

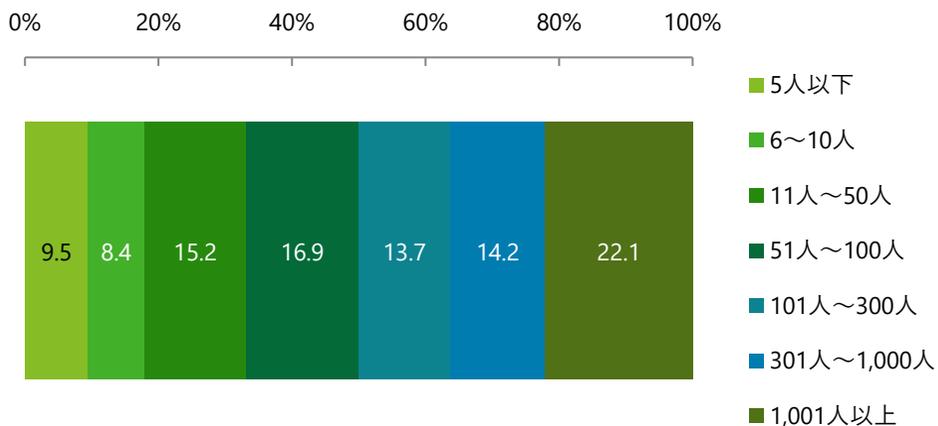
『アプリストア分野』のデジタルプラットフォーム利用事業者 アンケート調査結果報告書

- アプリ配信事業者を対象とした調査結果 -

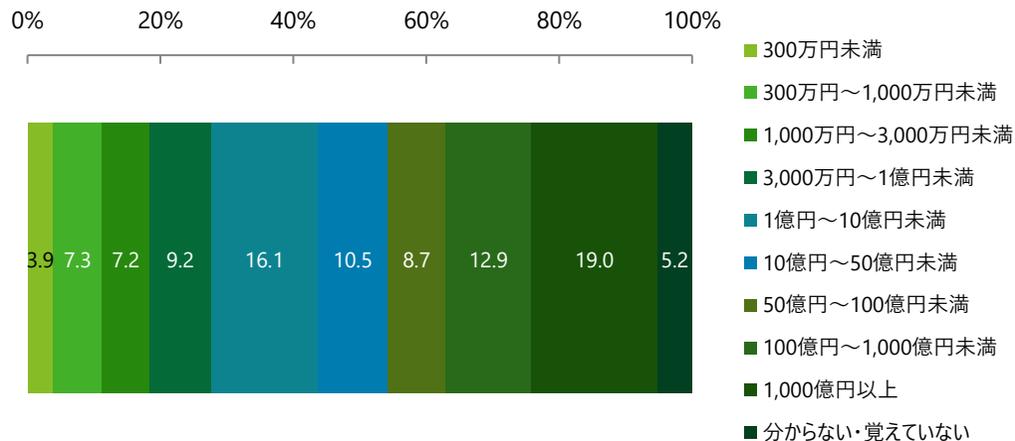
アプリ配信事業者向けアンケート調査の概要

調査時期	2025年8月1日～8月4日
調査対象	スマートフォン等向けアプリストアでアプリを配信している事業者
回答者数	1,000者
調査方法	Webアンケート調査（大手Webリサーチ会社のパネルを利用）を行い、回答を集計したもの
回答者属性	以下の図表参照

アプリ事業に所属する従業員数



会社全体の年間売上



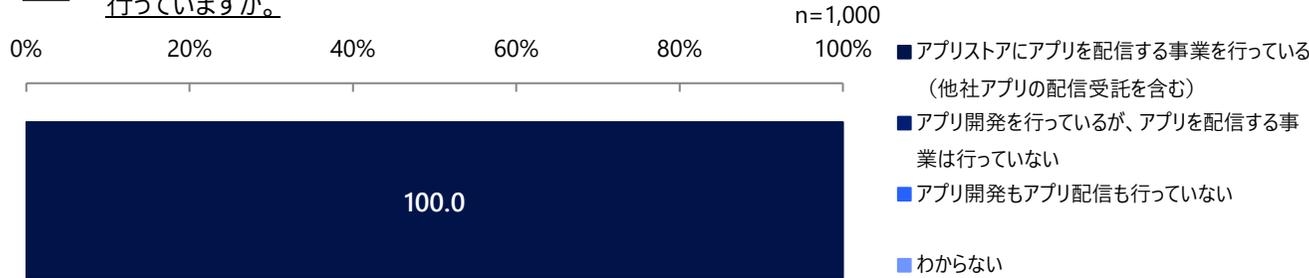
本アンケート調査報告書の記述に関する前提

- 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない場合がある
- 対象はアプリストアにアプリを配信する事業を行っている（他社アプリの配信受託を含む）事業者であり、具体的には以下のいずれかのプラットフォームの利用を前提としている
 - Apple App Store
 - Google Play ストア
- 回答は、回答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
- 回答者の属性について、以下のスクリーニングの他に、経済産業省及びアンケート実施事業者において追加で調査を実施したのではなく、アンケートへの回答にあたっては、同一の事業者に所属する複数の従業員から回答が行われた可能性がある

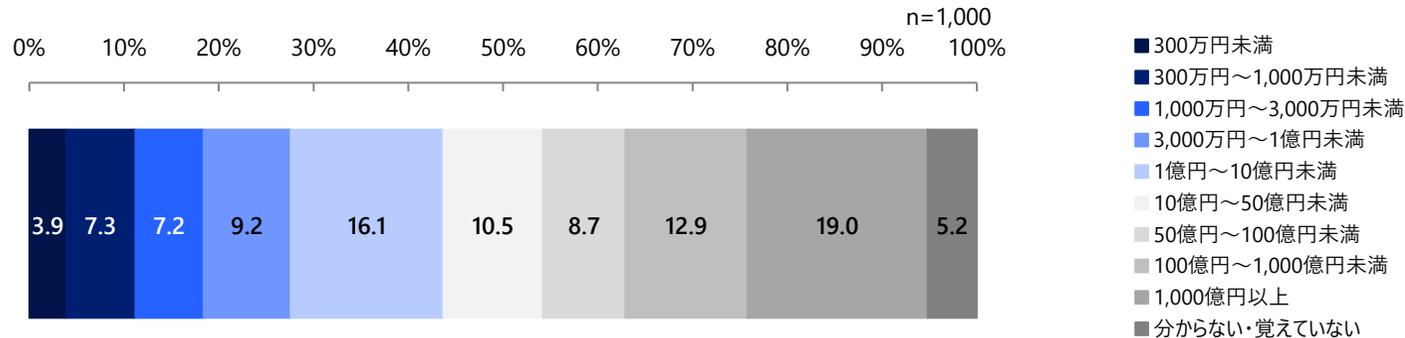
#	設問内容	本設問への分岐点
SC1	現在、貴社では、「Apple App Store」や「Google Play ストア」などのスマートフォン等向けアプリストア（以下、「アプリストア」といいます）でアプリを配信する事業を行っていますか。	「アプリストアにアプリを配信する事業を行っている（他社アプリの配信受託を含む）」を選択した方
SC2	貴社全体の年間売上額（税抜）はどの程度ですか。最も近いものをお答えください。	
SC3	貴社のアプリストアでのアプリ配信事業に関連する年間売上額（税抜）はどの程度ですか。事業全体および各項目について最も近いものをお答えください。	
SC4	貴社のアプリ事業に所属する従業員数はどの程度ですか。	
SC5	貴社において現在または過去に利用（配信）・申請・検討されていたアプリストアをお聞きます。 (1)現在利用（配信）しているアプリストアをお答えください。（いくつでも）	
SC6	過去に利用（配信）していたが、現在は利用していないアプリストアをお答えください。（いくつでも）	
SC7	過去に利用（配信）を申請したが利用できなかったアプリストアをお答えください。（いくつでも）	
SC8	現在利用（配信）を検討している／申請しているアプリストアをお答えください。（いくつでも）	
SC9	先ほどの質問において「(1)現在利用（配信）している」「(2)過去に利用（配信）していたが、現在は利用していない」と回答したアプリストアにおいて、貴社がアプリを配信開始した時期をそれぞれお答えください。	
SC10	Apple App Storeにおいて、貴社で配信しているアプリの数はどの程度かお答えください。	
SC11	Google Play ストアにおいて、貴社で配信しているアプリの数はどの程度かお答えください。	
SC12	貴社において、あなたはアプリストアでアプリを配信する事業に関与されていますか。最も近いものをお答えください。	

(参考) スクリーニング設問の回答結果

SC1 現在、貴社では、「Apple App Store」や「Google Play ストア」などのスマートフォン等向けアプリストア（以下、「アプリストア」といいます）でアプリを配信する事業を行っていますか。



SC2 貴社全体の年間売上額（税抜）はどの程度ですか。最も近いものをお答えください。



SC3 貴社のアプリストアでのアプリ配信事業に関連する年間売上額（税抜）はどの程度ですか。事業全体および各項目について最も近いものをお答えください。



(参考) スクリーニング設問の回答結果

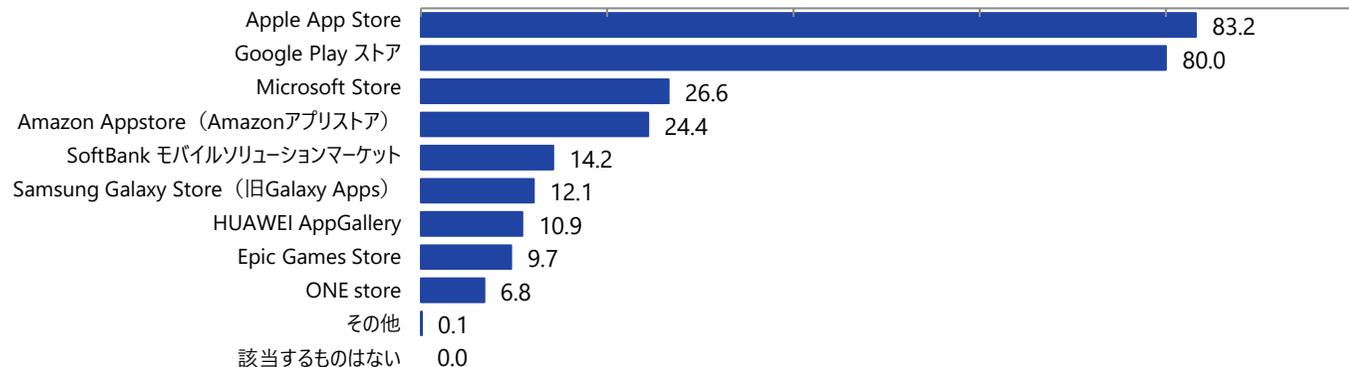
SC4 貴社のアプリ事業に所属する従業員数はどの程度ですか。

n=1,000



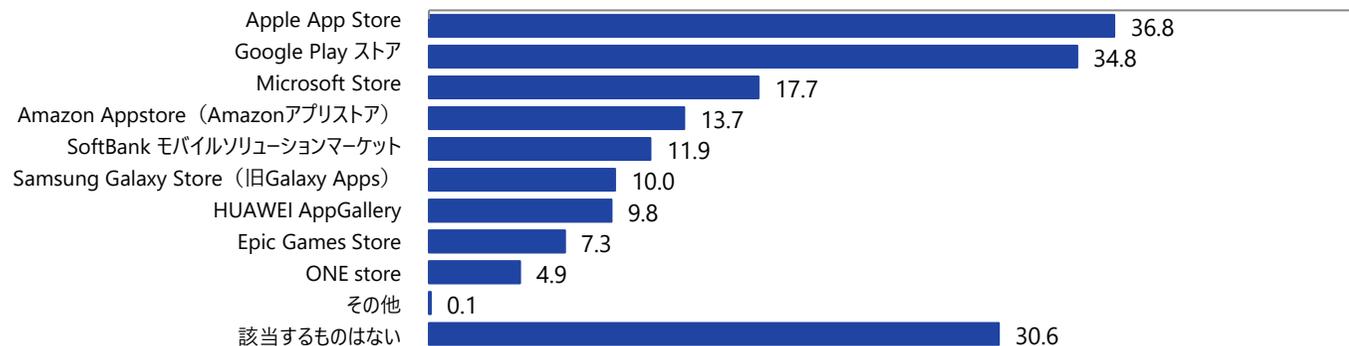
SC5 貴社において現在または過去に利用（配信）・申請・検討されていたアプリストアをお聞きます。現在利用（配信）しているアプリストアをお答えください。（いくつでも）

0% 20% 40% 60% 80% 100% n=1,000



SC6 過去に利用（配信）していたが、現在は利用していないアプリストアをお答えください。（いくつでも）

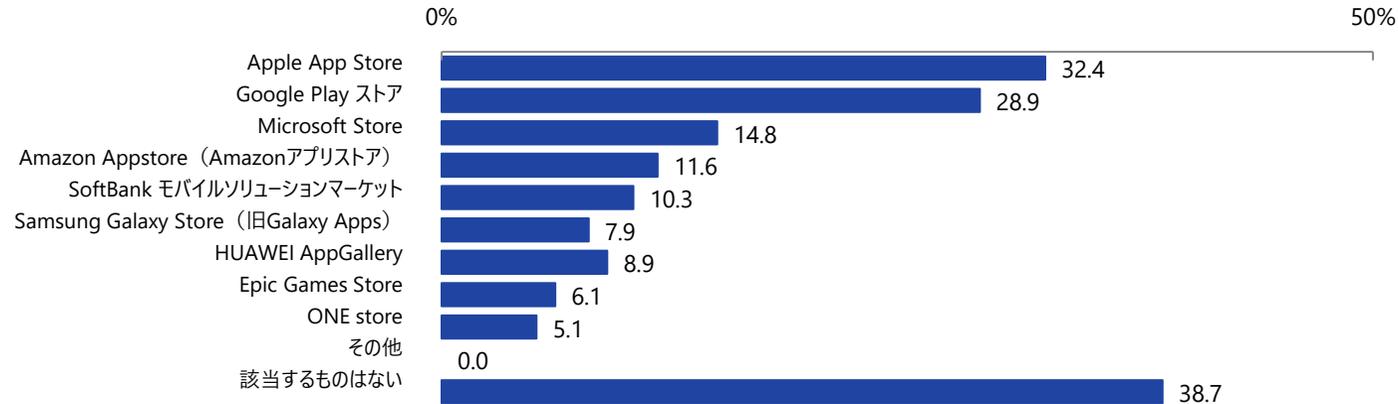
0% 50% n=1,000



(参考) スクリーニング設問の回答結果

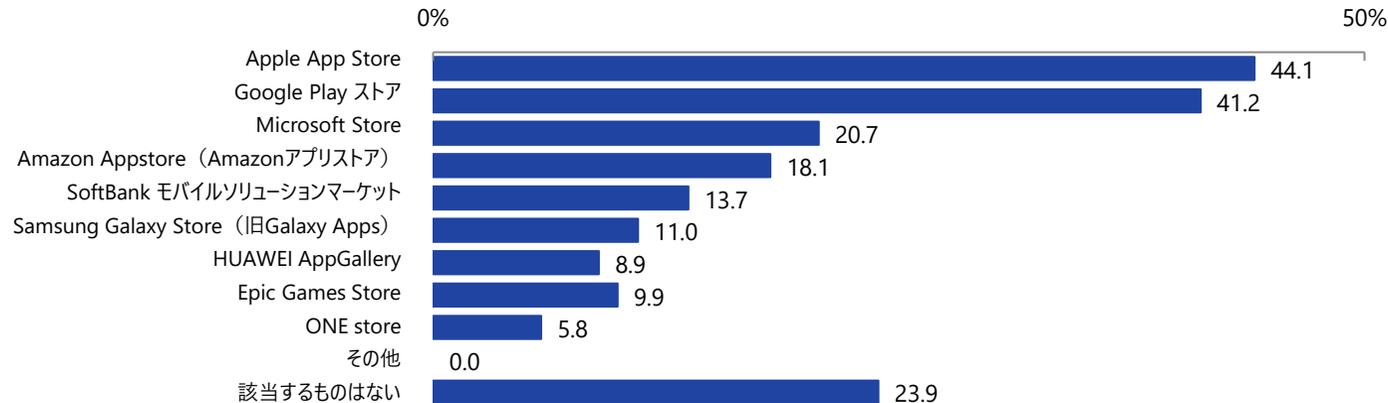
SC7 過去に利用（配信）を申請したが利用できなかったアプリストアをお答えください。（いくつでも）

n=1,000



SC8 現在利用（配信）を検討している／申請しているアプリストアをお答えください。（いくつでも）

n=1,000

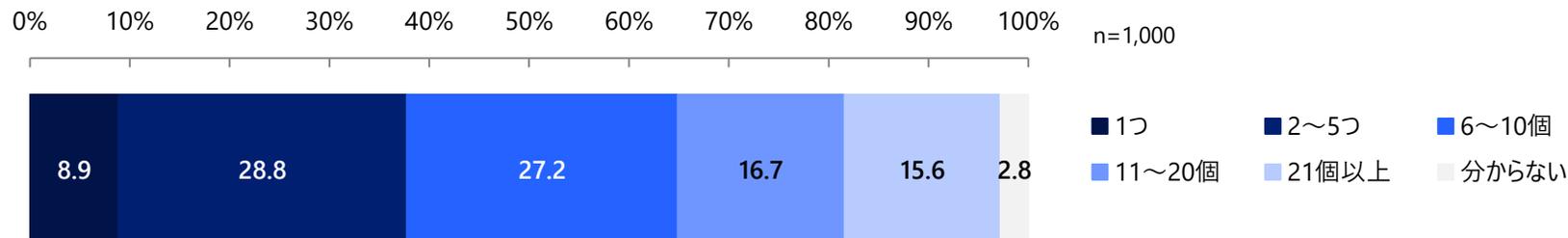


SC9 先ほどの質問において「(1)現在利用（配信）している」「(2)過去に利用（配信）していたが、現在は利用していない」と回答したアプリストアにおいて、貴社がアプリを配信開始した時期をそれぞれお答えください。

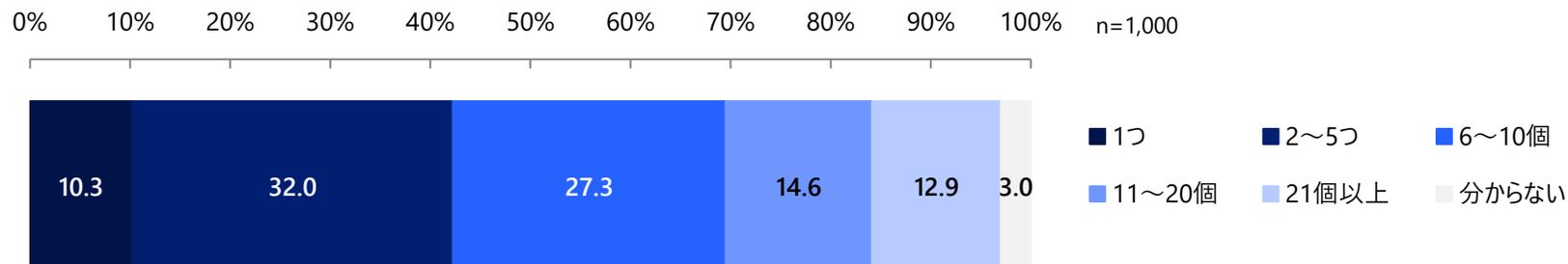
※SC9につきましては大変細かな集計グラフとなるため別途ご納品した集計データをご確認ください

(参考) スクリーニング設問の回答結果

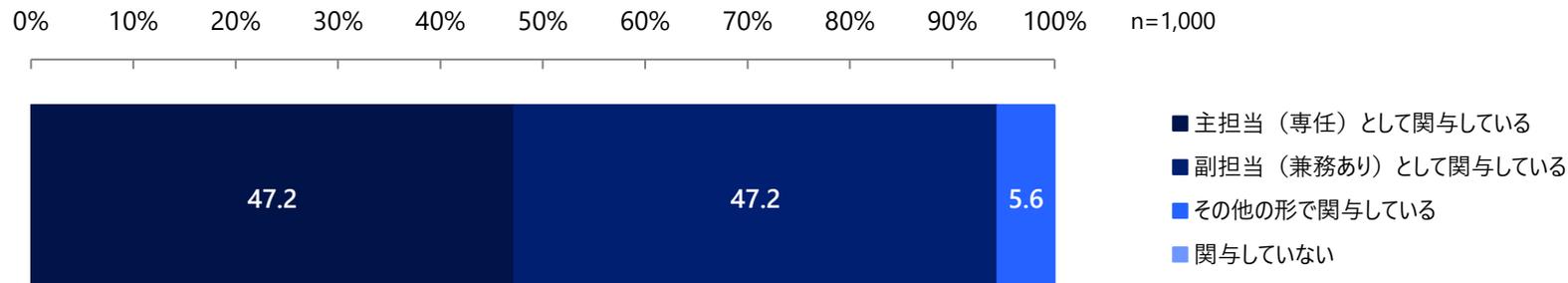
SC10 Apple App Storeにおいて、貴社で配信しているアプリの数はどの程度かお答えください。



SC11 Google Play ストアにおいて、貴社で配信しているアプリの数はどの程度かお答えください。



SC12 貴社において、あなたはアプリストアでアプリを配信する事業に関与されていますか。最も近いものをお答えください。



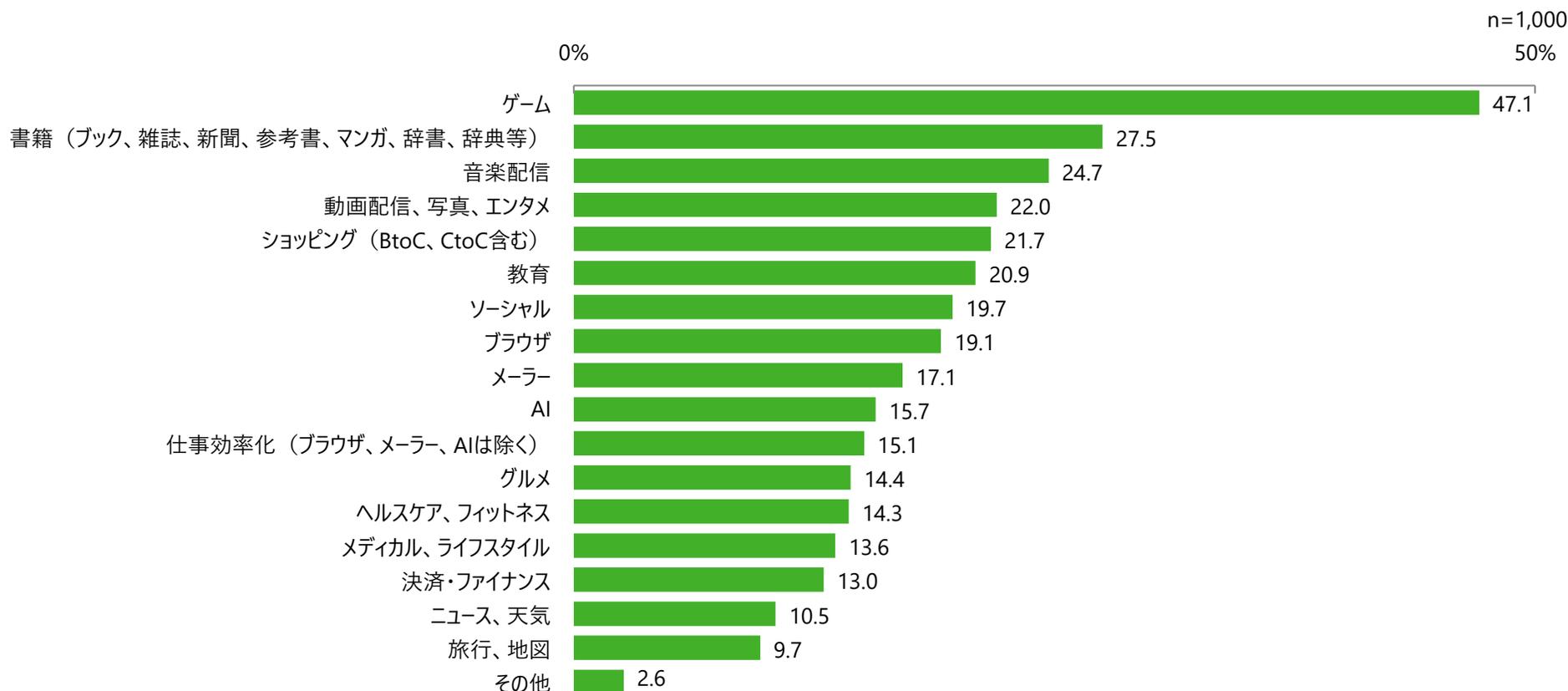
アンケート調査結果

アプリストアで提供・配信しているアプリの分野（カテゴリ）

- アプリストアで配信しているアプリのカテゴリで最も多かったのは「ゲーム」で約 5 割(47%)となり、次いで「書籍」が約 3 割(28%)であった。
- 「動画配信、写真、エンタメ」、「ショッピング」、「音楽配信」、「仕事効率化」もそれぞれ 2 割強あった。

▼ 提供しているアプリの分野（複数回答）

Q1. 貴社がスマートフォン等向けアプリストアで提供・配信しているアプリの分野（カテゴリ）をお選びください。（いくつでも）



アプリ配信事業全体に占める各アプリストアでの売上

- アプリストア配信事業全体に占める各アプリストアでの売上は、平均値で「Apple App Store」が約 6 割(55%)、「Google Play ストア」が約 5 割(47%)となり、この2社のアプリストアが売上の大半を占めていることがわかる。

▼ 売上全体におけるアプリ事業の売上（半角数字で記入）

Q2. 貴社がアプリを提供・配信している各アプリストアでの売上は、会社のアプリ配信事業での売上全体の何%を占めますか。

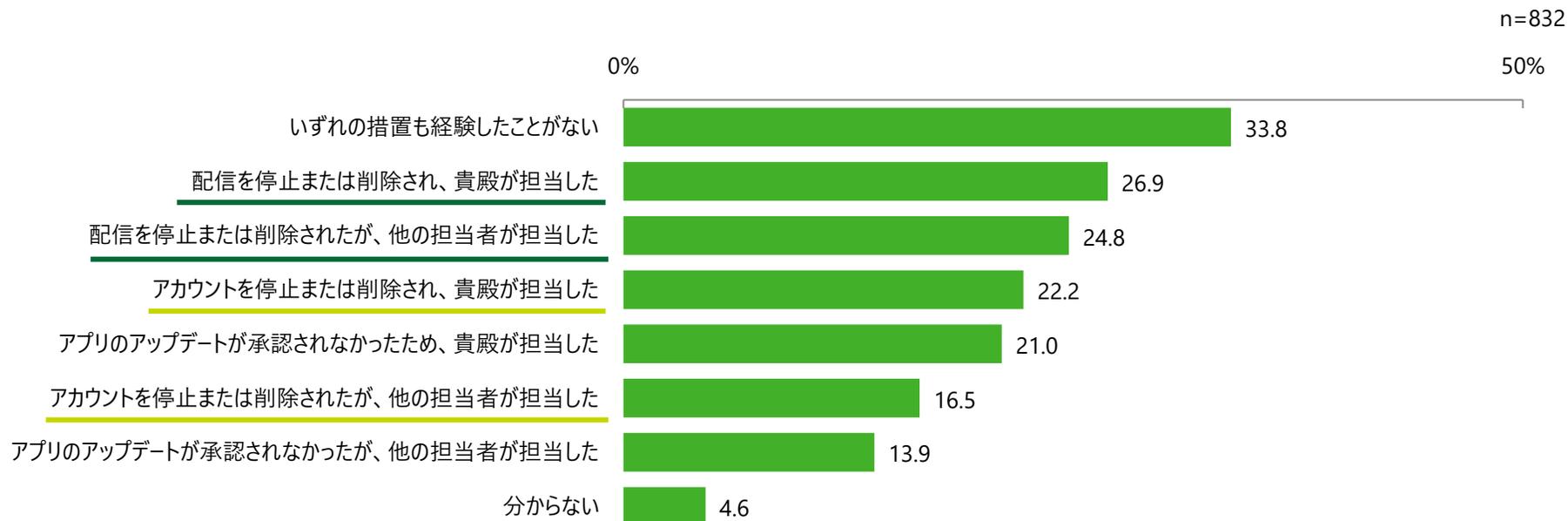
アプリストア	n数	平均値	最小値	最大値
Apple App Store	832	54.8	0.0	100.0
Google Play ストア	800	47.1	0.0	100.0
Microsoft Store	266	19.1	0.0	100.0
Amazon Appstore（Amazonアプリストア）	244	17.5	0.0	80.0
SoftBank モバイルソリューションマーケット	142	14.7	0.0	55.0
Samsung Galaxy Store（旧Galaxy Apps）	121	11.6	0.0	50.0
HUAWEI AppGallery	109	14.5	0.0	60.0
Epic Games Store	97	14.2	0.0	80.0
ONE store	68	12.9	0.0	60.0
その他	1	34.0	34.0	34.0

Apple App Storeにおけるアカウント停止やアプリ削除等の措置経験

- Apple App Storeにおけるアカウント停止やアプリ削除等の措置を問う設問では、「いずれの措置も経験したことがない」が最も多く約 3 割(34%)であった。
- 一方で「アプリの配信停止または削除」の経験をしたことがある回答者も約 3 割(25%~27%)おり、「アカウントの停止または削除」は約 2 割(17%~22%)いた。

▼ Apple App Storeにおける配信停止等（複数回答）

Q3. 貴社のApple App Storeへの配信に関連して、Appleから、次の措置を受けたことはありますか。（いくつでも）



Apple App Storeにおいてアプリの配信停止または削除の措置を受けた際の事前通知

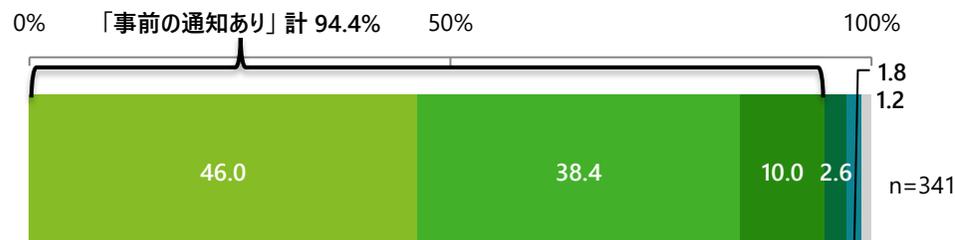
- Apple App Storeにおいてアプリの配信停止または削除の措置を受けた経験のある回答者の約9割(94%)は事前通知を受けたと回答している。約5割(46%)は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- 措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約6割(59%)が「記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約3割(33%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q4-1. 貴社がAppleから受けた措置について、Appleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。

