

內政部國土測繪中心廉政專欄 (111.06)

本期目錄：

- 壹、廉政檢舉管道：多元管道
- 貳、法令園地：建構〈跟騷法〉配套，讓生活更安全安心
- 參、廉政宣導小站：公務員廉政倫理規範宣導
- 肆、反詐騙宣導小站：請注意近期詐騙集團假冒衛生福利部人員來電
- 伍、資通安全視窗：虛擬貨幣值得信賴嗎？由「分散式共識」談起
- 陸、機關安全維護宣導：異物梗塞之處理—哈姆立克法
- 柒、消費者服務專欄：境外消費糾紛難解 交易前請審慎評估
- 捌、內政服務熱線： 1996



壹、廉政檢舉多元管道：

- 一、內政服務熱線：1996
- 二、國土測繪中心 e-mail 檢舉信箱：k0@mail.nlsc.gov.tw
- 三、國土測繪中心廉政檢舉信箱：臺中黎明郵局第 99 號信箱
- 四、國土測繪中心廉政服務傳真：「 04-22592557」
- 五、法務部廉政檢舉專線：「0800-286-586」（0800-你爆料-我爆料）。
- 六、調查局反貪腐專線：舉報商品屯積免付費專線電話「0800-007-007」
「廉能是政府的核心價值，貪腐足以摧毀政府的形象，公務員應持廉潔，拒絕貪腐，廉政檢舉專線 0800-286-586 」

貳、法令園地：

建構〈跟騷法〉配套，讓生活更安全安心

趙萃文

臺灣社會呈現人心不古，文化沉淪現象

2014年臺大碩士生當街砍殺女友47刀致死，2017年世新大學男大生因求愛不成追砍學妹，2020年臺南發生馬來西亞籍女大生命案，2021年屏東發生通訊行女員工遭假車禍真擄殺，震驚社會。此種被愛慕者或不名人士跟蹤，甚或透過簡訊、無聲電話等，傳遞一些讓人不安和不愉快訊息等，在在日常生活中時有聽聞；而反覆持續之跟蹤、騷擾，不僅造成被害人心理上莫大恐懼，除影響日常生活或社會活動外，當事人甚遭性暴力對待或因此不幸喪失生命。

近年層出不窮之跟騷事件，已造成數名被害人死亡，足見臺灣社會呈現人心不古，文化沉淪的現象，法律保護體系有所不足之爭論，由是而起，需要制定《跟蹤騷擾防治法》（下稱〈跟騷法〉）來保障婦女人身安全。

〈跟騷法〉將於2022年5月正式上路

歷時近6年，〈跟騷法〉於2021年11月終於完成三讀，這毋寧是防範騷擾及落實性別暴力防治的重要一步。重點包含「明確定義跟蹤騷擾8種樣態，包括數位與實體」、「訂定跟騷相關罰則，包括判處刑期、拘役或併科罰金」、「具體保護被害人措施：針對跟騷行為犯罪嫌疑人，警方可發出書面告誡、被害人可向法院聲請保護令，法院可對行為人進行預防性羈押」，將監視、守候、尾隨等8

類跟蹤騷擾行為入罪化，過往無法可管之瘋狂傳送訊息、打電話、網路騷擾行為，均納入規制約束，明定實行跟蹤騷擾行為者，處1年以下有期徒刑；攜帶凶器或其他危險物品犯之者，處5年以下有期徒刑；違反保護令者，處3年以下有期徒刑。為因應法案將在2022年5月間施行正式上路，相關部會正積極準備訂定配套子法。



家庭暴力防治法之設計，有些為德不卒

我國對於婦幼人身安全及性別平權，向來極為重視，立法建構了許多婦幼保護及性別平等相關法令，包括《性侵害犯罪防治法》、《家庭暴力防治法》、《性別工作平等法》、《性別平等教育法》及《性騷擾防治法》等，《刑法》亦同時修正相關規範，使長久以來遭受傷害或不平等對待之被害人，有尋求法律保護之管道。然而，即令有如此綿密之保護網，近來社會上仍發生憾事。觀諸《家庭暴力防治法》雖有民事保護令之設計，當家庭成員間出現家庭暴力事實，而認有必要之時，得由法院來核發以保護被害人。但保護令之對象係家庭成員，或是現有或曾有親密關係之未同居伴侶，無關係或情感關聯之其他人，並無法透過保護令來要求他人禁止騷擾跟接觸，保護顯有不足。前揭在屏東通訊行上班甫新婚1年的曾姓女員工，因面貌姣好，在多次遭到黃姓男子騷擾後，雖兩度到警局提告，然因法規限制，卻無法申請到保護令，最後命喪惡徒之手，使其親友悲慟萬分。

