

2024

遊戲紛爭處理實戰秘笈

遊戲世界 旅安手冊

網路連線遊戲性別平等番外篇



目錄 Contents

署長序	2
Chapter1 行前準備—安全的環境	5
Chapter2 旅程開始— 完整的資訊指南	15
Chapter3 體驗歷險時光— 公平合理的遊戲環境	31
Chapter4 下一站，再見— 契約終止與退費	45
Chapter5 網路遊戲性別平等番外篇	59
附 錄 法令規範	65

“ 署長序 ”

”

隨著後疫情時期宅經濟的興起，近年來遊戲玩家的數量正快速增長，許多新型態的遊戲產品和遊戲載具也不斷出現，推動遊戲娛樂的環境持續變化與革新。依據全球知名市調公司NewZoo 推估，2023 年全球遊戲玩家高達34億人，SensorTower的「2022年全球移動遊戲市場報告」亦顯示，臺灣超越了德國，成為全球第五大手機遊戲市場。此外，數位發展部數位產業署近年來針對全國各縣市中小學進行的兒少遊戲消費行為調查顯示，近9成的兒少有玩網路連線遊戲的習慣，可見網路遊戲已是非常普遍的娛樂活動。然而，隨著各式數位娛樂載具的廣泛應用，再加上便利、多元化的付費管道，許多玩家在遊戲中投入了大量時間與金錢，消費者更加重視在遊戲世界的權益與保障，進而衍生各種消費爭議。

為了全方位守護兒少健康遊戲環境，數位發展部數位產業署除了透過「遊戲軟體分級管理辦法」要求業者依遊戲五級制規範標示分級標識，讓兒少選擇適齡遊戲外；同時訂定「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱契約應記載事項），保護消費者遊戲過程的合理權益，另外，鑑於遊戲內機會型商品爭議為近年社會輿論關切議題，且機會型商品或活動的中獎機率公布與否，為影響消費者交易決定之重要資訊，故於111年8月10日公告修正契約應記載事項第六點規定，以落實遊戲活動資訊之揭露，保障消費權益。另一方面，數位發展部數位產業署設立iNews遊戲服務網及諮詢專線，從第一線提供遊戲相關資訊並瞭解爭議重點，輔導業者妥適處理消費爭議，也幫助民眾建立正確的遊戲消費觀念。

本工具書，用生動有趣的漫畫故事引領讀者探索遊戲世界，同時提供實用的消費議題解析及處理建議。本次改版亦融入111年契約應記載事項修法的最新法規內容，讓讀者掌握最新資訊。此外，因應近年來網路與數位環境中十分關注的性別平等議題，本次特增列「網路遊戲性別平等番外篇」，協助讀者認識性別平等觀念及數位性別暴力的防治措施，期望能提升遊戲內的性平意識。相信透過業者、民眾的配合及政府的積極推動下，能創造一個更加健康、友善的網路遊戲消費環境。讓我們攜手邁向「健康娛樂遊戲環境」的目標，開啟充滿希望與正能量的遊戲新篇章！



數位發展部數位產業署

代理署長 **林俊秀** 謹致

中華民國113年12月

“

故事提要

勇者小米和快樂小夥伴們的遊戲冒險旅程

”

網路和數位裝置的普及，已經是無需言喻的趨勢了！數位遊戲也隨著這股熱潮，完全突破了年齡與國界的隔閡，但潛藏於其中的眉角也讓不熟悉遊戲世界的新手們碰了灰。這次，歷經了瘋狂遊戲世界的小米以及他亦師亦友的護衛BAMBI、MACA，將趁著暑假期間踏上名為寶島臺灣的遊戲冒險之路，帶給讀者們更普拉斯的體驗。請跟著他們的腳步，一起來領略遊戲的樂趣以及排解疑難雜症的密技吧！

提要

BAMBI

忠心且正直的護衛，堪稱使命必達，對於小米王子的胡鬧感到無奈



小米王子

有顆善良的心傻裡傻氣的16歲小王子，喜愛遊戲但有時太胡鬧



Maca

靈巧且智慧的護衛，盡心愛護小米王子，但當小米王子犯錯時也不假辭色



Chapter 1

行前準備 安全的環境



Chapter1 行前準備—安全的环境



在進入寶島臺灣的遊戲冒險之路前，有些基本資訊需要事先瞭解，也有各種遊戲世界的規則需要遵守，當然彼此尊重更是重要的！本章就讓小米一行人為您行前科普一下吧~

【資訊充分揭露】

1-1 這遊戲適合您嗎？分級不越級 玩遊戲看分級

1-2 認識潛藏的風險 境外遊戲權益難保障

1-3 遊戲前請詳閱 有看有保庇 不看冤大頭

1-4 凡走過必留下痕跡 帳密與個資的自我保護



1-1 這遊戲適合您嗎？分級不越級，玩遊戲看分級



任何年齡皆得使用

- 無任何裸露、暴力、血腥、恐怖、不當言語、不當行為等情節畫面。
- 非使用虛擬遊戲幣或遊戲結果不直接影響虛擬幣增減的棋奕類遊戲軟體。



六歲以上之人始得使用

可愛人物打鬥、無描述角色傷亡細節、無血腥之情節畫面。



十二歲以上之人始得使用

- 凸顯性特徵。
- 無血腥的打鬥或輕微恐怖畫面。
- 具有一般不雅且無不良隱喻的言語的情節畫面。
- 促使虛擬戀愛、結婚之遊戲設計。
- 非使用虛擬遊戲幣或遊戲結果不直接影響虛擬幣增減的牌類及益智娛樂類遊戲。



十五歲以上之人始得使用

- 女性上半身裸露、背面全裸、遠處全裸或特殊處理過的裸露。
- 不殘虐的血腥、殘暴、恐怖畫面。
- 具有粗鄙言語。
- 鼓勵使用菸酒的情節畫面。
- 虛擬遊戲幣會因遊戲結果增減的棋奕類、牌類及益智娛樂類遊戲(例如：象棋、麻將、撲克、拉霸、水果盤等)。



十八歲以上之人始得使用

- 全裸、具體性暗示。
- 殘虐印象的血腥、殘暴、恐怖的情節畫面。
- 使用毒品、多次仇恨性言語、反社會性行為等情節畫面。

1-2 認識潛藏的風險 境外遊戲權益難保障

小米一行人下飛機後來到了鼎鼎有名的夜市，突然小米注意到了攤販上的一台遊戲機。

小米：哇，竟然在這裡看到了一直很想要的遊戲機，買吧買吧~~~

Maca：先等一下，我來看看標示，這台遊戲機雖然說是進口貨，但其他相關資訊都沒有標示，像是製造商或是代理商等。

小米：沒有標示會怎麼樣嗎？好玩就好啦

Bambi：萬一真的買了以後，發現遊戲機秀逗不能玩，我們該找誰呢？是不是很沒有保障。



焦點爭議

→ 高風險境外遊戲，爭議時易求助無門

境外遊戲是指，在臺未設有公司或辦事處，亦無授權代理商，直接透過網路提供玩家服務的海外業者。

相對於我國遊戲業者或有代理商的遊戲，跨境營運的境外遊戲，往往不會提供客服電話或聯絡方式，玩家發生問題時，只能透過線上回報的方式，有時甚至沒有繁體中文的服務管道，當玩家遇到問題時，只能消極等待業者協助處理，甚至遭無理由凍結帳號很可能也會求助無門。若遇到遊戲停運的情形，玩家的心血更是沒有保障！

處理建議

→ 提醒玩家不宜選擇境外遊戲，避免消費權益受到損害

由於我國法令對於境外業者的拘束力有限，難以將管轄權及於海外，若玩家與境外遊戲業者締結以海外法律為準據法之服務契約，對於遊戲品質及消費者保障並不足夠。因此，應提醒玩家們，不宜選擇境外遊戲，避免消費權益受到損害。否則，發生問題時不僅申訴無門，可能連訴訟都會遇上重重困難呢！（相關資訊，可參閱行政院消費者保護會涉及跨境消費爭議之處理機制及管道<https://cpc.ey.gov.tw/Page/20290F5D17E9002C>）

若遇玩家發生糾紛提起申訴時，可利用數位發展部數位產業署設立的「數位娛樂軟體分級查詢網」（<https://www.gamerating.org.tw/>）網頁中查詢遊戲代理商、網址等資訊，可提醒消費者，遊戲前先看，鼓勵多選用國產遊戲，若為境外遊戲則應審慎評估，以避免自身權益暴露於風險中。

此外，依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第1點規定，業者應於遊戲服務契約中載明企業經營者資訊。為確保遊戲資訊的完整揭露，另應於遊戲上市前至「數位娛樂軟體分級查詢網」完成分級與相關資訊之登錄，以符合法令規範。



1-3 遊戲前請詳閱 有看有保庇，不看冤大頭

小米覺得16歲的自己已經夠大了，可以獨自做很多的決定~

這天一行人來到了南部最大的複合式樂園，看到體感場域裡有新推出的獵殺殭屍的VR遊戲，當下躍躍欲試。

小米：打殭屍這種簡單的事，難不倒我的，我可是遊戲王呢！

Maca：等等！這款遊戲的級別你可以玩嗎？有沒有仔細看過業者公告的契約以及遊戲內容或相關注意事項呢？

小米：唉唷~我夠大了，這種簡單的事一定可以der，OK啦！

Bambi：不管是參與什麼樣的消費活動，在開始前都應該要詳閱業者公告資訊，這樣才有保障喔！

焦點爭議1

→ 資訊不對等衍生爭議

因應手遊發展及個資保護意識的抬頭，遊戲帳號註冊流程逐漸簡化，部分業者因此未踐行服務契約條款明確公告之義務，以致玩家無法預期遊戲過程發生問題時之處理措施，如計費標準、終止契約的事由等，進而因雙方資訊不對等而衍生消費爭議。

處理建議

→ 業者應踐行資訊揭露義務，另可於明顯處提示重要資訊

其實，不僅是契約條款，對於玩家的消費過程中，無論是遊戲前或進入遊戲後，業者都有充分揭露相關資訊的義務。除消費者保護法之規定外，依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項之規定，業者應充分揭露的資訊還包括公司資訊、計費標準、完整商品或活動資訊、明確公告契約內容等。建議應確保資訊完整性，並提醒玩家應留意相關資訊，才能讓各類問題的處理有所依據，避免爭端。

焦點爭議2

→ 未經家長同意的締約及消費

玩家進行遊戲並同意業者服務契約時，屬於雙方締約的行為，依據民法規定，未成年玩家應先經家長（法定代理人）之同意。但隨著網路與載具的多元發展，玩家取得遊戲的方式十分便利，且多數人在進行休閒娛樂行為前，並不會事前徵得家長同意。以至於，當家長事後發現且不允許未成年玩家玩遊戲或消費，將衍生主張契約無效或退費爭議。

處理建議

→ 未使用之付費購買點數，得請求退費

回歸民法之規定，契約效力為自始無效，相當於雙方應回復到未簽約或未進行消費行為前的狀態，即回復原狀之責。由於遊戲服務非實體商品，多數服務內容是玩家啟用後則無法返還或回復。因此，在一般原則下，業者應針對玩家未使用的付費購買點數，進行退費；另依個案需求，終止雙方服務契約。

業者應標示相關警語，並載明退費申請流程及應檢具之證明，就未使用之費用予以退費。

為避免未成年玩家消費爭議發生，並使發生時玩家家長有可循之處理方式，網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第2點規定，業者應以中文明顯標示未成年玩家應得家長同意等資訊，提醒玩家於締約前取得同意，避免未來爭端。

此外，規範中亦明定，業者對於法定代理人退費申請之流程、應檢具之證明及退費範圍有公告義務，以使爭議發生時，家長得依官網公告流程，備妥證明文件並提出申請，經業者確認後，退還未使用之遊戲費用，避免雙方就處理流程再度衍生爭端。

1-4 凡走過必留下痕跡 帳密與個資的自我保護

小米一行人在飯店上網，準備要闖闖期待已久的東部泛舟之旅。

小米：吼~線上報名竟然還要註冊會員、設定帳號密碼，填好多資料呀，真麻煩，阿貓阿狗隨便填一填好了。

Maca：你給我等一下！資料可不能隨便填寫啊~

小米：有什麼關係，有填就好啦！管它真不真實，網路資料亂填而已，沒人在意吧~

Bambi：才不是這樣，一旦發生了問題，業者確認不了你就是阿貓阿狗，無法協助處理的話，恐怕你就求助無門了！

焦點爭議

→ 業者蒐集個資概括同意服務外之用途

基於遊戲服務及會員管理目的，將蒐集玩家個人資料並做一定的處理或利用，如資料統計、資訊傳遞等。較有爭議的是，業者取得個資的目的在於提供遊戲服務，但部分業者為了業務推廣需求而有目的外的使用，當玩家收到非遊戲服務的行銷廣告時，將衍生爭議。

→ 個資提供意願低，爭議處理無從確認當事人

在網路匿名性與個資保護意識提高的情形下，玩家常因欲使用非適齡遊戲或害怕個資洩漏等因素，在申請遊戲帳號時，填寫假資訊。但遊戲世界中，帳號代表玩家身分，為能保障遊戲帳號安全與帳號持有人消費紀錄，業者處理申訴或協助提供資訊時，多須先確認玩家為帳號持有人。因此，當玩家未能如實填寫個人資訊時，往往因無法確認帳號持有人身分，而影響自身權益。

處理建議

→ 蒐集、處理、利用皆應符合個人資料保護法規範，並載明使用範圍及權利行使方式

依據個人資料保護法第19條第1項第2款之規定，若業者欲將個人資料作特定目的（如遊戲服務或會員管理）外的使用，應事先取得玩家同意，且不得以概括同意的方式。這樣的概括規定，玩家沒有充分的資訊判斷被使用的範圍，已經違反個人資料保護法第8條明確告知的要件，以及契約不得記載事項第2點之規定，不得約定概括授權在履行契約目的範圍外的利用。

因此，除了督促業者應該採取適當措施保護玩家個資外，若基於必要或企業商業行為之考量，對於所蒐集的玩家個人資料，有運用於特定目的範圍外的需求，建議可以獨立視窗說明或其他明顯標示方式，讓玩家明確知悉並且判斷同意與否；同時，玩家有拒絕目的外使用或請求刪除的權利，業者亦應明確載明行使方式，且除非有執行職務或業務所必須或經書面同意的情形外不得拒絕。

→ 業者蒐集低度必要資訊，玩家則有如實填寫之責

考量個人資料的填寫主要在於提供服務過程當事人的確認，為了避免玩家擔心留存過多個資衍生個人資料風險，業者可蒐集低度、足以確認使用者身分的資料即可。反之，若業者傾向不保留任何資料，則應規劃合適的當事人確認方式，不可在問題發生時，以無法確認身分為由而拒絕查詢或提供服務喔！

另一方面，為了確保自己的權益，玩家應該有如實填寫的責任。若有因填寫錯誤資訊，致確認困難時，實務上部分業者將透過消費證明（帳號消費方式與申請人所提資訊一致，如小額付費號碼與申請人手機號碼一致），作為確認玩家身分的間接證據；或其他帳號使用習慣等方式進行確認。因此，若遇此類情形，可建議雙方協調可供確認的相關佐證資訊。

Chapter2

旅程開始 完整的資訊指南



Chapter2 旅程開始—完整的資訊指南



終於降落了~令人期待的旅程即將開始，出國旅遊，在出入關前總是有些需要看清楚的消息，遊戲的世界也是一樣的，申請帳號的那一刻，您看清楚契約條款了嗎、您的配備符合需求嗎、有哪些需要付費的項目您清楚了嗎？本章將帶領讀者您一次詳閱進場前的必要資訊~

【虛寶、使用權及付費爭議】

- 2-1 想收回的衝動 解除權與退費
- 2-2 免費付費傻傻分不清 消費前應確認商品資訊
- 2-3 私下交易行不通 有限的支配權
- 2-4 免費才是最貴的！異常道具及贓物贓款爭議
- 2-5 假他人之手的噩夢 點數「代儲」陷阱多 鎖帳補儲又興訟
- 2-6 好心被雷「親」 背後的真相是詐騙

2-1 想收回的衝動 解除權與退費

小米一行人在商圈逛街，發現有間商店牆上掛著琳琅滿目的玩具槍…

小米：哇！好多玩具槍喔！各種型號都有ㄟ…我要買~我要買~老闆我要這支。多少錢啊？（掏錢包）

Maca：等等…小米你有檢查這支玩具槍的外觀嗎？不用請老闆給你試打是否正常嗎？

Bambi：對啊！店家如果有提供事先檢視的話，即使後悔或買錯了都是不能要求退費喔！

開始

焦點爭議

→ 是否任何消費皆可適用七日契約解除權主張退費

在遊戲進行的過程中，玩家難免會因為卡關、看到琳琅滿目的虛寶裝備、受到行銷吸引等原因，而不自禁的衝動購物；當然操作不慎導致購買錯誤也是有可能發生的。實務上常見玩家在前述情境下購買了遊戲虛寶、裝備等物件後，要求退費，原因包括後悔或是買錯。此類情形下，玩家往往通常會以網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項（下稱契約應記載）第4點規範的七日解除權，向業者要求退費。但是否所有交易都可循此規範退費，往往也是雙方爭議所在。此外，消費者主張退費時，已將遊戲虛寶使用、耗盡，而遭業者拒絕退費的情形，亦為常見爭議類型。

處理建議

契約應記載第4點規範之意旨，是依據消費者保護法（下稱消保法）第19條賦予消費者之契約解除權所訂定。目的是為了保障通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，且無須說明理由及負擔任何費用或對價。其主要目的在於保護消費者無法事前檢視商品即消費時，享有不問理由的解除權。針對此類爭議，建議依以下原則處理之：

→ 契約應記載第4點為消保法第19條賦予之權利，若消費前可充分檢視應無適用

依據規範的意旨，是在於保護消費者無法事前檢視的消費行為。換句話說，若業者就遊戲商品或服務，已有提供玩家事前檢視機制，如下載軟體前得試玩一定時間；消費時的商城或購買頁面，可完整檢視虛實的外觀、能力、數值影響等資訊甚至有裝備效果的試看等，則無七日契約解除權的適用。

