

# 網購消費爭議之處理與網購詐騙之預防



臺南市政府法制處

消費者保護官室

馮祺雯主任消保官

2024/9/16



# 簡報大綱

一、網購消費爭議主要原因

---

二、網購消費爭議處理方式

---

三、**110**年至**113**年網購消費爭議案件統計分析

---

四、網購詐騙之預防

---

五、結語

---

---

# 一、網購消費爭議主要原因

---

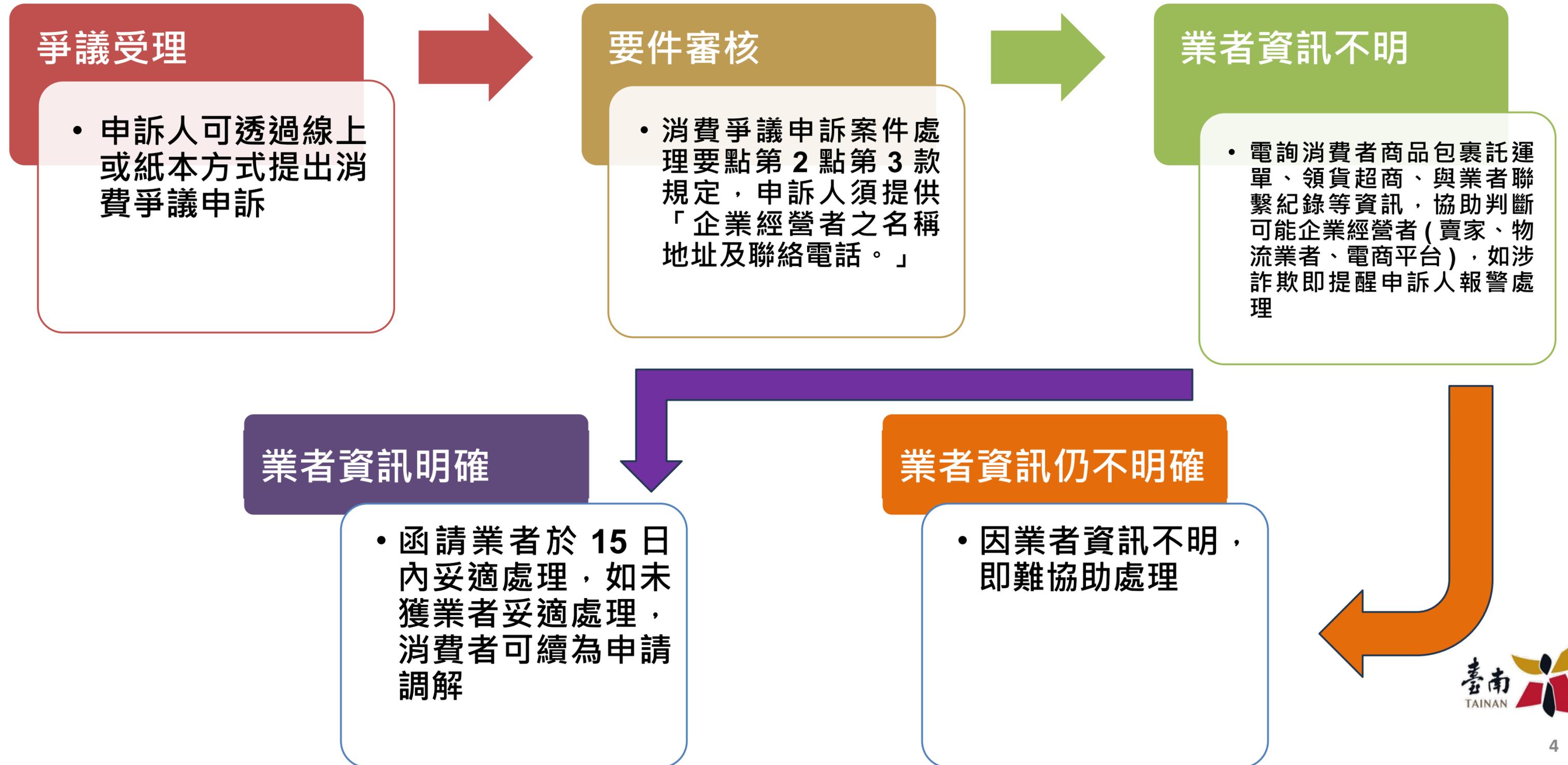
**FB、LINE** 等社交平台非網路購物平台，沒有交易安全機制

**FB、LINE** 等社交平台上賣家之聯絡資訊不明，且多數資訊不明的業者來自中國或其他國家，非我國法令管轄所

