

臺灣高等法院民事判決

113年度消上更二字第1號

上訴人

即被上訴人 高明舜

李博文

共同

訴訟代理人 林永頌律師

沈巧元律師

被上訴人即

上訴人 摩利數位行銷股份有限公司

法定代理人 柯傑元

訴訟代理人 邱敏維律師

曾學立律師

上列當事人間請求損害賠償事件，兩造對於中華民國108年5月24日臺灣臺北地方法院107年度消字第47號第一審判決各自提起上訴，經最高法院第二次發回更審，本院於114年3月11日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原判決關於駁回李博文、高明舜後開第二、三項之訴部分，及該部分假執行之聲請，暨訴訟費用之裁判（除確定部分外）均廢棄。
- 二、摩利數位行銷股份有限公司應再給付李博文新臺幣貳拾貳萬捌仟參佰捌拾伍元，及自民國一〇八年二月十三日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 三、摩利數位行銷股份有限公司應再給付高明舜新臺幣肆拾壹萬捌仟伍佰捌拾貳元，及自民國一〇七年九月十四日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 四、李博文、高明舜其餘上訴駁回。
- 五、摩利數位行銷股份有限公司之上訴駁回。
- 六、第一審、第二審（除確定部分外）及發回前第三審訴訟費

01 用，李博文、高明舜上訴部分由摩利數位行銷股份有限公司
02 負擔百分之五十五、李博文負擔百分之二十九、高明舜負擔
03 百分之十六；摩利數位行銷股份有限公司上訴部分，由摩利
04 數位行銷股份有限公司負擔。

05 七、本判決第二項所命給付，於李博文以新臺幣捌萬元供擔保後
06 得假執行；但摩利數位行銷股份有限公司如以新臺幣貳拾貳
07 萬捌仟參佰捌拾伍元為李博文預供擔保，得免為假執行。

08 八、本判決第二項所命給付，於高明舜以新臺幣壹拾肆萬元供擔
09 保後得假執行；但摩利數位行銷股份有限公司如以新臺幣肆
10 拾壹萬捌仟伍佰捌拾貳元為高明舜預供擔保，得免為假執
11 行。

12 事實及理由

13 一、上訴人即被上訴人高明舜、李博文（下分稱姓名，合稱上訴
14 人）主張：被上訴人即上訴人摩利數位行銷股份有限公司
15 （下稱被上訴人）分別與附表一、二「玩家姓名」欄所示之
16 人（下合稱系爭玩家）簽訂線上遊戲服務條款（下稱系爭服
17 務條款），約定由被上訴人提供「千軍破」線上遊戲服務
18 （下稱系爭服務），被上訴人嗣於104年12月22日終止系爭
19 服務。因系爭服務條款第24條第2項約定：「契約終止時，
20 乙方（即被上訴人）於扣除必要成本40%後，應於30日內將
21 甲方（即遊戲玩家）未使用之遊戲點數以現金、信用卡、匯
22 票或掛號寄發支票方式退還甲方未使用之儲值或遊戲費
23 用」，違反「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」
24 （下稱線上遊戲契約應記載事項）第19條第2項規定而顯失
25 公平，依消費者保護法（下稱消保法）第12、17條規定，應
26 屬無效，被上訴人應全額退費予系爭玩家。而上訴人已受讓
27 系爭玩家對被上訴人之退款債權（其中附表一編號5、6部
28 分，為李博文本身之債權，非受讓之債權），自得向被上訴
29 人請求給付。縱認本件不適用系爭服務條款第24條第2項約
30 定，上訴人亦得依民法第179條規定為請求等語。爰先位依
31 系爭服務條款第24條第2項約定及債權讓與之法律關係，備

01 位依民法第179條規定，請求被上訴人分別給付李博文、高
02 明舜新臺幣（下同）84萬6,489元、130萬8,345元本息。

03 二、被上訴人則以：上訴人未提出讓與人之債權證明文件，其主
04 張之金額不實。又系爭服務終止後之退款，應適用系爭服務
05 條款第24條第2項約定，而系爭玩家在遊戲中之消耗金額多
06 於儲值金額，其等剩餘之遊戲幣係受贈取得，則該約定既未
07 包含贈與之點數，系爭玩家自無從就受贈之遊戲幣請求退還
08 金錢，此約定合於線上遊戲契約應記載事項，被上訴人並未
09 因終止而受有利益。縱認被上訴人應退還費用，依系爭服務
10 條款第24條第2項約定，亦應扣除必要成本40%等語置辯。

