網路連線遊戲玩了多年，帳號突然被遊戲公司封鎖，經溝通，遊戲公司亦未明確告知封鎖帳號原因，怎麼辦？

一、事實：

小明玩水果多多等網路連線遊戲多年，除投入時間外，亦花費不少金錢購買遊戲裝備、參加抽獎，網路連線遊戲成了小明主要休閒活動及交友平台。小明是一個守規矩的年輕人，非常遵守遊戲規約，未曾使用外掛程式，某日遊戲玩得好好的，螢幕上突然跳出視窗告知帳號異常，然後就被封鎖了。小明當下感到錯愕，心中 OS「那ㄟ安內！」隨即用 E-mail 寫信詢問遊戲業者發發公司，經來回溝通多次，均未給明確答案。依據網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱應記載及不得記載事項）第十五點違反遊戲管理規則之處理規定：「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）」小明認為發發公司依上開規定，如違反遊戲規約須先通知消費者於一定期間改善，如不改善或再違反者，始得給予停權 7 日處分。發發公司直接封鎖帳號，違反上開應記載事項規定，且說不清楚，故提出申訴。

二、申訴處理經過：

協商會議時，小明表示並未使用外掛程式，不會有影響遊戲公平性之行為，不應該被封鎖帳號。退步言之，縱使因一時疏失違反遊戲規約，依應記載及不得記載事項第 15 點規定，也要先通知限期改善，未改善者，最多停權 7 日。其遊戲時突然被封鎖帳號，多次以 E-mail 詢問原因，未果。只能循申訴途徑，請業者說明。

發發公司表示，水果多多網路連線遊戲系統偵測到小明帳號異常，

故先封鎖帳號，以保護小明帳號安全，並維護遊戲公平性。封鎖帳號期間，發發公司對小明帳號登入方式及遊戲歷程進行瞭解分析，雖多次以 E-mail 溝通，但未能釐清帳號異常相關事項，所以藉由協商會議當面溝通相關事宜。

小明為解除帳號封鎖，陸續提出付費證明，平日登入遊戲方式、IP 位址等資料供業者核對，確認是帳號登記者。但小明平日登入時，並未使用業者提供之安全裝置，有可能帳號遭侵入而不自知。業者表示發生異常時登入 IP 位置及裝置，與小明平日登入不同，經溝通後，業者判定應係被第三人入侵，導致帳號異常，同意 3 日內解除封鎖，回復小明遊戲權益。但小明日後登入遊戲需使用業者提供之安全裝置，避免類此情事發生，協商成立。

三、問題研析與建議：

本件小明因未使用業者提供之安全裝置，讓第三人有機可趁，入侵其遊戲帳號，破壞遊戲公平性，致被業者封鎖帳號。故建議遊戲玩家應 1.妥善保管自己帳號密碼，勿借他人使用。2.依本定型化契約應記載事項第 8 點規定，使用業者有提供之安全裝置，以保障自己權益。3.被盜時，可依本定型化契約應記載事項第 8 點規定要求業者協助及時凍結被盜物品，並協助追查或返還被盜裝備。4.除向業者反映外，亦可向司法警察機關提出告訴，找出盜用者。另應詳讀遊戲規約，避免違反。如不慎違反，收到業者停權處分通知，當避免再犯，以免屢犯被業者依本定型化契約應記載事項第 18 點第 3 項第 4 款規定，處以永久停權，不可不慎。

四、參考條文：

網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項

資料來源:臺北市政府法務局
資料日期:110/04/16