

篇名

不出門買遍世界--網路購物之探討

作者

伏蕊。私立曉明女中。二年己班
黃鈺軒。私立曉明女中。二年己班

不出門買遍好東西--網路購物之探討

壹●前言

網路購物必須能提供足夠的安心要素才能吸引人來買。只有在商品資訊充足的情形下，消費者才能真正安心。這個問題解決了，沒有什麼是不能透過網路來交易的。

網際網路自從商業化之後發展一日千里，經常可以看到統計數據，說使用人口突破多少，網站的數量又是多少，線上交易的金額又突破多少。網際網路理論上是一個即時、互動、多媒體、低成本及無遠弗屆的新通路。

貳●正文

一、網路購物對消費者之優缺點、機會與威脅分析？

01.網路購物的優點

網路購物是足不出戶的消費者最好的購物管道。只要準備好信用卡資料，打開電腦，接上網際網路，用手指移動滑鼠，在鍵盤上輸入你的個人資料，數天後，貨物便送到府上等著簽收，不但方便更省下寶貴時間。

A.網路購物的商家並不需要店面，憑藉著完善電腦系統的協助，所節省下來的昂貴店面租金及人事費用，便反應在價格上，較便宜的價格就是另一吸引顧客下單的重要因素。

B.網際網路是動態的，畫面隨時可更新，即使新產品剛發表，消費者也能立刻知道，搶鮮訂購使用，而不用耐心地等待宣傳上架後才可以買到。另一方面，大部份具規模的網路購物商店一定有產品資料庫，具檢索功能，只要鍵入關鍵字，便可輕易尋找自己想要的商品，這可說是運用網路方便性的一大利器。

C.網路購物有一天24小時，一年365天的營業時間，同時打破國界、疆界限制，消費者也可透過網路向國外買到任何想到的商品或服務，達到真正的無遠弗屆。

02.網路購物的缺點

A.事實上大多數人購物就是享受那份壓馬路、逛櫥窗的閒情逸緻，百貨公司營造

出舒服購物的環境，使消費者自在花錢是現代人主要休閒活動之一，這是網路購物所沒法取代的。傳統購物永遠有其不可取代的價值。

B.網路購物現階段的一個缺點則是對於有形的產品，沒辦法實地觸摸感受其實體，來決定購買與否，或許不久的將來，改善傳輸速度和網路頻寬後，3D 虛擬實境的網路購物商店會出現。

C.網路購物最普遍的付款方式是透過信用卡交易，因此便牽涉網路交易的安全性問題，多數人認為網路交易會使個人信用卡資料在傳輸過程中被取走，但目前各商家已備有多項交易安全機制，例如Secure SocketsLayer (SSL)編碼(encrypt)，確保資料傳輸過程的安全性；及Secure Electronic Transactions (SET)安全電子交易的安全標準等。當然沒有一套系統敢百分之百保證信用卡資料的安全。

D.另外一個因素是門檻不高，任何懂網頁及程式設計的人，有心及肯花時間就可成立一個購物網站，很容易被不肖份子所欺詐，加上沒有店面，沒辦法從商店外觀來判定信譽及可靠度，對消費者而言都是一種風險。（註三）

二、網路購物或拍賣可能產生問題

01.網路資訊不夠充足

網路資訊通常僅只一兩行而已，更甚的是有些資訊還是不法商人加油添醋所編造出來，事實上的商品並沒有站上寫的那麼好。

02.網路上看不到實體，擔心品質保障

常常從身邊的親朋好友口中聽到自己如何如何受騙於網路商店的消息，如：網拍站上總寫著此款手機功能佳、畫素高、價格低廉，等到取貨才發現其實是二手的泡水機。

03.網路付款不安全，擔心受騙

網路拍賣或購物付款方式：

線上刷卡 電子錢包貨到付款 銀行轉帳(ATM)

