

モニタリング会合でのヒアリングに向けた質問についての Apple の回答

アプリストア分野

1. アプリ事業者とのエンゲージメントやコミュニケーションの円滑化について【Apple 様・Google 様向け】

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。

回答：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。

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。

回答：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組みを導入しています。

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ジや日本語での回答に対応します。

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。

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。

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。

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。

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のような業務をされていらっしゃるのでしょうか（当該業務の負担感や比重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。

回答：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。

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。

回答：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。

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があります。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。

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。

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。

(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

利用事業者の声を踏まえると、特にアプリ審査の場面において、アプリ審査が米国本社において実施されていることもあり、国内の利用事業者と緊密なコミュニケーションをとることに支障が生じているおそれがある。例えば国内管理人が本国にエスカレーションした案件の数や割合を説明するなど、Apple、Google 共に、個別の利用事業者の理解が促進されるよう、国内管理人は引き続き、適切な調整を行うことや運営改善に向けた中心的な役割を果たすことを求める。(p. 119)

回答：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。

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。

2. アプリストアにおける様々な課題に関する取組み状況について【Apple 様向け】

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。

回答：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。

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。

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。

回答：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。¹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。²App 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。³

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。

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、どういった苦情や相談をど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伺います。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伺いできますと幸いです。

回答：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。

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

¹ 「2024 App Store Transparency Report」。[こちら](#)を参照。

² 同上。

³ <https://www.apple.com/jp/newsroom/2025/05/the-app-store-prevented-more-than-9-billion-usd-in-fraudulent-transactions/>

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。

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。

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。

回答：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。

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し立てなど、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 年における異議申し立ての件数は 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継続しているといえる。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いえない。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)

回答：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。

3. 決済取引及び返金処理における取組みについて【Apple 様向け】

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。

回答：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。

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。

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推察されます。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ったと考えられま

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、についてお伺いできますと幸いです。

回答：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。）

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。

回答：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

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ったと考えられます。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。

回答：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。

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。

回答：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。

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。

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す得るものであり、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。

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応じ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な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)

回答：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。

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。

4. アプリストア上の不適切なアプリへの取締りの強化について【Google 様向け】

- 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。⁴ 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

⁴ <https://techcrunch.com/2025/04/29/google-play-sees-47-decline-in-apps-since-start-of-last-year/>

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。

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。

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。

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名のテスターを集めるのが難しいという声を受けたことを踏まえ、テスター数を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ター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。

(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

- アプリストアの規約等については、詳細に規定しすぎると悪意ある一部の例外的な利用事業者により不正行為が行われるリスクを孕むことからすれば、例えば、具体的な事例を記載するなど、利用事業者が利用規約等の内容を十分に理解することができる取組み・工夫を行うことを求める。(p. 25-26)

- 提供条件の変更等を行うに当たっては、利用事業者の事情を勘案し、引き続き昨年度大臣評価において指摘した点について取り組むことを求める。(p. 39)

5. アカウント停止などの措置における判断を慎重に行う仕組み【Google 様向け】

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、それに応じて、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。

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。

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。

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。

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たと、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、こ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。

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。

(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

- 拒絶措置が利用事業者に与える影響の大きさに鑑み、拒絶措置を行う必要性及び相当性については、更なる慎重な判断が求められる。個別の拒絶措置の必要性と比較して、より制限的でない他の代替手段によって、その拒絶措置の必要性を達成できないかを検討する（例えば、セキュリティ上問題のあるアプリが配信されているとき、その利用事業者が故意にそのようなアプ

リを配信していない可能性を考慮して、アカウント停止でなくアプリ削除によってセキュリティを確保できないか検討する) など、適正なプロセスを確保するとともに、継続的に対応改善を図っていくことを求める。(p. 63-64)

- 利用事業者の声などによれば Google による多数の誤ったアカウント停止、アプリ削除措置が見受けられている。アプリ削除の事前通知は透明化法上の直接の義務では無いものの、現に誤ったアプリ削除措置が複数行われている現状を踏まえ、利用事業者との相互理解を促進するさらなる取組みを求める。なお、少なくとも事前通知がない誤ったアカウント停止措置は最小限にすることを求める。(p. 64)
- 速やかなアカウント回復を行っていることを客観的に検証できる形で説明することや、補償の要否を検討することなど、より利用事業者の利益に十分配慮した取組みを期待する。(p. 64)