

# 「中國假藥登堂入室 網路無孔不入毫無阻攔!」公聽會 會議紀錄

日期：中華民國 108 年 1 月 22 (星期二) 上午 10:00

地點：本會一樓第一會議室

出席(列)席人員：

民意代表—立委：林岱華、李昆澤立委助理黃炯、趙天麟立委助理何國璋

議員：陳致中、韓賜村、江瑞鴻、黃文志、黃文益、李喬如、陳慧文議員助理簡敬倫、邱于軒議員副主任賴榮忠、黃明太議員特助宋榮華

政府機關—衛生福利部食品藥物管理署

國家通訊傳播委員會

高雄市政府衛生局

高雄市政府警察局

高雄市政府新聞局

高雄市政府行政暨國際處

學者專家—智謙律師事務所吳豐賓律師

快樂廣播網節目主持人鄭新助

主持人：鄭議員孟洳

紀錄：許進旺

一、主持人鄭議員孟洳宣布公聽會開始，介紹與會來賓並說明公聽會要旨。

二、政府機關、學者專家、社會團體陳述意見及討論交流。

前市議員鄭新助

智謙律師事務所吳豐賓律師

衛生福利部食品藥物管理署科長楊博文

國家通訊傳播委員會簡任技正吳銘仁

高雄市政府衛生局藥政科長蔡智仁

高雄市政府新聞局主秘鐘致遠

高雄市政府警察局刑大組長范振承

立法委員林岱華

高雄市政府行政暨國際處消費者保護室主任殷茂乾

高雄市政府行政暨國際處消費者保護室消保官鄭逸聰

三、散會：上午 10 時 59 分。

## 「中國假藥登堂入室 網路無孔不入毫無阻攔！」公聽會 錄音紀錄整理

主席(鄭議員孟洳)：

今天首先我們要針對中國假藥登堂入室 網路無孔不入毫無阻攔，我要先跟大家講為什麼會有這個公聽會的緣由。其實我們也是接到很多選民來跟我們反映，他在某個網站購買東西之後，它的包裝上面全部都是中文。他買的是「糖福茶」，「糖福茶」這個在網路上都是用繁體字去陳述的，網路上面也都沒有針對它的產地、生產許可證等等，去做說明。有一點就是他送來的包裝全部都是簡體字，當然我們的陳情人看了之後，他也不敢去喝、也不敢去處理。他打電話回去之後，發現地址跟電話都是新竹貨運，根本沒有那一家賣茶葉的或者是網站的聯絡電話。我今天要跟大家講，「糖福茶」是主張說可以治療高血糖，這個首先就已經違法了，就是產品去說療效的部分。他這樣公然利用我們台灣大學醫學系說他是長庚新陳代謝科的主治醫生，用這種手法去進行詐騙。他的產品在網路上公布的資料也只有這些而已，你看它的包裝，我有特別把包裝拍起來，特別放大。它的包裝全部都是簡體字，所以在網頁上根本沒有標示產地，甚至任何的檢驗字號全部都沒有。還有最扯的是同樣的論述、同樣的網頁、同樣長庚醫學推薦的，一樣去賣其他的藥品，根本是同一套抄來，然後去做藥品的販售。這個是他送來的托運單，托運單的部分有那裡的電話，打電話去問，他的電話是新竹貨運。我有特別去調查了這個網站，這個簡報上面的網站，顯示是高風險網站，高風險網站的網域來源是在哪裡？是在中國，然後它的基地台是設在新加坡。所以其實很多中國的網站，

它現在都是透過這種方式，透過基地台設在其他國家，另外去包裝，然後變成在台灣這邊登堂入室，用台灣的用語、台灣的繁體字去販賣假產品。這個有很詳細的資料，連網域在哪裡、地點大概在哪裡，這裡全部都顯示出來，這個是我們特別去調查的。

我還發現很多這種詐騙網站，都是用這種方式，還有很重要的一點，我針對上面唯一一個手機號碼去打的時候，永遠都在占線中，或者是永遠打不通。我針對這個電話去查，大家有看到嗎？上面寫著它是FB的詐騙，然後它那時候在販賣不老神霜，這代表什麼？這代表這個詐騙集團，它透過同樣的方式賣不同的產品，已經騙了很多人。甚至連在系統裡面都已經註明它就是詐騙了，為什麼我們的相關單位都沒有去處理。我再針對它的地址上去找，地址找出來的地點是這一個，「順勝商行」，它裡面賣的內容有這些東西，包括國貿的部分。所以相關單位，我不敢保證是他們，但是我覺得相關單位你們要針對這個地址去做調查，不要再讓愈來愈多人受害。而且受害者不只一個，在網路上就發現很多人因為這個網站被受害，不管是買食品、產品、藥品，甚至買包包、化妝品，全部都是假的。甚至這個茶葉我要要求衛生署拿回去做檢驗，我甚至懷疑它裡面的成分有問題。後來我陸續這樣深入調查下去，還發現它透過同樣的網站，包裝成不同的名字繼續詐騙，這裡也是一個受害者，1月16號。所以我在這邊要求政府的相關單位，應該要針對這樣的事情，它其實是一個有系統、有組織性、有整個串聯起來的詐騙，所以你們應該對這相關的問題去做了解、去做解決。我先邀請學者專家，首先請鄭新助我們的主持人發言。