為降低被跟蹤騷擾之風險，讓民眾免於恐懼，本法針對反覆持續之跟蹤騷擾入罪化，並及早讓警察機關介入調查、告誡。被害人、檢察官和司法警察可以透過聲請，讓法院核發保護令，禁止跟蹤騷擾行為、要求遠離特定場所、完成治療處遇計畫，以及其他必要防止措施，落實被跟騷者之即時保護。



在屏東通訊行上班的曾姓女員工，在遭到黃姓男子多次騷擾後，雖兩度到警局提告，然因法規限制無法申請保護令，最後命喪惡徒之手。（圖片來源：截自中視新聞，<https://youtu.be/JmtDERLQYFI>）

法律架構		行為態樣	視為犯罪	即時約制	保護令狀
	監視觀察		不當追求		寄送物品
	尾隨接近		妨害名譽		冒用個資
	歧視貶抑				
	通訊騷擾				

使心生畏怖，足以影響日常生活或社會活動

為降低被跟蹤騷擾之風險，讓民眾免於恐懼，〈跟騷法〉將監視、守候、尾隨等 8 類跟蹤騷擾行為入罪化，及早讓警察機關介入調查、告誡。（資料來源：行政院，<https://www.ey.gov.tw/Page/9277F759E41CCD91/9b052834-00e3-4796-a32a-f6f9a0a01eec>）

相關國家立法例大多有概括條款，避免處罰漏洞

隨著社會情勢變化，瘋狂追求者或恐怖情人案例屢見不鮮，歐美各國率先於刑法或另立刑事特別法處罰嚴重之跟蹤糾纏行為；我國〈刑法〉長期模仿德、日。德國刑法於2007年增定第238條跟追罪，除列舉態樣外，亦有「實行其他相類行為」概括規定，惟因採結果犯立法方式，禁制效果有限；於2017年再修正，只要嚴重侵害他人生活空間者即可成罪，已幾乎可避免處罰漏洞。

日本於1999年發生「桶川事件」，一名女大生被騷擾並殺害，國會遂於次年通過《糾纏行為規制法》；規定騷擾行為，係指以滿足對特定人之感情或感情無法滿足時之怨恨為目的，對特定人糾纏、於其通常所在場所盯梢、擅闖住居或要求見面等行為。

日本 1999 年發生「桶川事件」，一名女大生被騷擾並殺害，此事件催生日本政府制定《糾纏行為規制法》，甚至有記者深入報導此事件出版成書，揭露事件完整過程及真相。（圖片來源：HKBIZ，<https://crimefever.com/2019/08/11/日本奇案實錄-桶川跟蹤狂殺人案；獨步文化>）

我國〈跟騷法〉之制定，讓落實性別暴力防治，往前邁出重要一步；三讀通過條文，仿日本法將實務常見之跟騷態樣明定，惟上屆政黨協商版本列有「其他相類之行為」，本次條文並無此規定，因此，狗仔跟拍名人、討債、私人恩怨等非「性別暴力」之情形則不在適用範圍。參諸日本學界近來迭有刪除具體行為態樣之主張，抑或在現有8款事由外增訂第9款「其他與前8款相當之行為」，以期完善。此所以在野黨和民團質疑過度限縮範圍在性與性別將難以舉證，無疑加重被害人和原本就工作繁重的警政負擔，恐形同虛設，被害人可能無法及時獲致國家的協助。且本法跟《性騷擾防治法》產生適用疑義，仍待調適一段時間，而〈刑法〉中對精神病犯之犯罪抗制仍極為缺漏，凡此，均有待行政、立法等各相關機關攜手合作，以建構完善的社會安全網。

