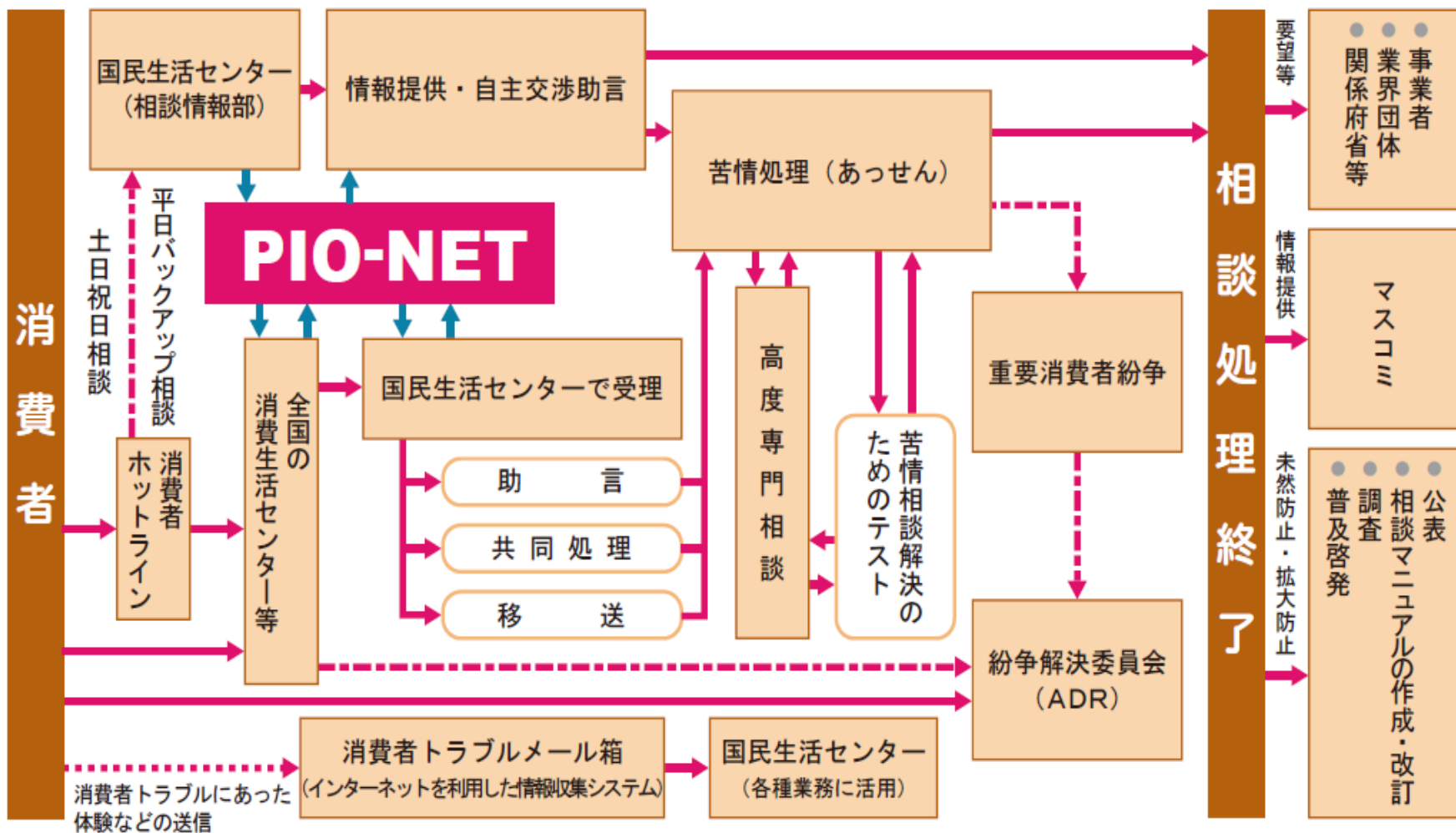


オンラインゲームに関する 相談の状況

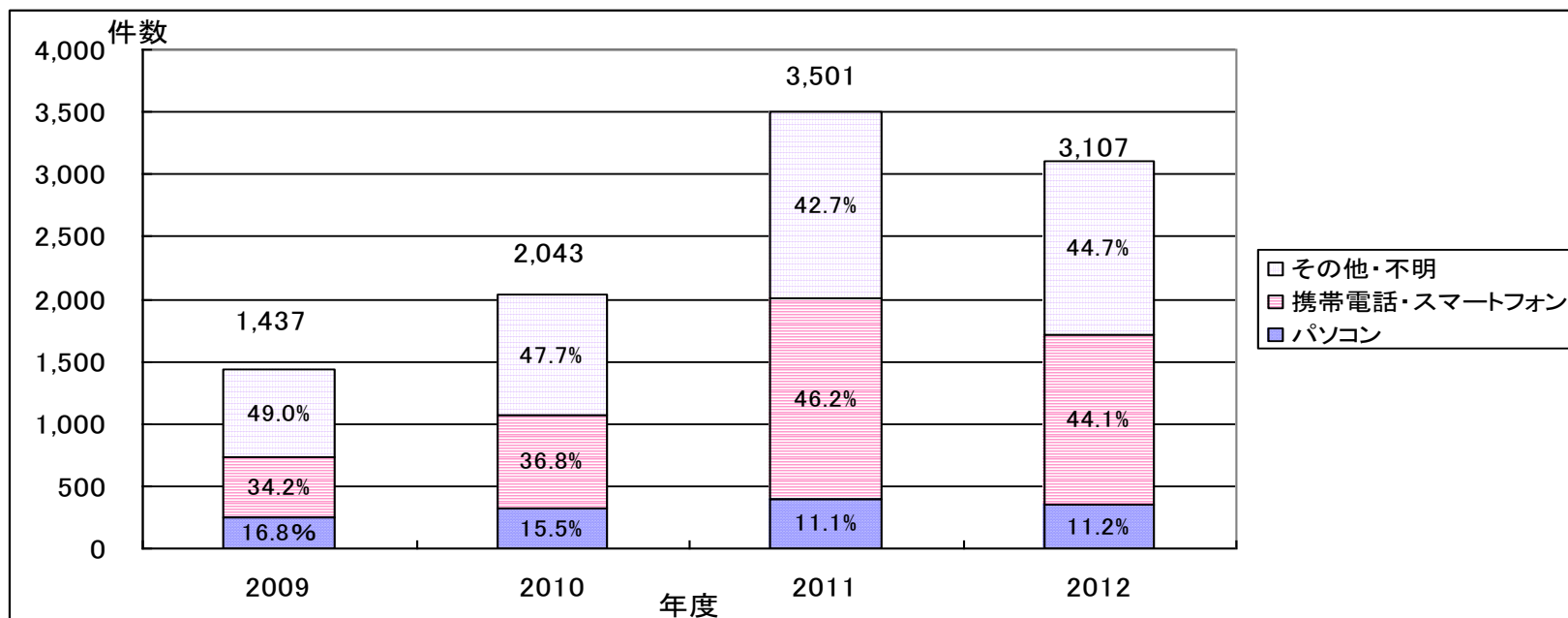
2012年12月5日

独立行政法人国民生活センター

国民生活センターにおける相談処理の流れ



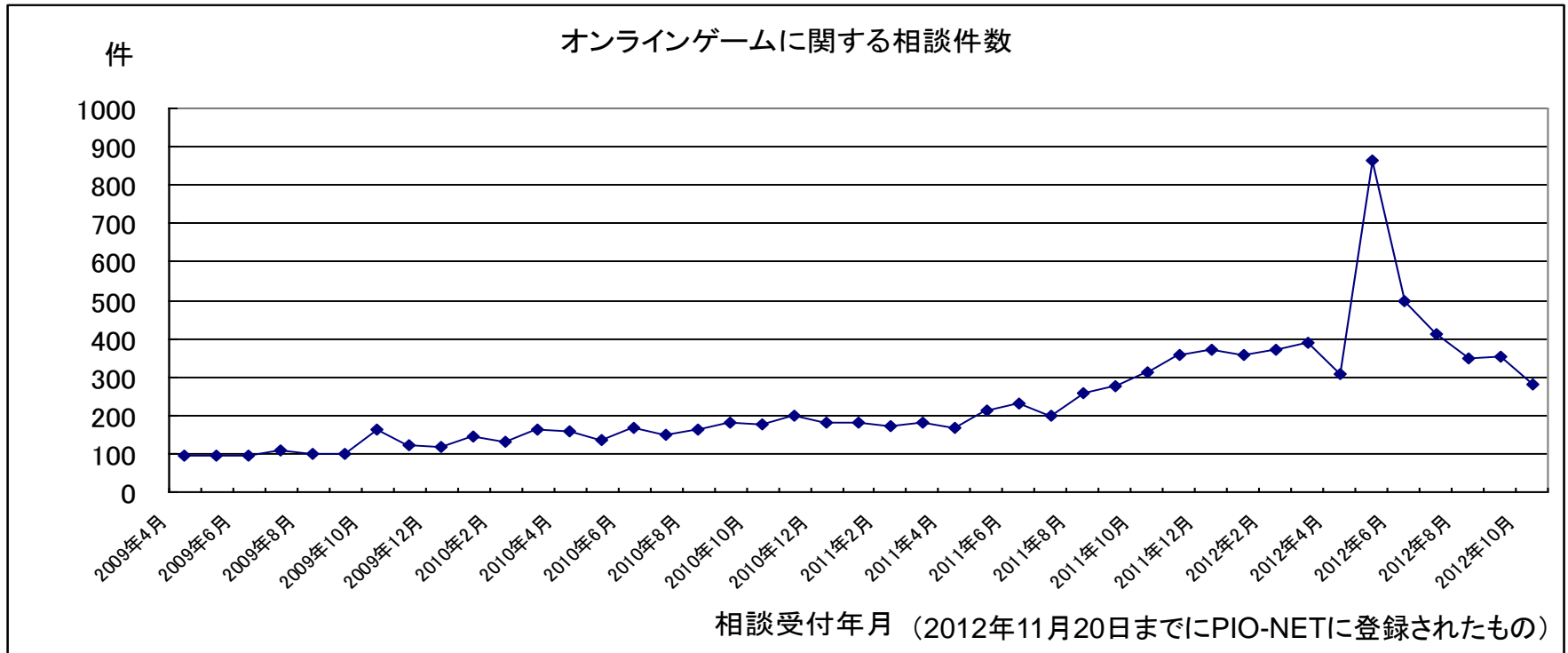
オンラインゲームに関する相談件数等