11 三、原審為上訴人一部勝訴、一部敗訴之判決，即判命被上訴人
12 應分別給付李博文、高明舜27萬5,132元、69萬8,000元，及
13 分別自108年2月13日、107年9月14日起，均至清償日止，按
14 年息5%計算之利息；另駁回上訴人其餘請求。兩造就其敗訴
15 部分不服，各自提起上訴，經本院以108年度消上易字第15
16 號（下稱本院前審）判決命被上訴人再給付李博文、高明舜
17 各56萬6,664元本息、60萬9,216元本息，並駁回上訴人其餘
18 上訴及被上訴人之上訴【上訴人就其敗訴部分，未據其等聲
19 明不服，業已確定，非本院審理範圍】。被上訴人不服，提
20 起上訴，最高法院以110年度台上字第1098號判決將本院前
21 審判決命被上訴人再給付及駁回其上訴部分廢棄發回。復經
22 本院以111年度消上更一字第1號（下稱本院更一審）判決將
23 原判決關於命被上訴人給付李博文、高明舜逾1萬2,261元本
24 息、5萬2,748元本息部分廢棄，並駁回上訴人此部分之請
25 求、被上訴人其餘上訴及上訴人之上訴【被上訴人就判決其
26 不利部分因不得上訴而確定，非本院審理範圍】。上訴人就
27 其敗訴部分提起第三審上訴，再經最高法院以112年度台上
28 字第322號判決將本院更一審判決駁回上訴人在第一審之訴
29 及其上訴部分廢棄發回。上訴人之上訴聲明：(一)原判決關於
30 駁回李博文、高明舜下列第二項之訴部分及該部分假執行之
31 聲請，暨訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄；(二)上開

01 廢棄部分，被上訴人應再給付李博文56萬6,664元，及自108
02 年2月13日起至清償日止，按年息5%計算之利息；應再給付
03 高明舜60萬9,216元，及自107年9月14日起至清償日止，按
04 年息5%計算之利息；(三)李博文、高明舜願以現金或等值臺灣
05 銀行無記名可轉讓定期存單供擔保，請准宣告假執行。就被
06 上訴人之上訴，並答辯聲明：上訴駁回。被上訴人則上訴聲
07 明：(一)原判決關於命被上訴人分別給付李博文、高明舜逾1
08 萬2,261元本息、5萬2,748元本息部分，及該部分假執行之
09 宣告，暨訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄；(二)上開
10 廢棄部分，李博文、高明舜在第一審之訴及假執行之聲請均
11 駁回。就上訴人之上訴，並答辯聲明：(一)上訴駁回；(二)如受
12 不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

13 四、查被上訴人分別與系爭玩家簽訂系爭服務條款，由系爭玩家
14 使用被上訴人網路平台所提供之系爭服務，嗣該服務於104
15 年12月22日終止等情，為兩造所不爭執（見本院前審卷第14
16 1頁至142頁），並有系爭服務條款、系爭服務之終止營運及
17 殘點轉移公告（下稱系爭公告）在卷可稽（見本院卷一第37
18 5頁至385頁、原審卷第121頁），應堪信為真實。

19 五、上訴人主張系爭玩家於系爭服務終止後，尚有未使用完畢之
20 儲值費用，應得請求摩利公司全額退費，上訴人已受讓系爭
21 玩家之退款債權（其中附表一編號5、6部分，為李博文己身
22 之債權，非受讓之債權），即得向被上訴人請求給付等語，
23 為被上訴人所否認，並抗辯如前。茲就兩造之爭點及本院之
24 判斷，分述如下：

25 (一)關於系爭玩家剩餘遊戲幣數額之認定：

26 1.按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。
27 但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事
28 訴訟法第277條定有明文。關於民事訴訟舉證責任之分配，
29 受訴法院於具體個案決定是否適用民事訴訟法第277條但
30 書，依其情形顯失公平之規定，以轉換舉證責任或降低證明
31 度時，應視各該訴訟事件類型之特性及待證事實之性質，審

01 酌兩造舉證之難易、距離證據之遠近、經驗法則所具蓋然性
02 之高低等因素，並依誠信原則，定其舉證責任誰屬或斟酌是
03 否降低證明度，進而為事實之認定並予判決，以符上揭但書
04 規定之旨趣，實現裁判公正之目的（最高法院112年度台上
05 字第656號判決意旨參照）。

06 2.查系爭服務終止時，遊戲玩家未使用完畢之遊戲點數或儲值
07 費用退費事宜，兩造均認應適用系爭服務條款第24條第2項
08 之約定處理（見本院更一審卷第67頁、159頁），而依該條
09 項係約定：「契約終止時，乙方（即被上訴人，下同）於扣
10 除必要成本40%後，應於30日內將甲方（即遊戲玩家，下
11 同）未使用之遊戲點數以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支
12 票方式退還甲方未使用之儲值或遊戲費用。」等語（見本院
13 卷一第385頁）。故本件首應審究系爭玩家於系爭服務終止
14 時，是否有尚未使用之儲值或遊戲費用。而就此部分之舉證
15 責任歸屬，經查：

16 (1)依線上遊戲之中央主管機關（即經濟部工業局【下稱工業
17 局】，111年8月27日業務移撥數位發展部）依消費者保護法
18 第17條第1項規定於99年12月1日公告，並於系爭服務終止時
19 尚有效適用之「線上遊戲契約應記載及不得記載事項」之
20 「壹、應記載事項」第11條第1項明定：「乙方（即企業經
21 營者，下同）應保存甲方（即消費者，下同）之個人遊戲歷
22 程紀錄，且保存期間為__日（不得低於30日），以供甲方查
23 詢」；第12條第1項則規定：「本遊戲之所有電磁紀錄均屬
24 乙方所有，乙方並應維持甲方相關電磁紀錄之完整」（見原
25 審卷第321頁、323頁）。系爭服務條款乃參照前開規定內
26 容，分別於第14條約定「乙方應保存甲方之個人遊戲歷程紀
27 錄，且保存期間為30天，以供甲方查詢」，及第15條約定
28 「本平台遊戲之所有電磁紀錄均屬乙方所有，乙方並應維持
29 甲方相關電磁紀錄之完整」（見本院卷一第381頁）。