納入刑法規制，增生社會大眾遵法意識

跟蹤騷擾雖僅係對法益輕微侵害之行為，但其可能推升為性騷擾、性強制、性暴力甚或性殺害，從歐美各國立法趨勢來看，仍有納入〈刑法〉規制必要，既可彰顯國家對遏止性別暴力之重視，亦能增生社會大眾之遵法意識。由於犯罪手段不斷推陳出新，〈刑法〉係與人民生活最密切相關之律條，將來修法或可仿德國刑法增訂此一概括條款，以遏止類此行為，達致人民生命、身體法益的完善保護。更且，除加重行為人刑責外，從被害人角度考量，如何下架、移除性私密影像亦是重點，蘇貞昌院長已指示，就法務部提送行政院審查的「刑法妨害秘密及性隱私罪章」修正案，協調跨部會研商，針對預防性防止、減少損害擴大及對犯罪者嚴厲懲處等，尤其私密影片一定要盡快截斷（止），避免流傳，對「色情報復」的處罰亦將一併納入討論，盡可能達到即時保護，完善保護被害人之性隱私。

充分人性關照，婦女安全保障才能落實

綜言之，〈跟騷法〉的制定，綿密法網及重刑伺候具有嚇阻效果。惟道高一尺，魔高一丈，本法立意甚佳，但如何落實調查才是未來必須面對的難題！此類犯罪行為人大抵具變態性格，健全社會安全防護網及精神病院機制亦同屬重工作，事前預防應重於事後追懲，否則對已然造成的實害，亦無濟於被害人的保護！建構由司法、警政、社政、醫療及教育等機關與民間團體協作的整體防治網絡，除了確保被害人之安全外，



跟蹤騷擾仍有納入〈刑法〉規制的必要，除加重行為人刑責外，從被害人角度考量，如何下架、移除性私密影像亦是重點。

並讓加害人得到有效之治療輔導。但縱令再多公權力防護網的建構，以及專業人員的協助，亦難阻絕社會中不再純淨的人心滲漏，被害人的創傷亦難以復原，要杜絕跟騷行為，讓國人生活更加安全安心，人心才是關鍵因素，唯有充分之人性關照，婦女安全保障才能真正獲致解決。

(摘自法務部調查局清流月刊)

參、廉政宣導小站

公務員廉政倫理規範宣導

問：公務員廉政倫理規範所稱「與其職務有利害關係」意義為何？請舉例說明。

答：

(一)與其職務有利害關係：指個人、法人、團體或其他單位與本機關(構)或其所屬機關(構)間，具有下列情形之一者(本規範第2點第2款參照)：

1. 業務往來、指揮監督或費用補(獎)助等關係。
2. 正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係。
3. 其他因本機關(構)業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利之影響。

(二)舉例說明：

1. 業務往來：特定行業或團體存在目的係居間、代理或協助自然人、法人等與政府機關有互動往來者。如八大行業與警察機關、律師與檢察機關或法院、地政士(代書)與國有土地管理機關或地政機關、會計師或代理記帳業者與稅務機關、建築師或技師與建築管理機關、報關行與海關、代檢業者與監理機關、防火管理人或消防技術士與消防機關等。
2. 指揮監督：如上級機關與所屬機關、長官與部屬、縣市議員與縣市政府、立法委員與行政院各部會、金融監督管理委員會與金融機構、經濟部與公司行號、交通部與交通事業機關等。
3. 費用補(獎)助：如文化部補助某藝文團體、內政部獎勵某公益團體、青年發展署補助青創會等。
4. 正在尋求、進行或訂立承攬、買賣或其他契約關係：如機關正在辦理勞務或財物採購招標作業，某廠商擬參與投標、已參與投標或已得標均屬之。
5. 其他契約關係：如與機關簽訂租賃契約等。
6. 其他因本機關(構)業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利之影響：如公務員受理民眾之申請案；或公務員執行檢查、取締、核課業務之對象等。

(摘自法務部廉政署)

肆、反詐騙宣導小站

請注意近期詐騙集團假冒衛生福利部人員來電

請各位鄉親朋友注意：

近日如有接獲詐騙集團假冒「衛生福利部」人員來電通知紓困專案 10 萬元已核撥至您帳戶請勿聽信，這一定是詐騙

110 年因應疫情擴大急難紓困實施計畫已於 110 年 6 月 30 日截止，現無與疫情相關紓困措施，且衛生福利部不會以電話主動通知民眾申請紓困金等核定結果，或向民眾詢問有關銀行帳號、身分證字號等個人資訊要求匯款或保管帳戶等情形

