

# 第 7 回 ガンホーオフラインミーティング

## 参考資料その 4

過去カンホーオフラインミーティング答弁内容

平成 19 年 12 月 16 日  
ガンホーオフミ対策サイト

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

本資料は、下記の日程で行われた各内容に基づき作成しております。

- ・ラグナロクオンラインサミット(2003年8月23日)
- ・第1回 ガンホーオフラインミーティング(2004年11月14日)
- ・第2回 ガンホーオフラインミーティング(2005年4月17日)
- ・第3回 ガンホーオフラインミーティング(2005年10月15日)
- ・第4回 ガンホーオフラインミーティング(2006年7月2日)
- ・第5回 ガンホーオフラインミーティング(2006年12月3日)
- ・第6回 ガンホーオフラインミーティング(2007年6月17日)

「オフラインミーティングのありかた」について	
第2回	<p>質問 ラグや不正ツールに関する話だけでなく建設的な話もしていきたいのですが、今後のオフラインミーティングについて、どのように考えていますか？</p> <p>回答 現状のオフラインミーティングでは、皆さんの不満や意見を直接ぶつけていただいていると認識していますが、本来であればもう少し建設的な楽しい話題をさせていただけるようになるべきだと考えています。また、皆さんの意見を素直に受け止めさせていただく事のできるチャンスは大切なことであると思っていますので、今後も続けていく中でいつかは皆さんからおもしろい意見をいただいたり、それを実施できたらと考えています。</p>

「ガンホー全般」について	
第6回	<p>質問 「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！」と利用者に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VBOT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>回答 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、ユーザーの皆様へ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い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>
第6回	<p>質問 ■「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ですか。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。</p> <p>■「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。</p> <p>回答 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。</p>

「戸枝事件」について	
第6回	<p>質問 「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みを行っているのか活動内容も含めてお答え下さい。</p> <p>回答 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、公式サイト上で謝罪文を記載させていただくことは予定しておりません。</p>
第6回	<p>質問 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>回答 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。ご了承くださいませ。</p>

「オンラインミーティング」について	
第1回	<p>質問 ゲーム上でのオンラインミーティングは考えていますか？</p> <p>回答 過去にも試したことがありますが、チャットという形はコミュニケーションツールとして完璧ではなく、文字だけのやりとりにはお互いの真意が伝わりにくく、話もまとまりにくいという欠点があるため、現状では考えておりません。</p>
第5回	<p>質問 オフラインミーティングの代わりにオンラインミーティングを実施していただけないでしょうか？</p> <p>回答 オンラインミーティングは、過去に一度実施した事があります。その際、皆様が発言されている内容に関してログが流れてしまい、読みきれないといった部分がありました。また、どの発言に対して返答を返したかというの、把握、対応することが難しいという問題も発生します。しかし、このようにお話をいただいておりますので、弊社としても実施できる方策を再度検討させていただきます。</p>

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「GMコール」について		
サミット	質問	ゲームマスターを呼び出す機能(GMコール)は実装されないの？
	回答	実装の予定はありません。まず、ラグナロクオンラインというゲームには、設計時点からGMコールが存在しません。オンラインゲームの中にはGMコールを実装しているゲームもあります。しかしながら、そのほとんどが実際に返答をもらえるまでに順番待ちがあり、かなりの時間を必要とします。また、実際にお話させて頂く際にチャットを利用する為、状況をご説明頂き対応をさせて頂くまでに、さらに時間がかかってしまいます。また、ご報告頂きました現象が再現しないような内容であった場合、ゲームマスターが適切なご返答を返すことができない場合もあるでしょう。以上のように、ラグナロクオンラインではGMコールは十分なサポートの可能な機能ではなく、実装が不要であると考えています。運営チームでは、Webヘルプデスクをご利用頂くことで、適切な担当にて対応ができるよう努めています。
第1回	質問	ゲームマスターキャラクターを各マップの要所要所に配置しないのですか？
	回答	2004年前半に試験的に配置を行いました。ゲームマスターキャラクターの姿が見える、見えない状態においても結果的に回避策を取られてしまいました。また、ゲームマスターキャラクターに反応して、マップ内でレポートするキャラクターが多発する状態も見られた為、有効な手段ではないと判断しました。
第1回	質問	24時間のGM(ゲームマスター)コールの実装は考えていますか？
	回答	ラグナロクオンラインの構造がGMコールを想定して作られていないため、考えておりません。
第4回	質問	プレイヤーのほうからGMコールができれば安心できるのですが。
	回答	ゲームマスターが実際にGMコールを受け取るという方式は、どの程度の作業比率になるかは不明ですが、GMコールの大半がゲームマスター側で個別に対応することができない話題や、WEBヘルプデスクにご投稿をお願いするべき内容となってしまうと思います。その場合、どのようなお答えをするべきなのかという問題が発生し、結果としてGMコールの機能が働かない事態が想定できます。現時点では不正者対策が、弊社として優先的に対応していくべき問題であると考えておりますので、GMコールは今のところ検討を行なっておりません。
第5回	質問	ユーザー側で希望している対策と御社が実施している対策に開きがある気がしますが、どのように思われますでしょうか？
	回答	GMコールの実施など、すべてのご要望にお答えさせていただくことは無理だと思っておりますが、ユーザー様からのご意見を取り入れながらできる範囲で行っていきたく思います。
第6回	質問	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あれば重点に置かなければいけない課題だと思います。
	回答	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。
第6回	質問	「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。緊急対応用の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。
	回答	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、緊急対応用の窓口に関しては、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。

「動画の撮影」について		
第6回	質問	現在YouTubeやニコニコ動画など動画配信サイトが多数ありますが、それらの動画配信サイト上での動画公開の許可を検討されているかについて質問させていただきます。また、撮影されるキャラクターが、仲間内などで許可が取れた場合はどうでしょうか？
	回答	ユーザー様がゲーム内の動画を撮影し公開したいとのご要望に関しましては、他のお客様のキャラクター名や発言内容などが映ってしまう可能性があります。静止画であればある程度修正が可能ですが、動画に関しては、動画撮影禁止というスタンスを発表した時点では非常に難しい状況であったため、他のユーザー様のことを配慮した結果、動画の公開はご遠慮くださいというスタンスでおります。しかしながら、昨今では動画配信サービスも拡充されておりますので、今後も現状のポリシーでいくのか、ユーザー様のご要望に応じて、動画の公開の可能とするのかを検討させていただきたいと考えております。現時点では、動画の配信に関しては様々なケースが考えられますので、今までのポリシーと同様に、動画の公開はご遠慮いただきたいというスタンスでございます。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「ユーザによる取り締まり(ユーザーGM)」について		
サミット	質問	マナーポイントってよさそうな機能だけど、いつ実装されるの？
	回答	マナーポイントの実装は実質的に凍結となっています。 βテスト時より一時的に実装されていた、マナーポイント制ですが、開発当初の実装計画ではポイント利用のいたずら、いやがらせの発生や、それによるゲームシステムの有効性に問題があったため現在、未実装状態になっています。 しかし、マナーポイントで実現しようとしていた機能の一部は利用されています。 ゲームマスターはノーマンプレイヤーやBOTを取り締まる際に、キャラクターにペナルティを発行することができます。一定時間チャットやスキルに使用制限をかけることができるのですが、その際にマナーポイントの機能であった赤いエモーションがキャラクターに付加されます。 普通にプレイしていると目に付く機会はほとんどありませんがマナーポイントシステムの機能の一部は、ワールドの秩序を守るために今も活躍しています。
第1回	質問	ゲーム内のパトロールなどにおいて、ユーザーからボランティアを募る予定はありますか？
	回答	現在のラグナロクオンラインのシステムでは、お願いするとしてもゲームマスターの簡易版のような機能を持たせたキャラクターを作ることができないため難しいと思います。
第2回	質問	ユーザー側でも何かアクションをしなければいけないと考えていますが、運営側からユーザーに対しての要望はありますか？
	回答	各種ウェブサイトでは噂や憶測が沢山流れており、それについては仕方がないことだと考えています。しかし、それらの情報については本当のことも嘘の事もあると思いますので、皆さん自身が情報は事実なのだろうか振り返っていただきながら、情報を選択するようにしていただきたいと思います。また、弊社からご案内する情報は確実な情報だけをご案内するようにしており、確定していない情報についてはご案内を行わないようにしております。
第3回	質問	ユーザー自身が取締りを行える状況を整備することはできませんか？
	回答	現状のゲームシステムでは難しいと思います。また、ユーザー様から有志を募るという案に対しても、現段階ではユーザー様に対しどのように資格を認定するかなど適切な方法がないかを検討しています。社員であれば弊社で責任を持って管理ができますが、ユーザー様に取締りをお願いする場合には、適格な人物かどうかの判断が難しい状況です。公平性を持って作業する資格があるかの認定、把握するためにはどうしたらいいかなどについて考えている段階です。 弊社では、別の施策として今年からヨーグルティング、サバイバルプロジェクトでナビゲーターを導入し、ゲーム内で活動してもらっています。その効果を確認してきましたが、ユーザー様から好評をいただいておりますので、今後どのように活用させていくかを考えてまいります。

