

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

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 定期報告書記載の日本のデベロッパーとの定期的コミュニケーションについて p. 4

 更問 2 未成年ユーザーへの対策に関するパイロットプログラムについて p. 4

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. 5

Q1-3. 国内管理人の業務及び権限について p. 6

 更問 3 国内管理人の権限の十分性に関する認識について p. 7

 更問 4 苦情等の集計・分析の担当部署について p. 8

Q1-4. 社内連携のための組織的な仕組みについて p. 8

Q1-5. 現在の社内連携における障害や困難について p. 9

 更問 5 日本のチームによるアプリ審査の有無について p. 10

 更問 6 国内管理人がグローバルチームに提案を行った事例について p. 10

ポリシー変更等によるアプリの大幅削除について p. 10

Q4-1. 2024 年におけるアプリの大量削除の背景について p. 10

 更問 7 広告収入によりアプリは収益化していると見なされるのかについて p. 14

 更問 8 データセーフティラベル導入の必要性と導入の背景等について p. 14

 更問 9 データセーフティラベルに関する苦情の件数について p. 14

Q4-2. 新たなポリシーの影響に関する事前評価について p. 14

 更問 10 新たなポリシーによるアプリ削除等措置の規模について p. 15

Q4-3. アプリがやむを得ず限定的機能を持つ場合の取扱いについて p. 15

Q4-4. アプリのテスターの人数を 20 名→12 名に変更した背景について p. 17

 更問 11 規模の小さい開発者へのテスター要件の影響に関する認識について p. 18

アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断について p. 18

Q5-1. アカウント停止件数の推移について p. 18

Q5-2. アカウント停止の原因となる事象の傾向の推移について p. 20

 更問 12 データセーフティラベルポリシーへの違反件数について p. 22

Q5-3. アカウント停止事由の検知方法について p. 22

 更問 13 [Googleの希望により非公開（以下、黒塗り部分同様）] p. 23

 更問 14 [] p. 23

Q5-4. 段階的措置の分岐の判断について p. 23

 更問 15 ポリシーに対する違反点数制度の有無について p. 25

Q5-5. 規約違反の理由の詳細を伝えることに伴うリスクについて p. 25

 更問 16 問題のないアカウントを誤って停止しない対策について p. 26

Q5-6. アカウント停止等の措置に対する異議申立て窓口の案内状況について p. 26

 更問 17 ポリシー違反に関して追加した提供情報の内容について p. 28

エンゲージメント・コミュニケーションについて

【Google への質問と Google 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らっしゃるか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. Google Play のようなアプリストアは、世界中の開発者によってもたらされる革新的なサービスや体験とユーザーを結びつけるうえで、非常に重要であるということに同意いたします。オープンで安全かつダイナミックなプラットフォームを構築することで、何百万人ものユーザーが多様なアプリやゲームを見つけ、アクセスし、楽しむことができるようになり、あらゆる規模の開発者が世界中のユーザーにリーチできるようになります。
- 1.2. 活気のあるアプリエコシステムを構築するという Google のコミットメントは、アプリ開発者に対して、彼らが成功を収めるための様々なツール、リソース、およびサポートを提供することや、ユーザーが安全で信頼性が高く、常に進化し続けるデジタル市場から恩恵を受けられるようにすることなど、アプリ開発者との多くのエンゲージメントに反映されています。

アプリ開発者とのエンゲージメント：チャネルおよび取り組み

- 1.3. Google は、各段階で開発者をサポートするよう設計された様々なチャネルを通じてアプリ開発者と関わっており、その結果、ユーザーに利益をもたらしています。これらのチャネルには、技術的なサポート、教育リソース、ポリシーフィードバックおよびコミュニケーションチャネル、開発者同士が繋がって知識を共有できるコミュニティフォーラムへのアクセス、そして Google が開催する様々なイベントが含まれます。2024 年度の年次報告書で報告した具体的な例は次のとおりです。

- **モバイル・コンテンツ・フォーラム (MCF) との定期的な会合：**MCF は、モバイルコンテンツ業界の開発者と企業で構成される業界団体であり、Google は、開発者からのフィードバックや苦情に対処し解決することを目的として MCF と定期的に会合を行っています。Google は、MCF から貴重なフィードバックをいただいております、また、MCF はデジタルプラットフォーム取引相談窓口 (DPCD) の運営について貴省から委託を受けていると認識しています。
- **AI Day (2024 年 6 月)：**開発者（特に小規模な開発者）を対象に、Google の AI ツールを活用して、より低コストでアプリ開発を

効率化できるよう、Google は 2024 年 6 月に [AI Day](#) というイベントを開催しました。

- [Gemma Developer Day](#) (2024 年 10 月) : 日本と韓国のデベロッパーや研究者が参加し、Google のオープン AI モデルについて学び、フィードバックを共有いただきました。また、Google は、[日本語版 Gemma 2 2B モデル](#)を新たにリリースし、[トレーニングガイド](#)や新しい [Kaggle コンペティション](#) (英文のみ) とともに、Gemma の多言語機能を紹介しました。これは、Gemma の言語機能を強化し、世界中のデベロッパーが利用できるようにするための Google の取り組みの一環です。
- **デベロッパー ヘルプコミュニティ** (2023 年開始、2025 年 4 月から日本語版が利用可能) : デベロッパーが Play Console やポリシーのアップデートなどのトピックについて他のデベロッパーに質問するためのフォーラムを提供しています。
- **「How Google Play / Android Works - Google の目指すモバイル エコシステム」セミナー** (2024 年 10 月) : このオフラインセミナーは、Google Play および Android について、政府機関、デベロッパー、および Android パートナーなど、国内の様々な関係者を対象として行われました。
- **Google Play | Partner Day** (2024 年 11 月) : 各地域のデベロッパーコミュニティとの関係を醸成し、Google Play および Android でビジネスを成功させるためのベストプラクティスを共有するためのイベントを開催しました。
- [Google Play ベストオブ 2024](#) : 日本のデベロッパーの皆様からのご要望を受けて、Google Play では、日本のデベロッパーが様々なカテゴリーで開発した、優れたアプリ、ゲームおよび書籍を表彰する授賞式を開催しました。Google Play では、受賞者をユーザーに紹介する[特設ページ](#)を Google Play ストア内に設け、メディアも参加する授賞式を開催することで受賞者の成功を広く紹介しました。
- **毎月のニュースレター** : Google Play では、Google Play に関する最新の製品やポリシーの更新情報を、毎月のニュースレターを通じて提供しています。2024 年には、Google Play のポリシー更新を含む製品更新情報を共有するため、日本のデベロッパー向けに 100 万通のニュースレターを日本語で発信しました。

- 1.4. また、Google では、オープンなコミュニケーションを重視しており、ポリシーの策定、リリース、アップデートにおいて、デベロッパーが公正な扱いを受けることを保証する仕組みを整えています。たとえば、新しいポリシーまたはポリシーの更新ごとに、Google Play のポリシー担当チームは、影響評価を実施し、ポリシーの策定や更新の背景にある主要な要因を把握し、それがユーザーおよびデベロッパーのコミュニティに与える影響を考慮しています。これには、日本のデベロッパーからのご意見・ご感想を集約することも含まれます。

