



王者之路 3.0

瘋狂遊戲世界



網際網路教學服務番外篇

Ver. 民眾版
START

目錄 Contents

遊戲玩樂宣言……1

局長序……2

遊戲分級識別標識……3

角色介紹……6



主線任務一.

[正確觀念]

分級遵守-----	8
適度消費-----	9
健康玩遊戲-----	10
遊戲情節勿模仿-----	11
小心詐騙-----	12
保護私密資料-----	13
使用安全裝置-----	14
帳號遭盜用處理-----	15

漫畫



主線任務二.

[常見遊戲爭議]

外掛禁止-----	17
不共用帳號-----	18
拒絕私下交易-----	19
註冊資料要注意-----	20
境外遊戲-----	21
機率型商品注意警語---	22
終止契約的退費範圍---	23

漫畫



支線任務一.

[密技]

手持裝置防護功能-----	25
165反詐騙專線-----	27
遊戲軟體分級諮詢管道---	28
線上遊戲申訴管道與流程--	28



支線任務二.

[注意事項與法規規範]

遊戲世界三大守則-----	30
遊戲軟體分級管理辦法---	32
網路連線遊戲服務定型化契約	
應記載及不得記載事項---	41



合作任務

[網際網路教學服務番外篇]

網際網路教學服務番外篇--	51
網際網路教學服務定型化契約	
應記載及不得記載事項---	55

遊戲玩樂宣言

遊戲世界雖美好，但現實是唯一的真切；請大家在玩遊戲時，一起遵守「**遊戲玩樂宣言**」喲！

遊戲玩樂宣言

- 我遵守玩遊戲前，先做完功課或是經過爸媽同意。
- 我遵守玩遊戲前，先看遊戲分級標識，絕不玩超出自己年齡的遊戲。
- 我遵守玩遊戲時不與他人共用帳號、不使用外掛、不幫他人購買點數、不私下現金交易。
- 玩遊戲的時候，我會主動和爸媽分享遊戲心得，如果遇到奇怪狀況，一定告訴爸媽。

玩遊戲的時候，我遵守「四不一要」原則

- 不言詞霸凌
- 不過度消費
- 不沉迷遊戲
- 不違反規則

要遵守遊戲分級

局長序

局長序

在資訊科技快速發展的世紀，遊戲已成為民眾上網及休閒的主要活動之一，尤其是兒童及少年！根據本局近年來針對全國各縣市中小學進行的兒少遊戲消費行為調查顯示，近8成的兒少有玩網路連線遊戲的習慣。而隨著遊戲載具由電腦演進到各類手持裝置甚至娛樂場域的應用，孩子和各年齡層玩家參與遊戲的態樣已漸趨多元，再加上付費模式的靈活多樣化，玩家在遊戲中逐漸投入相當時間與金錢。此類接踵而至的改變，使越來越多的族群開始重視虛擬遊戲世界的權益保障以及遊戲內容的適齡性。

為建立健康友善的遊戲環境，本局分別訂定「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」、「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」及「遊戲軟體分級管理辦法」。更於108年度陸續施行因應遊戲產業發展而修正公告的前述規範，一方面保護消費環境，強化消費爭議的消弭，另一方面提升業者資訊揭露的責任，促進法規與時俱進，使相關權益保障措施更為全面！

本手冊透過生動活潑、簡明扼要的方式，說明遊戲分級規範、消費權益注意事項等資訊，期許有助於各年齡層遊戲使用者，對於分級制度、消費權益甚至防範詐騙等切身權益保障的認識。另，因應網際網路教學服務，逐漸成為各年齡層消費者選用的主要學習模式之一，本局特訂「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」，本手冊增列「網際網路教學服務番外篇」，希望有助於社會大眾對網際網路教學服務規範與爭議的瞭解。本局持續輔導產業落實機制，期許我們讓消費環境更友善健康，共同打造「健康娛樂環境」的新視野！

經濟部工業局 局長

呂正華

謹識

109年5月





遊戲分級識別標識



任何年齡皆得使用

- 無任何裸露、暴力、血腥、恐怖、不當言語、不當行為等情節畫面。
- 非使用虛擬遊戲幣或遊戲結果不直接影響虛擬幣增減的棋奕類遊戲軟體。



六歲以上之人始得使用

- 可愛人物打鬥、無描述角色傷亡細節、無血腥之情節畫面。



十二歲以上之人始得使用

- 凸顯性特徵
- 無血腥的打鬥或輕微恐怖畫面。
- 具有一般不雅且無不良隱喻的言語的情節畫面。
- 促使虛擬戀愛、結婚之遊戲設計。
- 非使用虛擬遊戲幣或遊戲結果不直接影響虛擬幣增減的牌類及益智娛樂類遊戲。



十五歲以上之人始得使用

- 女性上半身裸露、背面全裸、遠處全裸或特殊處理過的裸露。
- 不殘虐的血腥、殘暴、恐怖的画面。
- 具有粗鄙言語。
- 鼓勵使用菸酒的情節畫面。
- 虛擬遊戲幣會因遊戲結果增減的棋奕類、牌類及益智娛樂類遊戲(例如：象棋、麻將、撲克、拉霸、水果盤等)。



十八歲以上之人始得使用

- 全裸、具體性暗示。
- 殘虐印象的血腥、殘暴、恐怖的情節畫面。
- 使用毒品、多次仇恨性言語、反社會性行為等情節畫面。

查詢遊戲分級看這裡：

數位娛樂軟體分級查詢網 <https://www.gamerating.org.tw/>

「遊戲軟體分級管理辦法」第11、12、13條規定，遊戲軟體應於產包或提供下載的網頁，標示分級識別標識、情節及警語。(詳細法規請上「數位娛樂軟體分級查詢網」查詢)

產包



分級識別標識固定在正面左下或右下方，大小為1.5 cm X 1.5cm，限制級為2cm X 2cm。

遊戲網頁



分級標識應標於遊戲軟體說明、下載、起始網頁或連結處旁明顯處。

遊戲分級識別標識

誰要遵守分級？

+



要確認分級的人

- 遊戲軟體發行、代理的人。
例如：遊戲發行商、代理商
- 遊戲租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載之人。例如：販賣的商家、賣二手遊戲的人或遊戲下載平台。



遵守分級的人

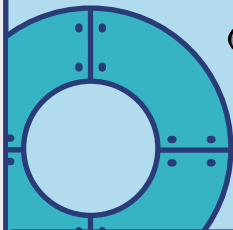
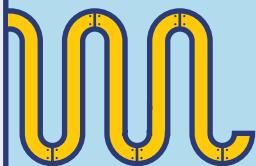
- 父母、監護人不可以讓小朋友接觸不符合級別的遊戲喔！
- 所有玩遊戲的人，都只能玩符合自己年齡適用級別的遊戲喔！

潔西與小伙伴們 遊戲劇場



20歲

傑克

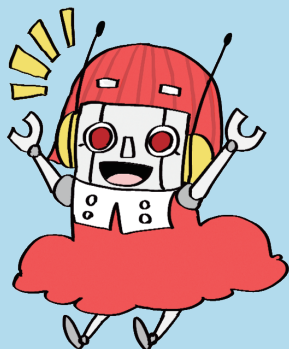


大學生，傑西的哥哥，很有責任感，常板著臉，老覺得阿若會帶壞自己的妹妹。

角色介紹

密技機器人

由可



角色介紹

電子機器人，熟知網路連線遊戲的大小事。

10歲

潔西



喜歡新奇東西的女孩，個性粗心大意，但是很善良單純。同時也很信任哥哥，喜歡跟阿若玩。

10歲

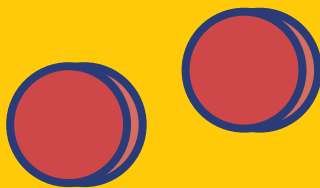
阿若



與潔西是青梅竹馬，喜歡玩網路連線遊戲，很愛作弄人且常耍小聰明，所以往往聰明反被聰明誤。

主線任務一

【正確觀念】



分級遵守



分級不越級 爸媽Hen可以



無論是用電腦、電視、手機或平板，甚至是體感裝置(VR、AR)玩遊戲，都要選擇適合自己年齡的級別唷！邀請別人一起玩遊戲時，也要確認他的年紀可以跟你一起玩喔！



分級遵守



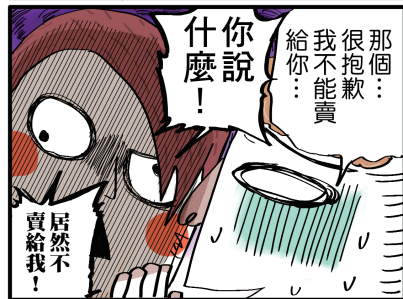
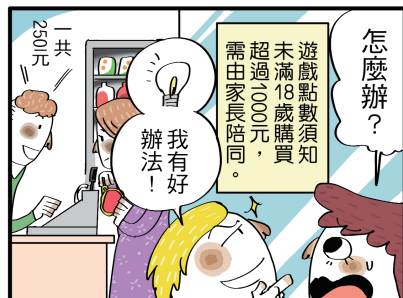
適度消費



