

投稿類別：商業類

篇名：

網路購不 GO?

作者：

張雅茹。私立光復中學。幼保學程二年級 61 班

鄒欣芳。私立光復中學。幼保學程二年級 61 班

指導老師：

古孟玲老師

## 壹、前言

### 一、研究動機

近代科技發展快速，網路市場蓬勃發展。因為工作及課業繁忙，因此沒有多餘的時間能夠到實體店面，購買日常所需要的用品，所以近代年輕族群常選擇以網路購物的方式來代替實際購買，這樣不僅僅能夠節省時間更能因為不需要店租及水電等開銷因此可以省下一筆不必要的花費。在網路上能夠更方便的和其他店家做比較，也能看看其他買家給的評價是否優良。而近期網路購物也結合了外賣—— foodpanda、Uber eats.....等。而網購平台的網站也逐漸增加，現在只要一點開臉書或者是 instagram，就有滿滿的商品吸引我們的注意，以及慢慢也開始有了直播主會在網路上開直播，現場喊價叫賣，但因為網路越來越發達的關係，因此衍生出許多網路詐騙的行為，讓許多買家受到傷害，所以我們想透過網路問卷調查，這些表面上看起來讓我們更方便的網路平台是否真的能讓我們更方便，期待透過小論文的研究，讓網路購物方便的同時也能避免陷入網路詐騙。

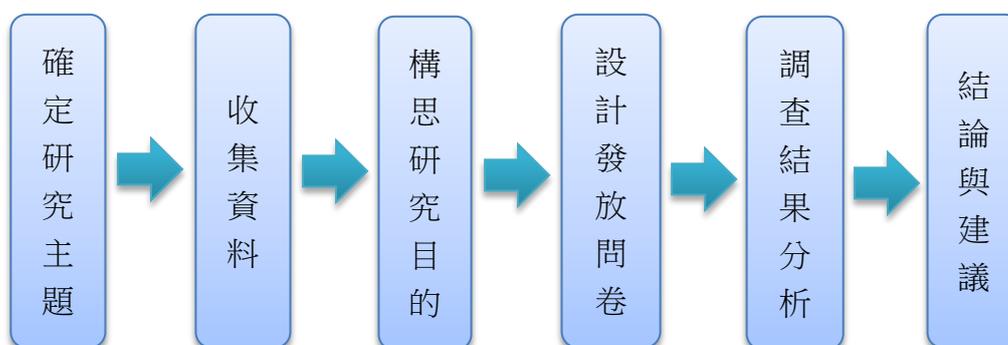
### 二、研究目的

- (一)探討高中生網路購物的現況。
- (二)比較網路購物與實體購物的優缺點。
- (三)探討避免掉入網路購物的陷阱與危機的方法及相關法律問題。

### 三、研究方法

- (一)文獻蒐集法：運用書籍與網路上的資訊收集、分析、研究及統計資料。
- (二)網路問卷調查法：以高中生為主，探討高中生網路購物的現況及遇到的問題。

### 四、研究流程

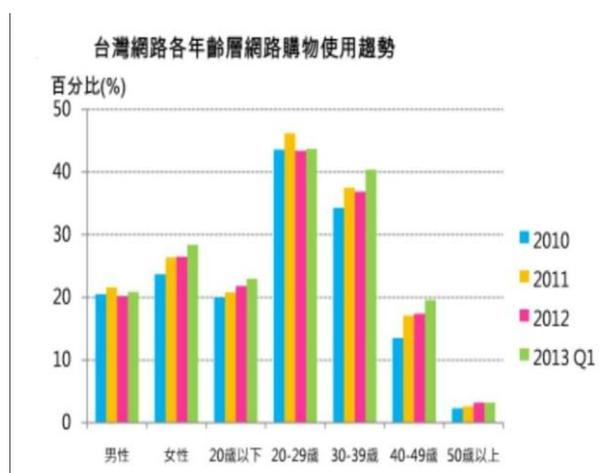


## 貳、正文

### 一、探討高中生網路購物的現況：

高中生接受新事物的程度也隨著攀升，網路購物已是必然的趨勢。「隨著近幾年線上電商的蓬勃發展，民眾的網路購物行為更為盛行，有愈來愈多的交易在線上發生。」(moshimori, 2019)許多人會因為工作及課業繁忙而擠不出時間去買日常所需的物品，這時網路購物就成為了一個方便的好工具。

