

天堂W封鎖玩家帳號之跨境爭議 行政院消保處說明協調結果

日期：110/12/24 資料來源：消費者保護處

韓商NCsoft直營之線上遊戲「天堂W」，本(110)年11月公開營運，卻於12月1日以違反遊戲規則為由，永久封鎖包括台灣玩家在內的12萬個帳號。各縣市政府迄今收到逾551件申訴案，經行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)透過雙邊合作機制聯繫韓國消費者院(Korea Consumer Agency，簡稱KCA)，請其進行協調，惟NCsoft態度堅決，不同意解除對玩家的帳號封鎖或退還儲值金額。

行政院消保處得知本件跨境消費爭議後，第一時間透過臺韓間消保合作機制，商請KCA協調NCsoft作出回應。日前KCA回復處理結果如下：

- 一、NCsoft表示，依據本款的遊戲條款，如偵測到玩家使用巨集或其他違規程式，遊戲帳號就會遭到封鎖，且不得主張追償相關損失。NCsoft是在本年11月底展開行動，永久封鎖違規帳號，實施範圍不僅限於臺灣，也包括其他國家。雖KCA請NCsoft提出玩家違規之佐證，該公司則以業務機密為由，拒絕透露違規細節，至於請其考慮解除玩家帳號封鎖或退還儲值金額等訴求，該公司仍堅持立場不同意。
- 二、KCA補充說，其非執法機關，而是調解機構，無法強制業者提供遊戲紀錄。除非有具體證據證明該公司有不當行為，否則NCsoft不太可能改變立場，KCA遺憾表示，並未握有這類證據。

行政院消保處表示，NCsoft為韓國業者，我國網路遊戲之主管機關對其無管轄權，無法依消費者保護法規定進行消費爭議處理程序，雖全力透過跨國機制協調，惜未獲致可接受之結果。消費者如仍欲主張權利，可權衡得失，循司法途徑救濟。

行政院消保處強調，各國消保法令不一，消保機關(構)的職權也有差異，玩家應審慎評估跨境交易的風險，事前查詢業者的信譽及評價；並考慮選擇國內註冊之遊戲，受到我國「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」規管，可多一層保障。倘發生爭議，仍須儘速尋求救濟(請參閱「跨境消費爭議之處理機制及管道」<https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8>)，維護自身權益。