

# 第 7 回 ガンホーオフラインミーティング

## 参考資料その 1

### 第 6 回ガンホーオフラインミーティング資料 － ユーザー事前質問とガンホー見解 －

平成 19 年 12 月 16 日  
ガンホーオフミ対策サイト

## ラグナロクオンラインに関するご質問

- [ゲーム仕様・アップデート・イベントに関するご質問](#)
- [不正ツール対策に関するご質問](#)
- [アカウントハッキング対策に関するご質問](#)
- [RMT対策に関するご質問](#)
- [その他不正対策に関するご質問](#)
- [運営・サービス全般に関するご質問](#)

## ゲーム仕様・アップデート・イベントに関するご質問

| ご質問内容   | No.11~12 |
|---|----------|
| <p>■ 過疎サーバーと言われるWorld1のユーザーより、同時接続ユーザー数が少ないため、パーティプレイに支障があるとの声が上がっています。また、人口の多い古くからあるサーバーでは、新規サーバーの設置やマイグレーションの再実施を求める声もあります。現在のサーバーの統廃合、新規サーバーの追加等、今後のゲームサーバーの計画についてお答えください。</p>               |          |
| <p>■ ワールドやサーバー間での移動というのは今後サービスされることのないのかどうか</p>   |          |
| <p>弊社見解</p>   |          |
| <p>各ワールドの接続人数については日々調査を行い、常に接続人数やゲームバランスに関するゲームデータを把握しております。ワールド統合や新規ワールドオープンについては、これらの接続人数やゲームバランスに関するデータを確認しながら、その内容や実施時期を検討しております。今後の予定や計画等の詳細につきましては、決定次第ラグナロクオンライン公式サイトにてご案内させていただきます。</p> |          |

| ご質問内容  | No.13 |
|--|-------|
| <p>アイテムを合成する系の頭装備が最近実装されませんが、今後作る予定あるかどうか。また、ホムンクルスのアクセサリーはいつ実装されるのか</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>合成頭装備については、7月3日(火)実装予定の「Episode6.0 Beginings and Upheavals 第三の国家アルナベルツ教国の首都ラヘル」アップデートにて登場いたしますので、今後ラグナロクオンライン公式サイトで公開される情報にご期待ください。なお、ホムンクルスのアクセサリーについては、実装の予定などについて開発元に確認しております。実装が予定された場合には、詳細が決定次第ラグナロクオンライン公式サイトにてご案内させていただきます。</p> |       |

| ご質問内容  | No.14 |
|--|-------|
| <p>もっとキャラクターの育成時間を短くできないか。現在のゲームバランスにおいて一番大きいのは接続時間による格差だと思うが、アイテム課金以外にキャラ育成を速めるようにはできないのか。</p>  |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>キャラクター育成の過程については、全てのユーザー様に対して同じ条件で提供しており、公平な状態であると考えております。しかしながら、時間が多く取れない方々のニーズにあわせて、獲得経験値を増加させる「戦闘教範」などのスペシャルアイテムを販売して、キャラクター育成にかかる時間を短縮できるよう配慮しています。スペシャルアイテム以外の方法で多くの獲得経験値を得る方法としては、クエストのクリア報酬として得られる経験値などを利用することもできます。なお、根本的なゲームバランスとして育成に必要な時間を短縮させることは、ゲームバランスを崩す可能性があるため、変更は難しいと判断しております。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.15 |
| <p>効果未実装のスキル【フラッググラフィティ・クリーナー】について未だ効果が実装されないが、実装予定はあるのか？ 実装までスキルツリーから外せないのか？ 別の効果に変更して実装できないのか？（クリーナー・コーティングや付与効果を解除 など）</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>   |       |
| <p>ご指摘いただいた「クリーナー」「フラッググラフィティ」に関して、スキルとして実装されてはおりますが、効果が出ないスキルであることはラグナロクオンライン運営チームでも把握しております。スキル効果の実装時期や効果の変更などについては、現在開発元であるグラヴィティ社に確認しております。スキル効果の実装や効果の変更が決定した場合には、ラグナロクオンライン公式サイトにてご案内させていただきます。</p> |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.16 |
| <p>ローグスキル『クローンスキル』の正式な仕様と不具合対応状況【自分が最後に当たったスキルを憶えて使用することができる。】という抽象的な説明ではなく詳細なもの。当たっても使用できないスキルに関する説明と不具合対応状況 クローンできない（オートカウンター リフレクトシールド スペルブレイカー 転生職スキル・チェイサーでも不可）別のスキルに変わる（フロストノヴァ・フロストダイバーに化ける サンクチュアリ・ヒールに化ける。）装備制限がありクローンしても使用できない（槍・楽器他スキル）クローンスキルでの武器制限撤廃や、Lv1武器だけでも装備できるようにできないのか？ 三段掌の不具合認定から仕様化に至る経緯 当初不具合とした理由など</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>「オートカウンター」「リフレクトシールド」については、スキルを受けることによってダメージを受けますが、このダメージはスキルによるものではなく、ゲームデータとしては通常攻撃として扱われているため、クローンできないのは仕様です。また「スペルブレイカー」については、本来SPを吸収することが目的となるスキルであり、HPダメージについてはスキルレベルが上がることにより得られる特殊効果であるため、クローンすることはできません。また、クローンした際に異なるスキルに変わる「フロストノヴァ」や「サンクチュアリ」については、ダメージを受けた時点ではゲームデータとして異なるスキルとして判断されています。例えば「サンクチュアリ」は、指定されたセルに侵入した時点で、「ヒール」として判断されております。ローグの「クローンスキル」は、ローグが見よう見まねでスキルを修得しているものです。クローンはあくまでクローンのため、全てのスキルを修得することが出来なかったり、装備することができない武器を必要とするスキルを覚えてしまったり、修得したスキルと必ず同じ効果を得られなかったり、意図しないスキルを修得してしまうことも「クローンスキル」であるが故のことです。ゲーム仕様については、ユーザーの皆様同士で情報交換をしたり、ゲームプレイ中に探してみる事もラグナロクオンラインの楽しみの一つであると考えておりますので、上記以外のスキルの詳細については皆様自身で探してみてください。「三段掌」については、「三段掌」以外のパッシブスキルは「クローンスキル」で修得することができないため、不具合の可能性のある現象として、開発元であるグラヴィティ社に報告いたしておりました。グラヴィティ社では不具合・仕様の両面で確認をした結果、ゲーム仕様であると判断されたため、正式にゲーム仕様として発表させていただきました。</p> |       |

