

ネットとうほく 2021 (検) 第 6 号-1
2022 年 (令和 4 年) 3 月 28 日

〒106-0032

東京都港区六本木 7-7-7 TRI SEVEN ROPPONGI 11 階

エヌ・シー・ジャパン株式会社

代表取締役 金 澤 憲 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-4 0

ブライツシティ柏木 7 0 2 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉 岡 和 弘

電 話 0 2 2-7 2 7-9 1 2 3

F A X 0 2 2-7 3 9-7 4 7 7

URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>



照 会 書

消費者市民ネットとうほく (以下「当団体」といいます。)は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成 29 年 4 月 25 日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に対して、貴社が運営するオンラインゲーム「リネージュ 2M」のアカウントの利用停止後の対応について問題があるのではないかとの情報提供がありました。

そこで、貴社の現在の利用規約等について下記のとおり照会いたします。

つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、本書面到達後 2 か月を目途に、各照会事項に対するご回答を文書にて当団体までご送付下さいますようお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 照会事項

1 「リネージュ 2M」 サービス利用規約

(<https://lineage2m.ncsoft.jp/terms/>) 第1条(目的)「当社が別途定める本サービス運営方針、日本国内向けサービス特約、プライバシーポリシーなどの諸規定」を全てご送付ください。

また、諸規定がどのように開示されているかについてもご回答ください。なお、URLをお知らせいただく方法でも構いません。

2 有償サービスの返金を行う具体的な手続についてご教示ください。

特に、①アップル、グーグル等の利用者が実際に代金を支払った先から返金が行われるものか、②返金額を決定するのは貴社かアップル等か、③アップル等が返金した場合に返金額を最終的に負担するのは貴社であるのかについてご回答ください。

3 利用者の行為が禁止行為に該当するおそれがあるとして、アカウントの利用停止をされ、アイテムが没収された。その後、禁止事項に該当しないことが判明し利用停止が解除されたが、アイテム回復には追加でダイヤを購入せよと言われたとの情報提供がありました。

① 上記処理及び説明を行ったことがありますでしょうか。

② 上記処理及び説明を行った場合、その処理及び説明の根拠となる条項についてご回答ください。

③ 上記処理及び説明を行っていない場合、「禁止行為に該当するおそれ」のみではアカウントの利用停止(同利用規約第18条)を行わないという理解で間違いありませんでしょうか。

④ ゲーム内のアイテムその他のコンテンツが没収されることはありますか。ある場合はどのような場合に没収されるのでしょうか。根拠となる条項もあわせてご回答ください。

⑤ アカウントの利用停止が貴社の判断の誤りであった場合に、アカウントはどのような状態で復帰することになるものかご回答ください。特に、有料コンテンツを購入していた場合の対応についてご回答ください。

以上