

## 內政部國土測繪中心廉政專欄 (110.12)

### 本期目錄：

- 壹、 廉政檢舉管道：多元管道
- 貳、 法令園地：跟蹤騷擾防制法三讀通過，讓國人生活更安穩
- 參、 廉政宣導小站：國際透明組織公布「政府國防廉潔指數」，我國與英、德等國被評為「低度貪腐風險」
- 肆、 反詐騙宣導小站：假冒公務員詐騙，相關詐騙話術你知道幾個？
- 伍、 資通安全視窗：視覺密碼迷人的眼「神守護」
- 陸、 機關安全維護宣導：防火管理制度
- 柒、 消費者服務專欄：消費者宜三思跨境交易之風險
- 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](mailto: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：

### 跟蹤騷擾防制法三讀通過，讓國人生活更安穩

立法院院會19日三讀通過「跟蹤騷擾防制法」，內政部長徐國勇對立法院全體委員及朝野黨團，在民間團體通力合作下，歷經6年多的努力，使本法案終於通過表達感謝之意。徐國勇說，內政部對於被害經歷深感遺憾，不斷改善防制跟蹤騷擾計畫等措施並積極著手相關法案立法工作，雖然上屆立法院屆期不續審，但警政署持續檢討草案，以實務經驗聚焦高危險案件，以期更實質對被害人達到保護效果。今天這項法案的通過除回應國人的期待外，未來也將滾動調整修正，期盼降低被害風險，讓國人生活更安穩。

降低跟騷被害風險，讓國人安居免於恐懼

內政部表示，本次院會通過的跟蹤騷擾防制法能即時保護被害人安全，將於公布後六個月施行。法案採世界各先進國家立法模式，將該類行為視為犯罪，警察獲報後，可即時展開刑案偵查，發動拘捕、搜索、移送、建請聲押等刑事強制處分；並有警察書面告誡及法院核發保護令狀制度，周延被害人保護，藉由完善立法，補足性別暴力防制的最後一塊拼圖。

相關重點如下：

一、明定跟蹤騷擾，是對特定被害人反覆或持續為違反其意願，且與性或性別有關之8大類行為，如監視、跟蹤、盯哨、守候、威脅、辱罵、歧視、用電子通訊設備干擾、要求約會等，使心生畏怖，足以影響日常生活或社會活動。

二、跟蹤騷擾行為就是犯罪（告訴乃論），得處1年以下有期徒刑或併科新臺幣10萬元以下罰金，如有攜帶凶器或其他危險物品，加重處5年以下有期徒刑或併科新臺幣50萬元以下罰金；違反保護令者，得處3年以下有期徒刑或併科新臺幣30萬元以下罰金。

三、為保護被害人安全，警察除得啟動犯罪調查、發動相關刑事強制處分外，並同時以書面告誡犯罪嫌疑人；如經告誡後再犯者，法院得核發保護令；行為人如有攜帶凶器、其他危險物品或違反保護令，而有反覆實行之虞者，法院並得預防性羈押。

儘速完成員警教育訓練，3年內提研析報告

內政部表示，為讓新法早日上路，將儘速於半年內完成員警執行新措施的教育訓練，以及配套子法的訂定；未來將整合公私部門力量，落實推動相關工作，同時也將於新法施行3年內，針對實務執行狀況提出研析報告，持續檢討精進，共同打造國人更放心的生活環境。

（摘自內政部新聞稿）

## 參、廉政宣導小站

### 國際透明組織公布「政府國防廉潔指數」，我國與英、德等國被評為「低度貪腐風險」

國際透明組織所屬國防安全計劃小組（簡稱 TI-DSP）於 2021 年 11 月 16 日發布第 3 次「政府國防廉潔指數（GDI）」評鑑成績，全球被評鑑國家數 86 國，平均分數僅 39 分（滿分 100 分，分數越高，貪腐風險越低），顯示世界各國國防面對的貪腐問題相當嚴峻。我國得分 70 分，與德國並列全球第六名，顯示我國國防廉潔與先進國家同受國際肯定。

