

平成 24 年 2 月 16 日
東京都消費生活総合センター

オンラインゲームに関する相談事例

事例 1 クレジットカード決済による高額請求

親が契約のスマートフォン。スマートフォン用アプリ購入のため、支払い方法にクレジットカード決済を選択して、事前に親のクレジットカード番号を登録（※1）していた。中1の息子が親に内緒でスマートフォンから、無料と宣伝している SNS オンラインゲームを自分名義で会員登録して遊び、後日、クレジットカード会社から 70 万円の請求書が届いて初めて、息子がゲーム内でアイテムを購入していたことが分かった。息子は購入ボタンを押していたが、ゲーム内では仮想通貨（※2）を購入し、その仮想通貨で武器などのアイテムを手に入れる仕組みのため、架空の購入だと勘違いしていた。

家族のパソコンに届いていた文字化けメールが実は「アイテム購入確認メール」であったことに後で気づいた。未成年者取消しは可能か。

※1. iOS (iPhone) の場合 iTunes の登録が必要、アンドロイドの場合アンドロイドマーケットでの購入が可能。

※2. 仮想通貨は、サイトにより〇〇ゴールドとか〇〇コイン、〇〇ポイントと呼ばれ、サイト内で電子マネーのような機能を果たす。

【問題点】

- ① SNS 運営会社、ゲーム制作会社、アプリ販売サイト、携帯電話会社、クレジットカード会社が本事例に関わっているが、関係が複雑で責任の所在が分かりにくい。
- ② 携帯電話（フィーチャーフォン）公式サイト料金は、通信通話料金と一緒に請求され、高額の場合、携帯電話会社から連絡もある。スマートフォンの場合、一部を除いて消費者が決済方法を選ぶ仕組みとなっている。クレジットカード決済を選択した場合、クレジットカード限度額まで使えるため、利用料金が高額になっても、請求前に消費者が知ることは難しい。
- ③ 一度クレジットカード情報を登録すると、次回からは決済毎のクレジットカード情報の入力不要で、ゲームサイトのパスワード等の入力での決済可能。アイテム購入ごとの確認画面があってもクレジットカードで購入しているという認識がないまま高額アイテムを購入し、クレジットの上限まで利用可能。（子が利用したとしてもクレジットカードの名義人はカードの管理責任を問われ、免責は非常に難しい。）
- ④ 平成 20 年 6 月成立の「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」により携帯電話事業者にはフィルタリングサ

サービスの提供義務があるが、フィルタリングがかけられていないサイトも多く、万全とはいえない。

- ⑤ 決済方法の問題だけではなく、明らかに未成年者が登録しているのであれば、登録年齢による利用額の制限など、ゲームサイト事業者にも未成年者への対応策が求められる。

事例2 オンラインゲーム会社と連絡が取れない。

携帯オンラインゲームで、「スポンサーサイトで商品を購入すれば、ゲーム内の仮想通貨を付与する」というキャンペーンがあり、そのサイトで商品を購入した。しかし、仮想通貨が付与されないため、オンラインゲームサイトのホームページ上のフォームで質問したが、「調査中」という回答がメールで届くのみ。再三メールで催促しても「調査中」という回答のみで、既に1カ月が経過した。オンラインゲームサイトの電話番号がなく、問い合わせできないことが不満。

【問題点】

- ① オンラインゲームサイトに限らず、インターネット関連業者は、消費者向けの電話問い合わせ先を設けていないことが多い。ネット関連であっても消費者は電話による対応を望んでいることが多く、一方通行的な対応では消費者の不満が募るケースも生じる。

また、メール対応の場合でも、期限を区切った分かり易い丁寧な回答や対応が望まれる。

事例3 オンラインゲーム会社から利用停止になったが理由が公開されない。

オンラインゲームのSNSで友達になったメンバー300人に、クリスマスメッセージを送ろうとして、各メンバーの「マイページ」の掲示板に1通ずつメッセージを書き込んでいた。100通送付したところで、SNS運営会社より「規約違反のため、今後利用できない」とメールが届いた。17時間後に再度SNS運営会社より「前のメールは誤り。スパムメールと判断されたため、一時停止になった。」とメールが届き、再度利用可能になった。自分はスパムメールなど送っていない。SNS運営会社へ、会社の考えるスパムメールの定義について教えてほしいとメールを送ったが、適切な回答がない。

【問題点】

- ① オンラインゲーム等の利用規約で、原則、メッセージ削除結果および利用停止措置に関する質問・苦情は一切受け付けないと明記しているところも多い。しかし、規約をもとに疑問に対応しないというのでは、ユーザーの疑問解消にはならず、必要に応じ、適切に対応する必要がある。

事例4 退会によりポイント使用不可

携帯電話のオンラインゲーム上での仲間が、機種変更後、オンラインゲームができないと言うので、「元の携帯電話機を利用すれば、ゲームができる」と返信した。携帯電話会社によって方法が異なるため、具体的な方法を伝えようとしたところ、通信できなくなり、強制退会になった。

ゲーム会社へ「なぜ、規制の対象になったのか」とメールを送ったところ、「一切お答えできない」との回答が届いた。自分は、ゲーム内に5千円ほどのポイントが残っている。ポイントを返金してほしい。

【問題点】

- ① SNS 型オンラインゲームを強制退会になると、今まで育てたキャラクターや、アイテム、利用していたポイント等が一切利用できなくなる。

オンラインゲームの利用規約によっては、ユーザーはゲーム内のアイテム等について“利用権”を有するのみで、“所有権”等の権利を有してはいない、利用資格を喪失した場合は未使用分のコインは消滅する、当社が受領した料金等の払い戻しは一切行わない、と記載されていることもある。しかし、消費者にとっては、そのような規約を理由に、実際に対価を支払って取得した“利用権”や“コイン”の利用を一方向的に停止され、返金もされないことは説明不足である。