

# ゲームに関する消費者問題について

2020年5月18日  
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会  
(全33ページ)

# はじめに



ゲームは、近年の日本において85%の国民がプレイ経験のある、メジャーな娯楽です。また次世代移動通信技術の進歩に伴い術的な進化も著しく、お客様に、新しいゲームの楽しみに加え、エンターテインメントのみならず、新しい体験を提供しています。

それとともに、社会的な背景に伴う課題にも各協会が連携し合いながら、真摯に向き合いガイドラインづくりや啓発活動などに取り組んできました。

その連携をさらに強くし、近年指摘されるゲームの環境課題に向き合い、健全にゲームを楽しんでいただく啓発活動を行うため、4団体合同検討会を設立しました。

この活動を通じて、お客様にゲームを安心・安全に楽しんでいただく業界としての取り組みを強化し、さらなるゲーム産業の健全な発展に努めたいと考えています。

## 4団体合同検討会

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会(CESA)

一般社団法人日本オンラインゲーム協会(JOGA)

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム(MCF)

一般社団法人日本eスポーツ連合(JeSU)



# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）

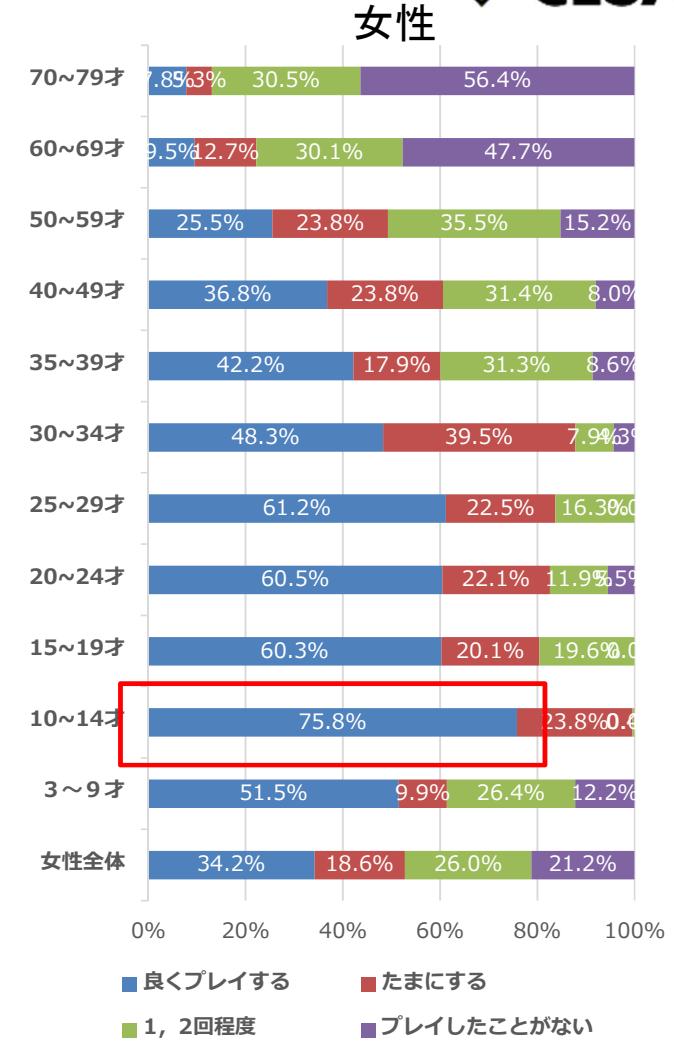
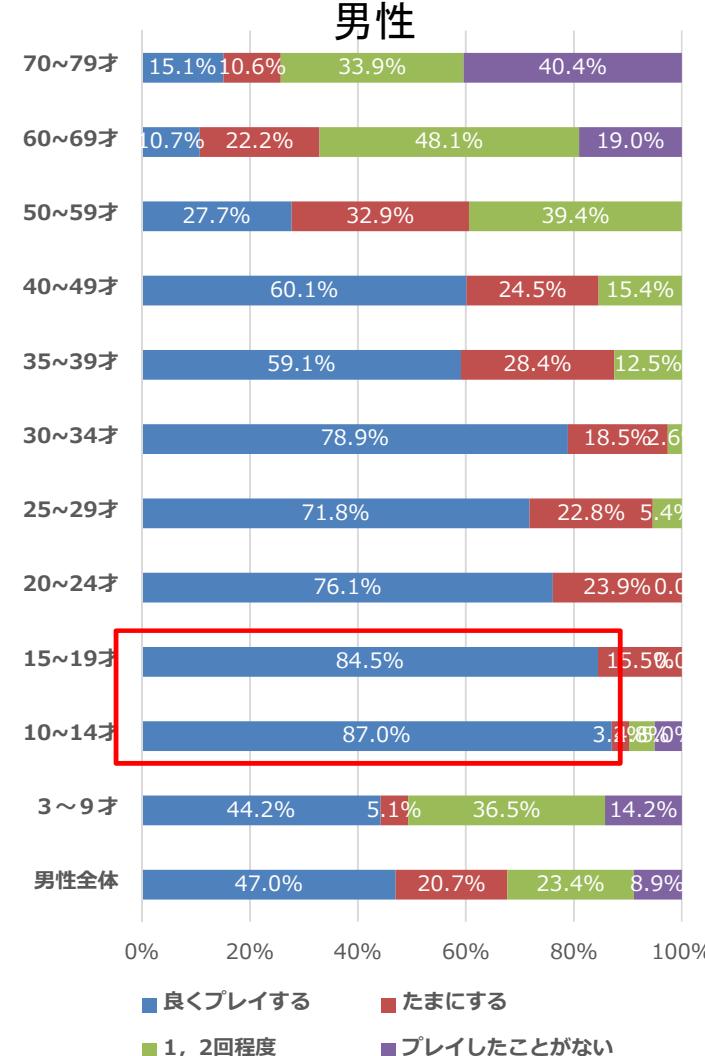
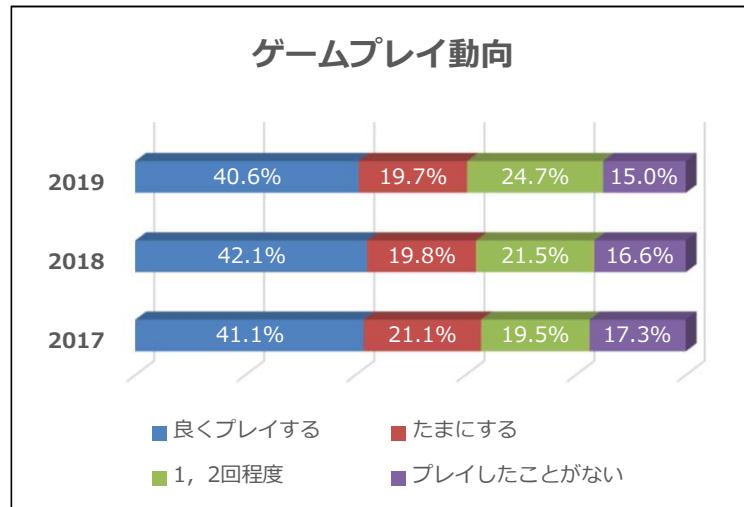


# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）



# ゲームプレイに関する現状について



## 【特記事項】

- ・継続プレイ状況は近年ほぼ同推移
- ・最もプレイする層は、**男女とも10~14才**
- ⇒ 男性は10~19才の未成年層は8割以上
- ⇒ 女性は15才以降は6割で推移
- ⇒ どちらもピークから緩やかに減少

※参考データ 「2020CESA一般生活者調査報告書」より

# ユーザー（未成年）に対する問題状況

## ゲーム業界が取り組むべき4つの取組



使い過ぎを防止する  
適正な利用時間の設定



インターネットトラブルの防止  
ゲーム機のインターネット接続の制限



年齢に合わせたソフトの選択  
年齢別レーティング制度



有料コンテンツ利用によるトラブルの防止  
ガイドラインや機能による制限

### 機能による歯止め

ペアレンタルコントロール機能の  
利用促進

保護者がゲーム機および  
スマートフォンのペアレンタル  
コントロール機能を使用して  
時間や課金と共に、  
インターネット接続機能の制限もでき  
る。

### ルールに則った運用

適正なコンテンツ制作に  
向けた取り組み

「年齢別レーティング制度」のほか、  
未成年の保護やガチャに関する  
ガイドラインを定め、  
各社が円滑にガイドラインを  
順守していくことを  
定期的にサポート。

