

電子商務消費相關問題之調查研究
期末報告書

委託單位：行政院消費者保護委員會

執行單位：世新大學民意調查研究中心

中華民國九十二年六月二日

目 錄

第壹章 緒論	1
第一節 研究主題與緣起	1
第二節 研究主題背景及有關研究之檢討	4
第三節 研究流程	6
第貳章 研究方法	6
第貳章 研究方法	7
第一節 調查區域範圍	7
第二節 調查對象	7
第三節 調查方法	7
第四節 抽樣設計	9
一、一般民眾部份.....	9
二、B2C 公司部份.....	10
三、大學生部份.....	10
四、小學生部份.....	11
第五節 問卷設計	11
一、一般民眾.....	11
二、B2C 公司部份.....	14
三、大學生部份.....	16
四、小學生部份.....	19
第參章 一般大眾部份	21
第一節 調查時間及地點	21
第二節 訪問經過	21
第三節 樣本結構	22
一、受訪者居住縣市統計.....	22
二、受訪者居住地區統計.....	23
三、受訪者年齡統計.....	24
四、受訪者教育程度統計.....	25
五、受訪者職業別統計.....	25
六、受訪者個人平均月收入統計.....	25
七、受訪者性別統計.....	26
第四節 抽樣誤差	26

第五節 基本統計分析	27
一、民眾之網路使用情形.....	27
二、民眾的電子商務消費行為.....	29
三、民眾對電子商務消費者權益保護的看法.....	50
四、民眾對電子商務消費者政策的意見.....	56
第六節 交叉分析	61
一、民眾之網路使用情形.....	61
二、民眾的電子商務消費行為.....	62
三、民眾對電子商務消費者權益保護的看法.....	69
四、民眾對電子商務消費者政策的意見.....	72
第肆章 B2C 公司部份	75
第一節 調查時間及地點	75
第二節 訪問經過	75
第三節 基本統計分析	76
一、B2C 公司經營狀況	76
二、B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的配合情形.....	85
三、B2C 公司對電子商務消費者權益保護	96
四、B2C 公司對電子商務消費者政策	101
第四節 交叉分析	104
第伍章 綜合分析	109
第一節 一般大眾、B2C 公司、大學生和小學生之意見比較	109
(一) 網路使用情形.....	109
(二) 電子商務消費行為.....	110
(三) 電子商務消費者權益保護.....	123
(四) 電子商務消費者政策.....	128
第陸章 專家座談過程與分析	129
第一節 座談會過程	129
一、與會對象.....	129
二、舉行時間.....	129
第二節 討論題綱	129
一、針對問卷調查結果進行討論.....	129
第三節 座談會方式	130
第四節 座談內容分析	131
一、結論與檢討.....	131

第七章 結論與建議	135
第一節 結論	135
一、網路使用情形.....	135
二、電子商務消費行為.....	135
三、電子商務消費權益保護.....	136
第二節 建議	137
一、隱私權保障.....	137
二、購買契約方面.....	138
三、教育宣導方面.....	138
附錄一 電子商務消費行為研究問卷（一般大眾）	139
附錄二 電子商務消費行為調查研究問卷（B2C 公司）	149
附錄三 電子商務消費行為調查研究問卷（大學生部份）	156
附錄四 電子商務消費行為調查研究問卷（小學生部份）	166
附錄五 所有題目與受訪者基本資料之交叉分析（一般民眾部份）	171
附錄六 所有題目與 B2C 公司營收比重之交叉分析（B2C 公司部份）	247
附錄七 大學生網路意見調查	266
一、樣本結構.....	266
二、基本統計分析.....	268
三、所有題目與受訪者基本資料交叉分析.....	285
附錄八 小學生面訪意見調查	323
一、樣本結構.....	323
二、基本統計分析.....	324
三、所有題目與受訪者基本資料交叉分析表.....	334

第壹章 緒論

第一節 研究主題與緣起

電子商務(e-commerce)是直效行銷(direct marketing)中新興的一環，並且急遽地改變了原本的消費型態(Blackwell, Miniard & Engel, 2001: 147)。直效行銷和傳統行銷方式最大的差異在於傳統行銷在生產者、行銷者和消費者之間，存在著零售商店等交易地點，依賴這些交易地點，使其能進行商品之選購和交易。

直效行銷則不依賴中間商，而應用各種溝通管道來進行，例如 Blackwell, Miniard & Engel(2001: 146-147)在〈消費者行為〉一書中就列舉了直銷、直接郵寄廣告、直接郵寄目錄、電傳行銷、直接回應廣告和電子商務等方式。如果以溝通和媒介的觀點來看，則直效行銷過程中應用了各式媒介，來提供行銷者和消費者直接互動溝通的管道，平面媒介例如直接郵寄廣告和目錄，電子媒介例如電視購物頻道，而新興者當屬透過網際網路此新傳播科技媒介進行的電子商務。

應用網際網路發展電子商務有許多優點，例如：

1. 直接互動性：提供公司、銷售者和消費者之間直接互動。
2. 異步性：電子商務應用網際網路新傳播科技超越時間、空間的限制，讓商業交易可不需在同步的情況下進行。
3. 成本和中間商成本的節省：電子商務為直效行銷之一環，亦具有直效行銷之優點，能夠節省原本需支付之中間商成本等。
4. 資訊性：網際網路提供大量資訊，公司可提供深入資訊供消費者查詢，消費者亦可進行各種產品和消費資訊的搜尋。
5. 利於進行資料庫和個人化行銷。
6. 行銷成果立即可知，並容易收集各項消費者資料。

電子商務可以被區分成數種型式，以下分述之：

1. 企業對個人(B2C)：意指公司透過電腦網路可直接行銷產品給個別消費者。
2. 企業對企業(B2B)：意指公司透過電腦網路可直接與其他企業公司進行交易。
3. 個人對企業(C2B)：意指集體消費者透過電腦網路與企業公司進行交易，尤其是集體採購等強力購買行為。
4. 個人對個人(C2C)：意指消費者和消費者間透過電腦網路進行交易，例如拍賣網之消費行為。

由上述電子商務交易模式來檢視，與個別消費者相關者為企業對個人，以及個人對個人的電子商務交易模式，電子商務交易的興起，與新傳播科技發展、消費者生活型態改變、購物需求改變等因素相關，電子商務固然提供了消費者購物的方便性。但是，對消費者來說，電子商務也隱藏許多隱憂，例如「電子商務消費者保護綱領」中即指出，電子商務造成了新的消費者保護問題，如交易安全、隱私權保護、網路詐欺及跨國界之消費爭議處理等。

尤其是目前根據行政院經建會引述瑞士世界經濟論壇（W E F）公布的「全球資訊科技報告」資料顯示，台灣網路整備度排名全球第九位，比上一年度排名進步六名，其中「政府整備度」居全球第二位，僅次於新加坡；但政治法制環境排名第二十三名，經建會建議，未來應加強建構 e 化的政治法制環境（中央社三月十九日電，2003），上述資料顯示，台灣網路蓬勃發展，但法制層面尚跟不上快速應用的腳步，在此情況之下，網路交易安全及消費者保障問題更應受到重視。

僅以電子商務與付款交易安全此一主題來檢視，網路電子商務即隱含許多安全和消費權益的問題，由於網路上的電子商務是一無時間限制、無空間阻隔的交易環境，消費者在付款上常以信用卡、電子現金、電子支票等方式來支付，其間信用卡和個人私密資料在網路交易過程中，其安全和隱私性是否能夠獲得確保，電子商務的公司是否能夠提供良好的交易體系，以及明訂電子契約，並有解決糾紛的保障等，都是亟待慎視的。

電子商務雖提供消費者便利之購物環境，但也造成新的消費者保護問題，如交易安全、隱私權保護、網路詐欺及跨國界之消費爭議處理等。又由於電子商務具有全球化、技術密集、快速變遷及匿名性之特性，以致所衍生之消費者保護議題，遠較其他交易型態複雜，政府、企業經營者及消費者必須共同合作面對，為提供消費者與企業經營者與其他交易型態相同之保護，行政院消費者保護委員會於民國九十年十一月五日制定了「電子商務消費者保護綱領」來保護消費者的權利。

基於此，本研究所關注的乃是消費者，其透過電子商務交易時，所面臨的問題，以及其對政府或公司相關消費保護政策或交易安全制度是否瞭解，以及其對目前電子商務消費環境的看法，旁及於影響其進行電子商務交易決策的相關因素。在研究中將尤其關注年輕族群所面臨的情況並加以分析。首先，以網路使用人口而言，年輕族群佔了絕大多數，以蕃薯藤 2002 年對於網路使用者所進行的大型調查而言，其結果顯示，16-29 歲的網友即佔了全體使用者七成（參見蕃薯藤近期調查資料）。此外，近來網際網路電子交易方面，包括網路拍賣等，產生許多詐欺事件，年輕族群中的青少年正在成熟發展階段，是否更容易被不實訊息蠱惑亦值得關注。

參考蕃薯藤最新的台灣網路使用調查結果，可以發現網路使用者集中於三十四歲以下，尤以 20-29 歲佔了五成五以上。因之如果要進行電話調查，並考量受訪者能夠有較高比例的上網者，似可考量以受訪者年齡來過濾，將 35 歲以上者過濾不列入受訪者，如此可集中關注較年輕的民眾其網路使用和電子商務的相關問題。

此外，根據經濟部技術處委託資策會 ECRC-FIND 進行的「2002 年我國家庭資訊通信技術應用概況之調查研究」，2002 年我國家庭上網普及率達 53%，連網家庭有 58% 利用寬頻上網，在家上網的網路使用者中有 20% 曾在家上網購買過商品或服務(資策會公開之網路調查資料)。如果以此評估，以電話進行訪問時如果再加上年齡的過濾，應可提高受訪者中有網路使用經驗及網路消費經驗者的比例。

因之，本研究在電子商務消費部份，將引用 Blackwell, Miniard and Engel(2001) 所提出的 CDP 模式，即消費者決策模式，他們將之應用於電子商務的消費者行為(Blackwell, Miniard and Engel, 2001: 148)。CDP 模式中包含了幾個階段，分別是：(1)需求確認；(2)資訊搜尋；(3)購買前方案評估；(4)購買；(5)消費；(6)消費後的評估；(7)放棄。Blackwell 等則是應用了其中的問題確認、資訊搜尋、購買前的方案評估、購買等四個階段來分析電子商務消費者(Blackwell, Miniard and Engel, 2001: 148)，本調查擬再加上購買後的評估共五個階段的消費決策過程，來探討消費者在電子商務消費上的情況。

此外，在消費者交易安全和對電子交易消費權益意識部份，本研究也規劃依照「電子商務消費者保護綱領」中的各個要項主旨，研擬相關題項加以探討，故本研究之研究重點和預期成果如下：

1. 瞭解並分析電子商務交易類型及不同年齡層或不同性別或不同就業狀況之消費行為與可能遭遇之問題。
2. 收集並分析電子商務業者、消保團體及政府相關機關對電子商務消費者保護所採之施策及成效。
3. 瞭解並分析消費者從事電子商務所生消費問題及對當前電子商務消費環境之看法。
4. 研究並分析青少年之消費者從事電子商務交易所存在之問題，並研提相關之保護建議。
5. 分析國人對「電子商務消費者保護綱領」之瞭解程度並研提相關建議。

第二節 研究主題背景及有關研究之檢討

隨著網際網路的發展和電子商務的興起，國內目前也陸續可見到電子商務相關研究的發表，例如近期碩博士論文張耀仁(2003)、張正雄(2002)、李俊達(2002)、魏翠琪(2001)、黃耀滄(2003)、高進文(2001)等之主題即與電子商務或網路消費相關。其中部份研究著重影響網路消費決策的因素，部份研究偏重網路交易的相關法律或契約問題，部份研究則著重特定產業的電子商務交易行為。此外，還有一些研究是探究網際網路直效行銷廣告效果的實驗研究等。

然而即便研究網際網路消費行為的論文著作逐漸發表，但相較於其蓬勃狀況和引發的網路交易糾紛或網路交易安全問題，這些相關研究仍然是不足的。此外，在進行網際網路消費者研究時也牽涉到研究方法方面的問題，目前除了可以用傳統的研究方法，如電話訪問、面訪、郵寄問卷或實驗等方法來研究網路使用者之外，網際網路調查方法的應用及其可行性也是近年常被探究的主題。

由於電子商務是屬於網際網路應用的部份，其研究也有部份是透過網際網路調查所進行，目前在網際網路調查部份，經常被使用的調查途徑可以羅列如下：

1. 網路論壇：自願樣本，自我執行式問卷。
2. 電子佈告欄：自願樣本或抽樣，但可能會有回覆率低或引起反感的問題。
3. 電子郵件：可以抽取受訪者，但必須先取得郵件帳號，在針對特定組織受訪者時使用較宜，例如針對交通大學學生進行抽樣，此外，這個方式有郵寄問卷回覆率低之缺點，亦為自我執行式問卷。
4. 全球資訊網：相較於上述其他方式，在 WWW 上進行調查須先以各種方式告知讓受訪者易於聯結到該網頁，以執行問卷調查。目前有一些調查即利用在入口網站上進行廣告，公佈調查目的並以贈品吸引眾多受訪者，以擴大樣本，此為自願樣本。
5. 電話抽樣+電話告知+全球資訊網：先依電話號碼抽樣，告知受訪者到某一個網站回覆問卷，如此即可進行隨機抽樣，不過，此一方法可能會提高研究成本，且網路使用普及度也會影響是否適用這個方法。
6. 網路固定樣本：例如某些系統以其會員對某議題之投票結果作為調查結果。

網際網路調查常被討論之處為抽樣問題，國內有若干碩士論文皆討論過網際網路調查可行性，例如黃添進(1999)，其中重要發現包括如果以網路調查和電話訪問同時訪問同一主題，會發現兩者在許多題項上的答覆有顯著差異，即使將網路調查的回覆進行若干加權也未必能顯著降低此差異。另外，亦有些研究方法上的討論則偏重在，如何以擴大樣本和累積更多次調查的方式來降低網路樣本上的問題。

整體而言，網際網路調查方法值得注意的部份如下：

1. 自願樣本：由上述各式網際網路調查方法而言，其中有多項屬自願樣本，此為非隨機抽樣，故無法估算其抽樣誤差。此外，即便針對電子郵件地址抽樣，也面臨和郵寄問卷一樣的回覆率低的問題，且名單的來源和名單適宜與否也是問題。
2. 自我執行式問卷：網際網路問卷屬自我執行式問卷，相較於面訪和電訪，此種方式沒有訪員可以在旁解答，在規劃設計上不宜過於複雜。
3. 相同主題不同調查呈現顯著不同結果：許多網路調查即便針對同一主題，例如網路使用者特質、各大入口網站使用情形等，仍然呈現相當歧異，這也是在應用各項網路調查結果時需留意之處。

整體而言，在本研究主題上，過去雖已逐漸有電子商務相關研究，但數量仍然有限，關懷消費者消費權益者也相當缺乏；此外，在研究方法的部份，以本調查而言，應用電話訪問的方法其優點在於可估算抽樣誤差，研究結果可以概化推論，但電話訪問的受訪者未必都是網路使用者；而網際網路調查優點仍是能夠聚焦於網路使用者，因為受訪者必定是網路使用者，其中使用電子商務服務者應有一定之比例，可以訪問到高比例此主題所想瞭解的電子商務消費者，缺點則仍是網路調查向來難解的抽樣問題。此外，因入口網站刊登文字訊息的費用提高，使得全球資訊網上進行網路調查的成本亦隨之提升。電話訪問及網路調查的優缺點比較如下表 1-1 所示。

表 1-1 電話訪問與網路調查之優缺點比較表

	電話訪問	網路調查
優點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可進行隨機抽樣，並可估算抽樣誤差 2. 研究結果可以概化推論 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能夠聚焦於網路使用者
缺點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受訪者未必都是網路使用者 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無法進行隨機抽樣，樣本結構與母體不符 2. 沒有訪員可以在旁解答，在規劃設計上不宜過於複雜 3. 許多網路調查即便針對同一主題，例如網路使用者特質、各大入口網站使用情形等，仍然呈現相當歧異 4. 入口網站刊登文字訊息的費用提高，使得全球資訊網上進行網路調查的成本提升

第三節 研究流程



圖 1-1 研究流程圖

第貳章 研究方法

第一節 調查區域範圍

台閩地區，包括台灣省二十一縣市及台北市、高雄市、福建省的金門和連江縣，共二十五縣市。

第二節 調查對象

根據研究目的本研究的調查對象分為五個部份：

- 一、一般民眾：凡居住於台閩地區十三歲以上之民眾，樣本為 1068 份。
- 二、企業對消費者公司 (business to consumer ,B2C)：有對一般消費者提供電子商務商品或服務的 B2C 公司。
- 三、小學生：有在網路上購物或消費服務的國小五、六年級學生。
- 四、大學生：有在網路上購物或消費服務的大學生。
- 五、消保團體、政府相關機關代表及專家學者

第三節 調查方法

本研究的調查方法分為四類：第一類為電話訪問；第二類為網路訪問；第三類為面訪，以及第四類為焦點座談，調查方法與對象對照圖如下圖 2-1 所示：

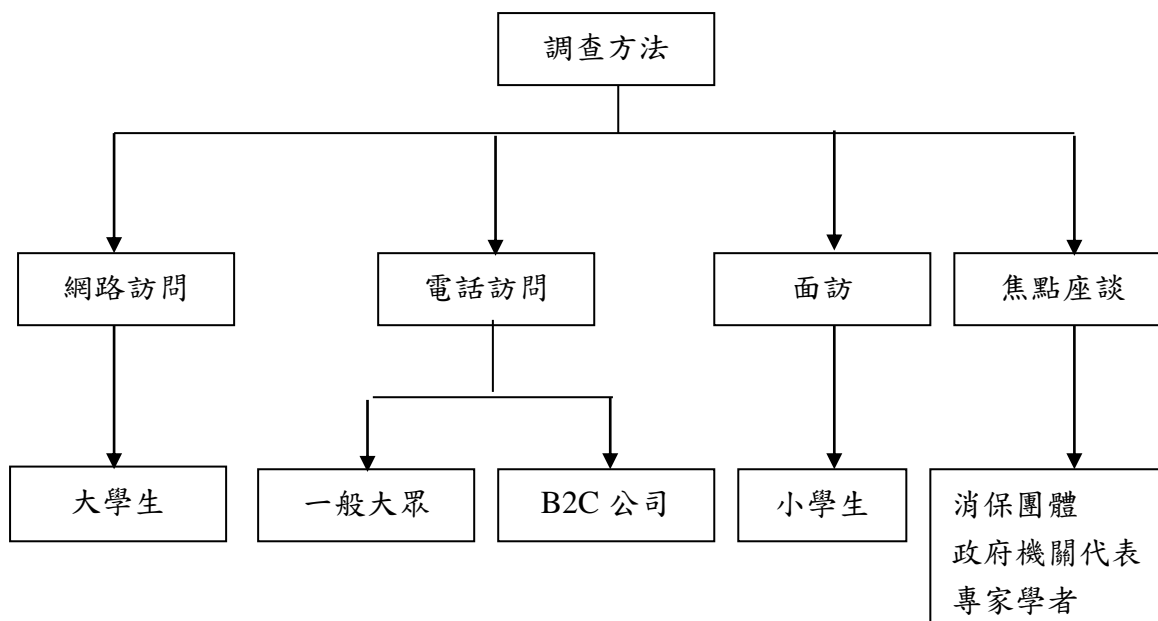


圖 2-1 調查對象與調查方法對照圖

針對一般民眾和 B2C 公司的調查對象採用電話訪問的方式，本研究是以集中式電腦輔助電話訪問方式進行，並配合訪員督導系統。其優點是受訪者較願意用這種方式接受訪問、訪問完成率較面訪為高、對於開放式或複式命題較為便捷。此外對於資料品質、受訪者反應與防止訪員偏差等均具經濟、快捷的優勢。並以本中心所屬的五十線電話訪問專線進行資料之蒐集，採用電腦輔助電話訪問 (Computer Assisted Telephone Interview, CATI)。在資料蒐集過程中可即時監看、監聽，以嚴格的品管控制提高問卷的有效性。

根據蕃薯藤在 2002 年的網路使用調查結果，發現網路使用者以 20-29 歲佔了五成五以上，所以在大學生部份採用網路調查的方式。

針對小學生則採用面訪，主要因為小學生本身的理解能力較弱，較需要訪員在旁解說和指導。

針對消保團體、政府相關機關代表及專家學者的調查對象，則採用焦點座談的方式進行，並邀請 B2C 公司代表與消費者代表列席。會議中將討論電話訪問的調查結果，並希望了解電子商務者、消保團體及政府相關機關對電子商務消費者保護所採之施策及成效，並討論當前電子商務消費環境之現況與未來發展。

第四節 抽樣設計

一、一般民眾部份

(一) 抽樣過程

本研究目標母體為十三歲以上之本國民眾。抽樣時採「分層隨機抽樣法」，共計分為二十五層，以調查區域中二十五縣市合格受訪者人口數為分層依據，計算各縣市配額，總計需完成 1068 份成功樣本。為配合電話調查的進行，先以中華電信九十一年出版之各縣市住宅電話號碼簿為抽樣母體，抽出電話號碼。為了能夠訪問到未登記電話號碼之民眾，抽出之電話號碼再去掉尾數兩碼改以隨機亂數取代，做成抽樣電話號碼簿，最後輸入電腦輔助電話訪問系統進行調查。

電話撥通後，以任意法請第一個接聽電話者接受訪問，若受訪者年齡在十三歲以下，再請家中其他人接受訪問。若受訪戶中並無符合受訪條件者，則中止訪問，重新尋找另 1 個合格樣本。凡是戶中無人接聽、佔線或受訪者不在等因素而無法完成訪問的樣本，則於執行期間進行 3 次追蹤訪問，以提高達成率。

表 2-1 各縣市 13 歲以上樣本配額表

區域別	13 歲以上	樣本配額	區域別	13 歲以上	樣本配額
臺北縣	3,009,837	173	臺東縣	203,120	12
宜蘭縣	382,830	22	花蓮縣	292,483	17
桃園縣	1,430,884	82	澎湖縣	77,974	4
新竹縣	360,736	21	基隆市	325,375	19
苗栗縣	461,665	27	新竹市	304,926	18
臺中縣	1,222,419	70	臺中市	799,091	46
彰化縣	1,080,282	62	嘉義市	218,647	13
南投縣	448,648	26	臺南市	617,961	36
雲林縣	621,181	36	臺北市	2,215,694	127
嘉義縣	471,570	27	高雄市	1,259,451	72
臺南縣	928,222	53	金門縣	49,369	3
高雄縣	1,028,303	59	連江縣	7,503	1
屏東縣	754,389	43	總計	18,572,558	1068

(二) 抽樣誤差

樣本數大小和信賴係數(Z)、最大可容忍誤差(d)以及母體的變異程度 (variation in the population)有密切關係，如下式：

$$d = Z \cdot \sigma_{\hat{p}} = Z \times \sqrt{\frac{pq}{n}} \quad (1)$$

其中 Z 值與 d 值均可由研究者自行決定，而母體的變異程度則多由過去經驗或藉由小樣本推估而得。當我們在未知母體變異狀況下，可採 $p=0.5$ 、 $q=0.5$ ，以求出樣本數的最保守估計值。因為在給定 d 與 Z 值之下， p 、 q 之值各為 0.5 時會比任何 pq 乘積都大，因此本研究之樣本數推估採下列公式(2)之計算方式。在顯著水準 $\alpha=0.05$ 、估計誤差 $d=0.05$ 之下，可決定抽樣樣本數 n 如下式所示：

$$n = \left[\frac{1}{4} \times \frac{Z_{\alpha/2}^2}{d^2} \right] + 1 \quad (2)$$

若成功訪問 1068 個樣本，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差應不超過 $\pm 3\%$ 。

二、B2C 公司部份

由於 B2C 公司的規模越大，所服務的消費者越多，其對電子商務的意見越重要，因此，本研究根據數位週刊國內 500 大網站之排名調查、經濟部商業司之信賴商店名單，預計完成 100 份的有效樣本，訪問時以電子商務部門主管為主。

三、大學生部份

全國 98 所大專院校中，共抽出 14 所，請抽出大學之電算中心寄發電子郵件，請學生上本中心網頁填寫網路問卷。抽出學校名單如下表 2-2：

表 2-2 大學學校抽樣名單

區域	學校名
北	台灣科技大學
	實踐大學
	元智大學
	輔仁大學
	東吳大學
	世新大學
中	靜宜大學
	暨南大學
	朝陽科技大學
	中興大學

	嘉義大學
南	成功大學
	義守大學
東	慈濟大學
	台東師範學院

四、小學生部份

台北縣市各抽出兩所小學進行實地面訪，抽出學校名單如下表 2-3：

表 2-3 小學抽樣名單

縣市	學校名
台北市	仁愛國小
	敦化國小
台北縣	中和國小
	清水國小

第五節 問卷設計

本研究的問卷分為四類：一般大眾、B2C 公司、大學生，及小學生部份。

一、一般民眾

一般民眾的問卷內容依據題組分為五個部份，根據訪問對象區分如下表 2-3：

表 2-3 問卷題組與訪問對象對照表

問卷題組	訪問對象		
	上網民眾		非上網民眾
	有電子商務消費經驗	無電子商務消費經驗	
網路使用情形	○	○	○
電子商務消費行為	○		
電子商務消費者權益保護	○	○	
電子商務消費者政策	○	○	
受訪者基本資料	○	○	○

問卷內容區分為七部份，詳細內容請參考附錄一。以下概略說明：

(一) 開場白：說明訪問目的，並過濾合格受訪者。

內容：您好！我是世新大學的學生，我姓○，我們正在進行一項有關電子商務消費情形的研究，打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

(過濾題) 請問這裡是住家嗎？(宿舍也可以)

請問您年滿十三歲了嗎？

(二) 民眾之網路使用情形：詢問受訪者網路使用的情形。

題目1：除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

題目2：請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

(三) 民眾的電子商務消費行為：了解受訪者使用電子商務消費的情況，包含購買的產品或服務、注意問題、有無發生糾紛等。

題目3：請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

題目4：請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

題目5：請問您在網路消費時會注意哪些問題？

題目6：請問您在網路消費之前，會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

題目7：請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？

題目8：整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？

題目9：請問您認為網路消費有哪些缺點？

題目10：整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？

題目11：請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)

題目12：整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？

題目13：近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？

題目14：請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？

題目15：以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。

題目16：請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

題目17：請問您是如何處理上述糾紛或問題？

題目18：請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

題目19：請問您對申訴的結果滿意不滿意？

- 題目 20：請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？
- 題目 21：請問您是如何處理上述糾紛或問題？
- 題目 22：請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？
- 題目 23：請問您對申訴的結果滿意不滿意？

(四) 民眾對電子商務消費者權益保護的看法：了解受訪者對電子商務的消費環境中消費者保護權益的看法為何。

- 題目 24：和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？
- 題目 25：整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？
- 題目 26：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？
- 題目 27：以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？
- 題目 28：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？
- 題目 29：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？

(五) 民眾對電子商務消費者政策的意見：了解受訪者對電子商務政策的意見

- 題目 30：請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？
- 題目 31：請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？
- 題目 32：請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？
- 題目 33：請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？
- 題目 34：請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？

(六) 受訪者基本資料：包括受訪者居住縣市、年齡、教育程度、職業、平均月收入 and 性別。

- 題目 35：請問您今年幾歲？
- 題目 36：請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？
- 題目 37：請問您的職業（吃什麼頭路）？
- 題目 38：請問您一個月的平均收入（包含薪水、利息、租金、零用金）

大約多少元？

題目 39：請問您住在那一個縣市？

題目 40：受訪者性別？

(七) 結束語：訪問結束，謝謝受訪者。

內容：我們訪問就到這裡結束，非常謝謝您的協助，再見!!

二、B2C 公司部份

問卷內容區分為六個部份，詳細內容請參考附錄二。以下概略說明：

(一) 開場白：說明訪問目的，並過濾合格受訪公司。

內容：您好！這裡是世新大學，我姓○。我們學校的老師正在進行一項有關電子商務的研究，想請教貴部門主管一些問題，打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

(過濾題) 請問這裡是電子商務部門嗎？

請問您是電子商務部門的主管嗎？

(二) B2C 公司經營狀況：包含公司的所提供的商品或服務、付款方式、經營型態、B2C 佔公司的營收比重、B2C 部分的營業額、受訪者職稱、姓名等。

題目 1：請問貴公司提供網路消費的商品或服務種類有哪些？

題目 2：請問貴公司曾提供過哪些付款方式？

題目 3：請問貴公司主要配送商品的方式有哪些？

題目 23：請問貴公司的主要經營型態是？

題目 24：請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？

題目 25：請問貴公司在 B2C 的電子商務每月平均的營業額？

題目 26：請問您的職稱是？

題目 27：請問您的性別？

(三) B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的配合情形：本題組是根據「電子商務消費者保護綱領」來設計，了解 B2C 公司的配合情形。

題目 4：請問貴公司在「消費者交易之前」提供下列哪些資訊以利消費者來確認貴公司的身份及聯絡？

題目 5：請問貴公司有設計哪些訂購產品的程序，以利消費者訂購產品？

題目 6：請問貴公司有提供下列哪些資訊以利消費者決定是否要進行交易？

題目 7：請問貴公司的消費爭議處理機制是下列哪一種？

題目 8：請問貴公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情？

- 題目 9：**請問貴公司蒐集消費者個人資料是採用下列何種條款？
- 題目 10：**請問貴公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物？
- 題目 11：**對於未成年的消費者，請問貴公司是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易？
- 題目 12：**請問您是否知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定嗎？
- 題目 13：**請問貴公司的退貨規定中，是否同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」？
- 題目 14：**請問貴公司解約和退貨的比率大約多少？

(四) B2C 公司對電子商務消費者權益保護：了解 B2C 公司對電子商務消費服務品質的做法，並可和消費者看法做比較，以分析兩者之間的差異。

- 題目 15：**整體來說，請問貴公司所提供給消費者的各種資訊充分不充分？
- 題目 16：**整體來說，請問貴公司提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？
- 題目 17：**整體來說，請問您覺得貴公司有沒有保障消費者的隱私權？
- 題目 18：**整體來說，請問您覺得貴公司有沒有提供消費者安全的付款機制？
- 題目 19：**請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

(五) B2C 公司對電子商務消費者政策：了解 B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的了解程度，並與一般民眾的看法做比較分析。

- 題目 20：**請問您知道行政院消保會（民國 90 年）制訂「電子商務消費者保護綱領」嗎？
- 題目 21：**請問您對「電子商務消費者保護綱領」的內容了解不了解？
- 題目 22：**請問您認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

(六) 結束語：訪問結束，謝謝受訪者。

內容：我們訪問就到這裡結束，非常謝謝您的協助，再見!!

三、大學生部份

問卷內容區分為七個部份，詳細內容請參考附錄三。以下概略說明：

(一) **開場白**：說明訪問目的，並過濾合格受訪者。

您好!!這裡是世新大學，我們學校的老師正在進行一項有關於網路購物和電子商務(電子商務是指透過電子網路所進行有關商品或服務之廣告、行銷、供應、訂購或遞送等各項商業活動，例如：網路訂票、購花、購物等。)的研究，想要訪問各級學校的學生，以及曾經發生網路購物糾紛或爭議的民眾。麻煩您在92/5/19日之前點選下列的網頁填寫問卷。

網址：<http://192.192.148.10/EC/login.asp>

您的意見對我們來說十分的寶貴，對於日後研擬消費者保護政策及管理措施很有幫助，請您儘可能詳實回答。所有資料僅供研究，請您放心作答。

我們同時舉辦了抽獎活動，提供的獎品如下：

頭獎 一名：統一禮券 1,000 元

貳獎 二名：統一禮券 500 元

參獎三十名：統一禮券 100 元

(統一禮券可用在7-11便利商店、統一星巴克咖啡、康是美生活藥妝店、聖娜多堡、統一型錄…等)

我們將於92/5/23公開抽獎，中獎名單將公布在世新大學民意調查研究中心網頁<http://cc.shu.edu.tw/%7Eporc>。

(二) **大學生之網路使用情形**：詢問大學生網路使用的情形。

題目1：除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

題目2：請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

(三) **大學生的電子商務消費行為**：了解大學生使用電子商務消費的情況，包含購買的產品或服務、注意問題、有無發生糾紛等。

題目3：請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

題目4：請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

題目5：請問您在網路消費時會注意哪些問題？

題目6：請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

題目7：請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？

- 題目 8：整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？
- 題目 9：請問您認為網路消費有哪些缺點？
- 題目 10：整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？
- 題目 11：請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？（不含證券）
- 題目 12：整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？
- 題目 13：近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？
- 題目 14：請問您有沒有上國外的網站買過東西？
- 題目 15：以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。
- 題目 16：請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？
- 題目 17：請問您是如何處理上述糾紛或問題？
- 題目 18：請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？
- 題目 19：請問您對申訴的結果滿意不滿意？
- 題目 20：請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？
- 題目 21：請問您是如何處理上述糾紛或問題？
- 題目 22：請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？
- 題目 23：請問您對申訴的結果滿意不滿意？
- 題目 24：請問您在網路上消費，曾經遇過哪些不愉快的經驗？請您把它寫出來。

(四) 民眾對電子商務消費者權益保護的看法：了解大學生對電子商務的消費環境中消費者保護權益的看法為何。

- 題目 25：和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？
- 題目 26：整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？
- 題目 27：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？
- 題目 28：以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？
- 題目 29：在填了這些資料後，有沒有發生過這些資料被商家外洩的情況？是怎麼發生的？請說說您的經驗。
- 題目 30：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，

有沒有保障您的隱私權？

題目 31：整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制？

(五) 民眾對電子商務消費者政策的意見：了解大學生對電子商務政策的意見

題目 32：請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

題目 33：請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？

題目 34：請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

題目 35：請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？

題目 36：請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？

(六) 大學生基本資料：包括受訪者的居住縣市、年齡、教育程度、職業、平均月收入 and 性別。

題目 37：請問您大學就讀幾年級？

題目 38：請問您今年幾歲？

題目 39：請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？

題目 40：請問您的職業（吃什麼頭路）？

題目 41：請問您一個月的平均收入（包含薪水、利息、租金、零用金）大約多少元？

題目 42：請問您居住（戶籍）在那一個縣市？

(七) 結束語：訪問結束，謝謝受訪者。

恭禧您!!完成了此份問卷。請您確實填寫以下的資料，以便參加抽獎活動，謝謝!!!

我們將於 92/5/23 公開抽獎，中獎名單將公布在世新大學民意調查研究中心網頁 <http://cc.shu.edu.tw/%7Eporc/>，獎品將以郵寄方式寄達。

四、小學生部份

問卷內容區分為六部份，詳細內容請參考附錄四。以下概略說明：

(一) **開場白**：說明訪問目的，並過濾合格受訪者。

內容：小朋友，你好！世新大學的老師正在進行一項有關在網路上買東西的研究，如果您有在網路上買東西的經驗，麻煩你填寫下列這份問卷，這問卷很重要，這不是考試，請你一定要誠實作答，你的意見對我們來說十分寶貴，請你放心作答。

(二) **小學生之網路使用情形**：詢問小學生網路使用的情形。

題目1：除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

題目2：請問您平均每週上網幾天？

(三) **小學生的電子商務消費行為**：了解小學生使用電子商務消費的情況，包含上網買東西原因、購買的產品或服務、注意問題、有無發生糾紛等。

題目3：請問吸引你上網路買東西的原因是什麼？

題目4：請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

題目5：以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方所提供的商品資訊，你是不是完全都能了解呢？

題目6：和一般的商店比較起來，請問你覺得網路上同樣的商品價格比較便宜還是比較貴？

題目7：請問你在網路上買到的東西有沒有符合你原來的期望？

題目8：請問你在網路上買東西時，買東西的錢是誰付的？

題目9：請問你在網路買東西時曾經使用過哪些付款方式？

題目10：請問你有上國外的網站買過東西嗎？

題目11：請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？

(四) **小學生對電子商務消費者權益保護的看法**：了解小學生對電子商務的消費環境中消費者保護權益的看法為何。

題目12：以你過去在網路上買東西的情況來說，商品的說明有沒有標示適不適合兒童使用？

題目13：你曾經在網路上填過哪些個人資料？

題目14：你在網路上填寫上一題所說的資料時，網站公司、商家或者是賣方有沒有說會採取保護你個人資料的相關措施呢？

題目15：以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方在收集一些你個人資料(如性別、地址…)時，你的爸爸媽媽知不知道？

題目16：如果你要在網路上買東西，會不會先告知你的爸爸媽媽或家人呢？

- 題目 17：以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西呢？
- 題目 18：請問你在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約？
- 題目 19：請問你在網路上買東西時，有沒有發生過不愉快的經驗？
- 題目 20：請問你發生過哪些糾紛的種類？
- 題目 21：你在網路上買東西被別人騙時，你最早會向誰求助？
- 題目 22：請問你以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務？
- 題目 23：請問你覺得學校應不應該增加一些有關在網路上買東西的課程，以保護你的權益？
- 題目 24：請問你在網站上逛的時候，會不會注意有些網站上有「未滿 18 歲的人不能進入」的限制？
- 題目 25：請問你平時上網時有沒有上過「未滿 18 歲的人不能進入」的網站？

(五) 小學生基本資料：包括受訪者年齡、就讀年級、零用金、性別。

- 題目 26：請問您今年幾歲？
- 題目 27：請問您目前就讀年級？
- 題目 28：請問您一個月爸爸媽媽給您多少錢？
- 題目 29：請問你是男生還是女生？
- 題目 30：如果你在網路上買東西時遇到不愉快的經驗，請你把賣方（商家）的姓名、購買的產品、金額和發生的情況……等在框框中寫出來，謝謝!!

(六) 結束語：訪問結束，謝謝受訪者。

第參章 一般大眾部份

第一節 調查時間及地點

正式調查時間從民國九十二年四月二十二(星期二)至四月二十四日(星期四)晚間六點三十分至十點，於世新大學民意調查研究中心進行電話訪問。

第二節 訪問經過

在實際的訪問過程中，總共撥出了 4561 通電話。其中接通電話(含成功、中止訪問、拒訪、指定約訪)共有 2156 通，接通率為 47.27%。在接通電話中，成功的有 1162 通，訪問成功率為 53.89%¹。撥號狀況如表 3-1 所示。

表 3-1 撥號狀況統計表

撥號狀況		通數	百分比%
接 通 電 話	成功	1162	25.48
	中止訪問	315	6.91
	拒訪	495	10.85
	指定約訪	184	4.03
未 接 通 電 話	忙線	226	4.96
	無人接聽	1185	25.98
	傳真機	212	4.65
	答錄機	76	1.67
	空號	599	13.13
	電話故障	58	1.27
	暫停使用	49	1.07
總計		4561	100.00

¹ 訪問成功率 = 成功訪問數 ÷ (成功訪問數 + 中止訪問數 + 拒絕訪問數 + 指定約訪數) = 53.89%

第三節 樣本結構

一、受訪者居住縣市統計

表 3-2 受訪者居住縣市統計表

縣市別	次數	百分比	縣市別	次數	百分比
基隆市	47	4.04	嘉義縣	29	2.50
台北市	97	8.35	台南市	38	3.27
台北縣	185	15.92	台南縣	54	4.65
桃園縣	88	7.57	高雄市	76	6.54
新竹市	19	1.64	高雄縣	63	5.42
新竹縣	23	1.98	屏東縣	44	3.79
苗栗縣	33	2.84	宜蘭縣	24	2.07
台中市	44	3.79	花蓮縣	15	1.29
台中縣	85	7.31	台東縣	11	0.95
彰化縣	85	7.31	澎湖縣	5	0.43
南投縣	31	2.67	金門縣	4	0.34
雲林縣	49	4.22	連江縣	2	0.17
嘉義市	11	0.95	總和	1162	100.00

若將受訪者居住縣市與母體結構(台閩地區十三歲以上之民眾)進一步做檢定，結果發現 p 值 = 0.000 < 0.05，顯示樣本與母體之間有顯著差異。²

表 3-3 受訪者居住縣市與母體結構齊一性檢定

	縣市別
卡方	64.482
自由度	24
漸近顯著性	0.000

² Chi-Square=64.482(df=24)， $p=0.000$ ，在 $\alpha=.05$ 顯著水準下，樣本結構與母體有顯著差異。

因為樣本結構與母體結構有所差異，所以進行加權，加權結果如下所示：

表 3-4 受訪者居住縣市加權後統計表

縣市別	次數	百分比	縣市別	次數	百分比
基隆市	21	1.79	嘉義縣	25	2.15
台北市	146	12.53	台南市	39	3.40
台北縣	194	16.71	台南縣	59	5.10
桃園縣	92	7.95	高雄市	80	6.92
新竹市	17	1.42	高雄縣	67	5.74
新竹縣	21	1.78	屏東縣	49	4.23
苗栗縣	30	2.62	宜蘭縣	22	1.91
台中市	51	4.39	花蓮縣	15	1.32
台中縣	79	6.80	台東縣	8	0.66
彰化縣	70	6.02	澎湖縣	2	0.14
南投縣	26	2.23	金門縣	1	0.10
雲林縣	40	3.41	連江縣	0	0.01
嘉義市	8	0.68	總和	1162	100.00

二、受訪者居住地區³統計

表 3-5 受訪者居住地區統計表

	次數	百分比
北部地區	512	44.08
中部地區	296	25.48
南部地區	330	28.36
東部地區	23	1.98
福建地區	1	0.10
總和	1162	100.00

³ 北部地區包括：宜蘭縣、基隆市、台北市、台北縣、桃園縣、新竹市與新竹縣等七縣市；中部地區包括苗栗縣、台中縣、台中市、南投縣、彰化縣與雲林縣等六縣市；南部地區包括嘉義縣、嘉義市、台南縣、台南市、高雄市、高雄縣、屏東縣與澎湖縣等八縣市；東部地區包括花蓮縣與台東縣等二縣；福建地區包括金門縣與連江縣等二縣。

三、受訪者年齡統計

表 3-6 受訪者年齡統計表

	次數	百分比
13-15 歲	66	5.68
16-19 歲	89	7.66
20-24 歲	75	6.45
25-29 歲	89	7.66
30-34 歲	124	10.67
35-39 歲	103	8.86
40-44 歲	134	11.53
45-49 歲	96	8.26
50-54 歲	116	9.98
55-59 歲	65	5.59
60 歲以上	193	16.61
拒答	12	1.03
總和	1162	100.00

若將受訪者年齡與母體結構（台閩地區十三歲以上之民眾）進一步做檢定，結果發現 p 值 = 0.000 < 0.05，顯示樣本與母體之間有顯著差異。⁴

表 3-7 受訪者年齡與母體結構齊一性檢定

	年齡別
卡方	41.925
自由度	5 ⁵
漸近顯著性	0.000

因為樣本結構與母體結構有所差異，所以進行加權，加權結果如下所示：

表 3-8 受訪者年齡加權後統計表

	次數	百分比
13-15 歲	57	4.92
16-19 歲	84	7.20
20-24 歲	110	9.51
25-29 歲	125	10.77
30-34 歲	127	10.94
35-39 歲	110	9.43
40-44 歲	125	10.72
45-49 歲	101	8.71
50-54 歲	86	7.37
55-59 歲	47	4.08
60 歲以上	177	15.28
拒答	12	1.06
總和	1162	100.00

⁴ Chi-Square=41.925(df=5), $p=0.000$, 在 $\alpha=.05$ 顯著水準下，樣本結構與母體有顯著差異。

⁵ 檢定時，依十歲年齡分組計算，成為六個年齡層，故自由度為 5

四、受訪者教育程度統計

表 3-9 受訪者教育程度統計表

	次數	百分比
小學及以下	215	18.54
初中、國中	158	13.57
高中、高職	365	31.43
專科	213	18.32
大學	168	14.45
研究所或以上	21	1.77
不知道/拒答	22	1.90
總和	1162	100.00

五、受訪者職業別統計

表 3-10 受訪者職業統計表

	次數	百分比
企業家/雇主/自營商	83	7.11
民營事業受雇人(員工)	251	21.58
勞力工	81	7.01
服務業	69	5.90
軍警/公務員/教職	67	5.79
農林漁牧礦業人員	32	2.76
自由業	33	2.81
學生	193	16.58
家庭主婦	203	17.44
待業/無業	56	4.83
退休	78	6.73
其他	3	0.23
不知道/拒答	14	1.20
總和	1162	100.00

六、受訪者個人平均月收入統計

表 3-11 受訪者平均月收入統計表

	次數	百分比
4,999 元以下	147	12.69
5,000-10,000 元	114	9.77
10,000-14,999 元	27	2.33
15,000-19,999 元	42	3.60
20,000-39,999 元	209	17.97
40,000-59,999 元	98	8.45
60,000-79,999 元	28	2.43
80,000-99,999 元	8	0.69
100,000 元以上	30	2.62
不固定	125	10.74
無收入	244	20.99
拒答	90	7.72
總和	1162	100.00

七、受訪者性別統計

表 3-12 受訪者性別統計表

	次數	百分比
男	506	43.55
女	656	56.45
總和	1162	100.00

若將受訪者性別與母體結構（台閩地區十三歲以上之民眾）進一步做檢定，結果發現 p 值 = 0.000 < 0.05，顯示樣本與母體之間有顯著差異。⁶

表 3-13 受訪者性別與母體結構齊一性檢定

	性別別
卡方	24.217
自由度	1
漸近顯著性	0.000

因為樣本結構與母體結構有所差異，所以進行加權，加權結果如下所示：

表 3-14 受訪者性別加權後統計表

	次數	百分比
男	587	50.53
女	575	49.47
總和	1162	100.00

第四節 抽樣誤差

以有效樣本 1162 份計算，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差不超過 $\pm 2.87\%$ 。

⁶ Chi-Square=24.217(df=1)， $p=0.000$ ，在 $\alpha=.05$ 顯著水準下，樣本結構與母體有顯著差異。

第五節 基本統計分析

一、民眾之網路使用情形

(一) 民眾平常購物方式

除了到商店購物外，民眾以郵購目錄所佔比例最高

本調查進一步詢問受訪者：「除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者平常購物的方式。

調查結果顯示，都沒有使用過、不知道/無意見的共有 600 人，佔 51.7% ；其中除了到商店購物外，在 562 位受訪者當中，郵購目錄所佔的比例最高，佔 60.20% ，其次為網際網路購物 (37.33%)。(詳見表 3-15)

表 3-15 受訪者曾利用的購物方式統計表

曾利用的購物方式	選項次數	選項百分比	有效百分比	相對百分比
直銷人員	170	14.59	30.22	16.67
直接郵寄廣告	136	11.66	24.16	13.33
郵購目錄	338	29.06	60.20	33.21
電視購物頻道	164	14.12	29.25	16.13
網際網路購物	209	18.02	37.33	20.59
其他	1	0.07	0.14	0.07
小計	1017	87.53	181.29	100.00
都沒有使用過	590	50.81		
不知道/無意見	10	0.89		
小計	600	51.70		
回答人數	1162			

(二) 民眾平常上網的習慣

有上網的民眾當中，平均每週上網七天的比例最高，佔 53.06%

本調查進一步詢問受訪者：「請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？」
(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者平常上網的習慣。

調查結果顯示，很少上網、沒有/不會或拒答的共有 670 人，佔 57.67%；其中在有上網的 492 位民眾當中，平均每週上網七天的比例最高，佔 53.06%，其次為每週上網三天 (11.83%)。(詳見表 3-16、圖 3-1)

表 3-16 民眾每週上網天數統計表

每週上網天數	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
1 天	30	2.57	6.06	3.41
2 天	47	4.03	9.52	12.93
3 天	58	5.01	11.83	24.76
4 天	35	3.05	7.21	31.97
5 天	48	4.11	9.70	41.67
6 天	13	1.09	2.58	44.25
7 天	261	22.47	53.06	100.00
小計	492	42.33	100.00	
很少上網	124	10.70		
沒有/不會	542	46.64		
拒答	4	0.32		
小計	670	57.67		
總和	1162	100.00		

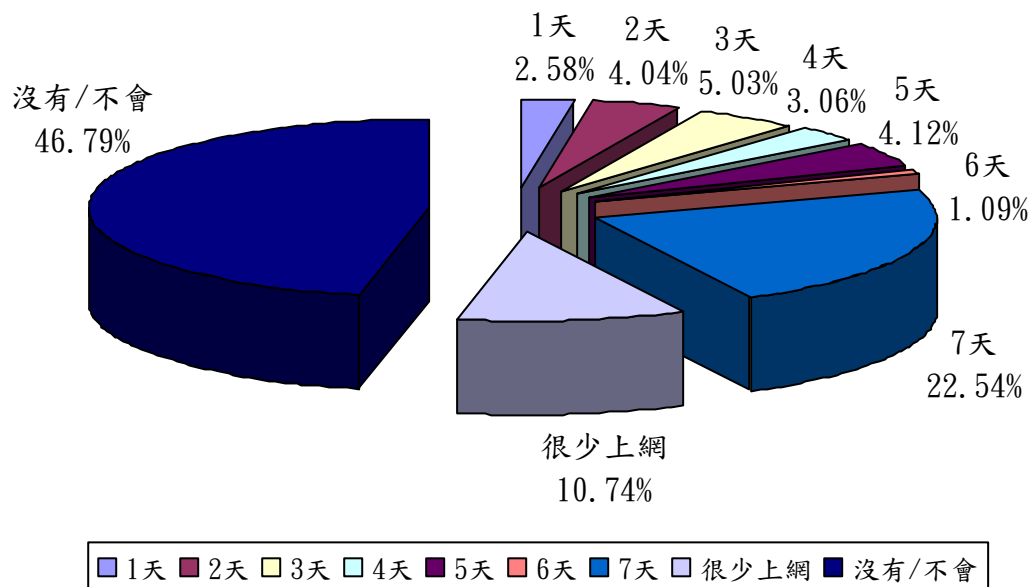


圖 3-1 民眾每週上網天數統計圖

二、民眾的電子商務消費行為

(一) 民眾有無網路購買或消費商品或服務的經驗

僅一成七左右的民眾有網路購物或消費服務的經驗

本調查進一步詢問受訪者：「請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者是否有網路購買或消費商品或服務的經驗。

調查結果顯示，在受訪的 1162 位民眾當中，八成三左右 (82.87%) 的民眾並沒有網路購物的經驗，僅 16.87% 的民眾有網路購物經驗。(詳見表 3-17、圖 3-2) 再進一步分析，有上網經驗的 492 位受訪者中，有 40% 的民眾有上網購物或消費服務的經驗。

表 3-17 民眾有無上網購物或消費服務統計表

	次數	百分比	累積百分比
有	196	16.87	16.87
沒有	963	82.87	99.74
不知道/拒答	3	0.26	100.00
總和	1162	100.00	

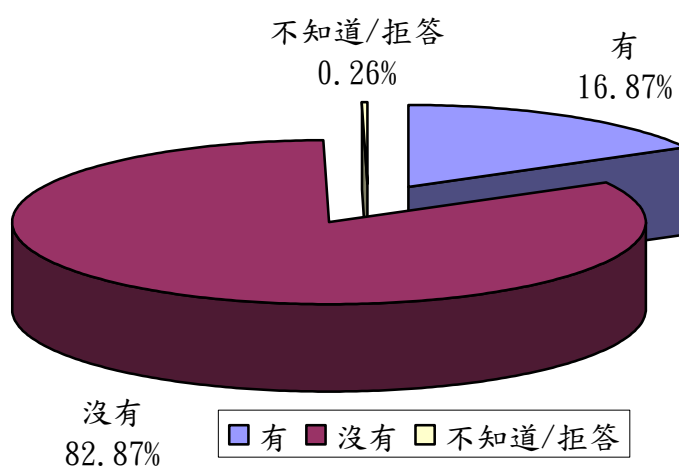


圖 3-2 民眾有無上網購物或消費服務統計圖

(二) 民眾透過網路購買商品或服務的種類

民眾上網最常購買的消費商品是書籍及雜誌

本調查進一步詢問受訪者：「請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者透過網路購買商品或服務的種類。

調查結果顯示，在受訪的 196 位民眾當中，書籍及雜誌是民眾上網最常購買的消費商品，佔總回答次數的 27.60%，其次是各種訂票服務 (25.21%)。(詳見表 3-18)

表 3-18 民眾上網購物或消費服務之統計表

選項內容	選項次數	選項百分比	選項內容	選項次數	選項百分比
電腦硬體設備	26	13.39	各種食品	1	0.68
電腦軟體程式	17	8.52	時尚精品	23	11.94
行動通訊產品	7	3.47	美容保養用品	19	9.65
數位產品	17	8.60	保健運動用品	5	2.58
其他家電用品	13	6.49	玩具	6	3.15
網路線上遊戲	13	6.41	珠寶飾品/收藏品	11	5.43
資訊電子服務	6	3.03	金融商品	4	2.05
書籍/雜誌	54	27.60	線上專業顧問	1	0.44
影音光碟、卡帶	18	9.37	個人服務	2	1.23
傢俱家飾	5	2.76	大補帖	3	1.61
各種訂票服務	49	25.21	其他	15	7.64
旅遊休閒資訊	6	2.93	不知道/很難說	3	1.63
花束/禮品	5	2.65	回答人數	196	

(三) 民眾在網路消費時會注意的問題

民眾上網最常注意的問題為「選擇安全的付款方式」

本調查進一步詢問受訪者：「請問您在網路消費時會注意哪些問題？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在網路消費時會注意的問題。

調查結果顯示，在受訪的 196 位民眾當中，「選擇安全的付款方式」是民眾上網最常注意的問題，佔總回答次數的 78.69%，其次是「保障個人隱私權」(65.27%) 及「瞭解所欲購買的商品或服務」(62.92%)。(詳見表 3-19)

表 3-19 民眾上網最常注意之問題統計表

	選項次數	選項百分比
充分瞭解業者的相關資訊	96	49.27
瞭解所欲購買的商品或服務	123	62.92
詳讀交易契約各項條款	84	42.92
保障個人隱私權	128	65.27
選擇安全的付款方式	154	78.69
是否可以保存交易的資料	85	43.37
是否有消費爭議處理的管道及程序	70	35.60
注意是否有詐欺的行為	118	60.22
其他	2	0.88
不知道/沒注意	3	1.77
回答人數	196	

(四) 民眾在網路消費前的資訊蒐集行為

五成七左右民眾「總是會」在網路消費前蒐集商品相關資訊

本調查進一步詢問受訪者：「請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在網路消費前的資訊蒐集行為。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，將近八成四左右 (84.25%) 的民眾「會」在網路消費前，蒐集所欲購買商品的相關資訊 (包含總是會 56.99% 和有時會 27.26%)，「不會」的比例則佔 14.46% (包含很少會 5.78% 和完全不會 8.68%)。(詳見表 3-20、圖 3-3)

表 3-20 網路消費之前，會不會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
總是會	111	56.99	會	164	84.25
有時會	53	27.26			
很少會	11	5.78	不會	28	14.46
完全不會	17	8.68			
不知道/無意見	3	1.29	不知道/無意見	3	1.29
總和	196	100.00	總和	196	100.00

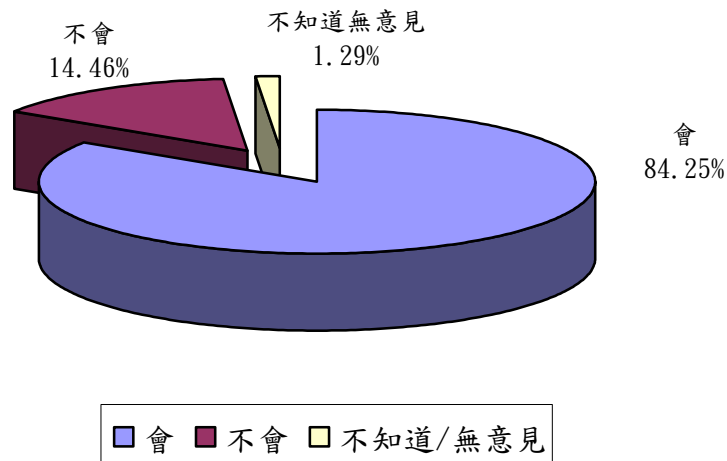


圖 3-3 網路消費之前，會不會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊統計

(五) 民眾在網路消費前的比價行為

六成四左右民眾「總是會」在網路消費前比較不同商家商品或服務的價格

本調查進一步詢問受訪者：「請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在網路消費前的比價行為。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，將近八成七左右 (63.93%) 的民眾「會」在網路消費前比較不同商家所提供商品或服務的價格 (包含總是會 63.93% 和有時會 22.77%)，「不會」的比例則佔 9.62% (包含很少會 2.94% 和完全不會 6.68%)。(詳見表 3-21、圖 3-4)

表 3-21 網路消費之前，會不會先比較不同商家所提供商品或服務的價格統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
總是會	125	63.93	會	170	86.70
有時會	45	22.77			
很少會	6	2.94	不會	19	9.62
完全不會	13	6.68			
不知道/無意見	1	0.64	不知道/無意見	1	0.64
不一定	6	3.04	不一定	6	3.04
總和	196	100.00	總和	196	100.00

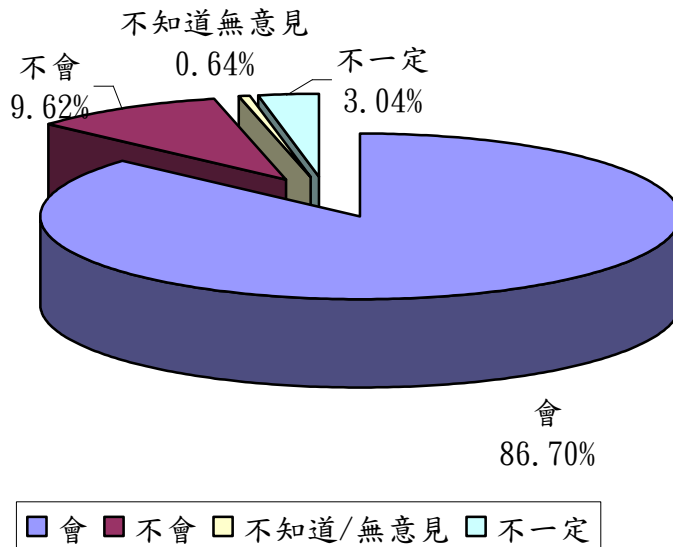


圖 3-4 網路消費之前，會不會先比較不同商家所提供商品或服務的價格統計圖

(六) 民眾對網路購物產品的滿意度

八成五左右的民眾認為在網路購買的產品符合自己原來的期望

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者對網路購物產品的滿意度。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，將近八成五左右 (85.21%) 的民眾認為網路購買的產品符合自己原來的期望 (包括完全符合 33.03% 及還算符合 52.18)，不符合的佔 6.25% (包含非常不符合 0.85% 和不太符合 5.40%)。(詳見表 3-22、圖 3-5)

表 3-22 民眾在網路上購物是否符合原來的期望統計表

	次數	百分比		次數	百分比
非常不符合	2	0.85	不符合	13	6.25
不太符合	11	5.40			
還算符合	102	52.18	符合	167	85.21
完全符合	65	33.03			
不知道/無意見	6	2.93	不知道/無意見	6	2.93
不一定	10	5.12	不一定	10	5.12
拒答	1	0.50	拒答	1	0.50
總和	196	100.00	總和	196	100.00

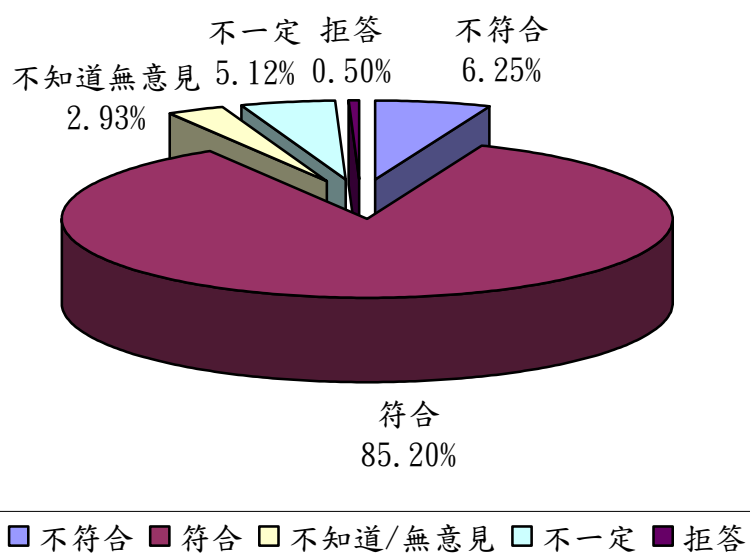


圖 3-5 民眾在網路上購物是否符合原來的期望統計

(七) 民眾對網路購物缺點的認知

民眾普遍認為網路消費的缺點為「不能先鑑賞試用」

本調查進一步詢問受訪者：「請問您認為網路消費有哪些缺點？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者對網路購物缺點的認知。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，民眾普遍認為網路消費的缺點為「不能先鑑賞試用」，佔總回答次數的 33.39%，其次是「交易安全性考量」(31.47%)。(詳見表 3-23)

表 3-23 民眾認為網路消費之缺點統計表

	選項次數	選項百分比
購物過程太複雜	7	3.48
不能先鑑賞試用	65	33.39
配送取貨不方便	6	2.96
缺少售後服務	15	7.56
網路商店的信用度不明	15	7.75
缺乏法律上的保障	4	2.10
交易安全性考量	62	31.47
怕被詐騙，拿不到商品	24	12.46
擔心個人資料外洩	36	18.24
商品資訊不足	30	15.56
商品的品牌信用度不明	6	3.16
價格不夠吸引人	1	0.73
其他	37	18.90
不知道/很難說	24	12.52
回答人數	196	

(八) 網路購物商家開立發票或收據之比例

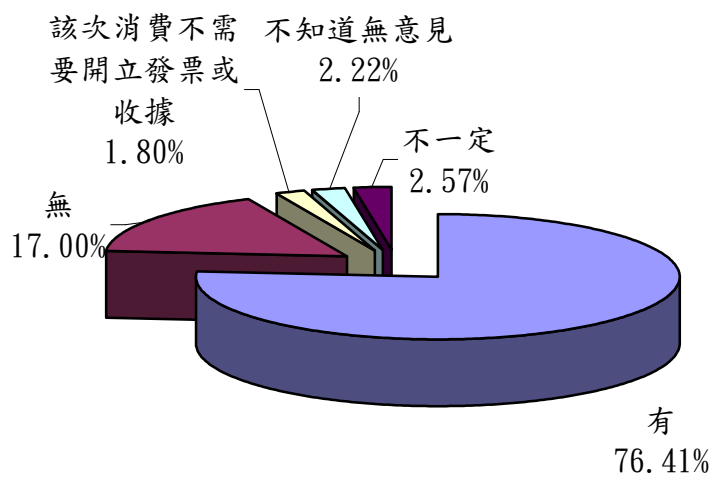
七成六左右的民眾表示網路消費時有收到商家或賣方開立的發票或收據

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解網路購物商家開立發票或收據之比例。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，將近七成六左右的民眾表示在網路消費時有收到商家或賣方開立的發票或收據，一成七的民眾則表示沒有收到。(詳見表 3-24、圖 3-6)

表 3-24 網路消費有無開立發票或收據統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
有	149	76.41	76.41
無	33	17.00	93.41
該次消費不需要開立發票或收據	4	1.80	95.21
不知道/無意見	4	2.22	97.43
不一定	5	2.57	100.00
總和	196	100.00	



■ 有 ■ 無 ■ 該次消費不需要開立發票或收據 ■ 不知道/無意見 ■ 不一定

圖 3-6 網路消費有無開立發票或收據統計圖

(九) 民眾今年一至四月上網購物的消費金額

一成五左右的民眾今年一至四月購物的金額約為「2,000-2,999 元」

本調查進一步詢問受訪者：「請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？（不含證券）」（本題為單選題）本題詢問的用意在於瞭解受訪者一至四月上網購物的消費金額。

調查結果顯示，在一至四月有上網購物的 134 位民眾當中（扣除今年一至四月沒有上網購物的 62 位民眾），將近一成五左右（14.94%）的民眾今年一至四月購物的金額約為「2,000-2,999 元」，其次是「1,000-1,999 元」（13.81%）。（詳見表 3-25）

表 3-25 民眾今年一至四月購物的金額統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
499 元以下	13	9.76	9.76
500-999 元	18	13.39	23.14
1,000-1,999 元	18	13.81	36.95
2,000-2,999 元	20	14.94	51.89
3,000-3,999 元	18	13.75	65.64
4,000-5,999 元	8	6.15	71.79
5,000-7,999 元	13	9.81	81.60
8,000-9,999 元	4	2.69	84.29
10,000-19,999 元	11	8.11	92.40
20,000-49,999 元	6	4.69	97.09
50,000 元以上	2	1.24	98.32
其他	1	0.42	98.74
很難說/不一定	1	0.63	99.37
拒答	1	0.63	100.00
總和	134	100.00	

(十) 商家或賣方提供申訴的管道的比例

五成四左右的商家或賣方有提供申訴的管道

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？」（本題為單選題）本題詢問的用意在於瞭解商家或賣方是否有提供申訴的管道。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，五成四左右（53.57%）的商家或賣方有提供申訴的管道，一成左右（9.76%）的商家或賣方則沒有提供申訴的管道。（詳見表 3-26、圖 3-7）

表 3-26 商家或賣方有沒有提供申訴的管道統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
有	105	53.57	53.57
無	19	9.76	63.33
沒有注意，商家或賣方有無申訴管道	49	24.80	88.13
不知道/無意見	22	11.29	99.43
不一定	1	0.57	100.00
總和	196	100.00	

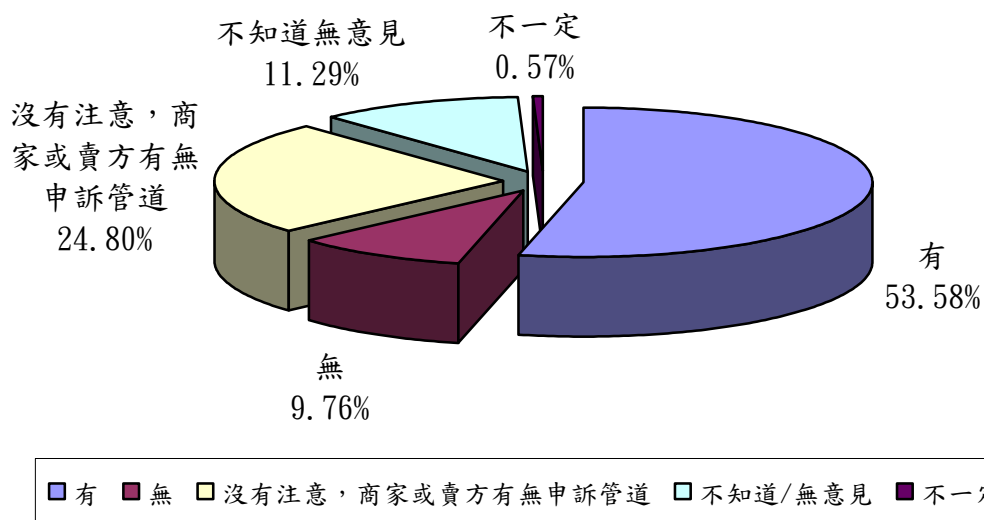


圖 3-7 商家或賣方有沒有提供申訴的管道統計圖

(十一) 網路詐欺日漸增多的情況下，民眾在進行網路交易時會注意的事項
對於網路詐欺日漸增多的情況下，民眾在進行網路交易時最常注意的事項
為「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」

本調查進一步詢問受訪者：「近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在進行網路交易時會注意的事項。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，認為網路詐欺日漸增多的情況下，民眾在進行網路交易時最常注意的事項為「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」，佔總回答次數的 56.21% ，其次會注意的事項為「誇大功效的醫療或保健產品」(51.25%)。(詳見表 3-27)

表 3-27 網路詐欺日漸增多的情況下，民眾最常注意的事項統計表

	選項次數	選項百分比
交易的條件太好	90	46.07
在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊	110	56.21
高額誘人的抽獎或贈品活動	96	49.05
須先寄送金錢以取得特別的交易	94	47.86
高報酬率的投資機會	76	39.00
誇大功效的醫療或保健產品	100	51.25
其他	9	4.84
不知道/很難說	21	10.85
回答人數	196	

(十二) 民眾上過國外的網站購物的比例

僅一成一左右的民眾有上過國外的網站購物

本調查進一步詢問受訪者：「請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者是否有上過國外的網站購物。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，將近八成九左右 (88.59%) 的民眾沒有上國外的網站買過東西，僅一成一左右 (10.58%) 的民眾有上國外的網站買過東西。(詳見表 3-28、圖 3-8)

表 3-28 民眾有無上國外網站購物統計表

	次數	百分比%
有	21	10.58
無	173	88.59
其他	2	0.83
總和	196	100.00

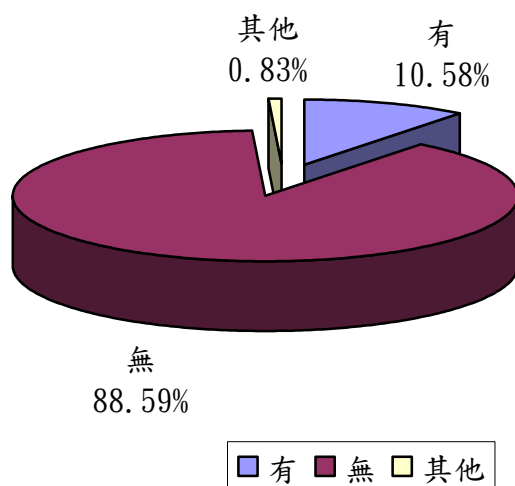


圖 3-8 民眾有無上國外網站購物統計圖

(十三) 民眾在網路購物時遭遇過糾紛的比例

九成一左右的民眾在網路購物時並沒有遭遇過任何糾紛

本調查進一步詢問受訪者：「以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。」（本題為複選題）本題詢問的用意在於瞭解受訪者在網路購物時是否有遭遇過糾紛。

調查結果顯示，在有網路購物的 196 位民眾當中，九成一左右（90.31%）的民眾在網路購物時並沒有遭遇過任何糾紛，而在 16 位有遇到糾紛的民眾當中，七成九左右（78.6%）的民眾在網路購物時遇到的糾紛以「國內網站」所佔比例最高。（詳見表 3-29、圖 3-9）

表 3-29 網路購物發生糾紛之統計表

	選項次數	選項百分比	有效百分比
國內網站	13	6.43	78.60
國外網站	3	1.77	21.65
小計	16	8.20	100.00
不知道/忘記了	3	1.32	
沒有	177	90.31	
小計	180	91.63	
回答人數	196		

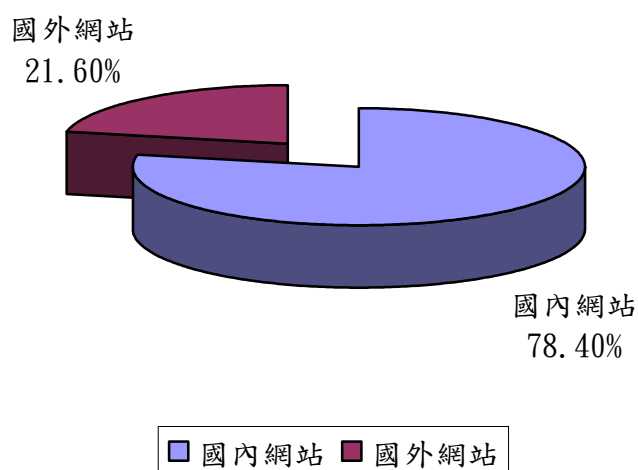


圖 3-9 網路購物發生糾紛之統計圖

(十四) 民眾在國內網站消費時所遇到的糾紛類型

在國內網站上，民眾最常遇到的糾紛以「商品不符(商品種類、商品品牌)」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者在國內網站消費時所遇到的糾紛類型。

調查結果顯示，在國內網路購物有發生糾紛的 13 位民眾當中，民眾最常遇到的糾紛以「商品不符(商品種類、商品品牌)」為主，佔總回答次數的 88.69%，其次是遇到「商品品質不良」(14.47%)。(詳見表 3-30)

表 3-30 在國內網站上，民眾最常遇到之糾紛統計表

	選項次數	選項百分比
商品不符(商品種類、商品品牌)	11	88.69
沒有售後服務	1	7.84
商品品質不良	2	14.47
貨款已付，但未收到商品	1	7.35
其他	1	11.31
回答人數	13	129.66

(十五) 民眾在國內網站消費遇到糾紛時如何處理問題

國內網站處理糾紛上，民眾處理糾紛的方式以「向商家或賣方申訴」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您是如何處理上述糾紛或問題？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者在國內網站消費時如何處理網路購物糾紛問題。

調查結果顯示，在國內網路購物有發生糾紛的 13 位民眾當中，民眾處理糾紛的方式以「向商家或賣方申訴」為主，佔總回答次數的 38.46%。(詳見表 3-31)

表 3-31 國內網站上，民眾如何處理上述糾紛或問題統計表

	選項次數	選項百分比
向政府部門申訴	1	7.71
向商家或賣方申訴	5	38.46
其他	2	15.38
沒有處理(算了)	5	38.46
回答人數	13	100.00

(十六) 在國內網站上，民眾向商家或賣方申訴過程中所遭遇的問題
在國內網站上與商家或賣方申訴的過程，民眾申訴過程中最常遭遇的問題
以「程序複雜、麻煩」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者向商家或賣方申訴過程中所遭遇的問題。

調查結果顯示，在國內網路購物有向商家或賣方申訴的 5 位民眾當中，民眾申訴過程中最常遭遇的問題以「程序複雜、麻煩」為主，佔總回答次數的 35.37 %。(詳見表 3-32)

表 3-32 在國內網站中，與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

	選項次數	選項百分比
程序複雜、麻煩	2	35.37
沒有立即處理	1	17.95
沒有	2	46.67
回答人數	5	100.00

(十七) 在國內網站上，民眾在申訴過程中的滿意度

在國內網站上，六成六左右的民眾在申訴的過程中表示滿意

本調查進一步詢問受訪者：「請問您對申訴的結果滿意不滿意？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在申訴過程中的滿意度。

調查結果顯示，在國內網路購物有申訴經驗的 8 位民眾當中，六成六左右 (66.08%) 的民眾在申訴的過程中表示滿意 (包括非常滿意 20.73% 及還算滿意 45.35%)，不滿意的比例則佔了 33.92% (包括不太滿意 12.66% 及非常不滿意 21.26%)。(詳見表 3-33、圖 3-10)

表 3-33 在國內網站上，民眾申訴過程的滿意度統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
非常滿意	2	20.73	滿意	6	66.08
還算滿意	4	45.35			
不太滿意	1	12.66	不滿意	3	33.92
非常不滿意	2	21.26			
總和	8	100.00	總和	8	100.00

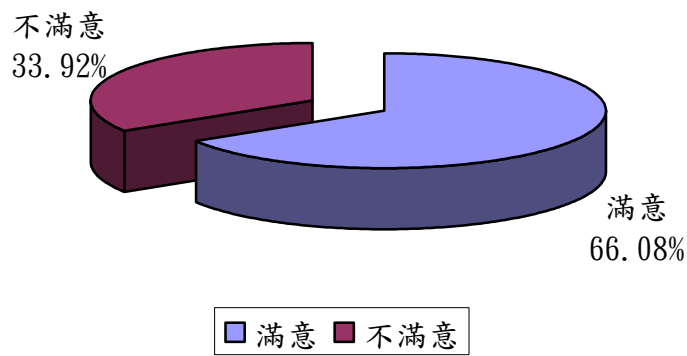


圖 3-10 在國內網站上，民眾申訴過程的滿意統計

(十八) 民眾在國外網站消費時所遇到的糾紛類型

在國外網站上，民眾最常遇到的糾紛以「加收未規定之費用」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者在國外網站消費時所遇到的糾紛類型。

調查結果顯示，在國外網路購物有發生糾紛的 5 位民眾當中，民眾最常遇到的糾紛以「加收未規定之費用」為主，佔總回答次數的 47.80% (詳見表 3-34)

表 3-34 在國外網站上，民眾最常遇到之糾紛統計表

	選項次數	選項百分比
延遲交貨	1	29.47
加收未規定之費用	2	47.80
信用卡被盜刷	1	22.73
回答人數	3	100.00

(十九) 民眾在國外網站消費遇到糾紛時如何處理問題

在國外網站處理糾紛上，民眾處理糾紛的方式是直接「請刷卡銀行處理」

本調查進一步詢問受訪者：「請問您是如何處理上述糾紛或問題？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者在國外網站消費時如何處理網路購物糾紛問題。

調查結果顯示，在國外網路購物有發生糾紛的3位民眾當中，民眾處理糾紛的方式是直接「請刷卡銀行處理」，佔總回答次數的70.53%。(詳見表3-35)

表 3-35 國外網站上，民眾如何處理上述糾紛或問題統計表

	選項次數	選項百分比
向商家或賣方申訴	1	29.47
請刷卡銀行處理	2	70.53
回答人數	3	100.00

(二十) 在國外網站上，民眾向商家或賣方申訴過程中所遭遇的問題
在國外網路購物，對於商家或賣方申訴過程中，民眾並沒有遭遇任何糾紛
或問題

本調查進一步詢問受訪者：「請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者向商家或賣方申訴過程中所遭遇的問題。

調查結果顯示，在國外網路購物有向商家或賣方申訴的僅有 1 位民眾，且在申訴的過程中並沒有遭遇到任何糾紛或問題。(詳見表 3-36)

表 3-36 在國外網站中，與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

	選項次數	選項百分比
沒有	1	100.00
回答人數	1	100.00

(二十一) 在國外網站上，民眾在申訴過程中的滿意度
在國外網站上，所有的民眾在申訴的過程中表示滿意

本調查進一步詢問受訪者：「請問您對申訴的結果滿意不滿意？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者在申訴過程中的滿意度。

調查結果顯示，在國外網路購物有申訴經驗的 3 位民眾當中，所有的民眾在申訴的過程中表示滿意 (包括非常滿意 61.86% 及還算滿意 38.14%) (詳見表 3-37)

表 3-37 在國外網站上，民眾申訴過程的滿意度統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
非常滿意	2	61.86	61.86
還算滿意	1	38.14	100.00
總和	3	100.00	

三、民眾對電子商務消費者權益保護的看法

(一) 傳統商店和網路購買商品的價格差異性

三成七左右的民眾認為網路購買的商品比傳統商店購買的商品便宜

本調查進一步詢問受訪者：「和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解傳統商店和網路購買商品的價格差異性。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，有三成七左右 (37.35%) 的民眾認為網路購買的商品比傳統商店購買的商品便宜(包括便宜很多 7.40% 及便宜一點 29.95%) (詳見表 3-38、圖 3-11)

