



表一：11款手機遊戲的課金宣傳及服務資料[1]

編號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
遊戲名稱 [2]	PUBG MOBILE - NEW ERA	一拳超人：最強之男	仙境傳說：新世代的誕生	傳說對決	全面屍控	原神	叫我官老爺	天堂M	灌籃高手	神魔三國志	萬國覺醒
遊戲種類 [3]	策略	策略	角色扮演	策略	策略	探險	策略	探險	運動	角色扮演	策略
課金直接購得的虛擬遊戲代幣 [4]	6個選擇： 最少60UC=\$8 最多6,000UC=\$788 a	7個選擇： 最少7經費=\$8 最多700經費=\$788	6個選擇： 最少2,500鑽石=\$38 最多51,000鑽石=\$788	8個選擇： 最少38點券=\$8 最多3,800點券=\$788 a	6個選擇： 最少500抗費寧=\$8 最多50,000抗費寧=\$788	6個選擇： 最少60結晶=\$8 最多6,480結晶=\$788	6個選擇： 最少60元寶=\$8 最多6,480元寶=\$788	5個選擇： 最少120藍鑽=\$23 最多4,000藍鑽=\$788	8個選擇： 最少60元寶=\$8 最多4,935點券=\$788 a	7個選擇： 最少60元寶=\$8 最多6,000元寶=\$788	6個選擇： 最少200寶石=\$8 最多25,000寶石=\$788
遊戲內的宣傳手法 [5]	—	—	儲值的鑽石數量x10倍的水晶	熱門英雄3選1	1.7倍至雙倍抗費寧	—	—	—	—	—	—
首儲獎勵 [6]	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
課金獎勵	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
累積課金 [7]	60及120UC，相等於\$8及\$16，可分別取得指定物品或服飾(共2級，每級以1倍提升) c	6至8,600經費，相等於\$7至\$9,829，可享不同獎勵(共16級，每級以1至3倍提升)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
限時或其他獎勵 [7]	任何儲值可以83折購買指定武器；隨機抽取儲值金額及UC回贈倍數 c	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
課金禮包	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
限定禮包 [8]	限購(一次性或每週：\$8至\$23)	限購(每日、每週或每月：\$8至\$138，或以358至1,550鑽石換取，即\$41至\$177) e	—	—	—	—	—	—	—	—	—
「新手」禮包/禮遇	沒有	有	沒有	有	有	有	有	沒有	有	沒有	沒有
VIP、月卡及「訂閱」 [9]	Prime及Prime Plus (\$8及\$78/月) 每日或每月領取道具、享兌換工具折扣、連續訂閱可取得指定道具 f	週卡(\$15) 有效期7天，一次性獲得140鑽石及每日領取指定資源及招募券	貴賓卡(\$118) 有效期30天，享7項特權及其他禮遇 g	—	—	—	—	—	—	—	—
抽獎優惠或特性 [10]	抽10次享9折；連續多次未能抽中優質道具，有機會獲額外抽獎券；每次開寶箱會獲得能量值或幸運值 k	抽10次享8折且必得SR及小機率獲得SSR(限新用户)	—	—	—	—	—	—	—	—	—
抽獎取得的商品 [10] [11]	寶箱(服飾或道具)：120UC抽1次，即\$16 n	角色「強者」：220鑽石抽1次，即\$25 o	未能明確計算涉及的現金價值 p	角色、道具、資源：40點券抽1次，即\$8 q	角色「高級英雄搜尋/史詩級搜尋」：抽1次相等於800/3,000抗費寧，即\$13/\$48 r	「空月祝福」(\$38) 立即獲得300創世結晶及30日內每日領取90原石	「空月祝福」(\$38) 一次性或每日領取道具、享進階功能及權限 f	—	—	—	—
課金推廣	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
彈出內購宣傳 [12]	沒有	有	沒有	有	有	有	有	沒有	有	沒有	沒有
遊戲首頁推銷課金 [13]	有	有	沒有	有	有	有	有	沒有	有	沒有	沒有
抽獎的透明度	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
中獎機率 [14]	物品紅色 0.5%/粉色 2.9%/紫色 21.6%/藍色 75% u	「強者」：SSR 1.3%/SR 10%/R 88.7% 「精英」：SSR 0.5%/SR 6.5%/R 43%/N 50%	「初級頭飾」：中級 6.7%/基礎 93.3% 「中級頭飾」：中級 12.5%/基礎 87.5%	永久英雄造型 3% 道具 40% 其他 57%	沒有顯示	—	—	—	—	—	—
抽獎時明確標示只屬「有機會」中獎 [15]	沒有 x	列明「可能獲得」	沒有 x	沒有 x	沒有 x	—	—	—	—	—	—
抽獎頁面對商品的描述	外觀、名稱	外觀、名稱	只作裝飾	外觀、名稱、用途、角色詳情	外觀、名稱、用途、其他獲取途徑	外觀、名稱、效果、其他獲取途徑	名稱	名稱	名稱	名稱	名稱
部分服務條款 [16]	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
首次下載時彈出服務條款或用戶協議	有，只得英文	有	有	有，僅以連結顯示	沒有，遊戲內的系統設定方有顯示	有，僅以連結顯示	有	有，僅以連結顯示	有	有，只列載於遊戲網站	有，僅以連結顯示
不滿意遊戲提供的連線質素 [17]	沒有相關條款	7日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y	通知公司取消、更改、退費之需求(條款未有標明原因) z	7日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y	3日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y	7日內提出申訴 y
解除契約並退款 [18]	不會退款	開始遊戲後7日內 A	開始遊戲後7日內 A	開始遊戲後7日內 A	開始遊戲後7日內 A	開始遊戲後7日內 A	沒有相關條款	開始遊戲後7日內 A	存入帳戶之儲值無法進行復原或退費	不會退款 B	沒有相關條款
因應非成年人的消費而申請退款 [19]	不可以 C	可以 D	可以 D	可以 D	可以 D	可以 D	不可以 E	可以 D	不可以 E	可以 D	沒有相關條款
列明違反遊戲規則之處理方法(節錄) [20]	就違反條款所購買和使用的虛擬商品和貨幣可能會被更改或刪除，而不另行通知及不承擔任何責任 F	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H	通知後立即終止契約，並處理未使用之點數或費用。如對事實認定錯誤或無法舉證時，應賠償玩家之損失 G H
對依遊戲管理規則之處置提出申訴 [17]	—	7日內 y	7日內 y	7日內 y	7日內 y	7日內 y	3日內 y	7日內 y	7日內 y	7日內 y	—
客戶服務	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
聯絡方法 [21]	遊戲內建查詢	遊戲內建查詢、Facebook私訊	遊戲內建查詢、電郵、Facebook私訊	官方網站設有線上回報單	遊戲內建查詢、電郵、Facebook私訊	電郵、Facebook私訊	電郵、Facebook私訊	遊戲內建查詢、官方網站設有查詢表格、Facebook私訊	遊戲內建查詢、Facebook私訊	遊戲內建查詢、官方網站設有查詢表格	遊戲內建查詢
實時聯絡客戶服務 [22]	即日回覆	即日回覆	即日回覆	2天後回覆，要求提供詳盡資料 J	即日回覆						

