



# 高齡者網路消費 安全

睿益法律事務所

所長 李衣婷律師

9/12/2023

## 授課內容

- 目前網路購物也是時代趨勢，不僅可以省時省力，也可讓消費型態更加多元與便利。相對而言，網絡的便利也隱藏危機，因無法獲知商家產品及信譽，消費上難免需更多的注意及了解商家的訊息，才能避免詐騙事件。此堂課程著重於高齡者網路消費時，需注意的事項，如店家的資訊、結帳方式、退換貨需知等等，教導高齡者使用網路購物時，透過該注意的事項，來確認商家的可靠性，避免因未了解而導致被詐騙的情形。

# 秘訣1：不要點進一頁式廣告

- 一頁式廣告經常出現於 Google、Facebook、Line 等網路與社交平台，該網頁只會販售一種商品，常以優惠低價、限量、不滿意可退貨來吸引消費者，實際卻是盜用正版商品圖片來假冒官方通路，無任何產品保證。
- 詐騙賣家多數位於境外，並利用超商、貨運宅配「貨到付款」來騙取款項，當受騙買家取貨後發現是劣質品，想與賣家聯繫、要求退貨時，都須耗費時間周旋甚至可能拿不回貨款。除了避免在一頁式網站購物，萬一已付款，記得先向超商、宅配業者聯繫申請退款，並至行政院消費者保護會網站線上申訴，就有機會拿回款項。

- 「一頁式廣告詐騙」常具有下列特徵：
  - 1、網頁上沒有公司地址、客服電話，僅留下電子信箱或通訊軟體帳號。
  - 2、售價明顯低於市場行情。常以限時或倒數方式吸引消費者。
  - 3、號稱免運費、7天鑑賞期、可拆箱驗貨、不滿意包退等，
  - 4、廣告底下留言都是正評，沒有負評。
  - 5、僅能使用「貨到付款」或信用卡刷卡付款。
  - 6、網頁大多粗糙不精美或夾雜簡體字。

# 一頁式廣告特徵

! 網址拼音奇特

! 價格超便宜

! 聯絡方式僅Email/  
Messenger/LINE

! 出現大陸用語  
如包郵、郵費

9/12/2023

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile phone advertisement for an OPPO R11s smartphone. The left screenshot shows the product details and promotional text, while the right screenshot shows the price, countdown timer, and purchase options.

**Left Screenshot:**

- URL: Jinrongfsp.com
- Text: 【OPPO新店開業活動 限量2折下殺+多重豪禮】 R11s 6.01吋八核6G LTE2100萬清晰美顏機 (128GB/256GB)
- Section: 商品圖片
- Text: OPPO官方旗艦店
- Text: 前後2000萬 拍照更清晰
- Text: R11s
- Text: 正品保障 全球聯保
- Text: 低至2折 15天不滿意包郵退換

**Right Screenshot:**

- URL: Jinrongfsp.com
- Text: 限時下殺
- Text: NTS 3350 (Original price 8999, 4839 items sold)
- Text: 活動倒計時 07時58分26秒
- Text: 【OPPO新店開業活動 限量2折下殺+多重豪禮】 R11s 6.01吋八核6G LTE2100萬清晰美顏機(128GB/256GB)
- Text: 免郵費 貨到付款 7天鑑賞期
- Text: 立即購買
- Text: 商品屬性
- Text: 立即下單 訂單查詢

! 活動長期  
倒數計時

! 標榜7天鑑賞期  
不滿意可退費

! 強調免運費  
採貨到付款



# 沒有購物卻收到簡訊通知？

- 圖片取自：新新聞，2023-06-27 網路新聞，網址：  
<https://www.storm.mg/lifestyle/4812740?mode=whole>





# 退貨款處理流程

## 超商取貨付款竟收到 詐騙包裹？先別慌！ 消保官教你成功退款

- 圖片引自台北市政府下列網址：  
<https://youtu.be/t7T0TYA3Igs?si=EE9lcbDkJ3Ui9QnW>

**一頁式廣告詐騙 自保三招**

- ① **下單前** 發現一頁式廣告**詐騙特徵** → **不要購買**
- ② **付款前** 發現包裹上有**非賣家**字樣 → **不要取貨付款**
- ③ **付款後** **收到詐騙包裹** → **保留寄件人資訊**  
+  
**透過超商申請退款**

並且透過超商管道申請退款

超商取貨付款竟收到詐騙包裹?先別慌!消保官教你成功退款



臺北市政府 Taipei City Government  
3.3萬位訂閱者

訂閱

712



分享

儲存



# 7-ELEVEN加入打詐 詐騙包裹保證退款

## 112.6.30網路新聞

- 1、防詐：7-ELEVEN藉由6700家門市張貼防詐騙海報、於OPEN!CHANNEL播放安心取防詐騙宣導影片，提醒消費者在臨櫃取貨前務必「先查證、再付款」，取貨前請先確認「本人是否有訂購商品」及「廠商名稱」。
- 2、堵詐：臨櫃取貨證實非本人包裹、疑似詐騙包裹等疑慮，建議盡快撥打刑事警察局成立的165反詐騙專線。
- 3、退詐：若不幸已完成取件才發現疑似詐騙，7-ELEVEN提醒可透過「7-ELEVEN安心取申訴平台」線上24小時皆可申訴，消費者可由取貨付款後的小白單憑證上QR code、使用智慧型手機掃描QR code進入系統填單。
- 消費者也可直接上網搜尋「7-ELEVEN詐騙申訴平台」，依循平台指引填寫廠商編號、疑似詐騙等原因後送出案件，即能線上隨時查詢進度，若確定為詐騙包裹，廠商將盡速全額退款給消費者。

# 7-ELEVEN-詐騙案件申訴平台

## 超商可接受處理的『詐騙包裹』定義如下:

- (1)消費者並未下單，仍收到到貨簡訊並前往門市完成繳費取貨
- (2)消費者已取件或賣家收到退還之包裹後，於"門市現場拆封"發現為空包裹，經消費者至警調單位報案或提告之案件，並簽立切結書。
- (3)其他消費糾紛(如商品不符或不滿意之退貨問題)無法受理，不保障退款。我們會協助通知電商平台處理，謝謝。

同意

X08 01



1231237M805112345678

123123 清圳 廠商編號

廠商編號：7M8-051

配送編號：12345678

2X



中文或英文姓氏

先生 女士

09開頭之10碼數字

9269 \*必填

# 1.取得報案三聯單

## 2.填寫切結書

### 切 結 書

本人\_\_\_\_\_於民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日於統一超商\_\_\_\_\_門市收到在\_\_\_\_\_平台訂購之詐騙包裹，情形為門市現場開箱包裹內無商品，配送編號：\_\_\_\_\_（以下稱本事件），經本人向\_\_\_\_\_政府警察局\_\_\_\_\_派出所報案，本人切結並保證本人為本事件受害人，並提供報案三聯單為憑；本人同意於收受統一超商股份有限公司退款後，將本人對詐騙加害人之民事請求權，於受退款之範圍內轉讓予統一超商股份有限公司。

本人已閱讀、了解並同意國內與跨境包裹詐騙案件申訴平台的隱私權保護政策 (<https://help.shopmore.com.tw/>)暨配合遵守前述隱私權政策之所有內容。

此致 統一超商股份有限公司

立 書 人：  
身分證字號：  
地 址：  
電 話：  
匯款帳號：

中 華 民 國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

溫馨提醒：若以詐術取得退款，依刑法第 339 條規定，最高可處五年以下有期徒刑；若有誣告情形，依刑法第 171 條規定，最高可處七年以下有期徒刑。

本人\_\_\_\_\_於民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日於統一超商\_\_\_\_\_門市收到在\_\_\_\_\_平台訂購之詐騙包裹，情形為門市現場開箱包裹內無商品，配送編號：\_\_\_\_\_（以下稱本事件），經本人向\_\_\_\_\_政府警察局\_\_\_\_\_派出所報案，本人切結並保證本人為本事件受害人，並提供報案三聯單為憑；本人同意於收受統一超商股份有限公司退款後，將本人對詐騙加害人之民事請求權，於受退款之範圍內轉讓予統一超商股份有限公司。

