

# アカウント停止の対応フローシート

通知の理由の名前から系統を決め、直して、1通の再審査を出すまでを追う9枚

## この9枚でできること

- ☐ 止まった理由が、5つの系統のどれかを決められる
- ☐ 関連するアカウントを洗い出し、どこまで影響するかを書き出せる
- ☐ 再審査の文面を、事実と見立てを分けた5つの段落で書ける
- ☐ 停止中にやると戻れないことを避け、止まる前の点検を習慣にできる

## 使う順番

止まったら2ページで写しを残す → 3ページで系統を決める → 4・5ページで系統ごとの対応 → 原因を直す → 6ページで関連アカウントと下書き → 7ページの例を見ながら仕上げ → 送る前に8ページを読む。

止まっていない今は、9ページの点検から始めてください。権限の整理は、止まったあとではできないことがあります。

## 目次

|   |                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------|
| 2 | <b>止まったときの最初の30分</b><br>4種類の見分け方、3か所の写しを残すチェック、記録欄、なりすましの見分け方  |
| 3 | <b>通知の理由から系統を決める早見表</b><br>5つの系統と予告の有無。予告なしで止まったときに疑う3つ        |
| 4 | <b>違反警告と、支払いが理由の停止</b><br>事前警告から強制停止までの段階と日数、対象のポリシー、支払いの確認の流れ |
| 5 | <b>適格性確認と、再審査を出すまでの6手順</b><br>失敗は3回まで。名前の照合欄で、出す前にそろえる         |
| 6 | <b>関連アカウントの洗い出しと、再審査の下書き欄</b><br>4つのつながりの一覧と、5つの段落を埋める欄        |
| 7 | <b>業種別 再審査の書き方の例</b><br>12業種の架空の店で、事業の説明と、確かめた事実と直したことの書き方     |
| 8 | <b>やってしまうと戻れないこと一覧</b><br>停止中にできることの表と、停止に見えて停止ではないときの4点       |
| 9 | <b>月に1回の点検表と確認先</b><br>6項目を12か月ぶん記録する表、出し直しの記録、公式ヘルプ6本         |

### 数字と決まりの出どころ

この資料に載せた日数、回数、金額、画面の名前は、Google広告ヘルプに2026年9月26日時点で書かれていたものと、講座第32回の記事本文にあるものだけです。画面の文言や並びは時期によって変わることがあります。業種別の例はすべて架空の店で、再開を約束するものではありません。

# 止まったときの最初の30分

直すのは、写しを残したあと

## まず、どの「止まった」かを見分ける

| 種類         | 何が止まるか           | 画面での見え方                          | 扱う回   |
|------------|------------------|----------------------------------|-------|
| 広告の不承認     | その広告1本だけ         | 広告の一覧で1本だけ「不承認」。ほかは配信されている       | 第19回  |
| アカウントの一時停止 | アカウント全体（期間や条件つき） | 上部に赤い帯の通知。違反警告、お支払い方法の確認、不正使用の疑い | このシート |
| アカウントの強制停止 | アカウント全体（解除されるまで） | 上部に赤い帯の通知。画面は見られるが編集できない         | このシート |
| 自分で止めた一時停止 | 選んだキャンペーンや広告     | 自分の操作。通知は出ない                     | 第7回   |

アカウントが停止されると、全地域で広告が配信されなくなります。配信地域を変えても、キャンペーンを作り直しても変わりません。

## 3か所を開いて写しを残す（終わったら印）

- ☐ 管理画面の上部の通知を読む。停止の理由の名前（たとえば「広告掲載システムの回避」「お支払いに関する問題」）が書いてある
- ☐ 届いたメールを探す。件名に「停止」を含むメール。支払いが理由なら Google Payments (payments-noreply@google.com) から届く
- ☐ [管理者] > [ポリシー] > [アカウント] を開く。確認の手続きや支払いの確認が求められていれば、ここに出る
- ☐ 3つの画面をそれぞれ保存し、気づいた日時を下の欄に書く。レポートも見られるうちにダウンロードしておく

