



eBay 交易安全手冊



**eBay**<sup>®</sup>.com.hk



# 引言

隨著互聯網的日益普及，上網已經成為香港人生活的一部分，而愈來愈多香港人更開始轉往網上購物。根據最近一項調查顯示，本港網上購物交易宗數在過去12個月內迅速飆升，其中百分之三十八網上購物人士表示將會在未來12個月內再次在網上購物，顯示這股熱潮持續不斷。

在網上交易興起的同時，網上罪案亦變得活躍。有見及此，eBay準備了這本「eBay網上交易安全手冊」，為買賣雙方提供安全交易指引，讓用戶更能夠享受網上買賣的便利和樂趣。

## 本手冊可以幫你：

- 了解網上購物的注意事項
- 辨認可靠網上賣家的秘訣
- 如何善用網上購物保證、最新網上付款方式簡介
- 避免網上詐騙
- 了解基本電腦保安知識



互聯網是每周七天、每天24小時開放的。若你透過安全的網絡伺服器向負責任和信譽良好的商戶購物，則網上購物與在店舖或透過郵遞購物同樣安全。

你的信用卡資料在傳送過程中受加密技術所保護，不會被人看見，有時甚至銷售商亦不能看見。但至於你與誰交易、對方所提供的安全措施、其保護私隱政策，以及退貨或退款手續方面，則全由你本人自行確定。

## 安全提示

- ★ 在使用購物網站的服務前，應先查閱所列出的條款和免責聲明，例如查閱有關個人私隱的聲明。
- ★ 應選擇屬眾所周知或值得信賴的購物網站。
- ★ 應注意在網上提供資料或購物的重要措施：
- ★ 獲悉同意提供個人資料
- ★ 使用批准封籤（例如 TRUSTe 或 WebTrust）。
- ★ 在傳遞個人資料和進行交易前，應先查核電子商貿網站的安全設施（例如安全接層 (SSL)、超文本傳輸規約 (https)、瀏覽器的上鎖圖標、簽發證書的機構）。
- ★ 應就所進行的電子交易申請電子證書。
- ★ 應考慮使用加密技術來保護經公共網絡和互聯網傳送的敏感資料。
- ★ 應保存交易記錄。大部分的電子商貿網站在你點選「傳送」或「買入」鍵前，都會向你展示交易總結。這時，你應將該文件列印或存檔，以供日後備考。
- ★ 應避免傳送任何與收集目的無關的資料，若遇到問取個人資料如信用卡或銀行帳號的情況，尤須審慎處理。
- ★ 對眾所周知疑為或列為「不良網站」的最新消息，更應提高警惕。
- ★ 切勿從可疑的來源下載資料。
- ★ 切勿出於好奇進入不可信的網站。
- ★ 別忘記查明網站的私隱政策，確保你所提供的個人資料，使用得宜及保護得當。

資料由香港警務處商業罪案調查科防止科技罪案小組提供

鳴謝

香港警務處  
商業罪案調查科  
防止科技罪案小組

# 如何安全使用網上交易平台

## 買家自衛術

出價前買家應先透過以下方式了解賣家及物品

### 參考賣家信用評價

信用評價是一項非常重要的指標，它代表了買家或賣家在 eBay 上的聲譽。在信用評價中，除了在括號內的信用指數之外，還包括曾交易過的會員所留下的意見。所以，在出價前，不妨先查看賣家的信用評價檔案。方法很簡單，你可以按一下賣家會員帳號旁的信用指數，也可以利用檢視信用評價申請表。當然，賣家也可以查看出價者的信用評價檔案，了解買家在過往交易中的誠信度。

一般而言，會員若擁有較高的信用指數和較高正面的信用評價百分比，即表示信用良好；不過，也別忘記查看對方的信用評價檔案，看看有沒有負面的評語。

### 了解產品及詢問賣家問題

在出價前，買家應先詳細閱讀賣家刊登的物品說明，若買家對產品仍有疑問，可以在物品頁面右邊的「認識賣家」，利用「詢問賣家問題」連結，以電郵向賣家提出問題。買家亦可點擊「賣家的其他物品」連結，仔細觀察一下賣家同時出售哪些商品。此外，買家也要多運用一般常識。如果物品條件好得離譜，簡直不像是真的，那麼這項交易便多少有點可疑。買家應該先確定交易是否真確，然後再出價。

