

線上遊戲



線上遊戲

線上遊戲（一般民眾版）－教育部全民資通安全素養推廣計畫



手冊內容

§ 前言

1. 「遊戲軟體分級管理辦法」正式上路
2. 「線上遊戲定型化契約」保障消費者權益
3. 安全使用線上遊戲軟體的六個小撇步

§ 前言

線上遊戲已成為民眾常使用的網路服務之一

根據「財團法人台灣網路資訊中心」(TWNIC)公布的「2011年臺灣寬頻網路使用狀況調查」報告，線上遊戲已名列臺灣地區12歲以上民眾最常使用的網路服務前3名，線上遊戲之所以如此受歡迎，主要的原因包括：可以用來打發時間、作為休閒娛樂、以及增進同學與朋友之間的感情，然而，市面上充斥著各式各樣廣受消費者喜愛的遊戲軟體，是否每一種都適合我們呢？

因線上遊戲所引起的消費糾紛也時有所聞，根據「行政院消費者保護委員會」2011年度所受理的消費者申訴案件統計資料，有關線上遊戲的申訴案件數高居第三名，佔整體申訴案件的17%，常見的糾紛包括：帳號被凍結(37.4%)、客服與其他(24.0%)及系統問題(16.3%).....等；另一方面，隨著網路遊戲日漸受到歡迎，其所帶來的危險程度也逐漸在增加中，歹徒透過線上遊戲進行詐騙、盜取使用者身分或信用卡資料的案例也層出不窮。

本手冊將向您介紹選擇及使用線上遊戲軟體的注意事項，以及安全使用線上遊戲軟體的小撇步，請謹記本手冊的小提醒喔！





「遊戲軟體分級管理辦法」正式上路後，分級級距已由4級調整為5級，業者應依照規定的尺寸及位置標示分級標識。

1. 「遊戲軟體分級管理辦法」正式上路

因應我國「兒童及少年福利與權益保障法」的修訂，經濟部工業局於101年5月29日公布了「遊戲軟體分級管理辦法」，將原本的「電腦軟體分級辦法」細緻化。此次辦法之修訂參考我國學制以及國外的作法，將遊戲軟體分級級距由4級調整為5級，最主要目的就是希望讓家長安心、放心。除採用數字取代文字，依照學齡分0、6、12、15、18等5級，級距調整如下：

- 一、限制級：十八歲以上之人始得使用。
- 二、輔導十五歲級：十五歲以上之人始得使用。
- 三、輔導十二歲級：十二歲以上之人始得使用。
- 四、保護級：六歲以上之人始得使用。
- 五、普遍級：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。

未來在所有可以買到遊戲軟體的地方，例如賣場、便利商店或網購平台等，對限制級商品都會設置專區陳列；若有未分級或有害身心健康之內容的遊戲，會被要求下架、移除或阻斷連結，所以可以在第一線就防止兒少接觸不適齡的遊戲。另外，由於智慧型手機、平板電腦等日益普遍，時下流行的APP遊戲也納入遊戲軟體分級管理辦法中，讓我們日後使用APP遊戲軟體能更安全可靠。

若您對於使用之遊戲軟體分級有相關疑慮時，建議您可至經濟部工業局「遊戲軟體分級查詢網」(<http://www.gamerating.org.tw>)查詢。

幫家中孩童選擇適合的遊戲軟體

過去家長看著家中孩童目不轉睛地盯著電腦或是手機畫面玩遊戲，不免擔心遊戲內容是否會對小朋友的身心造成影響，而現在透過「遊戲軟體分級管理辦法」的實施，家長也可以化被動為主動，幫孩子挑選適合的遊戲內容，並陪伴孩子一同遊玩，讓孩子能夠健康地享受線上遊戲的樂趣。

2. 「線上遊戲定型化契約」保障消費者權益

市面上販售的各式各樣廣受消費者喜愛的遊戲軟體，隨之而來的消費糾紛也屢見不鮮，為了保障玩家的權益不受侵害，經濟部在 95 年即制定「線上遊戲定型化契約」，並於 96 及 99 年制定及修訂「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」，對於遊戲帳號的註冊、帳號盜用的處理及違規停權等事宜均加以規範。

以下是在遊戲過程中，幾個常見問題：

- **若您在遊戲中不滿遊戲業者提供之連線品質、遊戲管理、費用計費、其他相關之服務品質，或對依遊戲管理規則之處置不服時該怎麼辦？**
得於收到通知之翌日起七日內至遊戲業者之服務中心或以電子郵件或書面提出申訴，遊戲業者也應於接獲申訴後，15 日內回覆處理結果。
- **若您的遊戲寶物被盜該如何處理？**
可請求遊戲業者查證，若被盜屬實，則業者有義務歸還消費者被盜取的寶物，但若無法歸還，則可採取其他雙方皆同意的補償方式。
- **若您想終止遊戲了該怎麼做？**
消費者可隨時終止遊戲，當契約終止，遊戲業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儲值或遊戲費用。

