



社團法人

台灣消費者保護協會

『數位消費權益』廣播電台宣導活動

成果報告



『數位消費權益』廣播電台宣導活動

成果報告

壹、活動名稱

『數位消費權益』廣播電台宣導活動

貳、活動目的

後疫情時代，廣播及時收聽的方便特性是民眾獲得新知的管道之一，消費者利用通勤或在室內的時間，都可以接受資訊，可發揮其宣導效果，所以將消費信息及各項政策透過廣播媒體的傳送與互動，可讓消費者瞭解權益的維護也可感受政府的用心，達到應有效果。

參、活動單位

補助單位：行政院消費者保護處

主辦單位：社團法人台灣消費者保護協會(台灣消保協會)

協辦單位：國立教育廣播電台高雄分台
高雄廣播電台

肆、活動期程

日期	3 月份	4 月	5-10 月份	11 月份
項目	企 劃	籌 備	執 行	成 果 報 告

伍、活動內容

1、活動時間

- (1) 111 年 5-10 月
- (2) 二家廣播電台（共 10 次）
- (3) 每次 30-60 分鐘

2、活動地點

國立教育廣播電台高雄分台、高雄廣播電台

3、活動對象

全體聽眾

4、實施內容與方式

邀請本會專業委員以及協會消費權益組主任為宣導主講人、配合廣播電台主持人以時事、消費新法、政府用心等對廣泛消費者影響較大之議題為廣播宣導互動主題，共同將每集之主題內容，以一般民眾最容易瞭解的方式詮釋，藉由廣播媒體的傳導方便性發揮其效果，以達到宣導與教育目標。

國立教育廣播電台高雄分台- 節目表

項	播出日	播出時	錄音日	主 題	主講人
1	111 /05/02 預錄	10:05 11:00	現場 錄音	電信 APP 不小心訂閱 花錢怎麼辦?	黃柔雯 律師
2	111 /06/06	10:05 11:00	現場 錄音	保險用 APP 買也有審 閱期嗎?	余祖慰 教授
3	111 /07/04	10:05 11:00	現場 錄音	未成年用網路購物的 效力?	陳韋誠 律師
4	111 /08/01	10:05 11:00	現場 錄音	網路上的消費信貸 有法律效益嗎?	梁凱富 律師
5	111 /09/05	10:05 11:00	現場 錄音	數位金融爭議案例 分享	黃望徭 主任
6	111 /10/03	10:05 11:00	現場 錄音	網路課程適用哪個 法規?	蔡綺奇 律師

地址：高雄市前鎮區廣東三街 380 號

電話：07-7150800 轉 105

主持人：王榮

Email：wang@ner.gov.tw

高雄廣播電台- 節目表

項	播出日期	播出時	型態	主 題	主講人
1	111/07/05 (二)	09:30 10:00	現場 錄音	電信 APP 不小心訂 閱花錢怎麼辦?	黃柔雯 律師
2	111/07/12 (二)	09:30 10:00	現場 錄音	保險用 APP 買也有 審閱期嗎?	余祖慰 教授
3	111/07/19 (二)	09:30 10:00	現場 錄音	網路上的消費信貸 有法律效益嗎?	徐旻 律師
4	111/07/26 (二)	09:30 10:00	現場 錄音	網路課程適用哪個 法規?	蔡綺奇 律師

地址：80472 高雄市鼓山區新疆路 90 號

電話：07-5310943#123

主持人：莞莢

Email：hsiehyupin@gmail.com

5、宣導要點：

111 年度主題定義為「數位消費權益」，目的是希望消費者能了解新型態的數位金融服務消費行為可能會承擔的風險，以及實際遇到爭議時，有甚麼可以解決或爭取的辦法。

陸、宣導內容

電信 APP 不小心訂 閱花錢怎麼辦？

黃柔雯 律師



111/05/02 教廣、111/07/05 高廣

— 電信 app 不小心訂閱花錢了怎麼辦

一、常見類型

(一) 誤觸 app 消費 (不小心下單)

(二) app 消費額度超過預期

(三) 上開尤其發生在未成年子女上 (未成年子女擁有手機，在手機上亂按，父母不知道，收到帳單後才驚嚇)

二、如何預防：

(一)限制使用電信帳單代收服務

(二)辦理消費限制額度上限

三、相關法律爭議：

(一)未成年人在手機 app 上消費行為有法律效力？7 歲以下：無效，7 歲至 20 歲

(112 年 1 月 1 日以後為 18 歲)，原則父母須同意。

*《網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項》第 2 點第 2 項：「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」。

(二)不小心誤按有無意思表示錯誤之問題？民法第 88 條，錯誤之意思表示。

(三)買賣契約有無成立？app 就項目與價錢有無明確標示？民法第 345、348 條

保險用 APP 買也有
審閱期嗎？

余祖慰
教授

111/06/06 教廣、111/07/12 高廣
— 保險用 APP 買也有審閱期嗎？



前言：

1. 「審閱期間至少3日」係以要保人收到保險契約條款樣張「次日」起算，至少「經過」3日以後始可投保。例如：要保人於110年07月01日收到保險契約條款樣張，嗣於110年07月05日始可投保。例如：要保人於101/10/1日收到保險契約條款樣張，經過101/10/2，101/10/3，101/10/4三天後，嗣於101/10/5始可投保（填寫簽署要保書）。
2. 要保人投保後，本「審閱期聲明書」須隨同「要保書」或「契約內容變更申請書」送件辦理。