「ゲームマスターのゲーム参加」について		
サミット	質問	ユーザーのイベントに協力してもらえないの？(公式イベント化や、GMが協力するなど)
	回答	協力したいと思っています。しかし解決すべき問題もあり実現には時間が必要です。 運営チームでは、ユーザーの皆さんの企画するイベントに積極的に協力を行っていきたく考えています。ラグナロクオンラインはユーザーの皆さんが作り出す物語が、本当のストーリーであるともいえます。 ユーザーの皆さんが企画するイベントはゲームマスターの用意するイベントよりも親密な人達であつまるイベントになったり、そこにゲームマスターが協力することでイベントに花を添えることができるかもしれません。 しかしながら現在の所、実現には解決すべき様々な問題があります。 イベント実施者との企画の連絡はどのように行うか、集客はどのように行うか、アイテムを必要とするイベントではゲームバランスの考慮が必要、ゲームマスターはどこまでイベントに関与するか、など、考えなければならぬことは様々です。是非検討を進めていきたいと思いますが、現段階ではまだご要望にお答えすることはできません。もう少し早く実施調査に時間が必要だと考えています。 関連するお話になりますが、公式サイトやゲーム内アナウンスでユーザーイベントの告知をご希望されているユーザー様もいらっしゃいました。こちらも検討を進めていきたいと思いますが、上記イベント協力同様、もう少し早く実施調査にお時間を頂きたいと思っております。
サミット	質問	ゲームマスターと攻城戦を遊んだりすることはないの？
	回答	現在の所、そのような企画はございません。 ギルド攻城戦実装の際に、この件は運営チーム内でも協議いたしました。 グラビティ社でも同様に、攻城戦に参加するべきかどうかの協議はあったそうです。 しかし現在のところ、ギルド皆には限りがあること、プレイを面白くする要素として価値があるかどうか等に疑問があり、ギルド攻城戦にイベントとして参加する意向は一切ありません。 しかしながら、もしも強大なギルドが長期的に多くの砦を占領し続けたら場合、ギルドアジトをシャッフルするために、参戦することがあるかも... かもしれません。 その際には、きっと正々堂々と宣戦布告をし、レベルや職業、ステータスを公開したゲームマスター達が砦の奪取にあらわれることでしょう。 (もちろん現在の所、そのような企画の準備はまったくはございません。)
サミット	質問	ゲームマスターともっと遊んだりできないの？
	回答	残念ですけど、ゲームマスターはあまり一緒に遊ぶことはできません。 ゲームマスターは運営者でありゲームの中での審判の役割があります。 ユーザーの皆さんと接する際には様々な制約があります。 またゲームマスターと一緒に遊ぶとしても、ワールドの中にいる大勢の皆さんと公平に遊ぶことはできず、一部の方だけにしか楽しんでいただくことはできません。 ゲームマスターがまず考えなければいけないのはゲームの公平性なのです。 その代わり、ゲームマスターは様々な問題を解決するための活動をしなが、皆さんに多数のイベントを企画・開催することによって楽しんでいただけるように、日夜働いています。 間接的にですが、ゲームマスターは日夜皆さんと接しているのです。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「冤罪BAN」について		
第1回	質問	間違っアアカウント停止することってそんなに多いの？
	回答	間違ってしまった事実は過去にあります。その後、アカウント停止基準・及び手順の見直しを行い、現在は確実な証拠をもってアカウント停止を行っています。 運営チームでは、過去に誤ってアカウント停止措置をとってしまったことがあります。決してあってはならないことであり、現在では多重のチェック、確定された証拠を残すことによってアカウント停止措置を行うように改善をしました。 その為、証拠が規定を十分に満たしていない場合には、アカウント停止措置をとることができないといったことも発生してしまっています。 ですが、それよりも間違いが起こることの方が重大な問題だと認識し、証拠の確定を最優先に考慮しています。それでも間違いが発生してしまう可能性はゼロではありません。 運営チームではWebヘルプデスクにアカウント停止者専用フォームを設け、アカウントの停止がなされた方のご意見をうかがえるようにしています。 もしも間違ってしまった場合にはアカウント停止の解除と補償をさせていただきます。
第2回	質問	友人が不正ツール使用アカウントと同一であるとしてアカウント停止されたのですが、運営チームからの返答が二転三転したと聞いてます。これは、どうしてですか？
	回答	アカウント停止の処置を行ったお客様は、通常のWEBヘルプデスクのフォームとは違う専用のフォームがあり、アカウント停止者対応のチームがありますので、そちらでアカウント停止の理由のご案内や対応を行なっています。二転三転したということでしたが、ご案内する内容はお客様のご質問に関連性のある内容であったと思われる。アカウント停止の理由については、詳細をご案内することによって、不正ツール使用者などに情報が広まり、対策を講じられるという可能性もあるため明確な返答を控える場合もあります。
第6回	質問	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。
	回答	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。

