



詐騙包裹每年逾千件！付款取貨了還有救 四大超商退款攻略一次看

好屋降價，精選物件不要錯過！



▲包裹詐騙橫行，詐騙集團透過超商付款取貨管道向消費者詐財。（資料照片／記者高堂堯攝）

記者許敏溶、周姍姍、蕭筠、陳嘉恩／台北報導

「商品到店通知：物流配編0123456已送達 X X 超商 X X 門市，請於2023/x/x前攜帶證件前往取貨，謝謝。」

對熱衷網購的上班族林小姐來說，在網路下單後讓業者把貨送到公司或住家附近的超商已是生活日常，頻率多到有時都忘記自己下了哪些訂單。日前林小姐收到這簡訊後，一如以往就在下班後順道到超商付了500多元取貨，沒想到回家拆開包裹，竟是自己從未買過的兩包劣質面膜，她趕忙衝回超商想要退貨卻被拒絕。

全台灣有超過1萬家超商，超商貨到付款服務是許多忙碌上班族愛用的服務，但也成為詐騙集團的利器。行政院消保處統計，類似的包裹詐騙案例申訴每年平均都有1千件以上。《東森新媒體ETtoday》製作「台灣詐騙調查報告書」專題報導，本周鎖定解析層出不窮的包裹詐騙手法，教戰受騙消費者如何利用四大超商提供退款管道成功追回辛苦錢。

包裹詐騙兩大管道 一頁式廣告與幽靈包裹

台北市消保官分析，包裹詐騙主要分為兩部分，一種是來自「一頁式廣告詐騙」，賣家經常在社群平台購買贊助廣告，內容多為擷取正版業者圖片製作成山寨版網頁，以吸睛的促銷價格誘騙消費者下單，再提供超商貨到付款方式降低消費者戒心，實際上則寄出不符圖文的劣質商品。

另一種則是「幽靈包裹」，詐騙集團在消費者未訂購商品的情況下主動寄出商品，並發送到貨通知簡訊，誘使消費者前往取貨付款。



▲有些民眾根本沒有購物，卻收到包裹到店簡訊通知。（圖／民眾提供）

疫情期間詐騙案飆升 政府出手建立協處機制

消保處表示，這類詐騙案件屢見不鮮，2017年消保處接到消費者投訴僅有300多件，2019年達到800多件，到2021年更因疫情關係，申訴案更超過3千件，達到最高峰。為此，2020年11月推動強化貨到付款協處機制，申訴總案件已經明顯下滑，去年已經減少到剩下1500多件。

消保處指出，為確保消費者權益，消保處與貨運及超商業者協調，建立強化貨到付款協處機制，一旦發生詐騙，當消費者向業者提出申訴時，就由貨運業者主動退款給消費者，而貨運業者則根據這些經常被申訴與退貨資料，將上述出貨業者列為黑名單，從而降低民眾被騙機率。

四大超商協助阻詐 已經付錢還有機會拿回退款

《ETtoday新聞雲》詢問四大超商，確認目前業者都已提供申訴管道，協助消費者向廠商申請退貨退款，讓民眾就算是第一時間在超商已經付款取到並非自己購買的商品，後續仍可透過申訴拿回自己的辛苦錢。

以下整理四大超商的申訴管道，提醒民眾一旦受騙要第一時間申訴，除了有機會拿回款項外，更可幫助業者將詐騙集團列入黑名單，避免其他民眾受害。

7-ELEVEn

7-ELEVEn提醒消費者在臨櫃取貨前務必「先查證、再付款」，若已完成取件才發現疑似詐騙，可透過「安心取」服務，於「7-ELEVEn安心取申訴平台」線上處理，客服將協助聯繫廠商處理退貨退款事宜。

「7-ELEVEn安心取申訴平台」可由取貨付款後的小白單憑證上QR code掃描進入系統填單，透過線上申請除了更具效率外，還能大幅減少消費者直接與廠商對接的時間成本，服務上線至今已獲廣大民眾好評。

7-ELEVEn安心取線上申訴平台網址連結：<https://help.shopmore.com.tw/>



▲7-ELEVEN推出「安心取」服務。(圖／取自7-ELEVEN網站)

全家便利商店

消費者可撥打日翊客服服務專線立案，轉由專人客服通知廠商，廠商再與消費者聯繫，如確立為詐騙案件將受理並協助退款作業，實際退款時間以各廠商作業時程為主，建議於鑑賞期7天內完成申訴動作。

全家跨境包裹疑似詐騙處理：https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/service_caption.aspx?MN=5&CN=1141



▲全家詐騙包裹申訴管道。(圖／業者提供)

萊爾富

消費者可撥打萊爾富EC客服專線（03-2866-020），服務時間為周一至周六09:00-17:00(12:30至13:30休息)，由客服人員確認狀況後，聯繫廠商處理案件，並由廠商與消費者聯繫確認狀況，協助處理詐騙包裹相關事宜。若確認為詐騙包裹，將依各廠商實際退款作業為主。



▲萊爾富申訴管道。（圖／北市法務局提供）

OK超商

消費者可撥打OKmart網購客服專線（03-2631082）服務時間為周一至周五0900-1800，由客服了解後進行專案處理，客服人員依照實際情況進行協助及通報購物平台，後續處理則以購物平台的客服流程為主。



▲OK超商可協助遭詐騙消費者退款。（圖／北市法務局提供）

【延伸閱讀】

► 專題報導：台灣詐騙調查報告書

※本文版權所有，非經授權，不得轉載。[ETtoday著作權聲明] ※