

第四章 個案公司

第一節 個案公司簡介

綜觀台灣目前從事線上拍賣之業者有 Yahoo!、eBay、樂多市場、Bid+ 時尚拍賣競標網及非常拍賣等。由於 Yahoo! 以及 eBay 係為美國投資之子公司，兩母公司在全球經營運籌卓越，深受多數拍賣顧客青睞，在台灣 Yahoo! 之市場佔有率甚至高達 90%¹。另一方面，eBay 雖然在台灣市場僅佔 Yahoo! 十六分之一，但其不但仍是台灣第二大拍賣網站，且在全球市場上亦是首屈一指²。因此本研究依市場佔有率，考量拍賣網站使用人數，選擇目前台灣最大兩家拍賣網站做為評估之對象。

一、Yahoo! 奇摩

YAHOO! 創立於 1995 年 3 月，1998 年於台灣成立分站，而在 2001 年 11 月奇摩站與 Yahoo! 台灣正式結盟。Yahoo! 是全球性的網際網路通訊、商業及媒體公司，目前每月為全球 12 國超過二億的使用者提供完整的網路品牌服務。Yahoo! 奇摩拍賣則為其提供之商業交易服務之一，其提供一交易平台予使用者，並提供相關交易工具及服務，使會員可順利於網站上交易。

二、eBay 台灣

eBay 創立於 1995 年 9 月，在網路上提供國際化的交易平台和各式服務。迄今，eBay 橫跨全球 27 個國家、註冊會員人數已達 6,880 萬人、物

¹ <http://jou.pccu.edu.tw/weekly/communication/1026/01.htm> (assessed 2004/6)

² <http://www.tnews.com.tw/computer/Computer-conter.asp?num=169> (assessed 2004/6)

品種類多達 27,000 種。eBay 在 2002 年 6 月進入台灣，提供專門的交易平台及各種交易工具與服務，讓會員可以用各種拍賣方式和工具，有效率地進行線上交易。

第二節 個案公司之交易安全控制

由於本研究所探討之交易安全控制議題較深入企業內部之流程，因顧及機密資料外洩，Yahoo！之經理人員拒絕提供相關資料，亦不願填答本研究發予之研究問卷。因此，本研究僅就兩拍賣網站上可取得之政策進行分析。由於使用者於註冊拍賣時也僅可取得該等資料，因此就該政策評估亦具相當之意義。

本節敘述 Yahoo！及 eBay 相關之交易安全控制。本研究依照研究架構中所區分之隱私性、完整性及安全性，區分兩個案公司之相關政策，以利後續之分析及比較。

如前所述，隱私性政策係指個案公司對於使用者資料之蒐集、使用及保護之政策；完整性政策係依照交易之流程，敘述於交易過程中，個案公司給予使用者之完整性保護政策；安全性政策則敘述個案公司之內部系統之安全維護政策。

一、Yahoo！之交易安全控制

有關 Yahoo！之交易安全控制，本研究係依據其於網站上所揭露之相關交易政策進行分析，包含：

1、服務條款³；

2、拍賣使用規範⁴，包含會員註冊確認程序、禁止出售之物品、安全

³ <http://tw.yahoo.com/info/utos.html> (assessed 2004/4)

⁴ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_tos.html (assessed 2004/4)

交易、會員評價制度；以及
3、隱私權保護政策⁵。

(一) 隱私性之相關政策

Yahoo! 之隱私權相關政策主要於其隱私權保護政策中說明，其概述如下。

1、適用範圍

Yahoo! 隱私權保護政策內容包括：

- (1) 如何處理在用戶使用網站服務時收集到的身份識別資料，及
- (2) 如何處理在商業伙伴與 Yahoo! 合作時分享的任何身份識別資料。

此項隱私權保護政策不適用於 Yahoo! 以外的公司，也不適用於非 Yahoo! 所僱用或管理的人員。

2、資料用途

改進其所提供的廣告及網頁內容、完成個人對某項產品的要求及通知個人特別活動或新產品。

3、資料蒐集方式

- (1) 註冊帳號、使用公司的產品或服務、瀏覽公司網頁、參加宣傳活動或贈獎遊戲時集會蒐集個人識別資料；
- (2) 從商業夥伴處取得個人資料；
- (3) 自動接收並紀錄個人瀏覽器上的伺服器數值，包括互聯網協定位址 (IP Address)、Yahoo! cookie 中的資料及個人要求取用

⁵ <http://privacy.yahoo.com/privacy/tw> (assessed 2004/4)

的網頁紀錄。

4、資料分享及公開方式

- (1) 不會向任何人出售或出借個人識別資料；
- (2) 在下列情況下，則會向其他人士或公司提供個人之識別資料：
 - a、與其他人士或公司共用資料前取得個人之同意；
 - b、需要與其他人士或公司共用其資料，才能夠提供個人要求的產品或服務；
 - c、向代表 Yahoo! 提供服務或產品的公司提供資料，以便向個人提供產品或服務（若並未事先通知，這些公司均無權使用公司提供的個人資料，作提供產品或服務以外的其他用途）；
 - d、應遵守法令或政府機關的要求；（Yahoo! 依據法律的要求，或基於以下目的之合理必要範圍內，認定必須將「會員內容」加以保存或揭露予政府機關、司法警察或未成年人之監護人時，得加以保存及揭露：（a）遵守法令或政府機關之要求律程序，（b）執行本服務條款，（c）回應任何侵害第三人權利之主張，或（d）保護 Yahoo! 及其使用者及公眾之權利、財產或個人安全。）
 - e、個人在網站上的行為違反服務條款或產品、服務的特定使用指南。