「バグ」について		
第5回	質問	ラグナロクオンラインで実際にキャラクターロットが増えたとしても、複数アカウント持っている方はそのまま複数のアカウントを使い続けると思います。その場合、アカウントの管理が非常に面倒な状態になっています。倉庫管理が煩雑ですし、スキルのショートカットに関しても、アカウント毎に一から組み直す必要があります。それが改善されれば、色々な職を楽しみたいという理由で複数アカウントを取得する方も多くなるかと思えます。それに関して改善策を考えているのか、または『それはキャラクターロットが増えれば問題ない』という考えなのか
	回答	複数のアカウントにおいてスキルショートカットが重複してしまう現象は、ラグナロクのクライアントが持っている仕組みです。 現状では、グラヴィティ社から新しい策があるというお話はいただいているので、現在の仕様のままになってしまう可能性もあり、スキルショートカットは、かなり利便性が悪いままになります。それを直してからキャラクターロットを追加するか、キャラクターロットの追加だけ先行して実装するかについては、あわせて協議しなければいけないと思っています。 今回キャラクターパスワードを導入にともない、利便性という意味では非常に複雑になりましたが、弊社は利便性を犠牲にしても安全性を重視し、キャラクターの倉庫ではなく、キャラクター選択時にブロックをさせていたことを採決させていただきました。 もちろん「海外ではもうとっくの昔に入っているじゃないか」というご意見もあるかと思いますが、実際のところ、このキャラクターパスワードのシステムは、日本に導入するうえでさらに改良が加えられました。海外で導入されたものには、いくつかの不具合が発見されていたため、グラヴィティ社は導入した国でのトラブルを優先して直していたという経緯があり、改良されたものが日本側に導入されました。 また、アカウントの管理が非常に煩雑になってきていることも、次の課題として考えています。ラグナロクのクライアントで対応できる内容ではないと思いますが、複数のIDとパスワードを覚えるのが大変である問題を解消するための仕組みについてプランニングを進めており、将来的には利便性の高いインターフェースを提供させていただこうと考えています。
第6回	質問	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。
	回答	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。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「通報に対するスクリーンショットの取り扱い」について		
第1回	質問	ユーザーから送られてくるBOT報告などのスクリーンショットは、どのように活かされているのでしょうか？
	回答	ユーザーの皆様からご報告いただきましたスクリーンショットなどは、リスト化されゲームマスターチームで調査を行います。基本的には不特定多数の方より複数回にわたってご報告いただいた件から優先的に調査を行う形態をとっております。
第4回	質問	ラグナロクオンラインの不正使用者取締りの証拠において一番大事なものは映像であり、証拠に残る画像であつたりすると思いますが、静止画像以外に記録からそのキャラクターがどのような行動をとっているのかを調査し、その調査した行動記録を証拠とすることは出来ないのですか？
	回答	行動記録だけでは、現在証拠能力がないと考えています。 理由として、全ての行動記録や特定の動作といったものが、弊社のデータにも記録として残されていないためです。 そのため、画像で保存された連続でのスクリーンショットとゲーム内の行動記録、さらに接続の記録といったものを総合的に踏まえて、証拠としてくみ上げるという作業をしています。 当然、そういった作業をするためには、不正行為者がどのように動いているのかといった情報が、一番最初に調査するために必要となります。 従いまして、WEBヘルプデスクにいただいた不正ツール利用者報告情報については、弊社としても十分な監視をした上で追跡調査を実施しております。 なお、目視確認を行うのが困難な理由としては、ユーザーの皆様と同じ問題がGMキャラクターでも発生するためです。 不正ツールで動作するキャラクターは、他のキャラクターの近くに現れる場合の動作、キャラクターの様々な状況にあわせた動作などが非常に巧妙になっておりますので、いかにして画像を抑えていくかが弊社の課題となっております。
第5回	質問	グラフィックの一部が正常に表示されないキャラクターは、異常なパケット通信を行っている時点で不正ツール利用者であると判断できるのではないのでしょうか？またユーザーからWEBヘルプデスクに、グラフィックの一部が表示されていないキャラクターのスクリーンショットも送られていると思います。それでもまだ他にも証拠が必要なののでしょうか？
	回答	実際の問題として、ラグナロクオンラインのゲームサーバーのパケットを全て確認しようとすると、データベースの動作に影響が出て、ラグの発生等様々な問題が発生してしまいます。 またユーザー様からご投稿いただいたスクリーンショットの中には一部加工されているものも確認しております。全ての情報が間違っているということではありませんが、そのような問題が発生するスクリーンショットを証拠と扱うには、弊社内のルールを大幅に変更しない限り、措置を適用することはできません。
第6回	質問	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と？ユーザー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。
	回答	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きます。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。
「コミュニティの活性化」について		
サミット	質問	コミュニケーションが苦手です。友達をつくりやすくするサポートはないのですか？
	回答	仲間を見つけていただくイベントを実施していきます。 本日8月23日より、各ワールドにおいて長期的なパートナー、仲間を見つけていただくお手伝いをさせていただきます。イベント「仲間を増やそうDay」を開催しています。 今回に限らず、このようなイベントを適宜行って行きたいと思っております。 是非、一緒に楽しむことができる友人を見つけていただければと思います。
第1回	質問	公式サイト上でBBSを開設してはどうでしょう？
	回答	BBSの設置を行う場合、まず不適切発言などの管理担当と投稿に対する回答担当を専任でおく必要があると考えられます。しかし、現在のラグナロクオンラインのユーザー数から想定される投稿件数に適切な内容、タイミングで回答できるだけの人員配置を行わないと却ってサービスレベルの低下を招く恐れがあります。現時点では、それだけの人員確保を行うことが難しいため、BBSの設置は考えておりません。
第1回	質問	ラグナロクオンライン公式サイトファンサイトリンクがいつまでたっても「工事中」となっているのは何故ですか？
	回答	過去にいくつかのファンサイトに声を掛けたことはありますが、その際に公式サイトからリンクを張ることによりアクセス者数が増加し、結果的にファンサイト側のサーバーがダウンする可能性を指摘されました。この問題に対し、弊社ではファンサイトを支援する目的でサーバーを貸し出すことも考えておりました。 未だ実現に到っていないのは、2004年の間にアップデートが重なったり、マイグレーションなどが実施され、十分な検討を重ねる余裕がなかったことが原因です。 ファンサイトリンクの計画自体は消えていないので、ファンサイトリンクがどのような形で実施していくことがベストな方法を再度検討していきます。
第2回	質問	第一回オフラインミーティングでファンサイトについて検討すると言っていましたが、その後の進展はありましたか？
	回答	現在はラグナロクオンライン以外のコンテンツでファンサイトリンクの施策を進めています。ラグナロクオンラインについては、それらの施策を進めた上で最終的に決定したいと考えています。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

		「クライアント改修」について
第1回	質問	2004年夏に不正ツールパッチを当てBOTに効果があったにもかかわらず、夏以降止めたのはなぜですか？
	回答	根本的な原因としては、クライアントとサーバー間で行われているパケット(※2)の脆弱性が問題としてあります。不正ツールの作成は組織的に行われているため、これに対抗するためにはゲームシステムの基本的な改修が必要となります。 今年の夏にグラヴィティ社からゲームマスターを派遣してもらい状況を見てもらいながら、技術的な暗号化対策を行いました。 しかし、インターネット上での情報伝達は予想より早く、程無くして解析されてしまいました。その後、何週間か暗号パターンを変更しましたが、一時的な対策にしかありませんでした。 状況を重く見たグラヴィティ社より「システムの改修も含む抜本的な打開策を検討したい」との打診があり、双方で協議の上、暗号化対策を終了した、という経緯になります。
第3回	質問	不正ツール対策の具体的な進め方について教えてください。
	回答	現在、検討している不正ツール対策は次の2点になります。 2.不正ツールに強いシステムへの改修 不正ツールについては、ラグナロクオンラインのパケット構造を把握されてしまっている現状があるので、これに対する対策の協議を進めていきます。構造上変更できない部分などもありますが、弊社も開発元と協力して不正ツールに強い(プログラムを改変しづらい)システムを作りたいと考えています。これにより、開発元ではアップデートスケジュールに多少の影響があるかもしれないという懸念があがっていますが、両社とも不正ツールに対して強い姿勢で今後とも取り組んでいきます。
第4回	質問	不正ツール対策について、ラグナロクオンラインのプログラム自体にも問題があるのではないですか？
	回答	グラヴィティ社とも、改善計画について長期間話し合いをもってきました。この中で「クライアント部分を直さなければならぬ」、それから「サーバーに対しての脆弱性の部分」も直していかなければならないという点については協議できています。 どの部分から対応していくかという点については、時間のかかるものについても積極的に進めていこうと話し合っています。
第4回	質問	不正行為ができない環境を作っていくことが必要だと思いますが、どのような対策を考えていますか？
	回答	(前略) 「中・長期間で対策をしていかなければいけないもの」としては、プログラム自体の改修があります。こちらは弊社とグラヴィティ社とインカ社の3社が協力して、ゲーム自体に対するプログラムの部分について、それぞれが担当する部分を分けながら、弊社でも必要となる情報を蓄積し、各社に提供するというところを行っています。 (後略)
第5回	質問	以前、ラグナロクオンラインのゲームクライアント改修の話がグラヴィティ社から発表されていたかと思いますが、現在の進捗はどうなっているのでしょうか？
	回答	ラグナロクオンラインのゲームクライアント改修は、一部進んでおります。その結果、新しい機能を追加することができるようになりました。 しかし、パケットとプロトコルに係る大規模な改修については、まだ進んでおりません。過去5年間、弊社としても着手しなくてはならないということをグラヴィティ社に対して働きかけ、グラヴィティ社としても真摯に受け止めていただいております。 ただパケットとプロトコルに係る大規模な改修を行う場合、プログラムの根幹に関わってまいります。そのため、実施するためには非常に多くの時間と人数が必要となります。また、高度な技術力も必要となります。場合によっては、これまでの機能をいくつか削除せざるを得ないということもあります。このような状況から今後のラグナロクオンラインをどのようにアップデートしていくかも含めて、現在悩まれているところです。 今後のアップデートプランは計画されていますが、そのアップデートプランを多少変更してもクライアントの改良、不正ツールに対する対策は行わなければならないと考えており、グラヴィティ社にも同様に理解していただいております。 現在では、グラヴィティ社において開発チームや不正対策チームなども新設されています。例えば、クラッカーと呼ばれる技術者を採用し、アンチクラッカーとして働いてもらい、クラッカー対策を行うなどの対策も進められております。しかしながら、現状では時間がかかることは否めません。
第6回	質問	■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、何をもち一段落とし、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ったことなのか？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？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。
	回答	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でございます。実情として、対策を実施するこ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性があるため、時間を要してしまっているところです。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

