

線上遊戲世界的規則與消費者權益

賴文智*、王文君*

「的！什麼爛遊戲，沒有先講就砍帳號！」、「機車咧！BOT又不是外掛，隨便砍！我同學都超不爽的，他們不玩我也不玩了，錢都給你」類似的玩家抱怨每天在不同遊戲世界中上演，「我哥又不知道那支劍是複製的，才買二天就被砍了！我用一次而已，被凍一個禮拜」在遊戲傳訊或者遊戲網站中也是再熟悉不過的留言，尤其現今各種遊戲設計不同，各遊戲廠商對使用外掛、BOT(自動練功機器人)等行為容忍程度不一，處理方式又莫衷一是的情況下，各種爭議於是不斷產生。本文以下就簡單為讀者介紹線上遊戲世界可能產生的消費糾紛與爭議處理建議。

一、遊戲公司的規則，就是遊戲世界的天理嗎？

玩家與遊戲公司間，恆常存在著虛實二種關係—在虛擬世界中，是類似「造物主與人類」的上下不平等關係；在實體世界中，則是消費者與企業經營者間平等對立的遊戲服務契約關係。

在實體世界裡，玩家可以自由決定所要玩的線上遊戲，但進入遊戲後，就必須依照虛擬世界中的「自然法則—遊戲的基本設定」來進行。例如：遊戲人物血一耗盡就死亡、死亡會掉經驗值掉錢掉寶或掉裝備、如何復活、復活回多少經驗值，或者打哪隻怪有多少經驗值會隨機掉什麼寶、升哪個等級需要多少經驗值等，確實是線上遊戲中無法改變的「天理」。設定本身合理與否可能見仁見智，但基本上這是屬於遊戲設計理念的問題，並不存在合法性疑義。玩家有任何不滿或修正建議，只能透過向客服人員反映的方式解決。

至於實體世界中玩家與遊戲公司的關係，主要透過線上遊戲服務契約(點數扣點方式、遊戲管理規章等都是屬於契約的一部分)來處理。法律原則上採取契約自由原則，只要不違反強行規定及公平正義與誠信原則，基本上雙方當事人是可以自由約定其契約內容的。

目前線上遊戲服務的契約內容，都是由遊戲公司單方面自行訂定，當然免不了會有許多非常不利於一般玩家的規定。此時玩家並非完全沒有任何保障，依民法第二四七條之一規定，在定型化約款的情形，若約款中寫入免除

* 作者為台大法律研究所碩士，益思科技法律事務所律師

* 作者為台大建築與城鄉研究所碩士，益思科技法律事務所研究員

或減輕遊戲公司責任、加重玩家責任、使玩家拋棄權利或限制其行使權利、或其他對於玩家有重大不利益等內容，而按其情形可認為顯失公平者，該部分約定仍屬無效。

此外，由於玩家是為消費目的而為使用遊戲商品及接受服務，遊戲公司亦是「以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業」的企業經營者，因此，玩家同時也受到消費者保護法的保護。從這個角度來看，只要牽涉及實體世界中的消費權益，遊戲公司所定之規則並非絕對的「天理」，仍然須受法律的規範。

二、遊戲公司凍結使用者權限的幾個原因

基於遊戲公平性與客源商業利益等多重考量，遊戲公司對於遊戲中不當行為通常採取放任態度，只有在嚴重妨礙遊戲公平性與正常運作或危害虛擬世界秩序的情況下，才會以凍結使用者權限或直接刪除角色等處罰方式予以遏止。一般而言，遊戲公司發現玩家有下述情形時，多會將其遊戲帳號永久或暫時停權。例如：1.使用不當的語言、人名或暱稱，例如：使用 GM 的名稱、任意發布暴力或色情訊息等；2.以各種不當使用方式造成系統資料不正確、電腦當機、伺服器系統不穩或受到損害，例如：使用外掛程式、利用遊戲 BUG 增加經驗值或金錢、寶物等；3.盜用帳號密碼以及被盜財產的移轉與收受者，例如：盜用他人帳號、密碼，將玩家的金錢、寶物等移轉給自己或朋友；4.惡意破壞遊戲秩序或影響其正常使用，例如：在公共場所故意堵門堵橋、惡意洗頻等。

任何可能妨礙遊戲公平合理運作及危害虛擬世界秩序之行為都可能被遊戲公司視為大敵，其中外掛程式的使用，在早期更是玩家與遊戲公司爭議的最主要原因。去年在中國大陸更曾經發生「精靈(Priston Tale)」的代理商網易公司，在十月中直接透過程式對於違反規則的玩家進行停權或降級處分，高達十餘萬的玩家受到處分，引起大陸遊戲市場相當大的震撼，最後網易公司考慮到其商業利益，只好採取折衷作法，同意玩家在一定期間內繳交悔過書，可以保留至九月三十日的存檔狀態。

