

スマホゲームに関するアンケート結果

2016年3月24日

株式会社三菱総合研究所

社会ICT事業本部

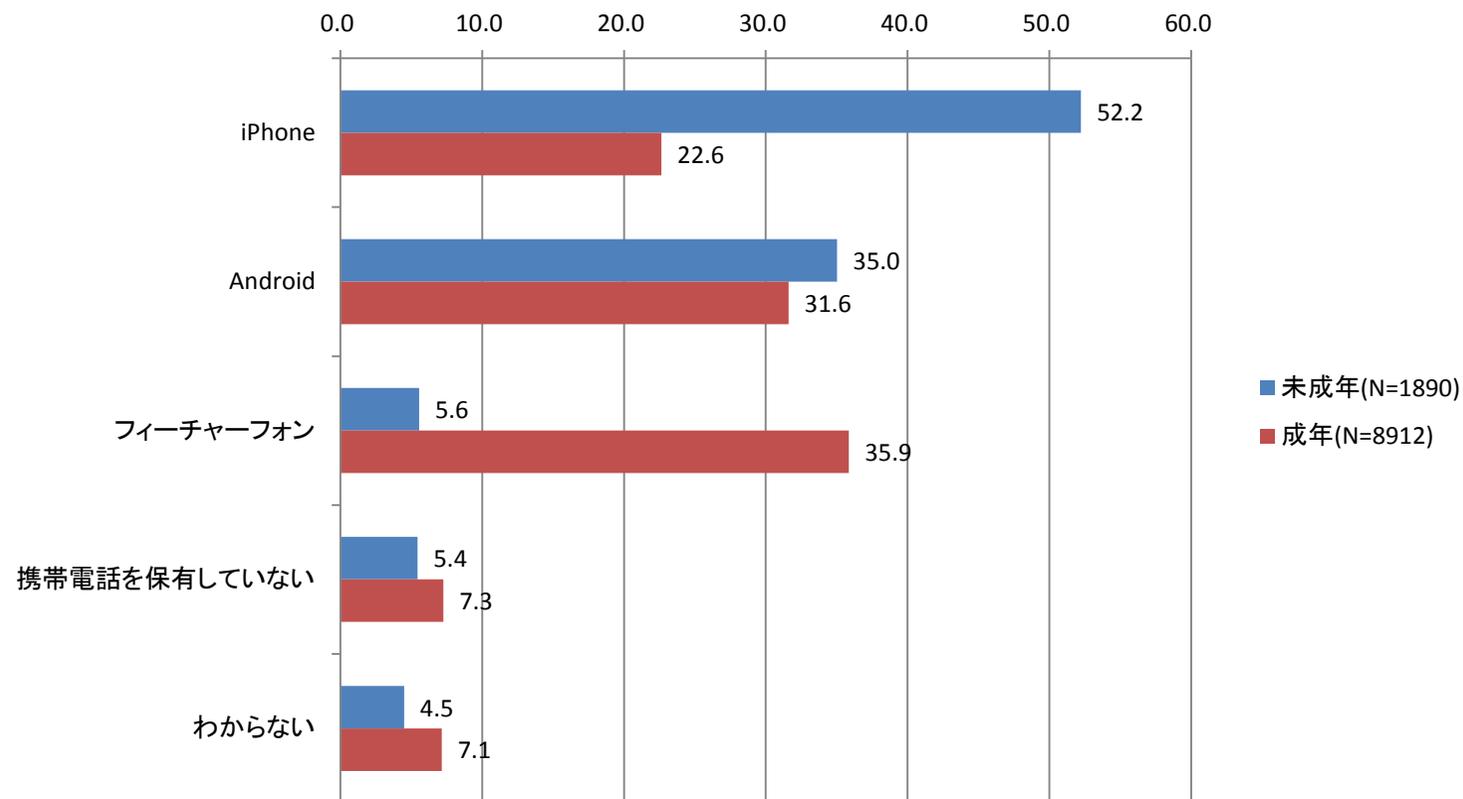
調査概要

	スクリーニング調査	本調査
調査期間	2016年2月19日(金)～24日(水)	
調査方法	Webアンケート	
調査対象	15歳以上の一般消費者(中学生を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホゲームにお金を支払ったことがある人(ガチャ等) ・中学生、高校生、その他未成年、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代以上の男女それぞれ50人ずつ
回収数	N=10,804	N=700
狙い	スマホゲームの利用実態を明らかにすること	
主な設問項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホゲームの利用状況 ・ スマホゲームでのお金の支払状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホゲームの利用頻度、利用開始時期(年齢、年代) ・ スマホゲームをはじめたきっかけ ・ スマホゲームでの購入対象、支払金額 ・ お金の支払いに関するルールの有無 ・ トラブル経験とその対処 ・ そのほか要望

スクリーニング調査

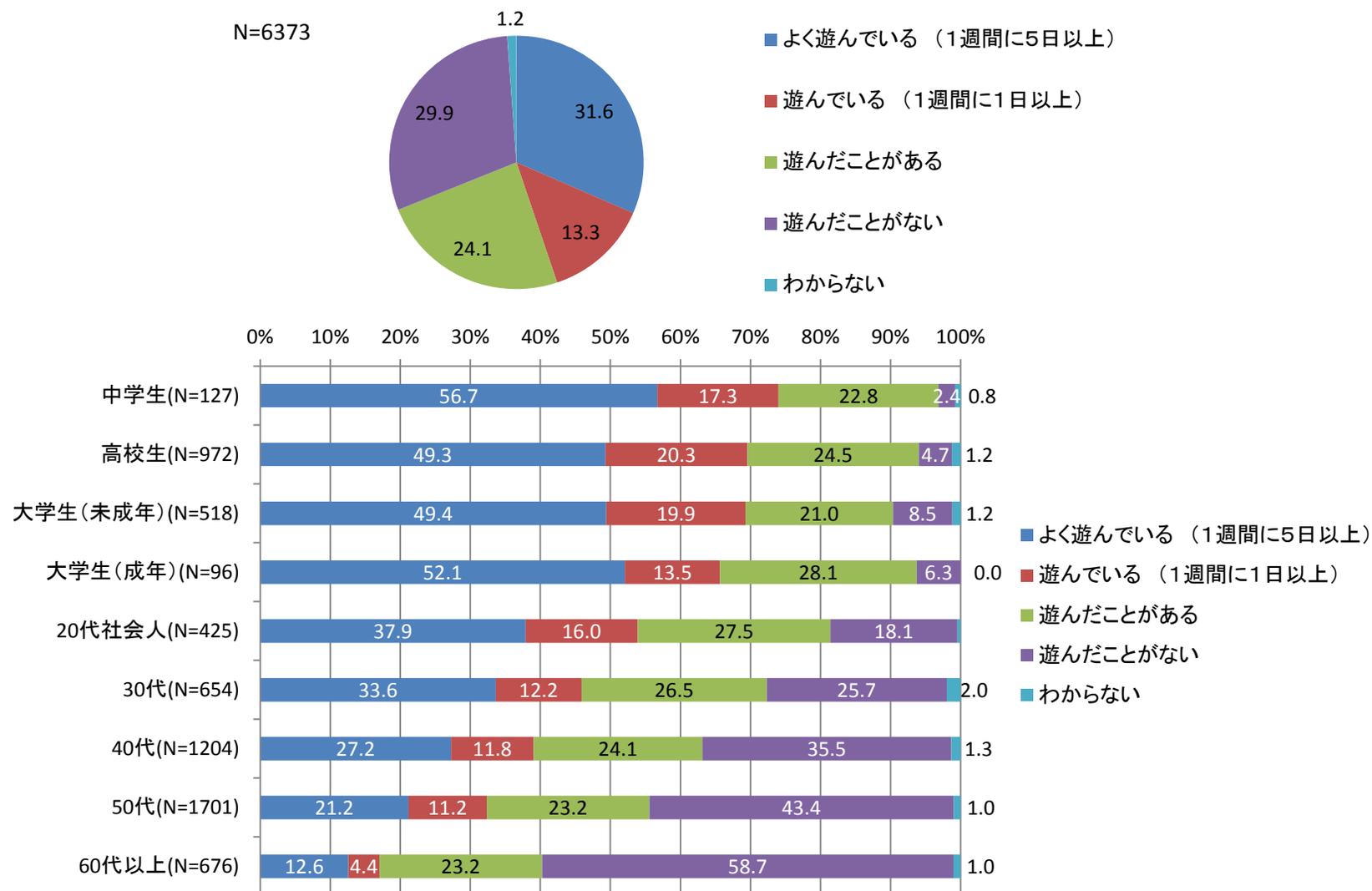
使用している携帯電話

SC5 あなたがご使用になっている携帯電話をお知らせください。(MA)



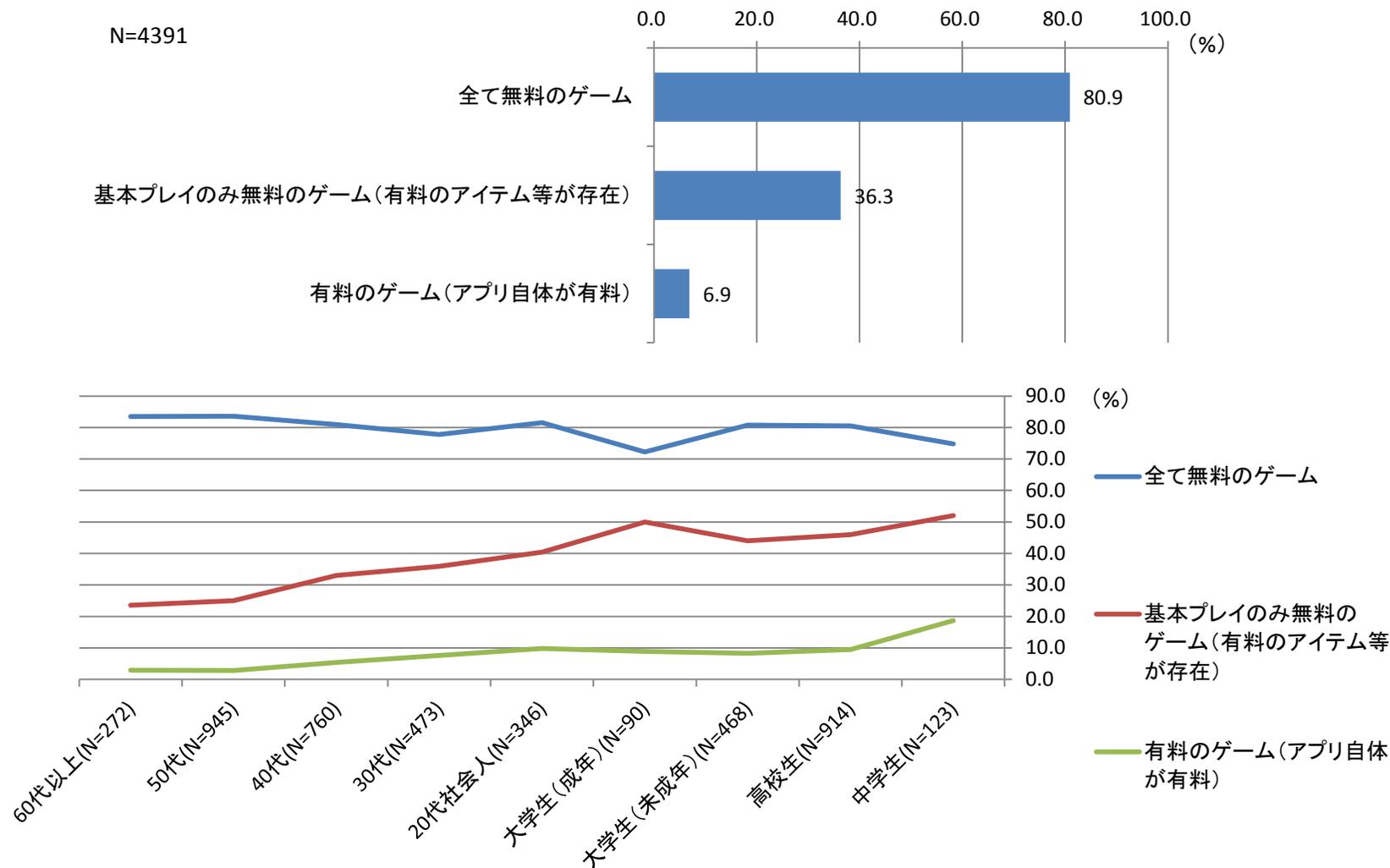
スマートフォンゲームの利用経験

SC6 あなたは、スマートフォンのゲームで遊んだことがありますか。(SA)



