臺灣新竹地方法院民事判決

108年度訴字第480號

原　　告　張育旗
訴訟代理人　張智程律師
被　　告　格雷維蒂互動股份有限公司
法定代理人　北村佳紀
訴訟代理人　王宏義
　　王怡君

上列當事人間返還遊戲帳號等事件，本院於民國109年1月8日辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256 條定有明文。查原告起訴時先位聲明原請求：被告應將原告所有之線上遊戲「RO仙境傳說」帳號000000000 、0000000000、000000、000000、000000之電磁紀錄返還予原告。嗣更正上開聲明為：被告應回復原告所有之線上遊戲「RO仙境傳說」帳號000000000 、0000000000、000000、000000、000000使用之權利。核係不變更訴訟標的，而更正事實上之陳述，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：

(一)原告為網路線上遊戲「RO仙境傳說」之玩家，被告則提供「RO仙境傳說」之線上遊戲服務。原告於民國108年3月4日以000000遊戲帳號進行遊戲時，遭被告公司查緝有無非法使用外掛程式，被告線上遊戲管理員要求輸入驗證碼，原告不以為意，認為縱未輸入僅是強制下線，重新登入即可，故未即時輸入。詎料，被告公司線上遊戲管理員竟將原告正進行之遊戲帳號強制下線外，並告知原告經其進行程式偵測，發現

原告進行遊戲時有使用外掛程式之情形，因此凍結原告所有之000000000、0000000000、000000、000000、000000遊戲帳號，致原告無法再使用上開帳號進行遊戲。然原告實未使用影響或改變被告網路連線遊戲運作為目的之外掛程式，亦無利用任何外掛程式、病毒程式、遊戲程式漏洞或其他違反遊戲常態設定或公平合理之方式進行遊戲之情形，因此原告未違反「GNJOY平台線上遊戲服務使用者合約書」（下稱系爭遊戲服務契約）第24條第3項第2款之約定，被告僅因原告未即時輸入驗證碼即遽認原告使用外掛程式，顯屬不公。

(二)依系爭遊戲服務契約之約定，被告若認為原告有使用外掛程式，應由被告負舉證責任，然依被告提出之查緝錄影畫面，其中除被告線上遊戲管理員發送驗證碼之行為外，未顯示被告利用其他偵測外掛程式之電腦程式佐證其認定，且該畫面中原告遊戲角色動作亦無破壞遊戲平衡等異常情事。被告上開查緝之方式，僅能藉由原告有無輸入驗證碼之事實，推斷原告是否正在電腦前面，縱原告未能輸入驗證碼，亦不代表原告使用外掛程式，且該查緝方式實乃被告單方提出，是否有助於查核網路遊戲玩家使用外掛程式進行遊戲，亦未經第三方公正單位認定，是原告僅以上開查緝方式即認定原告使用外掛程式，並非適法。被告雖另稱有其他玩家檢舉原告使用外掛程式，始對原告進行查緝，惟所謂檢舉皆屬個別玩家片面之說詞，該等玩家實無從證明原告使用有何使用外掛程式之事實。又同一遊戲之玩家已有反映短時間內遭到被告多次要求輸入驗證碼，如玩家僅因一次未成功輸入，就可能導致全部帳號遭被告凍結，對於玩家而言顯然過於嚴苛。

(三)被告之「管理規章」備註12屬於被告預先擬定，用於與線上遊戲「RO仙境傳說」之多數玩家訂立同類契約之定型化契約條款。該條款約定只要遊戲玩家在線上遊戲管理員要求相關回應而未回應時，即視為玩家使用自動攻擊程式（即外掛程式），被告即可依系爭遊戲服務契約第24條第3項之約定終止契約，封鎖遊戲帳號，形同將玩家帳號之生殺大權掌握在

被告手中，甚至不容許玩家有任何辯解之空間，對於玩家而言，顯然未符合平等互惠之原則，依消費者保護法第12條第2項第1款，應推定為顯失公平，對原告無效。縱非無效，該條款亦應依有利於消費者之方式解釋，而認除驗證碼之查緝外，被告若主張玩家使用外掛程式，應另外提出證據證明之。

(四)被告無法舉證證明原告有使用外掛程式，依系爭遊戲服務契約第24條第4項約定，應對原告負損害賠償責任，原告亦得依民法第213條第1項規定請求被告回復原告所有遊戲帳號之使用權利。退步言之，倘被告所有遊戲帳號無法回復，因原告遊玩「RO仙境傳說」網路遊戲迄今已儲值消費新臺幣（下同）253,150元，原告以此作為損害賠償數額之依據，請求被告賠償之。爰依系爭遊戲服務契約第24條第4項約定提起本件訴訟，並先位聲明：被告應回復原告所有之線上遊戲「RO仙境傳說」帳號000000000、0000000000、000000、000000、000000使用之權利。備位聲明：被告應給付原告253,150元，及自起訴狀繕本送達時起，按年息百分之5計算之利息。

