

## インターネット消費者取引連絡会（第11回）議事要旨

1. 日時：平成25年12月10日（火） 10時～12時5分
2. 場所：山王パークタワー6階 61会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：
  - (1) 発表
  - (2) 意見交換
5. 議事概要：
  - (1) について
    - ・ 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム常務理事・岸原様から「ゲームをはじめとしたモバイルコンテンツ業界のトレンド（資料1）」について説明。
    - ・ 独立行政法人国民生活センター相談情報部・遠藤様から「オンラインゲームに関する相談の状況（資料2）」について説明。
    - ・ 一般社団法人ソーシャルゲーム協会運営企画部会委員・種房様から「一般社団法人ソーシャルゲーム協会設立後1年の活動について（資料3）」について説明。
    - ・ 一般社団法人日本オンラインゲーム協会事務局長・川口様から「日本オンラインゲーム協会（JOGA）のスマートフォンゲームアプリ対策（資料4）」について説明。
    - ・ 一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会事務局長・富山様から「レーティングに対応した家庭用ゲーム機のペアレンタルコントロール機能（資料5）」について説明。
    - ・ ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社カスタマーサービス部課長・小川様から「ネイティブアプリにおける2013年度の未成年者保護への取り組み（資料6）」について説明。
    - ・ 株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント渉外部部長・福永様から「PlayStation®の青少年保護の仕組み（資料7）」について説明。
    - ・ 消費者庁消費者政策課・中野課員から「消費者庁越境消費者センターの相談事例集の公開について（資料8）」について説明。
    - ・ 消費者庁表示対策課食品表示対策室・金子調査官から「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（資料9）」について説明。
    - ・ 東京都生活文化局消費生活部取引指導課・赤羽課長から「そのウェブサイト・通信販売業者は信用できますか？（資料10）」について説明。
    - ・ 日本通信販売協会・八代様から「ネット通信販売業者サイトによる被害状況 2013年度上半期（資料11）」について説明。
  - (2) について  
メンバーからの発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

## ＜ネットワーク系ゲームについて＞

## 【未成年課金への対応について】

- ・ 本日の各発表により、事業者の取組が理解出来た。しかし、資料2（オンラインゲームに関する相談の状況）からも分かるとおり、未成年課金のトラブルはやはり発生している。「親の承諾を得

ずに未成年が購入した」という場合は未成年取消が可能と思われるが、現状、未成年取消による解決は困難とのこと。事業者が未成年取消を断る場合の理由を教えてください。

- ・ 未成年課金に関して、月々の上限金額を設定し、課金の都度、年齢と保護者の同意を確認する仕組みを導入しており、現在は未成年取消に応じていない。ただし、精神疾患等で、適切な判断が出来ないというケースにおいては、適宜、判断し対応している。
- ・ 未成年課金を制限する仕組みとしてペアレンタルコントロール機能を導入しており、現在は未成年取消には応じていない。そもそも当社のコンテンツは低年齢のユーザーが少ないため、低年齢の消費者に関する問合せ・相談はほとんど寄せられていない。今後、相談状況等を注視し、対応を検討していく。
- ・ 未成年取消に応じなくても良いケースは、1) 詐術（成年と偽っての取引）に該当するケースか、2) 個別に親の同意を得ているケース、もしくは3) お小遣いの範囲内の3つと認識しているが、この中で、1) 詐術を理由に未成年取消に応じていないということか。
- ・ そのとおり。
- ・ 資料2（オンラインゲームに関する相談の状況）と同じ傾向が当方の相談現場でも見られる。未成年課金のトラブルは、高校生以上の相談は減少傾向にある反面、小学生以下の相談は増加傾向にあり、相談者の低年齢化が顕著。判断能力のない3～4歳の子供がゲームを使用し、課金してしまうというケースもあるが、そのような事案に対しても詐術を理由に返金対応しないのか。
- ・ 小学生以下の消費者からの相談が多いのは認識している。誤操作等であると認められ、購入したアイテムが残っている場合は返金に応じている。
- ・ 当方の相談現場でも、高校生以上のトラブルが減少し、中学生以下のトラブルが増加傾向にあると認識している。直近、アプリ型ゲームにおいて「未成年者が親の許可なくクレジットカードを利用し、30万円以上の請求が来た」という相談事例があった。  
現状の未成年課金を制限する仕組みは、未成年者が容易にすり抜けることが可能であり、再度、しっかりと機能する仕組みを検討いただきたい。グーグルやアップルなどの決済プラットフォーム事業者と連携して消費者保護の対策をしていただくことも必要だと思うが、個社で出来ることは個社で実施していただきたい。
- ・ 未成年取消は、事後的な対応であり、未然にトラブルを防止するための対策が重要であると考え。決済プラットフォーム事業者は、パスワード設定等による課金を制限する仕組みを導入しているが、一度パスワード入力した後、一定時間はパスワード入力が不要になる。また、決済プラットフォーム内のアプリダウンロード時の表示は、有料であることが消費者に容易に伝わらないため、改善の余地があると考え。ゲーム提供事業者としては、出来ることは実施していると認識している。携帯型ゲーム端末販売時に、啓発チラシを配付するという取組を検討しているとのことだが、携帯電話端末販売時等にも、同様な消費者啓発の冊子を配布してもらおう等、キャリアと連携した消費者啓発の取組を実施していきたい。
- ・ クレジットカードの管理責任に関する考え方は、米国と日本で大きなギャップがある。米国では、子供が勝手に使用した場合は保護者の管理責任であると考えられる。日本のローカルルールをはっきりしていただくと事業者側も対応しやすい。
- ・ ゲームの入口で、未成年のユーザーを区別する取組は実施していただいていると認識。ゲーム利用時に、ユーザー自身が課金額を把握していないのがトラブルの原因になっているのではないかと。ユーザーに対して、一定の課金額に達したらプッシュ通知する等は技術的に可能なのか。
- ・ オプションで設定していただければ可能な仕組みを既に導入している。
- ・ ペアレンタルコントロールを設定していただければ、オプションで上限金額を選択することが出来る。あくまで、保護者に設定していただくことが前提であり、正しく使っていただけるように協力を得ながら対応していきたい。