表 3-38 傳統商店和網路購買商品的價格差異性統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
便宜很多	36	7.40	7.40
便宜一點	147	29.95	37.34
一樣/差不多	63	12.86	50.21
貴一點	48	9.86	60.06
貴很多	13	2.55	62.61
不知道/無意見	116	23.50	86.11
不一定	67	13.68	99.79
拒答	1	0.21	100.00
總和	492	100.00	

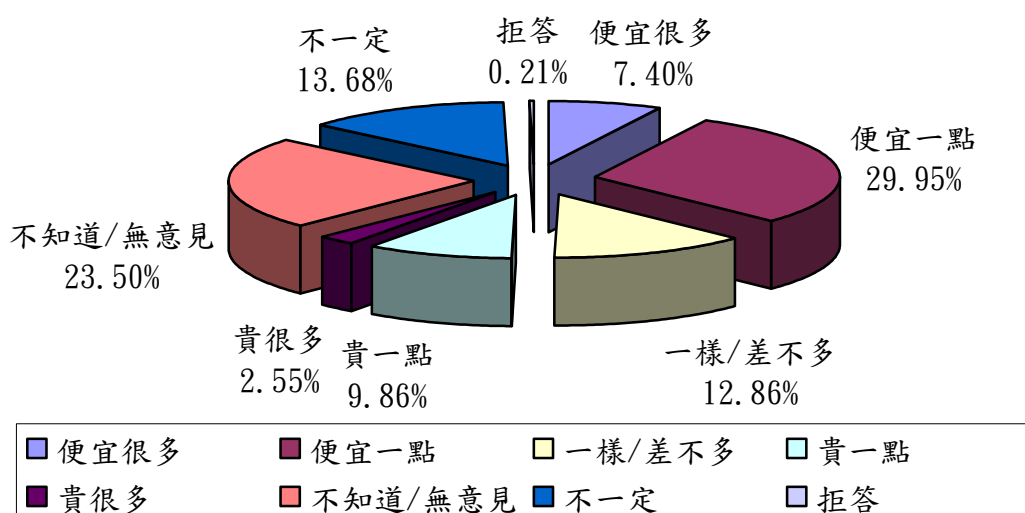


圖 3-11 傳統商店和網路購買商品的價格差異性統計

(二) 網路電子商家或賣方所提供的相關資訊

網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解網路電子商家或賣方所提供的相關資訊。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主，佔總回答次數的 52.96%，其次是「提供商家或賣方本身的資訊」(52.34%)。(詳見表 3-39)

表 3-39 網路電子商家或賣方提供資訊多寡統計表

	選項次數	選項百分比
提供商家或賣方本身的資訊	257	52.34
提供商品或服務的相關資訊	260	52.96
條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	215	43.65
說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	169	34.35
提供保證或保固的服務	216	43.83
建立貨品遞送的控制機制	164	33.43
提供安全的付款方式	230	46.77
告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨	227	46.06
制定並公布隱私權政策	173	35.18
告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡	199	40.49
消費者有權選擇拒絕收到廣告信件	219	44.49
針對兒童行銷時特別的謹慎	90	18.32
是否採取特別的措施保障國外消費者的權益	77	15.73
其他	3	0.64
都沒有提供	29	5.80
不知道/無意見	75	15.26
拒答	2	0.37
回答人數	492	529.67

(三) 網路電子商家或賣方所提供交易買賣契約的完整性

三成五左右民眾認為網路電子商家所提供的交易買賣契約是不完整的

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解網路電子商家或賣方所提供交易買賣契約的完整性。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，三成八左右 (37.63%) 的民眾認為網路電子商家或賣方所提供的交易買賣契約是完整的(包括非常完整 0.83% 及還算完整 37.63%)；交易買賣契約不完整的比例則佔了 35.42 (不太完整 30.79% 及 4.63%) (詳見表 3-40、圖 3-12)

表 3-40 提供給消費者的交易買賣契約完整性統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
非常完整	4	0.83	完整	185	37.63
還算完整	181	36.80			
不太完整	151	30.79	不完整	174	35.42
非常不完整	23	4.63			
不知道/無意見	133	26.95	不知道/無意見	133	26.95
總和	492	100.00	總和	492	100.00

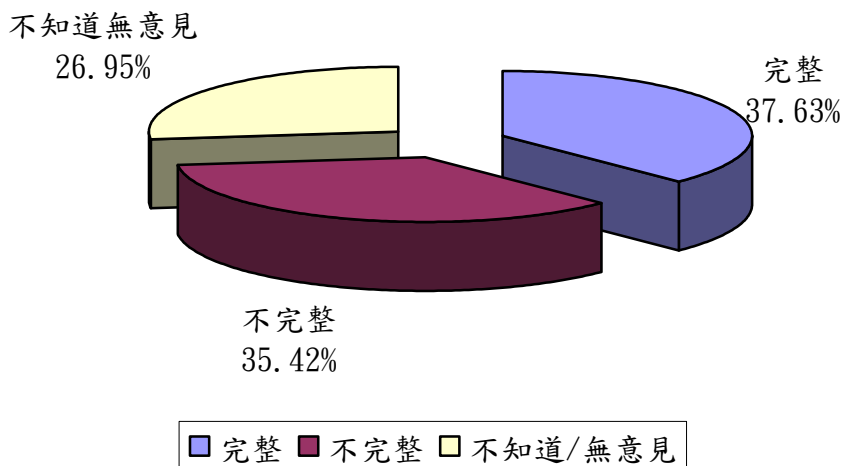


圖 3-12 提供給消費者的交易買賣契約完整性統計圖

(四) 民眾曾在網路上填過的個人基本資料

民眾最常在網路上填寫的個人資料以「姓名」為主

本調查進一步詢問受訪者：「以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於瞭解受訪者曾經在網路上填過的個人基本資料。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，民眾最常在網路上填寫的個人資料以「姓名」為主，佔總回答次數的 61.36%，其次是「住址」(55.62%) 及「電話」(53.48%) (詳見表 3-41)。

表 3-41 民眾最常在網路上填寫個人資料之統計表

	選項次數	選項百分比		選項次數	選項百分比
姓名	302	61.36	家戶收入	22	4.52
性別	93	18.85	零用金	3	0.57
出生年月日	179	36.40	信用卡號	14	2.94
年齡	62	12.65	電子信箱	147	29.96
身份證字號	200	40.62	學校名稱	22	4.51
電話	263	53.48	教育程度	10	2.00
住址	274	55.62	其他	36	7.26
職業	53	10.69	都沒有填過任何資料	95	19.29
婚姻狀況	25	5.17	不知道/無意見	19	3.80
居住縣市	34	6.93	拒答	4	0.76
家戶人口	3	0.61	回答人數	492	

(五) 網路上經營電子商務的商家或賣方有保障消費者個人隱私權之比例
三成九左右民眾認為電子商務的商家或賣方並沒有保障個人隱私權

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解網路上經營電子商務的商家或賣方是否有保障消費者個人之隱私權。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，三成九左右 (38.98%) 的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方並沒有保障消費者個人的隱私權(包括不太有保障 23.97% 及非常沒有保障 15.01%)；然也有三成四左右 (33.86%) 的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方有保障消費者個人的隱私權(包括非常有保障 3.49% 及還算有保障 30.37%) (詳見表 3-42、圖 3-13)。

表 3-42 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無保障民眾隱私權統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
非常有保障	17	3.49	有保障	166	33.86
還算有保障	149	30.37			
不太有保障	118	23.97	沒有保障	192	38.98
非常沒有保障	74	15.01			
不知道/無意見	133	26.96	不知道/無意見	133	26.96
拒答	1	0.21	拒答	1	0.21
總和	492	100.00	總和	492	100.00

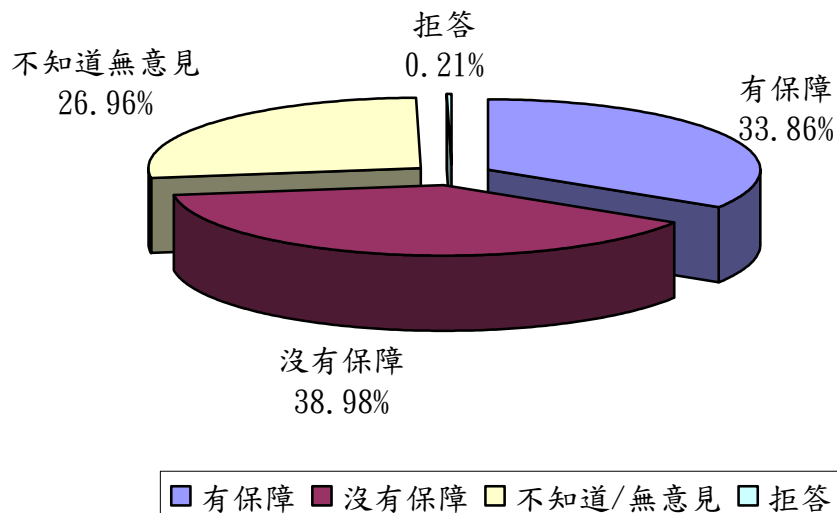


圖 3-13 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無保障民眾隱私權統計圖

(六) 網路上經營電子商務的商家或賣方有提供安全的付款機制之比例
四成八左右的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方有提供安全的付款機制

本調查進一步詢問受訪者：「整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於瞭解網路上經營電子商務的商家或賣方是否有提供安全的付款機制。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，四成八左右 (47.74%) 的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方有提供安全的付款機制 (包括總是有 11.28% 及還算有 36.45%)；然也有二成七左右 (27.37%) 的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方沒有提供安全的付款機制 (包括很少有 17.92% 及完全沒有 9.42%) (詳見表 3-43、圖 3-14)。

表 3-43 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無提供安全的付款機制統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
總是有	55	11.28	有	234	47.73
還算有	179	36.45			
很少有	88	17.92	沒有	134	27.37
完全沒有	46	9.45			
不知道/無意見	122	24.73	不知道/無意見	122	24.73
拒答	1	0.16	拒答	1	0.16
總和	492	100.00	總和	492	100.00

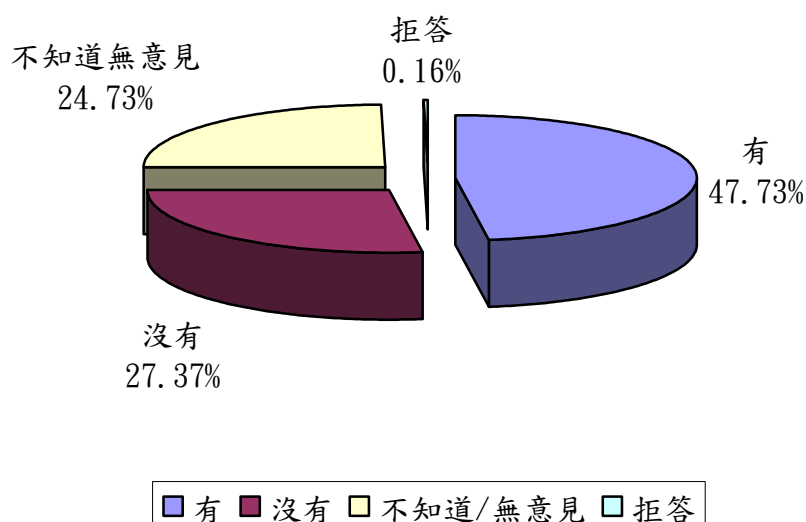


圖 3-14 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無提供安全的付款機制統計圖

四、民眾對電子商務消費者政策的意見

(一) 民眾對政府政策與法規保障消費者權益保障的足夠性

七成一左右民眾認為目前政府政策和法規對消費者權益的保障仍顯不足

本調查進一步詢問受訪者：「請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？」(本題為單選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者對政府政策與法規保障消費者權益保障的足夠性。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，七成一左右 (70.82%) 的民眾認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障仍然不夠 (包括不太足夠 42.69% 及非常不足夠 28.13%)；僅一成四左右 (13.77%) 的民眾認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障足夠 (包括非常足夠 0.35% 及還算足夠 13.77%) (詳見表 3-44、圖 3-15)。

表 3-44 在目前政府政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠性統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
非常足夠	2	0.35	足夠	68	13.77
還算足夠	66	13.42			
不太足夠	210	42.69	不足夠	348	70.82
非常不足夠	138	28.13			
不知道/無意見	76	15.41	不知道/無意見	76	15.41
總和	492	100.00	總和	492	100.00

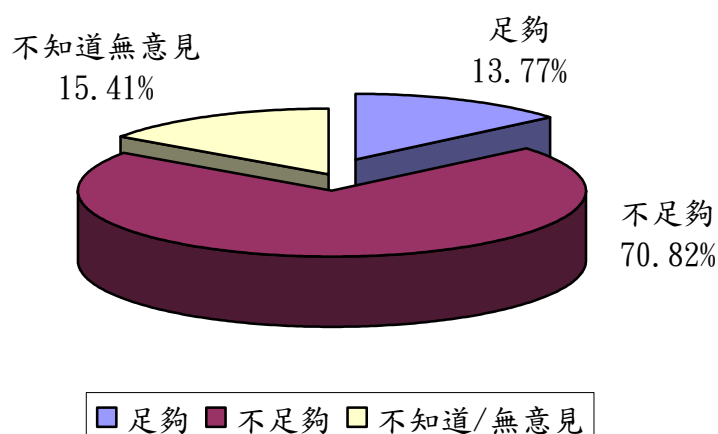


圖 3-15 在目前政府政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠性統計圖

(二) 民眾對「電子商務消費者保護綱領」的認知

上網的民眾當中有二成左右的人有聽過「電子商務消費者保護綱領」

本調查進一步詢問受訪者：「請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？」（本題為單選題）本題詢問的用意在於瞭解受訪者對「電子商務消費者保護綱領」的認知。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，七成九左右（79.47%）的民眾沒有聽過「電子商務消費者保護綱領」；僅二成左右（20.32）的民眾有聽過「電子商務消費者保護綱領」（詳見表 3-45、圖 3-16）。

表 3-45 對「電子商務消費者保護綱領」的認知統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
聽過	100	20.32	20.32
沒聽過	391	79.47	99.79
拒答	1	0.21	100.00
總和	492	100.00	

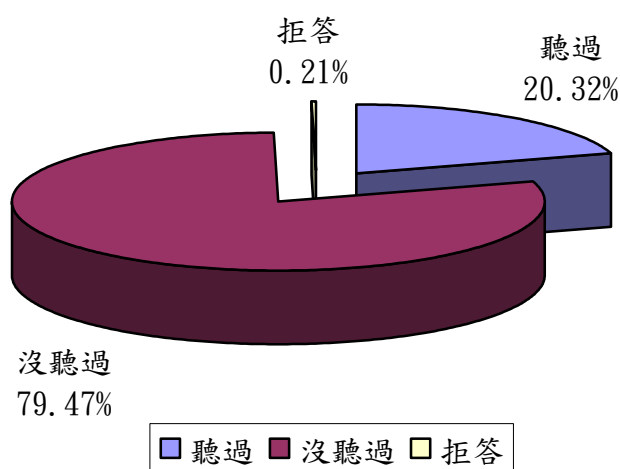


圖 3-16 對「電子商務消費者保護綱領」的認知統計圖

(三) 民眾對網路交易或電子商務中消費者權益最應加強項目的認知

民眾認為網路交易或電子商務中消費者權益最應加強的項目以「政府制定相關法規」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於瞭解受訪者對網路交易或電子商務中消費者權益最應加強項目的認知。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，民眾認為網路交易或電子商務中消費者權益最應加強的項目以「政府制定相關法規」為主，佔總回答次數的 33.87%，其次是「商家提供更安全的付款方式」(16.91%) (詳見表 3-46、圖 3-17)。

表 3-46 最應加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益統計表

	次數	有效百分比	累積百分比
政府制定相關法規	167	33.87	33.87
商家與消費者的電子契約	37	7.59	41.46
商家提供更安全的付款方式	83	16.91	58.36
消費者保護團體介入	42	8.51	66.87
消費者提高對自身權益的意識	67	13.64	80.52
跨國的合作防止網路交易詐欺問題	34	6.81	87.33
其他	19	3.82	91.15
不知道/無意見	44	8.85	100.00
回答人數	492	100.00	

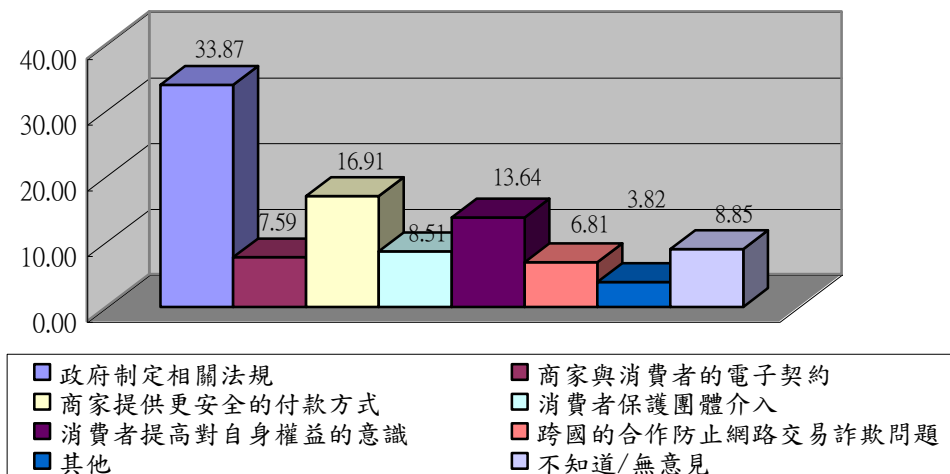


圖 3-17 最應加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益統計圖

(四) 民眾有意願在網路上繼續進行電子商務消費之比例

六成五左右的民眾表示願意繼續在網路上進行電子商務消費

本調查進一步詢問受訪者：「請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？」（本題為單選題）本題詢問的用意在於瞭解受訪者是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，六成五左右（65.37%）的民眾表示願意繼續在網路上進行電子商務消費（包括還算願意 53.18% 及非常願意 12.19%）；但是仍然有將近二成八左右（27.50%）的民眾表示不願意繼續在網路上進行電子商務消費（包括非常不願意 12.77% 及不太願意 14.73%）（詳見表 3-47、圖 3-18）。

表 3-47 民眾是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費統計表

	次數	百分比%		次數	百分比%
非常不願意	63	12.77	不願意	135	27.50
不太願意	72	14.73			
還算願意	262	53.18	願意	322	65.37
非常願意	60	12.19			
不知道/無意見	33	6.76	不知道/無意見	33	6.76
拒答	2	0.37	拒答	2	0.37
總和	492	100.00	總和	492	100.00

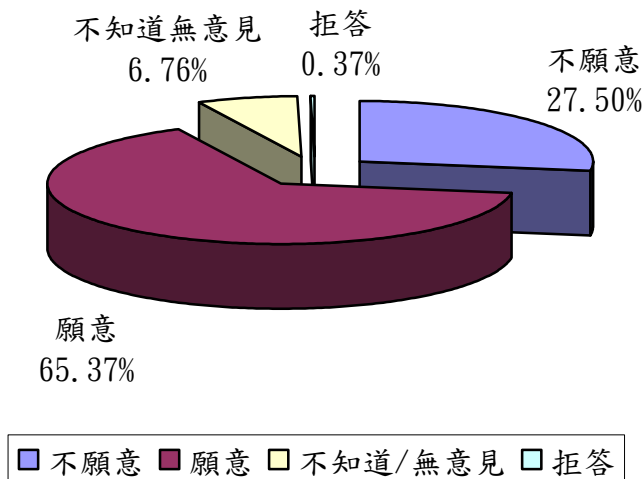


圖 3-18 民眾是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費統計圖

(五) 民眾對政府機關舉辦電子商務（網路消費）消費權益活動之偏好

民眾認為政府舉辦的電子商務（網路消費）消費權益活動應以「電視宣導短片」為主

本調查進一步詢問受訪者：「請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？」（本題為複選題）本題詢問的用意在於瞭解受訪者對政府機關舉辦電子商務（網路消費）消費權益活動之偏好。

調查結果顯示，在有上網的 492 位民眾當中，民眾認為政府舉辦的電子商務（網路消費）消費權益活動應以「電視宣導短片」為主，佔回答總次數的 61.73%，其次是「網路資訊提供」（49.59%）（詳見表 3-48）。

表 3-48 對政府機關舉辦電子商務（網路消費）消費權益活動之偏好統計表

	選項次數	選項百分比
電視宣導短片	304	61.73
報紙雜誌介紹	210	42.69
廣播電台宣導	181	36.82
網路資訊提供	244	49.59
街頭文宣分發	110	22.31
藝人代言宣傳	114	23.15
有獎徵文徵答	78	15.94
消費者保護相關講座	156	31.69
其他	10	2.04
都沒有興趣	5	1.09
不知道/無意見	31	6.33
回答人數	492	

第六節 交叉分析

以下將各題結果與受訪者基本資料（性別、年齡、居住地區、教育程度、職業、月收入）作交叉分析，以瞭解不同屬性受訪者的意見。

一、民眾之網路使用情形

1. 四成六大學學歷受訪者在商店之外曾用過的購物方式較多的是網路購物

本調查將「除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，結果發現，在受訪者性別方面，「男性」在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」，其次是「網路購物」；「女性」在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」，其次是「電視購物」、「直銷」。

在年齡方面，「13-49歲」受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」，其中「13-34歲」受訪者次多的購物方式是「網際網路購物」，「35-39歲」受訪者次多的購物方式是「直銷」，「40-44歲」受訪者次多的購物方式是「電視購物」，「45-49歲」次多的購物方式是「郵寄廣告」。

在地區方面，各地區受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」，其中「北部」、「東部地區」次多的購物方式是「網路購物」，「中部地區」次多的購物方式是「電視購物」，「南部地區」次多的購物方式是「直銷」。

在教育方面，「研究所學歷」的受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」，其次是「網際網路購物」；「大學學歷」的受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「網際網路購物」，其次是「郵購目錄」；「專科」、「高中職」、「國初中」學歷的受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「網際網路購物」。

在職業方面，各種職業受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的是「郵購目錄」；其中「民營事業受雇人」、「服務業」、「學生」次多的購物方式是「網路購物」。

在收入方面，月收入「40,000-59,999元」的受訪者在商店之外曾用過的購物方式較多的是「網路購物」，月收入「80,000-99,999元」的受訪者是「電視購物」，月收入「15,000-19,999元」的受訪者在商店之外曾用過的購物方式較多的是「直銷」，其他收入的受訪者在商店之外曾利用過的購物方式較多的都是「郵購目錄」。（詳見附錄 5-1）

2.年紀愈大、學歷愈低的受訪者不會上網的比例愈高；學歷愈高的受訪者，每週上網 7 天的比例愈高

本調查進一步將「請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，調查結果發現，在受訪者性別方面，「男性」有 44.32% 「不會」上網，其次是每週上網「7 天」，「女性」有 49.21% 「不會」上網，其次是每週上網「7 天」。

在年齡方面，「年紀愈大」的受訪者，「不會」上網的比例愈高。在會上網的受訪者中，各年齡均以每週上網「7 天」的比例較高。其中「20-24 歲」受訪者每週上網「7 天」的比例高達 60.45%。

在地區方面，「北部地區」受訪者「不會」上網的比例為 40.70%，為四個地區中受訪者不會上網比例最低的地區，中部地區為 49.11%，南部地區為 53.62%，東部地區為 53.04%。在「會」上網的受訪者中，各地區均以每週上網「7 天」的比例較高，其中「北部」、「東部地區」受訪者每週上網「7 天」的比例為 28%。

在教育方面，「學歷愈低」的受訪者，「不會」上網的比例愈高；「學歷愈高」的受訪者，每週上網「7 天」的比例愈高。其中「研究所」學歷受訪者每週上網「7 天」的比例高達 66.31%。

在職業方面，「不會」上網比例較高的受訪者職業分別是「農林漁牧礦業人員」、「家庭主婦」、「勞力工」、「待業/無業」、「自由業」、「企業家/雇主/自營商」。在「會」上網的受訪者中，每週上網「7 天」的比例以「學生」最高，其次是「民營事業受雇人」、「軍公教」、「服務業」。

在收入方面，「不會」上網比例較高的受訪者月收入分別是「15,000-19,999 元」、「80,000-99,999 元」。在「會」上網的受訪者中，每週上網「7 天」比例較高的分別是「5,000-9,999 元」、「40,000-59,999 元」。(詳見附錄 5-2)

二、民眾的電子商務消費行為

1.20-29 歲的受訪者中有三成五以上有網路消費經驗，學歷愈高的受訪者有網路消費經驗的比例愈高

本調查進一步將「請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，調查結果發現，在受訪者性別方面，「男性」曾經「有」網路消費經驗的佔 18.23%，「女性」曾經「有」網路消費經驗的佔 15.40%。

在年齡方面，「25-29 歲」受訪者曾經「有」網路消費經驗的佔 37.31%，「20-24 歲」的佔 35.16%，「30-34 歲」的佔 28.73%，「16-19 歲」的佔 27.02%，「35-39 歲」的佔 17.47%，「13-15 歲」的佔 15.68%。

在地區方面，「北部地區」受訪者曾經「有」網路消費經驗的佔 21.11%，「東部地區」的佔 20.07%，「南部地區」的佔 14.10%，「中部地區」的佔 12.11%。

在教育方面，受訪者學歷從小學到大學，「學歷愈高」曾經「有」網路消費經驗的比例愈高，其中「大學」學歷受訪者曾經有網路消費經驗的比例為 45.93%，「研究所」學歷受訪者曾經有網路消費經驗的比例為 33.16%。

在職業方面，「軍公教人員」曾經「有」網路消費經驗的比例最高，其次是「學生」、「民營事業受雇人」、「服務業」；「勞力工」、「農林漁牧礦業人員」、「家庭主婦」、「待業/無業」、「退休者」有「有」網路消費經驗的比例均低於 10%。

在收入方面，月收入「40,000-59,999 元」的受訪者「有」網路消費經驗的比例最高，其次是月收入「5,000-10,000 元」、「60,000-79,999 元」的受訪者。「沒有」網路消費經驗的則以月收入「10,000-19,999 元」的最高。（詳見附錄 5-3）

2. 男性在網路上消費最多的是訂票服務，女性則是書籍雜誌

本調查將「請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，結果發現，在性別方面，「男性」在網路上消費最多的是「訂票服務」，其次是「電腦硬體」、「書籍雜誌」；「女性」在網路上消費最多的是「書籍雜誌」，其次是「訂票服務」、「美容用品」。

在年齡方面，「13-24 歲」、「30-34 歲」、「40-49 歲」的受訪者在網路上消費最多的是「書籍雜誌」，「25-29 歲」、「35-39 歲」的受訪者在網路上消費最多的是「訂票服務」。

在地區方面，「北部」、「南部」、「東部地區」的受訪者在網路上消費最多的是「書籍雜誌」，「中部地區」的受訪者在網路上消費最多的是「訂票服務」。

在教育方面，「小學以下」學歷受訪者在網路上消費最多的是「時尚精品」，「高中職」、「研究所以上」學歷受訪者在網路上消費最多的是「訂票服務」，「專科」、「大學」學歷受訪者在網路上消費最多的是「書籍雜誌」。

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」在網路上消費最多的是「電腦硬體」，「民營事業受雇人」在網路上消費最多的是「訂票服務」，「服務業」在網路上消費最多的是「數位產品」，「軍公教」、「學生」在網路上消費最多的是「書籍雜誌」。

在收入方面，月收入「4,999元以下」的受訪者在網路上消費最多的是「書籍雜誌」，月收入「5,000-10,000元」的受訪者在網路上消費最多的是「訂票服務」，月收入「20,000-39,999元」的受訪者在網路上消費最多的是「時尚精品」、「訂票服務」，月收入「40,000-59,999元」的受訪者在網路上消費最多的是「訂票服務」、「書籍雜誌」(42.55%)。(詳見附錄 5-4)

3.35-39 歲、企業家/雇主/自營商、月收入 100,000 元以上的受訪者會注意保障個人隱私權的比例最高

本調查將「請問您在網路消費時會注意哪些問題？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，結果發現，在性別方面，「男性」會注意「選擇安全的付款方式」最多，其次是「保障個人隱私權」；「女性」會注意「選擇安全的付款方式」最多，其次是「瞭解所欲購買的商品或服務」。

在年齡方面，「13-15歲」受訪者會注意「瞭解所欲購買的商品或服務」最多，「35-39歲」受訪者會注意「保障個人隱私權」的比例最高，其餘年齡的受訪者則最會注意「選擇安全的付款方式」。

在地區方面，各地區受訪者均以注意「選擇安全的付款方式」比例較高。在教育方面，「國初中」受訪者會注意「瞭解所欲購買的商品或服務」最多，其餘學歷的受訪者均以注意「選擇安全的付款方式」比例較高。

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」會注意「保障個人隱私權」的比例最高，「民營事業受雇人」、「服務業」、「軍公教人員」、「學生」均注意「選擇安全的付款方式」比例較高。

在收入方面，月收入「100,000元以上」、「40,000-59,000元」的受訪者會注意「保障個人隱私權」的比例較高，其他收入受訪者會注意「選擇安全的付款方式」最多。(詳見附錄 5-5)

4. 六成五的男性會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊

本調查進一步將「請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，調查結果發現，在性別方面，「男性」回答「總是會」的比例為 64.86%，「女性」為 47.48%。

在年齡方面，月收入「5,000-10,000 元」的受訪者回答「總是會」的比例最高，其次是月收入「20,000-59,999 元」的受訪者。

在地區方面，「東部地區」受訪者回答「總是會」的比例最高。在教育方面，「教育程度低」的受訪者「不會」（含很少會、完全不會）先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊比例較高。

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」「不會」先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊比例較高。在收入方面，不同收入的受訪者「會」先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊比例都很高。（詳見附錄 5-6）

5. 年紀較小（19 歲以下）和年紀較大（40 歲以上）的受訪者在網路消費之前不會比較不同商家所提供商品或服務的價格的比例較高

本調查將「請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，有以下的發現，在性別方面，「男性」在網路消費之前「不會」（含很少會、完全不會）比較不同商家所提供商品或服務的價格的佔 7.24%，「女性」則佔 12.49%。

在年齡方面，年紀較小（19 歲以下）和年紀較大（40 歲以上）的受訪者在網路消費之前「不會」比較不同商家所提供商品或服務的價格的比例較高。

在地區方面，「中部地區」的受訪者在網路消費之前「不會」比較不同商家所提供商品或服務的價格的比例較高。

在教育方面，在網路消費之前「不會」比較不同商家所提供商品或服務的價格比例較高的是「高中職」和「國初中」學歷的受訪者。

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」在網路消費之前「不會」比較不同商家所提供商品或服務的價格比例較高。

在收入方面，月收入「100,000元以上」的受訪者在網路消費之前「不會」比較不同商家所提供商品或服務的價格的比例較高。(詳見附錄 5-7)

6.年紀較小、教育程度較低、收入較低的受訪者認為在網路上買到的東西完全符合原來期望的比例較高

本調查將「整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，有以下的發現，在性別方面，「男性」認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望的佔 34.11%，「女性」佔 31.72%。

在年齡方面，認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望最多的是「13-15歲」的受訪者，認為「不太符合」較多的是「35-39歲」的受訪者。

在地區方面，「中部」、「東部地區」認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望的比例較高，「北部」、「南部地區」較低。在教育方面，「國初中」受訪者認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望的比例較高

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」、「自由業」、「學生」認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望的比例較高。在收入方面，若排除樣本數較低的選項，則「月收入愈低」的受訪者，認為在網路上買到的東西「完全符合」原來期望的比例愈高。(詳見附錄 5-8)

7.學歷低的受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是不能先鑑賞試用，學歷高的受訪者認為是交易安全性考量

本調查將「請問您認為網路消費有哪些缺點？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，有以下的發現，在性別方面，「男性」認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，其次是「交易安全性考量」；「女性」認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」，其次是「不能先鑑賞試用」。

在年齡方面，「13-19歲」、「30-39歲」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，「20-29歲」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」，「40-44歲」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「擔心個人資料外洩」。

在地區方面，「北部」、「南部」、「東部地區」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，「中部地區」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」。

在教育方面，「專科」、「高中職」、「國初中」學歷受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，「大學」、「研究所以上」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」。

在職業方面，「企業家/雇主/自營商」、「軍公教」、「學生」認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，「民營事業受雇人」、「服務業」認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」。

在收入方面，月收入「4,999元以下」、「100,000元以上」受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「不能先鑑賞試用」，月收入「5,000-19,999元」、「40,000-59,999元」的受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「交易安全性考量」，月收入「20,000-39,999元」、「60,000-79,999元」的受訪者認為網路消費的缺點比例最高的是「擔心個人資料外洩」。(詳見附錄 5-9)

8. 學生、年紀輕的受訪者沒有收到網路消費的發票或收據的比例較高

本調查將「整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？」與「受訪者基本資料」作交叉分析，有以下的發現，在性別方面，「男性」「沒有」收到網路消費的發票或收據的佔 20.6%，「女性」則佔 12.66%。

在年齡方面，「13-15歲」受訪者「沒有」收到網路消費的發票或收據的佔 29.22%，「16-24歲」則有 23%「沒有」收到發票或收據，「30-34歲」有 24.27%「沒有」收到發票或收據，「45-49歲」有 27.13%「沒有」收到發票或收據，其餘年齡受訪者「沒有」收到發票或收據的比例則不到 10%。

在地區方面，「北部地區」受訪者「沒有」收到網路消費的發票或收據的比例最高，其次是「南部地區」，「中部地區」。

在教育方面，「國初中」學歷受訪者「沒有」收到網路消費的發票或收據的比例最高，其次是「大學學歷」、「高中職學歷」。在職業方面，「學生」「沒有」收到網路消費的發票或收據的比例最高。

在收入方面，月收入「5,000-10,000元」的受訪者「沒有」收到網路消費的發票或收據的比例最高。(詳見附錄 5-10)

9.19 歲以下、國中學歷、男性受訪者比較會注意電子商務商家或賣方有無提供申訴的管道

本調查進一步將「受訪者進行網路消費或電子商務時，是否注意到電子商務商家或賣方有無提供申訴的管道」與「受訪者基本資料」進行交叉分析，結果發現，在年齡方面，以年齡在「19歲以下」之受訪者較「會」注意商家或賣方是否提供申訴管道，而以年紀在「45-49歲」之受訪者較「沒有」注意到這點。

在教育程度方面，以教育程度為「國中或初中」者，較「會」注意商家有無提供申訴管道，而學歷在「大學以上」者，較「沒有」注意到這點。在性別方面，以「女性」較「沒有」注意到商家或賣方是否提供申訴管道。（詳見附錄 5-12）

10.在受訪者觀察到的網路詐欺現象，受訪者多較注意「在交易完成前要求消費者提供個人或財務資訊」事項

本調查進一步將「受訪者在網路消費時注意到的網路詐欺現象」與「受訪者基本資料」進行交叉分析，結果發現，在年齡方面，除年齡在「16-24歲」間之受訪者外，其餘多較注意「在交易完成前要求消費者提供個人或財務資訊」事項。

在居住地區與教育程度方面，因相差數據太小，各分類沒有特別集中某些網路詐欺現象。

在性別方面，「男女」也均較注意「在交易完成前要求消費者提供個人或財務資訊」事項。（詳見附錄 5-13）

11.30-34 歲、居住在北部地區、研究所以上學歷、自由業者，性別為男性者，有在國外網站購物的經驗比例較高

本調查將「受訪者是否有國外網站購物經驗」與「受訪者基本資料」進行交叉分析，結果發現，在受訪者年齡方面，以年齡層在「30-34歲」間者，「有」在國外網站購物的經驗比例較高。

在居住地區方面，則以居住在「北部地區」的受訪者較高。在教育程度方面，以學歷在「研究所以上」者較高，此外，職業為「自由業」者、個人平均月收入「愈高」，排除較低之選項，性別為「男性」者，「有」在國外網站購物的經驗比例較高。（詳見附錄 5-14）

三、民眾對電子商務消費者權益保護的看法

1.以年齡在 16-19 歲間者，居住在南部地區、大學學歷、職業為服務業，個人平均月收入在 4999 元以下，男性受訪者認為網路商品比較便宜。

本調查進一步將「受訪者認為網路商品價格比一般傳統商店價格便宜或昂貴」與「受訪者基本資料」進行交叉分析，結果發現，在年齡方面，以年齡在「16-19 歲」間者，認為網路商品比傳統商店價格「便宜」。

居住地區方面，則以居住在「南部地區」者認為較「便宜」，此外，「大學」學歷、職業為「服務業」，個人平均月收入在「4999 元以下」，以及「男性」受訪者均認為網路商品比一般傳統商店之價格「便宜」。(詳見附錄 5-24)

2.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入及性別來說，大部分受訪者認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」及「提供商家或賣方本身的資訊」所佔比例最高

本調查進一步將「受訪者對網路電子商家或賣方所提供相關資訊的認知」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，就年齡層來說，年齡在「16-19 歲」、「20-24 歲」、「35-39 歲」及「40-44 歲」的受訪者認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」所佔比例最高，其餘年齡層（「13-15 歲」、「25-29 歲」、「30-34 歲」及「50-54 歲」）的受訪者則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商家或賣方本身的資訊」為主。

就地區來說，「南部地區」認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」所佔比例最高，「北部地區」、「中部地區」則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商家或賣方本身的資訊」為主，「東部地區」則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨」為主。

就教育程度來說，除了「專科」、「大學」的受訪者認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商家或賣方本身的資訊」所佔比例最高，其餘教育程度的受訪者則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主。

以職業來說，職業為「軍警/公務員/教職」及「學生」認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商家或賣方本身的資訊」所佔比例最高，同時職業為「企業家/雇主/自營商」、「民營事業受雇人」及「服務業」的民眾則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主；「自由業」則認為

網路電子商家或賣方提供的資訊以「制定並公佈隱私權政策」為主。

以個人平均月收入來說，月收入在「4999 元以下」、「20,000-39,999 元」及「60,000-79,999 元」的民眾則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主。就性別來說，「男性」認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商家或賣方本身的資訊」所佔比例最高；「女性」則認為網路電子商家或賣方提供的資訊以「提供商品或服務的相關資訊」為主。(詳見附錄 5-25)

3.無論就地區、教育程度、個人平均月收入或性別來說，大部分民眾認為網路電子商家或賣方所提供的交易買賣契約還算完整的比例最高

本調查進一步將「受訪者對網路電子商家或賣方所提供交易買賣契約是否完整的認知」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，就年齡層來說，除了年齡在「20-24 歲」及「25-29 歲」的受訪者認為網路電子商家所提供的交易買賣契約是「不太完整」所佔比例最高外，其餘年齡層則認為網路電子商家或賣方所提供的交易買賣契約「還算完整」所佔比例最高。

無論就地區、教育程度、個人平均月收入或性別來說，大部分民眾認為網路電子商家或賣方所提供的交易買賣契約「還算完整」所佔比例最高。

就職業來說，職業為「服務業」及「家庭主婦」的受訪者認為網路電子商家所提供的交易買賣契約是「不太完整」所佔比例最高。(詳見附錄 5-26)

4.無論就地區、教育程度、職業、個人平均月收入及性別來說，大部分的民眾最常在網路上填寫的個人資料以「姓名」為主

本調查進一步將「受訪者曾經在網路上填過的個人基本資料」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，就年齡層來說，除了年齡在「30-34 歲」及「50-54 歲」的受訪者最常在網路上填寫的個人資料以「住址」為主之外，其餘年齡層的民眾最常在網路上填寫的個人資料是以「姓名」為主。

無論就地區、教育程度、職業、個人平均月收入及性別來說，大部分的民眾最常在網路上填寫的個人資料以「姓名」為主。(詳見附錄 5-27)

5. 「北部地區」民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方不太有保障消費者個人隱私權所佔比例最高

本調查進一步將「受訪者對網路上經營電子商務的商家或賣方是否有保障個人隱私權之認知」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，

就年齡層來說，年齡在「13-15歲」、「16-19歲」及「20-24歲」的受訪者認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高，年齡層「30-34歲」、「35-39歲」、「45-49歲」、「50-54歲」及「55-59歲」的回答則以「不知道/無意見」所佔的比例最高。

就區域來說，「北部地區」民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方「不太有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高，「中部地區」、「南部地區」及「東部地區」認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高。

從教育程度來看，學歷為「小學及以下」和「初中國中」的受訪者認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高，學歷為「高中職」及「大學」畢業的民眾的回答則以「不知道/無意見」所佔的比例最高。

就職業來說，職業為「企業家/雇主/自營商」及「軍警/公務員/教職」的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方「不太有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高。就個人平均月收入來說，月收入平均在「10,000-14,999元」、「15,000-19,999元」、「60,000-79,999元」、「80,000-99,999元」及「100,000元以上」的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方「不太有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高。

在性別方面，「女性」認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有保障」消費者個人隱私權所佔比例最高；「男性」的回答則以「不知道/無意見」所佔的比例最高。（詳見附錄 5-28）

6.無論就年齡、地區、教育程度、職業別、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方還算有提供安全的付款機制

本調查進一步將「受訪者對網路上經營電子商務的商家或賣方是否有提供安全付款機制的認知」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，就年齡來說，除了年齡在「25-29 歲」及「55-59 歲」民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方「很少有」提供安全的付款機制，其餘年齡層的民眾則認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制。

就區域來說，「北部地區」、「中部地區」及「南部地區」的民眾則認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制所佔比例最高。

從教育程度來看，除了學歷為「小學及以下」的受訪者回答以「不知道/無意見」所佔比例最高外，其餘教育程度的民眾則認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制所佔比例最高。

就職業來說，職業為「企業家/雇主/自營商」及「勞工」認為網路上經營電子商務的商家或賣方「不算有」提供安全付款機制所佔比例最高。就個人平均月收入來說，月收入平均在「4,999 元以下」、「5,000-10,000 元」、「10,000-14,999 元」、「20,000-39,999 元」、「40,000-59,999 元」及「60,000-79,999 元」的民眾認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制所佔比例最高。

在性別方面，無論是「男性」或是「女性」皆認為網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制所佔比例最高。(詳見附錄 5-29)

四、民眾對電子商務消費者政策的意見

1.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分民眾皆認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障仍然不太足夠

本調查進一步將「受訪者對政府政策與法規保障消費者權益的認知」與「基本資料」進行交叉分析。調查結果顯示，無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾皆認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障仍然「不太足夠」。

其中，若以教育程度來說，除了學歷為「小學及以下」及「初中國中」畢業的民眾認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障「還算足夠」外，其餘教

育程度的民眾則認為目前政府的政策和法規對消費者權益的保障仍然「不太足夠」。(詳見附錄 5-30)

2.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾沒有聽過「電子商務消費者保護綱領」所佔比例最高

本調查進一步將「受訪者對「電子商務消費者保護綱領」的認知」與「基本資料」進行交叉分析。

無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾「沒有」聽過「電子商務消費者保護綱領」所佔比例最高。(詳見附錄 5-31)

3.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾認為網路交易或電子商務中消費者權益最應加強的項目以「政府制定相關法規」所佔比例最高

本調查進一步將「受訪者對網路交易或電子商務中消費者權益最應加強項目的認知」與「基本資料」進行交叉分析。

調查結果顯示，無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾皆認為網路交易或電子商務中消費者權益最應加強的項目以「政府制定相關法規」所佔比例最高。(詳見附錄 5-32)

4.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾表示還算願意繼續在網路上進行電子商務消費所佔比例最高

本調查進一步將「受訪者是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費」與「基本資料」進行交叉分析。

調查結果顯示，無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾表示「還算願意」繼續在網路上進行電子商務消費所佔比例最高。(詳見附錄 5-33)

5.無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾認為政府舉辦的電子商務（網路消費）消費權益活動應以「電視宣導短片」為主

本調查進一步將「受訪者對政府機關舉辦電子商務（網路消費）消費權益活動之偏好」與「基本資料」進行交叉分析。

調查結果顯示，無論就年齡、地區、教育程度、職業、個人平均月收入或性別來說，大部分的民眾認為政府舉辦的電子商務（網路消費）消費權益活動應以「電視宣導短片」為主。（詳見附錄 5-34）

第肆章 B2C 公司部份

第一節 調查時間及地點

正式調查時間從民國九十二年四月二十一（星期一）至四月二十五日（星期五）早上十時至晚間六時，於世新大學民意調查研究中心進行電話訪問。

第二節 訪問經過

在實際的訪問過程中，總共撥出了 333 通電話。其中接通電話（含成功、中止訪問、拒訪、指定約訪）共有 291 通，接通率為 87.38%。在接通電話中，成功的有 103 通，訪問成功率為 35.40%⁷。撥號狀況如表 4-1 所示。

表 4-1 撥號狀況統計表

撥號狀況		通數	百分比
接 通 電 話	成功	103	30.93
	中止訪問 （包含電話錯誤、 需傳真問卷）	144	43.24
	拒訪	33	9.91
	指定約訪	11	3.30
未 接 通 電 話	忙線	10	3.00
	無人接聽	9	2.70
	傳真機	5	1.50
	答錄機	1	0.30
	空號	11	3.30
	電話故障	3	0.90
暫停使用	3	0.90	
總計		333	100.00%

⁷ 訪問成功率 = 成功訪問數 ÷ (成功訪問數 + 中止訪問數 + 拒絕訪問數 + 指定約訪數) = 35.40%

第三節 基本統計分析

一、B2C 公司經營狀況

(一) B2C 公司所提供之網路消費商品或服務種類

B2C 公司所提供之網路消費商品或服務種類以「旅遊休閒資訊（訂房、套裝行程）」、「美容保養用品」所佔比例最高

本調查進一步詢問：「請問貴公司提供網路消費的商品或服務種類有哪些？」（本題為複選題）本題詢問的目的在於了解 B2C 公司所提供之網路消費商品或服務種類。

調查結果顯示，B2C 公司所提供之網路消費商品或服務種類以「旅遊休閒資訊（訂房、套裝行程）」、「美容保養用品」所佔比例最高，佔 17.48%。其次則是「電腦軟體程式」，佔 16.50%，以及「書籍、雜誌」，佔 15.53%。（詳見表 4-2）

表 4-2 產品或服務類別統計表

產品或服務類別	個數	百分比 %
電腦硬體設備	14	13.59
電腦軟體程式	17	16.50
行動通訊產品（如手機）	7	6.80
數位產品（數位相機、PDA、錄音筆）	7	6.80
其他家電用品	10	9.71
網路線上遊戲	4	3.88
資訊電子服務（會員帳號、線上解毒、會員服務）	8	7.77
書籍/雜誌	16	15.53
影音光碟、卡帶（CD、VCD、DVD）	6	5.83
傢俱家飾	8	7.77
各種訂票服務	4	3.88
旅遊休閒資訊（訂房、套裝行程）	18	17.48
花束/禮品	12	11.65
各種食品	12	11.65
時尚精品	13	12.62
美容保養用品	18	17.48
保健運動用品	8	7.77
玩具	8	7.77
珠寶飾品/收藏品	6	5.83

汽車	2	1.94
房屋租售	3	2.91
金融商品	7	6.80
線上專業顧問（投資理財）	2	1.94
個人服務	3	2.91
公益捐款	1	0.97
其他	6	5.83
不知道/很難說	3	2.91
拒答	1	0.97
總和	103	217.48

(二) B2C 公司所提供之付款方式類型

八成以上的 B2C 公司均提供信用卡付款、ATM 轉帳、銀行匯款或郵政劃撥方式

本調查進一步詢問：「請問貴公司曾提供過哪些付款方式？」(本題為複選題) 本題詢問的目的在於了解 B2C 公司所提供之付款方式類型。

調查結果顯示，八成二左右的 B2C 公司提供 ATM 轉帳、銀行匯款或郵政劃撥方式，八成一的 B2C 公司也有提供信用卡付款方式，顯示以上三種是 B2C 公司通常會提供之付款方式。另外也有四成七左右左右的 B2C 公司提供貨到付款的方式。(詳見表 4-3)

表 4-3 B2C 公司付款方式統計表

付款方式	個數	百分比%
信用卡付款	83	80.58
ATM 轉帳	84	81.55
銀行匯款或郵政劃撥	84	81.55
商店付款取貨	38	36.89
貨到付款	48	46.60
預付卡、禮券、電子錢	14	13.59
其他	6	5.83
總和	103	346.60

(三) B2C 公司主要之配送商品方式

近六成四的 B2C 公司採用「快遞/貨運公司」的方式配送商品

本調查進一步詢問：「請問貴公司主要配送商品的方式有哪些？」(本題為複選題) 本題詢問的目的在於了解 B2C 公司所提供之主要配送商品方式。

調查結果顯示，B2C 公司採用「快遞/貨運公司」的方式配送商品所佔比例最高，佔 64.08%，另外，採用郵局郵寄方式與消費者自行至公司領取方式各佔 37.86%。(詳見表 4-4)

表 4-4 B2C 公司配送商品方式統計表

配送商品方式	個數	百分比%
郵局	39	37.86
快遞/貨運公司	66	64.08
公司專人	23	22.33
消費者自行至公司領取	39	37.86
線上下載(網路直接提供)	25	24.27
配送至特約商店，消費者至特約商店領取	21	20.39
其他	4	3.88
不知道/無意見	2	1.94
總和	103	212.62

(四) B2C 公司主要經營型態

四成八的 B2C 公司主要型態為提供「單一性產品」

本調查進一步詢問：「請問貴公司的主要經營型態是？」(本題為單選題)，本題詢問的目的在於了解 B2C 公司主要之經營型態。

調查結果顯示，在受訪的 103 家 B2C 公司中，以經營型態為提供「單一性產品」所佔比例最高，佔 47.57%，其次為「綜合型購物商店」，佔 34.95%。(詳見表 4-5 與圖 4-1)

表 4-5 B2C 公司主要經營型態統計表

主要經營型態	個數	百分比%
單一性產品	49	47.57
綜合型購物商店	36	34.95
購物中心	8	7.77
拍賣網站	1	0.97
其他	7	6.80
不知道/無意見	2	1.94
總和	103	100.00

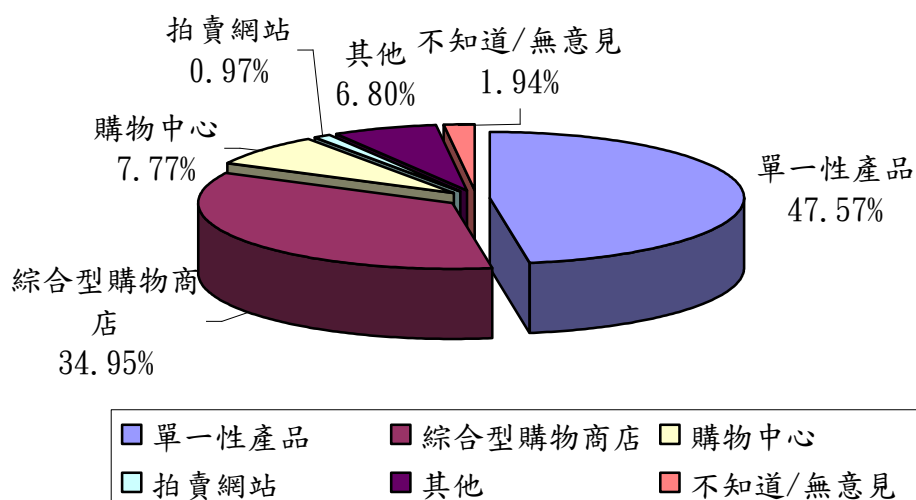


圖 4-1 B2C 公司主要經營型態統計圖

(五) B2C 公司在電子商務方面的營收比重

有一成七的 B2C 公司是百分之百以電子商務為營收來源

本調查進一步詢問：「請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」(本題為單選題)，本題詢問的目的在於了解 B2C 公司在電子商務的營收比重。

調查結果顯示，有一成七的 B2C 公司是百分之百以電子商務為營收來源，其次有 5.83% 的 B2C 公司，其電子商務營收比重佔該公司總營收之 20% 與 90%。(詳見表 4-6)

表 4-6 B2C 公司電子商務營比重百分比統計表

營收比重%	個數	百分比%
1	3	2.91
2	2	1.94
5	2	1.94
10	4	3.88
15	3	2.91
20	6	5.83
30	5	4.85
40	1	0.97
50	5	4.85
55	1	0.97
60	1	0.97
70	1	0.97
80	5	4.85
90	6	5.83
95	1	0.97
98	1	0.97
100	18	17.48
不知道/無意見	25	24.27
拒答	13	12.62
總和	103	100.00

(六) B2C 公司在電子商務每月平均的營業額

有二成三的 B2C 公司，其電子商務每月平均的營業額在 99 萬元以下

本調查進一步詢問：「請問貴公司在 B2C 的電子商務每月平均的營業額？」
(本題為單選題)。

調查結果顯示，有二成三的 B2C 公司，其電子商務每月平均的營業額在 99 萬元以下，但表示不知道/無意見與拒答的比例，各佔 38.83% 和 17.48%。(詳見表 4-7 與圖 4-2)

表 4-7 B2C 公司每月平均營業額統計表

每月平均營業額	個數	百分比%
99 萬以下	24	23.30
100-499 萬	9	8.74
500-999 萬	5	4.85
1,000-4,999 萬	4	3.88
5,000 萬以上	3	2.91
不知道/無意見	40	38.83
拒答	18	17.48
總和	103	100.00

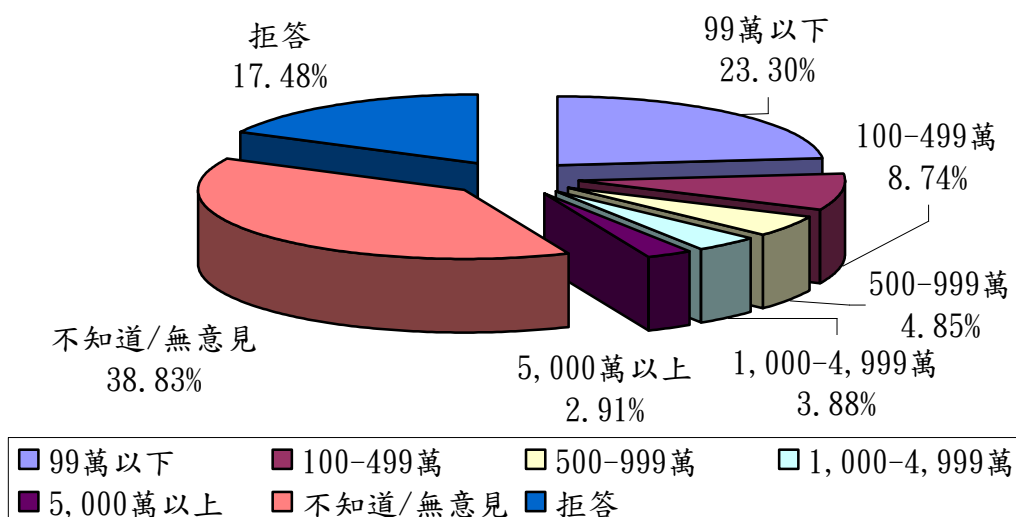


圖 4-2 B2C 公司每月平均營業額統計圖

(七) 受訪者在 B2C 公司的職稱

三成八受訪者在其公司的職稱是「電子商務部門經理/人員」

本調查詢問受訪者：「請問您的職稱是？」目的在於了解受訪者在該公司的階層。

調查結果顯示，近三成八的受訪者在其公司的職稱為「電子商務部門經理/人員」，其次則約有一成二的受訪者在該公司之職稱為「業務部門經理/人員」，再次之為「行銷企劃部門經理/人員」和「資訊部門經理/人員」，佔 10.68%。(詳見表 4-8 與圖 4-3)

表 4-8 受訪者在其公司職稱統計表

職稱	個數	百分比%
總經理/負責人	9	8.74
電子商務部門經理/人員	39	37.86
客服部門經理/人員	10	9.71
行銷企劃部經理/人員	11	10.68
業務部經理/人員	12	11.65
資訊部經理/人員	11	10.68
行政部經理/人員	4	3.88
拒答	7	6.80
總和	103	100.00

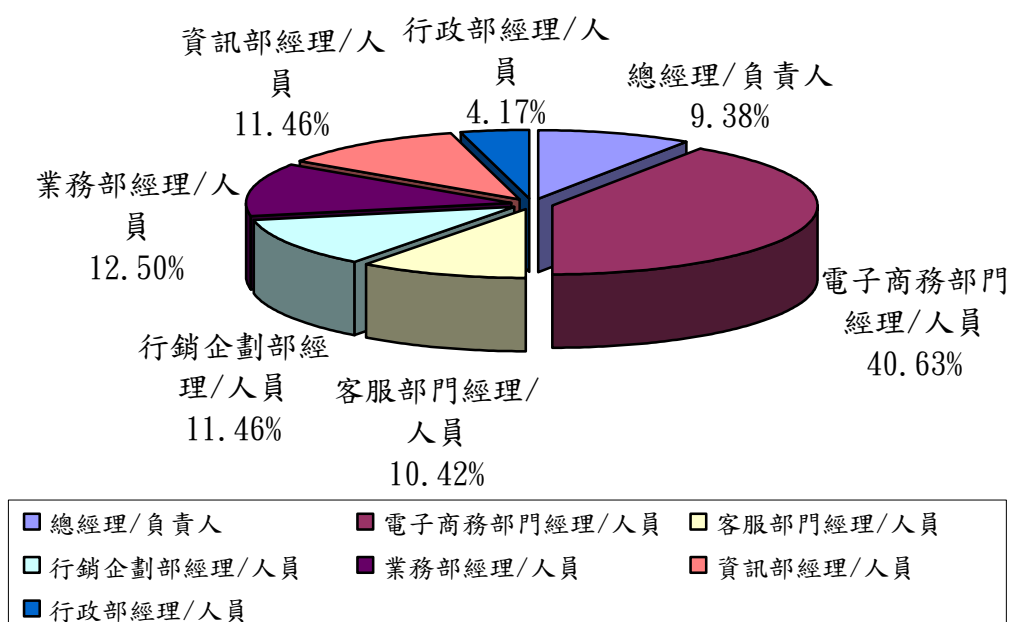


圖 4-3 受訪者在其公司職稱統計圖

(八) 受訪者性別

五成七的受訪者為男性

本調查詢問受訪者：「請問您的性別？」以了解其性別，作為統計分析用。調查結果顯示，受訪者以男性居多，佔 57.28%，女性則佔 42.72%。(詳見表 4-9 與圖 4-4)

表 4-9 受訪者性別統計表

性別	個數	百分比%
男	59	57.28
女	44	42.72
總和	103	100.00

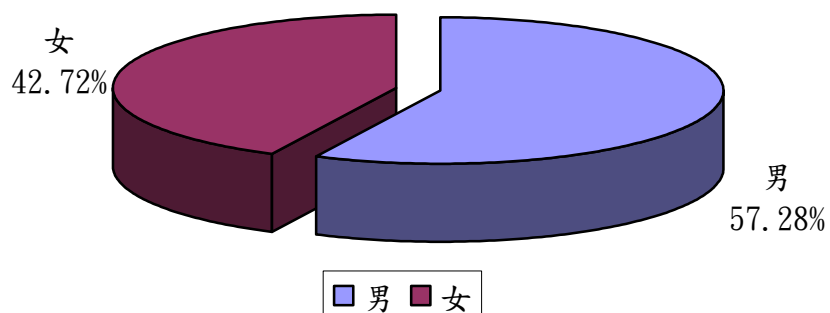


圖 4-4 受訪者性別統計圖

二、B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的配合情形

(一) 交易之前，B2C 公司提供給消費者確認其身份及聯絡方式之資訊

在交易之前，B2C 公司提供給消費者確認其本身的資訊中，以提供「公司名稱」的所佔比例最高，佔 98.06%

本調查詢問：「請問貴公司在“消費者交易之前”提供下列哪些資訊以利消費者來確認貴公司的身份及聯絡？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於了解 B2C 公司提供給消費者確認其身份及聯絡方式資訊的多寡。

調查結果顯示，B2C 公司提供給消費者其本身的資訊中，以提供「公司名稱」的所佔比例最高，佔 98.06%，其次是「電話及其他通訊的聯絡方式」，佔 97.09% 及「電子郵件信箱、網址」，佔 95.15%。(詳見表 4-10)

表 4-10 B2C 公司提供給消費者其本身資訊統計表

所提供的資訊	個數	百分比%
公司名稱	101	98.06
公司負責人姓名	65	63.11
公司簡介	92	89.32
實際地址及註冊地址	96	93.20
電子郵件信箱、網址	98	95.15
電話及其他通訊的聯絡方式	100	97.09
相關政府註冊及執照號碼	65	63.11
公司加入的認證機構及自律計畫的相關資訊	78	75.73
其他	2	1.94
總和	103	676.70

(二) B2C 公司所設計提供的訂購流程

有九成二的 B2C 公司有設計「供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願最後程序」的訂購流程

本調查進一步詢問：「請問貴公司有設計哪些訂購產品的程序，以利消費者訂購產品？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在於了解 B2C 公司設計哪些訂購產品的程序，以利消費者完成交易。

調查結果顯示，B2C 公司中以有設計「供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願最後程序」的訂購流程所佔比例最高，佔 92.23%，其次是「讓消費者確認所訂購物品正確性的階段」，佔 89.32%，及「讓消費檢視所有訂購物品細節的階段」，佔 88.35%。(詳見表 4-11)

表 4-11 B2C 公司所設計之計購流程統計表

訂購流程	個數	百分比%
讓消費者表示購物興趣的階段(如消費者將物品放入購物車內等)	76	73.79
讓消費者檢視所有訂購物品細節的階段	91	88.35
讓消費者確認所訂購物品正確性的階段	92	89.32
有機會讓消費者閱讀相關合約條款的階段	89	86.41
供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願的最後程序	95	92.23
消費者有機會隨時的終止訂購產品	89	86.41
訂購完成後，消費者能將所訂購產品的資訊能夠列印出來	87	84.47
其他	3	2.91
不知道/無意見	1	0.97
拒答	1	0.97
總和	103	605.83

(三) B2C 公司所提供的資訊，以利消費者完成交易

近九成的 B2C 公司有提供「售後服務的資訊」，以利消費者完成交易

本調查進一步詢問：「請問貴公司有提供下列哪些資訊以利消費者決定是否要進行交易？」(本題為複選題)本題詢問的用意在於了解 B2C 公司提供哪些資訊，以利消費完成交易。

調本結果顯示，近九成的 B2C 公司有提供「售後服務的資訊」，有利消費者完成交易，其次有提供的資訊是「所有費用有明確的標示所使用的貨幣單位」，佔 88.35%，及「所收取總費用的細目，包括處理及遞送費用」和「退、換貨或退錢等相關政策的資訊」，佔 83.50%。(詳見表 4-12)

表 4-12 B2C 公司所提供之資訊統計表

所提供之資訊	個數	百分比%
所收取總費用的細目，包括處理及遞送費用	86	83.50
所有費用有明確的標示所使用的貨幣單位	91	88.35
是否有業者以外的廠商收取費用	32	31.07
遞送及產品效能的條款	60	58.25
購買上的限制(如需經監護人的同意、地理或期限上的限制)	48	46.60
產品使用的說明	80	77.67
售後服務的資訊	92	89.32
取消或終止合約等相關政策的資訊	80	77.67
退、換貨或退錢等相關政策的資訊	86	83.50
品質保固及保證的說明	74	71.84
消費爭議處理方式	78	75.73
解決合約爭議之管轄法院及適用的準據法	57	55.34
針對兒童行銷時的相關資訊	18	17.48
其他	1	0.97
不知道/無意見	1	0.97
總和	103	858.25

(四) B2C 公司中建置何種消費爭議處理機制

近五成九的 B2C 公司是以建置「公司內部申訴處理機制」所佔比例最高

本調查進一步詢問：「請問貴公司的消費爭議處理機制是下列哪一種？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在於了解在 B2C 公司中，是建置何種消費爭議處理機制。

調查結果顯示，近五成九的 B2C 公司是以建置「公司內部申訴處理機制」所佔比例最高，其次是「政府、公司及消費者保護團體共同合作，訂定適當的爭議處理機制準則」，佔 12.62%。(詳見表 4-13 與圖 4-5)

表 4-13 B2C 公司之爭議處理機制統計表

爭議處理機制	個數	百分比 %
公司內部申訴處理機制	60	58.25
公司外部爭議處理機制	5	4.85
消費者選擇對其最有利之消費爭議處理方式	8	7.77
政府、公司及消費者保護團體共同合作，訂定適當的爭議處理機制準則	13	12.62
其他	9	8.74
不知道/無意見	7	6.80
拒答	1	0.97
總和	103	100.00

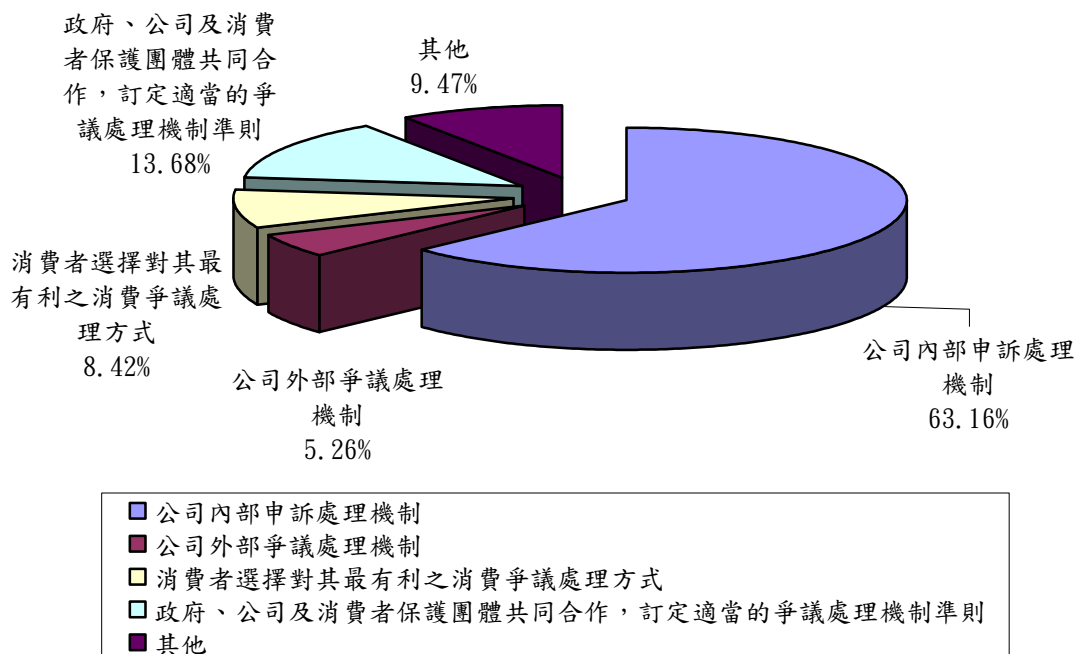


圖 4-5 B2C 公司之爭議處理機制統計圖

(五) B2C 公司在保障消費者隱私權方面所從事之事項

B2C 公司在保障消費者隱私權方面以做到「消費者能更正其個人資料的錯誤」所佔比例最高，佔 85.44%

本調查進一步詢問：「請問貴公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情？」(本題為複選題) 本題詢問的用意在了了解 B2C 公司對保障消費者的隱私權做了哪些事情。

調查結果顯示，受訪的 103 家 B2C 公司中，在保障消費者隱私權方面以做到「消費者能更正其個人資料的錯誤」所佔比例最高，佔 85.44%，其次為「消費者能查閱其個人資料的權利」，佔 81.55%，及「在蒐集資料之前先告知消費者」，佔 77.67%。(詳見表 4-14)

表 4-14 B2C 公司保障消費者隱私權之事項統計表

保障消費者隱私權之事項	個數	百分比 %
在蒐集資料之前先告知消費者	80	77.67
消費者有權選擇其個人資料的使用方式	72	69.90
消費者能查閱其個人資料的權利	84	81.55
消費者能更正其個人資料的錯誤	88	85.44
當業者未能遵守規定時，有可靠的機制予以制裁	43	41.75
其他	2	1.94
都沒有做	2	1.94
不知道/無意見	3	2.91
總和	103	363.11

(六) B2C 公司採用何種條款蒐集消費者個人資料

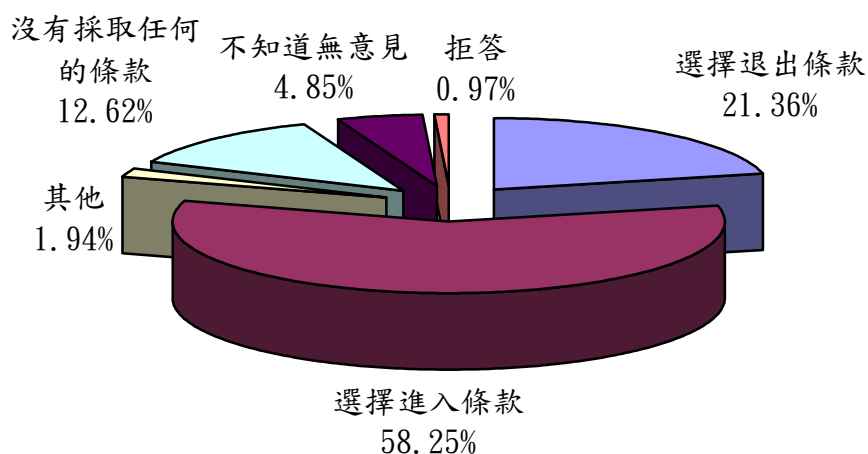
有五成八的 B2C 公司是採用「選擇進入條款」

本調查進一步詢問：「請問貴公司蒐集消費者個人資料是採用下列何種條款？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在了了解 B2C 公司多採用何種條款來蒐集個人的資料。

調查結果顯示，有五成八的 B2C 公司是採用「選擇進入條款」，其次是「選擇退出條款」，佔 21.36%。(詳見表 4-15 與圖 4-6)

表 4-15 .B2C 公司採用何種條款蒐集消費者個人資料統計表

條款種類	個數	百分比 %
選擇退出條款 (消費者需表達不願意個人資料被蒐集的意見，否則視為同意業者蒐集其個人資料)	22	21.36
選擇進入條款 (業者需取得消費者的同意才能蒐集個人資料)	60	58.25
其他	2	1.94
沒有採取任何的條款	13	12.62
不知道/無意見	5	4.85
拒答	1	0.97
總和	103	100.00



■ 選擇退出條款 ■ 選擇進入條款 ■ 其他 ■ 沒有採取任何的條款 ■ 不知道/無意見 ■ 拒答

圖 4-6 .B2C 公司採用何種條款蒐集消費者個人資料統計圖

(七) B2C 公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物

近七成四的 B2C 公司允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物

本調查進一步詢問：「請問貴公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物？」(本題為單選題)本題詢問的用意在了了解 B2C 公司允許未成年的青少年或兒童上網購物的情況。

調查結果顯示，近七成四的 B2C 公司允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物，不允許的佔 21.36%。(詳見表 4-16 與圖 4-7)

表 4-16 B2C 公司是否允許未成年者在網站上消費統計表

	個數	百分比 %
允許(沒有限制)	76	73.79
不允許	22	21.36
其他	2	1.94
不知道/無意見	3	2.91
總和	103	100.00

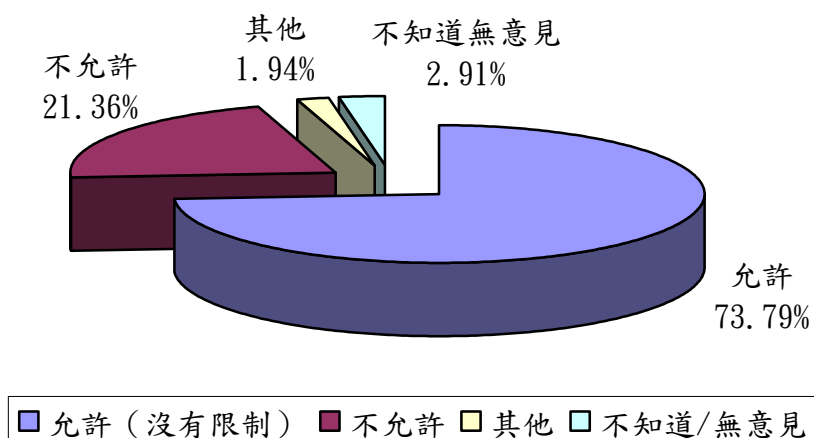


圖 4-7 B2C 公司是否允許未成年者在網站上消費統計圖

(八) B2C 公司對於未成年的消費者消費時，是否需經監護人同意

有六成一的 B2C 公司對於未成年的消費者時，「不需」經監護人的同意就能進行交易

本調查進一步詢問：「對於未成年的消費者，請問貴公司是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易？」(本題為單選題)本題詢問的用意在了解 B2C 公司對於未成年人的消費時，是否需經監護人同意的情況。

調查結果顯示，有六成一的 B2C 公司對於未成年的消費者「不需」經監護人的同意才能進行交易，需經過監護人同意才能進行交易的 B2C 公司，佔 32.04%。(詳見表 4-17 與圖 4-8)

表 4-17 B2C 公司是否要求未成年的消費者消費前需經監護人同意統計表

	個數	百分比 %
有	33	32.04
沒有	63	61.17
其他	1	0.97
不知道/無意見	6	5.83
總和	103	100.00

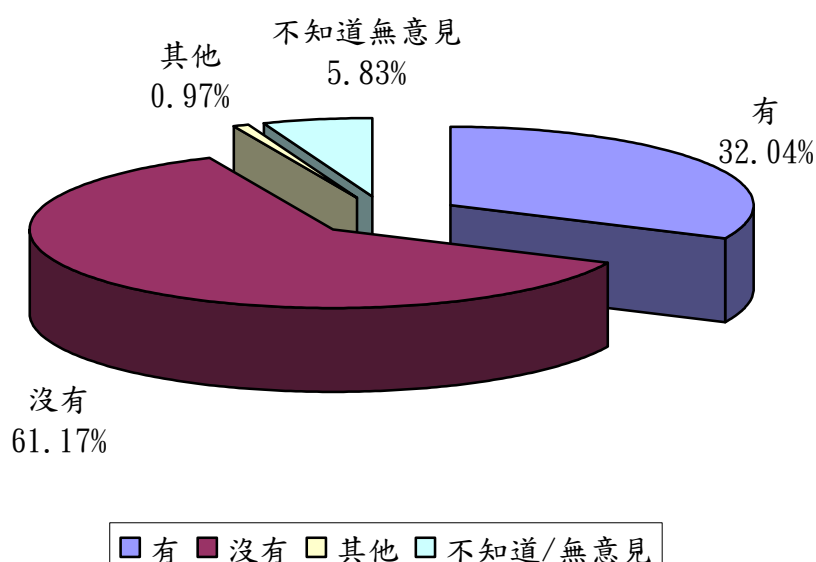


圖 4-8 B2C 公司是否要求未成年的消費者消費前需經監護人同意統計圖

(九) B2C 公司對「消費者保護法」中「郵購買賣」的知悉程度

有八成的 B2C 公司知道在從事電子商務時對於消費者的權益保障方面，是依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定

本調查進一步詢問：「請問您是否知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定嗎？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在了解 B2C 公司對「消費者保護法」中「郵購買賣」的知悉程度。

調查結果顯示，在受訪的 103 家 B2C 公司中，有八成的 B2C 公司知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面是依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定，不知道的比率佔 13.59%。(詳見表 4-18 與圖 4-9)

表 4-18 B2C 公司對「消費者保護法」中「郵購買賣」的知悉程度統計表

	個數	百分比 %
知道	83	80.58
不知道	14	13.59
不知道/無意見	5	4.85
拒答	1	0.97
總和	103	100.00

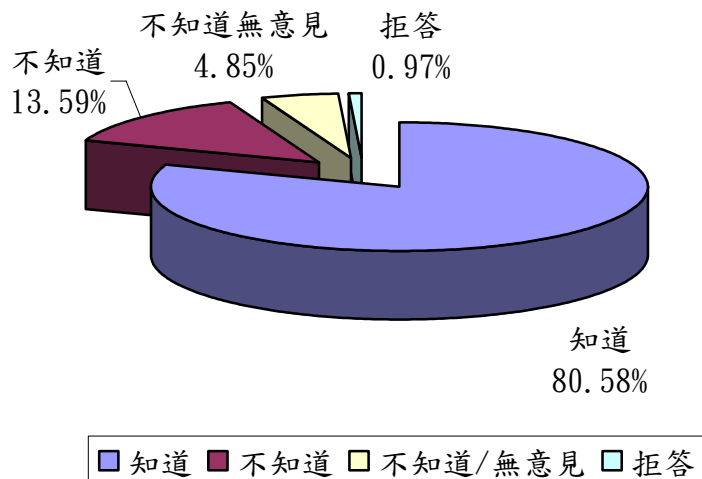


圖 4-9 B2C 公司對「消費者保護法」中「郵購買賣」的知悉程度統計圖

(十) B2C 公司對「消費者保護法」中退貨規定的同意程度

有近七成一的 B2C 公司在退貨規定中，同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」的規定

本調查進一步詢問：「請問貴公司的退貨規定中，是否同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在了了解 B2C 公司對「消費者保護法」中退貨規定的同意程度。

調查結果顯示，有近七成一的 B2C 公司在退貨規定中，同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」的規定，不同意的比率佔 14.56%。(詳見表 4-19 與圖 4-10)

表 4-19 B2C 公司對「消費者保護法」中退貨規定的同意程度統計表

	個數	百分比 %
同意	73	70.87
不同意	15	14.56
其他	5	4.85
不知道/無意見	9	8.74
拒答	1	0.97
總和	103	100.00

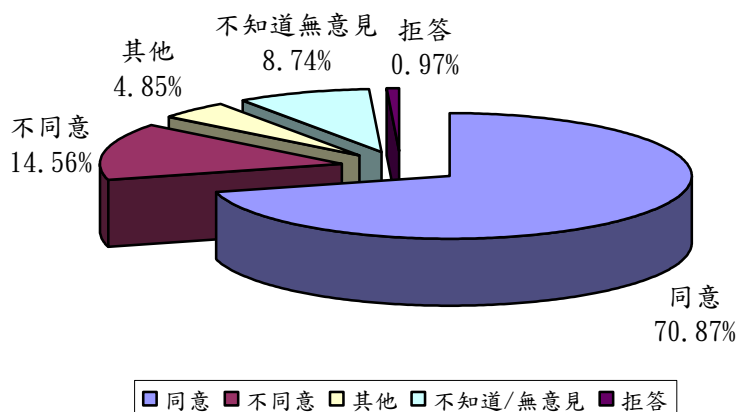


圖 4-10 B2C 公司對「消費者保護法」中退貨規定的同意程度

(十一) B2C 公司解約和退貨的比率

有經營電子商務的 B2C 公司平均發生解約和退貨的比率約為 1.57%

本調查進一步詢問：「請問貴公司解約和退貨的比率大約多少？」(本題為填充題) 本題詢問的用意在了解 B2C 公司解約和退貨的比率。

調查結果顯示，B2C 公司發生解約和退貨的比率以「很少發生」所佔比例最大，佔 41.75%，其次是「不知道/無意見」，以及「沒有發生過解約和退貨」，佔 13.59%。(詳見表 4-20 與圖 4-11)

