

オンラインゲームの利用規約における法的諸問題

弁護士、甲南大学法科大学院特別講師 黒根 祥行

1 はじめに

日本国内の消費者向け電子商取引（BtoC-EC）市場は、年々拡大を続けており、2021年には20.7兆円の市場規模となっている（2020年は19.3兆円であり、前年比7.35%増¹⁾）。そのような市場規模拡大に伴い、新たな法律問題が生じており、消費者被害の態様についても、これまでに無かった新たな態様も生じている。特に、電子商取引市場の中でもデジタル系分野においては、有体物を販売する物販系分野とは異なる特有の問題が潜んでいる。電子商取引市場のうち、デジタル系分野の2021年の市場規模は2兆7661億円となっており、その中でもオンラインゲーム分野が1兆6127兆円²⁾と大きなシェアを占めており、今後も市場規模は拡大していくことが見込まれる中で、消費者問題も拡大し、より複雑化していくと考えられる。消費者（ユーザー）が、オンラインゲームのサービスを利用するにあたっては、通常、企業（運営者）と直接契約書を交わすという事は無い。その代わりに、企業（運営者）が用意した利用規約に同意して（又は同意したとみなされ）、サービス利用を開始することになる。しかし、この利用規約は、企業（運営者）が一方的に取り決めた内容であり、企業（運営者）側に相当有利な内容であることが少なくなく、消費者（ユーザー）保護の観点から、様々な問題を内包している。本稿では、このようなオンラインゲームの利用規約に着目

し、諸々の法的問題点を考察していく。

2 オンラインゲームの利用規約に関する総論

1 電子商取引市場におけるオンラインゲームの特質

オンラインゲームは、消費者に有体物や現実空間での移動・変化等を伴うサービスを提供するのではなく、オンライン上の仮想空間内で独自のユニークなサービスを提供することから、オンライン上ではほぼ全てのやりとり・サービスが完結するという特質を有している。また、オンラインゲームにおいては、消費者（ユーザー）間でのコミュニケーションを可能とする機能が付与されていることが多く、契約の当事者である企業（運営者）・消費者（ユーザー）間だけでなく、消費者（ユーザー）同士の紛争も起こり得る。そして、例えば、消費者（ユーザー）が、オンラインゲーム内のBBSやプロフィール画面に第三者が著作権を有する画像を無断で公開することなどで、消費者（ユーザー）・第三者間に紛争が起こり得る上に、企業（運営者）がその紛争に巻き込まれるということも生じ得る。企業（運営者）としては、このような紛争から自己を防衛する事前の手当を極力しておきたいので、その利用規約において、企業（運営者）が極力責任を負わなくて済むような条項を備えて防御を固める必要がある。反面、消費者（ユーザー）としては、オンラインゲームに起因する何らかの損害を被った場合に、企業（運営

1) 経済産業省（2022年8月12日）「電子商取引に関する市場調査の結果を取りまとめました」<https://www.meti.go.jp/press/2022/08/20220812005/20220812005.html>（参照2022年9月20日）

2) 前掲注1

者)側に都合よく作られた利用規約の存在が被害補償の障壁となりうるのである。

2 利用規約の重要な役割

そもそも、利用規約の存在意義とは何か。端的に答えからいえば、企業(運営者)を法的紛争リスクから守るためのものということである。利用規約が無ければ、企業(運営者)と消費者(ユーザー)間に法的紛争が生じた際に、原則通り、民法などの法律が適用されることになるが、それら法律は、当然のことながらオンラインゲーム業界の慣行に即した内容の定めがあるわけではなく、適用にあたっては法解釈に相当な幅があるため、法解釈の仕方によっては、企業(運営者)に非常に不利な判断がされ得る。とはいえ、消費者(ユーザー)一人一人と個別に契約書を取り交わすことは實際上無理であることから、画一的に消費者(ユーザー)にサービス利用にあたっての縛りを課すツールとして利用規約が重要な役割を果たすことになる。法律に関しても、改正民法で「定型約款」に関する条項(民法548条の2～548条の4)が新設された。定型約款に関する条項が新設されるずっと前から、多数の相手に対して同じサービスを提供する企業(運営者)においては利用規約が使用されていたが、必ずしも消費者(ユーザー)側が、利用規約の存在を把握してサービスを利用しているとは限らないという実情が現に存在してきた。民法の原則によれば、契約の当事者は契約の内容を認識しなければ契約に拘束されないことから、法的に見て、そのような消費者(ユーザー)が利用規約に拘束される合意の意思表示をしたといえるのかという疑義があった。このような実情に鑑み、民法に定型約款に関する条項が新設された³⁾。

3 オンラインゲームの利用規約の定型約款該当性

民法上の定型約款(民法548条の2第1項)に該当するためには、①特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって(不特定多数要件)、②その内容の全部または一部が画一的であることがその双方にとって合理的なもの(双方合理的画一性要件)において、③契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体(補充目的要件)であることを満たす必要がある。

オンラインゲーム⁴⁾は、これらの要件を満たしているだろうか。まず、①不特定多数要件については、ある取引主体が取引の相手方の個性を重視せずに多数の取引を行うような場面を抽出するための要件⁵⁾とされており、オンラインゲームは、不特定の概ね数百から数百万程度の消費者(ユーザー)を相手としてサービスを提供するものであるから、不特定多数要件を満たしているといえる。

