

遊戲玩家權益保障再進一步！

近年來網路科技日新月異，線上遊戲載具多元化以及遊戲型態多有改變，原規範早已跟不上目前商業模式，為解決居高不下的消費爭議並因應線上遊戲多元化發展趨勢，同時減少消費糾紛處理勞費，更加保護消費者權益，經濟部乃研擬「線上遊戲定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」(修正草案)報院審查完竣，經行政院消費者保護會第 56 次會議審議通過，其規範與修正重點，說明如下：

- 一、修正定型化契約名稱：因應遊戲類型的多元變化，納入各載具連線遊戲(例如：手機遊戲、APP)，爰修正名為「網路連線遊戲服務定型化契約」。
- 二、規範機會中獎商品或活動：鑒於業者多藉由活動資訊吸引消費者不斷付費，以獲取中獎商品，從而產生消費爭議，爰增訂業者應就商品或活動資訊予以充分揭露，使消費者知悉並作為消費的判斷，並應加註警語，告知消費者購買或參與活動不代表即可獲得特定商品。(應記載事項第 6 點、範本第 9 條)
- 三、帳號遭非法使用之處理：為避免消費者帳號遭非法使用或電磁紀錄遭不當移轉時，減低遭第三人盜用所產生之消費爭議，明訂業者得先確認消費者帳號所有人身分及冒用情事，避免凍結帳號或更換帳號密碼後衍生爭議，並增列業者得暫停或限制問題帳號及密碼以及第三人之使用。(應記載事項第 8 點、範本第 11 條)
- 四、契約終止及退費：固然現行規範已賦予業者如發現有消費者外掛或病毒程式等不合理方式進行遊戲，得於通知消費者後，終止契約。惟考量現行規範所列舉之事由尚有不足，為保護多數遵守規定的遊戲消費者，增列消費者違反常態(例如：違反常態設定進行遊戲、虛偽不正方式付費購買點數)進行遊戲，亦屬於業者得終止契約之事由。(應記載事項第 18 點、範本第 22 條)
- 五、遊戲停止營運時之處置：為避免因可歸責業者之事由停止營運，

多未於一定期日前告知消費者即終止契約，致生消費爭議。增訂業者應至少於停止營運前 30 日公告，且應退還消費者未使用之付費購買點數或相關遊戲費用；倘若業者未提前公告，則除退還費用外，另應提供具體之補償措施。(應記載事項第 19 點、範本第 23 條)

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，透過電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，連結網際網路至業者指定之伺服器所進行連線遊戲服務，應注意自身遊戲權益，避免以違反遊戲規則及不正方法進行遊戲；同時，也呼籲各業者，應對消費充分揭露資訊，並確實履行前述規範，如與本契約規範規定不符合時，主管機關將依消費者保護法第 56 條之 1 規定，命業者限期改正，倘屆期不改正者，須面臨新台幣（以下同）3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰處分，再次限期改正而不改者，罰鍰將提高到 5 萬元以上 50 萬元以下，並得按次處罰至改正為止。

(資料來源：行政院消費者保護處)