

# 一般社団法人日本オンラインゲーム協会 (JOGA) の消費者対策

## (1) ガイドライン作成とその遵守

2006年6月5日

JOGAの前身であるオンラインゲームフォーラム(経済産業省関東経済産業局によるセミナーから発展)は、利用者の過課金やRMT(リアル・マネー・トレード)等を目的とした不正アクセスによる利用者の被害が増加しはじめたため、こうした状況に業界として対応すべく「オンラインゲームガイドライン」を作成。

### 「オンラインゲームガイドライン」

ID・パスワードの管理に対する注意喚起、料金の支払い方法に関する解説

RMTとRMTに起因するトラブルの解説

不正ツールの使用やチート行為に関する解説、ゲームプレイに関する健康上の注意喚起

2009年9月3日

JOGAは、未成年利用者の増加に伴う利用者間トラブルの増加と過課金、RMT等を目的とした不正アクセスによる利用者被害、消費者相談機関への保護者からのクレーム増加に対応するため、「オンラインゲームガイドライン」を改定。

また、国民生活センターにガイドラインの説明を行い、全国の消費者相談センターとのネットワーク構築。

### 「オンラインゲームガイドライン改訂版」

オンラインゲームの仕組みの解説

ゲームプレイに関する健康上の注意喚起、

ゲームプレイ上のマナーとコミュニティ利用の際の注意喚起

料金の支払い方法に関する解説、ITリテラシーの啓発、ID・パスワード管理に対する注意喚起

RMTとRMTに起因するトラブルの解説および注意喚起

未成年利用者の保護者に対するオンラインゲームサービスの解説と注意喚起

**2012年8月1日**

JOGAは、未成年利用者への適切な対応や利用金額の上限設定、ゲームサービスに関する課題について「オンラインゲームガイドライン改訂版」のさらなる改定版「オンラインゲーム安心安全宣言」を制作。また、消費者庁が、5月18日『「カード合わせ」に関する景品表示法(景品規制)上の考え方』、6月28日『「懸賞による景品類の提供に関する事項の制限」の運用基準』の公表後、これらを反映させ、法令の遵守と利用者保護に努めるため「オンラインゲームにおけるビジネスモデルの企画設計および運用ガイドライン」を作成、「安心安全宣言」とともに公表。

**「オンラインゲーム安心安全宣言」**

**「オンラインゲームにおけるビジネスモデルの企画設計および運用ガイドライン」**

**2012年8月15日**

JOGAは、「オンラインゲーム安心安全宣言」において、細目として記されていたガイドライン中未公表のガイドラインを作成。

そのひとつが、ランダム型アイテム提供方式(通称ガチャ)における有料ガチャの表示や設定、運用に関する事項、内部監査に関する事項等を記載した「ランダム型アイテム提供方式における表示および運営ガイドライン」である。

また、RMT等を目的とした不正アクセスによる利用者の被害減少、会員企業間の不正アクセス情報のリアルタイムな共有と適切な対応の共有化をめざした「オンラインゲーム・セキュリティガイドライン」を作成。ともに公表。

**「ランダム型アイテム提供方式における表示および運営ガイドライン」**

**「オンラインゲーム・セキュリティガイドライン」**

インシデント発生時の情報共有に関するガイドライン

リスト型アカウントハッキングに対する対策ガイドライン

ワンタイムパスワード等セキュリティソリューションガイドライン

セキュリティベンダー関連団体との連携ガイドライン

## (2)消費者相談機関対応

2009年9月より国民生活センターおよび全国の消費者相談センターとのネットワーク構築後、以下のような消費者対応を行っている。

オンラインゲーム(デバイスは関係なく)に関する消費者相談の窓口としてJOGA事務局員が対応

**【会員企業の案件の場合】**※会員企業以外の案件は、企業および所属する団体の連絡先を伝える

案件の聞き取り → 会員企業へ連絡 → 対応策の回答を書面にて作成依頼 → 消費者センターへ送付

会員企業には、これまですべて回答していただいている。

## (3)消費者保護対策

オンラインゲームに関する消費者の被害が2007年頃から増加しており、その大半は、RMTを目的とした犯罪(アイテムや電子マネーの盗難、なりすまし詐欺)に消費者が巻き込まれたものだった。こうした届け出が全国の都道府県警において急増したため、警察庁の要請を受け、セキュリティシステムを構築し、2010年4月から順次会員企業が導入。導入後消費者の事故はゼロ、現在i-phone版も提供中。

### 【システム概要】

消費者がオンラインゲーム会社のサイトからセキュリティシステムをダウンロード



消費者がデバイスにシステム導入後、本人の携帯電話等に本人認証の通知が届き、その後ワンタイムパスワードを発行

本人確認を行いつつ最もセキュアなワンタイムパスワード(都度使い捨てパスワード)で消費者を保護