

### 國民提議成案之法規調適報告(七)國內線上遊戲相關法規建置<sup>1</sup>

國家發展委員會資訊管理處分析師 林雨潔

#### 壹、前言

隨著智慧型手機的普及與網路速度的提升，線上遊戲得以迅速發展，依資策會產業情報研究所（MIC）於 106 年針對臺灣地區使用網路之消費族群進行「數位遊戲」調查，在數位遊戲類型中，高達 75.5% 玩家最熱衷手機／平板 APP 遊戲<sup>2</sup>。另在 Newzoo 調查指出，107 年全球遊戲市場仍以手機遊戲為主流，亞太地區市場規模達 714 億美元，其中臺灣全年遊戲市場規模為 12.68 億美元，排名為全球第 15<sup>3</sup>。在遊戲市場如此蓬勃的今日，業者與玩家均十分關注消費糾紛與線上遊戲法規的訂定與權衡。

本次公共政策網路參與平臺（以下簡稱參與平臺）國民提議成案之法規調適報告將就「國內線上遊戲相關法規建置」案，以時間軸方式，自提議、成案、機關研析過程及法規調適情形進行說明。

#### 貳、法規調適過程研析

網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項<sup>4</sup>自經濟部預告至完成本次修訂歷時 2 年 9 個月，在本次修法公告發布前，民眾亦於參與平臺多次提議，經統計關於網路或線上遊戲之提議共有 21 則，其中 11 則與法規調整有關、6 則與轉（扭）蛋型式之虛擬抽獎<sup>5</sup>機率不公平涉不當贈品應予以修訂之建議、其餘提議像是建議與交通運輸或教育結合，可讓手機遊戲達寓教於樂之效果或成立國內遊戲管理當局以利整體管理且減少產業人才外流等提議，另外亦有 2 則議題因涉特定公司之陳情，依參與平臺實施要點規範予以隱藏。

<sup>1</sup> 本案議題網址為( <https://join.gov.tw/idea/detail/41642d74-7866-45e9-81a6-4984ffd276c0> )

<sup>2</sup> 【遊戲玩家調查系列一】七成五玩家瘋手遊 學生族最熱中  
[https://mic.iii.org.tw/IndustryObservations\\_PressRelease02.aspx?sno=494](https://mic.iii.org.tw/IndustryObservations_PressRelease02.aspx?sno=494)

<sup>3</sup> 產業：台灣遊戲市場規模12.68億美元，5萬名玩家支持 GAME STAR 遊戲之星  
( <https://fnc.ebc.net.tw/FncNews/else/64617> )

<sup>4</sup> 「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」  
(<https://gazette.nat.gov.tw/egFront/detail.do?metaid=101879&log=detailLog> ) 自108年1月8日生效，其原草案名稱為「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」(<https://gazette.nat.gov.tw/egFront/detail.do?metaid=81817> )

<sup>5</sup> 扭蛋或轉蛋：依維基百科內容，為玩具或抽獎遊戲，源自於美國，但由日本發揚光大，典型呈現方式是一個可以打開成兩半的塑膠蛋殼，在裡面裝有玩具和說明書。 <https://zh-yue.wikipedia.org/wiki/%E6%89%AD%E8%9B%8B> 、  
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%BD%89%E8%9B%8B>

虛擬抽獎：經查維基原科內容，是電子遊戲的一種營商手段為玩具或抽獎遊戲，玩家須要以現金或代幣即時抽出獎品，若遊戲以扭蛋機類型的呈現的稱為「轉蛋」、若圖像是類似寶箱或貨櫃就會稱為「開箱」，若以道具顯示為卡牌形狀的則稱為「抽卡」。 <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%99%9B%E6%93%AC%E6%8A%BD%E7%8D%8E>

本次就「國內線上遊戲相關法規建置」成案之歷程摘陳如下：

105.1.28

經濟部考量線上遊戲定型化契約為配合擴大適用於手機 APP 並配合消費者保護法第19條修正，預告「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，並更名為「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

106.5.14

提議者 YAMI 於參與平臺提案。

提議主題：國內線上遊戲相關法規建置。

提議訴求：提議者以坊間部份線上遊戲例，提出幾點建議。

1. 遊戲公司推出遊戲儲值禮<sup>6</sup>後停止提供服務，或推出之新服務不久後，市面上便有外掛程式，而廠商卻未有處置措施，影響玩家體驗，希望可立法防遊戲平臺惡性倒閉及要求廠商負遊戲環境維護義務之規範。
2. 遊戲平臺為吸引玩家，有廣告不實之問題，希望可立法加以規範。
3. 若玩家培養的遊戲角色發生被盜用問題，遊戲公司不願提供相關電磁紀錄，希望立法約束遊戲公司提供必要的協助，以保障玩家之權益。
4. 希望建立遊戲實名制，以減少遊戲外掛的不公平行為。

