



台灣消保會

2018 年世界消費者日宣導活動

「促進數位市場公平」

成果報告書



2018 世界消費者日宣導活動

促進數位市場公平

成果報告書

壹、緣起

數位市場交易規模龐大，技術更是日新月異，相對應的交易流程與付款方式簡化及便利性（如 APP、微信…等），在資訊不對稱的態勢下，衍生形形色色的交易陷阱、詐騙或糾紛，消費者並無適度能力事先有效辨識與防範，防不勝防，爭議因而比例遞增，因此惟有不斷透過法規的完善、宣導教育、再教育，協助消費者建立最基本的保護意識及一道防護網，是大家必須正視的課題。

貳、目的

今年（2018 年）世界消費者日的主題設定為「促進數位市場公平交易」，本會秉持消費者保護與教育的宗旨，避免消費爭議不斷上演，因此擬辦理宣導教育活動，教導消費族群，如何辨識有誠信的賣方或管控流程機制，也提醒業者遵章守紀，共同追求合理公平的交易環境，降低消費交易風險，達到雙贏的局面。

參、主管機關

各相關主管單位

肆、依據

一、消費者保護法

二、商品標示法

三、食品衛生管理法

四、定型化契約範本及應記載及不得記載事項

伍、補助單位

行政院消費者保護處

陸、主辦單位

社團法人台灣消費者保護協會（台灣消保會）

柒、活動執行

一、活動期程

名稱 \ 進度	2 月份	3 月份	4 月份	5 月份	6 月份
2018 消費者日「促進數位市場公平」宣導活動	前置作業	活動籌備	聯繫場地與參加單位	活動執行	成果報告

二、發佈時間：107 年 5 月 26 日發佈「2018 世界消費者日宣導活動-促進數位市場公平」大型宣導活動新聞稿及相關網站宣導如下。

台灣消費者保護協會新聞稿

TEL：886-7-9700726

FAX：886-7-9700675

媒體名稱：各大新聞媒體	收件人：消費線上記者小姐先生
發佈日期：2018/05/26	聯絡人：徐邦瀚副秘書長(0937542665)

特急件 請發佈 請指教 請參考 請傳閱

主題：2018 世界消費者日-促進數位市場公平交易宣導活動

日期：107年 5月 27日（星期日）上午八點

地點：高雄市五福一路五福國中

內容：

由台灣消保會承辦的「2018年世界消費者日-促進數位市場公平交易宣導活動」，訂於5月27日上午八點三十分至十二點在高雄市五福一路五福國中盛大登場。

當天現場活動除有懸掛各類型網路交易消費宣導看板及專人解說，並有樂團表演，有吃有喝有拿獎品送不停。憑海報截角送3D口罩及茶葉蛋，消費常識闖關遊戲送精美環保袋，現場消費常識有獎徵答送價值300元禮品；還有阿里山原生愛玉DIY，做完免費帶回家。另有3G年底結束宣導，各式手機配件贈品來就送；贈品等著您來拿！

歡迎消費者攜家帶小蒞臨活動現場，增進數位時代網路消費知識，共渡一個愉快週日！

（敬請媒體朋友惠賜公佈，共同關心消費權益，謝謝！）

網站宣導：



內容：

由台灣消保會承辦的「201 年世界消費者日-促進數位市場公平交易宣導活動」，訂於5月27日上午八點三十分至十二點在高雄市五福一路五福國中盛大登場。



三、活動時間：107年5月27日（星期日）8時30分~12時

四、活動地點：高雄市五福國中廣場

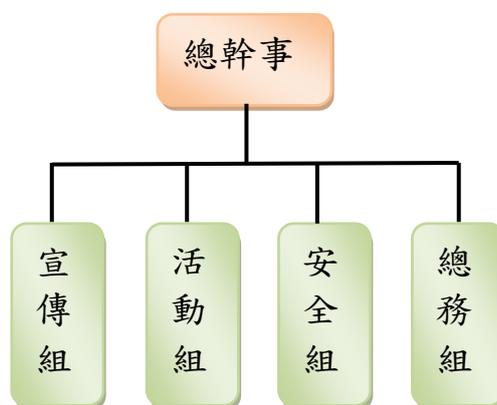


(大門拱形門)



