スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン

日本オンラインゲーム協会 スマートフォンゲームガイドラインワーキンググループ

はじめに

一般社団法人日本オンラインゲーム協会（以下、JOGA）は、青少年を含む利用者の皆さまが安全な環境で安心してオンラインゲームを利用できるよう、従来より「オンラインゲーム安心安全宣言」等、さまざまな対策や工夫を行ってまいりました。他方、急激なスマートフォンユーザーの拡大をうけて、今後未成年者がスマートフォンゲームアプリケーションを安心安全に利用できる環境を、事業者自らが率先して提供することは、オンラインゲーム市場全体が健全に成長していく上でますます重要になってきていると認識しております。

本ガイドラインは「オンラインゲーム安心安全宣言」に立脚し、主にアイテム課金方式で提供される iPhone や Android 等スマートフォン向けゲームアプリケーション（以下、ゲームアプリ）を企画・開発し特定のソーシャルゲームプラットフォーム以外にて、サービスを提供するにあたり、昨今の未成年者による過度なゲーム利用の問題を踏まえ、ゲームアプリ事業者としてでき得る対策について、各種法令のみならず消費者保護の観点から、利用者の皆さまが安心して楽しめる健全な環境を構築するために策定されたものです。

その上で、AppStore や GooglePlay 等（以下、アプリマーケット）にゲームアプリを提供するにあたり、アプリマーケットの仕様上課金決済システムやその利用者情報を保有できないゲームアプリ事業者側が、主に未成年者のゲーム利用時における安心安全なゲーム環境の構築について対策すべき事項を定め、本ガイドラインに賛同したゲームアプリ事業者に対して健全な運用を求めるものです。

本ガイドラインの適用範囲は、原則としてガイドライン施行後に新たにサービス提供が開始されるゲームアプリを対象とし、施行前に既にサービス提供が開始されているゲームアプリについては、ゲームアプリ事業者の個別の判断によりでき得る限り対応させていくものとします。

また本ガイドラインは、JOGA 内に設置したワーキンググループにて適宜検討し、変化に富んだゲームアプリをとりまく環境を踏まえ随時更新していきます。

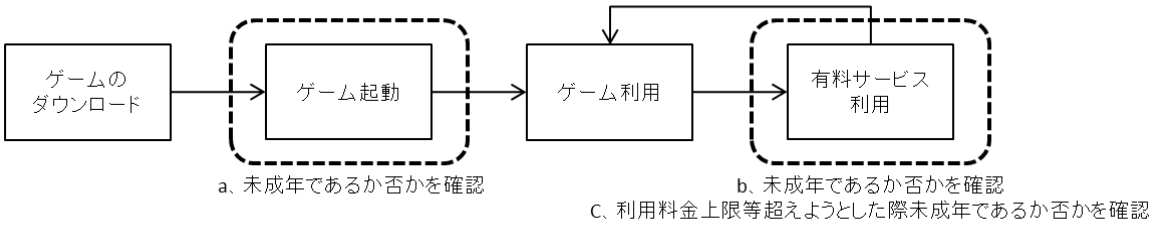
このガイドラインは、私たち JOGA、および関係する業界として取り組むさまざまな対策について、利用者の皆さまや関係各位に対してお伝えするものです。これにより、皆さまにより一層安心してスマートフォン向けオンラインゲームをご利用いただくとともに、市場の健全な成長を目指すものです。

Japan Online Game Association, 2013

■　未成年者が安心して利用できる環境整備に関する事項

（1）　未成年者のゲームの利用には、以下のいずれかの確認を実施し、未成年者の場合は適切な利用者保護を行うこと。

- □ a. ゲームの利用を開始する際に、利用者が未成年者であるか否かを確認する。
- □ b. 有料サービスを利用する際に、利用者が未成年者であるか否かを確認する。
- □ c. 本ガイドライン（3）に基づき利用料金の上限や回数の設定をしている場合、利用者が各ゲームアプリ事業者で定める利用上限を超えようとした際に、全利用者に対し未成年者であるか否かを確認する。



