

# 「オンラインゲーム110番」の実施について

記

## 1 110番の実施概要

### (1) 実施日時

**平成24年12月21日（金）**

**※午前10時から午後4時**

### (2) 電話番号（3台）

**06-6312-7357**

### (3) 相談担当者

本会消費者保護委員会委員

### (4) 電話相談後の処理

法律相談又は弁護士の紹介を希望される相談者には、当会総合法律相談センターを紹介いたします。

### (5) 問い合わせ先

大阪弁護士会委員会部人権課 消費者保護委員会担当事務局  
(TEL 06-6364-1227)

### (6) 主催団体

大阪弁護士会

## 2 実施の理由

近時では、オンラインゲームという、コンピューター・携帯電話・スマートフォン等とインターネットを利用したゲームでのトラブルが増えております。その中でも他のユーザーとコミュニケーションをとりながらゲームを進めることができるソーシャルゲームが近時増えておりますが、そこではゲームの基本使用料が無料である反面、ゲームを進めるために必要なアイテムを有料で購入する、というケースが多くあります。アイテム等購入の際の代金の支払い方法として、クレジットカードや電子マネーにより決済がなされたり、又は、携帯会社の課金代行サービスが利用されたりしております。

このソーシャルゲームを中心とするオンラインゲームを巡り、未成年者が親に無断でクレジットカードを利用して高額なアイテムの購入を行ったり、ゲーム内のアイテム等購入の条件についての説明内容が不十分であるため利用者が十分認識しないまま高額なアイテム等を購入してしまう、という利用者と運営会社とのトラブル、ゲーム内のアイテムを不正に他の利用者に奪われた、等の利用者間のトラブルが増えております。

オンラインゲームを巡るトラブルについては、上記の通り被害が増えていることは明らかであるものの、その被害実態の詳細についてはなお不明な点も多く、今後のネットワークゲームを巡る被害の救済及び被害の発生を未然に予防するために、被害実態を把握する必要があります。

そこで、被害に遭った消費者からの相談を広く受けるとともに、近時いかなる被害が消費者に生じているのかを正確に把握するため、110番を実施いたします。

以上