我國 2013 年在國防部設立政風室，以複式布網方式強化國軍廉潔、透明、課責機制，已產生正面效應。法務部廉政署表示，除 2019 年 7 月參與國防部舉辦「國際軍事廉政學術論壇」，適時提供廉政治理推動經驗及建議；去(2020)年 11 月參與國防部舉辦「2020 廉潔國防與全球誠信治理發展趨勢論壇」，建立國防廉潔發展與誠信治理共識；12 月參與國防部舉辦「國軍高階幹部廉潔教育講習」，並由法務部蔡部長以「我國當前廉政政策」為題進行演講，加強國軍廉潔共識，增進國防廉政議題部會交流。

2020 年「政府國防廉潔指數」我國與英國、挪威、比利時、荷蘭、德國、瑞士、和拉脫維亞八國被歸類為 B 級，屬低度風險的國家；這也是我國連續第 3 次（2013、2015）被評比為低度風險的

國家，僅次於被評為 A 級(貪腐風險很低)的紐西蘭，顯示我國在國防領域的廉能透明機制與努力，整體而言獲得正面肯定。

「政府國防廉潔指數」合計 77 項指標，涵蓋「政治」、「財務」、「人事」、「執行」(或稱「軍事行動」)及「採購」等 5 個領域的貪腐風險，依評分區分 A 級至 F 級，A 級代表風險很低，F 級代表風險極高。

(摘自法務部廉政署新聞稿)

## 肆、反詐騙宣導小站

\* 凡遇不明可疑電話，不論手機或市話，只要撥打「165」即可由專人為您說明並研判是否為詐騙事件。

### 假冒公務員詐騙，相關詐騙話術你知道幾個？

2021/10/18

請各位民眾注意下列詐騙話術↓

△「帳戶涉嫌不法，需將錢提領出交給檢警監管帳戶」

△「健保卡或門號未繳費，需將錢交付檢警已取消罰款」

更不會下超奇特指令要求交錢

例如把錢放在花盆 等警察去拿……這一聽就是詐騙阿

也請各位民眾注意，詐騙集團假冒公務人員沒有固定模式

歹徒從以往出示假公文行騙，近日演化創造維妙維肖的公務機關情境，搭配假檢警詐騙常用話術的方式來操弄民眾

最後請大家切記：

檢警不會以電話通知方式辦案，更不會要求交付存款!!!!



內政部 刑事警察局  
165

交付款項示意圖  
請民眾切勿模仿

### 假檢警常見詐騙話術

- 帳戶涉嫌不法監管帳戶
- 健保卡未繳費
- 門號未繳費

**正牌檢警不會以電話交付款項  
更不會下超奇特指令要求交錢  
例如把錢放在外面花盆等等...  
如果遇到一定是詐騙的，請通報165查證**

詐騙集團跳脫以往使用假公文方式，不出示公文，而使用電話要求被害人直接交付款項。請各位民眾注意防詐!

(內政部警政署)

## 伍、資通安全視窗：

### 視覺密碼迷人的眼「神守護」

◎王旭正

#### 如何讓系統知道我是誰

電影或電視中，我們常可見到要進入管制區或要存取機密訊息時，都一定會有一套身分鑑定的程序，確認使用者的身分之後再來決定其權限。而在今日不管使用何種安全系統，第一步也都是身分鑑定，我們要讓系統知道我是誰？我是否被允許登入系統？我擁有哪些權利？系統一收到我們所輸入的訊息後，就可以知道我們是誰並且清楚我們是否有權執行哪些指令或閱讀哪些檔案。

就目前一般較為廣泛應用的系統而言，身分鑑定主要有以下三項：你所記得的東西、你的特徵、或你所持有的東西。這些大致上可對應到「密碼」(Password)、「生物測定學」(Biometrics)、及「信物」(Token)。

#### 身分鑑定方法1—密碼

先來談「密碼」，身分鑑定的傳統方法是使用個人帳號與密碼，例如我們經常使用網頁進入Email的系統，或者提款時所輸入的密碼、在網路上購物時所輸入的個人帳號與密碼，如圖1所示。密碼登入方式是使用電腦系統中存有一個使用