表 4-20 B2C 公司解約和退貨的比率統計表

解約和退貨比率	個數	百分比 %
1%	11	10.68
2%	3	2.91
3%	2	1.94
5%	3	2.91
9%	1	0.97
10%	4	3.88
20%	1	0.97
很少發生	43	41.75
沒有發生過解約和退貨	14	13.59
不知道/無意見	16	15.53
拒答	5	4.85
總和	103	100.00

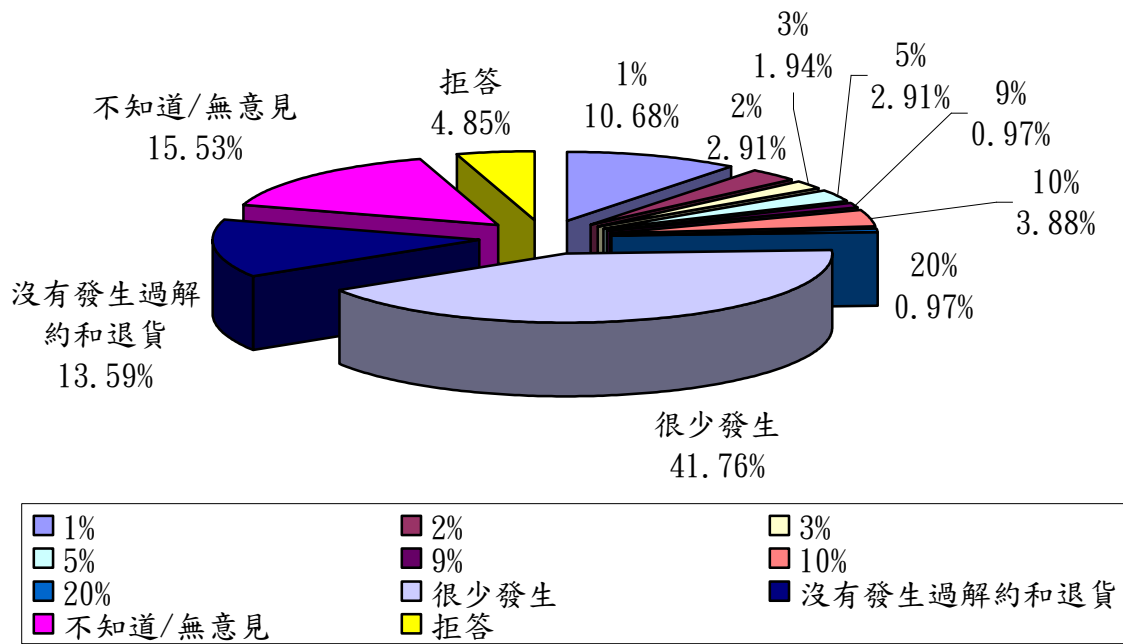


圖 4-11 B2C 公司解約和退貨的比率統計圖

三、B2C 公司對電子商務消費者權益保護

(一) B2C 公司提供給消費者各種資訊的充分程度

有九成七的 B2C 公司認為提供給消費者的各種資訊是充分的

本調查進一步詢問：「整體來說，請問貴公司所提供給消費者的各種資訊充分不充分？」(本題為單選題)本題詢問的用意在了了解 B2C 公司認為提供給消費者各種資訊的充分程度。

調查結果顯示，有九成七的 B2C 公司認為提供給消費者的各種資訊是充分的 (包含了非常充分 72.82%與還算充分 24.27%)，僅一成的 B2C 公司認為提供給消費者的各種資訊是不充分的。(詳見表 4-21)

表 4-21 B2C 公司對電子商務消費者之權益保護統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比 %
非常充分	75	72.82	充分	100	97.09
還算充分	25	24.27			
不太充分	1	0.97	不充分	1	0.97
非常不充分	0	0.00			
不知道/無意見	2	1.94	不知道/無意見	2	1.94
總和	103	100.00	總和	103	100.00

(二) B2C 公司提供給消費者交易買賣契約的完整性

有九成的 B2C 公司認為提供給消費者的交易買賣契約是完整的

本調查進一步詢問：「整體來說，請問貴公司提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在了了解 B2C 公司認為提供給消費者交易買賣契約的完整性。

調查結果顯示，有九成的 B2C 公司認為提供給消費者的交易買賣契約是完整的 (包含了非常完整 64.08%，及還算完整 26.21%)，有近六成的 B2C 公司認為提供的交易買賣契約是不完整的 (包含了不太完整 1.94%，和非常不完整 3.88%)。(詳見表 4-22 與圖 4-12)

表 4-22 B2C 公司提供給消費者交易買賣契約的完整性統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比 %
非常完整	66	64.08	完整	93	90.29
還算完整	27	26.21			
不太完整	2	1.94	不完整	6	5.83
非常不完整 (沒有提供契約)	4	3.88			
其他	1	0.97	其他	4	3.88
不知道/無意見	3	2.91			
總和	103	100.00	總和	103	100.00

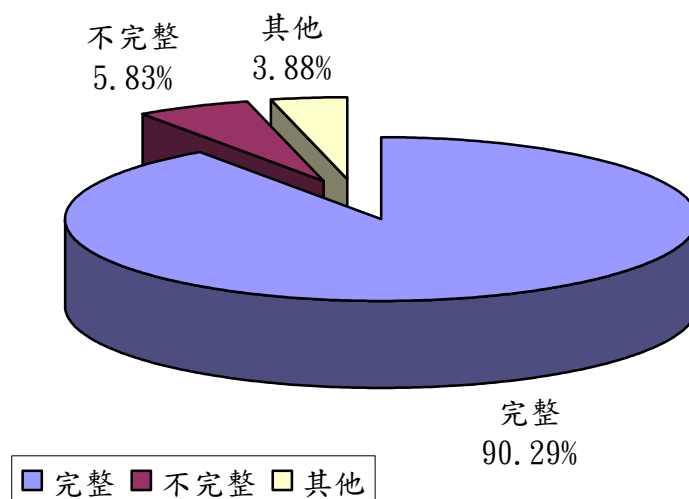


圖 4-12 B2C 公司提供給消費者交易買賣契約的完整性統計圖

(三) B2C 公司對消費者隱私權的保障程度

有九成七的 B2C 公司認為有保障消費者的隱私權

本調查進一步詢問：「整體來說，請問您覺得貴公司有沒有保障消費者的隱私權？」(本題為單選題)本題詢問的用意在了了解 B2C 公司對消費者隱私權的保障程度。

調查結果顯示，有九成七的 B2C 公司認為有保障消費者的隱私權 (包含了非常有保障 81.55%，和還算有保障 15.53%)。(詳見表 4-23)

表 4-23 B2C 公司對消費者隱私權的保障程度統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比 %
非常有保障	84	81.55	有保障	100	97.09
還算有保障	16	15.53			
不太有保障	0	0.00	沒有保障	0	0.00
非常沒有保障	0	0.00			
不知道/無意見	3	2.91	不知道/無意見	3	2.91
總和	103	100.00	總和	103	100.00

(四) B2C 公司提供安全付款機制的程度

有九成八的 B2C 公司認為「有」提供消費者安全的付款機制

本調查進一步詢問：「整體來說，請問您覺得貴公司有沒有提供消費者安全的付款機制嗎？」(本題為單選題)本題詢問的用意在了解 B2C 公司提供安全付款機制的程度。

調查結果顯示，有九成八的 B2C 公司認為「有」提供消費者安全的付款機制(包括了總是有 91.26%，以及還算有 6.8%)。(詳見表 4-24)

表 4-24 B2C 公司提供安全付款機制的程度統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比 %
總是有	94	91.26	有	101	98.06
還算有	7	6.80			
很少有	0	0.00	沒有	0	0.00
完全沒有	0	0.00			
不知道/無意見	2	1.94	不知道/無意見	2	1.94
總和	103	100.00	總和	103	100.00

(五) B2C 公司對目前政府政策和法規中保障網路消費者權益的足夠性
有五成的 B2C 公司認為目前政府政策和法規中，對於網路消費者的權益是不足夠的

本調查進一步詢問：「請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？」(本題為單選題) 本題詢問的用意在了解 B2C 公司對目前政府政策和法規中保障網路消費者權益的足夠性。

調查結果顯示，有五成的 B2C 公司認為目前政府政策和法規中，對於網路消費者的權益是不足夠的 (包含了非常不足夠 12.62%，和不太足夠 37.86%)，有近四成的 B2C 公司認為是足夠的 (包含了還算足夠 24.27%，和非常足夠 9.71%)。(詳見表 4-25 與圖 4-13)

表 4-25 B2C 公司對政府政策和法規中保障網路消費者權益足夠性統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比%
非常不足夠	13	12.62	不足夠	52	50.49
不太足夠	39	37.86			
還算足夠	25	24.27	足夠	35	33.98
非常足夠	10	9.71			
其他	2	1.94	其他	16	15.53
不知道/無意見	14	13.59			
總和	103	100.00	總和	103	100.00

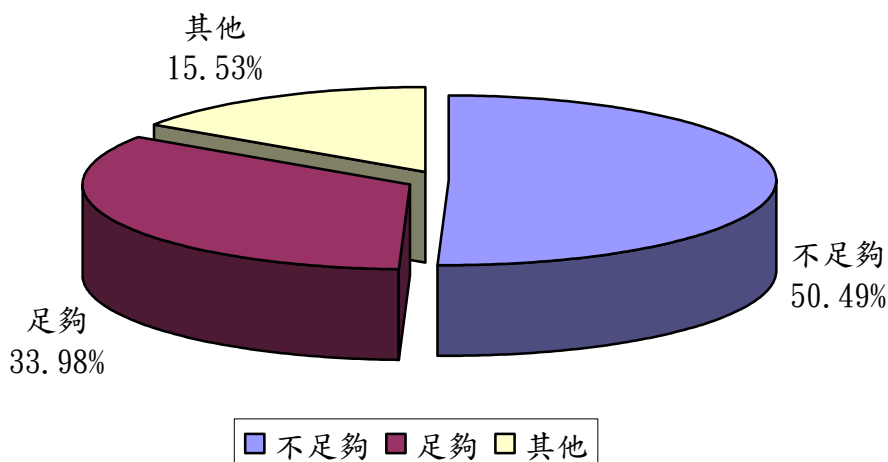


圖 4-13 B2C 公司對政府政策和法規中保障網路消費者權益的足夠性統計圖

四、B2C 公司對電子商務消費者政策

(一) 是否知道行政院已制訂「電子商務消費者保護綱領」

五成三的 B2C 公司知道行政院制訂「電子商務消費者保護綱領」

本調查詢問：「請問您知道行政院消保會（民國 90 年）制訂『電子商務消費者保護綱領』嗎？」（本題為單選題），本題詢問的目的在於瞭解 B2C 公司對行政院已制訂「電子商務消費者保護綱領」之知悉程度。

調查結果顯示，有五成三的 B2C 公司表示知道行政院已制訂「電子商務消費者保護綱領」，有近四成七表示不知道。（詳見表 4-26 與圖 4-14）

表 4-26 B2C 公司是否知道行政院已制訂「電子商務消費者保護綱領」統計表

知悉度	個數	百分比 %
知道	55	53.40
不知道	48	46.60
總和	103	100.00

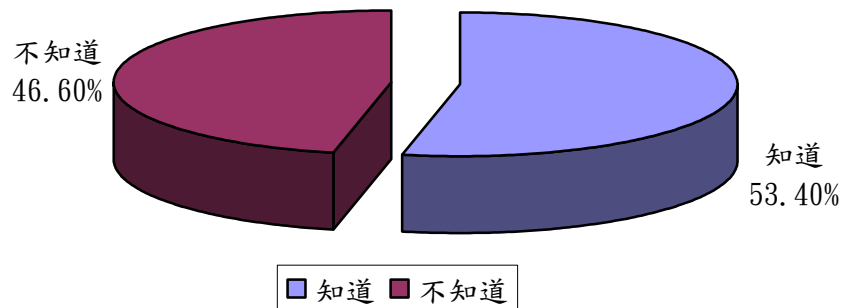


圖 4-14 B2C 公司是否知道行政院已制訂「電子商務消費者保護綱領」統計圖

(二) B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的了解程度

近六成四的 B2C 公司表示了解「電子商務消費者保護綱領」的內容

本調查進一步詢問受訪者：「請問您對『電子商務消費者保護綱領』的內容了解不了解？」(本題為單選題)，本題詢問的目的在於瞭解 B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的了解程度。

調查結果顯示，有近六成四的 B2C 公司表示了解「電子商務消費者保護綱領」(包含非常了解 5.17% 及有點了解 58.62%)，但也有近三成的 B2C 公司表示不了解(包含不太了解 18.97% 及非常不了解 10.34%)。(詳見表 4-27 與圖 4-15)

表 4-27 B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的了解程度統計表

	個數	百分比 %		個數	百分比 %
非常了解	3	5.17	了解	37	63.79
有點了解	34	58.62			
不太了解	11	18.97	不了解	17	29.31
非常不了解	6	10.34			
不知道/無意見	3	5.17	其他	4	6.90
拒答	1	1.72			
總和	58	100.00	總和	58	100.00

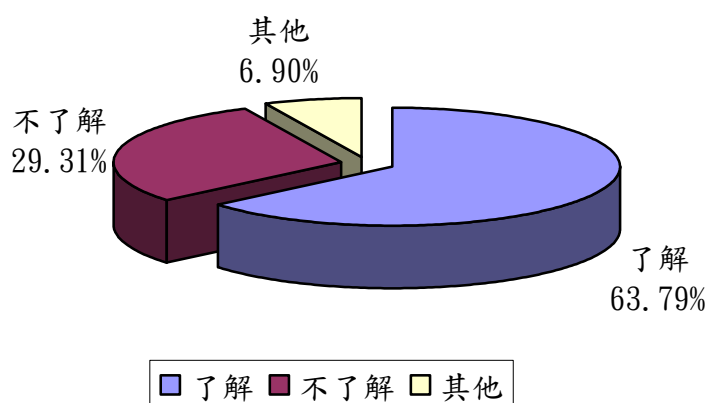


圖 4-15 B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的了解程度統計圖

(三) B2C 公司對網路交易或電子商務中消費者權益的建議

六成五 B2C 公司認為最應加強「商家提供更安全的付款方式」

本調查進一步詢問：「請問您認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？」(本題為複選題)，本題詢問的目的在於聽取 B2C 公司對網路交易或電子商務中消費者權益的建議作法。

調查結果顯示，有六成五的 B2C 公司認為最應加強「商家提供更安全的付款方式」，其次則有五成八的 B2C 公司認為應加強「政府制定相關法規」，「消費者提高對自身權益的意識」則又次之。約佔 51.46%。(詳見表 4-28)

表 4-28 B2C 公司對網路交易中消費者權益的建議統計表

建議事項	個數	百分比 %
政府制定相關法規	60	58.25
商家與消費者的電子契約	49	47.57
商家提供更安全的付款方式	67	65.05
消費者保護團體介入	36	34.95
消費者提高對自身權益的意識	53	51.46
跨國的合作防止網路交易詐欺問題	47	45.63
其他	6	5.83
不知道/無意見	3	2.91
拒答	2	1.94
總和	103	313.59

第四節 交叉分析

本調查進一步將營收比重分為 1-20%、21-40%、41-60%、61-80%，和 81-100% 五大類，與所有題目進行交叉分析，結果如下所示：

1. 大約八成的 B2C 公司在「消費者交易之前」有提供資訊以利消費者來確認其身份及聯絡方式

將「B2C 公司的營收比重」和「消費者交易前 B2C 公司提供哪些資料來確認其身份」進行交叉分析。調查結果顯示，大約八成的 B2C 公司在消費者交易之前有提供資訊以利消費者來確認其身份及聯絡方式。

其中營收比重在「20%以下」和「41-60%」的 B2C 公司與全部平均值比較，發現以提供「公司負責人姓名」的比例最少，各佔 45.00%和 42.86%。營收比重在「21-40%」的 B2C 公司，則以「電話及其他通訊的聯絡方式」所佔比例最少，佔 66.67%。(詳見附表 6-1)

2. 大約八成六的 B2C 公司有設計完整的訂購流程，以利消費者購物

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司所提供之訂購流程」進行交叉分析。調查結果顯示，大約八成六的 B2C 公司有設計完整的訂購流程，以利消費者購物。

其中營收比重在「21-40%」的 B2C 公司與全部平均值比較，在訂購流程中，比較少設計「供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願的最後程序」、「消費者有機會隨時的終止訂購產品」，和「訂購完成後，消費者能將所訂購產品的資訊能夠列印出來」這三個階段，各佔 66.67%，營收比重在「61-80%」的 B2C 公司，則為「有機會讓消費者閱讀相關合約條款的階段」，佔 66.67%。(詳見附表 6-2)

3. 不論營收比重，B2C 公司所提供的資訊中皆以「針對兒童行銷時的相關資訊」所佔比例最少

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司提供哪些資訊以利消費者完成交易」進行交叉分析。調查結果顯示，不論營收比重，B2C 公司所提供的資訊中皆以「針對兒童行銷時的相關資訊」所佔比例最少。

除此之外，營收比重在「21-40%」的 B2C 公司，提供消費者次低的資訊是「是否有業者以外的廠商收取費用」、「遞送及產品效能的條款」，和「購買上的限制（如需經監護人的同意、地理或期限上的限制）」，佔 33.33%。

營收比重在「41-60%」和「61-80%」的 B2C 公司，則是「是否有業者以外的廠商收取費用」，各佔 42.86%和 16.67%，在營收比重「81-100%」的 B2C 公司，則為「購買上的限制（如需經監護人的同意、地理或期限上的限制）」，佔 38.46%。（詳見附表 6-3）

4. 營收比重在 21-40% 的 B2C 公司與全部平均值做比較，發現做到「消費者有權選擇其個人資料的使用方式」所佔比例最少；營收比重在 61-80% 的 B2C 公司則是「在蒐集資料之前先告知消費者」；營收比重為 81-100% 的公司則為「當業者未能遵守規定時，有可靠的機制予以制裁」

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重在「21-40%」的 B2C 公司與全部平均值做比較，發現做到「消費者有權選擇其個人資料的使用方式」所佔比例最少，佔 33.33%。

營收比重在「61-80%」的 B2C 公司則是「在蒐集資料之前先告知消費者」，佔 33.33%，在營收比重為「81-100%」的公司則為「當業者未能遵守規定時，有可靠的機制予以制裁」，佔 30.77%。（詳見附表 6-5）

5. 營收比重較高的 B2C 公司，允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物的比例較高

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物」進行交叉分析。調查結果顯示，有 73.79% 的 B2C 公司「允許（或沒有限制）」未成年的青少年或兒童在網站上消費或購物，與全體平均值相比營收比重「較高」的 B2C 公司，所佔的比例較高。（詳見附表 6-7）

6. 對於未成年的消費者，營收比重較少的 B2C 公司不需經過監護人同意就可進行交易的比例較高

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司對於未成年的消費者，是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易」進行交叉分析。調查結果顯示，有 61.17% 的 B2C 公司「不需」經過監護人同意就可進行交易，與全體平均值相比營收比重「較低」的 B2C 公司，所佔比例較高。（詳見附表 6-8）

7. 營收比重 20% 以下的 B2C 公司，對於消費者的權益保障方面，比較不知道消費者保護法中的郵購買賣這項規定

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據消費者保護法中的郵購買賣規定進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重「20% 以下」的 B2C 公司，對於消費者的權益保障方面，比較「不知道」消費者保護法中的郵購買賣這項規定，佔 20.00%。(詳見附表 6-9)

8. 營收比重 20% 以下的 B2C 公司，「不同意」從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款的規定所佔比例較高

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司的退貨規定中，是否同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」進行交叉分析。與全部平均值相比後，營收比重「20% 以下」的 B2C 公司，「不同意」從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款這項規定所佔比例較高，佔 30.00%。(詳見附表 6-10)

9. 營收比重在 61-80% 的 B2C 公司，解約和退貨比率為 20% 的情況下，佔 16.67%

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司之解約和退貨比率」進行交叉分析。調查結果顯示，有 41.75% 的 B2C 公司「很少發生」解約和退貨。

營收比重為「20% 以下」、「21-40%」，和「81-100%」的 B2C 公司，解約和退貨比率為「10%」的情況下，各佔 5.00%、16.67%，和 3.85%；營收比重在「61-80%」的 B2C 公司，解約和退貨比率為「20%」的情況下，佔 16.67%。(詳見附表 6-11)

10. 營收比重 81% 以上 B2C 公司提供充分資訊給消費者的比例最高，佔 25%

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司所提供給消費者的各種資訊充分性」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重「81% 以上」的 B2C 公司提供「充分」的資訊給消費者的比例最高，佔 25% (其中包含非常充分 26.67% 和還算充分 20.00%)，其次是營收比重在「20% 以下」的 B2C 公司，佔 18%。(詳見附表 6-12)

11. 營收比重 20% 以下的 B2C 公司認為還算完整的提供交易買賣契約給消費者，所佔比例最高，佔 50.00%

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司提供給消費者的交易買賣契約完整性」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重「20% 以下」的 B2C 公司認為「還算完整」的提供交易買賣契約給消費者，所佔比例最高，佔 50.00%，營收比重在「41% 以上」的 B2C 公司，則認為有提供「非常完整」的交易買賣契約，所佔比例最高，各佔 85.71%、83.33%，和 69.23%。(詳見附表 6-13)

12. 營收比重較高的 B2C 公司保障消費者隱私權的比例較高

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司有無保障消費者的隱私權」進行交叉分析。調查結果顯示，有 81.55% 的 B2C 公司覺得「非常有保障」消費者的隱私權，與全體平均值比較，營收比重「較高」的 B2C 公司，所佔比例較高。(詳見附表 6-14)

13. 營收比重 81% 以上的 B2C 公司覺得目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障不足夠，佔 25.00%

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠程度」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重「81% 以上」的 B2C 公司覺得目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障「不足夠」，佔 25.00% (包含了非常不足夠 30.77% 和不太足夠 23.08%)，其次為營收比重在「20% 以下」的 B2C 公司，佔 21.15% (包含了非常不足夠 23.08% 和不太足夠 20.51%)。(詳見附表 6-16)

14. 營收比重為 41-60% 的 B2C 公司知道行政院消保會在民國 90 年制訂「電子商務消費者保護綱領」

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司是否知道行政院消保會 (民國 90 年) 制訂「電子商務消費者保護綱領」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重「20% 以下」、「61% 以上」的 B2C 公司「不知道」行政院消保會在民國 90 年制訂電子商務消費者保護綱領，營收比重為「41-60%」的 B2C 公司則是「知道」此綱領。(詳見附表 6-17)

15.近六成的 B2C 公司有點了解「電子商務消費者保護綱領」，與全部平均值比較，營收比重 81% 以上的 B2C 公司，所佔比例較低，佔 38.46%

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司對「電子商務消費者保護綱領」的內容了解程度」進行交叉分析。調查結果顯示，近六成的 B2C 公司「有點了解」電子商務消費者保護綱領，與全部平均值比較，營收比重「81% 以上」的 B2C 公司，所佔比例較低，佔 38.46%。(詳見附表 6-18)

16.營收比重為 20% 以下和 41-60% 的 B2C 公司，認為應加強「政府制定相關法規」，營收比重為 61% 以上的 B2C 公司，則認為應加強「商家提供更安全的付款方式」

將「B2C 公司的營收比重」和「B2C 公司認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益」進行交叉分析。調查結果顯示，營收比重為「20% 以下」和「41-60%」的 B2C 公司，認為應加強「政府制定相關法規」，營收比重為「61% 以上」的 B2C 公司，則認為應加強「商家提供更安全的付款方式」。(詳見附表 6-19)

第五章 綜合分析

第一節 一般大眾、B2C 公司、大學生和小學生之意見比較

(一) 網路使用情形

1. 除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？（複選）

比較受訪對象一般民眾、大學生和小學生，調查結果顯示，一般民眾除了到商店購物之外，最常使用的購物方式是「郵購目錄」（29.06%）。

大學生和小學生則是以「網際網路購物」為主，各佔 65.83%和 98.27%，其次是「郵購目錄」，各佔 52.88%和 30.64%。（詳見表 5-1）

表 5-1 一般民眾 vs 大學生 vs 小學生曾利用的購物方式比較表

曾利用的購物方式	一般民眾(%)	大學生(%)	小學生(%)
直銷人員	14.59	22.30	10.98
直接郵寄廣告	11.66	11.15	14.45
郵購目錄	29.06	52.88	30.64
電視購物頻道	14.12	10.55	17.34
網際網路購物	18.02	65.83	98.27
其他	0.07	0.48	1.73
都沒有使用過	50.81	10.55	
不知道/無意見	0.89		1.16
總和	139.22	173.74	174.57

2. 請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

一般民眾以不會上網所佔比例最高，佔 46.64%，其中會上網的民眾中，以會上網 7 天所佔比例最高，大學生和小學生則以平時每週上網 7 天所佔比例最高，各佔 66.63% 和 29.24%，其次大學生是上網 6 天（11.00%），小學生是上網 3 天（16.96%）。（詳見表 5-2）

表 5-2 一般民眾 vs 大學生 vs 小學生每週上網天數比較表

每週上網天數	一般民眾(%)	大學生(%)	小學生(%)
1 天	2.57	4.31	4.68
2 天	4.03	2.27	9.36
3 天	5.01	3.23	16.96
4 天	3.05	3.83	15.79
5 天	4.11	8.61	11.11
6 天	1.09	11.00	9.36
7 天	22.47	66.63	29.24
很少上網	10.70	0.12	2.92
沒有/不會	46.64		0.58
拒答	0.32		
總和	100.00	100.00	100.00

(二) 電子商務消費行為

3. 請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

一般民眾「沒有」透過網路購買或消費任何商品或服務的比例最高，佔 82.87%，大學生則是「有」上網購物或消費的比例最高，佔 69.98%。（詳見表 5-3）

表 5-3 一般民眾 vs 大學生有無上網購物或消費服務比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
有	16.87	69.98
沒有	82.87	30.02
不知道/拒答	0.26	
總和	100.00	100.00

4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

一般民眾上網購物最常買的商品或服務是「書籍/雜誌」，佔 27.60%，其次是「各種訂票服務」(25.21%)，再次之是「電腦硬體設備」(13.39%)。

大學生則以「各種訂票服務」為主，佔 57.78%，其次是「書籍/雜誌」(54.87%)，再次之是「美容保養用品」(34.02%)。(詳見表 5-4)

表 5-4 一般民眾 vs 大學生上網購物或消費服務之比較表

商品種類	一般民眾(%)	大學生(%)	商品種類	一般民眾(%)	大學生(%)
電腦硬體設備	13.39	15.56	時尚精品	11.94	20.85
電腦軟體程式	8.52	12.65	美容保養用品	9.65	34.02
行動通訊產品	3.47	10.09	保健運動用品	2.58	5.30
數位產品	8.6	14.02	玩具	3.15	6.15
其他家電用品	6.49	6.50	珠寶飾品/收藏品	5.43	9.91
網路線上遊戲	6.41	10.77	汽車		0.34
資訊電子服務	3.03	33.68	房屋租售		5.30
書籍/雜誌	27.6	54.87	金融商品	2.05	1.54
影音光碟、卡帶	9.37	24.44	線上專業顧問	0.44	2.05
傢俱家飾	2.76	2.22	個人服務	1.23	1.37
各種訂票服務	25.21	57.78	公益捐款		4.79
旅遊休閒資訊	2.93	17.95	大補帖	1.61	0.85
花束/禮品	2.65	7.35	其他	7.64	3.59
各種食品	0.68	4.62	不知道/很難說	1.63	
			總和	121.11	368.55

5. 請問您在網路消費時會注意哪些問題？

一般民眾和大學生在網路消費最常注意的是「選擇安全的付款方式」，各佔78.69%和90.94%，其次一般民眾注意的是「保障個人隱私權」的問題(65.27%)，大學生則較注意「瞭解所欲購買的商品或服務」(89.23%)。(詳見表5-5)

表 5-5 一般民眾 vs 大學生上網最常注意之問題比較表

注意事項	一般民眾(%)	大學生(%)
充分瞭解業者的相關資訊	49.27	67.18
瞭解所欲購買的商品或服務	62.92	89.23
詳讀交易契約各項條款	42.92	44.10
保障個人隱私權	65.27	63.42
選擇安全的付款方式	78.69	90.94
是否可以保存交易的資料	43.37	41.71
是否有消費爭議處理的管道及程序	35.6	41.20
注意是否有詐欺的行為	60.22	63.59
其他	0.88	2.91
不知道/沒注意	1.77	
總和	440.91	504.27

6. 請問您在網路消費之前，會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

一般民眾和大學生在網路消費之前都「總是會」先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊，各佔56.99%和64.26%。(詳見5-6)

表 5-6 一般民眾 vs 大學生在網路消費之前，是否先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
總是會	56.99	64.26
有時會	27.26	28.52
很少會	5.78	5.67
完全不會	8.68	1.55
不知道/無意見	1.29	
總和	100.00	100.00

7. 請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？

一般民眾和大學生在網路消費之前都「總是會」先比較不同商家所提供商品或服務的價格，各佔 63.93% 和 61.98%。(詳見表 5-7)

表 5-7 一般民眾 vs 大學生在網路消費之前，是否先比較不同商家所提供商品或服務的價格比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
總是會	63.93	61.98
有時會	22.77	30.03
很少會	2.94	7.12
完全不會	6.68	0.87
不知道/無意見	0.64	
不一定	3.04	
總和	100.00	100.00

8. 整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？

一般民眾和大學生皆認為在網路上買到的東西「還算符合」原本的期望，各佔 52.18% 和 52.48%，其次一般民眾認為「完全符合」，佔 33.03%，大學生認為「普通」，佔 29.06%。(詳見表 5-8)

表 5-8 一般民眾 vs 大學生在網路上購物是否符合原來的期望比較表

	一般民眾(%)		大學生(%)
非常不符合	0.85	1	0.68
不太符合	5.40	2	3.93
還算符合	52.18	3	29.06
完全符合	33.03	4	52.48
不知道/無意見	2.93	5	13.85
不一定	5.12	總和	100.00
拒答	0.50		
總和	100.00		

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越符合。

9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？

一般民眾覺得網路消費以「不能先鑑賞試用」的缺點最大，佔 33.39%，其次是「交易安全性的考量」，佔 31.47%。

大學生則認為「怕被詐騙，拿不到商品」的缺點最大，佔 71.62%，其次是「不能先鑑賞試用」和「擔心個人資料外洩」，佔 68.89%。(詳見表 5-9)

表 5-9 一般民眾 vs 大學生認為網路消費之缺點比較表

缺點	一般民眾(%)	大學生(%)
購物過程太複雜	3.48	15.21
不能先鑑賞試用	33.39	68.89
配送取貨不方便	2.96	23.08
缺少售後服務	7.56	36.41
網路商店的信用度不明	7.75	50.09
缺乏法律上的保障	2.1	37.44
交易安全性考量	31.47	66.84
怕被詐騙，拿不到商品	12.46	71.62
擔心個人資料外洩	18.24	68.89
商品資訊不足	15.56	44.27
商品的品牌信用度不明	3.16	24.10
價格不夠吸引人	0.73	16.41
其他	18.9	1.03
不知道/很難說	12.52	0.17
總和	170.28	524.44

10. 整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？

整體來說，一般民眾和大學生在網路消費時皆「有」收到商家或賣方開立的發票或收據，各佔 76.41% 和 60.34%。(詳見 5-10)

表 5-10 一般民眾 vs 大學生在網路消費商家有無開立發票或收據比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
有	76.41	60.34
無	17.00	18.80
該次消費不需要開立發票或收據	1.80	6.67
不知道/無意見	2.22	
不一定	2.57	14.19
總和	100.00	100.00

11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)

今年一至四月一般民眾在網路消費的金額總共以「2,000-2,999 元」為主，佔 14.94%，其次是「1,000-1,999 元」(13.81%)。

大學生則以「500-999 元」為主，佔 17.98%，其次是「1,000-1,999 元」(17.64%)。(詳見 5-11)

表 5-11 一般民眾 vs 大學生今年一至四月購物的金額比較表

消費金額	一般民眾(%)	大學生(%)
499 元以下	9.76	15.24
500-999 元	13.39	17.98
1,000-1,999 元	13.81	17.64
2,000-2,999 元	14.94	10.10
3,000-3,999 元	13.75	8.39
4,000-5,999 元	6.15	7.71
5,000-7,999 元	9.81	3.60
8,000-9,999 元	2.69	2.05
10,000-19,999 元	8.11	3.94
20,000-49,999 元	4.69	1.20
50,000 元以上	1.24	0.34
其他	0.42	0.17
很難說/不一定	0.63	2.91
今年一至四月沒有消費		8.73
拒答	0.63	
總和	100.00	100.00

12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？

一般民眾和大學生在網路消費時，其購物的商家或賣方皆認為「有」提供申訴的管道，各佔 53.57% 和 45.21%。(詳見表 5-12)

表 5-12 一般民眾 vs 大學生認為商家或賣方有無提供申訴的管道統計表

	一般民眾(%)	大學生(%)
有	53.57	45.21
無	9.76	8.39
沒有注意，商家或賣方有無申訴管道	24.80	33.39
不知道/無意見	11.29	
不一定	0.57	13.01
總和	100.00	100.00

13. 近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？

近來網路詐欺日漸增多的情況下，一般民眾在網路消費時最常注意的事項是「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」，佔 56.21%，其次是「高額誘人的抽獎或贈品活動」(49.05%)。

大學生則會特別的注意「須先寄送金錢以取得特別的交易」事項，佔 62.28%，其次是「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」，佔 56.06%。(詳見表 5-13)

表 5-13 網路詐欺日漸增多的情況下，一般民眾 vs 大學生最常注意事項比較表

注意事項	一般民眾(%)	大學生(%)
交易的條件太好	46.07	45.50
在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊	56.21	56.06
高額誘人的抽獎或贈品活動	49.05	47.75
須先寄送金錢以取得特別的交易	47.86	62.28
高報酬率的投資機會	39	27.68
誇大功效的醫療或保健產品	51.25	35.81
其他	4.84	2.77
不知道/很難說	10.85	
總和	305.13	277.85

14. 請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？

比較一般民眾、大學生和小學生的受訪對象，調查結果顯示，一般民眾、大學生和小學生多沒有在國外網站買過東西，各佔 88.59%、87.99%和 89.60%。(詳見表 5-14)

表 5-14 一般民眾 vs 大學生 vs 小學生有無上國外網站購物比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)	小學生(%)
有	10.58	12.01	10.40
無	88.59	87.99	89.60
其他	0.83		
總和	100.00	100.00	100.00

15. 以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？

比較一般民眾和大學生的受訪對象，調查結果顯示，一般民眾和大學生在從事網路購物時較沒有發生過糾紛或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況，各佔 90.31%和 90.43%。

在有發生糾紛或詐騙的情況下，以在「國內網站」購物時較常發生，一般民眾佔 6.43%，大學生佔 3.42%。(詳見 5-15)

表 5-15 一般民眾 vs 大學生網路購物發生糾紛之比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
國內網站	6.43	3.42
國外網站	1.77	0.85
不知道/忘記了	1.32	5.30
沒有	90.31	90.43
總和	99.83	102.05

16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

比較一般民眾和大學生的受訪對象，調查結果顯示，一般民眾在國內網站消費時最常發生的糾紛種類是「商品不符（商品種類、商品品牌）」，佔 88.69%，其次是「商品品質不良」，佔 14.47%。

以大學生而言，最常發生的糾紛種類是「商品品質不良」，佔 31.82%，其次是「貨款已付，但未收到商品」，佔 27.27%。（詳見表 5-16）

表 5-16 在國內網站上，一般民眾 vs 大學生最常遇到之糾紛比較表

糾紛種類	一般民眾(%)	大學生(%)
商品不符（商品種類、商品品牌）	88.69	13.64
延遲交貨		36.36
無法退、換貨		13.64
沒有售後服務	7.84	13.64
商品品質不良	14.47	31.82
加收未規定之費用		4.55
沒有保證書		18.18
貨款已付，但未收到商品	7.35	27.27
商家惡意倒閉或失去聯絡		22.73
商品價值遠低於付款金額		13.64
其他	11.31	9.09
總和	129.66	204.55

17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

一般民眾最常以「向商家或賣方申訴」和「沒有處理（算了）」來處理糾紛，佔 38.46%。大學生則以「向商家或賣方申訴」為主，佔 65.22%，其次才是「沒有處理（算了）」，佔 17.39%。（詳見表 5-17）

表 5-17 國內網站上，一般民眾 vs 大學生如何處理上述糾紛或問題比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
向消費者保護團體申訴		4.35
向政府部門申訴	7.71	
向商家或賣方申訴	38.46	65.22
向檢警單位報案		4.35
不透過任何管道，自行採取法律行動		4.35
其他	15.38	8.70
沒有處理（算了）	38.46	17.39
總和	100.00	104.35

18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇到什麼問題？

在國內網站購物時，向商家或賣方申訴的過程中，一般民眾多沒有遇到問題，佔 46.67%，其次發生的問題是「程序複雜、麻煩」，佔 35.37%。

對大學生而言，向商家或賣方申訴的過程中，最常遇到的問題是「沒有立即處理」，佔 53.33%，其次是「程序複雜、麻煩」和「處理時間故意拖的很長」，佔 20.00%。（詳見表 5-18）

表 5-18 在國內網站中，一般民眾 vs 大學生與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

問題種類	一般民眾(%)	大學生(%)
程序複雜、麻煩	35.37	20.00
服務人員態度不佳		13.33
處理人員沒經驗		13.33
處理時間故意拖的很長		20.00
沒有立即處理	17.95	53.33
其他		6.67
沒有遇到問題	46.67	13.33
總和	100.00	140.00

19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

對一般民眾而言對申訴的結果以「還算滿意」為主，佔 45.35%，其次是「非常不滿意」，佔 21.26%，大學生對申訴的結果的滿意度則是以「普通」為主，佔 47.37%，其次則是「非常不滿意」，佔 21.05%。(詳見表 5-19)

表 5-19 在國內網站上，一般民眾 vs 大學生申訴過程的滿意度比較表

滿意度	一般民眾(%)		大學生(%)
非常滿意	20.73	5	5.26
還算滿意	45.35	4	10.53
不太滿意	12.66	3	47.37
非常不滿意	21.26	2	15.79
總和	100.00	1	21.05
		總和	100.00

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越滿意。

20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

一般民眾在國外網站消費時最常發生的糾紛種類是「加收未規定之費用」，佔 47.80%。大學生則最常發生的是「商品品質不良」的問題，佔 33.33%。(詳見表 5-20)

表 5-20 在國外網站上，一般民眾 vs 大學生最常遇到之糾紛比較表

糾紛種類	一般民眾(%)	大學生(%)
商品不符		16.67
沒有售後服務		16.67
商品品質不良		33.33
貨款已付，但未收到商品		16.67
延遲交貨	29.47	
加收未規定之費用	47.80	
商家惡意倒閉或失去聯絡		16.67
信用卡被盜刷	22.73	
總和	100.00	100.00

21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

一般民眾主要是「請刷卡銀行處理」為主，佔 70.53%，大學生則採用「向商家或賣方申訴」(55.56%)。(詳見表 5-21)

表 5-21 國外網站上，一般民眾 vs 大學生如何處理上述糾紛或問題比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
向消費者保護團體申訴		11.11
向商家或賣方申訴	29.47	55.56
請刷卡銀行處理	70.53	
沒有處理(算了)		33.33
總和	100.00	100.00

22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

在國外網站購物時，向商家或賣方申訴的過程中，一般民眾多沒有遇到問題，佔 100%。

對大學生而言，向商家或賣方申訴的過程中，最常遇到的問題是「程序複雜、麻煩」和「沒有立即處理」，佔 40.00%。(詳見表 5-22)

表 5-22 在國外網站中，一般民眾 vs 大學生與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

問題種類	一般民眾(%)	大學生(%)
程序複雜、麻煩		40.00
服務人員態度不佳		20.00
沒有立即處理		40.00
其他		20.00
沒有	100.00	
總和	100.00	120.00

23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

對一般民眾而言對申訴的結果以「非常滿意」為主，佔 61.86%，大學生對申訴的結果的滿意度則是以「非常滿意」為主，佔 30.00%。(詳見表 5-23)

表 5-23 在國外網站上，一般民眾 vs 大學生申訴過程的滿意度統計表

滿意度	一般民眾(%)		大學生(%)
非常滿意	61.86	5	30.00
還算滿意	38.14	4	10.00
總和	100.00	3	20.00
		2	20.00
		1	20.00
		總和	100.00

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越滿意。

24. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？

比較受訪對象一般民眾、B2C 公司和大學生，結果顯示，有經營電子商務的 B2C 公司認為有提供給消費者「非常完整」的交易買賣契約所佔比例最高，佔 64.08%。其次是「還算完整」，佔 26.21%。

一般民眾認為在網路上經營電子商務的商家或賣方提供「還算完整」的交易買賣契約所佔比例最高，佔 36.80%，其次是「不太完整」，佔 30.79%。大學生則認為「普通」的比例最高，佔 51.44，其次是「不太完整」，佔 22.66%。(詳見表 5-24)

表 5-24 一般民眾 vs 大學生對商家或賣方提供給消費者的交易買賣契約完整性比較表

完整度	B2C 公司(%)	一般民眾(%)		大學生(%)
非常完整	64.08	0.83	5	1.32
還算完整	26.21	36.80	4	16.91
不太完整	1.94	30.79	3	51.44
非常不完整	3.88	4.63	2	22.66
其他	0.97		1	7.67
不知道/無意見	2.91	26.95	總和	100.00
總和	100.00	100.00		

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越完整。

(三) 電子商務消費者權益保護

25. 以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？

比較受訪對象一般民眾、大學生和小學生，結果顯示，一般民眾最常填的個人資料是「姓名」，佔 61.36%，其次是「住址」，佔 55.62%。

大學生在使用網路時最常填的個人資料仍以「姓名」為主，佔 96.41%，其次是「電子信箱」，佔 93.54%，小學生則以填寫「性別」所佔比例最高，佔 90.70%，其次才是「姓名」，佔 90.12%。(詳見表 5-25)

表 5-25 一般民眾 vs 大學生最常在網路上填寫個人資料之比較表

個人資料	一般民眾(%)	大學生(%)	小學生(%)
姓名	61.36	96.41	90.12
性別	18.85	94.02	90.70
出生年月日	36.4	92.70	84.30
年齡	12.65	84.33	70.93
身份證字號	40.62	79.55	72.09
電話	53.48	89.83	79.07
住址	55.62	88.76	83.72
職業	10.69	89.59	
婚姻狀況	5.17	71.29	
居住縣市	6.93	84.21	80.23
家戶人口	0.61	4.07	4.65
家戶收入	4.52	16.39	5.23
零用金	0.57	25.60	11.63
信用卡號	2.94	18.66	
電子信箱	29.96	93.54	
學校名稱	4.51	45.22	
教育程度	2	87.92	
就讀年級			45.35
爸爸媽媽的職業			7.56
其他	7.26	0.72	5.81
都沒有填過任何資料	19.29	0.36	
不知道/無意見	3.8		
拒答	0.76		
總和	306.9	1163.16	731.40

26. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？

比較受訪對象 B2C 公司、一般民眾和大學生，結果顯示，有經營電子商務的 B2C 公司認為「非常有保障」消費者的隱私權，佔 81.55%，其次是「還算有保障」，佔 15.53%。

一般民眾認為在網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有保障」消費者的隱私權所佔比例最高，佔 30.37%，其次是不知道/無意見。大學生則認為「普通」所佔比例最高，佔 39.16%，其次是「不太有保障」，佔 25.39%。(詳見表 5-26)

表 5-26 一般民眾 vs 大學生 vs B2C 公司對有無保障民眾隱私權比較表

	B2C 公司(%)	一般民眾(%)		大學生(%)
非常有保障	81.55	3.49	5	4.67
還算有保障	15.53	30.37	4	22.63
不太有保障	0.00	23.97	3	39.16
非常沒有保障	0.00	15.01	2	25.39
不知道/無意見	2.91	26.96	1	8.14
拒答		0.21	總和	100.00
總和	100.00	100.00		

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越有保障。

27. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？

比較受訪對象 B2C 公司、一般民眾和大學生，結果顯示，B2C 公司認為「總是有」提供安全的付款機制給消費者，佔 91.26%，一般民眾和大學生則認為在網路上經營電子商務的商家或賣方「還算有」提供安全的付款機制給消費者，各佔 36.45%和 71.24%。(詳見表 5-27)

表 5-27 一般民眾 vs 大學生 vs B2C 公司對有無提供安全的付款機制比較表

	B2C 公司(%)	一般民眾(%)	大學生(%)
總是有	91.26	11.28	9.30
還算有	6.8	36.45	71.24
很少有	0	17.92	18.97
完全沒有	0	9.45	0.49
不知道/無意見	1.94	24.73	
拒答		0.16	
總和	100	100.00	100.00

28. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

B2C 公司、一般民眾與大學生皆認為目前的政府政策和法規中，對於網路消費者權益的保障「不太足夠」，各佔 37.86%、42.69%，和 54.68%，其次 B2C 公司認為「還算足夠」，佔 24.27%，一般民眾和大學生則認為「非常不足夠」，各佔 28.13%和 27.59%。(詳見表 5-28)

表 5-28 在目前政府政策和法規中，一般民眾 vs 大學生 vs B2C 公司對於網路消費者權益的保障足夠性比較表

	B2C 公司(%)	一般民眾(%)	大學生(%)
非常足夠	9.71	0.35	
還算足夠	24.27	13.42	10.22
不太足夠	37.86	42.69	54.68
非常不足夠	12.62	28.13	27.59
其他	1.94		
不知道/無意見	13.59	15.41	7.51
總和	100.00	100.00	100.00

29. 請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？

一般民眾和大學生皆沒聽過行政院消保會制訂的「電子商務消費者保護綱領」所佔比例最高，各佔 79.47%和 86.96%。(詳見表 5-29)

表 5-29 一般民眾 vs 大學生對「電子商務消費者保護綱領」的認知比較表

	一般民眾(%)	大學生(%)
聽過	20.32	13.04
沒聽過	79.47	86.96
拒答	0.21	
總和	100.00	100.00

30. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

比較受訪對象 B2C 公司、一般民眾和大學生，結果顯示，B2C 公司認為目前應加強「商家提供更安全的付款方式」所佔比例最高，佔 65.05%，其次是「政府制定相關法規」，佔 58.25%。

一般民眾和大學生則認為應加強「政府制定相關法規」所佔比例最高，各佔 33.87%和 30.31%，其次一般民眾是「商家提供更安全的付款方式」，佔 16.91%，大學生是「消費者提高對自身權益的意識」，佔 24.53%。(詳見表 5-30)

表 5-30 一般民眾 vs 大學生 vs B2C 公司認為最應加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益比較表

建議事項	B2C 公司(%)	一般民眾(%)	大學生(%)
政府制定相關法規	58.25	33.87	30.31
商家與消費者的電子契約	47.57	7.59	11.70
商家提供更安全的付款方式	65.05	16.91	15.72
消費者保護團體介入	34.95	8.51	9.69
消費者提高對自身權益的意識	51.46	13.64	24.53
跨國的合作防止網路交易詐欺問題	45.63	6.81	7.42
其他	5.83	3.82	0.63
不知道/無意見	2.91	8.85	
拒答	1.94		
總和	313.59	100.00	100.00

31. 請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？

比較受訪對象一般民眾、小學生和大學生，結果顯示，一般民眾、小學生和大學生皆表示未來「還算願意」在網路上購物所佔比例最高，各佔 53.18%、47.95%，和 32.83%，其次一般民眾則表示「不太願意」，佔 14.73%，小學生則表示「非常願意」，佔 33.92%，大學生則表示「普通」，佔 29.78%。(詳見表 5-31)

表 5-31 一般民眾 vs 大學生 vs 小學生是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費比較表

願意程度	一般民眾(%)	小學生(%)		大學生(%)
非常不願意	12.77	8.77	1	6.46
不太願意	14.73	9.36	2	12.93
還算願意	53.18	47.95	3	29.78
非常願意	12.19	33.92	4	32.83
不知道/無意見	6.76		5	18.00
拒答	0.37		總和	100.00
總和	100.00	100.00		

註：大學生網路問卷在選項上採用的是五點尺度。分數越高，代表越願意。

(四) 電子商務消費者政策

32. 請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？

一般民眾覺得政府機關應提供「電視宣導短片」所佔比例最高，佔 61.73%，其次是「網路資訊提供」，佔 49.59%，大學生則是以「網路資訊提供」為主，佔 77.24%，其次是「電視宣導短片」，佔 66.50%。（詳見表 5-32）

表 5-32 一般民眾 vs 大學生對政府機關舉辦電子商務消費權益活動之偏好比較表

活動類型	一般民眾(%)	大學生(%)
電視宣導短片	61.73	66.50
報紙雜誌介紹	42.69	51.41
廣播電台宣導	36.82	26.73
網路資訊提供	49.59	77.24
街頭文宣分發	22.31	12.53
藝人代言宣傳	23.15	30.69
有獎徵文徵答	15.94	29.54
消費者保護相關講座	31.69	36.57
其他	2.04	0.77
都沒有興趣	1.09	2.69
不知道/無意見	6.33	
總和	293.38	334.65

第陸章 專家座談過程與分析

第一節 座談會過程

一、與會對象

對電子商務消費之相關問題有相當研究經驗的專家學者、廠商代表和消費者代表。與會對象分為四類，參與人員名單如下所示：

- (一) 專家學者：柴松林教授、邱清華教授、甘薇璣科長、黃勉善教授、蔡美瑛教授
- (二) 行政院消費者保護委員會：劉清芳代理組長、邱琦閔研究員
- (三) 廠商代表：旭海國際科技股份有限公司 賴佳維總經理
- (四) 消費者代表：譚巧燕小姐

二、舉行時間

本研究共舉辦一場專家座談(見表 6-1)，主要是針對調查研究報告結果所舉辦之會議。

表 6-1 專家座談會資料

對象	與會人數	時間	地點
專家學者 消保會官員 廠商代表 消費者代表	10	92年5月23日 上午9:30-12:00	台北市台北凱撒大飯店 四樓香港廳

第二節 討論題綱

一、針對問卷調查結果進行討論

- (一) 隱私權保障
- (二) 網路糾紛
- (三) 網路詐欺
- (四) 安全付款機制
- (五) 對政府機關之意見

第三節 座談會方式

本研究所採取的專家座談，是 1950 年代行銷人員根據精神科醫生所使用的集體治療法（group therapy method）所發展出來的技術，用以彌補一般訪問調查方法之不足。

該方法假設：當人們處於一個對某事物具有相同興趣的群體中時，會比較願意談論他們內心深處的情感與動機。如果能為受訪者安排一個適當的聚會場所、針對某一特定主題、培養自由討論的氣氛，則可以從受訪者相互討論的過程中，透視他們內心深處的動機，瞭解其認知的真正原因。因此本研究採行專家座談的主要目的是為了取得參與者從自己的角度、對研究主題提出自由、主觀的見解，而這些資訊會顯現出參與者觀點所形成的思考過程。因此決策者可以透過專家座談獲得較多元化、不同思考模式的資訊。

本研究實施專家座談的對象為對電子商務消費之相關問題有相當研究經驗的專家學者、政府官員、廠商代表和消費者代表。事前會將「電子商務消費相關問題之調查研究」的相關資料與討論題綱傳送給與會者參考，然後才舉行座談會。本研究共舉行一場專家座談：主要是針對調查報告結果邀請國內相關領域的專家學者進行深度討論。本場座談會的與會人數為 10 人，與談時間約為兩小時。同時邀請一位有經驗的主持人引導發言。座談會的進行方式如下：

- （一）首先介紹本次專家座談的目的及分發相關調查資料。
- （二）其次由主持人引導與會者針對討論題綱進行發言與討論，從不同的角度做多元、廣泛的交換意見。
- （三）最後由主持人針對討論主題做最後總結及補充

座談會結束之後將與會者的發言完整記錄、整理成分析報告。然後從民意調查、專家學者、官員、廠商代表和消費者代表等不同多元角度的建議事項與討論結果加以整合，提供委託單位參考，以做為政策規劃及改善的參考依據。

第四節 座談內容分析

本節綜合專家學者等不同多元角度的建議與討論，茲依照專家座談討論題綱整理如下：

一、結論與檢討

(一) 隱私權保障

1. 有近三成九的一般民眾認為經營電子商務的商家或賣方沒有保障消費者的隱私權。
2. 很多網路上的商家或賣方要求提供的資料太多，建議當消費者買的東西與消費者交易權利義務無關係時，資料的蒐集就應該有所限制。
3. 近九成七有經營電子商務的 B2C 公司認為有保障消費者的隱私權。
4. 但事實並非如此，因消費者常會收到一些非認識公司的廣告信函、垃圾郵件等，建議不相干的個人資料，不應該洩漏。

(二) 購買契約方面

1. 當消費者進行網路消費，一定會經過是否同意購買契約的階段才能再開始進行消費，但相信沒有任何一個消費者會把它從頭到尾看完，因為通常 B2C 公司在設計購買契約的頁面都以下拉式頁面為主，一般條款會放在購買契約的前方，一般消費者多沒耐心會拉到購買契約的後方看完購買契約，但通常有關錢的交易條款多放在購買契約的下方，而造成一些消費糾紛。
2. 建議在消費者確定要訂購商品之前，希望 B2C 公司在網頁的設計上能夠彈出一個視窗，告訴消費者您今天買了商品之後，跟錢有關的重要條款皆列在視窗上，需等消費者按了確定鍵之後，才能再回過頭來進行真正的交易，如此相信消費者的抱怨會降低許多。

(三) 代收代付公司

1. 網路上很多代收代付的公司多是個體戶，只要個人想要從事電子商務的行為，而本身會做網站，就可去找一家公司幫忙做代收代付能夠在網路上販賣商品，如一台學步車在拍賣網中可從 1 塊錢喊到 500 元，但是實體商店卻只賣 199 元，而讓消費者有受騙的感覺，當這種交易模式不斷發生時，就會擊垮消費者對電子商務交易行為的信心，常常此種網路詐欺的問題就發生在這種代收代付的公司。因為一般 B2C 公司要去從事電子商務的交易，銀行門檻設得相當高，稽核也相當的嚴格，會要求廠家資本額要在 50 萬以上，成立半年以上，甚至於說 B2C 公司的機制、頁面上契約內容的告知，都要非常的明顯和完整，審查之後沒有問題才會發給公司執照。

(四) 安全付款機制

1. 安全付款機制的討論

(1) 在電子商務消費的付款機制中，收單銀行通常都找不同的 *payment gateway* 公司做合作，因此做出的效果也不盡相同。*payment gateway* 公司在台灣目前僅有七家，壟斷了所有的市場，然這七家廠商良莠不齊，每家廠商生產的東西都不一樣，導致 B2C 公司要去和這七家 *payment gateway* 廠商作配合，因而產生許多問題。不論是在架構、在訊息之間的交易流量，或是要求的門檻都不一樣。若要給消費者一個很安全的交易機制，建議能否在政府機關部分去規範 *payment gateway* 廠商，並將優良查核結果優良的廠商提供給 B2C 的公司作參考，或是在網站上能夠給予一個優良認證或評選。

(2) 以政府立場來說，民間有業者想從事這樣的行業，政府就不宜介入，若政府介入，就可能產生與民爭利的情況。因此，政府比較傾向以鼓勵的方式要求 *payment gateway* 必須要跟收單銀行配合，希望透過收單銀行的要求而讓 *payment gateway* 的產品做得更好。

(3) 到底一個安全的付款機制怎麼樣才是足夠的？以目前統計中網路消費的金額一般是 1 千到 2 千左右，這樣的消費金額要不要用到那麼高等級的機制，如：是否一定要鼓勵消費者去申請憑證，這都是值得商榷的。安全跟成本是互相牴觸的，憑證的申請過程很麻煩，且也不容易操作和瞭解，此時消費者為了要付款的安全就必須付出更多的成本。所以到底怎麼樣的付款機制是安全的，才能符合消費者的期望，後續可以在這方面再做深入探討，

2. 信用卡帳單方面

(1) 一般信用卡帳單明細中記錄的是公司名稱，並非對外的名稱，如：消費者在台北凱撒大飯店刷卡消費，但收到刷卡帳單時，卻寫著某某旅館顧問管理公司，消費者無法知曉這筆消費到底是如何發生的。

(2) 建議應規範在帳單明細中的公司名稱應再加註一欄公司對外的名稱，這樣才能很明確的告訴消費者，這筆消費的錢是流到哪裡去，如此也才能使消費者心理覺得更有保障。

(五) 發票和收據問題

有二成三的一般民眾在網路購物時沒有收到發票和收據。但在財政部的制度中，只要消費者刷卡，在金資中心裡就會有他的記錄，廠商就必需開立發票和收據，因此在政府稅收的立場上是可以收到的。但為何仍有一般民眾沒有收到發票和收據，此可歸於產業特性：

1. 網路刷卡消費時，發票和收據的寄送常會伴隨下列物流的問題：
 - (1) 廠商將發票或收據寄給消費者時可能會不見。在網路消費時，商品通常是交由宅配廠商來配送，而消費者的發票由宅配廠商開立，開立之後常以平信的方式寄出，而發生此種情形。
 - (2) 消費者沒有持續和廠商索取發票和收據。有些商家認為寄發票和收據還需要花人工貼郵票和郵資，有時乾脆就當消費者沒來索取時，就不寄送發票和收據，當消費者來索取時，廠商才寄給消費者。
2. 代收付的情況，當賣方是屬於個體戶時，他是沒有辦法開立發票的，所以會變成買發票，把商品賣出後，由代收付公司出立發票，因責任不在它，就會發生不寄的情況，除非消費者打電話去抱怨賣方，賣方這時才會拜託代收付公司開發票給消費者，此時政府是不會吃虧，吃虧的是消費者。
3. 代售行為，在旅行業裡稱為代售行為。今日電子商務的門檻設的非常高，只要負責人曾有跳票記錄，就算有 20 億的資產，就無法從事電子商務的行為，銀行把關的非常嚴格，但是，目前不跳票的負責人很少，所以就必須委託旅行社來做代收單。當消費者刷卡時，明明買的是某某飯店或某某航空公司的機票，可是收到的發票，卻不是某某航空公司，或者是某某飯店開的發票，一般民眾就認為他沒有拿到發票而產生此種情況。

(六) 對政府機關之意見

1. 教育宣導方面

- (1) 數據顯示一般民眾在網路消費發生糾紛時，很少會找消費者保護團體或政府機關申訴解決問題，此兩種管道是非常有效的處理方式，但一般民眾卻不熟悉。
- (2) 台灣雖然從事保護消費者運動已很久，有政府機構，還有很多民間團體，但是對於消費者的教育仍顯不足，譬如：政府部門推動三不運動，告訴消費者「我不買什麼、我不去什麼、我不吃什麼」，此為消極的做法。但在國外（如：香港、新加坡），就會一直告訴消費者，如果你買東西發生問題時，你可以去找誰幫忙解決你的問題，而不是被動的告知消費者，你不去消費，就不會發生消費問題。
- (3) 有六成一的一般民眾認為「電視宣導短片」是他們偏好度最高的宣導方式，其次是「網路資源提供」和「報紙／書籍雜誌的介紹」，建議政府可以利用一些公益廣告的時間，做一系列宣導短片，進而增加消費者對保障自身消費者權益的認知度。

第七章 結論與建議

第一節 結論

一、網路使用情形

- (一) 一般民眾除了到商店購物之外，最常使用的購物方式是「郵購目錄」，以不會上網所佔比例最高，在會上網的民眾中，以平時每週上網 7 天佔最多。大學生和小學生則是以「網際網路購物」為主，其中平時每週上網 7 天最多。

二、電子商務消費行為

- (一) 一般民眾有透過網路購物或消費服務的比例為 16.87%，最常買的商品或服務是「書籍/雜誌」，其次是「各種訂票服務」，再次之是「電腦硬體設備」，今年一至四月網路消費的金額以「2,000-2,999 元」最多，其次是「1,000-1,999 元」。大學生有透過網路購物或消費的比例為 69.98%，最常消費的商品或服務是「各種訂票服務」，其次是「書籍/雜誌」，再次之為「美容保養用品」，消費金額以「500-999 元」最多，次之為「1,000-1,999 元」。
- (二) 一般民眾和大學生在網路消費時最常注意的問題是「選擇安全的付款方式」，其次一般民眾注意的是「保障個人隱私權」的問題，大學生則較注意的是「瞭解所欲購買的商品或服務」。整體來說，在網路消費之前，一般民眾和大學生都會先搜集商品或服務的相關資訊，也會比較不同商家所提供的價格。
- (三) 一般民眾認為網路消費最大的缺點是「不能先鑑賞試用」，其次是「交易安全的考量」，大學生則認為「怕被詐騙，拿不到商品」是網路消費最大的缺點，其次是「不能先鑑賞試用」和「擔心個人資料外洩」。整體來說，一般民眾和大學生皆認為在網路上買到的東西都「還算符合」原本的期望。
- (四) 一般民眾和大學生在網路購物時都有收到商家或賣方所開立的發票和收據，各佔 76.41% 和 60.34%，且其購物的商家或賣方都有提供申訴的管道，佔 56.57% 和 45.21%。
- (五) 近來網路詐欺的情形日漸增多，一般民眾在網路消費時最常注意的事項是「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」，佔 56.21%，其次是「高額誘人的抽獎或贈品活動」(49.05%)。大學生則會特別的注意「須先寄送金錢以取得特別的交易」事項，佔 62.28%，其次是「在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊」，佔 56.06%。

- (六) 一般民眾在國內網站消費時最常發生的糾紛種類是「商品不符(商品種類、商品品牌)」,佔 88.69%,其次是「商品品質不良」,佔 14.47%。以大學生而言,最常發生的糾紛種類是「商品品質不良」,佔 31.82%,其次是「貨款已付,但未收到商品」,佔 27.27%。兩者發生糾紛時,常以「向商家或賣方申訴」和「沒有處理(算了)」來處理。
- (七) 在向商家或賣方申訴的過程中,一般民眾多沒有遇到問題最多,其次發生的問題是「程序複雜、麻煩」。對大學生而言,向商家或賣方申訴的過程中,最常遇到的問題是「沒有立即處理」,其次是「程序複雜、麻煩」和「處理時間故意拖的很長」。兩者對向商家或賣方的申訴結果皆表示「還算滿意」。
- (八) 一般民眾在國外網站消費時最常發生的糾紛種類是「加收未規定之費用」,佔 47.80%,發生糾紛時,主要以「請刷卡銀行處理」為主。以大學生而言,最常發生的糾紛種類是「商品品質不良」,佔 33.33%。常以「向商家或賣方申訴」來處理。
- (九) 在向商家或賣方申訴的過程中,一般民眾多沒有遇到問題最多。對大學生而言,向商家或賣方申訴的過程中,最常遇到的問題是「沒有立即處理」和「程序複雜、麻煩」。兩者對向商家或賣方的申訴結果皆表示「非常滿意」。

三、電子商務消費權益保護

- (一) 一般民眾在網路上最常填的個人資料是「姓名」,其次是「住址」,而大學生最常在網路上填的個人資料仍以「姓名」為主,其次是「電子信箱」,小學生以填寫「性別」所佔比例最高,其次是「姓名」。
- (二) 消費者權益保護方面,針對交易契約完整性、保障消費者隱私權、安全付款機制,和政府政策和法規中,網路消費權益保障的足夠性等四方面對 B2C 公司、一般民眾和大學生的意見做比較,結果如下表 7-1 所示。

表 7-1 不同訪問對象對消費者權益保護之意見比較表

消費者權益保護	B2C 公司	一般民眾	大學生
交易契約完整性方面	非常完整	還算完整	普通
保障消費者隱私權方面	非常有保障	還算有保障	普通
安全付款機制方面	總是有	還算有	還算有
政府政策和法規中,對網路消費權益保障的足夠性方面	不太足夠	不太足夠	不太足夠

- (三) 一般民眾和大學生皆以沒聽過行政院消費者保護委員會在民國 90 年制訂的「電子商務消費者保護綱領」所佔比例最高，各佔 79.47%和 86.96%。
- (四) 認為政府目前最應加強的作法中，B2C 公司認為以「商家提供更安全的付款方式」所佔比例最高，其次是「政府制定相關法規」，一般大眾和大學生則認為應加強「政府制定相關法規」所佔比例最高，各佔 33.87%和 30.31%，其次一般民眾是「商家提供更安全的付款方式」，佔 16.91%，大學生是「消費者提高對自身權益的意識」，佔 24.53%。
- (五) 一般民眾覺得政府機關應提供「電視宣導短片」所佔比例最高，佔 61.73%，其次是「網路資訊提供」，佔 49.59%，大學生則是以「網路資訊提供」為主，佔 77.24%，其次是「電視宣導短片」，佔 66.50%。

第二節 建議

一、隱私權保障

近九成七有經營電子商務的 B2C 公司認為有保障消費者的隱私權，但事實並非如此，消費者常會收到一些非認識公司的廣告信函、垃圾郵件等，所以有近三成九的一般民眾認為經營電子商務的商家或賣方沒有保障消費者的隱私權。因此建議消費者買的東西與消費者交易權利義務沒有關係時，網路上的商家或賣方所蒐集的資料就應該有所限制。

而由一般民眾、大學生、小學生三個樣本中也顯示，不論是哪一個樣本的受訪者在網上都填寫了許多涉及個人隱私的資料，尤其是其中年輕的大學生和小學生樣本更是如此，姓名、性別、出生年月日、身份證字號、電話、住址及信用卡卡號、電子信箱等。其中如信用卡號及電子信箱等，如無法確實保障消費者資訊隱私權，則消費者的權益將受到甚大之侵害。收集電子信箱和信用卡號的比例在大學生的樣本中最高，由於這個樣本是網路族群自願樣本，可以反映出網路消費重要族群目前的情況。

但資訊科技的發達，B2C 公司利用所蒐集回來資料做進一步分析，了解消費者網路消費行為的特性和需求，這就是目前非常流行的「顧客關係管理」，而其成功的與否就在於資料的多寡和有用性。因此在消費權益與商業機制權衡之間實有兩難。

二、購買契約方面

當消費者進行網路消費時，一定會經過是否同意購買契約的階段才能開始進行消費，但相信沒有任何一個消費者把它從頭到尾看完，因為通常 B2C 公司在設計購買契約的頁面都以下拉式頁面為主，一般條款會放在購買契約的前方，一般消費者多沒有耐心會拉到購買契約的後方看完購買契約，但通常有關錢的交易條款多放在購買契約的下方，而造成一些消費糾紛。

建議在消費者確定要訂購商品之前，希望 B2C 公司在網頁的設計上能夠彈出一個視窗，告訴消費者說你今天買了商品之後，跟錢有關係的重要條款皆列在視窗上，需等消費者按了確定鍵之後，才能再回過頭來進行真正的交易，如此相信消費者的抱怨會降低許多。

三、教育宣導方面

數據顯示一般民眾在網路消費發生糾紛時，很少會找消費者保護團體或政府機關申訴解決問題，此兩種管道是非常有效的處理方式，但一般民眾卻不熟悉。

台灣雖然從事保護消費者運動已很久，有政府機構，還有很多民間團體，但是對於消費者的教育仍顯不足，譬如：政府部門推動三不運動，告訴消費者「我不買什麼、我不去什麼、我不吃什麼」，此為消極的做法。但在國外（如香港、新加坡），就會一直告訴消費者，如果你買東西發生問題時，你可以去找誰幫忙解決你的問題，而不是被動的告知消費者，你不去消費，就不會發生消費問題。

調查結果顯示，有六成一的一般民眾認為「電視宣導短片」是他們偏好度最高的宣導方式，其次是「網路資源提供」和「報紙／書籍雜誌的介紹」，建議政府可以利用一些公益廣告的時間，做一系列宣導短片，可增加消費者對從事電子商務消費行為時對保障消費者權益的認知度。

從本次調查研究中顯示，受訪者在網路消費之前大多會收集所想要購買的商品或服務的資訊(近六成或超過六成以上，如加上有時會收集者則高達九成)，並且也多數會比較價格(六成以上，如加上有時會比較者則高達八成五到九成)，這顯示網路消費族群是非常重視消費前的資訊收集階段；也有能力和動機去進行消費前的資訊尋求過程，因之，如何加強要求廠商提供資訊，將產品、價格、額外收費、個人隱私資料處理、消費者保障等資訊公開化和透明化是十分重要的，因為，只要資訊開放，網路消費者的理性比較和資訊尋求動機及行為，也有助於消費者自我保護自己。

附錄一 電子商務消費行為研究問卷（一般大眾）

電子商務消費行為研究問卷（一般大眾）

（開場白）您好！我是世新大學的學生，我姓○。我們學校的老師正在進行一項有關電子商務消費情形的研究，打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

（過濾題）請問這裡是住家嗎？（宿舍也可以）

〔A.不是〕對不起，我們要訪問的對象是住家，下次有機會再請您接受訪問，再見！

〔B. 是 〕請問您年滿十三歲了嗎？

〔a. 沒有〕麻煩請您家中年滿十三歲的人接受訪問，謝謝！

〔b. 有 〕（開始訪問）

（一）網路使用情形

1. 除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

（複選、提示、隨機提示 01-05 選項）

- (01) 直銷人員
- (02) 直接郵寄廣告
- (03) 郵購目錄
- (04) 電視購物頻道
- (05) 網際網路購物
- (95) 其他（請填在開放記錄表）
- (96) 都沒有使用過
- (97) 不知道/無意見
- (98) 拒答

2. 請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

（回答有上網請再追問每週上網幾天，回答 96-98 不問第 3-35 題）

（單選、不提示）

- (01) 1 天 (02) 2 天 (03) 3 天 (04) 4 天
- (05) 5 天 (06) 6 天 (07) 7 天 (96) 很少上網
- (97) 沒有/不會 (98) 拒答

(二) 電子商務消費行為

電子商務是指透過電子網路所進行有關商品或服務之廣告、行銷、供應、訂購或遞送等各項商業活動，例如：網路訂票、購花、購物等。

3. 請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

(回答 02 和 98，跳至第 24 題)

(單選、不提示)

(01) 有 (02) 沒有

(98) 不知道/拒答

4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

(複選、不提示)

(01) 電腦硬體設備 (02) 電腦軟體程式 (03) 行動通訊產品 (如手機)

(04) 數位產品 (數位相機、PDA、錄音筆) (05) 其他家電用品

(06) 網路線上遊戲 (07) 資訊電子服務 (會員帳號、線上解毒、會員服務)

(08) 書籍/雜誌 (09) 影音光碟、卡帶 (CD、VCD、DVD)

(10) 傢俱家飾 (11) 各種訂票服務

(12) 旅遊休閒資訊 (訂房、套裝行程)

(13) 花束/禮品 (14) 各種食品 (15) 時尚精品

(16) 美容保養用品 (17) 保健運動用品 (18) 玩具

(19) 珠寶飾品/收藏品 (20) 汽車 (21) 房屋租售

(22) 金融商品 (23) 線上專業顧問 (投資理財) (24) 個人服務

(25) 公益捐款 (26) 大補帖 (27) 網路援助交際

(96) 其他 (請填在開放記錄表) (97) 不知道/很難說 (98) 拒答

5. 請問您在網路消費時會注意哪些問題？

(提示、複選、隨機提示 01-08 選項)

(01) 充分瞭解業者的相關資訊 (02) 瞭解所欲購買的商品或服務

(03) 詳讀交易契約各項條款 (04) 保障個人隱私權

(05) 選擇安全的付款方式 (06) 是否可以保存交易的資料

(07) 是否有消費爭議處理的管道及程序

(08) 注意是否有詐欺的行為

(96) 其他 (請填在開放記錄表) (97) 不知道/沒注意 (98) 拒答

6. 請問您在網路消費之前，會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)總是會 (02)有時會 (03)很少會 (04)完全不會

(97)不知道/無意見 (98)拒答

7. 請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)總是會 (02)有時會 (03)很少會 (04)完全不會

(97)不知道/無意見 (98)拒答

8. 整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)非常不符合 (02)不太符合 (03)還算符合 (04)完全符合

(96)不知道/無意見 (97)不一定 (98)拒答

9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？

(複選、不提示)

(01)購物過程太複雜 (沒有其他購物方式方便)

(02)不能先鑑賞試用 (03)配送取貨不方便 (04)缺少售後服務

(05)網路商店的信用度不明 (06)缺乏法律上的保障

(07)交易安全性考量 (刷卡付款安全問題)

(08)怕被詐騙，拿不到商品 (09)擔心個人資料外洩

(10)商品資訊不足 (沒有辦法深入瞭解商品及其功能)

(11)商品的信用度不明 (12)價格不夠吸引人 (網路上商品價格較貴)

(96)其他 (請填在開放記錄表) (97)不知道/很難說 (98)拒答

10. 整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？

(單選、不提示)

(01)有 (02)無 (03)該次消費不需要開立發票或收據

(96)不知道/無意見 (97)不一定 (98)拒答

11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？ (不含證券)

(單選、不提示)

(01)499 元以下 (02)500-999 元 (03)1000-1999 元

(04)2000-2999 元 (05)3000-3999 元 (06)4000-5999 元

(07)5000-7999 元 (08)8000-9999 元 (09)10000-19999 元

(10)20000-49999 元 (11)50000 元以上

(96)其他 (請填在開放記錄表)

(97)很難說/不一定 (98)拒答

12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？

(單選、不提示)

(01)有 (02)無

(03)沒有注意，商家或賣方有無申訴管道

(96)不知道/無意見 (97)不一定 (98)拒答

13. 近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？

(提示、複選、隨機提示 01-06 選項)

(01)交易的條件太好

(02)在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊

(03)高額誘人的抽獎或贈品活動

(04)須先寄送金錢以取得特別的交易

(05)高報酬率的投資機會

(06)誇大功效的醫療或保健產品

(96)其他 (請填在開放記錄表) (97)不知道/很難說 (98)拒答

14. 請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？

(單選、不提示)

(01)有 (02)無

(97) 其他 (請填在開放記錄表) (98)拒答

15. 以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。

(若回答有請追問在國內網站或國外網站)

(並在開放記錄表中寫下商家或賣方的名稱)

(回答 97-98 不問第 28-35 題)

(回答 01 者，問 16-19 題，回答 02 者，問 20-23 題)

(複選、提示)

(01)國內網站 (02)國外網站

(96)不知道/忘記了 (97)沒有 (98)拒答

國內糾紛部份

16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

(複選、不提示)

(01)商品不符 (商品種類、商品品牌)

(02)延遲交貨

(03)無法退、換貨

(04)沒有售後服務

(05)商品品質不良

(06)加收未規定之費用

- (07) 沒有保證書
- (08) 個人資料外洩
- (09) 信用卡被盜刷
- (10) 貨款已付，但未收到商品
- (11) 商家惡意倒閉或失去連絡
- (12) 商品價值遠低於付款金額
- (96) 其他（請填在開放紀錄表）
- (97) 不知道/無意見
- (98) 拒答

17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

（複選、不提示、隨機提示 01-07 選項）

（回答 03 者，請追問第 18 題，01-02,04-07,98 選項請跳至 19 題）

- (01) 向政府部門申訴 (02) 向消費者保護團體申訴
- (03) 向商家或賣方申訴 (04) 向媒體投書
- (05) 向民意代表申訴 (06) 向檢警單位報案
- (07) 不透過任何管道，自行採取法律行動
- (98) 其他（請填在開放紀錄表）
- (97) 沒有處理（算了） (98) 拒答

18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

（複選、不提示）

- (01) 程序複雜、麻煩 (02) 服務人員態度不佳 (03) 處理人員沒經驗
- (04) 處理時間故意拖的很長 (05) 沒有立即處理
- (96) 其他（請填在開放紀錄表） (97) 沒有 (98) 拒答

19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

（單選、不提示、必須追問強弱度）

- (01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 不太滿意
- (04) 非常不滿意 (97) 不知道/無意見 (98) 拒答

國外糾紛部份

20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

（複選、不提示）

- (01) 商品不符（商品種類、商品品牌）
- (02) 延遲交貨
- (03) 無法退、換貨
- (04) 沒有售後服務
- (05) 商品品質不良
- (06) 加收未規定之費用
- (07) 沒有保證書
- (08) 個人資料外洩
- (09) 信用卡被盜刷
- (10) 貨款已付，但未收到商品
- (11) 商家惡意倒閉或失去連絡
- (12) 商品價值遠低於付款金額
- (96) 其他（請填在開放紀錄表）
- (97) 不知道/無意見
- (98) 拒答

21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

(複選、不提示、隨機提示 01-07 選項)

(回答 03 者，請追問第 22 題，01-02,04-07,98 選項請跳至 23 題)

- (01)向政府部門申訴 (02)向消費者保護團體申訴
 (03)向商家或賣方申訴 (04)向媒體投書
 (05)向民意代表申訴 (06)向檢警單位報案
 (07)不透過任何管道，自行採取法律行動
 (98)其他 (請填在開放紀錄表)
 (97)沒有處理 (算了) (98)拒答

22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

(複選、不提示)

- (01) 程序複雜、麻煩 (02) 服務人員態度不佳 (03) 處理人員沒經驗
 (04) 處理時間故意拖的很長 (05) 沒有立即處理
 (96) 其他 (請填在開放紀錄表) (97) 沒有 (98) 拒答

23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意
 (04)非常不滿意 (97)不知道/無意見 (98)拒答

(三) 電子商務消費者權益保護

24. 和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

- (01)便宜很多 (02)便宜一點 (03)一樣/差不多 (04)貴一點
 (05)貴很多 (96)不知道/無意見 (98)拒答

25. 整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？

(複選、提示、隨機提示 01-13 選項)

- (01)提供商家或賣方本身的資訊 (如實體地址、電話、電子郵件帳號、傳真等)
 以便消費者聯絡
 (02)提供商品或服務的相關資訊
 (03)條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值
 (04)說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等
 (05)提供保證或保固的服務
 (06)建立貨品遞送的控制機制
 (07)提供安全的付款方式

- (08)告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨
- (09)制定並公布隱私權政策
- (10)告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡
- (11)消費者有權選擇拒絕收到廣告信件
- (12)針對兒童行銷時特別的謹慎
- (13)是否採取特別的措施保障國外消費者的權益
- (95)其他（請填在開放紀錄表）
- (96)都沒有提供 (97)不知道/無意見 (98)拒答

26. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？

（單選、不提示、必須追問強弱度）

- (01)非常完整 (02)還算完整 (03)不太完整
- (04)非常不完整（沒有提供契約） (97)不知道/無意見 (98)拒答

27. 以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？

（複選、提示、隨機提示 01-14 選項）

- (01)姓名 (02)性別 (03)出生年月日
- (04)年齡 (05)身份證字號 (06)電話
- (07)住址 (08)職業 (09)婚姻狀況
- (10)居住縣市 (11)家戶人口 (12)家戶收入
- (13)零用金 (14)信用卡號 (15)電子信箱
- (16)學校名稱 (17)教育程度
- (95)其他（請填在開放紀錄表） (96)都沒有填過任何資料
- (97) 不知道/無意見 (98)拒答

28. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？

（單選、不提示、必須追問強弱度）

- (01)非常有保障 (02)還算有保障 (03)不太有保障
- (04)非常沒有保障 (97)不知道/無意見 (98)拒答

29. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？

（單選、不提示、必須追問強弱度）

- (01)總是有 (02)還算有 (03)很少有 (04)完全沒有
- (97)不知道/無意見 (98)拒答

(四) 電子商務消費者政策

30. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

- (01)非常足夠 (02)還算足夠 (03)不太足夠 (04)非常不足夠
 (97)不知道/無意見 (98)拒答

31. 請問您聽過行政院消保會(民國90年)制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？

(單選、不提示)

- (01)聽過 (02)沒聽過 (98)拒答

32. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

(單選、提示、隨機提示 01-06 選項)

- (01)政府制定相關法規 (02)商家與消費者的電子契約
 (03)商家提供更安全的付款方式 (04)消費者保護團體介入
 (05)消費者提高對自身權益的意識 (06)跨國的合作防止網路交易詐欺問題
 (96)其他(請填在開放紀錄表) (97)不知道/無意見 (98)拒答

33. 請問您以後願意不願意(繼續)在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

- (01)非常不願意 (02)不太願意 (03)還算願意 (04)非常願意
 (97)不知道/無意見 (98)拒答

34. 請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務(網路消費)消費權益的活動，以保障您的權益？

(複選、提示)

- (01)電視宣導短片
 (02)報紙雜誌介紹
 (03)廣播電台宣導
 (04)網路資訊提供
 (05)街頭文宣分發
 (06)藝人代言宣傳
 (07)有獎徵文徵答
 (12)消費者保護相關講座

- (95)都沒有興趣
 (96)其他（請填寫在開放紀錄表上）
 (97)不知道/無意見
 (98)拒答

（五）受訪者基本資料

35. 請問您今年幾歲？

- (01)13-15 歲 (02)16-19 歲 (03)20-24 歲
 (04)25-29 歲 (05)30-34 歲 (06)35-39 歲 (07)40-44 歲
 (08)45-49 歲 (09)50-54 歲 (10)55-59 歲 (11)60 歲以上
 (98)拒答

36. 請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？

- (01)小學及以下 (02)初中、國中 (03)高中、高職
 (04)專科 (05)大學 (06)研究所或以上
 (98)不知道/拒答

37. 請問您的職業（吃什麼頭路）？

- (01)企業家/雇主/自營商 (02)民營事業受雇人（員工）
 (03)勞力工 (04)服務業
 (05)軍警/公務員/教職 (06)農林漁牧礦業人員
 (07)自由業 (08)學生
 (09)家庭主婦 (10)待業/無業
 (11)退休 (97)其他（請填在開放紀錄表）
 (98)不知道/拒答

38. 請問您一個月的平均收入（包含薪水、利息、租金、零用金）大約多少元？

（若回答不一定需追問後再填）

（若受訪者為學生回答沒有收入時，請追問一個月的零用金大約多少？）

- (01)19,999 元以下 (02)20,000-39,999 元 (03)40,000-59,999 元
 (04)60,000-79,999 元 (05)80,000-99,999 元 (06)100,000 元以上
 (96)不固定 (97)無收入 (98)拒答

39. 請問您住在那一個縣市？

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)基隆市 | <input type="checkbox"/> (02)台北市 | <input type="checkbox"/> (03)台北縣 | <input type="checkbox"/> (04)桃園縣 |
| <input type="checkbox"/> (05)新竹市 | <input type="checkbox"/> (06)新竹縣 | <input type="checkbox"/> (07)苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (08)台中市 |
| <input type="checkbox"/> (09)台中縣 | <input type="checkbox"/> (10)彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11)南投縣 | <input type="checkbox"/> (12)雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13)嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14)嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15)台南市 | <input type="checkbox"/> (16)台南縣 |
| <input type="checkbox"/> (17)高雄市 | <input type="checkbox"/> (18)高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19)屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20)宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21)花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22)台東縣 | <input type="checkbox"/> (23)澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24)金門縣 |
| <input type="checkbox"/> (25)連江縣 | <input type="checkbox"/> (98)拒答 | | |

40. 受訪者性別？

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)男 | <input type="checkbox"/> (02)女 |
|--------------------------------|--------------------------------|

附錄二 電子商務消費行為調查研究問卷 (B2C 公司)

電子商務消費行為調查研究問卷 (B2C 公司)

您好！我是世新大學的學生，我姓○。我們學校的老師正在進行一項有關電子商務消費情形的研究，打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

1. 請問貴公司提供網路消費的商品或服務種類有哪些？

(複選)

- (01) 電腦硬體設備 (02) 電腦軟體程式 (03) 電子通訊產品 (如手機)
 (04) 數位產品 (數位相機、PDA、錄音筆) (05) 其他家電用品
 (06) 網路線上遊戲 (07) 資訊電子服務 (會員帳號、線上解毒、會員服務)
 (08) 書籍/雜誌 (09) 影音光碟、卡帶 (CD、VCD、DVD)
 (10) 傢俱家飾 (11) 各種訂票服務 (12) 旅遊服務 (訂房、套裝行程)
 (13) 花束/禮品 (14) 各種食品 (15) 服飾及男女精品
 (16) 美容用品 (17) 保健運動用品 (18) 玩具
 (19) 珠寶飾品/收藏品 (20) 汽車 (21) 房屋租售
 (21) 金融商品 (22) 線上專業顧問 (投資理財) (23) 個人服務
 (24) 公益捐款
 (96) 其他_____

2. 請問貴公司曾提供過哪些付款方式？

(複選)

- (01) 信用卡付款 (02) ATM 轉帳 (03) 銀行匯款或郵政劃撥
 (04) 商店付款取貨 (05) 貨到付款 (06) 預付卡、禮券、電子錢
 (96) 其他_____

3. 請問貴公司主要配送商品的方式有哪些？

(複選)

- (01) 郵局 (02) 快遞/貨運公司 (03) 公司專人
 (04) 消費者自行至公司領取 (05) 線上下載 (網路直接提供)
 (06) 配送至特約商店，消費者至特約商店領取
 (96) 其他_____

4.請問貴公司在「消費者交易之前」提供下列哪些資訊以利消費者來確認貴公司的身份及聯絡？

(複選)

- (01)公司名稱 (02)公司負責人姓名 (03)公司簡介
 (04)實際地址及註冊地址 (05)電子郵件信箱、網址
 (06)電話及其他通訊的聯絡方式 (07)相關政府註冊及執照號碼
 (08)公司加入的認證機構及自律計畫的相關資訊
 (96)其他_____

5.請問貴公司有設計哪些訂購產品的程序，以利消費者訂購產品？

(複選)

- (01)讓消費者表示購物興趣的階段 (如消費者將物品放入購物車內等)
 (02)讓消費者檢視所有訂購物品細節的階段
 (03)讓消費者確認所訂購物品正確性的階段
 (04)有機會讓消費者閱讀相關合約條款的階段
 (05)供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願的最後程序
 (06)消費者有機會隨時的終止訂購產品
 (07)訂購完成後，消費者能將所訂購產品的資訊能夠列印出來
 (96)其他_____

6.請問貴公司有提供下列哪些資訊以利消費者決定是否要進行交易？

(複選)

- (01)所收取總費用的細目，包括處理及遞送費用
 (02)所有費用有明確的標示所使用的貨幣單位
 (03)是否有業者以外的廠商收取費用
 (04)遞送及產品效能的條款
 (05)購買上的限制 (如需經監護人的同意、地理或期限上的限制)
 (06)產品使用的說明
 (07)售後服務的資訊
 (08)取消或終止合約等相關政策的資訊
 (09)退、換貨或退錢等相關政策的資訊
 (10)品質保固及保證的說明
 (11)消費爭議處理方式
 (12)解決合約爭議之管轄法院及適用的準據法
 (13)針對兒童行銷時的相關資訊
 (96)其他_____

7.請問貴公司的消費爭議處理機制是下列哪一種？

(單選)

- (01)公司內部申訴處理機制
- (02)公司外部爭議處理機制
- (03)消費者選擇對其最有利之消費爭議處理方式
- (04)政府、公司及消費者保護團體共同合作，訂定適當的爭議處理機制準則
- (95)其他_____
- (96)沒有設置申訴處理機制

8.請問貴公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情？

(複選)

- (01)在蒐集資料之前先告知消費者
- (02)消費者有權選擇其個人資料的使用方式
- (03)消費者能查閱其個人資料的權利
- (04)消費者能更正其個人資料的錯誤
- (05)當業者未能遵守規定時，有可靠的機制予以制裁
- (95)都沒有做
- (96)其他_____

9.請問貴公司蒐集消費者個人資料是採用下列何種條款？

(單選)

- (01)選擇退出條款 (消費者需表達不願意個人資料被蒐集的意見，否則視為同意業者蒐集其個人資料)
- (02)選擇進入條款 (業者需取得消費者的同意才能蒐集個人資料)
- (95)其他
- (96)沒有採取任何的條款

10.請問貴公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物？

(單選)

- (01)允許 (沒有限制)
- (02)不允許

11.對於未成年的消費者，請問貴公司是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易？

(單選)

- (01)有
- (02)沒有

12.請問您是否知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定嗎？

(單選)

(01)知道 (02)不知道

13.請問貴公司的退貨規定中，是否同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」？

(單選)

(01)同意 (02)不同意

(96)其他_____

14.請問貴公司解約和退貨的比率大約多少？_____%

15.整體來說，請問貴公司所提供給消費者的各種資訊充分不充分？

(單選)

(01)非常充分 (02)還算充分 (03)不太充分

(04)非常不充分

(97)不知道/無意見

16.整體來說，請問貴公司提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？

(單選)

(01)非常完整 (02)還算完整 (03)不太完整

(04)非常不完整(沒有提供契約)

(97)不知道/無意見

17.整體來說，請問您覺得貴公司有沒有保障消費者的隱私權？

(單選、不提示)

(01)非常有保障 (02)還算有保障 (03)不太有保障

(04)非常沒有保障

(97)不知道/無意見

18.整體來說，請問您覺得貴公司有沒有提供消費者安全的付款機制嗎？

(單選)

(01)總是有 (02)還算有 (03)很少有 (04)完全沒有

(97)不知道/無意見

19.請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

(單選)

- (01)非常不足夠 (02)不太足夠 (03)還算足夠 (04)非常足夠
 (97)不知道/無意見

20.請問您知道行政院消保會(民國90年)制訂「電子商務消費者保護綱領」嗎？

(單選)

- (01)知道 (02)不知道

21.請問您對「電子商務消費者保護綱領」的內容了解不了解？

(單選)

- (01)非常了解 (02)有點了解
 (03)不太了解 (04)非常不了解
 (97)不知道/無意見

22.請問您認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

(複選)

- (01)政府制定相關法規 (02)商家與消費者的電子契約
 (03)商家提供更安全的付款方式 (04)消費者保護團體介入
 (05)消費者提高對自身權益的意識 (06)跨國的合作防止網路交易詐欺問題
 (96)其他_____ (97)不知道/無意見

23.請問貴公司的主要經營型態是？

- (01)單一性產品
 (02)綜合型購物商店
 (03)購物中心
 (04)拍賣網站
 (96)其他_____

24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為_____ %。

25.請問貴公司在 B2C 的電子商務每月平均的營業額？

- (01)99 萬以下
 (02)100-499 萬
 (03)500-999 萬
 (04)1,000-4,999 萬

(05) 5,000 萬以上

(96) 其他_____

26. 請問您的職稱是？

(01) 總經理 (02) 電子商務部門經理 (03) 電子商務部門副理

(04) 業務主任 (05) 客服部門主任

(97) 其他_____

27. 請問您的性別？

(01) 男

(02) 女

附錄三 電子商務消費行為調查研究問卷（大學生部份）

國人電子商務消費行為研究問卷（大學生部份）

（開場白）您好！我是世新大學的學生，我姓○。我們學校的老師正在進行一項有關電子商務消費情形的研究，打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

（過濾題）請問這裡是住家嗎？（宿舍也可以）

〔A.不是〕對不起，我們要訪問的對象是住家，下次有機會再請您接受訪問，再見！

〔B. 是 〕請問您年滿十三歲了嗎？

〔a. 沒有〕麻煩請您家中年滿十三歲的人接受訪問，謝謝！

〔b. 有 〕（開始訪問）

（一）網路使用情形

1. 除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

（複選、提示、隨機提示 01-05 選項）

- (01)直銷人員
- (02)直接郵寄廣告
- (03)郵購目錄
- (04)電視購物頻道
- (05)網際網路購物
- (95)其他（請填在開放記錄表）
- (96)都沒有使用過

2. 請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

（回答有上網請再追問每週上網幾天，回答 96-98 不問第 3-35 題）

（單選、不提示）

- (01)1 天 (02)2 天 (03)3 天 (04)4 天
- (05)5 天 (06)6 天 (07)7 天 (96)很少上網
- (97)沒有/不會

(二) 電子商務消費行為

電子商務是指透過電子網路所進行有關商品或服務之廣告、行銷、供應、訂購或遞送等各項商業活動，例如：網路訂票、購花、購物等。

3. 請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

(回答 02 和 98，跳至第 24 題)

(單選、不提示)

(01) 有 (02) 沒有

4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

(複選、不提示)

- (01) 電腦硬體設備 (02) 電腦軟體程式 (03) 行動通訊產品 (如手機)
- (04) 數位產品 (數位相機、PDA、錄音筆) (05) 其他家電用品
- (06) 網路線上遊戲 (07) 資訊電子服務 (會員帳號、線上解毒、會員服務)
- (08) 書籍/雜誌 (09) 影音光碟、卡帶 (CD、VCD、DVD)
- (10) 傢俱家飾 (11) 各種訂票服務
- (12) 旅遊休閒資訊 (訂房、套裝行程)
- (13) 花束/禮品 (14) 各種食品 (15) 時尚精品
- (16) 美容保養用品 (17) 保健運動用品 (18) 玩具
- (19) 珠寶飾品/收藏品 (20) 汽車 (21) 房屋租售
- (22) 金融商品 (23) 線上專業顧問 (投資理財) (24) 個人服務
- (25) 公益捐款 (26) 大補帖 (27) 網路援助交際
- (96) 其他 (請填在開放記錄表)

5. 請問您在網路消費時會注意哪些問題？

(提示、複選、隨機提示 01-08 選項)

- (01) 充分瞭解業者的相關資訊 (02) 瞭解所欲購買的商品或服務
- (03) 詳讀交易契約各項條款 (04) 保障個人隱私權
- (05) 選擇安全的付款方式 (06) 是否可以保存交易的資料
- (07) 是否有消費爭議處理的管道及程序
- (08) 注意是否有詐欺的行為
- (95) 其他 (請填在開放記錄表) (96) 不知道/沒注意

6. 請問您在網路消費之前，會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01) 總是會 (02) 有時會 (03) 很少會 (04) 完全不會

7. 請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？
(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)總是會 (02)有時會 (03)很少會 (04)完全不會

8. 整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？
(單選、不提示、必須追問強弱度)(五點尺度)

(01)非常不符合 (02)不太符合 (03)還算符合 (04)完全符合
 (96)不知道/無意見 (97)不一定 (98)拒答

9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？(複選、不提示)

(01)購物過程太複雜(沒有其他購物方式方便)
 (02)不能先鑑賞試用 (03)配送取貨不方便 (04)缺少售後服務
 (05)網路商店的信用度不明 (06)缺乏法律上的保障
 (07)交易安全性考量(刷卡付款安全問題)
 (08)怕被詐騙，拿不到商品 (09)擔心個人資料外洩
 (10)商品資訊不足(沒有辦法深入瞭解商品及其功能)
 (11)商品的信用度不明 (12)價格不夠吸引人(網路上商品價格較貴)
 (95)其他(請填在開放記錄表) (96)不知道/很難說

10. 整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？
(單選、不提示)

(01)有 (02)無 (03)該次消費不需要開立發票或收據
 (96)不知道/無意見

11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)
(單選、不提示)

(01)499 元以下 (02)500-999 元 (03)1000-1999 元
 (04)2000-2999 元 (05)3000-3999 元 (06)4000-5999 元
 (07)5000-7999 元 (08)8000-9999 元 (09)10000-19999 元
 (10)20000-49999 元 (11)50000 元以上
 (95)其他(請填在開放記錄表)
 (96)很難說/不一定 (97)今年一至四月沒有消費

12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？
(單選、不提示)

(01)有 (02)無
 (03)沒有注意，商家或賣方有無申訴管道
 (96)不知道/無意見

13. 近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？

(提示、複選、隨機提示 01-06 選項)

- (01) 交易的條件太好
- (02) 在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊
- (03) 高額誘人的抽獎或贈品活動
- (04) 須先寄送金錢以取得特別的交易
- (05) 高報酬率的投資機會
- (06) 誇大功效的醫療或保健產品
- (96) 其他 (請填在開放記錄表)

14. 請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？

(單選、不提示)

- (01) 有
- (02) 無

15. 以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。

(若回答有請追問在國內網站或國外網站)

(並在開放記錄表中寫下商家或賣方的名稱)

(回答 97-98 不問第 28-35 題)

(回答 01 者，問 16-19 題，回答 02 者，問 20-23 題)

(複選、提示)

- (01) 國內網站
- (02) 國外網站
- (96) 不知道/忘記了
- (97) 沒有

國內糾紛部份

16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

(複選、不提示)

- (01) 商品不符 (商品種類、商品品牌)
- (02) 延遲交貨
- (03) 無法退、換貨
- (04) 沒有售後服務
- (05) 商品品質不良
- (06) 加收未規定之費用
- (07) 沒有保證書
- (08) 個人資料外洩
- (09) 信用卡被盜刷
- (10) 貨款已付，但未收到商品
- (11) 商家惡意倒閉或失去連絡
- (12) 商品價值遠低於付款金額
- (95) 其他 (請填在開放紀錄表)

17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

(複選、不提示、隨機提示 01-07 選項)

(回答 03 者，請追問第 18 題，01-02,04-07,98 選項請跳至 19 題)

- (01)向政府部門申訴 (02)向消費者保護團體申訴
 (03)向商家或賣方申訴 (04)向媒體投書
 (05)向民意代表申訴 (06)向檢警單位報案
 (07)不透過任何管道，自行採取法律行動
 (95)其他 (請填在開放紀錄表)
 (96)沒有處理 (算了)

18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

(複選、不提示)

- (01) 程序複雜、麻煩 (02) 服務人員態度不佳 (03) 處理人員沒經驗
 (04) 處理時間故意拖的很長 (05) 沒有立即處理
 (95) 其他 (請填在開放紀錄表) (97) 沒有

19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

(單選、不提示、必須追問強弱度)(五點尺度)

- (01)非常滿意 (02)還算滿意 (03)不太滿意
 (04)非常不滿意 (97)不知道/無意見 (98)拒答

國外糾紛部份

20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

(複選、不提示)

- (01)商品不符 (商品種類、商品品牌) (02)延遲交貨
 (03)無法退、換貨 (04)沒有售後服務
 (05)商品品質不良 (06)加收未規定之費用
 (07)沒有保證書 (08)個人資料外洩
 (09)信用卡被盜刷 (10)貨款已付，但未收到商品
 (11)商家惡意倒閉或失去連絡 (12)商品價值遠低於付款金額
 (95)其他 (請填在開放紀錄表)

21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

(複選、不提示、隨機提示 01-07 選項)

(回答 03 者，請追問第 22 題，01-02,04-07,98 選項請跳至 23 題)

- (01)向政府部門申訴 (02)向消費者保護團體申訴
 (03)向商家或賣方申訴 (04)向媒體投書
 (05)向民意代表申訴 (06)向檢警單位報案
 (07)不透過任何管道，自行採取法律行動

(95) 其他 (請填在開放紀錄表)

(97) 沒有處理 (算了)

22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

(複選、不提示)

(01) 程序複雜、麻煩 (02) 服務人員態度不佳 (03) 處理人員沒經驗

(04) 處理時間故意拖的很長 (05) 沒有立即處理

(95) 其他 (請填在開放紀錄表) (96) 沒有

23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

(單選、不提示、必須追問強弱度) (五點尺度)

(01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 不太滿意

(04) 非常不滿意 (97) 不知道/無意見 (98) 拒答

24. 請問您在網路上消費，曾經遇過哪些不愉快的經驗？請您把它寫出來。

(三) 電子商務消費者權益保護

25. 和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01) 便宜很多 (02) 便宜一點 (03) 一樣/差不多 (04) 貴一點

(05) 貴很多

26. 整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？

(複選、提示、隨機提示 01-13 選項)

(01) 提供商家或賣方本身的資訊 (如實體地址、電話、電子郵件帳號、傳真等)
以便消費者聯絡

(02) 提供商品或服務的相關資訊

(03) 條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值

(04) 說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等

(05) 提供保證或保固的服務

(06) 建立貨品遞送的控制機制

(07) 提供安全的付款方式

(08) 告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨

- (09) 制定並公布隱私權政策
- (10) 告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡
- (11) 消費者有權選擇拒絕收到廣告信件
- (12) 針對兒童行銷時特別的謹慎
- (13) 是否採取特別的措施保障國外消費者的權益
- (95) 其他 (請填在開放紀錄表)
- (96) 都沒有提供

27. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？

(單選、不提示、必須追問強弱度) (五點尺度)

- (01) 非常完整 (02) 還算完整 (03) 不太完整
- (04) 非常不完整 (沒有提供契約) (97) 不知道/無意見 (98) 拒答

28. 以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？

(複選、提示、隨機提示 01-14 選項)

- (01) 姓名 (02) 性別 (03) 出生年月日
- (04) 年齡 (05) 身份證字號 (06) 電話
- (07) 住址 (08) 職業 (09) 婚姻狀況
- (10) 居住縣市 (11) 家戶人口 (12) 家戶收入
- (13) 零用金 (14) 信用卡號 (15) 電子信箱
- (16) 學校名稱 (17) 教育程度
- (95) 其他 (請填在開放紀錄表) (96) 都沒有填過任何資料

29. 在填了這些資料後，有沒有發生過這些資料被商家外洩的情況？是怎麼發生的？請說說您的經驗。

30. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？

(單選、不提示、必須追問強弱度) (五點尺度)

- (01) 非常有保障 (02) 還算有保障 (03) 不太有保障
- (04) 非常沒有保障 (97) 不知道/無意見 (98) 拒答

31. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)總是有 (02)還算有 (03)很少有 (04)完全沒有

(四) 電子商務消費者政策

32. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

(單選、不提示、必須追問強弱度)

(01)非常足夠 (02)還算足夠 (03)不太足夠 (04)非常不足夠
 (97)不知道/無意見

33. 請問您聽過行政院消保會(民國90年)制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？

(單選、不提示)

(01)聽過 (02)沒聽過

34. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

(單選、提示、隨機提示 01-06 選項)

(01)政府制定相關法規 (02)商家與消費者的電子契約
 (03)商家提供更安全的付款方式 (04)消費者保護團體介入
 (05)消費者提高對自身權益的意識 (06)跨國的合作防止網路交易詐欺問題
 (95)其他(請填在開放紀錄表)

35. 請問您以後願意不願意(繼續)在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？

(單選、不提示、必須追問強弱度)(五點尺度)

(01)非常不願意 (02)不太願意 (03)還算願意 (04)非常願意
 (97)不知道/無意見 (98)拒答

36. 請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？

（複選、提示）

- (01) 電視宣導短片
- (02) 報紙雜誌介紹
- (03) 廣播電台宣導
- (04) 網路資訊提供
- (05) 街頭文宣分發
- (06) 藝人代言宣傳
- (07) 有獎徵文徵答
- (12) 消費者保護相關講座
- (95) 其他（請填寫在開放紀錄表上）
- (96) 都沒有興趣

（五）受訪者基本資料

37. 請問您就讀幾年級？

- (01) 一年級
- (02) 二年級
- (03) 三年級
- (04) 四年級（含以上）
- (05) 研究所
- (06) 博士班
- (96) 其他

38. 請問您今年幾歲？

- (01) 10 歲以下
- (02) 10-12 歲
- (03) 13-15 歲
- (04) 16-19 歲
- (05) 20-24 歲
- (06) 25-29 歲
- (07) 30-34 歲
- (08) 35-39 歲
- (09) 40-44 歲
- (10) 45-49 歲
- (11) 50-54 歲
- (12) 55-59 歲
- (13) 60 歲以上

39. 請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？

- (01) 小學及以下
- (02) 初中、國中
- (03) 高中、高職
- (04) 專科
- (05) 大學
- (06) 研究所或以上

40. 請問您的職業（吃什麼頭路）？

- (01) 企業家/雇主/自營商
- (02) 民營事業受雇人（員工）
- (03) 勞力工
- (04) 服務業
- (05) 軍警/公務員/教職
- (06) 農林漁牧礦業人員
- (07) 自由業
- (08) 學生
- (09) 家庭主婦
- (10) 待業/無業
- (11) 退休
- (97) 其他（請填在開放紀錄表）

41. 請問您一個月的平均收入（包含薪水、利息、租金、零用金）大約多少元？

（若回答不一定需追問後再填）

（若受訪者為學生回答沒有收入時，請追問一個月的零用金大約多少？）

- (01) 19,999 元以下 (02) 20,000-39,999 元 (03) 40,000-59,999 元
 (04) 60,000-79,999 元 (05) 80,000-99,999 元 (06) 100,000 元以上
 (96) 不固定 (97) 無收入

42. 請問您住在那一個縣市？

- | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 基隆市 | <input type="checkbox"/> (02) 台北市 | <input type="checkbox"/> (03) 台北縣 | <input type="checkbox"/> (04) 桃園縣 |
| <input type="checkbox"/> (05) 新竹市 | <input type="checkbox"/> (06) 新竹縣 | <input type="checkbox"/> (07) 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (08) 台中市 |
| <input type="checkbox"/> (09) 台中縣 | <input type="checkbox"/> (10) 彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11) 南投縣 | <input type="checkbox"/> (12) 雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13) 嘉義市 | <input type="checkbox"/> (14) 嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (15) 台南市 | <input type="checkbox"/> (16) 台南縣 |
| <input type="checkbox"/> (17) 高雄市 | <input type="checkbox"/> (18) 高雄縣 | <input type="checkbox"/> (19) 屏東縣 | <input type="checkbox"/> (20) 宜蘭縣 |
| <input type="checkbox"/> (21) 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> (22) 台東縣 | <input type="checkbox"/> (23) 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (24) 金門縣 |
| <input type="checkbox"/> (25) 連江縣 | | | |

附錄四 電子商務消費行為調查研究問卷（小學生部份）

電子商務消費行為研究問卷(小學生部份)

小朋友，你好！世新大學的老師正在進行一項有關在網路上買東西的研究，如果您有在網路上買東西的經驗，麻煩你填寫下列這份問卷，這問卷很重要，這不是考試，請你一定要誠實做答，你的意見對我們來說十分寶貴，請你放心作答。

（一）網路使用情形

1. 請問你曾經除了到商店裡購物之外還利用哪些方式購物？（複選）

- (01) 直銷人員
- (02) 直接郵寄廣告
- (03) 郵購目錄
- (04) 電視購物頻道
- (05) 網際網路購物
- (95) 其他_____
- (96) 都沒有使用過
- (97) 不知道/無意見

2. 請問你平均每週上網幾天？（單選）

- (01) 1 天
- (02) 2 天
- (03) 3 天
- (04) 4 天
- (05) 5 天
- (06) 6 天
- (07) 7 天
- (96) 很少上網
- (97) 沒有/不會

（二）電子商務消費行為

3. 請問吸引你上網路買東西的原因是什麼？（複選）

- (01) 方便、節省時間
- (02) 看到喜歡的東西就可以買
- (03) 匿名性
- (04) 網路上的東西比較便宜
- (05) 可以送很多東西
- (06) 可以買不容易買得的東西（獨特性）
- (07) 網站內容新穎
- (08) 商品資訊清楚
- (09) 商品交貨迅速
- (10) 能夠提供個人化的服務
- (11) 安全的交易環境
- (12) 網站能夠確保個人隱私

(13) 可幫助爸爸媽媽家人買東西

(96) 其他_____

4. 請問你透過網路買過的商品或服務種類有哪些？（複選）

(01) 玩具 (02) 網路線上遊戲（如程式、攻略密笈、時數卡）

(03) 書籍/雜誌/漫畫書 (04) 禮物

(05) 影音光碟、卡帶（CD、VCD、DVD）

(06) 美容用品

(07) 電腦硬體設備 (08) 電腦軟體程式 (09) 電子通訊產品（如手機）

(10) 數位產品（數位相機、PDA、錄音筆）

(11) 花束/禮品

(96) 其他_____

5. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方所提供的商品資訊，你是不是完全都能了解呢？（單選）

(01) 完全都能瞭解 (02) 大部份都能瞭解 (03) 還算瞭解

(04) 少部份能瞭解 (05) 完全不能瞭解

6. 和一般的商店比較起來，請問你覺得網路上同樣的商品價格比較便宜還是比較貴？（單選）

(01) 便宜很多 (02) 便宜一點 (03) 一樣/差不多 (04) 貴一點

(05) 貴很多

7. 請問你在網路上買到的東西有沒有符合你原來的期望？（單選）

(01) 非常不符合 (02) 不太符合 (03) 還算符合 (04) 完全符合

(97) 不一定

8. 請問你在網路上買東西時，買東西的錢是誰付的？（複選）

(01) 爸爸媽媽 (02) 其他家人

(03) 自己

(96) 其他_____

9. 請問你在網路買東西時曾經使用過哪些付款方式？（複選）

(01) 信用卡付款 (02) ATM 轉帳 (03) 銀行匯款或郵政劃撥

(04) 商店付款取貨 (05) 貨到付款 (06) 預付卡、禮券、電子錢

(96) 其他_____

10. 請問你有上國外的網站買過東西嗎？（單選）

- (01)有 (02)無
 (97) 其他_____

11. 請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？（單選）

- (01)99 元以下 (02)100-199 元 (03)200-299 元
 (04)300-399 元 (05)400-499 元 (06)500-999 元
 (07)1,000-1,499 元 (08)1,500-1,999 元 (09)2,000-2,499 元
 (10)2,500-2,999 元 (11)3,000-3,499 元 (12)3,500-3,999 元
 (13)4,000-4,499 元 (14)4,500-4,999 元 (15)5,000 元以上
 (97)很難說/不一定

（三）電子商務消費者權益保護

12. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商品的說明有沒有標示適不適合兒童使用？（單選）

- (01)完全都有標示 (02)大部份有標示
 (03)有些有、有些沒有 (04)少部份有標示
 (05)完全都沒有標示

13. 你曾經在網路上填過哪些個人資料？（複選）

- (01)姓名 (02)性別 (03)年齡
 (04)出生年月日 (05)身份證字號 (06)電話
 (07)地址 (08)居住縣市 (09)家裡有幾個人
 (10)零用金 (11)就讀年級
 (12)全家或爸爸媽媽收入 (13)爸爸媽媽的職業
 (96)其他(請說明_____)

14. 你在網路上填寫上一題所說的資料時，網站公司、商家或者是賣方有沒有說會採取保護你個人資料的相關措施呢？（單選）

- (01)全部都有 (02)大部份都有 (03)有些有、有些沒有
 (04)少部份才有 (05)完全都沒有

15. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方在收集一些你個人資料(如性別、地址…)時，你的爸爸媽媽知不知道？（單選）

- (01)知道 (02)不知道
 (03)有時知道，有時他們不知道

16. 如果你要在網路上買東西，會不會先告知你的爸爸媽媽或家人呢？（單選）

- (01) 每次都會先告知 (02) 大部份都會先告知 (03) 有時候會先告知
 (04) 很少告知他們 (05) 完全都不會告知
 (96) 買之前不會告知，買完才告知他們

17. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西呢？（單選）

- (01) 全部都有 (02) 大部份都有 (03) 有些有有些沒有
 (04) 少部份才有 (05) 完全都沒有

18. 請問你在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約？（單選）

- (01) 有 (02) 沒有
 (96) 有時有，有時沒有

19. 請問你在網路上買東西時，有沒有發生過不愉快的經驗？（單選）

- (01) 有 (02) 沒有 **（請不要回答第 20、21 題）**

20. 請問你發生過哪些糾紛的種類？（複選）

- (01) 商品不符（商品種類、商品品牌） (02) 沒有準時交貨
 (03) 無法退、換貨 (04) 沒有售後服務
 (05) 商品品質不良 (06) 加收未規定的費用
 (07) 沒有保證書 (08) 個人資料外洩
 (09) 貨款已付，但未收到商品 (10) 信用卡被盜刷
 (11) 商品價值遠低於付款金額 (96) 其他_____

21. 你在網路上買東西被別人騙時，你最早會向誰求助？（單選）

- (01) 向爸爸媽媽求助 (02) 向其他家人求助
 (03) 向老師求助 (04) 向商家或賣方求助
 (05) 向警察求助 (06) 向政府機關求助

22. 請問你以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務？（單選）

- (01) 非常不願意 (02) 不太願意 (03) 還算願意 (04) 非常願意

23. 請問你覺得學校應不應該增加一些有關在網路上買東西的課程，以保護你的權益？（單選）

- (01) 應該增加 (02) 不應該增加

24. 請問你在網站上逛的時候，會不會注意有些網站上有「未滿 18 歲的人不能進入」的限制？（單選）

(01) 有注意 (02) 沒有注意

25. 請問你平時上網時有沒有上過「未滿 18 歲的人不能進入」的網站？（單選）

(01) 有 (02) 沒有

（四）受訪者基本資料

26. 請問你今年幾歲？_____歲

27. 請問你目前就讀年級？

(01) 小學五年級 (02) 小學六年級

(96) 其他_____

28. 請問你一個月爸爸媽媽給你多少錢？

(01) 499 元以下 (02) 500-999 元 (03) 1000-1499 元

(04) 1500-1999 元 (05) 2000-2499 元 (06) 2500-2999 元

(07) 3000-3499 元 (08) 3500-3999 元 (09) 4000 元以上

(96) 不一定，看爸爸媽媽給多少錢

(97) 沒有收入

29. 請問你是男生還是女生？

(01) 男生 (02) 女生

如果你在網路上買東西時遇到不愉快的經驗，請你把賣方（商家）的姓名、購買的產品、金額和發生的情況……等在框框中寫出來，謝謝!!

附錄五 所有題目與受訪者基本資料之交叉分析（一般民眾部份）

一、「1.除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-1-1 受訪者曾利用之購物方式與受訪者基本資料交叉分析表

曾利用的購物方式		總和	直銷人員	直接郵寄廣告	郵購目錄	電視購物頻道	網際網路購物	其他	都沒有使用過	不知道/無意見
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年齡	13-15 歲	57	10.88	8.18	46.57	5.13	25.60		31.98	
	16-19 歲	84	10.56	14.76	52.16	7.57	29.10		29.91	
	20-24 歲	110	14.30	6.78	36.99	11.64	35.79		32.94	
	25-29 歲	125	17.65	9.65	38.48	20.20	38.44		37.09	
	30-34 歲	127	27.26	20.44	41.87	24.33	28.16		31.41	0.31
	35-39 歲	110	30.14	19.70	37.13	26.41	16.79		36.50	
	40-44 歲	125	16.73	17.50	26.63	21.70	9.60		47.48	0.60
	45-49 歲	101	10.82	14.85	30.87	10.31	9.44		57.59	
	50-54 歲	86	12.38	7.51	8.91	7.83	4.39		77.20	1.49
	55-59 歲	47	2.88	5.68	8.19	9.55	0.91	1.60	79.34	1.41
	60 歲以上	177	2.89	3.05	4.24	3.39	1.62		86.68	4.10
拒答	12			8.33	16.67			75.00		
地區	北部地區	512	12.57	11.98	28.06	14.08	20.36	0.15	48.15	0.96
	中部地區	296	14.68	11.29	30.92	16.37	14.20		52.15	1.84
	南部地區	330	18.11	11.64	28.92	12.71	17.20		52.92	
	東部地區	23	7.20	8.94	27.51	7.20	25.53		63.88	
	福建地區	1	29.41	28.43	69.61		43.14		27.45	

附錄 5-1-2 受訪者曾利用之購物方式與受訪者基本資料交叉分析表

曾利用的購物方式		總和	直銷人員	直接郵寄廣告	郵購目錄	電視購物頻道	網際網路購物	其他	都沒有使用過	不知道/無意見
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
教育程度	小學及以下	215	3.17	1.08	4.28	1.73	2.14		86.78	3.67
	初中、國中	158	7.11	8.70	25.16	9.81	8.77		58.91	0.90
	高中、高職	365	13.91	15.33	32.11	18.85	15.61	0.21	46.91	
	專科	213	27.48	16.86	48.97	23.35	24.06		30.17	
	大學	168	23.08	15.83	36.51	14.75	46.20		26.07	0.23
	研究所或以上	21	16.64	4.97	26.18	4.97	25.10		49.66	
	不知道/拒答	22			2.46	2.46			94.63	2.91
職業別	企業家/雇主/自營商	83	17.24	15.80	19.29	17.65	15.90	0.92	50.67	0.91
	民營事業受雇人	251	20.05	16.36	39.02	22.92	29.58		32.44	
	勞力工	81	7.19	4.60	13.17	8.42	4.57		76.19	
	服務業	69	31.36	19.63	40.59	13.38	29.20		28.24	
	軍警/公務員/教職	67	25.93	12.72	40.60	22.79	25.64		39.62	
	農林漁牧礦業人員	32	1.28			2.32			92.42	3.99
	自由業	33	18.77	8.96	41.29	26.01	10.76		45.71	
	學生	193	13.46	9.25	46.99	5.41	32.75		29.53	
	家庭主婦	203	10.76	12.85	20.54	14.50	1.37		69.35	1.62
	待業/無業	56	3.15	8.25	12.24	12.56	14.35		72.23	
	退休	78	5.27	2.74	6.26	4.36	1.60		80.87	6.47
	其他	3		77.76	22.24	40.61	59.39			
不知道/拒答	14					5.44		94.56		

附錄 5-1-3 受訪者曾利用之購物方式與受訪者基本資料交叉分析表

曾利用的購物方式		總和	直銷人員	直接郵寄廣告	郵購目錄	電視購物頻道	網際網路購物	其他	都沒有使用過	不知道/無意見
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
個人平均月收入	4,999 元以下	147	15.26	12.38	39.58	7.58	26.08		35.75	
	5,000-10,000 元	114	17.07	14.70	41.24	17.82	29.36		38.13	0.28
	10,000-14,999 元	27	16.18	14.84	28.31	18.69	13.80		40.78	
	15,000-19,999 元	42	20.30	5.07	17.20	19.42	13.29		49.97	
	20,000-39,999 元	209	20.44	11.62	37.39	17.81	21.69		40.54	
	40,000-59,999 元	98	17.92	13.92	30.64	15.83	31.76	0.77	40.52	0.76
	60,000-79,999 元	28	24.82	17.68	49.26	23.48	20.69		21.81	
	80,000-99,999 元	8	15.96	9.75	18.17	31.77	11.52		59.36	
	100,000 元以上	30	21.85	23.96	30.96	21.08	19.54		50.32	
	不固定	125	12.41	10.67	21.64	16.12	9.29		61.79	2.35
	無收入	244	5.33	8.49	18.07	8.41	5.43		71.16	2.49
	拒答	90	12.35	10.52	15.22	11.76	15.97		68.15	0.34
性別	男	587	12.33	8.99	24.41	11.21	21.33	0.13	53.30	0.54
	女	575	16.90	14.40	33.82	17.09	14.65		48.27	1.25

二、「2.請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-2-1 受訪者平時每週上網天數與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	1天	2天	3天	4天	5天	6天	7天	很少上網	沒有/不會	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15 歲	57	10.51	19.06	18.06	17.63	1.28	1.51	19.64	5.23	6.27	0.80
	16-19 歲	84	10.78	11.29	12.85	0.90	10.93	3.57	30.34	12.35	6.97	
	20-24 歲	110	1.02	1.90	7.36	1.89	2.62		60.45	10.03	14.72	
	25-29 歲	125	2.28	1.31	2.59	8.60	11.83	4.33	38.89	7.86	20.86	1.45
	30-34 歲	127	2.39	7.31	7.02	4.31	5.86	1.43	30.80	7.63	32.84	0.41
	35-39 歲	110	5.17	4.82	6.17	0.32	4.72	0.77	27.37	11.83	38.82	
	40-44 歲	125	1.70	4.19	2.79	2.43	4.23	0.60	9.03	22.75	52.29	
	45-49 歲	101		0.90	0.91	2.48	1.11		14.57	15.27	64.77	
	50-54 歲	86		2.39	4.23		0.64		11.28	14.55	66.91	
	55-59 歲	47				0.91	1.20		1.42	9.47	87.00	
	60 歲以上	177							0.80	3.15	95.49	0.55
	拒答	12			8.33			16.67	8.33	66.67		
地 區	北部地區	512	2.82	4.52	4.99	3.10	4.48	1.27	28.39	9.54	40.70	0.19
	中部地區	296	2.39	3.75	6.39	3.29	2.45	2.08	17.90	11.68	49.11	0.94
	南部地區	330	2.40	3.70	3.80	2.99	5.22		16.94	11.33	53.62	
	東部地區	23	1.74	1.74					28.25	15.24	53.04	
	福建地區	1			14.71		26.47		28.43		30.39	

附錄 5-2-2 受訪者平時每週上網天數與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	1天	2天	3天	4天	5天	6天	7天	很少上網	沒有/不會	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
教育程度	小學及以下	215	0.64	1.35	1.60				1.00	0.93	94.48	
	初中、國中	158	3.34	6.12	4.37	6.86	2.41	0.55	8.58	11.35	56.14	0.29
	高中、高職	365	2.87	5.11	7.71	1.67	2.48	1.59	17.92	15.60	44.56	0.50
	專科	213	3.73	3.02	4.31	5.22	8.74	2.83	36.67	12.12	23.12	0.24
	大學	168	2.85	4.89	4.42	3.45	9.01		51.61	11.26	11.93	0.58
	研究所或以上	21		4.78	5.03	8.09	5.45		66.31	5.46	4.87	
	不知道/拒答	22			4.66				6.91	7.12	81.31	
職業別	企業家/雇主/自營商	83	1.73	3.94	3.87	0.73	2.08		16.37	14.34	56.94	
	民營事業受雇人	251	2.37	4.97	4.63	4.73	8.16	2.83	35.88	13.42	23.02	
	勞力工	81		0.87	0.68		5.02	1.22	2.67	14.27	72.39	2.86
	服務業	69	0.30	5.16	6.13	4.93	7.17	1.09	31.24	11.56	32.43	
	軍警/公務員/教職	67	3.48	4.17	6.20	9.16	6.43		31.39	14.96	24.20	
	農林漁牧礦業人員	32			3.54					5.86	90.60	
	自由業	33					2.83		22.51	12.46	62.20	
	學生	193	8.39	10.53	13.42	6.08	5.13	2.00	42.06	7.22	4.94	0.24
	家庭主婦	203	1.86	1.87	1.54	0.66	0.51		3.72	9.35	80.50	
	待業/無業	56			1.20		0.62		21.90	6.46	69.81	
	退休	78				0.55			3.60	6.16	88.44	1.25
	其他	3			59.39						40.61	
	不知道/拒答	14			7.38				12.82	13.57	66.24	

附錄 5-2-3 受訪者平時每週上網天數與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	1天	2天	3天	4天	5天	6天	7天	很少上網	沒有/不會	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
個人平均月收入	4,999 元以下	147	5.40	10.19	8.79	5.36	4.21	2.28	28.78	9.56	25.13	0.31
	5,000-10,000 元	114	1.28	8.06	1.85	4.58	9.76		44.68	4.93	24.86	
	10,000-14,999 元	27	1.29	3.18	9.35	3.13	11.00		20.92	12.50	38.63	
	15,000-19,999 元	42	0.81			2.07			8.22	19.55	69.36	
	20,000-39,999 元	209	1.85	3.53	7.16	2.56	8.58	2.13	26.79	11.57	35.59	0.25
	40,000-59,999 元	98	4.75	3.54	5.14	5.21	2.89	3.70	34.14	11.41	29.23	
	60,000-79,999 元	28		7.98	12.44	8.89	11.86		22.03	17.14	19.67	
	80,000-99,999 元	8			2.21			9.31	13.17		52.78	22.53
	100,000 元以上	30	2.35	5.00	4.95	3.03			28.98	24.99	30.71	
	不固定	125	1.81		4.05	3.26	0.50	0.40	12.42	11.21	66.34	
	無收入	244	2.95	2.54	3.25	1.12	0.56		8.68	7.82	73.09	
拒答	90	1.14	1.12	1.58		1.52		18.46	13.57	61.51	1.09	
性別	男	587	1.44	4.14	4.87	2.67	3.24	1.78	27.54	9.60	44.32	0.40
	女	575	3.72	3.92	4.97	3.45	4.99	0.39	17.29	11.81	49.21	0.25

三、「3.請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-3-1 受訪者是否有網路消費經驗與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	沒有	不知道/拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15 歲	57	15.68	82.37	1.95
	16-19 歲	84	27.02	72.98	
	20-24 歲	110	35.16	64.84	
	25-29 歲	125	37.31	62.69	
	30-34 歲	127	28.73	71.27	
	35-39 歲	110	17.47	81.06	1.47
	40-44 歲	125	9.56	90.44	
	45-49 歲	101	6.40	93.60	
	50-54 歲	86	4.62	95.38	
	55-59 歲	47	0.91	99.09	
	60 歲以上	177		100.00	
	拒答	12		100.00	
地 區	北部地區	512	21.11	78.89	
	中部地區	296	12.11	87.51	0.38
	南部地區	330	14.10	85.41	0.49
	東部地區	23	20.07	79.93	
	福建地區	1	40.20	59.80	

附錄 5-3-2 受訪者是否有網路消費經驗與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	沒有	不知道/拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
教育程度	小學及以下	215		100.00	
	初中、國中	158	6.04	93.25	0.71
	高中、高職	365	13.91	85.64	0.44
	專科	213	24.07	75.93	
	大學	168	45.93	54.07	
	研究所或以上	21	33.16	66.84	
	不知道/拒答	22		100.00	
	職業別	企業家/雇主/自營商	83	16.00	84.00
民營事業受雇人		251	28.37	70.99	0.64
勞力工		81		100.00	
服務業		69	27.79	72.21	
軍警/公務員/教職		67	29.65	70.35	
農林漁牧礦業人員		32		100.00	
自由業		33	10.76	89.24	
學生		193	29.59	69.83	0.58
家庭主婦		203	2.14	97.86	
待業/無業		56	7.98	92.02	
退休		78	0.55	99.45	
其他		3	59.39	40.61	
不知道/拒答		14	5.44	94.56	

附錄 5-3-3 受訪者是否有網路消費經驗與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	沒有	不知道/拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
個人平均月收入	4,999 元以下	147	21.55	77.69	0.76
	5,000-10,000 元	114	34.41	64.17	1.42
	10,000-14,999 元	27	6.11	93.89	
	15,000-19,999 元	42	6.83	93.17	
	20,000-39,999 元	209	20.12	79.88	
	40,000-59,999 元	98	35.56	64.44	
	60,000-79,999 元	28	28.93	71.07	
	80,000-99,999 元	8	11.52	88.48	
	100,000 元以上	30	12.04	87.96	
	不固定	125	7.44	92.56	
	無收入	244	4.00	96.00	
	拒答	90	12.76	87.24	
	性別	男	587	18.23	81.50
女		575	15.40	84.41	0.19

四、「4.請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-4-1-1 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	電腦硬體設備	電腦軟體程式	行動通訊產品	數位產品	其他家電用品	網路線上遊戲	資訊電子服務	書籍/雜誌	影音光碟卡帶	傢俱家飾	各種訂票服務	旅遊休閒資訊	花束/禮品
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年齡	13-15 歲	9			8.99			20.37		30.05	1.45		21.03		
	16-19 歲	23		4.09	3.25	2.83		7.43		28.73	16.95		17.47		
	20-24 歲	39	10.16	6.32	4.26	8.11	9.26	7.20		30.82			12.96		
	25-29 歲	47	19.21	11.62	1.70	17.93	2.13	5.59	6.14	24.71	9.06	3.00	35.26	8.36	9.95
	30-34 歲	37	18.56			4.98	4.98	5.07	8.37	35.45	13.13		21.76		
	35-39 歲	19	20.83	12.22	14.55		15.75	2.72		11.69	10.29	20.83	47.37	9.50	
	40-44 歲	12	6.29	23.22			19.66	10.56		26.40	13.56		25.82		
	45-49 歲	6	27.13	27.13		27.13	14.19			27.13	27.13		19.96		
	50-54 歲	4		25.02		27.42				19.20			14.59		13.77
	55-59 歲	0								100.00					
地區	北部地區	108	16.85	8.18	2.42	11.93	5.25	6.25		28.37	13.45	3.69	28.14	1.68	2.15
	中部地區	36	13.30	14.76	6.87	0.91	7.43	10.48	12.72	8.69	7.77		18.18	10.89	8.00
	南部地區	46	6.01	5.44	1.58	7.75	7.18	2.16	2.93	37.11	2.14	3.02	21.59		
	東部地區	5	8.66		20.92		21.95	21.95		57.12			39.79		
	福建地區	0								63.41			100.00		

附錄 5-4-1-2 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	電腦硬體設備	電腦軟體程式	行動通訊產品	數位產品	其他家電用品	網路線上遊戲	資訊電子服務	書籍/雜誌	影音光碟卡帶	傢俱家飾	各種訂票服務	旅遊休閒資訊	花束/禮品
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
教育程度	初中、國中	10			8.46			19.17		19.21	1.37		19.80		
	高中、高職	51	9.85	8.17		2.14	7.64	11.28	3.33	17.84	14.04		22.23	3.56	
	專科	51	13.26	10.58	1.43	11.80	10.06	2.98		32.59	9.09		21.86	2.41	
	大學	77	13.16	6.00	5.76	9.38	4.73	4.48	5.49	30.84	5.96	6.99	28.09	3.47	5.71
	研究所或以上	7	61.98	35.94	11.62	35.94				38.02	26.50		47.46		11.52
職業別	企業家/雇主/自營商	13	26.76	20.04	7.31	13.29	13.21	9.50	12.80	13.29	21.06		9.46		
	民營事業受雇人	71	15.39	8.85		8.47	5.61	3.31		28.03	10.14	7.58	33.03	8.04	2.16
	服務業	19	22.04	11.28		25.83	9.82		15.04	14.80			21.71		15.04
	軍警/公務員/教職	20	2.00	2.61	9.12		3.18	15.67		47.84	13.81		32.10		3.94
	自由業	4	47.08	47.08			52.92	28.82							
	學生	57	8.32	5.93	7.00	6.65	4.53	5.26	2.39	30.00	6.95		21.46		
	家庭主婦	4				7.49							40.60		
	待業/無業	4	15.52					39.77							
	退休	0								100.00					
	其他	2								100.00	100.00				
	不知道/拒答	1								100.00					

附錄 5-4-1-3 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	電腦硬體設備	電腦軟體程式	行動通訊產品	數位產品	其他家電用品	網路線上遊戲	資訊電子服務	書籍/雜誌	影音光碟卡帶	傢俱家飾	各種訂票服務	旅遊休閒資訊	花束/禮品
		個數	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
個人平均月收入	4,999 元以下	32	2.50		8.26			5.75		46.98	10.71		17.07		2.48
	5,000-10,000 元	39	17.21	6.29	4.35	15.99	6.62	5.86	7.34	16.92	3.27		22.43		7.34
	10,000-14,999 元	2	48.03		48.03					51.97					
	15,000-19,999 元	3	57.91	57.91						30.27			11.82		
	20,000-39,999 元	42	13.89	8.97		11.54	10.25	2.41	3.24	15.98	5.90	5.16	25.69	2.94	
	40,000-59,999 元	35	13.47	9.91		8.26	7.03	11.38		42.55	10.32	9.23	42.62	12.85	4.39
	60,000-79,999 元	8	16.99					12.31	20.75	16.99	34.14		26.17		
	80,000-99,999 元	1	80.79	80.79			80.79						19.21		
	100,000 元以上	4		24.37		20.78	20.52	34.33							
	不固定	9	18.93	28.87		18.93	9.13	12.64		25.66	18.93		9.95		
	無收入	10								20.72	10.80		31.14		
	拒答	11	15.57	8.66	14.46	2.84	8.70			29.23	17.21		24.56		
性別	男	107	20.94	12.49	6.33	10.89	11.07	11.72	2.85	18.39	8.66	3.73	22.53	3.39	0.92
	女	89	4.26	3.71		5.84	0.95		3.24	38.74	10.24	1.58	28.44	2.36	4.75

附錄 5-4-2-1 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		各種食品	時尚精品	美容保養用品	保健運動用品	玩具	珠寶飾品/收藏品	金融商品	線上專業顧問	個人服務	大補帖	其他	不知道/很難說
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年齡	13-15 歲		15.76			11.38							
	16-19 歲	4.09	19.45	8.22	2.24				3.83			8.87	
	20-24 歲		8.08	11.90	1.79	3.74						18.12	8.23
	25-29 歲		17.55	18.80			11.72	3.00		5.17	3.82	5.52	
	30-34 歲	1.10	7.07	5.04	2.70	5.69	11.26	2.32			3.73	5.07	
	35-39 歲		9.50	2.82	14.05								
	40-44 歲		7.50	7.06		13.56	5.34					5.98	
	45-49 歲		14.19					27.13				11.60	
	50-54 歲			10.11	4.49		10.11						
55-59 歲													
地區	北部地區	0.85	10.22	8.80	3.39	3.35	2.86	2.41	0.80		1.65	7.46	2.96
	中部地區		10.23	13.36	1.45	3.05	2.78					4.62	
	南部地區		18.59	5.89	1.50	3.13	14.07	3.02		5.19	2.93	11.22	
	東部地區	8.66		39.79									
	福建地區				36.59								

附錄 5-4-2-2 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		各種食品	時尚精品	美容保養用品	保健運動用品	玩具	珠寶飾品/收藏品	金融商品	線上專業顧問	個人服務	大補帖	其他	不知道/很難說
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
教育程度	初中、國中		29.77			10.71							
	高中、高職	1.82	10.91	7.72	3.96	3.18	2.75		1.70		3.51	5.49	
	專科		12.60	17.76	1.03	2.13	11.97					3.35	6.24
	大學	0.52	11.04	7.59	3.26	3.16	4.01	5.20		3.13	1.77	13.52	
	研究所或以上												
職業別	企業家/雇主/自營商		8.26			8.26	7.53					5.95	
	民營事業受雇人		11.64	13.55	2.56	1.39	8.62	4.44				6.04	
	服務業		23.23	10.71	2.73		12.88				9.35	4.44	
	軍警/公務員/教職	2.00	15.28	11.90	0.89		3.18	4.25		12.08		3.76	
	自由業												
	學生	1.62	11.41	6.14	2.11	4.34			1.52		2.39	10.97	5.61
	家庭主婦			30.38	30.74		9.22						
	待業/無業											44.71	
	退休												
	其他					100.00							
	不知道/拒答												

附錄 5-4-2-3 受訪者透過網路消費之商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		各種食品	時尚精品	美容保養用品	保健運動用品	玩具	珠寶飾品/收藏品	金融商品	線上專業顧問	個人服務	大補帖	其他	不知道/很難說
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
個人平均月收入	4,999 元以下		14.91	2.48	1.59	3.21			2.72				10.06
	5,000-10,000 元	2.36	2.75	12.71	1.78	3.72	6.29				4.56	13.69	
	10,000-14,999 元												
	15,000-19,999 元												
	20,000-39,999 元		26.59	16.06	2.35	3.84	14.60				3.24	8.16	
	40,000-59,999 元		9.62	11.83	5.21		1.82	4.02		6.91			
	60,000-79,999 元	4.90	13.40		6.38	25.48		10.39					12.31
	80,000-99,999 元				19.21								
	100,000 元以上												
	不固定		5.32	9.90				18.93					8.48
	無收入		14.57	13.56	3.58		4.10						20.52
	拒答						8.70						20.68
性別	男	0.86	8.85	0.86	3.31	3.48	3.23	2.43			2.94	9.45	
	女	0.45	15.68	20.28	1.71	2.75	8.10	1.58	0.98	2.72		5.44	3.61

五、「5.請問您在網路消費時會注意哪些問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-5-1 受訪者網路消費時會注意之問題與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	充分瞭解 業者的相 關資訊	瞭解所欲 購買的商 品或服務	詳讀交易 契約各項 條款	保障個人 隱私權	選擇安 全的付 款方式	是否可以 保存交易 的資料	是否有消費 爭議處理的 管道及程序	注意是否 有詐欺的 行為	其他	不知道/沒注意
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15 歲	9	48.96	63.87	54.23	31.47	63.21	51.04	29.39	59.40	8.19	
	16-19 歲	23	45.36	57.11	50.89	67.82	90.32	34.90	49.52	59.49		4.09
	20-24 歲	39	44.47	67.86	31.19	66.26	83.13	50.18	27.25	55.39		2.03
	25-29 歲	47	44.73	61.75	43.90	55.13	72.11	32.89	23.88	50.96	2.12	
	30-34 歲	37	53.57	72.38	55.55	72.83	78.04	51.99	48.13	73.07		
	35-39 歲	19	69.93	75.46	48.00	92.64	87.29	66.51	53.90	82.06		2.82
	40-44 歲	12	42.57	25.50	19.99	59.62	68.72	19.99	29.01	38.53		7.50
	45-49 歲	6	52.92	34.15		47.08	74.21	19.96	27.13	47.08		
	50-54 歲	4	53.00	78.02	78.02	78.02	91.78	53.00	23.69	91.78		8.22
	55-59 歲	0				100.00						
地 區	北部地區	108	44.89	58.25	33.71	60.41	74.83	45.33	36.22	56.40	0.92	2.91
	中部地區	36	54.65	67.61	70.77	71.74	75.42	39.42	45.56	64.21		0.91
	南部地區	46	54.57	70.93	41.40	71.74	87.88	36.52	24.85	66.47	1.58	
	東部地區	5	51.54	51.54	51.54	60.21	100.00	91.34	51.54	51.54		
	福建地區	0	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	36.59	100.00		

附錄 5-5-2 受訪者網路消費時會注意之問題與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	充分瞭解 業者的相 關資訊	瞭解所欲 購買的商 品或服務	詳讀交易 契約各項 條款	保障個 人隱私 權	選擇安 全的付 款方式	是否可以 保存交易 的資料	是否有消費 爭議處理的 管道及程序	注意是否 有詐欺的 行為	其他	不知道/沒注意
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
教育程度	初中、國中	10	51.95	65.98	56.90	35.47	65.36	53.90	42.60	61.77	7.71	
	高中、高職	51	57.32	66.37	55.50	70.75	80.13	46.95	50.41	65.80		3.52
	專科	51	57.08	71.66	38.87	60.04	79.74	41.08	30.78	65.42		1.54
	大學	77	38.47	56.68	37.05	72.55	79.16	41.71	28.01	54.86	1.28	1.16
	研究所或以上	7	49.08	38.02	26.50	23.04	73.40	38.02	37.46	38.02		
職業別	企業家/雇主/自營商	13	79.96	64.78	51.34	93.25	87.57	58.87	78.12	81.62		6.75
	民營事業受雇人	71	53.07	67.14	38.94	63.32	78.19	46.25	35.02	64.53	1.39	1.86
	服務業	19	46.80	47.91	51.14	58.67	59.51	50.54	23.89	51.37		
	軍警/公務員/教職	20	32.80	61.97	32.72	65.34	84.03	32.11	39.28	36.41		
	自由業	4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	52.92	52.92	100.00		
	學生	57	44.34	64.30	40.25	58.18	81.99	40.61	31.16	57.89	1.29	1.62
	家庭主婦	4	53.07	82.41	74.36	84.46	74.36	53.07	54.07	92.51		7.49
	待業/無業	4	15.52	15.52	60.23	100.00	60.23			60.23		
	退休	0				100.00						
	其他	2					100.00					
	不知道/拒答	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00		

附錄 5-5-3 受訪者網路消費時會注意之問題與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	充分瞭解 業者的相 關資訊	瞭解所欲 購買的商 品或服務	詳讀交易 契約各項 條款	保障個人 隱私權	選擇安 全的付 款方式	是否可以 保存交易 的資料	是否有消費爭 議處理的管道 及程序	注意是否 有詐欺的 行為	其他	不知道/沒注意
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
個人 平均 月收 入	4,999 元以下	32	56.89	70.52	55.35	69.07	76.80	57.26	34.66	68.29		
	5,000-10,000 元	39	52.46	58.78	32.87	48.93	73.10	37.28	26.71	40.89	1.88	
	10,000-14,999 元	2	48.03			51.97	51.97			51.97		
	15,000-19,999 元	3	57.91	88.18	88.18	88.18	100.00	30.27		57.91		
	20,000-39,999 元	42	50.03	74.29	43.47	61.41	89.42	51.84	44.32	71.56		3.16
	40,000-59,999 元	35	34.34	54.08	30.66	71.89	65.01	30.06	19.00	46.24	2.83	
	60,000-79,999 元	8	51.36	63.44	45.43	89.61	100.00	63.44	63.44	69.82		
	80,000-99,999 元	1	19.21	19.21	19.21	19.21	19.21	19.21	19.21	100.00		
	100,000 元以上	4	75.63	20.78	55.11	75.63	55.11	55.11	55.11	55.11		24.37
	不固定	9	64.39	40.15	43.72	71.13	90.05	25.76	61.22	62.65		9.95
	無收入	10	28.14	66.06	50.00	72.00	83.00	41.21	52.41	72.03		
	拒答	11	56.32	76.48	62.55	73.22	88.21	44.73	41.31	86.08		2.84
性別	男	107	57.10	60.06	43.91	66.95	80.08	42.93	35.27	61.16	1.61	0.86
	女	89	39.80	66.38	41.73	63.24	77.02	43.90	35.99	59.08		2.87

六、「6.請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-6-1 受訪者網路消費前是否會先蒐集相關資訊與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	60.02	17.22	22.76		
	16-19 歲	23	50.51	28.20	16.86	4.42	
	20-24 歲	39	54.72	36.77	6.49		2.03
	25-29 歲	47	56.11	38.75		5.14	
	30-34 歲	37	59.80	21.26	5.23	8.95	4.76
	35-39 歲	19	62.18	20.28		17.53	
	40-44 歲	12	52.53	6.29	8.57	32.62	
	45-49 歲	6	72.87			27.13	
	50-54 歲	4	62.28	4.49		33.24	
	55-59 歲	0		100.00			
地區	北部地區	108	59.80	24.44	3.98	10.38	1.41
	中部地區	36	63.55	22.31	7.89	6.25	
	南部地區	46	41.90	39.39	8.98	7.57	2.16
	東部地區	5	91.34	8.66			
	福建地區	0	63.41	36.59			

附錄 5-6-2 受訪者網路消費前是否會先蒐集相關資訊與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
教育程度	初中、國中	10	62.36	16.21	21.43		
	高中、高職	51	53.00	26.33	9.69	10.98	
	專科	51	62.95	25.96	3.24	7.86	
	大學	77	59.02	26.98	3.47	8.28	2.25
	研究所或以上	7	11.62	62.44		14.42	11.52
職業別	企業家/雇主/自營商	13	52.35	27.69		19.96	
	民營事業受雇人	71	66.05	22.34	1.22	10.39	
	服務業	19	62.80	24.68		12.52	
	軍警/公務員/教職	20	31.79	46.74	5.11	7.65	8.71
	自由業	4	75.90			24.10	
	學生	57	49.99	32.20	13.17	3.26	1.38
	家庭主婦	4	27.36	21.17	43.97	7.49	
	待業/無業	4	100.00				
	退休	0		100.00			
	其他	2	100.00				
	不知道/拒答	1	100.00				

附錄 5-6-3 受訪者網路消費前是否會先蒐集相關資訊與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
個人 平均 月收 入	4,999 元以下	32	52.31	38.79	6.42		2.48
	5,000-10,000 元	39	73.04	21.26	1.88	3.82	
	10,000-14,999 元	2	48.03	51.97			
	15,000-19,999 元	3	69.73		30.27		
	20,000-39,999 元	42	59.71	23.64	2.35	12.56	1.75
	40,000-59,999 元	35	59.64	30.44	2.92	7.00	
	60,000-79,999 元	8	50.93	49.07			
	80,000-99,999 元	1		100.00			
	100,000 元以上	4	55.11			44.89	
	不固定	9	18.93	28.33	19.37	33.37	
	無收入	10	68.53	8.93	22.55		
拒答	11	25.84	24.51	14.46	26.41	8.77	
性別	男	107	64.86	22.49	5.24	6.48	0.94
	女	89	47.48	33.02	6.43	11.35	1.72

七、「7.請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-7-1 受訪者網路消費前是否會比價與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	56.87	20.37	22.76			
	16-19 歲	23	69.83	9.62	12.67	7.89		
	20-24 歲	39	66.62	31.35		2.03		
	25-29 歲	47	59.24	25.62		6.61		8.53
	30-34 歲	37	73.51	15.34		5.75		5.40
	35-39 歲	19	66.10	28.76		5.15		
	40-44 歲	12	31.47	33.41	7.06	17.50	10.56	
	45-49 歲	6	65.85	19.96		14.19		
	50-54 歲	4	66.76			33.24		
	55-59 歲	0	100.00					
地區	北部地區	108	63.68	22.94	3.47	5.71		4.21
	中部地區	36	59.66	19.18	5.57	12.09	3.50	
	南部地區	46	65.93	25.55		5.50		3.02
	東部地區	5	79.08	20.92				
	福建地區	0	100.00					

附錄 5-7-2 受訪者網路消費前是否會比價與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
教育程度	初中、國中	10	59.40	19.17	21.43			
	高中、高職	51	62.59	16.71	6.04	12.20	2.47	
	專科	51	68.02	21.30		6.02		4.66
	大學	77	64.69	25.99	0.82	3.88		4.62
	研究所或以上	7	41.02	47.46		11.52		
職業別	企業家/雇主/自營商	13	35.54	35.00		19.96	9.50	
	民營事業受雇人	71	68.28	20.28		6.43		5.01
	服務業	19	77.66	3.92	1.08	4.82		12.52
	軍警/公務員/教職	20	51.99	41.14	3.18	3.68		
	自由業	4	75.90	24.10				
	學生	57	62.36	23.02	8.61	6.01		
	家庭主婦	4	61.24	21.17		17.59		
	待業/無業	4	100.00					
	退休	0	100.00					
	其他	2		100.00				
	不知道/拒答	1	100.00					

附錄 5-7-3 受訪者網路消費前是否會比價與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是會	有時會	很少會	完全不會	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
個人平均月收入	4,999 元以下	32	63.41	25.58	8.53	2.48		
	5,000-10,000 元	39	83.11	15.59		1.29		
	10,000-14,999 元	2	100.00					
	15,000-19,999 元	3	69.73	30.27				
	20,000-39,999 元	42	50.37	22.81	0.49	14.51		11.82
	40,000-59,999 元	35	73.95	24.23	1.82			
	60,000-79,999 元	8	54.73	33.19				12.08
	80,000-99,999 元	1	19.21	80.79				
	100,000 元以上	4	20.78			44.89	34.33	
	不固定	9	54.53	32.83	12.64			
	無收入	10	67.48	4.49	10.46	17.57		
	拒答	11	41.00	38.80		20.20		
性別	男	107	63.53	28.05	3.00	4.24	1.17	
	女	89	64.41	16.38	2.86	9.63		6.72

八、「8.整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-8-1 受訪者網路購物是否符合原來期望與與受訪者基本資料交叉分析表

		非常不符合	不太符合	還算符合	完全符合	不知道/無意見	不一定	拒答	總和
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	個數
年齡	13-15 歲		8.99	28.60	62.42				9
	16-19 歲		3.80	67.81	28.39				23
	20-24 歲	4.26		47.24	45.89	2.61			39
	25-29 歲		3.82	51.03	24.90	9.15	11.11		47
	30-34 歲		2.70	61.50	28.46		4.63	2.70	37
	35-39 歲		21.40	28.96	33.26		16.37		19
	40-44 歲			51.22	45.09	3.69			12
	45-49 歲		19.96	80.04					6
	50-54 歲		18.32	56.66	25.02				4
	55-59 歲			100.00					0
地區	北部地區		5.76	53.10	33.42		6.80	0.91	108
	中部地區	4.62	10.94	33.64	38.08	8.00	4.72		36
	南部地區		0.86	67.29	27.89	3.96			46
	東部地區			17.33	39.79	21.95	20.92		5
	福建地區			100.00					0
教育程度	初中、國中		8.46	41.85	49.69				10
	高中、高職		10.42	44.18	39.21	2.86	3.33		51
	專科		3.21	70.64	26.15				51
	大學	2.15	2.36	46.87	31.01	5.54	10.79	1.28	77
	研究所或以上		14.42	47.46	38.12				7

附錄 5-8-2 受訪者網路購物是否符合原來期望與與受訪者基本資料交叉分析表

		非常不符合	不太符合	還算符合	完全符合	不知道/無意見	不一定	拒答	總和
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	個數
職業別	企業家/雇主/自營商		13.48	18.97	47.45		20.10		13
	民營事業受雇人		7.09	58.02	24.86	1.97	6.67	1.39	71
	服務業		5.17	57.03	22.76	15.04			19
	軍警/公務員/教職			55.68	31.26		13.06		20
	自由業			24.10	47.08	28.82			4
	學生	2.90	2.92	51.94	42.23				57
	家庭主婦		24.76	43.86	21.29	10.10			4
	待業/無業			60.23	39.77				4
	退休			100.00					0
	其他				100.00				2
	不知道/拒答			100.00					1
個人平均月收入	4,999 元以下		8.61	40.54	50.86				32
	5,000-10,000 元		2.52	55.31	32.35	7.34	2.47		39
	10,000-14,999 元		51.97		48.03				2
	15,000-19,999 元			30.27	69.73				3
	20,000-39,999 元		3.08	56.04	27.17	2.41	11.30		42
	40,000-59,999 元		5.21	62.59	20.72	4.02	7.47		35
	60,000-79,999 元			53.77	13.40		20.75	12.08	8
	80,000-99,999 元			100.00					1
	100,000 元以上			41.30	58.70				4
	不固定			78.88	21.12				9
	無收入		7.68	54.82	33.00	4.49			10
拒答	14.46	18.41	15.42	51.71				11	
性別	男	1.55	4.12	52.33	34.11	0.95	6.95		107
	女		6.94	51.99	31.72	5.32	2.91	1.11	89

九、「9.請問您認為網路消費有哪些缺點？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-9-1 受訪者認為網路消費之缺點與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	不能先鑑賞試用	配送取貨不方便	缺少售後服務	網路商店的信用度不明	缺乏法律上的保障	交易安全性考量	怕被詐騙，拿不到商品	擔心個人資料外洩	商品資訊不足	商品的品牌信用度不明	價格不夠吸引人	其他	不知道/很難說	
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	13-15 歲	9	41.39		11.38			21.03	22.76	32.41	8.19			7.57	8.99	
	16-19 歲	23	24.78	6.03	6.30	3.83	4.09	11.49	7.89		8.84		6.30	20.95	25.21	
	20-24 歲	39	28.50	2.03	3.61	10.26		36.57	9.60	12.49	4.25	2.03		24.21	14.93	
	25-29 歲	47	29.72	2.58	1.70	8.53		42.30	16.36	12.19	22.70	5.59		18.38	12.65	
	30-34 歲	37	41.95	2.80	5.22	13.85		32.40	9.34	29.05	17.61			34.33	3.79	
	35-39 歲	19	35.69	7.38	21.40		10.07	32.91	19.65	33.12	13.15	1.83		5.35		
	40-44 歲	12	16.54		19.99	10.56	10.56	27.05	16.84	37.93	10.56	15.89				33.31
	45-49 歲	6	65.85		27.13						74.21					14.19
	50-54 歲	4	67.03					44.22		19.20		13.77				
55-59 歲	0									100.00						
地區	北部地區	108	35.55	4.15	7.54	8.03	0.85	34.92	7.84	20.85	18.73	4.55	1.32	14.08	10.62	
	中部地區	36	21.94		11.45	10.45	8.89	27.41	19.55	16.41	10.28	3.50		14.61	27.34	
	南部地區	46	34.36	2.81	5.44	5.19		29.17	17.04	10.77	13.96			34.84	6.01	
	東部地區	5	61.75					8.66	20.92	48.46					8.66	
	福建地區	0	36.59			63.41								63.41		
教育程度	初中、國中	10	38.97		25.64			34.73	21.43	21.43	7.71		14.93	7.13	8.46	
	高中、高職	51	32.73	1.82	6.27	7.87	8.09	18.24	11.94	12.79	9.94	2.47		17.25	26.07	
	專科	51	33.78	3.54	5.23	13.12		24.58	14.76	12.91	8.17	2.22		27.17	7.25	
	大學	77	33.24	3.96	6.09	4.41		41.93	11.28	26.60	22.90	4.91		16.30	7.67	
	研究所或以上	7	29.40		26.04	14.98		59.08			40.92			14.98	11.52	

附錄 5-9-2 受訪者認為網路消費之缺點與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	不能先 鑑賞試用	配送取 貨不方便	缺少售 後服務	網路商店 的信用度 不明	缺乏法 律上的 保障	交易安 全性考 量	怕被詐 騙，拿不 到商品	擔心個 人資料 外洩	商品資 訊不足	商品的品 牌信用度 不明	價格不 夠吸引 人	其他	不知道/ 很難說	
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
職業別	企業家/雇主/自營商	13	44.53		22.79	9.50	9.50	22.98	26.26	15.18	22.79	9.50		34.54	20.23	
	民營事業受雇人	71	30.68	5.20	8.63	7.44	2.71	37.36	13.64	25.29	23.98	1.87		20.41	6.14	
	服務業	19	34.19		5.17	4.13		41.34	3.92	26.60	9.30					13.50
	軍警/公務員/教職	20	47.66	3.64	7.03	18.76		23.95	12.08	11.32	25.40	16.24		10.35	13.80	
	自由業	4	28.82					71.18		47.08						
	學生	57	31.52	2.39	5.68	7.13	1.62	28.07	11.87	10.40	4.79		2.50	22.48	13.28	
	家庭主婦	4	59.16						29.22		8.05	8.05		22.69	10.10	
	待業/無業	4												44.71	55.29	
	退休	0									100.00					
	其他	2														100.00
	不知道/拒答	1						100.00		100.00						
個人平均月收入	4,999 元以下	32	34.42		9.28	12.78	6.07	23.10	11.12	5.93	5.20			10.09	20.32	
	5,000-10,000 元	39	34.71	0.86	2.52	0.79	2.36	38.05	11.14	13.91	6.04			19.55	5.86	
	10,000-14,999 元	2			48.03			48.03	51.97							
	15,000-19,999 元	3	11.82					100.00		57.91	30.27					
	20,000-39,999 元	42	26.07	6.37	8.50	5.61		17.57	12.49	28.67	19.99	1.87		20.59	18.48	
	40,000-59,999 元	35	34.17	2.93	5.85	14.75		49.46	11.24	16.49	23.61	10.84		21.73	6.74	
	60,000-79,999 元	8	13.40			12.08		18.46	12.31	42.26	22.47			34.14	4.90	
	80,000-99,999 元	1	19.21						80.79							
	100,000 元以上	4	55.11		34.33	34.33	34.33	34.33	34.33	54.85	34.33	34.33				24.37
	不固定	9	47.75		18.93			14.45	9.90		43.17			6.73	31.07	
	無收入	10	37.11	13.96	14.57			25.03	13.05	10.46	8.01	3.58	14.57	20.52	4.49	
拒答	11	54.40	3.40		8.95		39.14	10.92	21.11	8.95			38.98	8.70		
性別	男	107	39.21	0.86	7.59	4.63	2.04	33.79	12.52	19.71	13.37	3.61		17.65	12.46	
	女	89	26.37	5.50	7.52	11.51	2.18	28.67	12.40	16.48	18.21	2.62	1.61	20.42	12.58	

十、「10.整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-10-1 受訪者網路消費時是否收到發票或收據與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	該次消費不需要開立發票或收據	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	49.75	29.22		21.03	
	16-19 歲	23	69.72	23.95			6.33
	20-24 歲	39	75.17	23.04	1.79		
	25-29 歲	47	83.94	8.36			7.69
	30-34 歲	37	70.46	24.27		5.27	
	35-39 歲	19	92.04	5.15		2.82	
	40-44 歲	12	70.01	6.31	23.68		
	45-49 歲	6	72.87	27.13			
	50-54 歲	4	100.00				
55-59 歲	0	100.00					
地區	北部地區	108	76.20	20.24		2.24	1.32
	中部地區	36	80.15	9.40	3.50	2.56	4.38
	南部地區	46	71.42	17.20	4.86	2.16	4.35
	東部地區	5	100.00				
	福建地區	0	100.00				
教育程度	初中、國中	9.53	46.85	33.36		19.80	
	高中、高職	50.82	72.38	17.32	3.34	1.06	5.90
	專科	51.23	83.02	11.24		1.79	3.95
	大學	77.13	76.23	20.11	2.36	1.30	
	研究所或以上	6.84	100.00				

附錄 5-10-2 受訪者網路消費時是否收到發票或收據與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	該次消費不需要開立發票或收據	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	13	78.86	11.63	9.50		
	民營事業受雇人	71	76.93	14.39	1.58	2.05	5.05
	服務業	19	86.53	13.47			
	軍警/公務員/教職	20	89.60	5.37		5.03	
	自由業	4	100.00				
	學生	57	64.91	28.05	1.22	3.31	2.51
	家庭主婦	4	47.45	42.45	10.10		
	待業/無業	4	100.00				
	退休	0	100.00				
	其他	2	100.00				
	不知道/拒答	1	100.00				
個人平均月收入	4,999 元以下	32	79.62	10.67	2.19	5.93	1.59
	5,000-10,000 元	39	70.30	29.70			
	10,000-14,999 元	2	100.00				
	15,000-19,999 元	3	88.18	11.82			
	20,000-39,999 元	42	73.65	16.52		1.28	8.55
	40,000-59,999 元	35	88.89	5.26	3.21	2.63	
	60,000-79,999 元	8	100.00				
	80,000-99,999 元	1	100.00				
	100,000 元以上	4	45.15	20.52	34.33		
	不固定	9	52.74	47.26			
	無收入	10	62.00	24.04	4.49		9.46
拒答	11	76.76	14.46		8.77		
性別	男	107	71.84	20.60	2.87	1.89	2.80
	女	89	81.94	12.66	0.50	2.63	2.28