【限定設問条件】

Q3で「配信を停止または削除されたことがある」を選択した回答者のみ

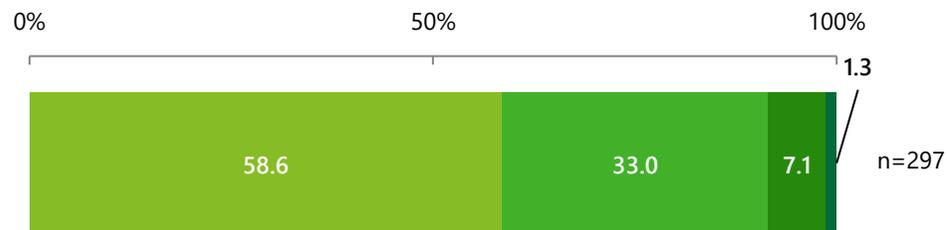


- 事前の通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた
- 事前の通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前の通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- 事前の通知はなかった (いきなり措置を受けた) が、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前の通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- その他
- 分からない

Q4-2. Appleが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】

Q4-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 日本語で記載されておらず、明確な記載が判断ができなかった
- 覚えていない
- その他

Q4-1、Q4-2の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Apple App Storeにおいてアプリの配信停止または削除の措置を受けた際の事前通知

- Q4-1において、約 9 割（87%）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q4-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q4-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容

- 分かりやすい
- 正確だった
- ルールに基づいて、論理的に説明された
- 明確に通知が来ていました

- 機密保持のため回答拒否

- 事前連絡なく配信が停止されて説明があったが、内容が理解できないものだった
- 質問への回答が遅かった
- 突然規制がかかってしまう
- 専門的な単語が使われていて、こちらが理解することを、実は求めてないような感じだった
- 担当者が退職し引き継ぎが上手くいかなかった
- 原因不明点が多く突破出来ない
- なぜそのような処置になったのかの原因と理由に関する説明がなく、理解ができなかった
- もう少しはっきりとわかるような表現であったほうがよかった
- 内容が合わなかった
- 誤解があった
- 明確な理由がわかりにくかった
- 日本語がおかしい
- アップデートが承認されなかった上に他のアプリと間違っているような文言の通知が来た
- Apple Storeは規制が厳しい
- いきなり停止措置がきたのでびっくりした

有効回答数 n=40

Apple App Storeにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた際の事前通知

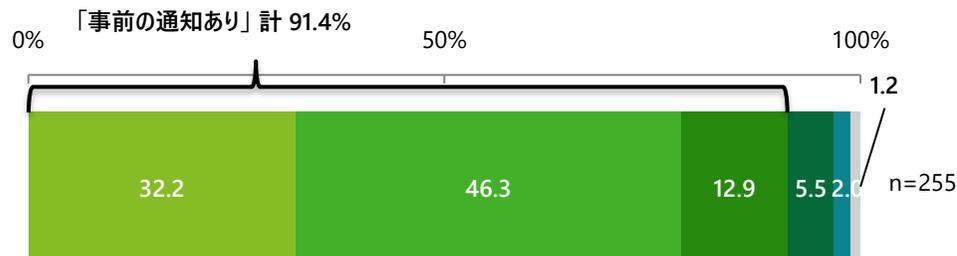
- Apple App Storeにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた経験のある回答者の約9割(91%)は事前通知を受けたと回答している。約3割(32%)は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- また措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約5割(51%)が「(通知の)記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約4割(35%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q5-1. 貴社がAppleから受けた措置について、Appleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。

【限定設問条件】

Q3で「アカウントを停止または削除されたことがある」を選択した回答者のみ

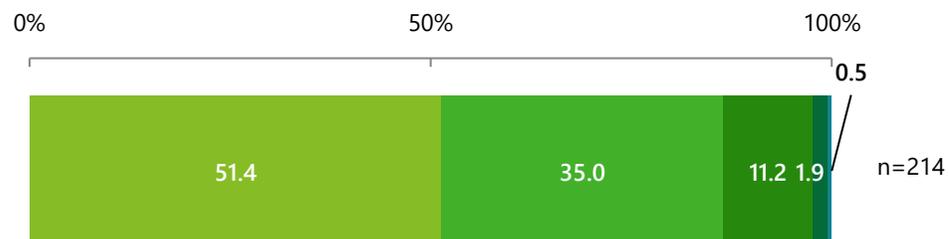


- 事前通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた
- 事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- 事前通知はなかった (いきなり措置を受けた) が、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- その他
- 分からない

Q5-2. Appleが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】

Q5-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 日本語で記載されておらず、明確な記載か判断ができなかった
- 覚えていない
- その他

Apple App Storeにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた際の事前通知

- Q5-1において、約 8 割（84％）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q5-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q5-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容

- 分かりやすい
- 理路整然と論理的に説明してくれた
- 事前に不備の理由が明確にあり、通知され把握した

- 答えられない

- 症状がわかりにくく何が悪いかわかりにくい
- 不明確 / わかりにくい
- トラブルの内容がわからなかった
- 誤解があった
- 日本語がおかしい
- 翻訳しなくてはならなくて、わかりづらい
- はっきりした理由が書かれていなかった
- 担当者同士の連携が取れず不明確な対応になった

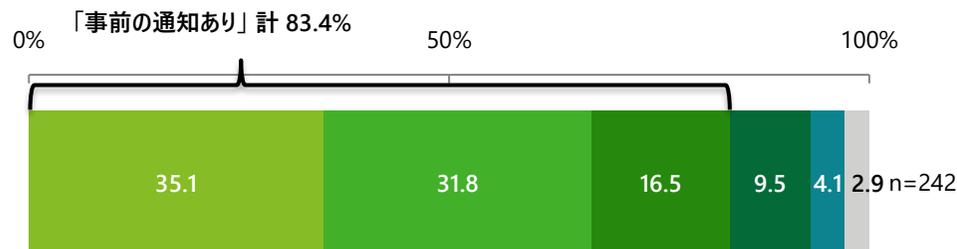
有効回答数 n=33

Apple App Storeにおいてアップデートの承認がされなかった措置を受けた際の事前通知

- Apple App Storeにおいてアプリのアップデートが承認されなかった措置を受けた経験のある回答者の約 8 割(83%)は事前通を受けたと回答している。約 4 割(35%)は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- また措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約 5 割(54%)が「(通知の) 記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約 3 割(31%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q6-1. 貴社がAppleから受けた措置について、Appleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。



- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- その他
- 分からない

Q6-2. Appleが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】

Q6-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 日本語で記載されておらず、明確な記載か判断ができなかった
- 覚えていない
- その他

Apple App Storeにおいてアップデートの承認がされなかった措置を受けた際の事前通知

- Q6-1において、約 8 割（76%）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q6-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q6-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容

- 分かりやすい
- 問題個所をしっかり記載して通知してくれた
- 事前に不備の理由が明確にあり、通知された
- 理由と対応期限が明確だった

- 答えられない

- アップデートのスケジュールがわかりづらかった
- 説明が不明瞭だった
- わかりにくい説明がありました
- 専門用語が多用。わかりにくい
- 理由が日本語ではないので不明
- 機能が単純すぎると言う理由で却下された
- アップデート対応の不透明についての理由が不正確であり、原因が分かるまで時間が掛かるという経験があった
- ポリシー違反の旨を指摘されて、どここのマニュアルを参照するように記載されたが、参照先の内容が多すぎて、どの辺りを参照すればよいか、わからなかった
- 対応が悪い
- 日本語がおかしなところあり
- 外部のECサイトでの課金を理由にリジェクトされた。アプリ内課金を利用するよう記載されていた

Google Play ストアにおけるアカウント停止やアプリ削除等の措置経験

- Google Play ストアにおけるアカウント停止やアプリ削除等の措置を問う設問では、「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。
- 一方で「配信停止または削除」の経験をしたことがある回答者も約 2 割(22%~23%)おり、「アカウントの停止または削除」は約 1 から 2 割(14%~20%)いた。

▼ Google Play ストアにおける配信停止等（複数回答）

Q7. 貴社のGoogle Play ストアへの配信に関連して、Googleから、次の措置を受けたことはありますか。（いくつでも）



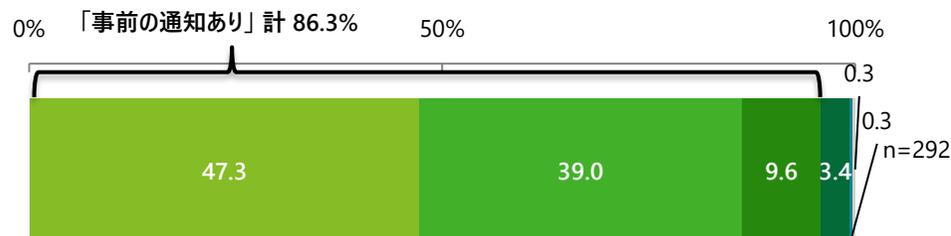
Google Play ストアにおいてアプリの配信停止または削除の措置を受けた際の事前通知

- Google Play ストアにおいて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回答者の9割以上(96%)は事前通知を受けたと回答している。約5割(47%)は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- また措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約6割(60%)が「(通知の)記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約4割(35%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q8-1. 貴社がGoogleから受けた措置について、Googleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。

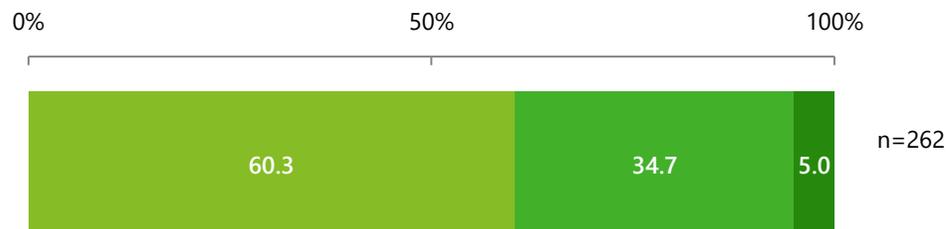
【限定設問条件】
Q7で「配信を停止または削除されたことがある」を選択した回答者のみ



- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- その他
- 分からない

Q8-2. Google Play ストアが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】
Q8-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 覚えていない
- その他

Q8-1、Q8-2の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Google Play ストアにおいてアプリの配信停止または削除の措置を受けた際の事前通知

- Q8-1において、約 9 割（90%）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q8-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q8-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容

- わかりやすく解説されている
- ルールに基づいて、しっかりと理路整然と説明してくれた
- 記載は明確でした

- お答えできない

- 分かりにくい、不明確
- 意味不明だった
- 停止されたが理由がよく分からなかった
- 重要である認識がない事項が実は重要だった
- Google Play側からのなぜそのような処置になったのかの原因と理由について分かりやすい説明はなかった
- 誤解があった
- 日本語がおかしなところあり
- 以前から使用している商品名について、新たに規定された禁止ワードが含まれていたため、長年使用していた商品名の変更を余儀なくされた
- 手続きがわかりづらい
- 対応がよくない
- きっちりルールを守っていたつもりだが、突然アカウント停止をくらい困惑した

Google Play ストアにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた際の事前通知

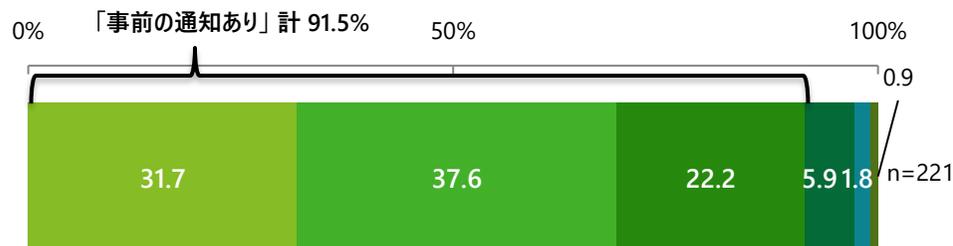
- Google Play ストアにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた経験のある回答者の約 9 割(92%)は事前通知を受けたと回答している。約 3 割 (32%) は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- また、措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約 6 割(56%)が「(通知の)記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約 4 割(40%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q9-1. 貴社がGoogleから受けた措置について、Googleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。

【限定設問条件】

Q7で「アカウントを停止または削除されたことがある」を選択した回答者のみ

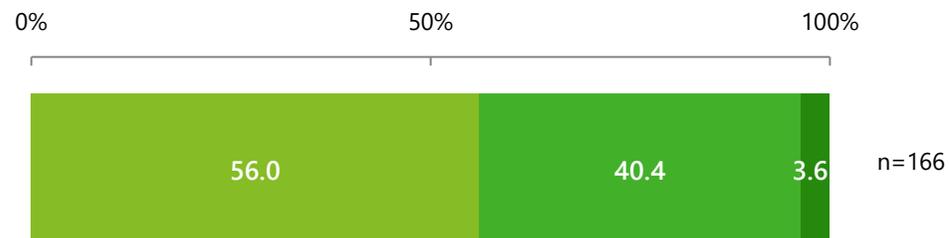


- 事前の通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた
- 事前の通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前の通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- 事前の通知はなかった (いきなり措置を受けた) が、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前の通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- その他
- 分からない

Q9-2. Google Play ストアが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】

Q9-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 覚えていない
- その他

Google Play ストアにおいてアカウントの停止または削除の措置を受けた際の事前通知

- Q9-1において、約 8 割（75%）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q9-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q9-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容

- 回答を控える
- 停止されたが理由が不明確だった
- なぜそのような処置になったのかの原因と理由について分かりやすい説明はなんらなかった
- 言語が不明 / よく分からない日本語が書いてあった
- 誤解があった
- 対応が不誠実

有効回答数 n=28

Google Play ストアにおいてアップデートの承認がされなかった措置を受けた際の事前通知

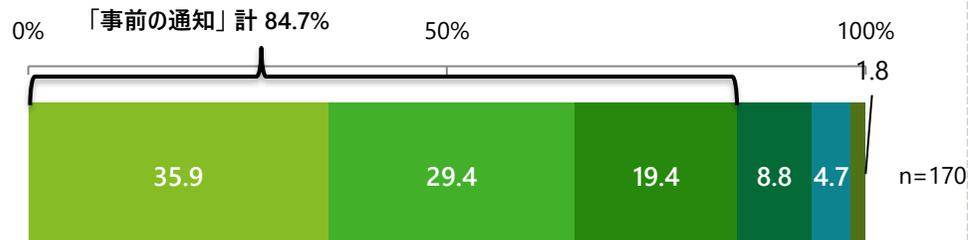
- Google Play ストアにおいてアプリのアップデートが承認されなかった措置を受けた経験のある回答者の約 9 割(85%)は事前通知を受けたと回答している。約 4 割 (36%) は措置の理由も事前通知に記載されていたと回答している。
- また措置理由の通知を受けた経験のある回答者の約 6 割(63%)が「(通知の)記載は明確だった」と回答している。一方で、「記載は不明確だった」という回答も約 3 割(32%)存在している。

▼ 事前の通知や措置の理由について (単一回答)

Q10-1. 貴社がGoogleから受けた措置について、Googleから事前の通知や措置の理由の通知はありましたか。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お答えください。

【限定設問条件】

Q7で「アプリのアップデートが承認されなかったことがある」を選択した回答者のみ

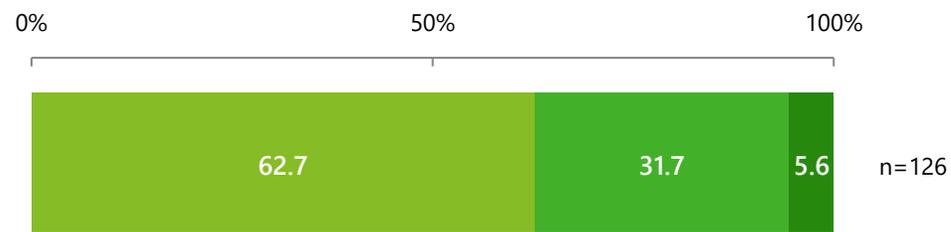


- 事前通知があり、措置の理由もその通知に記載されていた
- 事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されていなかったが、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前通知があり、措置の理由はその通知に記載されておらず、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- 事前通知はなかった (いきなり措置を受けた) が、措置と同時に措置理由の通知を受けた
- 事前通知はなく、措置を受ける際にも措置理由は知らされなかった
- その他
- 分からない

Q10-2. Google Play ストアが措置を行った際に貴社に送付した通知文における理由の記載は、貴社が読んで明確と感じる内容でしたか。一番直近のことについてお答えください。

【限定設問条件】

Q10-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ



- 記載は明確だった
- 記載は不明確だった
- 覚えていない
- その他

Google Play ストアにおいてアップデートの承認がされなかった措置を受けた際の事前通知

- Q10-1において、約7割（74%）のアプリ配信事業者が「措置理由の通知を受けた」と回答している一方で、一部の回答者からは、以下のようなコメントが寄せられた。

▼事前の通知や措置の理由について（自由記述の一部抜粋）

Q10-3. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q10-1で「措置理由の通知を受けた」を選択した回答者のみ

内容
<ul style="list-style-type: none">• 説明がちゃんとあった• わかりやすく解説されている• 対応方法が分かりやすい • お答えできない • 不明瞭な記載だった / 不明確だった / 停止されたが理由不明確だった• 言語が分からないため不明• 誤解があった• 突然アプリに停止命令が出た• アップデートについての日程が表記されていなかった• なぜそのような処置になったのかの原因と理由について分かりやすい説明はなかった• 対応が悪い

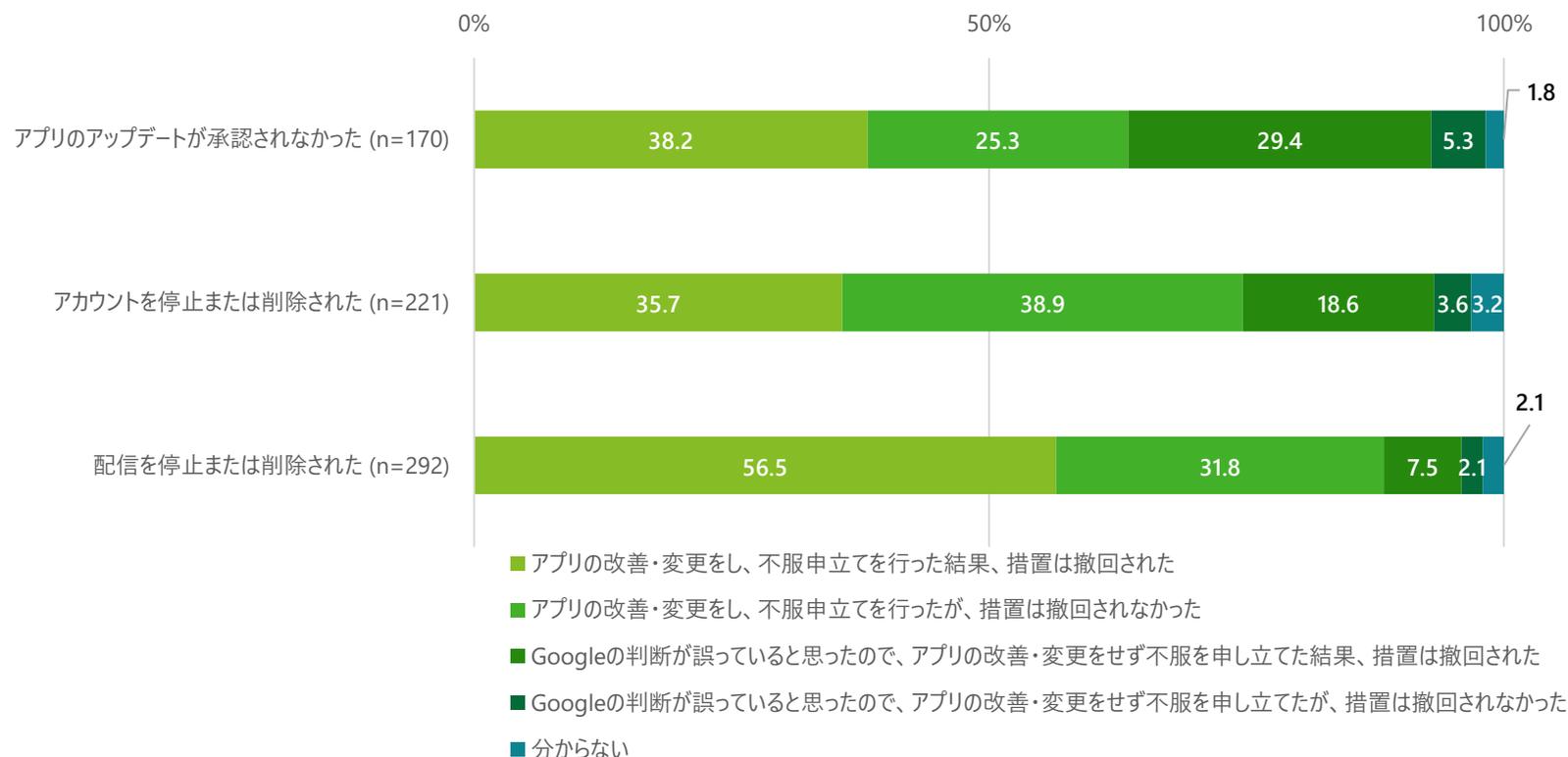
有効回答数 n=32

Googleの措置に対する不服申し立ての結果

- 「アプリのアップデートの承認がされなかった」または「配信を停止または削除された」経験のある回答者の内、最も多かったのは「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」という回答であった。
- 「アカウントを停止または削除された」経験のある回答者の内、「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」(39%)が最も多く、「アプリの改善・変更をし、不服申立てを行った結果、措置が撤回された」(36%)の回答が続いた。

▼ Googleの措置に対する不服申し立て（単一回答）

Q11. Google Play ストアへの配信に関連して、Googleからいずれかの措置を経験したことがあると回答した方にお伺いします。貴社がGoogleから受けた措置について、貴社はどのように対応しましたか。また、対応の結果、Googleは措置を撤回しましたか。一番直近のことについてお答えください。



Googleの誤った判断によるアカウント停止・アプリ削除等の措置に対する補償

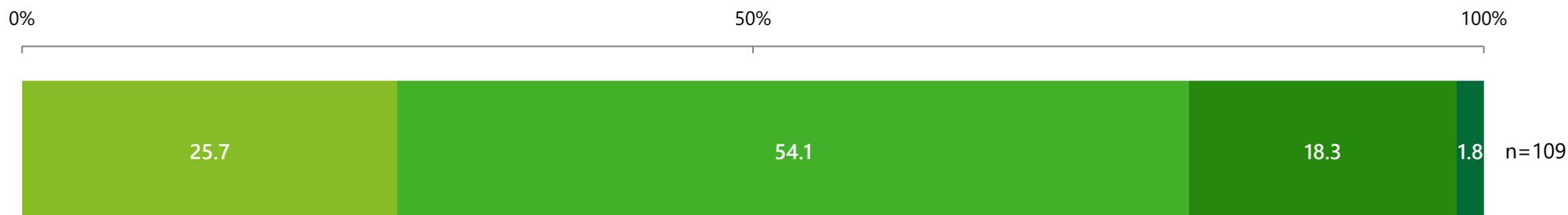
- Googleの誤った判断によるアカウント停止やアプリ削除等の措置を受けたと回答した者を対象とした、補償に関する問いにおいて、最も多かった回答は、約5割(54%)が回答した「Googleは大量のアプリを配信しているのだから、一定程度のミスは生じることは理解するが、補償はしてもらいたい」であった。

▼ Googleの誤った判断による措置の補償（単一回答）

Q12. Googleによる誤った判断でアカウント停止・アプリ削除等の措置を受けたと考えられますが、貴社は、それにより生じた損失をGoogleが補償する必要があると考えますか。

【限定設問条件】

Q11で「Googleの判断が誤っていると思った」を選択した回答者のみ



- 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
- 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
- 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
- わからない

AppleおよびGoogleにおけるアプリ審査に関する課題

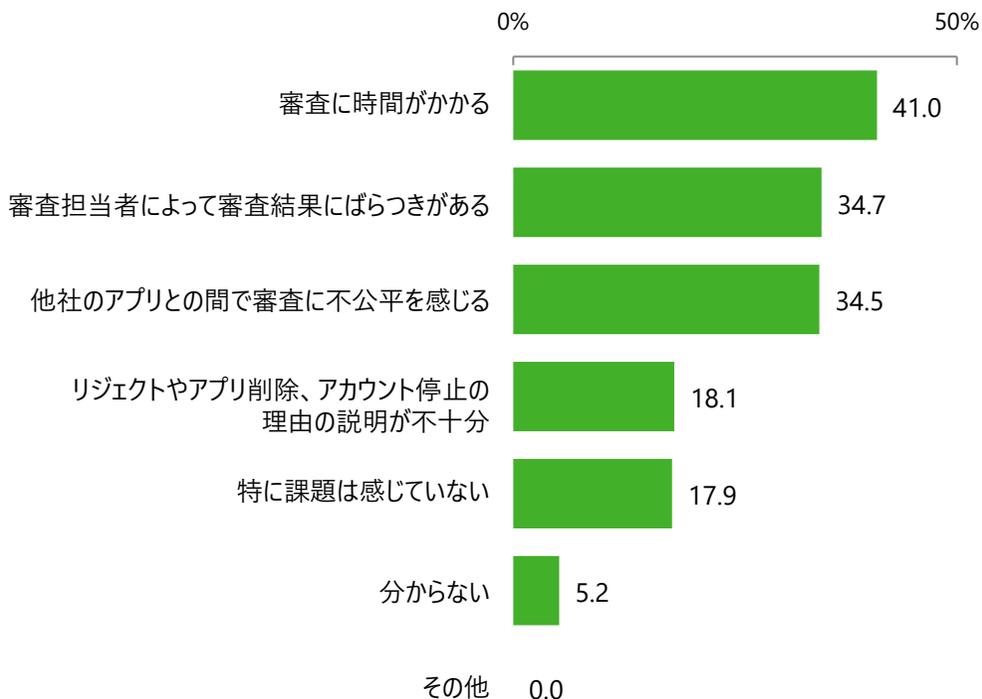
- AppleおよびGoogleにおけるアプリ審査に関する課題についての設問で、最も多かった回答は両者ともに「審査に時間がかかる」であった。
- 「特に課題は感じていない」という回答も一定数見られた。

▼ アプリ審査の課題（複数回答）

Q13. 貴社はApple App Storeにおけるアプリの審査について、以下の課題を感じた具体的な経験はありますか。（いくつでも）

Apple

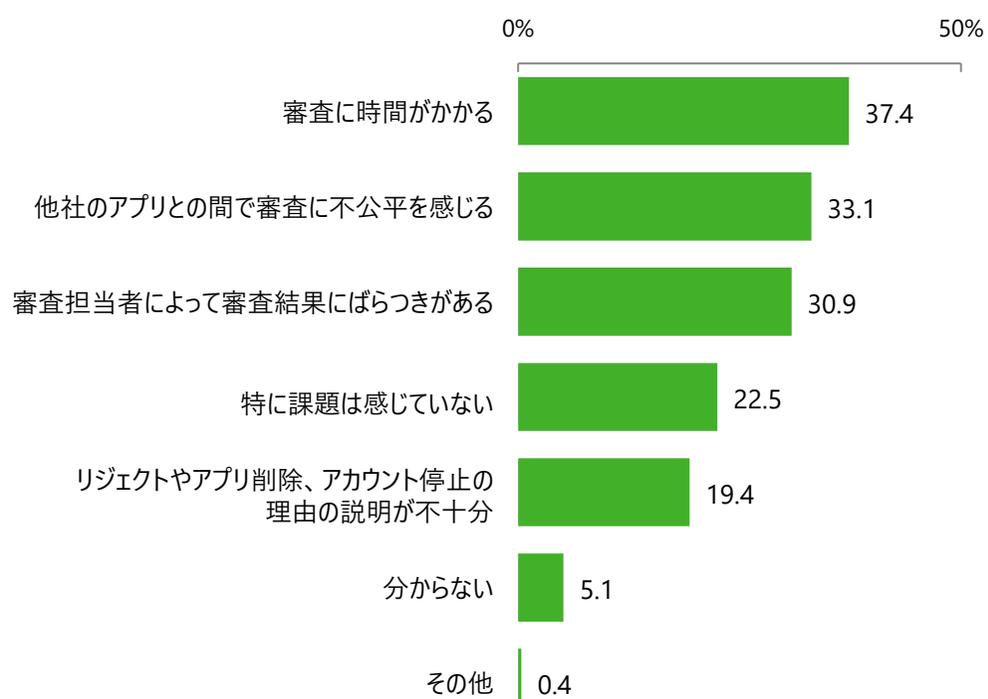
n=832



Q15. 貴社はGoogle Play ストアにおけるアプリの審査について、以下の課題を感じた具体的な経験はありますか。（いくつでも）

Google

n=800



Q13、Q15の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Appleにおけるアプリ審査に関する課題

- Appleのアプリ審査について、以下のような意見が挙がった。

▼アプリ審査の課題（自由記述の一部抜粋）

Q14. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

内容

- わかりやすい
- 答えられない
- 審査に時間がかかる / サブスク申請後、承認されるまでに10カ月掛った / アプリ審査から登録まで数年かかった / 他と比較すると倍以上はかかる
- 同じ作りで開発したアンドロイド版のアプリとiOS版のアプリ、明らかにiOS版の審査時間が長い。指摘事項も多く、対応に時間がかかる
- 審査に時間がかかるのに進捗状況が全く分からなかった
- 提出した資料に書いてある事を不明として審査が通らない。書いてある事をもう一度伝えてから1週間以上かかって許可される。日本語が通じないならともかく、英語も通じていないように感じる
- 審査プロセスが不明 / 前回のアップデートでは受けなかった指摘を受けたことがあった / 審査基準が不明 / 審査をする人によって基準がまちまち
- 審査が厳しい
- 申請を出してから結果が出るまでの期間にばらつきがある
- 事前説明が一切ないことが、弊社をないがしろにしているのは明らかだった / 企業規模により、対応格差を感じた
- 申請してから審査が終わるまでの期間が不明確
- 対応してもらうのに時間がかかりすぎるし、コミュニケーションがとれなさ過ぎてこちら側が不安になりました
- 車載アプリの申請時に担当者ごとに言っていることが異なる
- 対応が悪い
- 突然削除された理由を聞いたが何も回答が得られなかった
- 問い合わせた内容の回答が人によって変わるので、どちらが正しいのか質問したところ、あいまいな回答のままアプリの変更を余儀なくされた
- 日本語がおかしなところあり / 英語でのやり取りが大変