5、隱私權保護政策修訂

當在使用個人資料的規定上作出大修改時，其會在網頁上張貼告示，通並知使用者相關事項。

6、修改個人資料及偏好設定之權利

在任何時候修改個人帳號資料及偏好設定，包括享有接受通知特別活動或新產品的決定權。

(二) 交易完整性之相關政策

Yahoo! 之交易完整性政策主要述於拍賣使用規範當中，其相關之政策共有下列十項：


1、會員註冊確認程序⁶

為了維護買賣雙方的交易安全，您需要成為拍賣服務會員才能進行各項交易，說明如下：

(1) 成為拍賣服務會員

若要於 Yahoo! 拍賣交易，則必須是其會員才可享有該權利，因此必須完成以下之註冊確認程序。


- a、註冊 Yahoo! 帳號，
- b、確認拍賣會員資料，
- c、確認電子信箱，
- d、確認手機號碼：

「確認手機號碼」是透過傳送簡訊的方式來核對使用者所填寫的手機號碼是否正確。凡是通過手機確認，於帳號旁邊將顯示的圖示，能確保確認的手機為該使用者所持有。

- e、同意 Yahoo! 奇摩拍賣使用規範。

(2) 刊登商品的資格

⁶ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_sigup.html (assessed 2004/4)

若要於 Yahoo! 上刊登商品，則必須另外通過信用卡認證。認證信用卡的傳輸過程，將受到安全傳輸層（Secure Socket Layer, SSL）安全協定的保護。而其透過線上「取得銀行授權交易一元」的方式，查證信用卡的有效性。另外，Yahoo! 並不會儲存使用者之卡號，亦不會直接對該信用卡請款。一旦完成信用卡認證後，帳號旁會顯示「信用卡認證標章」，將可強化買賣家之信賴。

2、禁止出售之物品⁷

Yahoo! 對於禁止拍賣之物品分為禁止類與限制類。禁止類為完全禁止刊登之物品，若刊登則一律主動刪除。而限制類則是必須符合特定規定始可刊登。

3、刊登規則⁸

於刊登物品時必須確定避免下列錯誤之刊登行為，以確保刊登權益並避免抵觸拍賣服務的精神。

- (1) 錯誤的商品類別。
- (2) 上傳或引用與該商品無直接關係的圖片。
- (3) 在商品名稱中使用與商品本身無關的品牌或關鍵字，誤導網友搜尋結果。
- (4) 填寫電話、金融資料。
- (5) 填寫 Email、地址引導私下交易。
- (6) 填寫不當的網址或連結。
- (7) 未經授權於刊登內容中使用他人之著作或商標。
- (8) 刊登色情或不雅的文字或照片。
- (9) 在同一筆刊登商品中同時刊登多項內容供買方挑選。
- (10) 刊登內容為廣告型態，不符合拍賣精神。
- (11) 刊登內容為單純提供服務，而非出售實質商品。

⁷ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/tos_add/items.html (assessed 2004/4)

⁸ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/tos_add/listing.html (assessed 2004/4)

- (12) 自訂違反拍賣功能的出價規則。
- (13) 提供禁止刊登之商品作為刊登商品之贈品。
- (14) 刊登標示為已結標或賣出的商品。
- (15) 在討論專區刊登任何型態之廣告或直接出售商品。
- (16) 在照片中使用菸盒作為刊登商品之尺寸參考。
- (17) 宣稱商品具有醫療效能，或為任何虛偽不實或引人錯誤的描述。
- (18) 刊登其他任何不符合 Yahoo!奇摩服務條款或本使用規範、不符合拍賣精神，或其他任何違反法令之內容。

4、出售及購買規則⁹

- (1) 如依法令規定，特定物品之買賣或持有需先取得相關執照或許可時，買方或賣方必須持有或取得相關執照或許可，始得進行買賣。
- (2) 對於出售之物品如已有買方得標時，即有責任按照得標金額出售該物品，除非買方資料不實導致無法確認其身分。
- (3) 對於已經得標的物品，即有責任按照得標金額完成交易，除非賣方資料不實導致無法確認其身分。
- (4) 如有需要，賣方有義務提供買方關於該出售物品之相關證明文件。
- (5) 不得操縱拍賣，例如，故意抬高最高出價，使其他買方撤回出價。
- (6) 不得干擾正在進行中的拍賣。（例如在其他賣方進行拍賣時與其出價的買方接洽，以比當時標價更低的價格，向買方兜售類似或相同物品。）

⁹ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_tos.html (assessed 2004/4)

5、會員評價制度¹⁰

買賣雙方的誠信與優良評價是一個安全交易環境最重要的因素，Yahoo！提供了會員評價制度以讓賣方與得標者交易後的一個確實紀錄，評價的雙方可以針對評價內容進行回覆，在進行出價競標之前，買方可藉由查閱賣方的評價紀錄，使買方更加了解賣方之前交易的狀況。

物品結標後，Yahoo！將自動通知得標者與賣方關於成功結標的訊息，而買賣雙方皆可對對方進行評價。每個使用者（每項拍賣品的得標者或賣方）均得就各次交易對他方進行評價，使用者進行評價時應客觀公正，每一次的評價將反映使用者對該次交易的意見，並且每一次的評價與意見都將會被紀錄下來。但評價一旦送出後，將不能夠編輯或移除。

為了維護安全交易與保護買賣雙方，Yahoo！依據會員評價指數做以下的限制：

- (1) 會員評價指數為-3時，將無法進行競標或拍賣。
- (2) 會員評價指數中的負面評價比例將被作為停權的依據。
- (3) 當賣方欲刊登多件同樣物品時，會員評價指數必須為"5"以上，並且使用拍賣滿60天。
- (4) 使用未滿60天或評價小於5的使用者，將被限制出價次數。
- (5) 會員評價將做為棄標處理制度的標準。