**鄭前議員新助：**

主持人鄭議員，不好意思他是我的孫女。我先感謝五屆公職各位

都幫我的忙，現在剛卸任，我是快樂廣播網 14 個電台的主持人。因為常常接到衛生署跟 NCC…、衛生局，我被罰的都是上百萬，我們是合法的廣告，稍微說錯，尤其是現在新政府上去，縣市新政府上去連續收到 3 張單子。全國、澎湖、宜蘭，四處都在檢舉，檢舉一來衛生局都開單，藥品 20 萬起跳，若是其他，像這個都差不多是 6 萬、4 萬起跳。這還其次，因為我是民代出身的，我都不敢去申復，申復人家就說我要大牌。先跟你們說，衛生局你去查看看，國稅局罰我幾百萬，說我終端啦，怎麼樣，隨便啦。我叫律師去說，我們用 100 萬去罰，其實我們也是很可憐。有人來跟我反映，說有人過世，甚至叫我去捻香，因為這個說是長庚醫院的主治醫師，吃完之後糖尿病可以不用洗腎，怎麼可以寫這樣。吃完之後就過世了，他真的不用洗腎。目前到昨天網路上還是繼續登，因為網路我不懂，孫女鄭議員跟我說，這可能是你的朋友要詐騙傳給你的。奇怪，我從吳律師的網站上去看也有這個，看民視的新聞也有這個，最重要的是，如果是其他的東西詐騙頂多是花錢而已。它這個保證說糖尿病不用洗腎，衛生署單位、衛生局單位、新聞局、NCC，只會刁難我們這些合法的。我們是真正的電台，不是地下電台，而是合法的，這對我們不公平。近日我還要到衛生局去問筆錄，說誇大，血管說成血油這樣不行，就開單，20 萬起跳我無所謂。但是這個怎麼會被騙，我不相信，我就去訂，是新竹物流送到家裡。跟衛生局、跟新聞局、跟警察局反映，他說你不能在網路上買東西，網路是匯錢過去的，匯錢之後是無法找到人。這是穿新竹貨運的制服送到府上讓你簽收，你怎麼會知道這是騙人的，東西拆開之後不能退回，東西都沒有寫什麼。東西就是照剛才原裝的這

樣，結果拆開之後的電話都是新竹物流的電話。我就直接去找新竹物流說你們會害死人，他說我們跟中國簽約，我們的東西在中國大陸是由他們配送，他們的東西從海關進來，一天是幾萬件的，所以由我們幫他配送，但是與我無關。請問主管先生，若是毒品要怎麼辦？若是放豬肉要怎麼辦？所以這是一望無際。我昨天跟行政院陳其邁副院長說，這些全部都要開除，這些東西進來都沒有檢查。新竹物流說他們從海關接案，我說你們怎麼沒有檢查是不是詐騙，他說沒有辦法檢查，因為有一家公司跟他簽約，那家公司對我們負責，所以我們就幫他送貨，我們新竹貨運的東西送去，他們負責送貨。請問這樣有道理嗎？而且這個會耽誤病況。我傻傻的，不知道因為是吃素的人，擔任公職太久傻了，我拿這個去問，跑去長庚那裡問，他們說沒有這個醫生。公開的播出，到昨天為止還在播出，我們政府這個會查不到，這種政府乾脆就辭掉好了。一下子就北京同仁堂，你們網路上都會看到，你們不要騙我，我不會網路查不到，你們一定有看到這個。他說本身是長庚的主治醫師，自己治不好，吃三包這個之後血糖都好了，都可以喝酒、吃肉、吃什麼都沒關係。同樣是這個人，這個政府都無法去查嗎？新竹物流當面跟我說，你可以去告我，因為我是合法簽約的。請問這樣對我們合法的電台，媒體的業者公平嗎？已經有多少人因為糖尿病，吃了之後病情加重，這不去查，就只會糟塌我們合法的廠商而已。所以這個有住址，從新竹物流查下去就知道了，你們抓我們說錯了，我14個電台在聯播，澎湖來的、宜蘭來的，你們都那麼會罰，罰整年的，而這個卻無法查。我相信身為一個公務人員，用你們自己的手機也會看到，不要說沒有看到，說那是空中網站下來，那個

我也不懂。本來是要到台北立法院召開，鄭孟洳議員說不用，這就在高雄市這裡發生的，不然我打算到立法院召開，看各單位會不會去重視，不然這樣會害死人。我跟我們的律師說，發生這種詐騙買賣的事情，政府怎麼都沒有辦理，這一點請大家替合法的人民伸張正義。，警察局要我們宣傳，要我在電台說網路不要亂買東西。這是網路買，送到你家給你的，新竹貨運公司讓你們簽收的，心想這樣當然就不會被詐騙，這個打開看仔細是新竹貨運的盒子，是不是？這樣對大家就沒有保障，以上跟大家做個報告。