## 跨境包裹疑似詐騙處理流程

因客服電話線路有限，跨境包裹問題可先與集運商聯繫(如下表)，或寫信至專案信箱:[711help@sp88.com](mailto:711help@sp88.com)，詐騙網頁多為社群平台一頁式網站，請務必小心慎防。



### 1 線上申訴及案件進度查詢

(請掃描QR Code完成線上申訴)  
申訴網址:[help.shopmore.com.tw](http://help.shopmore.com.tw)  
專用客服信箱:[711help.sp88.com](mailto:711help.sp88.com)  
專用客服電話:02-6636-6637  
服務時間:週一至週五 09:00-18:00

9/12/2023



### 2 通知廠商處理

統一數網聯繫廠商，由廠商聯繫消費者。



### 3 詐騙案件受理

經集運商與消費者聯繫確認為跨境包裹詐騙後將協助退貨退款。(退款須提供銀行帳號，時間以各廠商作業時程為主)

# 全家加入警政署防詐騙大隊 爭議包裹兩步驟即可退貨 網路新聞：112.6.30

- 針對最常見的包裹詐騙，「全家Fun心取」包裹推出「爭議包裹退貨申請平台」，爭議包裹只要兩步驟即可進入退貨程序。
- 首先於線上申請平台提出退貨申請，待取得退貨編號後，第二步驟只要至「全家」任一店舖寄出待退包裹，「全家」將協助收取待退包裹，並主動聯繫物流廠商進行退款。
- 待審核並確認符合詐騙包裹退貨規範，將於10個工作天內完成退款，消費者還可透過系統清楚掌握進度，流程公開透明，不需再苦等物流廠商聯繫退貨事宜。

## 跨境包裹疑似詐騙處理流程

1



### 全家物流客服中心立案

消費者可撥打日翊客服  
服務專線：03-2550119  
服務時間：24小時，全年  
無休，由客服了解後進行  
處理。

9/12/2023

2



### 轉由專人客服通知廠商

由客服人員協助連動廠商  
處理。

3



### 廠商與消費者聯繫

廠商聯繫消費者，確認後  
續處理狀況。

4



### 如確立為詐騙案件 將受理並協助退款作業

經廠商與消費者聯繫確認  
為跨境包裹詐騙後，將受  
理並協助退款(實際退款  
時間以各廠商作業時程為  
主)。

## 全家Fun心取爭議包裹退貨申請平台

本平台提供在全家便利商店取貨之消費者提出詐騙包裹退貨申請，如為國內購物平台購買（ex：蝦皮、momo、PChome、Yahoo、東森等），請至原平台辦理退貨。本平台可接受處理的『詐騙包裹』定義如下：

1. 消費者並未下單，卻收到到貨簡訊並至全家店舖完成繳費取貨。
2. 消費者取貨後發現為空包裹，並提供相關資料佐證。
3. 其他問題將視為『消費糾紛』，將依申訴內容受理，但不保障退款，本平台會協助通知廠商處理。

# 全家的平台 只是申請退 貨之管道

律師覺得7-11的退款服務比較有人性！

## 退貨申請須知

1. 本平台為提供消費者申請退貨之管道，非審核是否可退貨及實際退款單位。
2. 請使用「紙箱」將商品寄回，並將完整商品退回(包含-包裹商品內外包裝、商品主體、配件、隨附文件、贈品等)。
3. 使用本退貨通服務，系統會告知是否需支付運費及退款匯費。
4. 若申請案件經廠商查詢不符退貨規範，廠商不受理退貨(退款)，此寄件運費不做返還；廠商會再次將商品寄回消費者端，以宅配貨到付款方式將包裹退回。
5. 匯款資料請務必填寫正確，如有錯誤將影響您的退款流程，還請留意。

### 線上申請退貨

- 請於收到包裹7日內提出退貨申請。
- 本平台將審核申請資料是否有誤，若填寫資料核對正確，將在2個工作日內發送簡訊提供退貨所需之寄件編號。

退貨申請

## 跨境包裹疑似詐騙處理流程



消費者可撥打  
**萊爾富EC客服專線**  
**(03)286-5168**進行處理

服務時間週一至週六08:30-17:30



由客服人員聯繫廠商處理案件。



廠商與消費者聯繫確認狀況。



經確認為詐騙包裹的後續退款處理，  
依各廠商實際退款作業時間為主。

沒有24小時服務，廠商退款作業時間為主



## 跨境包裹疑似詐騙處理流程

1



### OK物流客服中心立案

消費者可撥打OK客服  
服務專線：03-2631082  
服務時間：週一至週五  
9：00~18：00  
由客服了解後進行處理。

9/12/2023

2



### 專人客服通知廠商

客服人員協助聯繫廠商。

3



### 廠商與消費者聯繫

廠商與消費者聯繫，  
確認狀況及後續處理。

4



### 確認為詐騙案件 受理並協助退款作業

廠商與消費者聯繫確認為  
跨境包裹詐騙案。將受理  
並協助退款，實際退款時  
間以各廠商作業時程為主。

19

## 秘訣 2 妥善保管信用卡，防止盜刷

- 無論是使用信用卡或簽帳金融卡，萬一被盜刷都應立即通知發卡銀行，請銀行協助終止卡片的刷付功能，來減少金錢損失。
  1. 信用卡：主動致電發卡銀行，並根據客服指示辦理相關手續，若銀行確認盜刷屬實，則無須負擔該筆費用，等待補發新卡即可。
  2. 簽帳金融卡：與信用卡相同，應先通知客服處理，若疑似遇到網路詐騙，也應撥打 165 告知「圈存止扣」，就能凍結人頭帳戶 24 小時，並立刻完成報案才有機會拿回帳款。

## 秘訣 3 網購 App 內，不綁定信用卡

- 各家網購平台紛紛推出 App，許多人為了方便，會在 App 裡面綁定信用卡，消費時不必再輸入信用卡卡號、有效日期、安全碼等資訊，就能快速完成付款，但這樣做可能會提高信用卡被盜刷的風險，因此不建議在網購 App 中留下信用卡資訊。
- 如果一定要用信用卡結帳，可以選擇有信用卡 3D 驗證服務的卡別，以及較大型且有配合該項服務的網購平台來進行消費；該服務規定刷卡前須輸入一組具時效性的密碼，可降低非持卡人冒用刷付的機率。同時，也要定期檢視刷卡明細，一旦發現有不是自己消費的可疑款項，立即電洽客服，避免錢財無故流失。

# 綁定信用卡驚爆疑似盜刷 蝦皮喊冤 數位部限期釐清 網路新聞：112.08.04

- 據警政署刑事局統計，今年度第1季高風險賣場，前5名依序為「蝦皮購物」、「鞋全家福」、「旋轉拍賣」、「車庫娛樂」、「威秀影城」，其中因消費個資外洩導致之詐騙案件，蝦皮購物以高達781件居冠。
- 蝦皮購物則表示，針對網路流傳用戶在蝦皮購物使用的信用卡遭盜刷一事，蝦皮平台不會留存消費者的信用卡完整卡號及安全代碼（CVV），而是用戶端透過加密傳輸至銀行端驗證，加密過程符合國際組織PCI-DSS安全認證，因此平台無可能外洩消費者信用卡資料。
- 數位部政務次長李懷仁今天表示，有注意到民眾討論使用電商的信用卡疑似遭到盜刷，已與電商聯繫，數位部非金融機構，從行政調查無法判斷是否為信用卡盜刷，已請電商了解使用情況。

