

陽光月刊 109 年 7 月號

目錄

1. 目錄	1
2. 假消息防制宣導	2
3. 資訊安全維護宣導	3
4. 機關安全維護宣導	5
5. 消費者訊息	6
6. 清廉印象指數	11
7. 有獎徵答	



假消息防制宣導

**惡意散播食安
假訊息
損害公眾或他人**

處3年以下有期徒刑、拘役
或100萬元以下罰金

謠言
不實訊息

FDA 食品藥物管理署
Food and Drug Administration

廣告

資訊安全維護宣導

勒索病毒的防範



自 2017 年 5 月份全球發生大規模勒索病毒軟體攻擊後，勒索病毒成為全球關注的網路安全焦點之一，連美國權威辭典—韋氏辭典近期還增加了「勒索軟體」(ransomware)這個新字。這起大規模的全球勒索病毒事件主角 wannacry，當時攻擊了包括英國、俄羅斯、印度、中國等超過 100 個國家，全球數十萬臺電腦遭受到攻擊。根據媒體報導，臺灣災情並不嚴重，但仍有不少學校以及電力公司的電腦受到感染。

勒索病毒如何勒索？

勒索病毒是一種惡意程式，其散播途徑與一般惡意程式或電腦病毒一樣，一旦感染，它會鎖住受害者的電腦，或者將受害者電腦的硬碟資料加密，進一步要求受害者繳交贖金後，才能夠取回對電腦的控制權或者將硬碟加密解開。以 wannacry 勒索病毒為例，駭客要求的贖金為價值約 300 美元的比特幣。某些勒索軟體會

依受害者支付贖金的時間增減贖金，通常越晚支付則贖金的金額會越高；也有些狀況是，即便受害者支付了贖金，電腦也沒有因此被解鎖。

勒索病毒可能帶來嚴重衝擊

近期的勒索病毒發展趨勢是，其攻擊目標逐漸從電腦轉向智慧型手機或其他行動裝置，勒索病毒偽裝成合法 Apps 被使用者下載與安裝後，進而取得手機的控制權。大部分的勒索病毒感染途徑是釣魚電子郵件，當使用者不小心點選釣魚郵件內的超連結，就會開始下載勒索病毒程式；或者是開啟釣魚郵件中的附夾檔案，附夾檔案本身就是惡意程式。這些惡意程式會利用電腦系統漏洞，進一步加密電腦內的各式檔案。英國的國家醫療保健服務就曾經因為遭到勒索病毒的攻擊，影響醫院看診和手術，最後被迫停止門診和取消預約，嚴重影響病人的權益，甚至危害生命安全。

要如何避免資料被綁架？

防範勒索軟體的方式與防範任何惡意程式的方式一樣，平常使用電腦網路的時候應謹慎，以下5 項由美國消費者報告所歸納的提醒事項，可以讓你降低遭受到勒索病毒侵害的機會：

1. 不輕易點選 email 內的超連結，如果真的有必要，建議直接在瀏覽器中輸入你所要去的網站網址；
2. 絕不開啟 email 的附件，除非你知道寄件者並且確定附件內容為何；
3. 不要瀏覽名聲不佳的網站，特別是情色影片網站或是盜版電影網站，因為很可能只要瀏覽這些網站就會受到電腦病毒感染；
4. 不任意下載任何軟體。
5. 定期備份你的檔案或資料在另外一個獨立裝置（如行動硬碟），或者使用雲端硬碟來備份，萬一出事，還可以找回重要資料。

【以上內容轉載自教育部全民資安素養網站最後更新日期：2020/04/16】

安全維護宣導

有「藍勾勾」才是官方粉絲專頁！

現在臉書在【瀏覽頁面】就能辨識官方



真

假



V.S



有 才是官方粉絲專頁！

【以上內容轉載自內政部警政署 165 全民防騙網

發佈、更新日期：2020-06-05 11:07】

消費者訊息

餐廳倒、健身中心關門 落實「履約保證」才保障消費者權益

位於高雄市擁有近 40 年歷史的「大八飯店」，於去（108）年 7 月 2 日突然宣布停業，即將舉辦婚宴的新人、手上還有餐券的消費者紛紛在臉書社團發文求救。集團經營者表示，如果餐券是向券商購買，可拿到券商處退錢，有信託履約保證；若是向飯店購買，餐廳積極請新投資者吸收這批餐券（聯合新聞網，2019-07-02）。

