

陽光月刊 109 年 10 月號

目錄

1. 目錄.....1
2. 假消息防制宣導.....2
3. 資訊安全宣導.....3
4. 安全維護宣導.....4
5. 消費者訊息.....5
6. 有獎徵答



假訊息防制宣導

別讓正義蒙上陰影—辨別網路不實資訊小撇步

日前花蓮一家知名鋼管紅茶店，被網友踢爆強調「手工煮」的花生湯，竟是用「電腦選」的花生湯罐頭充數，價格還不便宜。許多網友忿忿的在店家評論下給出負評。但後來發現網友們「罵錯家」了，原來花蓮有好幾家「鋼管紅茶」，無辜受波及的店家老闆娘對於意外遭到抹黑感到擔心，怕影響生意狀況。

網路上訊息那麼多，我們分辨真偽呢？

以下整理了日常我們可用在網路上辨別不實資訊的小撇步，當面對網路大量資訊的湧入，請務必保持懷疑與獨立思考的態度，三思後再分享。千萬不要讓「伸張正義」變成「網路霸凌」，甚至讓自己吃上官司。

- 過於令人震驚的文章標題，請保持高度質疑！假訊息最愛用聳動標題來吸引民眾目光。
- 確認該資訊的來源，理解是誰或哪一個組織發布的資訊，必要時可進一步查詢該作者或發布組織的背景。
- 若覺得訊息中包含的圖片很可疑，可以利用 Google 以圖搜圖的功能（上傳圖片至 Google 圖片搜尋），來搜尋與該圖片有關的資訊，例如該圖片是否在事件發生之前就已經存在，或者該圖片在網路上有多個版本等，這些資訊都可以協助你對事件的判斷。
- 利用關鍵字或相同標題搜尋，倘若許多具備公信力的來源都有相同的報導或內容，那麼該訊息的可信度會比較高。
- 文章中若大量引用無具名的研究數據，或只是含糊以歐美專家、日本專家描述，可對該文章保持高度懷疑。
- 善用政府或其他具公信力單位設置的謠言追蹤查證網站或闢謠工具，例如食藥闢謠專區、台灣事實查核中心、Cofacts 真的假的、LINE 聊天機器人「美玉姨」等

【以上內容轉載自教育部全民資安素養網站最後更新日期：2020/08/14】

資訊安全宣導

不當內容·Out!



圖 水瓶女王vs老公仔

【以上內容轉載自教育部全民資安素養網站最後更新日期：2020/08/14】

安全維護宣導

三倍券詐騙梗

165 提醒您，歹徒可能利用「三倍券」作為詐騙梗的相關話術，請勿上當!

一、假網拍：臉書(最大宗)或其他網購賣場、平臺販賣便宜「三倍券」，加 LINE 聯繫後，要求先付款，惟一旦匯款就被封鎖，或收到與預訂品項不符的商品。(沒那麼好康啦!)

二、假冒檢警(公務機關)

誑騙健保卡遭人冒用盜領三倍券，需監管銀行帳戶，要求提領現金、交付銀行存摺、印鑑等等。(談錢就有問題!)

三、假投資

假冒疫苗公司、振興產業或是在網路上、交友平台認識之網友傳來不明之投資(博奕)平臺，慫恿投資，誑稱「保證獲利」、「穩賺不賠」且「利潤豐厚」。(非親非故幹嘛幫你賺錢?有鬼!)

四、釣魚簡訊

簡訊內容如(寄送的三倍券已送達、○○優惠訊息等)，並且夾帶網址，點了連結網址手機就中毒，遭電信小額付款或盜刷信用卡。(不明連結請勿點

未看先猜!
「三倍券」詐騙梗!

內政部 警政署 刑事警察局
CRIMINAL INVESTIGATION BUREAU

一、假網拍

- 臉書貼文託售，你匯款，我封鎖。

二、假冒檢警(公務機關)

- 健保卡遭人冒用盜領三倍券，需監管銀行帳戶。

三、假投資

- 網友傳來「保證獲利」、「利潤豐厚」的投資平臺。

四、釣魚簡訊

- 寄送的三倍券已送達(夾帶網址)，點了就中毒。

擊!)



