



No. 178  
Dec. 2021

# 政風電子報



## ★封面故事

臺灣廉政捷報! 「2021年賄賂風險指數」臺灣亞洲排名第一，超越日本、新加坡

## ★廉政案例

109年117名公務員受懲戒，主因貪汙、違反經營商業

## ★資安宣導

疫情改變工作環境，防資安破口於未然

## ★公務機密

公務機密維護宣導案例--  
警官勾結徵信社洩漏秘密資料案例

## ★人權宣導

自由的空氣

## ★消費宣導

行政院消費者保護處製作「文創工作者業配銷售篇」、「電視購物-智慧手環篇」及「訪問交易篇」



## 臺灣廉政傳捷報！「2021 年賄賂風險指數」臺灣亞洲排名第一 超越日本、新加坡

致力於全球商業反賄賂、透明及良善治理的非營利組織 TRACE，於 2021 年 11 月 17 日公布「2021 年賄賂風險指數」(2021 TRACE Bribery Risk Matrix)，臺灣在全球 194 個受評國家或區域中，排名第 15 名，總體風險評分為 17 分(評分級距為 1 至 100 分，分數越高代表「相對」風險越高)，無論排名或評分，我國均較 2020 年第 19 名及 19 分進步，獲得歷年最佳成績，在亞洲地區排名第 1，超越日本(第 18 名；19 分)、新加坡(第 19 名；20 分)、南韓(第 21 名；21 分)及香港(第 25 名；22 分)。TRACE 藉由下列 4 項主要指標，經加權計算出個別國家或區域之總體風險評分：一、企業與政府互動；二、反賄賂嚇阻及執法；三、政府及公共服務透明度；四、公民社會監督能力。臺灣基於良好的政府與企業互動、反賄賂執法、政府透明度與媒體自由等出色表現，在各項主要指標均獲佳績。我國於 2018 年公布聯合國反貪腐公約首次國家報告，並舉辦國際審查會議，國際反貪腐專家肯定我國反貪腐的決心與作為，提出「臺灣的反貪腐改革」結論性意見 47 點，其中防制私部門貪腐問題，受到各界的共同關注。法務部為落實聯合國反貪腐公約要求，自 2019 年起協助企業強化公司治理，落實企業誠信及法令遵循，與經濟部、金管會、財政部、臺北市政府、科技部、勞動部及交通部攜手合作，共同辦理「外商及企業誠信論壇」，邀請學界、各專業領域之企業界代表、NGO、台灣美國商會(AmCham Taiwan)、歐洲在臺商務協會(ECCT)及美國在台協會(AIT)共同參與，為政府及企業間提供重要且實質的交流平臺，分享國外法遵制度及觀念、產業面臨國際實務操作之法遵風險，及外商踐行企業社會責任及企業公民等標竿實例等，以凝聚強化公司治理及政府善治之共識。



merry christmas

AND HAPPY NEW YEAR

同時，為守護重大公共工程品質，廉政署依機關首長需求，協助成立「機關採購廉政平臺」，讓檢察、廉政及審計等機關共同參與，將資訊公開透明，排除不當外力干預、使公務員勇於任事，讓重大公共建設如期如質的完成；也藉由公部門「透明晶質獎」的試評獎機制，發掘會做事、有效能的機關，激勵機關找出廉政亮點，勇於展現對廉能治理的承諾，樹立標竿也獲取民眾信賴，以匯聚正向能量的典範學習達成共好。綜觀臺灣在 2021 年國際各項廉政評比的成績，可謂連傳捷報，國際透明組織 ( TI ) 公布之「2020 年清廉印象指數」( Corruption Perceptions Index )，臺灣獲得全球排名第 28 名，連續兩年獲得歷年最佳成績；美國智庫傳統基金會公布之「2021 年經濟自由度指數」( Index of Economic Freedom )，臺灣大幅進步至第 6 名，為該指標發布 27 年以來之最佳成績，其中廉能政府指標大幅提升；國際透明組織所屬國防安全計畫小組 ( TI-DSP ) 發布之「政府國防廉潔指數」( GDI )，臺灣獲得 70 分，與德國並列全球第 6 名。前述各項佳績，足證我國打擊貪腐、推動施政透明化，並致力協助建構私部門反貪腐機制之努力已見成效，獲得全球社會的肯定，未來本署將繼續落實聯合國反貪腐公約要求，推動並完備反貪腐法制，透過機關採購廉政平臺、持續與各部會及標竿企業合作等不同面向，深化企業誠信與法令遵循，強化公私協力之反貪腐夥伴關係，促進企業及國家永續發展。