→ 七日契約解除權，得不問理由且無須負擔費用的退費，但已使用部分應得予扣除

有關消費者主張消保法第19條契約解除權的退費範圍與爭議，消保會於96年3月12日消保法字第0960002263號函做出了解釋，該函發布了「郵購買賣食品（例如年菜等）定型化契約應記載及不得記載事項指導原則」，指導原則中說明，消費者行使消保法第19條退貨解約權時，與業者間應互負民法關於回復原狀規定之義務。即業者應返還價款，消費者就已食用或不能返還部分，償還價額。因此，當玩家行使解除權時，業者得扣除玩家已使用、耗損的部分後，退還費用。

2-2 免費付費傻傻分不清 消費前應確認商品資訊

炎炎夏日，小米一行人拖著行李走在墾丁大街上～

業者：來喔～快來租現在最夯的電動坐騎喔！便宜又拉風～

小米：我快融化了，可以租個坐騎嗎？不然我怕還沒到飯店我們就中暑了…

Maca：可以啊！但是租之前先看清楚租金是怎麼計算、坐騎有沒有裝備的等級限制、有沒有配備安全裝置或保險！@#%^&

小米：好麻煩喔……不過就是個坐騎而已，付錢直接騎走之後記得歸還不就好了！

Bambi：小心駛得萬年船～吃虧事小，頂多掃興而已，萬一有意外出事沒保障的話，可是很麻煩的喔！

焦點爭議

→ 收費方式未完整揭露或消費者未詳閱相關資訊進而衍生爭議

近年來，遊戲計算方式從以往的月費制或計時制已多數轉型為免費登入制，並以進入遊戲後的商城作為玩家主要消費的管道，但還是有部分的遊戲保留月費制，或是以伺服器區分不同費制。業者對於收費的方式本有完整說明的義務，當玩家下載或登入遊戲前也應該看清楚。但玩家未確認資訊或業者未完整揭露，而發生爭議的情形屢見不鮮。究竟，什麼樣的資訊是業者應該要完整揭露，網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項中（下稱契約應記載）已有相關規範。

處理建議

玩家在遊戲前或遊戲進行中，有許多資訊與玩家息息相關，甚至關乎遊戲能否順利進行，因此，契約應記載第5點、第6點明定了業者應完整揭露的資訊，當然，玩家也應該充分檢視以確保自身權益。

→ 應完整揭露計費方式，以使玩家可預期遊戲可能產生的費用

業者對於遊戲收費方式應依契約應記載第5點規定，明確告知計費方式為何。此外，為了避免玩家對於消費方式有誤解，若遊戲服務內（例如：遊戲商城、線上商店）有提供需消費者額外付費購買之點數、商品或其他服務（例如：虛擬貨幣或寶物、進階道具等）時，業者也應該在官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告載明付款方式及商品資訊。此規範重點在於讓玩家可預期消費的方式，特別是目前線上或行動支付方式普及，一鍵付款已經是常見付費模式，若未事前揭露，恐衍生玩家發生未預期費用的爭議。

→ 費率的調整除公告外應予通知，就生效前已支付之費用應依有利玩家的費率計收

此外，考量若遊戲屬登入即收費的費制（如月費制、計時制），計費方式的調整影響玩家權益甚大，因此，當費率調整時，業者不僅應於預定調整生效日三十日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告外，另應依玩家登錄的通訊資料通知，確保玩家知悉。

此外，當費率有調整時，對於已預先支付費用的玩家，應適度保障權益。若新費率高於舊費率時，玩家在新費率生效日前已付費購買點數或遊戲費用應依舊費率計收。

→ 適用年齡、設備規格、安全裝置與活動資訊，應完整揭露

考量遊戲的設備規格要求與分級級別，將可能影響玩家後續得否順利進行遊戲，契約應記載第6點也規定，業者應該在官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面及遊戲套件包裝上載明，進行遊戲服務之最低軟硬體需求以及該款遊戲的分級級別。以確保玩家在消費前瞭解遊戲特性、自身配備是否符合遊戲設備規格要求、年齡是否適合遊戲的分級級別等必要資訊。此外，安全裝置的有無以及活動資訊，都可能是影響玩家選擇遊戲的主因，因此，這些資訊也是業者應事前揭露的。

另，近年來部分業者為了提升玩家付費意願或便利玩家等考量，自動續約服務逐漸成為常見的消費方式，但往往因為資訊的不夠充分，可能在玩家收到帳單時才得知遭到扣款。因此，若遊戲內有提供自動續約服務收費之選項，業者應完整的說明收費的方式以及取消自動續約服務的操作流程，避免因此發生消費爭議。



2-3 私下交易行不通 有限的支配權

小米在電視上看到演唱會新聞，興奮得大叫～

小米：哇！我的偶像剛好在寶島台灣開演唱會～好難得，要不要一起去看？可是剛查了一下門票早就賣完了…等等，有人在網路上賣票～…來跟他買好了

Bambi：在非業者官方平台進行交易，感覺很沒有保障耶

Maca：沒錯，私下現金交易非常容易衍生糾紛，最常見的就是詐騙，況且要是真的發生了問題，業者是不介入處理也無須負責的唷！

焦點爭議

→ 現金交易衍生詐騙難追查

實務上多數現金交易是利用遊戲外之平台系統進行虛擬寶物的買賣，通常的交易模式會是在遊戲外平台進行交易付款，另於遊戲內交貨，往往因為買方沒有事先確認或檢視的機會，導致衍生的糾紛、被詐騙的風險也隨之提高。當詐騙發生時，業者通常主張難以查證而無法處理，也因為如此，衍生了玩家抱怨業者不給予協助的爭議。

→ 業者得否禁止玩家現金交易

網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項及不得記載事項（下稱契約應記載）第11點規定，電磁紀錄的所有權屬於業者，而玩家擁有支配權。實務上，業者為了杜絕現金交易衍生的糾紛與詐騙，多會於遊戲管理規則中，明訂禁止消費者現金交易，若有違反則會遭到停權處罰。此部分通常衍生的爭議是，對於玩家遊戲外的行為，業者得否限制甚至停權，這樣的處置是否侵害玩家支配權等權益？

處理建議

→ 由於行為發生於遊戲外且屬私人締約行為，若玩家遭詐騙時，建議向警方報案

玩家因私下現金交易被詐騙時，由於玩家間的交易過程，業者並不知情且也未參與整體交易，難依單方說詞判斷辨識事情經過的真偽以及有無詐騙發生，當然更無從依一方的要求逕自將虛擬寶物凍結或移轉給任一方。同時，受限於個資法規定，業者亦不得任意將玩家個資提供給其他第三人。

實務上常見到許多玩家間因為私人交易購買虛寶或是遊戲帳號而衍生糾紛，大部分的情形都是買家付費以後卻沒有收到相關的對價商品或是購買後發現與一開始期待的交易情形不符。考量詐騙行為可能已經涉及刑法第339條詐欺罪，且造成權益侵害之人為私下交易的對象，因此若遇到此類詐騙情形，建議玩家先向警方報案，再由警方協助依法調閱寶物交易電磁紀錄或賣場拍賣得標紀錄及涉案玩家個人資料等事項，以追查違法事證。

→ 玩家支配權僅限於遊戲內，就遊戲外私下行為業者得不予協助

考量實務上此類爭端經常發生，為更明確的釐清玩家支配權範圍，契約應記載第11點的2項已明定，消費者對於電磁紀錄雖有使用支配之權利，但不包括遊戲服務範圍外之移轉、收益行為。此外，為了提醒玩家對於超越權利範圍的私下行為衍生與他人間的糾紛須自負責任，並平衡業者協助相關爭議的合理範圍，契約應記載第13點第5項亦明定，玩家若因共用帳號、委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，業者得不予協助處理。若遇相關爭議時，建議可釐清發生爭議的過程，是否為遊戲內正常功能的操作所衍生，抑或玩家遊戲外的私下約定，以作為處理方式的判斷依據。此外，同時也提醒玩家多加留意避免私下交易，以免受害時難以獲得協助讓不肖的第三人得逞。

2-4 小便宜大付出 異常道具及贓物贓款爭議

Bambi：你們看~我剛看到那邊有個市集小販，用超便宜價格買到尚方寶劍耶！！官網上賣超貴的！

商城官兵：不要動！我們已經追查這個尚方寶劍很久了，這是上個月阿寶武器行失竊的贓物!!把寶劍交出來，跟我們去衙門走一趟~

Bambi：小米救我！我有付錢，我是無辜的啊 TT…

小米：唉…好可怕喔，花錢買的也有問題？

焦點爭議

→ 業者追查贓物、贓款流向，凍結相關玩家帳號

所謂的遊戲內的異常虛寶、贓物贓款，是指以侵害玩家權益或遊戲公平性方式取得的虛寶或遊戲幣，常見情形如利用程式漏洞(BUG)、盜用、詐騙、盜刷盜買等。

實務上，業者為協助被盜玩家、配合警方辦案，或是追蹤利用BUG複製物品問題時，為了追查贓物、贓款的流向，多數將採取暫時凍結相關物品及接收異常虛寶、贓物、贓款之遊戲帳號的措施。為了維護遊戲內的平衡與公平性，通常業者會要求持有者歸還或補回該物品價值後，才能解開帳號，因而衍生處置是否合理之爭議。

→ 玩家不知情下取得，帳號遭凍只能自認倒楣嗎？

由於虛寶、遊戲幣是否來源不法，除販售價格外，難以辨認是否為贓物、贓款。若玩家是付出合理對價或方式取得該物品，要求玩家承擔帳號凍結或返還物品的處理，實有討論空間。一般業者遇到此類問題都會凍結玩家帳號或是沒收道具，但當玩家主張取得道具來源合法，或是對於取得道具是盜贓物、非法複製並不知情，會爭執業者不該凍結帳號。

處理建議

考量實務上此類爭議的重點在於異常虛寶、贓物贓款的處理，因此，焦點建議應從判斷玩家是否善意取得來確認業者的處理是否合理，以釐清雙方爭點。

→ 先要求業者提出來源異常的紀錄或資訊，再判斷業者凍結範圍是否合理

由於道具的編碼及移轉等歷程或電磁紀錄，皆紀錄於業者系統中。因此，道具來源是否異常，可先請業者提供當時掌握的電磁紀錄進行說明。例如：部分遊戲設計，每個道具都有一組特殊編碼，若出現重覆編碼，則可能是違規複製而成。

並非所有持有異常來源道具的玩家，業者都可以用凍結帳號來處理。若道具是玩家竊取或違法複製而來的，業者固然可依遊戲規章凍結帳號；但是若道具是玩家透過遊戲內或其他交易正常取得，因玩家並無違規複製道具或盜用他人等行為，業者應僅針對該道具進行處理，而不宜凍直接結帳號。

→ 至於道具沒收與否，應以玩家是否知悉道具來源有異常判斷

情境一： 玩家以無償或不合理取得，且已知虛寶來源不正當，業者得依循遊戲規章處罰帳號，並要求返還贓物、款。

情境二： 玩家從遊戲外現金交易平台購買而來，若已違反玩家與業者間約定的遊戲規章，業者自無保護之必要，得依循遊戲規章凍結帳號，要求返還贓物、贓款。

情境三： 玩家如果是依遊戲內交易功能取得，且可提出合理取得來源說明時，不宜要求玩家自行承擔損失，可建議業者應保護善意玩家的權益，解開帳號並徵得玩家同意後確認異常虛寶的處理。

除了前述的建議處理原則外，當道具來源歸屬有爭議涉及刑事追查時，實務上將有待司法程序判定，此時或可建議業者，視個案狀況協調處理。

2-5 假他人之手的噩夢 — 點數代儲陷阱多，鎖帳補款又興訟

小米：這家商店要先換他們的代幣才能買東西耶～買代幣還要登記資料，會被父皇發現我們溜出來玩耶…

路人C：欸？小子～你想換代幣沒登記唷？我有登記啊！跟我買～我算你八折！

小米：這麼好！！好啊～

Maca：住手!!天下沒有白吃的午餐～你不覺得無端打折有問題嗎？

焦點爭議

→ 點數來源異常機率高，導致玩家帳號易被凍結

俗稱的「代儲」是指玩家付費請他人代為購買遊戲點數於自己帳號中使用。多數是因為在虛擬寶物交易平台，有些提供代儲服務獲利的人，會以低於市價的方式吸引玩家。玩家取得的點數，可能是詐騙集團兜售的銷贓點數，或來源不明的遊戲點數（如盜刷、利用遊戲Bug取得等）。若業者追查發現點數來源異常，玩家帳號就可能會被凍結或停權，造成玩家與業者之間的消費糾紛。

→ 惡意退款詐騙玩家，導致玩家面臨遊戲帳號欠款問題

另外有些不法的代儲，甚至是利用人頭帳戶申請的電信小額付費、刷卡或Paypal帳戶付款。利用遞延付款的時間差，收到玩家的委託費用後，再向原購買處如Google、Apple辦理否認交易要求退費。當業者未收到費用，將因玩家欠款或異常交易而停止帳號使用權，此時將衍生玩家認為已付款而不願意補繳費用之爭議。

處理建議

→ 確認停權合理性，業者提出停權帳號儲值及交易紀錄

雖然稱為「代儲」，但仍是以玩家本人帳號付費購買點數，就遊戲業者而言，已提供點數但未收到相應的價款當然可以暫停使用權並要求付款。但，玩家往往會訴求自己是遭詐騙已付款或不知點數來源有問題等情形，而要求業者開啟帳號。考量玩家私下與他人約定的交易，遊戲業者無從知悉亦難以涉入，因此網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第13點第5項明確規定，消費者因委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，業者得不予協助處理。但為了避免爭議的處理陷入僵局，當爭議發生時，建議遊戲業者應提出帳號相關的交易紀錄，證明玩家確實有欠費未繳等情形，以作為處理之依據。

→ 私下代儲風險高，勸導玩家應以官方正式管道購買點數

若同前述，利用付費購買時間差或其他不法手段詐騙玩家的案例時有所聞，可勸導玩家勿任意輕信網路代儲訊息進行私下付款交易，以避免面臨遊戲點數詐騙或帳號盜用等問題發生。對於遭詐騙的錢，玩家應向警察機關報案，透過司法途徑救濟追償。



2-6 好心被雷『親』— 背後的真相是詐騙

Maca：小米，你一直看手機是有甚麼事嗎？

小米：我最近認識了一位網友前兩天請我幫他買遊戲點數，點數序號密碼都給他好幾天了，說好今天聯絡我把錢還給我的，可是到現在都沒連絡說……

Bambi：小米，你幹嘛這麼好心呀，該不會是被騙了吧…你們認識很久嗎？

小米：嗯……我兩天前遇到，然後他說他以前有跟我一起打過怪，所以我就……ㄟ~怎麼都不讀不回！

Maca Bambi：吼！你被騙了啦！！！

焦點爭議

→ 網路交友、代買點數，處處是危機，民眾期望取回被詐騙損失

遊戲點數購買的方式除了透過線上提供的信用卡、電信小額付費等方式外，實體通路購買遊戲點數也是方式之一。由於實體通路購買到遊戲點數後，消費者將獲得一組序號密碼，可以轉交給他人或自行使用於遊戲內兌換商品或服務。也因此，當消費者將序號密碼直接提供給他人時，遊戲點數被使用到哪裡消費者自然也無從得知了。

近年來有不肖人士利用此消費流程，透過「猜猜我是誰」「好久不見」等方式，欺騙民眾購買遊戲點數；更甚者還有欺騙民眾購買遊戲點數當作支付援交費用或是急症的救命錢等等，也因此衍生了民眾事後發現被騙，希望能拿回購買遊戲點數費用的需求。

處理建議

→ 發現當下立即反映購買處協助查詢，並應盡速報警

當有發生被詐騙遊戲點數情形時，民眾第一時間除了應該向警方報案外，目前部分實體通路與遊戲點數發行業者有建立即時查詢或鎖卡的機制。若是在實體通路購買的遊戲點數，立即發現有異常時，可趕緊請通路店員協助查詢，若尚未使用前，將可進行鎖卡與退費。

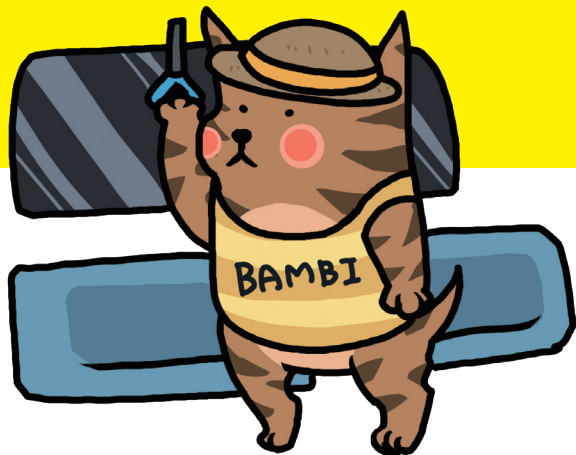
→ 建議業者協助凍結異常帳號，並配合警政機關調閱相關資料配合偵辦。

詐騙案件發生時，除了透過警政機關將不肖人士繩之以法外，民眾最關心的還是被詐騙的金錢有沒有取回的機會。目前部分業者在詐騙點數案件發生時，接獲當事人或警方通知後，將協助凍結詐騙而來的遊戲點數流向帳號，阻止該筆點數持續移轉或進入遊戲消費，並配合警政機關調閱追查相關資料。但由於相關費用及其法律關係的歸屬，在司法程序尚未釐清裁判前，將無法退款或動用。若遇到相關案例時，建議仍請民眾應保留相關資料及交易明細，並提醒業者端亦保留完整歷程，以做為未來司法警政單位調查確定後的處理依據。

