

## 疫情期間 如何避免線上遊戲糾紛

疫情期間消費者減少外出，因此上網玩線上遊戲的數量大增，惟歷年來線上遊戲消費爭議均名列前茅，行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)特別提供帳號、密碼、虛擬寶物被盜或者線上遊戲不想玩時的處理方式，另外也提醒消費者注意資安及境外遊戲的風險。

### 一、帳號、密碼被盜用時：

應於第一時間通知遊戲公司，經遊戲公司查證後，可以暫停該帳號之使用權限，並更換新帳號或密碼給玩家。

### 二、虛擬寶物被盜時：

應立即通知遊戲公司查證，業者經查證後，將暫時限制相關線上遊戲使用人之使用權利，依據上開規定，遊戲公司並即通知持有該虛擬寶物之第三人提出說明；如該第三人未提出說明，遊戲公司可以直接將虛擬寶物移還玩家。但應注意如果玩家不使用遊戲公司提供之免費安全裝置，例如：防盜卡、電話鎖者，遊戲公司可以不負回復或補償責任。

### 三、線上遊戲不想玩時：

(一)7日內無條件解約：消費者可以於開始遊戲的7日內，以書面告知企業經營者解除本契約，消費者無需說明理由及負擔任何費用。消費者得就未使用之付費購買點數向企業經營者請求退費。

(二)隨時終止契約：消費者可以隨時告知遊戲公司終止契約，遊戲公司在扣除必要成本後，應於30日以內將剩餘未使用之儲值金或遊戲費用，退還給玩家。但是虛擬金幣及虛擬寶物是無法申請退還。

### 四、注意個資外洩風險：

(一)事前把關：手機上的app和遊戲多如繁星，不乏資安、隱私保障或交易安全機制有漏洞者，甚至衍生難以解約、信用卡授權交易等疑慮。建議消費者事前把關，勿下載來路不明的app及減少授權的範圍，防患未然。

(二)勿貪便宜：天下沒有白吃的午餐，不需為了免費功能、拿贈品或參加抽獎，便自願提供個人資料，造成個資外洩。

### 五、注意境外遊戲糾紛難以解決的風險：

由於消費者可以藉由國際平台下載使用各種遊戲，如消費者不慎使用境外遊戲或未在我國有代理營運商之遊戲，當發生消費爭議時，將難以受到我國法令保障，可能面臨求助無門情況。

行政院消保處提醒消費者，如遇到消費爭議，疫情期間可以在網路向行政院消費者保護會網站（<https://cpc.ey.gov.tw/>）進行線上申訴，或至經濟部工業局設立之「iNews 遊戲服務網」信箱申訴，以保障自身權益。示」，以增進民眾知的權益。

