

小心「APP」操作安全，確保荷包免被「A」！

隨著智慧型行動裝置應用的普及化，依據資策會研究報告約有 2/3 的智慧型手機持有者有下載應用程式(簡稱 App)的經驗，其中有「程式內購買(軟體內消費)」(簡稱 IAP)消費經驗的民眾裡，約 1/4 消費者每月消費金額平均超過 500 元。在業者以「免費」宣稱但其實內含許多看不見的花費誘惑、扣款流程的「方便、貼心」設計，不免也曝露出消費者可能陷入之非必要消費、非預期帳單等消費風險。行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)已協調主管機關督促 APP 平台業者確認其平台上架 APP 之消費資訊充分揭露及付款安全機制，保護消費者於 APP 應用行為之安全及權益。

行政院消保處表示，目前市場上架 APP 可分為付費下載及免費下載兩部分，雖然多數消費者以下載免費 APP 為主，但在業者標榜「免費」的 APP 之下，其內部所隱藏的真正花費，常巧妙運用分階段顯示「現在購買」或「立即升級」等設計手法，誘惑、鼓勵消費者進行可能非必要或過度之消費；甚至對於費用支付作業採取預設自動扣款、未逐次要求密碼等低度控管方式，讓消費者在不經意間陷入高度風險的消費環境。該處日前特邀集國家通訊傳播委員會、經濟部工業局及 11 家 APP 發行平台業者(含行動電信業者、手機作業系統平台及品牌手機業者)召開協商會議，檢視業者所經營 APP 平台之消費資訊揭露及付款安全機制，發現有下列情形：

一、APP 消費之資訊揭露方式：

(一)付費下載 APP 採明碼標價：11 家業者均採行明碼標價，且須經用戶點選 2 次確認下載意願，才會進行後續扣款及安裝程序。

(二)APP 若有提供 IAP 項目：11 家業者雖均標示提供 IAP 項目，惟各家業者資訊揭露之方式不同—

1、清楚標示提供具體之 IAP 項目及價格之業者有 3 家。

2、僅標示提供 IAP 資訊，惟並無進一步揭露相關項目及價格之業者有 6 家。

二、APP 消費之付款安全機制：係於扣款流程中設計可啟用密碼保護—

(一)每次消費扣款前均要求輸入密碼之業者有 4 家。

(二)每次購物輸入密碼後，系統預設有一段購物方便期之業者有 2 家。

(三)採用手機 SIM 卡認證即可自動登入及消費，免再輸入密碼者有 3 家：

因 SIM 卡認證雖能有效防止盜用門號使用者身分及冒名消費，但為避免用戶使用不慎，如交予未成年子女使用而產生不當消費風險，有增設要求輸入密碼功能之必要，對此本處已促請業者積極研議改善。

隨著 4G 行動科技時代來臨，APP 產業提供之服務內容必定更加豐富多變，行政院消保處也要再次提醒消費者：

一、下載 APP 前應先瞭解其服務內容是否包含付費項目，及購買價格等資訊，先行查閱 APP 平台業者之購物及付款等規定，並採取相對安全之管理措施。

二、建議可能將行動裝置提供給未成年兒童或少年使用之家長，審酌考量下載內含 IAP 項目之 APP 的必要性；購物時所輸入之信用卡資料及帳戶密碼更應避免自動儲存於該裝置設備上，以防造成兒女之不當使用。

林試所政風室製

資料來源：行政院消費者保護會