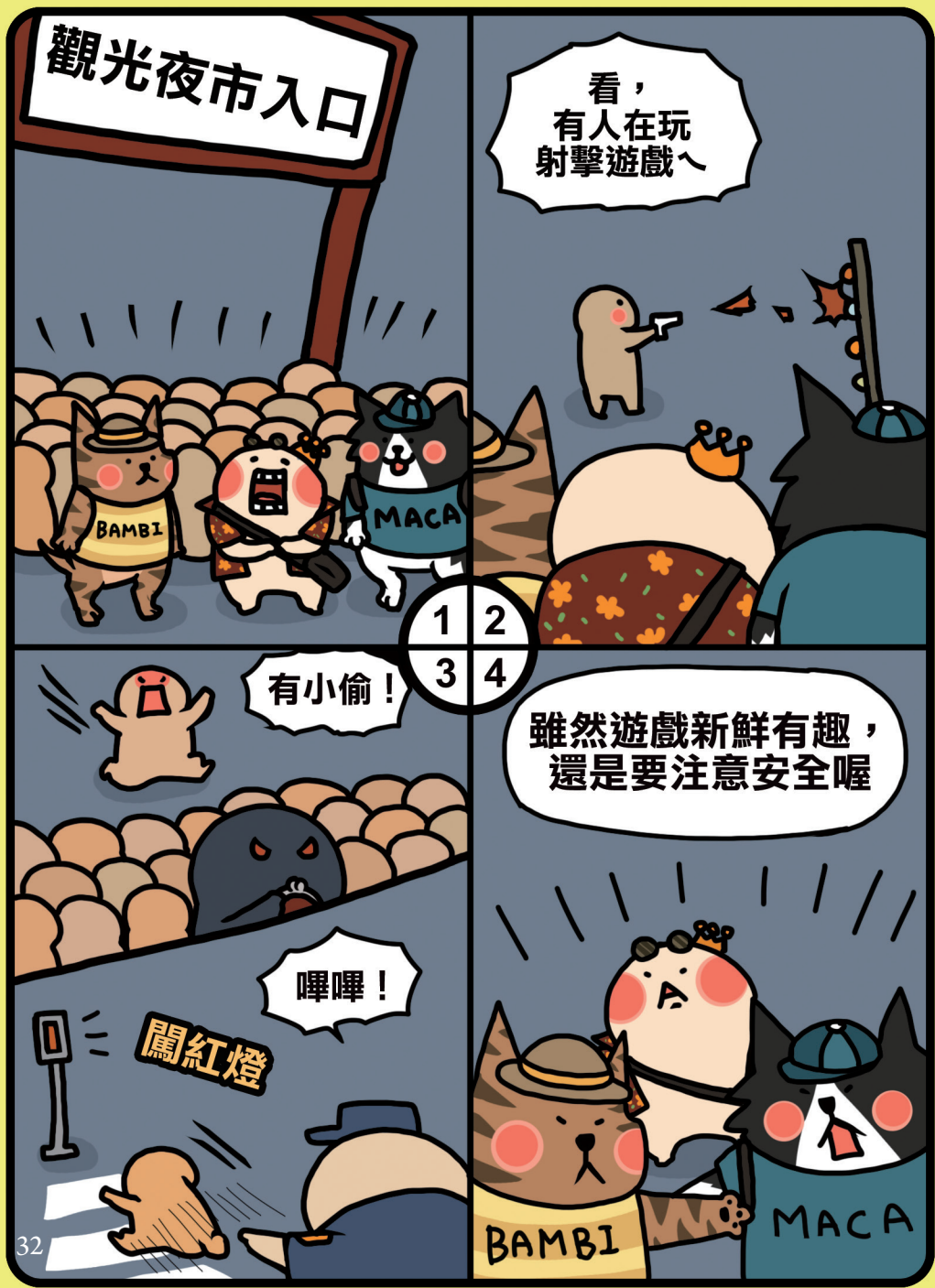
Chapter3

體驗歷險時光

公平合理的遊戲環境



Chapter 3 體驗歷險時光-公平合理的遊戲環境



「寶島臺灣我們來啦~」小米一行人終於正式踏進了寶島臺灣遊戲世界了！炎炎夏日當然就是要防曬啦(誤)，冒險的旅程就是要盡情玩樂不然要幹嘛咧(大誤XD)！曄曄~謹慎行事才是遊樂過程的精髓，千萬不可任意妄為，否則違規作弊受罰、大意鬆懈遭小偷等，這些樂極生悲的苦果找上門，那就真心GG惹~

【活動爭議】

3-1 轉蛋新鮮又有趣 看清再買少爭議

3-2 遊戲商城標錯價 業者得否任意回收？

【盜用及帳號處理爭議】

3-3 遭到盜用心慌慌 帳號、物品怎取回？

3-4 違規被處罰 玩家能否要求賠償損失

3-5 小小作弊偷個雞 有那麼嚴重嗎？

3-1 轉蛋新鮮又有趣，看清再買少爭議

Bambi：小米～你看前面有商店在舉行活動耶！好像是最近很好玩的轉蛋活動。

Maca：我剛剛已經去買咧，一個500元寶！他說一定可以拿到價值800元寶的東西喔！

Maca興奮地打開轉蛋，發現竟然是兩條手帕（泣…）

小米：很可愛啊！這個不是剛剛有逛到？印象中兩條賣300元寶耶～

Maca：……

焦點爭議

→ 遊戲業者對於轉蛋、福袋等商品標示不一，玩家抽不到想要的或有落差而認廣告不實

遊戲內轉蛋、福袋、抽卡等機會中獎商品，已成為目前常見的遊戲消費模式，業者有時也會推出相關的促銷活動。由於機會中獎商品，業者標示資訊的方式不一，常衍生玩家認為業者宣稱的內容或價值與預期的落差太大，質疑廣告不實。

此外，玩家反應投入大筆金錢仍得不到想要的獎項，虛寶、角色等，而認為業者舞弊、欺騙的爭議亦時有所聞。

處理建議

→ 業者應完整揭露活動資訊，以供玩家消費選擇

依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第6點規定，業者有提供付費購買之機會中獎商品或活動（如轉蛋或福袋），應載明活動內容、獎項、中獎機率百分比及中獎等資訊，以供玩家作為消費選擇的參考。（相關處理注意事項可參閱數位娛樂軟體分級查詢網）

此外，目前業者提供之機會中獎商品多數屬於個別機率（以特定商品獲得機率1%為例，是指每一次抽取皆有1%機率獲得特定商品，並非抽100次就一定可以取得該特定商品）。考量部分玩家對於機會中獎商品的性質認識不足，誤以為「多買必中」，因此規範亦特別要求業者應提示警語「消費者購買或參與活動不代表即可獲得特定商品」。

有關「保證獲取機制」（如：實務上所稱天井及保底機制，前者指消費者完成或滿足遊戲預先設定之付費條件後，即可獲得「特定」之稀有商品或活動；後者指消費者完成或滿足遊戲預先設定之付費條件後，即可獲得「不特定」之稀有商品或活動），此部分涉及業者商業自由模式，原則上尊重業者營運政策，惟此項機制為消費者所期待，因此納入「網路連線遊戲服務定型化契約範本」第九條第一項第四款，鼓勵業者參考推行。

若遇到機會中獎商品之爭議類型，是玩家反應得不到想要的虛寶等，考量此類消費模式中，特定商品的獲得並非必然，故建議仍回歸業者資訊揭露是否依規範落實，有無資訊不足或明顯舞弊等情形，作為爭議協調的基礎。

→ 業者對活動與商品資訊的錯誤，負有補償義務

轉蛋、福袋、抽卡等機會中獎商品活動，玩家往往是被其中高級虛寶或高功效裝備所吸引，進而參與購買活動，甚至不惜花費。因此，資訊的正確將直接影響到玩家消費選擇，當業者所提供的獎項與活動的描述不符或資訊錯誤，如裝備等級、數量、活動條件錯誤，導致玩家依據錯誤的資訊購買消費，業者自應負起補償責任，提出合理補償措施。

3-2 遊戲商城標錯價，業者得否任意回收？

小米一行人持續在商店街晃著，發現突然有好多人從旁飛奔至人群聚集處，Maca拉下一個路人詢問。

路人D：你不知道啊？！剛剛公布披風價格，原本都賣1000元寶，但佈告上寫10元寶！這麼划算當然要趕緊登記購買啊！

小米：也太划算了吧，這折扣簡直不合常理了～該不會商店根本就少標了幾個0？

路人D：管他的！打錯又不是我的錯～大家快去搶啊！晚一點就沒了

小米：這…沒問題嗎？

焦點爭議

→ 遊戲內商城標價錯誤，業者能否任意回收玩家購買的虛寶？

商城內商品，業者標價錯誤以高標低，之後以標價錯誤為由對購買的玩家回收虛寶。多數玩家將認為，商城價格錯誤是業者促銷後反悔，而惡意進行回收；縱使是標價錯誤，責任也應由業者承擔，而非取消玩家的購買。但就業者而言，標價錯誤屬於意思表示錯誤，當標示價格已明顯低於市價許多，若不允許業者根據民法第88條撤銷，實在虧損過大。再者，當價格明顯低於市價，玩家即有知悉標價錯誤的可能，沒有值得保護的信賴存在。

處理建議

→ 視業者是否有促銷活動做不同處理

業者有促銷活動時（通常會有相關公告，商品圖示上有特殊標示或圖案），商品低於市價是一般常態的促銷手段，玩家不易判斷是否業者標錯價，業者有依標價履約的義務，若真有重大錯誤且須回收的必要，在回收時，業者對於自己的錯誤應該要提出合理的補償措施。

反之，倘若非促銷活動，虛寶標價已明顯低於市價，例如平常需花三萬遊戲幣才能購買的寶劍，商城只標價10遊戲幣，玩家有知悉錯誤的可能，衡量雙方利益下，應當允許業者撤銷並回收虛擬寶物。

→ 業者給予玩家補償平衡雙方利益

實務上業者標錯價而欲撤銷並回收，除了避免虧損過大，遊戲內的平衡也是考量之一（如，避免高價稀有虛寶濫發，影響遊戲數值平衡）。為此，部分業者認為基於遊戲平衡的考量下撤銷雙方該筆買賣，除了回復原狀外，無其他責任。

但業者回收虛寶後，除了需返還玩家當時購買的價金外，應該提出合理的處理措施。若玩家有因信賴業者意思表示而確實受有損害時，業者應依民法第91條規定，負損害賠償之責，才能完整保障玩家權益，平衡雙方利益。



3-3 遭到盜用心慌慌，帳號、物品怎取回？

經過了住宅區，遇到了一群看熱鬧的鄉民：「好慘喔，被偷得精光。最近這區好像常常聽到失竊案耶…」

小米：奇怪？不是通常都會上鎖嗎？那萬一被闖空門還被破壞門鎖，又怎麼辦？

Maca與Bambi：最糟的應該是，這些租屋的鎖被換，找房東處理，有的房東還規定要先報警才給換門鎖。

Bambi：是唷…但房東不是應該都認識這些房客，還有需要報警才能確認真偽嗎？

焦點爭議

→ 業者無法確認玩家是否被盜

當玩家反應帳號被盜時，第一時間最需要的就是取回帳號密碼，避免盜用者持續使用該帳號，使損失擴大。通常，遊戲密碼的更換，使用者自行登入並變更即可，但當盜用問題發生時，多數盜用者會變更密碼使原使用者無法成功登入，此時玩家就會需要業者的協助。業者為了避免涉入玩家私人糾紛，必須確認反應者為帳號持有人且確為盜用事件才能進行處理。此時若玩家因資料錯誤等原因無法提供帳號持有人的證明，將衍生處理爭議。

→ 帳號被盜應該找誰處理，被盜物品的返還又該由誰負責

帳號被盜時候，玩家常常不知道該找誰處理？過去常有向業者反映時，業者要求玩家先行報警；但報警時卻又面臨不受理或種種原因的阻礙，導致不知向誰求助的困境。

此外，帳號被盜後，玩家最在意的，通常是期待取回所有被盜虛

寶等物品，但可能虛寶都已遭竊盜者丟棄、移轉或轉賣，業者無權任意由第三者身上取回給遭竊玩家，而衍生虛寶返還責任的歸屬或期待落差的爭議。

處理建議

→ 玩家應提供其為帳號所有人之佐證，業者得另透過使用習慣確認

玩家帳號被盜後，當無法登入遊戲，需透過業者暫時凍結被盜用帳號或協助變更密碼以便玩家取回帳號。若因玩家註冊所填載資料無法判別帳號所有人身分時，可以請玩家提出相關佐證，如付費證明等，供業者協助確認。考量目前多數遊戲在申請帳號時無須提供個人資料，為避免因為無法查證身分致無法取回帳號，建議業者可增加帳號驗證配套措施。另，登入IP與使用習慣也可做為判斷的參考，惟行動網路普及後，手遊類遊戲可能不易以IP作為客觀判斷方式，因此玩家正確的填寫身分相對重要。若遇爭議，亦可提醒業者應適時評估玩家平時上線，與帳號被盜用後上線地區、時間及遊戲內行為有無差異作綜合性判斷，以確保玩家權益。

→ 協處盜用為業者應負責任，不應以報案為處理之前提要件

帳號被盜時候，玩家常常不知道該找警方還是業者處理？其實帳號被盜，玩家同時得主張兩種權利。一方面，可以向警察局報案，請警方協助查緝帳號被誰盜用；另一方面，玩家可以依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項（以下簡稱應記載事項）第8點要求業者協助即時凍結被盜物品，並依規範及被盜情形協助追查或返還被盜物品。因此，業者不應以要求玩家先行報案為條件，而拒不提供協助。

→ **確認玩家是否有使用業者所提供之安全裝置，釐清業者應協助返還範圍**

帳號安全需業者與玩家共同維護，玩家自己不做好帳號維護責任，一味要求業者負擔所有被盜物品回復責任，過於嚴苛。因此若業者有提供免費安全裝置時，玩家應該要使用以保障自身帳號安全！參照應記載事項第8點，玩家有無使用安全裝置，影響業者協助回復的範圍。

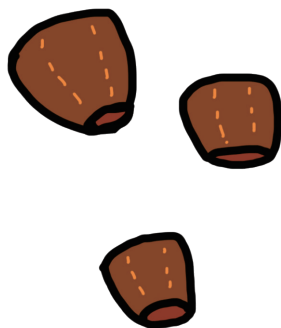
狀況1：玩家有使用安全裝置

依據應記載事項第八點，玩家已經使用業者提供的安全裝置還是被盜，業者應該負有協助返還所有被盜物品的責任。

狀況2：玩家未使用安全裝置

玩家未使用業者所提供的安全裝置，應該承擔未盡維護責任的損失。在這種情況，業者僅就能返還的被盜物品提供回復的協助，至於已被善意第三人以對價之方式獲取或有爭議的物品，業者難以強行回收返還。

為避免被盜用之物品轉手多人難以追回，即使案件尚有待釐清之處，仍建議業者先凍結相關帳號以利清查，避免後續因處理不及而衍生更多爭議。



3-4 違規被處罰 玩家能否要求賠償損失？

小米一行人經過了一個武術健身館，聊著最近好像很流行到健身館學武術。

才一走近就看到有人在旁邊哭喊抱怨：「不過就是穿著沒有遵守館內規定，為什麼就不能進館！那我今天特地來一趟又不能進去的損失，你們要賠我嗎？！」

小米：那人好奇怪唷，自己穿錯衣服還要賠錢，這合理嗎…？

焦點爭議

→ 玩家違規而帳號凍結後，要求業者賠償凍結期間無法參與相關活動的損失

玩家因違規而帳號遭凍結後，玩家在被凍結無法使用遊戲的期間，包括遊戲時間、練等升級經驗、副本或參與解任務機會獲得虛擬物品等權利都無法行使。此時，玩家要求業者必須對凍結期間無法參加業者其他服務或活動損失的補償，有無道理？

處理建議

通常業者與玩家之間，會透過遊戲服務契約或是遊戲規約來規範雙方的權利義務。特別是，玩家在遊戲中應遵守的行為規範，業者會依據違反的嚴重程度給予停權或終止契約的處分：

→ 確認違規處分，有無牴觸網路連線遊戲定型化契約應記載及不得記載事項違反態樣及罰責

為維持遊戲公平性，業者會訂立遊戲管理規則，規範玩家在遊戲中的活動與應遵守的事項。由於網路連線遊戲定型化契約應記載

事項第18點已就重大違規可以處以終止契約的行為做了例示規定。除此之外的違規行為，僅能處以7天以內的停權處分。處以時，應先判斷業者對玩家的違規行為有無過重與規範牴觸之情形。

➔ **為維護遊戲環境，避免惡意行為反覆發生，得約定累犯者較重處罰**

考量遊戲內若玩家有屢次違反遊戲規範且不改善的情形，對於遊戲內整體環境及玩家體驗有所影響。因此，網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第18點第3項第4款規定，若經業者通知改善卻置之不理時，針對同一事由違反遊戲管理規則達一定次數(三次以上)之累犯者，經業者依玩家登錄之通訊資料通知後，得立即終止服務契約。

➔ **確認玩家有違規事實，業者處分停止使用期間，玩家不得主張無法使用的賠（補）償**

業者對於玩家本有依據雙方的遊戲契約提供服務的義務，但在違規停權期間，帳戶無法使用必然會影響遊戲時間、練等升級或參加解任務的機會。這種玩家授權使用的限制，是雙方事先約定條件，若無違反法令的強制規定，玩家有遵守的義務。停權期間自然不得要求業者給予無法使用的賠（補）償，否為失去規範違規罰責的意義。



3-5 小小作弊偷個雞，有那麼嚴重嗎？

小米決定也進入武術健身館一探究竟，一進去發現原來今天有臨時的擂台活動。

裁判宣布：我們的擂台賽，目的是讓各位武友互相交流切磋，請各位務必遵守活動規定，依照自己體重與累計級數參與比賽，不可以降級比賽，也不可以有作弊行為。若查獲任何作弊行為，除了收回獎項外，將會被列入永久禁賽名單！

小米：哇~好嚴格唷！

焦點爭議1

→ 玩家否認違規，業者有無證據佐證外掛認定？

為維護遊戲公平性，業者都會禁止玩家使用外掛。外掛屬於重大違規事由，會遭到業者的停權甚至終止契約的處罰。因為玩家的電磁紀錄都存留在業者端伺服器端，當玩家被指控使用外掛時，通常會否認使用外掛，進而要求業者提出玩家使用外掛的證據。業者又會以將查緝外掛的證據揭露為由，會讓玩家以後懂得迴避查緝，因此雙方爭執不下。

處理建議

→ 向消保官提示外掛查緝證據，降低業者與玩家疑慮

終止契約會嚴重影響玩家使用遊戲權益，因此業者不能沒有查緝證據就指控玩家使用外掛凍結帳號。但又顧及業者想要避免查緝方式被破解，可以在消保官的申訴調解會議上，向消保官提示查緝證據及說明如何使用外掛。業者若無法提出或是證據不充足，應該解除凍結的帳號。相反的，玩家對業者提出的證據爭執有疑義，也必須提出合理的說明或反證來確認未使用外掛。

