（新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究）新住民發展基金補助研究報告（112年度）

新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究

接受補助單位：致理學校財團法人致理科技大學

研究主持人：應用日語系/鄧旭茹副教授

協同主持人：中央大學法律與政府研究所/許雲翔副教授

新住民發展基金補助研究計畫成果報告

中華民國 113 年 1 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見）

著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民及其在臺家庭成員之醫療需求、困境及協處機制之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散布，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書機關(團體)： 致理學校財團法人致理科技大學

負　　責　　人： 陳珠龍　（請蓋章）

地　　址： 新北市板橋區文化路一段313號　（請蓋章）

電　　話： 02-22516167

中　華　民　國　113　年　2　月　15　日

目次

表次 IV
圖次 VI
摘　要 VII
第一章 緒　論 1
第一節 研究緣起與背景 1
第二節 研究目的與問題 3
第三節 計畫重要性 5
第四節 名詞解釋 7
第五節 研究範圍與限制 7
第六節 預期完成之工作項目 8
第二章 文獻探討 9
第一節 跨境電商營運模式及進入跨國市場策略 9
第二節 全球及我國跨境電商發展趨勢 13
第三節 東南亞國家跨境電商發展狀況 14
第四節 各國跨境電商體制政策、貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制 19
第五節 東南亞國家跨境電商市場推動政策、貿易糾紛、交易安全及相關法規 38
第六節 我國各部會現行就(創)業相關政策與訓練資源 46
第七節 我國跨境電商就(創)業環境現況與問題 60
第八節 新住民及子女多元文化背景投入跨境電商條件、優劣勢及機會，具輸出潛力商品之建議 63
第九節 新住民及子女使用政府就業政策及相關資源之情形 66
第十節 新住民子女就(創)業補助支持暨訓練資源系統 70
第十一節 文獻回顧重點整理 75
第三章 研究方法設計與執行步驟說明 78

第一節 研究架構.....78
第二節 研究設計與執行步驟說明.....79
第三節 資料蒐集方法.....81
第四章 研究結果.....91
第一節 量性研究結果分析-問卷調查.....91
第二節 敘述性統計分析.....93
第三節 各題項的信效度分析.....101
第四節 皮爾森相關係數分析.....104
第五節 資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求 ANCOVA 分析.....104
第六節 不同群組在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係之比較.....107
第七節 質性研究結果-焦點訪談.....117
第五章 結論與建議.....149
第一節 結論.....150
第二節 建議.....161
附錄一 新住民焦點團體座談會訪綱.....167
附錄二 新住民焦點團體座談會訪綱.....170
附錄三 專家學者焦點團體座談會訪綱.....173
附錄四 新住民知情同意說明暨問卷.....174
附錄五 新住民子女知情同意說明暨問卷.....178
附錄六 我國民眾知情同意說明暨問卷.....182
附錄七 越南版問卷.....185
附錄八 印尼版問卷.....191
附錄九 泰語版問卷.....197
附錄十 英文版問卷.....205
附錄十一 柬埔寨版問卷.....210
附錄十二 理審查研究計畫許可書.....219
附錄十三 第一次焦點訪談逐字稿.....220

附錄十四　第二次焦點訪談逐字稿.....256
附錄十五　第三次焦點訪談逐字稿.....301
附錄十六　專家焦點訪談逐字稿.....333
參考文獻.....351

表次

表 2- 1 主要跨境電商經營模式比較.....12

表 2- 2 新南向國家電子商務發展情況.....19

表 2- 3 各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較表.....35

表 2- 4 新南向跨境電商市場推動計畫之預期效益.....40

表 2-5 各部會現行就(創)業相關政策與訓練..... 57

表 2- 6 新住民及子女投入跨境電商優劣勢分析..... 65

表 2- 7 新住民創業支持系統適用性比較.....72

表 2- 8 新住民網路社群媒體行銷人才培訓班課程內容表.....74

表 3- 1 焦點團體訪談規劃.....82

表 3- 2 專家學者焦點團體座談計畫邀請名單..... 84

表 3- 3 計畫分層抽樣比例分布統計.....87

表 4-1 前測實際分層抽樣比例.....91

表 4-2 計畫樣本分布.....92

表 4-3 新住民樣本基本人口學特徵..... 94

表 4-4 新住民子女之樣本基本人口學特徵..... 96

表 4-5 我國民眾之樣本基本人口學特徵..... 97

表 4-6 新住民及子女從事跨境電商相關分析..... 99

表 4-7 新住民及子女對於跨境電商相關培訓課程以及補助上的反饋…… 100

表 4-8 前測量表信校度分析(N=60)…… 101

表 4-9 正式問卷信校度分析(N=1000)……..102

表 4-10 皮爾森相關係數分析 ……104

表 4-11 資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求 ANCOVA 分析 ……106

表 4-12 不同組別在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係比較表……..116

表 4-13 第一次焦點團體座談會受訪者基本資料……120

表 4-14 第二次焦點團體座談會受訪者基本資料……126

表 4-15 第三次焦點團體座談會基本資料……134

表 4-16 我國新住民及新二代跨境電商協處措施運用困境分析……139

表 4-17 現行跨境電商協處措施改善建議……147

表 5-1 我國新住民及新二代跨境電商協處措施運用困境分析……..152

表 5-2 現行跨境電商協處措施改善建議……..153

表 5-3 不同群組關係比較分析 ……...155

表 5-4 各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較表……..158

圖次

圖 2- 2 2018 年新南向市場跨境電商占比..... 15

圖 3-1 計畫研究架構..... 79

圖 3-2 計畫設計與執行步驟..... 81

圖 3- 3 研究對象與對照組設計..... 88

圖 4-1 整體受測者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果..... 109

圖 4-2 東南亞新住民及子女針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果..... 110

圖 4-3 我國民眾針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果.....111

圖 4-4 其他國家新住民針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果..... 112

圖 4-5 有跨境電商經驗受訪者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果..... 113

圖 4-6 無跨境電商經驗受訪者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果..... 114

摘　要

關鍵詞：新住民、跨境電商、創業模式、新南向政策

現象顯示我國新住民為鏈結我國政府推動新南向跨境電商政策與企業實際執行困境間最佳橋樑，本研究提出若能善用新住民之多元文化及跨國貿易能力之長處，將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。同時，提高新住民之就業/創業機會，達到三贏(政府、業者、新住民)的局面。然而，目前跨境電商培力計畫或新住民相關創業支援系統無法完全應用於新住民跨境電商創業模式上。

爰此，本研究首先運用文獻分析法(document analysis)，蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商創業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商創業模式支援政策，並綜整歸納分析後，再使用融合研究(mixed method)，根據質性研究部分，辦理北、中、南與東部 3 場次焦點座談會，瞭解目前新住民及子女在跨境電商創業模式下，其瞭解程度、相關需求與現有困境外，並深入瞭解新住民對我國既有新南向跨境電商計畫成效以及創業模式之看法。之後，再另外辦理一場專家焦點座談，匯集產官學不同領域專家意見。在量性研究部分，先以 60 份前測問卷進行信效度分析，再發放 800 份新南向新住民問卷（400 份新住民以及 400 份新住民子女），並以 100 位我國民眾以及 100 位其他國家(除新南向國家與大陸港澳籍)新住民為對照組進行比較。最後，綜合文獻分析、質與量性分析結果，給予我國政府新住民及子女跨境電商就(創)業模式的短、中、長期政策建議。

本研究提出若能提供有效之跨境電商創業模式，善用新住民之多元文化及跨國貿易能力之長處，藉由新南向新住民的人才培力強化我國電商業者在新南向市場跨境電商生態體系之運作，將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。同時改善目前業界缺乏新南向市場相關資訊之問題，亦可提供新住民及子女有善之跨境電商就(創)業環境，有效提高其就(創)業機會。

新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究

一、研究緣起

現象顯示我國新住民為鏈結我國政府推動新南向跨境電商政策與企業實際執行困境最佳橋樑，本研究提出若能善用新住民之多元文化及跨國貿易能力之長處，將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。同時，提高新住民之就業機會，達到三贏(政府、業者、新住民)的局面。然而，然而現有文獻鮮少有針對我國新住民及子女在跨境電商就(創)業模式進行探究。再加上，我國目前的新住民多以婚姻移民的女性為主，其雖具有語言之優勢，然這些婦女大多學歷僅有國高中學歷，其多半未具有跨境電商相關經歷，對於就(創)業模式恐相當陌生。如何瞭解新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式相關需求，同時規劃合適的就(創)業模式實為相當重要的議題。

二、研究方法及過程

爰此，本研究首先蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析後，再辦理北、中、南與東部 3 場次焦點座談會，以及 1 場專家座談，瞭解目前新住民及子女在跨境電商創業模式具備那些瞭解、需求與困境外，並深入瞭解新住民對我國既有新南向跨境電商計畫之成效看法。之後，再藉由 1000 份問卷調查(包含 200 份對照組比較)，綜合質性量性分析結果，給予我國政府新住民及子女跨境電商就(創)業模式的合宜政策建議。

三、重要發現

本研究提出新住民為鏈接跨境電商營運下，政府與業者端相當重要之橋梁，若能提供有效之跨境電商就(創)業模式，善用新住民之多元文化及跨國貿易能力之長處，將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。並改善目前業界缺乏新南向市場相關資訊之問題，真正提供新住民及子女有善之跨境電商就(創)業環境，提高新住民及子女就(創)業機會。

第一章　緒　論

第一節　研究緣起與背景

壹、研究緣起

跨境電商的快速發展已成為全球經濟及貿易的重要驅動力，電商的重要性及在全球發展大幅成長，2018 年，全球電子商務收入達到 1.6 萬億美元，預計到 2023 年將增長至 2.7 萬億美元。臺灣中小企業逾 140 萬，占全部企業約 97%，在經濟及穩定就業均占有重要地位，由於全球正走向數位經濟與智慧製造的時代，我國政府為持續扶植新創及協助中小企業升級轉型，讓中小企業持續作為臺灣經濟發展之基礎，特以 APEC 平台協助中小企業提升國際擴張能量，並鎖定新南向市場需求發展主題商機聯盟，協助共同開發新產品與新服務，輔以在地商業化與整案輸出方式，促成業者鏈結國際市場。

其中，在 110 年度施政目標及策略中，提升對外經貿格局與多元性：打造全方位經貿關係，爭取加入「跨太平洋夥伴全面進步協定」（CPTPP）等區域經貿整合機制，洽簽雙邊投資及經濟合作協定，配合推動「新南向政策」，開拓潛力市場，引導產業布局全球拓展商機為七大施政目標之一(經濟部，2021)。為能完善此施政目標，經濟部早於 106 年度創立「新南向跨境電商潛力領域工作計畫」，計畫從市場拓展、人才養成及電商整體環境提升等三大策略面向，規劃推動具體作法，期望透過跨境電商之新興貿易模式，以協助我國業者透過臺灣及新南向電商平台，一方面建構我國與新南向國家共同發展跨境電商產業的夥伴關係，協助當地市場的電商產業發展，另一方面我國以跨境電商搭配虛實整合策略，行銷優勢產品，以有效益且省成本的方式，讓新南向國家的業者及消費者，更深入了解臺灣產品特色，深化和新南向國家的連結，滿足消費者對多元產品的需求，進而促使企業轉型升級及型塑品牌形象，達到深耕國際市場之目標。

計畫中亦明確指出，在市場拓展方面，冀望營運國家級電商平台「台灣經貿網」、協助我國業者與新南向電商平台合作、媒合新南向國際平台及賣家、建立電商服務資料庫、強化我業者在新南向落地經營能力、輔導中小企業群聚聯合上架、提高臺灣商品能

見度、大數據分析精準行銷等作法，瞭解拓銷當地市場之臺灣優勢產業，並採用新南向國家之線上買主常使用之數位媒體，增加買主瀏覽效益，並協助 2 萬 5,000 家廠商，與新南向市場共創至少 5 億 3,000 萬美元採購商機並協助至少 5,000 項商品上架至新南向電商平台銷售; 人才養成方面，計畫透過產學合作接軌電商實作場域、建立數位貿易學苑線上學習平台，提供數位行銷課程、以線上教學及實務課程提高廠商數位行銷能力、辦理亞太電商論壇邀請新南向業者參與、培育網路新創團隊等作法，每年培訓我國電商人才至少 5,000 人次; 在健全電商基礎環境方面，設置電商資料庫提供新南向市場情資、聘請律師及會計師為有意落地或跨境經營之業者提供專業諮詢服務。

第二節　研究目的與問題

經濟部為強化我國電商業者發展新南向跨境電商市場之成效，特於 109 年度針對此計畫進行相關補助作業，以強化此計畫之推廣。然而，此計畫及補助作業立意雖美，文獻提出目前臺灣在跨境電子商務所面臨到的問題，除了業者的價值觀尚未意識到其重要性外，部分業者對電子商務平臺的操作能力並不熟悉，不瞭解數位行銷的運用方法，或是不擅長使用數據做分析，因此大多皆採保留觀望的態度；其中，以跨境電商而言，我們電商業者缺乏多元化的語言能力、跨文化的理解能力、跨平台技術操作的能力、跨國商業運作的能力、跨國稅法的嫻熟能力、以及國際物流、金流瞭解與操作的能力等；且透過各平臺網站在處理買賣方的交易機制，瞭解各平臺所提供的服務、不同性質的跨國網站之買家性質、商品主要涵蓋範圍另外，再加上缺乏專業人才也是業者無法如計畫預期跨足新南向國家的原因(黃凱鈴，2019)。

本研究提出新南向國家之新住民及子女具備多元化的語言能力、跨文化的理解能力、跨平台技術操作的能力、跨國商業運作的能力、以及國際物流、金流瞭解與操作的能力等；且並熟悉當地各平臺網站在處理買賣方的交易機制，瞭解當地平臺所提供的服務、不同性質的跨國網站之買家性質、當地市場之偏好。若能善用新住民之長處，本研究推論將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。同時，提高新住民及子女之就(創)業機會，達到三贏(政府、業者、新住民)的局面。

為求能達到三贏的局面，本研究檢視現有文獻，目前針對政府端、業者端及新住民及子女端進行目前需求面及供給面落差進行探討。首先，根據政府端的政策提供面進行探討，發現新南向跨境電商培力計畫，強調建立數位貿易學苑線上學習平台提供數位行銷課程、以線上教學及實務課程提高廠商數位行銷能力、辦理亞太電商論壇邀請新南向業者參與、培育網路新創團隊等，然此計畫多半是針對中華民國之國民進行相關培力計畫，不完全適合新住民，再進一步檢視新住民就業培力計畫，多半以通譯、美容美髮、領隊導遊之培力計畫為主，並未針對跨境電商之專業職能進行相關培力。再進一步檢視我國跨境電商補助計畫，亦僅針對中華民國之國民及企業，不完全針對新住民進行規劃，此外，雖然勞動部勞動力發展署提供微型創業鳳凰貸款計劃，然勞動部微型創業鳳凰貸款為解決創業者無法提保證人及免擔保品等之問題，與中小企業信用保證基金共同

提供信用保證成數 9.5 成的措施，爰有關「倘創業家無一定的擔保品，亦不易取得貸款」。此外，勞動部為協助釐清創業意向、提高創業技能、降低創業風險，辦理免費創業研習課程、網路行銷課程及創業顧問諮詢輔導，且服務均不限資格，對有意創業之新住民仍具有實質助益; 而經濟部中小企業處提出之「女性創業飛雁計畫」乃針對我國婦女所提供之創業的輔導機制，並未針對新住民進行設計。目前針對新住民所提出之創業培力計畫，為內政部移民署「新住民發展基金」與民間協會合作，自 2017 年發起「新女力創業加速器」計畫，共同推動新住民女性創業課程、輔導諮詢及創業資金補助，協助新住民女性創業，以支持創業帶動就業機會的增加，促進新住民女性經濟自立。自 2017 年開辦以來，已輔導超過 1,500 位新住民及臺灣籍姐妹，其中有 88 位姐妹更從中獲得創業資金獎助。然而此計畫並非完全針對跨境電商創業模式進行輔導，是否可完全應用於新住民之跨境電商之領域，有進一步探究之必要。

再根據業者端實際需求進行探討，現有文獻並未詳細探討，其如何將新住民作為開拓新南向市場之重點人力?再者，業界若欲納入新住民及子女作為產業重點人力，其在實際需求面著重之重點為何? 最後，根據新住民及子女端進行探討，現有文獻亦為針對新住民及子女在跨境電商就(創)業模式的實際瞭解、需求及困境進行詳細探討。有鑑於文獻及政策缺口，因此如何有效善用我國現有政策連結至新住民上，實為相當重要的議題。

綜合上述所言，本研究主要的研究目的為:

一、分析新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式之需求及挑戰。

二、盤點新住民及子女使用政府就業政策及相關資源之情形。

三、收集各國對網路購物、金流及電商經營之法令規範及應遵行指引與限制。

四、瞭解新住民及子女多元文化背景投入跨境電商之條件、優劣勢及機會，提出具輸出潛力之商品之建議。

五、研提適合我國新住民及子女發展跨境電商之商業經營模式、推展策略及輔導或補助作法之建議。

第三節　計畫重要性

現象顯示我國新住民為鏈結我國政府推動新南向跨境電商政策與企業實際執行困境最佳橋樑，本研究提出若能善用新住民之多元文化及跨國貿易能力之長處，將可改善目前我國電商業者所面臨之困境，有效推動指政策之執行。同時，提高新住民之就業機會，達到三贏(政府、業者、新住民)的局面。然而，然而現有文獻鮮少有針對我國新住民及子女在跨境電商創業模式進行探究。再加上，我國目前的新住民多以婚姻移民的女性為主，其雖具有語言之優勢，然這些新住民婦女大多學歷僅有國高中學歷，其經歷多半未具有跨境電商相關經歷，對於就(創)業模式恐相當陌生。如何瞭解新住民及子女對於跨境電商創業模式相關需求，同時規劃合適的就(創)業模式實為相當重要的議題。爰此，本研究首先蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析後，再辦理北、中、南與東部 3 場次焦點座談會，以及 1 場專家座談會，瞭解目前新住民及子女在跨境電商就(創)業模式具備那些瞭解、需求與困境外，並深入瞭解新住民對我國既有新南向跨境電商計畫之成效看法。之後，再藉由 1000 份問卷調查(包含 200 份對照組比較)，綜合質與量性分析結果，給予我國政府新住民跨境電商就(創)業模式之具體短中長期政策建議。

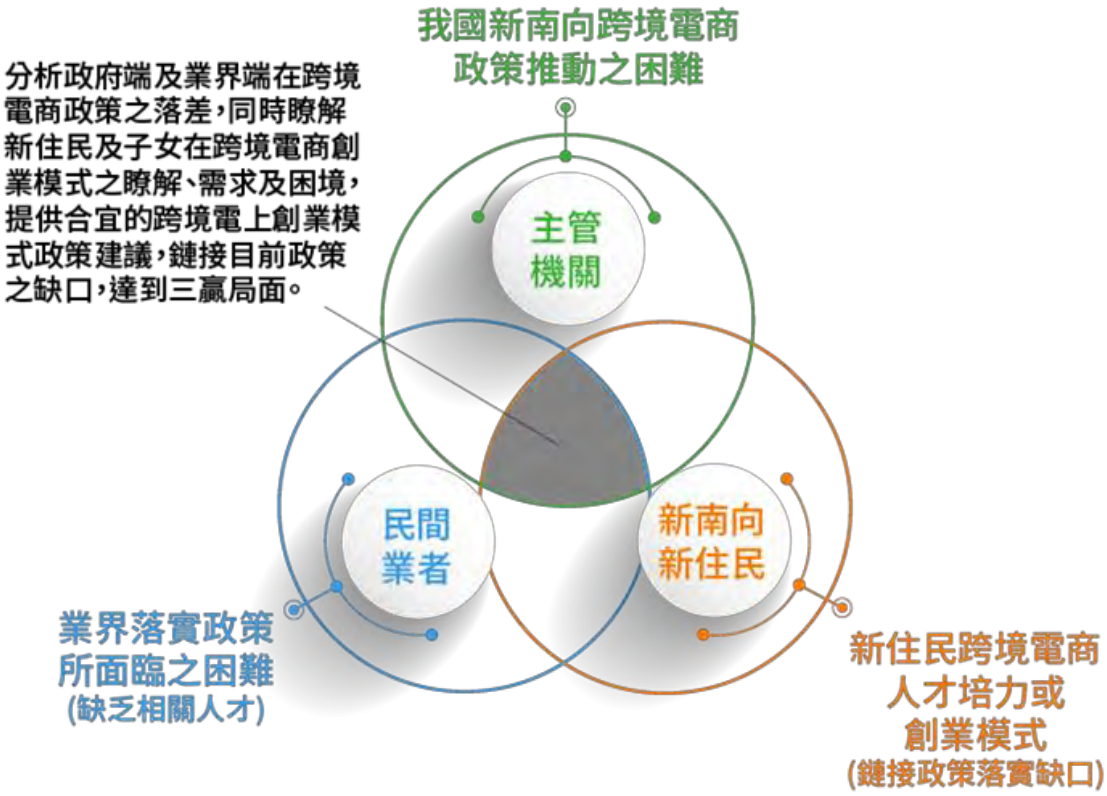


圖 1-1 計畫重要性概念圖

第四節　名詞解釋

一、　根據「新住民發展基金收支保管及運用辦法」第 1 條規定所稱新住民係指臺灣地區人民之配偶為外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港、澳門居民等。

二、　跨境電商 (Cross-border electronic commerce) 可被定義為「根據網際網路方式，進行各種商品、服務(勞務)或資料交易與等價交換之行為。換言之，在內部網路或外部網路情況下，利用各種電子設備與相識或不相識之相對人或第三人進行有形商品或無形勞務的交易行為(呂靜慧，2017)。根據我國經濟部商業司 2013 年中華民國電子商務年鑑中，將電子商務定義為:「運用先進資訊科技，同時藉由組織作業的流程改造，達到降低組織營運的成本開支，提升作業效率,增加客戶滿意度之商活動。廣義而言，泛指交易方均電腦以及手機、電子紙、平版電腦等新興手持式電子產品,透過網路(有線、無線或行動網路)進行交易活動或相關服務活動都可稱之為『電子商務』 (中華民國電子商務年鑑，2013)。

三、　跨境電商與電子商務最大的差異在於跨境電商為兩國以上的電子商務活動，其亦包含國際貿易之相關商業行為，電子商務並無包含跨國間的交易活動。

第五節　研究範圍與限制

本研究首先蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析後，再辦理北、中、南與東部 3 場次焦點座談會，以及 1 場專家座談，瞭解目前新住民及子女在跨境電商就(創)業模式具備那些瞭解、需求與困境外，並深入瞭解新住民對我國既有新南向跨境電商計畫之成效看法。之後，再藉由 1000 份問卷調查(包含 200 份對照組比較)，綜合質性量性分析結果，給予我國政府新住民及子女跨境電商就(創)業模式的合宜政策建議。由於，本研究僅針對新南向新住民及子女進行跨境電商就(創)業模式支援政策，本研究雖納入其他國家新住民作為政策對照組，然，中國與港澳地區之新住民及二代之想法亦為相當重要之看法，建議後續研究可進一步探討。再者，本研究並未深入探討新住民的教育背景專業，如理工、文法商等對跨境電商困境與需求的影響，建議後續研究可進一步探討，以幫助了解後續政策輔導的制定。

第六節　預期完成之工作項目

本研究藉由上述之研究設計與資料蒐集進行本研究之實證分析，預期能得到以下結果，並將預期完成之工作項目彙總如下:

一、蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析後，綜合實證結果後，給予我國政府未來針對新住民之跨境電商就(創)業模式短中長期政策建議。

二、發放新南向國家新住民與子女有效問卷共 1000 份，並進行對照組(200 份問卷)、(我國國民以及其他國家之新住民)進行不同國家之比較。

三、舉辦北、中、南與東部 3 場次，邀請 45 位新南向國家新住民(含子女)，探討新住民及子女對跨境電商就(創)業模式之瞭解、需求及困境。

四、邀請 9 位專家學者進行焦點團體訪談，藉由訪談內容，瞭解新住民及子女對跨境電商就(創)業模式、需求及困境，並瞭解新住民端與政府端甚至產業端之缺口為何，進而提供合宜之研提新住民及子女跨境電商相關政策建議。

第二章　文獻探討

本研究將針對全球及我國跨境電商發展趨勢、東南亞國家跨境電商發展現況、東南亞國家跨境電商市場推動政策與面臨困境、跨境電商營運模式及進入跨國市場策略、各國跨境電商之購物偏好、跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制、我國跨境電商就(創)業環境現況與問題(包含相關訓練資源)、新住民子女就(創)業補助支持系統、新住民及子女使用政府就業政策及相關資源之情形已及新住民及子女多元文化背景投入跨境電商條件、優劣勢及機會，具輸出潛力商品之建議將於本章節詳細說明。同時，茲將針對各部會現行就(創)業相關政策、相關資源之與分析，以及東南亞相關國家之現況、各國跨境電商貿易糾紛、交易安全、相關法規、新住民及子女就創業現況及困境(包括:相關訓練資源等)進行說明。

第一節 跨境電商營運模式及進入跨國市場策略

為能瞭解跨境電商生態體系之運作方式，本節將針對跨境電商營運模式及進入跨國市場策略進行說明。而在進入跨境電子商務（CBEC）市場的外國企業首先需要選擇適合進入的模式，。由於 CBEC 模型和平臺的多樣性，若不熟悉當地市場的創業者，若未能選擇合適的跨境電商模式，恐無法有效達到其成效。根據 Crighton (2018)，其提出 4 大跨境電商進入模式，這四大模式是業者可以在當地市場直接向消費者（B2C）或通過市場仲介（B2B2C）間接向消費者銷售的方法，茲將簡單說明如下:

壹、公司獨立網站(非建置於當地市場)

許多跨境電商業者多半會在當地市場境外建立自己的獨立網站，因為最方便且最具成本效益。然而，其所面臨的問題為網站的網路流量與潛在消費者的興趣通常偏低。主要原因為，第一，如果該網站位於當地境外，當地消費者無法有效搜尋到該網站。第二，公司獨立網站往往無法提供當地消費者所需的客戶支援，如退款、兌換、當地支付方式、售後支持、可靠交付等。

貳、透過 CBEC 線上商城（B2C）銷售

線上購物中心(線上商城)是作為不同「商店」的集中平臺的市場。每個品牌都可以擁有自己的店鋪，並自行經營，例如:Amazon、阿里巴巴即為相當典型的例子，消費者可以使用線上購物中心的結帳系統從商店購買商品。由於這種模式對消費者來說既方便又可靠，回此越來越受各國用戶歡迎。此外，單一結帳系統使用熟悉的支付方式（信用卡支付或其他熟悉的支付系統)。最後，線上購物中心允許消費者直接與商店交談，並提供方便快捷的銷售支持。

參、透過 CBEC 線上商場直銷模式（B2C2C）銷售

在 B2B2C 模式中，與上述最大不同的地方是，外國企業間接接觸當地消費者，會透由中間商進行銷售，而常見的中間商有大型量販店、海外直營的中間商。茲將相關說明簡述如下:

一、大型量販店型態

大型量販店本身直接從海外公司購買商品，並將其添加到產品庫存中。然後在當地量販店平臺上以零售價銷售產品，例如: 法商家樂福即為最佳例子。此外，商品通過量販店自有倉庫和配送中心儲存和交付，減輕了外國品牌的物流負擔。外國品牌只需要與採購經理打交道，他們可以與採購經理談判價格。通常，大型超市合作集中於特定類別的產品，如葡萄酒、當地特產或奶粉。

二、海外直營的中間商

與大型量販店一樣，海外直營的中間商也直接從海外供應商處購買商品。然而，這些中間商專注於利基產品類別、消費者人口統計或地區。海外直營的中間商發展迅速，因為其利基重點更好地瞄準潛在客戶，並帶來更高的銷售轉化率，例如:專業酒商(買酒網)即為相當典型的例子。

肆、社群媒體銷售

社群媒體銷售是一種新興的跨境電商方式，例如: Line@或 Instgram 或 Facbook 銷售即為相當典型的例子。但與上述三種模式不同的是，它主要是具有相關服務的社交媒體應用程序。

儘管如此，它的日益普及和跨境電商的影響使其成為許多外國品牌的有吸引力的選擇。此外，通過聊天功能，品牌可以直接與消費者互動。最後，品牌還可以訪問消費者數據，從而改善他們的服務、產品和形象。但社群媒體銷售多半需提供當地營業執照和 ICP 許可證。外國公司可以通過聘請當地第三方或第三方代理，或聘請當地第三方電子商務平台協助。

綜合上述所言，本研究簡述各模式之優劣式分析於表 2- 1。

表 2-1 主要跨境電商經營模式比較

優勢	劣勢
公司獨立網站(非建置於當地市場)	
1. 便宜 2. 容易建置	1. 網路流量低 2. 成功機率低
通過 CBEC 線上商城商店（B2C）銷售	
1. 高消費者流量 2. 消費者銷售支援系統佳	1. 容易與其他對手相競爭 2. 投資金額高(依平台而定，包括押金、年度手續費、抽成及服務費)
通過 CBEC 線上商場直銷模式（B2C2C）銷售	
1. 風險跟要求較低(中間商需承擔存貨及運送風險) 2. 中間商相當瞭解當地消費者需求	1. 產品種類較侷限 2. 沒有品牌的控制 3. 只能以零售價進行銷售
社群媒體銷售	
1. 可直接與消費者互動 2. 容易取得消費者資料或接觸消費者 3. 可客製化商店視覺並符合品牌形象	1. 需瞭解當地主要社群媒體，並瞭解當地法規 2. 競爭激烈 3. 流量不會自然取得，需相當積極經營

資料來源: Crighton (2018)

根據 Crighton (2018)，其提出在選擇跨境電商跨國進入模式或經營策略時，業者最適合的模式應該基於眾多考量點，但主要的決策點包括：

一、產品: 根據產品，考慮一系列專業網站可能是有利的，比如嬰幼兒產品或當地農產或其他。

二、資金: 較知名電商平台具有很高的增長前景，但也需要高昂的啟動和維護費用。其他平台的費用較低，但增長前景較慢。

三、市場開發計劃: 該平台將對品牌和產品在市場上的形象和品牌產生重大影響。因此，平台選擇需一並考量市場發展計劃。

四、法規和運營: 一些平台要求企業擁有更多的當地客服能力。

Crighton (2018)提出業者在選擇跨境電商平台時，可採取多渠道戰略，並應考慮不同平台如何適應其整體電子商務計劃以及整體市場進入策略。

第二節 全球及我國跨境電商發展趨勢

2018 年，全球電子商務收入達到 1.6 萬億美元，預計到 2023 年將增長至 2.7 萬億美元。其中東南亞國家協會（東協）為目前全球增長最快的線上市場，目前互聯網用戶超過 3.5 億，2018 年總市場規模為 720 億美元(Chen, 2020)，預計 2030 年東協數位經濟將成長到 1 兆美元(VietNam National Trade Repository, 2023)。以 2018 年為基準年，圖 2-1 顯示全球和東協電子商務收入和國內生產總值（GDP）之變化。從 2018 年到 2023 年，東協電子商務收入的年增長率預計是地區 GDP 的 4 倍，而同期，全球電子商務收入預計將是該地區 GDP 的 2 倍。東協電子商務總收入將增長近 200%。若再加上中國和印度，到 2023 年，該地區可能成為世界電子商務中心的一部分，佔全球電子商務市場 40%以上。

圖 2- 1 2018~2023 全球電商市場及東協市場成長概況

資料來源：(Chen, 2020)

文獻提出，自 2015 年起，臺灣的電子商務市場以超過 10%的速度穩定成長，2017 年成長率為 11%，市場規模達到新臺幣 1 兆 2,515 億元，將近 45% 臺灣民眾會在網路進行購物，其中又以 21~45 歲族群網購頻率高於整體平均值(賀光輝、顧鳳翔，2017)。我國電子商務市場成長的主要原因包括：手機等手持行動裝置占有率持續提高、網購電商的商品品項擴充、實體與虛擬通路逐漸整合等，以上因素均使無店面購物之虛擬商機交易環境日趨蓬勃發展。

由於國際貿易是我國經濟發展的引擎，面對各國貿易保護主義及國際企業壟斷市場，我國中小企業面臨的貿易環境日益嚴峻，雖然我國電商市場逐年成長，然因內需市場有限，電商公司在規模及國際知名度上不如歐美電商業者，但也因為缺乏巨型電商公司，然而跨境電商可突破時間及空間限制，企業可藉此新興貿易模式，進入新南向國家，加速與該等市場產生連結，滿足新南向國家消費者對多元產品的需求，進而轉型升級、型塑品牌形象，深耕新南向內需市場商機。我國自 2004 年開始發展 B2C 電子商務，而新南向地區則是近幾年才發展電商，因此臺灣的電商平台在當地具備相當優勢，不論是電商平台經營或電商服務水準 (數位行銷、跨境電商物流、資訊服務等) 均較新南向國家進步。隨著新南向國家手機和網路覆蓋率持續提高，使用社群平台購物的高度流行，深具龐大電商成長潛力，值得我商投入資源加速布局，以掌握新南向商機。

第三節 東南亞國家跨境電商發展狀況

承上節，目前東南亞 6 國（越南、菲律賓、泰國、新加坡、馬來西亞、印尼）的總人口約 6.2 億人，新南向國家在 2018 年互聯網用戶超過 3.5 億，市場規模達到 720 億美元， Chen (2020)進一步估計 2023~2028 年間新南向國家跨境電商市場預計將以每年平均 25%-35%的速度增長。預計到 2025 年，電子商務將代表一個超過 2110 億美元的市場。(香港立法會秘書處，2023)，預計 2030 年可以達到 1 兆美元的規模(U.S. MISSION TO ASEAN, 2023)，而東亞各國電商滲透率有所差異，領先的是新加坡與印尼，有約 30%，菲律賓、越南與泰國則較為落後約 15%。(Sal Arora et al., 2022)

圖 2- 2 2018 年新南向市場跨境電商占比

資料來源：(Chen, 2020)

圖 2-2 為 2018 年新南向市場跨境電商占比，其中印尼擁有最大且增長最快的市場，將近 45%為印尼所貢獻，且以每年超過 30% 的速度蓬勃發展。而新加坡、泰國和馬來西亞也各占 15.2、14.1 與 11.4%。以菲律賓而言，雖然其與東南亞其他國家（如馬來西亞、新加坡、泰國）的交易額相比相差甚遠，僅占 3.1% 但菲律賓官方政府已經著手針對跨境電子商務產業提出一系列的政策評估與新法，冀望菲律賓成為東南亞地區國家發展跨境電子商務產業的潛力股之一。電商增長受到網路普及率影響而東盟網路普及率高過全球平均 59.5%，且無減弱跡象。(EU-ASEAN BUSINESS COUNCIL. 2022) 如 TikTok 在印尼、馬來西亞和新加坡已然成為最著名的電商平台，銷售額在一年內成長 7 倍，且吸引大量青年用戶。(SURUGA et al, 2023)

根據 AT Kearney 2015 年的調查，東南亞國家協會(ASEAN)國家中目前電子商務規模最大的市場乃是新加坡(170 億美元)、馬來西亞(130 億)以及印尼(130 億)三國，這三國分別代表了不同的電子商務發展階段：

壹、新加坡(高網路普及率、高基礎建設信心)

新加坡具有高網路普及率，其網路普及率為東協之首，高達 82.1%。而長久以來其基礎設施以及物流系統亦非常完善，是以電子商務亦較為成熟電子商務的人均消費力為 309.09 美元。

零售產業轉型藍圖：由新加坡標準、生產力與創新局(SPRING Singapore)於 2016 年推動，其目標在於活化零售業並且增加其產值。其中電子商務的推展為目標項目之一，政府正致力於向傳統零售企業推廣使用手機或電腦之商業策略以使其電子商務化。

貳、馬來西亞(高網路普及率、低基礎建設信心)

馬來西亞亦具備 71.1%的高網路普及率，然而其基礎設施以及物流系統近年來才快速發展，尚未獲得其人民之信任，是以其人均電商消費力只有 42.9 美元。然而馬來西亞 Statista 2017 年的評估報告，馬來西亞未來電子商務市場的成長率相當被看好。在 2017 至 2021 年之間，其預估之電子商務之平均年度成長率為 23.2%為全東協國家之冠。全國電子商務策略藍圖： 2016 年 10 月正式啟動，其中包含六個重要目標：加速商家電子商務化、加速貿易程序電子化、消除非關稅障礙(此項包含提升電子支付、消費者保護意識以及推行相關的計劃)、重組現存經濟誘因、針對關鍵電子商務行為者(有助於提升國內整體電子環境之廠商)進行投資、發展國民品牌進軍跨境電子商務市場。另外，馬來西亞近年來通過的電商法以及個人資料保護法皆是以推廣電子商務發展為其主要目標。

參、印尼(低網路普及率、低基礎建設信心)

印尼自 2016 年前處於一低網路普及率、低物流系統和基礎設施的狀態，其網路普及率只有 22%而人均電商消費力只有 5.05 美元。然而，印尼於 2016 年 11 月發佈其第 14 次經濟改革之內容，其中包括了一份電子商務藍圖。這一份電子商務藍圖包含了八大項目：資金補助、減免稅賦、消費者保護、教育與人力資源、物流系統強化、全國通訊基礎建設強化、資訊安全、建立執行架構。自此之後，印尼的跨境電商市場大幅成長，根據 GlobalWebIndex 數據，印度尼西亞是 2019 年東南亞最大的電子商務市場，佔該地區所有交易量的百分之五十，其中印尼 16 歲至 64 歲的互聯網用戶中多達 90%在網上購買過產品和服務(Pertiwi, Sinaulan, & Ausiandra, 2023)。

肆、菲律賓-電子商務藍圖（E-commerce Roadmap 2016-2020）

由菲律賓貿工部提出，其中包含六點重要建議：(i) 強化基礎建設，包含網路基礎建設，

E-政府系統設置以及銀行，稅收以及物流的數位化;（1）吸引外國資金，包括培育數位新創企業以及修改企業規範（Corporation Code），使個人能組織企業;（11）推廣並且保護新創，對其進行投資與立法保障;（iv）智慧資本強化，包括在大學設立電子商務相關之訓練，政府電子商務訓練計畫以及各級學校與電子商務相關之課程;（v）資訊流管制強化，建立一個安全而有保障的網路環境，強化個人隱私保護以及網路犯罪舉報系統，並且建立政府與私部門之資訊安全準則;（vi）國際整合，將本土企業藉由電子商務平台與國際經濟整合與連結

伍、泰國-泰國工業 4.0（Thailand 4.0）

泰國的工業 4.0 計畫目標在於使泰國轉型成為一個值創造的數位經濟體，而電子商務之發展乃是達成此目標的必要元素。泰國為此有個四年（2017-2021）電子商務發展計畫，其目標在於使電子商務增產與增值，這個目標包含五個元素包含泰國建立其電子商務系統，電子商務標準發展電子商務建設與生態系構築以及公私部門間的合作，為了達成這一些目標泰國電子貿易發展局推出了五個策略，包含：加強企業與企業家之電子商務功能，開拓貿易資源，發展電子商務生態系，為民眾提供電子商務機會與經驗，提升消費者對電商之信任感。

陸、越南-2016-2020 五年計畫中的電子商務發展

五年計畫中的電子商務發展多為指標之性質，其中包括加強政府行政效率，30%人口於線上消費，人均年度線上消費額為 350 美元，線上 B2C 收益增加至一百億美元，B2B 占整體零售業%，B2B 產值於 2020 年達整體產值 30%。另外更長遠的目標包括 50 企業定期更新其網頁，80%定單由電商相關平台接單，所有超市去現金交易化，70%的水電，通訊及電視廠商接受非現金付款方式，50%的大都市人口於其日常生活中使用非現金交易。

柒、汶萊-數位政府策略（Digital Government Strategy）

於 2015 年提出，其目標乃是引領數位轉型並且使政府服務能夠更加快速，簡單以及平易近人。其六個重點乃是：服務創新（政府用創新的方法服務人民），資訊安全，前瞻且開放性思維，企業資訊管理，優化數位資產以達到效率極大化，數位合作與整合

捌、寮國-E 政府發展計畫（E-govemment Develop Plan）

於 2013 年提出，主要目標在於提升政府之電子化服務並且發展電子商務之能力。目前正處於該計畫之第二期，其發展目標在於整並政府資料於單一服務系統，並且開發 G2B（政府到企業）服務的 APP，預計於 2019 進入第三期，以政府之電子服務系統服務電商，並且開發 G2C（政府到客務）服務的 APP。

玖、緬甸-E-政府 ICT 計畫（E-govemment ICT Master Plan）

2017 年 1 月提出，其主要目標乃是要將電子化系統引入緬甸政府運作之中，而使政府，企業，人民以及組職皆可以利用這個系統而協助其發展，此計畫仍然在草創期，尚未有具體明確的執行方向。

拾、柬埔寨-電商法之立法

目前柬埔寨尚未完成電商法之立法，然而已非常接近完成立法。柬埔寨商務部於 2016 年 11 月宣佈其電商法之 90 項條文已經進入最後修訂之階段。

整體而言東南亞國家正處於一經濟起飛，中產階級崛起且人口快速都市化的發展階段。在這一個發展階段中，東南亞各國政府對於其國內之基礎設施、物流系統的投資以及金融、消費者保護制度的改革亦有所增加。網路科技的發達以及手機的普及更帶給東南亞國家許多發展電子商務的潛能。在未來東南亞將成為電子商務產業之重鎮，亦是跨境電商開拓市場的兵家必爭之地。

除了各國社會不同而產生的特殊影響因子(如菲律賓向外移工人口眾多，而為了家鄉家人購物而發展電子商務之誘因)之外，決定東南亞社會之電子商務是否最終能發展成熟受狀態乃是受到兩個基本因素影響。第一，是一個國家網路的普及率；第二，是其國民對於該國之國內基礎建設、制度以及物流系統發展的信任。一國的網路普及率乃是人們與電商平台互相連結的基本條件，沒有網路的發展電子商務將只會是空談。而基礎建設、制度和物流系統，則將會影響一國之國民對於使用電商平台之意願，即使網路普及沒有人願意使用電子商務平台消費，電子商務也無法興盛。目前而言，國民對於本國基礎建設、物流系統以及電子商務付款機制之不信任乃是東南亞國家的共同問題。而如何建立起一套使人們願意使用網路進行交易的信任體制

乃是東南亞各國政府持續增強其基礎設施、推動網路普及等硬體設備之外，在軟體上必要費心之處。表 2- 2 說明目前新南向國家電子商務發展情況。

表 2- 2 新南向國家電子商務發展情況

新南向國家	電子商務發展情況
印尼	擁有廣大的消費人口，目前為東南亞地區跨境電商銷售量第一大之國加，16 歲至 64 歲的互聯網用戶中多達 90%在網上購買過產品和服務。
菲律賓	電子商務交易額偏低，但菲律賓政府近年大力推行電子商務產業，有望後勢看漲。
泰國	網路普及率逐年提升，但零售市的表現較差，須待資源整合，以利發揮泰國電子商務產業之潛力。
馬來西亞	高網路滲透率及高外資接受度，適合他國前往發展電子商務產業。
新加坡	高網路普及率與多線上購物消費者人口，具備發展電子商務的環境。
越南	五年計畫中的電子商務發展多為指標之性質，其中包括加強政府行政效率。
汶萊	數位政府策略，目標引領數位轉型並且使政府服務能夠更加快速，簡單以及平易近人。
寮國	E 政府發展計畫，目標提升政府之電子化服務並且發展電子商務之能力。
緬甸	E-政府 ICT 計畫，目標將電子化系統引入緬甸政府運作之中，計畫仍在草創期，尚未有具體明確的執行方向。
柬埔寨	尚未完成電商法之立法，然而已非常接近完成立法。商務部於 2016 年 11 月宣佈已經進入最後修訂之階段。

資料來源: 本研究整理。

第四節 各國跨境電商體制政策、貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

由於網路環境改善、智慧型裝置的普及，全球的科技採用人口逐漸成長網路購物的人口也逐漸增加，在全球主要電商市場（如美國、英國、中國大陸、日本、南韓等）中，網路購物人口占整體網路使用者比例已超過五成。根據統計，2022 年，中國電子商務市場營收達到 1.5 萬

億美元，佔全球第一；2021 年，中國大陸跨境電商的交易額將占貨物貿易進出口總額 39.1 萬億元的 36.3% (Liu, 2023)。排名世界第二的美國，約為 8750 億美元；日本則為 2410 億美元。

隨著民眾越來越熟悉科技產品與工具的操作、消費者對多元購物體驗（不限國內市場）的需求也較以往提高，透過網路購買海外產品成為滿足消費需求的選項之一。因此，各國網購業者除了服務本地市場的消費者外，越來越多的商家也開始拓展海外市場，藉由建置更符合海外當地購物需求的功能，如多國語言介面、多元支付工具等，為海外消費者提供更佳的購物體驗。此外，在支援服務方面，全球配送效率的提升、退換貨服務的改善亦有助於吸引海外消費者進行跨境消費。盤點現有文獻後發現，目前不同市場之消費者對於跨境購物之動機與意向仍有許差異，為能瞭解有效提高跨境電商營運成效，本研究茲將以美國、英國、中國大陸、日本、南韓作為本研究跨境電商之整體政策、貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制以及相關協處措施之參考依據。首先，本研究選擇美國與英國的原因乃為此兩國為跨境電商執行多年且具一定之成效的國家，尤其自疫情後，美國政府為避免跨境電商業者遭受經濟打擊，更加擴大徵收較低營業稅的涵蓋面，以幫助企業及渡過難關；再者，本研究選擇中國大陸、日本以及南韓做比較，乃因為台灣與中國大陸、日本及南韓地理位置接近、部分生活習慣相似，且中國大陸可說是跨境電商政策相當完善的國家之一且為跨境電商貿易量第一的國家，日本則為世界上第三大，也是世界上發展最快的電子商務市場之一，而韓國是全球第五大電商市場，近兩年電商發展也是非常迅速的，故選擇此三國進行分析。爰此，本節進一步針對全球主要電商市場(如: 美國、英國、中國大陸、日本、南韓等國) 之整體政策、貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制進行簡要概述。

壹、 美國

一、 美國跨境電商整體政策

截至 2021 年的統計數據顯示，美國為全球第二大電商市場，尤其，在其科技、經濟、文化與媒體的影響與擴散下，成為許多國家消費者最優先考慮跨境購物的地點，再加上美國疫情反覆，在家工作和封城等措施，促使電子商貿的供求加快走向線上，由 2020 年第二季至 2021 年的首季，美國當地的每季電商零售額平均高達 2,000 億美元，大幅高於 2019 年疫情前每季平

均約 1,500 億美元，從產品類型方面分析，美國民眾線上購物種類多元，當中尤以電腦及電子產品、玩具、餐飲食品顯著增加(經貿研究，2021)。尤其，後疫情時代，越來越多美國企業擴大多元銷售渠道。除了在 Amazon、eBay、Walmart Marketplace 等電商平台等開設網店外，更多企業也會為店鋪和品牌開設專屬網頁，並連結不同社交平台，作多渠道線上營銷。「社交營銷（Social Commerce）是消費者直接在社交平台上購買商品和服務，或經社交平台連結到線上購物網站或平台。根據統計數據，2019 年，美國當地的社交營銷買家佔美國人口約 19%，在今年已逐漸增加至 28% (經貿研究，2021)。儘管美國是全球相當龐大的消費市場，然而美國當局體認到有更多的消費者是在美國境外，故必須協助美國企業將市場眼光拓展到海外市場，以促進業務發展及創造就業機會。2010 年美國歐巴馬總統提出「國家出口倡議計畫（National Export Initiative）」，目標將更多美國產品與服務輸出海外市場，當中透過網路銷售即是重要手段之一。2014 年 2 月，美國商務部國貿局開始與 eBay 進行合作，聚焦在提高美國商家對貿易經濟利益的認知意識，並促進中小企業在出口經濟中扮演重要角色。該項合作將共同擘劃美國政府的出口相關計畫，為網路貿易商提供更完整的工具及出口導向的產品與服務教育訓練 (張筱祺，2016)。然而，徵稅電子商務為美國主要的電商商務政策，稅分為營業稅和銷售稅兩種類別。在美國各州和城市的現行稅收政策中，僅對商品買賣徵收較低稅率的營業稅。美國西維吉尼亞州首次在本州徵收零售稅。截至 2021 年的數據顯示，美國已有四十六個州和城市設立了營業稅，這成為美國各州和市政府的主要財政收入，占百分之四十以上。美國的營業稅主要用於買方市場，這就是我們通常所說的商品買方，至於商品銷售者，美國各州政府很少徵收相關稅款。由此可見，美國的州和市政府對企業的發展和運營給予了大力支持。同時，這種為購買者徵收產品銷售稅的財務方法，也可以在一定程度上激發全民的創業行為，從而降低社會上人們的失業率，促進經濟總量的擴散增長(連連國際，2021)。

二、 美國跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

美國可以說是網際網路發展的創始國，也可以說是電子商務的起源，故美國對於電子商務消費者保護的議題極為關注，美國聯邦貿易委員會(Federal Trade Commission，FTC)主導美國多項有關於消費者保護的立法，即可以看出美國政府對於此項議題重視的程度。在美國聯邦政府統一立法之前，各州政府已經陸續制定了電子簽章或數位簽章法，但是各州州法之間不一致

的情況就出現了，此一情況必然會阻礙電子商務在美國的發展。各州法律的不一致，導致使用電子簽章認定的契約之有效性或合法性處於一個不確定的狀態，阻礙了電子簽章技術與商業行為之結合。尤其是跨州的交易中，也會因為法律的不一致，衍生出許多問題。因此，制定一個對於電子商務具有一致性和可預見性的國家法律體系將是聯邦政府發展電子商務的重要目標。

(一) 全球電子商務架構

美國政府在 1997 年 7 月頒布了《全球電子商務架構》(A Framework for Global Electronic Commerce)，全球電子商務綱要是全球第一個官方正式發表有關於電子商務立場的文件，由於美國在網路發展中的主導地會以及其強大的經濟實力，《全球電子商務架構》成為主導電子商務發展的憲章性文章。《全球電子商務架構》體現了電子商務的五大原則，分別為：

1. 私人企業應該居於主導地位。網際網路應發展成為自由市場導向，而非由法律規範的產業，政府應鼓勵電子商務業者自律。

2. 政府應該避免對電子商務做不必要的限制。當事人應該是可以在政府介入和干預程度最低的情況下，在網路上自由買賣商品和服務；對於經由網路進行的商業活動，政府應避免制定任何不必要的法律規則、程序或者稅捐加以限制。

3. 當需要政府介入時，政府參與的目的應該在於支持和維護一個可預見、介入程度最低、持續、簡單的商業法律環境。即使政府的干預是必要的，它所扮演的也應該只是一個為了確保網際網路成為一個公平競爭環境、保護知識產權及隱私權、保護消費者免受詐欺、促進糾紛解決的角色，並不是通過硬性規定的方式加以規範。

4. 政府應該認同網際網路的特性。網際網路之所以成功，部分應歸功於它向外分散、沒有中央主管機關的特殊性質，因此過去制定的關於通訊、廣播和電視的管理架構可以說並不符合網際網路。目前的法律及法規可能會阻礙電子商務的發展，從而應被重新審閱、修改甚至廢除，以滿足電子商務的需求。

5. 網際網路中的電子商務應在國際化的基礎上被推進。網際網路是全球性的市場，無論買方和賣方在世界上的任何地點，網路上支持商業交易的法律架構應該是一致而且是可預見的，如此才能增加消費者上網從事交易的信心。