(一) 高中生網路購物的比例：我們發現近年來 20 歲以下使用網路購物的百分比逐漸升高，由此可知現在網路購物的消費方式越來越蓬勃發展。



圖一：台灣網路各年齡層網路購物使用趨勢(動腦 brain, 2013)

(二) 網購的原因：以下是我們參考「臺灣傳播調查資料庫」(傳播調查資料庫, 2017)得到的資料：

- 1、「**便利性&快速省時**」(臺灣傳播調查資料庫, 2017)：從網路上購物，不需大費周章的出門，只需動動手指頭，馬上就能買到自己想要的商品。
- 2、「**種類齊全**」(臺灣傳播調查資料庫, 2017)：在網路上有許多賣家，每個賣家行銷的商品風格也不太一樣，商品各個五花八門應有盡有，需要什麼商品都可以搜尋的到，也不怕會沒有貨。
- 3、「**價格便宜**」(臺灣傳播調查資料庫, 2017)：在網路上的商品，往往都比實體店面還要便宜許多，因為網路購物不需要其他多餘的店面成本，只要有人管理賣場就可以進行買賣。
- 4、「**樂趣**」(臺灣傳播調查資料庫, 2017)：在現在科技網路快速發展的情況下，我們調查發現網路購物女性在「樂趣」這個方面是高於男性的。

網路購不 GO !

5、「減少不必要的花費」：網路購物不需要店面、人力等金錢資源，商家自然就能把商品的價格降低，而價格低就能吸引到更多的消費者。

(三) 網路購物常遇到的問題：以下是我們透過「天秤座法律網」(2017)

- 1、「實物與照片不符」(天秤座法律網，2017)：實體收到的商品與賣家的照片不符合。
- 2、「買方或賣方被詐欺」(天秤座法律網，2017)：若為惡意行為除買賣契約可以解除之外，詐騙之人可能涉詐欺罪，受害方可於蒐集相關證物後向警方提出告訴。
- 3、「產品瑕疵爭議」(天秤座法律網，2017)：若產品購買後有瑕疵，買家可要求退換貨，且網路購物適用郵購買賣之規定，因此買家應享有 7 日鑑賞期之權利，可以要求無條件退換貨。
- 4、「產品為仿冒品」(天秤座法律網，2017)：若買家不知道這是仿冒品而購買，可向賣家進行解約，同時賣方可能觸犯詐欺刑責以及相關商標法規。

以上是我們討論出高中生網購的現況與問題，現在高中生使用網路購物的趨勢逐漸升高，其中我們認為高中生網購時所遇到的問題最為重要的是質量與價格。

二、比較網路購物與實體購物的優缺點：

日常生活中，我們都免不了需要消費，而因為現在科技越來越發達，因此有許多購物的通路能讓我們順利買到所需要的商品，但我們認為網路購物及實體店面都各有各的優缺點以下是我們整理「聯合報」(王敏旭，2016)所得知的資料：

(一)網路購物的優點：

- 1、「24 小時販售」：不管什麼時候，只要你想買任何商品，只要拿出手機就可以不受任何時間限制很快速且解方便的買到你所需要的商品，「只要『一隻手指頭、一隻網路電話、一個陸銀帳號』，貨就自然送到家門口，不僅節省人力物力、降低成本，讓買家轉賣的利潤更高。」(李澄溢、鄭夏蓮，2011)。
- 2、「有專屬網購賣場的優惠」：許多網購平台都會不定時發放優惠券吸引消費者注意，像是在 1111 購物節就有很多網站會推出許多免運優惠等活動。
- 3、「減少不必要的花費」：網路購物不需要店面、人力等金錢資源，商家自然就能把商品的價格降低，而價格低就能吸引到更多的消費者。

