



特集



特集



オンラインゲームに関する相談の傾向と現状、事例について

国民生活センター 相談情報部

オンラインゲームに関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。そこで、本稿ではオンラインゲームに関する相談の傾向と現状、事例について取り上げます。

相談の傾向



① 年度別相談件数等

PIO-NET^{*1}によると、オンラインゲームに関する相談は2012年度をピークに減少傾向にあるものの、依然として全国から多くの相談が寄せられています。契約当事者を年代別にみると、相談は幅広い年代から寄せられていますが、特に未成年者(20歳未満)の相談が目立ちます(図1)^{*2}。未成年者の相談(2011～2016年度まで7,816件)の内訳は、小学生が2,471件(31.6%)、中学生が2,724件(34.9%)、高校生が1,211件(15.5%)となっています。

契約当事者が未成年者である割合は、消費生活相談全体においては約3%であるのに対して、オンラインゲームに関する相談においてはここ数年では30～40%と高い点が特徴です。

② 契約購入金額・支払い方法

平均契約購入金額をみると、契約当事者が未成年者の場合は、成年の場合と同程度か上回っています(図2)。2015年度の平均契約購入金額は、契約当事者が未成年者の場合は32万6000円、成年の場合は32万9000円となっています。また、契約購入金額が10万円以上の割合は未成

年者の場合は68.5%、成年の場合は45.2%であり、未成年者の場合のほうが高くなっています。

課金等をした際の支払い方法については、契約当事者が未成年者の場合は販売信用(クレジットカードによる支払い等)の割合が高い一方で、成年の場合は信用供与がない手段(プリペイドカードによる支払い等)の割合が高くなっています。

また、成年・未成年とも、信用供与なしに比べて販売信用の場合に、契約購入金額が高くなる傾向がみられます(図3)。

③ 相談内容

相談の内容をみると、契約当事者が未成年者の場合、親から「子どもが勝手に課金をしてい

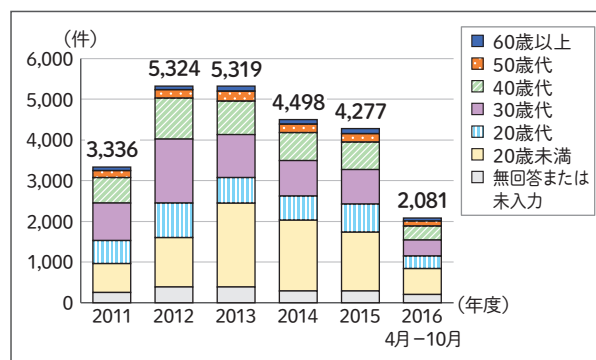


図1 年度別・契約当事者年代別相談件数

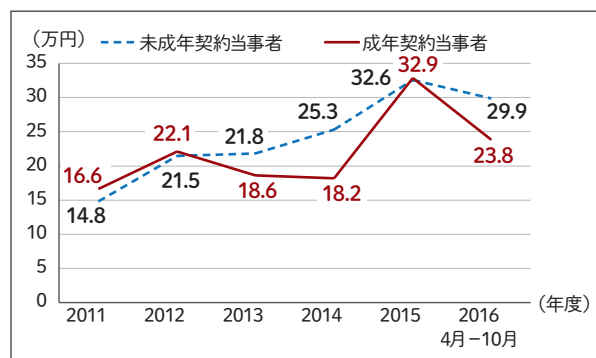


図2 平均契約購入金額

※年齢無回答を除く。※契約購入金額無回答(未記入)を除く。

*1 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの理由相談は含まれていない。

*2 本稿のデータはいずれも2016年10月31日までの登録分。



▶ 特集3 オンラインゲームに関する相談の傾向と現状、事例について

たので取り消したい」といったことなど、「契約・解約」に関する相談が最も多くなっています。

一方、契約当事者が成年の場合、ゲームの内容そのものについての「品質・機能、役務品質」に関する相談や電子くじの確率表示等の「表示・広告」に関する相談、「苦情にゲーム運用会社が対応してくれない」などといった「接客対応」に関する相談が目立ちます(図4)。