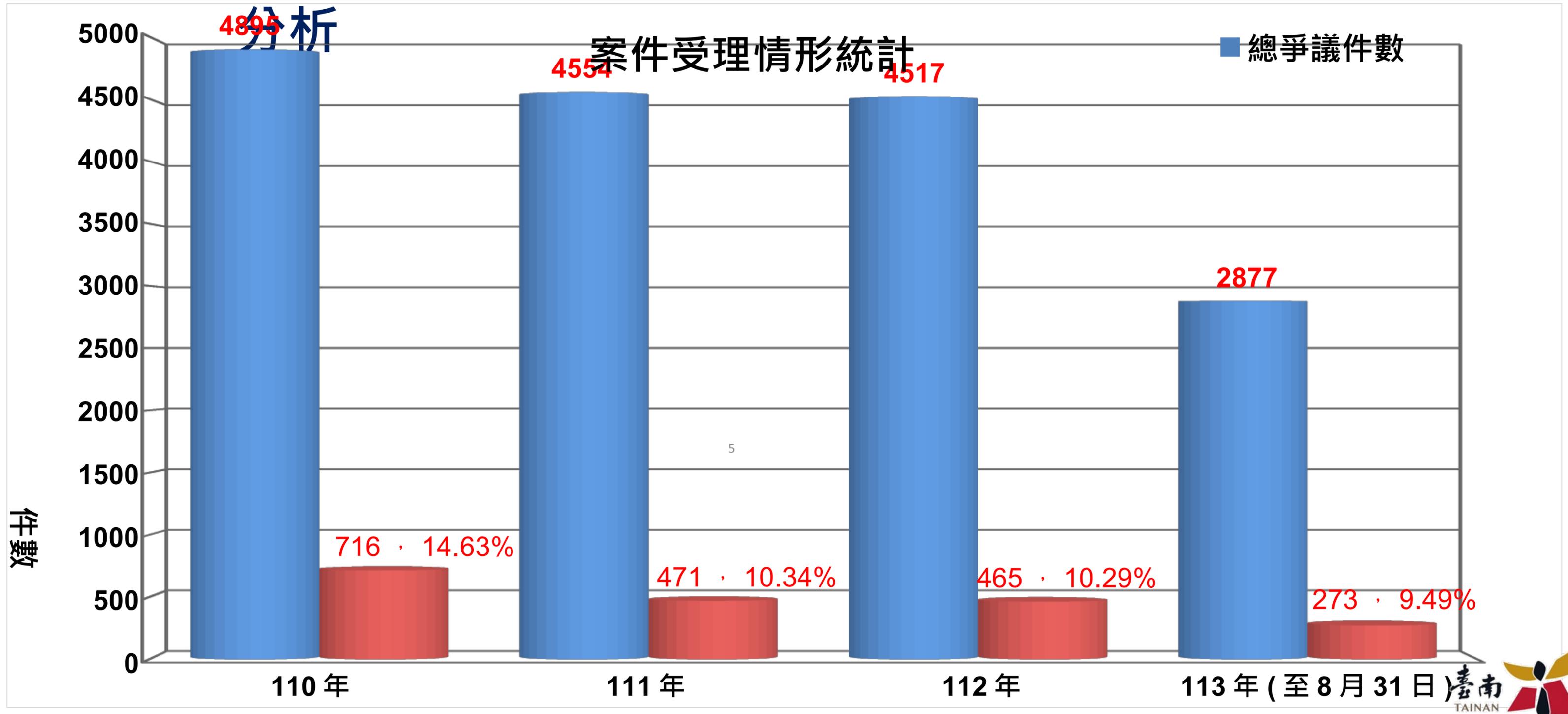
蝦皮、露天等拍賣平台登錄之業者未採實名登記，發生爭議時，難以向業者究責

網購消費模式係消費者於未能檢視商品或服務之情形下與企業經營者締約，本身即易生爭議

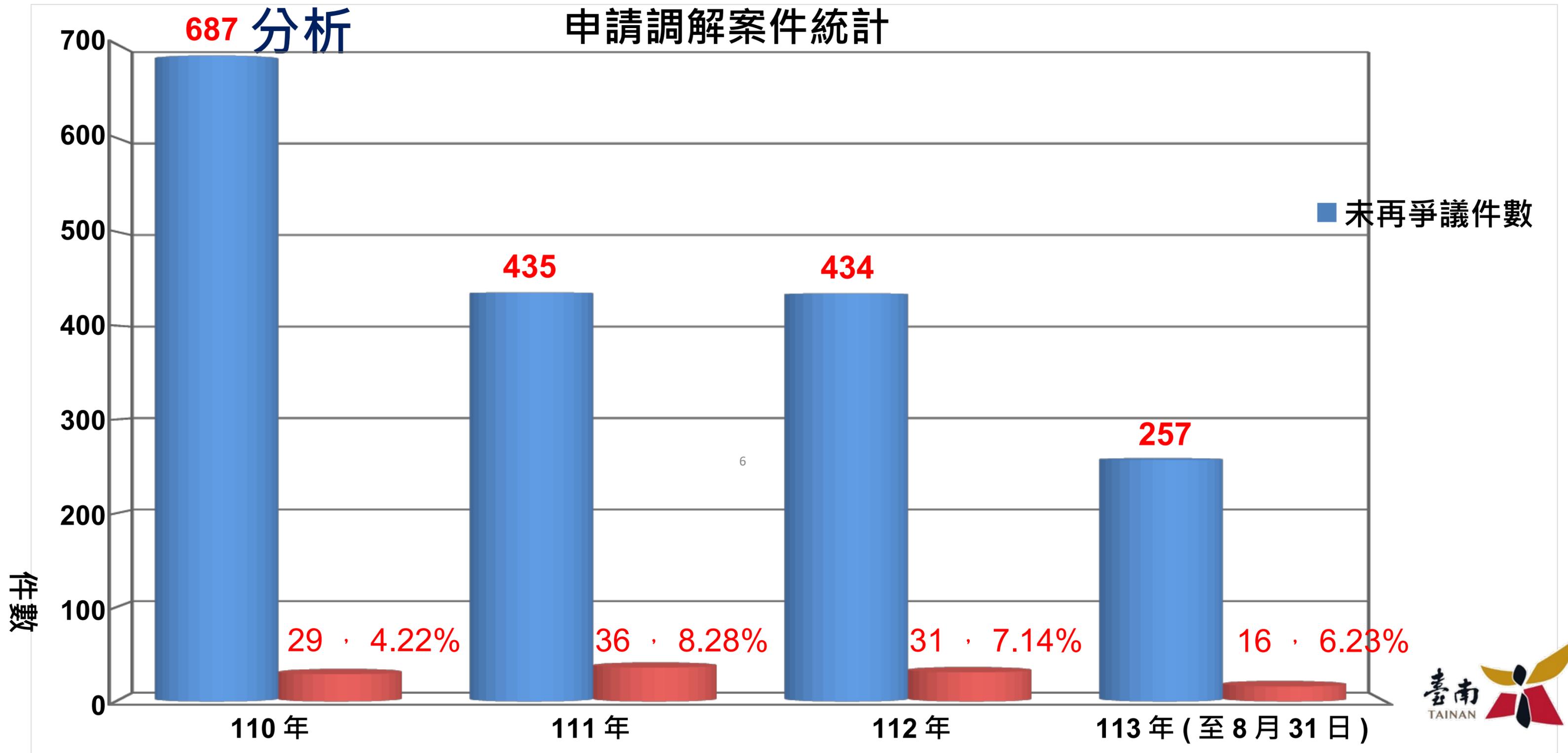
