JOGA「安心安全ガイドライン窓口」2022 年 4 月～6 月レポート

2022/8/26

一般社団法人日本オンラインゲーム協会

■本レポートの目的

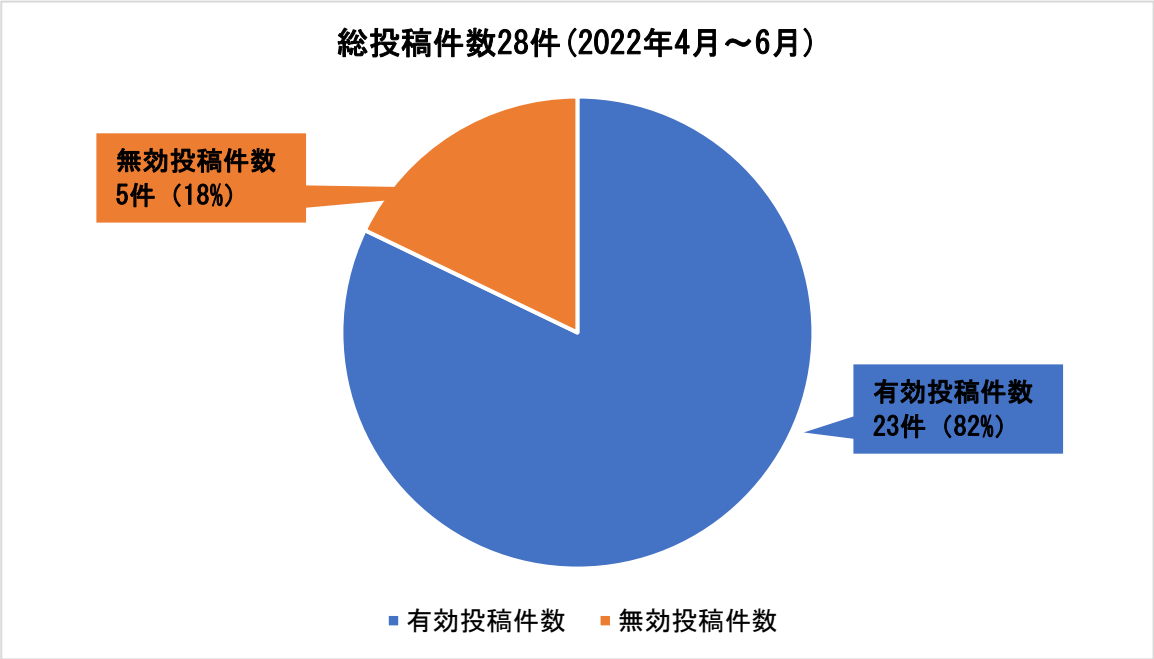
本レポートは、2022 年 4 月 1 日～同 6 月 30 日の期間中に JOGA「安心安全ガイドライン窓口」にユーザーの皆様やその保護者の方々からご提供いただいた、JOGA 加盟企業のガイドライン運用状況に関する情報をまとめたものです。

JOGA では、「安心安全ガイドライン窓口」の設置により、JOGA 加盟企業の JOGA ガイドライン運用状況を把握し、ユーザーの皆様が安心安全にオンラインゲームを利用できる環境の確保、ならびに、オンラインゲーム市場の健全な成長を目指して、今後の対策を行ってまいります。

また、本レポートは、ユーザーの皆様やその保護者の方々、関係機関の方々に対してオンラインゲームにおける現在の状況をお伝えするとともに、JOGA および JOGA 加盟企業のガイドライン遵守に関する活動を広く知っていただく事を目的として公開しております。