消費不過量 玩得才漂亮

未滿18歲玩家到實體通路購買面額超過1000元的遊戲點數時，需要由家長陪同。購買遊戲點數要適量，才不會淪落到一場遊戲一場空的慘狀啊~

適度消費





健康玩遊戲



健康玩遊戲... 安心又有趣



網路是虛擬的，不要把遊戲當成你的全部，適度的娛樂可以紓壓，若是過度沉迷，容易產生錯誤的歸屬感而失去真實的人生。

健康玩遊戲





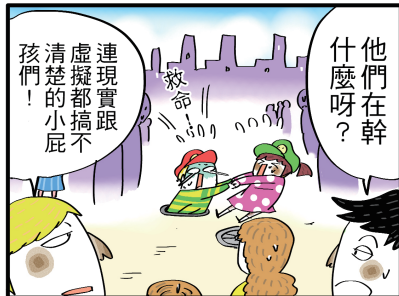
遊戲情節勿模仿

虛擬世界稱英雄 現實世界夢一場！

在綠洲的世界裡我們可以化身成鋼彈超人打擊壞蛋，也可以像機械哥吉拉一樣為所欲為；但現實生活當中，自己做的每一件事情都需要負責且受到法律的約束。

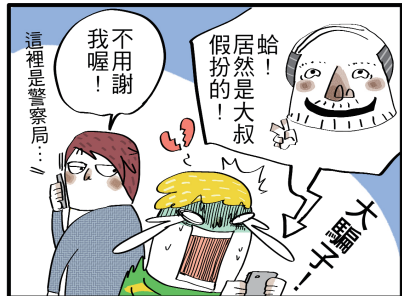
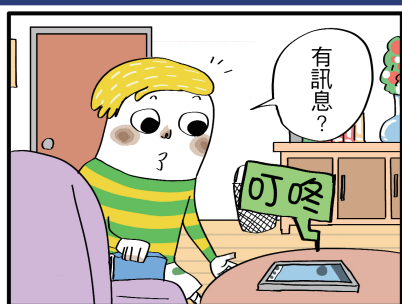
所以千萬要記得，不要模仿或沉迷虛擬世界情節，避免和現實脫節。

遊戲情節勿模仿





小心詐騙



自己的點數自己買
別人開口毋湯喔~

小心~網路詐騙百百種，
遇到漂亮美眉或歐爸，請
你買點數給他才會跟你當
朋友，千萬別上當！
這一切都是...假的~



小心詐騙



保護私密資料

隱私資料不外洩 擔心受怕不會有

遊戲世界雖然可以認識很多人，但是螢幕後的本尊是怎樣的人我們都不知道，所以不要輕易提供個人資料給對方，遇到可疑的人要即時回報給老師或家長，避免壞人有機可趁喔！

保護私密資料





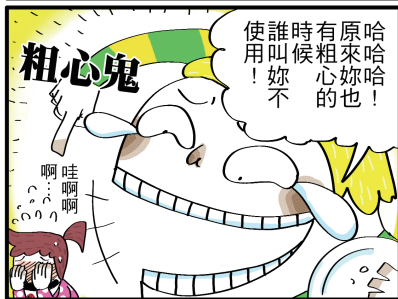
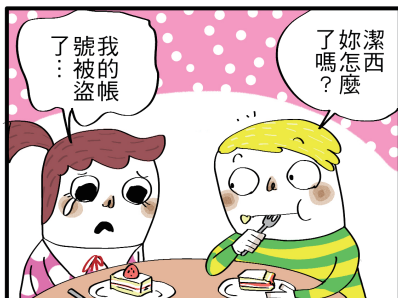
使用安全裝置



帳號安全，人人有責
多個裝置，多份保障

為保護帳號內的虛擬寶物，如果業者有提供免費安全裝置時，一定要使用唷！使用安全裝置，不但可以提高帳號安全，帳號被盜時，業者還會協助返還被盜物品！

使用安全裝置



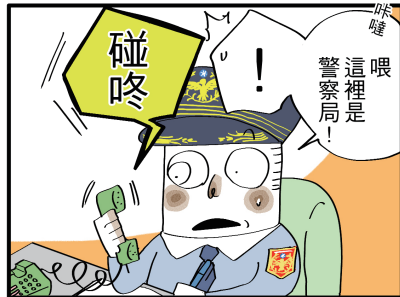


帳號遭盜用處理

帳號遭盜用處理

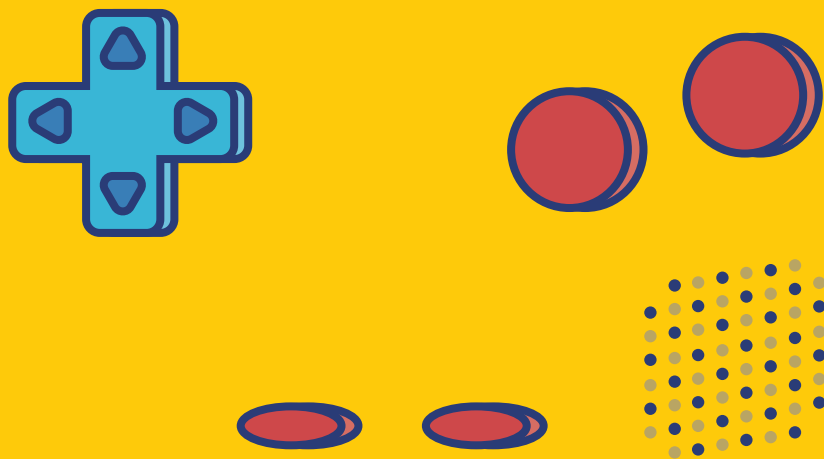
帳號被盜森77 快找業者不TT

帳號遭盜用，不要哭天搶地！
先深呼吸一口氣，趕快通知遊戲
業者或警方幫忙。不想讓帳號
被盜，最重要的還是要定期更
改密碼！



主線任務二

【常見遊戲爭議】



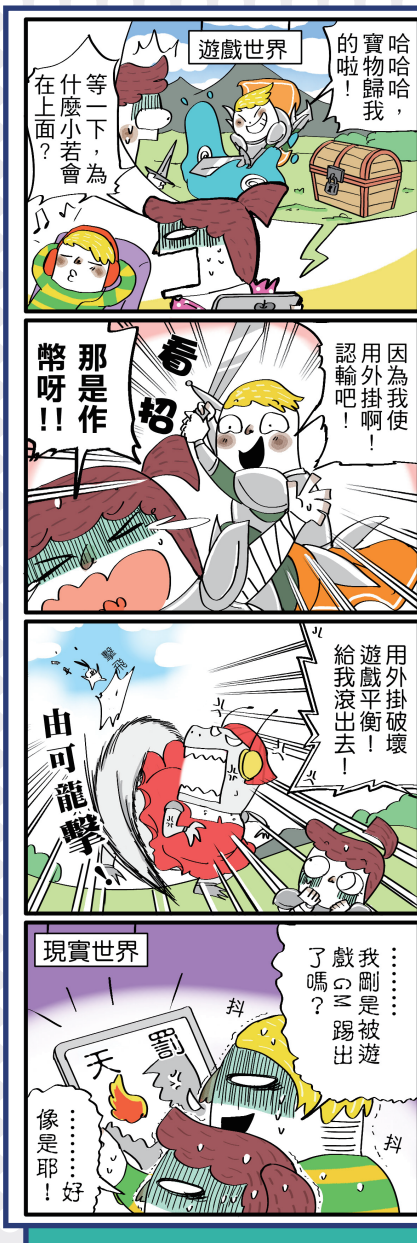


外掛禁止

今天開外掛 明天遊戲掛

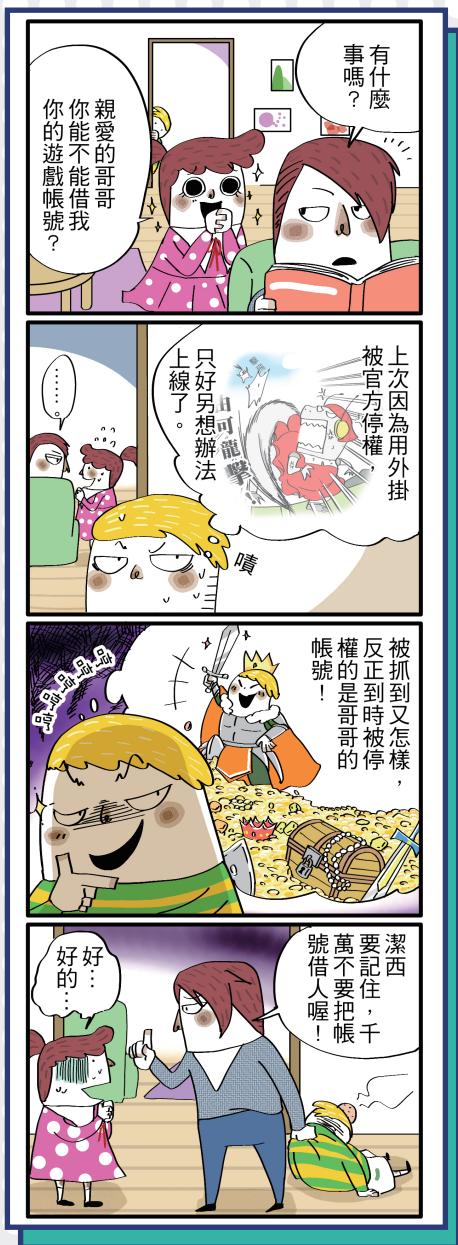
使用外掛程式，不但會破壞業者系統與遊戲平衡，業者可依遊戲規範凍結玩家帳號，最重甚至可與玩家終止契約！

外掛禁止





不共用帳號



帳號亂亂借 Call out 鋼鐵人來也沒用



帳號是玩家在遊戲世界的身分，因此，就算不是你自己使用，但如果朋友借來做壞事，最後還是你的帳號被懲罰。所以千萬不要把帳號借給別人，避免權益受損唷！

不共用帳號





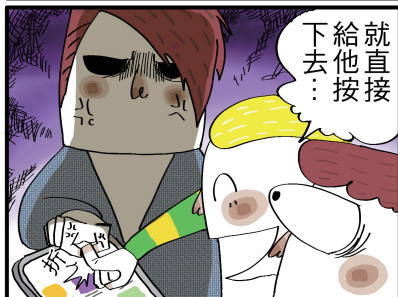
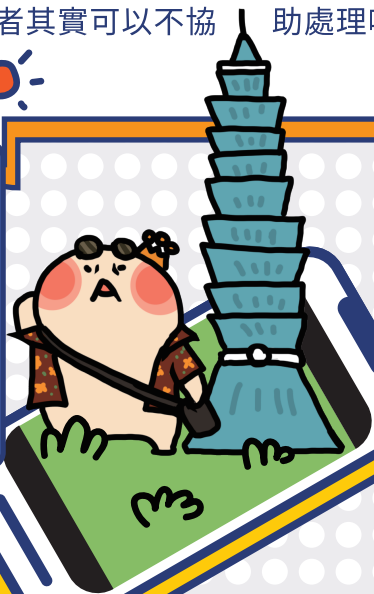
拒絕私下交易