|   |          |
|---|----------|
| ご質問内容   | No.17~18 |
| <p>■ゲーム内容についてですがラグがひどいです、PCスペックや回線の問題だけではないので今後改善予定はありますか？ GvGですが新MAPの追加や砦宝箱内容が変更が無い等砦の価値が低下、GvGの人气が下がって思うのですがADの変更や宝箱内容の変更等改善策を今後考えていますか？ 以上の事について解答をお願いします。</p>   |          |
| <p>■スキル不発等、プレイに支障が出るラグの具体的な解決策はありますか？</p>   |          |
| <p>弊社見解</p>   |          |
| <p>インターネットの特性上、ネットワークゲームとデータ遅延(ラグ)に関しては切り離すことができない問題です。また、データ遅延(ラグ)に関しては、ゲームサーバーへの負荷のみが原因で発生しているものではなく、お客様の利用環境や、インターネット環境が要因となって発生する場合もあることから、ネットワークゲームから完全にデータ遅延(ラグ)を無くすことは難しいと考えております。しかしながら、ユーザーの皆様にご快適にゲームをプレイしていただくためにも、弊社では、ゲームサーバーの負荷チェックや新しい機器の導入によるサーバーの強化など、常にデータ遅延(ラグ)への対策を実施しております。今後は、各ワールドの人数調整や、サーバーの負荷チェックの強化、攻城戦時のマップの分散など、データ遅延(ラグ)の改善に向け、開発元であるグラヴィティ社とも相談の上、対策を強化していきたいと考えております。</p> |          |

過去より、新規パッチを適用した際に度々バグが発生し、その度に利用者は不利益を被っています。このことについて、貴社内部において品質管理がどのように行われているかについて、お答えください。また、貴社単独で品質管理が行えないのであれば、有料にて提供しているゲームサーバーではなく、テストサーバーを開放し利用者の協力を求めるべきと考えますが、この件についてもお答えください。

## 弊社見解

パッチ配布やアップデートの際には、弊社より開発元に依頼して修正された箇所や、この修正によって予想される各システムへの影響について、事前に社内での検証を行っております。なお、検証の際にはチェックリストを作成し、その内容に従った動作確認および、想定される現象を確認しております。しかしながら過去に発生した不具合や仕様変更の中には、開発元から弊社に伝達された情報に含まれていない仕様や、それにより発生した不具合などがございました。そのため、弊社からお客様へのご案内が遅くなってしまったケースもあります。弊社としては、開発元との情報確認をさらに綿密に行うとともに、発生した事象に対する原因の究明を徹底し、再発の防止に努めています。また、一度発生した問題については新たなパッチ配布の際に再度チェックする体制を徹底しています。また、テストサーバーの開放は、負荷テストや多くの方に同時に新要素の検証を協力していただける点では、良い提案であると考えております。しかしながら、新要素のテストを行いたいお客様全員が参加可能なサーバーを用意することは難しく、その場合負荷過多により、公平なテストが円滑に行えない懸念もあるため、現状での開放は難しいと判断しているところです。

## 不正ツール対策に関するご質問

ご質問内容

No.20～21

■ 前回のオフミでクライアント改修の話題の中で、開発元も理解しているとの回答がありました。また、貴社開発本部長より「アイテム課金がひと段落したら、次は不正対策」との発言もあります。現在のBOTの数を見るに、いまだアイテム課金はひと段落していないと考えますが、何をもって一段落とし、いつから不正対策が行われるのかお答えください。

■ ゲームクライアントの改修についてほとんど進展していないのはどういうことなのか？根本部分からの改修には技術的に困難な部分があるのは理解できるが、5年もの時間がありながら具体的な結果が表れてきていないのはシステム改善に関しての優先順位の決め方に問題があるのではないかと考えます。新機能の実装より不正対策に重点を置いたシステム改修の計画を早急に策定してもらいたい。

弊社見解

スペシャルアイテムの開発によって、不正対策が停止しているということはありません。開発元からも不正対策に関する提案が出てきており、また、セキュリティソリューション企業での分析調査・対策提案とあわせて、次期対策を考案しているところがございます。実情として、対策を実施するごとに不正ツール使用者の「対策を回避するレベル」が上昇しており、より根本的な対策を実施する必要があるため、時間を要してしまっているところです。

ご質問内容

No.22～23

■ 無料新規アカウントの配布がBOTの増加に繋がっていると思われませんが、具体的な対策はありますか？

■ 昨年8月より、多くのキャラクターを規約違反としてアカウント停止にしており、本来であれば、アカウント停止に伴い同時接続数も減少すると思われるのですが、一向に減少しません。アカウント停止数も毎月横並びであり、このことはBOTが一向に減少していないことを示していると考えます。この事実について、どのように考えるかご回答ください。

弊社見解

昨年より強化した不正対策によって、継続的に不正ツール使用キャラクターのアカウントを停止していますが、不正ツール使用キャラクターとして停止された以上のアカウントが作成されゲームにログインされているために、相対的に活動する不正ツール使用キャラクターの数は減少していないのが現状です。また、運営チームとしてはフリープレイチケットのサービスが不正ツール使用キャラクターに悪用されている事実を把握しております。そのため、はじめてラグナロクオンラインをご利用になるユーザー様への新たな施策を検討したうえで、アトラクションID取得時に付与されるフリープレイチケットについては廃止する方向で検討を進めております。フリープレイチケットの廃止に関する詳細な内容や時期に関して、お知らせできる段階になりましたら改めてラグナロクオンライン公式サイトでご案内させていただきます。

ご質問内容

No.24

不正ツール対策に関する質問です。今不正ツール対策のプログラム等を作成してらっしゃると信じたいのですが、その間WEBヘルプデスクに投函された不正ツール者の取調べを、アルバイトや派遣に頼る事はできないのか？

弊社見解

不正対策につきましては、プログラムやシステム面での対策、GMキャラクターによるパトロールやWEBヘルプデスク報告の確認・調査といった人の手による対策など、各種対策を並行して行っております。また、WEBヘルプデスクにご報告いただいた不正ツール使用キャラクターの確認・調査に関しては、いただいた報告に対してキャラクターのレベルや活動期間から優先順位をつけるシステムを導入し、取り締まりを効率的に行える施策を実施いたしております。