## 109年117名公務員受懲戒 主因貪污、違反經營商業

(中央社記者賴于榛台北14日電)銓敘部今天公布最新數據，109年公務人員受懲戒總計為117人，其中受懲戒處分者主因為貪污、違反經營商業行為；不過近3年來因貪污受懲戒處分的公務人員有減少趨勢。

考試院今天在考試院會後發布新聞稿指出，銓敘部提報「銓敘部109年辦理公務人員受懲戒處分動態登記情形」，並就此進行分析。

銓敘部報告中指出，109年公務人員受懲戒處分，並送動態登記者，總計為117人，其中受懲戒處分原因最多的是貪污行為及違反經營商業行為，但從最近3年的數據來看，因貪污行為受懲戒處分的公務人員有減少的趨勢。

報告也顯示，從最近3年公務人員受懲戒處分情形可知，懲戒判決中，犯貪污行為者撤職處分比率較高，公務人員應更加謹慎清廉，避免誤觸法網，自毀前程。

報告指出，109年公務人員因觸犯「公務員服務法」受懲戒人數達46人，占整體39.32%。銓敘部表示，對此情形，歷年來致力研修服務法，配合社會發展檢討或新增相關函釋外，也設計「公務員經營商業及兼職情形調查表」，輔助機關瞭解所屬公務人員有無經營商業及兼職情形，並指派人員或應邀至機關擔任公務法令講座等。

新聞稿指出，院長黃榮村會中提示，如何有效降低公務人員受懲戒人數，有賴各主管機關就各類所屬人員的工作態樣、性質等，加強品德及刑事法治相關教育訓練，方可正本清源，銓敘部亦應持續留意公務人員受懲戒處分情形，以作為日後相關人事行政作為的參考。(編輯：黃國倫) 1101014



# 疫情改變工作環境， 防資安破口於未然

◆ 華梵大學資管系特聘教授 朱惠中

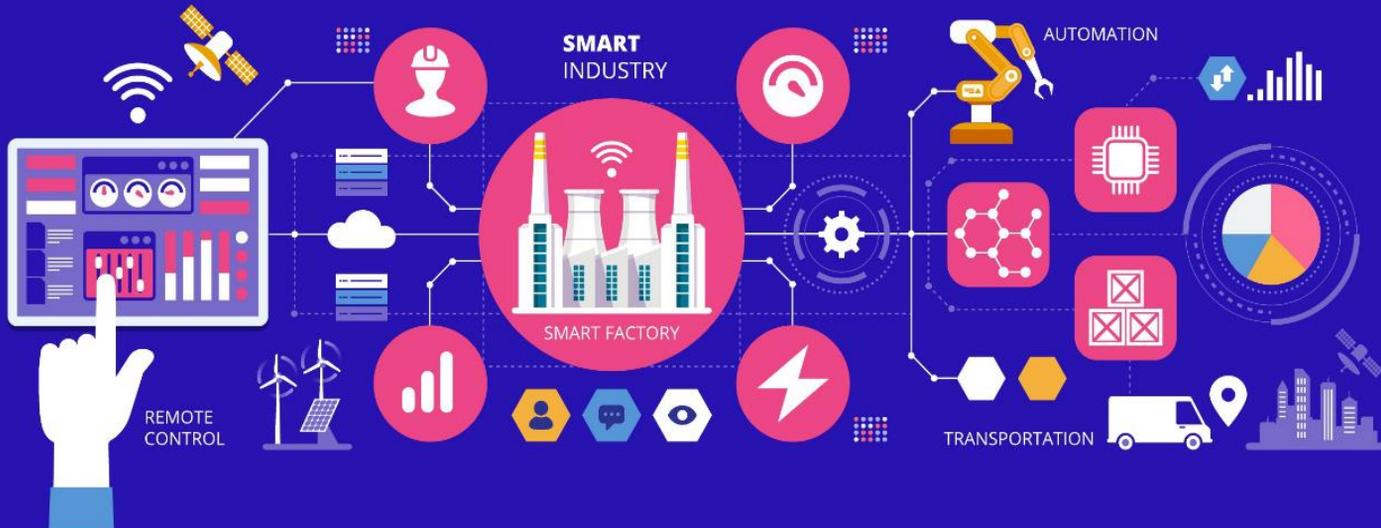
為提昇數位化時代的競爭力，越來越多關鍵基礎設施的運營科技（OT）正在與資訊科技（IT）融合。