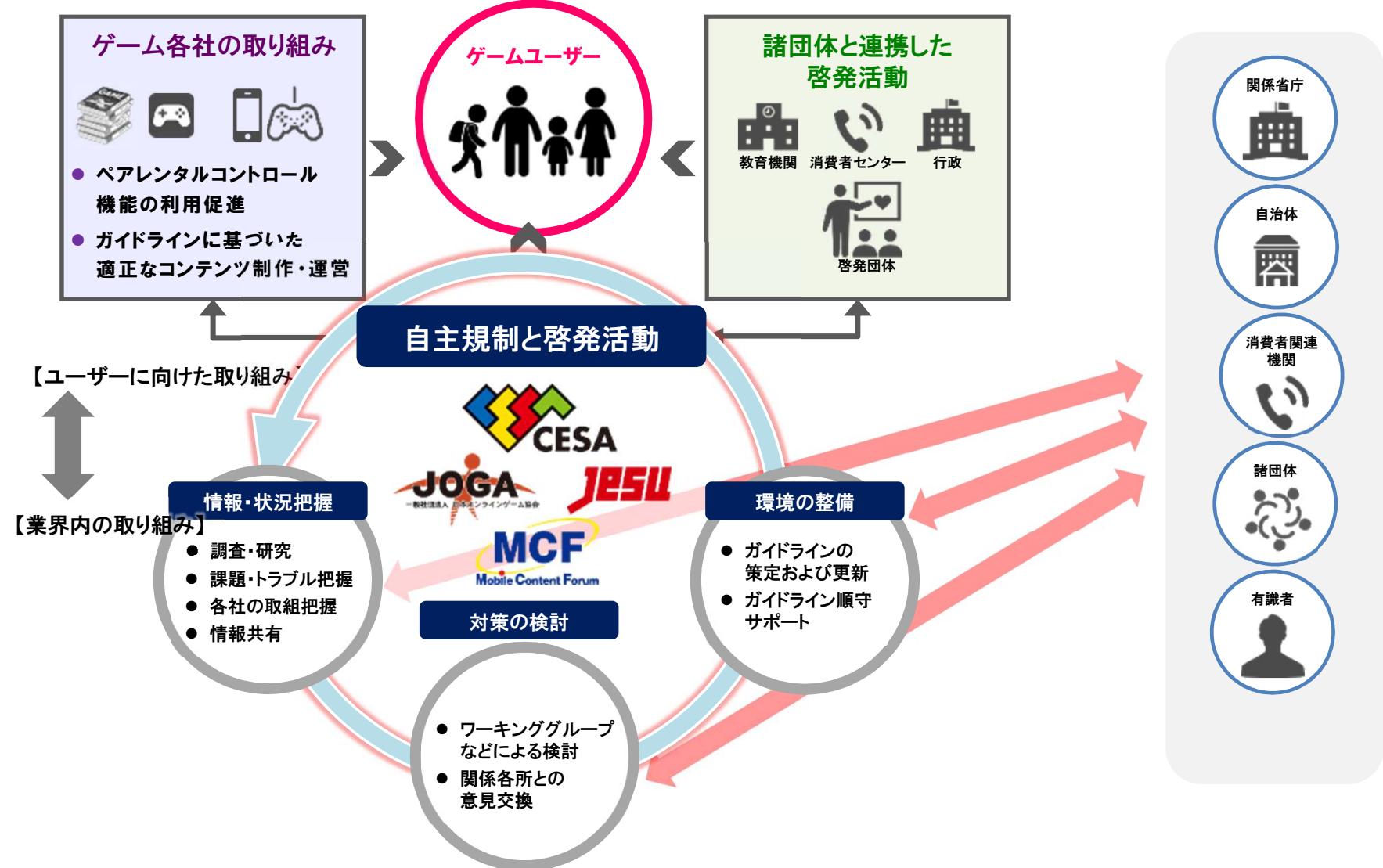
### 消費者への理解促進

4つの課題に対する  
啓発活動

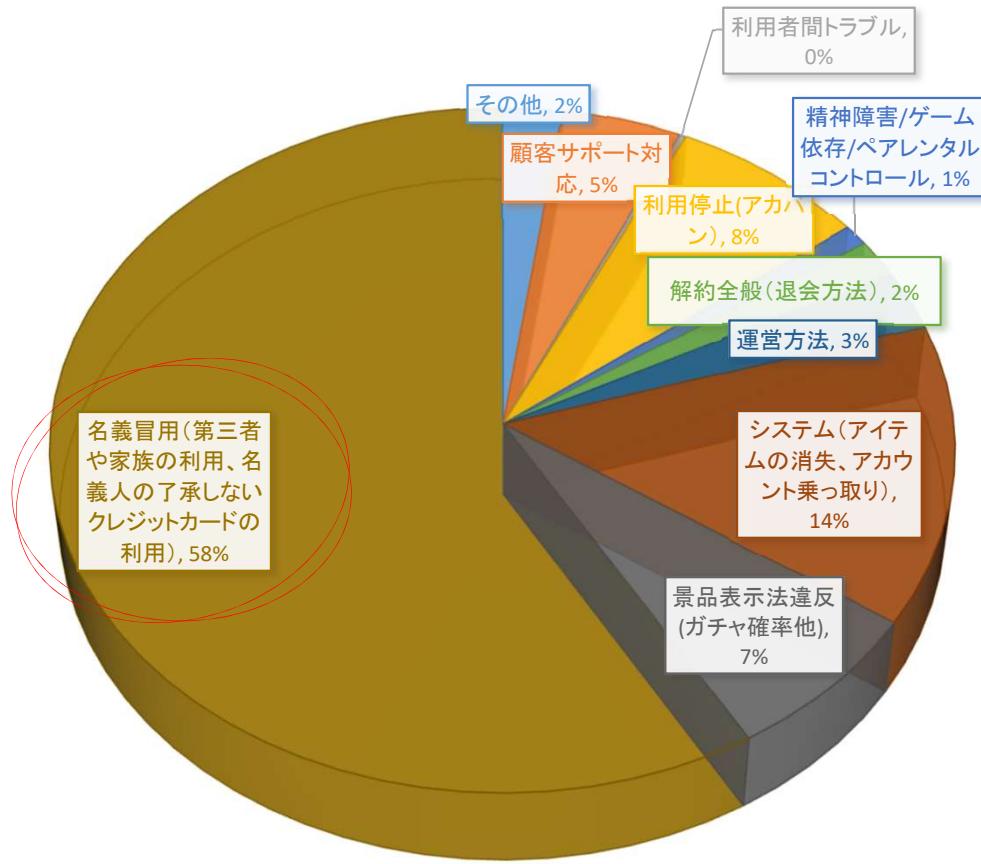
業界団体およびゲーム各社において  
も、子どもに分かりやすいマンガや  
保護者向け啓発物を制作。  
教育機関や行政、消費者関連機関など  
積極的に連携し、啓発活動を実施。  
啓発活動のために必要となる



# ゲーム業界の問題解決へのプロセス



# 相談状況の数値分析



(一社)コンピュータエンターテインメント協会  
2019年度 お問合せ相談調べ

| 内容       | 相談内容   |
|----------|--|
| 名義冒用     | <ul style="list-style-type: none"> <li>保護者の端末で課金をしていた</li> <li>親のクレジットカードで課金をしていた</li> <li>身に覚えがないカード請求があった</li> </ul> |
| 景表法違反    | <ul style="list-style-type: none"> <li>複数回のガチャを行なうが当選せず、表示された確率が正しいのか</li> </ul>                                       |
| 運営方法     | <ul style="list-style-type: none"> <li>システム更新で所持したキャラクターが弱体化した</li> <li>システム更新で所持したアイテムの重要性が低下</li> </ul>              |
| システム     | <ul style="list-style-type: none"> <li>システムメンテナンス後にデータが消失した</li> <li>アカウントの乗っ取りにあった</li> </ul>                         |
| 顧客サポート対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>サポートセンターの電話が混んでいる</li> <li>お問合せ方法が電話しかない</li> </ul>                             |
| 利用停止     | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用規約違反の覚えがなく利用停止された</li> </ul>  |
| 解約全般     | <ul style="list-style-type: none"> <li>退会方法がわからない</li> </ul>   |
| 使用者間トラブル | <ul style="list-style-type: none"> <li>ゲーム上で本名をさらされた</li> <li>誹謗聴取を受けた、脅された</li> </ul>                                 |



# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）

# 取組①「機能による歯止め」

## ペアレンタルコントロール機能について



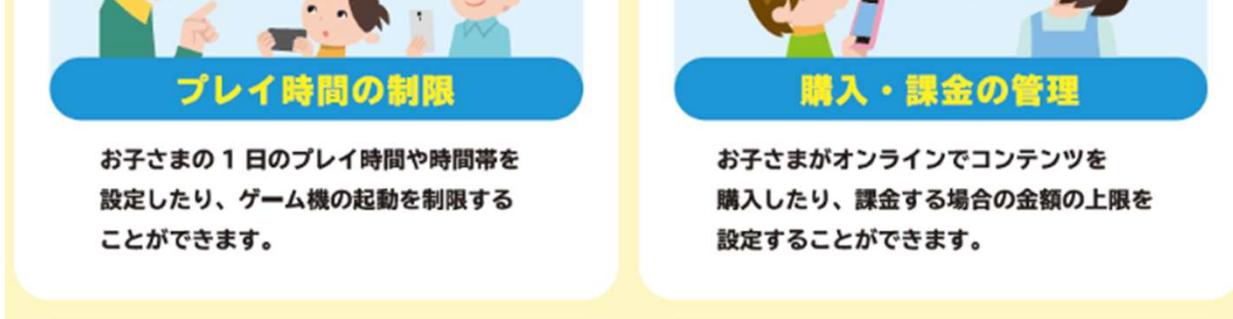
### プレイ時間の制限

お子さまの1日のプレイ時間や時間帯を設定したり、ゲーム機の起動を制限することができます。



### ネットワーク機能の制限

お子さまが有害なサイトにアクセスしたり、怪しい人とやり取りしたりできないよう、コミュニケーション機能を制限することができます。



### 購入・課金の管理

お子さまがオンラインでコンテンツを購入したり、課金する場合の金額の上限を設定することができます。



### レーティングの管理

お子さまの年齢に応じて、CEROがレーティング審査した高い年齢層向けのゲームは遊べないように設定することができます。



### 主な制限項目

#### ・使用時間

深夜や長時間の利用を管理

#### ・課金制限

課金サービスの利用を管理

#### ・ネットワーク接続

インターネット・SNSの利用を管理

#### ・年齢制限

年齢に沿った適正なゲームの利用を管理

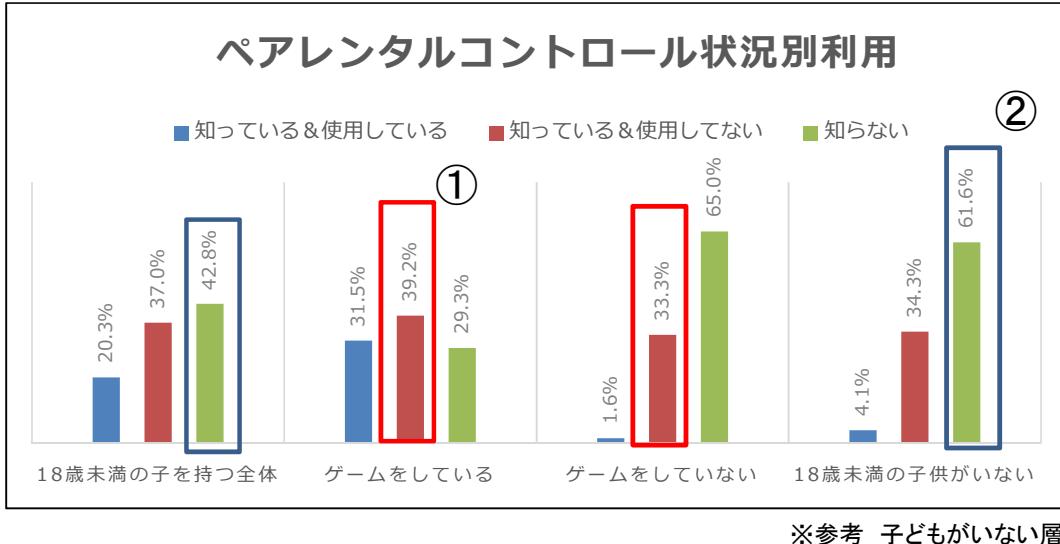


# 主要デバイスの機能一覧

|  | 家庭用ゲーム機   | iOS端末<br>「スクリーンタイム」  | Android端末<br>「ファミリーリンク」   |
|--|---|--|---|
| <b>使い過ぎを防止する<br/>使用時間</b>                | <input type="radio"/><br>・利用時間の制限   | <input type="radio"/><br>・休止時間やApp使用時間の制限                            | <input type="radio"/><br>・アプリと利用可能な時間帯を設定可能   |
| <b>有料コンテンツ利用による<br/>トラブルの防止<br/>課金制限</b> | <input type="radio"/><br>・インターネットショッピングの制限                                    | <input type="radio"/><br>・iTunes Storeや<br>App Storeでの購入禁止制限         | <input type="radio"/><br>・勝手な課金を制限  |
| <b>年齢に合わせたソフトの選択<br/>年齢制限</b>            | <input type="radio"/><br>・ゲームの年齢制限<br>・CEROの年齢別レーティング制度                       | <input type="radio"/><br>・不適切な表現を用いたコンテンツや<br>特定の率のコンテンツを阻止          | <input type="radio"/><br>・アプリとインストールの年齢制限を6段階から設定可能                                 |
| <b>インターネットトラブルの防止<br/>ネットワーク接続</b>       | <input type="radio"/><br>・インターネット接続制限<br>・無線通信で送受信することの制限                     | <input type="radio"/><br>・Webコンテンツへのアクセスを制限する<br>・コンテンツとプライバシーの制限を設定 | <input type="radio"/><br>・ブラウザで表示されるサイトの制限<br>・アプリの勝手なインストールを制限<br>・スマホで起動できるアプリの制限 |
| <b>その他</b>                               | <input type="radio"/><br>・配信動画の視聴制限<br>・他のゲーム機との通信制限<br>・他のユーザーとのコミュニケーションを制限 | <input type="radio"/><br>・Game Centerの使用を制限                          | <input type="radio"/><br>・他のゲーム機との通信制限<br>・他のユーザーとのコミュニケーションを制限                     |

