

## 一觸即發

身為e時代的消費者，對於網路購物這個名詞應該不陌生吧。還記得前陣子蟠龍花瓶廣告的男主角－苦命唐先生嗎？遍尋不著珍貴花瓶的他，終於在拍賣網站上找到老婆心愛的寶貝。這在以前訊息不普及的年代，想找到一模一樣的珍品，就猶如大海撈針般困難。但在網路購物世界中，卻有不計其數的商品可供挑選，在這些眼花撩亂的商品和眾多的賣家中，唐先生該怎麼挑選，才能順利完成交易又不會受騙上當呢？

歡迎光臨 親愛的網友 我要賣東西 | 我的拍賣 | 功能設定 | 登入

**物品名稱 搜尋結果：** 找到 12 項符合 **蟠龍花瓶** 的商品 拍賣首頁

**搜尋** 第 1 頁，共 1 頁

搜尋  顯示方式：[圖文並列](#) | [文字](#) | [圖片](#) 排序方式：[物品名稱](#) | [目前出價](#) | [出價次數](#) | [剩餘時間](#) | [刊登時間](#)

[搜尋](#) [進階搜尋](#) [更多搜尋條件](#)

**縮小搜尋範圍**

在以下條件內搜尋：

有刊登相片者

今天新增的拍賣品

沒有設定拍賣底價者

有直接購買價者

[更新搜尋](#)

 606 元 /	 390 元 /	 600000 元 /	 1999 元 /
 250 元 /	 2500 元 /	 1000 元 /	 10000000 元 /
 800 元 /	 2200 元 /	 300 元 /	 12000 元 /

第 1 頁，共 1 頁

圖8-1 拍賣網站中的蟠龍花瓶資料〔註1〕

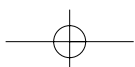
## 雙管齊下

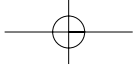
### 一、網路購物面面觀

生活當中的許多事務，如：食、衣、住、行、娛樂等，無一不受到科技進步的影響。網路的普及與發展，也為購物與娛樂提供另類的選擇管道。現今不少的拍賣網站成立，透過網路通路，便可不受時間地點限制，買到既便宜又合心意的東西。

到底網路購物的魅力何在？簡言之，它有以下優點：

- (一) 選擇多：只要在購物網站，輸入想要搜尋的商品類型，就能將各式商品資訊呈現在消費者面前。
- (二) 產品資訊豐富：包括價格、數量，詳細規格及說明都能透過網路，查詢到所需的商品資訊。
- (三) 價格便宜：網路為虛擬通路，省去許多實體通路的人事開銷、店面經營的成本費用，通常能以較低的價格，回饋給消費者。





(四) 隨時隨地進行購物：網路無國界，可以不受時間、地點的限制，透過網路下單訂購方式，向國內或國外的商家購買想要的商品。



圖8-2 選擇多

(<http://tw.search.bid.yahoo.com/search>)



圖8-3 產品資訊豐富

(<http://www.digital.idv.tw/article/spec.asp?Code=20040415000115>)



圖8-4 價格便宜

([http://www.books.com.tw/activity/gold66\\_new/](http://www.books.com.tw/activity/gold66_new/))

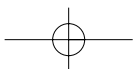


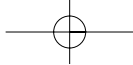
圖8-5 隨時隨地進行購物

(<http://www.amazon.com/>)

相對於網路購物的便利，其實網路購物也存在一定的風險，以下就是幾點潛在的風險：

- (一) 商品不符期望：當消費者收到交易物品，發現商品不如預期時，若想進行更換或退貨，便無法像實體通路般能馬上進行。
- (二) 網路詐欺：網路交易業者的身分良莠不齊，極可能發生網路詐欺行為。像是刊登不實的商業廣告或是訂購的商品未送達...等。
- (三) 隱私權侵犯：不肖業者要求消費者提供一些個人資料以便完成交易，但這些資料經常被濫用或不當圖利。
- (四) 交易安全的問題：消費者在網路交易時所提供的信用卡資料或其他財務資





料，可能在傳遞的過程中被截取；也有可能被駭客或業者公司內未經授權的員工，取得存在電腦內之信用卡資料，造成消費者無端的損失。

- (五) 落入網路購物的陷阱：交易的條件太好，或是在交易完成前，要求你提供個人或財務相關的資訊；有的還會提供高額誘人的抽獎或贈品活動，或是誇大功效的醫療或保健產品等，都極有可能是網路購物的陷阱。

