

Apple への質問、Apple からの回答及び事務局による Apple への更問

目次

エンゲージメント・コミュニケーションについて	p. 2
Q1-1. アプリ事業者へのエンゲージメントの状況について	p. 2
更問 1 アプリ事業者が探したい情報を容易に見つけられるための取組みについて	p. 2
Q1-2. 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	p. 2
更問 2 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	p. 4
Q1-3. 国内管理人の業務及び権限について	p. 4
更問 3 日本語によるデベロッパのフィードバックの収集について	p. 5
更問 4 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	p. 5
Q1-4. 社内連携のための組織的な仕組みについて	p. 6
Q1-5. 現在の社内連携における障害や困難について	p. 6
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	p. 8
Q2-1. アプリストア運営における課題への対応状況等について	p. 8
Q2-2. 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	p. 8
更問 5 ペアレンタルコントロールの対象年齢の設定について	p. 10
更問 6 段階的な措置の実施状況について	p. 10
Q2-3. 苦情・相談を受け付けるチャネルについて	p. 10
Q2-4. 苦情・相談の記録における情報粒度・性質について	p. 11
更問 7 問い合わせ記録の内容と分類の抽出可能性について	p. 12
Q2-5. 苦情・相談件数の集計について	p. 12
更問 8 アプリ事業者への補償等の対応について	p. 13
決済取引及び返金処理における取組みについて	p. 14
Q3-1. 決済取引・返金処理における安全上の工夫について	p. 14
更問 9 返金受入れモデルのレビュー・改善について	p. 14
更問 10 返金受入れ判断の背景をアプリ事業者に伝える取組みについて	p. 15
Q3-2. ユーザーによる返金申請と Apple による返金の状況について	p. 15
更問 11 規約における 90 日以上経過後の返金受入れ条件について	p. 15
Q3-3. 返金に係るエンドユーザーからの苦情例について	p. 16
更問 12 未成年者の利用に関する返金申請への対応状況について	p. 16
Q3-4. 返金におけるアプリ事業者との意向の相違の状況について	p. 16
更問 13 アプリ事業者からの回答の重み付けに関する考え方について	p. 17
Q3-5. アプリ事業者からの苦情の典型例について	p. 17
更問 14 90 日経過後のアプリ事業者による返金方法等について	p. 18
Q3-6. アプリ事業者へ返金受入れ理由を提供する工夫や困難について	p. 18
更問 15 未成年者の利用による返金申請の識別方法について	p. 20

エンゲージメント・コミュニケーションについて

【Apple への質問と Apple からの回答】

(アプリ事業者へのエンゲージメントの状況について)

Q1-1. アプリストアは、多数のアプリ事業者が参加しサービス提供を行うことができる環境を整えることで大きな価値をユーザーに対して提供していると考えております。このため、御社ではアプリ事業者に対しても様々な形でエンゲージメントされていると推察しております。そこで、議論の前提として、御社におけるアプリ事業者へのエンゲージメントについて、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

1.1. Apple は、日本のデベロッパのコミュニティに対し、日本国内でのエンゲージメント、スペシャルイベント、オンラインリソースの提供を通じて、継続的なサポートを提供し続けています。また、Apple は、本報告期間中、Apple の日本の担当者による対面でのエンゲージメントや、日本のデベロッパのコミュニティに向けた最近のイベントを紹介する記事やリソースの提供を通じて、日本のデベロッパとの日本国内でのエンゲージメントを引き続き促進しました。上記エンゲージメントの詳細については、定期報告書別紙の B. (日本のデベロッパをサポートする新しい取組と継続的な取組) をご参照ください。

【事務局による Apple への更問案】

(アプリ事業者が探したい情報を容易に見つけられるための取組みについて)

更問1. 2024 年度の大臣評価においては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について指摘 (p. 25) をさせていただいたところです。御社が開催するイベントなどの機会におけるデベロッパとのコミュニケーションにおいては、個々のデベロッパが探している規約のご案内を行うことはございますでしょうか。また、こうしたイベント等の機会に限らず、デベロッパの意見を踏まえて規約や規約変更に伴う関連情報を探し出しやすくウェブサイトやデベロッパ向けのページにおいて工夫されたことがあれば差し支えない範囲でご共有いただけますと幸いです。こうした取組みについて共有いただけますと、ご指摘させていただきました事項に沿った取組みを進めていらっしゃる事が、より評価できますので、お伺いできますと幸いです。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(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)