- 4、「逛街採買沒有受限」：因網路上是大範圍沒有侷限的所以要上架什麼商品都可以沒有侷限能多少商品，但相較實體店面，因實體店面範圍較小，所以擺設的商品也會比較的比網路上少許多。
- 5、「採購方便專人送達」：使用網路購物不需要親自出門，就會有專人把商品送達指定地點。

(二)網路購物的缺點：

- 1、「實物的品質難以掌握」：我們在網路上選購商品往往都只能透過圖片和消費評價去獲得資訊，對於實體商品的質量好壞我們很難以去判斷。「**種類齊全，併為消費者進行質量把關。**」(張志安，2018)
- 2、「網路圖片與實物不符」：有些賣家會盜取他人的圖片來販售商品吸引消費者前來購買，導致我們收到貨時看到的實體商品與照片有所差異。
- 3、「物流速度慢」：運輸過程中往往都會遇上各種不同的情況，而多半網路購物都是運用物流發放的方式寄送，因為都是全人力運輸，所以物流速度的快慢是我們無法決定且避免不了的。
- 4、「網路付款容易被詐騙」：網路上的支付有一定的風險，目前網路詐騙的案例也越來越多，所以我們購買商品時必須選擇安全的商家，勿貪小便宜，免得賠了夫人又折兵。
- 5、「網路購物容易成癮」：曾經有一位高中生因為在學校的人際關係不好，所以不喜歡上學，常常請假在家網購，**「女學生父母以付款作為上課的交換條件，沒想到女學生變本加厲，後來前往精神科就診，才知患憂鬱症。」**(聯合報，2016)

(三)實體購物的優點：

- 1、「拿貨速度快」：在網路上買商品往往都需要2~3天甚至更久的時間宅配貨物，在實體店面購買商品，可以當場付款當場拿貨，所以現在也有許多人為了節省時間而選擇在實體店面購買商品。
- 2、「售後服務良好」：我們在實體店面購買商品時如果遇到問題，都可以直接向賣家訴說問題也有專人會直接幫我們服務，如果是在網路上買商品，往往拿到貨有問題時是找不到人可以回報的。

#### 網路購不 GO !

- 3、「可以掌握實物的品質」：在實體店面我們可以實際去查看商品，相對於網路購物來說實體店面會更有保障。
- 4、「可以試穿、試用」：在實體店面購買商品我們都可以實際的去試穿、試用，實際的去感受也可以知道自己到底喜不喜歡此商品。
- 5、「退換貨便利」：當我們收到商品有遇到問題時，可以及時向店家反應，雖然網路購物也有退換貨的服務，但是往往程序都較繁雜，因此許多人因為覺得退換貨麻煩，所以就選擇去實體店面購物。

#### (四)實體購物的缺點：

- 1、「無法 24 小時營業」：因人力的關係，在實體店面較無法 24 小時全天性服務，所以有時候突然想買東西時，可能沒有店家開店。
- 2、「價格較高」：因實體店面需要額外繳交店租費、裝修費、水電費.....等，商家往往都會提高商品的價格從中賺取利潤。
- 3、「商品少較無選擇性」：網路上的商品種類有許多也不受限制，實體店面無法像在網路上一樣商品很豐富，變動性也不像在網路上一樣彈性。
- 4、雨天出門「較不方便」：台灣氣候多變時常下雨，現在人們因為怠惰的關係，所以都不想踏出家門到實體店面採買，而選擇網路購物居多。
- 5、「較花費體力」：只要出門就需要走動身體，所以現在大多數人都會選擇較方便的網路購物來購買商品。

