

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

手機遊戲越趨流行，當中不少深受歡迎的遊戲程式都是免費下載，旨在吸引大量用戶，提升人氣，而遊戲開發商亦會設計一些配合遊戲的付費「虛擬用品」，當用戶達到一定級數或遊戲難度增加時，便可能要依靠某些「虛擬用品」方可繼續玩下去，這都是刺激消費者購買意慾的手法，促使他們「課金」、「買點數」等。

可是，投放真金白銀於虛擬的遊戲世界是否有保障？以下是一些涉及手機遊戲之常見投訴，藉此提醒消費者箇中風險。

手機遊戲熱潮升溫 「虛擬消費」要謹慎

個案一：遊戲系統故障 遊戲帳號及虛擬用品全消失

方小姐是一個迷宮遊戲的擁躉，年初使用信用卡於手機遊戲程式購買「\$398點數」共10次。一星期後，遊戲突然無法連線，即使之後能夠重啟遊戲，卻也無法以舊帳號登入，多次發電郵予遊戲開發商但毫無回音。她指帳號尚有很多未使用的「寶物」，生怕一直努力過關的心血會付諸流水。方小姐指遊戲開發商沒有發放任何系統出現故障的消息，她感到沮喪亦不願意無了期等待，向手機程式銷售平台提出退款申請但被拒絕，唯有向本會求助。

跟進

本會介入後，遊戲開發商以電郵回覆，承認該段期間遊戲出現異常問題，因此需要關閉伺服器進行維修。及後公司協助方小姐找回遺失的帳號，並作出一些點數補償，本會遂向方小姐轉達有關情況。方小姐其後未有要求進一步跟進。

個案二：以提高角色出現機率作招徠吸引用戶「抽蛋」

林先生下載了一個手機足球遊戲，一直有購買點數來訓練球隊及參加比賽，早前見遊戲商於網上社交平台推出限定抽蛋活動，每次抽蛋需使用300點數，廣告明確表示提高了抽中稀有角色的機會率。林先生很想得到稀有角色，於是不斷購買點數，可是嘗試300多次仍只抽中數十個普通角色及兩個較高級的角色。林先生不忿花了八千多元，心儀角色仍然落空，他認為遊戲商的宣傳與事實不符，質疑公司有否提高該角色的出現機率，要求公司作出合理解釋及退回部分點數。

跟進

本會接獲個案後，與遊戲開發商聯絡，該公司表示遊戲中的抽蛋玩法是以一個固定機率去計算有關角色的出現率，並非用戶抽蛋次數愈多，就代表一定抽中指定的角色，過程中亦需講求個人運氣。公司重申有關時段的抽蛋活動運作正常，條款亦已說明公司不會就所有已購買的虛擬貨幣或物品作退款安排，故不會就此個案作出補償。本會於是把該公司的回覆轉告林先生。



個案三：遲遲未獲發虛擬金幣

馮先生早前於便利店購買了面值\$200的增值卡，並按指示順利於手機程式銷售平台替帳戶充值，他隨即登入手機遊戲，使用其帳戶儲值額(\$168)兌換了600個遊戲金幣，可是交易完成後半小時仍未獲發遊戲金幣。馮先生立刻登入遊戲開發商網頁報告問題，並留下電郵及聯絡電話，可是整個下午亦沒有職員與他聯絡。馮先生指當日遊戲運作正常，他卻因沒有金幣兌換「道具」而錯過了限時對戰比賽，十分無奈。他對遊戲開發商未有即時提供協助感到失望，亦非常擔心遺失了所購買的金幣，由於無法聯絡上該公司，他只好向本會投訴，要求公司盡快跟進及發還金幣。



跟進

本會接獲個案後，透過電郵聯絡遊戲開發商，公司回覆指必須取得遊戲帳戶號碼方可跟進。公司其後按馮先生提供之帳戶號碼作出調查，回覆承認該項充值出現問題，並已補回相關金幣予馮先生。