五、活動規劃

(一)活動組織



(二)活動方式

本次活動結合政府公部門行政院消保處、教育部體育署、內政部警政署、台灣自來水公司、交通部觀光局及衛福部，藉由戶外宣導方式擴大辦理，以「寓教於樂」原則讓消費者親身體驗，吸引消費者熱心參與，讓消費者從闖關遊戲、體驗、互動中真正瞭解消保法及各定型化契約、數位市場網路交易陷阱與政府用心，並知道 3G 年底結束事宜，落實宣導的效果，創造安全的數位市場網路消費環境，促進數位市場公平交易。

1. 主題宣導區

本著「寓教於樂」，以舞台精彩節目、現場有獎徵答、50 吋大銀幕播放消費常識影片，吸引消費大眾參與，再把宣導重點轉化為與觀眾互動，傳達消費新知，建立廣大消費族群正確了解數位市場交易消費知識，確保其消費權益。將要宣導之消費知識重點項目、全國 1950 消費申訴專線、申訴管道、新修訂各項訂型化契約應記載及不得記載事項及通訊交易-特殊解約權之解除權合理例外情事適用準則與數位市場網路交易陷阱等重要項目以文字、圖片解說傳遞重要訊息，懸掛宣導活動現場兩側，引導消費者瀏覽學習。



2. 行政院消保處消費宣導區：

* 數位市場交易須知。

* 消保法第十九條特種交易及除外條款宣導。

* 1950 消費申訴宣導。

上網消費不遭欺「2不8要」敬告知

1. 帳戶密碼要設好
2. 安全設定要落實
3. 社群分享要謹慎
4. 公用Wi-Fi要小心
5. 網址與付款要確認
6. 替代電郵要善用
7. 應用軟體要常更新
8. 防毒程式防火牆要安裝
9. 假電郵及訊息不要理會
10. 不明附件與連結不要點



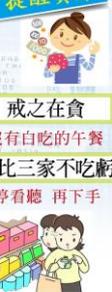
智慧型消費的小撇步

選擇加密的安全網站
↓
不要隨便安裝附加元件
↓
確認網站真實性及位置
↓
選擇信譽良好的業者
↓
參考交易評價



數位市場公平交易 賣與買的理性

呼籲賣方	提醒買方
公平交易原則 權利/義務相當 資訊公開原則 事先資訊充分揭露 服務業是人不是神	戒之在貪 沒有白吃的午餐 貨比三家不吃虧 停看聽 再下手



行政院消費者保護會

有消費爭議可找各縣市消保官
或 各消保團體
各地消費申訴專線：**1950**

內政部警政署 165全民防騙超連結

反詐騙專線：165
警政署防詐騙小組



(主管機關行政院消保處蒞臨指導)





(立法委員管碧玲致詞)



(立法委員黃昭順致詞)



(高雄殷主任消保官致詞)



(台南楊主任消保官致詞)



(開幕式一景)

3. 闖關獎勵區

將數位市場交易爭議宣導重點，設計成闖關卡，以填充方式由參加民眾在現場宣導看板中，尋找正確答案，完全答對可換取獎勵品，以引導消費族群參與活動意願，也藉由尋找答案之過程增加數位市場消費知識，達到強化宣導效果。

台灣消費者保護協會
2018 年世界消費者日消費常識闖關遊戲卡

填卡者姓名：_____

- 1、2018 年世界消費者日主題為：促進數位市場公平。
- 2、2018 年世界消費者日宣導活動經費補助為：
行政院 消費者保護處。
- 3、2018 年世界消費者日宣導活動主辦單位為：
社團法人 台灣消費者保護協會。
- 4、網購通訊交易有 7 天 鑑賞期解約權。
- 5、消費爭議申訴專線電話為：1950 各縣市消保官。
- 6、反詐騙申訴專線電話為：165 警政署防詐騙小組。
- 7、網購交易已拆封之個人衛生用品，仍適用七天鑑賞期嗎？
 適用 不適用
- 8、實體店面購物交易適用七天鑑賞期嗎？
 適用 不適用
- 9、網購前需要先確認網站真實性及位置嗎？
 需要 不需要
- 10、上網消費不遭駭，帳戶密碼要設好：
 對 不對

