

探討網咖的商業倫理

釋修禪*

壹、前言

e 世代的網際網路科技迅速發展，為人類建立起虛幻、快速、便捷、炫惑的網路世界。使用網路費用低廉、方便，並可下載檢選龐大資料，提供多媒體功能，加速了人與人傳遞訊息的網絡。虛擬世界，無遠弗屆，網咖(Internet Café 或 Net Café) 提供的不只是娛樂休閒，並兼具知識、社群、幻想與興趣的追求等功能，加速掀起了休閒新潮流！網咖業迅速發展，網路使用上的脫序行為，無法可循，網咖的管理亦尚未有效建立，青少年受到虛擬世界的誘惑，幾年之間全台網咖如雨後春筍，快速地擄獲學子、青少年的心，紛紛投入「迷網族」，造成社會和教育上許多問題，網咖業的龐大商機牽動相關涉利者各種利益的交換。本文主要討論網咖的涉利者分析，並建構業者在經營管理策略上值得反思的商業倫理議題。

貳、網咖業的服務內容

網咖業在近兩三年間，一蹴而為最熱門的行業之一。由於政府的相關政策並未明朗化，使得大部分的網咖業，不易取得合法證照，以基隆市為例，主管機關表示，目前基隆市列冊的網咖約有 60 多家；其中取得工商登記的有 13 家，通過建築管理的有 2 家，其餘業者均是無照或變相經營的非法營業。根據台灣經濟研究院的調查，台灣目前在營業的網咖數量，約有 6000 家左右，每小時消費從 20 元到 90 元不等，可說是台灣最大的非法營業團體。為招徠網路族，網咖業者已朝向服務多樣化經營，正規的營業項目有：

一、電子商務

為了提供有利於上網的環境，網咖內的系統，配備先進的硬體設備和寬頻，便利的網路環境有助於電子商務的發展，擁有這項長處的網路咖啡業者，如：網際共和國與證券業者合作，以網路下單為號召，鼓勵家中沒有電腦，又不想排隊的投資客，到網咖進行網路下單。

二、通路服務

連鎖體系龐大的網咖業者，擴充定點取貨的服務，目前有十大書坊與網路星球，都有具體的成果。

三、相關的娛樂服務

1. 提供上網服務：搜尋資料，上網聊天，線上遊戲（On-Line Game）。
2. 提供飲料、零食、泡麵、餐點。
3. 販售書籍、漫畫、雜誌。
4. 網咖連線、互動式遊戲軟體。
5. 傳真、影印、列印，及摸彩等促銷活動，採複合式營業。
6. 針對上班族，提供行動辦公室的服務，提供全方位的資訊租賃服務，如：列表機、掃描器等。
7. 娛樂服務：如漫畫出租、CD、VCD 出租。

但是，除了正規營業外，亦有部分網咖涉及違規營業，如：

1. 賭博電動玩具，如：梭哈、麻將、超八水果盤等。
2. 網際網路創造了無國界的賭博市場，信用卡額度可以在任何一個賭博網站下注，網咖扮演媒介角色，成為上網賭注站。
3. 販賣盜版光碟、開放色情網站、經營賭博遊戲。
4. 經營網路色情仲介。
5. 販賣違禁品等。
6. 提供使用者瀏覽色情、猥褻的網站。

涉世未深的青少年、學生面對層出不窮的網路暴力、色情、賭博詐騙等違法行為，直接暴露在不設限的場所中享用網路資源，不僅在他們的教育成長中，造成負面價值觀，對社會成本的負擔亦有不利影響。

參、網咖業的案例及社會形象和影響

一、網咖業的案例

【案 1】 高市網咖消防安檢 全部不及格（註一）

高雄市最近針對全市 3 百坪以上的網咖業者進行公共安全複查，除了一家已經歇業之外，其餘 14 家受檢全數不合格，加上即將進入暑假旺季，主管機關雖然會開單罰款，嚴密把關，還是要提醒您注意網咖安全的問題。高雄市工務局建管處長楊明州說：「最常見的是室內裝潢，使用易燃材料，這個部分我們嚴格要求網咖業者在 7 日內，提報改善計劃，到時候再複查。」

