

遊戲玩家動起來！

消基會呼籲消費者參與線上遊戲第三方查驗，查驗遊戲機率真實性

27-09-2022 台灣地區消費者文教基金會

若論目前全世界最多人玩的休閒活動是什麼？根據 SuperData 2020 Year In Review Digital Games and Interactive Media 資料顯示，全球線上遊戲人口已達 27 億人；其中台灣遊戲人口佔其中的 1,500 萬人。而在前兩年，2018 年 7 月，一份來自荷蘭的「遊戲與電競市場調查組織」發佈的報告顯示，針對全球 28 個國家/地區公開的 2018 年遊戲消費預測報告，當時台灣以 1,450 萬名玩家，花費達 13 億美金（約新台幣 390 億元），在全球遊戲市場排列第 15 名；2 年後的資料，2020 年台灣遊戲人口則達 1,500 萬名，台灣手遊營收排名已占全球第 7 名，付費玩家產生的營收排名，也到了全球第三名，顯見全球線上遊戲的風潮驚人，台灣排名更是居高不下。



臺灣遊戲人口及消費排名；資料來源:SuperData 2020 YEAR IN REVIEW DIGITAL GAMESAND INTERACTIVE MEDI

App Annie、2021 台灣遊戲產業分析與行銷洞察、數位產業署健全數位娛樂環境與開發者輔導創新計畫整理

早期的線上遊戲是以付費包月制為主要營運模式。由玩家每月固定消費一筆百元台幣的金額，取得登入遊戲的使用權利。到了中期，線上遊戲陸續

轉變成免費商城制，意即玩家不再需要包月就可免費暢玩遊戲，但這時的遊戲中新增了虛擬商城系統，玩家可以選擇是否花費新台幣儲值遊戲點數，來購買遊戲中的道具、時裝、轉蛋，使遊戲體驗變得更加順暢、裝備更強、遊戲進度更快、操作更便利。這種用新台幣儲值的動作於現今稱作「課金」，而花費高達新台幣至數萬、十萬的玩家，又被尊稱為「課長」。到了後期，遊戲的虛擬商城中，會販賣一種「虛擬戰利品箱」，虛擬戰利品箱在每種遊戲裡呈現的樣貌，都不同，通常為「寶箱」、「轉蛋」、「寶石」、「卡牌」等樣貌，打開之後，玩家可以獲得「隨機」道具或寶物，遊戲中也增加「抽獎」的概念，但其中稀有、素質好、價值高的寶物，能被抽到的機率極低，因此常有玩家願意花費大量的金錢來個十抽、二十抽、甚至百抽，以求遊戲可以玩得更順暢。

線上遊戲轉蛋機率高幾何？業者說歸說，消費者問號多多

然而，當大家開始熱衷線上遊戲的轉蛋、寶物的抽取後，卻也漸漸的發現，寶物被抽到的機率頗有疑慮，尤其有為數甚多的國內外消費者明明投資了數萬或數十萬、百萬的課金，卻總是抽不到想要的寶物，近期最有名的網紅事件，即引發了軒然大波。

因此，2021年6月13日，在國家發展委員會所設置的公共政策網路參與平臺上，正式有一位消費者 Paul，依照政府規定，提出：「討論台灣線上遊戲轉蛋法推動」一案，最終獲得高達 6,560 人次的附議，9月30日正式等候權責機關回應。

因應民意 修法之外，建立查驗機制

為此，經濟部工業局（業務現已移撥至數位發展部數位產業署）於 2022 年 08 月 10 日因應消費者訴求而公告修正「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」第六點規定，要求業者應揭露機會型商品或活動之機率，並訂於 2023 年 1 月 1 日生效。至於未來俟上述「應記載及不得記載事項」第六點規定生效施行之後，對於業者公告的機率是否屬實？必然會引起各界的關注。這部份除了需要業者自律、主管機關的輔導以及消保單位提供民眾申訴救濟外，輔助的「查驗機制」的建立，則是法規能否被有效落實的關鍵。

由於目前國際上並沒有相關作法，因此經過甫於八月底成立的數位發展部所屬的數位產業署邀請數位遊戲產業自律推動委員會、臺北市電腦公會等有關部門的多方討論，並請臺灣科技大學資工系戴文凱教授所領導研究團隊

參與研析之後，預計針對遊戲內的特定活動，募集玩家抽獎過程的紀錄影像檔，加以統計分析，比對機率是否符合統計學之信賴區間，提供玩家、業者以及消保機關，共同來驗證、參酌與判斷。

為了強化查驗推廣計畫，數位產業署特邀請民間非營利組織：消費者文教基金會加入推廣行列，希望透過與消基會的合作能夠使第三方查驗計畫的執行更加順利，並且將相關資訊透過消基會的知名度增進消費者的連署效益，透過消費者集結的力量，參與查驗方法研析計畫，查驗業者所推出的「轉蛋機率」是否貼近他們所宣稱的機率，以擴大消費者保護的權益以及查驗的成效。

至今年年底，本計畫預計試辦抽查 20 款遊戲內機會型商品或活動，篩選標準則以熱門、新上市，並有轉蛋機制之遊戲為主，第一波預計抽查遊戲名單，將依據活動推出時程，於查驗網站加以確定並更新（網址：<https://gacha.gamelab.com.tw/>）。

以「玩遊戲」方式參與查驗調查 消費者也可以共同參與，揭開「機率」神秘面紗。

消基會表示，線上遊戲消費者在國內已高達 1,500 萬人，每天面對網路遊戲業者鋪天蓋地的廣告宣傳，轉蛋機率應予落實管理，方為公平的根本，因此，為達到線上遊戲發展正常化，呼籲消費者應挺身而出，以「玩遊戲」方式，親力參與本次活動，協助進行第三方查驗活動，以消費者的力量，共同查驗遊戲公司的轉蛋機率是否符合其宣稱，揭開遊戲公司「機率」的神秘面紗。（加入查驗行動的網址：<https://gacha.gamelab.com.tw/>）

臺北市電腦公會表示，多數業者在法規生效前已經標示機率，透過這個機率查驗的試辦，一方面凸顯產業自律形象；另一方面推廣並落實新的管理法規，讓玩家共同來關心自身權益。未來，業者如有實務上機率標示的困難，公會將協助溝通輔導，也希望可以建立更多消費者與業者間可信任的查驗機制，共同維護健康與公平的遊戲消費環境。