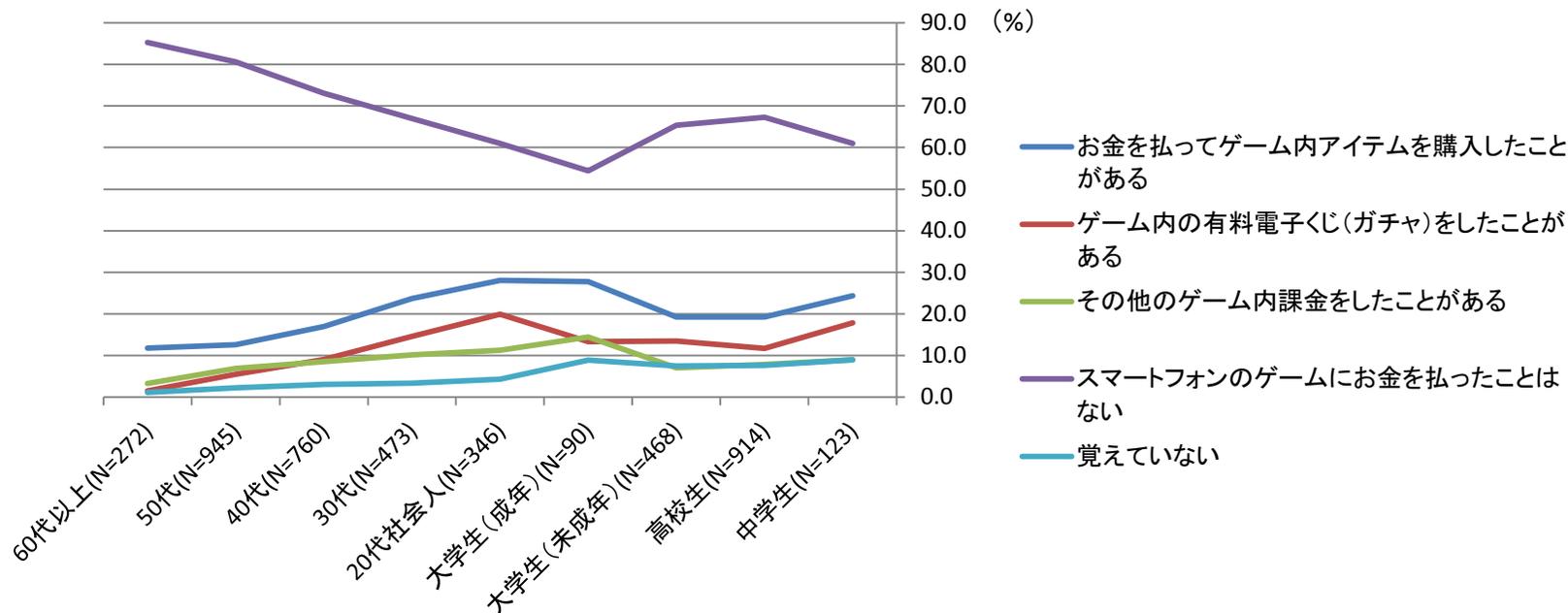
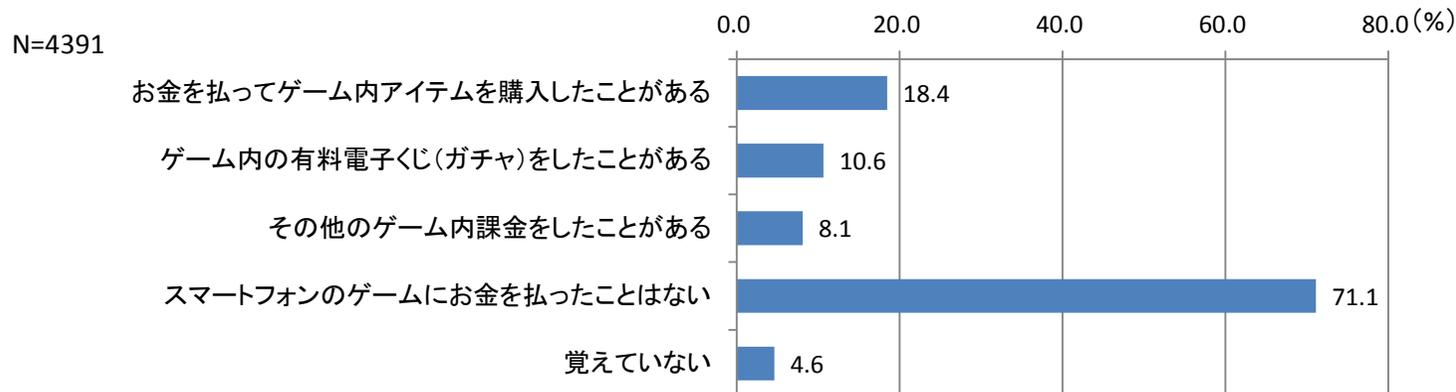
利用経験のあるスマートフォンゲームの種類

SC7 どのようなゲームアプリを購入(ダウンロード)したことがありますか。(MA)



スマートフォンゲームでの購入経験

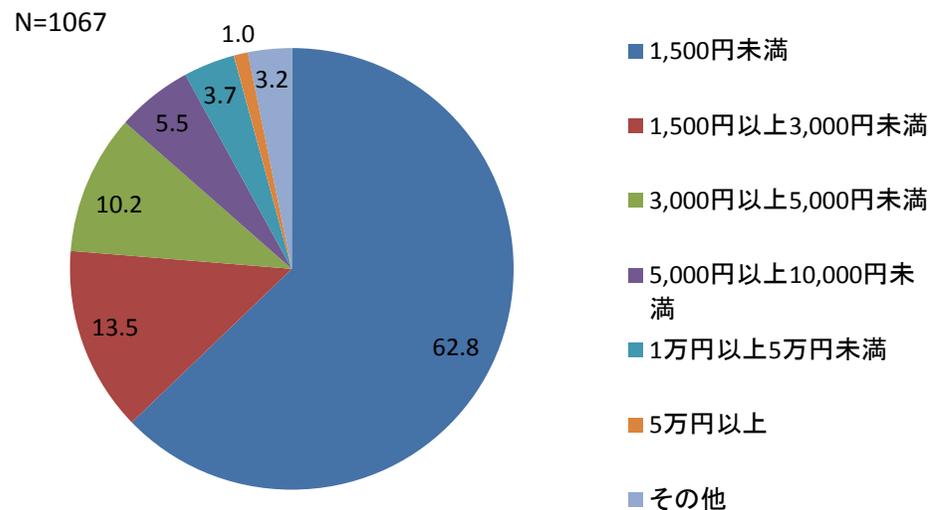
SC8 あなたは、スマートフォンのゲームで、ゲーム内アイテムの購入や、有料の電子くじ(ガチャ)等を行ったことがありますか。(MA)



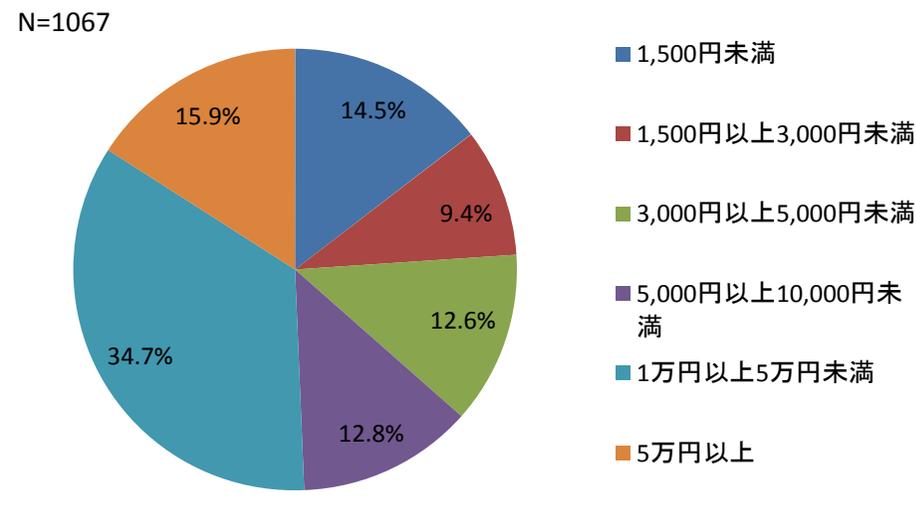
スマートフォンゲームのゲーム内アイテムの購入・支払金額

SC9 あなたは、スマートフォンのゲームで、お金を払ってゲーム内アイテムの購入や課金を、毎月いくらくらいしていますか。
直近半年(2015年8月～2016年1月)の平均で教えてください。(SA)

■ 人数割合



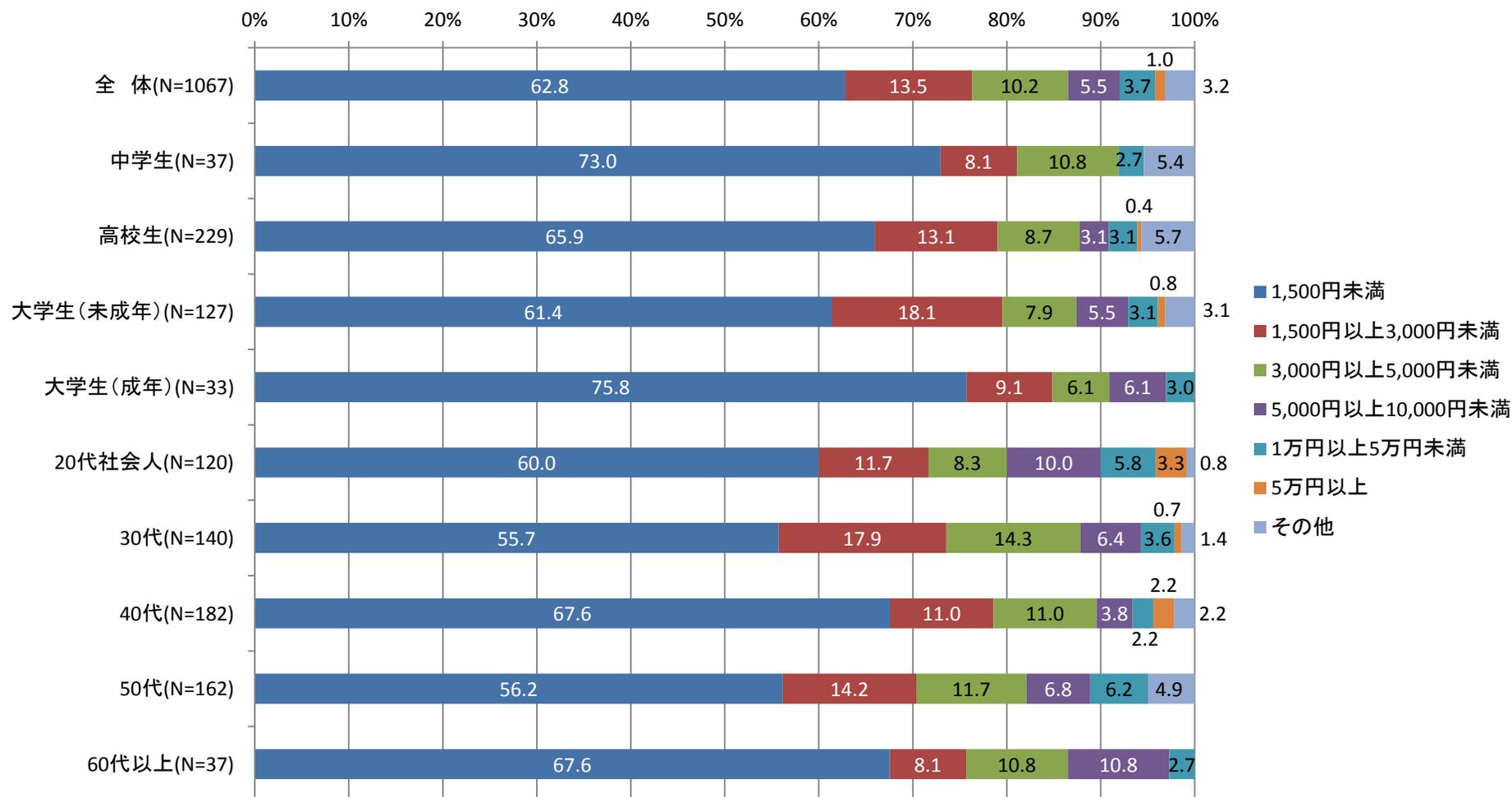
■ 金額割合



各選択肢を選択した人が、その選択肢の中央値
(1500円未満→750円、1500円以上3000円未満→2250円)の
金額を支払っていると仮定した場合の金額比率

スマートフォンゲームのゲーム内アイテムの購入・支払金額

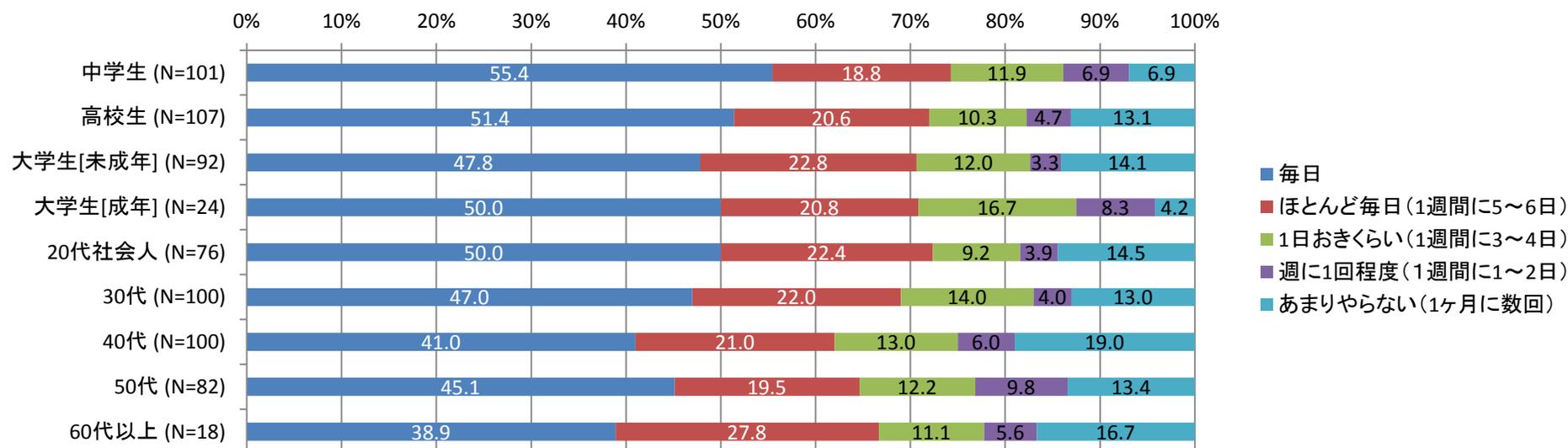
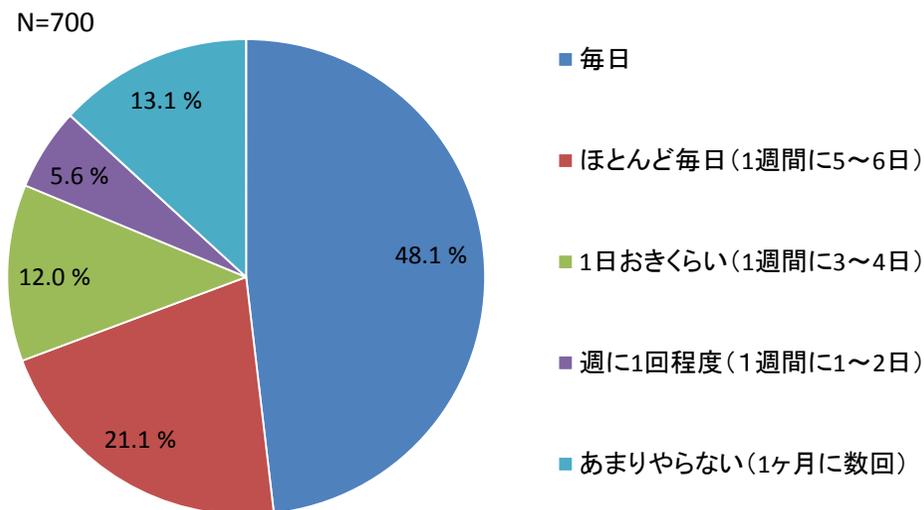
SC9 あなたは、スマートフォンのゲームで、お金を支払ってゲーム内アイテムの購入等を、毎月いくらくらいしていますか。直近半年(2015年8月～2016年1月)の平均で教えてください。(SA)