※2020年5月18日時点の機能です

# 取組①ペアレンタルコントロールの現状



※参考データ 「2020CESA一般生活者調査報告書」より

## 【特記事項】

- ・①主にゲームをする18歳未満の子がいる層の課題点は、4割が認知しているが利用していないという状況である。
- ・②【参考 :「全体 利用していない理由」

第一位61.6%子どもがいない 第二位18.5%自己管理で充分 第三位14.7%機能が良くわからない

# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）



# 取組②「ルールに則った運用」(ガイドライン)

## 主なガイドラインの例



使い過ぎを防止



年齢に合わせたソフトの選択



インターネットトラブルの防止



有料コンテンツ利用によるトラブルの防止

### ● CESA「未成年の保護についてのガイドライン」／JOGA「オンラインゲーム安心安全宣言」

未成年（20歳未満）の保護について定めた「未成年の保護についてのガイドライン」では、未成年の利用における「保護者の同意」や「課金」などに関する事項が記され、加盟サービス提供事業者は、このガイドラインにのっとり、サービスの提供を行っています。

また、JOGAでも同様の内容を記した「オンラインゲーム安心安全宣言」を発布しています。

### ● CESA「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」

対象ゲームで広く用いられている有料ランダム型アイテム提供方式（以下、有料ガチャ）について、有料ガチャによって取得できる全てのアイテムとそれらの提供割合（確率）を表示することを原則とした、「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」を設けています。

また、JOGA、MCF、およびCESAの3団体による連絡会を設け、他の業界団体と緊密に連携。このような取り組みを通じて、業界全体として、お客さまにより一層安心・安全にゲームを遊んでいただく環境を整備しています。

### ● CESA「リアルマネートレード（RMT）対策ガイドライン」

ネットワークゲームでのゲームをプレイするためのアカウント、ゲーム上のキャラクター、アイテム、カード、ゲーム内マネーなどを、ユーザー同士で現金や電子マネーを介して売買すること、売買に関連する行為およびそれらの行為を仲介する行為（以下、リアルマネートレード）をサービス提供会社が禁止し、リアルマネートレードの抑制に向けた対策を講じる「リアルマネートレード（RMT）対策ガイドライン」を設けています。

本ガイドラインにより、不正アクセス、ユーザー間のトラブルなどプレイ環境を阻害する行為を防止し、ネットワークゲームを楽しむことができるプレイ環境の整備を目指しています。



### ● CESA「『18才以上の対象』家庭用ゲームソフトの広告等ガイドライン」

日本国内で販売される家庭用ゲームソフト（携帯ゲーム機向けを含むが、業務用ゲーム機向け、成人向けPCゲームソフト、携帯電話コンテンツは対象としない）において、CEROの審査により「Z」（18才以上の対象）にレーティングされたゲームソフトの広告掲出ならびにパッケージにおける表現に厳格な基準を設けています。



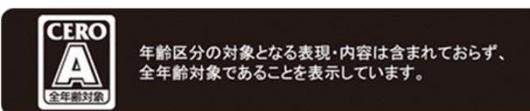
### ● MCF「モバイルコンテンツの個人情報保護のガイドライン」

日本最大のモバイル業界団体MCFは、2010年9月に、個人情報の適用範囲、本人の同意、利用目的の特定、提供に関する措置、正確性・安全性の確保などを定めた「モバイルコンテンツ関連事業者のための個人情報保護ガイドライン」を設けています。さらに、プライバシーマーク付与機関の財団法人日本情報処理開発協会より認定を受け、同年12月よりプライバシーマーク付与審査機関として機能。プライバシーマーク付与を受けようとする、スマートフォンなどにおけるアプリケーション配信事業を行う事業者は、このガイドラインに従って、利用者情報を取り扱うことが義務付けられています。MCFでは、会員を対象に、このプライバシーマークの取得促進活動を展開しています。



# 取組②「ルールに則った運用」(レーティング)

## CEROレーティングマーク



年齢区分の対象となる表現・内容は含まれておらず、全年齢対象であることを表示しています。



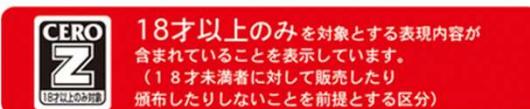
12才以上を対象とする表現内容が含まれていることを表示しています。



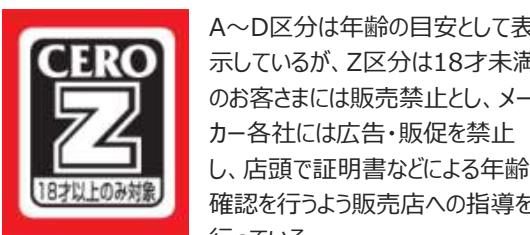
15才以上を対象とする表現内容が含まれていることを表示しています。



17才以上を対象とする表現内容が含まれていることを表示しています。



18才以上ののみを対象とする表現内容が含まれていることを表示しています。  
(18才未満者に対して販売したり  
発売したりしないことを前提とする区分)



A～D区分は年齢の目安として表示しているが、Z区分は18才未満のお客さまには販売禁止とし、メーカー各社には広告・販促を禁止し、店頭で証明書などによる年齢確認を行うよう販売店への指導を行っている。

## 販売店向けマニュアル



家庭用ゲーム産業では、家庭用ゲームなどを審査する組織として、特定非営利活動法人コンピュータエンターテインメントレーティング機構（以下、CERO）を設けています。本機構は、年齢別レーティング審査の公正を期すため、外部有識者を理事とし、特定の会社や団体などに依存することなく、独立した運営を行っています。

2002年にCEROが設立される以前は、家庭用ゲーム機を供給する各社が独自の審査基準で内容や表現を審査していましたが、共通の審査基準が必要との認識からCEROを設立し、ゲームソフトを発売する企業には、必ずCEROの事前審査を受けるよう義務づけました。

