

## インターネット消費者取引連絡会（第 20 回）議事要旨

1. 日時：平成 28 年 3 月 24 日（木） 16 時～18 時
2. 場所：中央合同庁舎 4 号館共用 123 会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：オンラインゲーム
  - (1) 発表
  - (2) 意見交換
5. 議事概要：
  - (1) について
    - ・ 株式会社三菱総合研究所 福島様から「スマホゲームの動向（資料 1）」について説明。
    - ・ 独立行政法人国民生活センター 遠藤様から「オンラインゲームに関する消費生活相談（資料 2）」について説明。
    - ・ EC ネットワーク 沢田様から「オンラインゲームに関する最近の相談動向（資料 3）」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 富山様から「一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会（資料 4）」について説明。
    - ・ 一般社団法人日本オンラインゲーム協会 植田様から「日本オンラインゲーム協会のガイドライン改訂とコンプライアンスに関する活動について（資料 5）」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。

    - ・ ゲーム 1 タイトルあたりの支払総額（資料 1 18 ページ）について、50 万円以上の支払をしている者はどれくらいの年齢か。
    - ・ いずれも成年。30 歳代が 1 名と 20 歳代社会人が 2 名。
    - ・ インターネット取引において、未成年取消し、特に「詐術」をどう考えるかというのは非常に難しい問題。今回の民法の改正案においても、「なりすまし」と「未成年取消し」の 2 つへの対応はなされていない。経済産業省の『電子商取引及び情報財取引等に関する準則』においては、事業者が申込みの受付の際に画面上で年齢確認のための措置をとっているときに、未成年者が故意に虚偽の年齢を通知し、その結果、事業者が相手方を成年者だと誤って判断した場合には、未成年者が「詐術を用いた」ものとして、民法第 21 条により、当該未成年者は取消権を失う可能性がある、としている。あくまで「可能性がある」としているだけで、どのような場合に取り消せるのか、準則にも明確な記載はない。「詐術」に当たるかの判断要素としては、未成年者の年齢、商品・役務の性質、商品の対象者、事業者の設定する年齢入力画面の構成等が考えられる、との記載はあるものの、実際に詐術に当たるかどうかという明確な切り分けは困難。未成年取消しに関するルールが明確化された方が、消費者・事業者いずれの立場からも、特に事業者においては公正競争の観点からも、望ましいのではないか。
    - ・ ルールというのは、法的なルールということか。

