

臺灣高雄地方法院民事判決

113年度雄簡字第2788號

原告 楊桂香

訴訟代理人 章慶

洪國欽律師

被告 格雷維蒂互動股份有限公司

法定代理人 KITAMURA YOSHINORI (北村佳紀)

訴訟代理人 王宏義

王怡君

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年7月2日言詞  
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：伊前以00000000、00000000（下稱第五帳號）、  
00000000、00000000、00000000帳號（下合稱系爭帳號）向  
被告註冊使用「RO仙境傳說」線上遊戲服務（下稱系爭遊  
戲）。詎被告竟於民國113年6月6日6時58分許，由伊之子即  
訴外人章慶以第五帳號連線使用系爭遊戲時，遭被告所屬  
GM（Game Master，遊戲管理員）要求伊於短時間內輸入驗  
證碼「啟海伊洛學院開學」，豈料章慶因在遊戲畫面慌忙間  
輸入，不慎贅打空白鍵，因而未及於規定時間內完整輸入驗  
證碼，遂遭被告依「GNJOY平台線上遊戲服務使用者合約  
書」（下稱系爭契約）第24條、系爭遊戲管理規章備註欄第  
2條及第20點約定（下合稱系爭條款），認定伊違規使用外  
掛程式而片面終止伊名下所有帳號，實則伊或章慶均無使用  
外掛程式，且系爭條款屬被告單方面預先擬定，對於使用者  
過於嚴苛，已將遊戲生殺大權掌握於被告，甚至不容許使用  
者有辯解空間，依消費者保護法（下稱消保法）第12條第2

01 項第1款規定，應屬無效；又如認系爭條款為有效，被告亦  
02 未舉證伊有違規使用外掛程式行為，被告依法均無從將伊所  
03 有帳號恣意終止，且被告違約終止行為，已使伊原有裝備無  
04 法繼續使用，亦無從再以原有帳號賺取裝備或錢幣而受有新  
05 臺幣（下同）221,521元財產上損害。爰依系爭契約第24條  
06 第4項約定起訴，聲明：被告應給付原告221,521元，及自  
07 114年2月14日（辯論期日翌日）起至清償日止，按週年利率  
08 5%計算之利息。

09 二、被告則以：系爭條款課予玩家有配合GM查緝之協力義務，意  
10 在確保使用者間公平性，禁止使用者以不當方法進行遊戲而  
11 獲取利益，此等約定有其必要性，且與當前網路交易常態亦  
12 多要求使用者輸入驗證碼方式確認非機器人程式雷同，符合  
13 平等互惠原則，亦無對使用者過於嚴苛，自屬有效。又原告  
14 前於113年5月15日1時27分許接受GM測試時，已於首次使用  
15 時即正確輸入驗證碼且有即時回應，可見依原告能力應可正  
16 常配合人工查緝無虞。而原告於113年5月18日2時22分許，  
17 另有3次未即時回應GM查緝先例，實係伊念在原告係初犯，  
18 故給予原告不予終止系爭帳號處置，迨至113年6月6日原告  
19 再度違規，伊始將系爭帳號終止，亦見伊已具體考量個案狀  
20 況作出適當處置。再道具、裝備及錢幣均係伊用於增加遊戲  
21 體驗所設置，且原告迄今未有儲值消費紀錄，自無可能受有  
22 221,521元財產上損害等語置辯，聲明：原告之訴駁回。

23 三、不爭執事項（卷一第421至422頁）

24 (一)原告曾向被告註冊系爭帳號使用系爭遊戲，並由其子章慶使  
25 用該等帳號進行遊戲。

26 (二)系爭契約第24條第3項第2款約定：遊戲玩家以利用外掛程  
27 式、病毒程式、遊戲程式漏洞或其他違反遊戲常態設定或公  
28 平合理方式進行遊戲者，乙方（即被告）得依遊戲玩家登錄  
29 之通訊資料通知遊戲玩家後，得立即終止本契約。

30 (三)管理規章第2條第6項及備註欄第20點則約定：經被告之程式  
31 (Cheat Defender) 偵測或被告GM測試，進行本遊戲時使

01 用或散播非官方提供之程式，被告得與遊戲玩家名下所有帳  
02 號終止遊戲合約。初犯可申請填寫悔過書開啟帳號，開啟帳  
03 號數由被告決定。累犯者回收相同IP和身份證字號的相關帳  
04 號、回收相同通訊鎖帳號、並取消參與不當得利、侵權行為  
05 若情節嚴重將包含相關登入IP並追溯中華民國相關法律（刑  
06 事與民事）責任；遊戲進行時，甲方（即原告）必須在電腦  
07 螢幕前進行遊戲，若會員不在電腦螢幕前，但其人物角色仍  
08 然在進行需人為手動操作之動作，則該情況皆視為使用外掛  
09 程式……；被查緝者必須正確回應GM/偵測系統的詢問，不  
10 得以無意義之文字、重複或答非所問之對話回應查緝。如  
11 果被查緝者持續進行動作，但卻未正確回應GM/偵測系統詢  
12 問，將視同使用外掛/輔助程式並依據遊戲規章懲處……。

