

公平交易委員會處分書

公處字第 111039 號

被處分人：遊戲橘子數位科技股份有限公司

統一編號：89550029

址 設：臺北市內湖區瑞湖街 111 號

代 表 人：劉○○

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人銷售「天堂 M」線上遊戲，舉辦「【天堂 M】NCSOFT 原廠來台玩家座談會」，宣稱「可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同……台版機率都是跟韓國一模一樣的」，就足以影響交易決定之服務內容為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定。
- 二、處新臺幣 200 萬元罰鍰。

事 實

一、案情概述：

- (一) 被處分人為銷售「天堂 M」線上遊戲(下稱案關遊戲)，於 108 年 12 月邀請玩家參與被處分人於臺北市大安區 NUZONE 大樓舉辦之「【天堂 M】 NCSOFT 原廠來台玩家座談會」(下稱座談會)，其中座談會架設螢幕刊載問答第 17 題(Q17)：「可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同？」，現場答覆：「台版機率都是跟韓國一模一樣的」。
- (二) 我國版本(下稱台版)與韓國版本(下稱韓版)關於案關遊戲之「傳說製作秘笈(刻印)」(下稱紫布)製作機率不同，涉有廣告不實情事。

二、調查經過：

(一) 經函請被處分人書面陳述及到會說明，略以：

- 1、韓國原廠開發案關遊戲，針對韓國及我國等市場，分別設置韓國(韓版)伺服器及我國(台版)伺服器，被處分人於107年間取得我國代理權並向經濟部工業局登載經營案關遊戲。
- 2、韓國原廠為提供案關遊戲我國玩家更好之體驗，要求被處分人安排韓國原廠人員直接與我國玩家對話、傾聽玩家心聲及回饋遊戲體驗，作為將來優化案關遊戲之參考。被處分人108年11月30日於網頁刊載「天堂M-歡慶天堂M即將邁向二週年～～為了回饋勇士們長久以來的支持 二週年玩家報名會正式開始！」座談會報名活動，明示「韓國NC SOFT團隊的現場Q&A時間」以及「報名連結」、「入場時間」、「活動時間」、「活動地點」及「注意事項」等相關資訊。玩家於網路上報名後，被處分人依報名者之遊戲投入度(以消費金額評估)、與遊戲之契合度(以角色等級評估)、與被處分人之契合度(以曾否激烈客訴評估)進行篩選，再以電話確認參與者意願並邀請到場。被處分人108年12月14日於臺北市辦理座談會，參與人數約45人。
- 3、有關案關遊戲之製作商品機率，係玩家於案關遊戲之遊戲商城購買製作材料後，再以該製作材料設定機率製成商品。以紫布為例，台版與韓版107年至108年10月前，均需以201個製作材料始得製作1次紫布，製成紫布之設定機率固定為10%。惟自108年10月後，韓國原廠以我國與韓國之市場及民情不同為由，逕將台版製成紫布所需材料數量及機率，改為99個製作材料始得製作1次紫布，製成紫布之設定機率固定為5%。因我國現行法規未要求遊戲業者公開遊戲機率之義務，故被處分人未公開台版紫布製作機率，且我國與韓國並未舉辦相同製作紫布活動。
- 4、關於「台版機率都是跟韓國一模一樣的」之意涵，被處

分人於座談會表示「如果真的想比較的話，其實可以比較台版官網和韓版官網所提出的資訊是不是一致的」，故不懂韓文之玩家，不致查看韓版資料而誤會；懂韓文之玩家，亦得完整比較韓版及台版製作材料等內容。

- 5、關於紫布的製作機率係「以相同數量的製作材料數量製作紫布之隨機事件，可得紫布可能性大小的數量」，並提供韓版製作紫布之計算式「 $1,000,000$ 個材料 \div 每次製作使用 201 個材料 $\times 10\%=498$ 個紫布」；台版製作紫布之計算式「 $1,000,000$ 個材料 \div 每次製作使用 99 個材料 $\times 5\%=505$ 個紫布」，台版與韓版得到紫布之數量大致相同。