②双方合理的画一性要件については、定型約款準備者だけでなく、消費者(ユーザー)にとっても取引の内容が画一的であることが合理的であると客観的に評価することができる場合に限られることを表す要件⁶⁾である。ここでいう「合理的」とは、当事者の一方の主観的な利便性を意味するものではなく、その取引の客観的態様(多数の顧客が存在するか、契約の締結は契約条件の交渉権限を与えられていない代理店等を通じて行われるか、契約締結に当たってどの程度の時間をかけることが想定されているか)を踏まえつつ、その取引が一般的にどのようなものと捉えられているかといった一般的認識を考慮して、相手方が交渉を行わず一方当事者が準備した契約条項の総体をそのまま受け入れて契約締結に至ることが合理的である場合を指す⁷⁾とされている。オンラインゲームについての一般的認識から考

3) 法務省民事局(2018年5月10日)「民法(債権関係)の改正に関する説明資料―主な改正事項―」<https://www.moj.go.jp/content/001259612.pdf>(参照2022年9月20日)

4) ここでの「オンラインゲーム」とは、モバイルゲーム、ネイティブゲーム、ソーシャルゲームやMMO(Massively Multiuser Online)などの形式を問わず、営利を目的として一般公開されているものを想定している。

5) 鹿野菜穂子監修日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編(2020年)「改正民法と消費者関連法の実務」民事法研究会201頁

6) 前掲注5 202頁

えると、オンラインゲームは、不特定多数の消費者（ユーザー）が基本的に同じ条件下でサービスを楽しむという前提で成り立っており（ユーザー毎に差別的な条件を付ければ、条件の悪いユーザーはそもそもプレイをしない）、消費者（ユーザー）にとっても、取引の内容が画一的であることが合理的であるといえるから、双方合理的画一性要件を満たしているといえる。

③補充目的要件については、定型約款準備者が契約の内容を補充（組入）する目的で、事前に作成していた定型的な契約条項を定型約款の対象とすることを示す要件⁸⁾であるとされる。経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」によれば、ウェブサイト上に掲載されるQ & A、FAQ、ヘルプ、よくある質問等には、契約の内容とは直接関わりのない項目についての説明も多く含まれるため、契約の内容とすることを目的として準備された条項の総体ではないと解される場合が多いと考えられる⁹⁾と評価されている。また、ウェブサイト上の「特定商取引法上の表示」についても、（公法上の義務としての）特定商取引法上の表示義務を履行することを主目的としていると考えられるため、契約の内容とすることを目的として準備されたものであることを明らかにする手段が特に講じられていないのであれば、契約の内容とすることを目的として準備された条項の総体ではないと解される可能性もあると考えられる¹⁰⁾と評価されている。オンラインゲームにおいては、「利用規約」と明示して、そこに契約内容に直接関わる事項を主とする規定がされてい

ば、補充目的要件も満たすといえる。「利用規約」と明示せず、他の名称、例えば「ゲームのルール」、「手引き」や「利用方法」といった項目を掲載し、その中に契約内容と直接関わる事項と関わりのない事項を混在させているような例外的な場合については、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」に照らせば、補充目的要件を満たさないとされる場合も考えられるだろう。

以上から、オンラインゲームの利用規約は、一部の例外を除いて基本的に、民法上の定型約款に該当すると認められるだろう。

4 オンラインゲームの利用規約の定型約款としての組入要件

定型約款に含まれる個別の契約条項については、当事者がそれに合意したものとみなされるためには、①定型約款を契約の内容とする旨の「合意」をしたとき（黙示の合意も含まれる¹¹⁾）、又は②定型約款準備者があらかじめその定型約款を契約の内容とする旨を相手方に「表示」していたときという要件が満たされた上で、定型取引を行うことの合意（定型取引合意）がなされることが必要である。

①の「合意」にあたっては、その定型約款に含まれる個別の条項の内容を認識している必要はない。消費者（ユーザー）が利用規約を読んで内容を認識しているかという点については、ほとんどの消費者（ユーザー）が読んでいないというのが実態であろう¹²⁾。そのような利用規約の条項であっても、利用規約を契約の内容とする「合意」があれば、契約

7) 経済産業省（2022年4月改訂）「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」25頁 https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/ec/20220401-1.pdf（参照2022年9月20日）

8) 前掲注5 202頁

9) 前掲注7 26頁

10) 前掲注7 26-27頁

11) 前掲注7 27頁

12) 公正取引委員会（2020年4月28日）「デジタル広告の取引実態に関する中間報告書」80-83頁 <https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2020/apr/digital/200428betten.pdf>（参照2022年9月20日）によれば、検索サービスを利用する消費者について、その利用規約を必ず読んでいると回答したのは12.3%（回答数554）、利用規約を理解した上で同意したと回答したのは26.9%（回答数2,000）であったが、そもそもこのような調査に協力する人は、インターネットリテラシーが高いと推測されるため、実態はもっと低い割合であると考えられる。

の内容に組入れることができるのである。多くのオンラインゲームにおいては、ゲーム開始時に、「利用規約に同意して始める」等といったボタン表示がされ、このボタン表示をクリックしなければゲームが開始できないようになっているため、そのような方式を採用しているオンラインゲームにおいては、消費者（ユーザー）のボタン表示クリックによって①の「合意」要件は満たされるといえる。なお、上記のようなボタン表示ではなく、単に「ゲームを始める」というボタン表示があり、その外に「本サービスを利用することにより利用規約に同意したものとみなされます」等といった表示がされているに過ぎない場合には、①の「合意」があったとみなされるか微妙なところであろう¹³⁾。

