- テスト要件は小規模な開発者や個人にとって課題となる可能性もあるが、ユーザーの安全性とプラットフォームの品質を確保するうえで不可欠であること
- しかしながら、こうした課題を踏まえ、デベロッパーからのフィードバックを受けて 2024 年 12 月、必要なテスターの数を 20 名から 12 名に削減したこと
- また、Google は、デベロッパーがテスト要件を満たすために役立つツールも提供していること
- 「クローズドテスト」トラックでは、メールリストや Google グループを通じて、個人や仕事のネットワークと共有できる小規模で管理されたユーザーのグループにアプリを配布することができること
- さらに、デベロッパーは、友人、家族、同僚またはクラスメイトにアプリのテストを依頼することや、テ

ストに特化したサードパーティの企業に問い合わせることも可能であること<sup>20</sup>

との説明があった。

こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見を取りまとめた。

### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

規約の変更及びチェックの強化による 2024 年におけるアプリの大幅な削除について、Google から主にはデータセーフティラベルに関するポリシーの導入によるものとの説明があった。当該ポリシーの導入にあたっては、2021 年よりその要件が公開され、リマインダーや警告を送付する期間を経て、ポリシーの実施を行うといったプロセスを採用していた。これは、提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、十分な準備期間を設けており、評価できる取組みを考えられる。

また、個人用デベロッパーアカウント向けのアプリテスト要件のひとつである、アプリのテスターの人数を 2024 年 12 月に 20 名から 12 名に変更した件については、当該要件として 20 名のテスターの要件を導入後にデータ収集および評価を通して、テスターが 12 名で十分であることを突き止め、また、利用事業者からの要望を踏まえて要件を 12 名に変更するというプロセスを経た。これは、利用事業者との対話プロセスをより実効性があるものとすることのひとつの取組みとして評価ができると考えられる。

他方、アカウント認証の強化について個人アカウントにおいて広告収入を得ている場合には収益化を行っているアカウントと見なされるのか、また、「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーについてゲームアプリのサービス提供の終了後、そのアプリが、アプリ事業者がユーザーに対しゲーム課金通貨の返金を行う画面のみ表示するようなものに更新された場合には同ポリシーの適用を受けるのか、など、規約内容に関する利用事業者からの問い合わせが、経済産業省が実施している相談窓口寄せられたところである。モニタリング会合における書面での質問のやりとりを通じて、こうしたケースについては Google からの説明によって条件が明らかになった。

他方で、規約の内容に関して明確化が必要なケースについてはこれに限らず、Google に直接問い合わせを行っているものや経済産業省が実施する相談窓口相談を行っていないものもあると考えられる。経済産業省が実施したアンケートにおいても、規約等の分かりやすさに関して、約 2 割が「大体容易に理解できるが、あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」と、約 1 割が「理解に時間を要する。あいまいな部分があり、解釈に悩むことがある」と、また、約 1 割が「規約等の記載では、自社のアプリが規約等に沿っているか／反しているかがわからない」と回答しているところである。

このため、Google に対しては、引き続き、提供条件の開示において、利用事業者が探したい情報を容易に見つけられる取組み・工夫や、利用事業者が利用規約等の内容を十分に理解することができる取組み・工夫を行うことについて求めることが適切と考えられる。

また、大規模な拒絶措置等につながりうる規約等の変更については、苦情等の利用事業者の反響も考慮して変更の実施や必要に応じた再変更等も考えられる。こうした観点から、規約等の変更の影響が見込まれる場合には、例えば、当該変更を行った後における苦情等の状況を確認するなど、当該影響の実態を把握し運営改善の端緒とすることを期待することが適切と考えられる。

<sup>20</sup> 詳細は Play Console ヘルプの[新しい個人用デベロッパー アカウント向けのアプリテスト要件](#)を参照。

## 2-3. アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断について

### 2-3-1. 問題の所在

アプリ削除措置などの取引の一部拒絶について、ひとつの特定デジタルプラットフォーム上の売上に依存して事業が成り立っている利用事業者もいる中で、利用事業者が提供する商品等の出品の拒否・停止が特定デジタルプラットフォーム提供者により一方的に行われ、その理由が通知されないなど、利用事業者に予見性なく行われることは、利用事業者の当該特定デジタルプラットフォーム上での事業活動を不安定にする。更に、恣意的に当該拒絶が行われることで、利用事業者の予見可能性が阻害され過度な負担が生じるおそれや、ビジネス上の不確実性から利用事業者の事業活動に委縮効果を及ぼすおそれがある。