二、被告則以：

(一)原告於108年3月2日、3日分別被同遊戲伺服器其他玩家檢舉回報使用外掛，理由為疑似在遊戲內之harboro2（下水道）區域，使用掛機程式及巨集打怪，故被告為維護遊戲公平性，遂在原告於108年3月4日下午17時48分以000000遊戲帳號進行遊戲時，以人工查緝方式要求原告於時限內輸入驗證碼，以證明係手動操作遊戲，未使用外掛程式，因原告未通過此人工測試程序，故依「管理規章」備註12、備註20之約定判定為使用外掛程式。又原告前就遊戲帳號0000000000承認有使用外掛程式之違規行為，並出具悔過書予被告，顯見原告已有利用外掛程式之前例，並明瞭被告查緝外掛程式之人工測試程序及同意違反悔過書再犯之處罰，因此被告依系爭遊戲服務契約第24條第3項約定及「管理規章」第2條第6項

規定終止契約、凍結遊戲帳號，自屬有據。

(二)依「管理規章」第2條第6項之約定，被告得以電腦程式偵測或是線上遊戲管理員要求玩家輸入驗證碼測試之方式查緝自動練功程式、加速器、按鍵精靈、巨集等未經被告授權使用之程式，此旨在因應現今外掛程式及非官方程式功能強大，部分外掛程式可自動下線規避遊戲管理員之發話詢問，使人工查緝方法失效，而玩家若是使用巨集程式，則係自遊戲歷程無法看出異狀，需以人工查緝，故被告為對應各種不同之程式、手法，採取系統與人工查緝並行，以保障合法玩家權益。此外，考量初犯玩家，若情節輕微者均給予悔過自新之機會，並非原告所稱未經查證即任意永久凍結玩家之帳號。

(三)觀諸目前網路交易案例，無論是銀行轉帳、註冊會員或網拍購物等行為，為確認本人手動操作，除填寫交易所需相關資料外，均有需填入驗證碼之功能，若使用者未能配合輸入驗證碼，系統將認定非本人操作，此為實務上常見通用之驗證方式，被告沿用此種方式確認玩家為手動操作，自屬合理。本件原告遭查緝時，其遊戲角色都呈現需要手動操作之動作，如果正常以手動操作，應該也會看到驗證碼之訊息。若原告未在電腦前卻能使遊戲角色呈現手動操作之動作，縱非使用外掛程式，也係利用巨集此種非官方提供之程式，顯然皆違反系爭遊戲服務契約第24條第3項之約定，被告自得終止契約。爰答辯聲明：原告之訴駁回。

三、兩造不爭執事項：

(一)原告持有被告線上遊戲「RO仙境傳說」000000000、0000000000、000000、000000、000000共5個帳號。

(二)108年3月4日下午5點48分時，被告線上管理人員「姆咪月夜貓」向帳號000000之遊戲畫面發出測試訊息，玩家端於接收該測試訊息之前，有龍之氣息、貪婪、瞬間移動等動作，於接收該測試訊息之際，仍有龍之氣息移動動作，因玩家未回覆測試訊息，該帳號遭強制離線（見本院卷第201頁）。其後被告與原告終止線上遊戲契約，停止原告使用不爭執事項

所示5個遊戲帳號之權利。

(三)被證5之106年3月9日悔過書為原告所親自填載（見本院卷第124頁）。

(四)雙方關於「RO仙境傳說」之權利義務規範應依照被證3之「會員申請同意書暨線上遊戲服務契約」、「管理規章（包括備註）、系爭遊戲服務契約認定。（見本院卷第114至第120頁）。

四、經本院協議兩造簡化爭點如下：

(一)原告主張被告之「管理規章」備註12，對消費者顯失公平，應屬無效，是否可採？

(二)被告依據系爭遊戲服務契約第24條第3項、「管理規章」第1條第2項、第2條第6項、備註20之約定，與原告終止線上遊戲契約，有無理由？

(三)若認被告與原告終止契約無理由，原告主張依系爭遊戲服務契約第24條第4項之約定，應負損害賠償責任，並依民法第213條之規定，先位聲明請求被告回復不爭執事項第一點所示5個遊戲帳號之使用權利，有無理由？