使用會員評價制度給予給予評價與意見時，不得張貼以下內容或有以下行為：

- (1) 謾罵、侮辱性或毀謗的意見。
- (2) 利用多重帳號給予評價。
- (3) 給予不實或惡意評價者。
- (4) 違反拍賣與競標的精神，以賺取評價為目的。
- (5) 商品本身或評價內容違反使用規範。
- (6) 依管理員判斷有不當使用評價功能之情形。

關於違反上述規定的使用者，Yahoo！將移除其張貼之內容，並且得禁止該使用者繼續使用拍賣服務。另外，如有違反相關法令之規定者，其將

¹⁰ <http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/feedback.html> (assessed 2004/4)

會協助警政單位調查並提供相關資料。

6、黑名單制度¹¹

賣方可使用黑名單之功能，當您將該會員帳號加入黑名單之後，這就表示該會員將不能對您所拍賣的任何物品出價競標。

7、檢舉商品制度¹²

只要會員的評價指數為正，發現該拍賣物品有不當的行為時，即可對該拍賣物品進行意見評等，選擇檢舉項目並留下檢舉的意見，而檢舉的項目與意見將會顯示在「檢舉拍賣品」的頁面上供賣家及其他網友參考，檢舉人的帳號亦會被隱藏，以保護檢舉人。另外，使用者亦可向經濟部智慧財產局檢舉，以可向司法警察機關提出告訴。

當有使用者提出檢舉時，賣方可從物品之檢舉拍賣品頁面中查看被檢舉內容，若是並無違規之情形，賣方可不予理會，若真有疑似違規之情事，賣方亦可自行處理。另一方面 Yahoo! 收到使用者之檢舉時，將會依照使用規範給予適當的處理，若無違規內容，將可繼續正常拍賣，若違規者，將會被取消拍賣並紀錄。

8、棄標處理制度¹³

當賣方與買方聯繫中出現問題時，賣方可以從這個制度過程中與得標者取得聯繫，並且進行溝通。其處理程序有三：

(1) 聯絡得標者：

拍賣結束後，賣方需主動連絡得標者並安排交易方式。

(2) 提出交易提醒與警示：

賣方填寫交易提醒內容，警示買家履行交易，而 Yahoo! 會將賣方提出之警示 Email 給得標者，買方則可透過買方申訴與賣方溝通。

¹¹ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_tos.html (assessed 2004/4)

¹² <http://help.yahoo.com/help/tw/auct/abid/abid-19.html> (assessed 2004/4)

¹³ http://tw.auctions.yahoo.com/phtml/auc/tw/non_paying_bidder.html (assessed 2004/4)

(3) 提出棄標抗議：

若是得標者無回應，賣方則可提出棄標抗議，而 Yahoo! 會自動將賣家提出的棄標抗議內容 email 給得標者，並且自動依據買家違規次數執行適當的處分。

9、禁止使用多重帳號¹⁴

為了維護線上安全交易環境，無論是買方或賣方，參與者只能使用一個帳號來進行拍賣或競標的活動。這是為了避免更多詐欺的行為與擾亂服務的事件發生，凡是參與拍賣或競標者皆有義務維持本服務的安全交易。而限制使用多重帳號可以減少不公平的交易情況，故嚴禁利用多重帳號哄抬出價並給予不實評價。

若經查證，Yahoo! 拍賣管理部門將立即取消違規之拍賣活動與不實評價，並將給予警告，嚴重者將立即給予停權。當使用者發現有人利用多重帳號哄抬出價或給予不實評價時，亦可向客服部門檢舉。

10、違反使用規範¹⁵

當使用者違反使用規範時，Yahoo! 將會：

- (1) 立即刪除其所刊登的物品，提早結束拍賣或終止其使用本項服務的權利，情節嚴重時並有權終止其使用其他服務。若其的行為有觸犯相關法令之虞者，YAHOO! 將移請相關單位進行調查。
- (2) 若其刊登之物品侵害第三人權利或違反法令，而受第三人追償或受主管機關處分時，YAHOO! 將向其要求其應賠償因此所生之一切損失及費用。

(三) 安全性之相關政策

Yahoo! 之安全性相關政策主要述於服務條款以及拍賣使用規範當

¹⁴ <http://help.yahoo.com/help/tw/auct/asell/asell-30.html> (assessed 2004/4)

¹⁵ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_tos.html (assessed 2004/4)

中。相關之政策概述如下。

1、系統中斷或故障¹⁶

本服務有時可能會出現中斷或故障等現象，或許將造成使用上的不便、資料喪失、錯誤、遭人篡改或其他經濟上損失等情形。於使用本服務時宜自行採取防護措施。Yahoo！對於因使用或無法使用本服務而造成的損害，不負任何賠償責任。

2、資料之保全¹⁷

為保障隱私及安全，帳號資料會用密碼保護。並且在部分情況下使用通行標準的 SSL 保全系統，保障資料傳送的安全性。

3、服務中止及其補償辦法¹⁸

拍賣服務宗旨在於提供二十四小時不間斷的網路拍賣活動，並致力保持系統不間斷以及各項服務功能的隨時正常。除因不可抗力事件或因其他不可歸責於 Yahoo！之事由所致者外，若由於 Yahoo！之系統維護、更新、故障或中斷，使您暫時無法使用全部或部分的拍賣服務功能時，Yahoo！將依下列情況分別提供您適當的補償：

(1) 系統暫停服務

因資料備份、機器設備維修、更新等因素而須暫停全部拍賣服務或全部付費廣告。於暫停服務前，將先行公告通知所有使用者。服務恢復後，將依下列規定補償使用者：

a、暫停兩小時以下：

在暫停服務期間內或恢復一小時內結標之商品以及在受影響期

¹⁶ <http://tw.yahoo.com/info/utos.html> (assessed 2004/4)

