

インターネットを利用する際に、知っておきたい

その時の場面集 Mobage 編

2021年12月（2014年2月 初版）

一般財団法人インターネット協会

IA japan

本書における画像は、現時点での iPhone 向けアプリの画像・PC 向けの画像・フィーチャーフォン（携帯電話）向けの画像です。お使いの端末の画面と異なる場合がありますがご了承ください。

その時の場面集について

近年、スマートフォン等のモバイル機器の普及により、幅広い人々が様々なソーシャルメディアサービスを利用する機会が非常に増えています。

その様な中でインターネット初心者の皆様においては、サービス利用開始時に取得したアカウントの管理不十分が原因でトラブルに遭い、事後になってアカウント管理の大切さを知るといような事例などが増えてきています。

例えば、アカウント作成時にプロフィールや公開範囲の指定を確認しなかったためにトラブルに発展し、「あの時こうしていれば、このような事態にならなかったのに」と後悔をするようなケースをよく見受けれます。

インターネット協会は相談業務やセミナー活動を通じて、上記のような様々な利用者の声を聞いています。

そこで、当協会では代表的なインターネットサービスについて、それぞれの基本的な利用方法や初歩的な注意点、トラブルにあった際の問い合わせ方法、有害情報を見つけた場合の連絡方法など、具体的な場面を集めた『その時の場面集』を作成いたしました。

インターネット初心者の皆様が「その時」につまずくことのないように、安心して楽しくインターネットを利用できるようにと願い本書を作成させて頂きました。本書を通して、皆様がインターネットを正しく有用に活用していく為の一步を踏み出す助けになれば幸いです。

一般財団法人インターネット協会

目次

1	・ サービス概要 5
2	・ 登録可能な年齢 6
3	・ トラブルを防ぐために 7
4	・ 会員登録をしたい時 (かんたん会員) 8
5	・ 会員登録をしたい時 (Yahoo!モバゲー) 9
6	・ 日記・コメントを削除したい時10
7	・ 友達を解除したい時11

8	・ 特定の人閲覧を禁止したい時12
9	・ 誹謗中傷を受けた時13
10	・ 個人情報掲載された時14
11	・ 通報したい時15
12	・ 登録メールアドレス・ログインパスワードを忘れた時16
13	・ 不正アクセスされた時17
14	・ アカウント停止になった時18
15	・ 有料サービスを解除したい時19

16	・ 退会したい時20
17	・ スマートフォンの機種変更をしたい時21
18	・ 利用規約を確認したい時22
19	・ プライバシーポリシーを確認したい時23
20	・ 問い合わせをしたい時24
21	・ その他よくある問い合わせ25

1 ・ サービス概要

Mobage のサービス概要

Mobage (モバゲー) は、株式会社ディー・エヌ・エーが運営するソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS) です。ソーシャルゲームを中心に、日記やプロフィールなどの基本的な SNS 機能は無料で利用する事ができます。スマートフォン向けの mobage (モバゲー) と、PC 向けの Yahoo! Mobage (ヤフー・モバゲー) があり、アバターを購入して着飾ったり、ゲーム内で有料のアイテムを購入してプレイを楽しむことができます。



モバゲーホーム画面 (スマホアプリ)



Yahoo! モバゲーTOP ページ画面 (PC)

モバゲーTOP ページ

<https://sp.mbga.jp/>

Yahoo! モバゲーTOP ページ

<http://yahoo-mbga.jp/>

2

・登録可能な年齢

安全利用のため年齢別の機能制限があります。

18歳未満の青少年が利用中に何かのトラブルにあってしまった時は、保護者の助けが必要になります。18歳未満の人が利用を始める時は、事前に保護者の許可を得ることをお勧めします。

サイト内の健全性向上と青少年の保護・健全育成を目的に、利用者の年齢別にいくつかの機能制限が Mobage 側にて行われています。年齢は登録された生年月日をもとに判断されます。主な機能制限の概要は下記を参照してください。

◆主な年齢別機能制限

機能	制限内容
友達検索機能	<ul style="list-style-type: none"> ・13歳未満のユーザーは、友達検索を利用することができません。 ・18歳未満のユーザーが友達検索を行った場合、自分の年齢前後2歳までが検索可能です。
チャット	<ul style="list-style-type: none"> ・18歳未満のユーザー：チャットの送信は一切おこなえません。 ・18歳以上のユーザー：18歳未満の相手へのチャットの送信はおこなえません。 ※チャットの受信（閲覧）は、年齢による制限はありません。
有料サービス上限額	<ul style="list-style-type: none"> ■1ヶ月間の購入制限金額 ご登録年齢 20歳未満のユーザー 月額 10,000円まで ご登録年齢 15歳以下のユーザー 月額 5,000円まで
ゲーム	年齢制限のあるゲームは登録年齢を元に判定し、対象年齢未満の場合は利用できません。

チャットの年齢制限について教えてください。

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=181&id=>

☐ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[コミュニティ機能\]](#) → [\[チャット\]](#) → [\[チャット基本仕様\]](#) → [\[年齢制限はありますか?\]](#)