## OT 設備連接到 IT 網路， 同步帶來新風險

近年來，在提高運營效率的目標下，越來越多關鍵基礎設施（Critical Infrastructure, CI）的運營科技（Operational Technology, OT）被資訊科技（Information Technology, IT）系統取代。然隨著越

來越多的 OT 設備連接到 IT 網路時，亦同步帶來了新的漏洞和風險，並增加網路攻擊（Attack Surface）機會，此一現象將迫使管理者尋求新安全策略和網路架構，期能提供 CI 維運者及使用者可行的策略與方法，以提昇 CI 的安全強度，特別是 OT 安全的變化和風險管理的有效性。

（接續次頁）



新的工業物聯網即是將 IT 網路、數位通訊技術與設備融合到 OT 之網路與環境中。

### 強化資安，從瞭解 OT 與 IT 開始

傳統上，我們將工業控制系統（Industrial Control System, ICS）的操作和程序控制，稱為 OT，亦即專注於建立和維護具有實體影響的控制過程，例如製造產品的生產線現場和廠房；<sup>1</sup>而 IT 則泛指計算機和資料網路。二者的差別在於 OT 最初是在隔離和獨立的網路中執行，其目標與要求和 IT 的目標與要求完全不同；但這些傳統的定義及網路架構的布建，已開始發生變化。

特別是近期的發展，為提昇在數位化市場（Digital Market）及數位轉型（Digital

Transformation）中的競爭力前提下，這些傳統上彼此獨立的運作環境正在與資訊科技融合。越來越多的產業已開始藉由部署新的工業物聯網（Industrial Internet of Things, IIOT）設備（例如自動化生控系統、智慧城市、自動化油品輸送系統等），逐步規劃將 IT 網路、數位通訊技術與設備融合到 OT 之網路與環境中。

### OT 和 IT 融合後之安全挑戰

綜整國內外各專業安全機構及大資安廠商之研究報告，將 OT 和 IT 融合後之變化與挑戰臚列如後：<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fortinet Taiwan 電子報，<https://m.fortinet.com.tw/site/%E8%A7%A3%E6%B1%BAit%E5%92%8Cot%E8%9E%8D%E5%90%88%E7%9A%84%E6%8C%91%E6%88%B0/>

<sup>2</sup> <https://www.ithome.com.tw/news/119553>

（接續次頁）

- 一、原本是採用專屬軟硬體架構的 OT 系統，若改用 Windows 作業系統、SQL 相容的關聯式資料庫，以及乙太網路環境，就有可能會和當前 IT 系統一樣，共同受到病毒、蠕蟲、木馬等惡意軟體的嚴重威脅，而影響到系統運作。
- 二、企業若想將既有的 OT 與 IT 系統整合起來，可能使得原本 OT 系統變得脆弱，這是 OT 原設計時所未考量到的安全性漏洞。
- 三、融合將挑戰現有 IT 資安產品的能耐，因為 OT 系統與 IT 系統的本質架構並不相同，所以針對 IT 系統設計的資安產品，未必能一體適用。
- 四、OT 設備的操作手冊大多可公開取得，因此有意發動網路攻擊者，容易取得相關資料。
- 五、OT 與 IT 操作人員在解決網路風險的考量不同。IT 人員的優先事項是保護資料，他們傾向於遵循傳統的 CIA 層級來確保安全，即機密性、完整性和可用性（confidentiality, integrity, availability, CIA）；至於 OT 部分，可用性則被擺在第一位，然事實上，安全性應凌駕於可用性之上，故 OT 團隊更應確保流程和生產收益等因素不會因網路變化而面臨風險。
- 六、OT 有網路連線的企業組織，其監控和資料擷取與工業控制系統（SCADA/ICS）架構，近 90% 都曾遭遇過安全漏洞。據美國 Gartner 公司調查顯示，安全問題包括病毒（77%）、內部（73%）或外部（70%）駭客、敏感或機密資料外洩（72%），以及缺乏設備驗證（67%）等。
- 七、OT/ICS、監控和資料擷取控制系統（SCADA），甚或連接設備（例如閥門、量表或交換機）的網路攻擊，可能會對 CI 運作，甚至人命，造成破壞性的後果。