②の「表示」の要件については、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」によれば、「ここで求められる表示は、定型約款を契約の内容とする旨を相手方に示すことで足り、その定型約款に含まれる条項そのものを相手方に示すことまでは求められていない。しかし、この表示は、取引を実際に行おうとする際に相手方に対して個別に面前で示されていなければならず、定型約款準備者のホームページなどで一般的にその旨を公表しているだけでは足りない。また、ここでいう表示は、取引の相手方が自ら契約内容を詳細に確認したいと考える場合に、その表示を踏まえて定型約款準備者に内容の開示を請求し、その内容を確認した上で、不審な点があれば契約を締結しないことが可能となるようなものでなければならない。なお、ウェブサイトを通じた電子商取引や、ボタン・スマートスピーカーなどの器具を通じた消費者取引においては、それらを通じた個別取引を開始する前提として、事業者の準備した利用規約等の内容を個別取引の契約内容とすることを含めた会員契約等の締結を求められるこ

とがある。このような場合において、その後の個別取引では、当該利用規約を契約の内容とする旨の表示等はなされないことがある。このとき、その個別取引についてみれば、当該利用規約を契約の内容とする旨を相手方に表示したとはいえないため、民法第548条の2に基づいて当該利用規約に含まれる個別の契約条項について合意をしたとみなされない。しかし、個別取引を行う前の会員契約等は、当該個別取引に対する基本契約として位置付け得る。そこで、会員契約等を締結する際に、契約条項を定めた利用規約を個別取引の契約内容とすることについて、当事者が十分に内容を認識して合意をしている場合、あるいは、それを契約内容とすることについて民法第548条の2の要件を満たしている場合には、会員契約等の効力として、個別取引について当該利用規約が契約の内容となると考えられる。」¹⁴⁾とされていることから、このような見解にしたがえば、オンラインゲームにおいては、単にゲームのポータルサイトに利用規約へのリンクを表示しているだけでは、「表示」の要件を満たさないことになるだろう。では、具体的にはどのような表示であれば、「表示」といえるのだろうか。一例を挙げれば、ゲーム開始時の会員登録等の画面において、「本サービスには以下の利用規約が適用されます」と記載し、そのすぐ近くに利用規約へのリンクボタンを貼るなどの方法が考えられるだろう。ただし、他のフォントに比べて小さなフォントで書かれていたり、登録画面からかなりスクロールしないと見れないような離れた場所に記載されているような場合には、「表示」とは認められない可能性もあるだろう¹⁵⁾。

以上のような、①の「合意」又は②の「表示」の要件を満たしたうえで、定型取引を行うことの合意（定型取引合意）が行われれば、オンラインゲームの利用規約についても、定型約款として、その個別

13) このような場合、①の「合意」があったとみなされないと評価するのとして、吉川翔子「改正民法関連規定から検討する有効な『同意取得』方法とは」ビジネス法務（2021年8月号）中央経済社15頁

14) 前掲注7 28頁

15) 前掲注13も同旨

条項について合意したとみなされる。企業(運営者)側が、利用規約の個別条項を疑義なく定型約款として契約内容に組み入れたいのであれば、登録画面等において、利用規約全文を表示したうえで、「利用規約を読んで同意しました」とのチェックボックスにチェックを入れる仕様しておくのが無難だろう。ただ、利用規約全文を表示することによって、消費者(ユーザー)が警戒心を抱いて登録をためらう可能性が出てくるといったデメリットも考えられるところではある¹⁶⁾。

3 オンラインゲームの利用規約に関する各論

1 各条項の効力が否定される場合

オンラインゲームの利用規約内の各条項が、消費者契約法8条ないし10条に抵触する不当条項である場合には、その条項は無効となる。当然、各条項が公序良俗に反する場合にも民法90条により無効となる。また、先に述べたようにオンラインゲームの利用規約の多くは、定型約款に該当するので、各条項が、民法548条の第2項が定める「みなし合意除外規定」に該当すれば、その条項については合意をしなかった(契約内容とはならない)ことになる。みなし合意除外規定に該当するための要件は、①相手方の権利を制限し、または相手方の義務を加重する条項であり、かつ②その定型取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして民法1条2項に規定する基本原則(信義則)に反して相手方の利益を一方的に害すると認められることである。不当条項については、消費者契約法8条ないし10条が詳細な規定を置いているため、みなし合意除外規定の適用が実際に有用と思われる場面は、不意打ち条項性が問題となる場面であるとされる¹⁷⁾。

では、オンラインゲームの利用規約においては、

具体的にどのような条項が、不当条項等としての問題点をはらんでいるのか。現在、数え切れないほど多くのオンラインゲームがリリースされているが、いわゆる大手のユーザー数が多いオンラインゲームにおける利用規約の条項は、概ね似通っており、多くの共通点がある。オンラインゲームの利用規約の各条項における問題点を検討していく前提として、大手のオンラインゲームの多くで共通してみられる利用規約の条項の内容が具体的にどのようなものであるか、以下でその条項例を示したうえで考察を加えていく。条項例の作成にあたっては、本稿執筆時点において、オンライン上又は携帯電話のアプリケーション上で閲覧できるオンラインゲーム数十個程度の利用規約(日本国内向け)を参考に、その多くに共通する内容をまとめた。なお、以下では、企業(運営者)は、「運営者」、消費者(ユーザー)については、「ユーザー」と表記する。