## 記録欄（再審査の文面と、社内への説明の元になる）

| 項目                               | 書くこと |
|----------------------------------|------|
| 気づいた日時                           |      |
| 通知に書かれていた理由の名前                   |      |
| 届いたメールの件名と差出人                    |      |
| [管理者] > [ポリシー] > [アカウント] に出ていたこと |      |
| 前日までに変えたこと（広告・ページ・支払い・権限）        |      |

### なりすましの連絡に気をつける

Googleが連絡に使うメールのドメインは「@google.com」だけです。電話で「Googleの担当です」と言われたらメールで送ってもらい、差出人を確かめます。メールのリンクを開く前に、リンク先が google.com のページかも見ます。

通知の理由から系統を決める早見表

通知に書かれた理由の名前が、すべての分かれ道

| 系統          | 中身                               | 予告        | 対応の中心          |
|-------------|----------------------------------|-----------|----------------|
| 1 悪質なポリシー違反 | 広告掲載システムの回避、悪意のあるソフトウェア、偽造品など    | なし（即時）    | 誤審を示すか、事業ごと見直す |
| 2 繰り返しの違反   | 同じポリシーに何度も違反した                   | 7日前までに通知  | 違反を消して同意か再審査   |
| 3 支払い       | 未払い、チャージバック、不審な支払い、プロモーションコードの悪用 | 場合による     | 支払いか、お支払い方法の確認 |
| 4 適格性確認     | 期限までに確認を終えていない、確認できなかった          | 期限つきで通知   | 確認を終える         |
| 5 不正使用      | 第三者にアカウントに入られた疑い                 | なし（保護のため） | 本人が安全を取り戻す     |

理由の名前がよくわからないときは、名前をそのまま公式ヘルプの検索窓に入れます。名前ごとにヘルプのページがあります。

予告なしで止まったら

悪質な違反以外のポリシー違反では、強制停止の7日前までに通知が来ます。**前日まで配信していて朝に急に止まったなら、系統1、3、5のどれかを疑う場面が多いです。**心当たりがなければ、別の会社や別の担当者が、同じログインやカードで広告を出していないかを確認めます。

系統1 悪質な違反として挙げられているもの

- 広告掲載システムの回避
  - 組織的な欺瞞行為
  - 偽造品
  - 悪意のあるソフトウェア
- 処方オピオイド鎮痛薬の宣伝
  - 無許可で開設された薬局の宣伝
  - 許可されないビジネス手法
  - 貿易制裁に関する違反
- 性的描写が露骨なコンテンツ
  - 児童の性的虐待と搾取

「広告掲載システムの回避」と見なされやすい3つの動き

| 済 | 動き                                                   | 自分の会社で起きていないか |
|---|------------------------------------------------------|---------------|
|   | 審査で見られる中身と一般の人に見せる中身を変える、検出を逃れるために広告の文や画像やドメインに手を加える |               |
|   | 停止を逃れるために、別のアカウントで同じ広告を出す                            |               |
|   | 適格性確認で、本当と違う情報を出す                                    |               |

**本人に回避のつもりがなくても、そう見える動きをただけで当たります。**別の会社が止められたアカウントと同じカードや同じログインを使っていると、停止を逃れて新しく作ったと見なされることがあります。この違反が確認されると、事前の警告なく即時強制停止され、広告掲載が再び許可されることはありません(6020954)。

自分の通知を当てはめる

| 通知に書かれていた理由の名前 | 予告はあったか | 決めた系統 | 次に開くページ                         |
|----------------|---------|-------|---------------------------------|
|                |         |       | 系統2と3は4ページ、4は5ページ、1と5は5ページの6手順へ |