■投稿結果

1.有効無効投稿件数



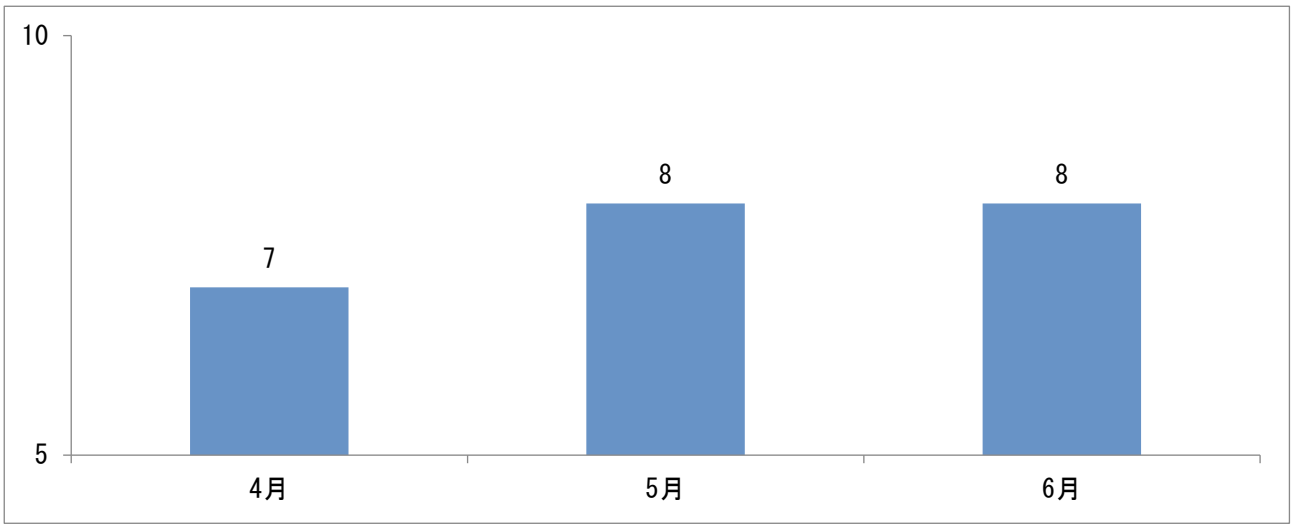
「安心安全ガイドライン窓口」の目的および趣旨に鑑み、以下の投稿は「無効」としています。

- JOGA ガイドラインに無関係な投稿
- 同一人物からと思われる複数の同一内容の投稿
- その他、明らかにいたずらであると判断しうる投稿など

なお、JOGA ガイドラインとは直接的に関係がない情報であっても、JOGA 加盟企業にとって有益であると判断した情報は「有効」としています。

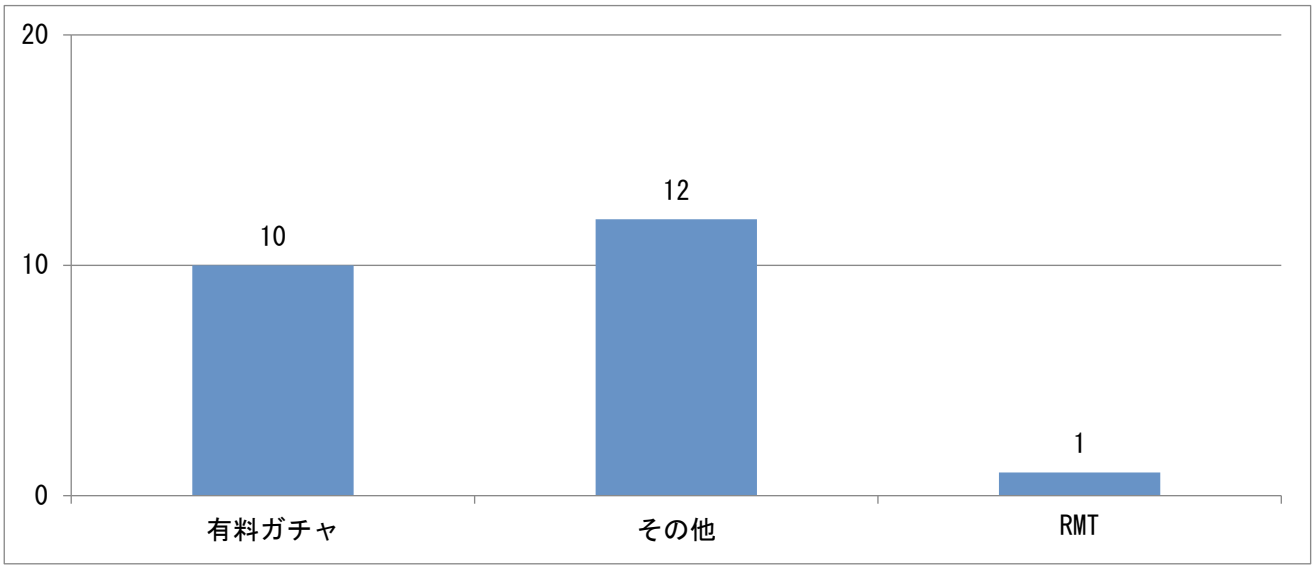
本レポートに掲載する以降のデータでは、「有効」な 23 件の投稿を対象としています。

