

よこすか

# くらしのニュース

2018  
NO.144

◆ 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いたします。



### 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す。

す。事実関係をスムーズに伝えるためにトラブルが起きた時刻やゲーム画面のスクリーンショットなどを記録しておきましょう。

なお、オンラインゲームについては、「購入した有料アイテムがゲーム内に反映されない」「購入したアイテムが正常に動作しない」など、さまざまなトラブルの相談が消費生活センターに寄せられています。

オンラインゲームには、このようなリスクがあることを踏まえた上で利用しましょう。

## 2. オンラインゲームを利用していたら、突然、利用停止処分にされた。

### ◆相談事例

以前から利用していたオンラインゲームを、突然、利用停止処分にされた。運営業者に問い合わせても、「利用規約に違反した」というだけで、詳しい理由も教えてくれず、納得できない。

### ◇アドバイス

ゲーム運営会社は各社の利用規約に基づいて利用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しましょう。

その上で、不正ツールの使用や、ゲーム内の迷惑行為といった、疑わしい行為を行わないようにするしかありません。

## 3. オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいアイテムが出ない。

### ◆相談事例

オンラインゲームのガチャを100回引いたが、1%の確率で出るレアアイテムが、1回も出なかった。確率表記が間違っているのではないか。

### ◇アドバイス

多くのオンラインゲームの電子くじ（一

般に「ガチャ」と呼ばれるもの）は、店舗等のカプセルトイ（一般に「ガチャガチャ」と呼ばれるもの）と仕組みが異なり、確率の計算方法も異なります。

店舗等の「ガチャガチャ」の場合、当たりが100個中1個の割合で入っていれば、外れを1回引くごとに外れが1個ずつ減っていくので、当たりが出る確率が徐々に増えています。つまり、当たりが出る確率は100分の1、99分の1と増えていきます。そのため、100回引けば、必ず1回は当たりが出ることになります。

しかし、オンラインゲームの「ガチャ」の場合、何回引いても分母は変わらず、常に100分の1の確率で推移します。そのため、アイテムの入手確率が1%の場合でも、必ずしも100回引けば1回当たるという訳ではありません。

本事例のようにレアアイテムの入手確率が1%であった場合、100回引いて入手できる確率は約63%となり、4割弱の人は入手することができないのです。

## 4. クレジットカードの利用明細に高額の請求があった。息子がオンラインゲームで有料アイテムを購入したらしい。

### ◆相談事例

クレジットカード利用料の口座引落し額が50万円を超えていたため、不正に利用されたのかと思い、クレジットカード会社に問い合わせたら、オンラインゲームの利用料金だといわれた。息子に確認したところ、スマートフォンのオンラインゲームで、私のクレジットカード番号を入力して有料アイテムを購入したという。クレジットカード会社の話では、次月も同じような高額な請求になるという。支払いができない。どうしたらよいか。

## ◇アドバイス

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、処分を許されたお小遣いの範囲内で申込みを行った場合（民法5条1項）や未成年が詐術に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、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。

また、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になります。決済の意味を十分に理解していなくても、子どもは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、クレジットカードの管理を徹底することはもちろんですが、子どものスマートフォンやゲームの利用状況について、日頃から確認しておくことも大事です。

トラブルに遭った場合は、消費生活センターに相談してください。



## 5.

ガチャで高額課金して、期間限定キャラクター入手した。その翌日に、今後、恒常に追加されると発表された。

## ◆相談事例

ゲーム内で期間限定キャラクターが追加された。私の欲しいキャラクターが発表されたので、迷ったあげく、7万円を使ってガチャで手に入れた。しかし、翌日に、そのキャラクターが今後、恒常に追加されると発表された。それが分かっていれば、7万円も使わなかった。ゲーム運用会社に、最後の限定期間に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。

## ◇アドバイス

ゲームの運用方針については、原則として、個々のゲーム運営会社の判断に委ねられます。ゲームの利用規約には、ゲームの仕様変更などが行われる可能性や、その際の免責事項等が記載されていますので、それらの内容は事前に必ず確認しましょう。

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。

## 6.

ゲーム内で交換したアイテムが転売アイテムだったため、オンラインゲームから強制退会させられた。

### ◆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。この対応に納得がないか。

### ◇アドバイス

ゲームのアイテムや仮想通貨を現金で取

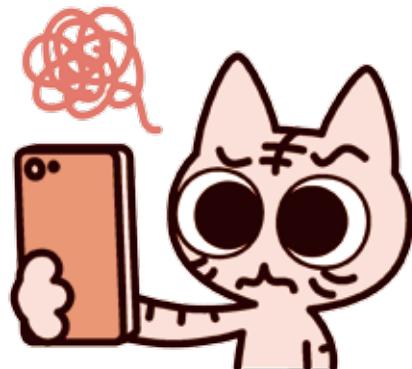
(参考)

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](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う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、夜間のご相談は **かながわ中央消費生活センター** へ

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