

中華民國 110 年 10 月 (第 9 期)



經濟部水利署
第四河川局政風室製

政風宣導

地址：彰化縣溪州鄉中山路三段 640 號

檢舉電話：(04)8898270

傳真電話：(04)8898762

廉政專線：0800-286-586

☆安全維護☆

【跨海網購韓國商品 糾紛案例報你知】

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)自與韓國消費者院(Korea Consumer Agency, 以下簡稱 KCA)簽署瞭解備忘錄以來，受理多件臺韓間跨境消費爭議。因此，行政院消保處特別彙整受理案例概況暨韓方提供之消費資訊，提醒消費者注意。

據行政院消保處統計，去(109)年 1 月至本(110)年 3 月間計受理臺韓間跨境爭議 27 件，其中以網路購物 13 件(佔 43%)最多，其他尚包括線上遊戲(10 件)、旅遊購物退費(1 件)、民宿(1 件)及交友軟體(1 件)糾紛。分析 13 件網路購物糾紛內容，又以韓國流行音樂(K-pop)周邊商品佔 8 件最多，其餘為服飾、皮包、鞋類及食品，而其中約 60%(8 件)案件經與韓方接洽後獲得妥處，至未能妥處的案件，多為韓國業者拒不回應之故。尤其，部分消費者提不出確切之賣家資訊，致 KCA 無從聯繫賣

家，此外，若賣家並非在韓國註冊登記之企業，或只知其社群帳號，韓方亦無法協助處理。

行政院消保處提醒，韓國 K-pop 偶像商品已形成銷售熱潮，不僅居我國與韓國間跨境網購糾紛之冠，在其他國家之愛好者亦頗眾多，因此 KCA 收到不少來自境外的申訴案件。KCA 基於臺韓雙方合作關係，特於日前致函該處，提醒我國消費者注意網購 K-pop 商品之權益(附件)。KCA 表示，當業者交付遲延過久，消費者最好能主動追蹤並詢問業者(賣方)之貨運狀況。如遇品項不符或破損時，應蒐集具體之證據(如往來信件、截圖、照片或影片)證明業者(賣家)造成之損害；如果雙方無法達成協議時，則應儘快申訴。

最後，行政院消保處再次提醒消費者，如欲進行跨國網路交易時，應有風險意識，即下單前務必上網檢視業者所處之國家及其網頁揭示之規定、業者之信譽及評價後，選擇安全付款之方式，並保存一切交易資訊與溝通內容等完整紀錄。一旦交易發生狀況，應立即洽請業者處理，倘業者未回應訴求時，消費者應儘速提出申訴(請參閱「跨境消費爭議之處理機制及管道」<https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8>)，及時維護自身權益。

資料來源：消費者保護處