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.25 |
| <p>毎週大量に不正措置数が公表されているが、転生BOTやオーラBOT、倉庫キャラやBOT露店が大量に残存して居るのは措置基準と方法が最善で無いからでは無いことが原因と思います。この件に関し、運営会社として現状の措置基準が適切な措置基準とお考えかどうか、お答えください。また、今後上記の様なキャラクターの措置も可能な措置基準を設けるか否かについてお答えください。</p>  |       |
| 弊社見解   |       |
| <p>「倉庫キャラクター」などと呼ばれる、不正ツール使用キャラクターがアイテムやZenyを集約させるメインキャラクターについては、運営チームとしても取締りを実施しております。しかしながら、お客様のアカウントを管理する立場として、明確な証拠がないままアカウント停止措置を適用することはできません。措置の適用は不正と判断できる証拠の取得、複数担当者による証拠確認作業を経て行なわれます。あらゆる可能性を踏まえ、アカウント停止するために十分な要件を満たす証拠基準を設定しておりますが、必ずしも現在設定している基準が最適であるとは考えておりません。常に変化していく不正ツール使用キャラクターの動向にあわせて、適切な基準値を再設定していくことが必要であると考えています。今後は不正ツール使用キャラクターの取締りをより強化することによって、ゲーム内より不正行為者を減少させていきたいと考えております。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.26 |
| <p>昨年、ガンホー夏の陣と称した不正対策を貴社において実施されておりました。今年も昨年同様に集中不正対策を行うものと考えますが、その予定についてお答えください。また、集中不正対策後はBOTも減少し、それ以降BOTのアカウント停止も減少すると思いますが、その様に考えて貴社を信用してもよいかどうかについて、あわせてお答えください。</p> |       |

|   |  |
|---|--|
| 弊社見解  |  |
| <p>昨年のオフラインミーティングで発表させていただきました「ガンホー夏の陣」につきましては、複数の対策を同時に行うことで不正ツール使用キャラクターを減少させていく取り組みを実施しました。「ガンホー夏の陣」においては、一定の効果をあげられたと考えており、これらの対策の中で効果的な対策については、現在も継続して実施しております。そのため、期間を決めた集中的な対策ということではなく、現在も日々「ガンホー夏の陣」のように複数の対策を実施して不正ツール使用キャラクターへの取締りを行っております。また、あらたな不正ツールに対応する対策やより皆様に効果を実感いただけるような対策の検討および実施を行っております。</p> |  |

|   |          |
|---|----------|
| ご質問内容   | No.27~28 |
| <p>■今年3月以降、アカウント停止・凍結の数が急増している。これは不正ツール使用者の数自体も増加傾向にあると思われるが、人海戦術による取締りで対応し切れるのか？不正パケットの自動検出等を行い、機械的に不正ツール使用者を特定できる仕組みを構築しなければ対応し切れないと思うが監視システムの構築、又は強化についてどのように考えているのか？具体的な方針を教えてください。</p> |          |
| <p>■不正対策ですがログイン時のテンキー入力が暗号化されていないので対策になっていないのでは？BOT問題ですが明らかに対処が追いついていないので報告後に動くだけでなくGMの積極的な見回りや措置の円滑化、システム面の強化等を今後考えていますか？以上の事について解答をお願いします。</p>  |          |

|   |  |
|---|--|
| 弊社見解  |  |
| <p>現状の不正対策においては、不正ツールの種類などによって対策方法は異なりますが、WEBヘルプデスクの報告やGMキャラクターのパトロールなど人の手による取締りをはじめとし、プログラムによる不正対策などシステム面での対策も並行して実施しております。しかしながら、不正ツール使用キャラクターに対して明らかに対処が追いついていないといった印象を与えていることから、現状の対策の更なる強化に加え、新たな規準による取締りが必要であると考えており、準備をすすめております。なお、現在導入されているキャラクターパスワード機能につきましては暗号化されておりますが、様々な手法にてパスワードを盗む新種・亜種のウィルスが発生しているために、キャラクターパスワード機能だけでは100%防ぐことはできない状況となっております。今後、機能強化や自衛策に関する啓蒙活動を中心に対策を検討していきます。</p> |  |

## アカウントハッキング対策に関するご質問

ご質問内容

No.29～30

■「キャラクターパスワード・アカウントハッキング対策について」昨年実装されたキャラパスワードですが、全然データが暗号化されていないとの声やウィルスによる入力画面時での連続SS撮影等で突破されているとの話を聞きます。これらのアカウントハッキングに対して、今後実装予定の対策等の有無についてお答え下さい。

■アカウントハッキングの対策、対応の強化策はありますか？

弊社見解

現在報告されているアカウントハッキングの主な原因としてウィルス感染が挙げられます。端末画面を撮影した画像を特定の場所に公開しようと試みるウィルスも確認されています。弊社ではこうしたウィルスの被害を防ぐため、利用端末がウィルスに感染していた場合、ウィルスを特定し隔離および駆除を行う機能を搭載したセキュリティプログラムを導入しております。しかしながら、この機能は他セキュリティソフトと同様、亜種や新種のウィルスに対応する定義ファイルの更新にタイムラグが発生するため、必ずしも全てが防げるものではありません。これらはインターネットを利用する上で常に起こりえる問題であり、ユーザーの皆様一人一人のアカウントハッキングへの意識や予防知識をつけていただく事、またその助けとなるような情報を可能な限り提供することが第一の主務であると認識しております。今後、アカウントハッキングを防止するための啓蒙活動をより強化してまいります。

ご質問内容

No.31

「アカウントハッキング時の緊急連絡先の実装について」アカウントハッキングの被害に遭った際、ゲーム内で被害にあったアイテムと同じ商品を販売している不信な露店を発見しても、報告する術がありません。緊急対応のGMコールが無いことは、貴社がアカウントハッキングを擁護しているとの声も聞かれますが、実装予定についてお答えください。

弊社見解

アカウントハッキングについては不正アクセス禁止法に抵触する犯罪となるため、警察機関の捜査によってアカウントハッキングが行われたという事実確認を受けずに弊社でアカウントハッキングであると判断するのは困難です。しかしながら、警察機関による捜査については時間がかかる場合もあり、ユーザー様のゲームプレイ意欲に大きな影響を与える問題であるため、警察機関による事実確認前の段階での被害アカウントへのゲームデータの復旧や、加害アカウントに対しての措置など対応方法も含めて弊社内において独自のルールを定めることを検討しております。また、緊急対応の窓口に関しては、アカウントハッキング以外の報告が寄せられることで、アカウントハッキングについての報告が遅れてしまう可能性もあるため、現在WEBヘルプデスクに設けている専用報告フォームから変更の予定はございません。