30 (2)而系爭服務內遊戲幣餘額之性質為何，本院審酌工業局於99
31 年12月7日公告修正發布，迄系爭服務終止時仍有效適用之

01 「線上遊戲定型化契約範本」，其中第3條第4款對遊戲歷程
02 之定義為「係指甲方（即消費者，下同）登入本遊戲起至登
03 出本遊戲時止，電腦系統對甲方遊戲進行過程所為之紀錄」
04 （見本院卷一第219頁）；並參考數位發展部以113年10月14
05 日數授產經字第1130007877號函覆本院詢問略以：修正前線
06 上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項部分第
07 11條規定之「遊戲歷程紀錄」，係指消費者登入遊戲起至登
08 出遊戲時止，其遊戲過程所為之紀錄，實務上紀錄資料一般
09 為登入紀錄、動作歷程或IP紀錄等資訊；第12條規定之
10 「電磁紀錄」，係指遊戲內虛寶裝備、帳號數值等遊戲資
11 訊，即含括遊戲殘存點數、儲值紀錄及消耗紀錄等語（見本
12 院卷一第439頁至440頁），足見遊戲歷程紀錄為登入至登出
13 遊戲之「遊戲過程」，係著重於特定期間內之玩家「動態」
14 紀錄，此與遊戲幣之餘額係因玩家付費購買或受贈，及因遊
15 戲中操作消耗後之「狀態」紀錄，在性質上顯有不同，堪認
16 系爭服務內之遊戲幣餘額（含儲值紀錄、消耗紀錄、最後數
17 額等），應屬系爭服務條款所約定之「電磁紀錄」，故「線
18 上遊戲契約應記載及不得記載事項」規範及系爭服務條款，
19 均未就「電磁紀錄」設有保存期間之規定或約定。

20 (3)又查系爭玩家之電磁紀錄既未約定30日之保存期限，則玩家
21 依系爭服務條款第24條第2項約定得請求被上訴人退款之30
22 日期限，並非請求權時效限制，核無民法所訂短期時效期間
23 之適用，即應適用民法第125條第1項規定之15年時效；則在
24 此時效期間內，被上訴人自應依「線上遊戲契約應記載及不
25 得記載事項」應記載事項第12條第1項、系爭服務條款第15
26 條等規範，妥善保存遊戲玩家之遊戲幣餘額資料，而維持玩
27 家相關電磁紀錄之完整。至被上訴人辯稱應類推適用系爭服
28 務條款第14條第1項關於遊戲歷程紀錄之規定，認將電磁紀
29 錄保存30日後即可刪除，或類推適用民法第619條第2項倉庫
30 寄託物之規定，以6個月做為保存期限云云，經查電磁紀錄
31 與遊戲歷程紀錄在性質上有所不同，已如前述，亦僅有電磁

01 紀錄涉及契約終止退款時玩家之權益保障，自不宜就保存期
02 間為相同規範；另倉庫寄託物係實體物保存，需較大量儲存
03 空間，與電磁紀錄可彙整成檔案資料存放於電腦內相較，保
04 存難度不一，是其性質亦非相類似，難認得援引倉庫寄託物
05 之保存期限規範。則被上訴人此部分所辯，要無足採。

06 (4)另本件遊戲幣餘額資料保存及退費處理情形，業據證人即被
07 上訴人前客服主管吳承育在本院證稱：被上訴人決定停止系
08 爭服務後有系爭公告，玩家會來詢問剩餘的點數是否退還，
09 客服依照原廠即開發商給的資料，就是玩家在遊戲裡總共儲
10 值多少，使用多少，判斷剩餘的金幣及儲值所獲得的遊戲幣
11 能不能退。原廠是提供總表，我們會直接用玩家提供的名稱
12 去搜尋，依照所得資料去回覆玩家。系爭公告上沒有寫退費
13 期限，要是一段期間後玩家沒有為任何表示，通常是忘記
14 了，如果能處理我們還是會盡量幫玩家處理，太久沒有來可
15 能就無法處理，系爭服務點數及儲值金額資料，原廠給的總
16 表如果在的話，就是照總表處理，玩家可以透過奇米平台看
17 得到奇米幣轉換資料和儲值資料，印象中如果是網頁遊戲，
18 只能先儲值奇米幣再轉成遊戲幣，就算伺服器關閉後，可以
19 透過奇米平台看到資料，但是因為遊戲伺服器關閉，就無法
20 透過登入遊戲看到最後剩餘的遊戲幣資料，伊不記得伺服器
21 詳細關閉時間，原廠應該是104年12月22日之後把資料給我
22 們，伺服器關閉通常就是整個伺服器都關掉，外部跟內部都
23 登不進去，歷次消耗點數資料原廠沒有給我們；奇米平台營
24 運到107-108年間，伊離職時還在，但離職後過一陣子就聽
25 說遊戲換成其他公司代理，奇米平台就關閉了。為何被上訴
26 人於第一審提出系爭玩家之帳號使用狀況一覽表（下稱系爭
27 一覽表）中部分玩家有儲值金額及消耗量記載，「遊戲中剩
28 餘金幣」欄卻為空白，伊不清楚，當初是按照總表上顯示直
29 接擷取下來等語（見本院卷一第350頁至359頁）；及被上訴
30 人在原審108年1月18日言詞辯論期日陳稱：剩餘遊戲幣紀錄
31 因為太久了沒有保存，伺服器挪做他用，我們有保留到1

