

課程名稱：18557_網路消費爭議陷阱大揭密!企業該知道的防詐處理 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- 適合族群：
 - 電商與網購企業主、法務與資安主管：面臨假客服詐騙、個資外洩爭議、標錯價及消費者濫用退貨權（奧客掉包）等風險，需要建立自保機制者。
 - 電商營運人員與客服專員：需要了解消費者申訴流程、消保官調解機制，以及黑名單管理實務者。
 - 一般消費者：希望提升防詐警覺、辨識一頁式廣告詐騙與了解網購退貨權界線者。
- 能力門檻：入門（完全不需法律背景，消保官與律師以白話案例帶出法律規範與風險應對）。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 章節一：網購詐騙與消保申訴心理剖析 — 解析為何消費者遇詐騙偏好找消保官而非警察，以及個資外洩時業者與消費者的責任界定。
 - 章節二：假客服詐騙與企業防禦 SOP — 剖析《消保法》第 7 條「合理期待安全性」、個資最小化收集、警示標示與國際資安認證自保機制。
 - 章節三：一頁式廣告詐騙與境外管轄困境 — 揭露一頁式詐騙特徵（簡體字、爆款字眼、過低價格）、盜刷信用卡賣門票詐騙與面交風險。
 - 章節四：企業防範惡意消費者與條款設計 — 處理《消保法》第 19 條解約退貨掉包、出貨錄影舉證、標錯價應對（定型化契約條款設計：要約與承諾）與黑名單建置。

3. 必備前置知識清單

- **基礎電商營運觀念：**了解網購購物車流程、刷卡/ATM 轉帳、出貨物流與客服應對機制即可。
- **無須法律執照：**內容著重於企業定型化契約風險防範與消費爭議處理實務。

4. 專有名詞與概念辭典

- **消保法第 7 條（合理期待安全性）：**企業提供商品或服務時，須符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，若發生爭議業者須負舉證責任。
- **消保法第 19 條（通訊交易解約權）：**消費者於網購等通訊交易中，原則上享有收到商品後 7 日內無理由解除契約的權利。
- **要約引誘與承諾：**電商廣告與網頁展示通常視為「要約之引誘」，消費者下單為「要約」，業者確認有貨並接受訂單才算「承諾」而使契約成立（可避免標錯價被迫履約）。
- **ISO 27701 / TPIPAS：**國際隱私資訊管理認證與臺灣個人資料保護標章，為企業證明已盡個資防護責任的重要第三方憑證。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**電商法遵專員 / 客服與消費爭議處理主管 / 資安與個資風控專員
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **分析與決策能力：**能評估個資外洩責任風險、判斷一頁式廣告詐騙與標錯價處理策略；能辨識惡意退貨行為並訂定企業黑名單與交易條款。
 - **工具操作與執行能力：**能導入第三方資安/個資認證（如 ISO 27701）、設計防止標錯價之定型化契約條款，並建立出貨錄影與個資分層存取權限機制。