- ・ 必ずしも法的なルールでなくても、自主規制でもよいかもしれないが、各事業者任せでなく、各事業者が同じ土俵で対応できるようにするべき。
- ・ まず重要なのは、業界団体として、各事業者によるガイドラインの遵守を担保しなければならないということ。そのためには、お互いに勉強していくことが重要。これまでにセミナー等を数多く実施してきた結果、会員企業の理解が向上し、意識が高まってきている。実際、現在のガイドラインの運用開始以降、大きなトラブルは生じていない。さらに団体の枠を超えて業界に広くガイドラインの内容を普及させ、適切に運用できれば望ましいと考えている。
- ・ 一般論として、各事業者が未成年取消しにどのように対応しているかということの説明したい。海外では、未成年者が親の現金を盗んで使ったり、クレジットカードを使ったりした場合、その管理責任は親にあり、それに関しては法的な手続きで対応しているのが一般的。一方、日本においては、カスタマーサポートへの問い合わせ状況を踏まえ、基本的には未成年取消しに応じる傾向。業界としては未成年者のトラブルに関して真摯に対応していく方針。その結果として、以前よりクレームが減ってきていると思う。個別の事情はいろいろあり、一律に割り切れるものではない。事業者としては、引き続き消費者との間で最適解を検討しつつ対応していくということが必要。
- ・ 業界団体間で情報共有をしていただき、各団体で同レベルに対応いただけることが望ましい。確かに未成年取消しの相談件数は減ってきているものの、あくまで応じない事業者も存在するため、そういった情報を各団体で共有いただけるとありがたい。
- ・ コンピュータエンターテインメント協会（CESA）と日本オンラインゲーム協会（JOGA）は、その設立の経緯や会員の構成に相違があるため、別団体としているが、CESA のガイドラインの改訂の検討も含め、両団体は以前から常に意見交換している。
- ・ CESA とは、以前から連携をとっている。JOGA のガイドラインの改訂についても事前に CESA と相談しながら実施するなど、特に業界全体に関わることについては、常に両団体で連携しながら取り組んでいる。
- ・ モバイルコンテンツフォーラム（MCF）はゲーム専門の業界団体ではないが、会員 130 社のうち 50 社弱がゲーム提供事業者であり、ゲーム業界とは関係が深いことから、CESA のガイドライン改訂にも会員事業者が関与するなど、両団体とは連携している。ガイドラインに関しては、啓発活動が非常に重要だと思っている。CESA、JOGA、MCF の 3 団体をあわせると、現在、日本でスマホゲームを提供している事業者のかなりの割合をカバーできている。一方で、3 団体のいずれにも加盟していない事業者も存在するため、4 月に開催する JOGA のガイドラインに関するセミナー等を通じて、団体の会員・非会員を問わず、まずはガイドラインの内容を認識していただき、どういったことを遵守すればよいか広く普及したい。できれば、各事業者にはいずれかの団体に必ず所属していただき、団体の定めるルールに基づいて健全なサービスを提供していただきたい。業界団体としてはまず、スマホゲームを楽しんでいただくための最低限の安全性を担保し、加えて多くのユーザーを抱える事業者については、個社でより厳しい目標・ルールを設定するのがいいのではないかと議論している。
- ・ ゲーム事業者は、スマホのプラットフォーム（PF）事業者とは情報交換を実施しているのか。未成年取消しに関しても、各ゲーム事業者に直接取消しを申告する場合と、PF 事業者に申告

する場合があります、対応に一貫性がないと感じられることから、可能であればコミュニケーションをとっていただきたい。

- ・ 団体としても念頭に置いてはいるが、なかなか話をする機会が得られないのが実情。グローバルに考えれば、PF 事業者も巻き込んでいかなければならないという問題意識は団体としても有しており、引き続き働きかけていきたい。
- ・ 非常に悩ましい問題。団体会員の中には、未成年取消しにより返金している事業者もいるが、PF 事業者からユーザー情報を提供いただけない場合、ゲーム事業者では対応できず、直接、ユーザーから PF 事業者と相談している状況。その点は、業界としての大きな課題。オンラインゲーム市場のほとんどがスマートフォンに移っている中で、実際にユーザーのデータベースと課金の決済を管理している PF 事業者抜きで、ゲームのルールを語ることは限界がある。行政の力を借りて対話できると非常にありがたい。
- ・ MCF の会員事業者は、ゲームに限らず電子商取引、情報提供、音楽配信等、様々なサービスをスマホ上で提供しているため、PF 事業者の問題はすべての事業に関わる。そのため、是非このような場で一緒に議論できればと思っている。
- ・ 現状、PF 事業者とゲーム事業者の間でたらいまわし状態になる相談者もいるわけだが、それは個別に対応しなければならないということか。
- ・ 御認識のとおり。
- ・ ゲームにおいて問題があった際に、アイテムで返品する例が多いようだが、それは PF 事業者が間に入っているため、現金で返金することが難しいという側面もあるのか。
- ・ PF 事業者は比較的すぐに返金対応しているようだが、ゲーム事業者側は、誰が PF 事業者から返金されたのかわからない。そのため、仮に返金されていても、ゲーム事業者から得たアイテム等はゲーム内に残ったままということが起こる。PF 事業者からユーザー情報を得られないため、ゲーム事業者によっては、面倒な手段を経て本人確認を実施した上で、本人だと確認できた場合には返金していると聞いている。
- ・ JOGA の『ランダム型アイテム提供方式を利用したアイテム販売における表示および運営ガイドライン』（資料5参考2 2ページ）において、いずれかのガチャレアアイテムを取得するための推定金額について規定しているが、これは、例えばガチャの中にノーマル、レア、スーパー（S）レア、ダブルスーパー（SS）レアというカテゴリーがある場合に、少なくともレア以上のアイテム等がどれか1つ出るまでの推定金額ということか。
- ・ そのとおり。
- ・ ユーザーはよりレア度の高いアイテム等(SS レア)を欲しがるといわれるところ、そこには特に規制がかかっていないというようにも見えるが、どう考えるか。
- ・ ガイドラインの改訂はこれで打ち止めというわけではない。そのような意見が寄せられるのであれば、さらなる改訂についても検討したい。
- ・ 同ガイドラインにおいては、いずれかのガチャレアアイテムを取得するまでの推定金額が5万円を超えるアイテム等があれば、その推定金額を表示することになっているが、例えばSレアの取得にかかる推定金額が5万円を超える場合であれば、それについては推定金額が表示されるということでしょうか。