01 年，目前沒有資料，我們提出的資料都是先前玩家詢問時技
02 術人員調出來的，因為之前有開過消保、調解，所以資料才
03 有留存，上訴人有些帳號查不到，是因為沒有來客服詢問
04 過，104年要結束前有撈取出的資料可提供消費總額、儲值
05 總額及細項紀錄，當時沒有來爭執的就只剩下該遊戲的儲值
06 總額及消費總額等語（見原審卷第378頁至381頁），可知系
07 爭服務之遊戲幣餘額，僅能透過登錄遊戲看到最後剩餘的遊
08 戲幣資料，然因被上訴人於系爭服務終止1年後，即將遊戲
09 伺服器關閉，致消費者無法登入查看資料；至於奇米平台保
10 存僅保存奇米幣儲值及轉換遊戲幣之資料，惟因遊戲幣除玩
11 家購買儲值部分外，尚有被上訴人贈與而無償取得者，為兩
12 造所不爭執（見原審卷第449頁、本院卷一第55頁），此部
13 分與奇米平台之儲值及轉換記錄無關，而無法由該平台查得
14 資料，推算剩餘遊戲幣之數額。綜上各節，足見系爭服務之
15 剩餘遊戲幣資料僅由被上訴人與遊戲原廠開發商持有，系爭
16 玩家僅能查看被上訴人遊戲伺服器內之剩餘遊戲幣資料後，
17 提出法院為舉證，而有證據偏在被上訴人一方之情事，且被
18 上訴人依約應妥善保存系爭服務剩餘遊戲幣餘額之電磁紀錄
19 資料，以備日後消費者申請退費時所需；況依被上訴人自承
20 依系爭服務條款其有主動退費之義務等語（見本院更一審卷
21 第156頁），及系爭公告僅表示可提出殘點轉移申請，並無
22 要求玩家提供剩餘遊戲幣數額供轉移點數或退費（見原審卷
23 第121頁）等節，則系爭玩家雖於系爭服務終止時，尚可自
24 行登入查看遊戲幣餘額資料，然其等無從預期被上訴人會於
25 爭議尚未處理完畢前，即關閉系爭服務之遊戲伺服器，致玩
26 家再無法取得相關資料向法院提出，倘因此將系爭玩家未及
27 保存剩餘遊戲幣與奇米幣數額完整資訊，致無法舉證之不利益，
28 歸由系爭玩家負擔，依其情形顯失公平，應適用民事訴訟
29 法第277條但書規定而降低證明度，認上訴人如能證明系
30 爭玩家確實為系爭服務之玩家，即應由被上訴人提出剩餘遊
31 戲幣之資料供法院審酌，再由上訴人依其主張與被上訴人所

01 提資料不符部分負舉證責任，始符民事訴訟上之誠信原則。

02 3. 茲判斷系爭玩家之剩餘遊戲幣數額如下：

03 (1) 依系爭一覽表所載（見原審卷第399頁，如附件所示），其
04 中次序1、4、9、11、13「遊戲中剩餘金幣」欄所示之遊戲
05 幣數額，依序與附表一編號1、附表二編號1、6、附表一編
06 號5、6「原審請求金額」欄所示數額完全相同；且系爭一覽
07 表次序5「儲值金額扣除消耗」欄所示之遊戲幣數額，亦與
08 附表二編號2「原審請求金額」欄所示數額一致，即應依系
09 爭一覽表所示，認定為上開各玩家於系爭服務終止時之剩餘
10 遊戲幣數額（詳見附表一、二）。

11 (2) 系爭一覽表次序6、7、8、10「遊戲中剩餘金幣」欄所示之
12 遊戲幣數額，依序均略低於附表二編號3、4、5、7「原審請
13 求金額」欄所示數額。就此數額不符部分，據李博文在本院
14 更一審自承：債權轉讓同意書上所載數額為讓與人自行填
15 寫，其是依讓與人一起玩遊戲之經驗，來確認讓與人填寫之
16 金額是否正確，讓與人並沒有提供債權金額之證明文件予其
17 等語（見本院更一審卷第158頁），實乏客觀證據可資確
18 認，審酌前揭玩家主張之數額，僅與電腦資料有數十元至百
19 餘元之些微誤差，此可能係原遊戲玩家就剩餘遊戲幣有所誤
20 記所致，應以被上訴人係自伺服器內直接撈取之資料，較為
21 可信，亦應依系爭一覽表所載，認定為此部分玩家於系爭服
22 務終止時之剩餘遊戲幣數額（詳見附表一、二）。

23 (3) 系爭一覽表次序2、3（即附表一編號2、3）所示玩家部分，
24 未據被上訴人提出剩餘遊戲幣數量，然依系爭一覽表可知該
25 等玩家確有儲值購買遊戲幣，並於系爭服務使用消耗之情
26 形，被上訴人既未提出可供計算剩餘遊戲幣之資料供法院審
27 酌，揆諸前揭舉證責任分配之原則，即應認上訴人已盡其舉
28 證之責，而應依該等遊戲玩家之債權轉讓同意書所載，認定
29 附表一編號2、3所示玩家之剩餘遊戲幣數額分別為8萬6,044
30 元、2萬8,800元。

