

## 1040402 消保文宣

### 2018 世界消費者日新目標 大家齊手掃除詐騙巢窩—高風險賣場

日前，消基會為 24 名雄獅旅行社個資外洩的消費者提起國內首宗個資受害者團體訴訟，這起訴訟的受害（被詐騙）金額高達 3,159,592 元，損失實在慘重。

而究其核心因素，是因為雄獅旅行社網路安全措施無法遏制不明人士入侵，竊取旅客購買機票、訂房或自由行訂單資料，以致消費者在雄獅旅行社交易後遭詐騙集團利用而受詐騙。

事實上，國內外的消費市場因科技的長足發展，透過網路消費情形一日千里，但於此同時被網路上的「不明人士」侵擾，也已經到了「無法無天」的惡劣狀態；而企業界在網路上所提的資訊不夠清楚，致使消費者在交易期間的資訊落差，產生誤判，亦是數位消費環境時有爭議的主因，因此，今（2018）年，國際世界消費者聯盟

（Consumers International）觀察到網路世界的亂象，特別將國際消費者權益日的主題訂為「使數位消費市場更公平」（‘Making digital marketplaces fairer’），其目的就在建置公平、安全、合理的數位環境。

消基會指出，在這幾年的諮詢電話或臉書經營中，經常接收到消費者透過網頁、臉書、LINE 的廣告，買到名不符實、質價不符，甚至是被詐騙的消費經驗，其中以「一頁式廣告」最為嚴重。比如說，消費者看到精美的手錶、無人飛機、男士皮鞋、漂亮休閒鞋、智能掃地機器人、廚房用設備、隨身杯……，圖片誘人、價格較低、文宣動人，讓人看了愛不釋手，加上業者宣稱貨到付款，就算再謹慎的消費者，也可能誤上賊船，遭到詐騙。

不僅消基會的申訴管道、臉書或官網每天接到消費者的申訴與資訊，刑事警察局 165 防詐騙專線更是接到大量消費者的檢舉和報案，為此，刑事警察局每週三特別於「內政部刑事警察局 165 全民防騙超連結」定期公布「高風險賣場」資訊（請見附件整理自 2017 年 10 月 30 日～2018 年 2 月 18 日的資訊）。

#### 高風險賣場 一樁樁血淚斑斑的消費受害史

刑事警察局表示，高風險賣場是接到消費者報案之後列入統計、發佈，因此，對於有心保護自身和親朋友好友的民眾來說，經常進入刑事警察局瀏覽「165 全民防騙超連結」（在消基會官網 <http://www.consumers.org.tw/> 亦有連結）必有助益。

檢視高風險賣場的統計資料，可以發現以下特色：

高風險賣場遍布市占率高的網路商店和臉書(FB)等社交通訊軟體。

賣場所販售的商品各具特色，有女性朋友鍾情的服飾、美妝、家用品，亦有男性消費者喜愛的高端科技商品、文創商品等等；綜合性賣場則經常舉辦低折扣促銷，吸引眾多消費者青睞。

常見網路購物衍生詐騙手法依序為：**ATM**解除分期設定、假網路購物(拍賣)，甚至假冒警察告知透過**ATM**退還被詐騙金額等詐騙之術，再次行詐。

在**2017年10月30日至2018年2月18日**所統計的高風險賣場統計資料裡，第一類是解除分期付款類型，排行榜的前三名分別是：

「瘋狂賣客」(**361**件)、「明洞國際」(**105**件)、「小三美日」(**104**件)，前三名件數占總件數(**1157**件)的**49.3%**；第二類是假網路購物(拍賣)類型，排行榜前三名分別是：「臉書」(**2023**件)、「**PCHOME**商店街」(**48**件)、「露天拍賣」(**40**件)，前三名件數占該類總件數(**2137**件)的**98.8%**，比例實在驚人。

