

インターネット消費者取引連絡会（第44回）議事要旨

1. 日 時：令和4年3月15日（火） 10時～12時

2. 場 所：Web 会議

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

（3）その他

5. 議事概要

（1）上記4（1）について

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「オンラインゲームの動向整理」（資料1）について説明。

独立行政法人国民生活センター 森澤様から「国民生活センター 報告資料」（資料2）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 横戸様から「ゲームを安心安全に楽しむための取り組みについて」（資料3）について説明。

一般社団法人日本オンラインゲーム協会 川口様から「全国の消費者相談動向と消費者保護活動 2019年-2021年」（資料4）について説明。

（2）上記4（2）について

発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ オンラインゲーム事業者やプラットフォーム事業者に未成年者取消しを申し出たが断られたという相談が多い。消費生活センターが間に入り、未成年者の相談者のお話を聞き、未成年者本人が取消通知を出すことで「今回限り」として未成年者取消しが受理されることが多い。外形的には成人のアカウントで、成人のクレジットカードで決済している場合、未成年者取消しを拒否するのか、各オンラインゲーム事業者の対応を可能な範囲で教えていただきたい。

また、スマートフォンの場合、プラットフォーム事業者に未成年者取消しを申し出るしかないという実態がある。家庭用ゲーム機の場合もゲーム事業者ではなく家庭用ゲーム機メーカーに申し出ている。海外のゲーム事業者が多く、電話番号の記載がなかったり、日本法人があっても連絡がとれなかったりすることがほとんどであるため、事実上ゲーム事業者と話ができない。

- ・ 未成年者取消しに関する各事業者の対応の差について、海外の事業者で特定商取引法に基づいた問い合わせ窓口を設置できていない場合に関しては不明ではあるが、成人と誤認をする、もしくは詐術を行っている状況での課金時の未成年者取消しの対応については、一定の基準により各ゲーム事業者が基本的にはユーザーに寄り添い、対応の判断をしている。しかし、ゲーム事業者はゲームユーザーの課金状況や時期を把握しているため、利用者から未成年であると申出が行われながら、保護者の端末に対して、子供たちが学校などで利用の実態がない時間帯に保護者の端末で課金をされているような状況があれば、未成年が利用したと確認できないこともある。その場合は、返金ができないという対応をする可能性もある。

- ・ 会員企業に、未成年者取消しのベストプラクティスを公表しており、ベストプラクティスに則って対応していただくよう会員企業に推奨している。

海外のゲーム事業者については消費生活相談員から相談を受け調べることもあるが、ほとんどが日本に法人がないといった実態もあり、解決は難しい部分もある。

- ・ 若者に対する消費者啓発として、チートツールやリアルマネートレード等を安易にやってはいけないと訴えることが重要な課題と考えているが、どのように実施しているか。

- ・ 基本的にはリアルマネートレードの技術を使用したゲーム提供はガイドライン上で禁止をしている。実際にここ近年、諸外国のシンポジウム等で登壇して説明をしているが、アジアの各国では非常に活況となっている。非加盟の事業者に対しては、東京ゲームショー等を通じて国税庁や金融庁と連携しながら、関係法令や消費税、決済に関する啓発を行っている。会員外の各社に関しても可能な限り国内でサービスを提供するにあたっては、国内の商慣習にあった提供をしていただきたい。

チートツールやリアルマネートレード以外にもゲームを使ったフィッシング詐欺も存在するため、トラブルにならないようプラットフォーム事業者・キャリア事業者との連携が必要。

「チート」という言葉が、実際には本来の意味と用法に現実的には乖離があり、子供たちの間で武勇伝のように使われている。一方で「チートは犯罪」といってもなかなか温度差が埋まっていない。保護者の方たちにチートの意味の認識をいただく、さらに子供たちにチートは他者を巻き込む犯罪になってしまうということを知らせる観点から啓発を行っている。

- ・ リアルマネートレードはガイドライン上で禁止し啓発を行っている。

PC オンラインゲームの時代からチートツールを扱う事業者は存在し、水面下で事業者に対して警告、法的な手段で対策してきた。最近スマートフォンが主流になり、軽い感覚でゲームユーザーが利用するようになった事実も認識しているので、啓発活

動を行う必要があると感じている。

- ・ 新しい話を持ち出し、投資を持ち掛ける情報商材のトラブルについて、メタバースのような仮想空間においてブロックチェーンを使ったオンラインゲームでアイテムや土地に投資しておくことで値が上がり、ゲームの中で売買できるから投資しましょうといったことがあると思うが、新しい技術を使ったオンラインゲームに対してどのような取組を行っているか。

- ・ 新しい取組については外部の有識者団体や一般財団法人情報法制研究所に委託し、適切なブロックチェーン技術を使って、法的な慣習が損なわれないような注意喚起を踏まえた上で細則といったものを講じて提供するように促すガイドラインを、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会、一般社団法人日本オンラインゲーム協会、一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラムの3つの団体共同で制定している。3つの団体の会員事業者においては、御指摘のような事例は発生していない。