→ 外掛證據力爭執不下，透過司法程序交由專業鑑定

當業者與玩家，在外掛證據提出後，雙方持續爭執不下且無法協

商解決時，這時候就必須藉助專業人員的鑑定分析，建議玩家可循司法途徑交由法院與專業鑑定釐清真相。

焦點爭議2

→ 何謂BUG，遊戲中出現BUG業者應否公告？是否可以回收玩家因BUG所獲取之虛寶？

程式漏洞(Bug)是系統運作的非預期性錯誤，較難——事前預測，多數須靠玩家發現異常並及時回報。雖然部分BUG會影響玩家遊戲進行，但多數遊戲中的BUG反而會讓玩家獲得相較於平常更多的收穫，因此產生玩家不願意回報；而業者擔心公告之後會導致更多玩家利用Bug，所以通常不願意公告Bug的細節。因此，業者應否事先公告遊戲當中出現的Bug？以及可否回收玩家利用Bug所獲取的虛寶？成為了雙方主要爭執的重點。

處理建議

→ 業者應有公告BUG的義務，玩家也應遵守不利用並主動回報的原則

依據應記載事項第13點規定，業者有維護系統安全的義務，而玩家利用Bug將會導致業者終止服務契約，對玩家權益影響十分重大，因此業者對於非預期的遊戲Bug應該要有公告的義務。

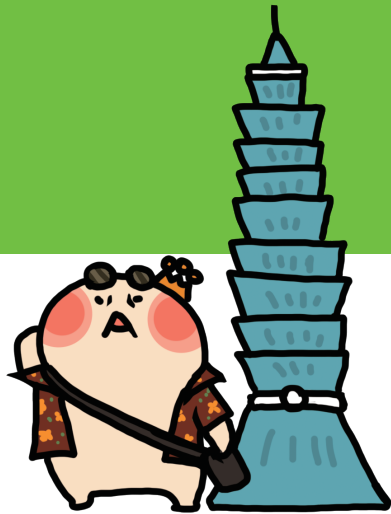
禁止玩家利用Bug，除了考量系統安全外，主要是為了避免遊戲失去平衡，影響公平性。但業者以此凍結玩家帳號終止契約時，通常玩家會主張不知有程式漏洞或認為是業者未盡維護系統安全的責任。為避免爭議，除業者公告BUG外，在第一時間與玩家進行良性溝通與說明並在系統可行下，與玩家協調回收不當獲取虛寶並開啟凍結的帳號，取代對大量玩家終止合約的做法。如此不僅維護了遊戲平衡，也降低了爭議。

另一方面，遇到爭議時也可提醒玩家，遊戲漏洞對於遊戲環境與體驗有一定的影響，玩家如果發現時，主動回報給業者修復，才能讓遊戲的過程使用更愉快。

Chapter4

下一站, 再見

契約終止與退費



Chapter 4 下一站，再見

機場大門



旅途總有結束的一天，
好好地說再見更重要唷~



其實我是捨不得放下
我的錢回憶啊~



來吧，
剩下的餘額可以退，
回憶就好好收藏吧



1 2
3 4

天下無不散的筵席~暑假結束之際，小米一行人的寶島臺灣遊戲冒險旅程也將告一段落。在遊戲的世界裡，每個人要離開的原因各有不同，也許是因為個人規劃、違約行為或是業者停運等原因。在離別的這一刻，該如何處理又該如何好好地說再見呢？

【終止契約及退費爭議】

4-1 付費虛寶遭改版 權益受損怎麼辦？

4-2 乾坤大挪移 伺服器合併怎麼行！

4-3 遊戲停運說再見 玩家權益怎麼辦？

4-4 契約終止事由與通知

4-5 終止契約的退費範圍



4-1 付費虛寶遭改版 權益受損怎麼辦？

小米一行人到了寶島臺灣知名的老礦場，看到了抗議的人潮，走近一探究竟。

才走近就遇到了垂頭喪氣默默拭淚的礦工大哥，上前關心了一番。

礦工：我每個月努力工作，就是為了掙錢買一把可以辨識採礦區域優劣的偵測儀，現在好不容易存夠錢了…

小米：那很棒啊～以後就可以偵測到有高等礦產的區域了耶！為何不開心呢？

礦工：我買了它一個禮拜後，送回商店更新偵測晶片，竟然說更新後只能偵測是否有礦產可挖但不能判定優劣了！這樣我努力存錢買它就沒有意義啦><



焦點爭議

→ 遊戲改版是優化遊戲內容或是損害玩家權益

業者為了維持玩家對遊戲的新鮮感或是系統優化等營運考量，遊戲經過一段時間的營運之後，會進行改版。改版，除了是對遊戲內容及系統的更新外，有的業者為了遊戲的平衡（如玩家戰力平衡或遊戲內經濟實力的平衡），甚至會去變動原有的設定，造成玩家裝備或虛寶效能減低，衍生消費糾紛。

處理建議

→ 處理原則：

改版雖然是業者營運的考量，但是還是不應損及玩家遊戲權益。此外，業者若有相當於契約變更的重大改版措施，應依網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第17點進行公告與通知。

一、無損玩家遊戲權益的改版，改版前先公告訊息

業者改版通常是為了擴充遊戲功能或內容，提升玩家對該款遊戲之吸引力及忠誠度，是遊戲市場的普遍現象。改版若無損於玩家繼續使用遊戲，也不影響玩家付費購買裝備的功效，玩家權益既未受損，自不得要求業者給予賠(補)償。

二、損及玩家遊戲權益的改版，應該給予玩家補(賠)償

業者的改版結果，可能導致原有虛寶或裝備，無法複製在新系統使用；也可能因此調降了玩家付費虛擬寶物功效等相關數值，業者可以給予玩家選擇退費或是加贈新版虛寶或換取較新款之虛寶。

三、無論改版是否影響玩家在原遊戲中的功效，業者提前公告改版內容，可以讓玩家預先判斷是否購買該項虛寶，避免後續爭端。

4-2 乾坤大挪移 伺服器合併怎麼行！

小米轉身又看到另一群正七嘴八舌的礦工，湊上前問問，原來是礦場山下一村的村長來拜訪，表示山下一村本來也是經營礦場維生，但因為地處偏遠，近年來願意到山下一村當礦工的人越來越少，人手不足讓山下一村經營困難。採礦本來就是人多才開採的快，所以想請這邊的礦坑老闆和山下一村合併經營，所以先來商量看看，後續合併經營要注意甚麼呢？

焦點爭議

→ 未配合移轉作業，致虛寶、遊戲幣或角色人物遭刪除

通常業者會考量玩家人數變化，合併伺服器。一方面是基於維運成本考量，另一方面集中玩家，增加遊戲的競爭性讓遊戲更好玩。當業者公告合併伺服器時，玩家必須配合將遊戲虛寶、遊戲幣或遊戲人物角色等移轉至新伺服器。若玩家不知情或未注意業者公告致未能及時配合作業，將導致虛寶、遊戲幣或角色遭業者刪除。

→ 為維持遊戲中的排名，玩家拒絕合併

伺服器合併的另外一個理由是，集中玩家增加遊戲內的排名競爭性，讓遊戲更好玩。但是，許多的玩家認為，實力懸殊的兩伺服器合併，可能造成玩家社群結構的改變或是成就感的下降。因此，要求業者不可以合併或業者要協助提升戰績，以使自己維持原來的排名。

處理建議

→ 業者應善盡通知義務，協助玩家移轉遊戲資料

伺服器合併是業者單向營運成本考量，合併後的狀態也不應損及玩家進行遊戲的權益。業者在進行伺服器合併前，除在顯著處公告外，也應以玩家通訊資料等雙方約定方式通知，讓玩家可以配合移轉作業。另，網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項的第9點及第11點，業者本來就有保持玩家電磁紀錄完整性的義務以及保存遊戲歷程的期限。玩家縱使未能及時配合作業，對於遭刪除的付費虛寶、遊戲幣或角色資料，業者仍應協助回復。無法回復，應給予補償。

→ 業者提供回饋，維繫玩家參與遊戲意願

伺服器的合併，業者仍持續提供玩家遊戲服務，並未構成違約。但，對於玩家在意的合併後影響遊戲排名的問題？由於遊戲社群的改變確實會影響玩家參與意願，基於服務會員，建議業者應提供適當的回饋機制（例如，給予儲值回饋、上線送虛寶、給排名在前的玩家虛寶補償等），不僅能留住玩家也可以降低爭議。



4-3 遊戲停運說再見 玩家權益怎麼辦？

礦坑老闆B因為之前的偵測儀糾紛事件，覺得身心俱疲，打算把礦坑讓給其他家老闆經營管理，如果沒有人要接手，他打算就把礦坑關閉。

這時候應該要怎麼樣做到好聚好散呢？

在關閉前，礦坑老闆是否有應該完成的任務？



焦點爭議

→ 遊戲停運的消費爭議

遊戲產品基於商業考量通常有一定的壽命，基於營運績效與市場策略，遊戲研發商或原廠與代理商間有可能因不再維運或終止合作等因素，而停運該款遊戲或是更換新代理商。無論何者，玩家最在意的，還是在遊戲中付出的時間、金錢所累積的遊戲角色與戰績資料能否保留、移轉或退費。此外，玩家質疑業者明知遊戲即將停運，卻仍推出促銷活動有欺罔之嫌，亦為常見爭端。



處理建議

→ 業者應提前至少30日公告停運消息，且應返還玩家未使用之付費購買點數或遊戲費用

雖然無論是遊戲或任何產品，都可能有終期的一天，但資訊的揭露是業者應盡的基本責任。為避免有臨時停運未事先通知之情形，網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項第19點明定，若業者因為停運而需要終止契約時，應於終止前至少30日公告並通知，讓玩家可以提前知悉。對於玩家未使用的付費購買點數或遊戲費用應依第18點規定進行退費。

倘若業者未遵守提前公告與通知的責任，不僅應退還玩家未使用的付費購買點數或遊戲費用且不得扣除必要成本，更重要的是應該要提出具體、合理的補償！

→ 停運前的準備與建議

對玩家而言，提前知道停運的資訊，不僅是讓玩家有心理準備，最重要的是讓玩家可以評估是否繼續投入與消費，避免後續衍生爭議。建議業者得知停運時間後，除了停運訊息外，儘早公布相關時程表，另建議提早停止付費購買、消費遊戲點數或費用之功能，避免衍生退費計算之爭議。若有惡意於停運前辦理付費性活動者，除停辦活動外，相關費用應與退還。

此外，亦可參考業界常見之優惠方案，作為處理之參考。如：提供點數移轉優惠方案，讓玩家選擇移轉至平台或業者旗下遊戲；月費制剩餘天數或其他遊戲費用，自停止收費時開始計算剩餘費用的退費；永久會員制遊戲，則依同類遊戲平均營運壽命計算退費比例等。

4-4 契約終止事由與通知

終於到了告別寶島臺灣的這天，小米王子一行人依依不捨的來到機場，在通關時突然看到一群人在海關前面喧嘩…

移民官：你們簽證都過期了還滯留在此，現在依規定必須把你們驅逐出境！

民眾：怎麼一通知就要直接把我們送走啦…都沒得商量嗎？嗚嗚我們不想離開呀～



再見

焦點爭議

→ 終止契約事由百百種，是否合理處置為主要爭點

遊戲服務契約除了可能因玩家主動終止或業者停止服務而結束，亦有可能因玩家違反規定等原因終止。當終止契約是由業者這一方發動的時候，經常會發生玩家質疑業者終止契約的合理性以及契約終止以後玩家無法繼續玩遊戲的損失等爭議。

業者僅公告或利用登入遊戲時跳出之視窗即視為已通知 考量目前實務上玩家註冊為會員時，未必留存聯繫方式或錯誤的聯繫方式。因此，部分業者僅以在官網公告或是登入遊戲時跳出視窗作為通知。當玩家因為違約而遭終止契約時，衍生業者未踐行通知義務之爭議。

處理建議

考量終止契約事由態樣不一，建議先依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項（下稱契約應記載事項）第18點之規範，釐清事由之合理性並確認業者有無依規範踐行通知之義務。此外，無論終止契約事由為何，業者皆應依規範就玩家未使用之付費購買點數或遊戲費用進行退費等處理。

→ 玩家久未登入而終止

實務上常有玩家申請遊戲帳號後長時間未登入或未繼續使用之情形，基於企業經營者管理伺服器空間的需求，同時考量網路遊戲使用習慣，久未登入等活躍性低之遊戲帳號通常對玩家而言權益影響較低。故108年修法時將久未登入帳號之處理納入規範。業者若有管理伺服器、遊戲帳號活躍度等需求，得事先於契約中約定，一定期間內未登入遊戲者得終止契約。但為了確保玩家有再確認的權利，除了要求前述之一定期間不宜過短外，業者經先通知玩家於一定時間（不得少於15日）登入使用，若仍未登入業者才能依雙方約定之契約條款做終止契約的處理。

→ 玩家重大違反事由而遭終止

為了維護遊戲環境的公平性，契約應記載事項第18點中明定，若玩家有規範中所稱之重大情事，如使用外掛、利用程式漏洞、病毒程式、攻擊業者電腦系統、虛偽不正方式購買點數、同一違反管理規則事由達三次以上等，違反遊戲常態設定或公平合理之方式進行遊戲之情事，業者皆可與玩家終止契約，不再繼續提供服務。此類爭議，可先要求業者針對違規事由提出相關說明或舉證，若確有違規行為，自得依雙方契約處置；反之，若業者有處置錯誤，應當負擔責任。

此外，為確保玩家對於自己行為後果的可預知性，業者應明確的

載明重大事由，且其重大程度應合理並符合「違反公平合理、重大」的規範原則，若遇爭議時，可要求業者檢視其規範明確性。

→ 通知之目的在於使玩家即使未登入遊戲仍得知悉重要資訊，不得僅以公告代之

現代人越來越重視網路的匿名性，多數業者也為了避免過多個資增加保存的成本，多數採取保有最少資訊的方式。與其讓業者無從通知，玩家無法收到重要通知，108年度透過多方討論，特因應實務現況修正規範，業者得以玩家註冊帳號時登錄之通訊資料作為通知方式，如：手機簡訊或電子郵件等，以符合蒐集最小個資之現況。因此，若遇此類爭議，可請業者提出通知之佐證，以釐清爭議。



4-5終止契約的退費範圍

午餐時段，小米一行人一坐下就看到新聞正在報導著某位寶島子民放棄國籍的糾紛。

寶島子民A： 我要離開這個地方再也不回來了，想要把我之前曾經上繳的稅金，還有租房子的錢通通都拿回來！

受訪機關： 子民們寄存在銀行的錢，當然可以換回現金還給他，但花掉的不管是國家福利還是房子都享受完了，怎麼可能退呢？

小米： 享受完的福利和吃進肚子裡的福利還要退回，好像不太合理吧.....

焦點爭議

→ 付出心血獲得的一切，期待全數折算價值退費

依據網路連線遊戲定型化契約應記載事項第18點規定，契約終止時，業者就玩家未使用的付費購買點數或遊戲費用，於扣除必要成本後負退還責任。但雙方對於「未使用」的認知往往不同，且對玩家而言，長久以來投注的心血，包括時間、獲得的成就，甚至部分付費獲得的虛寶，都是屬於玩家的財產，期待獲得全額的退費，因而產生爭議。

→ 約定沒收不予退費作為懲罰性違約金

部分業者認為玩家違反重大事由的情形，應該有所懲戒，因此會在契約中約定，當玩家是因違約而終止契約者，將沒收剩餘點數或遊戲費用作為懲罰性違約金。多數玩家對此主張屬不公平的處置。

處理建議

→ 尚未兌換服務或商品之點數、遊戲費用，應於扣除合理之必要成本後退還

終止契約，業者有退還未使用之付費購買點數及遊戲費用的義務。點數，在遊戲中作為玩家用來兌換遊戲中的服務、道具的支付工具。所謂「未使用」，當然是指未兌換的部分。玩家已經在遊戲當中用點數兌換取得的道具、虛寶、禮包或是作為使用遊戲時間的扣點，都屬於已使用服務的對價，當雙方契約終止時，亦隨之終止，非屬退費範圍。

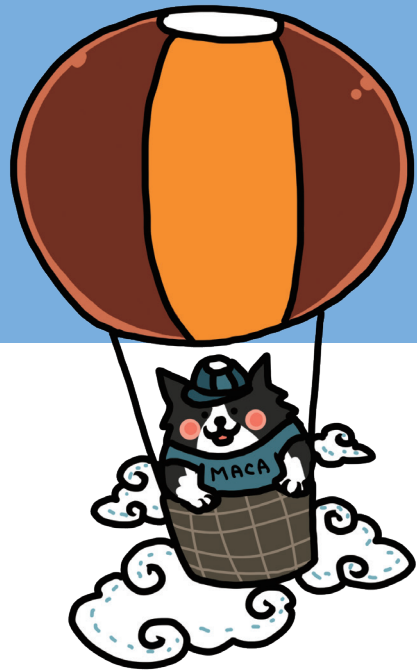
另，必要成本的明定與扣除，主要是為了平衡雙方權益，當退費時業者得就營運時必要支出之成本或行政費用予以扣除，但應於契約中載明計算數額或方式，以使消費者對於退費時的處理可得預期。此外，既然必要成本的扣除意旨在於平衡雙方權益，那麼業者訂定之必要成本亦應合理不宜過高，否則有違權益平衡之原則。

→ 懲罰性違約金之約定，應符合公平合理之原則

現行網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項，並未規範懲罰性違約金。而在一般契約中，常見懲罰性違約金條款的約定，業者契約約定懲罰性違約金條款並不違法，但終止契約之退費為業者責任，故不得逕自約定沒收剩餘費用不予退費作為懲罰性違約金，應踐行退費義務，另行依違約情節輕重明定違約金計算數額與上限，方符合公平合理原則。