## 二、網購消費爭議處理方式



# 三、110年至113年網購消費爭議案件統計



### 三、110年至113年網購消費爭議案件統計



# 三、110年至113年網購消費爭議案件統計

## 分析

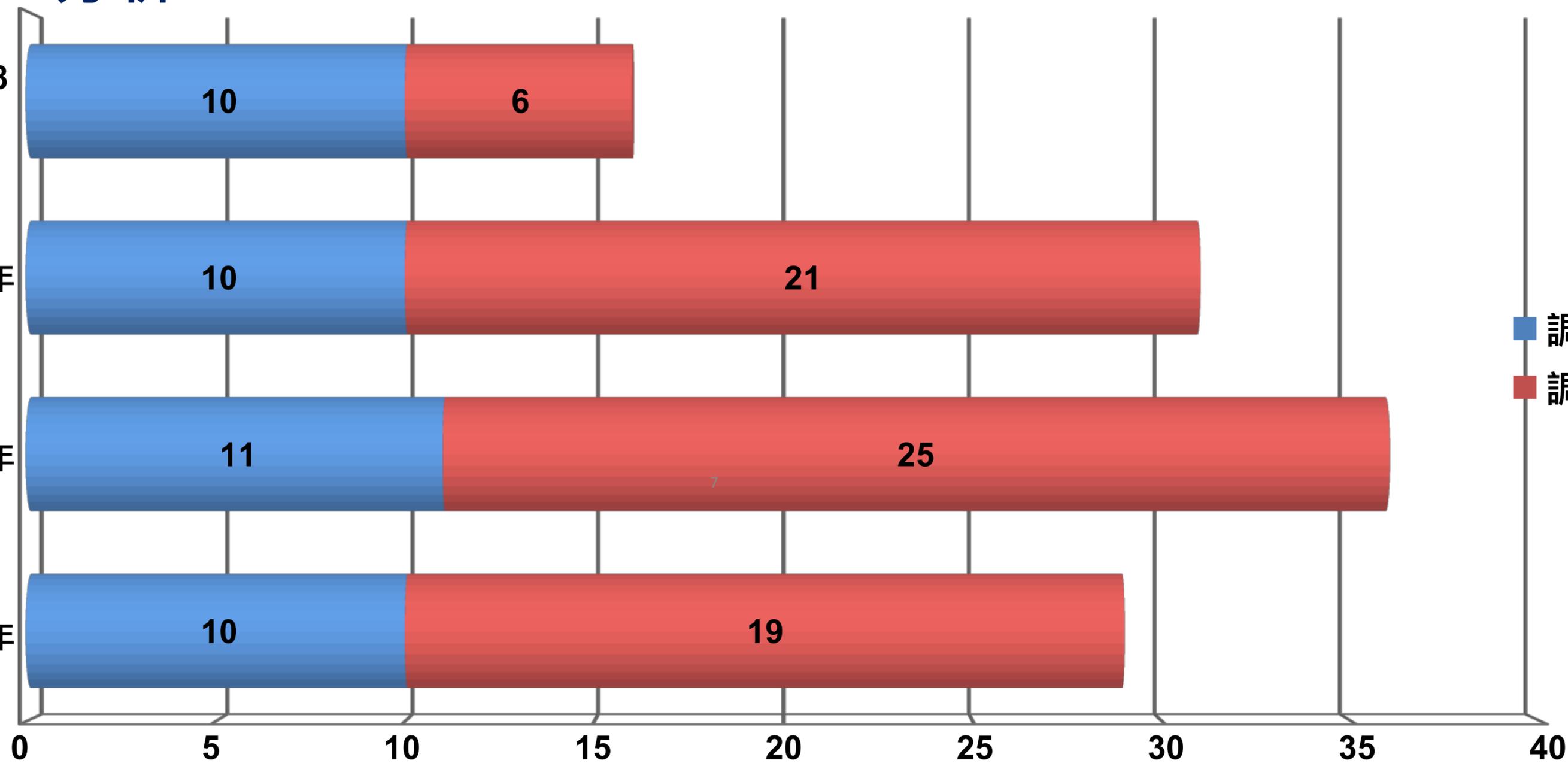
## 調解結果統計

113年(至8月31日)