本調査

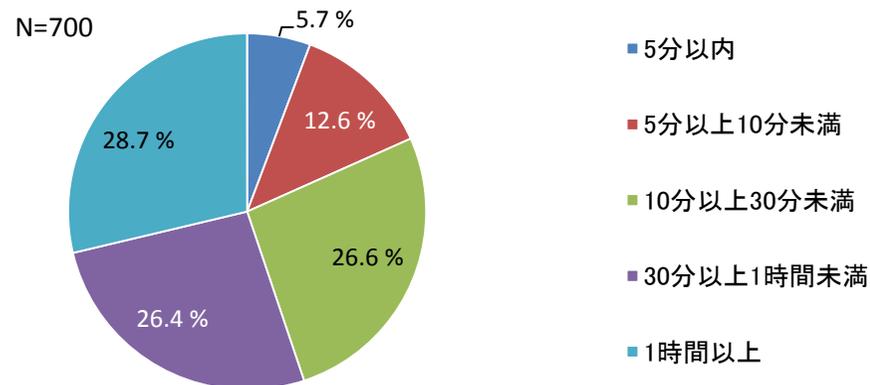
スマートフォンゲームの1週間あたりの利用頻度

Q1 あなたは、スマートフォンのゲームで、1週間にどのくらい遊んでいますか。(SA)



スマートフォンゲームの1日あたりの利用時間

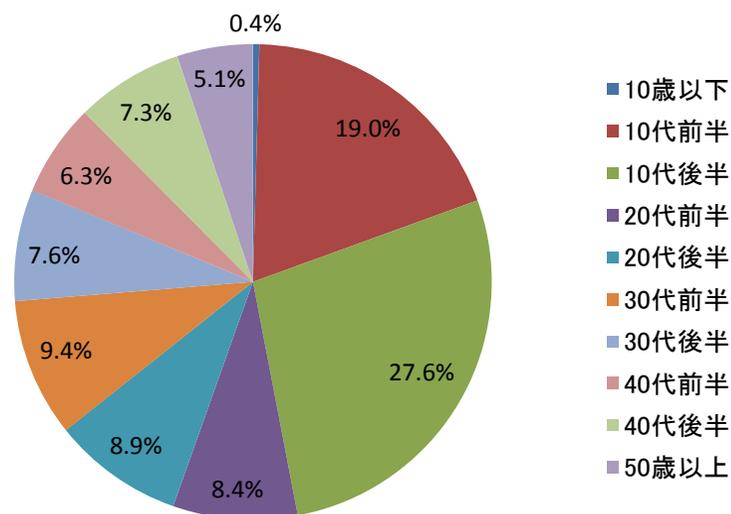
Q2 あなたは、スマートフォンのゲームで遊ぶときに、1日あたりどのくらいの時間遊んでいますか。(SA)



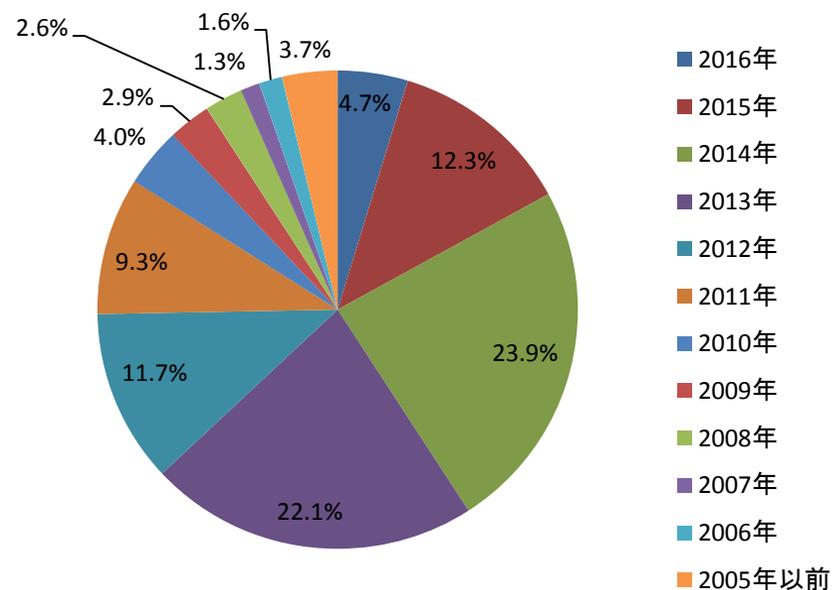
スマートフォンゲームで遊び始めた年齢

Q3 あなたは、スマートフォンのゲームで、何歳の頃から遊びはじめましたか。(NU)

■ 年齢



■ 開始年代※



※現在の年齢とゲーム開始年齢から算出

よく遊んでいるスマートフォンゲーム

Q4 あなたが現在、最も良く遊んでいるスマートフォンのゲームのタイトルを教えてください。(FA)

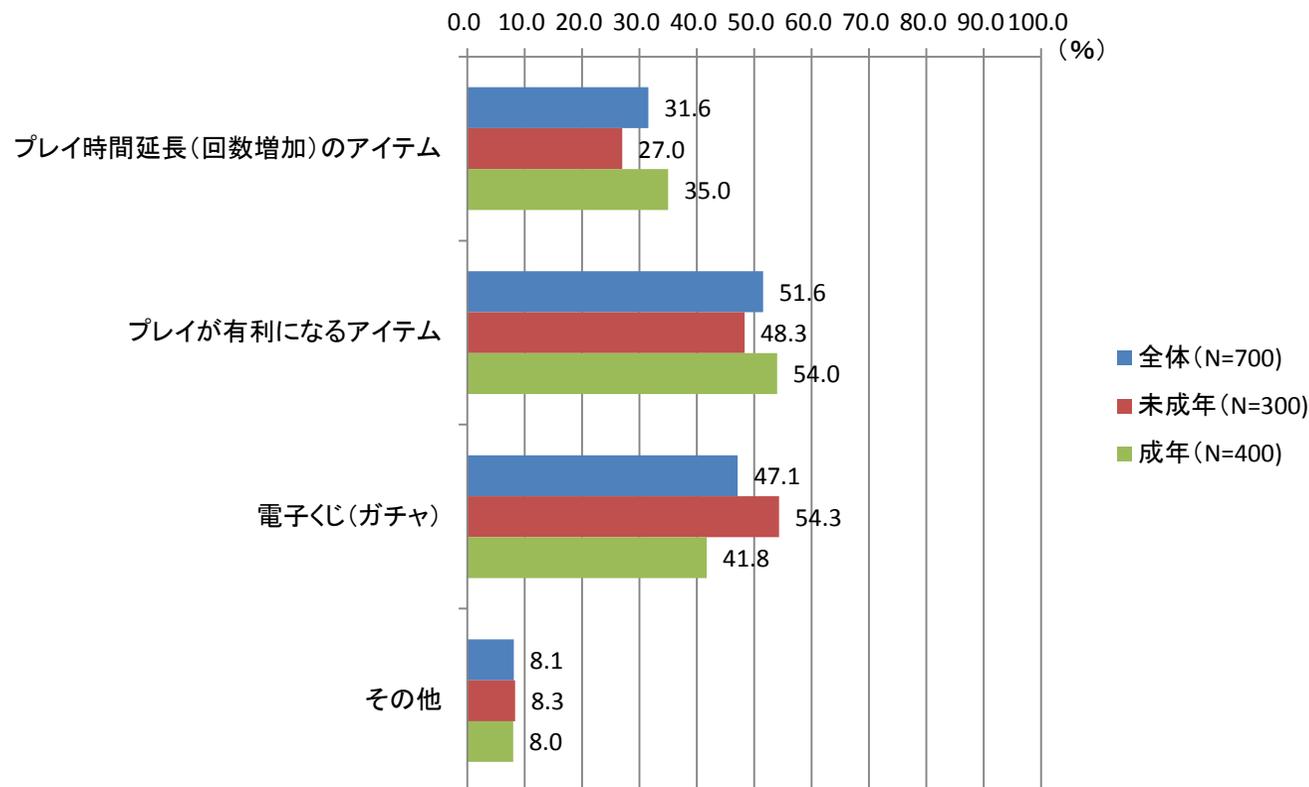
ゲームタイトル	回答者数 (N=700)
パズル&ドラゴンズ	93
LINE ディズニーツムツム	75
モンスターストライク	26
白猫プロジェクト	24
LINE(ツムツム以外)	19
キャンディークラッシュシリーズ	17
ラブライブ！スクールアイドルフェスティバル	14
アイドルマスター シンデレラガールズ スターライトステージ	13
ぷよぷよクエスト	10
ねこあつめ	9
ヘイ・デイ	8
ファイナルファンタジーシリーズ	7
あんさんぶるスターズ	7
ドラクエシリーズ	7
夢王国と眠れる100人の王子様	7
グランブルーファンタジー	6
魔法使いと黒猫のウィズ	6
ファイナルファンタジー	5
駅メモ	5

(注)

- ・回答者数5以上のゲームを表示
- ・複数ゲームある場合も、同シリーズは統合して表示
(例: キャンディークラッシュ、キャンディークラッシュソーダ、
キャンディークラッシュジェリー
⇒キャンディークラッシュシリーズ)
- ・表記が異なっても、
同じゲームを指すと考えられる場合は統合して表示
(例: パズドラ、パズルアンドドラゴンズ
⇒パズル&ドラゴンズ
ツムツム、LINEツムツム、つむつむ
⇒LINE ディズニーツムツム)

スマートフォンゲームでの購入先

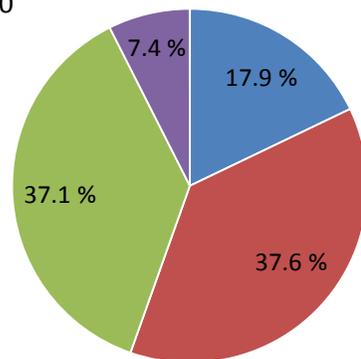
Q5_1 あなたは、スマートフォンのゲームの課金で、主に何に課金をしていますか。／課金をしているもの(MA)



スマートフォンゲームでの購入先

Q5_2 あなたは、スマートフォンのゲームの課金で、主に何に課金をしていますか。／最も課金をしているもの(SA)

N=700



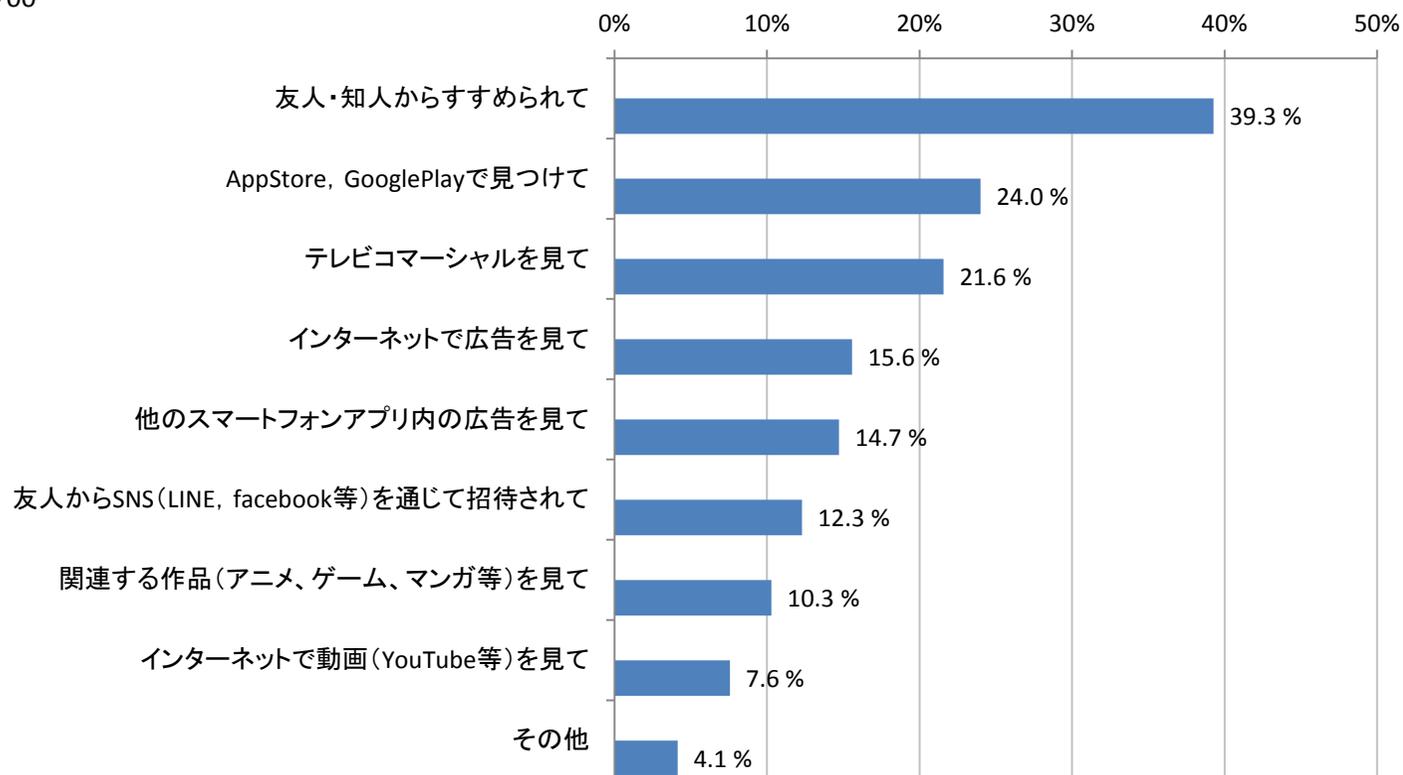
- プレイ時間延長(回数増加)のアイテム
- プレイが有利になるアイテム
- 電子くじ(ガチャ)
- その他