(二) 統一電腦資訊交易法

美國於 1999 年 7 月制定了《美國統一電腦資訊交易法》(Uniform Computer Information Transactions Act , UCITA)，該法的特色除了對其內所使用之專有名詞逐一做非常詳盡之規範與立法理由之說明，使其用語更趨具體與嚴謹之外，亦對之採取前瞻未來性之廣義開放解釋，以符合其所規範之電腦資訊科技產業日新月異之本質與特色，杜絕法律落後於科技之議。其一方面以嚴格之界定與定義，並藉由定義對象本質特色之說明及正反面解釋於以反覆論述，以釐清其適用範圍，而使其對規範對象所進行之界定，因而更加明確與完整。另一方面，針對其相關定義之內容，開放由外來研發而未知之科技或機種加以擴充或調整，賦予統一電腦資訊交易法即時性，可以說是一個雙管齊下之周全立法模式。 統一電腦資訊交易法於一開始即明文其立法目的及規範性質係為一「規範電腦資訊交易之商業契約法令」(A commercial contract code for computer information transaction)，以因應經濟模式根本上的轉變，繼而提供清楚的法律規範。其規範對象為交易當事人間之契約行為(It deals only with contracts)，並非消費者權益之保護，惟該法針對電腦資訊及相關交易行為鉅細靡遺之界定規範，對於電子商務或網路交易消費者權益保護等規範之修擬，仍具有相當高的參考價值。在一般性原則上，差別適用原則(a gravamen of the action standard)指所進行之交易同時包含物品及電腦資訊者，例如電腦及軟體，原則上本法只適用於該電腦資訊及關於其生產、變更、存取及移轉之合意部分(靖心慈，2017)。

貳、 中國大陸

一、 中國大陸跨境電商整體政策

中國大陸可說是跨境電商政策相當完善的國家之一，根據文獻，中國大陸自 1991 年 9 月後，中央各部會即開始致力推動電子信息技術的實施和推廣，並成立協調小組來促進和使用電子數據交換(Akmalevna，2022)。再者，中國大陸自 2012 年開始亦陸續推出跨境電商的優惠政策，加大力度支持跨境電商，政策法規基本採取的是「先試點、後推廣」的方式，從早期的政策重點偏重電商基礎建設與制度之建構，而後期的強調電商創新應用、交易品質提升，近期則是為了因應全球電商快速發展與中國電商全球化之趨勢，跨境電商成為政策支持與監管重點，在此政策下，中國跨境電商產業鏈已逐漸成形，政府也開始從政策面對跨境電商提供支持，除

了頒布一系列跨境電商利多政策如「關於實施支援跨境電商零售出口有關政策的意見」等，並先後批准數個城市成為跨境電商試點城市，施行快速通關、通檢、結匯退稅等服務。在負面衝擊因應上，由於跨境電商容易產生海外代購逃稅問題，或無法向境外服務企業徵稅，長久下來會造成稅基流失、甚或影響本地業者競爭力，部分政府也開始提出相關管制政策，如中國大陸自 2014 年 8 月起實施之海關 56 號文，所有跨境進出口業務皆必須接受海關監管。(張筱祺，2016)。其中值得關注的是，2016 年 4 月 8 日施行的「新跨境電子商務零售進口稅收政策」，也就是業界經常說的「48 新政」，詳述了跨境電商通關管理，稅收徵管，物流監控及退貨管理辦法與規定。在實施「48 新政」之後，伺服器在境外的電商平台，跨境直接銷售維持原制度，即跨境直接網購的包裹物品仍維持行郵稅，且保存 50 元人民幣免稅額，行郵稅改為三階（15%；30%；60%）；而伺服器在大陸境內的跨境電商模式則必須依照下列幾個規定：

（一） 設正面清單（跨境電子商務零售進口商品列表）。

（二） 仍然要設在大陸責任單位、事先備案、三單一證。

（三） 完稅價格人民幣 2,000 元以下且年累計交易額低於人民幣 20,000 元，超過則按正貿（正式貿易）課稅，即（關稅+增值稅+消費稅），取消免稅額。

（四） 課跨境電商稅=（消費稅率+增值稅率）/（1-消費稅率）×70%，取消免稅額。

（五） 不在正面清單上的商品走正規貿易。

中國大陸海關亦持續優化跨境電商 B2B 出口監管措施，除於 2021 年 7 月 1 日起開始適用 B2B 直接出口、跨境電商出口海外倉監管模式，助力企業更好拓銷國際市場。2021 年下半年，跨境電商 B2B 出口監管試點在中國大陸海關正式全面推廣，配套政策不斷完善。與此同時，中歐班列與跨境電商模式融合並常態化運行。中國大陸商務部將按照中央經濟工作會議統一部署，一方面是要强化跨境電商的全球配套服務體系，包括平臺的國際化發展，以及爲電子商務企業出海提供保障和支撐等。另一方面是要優化政策與監管，特別是優化跨境電商零售進口監管，繼續推進跨境電商綜試區建設，爲跨境電商企業的海外發展提供良好的政策和法規環境。《“十四五”電子商務發展規劃》中提到，鼓勵電商平臺企業全球化經營，完善倉儲、物流、支付、數據等全球電子商務基礎設施佈局，培育跨境電商配套服務企業，支撐全球產業鏈

供應鏈數位化，帶動品牌出海。加快在重點市場海外倉佈局，完善全球服務網路，補齊貨運航空等跨境物流短板，强化快速反應能力和應急保障能力 (台灣經貿網，2022)。目前中國大陸雖為全世界最大的跨境電商營收國，且其移動支付的普及率亦高於其他國家，然中國大陸之電子商務發展也面臨一些問題和挑戰，主要問題為是淘寶、天貓平台銷售的商品容易被假冒；另一個挑戰為電子商務市場的過度競爭，此乃由於中國有很多平台提供商品和服務並爭奪用戶，進而造成過度競爭的狀況(Akmalevna, 2022)。

二、 中國大陸跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

(一) 中國大陸電子簽名法之制定

目前中國大陸有關於電子商務相關法律有「中華人民共和國消費者權益保護法」、「電子簽名法」、「中華人民共和國民法通則」、「中華人民共和國和同法」、「中華人民共和國電子商務監督管理暫行辦法」，由於電子商務市場是建立在消費者信賴和認可的基礎上，因此消費者權益保護在電子商務發展中具有重要地位。在網路環境下消費者保護涉及到兩個問題：一個是消費者在接受線上商業服務、購物過程中權益的保護；另一個是消費者個人數據或訊息的保護問題。 一個完善的簽名，需要滿足三個要件：一、簽名者事後不能否認自己簽署的事實；二、任何其他人均不能偽造該簽名；三、如果當事雙方關於簽名的真偽發生爭執，能夠由公正的第三方仲裁者，通過驗證簽名來確定真偽。交易安全是電子商務中所要解決的核心問題之一，具體而言，安全的電子商務系統應該達到一、訊息的保密性；二、交易各方身份的認證；三、訊息的防抵賴性；四、訊息的完整性、防篡改性。為了將傳統交易中的法律觀念移植到電子商務交易的環境中，這些傳統簽名所具有的基本功能，也就成了衡量電子簽名的條件。2004 年 8 月，十屆全國人大常委會第十一次會議通過《電子簽名法》，首次賦予可靠的電子簽名與手寫簽名或蓋章同等的法律效力，並明確了電子認證服務的市場准入制度。電子簽名法是中國大陸在電子商務領域中第一部真正意義的法律，其頒布和實施對於改善中國大陸電子商務的法治環境，建立安全可信的電子商務環境，推動電子商務發展具有積極的作用，中國大陸電子簽名法的出現可以在很大程度上解決電子商務的瓶頸問題，增加網路交易的安全性和有效性(余啟民，2020)。

(二) 中國大陸消費者保護法之規定

中國大陸於 2013 年修訂的《消費者權益保護法》，增加了對網路交易平台的責任，第 44 條第 2 款規定：「網路交易平台提供者明知或者應知銷售者或者服務者利用其平台侵害消費者合法權益，未採取必要措施的，依法與該銷售者或者服務者承擔連帶責任。」。而 2018 年 8 月 31 日由中華人民共和國第十三屆全國人民代表大會常務委員會第五次會議通過的《中華人民共和國電子商務法（以下簡稱《電子商務法》）更進一步對於平台經營者予以加強規範。《電子商務法》一共 89 條，於 2019 年 1 月 1 日起施行。這部《電子商務法》明晰了電子商務契約之訂立、爭端解決等法律爭議外，亦就個人資料保護與智慧財產權保護等建立規範機制。此外，自該法第一條首揭之立法意旨以觀，亦得見其係為保障電子商務各方主體之合法權益、規範電子商務行為，並維護市場秩序。

相較於中國大陸之《消費者權益保護法》所規定之知情權，電商法進一步將全面、真實、準確與及時之資訊揭露明文規定為電子商務經營者之基本義務，督促其以更積極並主動之態度公布資訊，以保障消費者之知情權與選擇權。並且，電子商務法於第 23 條至第 25 條亦對個人資料之保護有所著墨，電子商務經營者應合理明示用戶訊息查詢、更正、刪除及註銷之方式與程序。而就電子商務數據，為鼓勵資訊交流與共享，並保障其係合法流動與利用，亦對電子商務數據之利用蒐集與安全保障作出明確要求；若依法提供予主管機關，則主管機關對於個人訊息、隱私與商業秘密等負有嚴格保密之義務。

再者，電商法就平台制定專節，其規範平台經營者需對平台內經營者進行審查、制定交易規則、公示重要訊息及保存交易紀錄等。此外，亦課予平台經營者應保障智慧財產權及消費者之人身、財產安全等義務，詳述如下：

1. 智慧財產權

電子商務法於第 41 條至第 43 條特別明文保障智慧財產權係為有效因應電子商務平台上之仿冒偽劣品氾濫之窘境。若權利人認其之智慧財產權受到平台內經營者侵害時，則先通知平台採取刪除、屏蔽、斷開鏈接、終止交易與服務等必要措施，並提交構成侵權行為之初步證據；爾後，平台需採取必要措施。反之，若平台採取不作為之行為，則平台經營者須就損害擴大之部分與平台內經營者負擔連帶賠償責任。

2. 人身、財產安全之保障

其規定，對關係消費者生命健康的商品或者服務，電子商務平台經營者對平台內經營者的資質資格未盡到審核義務，或者對消費者未盡到安全保障義務，造成消費者損害的，依法承擔相應的責任。同時，還對侵權行為做出了最高 200 萬的處罰權限。該法第 38 條規定：「電子商務平台經營者知道或者應當知道平台內經營者銷售的商品或者提供的服務不符合保障人身、財產安全的要求，或者有其他侵害消費者合法權益行為，未採取必要措施的，依法與該平台內經營者承擔連帶責任。對關係消費者生命健康的商品或者服務，電子商務平台經營者對平台內經營者的資質資格未盡到審核義務，或者對消費者未盡到安全保障義務，造成消費者損害的，依法承擔相應的責任。」(余啟民，2020)。

參、 英國

一、 英國跨境電商整體政策

相較於其他歐洲國家，英國跨境電商市場更是潛力無窮。雖然英國只有不足 7000 萬的人口，是電商滲透率在世界範圍內數一數二，2020 年英國電商零售額甚至超過了 1400 億美元。為了協助英國企業能夠透過線上出口開發更多海外消費者，英國貿易投資總署（UK Trade & Investment, UKTI）於 2014 年 9 月提出「e 化出口計畫（E-Exporting Programme）」，希望在規畫、上架與營運等不同階段提供關鍵協助。在規畫階段，UKTI 為英國業者免費提供專業的國際貿易建議與資源，同時可存取 UKTI 在全球的聯繫網絡；在上架階段，UKTI 與全球 14 個網路平台如 Amazon、eBay、Cdiscount 合作，為英國業者爭取較優惠的費率，如免費註冊、初期免抽成及免手續費等；在營運階段，若業者遇特殊問題如當地成本計算、商標註冊等，UKTI 也邀請 175 位業內專家組成「e 專業銀行（E-Expertise Bank）」，為業者提供相關諮詢 (張筱祺，2016)。

二、 英國跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

作為歐洲數字經濟最發達的國家之一，英國一直在探索電商領域的法律規範。2018 年，英國發佈了新的網路安全和資料保護法，在網路安全和個人隱私保護等方面加強了對電商的監管

力度。茲將將從資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向角度對英國電商法規進行解讀:

(一) 資料保護

2018 年 5 月，歐盟廣泛適用的通用資料保護條例（GDPR）正式生效。作為歐盟成員國之一，英國也將 GDPR 納入國內法律。GDPR 要求企業在收集和處理個人資料時必須獲得使用者的明確同意，並保障使用者的隱私權和資料安全。如果企業在資料處理過程中洩露使用者資料，將面臨巨大的罰款和聲譽損失。此外，英國還制定了《資料保護法》對個人資料保護進行了詳細的規定。

(二) 消費者保護

英國消費者權益保護法（Consumer Rights Act）規定，消費者在與電商企業簽訂購物合同時享有以下權利：有權要求清晰的商品資訊和服務說明、有權知道商品的實際成本、有權享受合理的服務品質保障、有權在合理期限內退貨或退款等。此外，英國還建立了消費者投訴處理機構，幫助消費者維護自身權益。

(三) 電商合同

英國電子簽名條例（Electronic Communications Act）規定，電子簽名是一種有效的簽約方式，與手寫簽名或口頭協議具有同等法律效力。英國電商合同中通常會包含關於商品價格、送貨方式、支付方式、退貨政策、保修條款等內容。為了防止不履行合約或發生法律糾紛，消費者在簽訂電商合同前應仔細閱讀合同內容，並保留好全部合同檔。

(四) 電商稅收

自從 2022 年 1 月份英國正式「脫歐」後，為了繼續保持強勢的經濟地位，英國政府發布了新的 VAT（增值稅）政策，結束了英國和歐盟其他國家之間的自由流通，旨在最大限度徵收 VAT，對跨境電商物流服務造成了很大影響。由於低價貨物免稅政策被廢除，海外商家在英國境內庫存銷售的所有產品都必須繳納 VAT。產品價值低於 135 英鎊的，由電商平台直接代扣 VAT 並上繳英國稅務系統；價值超過 135 英鎊的，仍由商家自行繳納 VAT 等稅費。此次英國

稅務政策大改革，一方面清關，報關等手續較之前變得更加複雜繁瑣，另一方面物流成本也隨之增加。對於全世界各地的跨境電商賣家來說，如果在物流運輸過程中忽視英國的稅務法規或者應對處理不當，將會面臨巨大的經營和法律風險。如果賣家沒能按照稅務規定提供準確的報關信息，並及時繳納 VAT，寄出的貨物就極有可能被海關邊境攔截，導致貨物延遲派送或被退回，勢必會影響到客戶訂單的履約，對店鋪經營造成惡劣影響，賣家甚至有可能因為未如實申報要承擔附帶的法律責任 (今天頭條，2022)。

(五) 網路安全

為了確保英國電子商務的網路安全，英國政府制定了一系列網路安全法規，包括《網路安全和資料保護法》（Network and Information Systems Regulations）和《電信法》（Communications Act）。網路安全法規要求企業加強資訊技術安全保障，特別是對重要基礎設施的保護。另外，如果企業發生網路安全問題，需要及時向相關部門報告。

肆、 日本

一、 日本跨境電商整體概況

日本是世界上第三大，也是世界上發展最快的電子商務市場之一。2018 年的市場規模估計為 1,040 億美元，預計 2022 年市場規模將達到 1,313 億美元，2018 至 2022 年的年複合成長率（CAGR）則為 6.0%。由於人民使用網路的比率高達 80.9%（13 至 59 歲年齡層人口使用網路比率超越 9 成，13 至 49 歲民眾更超越 95%），日本成為一個重要的電商市場。根據 Ecommerce Foundation 2016 年日本報告，電子商務佔國內生產總值 4.123.3 億美元的 2.8%，超過 7,690 萬人（70%）於線上購物。日本的發達經濟、高度城市化的人口和單一語言使得市場對線上零售商具有吸引力。高度發達的配送基礎設施和小型鄉村規模使物流變得簡單方便(台北市進出口同業公會，2018)。截至 2017 年的統計數據顯示，日本最受歡迎的電子商務種類為旅行，2017 年旅行相關服務的電商市場規模達到 33,742 億日圓，比起 2016 年的 30,393 億日圓成長 11.0%。不過，成長幅度最大的電商領域是「飲食服務類」（36.8%）以及理、美容服務類（28.4%）(台北市進出口同業公會，2018)。

二、 日本跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

根據日本目前消費稅法規定，所有國內交易和外國進口商品每次皆需繳稅，然而若是設在日本境外的電商服務企業則無須繳稅，長久下來可能會影響日本電商業者的競爭力。尤其自2015 年 10 月，日本相關當局進行修法，將向日本境外的電商服務企業加強徵收消費稅，此舉將會影響目前跨境電商服務業者之部署，當中也包含數位圖書及音樂下載，與通訊軟體廣告之營業表現 (張筱祺，2016)。

日本政府亦先後制定了一系列有關規範電子商務的法律法規，強化對電子商務交易的監管力度。主要有：《日本電商與資訊交易準則》、《電子消費者合同法》、《關於消費者在電子商務中發生糾紛的解決框架》、《特定交易商相關法律》、《完善跨國電商交易環境》、《關於跨國電商交易糾紛的解決框架》以及《電子消費者協議以及電子承諾通知相關民法特例法律》等。

《日本電商與資訊交易準則》規定，網路交易平臺的經營者必須將網路交易記錄至少保存1 年，供相關部門查詢，以確保商家在網路上銷售的物品不是盜竊品或者是他人的遺失物品，杜絕不法分子利用電子交易平臺進行銷贓。如果調查取證需要，日本警方還可以查詢電子商務交易平臺的各項交易記錄。在電子商品交易中遇到欺詐使買方或者賣方的利益遭到較大損害時，受害者可以向當地警方報案，由警方介入調查處理。

電商交易過程中，如果發生不良或不法行為，主要採取三種處罰方式：首先是電子交易平臺運營商對商戶進行處罰，處罰形式有警告、取消商戶交易資格等；其次是政府有關部門對電子交易平臺運營商進行處罰，主要有警告、面談和罰款，直至關閉其交易平臺；第三，涉嫌欺瞞、詐騙等刑事犯罪行為的，由警方介入調查，並根據調查結果決定是否起訴和採取刑事處罰措施等(靖心慈，2017)。

此外，針對消費者端而言，日本並未就電子商務設立專法；反之，其以既有之法律規範為分散式之適用，並藉由特別法之修訂進以排除普通法之適用。如，《消費者契約法》(消費者契約法)、《電子消費契約及電子承諾通知之民法特別法》(電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律） 及《特定商交易法》(特定商取引に関する法律）等。又後者尤針對「通信販賣」為規範，進以禁止電子商務經營者提供不實廣告或虛假商品之資訊 (余啟民，2020)。

伍、 南韓

一、 南韓跨境電商整體概況

南韓是全球第五大電商市場，近兩年電商發展也是非常迅速的。不過相對歐美、東南亞等市場，韓國電商的台灣賣家數量比較少，這也與多方面的因素有關，其中一個因素就是因為韓國電商政策的原因 (跨境眼，2022)。南韓在 1999 年以前曾頒布一項網路安全法，若海外消費者想在韓國網站購物，需要提供姓名、社會安全碼與官方核發的數位認證碼等，過程相當繁瑣與不友善。近年跨境購物的趨勢成長，以及韓流影響力遍及全球，海外消費者對韓國產品需求提升，韓國金融服務委員會（Financial Services Commission, FSC）開始意識到此項過時規定會使韓國電商業者錯失許多賺錢的機會，甚至造成韓國消費者跨境購買海外產品的金額遠高於海外消費者在韓國網站消費金額的不對等情形，於是在 2014 年宣布移除該電子驗證系統，並計畫為跨境電商提出專門的電子驗證系統，希望透過驗證程序的改善，提高海外消費者在韓國電商網站購物之意願 (張筱祺，2016)。

二、 南韓跨境電商貿易糾紛、交易安全、法令規範與限制

文獻提出為因應電子商務之變遷與發展，韓國亦陸續著手於相關法令之制定，又尤以於 2002 年通過之《電子商務消費者保護法》(Act on the Consumer Protection in ElectronicCommerce)最為密切；爾後，該法亦歷經多次修正，截至今日之最新修訂則可追溯至 2018 年 6 月。此外，韓國亦修訂相關配套子法，如《電子商務消費者保護施行令》(Enforcement Decree of the Act on the Consumer Protection in Electronic Commerce)、《電子商務消費者保護指南》(Guidelines for Consumer Protection in Electronic)及《電子商務消費者保護法採取行動之經營者處法標準公開通知》(Public Notice of Standardsfor the Imposition of Penalty Surcharges on Business Operators Who Violate theAct on the Consumer Protection in Electronic Commerce)等。

首自韓國《電子商務消費者保護法》之規範範圍以觀，其囊括電子商務交易(Electroniccommerce transaction)與通訊販售(Mail order)；又其與《聯合國電子商務指導消費者

保護指導綱領》(United Nations Guidelines for Consumer Protection)皆自「購買前」、「購買時」及「購買後」之三大不同階段為規制，得見該二者係採取相類似之規範架構。

根據電子商務消費者保護法第 7 條規定，電子商務事業經營者需針對訂單錯誤輸入之問題進行防範，故而電子商務事業經營者需架構相當之程序或機制，進以提升內容之正確性，並降低因輸入錯誤所致之損害。其次，其亦規定於實際經營網路商城之時，需於初始之網頁，向消費者揭露企業經營者之相關資訊，以及關於該網路商城之契約約款與相關使用規則，於廣告時亦然。再次，該法亦就訂單成立之確認機制、物流運送、解除契約之期限及相配套程序等有為相對應之明文規定。

此外，該法並未直接使用「平台」一詞；取而代之，其定義為「通訊販售仲介服務」(Mail order brokerage)，並要求通訊販售仲介服務之提供者需遵守相關責任之規範，如經營通訊販售服務之事業經營者，須遵守資訊揭露義務、訂單確認義務與其他避免消費者損害等要求；此外，若其亦接受商品款項之支付，則須採取避免輸入錯誤、確保電子支付之安全信賴、及其他避免消費者損害之作為。並且，其亦針對第三方中立之「爭議調解組織」(Dispute mediation organization)，以及相關調解機制之發動與執行有為明確之規範 (余啟民，2020)。

尤其，2018 年韓國政府對“電子用品和生活用品管理物件法”進行了大幅度修改，不僅大幅減少了國外中小企業的 KC 認證負擔，還減少了“必須取得 KC 認證的品類”。隨著這一新規的推出，許多韓國電商平臺終於也向中國賣家開放。但是因為 KC 認證的問題，仍會分攤到產品成本(跨境眼，2022)。

陸、 各國常見貿易糾紛

跨境電商仍為國際貿易的一環，而全球進、出口貿易牽涉複雜跨國履約關係，雙方理所當然盤算著「買賣成功」。然而，漫長交易鏈環節潛藏風險、詐騙案例頻傳，貿易商時刻提心吊膽。如何有效避免常見的貿易糾紛成為各國貿易商相當的重要議題。

根據文獻，目前常見的跨境電商/國際貿易糾紛有主要三點，茲將簡要說明如下 (賴郁薇，2021):

一、代理、經銷合約之貿易糾紛

國際貿易，最常見的形式就是—原廠授權「寄賣」代理商（Agent）推廣品牌通路。雙方簽訂「獨家代理」或「總代理」合約後，產生權利義務法律效力，代理商再向下游「特約經銷」或「普通經銷」通路賣斷鋪貨。一紙合約，本就存在不少潛藏風險，而如今疫情下的國際貿易高度仰賴網路，也須留意經濟貿易詐騙。一旦品牌原廠、代理商關係破裂，就只能靠合約來界定「履約防火線」。資深商務律師對此指出，擬定跨國代理合約時，首要決定《合約準據法》（Governing law），雙方約定的《準據法》將牽動後續利息、違約金效力等。

其中相當知名的案例為國內知名電動代步車大廠「必翔實業」就曾在代理合約上觸礁。必翔實業於 1996 年 2 月 6 日與英商 Days Medical Aids Ltd.（DMA）簽訂 5 年獨家代理權，談妥 DMA 再將電動代步車（Scooters）銷往英國、歐陸地區經銷商，雙方達成長期包銷買賣關係。必翔實業與 DMA 的合約中提及，DMA 支付足額權利金，且每年維持 5,000 單位銷售額，待 2001 年 2 月 5 日合約屆滿時，DMA 便能以相同條件再續約 5 年。但合約期滿，必翔實業認為 DMA 銷售未達要求，打算收回代理權，同時也早在 2000 年 11 月將電動代步車交由其他歐洲經銷商銷售。直至 2002 年 4 月 26 日，必翔實業才單方面發出解約通知，因此與 DMA 鬧上法庭。

然而，此份合約以英國法律為「準據法」，約定則由英國法院管轄。對此，英國上訴法院審理認為，必翔實業未提前 6 個月採取合理「終止通知」程序，確實犯下疏失，判賠 1,023 萬 5,144 英鎊，並負擔 200 萬英鎊訴訟費用。即便必翔實業返台另闢官司戰場，最終依然於事無補。

二、履約風險高 設「仲裁條款」求自保

除合約權利義務須釐清，進出口貿易最重視的不外乎「銀貨兩訖」，一旦貨品品質出包、數量規格錯誤，或拖欠貨款、佣金、溢收款，雙方認知不同易引爆「履約風險」。

事實上，因履約認知差異造成的貿易糾紛不勝枚舉。例如曾有外商投訴台灣某企業收受訂金後，卻未依約出貨，經濟部國際貿易局介入處理，多次發函要求被投訴方儘快履約，卻遲遲沒有回音，最後外商只能訴諸法律途徑解決。無獨有偶，也曾有台灣企業投訴國外出口商，稱

其貨物品質不良，要求換貨或退還貨款，但苦苦聯繫不上海外廠商，只能向貿易局、駐外單位求助。海外出口商若持續閃避，最後仍須請駐外單位提供法律諮詢，走上官司這條路。貿易糾紛大多只能循法律途徑自保，常見「當事人協商」、「第三者調解」、「機構仲裁」等方式。專攻本國法及外國法的博識律師事務所指出，貿易糾紛案件一旦選擇訴訟，通常要有心理準備，法律程序曠日廢時、且所費不貲，要想迅速排解紛爭，建議在跨國合約中加上「仲裁條款」（Arbitration clause）。

三、慎防圈套防詐破解之道

跨國貿易風險四伏，而眼下全球疫情窘迫，當進出口貿易生意高度依賴網路，貿易往來訊息高度暴露，「經濟貿易詐騙」更是猖獗，當駭客惡意入侵進出口商系統，將再添跨境交易變數。近幾年經濟部駐外單位陸續函報，駐地國廠商接連發生網路系統被駭客入侵，公司商務電子郵件帳號密碼遭竊，駭客得知交易細節後，假冒買賣雙方公司名義，通知買方將貨款改匯其他帳號，或要求賣方變更貨物卸貨港，使得不少廠商吃悶虧。

四、侵權行為

此行為以中國大陸的貿易糾紛最為常見，在跨境電商活動中，專利侵權行為主要表現，主要可分為未經授權假冒、銷售專利權人的產品；未經權利人許可，許諾銷售、銷售、進口、製造他人享有專利權的產品；未經權利人許可，利用專利方案製造、銷售、許諾銷售專利產品等三大類，即:專利侵權、版權侵權、商標侵權三種。

根據中國海關總署的統計資料顯示，在跨境貿易中，侵犯商標權的產品已佔據了所有侵權產品總量的 95%以上。由於跨境電商交易活動是通過線上平臺完成的，除了賣家在平臺披露、介紹的資訊外，境外買家在收到貨物之前，均無法判斷所購商品的真偽、品質優劣，而只能通過對品牌信任與依賴來實現對商品的判斷。不少跨境電商企業往往會利用他人知名商標或品牌已有的影響力，來混淆消費者的視聽。

綜合上述各國分析及常見貿易糾紛分析結果，茲將各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規綜整於表 2-中。

表 2-3 各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較表

國家	跨境電商貿易糾紛	交易安全	相關法規
中國	中國跨境電商貿易糾紛相對較多，主要問題包括假貨(侵權)、運輸延誤、退換貨困難等。	中國政府致力於提升交易安全，推行實名制、支付擔保等措施，但仍存在假冒風險。	中國有多項法規管理跨境電商，包括《中國跨境電子商務經營規範》、《跨境電子商務綜合試點方案》等。
美國	美國跨境電商貿易糾紛相對較少，但假冒品牌、知識產權侵權等問題仍存在。	美國有完善的消費者保護機制，包括信用卡保護、退換貨政策等，提高了交易安全性。	美國有多項法規監管跨境電商，例如《電子商務貿易促進法》和《消費者網絡交易權益保護法》等。
英國	英國的跨境電商貿易糾紛主要集中在消費者權益保護、退換貨問題等方面。	英國日本政府致力於加強跨境電商交易安全，加強資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向。	英國針對資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向角度進行制定。
日本	日本跨境電商貿易糾紛相對較少，但假貨和運輸延誤等問題仍時有發生。	日本政府致力於加強跨境電商交易安全，推動消費者保護措施和支付安全機制。	日本有相關法規監管跨境電商，如《特定商取引法》和《電子商務法》等。
南韓	南韓跨境電商貿易糾紛相對較多，包括退換貨問題、售後服務不到位等。	南韓政府對“電子用品和生活用品管理物件法”進行了大幅度修改，不僅大幅減少了國外中小企業的 KC 認證負擔。	南韓設有相關《電子商務消費者保護法》及修訂相關配套子法，如《電子商務消費者保護施行令》、《電子商務消費者保護指南》及《電子商務消費者保護法採取行動之經營者處法標準公開通知》等。

資料來源:本研究整理

柒、 各國政府值得借鏡之處

綜合上述所言，茲將各國政府在跨境電商政策和相關法令制定，彙整值得我國借鏡之處：

一、美國政府優點

（一）支持多元化銷售渠道：美國政府通過國家出口倡議計劃等政策，鼓勵本國企業拓展國際市場，創造就業機會。

（二）社群媒體銷售趨勢：美國充分利用社交媒體平台進行在線銷售，跟隨社群媒體經營銷售趨勢。

（三）稅收政策靈活：美國對不同的電子商務業務採取不同的稅收政策，確保稅收公平。

（四）消費者保護法規：美國有健全的消費者保護法規和電子簽名法律，保護消費者權益和確保電子合同的有效性。

（五）國際化經營支持：美國政府鼓勵國際化經營，推動全球供應鏈和物流網絡的建設。

（六）輕度監管：美國政府傾向於輕度監管，鼓勵市場自由發展。

二、中國大陸政府優點

（一）漸進方式推動：中國大陸政府通過漸進的方式推動跨境電商，適應變化。

（二）支持政策：中國大陸制定多項支持跨境電商的政策，包括優惠政策和試點城市設立。

（三）消費者保護法規：中國大陸強調消費者權益保護，制定相關法律，保護消費者權益。

（四）電子簽名法律：中國大陸的電子簽名法確保電子合同的有效性和合法性。

（五）國際化經營支持：中國大陸政府鼓勵國際化經營，推動全球供應鏈和物流網絡的建設。

三、英國政府優點

（一）資料保護：英國將通用資料保護條例（GDPR）納入國內法律，保障個人資料的處理和隱私權保護。

（二）消費者保護：英國政府制定了一系列消費者權益保護法律，確保消費者在電子商務中的權益得到保護。

（三）電商合同：英國承認電子簽名的法律效力，要求電商合同中包含重要內容。

（四）電商稅收：英國政府調整 VAT 政策，確保跨境電商繳納相應的稅費。

（五）網路安全：英國政府制定了一系列網路安全法規，要求企業加強網路安全保障。

四、日本政府優點

（一）消費者保護：日本政府制定了一系列有關電子商務的法規，保護消費者權益。

（二）消費者糾紛解決：建立了相關法律框架，解決電子商務交易中的糾紛。

（三）電商稅收：對境外的電商服務企業進行徵稅，確保公平競爭。

（四）資料保存和交易記錄：要求電子交易平臺運營商保存交易記錄，提高交易的透明度和安全性。

五、南韓政府優點

（一）消費者保護法規：南韓的法律明確規範了電子商務交易的各個階段，確保消費者權益受到充分保護。

（二）資訊揭露規定：南韓要求電子商務經營者提供詳細資訊，增加交易的透明度，幫助消費者做出明智的購物決策。

（三）防範訂單錯誤：南韓的法規要求採取措施以減少訂單輸入錯誤，提高交易的正確性和可靠性。

（四）中立調解組織：南韓建立中立的爭議調解機構，專門解決消費者和商家之間的糾紛。

（五）KC 認證修改：南韓政府修改相關法律以降低 KC 認證負擔，促進市場開放和中小企業參與。

各國政府在跨境電商政策制定方面皆展現了不同值得我國借鏡之處。美國政府強調多元化銷售渠道，鼓勵企業擴展國際市場，同時順應社群媒體經營趨勢，並實施靈活的稅收政策。中國大陸政府則透過漸進方式推動跨境電商，制定相關支持政策，重視消費者保護，並鼓勵國際化經營。英國政府則著重資料保護和消費者權益保護，同時認可電子合同的有效性，並制定相應的稅收和網路安全法規。日本政府注重消費者保護和糾紛解決，徵稅境外電商，並強調資料保存和交易記錄。南韓政府則規範消費者保護法律，資訊揭露規定，訂單錯誤防範措施，建立

中立調解組織，以及修改 KC 認證法律。這些優點皆值得為我國政府參考，以制定更有效的跨境電商政策和法規。

第五節 東南亞國家跨境電商市場推動政策、貿易糾紛、交易安全及相關法規

為確實掌握新南向跨境電商商機，經濟部特於 106 年度創立「新南向跨境電商潛力領域工作計畫」，計畫透過跨境電商平台將臺灣的內需市場延伸至新南向國家，以有效率且省成本的方式，將臺灣優質的產品銷往東協及南亞等新南向國家。為協助臺灣電子商務產業南向發展，擬定市場拓展、人才養成及提升整體電商環境等三大策略之具體推動措施如下：

壹、市場拓展：

運用跨境電商形塑我國產業、產品、服務等方面之優良形象與創造高效益行銷管道，提升雙邊貿易額。

一、 運用臺灣及新南向市場電商平台拓銷我國產品: 善用 「台灣經貿網(Taiwantrade)」拓銷全球，針對適銷新南向地區之我國 7 大優勢產業(資通訊、機械、綠能、汽機車零配件、農產食品、化學品及五金手工具)，建置印尼語、越南語及泰語 3 個在地語系網站，以貼近當地買主需求。並運用數位行銷管道提升台灣經貿網在新南向市場之消費者接受度與喜好; 於新南向國家之電商平台(如印尼 blibli)設立臺灣館，提升臺灣產品整體能見度; 與國內電商平台合作(如：PChome)，運用其在星、菲、泰之分站，設置臺灣館，爭取海外訂單。

二、 促成我商與新南向國家電商平台及賣家之媒合服務: 邀請新南向電商平台業者來臺與我商媒合洽談;爭取在新南向地區電商平台開店販售之大賣家來臺與我商洽談，採購臺灣商品。

三、 建立經營電商相關服務產業資料庫: 建置網路平台，協助線上診斷廠商電商能力及盤點其所需之電商服務需求(如數位行銷、金物流等)，集結各電商產業相關服務商，建置線上資

料庫，協助媒合我商，提升電商行銷能量。

四、強化臺灣電商平台業者落地經營新南向電商市場:輔導臺灣電商平台業者找尋當地供應商與支援服務商，以強化跨境電商營運生態體系之運作。

五、推動中小企業聯合上架電商平台，提升國際能見度: 推動中小企業群聚產品聯合上架 Amazon、eBay、Lazada 等國際電商平台，透過搜尋引擎最佳化(SEO)、Google Analytics(GA)大數據分析與社群媒體數位行銷，協助中小企業聯合發展智慧行銷，拓展新南向市場。

六、藉由社群媒體操作，提高我國商品在新南向國家之能見度: 輔導我國電商平台透過社群媒體操作行銷活動，進而提升銷售規模，並針對新南向地區年輕族群偏好使用 FB 等社群的現象，運用 FB 等社群作為推廣媒介，以提升臺灣產品知名度。

七、運用貿易大數據分析，提供一站式服務平台，協助廠商篩選新南向潛力市場及適銷產品，達成精準行銷。

貳、人才養成：

藉由跨境電商相關訓練計畫與學程，培植我國拓銷新南向國家電子商務人才，促使跨境電商蓬勃發展。

一、 產學合作深耕電商人才：以台灣經貿網為電商實作場域，與國內大專校院合作，融合學生所學專長，協助我商解決電子商務運作人才需求缺口及提升企業網站營運績效，同時提升學生網路行銷實務經驗。

二、協助我商建構電商能力 : 辦理線上教學平台、電商總裁班及電商在職人才培訓班(如搜尋引擎優化、關鍵字廣告、數位影音等)等課程，有效協助我中小企業之電商人員及高階管理人員提高數位行銷能力; 提供中小企業短期診斷輔導，選派國際行銷顧問團專家赴企業進行客製化輔導，強化中小企業應用跨境電商及智慧行銷工具應用能力; 辦理亞太電商論壇：匯聚全球電商力量，提升我國數位經濟動能; 培育網路新創團隊：協助網路新創團隊開拓跨境市場，提供網路新創團隊相關服務驗證與商業實證等培育課程，以協助其跨境市場發展。

三、電商整體環境之提升：解決我國與新南向國家在跨境電商法規、物流等配套業務相關

問題，使我國商品與新南向國家之商品順暢流通。

1. 法規 : 協助我業者掌握目標國法規: 透過相關專業機構及駐外館處，蒐集駐在國電子商務市場規模及法規發展之現況及趨勢等資訊，設置「跨境電商服務網」線上資訊平台，協助業者瞭解新南向目標國電子商務產業法規，並利用各項雙邊會談機制，與新南向目標國建立電子商務相關之資訊交流機制，掌握駐在國電子商務法規發展;為我業者提供電子商務專業諮詢協助: 委請熟稔電子商務及市場的專業律師和會計師擔任顧問，提供電子商務業者諮詢服務; 協助我電商業者取得在東協發展所需之網路通訊服務: 運用我電信業者與東協當地電信業者長期合作關係，協助我業者取得所需之網路通訊環境、海外資訊儲存服務、國際數據電路、雲端服務等。

2. 物流: (1) 協助臺灣供應商與電商業者縮短交貨時程，增進電子商務物流順暢程度; (2) 協助業者排除各項商品通關障礙 : 有關新南向國家針對美妝保養品、食品等特殊品項之通關檢驗程序，及各國小型包裹通關免稅之規定，匯整相關資訊並置於「跨境電商服務網」供業者參考，或透過雙邊對話機制，排除商品通關障礙; (3) 推動自由港區發展跨境電商貨物中轉業務

3. 金流: 現行跨境電子商務業者於東南亞各國發展電子商務業務，其收付款流程目前採行於當地取得支付執照或與當地支付機構合作，均可順利進行款項移轉，且款項亦可透過銀行匯入或匯出我國，目前實務上未有電商反映有窒礙難行之處。

表 2-4 為新南向跨境電商市場推動計畫之預期效益，茲將簡述如下:

表 2-4 新南向跨境電商市場推動計畫之預期效益

項目	預期效益
市場拓展	總效益: 每年協助2萬5,000家廠商，爭取至少5億3,000萬美元商機。 1. 每年協助廠商上架5,000項商品在新南向市場電商平台或臺灣電商平台之新南向分站銷售。 2. 每年協助2萬家廠商運用台灣經貿網行銷新南向國家，促成B2B 採購商機至少5億美元。 3. 每年促成至少6家平台來臺進行250場次洽談，並促成至少

	3,000萬美元採購商機。 4. 每年於台灣經貿網買賣旺成立1個臺灣產業館。 5. 每年提供至少120家中小企業診斷輔導，建立2案網實整合行銷群聚示範案例。 6. 每年協助5,000家次廠商運用電商服務產業資料庫查詢資料。
人才培養	總效益: 每年培訓至少5,000人次 1. 以台灣經貿網為電商實作場域，與國內大專院校合作，融合學生專長，每年協助200家廠商及500名學生充實跨境電商行銷技能。 2. 每年開辦電商研習課程，協助業者掌握電商趨勢及專業知識，參與廠商至少2,700人次。 3. 每年辦理亞太電商論壇邀請全球重量級網路企業演講，參與廠商至少1,500人次。 4. IDEAS Show 每年辦理國際型網路創意發表活動1場，邀請APEC 經濟體之官方代表及團隊共同參與，促成大型企業或創投業者投資網創團隊，預計投資額至少新臺幣5億元。預估未來3年每年10組服務團隊參與育成輔導課程。

資料來源: 經濟部(2021)

雖然「新南向跨境電商潛力領域工作計畫」為我國跨境電商之重要政策，然中小企業及個人等新興跨境電商，也必須承擔過去跨國大企業所面對的將商品正規輸入另一個國家的嚴峻考驗，包含商品輸入管制、標示與認證，都是需要深入探究的議題(劉承愚、王能建，2018)。文獻進一步提出目前我國跨境電商業者在拓展新南向市場所面臨的問題，大多為缺乏新南向市場相關資訊，例如：各國相關法令政策、產業調查、市場商情、通關檢驗等資訊；此外尚須提升我國平台及商品知名度、強化我國電商業者在新南向市場跨境電商生態體系之運作，例如：加強和當地支援服務商、供應商及代理商合作。同時，缺乏相關推動人才亦為目前業者所面臨之主要問題(黃凱鈴，2019)。

參、貿易糾紛、交易安全及相關法規等:

爰此，劉承愚、王能建 (2018) 提出下列幾點在東南亞地區經營跨境電商時，需著重下列貿易糾紛、交易安全及相關法規等相關注意事項:

一、跨境電商讓商品順利通關、上架事前應做的準備

對剛接觸跨境貿易的電商來說，辦理進口海關程序是許多人最大的痛點；因為能否順利清關提貨，不但會影響客戶滿意度，更會影響整體營運成本。針對交易安全及貿易糾紛，應對商品通關、上架前，應進行檢覆下列事項：

(一) 確認有無商品輸入管制規範:文獻提出應事前確認商品是否屬於該國禁止輸入清單，避免犯下相關錯誤。例如: 二手消費品、二手汽機車及零件等，在越南乃屬於禁止進口貨物；彩印機、資訊安全產品等相關商品，應事先取得輸入許可證；藥品、化妝品等 14 種商品族群，則應取得自由銷售許可證；此外，雪茄、菸草、石油、報章雜誌、影音內容等則禁止由外國企業輸入 。

(二) 判斷關稅及營業稅數額進行定價: 若超過免稅門檻額度時，應誠實申報商品代碼、進口稅率及營業稅。

(三) 確認外國企業是否有進行配銷（distribution）的權利: 各國對於外國人直接投資（FDI）有不同程度的限制，例如: 越南對於部分商品，包含米、糖、雪茄、油品、藥事法第 2 條第 2 項所規定的藥物、爆裂物、報章雜誌、貴金屬等，仍有禁止外企配銷（含批發及零售）的管制，如屬上述管制項目則應找尋越南當地企業合作。

(四) 確認網路販售與實體販售之可能性: 在特殊情形下，實體通路銷售的商品，並不一定同步在網路販售。以越南為例，電商賣家不可在網路上販售槍枝子彈、雪茄及菸草成品、酒精、稀貴動植物等（Circular 47/2014/TT-BCT 第 3 條）。再者，藥物也是常見不能在網路上販售的商品；以泰國 1967 年藥事法規定為例，藥品必須在藥師監控下，於向 FDA 註冊並獲授權的地點（如註冊藥局），當場販賣並交予病人。最後，除法令限制外，各跨境電商平台，也可能訂有其平台禁止販售陳列商品的政策，例如 2016 年曾有消費者向越南 Lazada 投訴，他在平台上「Gioi Online 360」店家購買的 iPhone 是翻新機而非全新，Lazada 於檢查確認後隨即承諾退費。

[1]商品上架前確保已取得符合進口國的產品標準及認證，為保護境內消費者，東協各國大抵均有商品在安全設計上須符合當時科技水準，否則應賠償使用者所產生的生命及身體損害的規範。此外，各國也更進一步要求，商品必須符合一定的標準或認證才能販售，茲將羅列如下：

1. **強制符合進口國制定的國家標準:** 據「2017-18 年各國對臺貿易障礙調查表」，印尼政府規定特定產品欲在市場銷售，必須事先受檢驗並符合印尼國家標準（SNI），截至 2018 年 2 月，適用範圍多達 105 項產品、253 項稅則號列，包含農產品、食品及飲料、基本金屬及鋼鐵產品、肥料及石化產品、運動鞋及皮革、紡織品、電子產品等。

2. 須符合政府優良製造規範(GMP): 印尼政府規定進口化妝品必須具有原國家政府單位認證的優良製造規範（GMP），才能向印尼食品及藥物管理局（BPOM）申請進口准證。因此，許多台灣業者如果只取得 SGS 認證的 ISO 22716（化妝品安全管理系統）國際標準，尚無法據以向 BPOM 申請進口准證。

3. 需檢附其他證明文件: 食品也是加強進口管制的項目，常被要求檢附相關證明文件，以馬來西亞為例，肉類、蝦子與螃蟹等必須出具健康證書藉以避免過多藥物殘留，乳酪及海藻等必須出具分析證書，花生及蜂蜜等則必須同時出具健康證書及分析證書等規範。

4. 管制分類可能因國家差異有所不同：外國政府在管制分類上，可能與我國有所不同。例如: 馬來西亞將「保健食品」認定為藥品，除要求檢附 GMP 證明（約 6 個月）外，更需向其衛生部藥品管制局提送文件申請查驗登記（約 7 個月），藉以取得上市文件。至於其他東協各國，雖未將保健食品定位為藥品，但大多均要求必須檢附 GMP 證明，且對於是否接受我國民間 TQF（Taiwan Quality Food）證明，各國接受度則不一。

5. 清真認證（Halal Certification）商品的開拓與發展: 印尼及馬來西亞分別有 87%及 66%以上為回教徒，基於教義要求，對於屬食品飲料、藥品、化妝品、化學品、生物產品、基因改造產品、日常生活用品及其他相關之貨品及服務等或與人體接觸的清真產品皆有特殊的要求。其中，馬來西亞據此訂有清真產品標準（MS 1500:2009）、清真產品認證程序手冊，未符

[1] 相關貿易稅則請詳見 Decree 69/2018/ ND-CP、Circular 34/2013/TT-BCT https://vntr.moit.gov.vn/legal-documents?doctype=5&page=3 [2023 年 6 月 16 日搜尋]。

合標準而標示清真認證，可處罰款及刑期，但由於認證機構並非官方組織，致使執行力道較弱。相較於此，印尼「清真產品認證法」規定，自 2019 年起，不論是國產或進口的清真產品，都必須接受清真認證並強制標示；並將改由官方專責單位進行認證。

二、商品標示之重要性

(一) 可口可樂集團的啟示: 飲料界翹楚可口可樂集團子公司 Coca Cola Beverages Vietnam Ltd.，在 2016 年 6 月接受越南衛生部督察檢查時，被發現旗下 Samurai 能量飲料未標示葉酸（folic acid）含量，也未取得補充飲料的執照，遭裁罰相當於 19,300 美金的罰款。雖該公司事後加以改正，但此事件足讓人警覺到東南亞國家對於商品標示要求的重要性。

(二) 跨境電商也須承擔商品標示責任: 跨境電商賣家，乃至平台，亦須承擔商品標示責任。例如: 越南 Lazada 由於被投訴商品無標示、未提供發票等，工貿部（MoIT）已決定對其進行檢查。很清楚地，依照 2007 年產品及優良品質法，製造商及進口商須承擔商品標示適法的責任，賣家則是負擔確認之責。因此，除非是買家自行在我國供應商網站下訂並自行在我國境內取貨外，否則若由我國供應商在我國網站接收訂單後直送越南，或已落地越南網站接收訂單，供應商恐將負有標示適法責任或確認之責。

(三) 商品標示遵循的原則: 商品標示在法規遵循上應秉持以下三大原則：

1. 標示上應包含所有強制記載的細項內容

2. 不能標示法規禁止的內容

3. 應依照法規要求的位置或方式進行標示。違反上述任何一項，都不能被稱為是完善的法規遵循。

4. 商品標示應據實為之: 在馬來西亞曾發生有假借「瑪雅琳」(人造奶油) 混充「奶油」的事件，引起消費者不滿及官方的重視。此乃由於消費者檢視品名標示為奶油的商品原料成分，發現竟只是由植物性脂肪所製成，上前盤問商家，商家竟答覆該商品是奶油混合物。但在法律上，依照 1985 年食品法第 185 條，「瑪雅琳」是由食用脂肪或食用油所製成，可能含有牛奶或牛奶糖份；但同法第 83 條、第 103 條，則明白表示「奶油」應該是由

從牛奶等所提煉的動物性脂肪所製成。因此，商家的答覆於法無據。

三、商品標示產地認定之重要性

(一) **商品產地認定攸關優惠關稅稅率的適用**: 在全球化下，一項貨物往往是跨國參與生產，例如台灣廠商從印尼進口原料加工後外銷越南，則其原產地屬於台灣還是印尼？此一判斷貨物「經濟國籍」的標準——「原產地規則」，除將影響進口國（即越南）決定該貨物要適用的關稅稅率及是否享有關稅優惠外，也將影響越南對於該貨物是否採行非關稅措施（反傾銷、防衛措施）的判斷。

(二) **判斷原產地的基準**: 原產地規則的基準制定，可追溯到 WTO，即應符合下列兩個條件之一：

1.貨品在該國境內完全取得或完全生產者；

2.貨品之加工、製造或原材料涉及該國與其他國家或地區共同參與者，以在該國境內產生最終「實質轉型」者為限。

至於何謂實質轉型，會以(1)原材料經加工或製造後所產生之貨品與其原材料歸屬之該國海關進口稅則前六位碼號列是否改變、或(2)雖未改變但是否達一定附加價值率或(3)是否符合某特定重要製程等因素，作為判斷。其後，各國大多也遵照上述原則，認定是否給予原產地證明書；至於不同的 FTA，可能根據上述基準酌作調整，而給予在簽約國生產產品一定的關稅優惠。

(三) **產地標示不實遭罰**: 據悉 2016 年越南市場管理支局檢查時，發現西貢味王味精的原料，是由外國進口，在越南境內包裝、販售，但卻標示為越南生產，被認定違規，除處以罰款外，並查封原料、包材及成品，另需繳交前二年獲利，總計損失新台幣 1.93 億元。

(四) **台灣業者生產基地佈局之重要性**：就關稅角度來看，由於台灣僅與東協中的新加坡訂有臺星經濟夥伴協定（ASTEP），致使台灣廠商與日韓等競爭業者，在出口至東協的關稅負擔是相當不利的；在東協市場中，同屬東協其他國家的產品關稅負擔為 0-5%、韓國產品關稅則為 10-12%、台灣產品關稅卻可能高達 25-35%。更令人憂心的是，台灣汲汲營營尋求加入的跨太平洋夥伴協定（TPP），其原產地規則更進一步允許「累積原則」，即最終生產國如使用其他

締約國的材料，將可被視為在該國生產，此將造成全球供應鏈發生移轉效應。為此，對同時身兼供應商的台灣電商賣家來說，或可妥善評估營運流程變動、投資效益，審慎考慮是否將製程轉移至 TPP 境內，藉以獲得 TPP 原產地規則的利益。

四、電商跨境前應有的視角

傳統國際貿易下，國內供貨商尚需仰賴國內貿易商，與國外貿易商接洽，進而接觸國外買家；然在資訊發達下，國內供應商增加了許多直接與各地國外買家接觸的機會。國內供應商若藉此轉型為跨境電商，雖可爭取較高的單價，但同時也必須直接向國外買家承擔第一線的所有責任，利弊得失有待衡量。至於如原為國內貿易商，對上述事項應已相當嫻熟，但仍宜留意相關電子商務法規變革及 FTA 趨勢。(劉承愚、王能建，2018) 。

第六節 我國各部會現行就(創)業相關政策與訓練資源

承上節，由於跨境電商政策已逐漸成為各國政府規劃與實施重點之一，我國政府各主管機關亦根據此趨勢提供相對之跨境電商就(創)業相關政策，以利我國跨境電商之執行，茲將主要相關政策羅列如下:

一、經濟部：新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫

為最主要的跨境電商跨境電商就(創)業政策，其目的乃協助臺灣電子商務產業能南向發展，擬定市場拓展、人才養成及提升整體電商環境等三大策略之具體推動戰略目標如下：

(一) 市場拓展：運用跨境電商形塑我國產業、產品、服務等 方面之優良形象與創造高效益行銷管道，提升雙邊貿易額。預期目標: 每年協助 2 萬 5,000 家廠商，爭取至少 5 億 3,000 萬美元商機。

(二) 人才養成：藉由跨境電商相關訓練計畫與學程，培植我國拓銷新南向國家電子商務人才，促使跨境電商蓬勃發展。預期效益:跨境電商行銷人才養成：每年培訓至少 5,000 人次。

(三) 電商整體環境之提升：解決我國與新南向國家在跨境電商法規、物流等配套業務相關問題，使我國商品與新南向國家之商品順暢流通。預期效益: 提升整體電商環境：協助業者提高物流效率縮短臺馬到貨時 間 3 天及降低物流成本 30%，打造 3 個跨境電商示範案，每年建立 2 處海外發貨倉。

二、 交通部：推動智慧旅遊 提升產業競爭力

隨著全球進入後疫情時代，帶動 5G、AI 人工智慧、物聯網、無人載具等發展趨勢，加上零接觸服務、線上旅遊資訊、線上蒐景等需求日益明顯，因此觀光局積極推動智慧科技運用、智慧旅運及大數據分析多面向應用，為觀光產業迎來創造數位轉型的契機。 茲將三大策略列舉如下:

(一) 擴充臺灣觀光資訊資料庫，開放國外加值單位利用: 臺灣觀光資訊資料庫目前已提供超過 16,000 筆景點、住宿、餐飲、活動之資料，未來將再擴增無障礙設施、自行車、步道、穆斯林設施等觀光資料，以充實資料庫內容。預估 2017 年臺灣觀光資訊資料庫累積資料 1 萬 9 千筆， OPEN DATA 下載數達 2 萬 5 千筆。

(二) 輔導旅行業透過 B2B2C 模式或自行建置網站運用電子商務: 根據交通部觀光局輔導建立品牌旅行業獎勵補助要點(觀業字第 10409084341)，針對企業對企業並與消費者端連結之營業模式，須未曾運用網路經營旅行業務，補助新臺幣五萬元，並以一次為限。原有網站增加外國語言介面，補助新臺幣五萬元，並透過補助或教育訓練等方式，輔導旅行業以 B2B2C 模式或自行建置網站推動電子商務，旅行業交易額由 2014 年新臺幣 160 億元，成長至 2017 年 213 億元。

(三) 規劃輔導星級旅館加入訂房系統，媒合旅宿業與電商平臺: 補助星級旅館加入國內或國際訂房系統，並辦理旅宿業與電商平臺媒合會。

三、 文化部、經濟部工業局：翻轉傳統媒體產業生態

此政策主要是協助臺灣產業加速數位轉型與創新升級、解決產業轉型瓶頸，實踐「建構跨供需領域、跨機構/協會、跨國合作的數位轉型基盤生態」，帶動跨供需、跨機構、跨國界數位轉型基盤環境，鏈結指標、指引、職能等加速產業轉型，進而協助產業快速回應市場、掌握個

人化銷售/體驗、加速服務上線與彈性調適，協助企業進行數位轉型。茲將與跨境電商相關之策略列舉如下:

(一) 辦理相關產業知識分享活動: 辦理專業課程，及相關產業知識分享活動。

(二) 輔導流行音樂產業進行跨業合作: 辦理輔導流行音樂產業進行跨業合作，運用新媒體創新商務模式。補助製作之跨產業內容合製之產品，以流行音樂為主要核心內容，結合其他內容產業跨域合製(例如電視、電影、表演藝術、出版、電玩遊戲等)。

(三) 串連多元載具應用: 串連其他載具驅動新媒體產業重組與再生。

[2](四) 推動生產端與使用端的共創與商機: 深化消費者參與機制，實現內容生產端與使用端之共創與商機。

(五) 帶動電子商務銷售：數位媒體作為前端導購之關鍵平台，作為後端電子商務銷售之重要來源

(六) 數位媒體作為前端導購之關鍵平台，作為後端電子商務銷售之重要來源。

四、 金管會：普及電子支付服務完備數位金融環境

為加速行動支付普及，金管會自 106 年 9 月起啟動跨部會推動機制，以完備基礎環境、擴大應用場域、加強體驗行銷 3 大策略，從民眾生活及公共服務等場域優先導入，建立民眾使用行動支付的習慣，並藉由市場需求驅動業者共同投入，帶動產業發展(行政院，2019)。茲將與跨境電商相關政策羅列如下:

(一) 建構全面數位化金融環境

1. 調適金融法規：提高業者經營彈性，優化使用者體驗，如開放採用指紋、臉部等生物特徵交易驗證，並放寬收單機構可支援多種支付工具。另加速修正《電子支付機構管理條例》，開放跨機構金流服務，並擴大業務內容，如海外支付、點數互通等，促進行動支付創新應用。

[2] 【專訪】交通部觀光局副局長周廷彰 https://www.cio.com.tw/zhou-tingchang-deputy-director-of-the-tourism-bureau-of-the-ministry-of-transport/ [搜尋日期 2023 年 6 月 16 日]。

2. 制訂行動票證端末設備感應標準：經濟部已與電信、票證、端末設備業者完成制定產業標準，可強化端末設備感應速度、交易時間、感應範圍等規範，增高交易便利性，並優化使用體驗。

3. 供租稅優惠：為鼓勵小商家導入行動支付，財政部於 107 至 114 年針對小規模營業人提供租稅優惠，如商家導入行動支付，即使月銷售額逾 20 萬元，仍按 1%課營業稅（原應課 5%)，已適用逾 3,000 家。

4. 強化資訊安全：已制訂行動應用 APP 基礎安全規範，並要求各機關自主開發的 APP 需通過檢測，同時鼓勵民間 APP 開發商主動送檢，已有 24 個行動支付 APP 通過資安認證。此外，政府機關辦理採購亦須將 APP 資安認證納入廠商審查條件。

5. 完善行動網路環境：目前我國 4G 用戶數達 2,553 萬，4G 網路人口覆蓋率 95.4-99.6%，並已強化台鐵、高鐵、國家公園等特殊場域行動網路品質。將持續加速高速寬頻網路基礎建設，預計 109 年前逐步改善偏鄉行動通訊品質。

(二) 普及行動支付與第三方支付應用

1. 民眾繳費：由政府帶頭示範，包括護照、公司登記等逾百項規費，及綜所稅、房屋稅、地價稅、牌照稅等稅費，民眾皆可使用行動支付繳納，其中 107 年稅費以行動支付繳納件數，較 106 年大幅成長 5.8 倍。此外，水、電、油及天然氣等公用事業亦已全面導入行動支付。

2. 交通觀光：高鐵、台鐵、桃園機場捷運、高雄捷運及國道全線休息站皆已提供行動支付服務，淡海輕軌預計 108 年底導入。另積極協助文教觀光場域建置多元支付環境，故宮、國父紀念館等 10 大文化教育館及逾 8 成觀光遊樂景區均已導入行動支付，讓民眾一機在手，暢遊台灣。

3. 民生消費：4 大超商已逾 1 萬家門市，是民眾最常使用行動支付的場域。另有近 9 成醫學中心、逾 1 萬 3 千萬輛計程車、逾 3,500 家連鎖餐飲門市均可使用行動支付。至大專院校部分，預計 108 年底前完成 50%導入行動支付。

4. 商圈店家：透過補助商圈中小型店家租用數位服務系統，以及協助優化顧客服務流

程，如提供線上點餐、雲端收銀、電子優惠券等，加速店家數位轉型；另為吸引消費者使用行動支付，至 108 年年底前提供消費折扣點數或現金回饋每人每月最最高 1,000 元。預計在 3 年內可協助 200 處商圈、3 萬家商店，帶動 87 億元以上商機。

(三) 厚植金融產業競爭力與促進大數據分析應用: 放寬網路投保險種及保額，擴大保險業經營方式，預估 2 年網路金融手續費收入達 256 億元。

(四) 加強與國外金融監理機構合作: 協助業者拓展跨境金融，增加跨境交易收入。

五、經濟部商業司：健全網路零售產業生態系統

根據經濟部商業司 110 年度商業發展工作計畫執行成果彙編指出，為強化並健全我國網路零售產業生態系統，經濟部商業司提供多面向之相關政策與做法，茲將與跨境電商相關之作法羅列如下:

(一) 虛擬商務應用服務推動計畫:應用 5G 網路，順暢沉浸式、AI、物聯網等科技，打造具有利基的 5G 虛擬商務應用服務方案，催生新型態零售營銷服務應用。

(二) 網路聯合行銷：聯合網路零售平台辦理聯合行銷活動，預估可帶動網購業者網購交易額達 150 億元。

(三) 提升物流服務：強化國際貨物安排服務能力，提供電商業者最合適的跨境物流模式。

1. 電商通路物流服務推動計畫: 協助物流業者應用 AIoT、自動化等技術優化電商倉儲作業流程，透過運能共享強化物流配送服務，推動跨境電商集貨服務降低物流成本，支援國內外電商銷售以帶動物流服務商機。

2. 溫控物流服務發展計畫: 應用科技技術，發展溫控品智慧供貨預測模式、自動化溫控儲運技術及符合國際規範之溫控檢核管理系統，並與業者合作實證；聯合業者共同將溫控物流服務、技術或設備輸出海外市場。

(四) 落實資訊安全防護：協助業者發掘並改善資安問題 70 件。蒐集國際作法，研析業者資安規範。網路購物環境健全發展計畫:健全網路購物環境，強化網路零售業者落實法遵與

運用數位工具，並試辦主題式網購節以活絡產業發展。

(五) 開拓跨境電子商務：由平台帶動網路商家、支援服務業拓展跨境合作，建立東協生態體系。

1. 推動跨境電商發展計畫: 透過提供電商或品牌海外市場的最新情資、協助對接同異業合作夥伴及開發適地化創新服務與模式，以擴大跨境電商整體規模及提高跨境交易額。

2. 臺灣餐飲服務輸出拓展計畫: 本研究以「行銷臺灣特色美食，促進海外輸出落地，進軍國際市場」為目標，推動重點將以「特色聚焦・跨域整合」、「標竿建立・國際布局」及「海外擴散・國際指名」來優化臺灣餐飲業者服務輸出能力，建立成功餐飲國際拓展輸出商業模式，帶動海內外行銷及國際合作交流，提升營業實績。

3. 臺灣老店創新發展與國際推廣計畫:希冀藉由本研究的提出，不僅表揚國內具備良好企業文化形象的優良老店、傳承其經營之道，也希望透過百年暨一甲子老店聯誼會的輔導，將老店文化發揚光大、協助老店共同發展，並讓臺灣中小企業有進一步向上提升的機會。

六、 跨境電商相關訓練資源

我國因內需市場有限，電商公司在規模及國際知名度上不如歐美電商業者，但也因為缺乏巨型電商公司，在電商領域上可創造出多面向的電商模式，且我國產品品質頗具口碑，隨著電子商務之發展及無店面零售交易型態快速成長，跨境電商將有助於突破內需市場規模不足之侷限，為我商拓展新南向市場提供另一項具潛力平台。然，誠如先前所述，我國跨境電商業者在拓展東協市場所面臨的問題，主要是缺乏東協市場相關資訊，例如：各國相關法令政策、產業調查、市場商情、通關檢驗等資訊；此外尚須提升我國平台及商品知名度、強化我國電商業者在東協市場跨境電商生態體系之運作，例如：加強和當地支援服務商、供應商及代理商合作。在經濟部所提出的新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫中亦明確指出藉由跨境電商相關訓練計畫與學程，將可培植我國拓銷新南向國家電子商務人才，促使跨境電商蓬勃發展。在實際推動上，各部會除提出相對應的推動跨境電商發展計畫外，例如: 經濟部商業司委由財團法人商業發展研究院推動之推動跨境電商發展計畫，則透過提供電商或品牌海外市場的最新情資、協

助對接同異業合作夥伴及開發適地化創新服務與模式，以擴大跨境電商整體規模及提高跨境交易額 (經濟部商業司，2021)，其以「臺灣嚴選 Taiwan Select」為主題，與馬來西亞數位經濟發展局及已落地泰國經營的臺灣電商業者合作辦理 2021 臺馬聯合網購節、泰國臺灣週等聯合行銷活動，提升臺灣電商與品牌在馬來西亞與泰國市場之知名度，亦於於 110 年 8 月 20 日辦理馬來西亞電商商機線上講座暨媒合會，共吸引代營運商 PChome SEA、代營運商好物飛行、電商支援服務業者愛卡拉及 Chatisfy 等 177 家臺灣業者參與，共計媒合 44 家次，促成利沙企業、萬益食品等 2 家業者與 PChome SEA 合作，首次跨境銷售至馬來西亞。

此外，產學合作深耕電商人才亦為新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫相當重要之人才培育方針，計畫中亦結合地方公協會與各大專校院合作，以產學合作之方式培訓相關人才。例如，經濟部國際貿易局以台灣經貿網為電商實作場域，與國內大專校院合作，融合學生所學專長，協助我商解決電子商務運作人才需求缺口及提升企業網站營運績效，同時提升學生網路行銷實務經驗。

再者，各地方政府及大專校院亦開設相關跨境電商相關課程，提供各豐富的訓練課程。例如，台灣科技大學開設於 2023 年 3 月~7 月開設跨境電商實戰就業人才養成班第 01 期針對我國民眾 30 名進行跨境電商之訓練，茲將相關課程訓練目標及學習技能列舉如下:

(一) 課程目標

1. 學科：了解電商及新零售的概念、現況與趨勢及說明電子商務的市場、平台與選擇，解釋電商與物流的關係。

2. 技能： (1)學習到開店的方法，包含，商品上架。 (2)學習到電商行銷的商品形像塑造方法與步驟。 (3)學習到電商行銷的商品行銷，包含資訊優化、標題文字設計、文字圖像化、影音媒體導購動畫、設定關鍵字群等…工具與製作方法。 (4)能學會評估電商平台與成本效益，挖掘跨境商機。 (5)了解智慧物流與冷鍊物流的互連應用與運作模式。 (6)學習相機操作，正確白平衡，曝光。數位影像基本編修。

3. 授課大綱

(1) 教務管理(1 小時)：a.職訓計畫介紹 b.出缺勤管理辦法與退訓規定 c.學員應盡權利與義務 d.申訴管道 e.課程大綱介紹

(2) 溝通表達與職場生存軟實力(14 小時)：a.向上管理：信任與忠誠、當責、業務回報、視角。 b.文字的說服力：職場上書寫作(a)如何運用視覺得的力量，秀績效、放大亮點？(b)分組實作演練。 c.優簡報-(a)優質簡報結構與內容(b)案例觀摩與分組演練。

(3) 專案管理(28 小時)：a.專案流程與專案計畫書簡介(a)專案管理大流程與架構(b)專案管理證照系統簡介(c)起始階段與專案章程(d)敏捷專案管理與瀑布式專案管理差異。 b.專案管理計劃小姐實作(a)專案章程(b)營運計劃書畫(c)範疇管理與品質管理(d)時程網圖與甘特圖(e)人力工時計算與外包(f)專案成本預估值(g)各國強制性法規(h)專案管理執行各階段個案討論。 c.實戰科技專案管理與商業模式個案分享(a)專案經理與專業經理人的觀點差異(b)產品生命週期各階段的專案管理(c)產品與服務成本結構與定價模(d)產品與服務專案商業模式個案討論。 d.專案補充與討論(a)企業文化與組織對專案經理的影響(b)專案管理證照考試應因應準備方向(c)溝通與利害關係人管理。

(4) 就業市場趨勢說明與勞動法令介紹(3 小時)：a.產業及相關產 業狀況介紹 b.產業趨勢 c.求職者需具備之勞動法令介紹

(5) 性別平等(3 小時)：a.性別工作平等 b.防治職場性騷擾 c.就業反歧視

(6) 物流實務(28 小時)：a.物流實務 b.冷鏈物流實務 c.金流實務

(7) 主力商品與選品策略(14 小時)：a.主力客群&主力 商品 b.選品的策略 c.開發商品管道 (包含供應商管理) d.定價策略 e.二次行銷策略

(8) 如何找貨源(14 小時)：a.商品需求 b.尋找供應商 c.採購詢價/比價/議價、銷售預測 d.成本控管、資金控管、付款方式 e.售後商品反饋

(9) 電商職涯發展規劃與面試技巧(10 小時)：1 國內外電子商務產業發展現況

(10) 電商職涯發展規劃與面試技巧(4 小時)：a.電子商務行業職涯發展規劃 b.應徵電子

商務職缺之面試技巧

(11) 辦公室文書處理軟體應用(21 小時)：a.Excel 基礎教學、進階函數應用　b.Excel 樞紐分析 c.Word 大綱目錄製作、巨集使用。

(12) 攝影基礎(7 小時)：a.相機操作 b.正確白平衡 c.數位影像基本編修

(13) 攝影實務(49 小時)：a.數位素材製作：相機拍攝與燈光入門練習實作 b.商品攝影實務：相機拍攝與專業燈光練習實作

(14) 新媒體製作與行銷(42 小時)：a.微媒體製作 b.商業廣告設計 c.腳本企劃與分鏡 d.網紅直播與行銷

(15) 網路社群寫作(28 小時)：a.網路社群寫作規劃 b.Facebook 粉絲頁經營策略與貼文寫作教學 c.Facebook 社團、IG 經營策略與貼文寫作教學 d.網紅與論壇口碑

(16) 網紅潛能大噴發(14 小時)：a.人類是天生會表演的動物 b.眾說紛”雲”的網言網語 c.駕馭人類內建的表演本能 d.線下表達 vs.線上表達 e.解放恥度之實作體驗練習

(17) 社群行銷停看聽(28 小時)：a.建立你的雲端形象 b.建構你的線上口才 c.雲端人際的眉眉角角 d.騰雲駕霧，創造業績

(18) 電商事業實務分享(7 小時)：a.神仙與妖怪-求職與創業心境調整 b.資源整合與時間管理..目標管理 c.風險評估與管理

(19)　Line 與粉專(14 小時)：a.LINE 官方帳號介紹 b.LINE 基礎功能介紹與應用 c.LINE 官方帳號進階功能介紹與應用 d.社群行銷基礎觀念建立 e.粉專重點功能介紹與應用 f.粉專經營內容規劃

(20) 數位廣告與行銷(21 小時)：a.臉書廣告介紹 b.臉書廣告後台操作教學 c.臉書廣告投放策略擬定 d.關鍵字廣告介紹 e.關鍵字廣告帳戶規劃 f.關鍵字廣告後台操作教學 g.關鍵字廣告投放策略擬定 h.Google 廣告認證輔導

(21)　GA 網站分析(21 小時)：a.網站分析基礎概念 b.GA 帳戶與介面介紹 c.維度與指標 d.目標轉換設定 e.網站流量分析 f.行銷成效追縱 g.GA 分析認證輔導

(22) 大數據行銷(21 小時)：a.巨量資料簡介 b.大數據與商業模式 c.資料導向行銷 d.行銷資料科學概論 e.市場行銷調查與統計分析 f.開放資料分析與應用 g.整合數據智慧化應用

(23) 跨境電商後台數據分析(28 小時)：a.瞭解電子商務定義 b.安裝電子商務系統(wordpress) c.學習模組安裝 d.金流安裝測試(信用卡、ATM 收費) e.物流安裝測試(超商取貨付款) f.常用優惠券運用方式 g.SMTP 發信模組及設定 h.介面調整及資料上傳 i.網站 SEO 設定(讓網站更容易被搜尋到)

(24) 電商營運平台規劃建置(28 小時)：a.跨境電商後台銷售數據類型(a)亞馬遜跨境電商平台(b)eBay 跨境電商平台 b.銷售後台數據整理(a)數據整理(b)數據分割(c)數據重組(d)數據定義(e)數據修正 c.數據的關聯性建立(a)數據驗證(b)找出變數(c)找出關 d.數據可視化圖表製作(a)數據可視化(b)資料分析 e.銷售數據圖表分析(a)營收分析(b)訂單分析(c)產品分析 f.打造銷售數據儀表板 g.數據運用及管理(a)數據框架建立(b)銷售的優(c)銷售管理及預測 h.工具介紹與操作(a)Pivot(b)Tableau

再者，花蓮縣政府亦於 112/5/8~112/7/11 間舉辦新媒體行銷人才培訓班第 01 期，針對我國民眾 30 名進行訓新媒體行銷之訓練，茲將相關課程訓練目標及學習技能列舉如下:

(一) 課程目標

1. 學科：培育具有網路新媒體的知識，以提昇學員對網路行銷工具的認識。

2. 技能：能正確熟練各種網路新媒體操作及運用，具從事行業之專業技能。

3. 就業展望 (1)網路行銷類：網路拍賣經營人員、網路行銷人員、型錄製作人員、美編設計人員。 (2)行政人事類：業務行銷人員、發行部編輯人員、廣宣設計人員、網站設計人員。 (3)SOHO 個人接案工作室。 (4)網拍創業。 (5)網路商店街創業。 (6)電子商務領域從業人員。

4. 大綱

(1) 教務管理規定(1 小時)：向學員說明培訓目標、課程安排、材料及書籍用品項目。

(2) 職場倫理(2 小時)：工作職場上倫理觀念、工作倫理、群我倫理、工作夥伴關係與

衝突化解能力。

(3) 勞工安全與衛生(4 小時)：職場安全知識、工作態度。

(4) 勞退新制及勞動基準法(4 小時)：了解勞工法規、勞動基準法之法規與認識、有關勞工權益相關問題。

(5) 性別平等課程(3 小時)：性別工作平等、防治職場性騷擾、就業反歧

(6) 職涯規劃(2 小時)：人生生涯規劃、職場服務心理、職場哲學、創業轉導

(7) 創業輔導應用(7 小時)：微型.鳳凰創業貸款與企劃

(8) 求職技巧課程(1 小時)：在就業前應準備那些東西及如何找到好工作的技巧、履歷撰寫、面試技巧

(9) 人際溝通技巧與形象(8 小時)：職場上溝通技巧與表達、職場形象整理

(10) 就業市場環境與趨勢分析(4 小時)：就業市場分析、工作願景與產業結合、就業機會提升經濟收益

(11) 通路市場分析(7 小時)：餐飲通路市場了解與分析

(12) 數位基礎平台應用(16 小時)：Google 基礎工具應用、Microsoft 基礎工具應用、雲端協作與外掛資源

(13) 多媒體商品簡報技巧(32 小時)：銷文案寫作技巧、社群媒體的特色與市場取向、簡報版面設計技巧、多媒體簡報實作分享

(14) 廣告評估與流量分析(24 小時)：FB 與 LINE 廣告投放實作、GA 與網站數據分析、判斷流量來源與品質、透視數位行銷的成效

(15) 基礎商務軟體實作(40 小時)：文書與排版軟體操作、試算與資料分析軟體操作

(16) 新媒體影音行銷技巧(32 小時)：多媒體影音基礎概念、影像剪輯工具操作、影音後製剪輯技巧、影片腳本與內容創作

(17) 社群行銷基本概念(17 小時)：社群行銷的本質、常見的社群行銷模式與重點

(18) 社群行銷工具操作(16 小時)：不同社群經營策略與工具技巧、社群操作實務與客戶服務案例解析

(19) 新媒體直播專題製作(20 小時)：分組企劃設計專案與簡報製作、線上模擬直播實務

(20) 電子商務與新媒體概論(24 小時)：電子商務基礎運作模式與平台種類、認識新媒體與其主要特徵

(21) 網路行銷企劃(24 小時)：網路行銷概念與操作流程、消費心理與網路行銷的連結、網路行銷企劃書撰寫與活動企劃、網路創意活動發想技巧

(22) 新媒體影像處理技巧(32 小時)：手機商業攝影基礎、影像剪輯與後製、進階影像處理技巧、影像處理實作分享

(23) 新媒體行銷直播技巧(40 小時)：頻道經營與商業變現、設計網路直播節目內容、網路直播節目製作與拍攝、直播節目放映工作事項、直播預算與成本與直播實務演練

由於各地方政府、工協會及民間團體紛紛辦理跨境電商相關訓練課程，茲不將其一一列出，然由上述兩個培訓課程案例可以得知，針對我國民眾辦理之跨境電商培訓課程的確是相當豐富及多元的。

表 2- 5 各部會現行就(創)業相關政策與訓練

政府部門	目標與政策	預期效益
經濟部	目標:新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫 1. 市場拓展 2. 人才養成 3. 電商整體環境之提升	1. 每年協助 2 萬 5,000 家廠商，爭取至少 5 億 3,000 萬美元商機。 2. 跨境電商行銷人才養成每年培訓至少 5,000 人次。 3. 提高物流效率縮短臺馬到貨時間 3 天及降低物流成本 30%，打造 3 個跨境電商示範案，每年建立 2 處海外發貨倉。

交通部	目標:推動智慧旅遊 提升產業競爭力 1. 擴充臺灣觀光資訊資料庫，開放國外加值單位利用 2. 輔導旅行業透過 B2B2C 模式或自行建置網站運用電子商務 3. 規劃輔導星級旅館加入訂房系統，媒合旅宿業與電商平臺	1. 預估 2017 年臺灣觀光資訊資料庫累積資料 1 萬 9 千筆， OPEN DATA 下載數達 2 萬 5 千筆。 2. 旅行業交易額由 2014 年新臺幣 160 億元，成長至 2017 年 213 億元。 3. 補助星級旅館加入國內或國際訂房系統，並辦理旅宿業與電商平臺媒合會。
文化部、經濟部工業局	目標:翻轉傳統媒體產業生態 1. 辦理相關產業知識分享活動 2. 輔導流行音樂產業進行跨業合作 3. 串連多元載具應用 4. 推動生產端與使用端的共創與商機 5. 帶動電子商務銷售	1. 辦理專業課程，及相關產業知識分享活動。 2. 補助製作之跨產業內容合製之產品，以流行音樂為主要核心內容，結合其他內容產業跨域合製(例如電視、電影、表演藝術、出版、電玩遊戲等)。 3. 串連其他載具驅動新媒體產業重組與再生。 4. 深化消費者參與機制，實現內容生產端與使用端之共創與商機。 5.數位媒體作為前端導購之關鍵平台，作為後端電子商務銷售之重要來源。
金管會	目標:普及電子支付服務完備數位金融環境 1.建構全面數位化金融環境 (一)調適金融法規 (二)制訂行動票證端末設備感應標準 (三)供租稅優惠 (四)強化資訊安全 (五)完善行動網路環境	1. 調適金融法規:提高業者經營彈性，優化使用者體驗 2. 制訂行動票證端末設備感應標準：增高交易便利性，並優化使用體驗。 3.財政部於 107 至 114 年針對小規模營業人提供租稅優惠，如商家導入行動支付，即使月銷售額逾 20 萬元，仍按 1%課營業稅（原應課 5%)，已適用逾 3,000 家。 4. 強化資訊安全：已制訂行動應用 APP 基礎安全規範，並要求各機關自主開發的 APP 需通過檢測，同時鼓勵民間 APP 開發商主動送檢，政府機關辦理採購亦須將 APP 資安認證納入廠商審查條件。

		5. 完善行動網路環境：持續加速高速寬頻網路基礎建設，預計 109 年前逐步改善偏鄉行動通訊品質。
金管會	1.普及行動支付與第三方支付應用 (一)民眾繳費 (二)交通觀光 (三)民生消費 (四)商圈店家	民眾繳費：由政府帶頭示範，包括護照、公司登記等項規費，及綜所稅、房屋稅、地價稅、牌照稅等稅費，皆可使用行動支付繳納，水、電、油及天然氣等公用亦已全面導入行動支付。 交通觀光：高鐵、台鐵、桃園機場捷運、高雄捷運及全線休息站皆已提供行動支付服務，逾 8 成觀光遊區均已導入行動支付。 民生消費：4 大超商已逾 1 萬家門市，另有近 9 成醫心、逾 1 萬 3 千萬輛計程車、逾 3,500 家連鎖餐飲門可使用行動支付。 商圈店家：透過補助商圈中小型店家租用數位服務系以及協助優化顧客服務流程。
金管會	植金融產業競爭力與促進大數據分用 2.加強與國外金融監理機構合作	厚植金融產業競爭力與促進大數據分析應用: 放寬網投保險種及保額，擴大保險業經營方式，預估 2 年網金融手續費收入達 256 億元。 2.加強與國外金融監理機構合作: 協助業者拓展跨境金融，增加跨境交易收入。
經濟部商業司	目標:健全網路零售產業生態系統 1.虛擬商務應用服務推動計畫 (一)虛擬商務應用服務推動計畫 2.網路聯合行銷 3.提升物流服務 (一)電商通路物流服務推動計畫 (二)溫控物流服務發展計畫	1.應用 5G 網路，順暢沉浸式、AI、物聯網等科技，打造具有利基的 5G 虛擬商務應用服務方案，催生新型態零售營銷服務應用。 2.電商通路物流服務推動計畫:推動跨境電商集貨服務降低物流成本，支援國內外電商銷售以帶動物流服務商機。 3.溫控物流服務發展計畫:聯合業者共同將溫控物流服務、技術或設備輸出海外市場。

	4.落實資訊安全防護 (一)網路購物環境健全發展計畫 5.開拓跨境電子商務 (一)推動跨境電商發展計畫 (二)臺灣餐飲服務輸出拓展計畫 (三)臺灣老店創新發展與國際推廣計畫	4.網路購物環境健全發展計畫:健全網路購物環境，強化網路零售業者落實法遵與運用數位工具，並試辦主題式網購節以活絡產業發展。 5.推動跨境電商發展計畫:擴大跨境電商整體規模及提高跨境交易額。 6.臺灣餐飲服務輸出拓展計畫:優化臺灣餐飲業者服務輸出能力，建立成功餐飲國際拓展輸出商業模式，帶動海內外行銷及國際合作交流，提升營業實績。 7.臺灣老店創新發展與國際推廣計畫:將老店文化發揚光大、協助老店共同發展，並讓臺灣中小企業有進一步向上提升的機會。

資料來源:本研究整理

第七節 我國跨境電商就(創)業環境現況與問題

李政達、鄧學修(2014)提出跨境電商為新創產業，其與過去的實體創業環境相當不同。如何打造新世代優質創業環境，厚植國人創意、創新、創業的潛能，激發民間部門活力，進而推升經濟發展的動能，實為當前刻不容緩議題。文獻亦提出目前我國跨境電商就(創)業環境主要有五大問題，茲將簡述如下:

一、新創事業資金管道不夠多元化:

由於跨境電商這類的新創事業往往因財務報表不透明、自有資金及擔保品相對不足，以及不諳銀行往來技巧等問題，不易取得資金。雖然台灣市場整體資金相當充裕，但由於新創事業風險高，資金管道有限， 通常必須依賴親朋好友或政府創業貸款，倘求助於政府創業貸款，亦常受限於擔保品不足，加上台灣創投偏好投資在回收期較快的成熟階段，對於新創業事業之幫助可說十分有限。目前雖有目前推動民間創業的部會，包括經濟部、教育部、文化部、勞動部、科技部等，每年依據不同目的與對象提供創業貸款，協助、輔導民間創業(詳細內容將於第二章第七節詳細說明)。以經濟部中小企業信用保證基金為例，中小企業信用保證基金為財

團法人，且設置目的，在提供信用保證，以協助中小企業獲得金融機構之融資，非屬貸款性質。

二、投資獎勵不足及法令規範僵化:

現行法令對新創事業的獎勵不足: 我國營利事業所得稅為 17%，稅法對創投的投資獎勵未能提供租稅獎勵，以及對新創事業的所得稅、財產稅亦未提供租稅獎勵。

三、新興創業商機有待積極掌握:

「發掘創業機會」是創業環境的核心議題。外在環境快速變遷將帶來新的創業機會，包括：科技變化、消費行為變化、法規變化以及產業結構變化等因素，由於電商產業變化相當快速，若稍加不留意，商機相當容易流失。

四、創意、創新及創業人才培養不足:

教育與訓練是發展三創（創意、創新、創業）精神的重要基礎，即使具備創意與創業，亦不等同創業必然會成功。我國教育體制偏重學業，對於引導開創事業、冒險犯難、風險承擔等方面之養成教育甚為缺乏。再者，目前學校創業教育常無法與實務經驗相互結合，很難真正培育出具備高度創業精神的人才，等到未來真正想創業時，其成長性與創新性的提升恐將受限。

五、新創事業欠缺專責機構:

目前政府協助民間創業之創業輔導計畫散見於各部會；然而，創業涵蓋層面經常具有跨領域、跨產業的特性，政府各個部會依其職掌進行規劃與執行，恐造成資源重複、多頭馬車的情況； 再者，跨領域的創業者必須同時前往申請不同部會的創業補助， 反而可能造成某些創業者最後到處落空，陷入申請不到的窘境。

張筱祺(2016)亦根據消費需求面、產業競爭面以及政策制定面提出我國目前跨境電商主要面臨之挑戰，茲將簡述如下:

一、消費需求面:

跨境電商與傳統國際貿易有一個很大的差異是，品牌或產品業者所接觸的對象由以往的國外盤商、經銷商轉變為終端消費者，也就是從 B2B 的領域跨入 B2C 的領域，因此在跨境消費

需求的掌握上需更加敏銳。產品屬性呈現「價格低」或「品質佳」兩極化發展。

根據文獻，價格與產品是兩大進行跨境購物的主要因素。以歐美國家來說，由於整體經濟景氣動盪加劇，影響民眾生活消費預算，而透過跨境電商購買較便宜的產品也成為節省開支的方法之一。然而，以中國大陸來說，儘管目前經濟成長亦趨緩，但民眾整體生活仍較以往富足，對於高品質產品的追求更勝以往。亦顯示全球跨境消費需求的產品屬性以呈現「價格低」或「品質佳」兩極化之趨勢。

台灣產品向來以高 CP 質為訴求，然而與全球產品相比，論品質，上有品牌形象強烈的美、日、法精品，論價格，下有中國大陸藉由規模生產的低價產品，實際上是居於一個不高不低的地位，面對兩極發展的跨境消費需求，台灣產品會面臨定位不夠鮮明的挑戰。

二、產業競爭面: 政府支持協助中小企業規劃創業/營運策略。

此外，由於中小企業在許多國家的出口經濟中扮演重要角色，因此主管機關業開始鼓勵中小企業藉由跨境電商拓展海外市場，如美國商務部國貿局與 eBay 進行合作，為網路貿易商提供更完整的工具及出口導向的產品與服務教育訓練；英國貿易投資總署的「e 化出口計畫」則旨在為網路零售業者提供不同營運階段的關鍵協助。

在平台業者積極布局、政府大力推廣的情況下，全球電商產業競爭將越趨激烈，挑戰也更勝以往，不僅在地平台業者可能會面臨眾多境外平台業者在流量上的威脅，在地零售或跨境外銷的業者也會面臨許多海外或當地品牌產品在交易上的競爭。

因此，在這樣的競爭態勢下，無論是在地的網路零售業者或未來有意拓展跨境商機的業者，對於國際競爭情勢必須提高警覺、動態觀測，攻（跨境電商開發）守（本地市場經營）策略須及早規畫。

三、政策制定面: 政府支持協助中小企業規劃創業/營運策略。

近年來各國政府也開始意識到跨境電商的趨勢，及該趨勢對自身市場與國內產業所產生的正面影響與負面衝擊，因此陸續在相關政策與規定上進行調整與制定。

在正面影響因應上，由於跨境電商帶來龐大的商機，部分政府也抱持開放態度，提出相關

支持政策，如中國大陸近年頒布一系列跨境電商利多政策、規劃跨境電商試點城市，促進更多跨境電商活動發生；而南韓也在 2014 年宣布移除不合時宜的電子驗證系統，並為跨境電商提出專門、友善的電子驗證系統，提高海外消費者在韓國電商網站購物之意願。

在負面衝擊因應上，由於跨境電商容易產生海外代購逃稅問題，或無法向境外服務企業徵稅，長久下來會造成稅基流失、甚或影響本地業者競爭力，部分政府也開始提出相關管制政策，如中國大陸自 2014 年 8 月起實施之海關 56 號文，所有跨境進出口業務皆必須接受海關監管；而日本也自 2015 年 10 月起，向日本境外的電商服務企業加強徵稅。

未來在跨境電商持續成長的趨勢下，跨境電商政策已逐漸成為各國政府規劃與實施重點之一，我國政府主管機關亦須加以因應。此外，各國政府的開放或管制態度甚至相關法令規範與限制皆會影響我國跨境業者的商業布局，故未來有意拓展跨境商機的我國跨境電商業者需持續關注相關政策動態。

第八節 新住民及子女多元文化背景投入跨境電商條件、優劣勢及機會，具輸出潛力商品之建議

新住民在跨境電商創業所面臨之現況諸多險峻，不乏因政策條件、資源缺乏以及跨國等問題而難以成立，但新住民也具其自身優勢，如何改善跨境電商的創業情形以及透過自身優勢去況大發展，成為當下炙手可熱的議題。

新住民在跨境電商創業條件，需要政策配合、資金來源、民間合作、設備供應以及技術指導，政府政策中有經濟部提出跨境電商國際拓展推動計畫以及新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫，透過政策面符合條件給予創業上的輔導及資金協助。此外，民間團隊如台越友好隊、靜宜大學台中跨境體驗示範基地都能給予新住民跨境電商在技術、設備資源、硬體設施空間等給予協助，有效的促進新住民跨境電商的促成。

新住民本身有具有相當的優勢，便是其母語，新住民同時具備本國以及母語的雙語甚至是多國語言能力，跨境電商本身是國際與國際間的網路貿易互動，堅強的語言優勢能夠適時及有效的

消除國際語言溝通上的障礙，達成跨境電商間國際的隔閡消除，因其自身語言優勢，在人力成本上也能大幅的省略翻譯及語言人才的支出，並能夠為更多的新住民子女配合新南向政策，發展成為南向種籽，創造更多的就業機會，為新住民製造雙贏局面。但新住民本身也存在些許的劣勢，其中主要就是技術層面上的支持及協助，新住民在台學習需要比常人更多的時間，此外自身缺乏接觸的資源、技術訓練以及網路銷售技巧都是其自身的短版，但在政府政策以及民間團體皆能為其提供職業訓練以及技術支持的幫助下，再結合自身優勢，必能為新住民跨境電商帶來新時代的開創。及創造新住民的經濟價值。

在新住民跨境電商中，最受注目的產品莫過於母國的家鄉味，零食、泡麵、特色食物甚至是特色服飾等，都是跨境電商的焦點產品，新住民跨境電商能夠為台銷售台灣的特色商品，像是在地農產、水果等，而進口至台灣的產品盡可能符合新住民的懷鄉情懷或是台灣人喜好嘗鮮的特色，引進當地特色零食、泡麵以及各式小物，只要能夠符合各國進口法規，都能使其成為主打商品。

綜合上述所言，茲將新住民及子女多元文化背景投入跨境電商條件、優劣勢及機會的描述整理成優劣勢分析(SWOT 分析)，同時列舉如下：

一、優勢 (Strengths):

（一） 語言優勢：新住民擁有母語和本國語言的雙語能力，有助於克服國際語言溝通障礙，節省翻譯成本。

（二） 多語言能力：新住民可能掌握多國語言，有利於拓展多個國際市場。

（三） 文化了解：新住民瞭解自己的家鄉文化，有助於在跨境電商中提供符合當地特點的產品。

（四） 新南向政策支持：新住民的子女可配合新南向政策，為台灣創造更多就業機會。

二、劣勢 (Weaknesses):

（一）缺乏技術：新住民可能需要更多時間來學習技術和電商知識。

（二）缺乏資源：他們可能面臨有限的資源和資金，難以建立和運營電商企業。

（三）缺乏網路銷售經驗：新住民可能不熟悉網路銷售技巧和電子商務操作。

（四）競爭激烈：跨境電商市場競爭激烈，新創業者需要面對激烈的競爭。

三、機會 (Opportunities):

（一）政府政策支持：政府提供了跨境電商國際拓展推動計劃和新南向政策，提供創業輔導和資金支持。

（二）民間合作：民間團隊和大學示範基地能夠提供技術、資源和硬體設施支持。

（三）特色產品：新住民可以利用家鄉味和特色產品吸引國內外消費者，滿足他們的需求。

（四）新興市場：跨境電商為新住民提供了進軍國際市場的機會，尤其是在亞洲地區。

四、威脅 (Threats):

（一）競爭壓力：市場競爭激烈，可能需要面對來自其他跨境電商企業的競爭。

（二）法規和合規性：需要遵守各國的法規和進口法規，可能需要投入額外的時間和資源。

（三）經濟波動：全球經濟波動和匯率波動可能對跨境電商業務產生不利影響。

（四）技術快速變化：電商技術和趨勢不斷變化，需要不斷更新和適應。

表 2-6 新住民及子女投入跨境電商優劣勢分析

優勢(Strength)	劣勢(Weakness)
1. 新住民的雙語能力助於跨境溝通與節省翻譯成本。 2. 掌握多國語言的新住民有利於開拓國際市場。 3. 新住民的家鄉文化了解有助於提供符合當地需求的產品。 4. 新南向政策下新住民的子女有助於為台灣創造更多就業。	1. 新住民需投入時間學習技術與電商知識。 2. 可能因資源和資金限制而難以建立電商企業。 3. 新住民可能缺乏網路銷售和電商操作經驗。 4. 新創業者需面對跨境電商市場的激烈競爭。
機會(Opportunity)	威脅(Threats)
1. 政府透過國際拓展計劃和新南向政策支	1. 面臨來自其他跨境電商企業的激烈市場

持創業者，提供輔導和資金。 2. 民間團隊和大學提供技術、資源和硬體設施支援。 3. 新住民利用家鄉特色產品吸引國內外消費者。 4. 跨境電商開啟新住民進軍亞洲等新興市場的機會。	競爭壓力。 2. 需遵守多國法規，對法規合規性的需求可能增加時間和資源投入。 3. 全球經濟和匯率波動可能對跨境電商業務造成不利影響。 4. 必須不斷更新和適應電商技術和市場趨勢的快速變化。

資料來源: 本研究整理。

綜上所述，新住民及子女在跨境電商創業中具備語言和文化優勢，政府和民間提供了支持，然其需要克服技術和資源方面的劣勢，同時面臨競爭激烈和法規方面的挑戰。透過有效地利用其優勢並接受相關培訓和支持，將有機會在跨境電商領域取得成功。

第九節 新住民及子女使用政府就業政策及相關資源之情形

壹、 新住民及子女就業相關資源概述

勞動部為鼓勵雇主僱用，提升雇主對相關聘僱規定的認知，於 2008 年 8 月 20 日發布「促進外籍配偶及大陸地區配偶就業補助作業要點」(已於 2017 年 7 月 3 日修正名稱為「促進新住民就業補助作業要點」)，針對有就業意願之新住民至公立就業服務機構辦理求職登記後，透過就業諮詢，運用多面向就業政策，使其順利進入就業市場，其中包含：就業服務、就業促進工具、職業訓練、創業協助、技能檢定，茲將相關措施簡述如下：

一、「就業服務」

(一) 找工作-台灣就業通(新住民專區)

(二) 求職免付費專線 0800-777-888

(三) 一案到底求職服務

(四) Jobooks 工作百科

(五) 職涯測評專區

(六) 新住民相關服務平台

上述主要提供新住民專屬的就業服務網站，提供求職求才服務，使新住民能夠透過網站平台服務更快速的找到合適的工作並就業，免付費服務專線則提供專人電話諮詢服務，處理就業、訓練、檢定、創業等問題，並透過後送系統串聯勞動力發展署的業務單位，使其提供完整的就業服務，此外更是有以單一窗口、固定專人、預約制之客製化服務，提供就業服務、職業訓練、失業認定、技能檢定及創業資訊等相關服務，除了線上平台外，各直轄市、縣(市)新住民家庭服務中心同樣提供新住民相關服務，以新住民及其家庭為對象，給予關懷與訪視、個案管理服務整合、連結社區服務據點、資源支持服務網絡等。

二、「就業促進工具」

(一) 求職交通補助金

(二) 照顧服務就業獎勵

(三) 缺工就業獎勵

(四) 僱用獎助

(五) 臨時工作津貼

為協助新住民在職場上能快速適應，順利進入就業市場，政府給予各項補助措施，訂定「促進新住民就業補助作業要點」，運用臨時工作津貼、僱用獎助、職業訓練生活津貼與求職交通補助金，協助具有就業意願與需求之新住民就業。應徵工作地點與日常居住處所距離 30 公里以上，得發給求職交通補助金，以減少交通費所帶來的困擾。此外，為鼓勵雇主僱用，政府提出僱用單位聘任新住民之誘因，針對雇主僱用獎助津貼，提供每月最高 1 萬 1 千元，最長補助 12 個月，以鼓勵雇主進用新住民。

三、「職業訓練」

(一) 免費參加職業訓練

(二) 提供職業訓練生活津貼

(三) 勞動力發展數位服務平台

結合直轄市及縣市政府辦理各類生活適應班，派員說明相關就業服務，以利協助新住民於生活適應後與就業接軌，並提供免費職業訓練課程，參加勞動力發展署自辦、委託或補助辦理之職業訓練課程，全額補助其訓練費用，並提供職業訓練生活津貼，安定新住民於參加職業訓練期間基本生活。

四、「創業協助」

(一) 創業課程

(二) 創業顧問諮詢

依照個人的創業過程不同需求，開辦免費創業研習課程，來提升個人的創業知識，降低創業所帶來的風險。創業諮詢輔導服務則是透過各領域的創業專家來針對創業疑惑及需求進行免費的諮詢以及創業輔導服務。

五、「技能檢定」

(一) 補助學科及術科之報名、測試費及申請補發技術士證費用

(二) 技能檢定規範

(三) 歷屆試題

(四) 技能檢定報名資訊

(五) 提供播放國語口唸學科試題服務

提供技術檢定考試平台並補助學科及術科之報名、測試費及申請補發技術士證費用，更有播放國語口唸學科試題服務，以利新住民能夠在應考上更得心應手，不受語言上的困擾。盤點上述新住民就業政策後，根據內政部移民署 107 年新住民生活需求調查報告，結果顯示 73.3%的新住民表示無就業服務相關的需求。而在有就業服務需求人數中，以「免費參加職業訓練」、「參加職業訓練期間，提供職業訓練生活津貼」為主，且對於各項的就業服務需求中，發現到以女性需求度為最高。另外，報告中可以知道不論就業狀況為何，對於政府提供的就業服務政策中，以「免

費參加職業訓練」為最新住民主要的就業需求，而沒有就業者對於各項的就業服務措施之需求相較而言居多，以「參加職業訓練期間，提供職業訓練生活津貼」、「參加職業訓練期間，提供子女臨時托育補助」、「提供就業服務、職業訓練等參訓說明資料」較多，因此可以發現到新助民對於政府就業政策的使用，大多是考慮的金錢上的花費以及補助。

貳、 新住民及子女使用政府就業政策之情況

文獻指出婚姻移民的女性在移入國，往往容易面臨到低度就業的現象（underemployment），包括就業資訊不對稱與職場就業歧視、擁有的技能在移入國的勞動市場被低估其價值，或者未能獲得穩定的就業機會等。而新移民也可能因為勞動力過度集中某些行業而造成勞動者的市場競爭，進而影響薪資與職涯發展的確，在勞動市場上，性別、種族乃至於婚姻等身分的交織，往往可能使已婚的女性移民落入次級勞動市場。（Shauman & Noonan, 2007）。再進一步根據吳秀照、趙含章、卓春英(2022)的研究結果顯示，在新住民的求職管道與網絡部分，的確多以臺籍親友或是在臺家鄉親友介紹的工作優先，隨著網路使用頻繁民間人力銀行的求職資源也逐漸增加使用機會；對於政府的正式資源，新住民多較不熟悉且鮮少有接觸的機會，而會去使用政府所提供的公立就業服務資源者相對少數。對於公立就業服務資源的認識主要是透過非正式支持系統、非營利組織及企業工廠；使用過公立就業服務的新住民對於公立就業服務機構所提供的協助多數給予正向的肯定，但是指出在母國沒有類似運用公共就業服務系統的經驗，故對於使用此資源感到陌生及較難接觸；但在工作類別選擇上，新住民多覺得公立就業服務系統提供的工作類別有限，多數以製造業或工時長的餐飲與家事服務服務業為主，讓許多新住民難以同時兼顧家庭及工作。使用過公立就業服務的新住民多數都覺得等待期長，新住民不耐久候，也會透過自身有限的網絡去尋找其他工作機會或是非典型工作機會。在公立就業服務資源使用上，新住民對於職業訓練有較高的需求。

在就業特性部分，東南亞新住民與大陸籍新住民較為明顯的差異，分別為 1.語言是勞動市場重要的溝通工具，但東南亞女性在語言的辨識與掌握上相對較弱； 2.因為與母國的工作經驗的斷裂時間長，加上語言與文化的適應落差，東南亞新住民就業選擇的廣度受限；3.臨時性、彈性工

時及志願性的服務皆可以讓東南亞新住民持續與勞動力市場有所接觸，增加新住民進入勞動力市場的機會（趙含章，2016）

上述研究結果亦反映出東南亞與大陸籍新住民在臺就業多數的研究中都會發現有相似的就業障礙，但是東南亞新住民因與語言障礙其所面臨的困難會較大陸籍新住民為高。

第十節 新住民子女就(創)業補助支持暨訓練資源系統

壹、 新住民子女就(創)業補助支持系統概述

承上節，上述問題為目前我國跨境電商創業者所面臨之現況，而新住民及所面臨之狀況恐更為險峻。由於我國目前的新住民多以婚姻移民的女性為主，其雖具有語言之優勢，然這些新住民婦女大多學歷僅有國高中學歷，其經歷多半未具有跨境電商相關專長，亦未具備相關學經歷，對於就(創)業模式恐相當陌生。為能有效協助新住民順利創業，經濟部、勞動部以及新住民發展基金皆提供相對應之創業政策，茲將相關措施簡述如下:

一、「女性創業飛雁計畫」

目前針對新住民創業支持系統有三大系統，第一系統為而經濟部中小企業提出之「女性創業飛雁計畫」，此計畫乃為經濟部中小企業處下的創業計畫，以 2014 APEC 宣言為主要架構，提供女性創業者於創業各階段所需要的協助。女性創業飛雁計畫依據女性創業特質，持續針對不同階段、不同需求之創業女性，提供客製化及整合性服務措施，建構相關配套的輔導機制，並整合既有政策優惠及串聯創業資源網絡，有效協助拓展女性創業商機及領域。近年透過大雁帶小雁模式，聯結產業鏈上下游資源，持續針對不同需求之女性創業者，規劃客製化及整合性服務措施，提供課程、輔導、商機媒合、資源連結，並持續舉辦年度女性菁英典範選拔競賽，持續推動女性創業育成相關措施。以「建基盤」、「助成長」、「選菁英」的概念，營造友善女性的創業環境、帶動女性創業風潮、提升女性經濟力與競爭力，以培育女性創業亮點，帶動台灣女性創業的夢想與活力。

其計畫目標為:

（一）廣泛結合全國各地創業資源，提供女性創業知能平台及相關知能培訓課程，提升創業專業養成，建構女性創業在地資源網絡。

（二）鏈結國際知名企業或加速器，培力女性企業科技運用能力，厚植女性企業競爭力。

（三）建立機制遴選具發展潛力之女性企業，進行深度培植輔導；拔擢優秀女性菁英企業，樹立女性創業成功典範。

（四）輔導女性企業取得創業資金，協助其擴大創業範疇或提升創業品質。

（五）連結國際女性創業資源及能量，促進台灣女性企業參與國際活動，並促成國際相關合作，強化女性企業國際鏈結能力，協助其拓展海外市場。

（六）建構一站式整合女性創業諮詢，提供女性創業資訊及相關資源。

值得注意的是，「女性創業飛雁計畫」特於 110 年度舉辦多種線上創業相關課程供我國女性學習，然而，此計畫雖提供相關多完善之課程，其乃針對我國婦女所提供之創業的輔導機制，並未針對新住民所設計，是否適用於新住民則需進一步探究。