圖1 傳統的身分鑑定方法是使用個人帳號與密碼

者代號及對應的密碼清單資料庫。因此若在使用者輸入時有任一項不符的話就會被系統拒絕，這是最簡單也最易被實作的方法。然而使用者代號及密碼並不如我們想像中可靠，因為以密碼作為身分鑑定是假設使用者會選擇諸如「E1Bk%Y!o9」等無意義的文數字組合作為密碼，而非「1369」、「TWNSB」、「MJIB」等有意義且方便記憶的組合作為密碼。

密碼是否為「無意義」的文數字組合與其「長度」等兩大元素是決定其是否有效的關鍵要點。例如：一組長度4位數的密碼，可以在幾分鐘之內破解，但長度8位數以上的組合，就可能要花上一個月的時間來破解，因此，選擇不當的密碼，就易於被攻擊者攻破。然而，對使用者而言，要能記憶多組不同的密碼也是一大挑戰，不經意會造成管理上的負擔。

#### 身分鑑定方法2—生物特徵

生物特徵源自於「生物測定學」，係一種依據使用者獨有的生理或行為特徵為基礎所建立的資料作為識別與認證基準的方法。目前發展中的生物特徵辨識技術包括指紋、眼睛虹膜 (Iris)、視網膜 (Retina)、脫氧核糖核酸 (DNA)、掌形 (Hand Geometry)、聲紋、手寫簽字、鍵盤敲打頻率、臉型、脣型等。其中，指紋辨識技術發展最早且較成熟，是現階段較具代表性的技術。

多年來，「生物測定學」在身分鑑定上的技術越來越好，其優點在於使用者無須攜帶任何東西或是記憶密碼即可達到身分識別與認證的目的；另一優點則是生物特徵難以偽造，製作假指紋與視網膜是相當困難的。然而缺點在於一套完善的生物測定機器相當昂貴，且精確度標準不易測量，精確度提高，系統辨識速度就會減慢；精確度降低，則安全度不夠，此外，使用生物特徵還要面對個資隱私的質疑。

### 身分鑑定方法3—信物

第三種即是使用我們所持有的東西，來證明我們的身分，也就是「信物」的概念。例如電視、電影上常見，在古代拿著朝廷的令牌或是尚方寶劍便可代表朝廷行使職權，這令牌或尚方寶劍就是信物的一種。目前最常見的就是利用智慧卡（SmartCard）、IC卡（Integrated Circuits Card）來作為信物。如此一來，使用者無須記憶複雜的密碼，遺失了一樣可以補發。但是使用此法的缺點一樣是要面臨信物會被竊取、仿冒或是被複製的問題。同時，攻擊者可以針對智慧卡或是IC卡來進行破解以取得系統重要的資訊。

在這三種方法中，現今在運用上多是以一、二種來進行身分鑑定。然而，卻還有一個問題難以解決，也就是「內賊」。內部不肖人員可以直接竊取系統資料庫的鑑定比對資訊，使得所屬單位損失慘重。因此，要做出好的安全系統，最好是讓雙方共享祕密資訊，而任何一方所擁有的資訊無法讓他推斷出全部的資訊。在這一方面上，目前最具成效的應用之一就是視覺安全！



目前生物特徵辨識包括指紋、眼睛虹膜、DNA、掌形、鬚紋、手寫簽字、臉型等多種技術。

### 視覺密碼—迷人的眼「神守護」

視覺密碼（又稱視覺安全）主要是依據人類視覺系統對於影像色差的反應，而賦予影像意義為基礎。例如在進行健康檢查時，檢測色盲所用的卡片，便是以人眼視覺的反應來判斷多個不同色彩的雜點所包含的訊息。視覺密碼解決了傳統密碼學在解密過程中需要大量複雜的計算過程，在安全性上，同樣可以確保竊取資料者無法從這些個別的分享影像（或稱為子圖）中，察覺出機密影像的輪廓。

使用視覺密碼方法的優點在於可使得電腦系統與使用者雙方所持有的資訊都是無意義的圖形，唯有在正確的組合之下，才會顯現出有意義的訊息。而這樣的方式會使得有意進行攻擊或入侵者必須同時取得雙方的資訊方可成功，藉此得以降低入侵行為的成功率，因此能有效提高系統的安全程度。