13 (四)系爭條款屬定型化契約，有消保法適用。

14 (五)原告曾以第5帳號於113年6月6日6時58分許連線使用系爭遊  
15 戲，惟於113年6月6日7時1分14秒遭被告以未即時回應GM查  
16 緝為由，終止系爭契約。

17 (六)原告曾於113年5月15日1時27分48秒接受GM查緝，當時被告  
18 於1時28分2秒即有正確回應「格雷維蒂」；嗣於113年5月18  
19 日2時22分8秒許再度接受GM查緝，斯時被告於2時22分23、  
20 38秒均無回應，42秒時則輸入「波利查爾斯羅札納」回應錯  
21 誤。

#### 22 四、爭點（卷一第422頁）

23 (一)系爭條款有無違法消保法第12條第2項第1款規定而無效？

24 (二)被告依系爭條款終止系爭契約，有無理由？

25 (三)如被告終止系爭契約不合法，則原告依系爭契約第24條第4  
26 項，請求被告賠償221,521元，有無理由？

#### 27 五、本院判斷

28 (一)系爭條款無違消保法第12條第2項第1款規定，應屬有效

29 1.按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平  
30 者，無效。定型化契約中之條款違反平等互惠原則者，推定  
31 其顯失公平，固為消保法第12條第1項及第2項第1款明定，

01 而依該法施行細則第14條規定，可知所謂違反平等互惠原則  
02 乃指：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消  
03 費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應  
04 負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之  
05 情形者。

06 2.原告雖主張系爭條款為定型化契約，且該條款只要遊戲玩家在GM要求相關回應而未回應時，即視為玩家使用外掛程式而  
07 在GM要求相關回應而未回應時，即視為玩家使用外掛程式而  
08 終止契約，形同被告獨攬帳號生殺大權，亦不容許玩家有任何  
09 辯解空間，未符合平等互惠原則而屬無效云云（卷一第  
10 433頁）。然參以當今線上遊戲運作機制大抵係透過網路連  
11 線至被告所架設伺服器，由各玩家於所在電腦連線操作，並  
12 於過程中與被告設計之遊戲角色或其他玩家產生互動，藉由  
13 完成任務及相互競爭關係，玩家並可能從中獲得遊戲內虛擬  
14 物品或成就，以達成純粹娛樂目的，是為確保遊戲玩家間公  
15 平競爭，遊戲公司禁止遊戲玩家利用外掛程式等不當方法進  
16 行遊戲藉以獲取不當利益，不論自保障全體遊戲玩家權益觀  
17 點，或自維護被告遊戲永續經營觀點，皆屬必要之舉，系爭  
18 契約第24條第3項第2款方有明定遊戲玩家負有以公平合理方  
19 式進行遊戲之義務。對照前述管理規章第2條第6項及備註欄  
20 第20點約定，可知該條款雖課予遊戲玩家配合被告GM查緝之  
21 協力義務，且玩家倘違反該義務，被告可依此認定玩家利用  
22 不當方法進行遊戲，惟上述協力義務存在有其正當目的，前  
23 已述及，且玩家倘確處於實際連線使用狀態，僅單純配合遊  
24 戲畫面指示輸入驗證碼，與目前網路交易常態亦多要求使用  
25 者輸入驗證碼方式確認非機器人程式始能進行交易情形無  
26 異，衡情亦不致過度增加玩家負擔，就此而論，系爭條款對  
27 於玩家而言，已難認有何違反平等互惠原則情事存在。遑論  
28 依線上遊戲特性，被告係自遠端同時提供多數玩家連線遊戲  
29 服務，同一時間玩家為數眾多，而玩家究否使用外掛程式等  
30 不當方式進行遊戲，僅存在各自玩家所使用連線設備，未必  
31 為遊戲公司所能查知，故系爭條款對玩家以人工驗證方式進

01 行查緝，亦符合監督成本合理分配，符合平等互惠原則。

02 3.又原告雖稱系爭條款使被告獨攬帳號生殺大權而不容許玩家  
03 有任何辯解空間云云（卷一第17、433頁）。然比對原告此  
04 前經GM查緝紀錄，原告於113年5月18日2時22分即有未通過  
05 GM查緝先例，為原告所不爭，並有被告所提查緝紀錄存卷可  
06 查（卷一第249頁），此次原告雖未通過查證，被告亦未逕  
07 以此為由逕予終止系爭帳號，可見系爭條款雖約定被告得終  
08 止玩家所有帳號，然經被告實際操作結果，被告仍有裁量權  
09 限，而非一概逕予終止契約，且玩家如違約情節輕微者，依  
10 前引備註欄第20點約定，亦可獲得被告賦予自新機會，顯非  
11 被告獨攬生殺大權，抑或不容許玩家有任何辯解空間，故原  
12 告此部分主張，與卷內事證容有齟齬，不足採信。