Googleにおけるアプリ審査に関する課題

- Googleのアプリ審査について、以下のような意見が挙がった。

▼アプリ審査の課題（自由記述の一部抜粋）

Q16. 前問で回答されたご経験について、可能な限り具体的に記載ください。

内容

- わかりやすい
- 回答できません
- 審査に時間がかかる / Apple側と同じ審査スケジュールを想定していたが、時間がかかりリリースをずらした経緯がある / アプリ審査に数年を要した / Appleよりは早い、それでも何ヶ月も審査に時間がかかる / 競合他社への対抗上、数週間以内に新しいアプリをリリースしたが、予想に反して一か月以上かかってしまった / Apple Storeと比べて、審査が厳しく感じた。審査も予定より長くかかった
- 審査について1か月ほどかかるといわれたが、1か月以上たっても返事がなかった
- 審査に時間がかかり、開発にかかったコストの回収が遅れた
- 審査基準が不透明 / アップデートの際に、まったく変更のないところが指摘されて、承認が通らないことがあった / 審査の定量的な判断基準が全くわからないこと
- 指摘内容が不明確で対応が定まらず困惑した
- 対応にばらつきがある
- 審査完了後リリース出来る様に共有されないのはビジネス的にありえない
- 修正が反映されるのに時間がかかる
- 手続きが煩わしかった
- 対応していただいた方の日本語能力に不信感を抱きました
- こちら側の不服申し立ての対応に対して対応が時間がかかりすぎるし、コミュニケーションがとれなさ過ぎてこちら側が不安になりました
- 審査状況が連絡されずいつ完了するか分からなかった
- すべて向こうのペースで進められてしまう
- リアクションが返ってくるまでの時間が長く無駄に工数も多い印象
- もっと多くの情報を提供して欲しい

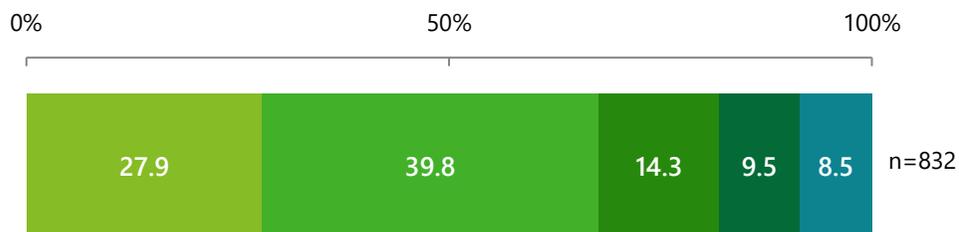
AppleおよびGoogleにおける規約の見つけやすさ

- 規約の見つけやすさに関する設問では「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」という回答を合わせると、Appleについては約 7 割(68%)、Googleについては約 6 割(64%)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」という回答を合わせると、Appleでは約 2 割(24%)、Googleでは約 3 割(30%)となった。

▼ 規約等の見つけやすさ (単一回答)

Q17. Apple App Storeの規約等が書かれたウェブページは、規約等を確認する必要が生じた際に、その必要な規約等*1の必要な条項が見つけやすい場所にありますか。

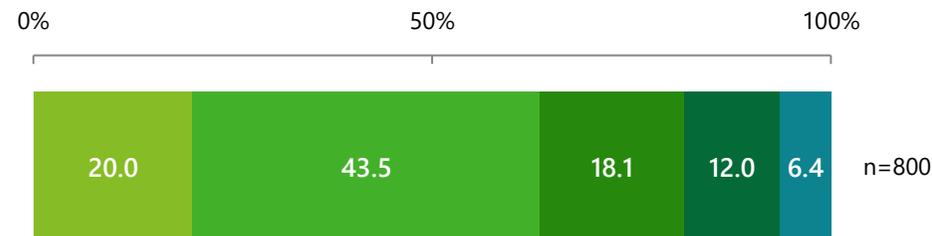
Apple



- 見つけやすい場所にある
- どちらかというで見つけやすい場所にある
- 見つけにくい場所にある
- どちらかというで見つけにくい場所にある
- 分からない

Q21. Google Play ストアの規約等が書かれたウェブページは、規約等を確認する必要が生じた際に、その必要な規約等*1の必要な条項が見つけやすい場所にありますか。

Google



- 見つけやすい場所にある
- どちらかというで見つけやすい場所にある
- 見つけにくい場所にある
- どちらかというで見つけにくい場所にある
- 分からない

*1「規約等」とは、アプリストアの利用に関連する貴社とアプリストア運営事業者との間の取り決めやルールであり、契約・規約・ガイドライン等の名称を問いません。

Apple App Storeの規約内容の分かりやすさ

- Appleにおける規約内容の分かりやすさに関する設問では、「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%)であった。
- 一方で「解釈に悩むことがある」等の問題に直面したとき、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」であった。

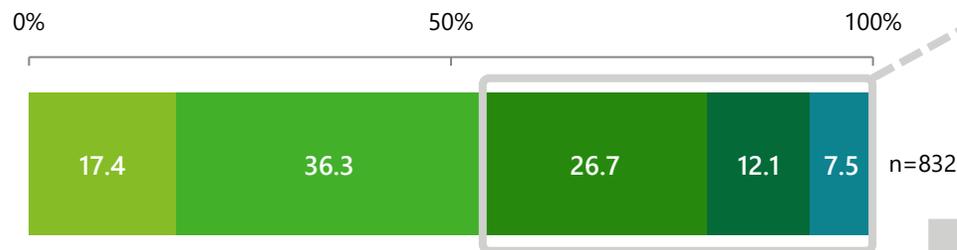
▼ 規約内容の分かりやすさ (単一回答)

Q18. Apple App Storeの規約等は、容易に理解できる内容だと思いますか。また、あいまいな表現等により、ルールの解釈で悩むことはありませんか。

Q19. 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。

【限定設問条件】

Q18で「解釈に悩むことがある」、「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分からない」を選択した回答者のみ



- 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
- 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
- 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分からない



- アプリストアの窓口へ問い合わせた
- アプリストアの担当者へ直接問い合わせた
- どのように対応すればわからなかったのに対応しなかった
- 自身が担当する業務外であるため分からない
- その他

Apple App Storeの規約内容の課題

- Apple App Storeの規約等について、以下のような意見が挙がった。

▼規約内容の課題（自由記述の一部抜粋）

【限定設問条件】

Q18で「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」を選択した回答者のみ

Q20. Apple App Storeの規約等について「解釈に悩むことがある」と回答した方にお伺いします。Apple App Storeの規約等で、どの部分があいまいで解釈に悩むと感じますか。また、どのようなところで理解に時間がかかりますか。

内容

- 規定に抵触するの判断がつきにくいことがある / UI等で表現にバリエーションがある場合に規約を満たしているかの判断が明確に行えないことがある
- 曖昧な文言が多い
- 難しい単語が羅列されている / 言葉が専門的で一般の顧客にはなじまない
- 規約は当然、法律用語が多用されておりますが、それに加えてIT専門用語もある為、調べながら業務を進めなければならない / 規約等を読み込む必要があり、流し読みでは理解が不十分となるから
- 言い回しの受け取り方が人それぞれ異なるので難しいのではないかと考える / 主観にかかわる事があるのでその部分で大丈夫なのか分からない点
- アプリ一つ一つの内容は千差万別なのにあらゆるシチュエーションを考えているように思えない
- 課金のタイミングや、諸条件が状況によって解りづらい
- 著作権侵害の点が曖昧
- 世間一般の常識に照らし合わせて、の部分で客観性に乏しく、理解に困難な場合もある
- Apple側の守るべき課金の範囲や金額が示されてなくて、どこまでが許容範囲かが分かりにくくて大変です
- 具体的に何が悪いのかが明確になっておらず、不服申し立てでやっと向こうの言い分がわかる
- 難しすぎて色々聞いたが、その答えも機械的な答えで理解に苦しんだ
- 規約なのである程度はしょうがないが、やってはいけないことの制約が細かい
- 日本語が不明瞭
- どれが自社に対応するのか分かりにくい

Google Play ストアの規約内容の分かりやすさ

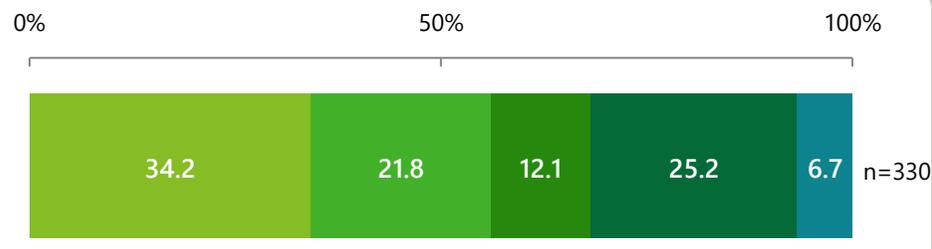
- Google Play ストアにおける規約内容の分かりやすさに関する設問では、「容易に理解でき、表現も明確であるため解釈で悩むことはない」と「理解に時間を要するが、表現は明確であり、解釈で悩むことはない」という回答を合わせると約 6 割 (59%) であった。
- 一方で「解釈に悩むことがある」等の問題に直面したとき、最も多かった対応は「アプリストアの窓口へ問い合わせた」であった。

▼ 規約内容の分かりやすさ (単一回答)

Q22. Google Play ストアの規約等は、容易に理解できる内容だと思いますか。また、あいまいな表現等により、ルールの解釈で悩むことはありませんか。

Q23. 前問で回答されたご経験について、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。

【限定設問条件】
Q22で「解釈に悩むことがある」「自社のアプリが規約等に沿っているか/反しているかが分からない」を選択した回答者のみ



- 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
- 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
- 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/反しているかがわからない

- アプリストアの窓口へ問い合わせた
- アプリストアの担当者へ直接問い合わせた
- どのように対応すればわからなかったので対応しなかった
- 自身が担当する業務外であるため分からない
- その他

Google Play ストアの規約内容の課題

- Google Play ストアの規約等について、以下のような意見が挙がった。

▼規約内容の課題（自由記述の一部抜粋）

【限定設問条件】

Q22で「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」を選択した回答者のみ

Q24. Google Play ストアの規約等について「解釈に悩むことがある」と回答した方にお伺いします。Google Play ストアの規約等で、どの部分があいまいで解釈に悩むと感じますか。また、どのようなところで理解に時間がかかりますか。

内容

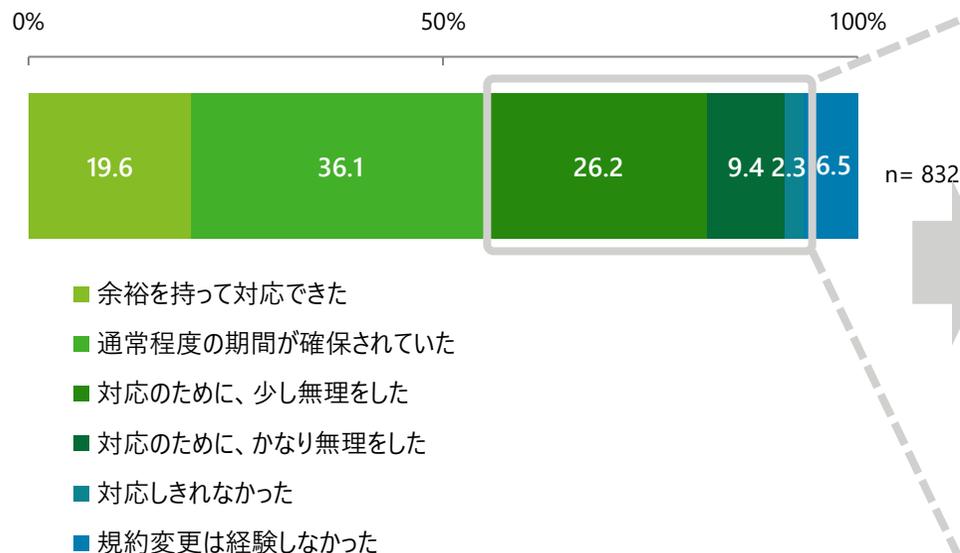
- 規定に抵触するの判断がつきにくい部分がある
- 日本語がわかりにくい、英語を日本語に直訳したような箇所があり読みづらい
- 定義が難しい
- 同様なアプリで違いが有り、担当者で理解の相違が有ると思う
- 記載内容がわかりにくい、禁止事項や違約事項について、分かりづらかった
- 審査の基準が分かりにくい
- 窓口からの応答に時間がかかる
- 全体的に微妙な解釈・約款が多い（重要部分の文面が小さい）
- アプリをアップデートする際に、ポリシー違反と指摘され、審査が通らないことがあった。その部分は全く変更していないのに、なぜ突然ポリシー違反と判定されたか、わからなかった
- かい規約が都度更新され、担当は毎回把握しておかなければならない。いつの間にか仕様が変更されていることがある
- 言葉が専門的で一般の顧客にはなじまない
- 抽象的な表現があり、その解釈に時間を要した
- Googleという会社が米国の会社であるという点が問題の根源にあると感じている。米国的倫理観や法規制はなかなか馴染めるものではない

Apple App Storeにおける規約等の変更対応と課題

- Apple App Storeにおける規約等の変更対応について最も多い回答は「通常程度の期間が確保されていた」で約4割(36%)であった。一方、「対応のために、少し無理をした」、「対応のために、無理をした」、「対応しきれなかった」といった対応に難があった回答も約4割(38%)あった。
- これらの回答をした人の中では「対応すべき内容が不明確だった」ことが最も多い理由(約6割(64%))として挙げられた。

▼ 規約等の変更への対応 (単一回答)

Q25. この1年間で、Apple App Storeの運営事業者 (Apple) によって、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、貴社にとって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と思いますか。

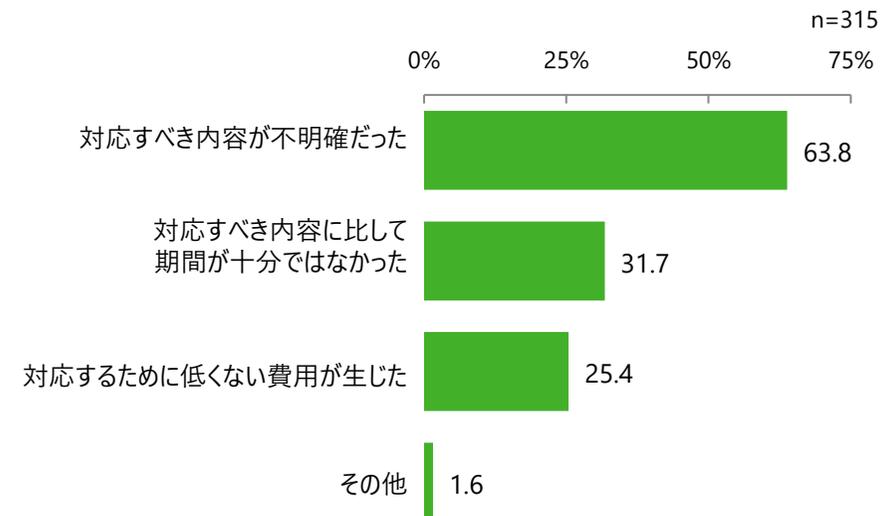


▼ 規約等の変更に関する課題 (複数回答)

Q26. 前問で回答されたご経験について、なぜそのように思われましたか。(いくつでも)

【限定設問条件】

Q25で「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」を選択した回答者のみ



Apple App Storeにおける規約等の変更対応と課題

- Apple App Storeの規約等の変更対応の課題について、以下のような意見が挙がった。

▼規約等の変更に関する課題（自由記述の一部抜粋）

Q27. Appleによって規約等が変更された際の通知に対して、「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」と回答した方に伺います。回答された内容について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q25で「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」を選択した回答者のみ

内容

- 変更の詳細が分かりにくく、条件・状況・制限など複数の例示が必要であった
- 内容が不明瞭でやるべきことが分からなかった
- どの箇所がどういう状況か説明が見られない
- 内容が専門的でなく自社アプリにどう当てはまるのかよくわからない
- 突然の大幅な変更で、対応しきれなかった
- 問題解決に時間がかかりすぎる
- 法的に再確認が必要だった
- 個人情報の取扱いに関する規定が厳しくなり、対応に苦慮した
- 審査にばらつきあり
- 通るまで何度も修正をしたため、無理をした
- 対応のため、数千万円を要した
- 日本語が不明瞭

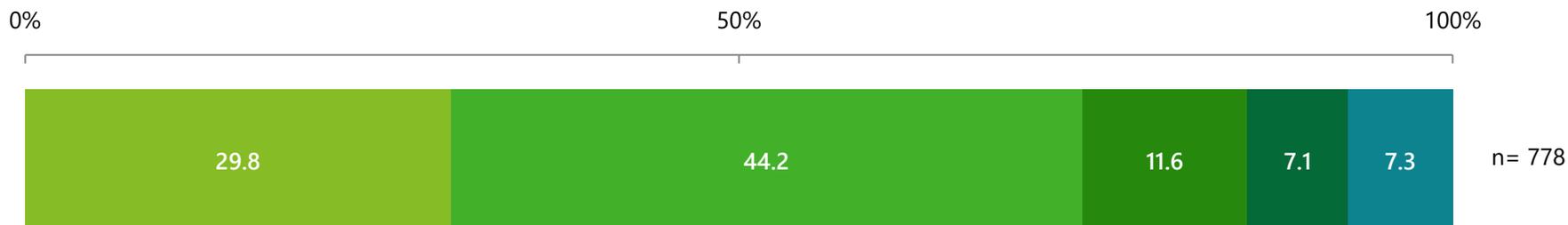
Apple App Storeの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題

- Apple App Storeにおける規約等の変更に関する問い合わせについて最も多い回答は「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」で約4割(44%)であった。次いで多かった回答は「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」で約3割(30%)であった。

▼ 規約等の変更に関する問い合わせ（単一回答）

Q28. Apple App Storeにおいて規約変更を経験された方にお伺いします。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いAppleから納得する説明やアドバイスを受けることはできましたか。

【限定設問条件】
Q25で「規約変更は経験しなかった」以外を選択した回答者のみ



- 問合せに対して、分かりやすく説明やアドバイスを受けた
- 問合せに対して、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
- 問合せに対して、回答が得られなかった
- 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
- その他の理由で問い合わせなかった

Apple App Storeの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題

- Apple App Storeの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題について、以下のような意見が挙がった。

▼規約等の変更に関する問い合わせ（自由記述の一部抜粋）

Q29. 前問でお答えになった経験について、どのような経験だったか可能な限り具体的に記載ください（例えば、問い合わせた結果、変更した規約の内容だけでなく、規約違反例や解釈などの説明があった、など）。

【限定設問条件】
Q25で「規約変更は経験しなかった」以外を選択した回答者のみ

内容

- 問い合わせたことについては明確に回答してもらった
- 問い合わせ内容に簡潔に回答があった
- 問い合わせた結果、変更した規約の内容だけでなく、規約違反例や解釈などの説明があった
- 問い合わせ内容に対して、過去の事例を参照してくれた
- お問い合わせへの返答も早くて的確なアドバイスをいただきました
- 担当がレベルが高い人だった

- 回答できません
- 具体的に説明していただきましたが説明して下さる担当者もマニュアルらしきを読みながらの対応らしくかなり時間を要しました
- 問い合わせに対しては丁寧な説明があり理解できたが、基準が厳しくなり、対応が困難であった

- 満足な回答を得られなかった / 規約内容の確認のために問合せたが納得する回答ではなかった
- 内容が一般的で細かな事がよくわからない / 分かりづらい
- 規約違反例や解釈が担当者によって異なり策定側も定まったイメージを持っていない事が露呈された
- 前例がない内容だったので、回答が人によって違っていた
- 英語の解答でわからなかった
- 専門用語がわかりづらかった / 回答が難しく理解できなかった
- 余計な説明が多い
- 内容が複雑
- 規約違反の解釈に見解の相違があった
- 誤魔化すような対応で不誠実な印象
- 問い合わせたにも関わらず、説明が理解できるものではなく、また、各部署をたらい回しにされて大変なことになっている
- かなり冷たい感じがした
- 問い合わせた結果、規約が再送されてただけだった
- 担当者とのコミュニケーションが上手いかなかった
- 問い合わせた結果、解釈の部分が人によって異なった / 担当によって回答が違うケースがあった
- 担当者が複数おり話が共有されておらず時間が無駄にかかった

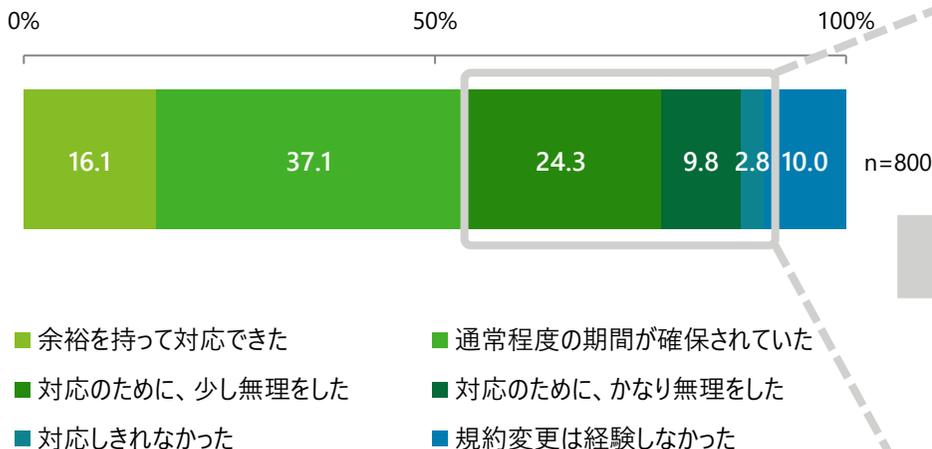
有効回答数 n=158

Google Play ストアにおける規約等の変更対応と課題

- Googleにおける規約等の変更対応について最も多い回答は「通常程度の期間が確保されていた」で約4割(37%)であった。一方、「対応のために、少し無理をした」、「対応のために、無理をした」、「対応しきれなかった」といった対応に難があった回答も約4割(37%)あった。
- これらの回答をした人の中では「対応すべき内容が不明確だった」ことが最も多い理由(約6割(64%))として挙げられた。

▼ 規約等の変更への対応 (単一回答)

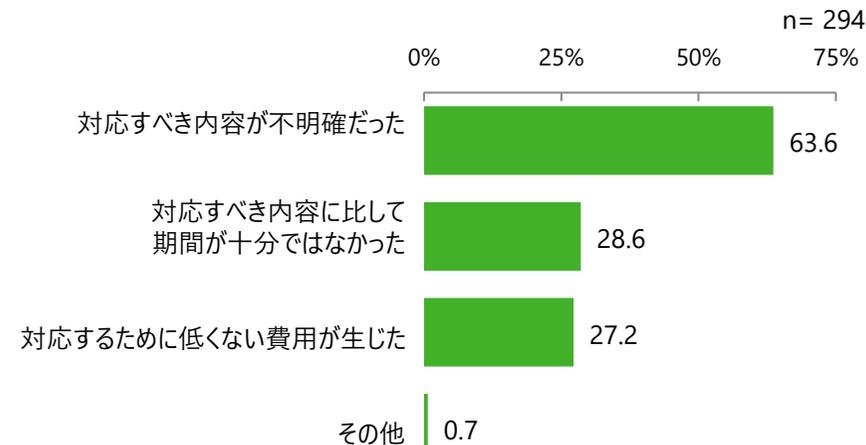
Q30. この1年間で、Google Play ストアの運営事業者 (Google) によって、規約等が変更された際の通知について、その規約等の変更の連絡・通知は、貴社にとって規約変更に対応するために十分な時間が確保されていたと思いますか。



▼ (複数回答)

Q31. 前問で回答されたご経験について、なぜそのように思われましたか。(いくつでも)

【限定設問条件】
Q30で「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」を選択した回答者のみ



Google Play ストアにおける規約等の変更対応と課題

- Google Play ストアの規約等の変更対応の課題について、以下のような意見が挙がった。

▼規約等の変更に関する課題（自由記述の一部抜粋）

Q32. Googleによって規約等が変更された際の通知に対して、「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」と回答した方に伺います。回答された内容について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q30で「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」を選択した回答者のみ

内容

- アプリの基本機能に関わる変更で工数の負担が大きかった
- 変更する為の場所に辿り着くには時間が掛かった
- 時間がかかりすぎる / 弊社では多くの個人情報を扱っている為、機密性保持の点で細部まで詰めなければならない点が多く、結果として時間をかなり費やしました
- 変更部分に関して理解するのに時間がかかりすぎるため、労働時間も増えてしまって大変なことになっている
- 過去のAndroidのバージョンの切り捨てにより、ビルドしなおして作成しなおさなければならなくなりました。過去のソースやAPIは現状非対応なのでほぼフルで描き直しが必要になった
- 現行システムの変更に高額コストが生じた
- 個人情報の取扱いに関する規定が厳しくなり、対応が困難であった
- 規約変更に伴い急にアプリが停止されるので、急遽修正しなくてはならなくなった / 突然の改訂で時間がなかった
- 日本語がわかりにくい / 専門用語で説明され、理解に苦しんだ
- 規約の定義が曖昧だった / 説明不十分 / 明確な回答が得られなかった
- 連絡が取りにくかった / 質問した事に答えがこない
- 米国的法観念でGoogle側は話してくるので、そこで理解に溝があると感じた

Google Play ストアの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題

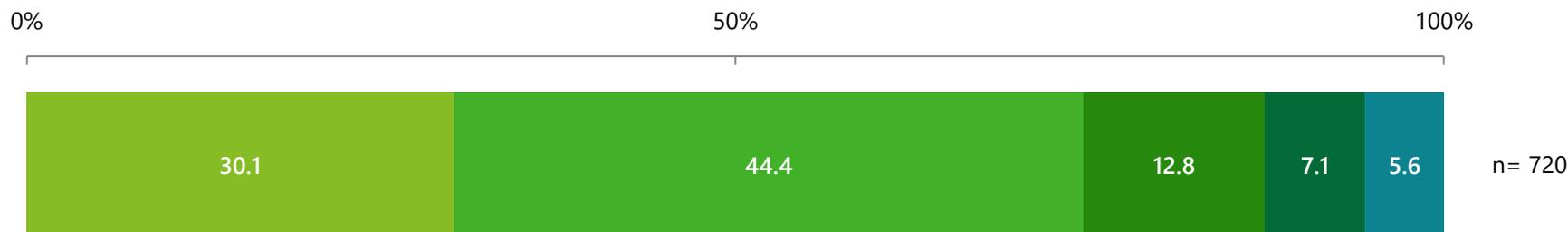
- Google Play ストアにおける規約等の変更に関する問い合わせについて最も多い回答は「問い合わせに対して、説明やアドバイスを受けたが、よく分からない点も残った」で約 4 割(44%)であった。次いで多かった回答は「問い合わせに対して、分かり易く説明やアドバイスを受けた」で約 3 割(30%)であった。

▼ 規約等の変更に関する問い合わせ（単一回答）

Q33. Google Play ストアにおいて規約変更を経験された方にお伺いします。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いアプリストア運営事業者から納得する説明やアドバイスを受けることはできましたか。

【限定設問条件】

Q30で「規約変更は経験しなかった」以外を選択した回答者のみ



- 問合せに対して、分かりやすく説明やアドバイスを受けた
- 問合せに対して、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
- 問い合わせに対して、回答が得られなかった
- 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
- その他の理由で問い合わせなかった

Google Play ストアの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題

- Google Play ストアの規約等の変更に関する問い合わせに係る課題について、以下のような意見が挙がった。

▼規約等の変更に関する問い合わせ（自由記述の一部抜粋）

Q34.前問でお答えになった経験について、どのような経験だったか可能な限り具体的に記載ください（例えば、問い合わせた結果、変更した規約の内容だけでなく、規約違反例や解釈などの説明があった、など）。

【限定設問条件】

Q30で「規約変更は経験しなかった」以外を選択した回答者のみ

内容

- 問い合わせた内容には明確に回答してもらった
- 問い合わせた結果、変更した規約の内容だけでなく、規約違反例や解釈などの説明があった
- 問い合わせ内容に対して、過去の事例を参照してくれた
- 切り替えが必要な機能はコードレベルで明確であった
- アプリの内容をきちんと理解してもらえ、適切な処置をとってもらえた
- 迅速で丁寧だった
- 不明点や疑問点を簡潔に掻い摘んで要点整理がなされた的確な回答が頂けました
- 問い合わせた結果、変更した規約について、なぜそのような変更がなされたのか等の周辺情報も丁寧に説明がされた

- 回答不可
- 質問に対しては丁寧な説明があり理解できたが、基準が厳しくなり、対応に苦慮した

- 説明が不十分 / 説明が不十分と感じて更に時間を要した
- セキュリティの詳細について明確な回答がなかった
- 規約違反の内容が不明瞭であった / 具体的な条項などの説明がされず困惑した
- 縦割り感があり、回答までに少々たらい回しにされた
- 解釈に弊社との間で齟齬が生じたままだった
- 難しく理解が追いつかなかつた / 問い合わせの回答が分かりにくい
- 人によって回答が違っていたので、統一見解が欲しかった
- 規約違反に見解の相違を感じた
- 問い合わせだけでは腑に落ちない部分も残った
- 規約違反事項の説明がよく理解できない部分が少しあった / 年齢制限がかかってしまう理由がわからなかった
- 説明が誠実じゃない / 対応がいまいち / 意思疎通が困難
- 回答が遅い / 問い合わせに答えがこない
- 外国語のため、不明
- 電話が繋がらないことがあった
- 解決することがなかった

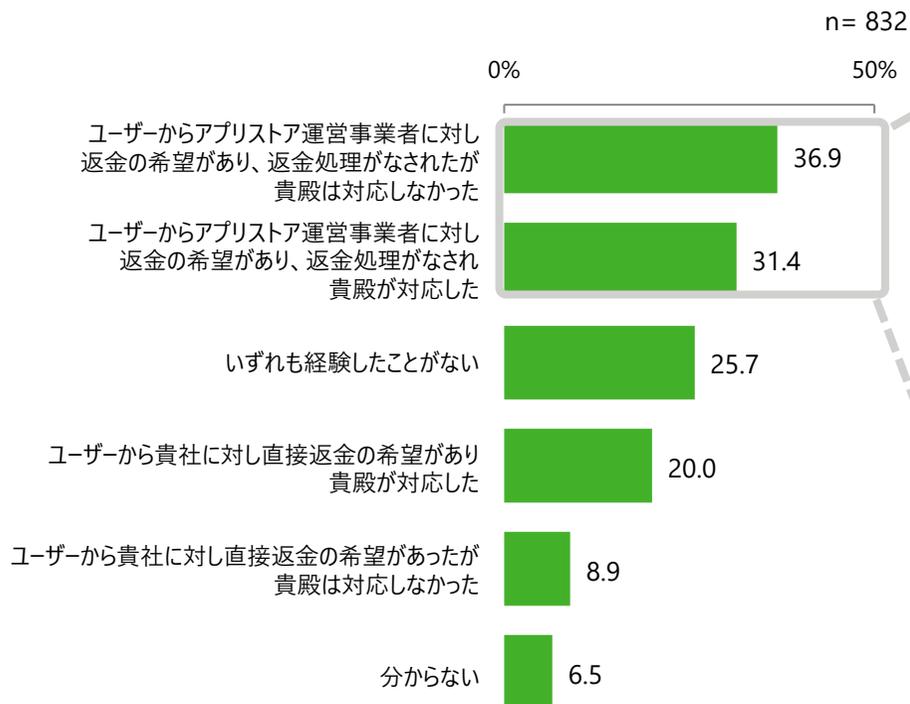
有効回答数 n=141

Apple App Storeにおける返金処理の経験

- Apple App Storeにおける返金処理に関する設問で、最も多い回答は「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。次いで「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」で約3割(31%)であった。
- 返金処理の判断については、「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。