また、アカウント停止措置などの取引の全部拒絶について、特定デジタルプラットフォームの利用そのものを拒絶するような行為が利用事業者の予見性なく行われることは、不意打ちを受ける利用事業者の利益を著しく阻害しかねない。当該行為は、継続して当該特定デジタルプラットフォームを利用する利用事業者の契約関係を一方的かつ強制的に解消し、事業そのものの継続を困難とするような致命的な損害を与えるものであることから、商品等の出品を拒絶する場合（第3項第2号）と比べて利用事業者に与える影響が非常に大きい。加えて、当該行為を受けた場合に当該特定デジタルプラットフォームから閉め出されてしまった後では、苦情申立て等の復帰を争う手段も利用できなくなる可能性もある。

透明化法は、アカウント停止等の措置（取引の全部拒絶）を行う場合、原則として30日前に、その内容と理由を通知することを義務付けている（法第5条第4項第2号、省令第11条第1項第3号）。これにより、利用事業者は、措置の理由を事前に把握することができるので、必要に応じて事業の見直しを行ったり、協議を申し出たりすることが容易になると期待される。

他方、特定デジタルプラットフォーム提供者が、違反行為を行った利用事業者のアカウントを停止する場合があるところ、利用事業者からは、「アカウント停止理由について説明がなく、どのように対応したらよいかわからない」、「アカウント停止に対する問合せの回答が定型文の繰り返しとなっている」、「身に覚えのない違反アカウントとの関連性を理由にアカウントを停止されたが、関連性がないことの証明が困難」、「停止されたアカウントを復活させたいが対応方法がわからない」などの声が寄せられていた。このような利用事業者の声が寄せられる背景には、理由の説明が不十分である場合や誤検知等によりアカウント停止措置等が行われた対応の場合、また、セキュリティ確保や迂回行為の予防等の要因で理由を詳細に通知することが困難である場合等があると考えられる。

アプリストア上で提供されているアプリがストアから削除される場合、当該アプリを提供する利用事業者のみならず、当該アプリを利用している既存ユーザーにも影響が生じ得る。

健全な取引環境は利用事業者及び特定デジタルプラットフォーム提供者のみならず、ユーザーへの便益をもたらすものである。特定デジタルプラットフォーム提供者によるアカウント停止措置については、正常な取引からの便益を三者が得られるよう、日々変化する取引環境において取引拒絶により利用事業者が被る不利益との適切なバランスを取り続ける必要がある。

アプリストアの提供条件においては、特定デジタルプラットフォーム提供者の補償・賠償の上限は特約のない限り50米ドルを超えない又は全部免責される、カリフォルニア地方裁判所・連邦裁判所等を独占的裁判地とするとされている。そのため、誤ったアプリ削除があった場合、アプリの回復まで相当程度の期間を要した場合においても、その間に利用事業者が生じた損害について、利用事業者が特定デジタルプラットフォーム提供者から賠償を受けることは困難であるといえる。他方で、アプリの削除から改修まで相当の時間を要することから、その期間に生じる利用事業者の損失も少なくないと考えられる。

### 2-3-2. 該当法令及び2024年度の大臣評価における指摘事項

透明化法は、継続して当該特定デジタルプラットフォームを利用する利用事業者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供の拒絶（当該提供の全部を拒絶する場合を除く。）を行うときの内容及び理由の開示を義務付けている（法第5条第3項第2号）。また、当該提供の全部を拒絶する場合には、原則として最短でも30日前の日までにこれらを事前に開示することを義務付けている（法第5条第4項第2号、省令第11条第1項第2

号)。なお、それらの開示の方法は、その開示の相手方にとって明確かつ平易な表現を用いて記載しなければならない（省令第8条第1項）。ただし、開示することによりユーザーの利益を害する場合その他の省令で定める場合は、例外的に事前の開示等は義務付けられない（省令第9条第1項、第12条第2項）。

透明化法は、利用事業者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備を義務付けており（法第7条第3項第2号、同条第2項、同条第1項）、具体的な措置としては、特定デジタルプラットフォーム提供者が利用事業者に対して提供条件の変更等の行為を行う前に、適切に評価を行い、当該評価を踏まえて（当該行為を行う場合でも）利用事業者の利益に配慮した適切な対応を行うこと、並びに個々の行為を行うに当たって、一貫性・公平性のある判断がなされる適切な仕組みを構築することと定めている（指針2.1.1）。