十一、「11.請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-11-1-1 受訪者今年一至四月網路消費金額與受訪者基本資料交叉分析表

		499 元以下		500-999 元		1,000-1,999 元		2,000-2,999 元		3,000-3,999 元		4,000-5,999 元		5,000-7,999 元		8,000-9,999 元		
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	
年齡	13-15 歲	1.15	14.48	1.89	23.73	1.83	22.98	0.68	8.54			0.81	10.14					
	16-19 歲	5.54	33.29	3.32	19.92	1.63	9.80	3.12	18.78	0.93	5.61					0.92	5.55	
	20-24 歲	2.32	10.59	5.50	25.12	3.84	17.54	5.38	24.57	2.58	11.81	0.79	3.60					
	25-29 歲	1.34	3.85	3.27	9.42	3.71	10.70	3.44	9.92	4.63	13.35	2.82	8.12	10.37	29.89	0.86	2.47	
	30-34 歲	0.85	4.04	0.92	4.38	2.56	12.18	5.14	24.49	7.93	37.82	1.02	4.88	1.00	4.79			
	35-39 歲	1.87	12.93						2.03	14.02			2.17	14.97			1.82	12.56
	40-44 歲			3.03	30.90	2.87	29.24	0.21	2.09	2.33	23.68	0.64	6.47					
	45-49 歲					0.75	14.49							1.76	33.89			
	50-54 歲					1.31	58.19											
地區	北部地區	6.03	8.15	5.71	7.71	14.98	20.24	10.25	13.84	9.68	13.07	4.62	6.23	8.77	11.85	2.74	3.71	
	中部地區	1.34	5.43	6.26	25.47	2.06	8.39	0.80	3.24	2.01	8.19	1.60	6.52	3.36	13.68	0.86	3.49	
	南部地區	5.70	17.50	5.96	18.29	1.45	4.44	8.96	27.50	4.88	14.99	2.02	6.21	1.00	3.08			
	東部地區									1.84	82.12							
	福建地區																	
教育程度	初中、國中	2.57	30.25	1.02	12.00	1.83	21.48	0.68	7.98			0.81	9.48					
	高中、高職	6.51	17.37	5.84	15.58	6.28	16.78	6.60	17.63	1.85	4.95			2.57	6.85	0.92	2.47	
	專科	0.35	1.16	1.78	5.88	1.93	6.39	7.36	24.34	5.37	17.77	2.81	9.29	7.20	23.82			
	大學	3.64	6.60	9.29	16.86	8.45	15.34	4.57	8.30	11.18	20.29	3.60	6.53	2.58	4.68	2.68	4.86	
	研究所或以上							0.79	30.30			1.02	39.41	0.79	30.30			

附錄 5-11-1-2 受訪者今年一至四月網路消費金額與受訪者基本資料交叉分析表

		499 元以下		500-999 元		1,000-1,999 元		2,000-2,999 元		3,000-3,999 元		4,000-5,999 元		5,000-7,999 元		8,000-9,999 元	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
職業別	企業家/自營商			0.89	9.09	1.26	12.80	1.78	18.16	1.09	11.14			2.75	28.05		
	民營事業受雇人	3.24	6.86	2.90	6.15	4.30	9.11	9.23	19.56	6.88	14.59	4.99	10.57	8.53	18.08	0.86	1.82
	服務業			1.66	12.91	1.78	13.89	0.21	1.60	4.29	33.48	0.79	6.14	1.07	8.32		
	軍警/公務員/教職	1.34	7.76	4.83	28.07	1.49	8.63	0.39	2.26	0.34	1.96	1.66	9.63	0.79	4.57	1.82	10.57
	自由業																
	學生	6.14	16.25	7.64	20.23	7.30	19.32	6.61	17.51	4.88	12.92	0.81	2.13			0.92	2.45
	家庭主婦	0.35	27.55							0.92	72.45						
	待業/無業	2.00	52.92					1.78	47.08								
	其他					1.61	100.00										
	不知道/拒答					0.76	100.00										
個人平均月收入	4,999 元以下	3.13	14.30	3.31	15.12	4.15	18.94	4.13	18.82	0.99	4.50	0.81	3.68	0.79	3.59	1.82	8.30
	5,000-10,000 元	1.45	5.99	2.13	8.81	7.61	31.41	3.34	13.80	7.22	29.78						
	15,000-19,999 元	0.87	34.33														
	20,000-39,999 元	1.52	4.86	3.92	12.49	2.35	7.49	8.78	28.00	2.30	7.33	5.77	18.42	4.95	15.78		
	40,000-59,999 元	2.18	9.35	5.47	23.44	2.37	10.13	0.66	2.82	2.59	11.08	0.64	2.72	3.65	15.61	0.86	3.67
	60,000-79,999 元									3.69	65.74			1.00	17.88		
	80,000-99,999 元																
	100,000 元以上			0.89	30.67	1.26	43.19										
	不固定			1.17	16.03					0.92	12.56			1.76	24.01	0.92	12.62
	無收入	3.91	62.10	1.02	16.23			0.92	14.69								
拒答					0.76	10.18	2.17	29.06	0.71	9.52	1.02	13.71	1.00	13.33			
性別	男	3.87	5.12	5.77	7.63	15.28	20.21	8.14	10.77	12.41	16.41	3.77	4.99	7.19	9.51	2.74	3.63
	女	9.19	15.77	12.16	20.85	3.21	5.51	11.86	20.34	6.00	10.29	4.47	7.66	5.95	10.20	0.86	1.47

附錄 5-11-2-1 受訪者今年一至四月網路消費金額與受訪者基本資料交叉分析表

		10,000-19,999 元		20,000-49,999 元		50,000 元以上		其他		很難說/不一定		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
年齡	13-15 歲	0.87	10.88	0.73	9.24									7.95	100
	16-19 歲			0.73	4.42					0.44	2.64			16.64	100
	20-24 歲	1.48	6.77											21.89	100
	25-29 歲	2.61	7.51			1.66	4.77							34.71	100
	30-34 歲			0.31	1.47					0.40	1.91	0.85	4.04	20.98	100
	35-39 歲	4.22	29.12	1.82	12.56			0.56	3.84					14.49	100
	40-44 歲	0.75	7.62											9.82	100
	45-49 歲			2.68	51.62									5.19	100
	50-54 歲	0.94	41.81											2.24	100
地區	北部地區	6.27	8.47	3.58	4.83			0.56	0.75			0.85	1.14	74.03	100
	中部地區	3.72	15.12	0.92	3.74	1.66	6.74							24.58	100
	南部地區	0.70	2.14	1.47	4.51					0.44	1.35			32.57	100
	東部地區									0.40	17.88			2.24	100
	福建地區	0.18	36.59	0.31	63.41									0.49	100
教育程度	初中、國中	0.87	10.17	0.73	8.64									8.51	100
	高中、高職	4.00	10.67	1.23	3.28	1.66	4.42							37.45	100
	專科	2.70	8.92	0.73	2.43									30.23	100
	大學	3.30	5.99	3.58	6.49			0.56	1.01	0.84	1.52	0.85	1.54	55.11	100
	研究所或以上													2.60	100

附錄 5-11-2-2 受訪者今年一至四月網路消費金額與受訪者基本資料交叉分析表

		10,000-19,999 元		20,000-49,999 元		50,000 元以上		其他		很難說/不一定		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
職業別	企業家/自營商	2.04	20.76											9.81	100
	民營事業受雇人	2.69	5.70	3.58	7.58									47.19	100
	服務業	1.27	9.89	0.92	7.17							0.85	6.61	12.83	100
	軍警/公務員/教職	3.31	19.20	0.31	1.79			0.56	3.24	0.40	2.32			17.22	100
	自由業					1.66	100.00							1.66	100
	學生	1.56	4.13	1.47	3.89					0.44	1.16			37.77	100
	家庭主婦													1.27	100
	待業/無業													3.79	100
	其他													1.61	100
	不知道/拒答													0.76	100
個人平均月收入	4,999 元以下	2.79	12.75											21.92	100
	5,000-10,000 元	0.70	2.87	1.78	7.34									24.23	100
	15,000-19,999 元					1.66	65.67							2.52	100
	20,000-39,999 元			0.92	2.93							0.85	2.70	31.35	100
	40,000-59,999 元	3.13	13.39	1.82	7.79									23.35	100
	60,000-79,999 元	0.52	9.26							0.40	7.12			5.62	100
	80,000-99,999 元	0.93	100.00											0.93	100
	100,000 元以上	0.76	26.14											2.91	100
	不固定	0.79	10.76	1.76	24.01									7.32	100
	無收入									0.44	6.97			6.29	100
拒答	1.25	16.74					0.56	7.46					7.47	100	
性別	男	7.10	9.39	6.28	8.30	1.66	2.19	0.56	0.74			0.85	1.12	75.61	100
	女	3.76	6.45							0.84	1.44			58.29	100

十二、「12.整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-12-1 受訪者網路消費時，商家是否提供申訴管道與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	沒有注意，商家或賣方有無申訴管道	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	46.57	30.67	22.76		
	16-19 歲	23	46.37	28.90	12.22	12.51	
	20-24 歲	39	45.01	10.60	14.50	29.89	
	25-29 歲	47	60.77	1.85	33.56	3.82	
	30-34 歲	37	59.16	6.31	25.72	8.80	
	35-39 歲	19	66.33		33.67		
	40-44 歲	12	40.84	21.16	21.06	7.50	9.43
	45-49 歲	6	27.13		45.75	27.13	
	50-54 歲	4	72.58		27.42		
55-59 歲	0	100.00					
地區	北部地區	108	51.60	6.68	29.29	12.44	
	中部地區	36	64.45	7.05	23.82	4.69	
	南部地區	46	48.36	17.06	17.19	14.97	2.42
	東部地區	5	69.38	30.62			
	福建地區	0	36.59		63.41		
教育程度	初中、國中	10	43.84	34.73	21.43		
	高中、高職	51	52.73	16.43	18.27	12.57	
	專科	51	70.83	5.21	18.91	5.04	
	大學	77	45.53	4.90	34.31	13.81	1.46
	研究所或以上	7	34.66	14.42	14.98	35.94	

附錄 5-12-2 受訪者網路消費時，商家是否提供申訴管道與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	沒有注意，商家或賣方有無申訴管道	不知道/無意見	不一定
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	13	64.64	5.68	9.46	20.22	
	民營事業受雇人	71	56.65	4.10	34.01	3.66	1.58
	服務業	19	58.67	9.09	32.23		
	軍警/公務員/教職	20	55.85	5.11	34.01	5.03	
	自由業	4		28.82	71.18		
	學生	57	49.84	18.83	10.24	21.08	
	家庭主婦	4	71.34	21.17	7.49		
	待業/無業	4			15.52	84.48	
	退休	0	100.00				
	其他	2	100.00				
	不知道/拒答	1			100.00		
個人平均月收入	4,999 元以下	32	73.13	8.66	13.14	5.07	
	5,000-10,000 元	39	34.08	14.30	23.91	27.71	
	10,000-14,999 元	2	48.03	51.97			
	15,000-19,999 元	3		30.27	69.73		
	20,000-39,999 元	42	64.40	8.57	23.79	3.24	
	40,000-59,999 元	35	48.38	2.92	43.06	2.43	3.21
	60,000-79,999 元	8	61.75		38.25		
	80,000-99,999 元	1	19.21	80.79			
	100,000 元以上	4	55.11	20.52		24.37	
	不固定	9	55.31	9.90	15.86	18.93	
	無收入	10	59.08	20.40		20.52	
拒答	11	46.30		29.36	24.34		
性別	男	107	49.73	4.68	27.05	17.50	1.05
	女	89	58.20	15.91	22.09	3.80	

十三、「13.近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-13-1 受訪者網路消費時曾注意到之網路詐欺事項與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	交易的條件太好	在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊	高額誘人的抽獎或贈品活動	須先寄送金錢以取得特別的交易	高報酬率的投資機會	誇大功效的醫療或保健產品	其他	不知道/很難說
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	39.66	47.89	18.67	41.11	20.75	32.13		22.76
	16-19 歲	23	33.81	35.39	47.01	55.65	26.88	28.85	1.94	18.64
	20-24 歲	39	51.94	54.90	61.54	49.70	45.64	59.84	4.59	7.87
	25-29 歲	47	54.39	62.03	53.51	55.24	39.46	55.83	3.00	9.00
	30-34 歲	37	44.73	57.38	56.99	39.95	49.51	56.55	0.84	5.75
	35-39 歲	19	46.19	84.99	50.85	68.01	48.82	65.29	2.91	4.64
	40-44 歲	12	23.01	46.01	23.01	23.01	30.50	46.01	27.37	19.13
	45-49 歲	6	54.25	27.13				27.13	19.96	25.79
	50-54 歲	4	47.56	72.58	36.58	47.56	28.36	28.36		19.20
	55-59 歲	0							100.00	
地區	北部地區	108	43.59	59.22	45.88	52.88	41.61	53.43	5.68	9.83
	中部地區	36	63.46	61.04	52.16	56.33	54.14	61.14		11.91
	南部地區	46	40.04	45.29	55.13	31.50	22.12	40.76	6.51	9.62
	東部地區	5	30.62	60.21	39.28	30.62	30.62	30.62		39.79
	福建地區	0	36.59	36.59	36.59	36.59	36.59	36.59	63.41	
教育程度	初中、國中	10	52.27	50.94	32.51	44.55	25.38	21.17		21.43
	高中、高職	51	45.25	46.97	42.12	50.30	40.89	47.06	8.77	12.37
	專科	51	53.26	61.52	70.23	50.74	49.91	55.41	2.52	5.88
	大學	77	39.66	58.88	43.65	43.46	33.36	53.98	4.83	10.75
	研究所或以上	7	61.88	62.44	25.94	62.44	25.94	62.44		23.14

附錄 5-13-2 受訪者網路消費時曾注意到之網路詐欺事項與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	交易的條件太好	在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊	高額誘人的抽獎或贈品活動	須先寄送金錢以取得特別的交易	高報酬率的投資機會	誇大功效的醫療或保健產品	其他	不知道/很難說
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/自營商	13	50.44	51.99	49.95	44.68	57.48	57.48	12.43	9.50
	民營事業受雇人	71	47.67	71.06	53.18	50.19	44.06	64.59	3.79	3.60
	服務業	19	53.26	47.87	36.00	46.42	32.77	36.29		14.46
	軍公教職	20	45.54	53.29	42.44	42.36	28.63	52.65	4.33	14.24
	自由業	4	100.00	52.92	52.92	52.92	100.00	52.92		
	學生	57	40.47	49.33	51.23	49.24	33.50	40.38	0.77	18.74
	家庭主婦	4	84.46	63.29	70.78	63.29	63.29	84.46		8.05
	待業/無業	4			44.71	44.71		15.52	39.77	
	退休	0							100.00	
	其他	2							100.00	
	不知道/拒答	1								100.00
個人平均月收入	4,999 元以下	32	45.06	61.46	63.97	62.84	47.65	51.79		18.30
	5,000-10,000 元	39	42.65	57.10	48.33	52.06	32.98	38.38	5.35	9.86
	10,000-14,999 元	2								100.00
	15,000-19,999 元	3	100.00	11.82	11.82	11.82	69.73	11.82		
	20,000-39,999 元	42	35.28	45.63	33.22	40.11	21.16	54.56	6.92	13.28
	40,000-59,999 元	35	49.27	59.69	56.70	42.16	47.75	57.51	4.02	2.92
	60,000-79,999 元	8	30.62	72.88	61.52	24.68	51.36	81.54		
	80,000-99,999 元	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		
	100,000 元以上	4	20.78	20.78		20.78			44.89	34.33
	不固定	9	90.05	54.49	35.56	42.30	42.30	71.13		9.95
	無收入	10	53.90	57.51	63.96	54.50	43.44	28.86	8.93	3.58
拒答	11	55.94	82.24	62.19	73.59	64.64	73.59	4.87	6.64	
性別	男	107	50.86	55.37	47.34	49.27	40.83	54.55	4.68	10.34
	女	89	40.27	57.23	51.12	46.17	36.80	47.27	5.04	11.45

十四、「14.請問您有沒有上國外的網站買過東西？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-14-1 受訪者是否上過國外網站購物與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	其他
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9	11.38	88.62	
	16-19 歲	23	4.09	95.91	
	20-24 歲	39	1.79	98.21	
	25-29 歲	47	7.35	92.65	
	30-34 歲	37	30.77	69.23	
	35-39 歲	19		100.00	
	40-44 歲	12	5.34	81.10	13.56
	45-49 歲	6	27.13	72.87	
	50-54 歲	4	25.02	74.98	
	55-59 歲	0		100.00	
地區	北部地區	108	11.59	86.92	1.49
	中部地區	36	9.34	90.66	
	南部地區	46	10.35	89.65	
	東部地區	5		100.00	
	福建地區	0		100.00	
教育程度	初中、國中	10	10.71	89.29	
	高中、高職	51	8.40	88.42	3.18
	專科	51	16.95	83.05	
	大學	77	6.36	93.64	
	研究所或以上	7	26.50	73.50	

附錄 5-14-2 受訪者是否上過國外網站購物與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	有	無	其他
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	13	26.08	73.92	
	民營事業受雇人	71	14.76	85.24	
	服務業	19		100.00	
	軍警/公務員/教職	20	12.25	87.75	
	自由業	4	47.08	52.92	
	學生	57	4.63	95.37	
	家庭主婦	4		100.00	
	待業/無業	4		100.00	
	退休	0		100.00	
	其他	2			100.00
	不知道/拒答	1		100.00	
	個人平均月收入	4,999 元以下	32	2.48	97.52
5,000-10,000 元		39	8.40	91.60	
10,000-14,999 元		2		100.00	
15,000-19,999 元		3	57.91	42.09	
20,000-39,999 元		42	9.79	86.37	3.84
40,000-59,999 元		35	9.86	90.14	
60,000-79,999 元		8	20.75	79.25	
80,000-99,999 元		1		100.00	
100,000 元以上		4		100.00	
不固定		9	18.93	81.07	
無收入		10	19.92	80.08	
拒答		11	17.60	82.40	
性別	男	107	12.28	86.21	1.51
	女	89	8.53	91.47	

十五、「15.以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-15-1 受訪者是否遇過網路糾紛與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	國內網站	國外網站	不知道/忘記了	其他
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	9		11.38		88.62
	16-19 歲	23	10.38			89.62
	20-24 歲	39	6.29			93.71
	25-29 歲	47	7.21	5.23		89.24
	30-34 歲	37	2.70		7.08	90.22
	35-39 歲	19	9.50			90.50
	40-44 歲	12	13.56			86.44
	45-49 歲	6				100.00
	50-54 歲	4				100.00
	55-59 歲	0				100.00
地區	北部地區	108	10.10	1.67	2.39	86.57
	中部地區	36	4.62	4.62		90.76
	南部地區	46				100.00
	東部地區	5				100.00
	福建地區	0				100.00
教育程度	初中、國中	10	14.93	10.71		74.36
	高中、高職	51	4.99	3.26		91.75
	專科	51	1.54			98.46
	大學	77	7.85		3.35	88.80
	研究所或以上	7	25.94	11.52		74.06

附錄 5-15-2 受訪者是否遇過網路糾紛與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	國內網站	國外網站	不知道/忘記了	其他	
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
職業別	企業家/雇主/自營商	13				100.00	
	民營事業受雇人(員工)	71	6.18		3.64	90.18	
	服務業	19	9.30			90.70	
	軍警/公務員/教職	20	3.94	3.94		96.06	
	自由業	4		47.08		52.92	
	學生	57	7.02	1.79		91.19	
	家庭主婦	4				100.00	
	待業/無業	4				100.00	
	退休	0				100.00	
	其他(請填在開放紀錄表)	2	100.00				
	不知道/拒答	1				100.00	
	個人平均月收入	4,999 元以下	32	2.48	2.48		97.52
		5,000-10,000 元	39	2.52			97.48
10,000-14,999 元		2				100.00	
15,000-19,999 元		3		57.91		42.09	
20,000-39,999 元		42	11.85			88.15	
40,000-59,999 元		35	5.21		7.40	87.39	
60,000-79,999 元		8				100.00	
80,000-99,999 元		1				100.00	
100,000 元以上		4				100.00	
不固定		9				100.00	
無收入		10	24.04	10.46		65.51	
拒答		11	14.46			85.54	
性別		男	107	5.62	2.50	2.42	89.46
	女	89	7.41	0.89		92.59	

十六、「16.請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-16 受訪者在國內網站遇上之消費糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	商品不符	沒有售後服務	商品品質不良	貨款已付，但未收到商品	其他
		個數	個數	個數	個數	個數	個數
年齡	16-19 歲	2	1			1	1
	20-24 歲	2	2				
	25-29 歲	3	3				
	30-34 歲	1	1	1			
	35-39 歲	2	2		2		
	40-44 歲	2	2				
地區	北部地區	11	9	1	2	1	1
	中部地區	2	2				
教育程度	初中、國中	1					1
	高中、高職	3	3			1	
	專科	1	1				
	大學	6	6		2		
	研究所或以上	2	2	1			
職業別	民營事業受雇人	4	4		2		
	服務業	2	2	1			
	軍警/公務員/教職	1	1				
	學生	4	3			1	1
	其他	2	2				
個人平均月收入	4,999 元以下	1	1				
	5,000-10,000 元	1	1	1			
	20,000-39,999 元	5	5				
	40,000-59,999 元	2	2		2		
	無收入	2	1			1	1
	拒答	2	2				
性別	男	6	6		2	1	
	女	7	5	1			1

十七、「17.請問您是如何處理上述糾紛或問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-17 受訪者如何處理消費糾紛與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	向政府部門申訴	向商家或賣方申訴	其他	沒有處理(算了)
		個數	個數	個數	個數	個數
年齡	16-19 歲	2		1		1
	20-24 歲	2		1	2	
	25-29 歲	3			1	3
	30-34 歲	1	1			
	35-39 歲	2		2		
	40-44 歲	2		2		
地區	北部地區	11	1	5	1	4
	中部地區	2			2	
教育程度	初中、國中	1				1
	高中、高職	3		3		
	專科	1		1		
	大學	6		2	2	3
	研究所或以上	2	1		1	
職業別	民營事業受雇人	4		2		3
	服務業	2	1	1		
	軍警/公務員/教職	1			1	
	學生	4		1	2	1
	其他	2		2		
個人平均月收入	4,999 元以下	1			1	
	5,000-10,000 元	1	1			
	20,000-39,999 元	5		2		3
	40,000-59,999 元	2		2		
	無收入	2		1		1
	拒答	2			2	
性別	男	6		4	2	
	女	7	1	1	1	4

十八、「18.請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-18 受訪者申訴過程中所遇過的問題與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	程序複雜、麻煩	沒有立即處理	沒有
		個數	個數	個數	個數
年齡	16-19 歲	1		1	
	20-24 歲	1			1
	35-39 歲	2	2		
	40-44 歲	2			2
地區	北部地區	5	2	1	2
教育程度	高中、高職	3		1	2
	專科	1			1
	大學	2	2		
職業別	民營事業受雇人	2	2		
	服務業	1			1
	學生	1		1	
	其他	2			2
月個人平均收入	20,000-39,999 元	2			2
	40,000-59,999 元	2	2		
	無收入	1		1	
性別	男	4	2	1	2
	女	1			1

十九、「19.請問您對申訴的結果滿意不滿意？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-19 受訪者是否滿意申訴結果與受訪者基本資料交叉分析

		總和	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意
		個數	個數	個數	個數	個數
年齡	16-19 歲	1		1		
	20-24 歲	2		1		2
	30-34 歲	1			1	
	35-39 歲	2		2		
	40-44 歲	2	2			
地區	北部地區	6	2	4	1	
	中部地區	2				2
教育程度	高中、高職	3	2	1		
	專科	1		1		
	大學	3		2		2
	研究所或以上	1			1	
職業別	民營事業受雇人	2		2		
	服務業	2		1	1	
	學生	3		1		2
	其他	2	2			
個人平均月收入	5,000-10,000 元	1			1	
	20,000-39,999 元	2	2	1		
	40,000-59,999 元	2		2		
	無收入	1		1		
	拒答	2				2
性別	男	6	2	3		2
	女	2		1	1	

二十、「20.請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-20 受訪者在國外網站遇上之消費糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	延遲交貨	加收未規定之費用	信用卡被盜刷
		個數	個數	個數	個數
年齡	13-15 歲	1	1		
	25-29 歲	2		2	1
地區	北部地區	2	1		1
	中部地區	2		2	
教育程度	初中、國中	1	1		
	高中、高職	2		2	
	研究所或以上	1			1
職業別	軍警/公務員/教職	1			1
	自由業	2		2	
	學生	1	1		
個人平均 月收入	4,999 元以下	1			1
	15,000-19,999 元	2		2	
	無收入	1	1		
性別	男	3	1	2	
	女	1			1

二十一、「21.請問您是如何處理上述糾紛或問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-21 受訪者如何處理消費糾紛與受訪者基本資料交叉分析表

		向商家或賣方申訴	其他	總和
		個數	個數	個數
年齡	13-15 歲	1		1
	25-29 歲		2	2
地區	北部地區	1	1	2
	中部地區		2	2
教育程度	初中、國中	1		1
	高中、高職		2	2
	研究所或以上		1	1
職業別	軍警/公務員/教職		1	1
	自由業		2	2
	學生	1		1
個人平均 月收入	4,999 元以下		1	1
	15,000-19,999 元		2	2
	無收入	1		1
性別	男	1	2	3
	女		1	1

二十二、「22.請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-22 受訪者申訴過程中所遇過的問題與受訪者基本資料交叉分析表

		沒有	總和
		個數	個數
年齡	13-15 歲	1	1
地區	北部地區	1	1
教育程度	初中、國中	1	1
職業別	學生	1	1
個人平均月收入	無收入	1	1
性別	男	1	1

二十三、「23.請問您對申訴的結果滿意不滿意？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-23 受訪者是否滿意申訴結果與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常滿意	還算滿意
		個數	個數	個數
年齡	13-15 歲	1		1
	25-29 歲	2	2	
地區	北部地區	1		1
	中部地區	2	2	
教育程度	初中、國中	1		1
	高中、高職	2	2	
職業別	自由業	2	2	
	學生	1		1
個人平均月收入	15,000-19,999 元	2	2	
	無收入	1		1
性別	男	3	2	1

二十四、「24.和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-24-1 受訪者認為網路價格較便宜還是較貴與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	便宜很多	便宜一點	一樣/差不多	貴一點	貴很多	不知道/無意見	不一定	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	7.00	32.01	15.04	12.60	2.03	24.53	6.79	
	16-19 歲	67	7.91	42.38	15.79	10.12	3.29	8.38	12.12	
	20-24 歲	83	12.88	33.68	16.29	7.89	2.73	8.59	17.94	
	25-29 歲	88	6.83	29.42	1.78	16.29	2.02	24.00	19.66	
	30-34 歲	75	10.27	34.83	14.58	12.51		17.35	10.46	
	35-39 歲	54	0.96	16.90	16.11	3.85	8.95	30.57	20.76	1.89
	40-44 歲	31	4.91	21.04	14.75	5.29		49.68	4.33	
	45-49 歲	20	4.97	12.17	23.26	4.55		46.36	8.69	
	50-54 歲	16		19.45	6.24	2.05	2.52	62.18	7.56	
	55-59 歲	2		25.80				74.20		
	60 歲以上	1		54.77				45.23		
	拒答	3						100.00		
地區	北部地區	254	5.75	30.44	16.86	10.79	2.44	21.63	11.68	0.40
	中部地區	113	10.68	28.48	11.26	9.63	4.03	24.57	11.36	
	南部地區	115	8.38	31.83	6.34	8.80	1.54	25.58	17.54	
	東部地區	8		11.62	4.81			39.64	43.92	
	福建地區	1						100.00		
教育程度	小學及以下	10		37.02	13.91	21.11		7.69	20.26	
	初中、國中	51	6.82	29.28	15.06	10.08	2.01	33.98	2.77	
	高中、高職	145	6.35	29.10	15.37	10.82	4.92	20.58	12.87	
	專科	137	7.21	28.97	11.26	10.65		26.88	15.04	
	大學	128	8.95	34.68	11.45	7.78	2.58	15.97	17.79	0.80
	研究所或以上	18	12.82	13.29	10.13	5.54	5.91	42.46	9.84	
不知道/拒答	3						100.00			

附錄 5-24-2 受訪者認為網路價格較便宜還是較貴與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	便宜很多	便宜一點	一樣/差不多	貴一點	貴很多	不知道/無意見	不一定	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/僱主/自營商	24		15.33	14.80	14.13	7.51	24.52	23.71	
	民營事業受雇人	159	5.96	28.74	14.56	12.42	2.85	19.48	15.99	
	勞力工	9						100.00		
	服務業	38	16.03	33.41	9.41	14.12		13.39	13.64	
	軍警/公務員/教職	42	7.26	17.67	9.09	8.09		52.11	5.78	
	農林漁牧礦業人員	1		100.00						
	自由業	8		40.48	6.52		13.20	27.56	12.24	
	學生	169	8.96	38.24	14.96	8.55	2.80	13.35	13.14	
	家庭主婦	21	12.37	8.21	11.39	6.29	1.94	38.78	16.05	4.98
	待業/無業	13		24.57		5.97		54.42	15.04	
	退休	3		37.36	30.47			32.17		
	其他	2		100.00						
	不知道/拒答	3		26.95				73.05		
個人平均月收入	4,999 元以下	96	9.08	32.95	15.97	11.70	5.36	15.99	8.95	
	5,000-10,000 元	80	6.28	25.01	14.48	10.40	2.24	25.10	16.48	
	10,000-14,999 元	13	15.34	26.14	10.88			35.86	11.78	
	15,000-19,999 元	5		92.72					7.28	
	20,000-39,999 元	110	12.16	29.02	12.87	10.56	0.72	20.51	14.17	
	40,000-59,999 元	59	0.88	40.20	6.27	10.08	3.07	22.87	16.63	
	60,000-79,999 元	18	8.32	23.14	18.56	2.92		38.68	8.38	
	80,000-99,999 元	2			37.69				62.31	
	100,000 元以上	13	7.46	14.98	13.91	17.50		46.15		
	不固定	28	2.73	26.28	8.93	5.30		26.33	30.43	
	無收入	47	7.52	31.92	16.02	7.90	2.63	27.84	6.17	
拒答	21		18.27	5.78	15.67	8.34	27.87	19.28	4.79	
性別	男	269	2.59	35.22	12.16	8.72	2.65	23.39	15.28	
	女	223	13.20	23.57	13.72	11.23	2.43	23.64	11.74	0.46

二十五、「25.整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-25-1-1 受訪者認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	提供商家或賣方本身的資訊	提供商品或服務的相關資訊	條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	提供保證或保固的服務	建立貨品遞送的控制機制	提供安全的付款方式	告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	50.51	62.63	42.71	42.69	44.85	26.89	38.14	43.98
	16-19 歲	67	65.27	62.87	51.25	46.47	46.27	24.88	55.86	51.84
	20-24 歲	83	60.42	55.02	57.63	40.24	56.43	42.83	52.02	43.91
	25-29 歲	88	50.76	53.07	44.97	22.38	52.84	35.67	47.79	49.78
	30-34 歲	75	47.95	56.89	37.25	33.24	36.05	39.99	48.80	54.93
	35-39 歲	54	52.76	45.72	41.91	35.79	38.44	33.73	47.45	33.96
	40-44 歲	31	40.91	32.57	18.90	29.40	25.48	22.97	32.28	34.88
	45-49 歲	20	48.13	49.98	50.00	32.05	39.31	34.89	54.68	63.91
	50-54 歲	16	37.17	39.44	27.26	18.63	28.21	28.41	23.42	34.91
	55-59 歲	2							33.92	
	60 歲以上	1								
	拒答	3								
地區	北部地區	254	52.60	54.94	46.20	38.88	43.50	34.77	47.70	46.08
	中部地區	113	53.80	54.42	44.00	35.80	41.79	29.07	41.79	45.49
	南部地區	115	52.38	50.11	40.01	25.03	47.89	35.92	52.05	47.35
	東部地區	8	21.25	9.63	9.63	4.81	22.10	17.01	9.63	31.73
	福建地區	1	78.87	78.87	59.15	42.25	78.87	36.62	78.87	78.87
教育程度	小學及以下	10	32.78	63.43	20.81	37.62	40.48	22.41	24.14	28.17
	初中、國中	51	45.74	54.73	40.96	35.13	39.94	20.66	36.05	40.96
	高中、高職	145	47.97	48.99	41.88	38.46	39.94	23.78	45.13	45.54
	專科	137	51.96	49.82	38.58	27.64	40.32	37.49	49.05	48.70
	大學	128	62.11	59.71	52.81	38.91	54.97	43.09	52.22	49.02
	研究所或以上	18	57.54	57.54	57.33	21.29	41.87	57.54	53.03	39.95
		不知道/拒答	3							

附錄 5-25-1-2 受訪者認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	提供商家或賣方本身的資訊	提供商品或服務的相關資訊	條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	提供保證或保固的服務	建立貨品遞送的控制機制	提供安全的付款方式	告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	51.71	55.31	36.13	36.54	43.23	31.37	36.90	42.35
	民營事業受雇人	159	56.67	56.70	46.01	33.18	47.05	37.48	49.76	51.79
	勞力工	9	12.00			12.00				
	服務業	38	31.42	51.09	38.50	30.26	39.59	31.77	39.88	42.26
	軍警/公務員/教職	42	53.33	46.29	45.10	31.18	50.49	36.57	50.54	47.03
	農林漁牧礦業人員	1								100.00
	自由業	8	23.44	43.44	13.20	43.44	44.37	35.68	61.12	24.37
	學生	169	62.12	61.17	49.81	42.27	47.92	34.64	52.93	48.37
	家庭主婦	21	28.41	24.68	29.89	16.20	23.94	18.20	26.71	34.48
	待業/無業	13	41.65	39.42	55.03	13.19	33.45	28.23	41.65	33.45
	退休	3	12.31		12.31					
	其他	2				100.00				100.00
不知道/拒答	3	26.95	26.95				26.95			
個人平均月收入	4,999元以下	96	65.90	68.91	55.22	45.59	53.25	42.38	60.94	60.56
	5,000-10,000元	80	51.05	46.72	34.83	31.69	50.57	30.05	46.05	37.84
	10,000-14,999元	13	63.76	34.87	37.80	30.31	37.52	18.34	44.16	38.39
	15,000-19,999元	5	38.40	35.67		74.07	74.07	18.65	54.32	38.40
	20,000-39,999元	110	43.76	48.97	39.80	26.61	43.37	31.03	38.74	50.18
	40,000-59,999元	59	61.97	58.13	56.42	39.79	39.95	44.59	59.83	52.89
	60,000-79,999元	18	34.76	50.13	27.67	36.27	29.45	19.55	30.92	29.05
	80,000-99,999元	2	53.35	53.35	60.52	53.35	1.79	89.25	53.35	53.35
	100,000元以上	13	52.29	47.80	31.68	12.12	27.74	40.97	48.44	45.93
	不固定	28	52.97	52.04	43.76	45.53	46.36	25.31	38.75	48.40
	無收入	47	40.66	44.54	48.08	22.96	31.08	23.70	40.10	25.18
	拒答	21	48.80	50.94	31.47	33.15	37.53	33.30	27.54	33.85
性別	男	269	51.43	50.86	42.31	33.98	43.96	30.76	44.32	41.68
	女	223	53.44	55.50	45.26	34.80	43.68	36.66	49.74	51.35

附錄 5-25-2-1 受訪者認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		制定並公布 隱私權政策	告知消費者有問題 或抱怨時應用什麼 方式向誰聯絡	消費者有權選 擇拒絕收到 廣告信件	針對兒童 行銷時特 別的謹慎	是否採取特別的 措施保障國外消 費者的權益	其他	都沒有提供	不知道/無意見	拒答
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15歲	30.45	42.97	44.42	28.24	26.99	1.72	5.14	18.00	
	16-19歲	30.41	38.46	50.99	21.16	17.88		2.91	10.76	
	20-24歲	42.42	37.57	49.62	23.54	17.24		1.89	11.47	
	25-29歲	45.80	42.65	49.66	15.97	3.79		5.69	13.16	0.90
	30-34歲	33.37	46.86	42.49	12.02	17.87	0.95	13.91	3.26	
	35-39歲	33.46	41.52	39.15	20.06	22.97			28.96	1.90
	40-44歲	19.10	27.08	33.35	6.21	2.70	2.59	10.65	21.68	
	45-49歲	35.34	54.84	36.43	25.62	29.51		15.42	8.09	
	50-54歲	30.23	34.65	38.66	5.95	8.76	4.79	3.07	37.21	
	55-59歲	25.80							40.28	
	60歲以上								100.00	
拒答								100.00		
地 區	北部地區	32.79	44.76	45.54	15.52	16.25	0.64	7.59	14.14	
	中部地區	34.49	32.96	45.49	23.82	16.95		6.12	16.42	0.70
	南部地區	42.43	38.62	42.70	19.36	14.62	1.32	2.00	14.97	0.89
	東部地區	17.01	39.11	22.10	12.19				39.64	
	福建地區	36.62	36.62	61.97	36.62					
教 育 程 度	小學及以下	28.96	28.17	13.07	20.81	22.41			28.42	
	初中、國中	27.32	36.40	44.58	23.75	22.24	1.70	6.04	24.43	
	高中、高職	31.84	32.70	42.65	22.71	15.67	0.49	10.20	11.57	
	專科	38.51	38.26	43.87	15.71	13.98		5.36	17.50	0.58
	大學	38.39	54.53	55.53	13.41	13.75	1.22	1.00	9.13	0.80
	研究所或以 上	44.25	44.25	9.84	23.51	23.51		11.05	26.08	
	不知道/拒答								100.00	

附錄 5-25-2-2 受訪者認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		制定並公布隱私權政策	告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡	消費者有權選擇拒絕收到廣告信件	針對兒童行銷時特別的謹慎	是否採取特別的措施保障國外消費者的權益	其他	都沒有提供	不知道/無意見	拒答
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/自營商	22.22	29.35	38.28	19.01	24.40		9.89	15.58	4.32
	民營事業受雇人	44.71	46.05	50.86	18.74	13.95		9.21	10.81	0.50
	勞力工	19.20		24.34			8.35	12.81	35.97	
	服務業	23.79	42.92	33.36	7.65	16.45	2.10	2.21	8.48	
	軍警公務員教職	43.23	50.04	36.08	7.52	7.45	1.81	4.87	24.50	
	農林漁牧礦人員									
	自由業	56.61	46.85	31.17	31.96	13.20			16.40	
	學生	32.08	40.82	48.58	23.98	18.43	0.51	3.16	12.93	
	家庭主婦	13.41	17.88	41.06	23.02	13.73		10.54	22.72	
	待業/無業	41.65	18.41	33.45	13.19	36.43			39.00	
	退休	13.30		12.31					74.39	
	其他		100.00							
	不知道/拒答		26.95	26.95					73.05	
個人平均月收入	4,999元以下	45.46	49.46	55.48	25.70	25.55	1.74	4.73	7.98	
	5,000-10,000元	29.01	44.73	42.34	13.41	17.81		5.42	13.43	
	10,000-14,999元	16.49	20.67	19.63	16.49	10.08		7.74	11.61	7.75
	15,000-19,999元	54.32		35.67	7.28					
	20,000-39,999元	35.08	40.27	42.31	17.75	10.33	0.65	11.17	13.83	0.72
	40,000-59,999元	46.41	53.35	51.74	12.31	11.88			12.99	
	60,000-79,999元	22.68	41.57	19.33	2.92	9.50	4.27	10.25	19.44	
	80,000-99,999元	51.56	51.56	48.44						
	100,000元以上	32.31	32.31	33.89	18.91	12.08		19.03	21.21	
	不固定	23.77	38.31	40.72	29.88	15.38			22.99	
	無收入	26.92	15.42	39.41	20.43	17.78		2.53	30.31	
	拒答	32.56	31.56	54.93	20.99	14.13		3.77	25.29	
性別	男	35.84	39.13	40.65	19.87	17.92	0.85	6.60	17.79	0.30
	女	34.39	42.14	49.14	16.44	13.07	0.39	4.83	12.21	0.46

二十六、「26.整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-26-1 受訪者認為網路交易買賣契約是否完整與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常完整	還算完整	不太完整	非常不完整	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50.19	4.68	54.22	23.63	3.56	13.91
	16-19 歲	67.46	1.28	51.97	23.50	5.56	17.69
	20-24 歲	83.14		37.04	40.03	1.36	21.56
	25-29 歲	88.40		32.59	39.28	6.67	21.46
	30-34 歲	75.14	1.13	44.50	30.33	4.23	19.81
	35-39 歲	54.10		11.60	35.72	3.11	49.57
	40-44 歲	31.09		29.73	18.29	7.33	44.65
	45-49 歲	20.22		41.02	20.39		38.58
	50-54 歲	15.89		8.22	23.87	11.06	56.84
	55-59 歲	1.68		33.92		40.28	25.80
	60 歲以上	1.43				45.23	54.77
	拒答	3.09					100.00
地區	北部地區	254	1.02	35.30	28.82	5.50	29.36
	中部地區	113	0.71	39.06	31.08	5.08	24.08
	南部地區	115	0.59	37.44	37.25	1.76	22.96
	東部地區	8		39.11		12.58	48.31
	福建地區	1		74.65	4.23		21.13
教育程度	小學及以下	10		49.33	24.65		26.02
	初中、國中	51	4.63	47.96	19.11	5.26	23.05
	高中、高職	145	0.60	35.81	30.91	5.49	27.19
	專科	137		37.38	33.13	3.85	25.63
	大學	128	0.66	35.26	33.34	3.81	26.94
	研究所或以上	18		18.66	34.54	10.84	35.97
	不知道/拒答	3					100.00

附錄 5-26-2 受訪者認為網路交易買賣契約是否完整與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常完整	還算完整	不太完整	非常不完整	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24		35.81	32.68	3.17	28.35
	民營事業受雇人	159		36.04	32.15	4.27	27.53
	勞力工	9		14.88	23.67		61.45
	服務業	38		39.58	46.87		13.55
	軍警/公務員/教職	42	2.02	23.40	23.62	7.71	43.24
	農林漁牧礦業人員	1		100.00			
	自由業	8		22.48	10.24	36.39	30.89
	學生	169	1.91	46.34	29.49	3.48	18.78
	家庭主婦	21		15.74	39.85	9.95	34.46
	待業/無業	13		20.26	27.55		52.19
	退休	3				32.17	67.83
	其他	2		100.00			
	不知道/拒答	3					100.00
	個人平均月收入	4,999元以下	96	3.35	44.37	34.94	1.83
5,000-10,000元		80		44.89	30.33		24.78
10,000-14,999元		13		32.82	37.74		29.44
15,000-19,999元		5			57.05	42.95	
20,000-39,999元		110		31.92	28.98	7.21	31.90
40,000-59,999元		59		37.45	35.26	3.59	23.70
60,000-79,999元		18	4.76	41.91	13.94	5.81	33.58
80,000-99,999元		2		37.69	53.35		8.96
100,000元以上		13		36.82	34.07	15.66	13.45
不固定		28		50.96	16.78	3.99	28.28
無收入		47		23.77	26.59	6.57	43.07
拒答		21		11.96	38.22	7.81	42.00
性別		男	269	0.61	35.44	31.79	4.77
	女	223	1.08	38.45	29.58	4.47	26.42

二十七、「27.以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-27-1-1 受訪者在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	姓名	性別	出生年月日	年齡	身份證字號	電話	住址	職業	婚姻狀況	居住縣市	家戶人口
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15歲	50	57.75	21.51	31.43	9.91	41.32	50.73	50.50	10.64	6.14	5.28	
	16-19歲	67	74.35	30.46	45.64	11.73	57.21	57.09	66.63	16.41	5.53	6.66	
	20-24歲	83	80.24	10.63	43.42	17.51	40.23	75.10	75.55	18.71	6.47	5.25	0.96
	25-29歲	88	72.62	25.12	45.75	17.93	55.08	63.58	60.01	13.99	9.34	15.70	
	30-34歲	75	52.61	16.39	35.42	12.51	34.82	52.01	53.38	1.59	1.13	6.20	0.55
	35-39歲	54	42.47	12.19	21.30	1.38	27.39	32.45	34.91	2.04	1.32	3.14	3.34
	40-44歲	31	58.63	24.71	35.78	16.08	25.18	47.13	54.65	13.49	6.46	5.01	
	45-49歲	20	27.23	9.27	13.68	18.66	22.38	26.66	27.23				
	50-54歲	16	19.21	3.14	11.90		18.59	11.03	22.02	6.81	8.76		
	55-59歲	2	59.72	33.92	33.92		33.92	33.92	59.72				
	60歲以上	1	100.00	54.77	100.00		100.00	100.00	100.00	45.23		54.77	
	拒答	3											
地 區	北部地區	254	58.58	17.26	30.31	14.37	38.11	53.05	53.83	7.51	3.65	4.88	
	中部地區	113	56.28	17.49	34.62	8.50	35.13	46.12	49.85	13.70	5.49	3.19	2.03
	南部地區	115	73.31	22.93	50.40	11.69	51.60	61.88	65.60	13.84	7.43	13.78	0.62
	東部地區	8	51.69	26.92	51.69	26.92	39.50	51.69	51.69	19.96	12.19	22.10	
	福建地區	1	38.03	42.25	42.25	42.25	38.03	42.25	42.25	38.03	38.03	38.03	
教 育 程 度	小學及以下	10	57.29	22.41	37.02	9.34	44.22	39.79	57.29		22.41	13.07	
	初中、國中	51	51.08	22.92	34.81	7.97	46.25	54.56	45.15	16.55	7.74	8.72	
	高中、高職	145	54.67	22.88	32.19	8.42	35.35	44.51	48.59	11.66	6.80	5.05	
	專科	137	58.93	16.58	41.31	12.71	37.83	51.90	51.74	7.27	3.09	9.10	0.30
	大學	128	77.15	15.86	37.07	18.49	49.36	68.17	72.48	12.61	4.04	5.91	1.18
	研究所或以上	18	58.62	11.62	34.62	21.25	30.16	45.63	58.44	6.18		5.33	5.91
		不知道/拒答	3	19.50	19.50	19.50							

附錄 5-27-1-2 受訪者在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	姓名	性別	出生年月日	年齡	身份證字號	電話	住址	職業	婚姻狀況	居住縣市	家戶人口	
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
職業別	企業家/自營商	24	53.57	28.09	30.15	20.04	37.97	50.16	55.67	3.00	20.01	3.00	3.00	
	民營事業受雇人	159	62.25	16.16	40.11	12.77	39.40	56.87	59.15	7.11	1.62	5.48		
	勞力工	9	24.47	44.33	35.97		44.33	48.78	8.35	48.65	35.97	35.97		
	服務業	38	68.16	18.79	28.19	20.00	49.98	56.11	62.64	15.29	5.24	19.33	1.08	
	軍警/公務員/教職	42	65.05	24.06	40.49	14.67	43.50	48.50	44.82	16.85	6.51	9.97		
	農林漁牧礦業人員	1												
	自由業	8	57.09		33.65		21.41	57.09	57.09	12.24	12.24			13.20
	學生	169	69.18	20.78	39.36	13.78	45.16	60.47	62.78	12.89	5.24	5.44		0.47
	家庭主婦	21	17.87	4.79	8.19		7.87	8.61	11.27					
	待業/無業	13	42.23	17.66	20.26		39.60	21.22	42.23					
	退休	3	57.22	24.06	56.23		56.23	43.92	69.53	19.86	12.31	24.06		
	其他	2	100.00		100.00			100.00	100.00					
不知道/拒答	3													
個人平均月收入	4,999元以下	96	64.63	19.80	32.76	14.39	45.34	55.02	59.37	11.95	4.40	6.55	0.83	
	5,000-10,000元	80	70.56	20.30	43.03	15.87	55.90	65.92	54.34	13.05	7.35	16.03	1.89	
	10,000-14,999元	13	44.96	27.24	34.87	14.75	25.63	47.50	38.62	16.76	6.98	3.14		
	15,000-19,999元	5	64.33	25.93	25.93	45.68		25.93	64.33					
	20,000-39,999元	110	67.80	21.81	41.30	11.33	32.39	58.51	61.69	12.00	2.69	6.59		
	40,000-59,999元	59	55.40	9.37	35.29	12.97	46.01	54.24	58.71	10.07	6.70	6.96	1.20	
	60,000-79,999元	18	57.11	15.36	28.43	27.47	32.13	42.34	59.72	2.78				
	80,000-99,999元	2		1.79	1.79	1.79		1.79	1.79					
	100,000元以上	13	45.38	16.12	12.37	9.33	21.77	35.22	54.71		9.33			
	不固定	28	62.68	21.73	38.95	10.47	51.50	60.54	50.96	18.60	8.80	8.80		
	無收入	47	50.39	20.17	34.45	3.06	35.92	39.69	47.06	1.98		1.68		
	拒答	21	46.80	13.13	35.01	4.79	26.51	28.41	39.40	12.59	17.63			
性別	男	269	63.31	20.32	36.90	11.63	44.27	55.58	58.67	11.05	6.23	6.82	0.97	
	女	223	59.00	17.07	35.80	13.88	36.20	50.95	51.93	10.25	3.88	7.06	0.19	

附錄 5-27-2-1 受訪者在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		家戶收入	零用金	信用卡號	電子信箱	學校名稱	教育程度	其他	都沒有填過任何資料	不知道/無意見	拒答
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年 齡	13-15歲	5.40			33.20	9.61	4.07	5.27	22.88	6.30	
	16-19歲	4.68			31.93	7.03		4.71	9.57	1.37	
	20-24歲	9.69	2.52	2.43	42.00	6.05	6.33	13.25	0.95	4.80	
	25-29歲	2.92		1.87	41.74	3.93		6.66	14.78	3.56	
	30-34歲	2.25		2.25	23.79	1.22		6.19	24.02	4.99	
	35-39歲	6.70	1.32	12.39	18.03	4.68	2.02	5.48	35.40		
	40-44歲			7.69	15.50	2.04	3.28	4.04	24.65	2.59	
	45-49歲				8.69			4.41	45.18	14.49	
	50-54歲	2.52			9.38		2.52	20.36	46.30		10.70
	55-59歲				59.72				40.28		
	60歲以上				45.23						
	拒答								33.33		66.67
地 區	北部地區	4.52		3.03	24.50	3.84	0.80	6.26	19.47	5.55	1.48
	中部地區	7.32		0.66	28.12	5.56	4.75	12.06	27.84	1.41	
	南部地區	0.96	2.43	3.77	42.49	5.29	2.07	4.47	10.99	1.19	
	東部地區	12.19		16.43	46.88			12.19	12.19	19.68	
	福建地區	38.03		36.62	42.25				21.13		
教 育 程 度	小學及以下				52.27			7.69	12.36	8.15	
	初中、國中	5.33			31.82	9.49	4.02	5.21	22.34	4.50	
	高中、高職	3.50		1.41	23.39	3.14	2.96	11.08	27.28	2.57	
	專科	2.94	0.89	1.47	29.47	5.14	0.70	3.79	21.90	6.88	0.49
	大學	7.28	1.23	7.51	34.78	4.48	1.11	7.01	8.07	1.91	
	研究所或以上	5.91		4.26	36.22		5.91	11.46	7.34		11.12
		不知道/拒答				19.50				40.25	

附錄 5-27-2-2 受訪者在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		家戶收入	零用金	信用卡號	電子信箱	學校名稱	教育程度	其他	都沒有填過任何資料	不知道/無意見	拒答
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	10.14	3.00	7.08	14.54	3.00		17.13	24.21		
	民營事業受雇人	1.62		4.50	25.15	1.27	2.69	6.96	17.34	4.57	1.29
	勞力工				59.64			12.67		6.53	
	服務業		3.20	1.95	44.56	3.20		4.18	20.74		
	軍警/公務員/教職	5.10		4.74	34.03	9.31	2.43	2.44	20.20	5.82	
	農林漁牧礦業人員								100.00		
	自由業	25.45		10.24	23.41		13.20	35.68	42.91		
	學生	7.46	0.51	1.20	36.57	7.93	1.78	5.65	11.14	4.32	
	家庭主婦				4.49	4.47		4.70	69.53	1.70	
	待業/無業				5.22			15.04	40.76	5.97	5.07
	退休	12.31			63.64		12.31	42.78			
	其他										
	不知道/拒答								63.48		36.52
個人平均月收入	4,999 元以下	4.70	0.90	2.93	38.84	7.42	3.14	2.00	15.21	6.63	
	5,000-10,000 元	7.12	1.54	3.19	31.52	6.31	1.37	6.27	12.61		
	10,000-14,999 元				39.55			7.75	24.15	2.64	
	15,000-19,999 元	7.28							35.67		
	20,000-39,999 元	2.00		3.56	32.96	1.84	4.27	11.17	12.18	4.97	
	40,000-59,999 元	5.55	1.20	4.43	29.86	2.27	1.72		23.50	7.18	2.88
	60,000-79,999 元	9.50		5.53	9.06			5.53	34.23	3.13	
	80,000-99,999 元			37.69	1.79				8.96		51.56
	100,000 元以上				16.69			9.33	40.80		
	不固定	6.92		3.03	29.45	13.50		9.96	17.47	3.30	
無收入	1.98			16.96	6.16		12.67	31.45	1.71		
拒答	7.75			27.23			21.47	31.57		4.82	
性別	男	5.59	0.72	2.42	33.25	3.43	2.76	9.38	16.01	3.63	0.38
	女	3.22	0.39	3.58	25.99	5.81	1.07	4.71	23.25	4.01	1.23

二十八、「28.整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-28-1 電子商務商家是否保障消費者隱私權與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	還算有保障	不太有保障	非常沒有保障	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	48.38	21.64	1.46	22.36	
	16-19 歲	67	50.93	8.69	5.13	23.04	
	20-24 歲	83	38.08	23.40	21.61	15.01	
	25-29 歲	88	27.21	31.13	15.33	22.73	
	30-34 歲	75	16.66	32.49	14.92	35.51	
	35-39 歲	54	24.39	16.14	17.37	42.10	
	40-44 歲	31	16.51	35.46	21.61	26.42	
	45-49 歲	20	9.26	25.79	20.64	44.30	
	50-54 歲	16	14.42	15.20	24.51	34.64	6.44
	55-59 歲	2		33.92		66.08	
	60 歲以上	1		54.77	45.23		
	拒答	3		33.33	66.67		
地區	北部地區	254	27.42	28.29	16.33	23.74	0.40
	中部地區	113	24.64	22.15	13.61	36.27	
	南部地區	115	41.73	18.14	13.23	23.96	
	東部地區	8	43.92		19.96	36.11	
	福建地區	1				63.38	
教育程度	小學及以下	10	30.87	26.57		28.42	
	初中、國中	51	46.86	14.95	12.44	20.92	
	高中、高職	145	28.28	21.08	14.66	29.36	
	專科	137	25.70	30.19	19.23	23.19	
	大學	128	31.79	23.99	10.76	32.36	
	研究所或以上	18	30.11	21.31	27.47	15.57	5.54
	不知道/拒答	3		40.25	40.25	19.50	

附錄 5-28-2 電子商務商家是否保障消費者隱私權與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	還算有保障	不太有保障	非常沒有保障	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	14.50	45.03	13.22	19.73	
	民營事業受雇人	159	20.71	27.25	20.52	29.01	0.64
	勞力工	9		11.67	47.97	40.36	
	服務業	38	29.02	30.36	10.37	28.27	
	軍警/公務員/教職	42	31.30	13.74	16.52	37.71	
	農林漁牧礦業人員	1			100.00		
	自由業	8	23.44		48.64	27.92	
	學生	169	48.07	20.52	3.49	21.22	
	家庭主婦	21	3.40	30.60	40.56	25.44	
	待業/無業	13	33.63	19.36	14.17	32.83	
	退休	3	12.31	24.06	19.86	43.77	
	其他	2				100.00	
	不知道/拒答	3		36.52	36.52	26.95	
個人平均月收入	4,999 元以下	96	55.33	18.80	2.13	16.89	
	5,000-10,000 元	80	27.40	24.86	21.42	22.90	
	10,000-14,999 元	13	33.11	34.31		32.58	
	15,000-19,999 元	5		64.33	35.67		
	20,000-39,999 元	110	21.09	26.99	15.99	34.49	
	40,000-59,999 元	59	29.46	18.47	16.82	32.88	
	60,000-79,999 元	18	13.42	37.66	37.66	11.27	
	80,000-99,999 元	2		37.69		10.75	51.56
	100,000 元以上	13	30.53	39.52	22.49	7.46	
	不固定	28	27.11	22.02	6.15	41.91	
	無收入	47	21.84	15.05	19.51	36.97	
拒答	21	24.32	27.83	23.25	19.94		
性別	男	269	27.42	23.79	15.66	28.51	0.38
	女	223	33.93	24.18	14.22	25.08	

二十九、「29.整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-29-1 電子商務商家是否提供安全的付款機制與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是有	還算有	很少有	完全沒有	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50.19	6.52	34.42	24.33	4.29	30.44	
	16-19 歲	67.46	9.80	50.13	11.66	9.45	18.96	
	20-24 歲	83.14	13.32	52.57	11.49	6.49	16.13	
	25-29 歲	88.40	23.26	22.43	24.65	8.79	19.97	0.90
	30-34 歲	75.14	6.06	32.04	31.15	12.07	18.68	
	35-39 歲	54.10	9.97	30.49	4.39	6.03	49.12	
	40-44 歲	31.09	6.75	37.21	20.11	14.05	21.88	
	45-49 歲	20.22	4.41	49.72	3.47	20.64	21.75	
	50-54 歲	15.89	6.44	15.58	18.79	16.40	42.79	
	55-59 歲	1.68			59.72	40.28		
	60 歲以上	1.43				45.23	54.77	
	拒答	3.09					100.00	
地區	北部地區	254	9.14	37.61	17.14	10.82	24.99	0.31
	中部地區	113	12.76	30.52	19.97	10.62	26.12	
	南部地區	115	13.99	39.97	18.44	5.49	22.11	
	東部地區	8	16.43	34.30	4.81	7.77	36.68	
	福建地區	1	36.62	25.35	38.03			
教育程度	小學及以下	10	6.46	22.06	29.51		41.96	
	初中、國中	51	5.18	31.16	27.37	6.05	30.23	
	高中、高職	145	13.46	33.54	15.77	12.49	24.74	
	專科	137	10.89	40.56	15.27	14.41	18.86	
	大學	128	12.46	39.54	19.94	1.17	26.89	
	研究所或以上	18	9.80	34.67	10.88	21.89	18.47	4.30
不知道/拒答	3					100.00		

附錄 5-29-2 電子商務商家是否提供安全的付款機制與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	總是有	還算有	很少有	完全沒有	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	12.66	18.87	26.06	7.67	34.74	
	民營事業受雇人	159	10.67	38.54	16.78	12.64	20.86	0.50
	勞力工	9	6.53	12.81	44.33		36.34	
	服務業	38	11.72	34.80	31.19	10.49	11.79	
	軍警/公務員/教職	42	19.46	24.63	17.54	11.93	26.43	
	農林漁牧礦業人員	1			100.00			
	自由業	8	20.00	32.72		16.40	30.89	
	學生	169	10.73	46.80	15.31	5.05	22.12	
	家庭主婦	21		15.93	22.73	14.84	46.50	
	待業/無業	13	18.60	15.04		14.17	52.19	
	退休	3			13.30	19.86	66.83	
	其他	2		100.00				
	不知道/拒答	3					100.00	
個人平均月收入	4,999 元以下	96	9.33	55.69	11.30	5.36	18.32	
	5,000-10,000 元	80	16.67	38.54	18.95	6.30	19.54	
	10,000-14,999 元	13		48.73	12.19	17.08	22.00	
	15,000-19,999 元	5	35.67	7.28	57.05			
	20,000-39,999 元	110	9.27	30.08	21.40	12.88	26.37	
	40,000-59,999 元	59	19.27	35.28	14.18	7.85	22.08	1.34
	60,000-79,999 元	18	5.37	41.61	28.38	20.44	4.20	
	80,000-99,999 元	2	51.56	48.44				
	100,000 元以上	13		26.35	19.40	23.70	30.55	
	不固定	28	4.44	37.88	14.63	3.99	39.07	
無收入	47	6.08	17.21	22.90	13.28	40.51		
拒答	21	18.30	18.16	16.90	5.30	41.34		
性別	男	269	12.21	37.66	17.13	9.86	22.85	0.30
	女	223	10.15	35.00	18.88	8.96	27.00	

三十、「30.請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-30-1 政府政策對網路消費者保障是否足夠與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常足夠	還算足夠	不太足夠	非常不足夠	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50.19	3.45	47.98	29.80	6.52	12.25
	16-19 歲	67.46		22.86	58.47	12.55	6.12
	20-24 歲	83.14		14.84	46.63	26.79	11.74
	25-29 歲	88.40		8.03	47.25	34.65	10.07
	30-34 歲	75.14		4.15	42.46	34.01	19.38
	35-39 歲	54.10		3.14	25.28	49.41	22.17
	40-44 歲	31.09			55.70	24.50	19.80
	45-49 歲	20.22		8.43	30.59	39.21	21.77
	50-54 歲	15.89		3.43	27.30	21.44	47.83
	55-59 歲	1.68			33.92		66.08
	60 歲以上	1.43				100.00	
	拒答	3.09			33.33	33.33	33.33
地區	北部地區	254	0.36	9.71	41.71	28.99	19.22
	中部地區	113	0.71	21.02	39.68	26.82	11.77
	南部地區	115		14.57	49.27	26.79	9.37
	東部地區	8		4.81	22.10	41.21	31.87
	福建地區	1		36.62	42.25		21.13
教育程度	小學及以下	10		42.24	29.75		28.00
	初中、國中	51	3.40	43.97	28.49	13.78	10.36
	高中、高職	145		14.04	45.34	24.68	15.94
	專科	137		9.85	48.42	31.45	10.27
	大學	128		3.78	42.42	34.79	19.01
	研究所或以上	18		4.30	27.46	42.76	25.48
	不知道/拒答	3			40.25		59.75

附錄 5-30-2 政府政策對網路消費者保障是否足夠與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常足夠	還算足夠	不太足夠	非常不足夠	不知道/無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24		10.52	42.63	33.75	13.09
	民營事業受雇人	159		8.14	38.67	35.32	17.88
	勞力工	9			23.67	35.97	40.36
	服務業	38		7.99	61.73	28.92	1.35
	軍警/公務員/教職	42		0.73	28.26	32.58	38.42
	農林漁牧礦業人員	1				100.00	
	自由業	8			21.41	72.08	6.52
	學生	169	1.03	26.68	48.85	15.09	8.35
	家庭主婦	21		6.49	50.42	32.74	10.35
	待業/無業	13		5.97	34.43	35.18	24.42
	退休	3			12.31	43.92	43.77
	其他	2					100.00
	不知道/拒答	3			36.52	26.95	36.52
	個人平均月收入	4,999 元以下	96	1.80	24.68	46.66	12.93
5,000-10,000 元		80		11.21	49.73	28.10	10.96
10,000-14,999 元		13		2.64	54.80	22.99	19.57
15,000-19,999 元		5			64.33	35.67	
20,000-39,999 元		110		7.47	44.52	34.66	13.35
40,000-59,999 元		59		7.81	26.11	43.43	22.65
60,000-79,999 元		18			45.58	44.10	10.32
80,000-99,999 元		2			39.48		60.52
100,000 元以上		13			52.63	22.49	24.88
不固定		28		28.88	45.91	10.11	15.11
無收入		47		23.91	35.02	29.19	11.88
拒答	21		4.66	27.22	36.11	32.01	
性別	男	269	0.64	13.04	45.15	27.51	13.65
	女	223		13.88	39.71	28.87	17.53

三十一、「31.請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的『電子商務消費者保護綱領』嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-31-1 受訪者是否聽過「電子商務消費者保護綱領」與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	聽過	沒聽過	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	6.78	93.22	
	16-19 歲	67	9.72	90.28	
	20-24 歲	83	22.00	78.00	
	25-29 歲	88	19.08	80.92	
	30-34 歲	75	17.76	82.24	
	35-39 歲	54	35.09	63.02	1.90
	40-44 歲	31	18.83	81.17	
	45-49 歲	20	51.17	48.83	
	50-54 歲	16	39.69	60.31	
	55-59 歲	2		100.00	
	60 歲以上	1		100.00	
	拒答	3		100.00	
地區	北部地區	254	20.46	79.54	
	中部地區	113	22.59	77.41	
	南部地區	115	16.71	82.40	0.89
	東部地區	8	33.73	66.27	
	福建地區	1	38.03	61.97	
教育程度	小學及以下	10	25.19	74.81	
	初中、國中	51	4.70	95.30	
	高中、高職	145	20.75	79.25	
	專科	137	15.64	84.36	
	大學	128	29.05	70.14	0.80
	研究所或以上	18	34.44	65.56	
	不知道/拒答	3		100.00	

附錄 5-31-2 受訪者是否聽過「電子商務消費者保護綱領」與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	聽過	沒聽過	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	35.35	60.33	4.32
	民營事業受雇人	159	20.12	79.88	
	勞力工	9	6.53	93.47	
	服務業	38	26.37	73.63	
	軍警/公務員/教職	42	22.00	78.00	
	農林漁牧礦業人員	1		100.00	
	自由業	8	56.11	43.89	
	學生	169	13.71	86.29	
	家庭主婦	21	36.83	63.17	
	待業/無業	13	24.23	75.77	
	退休	3	30.47	69.53	
	其他	2		100.00	
	不知道/拒答	3		100.00	
	個人平均月收入	4,999 元以下	96	13.77	86.23
5,000-10,000 元		80	19.71	80.29	
10,000-14,999 元		13	3.14	89.11	7.75
15,000-19,999 元		5	35.67	64.33	
20,000-39,999 元		110	21.47	78.53	
40,000-59,999 元		59	20.96	79.04	
60,000-79,999 元		18	22.49	77.51	
80,000-99,999 元		2		100.00	
100,000 元以上		13	49.25	50.75	
不固定		28	23.56	76.44	
無收入		47	20.42	79.58	
拒答	21	29.06	70.94		
性別	男	269	21.97	78.03	
	女	223	18.33	81.21	0.46

三十二、「32.請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-32-1 應如何加強網路交易中的消費者權益與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	政府制定 相關法規	商家與消費者的 電子契約	商家提供更安 全的付款方式	消費者保護團 體介入	消費者提高對自 身權益的意識	跨國的合作防止網路 交易詐欺問題	其他	不知道/ 無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	27.84	3.56	28.55	4.74	7.89	8.05	1.72	17.64
	16-19 歲	67	34.46	5.34	19.21	7.46	15.48	10.47		7.59
	20-24 歲	83	33.11	15.85	15.25	7.93	11.84	6.08	4.95	4.99
	25-29 歲	88	33.13	9.38	10.18	7.54	15.65	8.95	6.80	8.38
	30-34 歲	75	26.71	4.89	23.13	13.63	16.73	5.63	3.27	6.00
	35-39 歲	54	41.84	1.89	8.23	6.65	17.50	4.01	7.60	12.28
	40-44 歲	31	52.89	11.97	11.40	12.79	8.55		2.41	
	45-49 歲	20	36.15	6.40	28.24	11.57		13.11		4.55
	50-54 歲	16	25.04	4.79	15.91		24.56	2.52	3.07	24.11
	55-59 歲	2	40.28		33.92		25.80			
	60 歲以上	1	100.00							
	拒答	3				33.33				66.67
地區	北部地區	254	32.37	8.29	15.21	7.71	12.61	8.12	4.41	11.29
	中部地區	113	31.11	9.82	14.67	8.22	16.13	5.38	6.36	8.31
	南部地區	115	40.66	4.12	21.40	9.82	13.41	5.89		4.70
	東部地區	8	19.96	4.81	38.54	19.68	12.19		4.81	
	福建地區	1	61.97				38.03			
教育程度	小學及以下	10	22.25	17.04	19.23					41.48
	初中、國中	51	32.13	2.93	26.53	4.69	6.09	12.49	3.27	11.88
	高中、高職	145	32.18	10.39	13.69	6.09	17.86	6.47	2.02	11.30
	專科	137	39.77	2.79	15.29	9.42	15.12	5.75	4.61	7.25
	大學	128	32.37	11.22	18.82	13.03	11.73	5.66	3.66	3.52
	研究所或以上	18	29.28	4.98	15.47	5.58	12.88	14.47	17.34	
不知道/拒答	3								100.00	

附錄 5-32-2 應如何加強網路交易中的消費者權益與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	政府制定 相關法規	商家與消費者 的電子契約	商家提供更安 全的付款方式	消費者保護 團體介入	消費者提高對自 身權益的意識	跨國的合作防止網 路交易詐欺問題	其他	不知道/無意 見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/自營商	24	60.95	4.20	14.21	13.01				7.64
	民營事業受雇人	159	32.94	9.87	16.56	7.72	18.72	3.84	3.44	6.91
	勞力工	9	35.97				18.19	8.35		37.48
	服務業	38	45.17	9.21	23.74		2.05	8.39	6.84	4.60
	軍警/公務員/教職	42	37.28	3.95	6.73	20.05	15.69	9.64	1.78	4.87
	農林漁牧礦人員	1				100.00				
	自由業	8	22.48	20.00	16.75	11.17	16.40	13.20		
	學生	169	31.31	6.17	20.07	7.83	13.35	9.58	2.95	8.75
	家庭主婦	21	22.58	8.41	25.15	9.65	16.17	1.94	2.37	13.71
	待業/無業	13	17.66			5.97	5.22	13.19	33.54	24.42
	退休	3	56.23		30.47		13.30			
	其他	2		100.00						
	不知道/拒答	3								100.00
個人平均月收入	4,999 元以下	96	30.64	6.63	20.45	9.48	12.21	10.14	0.90	9.54
	5,000-10,000 元	80	46.85	6.25	20.19	8.33	5.14	3.33	6.40	3.52
	10,000-14,999 元	13	28.69	6.98	24.32	4.62	6.50	6.41		22.48
	15,000-19,999 元	5	7.28	35.67	18.65		38.40			
	20,000-39,999 元	110	25.71	13.25	12.73	5.33	21.04	5.70	5.72	10.51
	40,000-59,999 元	59	27.51	7.27	12.37	22.09	17.48	7.53	1.55	4.19
	60,000-79,999 元	18	26.60	2.25	28.70	22.54	10.96	4.76	4.20	
	80,000-99,999 元	2	10.75		37.69		51.56			
	100,000 元以上	13	59.04	6.83	13.91		20.22			
	不固定	28	42.26		15.38		15.66		3.03	23.67
	無收入	47	37.18	0.94	17.56	5.47	8.03	18.70	4.05	8.07
	拒答	21	42.60	13.00	8.56		6.39		10.03	19.42
性別	男	269	36.30	6.77	12.67	9.91	12.30	5.80	4.71	11.54
	女	223	30.93	8.59	22.03	6.82	15.27	8.04	2.74	5.58

三十三、「33.請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-33-1 受訪者是否願意繼續進行電子商務消費與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常不願意	不太願意	還算願意	非常願意	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	6.12	25.56	44.84	6.09	17.39	
	16-19 歲	67	9.45	16.63	58.79	13.12	2.02	
	20-24 歲	83	22.11	5.24	56.67	10.76	5.23	
	25-29 歲	88	1.95	14.46	52.96	23.18	7.46	
	30-34 歲	75	12.82	13.56	53.62	8.69	9.49	1.82
	35-39 歲	54	17.35	15.51	50.44	16.69		
	40-44 歲	31	12.50	9.36	70.88	5.19	0.66	1.41
	45-49 歲	20	25.17	15.09	35.77	7.19	16.78	
	50-54 歲	16	18.92	25.14	46.56		9.38	
	55-59 歲	2	74.20		25.80			
	60 歲以上	1		45.23	54.77			
	拒答	3	33.33	66.67				
地區	北部地區	254	14.97	15.48	48.49	13.08	7.44	0.54
	中部地區	113	11.84	17.12	58.14	9.35	3.55	
	南部地區	115	9.87	10.99	59.37	11.86	7.53	0.38
	東部地區	8		12.58	45.63	22.10	19.68	
	福建地區	1			25.35	74.65		
教育程度	小學及以下	10	8.15	8.75	54.13		28.96	
	初中、國中	51	2.95	39.92	38.35	6.01	12.77	
	高中、高職	145	13.77	13.95	57.30	9.86	4.83	0.30
	專科	137	9.36	14.94	60.49	10.33	4.89	
	大學	128	18.16	5.14	47.69	20.37	7.58	1.07
	研究所或以上	18	18.75	16.05	52.34	12.86		
	不知道/拒答	3	40.25	40.25			19.50	

附錄 5-33-2 受訪者是否願意繼續進行電子商務消費與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	非常不願意	不太願意	還算願意	非常願意	不知道/無意見	拒答
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	8.17	5.71	55.16	17.29	13.66	
	民營事業受雇人	159	11.02	12.83	56.09	12.62	6.58	0.86
	勞力工	9	8.35	48.65	12.00	12.81	18.19	
	服務業	38	13.76	14.11	51.94	17.61	2.58	
	軍警/公務員/教職	42	21.53	7.61	49.83	13.54	7.48	
	農林漁牧礦業人員	1			100.00			
	自由業	8	16.40		83.60			
	學生	169	12.66	16.36	52.15	11.79	7.03	
	家庭主婦	21	20.01	21.94	46.40		9.52	2.13
	待業/無業	13		30.40	64.38	5.22		
	退休	3	12.31	19.86	67.83			
	其他	2				100.00		
	不知道/拒答	3	36.52	36.52	26.95			
個人平均月收入	4,999 元以下	96	8.11	24.79	50.80	10.04	6.26	
	5,000-10,000 元	80	16.71	11.10	49.41	22.78		
	10,000-14,999 元	13	14.74	16.01	63.26	6.00		
	15,000-19,999 元	5			100.00			
	20,000-39,999 元	110	12.45	14.89	51.17	12.93	8.55	
	40,000-59,999 元	59	7.25	6.90	57.31	17.42	8.81	2.30
	60,000-79,999 元	18	10.57	14.06	58.79	13.44	3.13	
	80,000-99,999 元	2			100.00			
	100,000 元以上	13	16.87	10.07	67.77	5.29		
	不固定	28	12.39	14.51	53.47		19.62	
	無收入	47	21.90	10.86	53.11	5.05	8.14	0.94
	拒答	21	18.62	19.94	41.93	6.48	13.04	
性別	男	269	13.45	11.66	52.27	14.19	8.42	
	女	223	11.95	18.44	54.28	9.77	4.75	0.81

三十四、「34.請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 5-34-1 政府機關應舉辦哪些活動保障網路消費者權益與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	電視宣 導短片	報紙雜 誌介紹	廣播電 台宣導	網路資 訊提供	街頭文 宣分發	藝人代 言宣傳	有獎徵 文徵答	消費者保護 相關講座	其他	都沒有 興趣	不知道/ 無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	13-15 歲	50	33.78	46.25	27.00	44.28	24.12	38.77	31.84	37.23			5.17
	16-19 歲	67	53.93	34.52	32.22	35.45	10.26	36.35	12.10	25.00	0.95	2.11	2.49
	20-24 歲	83	68.90	37.68	33.93	59.99	25.86	17.33	6.94	37.70	1.79		2.18
	25-29 歲	88	71.64	49.45	44.79	56.69	23.07	22.76	21.84	34.25	2.78	0.90	3.56
	30-34 歲	75	67.64	44.67	36.06	53.04	26.58	12.29	8.65	22.93	1.13		2.57
	35-39 歲	54	66.75	41.26	47.20	41.62	18.94	21.36	15.95	27.13	1.82		24.10
	40-44 歲	31	67.29	56.49	41.22	55.04	23.38	24.12	25.31	39.42	3.82		5.65
	45-49 歲	20	50.05	47.00	40.89	57.95	33.74	20.07	18.65	36.55	8.69		
	50-54 歲	16	54.13	30.90	22.74	37.14	28.38	18.81	8.68	32.92		13.33	26.09
	55-59 歲	2	100.00	33.92						66.08	40.28		
	60 歲以上	1	100.00			45.23	45.23			54.77			
	拒答	3							33.33			33.33	33.33
地區	北部地區	254	60.29	39.56	33.67	47.37	24.66	21.67	14.78	28.33	2.65	1.27	7.50
	中部地區	113	59.42	48.24	38.06	45.54	19.75	29.31	18.05	28.45	1.36	1.90	7.35
	南部地區	115	67.74	45.16	42.06	59.15	21.29	20.52	17.54	42.31	1.54		3.26
	東部地區	8	53.69	26.92	41.21	34.40		17.01		31.87			
	福建地區	1	63.38	59.15	57.75	100.00	21.13	59.15	21.13	21.13			
教育程度	小學及以下	10	40.31	40.17	28.42	48.32	36.11	55.23	45.91	43.03			13.07
	初中、國中	51	34.97	39.65	26.04	37.10	15.09	27.24	20.81	29.96		4.36	3.52
	高中、高職	145	58.72	40.29	32.27	39.91	17.57	29.29	13.59	26.94	2.12		7.12
	專科	137	70.15	43.32	44.06	54.41	22.70	20.18	15.81	36.23	4.03		7.17
	大學	128	69.40	45.33	38.45	59.57	28.17	16.37	13.60	31.90	0.54	0.59	4.97
	研究所或以上	18	63.22	54.19	46.43	62.30	31.65	18.73	24.31	36.69	4.05	7.34	
	不知道/拒答	3											40.25