實地到網咖去看，消費者選擇網咖的條件，似乎都忽略了公共安全這一環。業者表示，他們並非枉顧人身安全，實在是網咖少了明白的規範，主管機關的安檢要求年年更新，不合格的網咖業者，也盡量努力在限期內進行改善。

【案 2】小 4 生翹課上網咖 遭母扭送警局（註二）

台中縣 2 名國小 4 年級學童常翹課上網咖，媽媽到市場買菜，碰上兒子從網咖晃出來，一氣之下，把兒子和同學一起扭送台中縣大雅分駐所罰站。2 名學童說，父母在工廠工地上班，他們不喜歡唸書，迷上網咖玩電腦遊戲，從 2 年級開始，他們一早出門就沒到學校，書包丟在學校附近草叢中，放學再去拿。

【案 3】沉迷網咖 3 名未成年少女賣身玩 4P（註三）

12 歲的小六男生，沈迷網咖線上遊戲，因為沒有零用錢上網咖，化名賺錢男小毅，竟然找男同志賣身，在網路上留言，尋求性交易。結果吸引一名 31 歲的湯姓男子，以每次 500 元到 1000 元的代價，前後[援交](#) 7 次，只為了換取價值幾百塊錢的遊戲卡。

青少年為了沉迷網路網咖，不擇手段賺錢，甚至少女出賣身體，桃園 3 名未成年少女以 1 次 1500 元的代價，上網[援交](#)，竟然和男客大玩 4p 變態性遊戲。另一名少女更因為沒錢上網咖，為了泡麵錢[援交](#)，並因此懷孕。

青少年因流連網咖產生的社會問題層出不窮，雖然事關消費者個人的認知和節制問題，但是網咖業者的自律和道德責任，其實亦應為歧出的社會問題盡道德責任，並適度把關。

二、網路遊戲的正面形象

（一）帶動 ISP 與軟硬體設備業：

網咖的經濟規模以提供快速的上網速度服務，有賴於業者在硬體方面不斷的汰舊換新。除了高速上網服務外，網咖電腦的內容包括作業系統、文書處理、網路應用程式、以及網路遊戲等軟體的強烈需求，能夠帶動網路產業上游廠商的發展。

（二）帶動便捷的資訊社會

網咖的普及與費用降低，政府推動的全民上網已逐漸成型，對於躋身資訊社會的目標，網咖是全民資訊網絡的便利途徑。

(三) 數位學習

國科會大力推動、經費高達四十億元的「數位學習國家型科技五年計畫」的七項工作目標之一是建立學習型網咖，由勞委會與網咖業者合作，結合失業救濟制度和強制失業人口學習，提供進修第二專長與終身學習的管道。

綜上可知，網路的便利與快捷，可以帶動整體社會資訊業的進步，其正面意義是值得肯定的。

三、網路遊戲的負面影響

(一) 中輟潮：青少年對虛擬空間產生嚴重的沉迷，荒廢學業。近年來蹺課、蹺家的學生主要去處是上網咖。

(二) 賭博：許多不肖業者以網咖之名，逃避警方臨檢，行賭博之實。

(三) 聚集滋事：網咖成了新興青少年休閒場域，血氣方剛的青少年很容易發生衝突與摩擦。

(四) 性犯罪與援助交際：根據新竹市警少年隊所提出的「新竹市少年犯罪類型統計表」，88年至90年的數據顯示少年犯罪項目中的「妨害性自主」發生率，從1.66%激增至5.59%，網咖是重要媒介，尤其許多蹺家、中輟的少女利用網咖從事援助交際。

(五) 恐嚇勒索：過去曾發生歹徒利用網咖散發電子郵件，恐嚇金融機構外，某知名飲料公司、連鎖超商等，收過恐嚇電子郵件，歹徒利用網咖寄發郵件。頻頻發生的「虛擬寶物」、「虛擬貨幣」失竊案，歹徒多利用網咖犯罪。此外，寄發大補帖的廣告郵件、傳送黑函及不實謠言、植入木馬程式盜取線上遊戲帳號密碼，或寄發被害人恐嚇勒索信件等。