海外の事業者による悪意のある詐欺行為につながるような活動は、今後抑制していく必要がある。

利用者・ユーザーとしては、オンラインゲームをどのような事業者が運営しているか見た目では判断できないので、啓発活動を今後も実施していく予定である。

- ・ NFT、ブロックチェーンを使ったゲームについて、今後見ていく必要がある。

経済産業省の「電子商取引及び情報取引に関する準則」で、未成年者が詐術によって申し込みを行った場合を整理している。詐術となって取り消せなくなるかどうかについては、単に偽ったということだけで詐術になるわけではないという解釈が示されている。未成年者の年齢、商品役務が未成年者が取引に入ることが想定されるような性質のものかどうか、一定の誘因がある・訴求力があるかどうか、これらの事情に対応して事業者が設定する未成年者か否かの確認のための画面表示が警告として十分なインパクトを持つか、未成年者が取引に入る可能性の程度に応じて、うその入力をするのが困難になっているかということを経営的に判断することになっている。詐術に当たらないということの具体例だけが示されていて、単に成年に達していますかという問いに「はい」のボタンをクリックさせるだけでは詐術にはならない。それが利用規約の一部に、これは規約の中に未成年の場合は親の同意が必要ですよと書いてあるだけで、ポップアップが出ない場合だと詐術に当たらないことになっている。法律家の中でもどういう場合が詐術に該当するか結論づけられていない。成年年齢の引下げによってさらに複雑化することが予想されるが、一定の解釈が示されていて、大きな異論は示されていないと感じる。

海外のゲーム事業者への対応について、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（以下、「取引 DPF 消費者保護法」という）の第5

条、事業者の連絡先の開示請求権は有効に機能するものなのかどうか。

- ・ 取引 DPF 消費者保護法第 5 条について、本法律は B to C を対象とした法律として制定されているものの、個人事業主については事業性が認められれば、法律の対象になってくる。開示請求権をどのように機能させていくか、Q & A の作成を進めている。
- ・ 悪質な海外の事業者が消費者トラブルを起こしている問題や、デジタル広告で過剰な虚偽や性的な広告が出ている問題を考えると、プラットフォームが責任感とモラルを持って対応する必要があるのではないか。
- ・ 取引 DPF 消費者保護法の開示請求との関係について、海外を含めゲーム提供者の多くは事業者と考えられ、開示を躊躇する必要はないのではないか。事業者であれば、開示請求以前に特定商取引法上の表示義務がかかっているので、連絡先不明であれば法執行の対象となるはず。

プラットフォームとの関係について、DPF 取引透明化法の文脈で、消費者からクレームがあったときにプラットフォームが勝手に判断して返金したりしてしまうことを懸念する意見が多くあがっているかと思う。消費者とのトラブルはゲーム事業者が対応すべきか、プラットフォームに任せるべきか。

- ・ オンラインゲームにおいては、利用者・ユーザーはどこに決済をしたか分かりづらい。利用者・ユーザーがトラブルの相談をした際、プラットフォームとしては、すでにゲーム事業者側に収納して時間もたっているため、「ゲーム事業者と直接交渉してください。」となる一方、ゲーム事業者としては、「契約上プラットフォームが決済相手なので、プラットフォームと交渉してください」といったたらい回しが起こっている実態も認識している。どこに相談すれば手続きができるのかといった状況が分かるような発信、表示というものが今後できればよい。
- ・ 2017 年に消費生活相談員向けにオンラインゲームの手引きを作成し、全国の消費生活相談員に配付しており、2022 年 1 月にアップデートした。手引きにも、プラットフォームと交渉する場合、ゲーム事業者と交渉する場合に分けて解説している。トラブルに遭ったらまずはゲーム事業者に相談するというのが基本的な方針だが、ゲーム事業者は利用者の個人情報を収集しておらず、プラットフォームから入手するため時間がかかり、結果的にユーザーが直接プラットフォームと返金の交渉を行う方が早いためそうしたケースが多い。ただし、基本的には消費者相談はゲーム事業者が把握すべき問題だと思っており、ゲーム事業者に対する対応もその方針で行っている。
- ・ プラットフォームに全責任を負わせようとする、プラットフォームが販売業者との利用規約の中に、「プラットフォームが返金した場合には理由のいかんを問わず、それはベンダーの負担とします」という条項が置かれ、運用される。つまりプラットフォームは言われるがままに返金し、その部分はベンダーから徴収するという事態に

なりかねない。

返金の請求のうちの一部は実際には大人が使っているけれども、未成年取消しの手段をとる場合を完全に排除できないので、プラットフォームが対応するほうが良いのか、それともゲーム事業者が対応するのがいいのか。1つのヒントは、各ゲームの画面において年齢確認や警告ができていることが詐欺かどうかの判断に影響することになるので、ゲーム事業者のほうだろうと思う。プラットフォームにやらせると、「よく分からない、全部返金だ」ということになりかねない。まずはプラットフォームとベンダーの間の責任分界をはっきりさせる必要がある。

以上

第44回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

令和4年3月15日

○消費者庁

吉田 恭子	消費者政策課 課長
落合 英紀	消費者政策課 企画調整官
矢花 弘嵩	消費者政策課 政策企画専門職

○関係行政機関（国・地方）

清川 敏幸	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課 課長補佐
末富 啓一	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課 係長
小神 知夏子	経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室 室長補佐
三木 豪	経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室 企画調整係長
各務 豊	東京都生活文化局消費生活部取引指導課 課長
中村 有希	東京都生活文化局消費生活部取引指導課 課長代理（表示指導担当）
守田 雅子	東京都消費生活総合センター相談課 課長代理（相談担当）
木村 嘉子	東京都消費生活総合センター相談課 消費生活相談員

○事業者団体

石川 康博	公益社団法人日本通信販売協会消費者相談室 室長
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 常務理事
笠井 北斗	一般社団法人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
原田 由里	一般社団法人ECネットワーク 理事

○オブザーバー

森 亮二	弁護士法人英知法律事務所 弁護士
五味 崇	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
白藤 薫	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
丸山 知美	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社政策研究事業本部 研究員
玉木 祐介	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
森澤 槇子	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
平井 千尋	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
中川 千恵子	独立行政法人国民生活センター 消費生活相談員
横戸 健介	一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 シニアマネージャー
山地 康之	一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 常務理事
関 充明	一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 主幹
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
森友 佑一	一般社団法人日本オンラインゲーム協会ガイドラインワーキンググループ