拒絕私下交易 做我自己的神隊友

想透過網路交易平台購買虛擬寶物或請人代儲嗎？小心「賠了夫人又折兵」！這些購買行為已經違反了遊戲規則，還可能遇到詐騙或買到贓物呢！輕則帳號被凍結，重則可能會遭到警方調查；而且這類爭議業者其實可以不協助處理唷！



拒絕私下交易





註冊資料要注意



帳號申請用真名 遊戲暱稱用假名

帳號是虛擬世界的身分，但如果帳號發生問題需要幫助，都要先核對個人資料，所以帳號資料不可以亂填，業者才有辦法幫忙確認帳號持有人！

另外，遊戲內角色暱稱，不要用真名，才能保障個人隱私不被肉搜喔~

註冊資料要注意





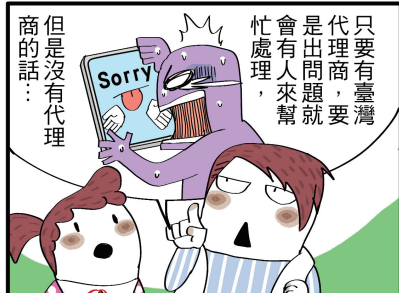
境外遊戲



消費權益要保障 遊戲挑選MIT

雖然網路無國界，但是法律保護有國界的！！所以如果選擇的境外遊戲沒有台灣代理商時，發生消費糾紛，很可能求助無門喔T_T

境外遊戲





機率型商品注意警語



**非洲歐洲各有天命
下手前請詳閱說明書**

轉蛋或福袋商品皆為隨機商品，既然是隨機的，就不保證可以抽到你想要的啊~建議在購買前，要注意業者公布的資訊！



機率型商品注意警語

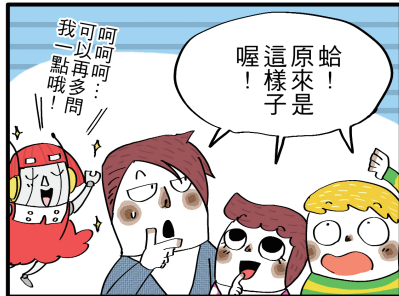
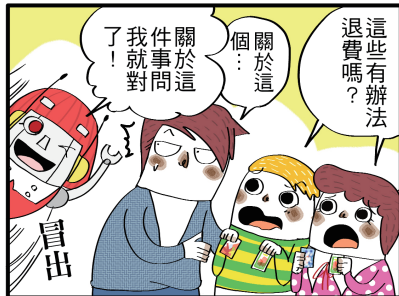


終止契約的退費範圍

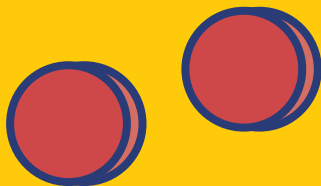
終止契約的退費範圍

分手是有代價der

玩遊戲最重要的就是享受遊戲過程中所帶來的樂趣，如果有一天不想玩了，玩家當然可以終止契約，要求退費。但是~並不是所有費用都能退，只能退未使用的點數，而且業者還會扣除必要成本唷！



支線任務一 【密技】



手持裝置防護功能

家長注意囉！

給孩子的智慧型手機及
平板電腦，您開啟「防
護功能」了嗎？

簡單幾步驟，孩子下載
APP遊戲，超放心！！

為什麼要安裝防護功能？

依年齡限制下載的APP

可以限制孩子在遊戲內消費

上網時間限制與休息提醒

手持裝置防護功能



步驟1



開啟Google play
點選設定

步驟2

Android



通過驗證後才能購物

步驟2



家長監護開啟

步驟3

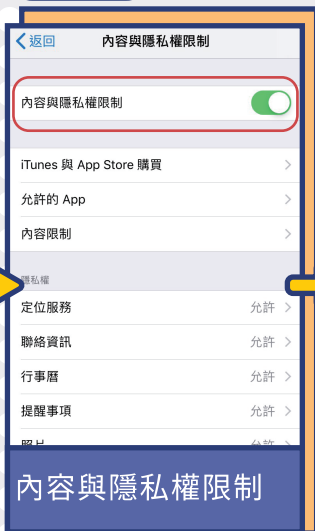


調整內容

步驟1



步驟2



步驟3

iOS



步驟3



● 各裝置相關功能可能因改版有所更新，建議可至以下網址查詢最新使用資訊與功能。

Google Play 【家長指南】

<https://support.google.com/googleplay/answer/6209547?hl=zh-Hant>

iOS 【分級保護】

<https://support.apple.com/zh-tw/HT201304>

注意孩子遊戲時間，
每玩30分鐘就要
休息5-10分鐘喔！



Google Play



iOS

手持裝置防護功能

165反詐騙專線

網路詐騙要注意！！提高警覺，保護荷包不失血！

常見手法	詐騙方法
網路詐騙	買家和賣家自行聯繫，完成交易，而沒有在平台上留下交易紀錄。網購商品被要求用遊戲點數支付。
代買點數	假裝是你的朋友，請你幫忙代買點數。
代購折扣	網路上販售知名網路遊戲公司的「遊戲點數卡」，價格約市價7折，比員工買還便宜。
不明網址	假裝熟人寒暄後貼上網址，問「記得這張照片嗎」、「幫我按讚」或以偽造的官網騙取玩家資料。
援交詐騙	網路美眉或歐爸說請你買點數給他後才現身的假援交真詐騙。

提高警覺：

- 疑似詐騙請撥165查證！詐騙手法百百種，要小心求證喔！
- 最新資訊請至【165全民防騙網】查詢：

<https://165.npa.gov.tw/#/>



遊戲軟體分級諮詢管道

流程

步驟一 發現遊戲軟體分級疑義。

步驟二 先尋求業者反映。

步驟三 數位娛樂軟體分級查詢網
網站：<https://www.gamerating.org.tw/>
受理內容：遊戲軟體產品分級查詢及疑義諮詢。



線上遊戲申訴管道與流程

流程

步驟一 線上遊戲消費爭議。

步驟二 先尋求業者客服協助。

步驟三 未獲妥適處理。

步驟四 i News遊戲服務網
網址：<https://gameservice.org.tw/>
諮詢電話 (02)2579-1352
受理內容：僅限網路連線遊戲消費爭議
不包含玩家間糾紛唷！

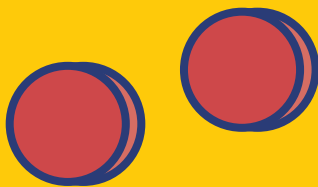


步驟五 地方縣市消費者服務中心
諮詢電話：1950
網址：<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>
受理內容：業者與消費者間各類消費爭議。



支線任務二

【注意事項與法規規範】



遊戲世界三大守則

業者遵守義務

【守則一】提供詳實交易資訊

1. 清楚標示公司資訊

標示公司的資訊，例如公司名稱、地址、聯絡方式，玩家才可以了解商品或是服務提供者是誰？發生的問題要找誰？這也是法律對商品或服務提供者要求的義務。

2. 詳細載明商品資訊

業者在遊戲商城中販售虛擬寶物或提供機率型商品等活動。為了避免雙方認知落差，業者應充分揭露虛寶商品資訊或機率型商品的活動內容、獎項及中獎等資訊，讓玩家充分了解後再購買，減少爭議發生。

3. 明顯公告契約內容

網路連線遊戲，從帳號申請、購買遊戲點數、虛寶交易、使用遊戲服務等都是網路上完成消費活動。

業者應該在網頁的明顯處清楚的公告交易資訊、條件，方便玩家查閱。尤其是，關係玩家權益的規章，除了要符合「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」的規定外，也要顯著的公告，取得玩家對於內容的同意。

玩家遵守義務

1. 填寫真實個人資訊

遊戲世界中，帳號代表玩家身分。帳號通常是使用數字或英文的組合，無法驗證玩家身分！遊戲中有些服務需驗證身分，例如：查詢交易紀錄、調閱歷程、申訴處理等，玩家應該要在申請帳號時，依業者提供的欄位詳實填寫個人資料，避免未來身分無法驗證，造成權益受損。

業者遵守義務

【守則二】維護良好遊戲環境

1. 維護系統安全

玩家在遊戲中的帳號、歷程及虛寶，都是玩家投入時間、金錢所累積。業者必須加強系統管理建置符合現代科技水準合理期待下的安全防護機制，避免有心人士入侵盜取其他玩家的帳號或虛寶。

2. 維持連線品質

頻寬不足、伺服器壅塞會造成斷線或Lag影響遊戲的順暢度，可能造成遊戲歷程不完整、虛寶滅失，損害玩家權益。

業者應該要定期維護系統，提供足夠頻寬，公告系統配備需求、伺服器乘載狀況，確保連線品質。

玩家遵守義務

1. 確保自身帳號安全

帳號安全，除了業者做好維護系統外，還需要玩家能夠妥善的保管，避免與他人共用帳號，洩漏帳號、密碼或到公開場所(如網咖)進行遊戲。目前，多數業者已提供免費安全裝置，玩家應該要配合使用，保護自身帳號的安全。

2. 遵守遊戲規則

要維繫所有玩家參與遊戲的熱誠，遊戲的公平性是關鍵。外掛、利用BUG、現金交易，都會破壞遊戲的公平性，業者在遊戲規章中都有明文禁止，玩家遵守的義務。

【守則三】做好消費權益保護

業者遵守義務

1. 處罰不過當，補償要合理

提供友善遊戲環境，才能提高玩家黏著度。業者除了建立公平的遊戲規則外，對玩家違規的處罰，不應過當以維護玩家權益。尤其，玩家遊戲歷程及電磁紀錄，是由業者所掌握，對玩家違規的判定應該謹慎且有確切的證據並適時提出。若玩家在遊戲中發生權益受損(如：系統異常或斷線lag造成虛實、電磁紀錄回溯、毀損滅失等)，業者應協助回復、修補損失。若無法回復，應就發生的情況，提供個案或全面的補償措施。

