

576 : ふうふう [ ] : 2009/11/25(水) 04:01:55 ID:aL1bPdi60  
マルチすみません。  
昨日、ネクソンに電話して解除早くしてくれって催促したら  
メール届いてました・・・。

> @@@@ 様

>

> 日頃はネクソンをご愛顧いただき、ありがとうございます。

>

> ご連絡が遅くなり、お客様にはご迷惑をお掛けしました事を  
> 深くお詫び申し上げます。

>

> お問い合わせの件に関しまして、

> お客様のアカウントにおいて、弊社利用規約に抵触する行為が確認  
> されたため、アカウントの停止を行っております。

>

> 故意・過失を問わず、弊社で不正行為と判断される行為を行っている

> ことが確認された場合は、アカウントの永久停止処理となります。

> また、テイルズウィーバー内での不正行為以外であっても、ご利用のアカウントに

> 問題が確認された場合も同様となります。

>

> なお、誠に申し訳ございませんが、停止されたアカウントに関しての

> サポートは行っておりません。

>

> 申し訳ございませんが、今後同じ内容のお問い合わせを

> いただきましてもこれ以上のサポートはいたしかねます。

> ご理解、ご了承の程よろしく願いたします。

>

> 今後ともどうぞよろしく願いたします。

>

> 2009/11/25

>

> ネクソン サポート

> 川口 (カワグチ)

>

>

> 株式会社ネクソン

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

調査は終わったけど、アカウント停止処分はひどすぎます。

終わった・・・。

消費者センターに電話した方がいいですよね？

579 : ふうふう [ ] : 2009/11/25(水) 04:14:59 ID:aL1bPdi60

信じてもらえないかも知れませんが

大規模な不具合が起こった「オープンマーケット」というコンテンツを  
ただ開いただけだというのに不正者扱いでアカウント「永久利用停止」処分は  
ひどすぎます。

もちろん増殖や不正品の購入はしていません。

異常な数のアイテムも所持していませんでした。

電話で催促した次の日にアカウントの停止処分メールが届くなんて、

確かに少し、強く言い過ぎたかもしれませんがこれはあんまりではないでしょうか？

何も不具合や不正行為は行っていないのに「調査中」で「一時利用停止」処分にされ  
何度、メールを送っても「テンプレート」のみの対応・・・。

メールでは話にならないので、電話で直接問い合わせせて早く調査の方を終わらせてくれ  
と催促の電話をしたほば次の日(日付が変わって一時前後)にアカウント停止処分のメール  
を送ってくるとはorz

消費者センターの方に今日、もう一度電話してみたいと思います。

どうなるかはわかりませんが、一応ネクソンの方にも返信のメールは  
しておきました。

601 : ふうふう [ ] : 2009/11/25(水) 04:18:50 ID:aL1bPdi60

>>596です。

これはあまりにひどい・・・。

電話で催促した次の日にアカウントの停止処分メールが届くなんて、

確かに少し、強く言い過ぎたかもしれませんがこれはあんまりではないでしょうか？

何も不具合や不正行為は行っていないのに「調査中」で「一時利用停止」処分にされ何度、メールを送っても「テンプレート」のみの対応・・・。

メールでは話にならないので、電話で直接問い合わせせて早く調査の方を終わらせてくれと催促の電話をしたほぼ次の日(日付が変わって一時前後)にアカウント停止処分のメールを送ってくるとはorz

大規模な不具合が起こった「オープンマーケット」というコンテンツをただ開いただけだというのに不正者扱いでアカウント「永久利用停止」処分はひどすぎますよね・・・。

もちろん増殖行為も行っていないし、オープンマーケットも見ただけなので不正品を大量に購入といった行為もやっていません。キャラにもクラブ倉庫にもそういったアイテムは預けていませんでした。

消費者センターの方に今日、もう一度電話してみたいと思います。どうなるかはわかりませんが、一応ネクソンの方にも返信のメールはしておきました。

調査メールとはどういったものでしょうか？  
昨日、調査中のメールから返信という形でメールしたのですがその返事として>>596の内容のメールが届いてました。

>弊社利用規約に抵触する行為が確認  
>テイルズウィーバー内での不正行為以外であっても

もし電話したのが原因ならひどいですね・・・。  
ゲーム名言ったらすぐ担当の方が変わってくれましたし、用件の方もちゃんと聞いてくれました。

そして、本当にアカウントの「一時利用停止」なのか確認したいのでネクソンIDとキャラクターIDを教えてくださいとも言われました。

20日間も待たされていたので、少し強めに調査の進展に対する催促をしてみました・・・それでアカウントの「利用停止処分」はひどすぎますよね。

いったい何が原因でこんなことになったのか。  
私と同じような状況でアカウントの「一時停止処分」になった友人がいるのですがその友人はもう解放されているみたいです。