¹⁷ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/classroom/safety/safety_step1.htm (assessed 2004/4)

¹⁸ http://tw.bid.yahoo.com/phtml/auc/tw/auction_tos.html (assessed 2004/4)

間後結標的廣告商品，一律延長兩小時。

b、暫停兩小時以上，二十四小時以下

在受影響期間內結標的全部商品以及廣告商品，一律延長二十四小時。

c、暫停二十四小時以上

在受影響期間內結標的全部商品以及廣告商品，服務暫停時間每滿二十四小時，延長二十四小時，不足二十四小時部分，一律按二十四小時計算延長。

(2) 重大功能失效一小時以上

重大功能係指：

a、拍賣商品之出價功能無法執行或執行後無法顯示頁面

b、拍賣商品頁面完全無法顯示

c、商品標題無法顯示於分類或搜尋結果

d、付費廣告未啟動或無法顯示

因自身系統設備故障、中斷，致上述情況發生超過一小時以上，將依下列規定補償使用者：

a、失效一至二小時

在重大功能失效期間內及恢復後一小時內結標的全部商品，全額退還刊登功能使用費、拍賣底價設定費與付費廣告費用。在受影響期間後結標的廣告商品，一律延長兩小時。

b、失效二至二十四小時

在受影響期間內結標的全部商品，全額退還刊登功能使用費、拍賣底價設定費與付費廣告費用。在受影響期間後結標的廣告商品，一律延長二十四小時。

c、失效二十四小時以上

在受影響期間內結標的全部商品，全額退還刊登功能使用費、拍

賣底價設定費與付費廣告費用。在受影響期間後結標的廣告商品，每滿二十四小時，延長二十四小時；不足二十四小時部份，一律按二十四小時計算延長。

(3) 其他系統故障

因系統故障致商品刊登後未在列表中出现所造成重覆刊登，將全額退還重覆刊登所生之刊登功能使用費、拍賣底價設定費與付費廣告費用。自動重新刊登功能失效時，則將全額退還刊登功能使用費與拍賣底價設定費。

(4) 被人以蓄意擾亂賣場之方式惡意棄標

將全額退還刊登功能使用費、拍賣底價設定費及付費廣告費用。

二、eBay 之交易安全控制

eBay 之交易安全控制可由使用者合約、隱私權政策以及相關附屬政策之中。

(一) 隱私性之相關政策¹⁹

eBay 之隱私性相關政策規範於使用者合約以及隱私權政策當中。其隱私權政策概述如下：

1、資料之用途

eBay 蒐集使用者之資料主要做下列之用：

- (1) 提供使用者其所需之服務，包含解決爭議、檢修障礙問題及執行會員合約。
- (2) 如果使用者選擇在網站上刊登物品以供出售或開立一個信用帳戶，或提供其信用卡資料，eBay 將使用地址及付款資料向使用者收費並提供相關服務。

¹⁹ http://pages.tw.ebay.com/help/policies/privacy_overview.html (assessed 2004/4)

- (3) 加強市場行銷及促銷、統計分析網站利用方式、加強提供的內容及產品，並且根據客戶的需求規劃訂製網站的內容、網頁設計及服務。
- (4) 依據使用者之偏好設定並在使用者明示同意之情況下，傳送可能符合使用者興趣的訊息給予使用者。

2、資料蒐集方式

eBay 蒐集使用者資料之方式列示如下：

- (1) 使用者所提供之聯絡及辨認資料、付款資料、裝運資料及網站各類表格所要求提供的其他個人資料。eBay 會儘可能指出那些資料是必須提供的及那些資料是可依使用者選擇而提供的。使用者可以選擇不使用某項服務或功能而不必提供有關資訊。
- (2) 依據使用者網站上的行為利用 Cookies 自動追蹤之資料，包含來自及將前往之 URL、使用何種瀏覽器，以及 IP 地址。
- (3) 如使用者於網站上進行出價、購買或出售物品行為，eBay 將會蒐集出價、購買及出售物品行為資料，同時在信用評價區蒐集其他會員對其之意見。
- (4) 若使用者與 eBay 開立一個信用帳戶以支付服務費用，eBay 會蒐集進一步的資料，包括付款地址、信用卡號碼及信用卡到期日，並且根據支票或匯票追蹤一些資料。
- (5) 蒐集使用者於 eBay Cafe 討論區、聊天室或其他訊息區張貼之訊息或留給其他會員之信用評價。
- (6) 使用者傳送給 eBay 之私人通信或是其他會員或第三者送予之有關使用者在網站上的行為或張貼之通信。

- (7) 若使用者為了 eBay 而在其他網站註冊或使用一個為 eBay 提供服務的網站或一個有助於你使用 eBay 服務的網站，該網站可能將使用者之個人及其交易資料回送給 eBay。

3、資訊之分享及公開方式

緣於現存的管制環境，eBay 無法保證所有使用者私人通訊及其他個人辨認資料永遠不會被以本隱私權政策所述以外之其他方式洩露。因此，雖然 eBay 使用企業標準慣例來保護使用者之隱私權，但其並未承諾，而且其認為使用者不應該期待個人辨認資料或私人通訊將會永遠保密。

政策上，eBay 不會將個人辨認資料出售或出租予第三人，然而，下列所述為部分可能揭露使用者個人辨別資料的情形。

- (1) 刊登廣告者
- (2) eBay 社群
- (3) 外在服務提供者
- (4) 內部服務提供者
- (5) 其他公司組織
- (6) 合法要求
- (7) 供應商和其他服務供應商
- (8) eBay 子公司和合資公司