OT 系統原是採用專屬的軟硬體架構，和 IT 系統整合後，將與 IT 系統一樣，同樣會受到病毒、蠕蟲、木馬等惡意軟體的嚴重威脅。

(接續次頁)



IT 人員的優先事項是保護資料，他們傾向於遵循傳統的 CIA（即機密性 confidentiality、完整性 integrity、可用性 availability，簡稱為 CIA）層級來確保資料安全。

八、OT 人員通常缺乏安全專業知識，這不僅止於自身的內部員工，還包括委外的第三方供應商及駐點服務人員。反之，資深的安全專業人員，也有很高比例不具備曾在 OT 環境工作的經驗。

### 如何保護新的 IT/OT 融合環境

為降低 IT 與 OT 融合後的資安風險，Gartner 公司於 2018 年 9 月曾提出 OT 安全要求架構（如圖 1）。<sup>3</sup>

COVID-19 危機加速了 IT 和 OT 的融合。即使是依賴實體過程的行業，例如金融、食品和飲料、製藥、石油和天然氣電力公用事業，也必須採取分流或異地工作，亦即允許部分 OT 員工異地或居家工作。

多數員工可能要從自己家中的個人電腦或行動裝置，橫跨網際網路連到企業內

部網路，來存取公司的 IT 應用系統或網路共享檔案，以及與同事、合作廠商進行線上協同作業等。因此，企業對於整合通訊與協作的的需求大增，不只是電子郵件的收發，像是雲端視訊會議、雲端總機、行動分機、多人共享的雲端檔案、群組即時通訊等，已成為企業維持業務營運所必備之通訊基礎設施。

### 遠距辦公時代來臨，企業如何作好資安防護？

因疫情改變資訊環境，接下來匯整企業遭遇的威脅與因應作為如次：<sup>4</sup>

- 一、企業實施遠距辦公或混合辦公模式所部署的網路安全，須驗證使用者身分，以建立信任（Zero Trust），確保登入者經過認證。任何類型的設備及網路連接點，都能安全地連線及執行工作；

<sup>3</sup> OT Security Best Practice, Gartner 2018.

<sup>4</sup> 安碁公司「資安認知宣導課程」講義；Securing the New IT/OT Reality Galina Antova, 2020.

(接續次頁)



圖 1 Gartner 公司提出的 OT 安全要求

Source: Gartner.

使用者在雲端或網路上工作，都能受到全面保護，免於被網路攻擊。

二、VPN (Virtual Private Network，虛擬私人網路) 是用來連接個人與企業間的私人網路。根據日媒報導，在疫情期間，全球 900 多家公司的 VPN 被駭，導致居家上班者所輸入的用戶帳號、密碼、IP 等資料均流入暗網，讓有心人士可以輕易入侵企業內部竊取機密。因此，政府機關與企業應儘速修補 VPN 漏洞。

三、居家辦公，要讓員工在家時能連上辦公室電腦並維持相同作業方式，最簡單的作法就是使用 Windows 內建的遠端桌面，惟遠端桌面長期以來都有資安風險，不該在毫無防備下開放公開存取。

四、由於電腦暴露在家用網路下，駭客可透過網路掃描，找到開放的網路埠，也能利用暴力破解、帳號填充等方式，強行登入。

五、企業明定員工遠距工作之具體作法：

1. 登記並追蹤所有帶回家的 IT 資產。
2. 確保存取公司內網系統時，具有防火牆過濾和身分辨識的措施。
3. 考慮要求員工簽署從辦公室外存取資料的保密協議 (Non Disclosure Agreements, NDA)，讓員工認知他們負有必須履行的資安責任。
4. 訓練員工管理設備和公司資料，例如不可讓孩子或配偶使用其公務相關手機或電腦，亦可要求禁止使用公共 Wi-Fi 網路 (如咖啡廳、捷運站) 辦公。