モバコインを購入できる上限額はありますか？

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=65&id=>

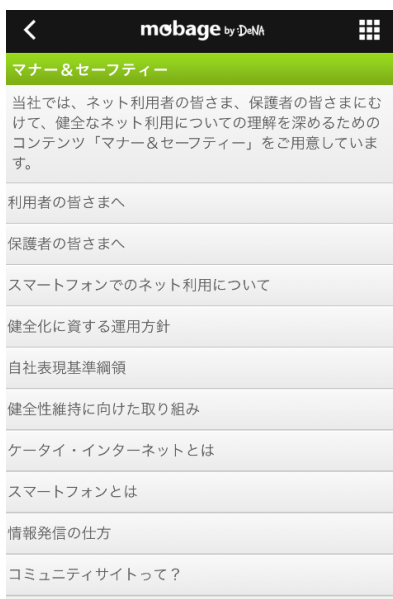
☐ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[モバコイン・モバゴールド\]](#) → [\[モバコイン\]](#) → [\[モバコイン購入\]](#) → [\[モバコインを購入できる上限額はありますか?\]](#) [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[キーワードから検索に“上限額”\]](#) → [\[モバコインを購入できる上限額はありますか?\]](#)

3

・トラブルを防ぐために

健全なネット利用についての理解を深めましょう。

インターネット利用者とその保護者にむけて、健全なネット利用についての理解を深めるためのコンテンツ「マナー&セーフティー」が用意されています。「利用者の皆さまへ」「保護者の皆さまへ」にまとめられています。



マナー&セーフティー（スマホアプリ）



マナー&セーフティー（PC）

マナー&セーフティー

<http://yahoo-mbga.jp/page/safety/>

[ホーム] → [ページ下部 マナー&セーフティー]

4

・会員登録をしたい時 (かんたん会員)

かんたん会員で登録する場合、プロフィール登録なしでゲームスタートできます。

スマートフォン版モバゲーでかんたん会員登録をする場合は、ゲーム TOP 画面から「かんたん会員」を選択し、性別、生年月日、ニックネームを登録しゲームを開始できます。かんたん会員の場合、一部のゲームのプレイや、キャンペーンへの参加等が制限されます。



新規登録スタート画面 (スマホアプリ)



登録内容入力 (スマホアプリ)

かんたん会員とは

☑ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[会員登録\]](#) → [\[かんたん会員\]](#) → [\[かんたん会員とは?\]](#)

かんたん会員から通常会員へアップグレードし、電話番号認証を完了すると、全てのサービスが利用できるようになります。通常会員へアップグレードする場合は、送信した空メールのアドレスに会員登録用の URL を含むメールが届きますので、クリックして表示されるフォームに性別・生年月日・生年月日の公開/非公開選択・血液型・都道府県・ニックネーム・パスワードを設定してください。



通常会員へのアップグレード



通常会員登録



プロフィール登録

通常会員とは

☑ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[会員登録\]](#) → [\[かんたん会員\]](#) → [\[通常会員とは?\]](#)

5

・会員登録をしたい時 (Yahoo!モバゲー)

Yahoo!モバゲーに登録する場合、Yahoo! JAPAN ID を取得してください。

Yahoo!モバゲーで会員登録する場合は、Yahoo! JAPAN ID が必要です。Yahoo! モバゲーにアクセスして、Yahoo! JAPAN ID でログイン後、会員登録します。Yahoo! モバゲーのトップページから、「今すぐ遊ぶ！」をクリックして、新規登録画面にてニックネーム・性別・生年月日・都道府県・血液型を入力します。生年月日は非公開に設定できますが、それ以外の内容は公開されます。新規登録確認画面でそのことが表示されます。

次にメールアドレスを登録します。返信メールに記載されている URL にアクセスし、登録時に表示された認証コードを入力すればメールアドレスの登録が完了します。

Yahoo! モバゲーとスマートフォン版モバゲーの連携（利用設定）を行うことで、スマートフォン版モバゲーでも同じ ID で利用出来るようになります。



新規登録入力

Yahoo!モバゲーTOP



新規登録確認

メールアドレス登録



Yahoo!モバゲーに登録済みです。スマートフォン版モバゲーでも同じ ID で遊べますか？ <http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=2482>

連携(利用設定)とは何ですか？

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=2182&id=>

6

・ 日記・コメントを削除したい時

自分が投稿した日記やコメントは削除・編集が可能です。

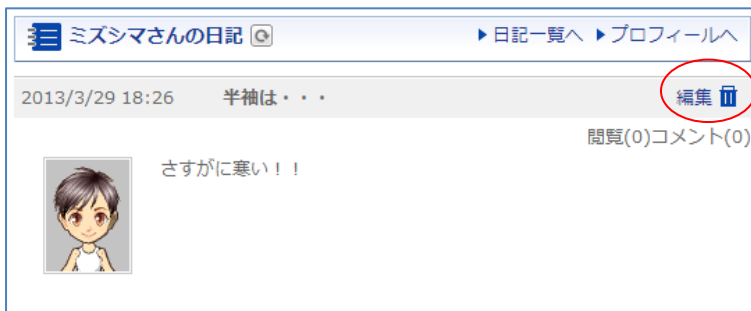
日記はマイページ[その他]→[日記]、プロフィールページ[その他]タブ→[日記を書く]から投稿できます。日記は公開されますが、自分の投稿した日記と、そこに投稿されたコメントは、自分で削除することができます。一度削除した日記・コメントは元に戻せませんので注意してください。また、後から日記を編集することも可能です。自分の該当する日記を選択して、削除・編集を行ってください。



日記投稿画面



日記削除画面 (スマートフォン)



日記削除画面 (PC)