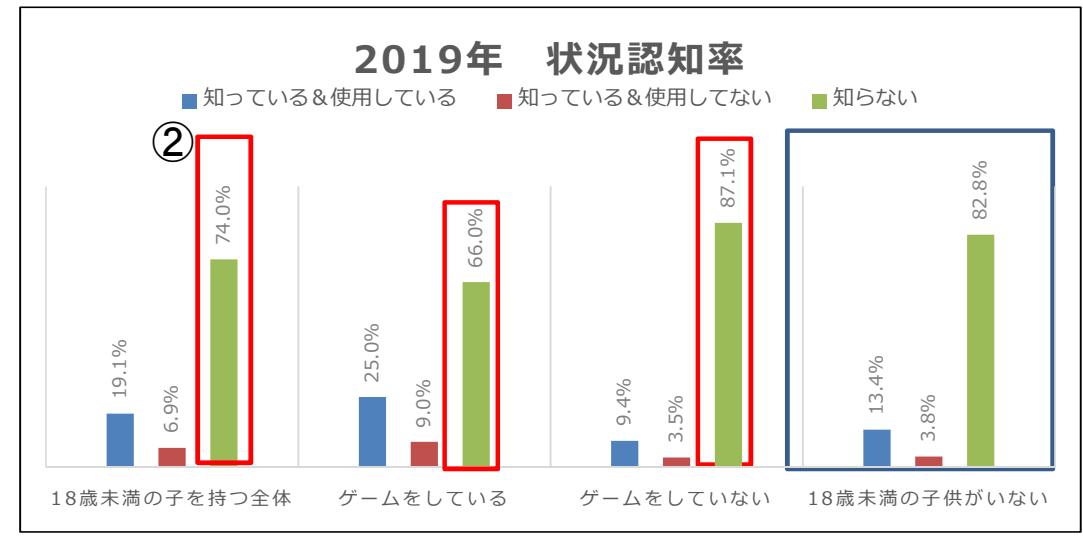
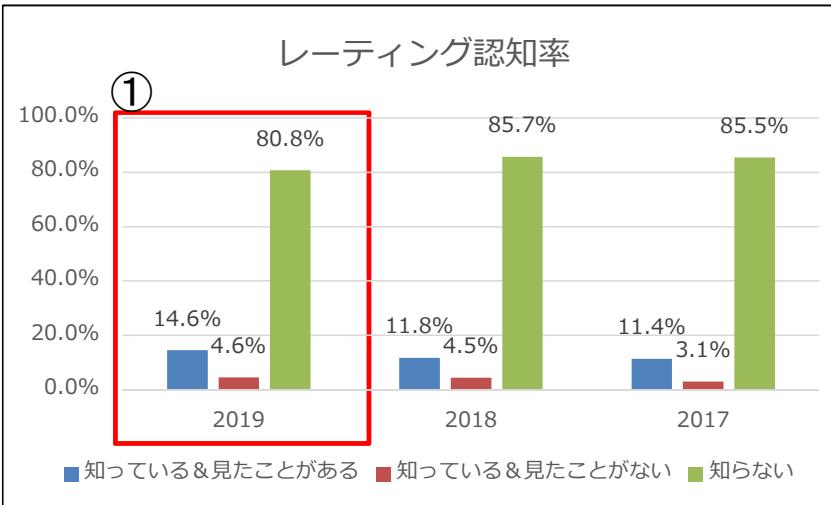
さらに2006年には、審査基準をより厳密にするため、CERO倫理規定による5段階の年齢区分とそれに伴う「レーティングマーク」を設けるとともに、内容によってはレーティングを付けない「禁止表現」も基準に追加しました。CEROは、今日まで16年にわたり、通算1万6,000件以上のタイトルを審査してきており、年齢別レーティングマークの表示率は、ほぼ100%となっています。

この「レーティングマーク」を区分して陳列するよう販売店などに要請することで、消費者、特に未成年者のゲームソフトの適切な選択を促しています。また、CEROの審査結果を条例に取り入れて規制を行っている地方自治体もあります。

「年齢別レーティング制度」は、海外のレーティング制度と比較しても制度が厳しく運用されていることが確認されています。

「年齢別レーティング制度」の徹底した表示や啓発活動により、現在ゲーム継続プレイヤーにおける「レーティングマーク」の認知度は非常に高いものとなっています。

# レーティングの現状



※参考データ 「2020CESA一般生活者調査報告書」より



## 【特記事項】

- ①利用・認知とも年々微増傾向にあるが、まだ8割以上の層が認知していない。
- ②その中で特に18歳未満のお子様がいる層は3~4割認知するが、7割以上が認知していない。
- ③認知者の全体でも詳細までは理解しておらず、約8割がアバウトな理解状況である。



# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）



# 取組③「消費者への理解促進」

(各メーカーの取り組み)

## ■ 具体例

Nintendo 任天堂



PlayStation ソニー・インタラクティブエンタテインメント (SIE)



- ・機能を紹介するための特設ページ（公式サイトのトップページから直接ジャンプ）
- ・具体的な使い方を動画やマンガで分かりやすく説明
- ・一般の方々に周知するためのテレビCMも放映。
- ・取扱説明書に機能の説明と設定方法を記載

- ・啓発チラシの配布
- ・特設ページを公式サイト内に設置
- ・ルール、マナー、注意事項などを記載したページも同サイト内に設置
- ・機器に設定と啓発のチラシを同梱
- ・取扱説明書に機能の説明と設定方法を記載

# 取組③「消費者への理解促進」

(業界の取り組み①)

※ 5月21日公開 啓発関連バナーランディングページ



※5月21日公開  
4団体合同合同啓発HP



# 取組③「消費者への理解促進」

(業界の取り組み②)



