

**友善遊戲評選指標自評表**  
**(網路連線遊戲、牌類及益智娛樂類)**

**參選資格聲明**

本公司 / 本人 \_\_\_\_\_ 保證報名參選之  
「 \_\_\_\_\_ 」遊戲，符合網路連線遊戲服務或商  
品之相關法令規定及管理辦法（如後附件表），包括但不  
限於企業資訊揭露、中獎機率公告、級別情節警語標示、  
未成年人相關規範、退費機制規定及遊戲軟體分級查詢網  
資訊登錄作業等項目；若經查有不符或重大違規者，同意  
配合審查單位修正，並依審查單位最終判定為主。

此致

數位遊戲產業自律推動委員會

經營者（大章）：

負責人（小章）：

中 華 民 國 一 一 五 年 月 日

## (附件) 遊戲定型化契約&amp;分級登錄 聲明自評表

| 法令規範          |                          | 自評                       | 條號                       | 內容                | 資訊提供<br>(網站連結、文字說明、契約內容等)                 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|-------------------------------------------|
| 網路連線遊戲服務定型化契約 | 應記載事項                    | <input type="checkbox"/> | 第 1 點                    | 當事人及其基本資料         |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 2 點                    | 法定代理人             |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 3 點                    | 契約內容              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 4 點                    | 契約解除權規定           |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 5 點                    | 計費標準、變更及其通知相關規定   |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 6 點                    | 本遊戲服務應載明之資訊       |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 7 點                    | 帳號密碼之使用           |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 8 點                    | 帳號密碼遭非法使用之通知與處理   |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 9 點                    | 遊戲歷程之保存期限、查詢方式及費用 |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 10 點                   | 個人資料              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 11 點                   | 電磁紀錄              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 12 點                   | 連線品質              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 13 點                   | 企業經營者及消費者責任       |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 14 點                   | 遊戲管理規則            |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 15 點                   | 違反遊戲管理規則之處理       |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 16 點                   | 申訴權利              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 17 點                   | 契約之變更             |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 18 點                   | 契約之終止及退費          | 若有處理外掛爭議，請提供處理與 <b>是否</b> 有提供使用外掛證據協調之佐證。 |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 19 點                   | 停止營運              |                                           |
|               |                          | <input type="checkbox"/> | 第 20 點                   | 管轄法院              |                                           |
|               |                          | 不得記載                     | <input type="checkbox"/> | 皆無記載              |                                           |
| 遊戲軟體分級管理辦法    | <input type="checkbox"/> | 第 4 條                    | 級別標示                     |                   |                                           |
|               | <input type="checkbox"/> | 第 12 條                   | 情節標示                     |                   |                                           |
|               | <input type="checkbox"/> | 第 13 條                   | 警語標示                     |                   |                                           |
|               | <input type="checkbox"/> | 第 14 條                   | 遵守廣告投放規範                 |                   |                                           |

|   | 指標架構                              | 分項                           | 細項      |                                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------|------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一 | 友善互動<br>形象<br>-----<br>共<br><br>分 | A、玩<br>家間互<br>動機制<br>【<br>分】 | 1、〔__分〕 | <b>玩家對話歷程保存 5分</b><br>請文字說明玩家對話歷程保存位置並提供截圖或相關佐證資料；另亦請提供玩家申請相關機制內容及文字說明。                                                                                                                                |
|   |                                   |                              | 佐證說明    | 請提供遊戲內對話之畫面與後台保存紀錄。                                                                                                                                                                                    |
|   |                                   |                              | 秘書處評分標準 | 按業者提供之佐證給分。                                                                                                                                                                                            |
|   |                                   |                              | 2、〔__分〕 | <b>黑名單功能設置 5分</b><br>請文字說明黑名單功能，並提供操作截圖或其他佐證方式資料；本項評分項目如：玩家可否自行設定黑名單、有無投訴機制、業者是否可依玩家反應後為其封鎖等。                                                                                                          |
|   |                                   |                              | 佐證說明    | 請提供玩家可自行設定黑名單功能之介面與操作步驟、檢舉機制功能等。                                                                                                                                                                       |
|   |                                   |                              | 秘書處評分標準 | 確認玩家是否能自行設定黑名單，倘若須透過業者進行封鎖，則此項略扣2分。                                                                                                                                                                    |
|   |                                   |                              | 3、〔__分〕 | <b>關鍵字隱藏功能設置 5分</b><br>請文字說明關鍵字隱藏功能，並提供操作截圖或其他佐證方式資料；本項評分項目如：遊戲中有無聊天機制、有無不雅字眼遮蔽、特定字詞阻擋等機制設計。                                                                                                           |
|   |                                   |                              | 佐證說明    | 請於遊戲中輸入不當言語與文字發送後畫面。                                                                                                                                                                                   |
|   |                                   |                              | 秘書處評分標準 | 按業者提供之佐證給分。                                                                                                                                                                                            |
|   |                                   | B、平<br>台控管<br>機制<br>【<br>分】  | 1、〔__分〕 | <b>不當言論管理 5分</b><br>這裡的「不當言論」指的是針對玩家間互動所出現有歧視、仇恨、謾罵、侮辱、反社會性、人身攻擊或 <b>兒少性剝削（如：兒少性交易、索取私密照）</b> 等言論。<br>請文字說明遊戲管理規則之相關條號及條款內容，並提供公告位置（官網連結或截圖等）；本項評分項目如：有無管理規則、有無罰則規定、有無自主過濾審查機制、有無聊天互動機制、聊天機制是否受管理規則範等。 |
|   |                                   |                              | 佐證說明    | 請提供公告位置、停權名單公布頁面。                                                                                                                                                                                      |
|   |                                   |                              | 秘書處評分標準 | 按業者提供管理規則內容與上述評分項目給分。                                                                                                                                                                                  |
|   |                                   |                              | 2、〔__分〕 | <b>停權機制設置 5分</b><br>請文字說明是否有設置此機制，若有，除提供機制運作之說明、截圖等佐證資訊外，亦請附註遊戲管理規則中之相關條號及規範內容。                                                                                                                        |
|   |                                   |                              | 佐證說明    | 請提供公告位置。                                                                                                                                                                                               |
|   |                                   |                              | 秘書處評分標準 | 按業者提供管理規則內容與上述評分項目給分。                                                                                                                                                                                  |