（2）　未成年者のゲームの利用には、保護者の明示的な同意を得ること。

（3）　未成年者に対しては適切な利用料金の上限や回数の設定、課金履歴の表示など、利用者が意図しない高額課金取引の抑止となるよう、サービス形態に応じゲームアプリ上での何らかの仕組みを導入すること。

（4）　ゲーム内に、未成年者にとって好ましくないと思われる表現を含む場合は、その旨表示すること。

■　ゲームの健全運営に関する事項

（5）　利用規約を定めること。

- □ a. 利用規約は、ゲームの利用を開始する前に掲示すること。
- □ b. 利用規約は、ゲーム内においても、わかりやすい位置にリンクを設置し、利用者が容易に閲覧しうる仕組みを導入すること。
- □ c. 違法行為や迷惑行為等の禁止事項をわかりやすく明記すること。
- □ d. リアルマネートレード（ゲームで提供される ID、アイテム、ポイント等を現金と取引する行為）（以下、RMT）を禁止している旨、明記すること。
- □ e. 利用者が利用規約に違反した場合にゲームの利用を制限するときは、その内容と諸条件を明記すること。
- □ f. いかなる手段でも、他人の ID 等の識別符号を不正に利用しゲームにアクセスすることを禁止する旨、明記すること。

Japan Online Game Association, 2013

（６） 問い合わせ窓口や利用規約等を利用者にわかりやすく表記すること。なお、別紙２記載の共通表記フォーマットを使用することを推奨する。

（７） 未成年者やその保護者が安心して相談できるメールまたは電話等の受付窓口を容易にアクセスできるように設置し、誠意を持って対応すること。

（８） 利用者の意図しない過度な課金取引の抑止となるようゲームアプリ上やゲームアプリ公式サイト等で啓発を積極的に行うこと。

（９） 景品表示法その他の関係法令を遵守すること。

- □ a. 利用者の誤解を招くおそれのある広告・宣伝は行わないこと。
- □ b. アイテム等の提供について、無料・有料の区別を明確にすること。
- □ c. 景品表示法、資金決済法、その他の関係法令に関する勉強会を随時行い、従業員教育を徹底すること。

（１０） 個人情報保護に関する法令およびガイドラインを遵守し、総務省が規定する「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」のプライバシーポリシーに準拠する形で、下記の事項についてプライバシーポリシーを作成し、利用者が容易に参照できる場所に掲示またはリンクを貼ることで明示する。

①情報を取得するゲームアプリ事業者等の氏名または名称
②取得される情報の項目
③取得方法
④利用目的の特定・明示
⑤通知・公表または同意取得の方法、利用者関与の方法
⑥外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
⑦問合せ窓口
⑧プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続

■ ランダム型アイテム販売方式（以下、ガチャ）に関する事項

（１１） JOGA 制定の「オンラインゲームにおけるビジネスモデルの企画設計および運用ガイドライン」（別紙３記載）に準拠し適切に運用すること。

（１２） ガチャに関して、以下を表示すること。

- □ a. ガチャから取得可能なアイテムの一覧。なお、ガチャアイテムの影や輪郭等での表記も可能とするが、可能な限りガチャアイテムを表示すること。

Japan Online Game Association, 2013

□ b. 特定のガチャにおいてレアアイテムを設定している場合、レアアイテムである旨またはレアアイテムである旨を利用者が容易に認識することができる方法。

□ c. 特定のガチャにおいてキャンペーン企画等で一部のガチャアイテムの提供数または提供期間を限定している場合、当該ガチャアイテムのアイテム区分毎の提供数または提供期間。なお、これらの事項の変更は、利用者に対し事前に告知の上で行うこと。

□ d. 特定のガチャにおいて重複するガチャアイテムを入手する可能性がある場合、その旨。

□ e. 特定のガチャにおいて、仕様変更やキャンペーン企画等でガチャアイテムの提供割合を変更する場合（増加および減少の双方を含む。）、事前の告知により、その旨並びにガチャアイテムの提供割合が変更される条件および変更の度合い。

