

個案研討：盜用外送帳號



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 外送平台又傳出有外送員帳號被盜用！一名外送員控訴，日前他發現帳號遭盜用兩天，他人明明在雙北，嫌犯卻在桃園跑了 30 幾單的現金單，共 13000 多元，訂單完成後還直接把現金收走，導致他的帳戶內出現欠款，帳號一度遭停用，損失兩周的收入，而且受害外送員不少，嫌犯也疑似是同一人，在外送界被稱為「面膜哥」。

受害外送員 J 先生：「（官方信）跟我講說，這個帳號是沒辦法認證的，我才知道說我的帳號被盜。」

外送員控訴盜用他帳號的人，疑似就是在業界被稱為「面膜哥」的人，這位「面膜哥」會把面膜貼在臉上，竟然就能通過手機的驗證系統成功登入。系統臉部辨識有 BUG，遭盜用不是個案，J 先生加入 10 多人的自救會，其他外送員也貼出遭「面膜哥」盜用登入的照片，更指出犯案畫面中，嫌犯身形車型都一樣。

過去外送平台多次回應積極協助警方調查，可前年 4 月、去年 2 月都曾有外送員帳號遭盜用，沒想到至今還在發生盜用問題，也引起消費者擔心個資安全，而冒牌外送員送的餐若吃出問題，那該誰來負責？
(2025/03/09 東森新聞)

傳統觀點

- 為什麼帳號被盜用，平台也無法查證？

管理觀點

外送員參加外送平台，可以說就算是自己聘用的計件人員，當他上線要開始參與工作前當然要想方來核實以確認身分。如果這麼容易就被盜用，盜用後造成的損失，也應該是外送平台自己要吃下。

依據媒體報導，該外送員應該是在雙北登錄的，盜用人卻在桃園二天內跑了 30 幾單的現金單，收到的現金被私吞沒有入帳，導致被盜人的帳戶內出現欠款，帳號還一度遭停用，為什麼平台都沒發現有問題？一個只接現金單的外送員，也未見收到的現金入帳，還會在第二天又繼續派單，這個平台是怎麼在管理的？

其中提及平台是用臉部辨識來識別身分，可是這位「面膜哥」會把面膜貼在臉上，竟然就能通過手機的驗證系統成功登入，可見目前的驗證系統是不管用的，漏洞很多，無法防止造假。如果不能正確驗證造成了損失，當然是平台自己的事。而且類似的受害外送員不少，最近事件嫌犯又疑似是同一人，還在外送界被稱為「面膜哥」，這種事平台如果還說不知道，不關它的事，可以接受嗎？而且這個問題二年前就已發生了，為什麼沒有作為仍讓它繼續發生？還要受害人組團加入自救會自救，這也太離譜了！

我們建議勞動部應該重視且介入這類案件，因為這樣的勞動契約有問題，對勞工不公平。這不僅僅是盜用外送員帳號圖利自己，傷害了外送員而已，有這麼多個資被有心人士掌握，不知以後還會衍生出什麼問題。法律上要明訂對於企業因自己的系統出包造成了損失，要完全的負起責任，把責任推到員工身上是無效的。因為只有這樣，才會引起企業的重視，著手去改善。

同學們，關於本議題你還有什麼補充？請提出分享討論。