網咖業的興起，間接的助長了社會問題的禍端，成了社會毒瘤的所在，不肖分子、無知青少年就隱藏在這些問題核心裡。網咖乍見只是數十坪、數百坪的營業空間，但是它的涉利者網絡所引發社會、經濟、治安、教育等相關問題相當繁浩，更是亟待解決的重要問題。

肆、網咖業的涉利者(stakeholder)分析

一、要進行涉利者模式分析，應先確認下列前提：

1. 辨識誰是涉利者？並建立涉利者圖表。
2. 了解組織管理與涉利者關係的過程或程序。
3. 了解組織與涉利者互動及交換的方式及過程。(Freeman 1984：54~74)

William and Freeman 對企業涉利者的定義是：「由於企業的行為獲利或受害，其權利受到侵犯或尊重的成員和個人。」(William M. Evan and Freeman 1997：395)所謂「公司的涉利者」就是受益或受害於企業行動的團體和個人，及其權利被企業行動違犯或尊重的團體和個人。建構涉利者理論須考量 PCR 和 PCE 二個原則：

1. 企業的權利原則 (Principle of Corporate Rights, PCR) 指企業和其經理者不能違犯其他人決定他們自己未來的合法權利。
2. 企業的效果原則 (Principle of Corporate Effects, PCE) 指企業和其經理者要為對他人的行動所造成的影響負責任。

循此二原則，網咖經營者不能為了產業的利益，侵犯涉利者的合法權利。同時，產業的經營，對其他涉利者造成影響時，必須要負起相對的責任。產業的營運在落實上述原則，保障涉利者權益的同時，並須制定相關的管理原則：

1. 企業合法性原則：此原則意含著公司涉利者的合法性要求，企業應基於為其涉利者謀取福利而管理經營。企業的消費者，供應者，擁有者，員工和地方社區，等團體的權利一定要被保障。
2. 企業被信託原則：產業管理者不僅要基於為涉利者的利益行動，同時要為公司的利益行動，以確保公司的生存及每個團體的長期涉利，明確地規範產業管理者的責任去認知這些要求。當然，完全符合所有涉利者的要求或許不可能，有一些要求會衝突，但在此原則下，企業管理者有責任為了公司的長期利益而行動。

在企業合法性原則 1. 和企業被信託原則 2. 的指導下，企業的營運和管理責任，必須長期照顧涉利者團體的要求和利益，企業不能只為了發展自己的利益而違顧涉利者的要求。依網咖產業言之，網咖的營運，牽涉的相關涉利者很廣，它必須要保障各涉利者的合法權益。至於，網咖業的相關涉利者，如下：

(一) 網咖業者

網咖業者除照顧到公司營運的健全，還須關注各方涉利者相互衝突的要求權。業者要求較高的財政回饋，將電腦設備的汰換和軟體的更新費用轉嫁給消費者負擔。員工要求較好的薪水和福利，而地方社區則要求安全安靜不受污染的環境。

網咖業者在調和各方面涉利者利益時，很重要的是：恪守自律（Autonomy）原則。網咖是一個公共上網區域，每天上網人數櫛次鱗比，但是網路的隱匿性，使網路犯罪的偵測格外棘手。政府在相關法令上已有規範，如：網咖業的十大自律公約已定案為〈資訊休閒服務業管理自治條例〉，其中對網咖業的自律規範如：