システム2 違反警告（ストライク）の段階

| 段階       | 起きること                               |
|----------|-------------------------------------|
| 事前警告     | 初めての違反。メールが1回届くだけで、アカウントは止まらない      |
| 1回目の違反警告 | アカウントが3日間の一時停止                      |
| 2回目の違反警告 | 1回目から90日以内に同じポリシーに違反。7日間の一時停止。最後の通知 |
| 3回目の違反警告 | 2回目から90日以内に同じポリシーに違反。アカウントの強制停止     |

3日や7日がたっても、自動では戻らない

一時停止の間に、次のどちらかを取ります。

- ☐違反している広告やアセットを消すか直し、同意のフォームを出す。同じ違反をしないこと、停止を避けるために新しいアカウントを作らないことへの同意が含まれる
- ☐違反ではないと考えるなら、違反警告の再審査を出す

違反警告の対象になるポリシーの例

- 不正行為を助長する商品やサービス
- 不承認の薬物
- 銃、銃部品、関連商品／爆発物／その他の武器および兵器
- タバコ
- クリックベイト
- 誤解を招く広告のデザイン
- 信用スコア回復サービス
- バイナリーオプション
- 個人ローン

どれにも当たらない普通の不承認は、何回出ても違反警告になりません。

「90日」は同じポリシーごとに数えます。1回目の違反警告を受けたら、同じポリシーに触れそうな広告を、配信中のものも含めて一度全部見直します。2回目が最後の通知です。

システム3 支払いが理由の停止

| 止まり方      | 戻し方                                                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 理由の4つ     | 残高の未払い（または支払いに関する懸念）、不審な支払い行為、チャージバック（カード会社を通じた代金の差し戻し）、プロモーションコードの悪用                             |
| 一時停止のとき   | お支払い方法を確認するか、支払いをすれば戻る。場所は［管理者］＞［ポリシー］＞［アカウント］。書類の提出、支払い、コードを使った確認のどれか                            |
| コードを使った確認 | カードに少額の請求が立ち、その取引履歴に確認用のコードが出る。請求額は1.95米ドルを超えない。30日以内に払い戻される。取引履歴に出るまで最大7日かかる場合がある                |
| 強制停止のとき   | 再審査のために、お支払い方法の確認を30日以内に求められる場合がある。書類の例は、お支払いプロフィールの名前と正式な氏名や会社名、住所と住所を証明する書類、本人確認書類の画像、お支払い方法の画像 |

確認ができるのは、アカウントの管理者の権限を持つ人だけ。運用を代理店に任せていても、カードの持ち主の会社が動かないと進みません。明細にコードがまだ出ていないからといって、別のカードを足して何度も試すのは避けます。支払い方法をこころろ変えると、それ自体が不審な動きに見えます。

系統4 適格性確認で知っておく2つの数字

ステータスが変わるまで最長5営業日

出した直後に「まだ終わらない」と出し直す必要はありません。5営業日たっても変わらなければ、メールや通知で追加の情報を求められていないかを見ます。

失敗は3回まで

確認を3回行っても身元が確認できなかった場合、再審査請求を行うことはできません。期限は届いた通知やメールに書かれています。

名前の照合欄（出す前に並べて見比べる。1文字でも違うと通らない原因になる）

| どこの名前か           | 書かれている表記 | ほかと一致 |
|------------------|----------|-------|
| 登記（または本人確認書類）の名前 |          |       |
| お支払いプロファイルの名前    |          |       |
| カードの名義           |          |       |
| 管理画面に入力した名前      |          |       |
| 住所（書類と管理画面）      |          |       |

出した記録

| 回   | 出した日 | 出した書類 | 結果 |
|-----|------|-------|----|
| 1回目 |      |       |    |
| 2回目 |      |       |    |
| 3回目 |      |       |    |

再審査を出すまでの6手順（順番を変えない）

1. 原因の系統を決める（3ページ）
2. 原因を直す。違反している広告、リンク先のページ、支払い、確認の手続きを、再審査を出す前に終わらせる
3. 関連するアカウントを洗い出す（6ページのシート）
4. 再審査の文面を書く（6ページの5つの段落）
5. 管理画面上部の通知の［お問い合わせ］から送る。画面の右側に再審査請求のフォームが開く
6. ステータスが「再審査保留中」になったのを確かめ、結果のメールを待つ