附錄 5-34-2 政府機關應舉辦哪些活動保障網路消費者權益與受訪者基本資料交叉分析表

		總和	電視宣 導短片	報紙雜 誌介紹	廣播電 台宣導	網路資 訊提供	街頭文 宣分發	藝人代 言宣傳	有獎徵 文徵答	消費者保護 相關講座	其他	都沒有 興趣	不知道/ 無意見
		個數	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
職業別	企業家/雇主/自營商	24	68.64	46.77	54.25	50.86	34.71	30.25	37.52	50.02			11.99
	民營事業受雇人	159	67.30	46.79	39.35	55.96	28.31	19.43	15.74	27.72	3.26		6.21
	勞力工	9	75.66	31.00	36.47	12.81	12.00	20.35	12.00				12.67
	服務業	38	74.58	47.88	52.48	53.68	19.19	21.49	16.54	39.21	2.21		3.92
	軍警/公務員/教職	42	66.41	49.99	24.58	46.44	10.73	8.71	4.36	27.45	3.39	1.81	14.72
	農林漁牧礦業人員	1	100.00		100.00	100.00	100.00			100.00			
	自由業	8	47.92	30.24	41.41	42.48	20.00	45.44	13.20	32.24		16.40	
	學生	169	50.11	40.00	30.65	47.94	19.98	28.69	17.22	32.54	0.79	0.84	3.61
	家庭主婦	21	76.10	21.74	17.62	35.47	17.65	20.57	6.93	22.82	2.13		8.44
	待業/無業	13	63.68	43.38	69.80	48.79	21.99	42.24	27.21	53.86	5.97	5.97	
	退休	3	100.00	12.31	32.17	62.64	12.31			80.14			
	其他	2		100.00	100.00								
	不知道/拒答	3										36.52	63.48
個人平均月收入	4,999 元以下	96	54.98	39.98	37.66	50.18	17.65	33.87	21.43	40.46	0.67		1.73
	5,000-10,000 元	80	62.36	41.91	43.13	58.81	33.05	19.46	16.09	36.63	0.87		7.17
	10,000-14,999 元	13	59.35	32.52	32.21	47.64	19.90	30.72	20.90	12.91			7.75
	15,000-19,999 元	5	92.72	74.07	81.35	92.72	92.72	35.67	18.65	61.60			
	20,000-39,999 元	110	66.41	45.19	30.46	50.36	20.51	20.64	12.98	25.20	3.91		8.93
	40,000-59,999 元	59	76.43	41.30	49.22	55.80	18.57	10.99	9.41	20.04	1.14		3.07
	60,000-79,999 元	18	60.35	41.37	20.50	54.16	14.56	11.17	8.92	36.68	14.06	4.27	2.92
	80,000-99,999 元	2	100.00	8.96	8.96	10.75	60.52	8.96	8.96	60.52			
	100,000 元以上	13	76.88	71.59	64.35	53.48	54.15	42.34	44.16	48.26		10.08	
	不固定	28	46.44	36.20	36.90	50.76	21.97	33.38	15.71	47.68			8.48
	無收入	47	51.62	41.47	19.40	27.97	7.94	22.43	5.36	22.36	2.65	4.76	5.87
拒答	21	49.70	45.51	37.57	26.08	23.72	15.31	32.53	26.73		4.82	25.63	
性別	男	269	56.54	40.59	37.07	44.79	19.34	18.11	13.76	28.36	2.95	1.47	8.43
	女	223	68.02	45.23	36.51	55.39	25.91	29.23	18.58	35.71	0.94	0.64	3.79

附錄六 所有題目與 B2C 公司營收比重之交叉分析 (B2C 公司部份)

一、「4.請問貴公司在『消費者交易之前』提供下列哪些資訊以利消費者來確認貴公司的身份及聯絡？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-1 B2C 公司提供消費者確認該公司身份、聯絡方式之資訊內容交叉分析表

		4.請問貴公司在「消費者交易之前」提供下列哪些資訊以利消費者來確認貴公司的身份及聯絡？																			
		公司名稱		公司負責人姓名		公司簡介		實際地址及註冊地址		電子郵件信箱、網址		電話及其他通訊的聯絡方式		相關政府註冊及執照號碼		公司加入的認證機構及自律計畫的相關資訊		其他		總和	
																個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
營收比重分類	1-20%	20	100.00	9	45.00	17	85.00	19	95.00	19	95.00	20	100.00	11	55.00	13	65.00	1	5.00	20	645.00
	21-40%	5	83.33	4	66.67	5	83.33	5	83.33	5	83.33	4	66.67	4	66.67	5	83.33			6	616.67
	41-60%	7	100.00	3	42.86	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	4	57.14	7	100.00			7	700.00
	61-80%	6	100.00	4	66.67	5	83.33	6	100.00	6	100.00	6	100.00	5	83.33	6	100.00			6	733.33
	81-100%	26	100.00	20	76.92	25	96.15	26	100.00	25	96.15	25	96.15	20	76.92	23	88.46	1	3.85	26	734.62
	不知道/無意見	25	100.00	18	72.00	24	96.00	23	92.00	24	96.00	25	100.00	15	60.00	16	64.00			25	680.00
	拒答	12	92.31	7	53.85	9	69.23	10	76.92	12	92.31	13	100.00	6	46.15	8	61.54			13	592.31
總和		101	98.06	65	63.11	92	89.32	96	93.20	98	95.15	100	97.09	65	63.11	78	75.73	2	1.94	103	676.70

二、「5.請問貴公司有設計哪些訂購產品的程序，以利消費者訂購產品？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-2 B2C 公司提供消費者訂購產品之程序交叉分析表

		5.請問貴公司有設計哪些訂購產品的程序，以利消費者訂購產品？																					
		讓消費者表示購物興趣的階段（如消費者將物品放入購物車內等）		讓消費者檢視所有訂購物品細節的階段		讓消費者確認所訂購物品正確性的階段		有機會讓消費者閱讀相關合約條款的階段		供消費者再次確認的機制，使消費者瞭解此為確認購買意願的最後程序		消費者有機會隨時的終止訂購產品		訂購完成後，消費者能將所訂購產品的資訊能夠列印出來		其他		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
營收 比重 分類	1-20%	14	70.00	16	80.00	16	80.00	18	90.00	18	90.00	18	90.00	17	85.00							20	585.00
	21-40%	5	83.33	5	83.33	5	83.33	5	83.33	4	66.67	4	66.67	4	66.67			1	16.67			6	550.00
	41-60%	6	85.71	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	1	14.29					7	700.00
	61-80%	5	83.33	6	100.00	6	100.00	4	66.67	6	100.00	6	100.00	5	83.33							6	633.33
	81-100%	20	76.92	24	92.31	25	96.15	24	92.31	25	96.15	20	76.92	23	88.46							26	619.23
	不知道/無意見	18	72.00	22	88.00	21	84.00	20	80.00	23	92.00	22	88.00	21	84.00	2	8.00					25	596.00
	拒答	8	61.54	11	84.62	12	92.31	11	84.62	12	92.31	12	92.31	10	76.92					1	7.69	13	592.31
總和		76	73.79	91	88.35	92	89.32	89	86.41	95	92.23	89	86.41	87	84.47	3	2.91	1	0.97	1	0.97	103	605.83

三、「6.請問貴公司有提供下列哪些資訊以利消費者決定是否要進行交易？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-3 B2C 公司提供消費者決定是否進行交易之資訊內容交叉分析表

		6.請問貴公司有提供下列哪些資訊以利消費者決定是否要進行交易？																																	
		所收取總費用的細目，包括處理及遞送費用		所有費用有明確的標示所使用的貨幣單位		是否有業者以外的廠商收取費用		遞送及產品效能的條款		購買上的限制（如需經監護人同意、地理或期限上的限制）		產品使用的說明		售後服務的資訊		取消或終止合約等相關政策的資訊		退、換貨或退錢等相關政策的資訊		品質保固及保證的說明		消費爭議處理方式		解決合約爭議之管轄法院及適用的準據法		針對兒童行銷時的相關資訊		其他		不知道/無意見		總和			
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
營收 比重 分類	1-20%	17	85.00	16	80.00	7	35.00	10	50.00	7	35.00	14	70.00	17	85.00	14	70.00	15	75.00	11	55.00	13	65.00	9	45.00	1	5.00							20	755.00
	21-40%	4	66.67	5	83.33	2	33.33	2	33.33	2	33.33	5	83.33	5	83.33	3	50.00	5	83.33	5	83.33	4	66.67	3	50.00	1	16.67			1	16.67	6	783.33		
	41-60%	7	100.00	7	100.00	3	42.86	4	57.14	5	71.43	5	71.43	7	100.00	6	85.71	7	100.00	5	71.43	6	85.71	5	71.43	2	28.57					7	985.71		
	61-80%	5	83.33	4	66.67	1	16.67	3	50.00	2	33.33	4	66.67	6	100.00	6	100.00	5	83.33	4	66.67	5	83.33	4	66.67							6	816.67		
	81-100%	21	80.77	26	100.00	11	42.31	18	69.23	10	38.46	23	88.46	25	96.15	22	84.62	24	92.31	22	84.62	22	84.62	17	65.38	7	26.92					26	953.85		
	不知道/無意見	19	76.00	22	88.00	5	20.00	16	64.00	15	60.00	19	76.00	21	84.00	19	76.00	20	80.00	17	68.00	18	72.00	12	48.00	5	20.00	1	4.00			25	836.00		
	拒答	13	100.00	11	84.62	3	23.08	7	53.85	7	53.85	10	76.92	11	84.62	10	76.92	10	76.92	10	76.92	10	76.92	7	53.85	2	15.38					13	853.85		
總和	86	83.50	91	88.35	32	31.07	60	58.25	48	46.60	80	77.67	92	89.32	80	77.67	86	83.50	74	71.84	78	75.73	57	55.34	18	17.48	1	0.97	1	0.97	103	858.25			

四、「7.請問貴公司的消費爭議處理機制是下列哪一種？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-4 B2C 公司處理消費爭議處理機制之方式交叉分析表

		7.請問貴公司的消費爭議處理機制是下列哪一種？															
		公司內部申訴 處理機制		公司外部爭議 處理機制		消費者選擇對 其最有利之消 費爭議處理方 式		政府、公司及 消費者保護團 體共同合作， 訂定適當的爭 議處理機制準		其他		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收 比重 分類	1-20%	14	70.00			2	10.00	2	10.00	2	10.00					20	100.00
	21-40%	3	50.00					1	16.67	1	16.67			1	16.67	6	100.00
	41-60%	5	71.43							1	14.29	1	14.29			7	100.00
	61-80%	4	66.67							1	16.67	1	16.67			6	100.00
	81-100%	11	42.31	3	11.54	4	15.38	5	19.23			3	11.54			26	100.00
	不知道/無意見	14	56.00			1	4.00	4	16.00	4	16.00	2	8.00			25	100.00
	拒答	9	69.23	2	15.38	1	7.69	1	7.69							13	100.00
總和		60	58.25	5	4.85	8	7.77	13	12.62	9	8.74	7	6.80	1	0.97	103	100.00

五、「8.請問貴公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-5 B2C 公司保障消費者隱私權之方式交叉分析表

		8.請問貴公司在保障消費者的隱私權方面，做了哪些事情？																	
		在蒐集資料之前 先告知消費者		消費者有權選擇 其個人資料的使 用方式		消費者能查閱其 個人資料的權利		消費者能更正其 個人資料的錯誤		當業者未能遵守 規定時，有可靠 的機制予以制裁		其他		都沒有做		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
營收比 重分類	1-20%	17	85.00	14	70.00	17	85.00	18	90.00	7	35.00							20	365.00
	21-40%	4	66.67	2	33.33	5	83.33	5	83.33	3	50.00			1	16.67			6	333.33
	41-60%	5	71.43	5	71.43	6	85.71	6	85.71	2	28.57					1	14.29	7	357.14
	61-80%	2	33.33	6	100.00	5	83.33	6	100.00	2	33.33							6	350.00
	81-100%	24	92.31	16	61.54	22	84.62	21	80.77	8	30.77	1	3.85			1	3.85	26	357.69
	不知道/無意見	19	76.00	18	72.00	20	80.00	22	88.00	15	60.00	1	4.00	1	4.00			25	384.00
	拒答	9	69.23	11	84.62	9	69.23	10	76.92	6	46.15					1	7.69	13	353.85
總和		80	77.67	72	69.90	84	81.55	88	85.44	43	41.75	2	1.94	2	1.94	3	2.91	103	363.11

六、「9.請問貴公司蒐集消費者個人資料是採用下列何種條款？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-6 B2C 公司蒐集消費者資料所採用之條款交叉分析表

		9.請問貴公司蒐集消費者個人資料是採用下列何種條款？													
		選擇退出條款 (消費者需表達 不願意個人資料 被蒐集的意見， 否則視同意業者 蒐集其個人資料)		選擇進入條款 (業者需取得消 費者的同意才能 蒐集個人資料)		其他		沒有採取任何的 條款		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	6	30.00	11	55.00	1	5.00	2	10.00					20	100.00
	21-40%	2	33.33	2	33.33			1	16.67	1	16.67			6	100.00
	41-60%			6	85.71	1	14.29							7	100.00
	61-80%			5	83.33					1	16.67			6	100.00
	81-100%	4	15.38	16	61.54			4	15.38	1	3.85	1	3.85	26	100.00
	不知道/無意見	5	20.00	14	56.00			5	20.00	1	4.00			25	100.00
	拒答	5	38.46	6	46.15			1	7.69	1	7.69			13	100.00
總和		22	21.36	60	58.25	2	1.94	13	12.62	5	4.85	1	0.97	103	100.00

七、「10.請問貴公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-7 B2C 公司是否允許未成年的青少年或兒童在網站上消費或購物交叉分析表

		10.請問貴公司是否允許未成年的青少年或兒童，在網站上消費或購物？									
		允許（沒有限制）		不允許		其他		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	14	70.00	6	30.00					20	100.00
	21-40%	4	66.67	2	33.33					6	100.00
	41-60%	5	71.43	2	28.57					7	100.00
	61-80%	6	100.00							6	100.00
	81-100%	22	84.62	2	7.69			2	7.69	26	100.00
	不知道/無意見	15	60.00	7	28.00	2	8.00	1	4.00	25	100.00
	拒答	10	76.92	3	23.08					13	100.00
總和		76	73.79	22	21.36	2	1.94	3	2.91	103	100.00

八、「11.對於未成年的消費者，請問貴公司是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-8 B2C 公司是否會要求未成年者交易前先經監護人同意交叉分析表

		11.對於未成年的消費者，請問貴公司是否會要求他先經過監護人的同意再進行交易？									
		有		沒有		其他		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	7	35.00	12	60.00			1	5.00	20	100
	21-40%	2	33.33	4	66.67					6	100
	41-60%	1	14.29	5	71.43			1	14.29	7	100
	61-80%	2	33.33	3	50.00			1	16.67	6	100
	81-100%	8	30.77	15	57.69	1	3.85	2	7.69	26	100
	不知道/無意見	7	28.00	17	68.00			1	4.00	25	100
	拒答	6	46.15	7	53.85					13	100
總和		33	32.04	63	61.17	1	0.97	6	5.83	103	100

九、「12.請問您是否知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據『消費者保護法』中的『郵購買賣』規定嗎？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-9 B2C 公司是否知道電子交易時須遵守「郵購買賣」規定交叉分析表

		12.請問您是否知道在從事電子商務時，對於消費者的權益保障方面，必須依據「消費者保護法」中的「郵購買賣」規定嗎？									
		知道		不知道		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	16	80.00	4	20.00					20	100.00
	21-40%	6	100.00							6	100.00
	41-60%	7	100.00							7	100.00
	61-80%	5	83.33	1	16.67					6	100.00
	81-100%	21	80.77	4	15.38	1	3.85			26	100.00
	不知道/無意見	18	72.00	3	12.00	4	16.00			25	100.00
	拒答	10	76.92	2	15.38			1	7.69	13	100.00
總和		83	80.58	14	13.59	5	4.85	1	0.97	103	100.00

十、「13.請問貴公司的退貨規定中，是否同意『從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款』？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-10 B2C 公司是否同意七日內無條件退貨之條款交叉分析表

		13.請問貴公司的退貨規定中，是否同意「從事電子商務的消費者對所收受的商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款」？											
		同意		不同意		其他		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	10	50.00	6	30.00	1	5.00	3	15.00			20	100.00
	21-40%	6	100.00									6	100.00
	41-60%	5	71.43	1	14.29	1	14.29					7	100.00
	61-80%	4	66.67	1	16.67	1	16.67					6	100.00
	81-100%	23	88.46	1	3.85	1	3.85	1	3.85			26	100.00
	不知道/無意見	16	64.00	4	16.00	1	4.00	4	16.00			25	100.00
	拒答	9	69.23	2	15.38			1	7.69	1	7.69	13	100.00
總和		73	70.87	15	14.56	5	4.85	9	8.74	1	0.97	103	100.00

十一、「14.請問貴公司解約和退貨的比率大約多少？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-11 B2C 公司解約和退貨的比率交叉分析表

		14.請問貴公司解約和退貨的比率大約多少？																								
		1		2		3		5		9		10		20		很少發生		沒有發生過 解約和退貨		不知道/無意 見		拒答		總和		
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	
營收 比重 分類	1-20%	3	15.00	1	5.00	1	5.00	1	5.00			1	5.00			6	30.00	6	30.00			1	5.00	20	100.00	
	21-40%	1	16.67					1	16.67			1	16.67			3	50.00							6	100.00	
	41-60%	1	14.29					1	14.29							3	42.86	1	14.29	1	14.29			7	100.00	
	61-80%	1	16.67											1	16.67	4	66.67							6	100.00	
	81-100%	4	15.38			1	3.85			1	3.85	1	3.85			12	46.15	2	7.69	3	11.54	2	7.69	26	100.00	
	不知道/ 無意見																									
	拒答	1	7.69											1	7.69			5	38.46	3	23.08	1	7.69	2	15.38	13
總和		11	10.68	3	2.91	2	1.94	3	2.91	1	0.97	4	3.88	1	0.97	43	41.75	14	13.59	16	15.53	5	4.85	103	100.00	

十二、「15.整體來說，請問貴公司所提供給消費者的各種資訊充分不充分？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-12 B2C 公司提供消費者之資訊是否充分交叉分析表

		15.整體來說，請問貴公司所提供給消費者的各種資訊充分不充分？									
		非常充分		還算充分		不太充分		不知道/無意見		總和	
		個數	直行 %	個數	直行 %	個數	直行 %	個數	直行 %	個數	直行 %
營收比重 分類	1-20%	12	16.00	6	24.00	1	100.00	1	50.00	20	19.42
	21-40%	3	4.00	3	12.00					6	5.83
	41-60%	6	8.00	1	4.00					7	6.80
	61-80%	4	5.33	2	8.00					6	5.83
	81-100%	20	26.67	5	20.00			1	50.00	26	25.24
	不知道/無意見	20	26.67	5	20.00					25	24.27
	拒答	10	13.33	3	12.00					13	12.62
總和		75	100.00	25	100.00	1	100.00	2	100.00	103	100.00

十三、「16.整體來說，請問貴公司提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」
交叉分析

附錄 6-13 B2C 公司提供消費者之交易買賣契約是否完整交叉分析表

		16.整體來說，請問貴公司提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？													
		非常完整		還算完整		不太完整		非常不完整(沒有提供契約)		其他		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重分類	1-20%	9	45.00	10	50.00			1	5.00					20	100
	21-40%	3	50.00	3	50.00									6	100
	41-60%	6	85.71	1	14.29									7	100
	61-80%	5	83.33	1	16.67									6	100
	81-100%	18	69.23	6	23.08	1	3.85					1	3.85	26	100
	不知道/無意見	16	64.00	3	12.00	1	4.00	2	8.00	1	4.00	2	8.00	25	100
	拒答	9	69.23	3	23.08			1	7.69					13	100
總和		66	64.08	27	26.21	2	1.94	4	3.88	1	0.97	3	2.91	103	100

十四、「17.整體來說，請問您覺得貴公司有沒有保障消費者的隱私權？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-14 B2C 公司是否保障消費者隱私權交叉分析表

		17.整體來說，請問您覺得貴公司有沒有保障消費者的隱私權？							
		非常有保障		還算有保障		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	15	75.00	4	20.00	1	5.00	20	100.00
	21-40%	4	66.67	2	33.33			6	100.00
	41-60%	6	85.71	1	14.29			7	100.00
	61-80%	6	100.00					6	100.00
	81-100%	23	88.46	3	11.54			26	100.00
	不知道/無意見	19	76.00	4	16.00	2	8.00	25	100.00
	拒答	11	84.62	2	15.38			13	100.00
總和		84	81.55	16	15.53	3	2.91	103	100.00

十五、「18.整體來說，請問您覺得貴公司有沒有提供消費者安全的付款機制嗎？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-15 B2C 公司是否提供消費者安全付款機制之交叉分析表

		18. 整體來說，請問您覺得貴公司有沒有提供消費者安全的付款機制嗎？							
		總是有		還算有		不知道/無意見		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	18	90.00	2	10.00			20	100.00
	21-40%	6	100.00					6	100.00
	41-60%	7	100.00					7	100.00
	61-80%	6	100.00					6	100.00
	81-100%	24	92.31	2	7.69			26	100.00
	不知道/無意見	23	92.00	2	8.00			25	100.00
	拒答	10	76.92	1	7.69	2	15.38	13	100.00
總和		94	91.26	7	6.80	2	1.94	103	100.00

十六、「19.請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」
交叉分析

附錄 6-16 B2C 公司認為政府對網路消費者之保障是否足夠交叉分析表

		19.請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？													
		非常不足夠		不太足夠		還算足夠		非常足夠		其他		不知道/無意見		總和	
		個數	直行%	個數	直行%	個數	直行%	個數	直行%	個數	直行%	個數	直行%	個數	直行 %
營收比 重分類	1-20%	3	23.08	8	20.51	5	20.00	1	10.00			3	21.43	20	19.42
	21-40%	1	7.69	3	7.69	1	4.00					1	7.14	6	5.83
	41-60%	2	15.38	2	5.13	3	12.00							7	6.80
	61-80%			2	5.13	2	8.00	1	10.00			1	7.14	6	5.83
	81-100%	4	30.77	9	23.08	6	24.00	4	40.00			3	21.43	26	25.24
	不知道/無意見	2	15.38	12	30.77	2	8.00	3	30.00	1	50.00	5	35.71	25	24.27
	拒答	1	7.69	3	7.69	6	24.00	1	10.00	1	50.00	1	7.14	13	12.62
總和		13	100.00	39	100.00	25	100.00	10	100.00	2	100.00	14	100.00	103	100.00

十七、「20.請問您知道行政院消保會（民國 90 年）制訂『電子商務消費者保護綱領』嗎？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」
交叉分析

附錄 6-17 B2C 公司是否知道行政院消保會制訂「電子商務消費者保護綱領」交叉分析表

		20.請問您知道行政院消保會（民國 90 年）制訂「電子商務消費者保護綱領」嗎？					
		知道		不知道		總和	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
營收比重 分類	1-20%	9	45.00	11	55.00	20	100.00
	21-40%	3	50.00	3	50.00	6	100.00
	41-60%	5	71.43	2	28.57	7	100.00
	61-80%	2	33.33	4	66.67	6	100.00
	81-100%	11	42.31	15	57.69	26	100.00
	不知道/無意見	12	48.00	13	52.00	25	100.00
	拒答	13	100.00			13	100.00
總和		55	53.40	48	46.60	103	100.00

十八、「21.請問您對「電子商務消費者保護綱領」的內容了解不了解？21.請問您對『電子商務消費者保護綱領』的內容了解不了解？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」交叉分析

附錄 6-18 B2C 公司是否了解「電子商務消費者保護綱領」的內容交叉分析表

		21.請問您對「電子商務消費者保護綱領」的內容了解不了解？														
		非常了解		有點了解		不太了解		非常不了解		不知道/無意見		拒答		總和		
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	
營收比 重分類	1-20%			6	60.00	2	20.00	2	20.00					10	100.00	
	21-40%			3	100.00									3	100.00	
	41-60%			4	80.00	1	20.00							5	100.00	
	61-80%			1	50.00					1	50.00			2	100.00	
	81-100%			5	38.46	3	23.08	3	23.08	1	7.69	1	7.69	13	100.00	
	不知道/無意見	2	16.67	6	50.00	3	25.00	1	8.33					12	100.00	
	拒答	1	7.69	9	69.23	2	15.38			1	7.69			13	100.00	
總和			3	5.17	34	58.62	11	18.97	6	10.34	3	5.17	1	1.72	58	100.00

十九、「22.請問您認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？」與「24.請問貴公司在 B2C 的電子商務營收比重為？」
交叉分析

附錄 6-19 B2C 公司認為應如何保障從事網路交易的消費者權益交叉分析表

		22.請問您認為目前應該加強哪些作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？																			
		政府制定相關法規		商家與消費者的電子契約		商家提供更安全的付款方式		消費者保護團體介入		消費者提高對自身權益的意識		跨國的合作防止網路交易詐欺問題		其他		不知道/無意見		拒答		總和	
		個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%	個數	橫列%
營收 比重 分類	1-20%	15	75.00	10	50.00	15	75.00	9	45.00	9	45.00	9	45.00	1	5.00	1	5.00			20	345.00
	21-40%	4	66.67	3	50.00	4	66.67			1	16.67	2	33.33	1	16.67	1	16.67			6	266.67
	41-60%	4	57.14	1	14.29	1	14.29	2	28.57	3	42.86	3	42.86							7	200.00
	61-80%	2	33.33	2	33.33	5	83.33	2	33.33	4	66.67	3	50.00					1	16.67	6	316.67
	81-100%	15	57.69	15	57.69	20	76.92	13	50.00	16	61.54	14	53.85	3	11.54					26	369.23
	不知道/無意見	17	68.00	14	56.00	12	48.00	8	32.00	13	52.00	12	48.00	1	4.00			1	4.00	25	312.00
	拒答	3	23.08	4	30.77	10	76.92	2	15.38	7	53.85	4	30.77			1	7.69			13	238.46
總和		60	58.25	49	47.57	67	65.05	36	34.95	53	51.46	47	45.63	6	5.83	3	2.91	2	1.94	103	313.59

附錄七 大學生網路意見調查

一、樣本結構

37.請問您就讀幾年級？

網路問卷必未強調受訪者回答每一題，因此每題的未答人數會不同。

附表 7-1 大學生就讀年級統計表

就讀年級	個數	百分比%
一年級	73	9.26
二年級	163	20.69
三年級	206	26.14
四年級	231	29.31
研究所	103	13.07
其他	12	1.52
總和	788	100.00

未答 48 人

38.請問您今年幾歲？

附表 7-2 大學生年齡統計表

年齡	個數	百分比%
16-19 歲	79	10.23
20-24 歲	564	73.06
25-29 歲	94	12.18
30-34 歲	23	2.98
35-39 歲	7	0.91
40-44 歲	3	0.39
45-49 歲	2	0.26
總和	772	100.00

未答 64 人

39.請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？

附表 7-3 大學生學歷統計表

學歷	個數	百分比%
大學	737	88.16
研究所或以上	99	11.84
總和	836	100.00

40.請問您的職業（吃什麼頭路）？

附表 7-4 一般生/在職生統計表

	個數	百分比%
一般生	691	82.66
在職生	145	17.34
總和	836	100.00

41.請問您一個月的平均收入（包含薪水、利息、租金、零用金）大約多少元？

附表 7-5 大學生平均月收入統計表

平均月收入	個數	百分比%
4999 元以下	158	20.84
5,000-9,999 元	227	29.95
10,000-14,999 元	114	15.04
15,000-19,999 元	25	3.30
20,000-39,999 元	54	7.12
40,000-59,999 元	14	1.85
60,000-79,999 元	4	0.53
80,000-99,999 元	1	0.13
100,000 元以上	2	0.26
不固定	35	4.62
無收入	124	16.36
總和	758	100.00

未答 78 人

42.請問您住在那一個縣市？

附表 7-6 大學生居住縣市統計表

	個數	百分比%		個數	百分比%
基隆市	16	2.15	嘉義縣	5	0.67
台北市	142	19.09	台南市	20	2.69
台北縣	135	18.15	台南縣	30	4.03
桃園縣	70	9.41	高雄市	40	5.38
新竹市	13	1.75	高雄縣	26	3.49
新竹縣	14	1.88	屏東縣	17	2.28
苗栗縣	18	2.42	宜蘭縣	14	1.88
台中市	44	5.91	花蓮縣	16	2.15
台中縣	36	4.84	台東縣	7	0.94
彰化縣	31	4.17	澎湖縣	5	0.67
南投縣	14	1.88	金門縣	2	0.27
雲林縣	17	2.28	連江縣	1	0.13
嘉義市	11	1.48	總和	744	100.00

未答 92 人

二、基本統計分析

(一) 網路使用情形

1. 除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？

附表 7-7 大學生曾利用的購物方式統計表

購物方式	個數	百分比%
直銷人員	186	22.30
直接郵寄廣告	93	11.15
郵購目錄	441	52.88
電視購物頻道	88	10.55
網際網路購物	549	65.83
其他	4	0.48
都沒有使用過	88	10.55
總和	834	173.74

未答 2 人

2. 請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？

附表 7-8 大學生每週上網天數統計表

上網天數	個數	百分比%
1 天	36	4.31
2 天	19	2.27
3 天	27	3.23
4 天	32	3.83
5 天	72	8.61
6 天	92	11.00
7 天	557	66.63
很少上網	1	0.12
總和	836	100.00

(二) 電子商務消費行為

3. 請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？

附表 7-9 大學生有無上網購物或消費服務統計表

上網購物比例	個數	百分比%
有	585	69.98
沒有	251	30.02
總和	836	100.00

4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？

附表 7-10 大學生上網購物或消費服務之統計表

	個數	百分比%		個數	百分比%
電腦硬體設備	91	15.56	時尚精品	122	20.85
電腦軟體程式	74	12.65	美容保養用品	199	34.02
行動通訊產品	59	10.09	保健運動用品	31	5.30
數位產品	82	14.02	玩具	36	6.15
其他家電用品	38	6.50	珠寶飾品/收藏品	58	9.91
網路線上遊戲	63	10.77	汽車	2	0.34
資訊電子服務	197	33.68	房屋租售	31	5.30
書籍/雜誌	321	54.87	金融商品	9	1.54
影音光碟、卡帶	143	24.44	線上專業顧問	12	2.05
傢俱家飾	13	2.22	個人服務	8	1.37
各種訂票服務	338	57.78	公益捐款	28	4.79
旅遊休閒資訊	105	17.95	大補帖	5	0.85
花束/禮品	43	7.35	其他	21	3.59
各種食品	27	4.62	總和	585	368.55

5. 請問您在網路消費時會注意哪些問題？

附表 7-11 大學生上網最常注意之問題統計表

	個數	百分比%
充分瞭解業者的相關資訊	393	67.18
瞭解所欲購買的商品或服務	522	89.23
詳讀交易契約各項條款	258	44.10
保障個人隱私權	371	63.42
選擇安全的付款方式	532	90.94
是否可以保存交易的資訊	244	41.71
是否有消費爭議處理的管道及程序	241	41.20
注意是否有詐欺的行為	372	63.59
其他	17	2.91
總和	585	504.27

6. 請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？

附表 7-12 網路消費之前，是否先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊統計表

	個數	百分比%
總是會	374	64.26
有時會	166	28.52
很少會	33	5.67
完全不會	9	1.55
總和	582	100.00

未答 3 人

7. 請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？

表 7-13 網路消費之前，是否先比較不同商家所提供商品或服務的價格統計表

	個數	百分比%
總是會	357	61.98
有時會	173	30.03
很少會	41	7.12
完全不會	5	0.87
總和	576	100.00

未答 9 人

8. 整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？

(五點尺度，分數越高，代表越符合您原來的期望)

附表 7-14 民眾在網路上購物是否符合原來的期望統計表

	個數	百分比%
1	4	0.68
2	23	3.93
3	170	29.06
4	307	52.48
5	81	13.85
總和	585	100.00

9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？

附表 7-15 大學生認為網路消費之缺點統計表

	個數	百分比%
購物過程太複雜	89	15.21
不能先鑑賞試用	403	68.89
配送取貨不方便	135	23.08
缺少售後服務	213	36.41
網路商店的信用度不明	293	50.09
缺乏法律上的保障	219	37.44
交易安全性考量	391	66.84
怕被詐騙，拿不到商品	419	71.62
擔心個人資料外洩	403	68.89
商品資訊不足	259	44.27
商品的品牌信用度不明	141	24.10
價格不夠吸引人	96	16.41
其他	6	1.03
不知道/很難說	1	0.17
總和	585	524.44

10. 整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？

附表 7-16 網路消費有無開立發票或收據統計表

	個數	百分比%
有	353	60.34
無	110	18.80
該次消費不需要開立發票或收據	39	6.67
不一定	83	14.19
總和	585	100.00

11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？（不含證券）

附表 7-17 大學生今年一至四月購物的金額統計表

	個數	百分比%
499 元以下	89	15.24
500-999 元	105	17.98
1,000-1,999 元	103	17.64
2,000-2,999 元	59	10.10
3,000-3,999 元	49	8.39
4,000-5,999 元	45	7.71
6,000-7,999 元	21	3.60
8,000-9,999 元	12	2.05
10,000-19,999 元	23	3.94
20,000-49,999 元	7	1.20
50,000 元以上	2	0.34
其他	1	0.17
很難說/不一定	17	2.91
今年一至四月沒有消費	51	8.73
總和	584	100.00

未答 1 人

12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？

附表 7-18 商家或賣方有沒有提供申訴的管道統計表

	個數	百分比%
有	264	45.21
無	49	8.39
沒有注意，商家或賣方有無申訴管道	195	33.39
不一定	76	13.01
總和	584	100.00

未答 1 人

13. 近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？

附表 7-19 網路詐欺日漸增多的情況下，大學生最常注意的事項統計表

	個數	百分比%
交易的條件太好	263	45.50
在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊	324	56.06
高額誘人的抽獎或贈品活動	276	47.75
須先寄送金錢以取得特別的交易	360	62.28
高報酬的投資機會	160	27.68
誇大功效的醫療或保健產品	207	35.81
其他	16	2.77
總和	578	277.85

未答 7 人

14. 請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？

附表 7-20 大學生有無上國外網站購物統計表

	個數	百分比%
有	70	12.01
無	513	87.99
總和	583	100.00

未答 2 人

15. 以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？請說出商家或賣方的名稱。

附表 7-21 網路購物發生糾紛之統計表

	個數	百分比%
國內網站	20	3.42
國外網站	5	0.85
不知道/忘記了	31	5.30
沒有發生過	529	90.43
總和	585	102.05

國內糾紛部份

16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

附表 7-22 在國內網站上，大學生最常遇到之糾紛統計表

	個數	百分比%
商品不符	3	13.64
延遲交貨	8	36.36
無法退、換貨	3	13.64
沒有售後服務	3	13.64
商品品質不良	7	31.82
加收未規定之費用	1	4.55
沒有保證書	4	18.18
貨款已付，但未收到商品	6	27.27
商家惡意倒閉或失去聯絡	5	22.73
商品價值遠低於付款金額	3	13.64
其他	2	9.09
總和	22	204.55

17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

附表 7-23 國內網站上，大學生如何處理上述糾紛或問題統計表

	個數	百分比%
向消費者保護團體申訴	1	4.35
向商家或賣方申訴	15	65.22
向檢警單位報案	1	4.35
不透過任何管道，自行採取法律行動	1	4.35
其他	2	8.70
沒有處理（算了）	4	17.39
總和	23	104.35

18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

附表 7-24 在國內網站中，與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

	個數	百分比%
程序複雜、麻煩	3	20.00
服務人員態度不佳	2	13.33
處理人員沒經驗	2	13.33
處理時間故意拖的很長	3	20.00
沒有立即處理	8	53.33
其他	1	6.67
沒有遇過	2	13.33
總和	15	140.00

19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？（五點尺度，分數越高，代表越滿意）

附表 7-25 在國內網站上，大學生申訴過程的滿意度統計表

	個數	百分比%
1	4	21.05
2	3	15.79
3	9	47.37
4	2	10.53
5	1	5.26
總和	19	100.00

國外糾紛部份

20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？

附表 7-26 在國外網站上，大學生最常遇到之糾紛統計表

	個數	百分比%
商品不符	1	7.14
沒有售後服務	1	7.14
商品品質不良	2	14.29
貨款已付，但未收到商品	1	7.14
商家惡意倒閉或失去聯絡	1	7.14
其他	8	57.14
總和	14	100.00

21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？

附表 7-27 國外網站上，大學生如何處理上述糾紛或問題統計表

	個數	百分比%
向消費者保護團體申訴	1	7.14
向商家或賣方申訴	5	35.71
其他	6	42.86
沒有處理（算了）	3	21.43
總和	14	107.14

22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？

附表 7-28 在國外網站中，與商家或賣方申訴過程中最常遭遇之問題統計表

	個數	百分比%
程序複雜、麻煩	2	40.00
服務人員態度不佳	1	20.00
沒有立即處理	2	40.00
其他	1	20.00
總和	5	120.00

23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？

（五點尺度，分數越高，代表越滿意）

附表 7-29 在國外網站上，大學生申訴過程的滿意度統計表

	個數	百分比%
1	2	20.00
2	2	20.00
3	2	20.00
4	1	10.00
5	3	30.00
總和	10	100.00

24. 請問您在網路上消費，曾經遇過哪些不愉快的經驗？請您把它寫出來。

附表 7-30 不愉快消費經驗統整表

內容	次數
當提出更換商品時·業者不予理會·	1
聯絡發生問題，謊稱我的信用及評價不好	1
賣方從此沒有消息	2
雖然是不錯,可以滿足購物勿慾望,但是風險真勿有點太高了,也不能確信商品是否符合自己勿期望,且都是以 mail 通知交易,還蠻不可靠勿	1
產品不符,有瑕疵	6
寄送貨品太慢，寄送過程有點繁複	1
鼎茂書城委託中華電信的電子貨幣無法使用，兩者互相推諉，態度不佳	1
買賣真的是要看運氣，真的遇到的話有時候只能自認倒楣·所以在網路上消費全憑經驗	1
訂購的貨物無法明確給出交貨期間，e-mail contact 又無回覆，因此就致電信用卡公司，停止信用卡給付。	1
貨款已付,卻沒收到商品,處理程序過於麻煩.	2
向賣家提問問題時,對方態度不好,雖後來有做了補償,仍覺得心情不好	1
There is a guy who conned me \$80000 for a new Nb. police finally arrested him in Kaoshiung, Court time is scheduled in June. But ecop said it is a long way to get my money back as there may not be sufficient evidence to find him	1
網路沖洗數位相片的店家倒囉，買的沖印券無效，不過 pchome 有作處理	1
商品規格未說明清楚	1

(三) 電子商務消費者權益保護

25. 和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？

附表 7-31 傳統商店和網路購買商品的價格差異性統計表

	個數	百分比%
便宜很多	48	5.76
便宜一點	405	48.62
一樣/差不多	283	33.97
貴一點	90	10.80
貴很多	7	0.84
總和	833	100.00

未答 3 人

26. 整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？

附表 7-32 網路電子商家或賣方提供資訊多寡統計表

	個數	百分比%
提供商家或賣方本身的資訊以便消費者聯絡	597	71.58
提供商品或服務的相關資訊	620	74.34
條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	430	51.56
說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	247	29.62
提供保證或保固的服務	238	28.54
建立貨品遞送的控制機制	299	35.85
提供安全的付款方式	488	58.51
告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨	372	44.60
制定並公布隱私權政策	273	32.73
告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡	291	34.89
消費者有權選擇拒絕收到廣告信件	208	24.94
針對兒童行銷時特別的謹慎	50	6.00
是否採取特別的措施保障國外消費者的權益	42	5.04
其他	5	0.60
都沒有提供	23	2.76
總和	834	501.56

未答 2 人

27. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？

(五點尺度，分數越高，代表越完整)

附表 7-33 提供給消費者的交易買賣契約完整性統計表

	個數	百分比%
1	64	7.67
2	189	22.66
3	429	51.44
4	141	16.91
5	11	1.32
總和	834	100.00

未答 2 人

28. 以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？

附表 7-34 大學生最常在網路上填寫個人資料之統計表

	個數	百分比%		個數	百分比%
姓名	806	96.41	家戶人口	34	4.07
性別	786	94.02	家戶收入	137	16.39
出生年月日	775	92.70	零用金	214	25.60
年齡	705	84.33	信用卡號	156	18.66
身份證字號	665	79.55	電子信箱	782	93.54
電話	751	89.83	學校名稱	378	45.22
住址	742	88.76	教育程度	735	87.92
職業	749	89.59	其他	6	0.72
婚姻狀況	596	71.29	都沒有填過任何資料	3	0.36
居住縣市	704	84.21	總和	836	1163.16

29. 在填了這些資料後，有沒有發生過這些資料被商家外洩的情況？是怎麼發生的？請說說您的經驗。

附表 7-29 被商家外洩資料彙整表

內容	次數
垃圾信件,廣告信件	163
電話,簡訊騷擾	18
不確定是哪些資料外洩或不知經由何種管道外洩	6
好問題！ 那個商家不外洩？ 一票銀行光賣顧客的消費資料就可以削個幾億...	1
我想資料應該有外洩但是卻是無法防範這是個人隱私最大挑戰	1
上番薯藤加入會員，然後填說願意增加英語能力，結果補習班不斷的來推銷	1
常常會收到莫名其妙甚至根本沒去過的網站,寄來所謂的會員...的信件....	1
我也不知道有沒有被盜用 不過我覺得應該有吧	2
到目前為止並無發生資料外洩的情形,另外於購物時,已經注意到不經敏感的資料洩漏	1

30. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？

(五點尺度，分數越高，代表越有隱私權)

附表 7-36 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無保障民眾隱私權統計表

	個數	百分比%
1	68	8.14
2	212	25.39
3	327	39.16
4	189	22.63
5	39	4.67
總和	835	100.00

未答 1 人

31. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？

附表 7-37 網路上經營電子商務的商家或賣方，有無提供安全的付款機制統計表

	個數	百分比%
總是有	76	9.30
還算有	582	71.24
很少有	155	18.97
完全沒有	4	0.49
總和	817	100.00

未答 19 人

(四) 電子商務消費者政策

32. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？

附表 7-38 在目前政府政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠性統計表

	個數	百分比%
還算足夠	83	10.22
不太足夠	444	54.68
非常不足夠	224	27.59
不知道/無意見	61	7.51
總和	812	100.00

未答 24 人

33. 請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？

附表 7-39 對「電子商務消費者保護綱領」的認知統計表

	個數	百分比%
聽過	105	13.04
沒聽過	700	86.96
總和	805	100.00

未答 31 人

34. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？

附表 7-40 最應加強什麼作法，來保障網路交易的消費者權益統計表

	個數	百分比%
政府制定相關法規	241	30.31
商家與消費者的電子契約	93	11.70
商家提供更安全的付款方式	125	15.72
消費者保護團體介入	77	9.69
消費者提高對自身權益的意識	195	24.53
跨國的合作防止網路交易詐欺問題	59	7.42
其他	5	0.63
總和	795	100.00

未答 41 人

35. 請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？
（五點尺度，分數越高，代表越願意）

附表 7-41 大學生是否有意願在網路上繼續進行電子商務消費統計表

	個數	百分比%
1	51	6.46
2	102	12.93
3	235	29.78
4	259	32.83
5	142	18.00
總和	789	100.00

未答 47 人

36. 請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？

附表 7-42 對政府機關舉辦電子商務（網路消費）消費權益活動之偏好統計表

	個數	百分比%
電視宣導短片	520	66.50
報紙雜誌介紹	402	51.41
廣播電台宣導	209	26.73
網路資訊提供	604	77.24
街頭文宣分發	98	12.53
藝人代言宣傳	240	30.69
有獎徵文徵答	231	29.54
消費者保護相關講座	286	36.57
其他	6	0.77
都沒有興趣	21	2.69
總和	782	334.65

未答 54 人

三、所有題目與受訪者基本資料交叉分析

一、「1.除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-43 受訪者曾利用之購物方式與受訪者基本資料交叉分析表

		1.除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？														總和	
		直銷人員		直接郵寄廣告		郵購目錄		電視購物頻道		網際網路購物		其他		都沒有使用過		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級	12	16.44%	11	15.07%	40	54.79%	8	10.96%	38	52.05%	1	1.37%	12	16.44%	73	167.12%
	二年級	26	15.95%	15	9.20%	90	55.21%	14	8.59%	99	60.74%			21	12.88%	163	162.58%
	三年級	48	23.30%	26	12.62%	110	53.40%	21	10.19%	136	66.02%			18	8.74%	206	174.27%
	四年級	51	22.17%	16	6.96%	129	56.09%	28	12.17%	151	65.65%	2	.87%	28	12.17%	230	176.09%
	研究所	31	30.10%	15	14.56%	47	45.63%	11	10.68%	87	84.47%			2	1.94%	103	187.38%
	其他	4	33.33%	2	16.67%	3	25.00%	1	8.33%	9	75.00%	1	8.33%	1	8.33%	12	175.00%
總和		172	21.86%	85	10.80%	419	53.24%	83	10.55%	520	66.07%	4	.51%	82	10.42%	787	173.44%
學生身份	一般生	146	21.16%	68	9.86%	374	54.20%	68	9.86%	457	66.23%	3	.43%	73	10.58%	690	172.32%
	在職生	40	27.78%	25	17.36%	67	46.53%	20	13.89%	92	63.89%	1	.69%	15	10.42%	144	180.56%
總和		186	22.30%	93	11.15%	441	52.88%	88	10.55%	549	65.83%	4	.48%	88	10.55%	834	173.74%
居住地區	北部地區	95	23.51%	43	10.64%	220	54.46%	42	10.40%	279	69.06%	1	.25%	45	11.14%	404	179.46%
	中部地區	31	19.38%	18	11.25%	84	52.50%	15	9.38%	103	64.38%			12	7.50%	160	164.38%
	南部地區	33	21.57%	18	11.76%	83	54.25%	16	10.46%	90	58.82%	2	1.31%	14	9.15%	153	167.32%
	東部地區	4	17.39%	2	8.70%	15	65.22%	3	13.04%	18	78.26%	1	4.35%	3	13.04%	23	200.00%
	福建地區	1	33.33%			2	66.67%	1	33.33%	1	33.33%					3	166.67%
總和		164	22.07%	81	10.90%	404	54.37%	77	10.36%	491	66.08%	4	.54%	74	9.96%	743	174.29%
月收入	4999元以下	28	17.72%	11	6.96%	69	43.67%	17	10.76%	98	62.03%			20	12.66%	158	153.80%
	5,000-9,999元	52	22.91%	20	8.81%	132	58.15%	25	11.01%	149	65.64%			22	9.69%	227	176.21%
	10,000-14,999元	32	28.07%	18	15.79%	65	57.02%	11	9.65%	83	72.81%	1	.88%	14	12.28%	114	196.49%
	15,000元以上	26	26.00%	16	16.00%	49	49.00%	11	11.00%	76	76.00%	1	1.00%	6	6.00%	100	185.00%
	不固定	8	22.86%	2	5.71%	23	65.71%	4	11.43%	17	48.57%			3	8.57%	35	162.86%
	無收入	22	17.89%	15	12.20%	70	56.91%	11	8.94%	77	62.60%	2	1.63%	12	9.76%	123	169.92%
總和		168	22.19%	82	10.83%	408	53.90%	79	10.44%	500	66.05%	4	.53%	77	10.17%	757	174.11%

二、「2.請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？」與受訪者基本資料交叉分析

附錄 7-44 受訪者平時每週上網天數與受訪者基本資料交叉分析表

		2.請問您平時有沒有上網？平均每週上網幾天？														總和			
		1天		2天		3天		4天		5天		6天		7天		很少上網		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	2	2.74%			1	1.37%	2	2.74%	7	9.59%	6	8.22%	55	75.34%			73	100.00%
	二年級	6	3.68%	5	3.07%	6	3.68%	5	3.07%	17	10.43%	16	9.82%	108	66.26%			163	100.00%
	三年級	15	7.28%	4	1.94%	6	2.91%	8	3.88%	16	7.77%	31	15.05%	126	61.17%			206	100.00%
	四年級	7	3.03%	6	2.60%	10	4.33%	12	5.19%	17	7.36%	24	10.39%	154	66.67%	1	.43%	231	100.00%
	研究所	4	3.88%	1	.97%	2	1.94%	2	1.94%	10	9.71%	13	12.62%	71	68.93%			103	100.00%
	其他							1	8.33%	2	16.67%	1	8.33%	8	66.67%			12	100.00%
總和		34	4.31%	16	2.03%	25	3.17%	30	3.81%	69	8.76%	91	11.55%	522	66.24%	1	.13%	788	100.00%
學生身份	一般生	29	4.20%	14	2.03%	23	3.33%	27	3.91%	53	7.67%	78	11.29%	466	67.44%	1	.14%	691	100.00%
	在職生	7	4.83%	5	3.45%	4	2.76%	5	3.45%	19	13.10%	14	9.66%	91	62.76%			145	100.00%
總和		36	4.31%	19	2.27%	27	3.23%	32	3.83%	72	8.61%	92	11.00%	557	66.63%	1	.12%	836	100.00%
居住地區	北部地區	13	3.22%	9	2.23%	13	3.22%	15	3.71%	40	9.90%	57	14.11%	257	63.61%			404	100.00%
	中部地區	10	6.25%	5	3.13%	5	3.13%	7	4.38%	12	7.50%	17	10.63%	104	65.00%			160	100.00%
	南部地區	7	4.55%	2	1.30%	6	3.90%	6	3.90%	10	6.49%	10	6.49%	112	72.73%	1	.65%	154	100.00%
	東部地區	2	8.70%			1	4.35%			3	13.04%	1	4.35%	16	69.57%			23	100.00%
	福建地區											1	33.33%	2	66.67%			3	100.00%
總和		32	4.30%	16	2.15%	25	3.36%	28	3.76%	65	8.74%	86	11.56%	491	65.99%	1	.13%	744	100.00%
月收入	4999元以下	5	3.16%	4	2.53%	3	1.90%	8	5.06%	14	8.86%	23	14.56%	101	63.92%			158	100.00%
	5,000-9,999元	11	4.85%	6	2.64%	13	5.73%	10	4.41%	17	7.49%	29	12.78%	141	62.11%			227	100.00%
	10,000-14,999元	5	4.39%	2	1.75%	1	.88%	3	2.63%	6	5.26%	10	8.77%	87	76.32%			114	100.00%
	15,000元以上	4	4.00%	1	1.00%	4	4.00%	1	1.00%	13	13.00%	13	13.00%	64	64.00%			100	100.00%
	不固定	1	2.86%	1	2.86%	1	2.86%	2	5.71%	5	14.29%	3	8.57%	22	62.86%			35	100.00%
	無收入	6	4.84%	2	1.61%	3	2.42%	5	4.03%	13	10.48%	9	7.26%	85	68.55%	1	.81%	124	100.00%
總和		32	4.22%	16	2.11%	25	3.30%	29	3.83%	68	8.97%	87	11.48%	500	65.96%	1	.13%	758	100.00%

三、「3.請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-45 受訪者是否有網路消費經驗與受訪者基本資料交叉分析表

		3. 請問您是否曾經透過網路購買或消費任何商品或服務？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	38	52.05%	35	47.95%	73	100.00%
	二年級	104	63.80%	59	36.20%	163	100.00%
	三年級	144	69.90%	62	30.10%	206	100.00%
	四年級	167	72.29%	64	27.71%	231	100.00%
	研究所	92	89.32%	11	10.68%	103	100.00%
	其他	10	83.33%	2	16.67%	12	100.00%
總和		555	70.43%	233	29.57%	788	100.00%
學生身份	一般生	487	70.48%	204	29.52%	691	100.00%
	在職生	98	67.59%	47	32.41%	145	100.00%
總和		585	69.98%	251	30.02%	836	100.00%
居住地區	北部地區	301	74.50%	103	25.50%	404	100.00%
	中部地區	107	66.88%	53	33.13%	160	100.00%
	南部地區	97	62.99%	57	37.01%	154	100.00%
	東部地區	19	82.61%	4	17.39%	23	100.00%
	福建地區	2	66.67%	1	33.33%	3	100.00%
總和		526	70.70%	218	29.30%	744	100.00%
月收入	4999元以下	103	65.19%	55	34.81%	158	100.00%
	5,000-9,999元	162	71.37%	65	28.63%	227	100.00%
	10,000-14,999元	88	77.19%	26	22.81%	114	100.00%
	15,000元以上	79	79.00%	21	21.00%	100	100.00%
	不固定	20	57.14%	15	42.86%	35	100.00%
	無收入	82	66.13%	42	33.87%	124	100.00%
總和		534	70.45%	224	29.55%	758	100.00%

四、「4.請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-46-1 大學生上網購物或消費服務與受訪者基本資料交叉分析表

		4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？																								總和			
		電腦硬體設備	電腦軟體程式	行動通訊產品	數位產品	其他家電用品	網路線上遊戲	資訊電子服務	書籍/雜誌	影音光碟、卡帶	傢俱家飾	各種訂票服務	旅遊休閒資訊	花束/禮品	各種食品	時尚精品	美容保養用品	保健運動用品	玩具	珠寶飾品/收藏品	汽車	房屋租賃	金融商品	線上專業顧問	個人服務	公益捐款	大補帖	其他	總和
		個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數
年級	一年級	4	7	4	5	1	6	13	18	8		23	8	3	1	10	7	3	1	6		2				2		2	38
	二年級	12	6	10	16	4	15	32	61	25	6	51	18	8	8	18	38	7	7	8		6	3	1		3	1	7	104
	三年級	20	17	17	16	9	16	44	77	33	3	89	22	9	6	32	54	5	9	10		13	1	3	1	5		2	144
	四年級	22	25	15	21	12	15	65	85	49	2	98	32	7	7	38	61	8	15	24	1	5	3	4	4	9	2	6	167
	研究所	24	12	11	16	6	6	34	61	22	2	62	21	14	3	14	30	6	2	8	1	5	2	3	3	8	2	2	92
	其他	1	1	1	2			1	4	2		4	2		2	1	4	1										1	10
總和		83	68	58	76	32	58	189	306	139	13	327	103	41	27	113	194	30	34	56	2	31	9	11	8	27	5	20	555
學生身份	一般生	75	58	49	67	29	57	167	272	120	11	288	79	33	21	99	174	24	32	50	1	27	9	10	5	25	5	18	487
	在職生	16	16	10	15	9	6	30	49	23	2	50	26	10	6	23	25	7	4	8	1	4		2	3	3		3	98
總和		91	74	59	82	38	63	197	321	143	13	338	105	43	27	122	199	31	36	58	2	31	9	12	8	28	5	21	585
居住地區	北部地區	44	35	33	37	19	31	107	167	77	8	165	62	27	18	64	105	18	18	28	1	16	4	6	5	14	2	9	301
	中部地區	16	12	11	14	6	11	37	64	27	2	65	17	4	4	21	40	7	8	12		3	5	3	2	4	2	6	107
	南部地區	16	9	12	18	2	14	34	49	23	1	64	17	5	3	20	35	2	6	14		7		2		5	1	3	97
	東部地區	4	5		4	4	2	6	11	6	2	16	3	1	1	1	6	1				4				3		1	19
	福建地區		1	1				1	1	1		1	1	1															2
總和		80	62	57	73	31	58	185	292	134	13	311	100	38	26	106	186	28	32	54	1	30	9	11	7	26	5	19	526
月收入	4999元以下	17	14	3	12	8	11	31	65	22	3	52	16	7	9	18	36	5	8	8	1	3	1	2		3	1	5	103
	5,000-9,999元	22	13	14	16	9	21	56	68	41	1	87	24	10	5	36	67	10	9	16		7	1	1	1	9	1	9	162
	10,000-14,999元	17	15	15	16	5	8	33	52	23	1	62	18	7	1	19	30	3	6	7		7	5	5	1	7		2	88
	15,000元以上	15	7	12	13	4	7	32	52	24	5	49	23	11	7	14	27	6	7	9		7		2	3	3	1		79
	不固定	2	1	1	1		3	6	8	7		13	2			3	9			1								2	20
	無收入	9	13	12	15	5	9	28	53	17	3	51	17	4	4	16	18	5	2	12		6	2	1	2	4	2	2	82
總和		82	63	57	73	31	59	186	298	134	13	314	100	39	26	106	187	29	32	53	1	30	9	11	7	26	5	20	534

附表 7-46-2 大學生上網購物或消費服務與受訪者基本資料交叉分析表

		4. 請問您透過網路消費的商品或服務種類有哪些？																									總和		
		電腦硬體設備	電腦軟體程式	行動通訊產品	數位產品	其他家電用品	網路線上遊戲	資訊電子服務	書籍雜誌	影音光碟、卡帶	傢俱家飾	各種訂票服務	旅遊休閒資訊	花束禮品	各種食品	時尚精品	美容保養用品	保健運動用品	玩具	珠寶飾品收藏品	汽車	房屋租售	金融商品	線上專業顧問	個人服務	公益捐款	大補帖	其他	總和
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年級	一年級	10.53%	18.4%	10.5%	13.16%	2.63%	15.8%	34.21%	47.4%	21.05%		60.53%	21.05%	7.89%	2.63%	26.32%	18.42%	7.89%	2.63%	15.79%		5.26%				5.26%		5.26%	352.6%
	二年級	11.54%	5.77%	9.62%	15.38%	3.85%	14.4%	30.77%	58.7%	24.04%	5.77%	49.04%	17.31%	7.69%	7.69%	17.31%	36.54%	6.73%	6.73%	7.69%		5.77%	2.88%	.96%		2.88%	.96%	6.73%	356.7%
	三年級	13.89%	11.8%	11.8%	11.11%	6.25%	11.1%	30.56%	53.5%	22.92%	2.08%	61.81%	15.28%	6.25%	4.17%	22.22%	37.50%	3.47%	6.25%	6.94%		9.03%	.69%	2.08%	.69%	3.47%		1.39%	356.3%
	四年級	13.17%	15.0%	8.98%	12.57%	7.19%	8.98%	38.92%	50.9%	29.34%	1.20%	58.68%	19.16%	4.19%	4.19%	22.75%	36.53%	4.79%	8.98%	14.37%	.60%	2.99%	1.80%	2.40%	2.40%	5.39%	1.20%	3.59%	380.2%
	研究所	26.09%	13.0%	12.0%	17.39%	6.52%	6.52%	36.96%	66.3%	23.91%	2.17%	67.39%	22.83%	15.22%	3.26%	15.22%	32.61%	6.52%	2.17%	8.70%	1.09%	5.43%	2.17%	3.26%	3.26%	8.70%	2.17%	2.17%	413.0%
	其他	10.00%	10.0%	10.0%	20.00%			10.00%	40.0%	20.00%		40.00%	20.00%		20.00%	10.00%	40.00%	10.00%										10.0%	270.0%
總和		14.95%	12.3%	10.5%	13.69%	5.77%	10.5%	34.05%	55.1%	25.05%	2.34%	58.92%	18.56%	7.39%	4.86%	20.36%	34.95%	5.41%	6.13%	10.09%	.36%	5.59%	1.62%	1.98%	1.44%	4.86%	.90%	3.60%	371.2%
學生身份	一般生	15.40%	11.9%	10.1%	13.76%	5.95%	11.7%	34.29%	55.9%	24.64%	2.26%	59.14%	16.22%	6.78%	4.31%	20.33%	35.73%	4.93%	6.57%	10.27%	.21%	5.54%	1.85%	2.05%	1.03%	5.13%	1.03%	3.70%	370.6%
	在職生	16.33%	16.3%	10.2%	15.31%	9.18%	6.12%	30.61%	50.0%	23.47%	2.04%	51.02%	26.53%	10.20%	6.12%	23.47%	25.51%	7.14%	4.08%	8.16%	1.02%	4.08%		2.04%	3.06%	3.06%		3.06%	358.2%
總和		15.56%	12.6%	10.1%	14.02%	6.50%	10.8%	33.68%	54.9%	24.44%	2.22%	57.78%	17.95%	7.35%	4.62%	20.85%	34.02%	5.30%	6.15%	9.91%	.34%	5.30%	1.54%	2.05%	1.37%	4.79%	.85%	3.59%	368.5%
居住地區	北部地區	14.62%	11.6%	11.0%	12.29%	6.31%	10.3%	35.55%	55.5%	25.58%	2.66%	54.82%	20.60%	8.97%	5.98%	21.26%	34.88%	5.98%	5.98%	9.30%	.33%	5.32%	1.33%	1.99%	1.66%	4.65%	.66%	2.99%	372.1%
	中部地區	14.95%	11.2%	10.3%	13.08%	5.61%	10.3%	34.58%	59.8%	25.23%	1.87%	60.75%	15.89%	3.74%	3.74%	19.63%	37.38%	6.54%	7.48%	11.21%		2.80%	4.67%	2.80%	1.87%	3.74%	1.87%	5.61%	376.6%
	南部地區	16.49%	9.28%	12.4%	18.56%	2.06%	14.4%	35.05%	50.5%	23.71%	1.03%	65.98%	17.53%	5.15%	3.09%	20.62%	36.08%	2.06%	6.19%	14.43%		7.22%		2.06%		5.15%	1.03%	3.09%	373.2%
	東部地區	21.05%	26.3%		21.05%	21.05%	10.5%	31.58%	57.9%	31.58%	10.5%	84.21%	15.79%	5.26%	5.26%	5.26%	31.58%	5.26%				21.05%				15.8%		5.26%	426.3%
	福建地區		50.0%	50.0%				50.00%	50.0%	50.00%		50.00%	50.00%	50.00%															400.0%
總和		15.21%	11.8%	10.8%	13.88%	5.89%	11.0%	35.17%	55.5%	25.48%	2.47%	59.13%	19.01%	7.22%	4.94%	20.15%	35.36%	5.32%	6.08%	10.27%	.19%	5.70%	1.71%	2.09%	1.33%	4.94%	.95%	3.61%	375.3%
月收入	4999元以下	16.50%	13.6%	2.91%	11.65%	7.77%	10.7%	30.10%	63.1%	21.36%	2.91%	50.49%	15.53%	6.80%	8.74%	17.48%	34.95%	4.85%	7.77%	7.77%	.97%	2.91%	.97%	1.94%		2.91%	.97%	4.85%	350.5%
	5,000-9,999元	13.58%	8.02%	8.64%	9.88%	5.56%	13.0%	34.57%	42.0%	25.31%	.62%	53.70%	14.81%	6.17%	3.09%	22.22%	41.36%	6.17%	5.56%	9.88%		4.32%	.62%	.62%	.62%	5.56%	.62%	5.56%	342.0%
	10,000-14,999元	19.32%	17.0%	17.0%	18.18%	5.68%	9.09%	37.50%	59.1%	26.14%	1.14%	70.45%	20.45%	7.95%	1.14%	21.59%	34.09%	3.41%	6.82%	7.95%		7.95%	5.68%	5.68%	1.14%	7.95%		2.27%	414.8%
	15,000元以上	18.99%	8.86%	15.2%	16.46%	5.06%	8.86%	40.51%	65.8%	30.38%	6.33%	62.03%	29.11%	13.92%	8.86%	17.72%	34.18%	7.59%	8.86%	11.39%		8.86%		2.53%	3.80%	3.80%	1.27%		430.4%
	不固定	10.00%	5.00%	5.00%	5.00%		15.0%	30.00%	40.0%	35.00%		65.00%	10.00%			15.00%	45.00%			5.00%								10.0%	295.0%
無收入	10.98%	15.9%	14.6%	18.29%	6.10%	11.0%	34.15%	64.6%	20.73%	3.66%	62.20%	20.73%	4.88%	4.88%	19.51%	21.95%	6.10%	2.44%	14.63%		7.32%	2.44%	1.22%	2.44%	4.88%	2.44%	2.44%	380.5%	
總和		15.36%	11.8%	10.7%	13.67%	5.81%	11.0%	34.83%	55.8%	25.09%	2.43%	58.80%	18.73%	7.30%	4.87%	19.85%	35.02%	5.43%	5.99%	9.93%	.19%	5.62%	1.69%	2.06%	1.31%	4.87%	.94%	3.75%	372.8%

五、「5.請問您在網路消費時會注意哪些問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-47 大學生網路消費時會注意之問題與受訪者基本資料交叉分析表

		5.請問您在網路消費時會注意哪些問題？																		總和	
		充分了解業者的相關資訊		瞭解所欲購買的商品或服務		詳讀交易契約的各項條款		保障個人隱私權		選擇安全的付款方式		是否可以保存交易的資訊		是否有消費爭議處理的管道及程序		注意是否有詐欺的行為		其他		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級	21	55.26%	34	89.47%	19	50.00%	21	55.26%	34	89.47%	21	55.26%	14	36.84%	24	63.16%			38	494.74%
	二年級	70	67.31%	96	92.31%	47	45.19%	74	71.15%	94	90.38%	45	43.27%	45	43.27%	74	71.15%	2	1.92%	104	525.96%
	三年級	98	68.06%	126	87.50%	66	45.83%	96	66.67%	132	91.67%	58	40.28%	55	38.19%	98	68.06%	5	3.47%	144	509.72%
	四年級	113	67.66%	153	91.62%	67	40.12%	93	55.69%	151	90.42%	57	34.13%	66	39.52%	99	59.28%	7	4.19%	167	482.63%
	研究所	65	70.65%	80	86.96%	44	47.83%	60	65.22%	83	90.22%	45	48.91%	44	47.83%	49	53.26%	2	2.17%	92	513.04%
	其他	4	40.00%	9	90.00%	1	10.00%	5	50.00%	9	90.00%	3	30.00%	1	10.00%	4	40.00%			10	360.00%
總和		371	66.85%	498	89.73%	244	43.96%	349	62.88%	503	90.63%	229	41.26%	225	40.54%	348	62.70%	16	2.88%	555	501.44%
學生身份	一般生	333	68.38%	440	90.35%	223	45.79%	311	63.86%	439	90.14%	195	40.04%	197	40.45%	315	64.68%	14	2.87%	487	506.57%
	在職生	60	61.22%	82	83.67%	35	35.71%	60	61.22%	93	94.90%	49	50.00%	44	44.90%	57	58.16%	3	3.06%	98	492.86%
總和		393	67.18%	522	89.23%	258	44.10%	371	63.42%	532	90.94%	244	41.71%	241	41.20%	372	63.59%	17	2.91%	585	504.27%
居住地區	北部地區	199	66.11%	282	93.69%	123	40.86%	191	63.46%	275	91.36%	117	38.87%	118	39.20%	178	59.14%	5	1.66%	301	494.35%
	中部地區	73	68.22%	94	87.85%	52	48.60%	70	65.42%	97	90.65%	48	44.86%	45	42.06%	76	71.03%	3	2.80%	107	521.50%
	南部地區	65	67.01%	82	84.54%	49	50.52%	64	65.98%	83	85.57%	40	41.24%	37	38.14%	62	63.92%	5	5.15%	97	502.06%
	東部地區	14	73.68%	14	73.68%	10	52.63%	11	57.89%	17	89.47%	8	42.11%	9	47.37%	11	57.89%	1	5.26%	19	500.00%
	福建地區	1	50.00%	2	100.00%	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%			2	550.00%
總和		352	66.92%	474	90.11%	235	44.68%	337	64.07%	474	90.11%	214	40.68%	210	39.92%	329	62.55%	14	2.66%	526	501.71%
月收入	4999元以下	62	60.19%	96	93.20%	41	39.81%	63	61.17%	87	84.47%	43	41.75%	40	38.83%	60	58.25%	2	1.94%	103	479.61%
	5,000-9,999元	112	69.14%	148	91.36%	61	37.65%	98	60.49%	147	90.74%	57	35.19%	63	38.89%	107	66.05%	4	2.47%	162	491.98%
	10,000-14,999元	69	78.41%	79	89.77%	49	55.68%	60	68.18%	84	95.45%	43	48.86%	43	48.86%	65	73.86%	3	3.41%	88	562.50%
	15,000元以上	49	62.03%	70	88.61%	33	41.77%	51	64.56%	74	93.67%	36	45.57%	29	36.71%	39	49.37%	2	2.53%	79	484.81%
	不固定	11	55.00%	17	85.00%	10	50.00%	15	75.00%	17	85.00%	7	35.00%	8	40.00%	11	55.00%	1	5.00%	20	485.00%
	無收入	56	68.29%	73	89.02%	47	57.32%	54	65.85%	73	89.02%	34	41.46%	32	39.02%	54	65.85%	2	2.44%	82	518.29%
總和		359	67.23%	483	90.45%	241	45.13%	341	63.86%	482	90.26%	220	41.20%	215	40.26%	336	62.92%	14	2.62%	534	503.93%

六、「6.請問您在網路消費之前，會先蒐集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-48 大學生網路消費前是否會先蒐集相關資訊與受訪者基本資料交叉分析表

		6. 請問您在網路消費之前，會先搜集所想要購買商品或服務的相關資訊嗎？								總和	
		總是會		有時會		很少會		完全不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	24	63.16%	11	28.95%	2	5.26%	1	2.63%	38	100.00%
	二年級	70	67.31%	27	25.96%	5	4.81%	2	1.92%	104	100.00%
	三年級	91	64.54%	42	29.79%	6	4.26%	2	1.42%	141	100.00%
	四年級	104	62.28%	49	29.34%	11	6.59%	3	1.80%	167	100.00%
	研究所	63	68.48%	24	26.09%	5	5.43%			92	100.00%
	其他	4	40.00%	3	30.00%	2	20.00%	1	10.00%	10	100.00%
總和		356	64.49%	156	28.26%	31	5.62%	9	1.63%	552	100.00%
學生身份	一般生	314	64.74%	139	28.66%	25	5.15%	7	1.44%	485	100.00%
	在職生	60	61.86%	27	27.84%	8	8.25%	2	2.06%	97	100.00%
總和		374	64.26%	166	28.52%	33	5.67%	9	1.55%	582	100.00%
居住地區	北部地區	188	62.88%	89	29.77%	16	5.35%	6	2.01%	299	100.00%
	中部地區	70	65.42%	26	24.30%	8	7.48%	3	2.80%	107	100.00%
	南部地區	59	61.46%	32	33.33%	5	5.21%			96	100.00%
	東部地區	17	89.47%	1	5.26%	1	5.26%			19	100.00%
	福建地區	2	100.00%							2	100.00%
總和		336	64.24%	148	28.30%	30	5.74%	9	1.72%	523	100.00%
月收入	4999元以下	62	60.78%	35	34.31%	3	2.94%	2	1.96%	102	100.00%
	5,000-9,999元	108	67.08%	40	24.84%	10	6.21%	3	1.86%	161	100.00%
	10,000-14,999元	63	71.59%	23	26.14%	2	2.27%			88	100.00%
	15,000元以上	49	62.82%	21	26.92%	6	7.69%	2	2.56%	78	100.00%
	不固定	13	65.00%	6	30.00%	1	5.00%			20	100.00%
	無收入	48	58.54%	24	29.27%	8	9.76%	2	2.44%	82	100.00%
總和		343	64.60%	149	28.06%	30	5.65%	9	1.69%	531	100.00%

七、「7.請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-49 大學生網路消費前是否會比價與受訪者基本資料交叉分析表

		7. 請問您在網路消費之前，會先比較不同商家所提供商品或服務的價格嗎？								總和	
		總是會		有時會		很少會		完全不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	23	62.16%	11	29.73%	2	5.41%	1	2.70%	37	100.00%
	二年級	71	71.00%	25	25.00%	3	3.00%	1	1.00%	100	100.00%
	三年級	89	61.81%	45	31.25%	9	6.25%	1	.69%	144	100.00%
	四年級	98	59.39%	53	32.12%	12	7.27%	2	1.21%	165	100.00%
	研究所	54	60.00%	26	28.89%	10	11.11%			90	100.00%
	其他	3	30.00%	3	30.00%	4	40.00%			10	100.00%
總和		338	61.90%	163	29.85%	40	7.33%	5	.92%	546	100.00%
學生身份	一般生	301	62.97%	148	30.96%	25	5.23%	4	.84%	478	100.00%
	在職生	56	57.14%	25	25.51%	16	16.33%	1	1.02%	98	100.00%
總和		357	61.98%	173	30.03%	41	7.12%	5	.87%	576	100.00%
居住地區	北部地區	168	56.76%	94	31.76%	29	9.80%	5	1.69%	296	100.00%
	中部地區	68	65.38%	33	31.73%	3	2.88%			104	100.00%
	南部地區	61	63.54%	30	31.25%	5	5.21%			96	100.00%
	東部地區	16	84.21%	1	5.26%	2	10.53%			19	100.00%
	福建地區	2	100.00%							2	100.00%
總和		315	60.93%	158	30.56%	39	7.54%	5	.97%	517	100.00%
月收入	4999元以下	62	62.00%	33	33.00%	5	5.00%			100	100.00%
	5,000-9,999元	96	60.00%	50	31.25%	12	7.50%	2	1.25%	160	100.00%
	10,000-14,999元	59	68.60%	25	29.07%	2	2.33%			86	100.00%
	15,000元以上	39	50.00%	22	28.21%	16	20.51%	1	1.28%	78	100.00%
	不固定	11	55.00%	7	35.00%	2	10.00%			20	100.00%
	無收入	57	70.37%	20	24.69%	2	2.47%	2	2.47%	81	100.00%
總和		324	61.71%	157	29.90%	39	7.43%	5	.95%	525	100.00%

八、「8.整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-50 大學生網路購物是否符合原來期望與與受訪者基本資料交叉分析表

		8. 整體來說，請問您在網路上買到的東西是否符合您原來的期望？										總和	
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級			1	2.63%	10	26.32%	21	55.26%	6	15.79%	38	100.00%
	二年級			3	2.88%	31	29.81%	59	56.73%	11	10.58%	104	100.00%
	三年級	2	1.39%	10	6.94%	40	27.78%	74	51.39%	18	12.50%	144	100.00%
	四年級	1	.60%	6	3.59%	56	33.53%	73	43.71%	31	18.56%	167	100.00%
	研究所	1	1.09%	1	1.09%	23	25.00%	58	63.04%	9	9.78%	92	100.00%
	其他			2	20.00%	2	20.00%	4	40.00%	2	20.00%	10	100.00%
總和		4	.72%	23	4.14%	162	29.19%	289	52.07%	77	13.87%	555	100.00%
學生身份	一般生	4	.82%	19	3.90%	141	28.95%	260	53.39%	63	12.94%	487	100.00%
	在職生			4	4.08%	29	29.59%	47	47.96%	18	18.37%	98	100.00%
總和		4	.68%	23	3.93%	170	29.06%	307	52.48%	81	13.85%	585	100.00%
居住地區	北部地區	1	.33%	13	4.32%	85	28.24%	163	54.15%	39	12.96%	301	100.00%
	中部地區	1	.93%	4	3.74%	27	25.23%	61	57.01%	14	13.08%	107	100.00%
	南部地區	2	2.06%	5	5.15%	30	30.93%	48	49.48%	12	12.37%	97	100.00%
	東部地區					6	31.58%	9	47.37%	4	21.05%	19	100.00%
	福建地區					1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
總和		4	.76%	22	4.18%	149	28.33%	282	53.61%	69	13.12%	526	100.00%
月收入	4999元以下			3	2.91%	32	31.07%	57	55.34%	11	10.68%	103	100.00%
	5,000-9,999元	2	1.23%	8	4.94%	46	28.40%	83	51.23%	23	14.20%	162	100.00%
	10,000-14,999元	1	1.14%	3	3.41%	25	28.41%	48	54.55%	11	12.50%	88	100.00%
	15,000元以上			3	3.80%	19	24.05%	43	54.43%	14	17.72%	79	100.00%
	不固定	1	5.00%	2	10.00%	4	20.00%	9	45.00%	4	20.00%	20	100.00%
	無收入			4	4.88%	22	26.83%	46	56.10%	10	12.20%	82	100.00%
總和		4	.75%	23	4.31%	148	27.72%	286	53.56%	73	13.67%	534	100.00%

九、「9.請問您認為網路消費有哪些缺點？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-51-1 網路消費缺點與受訪者基本資料交叉分析

		9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？														總和
		購物過程太複雜	不能先鑑賞試用	配送取貨不方便	缺少售後服務	網路商店的信用度不明	缺乏法律上的保障	交易安全性考量	怕被詐騙，拿不到商品	擔心個人資料外洩	商品資訊不足	商品的品質信用度不明	價格不夠吸引人	其他	不知道/很難說	
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值
年級	一年級	6	31	8	11	22	19	22	28	26	18	14	4		1	38
	二年級	24	67	32	42	52	44	71	78	69	46	29	17	1		104
	三年級	31	102	37	61	75	42	88	110	100	60	34	24	2		144
	四年級	14	114	39	54	74	64	119	116	116	74	32	35	1		167
	研究所	9	58	10	31	51	32	63	58	65	45	23	12	2		92
	其他		8	1	3	4	6	5	5	7	4	1	2			10
總和		84	380	127	202	278	207	368	395	383	247	133	94	6	1	555
學生身份	一般生	78	336	120	177	249	182	327	359	335	221	120	86	5	1	487
	在職生	11	67	15	36	44	37	64	60	68	38	21	10	1		98
總和		89	403	135	213	293	219	391	419	403	259	141	96	6	1	585
居住地區	北部地區	44	202	67	96	155	105	205	210	213	135	67	52	1	1	301
	中部地區	16	69	28	49	53	48	73	78	73	46	31	20	1		107
	南部地區	17	74	20	33	48	35	61	69	66	41	21	12	2		97
	東部地區	1	13	4	8	10	7	10	14	13	10	4	3	1		19
	福建地區		2			2	1	2	2	2		1				2
總和		78	360	119	186	268	196	351	373	367	232	124	87	5	1	526
月收入	4999元以下	17	68	31	35	49	46	77	76	70	44	36	22	2		103
	5,000-9,999元	20	113	34	58	87	60	103	120	111	71	37	26	1		162
	10,000-14,999元	18	57	28	36	48	28	56	62	61	41	26	16			88
	15,000元以上	3	54	9	23	35	23	51	45	56	33	11	8			79
	不固定	4	12	3	9	9	7	9	12	11	8	4	4	1		20
	無收入	18	63	18	28	44	35	59	65	62	41	12	14	1	1	82
總和		80	367	123	189	272	199	355	380	371	238	126	90	5	1	534

