

最高法院民事判決

110年度台上字第1098號

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 廖經晟律師

曾學立律師

複代理人 邱敏維律師

被上訴人 高明舜

李博文

共 同

訴訟代理人 陳怡凱律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國109年6月9日臺灣高等法院第二審判決（108年度消上易字第15號），提起上訴，本院判決如下：

主 文

原判決關於命上訴人再給付及駁回上訴人之上訴暨該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

理 由

本件被上訴人主張：上訴人分別與第一審判決附表（下稱附表）所示遊戲玩家蔡志鑫、林當輝、黃建偉、林宸禾、張定濤、黃俊融、吳啟全、wahyu gunawan、被上訴人李博文、劉冠廷簽訂線上遊戲服務條款（下稱系爭服務條款），約定由上訴人提供「千軍破」、「傲視天地」線上遊戲（下稱系爭遊戲）服務，嗣於民國104年12月22日、106年5月5日上訴人分別終止系爭遊戲服務。系爭服務條款第24條第2項雖約定上訴人於契約終止時，可扣除必要成本40%後，以現金退還玩家未使用之儲值或遊戲費用，惟該約定違反行政院公告之線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項中之應記載事項（下稱線上遊戲應記載事項）第19點第2項規定，上開必要成本40%之約定即屬無效，上訴人自應依序退還蔡志鑫、林當輝、黃建偉、林宸禾、張定濤、黃俊融、吳啟全、wahyu gunawan、李博文、劉冠廷新臺幣（下同）5萬9,964元、1

01 1萬4,844元、36萬1,050元、8萬6,784元、22萬4,242元、12萬7,
02 832元、40萬6,632元、10萬676元、47萬8,447元、18萬8,541元
03 。被上訴人李博文為玩家之一，並受讓蔡志鑫、林當輝、劉冠廷
04 對上訴人請求退費之債權，被上訴人高明舜則受讓黃建偉、林宸
05 禾、張定濤、黃俊融、吳啟全、wahyu gunawan 對上訴人請求退
06 費之債權等情。爰依系爭服務條款第24條第2項約定、線上遊戲
07 應記載事項第19條第2項規定，求為命上訴人給付被上訴人李博
08 文84萬1,796元及自108年2月13日起、給付被上訴人高明舜130萬
09 7,216元及自107年9月14日起，均至清償日止按年息5%計算利息
10 之判決（未繫屬本院者，不予贅述）。

11 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
12 剩餘之遊戲幣係受贈取得，伊並未因終止受有利益，玩家無從就
13 受贈之遊戲幣請求退還金錢。倘認伊應退還費用，依系爭遊戲契
14 約第24條第2項約定，應扣除必要成本40%等語，資為抗辯。

15 原審就上開部分廢棄第一審分別就56萬6,664元、60萬9,216元本
16 息所為被上訴人李博文、高明舜敗訴之判決，改判命上訴人再如
17 數給付，及維持第一審所為命上訴人給付之判決，駁回上訴人之
18 上訴，係以：上訴人代理經營系爭遊戲，與系爭玩家訂有系爭服
19 務條款，系爭遊戲業經上訴人於104年12月22日、106年5月5日終
20 止服務等情，為兩造所不爭，堪信為真實。次查依行政院公告之
21 線上遊戲應記載事項第19點第2項，僅言明契約終止時，企業經
22 營者可扣除必要成本，並未規定必要成本之比例。系爭服務條款
23 第24條第2項竟約定必要成本為40%，已違反上開規定，應認有關
24 必要成本40%之約定為無效。上訴人所舉台北市電腦商業同業公
25 會（109）電法字第0105號函，並非針對上訴人確有必要成本支
26 出之回覆，另其所提偉群聯合會計師事務所出具之上訴人協議程
27 序執行報告，該評估期間並非上訴人104年12月22日終止系爭遊
28 戲前之情狀，且該報告已載明對上述損益表中有關銷貨收入、銷
29 貨成本等會計科目及必要成本率之計算是否允當，不提供任何程
30 度之保證，自難遽認上訴人確有支出系爭遊戲必要成本。又第一
31 審法院108年度簡上字第357號確定判決，竟認定系爭服務條款第