また、ポリシーの適用開始後も、デベロッパーからのフィードバックは随時考慮されます。その結果として、ポリシーを再検討し、要件を追加または緩和する場合があります。

- 1.5. より広くいえば、Google Play には、Google のサービス、製品、ポリシーまたはプロセスについてデベロッパーがフィードバックを提供するために設計された多くのフィードバックチャネルがあります。これには、日本のパートナーシップチームによる様々な日本のデベロッパーとの直接的なコミュニケーション、様々なチームによる調査、ヘルプセンターのウェブフォームなどが含まれます。Google は、自社サービスに対するデベロッパーからのご意見・ご感想に注意を払っており、デベロッパー向けサービスの改善に向けて常に取り組んでいます。
- 1.6. イノベーションが促進され、ユーザーが安全で質の高い多種多様なアプリにアクセスできる環境を作ることが Google の目標です。アプリ事業者と緊密に協力し、健全でダイナミックなアプリエコシステムを支援するため、継続的に Google のエンゲージメントを強化することに引き続き取り組んでいきます。

【事務局による Google への更問案】

（定期報告書記載の日本のデベロッパーとの定期的コミュニケーションについて）

更問1. 定期報告書 p32 によれば、御社は、日本のパートナーシップ担当チームを通じて約 120 の日本のデベロッパー（2024 年 12 月現在）と定期的にコミュニケーションを取られているとのことですが、対象のデベロッパーはどのように選ばれるのでしょうか。大口のデベロッパーからの意見が過度に重視されていないか確認したいとの趣旨での質問になります。

（未成年ユーザーへの対策に関するパイロットプログラムについて）

更問2. 定期報告書 p43 によれば、御社からは、「未成年ユーザーのアカウント削除要望や返金請求に関する問い合わせに対し、多くのデベロッパーが対応していないことが判明しています。デベロッパーが特定のユーザーサポート要求に対応する際の課題を受け、Google の日本拠点チームが、Google Play DDA 4.7 の遵守を促進するため、パイロットプログラムを実施しました。」との報告を受けておりますが、新たなパイロットプログラムの詳細についてご教示いただけますでしょうか。昨年度の大臣評価では、デベロッパーの求めに応じて、個別の事案における返金要求を認容した理由を示すことを求めているところ、当該パイロットプログラムは、返金理由の説明に資するものでしょうか。

【Google への質問と Google 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推察します。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)

- 1.7. Google Play におけるアプリ事業者の大規模で多様なエコシステム内で効果的なコミュニケーションを促進することには、いくつかの特有な課題があります。これには、デベロッパーからの大量の問い合わせの管理、異なる地域や言語のデベロッパーの様々なニーズへの対応、ポリシーアップデート時の明確性の確保、あらゆる規模のデベロッパーへのタイムリーで利用しやすいサポートの提供などが含まれます。
- 1.8. これらの課題に対処するために、デベロッパーブログを通じた定期的なアップデート、専用のサポートチャネル、インタラクティブなフォーラムなど、様々なコミュニケーション戦略を活用しています。たとえば、2024 年には MCF と協力して 7 回の会合を開催し、デベロッパーの個別事情に基づく懸念についてフィードバックをいただいています。
- 1.9. また、直接対話を促進するためにイベントやウェビナーを開催し、デベロッパーのコミュニティからのフィードバックを収集しています。たとえば、2024 年には Google Developer Groups と提携して、日本で Google I/O Extended セッションを 4 回開催しました。これは、対面型のコミュニティ主導の会合を通じ、デベロッパーを Google のデベロッパー技術とつなげる世界的なプログラムで、合計で約 200 人のデベロッパーに教育の機会を提供しました。
- 1.10. デベロッパーに重要な情報を伝達する継続的な取り組みの一環として、2024 年 4 月から 2025 年 3 月の間に、Google Play では、アプリデベロッパーと理解を深めるためのいくつかの取り組みを実施しました。これらの取り組みには以下が含まれます。
 - Play Console ダッシュボードのポリシーの詳細ページ (Policy Details) をアップデートし、[アプリの審査中に検知された違反に関する詳細情報](#) (画像、明確な説明およびデベロッパーが問題を解決するために役立つ直接リンクを含む) を追加しました。この改訂されたページにより、デベロッパーは完了すべき未処理のタスク、関連ポリシーの遵守に関する潜在的課題、および問題を迅速に解決するためのリソースをより簡単に特定できるようになりました。デベロッパーがこれらの詳細を閲覧できるページは、すでに提供されているエンフォースメントに関する電子メールに加えて提供されています。
 - Google Play は[ポリシーの期限ページ](#)を公開しており、このページで

は、デベロッパーがポリシーの期限をより迅速に確認できる方法を提供し、次のステップを明確にし、かつ、ポリシー変更をよりよく理解するリソースを提供しています。

- 1.11. Google は、デベロッパーへのサポートを継続的に改善していくために、さらなる対話やフィードバックを歓迎いたします。

【事務局による Google への更問案】

特になし。

【Google への質問と Google 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のでしょうか（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。

(答)

国内管理人の役割および主な責任

- 1.12. Google の日本法人であるグーグル合同会社は、国内管理人として、
 デベロッパーの皆様がかかえる問題点が円滑に解決される
 1.13. グーグル合同会社が国内管理人として担う主な業務は、2024 年度の年次報告書に記載したとおりです。
 1.14.

1. 15.	
1. 16.	
1. 17.	
1. 18.	各業務の時間内訳について
1. 19.	
1. 20.	国内管理人が決定できる事項

【事務局による Google への更問案】

(国内管理人の権限の十分性に関する認識について)

更問3.

御社の国内
 管理人は、情報収集及び進捗管理に当たり、権限が不足しているという経験はござい
 ますでしょうか。例えば、案件の進捗管理や全体の状況確認などのための、当該部署
 が管理している問合せや苦情に関するデータベースへのアクセスができない、また、
 分析依頼を行っても取り合ってもらえない、等のような場面が想定され则认为してお
 ります。

(苦情等の集計・分析の担当部署について)

更問4.

御社のい
 かなる部署が、苦情等の集計・分析結果を一元的に管理されていらっしゃるでし
 ょうか。

【Google への質問と Google 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. 21.

上記のように、

1. 22.

1. 23.

