



# 請求回復網路遊戲帳號 使用權案件之實務問題

呂維翰

臺灣橋頭地方法院法官

## 目次

壹、前言

貳、請求權基礎之確認

參、訴訟標的價額之核定

肆、起訴對象之判斷

伍、管轄權之判斷

陸、案件實體之攻防

柒、結語

## 壹、前言

網路遊戲，係指不特定多數遊戲者（玩家）透過網際網路進行互動娛樂的電子遊戲，用戶能透過操作特定電子設備（如個人電腦、手機或平板電腦行動裝置、遊戲機），連接網路伺服器進行連線對戰、線上雲端存檔等，不因轉換不同娛樂裝置而影響遊戲進度<sup>1</sup>。

隨著網際網路發達及上網型態的轉

變，網路遊戲之進行方式逐漸從過去主要透過電腦上網連線，轉變成以手機上網遊玩為主流型態，在2021年對遊戲玩家進行的調查結果顯示，電腦與手機雙棲玩家人數達62%，純手機遊戲玩家占33%，只玩電腦遊戲者僅占5%，為最小的玩家族群<sup>2</sup>。但儘管遊戲型態持續演變，多數網路遊戲仍採取使用者於正式進行遊戲前，須先向遊戲業者申請遊戲帳號（可能是一個用文字、數字或符號

組成的自定名稱，再透過電子郵件、手機號碼與真實身分相連結，也可能是直接以電子郵件、手機號碼做為帳號，再另外自定遊戲中使用的名稱，以遊戲帳號為個人進行遊戲時的身分識別，每次進入遊戲時經由一定認證方式登入帳號，再開始遊玩之模式。

又因個人在遊戲中獲取之成就（如進度、等級、能力、頭銜、道具或遊戲幣等）與帳號掛勾，玩家必須能夠正常登入帳號，才能持續享有在遊戲中的一切成就，故若遊戲業者因某些因素將玩家帳號封鎖或取消時，對玩家而言無異剝奪其在過去在遊戲中累積的一切成就。也因此司法實務上逐漸出現被網路遊戲公司封鎖帳號、無法登入遊戲的網路遊戲玩家，起訴請求網路遊戲業者回復其帳號使用權之案件類型。此類案件在程序及實體上有若干較為特別之處，本文將歸納相關法規及案例，就相關實務議題進行探討。

## 貳、請求權基礎之確認

此類案件原告多為一般遊戲玩家，並非法律專業人士，且委任律師之情形相對罕見，故原告起訴內容通常多未能清楚表明原因事實及請求權基礎，有賴法院依民事訴訟法第199條、199條之1規定適度闡明。如果是適用簡易程序，依民事訴訟法第428條，原告於起訴時得

僅表明請求之原因事實，但為使兩造得以聚焦攻防，法院仍宜闡明使原告確認起訴之法律上依據。

通常原告可能主張之請求權基礎包括契約關係或侵權行為，亦常見兩者同時援引為請求權基礎者<sup>3</sup>，蓋我國現行實務見解並未排除侵權行為與契約責任均成立之可能性。但主張侵權行為者，其因帳號被封鎖受到影響之權利或利益，其實仍源自兩造就網路遊戲成立的契約，所以無論原告是援引上述何者作為請求權基礎，都難脫關於契約關係之判斷。

網路遊戲之契約關係，即指玩家與遊戲業者間成立之遊戲契約關係，此種契約關係之成立時點，通常是在玩家第一次開始遊戲、申請帳號時。玩家開啟遊戲、點擊註冊帳號後，會在遊戲中（或另外導向至官方網站）顯示契約（或稱服務條款）全文，再由玩家點擊確認同意，以此方式達成合意，故網路遊戲通常不會有書面簽署之契約存在，而且原告通常僅在初次進行遊戲時點擊過確認，多半不會特地保留契約，故若要確認原告欲援引之契約條款，通常須由法院職權或依原告聲請，命被告提出契約全文，方能針對契約內容進行攻防。

## 參、訴訟標的價額之核定

請求回復遊戲帳號之案件，性質上

屬於因財產權而起訴案件，應依民事訴訟法第77條之13規定，依照訴訟標的價額徵收訴訟費用。又訴訟標的價額之核定，不但涉及原告所需繳納裁判費之多寡，更將決定案件後續適用之程序、得否上訴第三審，對當事人訴訟上權利有顯著影響。