民國 107 年 5 月 27 日



(消費常識闖關找答案一景)

(有機農產品網購 QR CODE 宣導)

網購農產品注意事項
OPEN

- ※ 確認農場基本資料及有否認證通過之類別 (如有機、產銷履歷...等)
- ※ 其次詳閱農產品退換貨機制
- ※ 使用手機掃描QR Code，則會看到完整的農產品履歷。

來找我囉!

如何使用QR Code
OPEN

- 步驟一 確認使用30萬畫素以上的照相機。
- 步驟二 下載相關QR Code的讀碼軟體，根據你使用的手機型號，可以上網下載讀碼軟體。
- 步驟三 打開QR Code程式，將鏡頭瞄準條碼，進行連結解碼。

來找我囉!

何謂「四章一Q」
OPEN

指的是 CAS優良農產品、CAS有機農產品、GAP吉園圃安全蔬果、TAP產銷履歷等4種標章，及QR Code生產追溯條碼的國產鮮食材。

來找我囉!

4. 好康放送區

於所發送之宣傳單加入截角換贈品設計吸引民眾前來參加，以達到推廣數位市場網路消費宣傳的目的。



(截角換贈品盛況一景)

(3G 年底結束宣導區一向消費者解說及送贈品)



捌、活動宣傳

- 一、5月份發佈活動訊息，宣傳活動舉辦日期、地點、活動內容等訊息，邀請消費族群共襄盛舉。
- 二、本會相關刊物、網站發佈主題與活動訊息
- 三、各電子與平面媒體宣傳
- 四、發放宣傳單宣傳

D M 海報

5/27 世界消費者日
「促進數位市場公平」

2018 世界消費者日 台灣消保會宣導活動

107年5月27日(星期日) 上午8:30~12:00
地點: 五福國中(高雄市文化中心正對面)

數位時代交易下單簡便、付款快速，風險更高
--網路購物時，消費者你該注意什麼--

36系統年底結束，宣導活動送好禮
(行李吊卡、預付卡、造型筆、萬用插頭...等等 由四大電信業者提供)

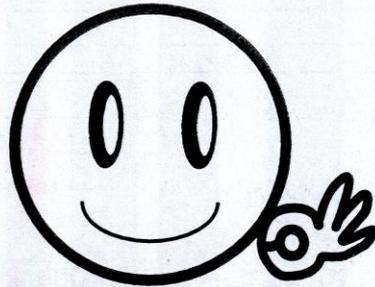
來就送!
送完為止!

憑DM截角 即送高級3D0罩，水泉有機茶葉蛋一顆 (150名)
消保常識闖關遊戲 送精美環保袋一個 (150名)
消保知識現場有獎問答 送精美禮品 (25名)
阿里山原生愛玉現場報名免費DIY (50名)
活動中有 有機農產品推廣、樂團表演~o~. 送汽球

補助單位: 行政院消費者保護處
主辦單位: 台灣消費者保護協會(07)970-0726
協辦單位: 教育部體育署·台灣自來水公司·交通部觀光局

憑截角
+1元
送高級3D0罩
水泉有機農場
茶葉蛋一顆

(派夾報路線圖 1)



HAPPY
TRANSMITTANCE
快樂通派報中心

派夾報執行計劃書

案名 消保會 (第 波)

執行日期 07 年 5 月 15 日至 16 日止

規格 A4

總份數 30,000 份
製表 芳春

TEL: (07) 322-5460

FAX: (07) 313-8553

高雄市三民區北平二街16號

請妥善保存地圖, 珍惜資源, 謝謝您 ☺

(派夾報路線圖 2)