[1] 本會從iOS「App Store」及Android「Google Play」2個較受歡迎的手機程式銷售平台選取了11款免費下載的手機遊戲。選取方法是按照遊戲於該2個平台之收入排名(Top Grossing)而定。遊戲需於2020年10月19日至11月2日期間(15天)，有超過7天的排名位於前20名內，並同時於該2個平台下載及設有「抽獎」系統。實試體驗於2020年11月至12月初期進行，以取得遊戲資料，並於2020年12月初將有關資料電郵予各遊戲商或代理商核對。除#1、#3、#6至#9及#10至#11載稿前未有回覆或拒絕公開有關資料外，表內資料由各遊戲商或代理商於2020年12月中確認及/或更新。最新情況以有關遊戲的公布為準。表內所列的儲值為港幣，是假設玩家直接使用經匯金購得遊戲代幣，購買或抽取有關商品。事實上，玩家亦可從升級、任務或關關等免費取得。轉換遊戲代幣至港幣時參考最低儲值金額的比率計算，或與實際情況有差異。

[2] 按遊戲名稱的筆劃排序。

[3] 參照iOS「App Store」標示的分類，或屬於多於1項分類。

[4] 代幣用於直接或間接抽取、換取角色/道具/服飾，或加速完成任務等。

[5] a 按儲值金額額外獲得：
#1：8%至35%額外UC，除最低儲值金額外；
#4：5%至8%額外點券；
#9：5%至6%額外點券，除最低儲值金額外。

[6] 只列舉部分宣傳手法、商品及活動，且部分有限時。

[7] a 首儲3日可獲指定角色、道具及資源。

[8] 括號內所列為每級累積儲值額提升的倍數。

[9] c 為限時活動/優惠。
d 累積儲值金額為30至4,000,000人民幣，與港幣的兌換率為1:1.2。

[10] e 以1經費可換10鑽石計。

[11] f 屬於訂閱服務。
g 每30天享有一次專屬儲值回贈和重置特權。
h 第1級需\$38啟動，未有顯示啟動其餘等級的收費。VIP等級點數亦可透過綁入遊戲免費取得。特權有時限。
i iOS「App Store」未有標示年卡的收費，因此按月卡的人民幣及港幣的收費兌換率計算。
j 除透過遊戲取得VIP點數外，另可以10至1,000寶石購買數值相同的VIP點數。