いちばん多い失敗は、手順2を飛ばして手順5に行くことです。複数のアカウントが止まっている場合は、アカウントごとに出します。同じ確認書類で確認された別のアカウントが原因なら、そちらが認められるとこちらも自動で再開される、と公式ヘルプにあります。元の原因を先に見極めると、出す数を減らせます。

関連アカウントの洗い出しシート

| アカウント（ID） | ログイン | カード | 管理者アカウント（MCC） | 確認書類 | 今の状態 |
|-----------|------|-----|---------------|------|------|
|           |      |     |               |      |      |
|           |      |     |               |      |      |
|           |      |     |               |      |      |
|           |      |     |               |      |      |
|           |      |     |               |      |      |

同じログイン、同じカード、同じ管理者アカウント、同じ確認書類でつながっているアカウントを、すべて書き出します。どれかが同じだと、つながったアカウントとして扱われると考えて動く方が安全です。

再審査の下書き欄（5つの段落を埋めてから、1つの文面にまとめる）

1. 事業の説明

何を売っている会社で、広告から来た人に何をしてもらうのか

2. 気づいた日時と理由の名前

止まったと気づいた日時と、通知に書かれていた理由の名前

3. 確かめた事実

広告、リンク先、支払い、権限で、実際に確認したこと

4. 直したこと

何を、いつ、どう直したか。直す前と後の違い

5. 原因の見立て

「私たちの見立てでは」と書いて、事実と分ける。わからないことはわからないと書く

書かない方がいいこと

「絶対に違反していない」「今すぐ戻してほしい」だけの文面。「戻ったら直します」という約束。怒りや不満。

事実と見立てを混ぜない

見立てを事実のように書くと、外れていたときに文面全体が疑われます。わからない部分は、わからないと書きます。

業種別 再審査の書き方の例

12業種の架空の店。自分の事実に置き換えて6ページに写す

〇〇には自分の店の言葉を入れます。例の中身は架空で、自分に当てはまらない事実は書きません。系統は3ページの早見表で決めたものです。

| 業種     | 系統             | 1. 事業の説明の書き出し                            | 3と4. 確かめた事実と直したことの書き方                                                       |
|--------|----------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 歯科医院   | 3 支払い          | 〇〇市で一般歯科の診療所を運営し、広告からはWeb予約を受けています       | カードの期限切れで〇月分の引き落としが止まっていたことを確かめました。〇月〇日に新しいカードを登録し、未払いの分を支払いました             |
| 整体院    | 4 適格性確認        | 〇〇駅前で整体院を運営し、広告からは予約フォームと電話で予約を受けています    | 確認書類の名前とお支払いプロファイルの名前が1文字違っていました。登記の名前と一致する書類を用意し、〇月〇日に出しました                |
| 学習塾    | 1 悪質な違反（誤審を示す） | 〇〇市で小中学生向けの学習塾を運営し、広告からは体験授業の申し込みを受けています | 審査で見られるページと一般の方に見せるページは同じで、転送は入れていないことを確かめました。飛び先のURLと公開日を書き添えます            |
| リフォーム店 | 2 繰り返しの違反      | 〇〇県で住まいのリフォームを請け負い、広告からは見積もり依頼を受けています    | 同じポリシーで不承認になった広告が配信中に〇本残っていました。〇月〇日に削除し、同じ表現の広告を全件見直しました                    |
| 不動産会社  | 5 不正使用         | 〇〇市で賃貸と売買の仲介をしており、広告からは物件の問い合わせを受けています   | 〇月〇日に覚えのないユーザーが追加されていました。全員のパスワードを変え、2段階認証を有効にしました                          |
| 食品の通販  | 3 支払い          | 自社で作った〇〇を通販で販売し、広告からは商品の購入をしていただいています    | 社内の別の担当者が、Google広告の請求を覚えのない請求と思いチャージバックを申し立てていました。経緯を確かめ、請求の分を支払いました        |