2. 便利申訴管道，快速解決問題

線上遊戲交易金額小、交易活動不分晝夜、玩家年齡層偏低。為符合遊戲消費特性，業者有義務提供便利的申訴管道，如明定服務專線、電子郵件等聯絡資訊與24小時申訴管道，讓玩家可以快速獲得問題解決，減少消費訴訟發生。

玩家遵守義務

1. 注意官網資訊，確保自身權益

遊戲的官網，是業者與玩家的重要溝通管道。所有與玩家相關的重要資訊，業者都會公布在官網，如遊戲更新、改版或促銷活動。玩家應定期瀏覽，注意官網訊息，避免遺漏重要資訊，損及自身權益。

2. 訴求要合理，不可濫訴

玩家在遊戲中發生問題時，可以利用業者提供的申訴管道，反應爭議問題與訴求。但提出申訴前，玩家應該要先確定自己沒有違規，不可以抱著僥倖心態，爭取不屬於自己的權益。否則，濫用申訴管道(例如，重覆提出不合理的訴求或過度擴張損害主張)，造成業者服務管道癱瘓，反而損及自身與其他玩家的權益。

Lag名詞解釋：

Lag主要的意思為延遲、遲滯。在網路連線遊戲中，Lag一詞是用來代表遊戲時網路延遲。基本上Lag不只單純包涵「延遲」這個含義，還包括因「不正常」所造成的延遲。

Lag發生原因：

- 1.電腦中毒-部分病毒會造成電腦主機高度負荷，導致程式運算出現遲緩的狀況。
- 2.遊戲時，開啟過多應用程式-會使電腦運算不及、系統運作遲緩。
- 3.ISP網路公司線路不穩定-由於網路連線遊戲需連網才可進行，當業者或玩家端網路不穩定時，自然會影響遊戲進行的順暢度。
- 4.電腦配備等級過低-部分遊戲所耗電腦資源較高，在電腦配備等級不足下，遊戲可能無法順暢進行。
- 5.遊戲設計不良-任何程式在設計時若無良好規劃，或發生Bug時，則可能造成遊戲進行時，發生遲緩、停滯、回溯的狀況。

外掛名詞解釋：

利用非官方的作弊程式，使遊戲進行時不受官方遊戲程式規則的限制。由於遊戲日新月異，外掛種類不斷推陳出新，依據外掛功效約可分為以下三類：

(一)侵入程式：侵入遊戲伺服器竄改遊戲設計、資料或歷程的駭客程式。

(二)自動練功：縮短玩家練功時間，造成遊戲的不公平。

(三)加速程式：利用特製滑鼠、鍵盤或其他物品加速遊戲操作所需的時間。

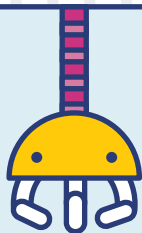
外掛使用影響：

除了直接影響遊戲公平性外，也會依不同種類的外掛，造成遊戲伺服器不同等級的異常負荷，甚有可能影響電磁紀錄的正確性。因此，多數業者會於遊戲規章中明定禁止使用外掛，並約定懲處方式。

現金交易名詞解釋：

虛擬寶物、遊戲幣，都需要玩家付出時間、心血取得！玩家也可透過和其他玩家交換方式，取得所需的虛擬寶物或遊戲幣。在沒有可以和別人交換的虛擬寶物、遊戲幣時，經濟能力許可的玩家，就可能萌生以現金交換虛擬寶物與遊戲幣的念頭！玩家透過虛擬寶物現金交易平台購買，買賣過程容易發生詐騙等問題，因此為了保護玩家，多數業者會於遊戲規章中明訂禁止現金交易。

遊戲軟體分級管理辦法



中華民國95年7月6日經濟部
經工字第095046027670號令發布
(法規沿革 略)

中華民國108年05月23日經濟部
經工字第10804602080號令修正發布

第一條 本辦法依兒童及少年福利與權益保障法（以下簡稱本法）第四十四條第三項規定訂定之。

第二條 本辦法用詞定義如下：

所有類型的遊戲軟體都要分級

- 一、遊戲軟體：指整合數位化之文字、聲光、音樂、圖片、影像或動畫等程式，提供使用者藉由電腦、手持或穿戴式實境體感裝置等電子化設備操作以達到一定遊戲目的之軟體。但不包含電子遊戲場業管理條例所稱電子遊戲機使用之軟體。
- 二、有分級管理義務之人：指遊戲軟體發行、代理、租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載之人。
- 三、棋奕類遊戲軟體：指在模擬之棋盤上依照規則移動棋子，且以策略決定輸贏之遊戲，包含模擬之五子棋、跳棋、象棋、圍棋等內容者。
- 四、牌類及益智娛樂類遊戲軟體：指以模擬之麻將、撲克、骰子、鋼珠、跑馬、輪盤為內容或以小瑪琍、拉霸、水果盤之圖像連線遊戲為內容者。

第三條 遊戲軟體內容不得違反法律強制或禁止規定。



第四條

遊戲軟體依其內容分為下列五級：

- 一、限制級（以下簡稱限級）：十八歲以上之人始得使用。
- 二、輔導十五歲級（以下簡稱輔十五級）：十五歲以上之人始得使用。
- 三、輔導十二歲級（以下簡稱輔十二級）：十二歲以上之人始得使用。
- 四、保護級（以下簡稱護級）：六歲以上之人始得使用。
- 五、普遍級（以下簡稱普級）：任何年齡皆得使用。
父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人應協助兒童及少年遵守前項分級規定。
第一項之分級標識如附圖。

第五條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為限級：

- 一、性：全裸畫面或以圖像、文字、影像及語音表達具體性暗示等描述。
- 二、暴力、恐怖：涉及人或角色被殺害之攻擊、殺戮等血腥、殘暴或恐怖畫面，令人產生殘虐印象。
- 三、毒品：使用毒品之畫面或情節。
- 四、不當言語：多次出現粗鄙或仇恨性文字、言語或對白。
- 五、反社會性：描述搶劫、綁架、自傷、自殺等犯罪或不當行為且易引發兒童及少年模仿。
- 六、其他描述對未滿十八歲人之行為或心理有不良影響之虞。





第六條 遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為輔十五級：

- 一、性：女性裸露上半身、背面或遠處全裸、經過處理之裸露畫面或以圖像、文字、影像及語音表達輕微性暗示等描述。
- 二、暴力、恐怖：攻擊、殺戮等血腥或恐怖畫面，未令人產生殘虐印象。
- 三、菸酒：引誘使用菸酒之畫面或情節。
- 四、不當言語：出現粗鄙文字、言語或對白。
- 五、反社會性：有描述前條第五款以外之犯罪或不當行為，但不致引發兒童及少年模仿。
- 六、使用虛擬遊戲幣進行遊戲，且遊戲結果會直接影響虛擬遊戲幣增減之棋奕類、牌類及益智娛樂類遊戲軟體。
- 七、其他描述對未滿十五歲人之行為或心理有不良影響之虞。

第七條 遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為輔十二級：

- 一、性：遊戲角色穿著凸顯性特徵之服飾或裝扮但不涉及性暗示；具教育性或醫學性之裸露畫面。
- 二、暴力、恐怖：有打鬥、攻擊等未達血腥之畫面或有輕微恐怖之畫面。
- 三、不當言語：一般不雅但無不良隱喻之言語。
- 四、戀愛交友：遊戲設計促使使用者虛擬戀愛或結婚。
- 五、未使用虛擬遊戲幣進行遊戲，或遊戲結果亦不直接影響虛擬幣增減之牌類及益智娛樂類遊戲軟體。
- 六、其他描述對未滿十二歲人之行為或心理有不良影響之虞。



第八條

遊戲軟體內容有下列情形之一者，列為護級：

- 一、暴力：可愛人物打鬥或未描述角色傷亡細節之攻擊等而無血腥畫面。
- 二、其他描述對未滿六歲人之行為或心理有不良影響之虞者。

第九條

遊戲軟體之內容無前四條描述之情形者，列為普級。

上市前業者要做好分級標示及登錄

第十條

發行或代理遊戲軟體之人於其遊戲軟體上市前，應依本辦法之規定標示分級資訊。但非由前述之人所供應之遊戲軟體，應由實際供應者依本辦法之規定負分級義務。

前項之人應於遊戲軟體上市前將遊戲軟體分級級別、情節及發行或代理遊戲軟體之人有效連絡之通訊資料登錄於中央目的事業主管機關之資料庫，供分級查詢。

遊戲軟體產品包裝及遊戲軟體說明、下載或起始網頁之內容，不得逾越該遊戲軟體之分級級別。

分級標識看哪裡

第十一條

遊戲軟體應依下列規定標示分級標識：

- 一、有遊戲軟體產品包裝者，應標示於產品包裝正面之左下方或右下方；除限級之標示不得小於二公分乘以二公分外，其餘級別之標示不得小於一點五公分乘以一點五公分。
- 二、無遊戲軟體產品包裝者，應於遊戲軟體說明、下載、起始網頁或連結處旁為明顯之標示；除限級之標示不得小於五十像素乘以五十像素外，其餘級別之標示不得小於四十五像素乘以四十五像素。但因體積過小或性質特殊無法為標示者，應以文字標示分級級別。

第十二條

同一遊戲軟體內容有以下情形者，應以中文明顯標示下列各款情節名稱。

其情節達三種以上者，應按內容比重至少標示三種情節：

- 一、涉及性、暴力、恐怖、菸酒、毒品、不當言語或反社會性等七種情節。
- 二、第六條第六款及第七條第五款所定之棋奕、牌類及益智娛樂。
- 三、涉及促使使用者虛擬戀愛或結婚之情節。

遊戲軟體之情節名稱標示方法如下：

- 一、有遊戲軟體產品包裝者，應標示於產品包裝正面或背面之左下方或右下方。
- 二、無遊戲軟體產品包裝者，應於遊戲軟體說明、下載、起始網頁或連結處旁為明顯之標示。但因體積過小或性質特殊無法為標示者，不在此限。

