

最高法院民事判決

112年度台上字第322號

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

陳傑明律師

被上訴人 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 曾學立律師

邱敏維律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國111年8月17日臺灣高等法院第二審更審判決（111年度消上更一字第1號），提起上訴，本院判決如下：

主 文

原判決關於駁回上訴人在第一審之訴及其上訴暨各該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

理 由

一、本件上訴人主張：被上訴人分別與原判決附表（下稱附表）一、二A欄所示之玩家（下稱系爭玩家）簽訂線上遊戲服務條款（下稱系爭服務條款），約定由被上訴人提供「千軍破」線上遊戲服務（下稱系爭服務）。嗣被上訴人於民國104年12月22日終止系爭服務，因系爭服務條款第24條第2項關於契約終止時扣除必要成本40%後退款之約定，違反經濟部公告之「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱「線上遊戲契約應記載事項」）第19條第2項規定，應屬無效，被上訴人應全額退費予系爭玩家，而伊分別受讓系爭玩家對被上訴人之退款債權等情，爰依系爭服務條款第24條第2項約定及債權讓與之法律關係，並於原審追加民法第179

條規定為備位之訴請求權基礎，求為命被上訴人依序再給付上訴人李博文、高明舜新臺幣(下同)82萬9,535元、125萬4,468元，及分別加計自民事準備書狀三繕本送達翌日即108年2月13日、起訴狀繕本送達翌日即107年9月14日起算法定遲延利息之判決（上訴人逾上開部分之請求，及被上訴人經第一、二審判命分別給付1萬2,261元、5萬2,748元各本息部分不得上訴三審，均未繫屬本院，不予贅述）。

二、被上訴人則以：系爭玩家在遊戲中消耗之金額多於儲值金額，其等剩餘之遊戲幣係受贈取得，伊並未因終止而受有利益，玩家無從就受贈之遊戲幣請求退還金錢；且上訴人未提出讓與人之債權證明文件，其主張之金額不實。倘認伊應退還費用，依系爭服務條款第24條第2項約定，應扣除必要成本40%等語，資為抗辯。

三、原審將第一審所為李博文、高明舜勝訴部分依序逾1萬2,261元、5萬2,748元各本息之判決廢棄，改判駁回上訴人該部分之訴，並駁回其上訴，無非以：被上訴人代理經營網路遊戲服務為業，與系爭玩家訂有系爭服務條款，嗣於104年12月22日終止系爭服務。玩家在被上訴人之網路平台玩遊戲，係先儲值買奇米幣，再用奇米幣購買遊戲幣。上訴人主張系爭玩家於被上訴人終止系爭服務時，尚有如附表一、二C欄所示儲值或遊戲費用未使用完畢，固提出系爭玩家出具之債權轉讓同意書、奇米幣查詢資料等件為證，惟李博文自承債權轉讓同意書所載數額，為讓與人自行填寫，讓與人未提供債權金額之證明文件等語，顯見債權轉讓同意書記載之債權欠缺客觀事證，尚難憑採。參以被上訴人於遊戲歷程贈送玩家免費遊戲幣，且李博文陳稱：玩家在被上訴人網路平台各遊戲所使用之遊戲幣、儲值金，不能在其他遊戲使用等語，可知被上訴人在系爭服務贈送免費遊戲幣，目的係為提升玩家使用系爭服務之誘因，而非增加玩家在實體世界之財產利益。故系爭服務條款第24條第2項約定契約終止時，玩家得請求退還「未使用之儲值或遊戲費用」，應係指尚未使用之

01 奇米幣及以奇米幣購買之遊戲幣，而不包括被上訴人贈送之
02 免費遊戲幣，始屬公允。被上訴人抗辯附表一編號1、3至6
03 及附表二編號1、3至7等遊戲玩家，歷來消耗之遊戲幣高於
04 儲值金額換取之遊戲幣，無權於系爭服務終止時就剩餘遊戲
05 幣請求退費等語，洵堪採信。至被上訴人在第一審查詢系爭
06 玩家之帳號使用狀況，陳稱附表一編號2、附表二編號2之玩
07 家帳戶，分別有遊戲幣殘值1萬9,854元、8萬6,784元，並就
08 該等殘值同意扣除必要成本後返還等語，亦不爭執附表一、
09 二C欄以奇米幣換算之金額，堪認上開金額為系爭玩家在系
10 爭服務終止時，剩餘未使用之儲值或遊戲費用，則附表一編
11 號1、4至6及附表二編號7之玩家於系爭服務終止時無剩餘之
12 儲值或遊戲費用，其餘玩家(即附表一編號2、3及附表二編
13 號1至6)剩餘之儲值或遊戲費用如附表一、二E欄所示，即
14 李博文、高明舜分別受讓之剩餘儲值或遊戲費用分別為2萬
15 0,435元、8萬7,913元。兩造均主張系爭服務條款第24條第2
16 項關於「扣除必要成本40%」等文字，係指玩家未使用儲值
17 或遊戲費用之四成為必要費用。依此約定，被上訴人僅須退
18 還六成之剩餘儲值或遊戲費用，李博文、高明舜得請求被上
19 訴人退還之費用依序為1萬2,261元、5萬2,748元。依經濟部
20 工業局111年6月10日工電字第11100540011號函文(下稱工業
21 局函文)，可知被上訴人係為符合中央主管機關要求，始於
22 系爭服務條款第24條第2項明揭剩餘儲值或遊戲費用中必要
23 成本之比例，使消費者締約時知悉契約終止時之退費扣款比
24 例，並未悖於線上遊戲契約應記載事項第19條第2項規定，
25 自屬有效。參酌被上訴人委請會計師核算其必要成本占銷貨
26 收入淨額之比例約為39.64%，及台北市電腦商業同業公會10
27 9年2月11日函文記載：目前多數業者之必要成本費用約為3
28 0%至40%等語，堪認被上訴人於系爭服務約款明定契約終止
29 時得扣款之必要成本為剩餘儲值或遊戲費用40%，尚屬合
30 理。從而，上訴人依系爭服務條款第24條第2項約定及債權
31 讓與之法律關係，除得請求被上訴人分別給付李博文、高明