**主席(鄭議員孟洳)：**

接下來請我們的律師吳豐賓律師。

**智謙法律事務所吳律師豐賓：**

我自己的看法，像今天講的這個產品，其實是有可能危害到消費者健康的，消費者保護法的第十條，如果企業經營者認為這個服務有危害消費者健康之虞，他應該要停止。消費者保護法第二條對企業經營者的定義，包括服務的提供者，我想消保官在場應該會比我更清楚。我是認為貨運也是屬於服務的提供者，服務的提供者如果說他在送貨的時候不知道，這個還勉強說得通。可是當有受害的消費者跟他反映的時候，他就不能說他不知道了，我相信一定有受害的消費者跟他反映。他知道以後還繼續運送這樣的物品，那是不是符合消費者保護法第十條的規定。另外有關刑事責任的部分，我們最普遍遇到的例子就是，詐騙集團找一般民眾，用各式各樣，包括借款或是各式各樣的方法，找一般民眾提供存摺。現在法院對提供存摺的民眾都判詐欺罪的幫助犯，甚至有的判共同正犯。如果是比照一樣的標準，那這個貨運的業者要不要成立詐欺罪的幫助犯或者是共同正犯，我覺得這是有

可能的。警察局的同仁也在這邊，尤其詐欺罪不是告訴乃論的罪。就我所知我們也有網路警察，網路警察應該要去了解注意這樣的現象。除了這個藥品以外，其實它賣很多東西，包括衣服，我自己都在網路上買過衣服，那個照片就是很好看的外套，可是寄來就是很爛的東西。那馬上打開馬上打給貨運業者，接到打給他不到 10 分鐘，因為沒有廠商的電話，從中國來的，只有貨運者的電話，那貨運者說，我們的帳已經入電腦了，這個錢不能退了。我相信跟貨運業者反映的不只是我，不只是我這個消費者，我相信包括很多消費者。那貨運業者要主張說他不知情，他原來在送貨簽約的時候，他不知情這還講得通，可是當這麼多消費者跟他反映的時候，他不能再主張不知情。你既然知情，你還繼續運送同樣的物品或是類似的物品，那你要不要成立詐欺罪的共同正犯或者是幫助犯。我想這個都是有可能成立的，警察同仁也在這邊。那我的說明到這裡。

**鄭前議員新助：**

高雄新竹物流是我本人去接洽，他跟我說跟他反映的有超過數百件，那因為從中國來的沒有辦法過濾。我在兩個星期前去接洽他的時候，他說跟他反映的有幾百件，光是高雄，全台灣我們就不說，以上補充這個。

**主席(鄭議員孟洳)：**

民意代表的助理有沒有要發言?沒有。那我們先從衛福部開始。

**衛生福利部食品藥物管理署楊科長博文：**

主席、各位專家學者大家好，首先感謝議員這邊很重視這個議題，跨境電商這個問題的確是最近，不管是台灣，其實國際上都很重視這個問題，因為它有很多跨境管理的問題。尤其現在食品、藥品這些



，都是人民用的東西，當然這個部分我們在食藥署中央的部分，其實也意識到這個問題的重要性。我們目前一些處理的機制，首先跟各位報告，目前不管是食品，如果誇大不實宣稱療效，事實上在食安法都有相關的罰則。誇大不實可以罰 4 到 400 萬，宣稱療效可以罰 60 到 500 萬，如果真的是輸入不法藥品甚至可以處以刑法，可以處 10 年以下，1 億以下罰金，如果是販賣，可以處 7 年以下跟 5000 萬以下的罰金。

我們現在為了處理這一塊的問題，我們現在也有主動去監控網站上的一些違規情形。當然我們政府資源有限，所以我們現在有一些專線，民眾如果發現有違規的東西，也可以直接通報到主管機關處理。當然這邊處理的時候，我們會分幾塊，如果我們查網站在境內，這個的確會比較好處理，網站在境內，基本上衛生局跟檢調都可以想辦法找到當事人去做處理。現在的確問到一個問題就是網站在境外，境外的部分涉及到管轄權，會比較難去處理，尤其是在我們主管機關，第一時間是希望讓網站先下架，不要有人受害。目前我們在去年底，在食藥署網站有建置一個專區叫「膨風專區」，就是如果涉及一些食品誇大不實或不法藥品，它的一些產品的資訊。如果今天我們沒有辦法下架，第一時間會把這些資訊放到網路上，就宣導讓民眾知道這些網站是有問題的，不要再去購買這些網站的產品。另外在稽查的部分，我們第一時間會去處理，也會透過一些架構或是一些方式先初步了解這些個案。當然這個後續還是需要配合衛生局跟檢調的協助，因為要找到那個當事人，其實會有一些困難，當然就要檢調他們的介入。另外我們這邊，我覺得對民眾宣導也是很重要的，其實我們一直跟民眾