HAPPY 執行明細表
TRANSMITTANCE

001039

E-mail : happy.t110@msa.hinet.net
高雄市三民區北平二街16號

派報/夾報/定點派報/大樓郵寄
TEL07-3225460 FAX07-3138553
加入快樂通LINE Id請搜尋 : mssabc

案名		消保會		No:	
規格		A4		注意事項:	
總份數		30,000 份		活動日期(日) ~ 地英五福團	
執行日期		107年5月25日(五) ~		5/4(四)載數	
承辦人		徐副秘書長			
手機					
聯絡電話		07-970-0726			
請勾選回報方式 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 簡訊 <input checked="" type="checkbox"/> LINE 以下報價為不含稅金					
執行日期	類別	區域	區域編號 夾報站名	數量	備註
5/5	信箱派報		146	2100	
			147	2100	
			148	3000	
			150	1200	
			151	2900	
			144	1800	
			145	2500	
5/6	報	北	133	2500	
			132	2500	
			130	1800	
			131	2500	
			129	3200	
			128	1600	
				小計 30,000 份	
付款條件:			請款明細		
			類別品項	數量	單價
			信箱派報	30,000	0.35
			小計	10,500	合計金額
客戶確認簽收:			營業稅		
			總計		
			請款額		
			10,500.-		

(夾報計畫簽收單) 第一聯 公司聯(白色) 第二聯 請款聯(藍色) 第三聯 客戶聯(紅色)



HAPPY TRANSMITTANCE

執行明細表

000851

E-mail: happy.t110@msa.hinet.net
 高雄市三民區北平二街16號

派報/夾報/定點派報/大樓郵寄
 TEL07-3225460 FAX07-3138553
 加入快樂通LINE Id請搜尋: mssabc

案名\ 消保會		No:				
規格\ A4		注意事項:				
總份數\ 3000份		保泰路355號6F之2				
執行日期\ 107年5月25日(五)						
承辦人\ 印小姐						
手機\						
聯絡電話\ 07-570-0706						
請勾選回報方式 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 簡訊 <input checked="" type="checkbox"/> LINE 以下報價為不含稅金						
執行日期	類別	區域	區域編號 夾報站名	數量	備註	
5/24	夾報		田南站	3000		
			和平站	800		
			主婦站	800		
			球仔站	5000		
			自強站	3000		
			大正站	3000		
付款條件:		請款明細				
		類別品項	數量	單價	小計	合計金額
客戶確認簽收:		夾報	3000	0.35	1050	
						營業稅
						總計
						請款額
						10500

(派夾報計劃簽收單) 第一聯 公司聯(白色) 第二聯 請款聯(藍色) 第三聯 客戶聯(紅色)