(接續次頁)



企業實施遠距辦公時須驗證使用者身分，並確保任何類型的設備及網路連接點都能安全地連線及執行工作。



員工應避免使用公共 Wi-Fi 網路辦公，降低公司資訊暴露的風險。

5. 使用公司的 IT 資產居家辦公，需要求員工遵守公司使用隨身攜帶設備（BYOD）的規定。另經驗顯示，在家上班的時間越長，越可能在個人行動裝置上執行公務。

## 六、企業降低員工居家辦公風險之作法：

1. 制訂網路安全策略，讓員工瞭解最佳實務。
2. 企業應提供防毒軟體給員工，要求安裝於家用設備。
3. 限制遠端桌面的使用：將合法的 IP 位址列入白名單，確保遠端桌面服務僅限已授權的設備使用。
4. 使用多因素身分驗證：員工從外部連進內網系統時，須通過多因素身分驗證，降低未授權存取的风险。

5. 軟體修補為最新：制定有效的修補管理策略，在合理時間內完成關鍵弱點的修補程序。
6. 限制管理員權限：勿將管理員權限授予不需要的用戶，落實最小權限原則（Least Privilege）。

7. 防範惡意軟體：禁止用戶存取已知的惡意網站。
8. 確保具有良好的備份策略：3-2-1 原則（至少備份 3 份、使用 2 種不同媒體、其中 1 份備份要存放異地）。

## 七、企業保護視訊會議環境的妥當作法：

1. 全程為會議加上密碼保護。Zoom 轟炸（Zoom-bombing）之所以會干擾會議進行，原因是外部使用者取得會議 ID，且會議沒有設定密碼保護。

(接續次頁)



企業使用視訊會議時應保持更新到最新版本，以及持續修補已知漏洞。



安全團隊需要能夠識別和追蹤跨越 IT/OT 邊界的威脅。

2. 不要在公開平臺上分享會議資訊。雖然透過社群媒體分享會議資訊很方便，但可能導致會議中斷和遭其他惡意活動干擾。
3. 善用主持人 (host) 功能。主持人可以管理或刪除與會者名單，或完全鎖住會議室，後者可有效地防止會議被惡意中斷。主持人還可以停用與會者的自動螢幕分享，防止惡意破壞者分享令人反感的素材。
4. 利用等候室或大廳功能，可讓主持人控制在特定時間內有哪些人可參加會議，此功能還可讓主持人檢查誰在嘗試加入會議。
5. 通知所有使用者會議是否正被錄製，以確保在涉及隱私問題時，每個與會者都在狀況內。
6. 停用檔案傳輸功能，可改用其他方法（如電子郵件）來發送檔案，以避免駭客利用聊天室功能上傳惡意檔案。
7. 視訊會議保持更新到最新版本，能修補已知漏洞。

### 攻擊無孔不入，面面俱到防護

數位化時代早已來臨，越來越多的工業企業和關鍵基礎設施公司的 OT 正在與 IT 緊密融合中，暴露和攻擊向量可能來自任何面向，駭客入侵無孔不入，資安防護要覆蓋整個安全控制核心，機關企業才有高枕無憂的本錢。

(資料來源:清流雙月刊第36期)



## 警官勾結徵信社洩漏秘密資料案例

警政署刑事警察局預防科警官馮○○涉嫌多次利用職務機會，進入警政署電腦系統，查詢與其業務無關的多筆民眾刑案、車籍、入出境等資料，並洩漏給友人知悉，事後遭刑事局查獲移送偵辦。台北地檢署偵結後，依妨害秘密罪嫌起訴馮○○。檢方並以馮員係連續犯，向法院請求加重其刑。

據了解，刑事局督察室日前接獲檢舉，指稱馮○○疑涉勾結徵信業者、律師，利用職務機會，擅自進入刑事局電腦系統，查詢民眾刑案及入出境資料，並洩漏與徵信社及律師。

經督察室全面調閱馮○○自86年至89年間在警政署終端工作站使用紀錄表、刑事局電腦資料查詢紀錄簿及電腦檔案後發現，馮員確實調閱大批與其業務無關的秘密資料，並有外洩情事。