▼ 返金処理 (複数回答)

Q35. 貴社はApple App Storeで次の事象を経験したことはありますか。あてはまるものを選んでください。(いくつでも)



▼ 返金の判断への違和感 (単一回答)

Q36. 前問において、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ましたか。

【限定設問条件】
Q35で「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」を選択した回答者のみ



Q36の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Apple App Storeにおける返金処理の経験

- Apple App Storeの返金処理の課題について、以下のような意見が挙がった。

▼返金の判断への違和感（自由記述の一部抜粋）

Q37. Apple App Store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」または「その他」と回答した方にお伺いします。こちらについて、どのような返金をご経験されたか可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q36で「返金の判断に違和感を覚えた」、「その他」を選択した回答者のみ

内容

- こちらの解釈と先方の解釈の違いによって返金対応となった
- 理由説明内容が弊社には相容れないものだった / 理由が不明確
- こちら側になんら非がないにもかかわらず、相手のごね得で返却させられて不服です / こちらに責任があるとは思えなかった
- 手続きがわかりにくい
- どのような基準なのかよくわからない
- 対応がまちまちでケースによる場合が多い
- 納得できないところが多かった
- 返金にいたるまでの段階長い / 時間がかかりすぎる

Apple App Storeにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組み

- Apple App Storeにおける返金処理の理由について、約 6 割(57%)が理由を明らかにする必要があると思うと回答した一方、約 3 割(26%)が理由を明らかにする必要があると思わないと回答した。
- また、約 5 割(54%)が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と回答した一方、約 3 割(29%)が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は思わないと回答した。

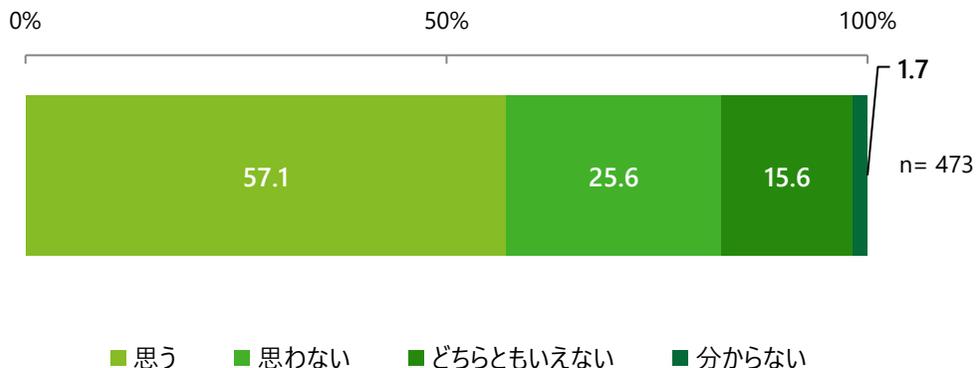
※なお、本問の背景として、返金に関する詐欺やその悪用の発生を防止し、ユーザーのプライバシーを保護するため、個別の返金についての詳細な理由を明らかにすることは困難である場合もあることについて留意が必要である

▼ 返金理由の開示 (単一回答)

Q38-1. Appleの判断で返金処理を行う際、貴社としてはなぜ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考えますか。

【限定設問条件】

Q35で「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」を選択した回答者のみ

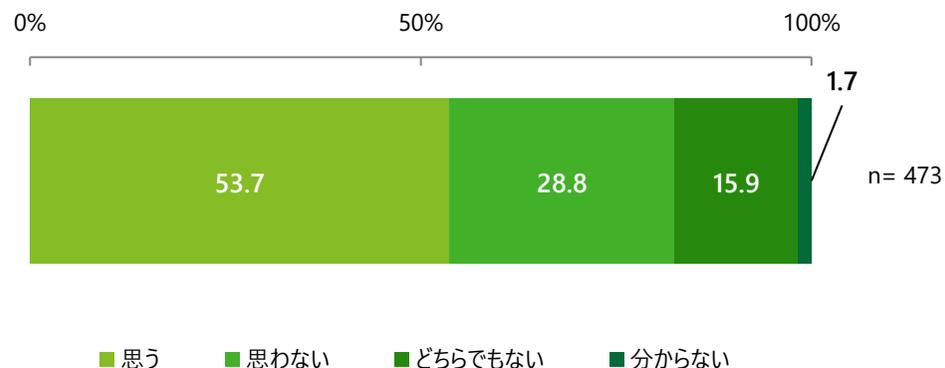


▼ 返金に対する異議申立ての仕組み (単一回答)

Q39-1. 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いますか。

【限定設問条件】

Q35で「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」を選択した回答者のみ



Apple App Storeにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組み

- Apple App Storeにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組みについて、以下のような意見が挙がった。

▼返金理由の開示と返金に対する異議申立ての仕組み（自由記述の一部抜粋）

Q38-2. 前問(38-1.)において「思う」または「思わない」と回答した理由をお答えください。（返金理由の開示）

【限定設問条件】

Q38-1で「思う」、「思わない」を選択した回答者のみ

Q39-2. 前問(39-1.)において「思う」または「思わない」と回答した理由をお答えください。（返金処理に対する異議申立ての仕組み）

【限定設問条件】

Q39-1で「思う」、「思わない」を選択した回答者のみ

理由 (思う)	理由 (思わない)
<ul style="list-style-type: none">判断の理由は開示するべきだこれから先のこともあるので解釈の判断を明確化してほしいアプリの改善へのフィードバックが欲しいため今後の事業運営の参考にするため納得できないから根拠がある理由がわからないと今後の対策を立てづらいためフィードバックの一つだし開示するのは当然透明化することは大事	<ul style="list-style-type: none">アップル社が大きな権限を有する為弊社には殆ど決定権が無いと思われる為重要性を感じなかった

有効回答数 n=41

理由 (思う)	理由 (思わない)
<ul style="list-style-type: none">こちらに不備はない時にも返金対応となることがあるから弊社に許可なく費用処理が行われているから納得できないからアップル社には信用できない点も少なからずある為会社の信用が落ちてしまうから異議申し立てしたいその対応に納得できないと返金したくないからそうしないとフェアじゃないその組織だけではちゃんとした判断が出来ないと思うからこちら側の見解を説明する場がほしい	<ul style="list-style-type: none">重要性を感じなかった時間がかかる

有効回答数 n=27

Apple App Storeにおける返金対応とその発生件数

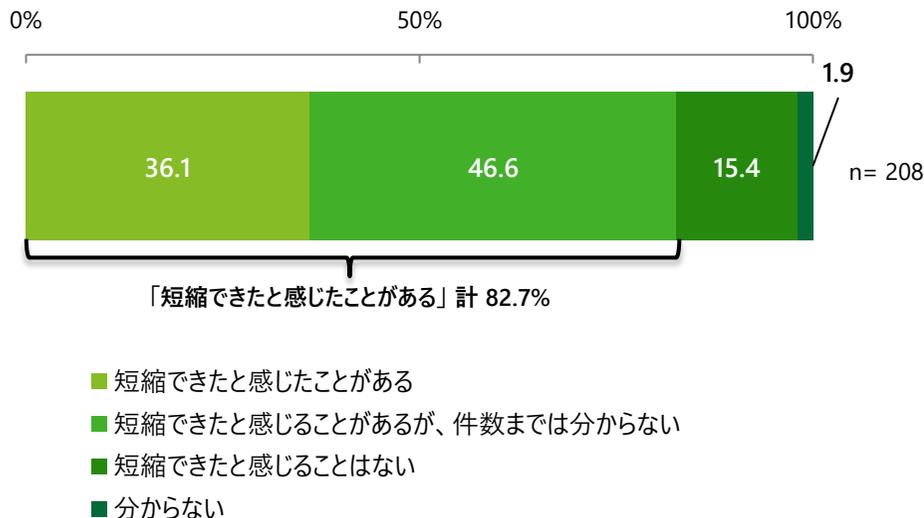
- Apple App Storeの返金対応において、ユーザー情報が取得できていれば対応時間を短縮できたと感じる回答者は約8割(83%)存在している。
- また、過去1年間における返金対応発生件数は平均で74件あった。

▼ 返金対応 (単一回答)

Q40-1. 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すか。

【限定設問条件】

Q35で「ユーザーから貴社に対し直接返金の希望があった」を選択した回答者のみ

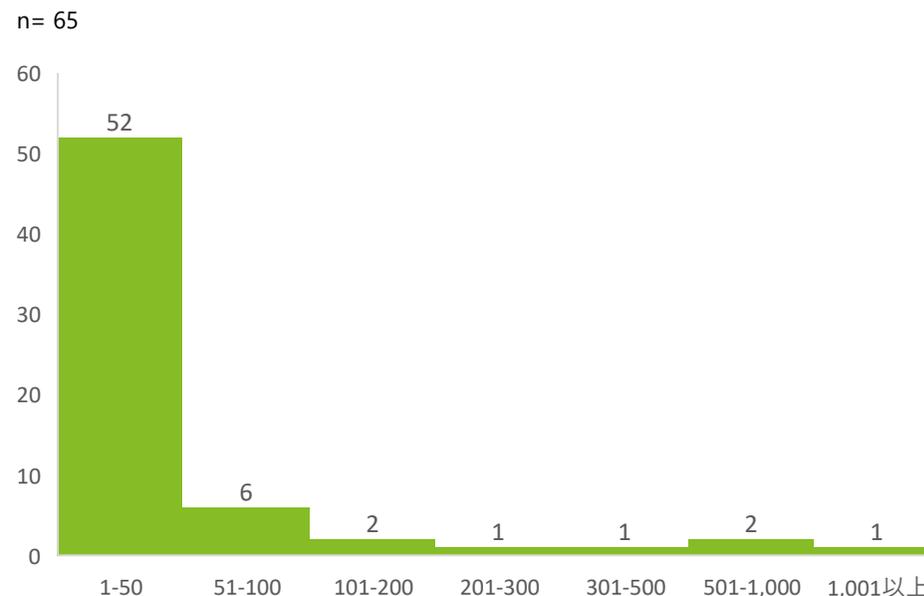


▼ 返金対応発生件数 (半角数字で記入)

n数が少ないことに留意

Q40-2. 前問において「短縮できたと感じたことがある」と回答した方にお伺いします。過去1年における発生件数がどの程度かお答えください。

1年間の返金対応発生件数	平均74件
--------------	-------



Google Play ストアにおける返金処理の経験

- Google Play ストア返金処理に関する設問で、最も多い回答は「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 3 割(33%)であった。次いで「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」で約 3 割(31%) であった。
- 返金処理の判断については、「違和感を覚えなかった」が約 6 割(61%)となった一方、「違和感を覚えた」は約 4 割(40%)となった。

▼ 返金処理 (複数回答)

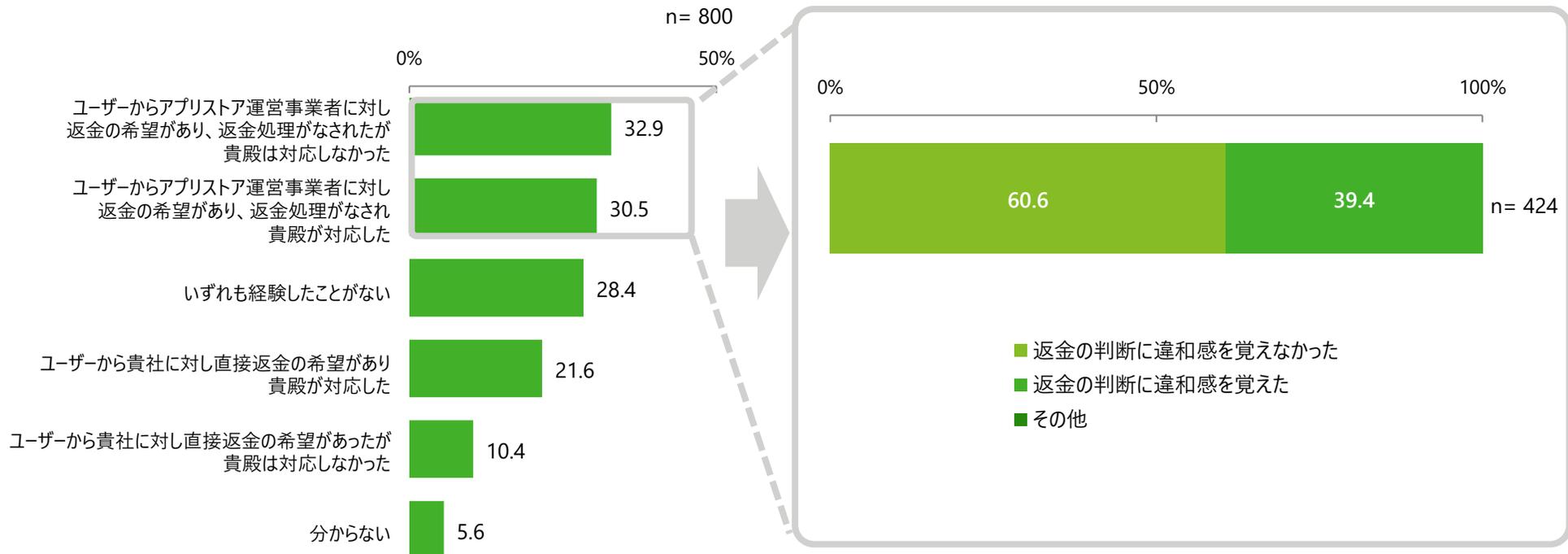
Q41. 貴社はGoogle Play ストアで次の事象を経験したことはありますか。あてはまるものを選んでください。(いくつでも)

▼ 返金の判断への違和感 (単一回答)

Q42. Google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ましたか。

【限定設問条件】

Q41で「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」を選択した回答者のみ



Q42の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Google Play ストアにおける返金処理の経験

- Google Play ストアの返金処理の課題について、以下のような意見が挙がった。

▼返金の判断への違和感（自由記述の一部抜粋）

Q43. Google Play Storeにおいて、Googleの判断で行われた返金処理について「違和感を覚えた」または「その他」と回答した方にお伺いします。こちらについて、どのような返金をご経験されたか可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q42で「返金の判断に違和感を覚えた」、「その他」を選択した回答者のみ

内容

- 説明を尽くしていないのに費用が処理されたこと
- こちら側になんら非がないにもかかわらず、相手のごね得で返金対応されてしまっている
- 不具合へのクレームでなく単にお金の返却的なことを要求するケースがよくあるため
- こちらの解釈と先方の解釈に隔たりがあった
- ユーザーの言い分を信用しがちである
- 返金の可否判定の基準がわからない
- 理由が不明確
- その判断理由は開示するべきだ
- 返金までの道のりが不明瞭
- アプリストア側の対応が不誠実であり、こちら側の要望通りにいかなかった
- 一般的に考えることと、その会社の判断とに乖離があった
- 返金制度に納得できていない
- 額が安いとすぐ返金に応じる姿勢
- 恐らく利用者がアプリの規約を隅々まで理解していなかった
- もっと多くの情報を提供して欲しい

Google Play ストアにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組み

- Google Play ストアにおける返金処理の理由について、約 6 割(56%)が理由を明らかにする必要があると思うと回答した一方、約 3 割(27%)が理由を明らかにする必要があると思わないと回答した。
- また、約 5 割(54%)が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と回答した一方、約 3 割(25%)が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は思わないと回答した。

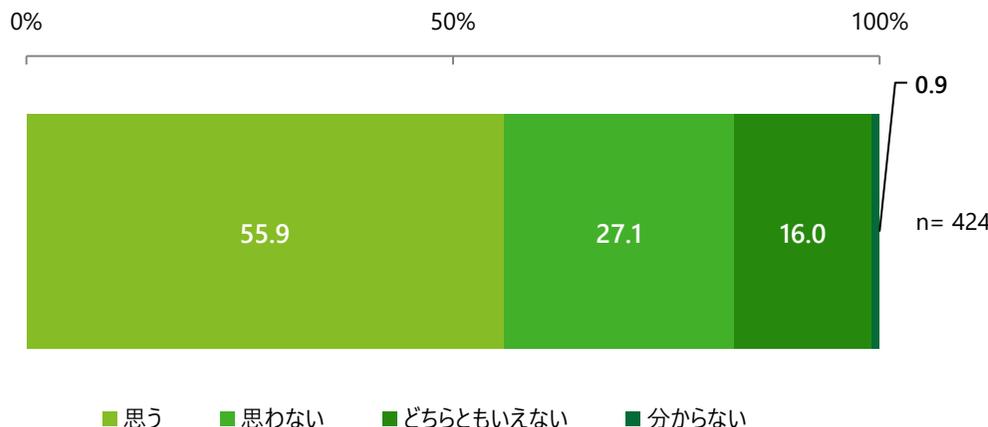
※本問の背景として、返金に関する詐欺やその悪用の発生を防止し、ユーザーのプライバシーを保護するため、個別の返金についての詳細な理由を明らかにすることは困難な場合もあることについて留意が必要である

▼ 返金理由の開示 (単一回答)

Q44-1. Googleの判断で返金処理を行う際、貴社としてはなぜGoogle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考えますか。

【限定設問条件】

Q41で「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」を選択した回答者のみ

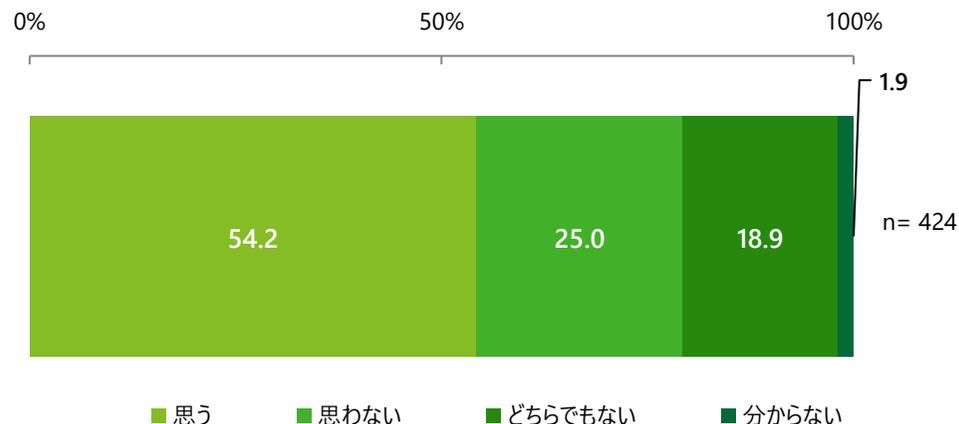


▼ 返金に対する異議申立ての仕組み (単一回答)

Q44-3. Google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だと思いますか。

【限定設問条件】

Q41で「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」を選択した回答者のみ



Google Play ストアにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組み

- Google Playにおける返金理由の開示と異議申立ての仕組みについて、以下のような意見が挙がった。

▼返金理由の開示と返金に対する異議申立ての仕組み（自由記述の一部抜粋）

Q44-2. 前問(44-1.)において「思う」または「思わない」と回答した理由をお答えください。（返金理由の開示）

【限定設問条件】

Q44-1で「思う」、「思わない」を選択した回答者のみ

理由 (思う)	理由 (思わない)
<ul style="list-style-type: none"> その判断理由は開示するべきだ これから先のこともあるので判断基準を明確化してほしい アプリの改善へのフィードバックが欲しいため 理由が理解できないから 納得できないから 次の改善点を見出すため 基準を知りたいから 原因を明らかにしたうえで、なぜ返金対応を行うのかはっきりしてほしいため 闇雲にユーザー有利の状態はおかしいと思うため 次にも同じように反映する必要があるから 説明責任を果たすべきだと思うから 面倒なクレームにはすぐ返金するように感じる 担当者によって対応が変わるから お金のフローに関してはどのような事由があればその原因を知るべきだと感じているから 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な判断だったため 対応としては適切 返金は当然だと思った 違和感がなかった たくさんいるユーザーの中の少数なら無視できるレベル

有効回答数 n=45

Q44-4. 前問(44-3.)において「思う」または「思わない」と回答した理由をお答えください。（返金処理に対する異議申立ての仕組み）

【限定設問条件】

Q44-3で「思う」、「思わない」を選択した回答者のみ

理由 (思う)	理由 (思わない)
<ul style="list-style-type: none"> こちらに不備がない際にも返金対応となることがあるから なぜこちらに非がないにもかかわらず返金対応しなければならないのか納得できないから 両方で議論尽くしてないから 納得できないから 悪質なユーザーも少なからず存在しているため その仕組みがないと都合いいようにやられ放題になりうる 誠実な対応をすべきだと思うから 法律的に必要な時代だから 安易に返金する姿勢 そうでないと社会は良くならない 時間が短縮できる 救済措置があってもよいと思うから 	<ul style="list-style-type: none"> 厳格な精査が伺える 対応としては適切 明確であれば良い 違和感がなかった 親身になって相談に乗ってくれる

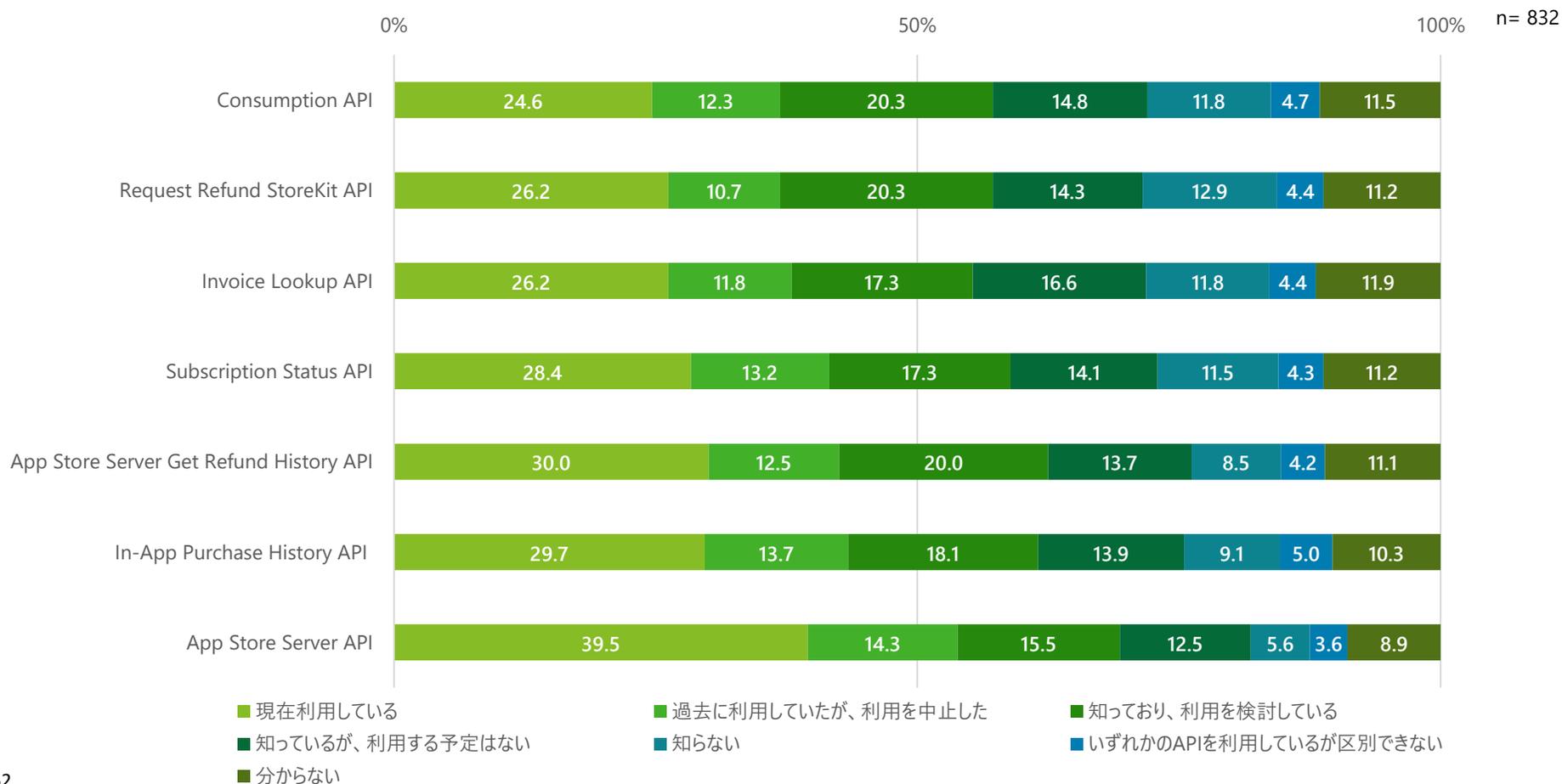
有効回答数 n=41

Apple App StoreにおけるAPIの認知と利用状況

- Apple App Storeの返金に関するAPIについての設問では、いずれのAPIも「現在利用している」という回答が最も多く、その割合は約3割から約4割(25%~40%)となった。

▼ 返金に関するAPI (単一回答)

Q45. Apple App Storeを利用している方にお伺いします。Apple App Storeでは、返金に関する各種APIを提供しています。次のAPIを知っていますか。また、知っている場合、貴社で利用していますか。



Apple App StoreにおけるAPIの認知と利用状況

- Apple App StoreにおけるAPIの認知と利用状況について、以下のような意見が挙がった。

▼返金に関するAPI（自由記述の一部抜粋）

Q46. 前問において「過去に利用していたが、利用を中止した」「知っているが、利用する予定はない」を選択した方にお伺いします。前問でご回答の背景について、可能な限り具体的に記載ください（どうして知っているのに利用していないのか／どうして利用を中止したのか、など）。

【限定設問条件】

Q45で「過去に利用していたが、利用を中止した」、「知っているが、利用する予定はない」を選択した回答者のみ

内容

- お金が高い / コスパが悪いため / システム改修にコストがかかり、予算オーバーの為 / 費用対効果
- ニーズに合わないから / 特に必要性を感じないため
- メリットがわからない
- 課金を自社で別途やった方がメリットが大きいの
- 不満があるから
- 使い勝手があまり良くない
- 他に良いサービスに出会っているから / 比較してもっといいものがあったから
- 複雑だから / 使用方法が複雑
- 最初は良いと思ったが、だんだん対応が悪くなっていった / トラブル時の対応が最悪だった
- 過去に説明に納得できず、大きなトラブルになり、あまり使いたくないと感じたから
- サービスレベルが低い
- セキュリティー機能が不十分
- 効果的でないことが分かったから
- 時間的な余裕のなさや、金銭的コストがかさんだので

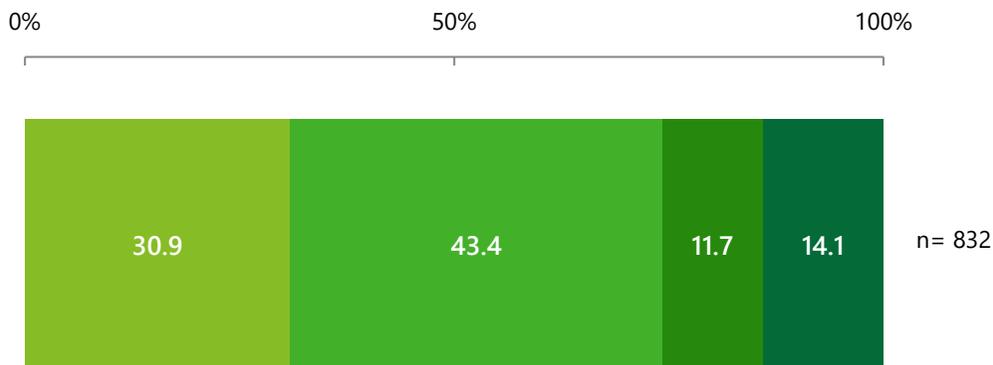
AppleおよびGoogleに支払う手数料

- Apple App Storeに支払う手数料に関する設問で最多の回答は「15%」で約4割(43%)であった。次いで、「売り上げはなく、手数料を支払っていない」で約3割(31%)であった。
- Google Playストアに支払う手数料に関する設問でも最多の回答は「15%」で約5割(50%)であった。次いで、「売り上げはなく、手数料を支払っていない」で約2割(24%)であった。

▼ Appleの手数料 (単一回答)

Q47. 貴社がApple App Storeに支払う手数料のうち、最も高い手数料水準は、アプリのダウンロードやアプリ内課金による売上の何%ですか。

Apple

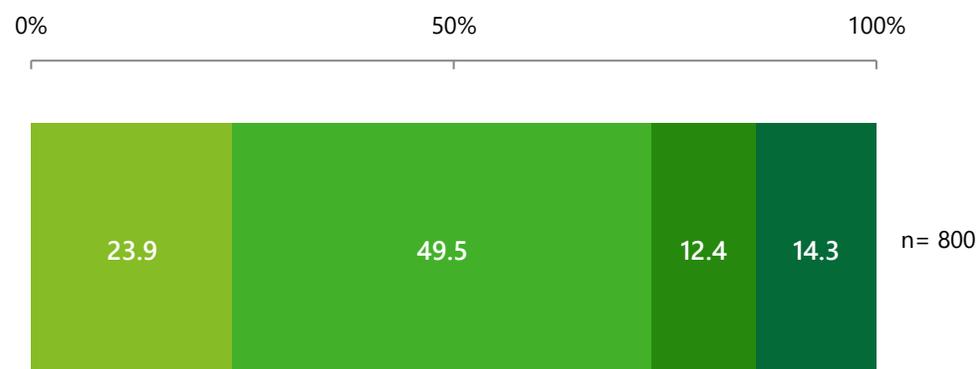


- アプリからの売り上げはなく、手数料は支払っていない
- アプリからの売り上げに対する手数料額は15%である
- アプリからの売り上げに対する手数料額は30%である
- 分からない

▼ Googleの手数料 (単一回答)

