

第9回 インターネット消費者取引連絡会
「アプリ等に関するトラブル」
2013.06.06

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、及びゲームアプリの相談

オンラインゲーム、及びゲームアプリ※1 ECネットワーク相談 ※2に占める割合

※1 主にスマートフォンやタブレット上で利用するアプリケーションを指す。

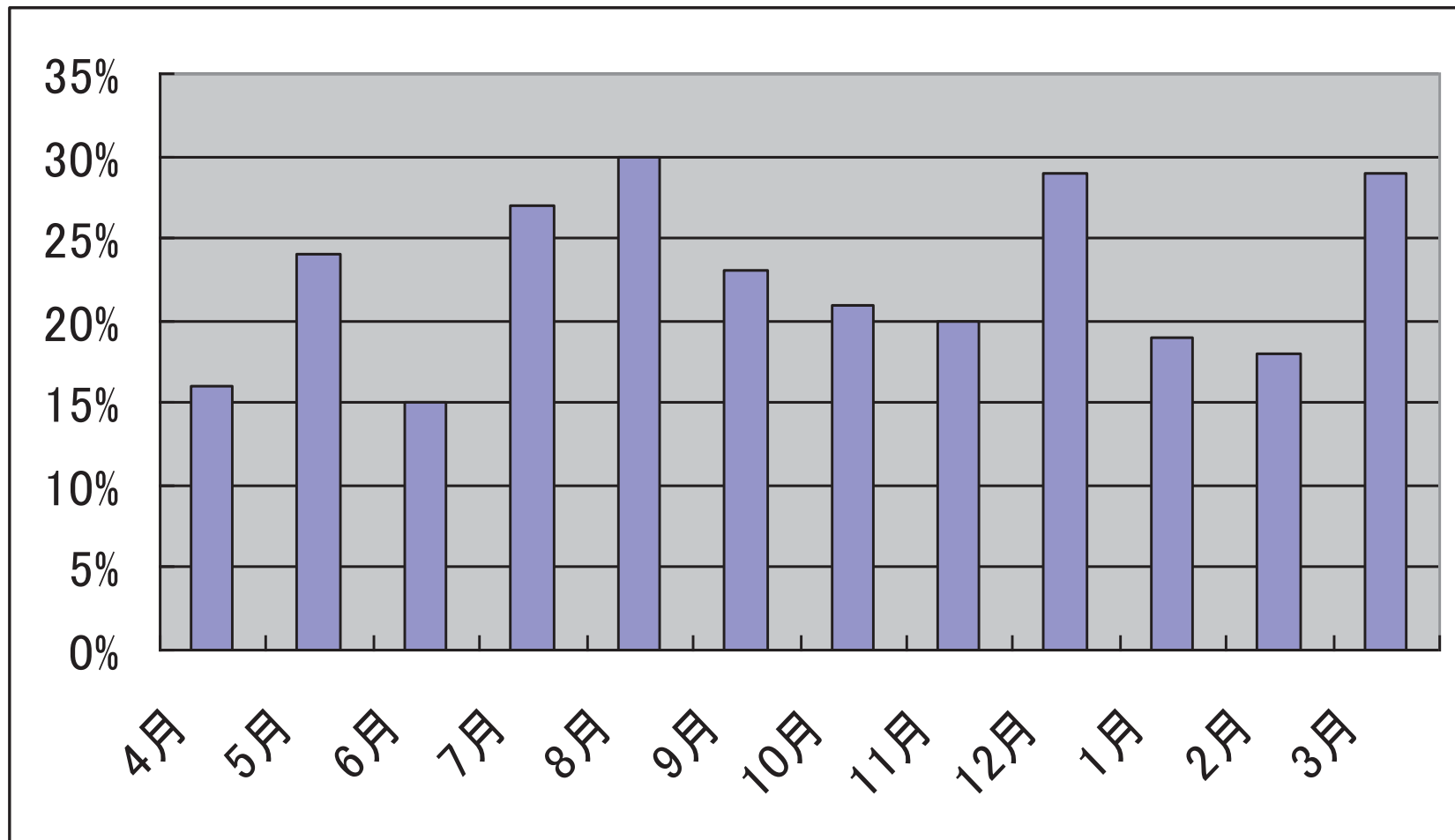
※2 ECTラブルに特化した一般消費者相談、及び全国消費生活センター相談員の
ホットラインを無料で受付。

