

未成年の保護についてのガイドライン

一般社団法人 コンピュータエンターテインメント協会

1. 基本理念・目的

- 本ガイドラインは、当協会に加盟するネットワークゲームサービス提供会社（以下、「サービス提供会社」という。）がそれぞれのネットワークゲームを適正かつ円滑に運営することにより、ユーザーに安心、安全にゲームを楽しんでもらい、健全な市場成長や充実したユーザープレイ環境構築のベースになることを目的とする。
- 本ガイドラインは、「未成年（20才未満）」の保護について定めたガイドラインであり、サービス提供会社は本内容を踏まえ、ユーザーが安心して利用できる環境整備を行っていき、当協会は必要に応じて、随時の見直しと更新を継続していく。
- 当協会及びサービス提供会社は、本ガイドラインの業界内外の理解を深めるための啓発活動を積極的に行っていく。

2. 本ガイドラインの適用範囲

- ・本ガイドラインの適用範囲は、国内における、『スマートフォン』からインターネットを介してサービス提供会社が提供するゲーム全般（以下、「ネットワークゲーム」という。）とする。
- ・本ガイドラインの適用対象は、本ガイドラインに賛同するサービス提供会社が、賛同日後に新たに提供を開始するネットワークゲームとし、賛同日から6ヶ月以内を目処に対応するものとする。賛同日前に既にサービス提供が開始されているネットワークゲームについては、サービス提供会社の個別の判断により対応する。
- ・本ガイドラインが改定された場合、その適用範囲は、本ガイドラインに賛同するサービス提供会社が、改定日後に新たに提供を開始するネットワークゲームとし、改定日から6ヶ月以内を目途に対応するものとする。改定日前に既にサービス提供が開始されているネットワークゲームについては、サービス提供会社の個別の判断により対応する。

3. 「未成年（20才未満）」の利用における保護者の同意等に関する事項

サービス提供会社は、「未成年（20才未満）」のゲームプレイ開始時に、以下の各号に定める事項をネットワークゲーム内に明記する。

- A) ネットワークゲームの利用について保護者の同意が必要であること
- B) ネットワークゲームの利用方法（利用時間等）について日常生活に支障をきたさないよう保護者と相談して決める必要があること

4. 「未成年（20才未満）」の課金に関する事項

サービス提供会社は、提供するネットワークゲームごとに以下の各号に定める事項を実施する。未成年（20才未満）のさらなる年齢区分による対応（課金上限額の区分の設定等）は、各社のネットワークゲームに応じてサービス提供会社各社が判断する。

- A) ユーザーによる自己申告等に基づき、ユーザーが「成人（20才以上）」か「未成年（20才未満）」であるかを以下に示すいずれかの手順で確認する。
 - (ア) 初回課金時まで確認する。

(イ) 課金の上限や回数の設定に応じて、当該上限（金額または回数）設定を超えようとした時に確認する。

B) 「未成年（20才未満）」に対して課金上限設定等を実施する。

C) ネットワークゲーム内に、「未成年（20才未満）」による課金に対する注意文言を掲載する。

D) 前号に定める注意文言は、ユーザーが視認しやすくわかりやすい表示をする。

5. ユーザーからの問い合わせに関する事項

(1) サービス提供会社は、ユーザーから問い合わせを受け付ける窓口を設置する。

(2) 当協会は、サービス提供会社が運営するネットワークゲームに関し、ユーザー又は消費者センター等からの問い合わせを受け付ける窓口を設置する。

(3) 当協会に対するユーザー又は消費者センター等からの問い合わせがある等の場合であって、当協会において対応が必要と判断したときは、当協会はサービス提供会社に対し当該問い合わせの対応に必要な事項の報告を求めることができるものとし、サービス提供会社は当該求めにすみやかに応じるものとする。

以上

2016年12月21日 制定

2016年12月21日 施行

2019年 3月27日 改定