

オンラインゲームの消費者トラブルについて

2012年2月

一般社団法人ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/>

オンラインゲームとは



オンラインゲーム(Online game、略してオンゲー。ネットゲーム、ネトゲとも呼ばれる)はコンピュータネットワークを利用したゲームの遊び方の一種、あるいはコンピューターゲームの一形態。専用アプリケーションを使わずプログラム言語、HTMLソース等での汎用処理を行い主にWebページで動作するゲームはCGIゲームやブラウザ ゲーム(Webゲーム)と呼ばれる。

出典: Wikipedia

(特徴)

- ・専用の機器が不要。ソフトはダウンロードが必要なケースも。
- ・インターネットを介して、リアルタイムで他の人と一緒にプレイできる。
- ・基本プレイは無料または月額定額、アイテムは有料で購入というケースが多い。
- ・課金方法は、1)クレジットカードや電子マネーでゲーム内通貨を購入、2)携帯会社の課金代行サービスを利用 など。

* ロール・プレイング・ゲーム

- ・ **Massively Multiplayer Online Role Playing Game (MMORPG)**と言われる。数千人規模のプレイヤーが、オンライン上の専用サーバーに構築されたひとつの世界観を共有しながらゲームを進めていく。

最近の傾向: ソーシャルゲーム



ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)上で提供され、他のユーザーとコミュニケーションをとりながらプレイするオンラインゲームである。ソーシャルネットワークゲーム(英語: Social network game)とも呼ばれる。

出典: Wikipedia

(特徴)

- ・ウェブブラウザとSNSのアカウントがあれば基本無料で利用できる。
 - ・SNS本来のコミュニケーション機能と組み合わせたことが最大の特徴。
 - ・ペット育成など、ポケットゲームと言われる手軽なもの(アプリ)も多い。
 - ・携帯電話やスマートフォンでの利用も可能。
 - ・アイテムを有料で販売→SNS収益のかなりのシェア?
-
- ・ゲームをSNS運営会社が提供するケースと、第三者が提供するケースがある。後者の場合、SNSは集客・課金のプラットフォームとして機能する。
 - ・第三者は、大手ゲームメーカーから個人の開発者まで様々。海外の開発者、海外の利用者も急増中。

トラブル事例パターンと論点



	事例パターン	問題点・議論すべきポイント
1	不正行為を行ったという理由で、突然アカウントを停止された。	<ul style="list-style-type: none"> ・本人は身に覚えがないと主張。どの行為が不正に当たるか等につき、運営側からの説明がない。 ・アカウント停止に伴い、事前購入したゲーム内通貨が使えなくなったが、未使用分の返金がされない。 ・返金されないことについての説明が事前に十分にされていない。 →規約内容の妥当性、運用にあたっての説明義務の問題
2	運営会社との問題	<ul style="list-style-type: none"> ・システム上の不具合に伴う損失が補償されない。 ・最近では、スマートフォンアプリとのデータ引き継ぎの失敗なども。 ・規約の不利益変更に対抗する手段がない。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲーム内で行っているキャンペーンやアイテム販売の広告などが不当。 ・特に、「ガチャ」と呼ばれる課金方法の問題。 ・希少アイテムの出現率が低い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・景品表示法違反の可能性。 ・賭博該当性??
4	<ul style="list-style-type: none"> ・未成年が親のクレジットカードを使用して高額購入。 ・未成年取消までのハードルが高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「未成年者の仮想通貨購入には保護者の承諾が必要です」と毎回表示していることをもって「法定代理人の同意があったとみなす」ことの妥当性。 ・未成年であることorないことの立証責任はどちらが負うべきか。
5	ユーザ間の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・運営会社は、ユーザ間の争いには介入しないとの立場。 ・ゲーム内のアイテムは財産として保護されるべきか。 ・* 運営側の見解は、「財ではなく、運営会社が所有するデータの使用許諾(役務提供)契約に過ぎない」。 ・ゲーム内で詐欺的取引が行われ、財産的損害が生じた場合はどう考えるか?
6	⇒運営会社との問題	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲーム内で、他のユーザから嫌がらせや妨害行為を受けている。 ・不正行為を行っているユーザが放置されている。
7	ID、パスワードを不正使用され、通貨やアイテムを盗まれた。	<ul style="list-style-type: none"> ・規約上、IDパスワードの管理はユーザの責任。 ・警察が動くには、不正アクセスの被害者である運営会社の協力が必須。