アプリ関連相談のほとんどはゲームに関するもの。一般消費者相談ではゲームのシステムや課金に関するもの、消費生活センターホットラインでは未成年利用に関するものが多い。

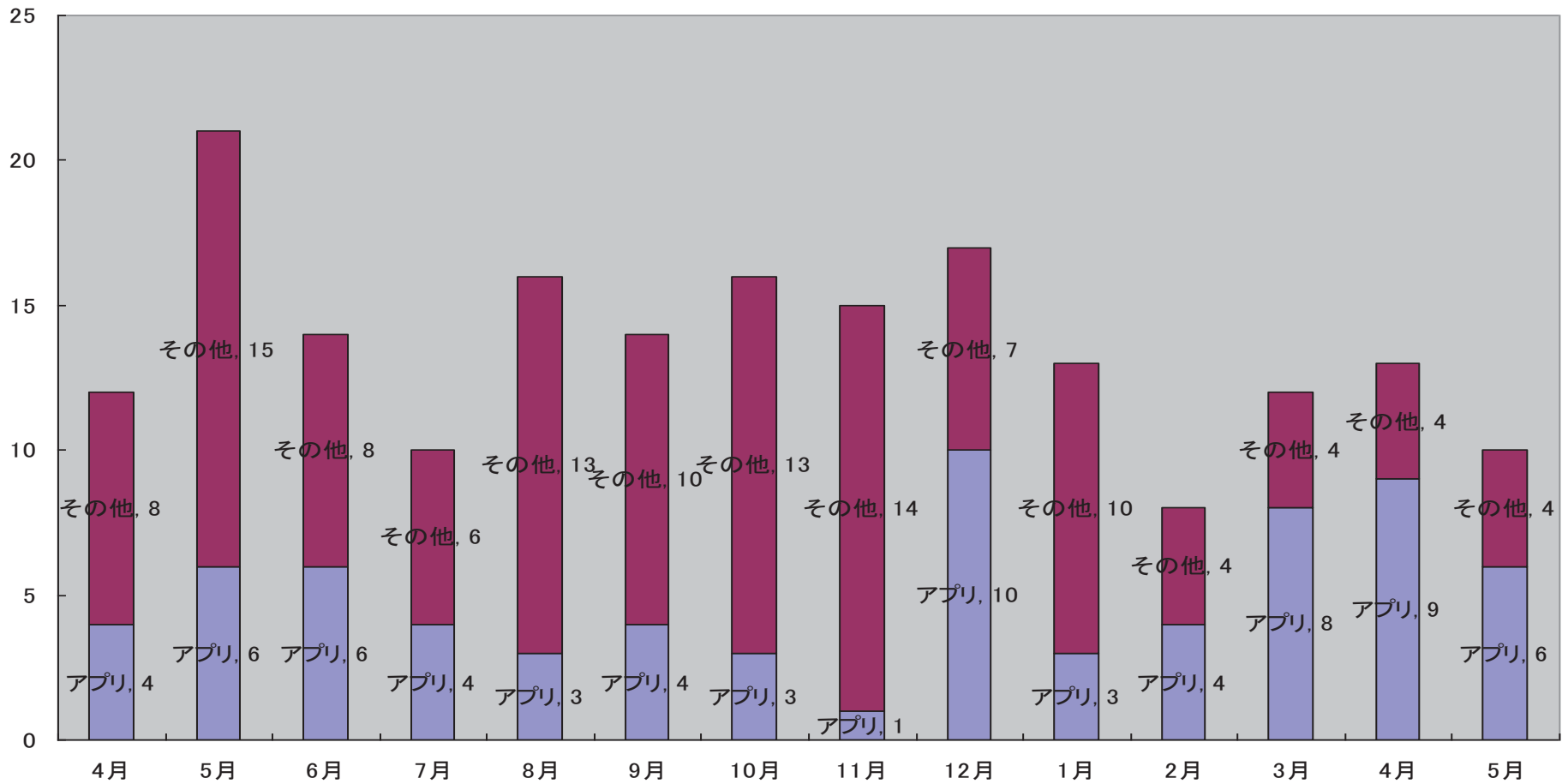
アプリに関する相談のうち、ゲーム以外では、不正請求(身に覚えがない)、SNS、お小遣いサイトなどがある。