民事訴訟法第77條之1第2項規定「核定訴訟標的之價額，以起訴時之交易價額為準；無交易價額者，以原告就訴訟標的所有之利益為準」。理論上，原告請求回復遊戲帳號，其就遊戲帳號得享有的利益，應該包括「帳號本身的價值」及「與該帳號相連結（原告登入帳號後能夠享有）之遊戲幣、道具或寶物之價值」。

我國目前已有供網路遊戲帳號、遊戲道具交易的市場存在<sup>4</sup>，帳號交易之行為在網路遊戲領域甚為普及，遊戲交易網站對於較熱門的遊戲，常見將不同職業、不同等級帳號標明價碼出售之情形，甚至曾有出現遊戲帳號以上千萬元進行交易之新聞報導<sup>5</sup>。故遊戲帳號本身會因相對應之條件，而有不同市場價值，且其價值計算的重點，並非僅在於「能否遊玩遊戲」這件事，更是在於「帳號本身的條件」及「透過此帳號，在遊戲中能獲得的利益為何」。即使是相同基本條件（如相同職業、等級、能力值）的帳號，也可能因持有者投入的金錢、時間或運氣有別（許多網路遊戲會設計

讓玩家投入一定資源後，透過參加抽卡、合成等隨機方式取得角色、寶物的機制，讓玩家期待獲得稀有角色、寶物而投入更多金錢、時間），導致不同帳號所持有之遊戲幣、寶物、道具出現顯著差異，此部分能夠換算的市場價格亦有顯著差別。因此若純就理論而言，是有可能參考市場資訊（如各寶物交易網站之交易紀錄、目前刊登之交易訊息），就相同遊戲、類似帳號、類似寶物及遊戲幣換算現實貨幣之行情，來算出原告就其遊戲帳號及所持寶物得享有之利益，據以核算訴訟標的價額。

然而實際個案處理上，因每個案件中，原告玩的遊戲未必相同，不同帳號所持有之道具、寶物、遊戲幣種類、數量也不一樣，能否剛好找到適當的方式將之逐一換算成現實世界中的貨幣，顯非易事。又因此類案件中，即使法院裁定命原告補正其帳號之交易價額或利益，原告仍多難以具體敘明，造成法院判斷上之困難，故目前實務上雖有依據原告所主張個案情形核定訴訟標的價額之案例<sup>6</sup>，但常見作法是依民事訴訟法第77條之12「訴訟標的之價額不能核定者，以第四百六十六條所定不得上訴第三審之最高利益額數加十分之一定之」之規定，以165萬元核定訴訟標的價額<sup>7</sup>。

## 肆、起訴對象之判斷

網路遊戲如果是由國內公司經營，起訴對象的判斷比較不會發生問題，以該公司為被告即可。但我國較熱門的網路遊戲大多來自外國公司，例如當前知名的「天堂M」、「楓之谷M」、「魔獸世界」、「FGO」、「FF14」……等熱門遊戲，均非本國業者開發，一般消費者也多認知道自己玩的是外國遊戲，故在玩家與遊戲營運方發生糾紛，要提起訴訟時，應以何者為被告，須針對個案情形逐一判斷，以確認原告之締約對象及適格被告為何，以下就幾種實務上可能出現的情形進行討論：

一、若網路遊戲雖是外國業者開發，但在我國的營運模式，是由我國業者向外國開發商取得授權及程式後，由該業者在我國營運該網路遊戲，此際玩家締約對象即為該國內業者，於起訴時應以該國內業者為被告。例如「新楓之谷」雖然是韓國遊戲，但在我國由遊戲橘子數位科技股份有限公司取得授權營運，該遊戲之服務契約亦以遊戲橘子數位科技股份有限公司為當事人<sup>8</sup>。

二、若網路遊戲是國外業者開發、經營，但該業者在我國設有分公司，並由在我國之分公司處理該網路遊戲在我國之營運事宜，原則上應得以該分公司為被告。如營運「魔獸世界」之香港商動視暴雪有限公司，在我國設有台灣分公司，該公司繁體中文網頁之暴雪最終用戶授權協議亦記載若用戶所在地為臺

