



## 書面質詢

### 消費者權益與包括社交媒體的網絡詐騙犯罪增加的關係

數十年來，本澳居民的消費者維權意識不斷提高，但近年利用資訊工具及社交網絡進行詐騙犯罪卻大幅增加。

舉辦宣傳活動、立法保護消費者以及熟悉投訴及解決爭議機制均有助於提高市民的**消費者權利**意識、為消費者提供更好的保障、加強消費者主張其權利的意願並舉報欺詐和濫用行為。

然而，市民對消費者權利意識的提高可能間接助長了包括社交網絡的資訊詐騙犯罪的發生。數碼工具的泛濫以及網上匿名為犯罪者提供了便利，犯罪者把接收較多資訊的消費者定為最具吸引力的目標，因為他們相信這些消費者較難認定詐騙行為並作出舉報。

今年初，消費者委員會公佈了一項以本澳中學生為對象的問卷調查。調查發現，約七千名受訪者中，約有八成一人有網購經驗，其中一成三人於小學階段便首次接觸網購。

消委會亦指出，青年人接觸互聯網有年輕化的趨勢，同時顯示出他們在網購上具有更強的自主性和主動性。

還須指出的是，消委會根據本次調查作出了重要的結論，大部份受訪學生的“**消費維權意識甚高**”。而學生普遍對於作出謹慎的行為具有較高的意識，九成三的學生表示經常在網購前會先參考其他顧客的評論，這正是避免被欺詐的做法。

然而，儘管學生的消費維權意識有所提高，但報告亦突顯了一個令人擔憂的情況，資訊詐騙案的增加對就讀中學的青少年的影響也越來越大，而權限當局亦正設法應對受騙大學生人數有所增加的情況。

一項驚人的統計數字顯示，僅今年首季便錄得 96 宗電話騙案，當中 40 宗是針對學生，並已造成數以千萬元計的損失。這項統計數字亦反映出這些騙案的受害人的“**公民權利意識低下**”。

因應這種現象，澳門政府透過教育及青年發展局建議本地大學引入預防包括社交網絡的互聯網詐騙的課程內容。

在此情況下，預防和保護的挑戰依然巨大，因為儘管消費者的權利意識有所提高，但他們仍然很容易受到網絡詐騙的威脅，當局亦難以緊隨犯罪手法的演變而作出有效的應對。因此，必須透過數碼安全的宣傳教育提高消費者的防騙能力，以及必須採取結合



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(翻譯本)

預防、遏止和教育的全面措施，在不斷變化的數碼環境中更好地保護消費者。

此情況說明了一個矛盾：雖然消費者的權利意識不斷提高，但青少年仍然容易受到資訊詐騙和欺詐的威脅。此外，消委會提供的資料亦反映出青少年對電子商務的認知及依賴與日俱增。

要有效打擊包括社交網絡的資訊詐騙犯罪，必須採取多方面的措施，包括預防措施、刑事偵查以及公私營機構之間的合作，重要的是要分析消費者權利意識的不斷提高與包括社交網絡的資訊詐騙犯罪增加之間的關係。因此，本人向政府提出如下質詢，並要求適時給予清楚、準確、連貫和完整的回覆：

1. 消費者委員會調查指出，消費者權利意識高與青少年受騙個案增加存在明顯差異，當局有何解釋或其原因為何？是什麼社會、教育或科技因素造成了這種認知與現實之間的差異？政府會否考慮進一步分析，瞭解這個看似矛盾的事實背後的因素，從而提出有效的解決方案，保護這些理應消費者權利“意識高”的青少年免受欺詐和詐騙？

2. 權限當局除了在課程上加入預防此類罪案的內容外，還有何對策？會否建議在本地中學及大學引入以下課堂內容，例如：一、網路釣魚、二維碼網路釣魚、深偽技術和觸摸螢幕綁架；二、不當使用人工智能模仿真實面容和聲音；三、資訊欺詐；四、未經授權擅自登入受害人的銀行帳戶；五、利用他人身份在社交網絡上建立虛假身份；六、使用他人的個人資料製造虛假文件？

3. 當局將採取何種措施促進和深化與在國家、地區或國際上負責刑事領域的各公共實體的合作，尤其是經濟財政領域的資訊犯罪，以便有效調查犯罪、保存物證、緝捕罪犯及作出有效的懲處？由於資訊犯罪的痕跡容易被更改及消除，有關的證據通常難以取得。為此，當局將採取何種切實有效的措施，使數碼證據的搜集變得現代化？此外，數量龐大且可能影響調查的數碼證據使調查人員在搜集確定性的因素上投入大量的時間、計算資源、存儲空間和作出分析，以便解決更複雜的案件。為此，政府當局打算如何應對這一挑戰？

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

2024年6月25日