(二)經函請社團法人台灣遊戲產業振興會(下稱台灣遊戲產業振興會)提供意見，略以：

- 1、案關遊戲紫布之製作方式，係為消費者付費購買遊戲內之藍鑽，並使用藍鑽於遊戲內兌換特定數量之藥水，再透過機率以機會型方式製成紫布之遊戲道具，故製作紫布係屬「間接付費購買之機會型商品或活動」。
- 2、被處分人提供紫布計算式係為「消費者購買特定數量之製作材料後，可成功製作紫布數量之期望值」。

(三)經函請經濟部工業局提供意見，略以：

- 1、線上遊戲所稱「機率」之意涵或定義，係指遊戲業者以扭蛋、轉盤、寶箱等形式販售虛擬商品，消費者花費遊戲虛擬幣抽取，每次皆能隨機獲得某樣虛擬商品；又現行機會型商品之商業模式，遊戲業者提供之機率型商品皆為個別(獨立)機率，舉例而言：廠商標示特定商品獲得機率為 1% ，則為每一次抽取皆有 1% 機率可獲得特定商品，並非消費 100 次就一定取得該特定商品。
- 2、依「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定，並未明文要求遊戲業者公布中獎機率，惟因遊戲產業內容類型多元，遊戲業者實際常以結合廣告行銷方式刊載機率或於遊戲內活動介面公告，使玩家

得以知悉相關資訊。

3、遊戲業者提供機會中獎商品，通常於銷售前事先設定中獎機率或由原廠提供相關機率資訊。

(四)另本會於調查期間查得被處分人於 108 年 10 月網頁對應韓國原廠網頁之相關活動、韓國原廠 110 年 9 月網頁刊載內容、臺北市政府法務局同年 10 月辦理「天堂 M 線上遊戲公告機率疑與實際情形不符衍生疑義案」會議紀錄與被處分人同年 12 月「天堂 M_版本群組(技術+I A+營運)」通訊軟體對話紀錄，獲悉韓版紫布設定製作機率 10%，台版紫布設定製作機率 5%。

理 由

一、按公平交易法第 21 條第 1 項及第 2 項規定：「事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地，及其他具有招徠效果之相關事項。」同條第 4 項規定：「前 3 項規定，於事業之服務準用之。」所稱「虛偽不實」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為一般或相關大眾所接受，而有引起錯誤之認知或決定之虞者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，而有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者。故事業倘於廣告或以其他使公眾得知之方法，就商品相關而足以影響交易決定之事項為虛偽不實或引人錯誤之表示者，即違反前開規定。復按公平交易法第 42 條前段規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰」。

二、查被處分人為安排韓國原廠人員直接與我國玩家對話、傾

聽玩家心聲及回饋遊戲體驗，作為將來優化案關遊戲之參考，108年11月於網頁刊載座談會報名活動，明示「韓國原廠現場Q&A時間」以及「報名連結」、「入場時間」、「活動時間」、「活動地點」及「注意事項」等相關資訊，並提供玩家於網路報名參與座談會，依報名者對於遊戲投入度及契合度等進行篩選，再以電話確認玩家參與意願並邀請到場，嗣同年12月14日於臺北市舉辦座談會，並透過活動螢幕刊載問題及現場人員回答說明案關遊戲相關商品內容。復據經濟部工業局提供意見，遊戲業者常以結合廣告行銷方式刊載機率使玩家得以知悉相關資訊。故被處分人舉辦座談會，係以公眾得知之方法，直接或間接使一般或相關大眾共見共聞之訊息的傳播行為，並於座談會宣稱「台版機率都是跟韓國一模一樣的」，對於案關遊戲商品相關而足以影響交易決定之事項進行表示，屬公平交易法第21條之規範事項，故為本案廣告行為主體。

三、被處分人銷售案關遊戲，舉辦座談會宣稱「可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同……台版機率都是跟韓國一模一樣的」，違反公平交易法第21條第4項準用第1項規定：