(2012年11月20日までにPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に登録されたもの)

- オンラインゲームに関する相談件数は、年々増加傾向にある。(PIO-NETの「オンラインゲーム」は、パソコンや携帯電話など、機器を問わず、インターネット回線を通じたゲーム全てを含む。またSNSゲームもオンラインゲームに含む。)
- オンラインゲームを何で利用したかを聞き取れたものについてみると、携帯電話・スマートフォンの割合が大きい。

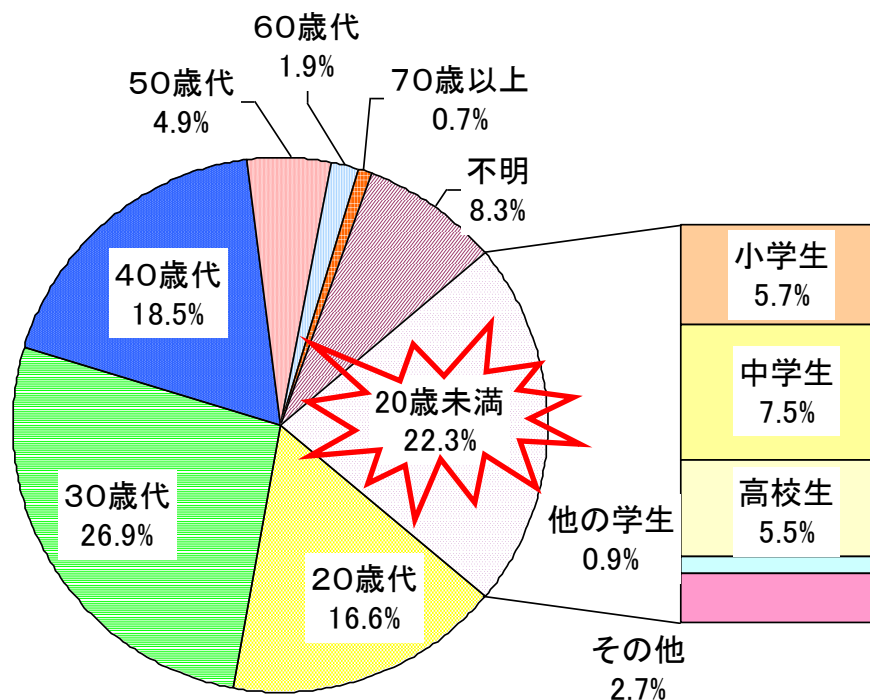
