

平成 18 年 3 月 10 日

株式会社 KESPI DragonRaja サポートチーム 殿

## [DragonRajaOnline] 運営に関するユーザー、運営会社間の協議の提案

Kespi ID : \_\_\_\_\_

連絡先メールアドレス : \_\_\_\_\_

連絡先住所 : \_\_\_\_\_

氏 名 : \_\_\_\_\_

rajasave @Wiki

[<http://www8.atwiki.jp/rajasave>]

御社が DragonRajaOnline の運営を開始し、約半年が過ぎましたが、残念な事にユーザー側から見ると多くの問題が放置されており、また、その点について御社がどのように考えているかが長期にわたり不明となっております。私は同一の文章を提出したユーザーと共同で Kespi オンラインコンテンツ利用規約 26 条に基づき協議の場を設けることを提案いたします。

提案にご同意頂けるのであれば我々ユーザーが感じている問題点をまとめましたので以下をお読みになり、公開質問状にお答え下さい。

尚、我々ユーザーは御社に対して敵対する意思は無く、DragonRajaOnline をよりよくするために以下の文章をまとめました。Kespi オンラインコンテンツ第 26 条にありますように信義誠実の原則に則り誠実に回答をいただけるようお願い申し上げます。

### 1. 不正行為者の処遇について

DragonRajaOnline（以下、DRO と省略）、は 2000 年から eSofnet 社による韓国でのサービスが展開され、過去に NetGameCenter にて 2003 年に日本展開もされた事のある比較的古いゲームであり、不正行為の手法、不正ツールが海外、特に一部の国及び地域で出回っており、御社のサービス開始発表時にも不正行為者の防止が出来るのかという点が懸念されてきました。特に NetGameCenter に寄る運営の際はサービス中止の直前に不正行為者に寄る妨害行為が頻発していたために、DRO のシステムは不正行為に対する耐性が不十分であるとの声はネット上で非常に良く聞かれました。

しかしながら、一方では海外のマレーシアサーバーでは、運営会社による取締りによってゲーム内の秩序はある程度保たれておりました。

御社からもサービス開始後は、

8 月 8 日の告知「不正行為者アカウント停止のお知らせ」

[http://www.dr2.jp/news/sub01\\_read.html?sn=198](http://www.dr2.jp/news/sub01_read.html?sn=198)

8 月 23 日の告知「局地戦の不正ユーザー対策について」

[http://www.dr2.jp/news/sub01\\_read.html?sn=216](http://www.dr2.jp/news/sub01_read.html?sn=216)

等の告知が出されていたため、我々ユーザーは取締り及び、継続的な対策によってゲーム内の秩序は保たれると認識しておりました。

しかしながら、8月末から導入された幾つかの対策及びそれに関すると思われる接続トラブル、新規キャラクターの作成不可状態の後、対策は取られなくなりました。特に不正行為者のBANに関しては10月6日以降リストが発表されていません。

12月に入って課金アイテムの不正入手に関して一ヶ月近くの放置の後、メンテナンスと不正行為者の排除が行われましたが、課金アイテムの不正入手以外に違反行為をしていると思われるキャラクターの排除は行われておりませんでした。

また、課金アイテムの不正入手事件と前後して発生した一部ユーザーのアカウントハックに関してはそれがユーザーの落ち度によるものなのか、それともサーバーに対する不正アクセスによって生じたものなのか一切発表されておらず、個人情報等が流出したかどうかの調査も行われたのか、その発表もされておられません。

その後、一月に入って不正行為者は再び増加し、DROの特色である局地戦の妨害をたびたび行っております。これに関しても同じキャラクターが行っているにもかかわらず排除などの対策が行われず、多くのユーザーがDROの醍醐味を味わえず、悔しい思いをしております。

課金アイテムについても、12月末の対策以降、アイテムの不正入手を行っているユーザーが現在も存在しています。

## 2. ゲームシステムの実装及び、ローカライズの進展、バグの改善について

オンラインゲームの場合、クライアントに対するパッチ及び、サーバー上のシステムの変更によってゲームシステムの改善が行われることが一般的であり、多くのゲーム及びDROではサービス開始時にはバグ及び、ゲームシステムの未実装点があることは規約に記載されています。

また、海外開発のゲームの場合、言語が違うためテキスト及び文章画像の変更というローカライズ作業があり、その変更も多岐にわたるために、改善時期についてはバグ及び、未実装点と同じ扱いに準ずるものと思われまます。

バグの改善、未実装点の実装、ローカライズ、どれにしてもユーザーのプレイに支障があり、御社が認識した時点で改善に向けた対策を行う事は我々ユーザーに対する御社の役務の一部であることは明白です。

我々ユーザーは規約に則り、発見したバグに関してはメールにて連絡を差し上げておりますし、不正ツール等の情報に関しても一部、不心得者が使用したことは残念ではありますが、殆どのユーザーは使用せず、御社に対して連絡をしてきました。