灣，則以台灣分公司為契約相對人<sup>9</sup>。

三、若該遊戲是由國外業者開發、經營，玩家進行遊戲時是與該外國業者締約，且該業者在我國沒有代理商或分支機構，理論上就只能以該外國公司為被告，此際需依據涉外民事法律適用法就審判權、管轄權事項進行判斷，又此類案件即使果真在我國法院勝訴，能否、如何對國外業者執行，尚有疑義。目前經筆者搜尋法學檢索系統，尚未發現法院實務上有此類案例。

四、另有一種情形，遊戲是由國外業者開發，而該國外業者另外在我國依照我國法律獨立設立一間公司，從事該公司遊戲相關工作（如經營「楓之谷M」之韓商NEXON公司，在臺灣設立「台灣樂線有限公司」，當時該公司表示是為了支援 NEXON 在臺灣、香港、澳門等地的手機遊戲市場相關服務<sup>10</sup>），但玩家遊玩該國外業者之遊戲時，契約條款僅見該外國公司，並無關於我國公司之記載（如上述「楓之谷M」之遊戲契約中並無關於「台灣樂線有限公司」之記載<sup>11</sup>），此際除非能認定契約實際上是存在玩家與我國公司之間，否則仍應以該外國公司為被告。實務上曾發生玩家遇到上述情形時，以本國公司為被告，遭法院以該本國公司並非契約當事人，而予駁回之案例<sup>12</sup>。故即使外國公司在我國有設立機構或法人，亦不當然表示得以該機構或法人為被告，仍應就個案契約內容具

體審視之。

## 伍、管轄權之判斷

### 一、法定管轄

網路遊戲之開發、營運需要相當之資金、技術，通常非個人所能從事，故實務上請求回復網路遊戲帳號之案件，均以法人或非法人團體為被告，其法定管轄權應依民事訴訟法第2條第2項規定「對於私法人或其他得為訴訟當事人之團體之訴訟，由其主事務所或主營業所所在地之法院管轄。」或同條第3項規定「對於外國法人或其他得為訴訟當事人之團體之訴訟，由其在中華民國之主事務所或主營業所所在地之法院管轄。」定之。

### 二、合意管轄

網路遊戲契約條款中常見有合意管轄條款<sup>13</sup>，約定特定法院有第一審管轄權。

若兩造約定的法院是我國法院，原則上此類約定除專屬管轄外，得排除其他審判籍而優先適用（最高法院99年度台抗字第110號民事裁定參照），但仍應注意消費者保護法第47條之適用（詳後述）。

若兩造之契約約定由外國法院管轄（此種情形會發生在締約對象是外國遊戲業者，且未針對我國用戶設計契約條

款的情形），原告是否就只能向該外國法院起訴？我國實務見解認為國際裁判管轄之合意，除當事人明示或因其他特別情事得認為具有排他亦即專屬管轄性質者外，通常宜解為僅生該合意所定之管轄法院取得管轄權而已，並不當然具有排他管轄之效力（最高法院108年度台抗字第373號裁定意旨參照），故此問題應屬否定，若我國法院依涉外民事法律適用法、民事訴訟法有管轄權，仍得向有管轄權之我國法院起訴。

### 三、消費關係發生地

按因消費關係而向法院提起之訴訟為消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄，消費者保護法第2條第5款、第47條著有規定。

且因我國「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」第20點規定「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。」故通常網路遊戲之契約條款都依照上述規定，載有不排除消費者保護法第47條規定之約定內容，故此類情形即使契約已有合意管轄，仍可能適用該規定，讓消費關係發生地之法院取得管轄權。

若遊戲玩家主張消費者保護法上開規定，將涉及以下問題：

(一) 網路遊戲契約是否屬於消費關係？所謂消費關係依消費者保護法第2條第3款規定，是指「消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係」。網路遊戲玩家是為取得遊戲業者提供之遊戲服務而與業者締結契約關係，此一關係應得認為屬於消費關係<sup>14</sup>。

(二) 消費關係發生地之認定？實務上原告多主張其是在住所地上網進行網路遊戲、締結網路遊戲契約，故其住所地即為消費關係發生地，得由其住所地之法院管轄。此見解有利於相較企業經營者而言較為弱勢之消費者行使權利，亦為實務上多數判決所採納<sup>15</sup>。但實務上亦有認為所謂消費關係發生地係指消費契約關係發生地，並非消費者訂立消費契約後玩遊戲之地點，故不能僅以消費者住處為準之不同見解<sup>16</sup>。