二、微型創業鳳凰貸款

勞動部勞動力發展署為提升我國女性、中高齡國民及設籍離島居民勞動力參與率，建構創業友善環境，協助發展微型企業，創造就業機會，提供創業貸款利息補貼、創業陪伴服務及融資信用保證專案，勞動部係於 98 年訂定「微型創業鳳凰貸款要點」，整合微型企業創業貸款及創業鳳凰婦女小額貸款業務，提供創業貸款利息補貼、創業研習課程及創業諮詢輔導服務，針對年滿 20 歲至 65 歲女性、年滿 45 歲至 65 歲國民、年滿 20 歲至 65 歲，且設籍於離島之居民提供創業者提供全程創業陪伴輔導，包括指派創業顧問，辦理創業諮詢座談、經營管理系列課程，並提供貸款額度最高 200 萬元，貸款年限 7 年之相關措施。另對於已取得本國國民身分證件之新住民婦女提供創業貸款及利息補貼，協助解決創業資金不易取得的問題。然而，勞動部微型創業鳳凰貸款為解決創業者無法提保證人及免擔保品等之問題，與中小企業信用保證基金共同提供信用保證成數 9.5 成的措施，爰有關「倘創業家無一定的擔保品，亦不易取得貸款。另勞動部為協助釐清創業意向、提高創業技能、降低創業風險，辦理免費創業研習課程、網路行銷課程及創業顧問諮詢輔導，且服務均不限資格，對有意創業之新住民仍具有實質助益。

三、跨境電商國際拓展推動計畫

為協助我國電子商務業者跨境發展，以提升交易額成長動能、厚植產業競爭力，經濟部特於109年度提出跨境電商國際拓展推動計畫。此計畫隨針對跨境電商進行補助，然其以提以日本、美國或新加坡為目標市場者，優先錄取，再者，其補助對象為中華民國之國民或企業，並不適用非中華民國國籍之新住民。最後，其需提供完整之計畫書，並須具備50%的自籌款，對於新住民婦女來說，困難度恐相當高。

四、「新女力創業加速器計畫」

「新女力創業加速器計畫」為內政部移民署「新住民發展基金」與財團法人婦女權益促進發展今基金會與財團法人寶佳公益慈善基金會合作，自 2017 年發起「新女力創業加速器計畫」，此計畫主要著重於性別/身分/文化/年齡/語言等多重歧視，長期家庭照顧導致進入或重回職場相對困難環境限制、資訊落差使就創業訊息取得不易的女性，提供女性創業課程、輔導諮詢及創業資金補助，協助新住民女性創業，以支持創業帶動就業機會的增加。

自 2017 年開辦以來，以成為「新台灣女性成就創業夢想最即時的援助」為初心，透過提供新住民女性創業課程、輔導諮詢及創業資金補助，協助新住民女性創業，以支持創業帶動就業機會的增加，促進新住民女性經濟自立。開辦 4 年來，已於全台 17 個縣市紮根，輔導超過 1,500 位新住民及臺灣籍姐妹，其中有 88 位新住民姐妹更從中獲得創業資金獎助。例如: 2020 年 11 月 13 日 越南新住民陳盈楹參加由「新住民發展基金」補助辦理的「新女力創業加速器計畫」，近日獲頒新臺幣 10 萬元的創業補助金。雖然「新女力創業加速器計畫」為目前新住民創業補助支持系統的主要來源，而此計畫之優點在於結合民間機構之資源，拓大執行管道，增加其推廣成效，然而此計畫並非完全針對跨境電商輔導，是否可完全應用於新住民之跨境電商創業輔導，需要進一步檢視其適用性。

本研究根據上述四項新住民創業支持系統於新住民創業支持與跨境電商之適用性進行比較，並將相關比較彙總至 2-7。

表 2-7 新住民創業支持系統適用性比較

支持系統項目	新住民創業支持適用性	跨境電商適用性
女性創業飛雁計畫	針對我國婦女設立，適用部分新住民，適用性居中。	著重拓展女性創業，雖有提供部分跨境電商課程，適用性居中。
微型創業鳳凰貸款	針對我國女性、中高齡國民及設籍離島居民，僅適用取得中華民國國籍之新住民，適用性居中。	倘創業家無一定的擔保品，亦不易取得貸款，另勞動部辦理免費創業研習課程、網路行銷課程及創業顧問諮詢輔導，對有意創業之新住民仍具有實質助益。
跨境電商國際拓展推動計畫	補助對象為中華民國之國民或企業，僅適用取得中華民國國籍之新住民，適用性居中。	完全針跨境電商設計，適用性高。然計畫需提供完整之計畫書，並須具備 50%的自籌款，對於新住民婦女來說，困難度高。
新女力創業加速器計畫	主要協助新住民女性創業，適用性高。	著重新住民創業，無完善跨境電商創業規劃，適用性居中。

資料來源: 本研究整理

根據 2-6 新住民創業支持系統適用性比較可以發現，目前我國政府所提供之創業支持系統，大部分多針對我國國民或婦女，換言之，僅適用於已取得國籍的新住民，適用性居中。再者，針對跨境電商就(創)業模式應用而言，目前支持系統多以協助創業為規畫，並無完善跨境電商就(創)業模式規劃。目前雖有跨境電商國際拓展推動計畫，但其需提供完整之計畫書，並須具備 50%的自籌款，對於新住民婦女來說，困難度高。

貳、 新住民跨境電商訓練資源系統

在新住民的就業培力訓練資源系統中，仍以內政部移民署建置的新住民培力發展資訊網最為完善，提供相當多面向的資訊供新住民能更加適應我國當地生活狀況。其中，以就業培力部分來看，不僅各部會(如: 勞動部、移民署)提供相當多元的培力訓練課程或相關培力計畫，各地方政府亦提供相關的培力訓練計畫甚至獎勵及津貼供新住民能夠強化自身職能，順利進入我國職場工作。

進一步盤點與新住民跨境電商訓練課程相關之課程，目前多由各地方政府辦理居多，以台中市政府為例，其於 2022 年 7 月舉辦新住民網路社群媒體行銷人才培訓班，針對如何打造東南亞

跨境電商數位平台進行一系列的規劃。茲將新住民新住民網路社群媒體行銷人才培訓班之相關課程大綱列舉如下:

表 2- 8 新住民網路社群媒體行銷人才培訓班課程內容表

場次	主題	課程內容
1	如何行銷打造東南亞跨境電商數位平台	1. 創造行銷魅力打造平台 2. 就業及創業資金及財務管理顧客管理
2	現代電商產業就業機會及網路行銷實戰策略	1. 現代電商產業氣勢 2. 電商發展及未來就業機會 3. 基本套版框架選擇與功能簡介及實務操作
3	基本勞動權益認識	1. 職場溝通技巧與基本勞動權益認識 2. 情緒管理與溝通技巧
4	電子商務網站設計及運用	1. 網頁設計進階功能操作與運用 2. 嵌入 Google Analytics 的程式碼來統計網站流量、訪客人數 3. SEO 關鍵字設定與設計 4. 商品上架與金流串接
5	性別平權及文化差異如何防制就業歧視觀念	1. 如何建立性別工作平權及人際關係達到雙贏境界 2. 新住民就業問題及就業趨勢
6	官網行銷及建立社群客戶管理工具實務操作	1. 如何建立電子商務及社交網站 2. Line 官方帳號 2.0 生態簡介及市場行銷的角色與重要性 3. Line 官方帳號 2.0 前台項目說明及帳號申請與基本設定，三大進階功能操作與實務應用

資料來源: 台中市政府(2022)

彰化縣政府日前也推出 111 年度新住民網路行銷與電子商務人才養成班 280 小時的職前訓練課程，主要針對年滿 15 歲(含)以上具待業之新住民身分者進行相關培訓，課課程內容包括 一、網路行銷與電子商務概論 二、金流與物流 三、電商經營策略 四、商品組合策略與銷售技巧 五、新媒體行銷企劃與實務、文案撰寫與實務 六、手機商品攝影與海報製作 七、LINE 貼圖製作 八、網路行銷工具及實作應用 九、社群行銷技巧 十、團購經營技巧 十一、LINE@行銷攻略。

根據文獻整理結果發現，目前我國尚未具有完全針對新住民及子女跨境電商就(創)業模式進行推動之創業支持系統，針對訓練課程部分，亦多由地方政府提供相關課程，亦未見完善之職涯培訓支援系統，爰此，如何瞭解新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式相關需求，同時規劃合宜的短、中、長期相關創業支持政策，實為相當重要的議題。

第十一節 文獻回顧重點整理

本研究根據目前蒐集所得到之文獻，進行綜整性分析與探討，並提出本研究的初步研究結果，茲將結果簡要列舉如下:

一、我國自 2004 年開始發展 B2C 電子商務，而新南向地區則是近幾年才發展電商，因此臺灣的電商平台在當地具備相當優勢，不論是電商平台經營或電商服務水準 (數位行銷、跨境電商物流、資訊服務等) 均較新南向國家進步。隨著新南向國家手機和網路覆蓋率持續提高，使用社群平台購物的高度流行，深具龐大電商成長潛力，值得我商投入資源加速布局，以掌握新南向商機。

二、東南亞國家電子商務發展成熟與否乃受到兩大因素影響。第一，為國家網路的普及率；第二，為其國民對於該國之國內基礎建設、制度以及物流系統發展的信任度。而如何建立一套讓人民願意使用網路進行交易的信任體制乃是東南亞各國政府持續增強其基礎設施、推動網路普及等硬體設備之外，在軟體上必要費心之處。

三、英國、美國及中國大陸在跨境電商的相關法令制定上是相當完善的。其中，中國大陸不僅為目前全球跨境電商交易量最高的國家，亦為目前相關法令政策制定相當完善之國家，不僅在

整體電商政策上有相當完善的規劃，其在電子簽名法、消費者保護法(智財權及人身安全上)皆有其完善之規範；英國則根據資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向角度進行相關法規制定，皆值得我國政府借鏡。

四、在正面影響因應上，跨境電商帶來龐大的商機，部分政府也提出相關支持政策，如中國大陸近年頒布一系列跨境電商利多政策、規劃跨境電商試點城市，促進更多跨境電商活動發生；而南韓也在 2014 年宣布移除不合時宜的電子驗證系統，並為跨境電商提出專門、友善的電子驗證系統，提高海外消費者在韓國電商網站購物之意願。在負面衝擊因應上，由於跨境電商容易產生海外代購逃稅問題，或無法向境外服務企業徵稅，長久下來會造成稅基流失，部分政府也開始提出相關管制政策，如中國大陸自 2014 年 8 月起實施所有跨境進出口業務皆必須接受海關監管；而日本也自 2015 年 10 月起，向日本境外的電商服務企業加強徵稅。

五、針對我國民眾提出之跨境電商就創業支持系統及辦理之跨境電商培訓課程的確是相當豐富及多元的。然，我國尚未具有完全針對新住民及子女跨境電商就(創)業模式進行推動之創業支持系統，針對訓練課程部分，亦多由地方政府提供相關課程，亦未見完善之職涯培訓暨後續媒合支援系統，爰此，如何瞭解新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式相關需求，同時規劃合宜的短、中、長期相關就(創)業支持政策，實為相當重要的議題。

六、在新住民的求職管道與網絡部分，的確多以臺籍親友或是在臺家鄉親友介紹的工作優先，隨著網路使用頻繁民間人力銀行的求職資源也逐漸增加使用機會；對於政府的正式資源，新住民多較不熟悉且鮮少有接觸的機會，而會去使用政府所提供的公立就業服務資源者相對少數。在工作類別選擇上，新住民多覺得公立就業服務系統提供的工作類別有限，多數以製造業或工時長的餐飲與家事服務服務業為主，讓許多新住民難以同時兼顧家庭及工作。在就業特性部分，東南亞新住民與大陸籍新住民較為明顯的差異，分別為 1.語言是勞動市場重要的溝通工具，但東南亞女性在語言的辨識與掌握上相對較弱； 2.因為與母國的工作經驗的斷裂時間長，加上語言與文化的適應落差，東南亞新住民就業選擇的廣度受限；3.臨時性、彈性工時及志願性的服務皆可以讓東南亞新住民持續與勞動力市場有所接觸，增加新住民進入勞動力市場的機會。

七、在新住民跨境電商中，最受注目的產品莫過於母國的家鄉味，零食、泡麵、特色食物甚至是特色服飾等，都是跨境電商的焦點產品，新住民跨境電商能夠為台銷售台灣的特色商品，像是在地農產、水果等，而進口至台灣的產品盡可能符合新住民的懷鄉情懷或是台灣人喜好嘗鮮的特色，引進當地特色零食、泡麵以及各式小物，只要能夠符合各國進口法規，都能使其成為主打商品。

第三章　研究方法設計與執行步驟說明

第一節　研究架構

由於本研究的研究目的在檢視新住民及子女、我國民眾、其他國家之現有的跨境電商資源之成效。本研究將使用政府就業政策及資源運用挑戰、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰做為本研究之自變數，跨境電商資源使用需求作為本研究之依變數，協處改善措施建議作為中介變數，東南亞新住民/新住民子女/我國民眾/其他國家新住民作為干擾變數，茲將本研究之研究架構詳列圖 3-1。

根據圖 3-1，本研究假設當新住民及子女面臨較高使用政府就業政策及資源運用挑戰及面臨較高的網路購物、金流、電商經營相關挑戰時，其會將降低對我國跨境電商資訊運用的需求，即: 當新住民及子女認為培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果越低時，其將會降低持續使用臺灣的跨境電商支援服務的需求，爰此，本研究假設使用政府就業政策及資源運用挑戰及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與跨境電商資源使用需求呈現負相關。

本研究進一步假設，當相關協處措施越完善時，將可間接提高新住民及子女對我國跨境電商資訊運用的需求，即: 即: 當新住民及子女認為培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果越低時，當地方職訓局能提供樂完善的新住民跨境電商就(創)業諮詢服務時，將可間接提高新住民及子女對我國跨境電商資訊運用的需求，爰此，本研究假設使用政府就業政策及資源運用挑戰及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會透過協處改善措施提高跨境電商資源使用需求。

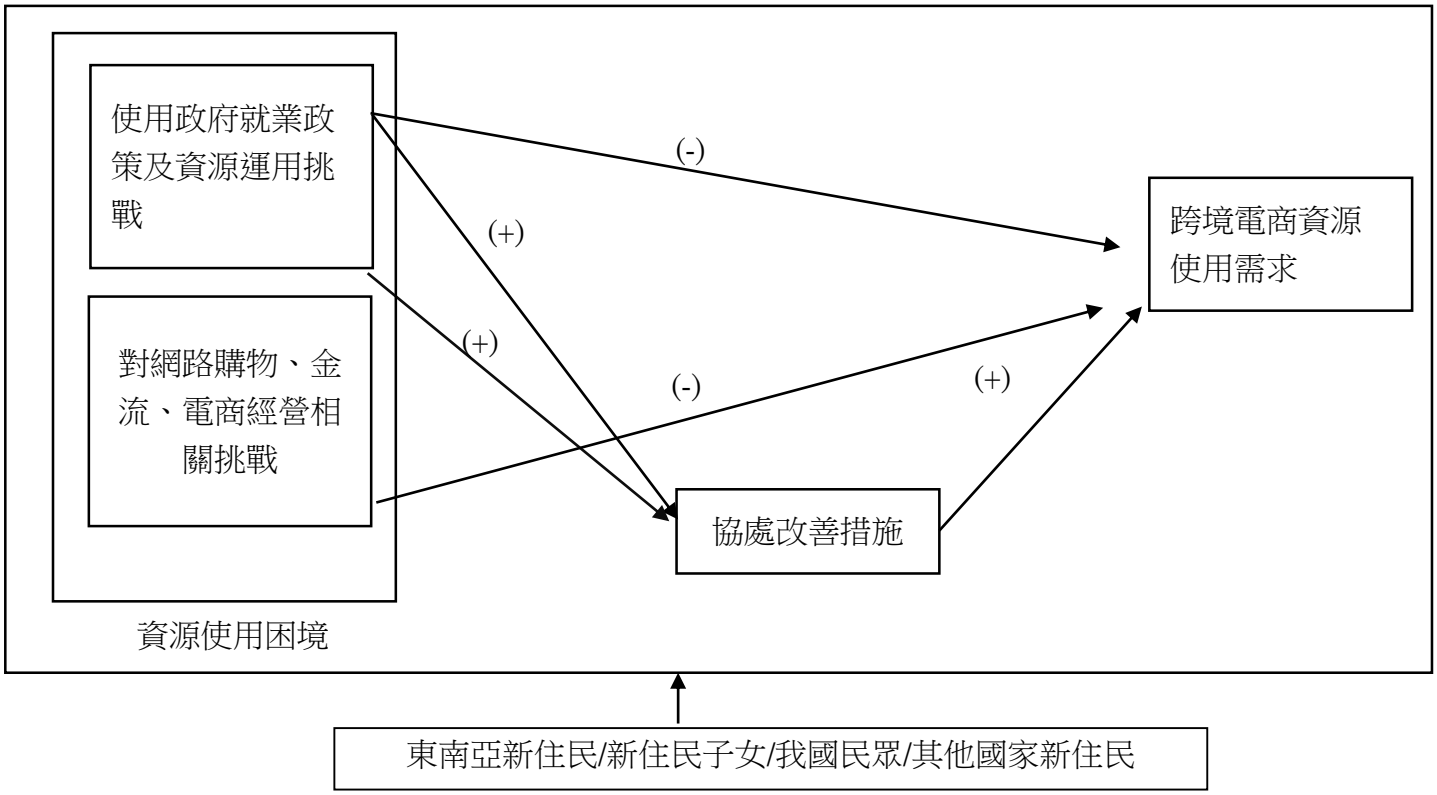


圖 3-1 計畫研究架構

資料來源: 本研究繪製

第二節 研究設計與執行步驟說明

根據本研究之研究目的、方法與範疇，執行步驟說明如下：

一、蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析。同時根據文獻回顧的結果擬定焦點訪談大綱及問卷設計初稿。

二、辦理北、中、南與東部 3 場次焦點座談會，邀請 45 名新南向國家新住民及子女（每一場次 15 人，包含新住民及子女約各半，其中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者），探討新住民及子女對跨境電商就(創)業模式之瞭解、需求及困境。

三、辦理 1 場專家焦點座談會，邀請 9 名專家學者，針對目前新住民及子女在跨境電商就(創)業過程中可能遭遇之政策與實務之問題，進行剖析討論。

四、提交期中報告書並接受審查；修正期中報告書內容。

五、辦理問卷調查施測，調查針對新南向新住民及子女發放共 800 份問卷(其中 480 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，並發放我國民眾 100 份(其中 60 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)以及其他國家新住民 100 份(其中 60 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)作為對照組進行比較之問卷設計，同時以越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等五國為主要樣本蒐集國家，並以及國籍實際分佈比例做為資料蒐集比例。

六、問卷調查資料建檔，進行信效度分析、皮爾森相關分析與線性結構方程式盡興個變數因果關係之統計分析，再進一步比較各族群間差異(據實際電商經驗與未具實際經驗者)。

七、綜整文獻彙總、質性與量性研究結果，具體研提新住民及子女投入跨境電商短中長期相關政策建議

八、提交期末報告書，接受審查；修訂並提交研究成果報告書；辦理結案。

由於本研究的研究目的在探討新南向國家新住民及子女對跨境電商就(創)業模式之瞭解、需求及困境，並研提新住民及子女投入跨境電商相關政策建議。茲將研究目的、方法與範疇列於圖 3-2。

圖 3-2 計畫設計與執行步驟

資料來源: 本研究繪製

第三節 資料蒐集方法

承上，本研究除透過文獻分析法(document analysis)，將採取融合研究(mixed method)，即: 先採取量性研究，再採取質性研究進行資料蒐集與驗證。量性研究則以問卷調查法（Questionnaire Survey）為主，進行量表的信效度檢測與模型檢測(與對照組進行比較)。質性研究則以專家學者、電商業者或民間支持團體以及新南向國家新住民及子女(具實際跨境電商經營經驗、參與跨境

電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)進行焦點團體訪

壹、專家學者、新南向新住民及子女焦點團體座談

由於對新南向國家新住民及子女跨境電商就(創)業模式之瞭解、需求及困境尚未有明確的文獻說明，為初步瞭解新南向國家新住民及子女對跨境電商就(創)業模式的看法，以及如何鏈結我國新南向跨境電商政策與民間團體(業者)之缺口，本研究採用焦點團體訪談法，藉由政府端、業者端(民間機構)以及新住民端進行開放、口語的訪談內容，引導受訪者取向的敘事內容，找出新住民所面臨的困難性為何。

一、焦點團體訪談

本研究以 9 位產官學界的專家學者進行 1 場焦點訪談，並以新南向國家新住民及子女為主要招募對象，居住地區舉辦北部、中部、南與東部 3 場次焦點團體訪談。專家學者的篩選方式須為自身對於跨境電商就(創)業模式或對新住民就(創)業模式具有相當研究或實際從事相關實務界專家或政府相關專責人員，篩選政府端、業界端 6 名，學界 3 名，之採取此比例是因為跨境電商就(創)業模式或新住民創業協助在業界問題較普遍，但在學術界針對新住民創業協助議題當熟悉的學者相較於業界少，故採 6:3 比例。而新住民及子女代表則會以新南向國家為主軸(即: 越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等 18 國為主)，每一區邀請 15 位參與者，由於新南向主要分佈五國(佔約 83.9 %)，即: 越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨各找尋一名作為主要訪談對象。同時，在每一場的 15 名參與者中，各場次的新住民與新住民子女以邀請各半為原則，亦即各 7-8 位，其中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，此作法可以確實瞭解有無跨境電商經營/培訓/補助經驗受訪者想法上的差異比較，進一步研提較周延之相關政策建議。詳細焦點團體訪談規劃表列於表 3-1。

表 3- 1 焦點團體訪談規劃

專家學者焦點團體訪談 1. 預計辦理時間: 112 年九月中 2. 預計辦理地點: 致理科技大學 3. 預計邀約專家學者: (A) 經濟部、勞動部或地方政府跨境電商相關專責人員 3 名 (B) 工協會或實際從事跨境電商企業主 3 名(暫定邀約台北市進出口同業公會) (C) 進行新住民就業/創業/勞動權益相關研究之學者 3 名
新住民及子女焦點團體訪談-台北場 1. 預計辦理時間: 112 年七月中 2. 預計辦理地點: 致理科技大學 3. 預計邀約之 15 名新南向國家新住民及子女(各約 7-8 名，其中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，新南向主要分佈五國，即: 越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨各找尋一名作為主要訪談對象)。
焦點團體訪談-台中場 1. 預計辦理時間: 112 年七月底 2. 預計辦理地點: 中山醫學大學 3. 預計邀約之 15 名新南向國家新住民及子女(各約 7-8 名，其中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，新南向主要分佈五國，即: 越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨各找尋一名作為主要訪談對象)。
焦點團體訪談-南部與東部場 1. 預計辦理時間: 112 年八月中 2. 預計辦理地點: 義守大學 3. 預計邀約之 15 名新南向國家新住民及子女(各約 7-8 名，其中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，新南向主要分佈五國，即: 越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨各找尋一名作為主要訪談對象)。

資料來源: 本研究繪製

有關實際訪談執行程序，在訪談之前，會事先以電話或 email 瞭解受訪者對跨境電商就(創)業模式或新住民子女就(創)業模式議題是否熟悉以及是否具備實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助，確認過後才會進行訪談，同時請受訪者簽署研究知情同意書。本研究將以面談方式表明身份、說明訪談目的和主要訪談內容，邀請並詢問是否在錄音資料不外流的前提下加入訪談，讓研究者進行錄音以便編寫逐字稿。為維護受訪者隱私，基本資料以及受訪內容均由研究者親自登錄，並加密安全保存，每位受訪者僅以代號表示。訪談題目以開

放式的方式問答，並採半結構式的訪談方式。訪談內容大致包括：就您的看法，您對跨境電商熟悉嗎？若我國政府大力推廣新南向跨境電商政策，您的看法為何？就上述的問題，您會想投入新南向跨境電商的創業活動嗎？為什麼?若您從事新南向跨境電商的就(創)業活動，您覺得面臨的困難會是如何？你需要那些幫助? 就政府端或業者端，應該提供那些協助，對新住民及子女會較具實質效益? 新住民及子女焦點訪談大綱詳見附件一&二; 專家學者焦點點訪談訪談大綱詳見附件三。

二、焦點座談計畫邀請名單

本研究根據焦點訪談規劃進一步擬定 9 位產官學界的專家學者邀請名單，茲將相關名單羅列如下:

表 3-2 專家學者焦點團體座談計畫邀請名單

分類	職稱	姓名	專業背景及服務年資
學者專家	醒吾科技大學國際商務系系主任	童靜文	1. 從事跨境電商相關研究 10 年以上
學者專家	淡江大學全球政治經濟學系助理教授	何景榮	1. 為印尼新住民二代 2. 從事國際新住民關懷事務 20 年以上
學者專家	致理科技大學商貿外語學院院長	林國榮	1. 從事新住民相關研究 5 年以上 2. 從事國際貿易相關研究 10 年以上 3. 從事跨境電商相關事務工作 10 年以上
政府機構代表	桃園市新住民聯合服務中心執行長	陳信守	1. 從事國際新住民關懷事務 5 年以上 2. 綜理新住民地方政府事務
政府機構代表	新北市教育局新住民國際文教科長	林玉婷	1. 綜理新住民國際文教科業務 10 年以上
民間團體代表	遠邦國際品牌顧問股份有限公司執行長	林致孚	1. 負責東南亞地區人士就業媒合事務 5 年以上
民間團體代表	新住民家庭成長協會秘書長	柯宇玲	1. 實際舉辦新住民電商相關培力課程 2. 從事新住民地方關懷事務 15 年以上

民間團體代表	新住民文化教育培力關懷協會常務理事	陳虹蓁	1. 為新住民代表，從事新住民地方關懷事務 10 年以上
業界團體代表	台北市進出口商業同業公會副秘書長	蔡順達	1. 專責跨境電商與國際商務相關專責事務 15 年以上

資料來源：本研究整理

貳、問卷調查

一、量表衡量與前測

問卷題項中的跨境電商資源使用困境、對跨境電商資源訊息之來源落差與未來政策建議為本研究擬定，經由三位專家學者進行表面效度確認；跨境電商資源使用需求則參照 Dodds et al. (1991)與 Labrecque et al. (2006)的研究，作為受訪者對跨境電商資源使用需求之參考；問卷區分為新住民及子女、我國民眾三份問卷(詳見附件四至六)。此外，為求問卷讓新住民確實瞭解，將進行新住民問卷亦將進行越南文、印尼文、泰文、英文及柬埔寨文之翻譯(附件七至十一)。此外，為檢測量表題項信效度，本研究進一步首先針對新住民及子女進行前測，共發放 60 份前測問卷，預計網路問卷佔 24 份，紙本問卷佔 36 份，若前測的信效度皆高於標準值，則將進一步進行正式問卷發放。

二、正式問卷蒐集

（一）樣本來源

為了得到具有代表性的樣本，本研究將透過各地方政府的新住民關懷中心以及國內知名新住民支持團體(例如: 賽珍珠基金會、新住民人權發展協會、新住民文化教育培力發展協會…等協會)招募受測者。由於新住民關懷中心握有大部分新住民之名單，且透過深入的服務與多數新住民建立起具有信任感的關係，是相當重要的取樣管道。此外，新住民來台後，由於人際網絡與支持缺乏，相當程度仰賴新住民社群提供創業、就業、工作、生活等訊息，因此許多新住民民間團體擁有廣大新住民會員，藉由這一類民間團體招募樣本，是最為有效率的方式。由於這一類團體會員人數眾多，且分佈地區廣泛，在研究設計上具有相當之代表性。

為確保網路問卷的有效性，由計畫主持人提供口頭及書面邀約稿給新住民公協會及相關 NGO 聯繫人員(會在交付前先行說明研究目的、流程及邀約注意事項)，再請聯繫人員協助發布

書面邀約或進行口頭邀約。同時為確保新住民能理解知情同意說明的內容，除會於訪問之前請招募者及訪員「再確認」受訪新住民能否完全理解知情同意說明內容。此外，針對招募者及訪員將有統一的規範跟訓練，正式調查前，研究團隊將召開訪員訓練會議，所有招募者及訪員在調查執行前皆需接受為期 1 小時之課程，讓招募者及訪員充分瞭解本專案目的及執行方式。訓練會議內容包含：專案目的說明、問卷內容說明、邏輯條件以及須確認情況(例如: 新住民可否充分瞭解問卷內容)、方式說明、訪問技巧及應對狀況說明、訪問檢核規範、受訪者保護措施等。本調查也會強化開場說明，受試者明確瞭解調查相關訊息（包含明確之委辦單位、執行機構名稱、研究計畫目的、計畫連絡人資訊、研究對象個資保護機制），並獲取受訪者同意後，開始進行問卷調查。招募者多為新住民協會及相關 NGO 的工作人員，招募的溝通語言為中文，在實際執行之前，會請邀約人員務必確保受訪者同意接受問卷調查後才會進行問卷調查，確認受測者題項填答無誤後，再進行回收問卷之動作。為保持學術客觀性與中立性，在受訪端的部分，採匿名問卷，且在受訪者填答問卷之前會載明此為學術問卷，僅供學術用途，不會贈與任何禮物。網路問卷部分，亦會利用網路 IP 確保問卷填寫次數，以防以重複填寫的問題產生。最後，本研究亦將新住民問卷翻譯成五個主要新南向國家語言的版本，包括：越南、印尼、菲律賓、泰國、柬埔寨，確保受訪者充分理解招募、知情同意及問卷內容。本研究特別在問卷實際調查時要求訪員必須口頭、電話或文字協助受訪者能充分理解相關內容，更明確說，網路問卷部分，會要求訪員以 Line 或電話方式於受訪時協助確認受訪者是否充分理解相關內容，若否，則請訪員協助進行翻譯動作或是提供受試者翻譯的問卷版本；紙本問卷部分，亦會要求訪員以口說或電話方式於受訪時協助確認是否充分理解相關內容，或是提供受試者翻譯的問卷版本。

（二）抽樣比例

為確保問卷樣本能與實際新南向國家新住民分佈母體相符，本研究根據 111 年內政部戶政司各縣市外裔、外籍配偶人數國籍分佈狀況，其中 111 年新住民總人口數為 573,376 人，其中新南向國家(即: 越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨、馬來西亞、新加坡、汶萊、緬甸、寮

國、印度、巴基斯坦、孟加拉、尼泊爾、斯里蘭卡、不丹、澳大利亞、紐西蘭)新住民總人口數為 199,672 人，占總人口 34.82%(內政部戶政司，2022)。同時，為確保問卷樣本能與實際新住民居住分布母體及國籍相符，亦根據各縣市外裔、外籍配偶人數實際地區分佈狀況，以北部 43%；中部 28%；南部、東部及離島地區 29%作為抽樣依據，同時以越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等五國為主要樣本蒐集國家(佔 83.9%)，並以及國籍實際分佈比例做為資料蒐集比例。最後，再以樣本數 60%區分具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者，40%則未具實際經營，進行族群比較。分層抽樣比例詳列於 3-3。

表 3-3 計畫分層抽樣比例分布統計

國籍	新南向國家(新住民及子女)										我國民眾		其他國家	
	越南 (66.7%)		印尼 (19.7%)		泰國(5.7%)		菲律賓 (6.3%)		柬埔寨 (2.6%)					
是否實際經驗	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無
北部地區(43%)	69	46	20	14	6	4	6	4	3	2	26	17	26	17
中部地區(28%)	44	29	12	7	4	2	5	3	2	1	17	11	17	11
南部、東部及離島(29%)	45	31	14	8	5	2	5	3	2	1	17	12	17	12
合計	159	106	47	30	14	8	15	10	7	4	60	40	60	40

註：1. 111 年新住民總人口數為 573,376 人，其中新南向國家(即: 越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨、馬來西亞、新加坡、汶萊、緬甸、寮國、印度、巴基斯坦、孟加拉、尼泊爾、斯里蘭卡、不丹、澳大利亞、紐西蘭)新住民總人口數為 199,672 人，占總人口 34.82%。其中，越南人數佔 111,819 人，佔 56%；印尼人數佔 31,198 人，佔 16.52%；泰國人數佔 9,622 人，佔 4.82%；菲律賓人數佔 10,548 人，佔 5.28%；柬埔寨人數佔 4,351 人，佔 2.18%，五國總人數佔新南向國家 83.9%。2. 具實際經驗區分為 60%；未具實際經驗區分為 40%以作為族群比較。

正式問卷預計發放 1000 份問卷，針對新南向新住民及子女發放共 800 份問卷(其中 480 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，並發放我國民眾 100 份(其中 60 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)以及其他國家新住民 100 份(其中 60 份(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)作為對照組進行比較之問卷設計。有關對照組設計部分，由於我國現有的跨境電商就(創)業支持計畫多針對我國民眾所設計，若能瞭解我國民眾對跨境電商就(創)業模式瞭解、需求及困境，不僅能檢視現有政策之成效外，亦可比較我國民眾與新住民及子女看法之差異，故將我國

民眾納入對照組，詳細說明繪製於圖 3-3。

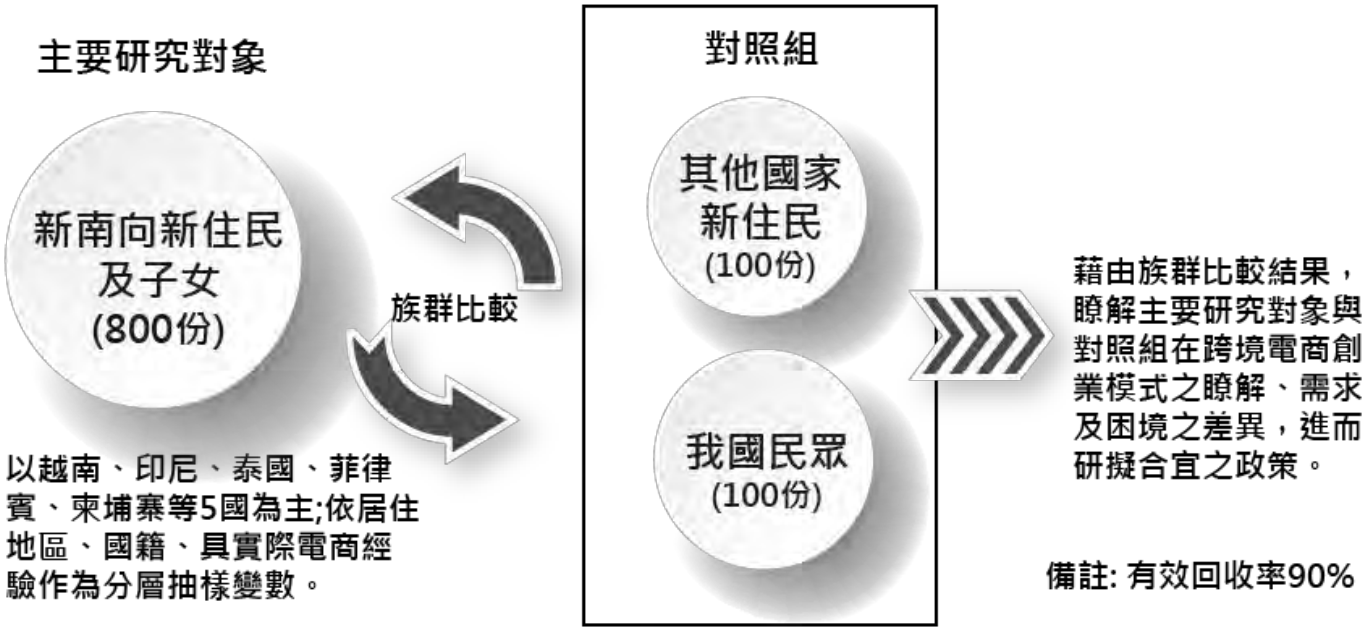


圖 3-3 研究對象與對照組設計

資料來源: 本研究繪製

關於問卷實際執行部分，由於本研究已針對分層變數進行比例控制，故實際執行採立意抽樣。新南向國家新住民及子女部分預計有效回收 720 份，對照組預計有效回收 90 份，總有效回收率 90%，若執行期間無法回收 900 份問卷，將持續發放問卷至回收 900 份為止。本研究使用網路及紙本問卷並行，線上問卷與紙本問卷比採 6:4，原因是網路問卷仍恐有重複填答之疑慮，為確保問卷之有效性，仍採用 4 成的紙本問卷，網路問卷的部分，為確保網路問卷的有效性，將與國內知名新住民支持團體(例如: 賽珍珠基金會、新住民人權發展協會、新住民文化教育培力發展協會…等協會)合作，至各協會所屬社群媒體(如: 如 LINE 社群)進行網路問卷發放，紙本部分亦與協會與地方新住民服務中心合作，由協會或地方服務中心人員協助進行發放。再根據有實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助者為主要研究對象，本研究進一步委託有開設相關培訓課程之相關公協會，請協會成員進行問卷發

放，並協助確認問卷為具實際電商經營經驗之新住民及子女。確認受測者題項填答無誤後，再進行回收問卷之動作。為保持學術客觀性與中立性，在受訪端的部分，採匿名問卷，且在受訪者填答問卷之前會載明此為學術問卷，僅供學術用途，不會贈與任何禮物。網路問卷部分，亦會利用網路 IP 確保問卷填寫次數，以防以重複填寫的問題產生。

三、資料分析方法

本本研究將採用信度分析、確認性因素分析、敘述性統計分析、皮爾森相關係數分析、線性結構方程式分析進行蒐集資料分析。統計軟體採用 SPSS 24.0 版及 Amos 24.0。

本研究將針對主要採取的統計分析方法進行說明：

(一) 確認性因素分析：檢驗前測問卷以及正式問卷量表的 Factor Loading 值、AVE 與 CR 值，以瞭解問卷的建構效度及區別效度。

(二) 信度分析：本研究以內不一致性係數 Cronbach α 值，考驗研究工具的內不一致性情形，以了解研究問卷的信度

(三) 敘述性統計：以平均數、標準差、百分比等描述性統計，分析調查問卷的人口統計分布比例。

(四) 皮爾森相關係數分析：以皮爾森(Person)相關係數衡量各變數間的相關程度。

(五) ANOVA 分析: 比較新住民及子女、我國民眾及其他國家新住民在跨境電商使用困境、未來政策建議與跨境電商使用需求各變數關係是否具顯著性差異。

(六) 線性結構方程式(SEM)：以線性結構方程式檢視新住民及子女在跨境電商使用困境、未來政策建議與跨境電商使用需求各變數關係間關係之探討，同時檢視新住民及子女(具備電商經驗及未具備電商經驗)、我國民眾以及其他國家新住民在跨境電商使用困境、未來政策建議與跨境電商使用需求關係上之各族群差異比較，藉以驗證族群間之顯著差異。本研究之所以採取線性結構方程式之原因在於此資料分析方法可檢視多變量間的因果關係，同時檢測變數間的中介效果，甚至進行族群間比較。

本研究首先將根據問卷調查的研究結果得知新南向新住民及子女與我國民眾以及其他國家新住民在對跨境電商就(創)業模式瞭解、需求及困境看法之差異性，再根據新住民及子女焦點

團體的訪談結果深入瞭解新南向新住民及子女跨境電商就(創)業模式的看法，以及如何鏈結我國新南向跨境電商政策與民間團體(業者)之缺口。最後藉由專家學者焦點團體訪談，研提適合我國新住民及子女發展跨境電商之商業經營模式、推展策略及輔導或補助作法之立即可行建議及中長期建議。

四、研究倫理

為保持學術客觀性與中立性，本研究採匿名問卷，且在受訪者填答問卷之前會載明此為學術問卷，僅供學術用途。網路問卷部分，亦會利用網路 IP 確保問卷填寫次數，以防以重複填寫的問題產生。本計劃焦點訪談訪綱及問卷(包含知情同意書及知情同意說明)已於 112 年 4 月 27 日送中山醫學大學研究倫理委員會進行審查(已於 112 年 6 月 28 日審核通過)。

第四章　研究結果

第一節　量性研究結果分析-問卷調查

本計劃根據先前規劃比例，並透由新住民人權發展協會、新住民文化教育培力發展協會、地方新住民服務中心、新竹縣同心會…等新住民友好協會合作，委請新住民協會之成員(皆受過研究倫理 2 小時培訓)至所屬協會進行紙本及網路問卷發放。再經由協會或地方服務中心人員確認新住民或在臺家庭成員受測者題項填答無誤後，才會進行回收問卷之動作。同時，為保持學術客觀性與中立性，在受訪端的部分，採匿名問卷，且在受訪者填答問卷之前會載明此為學術問卷，僅供學術用途，不會贈與任何禮物，此問卷內容及學術倫理說明皆經由中山醫學大學學術倫理審查委員會通過後，使得發放。問卷實際發放期間為 112 年 6 月 28 日至 112 年 11 月 5 日，前測問卷共發放新住民 60 份有效問卷，前測樣本發放參照研究母體比例進行發放(詳見表 4-8)，經信校度分析確認無誤後，發放正式問卷，共 1000 份，問卷回收 1000 份，扣除部分無效問卷後，新住民及子女有效問卷為 776 份，有效問卷回收率為 100%。我國民眾共發放 100 份正式問卷，問卷回收 91 份，經確認後無效問卷，有效問卷回收率為 100%。最後，其他國家預計發放 100 份問卷，最後回收 133 份問卷，有效問卷回收率為 100%。前測實際分層抽樣比例列於表 4-1；計畫實際樣本分布列表 4-2。

表 4-1 前測實際分層抽樣比例

N=60	越南	印尼	泰國	菲律賓	柬埔寨
北部地區	17(28.3%)	5(8.3%)	1(1.7%)	2(3.3%)	1(1.7%)
中部地區	11(18.3%)	3(5%)	1(1.7%)	1(1.7%)	1(1.7%)
南部地區及東部與離島	11(18.3%)	3(5%)	1(1.7%)	1(1.7%)	1(1.7%)

資料來源: 本研究整理

表 4-2 計畫樣本分布

國籍	新南向國家(新住民及子女)										我國民眾		其他國家	
	越南		印尼		泰國		菲律賓		柬埔寨					
是否實際經驗	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無	有	無
北部地區(43%)	95	78	27	28	12	4	9	1	12	5	23	7	17	50
中部地區(28%)	77	59	29	51	22	0	19	7	13	1	14	25	8	8
南部、東部及離島(29%)	93	76	12	5	15	2	17	1	3	3	11	11	15	35
合計	265	213	68	84	49	6	45	9	28	9	48	43	40	93

註：1. 111 年新住民總人口數為 573,376 人，其中新南向國家(即: 越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨、馬來西亞、新加坡、汶萊、緬甸、寮國、印度、巴基斯坦、孟加拉、尼泊爾、斯里蘭卡、不丹、澳大利亞、紐西蘭)新住民總人口數為 199,672 人，占總人口 34.82%。其中，越南人數佔 111,819 人，佔 56%；印尼人數佔 31,198 人，佔 16.52%；泰國人數佔 9,622 人，佔 4.82%；菲律賓人數佔 10,548 人，佔 5.28%；柬埔寨人數佔 4,351 人，佔 2.18%，五國總人數佔新南向國家 83.9%。2. 具實際經驗區分為 60%；未具實際經驗區分為 40%以作為族群比較。

資料來源: 本研究整理

第二節　敘述性統計分析

本節首先針對樣本人口，區分為新住民、新住民子女、我國民眾三個族群，並分析這三個族群是否有經驗在基本人口學上的分布。

表 4-3 為新住民之基本人口學分布，結果顯示在「年齡層」中，新住民有經驗者以 31 歲-未滿 41 歲占最多，44.4%；無經驗者則以 41 歲-未滿 51 歲占最多，40.6%。在「婚姻狀況」中，新住民有經驗者以婚姻持續中占最多，65.7%；無經驗者也以婚姻持續中占最多，69.7%。

在「居住地區」中，新住民有經驗者以中部地區占最多，36.2%；無經驗者也以中部地區占最多，35.7%。在「國籍」中，新住民有經驗者以越南國籍占最多，56.2%；新住民無經驗者也以越南國籍占做多，42.6%。

在「中文識讀能力」中，新住民有經驗者以可以完全了解要表達之內容占最多，64.3%；新住民無經驗者也以可以完全了解要表達之內容占最多，42.6%。

在「每月收入」中，新住民有經驗者以 3 萬元～未滿 4 萬元占最多，30.3%；新住民無經驗者則以 2 萬元～未滿 3 萬元占最多 45.1%。在「家庭經濟狀況」中，新住民有經驗者以可以自給自足並固定儲蓄占最多，53%；新住民無經驗者則以可以自給自足，但無法儲蓄占最多，60.2%。

在「教育程度」中，新住民有經驗者以高中、職(含五專前三年)占最多，52.7%；新住民無經驗者則以國中或初中占最多，32%。

在「工作狀態」中，新住民有經驗者以有，固定工作占最多 55.7%；新住民無經驗者也以有，固定工作占最多，66.8%。

表 4-3 新住民樣本基本人口學特徵

		新住民(n=614)	
		有經驗	無經驗
		%	%
年齡範圍	未滿 21 歲	0.3	0.8
	21 歲-未滿 31 歲	9.2	10.2
	31 歲-未滿 41 歲	**44.4**	36.1
	41 歲-未滿 51 歲	35.1	**40.6**
	51 歲-未滿 61 歲	10.3	9.8
	61 歲-未滿 65 歲	0.7	1.7
	65 歲及以上	-	0.8
婚姻狀況	婚姻持續中	**65.7**	**69.7**
	分居	4.3	2.9
	離婚	18.1	13.5
	配偶已死亡	11.1	6.6
	其他	0.8	7.3
居住地區	北部地區	31.1	34.0
	中部地區	**36.2**	**35.7**
	南部地區	32.7	30.3
國籍	印尼	11.9	24.6
	越南	**56.2**	**42.6**
	菲律賓	8.1	2.0
	柬埔寨	5.9	2.5
	泰國	9.2	2.5
	其他國家	8.7	25.8
中文識讀能力	可以完全了解要表達之內容	**64.3**	**42.6**
	可以不大份完全了解要表達之內容	18.1	21.3
	可以部份了解要表達之內容	9.5	19.3
	可以了解一部分要表達之內容	5.4	11.9
	幾乎無法了解要表達之內容	2.7	4.9
每月收入	未滿 17,880 元	9.5	17.0
	17,880 元～未滿 2 萬元	7.3	7.8
	2 萬元～未滿 3 萬元	21.4	**45.1**
	3 萬元～未滿 4 萬元	**30.3**	26.2
	4 萬元～未滿 5 萬元	28.1	2.5
	5 萬元～未滿 7 萬元	3.0	1.4
	7 萬元～未滿 9 萬元	0.4	-

家庭經濟狀況	經濟困難	10.3	15.6
	可以自給自足並固定儲蓄	**53.0**	24.2
	可以自給自足，但無法儲蓄	36.7	**60.2**
教育程度	不識字或自修	0.8	13.9
	小學	5.7	8.6
	國中或初中	21.4	**32.0**
	高中、職(含五專前三年)	**52.7**	26.6
	大學	11.1	9.8
	研究所及以上	3.5	2.9
	專科	4.8	6.2
工作狀態	無工作	14.8	15.2
	有，臨時性工作	29.5	18.0
	有，固定工作	**55.7**	**66.8**

註: 新住民數值包含東南亞地區及其他國家

表 4-4 為新住民子女之基本人口學分布，結果顯示在「年齡層」中，新住民子女有經驗者以 21 歲-未滿 31 歲占最多，45.6%；無經驗者也以 21 歲-未滿 31 歲占最多 29.6%。

在「居住地區」中，新住民子女有經驗者以中部地區占最多，39.6%；無經驗者以北部地區占最多，45.1%。

在「母親原生國籍」中，新住民子女有經驗者以越南國籍占做多，50.3%；新住民子女無經驗者也以越南國籍占做多，63.1%。

在「每月收入」中，新住民子女有經驗者以 3 萬元～未滿 4 萬元占最多，28.9%；新住民子女無經驗者則以 2 萬元～未滿 3 萬元占最多 25.2%。

在「家庭經濟狀況」中，新住民子女有經驗者以可以自給自足並固定儲蓄占最多，50.3%；新住民子女無經驗者則以可以自給自足，但無法儲蓄占最多，43.2%。

在「教育程度」中，新住民子女有經驗者大學占最多，48.3%；新住民子女無經驗者也以大學最多，33.5%。

在「工作狀態」中，新住民子女有經驗者以有，固定工作占最多 51%；新住民子女無經驗者以無工作占最多，36.4%。

表 4-4 新住民子女之樣本基本人口學特徵

		新住民子女(n=355)	
		有經驗	無經驗
		%	%
年齡範圍	未滿 21 歲	26.8	35.0
	21 歲-未滿 31 歲	**45.6**	**29.6**
	31 歲-未滿 41 歲	11.4	7.8
	41 歲-未滿 51 歲	13.4	19.9
	51 歲-未滿 61 歲	2.8	5.8
	61 歲-未滿 65 歲	-	1.0
	65 歲及以上	-	0.9
居住地區	北部地區	33.6	**45.1**
	中部地區	**39.6**	26.2
	南部地區	26.8	28.7
母親原生國籍	印尼	18.8	15.0
	越南	**50.3**	**63.1**
	菲律賓	10.7	3.4
	柬埔寨	4.0	2.9
	泰國	10.7	1.0
	其他國家	5.5	14.6
每月收入	未滿 17,880 元	21.5	38.8
	17,880 元～未滿 2 萬元	8.1	6.8
	2 萬元～未滿 3 萬元	24.2	**25.2**
	3 萬元～未滿 4 萬元	**28.9**	19.9
	4 萬元～未滿 5 萬元	14.8	4.4
	5 萬元～未滿 7 萬元	2.0	2.4
	9 萬元～未滿 11 萬元	0.5	0.5
	13 萬元～未滿 14 萬元	-	2
家庭經濟狀況	經濟困難	7.4	17.0
	可以自給自足並固定儲蓄	**50.3**	39.8
	可以自給自足，但無法儲蓄	42.3	**43.2**
教育程度	不識字或自修	-	2.9
	小學	4.0	5.3
	國中或初中	4.0	23.3

	高中、職(含五專前三年)	22.1	26.2
	大學	**48.3**	**33.5**
	研究所及以上	4.0	1.9
	專科	17.6	6.9
工作狀態	無工作	26.8	**36.4**
	有，臨時性工作	22.2	28.6
	有，固定工作	**51.0**	35.0

表 4-5 為我國民眾之基本人口學分布，結果顯示在「年齡層」中，我國民眾有經驗者以 21 歲-未滿 31 歲占最多，56.2%；無經驗者也以 21 歲-未滿 31 歲占最多 60.5%。

在「居住地區」中，我國民眾有經驗者以北部地區占最多，47.9%；無經驗者以中部地區占最多，58.1%。

在「每月收入」中，我國民眾有經驗者以及無經驗者皆以 3 萬元～未滿 4 萬元占最多，分別為 18.8%以及 27.9%。

在「家庭經濟狀況」中，我國民眾有經驗者以可以自給自足並固定儲蓄占最多，64.6%；我國民眾無經驗者也以可以自給自足並固定儲蓄占最多，53.5%。

在「教育程度」中，我國民眾有經驗者大學占最多，60.4%；我國民眾無經驗者也以大學最多，44.2%。

在「工作狀態」中，我國民眾有經驗者以有，固定工作占最多 64.6%；我國民眾無經驗者也以有，固定工作占最多，67.4%。

表 4-5 我國民眾之樣本基本人口學特徵

		我國(n=91)	
		有經驗	無經驗
		%	%
年齡範圍	未滿 21 歲	-	2.3
	21 歲-未滿 31 歲	**56.2**	**60.5**
	31 歲-未滿 41 歲	31.2	7.0

