

インターネット消費者取引連絡会（第4回）議事要旨

1. 日時：平成24年2月16日（木） 14時～16時
2. 場所：中央合同庁舎4号館 108会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：
 - （1）発表
 - （2）意見交換
 - （3）その他
5. 議事概要：
 - （1）について
 - ・ ECネットワーク・沢田理事から「オンラインゲームの消費者トラブルについて（資料1）」について説明。
 - ・ 東京都・金子課長から「オンラインゲームに関する相談事例（資料2-1）、（資料2-2）」について説明。
 - ・ グリー株式会社・千原部長から「事業概要および消費者対応に関する取組み（資料3）」について説明。
 - ・ 株式会社ディー・エヌ・エー・西部長から「DeNAのサービス概要と消費者対応について（資料4）」について説明。
 - ・ 英知法律事務所・森弁護士から「オンラインゲーム消費者トラブルの法律問題（資料5）」について説明。
 - （2）について
メンバーからの発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下の通り。

<オンラインゲームについて>

【「ガチャ」関連】

- ・ オンラインゲームの中でも、「ガチャ」^(注1)に関する相談が非常に多い。未成年者の利用が多く^(注2)、金額も2ヶ月で400万円になるケースがある等高額化している。
- ・ 「ガチャ」に関して、ユーザーの猜疑心が深まっており、せめてスペシャルカードが出現する確率の目安を示すべきではないか。
- ・ 「ガチャ」は、プレイヤーに負けが込んで躍起になるよう追い立て、射幸心を煽る印象がある。ゲーム自体は暴力的でないし、悪質と言えないが、射幸心を抑制することも必要ではないか。
- ・ 「ガチャ」の形態について、韓国や米国では既に規制があると聞いたがどうか。
- ・ 伝聞だが、韓国では出現率に規制が存在するようだ。
- ・ ユーザーが「ガチャ」で得た景品をネットオークションに出品し、利益を得ているとも聞く。こうなると換金可能な状態であり、パチンコ同様に何らかの規制を行われるステップに入ってもいいのではないか。
- ・ ユーザーが景品をオークションに出品していることが確認されれば、利用停止の措置を

取っている。法に反しているわけではないが、利用規約違反のため、そのような行為があれば自社で対応している。

- ・ 実社会のガチャガチャ（カプセルトイ）は、お金を入れれば商品が出てくるため、自動販売機と同様の規制が適用されている。ゲームセンターは、お金を入れて、金額と同等以上の商品を提供することは規制されているが、800円以下であれば適用除外（いわゆる「UF0 キャッチャー」の場合）であったはず。
- ・ 「ガチャ」に最も近いケースは食玩だろう。揃う、揃わない、スペシャルカード等はかつて問題になったチョコレート菓子のケースに似ているのではないかと。当該ケースは公正取引委員会から出現率に関する指導があった。

（注1）本会合で言及されている「ガチャ」とは、主にオンラインゲーム上でアイテムを、無償又は有償で提供する一手法で、利用者が画面上のカプセルトイ、ルーレット、くじ等で選択し、その結果に応じて運営事業者からアイテムが提供されるものを指す。

（注2）全体の年齢構成は、未成年者より成人のほうが圧倒的に多い。（事業者より、事実の補足）

【アカウント停止関連】

- ・ 【資料2-1・P2】の事例3だが、事業者はユーザーに問題がないことを確認してからサービスを再開しており、ユーザーの不利益は利用停止とされた17時間程度に限られている。相談者はスパムメールの定義を教えるよう求めているが、事業者が非を認め謝罪もしているのであれば、そんなに問題があると言えるか疑問。
- ・ SNSなどの場を商用利用するユーザーに対して、サイトの適切な運営のために警告をしても、応じないユーザーが多いのは事実である。
- ・ 【資料2-1・P1】の事例1でフィルタリングについて触れているが、フィルタリングは、課金システムでなくコンテンツの中身によって行うもの。“取引上のトラブルとなるか”を基準にフィルタリングすることは困難。
- ・ フィルタリングのかけ方については、昨年から、コンテンツ事業者等で構成する安心ネットづくり促進協議会で協議されている。
- ・ 【資料5・P2】のアカウント停止に関連して、仮に、事業者の判断に異論のあるユーザーが提訴した場合、裁判の過程で事業者にとって秘匿したいゲーム等のシステムの詳細まで公開されてしまう可能性がある。その代わりに、ADR等非公開な場でユーザーとのやりとりができる仕組みを業界で作ってはどうか。
- ・ 【資料5・P2】に関しては、訴訟による解決までは想定しておらず、プロバイダーとユーザーの1対1の関係を想定している。また、既にゲームユーザーが被害者の会を結成して裁判を起し、事業者とのやり取りをネット上で公表している事例もある。
- ・ アカウント停止や強制退会について、かつてロールプレイングゲームが全盛だった頃には現金の受け渡しやチートと呼ばれる不正行為が主流であったが、現在のオンラインゲームでは、出会い目的・嫌がらせ・ユーザー同士の喧嘩もその対象になっている。それらの行為は、運営規約上アカウント停止の要件として確かに記載されているが、ユーザー間の事務連絡のような軽微なやり取りであっても、出会い目的とみなされ、アカウント停止・強制退会になるケースもあるようだ。規約の適用に際してはその対象となる行為の内容を明確にしていきたい。
- ・ 事業者は、アカウント停止・強制退会となったユーザーに対しては、なぜ違反があったと判断したかをメールで通知している。また、軽微な違反であればまずはメールで警告し