宣導說，網路上如果誇大不實宣稱療效的那些產品，其實都是有問題的產品，真的如果你有疾病的問題，還是要正常就醫去做治療比較好。以上。

**主席(鄭議員孟洳)：**

謝謝。我現在補充介紹林岱樺立委，林岱樺立委也來關心。

**林立法委員岱樺：**

大家好。

**主席(鄭議員孟洳)：**

還有剛剛沒有介紹到的，衛福部緝科組的宋技正，接下來針對 NCC 的部分。

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

謝謝主席，國家傳播委員會今天很榮幸能夠參加有關這樣的公聽會。立法委員、各業者代表，還有機關代表大家好。其實國家通訊傳播委員會在網路的部分，我們有依照行政院資通安全會報，在 104 年這樣的分工，有承擔在網路上的一些責任。譬如說像網路犯罪的工作平台，或者像 i win 內容的防治機構的召開等等。但是今天主題所召開會議的議題的部分，我想衛福部照分工的方式去進行，也就是網際網路的內容的管理，跟實體社會的管理是一致的，也就是依據各法令授權的主管機關，依照他的法令去執行。所以像賣藥品這個部分，我想衛福部的同仁就會非常關切。如果是通訊傳播事業的單位，所提供的服務違反一些行為的話，我們國家通訊傳播委員會第一時間，接受到檢舉之後也會進行調查，然後做一些處置。所以我還是再一次強調，其實不是無法可管，是有法律管理，我們是依據目前各目的事業主管機關所涉及的法律分別管理。就是看網際網路的內容，它是涉及

到哪一個領域，如果是涉及到藥品的，那就是衛福部會去管，如果涉及到通訊傳播的行為，NCC 就會去管理。涉及到網路詐騙刑事犯罪的部分，內政部他就會介入。所以事實上都有相關的法律在處理這樣的網路內容的部分。以上補充報告，謝謝。

**鄭前議員新助：**

現在民視在報告新聞也有插播，現場，你看我查民視的報告新聞都有插播。現在我們在這裡開公聽會，民視的你打開就有了，這就沒有政府了，謝謝。

**主席(鄭議員孟洳)：**

我再補充介紹一下我們的貴賓陳致中議員。還有黃明太議員的助理陳龍華，謝謝。下一位請市政府的衛生局。

**高雄市政府衛生局藥政科蔡科長智仁：**

主持人鄭議員，陳議員、林岱樺立委，各位來賓大家好。我代表衛生局藥政科的部分，其實在網路的違規部分，我們有做一些調查，網路違規的部分大概占我們廣告處分 30%左右的案件。我們藥政科都持續在，不管是廣告、媒體廣告、電台、電視的部分，我們都有在做監控的情形。以 107 年來講，我們在西藥廣告查獲的違規就有 26 件，中藥違規有 114 件的情形。所以這個部分我們衛生局都會持續做一個監控，也感謝議員提供這個資訊給我們，讓我們配合 FDA 做後續追查的情形，謝謝。

**主席(鄭議員孟洳)：**

接下來新聞局。

**高雄市政府新聞局鍾主任秘書致遠：**

主席、林立委、陳議員，委員代表還有議員代表，鄭主持人，各

位專家學者、中央的長官，事務的長官、各位先進、媒體朋友大家好。新聞局報告，對於本案，本局如果有接獲民眾的陳情或申訴，有關中國的假商品、詐騙、網站、山寨的商品等案件，我們會立即的通報 I win，就是 NCC 他們設立的網路，有一個平台，單一窗口。我們也會函轉衛生單位，還有其他主管機關予以依法裁處，來保障消費者的權益。未來我們會持續來配合相關單位，運用的各行銷通路，宣導網路防詐騙。也將呼籲業者，確實遵守政府法令，善盡媒體公器的義務，提升廣電事業品質，以上。

**主席(鄭議員孟洳)：**

我補充介紹黃文志議員，江瑞鴻議員跟黃明太議員都有到現場。接下來請警察局。

**高雄市政府警察局刑事大隊范組長振承：**

主席、立委、各位先進、各位議座大家好。我是警察局刑大的組長，在這邊跟各位報告。首先我們警察局目前的業務立場，我們在網路犯罪的部分，其實像剛剛主席所提到的這些假藥物的犯罪，它是藉由網路做一個平台去販賣。的確在我們去年 1 到 12 月份裡面，在假網路拍賣的部分，占所有的詐欺案件是排名第二，就表示網路拍賣這個平台，是很多詐騙集團他們會用的工具之一。目前警察局在偵辦這一次的案件，其實也都是去查他的 IP，像我剛剛看到的案例裡面，它的 IP 其實都在境外。這個部分我們如果發現 IP 在境外，我們高雄市政府警察局這邊也都會函文到刑事局，刑事局他本身有一個國際偵查辦事中心，函到相關的單位去偵查後續幕後集團的部分。因為假網路拍賣的部分，它案例非常多，高雄市藥物的部分可能是其中一個部分。至於違反藥事法相關規定的案件，我們還是居於配合主管機關，

