

## 家庭事務委員會 網購陷阱調查

(附件)  
2021. 4. 5

附件一

### 過去五年消委會接獲有關透過網上平台銷售和服務的投訴數字

	2016	2017	2018	2019	2020
投訴(宗)	3 208	3 940	4 983	4 565	13 643

### 按投訴性質分類

	2016	2017	2018	2019	2020
銷售手法	199	435	661	632	1506
送貨延誤	937	1001	1339	1125	5018
價格/收費 爭拗	702	896	865	1062	1960
貨品質素	236	343	431	413	804
服務質素	599	571	795	482	395
數量	8	15	20	23	60
維修及保養 服務	40	51	57	46	56
更改/終止 合約	74	321	293	514	2142
懷疑假貨	41	110	141	102	217
過期產品	42	36	53	42	51
錯誤型號	40	51	56	37	81
禮品派送/ 折扣商品	77	72	80	35	73
店舖結業	179	6	141	21	1232
其他	34	32	51	31	48

資料來源：消委會

### 警方近年接獲網上購物騙案數字

年份	2016	2017	2018	2019	2020
案件數字	1302	1663	2187	2194	6678
損失金額 (港幣百萬)	27.5	29.7	50	27.3	122.3

資料來源：香港警務處

### 網購注意事項及小貼士

1.選擇信譽良好的網購平台；
2.選擇使用支持託管付款模式的網店和網購平台，當發生糾紛時雙方可按照平台規則進行處理；
3.購買前必須細閱貨品資料頁面內容，特別是優惠限制及其他附加條款，了解清楚遇到問題時的查詢和交涉渠道，以及退款或退貨的程序等；
4.留意不同購物平台的送貨條款和收費，緊記為貨品優惠、重要條款、送貨安排保留截圖，方便日後查閱；
5.留意購物結算貨幣，外幣支付兌換差價，可能被收取海外交易手續費；
6.收到確認交易通知時，應仔細核實交易貨品資料和總收費，包括價格和運費等；
7.緊記查閱每張訂單的送貨條款，收貨後應即時核對和檢查貨品；
8.如有問題，可向消委會及海關投訴。

資料來源：部分資料由消委會《選擇》月刊

### 防騙錦囊

1. 網上交易前，應先瞭解對方的可信性及核實對方身份，並要索取更多個人資料，如全名、電話號碼等；
2. 買賣雙方可查閱對方的過往交易紀錄、信譽評級和交易評價等才決定提出買賣；
3. 如與海外人士進行交易，須明白到不同地區的法律對有關交易的保護程度和風險；
4. 應透過有身份認證的網上交易系統或可信賴的中介平台進行交易；
5. 網上出售貨品時，應核實自己銀行戶口或中介平台的帳戶，確實收到該筆貨款才將貨品寄出；
6. 應當面交收，並在繳費前清楚檢查貨品；
7. 如對對方的身份有懷疑，應立即停止交易；一旦懷疑受騙，可致電警方『防騙易』熱線 18222。

資料來源：香港警務處

## 網購陷阱調查

受訪人數：3212

1. 你的年齡是？

- 未滿 12 歲(完成問卷)       12-17(5.1%)       18-29(14.3%)  
 30-39(17.1%)       40-49(17%)       50 歲以上(46.5%)

2. 過去一年，你有無網購的習慣？

- 有(33%)       無(完成問卷) (67%)

3. 疫情期間，你有無增加網購？

- 有(61.7%)       無(38.3%)

4. 你在疫情期間的網購開支較平常網購增加多少？

- \$100 以下(8.6%)       \$100-\$500(37.2%)       \$500-\$1000(28.5%)  
 \$1000-\$2000(8.1%)       \$2000-\$3000(5.8%)       \$3000 以上(11.8%)

5. 你最常使用的網購平台是哪個地區？

- 本地網站(29.4%)       內地網站(58.3%)       海外網站(12.3%)

6. 你最多網購的貨品是什麼？

- 防疫用品(6.3%)       日用品 (21.9%)       食品(包括急凍食品)(18.1%)  
 家品雜貨(24.8%)       時尚服飾(12.8%)       嬰兒用品/服飾(0.1%)  
 護膚化妝品(1.3%)       電子產品(3%)       其他(11.7%)

7. 你選擇網購的最主要原因？

- 因疫情不想外出購物(16.4%)       方便(34.4%)       價錢平(18%)  
 種類多(17.2%)       可以送貨(7.3%)       其他(6.7%)

8. 你曾否發生過不愉快的網購經驗？

- 有(46.5%)       沒有(請轉答第 10 題)(53.5%)

9. 你遇到的不愉快網購經驗主要是？

- 貨不對辦(32%)       假貨(3.8%)       貨品有瑕疵(30.4%)  
 遲送貨(9.1%)       退貨安排複雜(7.7%)       無故被取消訂單(1.2%)  
 付款後收不到貨(7%)       其他(8.8%)

10. 你認為下列哪項措施可以有效保障消費者？

- 海關加強執法(13.3%)  
 政府加強網上巡查(27.5%)  
 消委會加強與內地相關部門處理跨境消費投訴(26.9%)  
 加強宣傳教育(12.7%)  
 其他(19.6%)