附表 7-51-2 網路消費缺點與受訪者基本資料交叉分析

		9. 請問您認為網路消費有哪些缺點？														總和
		購物過程太複雜	不能先鑑賞試用	配送取貨不方便	缺少售後服務	網路商店的信譽不明	缺乏法律上的保障	交易安全性考量	怕被詐騙，拿不到商品	擔心個人資料外洩	商品資訊不足	商品的信譽度不明	價格不夠吸引人	其他	不知道/很難說	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年級	一年級	15.79%	81.58%	21.05%	28.95%	57.89%	50.00%	57.89%	73.68%	68.42%	47.37%	36.84%	10.53%		2.63%	552.63%
	二年級	23.08%	64.42%	30.77%	40.38%	50.00%	42.31%	68.27%	75.00%	66.35%	44.23%	27.88%	16.35%	.96%		550.00%
	三年級	21.53%	70.83%	25.69%	42.36%	52.08%	29.17%	61.11%	76.39%	69.44%	41.67%	23.61%	16.67%	1.39%		531.94%
	四年級	8.38%	68.26%	23.35%	32.34%	44.31%	38.32%	71.26%	69.46%	69.46%	44.31%	19.16%	20.96%	.60%		510.18%
	研究所	9.78%	63.04%	10.87%	33.70%	55.43%	34.78%	68.48%	63.04%	70.65%	48.91%	25.00%	13.04%	2.17%		498.91%
	其他		80.00%	10.00%	30.00%	40.00%	60.00%	50.00%	50.00%	70.00%	70.00%	40.00%	10.00%	20.00%		
總和		15.14%	68.47%	22.88%	36.40%	50.09%	37.30%	66.31%	71.17%	69.01%	44.50%	23.96%	16.94%	1.08%	.18%	523.42%
學生身份	一般生	16.02%	68.99%	24.64%	36.34%	51.13%	37.37%	67.15%	73.72%	68.79%	45.38%	24.64%	17.66%	1.03%	.21%	533.06%
	在職生	11.22%	68.37%	15.31%	36.73%	44.90%	37.76%	65.31%	61.22%	69.39%	38.78%	21.43%	10.20%	1.02%		481.63%
總和		15.21%	68.89%	23.08%	36.41%	50.09%	37.44%	66.84%	71.62%	68.89%	44.27%	24.10%	16.41%	1.03%	.17%	524.44%
居住地區	北部地區	14.62%	67.11%	22.26%	31.89%	51.50%	34.88%	68.11%	69.77%	70.76%	44.85%	22.26%	17.28%	.33%	.33%	515.95%
	中部地區	14.95%	64.49%	26.17%	45.79%	49.53%	44.86%	68.22%	72.90%	68.22%	42.99%	28.97%	18.69%	.93%		546.73%
	南部地區	17.53%	76.29%	20.62%	34.02%	49.48%	36.08%	62.89%	71.13%	68.04%	42.27%	21.65%	12.37%	2.06%		514.43%
	東部地區	5.26%	68.42%	21.05%	42.11%	52.63%	36.84%	52.63%	73.68%	68.42%	52.63%	21.05%	15.79%	5.26%		515.79%
	福建地區		100.00%			100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		50.00%			600.00%
總和		14.83%	68.44%	22.62%	35.36%	50.95%	37.26%	66.73%	70.91%	69.77%	44.11%	23.57%	16.54%	.95%	.19%	522.24%
月收入	4999元以下	16.50%	66.02%	30.10%	33.98%	47.57%	44.66%	74.76%	73.79%	67.96%	42.72%	34.95%	21.36%	1.94%		556.31%
	5,000-9,999元	12.35%	69.75%	20.99%	35.80%	53.70%	37.04%	63.58%	74.07%	68.52%	43.83%	22.84%	16.05%	.62%		519.14%
	10,000-14,999元	20.45%	64.77%	31.82%	40.91%	54.55%	31.82%	63.64%	70.45%	69.32%	46.59%	29.55%	18.18%			542.05%
	15,000元以上	3.80%	68.35%	11.39%	29.11%	44.30%	29.11%	64.56%	56.96%	70.89%	41.77%	13.92%	10.13%			444.30%
	不固定	20.00%	60.00%	15.00%	45.00%	45.00%	35.00%	45.00%	60.00%	55.00%	40.00%	20.00%	20.00%	5.00%		465.00%
無收入	21.95%	76.83%	21.95%	34.15%	53.66%	42.68%	71.95%	79.27%	75.61%	50.00%	14.63%	17.07%	1.22%	1.22%	562.20%	
總和		14.98%	68.73%	23.03%	35.39%	50.94%	37.27%	66.48%	71.16%	69.48%	44.57%	23.60%	16.85%	.94%	.19%	523.60%

十、「10.整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-52 網路消費時有無收到商家或賣方開立的發票或收據與受訪者基本資料交叉分析

		10. 整體來說，請問您在網路消費時，有沒有收到商家或賣方開立的發票或收據？								總和	
		有		無		該次消費不需要開立發票或收據		不一定		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	24	63.16%	8	21.05%	4	10.53%	2	5.26%	38	100.00%
	二年級	59	56.73%	22	21.15%	5	4.81%	18	17.31%	104	100.00%
	三年級	75	52.08%	32	22.22%	14	9.72%	23	15.97%	144	100.00%
	四年級	106	63.47%	24	14.37%	14	8.38%	23	13.77%	167	100.00%
	研究所	66	71.74%	10	10.87%	1	1.09%	15	16.30%	92	100.00%
	其他	6	60.00%	4	40.00%					10	100.00%
總和		336	60.54%	100	18.02%	38	6.85%	81	14.59%	555	100.00%
學生身份	一般生	291	59.75%	91	18.69%	34	6.98%	71	14.58%	487	100.00%
	在職生	62	63.27%	19	19.39%	5	5.10%	12	12.24%	98	100.00%
總和		353	60.34%	110	18.80%	39	6.67%	83	14.19%	585	100.00%
居住地區	北部地區	197	65.45%	50	16.61%	17	5.65%	37	12.29%	301	100.00%
	中部地區	61	57.01%	23	21.50%	7	6.54%	16	14.95%	107	100.00%
	南部地區	53	54.64%	19	19.59%	8	8.25%	17	17.53%	97	100.00%
	東部地區	11	57.89%	2	10.53%	1	5.26%	5	26.32%	19	100.00%
	福建地區			1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%
總和		322	61.22%	95	18.06%	33	6.27%	76	14.45%	526	100.00%
月收入	4999元以下	67	65.05%	19	18.45%	5	4.85%	12	11.65%	103	100.00%
	5,000-9,999元	91	56.17%	35	21.60%	14	8.64%	22	13.58%	162	100.00%
	10,000-14,999元	47	53.41%	19	21.59%	6	6.82%	16	18.18%	88	100.00%
	15,000元以上	53	67.09%	12	15.19%	2	2.53%	12	15.19%	79	100.00%
	不固定	12	60.00%	3	15.00%	1	5.00%	4	20.00%	20	100.00%
	無收入	56	68.29%	9	10.98%	6	7.32%	11	13.41%	82	100.00%
總和		326	61.05%	97	18.16%	34	6.37%	77	14.42%	534	100.00%

十一、「11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-53 今年一至四月消費金額與受訪者基本資料交叉分析

		11. 請問您今年一至四月在網路上消費的金額總共大約多少錢？(不含證券)																										總和			
		499元以下		500-999元		1,000-1,999元		2,000-2,999元		3,000-3,999元		4,000-5,999元		6,000-7,999元		8,000-9,999元		10,000-19,999元		20,000-49,999元		50,000元以上		其他		很難說/不一定		今年一至四月沒有消費		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	7	18.42%	7	18.42%	7	18.42%	3	7.89%	2	5.26%	2	5.26%	1	2.63%			2	5.26%							1	2.63%	6	15.79%	38	100.00%
	二年級	20	19.23%	20	19.23%	25	24.04%	12	11.54%	3	2.88%	6	5.77%	1	.96%	3	2.88%	4	3.85%							2	1.92%	8	7.69%	104	100.00%
	三年級	25	17.36%	27	18.75%	23	15.97%	10	6.94%	10	6.94%	18	12.50%	9	6.25%	2	1.39%	2	1.39%	1	.69%					6	4.17%	11	7.64%	144	100.00%
	四年級	25	14.97%	30	17.96%	28	16.77%	23	13.77%	17	10.18%	11	6.59%	3	1.80%	4	2.40%	5	2.99%	1	.60%	1	.60%			5	2.99%	14	8.38%	167	100.00%
	研究所	7	7.69%	13	14.29%	13	14.29%	7	7.69%	13	14.29%	6	6.59%	6	6.59%	2	2.20%	8	8.79%	4	4.40%	1	1.10%	1	1.10%	1	1.10%	9	9.89%	91	100.00%
	其他			2	20.00%	3	30.00%	1	10.00%											1	10.00%					1	10.00%	2	20.00%	10	100.00%
總和		84	15.16%	99	17.87%	99	17.87%	56	10.11%	45	8.12%	43	7.76%	20	3.61%	11	1.99%	21	3.79%	7	1.26%	2	.36%	1	.18%	16	2.89%	50	9.03%	554	100.00%
學生身份	一般生	76	15.61%	92	18.89%	91	18.69%	49	10.06%	38	7.80%	39	8.01%	17	3.49%	9	1.85%	15	3.08%	2	.41%	1	.21%	1	.21%	14	2.87%	43	8.83%	487	100.00%
	在職生	13	13.40%	13	13.40%	12	12.37%	10	10.31%	11	11.34%	6	6.19%	4	4.12%	3	3.09%	8	8.25%	5	5.15%	1	1.03%			3	3.09%	8	8.25%	97	100.00%
總和		89	15.24%	105	17.98%	103	17.64%	59	10.10%	49	8.39%	45	7.71%	21	3.60%	12	2.05%	23	3.94%	7	1.20%	2	.34%	1	.17%	17	2.91%	51	8.73%	584	100.00%
居住地區	北部地區	39	12.96%	58	19.27%	53	17.61%	29	9.63%	21	6.98%	27	8.97%	12	3.99%	6	1.99%	12	3.99%	3	1.00%					13	4.32%	28	9.30%	301	100.00%
	中部地區	23	21.50%	14	13.08%	20	18.69%	12	11.21%	9	8.41%	5	4.67%	5	4.67%	1	.93%	6	5.61%	1	.93%	1	.93%			1	.93%	9	8.41%	107	100.00%
	南部地區	13	13.40%	21	21.65%	20	20.62%	11	11.34%	7	7.22%	8	8.25%			2	2.06%	2	2.06%	1	1.03%	1	1.03%	1	1.03%	1	1.03%	9	9.28%	97	100.00%
	東部地區	2	10.53%	2	10.53%	2	10.53%	3	15.79%	3	15.79%	2	10.53%	2	10.53%			1	5.26%	1	5.26%							1	5.26%	19	100.00%
	福建地區	1	50.00%	1	50.00%																									2	100.00%
總和		78	14.83%	96	18.25%	95	18.06%	55	10.46%	40	7.60%	42	7.98%	19	3.61%	9	1.71%	21	3.99%	6	1.14%	2	.38%	1	.19%	15	2.85%	47	8.94%	526	100.00%
月收入	4999元以下	28	27.18%	22	21.36%	19	18.45%	8	7.77%	7	6.80%	5	4.85%			3	2.91%	5	4.85%									6	5.83%	103	100.00%
	5,000-9,999元	27	16.67%	34	20.99%	28	17.28%	16	9.88%	12	7.41%	11	6.79%	7	4.32%	2	1.23%	3	1.85%	1	.62%					6	3.70%	15	9.26%	162	100.00%
	10,000-14,999元	7	7.95%	14	15.91%	19	21.59%	12	13.64%	10	11.36%	13	14.77%	2	2.27%			3	3.41%	1	1.14%							7	7.95%	88	100.00%
	15,000元以上	5	6.33%	6	7.59%	17	21.52%	8	10.13%	8	10.13%	7	8.86%	3	3.80%	1	1.27%	8	10.13%	2	2.53%	2	2.53%			4	5.06%	8	10.13%	79	100.00%
	不固定	2	10.00%	3	15.00%	4	20.00%	3	15.00%			2	10.00%	1	5.00%					1	5.00%			1	5.00%	1	5.00%	2	10.00%	20	100.00%
	無收入	10	12.20%	16	19.51%	11	13.41%	8	9.76%	5	6.10%	4	4.88%	6	7.32%	3	3.66%	2	2.44%	1	1.22%					5	6.10%	11	13.41%	82	100.00%
總和		79	14.79%	95	17.79%	98	18.35%	55	10.30%	42	7.87%	42	7.87%	19	3.56%	9	1.69%	21	3.93%	6	1.12%	2	.37%	1	.19%	16	3.00%	49	9.18%	534	100.00%

十二、「12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-53 今年一至四月消費金額與受訪者基本資料交叉分析

		12. 整體來說，請問您在網路消費時，商家或賣方有沒有提供申訴的管道？								總和	
		有		無		沒有注意，商家或賣方有無申訴管道		不一定		總和 個數	總和 橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	20	52.63%	3	7.89%	12	31.58%	3	7.89%	38	100.00%
	二年級	45	43.27%	9	8.65%	38	36.54%	12	11.54%	104	100.00%
	三年級	63	44.06%	12	8.39%	45	31.47%	23	16.08%	143	100.00%
	四年級	73	43.71%	11	6.59%	59	35.33%	24	14.37%	167	100.00%
	研究所	49	53.26%	8	8.70%	23	25.00%	12	13.04%	92	100.00%
	其他	2	20.00%	2	20.00%	6	60.00%			10	100.00%
總和		252	45.49%	45	8.12%	183	33.03%	74	13.36%	554	100.00%
學生身份	一般生	221	45.47%	37	7.61%	161	33.13%	67	13.79%	486	100.00%
	在職生	43	43.88%	12	12.24%	34	34.69%	9	9.18%	98	100.00%
總和		264	45.21%	49	8.39%	195	33.39%	76	13.01%	584	100.00%
居住地區	北部地區	135	45.00%	23	7.67%	107	35.67%	35	11.67%	300	100.00%
	中部地區	53	49.53%	5	4.67%	36	33.64%	13	12.15%	107	100.00%
	南部地區	41	42.27%	7	7.22%	31	31.96%	18	18.56%	97	100.00%
	東部地區	11	57.89%	2	10.53%	2	10.53%	4	21.05%	19	100.00%
	福建地區			1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
總和		240	45.71%	38	7.24%	177	33.71%	70	13.33%	525	100.00%
月收入	4999元以下	43	41.75%	7	6.80%	39	37.86%	14	13.59%	103	100.00%
	5,000-9,999元	73	45.06%	13	8.02%	55	33.95%	21	12.96%	162	100.00%
	10,000-14,999元	49	56.32%	7	8.05%	20	22.99%	11	12.64%	87	100.00%
	15,000元以上	36	45.57%	6	7.59%	26	32.91%	11	13.92%	79	100.00%
	不固定	9	45.00%	1	5.00%	9	45.00%	1	5.00%	20	100.00%
	無收入	32	39.02%	4	4.88%	32	39.02%	14	17.07%	82	100.00%
總和		242	45.40%	38	7.13%	181	33.96%	72	13.51%	533	100.00%

十三、「13. 近來網路詐欺的情形有日漸增加的趨勢，請問您過去在網路消費時會注意下列哪些的事項？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-54 網路詐欺日漸增多，在網路消費時注意事項與受訪者基本資料交叉分析

		13.網路詐欺日漸增多，請問您在網路消費時會注意下列哪些事項？														總和	
		交易的條件太好		在交易完成前要求您提供個人或財務的資訊		高額誘人的抽獎或贈品活動		須先寄送金錢以取得特別的交易		高報酬的投資機會		誇大功效的醫療或保健產品		其他		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級	19	52.78%	18	50.00%	18	50.00%	25	69.44%	11	30.56%	15	41.67%			36	294.44%
	二年級	46	45.10%	64	62.75%	52	50.98%	60	58.82%	31	30.39%	40	39.22%	3	2.94%	102	290.20%
	三年級	69	47.92%	80	55.56%	65	45.14%	88	61.11%	34	23.61%	44	30.56%	2	1.39%	144	265.28%
	四年級	82	49.70%	86	52.12%	75	45.45%	102	61.82%	44	26.67%	58	35.15%	5	3.03%	165	273.94%
	研究所	29	31.87%	51	56.04%	48	52.75%	57	62.64%	24	26.37%	34	37.36%	5	5.49%	91	272.53%
	其他	4	40.00%	6	60.00%	3	30.00%	8	80.00%	3	30.00%	3	30.00%			10	270.00%
總和		249	45.44%	305	55.66%	261	47.63%	340	62.04%	147	26.82%	194	35.40%	15	2.74%	548	275.73%
學生身份	一般生	227	47.29%	268	55.83%	234	48.75%	299	62.29%	132	27.50%	174	36.25%	11	2.29%	480	280.21%
	在職生	36	36.73%	56	57.14%	42	42.86%	61	62.24%	28	28.57%	33	33.67%	5	5.10%	98	266.33%
總和		263	45.50%	324	56.06%	276	47.75%	360	62.28%	160	27.68%	207	35.81%	16	2.77%	578	277.85%
居住地區	北部地區	129	43.43%	178	59.93%	140	47.14%	182	61.28%	81	27.27%	112	37.71%	6	2.02%	297	278.79%
	中部地區	50	47.17%	56	52.83%	51	48.11%	66	62.26%	26	24.53%	32	30.19%	5	4.72%	106	269.81%
	南部地區	48	50.00%	50	52.08%	46	47.92%	61	63.54%	25	26.04%	31	32.29%	3	3.13%	96	275.00%
	東部地區	7	38.89%	8	44.44%	10	55.56%	13	72.22%	4	22.22%	5	27.78%			18	261.11%
	福建地區	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%	1	50.00%	2	100.00%	1	50.00%			2	400.00%
總和		235	45.28%	293	56.45%	249	47.98%	323	62.24%	138	26.59%	181	34.87%	14	2.70%	519	276.11%
月收入	4999元以下	49	48.04%	60	58.82%	46	45.10%	62	60.78%	33	32.35%	41	40.20%	3	2.94%	102	288.24%
	5,000-9,999元	75	46.58%	80	49.69%	77	47.83%	96	59.63%	41	25.47%	44	27.33%	8	4.97%	161	261.49%
	10,000-14,999元	48	55.17%	55	63.22%	51	58.62%	61	70.11%	24	27.59%	33	37.93%			87	312.64%
	15,000元以上	25	31.65%	44	55.70%	35	44.30%	46	58.23%	17	21.52%	27	34.18%	1	1.27%	79	246.84%
	不固定	7	35.00%	13	65.00%	10	50.00%	14	70.00%	4	20.00%	6	30.00%	2	10.00%	20	280.00%
	無收入	36	46.15%	47	60.26%	34	43.59%	49	62.82%	25	32.05%	36	46.15%			78	291.03%
總和		240	45.54%	299	56.74%	253	48.01%	328	62.24%	144	27.32%	187	35.48%	14	2.66%	527	277.99%

十四、「14.請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-55 有無國外網站買東西與受訪者基本資料交叉分析

		14. 請問您有沒有上國外的網站買過東西嗎？				總和	
		有		無		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級			38	100.00%	38	100.00%
	二年級	7	6.73%	97	93.27%	104	100.00%
	三年級	14	9.79%	129	90.21%	143	100.00%
	四年級	18	10.78%	149	89.22%	167	100.00%
	研究所	27	29.67%	64	70.33%	91	100.00%
	其他	1	10.00%	9	90.00%	10	100.00%
總和		67	12.12%	486	87.88%	553	100.00%
學生身份	一般生	49	10.08%	437	89.92%	486	100.00%
	在職生	21	21.65%	76	78.35%	97	100.00%
總和		70	12.01%	513	87.99%	583	100.00%
居住地區	北部地區	45	15.00%	255	85.00%	300	100.00%
	中部地區	8	7.48%	99	92.52%	107	100.00%
	南部地區	7	7.22%	90	92.78%	97	100.00%
	東部地區	2	10.53%	17	89.47%	19	100.00%
	福建地區	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
總和		63	12.00%	462	88.00%	525	100.00%
月收入	4999元以下	8	7.77%	95	92.23%	103	100.00%
	5,000-9,999元	13	8.07%	148	91.93%	161	100.00%
	10,000-14,999元	12	13.64%	76	86.36%	88	100.00%
	15,000元以上	17	21.52%	62	78.48%	79	100.00%
	不固定	6	30.00%	14	70.00%	20	100.00%
	無收入	8	9.76%	74	90.24%	82	100.00%
總和		64	12.01%	469	87.99%	533	100.00%

十五、「15. 以您的網路購物經驗來說，您曾經和商家或賣方發生過糾紛，或付款後，沒收到貨品或收到不符的貨品的詐騙情況嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-56 有無糾紛經驗與受訪者基本資料交叉分析

		15.是否有發生過網路糾紛或詐騙的情況？										總和	
		國內網站		國外網站		95		不知道/忘記了		沒有發生過		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級	1	2.63%					1	2.63%	36	94.74%	38	100.00%
	二年級	7	6.73%			2	1.92%	5	4.81%	92	88.46%	104	101.92%
	三年級	4	2.78%	1	.69%	2	1.39%	7	4.86%	132	91.67%	144	101.39%
	四年級	2	1.20%	3	1.80%	4	2.40%	11	6.59%	151	90.42%	167	102.40%
	研究所	5	5.43%	1	1.09%	4	4.35%	5	5.43%	81	88.04%	92	104.35%
	其他									10	100.00%	10	100.00%
總和		19	3.42%	5	.90%	12	2.16%	29	5.23%	502	90.45%	555	102.16%
學生身份	一般生	18	3.70%	4	.82%	11	2.26%	27	5.54%	438	89.94%	487	102.26%
	在職生	2	2.04%	1	1.02%	1	1.02%	4	4.08%	91	92.86%	98	101.02%
總和		20	3.42%	5	.85%	12	2.05%	31	5.30%	529	90.43%	585	102.05%
居住地區	北部地區	11	3.65%	1	.33%	7	2.33%	13	4.32%	276	91.69%	301	102.33%
	中部地區	3	2.80%	1	.93%	1	.93%	6	5.61%	97	90.65%	107	100.93%
	南部地區	3	3.09%	2	2.06%	2	2.06%	8	8.25%	84	86.60%	97	102.06%
	東部地區	2	10.53%	1	5.26%	2	10.53%			16	84.21%	19	110.53%
	福建地區							1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
總和		19	3.61%	5	.95%	12	2.28%	28	5.32%	474	90.11%	526	102.28%
月收入	4999元以下	6	5.83%					5	4.85%	92	89.32%	103	100.00%
	5,000-9,999元	7	4.32%	1	.62%	4	2.47%	8	4.94%	146	90.12%	162	102.47%
	10,000-14,999元	2	2.27%	2	2.27%	3	3.41%	4	4.55%	80	90.91%	88	103.41%
	15,000元以上	1	1.27%	2	2.53%	2	2.53%	8	10.13%	68	86.08%	79	102.53%
	不固定	1	5.00%			1	5.00%	2	10.00%	17	85.00%	20	105.00%
	無收入	2	2.44%			2	2.44%	1	1.22%	79	96.34%	82	102.44%
總和		19	3.56%	5	.94%	12	2.25%	28	5.24%	482	90.26%	534	102.25%

十六、「16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-57 在國內網站消費發生糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析

		16. 請問您在國內網站消費時發生過哪些糾紛的種類？																		總計					
		商品不符		延遲交貨		無法退、換貨		沒有售後服務		商品品質不良		加收未規定之費用		沒有保證書		貨款已付，但未收到商品		商家惡意倒閉或失去聯絡		商品價值遠低於付款金額		其他		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %				
年級	一年級											1	100.00%									1	100.00%		
	二年級	1	14.29%	2	28.57%	2	28.57%	2	28.57%	2	28.57%	1	14.29%	1	14.29%	3	42.86%	2	28.57%	2	28.57%		7	257.14%	
	三年級			2	40.00%	1	20.00%	1	20.00%	2	40.00%					2	40.00%	1	20.00%		2	40.00%	5	220.00%	
	四年級	1	25.00%							2	50.00%			1	25.00%	1	25.00%						4	125.00%	
	研究所			3	75.00%					1	25.00%			1	25.00%			1	25.00%	1	25.00%		4	175.00%	
總和		2	9.52%	7	33.33%	3	14.29%	3	14.29%	7	33.33%	1	4.76%	4	19.05%	6	28.57%	4	19.05%	3	14.29%	2	9.52%	21	200.00%
學生身份	一般生	2	10.00%	7	35.00%	3	15.00%	3	15.00%	6	30.00%	1	5.00%	4	20.00%	6	30.00%	4	20.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	205.00%
	在職生	1	50.00%	1	50.00%					1	50.00%							1	50.00%				2	200.00%	
總和		3	13.64%	8	36.36%	3	13.64%	3	13.64%	7	31.82%	1	4.55%	4	18.18%	6	27.27%	5	22.73%	3	13.64%	2	9.09%	22	204.55%
居住地	北部地區	1	8.33%	4	33.33%	1	8.33%	2	16.67%	4	33.33%	1	8.33%	4	33.33%	2	16.67%	4	33.33%	2	16.67%	1	8.33%	12	216.67%
	中部地區	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%									1	50.00%						2	200.00%	
	南部地區							1	25.00%	2	50.00%					1	25.00%			1	25.00%	1	25.00%	4	150.00%
	東部地區			2	66.67%	1	33.33%			1	33.33%					2	66.67%						3	200.00%	
總和		2	9.52%	7	33.33%	3	14.29%	3	14.29%	7	33.33%	1	4.76%	4	19.05%	6	28.57%	4	19.05%	3	14.29%	2	9.52%	21	200.00%
月收入	4999元以下	1	16.67%	3	50.00%	1	16.67%	2	33.33%	1	16.67%	1	16.67%	3	50.00%	2	33.33%	1	16.67%	2	33.33%			6	283.33%
	5,000-9,999元			2	25.00%	2	25.00%	1	12.50%	4	50.00%					3	37.50%	2	25.00%			1	12.50%	8	187.50%
	10,000-14,999元	1	33.33%	1	33.33%									1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%				3	166.67%	
	15,000元以上			1	50.00%					1	50.00%												2	100.00%	
	不固定									1	100.00%												1	200.00%	
無收入																				1	100.00%		1	100.00%	
總和		2	9.52%	7	33.33%	3	14.29%	3	14.29%	7	33.33%	1	4.76%	4	19.05%	6	28.57%	4	19.05%	3	14.29%	2	9.52%	21	200.00%

十七、「17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-58 在國內網站消費如何處理與受訪者基本資料交叉分析

		17. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？												總和	
		向消費者保護團體 申訴		向商家或賣方申訴		向檢警單位報案		不透過任何管道， 自行採取法律行動		其他		沒有處理（算了）		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級											1	100.00%	1	100.00%
	二年級			4	57.14%							3	42.86%	7	100.00%
	三年級	1	20.00%	3	60.00%					1	20.00%			5	100.00%
	四年級			3	75.00%	1	25.00%							4	100.00%
	研究所			4	80.00%					1	20.00%			5	100.00%
總和		1	4.55%	14	63.64%	1	4.55%			2	9.09%	4	18.18%	22	100.00%
學生身 份	一般生	1	4.76%	13	61.90%	1	4.76%			2	9.52%	4	19.05%	21	100.00%
	在職生			2	100.00%			1	50.00%					2	150.00%
總和		1	4.35%	15	65.22%	1	4.35%	1	4.35%	2	8.70%	4	17.39%	23	104.35%
居住地 區	北部地區			8	66.67%					2	16.67%	2	16.67%	12	100.00%
	中部地區			2	66.67%							1	33.33%	3	100.00%
	南部地區			3	75.00%							1	25.00%	4	100.00%
	東部地區	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%							3	100.00%
總和		1	4.55%	14	63.64%	1	4.55%			2	9.09%	4	18.18%	22	100.00%
月收入	4999元以下			2	33.33%							4	66.67%	6	100.00%
	5,000-9,999元	1	12.50%	7	87.50%									8	100.00%
	10,000-14,999元			1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%			3	100.00%
	15,000元以上			2	100.00%									2	100.00%
	不固定			1	100.00%									1	100.00%
	無收入			1	50.00%					1	50.00%			2	100.00%
總和		1	4.55%	14	63.64%	1	4.55%			2	9.09%	4	18.18%	22	100.00%

十八、「18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-59 在國內網站消費向商家或賣方申訴的過程中所遇問題與受訪者基本資料交叉分析

		18. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？														總和	
		程序複雜、麻煩		服務人員態度不佳		處理人員沒經驗		處理時間故意拖的 很長		沒有立即處理		其他		沒有遇過		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	二年級			1	25.00%					3	75.00%			1	25.00%	4	125.00%
	三年級	1	33.33%					1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%	3	133.33%
	四年級			1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%	1	33.33%			3	133.33%
	研究所	2	50.00%			1	25.00%	2	50.00%	2	50.00%					4	175.00%
總和		3	21.43%	2	14.29%	2	14.29%	3	21.43%	7	50.00%	1	7.14%	2	14.29%	14	142.86%
學生身份	一般生	3	23.08%	2	15.38%	2	15.38%	3	23.08%	6	46.15%	1	7.69%	2	15.38%	13	146.15%
	在職生									2	100.00%					2	100.00%
總和		3	20.00%	2	13.33%	2	13.33%	3	20.00%	8	53.33%	1	6.67%	2	13.33%	15	140.00%
居住地區	北部地區	2	25.00%	2	25.00%	1	12.50%	2	25.00%	4	50.00%	1	12.50%	1	12.50%	8	162.50%
	中部地區					1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%					2	150.00%
	南部地區									2	66.67%			1	33.33%	3	100.00%
	東部地區	1	100.00%													1	100.00%
總和		3	21.43%	2	14.29%	2	14.29%	3	21.43%	7	50.00%	1	7.14%	2	14.29%	14	142.86%
月收入	4999元以下	1	50.00%	1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%					2	250.00%
	5,000-9,999元	1	14.29%					1	14.29%	3	42.86%	1	14.29%	2	28.57%	7	114.29%
	10,000-14,999元			1	100.00%	1	100.00%									1	200.00%
	15,000元以上	1	50.00%							1	50.00%					2	100.00%
	不固定									1	100.00%					1	100.00%
	無收入					1	100.00%	1	100.00%							1	200.00%
總和		3	21.43%	2	14.29%	2	14.29%	3	21.43%	7	50.00%	1	7.14%	2	14.29%	14	142.86%

十九、「19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-60 在國內網站消費申訴結果滿意度與受訪者基本資料交叉分析

		19. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？										總和	
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	二年級	1	25.00%			3	75.00%					4	100.00%
	三年級			1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%			5	100.00%
	四年級	2	50.00%			1	25.00%			1	25.00%	4	100.00%
	研究所	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%	1	20.00%			5	100.00%
總和		4	22.22%	3	16.67%	8	44.44%	2	11.11%	1	5.56%	18	100.00%
學生身份	一般生	4	23.53%	3	17.65%	8	47.06%	1	5.88%	1	5.88%	17	100.00%
	在職生					1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
總和		4	21.05%	3	15.79%	9	47.37%	2	10.53%	1	5.26%	19	100.00%
居住地區	北部地區	1	10.00%	2	20.00%	6	60.00%	1	10.00%			10	100.00%
	中部地區	1	50.00%			1	50.00%					2	100.00%
	南部地區	1	33.33%					1	33.33%	1	33.33%	3	100.00%
	東部地區	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%					3	100.00%
總和		4	22.22%	3	16.67%	8	44.44%	2	11.11%	1	5.56%	18	100.00%
月收入	4999元以下					2	100.00%					2	100.00%
	5,000-9,999元	1	12.50%	2	25.00%	3	37.50%	1	12.50%	1	12.50%	8	100.00%
	10,000-14,999元	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%					3	100.00%
	15,000元以上					1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
	不固定	1	100.00%									1	100.00%
	無收入	1	50.00%			1	50.00%					2	100.00%
總和		4	22.22%	3	16.67%	8	44.44%	2	11.11%	1	5.56%	18	100.00%

二十、「20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-61 在國外網站消費發生糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析

		20. 請問您在國外網站消費時發生過哪些糾紛的種類？												總和	
		商品不符		沒有售後服務		商品品質不良		貨款已付，但未收到商品		商家惡意倒閉或失去聯絡		其他		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	二年級			1	50.00%							1	50.00%	2	100.00%
	三年級							1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%
	四年級					1	20.00%			1	20.00%	3	60.00%	5	100.00%
	研究所	1	20.00%			1	20.00%					3	60.00%	5	100.00%
總和		1	7.14%	1	7.14%	2	14.29%	1	7.14%	1	7.14%	8	57.14%	14	100.00%
學生身份	一般生			1	8.33%	1	8.33%	1	8.33%	1	8.33%	8	66.67%	12	100.00%
	在職生	1	50.00%			1	50.00%							2	100.00%
總和		1	7.14%	1	7.14%	2	14.29%	1	7.14%	1	7.14%	8	57.14%	14	100.00%
居住地區	北部地區					1	14.29%					6	85.71%	7	100.00%
	中部地區	1	50.00%									1	50.00%	2	100.00%
	南部地區			1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%			3	100.00%
	東部地區							1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%
總和		1	7.14%	1	7.14%	2	14.29%	1	7.14%	1	7.14%	8	57.14%	14	100.00%
月收入	5,000-9,999元					1	25.00%					3	75.00%	4	100.00%
	10,000-14,999元									1	25.00%	3	75.00%	4	100.00%
	15,000元以上	1	33.33%			1	33.33%	1	33.33%					3	100.00%
	不固定			1	100.00%									1	100.00%
	無收入											2	100.00%	2	100.00%
總和		1	7.14%	1	7.14%	2	14.29%	1	7.14%	1	7.14%	8	57.14%	14	100.00%

二十一、「21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-62 在國外網站消費發生糾紛如何處理與受訪者基本資料交叉分析

		21. 請問您是如何處理上述糾紛或問題？								總和	
		向消費者保護團體 申訴		向商家或賣方申訴		其他		沒有處理（算了）		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	二年級	1	50.00%					1	50.00%	2	100.00%
	三年級			1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
	四年級			2	40.00%	3	60.00%	1	20.00%	5	120.00%
	研究所			2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%	5	100.00%
總和		1	7.14%	5	35.71%	6	42.86%	3	21.43%	14	107.14%
學生身份	一般生	1	8.33%	3	25.00%	6	50.00%	3	25.00%	12	108.33%
	在職生			2	100.00%					2	100.00%
總和		1	7.14%	5	35.71%	6	42.86%	3	21.43%	14	107.14%
居住地區	北部地區			2	28.57%	5	71.43%	1	14.29%	7	114.29%
	中部地區			1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%
	南部地區	1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%	3	100.00%
	東部地區			1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
總和		1	7.14%	5	35.71%	6	42.86%	3	21.43%	14	107.14%
月收入	5,000-9,999元			1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%	4	100.00%
	10,000-14,999元			1	25.00%	3	75.00%	1	25.00%	4	125.00%
	15,000元以上			3	100.00%					3	100.00%
	不固定	1	100.00%							1	100.00%
	無收入					1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
總和		1	7.14%	5	35.71%	6	42.86%	3	21.43%	14	107.14%

二十二、「22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-63 在國外網站消費向商家或賣方申訴的過程中所遇問題與受訪者基本資料交叉分析

		22. 請問您向商家或賣方申訴的過程中有沒有遇過什麼問題？								總和	
		程序複雜、麻煩		服務人員態度不佳		沒有立即處理		其他		觀察值	橫列 %
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	三年級	1	100.00%							1	100.00%
	四年級	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%			2	150.00%
	研究所					1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
總和		2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%	5	120.00%
學生身份	一般生	2	66.67%	1	33.33%	1	33.33%			3	133.33%
	在職生					1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
總和		2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%	5	120.00%
居住地區	北部地區	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%			2	150.00%
	中部地區							1	100.00%	1	100.00%
	南部地區					1	100.00%			1	100.00%
	東部地區	1	100.00%							1	100.00%
總和		2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%	5	120.00%
月收入	5,000-9,999元					1	100.00%			1	100.00%
	10,000-14,999元	1	100.00%	1	100.00%					1	200.00%
	15,000元以上	1	33.33%			1	33.33%	1	33.33%	3	100.00%
總和		2	40.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%	5	120.00%

二十三、「23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-64 在國外網站消費申訴滿意度與受訪者基本資料交叉分析

		23. 請問您對申訴的結果滿意不滿意？										總和		
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %			
年級	二年級			1	100.00%							1	100.00%	
	三年級					1	50.00%				1	50.00%	2	100.00%
	四年級	2	66.67%								1	33.33%	3	100.00%
	研究所			1	25.00%	1	25.00%	1	25.00%	1	25.00%	4	100.00%	
總和		2	20.00%	2	20.00%	2	20.00%	1	10.00%	3	30.00%	10	100.00%	
學生身份	一般生	2	25.00%	2	25.00%	2	25.00%			2	25.00%	8	100.00%	
	在職生							1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%	
總和		2	20.00%	2	20.00%	2	20.00%	1	10.00%	3	30.00%	10	100.00%	
居住地區	北部地區	1	20.00%	1	20.00%	2	40.00%	1	20.00%			5	100.00%	
	中部地區									1	100.00%	1	100.00%	
	南部地區			1	50.00%					1	50.00%	2	100.00%	
	東部地區	1	50.00%							1	50.00%	2	100.00%	
總和		2	20.00%	2	20.00%	2	20.00%	1	10.00%	3	30.00%	10	100.00%	
月收入	5,000-9,999元					1	50.00%			1	50.00%	2	100.00%	
	10,000-14,999元	2	66.67%	1	33.33%							3	100.00%	
	15,000元以上							1	33.33%	2	66.67%	3	100.00%	
	不固定			1	100.00%							1	100.00%	
	無收入					1	100.00%					1	100.00%	
總和		2	20.00%	2	20.00%	2	20.00%	1	10.00%	3	30.00%	10	100.00%	

二十四、「25.和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-65 大學生認為網路價格較便宜還是較貴與受訪者基本資料交叉分析表

		25. 和傳統商店同樣的商品比較起來，請問您覺得網路上的價格比較便宜還是比較貴？										總和	
		便宜很多		便宜一點		一樣/差不多		貴一點		貴很多		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	1	1.37%	42	57.53%	23	31.51%	7	9.59%			73	100.00%
	二年級	14	8.59%	66	40.49%	62	38.04%	19	11.66%	2	1.23%	163	100.00%
	三年級	11	5.37%	106	51.71%	66	32.20%	20	9.76%	2	.98%	205	100.00%
	四年級	12	5.22%	110	47.83%	79	34.35%	29	12.61%			230	100.00%
	研究所	5	4.90%	51	50.00%	34	33.33%	11	10.78%	1	.98%	102	100.00%
	其他	1	8.33%	5	41.67%	4	33.33%			2	16.67%	12	100.00%
總和		44	5.61%	380	48.41%	268	34.14%	86	10.96%	7	.89%	785	100.00%
學生身份	一般生	37	5.38%	333	48.40%	236	34.30%	77	11.19%	5	.73%	688	100.00%
	在職生	11	7.59%	72	49.66%	47	32.41%	13	8.97%	2	1.38%	145	100.00%
總和		48	5.76%	405	48.62%	283	33.97%	90	10.80%	7	.84%	833	100.00%
居住地區	北部地區	20	4.99%	199	49.63%	132	32.92%	48	11.97%	2	.50%	401	100.00%
	中部地區	8	5.00%	81	50.63%	60	37.50%	9	5.63%	2	1.25%	160	100.00%
	南部地區	10	6.49%	71	46.10%	52	33.77%	19	12.34%	2	1.30%	154	100.00%
	東部地區			8	34.78%	11	47.83%	3	13.04%	1	4.35%	23	100.00%
	福建地區			1	33.33%	2	66.67%					3	100.00%
總和		38	5.13%	360	48.58%	257	34.68%	79	10.66%	7	.94%	741	100.00%
月收入	4999元以下	10	6.33%	75	47.47%	59	37.34%	13	8.23%	1	.63%	158	100.00%
	5,000-9,999元	9	3.98%	108	47.79%	85	37.61%	24	10.62%			226	100.00%
	10,000-14,999元	10	8.77%	60	52.63%	28	24.56%	14	12.28%	2	1.75%	114	100.00%
	15,000元以上	3	3.06%	48	48.98%	36	36.73%	10	10.20%	1	1.02%	98	100.00%
	不固定	4	11.43%	13	37.14%	13	37.14%	3	8.57%	2	5.71%	35	100.00%
	無收入	6	4.84%	61	49.19%	38	30.65%	18	14.52%	1	.81%	124	100.00%
總和		42	5.56%	365	48.34%	259	34.30%	82	10.86%	7	.93%	755	100.00%

二十五、「26. 整體來說，請問您覺得網路電子商家或賣方有沒有提供下列的資訊？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-66-1 大學生認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		26. 您覺得網路電子商家或賣方有無提供下列資訊？															總和
		提供商家或賣方本身的資訊以便消費者聯絡	提供商品或服務的相關資訊	條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	提供保證或保固的服務	建立貨品遞送的控制機制	提供安全的付款方式	告知消費者如何退貨、如何收到退換貨	制定並公布隱私權政策	告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡	消費者有權選擇拒絕收到廣告信件	針對兒童行銷時的謹慎	是否採取特別的措施保障國外消費者的權益	其他	都沒有提供	總和
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值
年級	一年級	53	56	44	20	17	21	42	37	24	22	21	10	6	1	1	73
	二年級	107	114	83	54	41	53	89	65	49	52	37	11	12	1	7	163
	三年級	161	162	105	63	52	69	115	90	63	76	48	8	6	1	3	206
	四年級	168	170	115	66	69	86	143	104	76	76	58	11	7	1	6	231
	研究所	69	77	51	27	43	48	61	53	43	46	29	6	8	1	2	101
	其他	7	7	6	2	3	4	8	3	4	3					1	12
總和		565	586	404	232	225	281	458	352	259	275	193	46	39	5	20	786
學生身份	一般生	502	518	354	215	197	251	411	316	226	240	169	43	34	4	17	690
	在職生	95	102	76	32	41	48	77	56	47	51	39	7	8	1	6	144
總和		597	620	430	247	238	299	488	372	273	291	208	50	42	5	23	834
居住地區	北部地區	292	306	213	123	127	161	243	195	144	150	101	29	21	1	10	402
	中部地區	119	117	88	50	45	49	86	64	49	51	42	8	6	3	3	160
	南部地區	107	114	79	37	35	49	85	65	48	46	30	6	8	1	4	154
	東部地區	16	18	9	9	9	11	15	12	9	12	8	2	3			23
	福建地區	2	2	1		1	1	1	1	1	1					1	3
總和		536	557	390	219	217	271	430	337	251	260	181	45	38	5	18	742
月收入	4999元以下	112	119	80	47	36	60	88	63	50	50	33	9	6	2	3	158
	5,000-9,999元	164	174	123	63	69	85	138	107	74	79	57	12	9		9	227
	10,000-14,999元	85	84	51	37	42	45	68	59	37	42	30	6	7	1	4	114
	15,000元以上	66	71	53	20	28	29	49	42	34	37	22	3	3	1	2	98
	不固定	26	27	23	13	9	10	21	15	15	9	7	1	2			35
	無收入	93	93	64	46	36	45	76	57	43	49	35	14	11	1	1	124
總和		546	568	394	226	220	274	440	343	253	266	184	45	38	5	19	756

附表 7-66-2 大學生認為網路商家是否提供下列資料與受訪者基本資料交叉分析表

		26.您覺得網路電子商家或賣方有無提供下列資訊？															總和
		提供商家或賣方本身的資訊以便消費者聯絡	提供商品或服務的相關資訊	條列所有向消費者收取的費用及所使用的幣值	說明銷售上的限制如銷售的地區、期限及需監護人同意等	提供保證或保固的服務	建立貨品遞送的控制機制	提供安全的付款方式	告知消費者如何退貨、如何收到退貨款或換貨	制定並公布隱私權政策	告知消費者有問題或抱怨時應用什麼方式向誰聯絡	消費者有權選擇拒絕收到廣告信件	針對兒童行銷時的謹慎	是否採取特別的措施保障國外消費者的權益	其他	都沒有提供	橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年級	一年級	72.60%	76.71%	60.27%	27.40%	23.29%	28.77%	57.53%	50.68%	32.88%	30.14%	28.77%	13.70%	8.22%	1.37%	1.37%	513.70%
	二年級	65.64%	69.94%	50.92%	33.13%	25.15%	32.52%	54.60%	39.88%	30.06%	31.90%	22.70%	6.75%	7.36%	.61%	4.29%	475.46%
	三年級	78.16%	78.64%	50.97%	30.58%	25.24%	33.50%	55.83%	43.69%	30.58%	36.89%	23.30%	3.88%	2.91%	.49%	1.46%	496.12%
	四年級	72.73%	73.59%	49.78%	28.57%	29.87%	37.23%	61.90%	45.02%	32.90%	32.90%	25.11%	4.76%	3.03%	.43%	2.60%	500.43%
	研究所	68.32%	76.24%	50.50%	26.73%	42.57%	47.52%	60.40%	52.48%	42.57%	45.54%	28.71%	5.94%	7.92%	.99%	1.98%	558.42%
	其他	58.33%	58.33%	50.00%	16.67%	25.00%	33.33%	66.67%	25.00%	33.33%	25.00%					8.33%	400.00%
總和		71.88%	74.55%	51.40%	29.52%	28.63%	35.75%	58.27%	44.78%	32.95%	34.99%	24.55%	5.85%	4.96%	.64%	2.54%	501.27%
學生身份	一般生	72.75%	75.07%	51.30%	31.16%	28.55%	36.38%	59.57%	45.80%	32.75%	34.78%	24.49%	6.23%	4.93%	.58%	2.46%	506.81%
	在職生	65.97%	70.83%	52.78%	22.22%	28.47%	33.33%	53.47%	38.89%	32.64%	35.42%	27.08%	4.86%	5.56%	.69%	4.17%	476.39%
總和		71.58%	74.34%	51.56%	29.62%	28.54%	35.85%	58.51%	44.60%	32.73%	34.89%	24.94%	6.00%	5.04%	.60%	2.76%	501.56%
居住地區	北部地區	72.64%	76.12%	52.99%	30.60%	31.59%	40.05%	60.45%	48.51%	35.82%	37.31%	25.12%	7.21%	5.22%	.25%	2.49%	526.37%
	中部地區	74.38%	73.13%	55.00%	31.25%	28.13%	30.63%	53.75%	40.00%	30.63%	31.88%	26.25%	5.00%	3.75%	1.88%	1.88%	487.50%
	南部地區	69.48%	74.03%	51.30%	24.03%	22.73%	31.82%	55.19%	42.21%	31.17%	29.87%	19.48%	3.90%	5.19%	.65%	2.60%	463.64%
	東部地區	69.57%	78.26%	39.13%	39.13%	39.13%	47.83%	65.22%	52.17%	39.13%	52.17%	34.78%	8.70%	13.04%			578.26%
	福建地區	66.67%	66.67%	33.33%		33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%					33.33%	400.00%
總和		72.24%	75.07%	52.56%	29.51%	29.25%	36.52%	57.95%	45.42%	33.83%	35.04%	24.39%	6.06%	5.12%	.67%	2.43%	506.06%
月收入	4999元以下	70.89%	75.32%	50.63%	29.75%	22.78%	37.97%	55.70%	39.87%	31.65%	31.65%	20.89%	5.70%	3.80%	1.27%	1.90%	479.75%
	5,000-9,999元	72.25%	76.65%	54.19%	27.75%	30.40%	37.44%	60.79%	47.14%	32.60%	34.80%	25.11%	5.29%	3.96%		3.96%	512.33%
	10,000-14,999元	74.56%	73.68%	44.74%	32.46%	36.84%	39.47%	59.65%	51.75%	32.46%	36.84%	26.32%	5.26%	6.14%	.88%	3.51%	524.56%
	15,000元以上	67.35%	72.45%	54.08%	20.41%	28.57%	29.59%	50.00%	42.86%	34.69%	37.76%	22.45%	3.06%	3.06%	1.02%	2.04%	469.39%
	不固定	74.29%	77.14%	65.71%	37.14%	25.71%	28.57%	60.00%	42.86%	42.86%	25.71%	20.00%	2.86%	5.71%			508.57%
	無收入	75.00%	75.00%	51.61%	37.10%	29.03%	36.29%	61.29%	45.97%	34.68%	39.52%	28.23%	11.29%	8.87%	.81%	.81%	535.48%
總和		72.22%	75.13%	52.12%	29.89%	29.10%	36.24%	58.20%	45.37%	33.47%	35.19%	24.34%	5.95%	5.03%	.66%	2.51%	505.42%

二十六、「27. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-67 大學生認為網路交易買賣契約是否完整與受訪者基本資料交叉分析表

		27. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，提供給消費者的交易買賣契約完整不完整？										總和	
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	10	13.70%	14	19.18%	38	52.05%	10	13.70%	1	1.37%	73	100.00%
	二年級	9	5.56%	50	30.86%	75	46.30%	26	16.05%	2	1.23%	162	100.00%
	三年級	12	5.83%	50	24.27%	104	50.49%	37	17.96%	3	1.46%	206	100.00%
	四年級	15	6.49%	47	20.35%	127	54.98%	41	17.75%	1	.43%	231	100.00%
	研究所	9	8.82%	16	15.69%	57	55.88%	18	17.65%	2	1.96%	102	100.00%
	其他	1	8.33%	1	8.33%	8	66.67%	2	16.67%			12	100.00%
總和		56	7.12%	178	22.65%	409	52.04%	134	17.05%	9	1.15%	786	100.00%
學生身份	一般生	47	6.81%	155	22.46%	359	52.03%	121	17.54%	8	1.16%	690	100.00%
	在職生	17	11.81%	34	23.61%	70	48.61%	20	13.89%	3	2.08%	144	100.00%
總和		64	7.67%	189	22.66%	429	51.44%	141	16.91%	11	1.32%	834	100.00%
居住地區	北部地區	23	5.71%	83	20.60%	215	53.35%	77	19.11%	5	1.24%	403	100.00%
	中部地區	10	6.29%	42	26.42%	87	54.72%	19	11.95%	1	.63%	159	100.00%
	南部地區	17	11.04%	38	24.68%	70	45.45%	26	16.88%	3	1.95%	154	100.00%
	東部地區	1	4.35%	2	8.70%	13	56.52%	7	30.43%			23	100.00%
	福建地區	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%					3	100.00%
總和		52	7.01%	166	22.37%	386	52.02%	129	17.39%	9	1.21%	742	100.00%
月收入	4999元以下	12	7.59%	40	25.32%	80	50.63%	22	13.92%	4	2.53%	158	100.00%
	5,000-9,999元	14	6.19%	53	23.45%	112	49.56%	44	19.47%	3	1.33%	226	100.00%
	10,000-14,999元	8	7.02%	23	20.18%	62	54.39%	21	18.42%			114	100.00%
	15,000元以上	4	4.04%	22	22.22%	52	52.53%	20	20.20%	1	1.01%	99	100.00%
	不固定	2	5.71%	9	25.71%	19	54.29%	5	14.29%			35	100.00%
	無收入	12	9.68%	22	17.74%	69	55.65%	20	16.13%	1	.81%	124	100.00%
總和		52	6.88%	169	22.35%	394	52.12%	132	17.46%	9	1.19%	756	100.00%

二十七、「28. 以您過去在使用網路的情況來說，您曾經在網路上填過哪些個人資料？」與受訪者基本資料交叉分析

附表7-68-1 大學生在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		28.您曾經在網路上填過哪些個人資料？																			總和
		姓名	性別	出生年月日	年齡	身份證字號	電話	住址	職業	婚姻狀況	居住縣市	家戶人口	家戶收入	零用金	信用卡號	電子信箱	學校名稱	教育程度	其他	都沒有填過任何資料	
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	
年級	一年級	70	68	68	60	55	64	65	67	52	66	3	10	19	6	73	34	70	1		73
	二年級	158	153	153	144	123	147	148	148	111	144	4	31	46	19	153	80	144	1		163
	三年級	200	198	192	173	169	184	180	186	144	170	11	34	59	31	187	101	175	1	1	206
	四年級	222	215	213	185	186	207	205	200	167	191	9	29	59	52	220	105	201	1		231
	研究所	99	96	95	88	81	99	93	93	71	79	4	19	19	37	94	29	91	2	1	103
	其他	11	10	9	12	9	9	10	12	10	10	1	3		3	11	1	10			12
總和		760	740	730	662	623	710	701	706	555	660	32	126	202	148	738	350	691	6	2	788
學生身份	一般生	672	654	646	578	553	631	618	624	489	588	29	112	197	115	654	326	612	5	1	691
	在職生	134	132	129	127	112	120	124	125	107	116	5	25	17	41	128	52	123	1	2	145
總和		806	786	775	705	665	751	742	749	596	704	34	137	214	156	782	378	735	6	3	836
居住地	北部地區	392	379	371	342	318	368	359	363	292	338	16	70	101	80	387	182	354	3		404
	中部地區	158	153	152	128	130	144	144	140	119	134	9	28	48	32	148	72	142	2		160
	南部地區	145	143	144	131	122	137	136	140	97	133	5	24	40	25	141	66	135	1	2	154
	東部地區	22	21	21	20	19	20	20	20	14	19	1	2	4	8	20	11	19			23
福建地區	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2		3	3	3			3	
總和		720	699	691	624	591	672	662	666	525	627	32	124	195	145	699	334	653	6	2	744
月收入	4999元以下	154	151	150	134	130	140	140	146	107	133	5	34	41	22	148	81	139			158
	5,000-9,999元	220	213	208	187	184	211	206	203	164	192	11	32	79	28	213	108	200	3		227
	10,000-14,999元	113	109	110	98	87	105	100	99	79	97	3	22	32	29	109	56	98			114
	15,000元以上	93	92	88	84	75	85	84	87	70	77	4	17	14	38	90	27	85	2	1	100
	不固定	32	33	34	29	29	34	32	31	28	31	2	3	11	8	33	13	32	1		35
無收入	120	115	113	104	97	111	112	114	87	106	7	17	22	22	119	54	112		1	124	
總和		732	713	703	636	602	686	674	680	535	636	32	125	199	147	712	339	666	6	2	758

附表7-68-2 大學生在網上曾填過之個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		28.您曾經在網路上填過哪些個人資料？																			總和
		姓名	性別	出生年月日	年齡	身份證字號	電話	住址	職業	婚姻狀況	居住縣市	家戶人口	家戶收入	零用金	信用卡號	電子信箱	學校名稱	教育程度	其他	都沒有填過任何資料	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年級	一年級	95.89%	93.15%	93.15%	82.19%	75.34%	87.67%	89.04%	91.78%	71.23%	90.41%	4.11%	13.70%	26.03%	8.22%	100.00%	46.58%	95.89%	1.37%		1165.75%
	二年級	96.93%	93.87%	93.87%	88.34%	75.46%	90.18%	90.80%	90.80%	68.10%	88.34%	2.45%	19.02%	28.22%	11.66%	93.87%	49.08%	88.34%	.61%		1169.94%
	三年級	97.09%	96.12%	93.20%	83.98%	82.04%	89.32%	87.38%	90.29%	69.90%	82.52%	5.34%	16.50%	28.64%	15.05%	90.78%	49.03%	84.95%	.49%	.49%	1163.11%
	四年級	96.10%	93.07%	92.21%	80.09%	80.52%	89.61%	88.74%	86.58%	72.29%	82.68%	3.90%	12.55%	25.54%	22.51%	95.24%	45.45%	87.01%	.43%		1154.55%
	研究所	96.12%	93.20%	92.23%	85.44%	78.64%	96.12%	90.29%	90.29%	68.93%	76.70%	3.88%	18.45%	18.45%	35.92%	91.26%	28.16%	88.35%	1.94%	.97%	1155.34%
	其他	91.67%	83.33%	75.00%	100.00%	75.00%	75.00%	83.33%	100.00%	83.33%	83.33%	8.33%	25.00%		25.00%	91.67%	8.33%	83.33%			1091.67%
總和		96.45%	93.91%	92.64%	84.01%	79.06%	90.10%	88.96%	89.59%	70.43%	83.76%	4.06%	15.99%	25.63%	18.78%	93.65%	44.42%	87.69%	.76%	.25%	1160.15%
學生身份	一般生	97.25%	94.65%	93.49%	83.65%	80.03%	91.32%	89.44%	90.30%	70.77%	85.09%	4.20%	16.21%	28.51%	16.64%	94.65%	47.18%	88.57%	.72%	.14%	1172.79%
	在職生	92.41%	91.03%	88.97%	87.59%	77.24%	82.76%	85.52%	86.21%	73.79%	80.00%	3.45%	17.24%	11.72%	28.28%	88.28%	35.86%	84.83%	.69%	1.38%	1117.24%
總和		96.41%	94.02%	92.70%	84.33%	79.55%	89.83%	88.76%	89.59%	71.29%	84.21%	4.07%	16.39%	25.60%	18.66%	93.54%	45.22%	87.92%	.72%	.36%	1163.16%
居住地區	北部地區	97.03%	93.81%	91.83%	84.65%	78.71%	91.09%	88.86%	89.85%	72.28%	83.66%	3.96%	17.33%	25.00%	19.80%	95.79%	45.05%	87.62%	.74%		1167.08%
	中部地區	98.75%	95.63%	95.00%	80.00%	81.25%	90.00%	90.00%	87.50%	74.38%	83.75%	5.63%	17.50%	30.00%	20.00%	92.50%	45.00%	88.75%	1.25%		1176.88%
	南部地區	94.16%	92.86%	93.51%	85.06%	79.22%	88.96%	88.31%	90.91%	62.99%	86.36%	3.25%	15.58%	25.97%	16.23%	91.56%	42.86%	87.66%	.65%	1.30%	1147.40%
	東部地區	95.65%	91.30%	91.30%	86.96%	82.61%	86.96%	86.96%	86.96%	60.87%	82.61%	4.35%	8.70%	17.39%	34.78%	86.96%	47.83%	82.61%			1134.78%
	福建地區	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	33.33%		66.67%		100.00%	100.00%	100.00%			1366.67%
總和		96.77%	93.95%	92.88%	83.87%	79.44%	90.32%	88.98%	89.52%	70.56%	84.27%	4.30%	16.67%	26.21%	19.49%	93.95%	44.89%	87.77%	.81%	.27%	1164.92%
月收入	4999元以下	97.47%	95.57%	94.94%	84.81%	82.28%	88.61%	88.61%	92.41%	67.72%	84.18%	3.16%	21.52%	25.95%	13.92%	93.67%	51.27%	87.97%			1174.05%
	5,000-9,999元	96.92%	93.83%	91.63%	82.38%	81.06%	92.95%	90.75%	89.43%	72.25%	84.58%	4.85%	14.10%	34.80%	12.33%	93.83%	47.58%	88.11%	1.32%		1172.69%
	10,000-14,999元	99.12%	95.61%	96.49%	85.96%	76.32%	92.11%	87.72%	86.84%	69.30%	85.09%	2.63%	19.30%	28.07%	25.44%	95.61%	49.12%	85.96%			1180.70%
	15,000元以上	93.00%	92.00%	88.00%	84.00%	75.00%	85.00%	84.00%	87.00%	70.00%	77.00%	4.00%	17.00%	14.00%	38.00%	90.00%	27.00%	85.00%	2.00%	1.00%	1113.00%
	不固定	91.43%	94.29%	97.14%	82.86%	82.86%	97.14%	91.43%	88.57%	80.00%	88.57%	5.71%	8.57%	31.43%	22.86%	94.29%	37.14%	91.43%	2.86%		1188.57%
	無收入	96.77%	92.74%	91.13%	83.87%	78.23%	89.52%	90.32%	91.94%	70.16%	85.48%	5.65%	13.71%	17.74%	17.74%	95.97%	43.55%	90.32%		.81%	1155.65%
總和		96.57%	94.06%	92.74%	83.91%	79.42%	90.50%	88.92%	89.71%	70.58%	83.91%	4.22%	16.49%	26.25%	19.39%	93.93%	44.72%	87.86%	.79%	.26%	1164.25%

二十八、「30. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-69 電子商務商家是否保障消費者隱私權與受訪者基本資料交叉分析表

		30. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有保障您的隱私權？										總和	
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	7	9.59%	26	35.62%	25	34.25%	9	12.33%	6	8.22%	73	100.00%
	二年級	13	7.98%	45	27.61%	61	37.42%	31	19.02%	13	7.98%	163	100.00%
	三年級	12	5.83%	46	22.33%	89	43.20%	48	23.30%	11	5.34%	206	100.00%
	四年級	19	8.26%	51	22.17%	88	38.26%	64	27.83%	8	3.48%	230	100.00%
	研究所	10	9.71%	24	23.30%	43	41.75%	25	24.27%	1	.97%	103	100.00%
	其他	1	8.33%	3	25.00%	6	50.00%	2	16.67%			12	100.00%
總和		62	7.88%	195	24.78%	312	39.64%	179	22.74%	39	4.96%	787	100.00%
學生身份	一般生	50	7.24%	164	23.73%	274	39.65%	165	23.88%	38	5.50%	691	100.00%
	在職生	18	12.50%	48	33.33%	53	36.81%	24	16.67%	1	.69%	144	100.00%
總和		68	8.14%	212	25.39%	327	39.16%	189	22.63%	39	4.67%	835	100.00%
居住地區	北部地區	29	7.20%	83	20.60%	166	41.19%	107	26.55%	18	4.47%	403	100.00%
	中部地區	10	6.25%	44	27.50%	67	41.88%	31	19.38%	8	5.00%	160	100.00%
	南部地區	13	8.44%	47	30.52%	52	33.77%	30	19.48%	12	7.79%	154	100.00%
	東部地區	3	13.04%	6	26.09%	8	34.78%	5	21.74%	1	4.35%	23	100.00%
	福建地區	1	33.33%			2	66.67%					3	100.00%
總和		56	7.54%	180	24.23%	295	39.70%	173	23.28%	39	5.25%	743	100.00%
月收入	4999元以下	16	10.13%	38	24.05%	63	39.87%	32	20.25%	9	5.70%	158	100.00%
	5,000-9,999元	11	4.85%	59	25.99%	89	39.21%	61	26.87%	7	3.08%	227	100.00%
	10,000-14,999元	5	4.39%	26	22.81%	42	36.84%	33	28.95%	8	7.02%	114	100.00%
	15,000元以上	7	7.07%	29	29.29%	37	37.37%	23	23.23%	3	3.03%	99	100.00%
	不固定	5	14.29%	7	20.00%	17	48.57%	4	11.43%	2	5.71%	35	100.00%
	無收入	12	9.68%	26	20.97%	52	41.94%	24	19.35%	10	8.06%	124	100.00%
總和		56	7.40%	185	24.44%	300	39.63%	177	23.38%	39	5.15%	757	100.00%

二十九、「31. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-70 電子商務商家是否提供安全的付款機制與受訪者基本資料交叉分析表

		31. 整體來說，請問您覺得在網路上經營電子商務的商家或賣方，有沒有提供安全的付款機制嗎？								總和	
		總是有		還算有		很少有		完全沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	7	9.59%	42	57.53%	24	32.88%			73	100.00%
	二年級	15	9.32%	108	67.08%	37	22.98%	1	.62%	161	100.00%
	三年級	12	5.85%	159	77.56%	32	15.61%	2	.98%	205	100.00%
	四年級	24	10.57%	161	70.93%	41	18.06%	1	.44%	227	100.00%
	研究所	12	11.76%	78	76.47%	12	11.76%			102	100.00%
	其他	1	8.33%	11	91.67%					12	100.00%
總和		71	9.10%	559	71.67%	146	18.72%	4	.51%	780	100.00%
學生身份	一般生	63	9.21%	486	71.05%	131	19.15%	4	.58%	684	100.00%
	在職生	13	9.77%	96	72.18%	24	18.05%			133	100.00%
總和		76	9.30%	582	71.24%	155	18.97%	4	.49%	817	100.00%
居住地區	北部地區	41	10.20%	286	71.14%	71	17.66%	4	1.00%	402	100.00%
	中部地區	14	8.86%	111	70.25%	33	20.89%			158	100.00%
	南部地區	12	7.95%	107	70.86%	32	21.19%			151	100.00%
	東部地區	2	8.70%	18	78.26%	3	13.04%			23	100.00%
	福建地區			1	33.33%	2	66.67%			3	100.00%
總和		69	9.36%	523	70.96%	141	19.13%	4	.54%	737	100.00%
月收入	4999元以下	12	7.69%	105	67.31%	39	25.00%			156	100.00%
	5,000-9,999元	18	8.00%	165	73.33%	40	17.78%	2	.89%	225	100.00%
	10,000-14,999元	15	13.16%	83	72.81%	15	13.16%	1	.88%	114	100.00%
	15,000元以上	10	10.20%	77	78.57%	11	11.22%			98	100.00%
	不固定	3	8.82%	23	67.65%	8	23.53%			34	100.00%
	無收入	13	10.48%	81	65.32%	29	23.39%	1	.81%	124	100.00%
總和		71	9.45%	534	71.11%	142	18.91%	4	.53%	751	100.00%

三十、「32. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-71 政府政策對網路消費者保障是否足夠與受訪者基本資料交叉分析表

		32. 請問您認為目前政府的政策和法規中，對於網路消費者權益的保障足夠不足夠？								總和	
		還算足夠		不太足夠		非常不足夠		不知道/無意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	12	16.44%	32	43.84%	23	31.51%	6	8.22%	73	100.00%
	二年級	18	11.04%	82	50.31%	51	31.29%	12	7.36%	163	100.00%
	三年級	15	7.28%	126	61.17%	55	26.70%	10	4.85%	206	100.00%
	四年級	20	8.66%	134	58.01%	57	24.68%	20	8.66%	231	100.00%
	研究所	12	12.12%	48	48.48%	31	31.31%	8	8.08%	99	100.00%
	其他	2	16.67%	6	50.00%	2	16.67%	2	16.67%	12	100.00%
總和		79	10.08%	428	54.59%	219	27.93%	58	7.40%	784	100.00%
學生身份	一般生	66	9.57%	382	55.36%	189	27.39%	53	7.68%	690	100.00%
	在職生	17	13.93%	62	50.82%	35	28.69%	8	6.56%	122	100.00%
總和		83	10.22%	444	54.68%	224	27.59%	61	7.51%	812	100.00%
居住地區	北部地區	48	11.91%	224	55.58%	101	25.06%	30	7.44%	403	100.00%
	中部地區	14	8.75%	86	53.75%	47	29.38%	13	8.13%	160	100.00%
	南部地區	13	8.44%	83	53.90%	46	29.87%	12	7.79%	154	100.00%
	東部地區	1	4.35%	12	52.17%	9	39.13%	1	4.35%	23	100.00%
	福建地區			2	66.67%	1	33.33%			3	100.00%
總和		76	10.23%	407	54.78%	204	27.46%	56	7.54%	743	100.00%
月收入	4999元以下	18	11.39%	82	51.90%	48	30.38%	10	6.33%	158	100.00%
	5,000-9,999元	19	8.37%	136	59.91%	57	25.11%	15	6.61%	227	100.00%
	10,000-14,999元	12	10.53%	54	47.37%	36	31.58%	12	10.53%	114	100.00%
	15,000元以上	14	14.14%	53	53.54%	30	30.30%	2	2.02%	99	100.00%
	不固定	4	11.43%	21	60.00%	7	20.00%	3	8.57%	35	100.00%
	無收入	9	7.26%	70	56.45%	30	24.19%	15	12.10%	124	100.00%
總和		76	10.04%	416	54.95%	208	27.48%	57	7.53%	757	100.00%

三十一、「33. 請問您聽過行政院消保會（民國 90 年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-72 大學生是否聽過「電子商務消費者保護綱領」與受訪者基本資料交叉分析表

		33. 請問您聽過行政院消保會（民國90年）制訂的「電子商務消費者保護綱領」嗎？				總和	
		聽過		沒聽過		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	8	10.96%	65	89.04%	73	100.00%
	二年級	20	12.27%	143	87.73%	163	100.00%
	三年級	31	15.12%	174	84.88%	205	100.00%
	四年級	27	11.79%	202	88.21%	229	100.00%
	研究所	16	16.33%	82	83.67%	98	100.00%
	其他	1	8.33%	11	91.67%	12	100.00%
總和		103	13.21%	677	86.79%	780	100.00%
學生身份	一般生	93	13.52%	595	86.48%	688	100.00%
	在職生	12	10.26%	105	89.74%	117	100.00%
總和		105	13.04%	700	86.96%	805	100.00%
居住地區	北部地區	63	15.67%	339	84.33%	402	100.00%
	中部地區	20	12.50%	140	87.50%	160	100.00%
	南部地區	16	10.46%	137	89.54%	153	100.00%
	東部地區	2	8.70%	21	91.30%	23	100.00%
	福建地區	1	33.33%	2	66.67%	3	100.00%
總和		102	13.77%	639	86.23%	741	100.00%
月收入	4999元以下	21	13.38%	136	86.62%	157	100.00%
	5,000-9,999元	23	10.22%	202	89.78%	225	100.00%
	10,000-14,999元	21	18.42%	93	81.58%	114	100.00%
	15,000元以上	14	14.00%	86	86.00%	100	100.00%
	不固定	6	17.14%	29	82.86%	35	100.00%
	無收入	16	12.90%	108	87.10%	124	100.00%
總和		101	13.38%	654	86.62%	755	100.00%

三十二、「34. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-73 應如何加強網路交易中的消費者權益與受訪者基本資料交叉分析表

		34. 請問您認為目前最應該加強什麼作法，來保障網路交易或電子商務中的消費者權益？												總和			
		政府制定相關法規		商家與消費者的電子契約		商家提供更安全的付款方式		消費者保護團體介入		消費者提高對自身權益的意識		跨國的合作防止網路交易詐欺問題		其他		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %				
年級	一年級	27	37.50%	7	9.72%	11	15.28%	7	9.72%	12	16.67%	8	11.11%			72	100.00%
	二年級	43	26.38%	21	12.88%	25	15.34%	17	10.43%	45	27.61%	12	7.36%			163	100.00%
	三年級	66	32.04%	31	15.05%	25	12.14%	23	11.17%	48	23.30%	13	6.31%			206	100.00%
	四年級	66	28.70%	20	8.70%	46	20.00%	19	8.26%	62	26.96%	14	6.09%	3	1.30%	230	100.00%
	研究所	31	32.29%	11	11.46%	16	16.67%	9	9.38%	20	20.83%	8	8.33%	1	1.04%	96	100.00%
	其他	3	27.27%	1	9.09%	1	9.09%	1	9.09%	3	27.27%	2	18.18%			11	100.00%
總和		236	30.33%	91	11.70%	124	15.94%	76	9.77%	190	24.42%	57	7.33%	4	.51%	778	100.00%
學生身份	一般生	210	30.52%	80	11.63%	109	15.84%	66	9.59%	170	24.71%	48	6.98%	5	.73%	688	100.00%
	在職生	31	28.97%	13	12.15%	16	14.95%	11	10.28%	25	23.36%	11	10.28%			107	100.00%
總和		241	30.31%	93	11.70%	125	15.72%	77	9.69%	195	24.53%	59	7.42%	5	.63%	795	100.00%
居住地區	北部地區	120	29.85%	42	10.45%	62	15.42%	36	8.96%	100	24.88%	40	9.95%	2	.50%	402	100.00%
	中部地區	56	35.44%	13	8.23%	27	17.09%	22	13.92%	34	21.52%	6	3.80%			158	100.00%
	南部地區	43	27.92%	26	16.88%	22	14.29%	10	6.49%	42	27.27%	10	6.49%	1	.65%	154	100.00%
	東部地區	4	18.18%	4	18.18%	6	27.27%	1	4.55%	6	27.27%			1	4.55%	22	100.00%
	福建地區					1	33.33%	2	66.67%							3	100.00%
總和		223	30.18%	85	11.50%	118	15.97%	71	9.61%	182	24.63%	56	7.58%	4	.54%	739	100.00%
月收入	4999元以下	54	34.18%	9	5.70%	22	13.92%	19	12.03%	42	26.58%	12	7.59%			158	100.00%
	5,000-9,999元	55	24.44%	34	15.11%	32	14.22%	23	10.22%	66	29.33%	13	5.78%	2	.89%	225	100.00%
	10,000-14,999元	38	33.33%	14	12.28%	19	16.67%	9	7.89%	25	21.93%	9	7.89%			114	100.00%
	15,000元以上	26	26.80%	7	7.22%	22	22.68%	13	13.40%	20	20.62%	9	9.28%			97	100.00%
	不固定	11	31.43%	6	17.14%	4	11.43%	5	14.29%	5	14.29%	3	8.57%	1	2.86%	35	100.00%
	無收入	43	34.68%	16	12.90%	19	15.32%	6	4.84%	27	21.77%	11	8.87%	2	1.61%	124	100.00%
總和		227	30.15%	86	11.42%	118	15.67%	75	9.96%	185	24.57%	57	7.57%	5	.66%	753	100.00%

三十三、「35. 請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-74 大學生是否願意繼續進行電子商務消費與受訪者基本資料交叉分析表

		35. 請問您以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務，進行電子商務消費？										總和	
		1		2		3		4		5		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年級	一年級	12	16.44%	7	9.59%	28	38.36%	17	23.29%	9	12.33%	73	100.00%
	二年級	11	6.83%	32	19.88%	50	31.06%	38	23.60%	30	18.63%	161	100.00%
	三年級	12	5.83%	27	13.11%	63	30.58%	65	31.55%	39	18.93%	206	100.00%
	四年級	11	4.80%	29	12.66%	67	29.26%	78	34.06%	44	19.21%	229	100.00%
	研究所	4	4.12%	5	5.15%	19	19.59%	51	52.58%	18	18.56%	97	100.00%
	其他			2	16.67%	5	41.67%	4	33.33%	1	8.33%	12	100.00%
總和		50	6.43%	102	13.11%	232	29.82%	253	32.52%	141	18.12%	778	100.00%
學生身份	一般生	44	6.40%	84	12.23%	211	30.71%	224	32.61%	124	18.05%	687	100.00%
	在職生	7	6.86%	18	17.65%	24	23.53%	35	34.31%	18	17.65%	102	100.00%
總和		51	6.46%	102	12.93%	235	29.78%	259	32.83%	142	18.00%	789	100.00%
居住地區	北部地區	25	6.23%	48	11.97%	108	26.93%	139	34.66%	81	20.20%	401	100.00%
	中部地區	9	5.70%	19	12.03%	54	34.18%	50	31.65%	26	16.46%	158	100.00%
	南部地區	14	9.09%	22	14.29%	53	34.42%	41	26.62%	24	15.58%	154	100.00%
	東部地區			3	13.04%	6	26.09%	9	39.13%	5	21.74%	23	100.00%
	福建地區	1	33.33%	1	33.33%			1	33.33%			3	100.00%
總和		49	6.63%	93	12.58%	221	29.91%	240	32.48%	136	18.40%	739	100.00%
月收入	4999元以下	17	10.90%	24	15.38%	49	31.41%	38	24.36%	28	17.95%	156	100.00%
	5,000-9,999元	12	5.33%	24	10.67%	70	31.11%	76	33.78%	43	19.11%	225	100.00%
	10,000-14,999元	4	3.54%	12	10.62%	30	26.55%	44	38.94%	23	20.35%	113	100.00%
	15,000元以上	4	4.00%	12	12.00%	26	26.00%	38	38.00%	20	20.00%	100	100.00%
	不固定	1	2.86%	6	17.14%	12	34.29%	11	31.43%	5	14.29%	35	100.00%
	無收入	10	8.06%	17	13.71%	39	31.45%	39	31.45%	19	15.32%	124	100.00%
總和		48	6.37%	95	12.62%	226	30.01%	246	32.67%	138	18.33%	753	100.00%

三十四、「36. 請問您覺得政府機關應該舉辦哪些有關電子商務（網路消費）消費權益的活動，以保障您的權益？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 7-75 大學生所希望的活動類型與受訪者基本資料交叉分析表

		36. 政府機關應該舉辦哪些有關電子商務消費權益的活動？																總和					
		電視宣導短片		報紙雜誌介紹		廣播電台宣導		網路資訊提供		街頭文宣分發		藝人代言宣傳		有獎徵文徵答		消費者保護相關講座		其他		都沒有興趣			
		觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %	觀察值	橫列 %		
年級	一年級	58	79.45%	47	64.38%	27	36.99%	54	73.97%	13	17.81%	26	35.62%	20	27.40%	28	38.36%			2	2.74%	73	376.71%
	二年級	113	69.33%	93	57.06%	54	33.13%	129	79.14%	32	19.63%	65	39.88%	60	36.81%	63	38.65%			4	2.45%	163	376.07%
	三年級	135	65.53%	104	50.49%	51	24.76%	161	78.16%	18	8.74%	71	34.47%	54	26.21%	76	36.89%	1	.49%	3	1.46%	206	327.18%
	四年級	153	66.81%	106	46.29%	58	25.33%	175	76.42%	24	10.48%	57	24.89%	70	30.57%	78	34.06%	2	.87%	5	2.18%	229	317.90%
	研究所	53	55.79%	45	47.37%	15	15.79%	78	82.11%	10	10.53%	16	16.84%	23	24.21%	36	37.89%	2	2.11%	7	7.37%	95	300.00%
	其他	6	50.00%	5	41.67%	2	16.67%	4	33.33%			3	25.00%	2	16.67%	3	25.00%	1	8.33%				12
總和		518	66.58%	400	51.41%	207	26.61%	601	77.25%	97	12.47%	238	30.59%	229	29.43%	284	36.50%	6	.77%	21	2.70%	778	334.32%
學生身份	一般生	466	67.73%	357	51.89%	191	27.76%	541	78.63%	83	12.06%	222	32.27%	212	30.81%	254	36.92%	5	.73%	18	2.62%	688	341.42%
	在職生	54	57.45%	45	47.87%	18	19.15%	63	67.02%	15	15.96%	18	19.15%	19	20.21%	32	34.04%	1	1.06%	3	3.19%	94	285.11%
總和		520	66.50%	402	51.41%	209	26.73%	604	77.24%	98	12.53%	240	30.69%	231	29.54%	286	36.57%	6	.77%	21	2.69%	782	334.65%
居住地區	北部地區	263	65.59%	202	50.37%	100	24.94%	310	77.31%	40	9.98%	114	28.43%	108	26.93%	144	35.91%	2	.50%	11	2.74%	401	322.69%
	中部地區	108	67.92%	89	55.97%	43	27.04%	119	74.84%	19	11.95%	48	30.19%	44	27.67%	64	40.25%	1	.63%	3	1.89%	159	338.36%
	南部地區	108	70.13%	81	52.60%	48	31.17%	121	78.57%	26	16.88%	60	38.96%	53	34.42%	54	35.06%	1	.65%	4	2.60%	154	361.04%
	東部地區	15	65.22%	10	43.48%	4	17.39%	17	73.91%	4	17.39%	4	17.39%	8	34.78%	7	30.43%	2	8.70%	3	13.04%	23	321.74%
	福建地區	1	33.33%	1	33.33%			2	66.67%			1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%					3	233.33%
總和		495	66.89%	383	51.76%	195	26.35%	569	76.89%	89	12.03%	227	30.68%	214	28.92%	270	36.49%	6	.81%	21	2.84%	740	333.65%
月收入	4999元以下	108	68.35%	87	55.06%	46	29.11%	122	77.22%	23	14.56%	59	37.34%	54	34.18%	68	43.04%	2	1.27%	4	2.53%	158	362.66%
	5,000-9,999元	151	67.11%	108	48.00%	71	31.56%	178	79.11%	25	11.11%	63	28.00%	57	25.33%	83	36.89%	2	.89%	5	2.22%	225	330.22%
	10,000-14,999元	74	64.91%	58	50.88%	24	21.05%	98	85.96%	12	10.53%	29	25.44%	36	31.58%	40	35.09%			2	1.75%	114	327.19%
	15,000元以上	56	57.14%	46	46.94%	15	15.31%	69	70.41%	12	12.24%	21	21.43%	23	23.47%	28	28.57%	1	1.02%	3	3.06%	98	279.59%
	不固定	25	71.43%	23	65.71%	14	40.00%	29	82.86%	3	8.57%	14	40.00%	8	22.86%	16	45.71%					35	377.14%
	無收入	90	72.58%	67	54.03%	30	24.19%	86	69.35%	15	12.10%	47	37.90%	42	33.87%	40	32.26%	1	.81%	7	5.65%	124	342.74%
總和		504	66.84%	389	51.59%	200	26.53%	582	77.19%	90	11.94%	233	30.90%	220	29.18%	275	36.47%	6	.80%	21	2.79%	754	334.22%