2024年度の大臣評価において、拒絶措置を行う必要性及び相当性の慎重な判断について Google に対しては、

- 拒絶措置が利用事業者に与える影響の大きさに鑑み、拒絶措置を行う必要性及び相当性については、更なる慎重な判断を行うこと
- 個別の拒絶措置の必要性と比較して、より制限的でない他の代替手段によって、その拒絶措置の必要性を達成できないかを検討する（例えば、セキュリティ上問題のあるアプリが配信されているとき、その利用事業者が故意にそのようなアプリを配信していない可能性を考慮して、アカウント停止でなくアプリ削除によってセキュリティを確保できないか検討する）など、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくこと

について求めた（p. 64）。措置内容・理由の事前通知、理由の具体性といった拒絶措置の適正手続きに関しては、Google について、アプリ削除やリジェクトの理由の明確性については、従前から行っているスクリーンショットの添付に加え、「アプリのコンテンツ」ページの再設計や、ポリシー違反免除プログラムなど新規の取組が見られることは、評価した一方、

- 現に誤ったアプリ削除措置が複数行われている現状を踏まえ、利用事業者との相互理解を促進するさらなる取組みを講じること
- 少なくとも事前通知がない誤ったアカウント停止措置は最小限にすること

について求めた（p. 64）。加えて、誤った拒絶措置をした場合の利用事業者の利益に十分配慮した取組みに関して、例えば、速やかなアカウント回復を行っていることを客観的に検証できる形で説明することや、補償の要否を検討することなど、より利用事業者の利益に十分配慮した取組みについて期待した（p. 64）。

### 2-3-3. アカウント停止・アプリ削除に関する状況の推移について

#### 2-3-3-1. 利用事業者向けアンケートの結果及び相談窓口寄せられる声

2025年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、Google Play ストアにおけるアカウント停止、アプリ配信停止または削除、若しくはアプリのアップデートの不承認の経験を問う設問では、「いずれの措置も経験したことがない」が最も多く約4割（40%）であった。一方、約4割（36%）が配信又は削除の経験を、約3割（27%）がアプリのアップデートが承認されない経験を、約3割（34%）がアカウント停止の経験を回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 18）。

アプリの配信停止または削除の措置を受けた経験のある者に対して、事前の通知や措置の理由の通知はあったか問うところ<sup>21</sup>、約5割（47%）が「事前通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた」と回答し、次いで、約4割（39%）が「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答した。続いて約1割（10%）は「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答し、1割以下（3%）が「事前通知はなかった（いきなり措置を受けた）が、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答し、0.3%は「事前通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答した。この際、措置理由の通知を受けた者に対し

<sup>21</sup> 複数回、同一種類の措置を受けた場合は、最近のものについて回答を求めた。

て、理由の記載は、読んで明確と感じる内容だったか問うたところ、約6割（60%）が「記載は明確だった」と回答し、約4割（35%）が「記載は不明確だった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 19）。

アカウント停止又は削除について同様に問うたところ、約3割（32%）が「事前通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた」と回答し、約4割（38%）が「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答した。約2割（22%）は「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答し、1割以下（6%）が「事前通知はなかった（いきなり措置を受けた）が、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答し、1.8%は「事前通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答した。この際、措置理由の通知を受けた者に対して、理由の記載は、読んで明確と感じる内容だったか問うたところ、約6割（56%）が「記載は明確だった」と回答し、約4割（40%）が「記載は不明確だった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 21）。

最後に、アプリのアップデートの不承認について同様に問うたところ、約4割（36%）が「事前通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた」と回答し、約3割（30%）が「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答した。約2割（19%）は「事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答し、約1割（9%）が「事前通知はなかった（いきなり措置を受けた）が、措置と同時に措置理由の通知を受けた」と回答し、別の約1割（5%）は「事前通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった」と回答した。この際、措置理由の通知を受けた者に対して、理由の記載は、読んで明確と感じる内容だったか問うたところ、約6割（63%）が「記載は明確だった」と回答し、約3割（32%）が「記載は不明確だった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 23）。

