

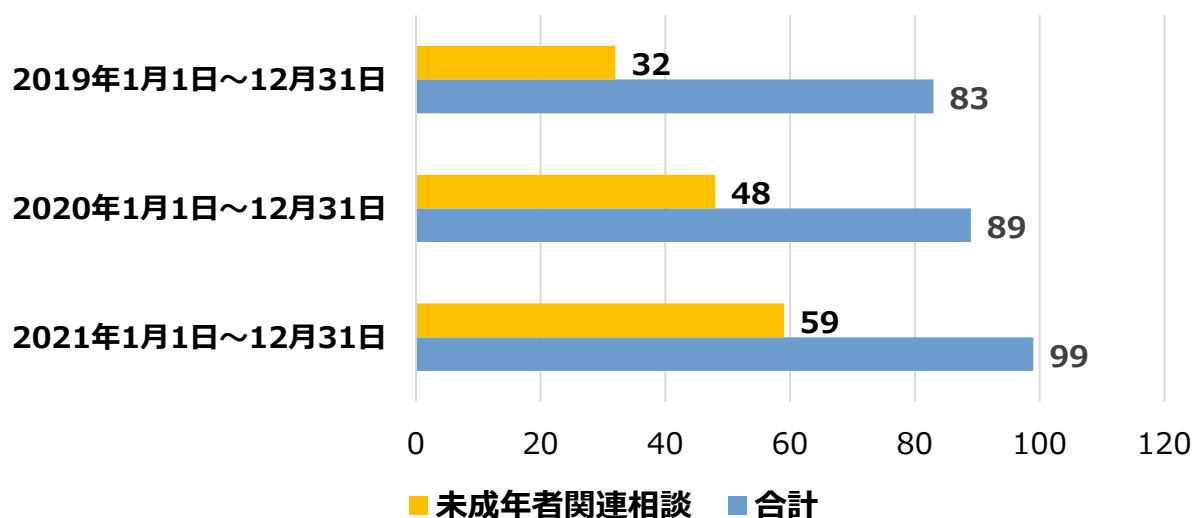
全国の消費者相談動向と消費者保護活動 2019年-2021年

一般社団法人日本オンラインゲーム協会 (JOGA)

JOGAは、2009年から全国の消費者相談機関とネットワークを構築し、PC、スマートフォン等インターネットを介してプレイするゲーム（オンラインゲーム）に関するあらゆる相談を、会員・非会員を問わず受け、会員企業はもちろんのこと非会員のゲームの相談については解決につながるビジネスの仕組みやゲーム会社情報等提供しています。2021年会員企業の相談は全体の9%でした。