(一)查被處分人108年12月於臺北市舉辦座談會，針對問答第17題(Q17)：「可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同？」現場答覆：「台版機率都是跟韓國一模一樣的」。據被處分人表示，座談會宣稱「台版機率都是跟韓國一模一樣的」之意涵，已於現場表示「如果真的想比較的話，其實可以比較台版官網和韓版官網所提出的資訊是不是一致的」，惟查被處分人復表示「遊戲機率跟製作的部分……基本上台版官網就是比照韓版……不用擔心我們去竄改機率」。又被處分人雖表示我國與韓國並未舉辦相同製作紫布活動，惟查被處分人於108年10月網頁對應韓國原廠網頁之相關活動，查得製作活動之商品名稱均

為紫布。故從座談會問答整體觀之，予人印象為台版與韓版製作機率都是一模一樣且不會竄改。

(二) 另據被處分人表示，「紫布的製作機率」係「以相同數量的製作材料數量製作紫布之隨機事件，可得紫布可能性大小的數量」，並提供台版及韓版製作紫布之計算式，假設 1,000,000 個相同數量材料之條件下，台版製作次數約 10,101 次(1,000,000 ÷99) 取得 505 個紫布、韓版製作次數約 4,975 次(1,000,000 ÷201) 取得 498 個紫布。惟據台灣遊戲產業振興會提供意見，上述紫布計算式係為「期望值」計算內容，且據經濟部工業局提供意見，依現行機會型商品之商業模式，遊戲業者提供之機率型商品皆為個別(獨立)機率，舉例而言：廠商標示特定商品獲得機率為 1%，則為每一次抽取皆有 1% 機率可獲得特定商品，並非消費 100 次就一定取得該特定商品。易言之，「期望值」並非為「機率」，且消費(製作)次數多寡並非必然取得商品，故被處分人辯稱紫布的製作機率係從製作次數計算取得之紫布商品，與網路連線遊戲機會型商品之商業模式有所出入。

(三) 再據經濟部工業局提供意見，遊戲業者提供機會中獎商品，通常於銷售前事先設定中獎機率或由原廠提供相關機率資訊。查被處分人自 108 年 10 月起，明知或可得而知台版與韓版製作紫布之機率不同，且亦表示台版紫布設定製作機率 5%、韓版紫布設定製作機率 10%，故台版與韓版設定機率明顯不同；換言之，參與玩家每次製成紫布之台版機率相較韓版機率低 5%，此有韓國原廠網頁刊載內容、臺北市政府法務局會議紀錄與被處分人通訊軟體對話紀錄可稽。而被處分人卻仍於同年 12 月舉辦座談會宣稱「台版機率都是跟韓國一模一樣的」，亦未完整揭露紫布計算式相關資訊，且據台灣遊戲產業振興會提供意見，製作紫布係屬「間接付費購買之機會型商品或活動」，故被處分人前揭宣稱將可能使消費者誤認並

誘發做成製作台版紫布之交易決定。是以，被處分人於座談會之表示核與事實不符，已足以引起一般大眾對案關遊戲之內容產生錯誤認知或決定之虞，並將導致市場競爭機制喪失其原有之效能，而足生不公平競爭之效果，核已違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定。

四、綜上，被處分人銷售「天堂 M」線上遊戲，舉辦「【天堂 M】NCSOFT 原廠來台玩家座談會」，宣稱「可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同……台版機率都是跟韓國一模一樣的」，就服務之內容為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的、預期不當利益、對交易秩序之危害程度、持續期間、所得利益，及事業規模、經營狀況、市場地位、以往違法情形、違法後改正情形及配合調查等情狀後，考量被處分人資本額、經營狀況、銷售遊戲及紫布金額等，爰依同法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 111 年 6 月 10 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起 2 個月內，
向臺北高等行政法院提起行政訴訟。