措置に対する対応を聞いたところ、アプリのアップデートの不承認に対しては、約4割（38%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置は撤回された」と回答し、約3割（25%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行ったが措置は撤回されなかった」と回答し、約3割（29%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てた結果、措置は撤回された」と回答し、約1割（5%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てたが、措置は撤回されなかった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 25）。

同様に、アカウントの停止または削除については、約4割（36%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置は撤回された」と回答し、約3割（39%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行ったが措置は撤回されなかった」と回答し、約2割（19%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てた結果、措置は撤回された」と回答し、約1割以下（4%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てたが、措置は撤回されなかった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 25）。

また、アプリの配信停止または削除については、アプリのアップデートの不承認に対しては、約6割（57%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置は撤回された」と回答し、約3割（32%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行ったが措置は撤回されなかった」と回答し、約1割（8%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てた結果、措置は撤回された」と回答し、1割以下（2%）が「Googleの判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てたが、措置は撤回されなかった」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 25）。

加えて、「Googleの判断が誤っていると思った」を選択した回答者に対して、それにより生じた損失をGoogleが補償する必要について問うたところ、約5割（54%）が「Googleは大量のアプリ配信をしているのだから、一定程度のミスは生じることは理解するが、補償はしてもらいたい」と回答し最多となり、次いで、約3割（26%）が「Googleのミスにより自社に損失が生じたのだから、補償する必要がある」と、約2割（18%）が「Googleは大量のアプリ配信をしているのだから、一定程度のミスは生じることは理解するため、補償は不要である」と回答した（2025年度アプリストア分野利用事業者アンケート調査結果、p. 26）。

## 2-3-4. アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断に関する取組み状況について

### 2-3-4-1. Google からの提供情報

2025 年度提出のあった定期報告書においては、主に以下のような内容についての報告があった。

- 経済産業省からのフィードバックに基づき審査プロセスの内部的な再検討を実施した結果、関連するシステムやプロセスの改善を行うことができ、報告期間末日において、2024 年 9 月以降、日本のデベロッパーに対する誤検知によるポリシーエンフォースメントはないこと（定期報告書、p. 15）
- ユーザー情報の収集に関する開示が不十分な場合、デベロッパーに対し 7 日から 14 日間の事前通知を行い、さらに、デベロッパーには、その使用する SDK に起因する違反に対処するための 30 日から 60 日程度の通知期間が与えられること（定期報告書、P. 31）
- 異議申立ては、ヘルプページ及び違反通知の電子メールに記載されたリンクからアクセスでき、通常、2～3 日以内に回答が行われること（定期報告書、P. 14）
- 担当者は、削除又は停止が誤って実施されたと判断した場合、当該アカウント又はアプリを直ちに復元すること、異議申立が認められた場合、当初の違反措置は当該デベロッパーのアカウントの良好な状態に対し不利に影響することはないこと（定期報告書、P. 14）
- 悪意のある行為者を排除するため、Google では常に、セキュリティの専門家と最新の脅威検出技術を組み合わせて活用してきたこと。2024 年には、Google の高度な AI を活用して、マルウェアを予防的に検出するシステムの機能を強化し、悪意のあるアプリやマルウェアをより効果的に検出及びブロックできるようになったこと。現在、有害なアプリに対する人間のレビューの 92%以上は AI による支援を受けており、より迅速かつ正確に、Google Play に有害なアプリが配信されるのを防止するための措置を講じていること（定期報告書、P. 31）

### 2-3-4-2. モニタリング会合での議論

2025 年度においては、ポリシー変更等によるアプリの大幅削除の背景などの事項についての質問票の送付、それに対しての書面回答という形による二往復でのコミュニケーションが行われた。アカウント停止件数の推移について問うたところ、Google からは、

- Google では内容に比例し、かつ透明性のある形で適用される、段階的エンフォースメント措置を実施していること
- 違反措置の傾向については、透明性法に基づく年報告期間の初期段階においては、アカウント停止およびアプリ削除の件数がより高い傾向にあったが、それ以降の透明性法に基づく年次報告期間中、アカウント停止およびアプリ削除の件数は減少傾向にあること
- また、アカウント終了件数の変動は規約違反か不正行為に関与しているデベロッパーの人数に直接依拠するため、必ずしも Google がコントロールできるものではないこと

