

オンラインゲームに関する 最近の相談動向

2016.3.24

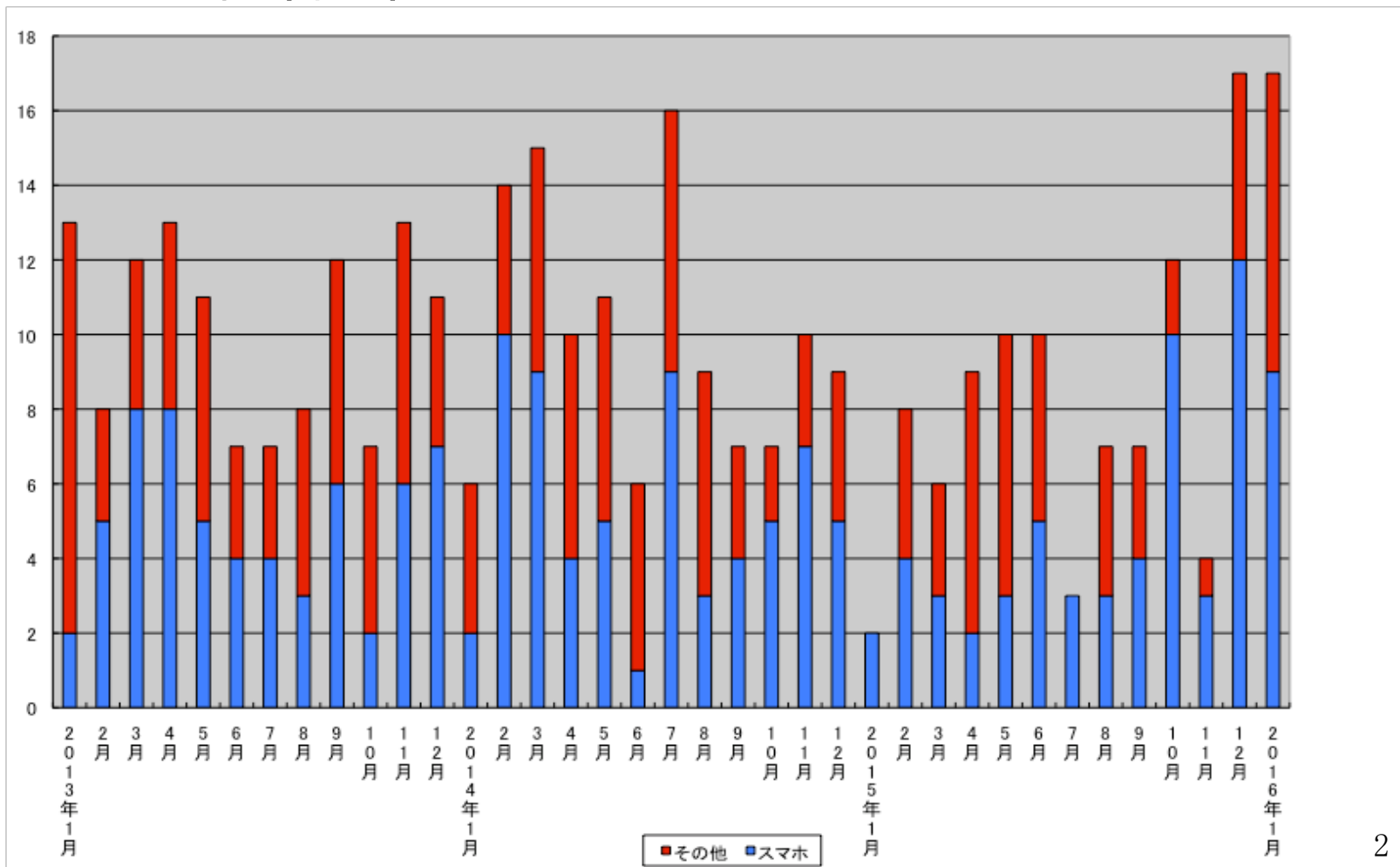
一般社団法人ECネットワーク

相談件数 月別推移

(WEBフォームからの直接相談のみ)



- * 2014年後半から2015年は減少、ここ数ヶ月は増加傾向
- * スマホ率（平均）は53%



2012年の主なできごと



2月	第4回消費者庁インターネット消費者取引連絡会
3月	ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会発足
5月	第5回消費者庁インターネット消費者取引連絡会
5月	「カード合わせ」に関する景品表示法（景品規制）上の考え方の公表
6月	「カード合わせ」に関する景品表示法（景品規制）の運用基準の公表
6月	ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会が「ゲーム内表示に関するガイドライン」「RMT対策ガイドライン」「コンプリートガチャ等に関する事例集」を策定
8月	一般社団法人日本オンラインゲーム協会（JOGA）が「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」を公表
8月	安心ネット作り促進協議会ソーシャルゲーム事業適正化検証作業部会（～翌3月）
9月	経産省ネットワーク系ゲーム環境研究会（～翌3月）
11月	一般社団法人ソーシャルゲーム協会（JASGA）発足
12月	第7回消費者庁インターネット消費者取引連絡会