# 旅遊注意 Apple Pay 海外盜刷頻傳！綁定信用卡「擋刷」真正原因曝光 網路新聞112.08.09

- Apple Pay 海外盜刷頻傳，甚至連日本交通票證及小額支付工具「西瓜卡 ( Suica ) 」都遭到詐騙集團盜刷儲值洗錢，預估已有上萬人受害，隨後有不少民眾反映自己在海外被「擋刷」，懷疑是因為發卡單位防堵 Apple Pay 盜刷而阻擋，但其實是各家銀行強化系統調整作業。
- 行動支付發達的時代，民眾使用信用卡綁定 Apple Pay、Google Pay 等行動支付，方便刷卡消費，但是詐騙集團利用釣魚簡訊，盜取手機使用者綁定的信用卡資訊及驗證碼，進而在海外瘋狂盜刷，不僅造成持卡人損失慘重，銀行同樣必須承擔損失。
- 為防堵詐騙集團綁信用卡盜刷，金管會 7 月初要求金融業者透過三大機制防堵詐騙，特別是要發卡機構確認，包括行動支付業者在發送代碼化資訊中的手機號碼資訊，必須與申請人留存在發卡機構的手機號碼一致。
- 金融業者均收到金管會函令，要求六個月內完成強化系統調整作業，兆豐銀行率先宣布已完成系統調整，未來只要 Apple Pay、Google Pay 與綁定信用卡的手機門號不一致就無法使用，持卡人必須致電銀行客服進行身分驗證。

# 赴日旅遊注意！詐騙集團用 Suica 儲值洗錢 導致海外刷卡遭阻擋 網路新聞：112.08.04

- 刑事局表示，今年以來已接獲超過 30 起案件，經由 165 專線接獲民眾查詢 Suica 詐騙案件，目前已組成專案小組，並將清查廣告及簡訊來源，聯手 NCC 及電信公司，跨部會公私協力共同堵詐，持續打擊詐騙集團。
- 這是詐騙集團常用手法，以熱門新聞時事議題、產品促銷廣告資訊、貨運業者、政府機關或帳單欠費等內容，傳送詐騙廣告及簡訊連結，民眾點擊網址，再依網頁指示輸入信用卡號、驗證碼及簡訊 OTP，直到接到刷卡儲值 Suica 的通知，民眾才會發現自己遭到盜刷。
- 由於詐騙集團利用受害者的 Apple Pay 盜刷儲值，直接在海外洗錢，全台預估已有數千至上萬人受害，而且目前 Suica 停售實體卡，只能儲值手機 Suica，因此立即就有網友分享，自己赴日旅遊使用 Apple Pay 儲值手機 Suica 被阻擋，提醒民眾赴日旅遊要注意。

## 秘訣 4 定期更換密碼，避免帳號遭盜用

- 密碼管理公司 NordPass 公布 2022 年 30 個國家人民常用密碼排行榜，台灣最多人使用密碼前 3 名為「vip」、「123456」、「1234」，駭客在 1 秒內就能破解，進而竊取個資與帳戶存款。
- 現代人普遍擁有數個網購 App，有些人為了方便管理，會使用同一串英數字做為登入密碼，若密碼相當簡單易猜測，容易遭到盜用。若能設定多組密碼並定期更換，且不使用生日、身分證等資料作為密碼，就能防止個資外洩與財務損失。

## 秘訣 5 使用公共 Wi-Fi，不登入個人帳戶

- 公共 Wi-Fi 相當便利，在咖啡廳、速食店、飯店、機場等處隨時都能上網。事實上，公共 Wi-Fi 的安全性低，甚至有不肖人士會偽裝成店家，來提供「假熱點」，萬一連線且登入金融帳戶、網購平台等，銀行資料、個資，甚至信用卡資訊都有可能被竊用。
- 若想使用公共網路，建議選擇有密碼的 Wi-Fi 熱點以確保安全；即使連線上網，也應盡量避免網購、查看網路銀行，降低個人帳號密碼、信用卡資料外洩的風險。

# 如何保障信 用卡個資

- 使用高強度密碼
  - 經常檢查簡訊通知及信用卡帳單
  - 使用 **VPN** 及防毒軟體
  - 只在 **HTTPS** 網站刷卡消費
  - **HTTPS** 比 **HTTP** 類型的網站增加了 **SSL 或 TLS 安全協議**，因此資料傳輸的安全性有所提升。現今我們看到愈來愈多的購物網站已採用此技術，**特徵是網址為 https:// 開頭**。建議您使用 **HTTPS** 網站進行消費，且最好是知名網站，可信性更高。
  - 避免瀏覽器、網站記住信用卡資料
  - 應盡量避免 **瀏覽器** 或網站記住您的信用卡資料，儘管網站有加密，一旦駭客突破資安防線，就代表您把信用卡資訊拱手送出去了。至於該網站會不會用這資料進行非您本人的消費就不得而知。總之，**請避免「自動填入」，以及存下卡號資訊**。
- 
- 資訊來源：<https://www.stockfeel.com.tw/%E7%B6%B2%E8%B3%BC-%E7%9B%9C%E5%88%B7-%E4%BF%A1%E7%94%A8%E5%8D%A1-vpn/>



## 你的連線不是私人連線

攻擊者可能會試圖從 **www.cw-metal.com.tw** 竊取你的資訊 (例如密碼、郵件或信用卡資料)。 [瞭解詳情](#)

NET::ERR\_CERT\_AUTHORITY\_INVALID

將你造訪的部分網頁網址、特定的系統資訊以及部分網頁內容傳送給 Google，協助改善 Chrome 的安全性。 [隱私權政策](#)

進階

返回安全性瀏覽

# 不要輕易填寫資料

- 通常知名企業是不會透過 e-mail 或簡訊的方式來詢問使用者的個人資訊(如名稱或帳密)，而是讓你自行前往官網或撥打他們的專線了解更多詳情。
- 如果碰到信件裡提供不知名的外部連結就要提高警惕，而且連上的網站還以各種好康優惠來引誘你留下個人資料就更要留意該網站的真實性，並詳知同意留下的資料後的用途和影響。

# 假冒官網

- 不法之徒會假冒其他知名機構(比如銀行和信用卡等公司)，並製作與他們官網相似的山寨版網頁讓使用者難辨真偽，利用這些機構的良好聲譽來博取使用者信任。
- 他們甚至會仿冒官網的網址，比如www.yahoo.com 和 www.y $\alpha$ hoo.com，不仔細看的話你可能很難發現後者所使用的是 alpha 縮寫的代號 “ $\alpha$ ” 拼成的。
- 如果你沒注意到網站是假的並且登入了你的用戶名和密碼，那麼歹徒就能截取你的帳密並登入你的真正戶口，若是銀行戶口的話就會被盜個精光了。