第十三條

遊戲軟體應於遊戲軟體產品包裝及遊戲軟體說明、下載或起始網頁以中文明顯標示下列警語：

- 一、注意使用時間、避免沉迷、遊戲虛擬情節勿模仿或其他類似警語。
- 二、以棋奕類、牌類及益智娛樂類為遊戲主要情節者，應標示不得利用遊戲賭博、從事違反法令或其他類似行為之警語。
- 三、以購買遊戲點數（卡）、虛擬遊戲幣或虛擬寶物作為付費方式者，應標示其付費內容及金額、遊戲部分內容或服務需另行支付其他費用，或其他類似警語。
- 四、限級遊戲軟體應標示滿十八歲之人始得購買或使用之警語。

第十四條

有分級管理義務之人為遊戲軟體廣告者，該廣告除遵守相關法律及主管機關之規定外，並應於明顯處揭露遊戲軟體之分級級別。但因廣告體積過小或性質特殊無法為標示者，不在此限。

遊戲軟體上市前刊播之廣告，若其分級級別尚未確定，應以中文明顯標示本遊戲尚未上市，分級級別評定中之警語。

第十五條

第十條規定以外之有分級管理義務之人於租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載遊戲軟體前，應確認遊戲軟體已完成分級資訊之標示；遊戲軟體分級標示不符本辦法規定者，經中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關通知後，應立即改正、下架或移除。

設置特定場域提供設備及前項軟體供不特定多數人使用並以此為營業者，應以中文明顯標示分級資訊、場域安全須知、對人體可能產生之影響及遵從現場管理人員指示進行操作等其他類似警語。

使用者得透過網際網路連結或下載非在中華民國境內發行之遊戲軟體，該遊戲軟體未能依本辦法規定分級及完成資料庫登錄資訊者，中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關得採取下列措施：

- 一、通知網際網路平台提供者，為限制接取、瀏覽之措施，或先行移除。
- 二、通知在中華民國境內提供其營運服務之人，終止提供相關服務。

第十六條

租售、散布、展示陳列、提供接取瀏覽或下載限級遊戲軟體之有分級管理義務之人，應採取避免兒童及少年接觸之必要措施。

限級遊戲軟體應設有專區展示陳列並與其他級別遊戲軟體區隔，以中文明顯標示滿十八歲之人始得購買或使用之警語。

第十七條

中央目的事業主管機關、地方主管機關或目的事業主管機關為落實遊戲軟體分級管理，得提供諮詢、受理檢舉及為本辦法應遵循事項之稽查。

前項各機關受理檢舉或稽查之結果，由地方主管機關或目的事業主管機關依本法規定處罰。

第十八條

為推動遊戲軟體分級，中央目的事業主管機關得採取下列措施：

- 一、公布分級參照表，供有分級管理義務之人參考。
- 二、就分級有疑義之案件，邀請相關專家及團體代表進行評議。
- 三、評選優良之有分級管理義務之人並給予獎。
- 四、協助民間團體成立第三公正單位，提供有分級管理義務之人處理分級必要之協助或輔導。

第十九條

本辦法中華民國一百零一年五月二十九日修正施行前已上市之遊戲軟體，其發行或代理遊戲軟體之人就其持有及其經銷商或代理商之遊戲軟體，應依第十條規定標示分級級別並登錄於中央目的事業主管機關之資料庫。

前項遊戲軟體租售、散布、展示陳列或提供下載之人應通知發行或代理遊戲軟體之人依前項規定標示分級級別。

第二十條

(刪除)

第二十一條

本辦法自發布日施行。

本辦法中華民國一百零七年四月二十日修正之條文，自發布後三個月施行。

本辦法中華民國一百零八年五月二十三日修正之條文，自發布後三個月施行。



網路連線遊戲服務定型化契約

應記載及不得記載事項



中華民國96年12月13日經濟部
經工字第0964605910號函公告
(法規沿革 略)

中華民國107年10月8日經濟部
經工字第10704605180號令修正公告，自108年1月8日生效

本事項適用於遊戲營運業者提供消費者透過電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，連結網際網路至業者指定之伺服器所進行連線遊戲服務（以下簡稱本遊戲服務）締結之定型化契約。但不包括電子遊戲場業管理條例所稱電子遊戲機、單純區域連線或其他無需透過網路連結遊戲伺服器之遊戲服務。

壹、應記載事項

一、當事人及其基本資料

- (一) 消費者（請依會員註冊流程填寫）。
- (二) 企業經營者：業者之名稱、代表人、電話、營業所、網址、電子郵件及統一編號。

二、法定代理人

消費者為限制行為能力人者，本契約訂定時，應經消費者之法定代理人同意，本契約始生效力；消費者為無行為能力人者，本契約之訂定，應由消費者之法定代理人代為之。

若有限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依官網公告流程，備妥證明文件並提出申請，經企業經營者確認後，退還消費者未使用之遊戲費用。

企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面以中文明顯標示，若消費者為限制行為能力人或無行為能力人，除應符合第一項規定外，並應於消費者之法定代理人閱讀、瞭解並同意本契約之所有內容後，方得使用本遊戲服務，本契約條款變更時亦同。

三、契約內容

以下視為本契約之一部分，與本契約條款具有相同之效力：

- (一) 企業經營者有關本遊戲服務之廣告或宣傳內容。
- (二) 計費制遊戲之費率表及遊戲管理規則。

本契約條款如有疑義時，應為消費者有利之解釋。

四、契約解除權規定

消費者得於開始遊戲後七日內，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。

前項情形，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。

五、計費標準、變更及其通知相關規定

本遊戲服務之收費計算方式為：

- 免費制
- 計時制（應敘明計價單位及幣別，計價單位最高不得逾二小時）
- 其他費制_____

本遊戲服務內（例如：遊戲商城、線上商店等）有提供需消費者額外付費購買之點數、商品或其他服務（例如：虛擬貨幣或寶物、進階道具等），企業經營者應在官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告載明付款方式及商品資訊。

費率調整時，企業經營者應於預定調整生效日三十日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告；若消費者於註冊帳號時已登錄通訊資料者，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

費率如有調整時，應自調整生效日起按新費率計收；若新費率高於舊費率時，消費者在新費率生效日前已於官網中登錄之付費購買點數或遊戲費用應依舊費率計收。

六、本遊戲服務應載明之資訊

企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面及遊戲套件包裝上載明以下事項：

- (一) 依遊戲軟體分級管理辦法規定標示遊戲分級級別及禁止或適合使用之年齡層。
- (二) 進行本遊戲服務之最低軟硬體需求。
- (三) 有提供安全裝置者，其免費或付費資訊。
- (四) 有提供付費購買之機會中獎商品或活動，其活動內容、獎項及中獎等資訊，並應記載「此為機會中獎商品，消費者購買或參與活動不代表即可獲得特定商品」等提示。

七、帳號密碼之使用

消費者完成註冊程序後取得之帳號及密碼，僅供消費者使用。

前項之密碼得依企業經營者提供之修改機制進行變更。企業經營者人員（含客服人員、遊戲管理員）不得主動詢問消費者之密碼。企業經營者應於契約終止後____日內（不得低於三十日），保留消費者之帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

契約非因可歸責消費者之事由而終止者，消費者於前項期間內辦理續用後，有權繼續使用帳號及附隨於該帳號之電磁紀錄。

第二項期間屆滿時，消費者仍未辦理續用，企業經營者得刪除該帳號及附隨於該帳號之所有資料，但法令另有規定者不在此限。

使用安全鎖，保障多更多

八、帳號密碼遭非法使用之通知與處理

當事人一方如發現帳號、密碼被非法使用時，應立即通知對方並由企業經營者進行查證，經企業經營者確認有前述情事後，得暫停該組帳號或密碼之使用權，更換帳號或密碼予消費者，立即限制第三人就本遊戲服務之使用權利，並將相關處理方式揭載於遊戲管理規則。

企業經營者應於暫時限制遊戲使用權利之時起，即刻以官網公告、簡訊、電子郵件、推播或其他雙方約定之方式通知前項第三人提出說明。如該第三人未於接獲通知時起七日內提出說明，企業經營者應直接回復遭不當移轉之電磁紀錄予消費者，不能回復時可採其他雙方同意之相當補償方式，並於回復後解除對第三人之限制。但企業經營者有提供免費安全裝置（例如：防盜卡、電話鎖等）而消費者不使用或有其他可歸責於消費者之事由，企業經營者不負回復或補償責任。第一項之第三人不同意企業經營者前項之處理時，消費者得依報案程序，循司法途徑處理。

企業經營者依第一項規定限制消費者或第三人之使用權時，在限制使用期間內，企業經營者不得向消費者或第三人收取費用。

消費者如有申告不實之情形致生企業經營者或第三人權利受損時，應負一切法律責任。

九、遊戲歷程之保存期限、查詢方式及費用

企業經營者應保存消費者之個人遊戲歷程紀錄，且保存期間為____日（不得低於三十日），以供消費者查詢。

消費者得以書面、網路，或親至企業經營者之服務中心申請調閱消費者之個人遊戲歷程，且須提出與身分證明文件相符之個人資料以供查驗，查詢費用如下，由消費者負擔：

- 免費。
- ____元（不得超過新臺幣二百元）。
- 其他計費方式（計費方式另行公告於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面，其收費不得超過新臺幣二百元）。

企業經營者接獲消費者之查詢申請，應提供第一項所列之消費者個人遊戲歷程，並於七日內以儲存媒介或書面、電子郵件方式提供資料。

十、個人資料

關於個人資料之保護，依相關法律規定處理。

十一、電磁紀錄

本遊戲之所有電磁紀錄均屬企業經營者所有，企業經營者並應維持消費者相關電磁紀錄之完整。

消費者對於前項電磁紀錄有使用支配之權利。但不包括本遊戲服務範圍外之移轉、收益行為。

十二、連線品質

企業經營者為維護本遊戲服務相關系統及軟硬體設備而預先規劃暫停本遊戲服務之全部或一部時，應於七日前於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告。但因臨時性、急迫性或不可歸責於企業經營者之事由者，不在此限。

因可歸責企業經營者事由，致消費者不能連線使用本遊戲服務時，企業經營者應立即更正或修復。對於消費者於無法使用期間遭扣除遊戲費用或遊戲內商品，企業經營者應返還遊戲費用或商品，無法返還時則應提供其他合理之補償。

