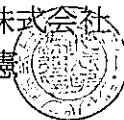




令和4年5月25日

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 殿

東京都港区六本木7-7-7
エヌ・シー・ジャパン株式会社
代表取締役 金 澤憲



回 答 書

拝啓 貴殿ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。
貴殿からの令和4年3月28日付照会書につきまして、回答いたします。

1. 「リネージュ2M」サービス利用規約について

「リネージュ2M」の諸規定はホームページ上に掲載しております。URL は次の通りです。

・サービス利用規約・特約

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=623a0f1c90fb5c00013b5ece>

・運営方針

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=60bd801790fb5c00013b5dc7>

・プライバシーポリシー

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=623a0f5b4bf49b000153162e>

2. 有償サービスの返金手続について

ご質問につき、次の通り回答いたします。

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なされるか
返金処理は、アップル、グーグル等の各プラットフォームより直接行われます。

②返金額を決定するのは当社かアップル等か

返金額を決定するのはアップル、グーグル等の各プラットフォームとなります。

③アップル等が返金した場合に返金額を負担するのは当社か

最終的に返金額を負担するのは当社となります。返金分は、翌月以降にアップル、グーグル等から当社に請求されます。

3. 禁止行為があった場合のアカウント利用停止措置について

「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。」(以下「本件情報提供」といいます)とのことですが、ご質問につき、次の通り回答いたします。

① 上記処理及び説明を行ったことがあるか

当社ではゲーム内でのメッセージや、サイト内において問い合わせ窓口を設置しており、ゲーム内では利用者へ直接ご案内を行ったり、問い合わせに対して速やかに対応する体制をとっており、丁寧な説明を心がけています。

利用者による禁止行為があった場合に、当社の対応としてアカウント利用停止等の制裁措置を行うことがあります。その場合にも当該利用者からの問い合わせに対しては十分に理由の説明を行っているところ、本件情報提供は当社が行っている処理及び説明とは異なります。

まず、「アイテムが没収された」とありますが、アカウント利用停止の際にアイテムが没収されるということはなく、アイテムの利用が一時停止されている状態であり、アカウント利用停止が解除された際には再びアイテムは利用できるようになります。

ただし、利用者間でアカウント、ダイヤ及びアイテム等を不正に売買するRMT(リアル・マネー・トレーディング)行為によるダイヤの不正入手が過度に確認された場合には、一定のアイテム等の利用が一時的に停止された状態となる差押え措置が行われることがあります。

このような不正な取引行為によりダイヤを入手した利用者に対しては、不正入手された価格分のダイヤの補填をお願いしているところであり、「アイテム回復には追加でダイヤを購入せよと言われた」というのは当該措置を指している可能性があると思料されます。

また、「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」とありますが、当社では過去にこのようなケースはございません。当社ではアカウント利用停止措置の制裁期間を7日間と設定しておりますが、本件においてもこの制裁期間が終了したため自動的に利用停止が解除されたものと思料され、「禁止事項に該当しないことが判明」したことにより解除されたわけではございません。

なお、当社が制裁措置を行わない場合でも、アップルやグーグル等の規約に違反したことにより、アップル・グーグル等よりアカウント停止等の制裁措置が行われる場合もございます。

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

上記の通り、本件情報提供は当社の処理及び説明とは異なりますが、禁止行為に対するアカウント利用停止措置及びアイテム等の一時利用停止措置の根拠となる条項は次の通りです。

- ・リネージュ2M 利用規約 第18条、第19条1項
- ・リネージュ2M 運営方針 第3条、第4条

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ないか

当社では RMT 等の不正行為が行われたと当社資料により合理的に判断できる場合にのみアカウント利用停止措置を行っており、漠然とした「禁止行為に該当するおそれ」があるのみの場合には制裁措置を行っておりません。

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るか。ある場合はどのような場合に没収されるか。根拠となる条項

前述の通り、禁止行為への制裁措置に伴い、ゲーム内のアイテム等の利用が一時的に停止されることはありますが(利用規約 19 条 9 号・運営方針 4 条)、この場合にアイテム等が「没収」されることはございません。

ただし、仮にアカウント削除の対象となった場合には、それに伴いゲーム内アイテム等も削除されることとなります。

⑤アカウントの利用停止が当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することになるか。特に、有料コンテンツを購入していた場合の復帰対応

仮にアカウント利用停止措置が当社の判断の誤りであったと判明した場合には、直ちにアカウント利用停止が解除され、利用停止前の状態で再び利用できるようになります。

アイテム等も一時的に利用停止になっている状態ですので、利用停止が解除されれば元通り使用可能となります。有料コンテンツを購入していた場合も同様です。

以上につき、よろしくお願いいたします。

ご不明な点がございましたら再度お問い合わせください。

敬具