Chapter5

網路遊戲性別平等 番外篇



Story 1 性別平等



Story 2 多元性別



Story 3 防治數位性別暴力



數位性別暴力防治

五不四要守則

不違反意願

不可強迫他人
拍攝或傳送影像

不聽從自拍

不要聽從引誘
拍攝自己的影像

不倉促傳訊

傳送訊息及影像前
應再三確認

不轉寄私照

收到他人私密照
轉傳即違法

不取笑被害

取笑或檢討被害人
是更大的傷害

什麼是
五不四要？

嗯嗯！

就是防治數位
性別暴力守則啊！

不管男生女生，網路世界
威脅多，玩遊戲也要注意
安全喔！

要告訴師長

比起獨自面對，師長可
提供更多協助

要截圖存證

有明確的證據，才能
有效將歹徒繩之以法

要記得報警

不只為了自己，也能
避免更多無辜者受害

要檢舉對方

就算是假帳號，也可讓
管理者依規定處理



番外篇

附錄 法令規範



網路連線遊戲服務定型化契約 應記載及不得記載事項

中華民國96年12月13日
經工字第0964605910號函公告
(法規沿革 略)

中華民國111年8月10日
經濟部經工字第11102026090號公告修正，自112年1月1日生效。
(自111年8月27日業務移撥數位發展部)

本事項適用於遊戲營運業者提供消費者透過電腦、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（以下簡稱本遊戲服務）締結之定型化契約。但不包括電子遊戲場業管理條例所稱電子遊戲機、單純區域連線或其他無需透過網路連結遊戲伺服器之遊戲服務。

壹、應記載事項

一、當事人及其基本資料

- (一) 消費者（請依會員註冊流程填寫）。
- (二) 企業經營者：業者之名稱、代表人、電話、營業所、網址、電子郵件及統一編號。

未成年消費處理應明顯標示

二、法定代理人

消費者為限制行為能力人者，本契約訂定時，應經消費者之法定代理人同意，本契約始生效力；消費者為無行為能力人者，本契約之訂定，應由消費者之法定代理人代為之。

若有限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依官網公

告流程，備妥證明文件並提出申請，經企業經營者確認後，退還消費者未使用之遊戲費用。**未成年購物退費看這裡**

企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面以中文明顯標示，若消費者為限制行為能力人或無行為能力人，除應符合第一項規定外，並應於消費者之法定代理人閱讀、瞭解並同意本契約之所有內容後，方得使用本遊戲服務，本契約條款變更時亦同。

三、契約內容

以下視為本契約之一部分，與本契約條款具有相同之效力：

- (一) 企業經營者有關本遊戲服務之廣告或宣傳內容。
- (二) 計費制遊戲之費率表及遊戲管理規則。

本契約條款如有疑義時，應為消費者有利之解釋。

四、契約解除權規定

消費者得於開始遊戲後七日內，以書面告知企業經營者解除本契約，消費者無需說明理由及負擔任何費用。

前項情形，消費者得就未使用之付費購買點數向企業經營者請求退費。

五、計費標準、變更及其通知相關規定

本遊戲服務之收費計算方式為：

- 免費制
- 計時制（應敘明計價單位及幣別，計價單位最高不得逾二小時）
- 其他費制_____

本遊戲服務內（例如：遊戲商城、線上商店等）有提供需消費者額

外付費購買之點數、商品或其他服務（例如：虛擬貨幣或寶物、進階道具等），企業經營者應在官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告載明付款方式及商品資訊。

費率調整時，企業經營者應於預定調整生效日三十日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告；若消費者於註冊帳號時已登錄通訊資料者，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

費率如有調整時，應自調整生效日起按新費率計收；若新費率高於舊費率時，消費者在新費率生效日前已於官網中登錄之付費購買點數或遊戲費用應依舊費率計收。

六、本遊戲服務應載明之資訊

企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面及遊戲套件包裝上載明以下事項：

- (一) 依遊戲軟體分級管理辦法規定標示遊戲分級級別及禁止或適合使用之年齡層。
- (二) 進行本遊戲服務之最低軟硬體需求。
- (三) 有提供安全裝置者，其免費或付費資訊。
- (四) 有提供直接或間接、部分或全部付費購買之機會中獎商品或活動，其活動內容、獎項、中獎機率百分比及中獎等資訊，並應記載「此為機會中獎商品，消費者購買或參與活動不代表即可獲得特定商品」等提示。

前項第四款所稱機率，指消費者付費後取得機會中獎商品或完成活動設定條件之機率。

付費購買的機會中獎商品或活動要載明機率，相關處理注意事項可參閱數位娛樂軟體分級查詢網/法規政策與資訊公告專區/政令宣導專區。

七、帳號密碼之使用

消費者完成註冊程序後取得之帳號及密碼，僅供消費者使用。

前項之密碼得依企業經營者提供之修改機制進行變更。企業經營者人員（含客服人員、遊戲管理員）不得主動詢問消費者之密碼。企業經營者應於契約終止後____日內（不得低於三十日），保留消費者之帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

契約非因可歸責消費者之事由而終止者，消費者於前項期間內辦理續用後，有權繼續使用帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

第二項期間屆滿時，消費者仍未辦理續用，企業經營者得刪除該帳號及附隨於該帳號之所有資料，但法令另有規定者不在此限。

八、帳號密碼遭非法使用之通知與處理

當事人一方如發現帳號、密碼被非法使用時，應立即通知對方並由企業經營者進行查證，經企業經營者確認有前述情事後，得暫停該組帳號或密碼之使用權，更換帳號或密碼予消費者，立即限制第三人就本遊戲服務之使用權利，並將相關處理方式揭載於遊戲管理規則。

企業經營者應於暫時限制遊戲使用權利之時起，即刻以官網公告、簡訊、電子郵件、推播或其他雙方約定之方式通知前項第三人提出說明。如該第三人未於接獲通知時起七日內提出說明，企業經營者應直接回復遭不當移轉之電磁紀錄予消費者，不能回復時可採其他雙方同意之相當補償方式，並於回復後解除對第三人之限制。但企業經營者有提供免費安全裝置（例如：防盜卡、電話鎖等）而消費者不使用或有其他可歸責於消費者之事由，企業經營者不負回復或補償責任。

第一項之第三人不同意企業經營者前項之處理時，消費者得依報案程序，循司法途徑處理。

企業經營者依第一項規定限制消費者或第三人之使用權時，在限制使用期間內，企業經營者不得向消費者或第三人收取費用。

消費者如有申告不實之情形致生企業經營者或第三人權利受損時，應負一切法律責任。

九、遊戲歷程之保存期限、查詢方式及費用

● 企業經營者應保存消費者之個人遊戲歷程紀錄，且保存期間為____日（不得低於三十日），以供消費者查詢。

● 消費者得以書面、網路，或親至企業經營者之服務中心申請調閱消費者之個人遊戲歷程，且須提出與身分證明文件相符之個人資料以供查驗，查詢費用如下，由消費者負擔：

免費。

____元（不得超過新臺幣二百元）。

其他計費方式（計費方式另行公告於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面，其收費不得超過新臺幣二百元）。

企業經營者接獲消費者之查詢申請，應提供第一項所列之消費者個人遊戲歷程，並於七日內以儲存媒介或書面、電子郵件方式提供資料。

十、個人資料

關於個人資料之保護，依相關法律規定處理。

十一、電磁紀錄

本遊戲之所有電磁紀錄均屬企業經營者所有，企業經營者並應維持消費者相關電磁紀錄之完整。

消費者對於前項電磁紀錄有使用支配之權利。但不包括本遊戲服務範圍外之移轉、收益行為。

十二、連線品質

企業經營者為維護本遊戲服務相關系統及軟硬體設備而預先規劃暫停本遊戲服務之全部或一部時，應於七日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告。但因臨時性、急迫性或不可歸責於企業經營者之事由者，不在此限。

因可歸責企業經營者事由，致消費者不能連線使用本遊戲服務時，企業經營者應立即更正或修復。對於消費者於無法使用期間遭扣除遊戲費用或遊戲內商品，企業經營者應返還遊戲費用或商品，無法返還時則應提供其他合理之補償。

十三、企業經營者及消費者責任

企業經營者應依本契約之規定負有於提供本服務時，維護其自身電腦系統，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

電腦系統或電磁紀錄受到破壞，或電腦系統運作異常時，企業經營者應於採取合理之措施後儘速予以回復。

企業經營者違反前二項規定或因遊戲程式漏洞致生消費者損害時，應依消費者受損害情形，負損害賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，得減輕其賠償責任。

企業經營者電腦系統發生第二項所稱情況時，於完成修復並正常運作之前，企業經營者不得向消費者收取費用。

消費者因共用帳號、委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，企業經營者得不予協助處理。

十四、遊戲管理規則

為規範遊戲進行之方式，企業經營者應訂立合理公平之遊戲管理規則，消費者應遵守企業經營者公告之遊戲管理規則。

遊戲管理規則之變更應依第十七點之程序為之。

遊戲管理規則有下列情形之一者，其規定無效：

- (一) 牴觸本契約之規定。
- (二) 剝奪或限制消費者之契約上權利。但企業經營者依第十五點之規定處理者，不在此限。

十五、違反遊戲管理規則之處理

除本契約另有規定外，有事實足證消費者於本遊戲服務中違反遊戲管理規則時，企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

消費者第一次違反遊戲管理規則，企業經營者應通知消費者於一定期間內改善。經企業經營者通知改善而未改善者，企業經營者得依遊戲管理規則，按其情節輕重限制消費者之遊戲使用權利。如消費者因同一事由再次違反遊戲管理規則時，企業經營者得立即依遊戲管理規則限制消費者進行遊戲之權利。

企業經營者依遊戲管理規則限制消費者進行遊戲之權利，每次不得超過__日（至長不得超過七日）。

十六、申訴權利

消費者不滿意企業經營者提供之連線品質、遊戲管理、費用計費、其他相關之服務品質，或對企業經營者依遊戲管理規則之處置不服時，得於收到通知之翌日起七日內至企業經營者之服務中心或以電子郵件或書面提出申訴，企業經營者應於接獲申訴後，於__日（至長不得超過十五日）內回覆處理之結果。

企業經營者應於官網或遊戲管理規則中明定服務專線、電子郵件等相關聯絡資訊與二十四小時申訴管道。

消費者反映第三人利用外掛程式或其他影響遊戲公平性之申訴，依第一項規定辦理。

十七、契約之變更

企業經營者修改本契約時，應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告之，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

企業經營者未依前項進行公告及通知者，其契約之變更無效。

消費者於第一項通知到達後十五日內：

- (一) 消費者未為反對之表示者，企業經營者依契約變更後之內容繼續提供本遊戲服務。
- (二) 消費者為反對之表示者，依消費者終止契約方式處理。

十八、契約之終止及退費

消費者得隨時通知企業經營者終止本契約。

企業經營者得與消費者約定，若消費者逾____期間（不得少於一年）未登入使用本遊戲服務，企業經營者得定相當期限（不得少於十五日）通知消費者登入，如消費者屆期仍未登入使用，則企業經營者得終止本契約。

消費者有下列重大情事之一者，企業經營者依消費者登錄之通訊資料通知消費者後，得立即終止本契約：

- (一) 利用任何系統或工具對企業經營者電腦系統之惡意攻擊或破壞。
- (二) 以利用外掛程式、病毒程式、遊戲程式漏洞或其他違反遊戲常態設定或公平合理之方式進行遊戲。
- (三) 以冒名、詐騙或其他虛偽不正等方式付費購買點數或遊戲內商品。
- (四) 因同一事由違反遊戲管理規則達一定次數（不得少於三次）以上，經依第十五點第二項通知改善而未改善者。

(五) 經司法機關查獲從事任何不法之行為。

企業經營者對前項事實認定產生錯誤或無法舉證時，企業經營者應對消費者之損害負賠償責任。

契約終止時，企業經營者於扣除必要成本後，應於三十日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用之付費購買之點數或遊戲費用，或依雙方同意之方式處理前述點數或費用。

十九、停止營運

因企業經營者停止本遊戲服務之營運而終止契約者，應於終止前____日（不得少於三十日）公告於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面；若消費者於註冊帳號時已登錄通訊資料者，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

企業經營者未依前項期間公告並通知者，除應退還消費者未使用之付費購買點數或遊戲費用且不得扣除必要成本外，並應提供消費者其他合理之補償。

二十、管轄法院

消費者與企業經營者得合意定第一審管轄法院。

前項約定不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之適用。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得約定概括授權企業經營者得就消費者所提供之各項個人資料，為履行契約目的範圍外之利用或洩露。
- 三、不得約定排除消費者之任意解除及終止契約之權利。
- 四、企業經營者不得約定其得減輕或免除依消費者保護法應負之責任及無故任意解除及終止契約而不負賠償責任。
- 五、不得約定企業經營者之廣告不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。
- 六、不得約定如有糾紛，限以企業經營者所保存之遊戲歷程及相關電子資料為認定標準。
- 七、不得約定所有使用消費者帳號和密碼進入企業經營者管理之電腦系統後之行為，均視為消費者之行為。
- 八、不得約定其得單方變更契約內容。
- 九、除法律另有規定外，不得約定因本契約提供之服務所生之糾紛涉訟，應賠償企業經營者所支出之律師費用。
- 十、不得記載付費購買點數之使用期限。
- 十一、不得記載企業經營者對契約內容有最終解釋權。



網路連線遊戲服務 定型化契約範本



中華民國95年2月17日
經授工字第09500511980公告訂定
(法規沿革 略)

中華民國111年12月22日
數位發展部數授產經字第1114000257號公告修正，自112年1月1日生效

本契約之審閱期為___日（至少三日）。

立契約書人

消費者（以下簡稱「甲方」，請依會員註冊流程填寫）

企業經營者名稱：_____（以下簡稱「乙方」）

代表人：

電話：

電子郵件：

營業所地址：

網址：

統一編號：

第一條 法定代理人

甲方為限制行為能力人者，本契約訂定時，應經甲方之法定代理人同意，本契約始生效力；甲方為無行為能力人者，本契約之訂定，應由甲方之法定代理人代為之。

若有限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依官網公告流程，備妥證明文件並提出申請，經乙方確認後，退還甲方未使用之遊戲費用。

乙方應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面以中文明顯標示，若甲方為限制行為能力人或無行為能力人，除應符合第一項規定外，並應於甲方之法定代理人閱讀、瞭解並同意本契約之所有內容後，方得使用本遊戲服務，本契約條款變更時亦同。

第二條 契約適用之範圍

乙方提供甲方網路連線遊戲服務及其他相關服務（以下簡稱本遊戲服務），甲乙雙方關於本遊戲服務之權利義務，依本契約條款之約定定之。

第三條 契約之內容

以下視為本契約之一部分，與本契約條款具有相同之效力：

- 一、乙方有關本遊戲服務之廣告或宣傳內容。
- 二、計費制遊戲之費率表及遊戲管理規則。

本契約條款如有疑義時，應為甲方有利之解釋。

第四條 名詞定義

本契約之名詞定義如下：

- 一、網路連線遊戲：係指甲方透過電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，連結網際網路至乙方指定之伺服器所進行連線遊戲。但不包括電子遊戲場業管理條例所稱電子遊戲機、單純區域連線或其他無需透過網路連結遊戲伺服器之遊戲服務。
- 二、遊戲網站：係指由乙方為提供本遊戲服務所建置之網站。
- 三、遊戲管理規則：係指由乙方訂立，供為規範遊戲進行方式之規則且不影響雙方契約上之權利義務者。
- 四、遊戲歷程：係指自甲方登入本遊戲起至登出本遊戲時止，電腦

系統對甲方遊戲進行過程所為之紀錄。

五、外掛程式：係指非由乙方提供，以影響或改變乙方網路連線遊戲運作為目的之程式。

第五條 服務範圍

本契約所提供之遊戲服務，係由乙方指定之伺服器，讓甲方透過網際網路連線登入使用本遊戲服務。但不包括甲方向網際網路接取服務業者申請接取網際網路之服務，及提供上網所需之各項硬體設備。

第六條 遊戲登錄

甲方申請使用本遊戲服務，應依申請流程，於遊戲網站登錄與身分證明文件相符之個人資料或其他必要資訊。為確保甲方使用本遊戲服務之權益，甲方提供之資料應可驗證身分，若有不正確或已變更時，應立即通知乙方更新。

乙方若有為提供本遊戲服務與甲方聯絡之必要，而甲方未提供正確之個人資料或原提供之資料不符合真實且未更新，乙方得於甲方提供真實資料或更新資料前，暫停甲方遊戲進行及遊戲歷程查詢之服務。但甲方能證明其為契約當事人者，不在此限。

第七條 契約解除權規定

甲方得於開始遊戲後七日內，以書面告知乙方解除本契約，甲方無需說明理由及負擔任何費用。

前項情形，甲方得就未使用之付費購買點數向乙方請求退費。

第八條 計費方式

本遊戲服務之收費計算方式為：

免費制

計時制（應敘明計價單位及幣別，計價單位最高不得逾二小時）

其他費制_____

本遊戲服務內（例如：遊戲商城、線上商店等）有提供需甲方額外付費購買之點數、商品或其他服務（例如：虛擬貨幣或寶物、進階道具等），乙方應在官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告載明付款方式及商品資訊。

費率調整時，乙方應於預定調整生效日三十日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告；若甲方於註冊帳號時已登錄通訊資料者，並依甲方登錄之通訊資料通知甲方。

費率如有調整時，應自調整生效日起按新費率計收；若新費率高於舊費率時，甲方在新費率生效日前已於官網中登錄之付費購買點數或遊戲費用應依舊費率計收。

第九條 本遊戲服務應載明之資訊

乙方應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面及遊戲套件包裝上載明以下事項：

- 一、依遊戲軟體分級管理辦法規定標示遊戲分級級別及禁止或適合使用之年齡層。
- 二、進行本遊戲服務之最低軟硬體需求。
- 三、有提供安全裝置者，其免費或付費資訊。
- 四、有提供直接或間接、部分或全部付費購買之機會中獎商品或活動，其活動內容、獎項、中獎機率百分比、保證獲取機制、稀有商品數量及中獎等資訊，並應記載「此為機會中獎商品，消費者購買或參與活動不代表即可獲得特定商品」等提示。

前項第四款所稱機率，指消費者付費後取得機會中獎商品或完成活動設定條件之機率。

第一項第四款所稱「機會中獎商品或活動」之電磁紀錄資料檔，乙方應維持其真實及完整性至活動結束後__日（不得低於一百八十日），以作為消費爭議發生時，查驗機率使用。

第十條 帳號與密碼之使用

甲方完成註冊程序後取得之帳號及密碼，僅供甲方使用。

前項之密碼得依乙方提供之修改機制進行變更。乙方人員（含客服人員、遊戲管理員）不得主動詢問甲方之密碼。乙方應於契約終止後__日內（不得低於三十日），保留甲方之帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