2012.04～2013.03 ECネットワーク一般消費者相談におけるオンラインゲームの割合

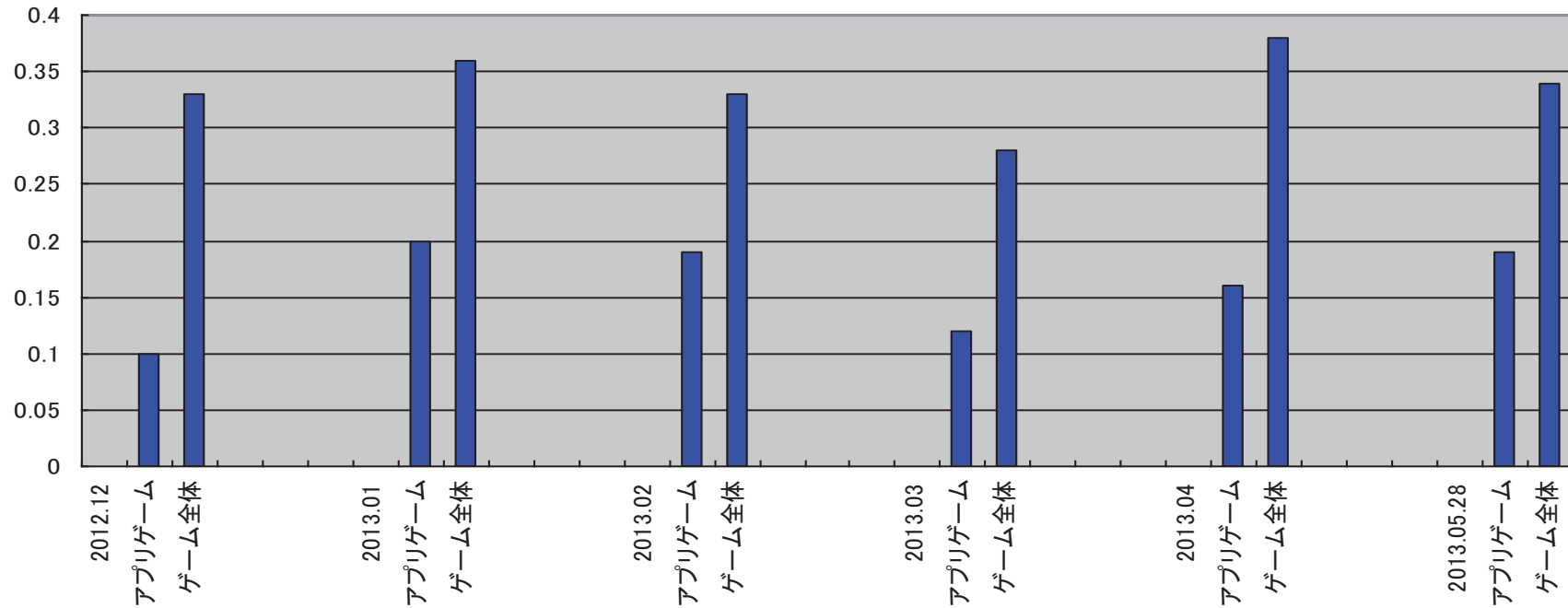


2012.04～2013.05 ECネットワーク一般消費者相談 オンラインゲーム、ゲームアプリの月別「件数」



2012.12～2013.05 センターホットライン全相談 におけるオンラインゲーム・ゲームアプリの割合

(ゲーム全体にはアプリゲームを含む グラフは月総数を1とした割合)



決済関連

(1) ゲームアプリで使用するポイント(850円)を購入。画面上に「購入出来ませんでした、再試行してください」と表示されたので何度も購入してしまい、結局5回分のポイントを購入したことになった。ポイントは付与されていない。なお、マーケットに登録しているカードはデビットカードで残高が1,000円程だったので、最初の1回分850円は決済出来たが、残り4回分3,400円は未払いとしてマーケットでエラー表示になった。

すぐさま、マーケットにメールで4回分のキャンセルを伝えたところ「アプリケーション購入についてはダウンロード完了時に請求が発生する」「開発会社のサーバの問題のため、こちらから訂正やキャンセルは出来ない」「開発者のサポートにご連絡頂き、反映されなかったアイテムをアカウントに反映して欲しい」「未払いになってもものは、支払いをしてもらってからの返金となる、こちらも開発者からの回答が必要」というものだった。