ご質問内容

No.32

「アカウントハッキング時の被害届提出について」現在、アカウントハック被害を受けた場合、運営に連絡してから警察等に相談する形になっていますが、補償を受ける為にはこれらの手順を踏む以外補償を受けられないのでしょうか。また、他運営会社では被害届をユーザーの申告に基づき、調査の上運営会社が警察に届け出る形式になっていますが、貴社でもこの様な方式を採用する予定は無いのでしょうか。それぞれ、お答えください。

弊社見解

アカウントハッキングの被害報告をいただいた場合、運営チームでは「疑わしい接続があったかどうか」について確認することはできますが、アイテムの貸し借りやアカウントの共有・貸与などを一切行っていないかどうかなどの事実を確認することができず、真偽を見極めることができません。しかしながら、警察機関などでは、被害にあわれたお客様から、詳しい被害状況などを聴取することにより運営チームでは把握できない情報を察知し収集することで、「不正アクセス禁止法に違反する犯罪行為かどうか」を調査、判断しています。そのため、運営チームから警察機関などへ被害届を提出するのではなく、お客様より警察機関などへ直接相談していただくことをおすすめしております。なお、警察機関への被害届の提出については、今後どのような方法が適切であるかは警察機関と相談のうえ検討してまいります。また、アカウントハッキングの被害に遭われた際のゲームデータの復旧については、警察機関の捜査によりアカウントハッキングの事実が確認された場合のみとさせていただきます。しかしながら、警察機関によるアカウントハッキングの事実確認には時間がかかり、ユーザー様のゲームプレイ意欲に大きく影響する問題であるため、ゲームデータ復旧までの対応時間の短縮などを検討いたしております。

## RMT対策に関するご質問

ご質問内容

No.33

他のMMO運営会社と連携してRMTを撲滅する活動を行い、官公庁に働きかけては？とのユーザーからの声があります。 その様な活動を行う予定及び現在の活動状況についてお答えください。

弊社見解

現在は加盟する業界団体において、RMTに関する意見交換を行っております。その中で弊社からは、RMTに関する情報提供などを行い積極的にこの問題に取り組んでおりますが、公的機関に働きかけを行う段階までには至っておりません。

ご質問内容

No.34

RMTは、売るほうも悪いですが、買うほうも悪いです。しかし、現状として買い手が減る気配はありません。取り締まるのは困難であれば、いっそ公式でゼニーを販売してみてもどうでしょうか？ お金持ち優遇になりますが、すでにスペシャルアイテムでお金持ち優遇になってます。BOTが減るのであれば、そういう選択肢もいいのではないのでしょうか。

弊社見解

RMTの買い手が多いといったご指摘につきましては、弊社でも同様に考えており、先日実施いたしましたRMT対策におきましても買い手、売り手を含め、アカウント停止措置を実施させていただきました。また、今後につきましては、同様の対策を実施することはもちろん、RMTを利用しないよう啓蒙活動を積極的に行っていくことが必要であると考えております。なお、ご提案いただきました弊社からの「Zeny販売」につきましては行う予定はございません。

ご質問内容

No.35～36

■RMTする人にGverが多いのであれば、GvなしサーバがあればRMTの需要が減るのではないのでしょうか。GvなしPvなしのサーバを作ってみる予定はありませんか？

■BOTが多い理由にRMTがあります。そこで、期間限定のRJCサーバを常時公開することは出来ないのでしょうか？ RMTの利用者に対人する人が多いと思います。また、エミュサーバで対人する人もいます。そういった方の抑制になると思います。

弊社見解

「RMTを利用する方にGvGをプレイされている方が多いのでは？」というご指摘でございますが、仮にご提案の通りにGvGなしのワールドを作ったとしても、RMTの問題が根本的に解決に至るとは考えておりません。従いまして、弊社としてはRMT問題解決を目的としたGvGなしのワールドの追加は考えておりません。