### 了解賣家運送及退款保障

出價前先看賣家提供的運送方法、收取的運費和包裝費，並且要求以方便追查的方式運送及保險你的物品。出價前請仔細看看賣家的退貨政策。如果對退貨政策有任何疑問，請在出價前聯絡賣家。你應該詢問的問題包括：

- ▶ 賣家是否接受退貨？該物品是否以「現狀」出售？
- ▶ 在那些情況下可以退回物品？
- ▶ 是否必須在一定期限內將物品退還賣家？
- ▶ 賣家提供那些退款方式？
- ▶ 退貨的運費和包裝費由誰支付？

### 避免私下交易

「私下交易」是指買賣雙方自行聯絡，完成交易，而沒有在 eBay 平台留下中標的紀錄。很多人以為只要出過價就不算私下交易，這是完全錯誤的觀念。私下交易是詐騙集團常用的交易模式，這些不是在 eBay 平台上成交的物品，往往無法追蹤交易紀錄，若遭賣家詐騙，亦無法提供相關證據給警方。

## 如何付款

- ▶ 小心提防只接受一種付款方式的賣家，尤其是只要求銀行本票、電匯、即時現金電匯或現金的賣家。
- ▶ 不要以現金付款，使用等同現金的支付工具（如電匯）也要特別小心。當有賣家表示只接受「即時現金移轉」，請特別小心。
- ▶ eBay建議買家選用PayPal付款。因為以PayPal付款，賣家將無法得知你的財務資料，讓你安心購物，同時亦可享有「PayPal買家購物保障」。

## 遇到詐騙的處理方法

如果在出價或「立即買」後，才發現對方可能是詐騙集團，先立即暫停交易，然後與eBay聯絡。以信用卡付款的買家應向銀行查詢付款是否被拒；以網上付款方法（如PayPal）支付款項的買家應在PayPal網站了解其買家購物安全保障並提出申訴。

此外，買家亦應向警方備案，並保留與賣家以電郵及其他方式進行的溝通內容，以供日後調查用途。

## 保障方案

如果買家遇到以下兩種情況，可以按需要及所符合的條件申請下述兩種購物保障：

- ▶ 付款後沒收到物品
- ▶ 收到的物品與原本的刊登中之描述大不相同

## eBay「購物安全保障」

eBay會就買家的損失給予合理的「補償金」，最高補償金額為HK\$1,500（需扣除HK\$195手續費），幫助買家減低損失。由於此方案只保護透過eBay完成交易的買家，所以，eBay提醒會員切勿進行私下交易，以免遇到問題時，不能申請「購物安全保障」補償。

有關保障適用範圍，請瀏覽：

<http://pages.ebay.com.hk/help/community/fpp-guide.html>

## 「PayPal購物安全保障」

如果買家以PayPal付款而遇到的情況符合賠償條款，PayPal將會向買家提供最高HK\$8,000補償金。

有關保障適用範圍，請瀏覽：

[https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy\\_pbp-outside](https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy_pbp-outside)

## 賣家防禦術

### 了解以及管理買家

賣家可以針對每一件刊登物品使用「設定買家條件」來限制某些買家競投或購買他們的物品，這些限制條件包括：過低的信用指數、註冊地點，或是會員的交易紀錄。

### 收款

PayPal是在eBay收款最快捷、簡便又安全的方式。如果你在刊登物品時提供PayPal付款方式，買家就可使用信用卡或支票帳戶在網上即時完成eBay物品的付款，賣家亦可以比透過支票或匯票更快收到款項。

此外，PayPal亦為賣家提供保障方案，讓賣家在沒有收到付款時提出申訴，全年最高補償額為HK\$38,000。

有關保障適用範圍，請瀏覽：

[https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy\\_spp-outside](https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy_spp-outside)

### 運送

#### ▶ 了解運送服務

運送是網上交易很重要的一環。每家運送公司提供的服務都不一樣，例如收件時間、收件地點、是否提供網上託運等。先了解運送公司有哪些便利的服務，可以在準備寄送事宜時，更有效率。