付款條件：

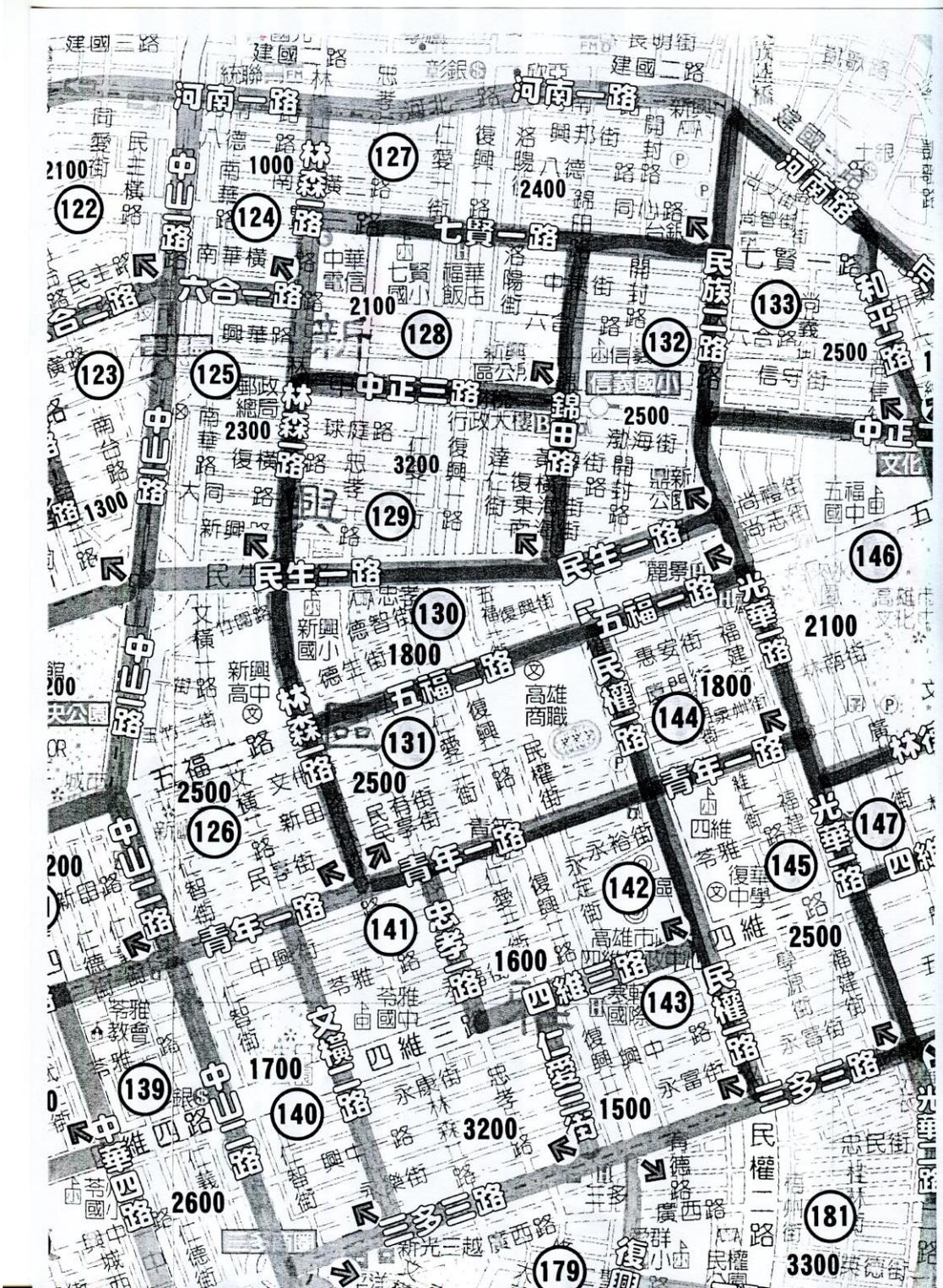
請

類別品項

數量

單價

客戶確認簽收：



玖、活動效益

- 1、此次本活動宣導方式，除原有定型化宣導看板、又加入 50 吋電視現場播放行政院消保處精心製作的消費常識影集，讓所有消費族群觀看吸收消費新資訊，再結合協辦單位有機市集攤位的運作，讓現場熱鬧強強滾，吸引約一千二百餘人次參與此次活動，成為隱性消費種子。
- 2、不論海報截角兌換獎品被兌換一空，闖關遊戲卡也全部被領完，現場數位市場消費常識有獎問答準備的贈品也被熱烈搶答領走，連 3G 年底結束的消費者宣導贈品也炙手可熱（如預付卡、萬能插頭、手機指環…等）；最後的阿里山原生愛玉 DIY 活動參加人員不管是從網路報名或現場報名也爆滿，顯示參與的消費者熱絡。深信本次宣導活動能讓廣大消費族群體察政府保護消費權益的用心良苦及從活動宣導中學習到數位市場正確的交易消費知識，對降低消費糾紛起了莫大效益。

拾、建議

面對數位市場此起彼落的網路消費爭議及年輕消費人口的產生，本會認為要降低消費爭議，堅信務必「始於教育，終於教育」，因此建議在經費補助酌予調高，將舉辦的宣導時間延長為一日及擴大規模，讓宣導效果得予放大。

拾壹、活動記實



本會楊理事長致詞

(活動盛況)





台灣消保會

地址：高雄市前鎮區保泰路 355 號 6 樓之 2
 電話：(07) 9700726 FAX：(07) 9700675
 導/企 劃：徐邦瀚副秘書長
 信箱：cpat3706222@seed.net.tw
 網址：www.cpat.org.tw