Q48. 貴社がGoogle Playストアに支払う手数料のうち、最も高い手数料水準は、アプリのダウンロードやアプリ内課金による売上の何%ですか。

Google



- アプリからの売り上げはなく、手数料は支払っていない
- アプリからの売り上げに対する手数料額は15%である
- アプリからの売り上げに対する手数料額は30%である
- 分からない

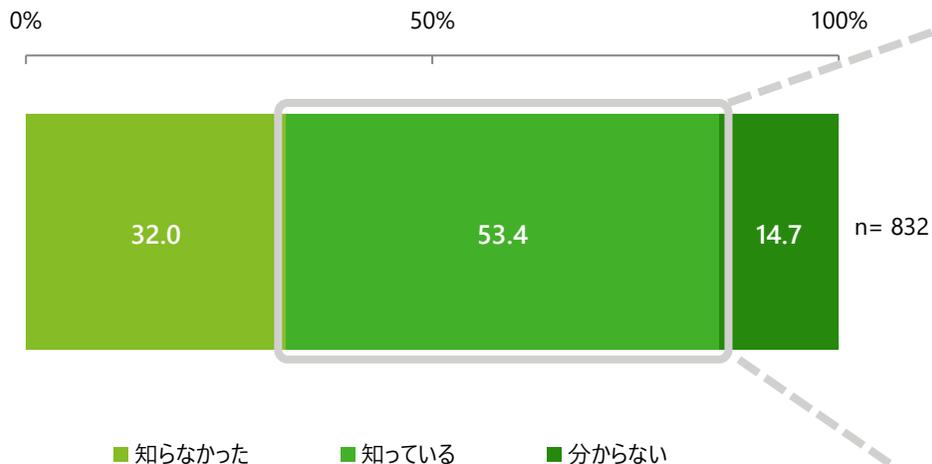
Apple App Storeにおけるアウトラインクの認知と導入状況

- Apple App Storeにおけるアウトラインクについて約 5 割(53%)が「知っている」と回答した。
- また、「知っている」と回答した人の内、約 7 割(74%)は「導入・利用している」と回答した。

▼アウトラインクの認知（単一回答）

Q49. Apple App Storeでは、リーダーアプリに限り、アプリ内課金 (IAP)以外の購入方法をユーザーに知らせるための外部ウェブサイトへのリンクを掲載すること(アウトラインク)が認められています。こちらの対応を知っていましたか。

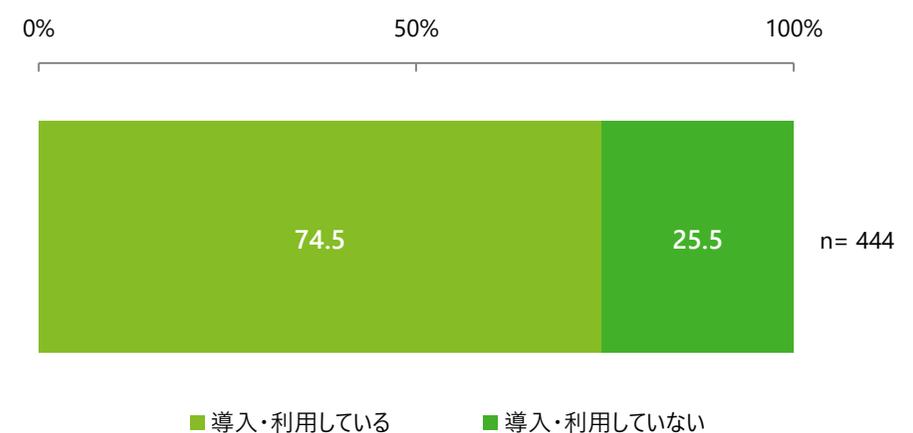
※なお、リーダーアプリに認められている外部リンクは、アカウントの作成と管理を目的とするものであることに留意



▼アウトラインクの導入（単一回答）

Q50. Apple App Storeのアウトラインクを導入・利用していますか。

【限定設問条件】
Q49で「知っている」を選択した回答者のみ

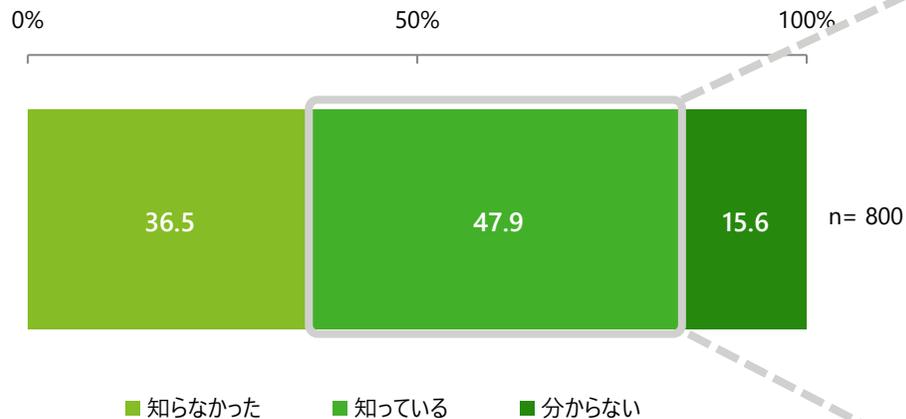


Google Play ストアにおけるユーザー選択型決済の認知と導入状況

- Google Playストアにおけるユーザー選択型決済について約 5 割(48%)が「知っている」と回答した。
- また、「知っている」と回答した人の内、約 8 割(78%)は「導入・利用している」と回答した。

▼ UCBの認知 (単一回答)

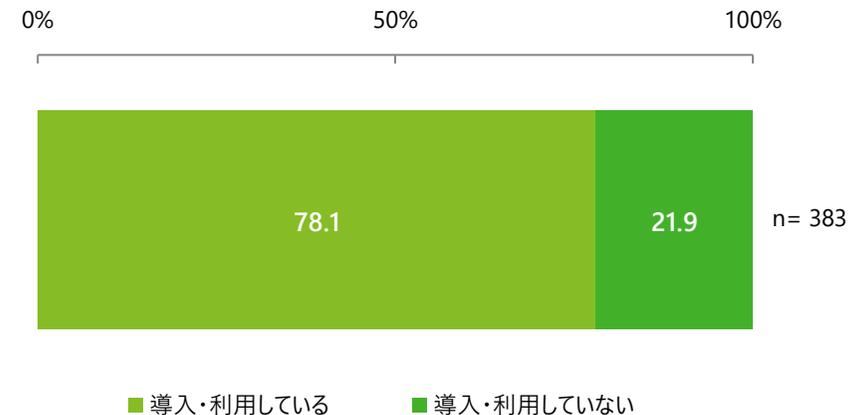
Q51. Google Playストアでは、ゲーム以外のアプリで、アプリ内課金 (IAB) 以外の代替の課金システムを、自己負担 + Googleに対し IABよりも4%減額された手数料を支払うことで提供できるユーザー選択型決済 (User Choice Billing: UCB) の試験運用プログラムが提供されています。こちらの対応を知っていましたか。



▼ UCBの導入 (単一回答)

Q52. Googleのユーザー選択型決済 (UCB) を導入・利用していますか。

【限定設問条件】
Q51で「知っている」を選択した回答者のみ



Googleのユーザー選択型決済を導入していない理由

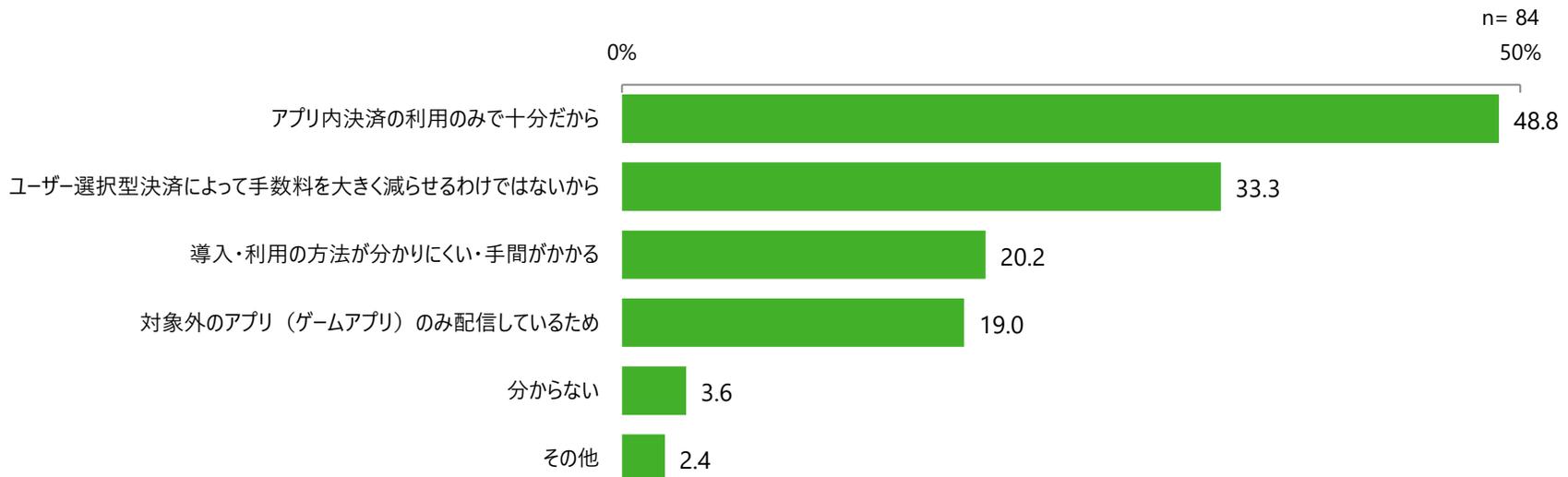
- Googleのユーザー選択型決済を「知っている」が「導入・利用していない」と回答した人に理由を尋ねたところ、「アプリ内決済の利用のみで十分だから」が最も多く約5割(49%)となり、次いで「ユーザー選択型決済によって手数料を大きく減らせるわけではないから」(33%)、「導入・利用の方法が分かりにくい・手間がかかる」(20%)という理由が続いた。

▼ UCBを導入・利用していない理由（複数回答）

n数が少ないことに留意

Q52-1. Googleのユーザー選択型決済（UCB）を導入・利用されていないのはなぜですか。（いくつでも）

【限定設問条件】
Q52で「導入・利用していない」を選択した回答者のみ

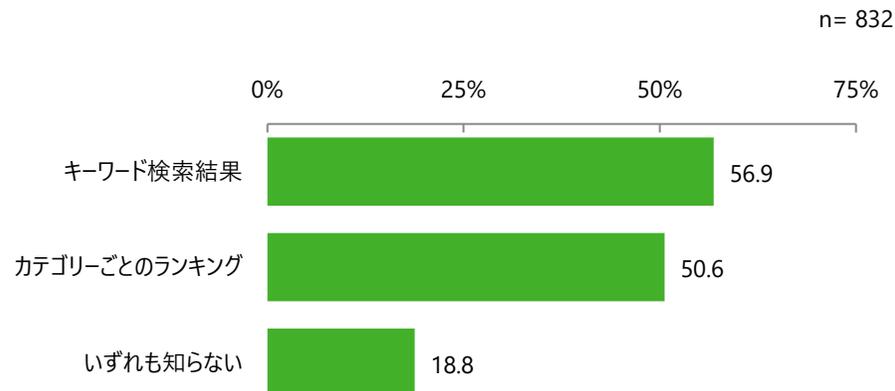


Apple App Storeにおける表示順位

- Apple App Store内でのキーワード検索やカテゴリランキングの表示順位を決める主要要素の認知度を問う設問では、「キーワード検索結果」の主要要素を知っている人が約6割(57%)、「カテゴリごとのランキング」の主要要素を知っている人が約5割(51%)いた。
- 各要素の明確さや関連性についてはそれぞれ約8割から9割(84%~89%)が納得している結果となった。

▼ 表示順位を決定する主要要素の認知 (複数回答)

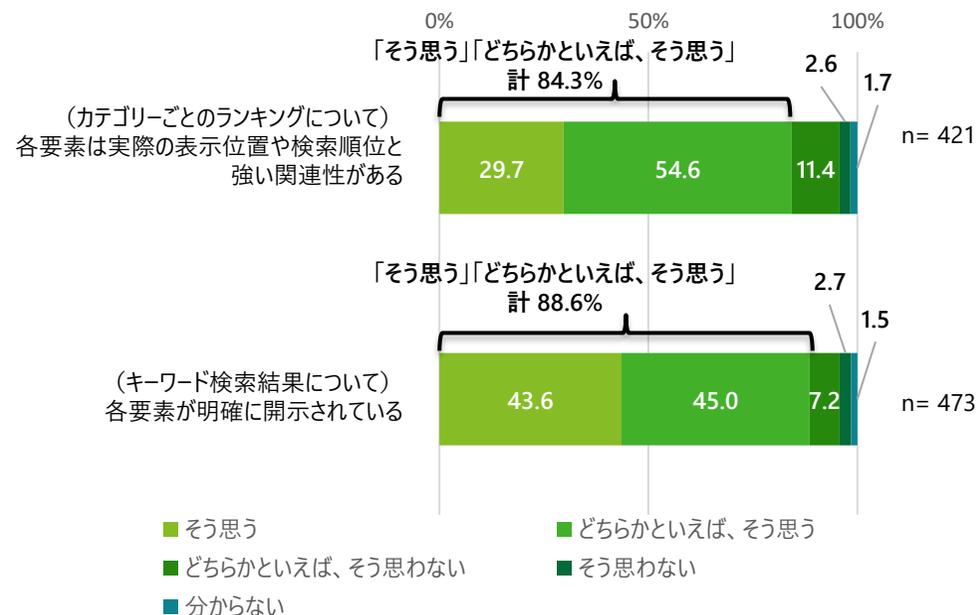
Q53. Apple App Storeはアプリストア内でのキーワードの検索結果およびカテゴリごとのランキングにおいて、アプリの表示順位を決定する主要要素を開示していますが、貴社はその内容をご存知ですか。知っているものをすべてお選びください。(いくつでも)



▼ 主要要素の開示内容 (単一回答)

Q54. Apple App Storeにおけるアプリの表示順位を決定する主要要素の開示内容について、各要素の明確さ、実際の表示位置・検索順位との差異について、それぞれどのように感じていますか。それぞれについてお答えください。

【限定設問条件】
Q53で「キーワード検索結果」「カテゴリごとのランキング」を選択した回答者のみ

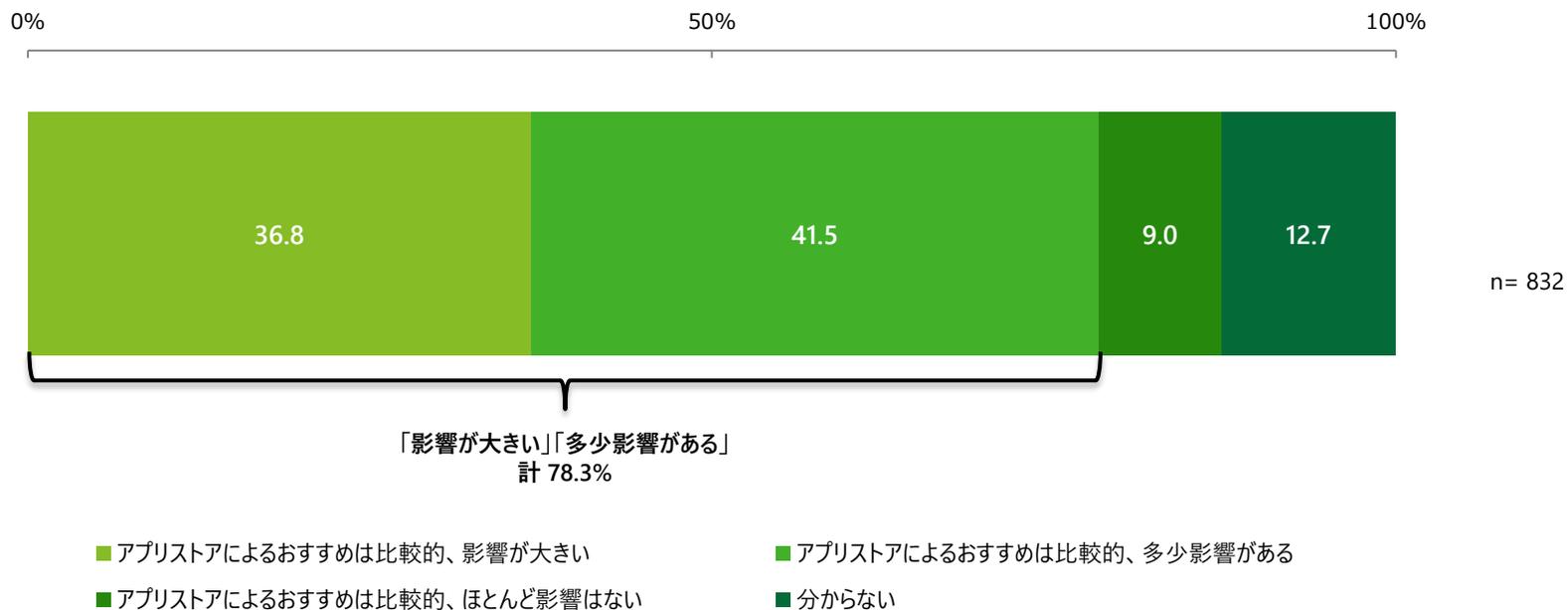


Apple App Storeのおすすめの影響

- Apple App Storeによるおすすめの影響については、検索結果やカテゴリごとのランキングと比較して「影響が大きい」、「多少影響がある」という回答はあわせて約8割(78%)となった。

▼ アプリストアによるおすすめの影響 (単一回答)

Q55-1. Apple App Storeによるおすすめ (レコメンダーシステム) として紹介されることによるアプリ提供に係る売上額やダウンロード数へ影響は、検索結果やカテゴリごとのランキングと比較してどのように認識していますか。



Apple App Storeのおすすめの影響

- Apple App Storeによるおすすめの影響について、以下のような意見が挙がった。

▼アプリストアによるおすすめの影響（自由記述の一部抜粋）

Q55-2. 可能な範囲で、前問でご回答の具体的なご経験についてもお答えください。

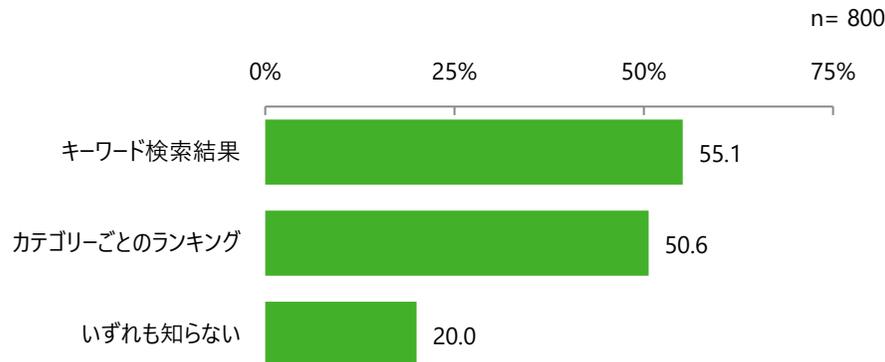
内容 (影響あり)	内容 (影響なし)
<ul style="list-style-type: none">• おすすめがあると売上が伸びる• メディア掲載と同程度程の売上増加があった• おすすめに掲載した後、ダウンロード数が増える• 検索ワードで上位に出てくことはアプリの売り上げを増やす上で大きな意味を持つ• ユーザー獲得につながると思います• おススメに表示されると数値が跳ね上がる• おすすめにされることで、売り上げが10%伸びた• 紹介されたアプリとその他のアプリでは、1000倍以上のダウンロード数の差が出た• ユーザーがAppleの情報には信頼をおいているためAppleによるコンテンツの情報はユーザーに大きく影響するおすすめのアプリはやはり信用性が高いから• 上位に表示されている期間は、ダウンロード数が明確に上昇する	<ul style="list-style-type: none">• 見積もり比較ができていないため根拠が曖昧である• 多少の影響は感じている• そんなにも期待はできないから• ダウンロード数が伸びない• 多くのアプリがある中で目にとまらない恐れが高いため• エンタープライズ系のため、それほど影響はない

Google Play ストアにおける表示順位

- Google Play ストア内でのキーワード検索やカテゴリランキングの表示順位を決める主要要素の認知度を問う設問では、「キーワード検索結果」の主要要素を知っている人が約 6 割(55%)、「カテゴリごとのランキング」の主要要素を知っている人が約 5 割(51%)いた。
- 各要素の明確さや関連性についてはそれぞれ約 9 割(90%~94%)が納得している結果となった。

▼ 表示順位を決定する主要要素の認知 (複数回答)

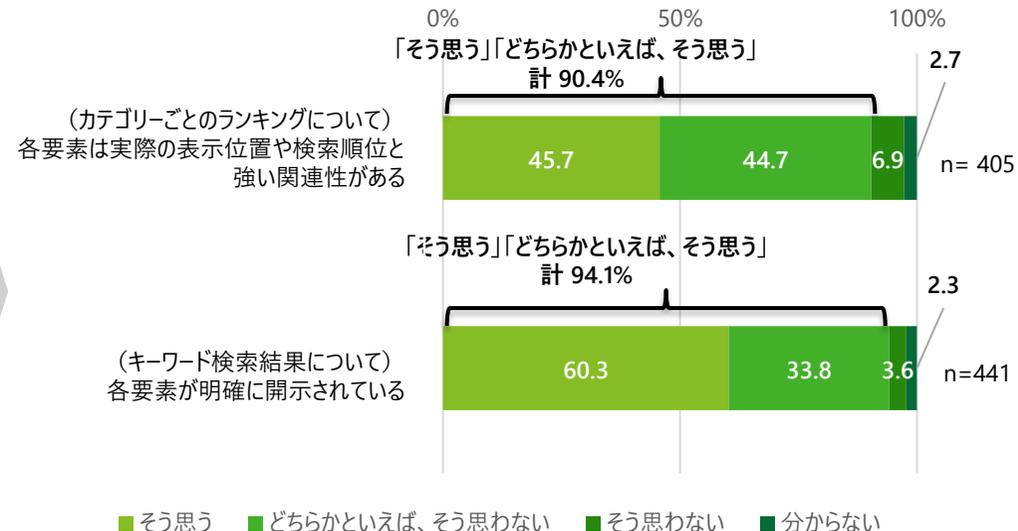
Q56. Google Play ストアはアプリストア内でのキーワードの検索結果およびカテゴリごとのランキングにおいて、アプリの表示順位を決定する主要要素を開示していますが、貴社はその内容をご存知ですか。知っているものをすべてお選びください。(いくつでも)



▼ 主要要素の開示内容 (単一回答)

Q57. Google Play ストアにおけるアプリの表示順位を決定する主要要素の開示内容について、各要素の明確さ、実際の表示位置・検索順位との差異について、それぞれどのように感じていますか。それぞれについてお答えください。

【限定設問条件】
Q56で「キーワード検索結果」「カテゴリごとのランキング」を選択した回答者のみ

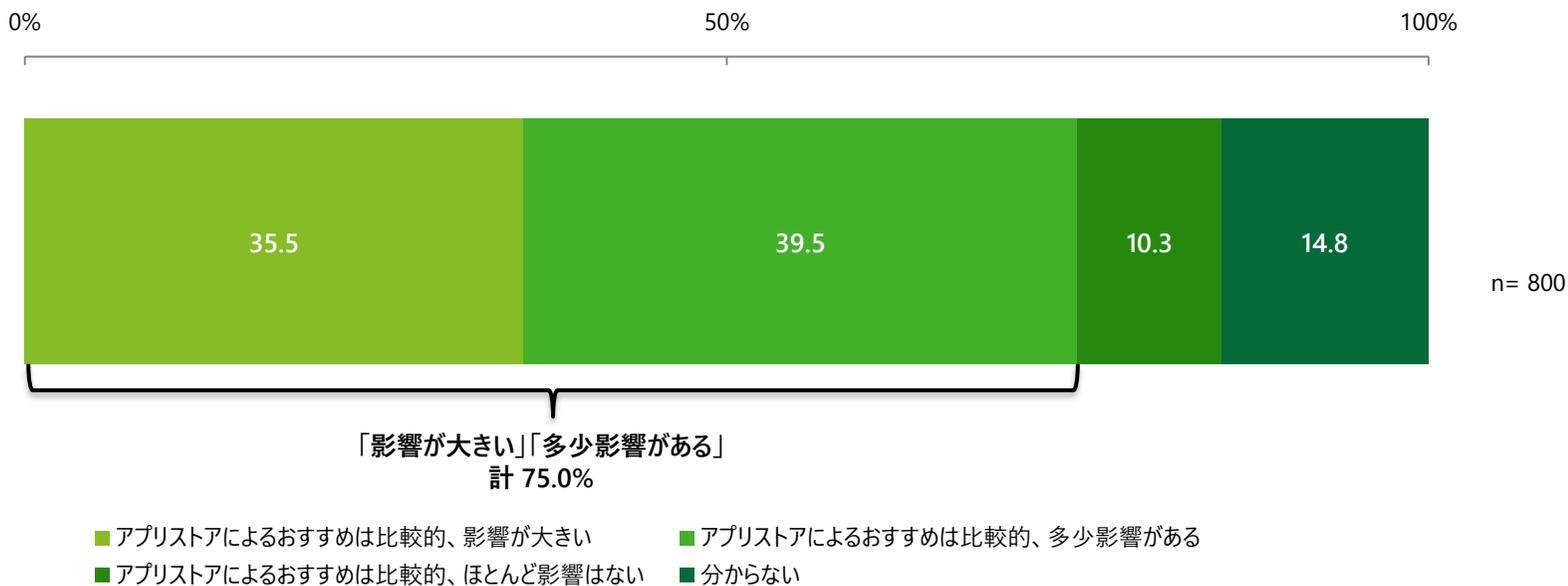


Google Play ストアのおすすめの影響

- Google Play ストアによるおすすめの影響については、検索結果やカテゴリごとのランキングと比較して「影響が大きい」、「多少影響がある」という回答はあわせて約 8 割(75%)となった。

▼ アプリストアによるおすすめの影響 (単一回答)

Q58-1. Google Play ストアによるおすすめ (レコメンドシステム) として紹介されることによるアプリ提供に係る売上額やダウンロード数へ影響は、検索結果やカテゴリごとのランキングと比較してどのように認識していますか。



Google Play ストアのおすすめの影響

- Google Play Storeによるおすすめの影響について、以下のような意見が挙がった。

▼アプリストアによるおすすめの影響（自由記述の一部抜粋）

Q58-2. 可能な範囲で、前問でご回答の具体的なご経験についてもお答えください。

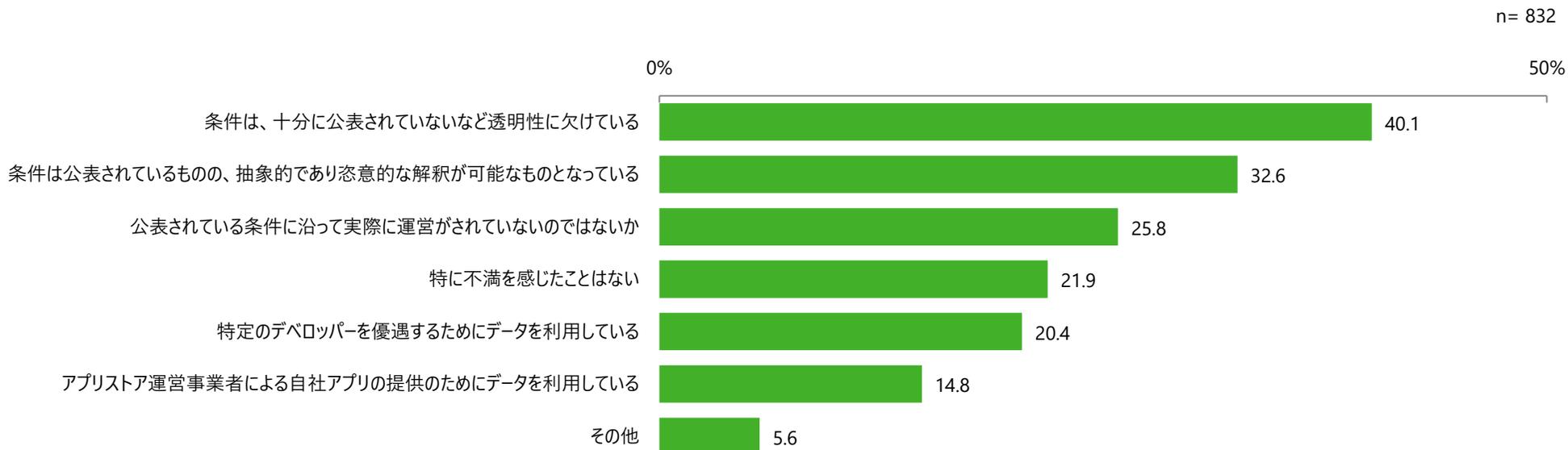
内容 (影響あり)	内容 (影響なし)
<ul style="list-style-type: none">• お勧めに上がる方が反響が大きいから• 掲載により、ダウンロード数が増加した経験がある• 検索上位になることは売りに大きく繋がる• 参考にする人が多い為• 推薦記事により問い合わせが急増しました• おすすめの影響力が大きく左右するため• 影響力が大きいから利用価値が生まれる• おススメは宣伝と同じ。だいぶ影響がちがう• アプリストアのおススメに載るか載らないかで、売り上げや登録者数が変わってしまった• より人の目に入ることでアプリの利用者する数を増やすことができると考えているため• プラットフォームによる情報はユーザーの判断に大きな影響を与える• 発売時に顕著な差がある• ストアで見つけられるかどうかでダウンロード数が大幅に変わる• オススメ頼りのユーザーはみんなの想定より多い• 上位に表示されている期間は、ダウンロード数と新規利用者数が明確に上昇する	<ul style="list-style-type: none">• ストアUIの変更と表示ルールが変わったので影響は小さくなった• 成果がわかりにくい• あまり細かいことにはこだわっていない• そんなには期待ができないから• ダウンロードが伸びない• 少し影響がある

Apple App Storeにおいて取得・使用するデータ条件開示に係る課題

- デベロッパーが提供するアプリに関するデータをAppleが取得または使用することに関する条件開示について尋ねたところ、「条件は、十分に公表されていないなど透明性に欠けている」が最も多く4割(40%)となり、次いで「条件は公表されているものの、恣意的な解釈が可能なものとなっている」(33%)、「公表されている条件に沿って実際に運営がされていないのではないか」(26%)となった。