如有接獲來電透露上述內容

謹記 1 聽、2 掛、3 查證

請聯繫衛生福利部(02)8590-6666 或撥打 165 反詐騙諮詢專線查證

(摘自內政部警政署)

伍、資通安全視窗：

虛擬貨幣值得信賴嗎？由「分散式共識」談起

◎陳昱圻

比特幣與區塊鏈的基本概念

伴隨比特幣的名詞便是區塊鏈，區塊鏈的概念是由中本聰（Satoshi Nakamoto 筆名）於發表比特幣時所提及的。在區塊鏈運作上最重要的一點，就是一群人對同一件事物有同步的共識。就比特幣來說，所有交易與金錢持有都是虛擬資料，要使用就必須有非常多的認證才能證明其值得信賴，而這份證明資料就是由區塊鏈支撐。由各資料區塊按照時序串成鏈，形成完整的證明。這些單位在區塊鏈網路上被稱之為節點。這項技術的特色如下：首先其所有運算結果都是公開透明的，也因此並沒有第三方管理，取而代之的是所有節點的共同監督；另外上面的資料皆不可被修改，以保證區塊鏈的安全性；最後是匿名性，所有使用者皆可使用，而且不需要用個人資料來公開驗證，因此所有交易皆可匿名執行。

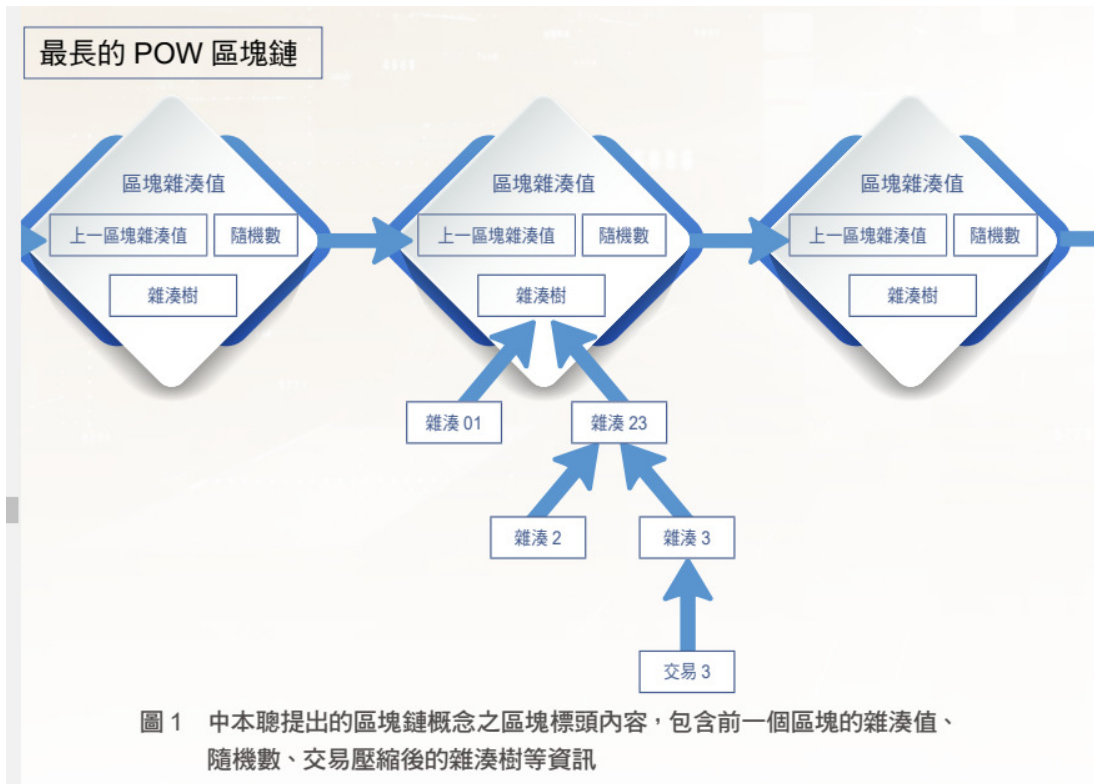
比特幣從挖礦中誕生

比特幣運行也倚賴工作證明（Proof of Work, PoW），概念上的區塊鏈如圖1表示。PoW就是一種「分散式共識」，該共識由節點完成，且確保所有交易以及區塊鏈上所有內容皆不容竄改，而這些維運工作就是節點的工作。

