

2011年4月26日

グリー株式会社

代表取締役 田中 良和 様

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：西島

〒540-0033 大阪府中央区石町

1丁目1番1号 天満橋千代田ビル

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail: info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再申入書 兼 再お問い合わせ

当団体の申入れ（2010年10月27日付申入書）に対する貴社の2010年12月17日付の回答、及び当団体の質問（2010年12月28日付質問書）に対する貴社の2011年1月25日付回答を踏まえて、貴社が提供するモバイルゲーム（以下、単に「ゲーム」といいます）の広告媒体であるテレビCMを検討した結果、当団体は、2011年2月末時点において、貴社のテレビCMから「無料」の音声が消えているものがあることを確認いたしました。

一部のCMにおいてとはいえ、「無料」の音声削除されたことについて、当団体は貴社の対応を評価いたしますが、他方で、まだ一部のCMに「無料」の音声が入っていることも確認しており、未だ景品表示法に違反する状態が継続しております。

また、貴社は、「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組みを有する場合」において「無料」の文言を含むテレビCMの具体的な計画や使用される音声文言について未定であると表明しておられますが、これによると

今後も「無料」或いはそれに類似する文言のCMが放映される可能性が残存していることとなります。今後テレビCMに「無料」の音声が行れる場合にも、景品表示法に違反し、不当であると判断いたしました。

よって、当団体は、貴社に対し、下記のとおり、現在放映中の貴社のテレビCMにおいて、貴社のゲームが「無料」であるとの音声を流すことを中止するとともに、今後放映される貴社のテレビCMにおいても、「無料」或いはそれに類似する文言を音声で流すことを一切しないようにしていただくよう申し入れます。また、それとともに、当団体の前回の申入れに対する貴社の対応内容を具体的に確認するため、放映中のテレビCMのうち、「無料」の音声が行れるCMの割合について問い合わせをいたします。

つきましては、本申入れ及び本お問い合わせに対する貴社のご回答を、2011年5月31日までに書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降の全ての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

以下の申入れのうち、再申入れ1は、適格消費者団体としての景品表示法に基づく申入れであり、再申入れ2は、適格消費者団体としての消費者契約法に基づく申入れです。

第1 再申入れ1

1 申入れの趣旨

- ① 現在放映中の貴社のテレビCMにおいて、「無料」との音声を流すこと
の中止を求めるとともに、
- ② 今後放映される貴社のテレビCM一切において「無料」或いはこれに
類似する文言（対価を伴わないことを意味する文言）を音声で流すこと

のないように求めます。

2 申入れの理由（上記①について）

当団体による2010年10月27日付申入れの理由と同様です。

3 申入れの理由（上記②について）

貴社は、当団体の申入れに対する2010年12月17日付回答書において、「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」を有する場合を除き、「グリーンで検索。無料です。」との案内を音声で行っていないバージョンのCMを展開する予定であると表明されました。

これに対し、当団体が「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組みを有する場合」の意味や、そういったゲームについて今後「グリーンで検索。無料です。」との案内を音声で行うバージョンのCMを用いる予定の有無について質問したところ、貴社は、2011年1月25日付の回答書において、「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」の具体例を紹介したうえで、それらのゲームについては「グリーンで検索。無料です。」との案内を音声で行うバージョンのCMの具体的な計画については未定であり、使用される音声文言等についても決定したものはない、と回答されました。

しかし、貴社の回答によりますと、今後、貴社が「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」と位置づけるゲームに限定して「無料」或いはそれに類する文言（対価が伴わないと受け止められる文言）が音声で流れるCMを作成して放映する可能性も否定できません。その場合、

ア 「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」の具体例については、当団体からの2010年12月28日付の質問書に対する貴社の2011年1月25日付の回答によって初めてその例が明らかになったように、貴社の説明を待つて初めて明らかになる性質のものであり、視聴者には容易に判別し得ないものであること

イ 貴社が「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」と位置づけているものに限って「無料」の案内を流したとしても、視聴者が、CMで放映されるゲームの内容によって「無料です」の

案内の有無が使い分けられていることや、「無料です」の案内が流れないゲームは有料もしくは何らかの金銭負担が生じる仕組みを有するものであることを認識する可能性は極めて低いこと

以上の2点からしますと、貴社が「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」と位置づけるゲームに限定して「無料」或いはそれに類する文言を音声で流す場合であっても、視聴者は貴社のゲームの全てが無料であると誤認する危険があり、景品表示法10条2号に該当することになります。