|   | 指標架構                              | 分項                                             | 細項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 二 | 友善保護<br>形象<br>-----<br>共<br><br>分 | A、觀<br>念宣<br>導及<br>兒少<br>防護<br>【<br><br>分<br>】 | <p><b>正確遊戲觀念宣導 10 分</b></p> <p>請文字說明是否有配合政令、法規或依主管機關輔導所為之遊戲觀念宣導，如：請勿過度消費、交友注意、性別平等、<b>防治數位/網路性別暴力（如：網路跟蹤、偽造或冒用身分）</b>、不歧視原則、遊戲分級概念、遊戲點數使用注意、預防詐騙、盜刷或受騙諮詢管道等議題：</p> <p><b>一、遊戲內宣導方式(5 分)：</b></p> <p>如登入彈窗、載入畫面提示、教學關卡導入、系統公告、聊天交友提醒、商城消費提示等，將宣導內容融入遊戲互動流程中。</p> <p><b>二、遊戲外宣導方式(5 分)：</b></p> <p>如官網公告、社群貼文、宣導影片、FAQ 頁面、客服回應設計、電子報、參與政府機關合作活動等，對外發佈與法規相關之正確遊戲觀念資訊。</p> <p>執行方式不拘，可提供遊戲內、官網或專頁之宣導連結、截圖、宣導影片、簡報或其他佐證文件檔案。</p>                                                                |
|   |                                   |                                                | <p>請提供官網、FB、遊戲頁面等之宣導資訊，例如：跑馬燈頁面、內嵌影片等。</p> <p>(請提供雲端連結或附件)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|   |                                   |                                                | <p><b>獎勵休息機制 &amp; 親子輔助機制 10 分</b></p> <p>請文字說明：</p> <p><b>1、獎勵休息（讓玩家增加休息時間）機制</b>，如：強迫登出遊戲休息、下線越久經驗值增加、玩的時間越久回饋越少等。</p> <p><u>試舉幾例供參</u></p> <p><b>日制 / 週制：</b></p> <p>玩家單日休息總和超過 8 小時或玩家單週休息總和超過 50 小時，給獎勵。</p> <p><b>達標制：</b></p> <p>玩家不限期休息總和滿 8 小時，給予獎勵；滿 16 小時，給予更高一級之獎勵，以此類推。</p> <p><b>階梯獎勵：</b></p> <p>玩家休息越久獎勵越多，業者能自訂放在日制、週制或其他期間制即可。</p> <p><b>2、遊戲登入親子輔助機制</b>，請業者文字說明相關操作內容，如：有無傳送驗證碼簡訊至家長手機或信箱或有於遊戲頁面跳出登入提示等機制；或在遊戲中有使用時間開關之類似限制設計。</p> <p>以上說明皆請併同檢附截圖、短片或其他佐證資訊，以利審核。</p> |
|   |                                   |                                                | <p>請提供獎勵休息&amp;親子輔助機制公告頁面、遊戲下線到下次上線的時間記錄與獎勵提供之畫面</p> <p>(請提供雲端連結或附件)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   | 指標架構                              | 分項                             | 細項      |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                   | B、帳號資料驗證<br>【<br>分<br>】        | 〔__分〕   | <b>帳號資料驗證 10 分</b><br>有「完整（雙重）的帳號資料驗證」（Email 及手機雙重認證）、「基本的帳號資料驗證」（Email 或手機二擇一即可）或使用「第三方驗證」方式（如：Apple、Google、Facebook、LINE 等）。<br><b>請提供 Email、手機、第三方驗證步驟畫面</b><br>（請提供雲端連結或附件）                                                                                         |
| 三 | 友善服務<br>形象<br>-----<br>共<br><br>分 | A、產品售後服務<br>【<br>分<br>】        | 1、〔__分〕 | <b>客服管道多元性 10 分</b><br>配合法規約定之客服機制，使消費者能有更多便於聯繫之申訴管道，請說明遊戲中所建立之客服類型，如：有無客服專線、接聽時段為何、有無線上訊息客服、Email、FB 或 LINE 等即時性回覆 App、或有其他客服管道等。                                                                                                                                      |
|   |                                   |                                |         | <b>請提供玩家實際上於業者申訴管道申訴之頁面截圖(重要資訊可遮蔽)，如有多種管道請一併附上</b><br>（請提供雲端連結或附件）                                                                                                                                                                                                      |
|   |                                   |                                | 2、〔__分〕 | <b>消費爭議協調配合度 10 分</b><br>請文字說明就地方政府及 iNews 遊戲服務網所通知之消費爭議案件處理狀況、協調會議出席情形、回函處理紀錄或其他消費爭議/申訴案件辦理之內容。<br>請併同提供相關佐證資料（如案件處理紀錄、舉證資料、回函副本、出席決議等）。若案件涉及「停權」情形（包含暫時停止及終止契約），應檢附遊戲管理規則中所訂定之相關處理機制（如：停權標準、停權通知、申訴方式等）。若無消費爭議紀錄，則可予以滿分。<br>秘書處將函詢各地消保單位及確認 iNews 遊戲服務網紀錄，查核業者所述是否正確。 |
|   |                                   |                                |         | <b>請業者提供 114 年 8 月至 115 年 7 月間，分別於地方政府與 iNews 遊戲服務網消費爭議案件處理情形、回函處理紀錄、案件舉證資料等</b><br>（請提供雲端連結或附件）                                                                                                                                                                        |
|   |                                   | B、遊戲內服務、商品或活動通知<br>【<br>分<br>】 | 〔__分〕   | <b>遊戲資訊公告 10 分</b><br>請文字說明遊戲各項服務、活動或商品之介紹、新增、修改或變動，有無適時進行公告作業，如：在一定期間內有舉辦那些活動、是否有於遊戲內或官網或其他相關網頁（FB 粉絲專頁等）公告、於活動幾日前公告、公告中是否提供消費者必要之資訊。並請佐以截圖、網頁連結或相關檔案，以利審核。                                                                                                            |
|   |                                   |                                |         | <b>請提供遊戲於官網、FB 或遊戲內之公告頁面</b><br>（請提供雲端連結或附件）                                                                                                                                                                                                                            |
|   |                                   | C、消費資訊<br>【<br>分<br>】          | 1、〔__分〕 | <b>交易的確認與通知 10 分</b><br>請文字說明消費者以信用卡、電信小額付費或遊戲點數消費時，遊戲中是否有交易前之確認及交易後之通知，方式如：Email、簡訊、僅提醒視窗或並無通知，另請併同提供截圖或其他的佐證資料，以利審核。                                                                                                                                                  |