相談件数等



- 相談受付年月別にみると、2011年11月～2012年9月までは、毎月300件を超える相談が寄せられている。特に、2012年5月は、“カード合わせ”について、景品表示法の考え方が公表されたことを受けて、「違法なら支払いたくない・返金してほしい」「自分がやっているゲームは違法ではないのか」などの反響相談が急増した。

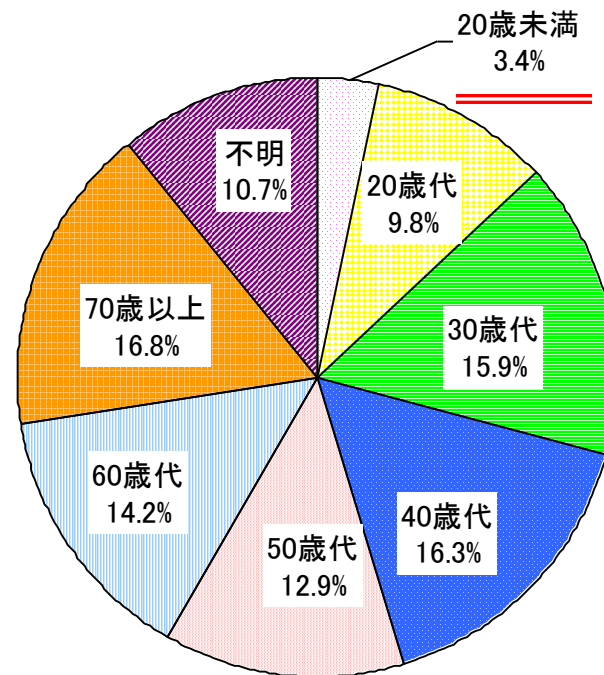
契約当事者の年代

オンラインゲームの契約当事者の年代別割合(2011年度)