提議者認為遊戲普遍存在於生活中，認為應該為遊戲制定完善的規範以保護玩家，藉由提升玩家對國內遊戲公司及代理商的信心，促進國內的遊戲產業之蓬勃發展！

106.5.15

開始附議。

---

<sup>6</sup> 遊戲儲值禮係指，單一遊戲帳號累積儲值金額達到資格門檻即可獲得對應之獎勵。

106.5.21

附議通過成案，本案主辦機關為經濟部、協辦機關為公平交易委員會。有 6,109 人附議，附議地區以直轄市較踴躍，直轄市民眾附議占 74%，分別為新北市（1,267 人）、高雄市（780 人）、臺中市（777 人）、臺北市（669 人）、桃園市（569 人）及臺南市（483 人）。

106.6.6

經 106 年 6 月 6 日開放政府聯絡人工作推動會議票選，本案於同年 6 月 16 日辦理協作會議。

106.6.9

邀請本案附議民眾報名同年 6 月 16 日之協作會議。

106.6.16

開放政府聯絡人第 10 次協作會議，就本提議邀請提議、附議者、相關部會及利害關係人就國內線上遊戲法規相關建置一案進行協作，參與協作之人員先就「法規是否完善」與「消費糾紛，服務提供者如何處理」等 2 大面向進行討論。並初步歸納出後續應就「防範惡性倒閉」、「外掛」、「廣告不實扭蛋爭議」、「玩家帳號安全保障及義務提供電磁紀錄」、「針對破壞遊戲公平性的行為立法規範」、「應增加遊戲公司處置玩家時的舉證責任」及「玩家個人資料安全的保障」等議題。

106.7.20

經濟部綜整相關資料並於參與平臺回應，就線上遊戲業者對相關消費爭議處理與遊戲環境的維護，應依「消費者保護法」及「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」之規範辦理。針對提案各項訴求，參採情形簡述如下：

一、有關防止遊戲商惡性關閉及轉蛋爭議部分，現已納入網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項規範研議。

二、有關訂定遊戲商遊戲環境維護義務部分、有關廣告不實部分及有關玩家帳號安全保障部分現已有相關規範。

三、建立實名制並針對破壞遊戲公平行為立法處罰，因涉及範圍甚廣，過去部份討論曾有違憲之虞，暫不參採。

四、外掛處以刑責部分及遊戲停運前業者應採行之措施（包含是否兩個月前公告等意見）等建議，由經濟部於草案審議會（由消費者代表、消保官、行政院消保處委員組成）中提出討論。

108.1.18

網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項公布施行

註：黑框白底日期為公開於參與平臺之相關資料，灰色網底日期為本案研析之相關資料。

經濟部配合載具多元化及遊戲型態改變，並考量手機遊戲為現今遊戲之主流，為擴大適用範圍且因應消費者保護法第 19 條之修正，將通訊交易解除權例外規定納入研議，同時就業者停運、提供機會性商品相關資訊及限制消費者遊戲外交易納入規範修訂，以減少詐騙發生。與本案民眾諸多提議不謀而合，經過 6 月 16 日協作討論、綜整各界意見後，除就現已具規範之條文向民眾說明外，另就可調整部份納入研議，並提報民眾草案審議會討論，而暫不參採之內容於參與平臺向附議民眾說明。

除調整網路連線遊戲服務定型化契約，考量線上或網路遊戲以青少年族群為使用大宗，基於兒童及青年保護之需，經濟部近期多次修訂「遊戲軟體分級管理辦法」，像是 107 年 4 月 20 日為因應實境體感（AR/VR）新興科技之發展，增訂相關定義、分級標示與管理。以及 108 年 5 月 23 日為保護兒少適齡娛樂及推動健康遊戲環境，就棋牌益智娛樂類遊戲類型分級更加細緻化，落實兒少健康遊戲環境與消費者之權益保障。

## 參、結語

網路遊戲樣態因科技進步而推陳出新發展迅速，使用者付費的觀念也日漸成熟，伴隨著手遊市場的龐大商機，及其所衍生出網路沉迷及網路詐騙的風險，經濟部考量 99 年 12 月 1 日修正公布的「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」已不符目前線上遊戲的商業模式，為因應遊戲多元發展與解決消費爭議，自 105 年初即著手進行線上遊戲相關規範修訂，研修過程中民眾亦於參與平臺提議成案，秉持參與平臺開放、透明、涵容之精神，經濟部於條文修訂過程中邀請提議者、附議者、部會及相關利害關係人參與一同討論與溝通、滾動修正逐步完備網路遊戲法規，於 108 年 1 月 8 日修正生效並更名為「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

由於現今網路遊戲市場上提供的戰略遊戲、格鬥遊戲、音樂遊戲、競速遊戲或角色扮演遊戲等多元樣類型，網路遊戲的商業模式亦跳脫以往賣斷遊戲軟體為主的經營方式，多以月租制、點數制或免費提供遊戲，或販售「虛擬寶物」、「VIP 服務」或廣告收益作為遊戲商的主要營收來源。因此，為了因應網路遊戲市場快速變化的需求，相關線上遊戲法規也應適時修正，以打造完善、公平的遊戲環境，維護玩家與業者的權益。

除「遊戲軟體分級管理辦法」修法外，並提供線上遊戲申訴管道，且透過參與平臺預告「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案修訂，納入多元意見，達到開放政府之宗旨，亦期待藉由修法減少目前手機遊戲市場易產生的爭議並提升消費者權益保障。