

オンラインクレーンゲームサービスにおける消費者保護に関するガイドライン

2022年4月1日制定

JOCA 一般社団法人日本オンラインクレーンゲーム事業者協会

1：本則

(注) 本ガイドラインにおける理念、目的及び定義については、「オンラインクレーンゲームサービスにおける景品提供営業のガイドライン」を準用するものとします

①未成年者の保護

事業者は、18歳未満の利用を積極的に推進しません

事業者は、各サービスの決済ページ内に、18歳未満による課金に対する注意文言を掲載します

未成年者の保護に関しては、別途未成年者の保護に関するガイドラインを別途定義します

②運営について

・初期位置から物理的に獲得できない設定にはしてはいけません

・プレイ中に景品が物理的に獲得できなくなった場合は、速やかに対応するものとします

・プレイ中にゲーム難度をあげる設定に変更してはいけません

・運営全体としてユーザーが一方的に不利益にならないような運営を心がけることとします

③消費者に対するクレーンブース毎の情報開示

事業者は以下の何れかの情報を消費者に向けて開示するよう努めるものとします

i 事業者は消費者に対する開示情報として、ブース毎の前月獲得数の開示を行います

ii この景品は現在までに 00 個獲得されています (リアル実績) の表記をする事も可とします

例示

景品入替時はゼロ実績となる事から、「この景品は展開日 00 月 00 日に稼働開始しました…」

等の表記や「NEW!」「新入荷」等のアイコン表示をしても良い事とします

④閲覧機能

事業者の運営を透明化する事を目途として、消費者がリアルタイムでブース状況 (他のユーザーのゲームプレイ中を含む) を閲覧できる機能を実装する事とします

⑤アシストサービスを提供している事

プレイ中の消費者をサポートするアシストサービスを提供する事とします

⑥消費者窓口

- ・事業者は、サービス内にユーザーからの問い合わせ窓口を設置する事とします
- ・問い合わせ窓口は、ユーザーに分かりやすい場所に表示するものとします
- ・ユーザーが景品を物理的に獲得できない状態になった場合に備え、事業者はコミュニケーション手段として、A:呼出しボタンによるもの、B:メール、チャットなどテキストによるもの、C:電話 等のうち何れかの対応を用意します
- ・ユーザーが獲得した景品に関する配送状況の問合せに対して、配送業者の追跡番号等など配送情報を提供します
- ・ユーザーからの各種問い合わせには、直ちに対応するものとします
一次対応実施し、その後の対応に時間を要する場合でも、原則として 7 営業日以内に対応を行うものとします
但し解決に向けた調整の中で、法的な裏付け調査などが必要となり 7 日以内の解決が難しい場合はこの限りではありません
- ・事業者で対応できなかった場合に備え、協会にも窓口を設置します
- ・各事業者は、ユーザーからの問い合わせや協会の窓口へのユーザーの問い合わせに対して、誠心誠意対応するとともに、問題の解決に努めるものとします

⑦調査協力

- ・事業者は、各ガイドライン遵守の運営を行うものとします
- ・事業者は、自社サービスの運営について協会からの定期的な調査に協力するものとします

⑧認証制度と第三者委員会

- ・当協会は認証（マーク）制度を導入し、各ガイドラインを遵守している事業者を認証するとともに、透明性、公正性の確保のため、監査体制として、第三者委員会を組織します
- ・認証制度と第三者委員会については、適格認証制度に関する諸規定及び第三者委員会に関する諸規定にて詳細を規定します

2.雑則

- ・本ガイドラインとは別に事業者ならびに本協会が遵守又は実施すべき事項等を「オンラインクレームサービスにおけるガイドラインの解釈運用基準（内規）」として定めます
- ・本ガイドラインに規定なき事項で、本ガイドラインの目的に反する事例が見受けられるとの疑義が生じた場合、理事会にて審議を行うことができ、理事会は、必要に応じて当該行為の是正を会員に勧告することができるものとします
- ・本ガイドラインに基づき是正の勧告を受けた会員は、合理的な理由なくこれを拒絶してはならず、是正の勧告に従わない場合、社員総会は当該会員の退会を決議することができるものとします
- ・社会通念の変化、法律・法規解釈基準の変更などにより、本ガイドラインの変更が必要となった場合は

社員総会の決議によって本ガイドラインの変更を行うものとします

- ・当協会は、消費者保護の観点から行政機関等と定期的に意見交換を行うこととします
当協会にて共有される消費者保護に関する情報は、必要に応じこれらの関係機関に提供するものと
し、もって当協会及び業界の健全な発展に貢献するものとします

3. 附則

本ガイドラインは、2022年4月1日から適用します

2023年8月8日改定