(2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの)

(参考)消費生活相談全体の契約当事者の年代別割合(2011年度)

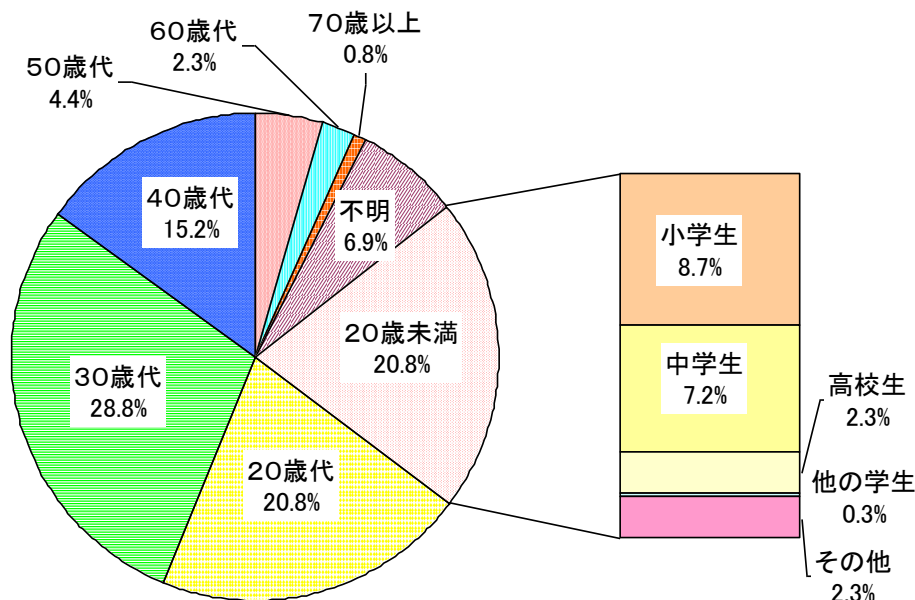


2012年9月公表「PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談」より

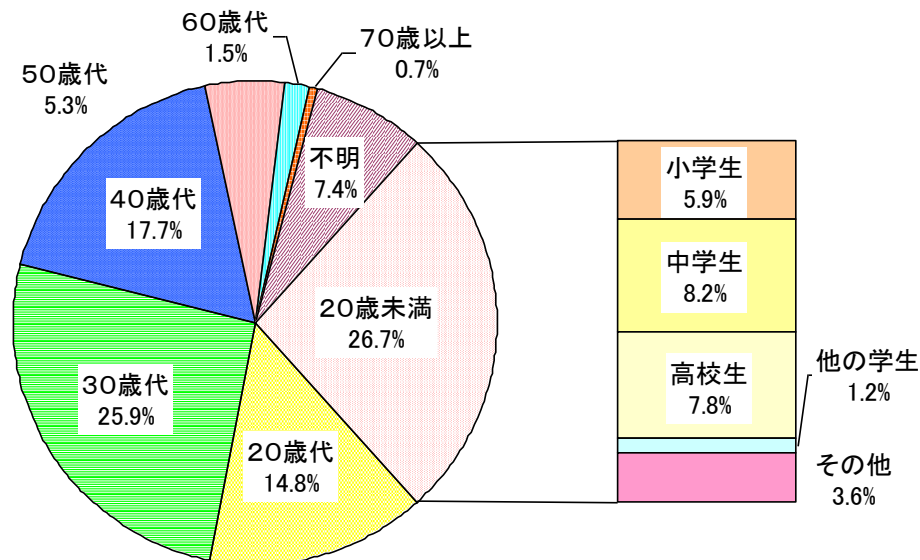
- 消費生活相談全体の傾向(右図)と比較すると、「オンラインゲーム」は圧倒的に未成年者の割合が高い。そのうち、約半数が小学生、中学生であるという特徴がある。

