

首頁 > 消費者資訊 > 新聞稿  
行政院消費者保護會  
新聞稿

## 一頁式廣告網購踩雷，貨運業者提供爭議協處機制

日期：109/11/27 資料來源：消費者保護處

一頁式廣告詐騙屢見不鮮，為確保消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)除請交通部公路總局督導各貨運業者落實於包裹上記載託運人姓名、住址及電話，供消費者識別外，該處並協調各貨運業者強化貨到付款爭議協處機制，協助消費者收到境外爭議包裹時，得以順利退回款項。

行政院消保處表示，社群或入口網站常見一頁式廣告，以誇大不實廣告或擷取臺灣正版業者、名人肖像，吸引消費者購買，一旦消費者發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，業者卻已讀不回或消極拖延。更疑似有不肖業者以貨到付款方式亂槍打鳥寄送包裹，利用被害者不慎簽收後，因貨款不多而自認倒楣的心理，而進行隨機詐騙。

行政院消保處於106年及本(109)年兩次邀集交通部公路總局及貨運業者開會研商對策，要求各貨運業者落實下列事項：

- 一、應依汽車運輸業管理規則第118條規定，落實於包裹上提供託運人資訊及加強資料正確性之把關。
- 二、檢討強化貨到付款爭議協處機制，並充分揭露。

對於前揭強化貨到付款爭議協處機制一節，各貨運業者皆釋出善意配合辦理。大致而言，新竹物流、通盈通運、全球快遞、統一速達、台灣宅配通等多數業者對於境外爭議包裹，已建立作法不一之退貨退款機制，受理期限最長者達7日，其中統一速達已承諾於110年起比照辦理；嘉里大榮及嘉里快遞則已著手規劃換約等事宜，預計於110年第1季建立退款機制；台灣順豐雖未直接提供退款，惟可協助消費者轉知託運人處理退款事宜，並定時追蹤辦理結果。相關資訊皆已公告於各公司網站(詳附表)。

行政院消保處表示，網購發生爭議，理應由網路賣家負責，惟一頁式廣告詐騙之賣家位處境外，或其國內代理人(如集運商)良莠不齊，往往退款不易。因此，對於代收貨款之貨運業者，願以杜絕詐騙及保護國內消費者為念，提供直接退款或相關協助措施，表示非常肯認，並已請貨運業者加強稽核過慮信譽不佳之託運人，避免與不肖廠商合作。至在便利超商取貨付款部分，已另由經濟部進行輔導。

最後，行政院消保處提醒消費者：

- 一、一頁式廣告吸客手法，不外乎：強調貨到付款；售價明顯低於市場行情；標榜7天鑑賞期，不滿意可退費；限時限量促銷，而且有永遠倒數不完的結束時間；網址拼音奇特；出現大陸用語；未提供實體聯絡電話及地址等(詳附圖)。消費者在購物前要特別留意，也可上網搜尋賣場評價，避免上當。
- 二、跨境爭議實務處理不易，社群網站內容更是五花八門，不必然安全可靠。在網路購物時，宜盡量選擇國內知名或商譽良好的購物網站，並選擇以第三方支付方式付款，較有保障。
- 三、收到貨到付款包裹，儘速拆封驗貨。若商品不符或瑕疵，可聯絡託運單上之寄件人要求退貨退款，或可向貨運業者反映，請其協助處理退貨退款事宜。
- 四、如仍無法解決消費爭議，可上行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw>)進行線上申訴，以維護權益。

### 相關檔案

附表\_貨運業者提供之貨到付款爭議協處機制 [PDF](#)

附圖\_一頁式廣告特徵圖文