Q1-2. また、多数のアプリ事業者が参加するこうした場において、コミュニケーションを円滑化することには様々なチャレンジもあるものと考えます。差し支えない範囲

で、御社におけるコミュニケーション上の工夫やチャレンジについてお伺いできますと幸いです。

(答)

- 1.2. デベロッパの皆様とのコミュニケーションにおいて、そのスピードと正確性のバランスを取ることは Apple にとって重要です。そのため、一部のコミュニケーションは英語でのみ受け付けており、これにより、Apple のチームはこれらのデベロッパの皆様とのコミュニケーションに適切な優先順位を付して対応できるようになっています。また、より広範なデベロッパコミュニティの意見やプラクティスを参考にできるという理由で、英語でのコミュニケーションの方が良いとするデベロッパもいらっしゃるかと承知しております。とはいえ、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り組みを導入しています。
- 1.3. デベロッパの皆様が App Review でのリジェクトについてより理解できるようにするための Apple のコミットメントを示す例として、Apple は、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ました。Apple は、このプログラムの初期的な導入でみられた肯定的な結果に基づいて、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採用することを決定しました。Apple は、引き続き、上位のリジェクト理由のスニペットを日本語に翻訳する予定です。また、日本語によるコミュニケーションプログラムの一環として、Apple の App Review チームには、日本語が流暢で精通しているスタッフが配置され、提出されたアプリのトリアーザや日本語での回答に対応します。
- 1.4. 日本語によるコミュニケーションプログラムの目標は、日本のデベロッパと日本語でコミュニケーションを取り、アプリに関する懸念を審査の初期段階で解決することです。
日本語によるコミュニケーションプログラムに参加した多くのデベロッパからは、日本語による対応が懸念の迅速な解決に非常に役立つと評価されました。一方で、一部の日本のデベロッパからは、オンラインで利用可能な英語によるフォーラムやその他のリソースを活用するにあたり、英語によるリジェクト理由のスニペットの方が良いとの指摘もありました。
- 1.5. Apple は、デベロッパとの間の透明性および公平性を高めるため、App Review プロセスを改善する機会を継続的に追求しています。App Review チームは、提出され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ます。審査結果は、デベロッパによって特定された問題を解決するために特別に当該デベロッパ向けに合わせたガイダンスとともに、タイムリーにデベロッパに個別に返送されます。
- 1.6. Apple は、ガイドラインの更新に関するデベロッパとのエンゲージメントを強

化することを常に追求しています。この目的のため、Apple は、「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ます。Apple の目標は、App Review ガイドラインが公正かつ一貫性を持って適用されることです。デベロッパはいつでもガイドラインの変更を提案することができ、また、そうするよう奨励されています。

- 1.7. 最後に、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により、デベロッパの皆様とのコミュニケーションがさらに改善され、App Review に関して日本のデベロッパの皆様と直接日本語でコミュニケーションを取ることがさらに容易になりました。この新設ポストにより、Apple が日本のデベロッパとコミュニケーションを取り、日本のデベロッパの皆様の懸念を解決する能力が大幅に向上します。

【事務局による Apple への更問案】

（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）

更問2. AppReview の概要¹において、以下の項目については、いずれも「(英語)」との記載があります。また、規約違反に対する措置に関する通知においても英語での対応がなされています。以下の項目について、デベロッパ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ますでしょうか。透明化法施行規則 8 条 2 項においては、法 5 条 3 項・4 項に基づく通知について相手方から求めがあるときは、日本語で翻訳した内容を遅滞なく開示することが求められており、必要に応じた日本語でのコミュニケーションを行える環境にあるのか、確認を行いたいという趣旨でございます。

- ・ 異議申し立て
- ・ 提案
- ・ 問題の報告
- ・ その他の質問

【Apple への質問と Apple からの回答】

（国内管理人の業務及び権限について）

Q1-3. 次に、御社における国内管理人についてお伺いします。国内管理人は、アプリ事業者へのエンゲージメント等を図る上で御社における中心的な役割を果たす者と位置づけられると考えられます。そのため、アプリ事業者その他の関係者と御社の国内管理人においては、様々な場面でコミュニケーションされていると思います。御社において国内管理人は具体的にどういった業務をされていらっしゃるでしょうか（業務の負担感を理解できるような御回答が望ましいです）。なお、国内管理人の判断で決定できる事項にはどのようなものがあるか可能な範囲で教えてください。