# 買芒果被盜刷上萬元！ 信用卡盜刷新手法曝光

網購留意這簡訊   
自保流程、3個預防方法

早安健康 | 早安樂活 

CHECK /



## 信用卡被盜刷怎麼辦

致電發卡銀行，向客服表示哪筆消費為爭議帳款。簽訂信用卡爭議帳款說明書，證明這筆消費非本人使用。

CHECK /



## 信用卡被盜刷的徵兆

刷卡明細出現不明的消費紀錄/  
試刷1元的簡訊/莫名的消費通知

CHECK /

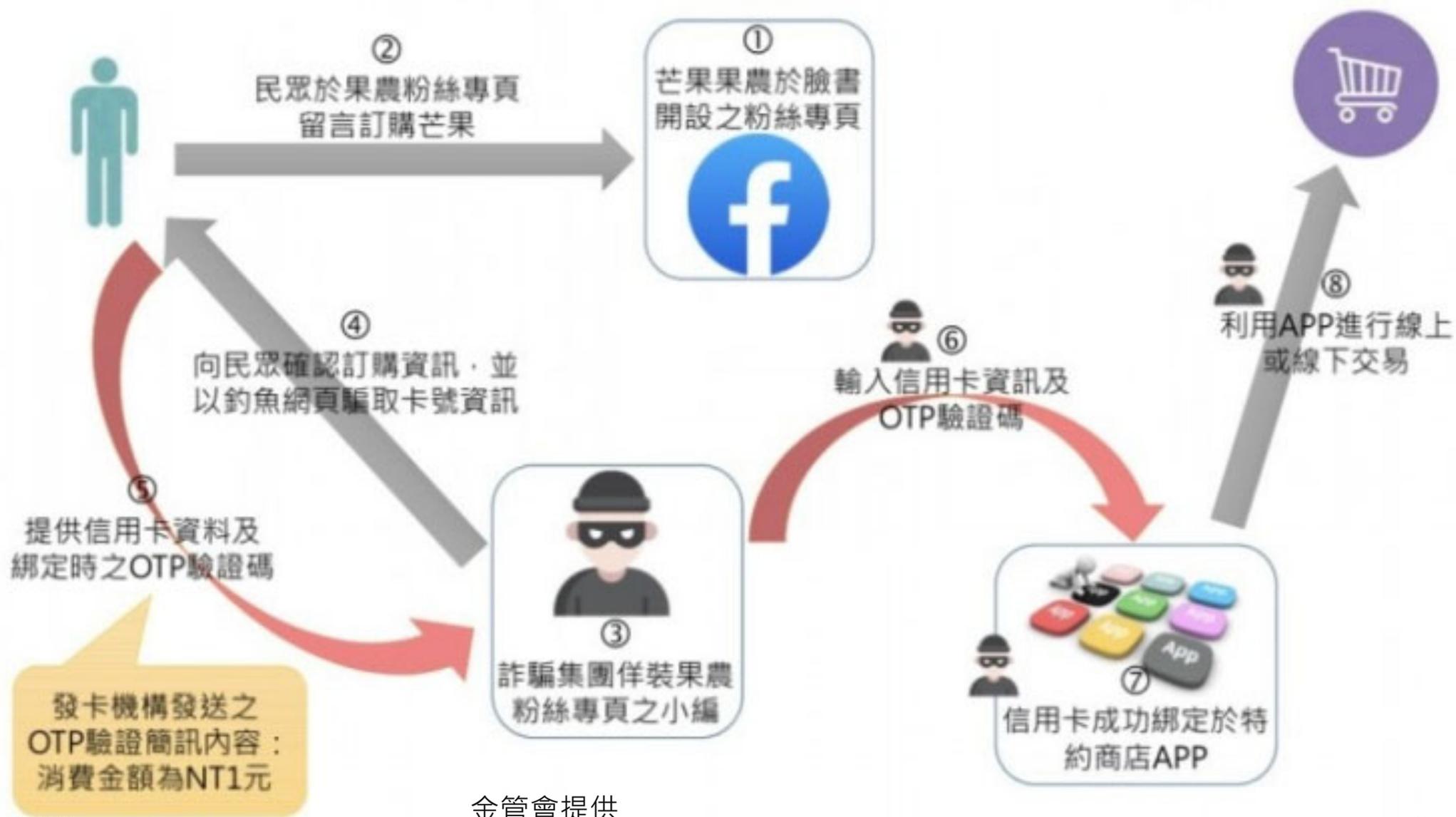


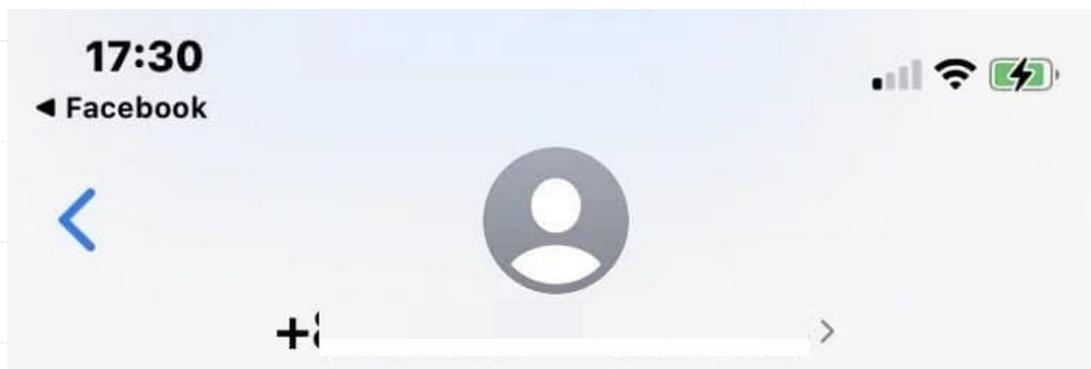
## 3個方法預防盜刷

1. 開啟「即時消費簡訊」的功能
2. 不要記住信用卡資料
3. 適時更新密碼



圖片來源：取自早安樂活網頁2022.07.06，  
<https://www.edh.tw/lohas/article/30721>





**【國泰世華】您的銀行帳戶顯示異常，請立即登入綁定用戶資料，否則帳戶將凍結使用**

[www.cathay-bk.com](http://www.cathay-bk.com)



訊息



8:54 ↗



2019年2月1日 下午 2:25

Richart 通知:登入 (密碼) 錯誤已達 3 次。累計達 4 次，將暫停 Richart 登入權限。若有問題請洽台新客服

# 線上購物時，注意不同付款方式之權益保障不同

- 消費者線上交易常見使用之付款方式：
  - 一、Debit card(簽帳金融卡，又稱記帳卡、現金卡)付款：係直接從消費者的存款帳戶可用餘額扣款，且不能分期付款，故消費者無法透支消費，消費前須確認扣款帳戶之餘額，以免發生餘額不足無法刷卡消費之情事。如遇到網路盜刷，先聯絡發卡機構客服專線，要求協助處理爭議款項並通知網路平台取消交易，同時可向警局報案，但由於金額係直接從消費者帳戶扣除，可能有無法追回金額的風險。
  - 二、Credit card(信用卡)付款：是發卡機構依據消費者的財力提供其一定的信用額度，可分期付款。如遇到網路盜刷，先聯絡發卡機構客服專線，要求協助處理爭議款項及請求暫停支付，並通知網路平台取消交易，同時可向警局報案。

- **三、網路銀行付款：**由於該筆金額將立即從消費者的銀行帳戶中扣除，消費者應該確保賣家是值得信賴的，銀行的網址最好自己鍵入或先上官方網站再連結進入，同時應定期更新密碼及安裝防毒軟體，避免連上釣魚網站或被植入木馬程式，並隨時與銀行核對帳戶明細。
- **四、透過手機等行動裝置付款：**其一為線上業者與電信業者合作，讓消費者可以輸入手機號碼與密碼，透過簡訊認證後，便將線上交易費用整合在消費者當期的電信費帳單裡。由於電信費屬代收性質，倘發生購買的商品或服務本身瑕疵等消費糾紛，仍由提供商品或服務之合作店家負責。其二為手機綁定信用卡，消費者倘欲更換手機，注意須重新下載卡片綁定。倘舊手機要轉手，建議轉手前，最好移除卡片或回復原廠設定，清除卡片資訊，以避免個人資料發生外洩情事。
- **五、貨到付款：**係消費者收到產品後付款的方式，收到貨到付款通知時，建議消費者先確認品項及金額，倘對其中之一有疑慮時，可向賣家或宅配業者主張商品拒絕受領。但實務因多無法於付款前拆封驗貨，建議可選擇第三方支付方式，倘商品受領後發現商品有瑕疵等問題，消費者可向第三方支付業者要求暫時止付商品的價款，避免後續向賣家請求返還價款之困難。



# 盤點可能導致信用卡被盜刷的原因

參考資訊：金管會曝盜刷新手法：網購留意這簡訊！信用卡盜刷自保流程、3個預防方法

日期：2022.07.06

<https://www.edh.tw/lohas/article/30721>

# 1. 訊息中的不明網址

- 根據內政部警政署《165全民反騙網》的文章指出，許多非法人士會透過私訊傳遞假網址，包括我們常常看到夾帶不明網址，又配上「領取飆股」、「在家賺大錢」等文字的陌生簡訊，都是利用架設假網站的方式，來騙取民眾的信用卡和個人資料，藉機盜刷成功。

## 2. 來路不明的APP

- 聖星科技創辦人盧育勝曾在「Google解密說明會」上提醒，釐清APP的來源是維護資安的不二法門，儘管它成功上架到Google Play商店，但還是可能被有心人士藏有木馬病毒，所以下載APP前不只要留意評價，也要稍微注意開發公司是否有符合規範。

### 3. 在無保障的平台進行購物

- 近年來網路購物興起，不僅可以在知名電商平台消費，LINE和FB的「購物社團」更像雨後春筍般不停出現，但在社交媒體上交易，不僅沒有相關條款可以保障消費者的權益，還有可能遇到詐騙集團假冒的商家，若真的想買，也要盡量選擇貨到付款、避免輕易交出信用卡資訊。