十三、企業經營者及消費者責任

企業經營者應依本契約之規定負有於提供本服務時，維護其自身電腦系統，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

電腦系統或電磁紀錄受到破壞，或電腦系統運作異常時，企業經營者應於採取合理之措施後儘速予以回復。

企業經營者違反前二項規定或因遊戲程式漏洞致生消費者損害時，應依消費者受損害情形，負損害賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，得減輕其賠償責任。

企業經營者電腦系統發生第二項所稱情況時，於完成修復並正常運作之前，企業經營者不得向消費者收取費用。

消費者因共用帳號、委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，企業經營者得不予協助處理。

十四、遊戲管理規則

為規範遊戲進行之方式，企業經營者應訂立合理公平之遊戲管理規則，消費者應遵守企業經營者公告之遊戲管理規則。

遊戲管理規則之變更應依第十七點之程序為之。

遊戲管理規則有下列情形之一者，其規定無效：

- (一) 牴觸本契約之規定。
- (二) 剝奪或限制消費者之契約上權利。但企業經營者依第十五點之規定處理者，不在此限。

違規停權規定請看這邊

十五、違反遊戲管理規則之處理

除本契約另有規定外，有事實足證消費者於本遊戲服務中違反遊戲管理規則時，企業經營者應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

消費者第一次違反遊戲管理規則，企業經營者應通知消費者於一定期間內改善。

經企業經營者通知改善而未改善者，企業經營者得依遊戲管理規則，按其情節輕重限制消費者之遊戲使用權利。如消費者因同一事由再次違反遊戲管理規則時，企業經營者得立即依遊戲管理規則限制消費者進行遊戲之權利。

企業經營者依遊戲管理規則限制消費者進行遊戲之權利，每次不得超過___日（至長不得超過七日）。

十六、申訴權利

消費者不滿意企業經營者提供之連線品質、遊戲管理、費用計費、其他相關之服務品質，或對企業經營者依遊戲管理規則之處置不服時，得於收到通知之翌日起七日內至企業經營者之服務中心或以電子郵件或書面提出申訴，企業經營者應於接獲申訴後，於____日（至長不得超過十五日）內回覆處理之結果。

企業經營者應於官網或遊戲管理規則中明定服務專線、電子郵件等相關聯絡資訊與二十四小時申訴管道。

消費者反映第三人利用外掛程式或其他影響遊戲公平性之申訴，依第一項規定辦理。

十七、契約之變更

企業經營者修改本契約時，應於官網首頁、遊戲登入頁面或購買頁面公告之，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

企業經營者未依前項進行公告及通知者，其契約之變更無效。

消費者於第一項通知到達後十五日內：

- (一) 消費者未為反對之表示者，企業經營者依契約變更後之內容繼續提供本遊戲服務。
- (二) 消費者為反對之表示者，依消費者終止契約方式處理。

十八、契約之終止及退費

消費者得隨時通知企業經營者終止本契約。

企業經營者得與消費者約定，若消費者逾____期間（不得少於一年）未登入使用本遊戲服務，企業經營者得定相當期限（不得少於十五日）通知消費者登入，如消費者屆期仍未登入使用，則企業經營者得終止本契約。

退費規定請讀我

消費者有下列重大情事之一者，企業經營者依消費者登錄之通訊資料通知消費者後，得立即終止本契約：

- (一) 利用任何系統或工具對企業經營者電腦系統之惡意攻擊或破壞。
- (二) 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之方式進行遊戲。

外掛停權規定看這邊

- (三) 以冒名、詐騙或其他虛偽不正等方式付費購買點數或遊戲內商品。
- (四) 因同一事由違反遊戲管理規則達一定次數（不得少於三次）以上，經依第十五點第二項通知改善而未改善者。
- (五) 經司法機關查獲從事任何不法之行為。

企業經營者對前項事實認定產生錯誤或無法舉證時，企業經營者應對消費者之損害負賠償責任。

契約終止時，企業經營者於扣除必要成本後，應於三十日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用之付費購買之點數或遊戲費用，或依雙方同意之方式處理前述點數或費用。

十九、停止營運

因企業經營者停止本遊戲服務之營運而終止契約者，應於終止前__日（不得少於三十日）公告於遊戲網站首頁、遊戲登入頁面或購買頁面；若消費者於註冊帳號時已登錄通訊資料者，並依消費者登錄之通訊資料通知消費者。

企業經營者未依前項期間公告並通知者，除應退還消費者未使用之付費購買點數或遊戲費用且不得扣除必要成本外，並應提供消費者其他合理之補償。

二十、管轄法院

消費者與企業經營者得合意定第一審管轄法院。

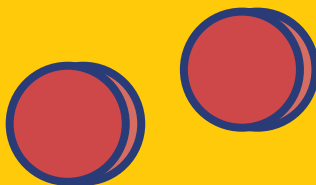
前項約定不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之適用。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得約定概括授權企業經營者得就消費者所提供之各項個人資料，為履行契約目的範圍外之利用或洩露。
- 三、不得約定排除消費者之任意解除及終止契約之權利。
- 四、企業經營者不得約定其得減輕或免除依消費者保護法應負之責任及無故任意解除及終止契約而不負賠償責任。
- 五、不得約定企業經營者之廣告不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。
- 六、不得約定如有糾紛，限以企業經營者所保存之遊戲歷程及相關電子資料為認定標準。
- 七、不得約定所有使用消費者帳號和密碼進入企業經營者管理之電腦系統後之行為，均視為消費者之行為。
- 八、不得約定其得單方變更契約內容。
- 九、除法律另有規定外，不得約定因本契約提供之服務所生之糾紛涉訟，應賠償企業經營者所支出之律師費用。
- 十、不得記載付費購買點數之使用期限。
- 十一、不得記載企業經營者對契約內容有最終解釋權。

合作任務

【網際網路教學服務番外篇】



網際網路教學服務番外篇

一、假分期真貸款的消費爭議

焦點問題

網際網路教學服務課程多半為繼續性服務，民眾若無力一次性支付相關費用，企業經營者則會轉介或提供民眾「消費借貸方案」，多數消費者會以為就是分期付款，但實際上是債權移轉給資融公司，或一開始就是和資融公司簽立了貸款契約。這樣一來，資融公司在業者無法繼續提供服務時，仍可持續向民眾追討貸款餘額，引發嚴重消費爭議。

處理建議

簽約前業者應落實告知義務

依應記載事項第9點針對消費借貸之規定，業者應明確使消費者知悉其所選擇的付費方式是以訂定信用貸款契約的方式繳納，並應將該點所列各款涉及消費者權益事項充分告知且取得消費者聲明已受告知的證明文件，以下為重點告知事項，未盡告知義務消費者可主張契約不生效力：

- 一、業者如無法繼續提供服務，民眾可檢具證明文件向資融公司申請止付。
- 二、民眾和業者簽訂的本約若終止或解除，消費借貸契約隨之終止或解除。



二、免責聲明真的可以免責嗎

焦點問題

實務上企業經營者多於契約條款中設有會員使用規則、消費及授課內容等資訊，若企業經營者於契約條款中約定不對消費者為其教學內容品質之擔保，是否則可免除相關爭議與擔保責任？

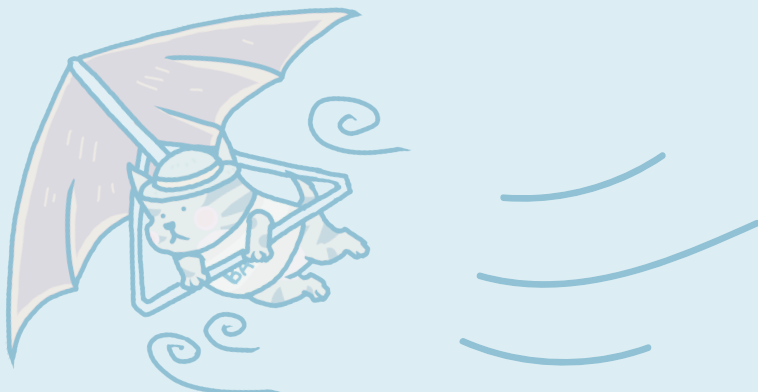
處理建議

業者不得對其提供之服務內容合法性免責

以消費者角度為出發點考量，消費關係應存在於消費者與企業經營者間，而非與授課教師之間，且消費者亦無管道與授課教師為教學服務及消費條件之磋商，實際締約關係仍存在於企業經營者與消費者之間。依照應記載事項第7點規定，企業經營者應確保其就本契約所授權消費者使用之服務內容，為合法權利人，如有違反導致消費者無法繼續行使權利使用課程，應賠償消費者損失。

業者須擔保其服務內容之品質，不得對授課內容免責

依應記載事項第14點規定，企業經營者提供的服務如有瑕疵，消費者得請求賠償；如果服務內容的瑕疵情節重大達三次以上且未修復更正，消費者得請求終止契約退費，並加計違約金。



三、 相關退費規定看這裡

焦點爭議

現在市面上透過網際網路交易的服務或商品多樣，因應網路交易的特性部分商品或服務應依消費者保護法第19條提供七日猶豫期間。那麼，網際網路教學服務的企業經營者可否於契約中訂定免責條款，表明課程或服務沒有七日猶豫期間之適用，也成為易衍生爭議的問題。

處理建議

多數企業經營者會將自身定義為「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之適用對象，但其實適用前提為企業經營者需提供消費者「事前檢閱」(試聽、試看)之機會，才可主張無七日猶豫期之適用。因此，消費者購買前，應確認是否已有透過試聽、試看等方式獲得事前檢視的機會，以便釐清雙方權利義務。

另依應記載事項第18點規定，消費者得隨時通知終止契約，且退費方式得約定按照已提供服務比例結算，或按定期定額方式進行返還，因此無論有無七日猶豫期的適用，即使過了七日還是可以依終止契約主張退費。