督察人員遂約談馮員進行調查，馮員坦承有將秘密資料洩漏給友人，於是依妨害秘密罪嫌將馮員函送台北地檢署調查。但檢方調查時，馮員卻否認有洩漏機密資料情事。馮員辯稱，89年3月間開始「春安工作」期間，有林姓、吳姓警界同仁希望他提供一些失竊機車等資料，他並無將秘密資料外洩與友人。不過檢方依據刑事局督察室的調查筆錄、資料，認定馮員確有洩密情形。



## 自由的空氣

### 壹、案例故事

小芬和老牛是從事民主活動的大陸海外異議份子，某日小芬察覺週遭情況有異，跟蹤的眼線愈來愈多，安全上有了顧慮，只能尋找一個安全避風港，在107年9月某日，二人從曼谷來臺轉機，一下了飛機二人未前往轉機櫃檯辦理轉機手續，而是往桃園機場的入境大廳前進，移民署獲訊派員前往攔查，二人立刻表明了立場「臺灣是一個民主聖地，我們要留在臺灣」，於是從手提袋拿出了厚厚一疊文件，這些都是我們從事民主活動的相關文件。

移民署人員接收到這些資料，馬上往上級陳報，經查核本案二人身分確實敏感，有些棘手，須妥為處理，以確保當事人人身安全及安全離境。移民署派員與渠等二人遊說轉往第三地之可行性，惟二人表示返回出發地生命安全將受到威脅，想留在民主聖地臺灣，再思考下一步，同時亦透過LINE及IG與外界聯繫，外界透過網絡開始散佈渠二人在滯留桃園機場及想入境臺灣的訊息，加上老牛身體狀況並不是很好，隨時需要醫療服務。移民署立刻成立專案小組，協調機場環亞商務中心提供2人休息場所，並派專人照護，鑑於老牛身體狀況，請駐機場醫院醫師前來診察，並派人定時量血壓紀錄，供給三餐，再替渠等添購日常用品及換洗衣物，另派專人前來關心其身心狀況，以確保其身體、生命安全不受威脅，2人感受移民署給予的溫暖，言語中盡是感謝再感謝，每每眼中更泛著閃閃淚光。在經歷四個月事情終於落幕，小芬、老牛二人在某人權團體的保證下提出專案申請，二人結束在機場 125天的滯留日子，於出境後再申請專案許可入境，高呼「自由真好、臺灣真好」。

### 貳、爭點

- 一. 當事人未申請許可，倘於轉機時同意渠申請許可入境，則不符大陸地區人民來臺申請程序？
- 二. 2人於機場管制區內停留125日，行動自由雖未受到限制，惟活動區域有限，人身自由是否仍受到限制？另老牛身體狀況不佳，有無疾病衍生之危害發生？

### 參、人權指標

- 一. 《公民與政治權利國際公約》第7條規定：任何人不得施以殘酷，或予以殘忍、不人道或侮辱之處遇或懲罰。非經本人自願同意，尤不得對任何人作醫學或科學試驗。
- 二. 《公民與政治權利國際公約》第10條規定：自由被剝奪之人，應受合於人道及尊重其天賦人格尊嚴之處遇。

## 參、人權指標

- 一. 《公民與政治權利國際公約》第2條規定：本公約締約國承允尊重並確保所有境內受其管轄之人，無分種類、膚色、性別、語言、宗教、政見或其他主張民族本源或社會階級、財產、出生或其他主張民族本源或社會階級、財產、出生或其他身分等等，一律享受本公約所確認之權利。
- 二. 《經濟社會文化權利國際公約》第2條規定：本公約締約國確認人人有權享受可能達到之最高標準之身體與精神健康。

## 肆、國家義務

- 一. 人人皆有天賦之生存權。此種權利應受法律保障，任何人之生命不得無理剝奪（公政公約第6條）。當事人雖為過境轉機旅客，惟停留地為我國領土，我方有管轄權利及保障當事人權益之責任，渠提出遭迫害及生命遭受威脅之事證，締約國有確保其生命安全與生存權之義務。
- 二. 對所有自由被剝奪之人給予人道處遇及尊重其尊嚴，是普遍適用的基本標準，不得完全視物質資源多少而定（人權事務委員會第9號一般性意見第1項第2段）。