31 (4) 系爭一覽表次序12（即附表一編號4）所示玩家部分，被上

01 訴人雖辯稱查無該玩家之帳號資料云云。然觀諸上訴人提出
02 該玩家於104年12月2日申請千軍破殘點轉移之網頁資料所
03 載，係由被上訴人回覆稱：「經查詢，您的帳號已將相關儲
04 值元寶消耗完畢，帳號最後僅剩餘遊戲中贈送的元寶，因此
05 無法協助移轉」等語（見原審卷第417頁、419頁），足認附
06 表一編號4之玩家確實為系爭服務之玩家，且於被上訴人查
07 詢時尚有剩餘遊戲幣（詳後述），被上訴人既未提出該玩家
08 可供計算剩餘遊戲幣之資料供法院審酌，即應認上訴人已盡
09 舉證之責，而應依該遊戲玩家之債權轉讓同意書所載，認定
10 附表一編號4所示玩家之剩餘遊戲幣數額18萬8,541元。

11 (二)系爭玩家之遊戲幣餘額，於儲值金額之範圍內應皆得請求退
12 費：

13 1.按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，
14 消保法第11條第2項定有明文。又解釋契約，應於文義上及
15 論理上詳為推求，以探求當事人立約時之真意，並通觀契約
16 全文，斟酌訂立契約當時及過去之事實、交易上之習慣等其他
17 一切證據資料，本於經驗法則及誠信原則，從契約之主要
18 目的及經濟價值作全盤之觀察，以為其判斷之基礎（最高法
19 院112年度台上字第322號判決意旨參照）。

20 2.查依系爭服務條款第24條第2項約定，就遊戲玩家得請求退
21 費之範圍係「甲方未使用之儲值或遊戲費用」，已如前述，
22 依契約文義觀之，自以系爭服務之遊戲玩家實際支出金錢儲
23 值後轉換，並於契約終止時剩餘之遊戲幣為限，至於玩家未
24 支出任何費用，而由被上訴人贈與之遊戲幣，即不在得請求
25 退費之範圍內。另數位發展部以113年10月14日數授產經字
26 第1130007877號函說明略稱：修正前「線上遊戲契約應記載
27 及不得記載事項」於108年公告修正時因應修正草案經歷次
28 審查會之委員建議，將「儲值」用語統一用語為「付費購買
29 點數」，以避免與電子支付機構管理條例中之儲值用語混
30 淆，並更符合實務上付費模式之推陳出新，修正前應記載事
31 項部分第19條第2項規範契約終止及退費規定所稱「未使用

01 之儲值或遊戲費用」，與修正後「網路連線遊戲服務定型化
02 契約應記載及不得記載事項」第18條所稱「未使用之付費購
03 買點數或遊戲費用」，於實務上係作同一解釋，企業經營者
04 退費時僅退還付費購買之部分，至於非付費購買之遊戲點
05 數、或已使用於兌換遊戲內之商品或服務者，則不予退費等
06 語（見本院卷一第440頁），亦同此見解。

07 3.被上訴人辯稱：除附表一編號2、附表二編號2所示玩家外，
08 其餘系爭玩家均有消費遊戲幣金額大於儲值金額之情形，所
09 餘遊戲幣均屬被上訴人贈與，應不得請求退費云云。經查，
10 系爭服務條款並無關於遊戲點數應以有償或無償點數為優先
11 消耗對象之約定乙節，為兩造所是認（見本院卷一第179
12 頁），即應依消保法第11條第2項規定，為有利於消費者之
13 解釋，從而系爭玩家於系爭服務所消耗之遊戲幣，即應以無
14 償贈與部分為優先消耗扣除對象。另參酌工業局111年6月10
15 日工電字第11100540011號函文所載：「(一)遊戲退款計算
16 所指「先進先出」，為考量消費者付費購買遊戲點數之時間
17 多數不一，且部分遊戲推出促銷活動時遊戲點數價值亦未必
18 一致，故一般遊戲業者退費時係以先購買點數先耗用之原則
19 計算，以避免爭議。(二)關於遊戲帳戶內，有償點數與無償
20 點數是否會發生混同使用，須視遊戲的設計方式是否能區
21 分；若遊戲可區分無償點數、有償點數，則究竟先消耗何
22 者，應視該遊戲服務條款是否有相關約定為準。若遊戲後台
23 程式無法區分無償點數、有償點數（混同情形），或該遊戲
24 之服務條款並未載明先消耗何者，則宜依照消費者保護法規
25 定，採有利於消費者之解釋，於退費時以無償點數為優先消
26 耗扣除對象」等語（見本院更一審卷第119頁至120頁）之意
27 旨，可知實務上所稱「先進先出」原則係指「先購買」點數
28 先耗用，此涉及消費者多次儲值之遊戲點數兌換比例（即1
29 新臺幣可換多少遊戲點數）可能不同時，應如何計算所餘數
30 額，與本件係區分有償或無償遊戲點數無關；另系爭服務依
31 證人吳承育所述，係自儲值遊戲幣先消耗（見本院卷一第36