		「アカウントハッキング対策」について
第4回	質問	アカウントハッキングの被害にあってラグナロクオンラインをやめてしまった友人がいます。お金が掛かっても良いので、保険をかけてログの保護などをしたいです。
	回答	キャラクターに対する保険という事は弊社の中でも検討したことがあります。しかし、実際に運用した場合、どのような効果が期待できるのかについて、弊社としても目測がたっていないため、将来的なことも踏まえて検討しております。
第4回	質問	ラグナロクオンラインの規約に関して、巻き戻りやゲームサーバ不具合など伴う、ゲームデータの補償に関しては利用規約に記載がありますが、その他アカウントハッキングなどにより発生した、ゲーム内データは補償されるのでしょうか？
	回答	規約上では、GungHo-ID、アトラクションID共に、管理責任はお客様にございます。そのため、第三者からの不正アクセスにより発生したデータ変更については基本的に補償は行なっておりません。しかしながら、お客様に全く過失がなく、警察より立件の報告があった場合は、可能な限りでの補填などを行なっております。
第4回	質問	アカウントハッキングの対策について教えてください。
	回答	アカウントハッキングは、最近増加傾向にあり、非常に危険性もある問題です。アカウントハッキング対策については「倉庫のロック機能」及び「クライアント側からの既知ウィルスの検知」を考えており、後者につきましては、今月(7月)中の実装を検討しております。また、「倉庫のロック機能」は、倉庫を頻繁に使ってる方々には多少面倒な作業になるかもしれませんが、安全を優先するという意味で導入を検討しています。ただし「倉庫のロック機能」を導入する方向性はできていますが、その際ロックしたパスワードを忘れてしまう状況も頻発するだろうと考えています。その場合、安易にパスワードを案内してしまうと、それ自体が抜け穴になって、ユーザー様以外がそのパスワードを入手してしまうという危険性があります。そのため、慎重な本人確認をさせていただくことを対応方法の中で検討しており、3ヶ月で実現出来るかは現時点ではお約束できませんが、皆様からご意見をアンケートという形でお伺いしながら、なるべく早い時期に「倉庫のロック機能」を導入していきたいと考えています。
第6回	質問	■「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？
	回答	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。
第6回	質問	「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。緊急対応用の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。
	回答	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、緊急対応用の窓口に関しては、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。

		「処置キャラクター・情報の開示」について
第1回	質問	BOTの取締り状況をユーザー側でも確認できるようにしたい。 (不正行為者のキャラクター名やアカウント停止者数の公開など)
	回答	キャラクター名の公開については、類似したキャラクター名のお客様に迷惑が掛かる可能性があるため、行う予定はございません。また、アカウント停止者数については、過去に公開していた時期もありましたが、公開に反対する意見もいただいたことがあるため、公開の仕方について慎重に検討してまいります。
第1回	質問	WEBヘルプデスクからBOT報告を行った本人に、その後の対処結果を開示してほしい。
	回答	仮にご報告いただいたキャラクターを調査して結果的にアカウント停止になった場合でも、アカウント停止という行為は当社と対象のお客様との間で発生する問題であるため、ご報告をいただいたお客様に開示すべきでは無いと考えております。
第1回	質問	ワールド単位でBOT取締り数を公開することはできますか？
	回答	1つのワールドで調査を行ったキャラクターに対して最終的に行われるアカウント停止は、キャラクター単位ではなくGungHo-ID単位で行われます。そのため複数のアトラクションIDを利用し、複数のワールドにまたがりBOTを稼働させているケースも見られるので、ワールド単位での正確な数字を抽出することはできないと考えています。



## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「ラグ」について		
サミット	質問	「ラグ」ってなんかならないの？
	回答	<p>ガンホーではラグに対して様々な方法で緩和・解決を検討していますが、ユーザーの皆さんにもチェックしていただきたい事項があります。</p> <p>ラグナロクオンラインのようなオンラインゲームでは、大きなデータ(パケット)が通信回線を絶え間なく流れています。</p> <p>* データの流れが弱くなる / 一瞬でもデータが途切れる / サーバーの負荷が高くなる / パソコンの処理速度が遅い</p> <p>といったような事象が「ラグ」の原因となっています。</p> <p>サーバーの問題は運営チームで対策を行っていく原因となりますが、皆さんにチェックをお願いしたい項目に以下のようなものがあります。</p> <p>1) 通信回線速度の問題 2) 回線の混雑による通信遅延 3) 通信の瞬断 4) 回線経路の異常 5) インターネットサービスプロバイダの機材による問題 6) セキュリティソフト、ウイルスチェックソフトなどの影響 7) ウィルスなどの影響 8) ラグナロクオンラインの必要動作環境を満たしていないことによる処理遅延</p> <p>上記の項目のようなお客様のパソコンの送受信環境やインターネットサービスプロバイダによる問題、お客様のパソコンの動作環境やパソコン内のファイルや設定に関する問題なども見直していただければと思います。もちろんユーザー様のご協力を仰ぐばかりではなく、運営チームでもラグの緩和・解消に向けて対策を検討し実行していく予定です。</p>
第1回	質問	ラグは解消されないのでしょうか？
	回答	<p>ラグが発生する要因として、クライアントのPCスペック、インターネット回線、サーバー側のプログラムなど様々な原因が考えられます。</p> <p>弊社としては、ネットワークゲームの packets 送受信に適したネットワーク回線構築に向けてインフラ業者と協議を行っていきと共に、一方でグラヴィティ社側にもサーバープログラムの問題を提起しております。</p>
第1回	質問	マイグレーション以降もラグが改善しない。サーバーの更新はされていますか？
	回答	<p>詳しいスペックなどの情報は公開できませんが、古いワールドも含め全てのワールドにおいて、最新の機器で運用を行っております。</p> <p>IBM、DELL、Hewlett-Packardなどのメーカーで弊社の要求を満たし最良と判断できる機器を導入しておりますが、現在のラグナロクオンラインでは600ノードを超えるサーバー群となっておりますので、比例して故障率も高くなってきており、頻繁に機器交換を実施しております。</p>
第1回	質問	ゲームバランスに関して、オブジェクト制限やスキル不発が発生しないようにできませんか？
	回答	これはクライアントとサーバー側のプログラムに対処が必要な問題ですので、グラヴィティ社にバグレポートとして話をしていますが、すぐには成果を出すことは難しいと思います。
第2回	質問	ラグナロクオンラインではマイグレーションによりワールド接続人数が分散しましたが、攻城戦時のラグが参加人数に関わらず発生していることについて、どのように考えていますか？
	回答	<p>攻城戦等で発生する問題については、シーズンモードの実装や、攻城戦で使用するマップの分散の実施などの対策を施してきておりますが、ラグが発生している状況については弊社でも確認しています。ゲームシステムとして人数負荷に耐えられる仕組みを施策していますが、人数が少ない場合でもラグが発生していることも確認しています。</p> <p>また、画面上にたくさんのキャラクターが表示されることにおけるラグについては、グラフィックカードのアップグレードにより、多少改善することができます。攻城戦の場合には、単純に攻城戦のマップに対しての負荷が高くなっています。これらを打開する策については、グラヴィティ社とともに対応していますが、完全に解決できてはいません。</p>
第2回	質問	ラグナロクオンラインでのラグを減らすことについて、グラヴィティ社と検討していますか？
	回答	グラヴィティ社ともラグの軽減について検討はしていますが、ラグが発生する原因はサーバー以外にもいくつか存在しています。その事をユーザーの皆様にも理解していただきたいと思っております。
第6回	質問	<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の追加や宝宝箱内容の変更が無い等等の価値が低下、GvGの人气が下がってると思うのですがADの変更や宝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>
	回答	<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、ユーザーの皆様様に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>