## 陸、案件實體之攻防

請求回復網路遊戲帳號使用權案件之原告事實上主張，通常均稱自己申請某網路遊戲帳號後，均依照規定正常遊玩，卻於某日無故遭被告封鎖帳號、取消使用權限，故請求被告回復其帳號權限；而被告即遊戲公司之抗辯，通常均援引契約條款（或稱服務條款、玩家須知等），稱原告之特定行為已違反契約條款，例如使用非業者提供之程式不當影響遊戲運作（即俗稱外掛程式）、駭客行

為（例如入侵、竊取或修改遊戲數據）、利用遊戲漏洞（即利用遊戲原有之BUG）獲取不當利益等，依據契約約定終止契約或取消帳號使用權。故此類案件實體上的判斷重點，即在於「原告是否有違反網路遊戲契約之行為」、「依兩造契約被告得否終止原告帳號使用權限」。而在此判斷過程中，有幾點較值得討論者：

一、網路遊戲契約關係之成立，通常是在玩家第一次開始遊戲前，透過點擊確認業者預擬契約條款的方式表示同意契約內容，已如前述。因為大多數玩家申請帳號之目的僅在遊玩遊戲，實際上鮮有玩家會在點擊時刻意保留契約全文者，故法院於審理此類案件時，為了取得契約全文作為判斷兩造權利義務之依據，往往只能要求被告提出。但即使被告依法院要求提出契約全文，因為契約並非本人直接簽署，沒辦法如實體契約一般，用簽名或蓋章之真偽作為判斷依據，而僅從契約文字，難以判斷被告提出者，是否就是原告當初點擊確認的同一份契約，故此際宜由被告提出原告點擊確認該份契約文字之遊戲畫面、點擊時間、所用IP位置、連線上網所用裝置等資料，作為佐證，並經原告確認後，將兩造確認之契約內容列為不爭執事項，方能據為訴訟進行及法院判斷之依據。

二、實務上網路遊戲契約均為遊戲業者預先擬定之定型化契約，依消費者

保護法第17條第1項「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。」，我國主管機關經濟部已制定公告「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。又依消費者保護法第17條第4、5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。」等規定，上開應記載及不得記載事項之內容對於網路遊戲契約具拘束力。故在此類案件進行中，除了必須注意審視兩造締結之契約內容外，尚應注意該契約內容是否有違反上開應記載及不得記載事項之情形。又實務上亦可能發生業者所擬定之定型化遊戲契約條款，比上開應記載及不得記載事項對消費者更有利之情形，例如經營「楓之谷M」之韓商NEXON公司，其「行動遊戲共同服務條款」對於玩家使用非法程式影響遊戲之行為，區分情節輕重而設有不同處理方式，並非一律直接停權<sup>17</sup>，此約定相較前開應記載及不得記載事項第18點規定用外掛影響遊戲公平者，業者即得終止契約，對消費者更為寬鬆，此際基於消費者保護法之立法目的，應適用較有利消費者之約定。

三、民事訴訟法第277條規定，當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，但法律別有規定，或依情形顯失公平者，不在此限。而個案中之舉證責任是否屬於上開規定所稱「顯失公平」之情形，應視具體事件之訴訟類型特性暨待證事實之性質，斟酌相關因素決定之。就請求回復網路遊戲帳號使用權案件而言，原告在其帳號遭到封鎖之前，通常未必能預見帳號會突然遭到封鎖，也難以期待原告平時遊玩時，就能全程保存其遊玩過程之紀錄，而一旦原告帳號遭到封鎖，原告也無法再進入遊戲取得任何證據資料，故此類案件若要求原告舉證證明自己沒有違反遊戲契約，對原告而言實屬過苛。反之，被告為遊戲業者，管理遊戲程式存放之伺服器，並持有玩家註冊資料、角色等級、遊戲活動紀錄、持有寶物等電磁紀錄資料（蓋遊戲業者必有此等資料，玩家才可能於正常登入時依原有進度進行遊戲），要求被告提出事證證明原告在遊戲中有何不當行為，當非過苛，故此類案件中，當被告提出原告遊玩行為不當之抗辯時，應由被告就此抗辯事由負舉證責任。