	41 歲-未滿 51 歲	8.3	23.2
	51 歲-未滿 61 歲	4.3	7.0
居住地區	北部地區	**47.9**	16.3
	中部地區	29.2	**58.1**
	南部地區	22.9	25.6
每月收入	未滿 17,880 元	18.8	27.9
	17,880 元～未滿 2 萬元	4.2	7.0
	2 萬元～未滿 3 萬元	18.8	11.6
	3 萬元～未滿 4 萬元	**18.8**	**27.9**
	4 萬元～未滿 5 萬元	6.2	9.3
	5 萬元～未滿 7 萬元	12.5	9.3
	7 萬元～未滿 9 萬元	-	4.7
	9 萬元～未滿 11 萬元	8.2	2.3
	14 萬元以上	12.5	-
家庭經濟狀況	經濟困難	-	4.7
	可以自給自足並固定儲蓄	**64.6**	**53.5**
	可以自給自足，但無法儲蓄	35.4	41.8
教育程度	國中或初中	-	2.3
	高中、職(含五專前三年)	10.4	25.6
	大學	**60.4**	**44.2**
	研究所及以上	16.7	25.6
	專科	12.5	2.3
工作狀態	無工作	20.8	18.6
	有，臨時性工作	14.6	14.0
	有，固定工作	**64.6**	**67.4**

由 4-6 結果可以得知，新住民從事跨境電商相關工作以 3 年至 5 年占做多，占 46.5%，其次為 1 年至 3 年，28.7%；新住民子女從事跨境電商相關工作以 1 年至 3 年占做多，占 44.6%，其次為 1 年以內，26.9%。

在「接受政府單位提供的創業相關補助/貸款後之幫助程度」中，新住民認為有幫助占 35.7%，其次為有很大的幫助，35.1%；而新住民子女則認為有很大的幫助占 49.3%，其次為有幫助，36%。

在「參與相關培訓課程之週期」中，新住民以 21-36 小時占 37.6%，其次為 20 小時以內，

31.8%；而新住民子女以 20 小時以內占 53.3%，其次為 21-36 小時，20.7%。

在「參與相關培訓課程之幫助程度」中，新住民認為有很大的幫助占 46.8%，其次為有幫助，28.3%；而新住民子女認為有很大的幫助占 55.4%，其次為有幫助，22.8%。

表 4-6 新住民及子女從事跨境電商相關分析

		新住民	新住民子女
		%	%
從事跨境電商相關工作多少年	1 年以內	12.7	**26.9**
	1 年至 3 年	**28.7**	**44.6**
	3 年至 5 年	**46.5**	18.5
	5 年至 10 年	8.3	10.0
	10 年以上	3.8	-
接受政府單位提供的創業相關補助/貸款後之幫助程度	完全沒幫助	1.6	-
	有幫助，但幫助有限	27.6	14.7
	有幫助	**35.7**	**36.0**
	有很大的幫助	**35.1**	**49.3**
參與相關培訓課程之週期	20 小時以內	**31.8**	**53.3**
	21-36 小時	**37.6**	**20.7**
	37-60 小時	20.2	17.3
	61-90 小時	4.0	6.5
	121 小時以上	6.4	2.2
參與相關培訓課程之幫助程度	完全沒幫助	2.3	2.2
	沒什麼幫助	2.9	4.3
	有幫助，但幫助有限	19.7	15.3
	有幫助	**28.3**	**22.8**
	有很大的幫助	**46.8**	**55.4**

表 4-7 為新住民及子女對於跨境電商相關培訓課程以及補助上的反饋，新住民對於參與相關培訓課程，對其有很大的幫助，認為上完課後，會更知道細節，而新住民子女也認為有很大的幫助，覺得課程很實用；此外，新住民也認為跨境電商相關培訓課程能讓其了解如何在網路行銷和實際執行，以及應用工作上，在語言上也有幫助。但有受訪者則認為上課內容為產業僅初步認識、還是找不到好的貨源，所以不知道要賣什麼、時間上課不是禮拜天沒辦法上、學了還是不會以及有聽沒懂。

新住民及子女對於接受政府單位提供的創業相關補助/貸款，認為能夠幫助其啟動資金、資金寬鬆壓力減輕壓力、有資金和討論的業師以及獲得政府關注，為客戶創造信任。但有受訪者則認為金額太少、上課補助不多以及短暫的資金協助但後續沒人進行輔導會比較可惜。

表 4-7 新住民及子女對於跨境電商相關培訓課程以及補助上的反饋

參與相關培訓課程幫助程度之原因		
新住民	有很大的幫助	知道細節
		知道怎麼做
	有幫助	能讓我了解如何在網路行銷，和實際執行，市集擺攤
		應用工作上
		多了知識
		語言上有幫助
		學習更多關於電商的知識
		讓我了解如何在網路行銷
		了解實際執行
	有幫助，但幫助有限	規則
		工作上很少用
		沒有深入了解
		上課內容為產業之初步認識
		因為還是找不到好的貨源 ，所以不知道要賣什麼
	沒什麼幫助	沒有相關
		時間上課不是禮拜天沒辦法上
		學了還是不會
		有聽沒懂
新住民子女	有很大的幫助	很實用
接受政府單位提供的創業相關補助/貸款後幫助之原因		
新住民	有很大的幫助	有啟動資金
	有幫助	基本資金
		資金寬鬆壓力減輕
		減輕壓力
	有幫助，但幫助有限	金額太少
		上課補助不多
		開支不夠
新住民子女	有幫助	有資金和討論的業師
		我們獲得政府關注，為客戶創造信任
	有幫助，但幫助有限	短暫的資金協助但後續沒人進行輔導就比較可惜

第三節　各題項的信效度分析

表 4-8 為前測 60 名新住民各題項的信效度分析，針對信度部分，新住民跨境電商使用困境之 Cronbach’s α 分別為：跨境電商資源使用需求（α =0.955）、使用政府就業政策及資源運用挑戰（α =0.951）、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰（α =0.928）、未來政策建議（α =0.955）之信度分析結果大於 0.7，符合文獻所提出的標準，證明本研究的衡量題項具有一致性及穩定性。有關效度分析部分，本研究之各題項之因素負荷量皆趨近於或大於 0.5 符合文獻所提出的標準，趨近於 0.5 的值，將予以保留（Hair, Black, Babin, Andersen, & Tatham, 1998）。

表 4-8 前測量表信校度分析(N=60)

各題項	Factor Loading	Cronbach’s α	AVE	CR
跨境電商資源使用需求				
1. 使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	0.873			
2. 在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	0.895			
3. 我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	0.901	0.955	0.5254	0.8451
4. 跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	0.771			
5. 我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大	0.817			
使用政府就業政策及資源運用挑戰				
6. 培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	0.691			
7. 培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	0.575			
8. 培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	0.708	0.951	0.7805	0.9467
9. 培訓課程多用中文講解，無法完全瞭解	0.638			
10. 缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	0.800			
11. 缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	0.832			
12. 政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	0.745			
13. 跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	0.828			
14. 無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	0.661			
對網路購物、金流、電商經營相關挑戰				
15. 對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	0.897	0.928	0.5657	0.8969

16. 對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	0.927			
17. 對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	0.940			
18. 對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	0.916			
未來政策建議				
19. 建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	0.717			
20. 建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	0.800			
21. 善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	0.890			
22. 與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	0.922	0.955	0.4887	0.8833
23. 完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	0.861			
24. 建立跨境電商就(創)業媒合平台	0.857			
25. 針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	0.838			

資料來源: 本研究整理

表 4-9 為 1000 名新住民各題項的信效度分析，針對信度部分，新住民跨境電商使用困境之 Cronbach’s α 分別為：跨境電商資源使用需求（α =0.943）、使用政府就業政策及資源運用挑戰（α =0.919）、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰（α =0.889）、未來政策建議（α =0.951）之信度分析結果皆大於 0.7，符合文獻所提出的標準，證明本研究的衡量題項具有一致性及穩定性。有關效度分析部分，本研究之各題項之因素負荷量皆趨近於或大於 0.5 符合文獻所提出的標準，趨近於 0.5 的值，將予以保留（Hair, Black, Babin, Andersen, & Tatham, 1998）。

表 4-9 正式問卷信校度分析(N=1000)

各題項	Factor Loading	Cronbach’s α	AVE	CR
跨境電商資源使用需求				
1. 使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	0.812			
2. 在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	0.860			
3. 我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	0.824	0.943	0.5254	0.8451
4. 跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	0.752			
5. 我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機	0.825			

會很大				
使用政府就業政策及資源運用挑戰				
6. 培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	0.652			
7. 培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	0.737			
8. 培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	0.664	0.919	0.7805	0.9467
9. 培訓課程多用中文講解，無法完全瞭解	0.771			
10. 缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	0.767			
11. 缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	0.796			
12. 政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	0.660			
13. 跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	0.737			
14. 無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	0.766			
對網路購物、金流、電商經營相關挑戰				
15. 對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	0.878			
16. 對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	0.879			
17. 對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	0.886			
18. 對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	0.750	0.889	0.5657	0.8969
未來政策建議				
19. 建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	0.716			
20. 建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	0.777			
21. 善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	0.825			
22. 與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	0.836			
23. 完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	0.802	0.951	0.4887	0.8833
24. 建立跨境電商就(創)業媒合平台	0.793			
25. 針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	0.667			

資料來源: 本研究整理

第四節　皮爾森相關係數分析

本研究將分析各變數間的相關性，根據表 8 的數據顯示協處改善措施與跨境電商資源使用需求、使用政府就業政策及資源運用挑戰、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰呈現正向顯著關係；而使用政府就業政策及資源運用挑戰則與跨境電商資源使用需求呈現負向顯著關係；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與使用政府就業政策及資源運用挑戰呈現正向顯著關係。由上述結果顯示，各變數皆呈現正向顯著或負向顯著之關係，需進一步運其他統計分析方法，詳細探究變數間的因果關係。

表 4-10 皮爾森相關係數分析

N=1000	跨境電商資源使用需求	使用政府就業政策及資源運用挑戰	對網路購物、金流、電商經營相關挑戰	協處改善措施
跨境電商資源使用需求	1			
使用政府就業政策及資源運用挑戰	-0.085**	1		
對網路購物、金流、電商經營相關挑戰	0.050	0.702**	1	
協處改善措施	0.481**	0.243**	0.325**	1

備註: ** 表示 P<0.05

第五節　資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求 ANCOVA 分析

將樣本分為我國民眾、新住民及子女以及其他國家三組，檢視各組在各題項的差異。使用共變異數分析(Analysis of covariance, ANCOVA)進行評估，了解到不同組別的平均值是否有明顯差別。

跨境電商資源使用需求之結果得知，在「使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的」中達顯著差異（F 值=4.96，p=0.007），而新住民及子女平均分數高於其他國家；在「在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務」中達顯著差異（F 值=7.94，p<.0001），而新住民及子女平均分數高於其他國家；在「我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務」中達顯著差異（F 值

=3.54，p=0.029），而新住民及子女平均分數高於其他國家；在「跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務」中達顯著差異（F 值=8.06，p<.0001），而我國民眾以及新住民及子女平均分數皆高於其他國家；在「我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大」中達顯著差異（F 值=6.56，p=0.001），而新住民及子女平均分數高於其他國家。

使用政府就業政策及資源運用挑戰之結果得知，在「培訓課程規劃不連續，對能力提升有限」中達顯著差異（F 值=12.52，p<.0001），而我國民眾以及其他國家平均分數皆高於新住民及子女；然在其他題項，如:「培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民」、「培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大」、「缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程」、「缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導」、「政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複」、「跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請」、「無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些」等題項中皆無達到顯著差異（p>.005），反映出我國民眾、其他國家新住民及東南亞新住民及子女對這些政府就業政策及資源運用挑戰並無明顯的差異。

對網路購物、金流、電商經營相關挑戰之結果得知，在「對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的」中達顯著差異（F 值=4.08，p=0.017），其中新住民及子女平均分數高於其他國家；然在其他題項，如:「對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏」、「對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏」、「對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏」等題項中皆無達到顯著差異（p>.005），反映出我國民眾、其他國家新住民及東南亞新住民及子女對這些網路購物、金流、電商經營相關挑戰並無明顯的差異。其中，較值得注意的是，在網路購物、金流、電商經營相關挑戰的平均值皆高於使用政府就業政策及資源運用挑戰的題項，反映出我國民眾、其他國家新住民及東南亞新住民及子女在網路購物、金流、電商經營相關挑戰是較使用政府就業政策及資源運用挑戰來的高。

最後，在未來政策建議的結果得知，在「與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務」中達顯著差異（F 值=3.98，p=0.019）；然在其他題項，如:「建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線」、「建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP」、「善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞」、「完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目」、

「建立跨境電商就(創)業媒合平台」、「針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣」等題項中皆無達到顯著差異（p>.005），反映出我國民眾、其他國家新住民及東南亞新住民及子女對這些未來政策建議並無明顯的差異。根據上述結果顯示，針對東南亞新住民及子女而言，其在「與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務」的需求上的確較其他國家的新住民為高。

表 4-11 資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求 ANCOVA 分析

題項	我國民眾	新住民及子女	其他國家			
跨境電商資源使用需求	Mean	Mean	Mean	F	*p*	比較
1.使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	5.08	5.36	4.98	4.96	0.007	**新住民>其他國家**
2.在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	5.09	5.37	4.88	7.94	<.0001	**新住民>其他國家**
3.我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	5.35	5.44	4.95	3.54	0.029	**新住民>其他國家**
4.跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	5.30	5.29	4.77	8.06	<.0001	**我國>其他國家** **新住民>其他國家**
5.我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大	5.35	5.44	4.95	6.56	0.001	**新住民>其他國家**
使用政府就業政策及資源運用挑戰						
6.培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	5.07	4.39	4.99	12.52	<.0001	**我國>新住民** **其他國家>新住民**
7.培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	3.80	3.79	3.47	2.24	0.107	無顯著差異
8.培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	4.54	3.89	4.29	0.68	0.507	無顯著差異
9.缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	4.88	4.61	4.71	1.22	0.296	無顯著差異
10.缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	4.87	4.68	4.74	0.58	0.559	無顯著差異
11.政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	4.66	4.75	4.65	0.35	0.708	無顯著差異
12.跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	4.88	4.55	4.70	1.91	0.149	無顯著差異

13.無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	5.14	4.53	4.93	1.71	0.181	無顯著差異
對網路購物、金流、電商經營相關挑戰						
14.對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	5.01	4.96	5.00	0.42	0.657	無顯著差異
15.對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	5.08	4.93	5.03	0.62	0.540	無顯著差異
16.對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	4.89	4.93	5.12	0.98	0.37	無顯著差異
17.對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	4.95	5.16	4.79	4.08	0.017	**新住民>其他國家**
未來政策建議						
18.建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	5..31	5.48	5.40	0.90	0.405	無顯著差異
29.建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	5.50	5.44	5.34	0.45	0.636	無顯著差異
20.善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	5.41	5.47	5.29	1.15	0.319	無顯著差異
21.與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	5.36	5.58	5.27	3.98	0.019	**新住民>其他國家**
22.完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	5.47	5.61	5.46	1.10	0.333	無顯著差異
23.建立跨境電商就(創)業媒合平台	5.51	5.57	5.35	1.51	0.223	無顯著差異
24.針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	5.57	5.67	5.40	2.94	0.053	無顯著差異

資料來源: 本研究整理

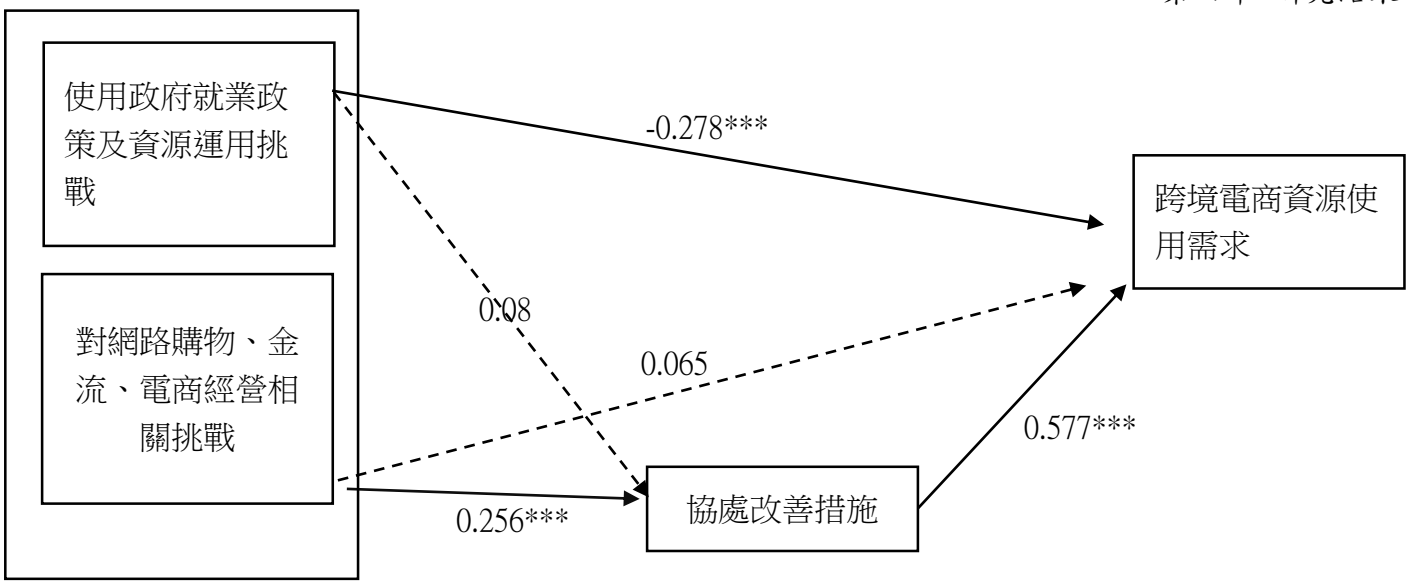
第六節　不同群組在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係之比較

如前述，本研究研究目的在檢視不同類型(即: 新南向國家新住民與子女、我國民眾以及其

他國家之新住民)在進行資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係之差異比較，進而檢視我國現行針對新住民及子女跨境電商協處措施之成效。本研究依照研究架構，將使用政府就業政策及資源運用挑戰以及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰為本研究之兩大自變數，跨境電商資源使用需求作為本研究之依變數，協處改善措施建議作為中介變數，新住民的國籍作為干擾變數，即: 區分為東南亞新住民及子女、我國民眾、其他國家新住民為三大比較群組。本研究除運用運用線性結構方程式分析各構面之間的關係，並利用集群分析，依據新住民的實際跨境電商經營狀況、跨境電商課程受訓狀況以及接受政府補助狀況的自評量表，依實際參與次數區分成有塊境電商經驗與無跨境電商經驗之兩大族群，再比較各群組間在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係之間的差異性。

壹、 整體受測者對跨境電商資源使用需求探討

本研究針對東南亞地區新住民總體群體（N=1000）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-1 所示。研究發現，新住民的對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與協處改善措施之間呈現顯著的正相關（β=0.256, P<0.001），使用政府就業政策及資源運用挑戰與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的負相關（β=-0.278, P<0.001），而協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.577, P<0.001）。這些結果表明，當使用政府就業政策及資源運用挑戰越高，新住民的跨境電商資源使用需求會直接降低，但此困境同時會增加對協處改善措施的需求。且當新住民同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，使用政府就業政策及資源運用挑戰會與跨境電商資源使用需求呈現顯著負相關；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。



Note:

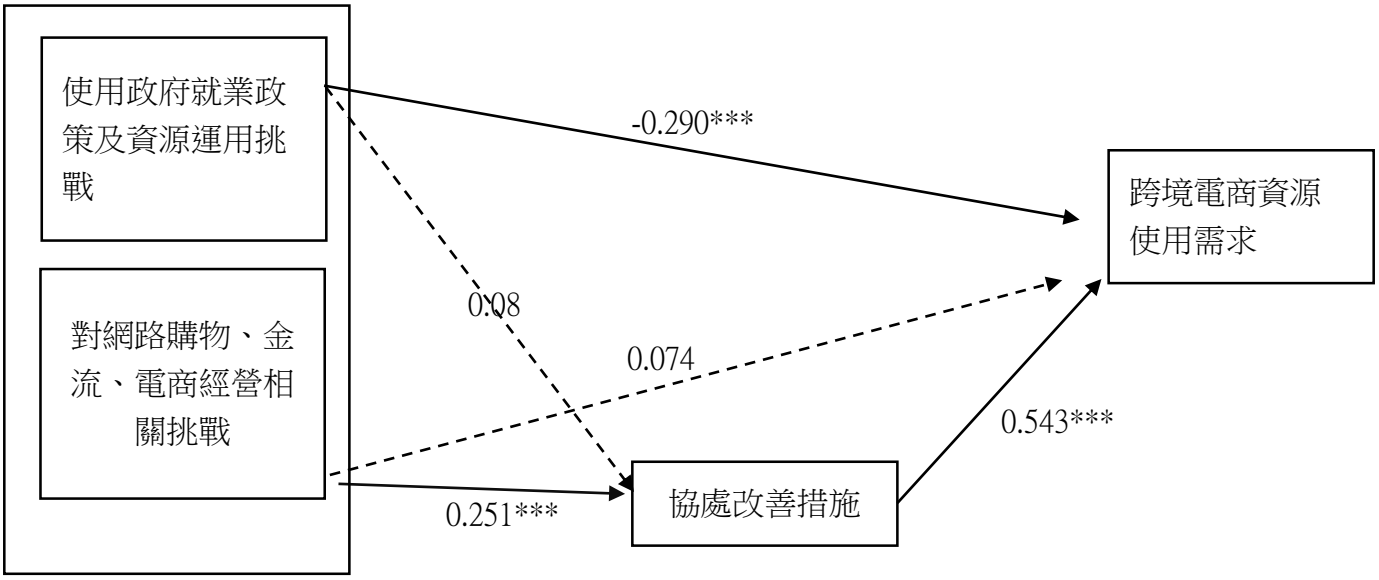
N=1000; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001

GFI=0.837; AGFI=0.803; NFI=0.904; IFI=0.915; CFI=0.914

圖 4-1 整體受測者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

貳、 東南亞新住民及子女對跨境電商資源使用需求探討

本研究針對東南亞地區新住民及子女（N=776）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-2 所示。研究發現，新住民的對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與協處改善措施之間呈現顯著的正相關（β=0.251, P<0.001），使用政府就業政策及資源運用挑戰與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的負相關（β=-0.290,P<0.001），而協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.543, P<0.001）。研究結果顯示，在使用政府就業政策及資源運用挑戰越高，新住民的跨境電商資源使用需求會直接降低，但此困境同時會增加對協處改善措施的需求。且當新住民同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，使用政府就業政策及資源運用挑戰會與跨境電商資源使用需求呈現顯著負相關；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。



Note:

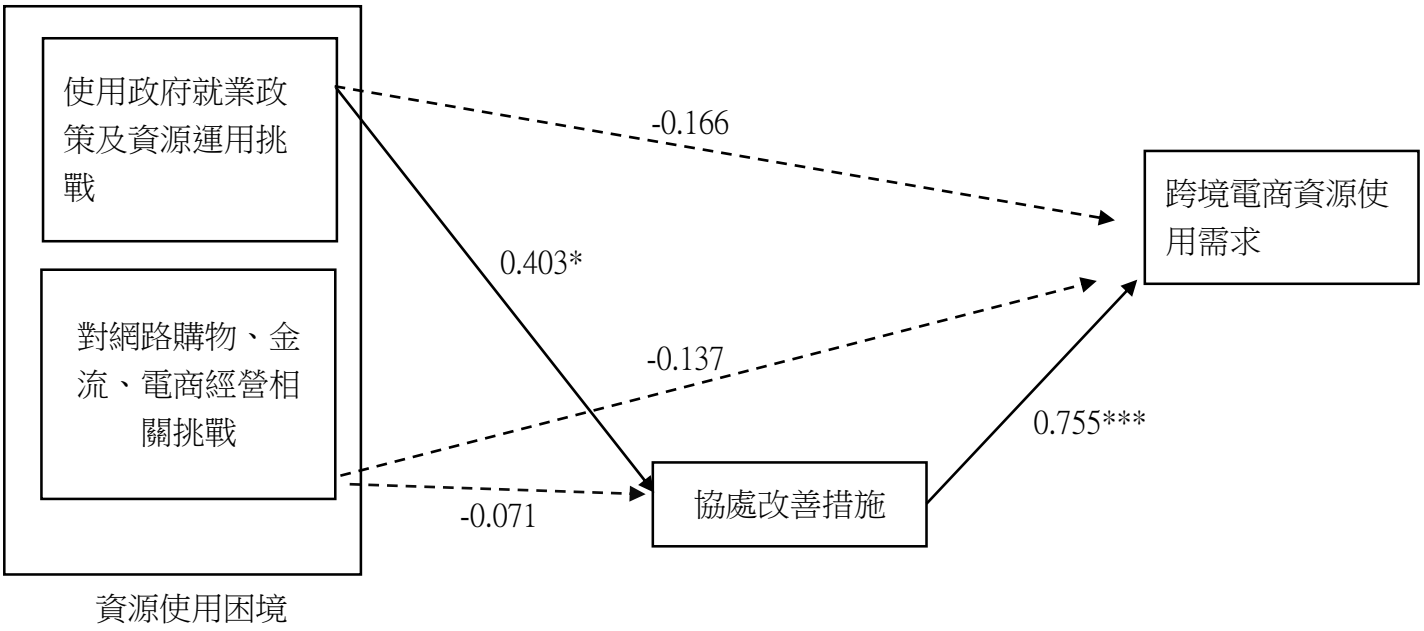
N=776; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001

GFI=0.820; AGFI=0.783; NFI=0.893; IFI=0.904; CFI=0.904

圖 4-2 東南亞新住民及子女針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

參、 我國民眾對跨境電商資源使用需求探討

本研究針對我國民眾（N=91）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-3 所示。研究發現，協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.755, P<0.001），顯示當我國民眾同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，使用政府就業政策及資源運用挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。



Note:

N=91; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001

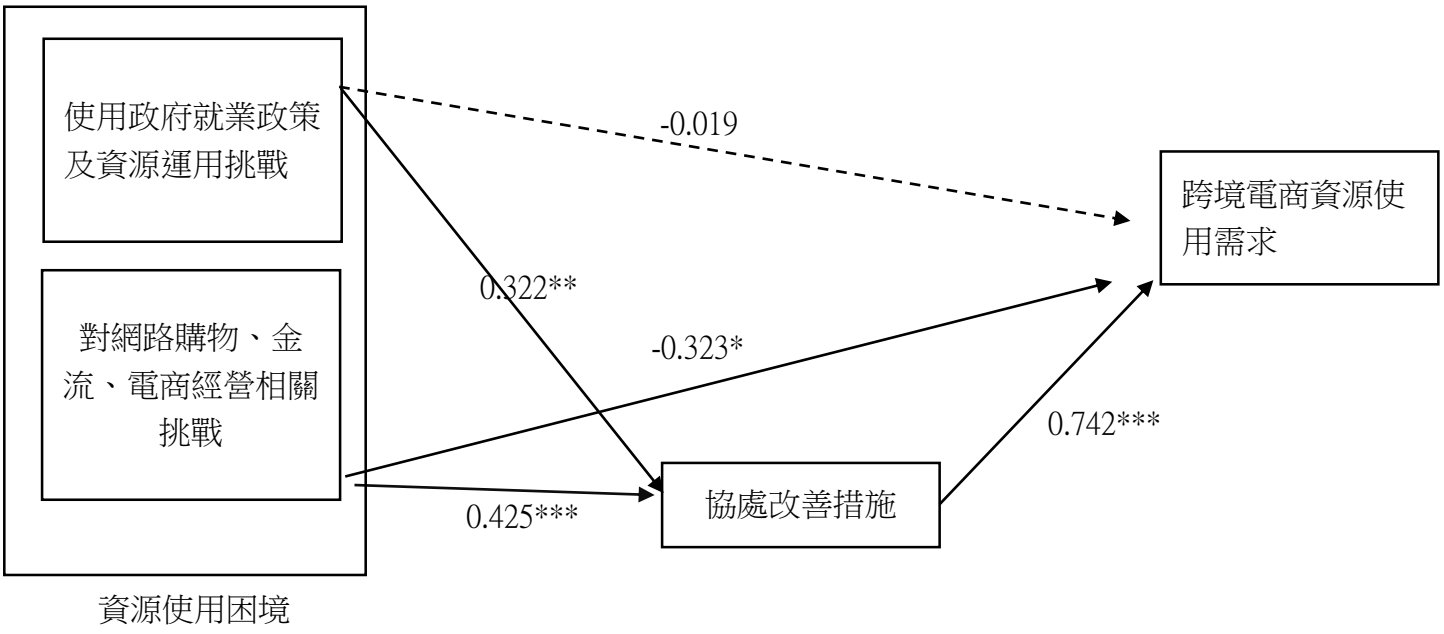
GFI=0.645; AGFI=0.573; NFI=0.687; IFI=0.760; CFI=0.757

圖 4-3 我國民眾針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

肆、 其它國家新住民對跨境電商資源使用需求探討

本研究針對其他國家新住民群體（N=133）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-4 所示。研究發現，其他國家新住民的對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與協處改善措施之間呈現顯著的正相關（β=0.425, P<0.001），使用政府就業政策及資源運用挑戰與協處改善措施呈現顯著的正相關（β=0.322, P<0.01），對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與跨境電商資源使用需求呈現顯著的負相關（β=-0.323, P<0.05），而協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.742, P<0.001）。研究結果顯示，在對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高下，其他國家新住民的跨境電商資源使用需求會直接降低，但此困境同時會增加對協處改善措施的需求。當新住民

同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會與跨境電商資源使用需求呈現顯著負相關；使用政府就業政策及資源運用挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會部分透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。



Note:

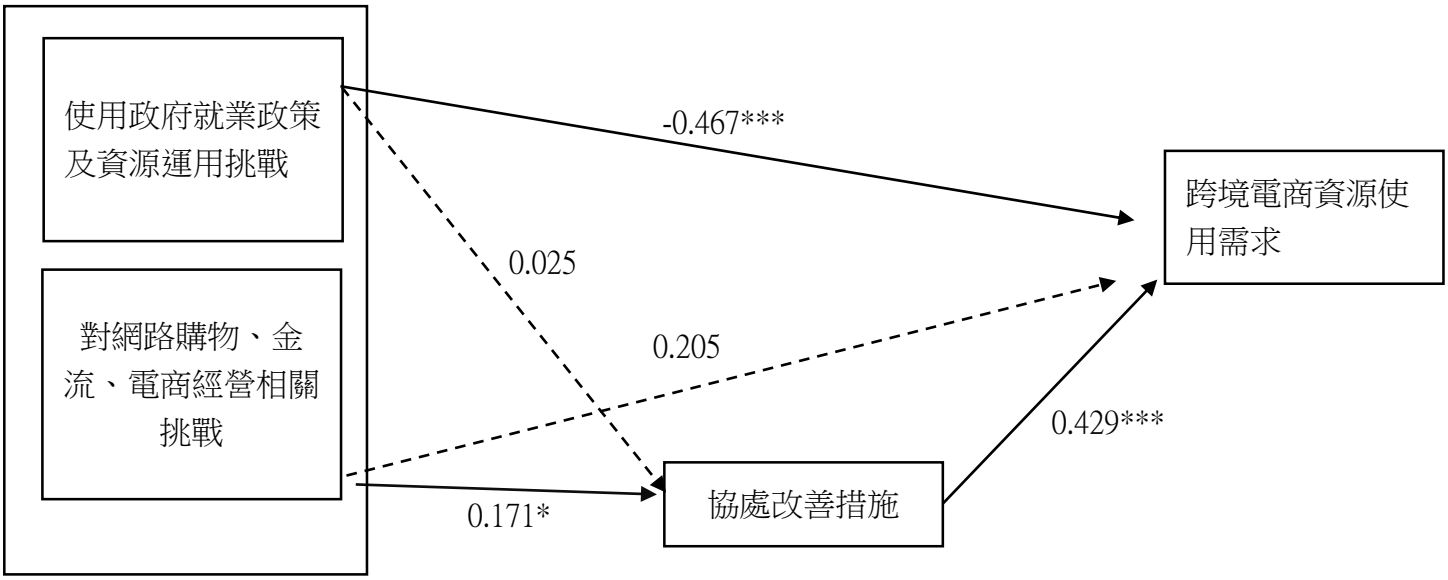
N=133; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001
GFI=0.725; AGFI=0.669; NFI=0.758; IFI=0.842; CFI=0.840

圖 4-4 其他國家新住民針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

伍、 有跨境電商經驗者對跨境電商資源使用需求探討

本研究進一步針對有無跨境電商經驗的受測者進行分析比較，首先針對有跨境電商經驗受訪者（N=542）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-5 所示。研究發現，有跨境電商經驗受訪者的對網路購物、金流、電商經營相關

挑戰與協處改善措施之間呈現顯著的正相關（β=0.171, P<0.05），使用政府就業政策及資源運用挑戰與跨境電商資源使用需求呈現顯著的負相關(β=-0.467, P<0.001)，而協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.429, P<0.001）。研究結果顯示，在使用政府就業政策及資源運用挑戰越高下，有跨境電商經驗受訪者的跨境電商資源使用需求會直接降低，但此困境同時會增加對協處改善措施的需求。當新住民同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，使用政府就業政策及資源運用挑戰會與跨境電商資源使用需求呈現顯著負相關；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。



Note:

N=542; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001

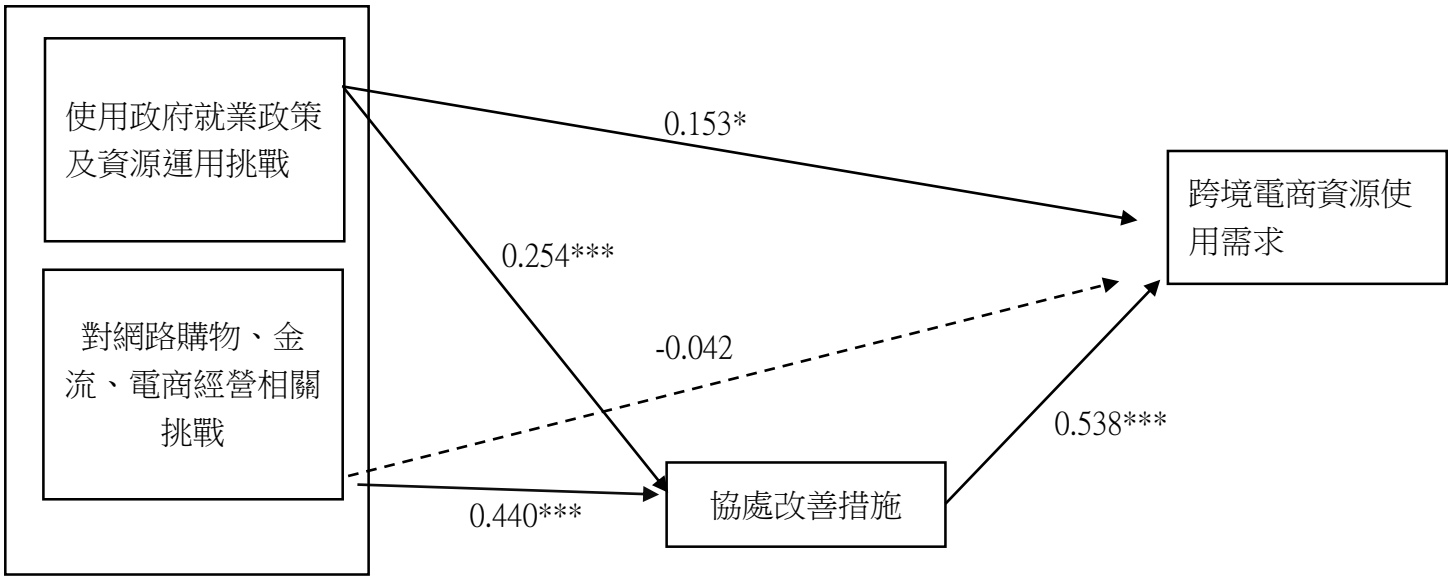
GFI=0.757; AGFI=0.708; NFI=0.857; IFI=0.873; CFI=0.873

圖 4-5 有跨境電商經驗受訪者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

陸、 無跨境電商經驗者對跨境電商資源使用需求探討

本研究接著針對無跨境電商經驗受訪者（N=458）探討了資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間的關係，分析結果如圖 4-6 所示。研究發現，無跨境電商經驗受訪者的對網路購物、金流、電商經營相關挑戰與協處改善措施之間呈現顯著的正相關（β=0.440,

P<0.001)，使用政府就業政策及資源運用挑戰與協處改善措施呈現顯著的正相關（β=0.254, P<0.001)，使用政府就業政策及資源運用挑戰與跨境電商資源使用需求呈現顯著的負相關(β=-0.153, P<0.05)，而協處改善措施與跨境電商資源使用需求之間則呈現顯著的正相關（β=0.538, P<0.001)。這些結果表明，在使用政府就業政策及資源運用挑戰越高，無跨境電商經驗受訪者的跨境電商資源使用需求會直接提升，但此困境同時會增加對協處改善措施的需求。當新住民同時面臨資源使用困境及協處措施不足時，適當的協處改善措施可有效提高其跨境電商資源的使用需求，本研究的假設部分成立，對網路購物、金流、電商經營相關挑戰會完全透過協處改善措施正向提高跨境電商資源使用需求。但部分假設不成立，使用政府就業政策及資源運用挑戰會與跨境電商資源使用需求呈現顯著正相關，本研究推測會造成正向顯著的原因在於因為無經驗的受訪者並無明確盤點及使用現行的政府就業政策及資源提供，所以當面臨相關困難時，其會自我認知及預期政府應該可供預期的相關就業政策及資源，進而產生正向顯著的關係。



Note:

N=458; * P<0.05; **P<0.01; ***P<0.001

GFI=0.833; AGFI=0.799; NFI=0.873; IFI=0.899; CFI=0.899

圖 4-6 無跨境電商經驗受訪者針對資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求線性結構方程式結果

綜合上述研究結果顯示，本研究針對六個不同群組在資源使用困境、協處改善措施與跨境

電商資源使用需求關係進行比較說明，首先針對整體受訪者而言，研究顯示當使用政府就業政策及資源運用挑戰越高時，整體受訪者會直接降低對跨境電商資源使用需求；但對對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高時，不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求，本研究推測可能原因為對整體受測者來說，當使用政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰時，會歸因成政府問題，進而直接降低其資源的需求，面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，會歸因成自身問題，進而反倒需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求；東南亞新住民及子女的研究結果與整體受訪者相同。

接著根據我國民眾進行分析，發現當使用政府就業政策及資源運用挑戰越高時，不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高時，會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求，本研究推測可能原因為對我國民眾來說，多不會遇到對網路購物、金流、電商經營之相關挑戰，反之，當遇到使用政府就業政策及資源運用挑戰時，運用政府提供之相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。

最後根據其他國家新住民而言，使用政府就業政策及資源運用挑戰越高時，不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求；對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高時，會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求，本研究推測可能原因為對其他國家新住民來說，不管面臨政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰及對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，皆會歸因成自身問題，進而需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。

最後根據有無跨境電商經驗者進行分析比較，首先針對有跨境電商經驗者，研究顯示當使用政府就業政策及資源運用挑戰越高時，整體受訪者會直接降低對跨境電商資源使用需求；但對對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高時，不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求，本研究推測可能原因為對整體受測者來說，當使用政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰時，會歸因成政府問題，進而直接降低其資源的需求，面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，會歸因成自身問題，

進而反倒需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求；再針對無跨境電商經驗者，研究顯示當使用政府就業政策及資源運用挑戰越高時，會直接提高對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求；但對網路購物、金流、電商經營相關挑戰越高時，不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求，本研究推測可能原因為對無電商經驗者說，不管面臨政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰及對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，皆會歸因成自身問題，進而需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。本研究亦，根據上述所言，將不同組別在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係比較彙整於表 4-12。

表 4-12 不同組別在資源使用困境、協處改善措施與跨境電商資源使用需求關係比較表

	使用政府就業政策及資源運用挑戰	對網路購物、金流、電商經營相關挑戰	協處改善措施
整體受訪者	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當整體受測者面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)
東南亞新住民及子女	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當東南亞新住民及子女面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)
我國民眾	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求(為部分中介變數)	當我國民眾面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)
其他國家新住民	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求(為部分中介變數)	當其他國家新住民面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)

有跨境電商經驗受訪者	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當有跨境電商經驗受訪者面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)
無跨境電商經驗受訪者	會直接提高對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當無跨境電商經驗受訪者面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)

資料來源：本研究整理

第七節　質性研究結果-焦點訪談

本研究執行研究結果採焦點團體訪談法（focusing group interviewing），又稱為「焦點團體法」或「焦點訪談法」，是社會科學中最廣為使用的研究工具之一，能聚集相關人員依設計過的大綱進行互動討論，以獲得研究主題相關的意見和看法，故屬於質化研究。在會議主持人的帶領之下可讓與會者暢所欲言，並且分享個人的想法、經驗與觀點，比起量化的問卷調查方式，這個研究方法提供了研究者與參與者直接接觸的機會，而且還比一對一的深入訪談能更快速地同時聽到產官學界不同的聲音、得到多元的意見。然而焦點團體訪談卻也有一些限制，包含易受某一操控型的參與者引導偏向某一種答案，另外也由於是開放性問題，因此有時很難詮釋參與者的答案。

就參與人數而言，焦點團體參會者的組成通常為 6～15 人，須視研究目的、參與者的背景、參與者對問題的熟悉程度而定。若參與者對研究主題投入深、主題較複雜或研究者想知道較深刻而非簡單的答案，則邀請少數幾位專家出席即可，但若參與者對問題所知不多或投入不深、研究者僅需知道多元但不需很深入的意見回饋時，就可以舉辦較大型的焦團體座談會議(Holden and Wedman, 1993)。新住民及子女代表則會以新南向國家為主軸(即: 越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等 18 國為主)，每一區邀請 15 位參與者，由於新南向主要分佈五國(佔約 83.9 %)，即: 越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨各找尋一名作為主要訪談對象。同時，在每一場的 15 名參與者中，各場次的新住民與新住民子女以邀請各半為原則，亦即各 7-8 位，其

中 9 位(樣本 60%)為具實際跨境電商經營經驗、參與跨境電商培訓課程及獲得跨境電商相關補助之受訪者)，此作法可以確實瞭解有無跨境電商經營/培訓/補助經驗受訪者想法上的差異比較，進一步研提較周延之相關政策建議。專家學者的篩選方式須為自身對於跨境電商就(創)業模式或對新住民就(創)業模式具有相當研究或實際從事相關實務界專家或政府相關專責人員，篩選政府端、業界端 6 名，學界 3 名，之採取此比例是因為跨境電商就(創)業模式或新住民創業協助在業界問題較普遍，但在學術界針對新住民創業協助議題當熟悉的學者相較於業界少，故採 6:3 比例，並以書面/電話方式進行邀約。在訪談之前，均將訪談內容 email 或 line 寄給訪談者，確認過瞭解受訪者對此議題熟悉後才進行訪談。訪談題目以開放式的方式問答，並採半結構式的訪談方式。

本研究依據計畫書規劃辦理 4 場次焦點團體座談會，第 1~4 次焦點團體座談會主要是針對「目前新住民及子女在跨境電商就(創)業模式具備那些瞭解、需求與困境外，並深入瞭解新住民對我國既有新南向跨境電商計畫之成效看法。同時針如何給予新住民及子女跨境電商就(創)業模式的合宜政策建議進行討論。

第 1 次焦點團體座談會 2023 年 9 月 26 日下午 12:00 於新北市召開，本場次共邀請 15 名新住民及子女出席與談；第 2 次焦點團體座談會 2023 年 10 月 15 日下午 14:00 於台中市召開，本場次共邀請 16 名新住民及子女出席與談；第 3 次焦點團體座談會 2023 年 10 月 29 日下午 14:00 時於高雄市召開；第 4 次焦點專家學者焦點團體座談會 2023 年 11 月 10 日下午 14:00 於新北市召開，本場次共邀請 9 位政府機構、民間團體及學術界學者出席與談。專家學者相關明細詳見表 3-2 所示，各場次新住民及子女名單及資本資料調查詳見各節說明。訪綱內容請詳見附錄一。

本研究焦點團體座談會會議提綱說明如下：

壹、主席引言

貳、本研究研究目的

參、討論事項

第一部分：目前跨境電商使用情況及困境

1. 請簡述您目前從事的電商相關工作或接受過何種跨境電商的培訓獲補助，即: 針對訓練或補助內容加以說明。若您為創業者，可否針對創業經驗加以說明?

2. 以您母國為例，目前在從事上述活動時，您覺得面臨的困難為何？這些困難中，是否有包含貿易糾紛、交易安全、相關法規等?

3. 上述問題發生的原因為何？有哪些跟政策面/執行單位有關？您需哪些相關協助?

4. 針對上述的問題，您會給予何種建議？理由為何？

5. 承上，若您有接受過政府相關跨境電商培訓，可否針對訓練所面臨的困境加以說明? 例如: 訓練期間提供的資源包括哪些? 是否充足? 是否有具體的建議? (僅針對有參加跨境電商訓練的受訪者進行訪問)

第二部分：我國政府提供資源相關建議

1. 就您的觀點，目前我國政府(包含中央及地方政府)在跨境電商協處措施的設計或落實狀況為何？ 可否舉例說明，您目前所得知的相關跨境電商相關補助/培訓/資源為何?

2. 承上，這樣的協處措施對您來說是否有確實利用？若請您評估，您覺得其成效如何? 如是，理由為何？如否，理由為何？

3. 承上，您認為政府端或業者端應該提供哪些資源協助新住民從事跨境電商相關工作或創業? 您是否有更具體的跨境電商協處措施或建議可提供相關單位參考？

第三部分： 對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

1. 您是從哪裡得知政府提供的跨境電商補助計畫及跨境電商培訓課程? 如有明確管道，可否進一步說明？ 如無，可否進一步說明？

2. 就您的觀點，目前針對新住民子女在跨境電商協處措施的傳遞是否合宜? 如是，可否進一步說明？ 如否，是否有其他原因?

3. 就您的觀點，您認為台灣有何種商品適合輸出至母國，理由為何?

4. 承上，若需成功將此商品成功輸出，需要哪些資源挹注? 或其他相關政策支持?

5. 最後，請問是否有需要補充說明或建議之處?