4、隱私權政策之修定政策

當隱私權政策發生變動時，其會將其公布於網站上，並依照各使用者之偏好設定寄發通知。

5、使用者對其資訊之修改權利

使用者可以自行登入網站並且輸入新資料的方式，自動審閱及變更其所提供給的會員帳號、電子郵件地址、聯絡資料、財務資料、裝運資料及

會員偏好設定等資料。

6、授權

使用者僅為授權 eBay 使用其提供予 eBay 之資料，如此 eBay 將不會違反任何使用者就該資料所擁有的任何權利，且同意授予 eBay 非專屬、世界性的、永久的、不可撤銷的、不需授權使用費的、可轉授權（經由多層式）的權利，以於任何現已知悉或尚未知悉的媒介中行使使用者所擁有的與其資料有關之著作權、公開及資料庫的權利（但不包括其他任何權利）。

（二）交易完整性之相關政策

1、信用評價²⁰

在 eBay 當會員交易過後，交易雙方皆可給對方一個信用評價，而為了維護信用評價的可信度，留給會員的信用評價會永久保留在其記錄中，無人可修改信用評價內容。而該評價機制是讓會員表達意見之方式，eBay 並不會審查期中之意見，也不會調查評語是否正確。

當對收到的信用評價感到不滿，或是對自己之前留下的信用評價感到不妥時，可以下列方式解決：

（1）回應收到的信用評價

藉著回應其他使用者給予之評價，可針對爭議之部分提出解釋。

（2）補充所留下的信用評價

對於之前所留下的信用評價，可以加上一個補充評語，補充更多的資料或是對評價作進一步的澄清。

（3）撤回信用評價

撤銷之前的信用評價，但是被撤回的信用評價內容仍會保留在雙方的信用評價檔案當中，但是不列入信用指數之計算。

（4）移除信用評價

只有在特定的情況之下 eBay 才會考慮移除個別的信用評價，這

²⁰ <http://pages.tw.ebay.com/help/feedback/index.html> (assessed 2004/4)

些情況包括：

- a、收到有效的法院命令
- b、信用評價含有粗俗不雅的用語
- c、信用評價中含有個人聯絡資料
- d、看起來與 eBay 交易完全無關之信用評價
- e、包含連結到另一頁面、圖片或 JavaScript 的信用評價
- f、任何提及 eBay 或執法機關調查行動
- g、針對非當事人之信用評價
- h、以假聯絡資料在 eBay 註冊而無法聯絡到的使用者所留下之信用評價；另外若有證據證明由未成年人留下之信用評價，亦會被取消。
- i、為進行騷擾而針對一位或多位使用者留下的多筆信用評價。

另外，會員也可以選擇公開或是不公開信用評價，但是 eBay 為促進交易者間之信任，仍建議使用者將評價公開。

2、購物安全保障²¹

該政策主要是保護善意已付款但是卻無收到商品的買方。當買家不幸受騙上當，遇到詐欺之情事時，它可以提供買家「詐欺補償」，保護會員在遇到詐欺時減少損失。如果買家被詐欺，例如已經付了錢，卻從未收到物品，或收到品質不符的物品，eBay 會針對使用者的損失給予合理的補償，讓買家在受騙時，將損失降到最低。其最高補償金為 US \$200，但必須符合下列購物安全保障的申請條件，才能提出補償請求。

- (1) 物品必須是在 eBay 購買，不是在其他網站或 eBay 以外的其他地方所購買。
- (2) 該買家為 eBay 系統所認定之最後得標者或固定價的買家。若其物品是透過 eBay 系統中所設定的「賣給其他出價者」交易方式購買，也會受到「購物安全保障」方案的保護。
- (3) 買家和賣家在物品刊登結束時均屬信用良好（信用指數必須等於 0 或大於 0）。

²¹ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/fpp-guide.html> (assessed 2004/4)

- (4) 使用者在提出購物安全保障的補償申請時，也必須處於信用良好的狀況。
- (5) 所購買的物品必須合法，而且符合 eBay 刊登政策及會員合約的規定。
- (6) 所購買物品的結標價必須超過 US \$25 (約 NT \$875 元)。
- (7) 如約地以非現金給付方式把錢付給賣家，卻從未收到物品，或者，你收到的物品與賣家所述截然不同。(必須提供由第三方鑑定人或鑑定機構所出具之鑑定書。)
- (8) 已經在刊登物品結束後的 30 天~60 天內提出詐欺投訴。
- (9) 在六個月內未提出超過三次的補償申請。
- (10) 如果是以信用卡支付，請在提出補償請求前必須先聯絡信用卡發卡銀行；如果信用卡發卡銀行拒絕補償申請，使用者方有權按「購物安全保障」提出補償申請，但是必須出示被信用卡發卡銀行拒絕補償的憑證。

而申請購物安全保障共需經歷下列四時期：

- (1) 提出詐欺投訴 (時間：物品刊登結束後的 30 天~60 天)

在物品刊登結束後的 30 天到 60 天內，如果買方發現有詐欺的情況，而該情況符合購物安全保障的適用規則，即可以電子郵件的方式，檢附姓名、會員帳號、交易物品編號以及交易會員(賣家)的會員帳號，向 eBay 提出「詐欺投訴」。

- (2) 聯絡賣家，再次確認 (時間：投訴後的 30 天之中)

買賣雙方常因溝通不良或忘記聯絡，產生誤會。為了避免誤告，在買方提出詐欺投訴後算起，有 30 天的時間緩衝，希望會員能藉由相互聯絡、溝通之後解決誤會。在這段期間，eBay 會主動以電子郵件的方式，將買方的詐欺報告寄予賣家，做為投訴通知，讓賣家有機會回應買家的投訴。而此階段買賣雙方的信件往來記錄，將做為日後偵察證據。