## 二、網路消費安全機制

如果你想成爲一位聰明的消費者，首先必須對網路消費的安全機制有所認識，同時也須具備一些基本的法律知識，才能讓自身的網路消費行爲得到保障。從資料安全方面來看，有SSL (Secure Socket Layer) 及SET(Secure Electronic Transaction)兩種安全機制。

### (一) SSL

SSL是爲了保護資料在傳輸過程中的安全性而開發的一種保密機制。SSL的做法是將資料經由數學運算的方式進行加密的動作，因此，若竊取者沒有正確的鑰匙便無法解讀到其中的內容。經由這套機制，便可以保護資料在網路上傳輸過程的安全性，避免洩漏出個人的隱私資料。如果在網站中看到圖8-6的圖案，就表示這個網站使用了SSL安全機制，消費者可以較放心的在這個網站上購物。

同時在瀏覽器的右下方，也會有一個鎖頭的圖案（圖8-7），這可以作爲辨識網站是否採用SSL安全機制的方式。而SSL機制在資料傳輸過程中所扮演的角色，可以參考圖8-8。你會發現SSL爲了安全，只要有資料傳輸到網路上，便全部採用加密的傳輸方式，以保護個人隱私資料的安全。



圖8-6 HiTrust提供交易資料保護標記



圖8-7 資料保護的訊息

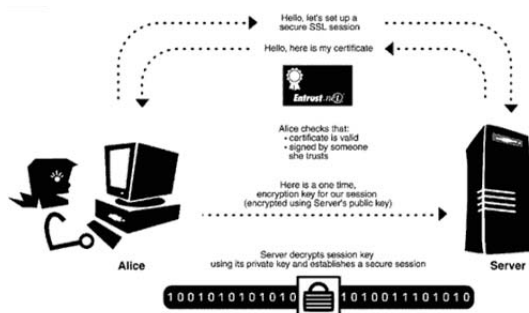


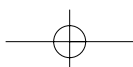
圖8-8 SSL 交易流程

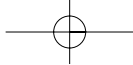
(<http://www.domainname.com/certs/>)

目前多數瀏覽器及伺服器均已具備SSL加密機制功能，但此項機制仍無法遏止一些網路交易行爲上的缺失。例如：消費者無法確認店家之真偽、店家亦無法得知消費者之真實身分、雙方無法證明交易金額的篡改，以及防護不正當的駭客入侵竊取資料等問題。

### (二) SET

SET是用來保護消費者在開放型網路(如Internet)持卡付款交易的安全標準。它是由VISA、MasterCard、IBM、Microsoft、Netscape、GTE、VeriSign、SAIC、





Terisa等公司聯合制訂，係以密碼加密技術和數位電子憑證，來確保網際網路交易的安全。

此項交易機制較SSL安全，但尚未在網路上形成使用風潮，原因在於SET採用持卡人、網路商家、及收單行等三方身分認證，因此，實施上有許多需要銀行、交易雙方配合的地方。例如：使用者必須先至發卡銀行申請線上信用卡，取得個人的電子簽證並在電腦內安裝電子錢包軟體方可使用。

### SET交易流程

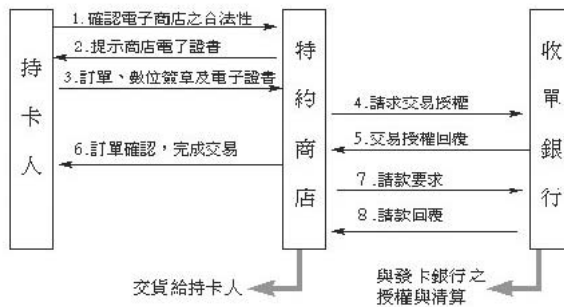


圖8-9 SET 交易流程(<http://www.find.org.tw/images/080603.gif>)