以上是我們討論出的網購與實體店面的優缺點，兩者都這有各的好與壞，有些消費者可能要的是品質，有些則是價格，就要由消費者自行決定自己要的是甚麼。「**根據顧客常見消費心理，要依靠服務和體驗吸引顧客，就必須確保『投顧客所好』。**」（李占宗，2015）

#### 三、探討如何避免掉入網路購物的陷阱、危機的方法及相關法律問題：

網路購物最大的問題就是容易掉入「詐騙陷阱」，而我們對於法律的相關常識又不足，期待透過資料整理可以增加一些法律相關常識。以下是我們透過「內政部警政署刑事警察局」（內政部警政署刑事警察局，2020）及「天秤座法律網」（天秤座法律網，2017）所獲取的資料。

#### (一)網路購物陷阱、危機：

- 1、「常以限時或倒數方式吸引民眾」(內政部警政署刑事警察局，2020)：有些惡劣網路平台時常會以限時特賣或倒數的方式吸引許多消費者前來購買，但往往這些特賣、倒數的商品質量都並不是很好，消費者收到商品時心情也會跟著失落。
- 2、「免運費、號稱有 7 天鑑賞期及可拆箱驗貨」(內政部警政署刑事警察局，2020)：現在有許多惡劣的網路平台常以滿額消費能抵銷運費的方式及 7 天鑑賞期來吸引消費者，因此有許多消費者聽到有這些好康就會前來購買，可是當消費者收到商品有問題時卻往往都會找不到人可以處理。
- 3、「售價明顯低於市場行情」(內政部警政署刑事警察局，2020)：許多網路平台會利用低價格來引誘貪小便宜的消費者，這些低價格的商品質量往往也都不是很好，所以也不要因為低價格而去購買要去慎選考慮，避免賠了夫人又折兵。

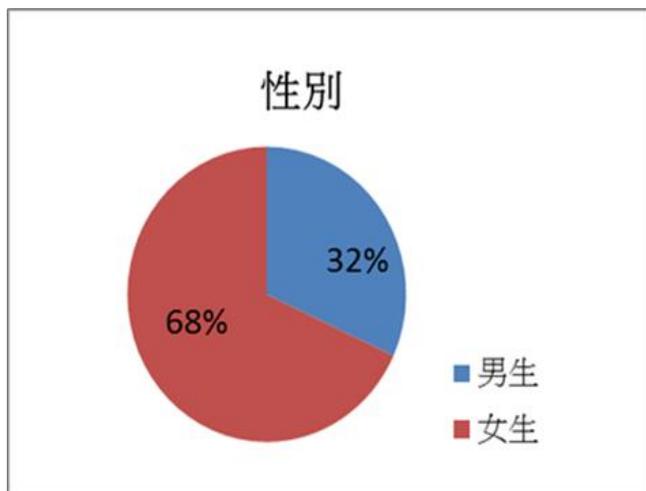
## (二)法律問題：

- 1、「實物與照片不符」(天秤座法律網，2017)：如果我們在網路看到一個很想要的東西，結果收到商品時卻發現與網路上的圖片有所差異，這時我們可以利用民法的第 354~360 條這些都是針對商品的瑕疵做規定的。
- 2、「買方或賣方被詐欺」(天秤座法律網，2017)：在現在這種網路科技發達的時代，有許多壞心眼的人，故意用一些手段欺騙善良百姓，若您是被欺騙的人，可利用刑法第 339 條詐欺罪來保障自己的權利。
- 3、「產品瑕疵爭議」(天秤座法律網，2017)：若您收到的商品有損壞或其他瑕疵，就可向賣方申請退換貨，若賣方故意不理或不讓您換貨，就可利用民法第 364 條第二項來保障自己的權利。
- 4、「產品為仿冒品」(天秤座法律網，2017)：當您遇到賣家在販賣仿冒品時，應立即舉報賣方，若知情不報甚至是為了貪小便宜而購買仿冒品時，您和賣家可能都會觸犯商標法第 82 條。