¹ <https://developer.apple.com/jp/distribute/app-review/>

(答)

1.8. 国内管理人は、日本のデベロッパの皆様に対する透明性と公正性を促進する Apple の取組みにおいて中心的な役割を担っています。また、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ます。これらの業務は、以下を含む主要な領域に分類されますが、これらに限定されません。

1. 運営管理：国内管理人は、規制当局とのコミュニケーションを統括し、該当するエスカレ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にします。国内管理人は、例えば、経済産業省のデジタルプラットフォーム取引相談窓口とのコミュニケーションに適切な優先順位を付し、対応が適時かつ有益なものとなるようにします。

2. 連絡調整およびコミュニケーション：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にしています。

意思決定権限：

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します。概して、これらの責任は国内管理人の役割の重要な部分を構成しており、強い組織をまとめ、管理する能力が求められます。マルチタスクのほか効率的かつ効果的に問題に対処する能力を要するため、この役割には実に厳しい要求が課せられます。

【事務局による Apple への更問案】

(日本語によるデベロッパのフィードバックの収集について)

更問3. Q2-1 への回答におけるデベロッパとのコミュニケーション並びにそのフィードバックの収集及びガイドラインを変更するリクエストの検討につきましては、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、それが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、と認識することは正しいでしょうか。こうした日本語による日本のデベロッパのフィードバックの取得、当該フィードバックの御社における検討における、国内管理人が果たしている役割について、具体例も挙げながら差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

(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)

更問4. Q1-3 への回答においては「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します」との記載がございます。国内管理人の判断で日常的に行っている業務と本社への確認や判断を仰ぐ業務がそれぞれございましたら、差し支えな

い範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。これらの業務の境目についてイメージを持ちたいという趣旨でございます。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(社内連携のための組織的な仕組みについて)

Q1-4. 御社における国内管理人と本社や他部門との連携状況についてお伺いします。アプリ事業者と御社におけるコミュニケーションにおいては、取引やアカウントなどの状況を確認することや必要に応じた対応（例：アカウントの復旧）を行うことがあると思います。こうした連携のため、御社内で一定の取り決めや慣習、国内管理人がリーダーシップやイニシアティブを発揮するための組織的な仕組みがあれば、差し支えない範囲内でご教示いただきたいです。

(答)

1. 9. 国内管理人は、本社と日本の主要な関係者（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確保する上で極めて重要な役割を果たします。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す。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ます。
1. 10. さらに、日本の関係者とのコミュニケーションが、developer.apple.com のサポートページを通じて送られる問い合わせなど、通常のチャネルを通じて発生する場合もあります。このような場合、国内管理人は、これらのやりとりに対処するだけでなく、本社に拠点を置く Apple のスタッフに対して、必要に応じて重要な提案も行います。
1. 11. 問い合わせの内容は様々であることを踏まえ、国内管理人は、個々の問題に効果的に対処するため、関連する内部チームと密接に調整を行います。国内管理人は、主要な連絡窓口として機能し、カリフォルニア州クパチーノに所在する Apple 本社と連携を取り、すべての問題を適切にエスカレーションし、効率的に解決されるようにします。

【事務局による Apple への更問案】

特になし。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(現在の社内連携における障害や困難について)

Q1-5. 上記 Q1-3 及び Q1-4 でご回答いただいた業務や御社内での連携における障害や困難があればご教示いただきたいです。また、国内管理人の業務に係るレビューや今後の取組み予定があれば合わせてお伺いできますと幸いです。

(答)

1. 12. Apple は、日本における国内管理人の役割を最適化するために、多大なリソースを費やすとともに、入念な検討を行っています。Apple 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ます。このような App Store の価値を維持するためには、Apple の本社がデベロッパの皆様のために、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、国内管理人を含む日本の社員が、日本のデベロッパの皆様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、引き続き支援し続けることが適切であると考えています。
1. 13. Apple は、App Review が米国本社で実施されていることにより、日本のデベロッパの皆様とのコミュニケーションが妨げられているとは考えておりませんが、Apple は、モニタリング会合により昨年述べられた懸念を受け止め、日本におけるプロセスをさらに改善するための方法を検討しました。これに伴い、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も採用しました。この新しいデベロッパアドボケイトは、デベロッパとコミュニケーションを取り、その懸念を解決する Apple の能力を大幅に向上させます。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枠を確保します。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。Apple は、さらなる取組みを検討するにあたり、このプログラムの成果を検証する予定です。