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

		「Gungho-ID取得時の各種問題」について
第1回	質問	個人情報登録の件で、今までになぜ登録情報確認などを行わなかったのですか？
	回答	不正な住所を登録できないようにする仕組みを作ることが当時は難しく、現在、事後チェックを行えるシステム化を進めています。システム側の処理で事前にチェックする準備も進めていますが、現在は事後のチェック体制を強化しています。
第2回	質問	1人のユーザーが、複数のGungHo-IDを登録できる状況を変更して欲しいです。
	回答	GungHo-IDの登録では、必ずメールでのやり取りが必要となります。一つのメールアドレスを複数人で利用している場合もありますので、何をもちて1人のユーザー様と特定するかは、今後考えていかなくてはならない問題だと考えています。
第2回	質問	虚偽登録について、GungHo-IDの登録が簡単であることが問題なのではないでしょうか？もう少し難しくすることはできませんか？
	回答	GungHo-IDの登録については、「簡単だ」という意見もあるほか「難しい」という意見も存在しています。弊社としては、簡単にGungHo-IDを登録していただき、遊んでいただける環境を作る事も大切であると考えています。その上で、お客様の登録情報を確認させていただき、何かあった場合には連絡ができる体制を確立しなくてはいけないと考えています。
第2回	質問	虚偽登録者が存在しているので、郵送確認をして欲しいです。
	回答	郵送での一斉本人確認には問題もあります。第三者の情報を利用して登録されている場合、郵送物が第三者に到着することが問題となる部分もあります。道義的な問題もあり、現在はGungHo-ID登録時における郵送での本人確認は行っていません。
第2回	質問	第三者に郵送物が送られた場合、返送や受け取り拒否としてもらえばいいのではないですか？
	回答	第三者に郵送物の内容を確認していただいたり、返送手続きの手間が生じますので、弊社のアトラクションを利用いただいている場合にはご協力いただけますが、そうでない場合についても考えなくてはならない問題です。第三者機関にも相談を行っていますが、個人情報保護法において、自分自身で登録していない人に郵送物が届くこと自体が問題となる可能性もありますので、慎重に検討していきたいと思えます。
第2回	質問	郵送で固有のIDを配布すれば、個人を特定したり虚偽情報であるか否かを把握できるのではないですか？
	回答	弊社でも現在のままで良いという事ではなく、色々な方法を検討していますが、各方面と相談の上、最良の方法を協議していきます。
第2回	質問	郵送での確認は現状行っていないのですか？
	回答	現在はGungHo-ID登録時における郵送確認は行っておりませんが、プレゼントや個別のご案内がある場合に郵送を行っています。また不正ツール使用者への個別での郵送確認は行っており、今後も行う予定があります。
第2回	質問	登録者全員に郵送での本人確認は行わないのですか？
	回答	ひとつの案として既に検討していますが、登録情報が正確ではない場合、郵送物が届かない可能性もあるため、実施のタイミングを検討しているところです。現在行っている登録情報調査は最終的に全ての登録を調査するためにも実施しているところです。
第2回	質問	間違った個人情報を持つ会社は、何かあったときに責任を負う必要があるのではないですか？
	回答	個人情報取り扱い事業者が持つ個人情報の正確性については努力義務となっています。また、個人情報保護法では、最初に登録いただいた情報は正しい情報であることを前提としています。その中で事業者が必要と判断した際に都度登録情報の確認をお願いしていくようになります。
第2回	質問	個人的な事情により登録情報を偽っている場合にはどうなりますか？
	回答	ユーザーの皆様と弊社とのサービス利用契約となりますので、登録情報を偽ることはお止め下さい。個人の事情のいかんに関わらず、弊社の調査にて正しくないと判断した場合には、アカウント停止とさせていただきます。
第2回	質問	登録情報の名前が簡単に変更できますが、このことについてどのように考えていますか？
	回答	故意・過失に関わらず、登録修正の変更を希望されるユーザーの皆様に対して、登録情報の変更窓口を設ける必要があるため、現在の形となっています。
第2回	質問	郵送での本人確認について、公式サイトでアンケートを行ってみてはいかがでしょうか？
	回答	アンケートを行うこと、対策を実施することは別の問題と捉えています。WEBヘルプデスクからいただく意見については把握しており、早く対応するためにはどうすれば良いかなど手順上の問題もありますので、最良の方法を検討しています。
第4回	質問	GungHo-ID登録情報の制度強化とは何をやるのですか？
	回答	不正行為者の方が虚偽の情報で多くのGungHo-ID登録をしているという事実は確認できているので、登録情報の精度を上げることが不正対策への近道であると考えています。現在も定期的なチェックを進めさせていただいてますが、まずは登録情報の定期的なチェックしたうえで、正しい情報を登録していただくのが第一の重点と考えています。インターネットというのは匿名性のある環境なので、正しい情報を登録してくださいと促すだけでなく、中国からの不正行為者の排除としての対策も踏まえて、GungHo-ID登録の際の手法を、近々に変更します。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