24條第2項約定「必要成本40%」並非無效，原法院自可不受拘束。再查上訴人與系爭玩家訂立之系爭服務條款，乃上訴人一方擬製之定型化契約，其中第24條第2項所載「退還甲方未使用之儲值或遊戲費用」，究有無包含系爭玩家受贈之遊戲幣費用，兩造認知不同，應為有利於消費者之解釋，是上訴人應退還系爭玩家未使用之剩餘遊戲費用，自應包含玩家受贈之遊戲幣費用，再依上訴人於第一審法院106年度店小字第1238號損害賠償事件中陳稱：契約終止後，剩餘金幣退還現金是以1比1計算，則系爭玩家自得請求上訴人退還相當於剩餘遊戲幣計算之現金。另觀諸附表所示玩家與李博文或高明舜所簽立債權轉讓同意書，可知其等約定之讓與標的為各玩家退還剩餘遊戲幣費用債權，自應認李博文、高明舜已分別受讓取得附表所示玩家同意書所載之債權。又上訴人終止系爭線上遊戲服務時，即知有退費爭議發生，自當妥善保存相關之電磁紀錄，以杜爭執，且上訴人就「千軍破」遊戲停止營運及殘點轉移之公告，並未要求玩家必須提出剩餘遊戲幣之紀錄，係由該公司於系統中查詢等情，顯見上訴人確實保留有系爭玩家因系爭遊戲終止時之剩餘遊戲幣等資料，自應由上訴人提出以為核對，倘其不能提出，即應認被上訴人所為剩餘遊戲幣數額之主張為可採。又查有關附表編號1-1、1-2部分，依上訴人105年5月24日函覆金門縣政府，載明蔡志鑫總儲值為5萬9,964元，且蔡志鑫簽立同意書將該帳號之債權讓與李博文，李博文自得請求上訴人如數給付。至附表編號2、3、6、7、8、12部分，上訴人均未提出此部分剩餘遊戲幣數量以供核對，應認被上訴人主張林當輝、張定濤、黃俊融、吳啟全、劉冠廷之剩餘遊戲幣分別如編號2、3、6、7、8、12所示，得向上訴人依序請求退還8萬6,044元、2萬8,800元、22萬4,242元、12萬7,832元、31萬4,855元、18萬8,541元為可採。李博文分別自林當輝、劉冠廷受讓編號2、3、12對上訴人請求退還之債權，高明舜分別自張定濤、黃俊融、吳啟全分別受讓編號6、7、8對上訴人請求退還之債權，自得請求上訴人如數給付。又附表編號4、5、9、10、11、13部分，黃建偉就編號4剩餘遊戲幣為361050，林宸禾就編號5剩餘遊戲幣

01 為 86784，吳啟全就編號 9 剩餘遊戲幣為 91777，WAHYU GUNAWAN 就
02 編號 10 剩餘遊戲幣為 100676，李博文就編號 11、13 剩餘遊戲幣分
03 別為 260801、217646 等情，均為上訴人所不爭，則各該玩家自得
04 請求上訴人依序退還 36 萬 1,050 元、8 萬 6,784 元、9 萬 1,777 元、
05 10 萬 676 元、26 萬 801 元、21 萬 7,646 元。黃建偉、林宸禾、吳啟
06 全、WAHYU GUNAWAN 分別將其請求上訴人退費之債權讓與高明舜
07 ，高明舜自得請求上訴人分別如數給付，李博文為玩家之一，亦
08 得請求上訴人分別如數給付。故被上訴人李博文、高明舜依系爭
09 服務條款第 24 條第 2 項約定、線上遊戲應記載事項第 19 條第 2 項規
10 定，依序請求上訴人給付 84 萬 1,796 元、130 萬 7,216 元，並分別
11 請求加給自民事準備書狀三繕本送達上訴人翌日（即 108 年 2 月 13
12 日）起算、自民事起訴狀繕本送達上訴人翌日（即 107 年 9 月 14 日
13 ）起算之法定遲延利息，為有理由，應予准許等詞，為其判斷之
14 基礎。