最もよく遊んでいるスマートフォンゲームを知ったきっかけ

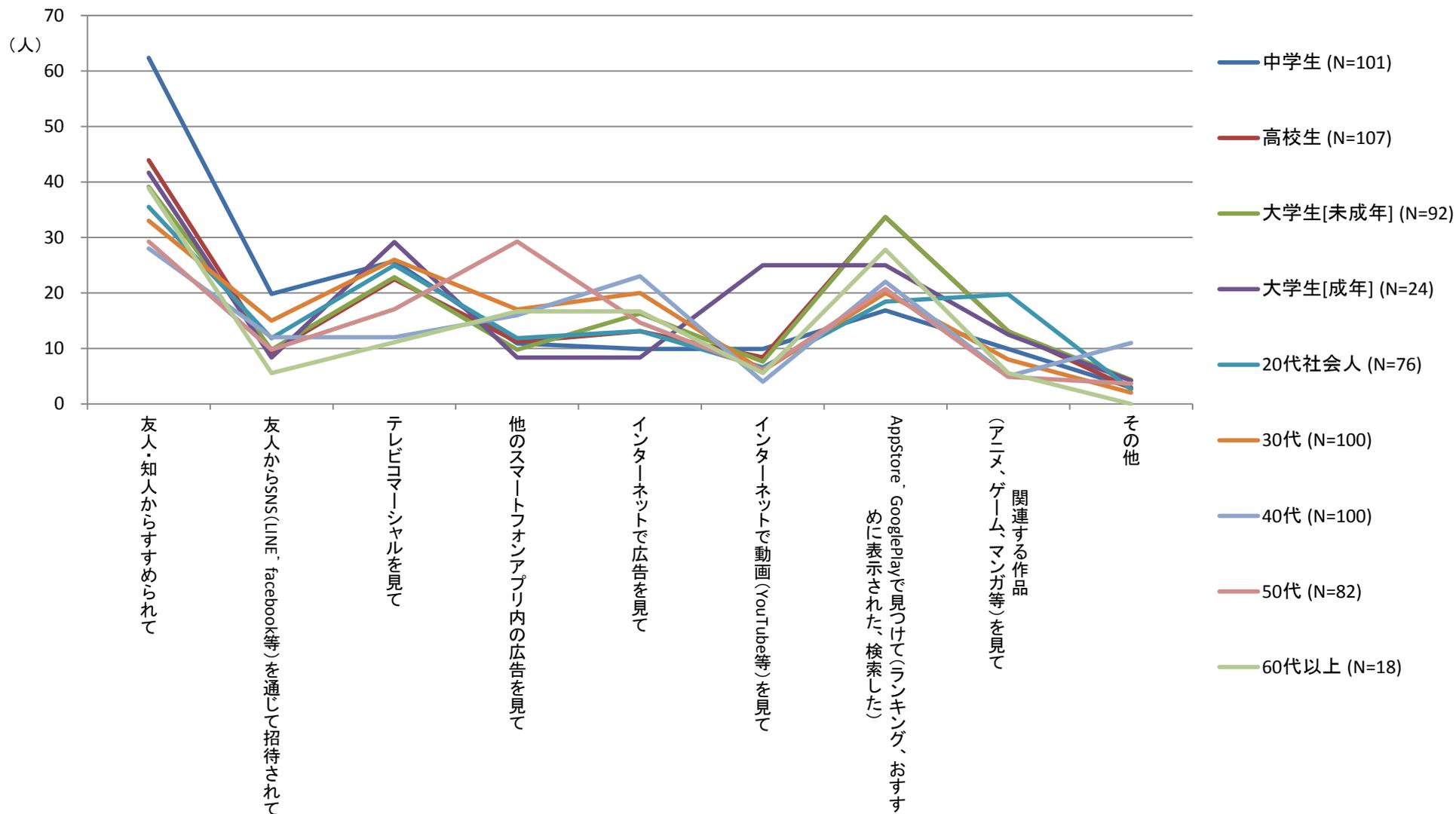
Q6 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、どのようにしてそのゲームについて知りましたか。(MA)

N=700



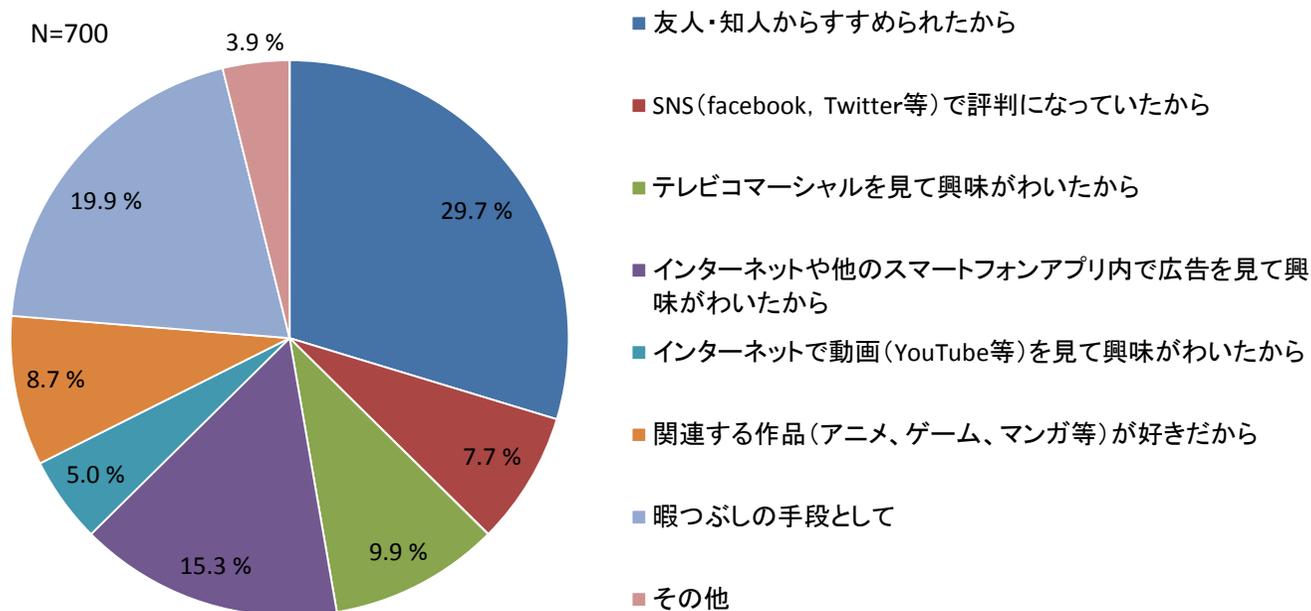
最もよく遊んでいるスマートフォンゲームを知ったきっかけ(年齢別)

Q6 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、どのようにしてそのゲームについて知りましたか。(MA)



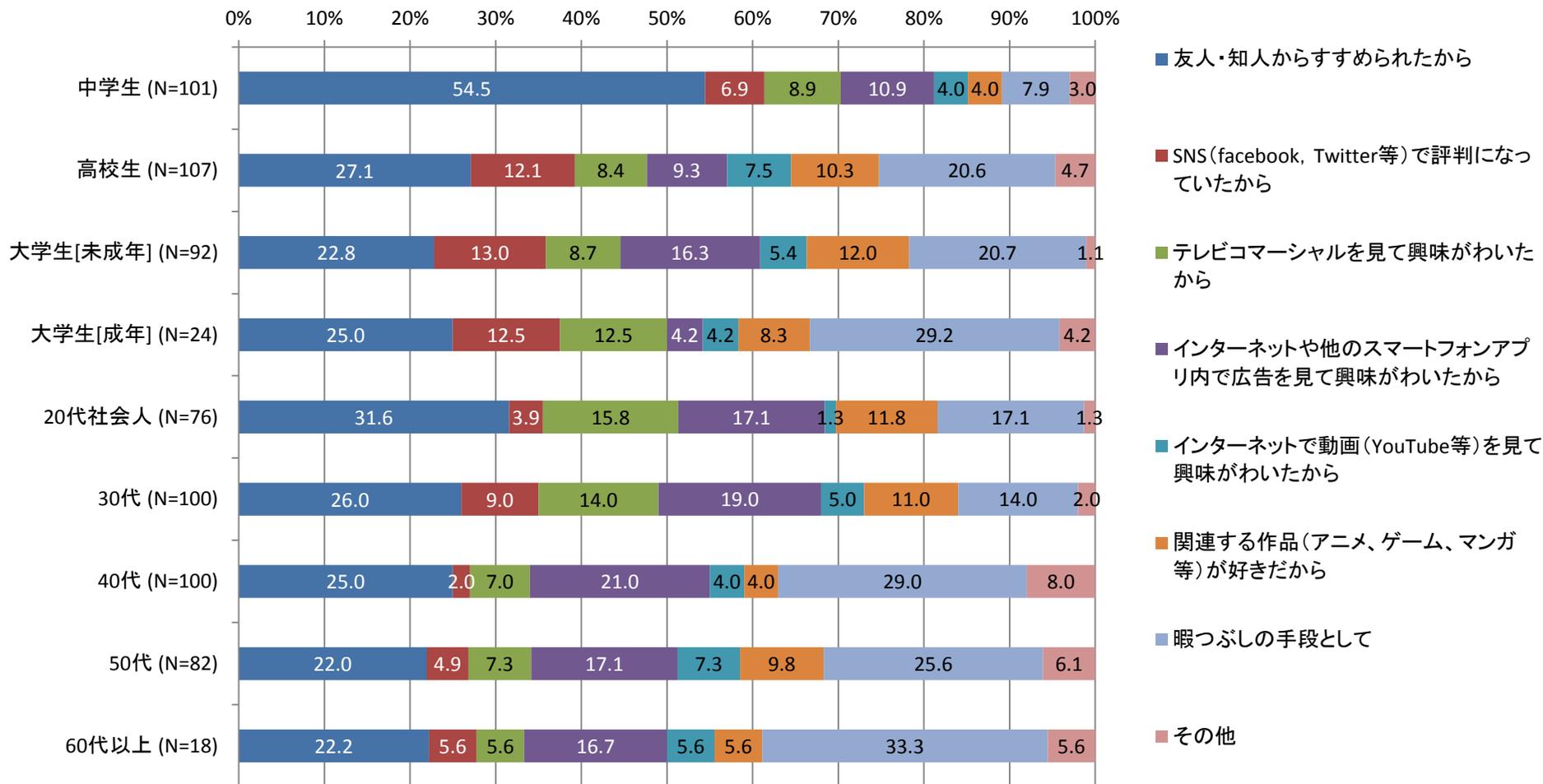
最もよく遊んでいるスマートフォンゲームを始めた決め手

Q7 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、そのゲームを始めた決め手は何ですか。(SA)



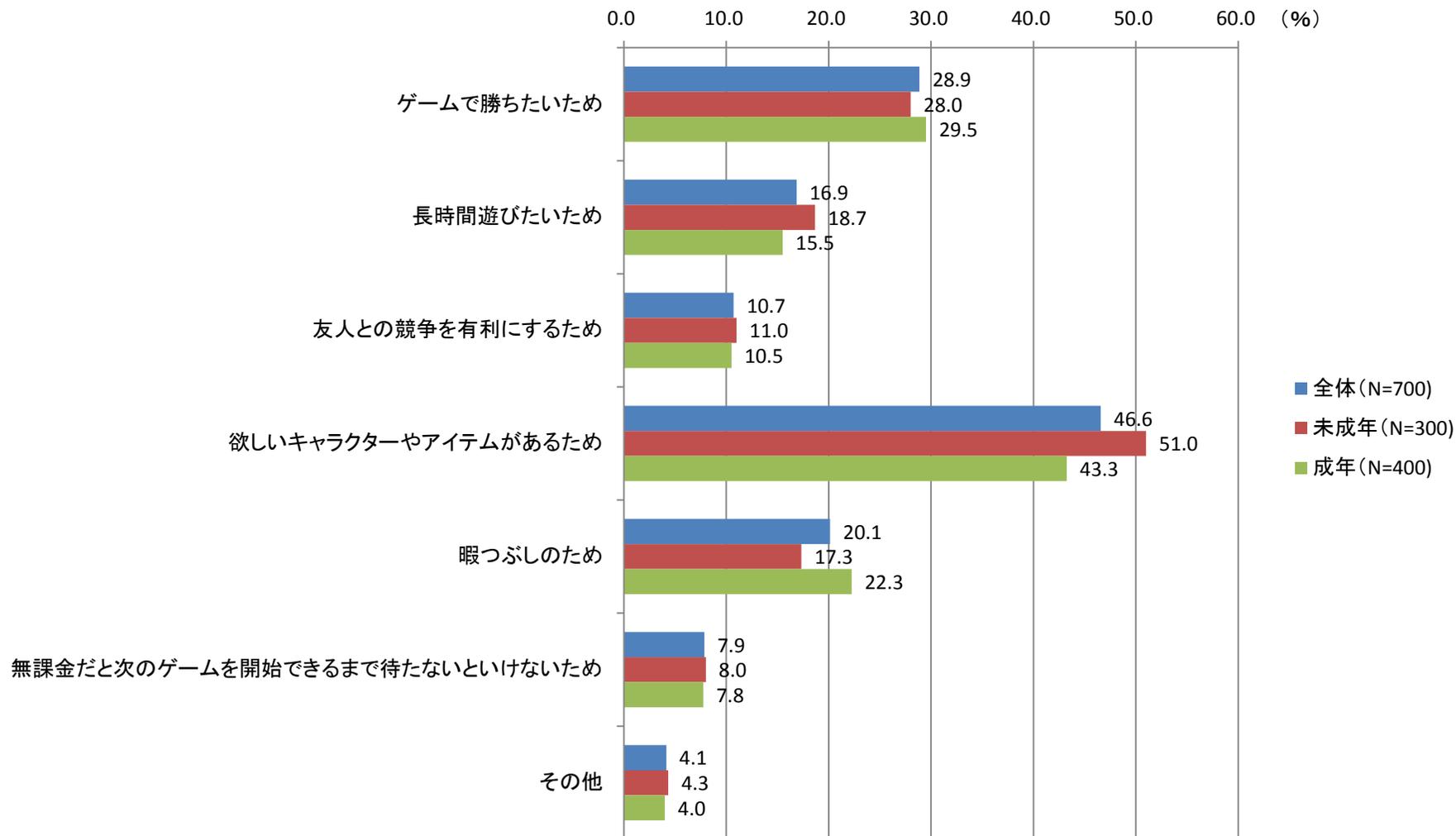
最もよく遊んでいるスマートフォンゲームを始めた決め手(年齢別)

Q7 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、そのゲームを始めた決め手は何ですか。(SA)



スマートフォンゲームにお金の支払う理由

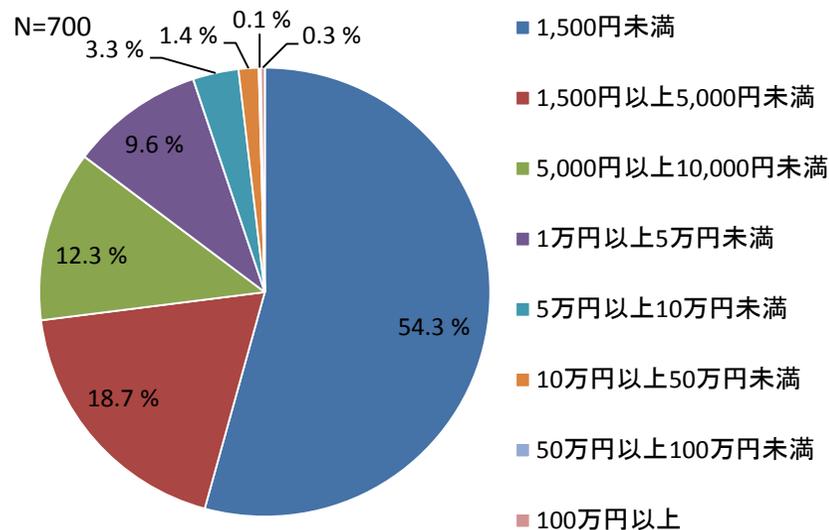
Q8 あなたは、なぜスマートフォンのゲームでお金を支払っているのですか。(MA)