2013年以降の主なできごと



2013年1月	消費者庁が「インターネット上の取引と「カード合わせ」に関するQ&A」を公表
4月	JOGAが「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
5月	消費者庁が「ソーシャルゲームをより安全に利用するために消費者が実行すべき5つのポイント」を公表
6月	第9回消費者庁インターネット消費者取引連絡会
12月	第11回消費者庁インターネット消費者取引連絡会
2014年8月	経済産業省「電子商取引及び情報財等に関する準則」にオンラインゲーム（アイテムの権利関係）の論点を追加
2015年4月	コンピュータエンタテインメント協会（CESA）とJASGAが合併

未成年者が法定代理人の同意を得ないで行った契約の申込みは、電子契約であっても原則として取消し得る。しかし次の場合には、未成年者であることを理由とした申込みの取消しは認められない。

- (1) 未成年者が**法定代理人の同意**を得て申込みを行った場合
- (2) 未成年者が**詐術**による申込みを行った場合
- (3) 法定代理人が目的を定めて処分を許した財産など

- (1) アイテムは有体物でないため、**所有権は認められない**。
- (2) しかし事業者とユーザーとの契約の解釈によっては、ユーザーが事業者に対して**一定の権利・法的保護に値する利益**を主張し得る可能性がある。
- (3) ユーザーが有償でアイテムを取得した直後にサービスが終了した場合には、事業者の事前の告知の状況、ゲームにおけるアイテムの位置付け等により、**債務不履行に基づく損害賠償責任**が認められることがある。
- (4) オンラインゲームのサービス提供においてシステムに不具合が生じることがは不可避であるともいえるから、不具合で有償アイテムが消滅しても、それにより直ちに事業者に出該有償アイテムの消滅に係る義務・責任が生じるということにはならない。ただし、事業者が**故意又は重過失**により不具合を生じさせた場合には、損害賠償の免責規定がある場合でも、**責任を負う**ことが考えられる。

2012年頃の苦情パターン

* インターネット消費者取引連絡会その他で報告したもの

1	カスタマーサポートに不満
2	アカウント停止・制限
3	システム不具合
4	突然のサービス停止
5	ガチャ関連
6	不当表示の疑い
7	未成年の高額利用
8	ID不正使用
9	他ユーザーの不正行為
10	個人情報関連
11	重複決済など決済関連

2014年以降（～2016年1月）の苦情状況



	苦情パターン	件数	代表的な内容／備考
1	カスタマーサポートに不満	4	* ほぼ全ての案件にこの要素あり
2	アカウント停止・制限	77	<ul style="list-style-type: none">・規約違反と言われたが身に覚えがない。・有料アイテムが没収されて納得いかない。
3	システム不具合	37	<ul style="list-style-type: none">・データが消えたのに補償されない。
4	ガチャ関連	34	<ul style="list-style-type: none">・排出確率を表示すべき。・表示された確率が実態と異なる／操作されている。 * 消費生活センターからの間接相談が増加傾向
5	不当表示の疑い	21	<ul style="list-style-type: none">・キャンペーンなどの説明が実態と異なる／不十分。

2014年以降（～2016年1月）の苦情状況（続き）



	苦情パターン	件数	代表的な内容／備考
6	データ引継不可	14	・機種変更やPW変更の後、以前のデータが引き継げない。
7	未成年の高額利用	10	* 2014年に9件、2015年は1件。
8	ID不正使用	9	・アカウントが乗っ取られてログインできない。
9	他ユーザーの不正行為	5	・アイテム交換の約束が果たされない。 ・運営社が不正を放置している。
10	決済関連	5	・決済エラーでゲーム内通貨を購入できなかったのに請求が来た。
11	その他	15	・一方的なルール変更への苦情 ・RMT仲介業者への苦情 ・子供が不正行為をしていた 等

ソーシャルゲームからスマホアプリへ



- 「ソーシャルゲームプラットフォーム」が介在せず
個々のゲーム提供会社*がオペレーションを行う。

*零細企業、協会非加盟社、海外企業も。

→表示の適正性・丁寧な顧客対応

(規約違反疑いに対する段階的措置等) に課題？

- 「不適切な投稿」を理由とするアカウント停止・
ユーザー同士の掲示板上のトラブルは激減
- 未就学児の誤操作・未成年者取消は
アプリプラットフォームが対応する流れに
- データ移行に関するトラブルは増加

以上