日記コメントを削除したいのですが。

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=371&id=433&pid=4>

[ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [コミュニティ機能] → [日記] → [日記コメントを削除したいのですが。]

7

・ 友達を解除したい時

友達は解除することができます。

友達希望の申請を受け、[許可]をクリックすると、友達リストに追加されます。友達を解除したい場合は、下記のヘルプを参考にして、解除の操作をしてください。解除されたことは相手には通知されませんが、友達リストからお互いが消えることとなります。



友達解除画面（スマートフォン）



友達解除画面（PC）

友達リストから友達を削除するには？

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=464>

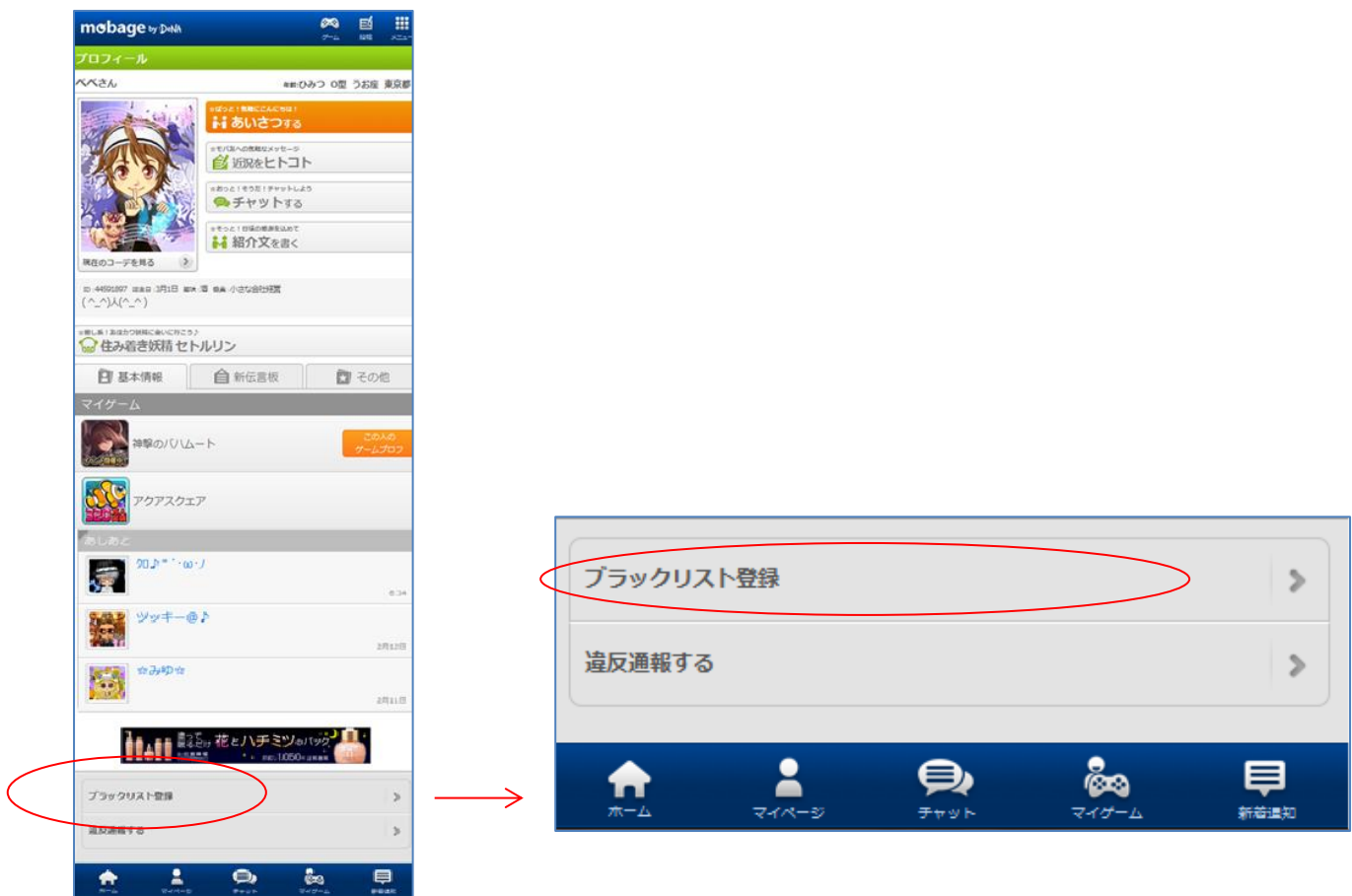
☑ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [コミュニティ機能] → [友達検索・友達リスト] → [友達リストから友達を削除するには？]

8

・ 特定の人を閲覧を禁止したい時

ブラックリスト機能を利用することで、特定の人を閲覧を禁止することができます。

自分のプロフィールや日記などを閲覧されたくない人がいる場合は、その人をブラックリストに登録することができます。ブラックリストに登録された相手は、あなたのページの閲覧を行うことができない状態となります。その相手のプロフィールページからブロックの操作を行います。詳しくは下記のヘルプを参考にしてください。