## その他不正対策に関するご質問

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.37 |
| <p>他社MMOでは新規登録時の無料期間プレイ時の機能制限(転職の制限、所持金上限、取引制限)の実装)やPC登録システム(事前に登録したPCからのみ接続可能)を実装しています。今後それらの機能を実装する予定があるかどうか、お答え下さい。</p>  |       |
| 弊社見解  |       |
| <p>ご指摘いただいた無料プレイ期間中の機能制限やパソコン登録システムにつきましては、実装可能であるかどうかを含め、開発元であるグラヴィティ社と協力して検討いたしております。なお、無料プレイ期間となるフリープレイチケットについては、不正ツール使用キャラクターに悪用されている事実を把握しており、はじめてラグナロクオンラインをご利用になるユーザー様への新たな施策を検討したうえで、廃止する方向で検討を進めております。無料プレイ期間中の機能制限やフリープレイチケットに関する詳細な内容について、お知らせできる段階になりましたら改めてラグナロクオンライン公式サイトでご案内させていただきます。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.38 |
| <p>BOTキャラクターへのプレイ妨害、本来はノーマナー行為であるはずが、正当化されつつあることに関してどう考えているか。これは管理体制の破綻に起因することではないかどうか。</p>   |       |
| 弊社見解  |       |
| <p>不正ツール使用キャラクターであるかの最終判断は運営チームにて判断すべきものであるため、ユーザー様が不正ツール使用と判断したキャラクターが、実際には不正ツール使用キャラクターでない場合もございます。プレイ妨害などの行き過ぎた行為は、他のユーザー様の迷惑になるだけでなく、逆にユーザー様ご自身がつきまといわれるなどの二次的トラブルを誘発する可能性があるため、無用なトラブルを避けるためにも、これらの行為はお控えいただけるようノーマナー規定にも定めております。また、不正ツール使用と思われるキャラクターへの妨害行為については、運営チームの不正ツール対策の至らなさによって発生していることは重々承知いたしております。今後はより一層、不正ツール対策の強化を行うことによって、ユーザーの皆様安心してゲームをプレイいただける環境を提供できるよう努めてまいります。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.39 |
| <p>交番のように常時GMが常駐するのはできないものか。最近BOT露店をユーザーが自主的に排除するために枝使用が盛んになっています。行き過ぎるとこれは集団リンチにつながるのではないのでしょうか。forsety鯖在住ですが実際先日とあるギルドによるイベントと称しプロンテラで盛大に枝を折り関係ないユーザーまで巻き込む大騒ぎになっておりました。行き過ぎるユーザーの行為を取り締まること(自動ツールで動いているBOTもユーザーカウントするのだとしたらこれも含めて) 管理会社というのでしたら重点に置かなければいけない課題だと思います。</p>  |       |
| 弊社見解  |       |
| <p>すべてのワールドにおいて24時間GMキャラクターが常駐するという事は、ラグナロクオンラインのユーザー数に対して十分なGMキャラクターの数を用意することが現状では難しく、またゲーム内のすべての事象がGMキャラクターのみで、その場で解決できるとは限りません。そのため、弊社ではWEBヘルプデスクに専用の報告フォームを設け、ユーザーの皆様からのご報告に対して順次対応する方法をとっております。しかしながら、この方法では対応までに時間を要するなど至らない点もあることから、ご指摘のような状況が発生していることに関しては、誠に深くお詫び申し上げます。弊社では今後ともユーザーの皆様にご満足いただけるゲーム環境を提供できるよう、報告や取締りの方法について検討、改善してまいりたいと考えております。</p> |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.40 |
| <p>現状の措置に対して冤罪の声が上がるのは、「不正を行ったと判断した証拠提出が無い」等納得出来る措置基準及び証拠提出が不十分だからだと思います。現在の処置に対する回答でユーザーが納得していると思われるかどうか、お答えください。判断理由を明確にし、判断証拠を提出出来ない場合、利用者に対する債務不履行に当たる恐れもありますが、貴社としてこの件についてどのようにお考えか、回答願います。</p>   |       |
| 弊社見解   |       |
| <p>アカウント停止措置を適用したアトラクションID・GungHo-IDに対して、措置基準などの調査情報の詳細を案内した場合、対策における証拠の基準などが不正行為者に広がり、その後の対策の妨げになることが危惧されます。そのため、証拠に関しましては、その全てをご案内することはできません。しかしながら、アカウント停止措置内容に関する情報公開については、公開できる情報と対策や取締りの妨げにならない情報とのバランスを取りながら、できるかぎりの情報を公開してまいりたいと考えております。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.41 |
| <p>通報で送られたスクリーンショットの一部に改竄されたものがあつたため、スクリーンショットを不正ツール使用の証拠として扱うのは難しいとあつた。それであるならスクリーンショットに対して電子透かしを埋め込むことで、改竄を防止しスクリーンショットの証拠能力を高めることが出来るのではないか？ユーザからの通報情報を有効に活用する為にスクリーンショット機能の改修について検討してもらいたい。</p>                           |       |
| 弊社見解  |       |
| <p>WEBヘルプデスクよりいただいた報告につきましては、スクリーンショットを含めて有益な情報として参考とさせていただいており、主にキャラクター名の確認などに利用しておりますが、スクリーンショットのみを証拠としたアカウント停止などの措置適用はいたしておりません。しかしながら、スクリーンショットの証拠能力を高めることで効率のよい取締りが実施できるのであれば、いただいたご意見も含めて今後の対応を検討させていただきたいと考えております。</p> |       |

## 運営・サービス全般に関するご質問

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.42 |
| ヘルプデスクについてですがテンプレ回答を何とかして欲しい、こちらの意見や質問に対して個別にしっかりとした回答を行う等改善して欲しいです。  |       |
| 弊社見解  |       |
| ガンホーゲームズコールセンター、WEBヘルプデスクをはじめとするサポートセンターでは、よりユーザーの皆様にとって身近な相談者となれるよう、2007年2月より担当者の名前を記載するほか、サポートセンタースタッフの教育に力を入れるなど、サポートの質の向上に努めております。また、サポートセンターとしての見解の統一を図るため、よくあるご質問などについては、テンプレートを使用させていただいております。しかしながら、お問い合わせの1件1件については、名前を記載している担当者が内容をきちんと確認した上で、責任をもってご回答させていただいております。テンプレートの使用により、担当者を身近に感じられないという点については、改善すべきことであり、テンプレート内容の見直しのほか、今以上にお客様一人一人にあわせた細やかな対応ができるよう尽力してまいります。 |       |

