

2010年7月29日

グリー株式会社
代表取締役社長 田中 良和 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：西島
〒540-0033 大阪府中央区石町1-1-1
天満橋千代田ビル2号館
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、貴社が提供するモバイルゲーム（以下、単に「ゲーム」といいます）の広告媒体であるテレビCMや雑誌広告には「無料」の音声或いは文言が入っていますが、無料と思って利用したら高額の情報コンテンツ料が発生したとの申し出があることから、当団体は、貴社の広告やゲームの内容について検討しております。

つきましては、貴社に対し、下記のとおり質問がございますので、本年8月26日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

なお、下記の質問のうちゲームに関する質問は、携帯電話で利用できるゲームについてのものですので、その主旨を踏まえてご回答ください。

貴社よりご回答なき場合は、貴社の契約書に関し、現時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただくこともあります。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

また、当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をご参照ください。

記（質問事項）

【貴社の広告について】

1. 「無料の・・・」「無料です」の音声が入ったテレビCMは何パターンあり、一日に何回放映されるのでしょうか。下記の各日におけるCMのパターン数および放映回数についてご回答ください。

平成21年1月1日、4月1日、7月1日、10月1日

平成22年1月1日、4月1日、7月1日

2. 現在の貴社のテレビCMには「一部コンテンツは有料です」の文字が流れますが、この文字を流すようになった時期はいつからですか。また、「一部コンテンツは有料です」の文字を流すようになった理由を教えてください。
3. 「一部コンテンツは有料です」の文字をテレビCMで流す時間は何秒間でしょうか。また、この文字をCMで流す時間は流し始めた頃から現在まで変更はないのでしょうか。変更されている場合は、何秒間から何秒間に変更されたのか及び

変更された時期についてご回答ください。

4. いわゆる「打消し表示」という考え方についてご存知ですか。ご存知の場合、貴社がテレビCMや雑誌広告において「一部コンテンツは有料です」との言葉を入れているのは、打消し表示としての位置づけですか。
5. テレビCMにおいて、「無料です」は音声を流し、「一部コンテンツは有料です」については音声を流さず文字による表示にとどめている理由を教えてください。
6. 雑誌広告において、「無料」の文字の大きさに比して、「一部コンテンツは有料です」の文字が小さい理由を教えてください。

【ゴールドおよびコンテンツ料について】

1. ゲーム上の仮想通貨であるゴールドを入手する方法として、金銭を支払って購入する方法を採られていない理由を教えてください。他社及び貴社の一部のゲームでは、利用者がゲームに使用する仮想通貨としてコインが採用されており、そのコインを入手するに際しては、画面上に「〇〇コインの購入」と表示され、コインと金銭が対価関係にあることが明確にされていますが、ゴールドについては金銭との対価関係が明確にされていないのは何故ですか。
2. 利用者がゴールドを貯める方法として、①友達を紹介する ②スポンサーサイトに登録する ③貴社の有料アイテムを購入または有料コースに加入する ④その他 の方法がありますが、貴社が利用者にゴールドを付与した実績につき、上記①から④の分類ごとに、ゴールド付与件数および付与ゴールド数を教えてください。
3. 貴社の広告には「一部コンテンツは有料です」とありますが、有料とされるコンテンツの内容を教えてください。
4. 貴社の広告の「一部コンテンツは有料です」をテレビ視聴者や雑誌読者がどのように理解しているとお考えかをお聞かせください。
5. 情報コンテンツ料の請求に至るまでの流れ（携帯電話会社との関係、手数料等）を携帯電話会社ごとに教えてください。

【スポンサーサイトについて】

1. 保有ゴールドを増やすための有料のスポンサーサイトの数とその登録者数（貴

- 社サイトを通じて登録した数)を教えてください。直近の数字で結構です。
2. 貴社は、スポンサーサイトの利用者のトラブルを解決するためにスポンサー管理会社へ連絡するよう案内していますが、スポンサー管理会社とは何ですか。
 3. スポンサー管理会社の名前を教えてください。
 4. スポンサーサイトにゴールドに関する問い合わせをするとゴールドがもらえない場合があります、とされていますが、何故このような措置を定めているのですか。

【貴社におけるユーザー保護への取り組みについて】

1. 貴社における消費者からの苦情相談体制について教えてください。
2. 「無料だと思っていたのに有料だった」との苦情が貴社に寄せられたことはありますか。
3. 上記の苦情が貴社に寄せられている場合、その総数は何件ですか。
4. 上記の苦情が貴社に寄せられている場合、どのゲームに関するものが多いのでしょうか。
5. 上記の苦情が貴社に寄せられている場合、貴社の対応内容を教えてください。
6. 携帯電話の画面から貴社の電話番号を知る方法として、「特定商取引法に基づく表示」をクリックする方法以外の方法はありますか。ある場合は、当該方法について教えてください。
7. 貴社の2009年12月11日のニュースリリースには、「有料課金サービス」の課金利用金額の上限を変更する取り組みを予定しているとありますが、「有料課金サービス」とは何ですか。課金されるサービスの内容を教えてください。また、携帯電話会社ごとの課金利用金額の上限を教えてください。
8. 未成年者が貴社のゲームで遊ぶ可能性を考慮して（親の携帯電話を使って遊ぶ場合も含む）、ゲームの表示、特に課金システムや料金体系の表示に工夫をされている点はありますか。ある場合には、具体的に教えてください。
9. 貴社の利用規約第9条（免責事項およびユーザーの責任・負担について）の第2項に
 - (1) 本サービスを利用しなかったこと、または利用できなかったこと
 - (5) その他本サービスに関連する事項に起因または関連して生じた一切の損害について、

グリーが賠償責任を負わないことに同意します。

とありますが、この規約は具体的にどのような事例を想定して責任を負わないとするものですか。貴社が、過去にこの条項を理由に免責を主張した事例の有無及び事例がある場合にはその内容と解決結果についてご回答ください。

以上