| | |
|---------------------|--|
| <p>本 會 決定字號</p> | <p>公處字第 111039 號</p> |
| <p>意 見 書</p> | <p>不同意見書 委員 洪財隆</p> <p>一、手遊、電玩之條件與機率應該盡量公開透明，以確保消費者權益，本人極表贊同，並希望透過立法及早促成（至於玩家的實際體驗究竟為何，是否出現落差，那又是另一回事）。</p> <p>二、根據台灣遊戲產業振興會的專業意見，案關遊戲紫布（即稀有寶物）之製作方式主要有兩階段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由消費者（玩家）付費購買遊戲內之藍鑽，並使用藍鑽兌換特定數量之藥水； 2. 每備足一定數量的上述材料之後，方能透過一定機率（或然率）製成一塊紫布。 <p>三、另根據被處分事業遊戲橘子的說法，台版與韓版 2018 年至 2019 年 10 月前，均需以 201 個製作材料（約新台幣 18,794 元）始得製作一次紫布的機會，而成功率則為 10%。惟自 2019 年 10 月之後，韓國原廠以台灣和韓國的市場和民情不同為由，逕將台版製成組紫布所需數量及成功機率，分別改為 99 個製作材料（約新台幣 8,910 元）與 5%。</p> <p>本案爭點所在，應為台韓兩版自 2019 年 10 月之後，孰優孰劣？或者是否出現重大差異，以致影響台灣消費者的權益。</p> <p>就玩家來說，關心的是得到一張紫布必須花多少錢（意思同於花一塊錢可以獲得多少張紫布的機會），所花費的錢愈少愈好，此即真正的消費福祉。簡</p> |

單說明如下：

就機率的角度，韓版每獲得製作一次紫布的機會，成功率為 10%，亦即平均而言，預期（expected）需要 10 次才能得到一張紫布。

至於台版的成功機率為 5%，所以平均預期需要 20 次才能得到一張紫布。

然而，每獲得製作一次紫布的機會，韓版需要花費新台幣 18,794 元，而台版需要新台幣 8,910 元。

整個來看，平均而言，韓版預期需要 187,940 元（ $18,794 \times 10$ ）才得以製成一張紫布，至於台版則預期只需要 178,200 元（ $8,910 \times 20$ ）。

換言之，台版提供給消費者的條件反而較佳。

因為

1. 玩家每得到一張紫布，必須花的錢較少；或者
2. 玩家每花一塊錢，預期獲得多少張紫布的機率更高。

四、遊戲橘子僅是韓國天堂 M 遊戲軟體在台灣的代理商，並無權設定遊戲內容與條件。對韓版「機率 10%、台版 5%」一事，更是出自遊戲橘子的陳述，並無刻意隱瞞。

然而本會僅依遊戲橘子在一場座談會（並未對外公開）上回答玩家提問：「台版機率都是跟韓國一模一樣的」（回答玩家提問：可以公開活動製作、抽卡、合成的機率嗎？目前這些機率的設定是否都跟韓版相同？），即構成違反公平法上的不實廣告，顯

然並未全面觀照韓版與台版提供給消費者的條件優劣，乃至座談會上的發言語境脈絡，實屬以偏概全之不當決定。

試問，遊戲橘子的正式陳述「韓版機率 10%、台版 5%」，以及在一場座談會上的問答（必須針對玩家的提問回答），這兩者究竟哪一個場合比較正式、可採？答案應該是很明顯。

話說回來，如上所述，所謂「機率」可有很多表達方式。例如：以「玩家每花一塊錢，預期獲得多少張紫布的機率」，台版其實更高（因為台版製成紫布所需的材料較少、故較便宜）。

考量台版對玩家的整體條件，甚至稍稍優於韓版的情況下，公平會此次處分，並不厚道。而且看不到對機率表達方式的專業理解。

五、另外依據遊戲橘子公司提供之書面陳述意見，略以：

本公司所謂「台版機率都是跟韓國一模一樣的」之意涵為所有客觀條件均為相同之情況下，台版及韓國版本(下稱韓版)之機率將相同，意即於台版於玩法、數量、成本等均與韓版一致時，台版之機率將與韓版相同；倘台版韓版兩者之客觀條件有差異時，例如成本或數量不同時，因條件不相一致，自無比較機率是否相同之可能及必要，該意涵亦為社會通念上之概念。

綜觀整個過程，尤其是針對機率爭議部分，遊戲橘子的對外說明或許不夠清楚俐落。但硬要說成違法（公平法），智者不為也。

猶如只抓語病即入人（事業）於罪，不僅有失

| | |
|--|-------------------------------------|
| | <p>堂堂公署與競爭法機關之風範，更無助於台灣遊戲產業之發展。</p> |
|--|-------------------------------------|