|  |          |
|--|----------|
| ご質問内容  | No.43～44 |
| ■「利用者が、現状の運営に満足していると思うかどうか」利用者より断続的に運営に対する抗議活動が行われており、不満の意思が示されています。貴社は、利用者が現状の運営についてどのように考えているとお思いますか。満足してゲームを利用していると考えていらっしゃるのでしょうか。お答えください。   |          |
| ■「利用者の満足度を上げるべく、今後とも取り組みを継続していくか」? 不正ツールやチート、リアルマネートレードといった問題から、ゲームにパッチを適用する際のバグ、新要素追加時のバグ等、新要素の導入頻度や仕様上の問題等、利用者が不満に思っている点は多岐に渡ります。貴社においては、今後とも利用者の満足度を上げるべく、取り組みを行っていかれるかどうか、お答えください。   |          |
| 弊社見解   |          |
| 弊社といたしましては、現在のサービスに対し全てのユーザーの皆様にご満足いただけているとは考えておりません。ご指摘いただいた抗議活動はもちろんのこと、ユーザーの皆様よりいただくご意見などにおいて、不正対策について多数ご指摘を頂戴していることから、ユーザーの皆様が現状のサービス、特に不正対策について大きな不満を抱えていることは認識しております。弊社では、開発元との連携をさらに強化して、不正ツール、RMTをはじめとした不正対策の強化、不具合に関してのチェックの強化、不具合対応の迅速化などに積極的に取り組んでいき、皆様にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。 |          |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.45 |
| ECOの様にBOTの目撃例が少ないタイトルがある一方、TANTRAやRO等BOTの目撃例や管理の不手際が目立つタイトルも存在します。これは貴社のタイトル毎における力の入れ具合の差として解釈してもよろしいのでしょうか。この件に関してどうお考えなのか、回答願います。   |       |
| 弊社見解  |       |
| ラグナロクオンライン、TANTRAと比べ、エミル・クロニクル・オンラインは比較的新しいタイトルで、かつ国内の開発会社で開発したタイトルであることから、ゲームシステムにおける不正ツール対策が施されており、不正ツールを確認した場合においても、比較的対応が早いということがあります。ラグナロクオンライン、TANTRAに関しては、開発時期が早いため、ゲームシステムにおける不正ツール対策が、エミル・クロニクル・オンラインに比べ十分でないという面もあることから、不正ツール使用キャラクターの存在が多いのも事実です。これに対しては、より多くの人員と時間を要して取締りを行うことで、不正ツール使用キャラクターのゲーム内からの排除を行っております。したがって、不正ツール使用キャラクターの存在数の違いは、それぞれのゲームタイトル開発時のシステム的な不正ツール対策の違いによるものであり、特定のタイトルに対して取締りを怠っているということではございません。 |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.46 |
| <p>BOTやRMTなどユーザーが不正を行う理由をどう捉えていますか？時間的問題によるコアユーザーとライトユーザーの格差を理由に、現状のサービスに満足しないユーザーもいます。ユーザーが不正行為の方向を向くことのないサービスとは、どんなものだと考えますか？</p>  |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>不正行為に向かう理由としては様々な理由が考えられますが、フリープレイチケットの悪用など、弊社運営に起因する「運用的要因」、不正ツールが動作してしまうゲームクライアントの問題に起因する「環境的要因」、人より優位にゲームプレイを進めたいという欲望などから派生する、RMT取引などの「二次的要因」に分けられると考えております。これらについては、各要因ごとに対策を行い、不正行為の撲滅に努めています。また、時間的問題によるキャラクター育成の差については、時間が多く取れない方々のニーズにあわせて、獲得経験値を増加させる「戦闘教範」などのスペシャルアイテムを販売して、キャラクター育成にかかる時間を短縮できるよう配慮しています。</p> |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.47 |
| <p>「利用者よりの信用について」過去のオフラインミーティングの席上で、「そんなこと言うからガンホーは信用されないんですよ！」と利用者が発言される一幕がありました。過去より幾度と無く不正対策を行っても、一向に減らないBOTを見て、利用者は貴社のことを信用できると思うかどうか、お答えください。</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>不正ツール使用キャラクターへの取り締まり状況や不具合の発生など、ユーザーの皆様の信頼を損なう結果となる事象も発生しており、すべてのユーザーの皆様にご信頼いただけている状態ではないことは、十分認識いたしております。また、一度失ったユーザーの皆様から弊社への信頼については、一朝一夕で回復できるものではないと考えております。弊社としては、不正ツール使用キャラクターへの取り締まりのみではなく、WEBヘルプデスクへの返答、告知でのご案内など、一歩ずつ着実に、信頼を回復してまいりたいと考えております。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.48 |
| <p>ユーザーが不満を抱いてROを離れた場合、その逸失責任は誰にありますか？組織に責任が転嫁され、社員個人の責任が細分化されてはいませんか？また、ユーザーが対話している人間の顔が見えませんか、ユーザー一人一人に明確な担当者をつけるべきではありませんか？</p>  |       |
| <p>弊社見解</p>   |       |
| <p>弊社サービスにおける責任は、個人ではなく、会社全体の責任として捉える問題であると考えております。そのため、問題が発生した際には、会社全体として原因を追究し、改善するよう努めておりますが、この改善については、社員一人一人が高い意識をもって取り組むことにより、改善されるものであると考えております。また、現在のユーザー数や質問回数の違いにより、ユーザー様毎に担当のサポートセンタースタッフをご用意することは難しい状況となっております。しかしながら、ガンホーゲームズコールセンター、WEBヘルプデスクをはじめとするサポートセンターでは、よりユーザーの皆様にとって身近な相談者となれるよう、2007年2月より担当者の名前を記載するほか、サポートセンタースタッフの教育に力を入れるなど、サポートの質の向上に努めております。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.49 |
| <p>現在、ROを含むゲーム内の管理に割かれている人数は社員の何割なのか。同時接続数、社員数、管理システムを関連付けて考えたとき、それは妥当な数字であると言えるかどうか。</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>   |       |
| <p>ゲームタイトルの管理と一言で申しまして、「サーバーの監視」「ゲームデータの管理」「顧客情報の管理」「ゲームイベントの管理」「公開するゲーム情報の管理」「支払いに関する管理」など、さまざまな業務があり、一概に人数をご案内することは難しい状況です。弊社社員すべてが、いろいろな形で各ゲームタイトルに携わっており、社員一丸となってユーザーの皆様にご満足いただけるサービスの提供に向けて日々業務を行っております。なお、社員数に関しては、ゲーム内の状況や時期的なものによっても異なりますが、不足している場合には適切な採用活動を行って、人員の増員を図っております。</p> |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.50 |
| <p>ユーザー一人一人は求めるニーズが違います。例えば、あるユーザーはギルド戦は賛成だが課金アイテムには反対、またあるユーザーは課金アイテムには賛成だがギルド戦は否定するといった具合です。この二人を同じワールド内で、貴社の提供するサービスで満足させることは不可能だと思います。そういった、ユーザーの個別のニーズにはどう対応していくつもりですか？</p>   |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>ユーザーの皆様からいただくご意見やご要望については、できる限り反映させていただきたいと考えておりますが、ご指摘のように、相反するご意見などもいただくため、全てのご意見やご要望をサービスに反映させることは非常に難しいと考えております。しかしながら、仮に反映できなかったご意見やご要望につきましても、貴重なご意見であることには変わりはありませんので、今後のサービス改善の一助とさせていただきます。なお、ユーザー様の個別ニーズに対応させていただきました事例としては、「Urdr」のような特別なワールドを設置いたしました。</p> |       |

|   |       |
|---|-------|
| ご質問内容   | No.51 |
| <p>「元職員による弊社への不正アクセス問題における対応状況について」の項目が公式サイト上の最下段で見にくい場所に移動したのは事件を風化させたいのでは？との声も多数上がっています。戸枝氏が執行猶予を終え社会復帰し、公式上で謝罪文を掲載するまで見える位置に置くべきではないでしょうか。また、現在でも社員が不正行為に加担しない様に取り組んでいるのか活動内容も含めてお答え下さい。</p>                       |       |
| <p>弊社見解</p>   |       |
| <p>公式サイトレイアウトに関しましては、ご指摘いただいておりますような意図は全くございません。弊社では二度と同様の不祥事を起こさないよう不祥事が発生してしまったことを全役職員が肝に銘じ、社員のアカウントの管理の徹底や、諮問委員会より答申いただきました改善策を現在も継続して行っております。なお、弊社元社員の謝罪文につきましては、現職社員ではないため、公式サイト上での謝罪文を記載させていただくことは予定していません。</p> |       |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.52 |
| <p>戸枝氏に関する民事訴訟に関する情報が一切公開されていないが、その後の進展は有ったのでしょうか。また、損害賠償金の使い道に関してRMTに関する法整備への働きかけや、オンラインゲーム業界全体に対する働きかけ、ユーザーが安心出来る様なシステム作り等に利用するとの発言が有りましたが、その使用用途についてお答え下さい。</p> |       |
| <p>弊社見解</p>  |       |
| <p>民事訴訟に関しましては、係争中ですので、損害賠償の件も含めて現在ご案内できる事項はございません。ご了承いただきますようお願いいたします。</p>  |       |