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 16-17）。

また、アカウント停止の原因となる事象の傾向の推移について、Google からは、

- アカウント停止の原因の大半は、詐欺、違法または倫理に反する活動、マルウェアの配布などの重大なポリシー違反によるものであること
- アプリ削除の主要な原因となったのは、データセーフティラベルの欠落であること
- 直近の透明化法に基づく年次報告期間中におけるアプリ削除および停止のもう一つの主要な要因は、マルウェアであったこと

について説明があった（第 5 回会合 参考資料 3 Google 提出資料、p. 17-19）。この点について、データセーフティラベルポリシーに違反したアプリの数、そのうちアプリ削除又はアカウント停止に至ったアプリの数等につ

いて追加的に質問したところ、Google からは、非開示情報が付言されると共に、要望いただいた特定のデータを作成することは、多大な負担となるうえ、通常の業務において記録しているものではないとの回答があった。

また、アカウント停止事由の検知方法について Google からは、非開示情報に基づき規約に違反するアプリや行動を特定し、適切な違反措置を講じていることについて説明があった（第5回会合 参考資料3 Google 提出資料、p. 19-20）。モニタリング会合においては、非開示情報部分に関連して、Google における取組み内容の詳細についてさらに追加的に質問を行ったところ、Google からは、追加の情報提供があった

さらに、段階的措置の分岐の判断について、Google からは、

- Google は多様な違反措置を採用しており、ポリシー違反の重大さおよび頻度によってその程度は強化されること
- 非承認は審査のために送信された新しいアプリまたはアプリのアップデートが Google Play で利用可能にならないことを意味し、そのアップデートの前に公開されているアプリのバージョンは、引き続き Google Play で公開されること
- アプリが削除された場合、アプリは、そのアプリの以前のバージョンとともに Google Play で利用不可となること、デベロッパーは、問題を修正すればアプリを再提出することができること
- アプリの停止は、アプリの不承認または削除が繰り返された場合だけでなく、重大なポリシー違反や、複数のポリシー違反により生じることがあること
- アプリが停止された場合、「削除」の場合と同様に、アプリは、そのアプリの以前のバージョンとともに Google Play で利用不可となること、「削除」の場合とは異なり、デベロッパーは、問題を修正する前に、違反措置について異議申し立てを行い、受理される必要があること
- アプリの削除および停止に加え、Google Play デベロッパー販売/配布契約と Google Play のデベロッパープログラムポリシーの両方またはいずれか一方の重大なまたは繰り返しの違反を犯したデベロッパーのアカウントは、停止される可能性があること、デベロッパーは、Google Play で新しいアプリを公開することができなくなる

について説明があった（第5回会合 参考資料3 Google 提出資料、p. 20-21）。こうした段階的措置について、透明化法の義務ではない措置に関しても1～2週間前の事前通知を行っているケースを経済産業省が実施している相談窓口では把握しており、これについて追加的に質問したところ、Google からは、これまでに情報提供のあった段階的質問措置実施の仕組みについて説明があった。また、誤ったアカウント停止をしないための取組みについて追加的に質問したところ、Google からは非開示情報に基づき説明があった。

また、規約違反の理由の詳細を伝えることに伴うリスクについて、Google からは非開示情報として回答の提供があった（第5回会合 参考資料3 Google 提出資料、p. 22）。追加的な問いとして、問題のない関連アカウントを停止しないためにどのような改善策を取っているかについて聞いたところ、Google からは非開示情報に基づき説明があった。

最後に、アカウント停止等の措置に対する異議申し立て窓口の案内状況について、Google からは、

- ポリシー違反の管理のページを通じて異議申し立ての方法について詳細に説明していること
- 新しいアプリやアプリのアップデートが否認となった場合、否認に関する情報をデベロッパーに電子メールで提供していること、電子メールには、異議申し立ての方法とデベロッパーが異議申し立てプロセスを開始することができるリンクが記載されていること
- 2024 年度に、Play Console 上のダッシュボードのポリシー詳細のページを更新し、アプリ審査中に検出された違反に関する詳細情報を追加したこと

について説明があった（第5回会合 参考資料3 Google 提出資料、p. 23-24）。この点に関連して、Play Console 上のダッシュボードのポリシー詳細のページに具体的にどのような情報を追加したか追加的に質問したところ、

Google からは、

- Google Play Console ダッシュボードにある「ポリシー ステータス」<sup>22</sup>詳細ページの直近の更新は、アプリデベロッパーとの相互理解をさらに促進するための取組みの一つであること
- 改訂後のダッシュボードには、デベロッパーによる問題の修正を支援するための画像、明確な指示および直接リンクなど、アプリの審査中に検出される違反に関するより詳細な情報が含まれていること