(四)如無法回復不爭執事項第一點所示5個遊戲帳號，原告依民法第215條之規定，請求被告賠償253,150元，應否准許？

五、本院之判斷：

(一)被告之「管理規章備註12」並非顯失公平：

9 系爭遊戲服務契約第1條約定：甲方（即遊戲玩家；下稱遊戲玩家）瞭解一旦遊戲玩家按下「我同意」之按鍵，即推定遊戲玩家已經詳細審閱並瞭解本合約書的所有條款達3日以上，並願意完全遵守本合約書與本遊戲相關之遊戲管理規章、規則。第24條第3項第2款約定：遊戲玩家以利用外掛程式、病毒程式、遊戲程式漏洞或其他違反遊戲常態設定或公平合理方式進行遊戲者，乙方（即被告；下稱被告）得依遊戲玩家登錄之通訊資料通知遊戲玩家後，得立即終止本契約。第24條第4項約定被告對前項事實認定產生錯誤或無法舉證時，被告應對遊戲玩家之損害負賠償責任。契約終止時被告

於扣除必要成本後，應於30日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還遊戲玩家未使用之遊戲費用或依雙方同意之方式處理前述點數或費用。「管理規章」第2條第6項約定：經被告之程式（Cheat Defender）偵測或被告之GM（即線上遊戲管理員）測試（請詳閱查緝內容說明及解釋），進行本遊戲時使用或散播非官方提供之程式（包含但不限於自動練功程式、加速器、按鍵精靈等），被告得與遊戲玩家名下所有帳號終止遊戲合約。初犯可申請填寫悔過書開啟帳號，開啟帳號數由被告決定。累犯者回收相同IP和身分證字號的相關帳號、回收相同通訊鎖帳號、並取消參與不當得利、侵權行為若情節嚴重將包含相關登入IP並追溯中華民國相關法律（刑事與民事）責任。「管理規章」備註12約定：本遊戲進行時，除靜態定點之掛網行為外，當本遊戲管理員要求遊戲玩家以發言或其他能證明遊戲玩家在電腦前的動作時，遊戲玩家有執行之義務，否則視為利用自動攻擊程式練功。若遊戲玩家並非靜態定點掛網且經查證不在電腦螢幕前進行本遊戲，則該角色視為機器人角色（Robot），被告將蒐集電子（磁）記錄存證，並且保留法律追訴權。

8 按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，消費者保護法第12條第1項、第2項第1款定有明文。經查，系爭遊戲服務契約、「管理規章」之各條約定及其備註部分，均屬於消費者者保護法所定之定型化契約條款，上開契約皆為定型化契約，此有系爭遊戲服務契約第1條約定可資參照，兩造成立契約之方式為：被告將契約內容透過網路顯示於遊戲玩家之螢幕，經遊戲玩家按下「我同意」之按鍵後，兩造即依被告所預先擬定之內容成立契約。原告主張其中「管理規章」備註12就被告遊戲管理員查緝之方式及遊戲玩家使用外掛程式之認定，對於遊戲玩家過於嚴苛，明顯違反平等互惠原則，應推定為顯失公平而屬無效，被告則抗辯該約定係為確認遊戲玩家實際手動操作遊戲，屬於維

護遊戲公平所必要，亦為業界常見之方式，並無不妥。

7 查本遊戲係透過網路連線之遊戲，遊戲玩家雖於自己電腦上操作遊戲，惟於過程中，係與被告設計之遊戲內容及其他玩家在線上產生互動，藉由完成任務及相互競爭之關係，達成娛樂之目的，遊戲玩家並可能從中獲得遊戲內之虛擬物品或成就。從而，確保遊戲玩家間之公平性，禁止遊戲玩家利用外掛程式等不當之方法進行遊戲，獲取遊戲中之利益，不論自保障遊戲玩家權益之觀點，或自維護被告遊戲永續經營之觀點觀之，皆屬必要。系爭遊戲服務契約第24條第3項第2款因此約定，遊戲玩家負有以公平合理方式進行遊戲之義務，不得使用外掛程式、病毒程式，或利用遊戲程式漏洞及其他違反遊戲常態設定之方式進行遊戲，若違反上開義務，則被告得依約終止契約。「管理規章」第2條第6項及備註12係被告為具體執行前揭約定、查緝以不當方法進行遊戲之玩家，而與遊戲玩家訂定之條款。該條款課予遊戲玩家配合被告線上遊戲管理員查緝之協力義務，於被告線上遊戲管理員要求玩家證明正在以手動操作遊戲時，玩家有配合之義務，且玩家若違反該義務，被告可依此認定玩家利用不當之方法進行遊戲。該條款固然賦予原告配合查緝之協力義務，惟其具有正當之目的，業如前述，且玩家僅於「遊戲進行中」又非「靜態定點掛網」時，始有協力之義務。玩家既然登入遊戲，且正處於動態操作狀態，配合發言、輸入驗證碼等措施，證明正在以手動操作，應不致過度增加玩家之負擔。況且，依網路遊戲之特性，被告係自遠端提供服務，同時連線進行玩家之數量眾多，本難以查知特定玩家有無使用外掛程式等不當方式進行遊戲，因此針對查緝事宜，約定雖由被告負責舉證遊戲玩家之違約行為，但於被告進行人工驗證查緝時，玩家負有配合之協力義務，應屬必要；參以玩家若使用巨集程式，則自遊戲歷程中無法看出異狀，需輔以人工驗證方式始能有效查緝；而目前網路交易常態亦多要求使用者輸入驗證碼之方式確認非機器人程式始能進行交易，足見前皆契約條

