

## 數位時代下的消費者 不可不知的網路交易風險

數位科技時代，消費者追求消費便利的同時，對於網路交易可能潛藏的消費風險，及如何預為掌握了解，實與消費者權益之維護息息相關。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)本(106)年12月13日假集思交通部會議中心，舉辦「2017 數位時代之消費者保護研討會」。期許藉由中央與地方相關政府機關、民間相關產業及團體代表等逾百人之參與，不僅獲得新知，更能集結產官學等各界專業意見與經驗交流，得以建構一個安全安心的數位消費環境。

本次數位時代的消費者保護研討會針對3個議題進行交流，內容摘要如下：

### 一、網路金融的發展與消費者保護：

當網路交易逐漸取代實體店面交易時，行動支付等數位金融服務也帶來重大變革。行動支付除了交易付款功能外，消費者最期待的前三名服務，依序是「帳單繳費」、「轉帳服務」與「消費拆帳」。但不論是資策會或是 Visa 國際組織本年的調查，都在在顯示，消費者最重視的是安全議題。所以，如何提升消費者在行動支付時的個人資料保護及支付安全等機制，益顯重要。

### 二、網路個人資料保護及被遺忘權：

數位時代下，網路交易提供業者龐大的消費者個人資料；

而在大數據夾帶的商業利益誘因下，業者無不竭盡所能的蒐集、處理、運用所取得的個人資料，以壯大其產業競爭力。但在大數據的時代，已去識別化的資料，是否就足以保障消費者的個人資料？消費者隱私權的保障與業者資料價值的開發，如何取得平衡？不僅是消費者保護的課題，傳統的個人資料保護法也將面臨重大的挑戰，政府及企業經營者應扮演好把關的角色。

### 三、網路(包括跨境、社群)平台交易的消費者保護：

近幾年網路交易衍生的消費爭議，不再限縮於國內網路平台；更值得關注的是，在社群平台交易的新型態消費模式也很普及，但具挑戰的是，跨境平台消費爭議的處理。因此，隨時關注及瞭解國際間對於跨境消費爭議的防範措施與處理機制，更顯迫切。

行政院消保處表示，數位時代來臨，消費模式已有重大改變，衍生的消費權益保護課題，更為複雜多元，政府機關更需與時俱進，適時檢討修正消費者權益保障之機制及措施。行政院消保處期許藉由產政學及消保團體等各界人士之參與，共同為建構一個安全安心的數位消費環境目標而努力。

(資料來源：消費者保護處)