

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。

有沒有想過置身歷史長河中，為姜子牙、諸葛亮等巨智出謀獻策，指點江山？或化身劍客，作幾回俠士，穿梭於小說人物之間，做惡懲奸？

現今網絡遊戲發展如火如荼，各式各樣的故事場境，讓遊戲參與者可以將心中夢想於虛擬世界中實現。然而，回歸現實，網絡遊戲營運商會為遊戲定下不同的收費及規則，以保障利潤和管理遊戲進行。消費者參與遊戲前，必須先瞭解細節，避免損失。消委會於2012年頭11個月收到131宗有關網絡遊戲的投訴，較2011年同期的87宗上升了51%。

網絡遊戲規則與收費不可不知 免招損失

個案一

「高級」防禦技能貨不對辦

趙先生於2011年參與A公司提供的網絡遊戲。他獲得的遊戲角色於累積一定的「經驗值」後便可升級，提升角色的技能及防禦能力。可是，累積「經驗值」卻一點也不容易，例如約需消滅一千隻怪物才可升一級，所以玩家一般都會向A公司購買點數卡代替「經驗值」加快升級速度。趙先生也不例外，他前前後後花費了近\$15,000購買點數進行升級。惟當他升至132級的時候，得到「威力100」防禦技能，卻發覺所得到的防禦技能，比122級時的「威力20」防禦技能還差。他不滿遊戲物品的說明失實，令他白白花費大量金錢進行升級，於是與A公司交涉，要求退回「經驗值」及相關費用但被拒，遂向本會求助。

A公司回覆本會稱，遊戲技能說明可能讓趙先生有所誤解，同意補發若干遊戲技能及遊戲代幣予趙先生以作和解。

個案二

點數卡無法儲值

錢小姐去年3月以\$353買了3張B公司的遊戲點數卡，參與B公司的網上遊戲，點數卡每張246點，於優惠活動期間購買，每張可獲發492點。但錢小姐購買後，卻無法為自己帳戶儲值，於是向B公司反映情況卻被推搪，B公司要求錢小姐從其他渠道再購買點數卡以進行儲值。錢小姐和B公司多番交涉後才成功儲值，並獲得遊戲點數，但她卻發現每張點數卡原應可獲492點數，只獲發給442點數。錢小姐十分不滿，與B公司交涉無果後，要求本會協助。

B公司最後聯絡錢小姐表示歉意，並全數發還錢小姐應得的點數。

個案三

遊戲帳戶被封鎖

孫先生是C網絡遊戲公司的長期客戶，參與他們的遊戲長達6年，累積消費約\$10,000。2011年7月，孫先生發現C公司的遊戲不時出現故障及漏洞，令致遊戲的進行嚴重失衡，他多次向C公司投訴，皆不獲認真處理。8月，孫先生的帳戶被C公司封鎖，C公司指是因為孫先生利用遊戲漏洞或外掛程式進行遊戲，違反規則，於是封鎖帳戶。孫先生否認，並懷疑是因為他先前的投訴，令到他受到不公平對待。他與C公司交涉，要求調查及替其帳戶解除封鎖，C公司答允於14天內完成調查。兩星期後，

孫先生再去信查詢調查進度，卻獲回覆調查完成無期。孫先生十分氣憤，認為C公司未能提出他破壞遊戲規則的證據，理應將他的遊戲帳戶解除封鎖，讓他繼續參與遊戲。另外，他參與遊戲的數據，皆儲存於C公司的伺服器內，他擔心作為遊戲玩家，無權查看帳戶使用情況，他的個案難以獲得公平處理，於是聯絡本會要求協助。

C公司回覆本會稱，由於懷疑孫先生的遊戲帳戶角色接收異常遊戲道具，所以封鎖他的帳戶，接獲本會查詢後，已將該等異常道具清除及解除了帳戶封鎖；並且給孫先生額外贈送一個遊戲道具，以補償帳戶封鎖為他帶來的不便。

個案四

不滿遊戲道具於本港發售時限制多多

周先生是D公司網絡遊戲的客戶，先前因該公司的網絡遊戲質素問題，曾向本會求助，本會介入後情況已獲得改善。惟是周先生仍對D公司處理遊戲道具的手法十分不滿。

周先生指，他參與的網絡遊戲，於世

界各地包括韓國、日本、香港等，皆設有伺服器，但該遊戲的其中一個遊戲道具，在香港發售時卻限制多多，不僅限時購買，更限量發售，他多次嘗試仍未能買到該道具，以協助他的角色進行遊戲。他指出，有關限制僅在香港發生，其他地區沒有相關的限制。周先生認為，這個道具對繼續進行遊戲非常重要，在香港卻限制購買，對香港的用戶不公平，於是他聯絡本會，要求本會協助解除購買限制。

D公司回覆本會表示，該遊戲道具僅為提供樂趣予玩家，並不是遊戲的必需品，對遊戲的進行沒有實質影響，所以拒絕周先生的要求。

結論

消費者參與網絡遊戲，應先充分瞭解網絡遊戲的規則及收費細節，確定自己能夠接受當中條款才付費參加。以下列出部分常見爭拗：

1. 一般網絡遊戲營運商皆嚴禁利用漏洞 (bug) 或以外掛程式進行遊戲，違反者可被封鎖帳戶，甚至被單方面終止遊戲合約。
2. 部分網絡遊戲系統不穩定，連

線品質不佳，有漏洞或故障，或不能有效應付使用外掛程式的玩家，令遊戲進行失衡，導致正常使用者有損失。

3. 用戶於購買點數卡或使用權後，遲遲未能收貨，或不能為帳戶有效儲值，或儲值後點數不符。

4. 遊戲營運商提供的遊戲道具可能會以限量限時的方式出售，與外地公司交易時，也要留意匯率問題。

5. 遊戲營運商可能單方面更改遊戲設定、角色配置或道具使用等。

6. 遊戲道具的說明及功效，使用時可能與理想有異，購買前宜先充分瞭解。

7. 部分標榜免費的網絡遊戲，可能需要購買若干遊戲道具才可順利進行遊戲。

8. 網絡遊戲營運商可能是海外公司，故障或投訴一般以電郵聯絡，客戶服務效率可能不大理想。

9. 消費者應避免投放大量金錢於網絡遊戲中，以防遊戲營運商結業時難以追討。

10. 礙於法例規定，本會不能處理消費者與非本地的網絡遊戲營運商之間的爭拗。

網絡遊戲的漏洞

網絡遊戲牽涉龐大而複雜的電腦程式，有時少不免有程式缺憾，造成遊戲漏洞。部分資深遊戲玩家懂得利用遊戲的漏洞，編製或從網上下載一些外掛程式，來獲取遊戲金幣及道具，或以該些程式輔助自己的角色進行遊戲，令自己的角色較以人手操作的角色有更優秀的表現，從而更容易獲得經驗值及升級，因此亦造成遊戲進行的不平衡。然而，這些外掛程式可能為釣魚程式，暗藏木馬病毒或鍵盤測錄程序，胡亂下載使用，可能會被竊取個人資料如帳號密碼及/或遊戲道具等。另外，使用該等程式盜取他人物品，可能構成刑事罪行，切勿以身試法。

網絡遊戲林林總總，各適其適，十分吸引，但收費可能不菲，曾有單一個案，消費者開設多個帳戶，以不同角色進行遊戲，牽涉的總金額達\$25萬。此外，部分網絡遊戲包含暴力及色情成分，參與者及家長應細察這類遊戲對自己或子女的影響。事實上，過度沉溺於虛擬世界中的角色，除金錢考慮外，對身心發展都可能帶來長遠影響，應適可而止。