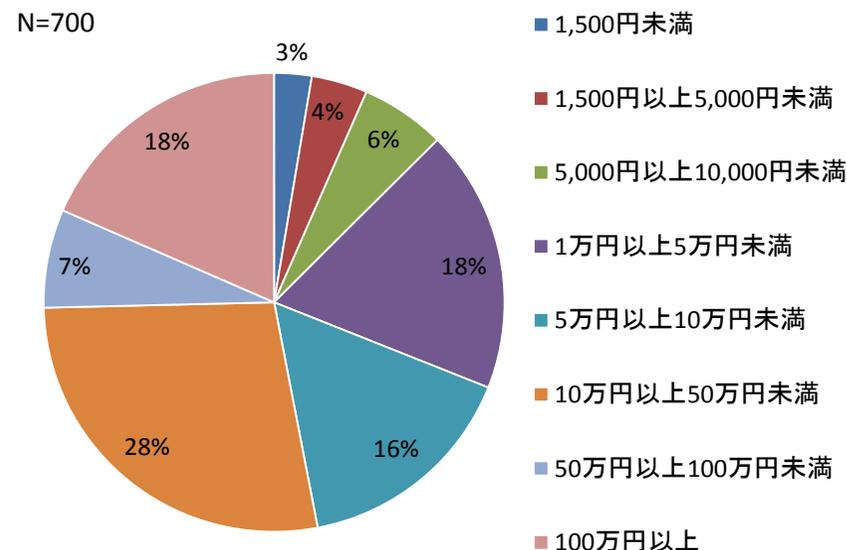
スマートフォンゲームの1タイトルに対する支払総額

Q9 あなたは、今遊んでいるスマートフォンのゲームの1タイトルに対して、総額いくらくらい課金していますか。(SA)

■人数割合



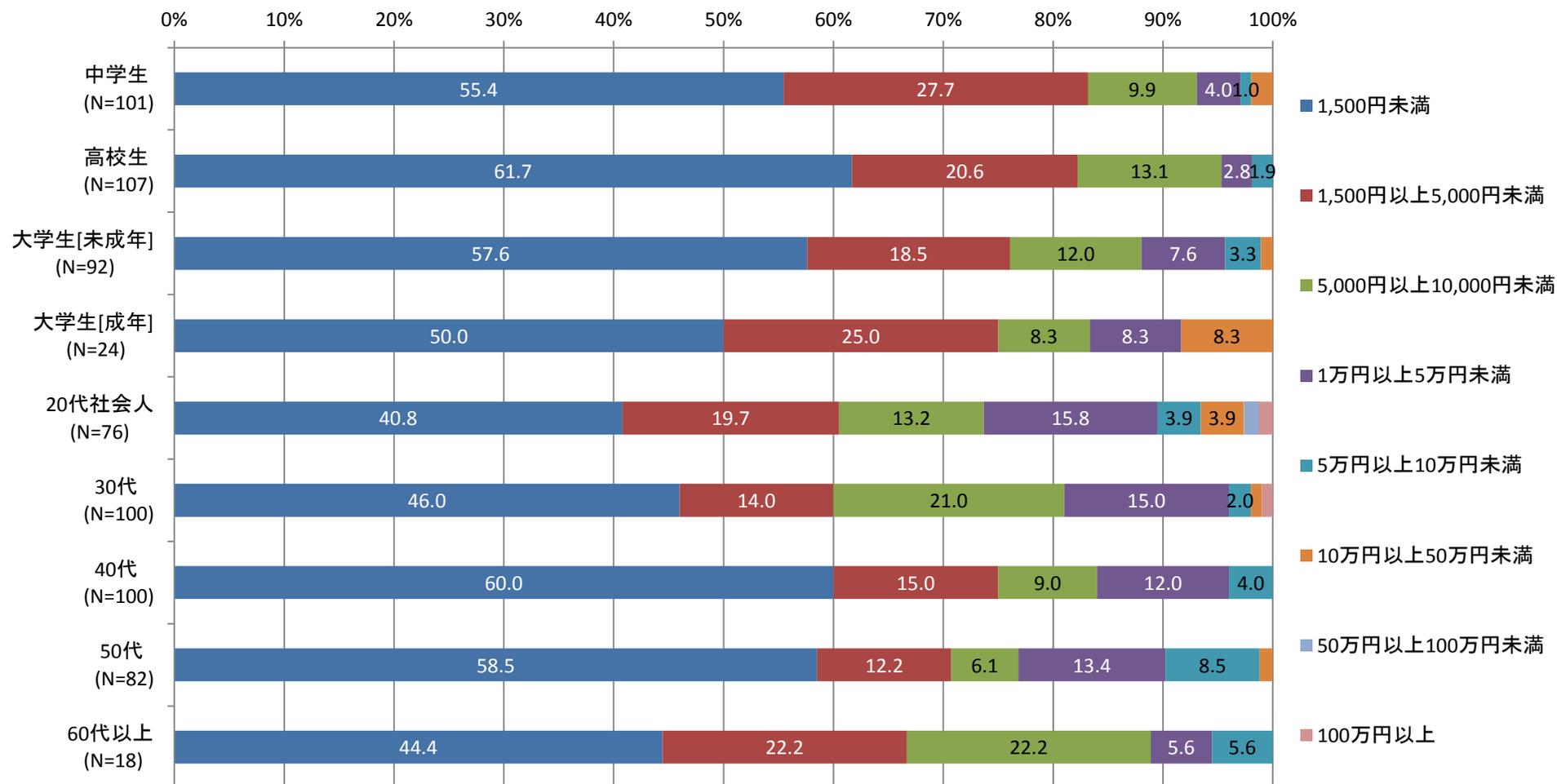
■金額割合



各選択肢を選択した人が、その選択肢の中央値
(1500円未満→750円、1500円以上5000円未満→3000円)の
金額を支払っていると仮定した場合の金額比率

スマートフォンゲームの1タイトルに対する支払総額(年齢別)

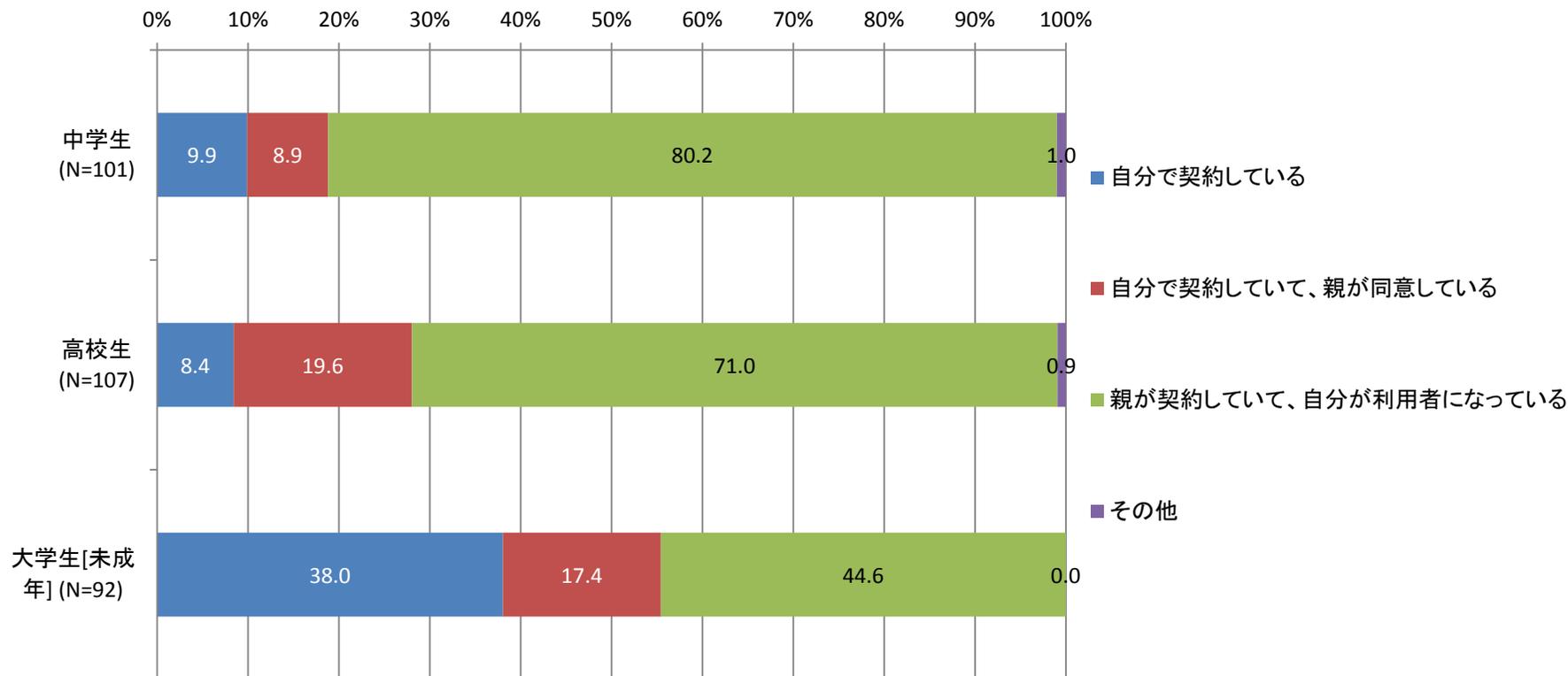
Q9 あなたは、今遊んでいるスマートフォンのゲームの1タイトルに対して、総額いくらくらい課金していますか。(SA)



スマートフォンの契約者

Q10 あなたのスマートフォンは、誰が契約していますか。(SA)

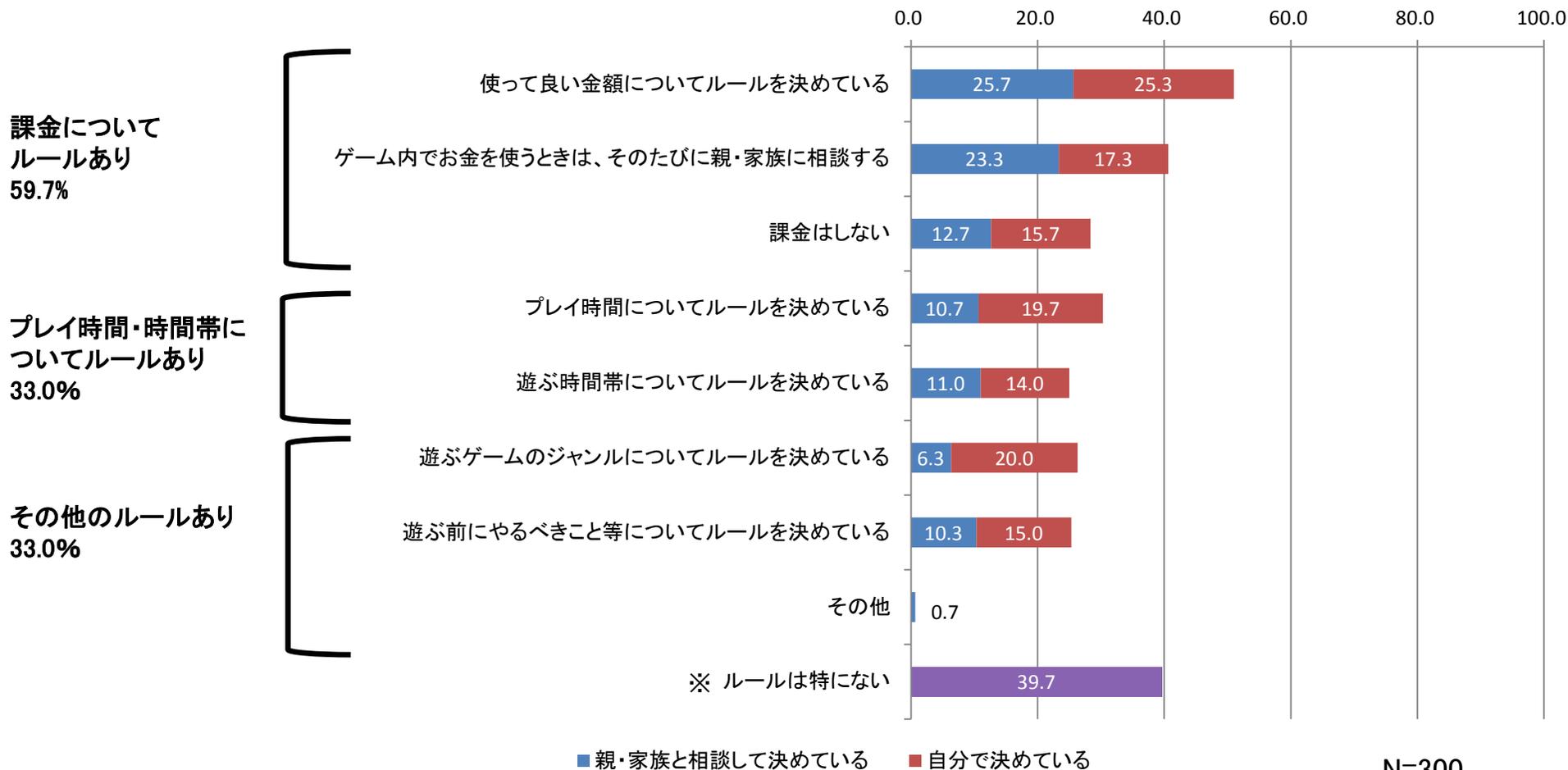
※対象:未成年



スマートフォンゲームに関するルール設定

Q11_1_MT スマートフォンのゲームについて、1ヶ月の利用額の条件等、ルールを定めていますか。(MA)

※対象:未成年



※ルールをいずれの方法(自分で、親・家族と相談して)でも決めていない割合を表示

ルールを守るための工夫

Q12 ルールを守るためにどのような工夫をしていますか。(MA)