主管機關就是衛生局這個部分。我們平常有針對聯合稽查的部分，只要衛生局他們有這部分的需求的話，我們警察局通常是配合衛生局，不管是在聯合稽查或者案件移轉過來的話，我們就配合做承辦的動作，以上是高雄市警察局的報告。

**主席(鄭議員孟洳)：**

其實我在這邊建議一下，不要因為它是境外的就放任他逍遙法外，因為他一定在台灣這邊有接應的對象，譬如我剛剛所提供那個地址的企業，或者是物流公司，其實不管是物流公司或台灣境內，我們要去防制的部分，因為它其實是一條龍。你不能因為它在境外所以說可能沒辦法處理，或是處理的時間要再長。境內的部分我們就應該先行去處理，先行去調查了。接下來請林岱樺委員發言。

**林立法委員岱樺：**

今天非常謝謝鄭議員，從地方的選服當中受騙的民眾，得到這樣的訊息，也感謝讓中央當中有一個來解決民意的公聽會。我想這個問題突顯就幾個面向，針對假藥與宣稱療效之來路不明的食品，食藥署這邊除了呼籲及教導民眾的判別之外，你如何透過稽查來預防藉由網路交易流入市面。即使你訂有罰則，如果面臨這些網站架設在國外來規避行為的時候，你如何追緝。第二個，對於網購市場發展迅速，而網購的詐騙事件也層出不窮，作為 NCC 的主管機關是否針對從事詐騙行為的網路平台，提醒民眾要預防造訪而上當。包括臉書、Line 上的假訊息，如何加強罰則，及預防民眾受騙。這個也很感謝剛才的吳豐賓吳律師，他很熱心，也提供我一個訊息，也許你們可以參考德國的法規。吳律師這邊也建議參考德國的法規，在數位通訊傳播法當中，如何加重網路平台業者的責任？我們現在雖然是可以立法管制網路

的假訊息或詐騙的切入點，從這個切入點來講，加重網路平台業者的責任，例如對詐騙訊息 24 小時都要刪除，就是你提供的廠商、你的平台，包括你的貨運，但是你的平台跟貨運這件事情即使是 FB（臉書）、即使是 Line 在台灣有註冊的，你可以針對他在台灣註冊的公司處理，所以不是不可為。

第三個，假如無法針對源頭防範，是否加強從貨物運送的過程來阻斷假藥或仿冒品流入民眾手上？也就是在我剛才講的最末端那個貨品的部分，那個在國內絕對找得到。應該如何？譬如加強包括加強海關的查驗機制，或者根據物流運送過程來追查貨品的源頭，以杜絕透過相同管道流入台灣的貨品。

目前網路上充斥著假新聞、假訊息影響國安，透過網購平台流入台灣的來路不明食品及假藥以及其所架設的假網站，這個事情確實是如今天鄭議員所言，國人上當受騙荷包失血，而且影響了國人的安全，這種惡意的行為很大部分都是來自中國，所以我想在這邊本席建議今天公聽會後食藥署應基於權責，除了加強宣導民眾勿任意網路購買藥品，以及宣稱療效、來路不明的食品之外，食藥署應該要主動積極查緝於網站及網購平台販賣相關商品的行為，這是本席第一個針對食藥署的要求。

另外，針對網站及平台設置國外而無法以台灣相關法令對其進行開罰之對象，藥事法、食品安全衛生管理法等罰責是否有修訂的必要？食藥署也請你做出研擬。

第三個，針對 NCC 做為主管網路的權責。針對目前網購業者的經營模式有 4 種，第一個，網購平台業者只是仲介，做為商品業者和消

費者的橋梁；第二個經營模式是網購平台業者向商品業者購買產品後，透過網路方式來販售商品；第三種型式是商品業者直接透過網路方式來販售商品；第四個是混合型的經營方式。這4種經營方式若發生商品爭議的時候，民眾多只能以民事法律來定分指針，但是責任歸誰？但若只做為橋梁的網路平台業者需不需要扛責？這剛才本席有建議，我們就參考德國他們是怎樣立法的。

目前出現很大的爭議，NCC到底扮演了什麼角色？這NCC剛才你講了，我都認同你講的是事實，但是沒有針對網路平台這件事情來處理，更何況對於網站架設於國外的平台業者或者來自中國的網站，NCC目前來講是毫無強制力可言，這個要思考一下可行的因應作為，也更應該要加強宣導並教導民眾如何判斷網路購物的真偽，以防受害民眾的層出不窮。以上，針對食藥署、NCC，本席做出以上幾個建議，請今天公聽會後、記者會後是不是也提供相關的作為給我們鄭議員、今天與會的立委同事還有議員同事們。以上，謝謝。

