

2015年6月5日

適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡 御中
ご担当 稲毛 翔平 様

東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル 50F
株式会社カプコン

拝啓 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

貴機構から受領した2015年5月1日付「鬼武者 Soul 利用規約に関する申入書」（以下「申入書」といいます）につき、下記の通り回答申し上げます。

前提として、鬼武者 Soul 利用規約（以下「本件規約」といいます）は、申入書の受領とは関係なく、2015年5月14日付で改定を行っております。この改定は、改訂前の本件規約第2条第1項第2号に定義されていた「本件サービス（SP）」のサービス提供を終了したことにより、本件規約から本件サービス（SP）に関連する条項を全て削除したものです。

このため、下記回答に記載の条文番号は、改訂後の本件規約（本書に同封します）に合わせたものとなっております。但し、申入書にて指摘をいただいた内容に関しては、上記改訂の前後で内容に変更はございませんので、申入書に対する回答につきましては、特段の影響はございません（あくまで条文番号のみに差が生じております）。

下記回答に基づく変更の手続きは、2015年7月初旬に実施することを予定しておりますので、下記回答結果について疑義のある場合は、2015年6月末日頃までにご連絡を頂けますと幸いです。

ご不明な点等ございましたら、本書右上の記載の担当者までご連絡頂ければ幸いです。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 申入書 1. 「本件規約第7条（※）（課金通貨）第2項について」①（ア）
※現第6条

申入れに従い、本件規約第6条第2項を削除します。

2. 申入書 1. 「本件規約第7条（※）（課金通貨）第2項について」①（イ）
※現第6条

申入れに従い、法定代理人の同意を得た上での利用であるかどうかの確認を求めため、課金通貨の購入画面上に、購入の都度、以下の文言を掲載します。

未成年者のお客様は、保護者等の法定代理人の同意を得たうえで購入して頂きますようお願い

い申し上げます。

3. 申入書 2. 「本件規約第 11 条（※）（禁止事項該当者への対処）について」
※現第 10 条

「本件規約第 10 条に基づく措置を取るに際して、事前に通知した上で、利用者に弁解の機会を設けること」の申入れについては、以下の理由により受け入れることができません。

(1) 本来、会員とは全て当社の直接的又は潜在的な顧客であり、これを失う可能性を高める不利益措置は、弊社にとって特段のメリットがあることではありません。

それにもかかわらず、弊社が禁止行為を定め、これをなす会員に対して不利益措置をとることは、禁止行為を行った会員以外の全ての会員の利益を保護することを目的としています。

本件サービスは、不特定多数の会員が同一のゲーム空間を共有して利用するサービスですから、1人の会員の行う禁止行為は、何らかの形で、他の会員による本件サービスの利用を妨げるものです。例えば、「他の会員の個人情報を意図的に拡散すること」、「他の会員に対して脅迫的言動を行うこと」、「他の会員に対してストーカー行為を行うこと」等であれば、これらの禁止行為には直接の被害者が存在し、当該被害者が快適に本件サービスを利用する利益を侵害することとなります。ゲームプログラムの不正改造（いわゆる「チート行為」）に類する行為については、その態様によっては、本件サービス全体を停止せざるを得ない場合も想定され、1人の会員の禁止行為により、他の全ての会員が本件サービスを利用できなくなるという甚大な不利益を生じさせるおそれがあります。また、チート行為は、ゲーム内の特定の状態に到達するまでに本来必要となる時間（場合によっては金銭）を消費することなく、当該状態を意図的に生じさせることを目的としたものであることが少なくありません。正当に時間（場合によっては金銭）を消費して本件サービスを利用する会員からすれば、これは「ずる」以外の何物でもなく、本件サービスの利用により得られる達成感や満足感等の主観的価値をも侵害するものです。

(2) 上記の通り、禁止行為はその発生と同時に、他の利用者の利益を侵害することを意味しますから、弊社としては、禁止行為に対して迅速な対応が求められます。事前に通知のうえ、告知弁解手続きを設けることは、それに有する期間、他の利用者の利益が侵害され続けることを意味しますから、当該手続きを採用することはできません。

4. 申入書 3. 「本件規約第 12 条（※）（運営に関する通知）について」
※現第 11 条

申入れの趣旨を承諾し、本件規約第 11 条は全て削除いたします。

5. 申入書 4. 「本件規約第 14 条（※）（本規約の変更）について」
※現第 13 条

申入れに従い、本件規約第 13 条第 2 項を以下の文言に改めます。

2. 前項の定めにかかわらず、本規約の変更が、会員にとって重要な不利益変更に該当するおそれのある場合、当社は、相当の予告期間をもって事前に変更内容を掲載する等、変更の内容に応じた適切な措置を講じるものとします。

以上