| 化粧品通販  | 2 繰り返しの違反      | 自社ブランドの〇〇を通販で販売し、広告からは商品の購入をしていただいています   | 1回目の違反警告のあと、配信中の広告まで見直していませんでした。〇月〇日に残っていた〇本を直し、同意のフォームを出しました               |
| 美容室    | 4 適格性確認        | 〇〇駅の近くで美容室を運営し、広告からはWeb予約を受けています         | 確認の通知に気づかず期限を過ぎていました。〇月〇日に、管理者の権限を持つ代表者が確認の手続きを行いました                        |
| 税理士事務所 | 3 支払い（一時停止）    | 〇〇市で税理士事務所を開き、広告からは相談の問い合わせを受けています       | コードを使った確認の少額の請求が、カードの明細にまだ出ていませんでした。別のカードは足さず、取引履歴に出るのを待ってコードを入れました         |
| 採用ページ  | 5 不正使用         | 〇〇の製造をしている会社で、広告からは求人への応募を受けています         | 辞めた社員のログインが残っていました。全員のパスワードを変え、2段階認証を有効にしました。そこから入られたかは、私たちの見立てです           |
| 部品メーカー | 4 適格性確認        | 〇〇向けの部品を製造し、広告からは法人のお客様の問い合わせを受けています     | 登記の名前、カードの名義、管理画面の名前を並べて見比べ、英語と日本語の表記が混ざっていたことを確かめました。書類と同じ表記で出し直しました       |
| 宿・旅館   | 1 悪質な違反（誤審を示す） | 〇〇温泉で旅館を営み、広告からは宿泊の予約を受けています             | 事業を引き継ぐ前の運営会社が使っていたカードを、そのまま使っていました。引き継いだ日と前の会社との関係を書き、今は自社名義のカードであることを示します |

2と5の段落は、どの業種でも同じ形

2は「〇月〇日〇時ごろ、管理画面の通知で停止に気づきました。通知の理由は「〇〇〇〇」でした」。5は「私たちの見立てでは、〇〇〇〇が原因と考えています。〇〇〇〇については、まだ確かめられていません」。

| やってしまうこと                | どうなるか                                                                         | 代わりにやること             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 新しいアカウントを作る             | 停止中のアカウントに関連するアカウントとして、新しく作ったアカウントも止まる場合がある。停止を逃れるための別アカウントは「広告掲載システムの回避」そのもの | 今のアカウントを戻してから        |
| 適格性確認で失敗を重ねる            | 確認を3回行っても身元が確認できなかった場合、再審査請求を行うことはできない                                        | 名前を5ページの照合欄でそろえて1回ずつ |
| 適格性確認で本当と違う情報を出す        | 確認の失敗ではなく、広告掲載システムの回避の違反になる。即時の強制停止の対象                                        | 事実だけを出す              |
| 停止中に会社の名前、住所、カードの名義を変える | 確認のやり直しを求められることがよくある。別の事業者に見せかけようとしていると受け取られるおそれ                              | 本当に変わったなら経緯を再審査に書く   |
| 直さずに再審査を出す              | 相手には直ったかどうかが確かめられない。「戻ったら直します」は材料にならない                                        | 直した状態を見せてから出す        |
| 同じ文面を何度も送る              | 乱用と判定されると、一部の再審査請求の処理が7日間止まる                                                  | 新しい情報を足してから1通ずつ      |
| 止まってから権限を整理しようとする       | 停止中は権限やつながりを外せないことがある                                                         | 9ページの点検を止まる前に        |
| 電話やチャットで判断を覆そうとする       | 相談はできるが、窓口は再審査のフォームから出すよう案内するのが普通。時間だけが過ぎる                                    | 相談は手続きの確認に使う         |
| 広告掲載システムの回避に当たる         | 事前の警告なく即時強制停止され、広告掲載が再び許可されることはない（6020954）                                    | 3ページの3つの動きをしない       |