視覺密碼不需要複雜或大量的數學計算，也可以不需要電腦的輔助來完成解讀，只要藉由人類的視覺系統即可直接解讀出機密訊息。

### 視覺安全的完美祕密

視覺安全是1994年所提出的概念，這種方式並不需要用到任何密碼學的專業知識。視覺安全具有視覺化、操作簡易、高度保密等優點，使得密碼學得以邁向另一個不同的層面，但在作法上仍會產生一些需克服的缺點，例如影像容量的增加、影像對比的下降及影像的清晰度等問題。

在傳統視覺密碼中，為了達到秘密分享的目的，機密影像中的每一個像素 (Pixel) 都會被擴張成若干個子像素 (Sub-pixel)，此作用稱為像素擴張 (Pixel-expansion)，在原始提出的基本觀念裡是將秘密影像中每一像素擴張成 $1 \times 2$ 的區塊。若原秘密影像圖的像素值是白色，所分解出的分享圖疊合起來 (分享圖1+分享圖2) 會是一黑一白的像素區塊；若原秘密影像圖的像素值是黑色，分享圖疊合則是二個黑點像素區塊。藉由這種方式，所分解出來的分享圖個別而言會是無意義的影像，但疊合起來的結果，以人類的視覺系統觀察，卻可還原成原來的秘密影像，如圖2所示。而其所呈現的效果將使秘密影像有拉長的視覺效果，形成不等比例之擴張。



圖 2 視覺安全基本概念

視覺安全最初的設計是在黑白的二元影像上，主要是將擁有秘密資訊的機密影像分解成2張分享影像。(0)表示白色、(1)表示黑色，如果機密影像的像素點為白色，可分為兩張分享影像。將原機密影像每個像素點擴張為兩倍成為分享影像，也就是分享圖1 為兩倍像素點(1,0)或(0,1)，分享圖2 為兩倍像素點(1,0)或(0,1)。若點為黑色的話，分享圖1為(1,0)或(0,1)，分享圖2為兩倍像素點(0,1)或(1,0)。依序將整張機密影像分解成兩張分享圖，其表現出的方法就如圖3所示。

	機密影像 (白)	機密影像 (黑)
分享圖 1		
分享圖 2		
重疊結果		

圖 3 1x2 視覺安全

視覺安全原理在於人類的視覺系統在辨識影像時，是根據一像素與周圍像素所產生的對比效果。而人類視覺系統無法清楚的辨識出每一個像素值，只能感覺得出來一塊區域所呈現的效果，所以在此方法中，黑色以全黑來表示，而白色以一黑一白來表示。整體看起來，它就和黑色產生對比，因此人類的視覺系統就會將一黑一白認定為白色。接著來聊聊視覺密碼之有趣應用。

## 一張圖勝萬言書

是否你已看出端倪了呢？從圖4各種視覺辨識安全設定畫面中可以看到不再是輸入記憶中的資料，而是眼睛要開始說話了，要開「眼／演」了。先看看你是不是人類？若你說是，那麼繼續問你，你看到什麼，看到卡車嗎？看到飛機嗎？這可不能胡亂比畫勾選的，一旦眼睛看錯了，錯把機車看成卡車，誤把輪船看成飛機，胡亂瞎猜，系統可不隨便買單，直接“reject”地「翻你白眼」把你擋在門外，要你再來一次。幾次後再亂玩，可是會被停權而「拒絕再玩」的。視力測驗不再只是眼科醫生的專利，視覺安全在我們資安科技裡竟也開始軋上一腳，還是重要關鍵呢。

再以我們的好朋  
孫悟空與牛魔王這搭  
檔唱雙簧來做些概說

明視覺安全的玩味與驚奇。老孫與老牛兩位好友，事先都先分享彼此的Shares」，也就是老有自己的黑白亂碼Share 1」，也有老的黑白亂碼「Share 2」；相對地，老牛有自己的黑白亂碼「Share 2」，也有老孫的黑白亂碼「Share 1」。若老孫欲與老牛設定「碰面時間」為「Nov. 16, 2021」，即用內含「Nov. 16, 2021」的影像內容，並依據老牛的Share 2產生Share 1'，再送給老牛。老牛收到後用自己的Share 2與Share 1' 疊和後，眼睛會看見影像內容為「Nov. 16, 2021」，得以分享祕密訊息。相對地，老牛傳「神祕地點」給老孫也是一樣的概念。過程裡別人只能霧煞煞的看到傳送亂碼的Share 1' 或Share 2'，而且每次的時間與地點內容不同，所傳送的Share 1' 或Share 2' 也會跟著變變變。