在 PoW 上，節點們互相競爭，除維護工作外也要負責解難題，第一個解出難題者則可以獲得獎勵。在比特幣的環境，解出節點答案的動作稱為挖礦，挖礦者稱為礦工。要解決的問題如同圖1，找出隨機數並滿足區塊成立的條件。從這裡我們可以得知比特幣的幣從挖礦誕生，而所有交易就由這些節點來確保正確性。確認這點並非難事，因為這裡的帳本都是公開的，所有節點身上都有這份帳

本而且同步並持續更新。

有趣的是，我們能輕易地追尋我們所持有的比特幣可能是何時誕生的，因為交易地點是虛擬的（在區塊鏈網路上）。重要的是確保挖礦歷程正確且能讓所有人認可，就要靠「分散式共識」。以下我們將透過簡單的例子介紹「分散式共識」概念。



分散式共識

又到了社團要選出下任新社長的時候，社員們打算開會來決定人選，但因為疫情關係，究竟要舉辦實體會議還是線上會議，社長決定先發訊息徵詢大家意見。然而有人圖謀不軌，藉由傳送錯誤訊息，讓有些人以為要實體，另些人以為要線上舉辦，進而使會議人數未過半而開不成，而要如何讓所有人對開會方式有共識，就是著名的拜占庭問題 (Byzantine Problem)。然而，這作法有不小的漏洞。我們假設有壞心眼的就是社長，他將兩個選項分別傳給其他半數的人，這將導致有一半的人收到剛好過半要召開實體會議的決定，另一半則收到剛好過半要舉行線上會議的通知，最後就是選舉過程無法進行，而原社長就可以繼續連任下屆社長。

解決方式是對訊息附上各自的簽名來防止訊息竄改，也就是數位簽章，並多投幾輪票，這樣就能確認是誰在亂傳訊息了，這個方案被稱為 Dolev-Strong 協定。關於這個，我們再用以下例子比喻。



「元宇宙」發展也需要「分散式共識」。

老師帶群小孩去玩找泥巴人遊戲，遊戲開始前老師會在部分小孩額頭上塗抹泥巴（不能讓孩子們知道自己是否被塗上泥巴）。老師會先告知本次被塗上泥巴的人數，然後要大家圍成一個圈（每個人只能看見別人額頭上有沒有泥巴，也不能進行任何溝通行為）。遊戲開始後，頭上有泥巴的小孩需退出圈外，持續到所有泥巴小孩都退出而結束。小孩們都非常聰明，若老師說此次只有1個泥巴小孩，當小孩發現其他人都沒有泥巴時，就會推論出自己是唯一的泥巴小孩，主動退出，然後遊戲結束。若遊戲原先設定有2個泥巴小孩，當某位小孩發現另一個泥巴小孩沒有站出來時，他就會推論自己也是泥巴小孩而主動退出，依此類推，就可以讓原先看不到自己的全數小孩們找到正確答案。因此，「分散式共識」就是一種能讓在不同位置的所有人產生共識的方法，即使在惡意者數量不夠的情況下，還得以維持大部分人的共識；而比特幣的信用度就是靠這項技術維持的。

「元宇宙」VS. 「分散式共識」

不僅虛擬貨幣，早在1970年代，就已經有「分散式共識」的需求，DolevStrong 協定更早在區塊鏈技術還未出現的1983年時就提出，當初設計目的是為了使控制系統的所有電腦資料同步並取得

共識。另外共識機制也可用在日常生活中的大小事，例如虛擬錢包和即時的天氣預報，只要和同步或共識有關的就能使用「分散式共識」。可想而知，「元宇宙」的發展無疑也需要這項技術作為基底，「分散式共識」可以說是當今網路時代十分重要的一項技術。