#### ▶ 提供追蹤服務及保險運送

賣家應選用可以提供郵件追蹤服務和保險的運送方式，並向買家提供追蹤服務及證明成功寄送的記錄，萬一買家表示未收到物品或收到的物品破損時，這種方式將有助排解糾紛。

## 售出物品後沒有收到付款，如何處理

### ▶ 棄標處理程序

賣家在運送物品之前應先確認是否已收到付款。賣家可以先行聯絡買家，如果買家不回覆電郵，賣家應該索取他的聯絡資料然後打電話給他。在刊登結束後3到30日之間，向中標買家寄發善意的付款提示。如果完成上述步驟後仍然無法得到買家的回應，或者覺得自己不會收到付款，可以向網站提出提出棄標個案申訴。

### ▶ eBay的協助

只要賣家提出檢舉，eBay將協助賣家與買家聯絡，幫助向買家發出未付款提示和棄標警告，嚴重者eBay還會作出凍結處分！有關棄標個案申訴程序，請瀏覽：

<http://pages.ebay.com.hk/help/tp/unpaid-item-process.html>

### ▶ 舉報付款詐騙

萬一買家的付款經查證為詐騙，請與你以及買家當地的執法機關聯絡。eBay會充分配合所有執法機關的調查。如果付款遭撤銷、未有繳付或無法收取，你也應該聯絡款項的支付機構（信用卡公司、發卡銀行、PayPal等）看看有那些跟進方法。

## 保護知識產權方案

eBay一向致力保護知識產權持有人，同時為會員提供安全的交易場所。因此eBay設立了「保護知識產權方案(VeRO)」，方便知識產權持有人檢舉侵犯其知識產權的刊登。從網站移除侵權物品符合eBay的利益，因為這些物品會侵蝕買家及優良賣家對eBay的信任。

eBay是網上最受歡迎的交易平台之一，但是我們無法也不會確認賣方是否有權拍賣或出售他們所刊登的物品。所以，只要版權持有人或其授權代表向我們檢舉刊登物品是侵權或未授權的物品，我們就會全力將物品在eBay上移除。eBay的「保護知識產權方案」旨在確保在eBay上刊登的拍賣物品不會侵犯到任何人的著作權、商標或其他知識產權。

為了保護你的權利，我們鼓勵版權持有人參與「保護知識產權方案(VeRO)」。

# 如何選擇妥善快捷而又適合網上銷售的郵政方案

初次作網上銷售的小商戶或個人用戶一般都不大清楚有甚麼方便的途徑可以把物品送交海外。海外買家通常是個人或家庭，因此派遞點覆蓋全球商業及住宅區的香港郵政便成了商戶的必然首選。然而，香港郵政的服務五花八門，甚麼才是明智之選呢？

## 特快專遞服務

在大多數的情況下，商戶可以按商品的價格決定選用何種服務。價值較高的，一般會使用香港郵政的特快專遞服務，因其網絡遍及偏遠地區，覆蓋全球。一般急件亦只需一至兩個工作天便可送抵主要城市。客戶除可於特快專遞網頁預計派遞日期外，亦可隨時查詢運送情況。如有延誤，運費原銀奉還。

## 掛號空郵服務

如屬中價商品，可選擇掛號空郵服務。雖然派遞時間稍長於特快專遞貨件，亦只提供有限的郵件追蹤服務，但由於郵費較相宜，而收件人亦須簽收作實，因此一般商戶都樂於採用。

## 普通空郵服務

價值不高的商品，商戶都會選擇較實惠的普通空郵服務。

網上售賣貨品之價值	建議服務	特點				
		限重	派遞時間	網上追蹤	賠償	保險 (須額外購買)
高 (約\$1,000以上)	特快專遞	30至40千克	主要城市為1-3天	✓	上限\$1,000	✓
中 (約\$300- \$800以上)	掛號空郵	2千克	1-2星期	只限少數國家	上限\$320 另退回郵費 (掛號費除外)	✓
低 (約\$200)	普通空郵	2千克	1-2星期	✗	✗	✗