## 4. 試刷1元的簡訊

金管會銀行局副局長童政彰表示，在新的裝置、網站上綁定信用卡時，系統會要求輸入一次性密碼（OTP碼），之後就會收到試刷1元的簡訊，代表這張信用卡「綁定成功」，像是文章開頭提到的案例中民眾就有收到這樣的簡訊，但當下沒有多注意，導致後續被盜刷多筆金額。

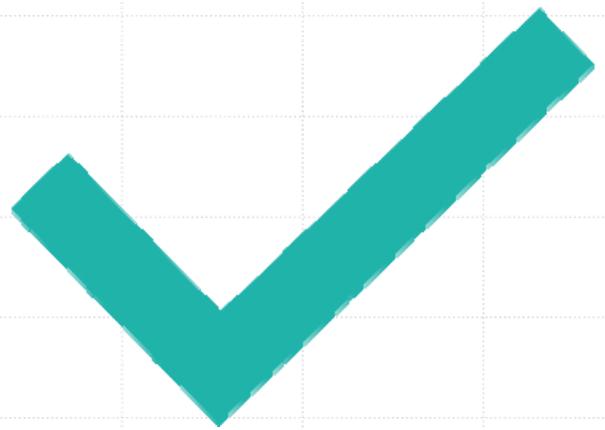
# 信用卡被盜刷後怎麼辦

1. 致電發卡銀行
2. 主動向客服表示哪筆消費為「爭議帳款」
3. 簽訂「信用卡爭議帳款說明書」證明這筆消費非本人使用
4. 銀行若調不到簽單或簽單簽名明顯不符，即代表被盜刷
5. 後續待銀行主動補發新卡即可





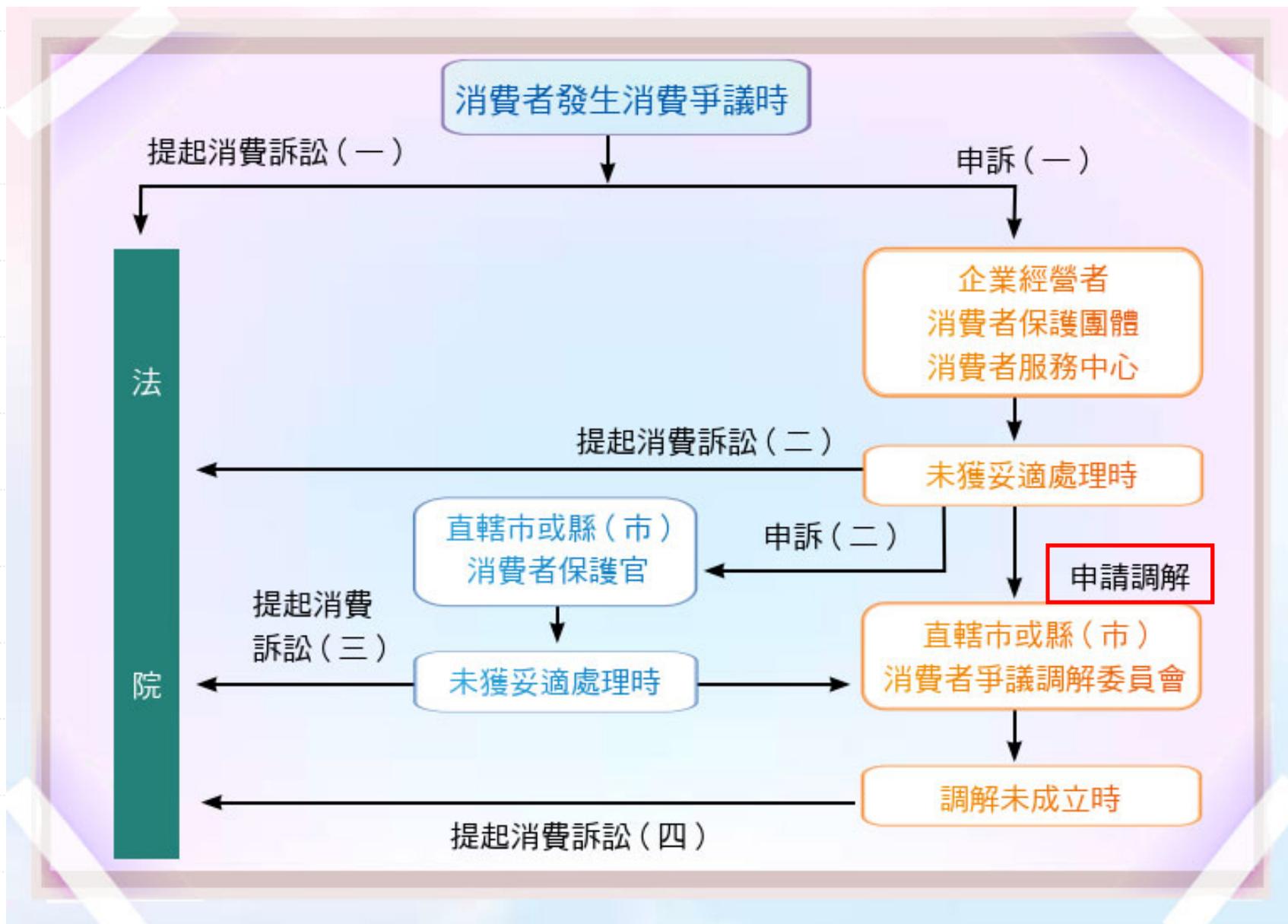
# 發生消費爭議的法律救濟管道



## 一、消費爭議要申訴

發生消費爭議別慌張，您可以採取下列幾種方式尋求協助（申訴流程如下圖）：

- （一）在行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw/>）的「申訴調解」功能，進行「線上申訴」。
- （二）從行政院消費者保護會網站，下載申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
- （三）可以親自前往直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
- （四）向企業經營者或消費者保護團體提出申訴。
- （五）直接向法院提起消費訴訟。



# 消費爭議申訴案件處理要點

- 九、主辦單位受理申訴案件後，應儘速依下列方式處理，並將處理情形通知申訴人及副知消服中心：
  - (一) 錄案後將有關資料函轉企業經營者於十五日內妥為處理，並請其逕復申訴人及副知主辦單位。
  - (二) 必要時，得請企業經營者提供資料，或派員查核，或請企業經營者及申訴人前來說明案情，商議解決方法。
  - (三) 申訴案件如屬闡釋或適用法令者，依相關法令規定，函復當事人；如有疑義者，送請各該法令主管機關解釋後函復當事人。其屬通案性質者，並副知各該企業同業公會轉知所屬會員。

# 高雄市政府行政暨 國際處 下載專區

- 消費爭議申請表
- 消費爭議調解申請書

9/12/2023



(第 次)消費爭議申訴資料表

申訴日期:		主辦機關:		案件編號	
申 訴 人 基 本 資 料	申訴人姓名: (必填)		出生年月日:		
	電話號碼: (必填)		行動電話號碼:		
	電子郵件:		身分證字號:		
	申訴人性別/年齡	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 ____歲	申訴人職業:		
	申訴人地址: (必填)				
被 申 訴 人 基 本 資 料	被申訴業者: (必填)				
	負責人:		聯絡電話: (必填)		
	被申訴業者地址: (必填)				
目前申訴情況 (必填)	<input type="checkbox"/> 尚未經申請。 <input type="checkbox"/> 已向企業經營者申訴。 <input type="checkbox"/> 已向消費者保護團體申訴。消保團體名稱: _____ 已向 _____ 縣(市)政府 <input type="checkbox"/> 消費者服務中心 <input type="checkbox"/> 消費者保護官申訴。				
申訴方式: <input type="checkbox"/> 郵遞 <input type="checkbox"/> 傳真(電話) <input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 其他					
申訴內容要旨(必填/如消費【問題發生】時間及地點、交易金額、其他事實經過等)					
訴 求	申訴人簽章: _____				
備 註	1. 依消費爭議處理程序規定,本資料將提供被申訴業者妥處,台端如有不便提供之資料內容,情於後列選項勾選: <input type="checkbox"/> 出生年月日 <input type="checkbox"/> 行動電話 <input type="checkbox"/> 身分證字號 <input type="checkbox"/> 職業 <input type="checkbox"/> 電子郵件 2. 請填妥本申訴資料表並檢附相關申訴資料及單據影本,以親洽、傳真或郵寄方式遞送直轄市或縣(市)政府消費者服務中心辦理。				



# 案例分享

SOCIAL MEDIA

CHECK LIST:

- click  
- share

Tweet

good!



hello!