▼ 条件開示に係る課題（複数回答）

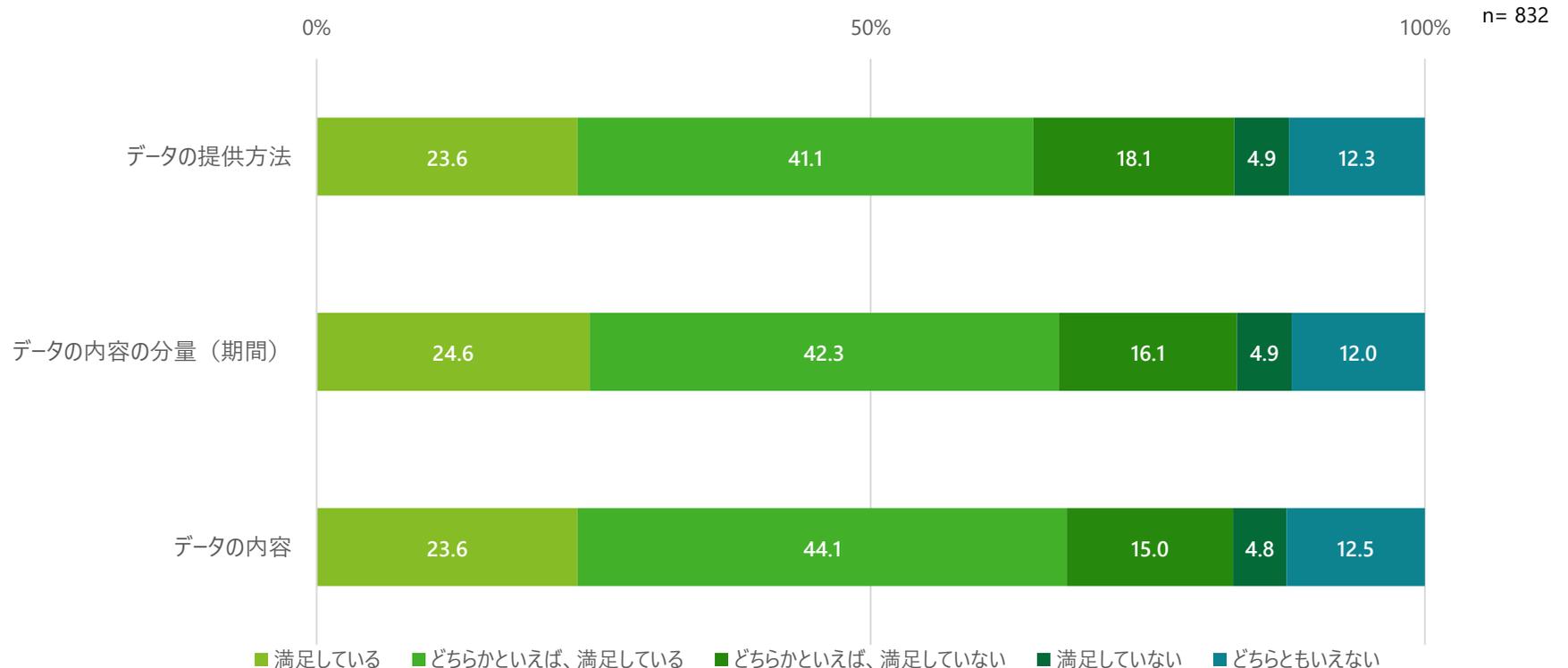
Q59. 特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（以下、「透明化法」といいます）は、アプリストア運営事業者、デベロッパーが提供するアプリの検索、閲覧、売上などのデータを取得または使用する場合に、その内容及び取得又は使用の条件の開示を義務づけています。Apple App Storeが開示している当該条件について、次のように感じたことはありますか。（いくつでも）



Apple App Storeのデータに関する満足度

- データ利用に関する条件の開示方法については、「提供方法」、「データの内容の分量(期間)」、「データの内容」ともに「満足している」と「どちらかといえば、満足している」が合計で約7割(65%~68%)存在している。

Q61. 透明化法は、デベロッパー自らに関するアプリの売上額の推移などのデータを取得できるかなどの可否や、そのデータの内容や取得等に関する条件・方法の開示を義務づけています。現在、貴社がApple App Storeから提供されているデータの内容や分量（期間）、提供方法に満足していますか。



Apple App Storeのデータ利用とそれに関する条件開示方法の満足度

- Appleのデータに関する満足度について以下のような意見が挙がった。

▼データ利用とそれに関する条件開示方法の満足度（自由記述の一部抜粋）

Q62.前問(Q61)においてApple App Storeから提供されているデータの内容や分量（期間）、提供方法について「どちらかといえば、満足していない」「満足していない」を選択した方にお伺いします。前問で回答された背景について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q61で「どちらかといえば、満足していない」、「満足していない」を選択した回答者のみ

内容

- わかりづらい / わざと分かりにくく書いてるのか、というぐらい分かりにくい / 内容が複雑でわかりにくい
- 情報が少ない / データの量が少ない
- データ提供に時間がかかりすぎる / データは取得時点でリアルタイムで提供すべきである
- 具体的ではないデータがあるから
- 情報の正確さがわからない
- データの送信方法のセキュリティに問題がある
- もっと良い方法があると思うのに、それを行おうとしないから
- もっと簡単にしてもらいたい
- 不透明なところが多いので

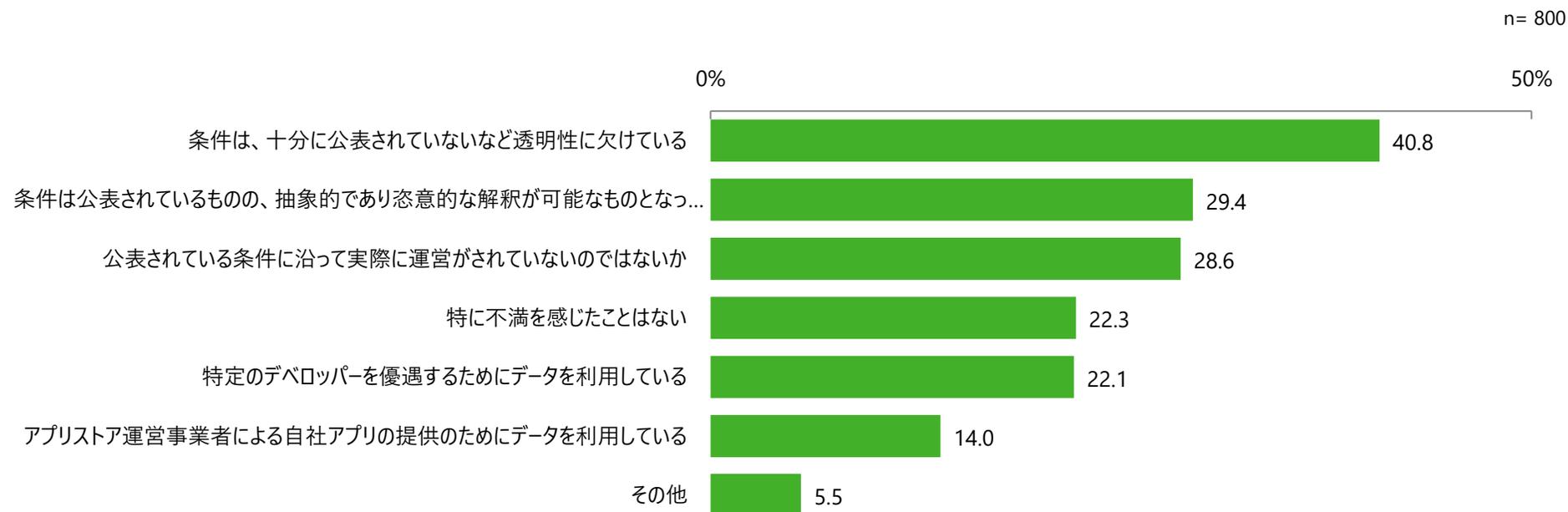
有効回答数 n=29

Google Play ストアにおいて取得・使用するデータの条件開示に係る課題

- デベロッパーが提供するアプリに関するデータをGoogleが取得または使用することに関する条件開示について尋ねたところ、「条件は、十分に公表されていないなど透明性に欠けている」が最も多く約4割(41%)となり、次いで「条件は公表されているものの、恣意的な解釈が可能なものとなっている」(29%)、「公表されている条件に沿って実際に運営がされていないのではないか」(29%)となった。

▼ 条件開示に係る課題（複数回答）

Q63. 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」といいます）は、アプリストア運営事業者、デベロッパーが提供するアプリの検索、閲覧、売上などのデータを取得または使用する場合に、その内容及び取得又は使用の条件の開示を義務づけています。Google Play ストアが開示している当該条件について、次のように感じたことはありますか。（いくつでも）

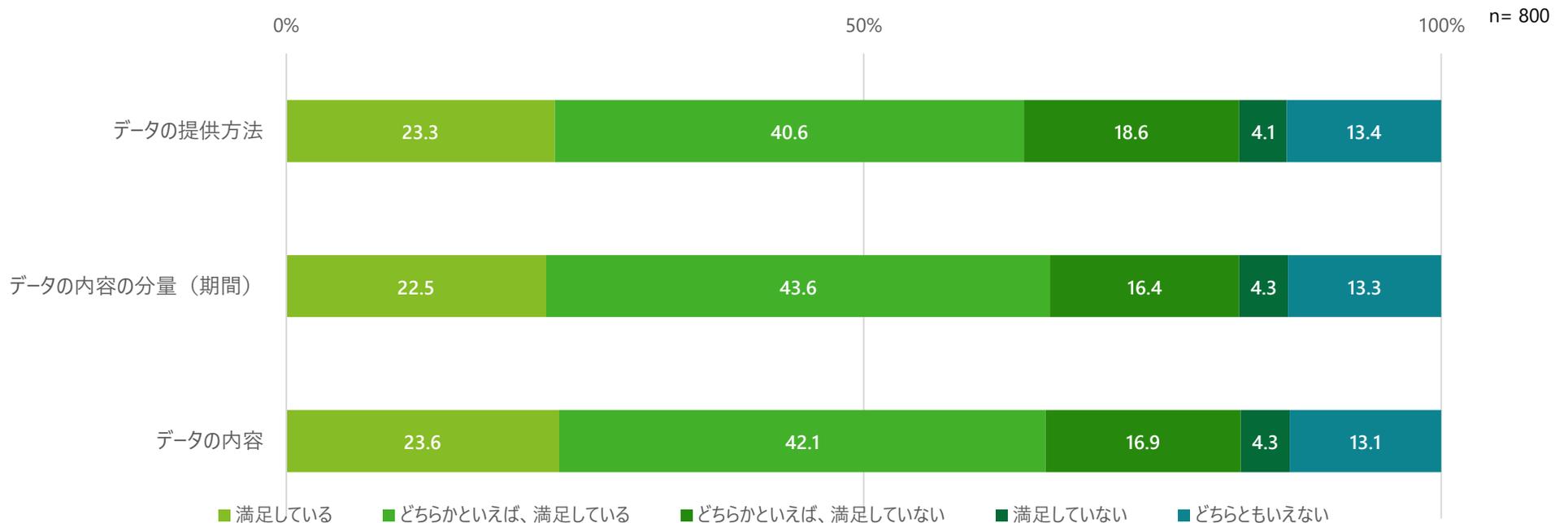


Google Play ストアのデータに関する満足度

- データ利用に関する条件の開示方法については、「提供方法」、「データの内容の分量(期間)」、「データの内容」ともに「満足している」と「どちらかといえば、満足している」が合計で約7割(64%~66%)存在している。

▼条件開示方法の満足度（単一回答）

Q65. 透明化法は、デベロッパー自らに関するアプリの売上額の推移などのデータを取得できるかなどの可否や、そのデータの内容や取得等に関する条件・方法の開示を義務づけています。現在、貴社がGoogle Play ストアから提供されているデータの内容や分量（期間）、提供方法に満足していますか。



Google Play ストアデータ利用とそれに関する条件開示方法の満足度

- Googleのデータに関する満足度について以下のような意見が挙がった。

▼データ利用とそれに関する条件開示方法の満足度（自由記述の一部抜粋）

Q66.前問(Q65)においてApple App Storeから提供されているデータの内容や分量（期間）、提供方法について「どちらかといえば、満足していない」、「満足していない」を選択した方にお伺いします。前問で回答された背景について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q65で「どちらかといえば、満足していない」、「満足していない」を選択した回答者のみ

内容

- 具体的なデータでなかったり、データ量が少ないことがあるから
- 情報が分かりにくい部分もある
- 十分に提供できないのであれば理由を説明すべきである
- データの容量が大きいため送信できなかった
- すぐ容量いっぱいになることが慢性化している
- 分量はともかく内容が本質的なものではない気がしている
- 手間がかかる / もっと簡単にしてもらいたい
- 日本語がわかりにくい
- データ提供に至らないケースが多い
- そもそもGoogleのAIがまいち

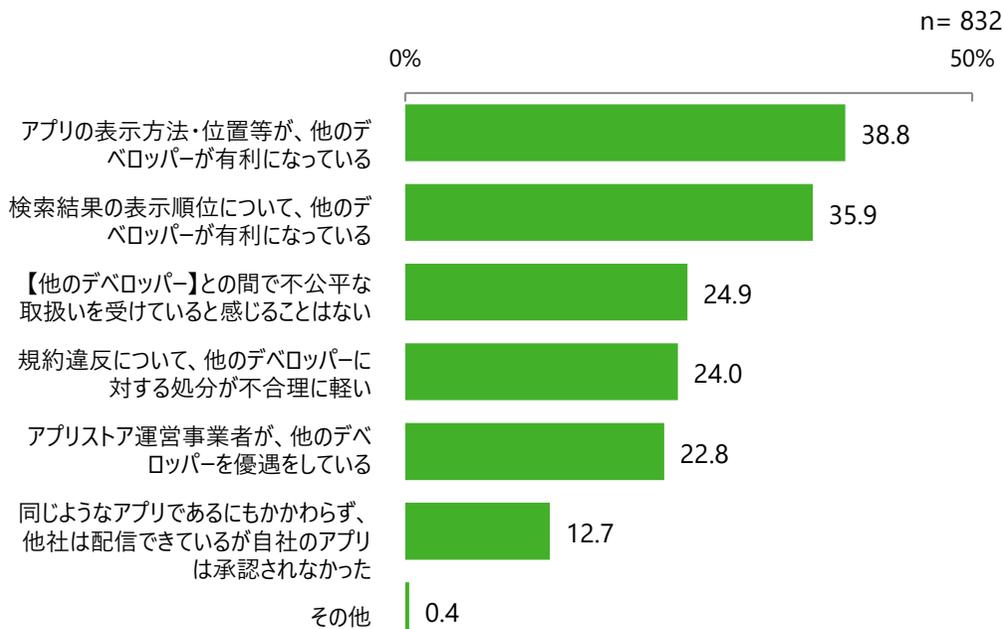
有効回答数 n=33

Apple App Storeにおける他のデベロッパーの取扱いに対する不満や不公平感

- Apple App Storeにおいて、他のデベロッパーとの間で不公平な取扱いを受けていると感じることがあるかという設問に対して、「アプリの表示方法・位置等が、他のデベロッパーが有利になっている」という回答が最も多く、約4割(39%)あった。次いで、「検索結果の表示順位について、他のデベロッパーが有利になっている」が約4割(36%)あった。
- Appleが提供するアプリが他のアプリと比較して競争上の条件が有利であると感じる具体的な経験について聞いたところ、「表示において優遇されている」が約4割(44%)と最多となった。次いで、「手数料の負担がないので、他の事業者のアプリやコンテンツと比べて安い価格を設定できる」が約4割(37%)、「自社のアプリ内決済システムを通じて、他の事業者はアクセスできない顧客情報にもアクセスが可能であり、顧客管理等を円滑に行える」が約3割(31%)となった。

▼ 不満や不公平感 (複数回答)

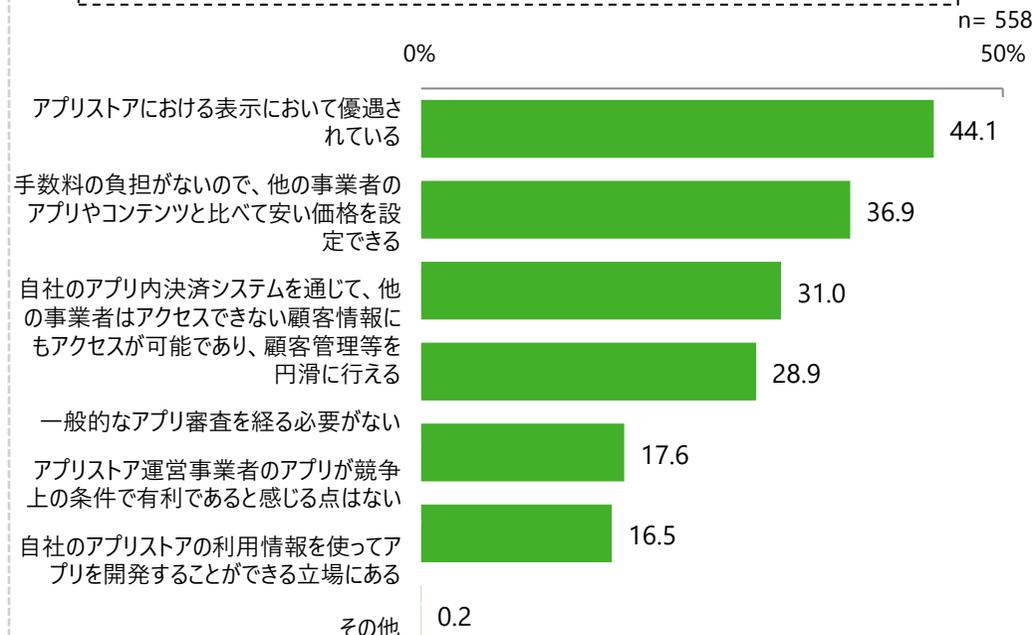
Q67. Apple App Storeにおいて、貴社と【他のデベロッパー】との間で不公平な取扱いを受けていると感じることはありますか。(いくつでも)



Q68. Apple App Storeに配信している方の中で、冒頭の設問において特定のカテゴリを選択した方にお伺いします。貴社が提供しているアプリと同分野のアプリを、Appleも提供しています。Appleが提供するアプリが、その分野の他のアプリと比較して競争上の条件が有利であると感じる具体的な経験はありますか。以下の中からあてはまるものを選択してください。(いくつでも)

【限定設問条件】

Q1で特定のアプリのカテゴリを選択した回答者のみ



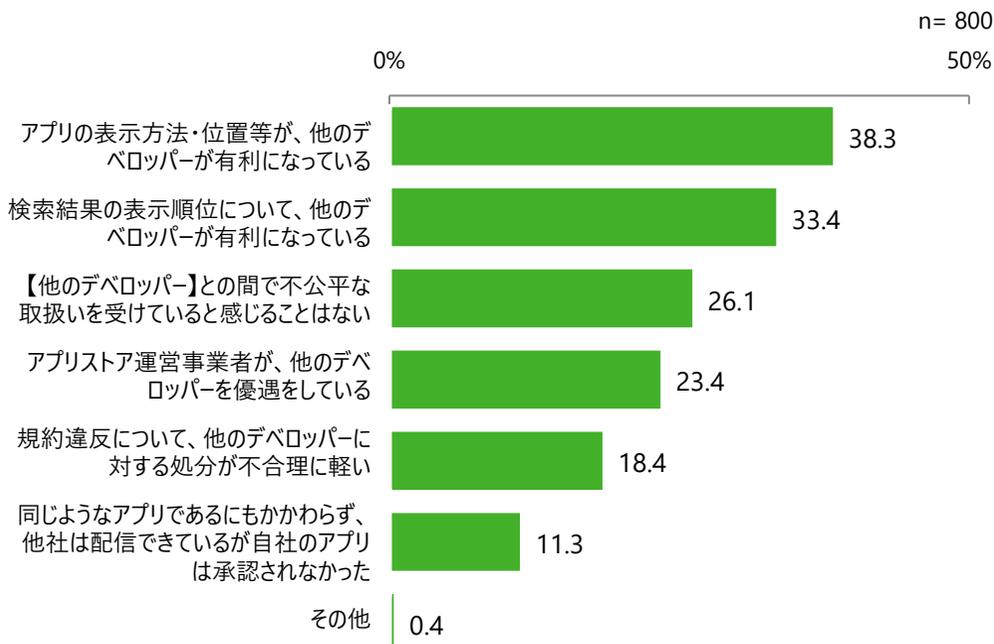
Q67、Q68の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Google Play ストアにおける他のデベロッパーの取扱いに対する不満や不公平感

- Google Playストアにおいて、他のデベロッパーとの間で不公平な取扱いを受けていると感じることがあるかという設問に対して、「アプリの表示方法・位置等が、他のデベロッパーが有利になっている」という回答が最も多く、約4割(38%)あった。次いで、「検索結果の表示順位について、他のデベロッパーが有利になっている」が約3割(33%)あった。
- Googleが提供するアプリが他のアプリと比較して競争上の条件が有利であると感じる具体的な経験について聞いたところ、「表示において優遇されている」が約4割(43%)と最多となった。次いで、「手数料の負担がないので、他の事業者のアプリやコンテンツと比べて安い価格を設定できる」が約4割(35%)、「自社のアプリ内決済システムを通じて、他の事業者はアクセスできない顧客情報にもアクセスが可能であり、顧客管理等を円滑に行える」が約3割(32%)となった。

▼ 不満や不公平感（複数回答）

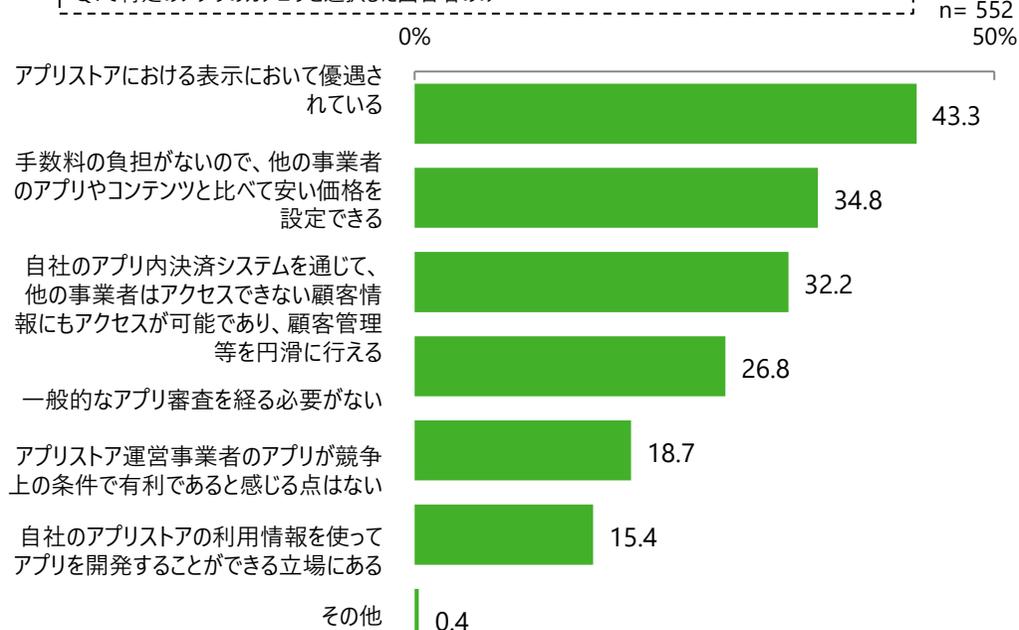
Q69. Google Play ストアにおいて、貴社と【他のデベロッパー】との間で不公平. Googleな取扱いを受けていると感じることはありますか。（いくつでも）



Q70. Google Play ストアに配信している方の中で、冒頭の設問において特定のカテゴリを選択した方にお伺いします。貴社が提供しているアプリと同分野のアプリを、Googleも提供しています。Googleが提供するアプリが、その分野の他のアプリと比較して競争上の条件が有利であると感じる具体的な経験はありますか。以下の中からあてはまるものを選択してください。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q1で特定のアプリのカテゴリを選択した回答者のみ



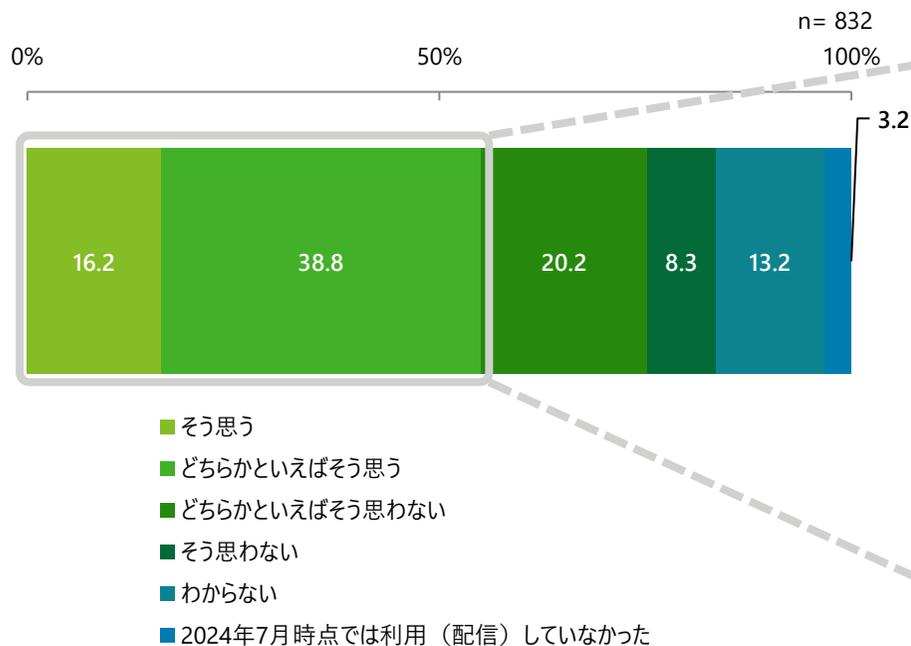
Q69、Q70の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

Apple App Storeにおける改善状況（昨年との比較）

- Apple App Storeにおける昨年からの改善状況を問う設問では、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」が合計で約6割(55%)存在した。一方で、「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」が合計で約3割(28%)いた。
- 改善があったと感じた場面で最も多かったのは「データ開示」に関する事項で約6割(60%)おり、次いで「規約等」が約5割(46%)、「アプリ表示」が約4割(43%)の順となった。

▼ 改善状況（単一回答）

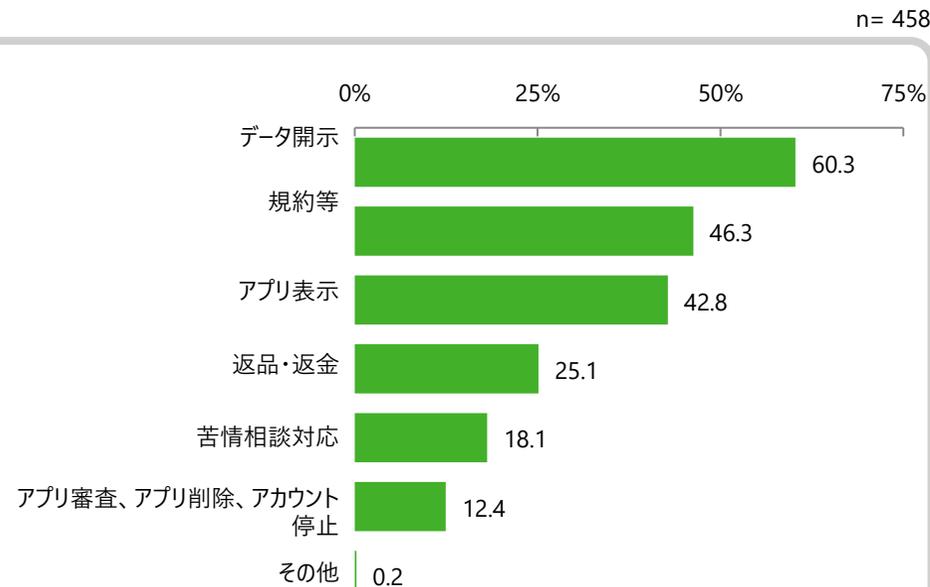
Q71. 2024年7月と比べて、現在のApple App Storeへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



▼ 改善された場面（複数回答）

Q72. Apple App Storeにおいてどのような場面で改善があったと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】
Q71で「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を選択した回答者のみ



「その他」の自由記述 (有効回答数 n=1)

- 審査手順がわかりやすくなった

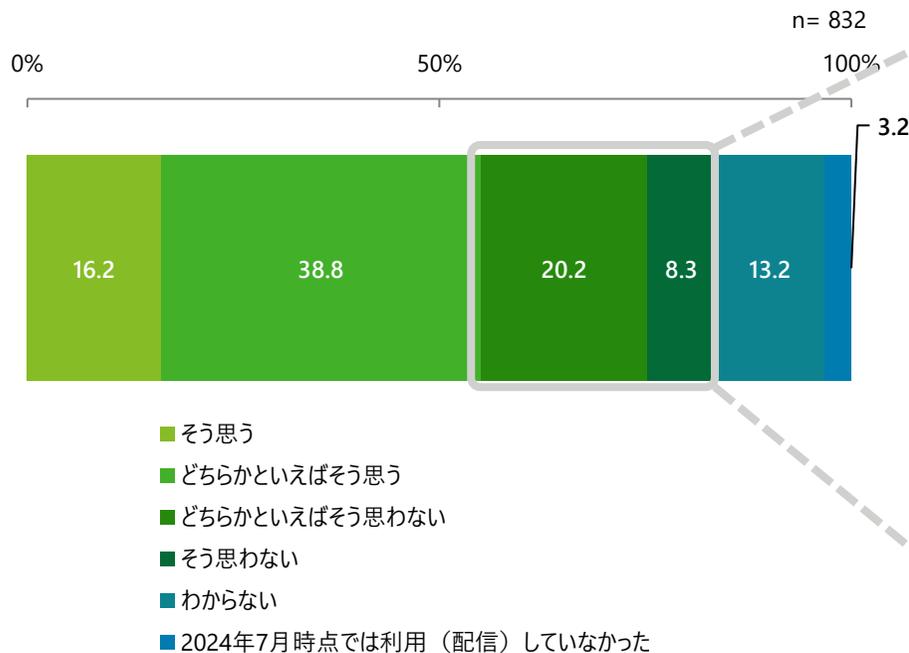
Apple App Storeにおける改善状況（昨年との比較）

- Apple App Storeへのアプリ配信環境について昨年からの改善はなかったと感じた人の内、改善を求めるもので最も多かったのは「アプリ表示」に関する事項で約5割(45%)となった。次いで「データ開示」が約4割(40%)、「返品・返金」が約3割(25%)の順となった。

▼ 改善状況（単一回答）

再掲

Q71. 2024年7月と比べて、現在のApple App Storeへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。