因為不是面對面交易，所以風險比一般傳統消費大很多，尤其是線上刷卡根銀行轉帳，在付款的同時，個人機密資料如身分證字號、信用卡密碼……等，十分容易被有心人士拿去做非法之事。

04.網路購物的程序太繁瑣交易時間太長

從選購貨物到交款再到去或大概需要兩個禮拜左右，在這段時間內發生的事情會有很大的風險。（註一）

三、網路購物和傳統購物有哪些不同？

01.傳統購物受地區限制，網路購物則無

02.傳統購物受天氣影響，網路購物則無

03.傳統購物受時間限制，網路購物則無

04.網路購物交易方便，傳統購物人需到現場才能完成交易

05.網路購物比價方便，傳統購物不易比價

06.傳統購物完成交易通常當天就可拿到商品，網路購物通常需等 1 天或以上

07.傳統購物開店成本高，網路購物開店成本低

08.網路購物交易風險高，傳統購物一手交錢一手交貨

09.網路購物商品瑕疵率高，品質不一，傳統購物可當場看貨

10.網路商店商品價錢低，傳統購物價錢較高

（網路商店不需經太多手＜大盤透過網路就可直接到消費者＞就可到達消費者）

11.傳統購物基本開銷高，網路則低（註四）

四、小品牌、個人品牌競爭更激烈

基於網路的便利性，任何有創意的商品都能在網路找到一片天。但也由於網路的資訊快速、販賣商品容易，網友隨時都有新的選擇，個人品牌的在未來的競爭將更加激烈，仿冒問題也將比現在更加嚴重。

在網路上販售的商品除了要有自己的特色及獨家技術，更要懂電子商務的經營，否則賺的快、消失的也快。（註一）

五、網路購物問題之解決辦法

01.網路詐欺：通常網路交易無法實際看到商品後再決定購買，所以比較容易發生問題，因此，消費者在網路購物有下列情況時，應特別提高警覺：例如交易條件太好、在交易完成前要求提供個人身分資料或財務資料、不合常理的高額贈獎活動、必須先寄送金錢以取得特別的交易機會、以及有高報酬率的投資機會，或誇大功效的醫療或保健商品等。最好在事先就能查證業者的身分，透過經濟部商業司的網站，查證業者有無合法設立登記、負責人姓名、公司所在地及營業項目，如此當可降低風險。

02.網路購物，以刷卡消費，又發生問題，該怎麼辦：如果是商品的瑕疵，先檢查合約書的保固條款，並找出發票，確認廠商的名稱、地址、電話，連繫後，溝通問題的解決方法。網路刷卡後，信用卡的發卡銀行不會接受消費者與廠商間糾紛的止付申請，所以，刷卡前要特別慎重。網路刷卡後，在業者送貨到家七日內，可以向廠商要求解約退貨，並要求退還刷卡支付的款項。並通知發卡銀行先將該筆帳款列為爭議帳款或扣回。網路無國界，所以向國外網站購買的商品，在退款程序上會遭遇困難，所以刷卡前最好先檢查網路購物公司的營業地址是否在國內，以免求償無門。（註三）

參●結論

網路提供現代人許多方便，從「秀才不出門，能知天下事」，到現在「動動手指，買遍全世界」，只要坐在電腦螢幕前面，便可以查到你所需要的資料，找到你所要買的貨品，亦可跟朋友用視訊或即時通訊軟體來聊聊八卦，固然有許多方便。但在網路的使用上處處充滿著陷阱及危機，尤其是網路購物，不僅花了錢得不到想要的東西，自己的機密資料也有可能因此外洩，而牽扯出更深一層的法律與責任問題，所以，在使用網路上該要如何維護自己的權益是很重要的課題，值得我們一起來省思。

肆●引註資料

註一、Neo's Blog <http://www.neo.com.tw/archives/000596.html>

註二、奇摩知識 <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/?qid=1106101502122>

註三、奇摩知識 <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/?qid=1306042913729>