

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) の運用状況

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)



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）の運用状況（令和6年度）

- 令和6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。

分 類	件 数
①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項	40
②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項	127
③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項	16
④検索順位・ランキング等に関する事項	2
⑤プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項	0
⑥商品等提供利用者によるデータの利用に関する事項	0
⑦商品等提供利用者から苦情の申出又は協議の申入れをするための方法に関する事項	4
⑧最恵国待遇に関する事項	0
⑨自己又は自己の関連会社と異なる取扱いに関する事項	0
⑩一般利用者からの返品等に関する事項	16
⑪売上金の支払留保に関する事項	0
⑫取引条件によらない取引の実施を要請に関する事項	0
⑬取引条件の変更に関する事項	30
⑭提供条件等の開示（明確、訳文、参照）に関する事項	27
⑮その他の事項	100
合 計	362

相談窓口寄せられる案件の傾向

- 令和6年度は②取引の一部拒絶に関する事項が多い傾向。審査基準について明確な説明がないという声が多く寄せられた。
- また、①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項に類する相談も多い傾向だった。事前通知なしでアカウント停止されたという声が寄せられた。
- 一方で、③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項については昨年比で減少。2023年度に発生した課金障害に関して、2024年度にヒアリングを行っている。

分類	相談窓口寄せられた声の傾向
上位分類 1 ②取引の一部拒絶（出品禁止等）	- アプリの審査基準に一貫性がなく、明確な説明が得られない。 - 例えば、アプリ内の機能がAppレビューガイドラインに違反すると判断され、修正対応を行ったが、再度同じ理由でリジェクトされた。デベロッパーがあえて修正せずに再申請を行ったところ、今度は審査を通過した。このプロセスにおいて、当初アプリのどの点がスパムに該当したのか、修正なしの再申請にもかかわらずなぜ通過したのかについて、DPFからの説明・見解は得られなかった。 - また、一度審査が通ってリリースが完了している箇所を、後のアップデート時の審査で指摘された。（Apple） - 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） - 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。（Google）

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。

相談窓口に寄せられる案件の傾向

分類	相談窓口に寄せられた声の傾向
上位分類 2 ①取引の全部拒絶（アカウント削除等）	- Google Playにおいて、利用実態のないアカウント閉鎖が行われ始めた。Googleのポリシーによって、作成後1年経過したアカウントで一定の条件を満たさないアカウントについては閉鎖される。Googleも60日前から複数回に渡ってリマインドメールを送るなどの対策をしている。デベロッパー側がリマインドメールを見落としていて、何もしていないケースは、デベロッパー側の落ち度とも言えるが、アプリを作成して配信するなどしたのにアカウント閉鎖された事例がある。サポート担当にも問い合わせたが、あまり相手にしてもらえずに、対応を打ち切られた。（Google） - Google Playにおいて、事前通知なしにアカウント停止が行われている。再審査請求等により、アカウントが復活してもらえることもあるが、アカウント停止を改善するために十分な理由の説明がない。（Google） 「本人確認ができていない」という理由でアカウントの運用及びアプリの配信がストップした。本人確認の手続のうえ必要書面も提出しているが対応されない。（Google）
上位分類 3 ⑬取引条件の変更	- 規約変更等にあたり、時間が足りなくて困ったことはない。Google、Appleともに、事前告知の期間が長くなり、丁寧になった印象である。（Google、Apple） - Appleでは、料金のTierの数が増え、柔軟性が高くなったと感じている。（Apple）