壹、 第一次焦點團體座談新住民及子女之看法與建議

第一次焦點團體座談會，探討目前新住民及新住民子女對於我國目前跨境電商使用情況及相關可能面臨之困境、針對跨境電商協處措施相關建議、以及對於跨境電商相關訊息之來源、落差與因應措施。

表 4-13 第一次焦點團體座談會受訪者基本資料

姓名	身分別	國籍(新住民以原國籍表示)	年齡	來台時間(年)	從事跨境電商相關工作	從事跨境電商相關工作多少年?	是否有接受政府提供的創業相關補助/貸款	政府補助/貸款是否有幫助	有參與跨境電商相關培訓嗎?	培訓課程週期為何?	備註
沈O婷	二代	越南	-	台灣出生	是	1 年以內	沒有	-	沒有	-	布類
阮瑞O楊	二代	越南	41 歲~未滿 51 歲	23	是	3 年至 5 年	沒有	-	沒有	-	手作相關材料
翁O清	新住民	緬甸	31 歲~未滿 41 歲	6	否	-	沒有	-	沒有	-	-
曹O妮	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	27	是	3 年至 5 年	沒有	-	沒有	-	印尼服裝，文物
胡O美	新住民	緬甸	61 歲~未滿 65 歲	46	是	1 年以內	有貸款	-	沒有	-	電池、STB 設備
顏O紛	新住民	馬來西亞	41 歲~未滿 51 歲	8	是	1 年以內	沒有	-	沒有	-	永生花、乾燥花
潘O玲	新住民	柬埔寨	31 歲~未滿 41 歲	10	是	5 年至 10 年	有補助	有幫助	有	21~36 小時	網路電商

紀O君	新住民	印尼	51 歲~未滿 61 歲	27	否	-	沒有	-	沒有	-	-
蘇O欣	二代	台灣	21 歲~未滿 31 歲	台灣出生	是	1 年以內	沒有	-	沒有	-	飾品相關、藝文相關
黃O山	新住民	菲律賓	51 歲~未滿 61 歲	34	否	-	沒有	-	沒有	-	-
李O雄	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	1	是	-	沒有	-	沒有	-	-
黃O慧	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	18	是	3 年至 5 年	沒有	-	沒有	-	-
任O平	新住民	中國	21 歲~未滿 31 歲	1	是	1 年至 3 年	沒有	-	沒有	-	農產品
陶O翠	新住民	越南	41 歲~未滿 51 歲	21	是	1 年至 3 年	有貸款	有幫助，但幫助有限	有	21~36 小時	日用商品
黃O涵	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	11	否	-	沒有	-	有	20 小時以內	-

資料來源: 本研究整理

一、目前跨境電商使用情況及困境

(一) 疫情影響業務中斷

參與討論的新住民表示，由於疫情的影響，他們原先與其他國家的商業活動和合作計劃都受到了一定的影響。例如，有新住民原本計劃與大陸的合作夥伴共同銷售臺灣的高山茶到廣東，但因為疫情而暫停。同時，另一位從事永生花和乾燥花業務的新住民，原本成功將產品銷售到馬來西亞和新加坡，但疫情的出現也使其業務活動暫時中止。這些情況都反映出，疫情對跨境業務的影響是普遍的。

「當我在大陸居住時，我的房東對臺灣的產業非常感興趣。他曾提議與我合作，看看能否

銷售臺灣的茶葉到廣東，因為廣東人非常喜歡喝茶。他特別對我們的高山茶感興趣，想要嘗試將它銷售到廣東。但由於疫情，當時的計畫並沒有繼續進行。」(新住民 1)

「我主要從事永生花和乾燥花的業務。之前，因為在馬來西亞和新加坡的朋友看到並喜歡我的作品，他們想要購買來自用或者再銷售，所以我曾寄了一些給他們進行販售。但是，疫情爆發後我就暫停了這項業務。我目前沒有接受任何補助，都是自己摸索發展。」(新住民 2)

(二) 對當地法規與政策的不熟悉

與會的新住民提到，雖然她致力於銷售自己家鄉的特產，但曾因對臺灣的進口法規不熟悉，而擔心其業務可能觸犯相關法律。這種對法規的不確定性不僅增加了經營的風險，也讓她在進行業務時感到不安。

「我來自柬埔寨的，自行銷售家鄉(柬埔寨)特產，這個業務我做了五六年，但擔心某些商品可能違反臺灣的進口法規，所以需要更多的法規知識和指導。」(新住民 3)

(三) 如何確保商品品質與安全

新住民提到，在經營印尼商店時，確保從印尼進口的商品品質及安全是一大挑戰。食品是透過正規代理商購入以確保安全；然而，直接從印尼購買的衣物和飾品則需額外注意品質控制。同時，由於台灣民眾對印尼文化感興趣，她也必須確保所賣的商品能正確代表印尼的文化。

「我是來自印尼。我自己本身有自己的創業，開了一家印尼商店。店裡一般都是賣雜貨，這些商品大多是經過代理商進貨的。但我有一些跨境的業務，因為我本身創立了一個印尼的傳統舞蹈團。我們的舞衣和頭飾等都是必須從印尼購買的。有時會自己去印尼選購，或透過親朋好友幫忙帶來。我們會多帶一些，看看有沒有其他的舞蹈團姐妹們需要，可以一起購買。而店裡的食品，因為涉及食品安全問題，都是經過代理商購買比較安全。但像衣服和飾品，我們可以自己從印尼帶來。約一年前，我認識了另一位新住民，也參加了一些市集活動。我發現很多台灣民眾對我們的文化很有興趣。他們看到我們擺的美食、蠟染布和其他文物都顯得非常感興趣。所以，每次參加市集，我都會從印尼帶來這些商品。」(新住民 4)

二、 我國政府提供資源相關建議

(一) 難以獨立完成補助或貸款所需之計劃書

參與討論的新住民和新住民子女均表示，當他們嘗試申請各種補助或計劃時，往往遇到計劃書撰寫的困難。一些新住民認為，若補助申請可以透過簡單的表格形式填寫，可能會更方便。他們也表示對於計劃書的內容和結構感到不確定，擔心寫出來的計劃書可能不符合要求。這種不確定性使他們對於是否應該投入時間和努力感到猶豫。新住民子女則提到，儘管某些計劃對於在台灣受過教育的人來說可能相對簡單，但由於他們的教育背景和經歷，仍可能遇到理解上的困難。這些反饋均指出了在申請補助和計劃時，計劃書撰寫的挑戰和需求。

「我知道有很多補助或計畫可參加，但就是卡在不會寫計劃書，如果換成像表格那樣，我會覺得比較容易填寫。」(新住民 1)

「由於不清楚計劃書要寫什麼，承辦人想看什麼，很擔心花時間寫計劃書，結果不適用或不符合，也不知道如何處理，如果教我們寫的技巧或許更好。」(新住民 2)

「我國中寫過移民署那個築夢返鄉，可能對一般的台灣人相對簡單，但是還是感到吃力，畢竟不是接受台灣的教育可能理解上有落差。」(新住民子女 1)

(二) 建議調整課程內容以符合現行需求

參與討論的新住民均提及課程與培訓的相關經驗。其中，部分新住民認為一些課程的內容並未針對他們的需求進行調整，使得這些課程在助力新住民創業方面效果不彰。例如，一名新住民參加了桃園政府的行銷課程，但認為講師未充分考慮到培訓對象的背景。而另一名新住民則提到培力中心提供的線上協助服務相對有用，但可能需要個別申請。此外，有些課程的時數短暫，導致新住民對於相關手續和申請仍感到迷惘。這些反饋均顯示了課程內容需要根據新住民的實際需求進行調整和優化。

「我有上過桃園政府的行銷課程，但是我覺得講師本身可能不知道他所培訓的對象是新住民，所以內容上可能沒有針對性，上課內容不足以協助我創業。」(新住民 1)

「我有上過培力中心的課程，我是在中壢的，他們有指派一名老師在線上協助我關於稅籍的問題，他會在線上教你一步一步做，但或許這個服務是要個別申請的。」(新住民 2)

「我要參加過一個課程，但只有一兩堂，所以還是搞不太懂要申請什麼，需要什麼手續，

都不清楚，有上跟沒上差不多。」(新住民 3)

(三) 建議確實與具體的資訊傳遞

參與討論的新住民都認為，提供更有效且具體的資訊傳遞機制是非常重要的。一些新住民期待能有完整的培訓課程，從頭到尾提供必要的資訊，以幫助他們更好地適應台灣。此外，設立一個針對新住民的專線也被認為是個好方法，這樣他們就可以隨時獲得所需資訊，尤其是在他們多數時間都待在家的情況下。再者，考慮到語言的挑戰，建議該專線能夠提供多語言服務，且將宣導資料製成影片形式，以方便不同背景的新住民更容易理解。這些建議均強調了確保新住民能夠輕鬆獲得和理解資訊的重要性。

「希望能有一個從頭到尾的課程，完整的執行，花一點時間培訓能有更充足的資訊。」(新住民 1)

「如果有一個專線給新住民，或許能更有效傳遞資訊，因為許多人平常都只待在家裡，專線可以包含像是培訓啊，其他的資訊這樣子。」(新住民 2)

「希望能有多語言的專線，畢竟有許多姊妹可能來台灣的時間還不常，語言還是比較困難適應的，也能考慮將宣導資料做成影片。」(新住民 3)

三、對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

(一) 如何獲取跨境電商相關資訊

參與討論的新住民在談到如何獲得跨境電商相關資訊時，提出了幾個具體的建議。首先，有新住民建議透過新住民服務中心進行資訊傳遞，因為這些中心已經有完整的新住民名單，資訊發放會更加精準。此外，民間協會也是他們常接觸的管道，通常都會參與由協會舉辦的各種活動和講座。但他們發現有關創業或跨境電商的資訊在這些協會中較為缺乏。最後，若能建立專線提供資訊，就像長照的 1966 專線，能夠讓他們在有疑問時迅速獲得解答，並且可以利用此專線進行政府資訊的推廣。這些建議都突顯出新住民對於能夠快速且方便獲得相關資訊的需求。

「我是比較常跟新住民服務中心連繫，他們那邊都有我們新住民的名單，有多少新住民他們很清楚，如果由他們傳遞，我們可能較容易收到。」(新住民 1)

「可以多透過民間協會，平常我都會參與，像是之前的消防講座、防疫講座，都是透過協會，但是關於創業或跨境電商的消息，好像比較沒有通過協會傳遞。」(新住民 2)

「如果像剛剛提到的專線或許比較方便，就像現在提到長照，就會聯想到 1966，當我有問題時撥打，也可以順便宣傳一些政府資訊。」(新住民 3)

(二) 新住民子女缺乏跨境電商相關資訊

參與討論的新住民子女表示，他們在學校階段對於跨境電商的相關資訊接觸相對有限。例如，一位新住民子女提到在學校時期，雖然有接收到針對新住民子女的宣傳，但這種資訊發送相當稀少，尤其在升上大學後更是完全沒有資訊提供。這意味著學校平台提供的資訊給新住民子女還不夠充足。另外，有些新住民子女在未確定未來職業發展方向時，如果能提早接觸到跨境電商的相關資訊，也許會激起他們與家人共同投入此領域的興趣。

「我之前在學校有收到一封宣傳，是針對新住民子女的，3 年只收到一到兩封，上了大學就完全沒收到了，如果從學校平台提供資料，對學生可能比較方便。」(新住民子女 1)

「我覺得現在小朋友可能還沒畢業，如果不確定自己未來想做什麼，但如果你提供資訊給他，或許他會有想嘗試和媽媽一起做的念頭出來。」(新住民子女 2)

(三) 台灣有何種商品適合輸出回母國

參與討論的新住民分享了一些他們認為適合從台灣輸出到其母國的商品。首先，台灣的茶葉在品質和價格上都得到高度評價，尤其在柬埔寨，消費者傾向於選擇較為高價的台灣茶，而非中國茶。此外，台灣的牛肉泡麵在印尼也受到熱烈的歡迎。至於台灣的特色農產品，像是蓮霧、鳳梨和釋迦等水果，以及台灣的米，都是受到新住民青睞且認為具有輸出潛力的商品。

「台灣的茶葉很便宜，品質又好，在柬埔寨中國茶跟台灣茶，他們寧願選貴一點的台灣茶。」(新住民 1)

「台灣的牛肉泡麵，在印尼非常流行，很適合。」(新住民 2)

「台灣的水果像是蓮霧、鳳梨、釋迦這些，台灣的米也很不錯。」(新住民 3)

四、對無任何跨境電商經驗受訪者的觀點

對於無任何跨境電商經驗受訪者而言，本身雖然沒有相關經驗，但因為周遭親友有從事跨經電商的經驗，亦給予受訪者從事跨境電商還不錯的想法，因此想參加此次的訪談，瞭解更多的跨境電商資訊，同時瞭解可否獲得更多的資源與協助，以利自身未來可從事跨境電商相關的活動。

「我看很多新住民都有在賣東西，覺得很不錯，也想試看看，想瞭解更多跨境電商知識。」(新住民 1)

「我是對跨境電商很有興趣，因為沒嘗試過，想來瞭解有哪些資源可以讓我們運用」(新住民 2)

五、有/無任何跨境電商經驗受訪者觀點之比較

進一步比較有無任何跨境電商經驗受訪者之觀點，訪談結果發現有跨境電商經驗者，因為使用過政府所提供的相關資源(電商資訊、課程培訓或計畫補助)，其會針對資源運用之經驗進行評論或分享，大部份亦多提出對培訓課程深度廣度不足或針對補助缺乏相關協助之經驗進行討論，其所提出之建議乃針對目前提供資源不足之處進行改善，例如: 建議可增加培訓期間及課程內容，或提供更多撰寫補助計畫之協助，以及提供更多的跨境電商法令宣導或協處資訊。反觀無任何跨境電商經驗受訪者，其因為本身沒有相關營運/培訓/補助經驗，在訪談中則針對自身的經驗、想法提出相關需求，由於其想法較空泛及抽象，因此在訪談過程中大多認同有經驗受訪者之看法與想法，反映出兩群組間在想法上並無顯著之差異。

貳、 第二次焦點團體座談新住民及子女之看法與建議

第二次焦點團體座談會，探討目前新住民及新住民子女對於我國目前跨境電商使用情況及相關可能面臨之困境、針對跨境電商協處措施相關建議、以及對於跨境電商相關訊息之來源、落差與因應措施。

表 4-14 第二次焦點團體座談會受訪者基本資料

姓名	身分別	國籍(新住民以原國籍表示)	年齡	來台時間(年)	從事跨境電商相關工作	從事跨境電商相關工作多少年?	是否有接受政府提供的創業相關補助/貸款	政府補助/貸款是否有幫助	有參與跨境電商相關培訓嗎?	培訓課程週期為何?	備註
黃O靜	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	30	否	-	沒有	-	沒有	-	想了解跨域
溫O琳	新住民	菲律賓	61 歲~未滿 65 歲	34	是	5 年至 10 年	沒有	-	沒有	-	賣菲律賓罐頭，第一廣場買食品，想了解
黃O家	二代	越南	21 歲~未滿 31 歲	台灣出生	是	-	有補助	有幫助	沒有	-	想了解法律、貨品，築夢計畫
林O瑩	二代	印尼	21 歲~未滿 31 歲	台灣出生	是	-	沒有	-	沒有	-	一般貨品(蝦皮)、商品攝影(賣二手書)
葉O鳳	新住民	越南	41 歲~未滿 51 歲	25	是	10 年以上	有貸款	-	沒有	-	賣臉書(雜貨)、衣服、跑幫單(FB)，有培訓，沒補助
鍾O慧	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	20	是	-	沒有	-	沒有	-	印尼文物寄過來，沒培訓，沒補助
梁O澐	新住民	泰國	51 歲~未滿 61 歲	33	是	1 年以內	有補助	有幫助，但幫助有限	沒有	-	蝦皮(本土)，展覽(黏土)
陳O枝	新住民	印尼	41 歲~未滿 51 歲	23	否	-	沒有	-	沒有	-	蝦皮(當地)，沒培訓，沒創業，沒補助
黎O芸	新住民	越南	41 歲~未滿 51 歲	20	是	1 年以內	沒有	-	沒有	-	買面膜賣到越南，有培訓
謝O喜	新住民	印尼	31 歲~未滿 41 歲	6	是	1 年至 3 年	沒有	-	沒有	-	買過來，有培訓拍照修圖，印尼料理販售，進台灣，賣印尼

黃O真	二代	柬埔寨	未滿21歲	台灣出生	是	-	沒有	-	沒有	-	-
謝O娜	新住民	柬埔寨	41歲~未滿51歲	20	否	-	沒有	-	沒有	-	煮東西(黃豆)，沒補助，沒跨域、沒培訓
黃O珊	二代	柬埔寨	未滿21歲	台灣出生	否	-	沒有	-	沒有	-	-
劉氏青O	新住民	越南	41歲~未滿51歲	27	否	-	沒有	-	沒有	-	越南衣服，沒培訓，沒補助，沒跨境
黃O暉	二代	印尼	21歲~未滿31歲	台灣出生	否	-	沒有	-	沒有	-	有社群媒體，販售二手衣(台灣)
蘇O紅	新住民	印尼	51歲~未滿61歲	28	否	-	沒有	-	有	37~60小時	小朋友衣服販售，石頭(不知如何進口)，有培訓，沒補助

資料來源: 本研究整理

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

一、目前跨境電商使用情況及困境

（一）對法律與稅務不了解

參與討論的新住民普遍表示，對於法律和稅務有較大的不了解，這使他們在進行跨境電商活動時面臨諸多挑戰。例如，一位新住民想自行從菲律賓進口罐頭，但由於不熟悉稅金和法規，導致進口計畫被擱置。另一位新住民在參與「築夢計畫」時，發現其教學內容多集中在銷售和影片剪輯，而關於關稅和法律相關的知識則相對缺乏。進一步，由於不清楚政府對個人免稅額度的規定，導致新住民在進口商品時遭到額外稅金的要求。另外，對於如何設立公司以進行國際貿易活動，也有新住民感到困惑，且部分已經歸化的新住民在原國家的操作更是困難重重。這些情況均顯示，新住民在跨境電商領域的法律和稅務知識有明顯的需求和挑戰。

「雖然想自行從菲律賓進口家鄉罐頭，但礙於不了解稅金問題，也不了解政府允許或禁止進出口的項目。」(新住民 1)

「有參與築夢計畫但是關於跨境電商的培訓，教的內容都是影片剪輯或銷售方面的，很少關於關稅或是法規相關。」(新住民子女 1)

「有過從菲律賓寄東西來，但由於不清楚政府對於個人的免稅額度，因此被郵局要求補繳稅金。」(新住民 2)

「由於需要在國外購買貨物，因此需要付貨款，但又擔心遭到詐騙且不清楚是否需要成立公司，設立公司時也不清楚是要在越南(母國)還是台灣成立，且由於已經歸化為台灣人，反而在越南方面會更困難處理。」(新住民 3)

（二）對國際貿易流程與進出口限制不了解

參與討論的新住民普遍表示，對於國際貿易流程與進出口限制存在較大的不了解。從印尼購入商品到台灣時，他們往往對商品的包裝、必要文件程序、甚至是與產品相關的法規都不清楚。例如，有新住民曾考慮將越南製造的鞋子賣回台灣，但因為不清楚進口流程而放棄；另有新住民在進口保養品時，遭遇文件程序的困難，最後只能以「跑單幫」的方式完成。更有新住民擔心進口的藥品可能不符合台灣的藥品規範。這些情境都顯示出，對於跨境電商的具體操作和法律規定，新住民有較大的學習需求。

「我有從印尼買東西寄到台灣的經驗，但是我們發現很多細節都不清楚，貨品該如何包裝也不清楚，之前參與的培訓也只是教如何拚圖片、如何拍攝與修圖，沒有關於跨境電商的細節教學。」(新住民 1)

「曾經有想把在越南製造的鞋子賣回台灣，但由於不清楚該如何進行，最終放棄。」(新住民 2)

「曾經想進口一批保養品，原本希望能按照正常的進出口程序，但遇到很多需要文件程序的困難，不知道要怎麼處理，也不清楚找誰協助，最後只能用跑單幫的方式完成。」(新住民 3)

「之前曾有希望進口菲律賓人慣用藥品，但由於不清楚台灣對於藥品的相關規範，不清楚想寄來的東西在台灣是否會被認定是藥品。」(新住民 4)

（三）難以自行完成補助或貸款所需之計畫書

參與討論的新住民普遍表示，雖然政府提供了許多創業補助或貸款的機會，但他們在撰寫申請所需的計劃書時遇到了困難。例如，新住民 1 表示即便參加了相關的課程，依然不知道如何起手撰寫計劃書，而且求助過程中遇到高額的費用問題。新住民 2 和新住民 3 也有類似的體驗，他們表示雖然政府有許多相關的資源，但由於撰寫計劃書的障礙，使他們無法充分利用這些資源。這些情況顯示，對於新住民而言，即使有意願申請創業資源，但在計劃書撰寫上的困難成為他們的主要挑戰。

「我在上完課後，完全不知道該如何寫計劃書，等於看的到吃不到，曾有私下詢問過某次上課的單位，對方說需要 2 萬元可以幫忙寫。」(新住民 1)

「有常常聽到政府有提供創業貸款之類的，但是苦於不知道如何寫計劃書，然後去上課也對於寫計劃書沒有幫助，被迫放棄。」(新住民 2)

「在很多群組都有看到青年貸款的訊息，也有去上相關課程，但也是卡在不會寫計劃書，沒能成功申請。」(新住民 3)

（四）不清楚如何避免或處理買賣詐騙或交易糾紛之問題

參與討論的新住民在進行網路交易時，普遍面臨詐騙和交易糾紛的問題，這使得他們在進行網路購物時產生不信任和猶豫。例如，新住民 1 分享了其在網購時，購買的商品與實際收到的商品不符的經歷，且當她尋求協助時，初次遭遇了相對冷淡的反應，使得整個處理過程十分困難。儘管她最終成功取回了貨款，這樣的經歷對她造成了很大的困擾和失去自信。新住民 2 則表示，網路上有許多與新住民 1 相似的經歷，這樣的負面情況已經影響到新住民群體在網路上進行交易的意願。這些情況反映出，詐騙和交易糾紛對於新住民參與網路交易的信心有著明顯的打擊。

「在過去一次的網購，花了 6000 買的商品一到貨卻發現內容物與購買的東西嚴重不符，

感到非常生氣，求助黑貓(貨運公司)對方只表示負責貨運而以，要求我自行與廠商聯繫，好在我懂得聯繫165反詐騙，但警方一開始不願受理，我覺得很不合理，爭論許久後後警方才受理，雖然最後有成功取回貨款，但很多新住民姊妹遇到像我這樣的問題，會失去自信，不敢再網路買賣。」(新住民1)

「認同姊妹(新住民1)的說法，在網路也看到很多新住民姊妹有玉到類似的問題，大家在網路上做交易的意願確實會受到影響。」 (新住民2)

二、我國政府提供資源相關建議

（一）以成功企業為模板教學

參與討論的新住民普遍表示，若課程中可以增加實際參觀成功企業的機會，對他們的學習和理解會更有幫助。例如，新住民1期望能夠參觀已經成功運作的公司，認為這樣的實地體驗可以深化他的理解。新住民2也有相似的看法，認為實際參觀運作流暢的企業，會對他們的學習有顯著的助益。這些反映顯示，新住民們渴望能透過實地參觀，直接觀摩已成功的企業模式，來加強自己的實務經驗。

「希望在課程中間，可以參觀一些已經上軌道的公司，對學習與理解應該更有幫助。」(新住民1)

「如果能夠實際參觀已流暢運作得企業，會更有幫助。」(新住民2)

（二）課程時間過短且不夠完整

參與討論的新住民普遍認為，目前所提供的培訓課程時間過於短暫，且內容不夠完整。例如，新住民1指出課程主要聚焦於拍攝照片或影片、行銷等方面，但多數人已具備這些技能，加上課程時間過短，難以獲得更深入的學習。新住民2期望課程能夠從頭到尾全方位協助，且課程時間至少3個月以上，涵蓋更多相關的內容，如詐騙或交易糾紛的應對方式。新住民3與4則反映了對於貸款種類、還款風險以及如何取得補助或貸款所需的證明文件都存在疑問和困難。這些反映顯示，新住民們渴望能參與更完善、時間更長且內容更豐富的培訓課程，以增強自己在商業活動中的實務經驗和知識。

「參加過的培訓都主要是拍攝照片或影片，行銷等內容，不過目前大家都已具備相關技能，且課程時間過短。」(新住民 1)

「希望能夠像個管師一樣從頭到尾協助，課程時間也希望 3 個月以上，包含更多內容，像是詐騙或交易糾紛時如何處理。」(新住民 2)

「上過很多課程，但是對於貸款種類並不是很清楚，很擔心還款問題，會不會風險過高。」(新住民 3)

「對於申請補助或貸款所需的證明文件有困難，不清楚到底需要什麼，如何取得所需證明。」(新住民 4)

（三）對在原國籍地擴展業務遭遇困難

參與討論的新住民普遍指出，他們在試圖在原籍國如越南和印尼擴展業務時遭遇了困難。新住民 1 表示，由於他們已經成為台灣人，失去了在原國籍的身分，因此在越南設立公司變得困難，尤其是對於新二代而言。而新住民 2 則反映了對於如何在越南設立公司、處理金流以及不熟悉當地公司法的問題。新住民 3 也指出，在印尼設立公司時同樣會遭遇到這些問題，有些人選擇使用他人名義設立公司，還需求助於律師。這些反映顯示，新住民在原籍國進行商業擴展時面臨著多重挑戰，需要更多資訊和支援以順利擴展業務。

「我們已經是台灣人，要在越南(原國籍)設立公司困難重重，因為我們已經沒有身分了，更不要說新二代了，不清楚外國人要如何設立公司。」(新住民 1)

「不清楚要如何在越南(原國籍)設立公司，和處理金流的問題，對於公司法並不了解。」(新住民 2)

「印尼也會遇到相同問題，有的人是用人頭的方式來處理，還要請律師協助。」(新住民 3)

三、對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

（一）資訊取得與訊息傳遞

參與討論的新住民普遍表示，他們在資訊取得與訊息傳遞上，較常透過協會的 LINE 群組或地方政府來取得相關資訊。例如，新住民 1 提及他們主要是透過協會的 LINE 來了解最新消息，相對而言，家庭支持中心的資訊傳遞比較少。同樣地，新住民 2 也認為政府單位的 LINE

群組，如台中市政府的救助計畫群組，是一個很好的資訊分享平台。但新住民 3 則表示，他們很少直接去網站查找資訊，認為這樣比較不方便且耗時。新住民在資訊取得方面，更傾向於使用直接且快速的通訊工具，而不是傳統的網站平台。

「我們通常都通過協會的 LINE 取得資訊，反而較少透過家庭支持中心。」(新住民 1)

「政府單位的 LINE 群組也很適合，如台中市政府的救助計畫群組就有 400 多人，那也很適合。」(新住民 2)

「一般都是透過協會或地方政府來取得資訊，很少去網站看，沒有時間且較難使用。」(新住民 3)

（二）新住民子女缺乏跨境電商相關資訊

參與討論的新住民子女表示，他們在取得跨境電商相關資訊上顯然感到困難。新住民子女 1 透露，他是透過同樣為新二代的同儕得知一些資訊，並參與過學校的活動，該活動似乎是由移民署促成的。但遺憾的是，他並未從這次活動中得到跨境電商的相關消息。同時，新住民子女 2 也提及參與了築夢計畫，但也未曾接觸到關於跨境電商的資訊。這些情況都顯示出，雖然有些活動和資訊是針對新住民子女提供的，但在跨境電商資訊的傳遞方面仍然存在缺口。

「我是透過同是新二代的同儕告知，然後也有參與過學校的活動，活動好像是移民署促成的，但沒有取得跨境電商相關的消息。」(新住民子女 1)

「我參與築夢的，但我沒有收到關於跨境電商相關的資訊。」(新住民子女 2)

（三）台灣有何種商品適合輸出回母國

參與討論的新住民針對台灣適合輸出至其母國的商品提供了多項建議。其中，新鮮水果、蜜餞、牛肉乾、珍珠奶茶的珍珠等被多位新住民點出，特別是在越南有著高度的受歡迎度。另外，像太陽餅、鳳梨酥、大甲芋頭酥也是越南人士所喜愛的傳統台灣糕點。而在印尼，除了蜜餞和乾果，荔枝也頗受喜愛。新住民 4 提到，泰國人對台灣的肉鬆特別有好感。另外，新住民 5 則提到，二手 3C 產品，如手機和電腦，在印尼具有價格競爭力，這也是一項值得考慮的出口商品。這些建議反映出，台灣的多樣商品在新住民的母國都有著相當的市場需求和潛力。

「新鮮水果、台灣蜜餞、牛肉乾、珍珠奶茶的珍珠，越南超級喜歡的。」(新住民 1)

「太陽餅、鳳梨酥、大甲芋頭酥，越南人超愛的。」(新住民 2)

「水果乾、蜜餞跟荔枝，印尼蠻喜歡的。」(新住民 3)

「泰國人蠻喜歡台灣的肉鬆。」(新住民 4)

「二手的 3C 產品，像是手機或是電腦，很便宜，比母國(印尼)還便宜。」(新住民 5)

參、 第三次焦點團體座談新住民及子女之看法與建議

第三次焦點團體座談會，探討目前新住民及新住民子女對於我國目前跨境電商使用情況及相關可能面臨之困境、針對跨境電商協處措施相關建議、以及對於跨境電商相關訊息之來源、落差與因應措施。

表 4-15 第三次焦點團體座談會基本資料

姓名	身分別	國籍(新住民以原國籍表示)	年齡	來台時間(年)	從事跨境電商相關工作	從事跨境電商相關工作多少年?	是否有接受政府提供的創業相關補助/貸款	政府補助/貸款是否有幫助	有參與跨境電商相關培訓嗎?	培訓課程週期為何?	備註
黃O一	新住民	越南	未滿 21 歲	台灣出生	否	-	有補助	沒有	沒有	-	實體越南商店，腰果，築夢計畫
施O閎	二代	越南	未滿 21 歲	台灣出生	是	1 年至 3 年	-	沒有	沒有	-	腰果
蘇O鮮	二代	越南	31 歲~未滿 41 歲	20	是	-	有補助	沒有	沒有	-	築夢計畫
潘O玉	新住民	越南	41 歲~未滿 51 歲	17	否	-	沒有	沒有	有	20 小時內	-
黎O娥	新住民	越南	31 歲~未滿 41 歲	20	是	-	沒有	沒有	沒有	-	自貸(越南進口文物、紀念品)實體&FB
黎O甄	新住民	越南	31 歲~未滿 41 歲	14	是	-	-	沒有	有	20 小時內	腰果、咖啡、可可粉(Line)、腰果大批發、零食(二手)

阮O銀	新住民	越南	31歲~未滿41歲	10	是	1年至3年	沒有	沒有	沒有	-	越南服裝(Line、蝦皮)、
鄭O蘭	新住民	越南	31歲~未滿41歲	10	是	-	有貸款	沒有	有	-	水果茶(FB)、鳳凰貸款計畫
阮O秋玄	新住民	越南	31歲~未滿41歲	10	是	1年至3年	沒有	沒有	沒有	-	越南店家(FB)
杜O絨	新住民	越南	31歲~未滿41歲	3	是	-	沒有	沒有	沒有	-	line FB
阮O雅	新住民	越南	41歲~未滿51歲	23	是	-	沒有	沒有	沒有	-	越南雜貨店、衣服(line、FB)
黃O萍	新住民	柬埔寨	31歲~未滿41歲	21	否	-	沒有	沒有	沒有	-	-
畢O珍	新住民	越南	51歲~未滿61歲	26	是	-	沒有	沒有	有	37~60小時	銀飾、蝦皮，婦幼館培訓
伍O君	新住民	馬來西亞	41歲~未滿51歲	21	否	-	沒有	沒有	沒有	-	-
鄧O喜	新住民	越南	31歲~未滿41歲	12	是	-	沒有	沒有	有	20小時內	FB健康食品，新女力培訓

資料來源: 本研究整理

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

一、目前跨境電商使用情況及困境

（一） 對法律與稅務不了解

參與討論的新住民普遍對網路販售的法律與稅務規定感到困惑與擔憂。首先，他們對於在網路平台上賣的商品中，哪些是合法、哪些可能觸犯法律不甚了解。此外，他們也對於是否需

要開設公司、以及如何合法繳納稅金等問題感到不確定。例如，有新住民擔心在網路上販售商品時，是否需遵循特定的稅務規定，且如何確定稅金的正確金額。同時，跨境運輸產生的稅金、報關的問題等，也是他們面臨的挑戰。這些困難都反映出，新住民在進行網路販售時，極需獲得法律與稅務相關的知識與指引，以確保其業務的合法性。

「我參加過築夢計畫，但是在 FB 跟 LINE 上面賣東西，我遇過很多姊妹他們會擔心在網路上會不會有觸法的疑慮，不清楚什麼可以賣，什麼不能賣。」(新住民 1)

「擔心過在網路上販售商品，不知道需不需要開設公司，由於不清楚法規，不清楚有沒有開公司跟稅金額度的問題，很擔心被開罰。」(新住民 2)

「我有在網路販售越南的衣服，但不清楚繳稅的規定，該繳多少也登清楚，很希望有相關課程，也能了解什麼是違禁品，大家都希望能合法營業。」(新住民 3)

「我遇到的困難是在跨過運輸的過程中產生的稅金，但不清楚，相關費用是怎麼計算的，報關的問題這些。」(新住民 4)

（二） 國際貿易流程與風險不熟悉

新住民面對國際貿易過程中的流程不熟悉與風險不了解的困境。例如，有新住民從越南進口商品後，個人資料被濫用，甚至被冒名發送違禁品，導致該新住民受到司法機關的調查。另外，新住民們期望政府能提供協助，建立一個雙邊交流窗口以減少國際貿易中的文件缺漏和頻繁檢查的問題。再者，新住民在選擇物流方面也感到困難，尤其是當涉及到食品時，物流的時間延遲常導致商品在到達消費者前變質或消費者抱怨延遲取貨，即便是預留了較長的運輸時間也一樣。

「我先前有從越南進口過一批商品，之後沒有了，結果被越南的廠商盜用我的個資，以我的名義寄送違禁品，雖然留的電話不是我的，但還是害我因為走私菸被檢察官調查。」(新住民 1)

「希望政府能夠協助媒合兩國之間的窗口，讓我們可以按正常程序，避免遇到缺少文件或經常被查驗的事情。」(新住民 2)

「不清楚如何選擇合適的物流，之前如果寄吃的，有時候就會花太久時間導致商品壞掉，雖然有多預留時間但有時還是會讓消費者抱怨。」(新住民 3)

（三） 難以獨立完成補助或貸款所需計畫書

新住民在撰寫補助或貸款計劃書時面臨諸多挑戰。他們表示在參加課程後仍不清楚如何著手撰寫，缺乏指導使得這個過程變得艱難。對於貸款相關的計劃書撰寫，新住民感到壓力重大，害怕因寫作不當導致無法償還貸款的後果。此外，政府補助的複雜程序也增加了新住民的困惑，他們不知道如何正確填寫申請書和計劃書，並且必須經歷繁瑣的流程。

「我之前有上過課程，然後需要寫計劃書，可是沒有一步一步教，我真的不知道怎麼寫。」(新住民 1)

「我之前都在想怎麼寫，但一想到是跟貸款有關，就壓力很大，很怕寫錯還不出來之類的。」(新住民 2)

「政府的補助，因為有很多程序，姊妹們不知道怎麼去寫，怎麼申請，很多流程要跑，申請書、計劃書這些。」(新住民 3)

二、我國政府提供資源相關建議

（一）目前我國政府在跨境電商協處措施的設計或落實狀況

參與討論的新住民表示，由於疫情的影響，他們原先與其他國家的商業活動和合作計劃都受到了一定的影響。例如，有新住民原本計劃與大陸的合作夥伴共同銷售臺灣的高山茶到廣東，但因為疫情而暫停。同時，另一位從事永生花和乾燥花業務的新住民，原本成功將產品銷售到馬來西亞和新加坡，但疫情的出現也使其業務活動暫時中止。這些情況都反映出，疫情對跨境業務的影響是普遍的。

「我有參加過鳳凰的培訓計畫，貸款的部分確實在我創業上有蠻大的幫助，我也了解到了如何去推廣自己的產品，如何了解產品優缺點，資金如何管控，如何定價。」(新住民 1)

「我有參加過移民署的築夢跟那個鳳凰也有，但我剛好不缺資金，因此沒有後續貸款的動作。」(新住民 2)

（二）對在原國籍地擴展業務遭遇運輸成本困難

在討論擴展至原國籍地的業務時，新住民們普遍面臨運輸成本高昂的困難。新住民 1 期望政府能提供幫助降低運輸成本的課程或是創建一個提供合理運費的平台，以增強商品在母國市場的競爭力。新住民 2 也提到運費的高昂使得定價困難，從而影響目標市場的消費者購買力。他們希望通過教育課程了解如何有效地管理整個運輸流程並降低成本。

「希望政府的課程能幫助在運輸的部分，運費是導致商品送到母國後，缺乏競爭力的關係，不知道能不能提供一個有合理運費的平台。」(新住民 1)

「運費過高，售價很難訂，會使母國消費者難以承受，如果有關於運輸方面的課程，讓我們姊妹熟悉整體流程，也能知道怎麼壓低運費。」(新住民 2)

三、對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

（一）資訊取得與訊息傳遞

新住民在台灣參與商業活動，特別是在資訊取得與傳播方面，面臨多樣化的需求。新住民 1 強調了除了面向消費者的商業模式（B2C）之外，應提供有關商對商（B2B）的培訓，利用新住民對原母國的熟悉度進行商業活動。新住民 2 提到通過新住民的社群群組，如 LINE，或是透過協會來傳遞訊息會更為適合，因為他們與這些群體接觸較多。新住民 3 建議設立新住民專線，並提供多語言服務，以更好地滿足新來的新住民在資訊交流上的需要。

「 其實也不一定是要 B2C，也可以有 B2B 相關的培訓，利用我們新住民本身就具備對原母國熟悉的優勢，像我本身就是在做 B2B 的，我覺得這也是一種方式。」(新住民 1)

「我們平常接觸協會比較多，反而家庭教育中心比較少，如果透過新住民的群組(LINE)或協會傳遞可能較適合。」(新住民 2)

「如果有一個新住民專線的話，而且還有不同語言之類，對剛來的姊妹可能更合適，資訊傳遞交流上會非常好。」(新住民 3)

（二）新住民子女缺乏跨境電商相關資訊

新住民子女對於參與並協助家庭跨境電商活動表示出濃厚的興趣，但他們面臨著缺乏相關教育資源的問題。他們希望學校能提供專門的課程來教授跨境電商的知識，例如進貨渠道的選擇和商品挑選方法。這種教育支持不僅能增強他們協助家庭業務的能力，也可能為他們自己的

未來職業道路打下基礎。

「如果學校有課程可以教我如何幫助媽媽，做跨境電商，可能會更有幫助。」(新住民子女 1)

「如果有教關於進貨渠道，如何挑選商頻這類的，這樣幫助更大。」(新住民子女 2)

（三）台灣有何種商品適合輸出回母國

台灣的多樣商品在新住民的母國市場中有很高的受歡迎度。保健食品、台灣特有的高粱酒、香腸、一條根（一種草藥產品）、沖泡奶茶、鳳梨酥和茶葉都是特別受歡迎的商品。此外，台灣的水果，如釋迦，以及特色即食食品如牛肉泡麵、關廟麵和魚鬆等也是熱門選擇。這些商品不僅在越南朋友和來台灣的觀光客之間享有盛名，而且經常被大量購買。

「台灣的保健食品、高粱、香腸都很受歡迎。」(新住民 1)

「我的越南朋友還有來台灣的觀光客，都指定購買金門的一條根，都直接買 10 盒，高粱也很受歡迎。」(新住民 2)

「奶茶也很受歡迎，那個沖泡奶茶，再來就是鳳梨酥或是茶葉。」(新住民 3)

「水果特別是釋迦，還有牛肉泡麵、關廟麵、台灣的魚鬆。」(新住民 4)

綜合先前焦點訪談結果，本研究茲將焦點訪談結果整理成下表:

表 4-16 我國新住民及新二代跨境電商協處措施運用困境分析

類型	焦點訪談結果
資訊取得與訊息傳遞困境	1. 新住民子女表示，嘗試申請各種補助或計劃時，往往遇到計劃書撰寫的困難。 2. 新住民子女表示，在學校階段對於跨境電商的相關資訊接觸相對有限。 3. 對於新住民而言，即使有意願申請創業資源，但在計劃書撰寫上的困難成為他們的主要挑戰。 4. 新住民子女表示參與了築夢計畫，但未曾接觸到關於跨境電商的資訊。
母國與台灣間的貿易法規障礙	1. 新住民提到，雖然致力於銷售自己家鄉的特產，但曾因對臺灣的進口法規不熟悉，擔心其業務可能觸犯相關法律。這種對法規的不確定性不僅增加了經營的風險，也讓她在進行業務時感到不安。

	2. 新住民普遍表示，對於法律和稅務有較大的不了解，使他們在進行跨境電商活動時面臨諸多挑戰，由於不熟悉稅，導致進口計畫被擱置。 3. 不清楚政府對個人免稅額度的規定，導致新住民在進口商品時遭到額外稅金的要求。以及對於如何設立公司以進行國際貿易活動，也有新住民感到困惑。 4. 對國際貿易流程與進出口限制存在較大的不了解。從印尼購入商品到台灣時，他們往往對商品的包裝、必要文件程序、甚至是與產品相關的法規都不清楚。 5. 新住民對國際貿易過程不熟悉與風險不了解的困境。例如，新住民從越南進口商品後，個人資料被盜用，被冒名發送違禁品，導致該新住民受到司法機關的調查。
適應新環境與就業挑戰	1. 新住民提到，在經營印尼商店時，由於台灣民眾對印尼文化感興趣，她也必須確保所賣的商品能正確代表印尼的文化。 2. 在進行網路交易時，普遍面臨詐騙和交易糾紛的問題，這使得他們在進行網路購物時產生不信任和猶豫。 3. 試圖在原籍國如越南和印尼擴展業務時遭遇了困難，由於他們已經成為台灣人，失去了在原國籍的身分，因此在越南設立公司變得困難，尤其是對於新二代而言。

資料來源：本研究整理

肆、 學者專家焦點團體座談會議之看法與建議

本次焦點團體座談會，主要邀請九位產官學界專家學者探討目前新住民及新住民子女對於我國目前跨境電商使用情況及相關可能面臨之困境、針對跨境電商協處措施相關建議、以及對於跨境電商相關訊息之來源、落差與因應措施。

本場次焦點座談與會者所發表的看法與建議，茲述如下：

一、 目前跨境電商使用情況及困境

(一) 新住民對商品出入口法規不熟悉

參與討論的新住民表示，由於疫情的影響，他們原先與其他國家的商業活動和合作計劃都受到了一定的影響。例如，有新住民原本計劃與大陸的合作夥伴共同銷售臺灣的高山茶到廣東，但因為疫情而暫停。同時，另一位從事永生花和乾燥花業務的新住民，原本成功將產品銷

售到馬來西亞和新加坡，但疫情的出現也使其業務活動暫時中止。這些情況都反映出，疫情對跨境業務的影響是普遍的。

「他們比較不了解臺灣的法律在這個操作過程裡面他可能會犯了或是不了解臺灣的一些法律規定。那必須要特別了解。我想這部分開公司該有的，比如說賣某一些產品，是不是有什麼特別標準？」(專家學者 1)

「新住民他們所遇到的一些難題，其中法律是一個非常重要的，尤其是他們常常進出口貨物的時候，譬如說他不知道臺灣可能這一陣子剛好有一些什麼加工品不能進來，然後他可能進來的時候呢反而就會被罰款。」(專家學者 2)

「新住民子女或新住民他們在做微型跨境電商在網路上賣。都是非常的微型的企業，金額都不高。我會看法規對他們真的是一個很嚴重的問題。不管是他要把他們母國的東西帶進來還台灣的帶出去。他可能一個不小心，他就觸法了，有姐妹就來跟我們協會講說他都還沒開始賣了。怎麼政府就要罰他六萬。他收入營業額還是零。因為政府跟他講說你那個商品有藥性，你沒有藥師的資格。新住民就說這怎麼有藥性?我們泰國人每一家都有，那是我們的日常用品，而不是藥品。」(專家學者 3)

（二） 應挑選合適具競爭力產品輸出與目標市場困境

在探討台灣商品對東南亞市場的輸出時，專家學者們強調了挑選具有競爭力的產品的重要性。在越南和印尼市場中美白產品，特別是化妝品，顯示出了其市場潛力。主要是因為這些產品的主要購買者包括外籍移工和新住民，他們通常會將這些產品帶回自己的家鄉。專家學者 2 指出，除了選擇合適的產品之外，還需要考慮物流倉儲和冷鏈等因素，這些因素在海關和物流階段尤其重要。因此，對於希望在東南亞市場上成功的台灣企業來說，成立公司並確保貨源供應穩定至關重要。這樣，他們可以專注於在臺灣端保障產品供應，同時在網絡平台上進行行銷推廣。

「賣到東南亞(越南和印尼)，最多的是美白產品(化妝品)，這是我們臺灣對東南亞市場的優勢，我們不太可能賣農產品或是食品去東南亞。沒有什麼競爭力。最多的是化妝品而

且他們的受眾裡面大概都是透過外籍移工或像是新住民，新住民媽媽，他們回到越南家鄉或者是印尼。」(專家學者 1)

「運抵之後還有像物流倉儲，冷鏈這些東西。你怎麼保存那個面膜在海關，在然後貨送物流後續那邊的問題比較大。所以主要是要成立公司。以我協助的案例來說，你販售的目標是印尼跟越南當地。所以你最後的目標要在那邊，印尼跟越南，原來的母國成立公司，在臺灣只要是保證貨源供應穩定然後我臺灣端網路平臺上面播送。」(專家學者 2)

（三） 關稅門檻造成台灣商品輸出競爭力下降

在跨境電商領域，台灣商品面臨的主要挑戰之一是關稅門檻，這對於進入東南亞市場的競爭力造成了顯著的影響。專家學者 1 指出，美白產品如面膜等是台灣在東南亞市場上最受歡迎的商品之一，但關稅成為了一大劣勢。專家學者 2 進一步指出，儘管新住民具有文化優勢，能夠將商品銷往東南亞市場，但在面對韓國產品等競爭對手時，關稅問題依然是一個重要障礙。他們提到，避免關稅的一種方式是通過空姐或印尼外勞將商品帶入東南亞。這顯示出，小規模貿易面臨的關稅限制仍然是台灣商品在國際市場上擴展的一大障礙，需要政府在法規層面上給予更多的支持與調整。

「據我所知輸出最多的美白產品比如說面膜這些產品那我們臺灣進入東南亞市場最大的劣勢其實大家也知道就是關稅。」(專家學者 1)

「大家知道我們的貨要賣到東南亞去，新住民雖然有東南亞市場當地的文化優勢。但是我們跟韓國產品競爭因為像美妝，化妝品，這些 其實就是關稅嘛。只能依靠空姐，還有像最多的就是印尼外勞他們合約結束之後回國然後帶了一大堆的產品甚至現金都要帶過去，因為這個是唯一可以避免關稅的方法嘛。所以說，如果是法規部分的話其實最大的問題就是我們政府基本上對這種小的貿易的相關的限制啊還是蠻嚴重的。」(專家學者 2)

（四） 政府現行政策成效

桃園市政府在支援新住民方面，通過成立新住民培力中心、新住民事務科和新住民聯合服務中心，為新住民提供全面照顧。政府舉辦的電商培訓課程特別注重幫助新住民創業，例如一位新住民在接受輔導後，將其營業額從每月 6 萬台幣提升至 60 萬台幣。專家學者認為，這些培訓和輔導不僅幫助新住民理解法律規範，也鼓勵他們積極創業，顯示出政府在新住民融入和

自主經營方面的有效支持。

「以桃園市政府的例子來說明，目前針對新住民成立一個新住民培力中心還一個是新住民事務科，另外還有一個是新住民聯合服務中心。對於新住民的照顧是比較完善的，桃園市政府大概這幾年做的這個新住民的這個培力的部分當中以今年為例的話我們針對電商的這些課程。辦了大概兩到三梯次那其中，中國籍的、越南籍的還有印尼籍的人數是佔的比較多。今年著重希望他們在成立公司這個方面，做一個加強的部分。今年在培訓的新住民中的時候剛好有一位。他是我們桃園燈飾批發的。他原本的在蝦皮的營業額是 6 萬塊錢就一個月大概是 6 萬那。在我們這次的輔導的時候他的整體的提升到 60 萬對。」(專家學者 1)

「今年這幾次的輔導當中，我覺得新住民，他也慢慢能去接受成立公司。就他不是因為真正他只是覺得說興趣然後做一做然後可能遇到很多的，譬如說剛才提到的法令上的問題。可能大家有些專家，學者會覺得說法令可能比較不知道，但因為我們是公部門其實我們接到了非常多新住民遇到的難題。」(專家學者 2)

二、 續辦意見及原因

（一） 政府資訊傳遞之困境

專家學者指出，雖然政府提供給新住民的服務是充足的，但許多新住民或年長的新二代並不清楚如何獲得這些資源。勞動部在網上和實體課程方面都提供了豐富的資訊和支援，但這些信息並未有效地傳達給新住民。因此，有專家建議製作影片等媒介，以幫助新住民更好地了解和利用這些資源，如桃園市政府的聯合服務中心等，從而更有效地協助他們解決問題並提供所需的支持。

「我會覺得政府給新住民的服務是非常充足的。只是很多新住民或年紀比較大的新二代，他們不知道有這樣的資源，勞動部不論在網路上面或是一些實體課程，都非常的多，只是新住民他們還不清楚有這些管道。」(專家學者 1)

「也是希望說明年度也可以，可以去拍一些有關於像這樣的影片讓一些新住民他能了解到說可能那一些他可以去找的譬如說桃園市政府有聯合服務中心，那他可以直接來找我們。我們就可以協助他們去做一些的解決跟檢視好。」(專家學者 2)

（二） 針對「跨境電商協處措施」提供相對應的實務建議

專家學者提供了一些實務上的建議。他們認為，在處理貿易糾紛方面，移民署可能不需要深入研究每個國家的法律，因為新住民或當地公司對自己國家的法律更為熟悉。同時，建議政府在語言和各國法律資訊方面做好宣傳，以幫助新住民避免因不熟悉法規而違法。專家還強調課程的時間和深度需要進一步加強，並指出政府目前的做法是傾向於每次課程都有不同的參與者，這可能對於需要更深入了解和服務的新住民來說不夠。他們認為，新住民喜歡面對面的互動和指導，這樣的教學方式對他們來說更有效。因此，專家建議政府考慮改善這些方面，以更好地支持新住民在跨境電商領域的發展。

「母國的消費者那。有糾紛的話，他也是去找當地的法規去處理那我覺得我們這邊可能移民署也沒有必要去做這部分的法規研究，因為我坦白講，我們移民署不會比印尼新住民還有印尼當地的公司更懂印尼當地的法律。所以我覺得這個貿易糾紛部分我們可能不用去知道太多而且也沒有必要去研究太多。」(專家學者 1)

「從新住民因為不熟悉法規而違規或觸法，政府可能在語言和各國的法律的資訊要好好的做到整體宣傳。」(專家學者 2)

「我覺得課程時間與深度都要再多加強。政府會比較喜歡就是就只上課那每一次。上課來的人都要不一樣。如果有人是一樣的，他就不允許像我們這樣開課的單位把重複的名單列上去。所以就會看到我們，如果去跟政府核報的比如說上課 20 人可能我們整班上課的人是 40 人或 40 幾人這樣，因為裡面有一些政府就會覺得這個上一期有他的名字了，而且他們的人員勾稽得很詳細就會說這個不可以， 那可是我們看到新住民，他上這樣一次的課。他會覺得不夠。他需要對於那個輔導跟服務的部分要再多加強，要再更深入那目前政府的相關的補助辦法裡面這一點我覺得是可以再改善的那。」(專家學者 3)

「新住民習慣的他們喜歡去面對面看到人老師上課這樣指導。」(專家學者 4)

（三） 商品輸出至新住民母國的政策建議

專家學者提出，對於將商品輸出至新住民的母國，政府應考慮更靈活的市場策略和法規適應。例如，透過調整商品名稱和宣傳策略，可避免法律障礙，增加商品在不同市場的接受度。他們建議，政府應進行市場研究，針對不同國家和市場特性，推出適合的商品類別和銷售策略。這樣的方法可以提高商品在特定國家市場的競爭力，並協助新住民更有效地進行跨境電

商。

「像伏冒熱飲一樣。這個大家知道和在印尼都是一樣的，可是它後來竟然在我們的印尼上面也可以賣。網路上也可以賣在臺灣。為什麼它改名叫糖漿，用糖漿的名義。。那個就是徐豐有嘛原來臺灣的商品平臺也不能賣，因為我們藥效那後來改名叫精油。所以就是剛才另一位專家講的也沒錯就是如果你要把母國產品，東南亞產品賣來臺灣的話，那你要給他上課程，你要讓他了解當地法規。廣告行銷上就要更改名詞，那就可以賣那基本上我相信我們的臺灣市政府也不會去抓這種東西。」(專家學者 1)

「現在網購夯的東西很多，那只是要不要做跨境這件事情。我還是覺得要回過頭來先，個案開發可能可以開發的商機、商品然後再依照這個市場去區隔這個還是回到銷售的這個基礎然後再來做評估，這樣成功性會不會比較高，不然由上而下又訂了一個我們自己覺得應該可以賣的商品，這或許不是他們喜歡的。政府可以先去做一些研究,先去瞄準特定的國家，不同的國家跟不同的市場的一個較具競爭力的東西也許在越南賣得好，也許在印尼根本推不動，先去看臺灣什麼商品在網路上面是較具競爭力的，然後就以那個商品或是那個類別來規劃相關的培訓跟輔導的一個機制。」(專家學者 2)

（四） 新住民子女在跨境電商協處措施建議

對於新住民子女在跨境電商協處措施上，專家建議政府可將相關訓練與技職教育結合，並與電商平臺如 MOMO 和蝦皮合作，提供認證及教育資源，以幫助新住民子女更容易進入市場。例如，桃園市政府舉辦的活動，協助青年將創意商品上架至電商平臺，可作為一個成功案例。此外，通過教育部技職計畫的培訓和企業媒合，新住民子女能夠在職場中發揮其專長，為電商市場帶來新的動能。

「我們跨境電商或是電商來說。我覺得這可以分成兩個層級一個新住民跟新二代來講。如果是新二代的話，我覺得可以建議可以跟技職教育的訓練去做一些結合，就是跟學校去做一些結合。我覺得這樣子整個的結合性是蠻夠的。我簡單講一個例子就是我們，桃園市政府，今年度有個MOMO平臺有做了一個是桃園嚴選的一個電商的一個活動也就是青年它不是針對新住民，而有它是所有的青年朋友，他創意的或是創作的這些商品。我們幫你上到 MOMO 這件事情那。我看到這個資料以後我就一直在思考我們自己新住民的這一塊假設我們常常會講說怕新住民買的東西，會有一些法律或是相關性的。我們建議中央政府機關應該可以去做出一套的機制直接做一個或者是跟平

台合作也就是這些所有的商品。它可以透過一些的機制，認證，上課之後我的商品可以進入它的平台。」(專家學者 1)

「也可以跟蝦皮合作，也可以跟某某平台合作或者是說各大通路去做合作。我覺得這樣的話可以減少非常多的問題那，也會有所謂的範例的一個效益那我覺得這個是可以做的。」(專家學者 2)

「教育部技職的一些計畫。他會做培訓當然希望他能夠所謂的去就業，/過程裡面也許是一年或是半年，半年時間然後但是計畫經費會補助，我們可以去媒合這一塊，讓他們透過公司的角度去進入市場。那二代也是一樣把他結合在一起，之後透過補助，讓企業去用這些人才。」(專家學者 3)

（五） 新住民在跨境電商協處措施建議

為了協助新住民在跨境電商領域取得成功，專家建議提供長期的陪伴和指導。這包括設立專門的小型班級，提供持續的培訓和問題解決會議。例如，每週一次集中在一處進行培訓和討論，有助於解決即時問題並增進知識深度。此外，鼓勵新住民先在臺灣企業工作，累積經驗和人脈，再考慮創業，以提高成功機率。此外，專家也提到，新住民和二代因熟悉母國文化，可以成為企業的重要顧問，協助企業準確把握市場方向。

「從其他專家學者這邊提到說要有一個比較長期的陪伴。如果說我們的目標客群是很明確的，我覺得這部分是反而可以做就像說我們公會在臺北市或新北市的專案裡面我們會有類似一個小專班的方式他是幾乎是 24 個，36 個小時去陪伴處理。但後來發現這些課程上完其實還是不夠。設想過一個方法就是說我每個禮拜我就一天的時間把這一群人，三十家企業，我固定到一個地方我就固定增加一些知識，增加一些課程。那你就來上比如說上兩個小時剩下，兩個小時就跟顧問直接聊。你最近發生什麼事情?因為電商的東西不見得一定要在辦公室是做嘛。你說上完課我就可以在網路上面去做我一些行銷操作或是我看我的訂單其實這相對都可以那透過這個每一週一天的時間到一個地方來集中培訓， 聊天， 解決問題。那其實這樣一個半年的陪伴之後其實它的廣度跟深度其實是足夠的。當然這就是要有一筆經費那目前這樣子的一個部分是沒有單位在做。」(專家學者 1)