由精靈的例子我們可以了解，遊戲公司為節省人力，多透過系統程式調整，直接對於有異常使用狀況的玩家進行處罰，然而，有些異常狀況可能來自於系統本身允許的行為，例如：接受他人贈與金錢、寶物，短時間大量練功等，遊戲公司若未經事先聲明或系統設計並未配合其聲明調整，則其直接對玩家進行處罰則有可能產生消費爭議。

三、消費者保護法適用的可能性

依據消費者保護法第十一條規定，遊戲公司單方約定之契約條款，應該本於平等互惠原則，若條款解釋上有爭議的時候，應該朝有利於消費者的方向解釋。第十二條則規定，若是遊戲公司的規定有違反誠信原則，對於消費者顯失公平時，該規定無效。例如：遊戲公司規定「使用公司、GM 或相關工作人員等官方名稱者，永久停權」。玩家若只是誤用含有「工程師」或「GM」等詞彙的名稱，沒有其他違規行為，卻遭到永久停權之嚴重處分，解釋上就可能認為該規定對消費者顯失公平，而被認為無效。

至於依消保法第十三條規定，遊戲公司單方訂定的規則，若沒有記載在消費者購買的點數卡或寫入遊戲相關契約中，則應該以顯著方式向消費者公告其內容，並經消費者同意，否則該部分不會列入遊戲公司與消費者間的合約內容。例如，遊戲公司沒將遊戲規則載明於所發售之儲值包或點數卡中，或未在玩家註冊前取得玩家同意，也沒以顯著公告等方式向消費者表明其內容，只藏在「客服專線 GM 管理規章 使用規則」重重目錄底下一個小版面的話，這類規章在解釋上並不會列入遊戲公司與消費者間的合約內容，對於消費者自然就不具有拘束力，遊戲公司依這類的規章進行停權處分，將有違反契約的問題。因此，如果玩家有發生覺得非常不合理的狀況，事實上都是有機會透過消費者保護法受到保護的喔！

四、建議

在許多因為線上遊戲所產生的消費爭議，遊戲公司對於線上世界公平性的維護，與玩家在遊戲中自由活動的權利，表面上似乎是處於對立的狀態，但實際上卻是一體的二面。遊戲公司確保遊戲公平性，是保護多數玩家的權益，其用心值得肯定，但同時執行的手段也必須確保程序的合法性，以免招致忽略消費者權益保護的惡名。畢竟在日趨競爭的線上遊戲世界裡，類似的消費爭議將是玩家所注目的焦點。

以下提供幾點建議供遊戲公司及玩家們參考：

1. 玩家應選擇遊戲規則明確的線上遊戲，遊戲公司應在玩家正式進入遊戲之前，提供玩家明確的使用規章。例如：遊戲公司應於註冊前告知玩家，在公共場所故意堵門堵橋，致他人無法進行遊戲者，停權一週；濫用程式修改人物角色資料者，永久停權；惡意利用 BUG 複製遊戲道具者，永久停權；惡意冒用 GM 名義經查證屬實者，第一次停權七日、第二次即永久停權

等。

2. **遊戲公司所禁止的行為必須合理，並確實執行。** 目前許多遊戲公司採取「立法從嚴，執法從寬」的態度，反而造成另一種不公平的遊戲環境，更容易引起玩家的抱怨。建議遊戲公司應定期清查玩家使用狀況；對於疑似違規者，先警告再處罰；情況急迫時可先行停權，但應提供一定的申訴期間及管道，並視具體狀況及行為嚴重性給予不同程度的處罰，以避免發生錯殺無辜的情形。
3. **遊戲本身的設計應朝向避免紛爭產生的方向發展。** 畢竟事前預防的成本永遠比事後補救成本低。例如：減少玩家須不斷重覆相同動作才可升級或賺錢的遊戲設計，即可避免 BOT 的使用爭議；重要寶物無法贈與或交換，則可避免玩家間寶物買賣或竊取的糾紛；特定區域不可 PK，可避免線上濫殺無辜的行為等。
4. **善用網際網路特質，結合多數玩家的力量，向遊戲廠商爭取最佳的權益保護。** 雖然線上遊戲的顧客未必永遠是對，但玩家的眼睛卻是雪亮的，集中多數玩家的需求向遊戲公司反映，相信在法律及商業機制的運作下，可以得到令人滿意的成果喔！