ブラックリスト登録画面（スマートフォン）

「ブラックリスト登録」に関する質問

<http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=246>

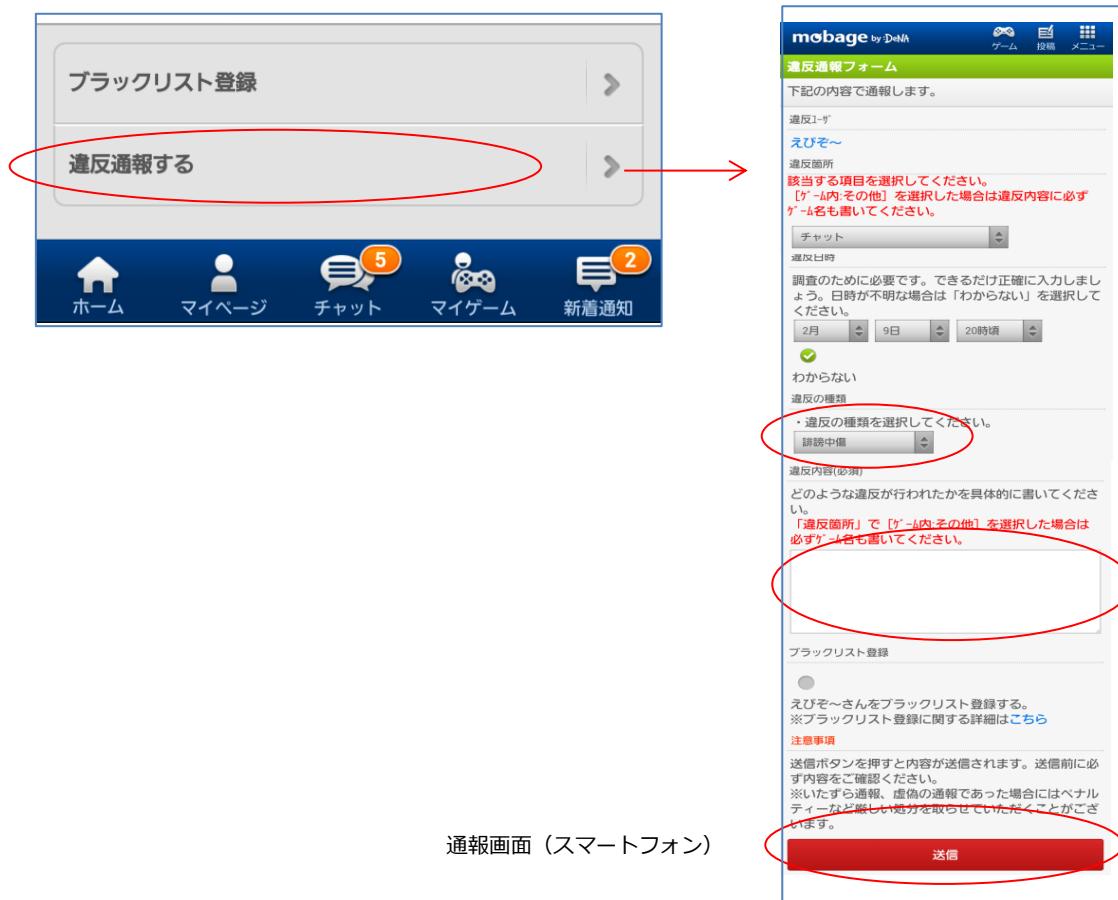
☎ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [ルール・ペナルティ] → [ブラックリスト登録]

9

・ 誹謗中傷を受けた時

サイト内で誹謗中傷を受けたときは、通報フォームで連絡をしましょう。

Mobage 上で、誹謗・中傷されている場合には、その相手のプロフィールページの通報フォームから連絡をしてください。Mobage 側にて内容を確認し、利用規約に基づき削除や警告等の対応を検討していただくことができます。



「違反行為の連絡(通報)」に関する質問

<http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1374>

☑ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [ルール・ペナルティ] → [違反行為の連絡(通報)]

Yahoo!モバゲーのルール

<http://yahoo-mbga.jp/page/rule/>

モバゲーのルール

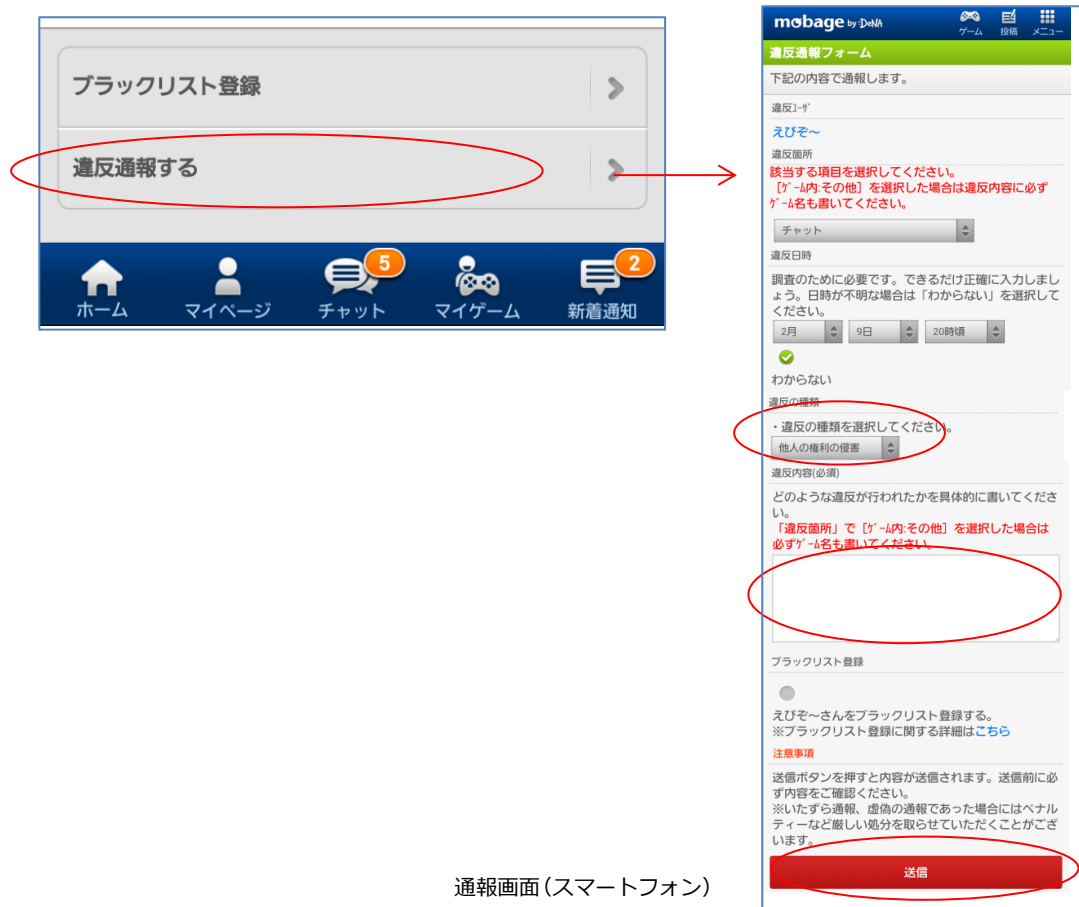
☑ [ホーム] → [ページ下部 ルール]