【事務局による Google への更問案】

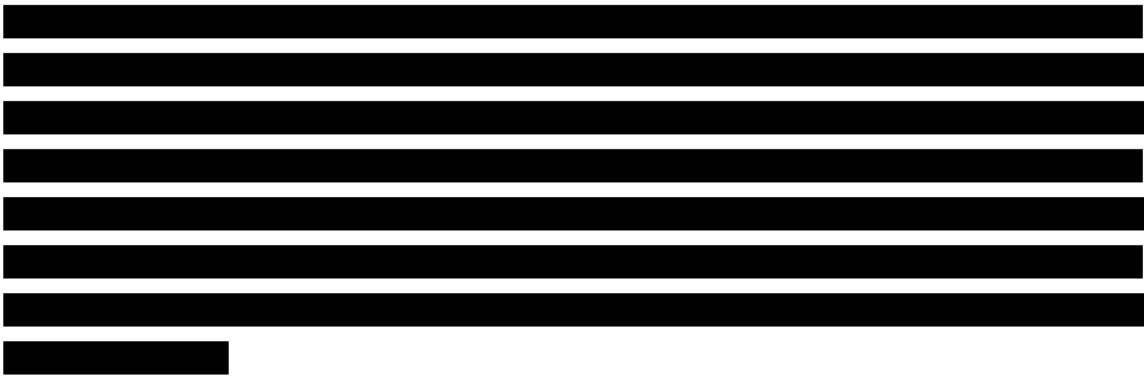
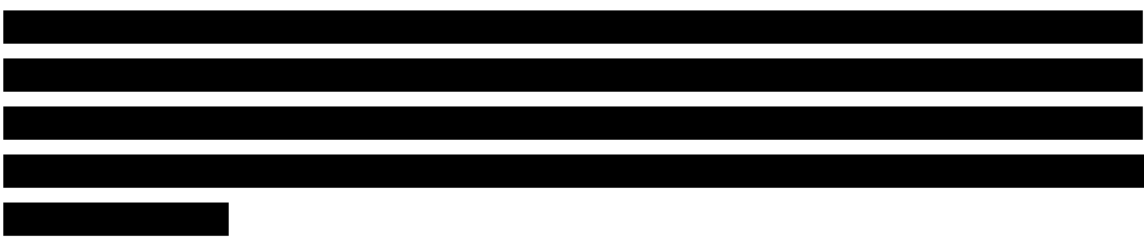
特になし。

【Google への質問と Google 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. 24. 
1. 25. 
1. 26. 
1. 27. 
1. 28. 

【事務局による Google への更問案】

(日本のチームによるアプリ審査の有無について)

更問5.

アプリ審査や審査への異議申立てに対する最終決定は日本のチームにおいて行われているのでしょうか。

(国内管理人がグローバルチームに提案を行った事例について)

更問6.

過去 1 年間に Google 合同会社様がグローバルチームに対して、日本のデベロッパーの声を踏まえた提案を行った事例がございましたら、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。

ポリシー変更等によるアプリの大幅削除について

【Google への質問と Google からの回答】

(2024 年におけるアプリの大量削除の背景について)

Q4-1. アプリストアにおいてはストアでの提供前の審査もあれば、提供開始後における規約へのコンプライアンスのチェックが行われているものと思います。御社におかれまして、昨年より規約の変更及びこうしたチェックの強化を通して、アプリストアで提供されているアプリの質の確保に取り組まれていると理解しております。こうした取り組みの結果、例えば、2024 年初頭の Google Play ストアでは全世界で約 340 万個のアプリが配信されていましたが、2025 年 4 月時点でのアプリ配信数は約 180 万個に絞られた (App Store では約 160 万個から約 164 万個へと増加した) との報道もあったと認識しております。同報道で貴社は、①2024 年 7 月に「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシー (限定的な機能およびコンテンツしか提供しないアプリや、クラッシュ、強制終了、フリーズ、その他正常でない動作をするアプリを禁止) を新たに設けたこと、②アカウントの本人確認要件を拡張したこと、③2023 年 11 月に個人用デベロッパーアカウント向けのアプリテスト要件を厳格化 (12 人 (2024 年 12 月までは 20 人) 以上のテスターが 14 日以上連続でオプトインしてアプリのクローズドテストの実施を義務付け) したこと、④詐欺的なアプリを人間がチェックする体制を拡大したこと等が行われたと伝えております。この大幅なアプリの削除の背景について、直面している課題やそれに対処するためのアプリストア運営方針やオペレーション上の変更、変更に伴う一時的なネガティブな影響の予測と対応方針などについて、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

4. 1. ご高承のとおり、Google Play ではアプリストアにおけるアプリの品質と安全性を向上させるための措置を講じてまいりました。Google は、世界中の何十億人ものユーザーと何百万人ものデベロッパーに、安全で信頼性の高い魅力的な体験を提供することに取り組んでいます。アプリのエコシステムが成長するにつれて、ユーザーにとっての品質と安全性の維持に関連する課題も増えています。しかし、貴省が言及したポリシー変更は、Google Play に初めて公開申請される新規アプリに対して主に焦点を当てたものです。Google Play 上で利用可能なアプリの総数が減少したのは、デベロッパーがデータ セーフティラベルを提供しないことを選択し、既存のアプリが Google Play から削除されたことが主な原因です。これについては、以下でさらに説明します。

4. 2. Google が実施した取り組みは、Google Play が高品質のアプリを提供するために注力していることや、ユーザーの安全性のための継続的な改善に向けた Google の取り組みを反映したものです。

Google Play における品質およびユーザーの安全性の改善

4. 3. Google は、アプリの機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンスの基準を改善するための措置を講じ、これらの基準を満たしていないアプリが相当数あることを確認しました。これらの戦略的な取り組みは以下を含みます。

- 「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシー：このポリシーは、既存の最小限の機能に関するポリシーを置き換える形で 2024 年 7 月に導入されました。新しいポリシーでは、アプリの安定性、有用性、コンテンツの品質に関する明確な要件を設定しています。クラッシュしたり、フリーズしたりする機能的で魅力的なユーザー エクスペリエンスとは言えない、最小限または静止コンテンツのみを表示するアプリは、Google Play では許可されません。このポリシーは、Google Play 上で低品質または機能しないアプリが増加していることに対応して策定されました。このポリシーの対象となるアプリの一般的な動作には、静止画像のみを表示するアプリや全く読み込まれないアプリが含まれます。Play Console の「[機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス](#)」ポリシーのページで概要が説明されています。
- アプリのテスト要件の強化：2023 年 11 月以降、新しく作成された個人用デベロッパーアカウントからの新しいアプリは、Google Play で公開される前に、最小限のテスターによる一定期間のクローズドテストを受ける必要があります。この変更は、新しいアプリがユーザーに届く前に Google の品質基準を満たしていることを確認することを目的としており、これらの要件に関する情報は、Play Console のヘルプページで入手できます（「[新しい個人用デベロッパーアカウント向けのアプリテスト要件—Play Console ヘルプ](#)」をご参照ください）。

