

デジタルプラットフォーム取引相談窓口（オンラインモール・アプリストア利用事業者向け）の運用状況（令和5年度）

令和5年度（令和5年4月1日から令和6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（オンラインモール・アプリストア利用事業者向け）に寄せられた情報提供件数は（注）1,072件

（注） 情報提供件数は、利用者から窓口に電話等により寄せられた相談・情報提供と相談窓口が行ったヒアリング等により寄せられた情報の内容に応じてカウントした件数である。

分 類	オンライン モール	アプリストア	合 計
①取引の全部拒絶（アカウント削除等）に関する事項	66	3	69
②取引の一部拒絶（出品禁止等）に関する事項	48	96	144
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	20	52	72
④検索順位・ランキング等に関する事項	53	12	65
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	11	0	11
⑥商品等提供利用者（利用事業者）によるデータの利用に関する事項	13	2	15
⑦商品等提供利用者（利用事業者）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	89	11	100
⑧最恵国待遇・同等性条件の要請（※）に関する事項 ※商品等提供事業者（利用事業者）に他の販売経路より有利な条件で販売させること	7	0	7
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	18	1	19
⑩一般利用者（消費者）からの返品等に関する事項	54	88	142
⑪売上金の支払留保に関する事項	26	4	30
⑫取引条件によらない取引の実施要請に関する事項	3	0	3
⑬取引条件の変更に関する事項	68	23	91
⑭提供条件等の開示（明確、訳文、参照）に関する事項	2	13	15
⑮その他の事項	209	80	289
合 計	687	385	1,072

注：悪い/良い状態から変化がないことから回答がないものがあるため、0件が必ずしも当該分野につき問題がないとは限らない。

利用事業者の声

【提供条件】(Apple)

App Reviewガイドライン 4.3 (スパム)

- (a) 同一のアプリに対して複数のバンドルIDを作成しないでください。特定の場所、スポーツチーム、大学などに向けた異なるバージョンが存在するアプリの場合は、単一のアプリを提出し、異なるバージョンはアプリ内課金で提供する方法を検討してください。
- (b) また、すでに飽和状態のカテゴリにアプリを追加することは避けてください。App Storeには、おなら、げっぷ、懐中電灯、占い、デート、宴会用ゲーム、カーマ・スートラといったアプリがすでに多数存在します。こうしたアプリは、ユニークで高品質な体験を提供するアプリでない限り、却下されます。App Storeでスパム行為をすると、Apple Developer Programから除名される可能性があります。

・(ゲームアプリ事業者) App Storeでリリースしている他のアプリとテーマや画像などが異なるだけで、基本的な内容は類似しており、スパムの一種と見做せるためという理由で複数のアプリがリジェクトされた(4.3(a))。確かに、同一のゲーム制作ツールを利用しているため素材や企画にそれぞれ共通する箇所があったり、自分でリリースしているアプリの数が多いという事情はあるが、「同一のアプリ」ではない。

・(脱出ゲームアプリ事業者) 脱出ゲームを多くリリース出来ている方々がいる中で、一部にだけスパムを突きつけられるのは公平性を考えると納得はできない。

・(パチンコ／パチスロアプリ事業者) パチンコ／パチスロは様々な機種があるにもかかわらず、機種ごとにアプリを配信することはスパムであるとしてリジェクトされた。リジェクトされないためには、同一のアプリの中で複数の機種をまとめて配信することを求められている。一本にコンテナ化してアプリを詰め込む形なので、容量が増えたり、メモリの使用量が高くなり、ストアに上げられる最大4GBを超えてしまうと、どうしようもなくなってしまう。これについては、解決策が出ていない状態であり、困っている。他のパチンコ／パチスロアプリでは、機種単位で配信できているアプリも存在している認識。Googleでは機種ごとにアプリを配信できている。

※事務局注：このパチンコ／パチスロアプリ事業者の声について、Appleは、全ての機種データをアプリに包含せずとも、ユーザーがアプリ内で個別機種を追加コンテンツとして追加ダウンロードできる仕様とすることで、アプリの配信が可能であるため、事実と異なると主張。

※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。

利用事業者の声

【提供条件】(Apple)

App Reviewガイドライン 5.1.2（データの使用と共有） (i) （一部抜粋）
「ユーザーが機能やコンテンツにアクセスしたり、アプリを利用したり、金銭やその他の報酬（ギフトカードやコードを含むが、これらに限定されない）を受け取ったりする際に、アプリがシステム機能（プッシュ通知、位置情報サービス、トラッキングなど）の有効化をユーザーに求めることは認められません。」

※旧3.2.2 (vi) （2024年1月25日同ガイドライン変更前）
「アプリでは、ユーザーが対価を支払ったコンテンツを、追加作業（ソーシャルメディアへの投稿、連絡先のアップロード、アプリを特定の回数開くことなど）を実行しなくても入手できるようにする必要があります。アプリは、ユーザーにアプリの評価やレビュー、ビデオの視聴、他のアプリのダウンロード、広告のタップ、トラッキングの有効化を求めるべきではありません。また、機能やコンテンツへのアクセス、アプリの利用、（ギフトカードやコードを含むがこれに限らない）金銭やその他の報酬を受け取るために、同様のアクションを取ることもユーザーに求めるべきではありません。」