景品表示法10条2号に該当するか否かは、事業者の主観とは関係がなく、消費者が当該表示についてどのような印象を受けるかによって決まるとされていますので、たとえ貴社が「訴求対象となるゲームコンテンツ内において金銭負担が生じない仕組み」と位置づけるゲームに関して無料とするつもりであっても、消費者が全てのゲームが無料であると誤認するのであれば、景品表示法10条2号に該当するとされます。

したがって、消費者に誤認が生ずる危険を払拭するためには、今後貴社が広告媒体として用いる全てのテレビCM全てにおいて、「無料」或いはこれに類似する文言（対価が伴わないと受け止められる文言）を流すことを止めていただく必要があります。

4 社会の反響

当団体の申入れを受けた貴社の回答（2010年12月17日付回答書）と回答の内容に沿った措置に対する社会の反響は大きく、読売新聞、産経新聞といった全国紙において報道されたほか、インターネットの大手検索エンジンであるヤフージャパンのトピックスにおいても報じられました。

これらの報道を目にした消費者の方々から当団体に対し、貴社のテレビCMに対する当団体の活動を前向きに評価するコメントが寄せられております。

このような反響の大きさからしますと、貴社のテレビCMに「無料」の音声が入っていることを問題視する声は多数あったことが推測されます。

他方、貴社が上記の回答に沿った措置をとった後にも、各地の消費生活セン

ターに対して、無料だと思っていたのに高額の情報コンテンツ料を請求されたことに関する相談が寄せられており、このことは、貴社がとった措置だけでは、貴社のゲームは全て無料であると消費者が誤認することを防止するのに不十分であることを示しているといえます。

こうした社会的状況も踏まえ、当団体の再申入れに対して、誠実に対応していただくよう希望します。

第2 再申入れ2

1 申入れの趣旨

利用規約第9条第2項

9. 免責事項およびユーザーの責任・負担について

ユーザーは、以下のグリーへの免責事項およびユーザーの責任・負担についての内容を了解の上、本サービスを利用することとします。

ユーザーは、

- (1) 本サービスを利用しなかったこと、または利用できなかったこと
- (2) 不正アクセスや不正な改変がなされたこと
- (3) 本サービス中の他のユーザーによる発信、送信（発信）行為
- (4) その他の行為、第三者のなりすまし行為
- (5) その他本サービスに関連する事項に起因または関連して生じた一切の損害について、グリーが賠償責任を負わないことに同意します。

の各条項のうち、(1)の「または利用できなかったこと」及び(2)ないし(5)の削除を求めます。

2 申入れの理由

当団体による2010年10月27日付申入書における理由に加えて、貴社は、当団体の申入れを受けて、2010年12月17日付回答書において、利用規約第9条第2項を以下のとおり修正すると表明されましたが、未だ修正されていないため、早急に修正することを申し入れるものです。

ユーザーは、

- (1) 本サービスを利用しなかったこと、または利用できなかったこと
- (2) 不正アクセスや不正な改変がなされたこと
- (3) 本サービス中の他のユーザーによる発信、送信（発信）行為
- (4) その他の行為、第三者のなりすまし行為
- (5) その他本サービスに関連する事項に起因または関連して損害が生じた場合について、グリーの責に帰すべき事由がある場合に限り、グリーに対し損害賠償を請求できるものとします。

また、ユーザーは、グリーに故意または重過失がある場合を除き、いかなる場合においても、

- (i) かかる損害賠償の対象となる損害が、グリーの責に帰すべき事由に起因して現実に発生した、直接かつ通常範囲の損害に限定されること、および
- (ii) グリーがユーザーに対して賠償する損害の累積額は、グリーが本サービスに関連してユーザーから支払を受けた金銭の合計額を上限とすることに同意します。

第3 お問い合わせ

2010年12月ないし2011年4月に放映された貴社のテレビCMのうち、「無料」の音声がかかるものが貴社のテレビCMに占める割合を毎月ごとにお知らせ下さい。

実際に放映されたCMの回数を貴社が把握しておられない場合には、貴社が広告代理店から報告を受けている、①上記の各月に放映されたCMの種類の数及びそのうち「無料」の音声がかかるCMの種類の数、②今後、放送する予定のCMの種類の数及びそのうち「無料」の音声がかかるCMの種類数をそれぞれお知らせ下さい。

以上