停止中にできること

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| アカウント設定 | アカウントの利用停止、払い戻しの請求        |
| お支払い    | 支払い、税務書類のダウンロード、お支払い方法の追加 |
| 再審査と確認  | 停止への再審査請求、広告主様の適格性確認      |
| セキュリティ  | アカウントのセキュリティ設定の更新         |
| 閲覧      | 画面の移動、情報の閲覧、レポートのダウンロード   |

見ることはできますが、変えることはほとんどできません。停止から長い期間がたつと入れなくなる場合もあるので、レポートは早めに保存します。

通知がないのに表示0のときの4点

| 済 | 場所     | 見る値       |
|---|--------|-----------|
|   | アカウント  | 有効になっている  |
|   | お支払い   | 承認されている   |
|   | キャンペーン | 配信中になっている |
|   | 広告     | 承認されている   |

4つとも問題がないのに表示されないなら、こちらの設定では解けない状態の可能性があります。アカウントの持ち主からGoogle広告のサポートに問い合わせます。設定をいじり回したり、新しいアカウントを作ったりしないのは停止のときと同じです。

広告の透明性センターで0件でも、あわてない

停止中のアカウントの広告は、実際に出していた広告でも透明性センターに出てこないことがあります。0件だからといって、過去の広告がなかったことにはなりません。再審査の材料には、管理画面のレポートを使います。

月に1回の点検表と確認先 15分。止まる前に原因を消す

| 点検項目（見たら月の欄に印）                               | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 |
|----------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 1. ポリシーマネージャーを開く。不承認や「制限付き」の広告が残っていないか       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 2. 違反警告や事前警告のメールが来ていないか（受信箱で「警告」「ポリシー」で探す）   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 3. お支払いに未払いがないか。カードの期限切れで引き落としが止まっているか       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 4. 権限の一覧を見る。知らない人、辞めた人、知らない管理者アカウント（MCC）がないか |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 5. ログインしている人全員が2段階認証を使っているか                  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 6. 会社の名前、住所、カードの名義が、確認したときの情報と合っているか         |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |

4と5は、止まってからではできません。停止中は権限を外せないことがあるからです。点検した日と結果を残しておく、止まったときに「いつから問題がなかったか」を示せます。

代理店に任せていても、持ち主は自社

☐ 管理者の権限は、自社の人が1人以上持つ

☐ カードの名義は自社にする

☐ 代理店との契約が終わったら、代理店の権限を外す

却下されたときの出し直し

却下のメールの理由を読み、1通目になかった事実や直したことを足してから出します。待っている間も含め、同じ文面は出し直しません。再審査を出せる期間は、停止の日から少なくとも6か月あります。

出し直しの記録

| 出した日 | 結果と却下の理由 | 1通目から足した情報・直したこと | 前回から7日以上 |
|------|----------|------------------|----------|
|      |          |                  |          |
|      |          |                  |          |
|      |          |                  |          |

確認先（Google広告ヘルプ・2026年9月26日確認。画面は変わるので作業の直前に開く）

|                            |                                               |
|----------------------------|-----------------------------------------------|
| Google広告アカウントの強制停止についての概要  | support.google.com/google-ads/answer/2375414  |
| 違反の繰り返しに対する措置のプロセス（違反警告）   | support.google.com/adspolicy/answer/10922738  |
| 広告ネットワークの不正利用（広告掲載システムの回避） | support.google.com/adspolicy/answer/6020954   |
| 請求とお支払いに関する問題による強制停止       | support.google.com/google-ads/answer/13704200 |
| 広告主様の適格性確認                 | support.google.com/adspolicy/answer/9703665   |
| Google広告アカウントを保護する         | support.google.com/google-ads/answer/2375456  |