1. 第四條 電腦遊戲分為普遍級、限制級。下列情形應列為限制級：(i)有產生或顯示自殺、吸毒、暴行、血腥、變態者。(ii)有裸露人體性器官或描繪性行為，尚未達違反刑法、兒童及少年性交易。
2. 第八條 電腦遊戲業者之營業場所，應臨接寬度八公尺以上道路，並應距離高中、高職、國中、國小二百公尺以上。
3. 第十一條 電腦遊戲業者，應遵守下列事項：(i)禁止未滿十五歲之人進入電腦遊戲業營業場所。但有父母或監護人陪同者，不在此限。(ii)電腦遊戲內容列為限制級者，不得提供予未滿十八歲之人打玩。(iii)營業場所應區隔普遍級與限制級電腦遊戲區；禁止未滿十八歲之人進入限制級電腦遊戲區。(iv)不得有涉及賭博、妨害風化〈俗〉或其他犯罪行為。(v)不得有兌換現金或提供其他獎品之行為。(vi)不得提供具開分、押分或倍數等押注性或射倖性之電腦遊戲。(vii)不得裝設具開分、計分或積分等相同功能之電腦控制器或計數器。(viii)營業場所不得門禁管制及設置包廂。如須使用隔屏，應採活動或開放式之隔板施作。
4. 第十二條 電腦遊戲業者應禁止未滿十八歲之人於週一至週五上午八時至下午六時或夜間十時至翌日八時或週六、例假日夜間十時至翌日八時進入其營業場所。(註四)

上述網咖自治條例是對青少年的防賭、防色、防毒的規範，對進入網咖的青少年年齡層和進出入網咖時間設限，加強對青少年的保護措施，雖然這些相關條例，有不少業者在適應之初大力反彈，但是相關產業發展未臻成熟，網咖產業的管理辦法未具全前，網咖業者的自律措施配合官方管理，確屬必要。一般言之，除了官方制定的自治條例外，網咖在產業管理上還應導向實現社會責任的自律規範：

1. 充實管理：網咖多未加裝設監控設備、未登記顧客基本資料、欠缺相關電腦上線紀錄，以及存在電腦帳務使用狀況管理不善等問題，一旦歹徒利用網咖電腦犯罪，蒐證十分困難。優良網咖，應裝設攝影機、保留歷史稽核檔與加強會員身分認證，加強安全管理機制，落實社會責任。
2. 防色防暴防賭：設計防火牆或「防賭防色」資訊閘道器，全面防止消費者從事色情、暴力和賭博，降低青少年接觸不良資訊的機會。

3. 加強保護消費者：避免學生上色情網站，業者應劃分出成年區及未成年區，未成年區的電腦需灌防色情軟體，並由專人管理監控；避免學生抽煙，未成年區全面禁煙；避免學生沉溺網上遊戲傷眼，可設定電腦，每兩小時螢幕自動強制關閉數分鐘。中華民國網路咖啡協會對於優良網咖提出了十項評選標準（註五），作為網咖業的規範標準。

網咖業應建立良好的規範，善盡社會責任，才能符合企業成長的利益。產業組織的未來發展，有賴與社會建立良好關係，若未盡社會責任，社會群起抵制，打擊市場，將影響網咖市場經濟利益。

同時，改善網咖的社會形象，亦非常重要。產業的長期發展部份取決於公共形象，一旦網咖淪為賭博、滋事、援交場所，社會輿論及衛道人士撻伐抵制，營運終將蒙受損失。從另一角度觀察，政府對網咖業的管制措施也會造成社會成本負擔，產業管理上，業者應承擔適度的社會責任，才能降低政府管制和社會成本。

(二) 消費者 & 消費者家屬

(三) 學校

(四) 網咖員工：期待安全，薪水，福利和有意義的工作來作為他們勞動的回報。

(五) 政府：中央及地方政府

(六) 相關單位：

1. 經濟部商業司：網咖業執照的申請設立與輔導合法。
2. 教育部：加強教育宣導。
3. 交通部、電信總局及新聞局：推動網站內容分級。
4. 法務部：網路犯罪防制。
5. 內政部：釐定土地使用分區管制、建築、消防管理等。

(七) 供應商：對公司的成功很重要，因為提供的資源將決定品質和價格。

1. 自來水公司

2. 電力公司

3. 電腦硬體廠商：供應電腦處理系統及週邊設備。

4. 線上遊戲軟體業：網咖的機器，都必須加裝合法授權的作業軟體、及一

般性的商用軟體。關於虛擬世界的著作權問題，現行著作權法可包括著作的重製、出租、公開上映等行為，網咖若提供電玩遊戲軟體(電腦程式著作重製物)給消費者，都可能被認定是電腦程式著作之出租行為。(註六) 網咖的營業行為若屬於電腦程式著作之出租，應經著作財產權人之同意，不可僅以市售合法之電腦程式著作重製物作為出租客體。