01 0頁至361頁），固可見系爭服務之遊戲後台程式得明確區分
02 無償點數、有償點數，而無混同情形，然本件被上訴人未依
03 上開函文之意旨，與遊戲玩家以系爭服務條款約定消耗順
04 序，即不得任由被上訴人單方決定優先扣除無償贈與之遊戲
05 幣，則被上訴人以附表一編號1、3至6及附表二編號1、3至7
06 等遊戲玩家歷來消耗之遊戲幣，高於儲值金額換取之遊戲
07 幣，逕謂其等於契約終止時無權就剩餘之遊戲幣請求退費云
08 云，尚非可採。

09 4.而就系爭玩家於系爭服務終止時之有償遊戲幣數額，本院以
10 系爭一覽表「儲值金額」欄與「遊戲中剩餘金幣」欄為對照
11 計算，其中次序1、11、13（即附表一編號1、5、6）之玩
12 家，其儲值金額以「奇米幣1：遊戲幣10」之比率為換算，
13 可知其等之儲值遊戲幣分別為5萬9,964元、10萬4,280元、1
14 2萬1,665元，小於剩餘遊戲幣數額6萬77元、26萬801元、21
15 萬7,646元，足認其等於系爭契約終止時剩餘之遊戲幣，縱
16 以先扣除贈送遊戲幣之方式計算，仍有大於儲值遊戲幣數額
17 部分為被上訴人贈與而來，該部分即不得請求退費，則附表
18 一編號1、5、6之玩家，應以「儲值金額」欄換算之遊戲幣
19 數額為上限，而定其得請求退費之遊戲幣餘額。至其餘次序
20 2至10（即附表一編號2、3、附表二編號1至7）玩家之儲值
21 遊戲幣金額均大於剩餘遊戲幣數額（次序2、3係逕依前述本
22 院認定之剩餘遊戲幣數額為比較），堪認其等所剩之遊戲幣
23 數額，倘以先扣除贈送遊戲幣之方式計算，應認均為付費儲
24 值而來，皆得用以計算可請求被上訴人退費之金額。至於附
25 表一編號4所示玩家，則因被上訴人並未提出儲值金額資料
26 為證，即應認本院認定之剩餘遊戲幣數額均為其有償取得，
27 而得請求退費（詳見附表一、二）。

28 (三)上訴人得請求退費之金額，應扣除被上訴人必要成本14.6
29 4%：

30 1.查系爭服務條款第24條第2項係約定契約終止時，被上訴人
31 應於「扣除必要成本40%」後，退還遊戲玩家未使用之儲值

01 或遊戲費用，如前所述。上訴人雖稱此項約定違反系爭服務
02 終止時有效適用之「線上遊戲契約應記載事項」第19條第2
03 項規定，應屬無效云云；然依此規定之條文係以：「契約終
04 止時，乙方（即企業經營者）於扣除必要成本後，應於30日
05 內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還甲方（即
06 消費者）未使用之儲值或遊戲費用」，與系爭服務條款第24
07 條第2項之規定相較，二者僅有是否明定扣款成數之差異。
08 復參酌工業局111年6月10日工電字第11100540011號函所
09 載：「關於『網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記
10 載事項』規定，退費應扣除『必要成本』，『必要成本』之
11 具體項目及合理比例，此部分曾於行政院消費者保護委員會
12 98年6月11日召開之研商『線上遊戲退費及廣播系統等衍生
13 各項問題爭議案』第二次會議結論，為使消費者充分知悉，
14 遊戲業者應將必要成本費用比例明訂於契約中。考量各公司
15 特性與營運狀況不一，難以訂定必要成本項目及比例，故由
16 業者考量自身營運狀況後，於定型化契約訂定退費應扣除之
17 必要成本。本局亦於每年抽查業者定型化契約時，要求業者
18 需於定型化契約明定退費應扣除之必要成本」等語（見本院
19 更一審卷第120頁），可知被上訴人為符合中央主管機關之
20 要求，而於系爭服務條款第24條第2項明揭剩餘儲值或遊戲
21 費用中必要成本之比例，足徵系爭服務條款第24條第2項內
22 容，並未與「線上遊戲契約應記載及不得記載事項」應記載
23 事項部分第19條第2項之規定相悖，而屬有效。

24 2. 然系爭服務條款第24條第2項所稱「必要成本40%」之契約文
25 字，並非如被上訴人所提出之同業類似服務條款已直接載明
26 「必要成本」之定義為「通路上架之成本，包含產品代銷之
27 抽成費用，及相關處理人員之處理費用等」，或「為履行本
28 契約而已支出之成本或已給付予第三人之費用」，或係直接
29 明列必要成本項目包含「手續費、因郵寄/匯票產生之費
30 用、因會員辦理退費手續所延伸之個人費用」（見原審卷第
31 461頁、本院更一審卷第83頁、103頁），是系爭服務條款第

01 24條第2項之文字並非清楚明確，而生該必要成本是否包含
02 開發商授權金等遊戲固定成本之爭議，仍有透過解釋探求當
03 事人立約時真意之必要，並應依消保法第11條第2項規定，
04 於有疑義時為有利於消費者之解釋。