契約当事者の年代（利用媒体別）

パソコンからオンラインゲームを利用した契約当事者の年代別割合（2011年度）



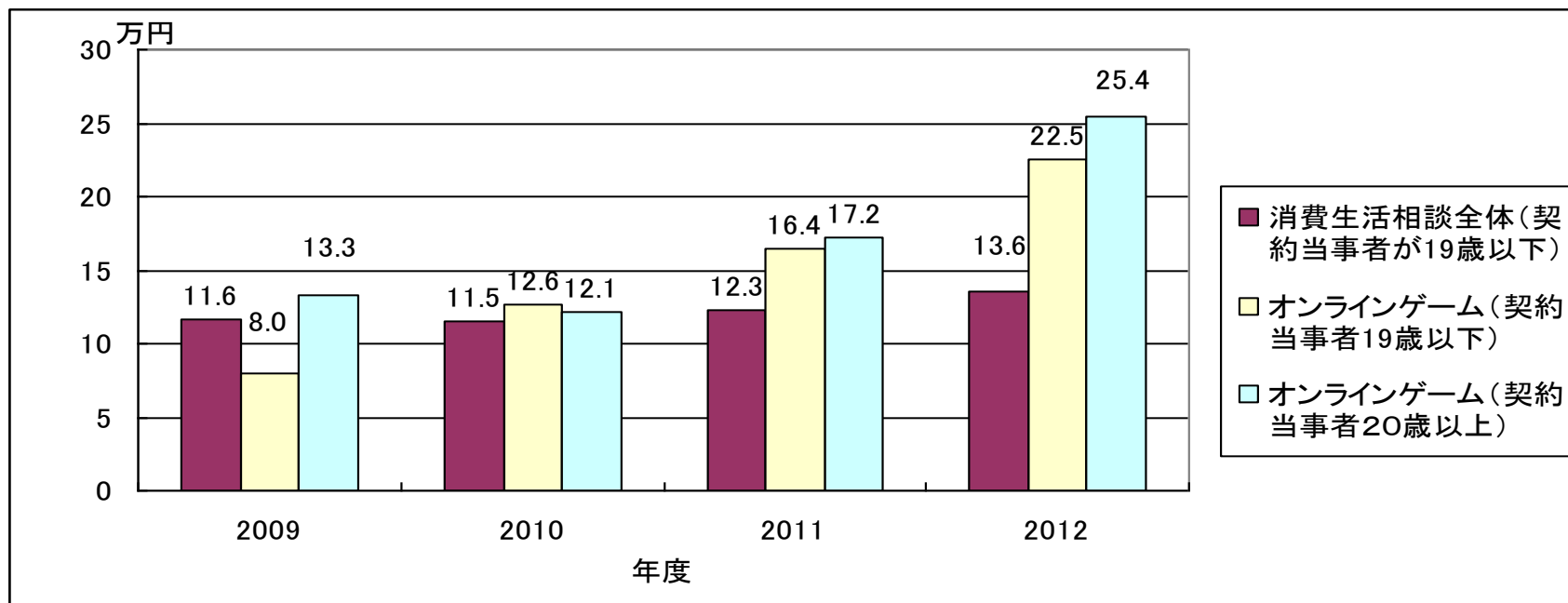
携帯電話・スマートフォンからオンラインゲームを利用した契約当事者の年代別割合（2011年度）



（2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの）

- 利用媒体別にみると、未成年の割合は、携帯電話・スマートフォンからの利用が多い。
- 携帯電話・スマートフォンから利用しているのは、中高生の割合が高いのに対し、パソコンからの利用は、小学生の割合が高い。

平均契約購入金額



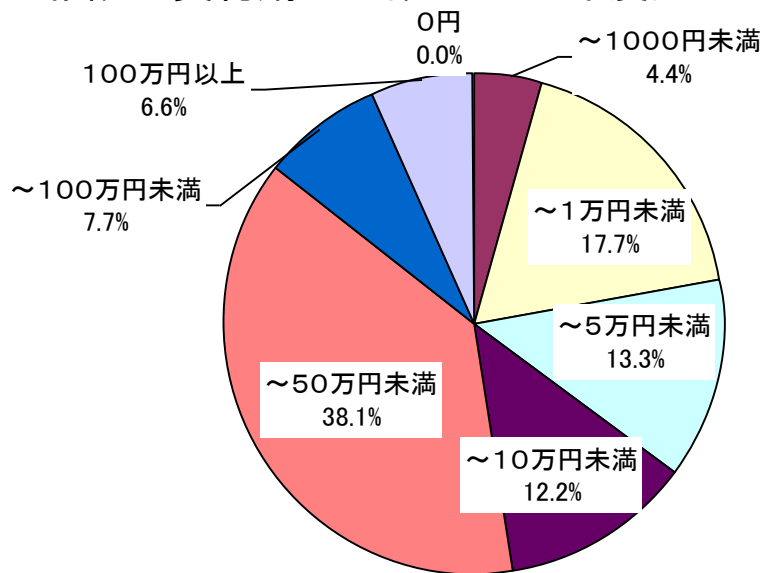
(2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの)

- 未成年者の消費生活相談全体とオンラインゲームに関する相談の平均契約購入金額※を比較すると、オンラインゲームの方が高額である。
- オンラインゲームの相談のうち、成年の利用と未成年者の利用でみた場合の平均契約購入金額に大きな差はない。

