

## 106 年度線上遊戲類首次竄升消費申訴案件第一名

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計去(106)年度各直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴及調解案件，共計受理 54,255 件，較 105 年度減少 2,199 件。當中「線上遊戲類」3,102 件，較 105 年增加 329 件，首次竄升至第 1 名，其次依序為「服飾、皮件及鞋類」3,011 件、「電信類」2,839 件、「通訊及周邊產品類」2,555 件與「補習類」1,449 件。

關於「線上遊戲類」之爭議原因主要為遊戲帳號無故遭停權、連線品質不佳；「服飾、皮件及鞋類」則以未給予 7 天猶豫期所生退貨退款爭議為主；「電信類」以中華電信 MOD106 年無預警縮減組合套餐用戶頻道數之爭議較多；「通訊及周邊產品類」以手機、電池與周邊產品有瑕疵為主；「補習類」以消費者上課時數是否已逾越總課程時數的三分之一為多。

茲就消費申訴第一名「線上遊戲類」常見爭議類型說明如下：

### 案例一、玩家之遊戲帳號無故或無預警遭遊戲公司停權

甲玩家某日如同往常欲上線練功，欲登入卻出現「email 未通過認證或帳號已凍結」，到遊戲官網查詢始發現其帳號因外掛爭議已被遊戲公司宣布永久停權。

外掛程式有快速提高遊戲中角色功力與等級等破壞遊

戲公平性之情事，為重大違規事由，通常會遭業者停權或終止契約的處罰。業者倘發現玩家有違反遊戲管理規則之情事，依據現行「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱本定型化契約應記載事項)規定，業者有事先通知玩家違規事由之義務，原則上經通知而未改善時，始得按情節輕重限制玩家之遊戲使用權利，例外於玩家以利用外掛程式等違反公平合理之方式進行遊戲等重大情事，業者以書面或電子郵件通知玩家後，得立即終止契約。

## **案例二、可歸責於業者連線品質不佳導致玩家權益受損**

乙玩家在玩某知名遊戲時，經常斷線，斷線後欲重新登入皆需長時間的等候，登入後卻發現虛擬寶物消失。

網路連線的品質會影響遊戲進行的順暢度，依據本定型化契約應記載事項規定，業者應確保其系統設備，無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線的情形。如因而致不能提供玩家服務時，業者應返還玩家已扣除之儲值，或免收相當之遊戲費用，或遞延玩家得進行遊戲之時間。

## **案例三、玩家之遊戲帳號被盜，向遊戲公司請求恢復道具遭拒**

丙玩家某日上線時發現帳號遭盜，所持有的道具被竊取並遭販賣，向遊戲公司請求恢復道具時，被以玩家有義務將

帳號及密碼安全保管為由拒絕。

玩家發現遊戲帳號密碼、電磁紀錄遭盜用及不當移轉時，依據本定型化契約應記載事項規定，應立即通知業者查證，業者查證無誤後，應暫時凍結該組帳號；倘玩家有使用業者提供的安全裝置，業者負有協助返還被盜物品之責任，不能回復時可採其他雙方同意之相當補償方式。倘未使用業者提供的安全裝置，業者僅能就尚未被第三人善意取得之被盜物品提供協助。

上述線上遊戲爭議，本定型化契約應記載事項已有相關規範可供消費者據以主張。為建構友善的線上消費環境，行政院消保處日前針對申訴量較多之線上遊戲業者，邀集主管機關及業者開會研商降低消費申訴案件。另外並發布「春節玩線上遊戲，相關權益提醒您」等新聞稿提醒消費者注意。如發生線上遊戲消費糾紛時，可至經濟部工業局主管的線上遊戲申訴服務信箱(<http://www.gameservice.org.tw>)或行政院消費者保護會網站(<http://www.cpc.ey.gov.tw>)進行線上申訴，或撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴。

(資料來源：行政院消費者保護處)