

收文編號：1060010357

立法院議案關係文書 中華民國 106 年 12 月 20 日印發

案由：行政院函送本院委員蔣乃辛等 16 人於第 9 屆第 4 會期第 7 次會議所提臨時提案之研處情形，請查照案。

行政院函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 106 年 12 月 11 日

發文字號：院臺法字第 1060041333 號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：貴院函送蔣委員乃辛等 16 人所提之臨時提案，經貴院第 9 屆第 4 會期第 7 次會議討論決議：「函請行政院研處」一案，經交據內政部函報會商相關機關研處情形，復請查照。

說明：

- 一、復貴院 106 年 11 月 15 日台立院議字第 1060704176 號函。
- 二、檢附本案研處情形 1 份。

正本：立法院

副本：內政部、經濟部、交通部、國家通訊傳播委員會（均含附件）

本案研處情形

一、前言

鑒於「無現金社會」為國際發展趨勢，民眾消費模式漸由網路平臺購物取代傳統面對面現金支付，為避免各購物平臺監管機制不足，成為犯嫌施行詐欺工具，內政部警政署特訂定「追緝網路購物詐財專案行動計畫」，希望透過建立完善橫、縱向聯繫機制，一旦發現有以各種社團或平臺施行詐騙，警察機關主動蒐證偵辦，以減少網路成為詐騙犯罪滋生溫床；另統合偵查、防制、管理等面向，機動性調整各項打防策略，分析從事網路購物詐財各項情資，由內政部警政署刑事警察局偵查第九大隊（查緝「網路購物詐財」專責隊）專責偵辦。

因應社群媒體發展快速，為能擴大犯罪宣導效果，內政部警政署利用 165 專線官方網站、LINE 官方宣導帳號及 165 反詐騙宣導臉書等型態，以簡顯易懂圖說或播放微電影方式加強各種反詐騙宣導，並定期公布國內十大高詐欺風險賣場與篡改來電號碼，除吸引媒體報導刊登以提高能見度，亦希望透過網路快速傳遞特性，提升民眾反詐騙意識。

二、防堵社群網站詐騙因應作為

立法委員蔣乃辛等 16 人第 9 屆第 4 會期第 7 次會議所提之臨時提案，有關賣家利用網路購物社群或專頁詐騙民眾，除與前揭網路拍賣詐騙犯罪特性有別，因涉及詐騙之社群網站多未在臺灣開設公司，致遭騙民眾無法要求網站提供賣家資料、被騙錢財亦難追回。內政部警政署及其他政府部門相關因應措施如下：

(一)內政部警政署為因應臉書一頁式廣告犯罪案件，業於本（106）年 7 月 13 日錄製警廣「人身安全寶典」節目，提醒民眾使用貨到付款仍應提高警覺；繪製「一頁式廣告特徵」等 3 則宣導圖文，並於 8 月 29 日建置「詐騙反饋平臺」；復於 9 月 12 日於 165 反詐騙宣導臉書中發布「臉書購物詐騙」宣導圖文，提醒消費者透過臉書進行購物，勿以 LINE 私下聯繫，10 月 3 日函送各單位有關「一頁式廣告及幽靈包裹建議處置程序」，並發布相關新聞稿 2 則。

(二)本年 7 月 17 日本院消費者保護處召開研商會議，請交通部公路總局加強督導有關託運單寄件人填寫部分；8 月 25 日唐鳳政務委員召開協調會議，確定主責機關為交通部；10 月 12 日交通部公路總局召開會議，決議宅配業者應協助消費者退貨退款事宜；11 月 3 日交通部發布新聞稿，將 7 月 17 日及 10 月 12 日會議決議宣導民眾周知。

三、遏止社群網路詐騙對策

社群網站之經營公司在臺灣未有公司登記、稅務稽核等資料，難以踐行行政裁罰、民事求償或刑事處罰規範，此為當前網路消費爭議及犯罪問題之課題與挑戰，內政部針對防堵網路社群買賣詐騙議題，研擬相關對策如次：

(一)請主管機關制定社群網站管理規範，全力防堵網路詐騙犯罪

臉書對於商品類廣告應盡督導審核之責，惟目前臉書並不以單一個案來做處理，意即今日有一民眾於 A 粉絲專頁購物遭騙，並不會因為其檢舉該專頁，臉書公司便馬上關閉該專頁，致許多不知情民眾持續被騙。

有關社群網路購物詐騙犯罪問題，除網路犯罪具有隱密性，亦礙於涉及詐騙之網路社群多未在臺灣開設公司，消費者遭詐騙時難以要求提供賣家資料追查或求償，致影響消費者權益甚鉅。爰內政部擬建請由相關主管機關（例如經濟部）建立具體機制，或制定社群網站管理規範，要求臉書或 IG 等社群網站平臺，在接受廣告委託之前，先就賣家之聯絡資訊進行調查與蒐集，若消費者於該平臺發生消費爭議、糾紛或遇網路購物詐騙犯罪問題時配合提供相關資訊，俾透明化社群網站刊登資訊與買賣行為，以利檢警後續追查犯罪相關事證，並防堵消費者求償無門等情形發生。

(二)強化申訴管道、要求配送單強制載明正確寄件資訊，共同監督賣家資訊公開透明

為有效解決社群網路平臺網路購物詐騙情形，經濟部已邀請相關業者、物流廠商及公會研商防制措施，強化檢舉問題賣家申訴管道與建立不良托運人處理機制，並監督業者即時下架不實商品。

有關包裹寄送，應強制要求宅配業者對於各類契約公司寄件包裹，配送單強制要求寫明寄件資訊聯繫方式等，以便消費者聯繫寄件公司，若寄件人填寫不清，宅配業者得拒絕配送。

另亦應強制要求宅配業者對於貨到付款之物品，在消費者付款前無條件拆封檢查商品確認無誤後才付費，以避免不肖廠商寄出劣質品或與廣告不符之商品，讓消費者受騙上當，若消費者要求宅配業者提供寄件者聯絡資訊，宅配業者不得拒絕並應盡力協助消費者。

(三)整合公務與民間資源投入犯罪預防，全面提升民眾防詐意識

將民間資源導入犯罪防制領域（例如 whoscall），促使政府、社群網路平臺業者及民間共同投入犯罪防制，例如運用臉書、LINE 等社群網路宣導反詐騙訊息，提升民眾反詐騙知能；另亦可針對新型態手法之詐騙類型，與相關網路平臺或社群網路業者在轉連結外部網站時，加註防詐騙警語並說明新詐騙手法，防止民眾遭詐。

立法院第 9 屆第 4 會期第 14 次會議議案關係文書