※参考 CESA Webサイト

This screenshot shows the homepage of the CESA website. At the top, there are language options for English and Japanese, and a search bar. Below the header, there are several menu items: 入会案内 (Membership Application), 人材育成の取り組み (Programs for Talent Development), ガイドライン (Guidelines), and 啓発の取り組み (Publicity Initiatives). The main content area is titled "啓発の取り組み" (Publicity Initiatives) and includes a breadcrumb trail: HOMEPAGE > 啓発の取り組み. On the left, there is a sidebar with links to "保護者の皆様へ", "小・中・高校生向けゲーム業界学習講座", "ゲーム文化のめいじし", and "ガイドライン". The main content area contains three large images: one showing a family playing together, another showing students in school uniforms, and a third showing a person playing a game. Below these images are three buttons: "保護者の皆様へ" (highlighted with a red box), "小・中・高校生向けゲーム業界学習講座", and "ゲーム産業のおはなし". To the right of these are four small icons labeled A, B, C, and D, with the text "倫理に関する自主規制" below them.

※参考 JOGA Webサイト

This screenshot shows the homepage of the JOGA website. At the top, there are language options for Japanese, English, Chinese (Simplified), and Chinese (Traditional). Below the header, there are several menu items: トップページ (Top Page), JOGAとは (What is JOGA?), JOGA会員一覧 (List of JOGA Members), JOGAガイドライン (JOGA Guidelines), and 入会のご案内 (Membership Application). The main content area is titled "トピックス" (Topics) and features a grid of six images. The first row contains three images: "楽しく安全にオンラインゲームをプレイするために" (For fun and safe online gaming), "安心安全ガイドライン窓口" (Window for安心安全 guidelines), and "スマートフォン課金トラブルを防ぎましょう" (Let's prevent smartphone billing troubles). The second row contains three images: "調査結果" (Survey Results), "JOGA スタートアップベンチャー支援プログラム" (JOGA Startup Venture Support Program), and "入会案内" (Membership Application).



# 取組③「消費者への理解促進」

(外部連携)

## ■東京ゲームショウでの啓発ブース展開



### 開催概要

会場：幕張メッセ

会期：ビジネスデイ 9.12(木)～9.13(金) 一般公開日 9.14(土)～9.15(日) 10:00～17:00

東京ゲームショウ2019にて 主催者啓発ブースを実施  
「ペアレンタルコントロールを有効活用しよう」  
を題材として、エンジェルズアイズ遠藤氏  
のご協力のもと、「親子のやくそく」をテーマにした、啓発展開とトークイベントを実施。

## ■テレビ東京主催 全国高校対抗eスポーツ大会「STAGE:0」での啓発



決勝大会に参加の全生徒・学校・保護者に  
**「ゲームを安心・安全に楽しむために知ってもらいたいこと」**  
冊子を配布し、理解促進を図る取り組みを実施。

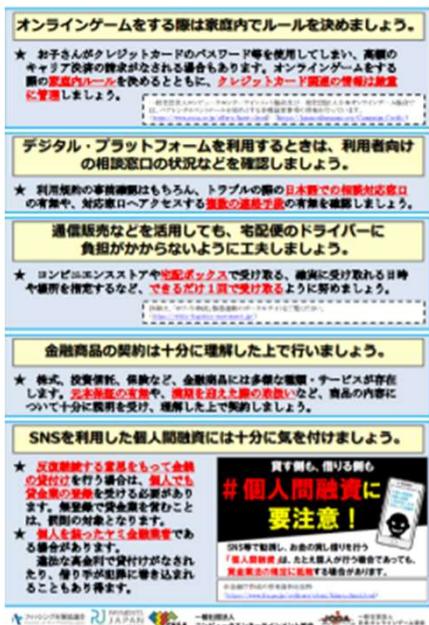
※2020年には、上記大会の地方予選からのすべての大会と  
NTT東日本が展開を予定している。

# 取組③「消費者への理解促進」

(行政との連携)

## ■連携冊子への掲載

消費者庁様 発行かわら版  
消費者行政かわら版(第3号)  
(2019年9月12日)



内閣府様  
低年齢層の子供の  
保護者向け普及  
啓発リーフレット  
(2020年1月)



東京都様  
東京都  
都民安全推進本部  
発行  
保護者向けリーフ  
レット2019年版  
(2019年8月)



## ■こども霞が関見学デーでの活動

2019年8月7日・8日の両日  
経済産業省様 本館講堂にて  
「安心・安全にゲームを楽しむには」と題し、  
実機を活用した、ペアレンタルコントロールの設定促  
進を目的とした啓発活動を実施いたしました