契約非因可歸責甲方之事由而終止者，甲方於前項期間內辦理續用後，有權繼續使用帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

第二項期間屆滿時，甲方仍未辦理續用，乙方得刪除該帳號及附隨於該帳號之所有資料，但法令另有規定者不在此限。

第十一條 帳號密碼遭非法使用之通知與處理

當事人一方如發現帳號、密碼被非法使用時，應立即通知對方並由乙方進行查證，經乙方確認有前述情事後，得暫停該組帳號或密碼之使用權，更換帳號或密碼予甲方，立即限制第三人就本遊戲服務之使用權利，並將相關處理方式揭載於遊戲管理規則。

乙方應於暫時限制遊戲使用權利之時起，即刻以官網公告、簡訊、電子郵件、推播或其他雙方約定之方式通知前項第三人提出說明。如該第三人未於接獲通知時起七日內提出說明，乙方應直接回復遭不當移轉之電磁紀錄予甲方，如不能回復時可採其他雙方同意之相

當補償方式，並於回復後解除對第三人之限制。但乙方有提供免費安全裝置（例如：防盜卡、電話鎖等）而甲方不使用或有其他可歸責於甲方之事由，乙方不負回復或補償責任。

第一項之第三人不同意乙方前項之處理時，甲方得依報案程序，循司法途徑處理。

乙方依第一項規定限制甲方或第三人之使用權時，在限制使用期間內，乙方不得向甲方或第三人收取費用。

甲方如有申告不實之情形致生乙方或第三人權利受損時，應負一切法律責任。

第十二條 遊戲歷程之保存與查詢

乙方應保存甲方之個人遊戲歷程紀錄，且保存期間為____日（不得低於三十日），以供甲方查詢。

甲方得以書面、網路，或親至乙方之服務中心申請調閱甲方之個人遊戲歷程，且須提出與身分證明文件相符之個人資料以供查驗，查詢費用如下，由甲方負擔：

免費。

____元（不得超過新臺幣二百元）。

其他計費方式（計費方式另行公告於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面，其收費不得超過新臺幣二百元）。

乙方接獲甲方之查詢申請，應提供第一項所列之甲方個人遊戲歷程，並於七日內以儲存媒介或書面、電子郵件方式提供資料。

第十三條 個人資料

關於個人資料之保護，依相關法律規定處理。

第十四條 電磁紀錄

本遊戲之所有電磁紀錄均屬乙方所有，乙方並應維持甲方相關電磁紀錄之完整。

甲方對於前項電磁紀錄有使用支配之權利。但不包括本遊戲服務範圍外之移轉、收益行為。

第十五條 資訊公開

乙方應於遊戲網站上提供本遊戲服務之伺服器可容納人數、同時上線人數與連線狀況等相關資訊，並定期更新。

第十六條 連線品質

乙方為維護本遊戲服務相關系統及軟硬體設備而預先規劃暫停本遊戲服務之全部或一部時，應於七日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告。但因臨時性、急迫性或不可歸責於乙方之事由者，不在此限。

因可歸責乙方事由，致甲方不能連線使用本遊戲服務時，乙方應立即更正或修復。對於甲方於無法使用期間遭扣除遊戲費用或遊戲內商品，乙方應返還遊戲費用或商品，無法返還時則應提供其他合理之補償。

第十七條 企業經營者及消費者責任

乙方應依本契約之規定負有於提供本服務時，維護其自身電腦系統，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

電腦系統或電磁紀錄受到破壞，或電腦系統運作異常時，乙方應於採取合理之措施後儘速予以回復。

乙方違反前二項規定或因遊戲程式漏洞致生甲方損害時，應依甲方

受損害情形，負損害賠償責任。但乙方能證明其無過失者，得減輕其賠償責任。

乙方電腦系統發生第二項所稱情況時，於完成修復並正常運作之前，乙方不得向甲方收取費用。

甲方因共用帳號、委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，乙方得不予協助處理。

第十八條 遊戲管理規則

為規範遊戲進行之方式，乙方應訂立合理公平之遊戲管理規則，甲方應遵守乙方公告之遊戲管理規則。

遊戲管理規則之變更應依第二十一條之程序為之。

遊戲管理規則有下列情形之一者，其規定無效：

- 一、牴觸本契約之規定。
- 二、剝奪或限制甲方之契約上權利。但乙方依第十九條之規定處理者，不在此限。

第十九條 違反遊戲管理規則之處理

除本契約另有規定外，有事實足證甲方於本遊戲服務中違反遊戲管理規則時，乙方應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告，並依甲方登錄之通訊資料通知甲方。

甲方第一次違反遊戲管理規則，乙方應通知甲方於一定期間內改善。經乙方通知改善而未改善者，乙方得依遊戲管理規則，按其情節輕重限制甲方之遊戲使用權利。如甲方因同一事由再次違反遊戲管理規則時，乙方得立即依遊戲管理規則限制甲方進行遊戲之權利。

乙方依遊戲管理規則限制甲方進行遊戲之權利，每次不得超過___日（至長不得超過七日）。

第二十條 申訴權利

甲方不滿意乙方提供之連線品質、遊戲管理、費用計費、其他相關之服務品質，或對乙方依遊戲管理規則之處置不服時，得於收到通知之翌日起七日內至乙方之服務中心或以電子郵件或書面提出申訴，乙方應於接獲申訴後，於___日（至長不得超過十五日）內回覆處理之結果。

乙方應於官網或遊戲管理規則中明定服務專線、電子郵件等相關聯絡資訊與二十四小時申訴管道。

甲方反映第三人利用外掛程式或其他影響遊戲公平性之申訴，依第一項規定辦理。

第二十一條 契約之變更

乙方修改本契約時，應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告之，並依甲方登錄之通訊資料通知甲方。

乙方未依前項進行公告及通知者，其契約之變更無效。

甲方於第一項通知到達後十五日內：

一、甲方未為反對之表示者，乙方依契約變更後之內容繼續提供本遊戲服務。

二、甲方為反對之表示者，依甲方終止契約方式處理。

第二十二條 契約之終止及退費

甲方得隨時通知乙方終止本契約。

乙方得與甲方約定，若甲方逾___期間（不得少於一年）未登入使

用本遊戲服務，乙方得定相當期限（不得少於十五日）通知甲方登入，如甲方屆期仍未登入使用，則乙方得終止本契約。

甲方有下列重大情事之一者，乙方依甲方登錄之通訊資料通知甲方後，得立即終止本契約：

- 一、利用任何系統或工具對乙方電腦系統之惡意攻擊或破壞。
- 二、以利用外掛程式、病毒程式、遊戲程式漏洞或其他違反遊戲常態設定或公平合理之方式進行遊戲。
- 三、以冒名、詐騙或其他虛偽不正等方式付費購買點數或遊戲內商品。
- 四、因同一事由違反遊戲管理規則達一定次數（不得少於三次）以上，經依第十九條第二項通知改善而未改善者。
- 五、經司法機關查獲從事任何不法之行為。

乙方對前項事實認定產生錯誤或無法舉證時，乙方應對甲方之損害負賠償責任。

契約終止時，乙方於扣除必要成本後，應於三十日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還甲方未使用之付費購買之點數或遊戲費用，或依雙方同意之方式處理前述點數或費用。

第二十三條 停止營運

因乙方停止本遊戲服務之營運而終止契約者，應於停止終止前__日（不得少於三十日）公告於官網首頁、遊戲登錄頁面或購買頁面，並依甲方登錄之通訊資料通知甲方。

乙方未依前項期間公告並通知，除應退還甲方未使用之付費購買點數或遊戲費用且不得扣除必要成本外，並應提供其他合理之補償。

第二十四條 送達

有關本契約所有事項之通知，甲方同意乙方依甲方登錄之通訊資料為送達。

前項登錄通訊資料若有變更，甲方應即通知乙方。乙方應依變更後之通訊資料為送達。

乙方依甲方登錄之通訊資料所為之通知發出後，以書面通知到達甲方，或電子郵件進入甲方之電子郵件伺服器中，推定為已送達。

因甲方之故意或過失致乙方無法為送達者，乙方對甲方因無法送達所致之損害不負賠償責任。

第二十五條 準據法

本契約以中華民國法律為準據法。

第二十六條 管轄法院

因本契約而生之事件，雙方合意以____地方法院為第一審管轄法院。

前項約定不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之適用。

線上遊戲點數（卡）定型化契約 應記載及不得記載事項

中華民國101年06月11日
經濟部經工字第10104604110號公告
中華民國112年8月9日
數位發展部數授產經字第1124000702號公告
修正應記載事項第2點，自即日生效。

定義及適用範圍

本契約內所稱線上遊戲點數（卡），指預付一定金額購買發行人所發行記載或圈存一定面額、遊戲物品項目或使用次數等形式之點數（卡），並由持有人將表彰價值之序號或其他方式登錄至特定帳號中，用以兌換發行人所提供之線上遊戲服務或商品。

前項點數（卡）不包括多用途現金儲值卡（例如：悠遊卡）或其他具有相同性質之晶片卡。

本契約內所稱發行人之履約保證責任範圍，不包括可區分之附贈點數（卡）。無法區分者，所有點數（卡）均在履約保證範圍。

壹、應記載事項

履約保證的範圍

發行線上遊戲點數（卡），其為實體卡者，應將以下應記載事項記載於實體點數卡之正面或背面明顯處。其為非實體卡者，應記載於購買時之網頁或其他消費者明顯可知悉或瀏覽之處。

一、發行人及線上遊戲點數（卡）消費資訊

(一) 發行人名稱、地址、網址、電子信箱、統一編號及負責人姓名。

- (二) 本點數（卡）之面額或使用之項目、次數。
- (三) 本點數（卡）之發售序號或其他足資證明交易之資訊。
- (四) 使用須知。
- (五) 本點數（卡）若有附贈點數，而依「定義及適用範圍」約定，附贈之點數因與購買之點數可區分，致附贈之點數不提供履約保證者，視為消費者先行使用無履約保證之附贈點數。

二、發行人之履約保證責任（發行人應依下列方式之一為之）；

- 本點數（卡）內容表彰之金額，已經○○金融機構提供足額履約保證，自購買日起至少一年。但保證期間更換金融機構者，由更換後之金融機構接續提供履約保證。 ◀ 履約保證期間
- 本點數（卡），已與○○公司（同業同級，市占率至少百分之五以上）等相互連帶擔保，持本點數（卡）可依面額向上列公司兌換等值之服務或商品。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。 ◀ 履約保證的範圍
- 本點數（卡）所收取之金額，已存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶，專款專用；所稱專用，指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用。
- 本點數（卡）已加入由○○商業同業公會辦理之○○同業點數（卡）聯合連帶保證協定，持本點數（卡）可依面額向加入本協定之公司兌換等值之服務或商品。
- 其他經數位發展部許可之履約保證方式。註明：_____。

三、消費爭議處理申訴（客服）專線電話、網址、電子信箱。

貳、不得記載事項

- 一、不得記載使用或登錄期限。
- 二、不得記載「未使用完之點數（卡）餘額不得消費」。
- 三、不得記載免除兌換商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。
- 四、不得記載限制使用地點、範圍等不合理之使用限制。
- 五、不得記載發行人得片面終止或解除契約。
- 六、不得記載預先免除發行人故意或過失責任。
- 七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。
- 八、不得記載廣告僅供參考。



消費者保護法



中華民國83年1月11日
總統華總一義字第0165號令制定公布
(法規沿革略)

中華民國104年6月17日
總統華總一義字第10400070691號令修正公布

第一章總則

第 1 條

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

第 2 條

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。

- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。
- 十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。
- 十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。
- 十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 3 條

政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：

- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
- 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。

- 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
 - 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
 - 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
 - 六、促進商品或服務維持合理價格。
 - 七、促進商品之合理包裝。
 - 八、促進商品或服務之公平交易。
 - 九、扶植、獎助消費者保護團體。
 - 十、協調處理消費爭議。
 - 十一、推行消費者教育。
 - 十二、辦理消費者諮詢服務。
 - 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。
- 政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

第 4 條 資訊應明顯揭露

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

第 5 條

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

第 6 條

本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。

第二章消費者權益

第一節健康與安全保障

第 7 條

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

第 7-1 條

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第 8 條

從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七

條之企業經營者。

第 9 條

輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。

第 10 條

企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 10-1 條

本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。

第二節 定型化契約

第 11 條

契約原則在這裡

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 13 條

企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

第 14 條

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 15 條

定型化契約中之定型化契約條款抵觸個別磋商條款之約定者，其抵觸部分無效。

第 16 條 契約無效的規定!

定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。

第 17 條 定型化契約查核規定!

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第 17-1 條

企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

第三節特種交易

第 18 條

企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

- 一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。
- 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。
- 三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。
- 四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。
- 五、消費申訴之受理方式。
- 六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者

完整查閱、儲存之電子方式為之。

第 19 條 **合理排除試用期看這!**

通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。

但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

第 19-1 條

(刪除)

第 19-2 條

消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。

企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。

契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於

消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

第 20 條

未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。

前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。

消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。

第 21 條

企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。

前項契約書應載明下列事項：

- 一、頭期款。
- 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
- 三、利率。

企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

第四節消費資訊之規範

第 22 條

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 22-1 條

企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第 23 條

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條

企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 25 條

企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保

證書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。
- 六、交易日期。

第 26 條

企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第三章消費者保護團體

第 27 條

消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。

消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 28 條

消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。

- 三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。
- 四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。
- 五、消費者保護刊物之編印發行。
- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 29 條

消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 30 條

政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 31 條

消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第 32 條

消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章行政監督

第 33 條

直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 34 條

直轄市或縣(市)政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 35 條

直轄市或縣(市)主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 36 條

直轄市或縣(市)政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 37 條

直轄市或縣(市)政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

第 38 條

中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。

第 39 條

行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。

消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。

第 40 條

行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。

第 41 條

行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：

- 一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
 - 二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
 - 三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
 - 四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
 - 五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
 - 六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。
 - 七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。
- 消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。

第 42 條

直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。

直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第五章消費爭議之處理

第一節申訴與調解

第 43 條

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

第 44 條

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

第 44-1 條

前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。

第 45 條

直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

第 45-1 條

調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第 45-2 條

關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。

前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第 45-3 條

當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。

於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。

第 45-4 條

關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第一項之送達，不適用公示送達之規定。

第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。

第 45-5 條

- 當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；
- 未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
- 當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第 46 條

調解成立者應作成調解書。

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

第二節消費訴訟

第 47 條

消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 48 條

高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。

法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第 49 條

消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且

申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。

消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。

消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。

優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。

第 50 條

消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。

前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。

第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。

前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。

消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。

消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消費者請求報酬。

第 51 條

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請

求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

第 52 條

消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第 53 條

消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。

前項訴訟免繳裁判費。

第 54 條

因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明、併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 55 條

民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第六章罰則

第 56 條

違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第 56-1 條 違反應記載事項將受罰!

企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 57 條 拒絕查核會被處罰唷!

企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 58 條 損害消費者權益的處罰

企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 59 條

企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

第 60 條

企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。

第 61 條

依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 62 條

本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行政執行。

第七章附則

第 63 條

本法施行細則，由行政院定之。

第 64 條

本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與第十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。

“ 遊戲軟體分級管理辦法 ”

中華民國95年7月6日
經濟部經工字第09504602670號令訂定發布
(法規沿革 略)
中華民國108年05月23日經濟部
經工字第10804602080號令修正發布

第 1 條

本辦法依兒童及少年福利與權益保障法（以下簡稱本法）第四十四條第三項規定訂定之。

第 2 條

本辦法用詞定義如下： **所有類型的遊戲軟體都要分級**

- 一、遊戲軟體：指整合數位化之文字、聲光、音樂、圖片、影像或動畫等程式，提供使用者藉由電腦、手持或穿戴式實境體感裝置等電子化設備操作以達到一定遊戲目的之軟體。但不包含電子遊戲場業管理條例所稱電子遊戲機使用之軟體。
- 二、有分級管理義務之人：指遊戲軟體發行、代理、租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載之人。
- 三、棋奕類遊戲軟體：指在模擬之棋盤上依照規則移動棋子，且以策略決定輸贏之遊戲，包含模擬之五子棋、跳棋、象棋、圍棋等內容者。
- 四、牌類及益智娛樂類遊戲軟體：指以模擬之麻將、撲克、骰子、鋼珠、跑馬、輪盤為內容或以小瑪琍、拉霸、水果盤之圖像連線遊戲為內容者。

第 3 條

遊戲軟體內容不得違反法律強制或禁止規定。

第 4 條 遊戲分級共分五級!