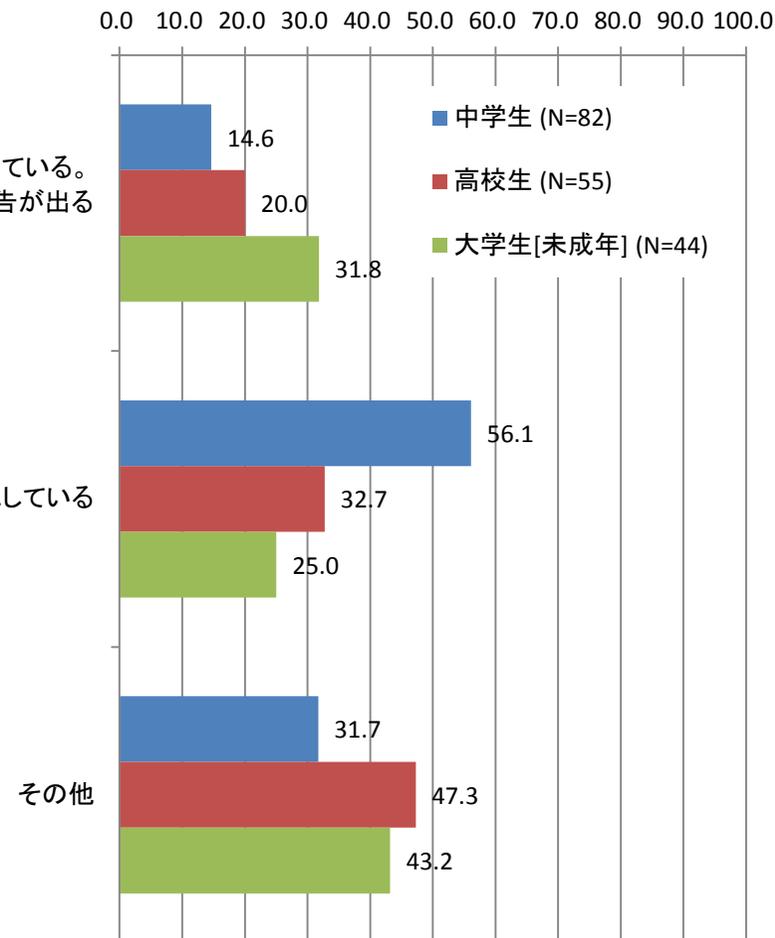
- ・決められたGを超えると警告が出る(中学生)
- ・使えるサイトを制限している(高校生)
- ・通信制限のアプリを利用している(高校生)
- ・上限額が月3,000円まで(大学生)

スマートフォンやゲーム会社のシステムを使っている。
(1ヶ月に使って良いお金の上限を超えると警告が出る等)

- ・約束を守らなければ没収(中学生)
- ・夜は使わない(中学生)
- ・プリペイドカード購入のときには親に必ず相談をしてお小遣いで買う(中学生)
- ・使わないときはスマホを親に預ける(中学生)
- ・自分のお小遣いの中で課金を行う(高校生)
- ・家計簿をつけて管理する(高校生)
- ・自分の意思を固める(大学生)
- ・スマホを連絡以外みない時間を作る(大学生)

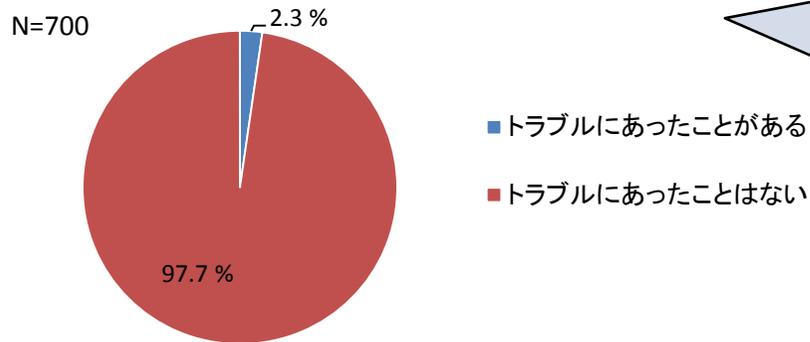
家庭内で工夫して守るようにしている

- ・パスワードが設定されており、親に解除してもらわないと課金できない(中学生)
- ・クレジットカードを使わず、コンビニでカードを買うようにする(中学生)
- ・目的を達成しなければ封印する(高校生)
- ・紙に約束を書く(高校生)
- ・パスワードを打たないと購入できないようにしている(大学生)
- ・1か月に使える金額を決めて、その中で余ったら課金する(大学生)
- ・バイト代の2割までと自分で決めている(大学生)



スマートフォンゲームでのお金の支払いに関するトラブル経験

Q13 あなたは、スマートフォンのゲームで課金したことによって、トラブルにあったことはありますか。
ある場合、どのようなトラブルだったか具体的にお答えください。(SA)



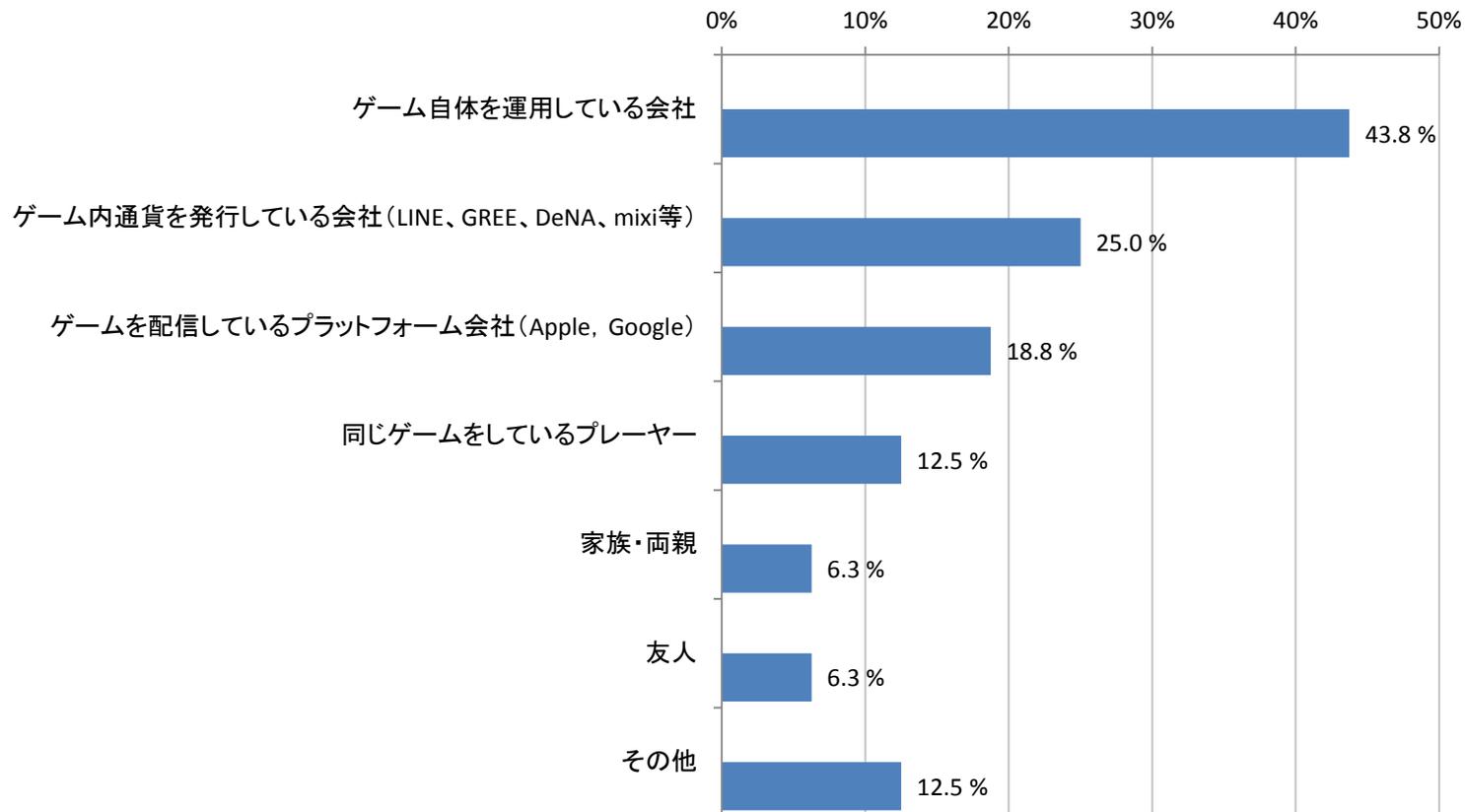
- ・課金してもアイテムが来なかった(女性50代以上)
- ・課金したことになっていなかった(女性高校生)
- ・課金したのにカウントされない(男性50代以上)
- ・お金が発生しているのに課金したデータが反映されていなかった(女性20代)
- ・知らないうちに課金していた(女性中学生)
- ・キャラを盗まれた(男性30代)
- ・親にばれて怒られた(女性20代)



トラブルになった相手

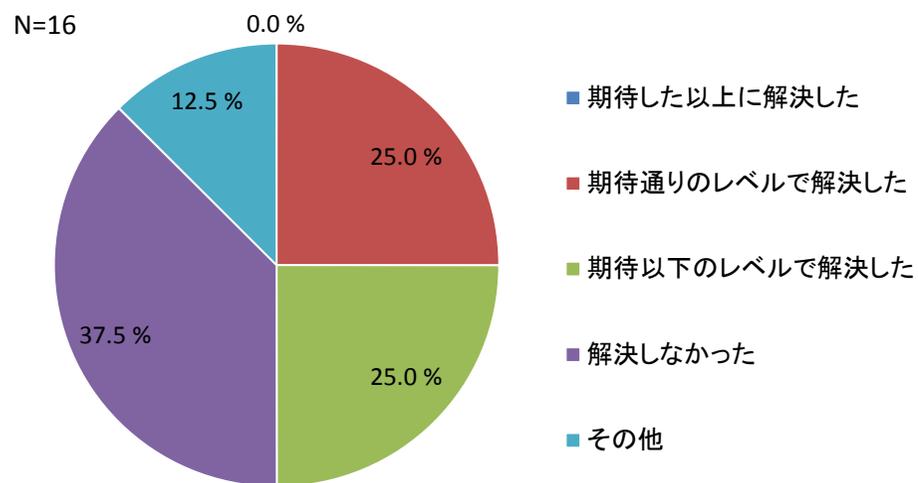
Q14 誰との間でトラブルになりましたか。(MA)

N=16

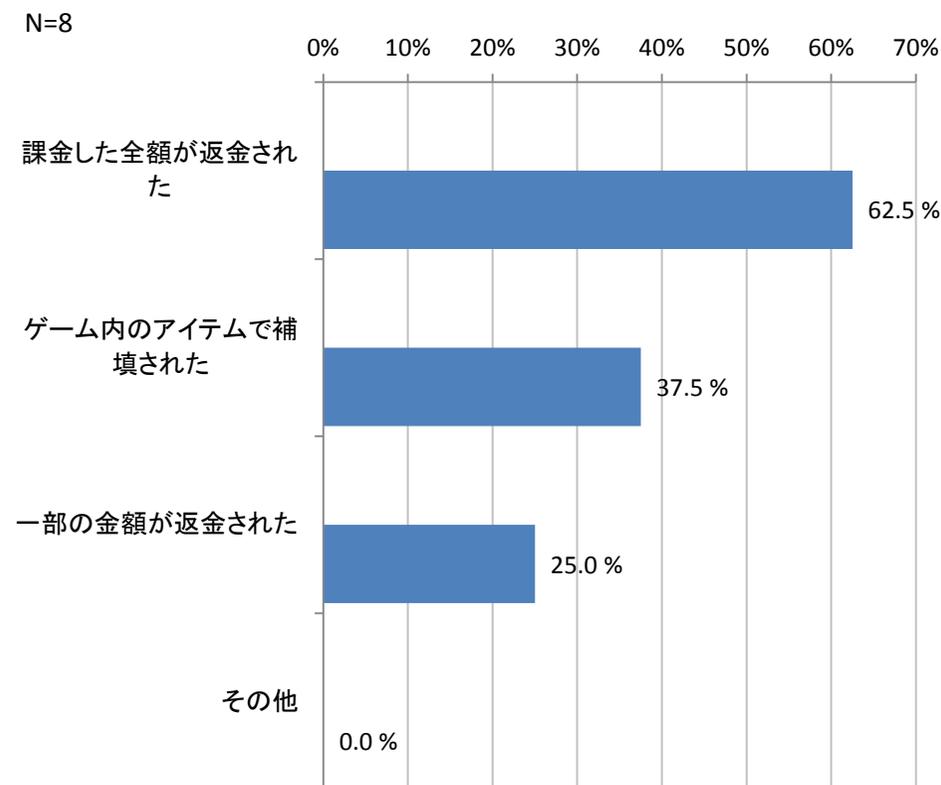


トラブルの解決状況

Q15 そのトラブルは、解決しましたか。複数トラブルにあった経験がある場合、最も多くの場合についてお答えください。(SA)



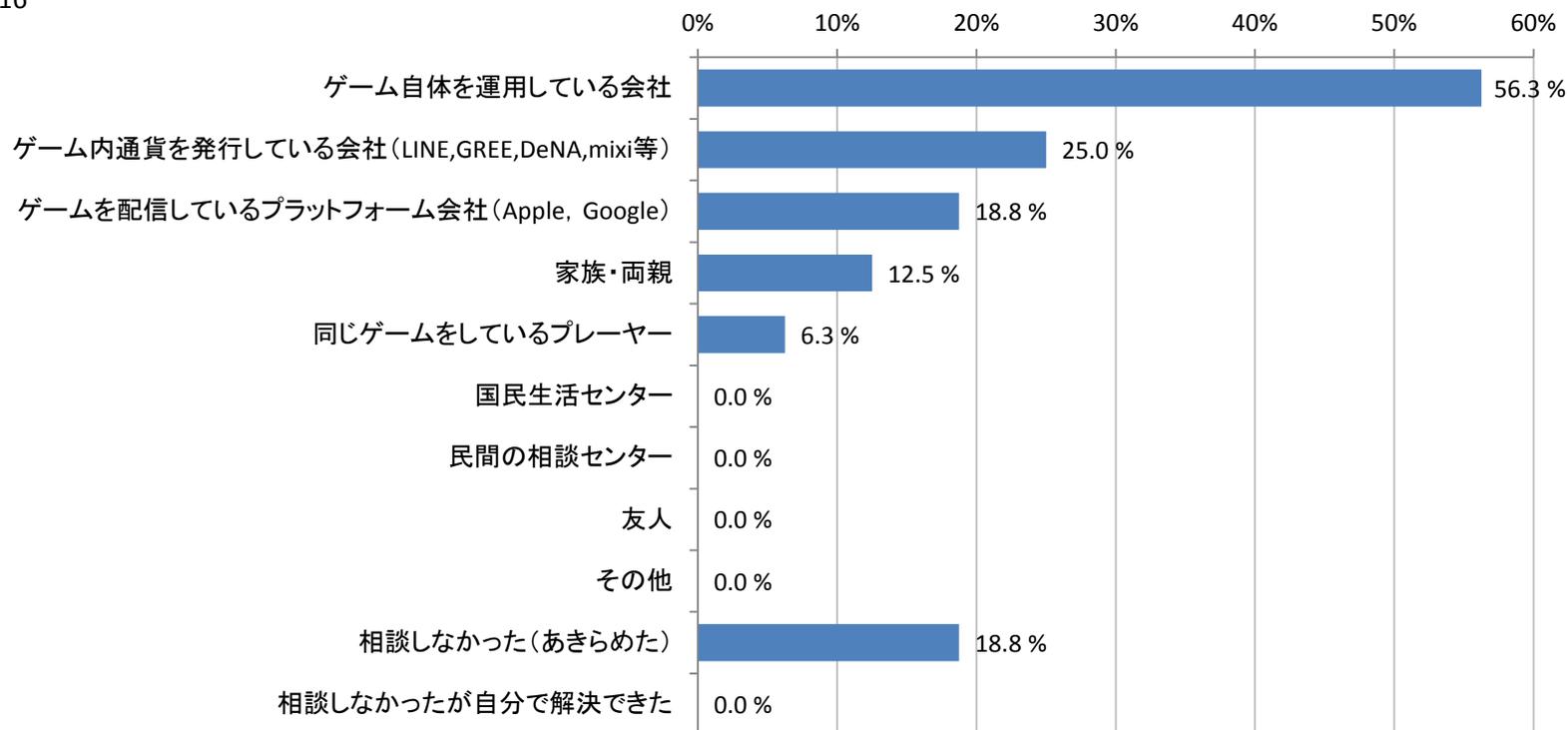
Q16 どのように解決しましたか。(MA)



