

(透明化法:2025 年度モニタリング)

Google(アプリストア分野)への事務局による更問への Google の回答

(第 1 弾:重点テーマ)

追加質問 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)

定期報告書 p31 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。

Google の回答:

1. ご記載いただいたとおり、Google の日本パートナーシップチームは、特定のデベロッパーと定期的にコミュニケーションを取っています。これらのデベロッパーは、サービスを提供しているユーザー数、アプリの種類、ならびに Android および Google Play エコシステムにおける重要性(その他の要素も含む)に基づいて選定されています。当該デベロッパーは通常、Play 上で高いユーザーエンゲージメントを有しています。
2. すべてのデベロッパーとコミュニケーションを取るためのチャネルは、ほかにも多数用意されています。たとえば、Developer Support Resources のページでは、登録やアカウントに関する問題、公開とアプリの配布に関する問題、アプリの公開設定と検索に関する問題、請求とレポート、不適切なアプリ、Google Play ポリシー違反といった、6 つの問題のカテゴリごとにデベロッパー向けの直接的なサポート窓口を提供しています。Developer Support Resources のページからは、Google グループのフォーラムにアクセスでき、デベロッパーはそこで質問や懸念事項を投稿したり、他のデベロッパーからのフィードバックを得たりすることができます。
3. また、Google Play は、複数のチームにて広範なデベロッパーから意見やフィードバックを得ています。たとえば、Google は、あらゆる規模のデベロッパーの意見を採用入れるためにデジタルプラットフォーム取引相談窓口(DPCD)や DroidKaigi 等の団体やコミュニティと直接やり取りを行っています。Google の Developer Advocate チームは、Google が直接やり取りを行っている Google Developer Groups (GDG) および Google Developer Expert (GDE)とともにデベロッパーのコミュニティ作りも行っています。

追加質問 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)

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 の回答:

4. Google のデベロッパー販売／配布契約セクション 4.7(「DDA4.7」)に基づき、デベロッパーは、そのアプリに関するすべてのカスタマーサポートについて責任を負います¹。これらの責任には、当該デベロッパーのアプリのサポートおよびメンテナンスの実施やユーザーからの苦情への対応も含まれます。
5. 日本のデベロッパーがユーザーサポートの求めに対処するにあたって直面する課題に対応するため、Google の日本拠点チームは「DDA 4.7 エンフォースメントプログラム」(追加質問 2 で言及されているパイロットプログラム)と呼ばれるコンプライアンス施策を実施しました²。
6. Google のユーザーを保護し、支援するために、Google Play は、日本のユーザーまたは行政機関から DDA 4.7 違反の通報を受けたときは、デベロッパーに警告を発します。警告した是正期間内にデベロッパーが警告に対応しない場合や、またはアプリが違反状態のままだった場合は、Google はアプリを Google Play から削除することを含め、さらなる措置を講じることがあります。
7. DDA 4.7 に基づき、デベロッパーは、自社の返金ポリシーおよび個別事案において返金を行うか否かの決定に関する説明を行うことについて責任を負います。[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] これにより、デベロッパーがユーザーにその意思決定の理由を伝えることが保証され、ユーザーに何も返答されない状況を防ぎ、また、デベロッパーとユーザー間のやり取りが促進されます。

¹ [デベロッパー販売／配布契約](#)のセクション 4.7 をご参照ください。

² 2024 年度年次報告書

追加質問 3

(国内管理人の権限の十分性に関する認識について)

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状況もあると考えております。そういった状況がございましたら、差し支えない範囲で共有いただけますと幸いです。また、そういった状況がない場合はどういった背景でそうにご認識されているのか、差し支えない範囲でご説明を頂戴することは可能でしょうか。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。

Google の回答:

8. Google の日本チームは、日本のデベロッパーから情報を収集し、Google Play サービスを担当するグローバルチームと効果的に連携しています。

追加質問 4

(苦情等の集計・分析の担当部署について)

、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のでしょうか。

Google の回答:

9. [REDACTED]

追加質問 5

(日本のチームによるアプリ審査と苦情を迅速に処理するための取組みについて)