同ガイドライン変更についてAppleの説明（<https://developer.apple.com/jp/news/?id=7j1f99yf>より）
「ユーザーが機能やコンテンツにアクセスしたり、アプリを利用したり、金銭やその他の報酬（ギフトカードやコードを含むが、これらに限定されない）を受け取ったりする上で、アプリがシステム機能（プッシュ通知、位置情報サービス、トラッキングなど）の有効化をユーザーにリクエストしないことを追加。本規定の元のバージョンは、ガイドライン3.2.2 (vi) として公開されたものです。」

- ・（ポイ活アプリ事業者）アプリストア上に、タスクをこなすことで報酬を獲得できるアプリは他にも存在している（例：レシートを撮影することで報酬獲得、アンケートに答えることで報酬獲得など）が、なぜ当社のアプリがポリシー違反と判断されるのか詳細が開示されないため、不公平感がある。
- ・（ポイ活ゲームアプリ事業者）リジェクトの理由については、「Task for Cash」「取って付けたようなゲームに懸賞をつけたアプリについてAppleは認めない」といったことのみでの回答である。「ちゃんとしたRPGであれば許可する場合がある」といったことも電話口で回答された。「取って付けた」「ちゃんとした」というものに対して具体的回答を求めたところ言葉を濁し、Appleでは総合的に判断している旨返答された。
- ・（変更後のガイドラインの記載について）この表現では、広告閲覧含む簡単なデジタルタスクの実行により、金銭その他の報酬をユーザーに支払うことを主目的としているアプリが禁じられているとは理解できない。

※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。

利用事業者の声

【提供条件】(Google)

非アクティブなデベロッパーアカウントの閉鎖

(<https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/11605267?hl=ja>)

Google Playデベロッパーアカウントは、アプリを積極的に公開してメンテナンスしているデベロッパーのためのアカウントです。非アクティブなデベロッパーアカウントは閉鎖の対象となり、登録料の払い戻しは行われません。

アプリを提供している非アクティブなデベロッパーアカウント

- ・デベロッパーアカウントが1年以上前に作成されている。
- ・**アカウント内で公開されているどのアプリ（公開中のアプリ、削除済みのアプリ、停止中のアプリを含む）も、全期間での合計インストール数が1,000件未満である。**
- ・Playデベロッパーアカウントの電話番号と連絡先メールアドレスを確認していない。
- ・過去180日間にGoogle Play Consoleを使用しなかった。

デベロッパーアカウントが非アクティブと見なされるとどうなりますか？

デベロッパーアカウントが**上記のいずれかの基準を満たす場合**、しばらく使用されていないことを理由とする閉鎖とマークされます。その場合、アカウント所有者にメールが届き、そのデベロッパーアカウントがまもなく閉鎖されることが通知されます。これについてはGoogle Play Consoleにも明示されます。

メールには、デベロッパーアカウントを維持するための手順と、その手順を完了する必要がある期限が記載されます。その手順を行わないと、デベロッパーアカウントは完全に閉鎖され、登録料の払い戻しは行われません。

・小規模なアプリ事業者からは、**1000件以上のインストールがないとアカウント閉鎖の可能性があると読み**、そうだとすると、厳しい条件であるとの声。

・これに対し、Googleからは、**インストール数が1000件未満という事実だけでアカウント閉鎖を行うことはない**との説明。

※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。

利用事業者の声

【提供条件等の変更の開示】

- 【共通】スケジュール的にタイトな場合もあるが、アプリ事業者が非常に困るようなことはないという感覚にはなっている。大きな変化はないが、困ることもない。
- 【共通】取引条件の大きな変更のタイミングで事前にプラットフォームの営業から話があることはある。すべてがいきなり、ということではない。
- 【Apple】ほとんどのデベロッパーが利用しているAPIを、セキュリティ上の理由で廃止しなくてはならないといった事態は起こることがあるが、ここ数年のケースを見ると、6月のWWDCにおいて、「来年には廃止する」といったアナウンスがあり、その後年末くらいに最初のワーニングの連絡が来る。Appleは廃止状況をモニタリングしていると思われるが、あまり置き換えが進んでいない場合は、3か月ないしは半年延長するといった形となり、デベロッパー側を考慮しながら対処しているという印象を持っている。
- 【Google】担当がついたことによって、提供条件変更の対応期限等についての相談ができるようになった。規約変更に対してエンジニアがどう対応して良いかについて確認するためのミーティングを担当者と持つことができた。
- 【Google】提供条件変更の対応条件について、当社はアプリの数も多く、概ね初回のスケジュールでは対応しきれない。苦情も多いのか、期限が一律延期になるケースや、個別のアプリごとに期限延長申請を受け付けると案内が来るケースが多い。できれば最初から円滑に対応できるように余裕を持った期限で設定してほしい。直近では、データセキュリティを詳しく書いてくれ、という要請があったが、数が多すぎて対応で遅れており、保留しているものがある。
- 【Google】違反ユーザーをレポートする機能が付いていないという理由でアプリがリリースできなくなった。規約が追加されたことが原因。Googleから半年前に情報は来ていたがキャッチアップできていなかった。アプリストア側も段階を追いながらやっているが、アプリ事業者側はその情報が埋もれてしまう場合がある。規約は改訂時期の予測が立たないので、重要な情報提供のメールに気付けないで埋もれてしまうことがある。

※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。