2.月次投稿件数



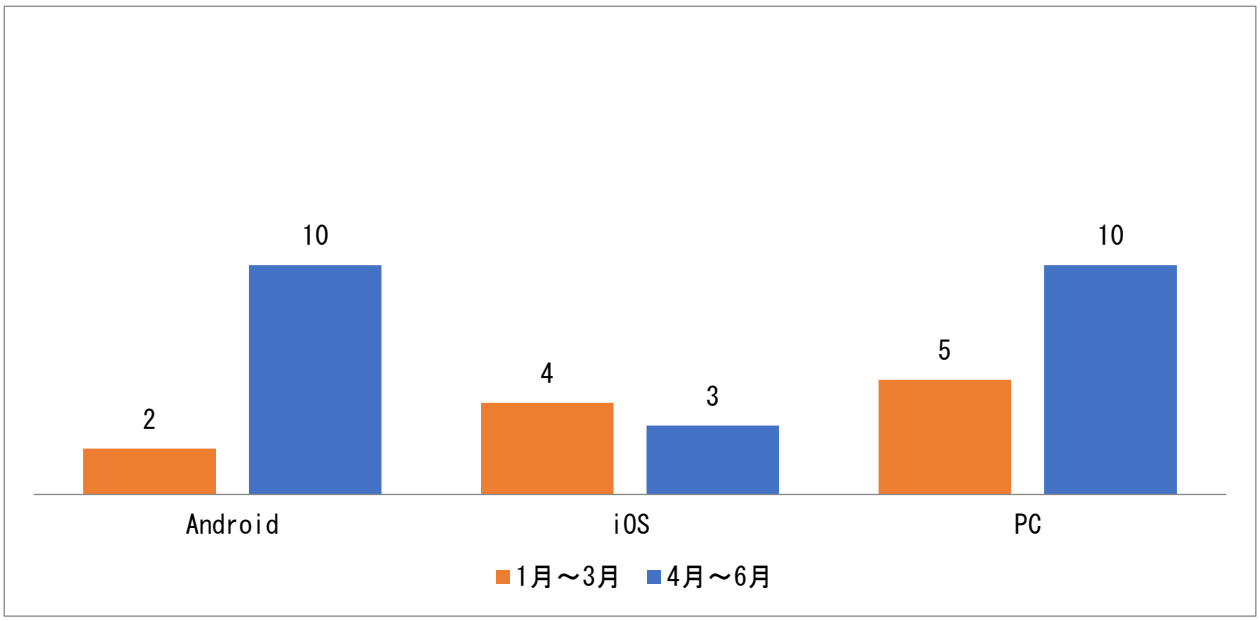
4 月は、主にゲーム事業者の問い合わせ対応についての投稿をいただきました。5 月、6 月には、主にゲームのガチャ設定についての投稿をいただきました。