問題:Q1：何謂保險契約審閱期？

A1：保險公司與保戶簽立保險契約前，依消費者保護法定型化契約的相關規定，

應提供合理期限供保戶審閱全部條款內容，該保戶審閱條款的期間稱為保險契約審閱期。

Q2：增訂保險契約審閱期的目的為何？

A2：保險契約審閱期之目的，係為使保戶有足夠的時間詳閱保險契約條款的內容以審慎評估，並避免因一時衝動購買保單。

Q3：保戶有幾天的保險契約審閱期？

A3：保戶有三日的保險契約審閱期。

Q4：新制保險契約審閱期何時開始實施？

A4：自民國 99 年 9 月 1 日起開始實施保險契約審閱期。

Q5：所有保險商品契約，是否皆有保險契約審閱期？

A5：新制度實施初期，依據『人身保險業辦理傳統型個人人壽保險契約審閱期間自律規範』的規定，實務上目前除旅行平險無納入審閱期間的作業。

Q6：公司的商品有那些適用保險契約審閱期？

A6：請參閱各商品條款之警語，載有「本契約於訂立契約前已提供要保人不低於三日之審閱期間」者，意指該商品適用保險契約審閱期。

Q7：保險契約審閱期間應提供保戶審閱的文件為何？

A7：公司提供保戶審閱的文件應包括完整之條款內容。

Q8：保戶要如何取得條款樣張內容得以審閱？

A8：保戶可透由業務同仁以親送、傳真、郵寄、網路或電子郵件傳輸、XX 人壽網站<<條款審閱期專區>>下載等方式取得條款樣張內容以審閱評估。

Q9：如何確認保戶已審閱條款內容？

A9：要保人於投保時若投保新契約之險種為適用審閱期之主、附約商品時，除填寫要保文件以外，需另填寫「傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書」。

Q10：除要保前保戶應有三日保險契約審閱期外，保全變更時是否適用？

A10：依據審閱期自律規範的規定，保戶辦理契約中途附加及更約權時亦適用審閱期之規範。

Q11：保戶辦理契約中途附加傳統型個人人壽保險附約商品，其審閱期的規範為何？

A11：保險契約有效期間內，保戶提出附加傳統型個人人壽保險附約之申請時，須提供保戶至少三日以上之保險契約審閱期，故申請附加傳統型個人人壽

保險附約，保戶除填寫契變申請文件以外，應另檢附「傳統型個人人壽保險契約審閱期間確認聲明書」。

附加附約生效日亦不得早於審閱期限截止的次日。

Q12：保戶辦理契約中途附加附約，適用於審閱期規範的附約商品有那些？

A12：請參閱各商品條款之警語，載有「本契約於訂立契約前已提供要保人不低於三日之審閱期間」者，意指該商品適用保險契約審閱期。

Q13：新制之保險契約審閱期對於保險契約生效日有無影響？

A13：要保人取得條款樣張內容審閱的日期須等於或早於要保書申請日期，且符合規範。審閱期三日後的次日始為保單生效日。

Q14：審閱期間不得少於三日，三日如何認定？

A14：遞送保單條款當日及簽立要保書當日不包含於審閱期間三日之規範。

例：9/1 遞送條款 9/2 ~ 9/4 提供三日審閱期間

9/5 簽立要保書

Q15：保戶是否可以放棄保險契約審閱期？

A15：為維護保戶權益，原則保戶仍應有三日以上之保險契約審閱期，但保戶堅持放棄時，須提出放棄保險契約審閱期之書面聲明。服務同仁不得以誤導或勸誘方式促使保戶放棄保險契約審閱期。

Q16：保險契約審閱期與保險契約撤銷期有何不同？

A16：保險契約簽立前，保戶審閱條款內容的期間稱為保險契約審閱期。

保險契約簽立後，保險單送達翌日起算十日內，要保人可以書面向公司撤銷保險契約，該期限稱為撤銷期。

視訊投保、網路投保須知

1. 首先是網路投保，不少保險公司在其企業官網、另架設網站或是投保 App，讓民眾透過電腦、手機等載具，連上網頁進行投保。目前開放可網路投保的保單，包含利變年金險、1 年期或長年期定期險、傷害險、小額終老保險還有旅平險等；民眾可先在網站上試算保額與保費，之後再輸入身份證字號、姓名等投保基本資料，最後透過信用卡扣款繳費，就能在線上完成投保。
2. 另一種方式是視訊投保，基本上不像網路投保有險種的限制，是任何險種都可透過此方式投保。它的投保方式是，保險業務員先用視訊錄音錄影等方式確認保戶投保意願後，然後保戶簽署要保書、遠距投保聲明書、轉帳/信用卡授權書與電子投保確認書等文件，且錄音錄影讓保險業務員留下紀錄，再將這些文件以拍照或掃描上傳、傳真、e-mail 給保險公司即可。
3. 但因為現在很少人家中有印表機、事務機，要印出一份厚厚的要保書非常困難，因此不少保險公司改變方式，業務員先傳要保書 PDF 檔給保戶，保戶以行動載具下載該公司的投保 App 後，用數位簽名回傳給保險公司，然後簽署遠距投保聲明書等其他文件，且用影片錄音錄