消基會指出，詐騙集團假冒網路賣場客服人員來電，要求消費者操作**ATM**「解除分期付款」是近幾年詐騙類型裡的最大宗，因此，當消費者收到該類電話，務必先掛斷電話，即刻撥打電話至該企業的客服專線查證事實，或撥打**165**防詐騙專線，以免情急之下，立即遭歹徒操控。

近期歹徒盜用民眾臉書帳號貼文，謊稱可用便宜價格買到熱門手機，引誘臉書好友匯款購買的詐騙案件亦大幅增加，看見臉書好友張貼熱門手機活動優惠價，千萬別急著加入上面的**LINE ID**，務必提高警覺，可先到**165**防詐騙連結網頁進行查證，查看該帳號是不是所公布的詐騙帳號。

再者，若透過臉書或**LINE**接到「限時搶購、貨到付款、鑑賞期不滿意包退」等種種讓人心防鬆懈的文宣方式，千萬要當心，因為消費者對限量優惠又可貨到付款的網路銷售手法免疫力低，即使採取貨到付款，往往收到貨時卻收到贗品、重大瑕疵商品，或收到不是當初下訂的商品，若不是當場發覺拒收，等消費者付款後，卻受到詐騙集團「已讀不回」或「封鎖」的命運，根本找不到詐騙集團的蹤影。

### **高風險賣場 顧賺錢不顧名聲危機?! 小心得賠償負責!**

對消基會替消費者提起個資外洩損害賠償訴訟一事，雄獅旅行社表示至感遺憾，也說自己是不法行為的受害者；相信這也會是所有遭刑事警察局揭露之高風險賣場業者一致的說詞。

然而，消基會指出，依據現行「個人資料保護法」(民國**104**年**12月30日**修正公布；以下簡稱個資法)第**29**條第**1**項前段即已明文規定：「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。」又依同法第**27**條規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，

防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。」

因此，各行各業（非公務機關）的「個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」各主管機關的輔導下，紛紛在 2013～2017 年建置完成，例如，「網際網路零售業及網際網路零售服務平台業個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理作業辦法」早已於 2015 年 9 月 17 日建置，網路商店的企業經營者實無理由再一概以受害者自稱了。

消基會呼籲，所有企業應及早因應市場變遷，無論是傳統產業或新興企業均應儘速將網路經營合法化，打造資訊公平、安全、合理的數位理想消費新環境。

### 總結

針對 2018 年世界消費者日的主題「使數位消費市場更公平」，消基會呼籲：

#### 政府主管機關

1. 訂定合宜的時程，儘速全面檢視公務部門、非公務單位的網站資訊的完整性與正確性，以落實資訊透明與資訊對等目標。
2. 政府應提昇數位市場各業者在資訊安全的防護與稽核能力，對如連珠砲一般爆開的個資外洩新聞早日打下休止符。
3. 呼籲政府相關單位應加強網路犯罪的偵防能力，除了儘速公開宣導已知的網路詐騙手法外，也能鎖定詐騙集團的發信源，進行追捕。

#### 企業

1. 落實資訊透明、公平、合法的網路遊戲規則，儘速依「個人資料保護法」、「個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」等相關法令，完備企業資訊和網管規定。
2. 科技固然進步與方便，業者仍需善盡網站資訊維護者之責任，以免讓消費者和企業同時受害。
3. 電商業者個資外洩嚴重，呼籲業者應不定時更新網站維護軟體，並聘雇專業的資訊人才，讓自身與消費者的資訊安全得到保障。

#### 消費者

1. 進入網站消費，應先檢視企業的網站資訊是否足夠完整而透明，網頁至少應標明企業經營者名稱、連絡電話、客服信箱、個資保護政策、消費申訴處理機制…等資訊。
2. 消費前，可透過搜尋引擎來驗證網址的正確性（以防偽造網站）、是否為合法登記業者，電話、地址是否為真，以防遭詐騙或犧牲個資安全。

3. 慎選安全的電商進行消費，以免個資外洩，後患無窮，打擾了清靜生活。
4. 消費者應注意個資傳送的安全性，不要在陌生網站或通訊軟體上傳送個資，以免駭客有機可趁。