【以上內容轉載自內政部警政署 165 全民防騙網
發佈日期：2020-07-01 09:43 更新日期：2020-08-11 09:11】

消費者訊息

摔傷、夾傷案件頻傳 消基會呼籲正視公車意外正戕害消費者安全

8 月 2 日晚間，台中一名女大生搭乘 304 號公車，在刷卡下車時，突遭關起的車門夾住脖子無法動彈，約 10 多秒後車門才打開，讓女大生飽受驚嚇。

6 月 11 日晚間，台大物理系闕教授欲搭乘台北市公車 907 路回家，剛踏上車，司機就關門將車子開走，闕教授右腳被車門夾住，一路從台大體育館站被拖行至新生南、和平東路口，後因轉彎車速變慢，闕教授才掙脫被送進台大醫院救治。

台北市近年推出 1280 月票補貼、敬老卡鼓勵長者搭乘，公車使用率逐步提升，但乘客摔傷事件卻也年年成長，**平均 3 天摔 2 人，4 年半更累積達 926 名乘客受傷**。據公運處統計，高達 4 成傷者為 65 歲以上的高齡長者，而肇事主因為乘客在車輛行駛中移動和駕駛急踩煞車造成。

消基會指出，短短未滿 2 個月的時間，國內即發生 2 起重大公車夾傷人事件，而台北市政府公共運輸處於今（2020）7 月 15 日統計出，台北市 4 年半累積達 926 名乘客搭公車受傷。公運處表示，高達 4 成傷者為 65 歲以上的高齡長者，而肇事主因為乘客在車輛行駛中移動和駕駛急踩煞車造成。讓人不禁懷疑消費者（尤其是銀髮族消費者）所倚賴的公車是否足夠安全？！

近年來，公車意外事件屢見不鮮。檢視官方所公布的公車肇事紀錄和傷亡統計數據（自台北、新北、台中和高雄交通局網站蒐集，統整時間為 104~108 年），以及從媒體耙梳近 5 年搭公車傷亡事件（為全國性資訊），消基會發現搭乘公車致傷案件數委實不低，顯見其問題之嚴重性和普遍性。

首先，根據**台北市、新北市、台中市和高雄市政府交通局所公布官方公車肇事與傷亡人數，統計起來有 3612 人次的死亡和受傷事件**。以高雄市政府交通局公布司機肇事的原因包括超速失控、酒後駕車、未保持行車安全間距、未依規定讓車、行駛疏忽、違反號誌管制、違反標誌標線、逆向行駛、轉彎不當、搶越行人穿越道、機件故障等因素。

再者，統整過往公車致傷事件的媒體報導，消基會發現**103 至 109 年 6 年間，消費者因為搭乘公車受傷，且上新聞者，共計有 44 件，受傷人數為 998 人**；這份資料涵蓋範圍為全國，也包括市政府所發佈的新聞。

此外，據 107 年間消基會進行北中南高等都會區的公車服務品質調查可知：台北市的駕駛有車速過快的問題，台中地區的司機有猛踩煞車和未注意上下車安全

的問題，台南地區的駕駛與乘客間的溝通親切度，以及高雄地區的駕駛對長輩或身障人士的耐心有加油空間。

由上述資料來看，公車作為日常生活中普遍的大眾運輸工具，卻頻繁導致消費者危害甚至傷亡，造成消費者生活中的痛苦與擔憂。再加上，**現代社會逐漸高齡化，搭乘公車以年長者居多**，公車環境及公車司機的不當舉措與行為，致使長者在車廂內陷於危險，無法站穩而致摔跤。消基會認為，這些數據和案例都一再證明中央主管機關必須正視公車肇事的原因，及應積極設法降低公車肇事率，提供消費者安全搭車的消費環境。

此外，到站時駕駛員應確定乘客已經上、下車完畢，才能關車門，並等候乘客確實坐好才起駛。目前許多乘客會在車快到站時離開座位，提前到車門前等候下車，完全是因為以往駕駛員到站都急急忙忙的駛離，未給乘客足夠的上、下車時間所致；也常因駕駛到站，未停在車牌位置附近，甚至在快車道即讓乘客上下車，讓搭乘消費者陷於險境，因此，發生了非常多的乘客受傷事件。

另，乘客快到站時離開座位，當發生緊急路況，公車駕駛急踩煞車造成乘客摔傷時，常常將相關意外賠償責任轉嫁到其他車輛駕駛身上，事實上，消基會認為，應訂定更能保護消費的乘客乘載規約，若乘客未抓牢或坐穩，即行駛車輛造成傷亡，公車業者應負完全的賠償責任。

消基會指出，以首善之區的台北市交通局每年均會針對公車運輸公司進行評鑑。觀察評鑑指標（以 108 年第二期為例）：共分成五大類二十六項指標：

1. **「場站設施與服務指標」**(包括 A1 場站檢查指標、A2 行車前確實開啟公車動態車機設備及設定正確路線指標、A3 站牌資訊正確性)；
2. **「運輸工具設備與安全指標」**(包括 B1 舒適與噪音指標、B2 公車資訊服務設施指標、B3 車輛環保品質指標、B4 行車肇事率指標、B5 車輛安全設施檢查指標、B6 裝置監視錄影器妥善率) ；
3. **「旅客服務品質與駕駛員管理指標」**(包括 C1 發車準點性指標、C2 過站不停比率指標、C3 駕駛平穩性指標、C4 駕駛員遵循路線指標、C5 駕駛員行車中吸菸、吃檳榔指標、C6 駕駛員服務態度與儀容指標、C7 駕駛員健康管理指標) ；
4. **「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」**(包括 D1 低地板公車比例、D2 拒載老人及身心障礙者指標) ；
5. **「公司經營與管理指標」**(包括 E1 查核回覆指標、E2 重大違規指標、E3 違反道路交通管理處罰條例指標、E4 行車安全業務檢查指標、E5 自主創新與發展指標、E6 配合政府政策指標、E7 改善行動指標、E8 行人穿越道碰撞行人指標)。