5. 網路服務業 (ISP)：網咖向各 ISP 租用各種上網頻寬，如 ADSL、T1。
6. 裝潢業
7. 餐飲業
8. 廣告業

(八) 社區：包括地方社區、台灣社會。

地方社區容許網咖設立，雖然終將有稅賦和經濟發展回饋社會，但是網咖業被期望是優良社會公民，不能以任何形式危害社區，使社區暴露在不合理的危險中。網咖業在尊重道德的營運下，除應加強保護青少年不致沉溺，前途蒙受風險外，更應保障社區安寧，和良好治安。

二、網咖的涉利者圖示：見圖一

伍、結語

要達到產業經濟效益，公司營運的目的以謀求股東的最大福利為宗旨，但是也要取決於必要的道德或社會規範。涉利論原則要調和企業的影響及企業的權利，必要考慮 Kant 的「尊重人本」的格言，亦即，透過經營，每一個涉利者的自願性交換，足以產生更理想的願景。產業以替涉利者服務為樂事，沒有人會被另一方當成工具，涉利者的福祉被適當地考量進去。網咖業從成型到發展的進程上，產官學三方先後釋放出不少意見和壓力，網咖業如何從敗壞形象的一隅竄起，引領台灣網路資訊的普遍化和健康發展的路數？毫無疑問，業者須要投擲更多的規範和自律。

對業者而言，網咖所經營的是高科技產業，在管理網咖上，政府應扮演什麼角色？積極輔導或消極管制？前者對社會及資訊產業發展，將會是雙贏的局面；而採取消極管制，將使社會責任、社會成本轉移給網咖業者承擔。網咖業者雖然無法規避社會責任，但教育與輔導青少年的責任同時也需由家長、學校、社會環境，共同關注。網咖一旦惡名化，不但無法解決問題，更無法提昇網咖水準與資訊起步。網咖原可以是教育的場域，一旦成為反教育的場所，整個社會體制將蒙受損失。

網咖魅力無可擋，線上的網路色情、暴力、賭博、犯罪與少年保護措施及公共安全事項，官方宜儘速詳訂管理辦法，加以規範。網咖業宜採行自律行動，禁賭、禁色，並恪遵青少年保護法及防範網上犯罪，從中建立秩序，塑造網咖新文化！政府、社會、學校、與相關涉利者，應積極推動網際網路公民教育，幫助青少年認知網際網路特性、網路自律、規範、禮儀，防止網路暴力、自我保護，落實網路倫理！

註釋：

註一：2004/5/18，雅虎新聞，鄭博暉，李讚盛報導

註二：TVBS 記者：井建智，江俊彥，台中報導，2004/5/6。

註三：2004/3/3 TVBS 報導

註四：參見臺北市〈資訊休閒服務業管理自治條例〉，中華民國九十一年四月二十五日臺北市府(91)府法三字第 09112037300 號令制定。

註五：1. 不得提供賭博行為。2. 禁止色情軟體及網站使用。3. 不得銷售有害青少年之違禁品。4. 嚴禁未滿十八歲青少年進入網咖。5. 且拒絕青少年上課時間入店。6. 店內裝潢窗明几淨。7. 嚴禁店內使用檳榔、香煙，保持空氣新鮮。8. 店內之噪音管理需合乎噪音管制標準。9. 具完整逃生設備、具消防安檢合格證書。10. 加入協尋失蹤兒童行列。

註六：著作權法第六十條規定：「合法著作重製物之所有人，得出租該重製物。但錄音及電腦程式著作之重製物，不適用之。附含於貨物、機器或設備之電腦程式著作重製物，隨同貨物、機器或設備合法出租且非該項出租之主要標的物者，不適用前項但書之規定。」

[圖一](#)

* 作者為國立中央大學哲學研究所博士生。

All Rights Reserved 版權所有，中央大學哲學研究所應用倫理研究中心