112年

111年

110年



■ 調解成立  
■ 調解不成立

# 三、110 年至 113 年網購消費爭議案件統計

分析

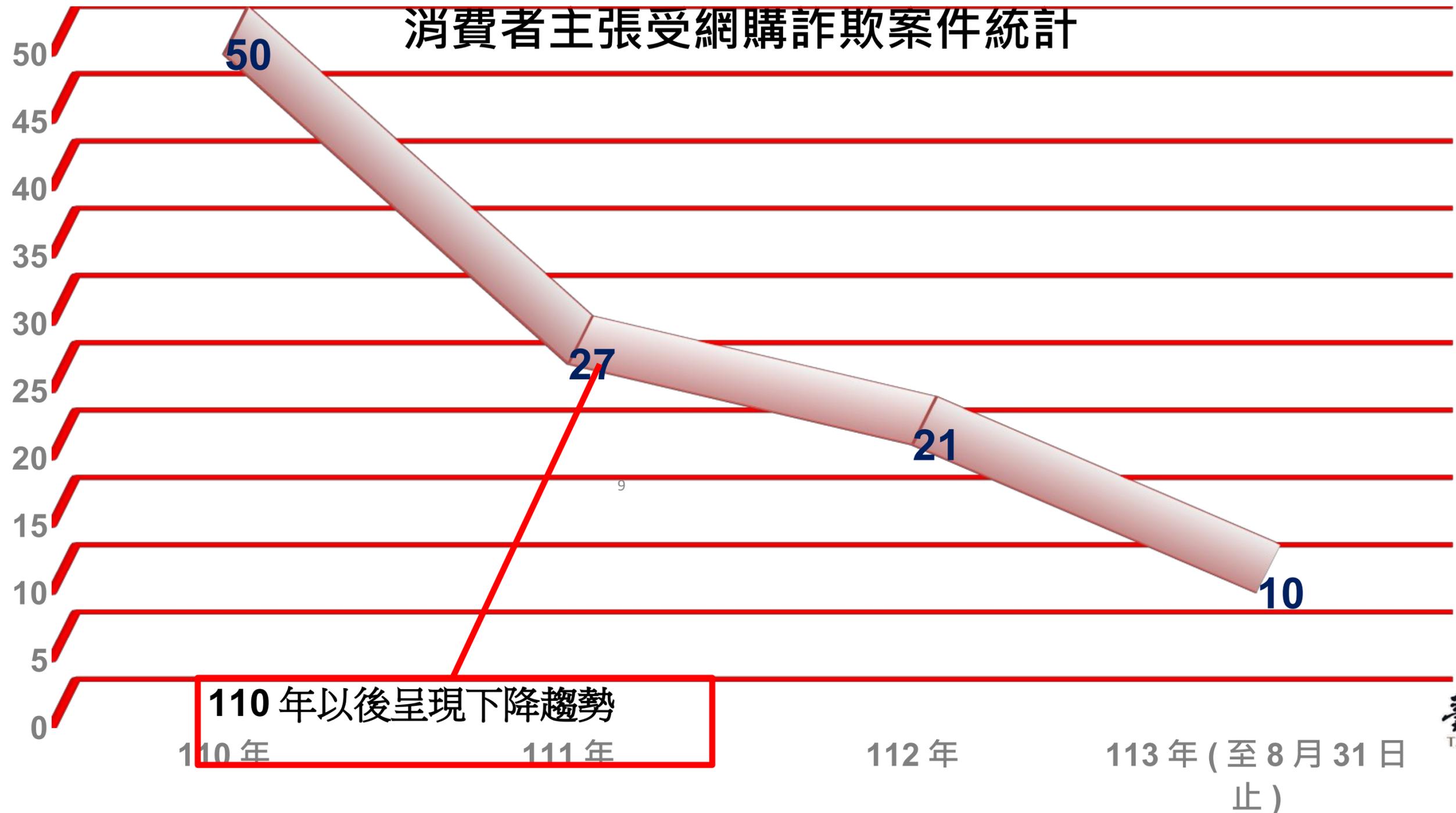
## 前五大網購爭議業者排名表

112 年與 113 年  
排序相當

排名 件數	110 年		111 年		112 年		113 年 (至 8 月 31 日止)	
第一名	蝦皮拍賣	228 件	蝦皮拍賣	126 件	蝦皮拍賣	165 件	蝦皮拍賣	80 件
第二名	鈺熙無敵 (威生堂)	88 件	富邦 MOMO 購物	49 件	富邦 MOMO 購物	51 件	富邦 MOMO 購物	40 件
第三名	富邦 MOMO 購物	50 件	露天拍賣	41 件	露天拍賣	29 件	露天拍賣	15 件
第四名	奇摩拍賣	42 件	達裕國際	38 件	臉書 (FB)	29 件	臉書 (FB)	14 件
第五名	達裕國際	40 件	臉書 (FB)	34 件	奇摩拍賣	25 件	奇摩拍賣	6 件