若以消費者角度檢視，跟安全和消費者權益相關的指標僅有 3 項，比例相當低，而評鑑出來的結果與消費者感受差異相當大，難怪學者專家和民意代表認為，這些評鑑結果均未直指公車安全的問題核心，有粉飾太平之虞。因此，消基會強烈呼籲，應重新檢視各縣市政府所執行公車服務品質的評鑑項目，並落實加大對於各路公車之客運公司及從業人員（駕駛）的管理力度和罰則，落實「以安全為上」的行車文化和應有的交通秩序；並應在行車獎金制度的設計中，加入服務水準的評估項目（例如無肇事獎金或獲得消費者表揚件數給予獎金），避免全以營運績效為評估項目，忽略了提供消費者應有的乘客安全及服務水準。

另，從本次調查中顯示，六都中，以台北市政府交通局所公開公車安全相關資料最為完整，自「公車評鑑成果報告」、「申訴公車服務品質優缺失成案數統計」，到「公車肇事率和傷亡統計資料」完整公開；而桃園、台南政府對於肇事/傷亡資料付之闕如；台中市政府交通局則是需要到「道路交通事故分析及交通安全策進作為」報告中翻找，資料不易檢視。建議各縣市交通局應完整公開與品質、安全相關的公車服務品質，讓消費者擁有完整的「知道真相」的權益。

消基會指出，交通運輸服務業應依「消費者保護法」第 7 條：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，**應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。**

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」

因此，倘若消費者因搭乘公車而受害，建議依據「消費者保護法」第 7 條主張合理合法權益。

大眾運輸成功的契機，其實就在「人」，駕駛精湛的駕駛技術和親切、熱誠的服務態度，是吸引乘客喜歡搭乘公車的重要因素，也是台灣運輸環境裡最美好的風景，因此，消基會提出以下呼籲：

對政府單位的建議

- 督促公車業者設立專屬申訴、陳情的 APP 平台，讓乘客可以隨時拍照、上傳有時間、地點、車號的行車狀況或於公車內「前、中、後段」廣設服務品質反應單，讓乘客方便表揚表現好或舉發表現不好的駕駛員，並將該等資訊公開透明化，政府應督導建立安全可靠的公車搭乘環境。
- **強制落實執行行車限速制度，並加強稽核與處罰。**

- 落實資訊公開，建議各縣市交通局完整公開各公車公司與品質和安全相關的資訊，讓消費者可以擁有「知」與「選擇」的權益。

對業者的建議

- 駕駛員應確定乘客已上、下車完畢才能關閉車門；等候乘客確實坐好才能起駛。
- 應訂定更能保護消費的乘客乘載規約，若乘客未抓牢或坐穩即行駛車輛造成傷亡，公車業者應負完全的賠償責任。
- 對駕駛員進行專業的在職訓練。公車司機的服務態度、服務儀容，以及駕駛的安全度（有無急踩煞車、平穩停車、停妥車牌位置才開門放下乘客、乘客坐穩才起駛、乘客上下車後檢查再關門…等行為），都是消費者搭乘公車舒適度以及滿意度的指標來源，業者如能提昇司機的服務品質，多多賦予司機乘客導向的服務觀念，才能給予乘客賓至如歸的感受。
- 定期針對車窗、車廂、座椅、扶手、吊環等進行維修、清潔及評鑑獎懲，確保乘客可使用乾淨舒適的交通工具。
- 對駕駛員進行行車安全的自我管理與榮譽表揚，增加消費者搭乘公車的意願及安全保障。

對消費者的建議

- 搭車時要有風險意識，上下車時要特別小心，甚至出聲提醒司機；在車上要隨時站穩抓牢，以防司機突然減速、煞車。
- 切莫在車輛未靠站停妥時離開坐位，並提前到車門前等候下車；上車後要求駕駛員在自身坐好或扶好時，始得起駛。
- 搭乘公車玩手機，還是需要注意車行狀況，切勿急忙趕下車，突生意外。
- 如有任何有關搭車不愉快的經驗，可記下車號、司機號碼、班車路線，以及所搭乘公車的車次，將事實及經過具體陳述給該公司的乘客服務中心，也可向縣市政府的交通主管單位投訴。如果無法獲得滿意的處理結果，也可透過消基會申訴處理。

【以上內容摘自財團法人中華民國消費者文教基金會 2020.08.14】