個案研討： 外送面膜哥

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 台北市警方日前逮捕一名 32 歲的蘇姓男子，他被控利用外送員帳戶的漏洞，成功盜用 18 名外送員的帳戶，短短半年內獲利至少 5 萬元。

  警方表示，蘇男曾是外送員，但因犯罪被判刑，無法取得良民證，因此去年起動起歪腦筋，利用外送平台的驗證漏洞，在登入時用面膜遮住部分臉孔，只露出五官，就能通過驗證，順利盜用帳戶。

  蘇男得手後，會挑選現金外送單，領取餐點送到顧客手中，客人付了現金後，他就把錢收進自己口袋，沒有繳回外送平台。直到被害外送員收到帳戶被停權的 Email 通知，或是發現帳戶內的現金單額滿 5,000 元，才驚覺帳號被盜用。

  其中一名被害外送員賈先生就表示，在收到 Email 通知的 2、3 天後，才發現有陌生人登入他的帳號接單，照片也不是他本人。賈先生親自測試登入畫面，發現若戴上口罩就無法通過驗證，但只要露出五官，系統就能成功通過。蘇男相當狡猾，犯案前還會換上假車牌，警方只能從他取餐開始，循線調閱監視器，追蹤出他時常出沒的地方，終於在公園附近將他逮捕。

傳統觀點

- 既然是盜用帳號，又通過平台身分驗證，造成損失責任到底在誰？

管理觀點

這種外送員冒用別人帳號，只接現金單私吞現金，沒有繳回平台，成功圖利自己的案件，還好被警方破案逮捕。由新聞報導中了解，直到被害外送員收到帳戶被停權的 Email 通知，或是發現帳戶內的現金單額滿 5,000 元，才驚覺自己帳號被盜用。

我們認為，因本案造成的損失，不應該由被盜用帳號的外送員承擔，因為他們也是受害者，外送平台應為自己的平台管理出了問題，負起全部的責任。首先，外送平台的身分驗證存在明顯漏洞，當旗下外送員在登入時，使用面膜遮住部分臉孔，只露出五官，竟然也能通過驗證，明顯是一個大漏洞。尤其是隨著現在 AI 技術的發展，身分驗證也要與時俱進，認證上有漏洞當然是平台的責任，如果造成損失本來就該承擔。

再者，如果旗下有外送員的現金單沒有按照規定繳回平台，到帳號被停權中間的管理，由本案來看也出現很大管理上的漏洞。如果管理上能做到每天會有平台與外送員間的對帳，或現金單延遲繳回的催繳管理，只要出現異常，很快就能發現並報警，也不勞事後警方才來自己調查破案了。總之，本案造成的損失與被盜用的外送員無關，平台無權處理外送員的相關權益，因為他們也是平台本身管理上出現 BUG 的受害者。

同學們，關於本議題，你還有什麼看法或心得，請提出分享討論。