【事務局による Apple への更問案】

特になし。

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

【Apple への質問と Apple からの回答】

(アプリストア運営における課題への対応状況等について)

Q2-1. 御社においては、イノベーションやプライバシーなど様々な観点を踏まえて、アプリストアを運営されていると存じます。アプリストアでは、多様なアプリ事業者やユーザーが関わっており、日々様々な課題に現場対応をされ、そうした現場の声を活かして運営の改善もおこなっていらっしゃるかと考えております。御社におけるこうしたアプリストア上の課題への取組み状況や、現場の声を収集する仕組みに関して、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

- 2.1. デベロッパの皆様からのフィードバックおよび提案は、App Store におけるデベロッパ体験の向上を目的とした Apple の取組みの中心にあります。デベロッパの皆様からは、書面によるやりとり、イベント参加者アンケート、Apple の担当者との 1 対 1 の会話など、公式および非公式なチャネルの両方を通してフィードバックが伝えられます。定期報告書の 4 (1) ③に記載のとおり、App Review ガイドラインの変更の一部は、デベロッパからの意見やリクエストによる直接の結果です。例えば、ガイドライン変更の提案機能を使用すると、デベロッパはガイドラインへの変更の提案を提出できます。App Review チームや関連するその他のチームは、あらゆる変更の評価に使用する基準と同じ基準に基づいてデベロッパのフィードバックおよび提案された変更を検討します。
- 2.2. Apple は、デベロッパとのコミュニケーションおよびそのフィードバックの収集のための多数のチャネルを維持しています。すべてのデベロッパに適用されるガイドラインを変更するリクエストは、App Review の方針に精通した専門の担当者、App Review Board の担当者、App Review の意思決定担当者、App Store、デベロッパリレーションズ、および法務チームによって評価されます。このプラクティスは、デベロッパに平等に対応するものであり、ユーザーおよびデベロッパに対して価値のある App Store の運営を総合的に改善することに役立ち、したがってすべてのデベロッパに対し適切、効果的かつ公平なものです。

【事務局による Apple への更問案】

特になし。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(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)

Q2-2. 特に、アプリストアは、ユーザーにとって安全安心な環境を整えることが、アプリ事業者が提供しているアプリをユーザーに選んで貰いやすくなることに繋がるものと

考えております。一方で、アプリストアでは多数のアプリ事業者が参加することを希望するものであり、ユーザーにとって安全安心なアプリを配信するための審査を行う上では様々なチャレンジもあるものと推察します。そこで、議論の前提として、ユーザーにとって安全安心なアプリを提供するための取組や、ユーザーの安全安心を確保しつつ多数のアプリ事業者を審査する上での工夫やチャレンジについて、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

- 2.3. 脅威がますます巧妙化し、拡大する、そして目まぐるしく変化するデジタル環境において、Apple が消費者の皆様に比類なきセキュリティ、プライバシー、および安全を提供できることは、これまで以上に重要になっています。Apple の統合されたエコシステムでは、業界で最も安全、最もセキュア、最も信頼性が高く、プライバシー保護に優れ、最高品質の製品群を提供しています。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ます。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。App Review では、ユーザーに重大なリスクをもたらす可能性のあるアプリを毎年検出しています。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きました。また、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す。さらに、App Review は、ポルノやギャンブルなどの有害な活動を助長する不正なアプリを識別するように設計されています。昨年だけでも、安全上のリスクが懸念される 116,105 件のアプリを世界中で却下しました。² また、App Store から 38,315 件の不正アプリと、425 件の知的財産権を侵害するアプリを削除しました。³ App Store は、世界中で過去 5 年間に 90 億ドル以上の不正取引を防止しました。さらに、Apple は、2024 年だけで、20 億ドル以上の潜在的な不正取引を阻止し、ユーザーに配信される前に約 200 万件のリスクの高いアプリ提出をブロックしました。⁴
- 2.4. さらに、業界をリードする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おり、これにより、ユーザーおよびデベロッパの双方に利益をもたらす信頼関係が醸成されます。

² 「2024 App Store Transparency Report」。 [こちら](#)を参照。

³ 同上。

⁴ <https://www.apple.com/jp/newsroom/2025/05/the-app-store-prevented-more-than-9-billion-usd-in-fraudulent-transactions/>