110 年迄今蝦皮均  
為爭議第一業者

### 三、110年至113年網購消費爭議案件統計分析



# 三、110年至113年網購消費爭議案件統計分析

## 消費者主張受網購詐欺態樣統計

案件態樣	購買後退貨無門	未購買卻通知領貨	付費後卻未收到商品	購買商品內容不符	冒用他人名義販售	威嚇消費者不得退貨	藉網購取得個資進行詐騙	合計件數
110年	7	2	3	34	2	0	2	50
111年	7	2	3	12	1	1	1	27
112年	1	1	8	11	0	0	0	21
113年 (至8月31日止)	1	0	3	6	0	0	0	10

購買商品與廣告宣稱不符為最多，其中多境外賣家，增添退貨難度



# 四、網購詐騙之預防

## 精進行政處理作為

### 01

#### 跨縣市合作分享網購爭議處理經驗



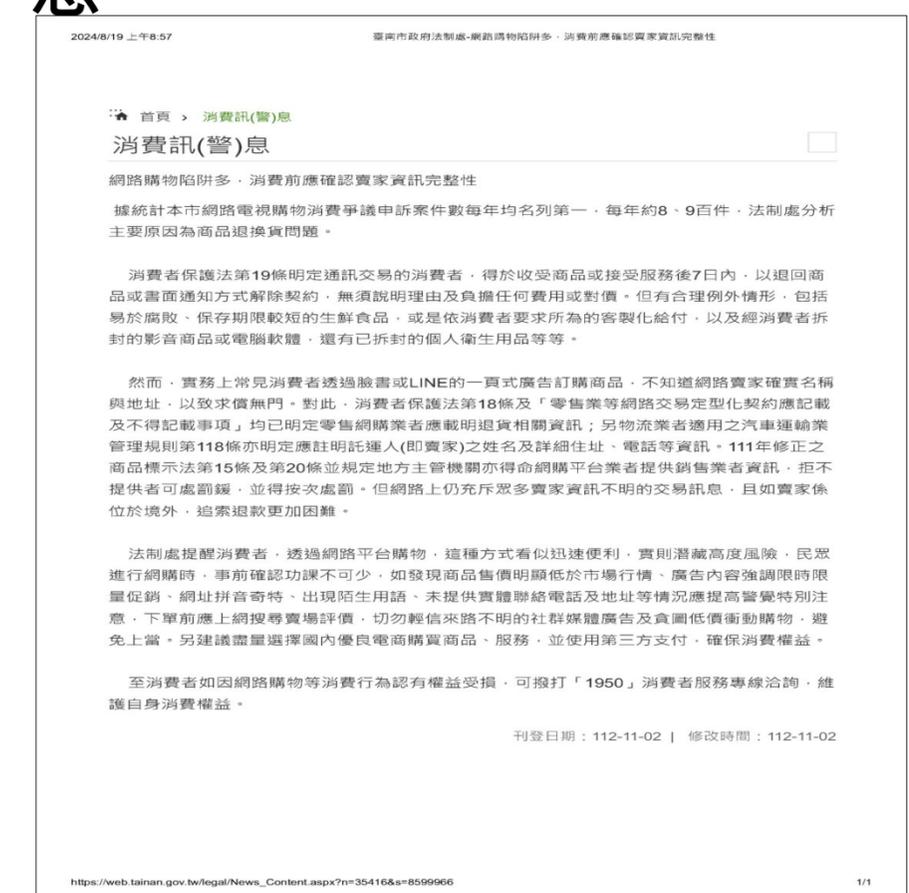
### 02

#### 公布無故不到場參加調解之網購業者

刊登日期	名稱	檔案下載
113-08-16	公告未出席業者：紫蝶美容工作室	紫蝶美容工作室未出席本市消費爭議調解會議
113-08-16	公告未出席業者：熊慧芳	熊慧芳未出席本市消費爭議調解會議
113-08-16	公告未出席業者：台灣連線股份有限公司	台灣連線未出席本市消費爭議調解會議
113-08-09	公告未出席業者：富邦媒體科技股份有限公司	富邦媒體科技股份有限公司
113-07-17	公告未出席業者：以法蓮企業有限公司	以法蓮企業有限公司
113-07-17	公告未出席業者：德雷克運動工作室	德雷克運動工作室未出席本市消費爭議調解會議
113-07-17	公告未出席業者：微星科技股份有限公司	微星科技未出席本市消費爭議調解會議
113-07-17	公告未出席業者：台灣小米通訊有限公司	台灣小米未出席本市消費爭議調解會議
113-07-16	公告未出席業者：職達外語股份有限公司	公告職達外語未出席調解會議
113-07-08	公告未出席業者：職達外語股份有限公司	公告職達外語未出席
113-07-08	公告未出席業者：宙勝數位企業有限公司	公告宙勝公司未出席