- **アカウント認証の強化**：説明責任と透明性の重要性を認識し、[Android Developers Blog](#)に記載されているように、デベロッパーの検証要件を拡大しました。これには、Google Play 上のアカウントが実在する人物によって作成され、実際の連絡先が提供されていることを確認するため、電子メールアドレス、電話番号、支払情報の必須の認証が含まれます。これらの対策によって、すべてのデベロッパーアカウントが実在する個人または組織に紐づけられていることを確認し、詐欺のリスクとユーザー被害を軽減します。2024 年度の年次報告書で記載したとおり、2023 年 9 月以前にアカウントを作成済みの既存のデベロッパー向けに、Play Console とヘルプセンターから入手できるデベロッパーのサポートを強化するための詳細な手順ガイドを入念に作成し配布しました（日本語版のガイドは[こちら](#)）。これらの認証要件を導入することにより、Google Play はデベロッパーとユーザーの双方にとって、より安全で信頼性の高い環境の構築を目指しています。今後も認証プロセスを継続的に改善し、この認証プロセスに関する懸念が発生した場合には対応していきます。
- **エンフォースメントプロセスの強化**：Android および Google Play は、ユーザーが Google Play からダウンロードしたアプリを信頼し、デベロッパーが事業を成長させることができるよう、コミュニティの保護と悪意のある行為者へ対抗するための取り組みを続けてきました。これには、ユーザーとデベロッパーの保護を目的とした人間による審査への追加投資が含まれます。安全かつ信頼性のある体験を提供し続けるため、Google の審査チームは、より時間をかけて新しいアプリを評価し、アプリがユーザーを欺いたり騙したりせず、またポリシーに準拠した貴重なユーザー エクスペリエンスを提供できるよう努めています。これにより、Google Play を介してユーザーに到達する悪質なアプリをこれまで以上に防止し、被害が発生する前にユーザーを有害または悪意のあるアプリから保護することができました。詳細については、[Google Security Blog](#)（英文のみ）をご参照ください。

データセーフティラベルに関するポリシー

- 4.4. Google は、ユーザーデータのプライバシーおよびセキュリティを非常に重視しています。Q4-1 で引用されている記事で言及されている取り組みに加えて、直近の透明化法に基づく年次報告期間中に Google Play ストアでアプリの数が減少した理由は、デベロッパーがポリシーに準拠したデータセーフティラベルを提供しなかったことにより、既存のアプリが削除されたことが原因です。このラベルは、各アプリの [Google Play のデータ セーフティ セクション](#)の一部であり、ユーザーがアプリをインストールする前に、アプリデベロッパーがユーザーデータを収集、共有、保護するか否か、およびその方法をユーザーに示します。この情報によって、ユーザーがインストールするアプリを決定する際、より多くの情報に基づいた選択を行うことができます。

- 4.5. このポリシーに準拠するには、すべてのデベロッパーが Google Play 上で公開するアプリにおいてユーザーデータを収集および処理する方法を申告し、暗号化などのセキュリティ対策を通じてどのようにデータを保護するかについての詳細な情報を提供する必要があります。[データセーフティラベルのポリシー要件](#)は、2021 年にデベロッパーに公開され、2022 年 4 月に[消費者向けにアナウンス](#)（英文のみ）されました。これ以降、このポリシーについてデベロッパーに通知するための協調的な働きかけの一環として、そのアプリについて、ポリシーに準拠したデータセーフティラベルの提供に関する多くのリマインダーや警告をデベロッパーは受けとっています。この働きかけの後、デベロッパーがポリシーに準拠したデータセーフティラベルを提供していないアプリの削除を始めました。この段階的な実施が、直近の透明化法に基づく年次報告期間中に行われた Google Play 上の多数のアプリの削除の主な要因となりました。

- 4.6. データの取扱い方法を含め、Google Play に公開するアプリについて完全かつ正確な申告を行う責任は、デベロッパー自身が負います。デベロッパーは、Play Console のアプリコンテンツページにあるデータセーフティフォームを通じて、アプリについて要求される情報を簡単に提供することができます。Google Play では、すべてのポリシー要件についてアプリを審査していますが、ユーザーデータの取扱いについて、デベロッパーに代わって判断することはできません。

課題と継続的な取り組み

- 4.7. 世界中に何十億人ものユーザーと何百万人ものデベロッパーを有しているため、Google のエコシステムの規模と多様性は、独自かつ変化し続ける課題をもたらしています。アプリ業界が成長するにつれて、機能、コンテンツ、ユーザーの安全性のために高い基準を維持することの複雑さも増しています。
- 4.8. 悪意のある行為者が精巧さを増し、検出することが困難になっている中で、サイバーリスクとマルウェアは、引き続き Google Play とユーザーが直面する重大な課題となっています。たとえば、マルウェアを特定することはますます困難になっており、特にアクティブ化されるまで休眠状態にあるマスクウェア（マルウェアの一種）の場合にこれは当てはまります。これらの課題に対処するために、ポリシーのエンフォースメントと異議申し立てプロセスは継続的な投資の対象となっています。たとえば、Play Console では、2024 年にお問い合わせフォームを大幅にアップデートしました。このアップデートでは、デベロッパーが異議申し立ての正確な理由を特定できるオプションを追加し、異議申し立て受付プロセスを効率化しました。
- 4.9. デベロッパーのデータ処理方法に関する透明性と安全性を確保することも引き続き優先事項となっています。Google は、ユーザーデータの収集、共有、保護の方法をデベロッパーが明確に開示することを要求するデータセーフティラベルポリシーに係る要件を引き続き執行しています。これにより、ユーザーは情報に基づいた選択を行うことができ、より安全なアプリエコシステムを促進すること

ができます。アプリによるユーザーデータの取扱いや、データ使用に関するユーザーへのコミュニケーションの改善に引き続き取り組んでまいります。

【事務局による Google への更問案】

(広告収入によりアプリは収益化していると見なされるのかについて)

更問7. アカウント認証の強化について、個人アカウントで収益化を有効にしている場合には、本名と住所が公開されるものと考えられますが、この場合、有料アプリ、もしくはアプリ内課金をしていないアプリでも、広告収入があれば収益化とみなされるのでしょうか。背景としましては、御社において個人アカウントについて本人確認を行うことができれば、名前と住所の公開までは必要ではないのではないかと考えており、収益化とみなされる要件がより厳しい場合には、個人アカウントに対する条件が必要以上に厳しくなっている可能性について考慮しております。

(データセーフティラベル導入の必要性和導入の背景等について)

更問8. データセーフティラベル導入の必要性和導入の背景をご教示ください。また、データセーフティラベルのポリシー要件について、御社の提供するアプリと、他社の提供するアプリとで、適用において異なるところがございましたらご教示ください。

(データセーフティラベルに関する苦情の件数について)

更問9. データセーフティラベルに関する苦情は、定期報告書 p13-p14 の苦情の種類の内訳のうち、「利用事業者が Google のサービスを利用するための認証プロセスに関する苦情」、「Google のプラットフォームのポリシー又は手続に関する苦情」、等のいずれに該当し、何件の苦情が寄せられたのでしょうか。

【Google への質問と Google からの回答】

(新たなポリシーの影響に関する事前評価について)

Q4-2. Q4-1 でお伺いしました昨年の変化はアプリ事業者から見て、大きな変更であったのではないかと推察しております。「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーを新たに設ける際、その過程で、ポリシーによって影響を受ける様々なアプリ事業者の状況を事前に把握することや、こうした事業者による理解を促進するような取組みは重要と考えております。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)

