



現代虛擬世界的消費者保護：談 網拍爭議、網路交友及線上遊戲 之消費者保護實務

新北市政府法制局

消費者保護官 鍾佳儒



大綱

- 一. 前言
- 二. 網路購物陷阱
- 三. 網路交友陷阱
- 四. 線上遊戲陷阱
- 五. 消費爭議申訴

虛/實 能套在一起嗎？「照騙」時代





二、網路購物陷阱

- 立法與執法的考驗
- 廣告與實品的落差
- 網購商品的安全性?
- 網路預購是真是假?

網路購物-立法與執法的考驗

第 19 條

通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

實務上的困難：

- I.賣家不明
- II.例外情事
- III.回復原狀
- IV.個資外洩



訂閱
快新聞

新北市稽查網購紅包袋、春聯 約七成標示不合格



0:00 / 1:58





237 時間

最近

林心華 太強了

1.8

Yama Liao



1.8

林心華 太強了

1.8

林心華 太強了

1.8

林心華 太強了

1.8

Nicole Chen 太強了

最新
颱風奈格最快明生成
週末起雨彈連炸三天



訂閱
快新聞

網路購物-廣告與實品的落差

商品標示法 第9條

本法規定之標示事項，不得有下列情事：一、虛偽不實或引人錯誤。

食品安全衛生管理法 第28條

食品、食品添加物、食品用洗潔劑及經中央主管機關公告之食品器具、食品容器或包裝，其標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情形。

實務上的困難：

- I.購樣預算有限
- II.查核退貨非議
- III.各地標準不一

不符規定危險



更多新聞在這裡

新北市



通通不合格!市售6款電蚊拍 30秒滅不了

訂閱

掌握新聞脈動 ▶ 訂閱TVBS NEWS頻道

網路購物- 安全性?

消費者保護法 第 7 條

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

實務上的困難：

- I. 有無安全標準
- II. 是否經過檢驗
- III. 因果關係證明

八千預購控等三月

藉募資平台辦預購“未出貨” 民眾控：客服態度敷衍

網路募資平台預購是真是假?

- (一) 股權型群眾募資 (Equity Crowdfunding) -證券交易法
- (二) 債權型群眾募資 (Lending / Debt Crowdfunding) -銀行法
- (三) 捐贈型群眾募資 (Donation Crowdfunding) -聯合勸募條例
- (四) 回報型群眾募資 (Rewards Crowdfunding) -消費者保護法

實務案例：

- I. 雲米洗衣機
- II. 疊疊鍋
- III. 方糖洗碗機

三、網路交友服務陷阱

-交友服務濫觴->行政調查

-交友服務衍生消費陷阱->假交友真攬客

-交友服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

10點
強打
No.165



厲害了 這個婚友社!

伊加伊尊蘭活動學員合約書
合約期間：112年02月26日至111年02月25日
合約金額：總價新台幣291000元整
學員權益：於合約期間內參加伊加伊尊蘭公司(以下簡稱伊方) 所舉辦之各項活動
一、 課程內容：(以下簡稱乙方)
1. 於學期內內下開次數參加同修課程
2. 課後諮詢和個人諮詢輔導。(此項服務另收費)
二、 其他課程：1. 於學期內內下開次數參加同修課程

29萬元契約告單身狗

3年爆77件申訴案

還沒呀 - 19:04
我是做交友聯誼的呀 跟學校社團辦活動的很像

網路交友-行政調查

交友服務退費糾紛多 新北消保官一年接獲42件申訴

11:23 2022/06/20 | 中時 | 陳冠慈



新北市法制局消保官查核7家費體及網路交友業者訂的定型化契約，結果大致符合規定。(新北市法制局提供)

實務上：

I.會員身分未作好把關

II.假交往，真推銷

III.使用交友服務男性遠多於女性

生活熱門

- 1 米農沒熄燭人推啤酒
- 2 中捷砍人事! 英勇乘客終!
- 3 米農20天就

111年新北市政府查核交友服務定型化契約結果一覽表

序號	業者	加入會員方式	是否提供合理審閱期	身分查核機制	個人資料保護	消費借貸或債權讓與	解除或終止本契約或使用條款
1	伊加伊有限公司 (I+I 速配網)	實際面談	○(3日)	○	○	△	○
2	永旭資訊有限公司 (EDating 約定幸福)	實際面談	○(5日)	-	○	△	○
3	美滿人生企業有限公司 (春天會館)	實體詳細問卷	○(5日)	-	○	△	○
4	新加坡商拍拖有限公司 (Paktor)	實體/下載APP	○(5日)	-	○	-	○
5	漢路有限公司(樂交友 Love Together)	實際面談	○(5日)	-	○	-	○
6	*思維特網路資訊有限公司 (SweetRing)	下載APP	不適用	-	○	未提供此服務	○
7	*尚凡國際科技資訊股份有限公司 (愛情公寓)	下載APP	不適用	-	○	未提供此服務	○

註1：*號為網路交友APP，適用通訊交易解除權等規定。因無實際排約服務，僅部分查核。

註2：-號係於本市轄內無營業處所且於定型化契約未見相關條款，僅部分查核。

註3：△號係雖未抵觸但建議於定型化契約部分補充交友服務注意事項所列事項。

非新聞當事人
資料畫面

你經常來這邊嗎

網路交友-假交友真攬客

疫情宅在家「網路交友詐騙」頻傳！他慘被騙28萬



東森財經

2021年7月13日 · 2分鐘 (閱讀時間)



