

## 113 年度消保影片及圖卡表

| 序號   | 主題                         | 影片/圖卡                                                                                                     | 序號 | 主題           | 圖卡                                                                                                     |
|------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消保影片 |                            |                                                                                                           |    |              |                                                                                                        |
| 1    | 消費權益<br>停看聽<br>無卡分期<br>要小心 |  <p>消費權益停看聽 無卡分期要小心</p> |    |              |                                                                                                        |
| 消保圖卡 |                            |                                                                                                           |    |              |                                                                                                        |
| 1    | 小心<br>終身優惠<br>有陷阱          |  <p>小心「終身優惠」有陷阱</p>    | 2  | 長期照顧<br>溫暖守護 |  <p>長期照顧 溫暖守護</p> |

|   |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 機票規定<br>看仔細<br>安心旅遊趣   |  <p><b>機票規定看仔細。安心旅遊趣！</b></p> <p>訂票前仔細看 退票和行李規定。</p> <p>訂票時再確認 機票上的英文名字<br/>是否跟護照一致，這樣才能順利登機哦！</p> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                                                   | 4 | 點餐 3 步驟<br>享受外送少<br>糾紛 |  <p><b>點餐3步驟<br/>享受外送少糾紛</b></p> <p>使用外送平台點餐服務3步驟</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 點餐前：先瞭解各家業者點餐流程、付款方式及送貨送貨流程。</li> <li>2. 點餐後：應留存扣款及雙方聯繫相關畫面或資料。</li> <li>3. 收餐後：應從速檢查，如有不符應儘速通知平台。</li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                               |
| 5 | 加 LINE 私<br>下交易<br>有風險 |  <p><b>加LINE私下交易有風險！</b></p> <p>＜好康在這裡＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加LINE交易，免收運費、手續費</li> <li>省下來的費用全部回饋給您</li> </ul> <p><b>小心有詐</b></p> <p>私下交易，發生糾紛時，<br/>找得到你嗎？<br/>我不會輕易相信囉！</p> <p>行政院消費者保護處</p> | 6 | 接獲自稱客<br>服的來電<br>要小心   |  <p><b>接獲自稱客服的來電 要小心！</b></p> <p>「喂～您好！這裡是XX客服，由於訂單資料有誤，麻煩您提供一下個人資料讓我們核對！」</p> <p><b>請提高警覺 勇敢說不！</b></p> <p>查證前請時保持警覺，<br/>不要輕易向陌生人交付個資，<br/>才不會錢財個資兩失。</p> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                                                                                |
| 7 | 幼童滑步<br>車<br>選購小常<br>識 |  <p><b>幼童滑步車選購小常識！</b></p> <p>檢查有無張貼「商品檢驗標識」<br/>根據標示的年齡選擇合適的滑步車</p> <p><b>請注意：</b><br/>滑步車沒有剎車功能<br/>請穿戴完整防護裝備<br/>絕對不要在道路上使用</p> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                 | 8 | 代客駕車服<br>務定型化契<br>約    |  <p><b>代客駕車服務</b></p> <p>善用代駕 平安回家</p> <p><b>定型化契約</b></p> <p><b>代駕服務業者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>代駕人應具備有效職業駕照</li> <li>清楚揭示代駕收費標準及付款方式</li> </ul> <p><b>消費者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不得對代駕人有違反交通法規之要求</li> <li>應提供緊急聯絡人或有意識清楚之陪同人員</li> </ul> <p>行政院消費者保護處</p> |

|    |                    |                                                                                     |    |                    |                                                                                       |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | 托嬰前爸媽應先知道托嬰業者之相關資訊 |    | 10 | 婚紗業者收取定金押金及外拍之相關規範 |    |
| 11 | 業者提供海外留學服務應說明事項    |   | 12 | 運動賽事票券遺失了可以入場嗎     |   |
| 13 | 超便宜的網購商品別急著下單      |  | 14 | 網購取貨要注意            |  |

|    |                    |                                                                                     |    |                   |                                                                                       |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | 演唱會主要節目內容有變動時該如何處理 |    | 16 | 網路玩家不可不知的網路遊戲契約規範 |    |
| 17 | APP 取消訂閱注意事項       |   | 18 | 美容贈品規範            |   |
| 19 | 安心旅遊住宿不踩雷          |  | 20 | 使用訂房網站訂房如何避免發生爭議  |  |