【相談窓口について】

- ・ 「ゲームで得られるアイテムが事前の表示と相違している」等のゲーム内表示等に関する問合せをいただくことがある。しかし、対応を検討している間に、キャンペーンやゲーム等が終了してしまい、確認が取れなくなってしまうケースがある。こういう場合に相談出来る窓口等があると良い。

#### <その他について>

- ・ 模倣品販売サイト等のいわゆる詐欺サイトに関するトラブルが今年に入り急増している。トラブルを起こす事業者の多くは、最初から商品を発送するつもりがなく、振り込め詐欺に近いことをしている。しかも、海外の事業者であるケースが多く、対応が困難。サイト上には、所在地と名前が記載されているが、その情報は事業者のものではなく、個人情報が流用されているケースもあり、被害者から相談をいただくケースもある。振り込め詐欺と同様の対応を行っていただきたい。

## 第11回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

### ○消費者庁

あさだ ひでかつ 浅田 英克	消費者政策課 課長
いしがみ ようすけ 石上 庸介	消費者政策課 企画官
おぐま み き 小熊 美紀	消費者政策課 政策企画専門官
なかの しょうた 中野 正太	消費者政策課
おおわだ りょうた 大和田 亮太	消費者政策課 政策調査員
かねこ ちかど 金子 智門	表示対策課食品表示対策室 食品表示調査官

### ○関係行政機関（国・地方）

こたに ひろし 小谷 寛	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
かまた しゅんすけ 鎌田 俊介	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
なか か な こ 仲 舎菜子	経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課 課長補佐
いながき いくひろ 稲垣 行弘	経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室 室長補佐
あかばね ともこ 赤羽 朋子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 取引指導課長
たにがわ はじめ 谷川 肇	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 表示指導係長

### ○事業者団体

まんば とおる 万場 徹	公益社団法人 日本通信販売協会 常務理事・事務局長
やしる しゅういち 八代 修一	公益社団法人 日本通信販売協会 消費者相談室長
かまた ま じゅこ 鎌田 真樹子	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 消費者委員会 委員長
きしはら たかまさ 岸原 孝昌	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
かさい ほくと 笠井 北斗	日本アフィリエイト協議会 代表理事

### ○消費者相談関係団体等

さわだ としこ 沢田 登志子	一般社団法人 ECネットワーク 理事
はらだ ゆり 原田 由里	一般社団法人 ECネットワーク 理事
あべ こうじ 阿部 耕治	東京都消費生活総合センター 相談課長
つげ ひさよ 柘植 久代	東京都消費生活総合センター 消費生活相談員

### ○オブザーバー

こばやし ま す み 小林 真寿美	独立行政法人 国民生活センター 相談情報部 主査
えんどう ようすけ 遠藤 陽介	独立行政法人 国民生活センター 相談情報部
たねふさ とく 種房 徳	一般社団法人 ソーシャルゲーム協会 運営企画部会 委員
かわぐち ようじ 川口 洋司	一般社団法人日本オンラインゲーム協会 事務局長
たみやま たつお 富山 竜男	一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 事務局長
ひろた ともや 広田 知哉	ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社 カスタマーサービス部 部長
おがわ ともひろ 小川 智洋	ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社 カスタマーサービス部 課長
ふくなが けんいち 福永 憲一	株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント 渉外部 部長
かじい ゆうすけ 加治井 祐介	株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント 渉外部 課長

