

未成年者のオンラインゲームトラブル防止の取り組みについて

当社は、プレイヤーの皆さまに、ゲーム内課金の有無にかかわらず楽しんでいただけるような健全なエンターテインメントの提供に平素より努めております。一方で国民生活センターの発表内容にありますように、未成年者に対する高額課金問題が年々増加しており、特に近年「無料プレイ」といわれているゲームサービスにおいて多数発生している事態を深く憂慮しております。

従って、当社ではこの問題を深刻に受け止め、早くからトラブル防止策を下記の通り講じております。

■年齢による後払い利用金額の制限

1. クレジットカード

- ・20 歳未満・・・利用不可

NEXON ID 登録時の生年月日から満 20 歳に満たない会員はご利用になれません。

*** なお、当社に対する未成年者のクレジットカード利用に関する相談又は苦情は、2013 年度で 2 件となっております、いずれも当社対応マニュアルに基づき適切に対応しております。**

2. モバイル決済

- ・13 歳未満・・・1 カ月/5,000 円まで

NEXON ID 登録時の生年月日から満 13 歳に満たない会員は、モバイル決済を使用して 1 カ月に 5,000 円を超えるネクソンポイントの購入ができません。

- ・20 歳未満・・・1 カ月/10,000 円まで

NEXON ID 登録時の生年月日から満 20 歳に満たない会員は、モバイル決済を使用して 1 カ月に 10,000 円を超えるネクソンポイントの購入ができません。

ポイントチャージ制限の詳細については、下記 URL をご覧ください。

NEXON ポイントガイドページ

<https://point.nexon.co.jp/main/guide/guide/what.asp>

■決済・支払い履歴の表示・閲覧サービス

ポータルサイトのログイン画面にお支払いや決済履歴を簡単に閲覧・確認する機能を設けることで、計画性のある利用を促す仕組みを講じています。

■ゲーム内の未成年向けメッセージ及び保護者の同意確認画面の表示

NEXON ID 登録時に満 20 歳に満たない場合、保護者の同意確認画面が表示されます。

■問い合わせ専用窓口の設置

万が一のトラブルが生じた場合でも速やかにご相談いただき、適切なお対応を行なえるよう専用相談窓口を設けています。

<ネクソンの相談窓口> 0570-039-065

※PHP・IP 電話・海外からのご利用はできません。

営業時間： 平日 10:00～18:00(土日祝日・年末年始除く)

<http://www.nexon.co.jp/support/>

■未成年者への啓発・正しい利用知識普及活動

「あんしんスクール」等の取り組みを通じ、プレイヤー及びその保護者様に対し、ネットマナーや課金方法についての知識を提供し、オンラインゲームの安全対策について理解を深めていただくよう努めております。

1. ポータルサイト上における Web サイトの公開

NEXON あんしんスクール

<http://www.nexon.co.jp/jp/content/safety/>

2. あんしんガイド冊子の配布 (2014 年 1 月より学校に配布予定)

3. あんしんポスターの学校配布 (2013 年 12 月より学校に配布予定)

以上

当社は、サービスを通じた社会とのつながりを大切に、社会環境を整えることを重要な課題と考えております。2012 年 4 月には、一般社団法人日本オンラインゲーム協会が提唱いたしましたガイドライン「オンラインゲーム安全安心宣言」についても賛同を表明しております。

社会への取り組みとして、今後も引き続き、利用者の皆様に安心してゲームを遊んでいただけるような安全な環境を提供してまいります。