ちなみに調査中のメールが届いて以降、放置している倉庫アカウントにはメールは届いてませんでした。

電話でもメインのアカウントをひとつしか教えていません。  
それが「利用停止」されましたからorz

605 : ぶうぶう [ ] : 2009/11/25(水) 04:32:07 ID:aL1bPdi60  
>>602

課金は、夏羽を含めて総額で一万五千円前後ですがやっていました。  
アカウント「一時利用停止」直後は、100P前後の期限装備を3個とヘアカラーを使っていました。

有効期限はもう切れているので、なくなっているかと思います。

電話番号がわかっているので、直接電話してみようと思います。  
その前に、まず消費者センターの方に連絡しようと思いますが・・・。

こちらのアカウントを消費者センターの担当者に教えるということはたしかに躊躇してしまうとは思いますが、言わないと話が進まないのになんとも言えないですね・・・。

私の場合は、直接ネクソンに電話した時に調べますのでアカウントとキャラクターIDを教えてくださいと言われたのでつい言ってしまったのですがorz

駄目元で消費者センターに電話してみますが、最悪サポートの打ち切りをする為にネクソンIDごと解約させられそうで怖いです。

625 : ぶうぶう [ ] : 2009/11/25(水) 12:08:10 ID:932cxeLU0  
>>596です。

不正を一切していないのに、不当にアカウント停止処分が納得いかなかったのもう一度消費者センターの方に連絡しました。

消費者センターの担当者の方はちゃんと話を聞いてくれました。

消費者センターの方に伝えたことをまとめます。

1. ネクソンやテイルズウィーバーについての説明。
2. ネクソンポイントや課金アイテムの存在、総額いくら使ったなどのついでの説明。
3. 利用停止寸前まで、期限付き含む課金アイテムを所持していたこと。
4. メールでのサポートで電話番号を公開していないこと、サポートにメールを送っても「テンプレート」メールしか返って来ないこと。
5. 20日間に渡り、「調査中」などの理由で不当にアカウントが「一時利用停止」になっていたこと。
6. 昨日ネクソンの方に電話にて直接、事実確認や調査についての催促を行ったこと。
7. 電話してからほぼその日の内(日付が変わって一時前後)に、調査などの記述も一切無しに「不正行為が確認できた為アカウントの永久停止処分」のメールが届いたこと。
8. ネクソン側が一方向的に利用者が不正行為を行ったと決め付け、また利用者がいったいどういう不正を行ったかの説明も一切しないこと。
9. ネクソン側が利用者にどういった不正行為を行ったのか、説明をしない理由について。
10. アカウントの「永久利用停止」のメールに「また、テイルズウィーバー内での不正行為以外であっても、ご利用のアカウントに問題が確認された場合も同様になります。」という文章が付け加えられていたこと。

抜けてる部分があるかもしれませんが、だいたい上記の内容について相談しました。

消費者センターの方は私の主張を十分に理解してくれました。  
なのでまず、もう一度ネクソンに電話して私が今まで説明した内容、主張をネクソンにもう一度伝えてはどうか、そしてネクソン側の回答を聞いてからどういう方法を取るか決めていこうと言われました。

続く

628 : ぶうぶう [ ] : 2009/11/25(水) 12:25:50 ID:932cxeLU0  
ネクソンに電話した際に質問した内容です。

1. 利用停止寸前まで、期限付き含む課金アイテムを所持していたこと。  
A. 補償の件につきましてはアカウントの開放が行われてからにしてくださいとのこと。
2. サポートにメールを送っても「テンプレート」メールしか返って来ないこと。  
A. 最善を尽くし、お客様に出来る限りの情報を提供している。
3. 昨日ネクソンの方に電話にて直接、事実確認や調査についての催促を行ってからほぼその日の内(日付が変わって一時前後)に、調査などの記述も一切無しに「不正行為が確認できた為アカウントの永久停止処分」のメールが届いたこと。  
A. 調査がちゃんと行われていたかどうか、再度アカウントの調査を行う。  
ただし調査には時間が必要な為、今すぐ答えることは出来ない、電話での回答も出来ないのメールが届くのを待ってほしいとのこと。
4. ネクソン側が一方向的に利用者が不正行為を行ったと決め付け、また利用者がいったいどういう不正を行ったかの説明も一切しないこと。  
A. 不正行為が行われたかについては再度調査する、不正行為の内容については不正者に抜け道のヒントを与えることになるので答えることは出来ない。
5. アカウントの「永久利用停止」のメールに「また、テイルズウィーバー内での不正行為以外であっても、ご利用のアカウントに問題が確認された場合も同様になります。」という文章が付け加えられていたこと。