因此，雖然從網路上購物比較方便，但是卻隱藏了許多危機，所以不要因為眼前的利益而被有心人給騙到手，會讓自己得不償失，也會讓那些不良商人得逞而讓他們繼續去欺騙下一個受害者。

## 四、問卷調查結果分析：

本問卷採 google 表單填寫線上問卷，共得到 374 份回應。將本組的研究結果及分析說明如下：

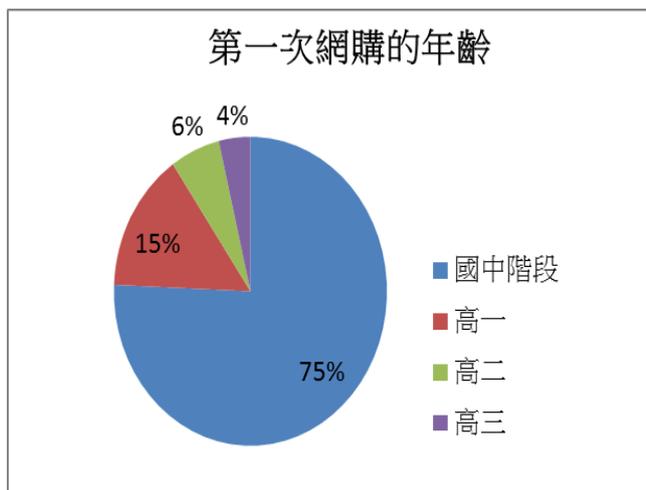


圖二：填寫者性別

說明：

根據本問卷調查顯示，高中生網路購物的「女性 68%」高於「男性 32%」。

根據統計結果分析，因為我們身邊較多女性朋友，所以填答此問卷以女性佔的比例較高。

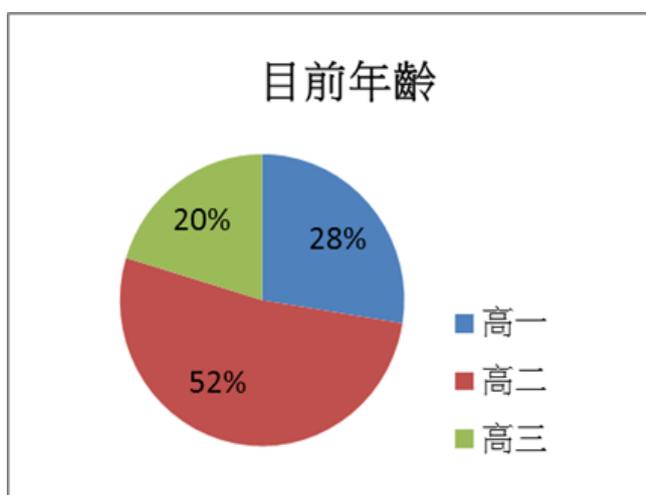


圖三：您第一次使用網購的年齡

說明：

根據本問卷調查顯示，高中生第一次使用網路購物的年齡大多數人在「國中階段 75%」，其次是「高一 15%」，最後是「高二 6%」。

經過調查結果讓我們很驚訝的是大部分的高中生都在「國中階段」就已經開始接觸網路購物，可能是因為網路越來越發達且身邊的家人或朋友也有使用的關係。

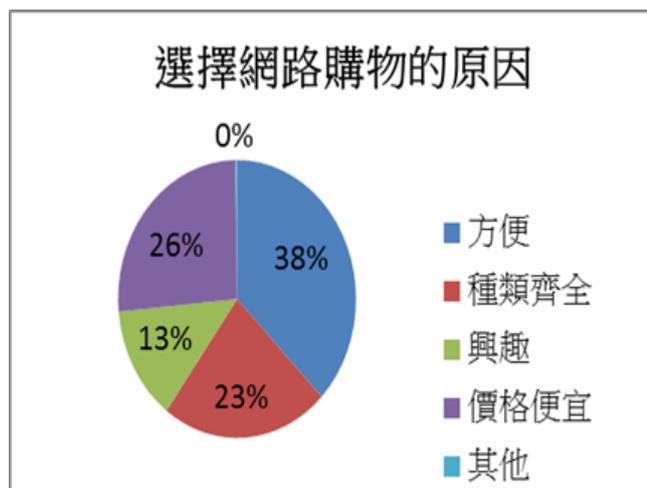


圖四：您目前的年齡

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「高二 52%」為最高，其次是「高一 28%」，最後是「高三 20%」。