01 舜1萬2,261元、5萬2,748元各本息外，其餘請求如其上述聲
02 明，不應准許等詞，為其判斷之基礎。

03 四、查被上訴人於第一審提出系爭玩家之帳號使用狀況一覽表
04 (下稱帳號使用一覽表，見一審卷第399頁)，其中次序4、
05 9、11、13「遊戲中剩餘金幣」欄所示之遊戲幣數額，依序
06 與附表二編號1、6、附表一編號5、6「債權讓與金額」欄所
07 示數額，似完全相同；且帳號使用一覽表次序5「儲值金額
08 扣除消耗」欄所示之遊戲幣數額，亦與附表二編號2「債權
09 讓與金額」欄所示數額一致；另附表一編號1、附表二編號
10 3、4、5、7「債權讓與金額」欄所示數額，似依序與帳號使
11 用一覽表次序1、6、7、8、10「遊戲中剩餘金幣」欄所示之
12 遊戲幣數額差距不大。果爾，原審遽以債權轉讓同意書上所
13 載債權金額缺乏客觀事證，進而為上訴人不利之論斷，已有
14 認定事實不憑證據之違誤。次按定型化契約條款如有疑義
15 時，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第11條第2項
16 定有明文。又解釋契約，應於文義上及論理上詳為推求，以
17 探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約
18 當時及過去之事實、交易上之習慣等其他一切證據資料，本
19 於經驗法則及誠信原則，從契約之主要目的及經濟價值作全
20 盤之觀察，以為其判斷之基礎。系爭服務條款第24條第2項
21 約定：「契約終止時，乙方（指被上訴人）於扣除必要成本
22 40%後，應於30日內將甲方（指遊戲玩家）未使用之遊戲點
23 數以現金……退還甲方未使用之儲值或遊戲費用」，似未約
24 定系爭玩家於契約終止時，所得請求未使用之遊戲點數或遊
25 戲費用不包括被上訴人贈送之免費遊戲幣。倘上訴人主張系
26 爭服務條款屬定型化契約條款一節非虛，則其一再主張：解
27 釋被上訴人所應返還未使用之遊戲幣，應為有利於伊之解釋
28 等語(見原審卷第55、145頁)，是否全然不足採？自非無研
29 酌之餘地。又依工業局函文所載：「遊戲退款計算所指『先
30 進先出』，為考量消費者付費購買遊戲點數之時間多數不
31 一，……若遊戲可區分無償點數、有償點數，則究竟先消耗

何者，應視該遊戲服務條款是否有相關約定為準。若遊戲後台程式無法區分無償點數、有償點數，或該遊戲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定，採有利於消費者之解釋，於退費時以無償點數為優先消耗扣除對象」之意旨(見原審卷第119至120頁)，則能否以附表一編號1、3至6及附表二編號1、3至7等遊戲玩家，歷來消耗之遊戲幣，高於儲值金額換取之遊戲幣，逕謂其等於契約終止時無權就剩餘之遊戲幣請求退費？亦滋疑義。究竟被上訴人提出帳號使用一覽表之「遊戲中剩餘金幣」欄所示，是否均屬其贈與之遊戲幣？有無依「先進先出」原則計算？均有未明。原審未遑詳加調查審認，遽為上訴人不利之判決，不免速斷。上訴論旨，執以指摘原判決關此部分為不當，聲明廢棄，非無理由。末查，原審依被上訴人在第一審查詢系爭玩家之帳號使用狀況，先則認附表一編號2之玩家帳戶有遊戲幣殘值1萬9,854元等語(見原判決第6頁第23至25列)；繼又認該玩家剩餘之儲值或遊戲費用如附表一之E欄(即2萬0,424元)所示等語(見原判決第7頁第1至2列)，先後不一，案經發回，宜併注意及之，附此敘明。

五、據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第477條第1項、第478條第2項，判決如主文。

中 華 民 國 112 年 8 月 4 日

最高法院民事第九庭

審判長法官 盧 彥 如

法官 周 舒 雁

法官 翁 金 緞

法官 黃 明 發

法官 吳 麗 惠

本件正本證明與原本無異

書 記 官 賴 立 旻

中 華 民 國 112 年 8 月 14 日