ネクソン側の回答について、消費者センターの方に説明したところ  
利用者だけでは効果は薄いので、消費者センターの方でも念押しの意味でネクソンに問い合わせるとのこと。

5については質問し忘れました、ただし消費者センターの方は基本的にメールでのサポートのみにも関わらず、一般に公開されていない電話番号に電話したことが原因かもしれないとのこと。その件についても消費者センターの方が聞いてくれるそうです。

ネクソンに直接電話することは利用規約違反でアカウントの「永久利用停止」処分になる可能性がある為、おすすめはしません。

最後に今までの経緯をまとめてメールしておくといいいそうです。  
とりあえずは、しばらく再調査の結果待ちというところでしょうか・・・。

645 名前：ぶうぶう[sage] 投稿日：2009/11/25(水) 15:31:32 ID:ofPlhLzw0  
>>596です。  
進展がありましたので、ご報告します。

消費者センターの担当者の方が直接ネクソンに電話してくれましたが  
言いましたが、ネクソン側は誰が「責任者なのかわからない」といいつつ  
消費者センターの担当の方はかなりたらいまわしにされたみたいですが

何とか責任者の方に連絡を取ることが出来ました。  
ネクソン側は「今日中には調べることあるので、返答を  
することは出来ない」ようです。

なので、明日改めて消費者センターの方にネクソン側の今回の件での  
責任者の方が電話してくれるようです。

利用者の方が納得出来るような返事がもしかしたら頂けるとのことなので  
期待しないで待ちたいと思います。

これで開放されなくても諦めないで、これからももう少し報告できそうです。

788 :ぶうぶう [] :2009/11/30(月) 17:13:32 ID:Fo/s1c0Y0  
>>645です、報告の方が遅れましたがある程度進展しましたので書き込みます。

あれから、次の日の木曜日に消費者センターの方にネクソンから電話が  
ありましたがまだ再調査が終わらないので、とりあえず明日(金曜日)にまた  
電話するとのことでひとまずは待つことにしました。

金曜日になり消費者センターの方にネクソンから電話がありましたが、まだ  
再調査の方が終わらないとのことでした。  
あと消費者センターは土曜日と日曜日に相談は行っていないので、月曜日に調査結果に  
ついての報告を必ず電話でしますとのことでした。

そして先ほど、消費者センターの方から電話があったのですが今のところは  
可能な限り再調査をした結果、やはりお客様のアカウントで不正行為が確認された為  
現状ではアカウントの開放を行うことは出来ないとのことでした。

消費者センターの担当者さんが  
「ではその件についてどういった不正が行われたのか、私や利用者の方が納得出来る  
説明をして頂けますか？」と質問したところネクソンの方の回答は

「その件に関しては、会社の規定上お答えすることは出来ない」とのことでした。

消費者センターの担当者さんが  
「説明もまったく行わず、利用者が不正をしていないという主張をまったく無視し不当  
にアカウントの永久停止処分をするのは消費者契約法を確認しても違反なのではないですか？」

と再度質問をしたところネクソンの方の回答は

「当社の方ではそういう認識はまったくありません、違反だというのならどうして違反なのか  
それを証明してください」

と言われたので、消費者センターの担当者さんはそれ以上、踏み入ることが出来ませんでした。

運営側が調べられる範囲で再調査をした結果は、やはりお客様のアカウントに不正行為が  
確認された為、アカウントの「永久停止処分」を行っているということしか現状では答えること  
が出来ないみたいですが

運営とは別の開発の方に連絡を取り、そちらの方でログなどを確認して再度調べてくれるそうです。

詳しく説明すると、不正が行われたかどうかを判定する際に、正常なアカウントが誤って不正だと判断  
されてしまった可能性があるので、開発の方にあるログの方も確認してみるとのこと。

開発の方に連絡を取りログの調査をするのは時間は掛かりますが、12月4日の金曜日までには必ず  
消費者センターの方に連絡するとのことでした。  
しかし、必ず結果を報告出来るという補償ではないとも念を押されました。

今まで連絡出来なかったのは、ネクソンの方にインターネット上の掲示板に経過報告をするのは  
あまり好ましくない？とかなり遠まわしに言われたからですがどうも無意味に結果報告を引き伸ばされ  
ている感が否めないで書き込むことにしました。

ネクソンは「文句があるなら裁判やれよ」とも遠まわしに消費者センターの方に言っていた  
ことから、もうそれしか他に手はないかと思えます。

ようは黙って泣き寝入りしろってことですね・・・。  
本当に最低の会社だということが改めて確認できました、金曜日になったらまた報告したいと思います。

>>788です。  
今日、消費者センターの方から、ご連絡がありましたのでご報告します。

ネクソンの方から連絡があり、開発の方にあるログを調査した結果  
やはり明らかな不正を行った痕跡があるとのことで、アカウント「永久停止処分」の結果は変わりませんでした。