而SSL與SET這兩種交易機制到底有何差異呢？先就兩者交易的優缺點、安全性以及風險性責任歸屬做一概要的比較，說明如表一。

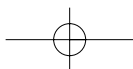
表一 SSL 與 SET 網路購物交易方式的比較

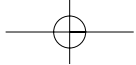
交易模式	SSL	SET
優點	使用簡單方便	1. 可確認消費者及商家身分 2. 保障交易安全 3. 資料傳送過程具完整加密 4. 交易具不可否認性
缺點	1. 每次消費均需重填卡號 2. 有身份確認的風險負擔 3. 若遭駭客入侵，則有信用卡卡號冒刷及外漏之風險	需向銀行申請網路信用卡及線上取得憑證的動作與時間
安全性	低	高
風險性責任歸屬	商家及消費者	SET 相關銀行組織

### 三、網路購物注意事項

進行網路購物時，最好先留意購物的相關訊息是否充足，以避免產生一些不必要的消費糾紛。在此，我們可以參考行政院消保會所提供的網路購物檢核表進行評估，其內容包含以下幾項：

1. 業者是否充分提供本身相關資訊及聯絡方式，如果交易對象是國外的電子商務業者，更要小心留意此點。





- 2.業者是否提供有關商品或服務的規格及品質等充分的商品資訊。
- 3.業者是否詳列交易所需的各項費用(例如：商品價格、安裝、處理、遞送、貨物稅、關稅及保險.....等各項費用)以及使用的貨幣種類。
- 4.交易是否有特別限制及規定(例如：產品銷售地區、銷售期限或交易須取得監護人或經由父母同意)。
- 5.是否提供產品品質保證及保固等售後服務。
- 6.是否有告知何時可收到貨品以及如何辦理退換貨(如所收到商品不滿意，7日內可進行退換貨處理)。
- 7.是否提供如SSL、SET等安全付款方式的機制，以保障個人財務資料。
- 8.是否有完善的隱私權政策來保護客戶的個人資料。
- 9.在交易過程中，是否能讓消費者將交易資料予以存檔或列印保存。
- 10.業者是否提供公平、有效且易於取得的消費爭議處理方式說明。

我們可以透過上述方式，來評估交易商家的可靠程度。但在進行網路購物時，購物的對象有時可能是個人。因此，我們也應注意與個人進行交易時的安全。例如：雙方約定的取貨地點，可以選在人多的公共場所(如：捷運車站或警察局附近)，或是請朋友一起陪同，以便相互照應人身安全的問題。同時也要留心檢查所交易的物品，是否名符其實...等。

## 三思而行

### 一、網路購物案例

還記得有一年過年期間曾經發生的網路民宿詐騙事件嗎？詐騙集團利用免費網頁空間，虛設民宿網頁，趁著年假期間，觀光景點一宿難求的時機，誘騙遊客匯入全額住宿費，等到遊客到當地，才發現根本沒有此一民宿地點，白白花錢受騙上當。

另一起引發注意的新聞則是，原本被拍賣網站評比為優良賣家的網路商家，卻爆發涉嫌販賣仿冒品的事件。再者，消費者在網路上訂購燒錄機，結果卻送來烏龍茶的事件，這些都是網路購物須承擔風險的案例。

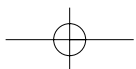
萬一遇到上述情形時，該如何保障自己的權益呢？

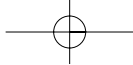
### 二、解決方式

其實，當網路購物發生糾紛時，消費者都可以依據消保法來主張其權益。也可以參考以下幾種方法：

#### (一) 依據消保法，保障自己的權益

消保法第19條有規定：郵購買賣的消費者對於所收受的商品不願買受時，得於收到商品後7日內退回商品，或以書面通知企業經營者（即商家），不須說明理由及負擔任何費用或價款。因此在進行網路購物時，當收到貨物發現商品不符所需時，不需要說明理由或是負擔任何費用都可進行退貨。商家如果在網站上面單方面約定或限制消費者在7天內退貨的權利，切記這些約定或限制都是無效的喔！不要輕易放





棄自己的權益。

## (二) 針對不實廣告，尋求法律協助

若有人意圖在網路上刊登不實廣告藉此牟取不法利益，這種行為除違反公平交易法或消保法的規定外，尚有「意圖為自己或第三人不法所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付」的情形，亦觸犯刑法第339條的詐欺罪。

## (三) 遇有消費糾紛，可向消費者服務中心申訴

網路消費者如果對所購買的商品有意見，可以向網路商家、消保團體（如消基會）或向縣（市）政府所設之消費者服務中心申訴。如果仍未獲解決，消費者還可直接向直轄市或縣（市）政府的消費爭議調解委員會申請調解或是向法院提出訴訟。如果網路商家違反消保法規定的情節重大，政府還可命令網路商家停止營業或是勒令歇業。