アプリ開発者にキャンセル及びマーケットへの返金依頼してほしいというメールを送り「確認する」と言う返事があったが、数日後、一方的にポイントが5回分補充され終了とされている。当然納得できないが、未精算の購入履歴があるため、公式マーケットのアカウントが利用停止状態になっていて、既に購入したアプリのアップデートも出来ない状態である。



決済関連

(2) スマートフォンのゲームアプリで専用通貨を1,000円分購入しようとしたところエラー表記となり、購入履歴には「購入失敗」と表示された。6回ほど試行したが同様の結果だった。しばらくしてゲームに障害のお知らせが掲示され、そこに「アプリ専用通貨は付与させていただきました」と書かれており、ゲーム内の通貨を確認したところ6,000円分付与されていた。すぐにサポートへメールを入れたが、答えは「一度購入いただいたサービスの返品・取消はできかねます」とのことだった。重複分返金希望。

他の決済に比べ、決済エラーに関する内容の割合が多い。重複決済やサービスが付与されないなどの問題が発生した場合、利用者には何が起こっていて、誰の責任なのかが分かりにくい。



未成年利用(子本人所有端末)

(1)この春高校2年になる息子が、ゲームアプリで、家の引き出しにしまってあった親のカードを勝手に持ち出し、有料アイテムを数ヶ月にわたって大量(計99回)に購入し、4ヶ月で約60万円利用していた。しばらく通帳記入をしていなかったため確認が遅れた。

息子が未成年者確認画面を偽った落ち度はあるものの、あまりにも簡単に高額購入できることが驚きである。

(2)カード会社の明細に大量の決済履歴があり確認したら、中学生の息子がスマートフォンのゲームアプリ、ゲーム機のオンラインショップなどで、無断で短期間に何度も決済をしていたことが分かった。利用していたゲームがいずれも複数あり、そのうち一部には子どもが無断で使ったものと申出をしたが、ゲーム会社の対応がそれぞれ異なる。

ゲームアプリでの未成年利用は親(祖父母)のカード無断使用が多い。年齢確認の有無、年齢確認方法や親の同意取得が厳格にとれない環境もある。そのような中での未成年取消の方法に関する問題も。



未成年利用(子本人外所有端末)

- (1) スマートフォンでアニメの無料釣りゲームアプリをダウンロードした。そのアプリを使って6歳の子供がゲームをしていたが、ゲームの最中にツールを取得、その取得代金の請求メールが届いた。ゲームランキングでは、子供に人気キャラクターのゲームということで上位にあり、ダウンロードが無料であるということで安心してしまっていた。アプリ開発者に日本語でメールしたが、英語で返信があった。そのメールで開発者がベトナムの会社であることが判明した。
- (2) 父親のスマートフォンで3歳男子がゲームで使用するチケットを何枚も購入していた。父親が以前そのゲームアプリをダウンロードし、カード番号を登録していた。
- (3) 先日、自分と女性友達とその子供(9歳)の3人で食事をしている時に、自分のスマートフォンを友達の子供に貸した。その子供が無料のゲームをやりたいと言うのでアプリをダウンロードした。その日3~4時間程ゲームをしたが、翌日8万円程の請求がきていた。9歳の子供が3~4時間ゲームをしただけで、その様な高額利用ができるものなのか。

決済にマーケットのパスワード入力が必要ではないので、所有者以外でも決済ができる環境がある。



表示等に関するもの

- (1) ゲームアプリで「レア以上、ハイレアばかり」というガチャを10回引いたら、レア5枚、ハイレアが5枚だった。ゲーム会社はハイレアは6割入れたと言っている。「ばかり」という表現はいかがなものか。
- (2) セール500円という広告を見てゲームアプリのアイテムを購入したのだが、メールできた受領書の請求額が5500円だった。ゲーム会社に電話したりメールしたのだが、電話は繋がらない、返信は来ない。連絡が取れない場合どうしたらよいか。

広告や表示に関する内容。誤解を招く表現があった場合は、ゲーム会社でお詫びアイテム配布などの補償対応などが行われることもある。

アプリに限らず、ゲーム会社とは連絡がとりにくいという苦情が多い。



各業界に期待すること

- ・リテラシーに左右されない容易な設定
- ・決済エラーが発生しにくい環境構築
- ・都度パスワード必須など決済の厳格化
- ・未成年利用時の厳密な年齢確認
- ・アプリ開発者とマーケットの責任分担明確化

・・・ご清聴有難うございました。

