

「オンラインゲーム運営ガイドライン」

1. 基本理念・目的

本ガイドラインは、当協会に加盟するオンラインゲームサービス提供会社（以下、サービス提供会社）がそれぞれのオンラインゲームを適正に、円滑に運営することにより、サービス提供会社・ユーザー双方が良好な関係を築きながら充実したオンラインゲームプレイを楽しむ環境を構築するためのベースとなることを目的とする。

ここでいう「サービス提供会社」とは、「直接または間接的にオンラインゲームサービスを行っている事業者」を指す。「オンラインゲームサービス運営を外部の第三者に委託している事業者」は、委託する運営企業に対し本ガイドラインを提示し遵守させなければならない。

2. ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインの適用範囲は、『パソコン』または『家庭用ゲーム機』からインターネットを介してサービス提供会社が管理するゲームサーバーに接続して遊ぶゲーム全般」とする。

3. 具体的な遵守事項

サービス提供会社は、以下の項目を遵守する。

(1) サポート受付内容に関する説明

1. 問い合わせ手段（電話・メール等）及び受付時間の明示
2. サポートポリシーの明示

(2) オンラインゲームプレイ上の必須告知事項

1. オンラインゲームサービス内容・提供範囲
2. オンラインゲームをプレイする上での動作環境（最低限必要な通信機器・機材）
3. オンラインゲームサービスの入会・退会方法（図等によりわかりやすく表示）
4. 課金形態、具体的にかかる利用料金（平均的な利用例を明示し説明する）及び有効期限
5. 利用可能な決済方法
6. 定期・緊急メンテナンス日時

(3) オンラインゲーム初心者向け各種説明項目の整備・提示

1. オンラインゲーム初心者のための「プレイガイド」等を作成する。
2. 運営開始前に想定されるQ&A項目の整備、並びにユーザーから新たに問い合わせを受けた事例をまとめ提示する。
3. オンラインゲーム内・運営規約内で使用する語句の定義を、日常生活で使用する平易な言葉で説明するよう努める。
4. 未成年者に対し、不明な点について保護者の同意を得て実行するよう注意喚起する。
5. アカウント・パスワード等オンラインゲームを実施する上での必要な情報を厳重に管理するよう注意喚起する。
6. 悪意のある第三者により個人情報・プレイデータが盗まれるケース等の情報を適宜告知し、ユーザーが安全にプレイできる環境を注意喚起する。
7. その他、トラブルを未然に防ぐための注意事項を明示する。
8. 健康上の注意喚起を掲載する。

(4) オンラインゲーム固有の仕様の告知

1. オンラインゲーム固有の仕様について、以下の項目はユーザーに分かるように表示する。
 - (a) インタラクティブ機能（他のユーザーの介入・干渉機能）に伴うユーザー間トラブルが発生した場合の、サービス提供会社の姿勢を明確に示しておくこと。
 - (b) 「チャット機能（クローズド型・オープン型問わず）」が含まれていること
2. オンラインゲーム固有の仕様の明示箇所は、頒布方法により以下の箇所を推奨する。
 - (a) パッケージ頒布の場合：パッケージのユーザーが視認しやすい箇所
 - (b) オンライン頒布の場合：プレイに必要な手続きの初期段階において、画面上のユーザーが視認しやすい箇所

(5) 個人情報保護に関する明示

1. 個人情報保護方針（個人情報の利用用途、取り扱いに関する説明）の明示
2. 個人情報取得時の同意確認（15歳以下の未成年は保護者の同意を得て実行するよう注意喚起する）

4. 不正行為について

- (1) サービス提供会社は、事前に各オンラインゲーム内の不正行為の定義を明示した上で運営に臨むものとする。なお、オンラインゲーム内での「不正」はオンラインゲームデザイン等に基づきサービス提供会社が定義するものであり、当協会はこれを尊重する。
- (2) オンラインゲームで発生した不正行為については各運営企業の判断により対処及び

事実関係を整理した上で状況を確認、事態の収拾にかかる期間などを利用者へ適宜情報提供する。

5. 改訂

- (1) 本ガイドラインは、*常任理事会の承認をもって、随時改訂することができる。*
- (2) *改訂後のガイドラインについては、正会員及び賛助会員に通知し周知徹底を図るものとする。*

[付則]

- (1) 本ガイドラインは平成19年1月1日をもって施行する。
- (2) *平成21年7月23日改訂、平成21年7月23日より施行する。*

以上

(*注：下線・斜字体部分が改訂部分)