との回答があった。

こうした点を踏まえて、モニタリング会合としては、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の観点から、次のような意見を取りまとめた。

### 【透明性・公正性の観点からのモニタリング会合の意見】

2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいて、アプリのアップデートの不承認措置とアカウントの停止または削除措置に対しては、約 4 割（38%、36%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置は撤回された」と回答し、約 3、2 割（29%、19%）が「Google の判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てた結果、措置は撤回された」と回答している。前者については必要なアプリの修正が促されているケースが含まれるが、後者については、特段のアプリの修正がなく措置の撤回が起きていることから、措置判断の正確性について改善の余地があると考えられる。また、「Google では内容に比例し、かつ透明性のある形で適用される、段階的エンフォースメント措置を実施していること」とのことであるが、利用事業者の声を踏まえその実態を検証する必要があり、引き続き、アプリ削除やアカウント停止がデベロッパーに与える重大な影響を十分に考慮した対応が望まれる。

また、アプリの配信停止または削除については、約 6 割（57%）が「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置は撤回された」と回答し、1 割以下（8%）が「Google の判断が誤っていると思ったので、アプリの改善・変更をせず不服を申し立てた結果、措置は撤回された」と回答している。こうしたことから、Google に対しては、

- ① アプリのアップデートの不承認措置、アプリの配信停止または削除、アカウントの停止または削除措置といった、拒絶措置を行う必要性及び相当性については、更なる慎重な判断を行うよう求めること、この場合、事前通知は利用事業者の予見可能性を担保するための重要な手続きであることから、事前通知の例外事由への該当性の判断についても更なる慎重な判断を行うよう求めること、
- ② この際、個別の拒絶措置の必要性と比較して、より制限的でない他の代替手段によって、その拒絶措置の必要性を達成できないかを検討する（例えば、セキュリティ上問題のあるアプリが配信されているとき、その利用事業者が故意にそのようなアプリを配信していない可能性を考慮して、アカウント停止でなくアプリ削除によってセキュリティを確保できないか検討する）など、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくよう求めること
- ③ また、誤った措置判断を講じた可能性も加味して、①で挙げた拒絶措置に関しては、利用事業者との相互理解を促進するさらなる取組みを講じるよう求めること

が適切と考えられる。

また、2025 年度に経済産業省が実施したアプリストア分野における利用事業者向けアンケートにおいては、「Google の判断が誤っていると思った」を選択した回答者のうち、「Google は大量のアプリ配信をしているのだから、一定程度のミスは生じることは理解するが、補償はしてもらいたい」または「Google のミスにより自社に損失が生じたのだから、補償する必要がある」と回答した割合は約 8 割となっており、誤った

<sup>22</sup> <https://support.google.com/googplay/android-developer/answer/9842754>

拒絶措置をした場合の利用事業者の利益に十分配慮した取組みは利用事業者との相互理解において重要な事項である。このため、Google に対しては、昨年度に引き続き、例えば、速やかなアカウント回復を行っていることを客観的に検証できる形で説明することや、補償の要否を検討することなど、より利用事業者の利益に十分配慮した取組みについて期待することが適切と考えられる。

## おわりに

アプリストア分野については、4回目のモニタリング・レビューとなった。これまで3回の大臣評価における改善や情報開示の求めを経て、特定プラットフォーム提供者の運営に一定の改善が見られたところ、本年度は、個社ごとに残っている課題への対応改善等を中心に指摘した。また、本年度は、モニタリング会合においてはヒアリングに代えて、書面でのやりとりを介した委員・オブザーバーと特定デジタルプラットフォーム提供者との議論を通じ、特定デジタルプラットフォーム提供者から数多くの情報が提供されたこと、委員・オブザーバー間の議論が促進されたことは有意義であった。また、2回に及ぶ再質問に対する追加回答が提供されたことに加えて、非開示情報として多くの情報が積極的に提供されたことにより、関係者間の理解を深めることができた点もまた有意義であった。各社のモニタリング・レビューに対する継続的な協力姿勢は、共同規制の趣旨や相互理解の促進という観点から評価できる。特定デジタルプラットフォーム提供者においては、本会合の意見や今後公表される経済産業大臣による評価の各項目について、一層の取組みがなされることを期待する。

(以 上)