- NETWORK  
- internet  
- connect

SHARE

# 資訊、通訊產品與服務

## 一、案例摘要：

- 高齡者陳先生平時利用存摺轉帳自動扣款繳交相關費用（如電話費、水費、電費…等），帳戶不定時會存入金錢，平時維持有數萬元不等，自動扣繳支應相關費用無虞。
- 某日，電信業者通知陳先生電信費用扣繳金額不足，陳先生認為是詐騙電話而不以為意。數週後，電信公司因陳先生未繳電話費用而中斷陳先生的電話使用，此時，陳先生才意識到問題嚴重。經陳先生的兒子向電信公司確認後得知，近2年來陳先生的電話費用除有月租費及通話費以外，陸續約有8萬元小額付費的帳款。經查係陳先生未成年的孫子使用陳先生的行動電話購買遊戲點數，陳先生認為電信公司並未做好確認身分，致使其電話遭盜用；另外陳先生也未同意電信公司開通小額付費服務，因此向當地縣市政府消費者服務中心提出申訴。

## 二、處理過程與結果：

- (一) 過程：
  - 1. 消費者服務中心收到案件，依消費者保護法第 43 條規定，函請企業經營者於 15 日內妥適處理。
  - 2. 電信公司回復陳先生，有關電話遭盜用及未同意便開通小額付費服務，該公司願付部分責任，但基於陳先生的孫子已將所購買之遊戲點數使用完畢，若陳先生不追究該公司責任，那電信公司就不追究其孫子盜用及返還不當得利的責任。

- (二) 結果：

- 1. 消保官於調解會議中建議雙方相互退讓，企業經營者未做好確認消費者真實身分及未能提出消費者同意開通小額付費的證明；而消費者部分，盜用身分的人並非外人，而係自己的孫子，自己未妥善盡到監督及教育責任，也不應由企業經營者全數負擔。雙方若進入爭訟程序，必定雙輸，而且小孩子可能會留有汙點紀錄。
- 2. 雙方互有妥協後，業者退還 2 萬元後雙方和解。

### 三、給高齡者的建議：

- (一) 現在電信服務及消費型態多元，應隨時留意每期帳單明細，帳單金額若有異常，應迅即向業者查詢。
- (二) 轉帳付款非常便利，但仍應經常核對，隨時注意帳戶往來情況。
- (三) 目前行動設備的支付功能已逐漸普及，不只是通話設備，宜妥善保管，並設定以加密方式，強化資訊安全保護。

# 瓦斯器材

## 一、案例摘要：

- 高齡者蘇先生某日在家，聽到有人按門鈴，自稱為消防相關單位，在社區辦理「瓦斯防震說明會」，蘇先生不疑有他，前往參加。於說明會上，由瓦斯防爆專家介紹瓦斯防震裝置，並提出不少案例，說明瓦斯防震裝置在地震發生時，可斷絕瓦斯預防火災發生，並贈送參加說明會的每人一組免費贈品。蘇先生乃帶領說明會的銷售人員到家中，將所謂免費贈品安裝至瓦斯爐。
- 裝設過程中，銷售人員又說，熱水器也可以安裝，並說公司有「買一送一」活動，這兩個瓦斯防震裝置共要 7,990 元。業者利用免費贈品，誘使蘇先生安裝瓦斯防震裝置，再強迫推銷商品；而蘇先生因瓦斯爐防震裝置已安裝完成，當下也反應不過來，遂繼續讓業者完成熱水器防震裝置之安裝。事後蘇先生覺得整個過程有受騙感覺，向當地縣市政府消費者服務中心提出申訴。

## 二、處理過程與結果：

- (一) 過程：
  - 此案件銷售過程及交易方式，屬於消費者保護法所稱之訪問交易，消費者服務中心接獲蘇先生詢問電話後，即告知蘇先生本案適用訪問交易之規定，消費者得於收受商品後 7 日內，以退回商品或書面通知方式，解除瓦斯防震裝置之買賣契約，除建請蘇先生以存證信函通知業者解除買賣契約，同時消費者服務中心也受理其申訴案件，函請業者妥適處理。

- (二) 結果：
- 業者收到消費者解約通知及消費者服務中心函送之申訴案件後，便與蘇先生連絡，同意退還原購商品價款，雙方達成和解。
  
- 三、參考資訊：
- (一) 消費者保護法第 19 條第 1 項：通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。
- (二) 公平交易法第 25 條：除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。

## 四、給高齡者的建議：

- 消費者保護法所稱之訪問交易，是指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約；本案消費者經由說明會購買商品，屬於消費者保護法規定的訪問交易，消費者可以在收受商品後之 7 日內，以書面（如存證信函）或退回商品方式通知業者解除買賣契約。
- 業者推銷手法不斷更新，高齡者獨自在家，應拒絕登門推銷人員進入，若遇有以消防安全檢查名義要求進入家中或舉辦說明會等活動，應向有關機關求證，並確認其身分識別證明文件，以免受騙上當。

# 保健食品

9/12/2023

60



# 一、案例摘要：

- 高齡者林女士接到某生技保健食品的電話推銷，感覺不錯便購買服用。沒想到事後卻經常接到此生技公司業務人員的推銷電話，林女士和對方說吃不完不想再買了，對方卻表示購買後可先將商品寄放公司，待身邊的部份吃完再出貨，若是吃不完，公司還可以幫忙賣掉，甚至半哄半騙下，自行使用林女士的信用卡一再刷卡消費，直到林女士的信用卡被停掉，此後生技公司業務便不再理會林女士了。林女士很害怕被先生知道，不知如何是好，只好默默的繳卡費。後來真的繳不出錢，自覺快得憂鬱症了，才向當地縣市政府消費者服務中心申訴，請求將沒吃掉的及寄放在生技公司的產品退掉。

## 二、處理過程與結果：

- (一) 過程：
  - 消費者服務中心依據林女士接提出之申訴內容，發函請生技保健食品業者於 15 日內妥適處理。
- (二) 結果：
  - 生技保健食品業者函覆，已與林女士達成協議，雙方協議結果為林女士退回商品，業者退還該筆商品購買費用，該款項已匯入申訴人帳戶。

### 三、給高齡者的建議：

- 一般人因年齡增長體能健康狀況走下坡時，或許會對健康食品的效果抱持高度期待，年長者也較容易因推銷人員使用溫情攻勢而心軟，便在未詳細考量下做了無謂的消費。所以建議年長者消費前應和身邊的親朋好友多商量，並思考本身是否真有此需求、高價產品是否必要、家庭經濟上能否負擔，萬一買到偽劣的保健食品反有害健康，購買這類產品務必審慎考慮再作決定。

# 一、案例摘要：

- 80 多歲的退休王老師迷上了保健食品，每次購買皆是以「箱」為單位，一次購買許多品項各 1~2 箱不等，每箱皆含十罐保健品，王老師為此竟然花了近百萬的積蓄與退休金，連房子都差一點要拿去貸款並繼續購買。
- 經王老師的兒子了解，才知道原來推銷員把王老師捧在手心，每天噓寒問暖、早晚關心，且不定時還會捎來電話陪老師話家常。王老師因此配合著買了一大堆產品，直到口袋掏空，要拿房屋去貸款，這才讓事件曝光，兒子代王老師向當地縣市政府消費者服務中心申訴。

## 二、處理過程與結果：

### ▪ (一) 過程：

- 1. 消費者服務中心收到案件，依消費者保護法第 43 條規定，發文請企業經營者於 15 日內妥適處理。
- 2. 消費者服務中心向申訴人查詢保健品的商品資訊（含品牌、包裝、內容物…等），而後函請主管機關衛生局確認商品合法性並請其協助辦理本案。
- 3. 消保官指示主管單位查核企業經營者販售保健食品的資格與行銷方式等，是否有違相關法令。