【事務局による Apple への更問案】

（ペアレンタルコントロールの対象年齢の設定について）

更問5. Q2-2 への回答にございました、ペアレンタルコントロールについてお伺いします。「スクリーンタイム」の設定における「App Store、メディア、Web、およびゲーム」から設定できる「4 歳以上」、「9 歳以上」、「12 歳以上」、「17 歳以上」向けのアプリ対象年齢については、App Store で配信されるアプリそれぞれについて対象年齢が設定されていると理解しております。対象年齢はアプリ事業者の申告によってのみ決まるのか、御社における審査によって変更されることがあるのか、差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

（段階的な措置の実施状況について）

更問6. Q2-2 への回答においては「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」との記載がございます。御社において、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ありましたら、透明化法指針 2.1.1①に沿った取組みとして、その実施状況についても差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

（苦情・相談を受け付けるチャンネルについて）

Q2-3. アプリストアにおける苦情や相談は、様々な課題が表面化したものである可能性もあり、その件数はプラットフォームの透明性・公正性を検討する上で指標のひとつと考えております。こうした件数は、こういった苦情や相談をこういった基準でカウントするのかに依存するため、単純に絶対値として件数が多い・少ないで直ちに透明性・公正性の水準を表すものではないとも考えています。一方で、苦情や相談を把握することは、個々の案件の解決や運営改善を行う仕組みの基礎的部分と考えており、苦情や相談の件数はこうした仕組みが十分に機能しているのかを検討するレンズと考えております。こうした観点から御社における苦情を計測する取組みについてお伺いします。御社では、苦情や相談をどのようなチャンネルで受け付けていますかお伺いできますでしょうか。特に、提供拒絶の措置への異議申立てなど明らかな苦情はその内、どのチャンネルで受け付けているのかお伺いできますと幸いです。

（答）

2.5. 定期報告書の 3(1)で説明されているとおり、platform-to-business 規制（以下、「P2B 規則」といいます）の対象となる地域において事業を設立したデベロッパ、およびそれらの国に所在する顧客に商品またはサービスを提供するデベロッパは、そうした P2B 規則に従い、特定の問題に関して、<https://developer.apple.com/contact/p2b/>から苦情を提出することができます。

2. 6. さらに Apple は、デベロッパの皆様が Apple に問い合わせを行い、問題を解決するために、デベロッパに対して専用の窓口を複数用意しています。これには、「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」が含まれます。
2. 7. アカウントの解約に対する異議申し立ては「解約されたメンバーシップの再開」を通じて、またアプリの削除に対する異議申し立ては「アプリの却下や削除に対する異議の申し立て」を通じて提出できます。また、デベロッパの皆様は上記で説明した苦情ポータルを通じて苦情を提出することも可能です。

【事務局による Apple への更問案】

特になし。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(苦情・相談の記録における情報粒度・性質について)

Q2-4. アプリ事業者からの苦情や相談は、メールや電話、また、営業担当との会話など様々な形で寄せられる可能性があります。このため、組織としての記録としても様々な方法で残され、管理され、分析されると推測されます。こうしたことも踏まえ、Q2-3 でお伺いしましたチャネルごとに、御社においてはこういった情報の粒度や性質が寄せられ、また、記録され、またそういった情報はどのように管理されているのか、苦情や相談の件数のカウントという観点も踏まえて、差支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。また、傾向分析や件数推移などから把握されている課題や取り組まれている施策があれば教えてください。

(答)

2. 8. 定期報告書の別紙に記載された情報は、Apple が記録し管理している情報の粒度と一致しています。具体的に申し上げますと、コミュニケーション手段、問い合わせ内容、および対応時間については、Apple の複数のチームが追跡しており、その数値は定期報告書の 2 (5) にまとめたものになります。デベロッパの皆様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します。その情報は、定期報告書の 2 (5) に直接反映されています。このような苦情に対応するための Apple の取組は、定期報告書の別紙に詳細に記載されています。

【事務局による Apple への更問案】

(問い合わせ記録の内容と分類の抽出可能性について)

更問7. Q2-4 への回答においては「デベロッパの皆様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します。その情報は、定期報告書の 2 (5) に直接反映されています。」との記載がございます。2025 年度に提出いただきました定期報告書 p5 の 2 (5) に記載いただきました、8.1 万件のコミュニケーションの内容については、御社の担当者が提供した回答を記録・管理するチームにおいて記録及び管理がされていると認識いたしました。当該記録において保存されている内容については、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でしょうか。差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(苦情・相談件数の集計について)