4. 10. Google は、「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーの実施に関する否定的なフィードバックや苦情は観測していません。
4. 11. しかしながら、Google では、新しいポリシーの導入にあたり、アプリデベロッパーを理解し、サポートすることの重要性を認識しています。「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーを実施する前に、主要な要因を収集し、

デベロッパー コミュニティへの潜在的な影響を把握するため、影響評価を実施しました。このプロセスでは、ポリシーの策定と実施においてデベロッパーの視点が考慮されるよう、デベロッパーからのフィードバックの集約が行われました。

4. 12. すべての新しいポリシーと同様に、すべてのデベロッパーには、ポリシー変更の発表から遵守期限までに 30 日間の猶予期間を設けています。この間、デベロッパーからのフィードバックを積極的に収集、および審査し、ポリシーまたはサポート対応に必要な調整を行います。また、日本のパートナーシップチームは、約 120 の日本のデベロッパー（2024 年 12 月現在）と定期的にコミュニケーションを取り、フィードバックを収集し、関連する社内チームに共有しています。2024 年 5 月、Google は、ポリシー問題に関するデベロッパーの経験をより深く理解するため、追加の Play Console のアンケート調査を実施しました。
4. 13. これらの措置によって、デベロッパーが、自身に影響を与えるポリシーの策定において、意見を表明する機会が確保されています。Play Console のアンケート調査は引き続き公開されており、「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーを含む継続的なフィードバックが可能となっています。

【事務局による Google への更問案】

（新たなポリシーによるアプリ削除等措置の規模について）

更問10. 「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーの導入から現在までに、同ポリシーに違反したことによって、アプリ削除又はアカウント停止に至ったアプリの数又はデベロッパーの数、異議申立てのあった数、さらに、当初判断を誤りとした数について差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。

【Google への質問と Google からの回答】

（アプリがやむを得ず限定的機能を持つ場合の取扱いについて）

Q4-3. Q4-2 でお伺いしましたポリシーの各論的要素についてお伺いします。「機能、コンテンツ、ユーザーエクスペリエンス」ポリシーについて、例えば、ゲームアプリのサービス提供の終了後、そのアプリが、アプリ事業者がユーザーに対しゲーム課金通貨の返金を行う画面のみ表示するようなものに更新された場合、「限定的な機能およびコンテンツしか提供しないアプリ」に該当してしまう場合があるように考えられますが、このような場合、アプリは アプリストア上で提供できなくなり、アプリ事業者が資金決済法 20 条の義務である業務を廃止した場合などにおける前払式支払手段の払戻義務を果たす上で障害となる場合があると考えられます。こういった場合においてこのポリシーに違反するかどうかを、御社ではどのようにして判断されているのか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

（答）

4. 14. 上記 Q4-1 への回答で述べたとおり、「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーは、機能やコンテンツが限定的または不備のあるアプリのみを対象としています。このポリシーの目的は、アプリのパフォーマンスをユーザーが期待するアプリのパフォーマンスと一致させることです。そのため、デベロッパーは、アプリの機能を正確に反映するようにアプリの情報と説明を更新する責任があります。これにより、ユーザー エクスペリエンスが改善され、Google Play のエコシステムとそこにおけるアプリとのエンゲージメントの全体的な質が向上します。
4. 15. 「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーは、機能やコンテンツが限定的なアプリを Google Play 上で配信することを許可していません。これには以下のようなアプリが含まれます。
- テキストのみのアプリや PDF ファイルのアプリなど、アプリ固有の機能を持たない静的なアプリ
 - 壁紙 1 枚のアプリなど、コンテンツが非常に少なく、魅力的なユーザーエクスペリエンスを提供しないアプリ
 - 何も行わない、または何の機能も提供しないアプリ
4. 16. また、本ポリシーは、クラッシュ、強制終了、フリーズ、その他正常でない動作をするアプリを Google Play で配信することを許可していません。これには以下のアプリが含まれます。
- インストールできないアプリ
 - インストールできるが読み込まれないアプリ
 - 読み込まれるが、応答しないアプリ
4. 17. ユーザーにゲーム内の通貨を返金する機能を追加したアプリ、または同様の機能を表示するアプリは、通常、「機能、コンテンツ、ユーザー エクスペリエンス」ポリシーの違反とはなりません。上記 4. 15 と 4. 16 で説明したとおり、機能が限定的なアプリまたは不備のあるアプリのみが、本ポリシーの違反に該当します。デベロッパーは、アプリストア上の情報および説明が正確であり、そのアプリの機能を反映していることを確保する責任を負います。
4. 18. [REDACTED]
4. 19. これらのプロセスは、重要な機能（特に、法律で義務づけられている機能など）を備えたアプリがエンフォースメントの対象となる程度を軽減します。アプリがエンフォースメントによって削除された場合も、デベロッパーは Google Play の異議申し立て手続により、異議を申し立てることができ（詳細は下記 Q5-6 の回

答に記載)、これによりアプリの復元が可能となります。

【事務局による Google への更問案】

特になし。

【Google への質問と Google からの回答】

(アプリのテストの人数を 20 名→12 名に変更した背景について)

Q4-4. Q4-1 においてお伺いいたしました、御社の取組みの一つに、個人用デベロッパーアカウント向けのアプリテスト要件の厳格化が含まれると推察します。これについて各論的要素についてお伺いします。御社は、2024 年 12 月 11 日、20 名のテストを集めるのが難しいという声を受けたことを踏まえ、テスト数を 12 名に変更されたものと推察します。この変更により、アプリのテストに必要なテストをオプトインで集める際に、より簡単に基準を超えることができるようになると考えられます。こうした変更について、当初 20 名と設定された背景や、12 名でもアプリの品質向上ができると判断された背景、変更後の影響など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)

4. 20. ご指摘のとおり、デベロッパー個人アカウントのアプリテストの必要数が削減されたのは、Google Play にアプリを公開する前にアプリが十分にテストされたことを示すプロセスをより柔軟にすることに対するデベロッパーの皆様からのご要望に対応して行ったものです。2024 年度の年次報告書に記載したとおり、デベロッパーからのフィードバックはしばしばポリシーの導入後に検討され、ポリシー要件の改定につながる場合があります。
4. 21. アプリのテストはアプリを成功裏に公開し、Google Play 上のアプリの質を維持するために重要なプロセスです。新規デベロッパーの個人アカウントのアプリテスト要件は、デベロッパーがアプリをテストして問題を特定し、フィードバックを入手して、公開前にすべての準備を整えられるようにするために導入されました。
4. 22. アプリに対して継続的にテストを行うことで、アプリの機能的な動作やユーザビリティを公開前に検証することができます。これにより、技術的な問題やユーザー エクスペリエンスに関する問題の影響を最小限に抑えることができ、アプリの最良のバージョンをリリースすることができるようになります。アプリの公開前に Play Console のテストツールを定期的を使用しているデベロッパーは、より質の高いユーザー エクスペリエンスを提供でき、Google Play における高評価や成功につながります。