ており、ユーザーが違反行為を複数回繰り返した場合に実際の措置に及んでいる。即退会となるのは、わいせつ画像を掲示した場合など悪質な場合である。

- ・ 事業者が厳しく対応することは、ユーザーにとって酷にも見えるが、一面ではトラブルや犯罪を防止する手立てでもあり、事業者の裁量ではないか。
- ・ 事業者からすると、ウェブ上では莫大な量の情報がやり取りされており、出会いにつながるものなど違反事例を抽出するのは膨大な作業となる。出会い規制のため、事業者の作業とユーザーの利便との兼ね合いを理解していただきたい。
- ・ 出会い系サイトを取り扱った第2回の連絡会で、上半期の出会い系被害について、非出会い系（第三者機関）を経由した被害が6割との発表があったが、下半期の数字は公表されるのか。
- ・ 下半期の数値は近々発表されるのではないか。
- ・ 強制退会になったユーザーに仮想通貨が戻らないのは、ペナルティの意味合いか。
- ・ 仮想通貨の有効期限は各社で異なる。その理由には、資金決済法との関係もある。強制退会の場合はゼロとなる。

【相談受付関連】

- ・ SNSがプラットフォーム（場）を提供し、ゲームコンテンツの運営はSNS以外のゲーム会社としている場合も多い。相談者からは、ゲームの運営会社に問い合わせをしてもなかなか電話がつながりにくいという声が多い。
- ・ プラットフォーム事業者としては、ゲームに関する問い合わせは運営会社宛てと案内しているが、ゲーム運営会社に対し電話が繋がらないなど対応に問題が多い場合はプラットフォーム事業者より運営会社に指導することもある。また、運営会社に対してもユーザーからの問い合わせは24時間以内に返信するよう指導している。
- ・ 運営会社の対応が悪い場合、プラットフォーム事業者から取引を停止することもある。
- ・ 特商法の表示欄のほかにも電話連絡先を記載している。但し、ユーザーを正確に特定するため、電話で受けた問い合わせであっても、サービスにログインの上、問合せフォームより連絡してもらい、履歴等と照会してから対応する。

<その他について>

- ・ 事業者の優良な取組について、行政が評価・表彰をできないか。真っ当なビジネスを運営する事業者よりも審査要件等の緩い事業者へユーザーが流れている現実がある。
- ・ 後から参入する事業者がベストプラクティスを認識し、業界が健全に発展する仕組みがあれば良い。
- ・ 高校生もSNSを活発に利用している。今後未成年が海外に触れる機会は増大するのではないか。
- ・ スマートフォンの普及により、消費者が海外のゲームに容易にアクセスすることが可能になった。日本の法律では適用できない問題も発生することが予想されるため、世界的なゲームルールの標準化を望みたい。
- ・ 国内と海外の事業者において適用されるルールが異なる、いわゆるダブルスタンダードの問題として捉えられるが、海外勢が国内法を無視した場合、規制当局としては、国内でビジネスする以上、国内の法令を執行し、条件を平等にすることに尽きるのではないか。
- ・ 真面目にやっている事業者を認めるとともに、法令遵守しない事業者を排除しないと、全体が良くなるのではないか。

(以上)

第4回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

かわかみ いちろう 川上 一郎	消費者政策課 消費者事故対策室長
みずま あきら 水間 玲	消費者政策課 政策企画専門官
まつもと やすひろ 松元 泰裕	消費者政策課 政策調査員

○関係行政機関（国・地方）

あおき あつお 青木 篤郎	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
まきた こうじ 牧田 幸二	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
おかい はやと 岡井 隼人	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
たけだ みまき 竹田 御眞 木	経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 課長補佐
しまがみ せいじ 島上 聖司	経済産業省 商務流通グループ 消費経済企画室長
にしお ゆみこ 西尾 由美子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 表示指導係長

○事業者団体

かいた まきこ 鎌田 真樹子	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 消費者委員会 委員長
かさい ほくと 笠井 北斗	日本アフィリエイト交流振興会 代表
すずき たまよ 鈴木 珠代	日本アフィリエイト交流振興会

○消費者相談関係団体等

さわだ としこ 沢田 登志子	一般社団法人 ECネットワーク 理事
はらだ ゆり 原田 由里	一般社団法人 ECネットワーク 理事
かねこ しゅんいち 金子 俊一	東京都消費生活総合センター 相談課長
きむら よしこ 木村 嘉子	東京都消費生活総合センター 相談課 消費生活相談員

○オブザーバー

わたなべ ゆきよし 渡邊 幸義	ヤフー株式会社 法務本部
かたおか やすこ 片岡 康子	楽天株式会社 渉外室 渉外課 兼 ECBU ブランド維持活動グループ マネージャー
もり りょうじ 森 亮二	弁護士法人 英知法律事務所
ちほら ひろし 千原 啓	グリー株式会社 事業推進本部 国際事業企画部長
にし まさひこ 西 雅彦	株式会社ディー・エヌ・エー ソーシャルプラットフォーム事業本部 プラットフォーム統括部 カスタマーサービス部 部長