## 伍、解析

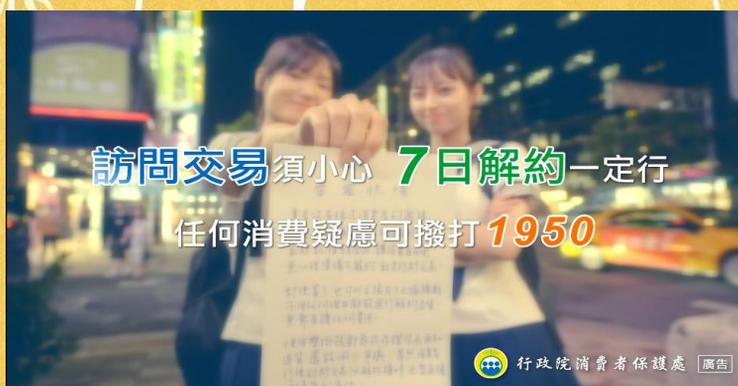
- 一. 對於當事人於機場管制區停留期間，安排妥適照護處所及提供食宿，並協助就醫看診事宜，雖在管制區內，仍確保其能自由活動、對外聯繫及生命安全，並派有專人協助，符合（經社文公約）第10條第1項之規定與精神。
- 二. 渠等2人在管制區期間，透過個人群網站發表個人理念、訴求及生活狀況、心情感言及接受駐場記者訪問，未受任何自由限制及約束，充份獲得意見及言論之自由。
- 三. 本案係經主管機關協調行政院大陸委員會，審查符合依本條申請專案許可資格，由相關單位切結同意保證渠入境之生活，並確保於期限內離境，爰同意渠等專案許可案，2人於出境後再入境時取得專案許可證後入境，程序上尚無不妥。



## 行政院消費者保護處製作3支消保教育影片

為提升國人消費知能，行政院消保會特製3支消保教育影片。短片置放於行政院消費者保護會/教育宣導/消保電影院專區中，亦同步置於YouTube平臺頻道中。

(<https://www.youtube.com/channel/UCcK56bRxDJgzHBeRZjcQZFg/featured>)





# 消費爭議處理程序



消費者發生消費爭議時



申訴(一)

地方政府  
消費者服務中心

企業經營者

消費者保護團體

未獲妥適處理時

申訴(二)

申請調解

自行提起訴訟

地方政府  
消費者保護官

申請調解

地方消費爭議  
調解委員會

自行提起訴訟

未獲妥適處理時

調解未成立時

自行提起訴訟

自行提起訴訟



法院

△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；縱於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處 國台  
全國消費者服務專線 1950

# 一頁廣告多詐騙

## 社群下單細分辨



**一頁式廣告** 指業者將商品所有資訊，包括商品介紹、圖片、價格、下標等，都集中在一個頁面

### 一頁式廣告特徵

- ❶ 多出現於社群或入口網站
- ❷ 強調貨到付款
- ❸ 價格低於市價
- ❹ 標榜7天鑑賞期
- ❺ 限時限量促銷
- ❻ 無實體聯絡電話及地址

### 爭議類型

多屬跨境包裹，消費者收到後，發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，卻無法聯繫到賣家/託運人，或遭消極拖延，退貨退款不易。

### 爭議處理機制

新竹物流、統一速達、台灣宅配通等貨運業者、統一超商及全家便利商店，均已提供跨境包裹消費爭議協處服務，可直接辦理退貨退款或協助轉知託運人處理。

### 提醒消費者

- ❶ 避免在一頁式廣告中購物。
- ❷ 如已付款取貨，儘速拆封查明商品有無不符或瑕疵。
- ❸ 退貨卻聯繫不上賣家或託運人，可請貨運或超商協助。
- ❹ 若仍無法解決，可至網站 (<https://cpc.ey.gov.tw/>) 進行線上申訴。



# 政風電子報

刊名 / 政風電子報

出版機關 / 內政部移民署政風室

地址 / 10066臺北市中正區廣州街15號7F

出版年時間 / 中華民國110年12月

頻率 / 月刊

編輯總召 / 卓明偉

主編 / 簡國樑

本室編輯小組 / 張文山、陳安莉、蘇承玉、  
陳怡安、謝瑋哲、蔡雅雯

