

オンラインゲームの課金トラブルと詐術について

笹森紘太

1. 問題の所在

インターネットの普及などにより、未成年者の課金トラブルが年々増加している。国民生活センターへの相談件数も増加している。新型コロナウイルスの影響で子供がゲームをやる時間が増加するなら、今後、課金トラブルはさらに増加すると考えられる。

2. 課金トラブル紹介事例

未成年者でも「20歳以上」を選択できるため、クレジットカードを使い、いくらでも課金できてしまう点が課金トラブルの原因であるといえる。

実際の事例として、第1に、クレジット会社から届いた請求明細に、利用した覚えのない約30万円の請求があり、調べたところ、息子が親のクレジットカードを勝手に使って課金していたという事例である。その後、相談員がゲーム会社に相談したところ、「未成年者取り消しの申し出に関しては取消事由に該当すると判断されれば返金する」という返事が来たため、返金してもらうことができた。第2に、子供が父親のクレジットカードを無断使用してアダルトサイトにアクセスしていたところ、カード会社から多額の請求をされ、父親がカード会社の説明不足が原因だとして保証規約の適用などを主張して争った事例である。このとき、カード会社は本人確認をしてなかったため、第三者でも簡単にアクセスでき、なりすましが可能になっていた。そのため、基本的な安全性の確保に欠陥があったとし、カード会社の請求は認められなかった（長崎地裁平成20年4月24日・判例百選）。課金トラブルは、子どもが親のカードを無断で使用することによって生じるが、未成年者取消権が使えたり、クレジットカード会社のセキュリティ上の不備が認められて請求を免れたりして、請求額が減額される場合もある。

3. 民法の未成年者の法律行為

未成年者が法律行為をする場合は、原則として、その法定代理人の同意を得なければならず、これに反する行為は取り消すことができる（民法5条）。例外として、制限行為能力者でないということを信じさせるために詐術を用いた場合は、その行為を取り消すことができない（民法21条）。詐術とは、制限行為能力者が取引の相手方に対して自己が能力者であることを信じさせるためにする欺罔行為であるが、その他に、無能力者であることを黙秘した場合でも、それが他の言動と相まって相手方を誤信させたとみなされると、詐術に当たるとされている。しかし、単に無能力者であることを黙秘したことの一事をもつ

て詐術にはならない。そのため、どこからが詐術となるかで結論も変わってくる。

詐術が争点になった裁判では、16歳の子供(X)が父から盗んだクレジットカードを利用してキャバクラで遊興したことにつき、父は接客契約の無効確認、支払請求を拒絶できる地位の確認を求め、カード会社は利用料金の支払いを求めた事例がある。今回、Xはホステスに尋ねられた際、18歳と答えており、本人尋問した際も顔つきや表情から未成年者であることが分かりやすい男性であり、酒のボトルを注文したなどの行為は単に大人びた行動というだけであり、積極的に年齢を偽る行動とはいえないことから、詐術は認められなかった。よって、本件各種接客契約の未成年者取消を認め、同契約の一部は公序良俗違反があったとして無効とした(京都地裁平成25年5月23日・Westlaw Japan)。しかし、未成年者が意図的に違う生年月日を入力して、その後13万円も課金し、事態に気づいた保護者が取り消すように請求したが、ゲーム会社は「生年月日を偽っているため、未成年者取り消しには応じられない」としたように、詐術とみなされ返金できなくなる事例もある。

以上のことをまとめると、未成年者がクレジットカードを不正利用しても、カード会社の支払請求が必ず認められるとは限らないが、近年、クレジットカード会社は3Dセキュアなどの本人確認サービスを導入し、本人確認を厳格化しているため、請求の取消が難しくなっている。また、オンライン上では、年齢を偽って入力しただけでも、詐術となる場合もある。実際に検討するとかかなりややこしくなるため、事前にトラブルを防ぐ取り組みが重要になってくる。

4. 企業の対策

あるゲームでは、課金前に年齢確認を行い、課金額を制限しているという取り組みをしているが、違う年齢を入力することが可能なため、ほぼ意味をなしていないことが問題であると考えられる。家族間で予防することには限界があるため、ゲーム会社ももっと課金要素について伝え、子供・保護者両方に課金要素があるということを認知させるとともに、年齢確認もより厳格に行っていくべきだと考える。しかし、課金でゲーム会社は成り立っているため、過度な制限はゲームの寿命を縮めてしまう問題も生まれる。そのため、無料をやめて有料のゲームを作った方がよいのではないかと考える。なぜなら、有料にすることで、親も管理がしやすくなり、企業も課金以外から利益を得やすくなると考えられるためである。

5. まとめ

オンラインゲームの課金をはじめとしたトラブルは新型コロナウイルスの影響もあり、より深刻化してきており、企業が対策を講じていかなければならない。これらを放置していると犯罪行為に発展することもあるため、早急に対処しないといけない。しかし、過度な規制はゲーム業界の衰退を招いてしまう可能性もあるため、いかにバランスをとっていかかが重要となる。

(笹森紘太 青森中央学院大学経営法学部)