- ・ 御認識のとおり。
- ・ 同じレア度のアイテム等であっても、その良し悪しには相違があり、ユーザーが一番良いものを取得したいと考えられるが、現状においては、推定金額の表示は、少なくとも同じレア度のアイテム等が1つ取得できる推定金額を表示することとしているという理解でよいか。
- ・ 基本的に、何をもってレアとするかという説明を適切に実施することが前提。
- ・ レアアイテムの中に、パラメータに差があるものが含まれる場合は、それをくくりだして、別のカテゴリーとして表示しなければいけないということか。
- ・ 御認識のとおり。
- ・ ユーザーによってガチャのレアアイテムが当たる確率を事業者が意図的に操作しているということは、一切ないという理解でよいか。
- ・ 御認識のとおり。
- ・ 最近は未成年者の相談が減ってきた一方で、成年者の相談が増えているという実感。相談者から「アイテム等の出現確率の表示がない」と言われた際に言及できるガイドラインができることは非常に望ましい。他方で、単に確率を表示されても、その確率の意味をどう考えたらよいのかわからない消費者は多いのではないのか。レア度の格付けとともに、確率の考え方についてもあわせて表示すればわかりやすいと思う。
- ・ 確率の表示がないことが一番の問題と認識しており、CESAのガイドラインにおいては、個別アイテムの出現確率が全て分かるように表示しようと考えている。それとあわせて、ガチャの仕組みや確率に関する説明については今後、説明会や啓発活動の実施を考えている。
- ・ 今後に向けて要望がある。本件に関しては、トラブルと感じていないユーザーも多い中で、果たして消費者問題としてたくさんのリソースを割いて議論するような話なのか、というのが正直なところ。ゲーム事業者の対応をけしからんと思うユーザーからのクレームは、消費生活相談センター等ではなく、業界として受け止めて解決する仕組みを作っていただきたい。
- ・ 消費者庁からも簡単にコメントさせていただく。オンラインゲームにおける主にガチャの表示については、新聞で報道されたこともあって、記者会見や国会においてコメントを求められている。河野大臣は、業界・事業者が自主的なガイドラインの策定や取組をやっていく動きもあるため、まずはそれらを注視してまいりたい、といった旨発言している。その概ねの趣旨は、業界が健全に発展していくためには、まず業界として適切にルールを決めていただき、単にルールを決めるだけでなく、そのルールが適切に遵守されているかどうか、業界において確認し、実効性を担保できるような仕組みをつくるのが、業界にとってもインセンティブがあり、望ましいものと考えられるということである。どういうルールが適用されていて、業界としてどうやってそれを確認しているのか、消費者にわかりやすく知らせていくことが必要。確率の表示に関しても、単に数字を表示することをもって消費者にとって誤解を生じることなく把握させるための唯一の有効策と見るかについては議論の余地もあるだろう。本日の報告等によると、業界として消費者に適切な情報を知らせて、消費者もそれを知った上で取引を行う、という恒常的なサイクルが業界でインシアティブをとりながら出来つつあるところだと認識しており、今後も継続的に、そういったサイクルを良い方向に動か