眼睛除了「放電」，也會「計算」

Charming Eyes 一旦融入我們的資安生活，文學殿堂的靈魂之窗也得昇華為科技資安神守護，多了項頭銜讓我們放心享受資安生活。這是豐富有趣、耐人尋味、各種驚訝形容詞下的多媒體資訊時代。你應該從沒想過原來我們的Eyes 除了「放電」也會「計算」，在眨眼間即「計算」（解密）出正確的訊息，看到什麼、寫出什麼、判讀出什麼，輸入系統裡，瞬間decode it。

資安生活時代，我們透過電腦、手機節省了許多繁瑣的工作程序，想當然，電腦、手機也儲存

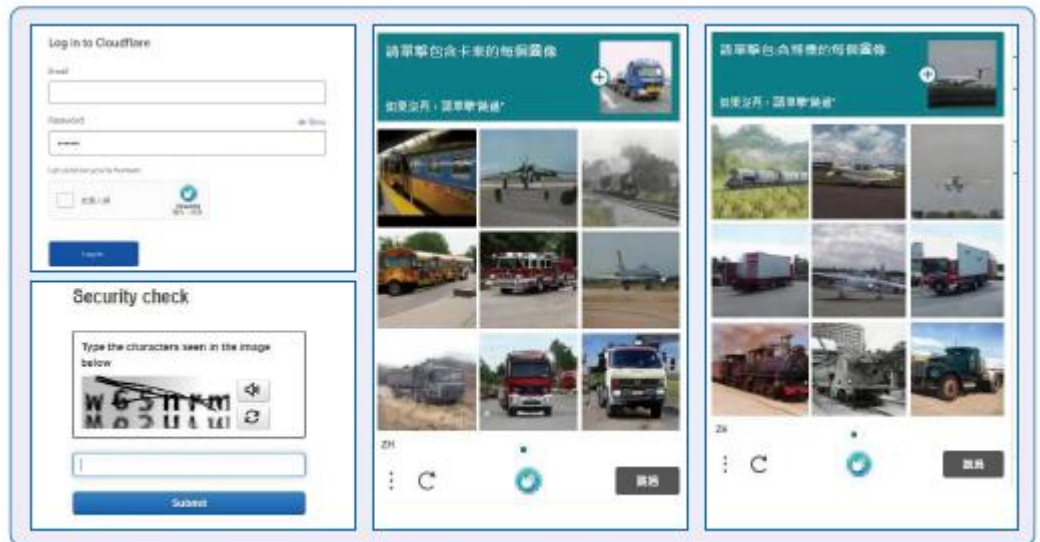


圖 4 視覺辨識安全設定

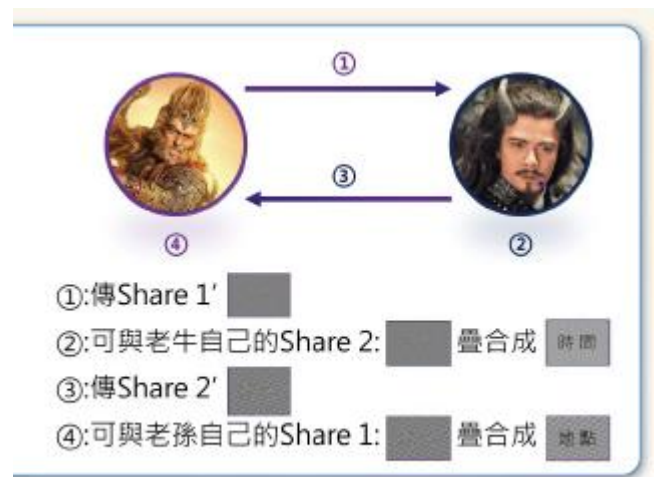


圖 5 視覺安全的運作模式



了個資、帳號、密碼、各式生活理財的重要資訊在其中，這些都是為了減輕我們記憶負擔。科技成為我們最重視的好朋友，「不離不棄」，24小時守著手機、等著「他」／「她」，堪稱情人等級的待遇。然而，好友一旦變臉，遭到入侵，帳號密碼盜用下，瞬間所有祕密將全部曝光。是否也喚起我們內心最深層的思維，還是天然的最好，我們與生俱來自然而迷人的Eyes是最好的朋友，永遠貼身伴隨著你，永遠不會被「盜用」（入侵），也是最值得信賴的守護神。