## (四) 參酌經濟部「網路商業應用資源中心」網路資料，查詢可靠網路商家

經濟部「網路商業應用資源中心」，也提供可靠的網路商店名錄供消費者查詢。在進行網路購物前，不妨多了解、多比較，才不容易上當喔！



圖8-10 經濟部「網路商業應用資源中心」網站

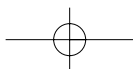
當同學看完以上的資料時，請你和同組的同學一起討論，看是否能回答下列幾項問題。

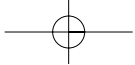
- 問題一：請討論網路購物可能帶來的風險？
- 問題二：一個優良的購物網站應該提供消費者那些資訊？
- 問題三：當我們在進行個人對個人的網路購物時，除了注意文中所提內容之外，是否還有其他注意事項。
- 問題四：當你發生網路購物糾紛時，該如何處理？
- 問題五：有那些消費安全機制，能保障網路消費的資料安全？
- 問題六：有那些法條，可以引用來保護消費權益？

## 五經四書

進一步了解可參閱.....

- 中華民國網路消費協會，<http://www.net080.com.tw/>。
- 臺北市消費者電子商務協會，<http://www.sosa.org.tw/index.asp>。
- eBay 拍賣網，<http://ebay.com.tw/>。
- Yahoo 奇摩拍賣網，<http://tw.bid.yahoo.com/>。





網上法網站，<http://www.ipeclaw.com.tw/>。  
 電子商務時報，<http://www.ectimes.org.tw/>。  
 科技法律中心，[http://stlc.iii.org.tw/stlc\\_c.htm](http://stlc.iii.org.tw/stlc_c.htm)。  
 行政院消費者保護委員會，[http://www.cpc.gov.tw/main\\_park.htm](http://www.cpc.gov.tw/main_park.htm)。  
 臺北縣政府警察局電腦犯罪服務網，<http://www.tcpsung.gov.tw/cybercrime/>。  
 經濟部信賴商店公布欄，<http://www.ec.org.tw/organize/ecc/truststore/IndustryMaster.asp>。  
 資策會Find，<http://www.find.org.tw/>。  
 SOSA臺北市消費者電子商務協會，<http://www.sosa.org.tw/index.asp>。

## 本文參考資料

EC先修班：SSL與SET的比較（無日期）。民90年5月25日，取自：  
<http://www.b2b2c.idv.tw/ec.html#b5>。  
 Matt Rosoff(2001)。網路購物：安全第一—12個避免成爲冤大頭的秘訣，臺灣  
 Cnet.com.tw。民90年5月22日，取自：<http://taiwan.cnet.com/enterprise/technology/0,2000062863,20000025-20000753c,00.htm>。  
 SSL機制 Q & A（無日期）。民90年7月25日，取自：  
<http://ibank.ubot.com.tw/ibank/qa3.html1/one-1-1.htm>  
 安全購物條款：Wantgo 提供您安全無慮的購物環（無日期）。民90年5月21日，  
 取自：[http://www.wantgo.com.tw/help04\\_2.shtml](http://www.wantgo.com.tw/help04_2.shtml)。  
 行政院消費者保護委員會。消保資源教室：消保法（無日期）。民90年5月20  
 日，取自：[http://www.cpc.gov.tw/main\\_resource/main\\_resource02.htm](http://www.cpc.gov.tw/main_resource/main_resource02.htm)。  
 行政院消費者保護委員會。電子商務：消費者網路購物問題及權益（無日期）。  
 民90年5月20日，取自：[http://www.cpc.gov.tw/park/cpc5\\_8\\_4.htm](http://www.cpc.gov.tw/park/cpc5_8_4.htm)。  
 陳曉藍(民93年4月29日)。網路購物防詐欺消保會製準則提供參考。ETtoday。民90年5月  
 22日，取自：[http://news.yam.com/ettoday/et\\_tech/news/200404/20040429120037.html](http://news.yam.com/ettoday/et_tech/news/200404/20040429120037.html)。  
 張維平(無日期)。我國網路犯罪現況分析，臺北縣政府警察局電腦犯罪服務  
 網。民90年5月22日，取自：<http://www.tcpsung.gov.tw/cybercrime/>。  
 謝銘洋、陳家駿、黃志文、陳榮圳、莊心潔（無日期）。電子商務之消費者保護  
 ：數位化商品 v. s. 消費者保護法。民90年6月20日，取自：  
[http://www.ipeclaw.com.tw/issue\\_member/ec/ec\\_main.php?serial=1-6-5#](http://www.ipeclaw.com.tw/issue_member/ec/ec_main.php?serial=1-6-5#)。  
 謝銘洋、陳家駿、黃志文、陳榮圳、莊心潔（無日期）。電子商務之消費者保護  
 ：網路商店不合理的定型化契約法律效力。民90年6月20日，取自：  
[http://www.ipeclaw.com.tw/issue\\_member/ec/ec\\_main.php?serial=1-6-3](http://www.ipeclaw.com.tw/issue_member/ec/ec_main.php?serial=1-6-3)。  
 謝銘洋、陳家駿、黃志文、陳榮圳、莊心潔（無日期）。網路交易機制—電子付  
 款：網路電子付款安不安全？民90年6月20日，取自：  
[http://www.ipeclaw.com.tw/issue\\_member/ec/ec\\_main.php?serial=1-4-2](http://www.ipeclaw.com.tw/issue_member/ec/ec_main.php?serial=1-4-2)。