05 3.本院審酌被上訴人主張其為遊戲平台，須支付遊戲開發商授
06 權金，亦須支付出售遊戲點數之經銷商手續費等費用，故授
07 權金、通路手續費等費用，均屬其營運之必要成本等語（見
08 本院前審卷第339頁），合於線上遊戲業者之商業經營模
09 式，應可信實。而經被上訴人委請會計師核算其必要成本占
10 銷貨收入淨額之比例約為39.64%，有偉群聯合會計師事務所
11 製作之協議程序執行報告節本可參（見本院前審卷第293頁
12 至297頁），互核被上訴人提出之同業服務約款，其內約定
13 之必要成本比例介於30%至45%之間（見原審卷第459頁、461
14 頁、463頁、467頁、本院更一審卷第85頁、88頁、103頁、1
15 11頁），及台北市電腦商業同業公會109年2月11日（109）
16 電法字第0105號函所稱：「參照實務現況，目前多數業者之
17 必要成本費用約為30%至40%」等語（見本院前審卷第287
18 頁、291頁），堪認上述協議程序執行報告記載之必要成本
19 比率，尚屬可採。然依該執行報告所載之必要成本，係包含
20 「手續費」及「分成授權金」二部分（見本院前審卷第297
21 頁），其中手續費部分應包括消費者儲值、退費所產生之手
22 續費，應與契約終止時之退款程序具有關聯性，尚得計入退
23 費時應扣除之必要成本內；惟就分成授權金部分，此為被上
24 訴人支付給遊戲開發商或經銷商之授權費用，無論消費者是
25 否有退費需求，被上訴人皆應支出此部分成本，況本件並非
26 遊戲玩家因個人因素主動終止使用系爭服務，而係被上訴人
27 因其營運考量而關閉伺服器終止系爭服務，則於遊戲玩家在
28 系爭服務中得以全值遊戲幣消費，而於系爭服務終止而得請
29 求退費時，如將分成授權金亦列入必要成本而扣除，難認公
30 允。從而，系爭服務條款第24條第2項所稱之「必要成本4
31 0%」，應限縮於被上訴人之營運必要成本中與儲值、退費所

01 生之成本有關者為限。是本院即依上述協議程序執行報告中
02 手續費5,861萬1,124元，占銷貨收入淨額4億45萬9,280元約
03 14.64%（計算式： $58,611,124 \div 400,459,280 \times 100\% = 14.6$
04 4%），認定為系爭玩家請求退費時，應扣除之必要成本比
05 例。上訴人雖辯稱：退費手續費屬必要成本一部分，而非唯
06 一之必要成本，自不得忽略遊戲業者提供完整服務過程中所
07 需承擔之整體營運成本云云，然上述協議程序執行報告中所
08 列之「手續費」係「驗證期間各經銷商產生之手續費」（見
09 本院前審卷第297頁），本未限於消費者退費時所產生之手
10 續費，是本院已就被上訴人經營系爭服務與玩家儲值、退費
11 所生成本有關部分加以考量，而論斷應扣除之必要成本比
12 例。被上訴人此部分所辯，應不足採。

13 (四)綜上，系爭玩家於系爭服務終止時得請求退費之費用，即應
14 以其剩餘之有償遊戲幣數額，加計以奇米幣換算之遊戲幣數
15 額（如附表一編號2、3、附表二編號1、3、4、5、6所示玩
16 家所餘之奇米幣數額，見原審卷第33頁、39頁、49頁、65
17 頁、73頁、85頁、93頁；被上訴人則就奇米幣數額不爭執，
18 見原審卷第382頁），扣除必要費用14.64%後為計算（均詳
19 如附表一、二所示）。再按債權之讓與，經讓與人或受讓人
20 通知債務人，對債務人即生效力，此觀民法第297條第1項規
21 定自明。上訴人陳稱其等業已受讓系爭玩家請求摩利公司退
22 款之債權，業據提出債權轉讓同意書為證，堪信屬實，則李
23 博文、高明舜分別受讓，且得依系爭服務條款第24條第2項
24 約定，請求被上訴人返還之剩餘儲值或遊戲費用，即分別為
25 50萬3,517元、111萬6,582元（計算式詳如附表一、二）。
26 至於其等逾此範圍之請求，則尚屬無據。至上訴人另備位依
27 民法第179條規定為請求，然因本院已實質認定被上訴人扣
28 除必要成本後所受之利益額，上訴人即不能獲致更有利之判
29 決，毋庸再予裁判，附此敘明。

30 (五)末按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責
31 任。給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經

01 其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權
02 人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他
03 相類之行為者，與催告有同一之效力。又遲延之債務，以支
04 付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利
05 息。但約定利率較高者，仍從其約定利率。應付利息之債
06 務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之
07 5。民法第229條第1項、第2項、第233條第1項、第203條分
08 別定有明文。是上訴人李博文、高明舜就上開得請求返還之
09 費用，併依序請求自民事準備書狀三繕本送達摩利公司翌日
10 （即108年2月13日，見原審卷第430頁）起算，及自民事起
11 訴狀繕本送達摩利公司翌日（即107年9月14日，見原審卷第
12 155頁）起算之法定遲延利息，亦屬有據。