		「Gungho-ID取得時の各種問題」について
第4回	質問	GungHo-ID登録の手順はどのように変更されるのですか？
	回答	GungHo-ID登録手順の変更は、画像認証の導入とカットアンドペーストができないようにすることの2点があります。まず、画像認証についてですが、不正行為者は弊社でアカウント停止にしても、再度新しいアカウントを自動的に作るといった対策をとっています。これに対抗する仕組みとして、画像認証を導入することにより1件1件手動で入力しなければアカウントを取得できないシステムに変更を行ないます。画像認証とは、画面に書かれている内容をお客様ご自身に読み取っていただき、手動で入力してもらう仕組みであり、プログラムでは読み取りづらいものを導入し、自動的なアカウント取得を制限していきます。次に、カットアンドペーストについてですが、現在はGungHo-ID登録時に住所情報を正しく入れないとアカウント停止されるということが、中国からの不正行為者に把握されており、様々なホームページ上に書かれている情報をカットアンドペーストで入力されていました。これに対し名前、住所、メールアドレス入力欄において、カットアンドペースト操作自体をできない仕組みへとシステムを変更します。
第4回	質問	登録された個人情報について、本人確認の方法などは考えていないのですか？
	回答	前回のオフラインミーティングでもご説明させていただきましたが、郵送による登録情報の確認については、例えばご近所のポストを使って対応されるなど、非常に悪質な行為も確認されており、色々な方々に迷惑をかけてしまう可能性があります。そのため、新しい技術を利用した登録情報の確認方法が必要だと考えています。個人を特定できるということがまず第一の重要点と考えた場合、最近、普及性が高くなってきており、個人の情報をきちんと明かさないと購入できない携帯電話等を個人特定に利用することを考えています。例えば、登録の際に携帯電話を途中に介して本人確認をした上で、登録をしていただく仕組みを現在検討しています。技術的な導入の可能性は確認できていますが、ユーザーの皆様が携帯電話を利用するということに対してどのような考え方をもっているかを、もう少し調べていく必要があると考えた上で導入を検討していきます。
第6回	質問	不正接続への対策について現在実施中の事項もいくつかあると思いますが、これまでに登録された方の登録内容に不備がないかなどの調査は現在行っているのでしょうか？
	回答	過去に不正行為を行った方の追跡調査については、登録状況やゲーム内における活動状況も含めて調査を行っております。ただし、ゲーム内の行動に関しては、ある程度ログインしていただかないと具体的な調査はできないため、そういったケースの場合はリスト化をして順次調査を行っています。
		「鯖の統廃合」について
第2回	質問	ラグナロクオンラインで実施しているマイグレーションの移住率が低く、新ワールドに人が集まらないのではないのでしょうか？
	回答	ワールドの選択順序やワールドグループの変更を行った上で、新規ユーザーの誘導をすすめて行きたいと考えています。新ワールドでは移住後にもイベントを用意するなど、マイグレーションの促進を行っています。
第6回	質問	■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。 ■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なのかどうか
	回答	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。
		「グラヴィティ社のオフラインミーティング参加」について
第1回	質問	このようなミーティングにグラヴィティ社の担当者を招いてもらうことはできますか？
	回答	提案があったということで打診を行ってみます。
第2回	質問	グラヴィティ社にガンホーからの要望は届いているのですか？
	回答	弊社からのアプローチは行っており、グラヴィティ社からも日本からの要望は大切にしているというコメントもいただいています。ユーザーの皆様の声に答え切れないというのは問題であると考えていますが、弊社、グラヴィティ社共にリソースの限界もあるため、解決の為に新しいスタッフを入れたりという事も検討しています。
第5回	質問	オフラインミーティングに、各アトラクションの開発元担当者は出席できないのですか？
	回答	全てのコンテンツ開発会社に出席をいただくことは難しいと思いますが、弊社の方からお願いをしてみたいと思います。
第6回	質問	前回の第5回オフラインミーティングのときにグラヴィティ社の方も参加されてはどうかという提案があり、御社も前向きに検討するといった返事をされていたかと思いますが、今回のオフラインミーティングでグラヴィティ社の方に参加は打診されたのでしょうか？
	回答	前回のオフラインミーティングの際に、グラヴィティ社の方が参加されたほうが議論も活発になり、日本のユーザー様の声が直接届くことから非常に良いのではないかとお話をさせていただきました。このことは何度かグラヴィティ社の担当の方にお話させていただきました。しかしながら皆様の声を聞いて開発に反映できるグラヴィティ社の担当の方は、各国へ出張されていることが多く、今回のオフラインミーティングへの出席が困難ということでした。この件に関しては、あらためてお話をいただき、スケジュールが合えば参加いただくことも可能だと考えております。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「RMTに関する問題」について		
第1回	質問	様々なオークションサイトでリアルマネートレードが行われていますが、対策はとっていますか？
	回答	該当のプロバイダに対して、削除要請は行っております。 しかしながら、リアルマネートレード行為自体が法律違反、オークションサイト側の利用規約違反ではないため、最終的にはサイト管理者側の判断にゆだねる形となり、取締りの効果が上がっていないのが現状です。 リアルマネートレードに対しては、継続して各サイトへの削除要請を行いながら、今後法的観点や業界団体として規制できるよう働きかけを行ってまいります。
第2回	質問	RMTについての対策について教えてください。
	回答	RMTについては、ゲーム内仮想通貨などと現金の通貨とを換金する行為をさせているが、ゲームバランスの関係と一般社会の不正行為、詐欺などの原因となりますので、厳格に取締りを行い、オークションサイトなどは、プロバイダやサイト開設者へ削除の要請をしています。
第2回	質問	RMTサイトやオークションサイトへの削除要請は難しいのですか？
	回答	個人サイトに対して取締りを行う場合、個人の特定のためにもプロバイダーの協力が必要となる場合があります。プロバイダーの協力を得るために必要となるのが警察当局の取締り令状となります。その際には警察側で事件性があるかどうかを問われますので、法的に違法であると明確に定義されていないと警察としても動きにくいという部分はあるようです。
第2回	質問	RMTに対する今後の対応について
	回答	現在の日本において、RMTの取締りについて法令として明確なものはありません。パブリッシャーとディベロッパーでも対応について意見の分かれるところもあり、ガンホーとしては断固反対していますが、反対していない企業があるのも事実です。第一回のオフラインミーティングの時から比べるとRMTは社会的にも認知度があがっており、業界団体としてもオンラインゲーム各社がそれぞれの見解を出し合って検討しています。また、もう一歩進んだ形として、政治関係者・警察庁・文部省・経済産業省の方との情報共有会議も開催されています。いつかという時期になるかはわかりませんが、将来の法的整備も含めて動きはじめています。
第4回	質問	ラグナロクオンラインの利用規約17条1項に「本サービスにおける一切の情報に関わる著作権その他一切の知的財産権は当社または当社に権利許諾したライセンサーに帰属する」とありますが、リアルマネートレードは知的財産権を侵害することに当たらないのでしょうか？
	回答	会員規約ではサービス提供上の注意と説明を行い、それに合意して頂ける方にサービスを提供しています。ラグナロクオンラインの利用規約上ではクライアント、サーバープログラム、ゲーム内データ全てを含めてグラヴィティおよび弊社の権利と主張させていただいておりますが、日本国の法律ではデータに対しての所有権及び著作権については曖昧な見解となっております。 したがって、ゲーム内で獲得されたZenyデータ、キャラクターデータに関しましては「著作権の範囲が及ぶのか？」「第三の所有権が発生するのか？」等の問題に対して、現時点では日本国法では具体的に明記されていませんので、法律に当てはめた場合、そこまで強制力をもてないのが現状です。リアルマネートレード業者に対する、弊社規約として規制、取り締まりも同様です。 現在、弁護士や警察の方とお話をさせていただき、法律的な部分も含めて何か対策は取れないか検討をしています。
第4回	質問	リアルマネートレードについて、どのように考えていますか？また、現在どのような対策をしていますか？
	回答	弊社では、リアルマネートレードを禁止しており、リアルマネートレードが行われてしまうことが、不正利用の温床になっているということは弊社でも認識していて、断固として取り締まっていく体制を取っています。 リアルマネートレードに対しては、現在三つの方法で対応しています。 まず一つ目として、弊社だけでなく業界各社と協力し、法律の整備等を踏まえた上で、リアルマネートレードについて訴えられないかというところを協議しています。 前回のオフラインミーティングでもお話をさせていただいていましたが、現在は法的にリアルマネートレードを是正するための決定事項がありません。 そのため現時点では、弊社として啓蒙活動を行なっていくという対策以外に打つ手がありませんので、「法整備等を入れることできちんと明確化することができないだろうか」と協議を進めています。 二つ目に、リアルマネートレードを行っている業者や団体に対して「取引停止要請」というものを行っています。受け入れられない場合もありますが、継続的に警告を行なっています。現在は、約50の団体に対して警告を行なっています。 三つ目に、リアルマネートレードに対して、弊社独自での内偵調査を進めることを考えています。 実際にリアルマネートレードの取引が行われている現場がどのような状況になっているのか、具体的にはどのような取引が行われているのか、その時にどんなことを考えられているのかなど、内偵調査を推進していくことを考えています。
第4回	質問	ゲームマスターがリアルマネートレード業者へのおとり調査を行い、アカウント停止にしていけば、リアルマネートレード業者を一掃できるのではないのでしょうか？
	回答	具体的におとり捜査での調査方法も含め、対策は夏ぐらいを目処に実施していきたいと思っております。現段階ではリアルマネートレード業者に対策を講じられる可能性があるため、詳細までお答えすることができません。申し訳ございません。
第4回	質問	リアルマネートレード業者といえども、ゲーム通貨の取引を行なうのでアカウント及びキャラクターを持っていると思うのですが、おとり調査や対策は行なっていないのでしょうか？
	回答	ゲーム内で調査を行いアカウント停止を行なうことはできますが、著作権違反などについての法的措置は現段階ではできません。 今後はおとり調査も含めゲーム内調査については強化をしていく予定です。 なお、調査内容についてはリアルマネートレード業者に対策を講じられる可能性があるため、お答えすることができません。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「RMTに関する問題」について		
第4回	質問	ラグナロクオンラインでもっとも悪質といわれるチャイニーズマフィアやゴールドファーマーといわれるものに関して、ほぼ海外IPからの接続と思われませんが、それに対し多少通常の利用者への影響が発生したとしても、断固として排除するという意思はあるのでしょうか？
	回答	接続元IPで接続に制限をかけるなどの具体的施策は現段階ではお答えすることができません。ただし当然ゴールドファーマーに対する対応策については、早急に対応するべき問題で、特にお金が絡んでいる部分ですので、リアルマネートレードを断固として止めなければならぬと考えています。
第6回	質問	現在進められているRMT対策の調査結果から、RMT利用者はおおよそどのくらいのZenyを購入しているかわかりますか？またRMTを利用するユーザーの多くは対人戦で勝つために利用しているものと思われる。今後の対策の指標にしていただければと思います。
	回答	弊社にてRMTの調査を実施したところ、大量に購入している方、少量を複数回購入している方などが確認されており、一概に平均取引額を計算することはできません。しかし、以前第三者機関にて調査した報告書を確認した際には、ひとりあたり月間約30,000円～40,000円の取引額であったと記載されておりました。なおこのデータは、ラグナロクオンラインに限ったものではなく、日本国内の全てのオンラインゲームが対象となっております。またRMT利用者の多くが対人戦で勝つために利用しているという情報につきましては、貴重な情報として今後のRMT対策の調査材料とさせていただきます。ありがとうございます。
第6回	質問	リアルマネートレードの対策について、資料にはゲーム内データのZenyのみの対応しか書かれていませんが、アカウント売買についての対応はどうお考えでしょうか？
	回答	現時点ではRMT行為の大半がラグナロクオンラインのZeny取引で占められておりますので、まずそこに注力して排除していこうという方針のもと、Zenyの売買に関してのみ調査を行っております。ただし、今後はこちらに力を入れていくようにアカウント売買や育成代行といったものも一部では見受けられるようですので、それらに対しても順次調査の手を広げていきたいと考えています。
第6回	質問	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。
	回答	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。