Q2-5. 御社における苦情や相談の件数のカウントについて Q2-3 及び Q2-4 でお伺いさせていただきました内容を踏まえて、差し支えない範囲でご教示いただけますと幸いです。

(参考) アプリストア分野 2024fy 大臣評価における関連する記載
Apple は、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、評価する。しかしながら、サポートトピックの上位を見る限り、利用事業者からの苦情とは言い難いトピックがその多くを占めており、この開示をもってしても法第 9 条第 1 項第 2 号に基づく苦情処理実績の開示を十分補強しているとはいえない。加えて、App Store に参加している日本を拠点とする利用事業者の数 15 を踏まえると、例えば、アプリの審査結果やアカウント・アプリに対する措置に関する異議申立てなど、明らかに苦情に該当する利用事業者からのコミュニケーションの申出の相当数を受け付けているとは考えにくい。実際、例えばアカウント停止措置に関する 2023 年における異議申立ての件数は 29 件あったとの報告も受けている。こうしたことから、苦情処理の実績としては、限られた情報しか開示していない状態が続いているといえる。苦情の件数を特定のウェブフォームに限定して集計していることについては、結果として、苦情の概要が明快に把握できる状況になっているとは言い難い。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る。(p. 49)

(答)

- 2.9. Apple は、利用事業者から寄せられたあらゆる苦情を継続的に検討し分析しています。このカテゴリーにおける客観的なデータが足りないとする貴省の懸念に対応するため、貴省の考え方にに基づき、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の皆様からの不服申立てを「苦情」として、定期報告書の2.（「特定デジタルプラットフォームについての苦情の処理及び紛争の解決に関する事項」）に記載しました。

【事務局による Apple への更問案】

（アプリ事業者への補償等の対応について）

- 更問8. 2025 年度に提出いただきまし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はございますでしょうか。

決済取引及び返金処理における取組みについて

【Apple への質問と Apple からの回答】

(決済取引・返金処理における安全上の工夫について)

Q3-1. アプリストアにおけるアプリを利用したサービスをユーザーが利用を開始するまでの間には、ストア上での閲覧、購入・ダウンロード、その後のサブスク等の購入といったプロセスを経るものと考えられます。ユーザーが返金を申請するに至る場合には、様々な背景があり、こうしたプロセスに関するもの、例えば、閲覧時に抱いていたイメージと実際のサービスが大きく異なった、などもあると考えられます。決済取引や返金処理においては、機微な情報を取り扱うことから様々な安全上の工夫を行いつつ、関係者による円滑なコミュニケーションが必要になってくると考えられます。御社における取組み状況について、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

- 3.1. Apple 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ます。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ます。また、デバイスの履歴や購入したコンテンツなどの追加情報も、返金判断に影響を与える多数の属性の一部となっています。Apple の返金要求に対するアプローチは、正当なリクエストの承認を最適化するとともに、不正なリクエストの受理リスクを最小限に抑えるよう設計されています。さらに、機械学習モデルを継続的に改良することで、判断精度を向上させ、不正行為の可能性をより一層低減しています。
- 3.2. Apple は、デベロッパの皆様が Apple と連携しやすくなるよう、返金決定の参考となる情報や返金プロセスの改善に役立つ情報を提供できる仕組みを整備してきました。デベロッパの皆様は、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です。デベロッパがこの 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ます。

【事務局による Apple への更問案】

(返金受入れモデルのレビュー・改善について)

更問9. 定期報告書別紙 2 の p17 では、返金を受け入れる個々のケースにおいてはその返金の申し出理由の妥当性をモデルで判断しているとご説明を頂戴しています。また、当該モデルのトレーニングは、月間数万の取引に関する人間の目によるレビューのデータが元になっているともご説明されています。アプリを通して取り扱われるサ

ービスやユーザーの行動も様々な要因で変化する中、返金判断を行うケースの内容についても変化していくものと考えられます。こうした中、当該モデルによる判断の信頼性についてはどのようにレビュー・改善されていますでしょうか差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

(返金受入れ判断の背景をアプリ事業者に伝える取組みについて)

更問10. 2024 年度の大臣評価においては、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)を示すことについて指摘をさせていただきました。返金申し出理由の妥当性を判断するモデルを活用されている状況において、御社が返金申し出を受け入れた背景をアプリ事業者側に情報提供することについて、御社の考えがあれば伺いたく存じます。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(ユーザーによる返金申請と Apple による返金の状況について)