**主持人（鄭議員孟洳）：**

謝謝岱樺委員。我在這邊也補充說明一下，其實在網路詐騙不只是我們的長輩，剛剛糖福茶這個產品不只是長輩，我剛剛舉出的這些案例，受那個網站詐騙的案例，其實這個是透過剛剛鄭新助議員所提到的是透過網路的置入廣告，透過FB的置入廣告裡面去進行詐騙的手法，受害者其實不只有長輩。照理來講，我們都認為說因為長輩他的資訊不對等，所以他們對這一塊會比較不瞭解，其實是年輕人的部分也有很多案例，我剛剛舉出來的2個案例就是年輕人的部分，會在PPT、會在社群、會在Dcard裡面討論這件事的其實都是年輕人，所以我希望你們要重視這個，這個不管是老中青都會面臨到的問題，我

先請消保官再…，好，稍等一下，我們的 NCC。

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

謝謝主席。剛才因為林主委他有特別關切，有提出說 NCC 在網路平台這邊扮演的角色的部分，主委剛好離開，我先跟大家分享。國家通訊傳播委員會依照電信法、通訊傳播、廣電三法的授權，我們是負責監理、通訊跟傳播業者的經營行為，所以我們在網路上也同時扮演著像我們目前大家都使用手機，手機怎麼上網？上網的品質好不好？這個是我們 NCC 責無旁貸，所以我們有在普及戶、偏鄉如何提供民眾很容易上網，這是我們 NCC 在網路上這樣的職權。

至於剛才提到說網路上的爭議部分，我想立委剛才也肯定說其實我們行政院在 104 年就行政院的資通安全會報已經有特別裁示，就是網際網路的內容管理跟實體社會的管理是一樣的，也就是由各法律授權的主管機關依照他的權責去處分，所以剛才林立委有提到的，像 FB、Line、電子商務、網路平台這個部分其實如果他不是涉及到網際網路接取，就是提供用戶能夠接取這一塊的話，事實上我們 NCC 要介入是比較難。

像 FB 或 Line、網購、電子商務、電子遊戲這些平台，這些平台的主管機關事實上以目前這樣的分工要看它的內容性質，如果涉及到一般商品的話，當然經濟部就會 involve 進來，所以我想剛才立委所提出的這個部分，我就以上這樣的補充說明。今天事實上因為議題一開始是針對中國的藥品，如果是針對電子商務這個平台的部分，我建議是可以再找經濟部的同仁一併出席就相關的疑慮能夠釐清，讓各部會就他事實的業務依照職權適當的去行使以保護我們消費者的權益，以上是補充報告，謝謝。



**主持人（鄭議員孟洳）：**

謝謝。接下來，請我們的消保官。

**高雄市政府行政暨國際處消費保護室殷主任茂乾：**

謝謝主持人鄭議員。各位與會的先進、機關代表，高雄市政府行政暨國際處消費保護室，敝性殷，那麼在這個地方針對今天公聽會的這個主題做以下的一個報告。剛剛先進所提到的問題是很明白的，這個問題很清楚，包括前議員、主持人鄭新助議員也有講到，也有律師來分析法律的意見。目前來講，消費者保護這個部分目前在市政府這裡不只是藥品、健康食品，包括一般的商品，如果消費者包括市民朋友有遇到這方面的糾紛，他們都會提出申訴。

這個申訴在這裡先簡單就現況的報告，在去年（107 年）總共受理 135 件，這是全部，不只是一般商品，所有商品都包括在裡面，在這裡要報告的就是說確實那個藥品的部分沒有在這受理的項目裡面，但是 135 件裡面有 42 件是和解的，沒和解的部分進行到第二次申訴的有 8 件，其中有 4 件也和解。我們怎麼處理呢？原則上，剛才律師有講到，一般像網站的交易糾紛依照消保條第 19 條的規定是特種交易，有特殊跟民法解除權不同的規定，就是原則上他有收受商品七日內無條件退款的權利，但是回過頭來講問題要怎麼處理？因為剛才的報告可能大家會認為說畢竟我們今天講的是藥品、講的是保健食品，這才是比較要注目的問題，所以要怎麼處理這些問題？在這裡我們分成兩方面。

糾紛當然比較後端，消費者服務中心受理的是比較後端的部分，但是我們要處理事情，大家都知道如果就源頭這樣能達到事半功倍，所以如果今天是在網站的部分，剛才主管機關，尤其中央的主管機關