### 03

#### 發布網購爭議消費訊(警)息



利用全國消費爭議案件管理平台，收集網購物流、集貨商等業者資訊；又類此業者經常更換名稱執行業務，故透過跨縣市合作更新業者資訊，以及時協助民眾處理消費爭議

本處網站設置「企業經營者未出席本市消費爭議調解會議公告專區」即時公告未出席業者

整理網購常見陷阱於本處「消費訊(警)息」提醒消費者注意



# 四、網購詐騙之預防

## 強化機關及消保志工網購爭議處理知能

本處持續於年度法制業務巡迴輔導加強機關端網購消費爭議處理知能，本年度並與行政院消保處合辦消費者保護教育訓練，針對「電商平台之消費者保護責任」邀請南台科大財法所郭戎晉助理教授主講，俾利即時協助民眾爭取相關權益



# 四、網購詐騙之預防

## 擴大消費教育宣導量能

01

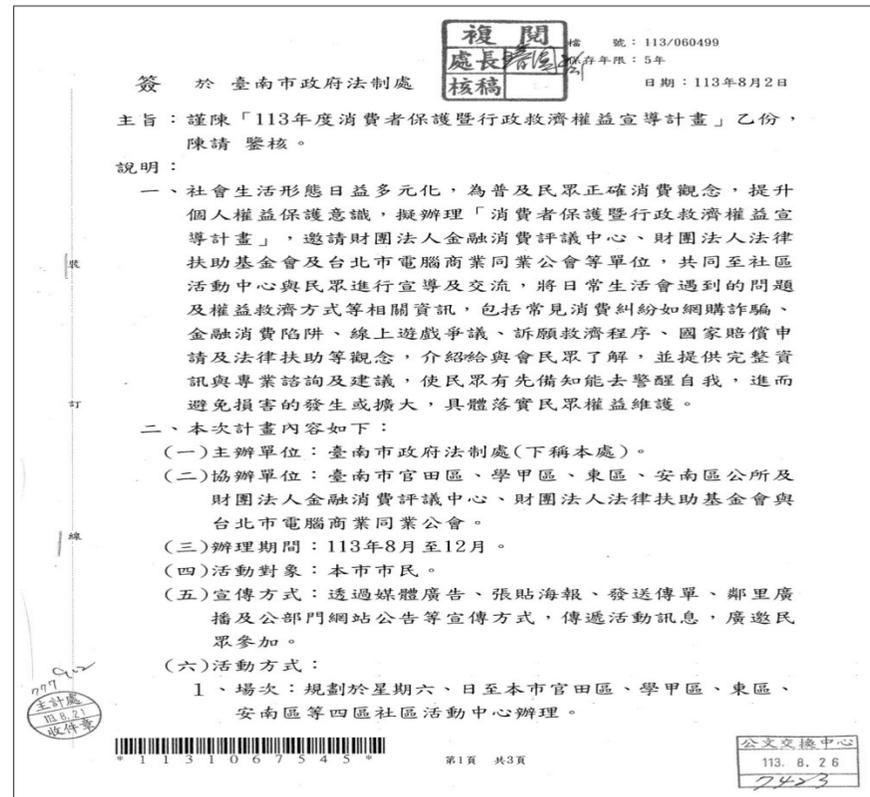
辦理消費者教育紮根校園計畫



本計畫自 **110** 年開始實施，迄今已至臺南一中 (**110** 年)、臺南女中 (**111** 年)、臺南二中 (**112** 年) 及家齊高中 (**113** 年) 辦理，未來將繼續

02

深入區里宣導消費教育



辦理「**113** 年度消費者保護暨行政救濟權益宣導計畫」，安排假日至區里活動中心向民眾宣導消費安全等議題，提昇民眾消費保護意識

03

結合局處活動至民間團體宣導



結合消保志工於本府相關局處辦理活動時宣導網路消費相關知能，並應邀至民間團體授課強化網購風險意識

# 五、結語

協助追查賣家  
資訊，第一時  
間爭取退款

結合區警察局、  
教育局及社會局等  
降低網購風險

迅速妥善處理  
網購消費爭議

深入校園與社區，  
提高民眾消保意識

# 簡報完畢

# 恭請指導