10

・ 個人情報を掲載された時

個人情報を掲載されたときは、通報フォームで連絡をしましょう。

Mobage 上で、個人情報が掲載されている場合には、その相手のプロフィールページの通報フォームから連絡をしてください。Mobage 側にて内容を確認し、利用規約に基づき削除や警告等の対応を検討していただくことができます。



「違反行為の連絡(通報)」に関する質問

<http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1374>

☑ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [ルール・ペナルティ] → [違反行為の連絡(通報)]

Yahoo!モバゲーのルール

<http://yahoo-mbga.jp/page/rule/>

モバゲーのルール

☑ [ホーム] → [ページ下部 ルール]

11 ・ 通報したい時

利用規約違反の書き込み等を見つけた場合は、通報をしましょう。

利用規約に反する日記やメール等を Mobage 内で見つけた場合は、通報による違反報告をすることができます。反社会的行為、わいせつ・暴力的表現・出会い目的行為、個人情報掲載行為（その他詳細は利用規約参照）、などを見つけた場合は通報を行いましょう。Mobage 側にて利用規約・ガイドラインに基づいた対応を行ってくれます。

第5条 モバゲー会員記述情報について

1. モバゲー会員記述情報とは、当社の運営するサイト内にモバゲー会員が記述したすべての情報及びモバゲー会員間でメール等によりやりとりされるすべての情報をいいます。モバゲー会員記述情報に対しては、これを記述したモバゲー会員が全責任を負うものとします。モバゲー会員は以下の情報を記述することはできません。
 - a. 真実でないもの
 - b. 他人の名誉または信用を傷つけるもの
 - c. わいせつな表現またはヌード画像を含むもの
 - d. 特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、肖像権その他の他人の権利を侵害するもの
 - e. コンピューターウィルスを含むもの
 - f. 異性交際を求めるもの
 - g. 異性交際の求めに応じるもの
 - h. 異性交際に関する情報を媒介するもの
 - i. 公序良俗に反するもの
 - j. 法令に違反するもの
 - k. 当社の認めるサイト以外のサイトへのリンク、URL
 - l. その他当社が不適当と判断したもの
2. 当社は、モバゲー会員記述情報が本規約に違反する場合、その他の当社が不適当と判断した場合には、モバゲー会員記述情報を削除することができるものとします。
3. 当社は、当社の運営するサイト内にモバゲー会員が記述した日記、掲示板、伝言板上の記述情報等のすべてのモバゲー会員記述情報を無償で複製その他あらゆる方法により利用し、また、第三者に利用させることができるものとします。

モバゲー会員規約

<http://yahoo-mbga.jp/page/kiyaku/index2.html>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [モバゲー会員規約]

通報をするにはどうしたらいいですか。

<http://yahoo-mbga.jp/help/list?id=1374>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [ルール・ペナルティ] → [違反行為の連絡(通報)] → [通報をするにはどうしたらいいですか。]

12

・登録メールアドレス・ログインパスワードを 忘れた時

登録メールアドレスを忘れるとログインできなくなりますので、気をつけましょう。

Mobage にログインするには、[登録メールアドレス][ログインパスワード]の2つが必要です。登録メールアドレスを忘れた場合は確認をする方法がありませんので、心当たりのあるメールアドレスでログインを試してください。パスワードを忘れた場合は、再設定が可能となっていますので、下記の手順に従って再設定をしてください。

パスワード再設定

メールアドレス入力

パスワード再設定フォーム

ログインパスワードを忘れてしまったのですが。

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [会員登録] → [ログイン] → [ログインパスワードを忘れてしまったのですが。]

登録したメールアドレスを忘れてしまいました。

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [会員登録] → [ログイン] → [登録したメールアドレスを忘れてしまいました。]