4. 23. Google は、Google Play 上のアプリが高品質なものであり、最高のユーザー エクスペリエンスに貢献するように取り組んでいます。新しいデベロッパーが Google Play のコミュニティに参加でき、ユーザー層を拡大する機会を提供することも重視しています。Google は、デベロッパーがテスト結果を審査に回した際に、各テストの結果を分析しています。テスト要件を最初に導入した後、データを収集および評価した結果、テストの有効性を評価するためには、12 名のテスターで十分であることが判明しました。また、ユーザーが比較的少なく、20 名のテスターを確保することが困難であったデベロッパーからのフィードバックを受け、アプリの品質や安全性について妥協することのないよう、テスターの必要数を 12 名に削減しました。この変更により、より多くのデベロッパーがアプリをテストし、Google Play に公開することができるようになりました。
4. 24. アプリの Google Play での公開前に必要なテスターの数の削減は、Google がデベロッパーからのフィードバックに耳を傾け、デベロッパーが得られる成果をより良くするためにポリシーを改善した努力を示すものです。Google は、常にデベロッパーからのフィードバックを収集し、評価することでポリシーの修正またはアップデートについて検討しており、このフィードバックのサイクルは効果的で、継続的な理解を確保するのに役立っています。

【事務局による Google への更問案】

(規模の小さい開発者へのテスター要件の影響に関する認識について)

更問11. 個人開発者など規模の小さい開発者にとっては、コスト面等で十数名のテスターの要件を満たすことが難しい場合もあるのではと推測しております。テスターの必要数をアプリ審査の要件として課すことにつきまして、規模の小さい開発者の状況はどのように捉えていらっしゃいますでしょうか。

アカウント停止・アプリ削除の慎重な判断について

【Google への質問と Google からの回答】

(アカウント停止件数の推移について)

Q5-1. 御社におけるアカウント停止措置判断についてお伺いします。規約への違反となるアプリやそのアプリを通じたサービスを通じて、ユーザーへもたらされる様々なリスクを最小化するために、御社においては、アプリ削除やアカウント停止措置といった段階のある措置を行っていると考えております。また、規約への違反となる技術的仕様やサービス内容は、技術やサービスの変化に応じて日々変化すると考えられ、それに伴って、御社における対応も日々変化しているものと推察されます。こうした点を踏まえた上で、まずは、御社におけるアカウント停止件数の推移について、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。また、アプリ削除などの段階的措置を講じ

ている場合は、比較としてそれらの推移も差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

- 5.1. Google は、Google Play においてユーザーとデベロッパーにとって安全かつ信頼できる体験を維持できるように取り組んでいます。Google の違反措置（アプリ削除、アプリ停止、アカウント終了などを含む）は、Google のデベロッパー販売／配布契約（DDA）およびデベロッパー プログラム ポリシー（DPP）の違反に対応するために設計されたものであり、内容に比例し、かつ透明性のある形で適用されます。

段階的エンフォースメント措置

- 5.2. Google は、多様な違反措置を採用しており、かかる措置はポリシー違反の重大さおよび頻度に応じて段階的に強化されます。Google が実行しうる違反措置の詳細は、[違反措置の適用プロセス](#)および下記 5.23 において記載されています。

違反措置の傾向

- 5.3. Google は、違反措置における透明性の重要性を認識しています。以前の透明性法に基づく年次報告期間中、アカウント停止およびアプリ削除の件数は減少傾向に見られました。Google は、透明性法に基づく年次報告期間の初期段階においては、アカウント停止およびアプリ削除の件数がより高い傾向にあったことを確認していますが、Q5-2 への回答で詳細を説明しております。
- 5.4. アカウント終了件数の変動は、DDA または DPP に違反した、もしくはアカウントの停止が適切と判断される不正行為に関与しているデベロッパーの人数に直接依拠するため、必ずしも Google がコントロールできるものではありません。

デベロッパーのサポートおよび異議申し立て

- 5.5. Google は、エンフォースメントプロセスにおいて公平性を確保するよう努めています。アプリが Google Play のポリシーの基準を満たさず、デベロッパーが問題の解決を拒否する場合、問題の修正が不可能な場合（例：海賊版のソフトウェアなど）、またはデベロッパーが重大な違反や繰り返しの違反を行った場合、当該アプリは Google Play から削除され、デベロッパーに通知されます。
- 5.6. デベロッパーは、Google が誤って措置を行ったと考える場合、エンフォースメントの決定に異議を申し立てることができます（また、異議申し立ての手順は電子メールで通知されます）。デベロッパーは、基準に遵守する新しいバージョンのアプリを提出し、Google Play で販売および配布することができます。
- 5.7. Google のポリシーおよび違反措置の仕組みは、技術の進歩や新たなリスクに対応するため、定期的に更新されています。デベロッパーが速やかに問題を提起し、Google が迅速に問題へ対応できるよう、異議申し立ての手続についても継続的に改善を続けています。たとえば、上記で述べたように、Play Console では、2024 年にお問い合わせフォームを大幅にアップデートしました。このアップデ

ートでは、デベロッパーが異議申し立ての正確な理由を特定できるオプションを追加し、異議申し立て受付プロセスを効率化しました。これに関連して、デベロッパーから前もって関連情報を収集し、異議申し立てをより早く分類する能力にも投資しており、それによって担当者の専門知識と異議申し立てをより適切に組み合わせることで、さらに効率的かつ正確な意思決定を実現することを目指しています。

【事務局による Google への更問案】

特になし。

【Google への質問と Google からの回答】

(アカウント停止の原因となる事象の傾向の推移について)

Q5-2. また、アカウント停止の原因となる事象の傾向の推移について、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。アプリ削除などの段階的措置を講じている場合は、比較としてそれらについても差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

- 5.8. Google は、Google Play においてすべてのユーザーにとって安全かつ信頼できる体験を維持できるように取り組んでいます。Google のポリシーに違反するアカウントおよびアプリを継続的に監視し、特に詐欺、マルウェアまたはその他の有害な行為からユーザーを保護するために適切な措置を講じています。以下にて、直近の透明化法に基づく年次報告期間中にアカウント停止やアプリ削除につながった事象の傾向に関して考察を記載いたします。

アカウント停止の傾向

- 5.9. Google Play におけるアカウント停止の原因の大半は、詐欺、違法または倫理に反する活動、マルウェアの配布などの重大なポリシー違反によるものです。これらの行為は、ユーザーと Google Play のエコシステム全体に重大なリスクをもたらすものです。Google のエンフォースメントチームは、ユーザーの保護およびプラットフォームの健全性の維持のため、重大なポリシー違反を行うアカウントに対して速やかな措置を講じることを優先しています。また、執拗な悪意のある行為者からユーザーを保護するため、Google Play のポリシーに繰り返しまたは複数回違反したアカウントは停止される場合もあります。
- 5.10. サイバー・リスクの動的な性質、および悪意のある行為者の巧妙化により、Google Play ストアにおける安全なユーザー エクスペリエンスを維持することは、継続的な課題となっています。詐欺やマルウェア配布などの行為はユーザーにとって特に有害であり、これらの行為に関与していると特定されたアカウントに対し