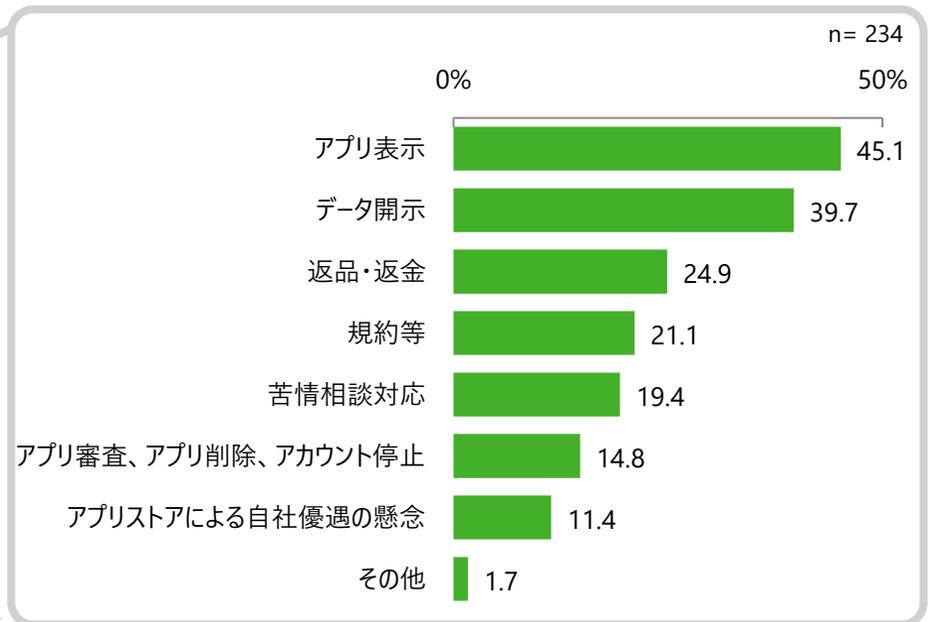


▼ 改善を希望する場面（複数回答）

Q73. どのような場面で特に改善を求めたいと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q71で「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を選択した回答者のみ



「その他」の自由記述
(有効回答数 n=2)

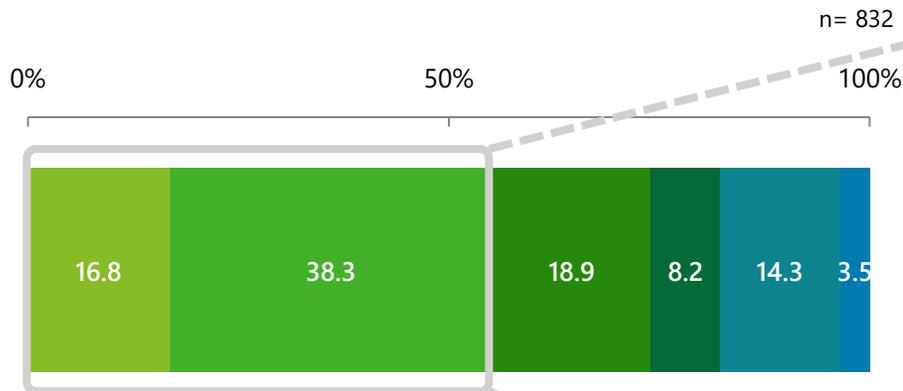
- ・ 利用料が高い
- ・ 配信環境

Apple App Storeにおける改善状況（透明化法施行前との比較）

- 透明化法施行前と比較して、Apple App Storeにおける改善状況を問う設問では、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」が合計で約6割(55%)存在した。一方で、「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」が合計で約3割(27%)いた。
- 改善があったと感じた場面で最も多かったのは「データ開示」に関する事項で約6割(58%)おり、次いで「規約等」が約5割(50%)、「アプリ表示」が約4割(39%)の順となった。

▼ 改善状況（単一回答）

Q74-1. 取引透明化法施行前（2021年2月）と比べて、現在のApple App Storeへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



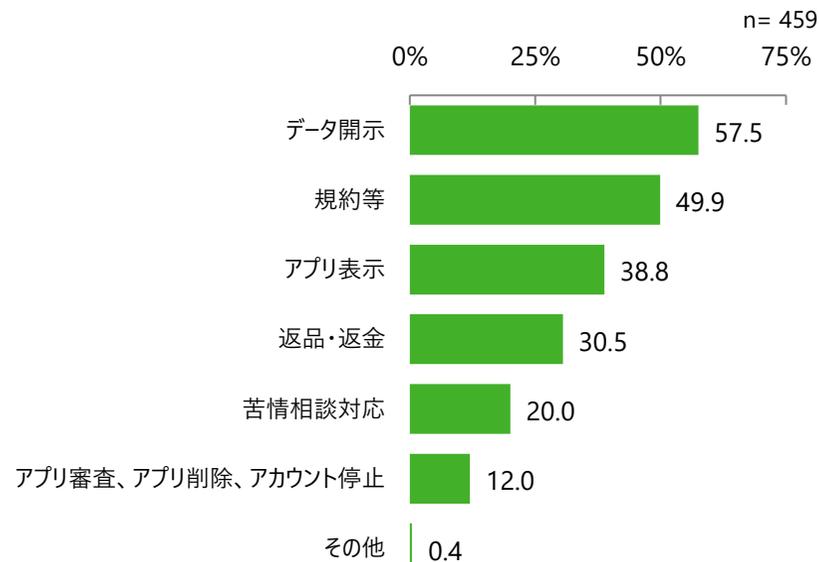
- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない
- わからない
- 取引透明化法施行前（2021年2月）は利用（配信）していなかった

▼ 改善された場面（複数回答）

Q74-2. Apple App Storeにおいてどのような場面で改善があったと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q74-1で「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を選択した回答者のみ



「その他」の自由記述 (有効回答数 n=1)

- ・ 審査手順がわかりやすくなった

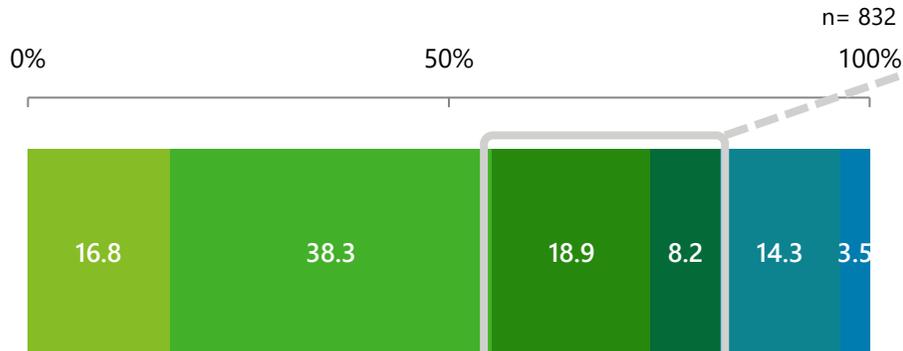
Apple App Storeにおける改善状況（透明化法施行前との比較）

- 透明化法施行前と比較して、Apple App Storeへのアプリ配信環境に改善がなかったと感じた人の内、改善を求めるもので最も多かったのは「データ開示」に関する事項で約4割(44%)となった。次いで「アプリ表示」が約4割(38%)、「返品・返金」が約3割(27%)の順となった。

▼改善状況（単一回答）

再掲

Q74-1. 取引透明化法施行前（2021年2月）と比べて、現在のApple App Storeへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



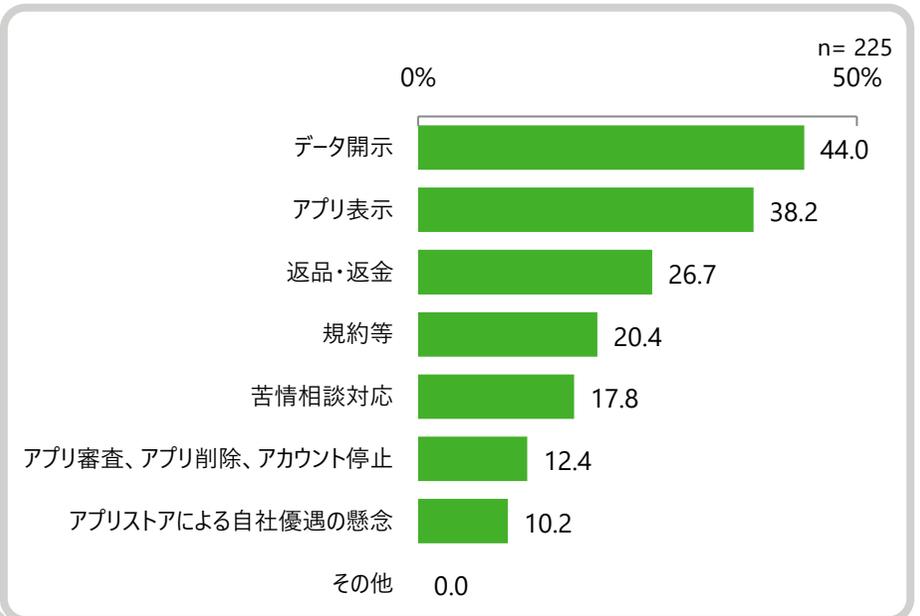
- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない
- わからない
- 取引透明化法施行前（2021年2月）は利用（配信）していなかった

▼改善を希望する場面（複数回答）

Q74-3. どのような場面で特に改善を求めたいと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q74-1で「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を選択した回答者のみ

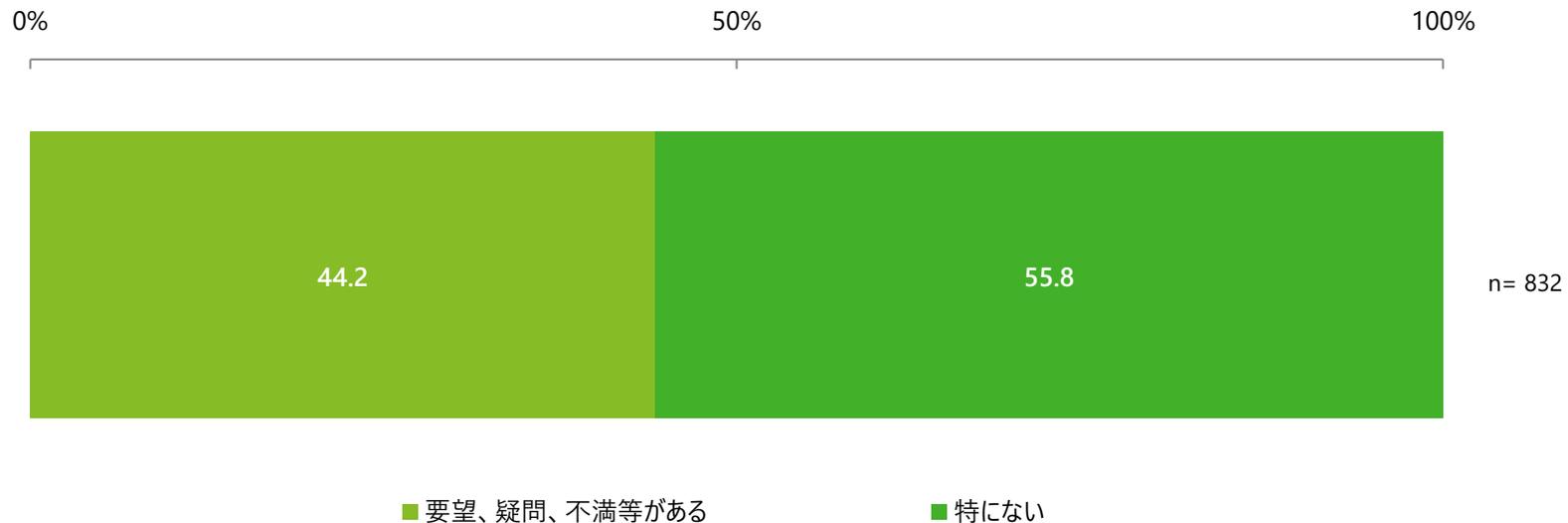


Apple App Storeに対する要望、疑問、不満

- Apple App Storeに対する要望、疑問、不満等に関する設問では、約 6 割(56%)が「特にない」と回答し、約 4 割(44%)が「要望、疑問、不満等がある」と回答した。

▼ 要望、疑問、不満等の有無 (単一回答)

Q75-1. 他にApple App Storeでの取引に当たってのAppleに対する要望、疑問、不満等がありますか。



Apple App Storeに対する要望、疑問、不満

- Apple App Storeに対する要望、疑問、不満等について、以下のような意見が挙がった。

▼要望、疑問、不満（自由記述の一部抜粋）

Q75-2. 前問で「要望、疑問、不満等がある」を選択した方にお伺いします。他にApple App Storeでの取引に当たってのAppleに対する要望、疑問、不満などそれぞれ自由にご記載ください。また、その課題について、どのような対応（例：情報開示、コミュニケーションの充実など）をデジタルプラットフォーム（アプリストア運営事業者）に求めたいですか。※少しでも要望、疑問、不満がある場合は、どのような小さなことでも構いませんので、回答をお願いいたします。※回答内容は、文章ではなく、キーワードでも構いません。

【限定設問条件】

Q75-1で「要望、疑問、不満等がある」を選択した回答者のみ

内容

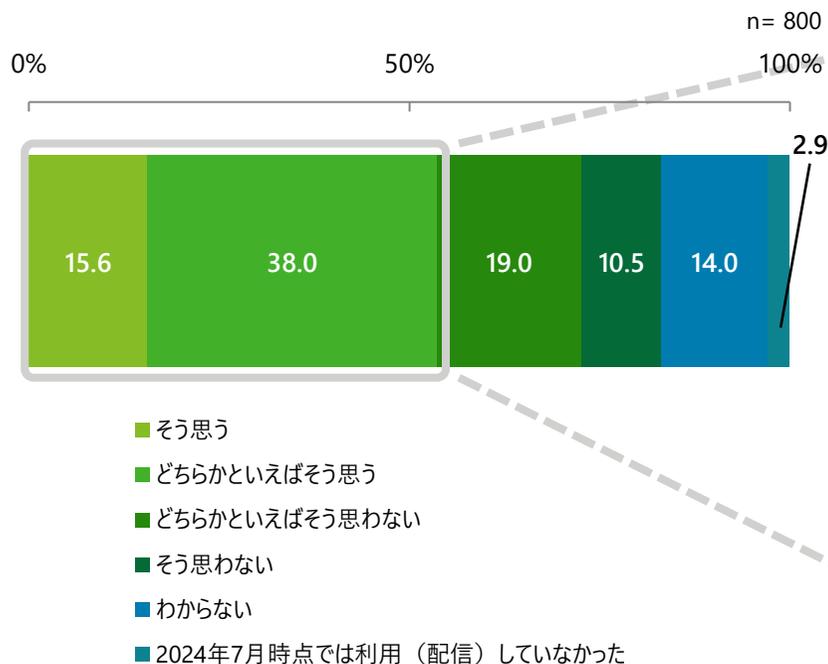
- 高い / 利用料を安くしてほしい
- 対応が悪い、時間がかかりすぎる / 対応を早くしてほしい / 回答に時間がかかる
- バグの修正も時間がかかる、トラブル時の対応も不透明
- わかりづらい点がある / 使いやすさの改善 / UIが悪くて使いにくい
- 担当者により解釈が違い、対応もアプリにより差異が出ている
- 担当者もアップル社の規約等を熟知していない場合がある
- 審査基準が不明確
- 情報開示を明確化して、公正に公平に対応していただきたいです
- 企業規模格差を感じた
- セキュリティー機能が不十分
- アカウント停止の明確な根拠が知らされない。停止解除に時間がかかる
- 規約が変更になったのなら、その理由も納得できるように説明すべきである。一方的すぎる対応はすべきでなく、真摯に向き合ってもらいたい
- 違反者をしっかり摘発してほしい
- 顧客視点にたったサービスを展開すべき
- データ開示の透明性を上げてほしい
- 時々アプリのダウンロードが止まってしまう、不安になることがある
- アプリの表示順に文句がある
- 性的表現の規制が厳しすぎる

Google Play Storeにおける改善状況（昨年との比較）

- Google Play ストアにおける昨年からの改善状況を問う設問では、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」が合計で約 5 割 (54%) 存在した。一方で、「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」が合計で約 3 割 (30%) いた。
- 改善があったと感じた場面で最も多かったのは「データ開示」に関する事項で約 7 割 (65%) あり、次いで「アプリ表示」が約 5 割 (45%)、「規約等」が約 4 割 (43%) の順となった。

▼ 改善状況（単一回答）

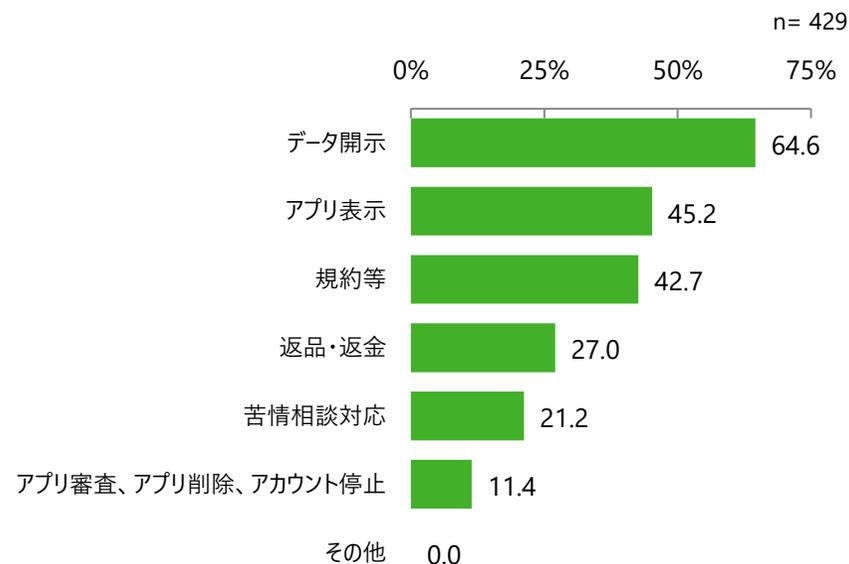
Q76. 2024年7月と比べて、現在のGoogle Playストアへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



▼ 改善された場面（複数回答）

Q77. Google Play ストアにおいてどのような場面で改善があったと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】
Q76で「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を選択した回答者のみ



Q77の選択肢「その他」の自由記述回答はありませんでした

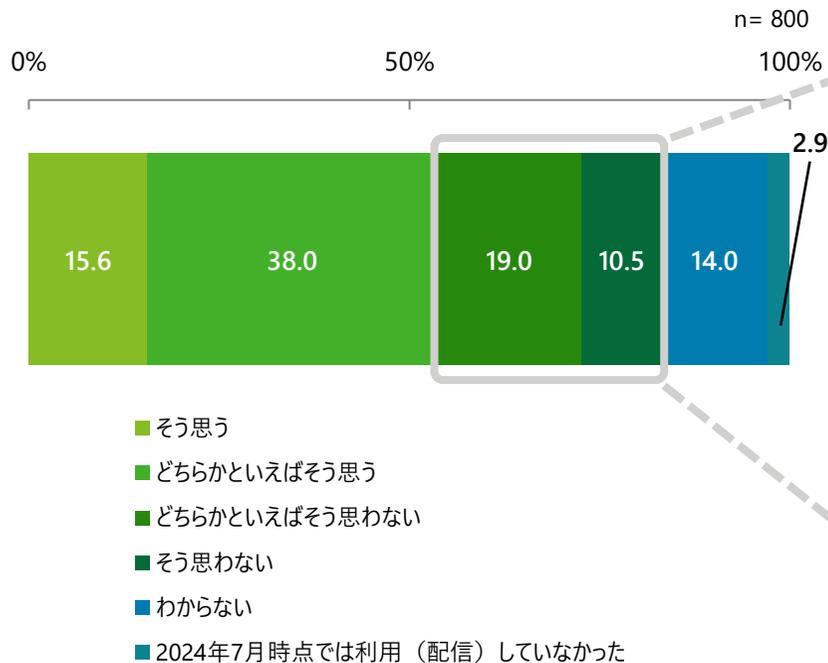
Google Play Storeにおける改善状況（昨年との比較）

- Google Play Storeへのアプリ配信環境について昨年からの改善はなかったと感じた人の内、改善を求めるもので最も多かったのは「アプリ表示」に関する事項で約4割(43%)となった。次いで「データ開示」が約4割(42%)、「返品・返金」が約3割(25%)の順となった。

▼改善状況（単一回答）

再掲

Q76. 2024年7月と比べて、現在のGoogle Playストアへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



▼改善を希望する場面（複数回答）

Q78. どのような場面で特に改善を求めたいと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q76で「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を選択した回答者のみ



「その他」の自由記述 (有効回答数 n=1)

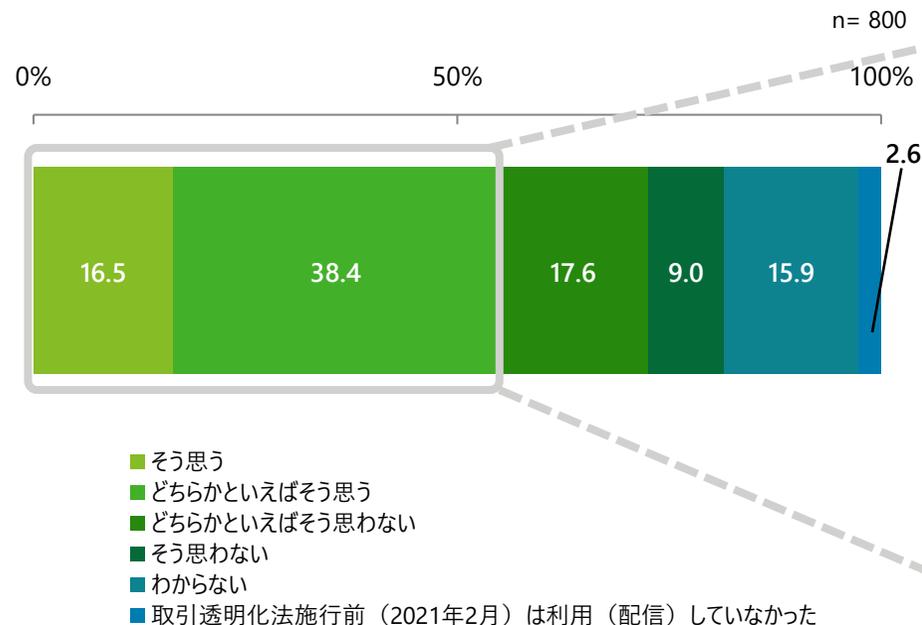
- UIの改悪

Google Play Storeにおける改善状況（透明化法施行前との比較）

- 透明化法施行前と比較して、Google Play ストアにおける改善状況を問う設問では、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」が合計で約 6 割(55%)存在した。一方で、「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」が合計で約 3 割(27%)いた。
- 改善があったと感じた場面で最も多かったのは「データ開示」に関する事項で約 7 割(65%)おり、次いで「規約等」が約 4 割(44%)、「アプリ表示」が約 4 割(41%)の順となった。

▼ 改善状況（単一回答）

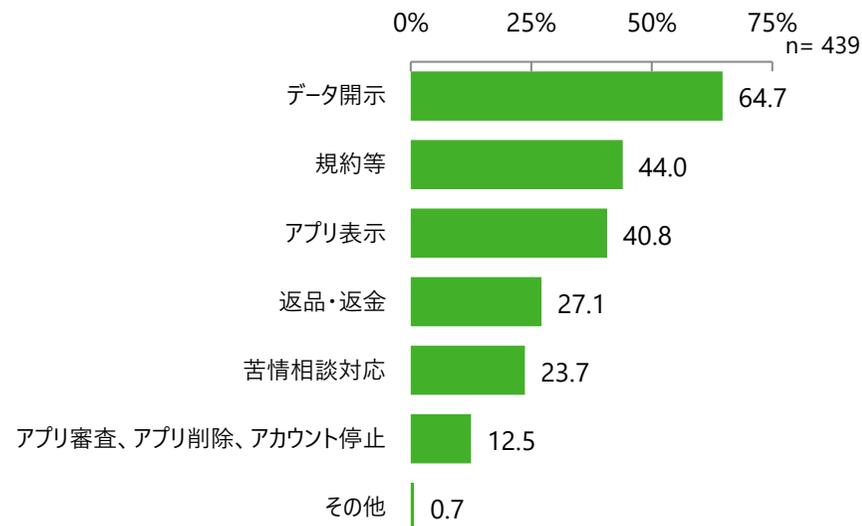
Q79-1.取引透明化法施行前（2021年2月）と比べて、現在のGoogle Play ストアへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



▼ 改善された場面（複数回答）

Q79-2. 前問においてを選択した方にお伺いします。Google Play ストアにおいてどのような場面で改善があったと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】
Q79-1で「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を選択した回答者のみ



「その他」の自由記述
(有効回答数 n=1)

- ストアアプリのUIなど、アプリ自体が良くなっている

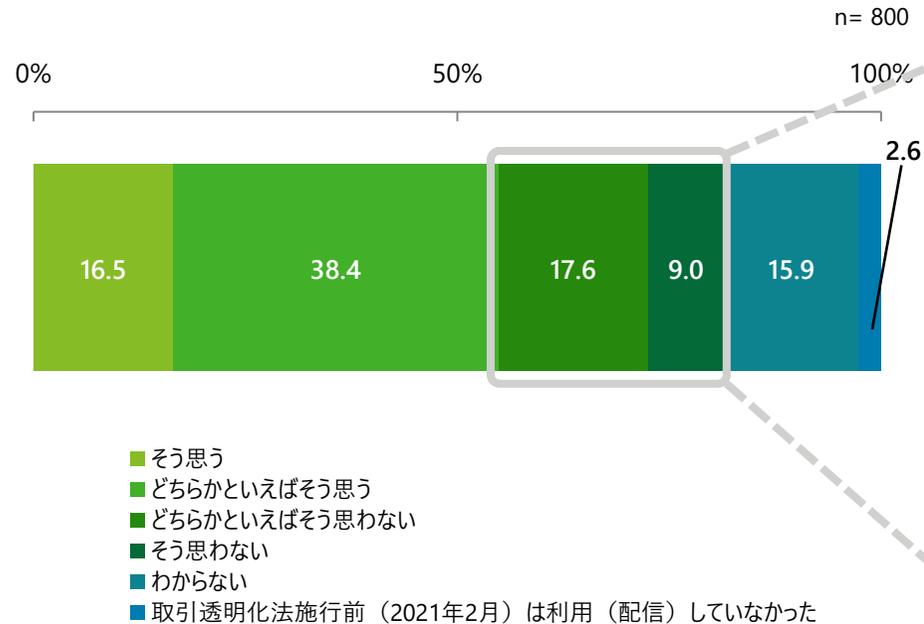
Google Play Storeにおける改善状況（透明化法施行前との比較）

- 透明化法施行前と比較して、Google Play Storeへのアプリ配信環境に改善がなかったと感じた人の内、改善を求めるもので最も多かったのは「データ開示」に関する事項と「アプリ表示」が同一で約4割(37%)となり、次いで「返品・返金」が約3割(25%)となった。

▼改善状況（単一回答）

再掲

Q79-1.取引透明化法施行前（2021年2月）と比べて、現在のGoogle Playストアへの配信環境はより良い環境になったと思いますか。



▼改善を希望する場面（複数回答）

Q79-3. どのような場面で特に改善を求めたいと感じますか。（いくつでも）

【限定設問条件】

Q79-1で「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を選択した回答者のみ

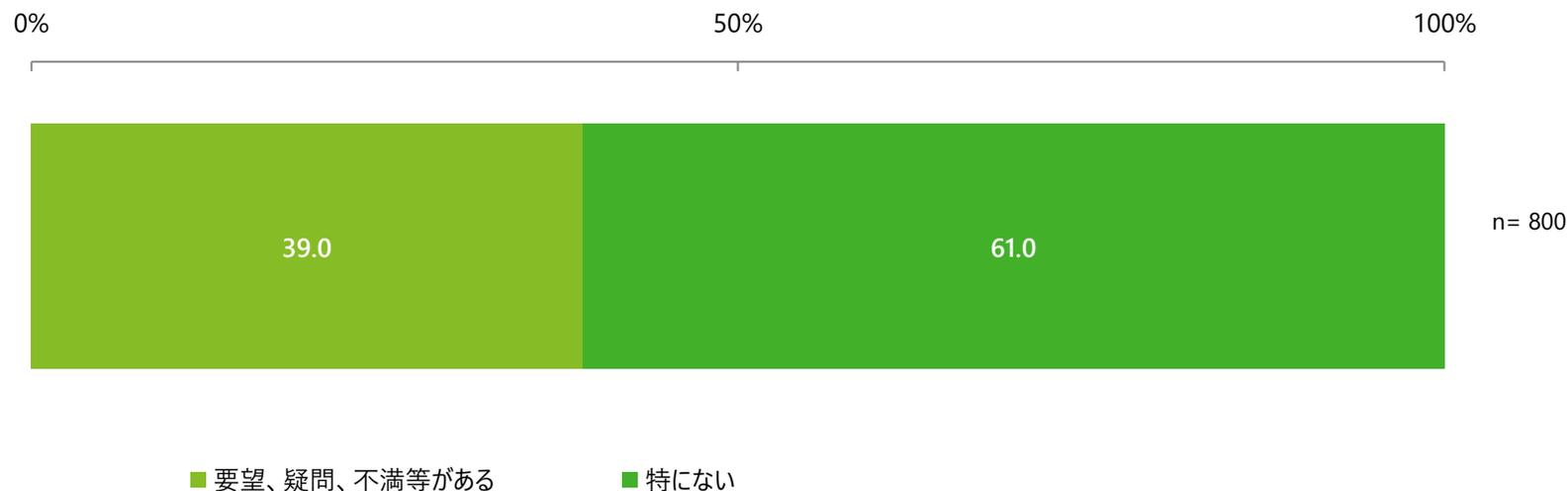


Google Play ストアに対する要望、疑問、不満

- Google Play ストアに対する要望、疑問、不満等に関する設問では、約 6 割(61%)が「特にない」と回答し、約 4 割(39%)が「要望、疑問、不満等がある」と回答した。

▼ 要望、疑問、不満等の有無 (単一回答)

Q80-1. 他にGoogle Play ストアでの取引に当たってのGoogleに対する要望、疑問、不満等がありますか。



Google Play ストアに対する要望、疑問、不満

- Google Play ストアに対する要望、疑問、不満等について、以下のような意見が挙がった。

▼要望、疑問、不満（自由記述の一部抜粋）

Q80-2. 前問で「要望、疑問、不満等がある」を選択した方にお伺いします。他にGoogle Play ストアでの取引に当たってのGoogleに対する要望、疑問、不満などそれぞれ自由にご記載ください。また、その課題について、どのような対応（例：情報開示、コミュニケーションの充実など）をデジタルプラットフォーム（アプリストア運営事業者）に求めたいですか。※少しでも要望、疑問、不満がある場合は、どのような小さなことでも構いませんので、回答をお願いいたします。※回答内容は、文章ではなく、キーワードでも構いません。