## エミル・クロニクル・オンラインに関するご質問

- [ゲーム仕様・アップデート・イベントに関するご質問](#)
- [不正対策に関するご質問](#)
- [運営・サービスに関するご質問](#)

## ゲーム仕様・アップデート・イベントに関するご質問

| ご質問内容   | No.1 |
|---|------|
| <p>今後、攻撃の動作の追加や新しいエモーション、装備箇所の追加(下着等)はないか？(ECO)<br/>           訳: 生産職であっても採取ではなく、狩りでLVを上げてモンスターを倒さなければ手に入らない物が多く、狩が主体となり、攻撃動作が通常とクリティカルぐらいしかないため、あきがくるためとアンダーシャツやインナー等の変更があってもいいと思われるため。</p>  |      |
| <p>弊社見解</p>   |      |
| <p>攻撃モーションに関しては、これまでにない種類の武器が追加される毎に新たに実装しておりますが、既存の武器については、特別な攻撃モーションを増やしていく予定はございません。なお、攻撃モーション以外のモーションについては、折に触れ増やしていきたいと考えておりますので、ご期待ください。<br/>           また、装備箇所の追加については、残念ながら既存の装備アイテムやシステムを大きく変更する必要があるため、実装は難しいところです。そのため、現在装備可能な範囲にて、ユーザーの皆様にご覧いただける装備をできるだけ追加していくことで、皆様のご期待に沿えればと考えております。</p> |      |

| ご質問内容   | No.2 |
|---|------|
| <p>今後、飛空庭機能の追加にどんな物がくるのか？ また、ファーマー等安全に採取が行われるよう菜園機能の追加はないか？(ECO) 訳: キョナツツの様にかなり危険を犯してまで採取しなければならない事、及び種が採取できるまで長い間栽培し、種を増やし栽培効率を向上させたい。</p> |      |
| <p>弊社見解</p>   |      |
| <p>飛空庭自体に機能を追加する予定はございませんが、新しいシステムの実装を計画しております。それが特別にバックパッカー系職業やファーマーに注目したものになるとは限りませんが、ご要望のひとつとして今後の開発の際の参考とさせていただきます。</p>                 |      |

| ご質問内容  | No.3 |
|--|------|
| <p>みんなで参加する巨大イベントは行えないか？(ECO)<br/>           訳: 新大陸を実装しファイター、スペルユーザー職が敵を殲滅、生産職が町を作るという既存の町に依存するイベントではなく新しい物があってもいいと思います。</p>   |      |
| <p>弊社見解</p>  |      |
| <p>いただいたご提案はとても素敵な内容ですが、実装に至るには規模も大きく、ゲームバランスなども検討する必要があります。そのため、難しいところではあります。ただ「みんなでするイベント」というものは、非常にエミル・クロニクル・オンラインらしいものですし、何らかの形で「みんなでするイベント」ということを今後も展開し、新しいSAGAにつなげていきたいと考えております。</p> |      |

|  |      |
|--|------|
| ご質問内容  | No.4 |
| ECOでのゲーム中、MAP切り替え時に画面が真っ黒になり、ゲームができなくなって、再起動しなければいけないことが多々あります。この原因はなんなのでしょうか？   |      |
| 弊社見解   |      |
| <p>ゲームプレイ中に画面が暗くなったり、フリーズしてしまったりする現象の多くは利用環境に起因する可能性が高いと考えられます。エミル・クロニクル・オンラインでは、3Dのグラフィックを多用しているため、特にグラフィックボードに高いスペックが要求されますので、ご利用の環境が公式サイトに記載しております『動作環境』を満たしているかどうかご確認ください。また、グラフィックボードのドライバの更新などで、問題の改善が見られる場合がありますのであわせてご確認ください。なお、ゲームの起動に関するお問い合わせについては、WEBヘルプデスクに専用のお問い合わせフォームをご用意しております。ご利用環境を添えてご投稿いただければ、より詳細なご案内をさせていただきますので、ぜひご利用ください。</p> |      |

## 不正対策に関するご質問

|   |      |
|---|------|
| ご質問内容   | No.5 |
| <p>レアアイテム、クジについて ECOにはブースト、スタンプといったレアアイテムがありますが、それらのアイテムのドロップ確立を引き上げる必要があると思います。不正を行っているプレイヤーを排除するためです。現在それらのアイテムをドロップするモンスターが居るところでは、モンスターレインや不正などが見られ、狩りにならない状況となっています。なのでそれらを行っているプレイヤーを取り締まって欲しいと思います。それが出来なければ、ということでアイテムドロップ率の引き上げをしたらどうかと思います。また、クジなのですがそのような事をするよりも、ECOというゲームを良くしていこうとは思わないのでしょうか。正直私たちユーザーからはその熱意を感じられません。なので先にするべき事をしてから、そのようなことをするようにして欲しいと思います。</p>   |      |
| 弊社見解  |      |
| <p>「背負い魔・ブースト」やボスモンスターの各種スタンプに関しては、ドロップ確率を引き上げても根本的な解決とはならず、ご指摘のような「不正を行っているキャラクター」が別のモンスターやアイテムに目標を変えるだけで、むしろゲームの中からひとつの面白味をなくしてしまうものと考えています。ご指摘の件については、単にドロップ率を引き上げるという方法ではなく、根本的な解決に向け、対策を進めさせていただいております。ECOくじに関しては、ユーザーの皆様から賛否両論のご意見をいただいております、それらを参考にしながらアイテムの種類や確率を変更しながらECOくじのありかたについて検討いたしております。また、ECOのサービス全体からみて、ECOくじだけに注力して開発を進めているということはありません。各SAGA、そしてSAGAをつなげる毎回のアップデートで、エミル・クロニクル・オンラインがより良くなるよう開発を進めさせていただいております、その熱意がユーザー様に伝わるよう、今後も力を注がさせていただきます。</p> |      |