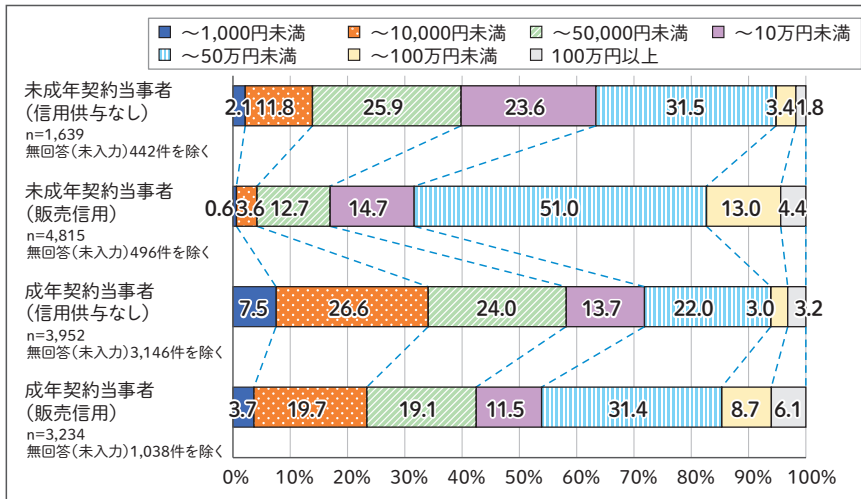


図3 支払い方法にみる契約購入金額(2011年度以降)

※年齢無回答を除く。※構成比は小数点第2位を四捨五入した値である。

相談事例

事例1

クレジットカードの利用明細に、ゲーム内の課金の請求があった。息子が操作をした可能性があるが高額なので支払えない。

クレジットカードの利用明細を確認したところ、約9,000円が2件、約2,000円が1件の合計約20,000円の請求があった。ゲーム内の課金のようだ。まったく覚えがないが、就学前の息子が私のスマートフォンを使用しゲームをすることはあった。スマートフォンにクレジットカード情報を入れていることが不安になりクレジットカード会社に問い合わせたところ、40件のゲーム内の課金があり、合計約37万円になることが分かった。高額で支払うことができない。

(相談者 40歳代 女性、
契約当事者 10歳未満 男性)

未成年者が親等の法定代理人(親権者または後見人)の同意を得ないで行った契約の申込みは、電子契約の申込みであっても、原則として取り消すことができます(民法5条2項)。ただし、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(民法5条1項)や未成年が詐術に

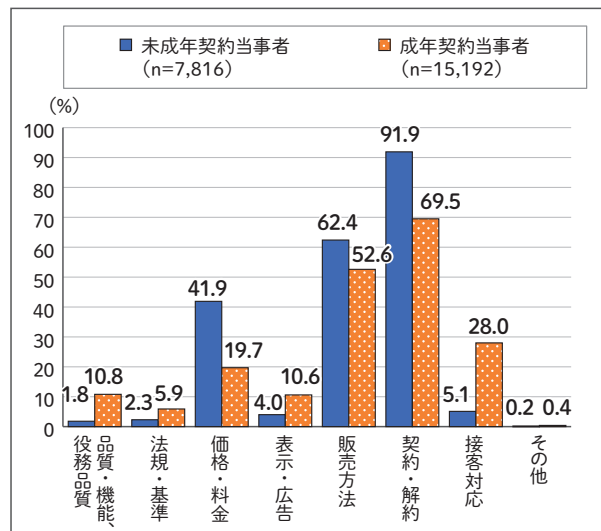


図4 相談内容(複数回答項目)(2011年度以降)