(3) 確定或撤銷投訴（時間：投訴日算起的 30 天內）

如果確定被詐欺，買方需在上述 30 天的緩衝期內，再次來信確定投訴，在收到投訴後，eBay 會寄予一份申請詐欺補償的表格。而買方必須備好下列資料，並於物品刊登後的 90 天內，寄出下列文件，才能繼續補償申請程序：

- a、以填妥並簽名的補償申請表格；
- b、列印該拍賣品之刊登物品頁面；
- c、付款憑證：即匯票、轉讓收據、個人支票等的前後面影印本；
- d、任何其他有用的只本佐證文件；
- e、信用卡發卡公司所出具的拒絕補償文件（如果適用）；
- f、與賣家聯絡的往返信件（如果適用）；
- g、公證人或鑑定人的鑑定書（如果適用）：獨立第三公證人或鑑定人所出具之鑑定書，必須是正式文件，並包含該公證人或鑑定人的聯絡資訊。

若是一場誤會，買方需於上述 30 天的緩衝期內，來信撤銷投訴。而對方被投訴的紀錄會一併被取消，不會留下不良紀錄。

(4) 進入調查階段（時間：確認投訴後）

在收到買方填寫完整的補償申請表後的 45 個工作天內，eBay 調查團隊會與買方聯絡，並展開調查。在調查期間，若情況需要，其會與買賣雙方聯絡。調查結束後，其會將調查結果通知買賣雙方，若買方符合「購物安全保障」補償金的申請條件，eBay 將會補償買方損失，獲得物品價格減去手續費 US \$25（約 NT \$875）的補償。補償金額最高可達 US \$200（NT \$7,000）再減去 US \$25（約 NT \$875）。

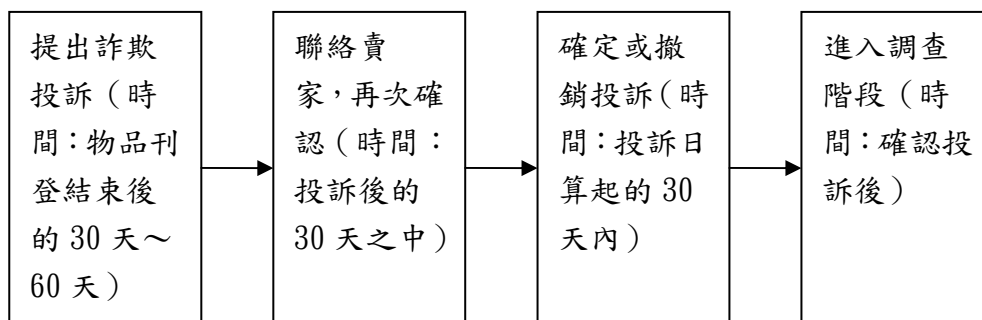


圖 4-1 eBay 提出投訴之流程圖

3、調查團隊制度²²

eBay 所調查的事項包括：

(1) 與信用評價有關的違規行為

主要透過會員向 eBay 調查團對檢舉。一經調查屬實，eBay 會依據實際情況，以及會員的交易紀錄採取必要的措施，這些措施包括：書面的警告、暫時停權或永久停權。

- a、假信用評價
- b、強索信用評價
- c、吸引信用評價

(2) 與購買有關的違規行為

透過會員向「eBay 調查團隊」檢舉。一經調查屬實，eBay 會依據實際情況，以及會員的交易紀錄採取必要的措施，這些措施包括：書面的警告、暫時停權或永久停權。

a、交易干擾

- (a) 在交易未結束或已結束時向買家發出電子郵件，警告他們遠離某賣家或不要對某物品出價。
- (b) 私下聯絡買家，並推薦在 eBay 以外購買已刊登的物品。

²² <http://pages.tw.ebay.com/help/community/investigates.html> (assessed 2004/4)

b、無效退出競價

任何濫用或頻繁使用退出競價功能的行為，即違反 eBay 規定。這包括為探知目前最高出價者的最高出價金額所進行的任何出價活動。

c、購買物品後未付款

在拍賣中贏得某物品或在 eBay 商店中購買某物品而不付款。

d、雖然賣家已提出不歡迎出價的警告，但卻堅持向賣家的物品出價或從賣家的店面購買物品賣家有拒絕會員對刊登物品出價的權利。

e、不受歡迎的買家

以不符合賣家物品說明的條件進行購買，例如：

- (a) 賣家在說明中指出，只在「國內」運送，而買家的運送地址在規定的區域之外
- (b) 賣家在說明中指出，不願與有負面信用評價的會員進行交易，但買方確有負面評價。
- (c) 出價者在賣家取消出價後重新出價
- (d) 帳號被賣家鎖定後，使用第二個帳號進行交易