影，再將這些資料以拍照或掃描的方式回傳給業務員即可。

4. 要保書須親簽！近期被退件的防疫保單，除了重複投保，還有非本人親簽，不少保險公司發現多張防疫保單簽名筆跡太相似，紛紛啟動「驗證機制」，要求保戶一定要本人前往，包括旺旺保險最早先行，現在明台、兆豐等也要跟進。其中，有鑑於當事人親自跑一趟，明台產表示，若確定為當事人親簽者，將致贈 100 元超商禮券以示歉意。

5. 財產保險商品每張保單年繳保費不可高於 10 萬元：

除含傷害保險或健康保險之綜合保險、附加保險或附加條款者，皆得辦理財產保險商品之網路投保。

人身保險商品：

(一)旅行平安保險及其附加之實支實付型醫療保險。(二)傷害保險及其附加之實支實付型傷害醫療保險。(三)定期人壽保險。(四)實支實付型健康保險。(五)傳統型年金保險。(六)利率變動型年金保險。

(七)保險年期不超過二十年及歲滿期不超過七十五歲之生死合險。

(八)小額終老保險。(九)微型保險。(十)長期照顧保險。(十一)實物給付型保險。(十二)健康管理保險。(十三)投資型年金保險。

為了便利消費者網路購買保險，保險公司多半會提供限制較少的線上要保機制，為確認身份，須由客戶於投保完成時，列印要保書簽名回覆給保險公司(由於電子簽章法規定，投保人要有「電子憑證」為前提，大部分人沒申請，自然不可能完成「電子簽名」。

未成年用網路購物的效力？

陳韋誠
律師



111/07/04－未成年用網路購物的效力？

大綱：

1. 行為能力說明（民法新修法規定）
2. 法律行為生效要件
3. 未成年人法律行為效力（原則與例外）
4. 家長應注意事項（包括責任、避免

網路上的消費信貸
有法律效益嗎？

梁凱富
律師



111/08/01－【網路上的消費信貸有法律效益嗎？】大綱

問：網路上常見的消費信貸有哪些？

答：解釋消費信貸之定義，如信用卡分期、無卡分期。

問：什麼是無卡分期？

答：說明無卡分期之運作方式、法律關係並舉例。

問：無卡分期跟信用卡分期有什麼差別呢？

答：信用卡審核嚴格、時間較長、受額度限制、期數較低。

問：無卡分期有何缺點或潛在風險？

答：高利率、解約或退貨可能需支付違約金和利息。

舉例，當年威爾斯美語倒閉，學生無法上課，卻仍受到銀行或民間資融公司催繳剩餘費用，對此，法院之見解為何。

問：使用無卡分期應注意之事項？

答：第三方資融公司之正當性、契約是否符合法律規定、價格透明性、是否有隱藏費用。

問：還有無其它在網路上信行消費信貸，應該要注意的事項？

答：注意貸款公司究竟為何，例如玉山商業銀行跟玉山資產行銷有限公司或是玉山國際財富管理顧問公司，可能是完全沒有關係之2家公司。

花錢越無感越要注意，個人之財務狀況是否足以負擔目前消費，避免卡奴問題重演。



111/09/05—數位金融爭議案例分享

分享案例：

1. 網路上的消費信貸就是詐騙嗎?樂分期案例分享
2. 以為是網路打工,沒想到也是詐騙,蝦皮搶單案例分享
3. 線上遊戲點數扣款爭議案例
4. 虛擬貨幣投資陷阱柚子幣案例分享

網路課程適用哪個法規？

蔡綺奇
律師



111/10/03 教廣、111/07/26 高廣－網路課程適用哪個法規？
大綱

一、契約怎麼樣才算成立：

- (一) 我在網路上勾一勾就算了嗎？
- (二) 小孩子自己勾選怎麼辦？家長要負責嗎？
- (三) 違反審閱期代表契約無效嗎？

二、購買後的疑問：

- (一) 購買後發現我家電腦跑不動？
- (二) 我感覺教學不符預期，老師都亂教，我可以解約嗎？
- (三) 我當初是找第三方分期付款解約後要如何討回款項？

網路上的消費信貸
有法律效益嗎？

徐旻
律師



111/07/19—網路上的消費信貸有法律效益嗎？

大綱

1. 無卡分期用 APP 就可以申辦嗎
2. 線上申辦的法律效益
3. 如果消費者不繳款會面臨甚麼責任

備註：高雄教育廣播電台錄音內容電台提供如雲端硬碟連結，但高雄廣播電台並不提供內容錄音檔。