、アプリ審査や審査への異議申し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。また、定期報告書 p4 によれば、苦情の約 20% について 1 週間以上の期間を要しておりますが、日本のチームにおいて苦情を迅速に処理するための取組みとして行われていることがございましたら、ご教示いただけますと幸いです。

Google の回答:

10. 必要かつ可能である場合には、審査および異議申し立てに対して日本語を含む特定の言語に堪能なスタッフが対応します。
11. Google は、デベロッパーからの苦情に対して、可能な限り、効率的かつ効果的に対応するように常に努めています。対応に要する期間は、苦情の対象となる問題の複雑性等の多数の要因により変動します。

追加質問 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)

、過去1年間にグーグル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。

Google の回答:

12. 主な例としては Google が昨年導入したコミックスペースが挙げられます。Google Play ストアを開くと、アプリのホームページの上部に「コミック」タブが追加されています。
13. コミックスペースは、日本の Google Play のために開発された、漫画・ウェブトゥーンとアニメに特化した機能です。コミックスペースは、単にアプリを表示する場所として設計されたものではなく、ユーザーが、アプリをダウンロードすることなく新作を発見する場所として設計されており、コンテンツのプレビュー、キュレーションコンテンツおよび Play のみで配信される記事も含まれています。コミックスペースは、日本限定のストア機能です。
14. コミックスペースのコンセプトは、日本の市場のニーズと Google Play ストアの UI/UX の間にズレがあることを漫画・ウェブトゥーンのアプリデベロッパーより意見や要望があったことをきっかけに生まれました。たとえば、Play ストアには、当時、漫画アプリでは既に一般的な機能であった「試し読み」機能に相当する機能がなく、新たなタイトルを発掘したいユーザーの需要に十分応えられていませんでした。

15. そこで、Google の日本チームは、こうしたフィードバックを収集し、当該機能の市場機会について、関連するグローバル製品チームに提示しました。グローバル製品チームは、日本市場における独自の価値を認識し、この取り組みを支援し、開発を進めました。開発段階においては、Google は日本の漫画およびウェブトゥーンのアプリのデベロッパーから多大な協力を得ることができました。試験運用時にこれらのデベロッパーより収集した継続的なフィードバックは、コミックスペースを正式に導入することに繋がりました。
16. コミックスペースのローンチは、ニューヨークで開催された Google Play 製品の発表イベントで大々的に紹介されました。

追加質問 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)

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。

Google の回答:

17. デベロッパーが、決済のための支払プロフィールをリンクさせた場合、デベロッパーの住所を Google Play 上で表示するなど、身元を広く開示する目的のため、デベロッパーのアカウントは収益化アカウントとみなされます。このリンクは、Google Play の課金システム(具体的には、有料アプリの配信、アプリ内課金またはサブスクリプション)を利用する取引を可能にし、これを支援するために必要です。³この情報をユーザーに表示する義務は、日本の消費者保護規制に基づいています。
18. デベロッパーが新たなアカウントを作成する場合、当該アカウントを収益化することを望むかどうかについて尋ねられます。デベロッパーがこの質問に「はい」と答えた場合、デベロッパーには支払用のプロフィールのリンクがプロンプトされます。このプロンプトに応じれば、そのアカウントは収益化アカウントとして扱われます。また、デベロッパーは、後日、支払プロフィールを追加することもできます。
19. 有料アプリの配信、アプリ内課金またはサブスクリプション等の Google Play の課金システムを利用する製品の取引を可能にするためには、支払プロフィールのリンクが必要になります。このリンクの要否は、アプリが広告を通じて収益化しているか否かとは関係がありません。

³ 詳細については Play Console ヘルプの [Google Play Console デベロッパー アカウントを作成する場合に必要な情報](#)をご参照ください。

追加質問 8

(データセーフティラベル導入の必要性和導入の背景等について)

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ありましたらご教示ください。

Google の回答:

20. Google は、Google Play が提供するセキュリティをユーザーが高く評価しており、Google がユーザーおよびユーザー情報を安全に管理することをユーザーが期待していることを理解しています。Play ストアのデータセーフティのセクションは、さらに透明性を向上させ、ユーザーからの信頼を高めるための重要な措置として、2021 年に公表されました。現在、デベロッパーは、ユーザーがアプリをインストールする前に、デベロッパーがユーザー情報を収集するかどうか、収集する場合にどのように収集、共有、保護するかをユーザーに透明性をもって示す方法を用いています。Google は、Google がデータセーフティラベルを導入したことについて、その詳細な情報がすべての利害関係者に明らかになることが保証されるように注意を払ってきました⁴。
21. Google Play のデータセーフティポリシーの要件は、Google が自ら開発したアプリを含め、Google Play 上で公開されているすべてのアプリに適用されます。
22. 一部の限定的な例外はありますが、Google Play で公開されているアプリを有するすべてのデベロッパーは、クローズドテスト版、オープンテスト版または製品テスト段階のアプリを含め、データセーフティフォームの完成が必須とされています。これは、Google Play 経由で更新される事前許可済みアプリおよびプリロード済みアプリにも適用されます⁵。

⁴ たとえば、Android Developers Blog の [Preparing for Google Play's new safety section](#) (英文のみ) や、The Keyword の [Get more information about your apps in Google Play](#) (英文のみ) をご参照ください。

⁵ Play Console ヘルプの [Google Play のデータ セーフティ セクションの情報を提供する](#) をご参照ください。なお、唯一の例外は、内部テストトラックでのみ配布されるアプリならびにシステムサービスおよび社内向けアプリに該当するアプリです。これらのアプリのカテゴリの詳細については、Play Console ヘルプの [オープンテスト版、クローズド テスト版、内部テスト版をセットアップする](#)、Play Console ヘルプの [システムサービス](#)、Play Console ヘルプの [限定公開の Android アプリを Google Play で管理する](#) をご参照ください。

追加質問 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)

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 の回答:

23. 透明化法の適用範囲を考慮に入れると、ご要望いただいた特定のデータを作成することは、多大な負担となるうえ、通常の業務において記録しているものではないため、適切ではないと考えます。
24. しかしながら、データセーフティラベルに関する苦情は、複数の苦情カテゴリに該当する可能性があり、年次報告書に記載した特定の一つのカテゴリに分類することは困難であることは申し添えます。

追加質問 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)

「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 の回答:

25. 透明化法の適用範囲を考慮に入れると、ご要望いただいた特定のデータを提示することは、多大な負担となるうえ、通常の業務において保管しているものではないため、適切ではないと考えます。

追加質問 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)

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。

Google の回答:

26. テストは、アプリ開発において不可欠なプロセスです。Play Console のテストツールを定期的に利用するデベロッパーは、より高品質な体験を提供でき、Google Play での更なる高評価やより大きな成功につながります。特に、テストから得られる情報は、低品質なアプリからユーザーを保護し、マルウェアの拡散を防ぎ、不正行為を減らすうえでも非常に重要です。
27. したがって、テスト要件は小規模な開発者や個人にとって課題となる可能性もありますが、ユーザーの安全性とプラットフォームの品質を確保するうえで不可欠です。
28. しかしながら、こうした課題を踏まえ、2024 年 12 月、必要なテスターの数を 20 名から 12 名に削減しました。これは、デベロッパーからのフィードバックを受けて行った重要な変更です。
29. また、Google は、デベロッパーがテスト要件を満たすために役立つツールも提供しています。「クローズドテスト」トラックでは、メールリストや Google グループを通じて、個人や仕事のネットワークと共有できる小規模で管理されたユーザーのグループにアプリを配布することができます。さらに、デベロッパーは、友人、家族、同僚またはクラスメイトにアプリのテストを依頼することや、テストに特化したサードパーティの企業に問い合わせることも可能です。⁶

追加質問 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)

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 の回答:

30. 透明化法の適用範囲を考慮に入ると、ご要望いただいた特定のデータを作成することは、多大な負担となるうえ、通常の業務において記録しているものではないため、適切ではないと考えます。
31. [REDACTED]
32. [REDACTED]

⁶詳細については Play Console ヘルプの[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](#)をご参照ください。

追加質問 13

([REDACTED])
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

Google の回答:

33. 新規アプリやアプリの新バージョンが Google Play に提出された場合、Google は、自動化された審査と専属の審査チームの人による審査を組み合わせ、アプリやアプリの内容が Google Play のデベロッパープログラムポリシー（「DPP」）に反し、ユーザーや Google Play エコシステム全体に対して有害となっていないかどうかについて探知および評価する審査を行います。

34. [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

- [REDACTED]
 [REDACTED]
- [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
- [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

35. [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

36. [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

37. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

38. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

追加質問 14

([Redacted])
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Google の回答:

39. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

40. [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

追加質問 15

(アプリ削除措置に関する事前通知の取組みについて)

経済産業省が運営する相談窓口におきましては、アプリ削除等の措置に関して御社から1～2週間前の事前通知を受けているとする情報も入っております。Q5-4 への回答の中で挙げていただきました各種措置(アカウント停止措置は透明化法5条4項2号に基づく通知義務があるため、アカウント停止措置以外の措置が対象です)につきまして、こうした事前通知を行っているものがございましたら、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。また、御社における段階的アプローチ等の中での取組みにおかれましては、日本のアプリ事業者に対して誤った措置等が行われた場合における補償は含まれておりますでしょうか。

Google の回答:

41. アプリが DDA または DPP に定められた基準を満たさず、かつ、デベロッパーが問題の修正を拒否した場合、問題の修正が不可能な場合(例:海賊版ソフトウェア)またはデベロッパーが重大な違反もしくは複数回にわたる違反を行った場合には、当該アプリは Google Play で削除または停止され、デベロッパーには、登録されたデベロッパーアカウントのメールアドレス宛にまたは Google Play Console アカウント上で通知がなされます。
42. ただし、Google Play は、あらゆる措置についてデベロッパーに事前通知を行う義務は負っておらず、そのような通知を期待されるべきでもありません。
43. 複数のポリシー違反によってデベロッパーアカウントが停止される場合には、停止につながる可能性のあるポリシー違反ごとに、デベロッパーに通知がなされます。これらの通知には、Google Play の DPP への反復的または重大な違反があった場合、Google Play の[違反措置の適用プロセス](#)に基づき、単一または関連する複数の Google Play デベロッパーアカウントが停止される旨の注意喚起が含まれます。
44. 削除や警告の措置が繰り返されるとアプリの公開が停止となり、Google Play デベロッパー アカウントの評価に影響します。さらに、複数回にわたる公開停止や、重大なポリシー違反による停止措置は、アカウント自体の停止につながる場合もあります。
45. デベロッパーは、Google の判断に誤りがあったと考える場合には、決定に対する異議申し立てをすることが可能です(異議申し立ての方法についてはメールにて案内があります)。また、デベ

ロッパーは、新たにポリシーを遵守したバージョンのアプリを提出し、それを Google Play で配布することもできます。

46. Google は、すべてのユーザーとパートナーにとって安全で信頼できる環境を構築することに注力しています。Google は、停止や削除などの違反措置がデベロッパーおよびその事業に与える重大な影響について理解しています。

47. Google の目標は、措置の正確性と公平性を確保することであり、誤った違反措置の影響を最小限に抑えるため、そのプロセスの改善に継続的に取り組んでいます。Google は、消費者とデベロッパーの双方の利益のバランスをとることができるような違反措置手続の適切なアップデートについて、今後も検討と評価を続けてまいります。

追加質問 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)

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のでしょうか。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り組みは恒常的に行われていらっしゃるのでしょうか。

Google の回答:

48. [Redacted]

49. [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

50.

51.

追加質問 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)

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。

Google の回答:

52. Google Play Console ダッシュボードにある「[ポリシー ステータス](#)」詳細ページの直近の更新は、アプリデベロッパーとの相互理解をさらに促進するための取組みの一つです。
53. 改訂後のダッシュボードには、デベロッパーによる問題の修正を支援するための画像、明確な指示および直接リンクなど、アプリの審査中に検出される違反に関するより詳細な情報が含まれています。これにより、デベロッパーは、完了すべき未解決のタスク、関連ポリシーの遵守に関する潜在的な問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把握することができます。