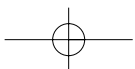
## 註釋

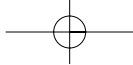
〔註1〕 <http://tw.search.bid.yahoo.com/search/ac?p=%c2%cf%0s%aa%e1%b2~&s=end-time&display=image&haspic=1>，民93年10月26日

## 參考答案

### 一觸即發部份

1. 應當選擇有信譽且具知名度的網站。
2. 參考交易網站所提供的買賣家評價。
3. 考量進行交易的網站是否具有電子商務的認證。





## 四通八達部份

### 問題一

- 1、網站首頁是否清楚標示網站經營者的公司名稱、登記地址、營業地址電話號碼、電話傳真、電子信箱號碼、公司執照號碼、營利事業登記證號碼。
- 2、網站是否標明商品、服務的價格或計價方式。
- 3、網站是否標明消費者購物的各項稅費明細、總額及折扣。
- 4、網站是否清楚說明付款條件、交貨期限、瑕疵擔保、退貨換貨或退款等條件。
- 5、網站是否標示線上交易的付款機制，消費者有無選擇的機會。
- 6、網站有無消費者申訴窗口。
- 7、網站是否對消費者個人資料確實保密。
- 8、網站是否確保交易資訊流動的安全性。

### 問題二

網上個人對個人的交易行為，就法律層面而言，不像網路商店有明文規定，但仍屬郵購法令約束（7天之內可退貨），所以可能發生交易糾紛的比例較高。如果擔心購買到的商品品質及後續可能發生的問題，建議還是找有信譽、口碑的電子商務網站，如經過政府審核通過的優良電子商店來進行購物比較有保障。

### 問題三

消費者可以向商家申訴，若得不到合理解決，尚可以透過消費者服務中心或消保團體尋求協助。下表為可供諮詢的消保團體：

表二 消保團體資料

行政院消費者保護委員會	E-mail： <a href="mailto:scd5@cpc.gov.tw">scd5@cpc.gov.tw</a> 地址：臺北市忠孝東路一段1號 消費者中心專線：(02) 23214700
全國性消費者服務專線	撥打 1950
消費者文教基金會	E-mail： <a href="mailto:comfoda@ms14.hinet.net">comfoda@ms14.hinet.net</a> 地址：臺北市大安區106復興南路一段390號10樓之2 電話：(02) 2755-6037、(02) 2700-1234 傳真：(02) 2706-0247
中華民國網路消費協會	<a href="http://www.nct080.com.tw/">http://www.nct080.com.tw/</a>
SOSA 臺北市消費者電子商務協會	<a href="http://www.sosa.org.tw/index.asp">http://www.sosa.org.tw/index.asp</a> 電話：2709-8512 傳真：2704-3026

### 問題四

目前常用的安全保障機制有SET及SSL。詳細比較請參考表一。

### 問題五

可參考消保法第1條、第2條以及第19條。若採購的商品屬於藥品或電器用品類，尚有藥事法、商檢法可供參考。