2 オンラインゲームにおける利用規約の条項例と各条項における問題

(1) 規約の同意、変更

(A) 条項例

- ① 本利用規約は、本サービスの利用に関し、当社及びユーザーに適用されます。本利用規約は、今後提供されるすべてのサービスに適用され、ユーザーは、サービスの利用にあたって、本利用規約の全ての条項に同意のうえで本サービスの利用を開始するものとします。
- ② 当社は、ユーザーの了承を得ることなく、随時、本利用規約を変更することができるものとします。変更後、ユーザーが本サービスの利用を継続した場合、ユーザーは、変更後の利用規約に同意したものとみなします。本利用規約の変更は、本サービス内に表示され、ユーザーが閲覧可能となった時点より効力が生じるものとします。

16) 雨宮美季、片岡玄一、橋詰卓司著「良いウェブサービスを支える『利用規約』の作り方」第2版(2021年 技術評論社)85頁も同旨

17) 前掲注13 222-223頁

(B) 考察

ユーザーが規約に従う旨の条項及び規約の変更に關する条項については、多くの利用規約に条項が設けられていた。そのほとんどが、ユーザーの了承無しに利用規約の変更を認める条項を置くものである。民法の原則からすれば、契約内容を事後的に変更するためには、相手方から個別に承諾を得なければならないことになるが、さきにも述べたとおり、オンラインゲームの利用規約の多くは、定型約款に該当するので、その場合、定型約款の変更が相手方の一般の利益に適合するとき（民法548条の4第1項第1号）、又は変更が契約の目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更条項の有無及びその内容その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき（同条項第2号）は、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意することなく契約の内容を変更できる。上記②の条項が無くとも、定型約款に該当する利用規約であって、民法548条の4第1項各号の要件を満たす場合であれば、ユーザーの合意なしに利用規約の変更が認められることになる。もっとも、条項の変更がユーザーの利益にはならず、不合理なものである場合、例えば、ユーザーの違反行為に対して高額の違約金を要求するような条項を加えた場合には、たとえ上記②の条項があったとしても、消費者契約法9条1号や民法548条の2第2項によって、その条項の効力は否定されることになるだろう。

「変更後、ユーザーが本サービスの利用を継続した場合、ユーザーは、変更後の利用規約に同意したものとみなします。」という部分は、ユーザーの作為をもって意思表示を擬制する形の条項となっていることから、今後の消費者契約法の改正の方向性によっては、不当条項に該当し得る可能性もあるだろう¹⁸⁾。

民法548条の4第2項は、「定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。」と定めており、上記②の後半部分は、この要請を意識したものといえるが、実際に変更が行われた際には、オンラインゲームのタイトル画面やお知らせ画面において分かりやすく周知をすべきであろう。

(2) ユーザー登録

(A) 条項例

- ① ユーザーとは、本サービスを利用する全ての者をいいます。
- ② ユーザーは、本利用規約に同意したうえで、本サービス所定の手続きにしたがって、ユーザー登録をするものとします。
- ③ 未成年者は、法定代理人の同意を得たうえでユーザー登録をするものとします。

(B) 考察

本稿においては、オンラインゲームのサービス利用者を「ユーザー」と表記しているが、この点については、各オンラインゲームの利用規約によって異なる。「ユーザー」とするものが比較的多いが、「会員」や「お客様」と表記するものも見られる。また、「アカウント」、「ID」や「有償ポイント」についての定義規定を置く利用規約も多くみられた。また、ほとんどの利用規約には、未成年者がユーザー登録や利用をするにあたって、法定代理人の同意を要求する条項が置かれていた。オンラインゲームの利用者には、未成年者も多く含まれることから、法定代理人の同意を要求する条項は必須であろう。

18) 消費者庁（2021年3月9日）「不当条項について」https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system_cms101_210308_02.pdf（参照2022年9月20日）

(3) ユーザー資格不承認、失効、解除

(A) 条項例

- ① ユーザーが、以下のいずれか該当する場合には、ユーザー登録を承認しない場合があります。
- i. 登録情報に虚偽の事実がある場合
 - ii. 同一人による複数の登録である場合
 - iii. 過去に本サービス利用資格の失効を受けている場合
 - iv. 前各号の他、ユーザー登録を認めることが不適当であると当社が判断した場合
- ② ユーザーが、以下のいずれか該当する場合には、何ら催告なしに、本サービスの利用資格を失効又はユーザー登録を消去することができます。なお、当社は、それらの措置に至った理由について一切開示致しません。
- i. 本利用規約に違反したと当社が判断した場合
 - ii. 最終ログインから6か月以上本サービスの利用がない場合
 - iii. 死亡又は行為能力を失った場合
 - iv. 前各号の他、本サービスの利用を認めることが不適当であると当社が判断した場合
- ③ ユーザーは、所定の手続きを行い、いつでも本サービスの登録を解除することができます。一度本サービスの登録を解除しますと、本サービス内のデータは一切復元できません。