本組認為因為我們都是高二生，所以身邊較多高二的的朋友，因此填答問卷的幾乎都是高二生。

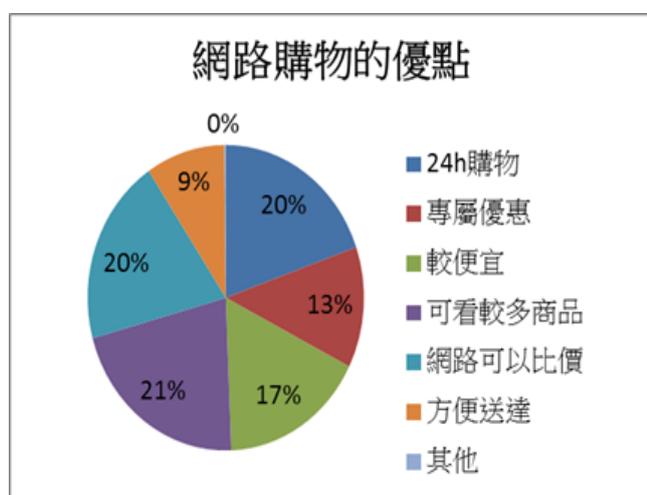


圖五：您選擇網路購物的原因

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「方便 38%」為最高，其次是「價格便宜 26%」，最後是「種類齊全 23%」。

本組認為網路購物最吸引人的原因可能是因為可以不用出門就能買到自己想要的商品且現在也有專人郵寄到家的服務，所以現在才会有越來越多的人使用網路購物。

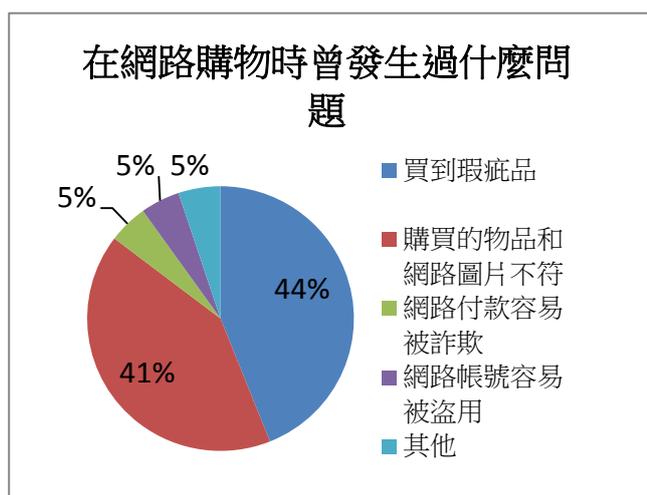


圖六：您覺得網路購物的優點

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「可看較多商品 21%」為最高，其次是「24h 購物 20%」和「網路可比價 20%」。