【限定設問条件】
Q80-1で「要望、疑問、不満等がある」を選択した回答者のみ

内容

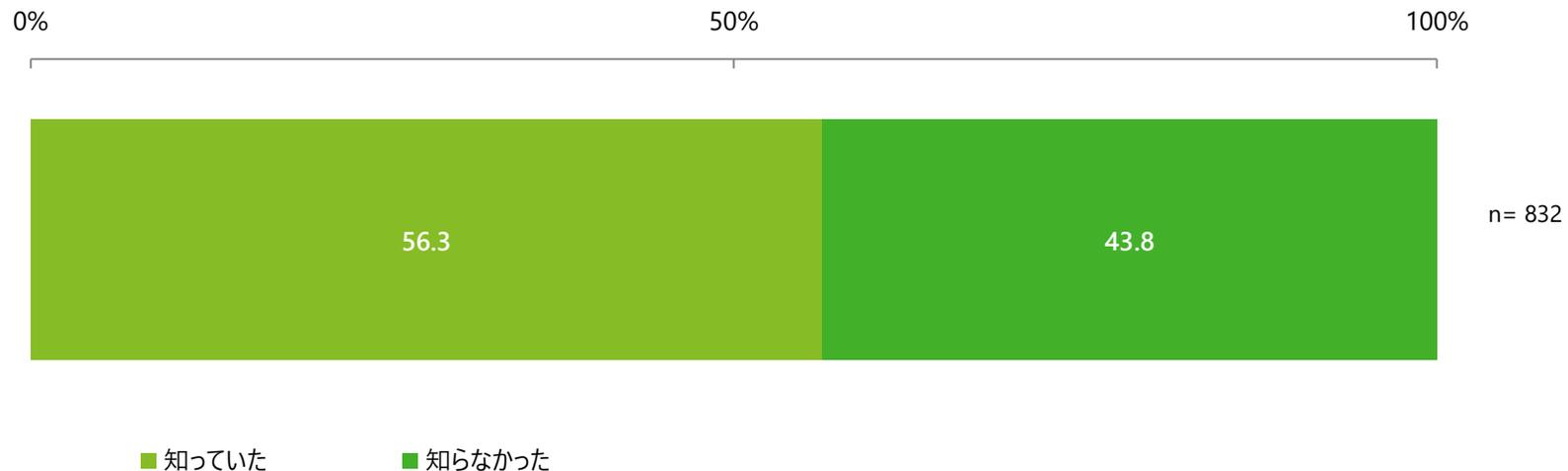
- 利用料を安くしてほしい / 何故アプリを登録(初回)するだけで費用が必要なのか
- 全てにおいて判断基準を明確化してほしい / 基準などが不明確な部分がある / 規約違反の基準を明確にしてほしい
- 審査基準が不明確 / 審査に時間がかかる
- トラブル時の対応をしてくれない、ストレス / グーグル社に対応を求めた時、担当者が頼りない場合がある / もう少し窓口対応を良くしていただき、アフターサービスを良くしていただきたい
- 回答が分かりにくい / 理解が難しく困る
- もう少しスピードアップとバリエーションアップを願います
- 読み込みに時間がかかる / 動作が重い
- セキュリティ機能が不十分
- 担当者により差異が出ている / 親切ではなかった
- 優越的な地位で対等な関係ではない
- 独占的
- 操作が簡単になってほしい
- レビューコメント欄が理不尽に荒れても全く対応しない
- Googleでは規約が変更されると古いアプリが停止される事がありその対応をしなくてはいけないので時間がとられる
- データ提供に時間がかかりすぎる
- 各種のデータの取得は、リアルタイムで開示してほしい
- アプリが多すぎる、広告が意味をなさない
- 情報が漏洩する

Appleの苦情申立て窓口の認知

- Appleのアプリ事業者向けの苦情申立てウェブフォームについて「知っていた」という回答が約6割(56%)であった。

▼ 窓口の認知 (単一回答)

Q81. Appleは、アプリ事業者向けの苦情申立てウェブフォームを2021年から設置しております。Appleによると、同窓口に対して、約3年間で合計10件の苦情が寄せられたとのこと。この窓口の存在を知っていましたか。

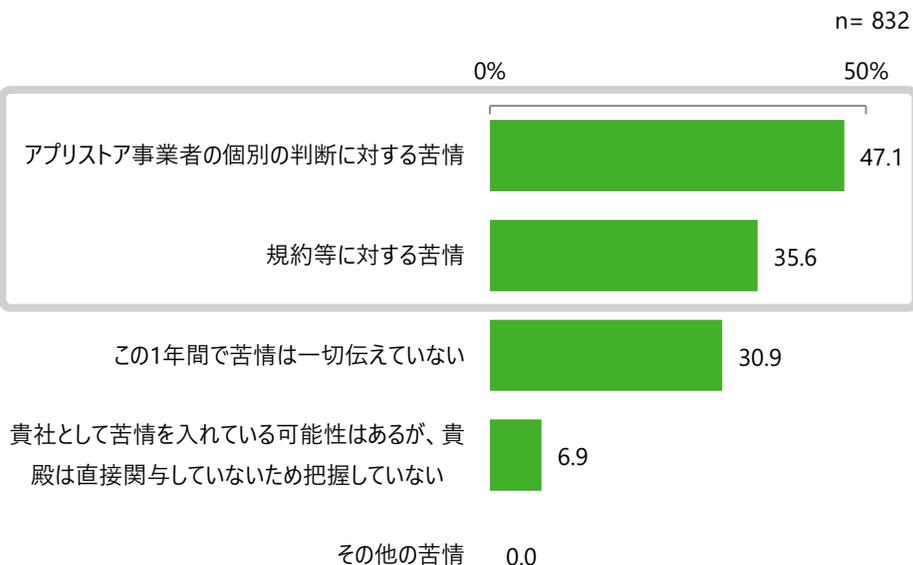


Appleに対する苦情申立ての経験

- Apple App Storeに対して苦情申立てをした経験の中で最も多かったのは「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」で約5割(47%)であった。次いで、「規約等に対する苦情」が約4割(36%)だった。
- 苦情を伝えた経験のあった回答者のうち、苦情を踏まえて運営改善をしたかという設問に対して、「改善がされたと思う」と回答した割合は約5割(45%)、「改善がされたとは思わない」は約4割(43%)となった。

▼ 苦情申立ての経験 (複数回答)

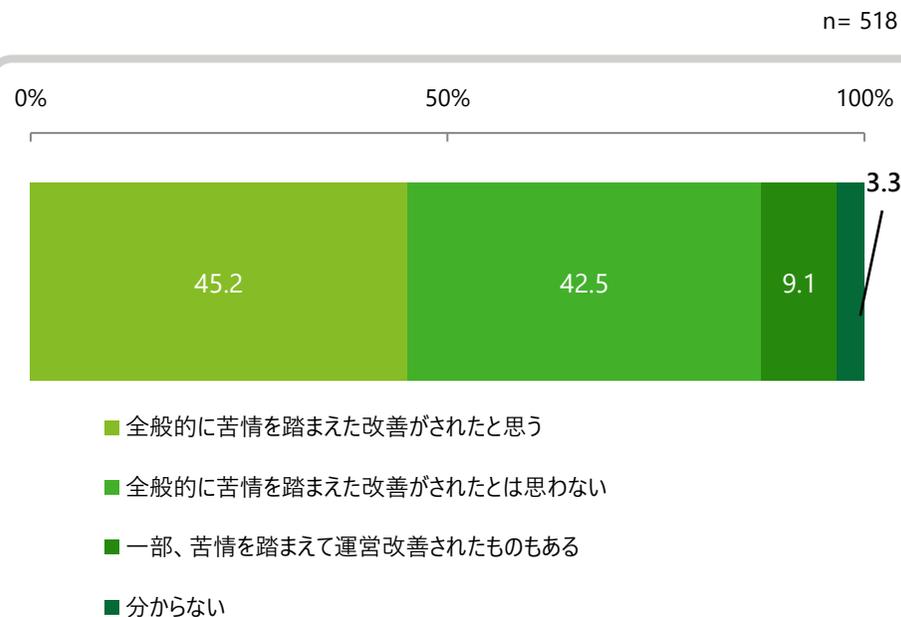
Q82. 貴社は、Apple App Storeに対し、この1年間で、以下のような苦情を伝えた経験はございますか。(いくつでも)



▼ 運営改善 (単一回答)

Q83. Apple App Storeは、貴社の苦情を踏まえ、運営改善をしていると思いますか。

【限定設問条件】
Q82で「規約等に対する苦情」「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」「その他の苦情」を選択した回答者のみ



Appleに対する苦情申立ての経験

- Appleの苦情申立てを踏まえた運営改善について、以下のような意見が挙がった。

▼運営改善（自由記述の一部抜粋）

Q84. 前問において「全般的に苦情を踏まえた改善がされたと思う」、「一部、苦情を踏まえて運営改善されたものもある」を選択した方にお伺いします。前問で回答されたApple App Storeにおいて運営改善された内容について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q83で「全般的に苦情を踏まえた改善がされたと思う」、「一部、苦情を踏まえて運営改善されたものもある」を選択した回答者のみ

内容

- 対応スピードが早くなった / 回答が早い
- 説明が多少されるようになった / 説明が増えた
- 不透明な部分が少し明確になった
- サブスク課金の基準の見直し
- セキュリティー機能が改善された
- 統一見解を提示してくれるようになった
- あまり苦情を聞かなくなった
- 一般常識に合わせてきたところがある

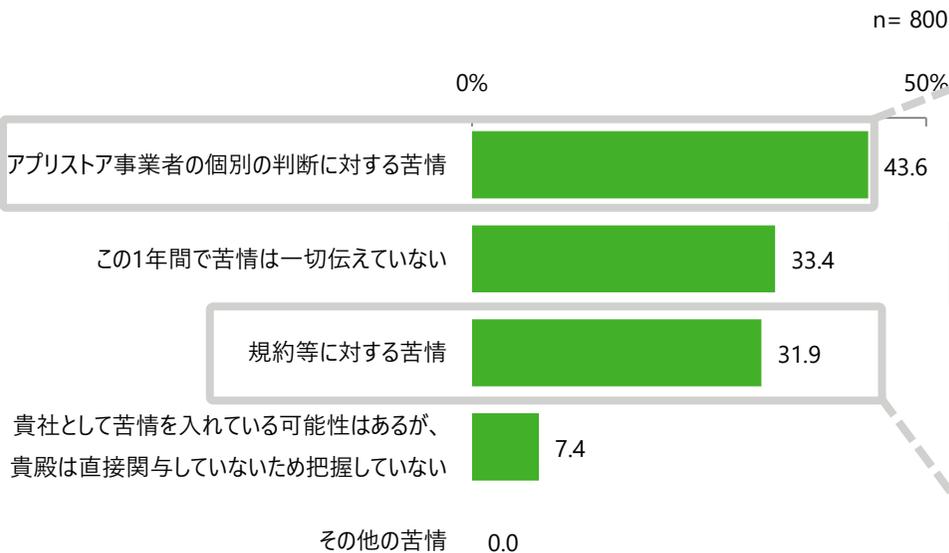
有効回答数 n=25

Google Play ストアに対する苦情申立ての経験

- Google Play ストアに対して苦情申立てをした経験の中で最も多かったのは「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」で約4割(44%)であった。次いで、「この1年間で苦情は一切伝えていない」が約3割(33%)だった。
- 苦情を伝えた経験のあった回答者のうち、苦情を踏まえて運営改善をしたかという設問に対して、「改善がされたと思う」と「改善がされたとは思わない」がほぼ同数でそれぞれ約4割(44%)となった。

▼ 苦情申立ての経験 (複数回答)

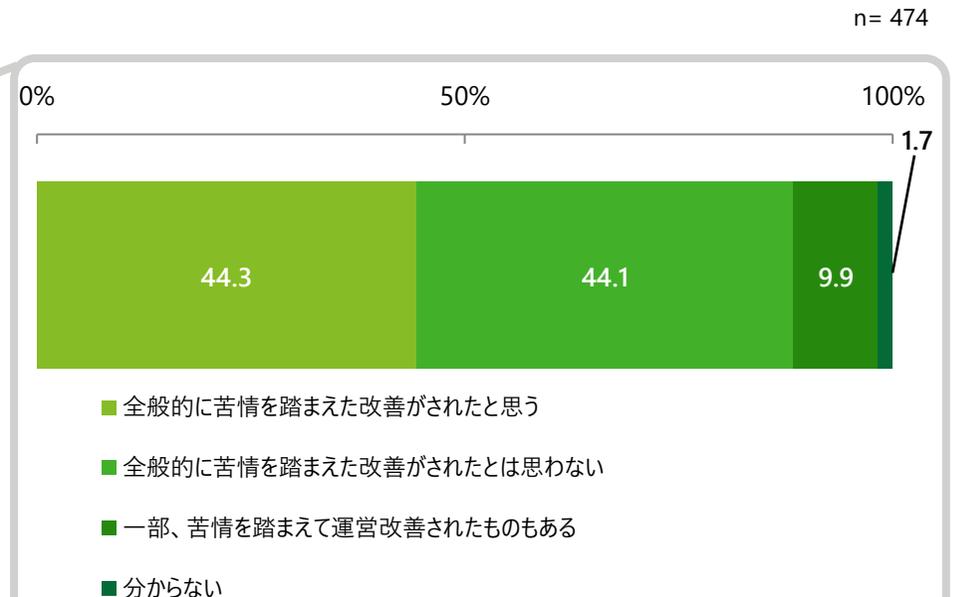
Q85. 貴社は、Google Play ストアに対し、この1年間で、以下のような苦情を伝えた経験はございますか。(いくつでも)



▼ 運営改善 (単一回答)

Q86. Google Play ストアは、貴社の苦情を踏まえ、運営改善をしていると思いますか。

【限定設問条件】
Q85で「規約等に対する苦情」「アプリストア事業者の個別の判断に対する苦情」「その他の苦情」を選択した回答者のみ



Google Play ストアに対する苦情申立ての経験

- Googleの苦情申立てを踏まえた運営改善について、以下のような意見が挙がった。

▼運営改善（自由記述の一部抜粋）

Q87. 前問において「全般的に苦情を踏まえた改善がされたと思う」、「一部、苦情を踏まえて運営改善されたものもある」を選択した方にお伺いします。前問で回答されたGoogle Play ストアにおいて運営改善された内容について、可能な限り具体的に記載ください。

【限定設問条件】

Q86で「全般的に苦情を踏まえた改善がされたと思う」、「一部、苦情を踏まえて運営改善されたものもある」を選択した回答者のみ

内容

- オペレーターの数が増えたのだと思う。対応が早くなったことと、同一の担当者が継続して対応してくれる場合が多くなった
- 回答が早い
- 統一見解を提示してくれるようになった
- 規約の表現が多少、分かりやすくなった
- 丁寧な対応のおかげで、その日の内に問題は解消された / 対応の丁寧さ
- 多少使いやすくなった
- 返金保証を許してくれた
- セキュリティー機能が改善
- ダウンロードのしやすさ
- 停止までの流れが明確になった

AppleとGoogleからの個別担当者の割り当て

- Apple App Storeの担当者を割り振られているアプリ事業者は約4割(43%)いた。
- Google Playストアの担当者を割り振られているアプリ事業者も同じく約4割(39%)いた。

▼ 個別の担当者 (単一回答)

Q88. 貴社は、Apple App Storeから個別の担当者を割り振られていますか。

Apple

n= 832

0% 50% 100%



■ 割り振られている ■ 割り振られていない ■ わからない

Q90. 貴社は、Google Playストアから個別の担当者を割り振られていますか。

Google

n= 800

0% 50% 100%



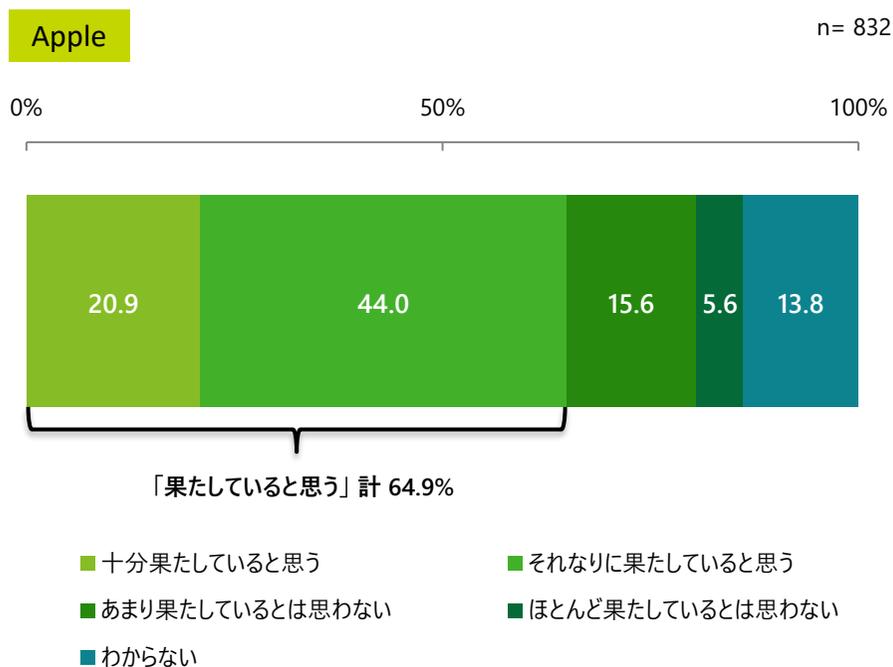
■ 割り振られている ■ 割り振られていない ■ わからない

Apple App Storeの日本向けサポート、Google play ストアの日本向けサポート

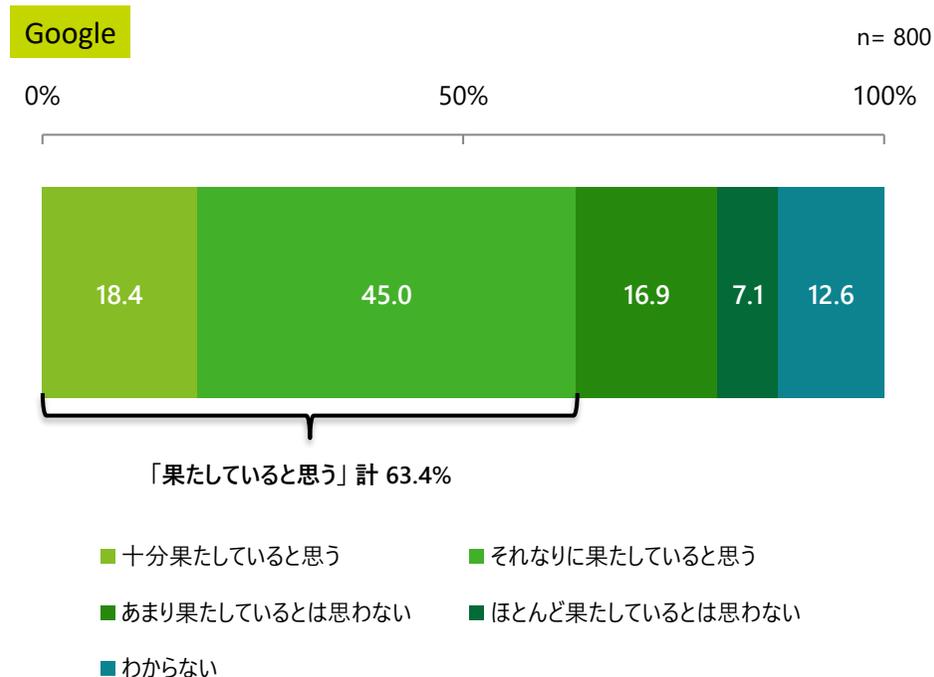
- Apple App Storeの日本法人は、運営改善に向けた役割を「十分果たしていると思う」と「それなりに果たしていると思う」という回答が合計約7割(65%)あった。
- Google Play ストアの日本法人は、運営改善に向けた役割を「十分果たしていると思う」と「それなりに果たしていると思う」という回答が合計約6割(63%)あった。

▼ 国内管理人 (単一回答)

Q92. 貴社は、Apple App Storeの日本法人は、米国本社との間で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していると思いますか。



Q93. 貴社は、Google Play ストアの日本法人は、米国本社との間で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していると思いますか。

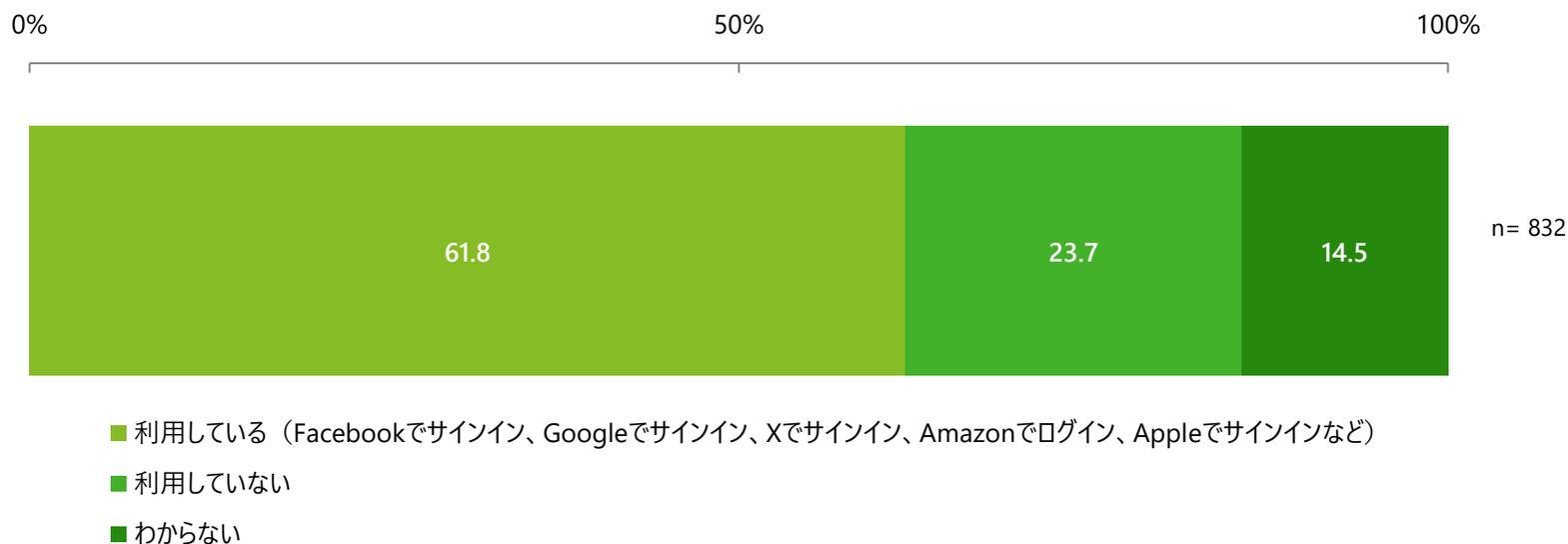


Apple App Store向けアプリのログインサービスの利用

- Apple App Store向けのアプリでログインサービスを利用していると回答したアプリ事業者は約6割(62%)存在している。

▼ ログインサービスの利用 (単一回答)

Q94. Apple App Store向けの貴社アプリにおいて、貴社はログインサービスを利用していますか。

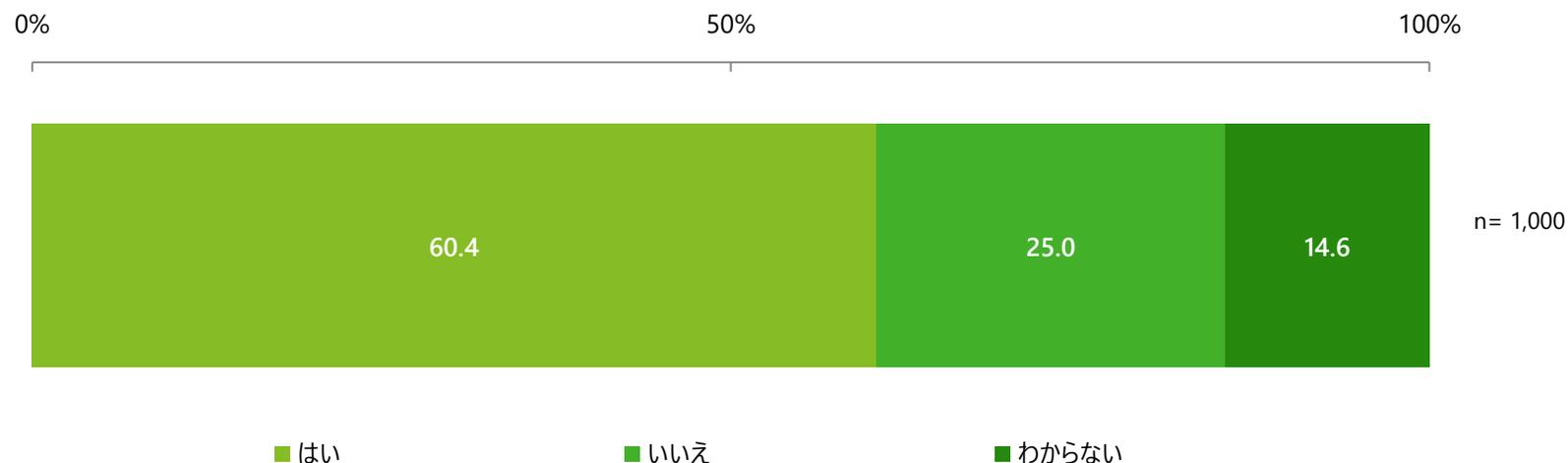


「デジタルプラットフォーム取引相談窓口」の認知度

- 「デジタルプラットフォーム取引相談窓口（アプリストア利用事業者向け）」を知っている人は約6割(60%)存在している。

▼ 相談窓口の認知（単一回答）

Q95. 現在、デジタルプラットフォームでの取引上の悩み相談を受け付ける窓口として、経済産業省による委託事業として「デジタルプラットフォーム取引相談窓口」が設置されています。貴社ないし貴殿は、以下の相談窓口を知っていますか。デジタルプラットフォーム取引相談窓口（アプリストア利用事業者向け）

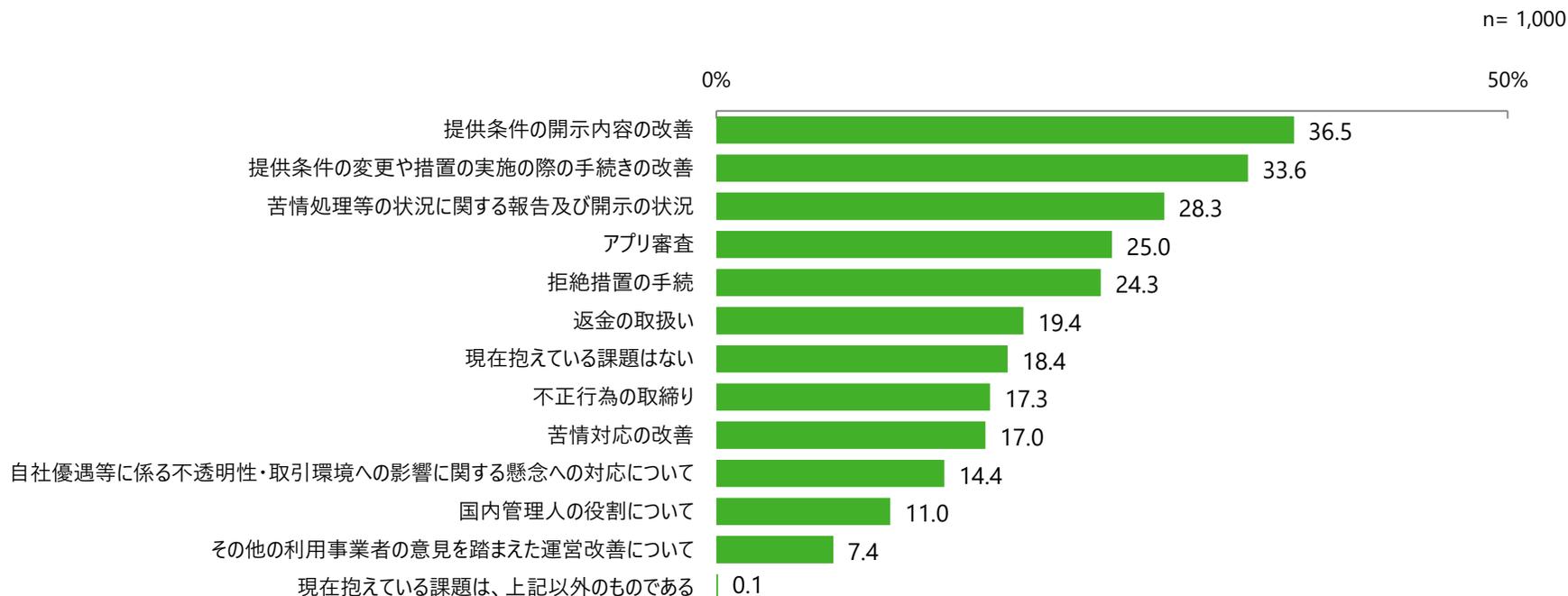


行政評価項目と合致する自社の課題

- 特定デジタルプラットフォームに関する行政評価の項目で自社の抱える問題が取り上げられていると思う項目について尋ねたところ、最も多い回答は「提供条件の開示内容の改善」で約4割(37%)、次いで「提供条件の変更や措置の実施の際の手続きの改善」が約3割(34%)、「苦情処理等の状況に関する報告及び開示の状況」が約3割(28%)となった。

▼ 行政評価項目（複数回答）

Q96. 2025年2月14日、経済産業省は、Apple (App Store)、Google (Playストア) を含む特定デジタルプラットフォームに関して、透明性・公正性に関する評価を公表しました。この評価では、次の1から11までの項目を評価しています。この評価の中で、貴社が抱えられている問題が適切に取り上げられていると思いますか。取り上げられていると思う選択肢をお選びください。（いくつでも）



ヒアリングへの協力意向

- 回答者の約3割(25%)がヒアリングを実施する場合、「協力できる」と回答し、約4割(38%)が「日程が合えば協力できる」と回答した。

▼ヒアリング協力意向（単一回答）

Q97. 貴社におけるアプリストアの利用状況について詳細なヒアリングを今後実施する場合、ご協力を仰ぐことは可能でしょうか。