線上遊戲日益複雜，消費者使用前後所遇到的狀況也不盡相同。建議消費者使用線上遊戲前應多參考經濟部「線上遊戲定型化契約應記載事項」，若遇突發或不可預期的狀況，您的權益才能達到一定程度的保護。

虛擬世界裡也應遵守法律規定

有些線上遊戲的虛擬貨幣甚至可以兌換成現金使用，這使得「虛擬世界」與「真實世界」的界線逐漸變得模糊，部分深度或職業玩家，可能擁有極稀有的虛擬寶物或大量儲值金額，換算真實貨幣市值也許動輒上千至數百萬不等，倘若遊戲帳號遭到有心人士盜取，就像是個人存款門戶大開，外人就能任意提取你的財產一般，故政府也因應各式各樣的糾紛明訂具體法條，提醒各位玩家，即使是在「虛擬世界」裡所發生的違法行為，在「真實世界」中同樣需要負擔法律責任。



發生消費爭議時可撥打 1950「消費者服務專線」

為了保護自身權益不受損害，建議消費者在購買遊戲軟體之前，應詳細閱讀定型化契約以及「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」內文，倘若真的發生消費爭議，也可以直接撥打 1950 向「消費者服務專線」報案，即可透過所在地縣（市）政府消費者服務中心協助提出申訴或進行線上申訴。

3.安全使用線上遊戲軟體的六個小撇步

- (1) **絕對不要使用預設密碼**：絕對不要使用線上遊戲業者預設的使用者帳號密碼，自行設定的新密碼最好混合數字、字母和符號；有關密碼設定的安全原則，可以參照「密碼安全設定學習手冊」。
- (2) **保持電腦及瀏覽器的版本安全**：確認你的電腦所安裝的防毒軟體、作業系統及應用程式是否都已經是最新版本，同時建議瀏覽器也要更新為最新版本，以減少電腦遭到惡意軟體感染的風險。
- (3) **不要將你的真實身分告訴其他玩家**：不要在網路上留下任何足以辨識個人身分的資料，或是將自己的個人資料提供給其他玩家，以免不法之徒有機可乘，取得你的個人資料後進行詐騙行為。
- (4) **下載任何連結和附加檔案之前務必三思**：當你點選網友傳來的連結或是附加檔案時要提高警覺，一定要再三確認後才點選或下載，有些駭客也會以遊戲公司名義發出電子郵件請玩家輸入詳細的個人資料，請務必小心這一類的網路釣魚（Phishing）攻擊。
- (5) **不要使用未知的無線網路上網**：無線上網固然方便，但千萬不要使用不安全或未知的無線網路，傳送資料時也應該選擇透過 SSL 加密的網站，以減少資料被攔截、竊取的風險。
- (6) **配合遊戲公司使用更安全的帳號登入安全機制**：較為普遍的包括 PKI 憑證技術的實體晶片卡（玩家需持有一張實體卡片配合讀卡機，才能登入遊戲）、動態密碼機(Token，形狀類似隨身碟，每按一次按鍵，螢幕會顯示 1 組一次性的隨機密碼)、通訊鎖（玩家以個人電話綁定遊戲帳號，作為登入帳號的開關器）.....等。玩家可評估適合自己使用習慣的安全機制，然而各種科技工具均無法達到百分百的安全防護，建議個人仍須有自我安全保護的概念。



玩線上遊戲時也要留意資訊安全相關的各項議題，才能讓自己玩得安全又安心！

線上遊戲多注意，安心安全又 Happy

除了須遵守線上遊戲的相關規範和了解安全使用的撇步之外，大家也應當為自己立下規定，具體規範遊戲時間，不過度沉迷於遊戲當中。讓我們都能在一個健康安心的遊戲娛樂環境中玩線上遊戲。

出版者	教育部
發行者	蔣偉寧 教育部部長
召集人	吳國維 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會執行長 梁理旋 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會協理
指導委員	楊鎮華 教育部資訊及科技教育司司長 劉文惠 教育部資訊及科技教育司副司長 林燕珍 教育部資訊及科技教育司高級分析師 許雅芬 教育部資訊及科技教育司數位學習科程式設計師 劉玉珍 教育部資訊及科技教育司數位學習科程式設計師
審查委員	林杏子 國立高雄大學資訊管理學系教授
撰稿人員	許嘉雯 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會管理師
承辦單位	財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會
出版日期	第一版 101 年 05 月 第二版 102 年 11 月



本著作採用創用 CC「姓名標示、非商業性、相同方式分享」授權條款釋出。

創用 CC 內容請見：

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/tw/deed.zh_TW

※ 此手冊內容係對特定議題所提供之學習教材，僅供各界參考，非本部相關政策。