f、圍標

g、假出價

(3) 與出售物品有關的違規行為

主要透過會員檢舉。一經調查屬實，eBay 會依據實際情況，以及會員的交易紀錄採取必要的措施，這些措施包括：書面的警告、暫時停權或永久停權。

a、假出價

b、未執行交易

(a) 接受物品的付款，但不交付刊登物品

(b) 未根據刊登物品中的說明內容交付物品

c、非出售賣家：在交易成功後拒絕接受付款，而且不願意交付物品。

d、交易攔截：偽稱自己是另一 eBay 賣家並接受其出價者的付款。

e、迴避費用

(4) 與身份/聯絡資料有關的違規行為

主要透過使用者之檢舉。一經調查屬實，eBay 會依據實際情況，以及會員的交易紀錄採取必要的措施，這些措施包括：書面的警告、暫時停權或永久停權。

a、冒用 eBay 員工身份

b、冒用會員身份

c、不實的聯絡資料

d、已停用/無效的電子郵件地址

e、未達使用 eBay 服務年齡之會員

(5) 其他違規行為

主要透過使用者之檢舉發現。一經調查屬實，eBay 會依據實際情況，以及會員的交易紀錄採取必要的措施，這些措施包括：書面的警告、暫時停權或永久停權。

a、干擾 eBay 網站的活動或運作：使用軟體或是任何手段從事擾亂網站的活動。

b、偷標：私下與賣家的出價者聯絡，向他們推銷類似或是相同的物品。

c、傳送垃圾郵件：未經許可，擅自傳送推銷或廣告性質的郵件。

d、會員對會員的威脅：以電子郵件傳送對人身傷害的威脅。

e、公佈會員聯絡資料

f、褻瀆或粗俗的文字

4、保管暨代付款服務²³

「保管暨代付款服務」是指，買方先將貨款交予受委託的「保管暨代付款」服務公司保管，賣方寄出貨品給買方，當買方驗收所購買物品並滿意貨品品質後，受委託的服務公司才將貨款支付予賣方。若交易雙方同意使用「保管暨代付款服務」時，買賣雙方應該找有聲譽的保管暨代付款服務公司，與他們商討運送細節，eBay 並不提供保管暨代付款服務。

保管暨代付款服務的一般運作流程如下：

- (1) 買方先將貨款寄給「保管暨代付款」服務公司(可靠的第三人)。
- (2) 賣方於收到服務公司之通知後，將物品運送給買方。
- (3) 買方驗收物品並滿意品質後，通知保管暨代付款服務公司。
- (4) 服務公司將貨款給付給賣方。

若交易的物品價值貴重，eBay 則建議使用保管暨代付款服務，以得到保障。

5、員工交易政策²⁴

eBay 員工在 eBay 公司的網站(如：eBay、Half.com、eBay 商店等)上交易時，必須嚴守規則。但 eBay Inc. 及其分公司、子公司及合資機構，不為員工在 eBay 公司的網站上進行交易之行為提供保證或背書。以下是所有 eBay 員工在使用 eBay 公司的網站時必須遵守的規則：

- (1) eBay 員工買賣物品，皆係為其個人需要，並非為 eBay 公司所為。
- (2) eBay 員工受我們網站上最高的行為標準所約束。員工要遵守「eBay 公司」網站上的規定。

²³ <http://pages.tw.ebay.com/help/confidence/payment-escrow.html> (assessed 2004/4)

²⁴ <http://pages.tw.ebay.com/help/policies/everyone-employee.html> (assessed 2004/4)

- (3) 員工使用所有 eBay 公司的網站時，均應支付所有費用並遵守相關政策規定。
- (4) 在 eBay 公司網站上進行交易時，eBay 公司員工必須使用個人的、非公司的電子郵件地址。
- (5) 當 eBay 公司員工出價或購買一個物品時，必須將本政策用電子郵件傳送給賣家；而在其刊登物品時，也必須將本政策包含在其刊登內容中。
- (6) 有權進入 eBay 系統內保留出價頁面的 eBay 公司員工，除非選擇「立刻買」或其他固定價格方案，否則在達到底價前，不能對保留底價物品出價。

6、禁品及管制物品²⁵

eBay 共又五十四樣禁品及管制物品。其嚴禁刊登任何台灣法律或法規所禁止的物品，如果法律規定某物品的銷售需要執照，賣家必須持有執照，並讓買家檢查。

7、會員資料²⁶

使用者之資料或其他刊登的物品需滿足下列之條件：

- (1) 不得有虛偽、不正確或誤導之情事；
- (2) 不得為詐欺或涉有販售偽造物品或贓物之情事；
- (3) 不得侵害任何第三人之著作權、專利權、商標、營業秘密或其他專有權利或公眾或私人之權利；
- (4) 不得違反任何法律、法規、法令或條例；
- (5) 不得有誹謗、商業中傷、違法脅迫或違法騷擾之情事；

²⁵ <http://pages.tw.ebay.com/help/policies/items-ov.html> (assessed 2004/4)

²⁶ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

- (6) 不得為猥褻的或包括任何兒童色情物品；
- (7) 不得含有任何會損害、有害干擾、秘密攔截或侵佔任何系統、資料或個人資料之病毒、特洛伊木馬程式、蠕蟲、定時炸彈、刪除蠅、復活節彩蛋或其他電腦程式設計程式。
- (8) 不得使 eBay 承擔任何責任或使 eBay 喪失 ISP 業者或其他供應者之服務；及
- (9) 不得直接或間接連結至或包含以下情形之商品或服務的敘述：
 - a、為本合約所禁止者；
 - b、與已提供拍賣的其他物品相同但其價格低於該物品最低出價金額或底價者；
 - c、同時在 eBay 以外的其他網站刊登出售者；
 - d、無權連結或含括的敘述。
 - e、不得因支付 eBay 刊登費用或成交價值費用就能在 eBay 的網站刊登任何物品（或完成因使用 eBay 的服務而參與的任何交易），而導致 eBay 違反任何法律、法規、法令或條例，或違反 eBay 現行之被禁止、有問題以及違反協議的物品清單。

8、電子郵件威脅²⁷

禁止使用者相互透過電子郵件作人身攻擊或威脅，且 eBay 會針對透過電子郵件做人身攻擊之案例進行調查。

9、出價及購買²⁸

透過 eBay 的固定價形式購買一物品或一物品之得標者，即有義務與賣方完成交易。若為 18 歲以上之未成年人對物品的出價即表示：其法定代

²⁷ <http://pages.tw.ebay.com/help/policies/rfe-unwelcome-email-ov.html> (assessed 2004/4)

²⁸ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

理人已經依中華民國民法第 77 條之規定允許其與賣方訂立有效之買賣合約，購買該項物品。如果使用者為得標者，且出價為賣方所接受，即有義務與賣方完成交易，除非該物品是列於「無約束出價政策」下的物品，或該交易為法律或本合約所禁止。在對一物品出價時，即表示只要該出售條件不違反本合約或不違法，即同意為該物品所述之出售條件所拘束。出價不得被撤回，除非有例外情況。如選擇對成人觀眾物品或限於成人使用的物品出價時，需保證具有合法購買此類物品的權利。