虛擬貨幣力抗貨幣波動

接著我們回到另一個根本問題，既然現實生活中有貨幣，那為何還要選擇比特幣這類的貨幣存錢或交易呢？其實貨幣都有升值和貶值的時候，有些國家的貨幣並不穩定，當國家的法定貨幣波動比率比虛擬貨幣大時，該國民眾將錢換成這類虛擬貨幣反而是相對穩定。阿根廷可說是最具代表性的例子，作為通膨率榜上有名的國家，其2021年統計的通膨率甚至高達40%以上，對當地人民而言，比起政府法定貨幣，阿根廷民眾更寧可使用比特幣。



最火紅的NFT型態藝術品

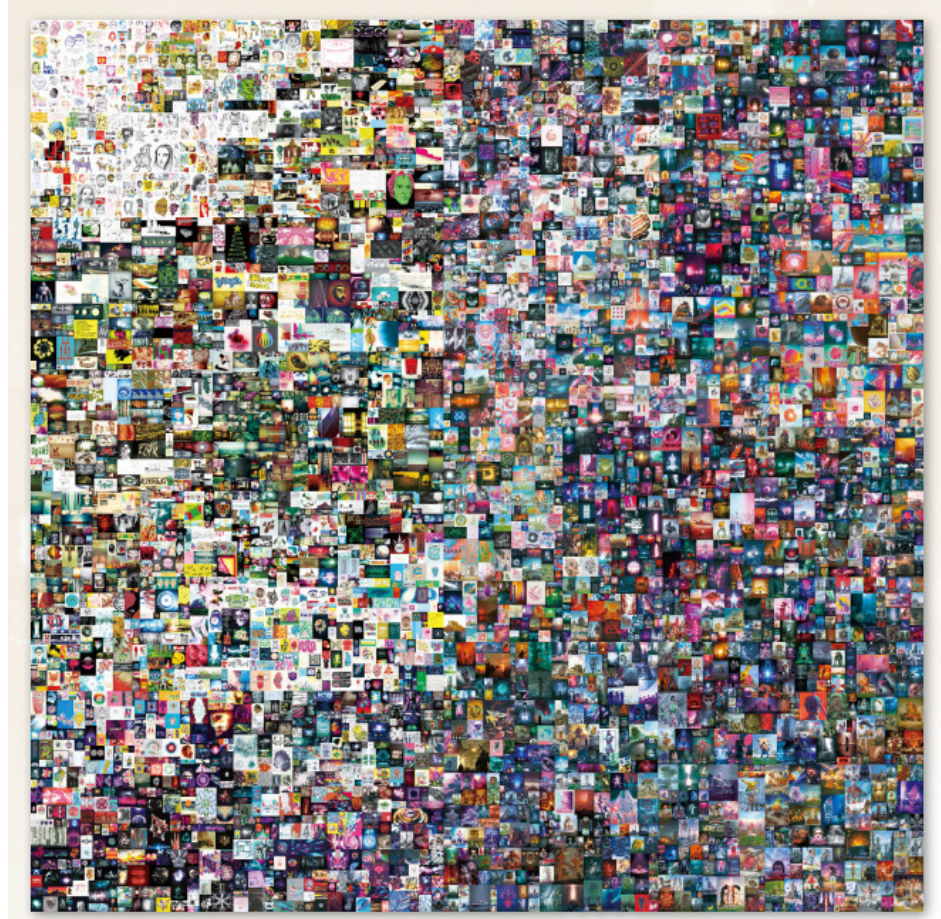
2021年3月，英國佳士得拍賣（Christie's）以6,900萬美元售出《Everydays: The First 5000 Days》的數位藝術品後，「非同質化代幣」（Non-Fungible Token, NFT）就躍升為虛擬貨幣的要角。該作品是彙集Instagram 圖片的數位拼貼作品而成，而莫內親手繪製的《睡蓮池》作品，在2021年5月的蘇富比拍賣會也才以7,035萬美元賣出，NFT藝術品價值直逼莫內作品。近期最火紅的NFT藝術品，也是目前銷售最高的NFT型態藝術品，是2021年12月在NFT平臺Nifty Gateway上累積銷售9,180萬美元天價的《Merge》作品。