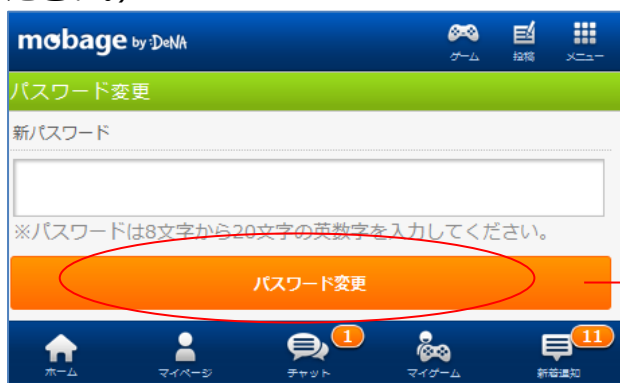
13

・不正アクセスされた時

パスワードの取扱いには、日頃から十分注意をしてください。

自分の登録メールアドレスとパスワードを他人に知られてしまうと、その他人があなたの Mobage の登録に不正にアクセスすることができ、アカウントを乗っ取られてしまいます。もし自分の SNS 上の書き込みが勝手に書き換えられているなどの現象があった場合は、不正なアクセスをされた可能性がありますので、至急パスワードを推測されにくいものに変更してください。

登録しているパスワードは非常に大切なものなので、日頃からの取扱いには十分注意し、どんなに親しい友人でも教える事は絶対にやめましょう。もし、正しい登録メールアドレスとパスワードでログインできなくなってしまった場合は、Mobage へ問い合わせを行いましょう。(※Yahoo!モバゲーをご利用の方は、Yahoo! JAPAN ID とパスワードの管理してください。)



パスワード変更画面 (スマートフォン)



メールアドレス変更画面 (スマートフォン)

ログインパスワードは変更できますか？

📱 [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [会員登録] → [ログイン] → [ログインパスワードは変更できますか?]

14

・アカウント停止になった時

自分の投稿で利用規約違反などがあると、利用制限や利用停止となります。

利用規約で禁止している違反行為を行った場合、利用制限の対象となり、利用制限期間中は一部の投稿機能が利用できなくなります。また悪質な違反と判断された場合、サービスの利用が停止される場合があります。違反理由の詳細についてはセキュリティ上の観点から案内をしてもらうことはできません。うっかりでも利用停止とならないように、利用規約やルールをしっかりとって利用しましょう。



Yahoo! モバゲーのルール

何をしたらペナルティになるんですか？

☑ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[ルール・ペナルティ\]](#) → [\[自分のペナルティについて\]](#) → [\[何をしたらペナルティになるんですか？\]](#)

モバゲーのルール

☑ [\[ホーム\]](#) → [\[ルール\]](#)

Yahoo! モバゲーのルール

<http://yahoo-mbga.jp/page/rule/>

15

・有料サービスを解除したい時

登録した月のうちに解除しても1ヶ月のサービス利用料は発生します。

有料サービス（プレミアムコース）とは、月々の支払い料金が一定金額の有料サービスです。スマートフォン版モバゲーで提供されており、Yahoo!モバゲーではありません。「怪盗ロワイヤル」「農園ホッコリーナ」「あいさつ」の3種類のプレミアムコースがあり、それぞれで用意されている登録コースに応じたアイテムやサービスの特典を受けることができます。

プレミアムコースを解除したい場合は、マイゲーム下部 [プレミアムコース] 内の [解除する] から手続きできます。ただし、一度プレミアムコースに登録すると、登録した月のうちに解除しても1ヶ月のサービス利用料は発生します。

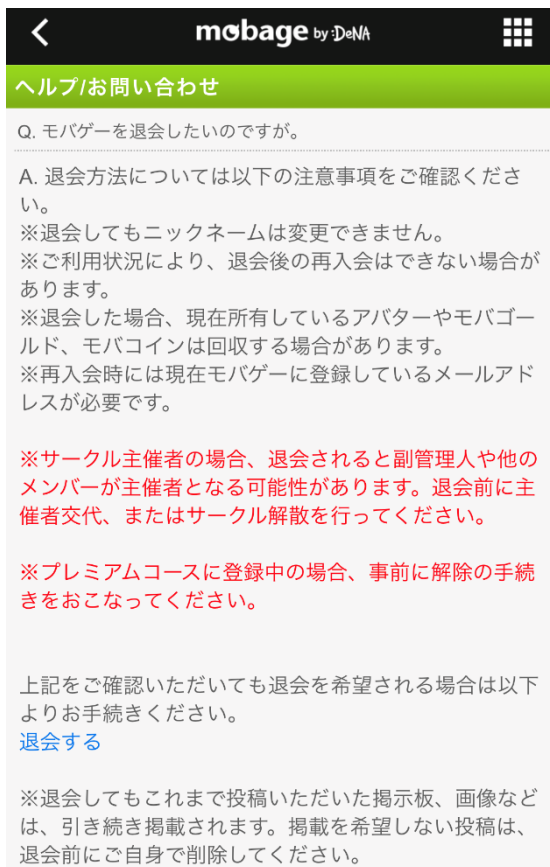
プレミアムコースをキャンセル(解除)したいのですがどうすればよいですか？

📱 http://sp.mbga.jp/_cs_faq_content?no=1579&id=1894 (※スマートホンのブラウザで閲覧可能)