て迅速に対応することは、Google Play のエコシステムの健全性を維持するために重要です。

アプリ削除または停止

5. 11. アプリ削除または停止の原因となった事象は幅広くあります。
5. 12. 直近の透明性法に基づく年次報告期間中において、アプリ削除の主要な原因となったのは、データセーフティラベルの欠落でした。このようなアプリの削除の実施は、デベロッパーがアプリの機能、コンテンツまたは対象ユーザーに関する必要な情報を Google Play への提出プロセス中に提供しなかった場合に発生するもので、アプリが Google Play のポリシーを遵守し、ユーザーに適切に表示されることを確実にするうえで重要です。ポリシーのエンフォースメントの実施およびその背景は、Q4-1 の回答でより詳細に記載しております。
5. 13. 有効なプライバシーポリシーが存在しないことも、アプリの削除および停止を引き起こす要因の一つです。ユーザーデータにかかる Google Play のポリシー（[こちら](#)）をご参照ください）は、Google Play 上のアプリに対し、ユーザーデータの収集、使用および共有についてアプリのプライバシーポリシーならびにアプリ内の表示において包括的に開示することを求めています。開示対象には、データの共有先についても含まれています。プライバシーポリシーは、ユーザーとデバイスに関する機密データの取扱いについて透明性を提供することに役立ちます。プライバシーポリシーの要件は、データ保護およびプライバシー法令の法的要件に準拠していることに加え、データ処理の明確化を通じてユーザーとの信頼構築にも寄与します。
5. 14. 直近の透明化法に基づく年次報告期間中におけるアプリ削除および停止のもう一つの主要な要因は、マルウェアでした。すでに貴省にご連絡したとおり、マルウェアに対する早急な対応は、ユーザーとユーザーの Android デバイスに安全な Android エコシステムを提供するために重要です。マルウェアの種類や能力はそれぞれ異なりますが、通常、データの窃取や詐取、その他ユーザーのデバイスを侵害するなど、マルウェアはユーザーに危害を与えることを目的としています。
5. 15. 悪意のある行為者による詐欺的、違法または倫理に反する目的を実行することを許せば、ユーザーとそのデータまたはデバイスに深刻な影響を及ぼす可能性があります。詳細な情報については、Play Console の[マルウェア](#)のページで閲覧可能です。
5. 16. これらの傾向は、悪意のある行為者が、様々な方法で Google Play のポリシーに違反し、Google Play が維持しようとしている安全かつユーザーフレンドリーな環境を損なうことを示しています。マルウェアやサイバーセキュリティの脅威、詐欺はいずれもますます高度化してきており、ユーザーにとっての脅威となっています。

【事務局による Google への更問案】

(データセーフティラベルポリシーへの違反件数について)

更問12. データセーフティラベルポリシーの導入から現在までに、同ポリシーに違反したアプリの数、そのうちアプリ削除又はアカウント停止に至ったアプリの数又はデベロッパーの数について差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。改善ができないグループにどの程度のインパクトを与え、また、改善が可能なグループはどの程度措置を回避できたのかについて、相場観を得るためにお伺いできればと考えております。

【Google への質問と Google からの回答】

(アカウント停止事由の検知方法について)

Q5-3. Q5-2 でお伺いしましたアカウント停止の原因となる事象については、御社においてどうやって発見しているのか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

5. 17. 通常、アカウント停止の原因となる行為は、Google のアプリおよびデベロッパーの審査プロセスを通じて発見されます。

5. 18. Google は、毎日全世界で数千ものアプリを審査しています。これには新規のアプリ、および既存のアプリのアップデートも含まれます。 [REDACTED]

5. 19. [REDACTED]

5. 20. [REDACTED]

5. 21. [REDACTED]

5. 22. これらのプロセスにより、Google は DDA または DPP に違反するアプリや行動を特定することができ、適切な違反措置を講じることができます。

【事務局による Google への更問案】

([REDACTED])

更問13.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

([REDACTED])

更問14.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

【Google への質問と Google からの回答】

(段階的措置の分岐の判断について)

Q5-4. アカウント停止のほか、アプリ削除などの段階的措置を講じている場合は、それぞれの措置の判断の分岐について、どのような形でご判断されているのか、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

5. 23.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

5. 24.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

5. 25.

コンテンツまたはアカウントが違法であるかどうか、または Google のポリシーに違反しているかどうかを判断するために審査を行う場合、Google はさまざま

まな情報を考慮します。考慮する情報には、アプリのメタデータ（アプリのタイトルや説明など）、アプリ内での体験、アカウント情報（過去のポリシー違反の履歴など）、アプリ内のサードパーティのコード、およびレポート システム（該当する場合）や独自の審査を通じて取得したその他の情報などがあります。

5. 26. Google は多様な違反措置を採用しており、ポリシー違反の重大さおよび頻度によってその程度は強化されます。Google が採用しうる違反措置は、Google の[違反措置の適用プロセス](#)に記載されており、以下を含みます。

- 否認：これは、審査のために送信された新しいアプリまたはアプリのアップデートが Google Play で利用可能にならないことを意味します。否認は、否認となったアプリの既存のユーザー インストール、統計情報および評価ならびにデベロッパー アカウントの状態には影響することはありません。既存のアプリのアップデートが否認となった場合、そのアップデートの前に公開されているアプリのバージョンは、引き続き Google Play で公開されます。デベロッパーは、基準を満たす新しいバージョンのアプリを提出することができ、Google Play で配布することができます。
- 削除：アプリが削除された場合、アプリは、そのアプリの以前のバージョンとともに Google Play で利用不可となり、ユーザーは、(i) アプリの Google Play 上の掲載情報、ユーザー インストール、統計情報および評価を確認できなくなり、(ii) ポリシーに従ったバージョンが Google Play で承認されるまで、アプリ内購入やアプリ内課金機能を利用できなくなります。アプリが削除されても、デベロッパーのアカウントの状態にすぐには影響はありません。アプリが削除された後、デベロッパーは、問題を修正すればアプリを再提出することができます。
- 停止：アプリの停止は、アプリの不承認または削除が繰り返された場合だけでなく、重大なポリシー違反や、複数のポリシー違反により生じることがあります。アプリが停止された場合、「削除」の場合と同様に、アプリは、そのアプリの以前のバージョンとともに Google Play で利用不可となり、ユーザーは、(i) アプリの Google Play 上の掲載情報、ユーザー インストール、統計情報および評価を確認できなくなり、(ii) ポリシーに従ったバージョンが Google Play で承認されるまで、アプリ内購入やアプリ内課金機能を利用できなくなります。デベロッパーは、停止されたアプリの APK や App Bundle は使用できなくなります。「削除」の場合とは異なり、デベロッパーは、問題を修正する前に、違反措置について異議申し立てを行い、受理される必要があります（下記参照）。停止は、デベロッパー アカウントの良好な状態に対する違反としてカウントされ、複数回の違反によりアカウントが停止されることがあります。
- アカウント停止：アプリの削除および停止に加え、DDA と DPP の両方またはいずれか一方の重大なまたは繰り返しの違反を犯したデベロッパーのアカウントは、停止される可能性があります。その場合、デベロッパーのカタロ