|  | 指標架構         | 分項                         | 細項                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |              | C、遊戲防護機制<br>【<br>分<br>】    | <p><b>適齡驗證機制設計 加 10 分</b></p> <p>具備有效避免兒少遊玩不適合其年齡層遊戲之相關防護機制，如：年齡驗證機制、註冊用戶 ID 資料驗證、家長監控或限制機制等；請文字說明防護機制設計內容，並請檢附截圖、錄影或其他佐證資料。</p> <p>若為「普遍級」遊戲可免提供適齡驗證機制設計。</p>                                                                                                     |
|  |              |                            | <p>(請提供雲端連結或附件)</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
|  |              | D、遊戲歷程及電磁紀錄<br>【<br>分<br>】 | <p><b>優於定型化契約規範之遊戲歷程及電磁紀錄保存期限 加 10 分</b></p> <p>經營者於定型化契約規範中，<b>明訂</b>保存消費者之個人遊戲歷程紀錄期限<b>超過</b> 30 天以上，即給予 5 分；另保存本遊戲所有電磁紀錄資料檔期限達 180 天（含）以上，<b>且紀錄資料含遊戲歷程紀錄</b>，則本項目給予滿分；請<b>文字說明</b>對消費者個人遊戲歷程及電磁紀錄之<b>保存方式及期限</b>，<b>並請檢附截圖</b>（調閱相當期限之歷程資料）或其他足以佐證前述內容之資料。</p> |
|  |              |                            | <p>(請提供雲端連結或附件)</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
|  |              | E、性別平等<br>【<br>分<br>】      | <p><b>尊重多元性別差異 加 5 分</b></p> <p>經營者於遊戲中引導尊重多元性別差異，消除性別歧視，促進各領域營造性別友善環境。</p> <p><b>※企業內之性別平等措施屬法規本應要求之基本責任，非評比加分之重點。</b></p>                                                                                                                                        |
|  |              |                            | <p>(請提供雲端連結或附件)</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | 指標自評分數<br>加總 |                            | _____分                                                                                                                                                                                                                                                             |