視覺安全在資訊科技裡可真是讓我們看到科技再發達，終究還是回到我們人類身上的眼「神守護」，才是「資安」的「自」在與「資安」的「安」心，原來資安裡已有著科技蘊涵「人」、「機」、「心」相互融入合一的精髓了。

（摘自法務部調查局清流月刊）

## 陸、機關安全維護宣導

### 防火管理制度

#### 「自己的財產，自己保護」

所謂「防火管理制度」，簡單的講即是公共場所業主應指定專人（即防火管理人），接受適當的講習、訓練，就建築物特性策訂整體安全之消防防護計畫，並依據該防護計畫實施員工滅火報警訓練、消防安全設備維護、防火避難設施及能源設備使用管理監督等，以保障該公共場所之安全。

我國建築及消防法規對公共場所消防安全設備及防火避難設施之設置，均已有明文規定，且定期派員實施檢查，但公共場所重大火災案件依然不斷發生，顯示公共場所之消防安全維護有嚴重缺失。經查究其問題主因及與國外制度比較發現，我國一向僅重視硬體設施的設置，對於防災預防及應變等軟體作為，付諸闕如；而且，民眾欠缺「自己財產，自己保護」之觀念，即便政府極力執行檢查工作，但業者但業者仍無視問題的存在。因此，參考美、日防火管理制度，制定法規推行防火管理制度，以解決公共安全問題。

#### 軟硬兼施雙管齊下

消防安全目標並非僅靠設置消防安全設備即可達成，仍須要平時妥善的維護管理及危急時正確的使用方能奏效。例如撒水設備雖有設置而無法偵測、動作；防火門被雜物堆積阻塞，無法通行；或是空有滅火器而不知如何使用等狀況。雖然，硬體設備符合法規要求，但維護管理、防災意識及救災訓練等軟體部份無法有效配合，依然無法發揮預期之功用。

有鑑於此，新修訂之消防法為強化防災軟體功能，規定一定規模以上供公眾使用建築物之管理權人應遴選防火管理人，推行防火管理工作，以強化火災預防與緊急應變能力，使能與消防安全硬體設備相配合，達到「保障人命，防護財產」之目的。

#### 防火管理人之資格限制

擔任「防火管理人」者，需為管理或監督層次之幹部，並經直轄市、縣（市）消防機關或中央消防機關認可之專業機構，接受 12 小時以上之講習訓練合格領有證書始得擔任。並且，每 3 年至少應接受複訓 1 次。

業務主要內容：

1. 制定消防防護計畫，規劃防災相關事項。
2. 自衛消防編組：員工在 10 人以上者，至少編組滅火班、通報班及避難引導班；員工在 50 人以上者，應增編安全防護班及救護班。
3. 規劃防火避難設施自行檢查，每月至少檢查一次，檢查結果如有缺失，應報告管理權人立即改善。
4. 規劃消防安全設備之維護管理。
5. 火災及其他災害發生時之滅火行動、通報連絡及避難引導等。
6. 實施滅火、通報及避難逃生訓練，每半年至少應舉辦一次，每次不得少於 4 小時，並應事先通報當地消防機關。
7. 防災應變之教育訓練。
8. 用火、用電之監督管理，減少因用火、用電不慎所引發之火災。
9. 制定防止縱火相關措施，杜絕縱火案件發生。
10. 設置場所之位置圖、逃生避難圖及平面圖。
11. 遇有增建、改建、修建、室內裝修施工時，需另定消防防護計畫，以監督施工單位用火、用電情形。
12. 其他防災應變上之必要事項。