「可能原來在母國就是一個大學畢業生就有一些能力，其實加一些訓練的話或先進入企業。先進入企業其實有一些臺灣的企業，他要可能是工廠或是可能是做貿易。他也在做東南亞生意那其實他是需要這些人的然後當他就像剛剛幾位專家學者有提到，就是說他工作了三五年之後覺得我有

相關知識了，我有人脈了，我也有文化優勢的時候我就自己來創業那只有成功會比較高一點。那目前看起來臺灣的企業有些要做東南亞市場的，有些要看說其他專家學者這邊提到說要先做市場分析。確實，這些新住民或者是二代他們總是對母國會稍微比我們更了解一點。這方面也許就是一家公司的小小顧問然後他能夠更能夠抓準方向那就成功率相對高那企業也願意用，只要他有一定的知識跟受訓的話基本上也可以成為公司的一員那進一步再創業或許不是當下創業說不定蹲下去，蹲久一點到時候跳起來會更高。」(專家學者 2)

綜合先前焦點訪談結果，本研究茲將焦點訪談結果整理成下表:

表 4-17 現行跨境電商協處措施改善建議

未來政策建議	焦點訪談結果
資訊取得與訊息傳遞困境	1. 勞動部在網上和實體課程方面都提供了豐富的資訊和支援，但並未有效地傳達給新住民。有專家建議製作影片等媒介，以幫助新住民更好地了解和利用這些資源。 2. 建議政府可將相關訓練與技職教育結合，並與電商平臺如 MOMO 和蝦皮合作，提供認證及教育資源，以幫助新住民子女更容易進入市場。 3. 建議設立一個針對新住民的專線，他們就可以隨時獲得所需資訊，尤其是他們多數時間都待在家的情況下。考慮到語言的挑戰，建議該專線能夠提供多語言服務。 4. 議透過新住民服務中心進行資訊傳遞，這些中心已經有完整的新住民名單，資訊發放會更加精準。 5. 民間協會和 LINE 也是他們常接觸的管道，通常會參與由協會舉辦的各種活動和講座。但有關創業或跨境電商的資訊在這些協會中較為缺乏。
母國與台灣間的貿易法規障礙	1. 在語言和各國法律資訊方面做好宣傳，幫助新住民避免因不熟悉法規而違法。 2. 建議課程中可以增加實際參觀成功企業的機會，對他們的學習和理解會更有幫助，直接觀摩已成功的企業模式，來加強自己的實務經驗。 3. 專家建議課程的時間和深度需要進一步加強。 4. 政府目前的做法是傾向於每次課程都有不同的參與者，建議改變以幫助對於需要更深入了解和服務的新住民。 5. 建議涵蓋更多相關的內容，如詐騙或交易糾紛的應對方

	式。
適應新環境與就業挑戰	1. 課程內容需要根據新住民的實際需求進行調整和優化。 2. 將商品輸出至新住民母國，政府應考慮更靈活的市場策略和法規適應。透過調整商品名稱和宣傳策略，可避免法律障礙，增加商品在不同市場的接受度。建議，政府應進行市場研究，針對不同國家和市場特性，推出適合的商品類別和銷售策略。 3. 專家提到，新住民和二代因熟悉母國文化，可以成為企業的重要顧問，協助企業準確把握市場方向。 4. 挑選具有競爭力的產品。在越南和印尼市場中美白產品，特別是化妝品，顯示出了其市場潛力。主要是因為這些產品的主要購買者包括外籍移工和新住民，他們通常會將這些產品帶回自己的家鄉。 5. 建議除了面向消費者的商業模式（B2C）之外，應提供有關商對商（B2B）的培訓，利用新住民對原母國的熟悉度進行商業活動。

資料來源：本研究整理

第五章　結論與建議

為提升臺灣電商業者於新南向市場的競爭力，經濟部於 109 年實施特定補助計畫。研究揭示，跨境電商領域中，臺灣業者面臨數位技能缺乏、多語言及跨文化理解不足等挑戰。本研究指出，新住民與其子女擁有多元語言及文化適應能力，可有效補強這些缺口。然而，現行政府培訓計畫偏重於本國公民，未充分考量新住民需求；業者亦未認識到新住民在市場開拓上的潛力。本研究提出，若政策與培訓計畫可更加多元化，並針對新住民特質進行調整，將可增強對新住民作為重要跨境電商人力資源之補充。爰此，本研究主要在探討(1)東南亞新住民及子女在跨境電商使用困境(即: 政府就業政策及資源運用挑戰以及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰)、相關協處措施及跨境電商使用需求之狀況 (2)比較不同族群組在跨境電商使用困境(即: 政府就業政策及資源運用挑戰以及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰)、相關協處措施及跨境電商使用需求關係之差異性比較 (3)研提新住民及子女之跨境電商協處機制及政策建議。根據文獻回顧分析結果，本研究進一步將上述目的詳述為:

一、分析新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式之需求及挑戰。

二、盤點新住民及子女使用政府就業政策及相關資源之情形。

三、收集各國對網路購物、金流及電商經營之法令規範及應遵行指引與限制。

四、瞭解新住民及子女多元文化背景投入跨境電商之條件、優劣勢及機會，提出具輸出潛力之商品之建議。

五、研提適合我國新住民及子女發展跨境電商之商業經營模式、推展策略及輔導或補助作法之建議。

第一節　結論

本研究首先蒐集國際與台灣跨境電商發展趨勢及各國針對跨境電商就(創)業模式支援政策與措施之學術及實務相關文獻，檢視我國既有跨境電商就(創)業模式支援政策，並綜整歸納分析後，綜合實證結果後，給予我國政府未來針對新住民之跨境電商就(創)業模式短中長期政策建議。再發放新南向國家新住民與子女有效問卷共 1000 份，並進行對照組(200 份問卷)之族群(我國國民以及其他國家之新住民)進行族群比較。接著，舉辦北、中、南與東部 3 場次，邀請 45 位新南向國家新住民(含子女)，探討新住民及子女對跨境電商就(創)業模式之瞭解、需求及困境。本研究最後則根據文獻蒐集結果、質性訪談結果以及良性問卷分析結果，給予我國政府相關跨境電商協處的未來政策建議。

一、　新住民及子女及我國民眾敘述性統計分析比較

本研究主要在比較探討新住民、新住民子女及本國民眾三個不同族群在基本人口學分布上的差異。透過敘述性分析，研究結果反映出不同群組在年齡、婚姻狀況、居住地區、國籍、中文識讀能力、月收入以及家庭經濟狀況等方面具顯著性差異。首先，新住民群體中，有電商經驗者在 31 至 40 歲年齡層最為集中，而無電商經驗者則以 41 至 50 歲為主。此外，在婚姻狀況上，不論有無電商經驗者，大多數仍處於婚姻持續中的階段。地理分布上，中部地區成為新住民的主要居住地。值得注意的是，越南國籍在新住民群體中占有顯著比例，尤其在有電商經驗者中更是如此。在中文識讀能力方面，大多數新住民能夠完全理解中文，反映了良好的語言融合能力。收入方面，有經驗者多集中於月收入 3 萬至 4 萬元，而無經驗者則以 2 萬至 3 萬元為主。家庭經濟狀況顯示，有電商經驗者在經濟能力上相對較強，能自給自足並有固定儲蓄。

對於新住民子女而言，年齡分布上 21 至 30 歲占多數，居住地區上，中部地區同樣是主要集中地，但北部地區對於無電商經驗者而言則比例較高。母親原生國籍以越南居多，這與新住民群體的分布相一致。在經濟狀況方面，新住民子女的月收入和家庭經濟狀況與其母親相似，反映出家庭背景對經濟狀況的影響。教育程度上，大學學歷在有經驗者中占多數，顯示出較高的教育水平。在就業狀態上，有固定工作的比例在有經驗者中較高。

最後，對於本國民眾，21 至 30 歲的年輕族群佔大多數，無論有無經驗者均以北部和中部地區為主要居住地。月收入和家庭經濟狀況在本國民眾中分布較為均勻，並以大學學歷和固定工作狀態居多。整體而言，這三個族群在基本人口學特徵上存在顯著差異，反映出其差異對於政策制定、社會服務和市場策略等方面具有深遠影響，值得政府部門和相關機構予以充分關注和適當回應。

再根據受過電商培訓獲補助的新住民受訪者進行檢視，研究結果顯示新住民及其子女普遍認為跨境電商培訓對於提高其專業知識和技術能力具有重要效益，特別是在網路行銷和語言技能的應用方面。然而，亦有反映指出課程內容多集中於基礎概念，而在實際操作和供應鏈管理方面的指導不足。至於創業補助及貸款政策，多數受訪者認為這些措施有效減輕啟動資金壓力並提升消費者信賴，但同時也指出資金支援規模有限，且缺乏長期的輔導計劃。這些觀點凸顯了政府在提供實質性支援和持續性發展策略方面的改善空間。

二、 質性結果-新住民及子女焦點訪談結果

本研究辦理 3 場次焦點團體訪談，共訪問 46 位新住民及子女，焦點座談的結果除瞭解目前新住民在跨境電商使用情況具備哪些困境外，並深入瞭解新住民對我國既有跨境電商協處措施之成效看法，根據新住民及子女訪談結果，主要可以分為三大問題，分別為「資訊獲取與訊息傳遞困境」、「母國與台灣間的貿易法規障礙」及「適應新環境與就業挑戰」。 茲將相關困境總結如下:

首先，根據資訊獲取與訊息傳遞困境，主要挑戰包括補助或計劃的申請文件撰寫困難，反映出對於文書準備的專業指導缺乏。此外，對新住民子女來說，學校階段對跨境電商領域的知識接觸有限，對於有創業意願的新住民，計劃書撰寫的挑戰成為申請創業資源的重要障礙，亦凸顯新住民對創業培訓和計劃撰寫的需求。在新住民子女部分，築夢計畫等活動中對專業領域知識整合的不足，亦反映資訊獲取和教育資源提供仍有相當大的改進空間。

在針對母國與台灣間的貿易法規障礙，新住民在銷售家鄉特產過程中，對台灣進口法規的不熟悉造成了業務風險和不安。普遍對法律和稅務的不了解使得他們在跨境電商活動中遇到挑戰，尤其是稅務知識的缺乏導致進口計畫的擱置。對政府免稅政策不清晰以及如何設立公司進

行國際貿易的困惑，進一步加深了進出口過程中的不確定性。此外，對國際貿易流程和限制的不熟悉，皆反映出對相關國際貿易法規的需求和風險評估的重要性。

最後，在適應新環境與就業挑戰上，新住民在適應台灣新環境及面臨就業挑戰方面的研究，凸顯了多重困難。網路交易中普遍面對的詐騙和交易糾紛問題，引起對網路購物的不信任和猶豫，對商業活動造成阻礙。此外，試圖在原籍國如越南和印尼擴展業務的新住民，尤其是新二代，由於失去原籍國身份，在設立公司等方面遇到障礙，皆反映在商業操作、跨文化溝通和法律身份認識方面的支援需求。本研究亦將我國新住民及新二代跨境電商協處措施運用困境分析簡述如表 5-1。

表 5-1 我國新住民及新二代跨境電商協處措施運用困境分析

類型	焦點訪談結果
資訊取得與訊息傳遞困境	1. 申請各種補助或計劃時，往往遇到計劃書撰寫的困難 2. 學校階段對跨境電商相關資訊接觸有限 3. 築夢計畫未提供跨境電商領域之補助
母國與台灣間的貿易法規障礙	1. 對臺灣進口法規不熟悉，增加經營風險。 2. 對法律、稅務知識有限，面臨跨境電商稅務挑戰。 3. 缺乏個人免稅額度和公司設立知識。 4. 對國際貿易流程和進出口限制不清楚，導致商品運送困難或面臨個人資料盜用、違禁品等問題。
適應新環境與就業挑戰	1. 須找出合適台灣民眾或當地民眾的特色產品。 2. 普遍面臨詐騙和交易糾紛，導致購物不信任和猶豫。 3. 在原籍國擴展業務時，新二代多面臨身分認同的困難。

資料來源：本研究整理

三、 質性結果-專家學者焦點訪談分析

本研究再彙整 9 位產官學界專家學者針對協處改善措施的相關意見，提出相對應的現行跨境電商協處措施改善建議，並根據歸納出之三大類困境，彙整相關建議如表 5-2。 其中，針對資訊取得與訊息傳遞困境部分，焦點訪談結果建議可「強化資訊傳遞系統」、「強化訓練並與技職教育結合，提供認證及教育資源」、「建立多語系跨境電商資訊管道」；在母國與台灣間的貿

易法規障礙困境部分，建議可強化「各國貿易法律資訊之完整性，並詮釋傳遞給新住民」，同時「建立完長期且完善的國際貿易與國際電商相關培訓課程」 並運用「個案管理/諮詢/追蹤」方式，真正扶植新住民及子女從事跨境電商，最後在適應新環境與就業挑戰部分，建議可更靈活的調整市場策略和法規適應，增加商品在不同市場的接受度」及「強化我國商品在國際市場的競爭力」。

表 5-2 現行跨境電商協處措施改善建議

未來政策建議	焦點訪談結果
資訊取得與訊息傳遞困境	1. 建議使用多媒宣傳方式向新住民傳達政府資訊和支援。 2. 建議整合訓練和技職教育，與電商平台合作，提供認證和教育資源，協助新住民子女進入市場。 3. 建議善用現有的新住民專線，提供相關跨境電商資訊。 4. 利用新住民服務中心作為信息傳遞的管道。 5. 鼓勵民間團體運用社群媒體平台提供跨境電商就(創)業資訊。
母國與台灣間的貿易法規障礙	1. 宣傳語言和各國法律資訊，協助新住民遵守相關法規。 2. 課程宜增加參觀成功企業，提升學習效果和實務經驗。 3. 建議加強課程的長度和深度。 4. 建議改變政府課程參與者之規定，將可涵蓋更多內容。
適應新環境與就業挑戰	1. 課程應根據新住民需求調整。 2. 應根據市場特性調整宣傳策略，提高商品在不同市場接受度。 3. 新住民和子女可成為企業重要顧問，協助掌握市場動向。 4. 應選擇有競爭力的產品，尤其在越南和印尼市場。 5. 提供 B2B 培訓，充分利用新住民對原母國之熟悉度。

資料來源：本研究整理

四、 量性結果-不同群組關係比較

本研究主要在探討不同群組（包括新南向國家新住民及其子女、我國民眾，以及其他國家新住民）在跨境電商資源運用需求、面臨政府及網路經營相關困境、及協處改善措施需求之間的相關性差異。本研究旨在深入分析這些群體在跨境電商環境中的行為模式，並採用集群分析方法來判斷新住民在電商經營、接受相關培訓以及政府補助的自評情況，從而將受訪者區分為具有與無跨境電商經驗的兩大類群，進一步進行相關分析。

本研究針對六個不同群組分析，群組間在面對跨境電商資源使用的困境、改善措施與需求間關係之差異。結果顯示，整體受測者當面臨政府就業政策和資源運用較高挑戰時，會直接降低對跨境電商資源的需求。然而，當遇到網路購物、金流和電商經營較高的挑戰時，並不會直接降低對跨境電商資源的需求，反倒會透過協處改善措施來增加對這些資源的需求。顯示出當遇到政府相關的問題時，受測者通常會認為這是政府的責任，而在遇到網路購物和電商運營的問題時，其則更傾向於將其視為個人問題。研究結果亦顯示，東南亞新住民及其子女對這些問題的反應與整體受測者相似。

另一方面，我國民眾在遇到政府就業政策和資源運用的挑戰時，通常不會減少對跨境電商資源的需求，反而會透過改善措施來提高需求。意味著，我國民眾在面對這類挑戰時，更可能利用政府提供的支援。與此相對，其他國家的新住民在面對同樣的挑戰時，無論是政府政策還是網路購物等問題，都更傾向於視為自己的問題，並尋求相應的改善措施。

最後，對有/無跨境電商經驗的受訪者進行比較。對於有經驗者，面對政府政策的挑戰會直接降低他們對資源的需求，而網路購物等問題則不會造成相同影響。對於無經驗者，不論是面對政府政策還是網路購物的挑戰，其都會透過改善措施來增加對跨境電商資源的需求。反映出無經驗者在面對任何挑戰時，都更傾向於認為這是個人問題，並通過尋求幫助來提高對資源的需求。

本研究亦提出幾點建議，首先針對整體受測者及東南亞新住民及子女，應避免讓其感受政

府就業政策及資源運用會面臨較高挑戰，同時強化協處改善措施之落實；針對我國民眾，可強化跨境電商協處改善措施；對其他國家新住民來說，強化跨境電商協處改善措施為相當重要之作法。最後，針對有跨境電商經驗者，應避免讓其感受政府就業政策及資源運用會面臨較高挑戰，同時強化協處改善措施之落實；針對無經驗者，強化跨境電商協處改善措施為相當重要之作法。綜上所述，本研究反映出在跨境電商環境中，不同群體在資源使用困境、協處改善措施需求與電商資源使用需求之間的差異性。茲將相關差異、可能解釋原因及實務建議列舉於下表:

表 5-3 不同群組關係比較分析

	使用政府就業政策及資源運用挑戰	對網路購物、金流、電商經營相關挑戰	協處改善措施	可能解釋原因	實務建議
整體受訪者	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當整體受測者面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)	對整體民眾來說，當使用政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰時，會歸因成政府問題，進而直接降低其資源的需求，面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，會歸因成自身問題，進而反倒需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	應避免讓民眾感受政府就業政策及資源運用會面臨較高挑戰，同時強化協處改善措施之落實
東南亞新住民及子女	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當東南亞新住民及子女面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而	對東南亞新住民及子女來說，當使用政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰時，會歸因成政府問題，進而直接降低其資源的需	應避免讓東南亞新住民及子女感受政府就業政策及資源運用會面臨較高挑戰，同時強化協處改善措施之落實

			提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)	求，面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，會歸因成自身問題，進而反倒需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	
我國民眾	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求(為部分中介變數)	當我國民眾面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)	對我國民眾來說，多不會遇到對網路購物、金流、電商經營之相關挑戰，反之，當遇到使用政府就業政策及資源運用挑戰時，運用政府提供之相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	可針對我國民眾強化跨境電商協處改善措施
其他國家新住民	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	會直接降低對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求(為部分中介變數)	當其他國家新住民面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)	對其他國家新住民來說，不管面臨政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰及對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，皆會歸因成自身問題，進而需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	對其他國家新住民來說，強化跨境電商協處改善措施為相當重要之作法

有跨境電商經驗受訪者	會直接降低對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當有跨境電商經驗受訪者面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(為完全中介變數)	對有電商經驗者來說，當使用政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰時，會歸因成政府問題，進而直接降低其資源的需求，面臨對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，會歸因成自身問題，進而反倒需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	應避免讓有電商經驗者感受政府就業政策及資源運用會面臨較高挑戰，同時強化協處改善措施之落實
無跨境電商經驗受訪者	會直接提高對跨境電商資源使用需求；也會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	不會直接降低對跨境電商資源使用需求；但會透過對協處改善措施，進而提高對跨境電商資源使用需求	當無跨境電商經驗受訪者面臨對網路購物、金流、電商經營及使用政府就業政策及資源運用挑戰較高挑戰時，可強化對協處改善措施的需求，進而提高對跨境電商資源使用需求(同為部分及完全中介變數)	對無電商經驗者說，不管面臨政府就業政策及資源運用面臨較高挑戰及對網路購物、金流、電商經營較高挑戰時，皆會歸因成自身問題，進而需要相關協處措施，來提高對跨境電商資源使用需求。	對無電商經驗者來說，強化跨境電商協處改善措施為相當重要之作法

資料來源：本研究整理

五、 各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較

本研究進一步根據研究質性與量性結果以及文獻分析的結果進行綜整性結果分析，並將各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較表優缺點分析，茲將五國分析結果表列如表 5-4。研究結果亦顯示中國大陸近年頒布一系列跨境電商利多政策、規劃跨境電商試點城市，促

進更多跨境電商活動發生，其完善的跨境電商政策質相當值得我國借鏡；而南韓也在 2014 年宣布移除不合時宜的電子驗證系統，並為跨境電商提出專門、友善的電子驗證系統，提高海外消費者在韓國電商網站購物之意願，其在跨境電商之簡易流程亦值得我國效仿。在負面衝擊因應上，由於跨境電商容易產生海外代購逃稅問題，或無法向境外服務企業徵稅，長久下來會造成稅基流失，部分政府也開始提出相關管制政策，如中國大陸自 2014 年 8 月起實施所有跨境進出口業務皆必須接受海關監管；而日本也自 2015 年 10 月起，向日本境外的電商服務企業加強徵稅，此兩國在稅法之作法皆值得我國借鏡。

表 5-4 各國跨境電商貿易糾紛、交易安全及相關法規比較表

國家	跨境電商貿易糾紛	交易安全	相關法規
中國	中國跨境電商貿易糾紛相對較多，主要問題包括假貨、運輸延誤、退換貨困難等。	中國政府致力於提升交易安全，推行實名制、支付擔保等措施，但仍存在假冒風險。	中國有多項法規管理跨境電商，包括《中國跨境電子商務經營規範》、《跨境電子商務綜合試點方案》等。
美國	美國跨境電商貿易糾紛相對較少，但假冒品牌、知識產權侵權等問題仍存在。	美國有完善的消費者保護機制，包括信用卡保護、退換貨政策等，提高了交易安全性。	美國有多項法規監管跨境電商，例如《電子商務貿易促進法》和《消費者網絡交易權益保護法》等。
英國	英國的跨境電商貿易糾紛主要集中在消費者權益保護、退換貨問題等方面。	英國日本政府致力於加強跨境電商交易安全，加強資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向。	英國針對資料保護、消費者保護、電商合同、電商稅收及網路安全等五大面向角度進行制定。
日本	日本跨境電商貿易糾紛相對較少，但假貨和運輸延誤等問題仍時有發生。	日本政府致力於加強跨境電商交易安全，推動消費者保護措施和支付安全機制。	日本有相關法規監管跨境電商，如《特定商取引法》和《電子商務法》等。

南韓	南韓跨境電商貿易糾紛相對較多，包括退換貨問題、售後服務不到位等。	南韓政府對“電子用品和生活用品管理物件法”進行了大幅度修改，不僅大幅減少了國外中小企業的 KC 認證負擔。	南韓設有相關《電子商務消費者保護法》及修訂相關配套子法，如《電子商務消費者保護施行令》、《電子商務消費者保護指南》及《電子商務消費者保護法採取行動之經營者處法標準公開通知》等。

資料來源: 本研究整理

根據上述的研究結果顯示，本研究根據各國政府值得我借鏡之處提出相關之建議，茲將列舉如下:

一、支持政策和法律框架：制定支持跨境電商發展的政策，包括優惠政策和試點城市設立，以吸引跨境電商企業。這有助於創造有利於電商業務的環境，鼓勵企業參與國際市場。

二、消費者保護和糾紛解決：制定或更新有關電子商務的法規，以確保消費者在跨境電商中的權益得到充分保護。同時，建立有效的投訴和爭議解決機制，以幫助消費者解決交易中的問題。這有助於建立消費者信任，促進電商市場的穩健發展。

三、智慧財產權保護：加強智慧財產權保護，特別是針對偽冒產品和侵權行為。這有助於保護企業的知識產權，促進創新和創造。

四、數字經濟發展：支持支付系統和數據安全等基礎設施的建設，以促進電子商務的發展和安全性。這將有助於提高交易效率和保障消費者的數據安全。

五、國際合作：與其他國家和地區合作，共同應對跨境電商帶來的挑戰，包括打擊假冒產品和侵權行為，以及制定國際電商標準。這有助於促進全球市場的互聯互通，提高國際貿易的效率。

六、中小企業支持：減少中小企業參與跨境電商的進入門檻，通過調整相關認證標準和政策，促進創新和競爭。這有助於推動經濟多元化和中小企業的參與。

本研究相信這些建議將有助於創建一個健康且有利於跨境電商發展的環境，同時保障消費者權益，促進經濟增長。

綜整上述的質性與量性研究結果顯示，目前我國經濟部的確提出許多相當完善的跨境電商協處政策，然而，根據焦點訪談的結果顯示，目前新住民及子女仍遭遇使用政府就業政策及資源運用挑戰及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰，本研究建議政府和相關機構應採取下列針對性的措施，以滿足不同群體在面對跨境電商時的特定需求和挑戰，將可更有效地促進跨境電商的發展和利用:

一、 整體受測者及東南亞新住民及其子女：

（一）政府應減少就業政策和資源運用方面的挑戰，以免降低這些群組對跨境電商資源的需求。

（二）應加強協助這些群體面對網路購物和電商經營的挑戰，透過有效的改善措施來提升對跨境電商的需求和利用。

二、 我國民眾：

（一）在面對政府就業政策和資源運用的挑戰時，應鼓勵民眾利用政府提供的支援，以提高對跨境電商資源的需求。

（二）加強政府與民間的協作，改善跨境電商相關政策和資源的可及性，以增加民眾的參與和利用。

三、 其他國家的新住民：

（一）鼓勵這些群組積極尋求與跨境電商相關的改善措施，尤其是面對政府政策和網路購物的挑戰時。

（二）提供更多針對性的資源和支持，以幫助克服這些挑戰，並提高對跨境電商資源的需求。

四、 有/無跨境電商經驗者：

（一）對於有經驗者，應提供更多關於政府政策的透明度和指導，幫助他們更好地應對相關挑戰。

（二）對於無經驗者，提供更多培訓和資源，以幫助他們理解和利用跨境電商，提高對這些資源的需求和利用效率。

最後，本研究進一步提出數項跨境電商協處改善措施，如: 在立即可行的的相關建議中，建議可強化「建置完善新住民及子女友善跨境電商資訊網站或 APP」，同時「善用現有的新住民社會網絡進行資訊傳遞與社區支持」及「重新審視針對新住民設計之跨境電商相關課程，建議國際貿易法規、國際貿易實務、跨國交易安全、跨國投資等相關資訊，並建置統一的完整資訊」；在中期建議中部分，建議可「長期性職訓課程搭配個管師提高訓練及補助成效」及「與各地方政府或當地支援團體合作，先扶植成功個案再延伸至其他產業」，再長期的建議中，建議可「盤點具競爭力之產業，與工協會合作，擴大國際市場」及「跨境電商訓練與技職教育結合，並與電商平台合作，擴大就業機會」，研究結果亦反映出目前跨境電商相關協處措施並未有效傳達到新住民及子女，導致政策的傳遞產生落差，以至於中央單位提供的美意未能有效落實至地方政府甚至新住民身上，因此，本研究根據文獻分析的結果，建議可仿效美國、中國大陸及韓國在完跨境電商相關支持政策、相關法規制定及交易安全推廣上進行政策推廣，詳細作法將於下節詳細說明。

第二節　建議

如上所述，台灣現行的跨境電商協處措施並特別針對新住民，雖部分地方政府已開始針對新住民及子女進行跨境電商之相關課程甚至補助，但多為短期性之課程及一次性之補助，對實際從事跨境電商之新住民幫助有限，無法有效提高新住民的跨境電商現行資源使用意願，本研究結果不僅可針對東南亞地區實際跨境電商經驗/及無實際經驗之新住民及子女進行使用政府就業政策及資源運用困境及對網路購物、金流、電商經營相關挑戰及跨境電商資源使用需求進行比較，同時亦比較其與其他國家新住民及我國民眾之差異。再者，亦藉由蒐集中國大陸、美國、英國、日本、南韓等前五大跨境電商國家所提供之貿易糾紛、交易安全及相關法規，真正擬定合宜的跨境電商協處改善措施，真正提供東南亞新住民及子女有善之跨境電商經營環境。茲將擬訂之立即可行建議及中長期建議羅列如下:

壹、 立即可行政策建議

新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究

一、建置完善新住民及子女友善跨境電商資訊網站或 APP，成立多國語言

主辦機關：經濟部中小企業處

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、民間機構

目前我國經濟部已於該網站建置完善的跨境電商相關課程培訓或補助、甚至亦有各國貿易法規等相關資訊，並設置於經濟部或其他相關網站中，然目前僅針對這些相關資訊仍以中文主要傳遞語言，且新住民並無法確實有效獲取相關資訊，根據專家學者及新住民的焦點訪談結果顯示，並非所有商品皆適合出口至其他東南亞國家，舉例來說，目前最暢銷至東南亞的商品除了牛肉泡麵、高山茶葉及鳳梨酥外，知名的「一條根」亦為相當知名的外銷商品，然而，該商品實為藥品，其進出口皆須許可證，對不知情新住民來說相當容易觸法，或產生相關的貿易糾紛。因此本研究建議可擴增相關跨境電商資訊資訊，例如: 各國貿易法規、各國貿易糾紛實例、跨境電商交易安全、網路可販售商品、完整的國際貿易交易流程、運費計算及相關運送時間等相關資訊，並擴充這些資訊為多國語言環境，甚至是 APP，同時串聯其他政府機關甚至與新住民相關的民間團體網站連結，進而提供更廣泛的瀏覽機制，讓新住民及子女可以針對其跨境電商相關疑問妥善運用相關資源獲得協助。

二、善用現有的新住民社會網絡進行資訊傳遞與社區支持

主辦機關：經濟部中小企業處、內政部移民署

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、民間機構

研究顯示目前新住民及子女對於跨境電商之相關訊息涉略是相當不足的，此乃源自政府既有跨境電商相關資訊傳遞管道與新住民所獲的主要健康訊息管道多不一致，因而導致政府建立完善的跨境電商相關措施無法有效傳達至新住民，進而降低新住民對跨境電商資源使用的需求。在本次專家學者訪談中，桃園市新住民聯合服務中心則擔任起政府與新住民資訊傳遞與社區支持的主要橋樑，該地方政府成立新住民專門科別外，並將地方政府欲推動之相關政策，藉由新住民聯合服務中心來落實執行，並成立協助新住民二代相關協會，研究結果亦顯示這樣的落實方式的確可以有將相關資訊如實傳遞至新住民及子女身上。爰此，建議建立公私部會合作機制，如: 可與新助民友善關懷團體合作，除建立綿密建構社區支持網絡，亦可透由友好協

會、地方新住民服務中心、大專校院甚至跨境電商工協會共同合作開設跨境電商相關課程，再透過協會力量，將訊息確實傳遞，鼓勵新住民及其家人參加，再運用「滾雪球」之方式，擴大其社會網絡。此外，建議可透過新住民輔導網絡會議，邀請公私部會及民間團體參與，宣導相關課程辦理時間，建立新住民家庭社區支持網絡。

三、重新審視針對新住民設計之跨境電商相關課程，建議國際貿易法規、國際貿易實務、跨國交易安全、跨國投資等相關資訊，並建置統一的完整資訊

主辦機關：內政部、經濟部、經濟部國際貿易署、勞動部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府

目前針對新住民設計之跨境電商相關課程仍以地方政府甚至民間團體進行規劃與執行，現行做法最大問題為該訓練課程多為一次性或短期性課程，除教授內容較為簡單，對新住民實質幫助不大外，部分課程亦無法接受讓同一位新住民持續受訓，進而導致新住民雖受過相關訓練，但無法實質協助新住民進行跨境電商之實際業務。本研究建議內政部可與經濟部、經濟部國際貿易署、勞動部合作，重新規劃新住民跨境電商相關課程，同時建議增加國際貿易法規、國際貿易實務、跨國交易安全、跨國投資等相關資訊，以提升新住民跨境電商實際執行業務之能力。此外，亦建議可規劃全國性的新住民跨境電商相關課程或相關宣導文宣，亦可因應各直轄市、縣(市)政府實務推動經驗，授權各地方政府增設相關需要課程，真正順應新住民跨境電商相關課程輔導所需。

內政部移民署為了協助新住民更好地適應台灣生活，已經設立了多元的諮詢服務管道，包括免費專線「1990」，以提供外籍人士和新住民在台灣的生活需求和適應方面的諮詢服務。然而，相對於外籍移工專線「1995」,「1990」專線的利用率較低，且許多新住民並不知曉此專線的存在。本研究建議可如先前所述，完善規畫跨境電商相關的課程，再善用現有的「1990」專線進行宣傳及推廣，目前「1990」專線針對跨境電商相關諮詢服務之作法稱之為「後送服務」，專線承辦人會將跨境電商相關問題記錄下來後，再與相關部會討論須提供何種諮詢服務，知會該所屬部會，再回覆新住民相聯絡資訊，然這樣「後送服務」的服務並未廣為知曉，爰此，本研究建議可強化「後送服務」之相關諮詢內容回應及機制，並針對「1990」的生活輔

導諮詢專線進行多管道之宣傳及推廣，將「後送諮詢服務」有效傳遞給新住民。

再者，目前經濟部已將跨境電商相關創業流程資訊，如: 稅務登記、泰國/印尼/越南與新助新創業輔導選傳短片…等提供給移民署，並已置於新住民培力發展資訊網，然許多新住民並不知曉相關資訊的存在，本研究進一步建議可將專線與新住民培力發展資訊網相互連結，同時進行多管道宣傳，可以真正提高跨境電商相關訊息的傳遞效果。

貳、 中期政策建議

一、長期性職訓課程搭配個管師提高訓練及補助成效

主辦機關：內政部移民署、勞動部、經濟部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、大專校院、民間機構

根據研究結果顯示，不管是新住民受訪者，還是專家學者焦點訪談，皆明確提出目前雖有針對新住民所規劃的相關跨境電商培訓計畫，但皆為短期性課程且無後續相關輔導動作，進而導致現行課程訓練及補助成效不高，且無法有效拓展至更多的新住民及子女身上。爰此，本研究建議可如同先前所述，重新規劃新住民跨境電商相關課程，增加國際貿易法規、國際貿易實務、跨國交易安全、跨國投資等相關資訊，同時將原先僅幾周之課程規畫延伸至為期半年甚至一年期，並可效法醫療制度中的「個案管理師」制度，從一開始的諮詢規畫，到課程陪伴，補助計畫撰寫之協助，甚至到後續實際經營時的諮詢跟輔導，確保新住民及子女在接受政府培訓或補助資源後能因此而真正成功經營跨境電商，確保其資源運用成效。

二、與各地方政府或當地支援團體合作，先扶植成功個案再延伸至其他產業

主辦機關：內政部移民署、經濟部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、民間機構

根據專家學者焦點訪談的結果顯示，目前新住民及子女所經營的企業多為個人企業，甚至是微型企業(即: 媽媽協助孩子一起經營)，由於其未經過完善的職能培訓，甚至獲得政府相關經濟支援，其跨境電商經營成功之個案多為少數，或縱使成功經營，其收入無法成為家庭主要收入。為能有效解決此問題，學者建議可先與各地方政府或當地支援團體合作，先運用地方政

府或民間機構資資源，運用上述「個案管理師」或「顧問」之模式，先扶植成功個案，再將相關成功案例結合社區資源，有效進行課程宣導，形成地方政府或地方社區共同資源支持網絡，再延伸至其他產業甚至地區。

參、長期政策建議

一、盤點具競爭力之產業，與工協會合作，擴大國際市場

主辦機關：經濟部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、民間機構

根據專家學者及新住民的焦點訪談結果顯示並非所有商品皆適合出口至其他東南亞國家，建議相關專責單位可先需深入研究不同東南亞國家目標市場的特性，透過調整商品命名和市場策略，來適應當地法律和文化，進而增強跨境電商的競爭力，提升成功率。同時，政府應與工業協會合作，對具有高競爭力的產業進行盤點，包括技術、食品、文化創意等行業，透由公私部門的通盤合作，不僅可更有效地開發新市場，並且為本地企業提供更好的國際擴張機會，從而共同推動經濟成長和產業發展。

更明確來說，台灣對東南亞市場的出口，尤其是越南和印尼，應聚焦在具競爭力的美白化妝品上，因此建議相關專責單位可與工協會合作，如何強化國際物流和冷鏈管理，確保產品品質於海關及物流過程中維持穩定。此外，建議台灣化妝品企業在目標市場成立公司，以便於當地經營和分銷，同時在台灣確保穩定的貨源供應，並透過網絡平台進行市場推廣和行銷活動，以增強其在東南亞市場的影響力和競爭力。如此一來，不僅可拓增我國商品外銷國際的商機，亦可拓展新住民於跨境電商的就業機會。

二、跨境電商訓練與技職教育結合，並與電商平台合作，擴大就業機會

主辦機關：教育部

協辦機關：直轄市、縣（市）政府、技職大專校院

根據焦點訪談結果，本研究亦建議相關專責單位將新住民子女的跨境電商訓練與技職教育結合，並與電商平台如 MOMO 和蝦皮合作，提供認證和教育資源。此舉旨在幫助新住民子女

更容易進入市場。其包括利用教育部技職計畫進行培訓與企業媒合，鼓勵企業利用這些人才，並透過政府補助支持這些計畫。這不僅能促進新住民子女的職業發展，也為電商市場帶來新的活力和創新。

最後，為協助新住民及子女在跨境電商領域成功，本研究建議相關專責單位可採納先前所述作法，提供長期陪伴和專業指導，設立小型專班進行持續培訓和問題解決。並鼓勵新住民先至台灣跨境電商相關企業工作，累積經驗和人脈後再創業，並考慮將他們作為對東南亞市場的顧問，利用其對母國文化的了解幫助企業把握市場方向。這樣的措施可以提高新住民創業的成功率，並為企業帶來新的視角和動能。

附錄一　新住民焦點團體座談會訪綱

內政部新住民發展基金補助研究
「新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究」
焦點團體座談會訪綱及資本資料

一、 跨境電商創業及相關課程培訓狀況

1. 請問您過去/現在有從事**跨境電商相關工作**嗎?(即: 自己販售或從事跨境電商相關工作) □(1)有，從事/販售_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 3 題進行回答)。

2. 承上，請問您從事**跨境電商相關工作**多少年? □(1) 1 年以內 □(2) 1 年至 3 年□(3) 3 年至 5 年 □(4) 5 年至 10 年 □(5)10 年以上

3. 請問您過去/現在有接受過**政府單位提供的創業相關補助/貸款**嗎?(例如: 新女力創業加速器或女性創業飛雁計畫等相關創業補助) □(1)有，接受過_____補助/貸款 (請圈選「補助」或「貸款」) □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 6 題進行回答)。

4. 承上，請問您接受**政府單位提供的創業相關補助/貸款後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

5. 承上題，理由為何? _____

6. 請問您過去/現在有參與**跨境電商相關培訓課程**嗎?(即:地方政府或協會舉辦相關培訓營) □(1)有，參與_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第二大項進行回答)。

7. 承上，您先前參與的**培訓課程週期**為何？（以訓練時數計）□(1) 20 小時內 □21~36 小時 (2) 37~60 小時□(3) 61~90 小時 □(4) 91~120 小時 □(5)121 小時以上

8. 承上，請問您參加**跨境電商相關培訓課程後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

9. 承上題，理由為何? _____

二、 基本資料（下列各題項僅供統計分析使用，請安心作答）

1. 性別：□(1)男 □(2)女

2. 請問您來臺灣居住幾年了？_____年

3. 請問您大約幾歲？ □(1) 未滿 21 歲 □(2) 21 歲-未滿 31 歲 □(3) 31 歲-未滿 41 歲 □(4) 41 歲-未滿 51 歲 □(5) 51 歲-未滿 61 歲 □(6) 61 歲-未滿 65 歲 □(7) 65 歲及以上

4. 請問您居住在那一個縣市？ □(1)臺北市 □(2)新北市 □(3)臺中市 □(4)臺南市 □(5)高雄市 □(6)宜蘭縣 □(7)桃園縣 □(8)新竹縣 □(9)苗栗縣 □(10)雲林縣 □(11)南投縣 □(12)彰化縣 □(13)嘉義縣 □(14)屏東縣 □(15)臺

東縣 □(16)花蓮縣 □(17)澎湖縣 □(18)金門縣 □(19)連江縣 □(20)基隆市 □(21)新竹市 □(22)嘉義市

5. 請問您的原本國籍是？ □(1) 大陸地區 □(2) 港澳地區 □(3) 越南 □(4) 印尼 □(5) 泰國 □(6) 菲律賓 □(7) 柬埔寨 □(8) 馬來西亞 □(9) 緬甸 □(10) 印度 □(11) 其他國家_____

6. 請問您目前與我國配偶婚姻狀況? □(1)離婚 □(2)分居 □(3)配偶已死亡□(4)婚姻持續中 □(5)其他，請說明 _____

7. 您跟臺灣配偶生育了幾位子女？ □(1)有小孩_____人 ，請問您最小的子女年齡是_____歲。 □(2)沒孩子

8. 請問您目前的中文識讀能力是？ □(1)可以完全了解要表達之內容□(2) 可以不大份完全了解要表達之內容 □(3) 可以部份了解要表達之內容 □(4) 可以了解一部分要表達之內容 □(5) 幾乎無法了解要表達之內容

9. 請問您目前每月平均收入大約是？ □(1)未滿 17,880 元 □(2)17,880 元～未滿 2 萬元 □(3)2 萬元～未滿 3 萬元 □(4)3 萬元～未滿 4 萬元 □(5)4 萬元～未滿 5 萬元 □(6)5 萬元～未滿 7 萬元 □(7)7 萬元～未滿 9 萬元 □(8)9 萬元～未滿 11 萬元 □(9)11 萬元～未滿 13 萬元 □(10)13 萬元～未滿 14 萬元 □(11)14 萬元以上

10. 請問您家庭目前的經濟狀況是？ □(1)可以自給自足並固定儲蓄 □(2)可以自給自足，但無法儲蓄 □(3)經濟困難

11. 請問您目前在臺灣取得的資格證件是？ □(1) 短期停留 □(2) 居留證 □(3)永久居留證 □(4) 身分證

12. 請問您的教育程度是？ □(1)不識字或自修 □(2)小學 □(3)國中或初中 □(4)高中、職(含五專前三年) □(5)專科 □(6)大學 □(7)研究所及以上

13. 請問您目前有沒有工作？ □(1) 有，固定工作 □(2) 有，臨時性工作 □(3) 無工作

14. 請問您目前從事什麼工作？(前項填無工作，無須回答) □(1)民意代表、主管及經理人員 □(2)專業人員 □(3)技術員及助理專業人員 □(4)事務支援人員 □(5)服務及銷售工作人員 □(6)農、林、漁、牧業生產人員 □(7)技藝有關工作人員 □(8)機械設備操作及組裝人員 □(9)基層技術工及勞力工 (10) 其他（請說明）_____

三、 焦點座談訪談內容：

第一部分：目前跨境電商使用情況及困境

1. 請簡述您目前從事的電商相關工作或接受過何種跨境電商的培訓獲補助，即: 針對訓練或補助內容加以說明。若您為創業者，可否針對創業經驗加以說明?
2. 以您母國為例，目前在從事上述活動時，您覺得面臨的困難為何？這些困難中，是否有包含貿易糾紛、交易安全、相關法規等?
3. 上述問題發生的原因為何？有哪些跟政策面/執行單位有關？您需哪些相關協助?
4. 針對上述的問題，您會給予何種建議？理由為何？
5. 承上，若您有接受過政府相關跨境電商培訓，可否針對訓練所面臨的困境加以說明? 例如: 訓練期間提供的資源包括哪些? 是否充足? 是否有具體的建議? **(僅針對有參加跨境電商訓練的受訪者進行訪問)**

第二部分：我國政府提供資源相關建議

1. 就您的觀點，目前我國政府(包含中央及地方政府)在跨境電商協處措施的設計或落實狀況為何？ 可否舉例說明，您目前所得知的相關跨境電商相關補助/培訓/資源為何?
2. 承上，這樣的協處措施對您來說是否有確實利用？若請您評估，您覺得其成效如何? 如是，理由為何？如否，理由為何？
3. 承上，您認為政府端或業者端應該提供哪些資源協助新住民從事跨境電商相關工作或創業? 您是否有更具體的跨境電商協處措施或建議可提供相關單位參考？

第三部分： 對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

1. 您是從哪裡得知政府提供的跨境電商補助計畫及跨境電商培訓課程? 如有明確管道，可否進一步說明？ 如無，可否進一步說明？
2. 就您的觀點，目前針對新住民子女在跨境電商協處措施的傳遞是否合宜? 如是，可否進一步說明？ 如否，是否有其他原因?
3. 就您的觀點，您認為台灣有何種商品適合輸出至母國，理由為何?
4. 承上，若需成功將此商品成功輸出，需要哪些資源挹注? 或其他相關政策支持?
5. 最後，請問是否有需要補充說明或建議之處?

感謝您的參與

附錄二　新住民焦點團體座談會訪綱

內政部新住民發展基金補助研究
「新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究」
焦點團體座談會訪綱及資本資料

一、 跨境電商創業及相關課程培訓狀況

1. 請問您過去/現在有從事**跨境電商相關工作**嗎?(即: 自己販售或從事跨境電商相關工作) □(1)有，從事/販售_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 3 題進行回答)。

2. 承上，請問您從事**跨境電商相關工作**多少年? □(1) 1 年以內 □(2) 1 年至 3 年□(3) 3 年至 5 年 □(4) 5 年至 10 年 □(5)10 年以上

3. 請問您過去/現在有接受過**政府單位提供的創業相關補助/貸款**嗎?(例如: 新女力創業加速器或女性創業飛雁計畫等相關創業補助) □(1)有，接受過_____補助/貸款 (請圈選「補助」或「貸款」) □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 6 題進行回答)。

4. 承上，請問您接受**政府單位提供的創業相關補助/貸款後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

5. 承上題，理由為何? _____

6. 請問您過去/現在有參與**跨境電商相關培訓課程**嗎?(即:地方政府或協會舉辦相關培訓營) □(1)有，參與_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第二大項進行回答)。

7. 承上，您先前參與的**培訓課程週期**為何？（以訓練時數計）□(1) 20 小時內 □21~36 小時 (2) 37~60 小時□(3) 61~90 小時 □(4) 91~120 小時 □(5)121 小時以上

8. 承上，請問您參加**跨境電商相關培訓課程後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

9. 承上題，理由為何? _____

二、 基本資料（下列各題項僅供統計分析使用，請安心作答）

1. 性別：□(1)男 □(2)女

2. 請問您大約幾歲？ □(1) 未滿 21 歲 □(2) 21 歲-未滿 31 歲 □(3) 31 歲-未滿 41 歲 □(4) 41 歲-未滿 51 歲 □(5) 51 歲-未滿 61 歲 □(6) 61 歲-未滿 65 歲 □(7) 65 歲及以上

3. 請問您居住在那一個縣市？ □(1)臺北市 □(2)新北市 □(3)臺中市 □(4)臺南市 □(5)高雄市 □(6)宜蘭縣 □(7)桃園縣 □(8)新竹縣 □(9)苗栗縣 □(10)雲林縣 □(11)南投縣 □(12)彰化縣 □(13)嘉義縣 □(14)屏東縣 □(15)臺東縣 □(16)花蓮縣 □(17)澎湖縣 □(18)金門縣 □(19)連江縣 □(20)基隆市 □(21)新竹市 □(22)嘉義市

4. 請問您有沒有跟家中新住民成員同住？□(1)同住 □(2)未同住 □(3)拒答

5. 請問您目前每月平均收入大約是？ □(1)未滿 17,880 元 □(2)17,880 元～未滿 2 萬元 □(3)2 萬元～未滿 3 萬元 □(4)3 萬元～未滿 4 萬元 □(5)4 萬元～未滿 5 萬元 □(6)5 萬元～未滿 7 萬元 □(7)7 萬元～未滿 9 萬元 □(8)9 萬元～未滿 11 萬元 □(9)11 萬元～未滿 13 萬元 □(10)13 萬元～未滿 14 萬元 □(11)14 萬元以上

6. 請問您家庭目前的經濟狀況是？ □(1)可以自給自足並固定儲蓄 □(2)可以自給自足，但無法儲蓄 □(3)經濟困難

7. 請問您的教育程度是？ □(1)不識字或自修 □(2)小學 □(3)國中或初中 □(4)高中、職(含五專前三年) □(5)專科 □(6)大學 □(7)研究所及以上

8. 請問您目前有沒有工作？ □(1) 有，固定工作 □(2) 有，臨時性工作 □(3) 無工作

9. 請問您目前從事什麼工作？(前項填無工作，無須回答) □(1)民意代表、主管及經理人員 □(2)專業人員 □(3)技術員及助理專業人員 □(4)事務支援人員 □(5)服務及銷售工作人員 □(6)農、林、漁、牧業生產人員 □(7)技藝有關工作人員 □(8)機械設備操作及組裝人員 □(9)基層技術工及勞力工 (10) 其他（請說明）_____

三、 焦點座談訪談內容：

第一部分：目前跨境電商使用情況及困境

6. 請簡述您目前從事的電商相關工作或接受過何種跨境電商的培訓獲補助，即: 針對訓練或補助內容加以說明。若您為創業者，可否針對創業經驗加以說明?
7. 以您父母母國為例，目前在從事上述活動時，您覺得面臨的困難為何？這些困難中，是否有包含貿易糾紛、交易安全、相關法規等?
8. 上述問題發生的原因為何？有哪些跟政策面/執行單位有關？您需哪些相關協助?
9. 針對上述的問題，您會給予何種建議？理由為何？
10. 承上，若您有接受過政府相關跨境電商培訓，可否針對訓練所面臨的困境加以說明? 例如: 訓練期間提供的資源包括哪些? 是否充足? 是否有具體的建議? **(僅針對有參加跨境電商訓練的受訪者進行訪問)**

第二部分：新住民及子女使用政府就業政策及相關資源情況

4. 就您的觀點，目前我國政府(包含中央及地方政府)在跨境電商協處措施的設計或落實狀況為何？ 可否舉例說明，您目前所得知的相關跨境電商相關補助/培訓/資源為何?
5. 承上，這樣的協處措施對您來說是否有確實利用？若請您評估，您覺得其成效如何? 如是，理由為何？如否，理由為何？
6. 承上，您認為政府端或業者端應該提供哪些資源，以協助您從事跨境電商相關工作或創業? 您是否有更具體的跨境電商協處措施或建議可提供相關單位參考？

第三部分：對跨境電商協處措施訊息傳遞與輸出品觀點建議

6. 您是從哪裡得知政府提供的跨境電商補助計畫及跨境電商培訓課程? 如有明確管道，可否進一步說明？ 如無，可否進一步說明？
7. 就您的觀點，目前針對新住民子女在跨境電商協處措施的傳遞是否合宜? 如是，可否進一步說明？ 如否，是否有其他原因?
8. 就您的觀點，您認為台灣有何種商品適合輸出至父母母國，理由為何?
9. 承上，若需成功將此商品成功輸出，需要哪些資源挹注? 或其他相關政策支持?
10. 最後，請問是否有需要補充說明或建議之處?