「アカウントハッキング対策」について		
第6回	質問	アカウントハッキングの対応についてですが、基本的にアカウントハッキングはユーザーのセキュリティ意識を高めることで、ある程度対応できる部分は多いと思っています。しかしながら、おそらくラグナロクオンラインのゲームの性質上、セキュリティ意識を持って、アンチウィルスソフトを導入したりファイアウォールを設定をしているという人は意外と少ないのではないかと考えています。ユーザーのセキュリティ意識に対する啓蒙活動というのをもう少しゲーム運営会社として強化した方がよろしいのかと思いますが、それについてはどうでしょうか？新規でアカウントを取得した段階で何らかの「セキュリティについてはユーザー自身でも対策をしてください」といった注意事項を促す施策はできないのでしょうか？
	回答	ご指摘いただいたように、コンピューターウィルスなどによるアカウントハッキングは確認されております。この問題についてはオンラインゲーム業界だけの問題ではなく、インターネット全般に関わる問題であると認識しております。弊社のみならず他のオンラインゲーム運営会社でも同様に起きている問題ですので、それに対して今後どういった取り組みをしていくかということを経営者として検討しており、たとえば冊子やポスターを作って配布するといった活動を行っております。将来的には、弊社としてもユーザーの皆様への呼びかけを継続して行っていきますが、一方で業界団体としてももう少し大きな場で、アカウントハッキングのみならず、RMTの問題や不正ツール利用の問題といった様々な現状の問題に対する啓蒙活動を行う予定でございます。また、新規アカウント取得時の啓蒙に関しては、たとえばアカウント取得時に配信される確認メールなどに対して文中に盛り込むといったことは非常に有効だと思いますので、今後前向きに検討いたします。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