包括 NCC 通傳會也有講到，在那個地方蒐集資料反映給主管機關，由主管機關要求那個平台把廣告下架，這是直接的，下架。第二個就是告訴他相關的法令，譬如說是藥品，他有藥商的資格嗎？依照藥師法，他如果沒有藥商資格，是不是衛福部就可以做一個處理？第二、這些問題如果是一般的商品，包括藥品，最嚴重的是追溯到從對岸中國大陸來的，因為剛才先進也有講，我們要通知不可能他過來我們這邊，這樣的話，這個問題怎麼處理？第一、要保障台灣人民的權益，希望針對誰送貨，剛才議員有講到新竹物流，貨運的部分，依照交通部公路總局公路法，他們一定要填，剛才有個盒子那就是誰託運的、誰把貨交給物流公司一定要寫在上面。原則上他們的模式都是從大陸那個地方，因為我們處理的很多都是一般商品，譬如說買衣服、買用品、掃地機器人這些東西，所以我們就是通知在海關收貨的，那叫做貿易商，他會通知物流送到哪個地方，如果有問題，他會截下款項不會匯回去給大陸的合作廠商，這是處理的模式，跟大家做這樣的報告，但是比較有效的作法是就源頭，包括都已經有那個地址，尤其又在新北市。

**主持人（鄭議員孟洳）：**

汐止區。

**高雄市政府行政暨國際處消費保護室殷主任茂乾：**

汐止那個地方，是不是要各縣市合作？如果有需要的時候，中央是不是可以做個協助，統一性來針對那個地方來做個處理？以上，先做這樣的報告，當然需要我們做的地方，我們會跟衛生局、新聞局、警察局在市府一體的立場上做個配合。感謝今天議員主持這個公聽會，謝謝，以上。

**主持人（鄭議員孟洳）：**

其實我希望我們的單位主管機關你們可以針對這樣的案例去重視，因為你們有說過在境外中國的部分有時候你們要去追尋或什麼有點困難。剛剛有提到說像我剛剛已經提供了地址，還有一個是電話，電話的話，他是累積詐騙，只要你們要求他網站下架，他今天可以再變出一個網站繼續經營，所以你們這樣要求他網站下架，單單這樣的作法其實是治標不治本，我希望你們可以就源頭去處理，我所提到在台灣接應的，甚至是物流公司都要要求他們去做處理，還有就是說今天消費者退回商品的時候跟物流公司講，物流公司他不能拒絕，今天產品有問題的時候，他不能拒絕。我們所面對的就是說像他們不管是黑貓或是新竹物流等等，這些物流公司會以一個我的帳已經入帳了，那沒有辦法，你自己去找賣家去處理，所以我們消費者所得到的永遠都是這樣的答案，如果沒有政府介入的話，我坦白講，這件事就是不了了之，我們的受害者就自己摸摸鼻子不處理了。我覺得我們政府官員應該要站在消費者跟我們民眾的立場去保護我們的消費者。我們的專家學者，吳律師有要發言嗎？

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

我這裡建議兩點，就是剛才講過的再說明一下。我認為物流業者、貨運業者如果經過客戶的反映，他還繼續在運送相同的商品，其實有可能成立詐欺罪的。剛才新聞局的同仁也說接到民眾的申訴會轉到相關單位，我是建議市政府如果往後接到類似的申訴就是可以直接以詐欺罪告發到地檢署，這個可以市政府的法制人員也研究一下，我的看法是這樣，可以以這個詐欺罪的不管是幫助犯或是共同正犯，都有可能，就是直接告發到地檢署，有關貨運業者的部分。

剛才國家通訊傳播委員會的技正也說明了現在 NCC 的做法，其實變成在實際上會比較偏向看是涉及哪個單位的權責由各部會的主管機關去主管，但是 NCC 針對網路業者，他本身就是主管機關，不是嗎？

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

跟學者報告，我們是針對提供網路接取服務。網路服務分好幾種，如果你看 ITU 的話或者是看（ISO 的組織）OSI 本身有分成 7 類，我們是網路接取以下的，就是說實體的光纖、無限，還有就是說能夠讓民眾有一個電話號碼，或者是說網路能夠接取的服務提供，這一塊是我們 NCC 的權責。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

就是網路服務提供者嗎？

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

就是網路接取。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

網路接取？

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

網路接取。接取完之後，消費者就可以上網了。可以上網，我要去看一下購物的就到購物平台，我要去 PChome 就到 PChome 的平台去看那些物品，或是我要去玩電子遊戲就到電子遊戲平台。那些平台就不是我們 NCC 所管轄的範圍，那些平台如果像是電子遊戲平台就屬經濟部的，購物平台也是屬於經濟部的；如果是財物的、金融的，金融交易像網路上的電子銀行，那是財政部那邊去 handle，所以行政院對於網際網路的內容管理，事實上在 104 年行政院資通安全會報已經

把這個政策做很明確的分工，也就是說網際網路的內容管理跟實體社會的管理一樣，也就是實體社會，我們是哪幾個部會在負責的，依照他的權責去負責的工作在網路上面也就要負那樣的責任。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

請問一下，像 FB 跟 Google 算不算你們？

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

不是。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

不是。

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

因為它是屬於訊息這部分，那是屬於經濟部的範圍，所以他向經濟部去登記，沒有向我們登記。要像我們的範圍的話，基本上依照電信法，電信法裡面我們也分為第一類電信事業、第二類電信事業，如果你是要經營網際網路接取服務就一定要來跟我們登記，登記成第二類電信事業，我們才會准你去提供這樣的服務。像你是傳播的話，像我們鄭主持人，他就是廣播電台主持人，廣播公司的話，像無限廣播，或者是像民視電視台這種無限電視台，或者是像頻道業者，那個也要跟我們 NCC 來登記才能夠成為一個媒體的業者。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