Q3-2. また、個々人それぞれの返金を申請するかどうかの判断基準も様々と考えられます。こうした中、アプリストア運営側においてユーザーから返金に係る申請を受け入れる場合には、ケースによっては、アプリを提供したアプリ事業者側の意向とは異なることもあると考えられます。返金に関する様々な原因・理由も踏まえて、御社における、ユーザーから返金に係る申請状況(例えば、件数など)及び返金をどの程度認めているかといった状況、について伺いできますと幸いです。

(答)

3.3. Apple は、過去 1 年間で、App Store のエコシステム内に存在する全アプリを対象に、1 日平均約 4,000 人のエンドユーザーから約 19,000 件の返金申請があったことを確認しています。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ます。

Appleの希望により非公開(以下、黒塗り部分同様。)

【事務局による Apple への更問案】

(規約における 90 日以上経過後の返金受入れ条件について)

更問11. Apple Developer Program 使用許諾契約別紙 2 の 6.3 項の解釈につきまして伺いします。「(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」には、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、御社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

るということでしょうか。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でしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(返金に係るエンドユーザーからの苦情例について)

Q3-3. また、返金に係るユーザーからの苦情にはどんなものがあるのか、典型的な例について、差し支えない範囲で共有いただくことは可能でしょうか。

(答)

3.4. ユーザーは、「問題を報告する」の Web ページに掲載されている既定の「返金の理由」から返金を申請することができます。「返金の理由」のドロップダウンメニューには複数のサブカテゴリがあり、ユーザーはここから返金を申請する理由を選択できます。以下のデータは、2025 年 6 月に日本のストアフロントにおいて Apple がユーザーから受領した返金申請の件数を示しています。

- ・誤って購入した、購入するつもりではなかった：■■■■件
- ・誤って購入した、未成年者／子どもが承認なしに購入した：■■■■件
- ・品質の問題：■■■■件
- ・その他：■■■■件
- ・アプリ内で購入したが受領できなかった：■■■■件
- ・サブスクリプションの更新：■■■■件

【事務局による Apple への更問案】

(未成年者の利用に関する返金申請への対応状況について)

更問12. Q3-3 への回答におきましては「誤って購入した、未成年者／子どもが承認なしに購入した：■■■■件」との記載がございます。未成年者の利用に関するこうした■■■■件の申請のうち、どの程度が返金に応じられているのか、差し支えない範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(返金におけるアプリ事業者との意向の相違の状況について)

Q3-4. ユーザーから商品の返金に係る申請を受け入れる場合、ケースによっては、アプリを提供したアプリ事業者側の意向とは異なることもあると考えられます。ユーザーから返金に係る申請を御社において受け入れる場合に、どの程度、アプリ事業者側の意向とは異なることが起きているのか、状況についてお伺いできますと幸いです。

(答)

- 3.5. デベロッパの皆様は、Apple の Consumption API に接続することで、返金に関する希望を Apple に送信できます。Apple は、この希望を返金判断に活用しています。Apple は、デベロッパの皆様からのシグナルを注視し、検討しており、返金判断に際しての考慮事項としてデベロッパの皆様からの回答に係る重み付けを最近変更しました。デベロッパの皆様からの返金に関する希望は、デベロッパから、アカウント1つ1つのレベルで Apple に送信されます。Apple はこの情報を基に、返金判断の重み付けを検討し、更新します。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ません。

【事務局による Apple への更問案】

(アプリ事業者からの回答の重み付けに関する考え方について)

更問13. Q3-4 への回答において記載のあった、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、差し支えなければ判断基準や考え方をご教示いただくことは可能でしょうか。なお、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ませんが、Q3-4 への回答において「不一致があることを認識していない」と回答している意図は、ユーザーの意向とデベロッパの意向を両方、御社が返金を判断するにあたって考慮している、というものでしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(アプリ事業者からの苦情の典型例について)

Q3-5. Q3-4 でお伺いした状況において、アプリ事業者からの苦情の典型例についてお伺いできますと幸いです。

(答)