本組認為網路購物最大的好處就是可以一次看到同一個商品但不同賣家和不一樣的價格然後自行去比價選擇自己能接受的價格。

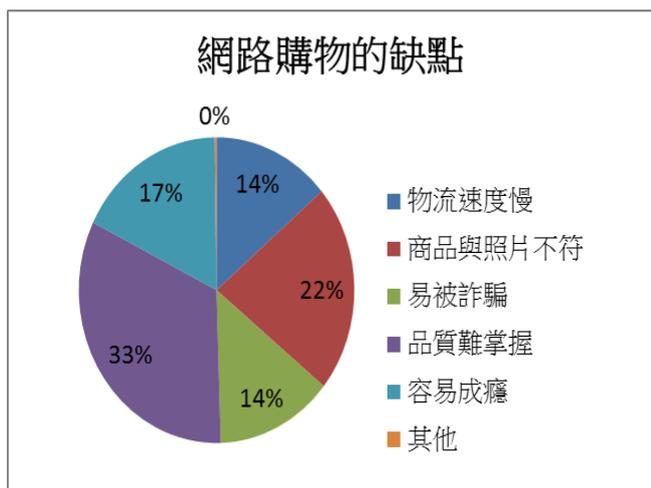


圖七：網路購物時曾發生的問題

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「買到瑕疵品 44%」為最高，其次是「商品與照片不符 41%」。

本組認為從網路上購買商品時最容易遇到的問題是買到有瑕疵的商品，因為不能實際看到商品本身，所以就算有瑕疵也不能提早發現。

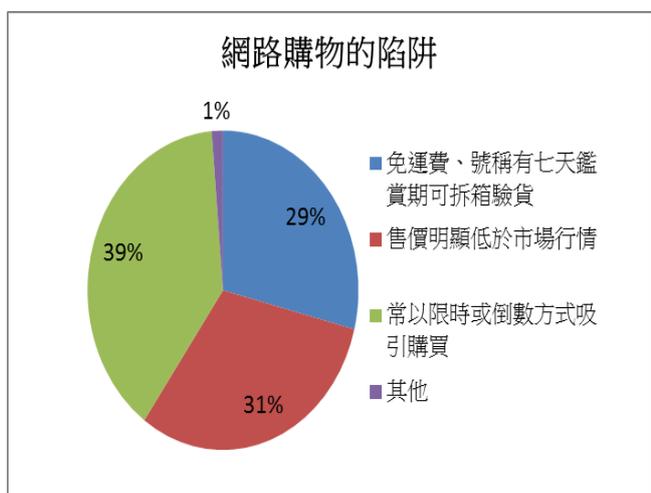


圖八：網路購物的缺點

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「品質難掌握 33%」為最高，其次是「商品與照片不符 22%」，最後是「容易成癮 17%」。

本組認為因為網路購物沒辦法看到商品本身所以不知道商品的材質或其他條件好不好因此頻直是最難掌握的。

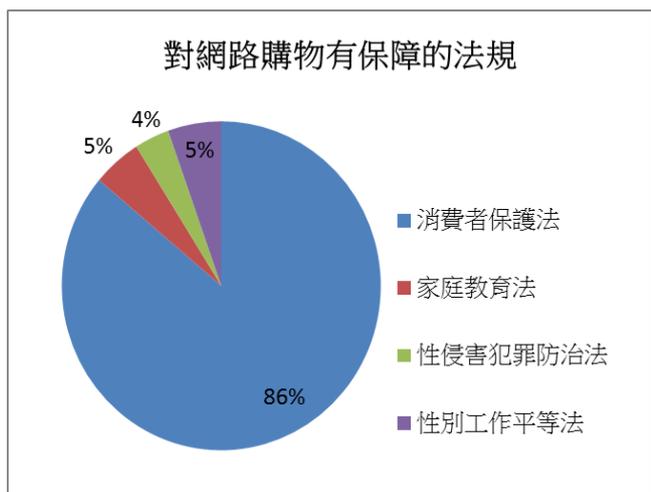


圖九：網路購物的陷阱

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「常以限時或倒數方式吸引購買 39%」為最高，其次是「售價明顯低於市場行情 31%」，最後是「免運費、號稱有七天鑑賞期可拆箱驗貨 29%」。

本組認為限時特賣最能吸引消費者購買，並且因為是限時地所以消費者可能不會想太多就直接購買。



圖十：可以保障網購的法規

說明：

根據本問卷調查顯示，其中以「消費者保護法 86%」為最高，其次是「家庭教育法 5%」和「性別工作平等法 5%」。

本組認為大多數人都知道可以保障購物的法規是「消費者保護法」但還是有少數人不知道。

## 參、結論

經過調查結果顯示，我們發現現在有許多的高中生在「國中階段」就已經有網路購

網路購不 GO !