● 遊戲軟體依其內容分為下列五級：

- 一、限制級（以下簡稱限級）：十八歲以上之人始得使用。
- 二、輔導十五歲級（以下簡稱輔十五級）：十五歲以上之人始得使用。
- 三、輔導十二歲級（以下簡稱輔十二級）：十二歲以上之人始得使用。
- 四、保護級（以下簡稱護級）：六歲以上之人始得使用。
- 五、普遍級（以下簡稱普級）：任何年齡皆得使用。

父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人應協助兒童及少年遵守前項分級規定。

第一項之分級標識如附圖。

第 5 條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為限級：

- 一、性：全裸畫面或以圖像、文字、影像及語音表達具體性暗示等描述。
- 二、暴力、恐怖：涉及人或角色被殺害之攻擊、殺戮等血腥、殘暴或恐怖畫面，令人產生殘虐印象。
- 三、毒品：使用毒品之畫面或情節。
- 四、不當言語：多次出現粗鄙或仇恨性文字、言語或對白。

- 五、反社會性：描述搶劫、綁架、自傷、自殺等犯罪或不當行為且易引發兒童及少年模仿。
- 六、其他描述對未滿十八歲人之行為或心理有不良影響之虞。

第 6 條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為輔十五級：

- 一、性：女性裸露上半身、背面或遠處全裸、經過處理之裸露畫面或以圖像、文字、影像及語音表達輕微性暗示等描述。
- 二、暴力、恐怖：攻擊、殺戮等血腥或恐怖畫面，未令人產生殘虐印象。
- 三、菸酒：引誘使用菸酒之畫面或情節。
- 四、不當言語：出現粗鄙文字、言語或對白。
- 五、反社會性：有描述前條第五款以外之犯罪或不當行為，但不致引發兒童及少年模仿。
- 六、使用虛擬遊戲幣進行遊戲，且遊戲結果會直接影響虛擬遊戲幣增減之棋奕類、牌類及益智娛樂類遊戲軟體。
- 七、其他描述對未滿十五歲人之行為或心理有不良影響之虞。

第 7 條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為輔十二級：

- 一、性：遊戲角色穿著凸顯性特徵之服飾或裝扮但不涉及性暗示；具教育性或醫學性之裸露畫面。
- 二、暴力、恐怖：有打鬥、攻擊等未達血腥之畫面或有輕微恐怖之畫面。

三、不當言語：一般不雅但無不良隱喻之言語。

四、戀愛交友：遊戲設計促使使用者虛擬戀愛或結婚。

五、未使用虛擬遊戲幣進行遊戲，或遊戲結果亦不直接影響虛擬幣增減之牌類及益智娛樂類遊戲軟體。

六、其他描述對未滿十二歲人之行為或心理有不良影響之虞。

第 8 條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為護級：

一、暴力：可愛人物打鬥或未描述角色傷亡細節之攻擊等而無血腥畫面。

二、其他描述對未滿六歲人之行為或心理有不良影響之虞者。

第 9 條

遊戲軟體之內容無前四條描述之情形者，列為普級。

第 10 條 上市前要做好分級及登錄

發行或代理遊戲軟體之人於其遊戲軟體上市前，應依本辦法之規定標示分級資訊。但非由前述之人所供應之遊戲軟體，應由實際供應者依本辦法之規定負分級義務。

前項之人應於遊戲軟體上市前將遊戲軟體分級級別、情節及發行或代理遊戲軟體之人有效連絡之通訊資料登錄於中央目的事業主管機關之資料庫，供分級查詢。

遊戲軟體產品包裝及遊戲軟體說明、下載或起始網頁之內容，不得逾越該遊戲軟體之分級級別。

第 11 條 注意標示的位置

遊戲軟體應依下列規定標示分級標識：

- 一、有遊戲軟體產品包裝者，應標示於產品包裝正面之左下方或右下方；除限級之標示不得小於二公分乘以二公分外，其餘級別之標示不得小於一點五公分乘以一點五公分。
- 二、無遊戲軟體產品包裝者，應於遊戲軟體說明、下載、起始網頁或連結處旁為明顯之標示；除限級之標示不得小於五十像素乘以五十像素外，其餘級別之標示不得小於四十五像素乘以四十五像素。但因體積過小或性質特殊無法為標示者，應以文字標示分級級別。

第 12 條 遊戲要標示情節喔!

同一遊戲軟體內容有以下情形者，應以中文明顯標示下列各款情節名稱。

其情節達三種以上者，應按內容比重至少標示三種情節：

- 一、涉及性、暴力、恐怖、菸酒、毒品、不當言語或反社會性等七種情節。
- 二、第六條第六款及第七條第五款所定之棋奕、牌類及益智娛樂。
- 三、涉及促使使用者虛擬戀愛或結婚之情節。

遊戲軟體之情節名稱標示方法如下：

- 一、有遊戲軟體產品包裝者，應標示於產品包裝正面或背面之左下方或右下方。
- 二、無遊戲軟體產品包裝者，應於遊戲軟體說明、下載、起始網頁或連結處旁為明顯之標示。但因體積過小或性質特殊無法為標示者，不在此限。

第 13 條 — 不要忘了標示警語喔!

遊戲軟體應於遊戲軟體產品包裝及遊戲軟體說明、下載或起始網頁以中文明顯標示下列警語：

- 一、注意使用時間、避免沉迷、遊戲虛擬情節勿模仿或其他類似警語。
- 二、以棋奕類、牌類及益智娛樂類為遊戲主要情節者，應標示不得利用遊戲賭博、從事違反法令或其他類似行為之警語。
- 三、以購買遊戲點數（卡）、虛擬遊戲幣或虛擬寶物作為付費方式者，應標示其付費內容及金額、遊戲部分內容或服務需另行支付其他費用，或其他類似警語。
- 四、限級遊戲軟體應標示滿十八歲之人始得購買或使用之警語。

第 14 條 — 廣告也要注意喔!

有分級管理義務之人為遊戲軟體廣告者，該廣告除遵守相關法律及主管機關之規定外，並應於明顯處揭露遊戲軟體之分級級別。但因廣告體積過小或性質特殊無法為標示者，不在此限。

遊戲軟體上市前刊播之廣告，若其分級級別尚未確定，應以中文明顯標示本遊戲尚未上市，分級級別評定中之警語。

第 15 條 — 通路的義務

第十條規定以外之有分級管理義務之人於租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載遊戲軟體前，應確認遊戲軟體已完成分級資訊之標示；遊戲軟體分級標示不符本辦法規定者，經中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關通知後，應立即改正、下架或移除。

設置特定場域提供設備及前項軟體供不特定多數人使用並以此為營

業者，應以中文明顯標示分級資訊、場域安全須知、對人體可能產生之影響及遵從現場管理人員指示進行操作等其他類似警語。

使用者得透過網際網路連結或下載非在中華民國境內發行之遊戲軟體，該遊戲軟體未能依本辦法規定分級及完成資料庫登錄資訊者，中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關得採取下列措施：

- 一、通知網際網路平台提供者，為限制接取、瀏覽之措施，或先行移除。
- 二、通知在中華民國境內提供其營運服務之人，終止提供相關服務。

第 16 條 限制級遊戲要加強管理

租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載限級遊戲軟體之有分級管理義務之人，應採取避免兒童及少年接觸之必要措施。

限級遊戲軟體應設有專區展示陳列並與其他級別遊戲軟體區隔，以中文明顯標示滿十八歲之人始得購買或使用之警語。

第 17 條

中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關為落實遊戲軟體分級管理，得提供諮詢、受理檢舉及為本辦法應遵循事項之稽查。

前項各機關受理檢舉或稽查之結果，由地方主管機關或目的事業主管機關依本法規定處罰。

第 18 條

為推動遊戲軟體分級，中央目的事業主管機關得採取下列措施：

- 一、公布分級參照表，供有分級管理義務之人參考。
- 二、就分級有疑義之案件，邀請相關專家及團體代表進行評議。
- 三、評選優良之有分級管理義務之人並給予獎勵。
- 四、協助民間團體成立第三公正單位，提供有分級管理義務之人處理分級必要之協助或輔導。

第 19 條 違反分級會受罰

本辦法中華民國一百零一年五月二十九日修正施行前已上市之遊戲軟體，其發行或代理遊戲軟體之人就其持有及其經銷商或代理商之遊戲軟體，應依第十條規定標示分級級別並登錄於中央目的事業主管機關之資料庫。

前項遊戲軟體租售、散布、展示陳列或提供下載之人應通知發行或代理遊戲軟體之人依前項規定標示分級級別。

第 20 條

（刪除）

第 21 條

本辦法自發布日施行。

本辦法中華民國一百零七年四月二十日修正之條文，自發布後三個月施行。

本辦法中華民國一百零八年五月二十三日修正之條文，自發布後三個月施行。

“ 遊戲軟體分級參照表(草案) ”

附表一：各級別例示規定

限級	
內容	範例
1. 性：全裸畫面或以圖像、文字、影像及語音表達具體性暗示等描述。	無渲染色情、猥褻意味之正面全裸畫面。 例一： 裸體出浴、更衣、裸奔等非情色之正面全裸畫面。 例二： 野球拳遊戲角色於落敗後脫掉衣物出現之正面全裸畫面。
	畫面涉及裸露或隱喻性器官，無渲染色情或猥褻意味之畫面。 例： 遊戲角色、物品的外觀設計類似性器官，或有裸露性器官之畫面，但僅單純外觀隱喻而無涉及情色或猥褻。
	透過動態或靜態畫面、文字或語音的言詞，表達能激起性慾或具體性交聯想之性暗示 例： 以挑逗性或能激起性慾的愛撫、肢體貼合、衣衫不整等明顯暗示性交聯想的畫面。
2. 暴力、恐怖：涉及人或角色被殺害之攻擊、殺戮等血腥、殘暴或恐怖畫面，令人產生殘虐印象。	以殘暴、殘虐等強烈的表現方式，描述人或角色被殺害之打鬥、暴力、攻擊、殺戮等血腥或使人心生恐怖的畫面。 例一： 出現肢體斷裂、爆腦漿、開腸破肚、身首分離等肢體殘缺畫面，且以詳細描述傷口、潰爛、噴血等血腥或恐怖方式呈現受傷或死亡。 例二： 用手段殘暴或殘虐的打鬥、攻擊、殺戮所產生之血腥、恐怖畫面。
3. 毒品：使用毒品之畫面或情節。	使用毒品之靜態、動態的畫面或情節。 例： 遊戲中出現吸食、施打、販賣毒品之畫面或情節。
4. 不當言語：多次出現粗鄙或仇恨性文字、言語或對白。	多次出現粗鄙或仇恨性文字、言語或對白。 例： 經常性、持續性在遊戲內容中出現人格貶抑、涉及性器官等令人不舒服的謾罵言語、文字，如：賤、幹等低俗不當之咒罵。

法規

兒少保護

<p>5. 反社會性：描述搶劫、綁架、自傷、自殺等犯罪或不當行為且易引發兒童及少年模仿。</p>	<p>描述搶劫、綁架、自傷、自殺等犯罪或不當行為且易引發兒童及少年模仿者。</p>	<p><u>例一</u>：遊戲中出現鼓勵以下於一般現實生活中屬於犯罪行為的情節：殺害父母、搶劫、自傷、自殺、暴力霸凌、施打鞭刑、綁架、囚禁或綑綁他人限制自由、違背意願的性交等。 <u>例二</u>：遊戲角色在模擬現實生活的公共場所中，進行無理由隨機殺人、恐怖攻擊或危害公眾生命安全等不當情節或遊戲功能。</p>
<p>6. 其他描述對未滿十八歲人之行為或心理有不良影響之虞。</p>		

輔15級

內容	範例	
<p>1. 性：女性裸露上半身、背面或遠處全裸、經過處理之裸露畫面或以圖像、文字、影像及語音表達輕微性暗示等描述。</p>	<p>女性裸露上半身或裸露胸部之畫面。</p>	<p><u>例一</u>：裸露女性胸部之遊戲畫面。</p>
	<p>背面全裸或遠處全裸之模糊全裸畫面。</p>	<p><u>例一</u>：以背對之方式脫去衣物入浴、背面全裸入水游泳、森林遠處之裸體角色等全裸畫面。</p>
	<p>經過特殊處理的裸露畫面。</p>	<p><u>例一</u>：凸顯性特徵之靜態或動態畫面，並經馬賽克特殊處理之裸露。 <u>例二</u>：以毛玻璃、馬賽克或其他有相同遮掩效果之全裸畫面。</p>
	<p>以圖像、文字、影像及語音等方式表達輕微性暗示。</p>	<p><u>例一</u>：以隱晦(不直述、不暴露性器官)的表達方式，透過動態或靜態畫面、文字或語音的言詞，描述具有挑逗、隱喻性交之性暗示。 <u>例二</u>：在棉被中交疊，以臉部表情、影像、或聲音暗示性交的畫面。 <u>例三</u>：雖未裸露胸、臀等部位，透過撫摸胸、臀引發性交聯想之畫面。</p>

輔15級	
內容	範例
	<p>例四：提供纏綿、雙修、寵幸、臨幸等遊戲功能，且以影像或聲音暗示性交之畫面。</p> <p>例五：遊戲過程中，出現女性角色衣裝爆裂、破甲，並以臉部表情、肢體動作表達具有挑逗性之輕微性暗示。</p> <p>例六：遊戲角色服裝裸露，凸顯女性性特徵，並以臉部表情、肢體動作表達具有挑逗性之輕微性暗示。</p>
2. 暴力、恐怖：攻擊、殺戮等血腥或恐怖畫面，未令人產生殘虐印象。	<p>涉及遊戲角色被殺害的打鬥、攻擊、殺戮或其他會出現流血等血腥、恐怖畫面，但不致使人感到凶殘暴虐之畫面。</p> <p>例一：遊戲角色於打鬥中凸顯受傷流血、中槍之血液飛濺或獵殺動物等血腥、恐怖畫面。</p> <p>例二：遊戲角色遭受攻擊時，由身體處噴濺大量血液或倒於血泊中之血腥畫面。</p> <p>例三：遊戲場景或關卡凸顯殺戮血腥之畫面。</p> <p>例四：遊戲戰鬥提示或警告特效，以血跡、傷口流血等血腥圖像呈現。</p> <p>例五：遊戲出現人形鬼娃、活屍、殭屍、骷髏、吸血鬼等惡魔象徵，並藉由詭譎、恐怖之聲音或畫面，讓人心生驚嚇、畏懼感。</p> <p>例六：描述遊戲角色出現非自然現象的靈異突起、彎曲，或鬼魅般的蒼白臉色、七孔流血等恐怖畫面。</p>

法規

兒
少
保
護

輔15級

內容	範例	
3. 菸酒：引誘使用菸酒之畫面或情節。	強調使用菸酒的畫面或情節，致生引誘、鼓勵使用，或產生使用菸酒具正面效果的誤解。	<p><u>例一</u>：遊戲角色之造型為菸或酒不離身、明示或暗示使用菸酒為帥氣、成熟或英雄之表徵。</p> <p><u>例二</u>：遊戲角色可透過吸食、咀嚼、飲用菸酒等方式，提升能力、取得優勢、補給能量或增強角色能力屬性的正面效果情節。</p>
4. 不當言語：出現粗鄙文字、言語或對白。	出現粗鄙之文字、言語或對白。	<p><u>例</u>：在遊戲內容中出現人格貶抑、涉及性器官等令人不舒服的謾罵言語、文字，如：賤、幹、娘炮、娘娘腔等相類似的低俗不當咒罵。</p>
5. 反社會性：有描述前條第五款以外之犯罪或不當行為，但不致引發兒童及少年模仿。	描述一般情節之犯罪或不當行為，但不致引發兒童及少年模仿者。	<p><u>例一</u>：遊戲中出現鼓勵犯罪並使用武器相互攻擊之擬真警匪追逐等畫面、情節。</p> <p><u>例二</u>：鼓勵飆車等不當行為之情節。</p>
6. 使用虛擬遊戲幣進行遊戲，且遊戲結果會直接影響虛擬遊戲幣增減之棋奕類、牌類及益智娛樂類遊戲軟體。	棋奕、牌類及益智娛樂類遊戲，其玩法係使用虛擬遊戲幣進行遊戲，且遊戲結果會直接影響虛擬遊戲幣之增減。	<p><u>例</u>：勝負結果會造成玩家之虛擬遊戲幣增減的象棋、五子棋、圍棋、麻將、撲克、骰子、鋼珠、跑馬、輪盤、小瑪琍、拉霸、水果盤等遊戲內容。</p>
7. 其他描述對未滿十五歲人之行為或心理有不良影響之虞。		<p><u>例</u>：遊戲內容呈現對他人性騷擾的負面劇情，且情節重大者。</p>

輔12級		
內容	範例	
1. 性：遊戲角色穿著凸顯性特徵之服飾或裝扮但不涉及性暗示；具教育性或醫學性之裸露畫面。	遊戲角色穿著強調胸部、臀部或其他性特徵之服飾或裝扮。	例一： 遊戲角色包括可愛人物，穿著強調胸部、臀部之裝扮，但不涉及性暗示。 例二： 遊戲角色穿著刻意露出內褲、或以特寫方式呈現性特徵等身體部位
	兩性教育、性教育等與教育、醫學相關之數位學習裸露畫面	例： 教學性質的描述兩性性特徵、醫學性描述青春期之第二性徵外觀、檢查乳癌等畫面。
2. 暴力、恐怖：有打鬥、攻擊等未達血腥程度之畫面或有輕微恐怖之畫面。	遊戲內含打鬥、攻擊之畫面，但未達血腥。	例一： 角色被攻擊後，外觀上雖出現傷痕，但未凸顯身體流血或血液飛濺等血腥畫面。 例二： 角色被攻擊後，外觀上無明顯傷痕，或以非擬真方式呈現角色死亡、受傷之畫面。
	輕微之恐怖聲音、畫面或情節，但不致使人產生驚嚇之心理威脅狀態。	例： 遊戲畫面或關卡為鬼屋、兇宅、墳場等荒廢場景，並透過音效等方式營造詭譎氣氛，但不致使人感到驚嚇或威脅狀態。
3. 不當言語：一般不雅但無不良隱喻之言語。	一般不雅且無不良隱喻之言語。	例： 在遊戲內容中出現指責、謾罵的言語、文字，如：混蛋、腦殘、笨蛋等溫和、隱晦之咒罵。
4. 戀愛交友：遊戲設計促使使用者虛擬戀愛或結婚。	遊戲設計促使使用者虛擬戀愛或結婚者。	例： 遊戲中有鼓勵角色間結婚之情節或提供具備誘因之結婚機制。
5. 未使用虛擬遊戲幣進行遊戲，或遊戲結果亦不直接影響虛擬幣增減之牌類及益智娛樂類遊戲軟體。	牌類及益智娛樂類遊戲，其玩法未使用虛擬遊戲幣進行遊戲，或遊戲結果不會直接影響虛擬遊戲幣之增減。	例： 勝負結果會並不會造成玩家之虛擬遊戲幣增減，或僅以單純分數計算的麻將、撲克、骰子、鋼珠、跑馬、輪盤、小瑪琍、拉霸、水果盤等遊戲內容。
6. 其他描述對未滿十二歲人之行為或心理有不良影響之虞。		

護級

內容	範例	
1. 暴力：可愛人物打鬥或未描述角色傷亡細節之攻擊等而無血腥畫面。	可愛人物打鬥之非血腥畫面。	例： 擬人化的可愛動物互相打鬥，或非擬真的可愛卡通人物打鬥。
	未描述角色傷亡細節之攻擊等非血腥畫面。	例一： 角色被攻擊後，外觀上無明顯傷痕，或以角色消失等方式處理之攻擊後畫面。 例二： 無任何描述血腥、傷亡細節的攻擊畫面，如彈痕、發出炸彈但無傷亡的畫面等。
2. 其他描述對未滿六歲人之行為或心理有不良影響之虞。		

普級

內容	範例	
遊戲軟體之內容無前四條描述之情形者，列為普級。	棋益類遊戲且僅屬單局勝負之玩法。	例： 無虛擬遊戲幣之設計或勝負結果不會造成玩家之虛擬遊戲幣增減的五子棋、象棋、跳棋等遊戲內容。

