

# 賣家網路詐騙防範指南

## — 數位內容產品

拓展線上業務版圖向來是經營數位內容產品商店的核心業務，但無論是在開發可下載的軟體、經營線上遊戲或販售如 MP3、影片或電子書等數位內容，都有遭受網路詐騙的風險。立即查看我們的網路詐騙防範指南，降低詐騙發生的機率。

### 審查客戶帳戶狀態

請留意客戶帳戶活動是否有明顯的變化或帳戶資料不一致的情形。

#### 帳戶資料不一致

通常一個用戶只會有一個帳號和一個 IP 位址，或是有幾個相似的 IP 位址和一個相同的 Cookie。請特別注意可疑活動，例如多個不同用戶帳戶使用同一 IP 位址 / Cookie，或者位於不同地理位置的多個 IP 位址 / Cookie 使用單一用戶帳戶。

#### 相似名稱

詐騙者經常會嘗試將多筆購物款項發送至一系列擁有相似名稱的帳戶中。

#### 多人登入使用

一般合法玩家很少需要多人同時使用同一帳戶的功能，我們建議關閉此功能，因為許多詐騙者會同時登入同一帳戶，分工合作快速竊取帳戶內的款項。

#### 帳戶活動發生明顯變化

若帳戶交易頻率或金額突然明顯增加，便可能是該帳戶已被盜用的跡象。

### 防範網路詐騙須知

#### 追蹤客戶

請務必紀錄客戶每次登入時所使用的 IP 位址。你也可以為客戶建立個別的付款紀錄，儲存所有帳戶交易資料，包含電子郵件地址及 IP 位址。如此，你便能根據紀錄，追蹤詐騙活動並設法立即封鎖可能具有詐騙風險的客戶或 IP 位址。

#### 設下限制

限制每個帳戶每天、每週或每月能支付交易款項的次數與總金額，以降低遭到詐騙的機率。一個帳戶僅允許使用單一 PayPal 帳戶支付交易款項，因為接受多個帳戶交易，可能會替詐騙者製造機會。你也可以將付款地點或買家 IP 位址所在地理位置限制在常見的國家或地區。

## 調查可疑活動

發生可疑活動時，你的系統應能限制帳戶個人檔案與資料的變更，以利於你進行調查。

### 給線上遊戲商店的建議

1. 要求用戶註冊帳戶並提供個人資料，才可加入遊戲，個人資料核實確認後，用戶才能進行遊戲；若用戶尚未認證，則將限制遊戲帳戶的功能。
2. 限制每位玩家只能擁有一個遊戲帳戶，此舉可控制用戶活動的審核規模，降低追蹤的難度。
3. 密切追蹤新玩家的活動，為新玩家建立個人檔案，並監視玩家開始遊戲時所擁有的金錢、購買物品的金額及提領頻率。標記並調查違規帳戶。
4. 將問題玩家加入黑名單，請勿讓被封鎖的玩家溜進伺服器，或進入其他伺服器。隨時更新資料庫中的已知違規 IP、用戶名稱、Cookie、買家、帳戶、地址及電話號碼。
5. 禁止角色跨伺服器，也禁止跨伺服器送禮，將角色與禮品保留在同一台伺服器，方便你追蹤該角色 / 禮品的源頭。
6. 限制遊戲中物品的交換行為，避免玩家私底下以現金交易遊戲物品，查出有多少比例的玩家在遊戲中使用此功能，之後再考慮是否將此功能從遊戲中完全移除，或是限制交易金額。
7. 請勿讓玩家有機會將虛擬寶物或角色轉換成現金，允許讓玩家「換現金」的商店會成為詐騙者的首要目標，如此他們便可將竊取來的數位內容產品換成現金，僅允許以物易物。
8. 賦予物品有效期限，使其因交易或系統時間流逝而貶值。
9. 建立「送禮標籤」機制，助你輕鬆追蹤物品動向。
10. 客戶退回虛擬物品時，請退款至原始交易款項來源，例如：若客戶使用信用卡付款給你，退款時請將交易款項退還至相同帳戶。