另外請教一下，就我的瞭解現在數位通訊傳播法的草案有在修正當中，其實有一個部分是有關網路平台業者避風港的規定，就是遁入避風港的規定。這個草案所謂的網路平台業者遁入避風港的規定內容是怎樣？

**國家通訊傳播委員會吳簡任技正銘仁：**

非常感謝吳律師對我們數位通訊傳播法草案的關切。我們訂這個草案基本的精神就是說在網路的部分，我們有提出一個就是馬尼拉中介的條款，就是平台業者本身要有自立的機制，例如剛才提到的通知然後下架這樣；跟消費者，如果說有人要在這個平台上面登入，要透過這個網路平台去經營某些服務的時候，他跟這個平台的企業中間應該要簽一種通知跟下架，如果你的物品有問題的話，可以經過通知或經過相關主管機關通知後你應該要有下架的機制等等。如果他有做這樣的規範或契約的話，他可以免除掉他的責任，這只是強調說希望把網路上的行為能夠透過數位通訊傳播法訂出規範，讓各部會能夠參考確保我們消費者的權益。

**智謙律師事務所吳律師豐賓：**

瞭解。我現在要講的就是這一點，因為通知下架固然是一個做法，但是我的瞭解就是現在的草案並沒有罰責，譬如說像德國是規定說如果有瞭解或知悉這個詐騙訊息，這個平台業者在 24 小時內要刪除，如果不刪除，德國是有罰款，我們目前是沒有，包括草案也沒有，所以這個是我的建議，希望你們能夠參考一下。

剛才鄭議員有問到說針對今天開公聽會的這一件就是這個茶，如果以實務運作是要怎麼處理？現在鄭議員他為了要幫民眾也要能夠瞭解或解決這個問題，他自己就去買這個茶。他自己去買了這個茶，如果這個茶經過檢驗或者是什麼方式的評斷認為沒有他說的廣告效益，當然是有可能成立詐欺，也有可能違反藥事法，就像我們剛才討論的，廠商都在中國，台灣政府可能也很難去抓得到，可是中國的廠商他透過網路平台的廣告，然後再透過貨運運到消費者的手上，我剛才就一再強調，這個貨運業者其實是可能成立詐欺罪的共犯。鄭議員

自己可以當告訴人，又直接到地檢署去告訴這個貨運業者詐欺罪。成不成立？這個可能是最後由法院判斷，但是我認為至少這個動作可以讓貨運業者，甚至是網路平台業主有一個警惕，不要以為我就是跟人家簽約做這個服務造成消費者受害，自己都可以不負責任。

**高雄市鄭前議員新助：**

補充一下，不好意思，不是多話。這件我要告，我直接告，替消費者告，他們實在惡劣，現在還在上網，無法無天，全台灣在看的大都是老人，老人看了買來喝導致有的死亡不就洗腎，浪費國家資源，無法制止，所以我現在要告，要求下架不可能了，我現在看民視還有在播。請問我要針對此案直接到地檢署去告，他一下子假裝是長庚醫院主治醫師，一下子是北京同安堂的主治醫師，市府單位是不是可以輔導我？我要替這些人告這件而已，拜託。議員，你的看法呢？能不能輔導？還是政府袖手旁觀覺得和我不相干？我要問這樣而已。還是警方這方面，我去做筆錄？還是我直接去檢察官那裡提告？繼續有人在為害啊，現在在召開公聽會，他還在上網，這真的是無政府狀態，民進黨輸掉應該的。

**主持人（鄭議員孟洳）：**

我先補充說明，這個網站成立 180 天，我剛剛提供的資料上面都有，180 天陸陸續續都有人在檢舉，檢舉下來的結果是網站繼續開，詐騙繼續做。我要求我們市政府相關單位，希望你們可以全力來協助，包括鄭新助議員這邊他願意當告訴人，請你們這邊全力來協助，行嗎？可以，沒問題吧？好。

最好針對這件事情再做一個專案報告，就是你們各部門的解決方式給我。我們中央單位的話，剛剛林岱樺委員也有提過，就是 NCC

的部分可以參考一下德國的法令，我希望你們也可以對這件事情來做一個回復。食藥署的部分，針對產品的問題也希望你可以積極的去處理，不要再讓這個產品繼續騙人，尤其是長輩的部分。我們現在來歡迎一下李喬如議員。喬如議員的話，是全力支持我們。因為我們要站在第一線為我們的受害者發聲，我希望各單位可以全力來配合，好不好？好。O.K.嗎？O.K.。再要求相關局處再給我們一下你們的解決方式跟一些專案報告，好不好？O.K.，謝謝。

今天的會議就到此結束。