ネクソンによると詳しくは答えられないが、「偶然」という言葉では片付けられない  
頻度の不正行為が私のメインアカウントのログで確認出来たので不正行為と判断し  
アカウントの「永久停止処分」に踏み切ったとのこと。

私が4日と5日に行った行動です。

- 1.オープンマーケットを回覧したこと。
- 2.交換窓を利用して2度ほどアイテムを取引したこと(適正価格です)
- 3.露店でアイテムを購入したこと(適正価格です)
- 4.カポチャイベントの報酬を倉庫キャラに交換窓で受け渡したこと。

上記の行為はやりましたが、不正行為は一切行っていませんでした。  
カポチャイベントの報酬を受け渡した別ネクソンアカウントの倉庫キャラも  
すべて「一時停止処分」にされていました。

倉庫アカウントに関してはメールを送っても「調査中」のテンプレートメール  
しか返事がありません。  
消費者センターの方は、もしかしたらわざわざ電話をして来て利用者が気に入ら  
なかったのがアカウントの「永久利用停止」処分にされた可能性もあるをおっしゃっ  
ていました。  
また、私のアカウントが「永久利用停止」処分にされた際のテンプレートメールに

「テイルズウィーバー内での不正行為以外であっても、ご利用のアカウントに  
問題が確認された場合も同様になります」

と記載されていたので、消費者センターの方の話もありえそうな気がしました。  
私はテイルズウィーバー - 以外のネクソンゲームはやったことがないので・・・。

ネクソンからはこれ以上、ご連絡を頂いても交渉には一切応じないと言われたので  
事実上、泣き寝入りとなってしまいました。  
消費者センターの方は私の個人的な救済はほぼ不可能ですが、国民生活センターの方にも  
連絡を取って悪質な企業である「ネクソン」に対して、こちらで何か出来ることがないか  
最善を尽くしてくれるそうです。  
その件についても、来週辺りに改めてご連絡しますとのことでした。

ネクソンは自分達の行っていることが絶対に正しくて、その件に関しての  
交渉には応じない。今まで支払った課金額の補償も一切行わないとも言っていた  
みたいなので、もうどうしようもないと感じました。

個人的な救済を求めるなら、やはり裁判をするしか他に方法がないということでしょうか？  
私はもうテイルズウィーバーをやめることになってしまいました。みなさんはまだ「調査中」  
なので解除される可能性が残されているかと思います。

ネクソンに対して、大きく行動を起こすことが出来ないのなら今は待つしか他に道はないでしょう。  
みなさん、頑張ってください。

またいつか報告が出来ることがあれば、書き込みしたいと思います。

933 : ぶうぶう [ ] : 2009/12/04(金) 19:22:45 ID:KzQcHiOw0

>>928

>>931

ルシエルとタルタロスはやろうかと思ってますよー。  
30万P分くらいのアイテム類が消えたり、夏羽も取得してから  
たった二ヶ月の命だったのを考えると軽く萎えましたが、もう一ヶ月  
立ちましたし、頑張っ忘れてたいと思います。

少し高いですが、授業料だとも思ってw  
これからは運営の状態も良く見て、危ないところは慎重に行動するべきですね。

TWをまだ続ける人も、アップデート後は数日INしないようにするとか  
利用者の側でいろいろと対策はしておいた方がいいと思います。

冤罪BANの方が解除されることと、これ以上そういった方が生まれないようにしてほしいですね。

934 : ふうふう [ ] : 2009/12/04(金) 19:29:30 ID:0PHjgahM0  
まゝそっち行くにしても最終的にネトゲに金掛けた分は無くなるってこと忘れずに

935 : ふうふう [ ] : 2009/12/04(金) 19:33:46 ID:KzQcHiOw0  
>>934  
もともとあまり課金はしない方だったので、その辺は大丈夫です。  
もし、私が重課金者ならこのような対応にはならなかったのかな?とも  
思いました。

しかし、あまりお金を掛けずにほどほどにしといた方がいいかも  
しれませんね。

ご忠告ありがとうございました。

936 : ふうふう [ ] : 2009/12/04(金) 20:05:19 ID:yqeSb10g0  
>>926

大変お疲れ様です。  
これは酷い・・・酷すぎる。  
目から血の涙が出そうな程の怒りを感じた。

消費者センターから悪質指定をされて国民センターへ持ち込まれる企業って  
今まで消費者金融やネットワーク販売・悪徳訪問販売や通信販売くらいしか  
存在しなかったはずなんだけど、そこまで酷い企業ってことなのですね。

>>933  
私も開放メール来たのに全然解除が行われず・・・。  
ルシエルに移住するのでどこかでお会いできると良いですね。  
今度は悲しい思い出ではなく、良い思い出が作れるように祈っております。