

「モバイル・エコシステムに関する競争評価最終報告」に関する意見

2023年8月16日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、全国の消費生活センター等で消費生活相談を担う消費生活相談員を主な構成員とする公益社団法人です。①週末電話相談・電話相談110番の実施、②適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等にする差止請求、③消費生活相談員のレベルアップのための各種研修等の実施、④消費者への啓発活動の実施、⑤各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動を行い、消費者の安全安心な暮らしを守ることを目指しています。

このたびの報告書は、公平公正な市場の競争環境を実現することによって多様な主体によるサービスが創出され、同時に消費者の選択の機会の確保、消費者利益の確保を可能とするためのものであると理解します。一方で、消費者を取り巻くデジタル市場の環境がますます進化し複雑化していく中で、いまだデジタルリテラシーが追いついていない消費者も多数います。パソコンとは異なりスマートフォンは、これまで一定の安全性が確保された環境であり、消費者はそれを当然のこととして利用してきました。消費者にとってハードウェア、ソフトウェアの安全性が大前提であり、セキュリティ、プライバシーが適切に保護されなければなりません。モバイル・エコシステムにおける公平、公正な競争環境の実現と、消費者のセキュリティやプライバシーの保護、選択の機会の確保が同時に実現されなければならないことから、消費生活相談員の団体として、以下のとおり意見を申し述べます。

1 P61 2-1 決済・課金システムの利用義務付け

App Store、Google Play ストアを利用して有料アプリやアプリ内コンテンツを販売するサードパーティ・デベロッパは、Apple 及び Google が提供する決済・課金システムの利用を義務付けられていることから、高額な手数料の負担や、消費者へのサービスの幅が狭くなったり、料金設定の自由度が損なわれるなどのデメリットがあることから、決済・課金システムの利用の義務付けを禁止することが提案されています。

消費生活相談においては、オンラインゲームの未成年者トラブルなどの場合、Apple、グーグルにより、一定条件をクリアした場合には速やかに返金されることから、かなりの割合で解決できていますが、個別の事情があつてプラットフォーム提供事業者と話し合いがうまくいかない場合、サービスを提供しているゲーム事業者（ディベロッパ）の方が事情をよく理解しているだろうと、ゲーム事業者（ディベロッパ）との話し合いをしたいという要望になります。そうした場合に、ゲーム事業者（ディベロッパ）に消費者の

個人情報や課金額等の情報が伝わっていないことから、ゲーム事業者（ディベロッパ）とプラットフォーム提供事業者とのコミュニケーションがうまくいっていないケースがあるのではないかとと思われることがあります。そもそも契約の相手方が誰なのかということが、消費者にわかりにくいことから、プラットフォーム提供事業者とゲーム事業者（ディベロッパ）双方に申し入れをしてしまい、二重の返金を受けてしまうケースもあるのだと考えます。

サブスクリプションの場合には、アプリ事業者（ディベロッパ）のサービスの解約をしても、決済の解約をプラットフォームで行わなかったことで課金が継続し、サービスを全く利用していなくても、アプリ事業者（ディベロッパ）からの返金もプラットフォーム提供事業者からの返金もされないという相談があります。

報告書P83「デベロッパとの情報共有については自主的な改善の取組みもなされており、その取組状況については、透明化法のモニタリングにおいて、取り上げられているところである。

以上を踏まえれば、キャンセルや返金を巡る問題については、Apple、Google による改善に向けた取組の状況を含め、透明化法の運用の中で、今後もモニタリングを継続し、改善を促すことにより対応していくこととする。Apple、Google においては、引き続き、本問題に対する改善策を講ずるとともに、改善策に対するデベロッパやユーザーへの周知徹底も行っていくことが必要である」という提案に賛成します。

まずは透明化法をもとに既存のプラットフォーム提供事業者に必要な改善をしていただくこと、今後、対象となる新たなプラットフォーム提供事業者に対しても同様の対応を求めます。