16 ・ 退会したい時

退会をしても他人の日記へのコメントなどは残ります。

退会をすると、マイページの情報が非公開となります。その他、他人の日記などへのコメント、コミュニティのトピック、他人のページへのあしあとは、退会をしても残りますので、退会前に自分で削除をしてください。また、退会後は登録メールアドレスやニックネームなどの登録情報を入力することで再入会が可能です。機種変更などで自分で退会できない場合は、サポート窓口へ連絡すると、登録情報のヒアリング結果をもとに退会の代行をしてもらえます。退会はヘルプページから行いますが、詳しくは下記のヘルプを参照してください。



モバゲー退会のヘルプ (スマートフォン)

モバゲーを退会したいのですが。

☐ [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[退会方法\]](#) → [\[モバゲーを退会したいのですが。\]](#)

Yahoo!モバゲーを退会したいのですが。

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=1200&id=>

17

・スマートフォンの機種変更をしたい時

機種変更をしてもデータを継続して利用可能です。

機種変更した場合でも、データを継続して利用することができます。データの引継ぎには[登録メールアドレス][ログインパスワード]が必要になりますので、事前に設定してください。スマートフォン版モバゲーから[登録メールアドレス][ログインパスワード]を入力してログインして利用してください。また、ゲームデータの引き継ぎも可能となっていますので、詳しくは下記のヘルプを参照してください。

かんたん会員のユーザーがデータを引き継ぐ場合、通常会員へアップグレードが必要です。機種変更の前に、必ず通常会員へアップグレードしてください。

機種変更しようと思うのですが、何か手続きは必要ですか？ <http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=1229&id=>

データを引き継いで利用できますか？

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [データ引継ぎ・機種変更] → [スマートフォンからスマートフォンへ機種変更したいのですが、データを引き継いで利用できますか？]

18

・ 利用規約を確認したい時

利用規約に同意してから、サービスを利用しましょう。

サービスを利用しているということは、そのサービスの利用規約に同意をしていることとなります。何か問題や争いが生じた場合には利用規約に基づいて誰に非があるのかが明確にされます。サービスを使っている以上、そんな利用規約は知らなかったと言っても通用しません。そういう意味で利用規約を知ったうえでサービスを利用することはとても大事です。

 Yahoo! Mobage規約

第1条 Yahoo! Mobage規約

1. 本規約は、株式会社ディー・エヌ・エー（以下、「当社」といいます。）が別途定める**モバゲー会員規約**に基づいて定める個別規約です。モバゲー会員は、当社が運営するポータルサイト「Yahoo! Mobage」（ヤフー・モバゲー）内で提供する一切のサービスの利用にあたり、本規約に同意し、Yahoo!モバゲー会員になる必要があります。

2. 本規約に定めのない事項については、モバゲー会員規約その他の当社が定める利用条件に従うものとします。

第2条 適用

1. Yahoo!モバゲー会員が、Yahoo! Mobageを利用する場合は、モバゲー会員規約（個別規約を含みます。ただし、「当社以外のサービス提供者の提供するデジタルコンテンツ等を利用する際の同意事項」を除きます。）に定める「Mobage」（モバゲー）を「Yahoo! Mobage」、「モバゲー会員」を「Yahoo!モバゲー会員」と読み替えて適用するものとします。

2. なお、ヤフー株式会社（以下、「ヤフー社」といいます。）は、Yahoo! Mobageを運営していません。

第3条 Yahoo! Mobage規約の変更

当社は、本規約を変更することができるものとします。本規約を変更した場合、Yahoo! Mobageに関する一切の事項は変更後の規約によるものとします。

第4条 入会

以下の各号に該当する方は、入会できません。

1. モバゲー会員でない方

2. ヤフー社のYahoo! JAPAN IDを有しない方

第5条 Yahoo! JAPAN ID及びパスワード

1. Yahoo!モバゲー会員は、Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードの管理責任を負うものとします。

2. Yahoo!モバゲー会員は、会員資格を有する間、Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードを第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買、質入等を行うことはできないものとします。

3. Yahoo! JAPAN ID及びYahoo! JAPAN IDのパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はYahoo!モバゲー会員が負うものとし、当社は一切責任を負いません。

Yahoo!モバゲー規約

Yahoo!モバゲー規約

<http://yahoo-mbga.jp/page/kiyaku/>

モバゲー会員規約

 [\[ホーム\]](#) → [\[ヘルプ/お問い合わせ\]](#) → [\[モバゲー会員規約\]](#)

19

・プライバシーポリシーを確認したい時

個人情報がどのように扱われているのか、プライバシーポリシーで確認しましょう。

サービスを提供する運営会社が、あなたの登録した個人情報をどの様に取り扱うかについて、プライバシーポリシーに記載されています。自分の個人情報がどのように扱われているのか、一度プライバシーポリシーを読んで確認してみましょう。

プライバシーポリシー

1. 個人情報の収集について

個人情報とは、個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）を指します。

当社（株式会社ディー・エヌ・エー 所在地：〒150-8510 東京都渋谷区渋谷二丁目21番1号 渋谷ヒカリエ）は、個人情報を収集することがあります。当社は、個人情報の利用目的を公表しません。