※年齢無回答を除く。

よる申込みを行った場合(民法21条)等は、取消しが認められません。相談事例のように、親等の同意を得ることの意味を十分に理解しないまま、未成年者がゲーム内の課金について親等の同意を得たことにして契約をしてしまい、トラブルになるケースがみられます。このような場合に、ゲーム内の課金についてゲーム運用会社等に取消しを申し出たとしても、事実関係の証明が難しいことなどから、即座に返金されるとは限りません。

さらに、相談事例の多くでは決済手段としてクレジットカードが利用されていますが、クレ



▶ 特集3 オンラインゲームに関する相談の傾向と現状、事例について

ジットカード会社に対して「子どもが勝手にクレジットカードを使用した」等と申し出ても、多くの場合、家族間の利用として利用規約に基づきクレジットカードの管理責任を問われ、カード名義人である親等に請求をされることとなります。子どもは決済の意味を十分に理解していなくても、親の財布から黙って抜き取ったクレジットカードの情報を使い、決済の手続きができてしまう場合があります。さらに、最初にクレジットカード情報を決済方法として登録した時にパスワード設定をしていないと、一度登録をしたクレジットカード情報により、その後も決済が可能となるケースもあります。通信契約をしていない端末でゲームをしていても、クレジットカード情報が登録されたままの状態であれば、Wi-Fi接続によりオンラインゲーム内で課金が可能となる場合もあります。

利用者の年齢やゲーム利用等について親等の同意を事前に確認するゲーム運用会社もありますが、子どもによる高額課金トラブルを防ぐためには、日頃からゲーム端末やクレジットカードの管理を徹底することが重要です。

事例2

課金制のスマートフォンゲームで、期間限定キャラクターを高額で手に入れた翌日に恒常化すると発表された。納得いかない。

ゲーム内で5種類ほどある期間限定キャラクターが順次1体ずつ追加され始めた。私の欲しいキャラクターが発表され、迷ったが買うことにし、約70,000円を使って電子くじで手に入れた。しかし、翌日にそのキャラクターが今後恒常的に出るキャラクターになるとの発表があった。それが分かっていたら約70,000円も使わなかったはずだ。ゲーム運用会社に最後の限定期間買った人に救済措置はないのかと問い合わせたが、「補てん、返金は致しかねます」との返信だった。突然恒常化するのは詐欺

ではないか。

(30歳代 女性)

相談事例をみると、契約当事者が成年の場合、ゲーム内の仕様変更等について納得がいかない消費者がゲーム運用会社に問い合わせたところ、「個別の対応はできない」などと回答されトラブルになるケースがみられます。ゲームの運用方針については原則として個々のゲーム運用会社の判断に委ねられるため、個別の対応を求めることは難しいのが現状です。他にも「長年利用していたオンラインゲームのアカウントが突然停止された。納得いかない」などといった相談が寄せられていますが、ゲーム運用会社は各社の利用規約に基づいてアカウント停止等の対応をとっています。まずは、ゲーム利用開始時に同意した利用規約の内容を確認することが重要です。

また、**事例2**のように、オンラインゲームでは電子くじが実施される場合がありますが、「電子くじを利用して希望のアイテムが出現しない。公開されている出現率は虚偽ではないか」など、電子くじにおけるアイテム等の出現率に関する相談も寄せられています。希望のアイテムを手に入れるために、電子くじに高額な課金をしてしまうケースもあります。

事業者団体は自主的な取組みとして、ガイドライン等の策定(一般社団法人日本オンラインゲーム協会「オンラインゲーム安心安全宣言」(2016年4月1日)*³、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会「ネットワークゲームにおけるランダム型アイテム提供方式運営ガイドライン」(2016年4月27日)*⁴等)を行っているので、事業者の運営指針を知るうえで参考になるでしょう。

*³ http://www.japanonlinegame.org/pdf/JOGA_declaration_2016.pdf

*⁴ <https://www.cesa.or.jp/release20160427/>