## 柒、結語

網路遊戲契約並非民法上的有名契約，請求回復網路遊戲帳號使用權案

件，亦非過去實務上常見的案件類型。筆者雖有遊玩網路遊戲的經驗，但對於此類案件可能涉及的法律問題也未曾深思，直至實際承審此類案件，瀏覽各種網路遊戲網站及搜尋實務案例參考後，始逐漸發現此類案件從程序上到實體審

理上，都因網路遊戲產業之特性及遊戲運作之特殊性，而有一些不同於其他案件類型的「眉角」存在。謹以本文歸納筆者就相關議題之觀察，期能供實務運作參考。♣

## 註釋

1. 此定義參照經濟部智慧財產局商標主題網，關於電子遊戲產業之名詞定義，<https://topic.tipo.gov.tw/trademarks-tw/cp-931-896175-404f2-201.html>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
2. 見2021臺灣玩家行為調查關鍵報告，數位娛樂軟體分及查詢網，<https://www.gamerating.org.tw/Page?itemid=1&mid=53>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
3. 如臺灣臺北地方法院109年度北簡字第3550號、110年度北簡字第10409號。
4. 如8591寶物交易網、i7391輕鬆交易網等，均是以網路遊戲為主之交易平台，有些遊戲內部也存在讓玩家能交易寶物之機制。
5. 見「《天堂M》遊戲帳號天價1450萬賣出 買家驚人身分曝光」，中時新聞網，2021年6月18日報導，<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20210618005660-260405?chdtv>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
6. 如臺灣臺北地方法院111年度補字第1095號裁定、臺灣桃園地方法院108年度補字第35號裁定。
7. 如臺灣臺北地方法院112年度北簡字第4413號、臺灣臺中地方法院111年度補字第2549號、臺灣臺南地方法院108年度消簡抗字第1號裁定。
8. 該遊戲契約內容，<https://maplestory.beanfun.com/contract>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
9. 該遊戲契約見，<https://www.blizzard.com/zh-tw/legal/13b92640-666c-42c0-b25b-3aabd42fb813/暴雪最終用戶授權協議>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
10. 見「韓國NEXON強勢登台 成立台灣樂線大玩手遊」，工商時報，2016年1月16日報導，<https://www.chinatimes.com/newspapers/20160116000108-260210?chdtv>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
11. 該公司遊戲服務條款，<https://tw.nexon.com/main/zh/legal/tou/>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。
12. 參臺灣彰化地方法院112年度彰小字第205號判決。
13. 如前述暴雪最終用戶授權協議、「新楓之谷」均約定以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院，契約內容參同註8、同註9。
14. 臺灣高等法院110年度抗字第613號裁定參照。



15. 如臺灣臺南地方法院109年度南消小字第18號、臺灣基隆地方法院110年度消更一字第1號判決、臺灣高雄地方法院98年度雄簡字第4279號判決。
16. 如臺灣新竹地方法院109年度竹東簡字第31號裁定。
17. 該公司「行動遊戲共同服務條款」，<https://m-page.nexon.com/terms/38>（最後瀏覽日：2023年7月14日）。

關鍵詞：網路遊戲、帳號、停權、遊戲契約

DOI：10.53106/279069731805

（相關文獻☛月旦知識庫 [www.lawdata.com.tw](http://www.lawdata.com.tw)；  
更多裁判分析☛月旦法律分析庫 [lawwise.com.tw](http://lawwise.com.tw)）

## 書籍推薦

### 📖 調解法

作者：姜世明

簡介：本書係關於調解學之專門著作，但性質上既可當教科書，亦有手冊之功能，兼具學術性及實用性。內容包括衝突學、調解法總論及各論。其中對衝突之形成與管理、調解之原理、調解之技術、調解人之能力、對詭計之對應、調解人之倫理與責任、調解之類型及其他重要議題，均有詳細說明，並對我國制度提出部分批評，應有助於國內調解學之發展。

## 影音推薦



締約意思、錯誤類型、無因債權契約

| 陳聰富

(<http://qr.angle.tw/hc0>)



最高法院民事大法庭重要裁定選析

——原住民保留地借名登記效力、共有人違反優先承買通知義務、  
抵銷抗辯併計上訴利益等議題研究

| 吳從周

(<http://qr.angle.tw/71t>)