全台三級警戒期間，民眾在家時間較以往增長許多，上網的時間也相對拉長，網路交友逐漸盛行。但近日消保處發現，有多起案件，是業者假網路交友之名，行不當銷售之實，從而引

實務上：

- I. 推銷美容產品
- II. 配合分期信貸
- III. 難以回復原狀

網路交友-交友服務定型化契約

服務費8萬違約金竟要付6萬？交友服務找緣分變糾紛，卻是三不管地帶！立委籲「定型化契約」上路



蘇芳禾

2024年4月18日



許多單身男女付費參加婚友社或網路交友服務「就想找個伴」，不過可能還沒找到伴，就先惹上消費糾紛，官方統計1年就高達300多件。

實務上：

- I. 現行「交友服務注意事項」
- II. 納入網路交友服務糾紛
- III. 內政部/數位發展部



四、線上遊戲陷阱

- 未成年購買大量點數
- 跨境爭議-博奕類遊戲



PTS 是台灣的公共廣播媒體 · >

觀察報告。違反居家隔離檢疫



PTS Tâi-gí sin-bûn 中晝新聞

未成年人瞞家長購遊戲點數 消費糾紛多

線上遊戲-未成年購買大量點數

網路連線遊戲服務定型化契約
應記載事項第2點：

若有限制行為能力人未經同意
或無行為能力人未由法定代理
人代為付費購買點數致生法定
代理人主張退費時，法定代理
人得依官網公告流程，備妥證
明文件並提出申請，經企業經
營者確認後，退還消費者未使
用之遊戲費用。

實務上的困難：

I.已使用完畢無法回復原狀。

II.臺灣桃園地方法院109年度小
上字第105號
民事判決(例外)

線上遊戲-跨境爭議-博奕類遊戲

中華民國刑法 第 266 條

在公共場所或公眾得出入之場所賭博財物者，處五萬元以下罰金。

以電信設備、電子通訊、網際網路或其他相類之方法賭博財物者，亦同。

實務上的困難：

- I. 跨境交易
- II. 境內僅金流商
- III. 繁體中文網頁
引人錯誤



五、消費爭議申訴

消費爭議申訴

第 43 條

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起15日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴。

第 44 條

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

例外不受理：

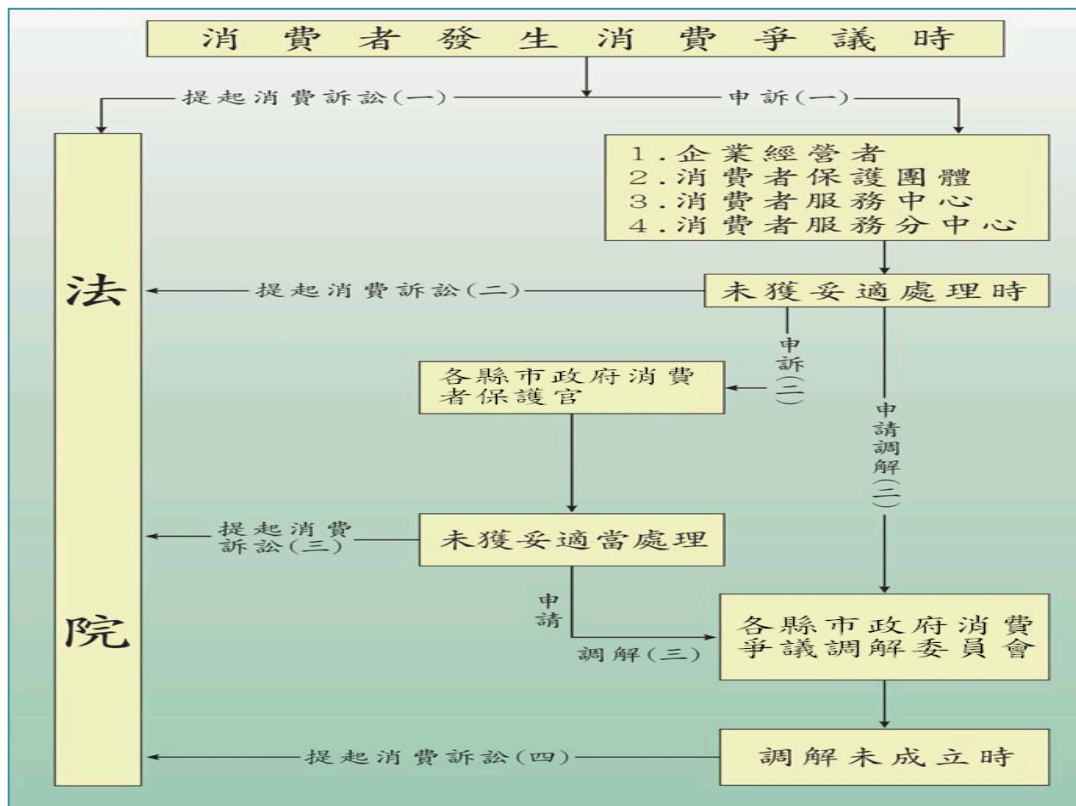
I.B2B

II.C2C

III.投資行為

IV.多層次傳銷

爭議處理







現場提問



全國消費者諮詢專線 1950