（１３） ガチャの設定については、以下のいずれかに従って設定すること。

□ a. いずれかのレアアイテムを取得するための提供割合に基づく理論上の平均獲得金額の上限を50,000 円以内とすること。ただし、いずれかのレアアイテムを取得するための提供割合に基づく理論上の平均獲得金額として 50,000 円を超える金額を設定するガチャの場合は、その対象となるいずれかのレアアイテムの取得に関する提供割合を表示すること。

□ b. いずれかのレアアイテムを取得するまでの理論上の推定金額の上限は、ガチャ 1 回あたりの価額の 100 倍以内とし、当該倍率の上限を超える場合は、その推定金額またはその倍率を表示すること。

□ c. レアアイテムの提供割合の上限と下限を表示すること。

□ d. ガチャアイテムの種別毎にその提供割合を表示すること。

□ e. a.から d.までに定める以外の事項の表示により、a.から d.までのいずれかと同程度以上の透明性を確保し得ることが明らかな場合は、これらの事項を表示すること。

（１４） ガチャアイテムの価額について、ガチャの設計時には少なくとも以下のいずれかを選択して設定すること。

□ a. ガチャ 1 回利用時に提供されるガチャアイテムの価額は、ガチャ 1 回の価額と同額またはそれ以上とすること。

□ b. ガチャで利用金額が 5,000 円の場合、当該ガチャから提供されるガチャアイテムは、提供割合の期待値上の価額を 5,000 円と同額またはそれ以上とすること。

□ c. ガチャ 10 回利用時に提供されるガチャアイテムは、提供割合の期待値上の価額を、ガチャ 10 回の価額と同額またはそれ以上とすること。

（１５） ガチャにおいては、何らのアイテムを提供しない仕組みはこれを行わないこと。

（１６） 有利・優良誤認を防止するための施策を行うこと。

□ a. ガチャの利用条件やガチャアイテムの内容に関して、事実に相違する表示、実際のものよりも著しく優良であり若しくは有利であると利用者に誤認されるおそれのある表示をしないこと。

Japan Online Game Association, 2013

□ b. 景品表示法におけるカード合わせの禁止に抵触するガチャを提供しないこと。

■ リアルマネートレードその他の不正行為対策に関する事項

（１７） RMT を禁止すること。

□ a.ゲームで提供されるアイテムやポイント等をもって現金または有価証券等の金銭的利益を得ようとする一切の行為を禁止すること。

□ b. 不正行為対策の目的以外で、RMT を行う一切の個人・事業者との接触をしないこと。また、RMT に関与し、または関与しようとする者を利用者として認めないこと。

□ c. RMT 等の不正行為の発生状況を常に監視し、当該行為が認知された場合は、速やかに必要なあらゆる措置を行うこと。

（１８） セキュリティ対策を講じること。

□ a. 不正アクセスが起きた場合には、速やかに通報をするとともに、必要な司法的な対応を実施すること。

□ b. 不正アクセスに対抗するために必要なセキュリティ技術を導入すること。

□ c. 不正アクセスにより、ID やパスワードが万一漏えいした場合の影響を最小限にするため、暗号化した上で適切に管理すること。

□ d. 不正アクセスについて関係省庁および事業者間で情報共有を行う等、効果的なインシデント対策を実施すること。

□ e. JOGA セキュリティワーキンググループ制定の「セキュリティガイドライン」に準拠すること。

（１９） 安全な利用方法の普及啓蒙活動に積極的に参加すること。

■ ガイドライン運用に関する事項

（２０） 本ガイドラインが適切に運用されるよう、監査を行うこと。

□ a. 監査は、監査を専業とする部門が実施することが望ましいが、該当部門が無い場合は、当該ゲームの運用を担当する部門から独立した部門において行うこと。

□ b. 監査の結果、何らかの不具合が発見された場合は、速やかに再発の防止策を整備すること。

□ c. 本ガイドラインが適切に運用されていないことが監査等で判明した場合は、可能な限り速やかにその旨を利用者に告知すること。

■ 附則

（２１） 別途 JOGA が定める、各種ガイドライン等に留意し、適切運用に努めること。

Japan Online Game Association, 2013

スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン

2013 年　4 月　4 日　制定

2013 年　8 月　1 日　施行

JOGA

Japan Online Game Association, 2013