

2010年10月27日

グリー株式会社

代表取締役 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 大阪市中央区石町

1丁目1番1号 天満橋千代田ビル

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)

申 入 書

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）。

当団体において、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に「無料」の音声が入っていること等の問題点を検討したところ、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景品表示法」といいます）・消費者契約法に反する疑義があると考えました。

そこで、2010年7月29日付「お問い合わせ」を送付したところ、これに対し貴社より2010年9月8日付にて回答がありました。

当団体は、貴社からの回答も含め検討を重ねた結果、貴社が提供するゲームの広

告媒体であるテレビCMに「無料」の音声が入っていること等は景品表示法・消費者契約法に反し不当と思われる点があると判断いたしました。

よって、当団体は、貴社に対し、下記のとおり、テレビCMにおいて貴社のゲームが「無料」であるとの音声を流すことを停止する等の対応をしていただくよう申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2010年11月17日までに書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降の全ての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

以下の申入れ中、第1は、適格消費者団体としての景品表示法に基づく申入れであり、第2は適格消費者団体としての消費者契約法に基づく申入れです。

第1 貴社のゲームのテレビCMについて

1 申入れの趣旨

貴社のテレビCMにおいて、無料との音声を流すことの停止を求めます。

2 申入れの理由

貴社は、貴社が提供するゲームの広告媒体であるテレビCMにおいて、ゲームを紹介した後に音声で「無料」と流しておられますが、これは、以下に詳述するとおり景品表示法10条2号に該当します。

すなわち、貴社の提供するゲームのうち、金銭負担を一切負わずに全ての機能を利用できるゲームは一部であり、相当数のゲームにおいては、金銭負担を一切負わずに遊べる範囲は限定され、ゲームの全ての機能を利用するためには各種のコンテンツを入手する必要があります。

これらのコンテンツを入手するには、ゴールド或いはコインと呼ばれる仮想通貨を使う必要があります。

このうち、コインを入手するには消費者は対価として金銭を支払う必要が

あります。また、ゴールドを入手するには、友人を紹介する、有料サイトに登録する、貴社の有料アイテムを購入又は有料コースに加入する等の方法がありますが、これらの方法のうち、友人を紹介する方法以外の方法を利用する場合には、有料サイトの登録料や利用料等の金銭負担が利用者が発生します。

したがって、貴社が提供する全てのゲームが完全に無料であるとはいえません。

にもかかわらず、貴社は、テレビCMにおいて、こうした実情がないかのように「無料」と表示し、しかもその際に音声という極めて印象の強い方法を用いており、これによって消費者は、貴社のゲームは常に無料であるかのごとき印象を受ける可能性があります。実際、貴社のテレビCMの「無料」の文言に惹かれて無料だと思っていたのに、ゲームに必要なアイテムやコンテンツを入手したところ、金銭負担を負うに至ったなどの相談事例が全国の消費生活センターに寄せられています。国民生活センターから提供された相談情報のうち、当団体にて、同種のトラブルと思われるものについて確認したところ、2009年11月～2010年4月の半年間で、約50件ありました。

つまり、貴社がテレビCMにおいて「無料です」と謳っていることは、貴社が提供するゲームサービスという「役務」を利用する際に利用者に金銭負担が生ずるか否か及び金銭負担の相手方という「取引の条件」について、ゲームを楽しむには実際には金銭負担が生じることもあるにもかかわらず、常に無料で遊べるかのような印象を消費者に与えるとともに、金銭負担の相手方についても明示しないものであり、「取引の条件について」「実際のもの」よりも「取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」に該当します（景品表示法10条2号）。

特に、「無料」は音声で流れ、視聴者に与えるインパクトは極めて大きいといえ、消費者に誤認を与える程度もそれに比例して大きいといえますので、「無料」の音声を流すことを停止する必要性は大きいといえます。

なお、貴社のIR情報によりますと、貴社は、ゴールドをポイントとして位置づけておられます。これは、ゴールドと金銭の対価関係を不明確にした

うえで、ゴールドはポイントに過ぎないから、貴社のゲームで遊ぶのに対価は不要であるとの立場に立つものと考えますが、景品表示法10条2号該当性の有無は、事業者の主観とは関係がなく、消費者が当該表示についてどのような印象を受けるかによって決まるとされています。