一方で、消費者が自身の希望に合うサービスを選択するには、十分な情報提供が必要であり、また、インターネット上の取引であることから、セキュリティやプライバシーの安全性確保が何より重要です。

プラットフォーム提供事業者の決済・課金システムの利用の義務付けを禁止し、サードパーティ・デベロッパによるシステムの導入を許した場合、これまでのプラットフォーム提供事業者によるセキュリティやプライバシーの安全性と同レベルの安全性が確保されるのか、消費者からは判断ができないため危惧されます。日々、サイバー攻撃にさらされ、その技術レベルも日々高くなっていることから、それらに対応できるだけの技術を持ち、安全性確保のためにコストをかけることができるかどうか、安全性の評価をどのようにするのか、今後、具体的に示していただくことが必要です。

また、プラットフォーム提供事業者の決済・課金システムと、サードパーティ・デベロッパによる決済・課金システムが同時に提供される場合、消費者は非常に混乱すると推測されます。現状においても、インターネット上で契約して、その後支払い請求が来ても、どこと契約したのか確認する方法がわからずに相談に来る消費者がいます。これは稀なことではなく、急激なインターネットの普及により教育・啓発がされないままに

利用をスタートしていることや、事業者による表示や情報提供がわかりにくいことによるものです。多数の決済サービスから自分にとって適切なサービスを選択するためには、高い消費者力が求められますが、簡単なことではありません。決済サービスを選択させる際には、契約の相手方は誰か、その特性、申し出する場合の窓口など、それぞれのサービスごとに、明確に表示する必要があります。また、異なる相手方に申し出た際には、サポートをしていただく必要があります。

2 P90 2-3. 信頼あるアプリストア間の競争環境整備（アプリ代替流通経路の容認）

(1) アプリ代替流通経路の容認を求めること

一定規模以上の OS を提供する事業者に対して、セキュリティ、プライバシーの確保等が図られているアプリ代替流通経路を、実効的に利用できるようにすることを義務付ける規律を導入すべきである。

(2) アプリ代替流通経路容認を求める規律の設計

アプリ代替流通経路を容認するに当たっては、セキュリティ、プライバシーが確保されることが重要である。このため、本規律においては、上記のとおり、セキュリティ、プライバシーの確保等が図られているアプリ代替流通経路を実効的に利用できるようにすることとしている。

以上の提案がされています。

現状では、厳しい審査を経たアプリを、セキュリティ、プライバシーが確保されたアプリストアよりダウンロードすることで、マルウェアやウィルスから守られています。新たなアプリストアの安全性が、それと同程度になるのかについて危惧されます。現状の安全性のレベルを維持すること、青少年保護のための機能が使えなくなることがないようにしてください。

また、「OS 提供事業者によるセキュリティ、プライバシー確保のための措置には多様な方策（例えば、OS 提供事業者によるアプリストア運営者に対する審査や、OS において施されるセキュリティ対策等）やそれらの組合せがあり得ることから、OS 提供事業者が構ずる措置の具体的な内容は、OS 提供事業者が選択できるようにすることが適切である」とされているとおり、新たなアプリ代替流通経路のセキュリティ・プライバシーの確保のためには、OS 提供事業者による措置が必要であり、そのコストは、アプリストア事業者やアプリ事業者、消費者が負担することになると考えます。その結果、アプリの価格が下がり消費者の費用負担が軽減するなど、消費者利益となるのか不明です。

さらに、アプリ代替流通経路の実効性確保との調整により、セキュリティ・プライバシーの安全性が低下しないようにしていただくことを求めます。

「アプリ代替流通経路運営事業者がセキュリティやプライバシーの確保のために講じ

ている措置やそれに関する客観的な評価について、消費者が知り得る状態にすることが、消費者利益の確保のために重要である」と指摘されているとおり、どのアプリストアを選択するのか、消費者の選択する権利の確保には、それぞれの特性や措置についてわかりやすく表示していただくことを求めます。

以上