10、刊登及出售²⁹

使用者必須可以合法出售其於 eBay 網站上刊登出售的物品。若 18 歲以上之未成年人時在 eBay 網站上刊登出售物品的行為即表示：其法定代理人已經依中華民國民法第 77 條之規定允許其與最後得標人或固定價之買方訂立有效之買賣合約，出售該項物品。賣方必須在 eBay 的網站上說明所有出售的物品。而刊登僅可包括說明、圖示、照片及其他與該物品的出售有關的內容。所有刊登的物品必須被刊登於適當的類別中。一次不得在 eBay 網站上超過十次以上刊登推銷同一物品。

收到至少一個達到或超過賣家所敘述的最低價格（或於底價拍賣的情形，達到或超過該底價）之出價，賣家即有義務與拍賣完成時的最高出價者完成交易，但在例外情況下則不在此限，

- (1) 買方無法達到您刊登的條件
- (2) 您無法認證買方的身份

另外，出價者及賣方均不得操縱任何物品的價格，亦不得干擾其他會員的刊登或拍賣。

eBay 之認證權利人方案確保刊登的物品未侵害第三人的著作權、商標

²⁹ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

或其他權利。該認證權利人方案的參與者及其他權利的所有者得檢舉侵權的物品，並除去此類物品。

如 eBay 懷疑使用者以有罪判決、和解、保險、委付調查或其他方式從事與 eBay 的網站有關的詐欺行為時，除了其他救濟方式之外，eBay 得暫停或終止其帳戶。

11、干擾交易行為³⁰

任何會員皆不可干擾其他使用者的交易活動，且不可私下聯絡其他使用者在 eBay 以外買賣物品，亦不可以電子郵件的方式妨礙其他使用者與賣家進行交易或是購買商品。若發現有干擾交易之行為，可提供相關資料檢舉之。

12、仲裁³¹

任何起因於或與本合約或 eBay 服務有關的法律上之爭議或請求，不包括 eBay 提出的與 eBay 網站之營運、智慧財產權及 eBay 的服務有關的收取費用和或請求賠償之法律訴訟、或取得相關禁制令，均應透過有拘束力的仲裁解決。該仲裁依一九九八年修訂的中華民國（臺灣）仲裁法進行。任何此類之爭議或請求均應透過仲裁逐一解決，而不得與其他任何人之爭議或請求合併仲裁。仲裁應於臺灣臺北市舉行，且對仲裁判斷的承認裁決得由任何有管轄權之法院做出。在仲裁過程中，使用者或 eBay 均得向臺灣臺北市有管轄權的法院尋求任何臨時或暫時救濟以保護使用者或 eBay 之權利或財產。如任何一方違反本規定提起任何訴訟，他方得以美金一千元為上限請求賠償律師費及其他費用。

（三）安全性之相關政策

³⁰ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

³¹ <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

eBay 之安全性相關政策述於使用者合約及隱私權政策之中，概述如下。

1、進入權限及干擾³²

eBay 的網站包含機器人程式排除標題，而使用者需同意未經 eBay 事前書面許可，將不會使用任何機器人程式、蜘蛛程式、其他自動裝置或手動程式以監控或複製 eBay 的網頁或其中所包含的內容。並同意將不會使用任何裝置、軟體或例行程式以通過 eBay 的機器人程式排除標題，或干擾或企圖干擾 eBay 網站的正常運作或任何正於 eBay 的網站上進行的拍賣。除此之外，同意將不會對 eBay 之基礎架構產生任何不合理或不相稱的負荷。eBay 網站上多數資訊均被即時更新，並專屬於 eBay 或由 eBay 的會員或第三人授權予 eBay，因此使用者同意未經 eBay 或適當第三人的事前書面同意，將不會複製、重製、更改、修改、創造衍生著作或公開展示除使用者本身資料以外之任何 eBay 網站上內容。

2、資訊之保全³³

eBay 使用企業標準慣例來保護個人辨認資料的秘密性，包括防火牆及 SSL。

3、服務中斷政策³⁴

若發生服務中斷的情況，導致如會員無法對物品出價或不能使用「標題搜尋」功能找到物品，則可依服務中斷政策提供補償。但是此處所指的服務中斷，並不包含定期安排系統停機時間。

(1) 一小時（含）以上之「標題搜尋服務」中斷

eBay 將自動退還受影響的刊登物品之所有相關費用，但不延長刊登時間，此刊登物包含：

³² <http://pages.tw.ebay.com/help/community/png-user.html> (assessed 2004/4)

³³ http://pages.tw.ebay.com/community/tns_infosafe.html (assessed 2004/4)

³⁴ <http://pages.tw.ebay.com/help/policies/everyone-outage.html> (assessed 2004/4)

- a、在服務中斷期間預定結束的刊登物品
- b、在服務中斷排除後一小時內預定結束的刊登物品

(2) 一小時以上兩小時以下的服務中斷

服務中斷為檢視物品或對物品出價之功能中斷，在此情況之下，eBay 將自動退還受影響的刊登物品之所有相關費用，但不延長刊登時間，此刊登物包含：

- a、在服務中斷期間預定結束的刊登物品；
- b、在服務中斷排除後一小時內預定結束的刊登物品。

(3) 兩小時（含）以上的服務中斷

eBay 將自動退還受影響的刊登物品之所有相關費用，並且將刊登物品時間延長二十四個小時，此刊登物包含：

- a、在服務中斷期間預定結束的刊登物品；
- b、在服務中斷排除後一小時內預定結束的刊登物品。