

【事例96】オンラインゲームのトラブル

【事例1】オンラインゲームのデータが消えて、復旧できなくなった。
バックアップの設定をしていなかった。 (19歳・男性)

【事例2】強いアイテムがほしくて、多額の課金をしてやっと手に入れた。ところが、アイテムの表示は間違いで、期待したほどの効果は無いとゲーム会社に言われ、ショックを受けた。 (22歳・女性)

【対処法】① ゲームの利用者は、ゲーム内のアイテムを「利用する権利」を持っていますが、それは「所有権」ではありません。② ゲームが廃止されたり、退会する・アカウントの停止措置を受ける、などによりゲームにアクセスできなくなれば、アイテムを利用することはできなくなります。③ システムエラーやスマホの故障など、突発的なトラブルが発生する場合があります。バックアップや復旧方法は、必ずゲーム内の規約を確認しておきましょう。④ 利用規約の突然の変更やゲームの仕様変更などもリスクですが、一方的に消費者が不利な事後変更の場合には、補償やアイテムの返還・返金等が行われる可能性もあります。⑤ 困ったときには、消費生活センターの窓口にご相談することによって、問題を解決できる場合があります。

※何か問題が起こったら企画課の消費相談窓口で相談しましょう。