款約定雙方義務之分配核屬公平、合理，符合平等互惠原則，故原告主張「管理規章」備註12課予玩家過苛之義務、顯失公平云云，為無理由。

(二)被告終止契約合於契約約定：

9 查原告於108年3月4日，透過網路連線登入000000帳號，進行「RO仙境傳說」遊戲，嗣於當日下午5點48分時，被告線上遊戲管理人員「姆咪月夜貓」向000000號之遊戲畫面發出測試訊息，玩家端於接收該測試訊息之前，有龍之氣息、貪婪、瞬間移動等動作，於接收該測試訊息之際，仍有龍之氣息之動作，因玩家未回覆測試訊息，該帳號遭強制離線，此為兩造所不爭執之事實（見不爭執事項　）。被告並提出上開遊戲管理線上管理人員查緝過程之影片，經本院當庭勘驗，依勘驗結果顯示：000000帳號之遊戲角色於影片第23秒時，仍有龍之信息之動作，而線上管理人員隨即要求操作000000帳號之玩家輸入驗證碼，而玩家並未回應，直至影片第1分15秒時遭強制離線，此有勘驗筆錄在卷足憑（見本院卷第201頁）。依上可知，原告所有之000000帳號於前揭時間，並非靜態定點掛網，其遊戲角色仍在進行需人為手動操作之動作「龍之氣息」，卻未依被告遊戲管理員之要求輸入驗證碼。依「管理規章」備註12、備註20之約定，被告可將原告之行為，視為使用外掛程式，該角色則可視為機器人角色。原告雖主張被告不得僅依原告未及時輸入驗證碼之事實，未有其他佐證即認定原告使用外掛程式云云。惟查，兩造間「管理規章」備註12、備註20之約定，係被告為維護遊戲公平性，查緝玩家使用不當方法進行遊戲所必要，並無顯失公平之處，已如前述，且該條款為兩造間有效之契約條款，原告自應受到拘束，又被告線上管理人員要求原告於遊戲畫面上輸入驗證碼，此為現今網路服務所常見，原告若確於電腦前操作遊戲，當不至於無法完成該等驗證。故被告以「原告未輸入驗證碼」證明「原告未實際手動操作遊戲」之事實，實屬合理，堪可採信。若原告未實際操作，仍能使遊戲角色呈

現原應以手動操作始能產生之動作，被告依此認定原告使用外掛程式進行遊戲，亦屬有據。

8 被告既以前述方式證明原告於前揭時間，雖未以手動操作，仍使遊戲角色產生手動操作始得完成之動作，並視為使用外掛、輔助程式，其角色屬於機器人角色，則依系爭遊戲服務契約第24條第3項第2款之約定，被告得終止與原告間之遊戲服務契約，且依「管理規章」第2條第6項約定，終止原告所有全部帳號之遊戲權利，又原告前已曾遭被告查獲使用外掛程式，有106年3月9日悔過書可證（見不爭執事項　），是亦不適用該項關於初犯之約定，原告不得主張填寫悔過書後復權，併此說明。

(三)依上所述，被告依據系爭遊戲服務契約第24條第3項、「管理規章」第1條第2項、第2條第6項、備註12、20之約定，與原告終止遊戲服務契約，為有理由。則原告主張被告有系爭遊戲服務契約第24條4項之情事，請求被告負損害賠償之責，則為無理由。

六、綜上所述，被告之「管理規章」備註12並無違反平等互惠原則，對消費者顯失公平之情形，被告依據系爭遊戲服務契約第24條第3項、「管理規章」第1條第2項、第2條第6項、備註20之約定，終止與原告間之遊戲服務契約，為有理由。從而，原告主張被告上開終止契約違反契約約定，並依系爭遊戲服務契約第24條第4項之約定，先位請求被告回復不爭執事項　所示5個遊戲帳號之使用權利，備位請求被告賠償253,150元，均無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所依據，應併予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及未經援用之證據，經本院審酌後認對判決結果不生影響，爰不一一論列，附此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　5　　日

民事第一庭　審判長法　官　吳靜怡

法　官　莊仁杰

法　官　李宇璿

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 日內向本院提出上訴狀。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　5　　日

書記官　王恬如