資料來源—香港郵政

# eBay 用戶必讀守則

以下是一些重要的安全貼士，有助保持你帳戶及個人資料安全性，以及打擊網上詐騙，包括詐騙電郵及網站，以及提供再次出價機會的虛假郵件。

- 切勿以 Western Union 或 Money Gram 付款—eBay 強力建議會員避免以即時電匯方式如 Western Union 或 MoneyGram 付款。賣家要求買家以這些方法付款是有違 eBay 安全付款政策的。因為在買家不認識賣家的情況下，這些方法已證實具有風險。
- 檢查「我的訊息匣」以核實電郵是由 eBay 發出—所有由 eBay 寄出有關你的帳戶或詢問個人資料的郵件都可在「我的訊息匣」內查閱，你應該在該處核實所收到的郵件。如果「我的訊息匣」沒有你收到的郵件，該郵件就是虛假郵件。如果你對聲稱由 eBay 或 PayPal 寄出的電郵有懷疑，應立即把有關電郵轉寄至 [spoofof@ebay.com.hk](mailto:spoofof@ebay.com.hk) 或 [spoofof@paypal.com](mailto:spoofof@paypal.com)，我們將回覆有關電郵是否真實。
- 核實「再次出價機會」郵件—發送郵件給曾經出價的買家，邀請買家再次出價，是騙徒常用的手法。如果你收到這類電郵，請檢查「我的 eBay > 我的訊息匣」內是否收到同樣訊息，以核實真偽。如果沒有同樣訊息，或有關電郵是以不同標題出現，該電郵就是假冒電郵，請刪除這些電郵，並向 [spoofof@ebay.com.hk](mailto:spoofof@ebay.com.hk) 檢舉，協助我們打擊假冒電郵。
- 下載 eBay 工具列—假冒郵件和假冒網站是 eBay 會員面對的最大安全威脅。eBay 工具列的「帳戶保障」功能，可以偵測假冒網站，幫助保護你的 eBay 帳戶資料。eBay 亦採取了綜合策略，包括開發各種技術方案，例如「帳戶保障」以及提供有關假冒郵件和假冒網站的主題教學。
- 下載 PayPal 安全列—可偵查虛假電郵，並將電郵歸於垃圾郵件夾。
- 定時檢查帳戶—要時刻保持警覺，及早制止可疑活動。我們建議你經常登入 eBay 及 PayPal 帳戶，以確保沒有非法交易活動。
- 對所有詢問個人資料的郵件提高警覺—對於要求你點連結然後輸入財務或個人資料的電郵，請千萬提高警覺。如有懷疑，可以直接聯絡發出電郵的機構核實。若無法證實郵件真假，切勿點連結，或輸入財務資料。如果網頁下方有關閉鎖圖案，則表示該網站安全。此外，亦應選用毋須於網上透露個人財務資料的安全付款方法，如 PayPal。PayPal 同時提供用戶保障，防止有人在未經授權下從你帳戶收款。
- 小心選擇你的「會員帳號」、eBay 密碼和密碼提示問題—你選擇的「會員帳號」和密碼應該與你的電郵地址或任何其他網上帳戶無關。在幾個網上帳戶使用相同的登入資料是非常危險的，因為只要能存取你其中一個帳戶，就能夠存取你所有其他帳戶。如果你的會員帳號和電郵地址相同或類似，你應該變更你的會員帳號。你應該每隔 30 到 60 日變更你的 eBay 密碼，除了更改密碼外，你亦要為你的帳戶更改密碼提示問題與答案。如果發現你的 eBay 帳戶有什麼異狀，請立即向 eBay 檢舉。

有關最新安全、保安及個人資料保護資訊，請瀏覽 PayPal 個人資料保護頁以及 eBay 交易安全中心。



## 網上買賣安全10大要點

網上買賣愈來愈普及，網上安全亦愈來愈重要。進行網上買賣時，必須提高警覺，留意以下各點，才能盡享受網上買賣的樂趣。

1. 經常檢查個人電腦是否已裝置最新版本的防毒軟件。
2. 選擇信譽良好的網上交易平台。
3. 清楚檢查網站上的證書，以確認網站是否合法。
4. 在交易前先詳細閱讀及了解有關交易方法及條款。
5. 小心細閱賣家刊登的物品說明及照片，如果有任何疑問，緊記在交易前先向賣家詢問。
6. 參考賣家的「信用評價」及意見。
7. 對價格異常便宜的物品要多小心。
8. 選用值得信賴、安全以及有提供購物保障的付款方式付款。
9. 提防假冒電郵及網站，避免透過電郵提供重要個人資料。
10. 定期覆查銀行、信用卡戶口紀錄，如有發現來歷不明的帳目，請即時處理。

