

玩家站起來，廢除線上遊戲不平等條約！

從認識工業局版「線上遊戲定型化契約範本(草案)」開始

王文君、賴文智

今(二、三)年年初起，作為線上遊戲主管機關的經濟部工業局開始推動一連串定型化契約範本研訂工作，從公告委託資策會研訂的範本草案、邀請消費者及遊戲玩家團體表示意見、舉行專家座談會等，乃至於期間持續不斷修正草案意旨與內文，在在彰顯對這項議題的高度重視。相對於此，玩家團體的聲音就稍嫌薄弱，主要的原因可能在於對於法律語言的不熟悉。

為了使玩家們能夠更積極地參與並認識未來可能作為與線上遊戲公司打交道的主要武器，本文以下打算先帶領讀者認識線上遊戲定型化契約範本的法律性質與效力，再就目前工業局公布最新範本 擇要說明，除分析可能問題外，也提出具體建議提供參考。

一、 線上遊戲定型化契約範本的法律性質與效力

定型化契約是現代經濟活動的產物，由交易的其中一方預先把契約的條款完成，交給交易相對人簽約，主要功能在加速交易過程、降低交易成本等。但是，在交易雙方處於不平等地位時，卻很容易形成經濟或智識居於弱勢的一方(通常是消費者)只能照單全收的狀況。這時，為確保選擇、議價等實質契約自由，消費者保護法便賦予國家公權力介入的空間，可以隨時查核特定行業定型化契約條款、由業務主管機關研訂契約範本提供交易參考、或公告「定型化契約應記載或不得記載事項」等方式，來合理規範當事人間的權利義務關係。

要跟讀者們特別說明的是，「定型化契約範本」與「定型化契約應記載或不得記載事項」不同：政府機關擬定公告的契約範本，只是供相關業者與消費者間交易的參考，並沒有強制適用性(不過，實際上為避免爭議，許多業者會選擇以政府公告的定型化契約範本作為契約內容)；而後者則是依據消保法第十七條第一項規定，針對特定行業定型化契約所作的公告，具有強制適用性，應記載事項雖未記載於定型化契約中，仍然構成契約內容，不得記載的事項記載時，這些不應記載的事項仍然是無效的。

所以，目前工業局草擬中線上遊戲定型化契約範本，即使完成公告仍不能強制線上遊戲業者必須採用。依據過去的經驗，若是線上遊戲消費爭議仍然相當多，主管機關會進一步從定型化契約範本中摘錄重要部分公告為「應記載事項」或「不得記載事項」，這時候會對消費者有更進一步的保護。

二、工業局版範本草案重點

由於工業局版線上遊戲定型化契約範本仍在草擬階段，基於文章篇幅與尊重智慧財產權的考量，本文僅就今(二〇一三)年七月十九日第一次專家討論會後版本草案重點說明如下，讀者如果有興趣閱讀約款全文，請至工業局

(<http://www.moeaidb.gov.tw>)或遊戲玩家權益促進會網站

(<http://61.70.133.151/phpbb/index.php>)下載最新資料。

(一)關於實體消費權益

1. Click 決定一切：為配合線上遊戲產業的現狀，玩家們登入遊戲畫面並按下「同意(click)」鍵，就表示遊戲時願意遵守契約條款、遊戲管理規則(遊戲管理規則視為本契約的一部份)等。如果玩家初次使用時不同意這樣的條款，契約範圍提供可在遊戲包裝拆封後七日內向業者要求退費；若玩家是不同意契約條款或管理規則內容的嗣後變更，則可隨時終止契約，業者原則上應依比例退還未使用的儲值或遊戲費用，並在終止後一定期限內繼續保留消費者帳號與電磁紀錄資料。
2. 任一方發現帳號遭非法或異常使用時，業者應暫停該組帳號或密碼的使用權限，並更換新帳號或密碼給消費者；如果是可歸責於業者的事由，譬如因遊戲程式設計有問題導致玩家帳號被誤登使用，則業者應回復玩家因此被扣的儲值，或免收相當之遊戲費用。
3. 遊戲電磁紀錄歸業者所有，但業者負有保障消費者相關電磁紀錄完整不受他人侵害、在一定期間內保存遊戲歷程並提供消費者查詢的義務。遊戲歷程保存內容、保管期限、調閱方式與查詢費用等規定，由業者另訂於遊戲管理規則中。
4. 業者必須確保連線品質：除非有契約所訂免責事由，否則消費者連線權益受損時，業者應賠償消費者儲值或免收相當之遊戲費用。

(二)關於遊戲秩序管理

1. 管理規則不能抵觸契約規定：契約中已明文可限制玩家權利的事由，才可依管理規則課予必要的處置，修改管理規則須比照契約所定的修改程序。
2. 是否發生契約明文可限制玩家權利的事由，由業者舉證：消費者有違規行為，依約應給予停權或刪除帳號等限制消費者使用權利的處罰時，須先由業者就該違規行為舉證，並經以電子報、官方網站或遊戲中明顯處公告等方式通知改善而未改善，才可按其情節輕重，依比例原則予以處置。此外，業者應提供申訴管道，並限期回覆。