# 目次

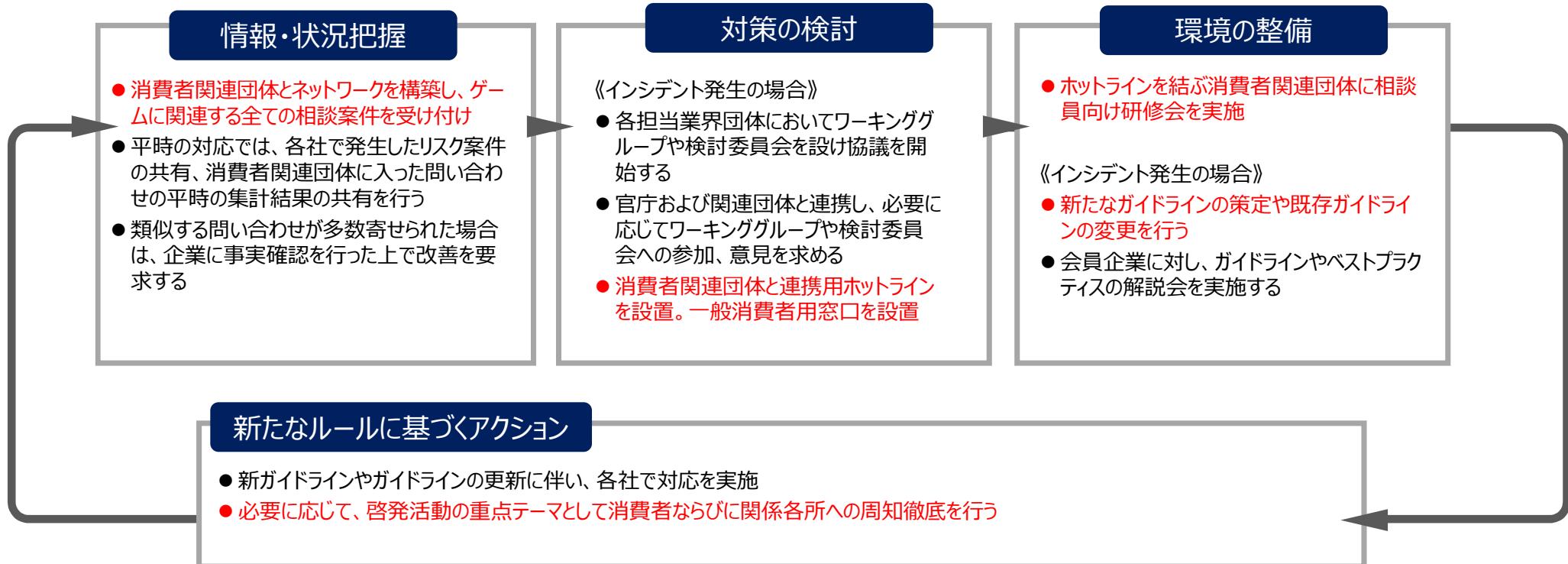
1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）



# (参考) 具体フロー

ゲーム業界では、消費者団体とのホットラインの締結や、行政ならびに関連企業と連携を図ることで新たな課題を速やかに把握できるように努めています。また、必要に応じて有識者など外部の協力のもと、調査研究による実態把握、ワーキンググループでの協議を行い、最適な対策を検討しています。このような業界と行政をはじめとした外部との連携によって導き出された対策が、各種ガイドラインづくりや「年齢別レーティング制度」に代表される自主規制づくりへつながっています。

## 《例：消費者団体との連携フロー》



# 消費者の皆様に知りたい事

## ■子どものプレイ実態の把握について

⇒子供が遊ぶゲームが具体的になにができるのか？

(実例) ①オンラインゲームかパッケージソフト？課金ができるのかゲームなのか？他者とのコミュニケーションができるか？など、相談時にも保護者がご存知ないケースが多い。

## ■デバイスの管理・パスワードの管理などの必要性について

⇒問題点を理解しても、管理が重要

(実例) ①年齢制限が親の年齢になっている（年齢認証が機能しない）

②クレジットカード情報などが記録されたまま（クレジットカードの利用管理ができない）

## ■ペアレンタルコントロールを利用する要素について

⇒「時間・年齢制限・ネットワーク・課金」それぞれに必要な要素がある。

(実例) ①Web検索でペアレンタルコントロールを入れると「解除」が上位候補となり、

保護者（管理端末）のパスワード化など等措置をしないと、子ども側で解除してしまう。

②お子様側で設定が可能な機能を駆使して、一部の制限を解除します。

※機器の時計を変更して、プレイ可能な時間帯に常時滞在させるなど。



# 目次

1. ゲームに関わる問題ならびに取組
2. 取組①機能による歯止めについて
3. 取組②ルールに則した運用について
4. 取組③消費者に対するアプローチについて
5. 具体的な事例（例題）
6. その他（今後の活動とまとめ）

# ゲームの やくそく かぞくのあいだに。

一緒に決めよう！ゲームを楽しむ時のお約束。

# 参考動画①「啓発動画『ゲームのやくそく』」

<https://youtu.be/a1EBcQsTFaM>



## 映像 カット(一部)





# 参考動画②「任天堂 みまもりSwitch」

<https://www.youtube.com/watch?v=AVS9Dqgpo3g>



ゲームでのトラブル、大丈夫かな？

お子さまの年齢に応じて簡単に機能を制限できます。また、各項目を自由に設定することも可能です。

制限できる機能

年齢に合わないゲームを避けなくする

CEROの年齢制限にあわせて遊べるゲームを設定できます。

メッセージや画像の交換など、ユーザー同士が自由にコミュニケーションできる機能を制限します。制限はソフトごとに行うことも可能です。

ほかの人との自由なコミュニケーションを『Nintendo みまもり Switch』では、スマートフォンの操作を制限することはできません。ボイスチャットなど、『Nintendo Switch Online』アプリの機能を制限したい場合は、お使いのスマートフォンの設定をご確認ください。

画面写真的SNS投稿を制限する

『Nintendo Switch』で撮影した画面写真をSNSに投稿することを制限します。

# 最後に

- 各デバイスの技術的な進歩は著しく、ゲームを通じてできる事や青少年を保護するための機能は年々拡充してきています。
- ゲームは今後も青少年を中心に多くの利用が見込まれる一方で、ペアレンタルコントロール利用とレーティング認知はまだまだ高くないと把握しています。
- ゲーム 자체は活発なコミュニケーションの一助という側面もございます。  
またゲーミフィケーション（運動、学習、精神疾患の治療などでも活用など）や  
プログラミング教育への有用性およびコロナ環境下での楽しさの提供など、エンタテインメントの垣根を超えた活用も見据えております。

上記を踏まえ、業界が強化すべく啓発への取り組み

- ★ 保護者が子どもの利用状況・プレイ内容に関する理解を高める取り組み
- ★ 子どもにとって守れるルール作りを伝える（親子のコミュニケーション）
- ★ 保護者の理解・認知がしやすい機能の紹介（わかりやすい説明）



以上です。