102 年創立的「輕適能健身中心」，主攻女性市場，打破健身房入會費機制，不綁約，不收年費、入會費、手續費，會員採點數儲值制度（1 點 300 元，最少要儲值 30 點）。雖然去（108）年底該公司薪資發放就有異狀，但經營者仍說營運沒問題，甚至 1 月還大力促銷。「輕適能健身中心」今（109）年初驚爆無預警歇業，會員抱怨，1 月才因促銷加購課程，未料過完年後要約課時，竟發現已倒閉（自由時報，2020-02-27）。

台北市內湖成立 15 年的老牌「貝克漢健身中心」，4 月 22 日在臉書公告結束營業，業者表示因為新冠肺炎疫情影響太大，不得不在 4 月 30 日結束營業 5 月 1 日開始辦理退費手續，也同步公布退費標準（在 5 月 1 日前申請退費，要依剩餘價值扣除 20% 手續費）。消息曝光後，許多網友大嘆「老牌子欸，居然也會倒...」。（聯合新聞網，2020-04-22）

隨著新冠肺炎疫情趨緩，百業漸漸復甦，但飯店、餐廳、健身中心等行業停業的訊息，仍然時有所聞。令人擔心消費者權益會在這波停業風中被犧牲了。其實，不僅是新冠肺炎疫情導致停業；長期的觀察，經濟不景氣、營運者經營績效等等，也都是業者無預警停業的原因之一。

預付型消費的消費者風險

近 20 年來，企業經營者經常以「預付型」消費模式招攬生意，而且頗受消費者青睞，因為消費者可以分期付款方式加入會員，輕鬆享受瘦身美容、健身、保養汽車等涵蓋食衣住行多元消費產品或服務。另一方面，企業經營者可以快速累積資金營運。這種商業模式，企業現金週轉順利，業者與消費者可以共存共榮；一旦企業經營者宣告周轉不靈，甚至蓄意吸金捲款，消費者的權益便損失殆

盡，而這些案例，只是統計消基會的申訴案件就有 482 件之多（整理期間：2001.01.01-2020.05.12）。

關於處理預付型消費爭議，交通部早於 95 年 11 月 16 日就頒佈國內第一個「觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，內文即明文規定：「禮券內容表彰之金額，業經○○金融機構提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國○○年○○月○○日（出售日）至中華民國○○年○○月○○日止（至少一年）。上開履約保證內容應載於禮券正面明顯處。」因此，消基會質疑，實施至少有 13 年歷史，涵蓋 19 項「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」（應有履約保證/信託規定的行業別，請見附件一及二）究竟由無落實執行？尤其企業經營者執行「同業同級，市占率至少 5% 以上之相互連帶擔保」、「信託專戶」、「同業聯合連帶保證協定」、「信託保證」或「履約保證」等制度，是否有主管機關查核過？

消保法規定「履約（信託）保證制度」可有效分散消費者風險

消基會指出，依「消費者保護法」第 17 條規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：契約之重要權利義務事項...預付型交易之履約擔保...」。其中嚴格要求企業經營者在發行禮券時，必須提供履約保證，其目的就是在防範企業經營者經營不善倒閉或惡意捲款消失時，消費者得免遭受財務上的損害。如此，一旦企業經營者發生無法提供商品或服務的情況時，消費者就可以藉由履約保證機制，取回消費者當時所繳交的價款，或由其他業者代為提供商品或服務，以維護受害消費者的權益。

訂定嚴實的履約（信託）執行與稽核制度是當務之急

消基會一直認為，即便是制訂了林林總總 19 項禮券和 7 項的各行業應記載不得記載事項（規定要有履約保證者），但倘若沒有訂定無缺漏的執行與稽核制度，一切都只是對空畫餅，對消費者毫無實質助益，這可由一再無預警歇業情事，證明了履約保證制度的空洞化、消費者權益的泡沫化。因此，在每次相關會議中，消基會代表都會提及履約保證制度執行與稽核制度建立的急切性。

隨著一樁樁無預警歇業事件的發生，消基會在去（108）年 6 月電詢請教行政院消保處--關於預付型定型化契約應記載及不得記載事項中，有履約保證的行業，到底有多少比例確實執行履約保證？主管機關又有無確實查核（例：現在有多少業者提撥至銀行？提撥多少比例？有無相關統整平台等...）呢？10 個月過去，主管機關仍尚未公布各行業履約保證的執行率，亦未見查核結果，這對消費者權益來說，保障形同空中樓閣，只見其形，未見實質保障，消基會呼籲主管機關務必正視解決消費者財務損失的關鍵因素，儘速落實履約保證制度的執行與勾稽、查核，以積極作為捍衛消費者的財產權。