(B) 考察

問題のあるユーザーの利用申込みに対して、運営者が拒否をする権利は当然にあることから、上記①の条項については、あまり問題はないといえる。また、ユーザー側から登録を解除する（ゲームのプレイをやめる）ことも、ゲームというものの特性上当然に想定される（飽きたらやめるだろうし、娯楽として一時的に楽しむ性質のものである）ことから、③の条項についても、特に問題はないといえる。もっ

とも、②の条項に関しては、少なからぬ問題はあるだろう。② i の条項については、ユーザーが、利用規約違反の行為を行ったと運営者が判断した場合に、ユーザーの利用資格を失効させることを可能とするものである。裁判例では、合理的な裁量の範囲内で措置が行われることを前提として、こういった条項も無効ではないとして扱ったものがある¹⁹⁾。裁判例²⁰⁾においては、利用規約の定め方如何というよりは、ユーザーの利用資格の失効措置が運営者として合理的な裁量の範囲内だったかというところで判断している傾向がみられる。② ii・iii の条項については、ユーザー管理の現実的な都合上、やむを得ないものといえる。② iv については、柱書の「それらの措置に至った理由について一切開示致しません」ということと相俟って、運営者に対して過度に広範なユーザー利用資格失効権限を認めるものであり、不当条項となる可能性は高いだろう。

(4) 自己責任

(A) 条項例

- ① ユーザーは、自己の費用と責任において、本サービスにおける自己の行為に関連して発生した第三者との紛争を処理解決するものとします。
- ② 当社は、お客様間、又はお客様と第三者の間で生じた紛争には関知しません。

(B) 考察

オンラインゲームにおいては、ユーザー間のコミュニケーションを可能とするシステムや、画像や文書等をアップロードできるシステムが付加されていることが多いため、運営者とユーザーとの関係だけではなく、ユーザー間やユーザーと第三者の間に紛争が生じ得る。そのような紛争に運営者が巻き込まれないため（巻き込まれたとしても関知しないことが可能となるよう）に、ユーザーの「自己責任」

19) 東京地判平成21年7月29日は、会員が規約に違反したと運営者が主観的に判断した場合に何らの手続を要することなく会員登録削除を行うことができると定めた利用規約の条項について、「あくまで合理的な裁量の範囲内で措置が行われることを前提とするものと解される」として、限定解釈を施したうえで、利用規約の効力を問題としなかった。

20) 前掲注19、東京地判平成21年9月16日、東京地判平成22年1月27日等

について規定しておくことが、運営者にとっては有益である。ただし、利用規約は、あくまでも運営者とユーザーとの間の取り決めであることから、オンラインゲーム外の第三者が、ユーザーのオンラインゲーム内での行為によって権利を侵害された場合には、事実上、運営者が巻き込まれることは有り得るだろう。

(5) 有料サービス

(A) 条項例

- ① 本サービスは、無料で利用できますが、一部有料サービスがあります。ユーザーは、有料サービスを利用するための専用のポイントを購入することができます。ユーザーが未成年者である場合には、事前に法定代理人の同意が必要です。
- ② ポイントの有効期限は、購入から5ヶ月後の月末までとします。
- ③ 理由の如何を問わず、ポイントの払い戻しは致しません。
- ④ ユーザーは、ポイントを第三者に譲渡、貸与、共有等を行うことはできません。
- ⑤ 有料サービスの価格、仕様変更、販売の終了、それらに伴うポイントの消滅は、当社の任意とします。
- ⑥ 別途、「資金決済法に基づく表示」に前払式支払手段として表示するサービスは、資金決済法に基づき前払式支払手段として取り扱われます。その他のサービスは、取得をもってこれにかかるサービスの提供がなされたものとし、前払式支払手段には該当しません。

(B) 考察

携帯電話で遊ぶことができるモバイルゲームなどのオンラインゲームでは、基本プレイが無料となっているものが多い。そういったオンラインゲームにおいては、ユーザーがプレイを有利に進めるための有料サービスを備えており、そういったオンラインゲームでは、利用規約において、有料サービスに関する条項が置かれている。オンラインゲームの有料

サービスを購入する際には、実際の通貨を、まずゲーム内通貨に換金したうえで、ゲーム内のショップ等で有料アイテム等を購入する方式が一般的である。このようなゲーム内通貨は、①金額又は物品・サービスの数量といった財産的価値が、記載又は電磁的方法で記録されること（価値の保存）、②金額・数量に応ずる対価が支払われて発行される証票等、番号、記号その他の符号であること（対価発行）、③物品購入やサービスの提供を受けるときなどに、証票等、番号、記号その他の符号が、提示、交付、通知その他の方法により使用できるものであること（権利行使性）という3つの要件を満たしている場合には、資金決済法上の「前払式支払手段」（同法3条1項）に該当し、資金決済法上の規制を受ける。もっとも、ゲーム内通貨の有効期限が発効日から6か月を超えない場合は、前払式支払手段とはみなされないため、上記②の条項例のように有効期限を利用規約に定めているオンラインゲームも少なくない。上記⑤のような条項が置かれている場合には、運営者の一方的な都合で、ユーザーの課金したポイントを消滅させることができることとなり、これは、後述する運営者の任意によるサービスの終了の問題と共通する点があるので、そちらで詳述する。