※契約購入金額とは、契約当事者が契約しトラブルになったという申し出金額の合計であり、利用期間はさまざまである。

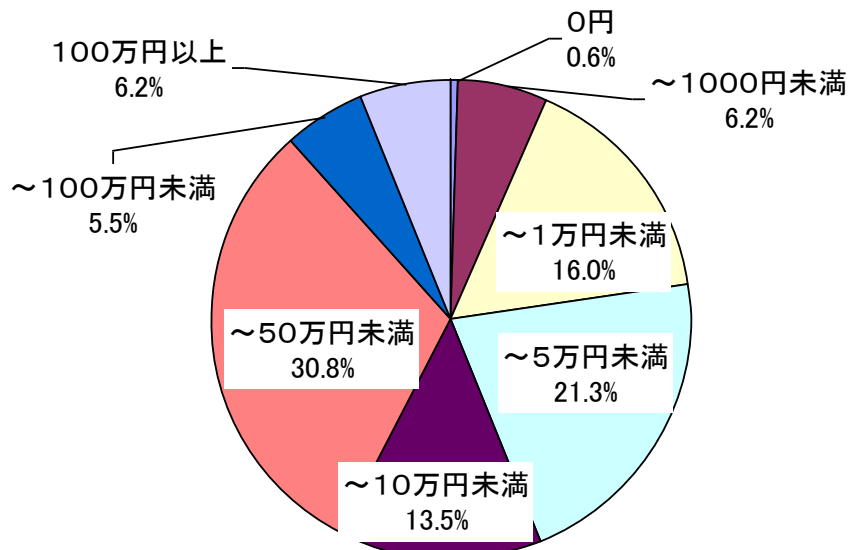
契約購入金額(利用媒体別)

パソコンからオンラインゲームを利用した
相談の契約購入金額(2012年度)



不明は除く

携帯電話・スマートフォンからオンラインゲーム
を利用した相談の契約購入金額(2012年度)

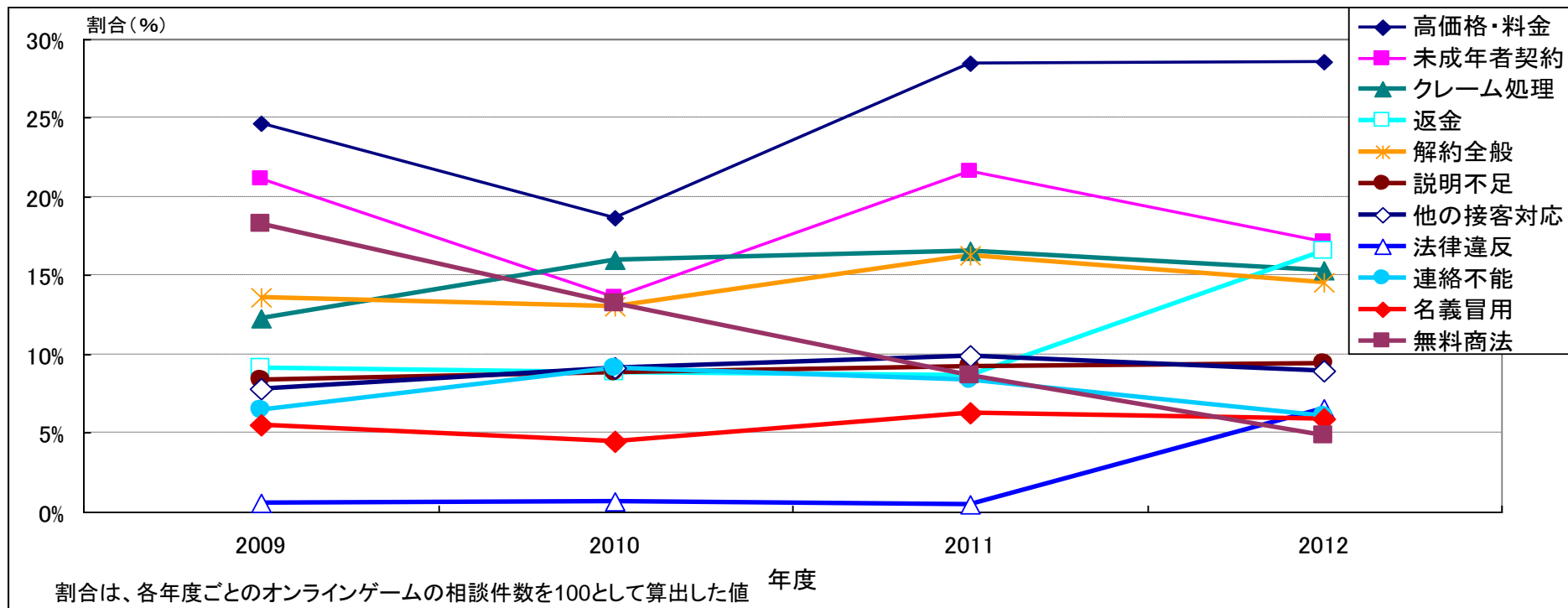


不明は除く

(2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの)

- 利用媒体別に契約購入金額をみると、パソコンと携帯電話・スマートフォンに大きな違いはないが、パソコンでは10万円以上の割合がやや高く、携帯電話やスマートフォンからの利用では、5万円未満の割合がやや高い。また、双方の媒体とも100万円以上の高額利用も少なくない。