(三)其他

1. 個人資料保護：除非消費者授權同意或有契約所訂例外情形(如司法或其他有權機關基於法定程序要求提供)，業者不得以任何方式洩漏消費者個人資料或遊戲歷程。
2. 資訊公開：業者負有資訊揭露責任，並應於官方網站提供遊戲連線等相關

訊息。

三、 建議修改方向

相對於現有各遊戲定型化契約以及過去研擬公告的數個契約範本而言，第一次專家討論會後的工業局版契約範本草案已大幅轉向尊重消費者權益的立場，但仍有改善空間，以下幾項修正建議提供參考：

(一)建立更完善健全的消費者保護機制，提供事前參與及申訴救濟的管道：

既是「線上遊戲契約範本」的草擬，應該針對「遊戲」異於一般服務提供契約的特性而為考量，才能在衡平雙方當事人權益與確保契約範本具體可行的同時，也兼顧消費者保護機制的完善健全。以「契約條款或管理規則內容嗣後變更」為例，消費者除了被動接受告知，並有權在審閱後決定同意與否外，筆者認為應就特定事項加強事前參與機制，對於重大契約內容的調整，業者應附理由預先公告週知，並應提供消費者參與研商及意見交流的機會，才是較完整而符合實際需求的權益保障。畢竟只有「可以隨時終止契約」一件武器，對於投注大量時間金錢心力至情感在遊戲上的玩家而言，既不可能輕言離開，便只有接受一途，這跟沒有武器幾無差別。

此外，在重要事務的通知方式上，筆者建議修正為更周全的「在官方網站首頁及遊戲中公告，並以電子郵件及電子報方式通知更費者」。因為無論是業者單方變更使用者合約，或是將對玩家施以權利限制處罰，都是攸關消費者權益的重大事項，業者除負有主動通知義務外，並應循多元途徑為之，才能確保消費者在期限內即時獲知。

(二)帳號及虛擬財貨交易問題，應由個別業者依其所採立場以管理規則自行處理

玩家私下轉讓帳號的行為，實際上並非業者所能控制，且該行為是否違反遊戲管理規則，往往隨著遊戲公司基本立場以及契約與管理規則內容不同而異，在不涉及刑事不法行為的遊戲紛爭中，國家更沒有耗費資源介入處理的必要。因此，筆者認為契約範本中毋須就帳號及虛擬財貨交易問題明文為禁止與否的規定，而應由遊戲業者依其所採立場以管理規則自行處理。

在嚴禁帳號買賣的遊戲中，可以「申請註冊登錄遊戲須提供真實個人資料」與「登錄帳號不得更改轉讓」二條款併用，除要求玩家提供正確資料，俾日後發生消費糾紛或其他爭議時，可藉此確定真實世界中的契約相對人是誰或是否有權請求業者協助；同時也在警示違規轉讓帳號的雙方當事人，必須有自行承擔相關風險與責任的體認¹，因為基本資料不能改為符合真實，將使買受者在糾紛發生時，無法得到應有保障，而出售者也有身份遭濫用的危險。至於允許帳號轉讓的遊戲，則不妨在建立防弊機制的前提下，提供適當的「基本資料變更」服務。

(三)工業局應增訂定型化契約應記載或不得記載事項

¹ 詳細說明請參考本刊第四期線上遊戲法律教室「擋不住的誘惑！禁不了的交易？—玩者買賣帳號密碼、虛擬財貨時的自保須知」一文。

由於主管機關所訂契約範本並不具強制適用性，建議工業局除研訂線上遊戲定型化契約範本外，並應儘速就其中有重大影響消費者權益者，為「定型化契約應記載或不得記載事項」公告，才能充分發揮功效。

四、 結論

對消費者而言，定型化契約範本雖然不是權利保護萬靈丹，但若有機會獲得採用作為線上遊戲定型化契約內容，仍可在契約當事人間產生私法上拘束力，若有消費者權利侵害等狀況時，即可透過消費者保護法爭議解決機制，或循司法途徑主張權利。

而主管機關研訂定型化契約範本的動作，也至少宣示了政府當局對於線上遊戲消費者權益的重視，算是為後續權利保障工作(如進一步將重要條款公告為「定型化契約應記載或不得記載事項」)踏出關鍵的第一步。部分玩家選擇在此時集結發聲、參與草案研擬，也體現了台灣線上遊戲玩家由過去暗自飲泣忍氣吞聲、無組織無目標的抱怨謾罵，逐漸懂得藉由參與契約草擬以及相關法律途徑等有系統而理性平和的方式，積極維護自身權益的轉變，實在是成熟社會的表徵。

欣見台灣線上遊戲消費者權利意識抬頭，謹以本文提供棉薄之力，並向各位殫精竭慮、致力捍衛玩家權益的鬥士們致意。