

日本オンラインゲーム協会のスマートフォンゲームアプリ対策

一般社団法人日本オンラインゲーム協会

【スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン作成に至る経緯】

2012年末頃からJOGA事務局および会員企業において消費者からの相談件数が増加、その大半はスマートフォンゲームアプリ関連の相談だった。

2012年12月下旬JOGA理事会にてスマートフォンゲームアプリガイドライン作成を決定。

2013年1月ガイドライン作成メンバー（既にゲームアプリサービスを行いスマートフォンゲームアプリについて知見のある会員企業）を招集し、ガイドライン作成開始。

2月中下旬からガイドライン試案をJOGA内部で協議するとともに、消費者庁、国民生活センター、東京都消費生活総合センターとミーティングを重ね、実情に合っているガイドラインになっているかどうか確認しながら、内容のアップデートを図った。

3月下旬理事会にてガイドラインが承認され、会員企業への説明会を実施。

4月5日JOGA「スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン」を公表。

【スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン作成の経緯】

JOGA、会員各社、国民生活センター、東京都消費生活総合センターに寄せられている相談のほとんどが未成年ユーザー(その両親)からのもので、その大半が多額のゲーム課金関連の相談だった。それらの相談内容を精査し問題点を抽出した。

■問題点

- ①スマートフォンのプラットフォームには、個人および年齢認証(未成年判別)のシステムがない(携帯電話との比較)。
→消費者から問い合わせがあっても個人が特定できない、未成年者かどうかわからない。
- ②スマートフォンのゲームアプリは、プラットフォーム事業者の課金システムを使って課金となされており、課金システムに未成年者の課金制限機能がない(携帯電話との比較)。
→いくらゲームにお金を使ったのかわからないし、未成年者かどうかわからない。
- ③スマートフォンのプラットフォーム事業者とアプリ提供事業者間のコミュニティが円滑ではない。
→消費者がプラットフォーム事業者に直接返金を要求した場合、早いタイミングで返金処理がされるが、アプリ提供事業者にはそのやり取りの連絡がないため、アプリ提供事業者がプラットフォーム事業者に問い合わせた上で対応処理をしている間に返金されることも多々あり、アプリ事業者に対する消費者の不信感が増加。

【スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドラインのポイント】

消費者問題の迅速な解決を図るという共通認識で、事業者で対応可能な部分は可能な限り早急に対策を講じるべく、PC版のオンラインゲームガイドラインをベースに、新たにスマートフォン特有の問題、とくに未成年消費者課金等の対策を加え、未成年者が安心して利用できるゲームプレイ環境の整備に務めた。

[本ガイドラインのポイント]

- (1) 未成年者のゲームの利用には未成年者であることの確認を行う仕組みを導入
- (2) 未成年者のゲームの利用には、保護者の同意を求める
- (3) 未成年者の課金に際しては、利用料金の上限や回数の設定、課金履歴の表示等高額課金取引を抑止する仕組みを導入
- (4) 未成年者にとって好ましくないと思われる表現を含む場合、その旨を表示する
- (5) 未成年者やその保護者が相談できる電話、メール等受付窓口を容易にアクセスできるように設置する
- (6) 利用者の意図しない過度な課金取引の抑止となるようゲーム上やゲーム公式サイト等で積極的に啓発を行う
- (7) 景品表示法その他の関係法令を遵守する
- (8) 個人情報保護に関する総務省の「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」の プライバシーポリシーに準拠したプライバシーポリシーを作成する

これらを遵守するため新たなゲームタイトルは上記の項目を反映させ、既にサービスを行っているタイトルで未成年者からの問い合わせがあるタイトル、これからもサービスを継続するタイトルについてはゲームの改変を行う。今後も内容のアップデートを行う。

【スマートフォンゲームアプリケーション関連ガイドライン実効性の担保】

現在国内にはスマートフォンゲームアプリに関して2団体のガイドラインがあり、それぞれに実効性を担保している。

JASGA

【ガイドラインの対象】

SNSプラットフォーム上もしくは経由でスマートフォンのプラットフォームにて提供されるゲームアプリ

【ガイドラインのコンプライアンス】

第三者機関におけるガイドライン遵守状況の審査

JOGA

【ガイドラインの対象】

SNSプラットフォーム上もしくは経由ではなく直接スマートフォンのプラットフォームにて提供されるゲームアプリ

【ガイドラインのコンプライアンス】

ガイドライン遵守状況を事務局が毎月調査し関係省庁へレポート提出