同時符合多情節者，以最高適用年齡級別為其應列級別

附表二：禁止表現之內容

(除述及項目外，任何違反法律強制或禁止規定者亦不得為遊戲軟體內容)

分級情節		範例
性	以猥褻方式具體描述性器官或渲染性交之畫面。	例如：煽情暴露或具體描述性器官，撫摸性器官或具體描述性器官接合身體部位等在客觀上，足以刺激或滿足性慾，其內容可與性器官、性行為及性文化之描繪與論述聯結，並須以引起普通一般人羞恥或厭惡感而侵害性的道德感情，有礙於社會風化者。
	脫離常軌之性交。	例：與動物、兒童性交或姦屍等不合乎常軌的性交方式。
	性暴力、性虐待之表現。	例：強制性交、多人性交、綑綁、滴蠟燭、皮鞭、手銬或其他淫具之使用。
	違背倫常性交之表現。	例：兄妹、母子、叔姪、姨姪間之違背倫常性交等。
菸酒、毒品	讚賞、肯定、教導非法使用或製造毒品。	例：遊戲內容詳細說明或教導毒品原料栽種、製作，並鼓勵製作、施用毒品。
反社會性	教導自殺、殺人之犯罪細節，或教導製作炸藥、炸彈等禁止持有之危險物品。	例：教導自殺方式、詳細描述殺人的殘虐手法、過程。或完整描述炸彈製作原料、方式，教導人製作或用以傷害他人等危險行為。
棋牌益智及娛樂	使用現金進行賭博。	例：提供玩家將其贏得之虛擬遊戲幣轉換為現金或其他通用貨幣。



法規

兒少保護

兒童及少年 福利與權益保障法(摘錄)

中華民國110年1月20日
總統華總一義字第11000003501號令修正公布
中華民國111年8月24日

行政院院臺規字第1110184307號公告第7條第2項第13款、
第44條第3項有關遊戲軟體分級事項原屬「經濟部」之權責事項，
自111年8月27日起改由「數位發展部」管轄

第 7 條

本法所定事項，主管機關及目的事業主管機關應就其權責範圍，針對兒童及少年之需要，尊重多元文化差異，主動規劃所需福利，對涉及相關機關之兒童及少年福利業務，應全力配合之。

主管機關及目的事業主管機關均應辦理兒童及少年安全維護及事故傷害防制措施；其權責劃分如下：

- 一、主管機關：主管兒童及少年福利政策之規劃、推動及監督等相關事宜。
- 二、衛生主管機關：主管婦幼衛生、生育保健、早產兒通報、追蹤、訪視及關懷服務、發展遲緩兒童早期醫療、兒童及少年身心健康、醫療、復健及健康保險等相關事宜。
- 三、教育主管機關：主管兒童及少年教育及其經費之補助、特殊教育、學前教育、安全教育、家庭教育、中介教育、職涯教育、休閒教育、性別平等教育、社會教育、兒童及少年就學權益之維護及兒童課後照顧服務等相關事宜。
- 四、勞工主管機關：主管未滿十五歲之人勞動條件維護與年滿十五歲或國民中學畢業少年之職業訓練、就業準備、就業服務及勞動條件維護等相關事宜。

- 五、建設、工務、消防主管機關：主管兒童及少年福利與權益維護相關之建築物管理、公共設施、公共安全、建築物環境、消防安全管理、遊樂設施、親子廁所盥洗室等相關事宜。
- 六、警政主管機關：主管兒童及少年人身安全之維護及觸法預防、失蹤兒童及少年、無依兒童及少年之父母或監護人之協尋等相關事宜。
- 七、法務主管機關：主管兒童及少年觸法預防、矯正與犯罪被害人保護等相關事宜。
- 八、交通主管機關：主管兒童及少年交通安全、幼童專用車檢驗、公共停車位等相關事宜。
- 九、通訊傳播主管機關：主管兒童及少年通訊傳播視聽權益之維護、內容分級之規劃及推動等相關事宜。
- 十、戶政主管機關：主管兒童及少年身分資料及戶籍等相關事宜。
- 十一、財政主管機關：主管兒童及少年福利機構稅捐之減免等相關事宜。
- 十二、金融主管機關：主管金融機構對兒童及少年提供財產信託服務之規劃、推動及監督等相關事宜。
- 十三、經濟主管機關：主管兒童及少年相關商品與非機械遊樂設施標準之建立及遊戲軟體分級等相關事宜。
- 十四、體育主管機關：主管兒童及少年體育活動等相關事宜。
- 十五、文化主管機關：主管兒童及少年藝文活動、閱聽權益之維護、出版品及錄影節目帶分級等相關事宜。
- 十六、其他兒童及少年福利措施，由相關目的事業主管機關依職權辦理。

第 8 條

下列事項，由中央主管機關掌理。但涉及中央目的事業主管機關職掌，依法應由中央目的事業主管機關掌理者，從其規定：

- 一、全國性兒童及少年福利政策、法規與方案之規劃、釐定及宣導事項。
- 二、對直轄市、縣（市）政府執行兒童及少年福利之監督及協調事項。
- 三、中央兒童及少年福利經費之分配及補助事項。
- 四、兒童及少年福利事業之策劃、獎助及評鑑之規劃事項。
- 五、兒童及少年福利專業人員訓練之規劃事項。
- 六、國際兒童及少年福利業務之聯繫、交流及合作事項。
- 七、兒童及少年保護業務之規劃事項。
- 八、中央或全國性兒童及少年福利機構之設立、監督及輔導事項。
- 九、其他全國性兒童及少年福利之策劃及督導事項。

第 9 條

下列事項，由直轄市、縣（市）主管機關掌理。但涉及地方目的事業主管機關職掌，依法應由地方目的事業主管機關掌理者，從其規定：

- 一、直轄市、縣（市）兒童及少年福利政策、自治法規與方案之規劃、釐定、宣導及執行事項。
- 二、中央兒童及少年福利政策、法規及方案之執行事項。
- 三、兒童及少年福利專業人員訓練之執行事項。

四、兒童及少年保護業務之執行事項。

五、直轄市、縣（市）兒童及少年福利機構之設立、監督及輔導事項。

六、其他直轄市、縣（市）兒童及少年福利之策劃及督導事項。

第 40 條

政府應結合或鼓勵民間機構、團體對優良兒童及少年出版品、錄影節目帶、廣播、遊戲軟體及電視節目予以獎勵。

第 43 條

兒童及少年不得為下列行為：

一、吸菸、飲酒、嚼檳榔。

二、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。

不可讓兒少接觸的物品

三、觀看、閱覽、收聽或使用有害其身心健康之暴力、血腥、色情、猥褻、賭博之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品。

四、在道路上競駛、競技或以蛇行等危險方式駕車或參與其行為。

五、超過合理時間持續使用電子類產品，致有害身心健康。

父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人，應禁止兒童及少年為前項各款行為。

任何人均不得販賣、交付或供應第一項第一款至第三款之物質、物品予兒童及少年。

任何人均不得對兒童及少年散布或播送第一項第三款之內容或物品。

第 44 條 遊戲軟體分級的法源依據

新聞紙以外之出版品、錄影節目帶、遊戲軟體應由有分級管理義務之人予以分級；其他有事實認定影響兒童及少年身心健康之虞之物品經目的事業主管機關認定應予分級者，亦同。

- 任何人不得以違反第三項所定辦法之陳列方式，使兒童及少年觀看或取得應列為限制級之物品。
- 第一項物品之分級類別、內容、標示、陳列方式、管理、有分級管理義務之人及其他應遵行事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。

第 46 條

為防止兒童及少年接觸有害其身心發展之網際網路內容，由通訊傳播主管機關召集各目的事業主管機關委託民間團體成立內容防護機構，並辦理下列事項：

- 一、兒童及少年使用網際網路行為觀察。
- 二、申訴機制之建立及執行。
- 三、內容分級制度之推動及檢討。
- 四、過濾軟體之建立及推動。
- 五、兒童及少年上網安全教育宣導。
- 六、推動網際網路平臺提供者建立自律機制。
- 七、其他防護機制之建立及推動。

網際網路平臺提供者應依前項防護機制，訂定自律規範採取明確可行防護措施；未訂定自律規範者，應依相關公（協）會所定自律規範採取必要措施。

網際網路平臺提供者經目的事業主管機關告知網際網路內容有害兒童及少年身心健康或違反前項規定未採取明確可行防護措施者，應為限制兒童及少年接取、瀏覽之措施，或先行移除。

網路上有害兒少的內容，
會被限制接取、移除

前三項所稱網際網路平臺提供者，指提供連線上網後各項網際網路平臺服務，包含在網際網路上提供儲存空間，或利用網際網路建置網站提供資訊、加值服務及網頁連結服務等功能者。

第 46-1 條 違反規定會被處罰喔!

任何人不得於網際網路散布或傳送有害兒童及少年身心健康之內容，未採取明確可行之防護措施，或未配合網際網路平臺提供者之防護機制，使兒童及少年得以接取或瀏覽。

第 49 條

任何人對於兒童及少年不得有下列行為：

- 一、遺棄。
- 二、身心虐待。
- 三、利用兒童及少年從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為。
- 四、利用身心障礙或特殊形體兒童及少年供人參觀。
- 五、利用兒童及少年行乞。
- 六、剝奪或妨礙兒童及少年接受國民教育之機會。
- 七、強迫兒童及少年婚嫁。
- 八、拐騙、綁架、買賣、質押兒童及少年。
- 九、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為猥褻行為或性交。

- 十、供應兒童及少年刀械、槍砲、彈藥或其他危險物品。
- 十一、利用兒童及少年拍攝或錄製暴力、血腥、色情、猥褻、性交或其他有害兒童及少年身心健康之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品。
- 十二、迫使或誘使兒童及少年處於對其生命、身體易發生立即危險或傷害之環境。
- 十三、帶領或誘使兒童及少年進入有礙其身心健康之場所。
- 十四、強迫、引誘、容留或媒介兒童及少年為自殺行為。
- 十五、其他對兒童及少年或利用兒童及少年犯罪或為不正當之行為。

前項行為經直轄市、縣（市）主管機關依第九十七條規定裁罰者，中央主管機關應建立裁罰資料，供政府機關（構）及其他經中央主管機關同意之機構、法人或團體查詢。

第 53 條

醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、教保服務人員、警察、司法人員、移民業務人員、戶政人員、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：

- 一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。
- 二、充當第四十七條第一項場所之侍應。
- 三、遭受第四十九條第一項各款之行為。
- 四、有第五十一條之情形。

五、有第五十六條第一項各款之情形。

六、遭受其他傷害之情形。

任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。

直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即進行分級分類處理，至遲不得超過二十四小時。

直轄市、縣（市）主管機關受理第一項各款案件後，應提出調查報告。

第一項及第二項通報人之身分資料，應予保密。

直轄市、縣（市）主管機關於提出第四項調查報告前，得對兒童及少年進行訪視。訪視顯有困難或兒童及少年行方不明，經警察機關處理、尋查未果，涉有犯罪嫌疑者，得經司法警察機關報請檢察機關處理。

第一項至第四項通報、分級分類處理、調查與其作業期程及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

第 71 條

父母或監護人對兒童及少年疏於保護、照顧情節嚴重，或有第四十九條、第五十六條第一項各款行為，或未禁止兒童及少年施用毒品、非法施用管制藥品者，兒童及少年或其最近尊親屬、直轄市、縣（市）主管機關、兒童及少年福利機構或其他利害關係人，得請求法院宣告停止其親權或監護權之全部或一部，或得另行聲請選定或改定監護人；對於養父母，並得請求法院宣告終止其收養關係。

法院依前項規定選定或改定監護人時，得指定直轄市、縣（市）主管機關、兒童及少年福利機構之負責人或其他適當之人為兒童及少

年之監護人，並得指定監護方法、命其父母、原監護人或其他扶養義務人交付子女、支付選定或改定監護人相當之扶養費用及報酬、命為其他必要處分或訂定必要事項。

前項裁定，得為執行名義。

第 91 條

父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人，違反第四十三條第二項規定，情節嚴重者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。

販賣、交付或供應酒或檳榔予兒童及少年者，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰。

販賣、交付或供應毒品、非法供應管制藥品或其他有害身心健康之物質予兒童及少年者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。

販賣、交付或供應有關暴力、血腥、色情或猥褻出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、電子訊號、遊戲軟體或其他物品予兒童及少年者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

違反第四十三條第四項規定者，除新聞紙依第四十五條及第九十三條規定辦理外，處新臺幣五萬元以上二十五萬元以下罰鍰，並公布其姓名或名稱及命其限期改善；屆期未改善者，得按次處罰；情節嚴重者，並得由主管機關移請目的事業主管機關勒令停業一個月以上一年以下。

第 92 條

違反分級標示的罰則，看這邊！

新聞紙以外之出版品、錄影節目帶、遊戲軟體或其他經主管機關認定有影響兒童及少年身心健康之虞應予分級之物品，其有分級管理義務之人有下列情形之一者，處新臺幣五萬元以上二十五萬元以下罰鍰，並命其限期改善，屆期未改善者，得按次處罰：

一、違反第四十四條第一項規定，未予分級。

二、違反依第四十四條第三項所定辦法中有關分級類別或內容之規定。

前項有分級管理義務之人違反依第四十四條第三項所定辦法中有關標示之規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並命其限期改善，屆期未改善者，得按次處罰。

違反第四十四條第二項規定者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並公布其姓名或名稱及命其限期改善；屆期未改善者，得按次處罰。

第 94 條 網路平台業者違反義務的罰則，在這裡!

網際網路平臺提供者違反第四十六條第三項規定，未為限制兒童及少年接取、瀏覽之措施或先行移除者，由各目的事業主管機關處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並命其限期改善，屆期未改善者，得按次處罰。

違反第四十六條之一之規定者，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，並公布其姓名或名稱及命其限期改善；屆期未改善者，得按次處罰；情節嚴重者，並得勒令停業一個月以上一年以下。

第 97 條 散布播送有害兒童身心的遊戲，會被處罰喔!

違反第四十九條第一項各款規定之一者，處新臺幣六萬元以上六十萬元以下罰鍰，並得公布其姓名或名稱。

“

兒童及少年性剝削防制條例 (摘錄)

”

中華民國84年8月11日
總統華總一義字第 5957 號令制定公布
(法規沿革 略)

中華民國113年8月7日
總統華總一義字第 11300069571號令修正公布

第 1 條

為防制兒童及少年遭受任何形式之性剝削，保護其身心健全發展，特制定本條例。

第 2 條

相關處理原則請參衛福部113年5月14日
衛部護字第1130014287號函

本條例所稱兒童或少年性剝削，指下列行為之一者：

- 一、使兒童或少年為有對價之性交或猥褻行為。
- 二、利用兒童或少年為性交或猥褻之行為，以供人觀覽。
- 三、拍攝、製造、重製、持有、散布、播送、交付、公然陳列、販賣或支付對價觀覽兒童或少年之性影像、與性相關而客觀上足以引起性慾或羞恥之圖畫、語音或其他物品。
- 四、使兒童或少年坐檯陪酒或涉及色情之伴遊、伴唱、伴舞或其他類似行為。

本條例所稱被害人，指遭受性剝削或疑似遭受性剝削之兒童或少年。

第 8 條

網路業者透過主管機關或其他機關，知有第四章犯罪嫌疑情事，應於二十四小時內限制瀏覽或移除與第四章犯罪有關之網頁資料。

前項犯罪網頁資料與嫌疑人之個人資料及網路使用紀錄資料，應保留一百八十日，以提供司法及警察機關調查。

直轄市、縣（市）主管機關得協助被害人於偵查中向檢察官、審理中向法院請求重製扣案之被害人性影像。第一項之網路業者於技術可行下，應依直轄市、縣（市）主管機關通知比對、移除或下架被害人之性影像。

性影像處理中心得知網頁資料涉有兒童或少年之性影像犯罪嫌疑情事者，應通知網路業者、警察機關及中央主管機關。

前項通知，應記載下列事項：

- 一、足以識別犯罪嫌疑情事之網站名稱與網址及性影像之網址。
- 二、行為人網路平臺帳號或網際網路協定位置。
- 三、通知之國家、機關、聯絡人姓名、電話及電子郵件。

中央主管機關收受第四項通知後，應即令網路業者依第一項規定，限制瀏覽或移除與犯罪有關之網頁資料。

前項處分內容，應記載下列事項：

- 一、第五項各款事項。
- 二、網路業者網站名稱、網址、網際網路協定位置或其他足資辨別指涉之該網路業者特徵。
- 三、主旨、事實、理由及其法令依據。
- 四、有附款者，附款之內容。

五、處分機關及其首長署名、蓋章，該機關有代理人或受任人者，須同時於其下簽名。但以自動機器作成之大量行政處分，得不經署名，以蓋章為之。

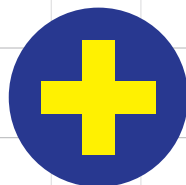
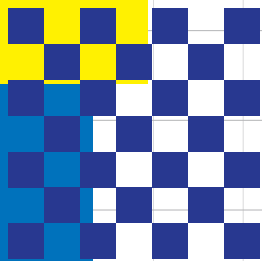
六、發文字號及年、月、日。

七、表明其為行政處分之意旨及不服行政處分之救濟方法、期間及其受理機關。

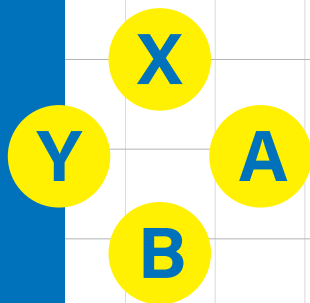
第47條

有下列情形之一，而無正當理由者，由主管機關處新臺幣六萬元以上六十萬元以下罰鍰，並令其限期改善；屆期未改善者，得按次處罰，並得令其限制接取：

- 一、違反第三條第七項規定，拒絕、妨礙或規避。
- 二、違反第八條第一項規定，未限制瀏覽、移除。
- 三、違反第八條第二項規定，未保留資料一百八十日，或未將資料提供司法或警察機關調查。



 數位發展部 數位產業署
Administration for Digital Industries, moda



數位娛樂軟體分級查詢網

www.gamerating.org.tw

諮詢專線 (02)2579-1352

廣告