## 運営・サービスに関するご質問

ご質問内容

No.6

ハートフルとは何か？ 最近気になっていたのですが、ハートフルって何なのですか？ 特に演習はキャラとキャラの戦いということもあり、私怨や職への恨みなどが募りやすいです。そのようなことでは、ハートフルにはならないと思います（何を以ってハートフルとするかは個人によって違います）。現状、職毎のスキルも、演習用になっていると思います。それでは職の特色も出てきませんし、バランスも取れません。演習は廃止して、もっと他の事に力を入れるべきではなかったのでしょうか

弊社見解

ハートフルは、「Heart + Full」、心を満たすものとして位置づけており、「心がこもっている様子」「優しさにあふれた雰囲気」を意味しています。騎士団演習については、毎回楽しみにしてくださっているユーザー様も多数いらっしゃいますし、単純に廃止することでハートフルが生まれるとは考えておりません。ユーザー様同士の対戦ということで、時に心ない言葉が生まれることもあるかと思いますが、勝利を目指して培われる絆や友情、そういったものの中からもハートフルが生まれると考えております。そのため、騎士団演習も、エミル・クロニクル・オンラインには必要なゲームシステムであると考えております。なお、ゲームバランスについてですが、特別に騎士団演習を中心に作られているものではありません。普段の冒険や対人戦も含めた様々な場面で、36個の職業系統それぞれにスポットライトが当たるよう考慮しております。しかしながら、至らない点をご投稿にて仔細をご指摘いただければ幸いです。できるだけ楽しい出来事、優しい気持ちを、エミル・クロニクル・オンラインを通じて皆様にお届けすべく、今後も精進してまいります。

ご質問内容

No.7

■ 近日ECOでSAGA6が実装されますが、それにあたり、イメージイラストレーターが羽々キロさんから尾谷おさむさんに変更になりました。なぜ、メインイラストレーターを交代する必要があったのですか？ 詳しく聞かせてください。

弊社見解

エミル・クロニクル・オンラインでは、SAGA6からストーリーが大きく変わり、新展開を迎えます。新展開にあわせ、今までのイメージを一新させることを目的として「これから始まる次なるSAGA」「より広がっていくエミル・クロニクル・オンライン」それらを表現していただける方として、尾谷おさむさんを起用させていただきました。サブタイトル「新生の扉」にもそんな思いが込められています。イメージイラストレーターの変更につきましては、今まで培ってきた世界を壊そうというものではありません。その土壌によりしっかりと根を生やし、枝を広げて行きたい、その思いでイメージイラストレーターを変更させていただきました。

ご質問内容

No.8

■ メインイラストレーターを交代して、どういった効果が現れると思われましたか？

弊社見解

今回の「SAGA6」よりイラストを変更することで、以前からECOを愛してくださった皆様に加え、新たな層の皆様にもエミル・クロニクル・オンラインの魅力を訴求していけるものと期待しています。また、新たなイラスト、新たな層のユーザー様の参加によって、以前からECOをご利用いただいている皆様にも、「エミル・クロニクル・オンラインが進化する」ということを感じ取っていただけたと考えています。



|  |      |
|--|------|
| ご質問内容  | No.9 |
| <p>公式イラストレーターの急な変更について<br/>       今回の公式イラストレーター変更について、ユーザーには何も説明も無く、ガンホーの判断だけで決定したことは、横暴ではないのでしょうか。ユーザーの中には、公式イラストレーターを変えて欲しくないという声がとても多いです。少なくとも独断で決定するのではなく、ユーザーに告知して反応を見て、それからどうするか決めるべきではなかったのではないのでしょうか。この質問には真摯に答えていただきたく思います。</p>   |      |
| 弊社見解   |      |
| <p>今回のイメージイラストレーターの変更につきましては、「SAGA6」の発表にあわせて発表する事でユーザーの皆様へ「これからエミル・クロニクル・オンラインが変わる」ということを強く感じていただきたいという狙いがありました。突然のイメージイラストレーターの変更にユーザーの皆様が驚かれることは想定しておりましたが、このような狙いから事前の発表は控えさせていただいておりました。イメージイラストレーターの変更により得られた結果や、日々ユーザーの皆様よりいただくご意見・ご要望については、すべてを拝見し、受け止めさせていただきながら、今後のECOの展開の参考にさせていただきます。なお、「ユーザー様の反応を見てイメージイラストレーターを選ぶ」ということは、今までのイメージイラストレーターやイメージイラストレーター候補の方に対して失礼にあたる判断したため、実施させていただくことはいたしませんでした。エミル・クロニクル・オンラインの世界観を築き、数多くの素敵なイラストを提供していただいた羽々キロさんには、運営チーム一同、深く感謝しております。</p> |      |

|  |       |
|--|-------|
| ご質問内容  | No.10 |
| <p>■ECOでのイラストレーター交代について<br/>       変更を行った理由、ユーザーへ事前相談等がなかった理由、突発的なものでありながら公式HP上で詳しく説明されていない理由。アンケートを取った所ユーザーの6割以上が反対しているが、撤回や再起用はできないのか？<br/>       現在販売されている書籍やCDのイラストは変更するのか？<br/>       今後販売されるものについて反対しているユーザーへどう説明していくのか？</p>   |       |
| 弊社見解   |       |
| <p>イメージイラストレーターの変更を行った理由、ユーザーの皆様へイメージイラストレーターの変更を公式サイトで事前にご案内しなかった理由に関しましては、前述のNo.7、No.9のご質問に対する弊社見解をご参照いただきますようお願いいたします。また、イメージイラストレーターの変更取り止めや、羽々キロさんを再度起用させていただく予定は現在のところございません。今後発売する商品につきましては羽々キロさんのイラストを使用する予定はございませんが、現在販売されているオリジナルグッズにつきましては、発売当時のものを基準としておりますので、変更をせずそのまま販売させていただきます。今後発売する商品に関しては、ユーザーの皆様一人一人に、その商品価値を判断していただければ幸いです。</p> |       |