また、オンラインゲームの利用者には、未成年者も多いことから、有料サービスの項目においても、サービス利用自体の法定代理人の同意に加えて、有料サービス利用時の法定代理人の同意を要求する利用規約がほとんどである。オンラインゲームによっては、未成年者の毎月の課金金額に制限を設けるもの（例えば、16歳以下は月額5000円までなど）もあり、未成年者が、法定代理人の同意が無いにも関わらず同意があると偽って有料サービスを利用した場合には、一切の法律行為を取り消すことができないといった民法21条同旨の条項を置いている利用規約も見られた。運営者としては、未成年者が購入した有料サービスについて未成年者を理由とする取消をされては困るわけであるから、利用規約においてしっかり手当てをしておくべきだろう。

(6) サービスの中断、変更、終了

(A) 条項例

- ① 当社は、本サービスのアップデート、保守のため、本サービスを一時中断する場合があります。また、災害・停電・通信障害等の不可抗力により本サービスを中断する場合があります。
- ② 当社は、ユーザーに事前の通知をすることなく、いつでも任意に本サービスの内容を変更することができるものとします。
- ③ 当社は、ユーザーの了承を得ることなく、いつでも任意に本サービスを終了することができるものとします。

(B) 考察

サービスの一時中断については、保守等の必要性や不可抗力の場合などやむを得ない場合も多いであろうことから、上記①の条項については、問題はあまり無いといえる。②についても、オンラインゲームという性質上、ユーザーの要望に沿った仕様変更や収益との兼ね合いから内容を変更していく実際上の必要はあるだろうから、余程の改悪といえる変更でなければ、問題とはならないだろう。もっとも、ユーザーの観点からみれば、事前に通知は行うとしておいた方が良いだろう。③の条項については、大きな問題をはらんでいる。この条項には、i. 予告なしに突然サービス終了等が可能である、ii. 運営者の事情で一方的にサービス終了等が可能である、iii. 運営者の責に帰すべき事由（故意又は重過失 消費者契約法8条1項2号、4号）がない限り、サービス終了等による補償はされない、という点で問題がある。

オンラインゲームの中には、数日や数カ月でサービスを終了するものもある。運営者にとってビジネスである以上、採算が取れないゲームタイトルの提供を終了し、より良い採算が見込まれるゲームタイトルを立ち上げることは当然である。とはいえ、ユー

ザーからしてみれば、多額の金銭を投入したゲームが、たった数日～数ヶ月でサービス終了となってしまうと、そもそも多額の金銭を投入した意味が失われる。したがって、ある程度の期間サービスが継続されなければ、課金ユーザーとしてはプレイを開始した意味が無いといえ、運営者の債務不履行となり得る場合があるのではないだろうか。経済産業省による「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」によれば、「デジタルコンテンツ利用契約について、サービス開始当初からサービス提供期間が定められている場合には、サービス提供期間の満了をもってデジタルコンテンツ利用契約は終了し、事業者のデジタルコンテンツ提供義務もまた消滅し、事業者がサービスを終了しても債務不履行とはならない²¹⁾とされている。また、同準則では、デジタルコンテンツ利用契約（利用規約）において、事業者はいつでもサービスを終了できる旨の規定が置かれている場合には、上記契約の規定に無効事由等がない限り、事業者はデジタルコンテンツ利用契約を終了させ、かつコンテンツ提供サービスを終了することができる（サービスを終了してもユーザーに対する債務不履行にならない）と解される²²⁾とされている。しかし、運営者の一方的なサービス終了を認める条項は、規約違反ユーザーの利用資格失効の場合とは異なり、何ら帰責性のないユーザーに対しても運営者の都合で一方的にサービス終了を主張できるものであり、より問題が大きい。先にも述べたように、有料サービスを備えているオンラインゲームについては、あまりに短期間でサービスが終了されると、そもそもユーザーが課金した意味が無いといえるので、具体的状況によっては、たとえ、「ユーザーの了承を得ることなく、いつでも任意に本サービスを終了することができる」旨の条項があったとしても、権利の濫用（民法1条3項）として、その条項の適用を封じるべき場面もあるだろう。

21) 前掲注7 317頁

22) 前掲注7 317頁

(7) 禁止事項

(A) 条項例

本サービスの利用にあたり、ユーザーは以下に該当する行為、又は該当する虞があると当社が判断する行為を行ってはなりません。これらに違反した場合、当社はユーザーへの事前の通知なしに本サービスの利用停止又はユーザー資格の抹消の処分を行うことができるものとします。

- ① 法令違反行為又は公序良俗に反する行為
 - ② 当社又は第三者の権利を侵害する行為
 - ③ 不適切な表現及び虚偽の情報を流布する行為
 - ④ 本サービスを利用した営利行為、不正行為
 - ⑤ 本サービスの提供を妨害する行為
 - ⑥ ゲーム内通貨、サービス利用に関する権利を現実の金銭等で取引する行為又はその申込など一切の準備行為
 - ⑦ 本利用規約に違反する行為
 - ⑧ その他当社が不適切と判断する行為
- (B) 考察