四、保護個人資料就從此刻起

焦點爭議

網際網路教學的消費市場曝光度相較於實體教學教室來說是較低的，為開發潛在消費群眾，業者可能委由行銷公關公司或經銷商、代理商辦理活動蒐集民眾個資，再由這些受委託單位主動以電訪方式逐一向民眾從事產品或服務推銷。然而，為達到商業行銷效益最大化，許多業者會在個資蒐集的同意書中放入條款使民眾因一時不查，將自己的個資流通在業者異業合作的廠商手中，民眾因而對於個資暴露風險產生惶恐，近年來為此爭議申訴不斷。

處理建議

許多個資蒐集同意書中，僅以概括方式約定消費者所提供之個人資料可流通使用於蒐集者之關係企業，或異業合作廠商。此類約定消費者並無充分的資訊可以判斷個資將被利用的範圍，已違反個人資料保護法第8條應明確告知的事項，以及不得記載事項第9點，企業經營者不得約定對消費者個人資料為契約目的範圍外之公開或利用，以及第10點，企業經營者不得約定將消費者個人資料於關係企業之不同法人間流通。如民眾遭遇上述情況，得要求業者刪除並停止蒐集、處理及利用。

※溫馨提醒別忘記：

聰明學習停看聽！簽約前可先進行試聽或試閱，充分考量自身需求再下訂，並應審閱契約內容及退費條款，如果與「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定不符合的部分可請求業者修改或拒絕簽約，以維護自身權益喔！

網際網路教學服務定型化契約

應記載及不得記載事項

經濟部108年11月15日經工字第10804604990號公告
並自109年5月15日生效

壹、應記載事項

本事項所稱網際網路教學服務，指企業經營者授權消費者於指定之網站系統，使用企業經營者透過網際網路連線進行之教學、評量或其他相關服務（以下簡稱「本服務」）。但本服務不包括正規教育、國民補習學校、進修學校及短期補習班所提供之服務。

關於本服務之權利義務，依本契約條款訂定之。

一、契約審閱期間及當事人基本資料

消費者得審閱本契約全部條款內容○日(至少三日)。

當事人條款

立契約書人

(消費者名稱) _____ (以下簡稱「消費者」) (消費者個人資料，請填載於會員資料頁面)

(網際網路教學服務企業經營者名稱) _____ (以下簡稱「企業經營者」)

負責人：

電話：

客戶服務電子郵件：

營業所地址：

統一編號：

二、本服務內容

本服務內容包括下列各款：

(一) 企業經營者提供本服務之網站網址：_____

(二) 企業經營者提供本服務之適用對象：_____

(三) 企業經營者提供本服務之教學內容：_____

(四) 企業經營者提供本服務之教學課程數量： _____
及贈送之教學課程數量： _____

三、設備規格

企業經營者應於消費者使用本服務前，明確告知消費者使用本服務應具備下列之軟硬體設備基本規格及要求：

(一) ○

(二) ○

消費者連結企業經營者指定網站系統之機房設備之接取網路，除經雙方約定由企業經營者所提供者外，應由消費者自行向合法經營之電信事業申請租用，消費者租用該接取網路所生之權利義務，依消費者與該電信事業間契約約定之。

企業經營者未事先告知第一項之約定，致消費者無法使用本服務或影響本服務之品質者，消費者得主張本契約不生效力。

四、契約之成立生效

消費者經由網際網路申請本服務者，於企業經營者所指定之網頁上點選「同意」鍵，表示同意申請本服務並同意以電子文件作為表示方式後，企業經營者應立即以網站系統，回覆通知消費者利用再次確認機制加以確認電子文件內容，經消費者再次確認後，本契約成立。

除前項情形外，經雙方於本契約書上簽名或蓋章後，本契約成立。

五、法定代理人

消費者為限制行為能力人者，本契約之訂定，應經消費者之法定代理人同意，本契約始生效力；消費者為無行為能力人者，應由消費者之法定代理人代理訂定契約。

違反前項之約定者，除有民法第八十三條之情形者外，本契約不生效力，企業經營者不得據以要求消費者之法定代理人負擔契約履行或賠償責任。



六、使用期間

企業經營者授權消費者使用本服務之期間、次數或權利依下列之約定：

- 定期制：
 - (一) 消費者於收受企業經營者提供使用本服務所需之登錄帳號、序號或密碼之次日起，為期_____之使用期間。
 - (二) 消費者於上述期間內得不計次數、每次不計時間使用本服務。
- 計次制：消費者得使用本服務共計_____（使用次數）次。
- 計時制：消費者得使用本服務共計_____（時間單位）。

七、擔保授權

企業經營者應確保其就本契約所授權消費者使用之服務內容，為合法權利人。

企業經營者有違反前項之情事致消費者無法繼續使用者，企業經營者應賠償消費者無法使用之損失。

未經企業經營者事前之書面同意，消費者不得將其使用權讓與他人使用。

八、授權使用費

本服務授權使用費之金額如下：

- 定期制：
- 現金交易總價（含營業稅）：
新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。
- 分期付款總價（含營業稅）：
新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。
現金交易總價與分期付款總價差價：新臺幣○萬○仟○佰○拾元整。
- 企業經營者提供消費者本服務之優惠總價（含營業稅）：
新臺幣 ○萬○仟○佰○拾○元整。





計次制：

每使用一次金額（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。現金交易總價（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

企業經營者提供消費者本服務之優惠總價（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

計時制：

每(時間單位)金額（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。現金交易總價（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

企業經營者提供消費者本服務之優惠總價（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

前項情形，如企業經營者提供消費者以優惠價格購買本服務者，該優惠總價即為本服務之授權使用費。

企業經營者得以優惠價格提供消費者自由決定是否加價購買以下商品、教學課程或服務：

商品、教學課程或服務名稱：_____

商品、教學課程或服務總價：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

優惠補貼款（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

實際交易總價（含營業稅）：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

契約終止或解除時，消費者依前項優惠方式加價購買之商品，除雙方另有約定外，消費者應就合約未到期日數或課程未使用次數比例返還優惠補貼款予企業經營者。雙方未約定優惠補貼款之數額時，優惠補貼款以零元計算之。

註：計算公式為：優惠補貼款 X (合約未到期日數或課程未使用次數/合約總日數或課程總次數)=實際應返還之優惠補貼款 (四捨五入計算至整數)。



消費者依第三項優惠方式加價購買之教學課程或服務，契約終止或解除時準用第十八點第二項規定。

訂立本契約時，企業經營者以「贈品」為名義，向消費者所為之贈與，於本契約終止或解除時，企業經營者不得向消費者請求返還該贈與物，亦不得向消費者主張應自返還之費用金額當中，扣除該贈品之價額。企業經營者以贈送教學課程數量、使用期限為內容而簽訂契約者，亦同。

前項「贈品」，其價值之上限為商品、教學課程或服務價值之二分之一。

九、付費方式

雙方同意本服務授權使用費之給付方式為：

一次全部繳納

分期付款方式繳納：

(一) 應以書面為之，若有保證人，並應將本契約交付一份予保證人收執為憑。

(二) 頭期款：新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

(三) 分期付款金額：(扣除頭期款) 新臺幣○萬○仟○佰○拾○元整。

1. 分期數：○。

2. 每期利息以週年利率○計算，其計算公式為：○。

3. 依上述計算公式所得之每期應付本金、利息及應付日期:(詳如分期攤還表)。

4. 未記載分期付款利率者，其利率按現金交易總價週年利率百分之五計算。

(四) 企業經營者違反本點約定者，消費者不負現金交易總價以外金額之給付義務。

消費者與第三人訂定消費者信用貸款契約(以下簡稱消費借貸契約)方式繳納：

(一) 為協助消費者取得給付本服務授權使用費之資金來源，企業經營者得提供消費者與第三人(以下簡稱貸款機構)訂定消費借貸契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜。

- (二) 企業經營者應將下列約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件；未經企業經營者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力：
1. 消費者已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至企業經營者指定帳戶。
 2. 該消費借貸契約之全部內容(包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊)。
 3. 該貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居所地址、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。
 4. 辦理消費貸款，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知企業經營者及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。
 5. 終止或解除契約辦理退費時，企業經營者除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，不得請求額外收取費用。
 6. 企業經營者如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，消費者得主張遞延(預付)型商品或服務無法提供，於檢附催告企業經營者之存證信函或其他得證明企業經營者已無法繼續提供服務之佐證，向貸款機構申請止付企業經營者未提供服務部分之貸款餘額。但企業經營者已有提供履約保障者，不在此限。
 7. 如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。惟本契約之終止或解除，企業經營者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取企業經營者已提供服務之分期款。
- 消費者已充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定；所為消費貸款如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。



十、積欠費用之處理

消費者逾期未繳納分期付款應繳納之費用，如遲延給付之金額已達分期付款總金額五分之二者，企業經營者得定○日以上（至少十日）之催告期間請求消費者給付，逾期消費者仍未完全給付者，企業經營者得終止本契約，終止提供本服務並向消費者請求清償積欠之費用及依週年利率百分之五計算之遲延利息，並請求消費者給付分期付款總金額扣除已給付金額後餘額○(最高不得超過該餘額百分之二十)之違約金。

十一、授權使用原則

消費者有下列情形之一者，由消費者自負一切法律責任，企業經營者並得通知消費者終止本契約，消費者不得拒絕：

- (一) 消費者蓄意散布干擾企業經營者網站系統正常運作之電腦程式。
- (二) 消費者在企業經營者網站系統上散布恐嚇、毀謗、侵害他人隱私、色情或其他違反強制或禁止規定、公序良俗之文字、圖片或影像。

消費者利用本服務從事其他不法或違反本契約約定事項之行為，其情節重大，且經企業經營者通知消費者限期改正而屆期未改正者，企業經營者得通知消費者終止本契約，消費者不得拒絕。

企業經營者依前二項之約定終止本契約者，應按比例返還消費者相當於終止契約前尚未使用之本服務授權使用費金額。但企業經營者得於返還金額中扣除○(最高不得超過返還金額百分之二十)之違約金。

