

網路購物安全與詐騙預防

網路購物防詐四步驟

望

聞

問

切

步驟一-望

1

售價遠低於市場行情

已搶購 7749 件 僅剩 87 件

驚爆價 4,999

2

常以限時倒數或限量搶購方式促進購買慾

3

擷取名人影音或盜用名牌官網圖片推銷產品



我要搶購

4

免運費、號稱有鑑賞期、標榜貨到付款博取信任

5

網頁常以一頁式呈現，且多無公司資訊

原裝正品 官方認證 原廠出貨 限量搶購

宅急便配送 宅配貨到付款 便利店取貨付款

30日鑑賞期，發現非正品，商家承擔來回運費！

有疑問歡迎詢問線上客服 及時為您服務

洽詢 LINE 客服

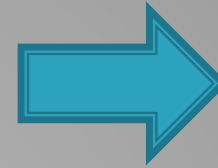
洽詢 千客服

6

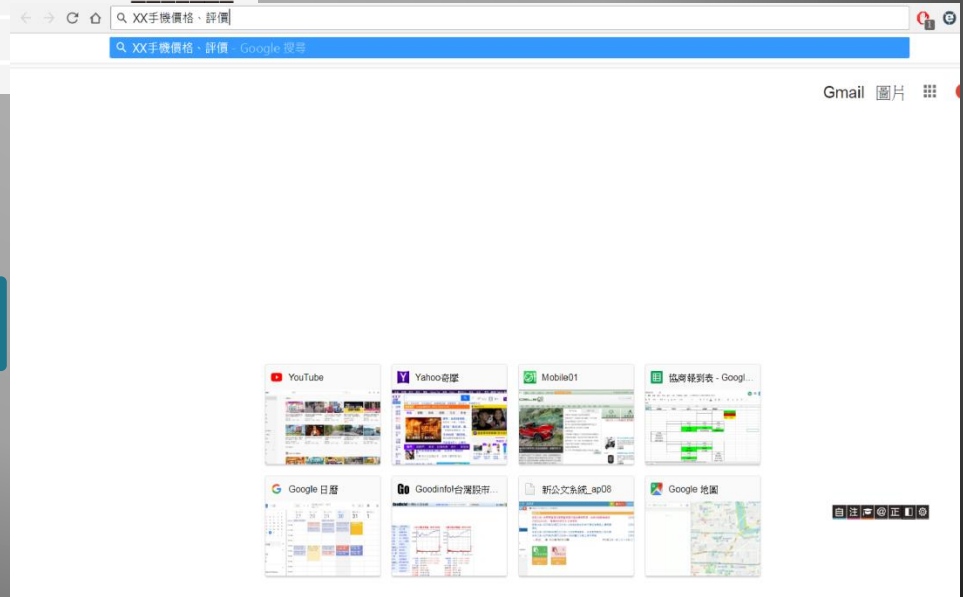
客服回應慢、用罐頭回覆、甚至沒有回應

如有以上特徵 就很可能是購物陷阱

步驟二-聞



臺北市府法務局
網站-消保訊息停看
聽專區瞭解相關訊
息



使用GOOGLE查詢
廠商（賣家）資訊
及評價、商品價格、
使用評價等資訊

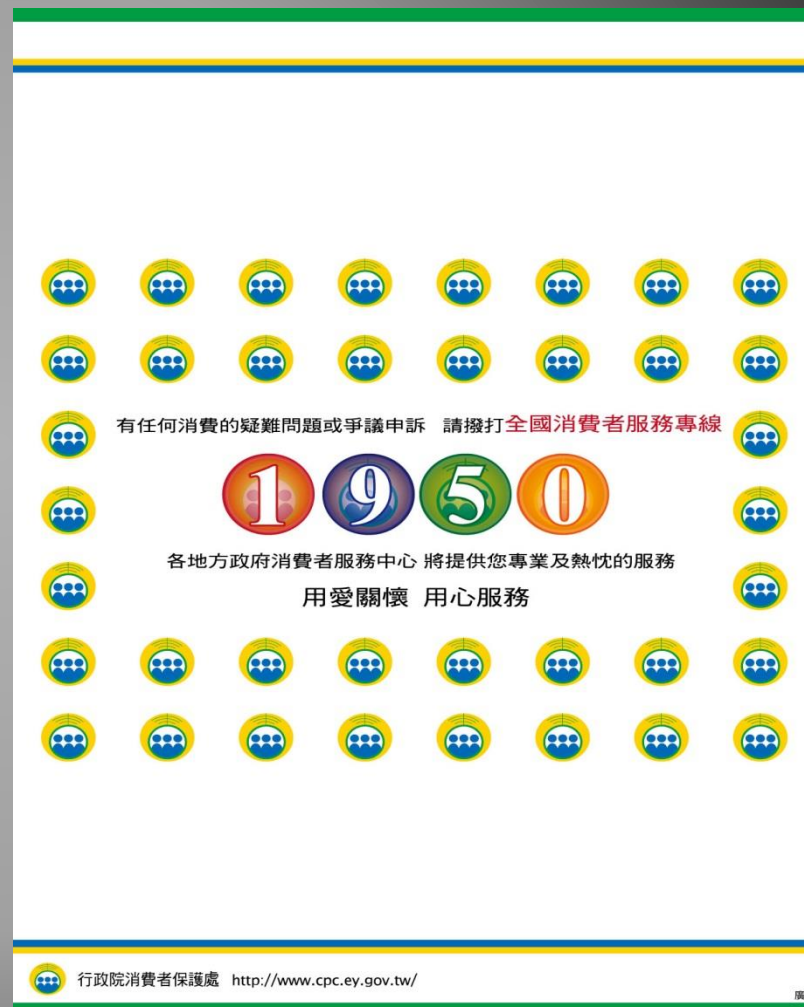


步驟三-問

詢問親友有無購買類似商品經驗

透過線上客服問答瞭解廠商商品真偽及服務品質

撥打「1950」消費者服務專線



有任何消費的疑難問題或爭議申訴 請撥打全國消費者服務專線

1950

各地方政府消費者服務中心 將提供您專業及熱忱的服務
用愛關懷 用心服務

行政院消費者保護處 <http://www.cpc.ey.gov.tw/>

廣告

圖片摘錄自行政院消費者保護處網站

步驟四-切

停止購買行為

經由望、聞、問
三步驟，覺得有
問題（疑詐騙可
能）者

已訂購但未收受
者，建議不要簽
收取貨，可行使7
日無條件解除權

被詐對策-切斷詐騙者金流

應對策略



收到問題貨品後，儘速與包裹上所載物流業者或託運的清關業者聯繫退貨退款

聯繫業者退貨退款如有問題，請立即提起消費爭議申訴，法務局將啟動快速處理機制

網購安全小叮嚀

帳號密碼要保管

安全設定要落實

不明附件與連結不開啟

賣家、交易平台信譽要注意

使用「第三方支付」有保障

行政院消保會/申訴調解/線上申訴



行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan



親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

[常見問答集](#)

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
3. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
4. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。



線上申請

STEP 1

請輸入基本資訊

STEP 2

請輸入驗證碼

STEP 3

請填寫申訴內容

STEP 4

請選擇受理機關



申請書下載

STEP 1

下載並列印申請書

STEP 2

填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣(市)政府消費者服務中心



案件查詢及
撤銷

STEP 1

請輸入申訴人資訊

STEP 2

案件進階查詢



各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請

消費爭議處理程序表

消費者發生
消費爭議時