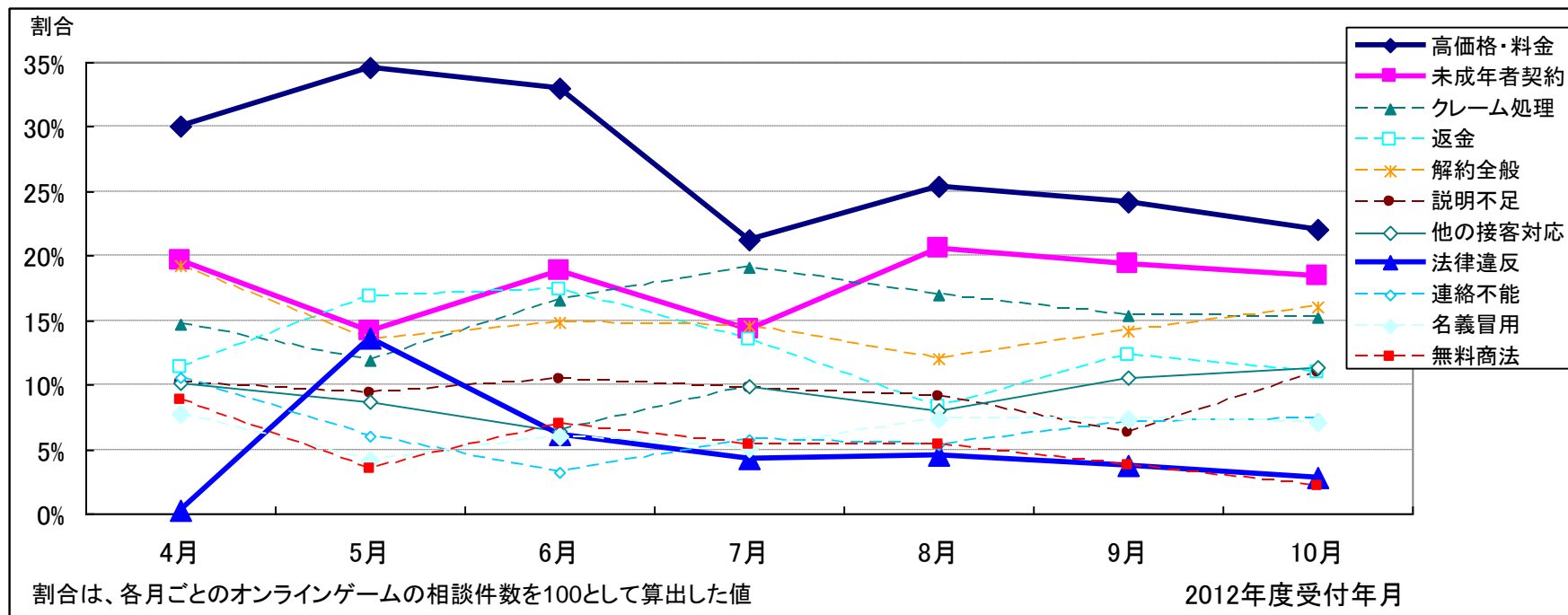
主な相談内容（複数回答項目）



(2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの)

- その相談者にとって高額である等の相談(「高価格・料金」)が、2011、2012年度は約3割を占め、金額の請求に納得していないという内容の相談が引き続き多くなっている。
- 「クレーム処理」「説明不足」に関する相談も多い。
- 名義冒用(第三者や家族の利用など、名義人の了承しないIDの利用やクレジットカードの利用)も一定数相談が寄せられている。

主な相談内容（複数回答項目）



(2012年11月20日までにPIO-NETに登録されたもの)

- 2012年度の受付月別にみると、「高価格・料金」については、少しずつ割合は減少している。
- 「未成年者契約」は、増減を繰り返している。
- 2012年5月に「法律違反」が急増した。これは、コンプガチャが違法であるとの報道を見て、「自分の利用するゲームが違法なら返金してほしい」「違法なゲームか知りたい」などの相談が増加した影響である。

相談事例

「未成年者契約」について

●未成年者のトラブル①

<事例>

小学生の娘が、インターネットで「無料ゲーム」を検索して、見つけたゲームで遊び、携帯電話会社から高額な請求が来た。娘は、「コイン」とは、ゲーム内のみで発生する通貨で、実際に買い物をしていたとは思っていなかったようだ。支払済みだが、返金してほしい。
(相談時期:2012年10月)

<特徴>

子どもは、ゲーム内のコインだと思っており、現実のお金がかかるとは思っていなかった。

「未成年者契約」について

●未成年者のトラブル②

<事例>

半年ほど前、携帯電話でオンラインゲームをやっていた娘に「アイテムを買いたい」と言われた。今回だけと約束し、母親が直接カード番号などを入力して購入させた。最近、カード会社から身に覚えのない請求がきたので、娘に聞くと、アイテムを買ってしまったと言う。娘は、改めてカード番号等を入力しなくてもゲームサイトのIDとパスワードを入力すれば買えたと言っているが、今回の購入は許していない。返金してほしい。