|    |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 小心自動續約扣款           |  <p><b>小心自動續約</b></p> <p>扣款荷包!</p> <p>常見爭議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>業者以「免費試用」、「贈品」或「優惠價格」等方式吸引消費者試用、購買線上服務，但未知在試用或優惠期間屆滿後，將自動續約，並扣款費。</li> <li>自動續約條款常隱藏在密密麻麻的服務契約條款中。</li> <li>契約屆期前未經消費者明示同意就自動續約。</li> <li>消費者取消自動續約的困難，例如找不到取消的網頁等。</li> </ol> <p>建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>接受免費試用或訂閱線上服務前，務必先詳細閱讀契約條款，了解相關收費方式、取消條款，判斷是否自動續約的扣款費，並評估自身需求後，再決定是否免費試用或訂閱。</li> <li>確定不繼續使用時，立即進行取消，以免忘記而繼續付費。</li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p> | 22 | 認識網路<br>暗黑模式       |  <p><b>認識網路暗黑模式</b></p> <p>結果模式，是指業者透過網路介面上的各種手段，來操縱或影響消費者做出原本不想要的選擇，藉此達到銷售目的。</p> <p>常見的暗黑模式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>加入訂閱後，扣款取消或停止訂閱非常困難。</li> <li>在未告知消費者的情況下，即自動地收取第三方收費。</li> <li>隱藏付費項目，等結帳才出現先前未報過的費用。</li> <li>頻繁出現「限時優惠」或「即將售完」訊息，誘使消費者下單。</li> <li>將廣告隱藏在頁面，讓使用者以為是正常內容，進而點擊。</li> <li>嚴重讓消費者難以比較價格(例如將單價計算成期間內容不一的產品放在一起)，干擾消費者做出最佳決定。</li> </ol> <p>如何避免暗黑模式陷阱</p> <p>保持理性的態度，仔細閱讀契約條款，並保留交易畫面。</p> <p>行政院消費者保護處</p> |
| 23 | 假交友<br>真推銷         |  <p><b>假交友 真推銷</b></p> <p>以交友戀愛為名，行銷商品、服務之實，當心交友戀愛目的未達外</p> <p>將面臨以下風險</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>高額違約金</li> <li>解約困難</li> <li>誤買本票</li> <li>不斷被推銷</li> <li>為支付費用，另與貸款機構(例如融資公司)簽訂借貸契約等</li> </ol> <p>提醒</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>注意業者評價</li> <li>不貿然簽定任何契約</li> <li>如要簽約，務必先仔細閱讀契約條款，了解各項費用計收方式、解約條件等契約內容</li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                                          | 24 | 假安檢<br>真推銷         |  <p><b>假安檢 真推銷</b></p> <p>業者假借檢查瓦斯安全為名，對府轄轄瓦斯安全器材，可以要求退貨嗎？</p> <p>退貨說明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>屬訪問交易類型，依消費者保護法第19條規定，消費者可以在收到商品後7日內，無須說明理由及負擔任何費用，以退回商品或原通知方式，向業者主張解除。</li> <li>收到商品當日，不計算在7日內。</li> <li>以書面方式通知業者解除時，宜用雙掛號郵寄或存證信函寄發，較能保全證據。</li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p>                                                                                                                                                       |
| 25 | 郵輪團體<br>旅遊注意<br>事項 |  <p><b>郵輪團體旅遊 注意事項</b></p> <p>與一般團體旅遊最大不同點<br/>郵輪旅遊的「郵輪」是「交通工具」，也是「旅遊地區」</p> <p>消費者參團郵輪旅遊，有「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」規定適用</p> <p>旅行業者與消費者簽約前</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供消費者至少3日契約審閱期間。</li> <li>2. 向消費者明確且清楚說明並提供郵輪相關資訊，包括：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 郵輪船員預定之付款條件、取消、變更及退款等資訊。</li> <li>(2) 適有字可效力因素致變更行程及延期險等資訊。</li> <li>(3) 郵輪內設施使用規定等相關資訊。</li> </ol> </li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p>                                  | 26 | 購買預售屋<br>前<br>請先確認 |  <p><b>購買預售屋前 請先確認!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 到「內政部不動產交易實價查詢服務網」查詢確認建築契約備查狀況。</li> <li>● 逐點核對契約內容是否與「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定相符。</li> </ul> <p>例如：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業者有無提供至少5日以上的契約審閱期。</li> <li>2. 業者對停車位是否有記載其「性質」(例如法定停車位)、「高度」及「停車空間面積占共有部分總面積的比例」。</li> <li>3. 契約內的交屋保證款數額應為「房地總價5%」，且應於完成修繕並經雙方履驗合格後支付。</li> </ol> <p>行政院消費者保護處</p>                                                     |

|    |                                 |                                                                                    |    |               |                                                                                     |
|----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | 網購退貨<br>運費由誰<br>負擔              |   | 28 | 購買二手<br>商品要注意 |  |
| 29 | 網路遊戲<br>轉蛋<br>資訊揭露<br>應明確清<br>楚 |  |    |               |                                                                                     |