**應實施防火管理之場所：**

依消防法施行細則第 13 條第 1 項規定，指下列「一定規模以上供公眾使用建築物」：

- 一、電影片映演場所（戲院、電影院）、演藝場、歌廳、舞廳、夜總會、俱樂部、保齡球館、三溫暖。
- 二、美容院（觀光理髮、視聽理容等）、指壓按摩場所、錄影節目帶播映場所（MTV 等）、視聽歌唱場所（KTV 等）、酒家、PUB、酒店（廊）。
- 三、國際觀光旅館、旅（賓）館。
- 四、總樓地板面積在五百平方公尺以上之百貨商場、超級市場及遊藝場等場所。
- 五、總樓地板面積在三百平方公尺以上之餐廳。
- 六、醫院、療養院、養老院。
- 七、學校、總樓地板面積在二百平方公尺以上之補習班或訓練班。
- 八、總樓地板面積在五百平方公尺以上，其員工在三十人以上之工廠或機關（構）。
- 九、其他經中央主管機關指定之供公眾使用之場所。（依內政部一〇二年十二月二十七日內授消字第一〇二〇八二五九二八號公告）：
  1. 收容人數在三十人以上（含員工）之幼兒園（含改制前之幼稚園、托兒所）、托嬰中心。
  2. 收容人數在一百人以上之寄宿舍、招待所（限有寢室客房者）。
  3. 總樓地板面積在五百平方公尺以上之健身休閒中心、撞球場。

4. 總樓地板面積在三百平方公尺以上之咖啡廳。
5. 總樓地板面積在五百平方公尺以上之圖書館、博物館。
6. 捷運車站。
7. 長期照顧機構（長期照護型、養護型、失智照顧型）、安養機構、老人服務機構（限供日間照顧、臨時照顧、短期保護及安置者）、護理之家機構、產後護理機構。
8. 高速鐵路車站。
9. 總樓地板面積在五百平方公尺以上，且設有香客大樓或類似住宿、休息空間，收容人數在一百人以上之寺廟、宗祠、教堂或其他類似場所。
10. 收容人數在三十人以上之視障按摩場所

（資料來源：內政部消防署）

## 柒、消費者服務專欄：

### 消費者宜三思跨境交易之風險

日期：110-11-26 資料來源：消費者保護處

南韓團體 MAMAMOO 本(110)年 8 月底舉辦之線上演唱會未順利播放，主辦之韓國廠商 Kavecon(下稱 K 公司)雖同意消費者退費，卻遲不退款。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)積極洽請韓國消費者院(Korea Consumer Agency, 以下簡稱 KCA)與業者協商，最終仍未獲滿意結果，行政院消保處因此公布 K 公司之處理方式，並提醒國人注意跨境交易之風險。

MAMAMOO 的 WAW 線上演唱會未順利播放，在多國造成爭議，K 公司爰公告方案，讓消費者可選擇退費。國內許多消費者申請退費後，遲未收到 K 公司退款或相關訊息，因此有 173 位粉絲提交申訴表，請行政院消保處循既有之臺韓雙邊消保合作機制向 KCA 查詢廠商之退款進度。處理過程中，K 公司向 KCA 表示，凡於重播時登入觀看演唱會之消費者，不予退費。影響所及，上述 173 位消費者中，竟有 138 位(80%)不符退費條件。

K 公司上開做法，既與公告內容不同，且未充分揭露。KCA 雖認同我方消費者訴求，一再協商的結果，K 公司依然不願改變做法，因此 KCA 表達囿於職權與法據，無法強迫業者接受調解方案，已不克繼續協助，惟仍為此案邀請行政院消保處及日本國民生活中心與 K 公司進行四方視訊會議。K 公司宣稱能藉由程式辨識消費者之網站登入足跡，據以掌握播出之影片究係正常播放或停格狀態，可證明其已提供視訊服務，是凡觀眾登入(觀看)時間達演唱會全程 70%者，即不予退費。至其他符合退費資格之粉絲，K 公司則尚需處理至本年 12 月。基於 K 公司已無意改變其做法，行政院消保處因此公布協商結果，並把退費結果個別通知 173 位送件的消費者。