(相談時期:2012年9月)

<特徴>

子どもが利用しているオンラインゲームサイトで、カード情報を一度登録するとその後は簡単な認証のみで利用できることを、親子共に認識していなかった。

「高価格・料金」について

●上限金額に関するトラブル

<事例>

電子くじを約200回購入すると、その中にレアアイテムが1個入っているというキャンペーンが行われた。そのレアアイテムは2個そろうことに価値がある。全部購入して手に入れようと電子くじを購入し始めた。ところが、途中で、「今月の利用金額の上限を超えた」と表示が出て、その後、購入ができなくなった。上限金額があることを知らなかった。アイテムが手に入らないのであれば、購入しなかった。使った分を返金してほしい。
(相談時期:2012年10月)

<特徴>

ゲームサイトや携帯キャリアが提供する利用金額の制限等の仕組みがどのように提供されているかという情報が、消費者に十分に届いていない。

「高価格・料金」について

●料金に関する相談

<事例>

電子くじを6～7万円でパッケージ買いさせ、レアアイテムは最後の数回でしか入手できないものもある。禁止されたくじと類似していると思うが違法ではないのか。

(相談時期:2012年9月)

<特徴>

最近、新たな形のガチャ※に関する相談が入り始めた。消費者の合理的な選択ができる仕組みかという疑問の声や冷静さを失った状態の消費者からの相談が寄せられる。

※パッケージガチャ、ボックスガチャ等と呼ばれている。

例: 大きなボックス(ガチャ)にアイテムが300個入っている。その中に欲しいアイテムがあり手に入れたければ、すべて購入すれば確実に手に入れられる。ただし、ガチャ1回300円とすると合計9万円必要となる。

「説明不足」について

●規約変更に関するトラブル

<事例1>

以前、ゲームサイト内の仮想通貨(以下、コイン)を購入した。いつまでも使えるとのことだったので、そのままにしていた。最近、そのコインがなくなっていることに気づき、調べてみると、規約が変わり、使用期限が設けられたことがわかった。ホームページには記載があったが、最近、サイトを利用していなかったため、気付かなかった。納得できない。
(相談時期:2012年9月)

<事例2>

利用していたオンラインゲームのサービスを約2ヶ月後に終了するとの告知があった。今までに使用した料金や残ってしまうアイテムを考えると短すぎる。
(相談時期:2012年9月)

<特徴>

規約やサービス変更に関する周知の期間・方法は、各社それぞれであり、どういう方法が適切かという検討が求められる。少なくとも、消費者には、事前にどのように変更等を周知されるのかという情報が届いていない。

その他、よくある相談

<景品表示法等の法違反>

- 景表法に違反するなら返金してほしい
- 絵合わせの電子くじに類似した仕組みではないか

<事業者の苦情対応>

- アカウント停止の理由が分からない
- 事業者への問合せ(メールのやりとり等)がスムーズに行かない(返事が来ない、同じような内容の返事しか返ってこない)

<システム>

- アイテムの消失
- 第三者の不正使用

<退会方法>

- パスワードの失念等により退会方法がわからない

<利用者間トラブル>

- 約束したアイテムがもらえない
- 嫌がらせ

トラブルからみる課題(1)

未成年者の契約に関して

● 大人だけでなく、子供も多く利用するサービスであるということをもっと認識する必要がある

- 子供は、大人が思っている以上に様々な操作を簡単に行っている
- 子供がクレジットカードの仕組みを理解していなくても、クレジットカードを利用できてしまう
- 現実の金銭とゲーム内での仮想通貨の区別がつかない子供もいる(現実にお金がかかると認識していない)
- アカウント登録の年齢や生年月日の入力にどれだけの意味があるのかを理解していない(単なるキャラクターの年齢設定と思っている)
- 使いたい気持ちが先行すると、誘導されるような形で、親権者の同意、年齢確認をしてしまうケースもみられる。また、事業者により、これらの確認方法が異なる
- 子供が利用しているサイトの仕組みや利用実態を、親が十分に理解していない

トラブルからみる課題(2)

<体制・システムの整備>

- ゲーム会社等の相談窓口の体制整備(申し出先や方法の分かりにくさ)
- 利用規約の変更に関する丁寧な対応(周知期間・方法の検討の必要性)
- サービス提供関係事業者の連携強化(プラットフォーム事業者、携帯電話キャリア、ゲーム会社、決済関係事業者など)
- お金をかければかけるだけ有利になるシステム(大人も子供も歯止めがきかない)の課題検証
- キャンペーンのように短期間でお金を使うような仕組みの課題検証

<消費者への情報提供>

- 消費者への十分な注意喚起と説明(親への情報提供、禁止事項の未然防止、アカウントの停止の説明など)
- 家族を含めたクレジットカード名義人以外の利用防止(3Dセキュアなどの導入)、アカウント管理の重要性についての啓発