貴社のテレビCMによって消費者に前述のような誤認が生じる以上、貴社の主観にかかわらず、貴社のテレビCMは景品表示法10条2号に該当することになります。

また、貴社のテレビCMには「一部コンテンツは有料です」という文字が表示されますが、これは貴社が提供する役務が無料であることを強調した表示を打ち消すには不明瞭かつ不十分なものですから、貴社が提供する役務を利用するのは無料であるとの消費者の誤認がこの表示によって払拭されるものではなく、この表示があるからといって貴社のCMが景品表示法違反を免れるわけではないことも申し添えます。

すなわち、打消し表示が明瞭（一般消費者にとって見やすく表示されており、かつ、その内容が容易に理解できること）に行われなかったことにより、一般消費者に実際のものよりも著しく優良なものであると誤認される場合には景品表示法に違反するとされています（添付資料① 公正取引委員会事務総局作成 見にくい表示に関する実態調査報告書－打消し表示の在り方を中心に－ 14頁）。

この点、貴社のCMにおいては、①「一部コンテンツは有料です」の文字が放映される時間は約2秒と短時間であり、視聴者が表示内容を認識するには不十分であることに加え、②「無料です」は音声で流れ、CMの画面を見ずに音声だけを聞いている消費者（例えば、テレビをつけながら家事をしているような消費者）に対しても強く印象づけられるのに対し、「一部コンテンツは有料です」は音声による表示はなされないため、消費者には認識されない可能性すらあり、③消費者に与えるインパクトの点においても音声を併用する「無料です」の方が大きく、これらの点から「一部コンテンツは有料です」の表示は、打消し表示として明瞭なものとはいえません。したがって、「一部コンテンツは有料です」の表示があるからといって、貴社のCMが景品表示法違反を免れることにはなりません。実際にも、テレビCM

において、強調したい内容を音声で流し、打消し表示や補足説明は映像のみを短時間かつ小さい文字で放映していた事業者に対して、当時の公正取引委員会から排除命令や警告がなされており（添付資料② 排除命令書、添付資料③ 警告）、この例からしても貴社のCMが景品表示法に違反するといえます。

第2 貴社の利用規約第9条第2項について

1 申入れの趣旨

利用規約第9条第2項

9. 免責事項およびユーザーの責任・負担について

ユーザーは、以下のグリーへの免責事項およびユーザーの責任・負担についての内容を了解の上、本サービスを利用することとします。

ユーザーは、

- (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
- (2) 不正アクセスや不正な改変がなされたこと
- (3) 本サービス中の他のユーザーによる発信、送信（発信）行為
- (4) その他の行為、第三者のなりすまし行為
- (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。

の各条項のうち、(1)の「または利用できなかったこと」及び(2)ないし(5)の削除を求めます。

2 申入れの理由

貴社のゲームで遊ぶには、貴社が運営するソーシャルネットワークに登録する必要があり、その際、利用規約に同意しなければなりません。

貴社の利用規約第9条第2項(1)のうち、貴社のサービスを「利用できなかった」場合、及び(2)ないし(5)に定める各場合に貴社が賠償責任を負わないとすることは、消費者契約法8条1項1号3号により無効です。

すなわち、貴社のサービスを「利用できなかった」場合や（２）ないし（５）に定める事態が生じた場合、民法の一般原則によれば、そうした事態の発生について貴社に故意・過失がある場合には債務不履行や不法行為にもとづく損害賠償責任を免れません（民法４１５条、７０９条）。貴社のサービスを「利用できなかった」或いは（２）ないし（５）の事態が生じる原因には様々なものが考えられ、貴社の故意・過失による場合には、貴社には債務不履行責任や不法行為責任が生じるにもかかわらず、貴社の利用規約は、これらの場合についてまでも貴社の責任の全部を免責し、消費者側に損害の負担を負わせるものとなっています。

この規約は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（消費者契約法８条１項１号）或いは消費者契約における事業者の債務の履行に際してなされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項（消費者契約法８条１項３号）に該当し、同条項１号或いは３号により無効です。

以上