### ▪ (二) 結果：

- 1. 爭議的保健品經主管機關衛生局查核後，確認皆為合法的保健食品，而販售該等商品的企業經營者係為合法公司。

- 2. 企業經營者來電與消保官協商，經過討論，企業經營者同意讓消費者有條件（即未拆封及未逾一定期限的部分）辦理退貨。
- 3. 消費者部分：申訴人諮詢消保官相關法律問題後也接受企業經營者條件，並完成退貨手續。

### ▪ 三、給高齡者的建議：

- (一) 購買健康食品，應留意商品標示、及健康食品標章。
- (二) 購買商品請適度依所需及商品特性消費，並多與家人朋友溝通交流，勿讓消費行為附加有不必要之情感因素。

# 醫療器材與輔具

## 一、案例摘要：

- 林先生因健康因素考量，幾年前辦理退休。退休後，平常喜歡在家收聽電台廣播節目，某日於家中收聽電台節目時，在節目廣告時間，聽到一則介紹腸道淨化器商品，操作簡單可自行操作，達到清洗腸道的功能。林先生因有腸道方面宿疾，將此訊息告知家人，向家人表示欲購買此項產品時，因家人未曾看到商品和業務人員介紹，覺得產品廣告有誇大療效，因此反對林先生購買。
- 林先生因有腸道方面疾病，長期需以藥物來治療，因深信腸道淨化器商品能改善其症狀減緩不適，不顧家人反對，便以 3 萬 6 千元價格向電台訂購一台使用，機器使用約三至四個月後，就發生功能失效，無法達成腸道淨化的效果，因此，林先生要求銷售腸道淨化器之電台退貨還款，惟未有結果，乃向當地縣市消費者服務中心提出申訴。

## 二、處理過程與結果：

- (一) 過程：
  - 1. 腸道淨化器屬醫療器材產品，依據藥事法第 14 條、第27 條規定，非合法藥商不得販售醫療器材。廣播電台行銷及販售腸道淨化器，業已違反規定，消費者服務中心於接獲申訴後即通知衛生單位依法查處。
  - 2. 消費者服務中心也通知銷售商品之電台，向電台說明廣告宣傳販售之腸道淨化器屬於醫療器材，電台非屬藥事法許可之藥商，依法不得販售且消費者自行操作具有侵入性之醫療器材，恐損害消費者生命健康，請電台應儘速回收商品退回款項，並停止廣告及販售。

- (二) 結果：

- 業者自行與消費者達成和解，收回商品並退還商品費用 2 萬元。

- 三、參考資訊：

- 藥事法第 14 條：本法所稱藥商，係指左列各款規定之業者：

- 一、藥品或醫療器材販賣業者。

- 二、藥品或醫療器材製造業者；同法第 27 條：凡申請為藥商者，應申請直轄市或縣（市）衛生主管機關核准登記，繳納執照費，領得許可執照後，方准營業；其登記事項如有變更時，應辦理變更登記。前項登記事項，由中央衛生主管機關定之。藥商分設營業處所或分廠，仍應依第一項規定，各別辦理藥商登記。

## 四、給高齡者的建議：

- (一) 消費者保護法所稱之通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。本案消費者經由電台廣播介紹購買商品，屬消費者保護法規定之通訊交易，消費者可在收受商品後之七日內，以書面（如存證信函）或退回商品方式，通知業者解除買賣契約。

- (二) 面對高齡化社會的來臨，生技保健食品和醫療器材等愈來愈多樣化，高齡消費者在面對產品多樣化和廣告五花八門之下，極需專業人員之建議，如醫生或護理師等。如有購買醫療器材之需要，務必遵循醫生之囑咐並向合法藥商購買，不要輕信廣告宣傳，使用醫療器材時，應由家人協助操作使用，以確保自身健康與安全。

# 如何分辨醫療器材許可證字號？

風險等級	製造	輸入
第 1 等級	衛部(署)醫器製壹字 第XXXXXX號	衛部(署)醫器輸壹字 第XXXXXX號 衛部(署)醫器陸輸壹字 第XXXXXX號
第 2 等級	衛部(署)醫器製字 第XXXXXX號	衛部(署)醫器輸字 第XXXXXX號 衛部(署)醫器陸輸字 第XXXXXX號

附件 醫療器材商及藥局得於通訊交易通路販售之第二等級醫療器材品項

項次	品項代碼*	名稱	產品示例
1	E. 2770	阻抗式體積描記器(阻抗式週邊血流描記器)	體脂計
2	L. 5300	衛生套(保險套)	保險套
3	L. 5310	含殺精劑的衛生套	保險套
4	L. 5460	具香味或除臭的衛生棉塞	衛生棉條
5	L. 5470	無香味的衛生棉塞	衛生棉條
6	I. 4040	醫療用衣物	手術用口罩、手術用N95口罩
7	I. 0004	酒精棉片	酒精棉片、酒精棉球
8	I. 0005	優碘棉片	優碘棉片、碘液棉棒、碘液紗布
9	I. 4014	外部使用非吸收式紗布或海綿球	凡士林紗布
10	J. 5240	醫療用黏性膠帶及黏性繃帶	免縫膠帶
11	M. 5918	硬式透氣隱形眼鏡保存用產品	硬式隱形眼鏡清潔液、保養液、保存液、護理液、濕潤液、雙氧系統、去蛋白錠、隱形眼鏡用緩衝生理食鹽水
12	M. 5928	軟式隱形眼鏡保存用產品	軟式隱形眼鏡清潔液、保養液、保存液、護理液、濕潤液、雙氧系統、去蛋白錠、隱形眼鏡用緩衝生理食鹽水
13		醫療器材軟體	第二等級醫療器材軟體
14	E. 1120	血壓壓脈帶	血壓壓脈帶、血壓袖帶、血壓量測臂帶
15	L. 5400	月經量杯	月經杯、月事杯、月亮杯
16	O. 3800	醫療用電動代步器	醫療用電動代步車
17	O. 3860	動力式輪椅	電動輪椅、安裝於輪椅之電動助推行器
18	G. 5220	耳鼻喉佈施藥裝置及其搭配使用之物質	海水洗鼻器、海水鼻用噴霧洗鼻鹽
19	J. 2910	臨床電子體溫計	耳溫槍、耳溫槍專用耳套、槍

\*醫療器材品項名稱及鑑別依醫療器材分類分級管理辦法之附表規定。

# 通訊交易通路販售醫療器材之品項及應遵 行事項 2021-04-30

- 保險套、衛生棉、手術用口罩、隱形眼鏡保養液、動力式輪椅、耳溫槍



# 生前契約與殯葬服務

# 一、案例摘要：

- 高齡者林先生參加某縣市老人會，某日甲公司派業務員來老人會推銷位於某墓園骨灰位永久使用權，並宣稱如無需求公司可買回，林先生禁不住業務員一再推銷遂向甲公司以每張新臺幣 3,800 元購買 3 張骨灰位永久使用權共計新臺幣 11,400 元。除了林先生外，多達數十位長者也向甲公司購買 1 張至 10 張不等之骨灰位永久使用權。
- 事隔 1 個月後，另一間乙公司派業務員來老人會，稱有某家族因位於北部舊有墓地拆遷，該家族急需 40 單位骨灰位，願以每座新臺幣 30 萬元購買有土地所有權之骨灰位，但因為林先生等人原購買的骨灰位永久使用權，並沒有土地所有權，業務員乃推銷林先生等人再加購土地，使原骨灰位永久使用權成為有土地所有權的骨灰位，1 單位由林先生保留自用外，還保證可以用每單位新臺幣 30 萬元價格代銷林先生 2 單位土地所有權之骨灰位。林先生遂再以每單位新臺幣 98,000 元加購 3 單位之土地，並經地政事務所登記取得土地。惟事後業務員卻告知原有需求之買方已取消購買骨灰位，林先生無法接受，向當地縣市政府消費者服務中心提出申訴。