- 3.6. デベロッパの皆様から寄せられる具体的な苦情の集約は容易ではなく、さらに、それらは事業機密に当たると考えられます。第1回モニタリング会合資料に記載された特定の苦情については、Apple のチームでは認識していません。
- 3.7. お客様への返金は、Apple が返金を行った場合と、お客様が銀行にチャージバックを申請した場合のいずれも、デベロッパの皆様には一律で「返金」として表示されます。チャージバックの多くに Apple は関与していませんが、一つの指標のみが共有されることにより、Apple が関与していない決定についても、Apple が決定したかのような誤った解釈がなされている場合があります。
- 3.8. カード所有者が銀行にチャージバックを要求した場合、銀行は顧客を満足させたいと考えるため、チャージバックの要求に異議を申し立てない傾向があります。Apple は、金融機関を経由した不正行為から、デベロッパの皆様（および Apple）を守るための努力を続けています。しかしながら、チャージバックが不正である

旨の当社の主張を受け入れるという決定は、銀行の顧客に不利益をもたらし得るものであり、その最終的な決定権限は銀行にあります。ここ数年、銀行および決済ネットワークが基準の設定により深く関与し始めており、決定を仲裁する手段が整いつつあります。

【事務局による Apple への更問案】

(90 日経過後のアプリ事業者による返金方法等について)

更問14. 定期報告書別紙 2 の p14 に「実際に Apple は、ヒューマン・インターフェース・ガイドライン（「代替となる解決策の提示を検討する。」）において、購入に問題が生じた消費者への最大限のサポートの一環として、デベロッパにこのような対応を検討することを提案しています。例えば、デベロッパは消費者のアカウントに入金することができます。」との記載がございますが、Apple の返金判断期間（60 日～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でしょうか（Requestfund StoreKit API は 90 日経過後もデベロッパが利用可能でしょうか。）。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でしょうか。

また、上記更問 11 への回答次第では、90 日後も二重返金のリスクが生じ得ますが、御社にて当該リスクを低減させる取組みがあればご教示いただけますでしょうか。

【Apple への質問と Apple からの回答】

(アプリ事業者へ返金受入れ理由を提供する工夫や困難について)

Q3-6. 御社においてユーザーから商品の返金に係る申請を受け入れる場合、アプリを提供したアプリ事業者に対して、その理由を個々の場合に依拠して適切にお伝えいただくことは、相互理解の促進のために重要なことを考えております。当該アプリ事業者における改善の工夫をサポートする上でも重要な情報であり、バリューチェーンの改善に資するものと考えます。一方で、返金理由を詳細に伝えることが場合によっては、不正の検知方法などの不正行為防止のためのガバナンスの手法についての情報を共有することにつながり、迂回行為を助長するリスクもあると推察します。こうした点を踏まえて、ユーザーから返金に係る申請を受け入れる場合の理由を、アプリを提供したアプリ事業者に通知するオペレーション上での、工夫や困難、また、試行的に取り組まれていることがあれば、差し支えない範囲で共有していただけますと幸いです。

(参考) アプリストア分野 2024fy 大臣評価における関連する記載

- Apple・Google 共に、・・・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

とを求める。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る。

(p. 81)

- 個別には、Apple について、・・・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る。また、・・・利用事業者が主体的に Apple の課金システムを利用して返金する機能を提供する等の改善がなされるか、注視する。また、「プロバイダがサブスクリプションの解除を要請する機能が提供されていないため、ユーザーからの問い合わせに十分に対応することができない」との声については、サブスクリプションの状態を確認できるツールが Apple から提供されているものの、大幅な改善が見られていない。このため、新たなシステムの提供等によりこれらの不都合の改善がなされるか、引き続き注視する。(p. 81-82)

(答)

3. 9. 上記 Q3-1 の回答でご説明したように、Apple 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ます。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ます。なお、デベロッパの皆様に対して返金要求を受け入れる理由を伝える際の具体的な課題としては以下のような点が挙げられます。

1. 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ります。
2. Apple 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ありません。
3. Q3-5 において指摘したとおり、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ません。

3. 10. Apple は、返金に関するトピックについてデベロッパの皆様と定期的にコミュニケーションを取っています。WWDC のスレッドを含む複数のグローバルなフォーラムで、返金がトピックとして取り上げられています。Apple は、返金を議論するデベロッパ間での会話を促進し、質問がある場合にはデベロッパの懸念に対処しています。

【事務局による Apple への更問案】

（未成年者の利用による返金申請の識別方法について）

更問15. Q3-6 の回答によれば、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のことですが、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されているのでしょうか。

（以 上）