個案四：子女誤用手機遊戲衍生「震撼帳單」

黃太早前突然接獲電郵帳單，羅列超過50宗手機遊戲程式的消費紀錄，金額達\$13,500。黃太對這些交易毫無頭緒，表示自己只會下載免費的手機遊戲，絕不會花錢購買虛擬遊戲物品，但她回想數日前其9歲兒子曾使用其手提電話，質問下兒子承認有進入該些遊戲，但不知道「按掣」後會收費。黃太於是測試遊戲程式，發現遊戲程式內設有一些可供購買的項目，遊戲用戶按掣選擇後，便會直接透過該手機登記的信用卡付款，過程不需要輸入密碼。黃太認為遊戲程式銷售平台在沒有要求用戶提供密碼的情況下進行交易，對信用卡登記人毫無保障，容易造成

意外消費，她向手機程式銷售平台投訴，要求退回所有未經她授權的交易但不果，便向本會尋求協助。

跟進

本會聯絡手機程式銷售平台，該公司回應指，手機應用程式之消費交易均受條款及細則約束，除非發生特殊情況，否則一經購買便不作退款，而黃太的情況經調查後亦不符合可退款的理由。公司提醒用戶可考慮更改手機的取用限制，及設定於購買時必須輸入密碼，亦可選擇停用程式內購買(In-App Purchases)或所有購買功能，防止未經授權的交易發生。本會調停後，公司仍然不接納黃太之退款要求，故此本會建議她或需諮詢法律意見，再決定是否透過民事途徑進行追討。

總結

現時手機遊戲用戶一般可使用已於手機登記之信用卡，直接購買遊戲程式內的虛擬用品，如不想使用信用卡，亦可購買一些增值卡或點數卡先替遊戲帳戶充值，再使用帳戶儲值額兌換虛擬用品，在此情況下，與消費者訂立直接交易關係的往往是手機程式銷售平台或增值卡/點數卡分銷商，交易同時須受銷售一方之條款細則約束。

另外，不少遊戲開發商只透過電郵或網上社交平台與用戶溝通，遊戲發生問題時，用戶或許只能被動地等候對方回應及跟進，若然遊戲開發商並非本港商號，用戶追討損失時，情況會較為複雜。

網絡及虛擬世界變化萬千，存在不少用戶難以掌握及控制的情況，因此消費者考慮投放金錢於虛擬世界時，應衡量箇中風險及注意右述提示，避免遊戲娛樂變成消費損失。

消費提示

冷靜消費，切忌沉迷：手機遊戲不時推出限定任務或特別活動，除了能保持遊戲的「新鮮感」及「刺激度」外，亦是吸引用戶繼續或增加消費的一種手法。消費者須明白手機遊戲的本質是一種娛樂，即使從遊戲中獲得了心儀角色或是贏了比賽，所得到的亦只局限於虛擬世界，不應為了「求勝」而過度花費，加重自身或家人的經濟負擔。

適度參與，注意健康：用戶不可忽視長時間使用手機及專注遊戲對個人健康、社交及生活平衡等各方面的影響。長時間成為「低頭族」可能導致頸椎勞損。使用手機時，亦應留意周圍的光度，避免因光度反差過度而影響視力。此外，謹記於適當及安全的環境下使用手機，如在駕駛或步行中分神玩手機遊戲，會疏忽留意四周環境及道路情況，容易釀成意外。

遊戲帳戶資料的重要性：購買點數及虛擬物品有別於一般實體消費，不論所購買的是虛擬貨幣、道具或是遊戲角色，其使用狀況一般只記錄於遊戲帳戶內，一旦發生遊戲下架或系統故障等不可預計的情況，用戶或會因無法登入遊戲而難以提供具體資料及紀錄。用戶應妥善保存一些重要遊戲資料，例如遊戲帳戶號碼、遊戲角色名稱、登記電郵及相關交易憑據，以備有需要時向遊戲開發商提供及進行交涉。

家長作出相應指導：現時手機遊戲種類繁多，部分手機遊戲涉及暴力或博彩成分，家長宜多與子女溝通，並瞭解手機遊戲的玩法及性質，衡量遊戲是否適合子女及從中灌輸正確價值觀。此外，家長應使用密碼等方式設定手提電話之取用限制，防止出現未獲授權的交易。

留意數據用量：部分手機遊戲可能需要使用網絡連線及定位功能，消費者應定時留意數據使用量，慎防超出用量而招致額外費用。