課金トラブルの相談相手

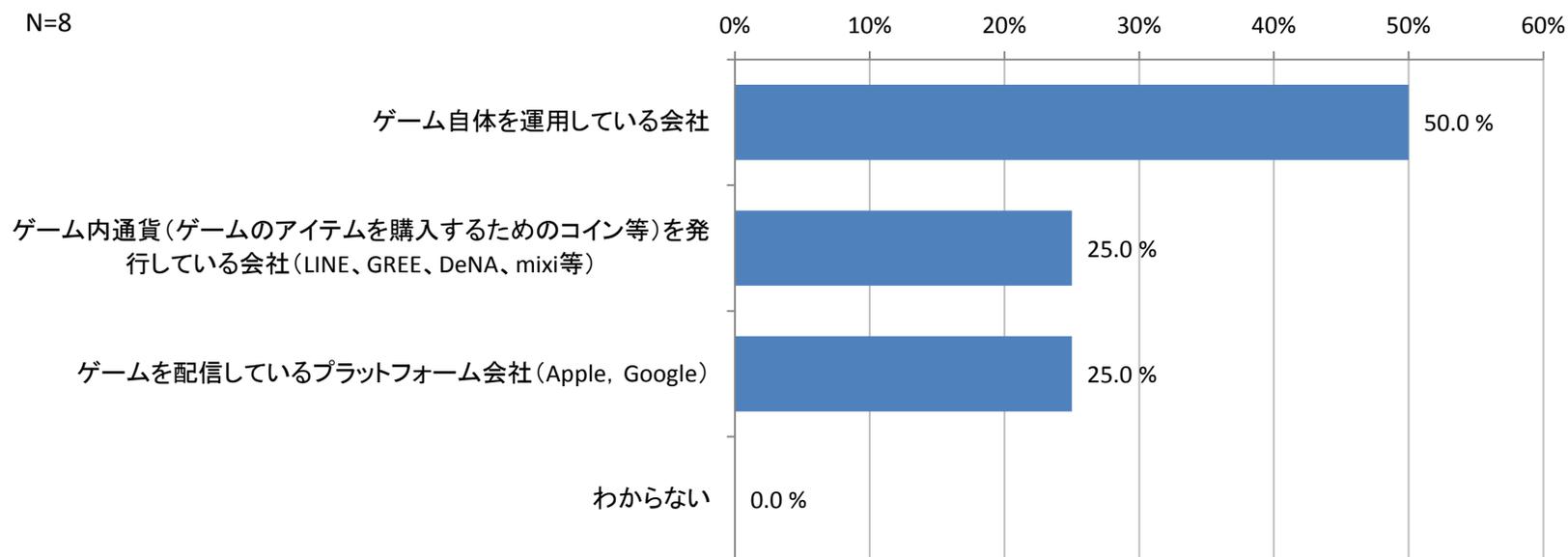
Q17 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

N=16



トラブルに対する対応状況

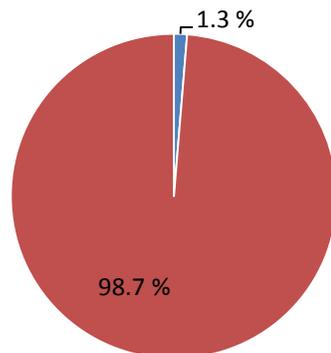
Q18 トラブルについて、誰が返金やアイテムによる補償等の対応を行ってくれましたか。(MA)



その他のトラブルの経験

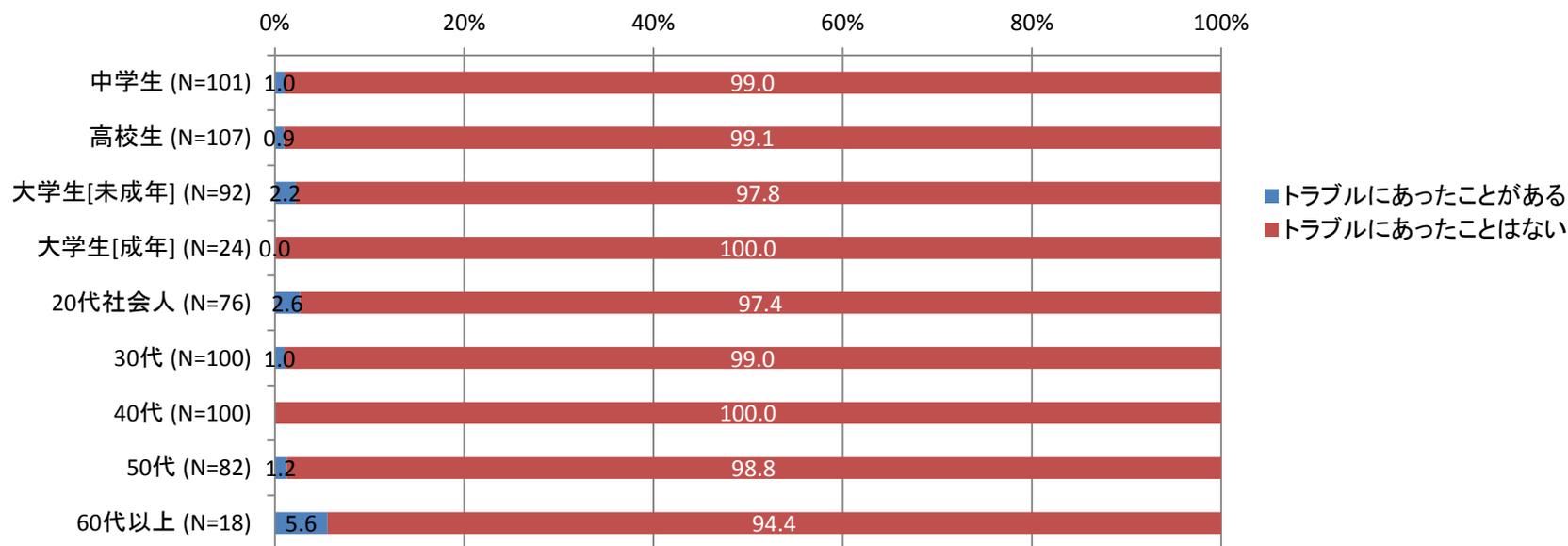
Q19 スマートフォンのゲームについて、その他のトラブルにあったことはありますか。ある場合は内容について教えてください。(SA)

N=700



- トラブルにあったことがある
- トラブルにあったことはない

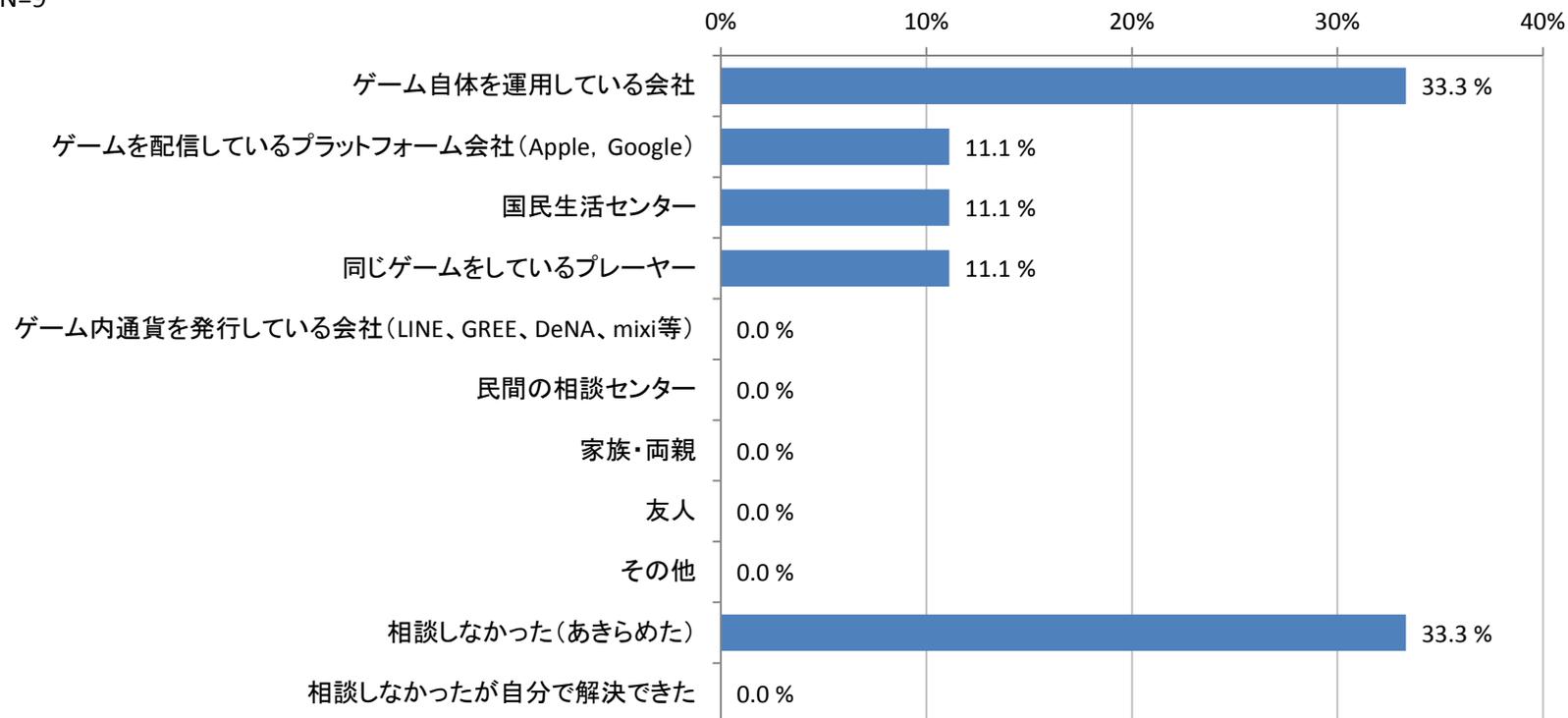
- ・突然ゲームができなくなった(女性高校生)
- ・ゲーム内他ユーザとのけんか(男性大学生)
- ・データが飛んだ(男性20代)
- ・有料アプリを知らないうちにとっていた(女性中学生)



その他のトラブルの相談先

Q20 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

N=9



スマホゲームについて改善してほしいこと

Q21 スマートフォンのゲームについて、困っていること、改善してほしいことがあれば教えてください。(自由回答)

■課金について

- ・もっと手頃な値段にするべき
- ・課金アイテムがなくても、それなりに遊べるようにしてほしい。重課金者とそうでない部類に分けるようなアプリもほしい。
- ・課金をさせるためにイベントやガチャの出現率等がやり始めたころよりひどく悪くなっているように思う
- ・課金を煽るゲーム性にしないで
- ・課金したくないので、ソフト代金は最初に払ってもいいけど課金をしなくてすむソフトなどがあつたらうれしい。子供のためにもそうだと助かる
- ・課金ストッパー機能の額を自由に設定させて欲しい
- ・ゲームバランスの改善(課金しなければ基本要素のクリアが困難な場合)
- ・課金ではなく買い切りで遊べるゲームを増やして欲しい

■相談窓口について

- ・不具合発生時などの告知、トラブル報告の窓口がもうすこしわかりやすいと有り難いと思うことがある。
- ・不具合が起こった時、運営に連絡してもリアクションがないときが多く困る。
- ・すぐに、電話対応してもらいたい。

■ガチャについて

- ・ガチャの確率を上げてほしい(男性30代)
- ・ガチャの排出キャラが被ることが多い(男性40代)
- ・ガチャの当たり確率がおかしい
- ・くじで、ほしいキャラ(ランクの高いキャラ)の確率が低すぎる

■その他

- ・好きなアプリなのに突然閉鎖するのはやめてほしい(過去にありました)
- ・ゲーム後発組に対してのサービスが良すぎてすぐに追いつかれる
- ・スマートフォンが調子悪くなったとき、データがなくなり最初からになってしまい困ったことがある
- ・間違えて消費ボタンを押したら再確認なしにせっかく課金したり溜めたアイテムが消費されてしまうのは腹が立つ。再確認のボタンも設けて欲しい。
- ・知らない内にアップデートされていて更新するとゲーム内容が変わっていた事があった
- ・突然画面全体を覆う広告が何度も表示されるものがあり、×が小さく誤タップしてしまう事が多い
- ・無言での修正はやめてほしい。
- ・面白いと思えるゲームになかなか出会えない。広告を見せるためや、ポイント付与性のゲームで、明らかにポイントを与えさせないための難易度の高さなど、悪徳とも言えるようなゲームを作るのはやめて欲しい。
- ・Googleはそもそもメルアドの変更が出来ないので、メルアドを変えるためにはそのアカウント削除をして別のアカウントを作るしかない。アカウント削除するとゲームのデータを引き継げないから、一度購入した落としきり有料ゲームをまた購入するはめになる。このシステムが、実に汚い、いやらしい。メルアド変更できるようにしてゲームのデータも引き継げるように欲しい！

政府、業界団体、関係企業に求める対応

Q22 あなたは、スマートフォンのゲームに関するトラブルについて、ゲームユーザ保護の観点から、政府、業界団体、関係企業がどのような対応をするとよいと思いますか。(自由回答)

■課金について

- ・課金しすぎに対するリミッターの設置。
- ・課金トラブルについては補償する制度などの確立を望みます。
- ・課金する場合は身分証明書の提示を求めるなど。
- ・課金する際 勢いや子供の悪戯にならないようにもっと冷静になれるような警告文などを提示してください