すことができれば望ましいと思っている。

- ・ オンラインゲーム市場が拡大している中で、消費生活相談の件数が減ってきているということは、業界の自主的な取組により、業界が健全化に向かっているものと理解している。その一方で、報道に取り上げられるような問題があったり、今でも消費生活相談センター等に相談が寄せられていたりすることは、業界全体の問題というより、どちらかというとも業界団体に加盟していないアウトサイダーや一部事業者の問題になりつつあるということか。
- ・ 御指摘の点は、業界の発展と裏表にあると思っている。未成年に対する高額課金の問題、コンプガチャの問題、昨今の個社の問題など、業界の発展にあわせて問題も遷移し、変異している。業界団体としては業界やユーザーの動きを注視しつつ、基本方針はそのままにガイドラインを継続的に変更していく、あるいは業界横断的に連携していくなど、発展させながら取り組んでいく必要があると思っている。
- ・ 各団体が連携した上で、啓発活動を通じて問題のある事業者をなくしていくなど、業界を健全に発展させていくことが非常に重要。引き続き各団体と連携しながら取り組んでいきたい。
- ・ ゲームにおけるどのような行為が賭博に当たり得るか、ということは業界としても関心事だと思う。各団体でもルールを策定していると思うが、グレーゾーンが大きい。難しい話だとは思いますが、これについても何か指針があればわかりやすくなり、公正な競争につながると思う。
- ・ 本日は様々な御意見を交換することができ、有意義な会になったと思う。消費者庁としては、商品・役務の提供に当たっては、消費者が正しく判断できるような情報をわかりやすく提供していただきたいと考えている。確率の表示もその一つの方法であるし、他の方法も考えられる。河野大臣も、業界の健全な発展のためには、業界においてルールを決めて、そしてそのルールの実効性を担保することが重要である旨発言している。なるべく多くの事業者にルールが広まることが重要であり、また、各事業者がどういうルールに従っているのか消費者からも分かるようにし、事業者がルールを遵守しているのか消費者から疑問があれば、業界において確認いただき、疑問に答える仕組みを設けていただければと思う。消費者庁としても引き続き状況を見守っていく必要があると考えており、必要に応じて相談にのれることもあると思うので、よろしくお願ひしたい。

以上

第20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

鈴木 一広	消費者政策課 課長
鶴園 孝夫	消費者政策課 企画官
清木 美帆	消費者政策課 政策企画専門官
吉川 雄一郎	消費者政策課 主査
橋本 庄一郎	表示対策課 係長

○関係行政機関（国・地方）

上村 一則	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
高野 弘一	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
喜古 文也	総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課 係長
神田 浩輝	経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室 係長
高橋 淳子	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
吉田 優子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 課長代理（表示指導係長）

○事業者団体

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
千葉 功太郎	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 代表理事
岸原 孝昌	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 専務理事
寺田 眞治	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
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

沢田 登志子	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
福岡 淳子	東京都消費生活総合センター 相談課 課長代理（相談担当）
福永 さつき	東京都消費生活総合センター 相談課 消費生活相談員（主任）

○オブザーバー

森 亮二	弁護士法人英知法律事務所 弁護士
福島 直央	株式会社三菱総合研究所 情報通信政策研究本部 研究員
小林 真寿美	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第2課 課長補佐
遠藤 陽介	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第2課 主事
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 専務理事兼事務局長
長利 一心	一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会
植田 修平	一般社団法人日本オンラインゲーム協会 共同代表理事
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