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。

相談窓口寄せられる案件の傾向

分類	相談窓口寄せられた声の傾向
上位分類 4 ⑭提供条件等の開示（明確、訳文、参照）	- ガイドライン変更や必須対応項目、新機能に関するセミナー動画をDPFが配信するようになり分かりやすくなった。（Apple） - アプリ内にアカウント削除機能を設置することが義務付けられたが、より明確なガイドラインがあると有難い。（Apple） - iOSのアウトリンクに関する要件で、リンクの設定方法などどこまで許容されているのかが不明瞭。（Apple） - AppleもGoogleも、マニュアル、サポート、ヘルプガイドなど日本語化されていない部分が多分に残っているので、できれば日本語化してほしい。（Google、Apple）
上位分類 5 ③プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請	アプリ内課金の手数料が高く（Google、Apple）かつ、他の決済手段が認められていない（Apple）
⑩一般利用者からの返品等	（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上で確認しなければならず手間である。（Apple）

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。

アプリストア分野重点テーマ別の相談案件

重点テーマ	相談窓口に寄せられた案件の傾向
エンゲージメント・コミュニケーション	• 問い合わせが英語でしか受け付けていない場合がある。（Apple）¹ • アプリがリジェクトされた際にレビュアーに対して異議を申し立てると、すぐに対応が悪くなる場合がある。（Apple） • リジェクトされた場合に申し立てる仕組み・窓口があることは認識しているが、規約やリジェクト理由の解釈についての相談先がほしい。（Apple）※2023年度 • 規約変更等についてデベロッパー側の意見を出そうにも、誰と交渉すればよいのか、どこから出せば良いのか分からない。（Apple）※2023年度 • 日本国内のGoogleの担当者と直接話す機会があっても、アプリの審査はアメリカ本国で行われており、連絡をとることが難しいと言われる。リジェクトされた案件について、考慮すべき事由などを審査担当に交渉する権限がないと思われる（Google）※2023年度 • 日本国内の広告担当者がつく規模の事業者であれば、担当からサポート窓口を案内されるが、小規模事業者はそういった対応を受けられないだろう。（Google）※2023年度

¹ なお、Appleからは、「異議申立て、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、デベロッパーは、日本語でのコミュニケーションを希望する場合には、その選択が可能です。」との説明を受けているところである（第7回モニタリング会合 参考資料4 Apple提出資料、p.5）。

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。

アプリストア分野重点テーマ別の相談案件

重点テーマ	相談窓口に寄せられた案件の傾向
決済取引及び返金処理（Apple）	- 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。プラットフォーム側の対応は不十分だと思う。（Apple） （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。（Apple） （DPCD補足） アプリ毎の設定ではなく、デフォルトで提供して欲しいと要望であった。 APIの効果としては、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。

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。

アプリストア分野重点テーマ別の相談案件

重点テーマ	相談窓口寄せられた案件の傾向
ポリシー変更等によるアプリの大幅削除（Google）	「本人確認ができていない」という理由でアカウントの運用及びアプリの配信がストップした。本人確認の手続のうえ必要書面も提出しているが対応されない。（Google） - Google Playにおいて、利用実態のないアカウント閉鎖が行われ始めた。Googleのポリシーによって、作成後1年経過したアカウントで一定の条件を満たさないアカウントについては閉鎖される。Googleも60日前から複数回に渡ってリマインドメールを送るなどの対策をしている。デベロッパー側がリマインドメールを見落としていて、何もしていないケースは、デベロッパー側の落ち度とも言えるが、アプリを作成して配信するなどしたのにアカウント閉鎖された事例がある。サポート担当にも問い合わせたが、あまり相手にしてもらえずに、対応を打ち切られた。（Google）
アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断【Google】	- ポリシー違反があった（関連づけられたアカウントで繰り返し違反が行われている、虚偽の振る舞いに関するポリシー違反など）という指摘を受けたが、身に覚えがない（Googleに照会したところ誤判定だったことが判明した例もあった）。（Google） - Google Playにおいて、事前通知なしにアカウント停止が行われている。再審査請求等により、アカウントが復活してもらえることもあるが、なぜアカウント停止したかの理由の説明がない。（Google）

※利用事業者の声は、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、利用事業者の声は、経済産業省及びデジタルプラットフォーム取引相談窓口（DPCD）に寄せられた相談や実施したヒアリングにより収集したもので、対象の利用事業者の属性は様々である。