15 查系爭服務條款第 24 條第 2 項係約定：「契約終止時，乙方（即
16 遊戲業者）於『扣除必要成本 40%』後，應於 30 日內將甲方（即
17 玩家）未使用之遊戲點數以現金或寄發支票方式退還甲方未使用
18 之儲值或遊戲費用」（見一審卷第 197 頁），相較於行政院於 96
19 年 12 月 13 日發布之線上遊戲應記載事項第 19 點第 2 項係規定：「
20 契約終止時，乙方（即遊戲業者）於『扣除必要成本』後，應於
21 30 日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還甲方（即
22 玩家）未使用之儲值或遊戲費用」（見一審卷第 315 頁），前者
23 係約定扣除「必要成本 40%」，後者係規定扣除「必要成本」，
24 能否謂前者之約定較不利於系爭玩家，因而違反後者之規定？尚
25 非無疑。原審未詳細究，遽謂系爭服務條款第 24 條第 2 項約定違
26 反線上遊戲應記載事項第 19 點第 2 項規定，有關「必要成本 40%」
27 之約定為無效，進而為上訴人不利之判斷，已有可議。次查系爭
28 服務條款第 24 條第 1 項係約定：「甲方（即玩家）得隨時通知乙
29 方（即上訴人）終止本契約」（見一審卷第 197 頁）。似見該條
30 項係適用於玩家終止遊戲服務契約之情形，本件乃遊戲服務業者
31 終止遊戲服務契約，原審未敘明理由，逕謂系爭玩家得依系爭服

務條款第24條第2項約定而終止契約，亦嫌速斷。再查前揭系爭服務條款第24條第2項係約定契約終止後，上訴人應退還系爭玩家者，為扣除必要成本40%後甲方（即玩家）「未使用之儲值」或遊戲費用。上訴人於事實審一再抗辯：上開條項所約定伊應退還系爭玩家「未使用之儲值」，僅指系爭玩家以儲值方式購買尚未使用之遊戲點數，並不包括贈與之點數等語（見一審卷第447至449頁、原審卷第71至73頁），似非全無可採。原審逕認附表編號2至13所示玩家之剩餘遊戲點數，無論係儲值購買或贈與所得，上訴人均應返還其費用，與契約文義難謂相合，是否符合當事人之真意，尚非無疑。又按當事人聲明之證據，除認為不必要者外，法院應為調查，此觀民事訴訟法第286條第1項之規定自明。所謂不必要，係指當事人聲明之證據，依其聲明之意旨，與待證事實毫無關聯，或縱令屬實，亦不影響法院就某事項已得之強固心證而言。倘當事人聲明之證據，與待證事實非無關聯，或足以影響法院之心證，即不得預斷其結果，認無必要而不予調查。查上訴人於事實審聲請法院函詢「網路連線遊戲應記載不得記載事項」之執行機關經濟部工業局：網路連線遊戲服務定型化契約應記載事項規定退費應扣除必要成本，該必要成本範圍包括哪些項目？必要成本合理比例為何？上揭問題是否曾有遊戲業者或其他主管機關為詢問或做相關討論？貴局之回復意見為何？以證明其經營系爭遊戲之必要成本數額（見原審卷第123至127頁），核與上訴人於契約終止後得依約扣除之必要成本數額相關，自有調查之必要。原審未予調查，逕謂上訴人並無必要成本之支出，進而為上訴人不利之判斷，亦嫌速斷。上訴論旨，指摘上開不利於己部分之原判決違背法令，求予廢棄，非無理由。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 111 年 2 月 23 日

最高法院民事第四庭

審判長法官 鄭 雅 萍

法官 滕 允 潔

01						法官	王	本	源	
02						法官	蕭	胤	璫	
03						法官	王	金	龍	
04	本件正本證明與原本無異									
05							書	記	官	
06	中	華	民	國	111	年	3	月	3	日