ここでは、①から⑧の8項目のみを挙げたが、多くのオンラインゲームの利用規約では、10～20項目を超えるかなりの数の禁止事項が挙げられている。ユーザーが禁止事項に該当する行為を行った場合、規約違反として、利用の停止やユーザー資格の抹消などの厳しい措置を取ることが想定されることから、ユーザーに対する不意打ち防止という点では、禁止事項を具体的に明記しておくことが望ましい。もっとも、違反の程度が軽微な場合にまで、事前の通知なくユーザー資格の抹消ができるというのは少なからぬ問題があり、また、上記⑧の条項のような曖昧な条項に基づいてユーザー資格の抹消ができるということにも問題はある。裁判例²³⁾の中には、「中傷・嫌がらせ・わいせつ等、他のユーザーが嫌悪感を抱く、又はそのおそれのある内容の掲載・開示・提供・送付・送信等の行為」を禁じるとした条項の曖昧さが問題となったものがある。本件規定の内

容が不明確な判断基準を用いて運営者の一方的判断によりユーザーに著しい不利益を与えるものとなり、消費者契約法10条等に反し無効であるという原告の主張に対して、裁判所は、「本件ゲームの適切な管理のために本件規約上で使用条件を定める際に、不適切な行為やその対応策をあらかじめ個別具体的にかつ網羅的に列挙することは実際上不可能であり、ある程度包括的な定め方ないし記載となつたとしても、それが過度に広範ないし不明確にわたるものでない限り、やむをえないものと解するのが相当である」として、本条項は過度に広範ないし不明確とは認められず、無効ではないと判断した。この裁判例の判断に照らせば、上記⑧の条項ぐらい裁量が広いものであれば、過度に広範ないし不明確と判断される可能性もあるだろうが、ある程度の文言の曖昧さであれば、条項が無効とされることはないだろう。とはいえ、運営者としては、念のため、想定しうる限りの違反行為については利用規約に全て列挙しておくのが良いだろう。

(8) 知的財産権

(A) 条項例

- ① 本サービスに含まれるすべての情報・著作権その他の知的財産権等の一切の権利は、当社又は当社がその利用の許諾を得ている第三者に帰属します。
- ② 本サービスに含まれるすべての情報等は、本利用規約にしたがい、本サービス内における私的かつ非営利的な利用を目的として、当社からユーザーに対して非独占的に許諾されているものであり、他の目的には一切利用することはできません。
- ③ ユーザーは、本サービスにアップロードした情報等について、自らがアップロードすることについての適法な権利を有していること及び第三者の権利を侵害していないことについて表明保証するものとします。ユーザーは、本サービスにアップ

23) 東京地判平成21年9月16日

ロードした情報等について、当該情報等を複製し頒布する権利および削除する権利を当社に無償にて許諾するものとします。

(B) 考察

オンラインゲームにおいて、知的財産権が問題となる代表的な場面としては、3つの場面が考えられる。1つ目は、運営者が創作した知的財産権や運営者が許諾を得て使用している知的財産権をユーザーが侵害する場面。2つ目は、ユーザーがゲーム内にアップロードした知的財産を運営者が使うような場面。3つ目は、第三者の知的財産をユーザーが無断でゲーム内にアップロードする場面である。1つ目については、無断利用を禁じるために、上記①、②のような条項を置いている利用規約が多くみられる。また、例外的に、ユーザーに対して動画サイトなどでのゲームのプレイ動画の配信やSNSへのゲーム画像投稿を認める条件を記載したガイドラインを利用規約外に設けているオンラインゲームも見られる。ユーザーによるプレイ動画の配信やSNSへの画像投稿は、大きな宣伝効果に繋がることから、運営者としては、利用規約では外部でのコンテンツ利用禁止規定を置きながらも、例外的にガイドラインを置いて許容しているという運用が見られる。2つ目、3つ目については、上記③のような条項を置いている利用規約が多くみられた。ユーザーのアップロードするコンテンツを運営者が積極的に利用するようなオンラインゲームであれば、上記③の後半部分については、「ユーザーは、本サービスにアップロードした情報等について、その著作物に関するすべての権利（著作権法第27条及び第28条に定める権利を含みます）をアップロード時に、当社に対して無償で譲渡するものとします。また、ユーザーは、当社及び当社から権利を承継又は許諾された者に対して著作者人格権を行使しないことに同意するものとします。」というところまで記載しておくこ

とも考えうるが、ユーザーからの反発を招く可能性は有るだろう²⁴⁾。また、消費者庁の第14回消費者契約に関する検討会「不当条項について」（2021年3月9日）の資料²⁵⁾においては、所有権等を放棄するものとみなす条項例として、まさに次のような条項が挙げられている。

「当社は、ご利用者が情報等を当社に送付した時点で、ご利用者がその情報等に関する一切の権利を放棄したものとみなし、その情報等の権利（著作権法第27条、第28条の権利を含む）は当社の帰属とします。当社はあらゆる種類、性質の情報等について、将来にわたって存在する権利をすべて独占し、商業目的その他あらゆる目的に、その情報提供者に対価を払うことなく、何ら制限を受けることなく使用することができます。」

したがって、たとえ利用規約にこのような条項を置いていたとしても、訴訟となった際に不当条項と判断されてしまう可能性もあるだろう。

ユーザーが、第三者の権利を侵害するような内容をアップロードした場合には、i. 他人の権利が侵害されていることを知らなかった場合、ii. 他人の権利を侵害する情報の送信を防止することが技術的に不可能な場合には、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（プロバイダ責任制限法）により、運営者は免責を受けられるが、第三者の権利侵害のおそれがある内容を発見した場合に、速やかに対応できるよう、利用規約において、ユーザーがアップロードした内容を運営者の判断で消去できるようにしておくことが必須である。上記③のような条項でも、対応は可能だろうが、ユーザーに分かりやすく示すという意味でも、「ユーザーが、本サービスにアップロードした情報等について、当社が不適切又は第三者の権利を侵害するおそれがあると判断した場合には、ユーザーに通知することなく、いつでも任意に変更、