[12] k 視乎抽獎池而異。當能儲值累積到100%可獲額外獎勵，而幸運值是指獲得指定物品類型的機率。另有抽獎池設開寶箱連續指定次數可獲得指定物品類型的優惠。

[13] l 只顯示「傳說水晶」與另外兩種商品合併計算的機率為3%。遊戲內稱抽到「傳說水晶」的機率為「幸運值」。

[14] m 以常駐的抽獎池計。假設祈願道具以原石換取(160原石)，而原石與結晶的轉換比率為1:1。

[15] n 首儲3日可獲指定角色、道具及資源。
o 以1經費可換10鑽石計。試玩時未能透過課金轉換至其他方式抽取「精英」角色，遊戲商回覆表示可轉換經費至鑽石再獲取精英招募券。
p 頭飾、卡片需使用指定代幣抽取。
q 以原價計。
r 「搜尋」時需使用高級/史詩級搜尋地圖。
s 1招募令需以20元實換取。

[16] t 可劃選「今日內不再顯示」。

[17] [18] 例如宣傳課金禮包或課金獎勵的橫額廣告或按鈕。

[19] u 以剩餘時間最長的實價「典藏池計」。

[20] v 以剩餘的「奔行世間」抽獎池計。
w 簡述商品名稱及與規則至小數點後1位。

[21] x 需按「詳情」、「規則」、「或」放大鏡」等方顯示有機會獲得的商品種類及/或其中獎機率。

[22] [23] 完整條款以遊戲公布為準。

[24] y 遊戲公司應於接獲申訴後，於15日內回覆處理結果。
z 遊戲公司於扣除必要之成本後，應於30日內以信用卡或經雙方同意之方式退還玩家所購買但未使用之遊戲幣及付費點數，惟已使用之遊戲幣及付費點數無法退回。

[25] A 以書面(部分遊戲接納以電子郵件)告知解除契約，並就未使用之付費購買點數請求退款。毋需說明理由，退款時需扣除必要的成本。
B 客戶服務表示已成功的儲值交易不設退款。
C 未滿13歲不可開設帳戶及不得使用任何許可項目。13至18歲必須經由父母或監護人同意用戶協議，才能使用帳戶或任何許可的物品。父母或監護人若無限制行為能力人未經同意或無行為能力人未由法定代理人代為付費購買點數致生法定代理人主張退費時，法定代理人得依流程，備妥證明文件並提出申請，經公司確認後，退還玩家未使用之遊戲費用。
D 用戶協議列明購買行為由法定代理人同意或代為之，遊戲商回覆表示會根據實際情況進行處理。
E 如公司關閉帳戶、終止遊戲訪問或用戶協議，則玩家的所有虛擬商品和貨幣將被沒收，而公司將不承擔任何責任。
F 通知玩家後有權立即終止契約，並於30日內以依雙方同意之方式處理未使用之代幣、點數或費用。
G 違規行為包括利用外掛程式進行遊戲、以虛偽不正等方式付費購買點數或遊戲內商品、因同一事由違反遊戲管理規則達一定次數以上而經指定方法通知改善後未有改善等。
H 違規行為包括使用外掛程式、使用異常方法登錄遊戲、私自進行帳戶交易等。
I 違規行為包括使用外掛程式、使用異常方法登錄遊戲、私自進行帳戶交易等。

[26] [27] 只列舉遊戲內及遊戲官方網站提供的聯絡方法。部分遊戲的內建查詢服務為在線諮詢。

[28] [29] 本會於2020年12月底起以消費者身分先後經網上聯絡各遊戲的客戶服務1至2次，查詢可否就未使用之儲值代幣要求退款。查詢渠道包括遊戲內建的查詢表格或線上諮詢、官方網頁或Facebook私訊。
J 要求提供帳號、伺服器、交易等資料，及/或說明欲處理的問題及狀況描述。