3. カテゴリ別投稿件数



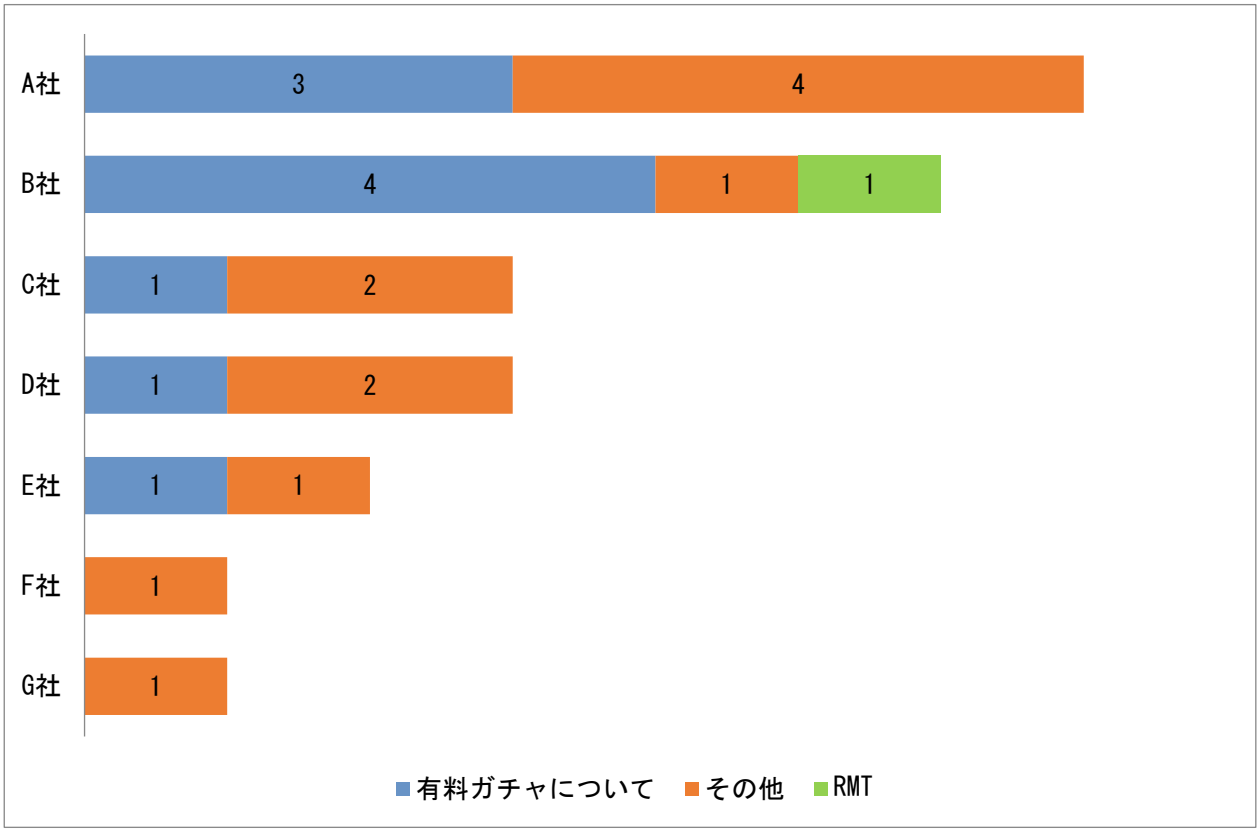
「有料ガチャ」カテゴリには、主に有料ガチャの設定についての情報が寄せられました。また「その他」カテゴリには、主にゲーム内不具合や問い合わせへの対応についてなど、ゲーム運営に関する情報が寄せられています。「RMT」カテゴリには、ゲーム事業者の RMT 対策および RMT 対応についての情報が寄せられました。なお、「セキュリティ」、「未成年の高額決済」カテゴリへの投稿はありませんでした。

4.プラットフォーム別投稿件数（2022 年 1 月～3 月と 2022 年 4 月～6 月比較）



2022 年 4 月～6 月は 2022 年 1 月～3 月に比べ、Android 向けサービス、PC 向けサービスに対する投稿件数の割合が増加しています。

5.各社カテゴリ毎投稿件数



※対象企業名は伏せております。ご了承ください。

JOGA 加盟企業 45 社（2022 年 8 月末時点）のうち、7 社に関する情報を投稿いただきました。

■投稿に対する JOGA 対応

ご投稿いただいた情報は JOGA 事務局判断のもと以下のとおり運用しています。

- JOGA ガイドラインが遵守されていない可能性があり、かつ緊急性が高い情報は即時対象となる会社に連絡のうえ至急の改善を要請する。
- 緊急性の有無に関わらず、投稿数の多い企業については随時 JOGA ガイドラインの遵守状況を確認するよう依頼する。
- 定期的に対象となる会社に連絡し、各社で改めてガイドライン遵守状況を確認する。
- JOGA 加盟企業向けの勉強会等で共有し、ユーザーが安心してオンラインゲームを利用できるようゲーム運営に活用する。