物的經驗，令我們感到十分的驚訝。而我們自己是從高中開始有網購的經驗，原來科技便利的情況之下，網路購物的年齡也有下降的趨勢。

網路購物存在著很多的陷阱，真的要小心才能避免被騙，所以對於基本網路購物的法律常識也要稍微了解。但研究結果顯示，還是有少數人不知道有哪些相關的法律能夠保障自己的權益，因此希望透過這次的探討，能夠讓我們更加的了解網路購物的現況並且避開一些網路購物的陷阱。

#### 肆、引註資料

Moshimori (2017)。網路購物已成為潮流，但你真的瞭解電子商務的未來趨勢嗎。2019 年 10 月 25 日，取自：<https://reurl.cc/z8W6AN>

劉美惠、蔡東儒 (2013)。動腦 brain。2020 年 2 月 16 日，取自：<https://reurl.cc/kdLalr>

臺灣傳播調查資料庫 (2017)。網購「便利性」高臺灣民眾每月平均網購高達 2.12 次。臺灣傳播調查資料庫。2019 年 10 月 25 日，取自：  
[http://www.crctaiwan.nctu.edu.tw/ResultsShow\\_detail.asp?RS\\_ID=22&fbclid=IwAR2B6k2iCMtRt\\_fzs0bgREi78BKSBhne-gCOSLUtsAjuzlYL6FsjuJ9bau7Y](http://www.crctaiwan.nctu.edu.tw/ResultsShow_detail.asp?RS_ID=22&fbclid=IwAR2B6k2iCMtRt_fzs0bgREi78BKSBhne-gCOSLUtsAjuzlYL6FsjuJ9bau7Y)

天秤座法律網。2020 年 2 月 15 日，取自：  
[http://www.justlaw.com.tw/LRdetail.php?id=331&fbclid=IwAR1jsGSUZh-dDBs8iOvN-ohNO8-VYIORspgfiCMA8\\_ybdBMSwMuTsC4PSY](http://www.justlaw.com.tw/LRdetail.php?id=331&fbclid=IwAR1jsGSUZh-dDBs8iOvN-ohNO8-VYIORspgfiCMA8_ybdBMSwMuTsC4PSY)

王敏旭 (2016) 網路購物成癮 可能是憂鬱症。2020 年 3 月 1 日，取自：  
[https://health.udn.com/health/story/5964/1583837?fbclid=IwAR0IURlvYWYQHMX9UaOfSUZ7FbDD3G7JolQsAu\\_waNozlsS2N8iJ1GpPjHQ](https://health.udn.com/health/story/5964/1583837?fbclid=IwAR0IURlvYWYQHMX9UaOfSUZ7FbDD3G7JolQsAu_waNozlsS2N8iJ1GpPjHQ)

內政部警政署刑事警察局 (2020)。2020 年 3 月 11 日，取自：  
[https://www.cib.gov.tw/News/BulletinDetail/8255?fbclid=IwAR3e\\_VVLfgJgSvNNtpd686-OkM MN9HDNJLLw3rbaGtDpkeTDTEcOvO1BoA](https://www.cib.gov.tw/News/BulletinDetail/8255?fbclid=IwAR3e_VVLfgJgSvNNtpd686-OkM MN9HDNJLLw3rbaGtDpkeTDTEcOvO1BoA)

李澄溢、鄭夏蓮 (2011)。一起淘寶賺大錢：淘寶網&阿里巴巴網站實用全攻略，網路購物、大量批貨，簡單步驟不受騙！。台灣：英屬維京群島商高寶國際有限公司台灣分公司。

張志安 (2018)。新零售時代的實體店營銷。大陸：電子工業出版社。

李占宗 (2018)。吸客：4G 時代通信實體店銷售上量之道。大陸：人民郵電出版社。