## 二、處理過程與結果：

- 本案林先生分別以甲公司及乙公司為相對人提起申訴，消費者服務中心亦發文請二公司於同日相隔 1 小時之時間，分別派員參加消保官主持之協商會議。於林先生與甲公司協商時，甲公司原不同意解除契約，經消保官向業者說明，依內政部訂定之骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載及不得記載事項第 24 點第 3 款規定「消費者於本契約簽訂之日起超過一年至三年以內解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者沒收之已付價金不得超過總價金百分之三十。」甲公司至少應退還買賣價金 7 成，惟業者解約條件仍僅願退還原購買價金 3 成，致協商不成立。另乙公司於協商期日未派員參加會議，亦無法查證其聯絡電話，且乙公司亦於林先生購買土地前半年即辦理解散，因而無法協商。

## 三、參考資訊：

- 骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載及不得記載事項第 24 點第 1 項規定「消費者如未使用骨灰（骸）存放單位時，得以書面向骨灰（骸）存放設施經營業者解除契約，骨灰（骸）存放設施經營業者應於契約解除日起○○日（最長不得超過三十日）內依下列各款辦理：
  - 一) 消費者於本契約簽訂之日起十四日以內解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者退還已繳付之全部價金。
  - 二) 消費者於本契約簽訂之日起超過十四日至三個月以內解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者沒收之已付價金不得超過總價金百分之十。
  - 三) 消費者於本契約簽訂之日起超過三個月至一年以內解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者沒收之已付價金不得超過總價金百分之二十。
  - 四) 消費者於本契約簽訂之日起超過一年至三年以內解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者沒收之已付價金不得超過總價金百分之三十。
  - (五) 消費者於本契約簽訂之日起超過三年後解除契約者，骨灰（骸）存放設施經營業者沒收之已付價金不得超過總價金百分之四十。」

## 四、給高齡者的建議：

- (一) 業者於推銷靈骨塔、骨灰罐、生前契約等，常口頭宣稱如無需求公司可以原價買回，惟業者往往於事後否認，故業者如有買回承諾，建議可要求記載於契約。
- (二) 高齡者交易前，可透過經濟部商業司網站查詢交易相對人是否為正常營業公司，並與家人朋友討論後再判斷是否購買該產品，避免無充分考慮下訂約購買。

前幹部淚崩陳情

TVBS新聞台 HD

龍海就是消費  
鑫樂活2.0  
消費型定型化契約

台南

TVBS  
NEWS

龍海前幹部投資300萬.拉212人 公司卻吸金

訂閱

0:37 / 1:54

掌握新聞脈動 ▶ 訂閱TVBS NEWS頻道

9/12 害同鄉投資1300萬給「五互集團子公司」 前幹部下跪求原諒 | TVBS新聞 @TVBSNEWS01

# 五互集團遭控吸金200億 害慘2萬人 自救會60多人抗議！ 負責人陳秋白閃離 112.08.14網路新聞

- 自救會指控，五互龍海長年利用販售鑫樂活消費型契約吸金，透過銷售平台的餐飲經營、生前規劃、旅遊住宿、居家清潔等巧立名目，誘使消費者不斷的購買契約，然後再五鬼搬運，悄悄轉入五互集團其他事業體，及總裁陳秋白與高階管理者的私人利益。
- 自救會表示，五互龍海長年蓄意隱瞞重要訊息，誤導客戶認為集團營獲利成長，客戶不斷重複購買契約，成為非法吸金集團下最大的犧牲者，初步估計吸金211億，約有2萬多名的受害者，還有一些受害者負債累累，房屋被扣押變賣，因此輕生。有受害者聲淚俱下，還下跪拜託檢調還受害者公道。
- 五戶龍海南區自救會長黃逸驊表示，他們為了自己的生活規畫、減輕未來子女負擔，陳秋白當時也向大家說明產品好處，所以她們選擇該消費平台，花2000多萬元購買長照契約、生前契約等產品，但陳秋白卻用短短2分鐘的影片述說五戶龍海倒閉，讓大家瞬間從天堂掉到地獄，甚至有些人因而輕生。
- 自救會員哭訴，全台有2萬多個受害者，當時陳秋白跟大家說買了長照契約後，未來就可以跟親朋好友進駐她們打造的「長照村」，他把畢生積蓄投入相關契約，但公司無預警倒閉，這讓她們相當錯愕，整個家庭都已經不知道如何繼續走未來的路。她也突然下跪，希望政府以及各界可以幫忙，也希望陳秋白可以還她們錢。
- 受害者說，投入超過2000萬元的身家到龍海，就是相信公司所說的未來，先買生前契約、老了住進養老院，生後事也不用讓子女擔心，「卻沒想到血本無歸，甚至有人拉全家一起做，現在一家連三餐都出問題。」現場也有受害人下跪，希望政府為他們主持公道。

# 契約審閱期與七日解約期間(猶豫期間)之差別

- 消費者保護法第11條之1：
- 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。
- 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。
- 違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。
- 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

## 行政院消費者保護委員會函

中華民國八十九年一月十五日台八十九消保法字第○○○五六號

- 有關契約約定消費者同意拋棄合理審閱期之效力一節，按審閱期間之規定，係使消費者在簽訂定型化契約之前，有充分了解其內容的時間，故如以個別商議條款之方式，約定拋棄審閱期間，核其性質，因非屬自由之拋棄或預先免除故意或重大過失，自無民法第十七條第一項或第二百二十二條規定之適用，該約定尚難謂為無效。但如以定型化契約條款為此約定，將使消費者完全失去審閱之機會，可能違反消費者保護法第十二條所揭櫫之平等互惠及誠信等原則及消保法施行細則有關審閱期間之規定而無效，惟具體個案仍應由法院判斷。

# 財政部函 中華民國八十七年十二月十八日台財融字第87398403號

- 查消費者保護法施行細則第十一條審閱期間之規定，其立法目的在於給予消費者足夠之思慮時間，以了解定型化契約之內容，並決定是否簽訂契約。可知本條審閱期間之規定，對於消費者而言，係屬權利之一種，既為權利，法律上又無禁止拋棄之規定，自可由權利人拋棄之。但金融機構應於消費者簽訂定型化契約前，主動告知其有關審閱期間之規定，如有實際需要，可應客戶要求，於契約上加註放棄審閱期間權利等文字，並由客戶簽名蓋章，惟該放棄審閱期間之文字不得以定型化契約條款方式為之。

# 行政院消費者保護處 函 中華民國105年2月15日 臺消保字第1050006941號函

- 通訊交易之消費者，依消費者保護法第19條第1項規定，「得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限」，本項本文規定之立法目的在於平衡消費者於購買前無法獲得足夠之資訊，以及未能檢視商品，特別採取將判斷時間延後之猶豫期制，以供消費者仔細考慮。消費者於通訊交易，原則上仍享有7日解除權，上開準則之適用必須在合理之大前提下，而且是屬於例外之情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則。

# 通訊交易解除權合理例外情事適用準則

- 第二條 本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：
  - 易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
  - 依消費者要求所為之客製化給付。
  - 報紙、期刊或雜誌。
  - 經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
  - 非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
  - 已拆封之個人衛生用品。
  - 國際航空客運服務。

# 參考文獻

- 本講義所參考之案例除了來自講師自行辦案或處理消費爭議調解之經驗外，主要參考自行政院消費者保護委員會編印，《高齡者消費爭議案例彙編》及《高齡消費手冊》(可至行政院消保會網站下載)
- Yahoo網路新聞，《網路詐騙、信用卡盜刷層出不窮...掌握 5 大安全網購秘訣，消費安心又開心！》2023.01.18，網址：  
<https://tw.news.yahoo.com/news/%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E8%A9%90%E9%A8%99-%E4%BF%A1%E7%94%A8%E5%8D%A1%E7%9B%9C%E5%88%B7%E5%B1%A4%E5%87%BA%E4%B8%8D%E7%AA%AE-%E6%8E%8C%E6%8F%A1-5-%E5%A4%A7%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%B6%B2%E8%B3%BC%E7%A7%98%E8%A8%A3-090100033.html>
- 本講義所使用之圖片均已特別標註出處

# 謝謝聆聽

祝各位安心購物，享受美好科技帶來的服務