24) 前掲注16 76-81頁

25) 前掲注18

削除できるものとします。」といった条項を置いておくことも考えられる。

(9) サービスの不保証、免責事項

(A) 条項例

- ① 当社は、本サービスの提供内容について、その完全性、有用性、正確性、信頼性、安全性等いかなる保証も行いません。また、本サービスに、バグ、エラー、不具合等がないことの保証も行いません。
- ② 当社は、ユーザーに対し、本サービスの終了、利用不能等により利用者に発生した損害又は不利益について、当社の故意又は重大な過失に起因する場合を除き、責任を負いません。
- ③ 当社は、本サービスを介してユーザーと他者との間で紛争が生じた場合でも、当社は一切関与せず、一切責任を負いません。

(B) 考察

上記①の条項については、多くのオンラインゲームの利用規約でこの旨の条項が置かれている。運営者に故意又は重大な過失が無い限り、ユーザーが、有料サービスで購入したアイテムなどに不具合があっても機能しないような場合にも、この条項を盾に債務不履行責任を免れ得ることとなることから、運営者にとっては有用な条項である反面、ユーザーにとっては不具合による補償を受けられる可能性を制限する不利な条項である。もっとも、実務上は、サービスに不具合が起きた場合などには、ゲーム内アイテムを配布するなどの形（一般的に「詫び石」などと言われることが多い）で補償がされることが多い。

②の免責事項に関する条項については、近年の裁判例（東京高判令和2年11月5日 原審：さいたま地判令和2年2月5日）において、「当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は、一切損害を賠償しません。」との条項について、消費者契約法8条1項1号及び3号に該当し不当条項であるといった判断も出されており、注目を集めている。本判決が出されたことや、消費者契約法8条1項第

2号、第4号の「故意又は重大な過失」との文言を意識し、利用規約において運営者自ら、故意又は重大な過失が存在する際には損害賠償責任を認める条項を置くものや、ユーザーが購入した有料サービスの金額を上限に補償を認める条項を置くものも少なからずみられる。しかし、未だに、「当社は、本サービスに起因してユーザーに損害が生じても、理由の如何を問わず一切責任を負いません」と定めるような利用規約も散見された。

③の条項については、先にも述べたように、オンラインゲームにおいては、ユーザー間やユーザーと第三者間での紛争が生じ得る可能性が低くないため、運営者が極力そのような紛争に巻き込まれないよう、置いておく必要性の高い条項といえる。

(10) 分離可能性

(A) 条項例

本利用規約の一部が、法令等に基づき無効と判断された場合であっても、他の規定の有効性には影響しないものとします。

(B) 考察

利用規約の一部が、消費者契約法等の法令に違反するものと判断され無効とされた場合に備えて、他の利用規約の条項に影響が及ぶことを防ぐため、このような条項を置いている利用規約も見られる。運営者から見れば、万が一の場合に備える防衛手段としては有用な規定である。

(11) 準拠法、管轄

(A) 条項例

- ① 本サービス、本利用規約に関する準拠法は、日本法とし、日本法に従って解釈されます。
- ② 本サービス、本利用規約に関する一切の訴訟その他紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(B) 考察

一般的な契約書においても、裁判管轄についての条項を入れることがほとんどであろう。もっとも、

オンラインゲームにおいて、これらの条項を入れる必要性は、一般的な契約書よりも高いといえる。日本国内でサービス提供されている日本企業によるオンラインゲームのほとんどは、一般的に、日本国内のユーザーを対象としている。一部のオンラインゲームでは、日本語版以外に海外版を別途リリースしているものもある。逆に、海外企業のオンラインゲームで、日本語版をリリースしているものもある。オンラインゲームによっては、その利用規約において、プレイできるユーザーを日本国内からの接続ユーザーに限定しているものもあるが、実際上は、海外から日本国内ユーザーのみを対象としているオンラインゲームに接続している外国人ユーザーも少なからず存在している。海外から日本のオンラインゲームに接続している外国人ユーザーとの間に紛争が生じた場合に、この準拠法と管轄の条項がなければ、運営者としては面倒な事態に陥りかねない。したがって、運営者としては、準拠法と管轄に関する条項は必ず利用規約に入れておかなければならない。

4 最後に

ここまで見てきたとおり、オンラインゲームの利用規約は、運営者の法的リスクを減らすのに有用である反面、ユーザーの権利を制限しうるものである。運営者に一方的なサービス終了を認める条項や運営者の責任を限定する条項など、道義的な観点からは不公平さを感じさせるような条項であっても、現状では、条項の有効性が否定された裁判例も少なく、運営者にとって有利なツールとして利用規約が使われているという印象を持たざるを得ない。ユーザーにとって、明らかに不当な条項を設けることや不当な条項の運用については、運営者自らがコンプライアンスの精神をもって自制すべきであるが、どこから先が不当なのかについては、その基準は明確ではない。そのような判断基準の構築にあたっては、今後、個別の裁判例の蓄積が待たれるところである。