2. 個人情報の利用目的について

当社は、収集した個人情報を以下の目的で利用することができるものとします。

- ・オークション、ショッピングモール、コンテンツその他の情報提供サービス、システム利用サービスの提供のため
- ・当社及び第三者の商品等（旅行、保険その他の金融商品を含む。以下同じ。）の販売、販売の勧誘、発送、サービス提供のため
- ・当社及び第三者の商品等の広告または宣伝（ダイレクトメールの送付、電子メールの送信を含む。）のため
- ・料金請求、課金計算のため
- ・本人確認、認証サービスのため
- ・アフターサービス、問い合わせ、苦情対応のため
- ・アンケートの実施のため
- ・懸賞、キャンペーンの実施のため
- ・アフィリエイト、ポイントサービスの提供のため
- ・マーケティングデータの調査、統計、分析のため
- ・決済サービス、物流サービスの提供のため
- ・新サービス、新機能の開発のため
- ・システムの維持、不具合対応のため
- ・オークションサービスにおける会員記述情報の掲載のため
- ・その他当社の各サービスにおいて個別に定める目的のため

プライバシーポリシー

プライバシーポリシー

<http://dena.com/privacy/>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [プライバシーポリシー]

20

・ 問い合わせをしたい時

まずはヘルプをよく読んで、それから問い合わせをしましょう。

不明な点がある場合はヘルプをよく読んでみましょう。ヘルプには様々な問題に対する解決方法が記載されています。それでも解決しない場合は、問い合わせフォームにて問い合わせを行いましょう。

返事を携帯電話のメールアドレスで受信する場合などは、迷惑メール防止機能などで、受信拒否設定されていると返事のメールが届きませんので気をつけましょう。

メールアドレス (必須)
※入力間違いのないようご注意ください

@ docomo.ne.jp

リストにないメールアドレスをご利用の方

質問のサービス名

質問の種類

[選択必須]

ゲーム名 (必須)

関連するページのURLがお分かりの場合はご記入ください。

http://

問題発生日時

月 日 時頃

質問内容 (必須)

エラーが表示されている場合にはエラーメッセージもご記入ください。

問い合わせ画面 (スマホアプリ)

? お問い合わせの記入

返信先のメールアドレス

※入力したメールアドレスに回答します。
※ご入力いただきました情報は、株式会社ディー・エヌ・エーが取得し、お問い合わせ対応のために利用します。
(例) test@xxxxxx.ne.jp

▼確認のため再度入力してください。

サービス名 (必須)

質問の種類

[選択必須]

現象の発生したURL

http://

おこなった操作

問題発生日時

-- 月 -- 日 -- 時頃

発生頻度

[選択必須]

質問内容 (必須)

確認する

問い合わせ画面 (パソコン)

問い合わせフォーム

<https://ssl.yahoo-mbga.jp/help/inquiry>

☎ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [お問い合わせ]

21

・その他よくある問い合わせ

質問: キャッシュについて教えてください。

キ ャッシュとは、過去にブラウザで表示したウェブサイトの情報をブラウザが一時的に記憶しておくことを指します。特にブラウザを使ったゲームにおいてスムーズにご利用いただくために、表示までの時間を短縮する目的があります。しかしながら、このキャッシュがブラウザ内に大量に保存されていくことで「ブラウザの動作が重くなる」「ウェブページの情報更新されているはずなのに、以前表示した内容が表示される」など予期せぬ事象が発生することがあります。ブラウザにたまったキャッシュファイルは、「キャッシュクリア(キャッシュの消去)」を実行することで、削除することができます。使用しているブラウザの種類によって、消去方法は異なりますが、一般的には「設定」や「ツール」項目よりキャッシュクリアが実行できますので確認してください。その他キャッシュクリアの詳細は使用している端末の取扱説明書等を参照してください。

キャッシュについてのヘルプ

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=2724>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [ゲーム] → [キャッシュについて教えてください。]

質問: モバコインの有効期限はありますか？

モ バコインの有効期限は最後にモバコインを取得もしくは使用した日から 1 年間です。有効期限を経過した場合、未使用のモバコインは消滅します。

モバコイン有効期限のヘルプ

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=64&id=>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [モバコイン・モバゴールド] → [モバコイン] → [モバコイン全般] → [モバコインの有効期限はありますか？]

質問: モバコインを購入できる上限額はありますか？

上 限額の設定はありません。ただし、ユーザーの年齢により、有料コンテンツのご購入に下記の制限が設けられています。

■ 1 ヶ月間の購入制限金額

ご登録年齢 20 歳未満のユーザー 月額 10,000 円まで

ご登録年齢 15 歳以下のユーザー 月額 5,000 円まで

※上記の年齢は、会員登録時に登録した生年月日を基に購入日における年齢にて判定されています。

モバコインを購入できる上限額のヘルプ

<http://yahoo-mbga.jp/help/content?no=65&id=>

☐ [ホーム] → [ヘルプ/お問い合わせ] → [キーワードから検索に“上限額”] → [モバコインを購入できる上限額はありますか？]

◆更新履歴

更新日	該当ページ	更新内容
2014年2月24日	-	初版
2020年9月18日	全ページ	全ページの内容、リンク URL などを更新
2021年12月24日	全ページ	最新状況を反映

- ・本書に記載された内容は、情報の提供のみを目的としています。
- ・本書を用いた内容の実施は、必ず使用者ご自身の責任と判断にて行ってください。
- ・本書内容の実施結果について、一般財団法人インターネット協会はいかなる責任も負いません。
- ・本書記載の情報は、特段の記載のない限り、2021年12月公開時点の情報となっていますので、ご使用時には変更されている場合もあります。

2021年12月作成(2014年2月初版) 一般財団法人インターネット協会 <https://www.iajapan.org/>
Copyright © Internet Association Japan. All rights reserved.