しかしながら、改善された点もあるものの、サービス開始直後にユーザーの多くが確認したにもかかわらず、手のつけられていないバグ、未ローカライズの文章がゲームを行っているときに見られ、中にはユーザーが改善方法を発見しているにもかかわらず、規約によってクライアントを変更できずにいるものまで存在します。

ユーザーが不具合と認識した問題点に関して、一部有志がWeb上で纏めた物がありますのでそちらをご覧ください。

### 3. DRO 運営の透明性に関する問題

恐らく、ここまでお読みになって、運営会社としては納得の出来ない点もあるかと存じます。

- 不正行為者については取締りを行っているが悪質であり、技術上、法律上の問題もあり完全には取り締まるのが難しい
- 不正行為者が出た瞬間に取り締まれるわけではない。冤罪等を防ぐためにもある程度時間がかかる
- バグ、未実装、ローカライズについても技術上の問題、それを行った事によって別の問題が起こる可能性があり検証等に時間がかかる

以上のような問題があることは重々承知しておりますが、それにしても現在の DRO の運営に関しては他のオンラインゲームの運営状況と比較してもサービスの存続すら懸念されるような状態です。

以前のように BAN リストが公表されないために不正行為者を排除しているのかが不明であり、また、それによってユーザー間の疑心暗鬼が増幅されております。

バグに関して少なくとも御社が認識された時点で公表をしていただけないとバグなどの不具合なのか、それとも新たな手法なのかが分からず、これもユーザー間の疑心暗鬼を呼んでしまうのです。

先日の局地戦でイルスの結界石が平原に残っているにもかかわらず、その時点では入れないはずのセドレスの石が攻撃されるという事がありました。

これに関してはその後、Wizard のロケメモ・ゲートを局地戦前に行うことで可能であるとの検証がありましたがおそらく、御社側にも不正行為ではないのかとのユーザーからのメールが届いていると思われる。(ただし、これを行ったキャラクターはプリーストであり、正規の方法ではなく不正を行っていたとの声もありますがここではそれについては触れない事にいたします。)

こういった件に関して、運営側からの告知が無いと新たな方法を見つけたユーザーが不正行為者と疑われ、ゲーム内の新たな可能性が閉ざされてしまいます。

ユーザーからのメールに全て回答出来ない事は御社の業務の効率化を考えれば納得できることですし、その点に関しては問題が無いと思われれます。

しかしながら、バグリスト、未実装点の一覧、BAN リストの公表及びリストの定期的なメンテナンスが行われない限り、ユーザー同士の軋轢、御社への不満が貯まる一方です。

GM (この文章内では全てゲームマスターのことを指します) についても規約に明記されている以上、存在し、明記されている業務を行うと我々は認識しています。しかしながらここ数ヶ月はゲーム内で見ることありませんし、局地戦中に不正行為を疑われる者を監獄に入れるなどの取り締まり行為も行われていません。地道な調査などをされている可能性もありますが、少なくとも局地戦中に特徴のあるあのサンタクロースのキャラクターで現れ、不正行為者を排除するという作業は一切なされていません。

## 公開質問状

- (1) 我々ユーザーからのサポートに対するメールによる連絡はどのようなシステムで受理し、どのような方法で業務に生かされているのか
- (2) 御社と我々ユーザーが締結した契約には御社が行使できるゲームシステム上及びアカウントに関する権利・作業が明記されているが、それはユーザーが円滑にゲームをプレイするためのものであり、そのために権利の行使及び作業を行う義務がアイテムモールでのアイテム販売の対価に対する役務に含まれると認識しているか
- (3) 不具合リスト、ローカライズに関する問題点リスト、未実装点リスト、BAN リストを社内で作成しているか。また、それを公表する予定はあるか
- (4) GM による監視体制はどのようになっているのか、特に局地戦中は GM がゲームを監視しているのか
- (5) 我々ユーザーの満足度を向上させることが御社の業績を向上させるために不可欠であるとの認識はあるか
- (6) 不正アクセスを受けた際、個人情報の保護に関する法律に定められている個人情報外部に流出しないことを確認したか

## 以上の文章に関する事実及びその認識について

以上の文章に関して認識及び、事実の誤認があれば、記載メールアドレスもしくは記載住所に 2006 年 3 月 24 日までに連絡をお願い致します。ご連絡が無かった場合には事実関係及び認識に関しては我々ユーザーと株式会社 Kespi の間に認識の違いは無いと確認したものとみなします。

また、その場合にはどの点が問題であるか、またその根拠を明確に示してください。

## 公開質問状の回答について

多くのユーザーがこの質問に対する回答を閲覧できるように、この質問状とともに Web サイトへの掲載をお願いします。また、それが適当でない場合には適当でない理由も添えて記載の連絡先に対して書面での回答をお願い致します。