グ内のすべてのアプリが Google Play から削除され、関連するアプリにかかるユーザー、統計情報および評価は失われます。また、デベロッパーは、Google Play で新しいアプリを公開することができなくなります。関連する他のアカウントも永久的に停止となり、デベロッパーが開設しようとする新しいアカウントについても、デベロッパー登録料金の払戻しが行われずに解約されます。

5. 27. 違反措置は、ポリシー違反の重大さおよび頻度を考慮し、比例したものとなっています。

【事務局による Google への更問案】

(ポリシーに対する違反点数制度の有無について)

更問15. 御社のポリシーや法令に違反するアプリについては、御社の内部において、ポイントを付す等レベル付けがなされているものと推測されますが、この理解で合っておりますでしょうか。また、この理解が合っている場合、ポリシー違反や法令違反が解消されたときには、違反ポイント等は解消されるのでしょうか。それとも、違反の記録として単調増加するのでしょうか。

【Google への質問と Google からの回答】

(規約違反の理由の詳細を伝えることに伴うリスクについて)

Q5-5. アカウント停止等を行うにあたって、規約への違反理由を詳しく伝え、それを逆手に取られるリスクがある場合も考えられるところです。もし、御社においてそのようなリスクを認識されていらっしゃる場合、どういったリスクが考えられるか、事例も含めて、差し支えない範囲でお伺いできますと幸いです。

(答)

5. 28.

[Redacted response for 5. 28]

5. 29.

[Redacted response for 5. 29]

5. 30.

【事務局による Google への更問案】

(問題のないアカウントを誤って停止しない対策について)

更問16. 御社において、問題のない関連アカウントを停止しないためにどのような改善策を取っていらっしゃるでしょうか。例えば、相談窓口寄せられた関連アカウントの停止に関する案件において、関連アカウントとして停止されたものの、その後の相談窓口からの照会を経た後に、当初判断は誤検知ではなかったものの、アカウントを復帰された事例がございますが、こうしたアカウントを復帰させる取組みは恒常的に行われていらっしゃるのでしょうか。

【Google への質問と Google からの回答】

(アカウント停止等の措置に対する異議申立て窓口の案内状況について)

Q5-6. アカウント停止等の措置を行うにあたっては、アプリ事業者側との情報の非対称性もあり、措置内容について利用事業者側は御社と異なる見解を持っているケースもあると考えられます。そうした場合を踏まえた、措置に係る通知における異議申立てのための窓口のご案内の状況についてお伺いできますと幸いです。

(答)

5. 31. Google は、エンフォースメントの決定に対して異議を申し立てる方法について、明確なガイダンスをデベロッパーに提供しています。
5. 32. Google は、以下に定める措置を含め、アプリ審査およびエンフォースメントプロセスにおける予測可能性を高めるように努め、デベロッパーによる異議申し立てを支援しています。
- デベロッパー ポリシー センターにおいて、外部向けのポリシーを通じて Google のエンフォースメントプロセスについて明確に情報提供をしている
 - デベロッパーに対し、削除などの違反措置が講じられた際には、その理由について通知している
5. 33. [ポリシー違反の管理](#)のページを通じて、Google Play は、デベロッパーが違反措置について、かかる措置をどのように解決するか、アカウントに関する特定の措置（否認、削除、停止、アカウント停止）が発生した場合に予想されること、

および Google Play がデベロッパーのアカウントに対して行った特定の措置に対する異議申し立ての方法について詳細に説明しています。

- 5.34. アプリが削除された場合、Google Play は、すべてのデベロッパーに対して透明性と公平性を提供するように努めています。Play Console ヘルプでは、様々なポリシー審査の結果やフラグ立てられたアプリへのアクセスを Google Play において復元するための手順を説明しています。新しいアプリやアプリのアップデートが否認となった場合、否認に関する情報をデベロッパーに電子メールで提供しています。当該電子メールにおいて、Google は、デベロッパーが問題解決のために何をすべきか明確に理解できるよう、スクリーンショット、もしくはポリシー違反に該当するコンテンツまたは行為に関する具体的な説明のいずれかを提供するように努めています。また、その電子メールには、異議申し立ての方法とデベロッパーが異議申し立てプロセスを開始することができるリンクが記載されています。Google は、アプリの評価においてアプリが否認となる理由についてデベロッパーの理解を深めることを目的として、2024 年 3 月から 2025 年 3 月の間にいくつかの取り組みを実施しました。それには、Play Console 上のダッシュボードのポリシー詳細のページを更新し、アプリ審査中に検出された違反に関する詳細情報を追加したことなどが含まれます。これは最終的に、デベロッパーがエンフォースメントの決定に対する異議を申し立てをしたい場合に役立ち、有益なガイダンスを提供します。
- 5.35. Google は、異議申し立てのプロセスが簡易であり、かつ効率的に解決できることを目指しています。まず、Google Play のサポート担当者が、デベロッパーから提出されたオンラインフォームの問い合わせへの回答を踏まえて、どのように当該異議申し立ての処理を進めるかを検討します。担当者は、必要に応じてエンフォースメントの決定に関して再評価を行います。上記のとおり、当初の審査プロセスおよびサポート担当者による評価は、明確かつ客観的な基準を有する DPP に基づいて実施されます。このプロセスにおいて、Google の利益はデベロッパーおよび消費者の利益と密接に関連しています。その理由としましては、ユーザーが求める高品質のアプリを除外することは、Google Play からユーザーを遠ざけるだけだからです。
- 5.36. 担当者がエンフォースメントの執行が誤りであったと発見した場合、当該アプリまたはアカウントを復旧させます。担当者が違反を確認した場合、異議申し立てにおいて提供された情報、違反の重大さ、およびデベロッパーの Google Play における過去のやりとりに基づき、当該デベロッパーが復旧の対象となるかを判断します。担当者は、最終的に異議申し立てにかかる決定をデベロッパーに連絡します。復旧の対象となる場合は、デベロッパーは、アプリを再公開するための手順を受領します。異議申し立てが認められた場合、当初の違反措置は、デベロッパーのアカウントの状態に影響しません。
- 5.37. このプロセスにより、デベロッパーは誤りがあると考えた場合に異議を主張する機会を得られます。Google の継続的な改善のための努力は、アンケート調査や

直接の連絡を含むデベロッパーからのご意見・ご感想をポリシーやサポート対応の改善のために活用することを意味します。この多面的なアプローチを通じて、Google Play は安全かつ信頼できるプラットフォームであることを確保しながら、相互理解を促進し、誤った違反措置を最小限に抑えることを目指しています。

【事務局による Google への更問案】

（ポリシー違反に関して追加した提供情報の内容について）

更問17. Q5-6 への回答においては「Play Console 上のダッシュボードのポリシー詳細のページを更新し、アプリ審査中に検出された違反に関する詳細情報を追加した」との記載がございます。具体的にどのような情報を追加したか、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。

以上