我們可透過以下例子來理解其概念。小明製作的電子周刊上有自己親手電繪的精美插圖，也在同一時間被瘋傳到網路上，心理忿忿不平的小明，覺得自己繪圖這件事情應該是有所報酬的，然卻因為公開在網路上而成為免費的物品，甚至也無法認證這張圖片的作者究竟是不是小明，於是小明開始研究NFT以維護自己的權利。

為何NFT型態藝術品是無可取代？由於每張圖畫都經由特殊編碼記錄著，當他人複製該圖畫並引

用時，是無法修改隱藏其後的原始編碼，因此每張圖畫都只有一個真正的持有者。舉例來說，所有人都可以在網路上查詢並複製達文西的《蒙娜麗莎的微笑》，但永遠只有一處可以持有該畫作的真跡，而它如今坐落在法國的羅浮宮內。達文西真跡畫作上擁有無法被複製的細節，猶如當時顏料成分、長年的風化裂痕等等，就像是NFT的特殊編碼，是獨一無二且無法仿製的，這即是NFT藝術品的殊勝之處。

NFT 還有一個特點是每筆交易利潤的10%，會回饋給原創作者，因此相較於在傳統市場拍賣實體畫作，NFT交易對於創作者會產生較大的誘惑。因此當小明將自己畫作上傳至網路平臺，隨著小明名氣越來越高，越來越多人願意購買小明的畫作，買家再度成為賣家，小明與買家皆大歡喜。



上圖為價值 6,900 萬美元的數位藝術品《Everydays: The First 5000 Days》，下圖為莫內親手繪製的《睡蓮池》作品，在 2021 年 5 月的蘇富比拍賣會也才以 7,035 萬美元賣出，顯示 NFT 數位藝術品價值已直逼藝術家畫作真跡。（Source: Christie's, created by Beeple, <https://onlineonly.christies.com/s/beeple-first-5000-days/beeple-b-1981-1/112924>; Sotheby's, created by Claude Monet, <https://www.sothebys.com/en/buy/auction/2021/impressionist-modern-art-evening-sale/le-bassin-aux-nymphéas-2>）

在「分散」中有「共識」，才能獲取全球民眾信賴

人為世界，分分合合，科技演進在人的世界裡當然也有著合合分分的各式發展需求。網路興起已創造出新交易模式，而若我們能在「分散」中尋找「共識」，即在不同國籍種族的人群中，都能對同件事物達到共識時，各種虛擬貨幣之網路交易就值得被長久信賴，也才能創造出更高之貨幣價值。

(摘自法務部調查局清流月刊)

陸、機關安全維護宣導

異物梗塞之處理－哈姆立克法

異物梗塞之處理－哈姆立克法

人們可以幾天不吃飯，卻不能好幾秒不呼吸！當病人不幸噎到時，異物便有可能造成其呼吸道輕微或是嚴重的堵塞，使得病人呼吸困難，甚至造成死亡！但這時若由目擊的我們及時施以急救，就有可能解除病人的生命危險！以下介紹碰到異物梗塞時的一般處理：

一、輕度異物哽塞：傷病患可能會有兩手掐住脖子、不斷咳嗽的徵候。

(一) 立即詢問傷病患或家屬「病人噎到了嗎？」。

(二) 鼓勵傷病患咳嗽，絕不要去干擾傷病患自發性的咳嗽和出力的呼吸。

二、重度異物哽塞(傷病患清醒)：

傷病患咳嗽聲音逐漸微弱或沒有咳嗽、呼吸更加困難或不能呼吸、吸氣時有高頻率的雜音、發紺、不能說話或全身軟弱，可能會有兩手掐住脖子的徵候。

(一) 立即詢問傷病患或家屬：「傷病患噎到了嗎？」。

(二) 若傷病患點頭表示或無法發出聲音時，應立即在傷病患後面使雙腳成弓箭步，前腳膝蓋置於傷病患胯下，上半身靠近或貼緊傷病患背部以穩住傷病患。

(三) 一手握拳(大拇指與食指形成之拳眼面向肚子)放於上腹部正中線，位置於肚臍上緣，另一手抱住放好之拳頭，若無法實施腹部推擠應考慮胸部按壓，例如：懷孕後期或肥胖者。