附錄八 小學生面訪意見調查

一、樣本結構

26. 請問你今年幾歲？

附表 8-1 小學生年齡統計表

年齡	個數	百分比%
10	2	1.16
11	14	8.14
12	113	65.70
13	42	24.42
14	1	0.58
總和	172	100.00

未答 1 人

27. 請問你目前就讀年級？

附表 8-2 小學生年級統計表

年級	個數	百分比%
5	46	26.74
6	126	73.26
總和	172	100.00

未答 1 人

28. 請問你一個月爸爸媽媽給你多少錢？

附表 8-3 父母平均一個月給予零用錢統計表

月收入	個數	百分比%
499 元以下	66	38.37
500-999 元	19	11.05
1000-1499 元	13	7.56
1500-1999 元	1	0.58
2000-2499 元	2	1.16
3000-3499 元	4	2.33
4000 元以上	4	2.33
不一定，看爸爸媽媽給多少錢	45	26.16
沒有收入	18	10.47
總和	172	100.00

未答 1 人

29.請問你是男生還是女生？

附表 8-4 小學生性別統計表

性別	個數	百分比%
男生	120	70.59
女生	50	29.41
總和	170	100.00

未答 3 人

二、基本統計分析

(一) 網路使用情形

1. 請問你曾經除了到商店裡購物之外還利用哪些方式購物？

附表 8-5 小學生曾利用的購物方式統計表

	個數	百分比%
直銷人員	19	10.98
直接郵寄廣告	25	14.45
郵購目錄	53	30.64
電視購物頻道	30	17.34
網際網路購物	170	98.27
其他	3	1.73
不知道/無意見	2	1.16
總和	173	174.57

2. 請問你平均每週上網幾天？

附表 8-6 小學生平均每週上網天數統計表

	個數	百分比%
1 天	8	4.68
2 天	16	9.36
3 天	29	16.96
4 天	27	15.79
5 天	19	11.11
6 天	16	9.36
7 天	50	29.24
很少上網	5	2.92
沒有/不會	1	0.58
總和	171	100.00

未答 2 人

(二) 電子商務消費行為

3. 請問吸引你上網路買東西的原因是什麼？

附表 8-7 小學生上網購物原因統計表

	個數	百分比%
方便、節省時間	128	74.85
看到喜歡的東西就可以買	65	38.01
匿名性	24	14.04
網路上的東西比較便宜	76	44.44
可以送很多東西	31	18.13
可以買不容易買得的東西(獨特性)	88	51.46
網站內容新穎	50	29.24
商品資訊清楚	47	27.49
商品交貨迅速	61	35.67
能夠提供個人化的服務	45	26.32
安全的交易環境	46	26.90
網站能夠確保個人隱私	52	30.41
可幫助爸爸媽媽家人買東西	46	26.90
其他	5	2.92
總和	171	446.78

未答 2 人

4. 請問你透過網路買過的商品或服務種類有哪些？

附表 8-8 小學生上網購物的商品或服務種類統計表

	個數	百分比%
玩具	43	24.86
網路線上遊戲(如程式、攻略密笈、時數卡)	125	72.25
書籍/雜誌/漫畫書	63	36.42
禮物	31	17.92
影音光碟、卡帶	44	25.43
美容用品	5	2.89
電腦硬體設備	18	10.40
電腦軟體程式	28	16.18
電子通訊產品	10	5.78
數位產品	14	8.09
花束/禮品	12	6.94
其他	31	17.92
總和	173	245.09

5. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方所提供的商品資訊，你是不是完全都能了解呢？

附表 8-9 小學生對商家提供之商品資訊瞭解程度統計表

	個數	百分比%
完全都能瞭解	50	29.41
大部份都能瞭解	74	43.53
還算瞭解	30	17.65
少部份能瞭解	15	8.82
完全不能瞭解	1	0.59
總和	170	100.00

未答 3 人

6. 和一般的商店比較起來，請問你覺得網路上同樣的商品價格比較便宜還是比較貴？

附表 8-10 小學生對商家提供商品價格認知程度統計表

	個數	百分比%
便宜很多	27	15.79
便宜一點	73	42.69
一樣/差不多	57	33.33
貴一點	14	8.19
總和	171	100.00

未答 2 人

7. 請問你在網路上買到的東西有沒有符合你原來的期望？

附表 8-11 小學生對網路購物是否符合原來期望統計表

	個數	百分比%
非常不符合	8	4.68
不太符合	2	1.17
還算符合	91	53.22
完全符合	43	25.15
不一定	27	15.79
總和	171	100.00

未答 2 人

8. 請問你在網路上買東西時，買東西的錢是誰付的？

附表 8-12 小學生網路購物時現金支付者統計表

	個數	百分比%
爸爸媽媽	88	50.87
其他家人	17	9.83
自己	126	72.83
其他	6	3.47
總和	173	136.99

9. 請問你在網路買東西時曾經使用過哪些付款方式？

附表 8-13 小學生網路購物付款方式統計表

	個數	百分比%
信用卡付款	34	20.36
ATM 轉帳	18	10.78
銀行匯款或郵政劃撥	29	17.37
商店付款取貨	47	28.14
貨到付款	62	37.13
預付卡、禮券、電子錢	29	17.37
其他	18	10.78
總和	167	141.92

未答 6 人

10. 請問你有上國外的網站買過東西嗎？

附表 8-14 小學生是否曾上國外網站購物統計表

	個數	百分比%
有	18	10.40
無	155	89.60
總和	173	100.00

11. 請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？

附表 8-14 小學生最近一次上網購物金額統計表

	個數	百分比%
99 元以下	16	9.36
100-199 元	30	17.54
200-299 元	10	5.85
300-399 元	28	16.37
400-499 元	6	3.51
500-999 元	20	11.70
1,000-1,499 元	6	3.51
1,500-1,999 元	5	2.92
2,000-2,499 元	4	2.34
2,500-2,999 元	2	1.17
3,000-3,499 元	2	1.17
3,500-3,999 元	1	0.58
4,500-4,999 元	1	0.58
5,000 元以上	12	7.02
很難說/不一定	28	16.37
總和	171	100.00

未答 2 人

(三) 電子商務消費者權益保護

12. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商品的說明有沒有標示適不適合兒童使用？

附表 8-15 上網購物之商品是否有標示說明適合兒童使用統計表

	個數	百分比%
完全都有標示	30	17.86
大部份有標示	50	29.76
有些有、有些沒有	58	34.52
少部份有標示	14	8.33
完全都沒有標示	16	9.52
總和	168	100.00

未答 5 人

13. 你曾經在網路上填過哪些個人資料？

附表 8-17 小學生上網填寫的個人資料統計表

	個數	百分比%
姓名	155	90.12
性別	156	90.70
年齡	122	70.93
出生年月日	145	84.30
身份證字號	124	72.09
電話	136	79.07
地址	144	83.72
居住縣市	138	80.23
家裡有幾個人	8	4.65
零用金	20	11.63
就讀年級	78	45.35
全家或爸爸媽媽收入	9	5.23
爸爸媽媽的職業	13	7.56
其他	10	5.81
總和	172	731.40

未答 1 人

14. 你在網路上填寫上一題所說的資料時，網站公司、商家或者是賣方有沒有說會採取保護你個人資料的相關措施呢？

附表 8-18 填寫個人資料時商家是否有標示說明保護個人資料相關措施統計表

	個數	百分比%
全部都有	56	32.94
大部份都有	61	35.88
有些有、有些沒有	42	24.71
少部份才有	3	1.76
完全都沒有	8	4.71
總和	170	100.00

未答 3 人

15. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方在收集一些你個人資料(如性別、地址…)時，你的爸爸媽媽知不知道？

附表 8-19 填寫個人資料時父母是否知曉統計表

	個數	百分比%
知道	93	54.71
不知道	24	14.12
有時知道，有時他們不知道	53	31.18
總和	170	100.00

未答 3 人

16. 如果你要在網路上買東西，會不會先告知你的爸爸媽媽或家人呢？

附表 8-20 小學生上網購物是否有告知父母統計表

	個數	百分比%
每次都會先告知	76	44.19
大部份都會先告知	30	17.44
有時候會先告知	22	12.79
很少告知他們	14	8.14
完全都不會告知	20	11.63
買之前不會告知買完才告知	10	5.81
總和	172	100.00

未答 1 人

17. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西呢？

附表 8-21 商家是否有說明上網購物須取得父母同意方能購物統計表

	個數	百分比%
全部都有	22	13.02
大部份都有	31	18.34
有些有，有些沒有	42	24.85
少部份才有	18	10.65
完全都沒有	56	33.14
總和	169	100.00

未答 4 人

18. 請問你在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約？

附表 8-22 商家是否有與小學生父母簽訂買賣契約統計表

	個數	百分比%
有	22	13.25
沒有	112	67.47
有時有，有時沒有	32	19.28
總和	166	100.00

未答 7 人

19. 請問你在網路上買東西時，有沒有發生過不愉快的經驗？

附表 8-23 小學生購路時是否有不愉快的經驗統計表

	個數	百分比%
有	32	18.71
沒有	139	81.29
總和	171	100.00

未答 2 人

20. 請問你發生過哪些糾紛的種類？

附表 8-23 小學生購路時曾發生過的糾紛種類統計表

	個數	百分比%
商品不符	10	31.25
沒有準時交貨	15	46.88
無法退、換貨	16	50.00
沒有售後服務	3	9.38
商品品質不良	13	40.63
加收未規定的費用	2	6.25
沒有保證書	7	21.88
個人資料外洩	3	9.38
貨款已付，但未收到商品	6	18.75
商品價值遠低付款金額	3	9.38
其他	1	3.13
總和	32	246.88

21. 你在網路上買東西被別人騙時，你最早會向誰求助？

附表 8-24 網路詐欺時小學生最早求助之對象統計表

	個數	百分比%
向爸爸媽媽求助	13	41.94
向其他家人求助	1	3.23
向商家或賣方求助	10	32.26
向警察求助	4	12.90
向政府機關求助	2	6.45
其他	1	3.23
總和	31	100.00

22. 請問你以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務？

附表 8-25 小學生繼續上網購物之意願統計表

	個數	百分比%
非常不願意	15	8.77
不太願意	16	9.36
還算願意	82	47.95
非常願意	58	33.92
總和	171	100.00

未答 2 人

23. 請問你覺得學校應不應該增加一些有關在網路上買東西的課程，以保護你的權益？

附表 8-26 小學生對學校是否應增加網路購物課程認知統計表

	個數	百分比%
應該增加	140	80.92
不應該增加	33	19.08
總和	173	100.00

24. 請問你在網站上逛的時候，會不會注意有些網站上有「未滿 18 歲的人不能進入」的限制？

附表 8-26 小學生是否會注意網站上「未滿 18 歲的人不能進入」之限制統計表

	個數	百分比%
有注意	144	83.24
沒有注意	29	16.76
總和	173	100.00

25. 請問你平時上網時有沒有上過「未滿 18 歲的人不能進入」的網站？

附表 8-27 小學生是否有上過「未滿 18 歲的人不能進入」的網站統計表

	個數	百分比%
有	23	13.61
沒有	146	86.39
總和	169	100.00

未答 4 人

三、所有題目與受訪者基本資料交叉分析表

一、「1.除了到商店裡購物之外，請問您還曾經利用下列哪些方式購物？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-28 受訪者曾利用之購物方式與受訪者基本資料交叉分析表

		1.請問你曾經除了到商店裡購物之外還利用哪些方式購物？														總和	
		直銷人員		直接郵寄廣告		郵購目錄		電視購物頻道		網際網路購物		其他		不知道/無意見		觀察值	橫列%
		觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%		
年齡	10						1	50.00%	2	100.00%					2	150.00%	
	11			2	14.29%	3	21.43%	4	28.57%	12	85.71%			14	150.00%		
	12	13	11.50%	17	15.04%	37	32.74%	19	16.81%	112	99.12%	1	.88%	2	1.77%	113	177.88%
	13	6	14.29%	5	11.90%	13	30.95%	4	9.52%	42	100.00%	2	4.76%			42	171.43%
	14							1	100.00%	1	100.00%					1	200.00%
總和		19	11.05%	24	13.95%	53	30.81%	29	16.86%	169	98.26%	3	1.74%	2	1.16%	172	173.84%
就讀年級	5	4	8.70%	11	23.91%	15	32.61%	11	23.91%	44	95.65%	2	4.35%	1	2.17%	46	191.30%
	6	15	11.90%	14	11.11%	37	29.37%	19	15.08%	125	99.21%	1	.79%	1	.79%	126	168.25%
總和		19	11.05%	25	14.53%	52	30.23%	30	17.44%	169	98.26%	3	1.74%	2	1.16%	172	174.42%
月收入	499元以下	6	9.09%	11	16.67%	21	31.82%	14	21.21%	65	98.48%	2	3.03%	2	3.03%	66	183.33%
	500-999元	5	26.32%	3	15.79%	8	42.11%	3	15.79%	18	94.74%					19	194.74%
	1,000-1,499元	1	7.69%	3	23.08%	5	38.46%	3	23.08%	13	100.00%					13	192.31%
	1,500元以上	2	18.18%	2	18.18%	3	27.27%	2	18.18%	11	100.00%	1	9.09%			11	190.91%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	4	8.89%	5	11.11%	15	33.33%	7	15.56%	44	97.78%					45	166.67%
	沒有收入	1	5.56%	1	5.56%	1	5.56%	1	5.56%	18	100.00%					18	122.22%
總和		19	11.05%	25	14.53%	53	30.81%	30	17.44%	169	98.26%	3	1.74%	2	1.16%	172	175.00%
性別	男生	14	11.67%	15	12.50%	26	21.67%	20	16.67%	119	99.17%	1	.83%	2	1.67%	120	164.17%
	女生	4	8.00%	10	20.00%	27	54.00%	10	20.00%	48	96.00%	2	4.00%			50	202.00%
總和		18	10.59%	25	14.71%	53	31.18%	30	17.65%	167	98.24%	3	1.76%	2	1.18%	170	175.29%

二、「2. 請問你平均每週上網幾天？(單選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-29 受訪者平均每週上網的天數與受訪者基本資料交叉分析表

		2. 請問你平均每週上網幾天？																總和			
		1天		2天		3天		4天		5天		6天		7天		很少上網		沒有不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %				
年齡	10			1	50.00%									1	50.00%					2	100.00%
	11	1	7.14%	1	7.14%	2	14.29%	3	21.43%	3	21.43%	2	14.29%	1	7.14%	1	7.14%			14	100.00%
	12	5	4.50%	13	11.71%	16	14.41%	19	17.12%	9	8.11%	12	10.81%	34	30.63%	2	1.80%	1	.90%	111	100.00%
	13	1	2.38%	1	2.38%	11	26.19%	5	11.90%	7	16.67%	2	4.76%	13	30.95%	2	4.76%			42	100.00%
	14													1	100.00%					1	100.00%
總和		7	4.12%	16	9.41%	29	17.06%	27	15.88%	19	11.18%	16	9.41%	50	29.41%	5	2.94%	1	.59%	170	100.00%
就讀年級	5	3	6.67%	8	17.78%	7	15.56%	4	8.89%	4	8.89%	3	6.67%	14	31.11%	1	2.22%	1	2.22%	45	100.00%
	6	4	3.20%	8	6.40%	22	17.60%	23	18.40%	15	12.00%	13	10.40%	36	28.80%	4	3.20%			125	100.00%
總和		7	4.12%	16	9.41%	29	17.06%	27	15.88%	19	11.18%	16	9.41%	50	29.41%	5	2.94%	1	.59%	170	100.00%
月收入	499元以下	4	6.15%	3	4.62%	16	24.62%	12	18.46%	5	7.69%	4	6.15%	18	27.69%	2	3.08%	1	1.54%	65	100.00%
	500-999元			2	10.53%	2	10.53%	5	26.32%	5	26.32%	1	5.26%	4	21.05%					19	100.00%
	1,000-1,499元	1	7.69%	1	7.69%	1	7.69%	2	15.38%	1	7.69%	1	7.69%	6	46.15%					13	100.00%
	1,500元以上			2	18.18%	2	18.18%	1	9.09%	1	9.09%			4	36.36%	1	9.09%			11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	1	2.22%	7	15.56%	6	13.33%	3	6.67%	5	11.11%	8	17.78%	15	33.33%					45	100.00%
	沒有收入	2	11.76%	1	5.88%	2	11.76%	4	23.53%	2	11.76%	1	5.88%	3	17.65%	2	11.76%			17	100.00%
總和		8	4.71%	16	9.41%	29	17.06%	27	15.88%	19	11.18%	15	8.82%	50	29.41%	5	2.94%	1	.59%	170	100.00%
性別	男生	3	2.54%	12	10.17%	21	17.80%	21	17.80%	13	11.02%	8	6.78%	36	30.51%	4	3.39%			118	100.00%
	女生	4	8.00%	3	6.00%	8	16.00%	6	12.00%	6	12.00%	7	14.00%	14	28.00%	1	2.00%	1	2.00%	50	100.00%
總和		7	4.17%	15	8.93%	29	17.26%	27	16.07%	19	11.31%	15	8.93%	50	29.76%	5	2.98%	1	.60%	168	100.00%

三、「3.請問吸引你上網路買東西的原因是什麼？(複選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-30-1 受訪者上網購物原因與受訪者基本資料交叉分析表

		3. 請問吸引你上網路買東西的原因是什麼？													總和	
		方便、節省時間	看到喜歡的東西就可以買	匿名性	網路上的東西比較便宜	可以送很多東西	可以買不容易買得的東西(獨特性)	網站內容新穎	商品資訊清楚	商品交貨迅速	能夠提供個人化的服務	安全的交易環境	網站能夠確保個人隱私	可幫助爸爸媽媽家人買東西	其他	觀察值
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	
年齡	10				1		1		1		1	1		1	1	2
	11	11	1		4	2	6	2	3	2	3	3	6	3	1	14
	12	86	43	15	48	21	60	30	34	43	32	31	36	32	3	112
	13	30	21	9	22	8	21	17	8	14	7	10	10	9		41
	14	1						1		1	1					1
總和		128	65	24	75	31	88	50	46	60	44	45	52	45	5	170
就讀年級	5	32	12	4	16	8	21	7	10	13	9	14	18	13	2	46
	6	95	53	20	60	23	67	43	36	48	36	32	34	33	3	124
總和		127	65	24	76	31	88	50	46	61	45	46	52	46	5	170
月收入	499元以下	53	27	10	36	18	39	20	22	26	21	20	22	23	2	66
	500-999元	13	6	2	9	2	11	6	1	6	4	2	5	5		19
	1,000-1,499元	9	7	1	5	2	7	2	2	4	4	4	4	3	1	13
	1,500元以上	8	4	1	3	1	4	4	4	5	2	4	3	2		11
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	30	17	8	18	8	21	16	14	15	11	15	14	13	1	44
沒有收入		14	4	2	5		6	2	4	5	3	1	4		1	17
總和		127	65	24	76	31	88	50	47	61	45	46	52	46	5	170
性別	男生	90	43	15	53	22	63	31	34	38	29	30	42	30	3	118
	女生	36	22	9	23	9	25	18	13	22	16	16	10	16	2	50
總和		126	65	24	76	31	88	49	47	60	45	46	52	46	5	168

附表 8-30-2 受訪者上網購物原因與受訪者基本資料交叉分析表

		3. 請問吸引你上網買東西的原因是什麼？														總和
		方便、節省時間	看到喜歡的東西就可以買	匿名性	網路上的東西比較便宜	可以送很多東西	可以買不容易買得的東西(獨特性)	網站內容新穎	商品資訊清楚	商品交貨迅速	能夠提供個人化的服務	安全的交易環境	網站能夠確保個人隱私	可幫助爸爸媽媽家人買東西	其他	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	10				50.00%		50.00%		50.00%		50.00%		50.00%		50.00%	350.00%
	11	78.57%	7.14%		28.57%	14.29%	42.86%	14.29%	21.43%	14.29%	21.43%	21.43%	42.86%	21.43%	7.14%	335.71%
	12	76.79%	38.39%	13.39%	42.86%	18.75%	53.57%	26.79%	30.36%	38.39%	28.57%	27.68%	32.14%	28.57%	2.68%	458.93%
	13	73.17%	51.22%	21.95%	53.66%	19.51%	51.22%	41.46%	19.51%	34.15%	17.07%	24.39%	24.39%	21.95%		453.66%
	14	100.00%						100.00%		100.00%	100.00%					400.00%
總和		75.29%	38.24%	14.12%	44.12%	18.24%	51.76%	29.41%	27.06%	35.29%	25.88%	26.47%	30.59%	26.47%	2.94%	445.88%
就讀年級	5	69.57%	26.09%	8.70%	34.78%	17.39%	45.65%	15.22%	21.74%	28.26%	19.57%	30.43%	39.13%	28.26%	4.35%	389.13%
	6	76.61%	42.74%	16.13%	48.39%	18.55%	54.03%	34.68%	29.03%	38.71%	29.03%	25.81%	27.42%	26.61%	2.42%	470.16%
總和		74.71%	38.24%	14.12%	44.71%	18.24%	51.76%	29.41%	27.06%	35.88%	26.47%	27.06%	30.59%	27.06%	2.94%	448.24%
月收入	499元以下	80.30%	40.91%	15.15%	54.55%	27.27%	59.09%	30.30%	33.33%	39.39%	31.82%	30.30%	33.33%	34.85%	3.03%	513.64%
	500-999元	68.42%	31.58%	10.53%	47.37%	10.53%	57.89%	31.58%	5.26%	31.58%	21.05%	10.53%	26.32%	26.32%		378.95%
	1,000-1,499元	69.23%	53.85%	7.69%	38.46%	15.38%	53.85%	15.38%	15.38%	30.77%	30.77%	30.77%	30.77%	23.08%	7.69%	423.08%
	1,500元以上	72.73%	36.36%	9.09%	27.27%	9.09%	36.36%	36.36%	36.36%	45.45%	18.18%	36.36%	27.27%	18.18%		409.09%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	68.18%	38.64%	18.18%	40.91%	18.18%	47.73%	36.36%	31.82%	34.09%	25.00%	34.09%	31.82%	29.55%	2.27%	456.82%
沒有收入	82.35%	23.53%	11.76%	29.41%		35.29%	11.76%	23.53%	29.41%	17.65%	5.88%	23.53%		5.88%	300.00%	
總和		74.71%	38.24%	14.12%	44.71%	18.24%	51.76%	29.41%	27.65%	35.88%	26.47%	27.06%	30.59%	27.06%	2.94%	448.82%
性別	男生	76.27%	36.44%	12.71%	44.92%	18.64%	53.39%	26.27%	28.81%	32.20%	24.58%	25.42%	35.59%	25.42%	2.54%	443.22%
	女生	72.00%	44.00%	18.00%	46.00%	18.00%	50.00%	36.00%	26.00%	44.00%	32.00%	32.00%	20.00%	32.00%	4.00%	474.00%
總和		75.00%	38.69%	14.29%	45.24%	18.45%	52.38%	29.17%	27.98%	35.71%	26.79%	27.38%	30.95%	27.38%	2.98%	452.38%

四、「4.請問你透過網路買過的商品或服務種類有哪些？(複選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-31-1 受訪者上網購物的商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		4. 請問你透過網路買過的商品或服務種類有哪些？												總和
		玩具	網路線上遊戲 (如程式、攻略密笈、時數卡)	書籍/雜誌/漫畫書	禮物	影音光碟、卡帶	美容用品	電腦硬體設備	電腦軟體程式	電子通訊產品	數位產品	花束/禮品	其他	觀察值
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	
年齡	10		1		1				1				1	2
	11	3	10	4		2		1	1				6	14
	12	31	81	44	24	31	3	14	20	8	8	6	14	113
	13	9	32	13	5	11	1	3	6	2	6	5	9	42
	14		1	1			1							1
總和		43	125	62	30	44	5	18	28	10	14	11	30	172
就讀年級	5	13	34	16	8	14	1	7	9	5	2	3	8	46
	6	30	90	47	23	30	4	11	19	5	12	9	23	126
總和		43	124	63	31	44	5	18	28	10	14	12	31	172
月收入	499元以下	25	49	24	14	15	2	8	12	4	8	5	8	66
	500-999元	2	15	9	3	5	1	1	5		2	2	7	19
	1,000-1,499元	1	9	5	5	6	1	1	2	1		1	1	13
	1,500元以上	3	9	5	2	2		3	2	2	2	2	2	11
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	9	30	17	7	16	1	4	6	3	2	2	9	45
沒有收入	3	12	3				1	1				4	18	
總和		43	124	63	31	44	5	18	28	10	14	12	31	172
性別	男生	33	102	38	11	27	2	17	22	8	10	3	12	120
	女生	9	20	25	20	17	3	1	6	2	4	9	19	50
總和		42	122	63	31	44	5	18	28	10	14	12	31	170

附表 8-31-2 受訪者上網購物的商品或服務種類與受訪者基本資料交叉分析表

		4. 請問你透過網路買過的商品或服務種類有哪些？												總和
		玩具	網路線上遊戲 (如程式、攻略密笈、時數卡)	書籍/雜誌/漫畫書	禮物	影音光碟、卡帶	美容用品	電腦硬體設備	電腦軟體程式	電子通訊產品	數位產品	花束/禮品	其他	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	10		50.00%		50.00%				50.00%				50.00%	200.00%
	11	21.43%	71.43%	28.57%		14.29%		7.14%	7.14%				42.86%	192.86%
	12	27.43%	71.68%	38.94%	21.24%	27.43%	2.65%	12.39%	17.70%	7.08%	7.08%	5.31%	12.39%	251.33%
	13	21.43%	76.19%	30.95%	11.90%	26.19%	2.38%	7.14%	14.29%	4.76%	14.29%	11.90%	21.43%	242.86%
	14		100.00%	100.00%			100.00%							300.00%
總和		25.00%	72.67%	36.05%	17.44%	25.58%	2.91%	10.47%	16.28%	5.81%	8.14%	6.40%	17.44%	244.19%
就讀年級	5	28.26%	73.91%	34.78%	17.39%	30.43%	2.17%	15.22%	19.57%	10.87%	4.35%	6.52%	17.39%	260.87%
	6	23.81%	71.43%	37.30%	18.25%	23.81%	3.17%	8.73%	15.08%	3.97%	9.52%	7.14%	18.25%	240.48%
總和		25.00%	72.09%	36.63%	18.02%	25.58%	2.91%	10.47%	16.28%	5.81%	8.14%	6.98%	18.02%	245.93%
月收入	499元以下	37.88%	74.24%	36.36%	21.21%	22.73%	3.03%	12.12%	18.18%	6.06%	12.12%	7.58%	12.12%	263.64%
	500-999元	10.53%	78.95%	47.37%	15.79%	26.32%	5.26%	5.26%	26.32%		10.53%	10.53%	36.84%	273.68%
	1,000-1,499元	7.69%	69.23%	38.46%	38.46%	46.15%	7.69%	7.69%	15.38%	7.69%		7.69%	7.69%	253.85%
	1,500元以上	27.27%	81.82%	45.45%	18.18%	18.18%		27.27%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	18.18%	309.09%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	20.00%	66.67%	37.78%	15.56%	35.56%	2.22%	8.89%	13.33%	6.67%	4.44%	4.44%	20.00%	235.56%
沒有收入		16.67%	66.67%	16.67%				5.56%	5.56%				22.22%	133.33%
總和		25.00%	72.09%	36.63%	18.02%	25.58%	2.91%	10.47%	16.28%	5.81%	8.14%	6.98%	18.02%	245.93%
性別	男生	27.50%	85.00%	31.67%	9.17%	22.50%	1.67%	14.17%	18.33%	6.67%	8.33%	2.50%	10.00%	237.50%
	女生	18.00%	40.00%	50.00%	40.00%	34.00%	6.00%	2.00%	12.00%	4.00%	8.00%	18.00%	38.00%	270.00%
總和		24.71%	71.76%	37.06%	18.24%	25.88%	2.94%	10.59%	16.47%	5.88%	8.24%	7.06%	18.24%	247.06%

五、「5.以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方所提供的商品資訊，你是不是完全都能了解呢？（單選）」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-32 受訪者對商家提供之商品資訊瞭解程度與受訪者基本資料交叉分析表

		5. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方所提供的商品資訊，你是不是完全都能了解呢？										總和	
		完全都能瞭解		大部份都能瞭解		還算瞭解		少部份能瞭解		完全不能瞭解		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			1	50.00%	1	50.00%					2	100.00%
	11	6	42.86%	5	35.71%	1	7.14%	2	14.29%			14	100.00%
	12	32	28.83%	49	44.14%	22	19.82%	8	7.21%			111	100.00%
	13	11	26.83%	18	43.90%	6	14.63%	5	12.20%	1	2.44%	41	100.00%
	14			1	100.00%							1	100.00%
總和		49	28.99%	74	43.79%	30	17.75%	15	8.88%	1	.59%	169	100.00%
就讀年級	5	14	30.43%	13	28.26%	11	23.91%	8	17.39%			46	100.00%
	6	36	29.27%	60	48.78%	19	15.45%	7	5.69%	1	.81%	123	100.00%
總和		50	29.59%	73	43.20%	30	17.75%	15	8.88%	1	.59%	169	100.00%
月收入	499元以下	23	34.85%	28	42.42%	13	19.70%	2	3.03%			66	100.00%
	500-999元	3	15.79%	12	63.16%	2	10.53%	2	10.53%			19	100.00%
	1,000-1,499元	4	30.77%	7	53.85%	2	15.38%					13	100.00%
	1,500元以上	4	40.00%	4	40.00%	1	10.00%	1	10.00%			10	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	10	22.73%	20	45.45%	7	15.91%	7	15.91%			44	100.00%
	沒有收入	5	29.41%	3	17.65%	5	29.41%	3	17.65%	1	5.88%	17	100.00%
總和		49	28.99%	74	43.79%	30	17.75%	15	8.88%	1	.59%	169	100.00%
性別	男生	37	31.62%	50	42.74%	18	15.38%	11	9.40%	1	.85%	117	100.00%
	女生	11	22.00%	24	48.00%	11	22.00%	4	8.00%			50	100.00%
總和		48	28.74%	74	44.31%	29	17.37%	15	8.98%	1	.60%	167	100.00%

六、「6. 和一般的商店比較起來，請問你覺得網路上同樣的商品價格比較便宜還是比較貴？（單選）」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-33 受訪者對商家提供之商品價格認知與受訪者基本資料交叉分析表

		6. 和一般的商店比較起來，請問你覺得網路上同樣的商品價格比較便宜還是比較貴？								總和	
		便宜很多		便宜一點		一樣/差不多		貴一點		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			2	100.00%					2	100.00%
	11	2	15.38%	4	30.77%	6	46.15%	1	7.69%	13	100.00%
	12	17	15.18%	47	41.96%	39	34.82%	9	8.04%	112	100.00%
	13	8	19.05%	19	45.24%	12	28.57%	3	7.14%	42	100.00%
	14							1	100.00%	1	100.00%
總和		27	15.88%	72	42.35%	57	33.53%	14	8.24%	170	100.00%
就讀年級	5	6	13.64%	15	34.09%	18	40.91%	5	11.36%	44	100.00%
	6	21	16.67%	58	46.03%	38	30.16%	9	7.14%	126	100.00%
總和		27	15.88%	73	42.94%	56	32.94%	14	8.24%	170	100.00%
月收入	499元以下	10	15.15%	30	45.45%	21	31.82%	5	7.58%	66	100.00%
	500-999元	1	5.56%	11	61.11%	5	27.78%	1	5.56%	18	100.00%
	1,000-1,499元	3	23.08%	5	38.46%	3	23.08%	2	15.38%	13	100.00%
	1,500元以上	3	27.27%	4	36.36%	3	27.27%	1	9.09%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	7	15.91%	16	36.36%	16	36.36%	5	11.36%	44	100.00%
	沒有收入	2	11.11%	7	38.89%	9	50.00%			18	100.00%
總和		26	15.29%	73	42.94%	57	33.53%	14	8.24%	170	100.00%
性別	男生	16	13.56%	51	43.22%	43	36.44%	8	6.78%	118	100.00%
	女生	9	18.00%	21	42.00%	14	28.00%	6	12.00%	50	100.00%
總和		25	14.88%	72	42.86%	57	33.93%	14	8.33%	168	100.00%

七、「7.請問你在網路上買到的東西有沒有符合你原來的期望？(單選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-34 受訪者對網路購物是否有符合原來期望與受訪者基本資料交叉分析表

		7. 請問你在網路上買到的東西有沒有符合你原來的期望？										總和			
		非常不符合		不太符合		還算符合		完全符合		不一定		個數	橫列 %		
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %				
年齡	10					1	50.00%					1	50.00%	2	100.00%
	11	1	7.14%	1	7.14%	6	42.86%	4	28.57%	2	14.29%	14	100.00%		
	12	6	5.36%	1	.89%	58	51.79%	29	25.89%	18	16.07%	112	100.00%		
	13	1	2.44%			25	60.98%	9	21.95%	6	14.63%	41	100.00%		
	14					1	100.00%					1	100.00%		
總和		8	4.71%	2	1.18%	91	53.53%	42	24.71%	27	15.88%	170	100.00%		
就讀年級	5	4	9.09%	1	2.27%	21	47.73%	9	20.45%	9	20.45%	44	100.00%		
	6	4	3.17%	1	.79%	69	54.76%	34	26.98%	18	14.29%	126	100.00%		
總和		8	4.71%	2	1.18%	90	52.94%	43	25.29%	27	15.88%	170	100.00%		
月收入	499元以下	3	4.62%	2	3.08%	33	50.77%	12	18.46%	15	23.08%	65	100.00%		
	500-999元	2	11.11%			10	55.56%	5	27.78%	1	5.56%	18	100.00%		
	1,000-1,499元					9	69.23%	2	15.38%	2	15.38%	13	100.00%		
	1,500元以上					3	27.27%	6	54.55%	2	18.18%	11	100.00%		
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	3	6.67%			24	53.33%	12	26.67%	6	13.33%	45	100.00%		
沒有收入						12	66.67%	5	27.78%	1	5.56%	18	100.00%		
總和		8	4.71%	2	1.18%	91	53.53%	42	24.71%	27	15.88%	170	100.00%		
性別	男生	6	5.08%	2	1.69%	60	50.85%	30	25.42%	20	16.95%	118	100.00%		
	女生	2	4.00%			30	60.00%	12	24.00%	6	12.00%	50	100.00%		
總和		8	4.76%	2	1.19%	90	53.57%	42	25.00%	26	15.48%	168	100.00%		

八、「8.請問你在網路上買東西時，買東西的錢是誰付的？」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-35 受訪者網路購物時現金支付者與受訪者基本資料交叉分析表

		8. 請問你在網路上買東西時，買東西的錢是誰付的？								總和	
		爸爸媽媽		其他家人		自己		其他		觀察值	橫列%
		觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%		
年齡	10	1	50.00%	1	50.00%	1	50.00%			2	150.00%
	11	9	64.29%			8	57.14%			14	121.43%
	12	63	55.75%	13	11.50%	77	68.14%	5	4.42%	113	139.82%
	13	15	35.71%	3	7.14%	38	90.48%	1	2.38%	42	135.71%
	14					1	100.00%			1	100.00%
總和		88	51.16%	17	9.88%	125	72.67%	6	3.49%	172	137.21%
就讀年級	5	20	43.48%	3	6.52%	34	73.91%			46	123.91%
	6	68	53.97%	14	11.11%	91	72.22%	6	4.76%	126	142.06%
總和		88	51.16%	17	9.88%	125	72.67%	6	3.49%	172	137.21%
月收入	499元以下	31	46.97%	6	9.09%	46	69.70%	2	3.03%	66	128.79%
	500-999元	9	47.37%	3	15.79%	16	84.21%	1	5.26%	19	152.63%
	1,000-1,499元	6	46.15%	2	15.38%	10	76.92%			13	138.46%
	1,500元以上	7	63.64%	1	9.09%	10	90.91%			11	163.64%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	26	57.78%	5	11.11%	33	73.33%	2	4.44%	45	146.67%
	沒有收入	9	50.00%			10	55.56%	1	5.56%	18	111.11%
總和		88	51.16%	17	9.88%	125	72.67%	6	3.49%	172	137.21%
性別	男生	60	50.00%	7	5.83%	86	71.67%	4	3.33%	120	130.83%
	女生	27	54.00%	10	20.00%	37	74.00%	2	4.00%	50	152.00%
總和		87	51.18%	17	10.00%	123	72.35%	6	3.53%	170	137.06%

九、「9. 請問你在網路買東西時曾經使用過哪些付款方式？(複選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-36 受訪者網路購物時曾使用的付款方式與受訪者基本資料交叉分析表

		9. 請問你在網路買東西時曾經使用過哪些付款方式？														總和	
		信用卡付款		ATM轉帳		銀行匯款或郵政劃撥		商店付款取貨		貨到付款		預付卡、禮券、電子錢		其他		觀察值	橫列%
		觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%	觀察值	橫列%		
年齡	10	1	50.00%							1	50.00%	1	50.00%			2	150.00%
	11	4	28.57%			2	14.29%	2	14.29%	5	35.71%			1	7.14%	14	100.00%
	12	20	18.02%	13	11.71%	21	18.92%	29	26.13%	42	37.84%	21	18.92%	12	10.81%	111	142.34%
	13	8	21.05%	4	10.53%	5	13.16%	15	39.47%	13	34.21%	6	15.79%	5	13.16%	38	147.37%
	14	1	100.00%	1	100.00%	1	100.00%									1	300.00%
總和		34	20.48%	18	10.84%	29	17.47%	46	27.71%	61	36.75%	28	16.87%	18	10.84%	166	140.96%
就讀年級	5	9	19.57%	3	6.52%	6	13.04%	11	23.91%	20	43.48%	5	10.87%	3	6.52%	46	123.91%
	6	25	20.83%	15	12.50%	23	19.17%	35	29.17%	42	35.00%	24	20.00%	15	12.50%	120	149.17%
總和		34	20.48%	18	10.84%	29	17.47%	46	27.71%	62	37.35%	29	17.47%	18	10.84%	166	142.17%
月收入	499元以下	12	18.18%	6	9.09%	10	15.15%	24	36.36%	26	39.39%	7	10.61%	7	10.61%	66	139.39%
	500-999元	4	22.22%	2	11.11%	1	5.56%	6	33.33%	8	44.44%	1	5.56%	2	11.11%	18	133.33%
	1,000-1,499元	4	36.36%	2	18.18%	3	27.27%	2	18.18%	4	36.36%	6	54.55%			11	190.91%
	1,500元以上	4	36.36%	2	18.18%	2	18.18%	3	27.27%	4	36.36%	6	54.55%	1	9.09%	11	200.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	5	11.63%	5	11.63%	9	20.93%	10	23.26%	15	34.88%	7	16.28%	8	18.60%	43	137.21%
	沒有收入	5	29.41%	1	5.88%	4	23.53%	2	11.76%	4	23.53%	2	11.76%			17	105.88%
總和		34	20.48%	18	10.84%	29	17.47%	47	28.31%	61	36.75%	29	17.47%	18	10.84%	166	142.17%
性別	男生	21	18.26%	13	11.30%	17	14.78%	26	22.61%	41	35.65%	19	16.52%	14	12.17%	115	131.30%
	女生	12	24.49%	5	10.20%	12	24.49%	20	40.82%	19	38.78%	9	18.37%	4	8.16%	49	165.31%
總和		33	20.12%	18	10.98%	29	17.68%	46	28.05%	60	36.59%	28	17.07%	18	10.98%	164	141.46%

十、「10.請問你有上國外的網站買過東西嗎？(單選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-37 受訪者是否有上國外網站購物與受訪者基本資料交叉分析表

		10. 請問你有上國外的網站買過東西嗎？				總和	
		有		無		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			2	100.00%	2	100.00%
	11			14	100.00%	14	100.00%
	12	10	8.85%	103	91.15%	113	100.00%
	13	7	16.67%	35	83.33%	42	100.00%
	14			1	100.00%	1	100.00%
總和		17	9.88%	155	90.12%	172	100.00%
就讀年級	5	3	6.52%	43	93.48%	46	100.00%
	6	15	11.90%	111	88.10%	126	100.00%
總和		18	10.47%	154	89.53%	172	100.00%
月收入	499元以下	5	7.58%	61	92.42%	66	100.00%
	500-999元	2	10.53%	17	89.47%	19	100.00%
	1,000-1,499元			13	100.00%	13	100.00%
	1,500元以上	3	27.27%	8	72.73%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	8	17.78%	37	82.22%	45	100.00%
	沒有收入			18	100.00%	18	100.00%
總和		18	10.47%	154	89.53%	172	100.00%
性別	男生	11	9.17%	109	90.83%	120	100.00%
	女生	7	14.00%	43	86.00%	50	100.00%
總和		18	10.59%	152	89.41%	170	100.00%

十一、「11.請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？(單選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-38-1 受訪者最近上網購物的金額與受訪者基本資料交叉分析表

		11. 請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？														總和	
		99元以下	100-199元	200-299元	300-399元	400-499元	500-999元	1,000-1,499元	1,500-1,999元	2,000-2,499元	2,500-2,999元	3,000-3,499元	3,500-3,999元	4,500-4,999元	5,000元以上	很難說/不一定	總和 個數
		個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	個數	
年齡	10	1													1	2	
	11	2	1	1			1	1			1	1		1	2	3	14
	12	9	25	5	21	4	14	4	4	2	1		1		5	16	111
	13	3	4	4	7	2	5	1	1	1			1		5	8	42
	14									1							1
總和		15	30	10	28	6	20	6	5	4	2	2	1	1	12	28	170
就讀年級	5	9	7	1	4	2	3	2		1	2	1			4	10	46
	6	6	23	9	24	4	17	4	5	3		1	1	1	8	18	124
總和		15	30	10	28	6	20	6	5	4	2	2	1	1	12	28	170
月收入	499元以下	7	15	4	7	2	6	2	3	1		2			3	13	65
	500-999元		3	2	4	1	1	2		2	1			1		2	19
	1,000-1,499元	1	2		3		4			1	1					1	13
	1,500元以上	1	1		1				1						7		11
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	4	4	3	10	3	7	1	1					1		11	45
	沒有收入	3	5	1	3		2	1							2		17
總和		16	30	10	28	6	20	6	5	4	2	2	1	1	12	27	170
性別	男生	11	20	6	17	4	14	6	4	3	1	2		1	9	20	118
	女生	5	9	4	11	2	6		1	1	1		1		3	6	50
總和		16	29	10	28	6	20	6	5	4	2	2	1	1	12	26	168

附表 8-38-2 受訪者最近上網購物的金額與受訪者基本資料交叉分析表

		11. 請問你最近一次在網路上買東西的金額大約多少錢？														總和	
		99元以下	100-199元	200-299元	300-399元	400-499元	500-999元	1,000-1,499元	1,500-1,999元	2,000-2,499元	2,500-2,999元	3,000-3,499元	3,500-3,999元	4,500-4,999元	5,000元以上	很難說/不一定	總和
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	10	50.00%													50.00%	100.00%	
	11	14.29%	7.14%	7.14%			7.14%	7.14%			7.14%	7.14%		7.14%	14.29%	21.43%	100.00%
	12	8.11%	22.52%	4.50%	18.92%	3.60%	12.61%	3.60%	3.60%	1.80%	.90%		.90%		4.50%	14.41%	100.00%
	13	7.14%	9.52%	9.52%	16.67%	4.76%	11.90%	2.38%	2.38%	2.38%		2.38%			11.90%	19.05%	100.00%
	14									100.00%							100.00%
總和		8.82%	17.65%	5.88%	16.47%	3.53%	11.76%	3.53%	2.94%	2.35%	1.18%	1.18%	.59%	.59%	7.06%	16.47%	100.00%
就讀年級	5	19.57%	15.22%	2.17%	8.70%	4.35%	6.52%	4.35%		2.17%	4.35%	2.17%			8.70%	21.74%	100.00%
	6	4.84%	18.55%	7.26%	19.35%	3.23%	13.71%	3.23%	4.03%	2.42%		.81%	.81%	.81%	6.45%	14.52%	100.00%
總和		8.82%	17.65%	5.88%	16.47%	3.53%	11.76%	3.53%	2.94%	2.35%	1.18%	1.18%	.59%	.59%	7.06%	16.47%	100.00%
月收入	499元以下	10.77%	23.08%	6.15%	10.77%	3.08%	9.23%	3.08%	4.62%	1.54%		3.08%			4.62%	20.00%	100.00%
	500-999元		15.79%	10.53%	21.05%	5.26%	5.26%	10.53%		10.53%	5.26%		5.26%			10.53%	100.00%
	1,000-1,499元	7.69%	15.38%		23.08%		30.77%			7.69%	7.69%					7.69%	100.00%
	1,500元以上	9.09%	9.09%		9.09%				9.09%							63.64%	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	8.89%	8.89%	6.67%	22.22%	6.67%	15.56%	2.22%	2.22%				2.22%			24.44%	100.00%
沒有收入		17.65%	29.41%	5.88%	17.65%		11.76%	5.88%							11.76%		100.00%
總和		9.41%	17.65%	5.88%	16.47%	3.53%	11.76%	3.53%	2.94%	2.35%	1.18%	1.18%	.59%	.59%	7.06%	15.88%	100.00%
性別	男生	9.32%	16.95%	5.08%	14.41%	3.39%	11.86%	5.08%	3.39%	2.54%	.85%	1.69%		.85%	7.63%	16.95%	100.00%
	女生	10.00%	18.00%	8.00%	22.00%	4.00%	12.00%		2.00%	2.00%	2.00%		2.00%		6.00%	12.00%	100.00%
總和		9.52%	17.26%	5.95%	16.67%	3.57%	11.90%	3.57%	2.98%	2.38%	1.19%	1.19%	.60%	.60%	7.14%	15.48%	100.00%

十二、「12.以你過去在網路上買東西的情況來說，商品的說明有沒有標示適不適合兒童使用？（單選）」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-39 受訪者在上網購物時商品是否有標示說明適合兒童使用與受訪者基本資料交叉分析表

		12. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商品的說明有沒有標示適不適合兒童使用？										總和	
		完全都有標示		大部份有標示		有些有、有些沒有		少部份有標示		完全都沒有標示		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			1	50.00%	1	50.00%					2	100.00%
	11	3	21.43%	2	14.29%	6	42.86%	3	21.43%			14	100.00%
	12	20	18.35%	39	35.78%	32	29.36%	8	7.34%	10	9.17%	109	100.00%
	13	7	17.07%	7	17.07%	18	43.90%	3	7.32%	6	14.63%	41	100.00%
	14					1	100.00%					1	100.00%
總和		30	17.96%	49	29.34%	58	34.73%	14	8.38%	16	9.58%	167	100.00%
就讀年級	5	7	15.56%	14	31.11%	15	33.33%	8	17.78%	1	2.22%	45	100.00%
	6	23	18.85%	36	29.51%	42	34.43%	6	4.92%	15	12.30%	122	100.00%
總和		30	17.96%	50	29.94%	57	34.13%	14	8.38%	16	9.58%	167	100.00%
月收入	499元以下	13	20.31%	22	34.38%	19	29.69%	5	7.81%	5	7.81%	64	100.00%
	500-999元	4	21.05%	5	26.32%	5	26.32%	3	15.79%	2	10.53%	19	100.00%
	1,000-1,499元	2	15.38%	3	23.08%	8	61.54%					13	100.00%
	1,500元以上	3	27.27%			4	36.36%	2	18.18%	2	18.18%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	6	13.95%	14	32.56%	18	41.86%	2	4.65%	3	6.98%	43	100.00%
	沒有收入	2	11.76%	6	35.29%	3	17.65%	2	11.76%	4	23.53%	17	100.00%
總和		30	17.96%	50	29.94%	57	34.13%	14	8.38%	16	9.58%	167	100.00%
性別	男生	21	18.10%	32	27.59%	44	37.93%	8	6.90%	11	9.48%	116	100.00%
	女生	9	18.37%	18	36.73%	11	22.45%	6	12.24%	5	10.20%	49	100.00%
總和		30	18.18%	50	30.30%	55	33.33%	14	8.48%	16	9.70%	165	100.00%

十三、「13. 你曾經在網路上填過哪些個人資料？(複選)」與受訪者基本資料交叉分析

附表 8-40-1 受訪者在網路曾填寫的個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		13. 你曾經在網路上填過哪些個人資料？														總和
		姓名	性別	年齡	出生年月日	身份證字號	電話	地址	居住縣市	家裡有幾個人	零用金	就讀年級	全家或爸爸媽媽收入	爸爸媽媽的職業	其他	觀察值
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	
年齡	10	2	2	1	2	1	2	2	2		1	1		1		2
	11	12	13	9	10	9	8	12	10	1		5		2	1	14
	12	99	100	80	97	85	92	92	90	5	14	49	8	9	6	112
	13	40	40	31	35	29	32	36	34	2	5	22	1	1	3	42
	14	1		1			1	1	1							1
總和		154	155	122	144	124	135	143	137	8	20	77	9	13	10	171
就讀年級	5	41	42	28	39	35	30	38	32	3	7	24	4	8	4	46
	6	113	113	93	105	88	105	105	105	5	13	54	5	5	6	125
總和		154	155	121	144	123	135	143	137	8	20	78	9	13	10	171
月收入	499元以下	60	61	47	55	47	51	55	51	4	12	34	4	6	2	66
	500-999元	16	17	10	16	15	16	18	18		2	7		1	1	19
	1,000-1,499元	12	12	12	12	10	11	13	12		2	7		2		13
	1,500元以上	11	11	11	11	10	11	10	10		3	7	4		1	11
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	41	41	32	40	31	32	35	35	3	1	18	1	2	4	45
沒有收入		14	13	9	10	10	14	12	11	1		4		2	2	17
總和		154	155	121	144	123	135	143	137	8	20	77	9	13	10	171
性別	男生	108	107	88	99	90	93	99	94	6	18	61	7	8	4	119
	女生	44	46	31	43	31	40	42	42	2	2	16	2	5	6	50
總和		152	153	119	142	121	133	141	136	8	20	77	9	13	10	169

附表 8-40-2 受訪者在網路曾填寫的個人資料與受訪者基本資料交叉分析表

		13. 你曾經在網路上填過哪些個人資料？														總和
		姓名	性別	年齡	出生年月日	身份證字號	電話	地址	居住縣市	家裡有幾個人	零用金	就讀年級	全家或爸爸媽媽收入	爸爸媽媽的職業	其他	
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年齡	10	100.00%	100.00%	50.00%	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%		50.00%		50.00%			850.00%
	11	85.71%	92.86%	64.29%	71.43%	64.29%	57.14%	85.71%	71.43%	7.14%		35.71%		14.29%	7.14%	657.14%
	12	88.39%	89.29%	71.43%	86.61%	75.89%	82.14%	82.14%	80.36%	4.46%	12.50%	43.75%	7.14%	8.04%	5.36%	737.50%
	13	95.24%	95.24%	73.81%	83.33%	69.05%	76.19%	85.71%	80.95%	4.76%	11.90%	52.38%	2.38%	2.38%	7.14%	740.48%
	14	100.00%		100.00%			100.00%	100.00%	100.00%							500.00%
總和		90.06%	90.64%	71.35%	84.21%	72.51%	78.95%	83.63%	80.12%	4.68%	11.70%	45.03%	5.26%	7.60%	5.85%	731.58%
就讀年級	5	89.13%	91.30%	60.87%	84.78%	76.09%	65.22%	82.61%	69.57%	6.52%	15.22%	52.17%	8.70%	17.39%	8.70%	728.26%
	6	90.40%	90.40%	74.40%	84.00%	70.40%	84.00%	84.00%	84.00%	4.00%	10.40%	43.20%	4.00%	4.00%	4.80%	732.00%
總和		90.06%	90.64%	70.76%	84.21%	71.93%	78.95%	83.63%	80.12%	4.68%	11.70%	45.61%	5.26%	7.60%	5.85%	730.99%
月收入	499元以下	90.91%	92.42%	71.21%	83.33%	71.21%	77.27%	83.33%	77.27%	6.06%	18.18%	51.52%	6.06%	9.09%	3.03%	740.91%
	500-999元	84.21%	89.47%	52.63%	84.21%	78.95%	84.21%	94.74%	94.74%		10.53%	36.84%		5.26%	5.26%	721.05%
	1,000-1,499元	92.31%	92.31%	92.31%	92.31%	76.92%	84.62%	100.00%	92.31%		15.38%	53.85%		15.38%		807.69%
	1,500元以上	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.91%	100.00%	90.91%	90.91%		27.27%	63.64%	36.36%		9.09%	909.09%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	91.11%	91.11%	71.11%	88.89%	68.89%	71.11%	77.78%	77.78%	6.67%	2.22%	40.00%	2.22%	4.44%	8.89%	702.22%
	沒有收入	82.35%	76.47%	52.94%	58.82%	58.82%	82.35%	70.59%	64.71%	5.88%		23.53%		11.76%	11.76%	600.00%
總和		90.06%	90.64%	70.76%	84.21%	71.93%	78.95%	83.63%	80.12%	4.68%	11.70%	45.03%	5.26%	7.60%	5.85%	730.41%
性別	男生	90.76%	89.92%	73.95%	83.19%	75.63%	78.15%	83.19%	78.99%	5.04%	15.13%	51.26%	5.88%	6.72%	3.36%	741.18%
	女生	88.00%	92.00%	62.00%	86.00%	62.00%	80.00%	84.00%	84.00%	4.00%	4.00%	32.00%	4.00%	10.00%	12.00%	704.00%
總和		89.94%	90.53%	70.41%	84.02%	71.60%	78.70%	83.43%	80.47%	4.73%	11.83%	45.56%	5.33%	7.69%	5.92%	730.18%

十四、「14. 你在網路上填寫上一題所說的資料時，網站公司、商家或者是賣方有沒有說會採取保護你個人資料的相關措施呢？（單選）」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-41 受訪者填寫個人資料時商家是否有標示說明保護個人資料相關措施與受訪者基本資料交叉分析表

		14. 你在網路上填寫上一題所說的資料時，網站公司、商家或者是賣方有沒有說會採取保護你個人資料的相關措施呢？										總和	
		全部都有		大部份都有		有些有、有些沒有		少部份才有		完全都沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	1	50.00%			1	50.00%					2	100.00%
	11	4	30.77%	4	30.77%	4	30.77%			1	7.69%	13	100.00%
	12	40	35.71%	40	35.71%	24	21.43%	2	1.79%	6	5.36%	112	100.00%
	13	10	24.39%	17	41.46%	13	31.71%			1	2.44%	41	100.00%
	14							1	100.00%			1	100.00%
總和		55	32.54%	61	36.09%	42	24.85%	3	1.78%	8	4.73%	169	100.00%
就讀年級	5	11	24.44%	17	37.78%	15	33.33%	1	2.22%	1	2.22%	45	100.00%
	6	45	36.29%	44	35.48%	26	20.97%	2	1.61%	7	5.65%	124	100.00%
總和		56	33.14%	61	36.09%	41	24.26%	3	1.78%	8	4.73%	169	100.00%
月收入	499元以下	22	33.33%	24	36.36%	18	27.27%			2	3.03%	66	100.00%
	500-999元	4	21.05%	9	47.37%	6	31.58%					19	100.00%
	1,000-1,499元	4	33.33%	5	41.67%	2	16.67%	1	8.33%			12	100.00%
	1,500元以上	5	45.45%	4	36.36%					2	18.18%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	15	34.09%	15	34.09%	12	27.27%			2	4.55%	44	100.00%
沒有收入	6	35.29%	4	23.53%	3	17.65%	2	11.76%	2	11.76%	17	100.00%	
總和		56	33.14%	61	36.09%	41	24.26%	3	1.78%	8	4.73%	169	100.00%
性別	男生	38	32.48%	44	37.61%	26	22.22%	3	2.56%	6	5.13%	117	100.00%
	女生	18	36.00%	16	32.00%	14	28.00%			2	4.00%	50	100.00%
總和		56	33.53%	60	35.93%	40	23.95%	3	1.80%	8	4.79%	167	100.00%

十五、「15. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方在收集一些你個人資料(如性別、地址…)時，你的爸爸媽媽知不知道？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-42 小學生網路購物商家或賣方搜集資料父母知情與受訪者基本資料交叉分析

		15. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或者是賣方在收集一些你個人資料(如性別、地址…)時，你的爸爸媽媽知不知道？						總和	
		知道		不知道		有時知道，有時他們不知道		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	1	50.00%	1	50.00%			2	100.00%
	11	9	64.29%	2	14.29%	3	21.43%	14	100.00%
	12	64	57.66%	11	9.91%	36	32.43%	111	100.00%
	13	18	43.90%	10	24.39%	13	31.71%	41	100.00%
	14					1	100.00%	1	100.00%
總和		92	54.44%	24	14.20%	53	31.36%	169	100.00%
就讀年級	5	25	54.35%	5	10.87%	16	34.78%	46	100.00%
	6	68	55.28%	19	15.45%	36	29.27%	123	100.00%
總和		93	55.03%	24	14.20%	52	30.77%	169	100.00%
月收入	499元以下	39	59.09%	7	10.61%	20	30.30%	66	100.00%
	500-999元	12	66.67%	4	22.22%	2	11.11%	18	100.00%
	1,000-1,499元	3	25.00%	3	25.00%	6	50.00%	12	100.00%
	1,500元以上	5	45.45%	2	18.18%	4	36.36%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	25	55.56%	4	8.89%	16	35.56%	45	100.00%
	沒有收入	9	52.94%	3	17.65%	5	29.41%	17	100.00%
總和		93	55.03%	23	13.61%	53	31.36%	169	100.00%
性別	男生	62	52.99%	17	14.53%	38	32.48%	117	100.00%
	女生	31	62.00%	5	10.00%	14	28.00%	50	100.00%
總和		93	55.69%	22	13.17%	52	31.14%	167	100.00%

十六、「16.如果你要在網路上買東西，會不會先告知你的爸爸媽媽或家人呢？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-43 網路購物是否會先告知爸媽或家人與受訪者基本資料交叉分析

		16. 如果你要在網路上買東西，會不會先告知你的爸爸媽媽或家人呢？											總和		
		每次都會先告知		大部份都會先告知		有時候會先告知		很少告知他們		完全都不會告知		買之前不會告知買完才告知		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	1	50.00%							1	50.00%			2	100.00%
	11	7	50.00%	2	14.29%	1	7.14%	2	14.29%			2	14.29%	14	100.00%
	12	49	43.36%	21	18.58%	19	16.81%	8	7.08%	11	9.73%	5	4.42%	113	100.00%
	13	19	46.34%	7	17.07%	2	4.88%	3	7.32%	8	19.51%	2	4.88%	41	100.00%
	14							1	100.00%					1	100.00%
總和		76	44.44%	30	17.54%	22	12.87%	14	8.19%	20	11.70%	9	5.26%	171	100.00%
就讀年級	5	21	45.65%	6	13.04%	7	15.22%	3	6.52%	6	13.04%	3	6.52%	46	100.00%
	6	55	43.65%	24	19.05%	15	11.90%	11	8.73%	14	11.11%	7	5.56%	126	100.00%
總和		76	44.19%	30	17.44%	22	12.79%	14	8.14%	20	11.63%	10	5.81%	172	100.00%
月收入	499元以下	35	53.03%	10	15.15%	8	12.12%	2	3.03%	6	9.09%	5	7.58%	66	100.00%
	500-999元	5	26.32%	6	31.58%	2	10.53%	3	15.79%	3	15.79%			19	100.00%
	1,000-1,499元	3	23.08%	1	7.69%	2	15.38%	4	30.77%	2	15.38%	1	7.69%	13	100.00%
	1,500元以上	4	36.36%	2	18.18%	2	18.18%	1	9.09%	2	18.18%			11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	20	44.44%	8	17.78%	7	15.56%	4	8.89%	3	6.67%	3	6.67%	45	100.00%
沒有收入		9	52.94%	3	17.65%	1	5.88%			3	17.65%	1	5.88%	17	100.00%
總和		76	44.44%	30	17.54%	22	12.87%	14	8.19%	19	11.11%	10	5.85%	171	100.00%
性別	男生	52	43.70%	23	19.33%	14	11.76%	11	9.24%	14	11.76%	5	4.20%	119	100.00%
	女生	24	48.00%	7	14.00%	7	14.00%	3	6.00%	5	10.00%	4	8.00%	50	100.00%
總和		76	44.97%	30	17.75%	21	12.43%	14	8.28%	19	11.24%	9	5.33%	169	100.00%

十七、「17. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西呢？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-44 商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西與受訪者基本資料交叉分析

		17. 以你過去在網路上買東西的情況來說，商家或賣方有沒有說必須先取得你家人或你爸爸媽媽的同意，才能買東西呢？										總和	
		全部都有		大部份都有		有些有有些沒有		少部份才有		完全都沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			1	50.00%					1	50.00%	2	100.00%
	11	1	7.14%	4	28.57%	3	21.43%	1	7.14%	5	35.71%	14	100.00%
	12	18	16.51%	18	16.51%	25	22.94%	11	10.09%	37	33.94%	109	100.00%
	13	3	7.14%	8	19.05%	13	30.95%	5	11.90%	13	30.95%	42	100.00%
	14							1	100.00%			1	100.00%
總和		22	13.10%	31	18.45%	41	24.40%	18	10.71%	56	33.33%	168	100.00%
就讀年級	5	7	15.56%	8	17.78%	12	26.67%	5	11.11%	13	28.89%	45	100.00%
	6	15	12.20%	23	18.70%	29	23.58%	13	10.57%	43	34.96%	123	100.00%
總和		22	13.10%	31	18.45%	41	24.40%	18	10.71%	56	33.33%	168	100.00%
月收入	499元以下	12	18.75%	6	9.38%	17	26.56%	7	10.94%	22	34.38%	64	100.00%
	500-999元	2	10.53%	5	26.32%	6	31.58%	3	15.79%	3	15.79%	19	100.00%
	1,000-1,499元			3	23.08%	5	38.46%	3	23.08%	2	15.38%	13	100.00%
	1,500元以上			4	36.36%	2	18.18%	2	18.18%	3	27.27%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	4	9.30%	9	20.93%	10	23.26%	3	6.98%	17	39.53%	43	100.00%
沒有收入		4	22.22%	4	22.22%	2	11.11%			8	44.44%	18	100.00%
總和		22	13.10%	31	18.45%	42	25.00%	18	10.71%	55	32.74%	168	100.00%
性別	男生	15	12.71%	18	15.25%	32	27.12%	11	9.32%	42	35.59%	118	100.00%
	女生	7	14.58%	13	27.08%	10	20.83%	6	12.50%	12	25.00%	48	100.00%
總和		22	13.25%	31	18.67%	42	25.30%	17	10.24%	54	32.53%	166	100.00%

十八、「18. 請問你在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-45 在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約與受訪者基本資料交叉分析

		18. 請問你在網路上買東西的時候，商家或賣方有沒有和你或你爸爸媽媽簽定買賣契約？						總和	
		有		沒有		有時有，有時沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			2	100.00%			2	100.00%
	11	3	21.43%	8	57.14%	3	21.43%	14	100.00%
	12	16	14.81%	74	68.52%	18	16.67%	108	100.00%
	13	3	7.50%	27	67.50%	10	25.00%	40	100.00%
	14			1	100.00%			1	100.00%
總和		22	13.33%	112	67.88%	31	18.79%	165	100.00%
就讀年級	5	8	18.60%	29	67.44%	6	13.95%	43	100.00%
	6	14	11.48%	82	67.21%	26	21.31%	122	100.00%
總和		22	13.33%	111	67.27%	32	19.39%	165	100.00%
月收入	499元以下	9	14.75%	43	70.49%	9	14.75%	61	100.00%
	500-999元	3	15.79%	10	52.63%	6	31.58%	19	100.00%
	1,000-1,499元			11	84.62%	2	15.38%	13	100.00%
	1,500元以上	4	36.36%	6	54.55%	1	9.09%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	4	9.09%	29	65.91%	11	25.00%	44	100.00%
	沒有收入	2	11.76%	12	70.59%	3	17.65%	17	100.00%
總和		22	13.33%	111	67.27%	32	19.39%	165	100.00%
性別	男生	13	11.30%	82	71.30%	20	17.39%	115	100.00%
	女生	9	18.75%	27	56.25%	12	25.00%	48	100.00%
總和		22	13.50%	109	66.87%	32	19.63%	163	100.00%

十九、「19. 請問你在網路上買東西時，有沒有發生過不愉快的經驗？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-46 網路購物不愉快經驗與受訪者基本資料交叉分析

		19. 請問你在網路上買東西時，有沒有發生過不愉快的經驗？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			2	100.00%	2	100.00%
	11			14	100.00%	14	100.00%
	12	20	18.02%	91	81.98%	111	100.00%
	13	11	26.19%	31	73.81%	42	100.00%
	14	1	100.00%			1	100.00%
總和		32	18.82%	138	81.18%	170	100.00%
就讀年級	5	12	26.67%	33	73.33%	45	100.00%
	6	20	16.00%	105	84.00%	125	100.00%
總和		32	18.82%	138	81.18%	170	100.00%
月收入	499元以下	16	24.62%	49	75.38%	65	100.00%
	500-999元	3	15.79%	16	84.21%	19	100.00%
	1,000-1,499元	3	23.08%	10	76.92%	13	100.00%
	1,500元以上	3	27.27%	8	72.73%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	5	11.36%	39	88.64%	44	100.00%
	沒有收入	2	11.11%	16	88.89%	18	100.00%
總和		32	18.82%	138	81.18%	170	100.00%
性別	男生	18	15.25%	100	84.75%	118	100.00%
	女生	14	28.00%	36	72.00%	50	100.00%
總和		32	19.05%	136	80.95%	168	100.00%

二十、「20. 請問你發生過哪些糾紛的種類？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-47-1 發生糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析

		20. 請問你發生過哪些糾紛的種類？											總和	
		商品不符	沒有準時交貨	無法退、換貨	沒有售後服務	商品品質不良	加收未規定的費用	沒有保證書	個人資料外洩	貨款已付，但未收到商品	商品價值遠低於付款金額	其他		
		觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值	觀察值
年齡	12	7	8	11	2	10	1	6	3	4	3		20	
	13	2	6	4	1	3	1	1		2		1	11	
	14	1	1	1									1	
總和		10	15	16	3	13	2	7	3	6	3	1	32	
就讀年級	5	6	5	7	2	5	2	6	2	4	3		11	
	6	4	10	9	1	8		1	1	2		1	21	
總和		10	15	16	3	13	2	7	3	6	3	1	32	
月收入	499元以下	7	9	7	2	5	2	6	3	5	3		15	
	500-999元	1	2	1	1	1							3	
	1,000-1,499元	1	2	1						1			3	
	1,500元以上			2		2		1					4	
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	1	1	3		4						1	5	
沒有收入		1	2		1							2		
總和		10	15	16	3	13	2	7	3	6	3	1	32	
性別	男生	4	10	8	1	6	1	3	2	3			18	
	女生	6	5	8	2	7	1	4	1	3	3	1	14	
總和		10	15	16	3	13	2	7	3	6	3	1	32	

附表8-47-2 發生糾紛種類與受訪者基本資料交叉分析

		20. 請問你發生過哪些糾紛的種類？											總和	
		商品不符	沒有準時交貨	無法退、換貨	沒有售後服務	商品品質不良	加收未規定的費用	沒有保證書	個人資料外洩	貨款已付，但未收到商品	商品價值遠低於付款金額	其他		
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
年齡	12	35.00%	40.00%	55.00%	10.00%	50.00%	5.00%	30.00%	15.00%	20.00%	15.00%		275.00%	
	13	18.18%	54.55%	36.36%	9.09%	27.27%	9.09%	9.09%		18.18%		9.09%	190.91%	
	14	100.00%	100.00%	100.00%									300.00%	
總和		31.25%	46.88%	50.00%	9.38%	40.63%	6.25%	21.88%	9.38%	18.75%	9.38%	3.13%	246.88%	
就讀年級	5	54.55%	45.45%	63.64%	18.18%	45.45%	18.18%	54.55%	18.18%	36.36%	27.27%		381.82%	
	6	19.05%	47.62%	42.86%	4.76%	38.10%		4.76%	4.76%	9.52%		4.76%	176.19%	
總和		31.25%	46.88%	50.00%	9.38%	40.63%	6.25%	21.88%	9.38%	18.75%	9.38%	3.13%	246.88%	
月收入	499元以下	46.67%	60.00%	46.67%	13.33%	33.33%	13.33%	40.00%	20.00%	33.33%	20.00%		326.67%	
	500-999元	33.33%	66.67%	33.33%	33.33%	33.33%							200.00%	
	1,000-1,499元	33.33%	66.67%	33.33%						33.33%			166.67%	
	1,500元以上			50.00%		50.00%		25.00%					125.00%	
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	20.00%	20.00%	60.00%		80.00%						20.00%	200.00%	
沒有收入			50.00%	100.00%		50.00%							200.00%	
總和		31.25%	46.88%	50.00%	9.38%	40.63%	6.25%	21.88%	9.38%	18.75%	9.38%	3.13%	246.88%	
性別	男生	22.22%	55.56%	44.44%	5.56%	33.33%	5.56%	16.67%	11.11%	16.67%			211.11%	
	女生	42.86%	35.71%	57.14%	14.29%	50.00%	7.14%	28.57%	7.14%	21.43%	21.43%	7.14%	292.86%	
總和		31.25%	46.88%	50.00%	9.38%	40.63%	6.25%	21.88%	9.38%	18.75%	9.38%	3.13%	246.88%	

二十一、「21. 你在網路上買東西被別人騙時，你最早會向誰求助？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-48 網路購物向誰求助與受訪者基本資料交叉分析

		21. 你在網路上買東西被別人騙時，你最早會向誰求助？												總和	
		向爸爸媽媽求助		向其他家人求助		向商家或賣方求助		向警察求助		向政府機關求助		其他		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	12	9	45.00%	1	5.00%	5	25.00%	2	10.00%	2	10.00%	1	5.00%	20	100.00%
	13	4	40.00%			4	40.00%	2	20.00%					10	100.00%
	14					1	100.00%							1	100.00%
總和		13	41.94%	1	3.23%	10	32.26%	4	12.90%	2	6.45%	1	3.23%	31	100.00%
就讀年級	5	4	36.36%			3	27.27%	2	18.18%	2	18.18%			11	100.00%
	6	9	45.00%	1	5.00%	7	35.00%	2	10.00%			1	5.00%	20	100.00%
總和		13	41.94%	1	3.23%	10	32.26%	4	12.90%	2	6.45%	1	3.23%	31	100.00%
月收入	499元以下	7	50.00%			2	14.29%	2	14.29%	2	14.29%	1	7.14%	14	100.00%
	500-999元	2	66.67%			1	33.33%							3	100.00%
	1,000-1,499元					2	66.67%	1	33.33%					3	100.00%
	1,500元以上	2	50.00%	1	25.00%	1	25.00%							4	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢					4	80.00%	1	20.00%					5	100.00%
沒有收入		2	100.00%											2	100.00%
總和		13	41.94%	1	3.23%	10	32.26%	4	12.90%	2	6.45%	1	3.23%	31	100.00%
性別	男生	10	55.56%	1	5.56%	4	22.22%	2	11.11%			1	5.56%	18	100.00%
	女生	3	23.08%			6	46.15%	2	15.38%	2	15.38%			13	100.00%
總和		13	41.94%	1	3.23%	10	32.26%	4	12.90%	2	6.45%	1	3.23%	31	100.00%

二十二、「22. 請問你以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-49 是否願意網路購物與受訪者基本資料交叉分析

		22. 請問你以後願意不願意（繼續）在網路上購買商品或服務？								總和	
		非常不願意		不太願意		還算願意		非常願意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	1	50.00%					1	50.00%	2	100.00%
	11	1	7.14%	2	14.29%	10	71.43%	1	7.14%	14	100.00%
	12	13	11.61%	10	8.93%	52	46.43%	37	33.04%	112	100.00%
	13			4	9.76%	18	43.90%	19	46.34%	41	100.00%
	14					1	100.00%			1	100.00%
總和		15	8.82%	16	9.41%	81	47.65%	58	34.12%	170	100.00%
就讀年級	5	3	6.52%	7	15.22%	25	54.35%	11	23.91%	46	100.00%
	6	12	9.68%	8	6.45%	57	45.97%	47	37.90%	124	100.00%
總和		15	8.82%	15	8.82%	82	48.24%	58	34.12%	170	100.00%
月收入	499元以下	5	7.58%	6	9.09%	35	53.03%	20	30.30%	66	100.00%
	500-999元	2	10.53%	2	10.53%	8	42.11%	7	36.84%	19	100.00%
	1,000-1,499元	2	16.67%			5	41.67%	5	41.67%	12	100.00%
	1,500元以上	1	9.09%			4	36.36%	6	54.55%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	3	6.82%	3	6.82%	23	52.27%	15	34.09%	44	100.00%
	沒有收入	2	11.11%	4	22.22%	7	38.89%	5	27.78%	18	100.00%
總和		15	8.82%	15	8.82%	82	48.24%	58	34.12%	170	100.00%
性別	男生	12	10.17%	13	11.02%	54	45.76%	39	33.05%	118	100.00%
	女生	3	6.00%	1	2.00%	27	54.00%	19	38.00%	50	100.00%
總和		15	8.93%	14	8.33%	81	48.21%	58	34.52%	168	100.00%

二十三、「23. 請問你覺得學校應不應該增加一些有關在網路上買東西的課程，以保護你的權益？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-50 是否應增加課程與受訪者基本資料交叉分析

		23. 請問你覺得學校應不應該增加一些有關在網路上買東西的課程，以保護你的權益？				總和	
		應該增加		不應該增加		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
	11	9	64.29%	5	35.71%	14	100.00%
	12	96	84.96%	17	15.04%	113	100.00%
	13	32	76.19%	10	23.81%	42	100.00%
	14	1	100.00%			1	100.00%
總和		139	80.81%	33	19.19%	172	100.00%
就讀年級	5	38	82.61%	8	17.39%	46	100.00%
	6	102	80.95%	24	19.05%	126	100.00%
總和		140	81.40%	32	18.60%	172	100.00%
月收入	499元以下	56	84.85%	10	15.15%	66	100.00%
	500-999元	16	84.21%	3	15.79%	19	100.00%
	1,000-1,499元	13	100.00%			13	100.00%
	1,500元以上	7	63.64%	4	36.36%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	38	84.44%	7	15.56%	45	100.00%
	沒有收入	10	55.56%	8	44.44%	18	100.00%
總和		140	81.40%	32	18.60%	172	100.00%
性別	男生	95	79.17%	25	20.83%	120	100.00%
	女生	44	88.00%	6	12.00%	50	100.00%
總和		139	81.76%	31	18.24%	170	100.00%

二十四、「24. 請問你在網站上逛的時候，會不會注意有些網站上有「未滿18歲的人不能進入」的限制？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-51 小學生有無注意網站上年齡限制與受訪者基本資料交叉分析

		24. 請問你在網站上逛的時候，會不會注意有些網站上有「未滿18歲的人不能進入」的限制？				總和	
		有注意		沒有注意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10	2	100.00%			2	100.00%
	11	11	78.57%	3	21.43%	14	100.00%
	12	97	85.84%	16	14.16%	113	100.00%
	13	32	76.19%	10	23.81%	42	100.00%
	14	1	100.00%			1	100.00%
總和		143	83.14%	29	16.86%	172	100.00%
就讀年級	5	37	80.43%	9	19.57%	46	100.00%
	6	106	84.13%	20	15.87%	126	100.00%
總和		143	83.14%	29	16.86%	172	100.00%
月收入	499元以下	58	87.88%	8	12.12%	66	100.00%
	500-999元	15	78.95%	4	21.05%	19	100.00%
	1,000-1,499元	12	92.31%	1	7.69%	13	100.00%
	1,500元以上	8	72.73%	3	27.27%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	38	84.44%	7	15.56%	45	100.00%
	沒有收入	13	72.22%	5	27.78%	18	100.00%
總和		144	83.72%	28	16.28%	172	100.00%
性別	男生	100	83.33%	20	16.67%	120	100.00%
	女生	43	86.00%	7	14.00%	50	100.00%
總和		143	84.12%	27	15.88%	170	100.00%

二十五、「25. 請問你平時上網時有沒有上過「未滿18歲的人不能進入」的網站？」與受訪者基本資料交叉分析

附表8-52 小學生有無上未滿18歲的人不能進入」的網站與受訪者基本資料交叉分析

		25. 請問你平時上網時有沒有上過「未滿18歲的人不能進入」的網站？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
年齡	10			2	100.00%	2	100.00%
	11	4	28.57%	10	71.43%	14	100.00%
	12	11	10.00%	99	90.00%	110	100.00%
	13	8	19.51%	33	80.49%	41	100.00%
	14			1	100.00%	1	100.00%
總和		23	13.69%	145	86.31%	168	100.00%
就讀年級	5	9	20.00%	36	80.00%	45	100.00%
	6	13	10.57%	110	89.43%	123	100.00%
總和		22	13.10%	146	86.90%	168	100.00%
月收入	499元以下	10	15.38%	55	84.62%	65	100.00%
	500-999元	2	10.53%	17	89.47%	19	100.00%
	1,000-1,499元	1	8.33%	11	91.67%	12	100.00%
	1,500元以上	2	18.18%	9	81.82%	11	100.00%
	不一定，看爸爸媽媽給多少錢	4	9.09%	40	90.91%	44	100.00%
	沒有收入	3	17.65%	14	82.35%	17	100.00%
總和		22	13.10%	146	86.90%	168	100.00%
性別	男生	15	12.82%	102	87.18%	117	100.00%
	女生	6	12.24%	43	87.76%	49	100.00%
總和		21	12.65%	145	87.35%	166	100.00%