13 六、綜上所述，李博文、高明舜依系爭服務條款第24條第2項約
14 定，依序請求摩利公司給付50萬3,517元及自108年2月13日
15 起至清償日止，按年息5%計算之利息；給付111萬6,582元及
16 自107年9月14日起至清償日止，按年息5%計算之利息之範圍
17 內，為有理由，應予准許；逾此範圍之請求，為無理由，應
18 予駁回。原審就上開應准許部分，僅判令被上訴人給付李博
19 文27萬5,132元本息、高明舜69萬8,000元本息（含更一審已
20 確定被上訴人應給付李博文1萬2,261元本息、高明舜5萬2,7
21 48元本息），尚有未洽。李博文、高明舜上訴意旨指摘原判
22 決此部分不當，請求被上訴人再給付李博文22萬8,385元
23 （計算式： $503,517 - 275,132 = 228,385$ ）本息，及再給付
24 高明舜41萬8,582元（計算式： $1,116,582 - 698,000 = 418,5$
25 82）本息，為有理由（詳附表三所示），爰由本院將原判決
26 此部分廢棄，改判如主文第2、3項所示。至上開不應准許部
27 分，原審為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，核
28 無不合，上訴人上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄
29 改判，為無理由，應予駁回。又被上訴人上訴意旨指摘原判
30 決命其分別給付李博文、高明舜逾1萬2,261元本息、5萬2,7
31 48元本息部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上

01 訴。另兩造就上訴人勝訴部分，均陳明願供擔保請准為假執
02 行或免為假執行之宣告，經核均無不合，爰酌定相當擔保金
03 額分別准許之。

04 七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
05 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
06 逐一論列，附此敘明。

07 八、據上論結，本件上訴人之上訴為一部有理由、一部無理由，
08 被上訴人之上訴為無理由，爰判決如主文。

09 中 華 民 國 114 年 4 月 8 日
10 民事第十七庭

11 審判長法官 黃雯惠
12 法官 林佑珊
13 法官 宋泓璟

14 正本係照原本作成。

15 上訴人不得上訴。

16 被上訴人如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴
17 書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提
18 理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委
19 任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應
20 附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條
21 之1第1項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。

22 中 華 民 國 114 年 4 月 8 日

23 書記官 簡素惠

24 附表一：李博文請求明細

25 （以下附表幣別均為新臺幣，元以下四捨五入）

26

	A	B	C	D	E	F
編號	玩家姓名	使用名稱	原審請求金額 (系爭服務部 分)	本院認定之遊 戲幣餘額與奇 米幣換算後數 額	有償遊戲幣餘 額與奇米幣換 算後數額	扣除必要成本 14.64%後應退 還之數額【E ×(1-14.64%)】

(續上頁)

01

1	蔡志鑫	金門王	60,077元	60,077元	59,964元	51,185元
2	林當輝	小風	86,044元	86,044元	86,044元	73,934元
			*570元	*570元	*570元	
3	林當輝	美味胡蘿蔔	28,800元	28,800元	28,800元	24,593元
			*11元	*11元	*11元	
4	劉冠廷	小阿飛	188,541元	188,541元	188,541元	160,939元
5	李博文	Dandan	260,801元	260,801元	104,280元	89,013元
6	李博文	別睡了	217,646元	217,646元	121,665元	103,853元
總計			842,490元	842,490元	589,875元	503,517元

02 說明：

03 1.標示「*」之金額係以奇米幣換算後之金額。

04 2.李博文於原審請求之總金額為846,489元，其中3,999元為受讓
05 自蔡志鑫其他遊戲剩餘之儲值金額，故未納入。且本院前審判
06 決認李博文並未受讓該筆3,999元債權而駁回李博文之請求，
07 未據李博文聲明不服，非本院審理範圍。

08 附表二：高明舜請求明細

09

	A	B	C	D	E	F
編號	玩家姓名	使用名稱	原審請求金額	本院認定之遊戲幣餘額與奇米幣換算後數額	有償遊戲幣餘額與奇米幣換算後數額	扣除必要成本14.64%後應退還之數額【E×(1-14.64%)】
1	黃建偉	偉少	361,050元	361,050元	361,050元	308,926元
			*859元	*859元	*859元	
2	林宸禾	諸神_雷霆	86,784元	86,784元	86,784元	74,079元
3	張定濤	海諾	224,242元	224,222元	224,222元	191,447元
			*60元	*60元	*60元	
4	黃俊融	莫強求	127,832元	127,792元	127,792元	109,109元
			*30元	*30元	*30元	
5	吳啟全	史萊姆Slime	314,855元	314,775元	314,775元	268,760元
			*80元	*80元	*80元	
6	吳啟全	Ace小姆	91,777元	91,777元	91,777元	78,426元
			*100元	*100元	*100元	

(續上頁)

01

7	wahyu gu nawan	電腦大爆 炸	100,676元	100,556元	100,556元	85,835元
總計			1,308,345元	1,308,085元	1,308,085元	1,116,582元

02

說明：標示「*」之金額係以奇米幣換算之金額。

03

附表三：本院計算上訴人得再請求之退費金額

04

編號	原審請求金額	本院認定被上訴人應給付金額	原審判命給付金額	被上訴人應再給付金額
1	846,489元	503,517元	275,132元	228,385元
2	1,308,345元	1,116,582元	698,000元	418,582元