13 4.至原告另主張其曾於114年2月21、22、25日曾對論壇文章整  
14 理特定區域內20名外掛玩家提出檢舉，亦曾私訊詢問該等使  
15 用者是否使用外掛均未獲回應，然被告迄今仍未將該等明顯  
16 使用外掛程式之帳號停權，顯見被告所述系爭條款符合平等  
17 互惠原則實屬謬論云云（卷一第327頁）。然原告就其所述  
18 「明顯使用外掛程式」，或係依憑論壇上不詳使用者發文蒐  
19 整，或僅以原告私訊未獲回應，此等資料來源真偽本即有待  
20 商榷，對比原告113年6月6日遭查獲違約經過（詳下述），  
21 根本不足以形成其他使用者有違規使用外掛程式之認定。何  
22 況被告對於其他違約玩家施以何等處置，此係被告與其他使  
23 用者間法律關係，也與原告自身有無違約事由不存在事理上  
24 必然關聯，則原告以此指稱系爭條款有違平等互惠，尤屬無  
25 稽。

26 (二)被告依系爭條款終止系爭契約，為有理由

27 承上所述，系爭條款為合法有效，且章慶曾以第五帳號使用  
28 系爭遊戲，並於113年6月6日7時1分14秒未即時回應GM查緝  
29 等情，有卷附GM查緝紀錄為證（卷一第221頁），可認原告  
30 有系爭約款所定違規事由，依約已視同使用外掛或輔助程  
31 式；輔以證人即當日執行查緝GM蘇晉佑於審理時亦證述：伊

01 於113年6月6日是任職被告查緝工作，現在則是負責處理玩  
02 家提問。當天伊是依照遊戲客服接獲其他玩家檢舉第五帳號  
03 而對該帳號發動查緝。伊在發動查緝前，已先觀察第五帳號  
04 活動至少30秒至1分鐘，伊看到該帳號在短時間有持續施放  
05 技能打怪、撿取道具及移動等動作循環，此與人為操作模式  
06 不同，伊才對第五帳號發動查緝，且發動查緝以後，玩家已  
07 不能再對角色進行操作。又伊先前有對第五帳號查緝過，當  
08 次是要求原告輸入畫面紅框內6個字，而該帳號雖輸入8個  
09 字，但當中6個字有回答正確，只是輸入到紅框以外多餘的  
10 文字等語（卷二第46、48頁），考量證人已具結擔保其證詞  
11 真實性，且其所證第五帳號曾在短時間循環施放技能等情，  
12 核與卷附查緝影像說明資料相符（卷二第427頁），足徵證  
13 人確係本於其因過往職務所見聞事實而為證述，當屬信而有  
14 徵。是依其所證，第五帳號此前即有輸入高於驗證要求字數  
15 而通過查緝先例，復依原告自述章慶6月6日當次輸入8個字  
16 後尚剩餘22秒（卷一第255頁），倘有錯誤亦得保有相當餘  
17 裕修改，可見章慶打字或反應速度並無較常人低下，則其對  
18 於依照GM指令輸入驗證應無特別窒礙，且玩家面對查緝時既  
19 無法對角色進行操作，玩家應不致分神同時處理遊戲操作及  
20 身分驗證，亦可排除誤觸其他按鍵可能，然章慶卻接連於5  
21 月18日、6月6日無法通過查緝，已與其過往經驗反應有別。  
22 遑論章慶遭施以查緝前，更曾反覆出現不符合人為操作模式  
23 之舉，益見被告當次認定系爭帳號有違約事由，並依系爭契  
24 約第24條第3項第2款及系爭條款約定終止系爭帳號，實有相  
25 當理由及佐據，要非原告所主張徒以打字速度快慢決定是否  
26 使用外掛程式云云（卷一第255、321、437頁）。至原告雖  
27 主張證人為被告員工而有迴護被告云云，則未提出證據相  
28 佐，無異於一己臆測之詞，亦不足採。

29 六、綜上所述，原告依系爭契約第24條第4項約定，請求被告給  
30 付221,521元本息，為無理由，應予駁回。

31 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核

01 與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

02 八、據上論結，原告之訴為無理由，判決如主文。

03 中 華 民 國 114 年 8 月 1 日

04 高雄簡易庭 法 官 鄭宇鈇

05 以上正本係照原本作成。

06 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上  
07 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後  
08 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

09 中 華 民 國 114 年 8 月 1 日

10 書記官 賴怡靜