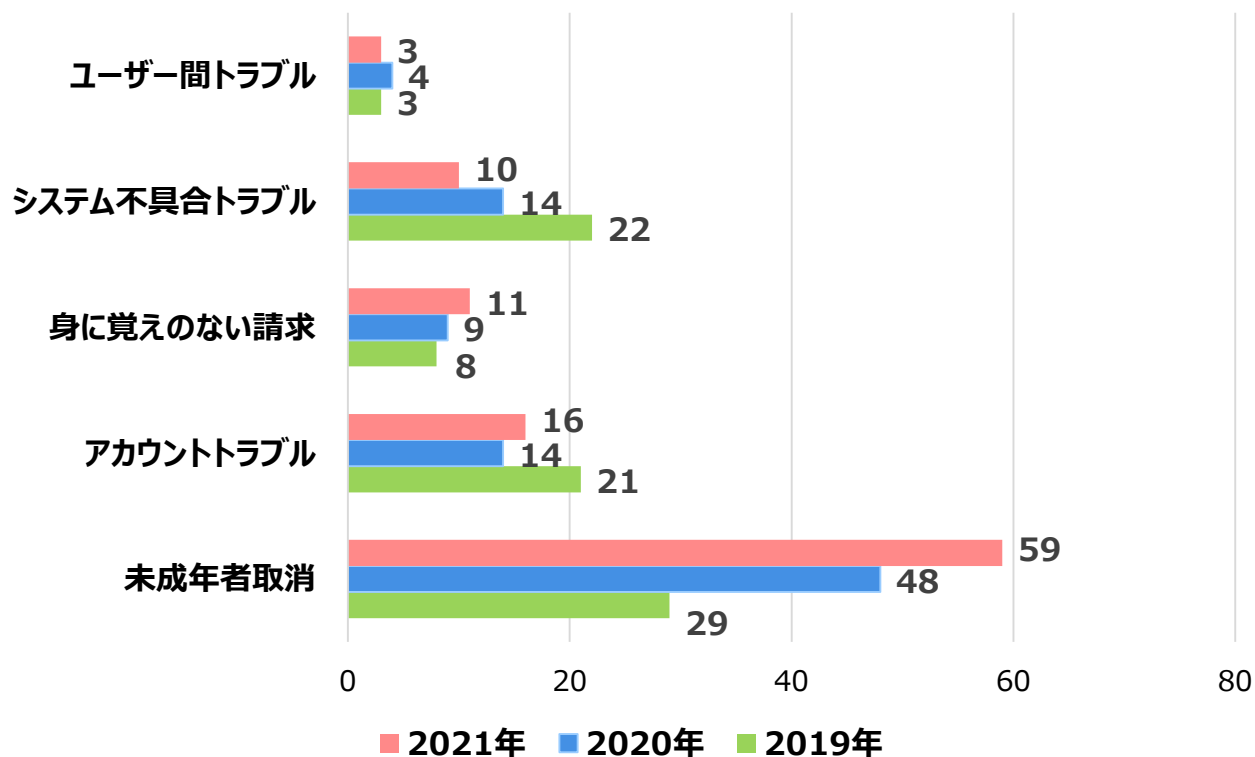
以下は、2019年～2021年3年間の全国の消費者相談機関からの相談概要です。

2019年以降相談件数は増加傾向（2019年→2021年：1.2倍）にありますが、中でも未成年者関連の相談件数が急増（2019年→2021年：1.8倍）しています。



全国の消費者相談機関からの相談内容は、年々変化していますが、2020年から未成年者取消に関する相談が急増しています。

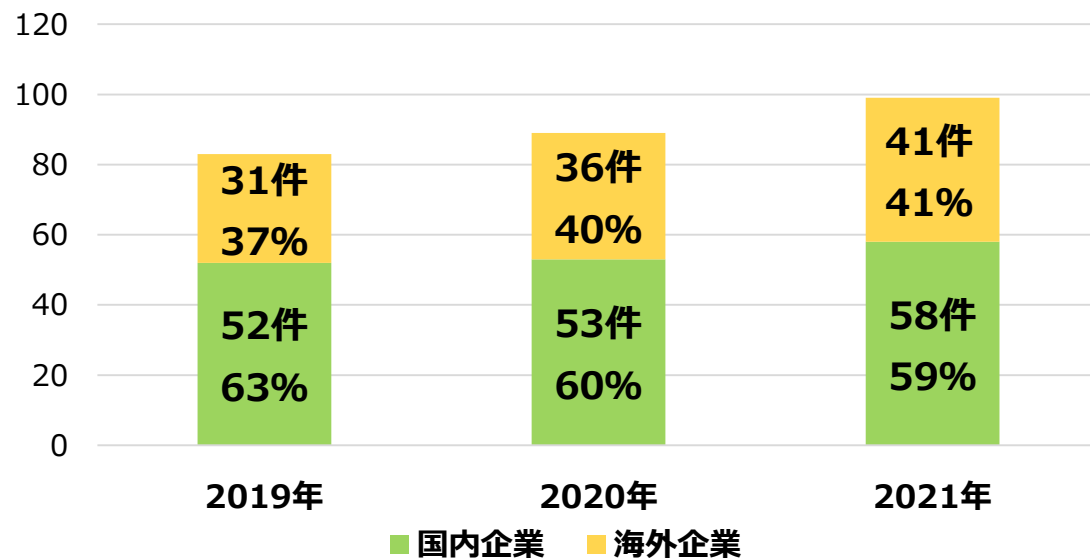
ちなみに、未成年者取消に関する相談は、2019年→2020年：1.7倍、2020年→2021年：1.2倍になっていますが、相談件数全体における割合も、2019年35%、2020年54%、2021年60%と年々増加傾向にあります。



2018年海外ゲームのサービスが終了となったが、海外に拠点のある会社なので問い合わせ先がわからないという相談が複数寄せられたため、AppStore、GooglePlayにおいて、国内で月商1億円以上となる売上げランキングTOP50の海外のゲームを調査したところ、資金決済法の届け出をしていない海外企業が約70%ありました。

資金決済法は、ゲーム終了時にゲーム利用者に対する返金義務を定めており、順守されていない状況を憂慮し、金融庁に本格調査を依頼。2019年金融庁は海外企業に対して啓発および法令順守活動を行いました。

こうした経験もあり国内企業と海外企業という観点から全国から寄せられた消費者相談を調査してみたところ、海外企業の相談割合が2020年以降40%を超えていることがわかりました。



消費者相談における未成年者取り消しの相談件数は増加傾向にありますが、推移を調べてみると、国内企業の相談は（2019年→2021年：1.7倍）、海外企業の相談は（2019年→2021年：2.9倍）になっています。

相談の内訳をみると、国内企業は「交渉に時間がかかる」「交渉したが納得できる回答ではなかった」という相談が多く、一方海外企業は「交渉に応じない」「問い合わせ先がわからない」「問い合わせ先が表記と異なっている」という相談が多くなっており、対応の違いが表れています。