(四) 雙手用力向傷病患的後上方快速瞬間重複推擠，且隨時留意是否有異物吐出，直到傷病患意識喪失或異物被排除為止。

(五) 若異物無法排除且傷病患意識喪失而癱在施救者身上時：

請讓病人平躺並開始進行心肺復甦術(CPR)。若在 CPR 當中看到異物出現於病人口腔，可以嘗試用手指移除。

1. 鼓勵傷病患自行咳出異物



2. 重度哽塞時，請站在傷病患後方



3. 弓箭步並貼緊傷病患，前腳膝蓋置於傷病患胯下



4. 握拳置於肚臍上緣，另一手抱住放好之拳頭

哈姆立克1

5. 雙手用力向傷病患的「後上方」快速重複推擠



6. 若異物無法排除且傷病患意識喪失而癱在施救者身上時



7. 弓箭步前腳往後退，將傷病患放下



8. 小心將傷病患頭部放下



哈姆立克2



哈姆立克3



(摘自內政部消防署)

柒、消費者服務專欄：

境外消費糾紛難解 交易前請審慎評估

日期：111/05/04 資料來源：消費者保護處

受到疫情的影響，宅經濟成為消費趨勢主流，不僅國內消費爭議案件量連續 2 年突破 7 萬件，跨境爭議亦明顯增加。行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處) 特別針對常見的境外網購及線上遊戲，研析相關案例，提供消費者可採行措施，以降低跨境消費風險。

行政院消保處以臺韓跨境爭議為例，去(110)年共收到 271 件申訴，其中 183 件為網路購物爭議，僅 38 件獲得妥處(20.8%)；另 88 件為線上遊戲爭議，只有 3 件(3.4%)因獲 Apple 或 Google 平臺退款而告妥處。行政院消保處提醒消費者，目前跨境消費爭議雖可透過該處或我國民間消保團體與少數外國消

保機構的合作關係，商請外國消保機構介入協調，但跨境本質上存在著「管轄權」、「法

規適用」及「文化差異」等問題，不僅處理費時，且大多難以達到預期結果。

因此，行政院消保處研析跨境爭議案例，提供以下建議，幫助消費者維護自身權益：

一、境外網購：

- (一) 購物前，請認明合法商家，避免在網路社群或可疑網址(一頁式網站)交易，以免日後找不到賣家或遭到詐騙，消費者可仔細檢查商家所在國家和聯絡資訊、銷售、運輸條款、投訴管道、退換貨政策及網路評價等。
- (二) 留存商品頁面、交易資訊與契約條款，以利主張權益。
- (三) 跨境網購需要支付的關稅、運輸或快遞費以及其他服務費等多項費用，下單網頁未必有顯示。
- (四) 遇商品瑕疵，或有品項、顏色、尺寸錯誤等狀況，消費者如欲主張業者自行負擔退貨運費或無條件解約，多會遭到境外業者拒絕，除非已訂在其契約條款中。
- (五) 交易關係如不是企業與消費者之間(B2C)，而是個人之間(C2C)之交易糾紛，或業者間之糾紛(B2B)，多不受各國消保法規保護，亦即消保機構並不受理類似申訴。

二、線上遊戲：

- (一) 玩家勿因遊戲為中文介面而誤認其為國內業者，可至「數位娛樂軟體分級查詢網」查詢。如與未在國內登記或營運之遊戲業者發生糾紛，即屬跨境爭議。
- (二) 其他國家並無如同我國定型化契約應記載及不得記載事項等具強制力之契約規範，以玩家遭停權為例，如欲要求業者出示電磁紀錄或證據等訴求，外國業者常以業務機密為由拒絕。基於此原因，迄今尚未有韓國遊戲業者同意國內消費者申請退款或解除停權之成功案例。
- (三) 透過 Google Play 商店或蘋果 App Store 等支付平臺付費之交易，遇爭議可試著同時向平臺與遊戲客服申請退款。
- (四) 玩家儲值或進行遊戲內之交易，請評估爾後倘不幸發生跨境糾紛之風險，嚴控消費額度。

(摘自行政院消費者保護處)

捌、內政服務熱線：1996

※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※※

內政部國土測繪中心政風室