十二、消費者之義務

消費者對於使用本服務所產生之授權使用費，有按時給付之義務，並對本契約終止前已產生之授權使用費，有繳納之義務。

消費者對於其使用者帳號與個人密碼有妥善保管以避免第三人知悉之義務。



消費者在使用本服務時，有遵守本契約所約定之授權使用原則之義務。

消費者依本契約之約定所註冊之個人資料有錯誤或已變更者，應儘速通知企業經營者請求更正。如因消費者怠於通知而致其權益受損者，應由消費者自行負責。

十三、帳號密碼非法使用之處理

利用消費者之使用者帳號與個人密碼，登入本服務網站系統之行為，推定為消費者之行為。

雙方當事人之任何一方，發現消費者之使用者帳號或個人密碼遭第三人不法或不當之使用者，應立即通知對方。經不法消費者確認有遭第三人或不當之使用情事者，企業經營者個人密碼應立即暫停該使用者帳號或之使用，並接受消費者更換其使用者帳號或個人密碼。

前項情形，除企業經營者能證明係因可歸責於消費者之事由，致消費者之使用者帳號或個人密碼遭第三人不法或不當使用所生之損失者外，企業經營者應於七個工作日內以延長消費者之使用期間或返還消費者已遭扣除之使用次數、時間單位作為補償。

十四、服務品質

企業經營者應提供具有可合理期待安全性之服務，並應確保其系統設備，無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情形。

企業經營者因可歸責於自己之事由，違反前項之約定者，除應立即更正或修復外，並應依下列各款之約定，賠償消費者之損失：

- (一) 定期制者：企業經營者應延長消費者之使用期間。
- (二) 計次制者：企業經營者應返還消費者已遭扣除之使用次數。
- (三) 計時制者：企業經營者應返還消費者已遭扣除之使用時數。

企業經營者負有維護所提供之教學內容或教材正確性與更正確認之責。經消費者通知或企業經營者知悉內容錯誤，除於網站公告錯誤內容外，並於通知或知悉之日起算三個工作日內完成更正或移除。

於本契約有效期間內發生情節重大之系統異常或教學內容、教材錯誤之情事達三次以上，且企業經營者未依規定修復或更正，消費者得通知企業經營者逕行終止本契約，企業經營者不得拒絕，企業經營者並應按比例返還消費者相當於終止契約前尚未使用之本服務授權使用費金額，並加計返還金額_____ (最高不得超過返還金額百分之二十)之違約金。

消費者使用本服務時，因可歸責於第三人之事由，發生教學內容錯誤、網站系統畫面暫停、中斷、不能進行連線或其他服務品質瑕疵之情形，消費者得準用第二項各款之約定，請求企業經營者於七個工作日內補償之。

十五、企業經營者之履約保證責任

本服務授權使用費預付期間逾一年且預付金額超過新臺幣五萬元者，企業經營者應就超過金額部分，提供下列方式之一，為履約保證之內容，並載明於本契約明顯處。但採月費制者，不適用之：

- 依信託法規定交付_____銀行（即信託企業經營者）開立信託專戶管理，專款專用。信託期間自民國○年○月○日至民國○年○月○日止（至少一年）。
- 由_____（金融機構）提供履約保證，保證期間自民國○年○月○日至民國○年○月○日止（至少一年）。保證期間更換金融機構者，由更換後之金融機構接續提供履約保證。
- 已與___公司(同業同級，市占率至少百分之五以上)等相互連帶擔保，若本契約服務無法履行時，持本契約可向上述公司兌換等值之服務。

上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。前開相互連帶保證期間自民國○年○月○日至民國○年○月○日止(至少一年)。

- 已加入由○商業同業公會辦理之○同業聯合連帶保證協定，若本契約服務無法履行時，持本契約可向加入本協定之公司兌換等值之服務。前開連帶保證期間自民國○年○月○日至民國○年○月○日止(至少一年)。
- 其他經經濟部許可之履約保證方式。註明：_____。

十六、暫停服務之處理

企業經營者對於本服務相關軟硬體設備，進行營運上必要之搬遷、更換、升級、保養或維修時，得暫停本服務之全部或一部。

企業經營者因前項事由而暫停本服務之全部或一部，應於暫停本服務七日前，於本服務網站首頁上及本服務進行中公告，並以電子郵件或書面通知消費者。但因臨時性、急迫性或不可歸責於企業經營者之事由者，不在此限。

十七、契約之變更

企業經營者修改本契約時，應於_____(至少三十日)日前於網站系統公告之，同時以電子郵件或書面通知消費者。消費者未為反對之表示且繼續使用本服務者，企業經營者依契約變更後之內容繼續提供本服務。

消費者不同意第一項之變更，得於公告後三十日內向企業經營者主張終止契約。企業經營者應按比例返還消費者相當於終止契約前尚未使用之本服務授權使用費金額，並加計返還金額_____ (最高不得超過返還金額百分之二十)之違約金。

十八、終止契約與退費

本契約如係採定期制或計次制、計時制者，消費者於使用期間屆滿或所購使用次數、時間使用完畢時，契約即告終止。

除前項所約定之情形者外，消費者得隨時通知企業經營者終止契約，企業經營者不得拒絕。契約終止後，企業經營者應依雙方擇定之方式，結算、撥付或收取本服務之授權使用費：

按已提供服務比例結算：

- (一) 由企業經營者結算截至契約終止時，企業經營者已提供之服務及消費者已繳納之授權使用費金額；授權使用費如有超收，企業經營者應按比例返還予消費者；如有不足，則企業經營者得自行或使消費者之貸款機構逕行向消費者收取之。
- (二) 前款情形，企業經營者經證明契約終止係可歸責於消費者之事由所致者，得向消費者收取違約金_____(最高不得超過應返還或應收取金額百分之二十)。違約金之支付以下列方式為之：_____。

定期定額返還：

- (一) 契約生效後○日或已提供服務百分之○內終止契約，應全額返還本服務授權使用費。但法規另有規定者，從其規定。
- (二) 契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，應返還本服務授權使用費之百分之○。如經企業經營者證明契約終止係可歸責於消費者之事由所致者，企業經營者並得自返還之金額中扣除____之違約金(最高不得超過返還金額百分之三十)。
- (三) 契約生效後逾○日或已提供服務百分之○，始終止契約，本服務授權使用費全額不予退還。

十九、申訴權利

消費者對於企業經營者所提供之本服務，除得撥打企業經營者電話提出申訴外，亦得以電子郵件或書面，或至企業經營者之營業處所向企業經營者提出申訴，企業經營者應自接獲消費者申訴之日起十五日內妥適處理之。



二十、契約之附件

有關本契約之廣告、分期攤還表及保證書均為本契約之一部分。

前項廣告、分期攤還表及保證書之內容，如有與本契約條款內容相牴觸者，應為有利於消費者之適用。

本契約成立時，企業經營者應將本契約、分期攤還表及保證書，提供消費者下載、列印儲存或依消費者請求以書面寄送。

二十一、管轄法院

因本契約所生之一切爭議，雙方當事人同意以_____法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九有關小額訴訟管轄法院之適用。



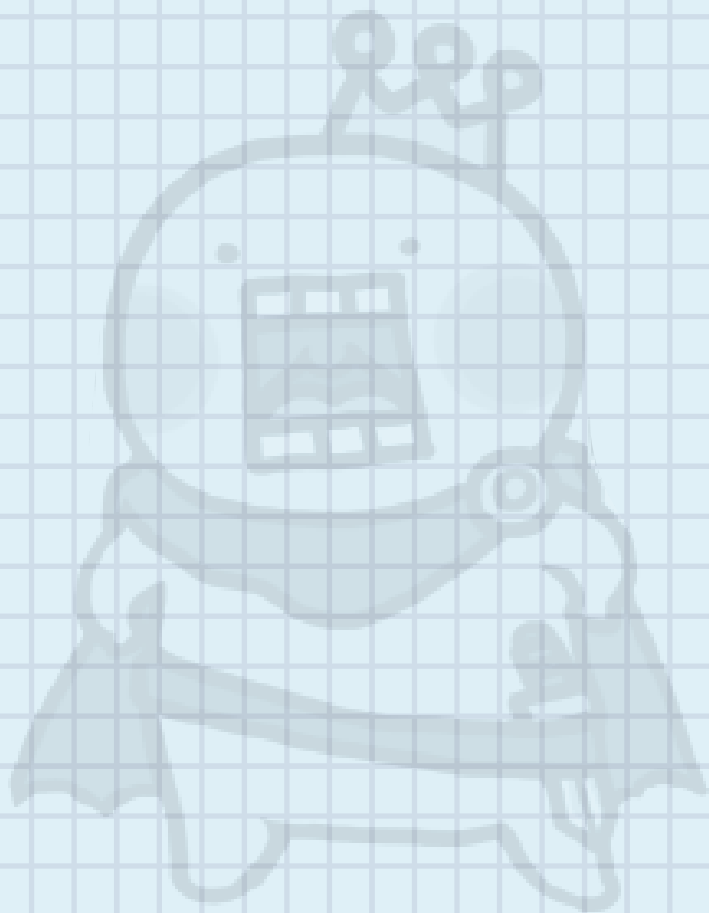
貳、不得記載事項

- 一、不得記載預先拋棄契約審閱期間。
- 二、不得記載違反法律強制、禁止規定、違背公共秩序、善良風俗或其他顯失公平之約定。
- 三、不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。
- 四、不得記載預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。
- 五、不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。
- 六、不得記載廣告不構成契約內容或廣告僅供參考之文字。
- 七、不得記載如有爭議，限以企業經營者所保存之本服務使用歷程及相關電子文件作為認定標準。
- 八、不得記載預先免除企業經營者之故意及重大過失責任。
- 九、企業經營者不得約定對消費者個人資料為契約目的範圍外之公開或利用。
- 十、企業經營者不得約定將消費者個人資料於關係企業之不同法人間流通。
- 十一、不得記載預付費用購買點數或堂數之使用期限。
- 十二、不得記載企業經營者得以自動續約扣款之方式延長契約。
- 十三、不得記載企業經營者得將其與消費者簽訂之消費借貸契約讓與第三人。

筆記頁



筆記頁



筆記頁



筆記頁





經濟部工業局

數位娛樂軟體分級查詢網
<https://www.gamerating.org.tw/>



經濟部工業局 廣告