消基會指出，目前政府在推動企業界執行履約（信託）業務時，發現資本額 3 千萬以下的中小型業者有一個執行上的困境：金融機構不提供信託服務，因此無法落實履保機制。對此，消基會籲請金管會應儘速出面協調金融機構解決執行上的困境，以積極保障消費者權益。此外，礙於上述困境，消保處目前的作法就是在定型化契約審查會議時促請各產業比照觀光、補習班成立品保協會，集合眾多中小企業之力，達成信託、互保的團隊力量。消基會認為這是短期執行的方向，呼籲產業界摒除障礙，以誠信、合作方式聯手互保，達到企業、消費者雙贏局面。

消費者自保之道

在尚未全面落實履約保證制度之前，消基會建議消費者：務必確認擬預付消費之商品是否具有真正周全的履約保證，若有，儘量在履約期間消費完畢；對於沒有履約保證的商品，盡量不要進行預付型的交易，倘若有進行預付的必要，就應選擇以信用卡分期付款，爭取日後列入信用卡爭議款退費機制。消費者務必要注意：簽辦新的分期付款程序時，要注意所簽的契約是「信用卡」，而非「短期信用貸款」或「貸款」契約，以免碰到業者倒閉或無法提供服務時，無法申請爭議款退費。

信用卡爭議款申辦時程規定

資料來源：信用卡國際組織

如企業倒閉或未能提供貨品/服務，申請時限將根據各信用卡國際組織的要求而定。銀行必須在以下追溯期限內向收單機構提出爭議交易及退款申請：

a.交易日起 120 日內或

b.商戶業務終止日起 120 日內。

有效追溯期限不得超過交易日起之 540 日

附件一：各行業商品(服務)之定型化契約應記載及不得記載事項（有履約保證規定者）

資料來源：政院消保處官網

編號	公告時間	項目
1.	97-01-28	公路（市區）汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項
	108-11-14	整併成為：公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項
2.	101-06-14	線上遊戲點數（卡）定型化契約應記載及不得記載事項
3.	103-09-29	第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項
4.	103-09-29	預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項
5.	103-10-16	零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項
6.	108-10-31	成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項(109 年 5 月 1 日生效)
7.	109-03-16	短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項（費用總金額百分之三十額度，提供履約保證）
8.	109-04-10	商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項(計有 19 項，110 年 1 月 1 日生效) -請見附件二

附件二-商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項之主管機關及適用範圍（110 年 1 月 1 日生效）

編號	行業別	通過日期	適用範圍	主管機關
一	零售業等	103.10.16	零售業(食品、服飾品、家庭電器及設備、電腦資訊設備、運動用品、百貨公司、超市、便利商店、量販店、加油站等)、視聽歌唱業、一般浴室業、三溫暖業、K 書中心、室內兒童遊樂園業等行業。	經濟部
二	休閒農場	96.08.24	休閒農場、民宿、農會、漁會、農村酒莊、田媽媽餐廳及農園等休閒農業經營場域。	
三	森林遊樂區	97.01.28	「森林遊樂區設置管理辦法」所述相關育樂活動、食宿及服務設施。	農業委員會
四	娛樂漁業	96.09.29	娛樂漁業。	
五	瘦身美容業	96.08.24	瘦身美容業。	衛生福利部

六	美容美髮 服務業	--	臉部美容及理髮美髮業。	
七	餐飲業等	104.10.12	餐飲、烘焙等行業。	
八	民俗調理 業	98.06.30	傳統整復推拿業、按摩業、腳底按摩業及經絡調理業。	
九	運動場館 業	96.08.24	(一)高爾夫球場業。(二)運動場館業。	教育部
十	電信業	96.08.24	電信業。	國家通訊傳 播委員會
十一	觀光遊樂 業	95.11.16	觀光遊樂業。	
十二	觀光旅館 業	96.08.24	觀光旅館業。	
十三	旅館業	96.08.24	旅館業。	交通部
十四	民宿經營 業	96.08.24	民宿經營業。	
十五	停車場經 營業	96.08.24	路外停車場回數票。	
十六	電影片映 演業	103.01.13	電影片映演業。	文化部
十七	出版業等	96.08.24	圖書出版業、文教育樂用品零售業。	
十八	菸酒販賣 業	103.10.20	菸酒販賣業。	財政部
十九	農場	96.08.24	國軍退除役官兵輔導委員會所屬農場。	國軍退除役 官兵輔導委 員會

【以上內容轉載自財團法人中華民國消費者文教基金會網站 2020.05.15】