		「ゲームシステムに関する課題」について
第3回	質問	ラグナロクオンラインで、NPCカプラ職員による「空間移動サービス」の実装によって、特定職業の移動スキルを利用したユーザー同士のコミュニケーションが少なくなったのではないですか？
	回答	カプラ職員による「空間移動サービス」はユーザー様からの要望が多くありました。その反面、プリーストによる支援の幅が少なくなったという意見も把握しています。便利さを重視するか、不便を残してコミュニケーションを残すかというところで、どちらかを選択しなくてはならないため、非常に難しい問題です。しかし、今のラグナロクオンラインの人数バランスなどを考えると、「空間移動サービス」は有効に使われるだろうというのが弊社の見解です。ユーザーの皆様から、「空間移動サービス」は不要であるのご意見をたくさんいただくようであれば
第3回	質問	ラグナロクオンラインでは、ゲーム内に貨幣Zenyがあふれているので(キャラクターのレベルによって、ゲーム内のサービス使用料が上がるなど)貨幣の回収方法を考えることが必要だと思います。
	回答	ゲーム内の貨幣経済については、サービス開始よりかなりの時間が経過しており、問題があることも認識しています。どのように経済バランスを取っていくかという点については、イベント等でZenyを消費するようなものを実施したりもしていますが、どのような形がよいかは最善の答えが出ておりません。提案いただいた「キャラクターレベルによってゲーム内サービスの使用料が変わる」ということも、ひとつの良いアイデアだと思いますので、今後検討させていただきます。
第4回	質問	最近のアップデートに対しても高レベルユーザー対象のアップデートが多すぎる気がします。ライトユーザーに対してのフォローはどのようにお考えですか？
	回答	最近のアップデートが、高レベルユーザー層へのアップデートになっているという点については、今までのアップデートが既存ユーザーの皆様レベルに合わせた流れであったためです。この流れでは、ライトユーザー層の皆様に合わせたアップデートを行なうことができませんでしたので、今後は初心者修練場の充実など、ライトユーザー層に向けたアップデートも重視していけるように、グラヴィティ社と話し合っていきたいと思っています。
第5回	質問	アルケミストのホムンクルスのAIについてですが、AIの設定によってはアルケミスト自身がスキルを使うようにできるようですが、これはツール扱いにはならないのでしょうか？
	回答	弊社でもホムンクルスAIについては議論されています。もちろんゲームの機能として実装されているものですので、これをツールであると認定することはありませんが、ホムンクルスのAIをどう取り扱うべきか、現在検討中です。
第5回	質問	アルケミストに関してここ最近騒がれている話ですが、本人が戦闘不能状態にも関わらず、ホムンクルスがひたすらモンスターを攻撃して、飼主のほうに経験値がはいるのは良いのでしょうか。グレイゾーンをAIを設定できるということを公表されていないから、使っても良いという考え方もあると思います。改善できない場合それは仕様ということになりますか？
	回答	現在、グラヴィティ社にどのような形で改善できるか問い合わせております。よって、まだ我々としては明確にご回答できない状態です。開発元との協議で決めなければいけないため、我々の独断で明示できませんので、グレイゾーン状態となります。弊社としては改善した方が良いのではないかと話させていただいておりますが、グラヴィティ社で仕様不具合はまだ結論が出ていません。もちろん皆さんと同様に、我々も問題があると感じておりますので、改善していただくという方向で話をしており、今後も同様の予定です。あわせて、皆さんのフラストレーションが非常に高い問題であるということも強く伝えてまいります。
第6回	質問	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にはできないのか。
	回答	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。
第6回	質問	ユーザー間トラブルに関して、難しい問題だとは思いますが、現在ホムンクルス放置狩りと、それに関連したスクリーンショットなどがインターネット上で晒され批判の対象となっている問題があります。これについてどうお考えですか？
	回答	現時点ではキャラクターを特定の場所に待機させ、ホムンクルスのみで戦闘をする行為については、ホムンクルスのゲーム仕様内での楽しみ方の一つと判断しておりますが、この行為を問題視されているユーザーの方がいらっしゃることも認識いたしております。そのため、弊社でも何らかの対応策が無いか検討しておりますので、ユーザーの皆様からもご意見をいただけましたら幸いです。ホムンクルスを使用しているプレイヤーのスクリーンショットの掲載については「著作物利用ガイドライン」に記載してございます通り、表示されているキャラクターに掲載の許可を取るか、キャラクター名が分からないよう加工するなどご配慮いただけますようお願い申し上げます。
第6回	質問	森下社長が、5年後10年後もラグナロクオンラインの運営を続けていきたいとお話されていた件について、今回のラヘルアップデートで大型アップデートが終了するといわれていますが、仮にグラヴィティ社が運営を終了する場合、開発権を獲得するなどして、今後も運営を続けていく予定はあるのでしょうか。
	回答	新規アップデートとしてはラヘルアップデートをもって一旦クローズさせていただくというニュースが流れ、懸念されているかと思っております。グラヴィティ社はラグナロクオンライン2の開発のチームを持っておりますが、そのチームはラグナロクオンラインの開発チームとは全く異なる組織となっております。当然ラグナロクオンラインのチームからラグナロクオンライン2へ異動されている方もいらっしゃいますが、ラグナロクオンラインのチームがラグナロク2のために分化したのではなく、別途組織されたもので、ラグナロクオンラインの開発チームは、今後も維持されます。グラヴィティ社からは、ラグナロクオンライン2とラグナロクオンラインのゲーム性ないしはターゲットにするユーザー様のイメージは、若干異なっているという話をいただいております。また、ラグナロクオンライン2がサービスされることによって、当然ラグナロクオンラインも変革していかなければならないということも伺っており、ラヘルアップデート以降の展開に関しても、真剣に検討されておりますので、ご期待いただけたらと考えております。

## 過去ガンホーオフラインミーティング答弁内容 (ラグナロクオンラインサミット～第6回ガンホーオフラインミーティングまで)

「不正対策の色々」について		
サミット	質問	BOTってなくなるの？
	回答	BOTツールを利用する人がいる限り、対策を取り続けていきます。 BOTツールなどの不正ツール使用者をパトロール等で見つけていく以外にも、開発元と協力し、暗号化などの対策をとりつけています。 BOTには国際的に連携しあった開発団体があり、水面下で開発・運営元の用意した対策に様々な解析を行い、次々と対策を突破してきています。 またそれを面白おかしく使ってみたり、様々に手を加え、利用した本人にも被害を与えるような仕組みを組み入れる愉快犯も存在しています。 不正なツールを使用することを考える方々がいる限り、不正ツール使用者との「いたちごっこ」に終わりはありません。我々開発・運営元は協力して対策をとり続け、不正ツールの根絶を目指しています。 日本での法的対応に関しても、今後見識者と相談をしながら、検討をすすめていきます。
第2回	質問	不正ツール使用者に対しての法的な対応は進めていますか？
	回答	不正ツールについての法的な対応も進めています。多様な角度から不正ツール使用者や販売している方に対して、どういった形であれば法的措置を行えるかを弁護士と慎重に検討しています。現在はどの法律が一番近いものとなるのかなどを探っている段階にあります。
第4回	質問	不正行為ができない環境を作っていくことが必要だと思いますが、どのような対策を考えていますか？
	回答	グラヴィティ社との協議の中で、「短期間で対策できるもの」「中・長期間で対策をしていかなければいけないもの」、そして「体力をかけていかなければいけない対策」という3点の項目にレベル分けをして、それを実施していくプランを着実に計画していこうと話をしています。 「短期間で対策できるもの」としては、現状ラグナロクオンラインで取得することができない情報について取得することができるよう対応しています。 例えば問題視されているハエの羽を使ったパケット送信に対して、より多くの情報を取得する仕組みを準備しています。 これにより、不正行為の状況等を踏まえた上で対策を行っていき、また他の情報についても取得できる情報量を増やした上で、今まで検出ができなかった不正行為に対して証拠を確実におさえて、アカウント停止をしていく対策を考えています。  「中・長期間で対策をしていかなければいけないもの」としては、プログラム自体の改修があります。こちらは弊社とグラヴィティ社とインカ社の3社が協力して、ゲーム自体に対するプログラムの部分について、それぞれが担当する部分を分けながら、弊社でも必要となる情報を蓄積し、各社に提供するという行っています。  「体力をかけていかなければいけない対策」としては、不正対策に対する特別チームの編成を考えています。弊社では、運用開始当初、不正対策のミスによりユーザーの皆様にご迷惑をかけた経緯がございます。そのため、堅実に行っていこうと不正対策のルールをガチガチに固めてきた部分がありますが、今後はある程度緩和したルールを適用して対策を考える特別チームを発足させます。 これはユーザーの皆様にご負担を強いる部分が非常に多く、例えば確認のために一時アカウントを停止して、調査・確認の上で停止状態を解放させていただく対応などです。 もちろんこの場合、停止した期間に関しては補償させていただきますが、皆様のご理解をいただいた上で対応を取っていこうと、現在ルールの改定をしています。
第5回	質問	不正ツール対策については、「いたちごっこ」というより後手ではないですか？
	回答	現在のラグナロクオンラインのプログラムを全て変更する如果能够できれば、後手ではなく先手をうつことができると思います。 しかし、我々は起きた事象に対して、なぜ起きたのか原因を追究した上で対策を行うという側面があるため、後手に回ってしまっていると思います。
第6回	質問	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。
	回答	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。
第6回	質問	不正ツール利用キャラクターがいることによって、一般ユーザーの狩りに影響が出てたり、ゲームが成立しない、ものが売れない、という問題があると思います。現在はゲーム内でダンジョンに入るときなどは、一部のダンジョンを除いてただ入り口としてワープポイントがあり、何のステップもなく入ることができますが、NPCと会話することでダンジョンに入ることができるように変更することを検討していただけませんか？一般ユーザーとしては若干ステップを踏む必要はありますが、特にやる気や楽しさを減らすということにはならないと思います。ゲーム仕様としても多分いいと思いますし、不正防止にも多少はなるかと思いますが、ダンジョンに入るときにステップを踏むためのNPCを設置することについてはいかがでしょうか？
	回答	グラビティ社にゲーム内でダンジョンなどに入る場合にNPCを設置し、会話などの簡単なやり取りを追加するといったご要望をお伝えし、楽しめる要素を含めた、不正対策や注意勧告などにつながるゲーム内システムの実装に取り組んでいただくようにお伝えします。