■未成年について

- ・未成年に対する課金アイテムの購入は親用のパスワードを確認すべき
- ・未成年が課金する時には親の許可があるようなシステムを作るべきだと思う。
- ・利用者が未成年の場合、保護者が管理できるようにする。
- ・ゲームによっては年齢認証を必須にしたり課金の為のパスワードを親が決めるようにすればいいのではないか。
- ・課金は親の同意を含めた自己責任で行い、あとは法に触れなければ良いと思う。無理に政府や組織が介入する必要はないと考える。

■ガチャについて

- ・ガチャでキャラが出る確率を操作しているアプリがあると以前話題になっていたから詐欺まがいの行為ができないように対策する必要があると思う。
- ・ガチャなどの有料課金では当選確率UPなどを謳っているが、システム内部のここのため本当に確率がUPしているかがわからない。有料課金でガチャを行う場合の仕組み(ロジックorテスト)を統一すべき。
- ・ガチャのシステムをなくし健全な課金システムにすれば良いと思う(例えば、自分が今やっている戦争ゲームは武器の値段が強さに応じて決まっているので、希望のアイテムが出るまで無限にお金がかかるとガチャシステムよりはマシだと思う)
- ・ガチャの確率を常識範囲内の確率にもどす。一番のレアが1%(もしくはそれ以下)は低すぎる。
- ・ガチャの確率を明記した方がよい。確率が分かれば無茶な課金が多少は抑えられるのでは思う。
- ・ガチャ確率の明記など、射幸心の低下となる対応

■その他

- ・年齢制限のないゲームなのだから、ガチャの確率等をパチンコ等などの遊技機と同程度に引き下げ射幸性を低くしたほうが良い。
- ・あまり、課金者に対して優遇し過ぎると楽しくなくなるので節度を持ってくれるとうれしい。
- ・ゲーム利用者の意見や要望を聞いてきちんと改善するなどの対応する
- ・コンプガチャは勿論のこと、ガチャに回数制限を設けたり子供向けのゲームには課金要素をなくしたりした方がよいと思う。
- ・セキュリティ関連について、もっとしっかりして欲しい。例えば、課金はクレジットカードで支払ったりするから、その情報や個人情報の保護などが気になる。
- ・トラブル相談窓口を分かりやすく設置し、訴えがあった場合、即座に対応する。
- ・ネットゲームはチート使いがいたら即刻逮捕してほしい。放置する会社が多くて萎える。
- ・ユーザー取り込みと利益追求の度合いが強すぎる。あまりに射幸性の強いものは規制を作るべき
- ・全てのゲームでガイドラインを作る。違反者の対応を徹底する。トラブルに巻き込まれる例を関係省庁が利用者に周知する。
- ・第三者の倫理審査機関を作る
- ・自己責任の範疇だと思います
- ・申し立て窓口を作る

調査票1

SC1 あなたの性別をお知らせください。(SA)

		%
全体		700
1	男性	50.0
2	女性	50.0

SC2_1 あなたの年齢をお知らせください。／歳(NU)

		値
全体		700
1	最小値	15
2	最大値	75
3	平均値	30.15
4	標準偏差	14.52

SC2SQ1 あなたの学年齢をお知らせください。(SA)

		%
全体		300
1	中学生	33.3
2	高校生	33.3
3	未成年	33.3

調査票2

SC3 あなたのお住まいの地域をお知らせください。(SA)

		%			%
		700	24	三重県	1.3
1	北海道	5.3	25	滋賀県	0.6
2	青森県	1.0	26	京都府	2.4
3	岩手県	0.9	27	大阪府	7.7
4	宮城県	1.7	28	兵庫県	5.3
5	秋田県	0.7	29	奈良県	1.3
6	山形県	0.6	30	和歌山県	0.3
7	福島県	0.6	31	鳥取県	0.1
8	茨城県	2.1	32	島根県	0.6
9	栃木県	1.0	33	岡山県	1.3
10	群馬県	1.1	34	広島県	1.7
11	埼玉県	7.0	35	山口県	0.9
12	千葉県	6.6	36	徳島県	0.6
13	東京都	15.7	37	香川県	0.9
14	神奈川県	12.1	38	愛媛県	0.4
15	新潟県	1.1	39	高知県	0.0
16	富山県	0.1	40	福岡県	2.9
17	石川県	0.6	41	佐賀県	0.3
18	福井県	0.3	42	長崎県	0.7
19	山梨県	0.4	43	熊本県	0.4
20	長野県	0.7	44	大分県	0.1
21	岐阜県	1.1	45	宮崎県	0.7
22	静岡県	2.4	46	鹿児島県	0.4
23	愛知県	5.4	47	沖縄県	0.4

調査票4

SC4 あなた、またはご家族の方に下記のような所にお勤めの方はいらっしゃいますか。(MA)

		%
全 体		700
1	調査会社	0.0
2	マスコミ関係	0.0
3	広告・販促・マーケティング関連会社	0.0
4	あてはまるものはない	100.0

SC5 あなたがご使用になっている携帯電話をお知らせください。(MA)

		%
全 体		700
1	スマートフォン(iPhone)を利用している	59.7
2	スマートフォン(Android端末)を利用している	44.9
3	フィーチャーフォンを利用している	4.6
4	携帯電話を保有していない	0.0
5	わからない	0.0

SC6 あなたは、スマートフォンのゲームで遊んだことがありますか。(SA)

		%
全 体		700
1	よく遊んでいる(1週間に5日以上)	63.7
2	遊んでいる(1間に1日以上)	19.6
3	遊んだことがある	16.7
4	遊んだことがない	0.0
5	わからない	0.0

調査票5

SC7 どのようなゲームアプリを購入(ダウンロード)したことがありますか。(MA)

		%
全 体		700
1	全て無料のゲーム	58.1
2	基本プレイのみ無料のゲーム	72.0
3	有料のゲーム	19.4

SC8 あなたは、スマートフォンのゲームで、ゲーム内アイテムの購入や、有料の電子くじ(ガチャ)等を行ったことがありますか。(MA)

		%
全 体		700
1	お金を払ってゲーム内アイテムを購入したことがある	76.7
2	ゲーム内の有料電子くじ(ガチャ)をしたことがある	42.1
3	その他のゲーム内課金をしたことがある	32.6
4	スマートフォンのゲームにお金を払ったことはない	0.0
5	覚えていない	0.0

調査票6

SC9 あなたは、スマートフォンのゲームで、お金を払ってゲーム内アイテムの購入や課金を、毎月いくらくらいしていますか。直近半年(2015年8月～2016年1月)の平均で教えてください。(SA)

		%
全 体		700
1	1,500円未満	62.7
2	1,500円以上3,000円未満	14.9
3	3,000円以上5,000円未満	12.3
4	5,000円以上10,000円未満	4.6
5	1万円以上5万円未満	2.4
6	5万円以上	1.0
7	その他	2.1

Q1 あなたは、スマートフォンのゲームで、1週間にどのくらい遊んでいますか。(SA)

		%
全 体		700
1	毎日	48.1
2	ほとんど毎日(1週間に5～6日)	21.1
3	1日おきくらい(1週間に3～4日)	12.0
4	週に1回程度(1週間に1～2日)	5.6
5	あまりやらない(1ヶ月に数回)	13.1

調査票7

Q2 あなたは、スマートフォンのゲームで遊ぶときに、1日あたりどのくらいの時間遊んでいますか。(SA)

		%
全体		700
1	5分以内	5.7
2	5分以上10分未満	12.6
3	10分以上30分未満	26.6
4	30分以上1時間未満	26.4
5	1時間以上	28.7

Q3SQ1_1 あなたは、スマートフォンのゲームで、何歳の頃から遊びはじめましたか。／歳頃(NU)

		値
全体		700
1	最小値	3
2	最大値	75
3	平均値	26.44
4	標準偏差	13.84

調査票8

Q5_1 あなたは、スマートフォンのゲームの課金で、主に何に課金をしていますか。／課金をしているもの(MA)

		%
全 体		700
1	プレイ時間延長(回数増加)のアイテム	31.6
2	プレイが有利になるアイテム	51.6
3	電子くじ(ガチャ)	47.1
4	その他	8.1

Q5_2 あなたは、スマートフォンのゲームの課金で、主に何に課金をしていますか。／最も課金をしているもの(SA)

		%
全 体		700
1	プレイ時間延長(回数増加)のアイテム	17.9
2	プレイが有利になるアイテム	37.6
3	電子くじ(ガチャ)	37.1
4	その他	7.4

調査票9

Q6 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、どのようにしてそのゲームについて知りましたか。(MA)

		%
全 体		700
1	友人・知人からすすめられて	39.3
2	友人からSNS(LINE, facebook等)を通じて招待されて	12.3
3	テレビコマーシャルを見て	21.6
4	他のスマートフォンアプリ内の広告を見て	14.7
5	インターネットで広告を見て	15.6
6	インターネットで動画(YouTube等)を見て	7.6
7	AppStore, GooglePlayで見つけて	24.0
8	関連する作品(アニメ、ゲーム、マンガ等)を見て	10.3
9	その他	4.1

Q7 あなたが現在、最もよく遊んでいるスマートフォンのゲームについて、そのゲームを始めた決め手は何ですか。(SA)

		%
全 体		700
1	友人・知人からすすめられたから	29.7
2	SNS/facebook, Twitter等で評判になっていたから	7.7
3	テレビコマーシャルを見て興味がわいたから	9.9
4	インターネットや他のスマートフォンアプリ内で広告を見て興味がわいたから	15.3
5	インターネットで動画(YouTube等)を見て興味がわいたから	5.0
6	関連する作品(アニメ、ゲーム、マンガ等)が好きだから	8.7
7	暇つぶし的手段として	19.9
8	その他	3.9

調査票10

Q8 あなたは、なぜスマートフォンのゲームで課金をしているのですか。(MA)

		%
全体		700
1	ゲームで勝ちたいため	28.9
2	長時間遊びたいため	16.9
3	友人との競争を有利にするため	10.7
4	欲しいキャラクターやアイテムがあるため	46.6
5	暇つぶしのため	20.1
6	無課金だと次のゲームを開始できるまで待たないといけないため	7.9
7	その他	4.1

Q9 あなたは、今遊んでいるスマートフォンのゲームの1タイトルに対して、総額いくらくらい課金していますか。(SA)

		%
全体		700
1	1,500円未満	54.3
2	1,500円以上5,000円未満	18.7
3	5,000円以上10,000円未満	12.3
4	1万円以上5万円未満	9.6
5	5万円以上10万円未満	3.3
6	10万円以上50万円未満	1.4
7	50万円以上100万円未満	0.1
8	100万円以上	0.3

調査票11

Q10 あなたのスマートフォンは、誰が契約していますか。(SA)

		%
全 体		300
1	自分で契約している	18.0
2	自分で契約していて、親が同意している	15.3
3	親が契約していて、自分が利用者になっている	66.0
4	その他	0.7

Q11_1_MT スマートフォンのゲームについて、1ヶ月の利用額の条件等、ルールを定めていますか。(MA)

	該当数	使って良い金額についてルールを決めている	ゲーム内でお金を使うときは、そのたびに親・家族に相談する	課金はしない	プレイ時間についてルールを決めている	遊ぶ時間帯についてルールを決めている	遊ぶゲームのジャンルについてルールを決めている	遊ぶ前にやるべきこと等についてルールを決めている	その他	ルールは特でない
Q11- 1 親・家族と相談して決めている	300	25.7	23.3	12.7	10.7	11.0	6.3	10.3	0.7	58.7
Q11- 2 自分で決めている	300	25.3	17.3	15.7	19.7	14.0	20.0	15.0	0.0	51.3

調査票12

Q12 ルールを守るためにどのような工夫をしていますか。(MA)

		%
全 体		181
1	スマートフォンやゲーム会社のシステムを使っている。	20.4
2	家庭内で工夫して守るようにしている	41.4
3	その他	39.2

Q13 あなたは、スマートフォンのゲームで課金したことによって、トラブルにあったことはありますか。
ある場合、どのようなトラブルだったか具体的にお答えください。(SA)

		%
全 体		700
1	トラブルにあったことがある	2.3
2	トラブルにあったことはない	97.7

調査票13

Q14 誰との間でトラブルになりましたか。(MA)

		%
全 体		16
1	ゲーム自体を運用している会社	43.8
2	ゲーム内通貨を発行している会社(LINE、GREE、DeNA、mixi等)	25.0
3	ゲームを配信しているプラットフォーム会社(Apple、Google)	18.8
4	家族・両親	6.3
5	友人	6.3
6	同じゲームをしているプレイヤー	12.5
7	その他	12.5

Q15 そのトラブルは、解決しましたか。複数トラブルにあった経験がある場合、最も多くの場合についてお答えください。(SA)

		%
全 体		16
1	期待した以上に解決した	0.0
2	期待通りのレベルで解決した	25.0
3	期待以下のレベルで解決した	25.0
4	解決しなかった	37.5
5	その他	12.5

調査票14

Q16 どのように解決しましたか。(MA)

全 体		%
1	課金した全額が返金された	62.5
2	一部の金額が返金された	25.0
3	ゲーム内のアイテムで補填された	37.5
4	その他	0.0

Q17 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

全 体		%
1	ゲーム自体を運用している会社	56.3
2	ゲーム内通貨を発行している会社(LINE,GREE,DeNA,mixi等)	25.0
3	ゲームを配信しているプラットフォーム会社(Apple, Google)	18.8
4	国民生活センター	0.0
5	民間の相談センター	0.0
6	家族・両親	12.5
7	友人	0.0
8	同じゲームをしているプレイヤー	6.3
9	その他	0.0
10	相談しなかった(あきらめた)	18.8
11	相談しなかったが自分で解決できた	0.0

調査票15

Q18 トラブルについて、誰が返金やアイテムによる補償等の対応を行ってくれましたか。(MA)

		%
全 体		8
1	ゲーム自体を運用している会社	50.0
2	ゲーム内通貨(ゲームのアイテムを購入するためのコイン等)を発行している会社(LINE、GREE、DeNA、mixi等)	25.0
3	ゲームを配信しているプラットフォーム会社(Apple、Google)	25.0
4	わからない	0.0

Q19 スマートフォンのゲームについて、その他のトラブルにあったことはありますか。ある場合は内容について教えてください。(SA)

		%
全 体		700
1	トラブルにあったことがある	1.3
2	トラブルにあったことはない	98.7

調査票16

Q20 トラブルにあったときに、どこに相談しましたか。(MA)

全 体		%
1	ゲーム自体を運用している会社	33.3
2	ゲーム内通貨を発行している会社 (LINE、GREE、DeNA、mixi等)	0.0
3	ゲームを配信しているプラットフォーム会社 (Apple、Google)	11.1
4	国民生活センター	11.1
5	民間の相談センター	0.0
6	家族・両親	0.0
7	友人	0.0
8	同じゲームをしているプレイヤー	11.1
9	その他	0.0
10	相談しなかった(あきらめた)	33.3
11	相談しなかったが自分で解決できた	0.0