

◆ オンラインゲームの

トラブルにご注意を！……………1～4頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町2丁目1番地
横須賀市立総合福祉会館2階
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

オンラインゲームのトラブルにご注意を！

携帯電話やスマートフォン等で気軽に楽しめるオンラインゲームが、ここ数年で急速に売上を伸ばしています。オンラインゲームは、家庭用ゲーム機と異なり、機能やシナリオが次々と追加されるので、無限に遊び続けることができます。

しかし、オンラインゲームは、基本無料とうたっていても、その多くは有料のアイテム（道具）などを購入しなければ、ゲームを楽しめないようになっていきます。そのため、オンラインゲームの仕組みや利用条件を十分に把握しておかないと、思いもよらないトラブルに発展することがあります。

そこで、今回の「くらしのニュース」では、オンラインゲームに関する消費者トラブルについて、相談事例およびアドバイスをご紹介します。



1. オンラインゲームを利用していたらアイテムが消えた。

◆相談事例

オンラインゲームを利用中、何もしていないのに有料で購入したアイテムが消えてしまった。納得できない。

◇アドバイス

アイテムが消えてしまった原因としては、消費者の誤操作やシステムの不具合など、

さまざまなことが考えられますが、その原因を消費者だけで特定することは困難です。トラブルの原因を解明するためには、運営会社と消費者とが協力して、操作履歴などを確認することが大切です。その結果、運営会社がシステムに不具合があると判断して、消費者への対応が行われた事例もあります。

実際に、運営会社へ問い合わせを行う場合には、ゲームの公式ページ上の質問フォームやメール等を通じて行うことになりま

なお、利用者側に不利な事後的な変更については、補償や返金等が個別に行われることもあります。

◆相談事例

「利用規約に違反した」として、突然、オンラインゲームから強制退会させられた。最近このゲームでは、一部のユーザーが現金でアイテムを転売し、それがゲーム内に流通している状態だった。そうとは知らず、他ユーザーとゲーム内の交換機能を利用してアイテムを入手したが、そのアイテムが転売アイテムだったため、自分も転売者と見なされたようである。この対応に納得がいかない。

◇アドバイス

ゲームのアイテムや仮想通貨を現金で取

(参考)

独立行政法人 国民生活センター

- オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいレアアイテムが出ない
http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2018_09.html
- 国民生活2012年6月号（2012年6月15日発行）<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/wko-201206.html>
- 国民生活2017年1月号（2017年1月16日発行）<http://www.kokusen.go.jp/wko/data/wko-201701.html>

引することをRMT（リアルマネートレード）と呼びます。ゲーム上では規約違反となる場合が多く、その場合には、発覚次第、アカウント停止等の措置を受けることになります。

ただし、ユーザー間の合意に基づくRMTが必ずしも法律的に問題があるとはいえず、オークションサイトやRMT専門サイトで取引が行われているのが現状です。超レアアイテムとなると、5～10万円以上の値がつくため、アイテムの現金化を目的とするユーザーもいます。また、不正行為によりアイテムを複製しては販売を繰り返し、多額の収益を得るといった問題も発生しているので、ご注意ください。

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝・休日を除く）
午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土・日、祝・休日、夜間のご相

相談受付時間：月曜から金曜
午前9時30分～午後7時
土・日、祝・休日
午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999