感謝您的參與

附錄三　專家學者焦點團體座談會訪綱

內政部新住民發展基金補助研究

「新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究」

專家學者焦點團體座談會討論事項

一、 焦點座談訪談內容：

第一部分：目前跨境電商使用情況及困境

1. 就您的觀察，新住民及子女目前在從事跨境電商相關工作/計畫/訓練時，您認知他們會遇到的困難為何？這些困難中，是否有包含貿易糾紛、交易安全、相關法規等?
2. 就您的觀察，目前政府所提供的相關跨境電商培訓是否合宜? 例如: 訓練期間提供的資源包括哪些? 是否充足?
3. 就您的觀察，目前政府所提供的相關跨境電商計畫補助是否合宜? 例如: 補助期間提供的資源包括哪些? 是否充足?
4. 就您的觀點，目前我國政府針對跨境電商所提供的補助措施(包含: 跨境電商計畫補助及跨境電商培訓課程)，對**新住民**的整體效益為何（例如：因訓練技術提升導致工作機會擴增、因計畫補助導致創業營收上升、因訓練技術提升導致薪資增加? 推動後，對目前**新住民**工作狀況及創業營運狀況有何助益？
5. 就您的觀點，目前我國政府針對跨境電商所提供的補助措施(包含: 跨境電商計畫補助及跨境電商培訓課程)，對**新住民子女**的整體效益為何（例如：因訓練技術提升導致工作機會擴增、因計畫補助導致創業營收上升、因訓練技術提升導致薪資增加? 推動後，對目前**新住民子女**工作狀況及創業營運狀況有何助益？
6. 跨境電商協處措施若請您評估，您覺得整體資源涵蓋範圍如何?　理由為何？

第二部分： 續辦意見及原因

1. 請問您認為目前我國政府針對跨境電商所提供的補助措施對於解決新住民及子女在就(創)業的問題有沒有幫助？如是，理由為何？如否，理由為何？
2. 就您的觀點，目前針對新住民子女在跨境電商協處措施的傳遞是否合宜? 如是，可否進一步說明？ 如否，是否有其他原因?
3. 可否請您針對「跨境電商協處措施」提供相對應的實務建議?
4. 就您的觀點，您認為台灣有何種商品適合輸出至新住民母國，若需成功將此商品成功輸出，需要哪些資源挹注? 或其他相關政策支持?
5. 最後，請問是否有需要補充之處？

感謝您的參與

附錄四　新住民知情同意說明暨問卷

親愛的新住民，您好：

這是一份關於**『新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究』**的調查問卷，其目的為想瞭解您對**『新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式之需求及挑戰』**的看法；問卷內容分為六個部份：共 49 題，約需 10-15 分鐘填答，感謝您撥冗填答。

本問卷採匿名問卷及無法辨識個人的方式作答，紙本資料會在研究完成後保存 5 年原始資料，5 年後即銷毀，電子資料保存至 5 年即刪除。研究團隊將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險。填寫完畢後，請將問卷交給施測人員繳回。

此研究未來發表採整體分析，您的個人回答不會被辨識出，本研究經費來源為內政部會，由於本研究為學術性研究，不會衍生商業利益及其應用之約定，研究成果將發表於內政部補助之研究報告。此為一項收集資料的研究，預期您並不會因參加本研究而新增額外生理風險，計畫主持人與研究團隊會極力避免與防範研究過程中，造成您個人隱私受損及資料外洩或其它不利影響；且其責任歸屬，將取決於本國適用的法律。請您自由決定是否填寫，亦可中途不填寫，您得隨時撤回同意之權利及撤回，惟一旦繳交，本問卷無記名且無編碼，研究團隊將無法辨識本問卷，恕無法刪除您填寫的內容。

若您想詢問本問卷內容，或有興趣得知研究結果，此研究將於 112 年 12 月 31 日完成，歡迎您依照下述聯絡方式索取研究結果摘要研究。計畫主持人：鄧旭茹，連絡電話: 02-22576167#2653，E-mail：hsuju@mail.chihlee.edu.tw。

致理科技大學應用日語系
鄧旭茹 老師敬上
112 年 3 月 30 日

※本頁視同免簽署的知情同意說明書提供您留存參考

本人 □ 同意 □ 不同意 接受此次的問卷調查

一、 跨境電商創業及相關課程培訓狀況

1. 請問您過去/現在有從事**跨境電商相關工作**嗎?(即: 自己販售或從事跨境電商相關工作) □(1)有，從事/販售_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 3 題進行回答)。

2. 承上，請問您從事**跨境電商相關工作**多少年? □(1) 1 年以內 □(2) 1 年至 3 年□(3) 3 年至 5 年 □(4) 5 年至 10 年 □(5)10 年以上

3. 請問您過去/現在有接受過**政府單位提供的創業相關補助/貸款**嗎?(例如: 新女力創業加速器或女性創業飛雁計畫等相關創業補助) □(1)有，接受過_____補助/貸款 (請圈選「補助」或「貸款」) □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 6 題進行回答)。

4. 承上，請問您接受**政府單位提供的創業相關補助/貸款後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

5. 承上題，理由為何? _____

6. 請問您過去/現在有參與**跨境電商相關培訓課程**嗎?(即:地方政府或協會舉辦相關培訓營) □(1)有，參與_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第二大項進行回答)。

7. 承上，您先前參與的**培訓課程週期**為何？（以訓練時數計）□(1) 20 小時內 □21~36 小時 (2) 37~60 小時□(3) 61~90 小時 □(4) 91~120 小時 □(5)121 小時以上

8. 承上，請問您參加**跨境電商相關培訓課程後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

9. 承上題，理由為何? _____

二、跨境電商資源使用需求

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
10. 使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	□	□	□	□	□	□	□
11. 在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
12. 我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
13. 跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
14. 我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大	□	□	□	□	□	□	□

三、使用政府就業政策及資源運用挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意		普通		非常同意

	1	2	3	4	5	6	7
15. 培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	□	□	□	□	□	□	□
16. 培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	□	□	□	□	□	□	□
17. 培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	□	□	□	□	□	□	□
18. 培訓課程多用中文講解，無法完全瞭解	□	□	□	□	□	□	□
19. 缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	□	□	□	□	□	□	□
20. 缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	□	□	□	□	□	□	□
21. 政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	□	□	□	□	□	□	□
22. 跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	□	□	□	□	□	□	□
23. 無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	□	□	□	□	□	□	□

四、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
24. 對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
25. 對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
26. 對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
27. 對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	□	□	□	□	□	□	□
28. 對於找尋合適商品輸入台灣或輸出母國是有信心的	□	□	□	□	□	□	□

五、未來政策建議

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
29. 建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	□	□	□	□	□	□	□
30. 建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	□	□	□	□	□	□	□
31. 善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	□	□	□	□	□	□	□
32. 與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	□	□	□	□	□	□	□
33. 完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	□	□	□	□	□	□	□
34. 建立跨境電商就(創)業媒合平台	□	□	□	□	□	□	□
35. 針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	□	□	□	□	□	□	□

六、基本資料（下列各題項僅供統計分析使用，請安心作答）

36. 性別：□(1)男 □(2)女

37. 請問您來臺灣居住幾年了？_____年

38. 請問您大約幾歲？ □(1) 未滿 21 歲 □(2) 21 歲-未滿 31 歲 □(3) 31 歲-未滿 41 歲 □(4) 41 歲-未滿 51 歲 □

(5) 51 歲-未滿 61 歲 □(6) 61 歲-未滿 65 歲 □(7) 65 歲及以上

39. 請問您居住在那一個縣市？ □(1)臺北市 □(2)新北市 □(3)臺中市 □(4)臺南市 □(5)高雄市 □(6)宜蘭縣 □(7)桃園縣 □(8)新竹縣 □(9)苗栗縣 □(10)雲林縣 □(11)南投縣 □(12)彰化縣 □(13)嘉義縣 □(14)屏東縣 □(15)臺東縣 □(16)花蓮縣 □(17)澎湖縣 □(18)金門縣 □(19)連江縣 □(20)基隆市 □(21)新竹市 □(22)嘉義市

40. 請問您的原本國籍是？ □(1) 大陸地區 □(2) 港澳地區 □(3) 越南 □(4) 印尼 □(5) 泰國 □(6) 菲律賓 □(7) 柬埔寨 □(8) 馬來西亞 □(9) 緬甸 □(10) 印度 □(11) 其他國家_____

41. 請問您目前與我國配偶婚姻狀況? □(1)離婚 □(2)分居 □(3)配偶已死亡□(4)婚姻持續中 □(5)其他，請說明

_____

42. 您跟臺灣配偶生育了幾位子女？ □(1)有小孩_____人 ，請問您最小的子女年齡是_____歲。 □(2)沒孩子

43. 請問您目前的中文識讀能力是？ □(1)可以完全了解要表達之內容□(2) 可以不大份完全了解要表達之內容 □(3) 可以部份了解要表達之內容 □(4) 可以了解一部分要表達之內容 □(5) 幾乎無法了解要表達之內容

44. 請問您目前每月平均收入大約是？ □(1)未滿 17,880 元 □(2)17,880 元～未滿 2 萬元 □(3)2 萬元～未滿 3 萬元 □(4)3 萬元～未滿 4 萬元 □(5)4 萬元～未滿 5 萬元 □(6)5 萬元～未滿 7 萬元 □(7)7 萬元～未滿 9 萬元 □(8)9 萬元～未滿 11 萬元 □(9)11 萬元～未滿 13 萬元 □(10)13 萬元～未滿 14 萬元 □(11)14 萬元以上

45. 請問您家庭目前的經濟狀況是？ □(1)可以自給自足並固定儲蓄 □(2)可以自給自足，但無法儲蓄 □(3)經濟困難

46. 請問您目前在臺灣取得的資格證件是？ □(1) 短期停留 □(2) 居留證 □(3)永久居留證 □(4) 身分證

47. 請問您的教育程度是？ □(1)不識字或自修 □(2)小學 □(3)國中或初中 □(4)高中、職(含五專前三年) □(5)專科 □(6)大學 □(7)研究所及以上

48. 請問您目前有沒有工作？ □(1) 有，固定工作 □(2) 有，臨時性工作 □(3) 無工作

49. 請問您目前從事什麼工作？(前項填無工作，無須回答) □(1)民意代表、主管及經理人員 □(2)專業人員 □(3)技術員及助理專業人員 □(4)事務支援人員 □(5)服務及銷售工作人員 □(6)農、林、漁、牧業生產人員 □(7)技藝有關工作人員 □(8)機械設備操作及組裝人員 □(9)基層技術工及勞力工 (10) 其他（請說明）_____

※本問卷到此結束，謝謝您的配合※

附錄五　新住民子女知情同意說明暨問卷

親愛的新住民子女，您好：

這是一份關於**『新住民及子女從事跨境電商就(創)業之研究』**的調查問卷，其目的為想瞭解您對**『新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式之需求及挑戰』**的看法；問卷內容分為六個部份：共 44 題，約需 10-15 分鐘填答，感謝您撥冗填答。

本問卷採匿名問卷及無法辨識個人的方式作答，紙本資料會在研究完成後保存 5 年原始資料，5 年後即銷毀，電子資料保存至 5 年即刪除。研究團隊將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險。填寫完畢後，請將問卷交給施測人員繳回。

此研究未來發表採整體分析，您的個人回答不會被辨識出，本研究經費來源為內政部會，由於本研究為學術性研究，不會衍生商業利益及其應用之約定，研究成果將發表於內政部補助之研究報告。此為一項收集資料的研究，預期您並不會因參加本研究而新增額外生理風險，計畫主持人與研究團隊會極力避免與防範研究過程中，造成您個人隱私受損及資料外洩或其它不利影響；且其責任歸屬，將取決於本國適用的法律。請您自由決定是否填寫，亦可中途不填寫，您得隨時撤回同意之權利及撤回，惟一旦繳交，本問卷無記名且無編碼，研究團隊將無法辨識本問卷，恕無法刪除您填寫的內容。

若您想詢問本問卷內容，或有興趣得知研究結果，此研究將於 112 年 12 月 31 日完成，歡迎您依照下述聯絡方式索取研究結果摘要研究。計畫主持人：鄧旭茹，連絡電話: 02-22576167#2653，E-mail：hsuju@mail.chihlee.edu.tw。

致理科技大學應用日語系
鄧旭茹 老師敬上
112 年 3 月 30 日

※本頁視同免簽署的知情同意說明書提供您留存參考

本人 □ 同意 □ 不同意 **接受此次的問卷調查**

一、 跨境電商創業及相關課程培訓狀況

1. 請問您過去/現在有從事**跨境電商相關工作**嗎?(即: 自己販售或從事跨境電商相關工作) □(1)有，從事/販售_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 3 題進行回答)。

2. 承上，請問您從事**跨境電商相關工作**多少年? □(1) 1 年以內 □(2) 1 年至 3 年□(3) 3 年至 5 年 □(4) 5 年至 10 年 □(5)10 年以上

3. 請問您過去/現在有接受過**政府單位提供的創業相關補助/貸款**嗎?(例如: 新女力創業加速器或女性創業飛雁計畫等相關創業補助) □(1)有，接受過_____補助/貸款 (請圈選「補助」或「貸款」) □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 6 題進行回答)。

4. 承上，請問您接受**政府單位提供的創業相關補助/貸款後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

5. 承上題，理由為何? _____

6. 請問您過去/現在有參與**跨境電商相關培訓課程**嗎?(即:地方政府或協會舉辦相關培訓營) □(1)有，參與_____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第二大項進行回答)。

7. 承上，您先前參與的**培訓課程週期**為何？（以訓練時數計）□(1) 20 小時內 □21~36 小時 (2) 37~60 小時 □(3) 61~90 小時 □(4) 91~120 小時 □(5)121 小時以上

8. 承上，請問您參加**跨境電商相關培訓課程後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

9. 承上題，理由為何? _____

二、跨境電商資源使用需求

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
10. 使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	□	□	□	□	□	□	□
11. 在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
12. 我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
13. 跟父母母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
14. 我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大	□	□	□	□	□	□	□

三、使用政府就業政策及資源運用挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意		普通		非常同意

	1	2	3	4	5	6	7
15. 培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	□	□	□	□	□	□	□
16. 培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	□	□	□	□	□	□	□
17. 培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	□	□	□	□	□	□	□
18. 培訓課程多用中文講解，無法完全瞭解	□	□	□	□	□	□	□
19. 缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	□	□	□	□	□	□	□
20. 缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	□	□	□	□	□	□	□
21. 政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	□	□	□	□	□	□	□
22. 跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	□	□	□	□	□	□	□
23. 無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	□	□	□	□	□	□	□

四、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
24. 對跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
25. 對跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
26. 對跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
27. 對跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	□	□	□	□	□	□	□
28. 對於找尋合適商品輸入台灣或輸出父母母國是有信心的	□	□	□	□	□	□	□

五、未來政策建議

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
29. 建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	□	□	□	□	□	□	□
30. 建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	□	□	□	□	□	□	□
31. 善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	□	□	□	□	□	□	□
32. 與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	□	□	□	□	□	□	□
33. 完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	□	□	□	□	□	□	□
34. 建立跨境電商就(創)業媒合平台	□	□	□	□	□	□	□
35. 針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	□	□	□	□	□	□	□

六、基本資料（下列各題項僅供統計分析使用，請安心作答）

36. 性別：□(1)男 □(2)女

37. 請問您大約幾歲？ □(1) 未滿 21 歲 □(2) 21 歲-未滿 31 歲 □(3) 31 歲-未滿 41 歲 □(4) 41 歲-未滿 51 歲 □(5) 51 歲-未滿 61 歲 □(6) 61 歲-未滿 65 歲 □(7) 65 歲及以上

38. 請問您居住在那一個縣市？ □(1)臺北市 □(2)新北市 □(3)臺中市 □(4)臺南市 □(5)高雄市 □(6)宜蘭縣 □(7)桃

園縣 □(8)新竹縣 □(9)苗栗縣 □(10)雲林縣 □(11)南投縣 □(12)彰化縣 □(13)嘉義縣 □(14)屏東縣 □(15)臺東縣 □(16)花蓮縣 □(17)澎湖縣 □(18)金門縣 □(19)連江縣 □(20)基隆市 □(21)新竹市 □(22)嘉義市

39. 請問您有沒有跟家中新住民成員同住？□(1)同住 □(2)未同住 □(3)拒答
40. 請問您目前每月平均收入大約是？ □(1)未滿 17,880 元 □(2)17,880 元～未滿 2 萬元 □(3)2 萬元～未滿 3 萬元 □(4)3 萬元～未滿 4 萬元 □(5)4 萬元～未滿 5 萬元 □(6)5 萬元～未滿 7 萬元 □(7)7 萬元～未滿 9 萬元 □(8)9 萬元～未滿 11 萬元 □(9)11 萬元～未滿 13 萬元 □(10)13 萬元～未滿 14 萬元 □(11)14 萬元以上
41. 請問您家庭目前的經濟狀況是？ □(1)可以自給自足並固定儲蓄 □(2)可以自給自足，但無法儲蓄 □(3)經濟困難
42. 請問您的教育程度是？ □(1)不識字或自修 □(2)小學 □(3)國中或初中 □(4)高中、職(含五專前三年) □(5)專科 □(6)大學 □(7)研究所及以上
43. 請問您目前有沒有工作？ □(1) 有，固定工作 □(2) 有，臨時性工作 □(3) 無工作
44. 請問您目前從事什麼工作？(前項填無工作，無須回答) □(1)民意代表、主管及經理人員 □(2)專業人員 □(3)技術員及助理專業人員 □(4)事務支援人員 □(5)服務及銷售工作人員 □(6)農、林、漁、牧業生產人員 □(7)技藝有關工作人員 □(8)機械設備操作及組裝人員 □(9)基層技術工及勞力工 (10) 其他（請說明）_____

※本問卷到此結束，謝謝您的配合※

附錄六　我國民眾知情同意說明暨問卷

親愛的我國民眾，您好：

感謝您參與本研究。本研究為新住民發展基金補助之研究報告，主題為**『新住民及子女跨境電商創業模式之研究』**，其目的為想瞭解您對**『新住民及子女對於跨境電商就(創)業模式之需求及挑戰』**的看法。；問卷內容分為五個部份：共 33 題，約需 10-15 分鐘填答，感謝您撥冗填答。

本問卷採匿名問卷及無法辨識個人的方式作答，紙本資料會在研究完成後保存 5 年原始資料，5 年後即銷毀，電子資料保存至 5 年即刪除。研究團隊將盡力維護您的隱私及善盡保密責任，盡量減少可能的風險。填寫完畢後，請將問卷交給施測人員繳回。

此研究未來發表採整體分析，您的個人回答不會被辨識出，研究成果將發表於內政部移民署新住民發展基金補助之研究報告，亦無衍生的商業利益。請您自由決定是否填寫，亦可中途不填寫，無需感到壓力，惟一旦繳交，本問卷無記名且無編碼，研究團隊將無法辨識本問卷，恕無法刪除您填寫的內容。

若您想詢問本問卷內容，或有興趣得知研究結果，此研究將於 112 年 12 月 31 日完成，歡迎您依照下述聯絡方式索取研究結果摘要研究。計畫主持人：鄧旭茹，連絡電話: 02-22576167#2653，E-mail：hsuju@mail.chihlee.edu.tw。

致理科技大學應用日語系
鄧旭茹 老師敬上

111 年 8 月 20 日

本人 □ 同意 □ 不同意 **接受此次的問卷調查**

一、 跨境電商創業及相關課程培訓狀況

1. 請問您過去/現在有從事**跨境電商相關工作**嗎?(即: 自己販售或從事跨境電商相關工作) □(1)有，從事/販售 _____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 3 題進行回答)。

2. 承上，請問您從事**跨境電商相關工作**多少年? □(1) 1 年以內 □(2) 1 年至 3 年□(3) 3 年至 5 年 □(4) 5 年至 10 年 □(5)10 年以上

3. 請問您過去/現在有接受過**政府單位提供的創業相關補助/貸款**嗎?(例如: 新女力創業加速器或女性創業飛雁計畫等相關創業補助) □(1)有，接受過_____補助/貸款 (請圈選「補助」或「貸款」) □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第 6 題進行回答)。

4. 承上，請問您接受**政府單位提供的創業相關補助/貸款後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

5. 承上題，理由為何? _____

6. 請問您過去/現在有參與**跨境電商相關培訓課程**嗎?(即:地方政府或協會舉辦相關培訓營) □(1)有，參與 _____ □(2)沒有 (若勾選「沒有」，請直接至第二大項進行回答)。

7. 承上，您先前參與的**培訓課程週期**為何？（以訓練時數計）□(1) 20 小時內 □21~36 小時 (2) 37~60 小時□(3)

61~90 小時 □(4) 91~120 小時 □(5)121 小時以上

8. 承上，請問您參加**跨境電商相關培訓課程後對您的幫助** □(1)完全沒幫助 □(2)沒甚麼幫助□(3)有幫助，但幫助有限 □(4)有幫助 □(5)有很大的幫助

9. 承上題，理由為何? _____

二、跨境電商資源使用需求

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
10. 使用臺灣跨境電商支援服務是很值得的	□	□	□	□	□	□	□
11. 在未來，我會持續使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
12. 我會推薦其他人使用臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
13. 跟自己母國的跨境電商支援服務相比，我會選擇臺灣的跨境電商支援服務	□	□	□	□	□	□	□
14. 我認為我未來持續使用臺灣的跨境電商支援服務的機會很大	□	□	□	□	□	□	□

三、使用政府就業政策及資源運用挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
15. 培訓課程規劃不連續，對能力提升有限	□	□	□	□	□	□	□
16. 培訓課程以台灣民眾為設計概念，不適用新住民	□	□	□	□	□	□	□
17. 培訓課程完後未有後續就業媒合，培訓效果不大	□	□	□	□	□	□	□
18. 培訓課程多用中文講解，新住民無法完全瞭解	□	□	□	□	□	□	□
19. 缺乏貿易糾紛、交易安全與法規的跨境電商培訓課程	□	□	□	□	□	□	□
20. 缺乏跨境電商就(創)業的專業諮詢或輔導	□	□	□	□	□	□	□
21. 政府跨境電商補助計畫書內容太過專業或繁複	□	□	□	□	□	□	□
22. 跨境電商補助計畫補助資格不符，無法申請	□	□	□	□	□	□	□
23. 無法得知政府提供跨境電商相關資源有哪些	□	□	□	□	□	□	□

四、對網路購物、金流、電商經營相關挑戰

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
24. 對於跨境電商所需的法令相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
25. 對於跨境電商所需的國際金流相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
26. 對於跨境電商所需的經營相關知識較缺乏	□	□	□	□	□	□	□
27. 對於跨境電商所面臨的貿易糾紛是恐懼的	□	□	□	□	□	□	□
28. 對於找尋合適商品輸入台灣或輸出母國是有信心的	□	□	□	□	□	□	□

五、未來政策建議

根據以下的敘述選擇您的觀點，在適當的 □勾選「v」(請單一勾選)。

	非常不同意			普通			非常同意
	1	2	3	4	5	6	7
29. 建立新住民跨境電商就(創)業諮詢專線	□	□	□	□	□	□	□
30. 建置完善跨境電商就(創)業諮詢網站或 APP	□	□	□	□	□	□	□
31. 善用現有的新住民社會網絡進行跨境電商資訊傳遞	□	□	□	□	□	□	□
32. 與地方職訓局合作落實新住民跨境電商就(創)業諮詢服務	□	□	□	□	□	□	□
33. 完善跨境電商培訓，增加貿易糾紛、交易安全與法規等項目	□	□	□	□	□	□	□
34. 建立跨境電商就(創)業媒合平台	□	□	□	□	□	□	□
35. 針對台灣特色商品做為重點輸出要項，協助新住民進行推廣	□	□	□	□	□	□	□

六、基本資料（下列各題項僅供統計分析使用，請安心作答）

36. 性別：□(1)男 □(2)女

37. 請問您大約幾歲？ □(1) 未滿 21 歲 □(2) 21 歲-未滿 31 歲 □(3) 31 歲-未滿 41 歲 □(4) 41 歲-未滿 51 歲 □(5) 51 歲-未滿 61 歲 □(6) 61 歲-未滿 65 歲 □(7) 65 歲及以上

38. 請問您居住在那一個縣市？ □(1)臺北市 □(2)新北市 □(3)臺中市 □(4)臺南市 □(5)高雄市 □(6)宜蘭縣 □(7)桃園縣 □(8)新竹縣 □(9)苗栗縣 □(10)雲林縣 □(11)南投縣 □(12)彰化縣 □(13)嘉義縣 □(14)屏東縣 □(15)臺東縣 □(16)花蓮縣 □(17)澎湖縣 □(18)金門縣 □(19)連江縣 □(20)基隆市 □(21)新竹市 □(22)嘉義市

39. 請問您目前每月平均收入大約是？ □(1)未滿 17,880 元 □(2)17,880 元～未滿 2 萬元 □(3)2 萬元～未滿 3 萬元 □(4)3 萬元～未滿 4 萬元 □(5)4 萬元～未滿 5 萬元 □(6)5 萬元～未滿 7 萬元 □(7)7 萬元～未滿 9 萬元 □(8)9 萬元～未滿 11 萬元 □(9)11 萬元～未滿 13 萬元 □(10)13 萬元～未滿 14 萬元 □(11)14 萬元以上

40. 請問您家庭目前的經濟狀況是？ □(1)可以自給自足並固定儲蓄 □(2)可以自給自足，但無法儲蓄 □(3)經濟困難

41. 請問您的教育程度是？ □(1)不識字或自修 □(2)小學 □(3)國中或初中 □(4)高中、職(含五專前三年) □(5)專科 □(6)大學 □(7)研究所及以上

42. 請問您目前有沒有工作？ □(1) 有，固定工作 □(2) 有，臨時性工作 □(3) 無工作

43. 請問您目前從事什麼工作？(前項填無工作，無須回答) □(1)民意代表、主管及經理人員 □(2)專業人員 □(3)技術員及助理專業人員 □(4)事務支援人員 □(5)服務及銷售工作人員 □(6)農、林、漁、牧業生產人員 □(7)技藝有關工作人員 □(8)機械設備操作及組裝人員 □(9)基層技術工及勞力工 (10) 其他（請說明）_____

※本問卷到此結束，謝謝您的配合※

附錄七　越南版問卷

Kính gửi cư dân mới thân mến,

Đây là một cuộc khảo sát về "Nghiên cứu về nhu cầu và thách thức của cư dân mới và con em trong mô hình kinh doanh xuyên quốc gia (thương mại điện tử)" nhằm tìm hiểu quan điểm của quý vị về "Nhu cầu và thách thức của cư dân mới và con em đối với mô hình kinh doanh xuyên quốc gia (thương mại điện tử)". Khảo sát được chia thành sáu phần với tổng cộng 49 câu hỏi, dự kiến mất khoảng 10-15 phút để hoàn thành. Chân thành cảm ơn quý vị đã dành thời gian để điền khảo sát này.

Khảo sát này được tiến hành ở chế độ vô danh và không thể nhận dạng được cá nhân. Phiếu khảo sát giấy sẽ được lưu giữ trong vòng 5 năm sau khi nghiên cứu kết thúc và sau đó sẽ bị hủy. Dữ liệu điện tử sẽ được lưu giữ trong vòng 5 năm và sau đó sẽ bị xóa. Nhóm nghiên cứu sẽ nỗ lực bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và thực hiện trách nhiệm bảo mật, giảm thiểu các nguy cơ có thể xảy ra. Sau khi hoàn thành việc điền khảo sát, vui lòng trả phiếu cho nhân viên thu thập dữ liệu.

Nghiên cứu này sẽ được công bố dưới hình thức phân tích tổng thể và các câu trả lời cá nhân của quý vị sẽ không thể nhận dạng được. Nguồn tài chính cho nghiên cứu này đến từ Bộ Nội vụ và do đây là một nghiên cứu học thuật, không liên quan đến lợi nhuận kinh doanh và ứng dụng. Kết quả nghiên cứu sẽ được công bố trong báo cáo nghiên cứu do Bộ Nội vụ tài trợ. Đây là một nghiên cứu thu thập dữ liệu và dự kiến rằng việc tham gia nghiên cứu sẽ không tạo ra rủi ro về sức khoẻ thêm cho quý vị. Người chủ trì dự án và nhóm nghiên cứu sẽ cố gắng hạn chế và phòng ngừa tất cả các tác động tiêu cực như việc xâm phạm quyền riêng tư cá nhân và rò rỉ thông tin. Trách nhiệm liên quan sẽ tuân theo luật pháp hiện hành trong quốc gia. Quý vị có quyền tự do quyết định liệu có điền khảo sát hay không, cũng có thể dừng lại giữa chừng. Khi đã gửi, phiếu khảo sát này không có tên và không có mã, do đó nhóm nghiên cứu sẽ không thể nhận biết được nội dung mà quý vị đã điền.

Nếu quý vị có câu hỏi về nội dung khảo sát hoặc quan tâm đến kết quả nghiên cứu, dự án này dự kiến sẽ hoàn thành vào ngày 31 tháng 12 năm 112. Quý vị có thể liên hệ để nhận tóm tắt kết quả nghiên cứu theo thông tin liên hệ sau: Người chủ trì dự án: Thân Tự Như, Số điện thoại liên hệ: 02-22576167#2653, Email: hsujo@mail.chihlee.edu.tw.

Trân trọng,
Giáo sư Thân Tự Như
Khoa Tiếng Nhật Ứng dụng
Đại học Công nghệ Thực hành Chihlee
Ngày 30 tháng 3 năm 112

※Trang này được coi là tuyên bố đồng ý có chữ ký để bạn tham khảo※

Tôi là□Đồng ý □ Không đồng ý chấp nhận những câu hỏi việc điều tra lần này

I. Về việc thương mại điện tử xuyên Biên giới và tình hình những lớp học bồi huấn

1. xin hỏi những năm về trước/hiện tại bây giờ bạn có làm việc liên quan đến thương mại điện tử xuyên biên giới không? (Tự buôn bán hoặc là những công việc có liên quan thương mại điện tử) □(1) Có Từng tham gia/buôn bán _____ □(2) Không có(hoặc đánh V (không có)Mới các vị đến câu hỏi thứ ba để tiến hành trả lời

2. tiếp câu trên,Xin hỏi bạn đã làm việc có liên quan về thương mại điện tử bao nhiêu năm rồi? □(1) 1 năm trở lại □(2) 1 năm đến 3 năm□(3) 3 năm đến 5 năm□(4) 5 năm đến 10 năm □(5) 10 năm trở lên

3. Xin hỏi bạn trước đây/và hiện tại bây giờ có nhận được sự trợ cấp hoặc cho vay của đơn vị chính phủ nhà nước về việc khởi nghiệp không? Ví dụ như những trợ cấp có liên quan đến:Tân nữ lực khởi nghiệp máy tăng tốc Hoặc kế hoạch khởi nghiệp của nữ giới □(1) Có nhận qua _____ Trợ cấp)Cho vay(Mới đánh dấu chọn Trợ cấp hoặc cho vay) □(2) Không có Nếu như chọn[không có] thì mới đến câu hỏi thứ 6 để trả lời

4. Tiếp câu trên.Xin hỏi các bạn khi nhận được sự trợ cấp / cho vay của chính phủ nhà nước liên quan đến việc khởi nghiệp sau đó có giúp đỡ được gì bạn không?承上， □(1) Hoàn toàn không giúp đỡ được gì□(2) Không có giúp đỡ được gì□(3) Có giúp đỡ, nhưng sự giúp đỡ có giới hạn□(4) Có giúp đỡ□(5) Có sự giúp đỡ rất lớn

5. tiếp câu trên .Lý do như thế nào?? _____

6. Xin hỏi những năm trước và hiện tại bây giờ bạn có tham gia những lớp học của thương mại điện tử không?(Chính phủ địa phương, hoặc những đơn vị tổ chức những lớp bồi huấn có liên quan. □(1) Có,tham gia _____ □(2) Không có Nếu như chọn <không có> xin mời đến chủ đề thứ hai để trả lời

7. Tiếp câu trên Trước kia bạn đã tham gia các lớp bồi huấn chu kỳ như thế nào?Lớp huấn luyện tính giờ) □(1) 20 giờ □21_36 giờ (2) 37~60 giờ□(3) 61~90 giờ □(4) 91~120 giờ □(5)121 giờ trở lên

8. Tiếp câu trên. Xin hỏi sau khi các bạn tham gia lớp học thương mại điện tử đối với bạn có được sự giúp đỡ gì không? □(1) Hoàn toàn không có □(2) Không có giúp đỡ gì cả□ (3) Có giúp đỡ nhưng có giới hạn□(4) có giúp đỡ□(5) Có sự giúp đỡ rất lớn

9. Tiếp câu hỏi trên Lý do như thế nào?? _____

II. Thương mại điện tử xuyên biên giới sử dụng những nguồn tài nguyên cần thiết

Dưới đây là những câu bình chọn để các bạn lựa chọn Trong ô vuông chọn đánh ✓

	Vô cùng không		Bình thường			Vô cùng đồng ý	
	1	2	3	4	5	6	7
10. Sử dụng điện tử thương mại xuyên biên giới ở đài Loan hỗ trợ p hục vụ rất là tốt	□	□	□	□	□	□	□
11. Tương lai về sau chúng tôi sẽ tiếp tục sử dụng thương mại điện tử đài Loan hỗ trợ phục vụ	□	□	□	□	□	□	□
12. Chúng tôi sẽ gợi ý cho nhiều người sử dụng điện tử thương mại đài Loan về và hỗ trợ phục vụ	□	□	□	□	□	□	□
13. sự phục vụ ủng hộ về thương mại điện tử của nước ta ra so sánh, tôi lựa chọn hỗ trợ phục vụ thương mại điện tử đài Loan Đồng ý	□	□	□	□	□	□	□
14. Tôi biết rằng sau này tôi sẽ tiếp tục sử dụng hỗ trợ phục vụ thương mại điện tử đài Loan cơ hội rất là lớn	□	□	□	□	□	□	□

III. Sử dụng chính sách chính phủ tìm việc và tài nguyên vận dụng thử thách

Dựa vào những miêu tả dưới đây mới bạn lựa chọn Lựa chọn thích hợp để đánh dấu □ 「v」

	Vô cùng không		Bình thường			Vô cùng đồng ý	
	1	2	3	4	5	6	7
15. Kế hoạch các lớp học bồi huấn không liên tục thúc đẩy năng lực có hạn	□	□	□	□	□	□	□
16. Các lớp học bồi huấn vì dân chúng đài Loan mà thiết kế khái niệm, không thích hợp cho tân di dân	□	□	□	□	□	□	□
17. Sau khi kết thúc lớp học bồi huấn thì không có tiếp tục tìm việc giúp, lớp bồi huấn hiệu quả không lớn lắm	□	□	□	□	□	□	□
18. Các lớp học bồi huấn đều dùng tiếng Trung để giảng giải hoàn toàn không hiểu lắm	□	□	□	□	□	□	□
19. Thiếu cạnh tranh thương mại. Giao dịch an toàn, và quy định pháp luật về các lớp học thương mại điện tử	□	□	□	□	□	□	□
20. Thiếu về phần chuyên nghiệp và phụ đạo trong việc khởi nghiệp của thương mại điện tử	□	□	□	□	□	□	□
21. Chính phủ kế hoạch trợ cấp về thương mại điện tử nội dung quá chuyên nghiệp và phức tạp	□	□	□	□	□	□	□
22. Thương mại điện tử những kế hoạch trợ cấp tài nguyên không phù hợp rất khó xin	□	□	□	□	□	□	□
23. Không cách nào biết được chính phủ nhà nước về việc thương mại điện tử những tài nguyên có những gì	□	□	□	□	□	□	□

IV. Mua sắm trên mạng, giao dịch tiền bạc, kinh doanh thương mại thử thách liên quan

Dựa vào những miêu tả dưới đây mời bạn lựa chọn Lựa chọn thích hợp để đánh dấu □ 「v」

	Vô cùng không			Bình thường		Vô cùng đồng ý
	1	2	3	4	5	6	7
24. Đối với thương mại điện tử sự cần thiết pháp lệnh liên quan nhận thức còn thiếu	□	□	□	□	□	□	□
25. Đối với thương mại điện tử sự cần thiết về giao dịch tiền bạc quốc tế sự liên quan nhận thức còn thiếu	□	□	□	□	□	□	□
26. Đối với thương mại điện tử sự cần thiết về kinh doanh liên quan nhận thức còn thiếu	□	□	□	□	□	□	□
27. đối với thương mại điện tử trước mắt là phải đối diện về kinh doanh tranh luận và khủng hoảng	□	□	□	□	□	□	□
28. Đối với việc tìm kiếm hàng hóa thích hợp nhập vào đài Loan và vận chuyển về nước nhà rất có lòng tin	□	□	□	□	□	□	□

V. Kế hoạch chính sách sau này

Dựa vào những miêu tả dưới đây mời bạn lựa chọn Lựa chọn thích hợp để đánh dấu □ 「v」

	Vô cùng không			Bình thường		Vô cùng đồng ý
	1	2	3	4	5	6	7
29. Thành lập thương mại điện tử dành cho tân di dân tư vấn việc làm	□	□	□	□	□	□	□
30. thành lập đường dây tư vấn việc làm trên mạng app về thương mại điện tử	□	□	□	□	□	□	□
31. Thiện dụng những mạng internet xã hội của tân di dân đã có mang thương mại điện tử thông tin được truyền đi	□	□	□	□	□	□	□
32. hợp tác các trung tâm dạy học thực tiễn thương mại điện tử tư vấn tìm việc	□	□	□	□	□	□	□
33. Hoàn thiện các lớp học thương mại điện tử, tăng thêm phần cạnh tranh thương mại, giao dịch an toàn về phần quy định pháp luật	□	□	□	□	□	□	□
34. Thiết lập các đường dây tìm việc về thương mại điện tử	□	□	□	□	□	□	□
35. Lấy những thương hiệu sản phẩm có đặc sắc ở đài Loan làm trọng điểm để vận chuyển, phải giúp đỡ tân di dân tiến hành quảng cáo	□	□	□	□	□	□	□

VI. Tư liệu cá nhân. (Dưới đây là những câu hỏi để thống kê phân tích, các vị yên tâm giải đáp)

36. Giới tính:□(1) Nam □(2) Nữ

37. Xin hỏi bạn đến đài Loan được mấy năm rồi?了?_____ năm

38. Xin hỏi bạn bao nhiêu tuổi? □(1) Chưa đến 21 tuổi□(2) 21 tuổi chưa đến 31 tuổi □(3) 31 tuổi chưa đến 41 tuổi □(4)41 tuổi chưa đến 51 tuổi □(5) 51 tuổi chưa đến 61 tuổi □(6) 61 tuổi chưa đến 65 tuổ □(7) 65 tuổi trở lên

39. Xin hỏi bạn ở khu nào? □(1) Đài Bắc□(2) Tân Bắc □(3) Đài Trung □(4) Đại Nam □(5) Cao Hùng□(6) Nghi Lan □(7) Đào viên □(8) Tân trúc □(9) Miu lịch□(10) Vân Lâm □(11) Nam đầu □(12) Chương Hòa □(13) Gia Nghĩa □(14) Bình Đông□(15) Đài Đông □(16) Hoa Liên □(17) Bành hổ □ (18) Kim môn □(19) Liên giang □(20) Cơ Long □(21) Tân trúc □(22) Gia Nghĩa

40. Xin hỏi quốc tịch của bạn là? □(1) Đại lục□(2) Hồng kông ma Cao□(3) Việt Nam□(4) Indonesia □(5 Thái Lan□(6) Philippines□(7) Campuchia □(8) Malaysia □(9) Miến Điện □(10) Ấn Độ □(11) à các nước khác_____

41. Xin hỏi hiện tại bạn kết hôn với người đài Loan tình hình hôn nhân như thế nào? □(1) Ly hôn □(2) Ly thân □(3) Đối phương đã qua đời□(4) Hôn nhân tốt đẹp □(5) còn những lý do khác mới nói rõ，_____

42. Bạn kết hôn với người đài Loan xin được mấy đứa con? □(1)Có con _____，Xin hỏi đứa con bé nhất bao nhiêu tuổi _____， □(2) Không có con

43. Xin hỏi hiện tại năng lực tiếng Trung bạn hiểu biết bao nhiêu? □(1) Hoàn toàn hiểu được nội dung biểu đạt□(2) Có thể đại bộ phận hoàn toàn hiểu được nội dung biểu đạt□(3) Chỉ hiểu được một bộ phận mà nội dung biểu đạt

□(4) Chỉ hiểu được một phần nội dung biểu đạt □(5) Không hiểu được nội dung biểu đạt gì

44. Xin hỏi bạn hàng tháng Thu nhập đại khái bao nhiêu? □(1) Chưa đầy 17,880 元 □(2)17,880 元~ Chưa đầy 2 Vạn□(3)2 Vạn~ Chưa đầy 3 Vạn □(4)3 Vạn~ Chưa đầy 4 Vạn □(5)4 Vạn ~ Chưa đầy 5 Vạn □ (6)5 Vạn ~ Chưa đầy 7 Vạn □(7)7 Vạn~ Chưa đầy9 Vạn □(8)9 Vạn ~ Chưa đầy 11 Vạn □ (9)11 Vạn~ Chưa đầy 13 Vạn □(10)13 Vạn~ Chưa đầy14 Vạn □(11)14 trở lên

45. Xin hỏi hiện tại gia đình của bạn kinh tế như thế nào? □(1) Có thể đầy đủ và giành dụm tiết kiệm □(2) Có đầy đủ nhưng chưa dành dụm tiết kiệm được□(3) Kinh tế khó khăn

46. Xin hỏi hiện tại ở đài Loan bạn lấy được chứng minh thư chưa? □(1) Có thẻ tạm trú ngắn hạn□(2) Có thẻ tạm trú □(3) Thẻ tạm trú vĩnh viễn □(4 Chứng minh thư

47. Xin hỏi trình độ giáo dục của bạn là? □(1) Không biết chữ hoặc tự học □(2) Tiểu học □(3) Trung học □(4) Cấp 3 □(5) Chuyên nghành □(6) Đại học □(7) Tiến sĩ thạc sĩ trở lên

48. Xin hỏi hiện tại bạn có công việc không? □(1) Có công việc cố định □(2) Có công việc tạm thời□(3) Không có

49. Hiện tại bạn đang làm công việc gì? (Mục trước không có việc, không cần trả lời) □(1) Đại diện dư luận xã hội, người giám sát và quản lý □(2) Chuyên gia □(3) Kỹ thuật viên và trợ lý chuyên môn □(4) Nhân viên hỗ trợ công việc □(5) Công việc dịch vụ và bán hàng Nhân sự □(6) Nhân viên sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp, chăn nuôi □(7) Nhân viên kỹ thuật □(8) Nhân viên vận hành và lắp ráp thiết bị cơ khí □(9) Công nhân kỹ thuật cơ sở và lao động (10) Khác (vui lòng ghi rõ)

※Đây là phần cuối của bảng câu hỏi này, cảm ơn sự hợp tác của bạn※

附錄八　印尼版問卷

Kepada penduduk baru yang terhormat,

Ini adalah survei mengenai "Penelitian tentang Penduduk Baru dan generasi ke 2 dalam Berbisnis E-commerce (perdagangan melalui internet)." Tujuan dari survei ini adalah untuk memahami pandangan Anda tentang "Kebutuhan dan Tantangan dalam Model Bisnis E-commerce bagi Penduduk Baru dan generasi ke 2." Survei ini terdiri dari enam bagian dengan total 49 pertanyaan dan diperkirakan membutuhkan waktu 10-15 menit untuk diisi. Terima kasih atas kesediaan Anda untuk mengisi survei ini.

Survei ini dilakukan secara anonim dan tidak dapat mengidentifikasi jawaban per individu. Data dalam bentuk kertas akan disimpan selama 5 tahun setelah penelitian selesai dan kemudian dihancurkan, sedangkan data elektronik akan dihapus setelah 5 tahun. Tim peneliti akan berusaha menjaga kerahasiaan Anda dan bertanggung jawab dan menjaga kerahasiaan tersebut serta mengurangi risiko yang mungkin terjadi. Setelah selesai mengisi survei, harap serahkan kembali kepada petugas penelitian.

Penelitian ini akan dipublikasikan sebagai analisis keseluruhan, dan jawaban pribadi Anda tidak akan diidentifikasi. Sumber pendanaan untuk penelitian ini berasal dari Kementerian Dalam Negeri, dan karena ini adalah penelitian akademis, tidak ada kepentingan komersial dan perjanjian terhadap penggunanya. Hasil penelitian akan dipublikasikan dalam laporan penelitian yang disubsidi oleh Kementerian Dalam Negeri. Ini adalah penelitian pengumpulan data, pengisi data tidak akan mengalami risiko terhadap berpartisipasinya dalam penelitian ini. Pemimpin proyek dan tim peneliti akan berusaha keras untuk menghindari dan mencegah kerusakan privasi pribadi Anda, kebocoran data, atau dampak negatif lainnya selama proses penelitian. Dan bertanggung jawab atas hal tersebut akan ditentukan oleh hukum yang berlaku di negara ini. Silakan untuk menentukan　sendiri apakah Anda ingin mengisi survei ini, dan Anda juga dapat menghentikan pengisian di tengah jalan, dan　memiliki hak untuk menarik persetujuan Anda dan menarik diri kapan saja. setelah data diserahkan, survei ini tidak memiliki nama dan kode, sehingga tim peneliti tidak dapat mengidentifikasi isi survei ini dan tidak dapat menghapus konten yang Anda isi.

Jika Anda ingin menanyakan isi survei ini atau tertarik untuk mengetahui hasil penelitian, penelitian ini akan selesai pada tanggal 31 Desember 2023.Untuk mengetahui hasil penelitian Silahkan menghubungi layanan ini, Penanggung jawab: Hsu Ju Teng,No Telp : 02-2257616?#2653 atau melalui Email : hsuju@mail.chihlee.edu.tw

Chihlee University And Technology departement bahasa Jepang

hormat kami,　Hsu Ju Teng

Tahun 2023 Bulan 03 Tanggal 30

※Halaman ini dianggap sebagai pernyataan persetujuan yang ditandatangani untuk referensi Anda※

Saya ☐ setuju ☐ tidak setuju ☐ menerima survei ini.

I. Kewirausahaan E-commerce dan Pelatihan Terkait

1. Apakah Anda telah atau sedang terlibat dalam pekerjaan terkait E-commerce ? (yaitu: menjual sendiri atau terlibat dalam pekerjaan terkait E-commerce) ☐ (1) Ya, terlibat/ menjual ☐ (2) Tidak (Jika memilih "tidak", lanjut ke pertanyaan 3.

2. Terkait pertanyaan no. 1, berapa lama Anda telah terlibat dalam pekerjaan terkait E-commerce? ☐ (1) Kurang dari 1 tahun ☐ (2) 1-3 tahun ☐ (3) 3-5 tahun ☐ (4) 5-10 tahun ☐ (5) Lebih dari 10 tahun.

3. Apakah Anda telah atau sedang menerima bantuan/dana subsidi yang disediakan oleh pemerintah untuk kewirausahaan? (misalnya: akselerator kewirausahaan wanita baru atau program kewirausahaan wanita terkait lainnya) ☐ (1) Ya, pernah menerima bantuan _____/dana subsidi (silakan pilih "bantuan" atau "pinjaman") ☐(2)tidak (bila memilih "tidak" lanjut ke pertanyaan no. 6)

4. Terkait pertanyaan no 3, sejauh mana bantuan/dana subsidi yang diberikan oleh pemerintah membantu Anda? □ (1) Tidak membantu sama sekali □ (2) Tidak banyak membantu □ (3) Membantu, tetapi dengan batasan □ (4) Membantu □ (5) Sangat membantu.

5. Alasan Anda mengapa?_____

6. Apakah Anda telah atau sedang mengikuti kursus pelatihan terkait E-commerce? (yaitu: pemerintah daerah atau asosiasi mengadakan kamp pelatihan yang relevan) □(1) Ya, berpartisipasi dalam pelatihan _____ □(2) Tidak (Jika Anda mencentang "Tidak", silakan langsung ke item kedua untuk menjawab).

7. Terkait pertanyaan No.6, Dalam sikhus pelatihan sebelumnya yang Anda ikuti, berapa lama jam pelatihan yang Anda ikuti? ☐ (1) Kurang dari 20 jam ☐ (2) 21-36 jam ☐ (3) 37-60 jam ☐ (4) 61-90 jam ☐ (5) Lebih dari 121 jam

8. Terkait pertanyaan No. 6, Berdasarkan pelatihan terkait E- commerce yang Anda ikuti sebelumnya, seberapa banyak bantuan yang Anda terima? □ (1) Tidak ada bantuan sama sekali □ (2) Tidak banyak bantuan □ (3) Membantu, tetapi dengan batasan □ (4) Membantu □ (5) Sangat membantu

9. Terkait pertanyaan di atas, Mengapa Anda berpendapat demikian?

_____

II. Dibawah ini adalah kebutuhan penggunaan sumber daya E- Commerce.

Pilih pendapat Anda dengan ☐ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
10. Menggunakan layanan dukungan perdagangan E- Commerse Taiwan sangat bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Di masa depan, saya akan terus menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Dibandingkan dengan layanan E -Commerce di negara asal saya, saya akan memilih layanan E- Commerce Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Saya percaya bahwa saya memiliki peluang besar untuk terus menggunakan E- Commerce Taiwan di masa depan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

III. Tantangan dalam menggunakan kebijakan pemerintah dan sumber daya untuk lapangan kerja:

Pilih pendapat Anda dengan □ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
15. Rencana pelatihan tidak berkelanjutan,memiliki keterbatasan dalam meningkatkan kemampuan.	□	□	□	□	□	□	□
16. Rencana pelatihan didesain dengan konsep untuk penduduk Taiwan, tidak cocok untuk penduduk baru.	□	□	□	□	□	□	□
17. Setelah pelatihan selesai, tidak dikerjakan dan tidak berkelanjutan, sehingga efek pelatihan tidak signifikan.	□	□	□	□	□	□	□
18. Materi pelatihan sering disampaikan dalam bahasa Mandarin, sehingga tidak dapat sepenuhnya dipahami.	□	□	□	□	□	□	□
19. Kurangnya pelatihan E- Commerce, keamanan transaksi, dan regulasi dalam e-commerce.	□	□	□	□	□	□	□
20. Kurangnya konsultasi atau bimbingan profesional untuk berbisnis dalam e-commerce	□	□	□	□	□	□	□

II. Dibawah ini adalah kebutuhan penggunaan sumber daya E- Commerce.

Pilih pendapat Anda dengan ☐ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
10. Menggunakan layanan dukungan perdagangan E- Commerse Taiwan sangat bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Di masa depan, saya akan terus menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Dibandingkan dengan layanan E -Commerce di negara asal saya, saya akan memilih layanan E- Commerce Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Saya percaya bahwa saya memiliki peluang besar untuk terus menggunakan E- Commerce Taiwan di masa depan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

III. Tantangan dalam menggunakan kebijakan pemerintah dan sumber daya untuk lapangan kerja:

Pilih pendapat Anda dengan □ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
15. Rencana pelatihan tidak berkelanjutan,memiliki keterbatasan dalam meningkatkan kemampuan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Rencana pelatihan didesain dengan konsep untuk penduduk Taiwan, tidak cocok untuk penduduk baru.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Setelah pelatihan selesai, tidak dikerjakan dan tidak berkelanjutan, sehingga efek pelatihan tidak signifikan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Materi pelatihan sering disampaikan dalam bahasa Mandarin, sehingga tidak dapat sepenuhnya dipahami.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Kurangnya pelatihan E- Commerce, keamanan transaksi, dan regulasi dalam e-commerce.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Kurangnya konsultasi atau bimbingan profesional untuk berbisnis dalam e-commerce.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

II. Dibawah ini adalah kebutuhan penggunaan sumber daya E- Commerce.

Pilih pendapat Anda dengan ☐ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
10. Menggunakan layanan dukungan perdagangan E- Commerse Taiwan sangat bermanfaat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Di masa depan, saya akan terus menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan dukungan E- Commerse Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Dibandingkan dengan layanan E -Commerce di negara asal saya, saya akan memilih layanan E- Commerce Taiwan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Saya percaya bahwa saya memiliki peluang besar untuk terus menggunakan E- Commerce Taiwan di masa depan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

III. Tantangan dalam menggunakan kebijakan pemerintah dan sumber daya untuk lapangan kerja:

Pilih pendapat Anda dengan □ centang ("v") yang tepat. (pilih salah satu)

	Sangat Tidak Setuju			Netral			Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7
15. Rencana pelatihan tidak berkelanjutan,memiliki keterbatasan dalam meningkatkan kemampuan.	□	□	□	□	□	□	□
16. Rencana pelatihan didesain dengan konsep untuk penduduk Taiwan, tidak cocok untuk penduduk baru.	□	□	□	□	□	□	□
17. Setelah pelatihan selesai, tidak dikerjakan dan tidak berkelanjutan, sehingga efek pelatihan tidak signifikan.	□	□	□	□	□	□	□
18. Materi pelatihan sering disampaikan dalam bahasa Mandarin, sehingga tidak dapat sepenuhnya dipahami.	□	□	□	□	□	□	□
19. Kurangnya pelatihan E- Commerce, keamanan transaksi, dan regulasi dalam e-commerce.	□	□	□	□	□	□	□
20. Kurangnya konsultasi atau bimbingan profesional untuk berbisnis dalam e-commerce	□	□	□	□	□	□	□

43. Seberapa baik kemampuan Anda dalam membaca bahasa Mandarin saat ini? □(1) Dapat sepenuhnya memahami konten yang disampaikan □(2) Dapat memahami konten yang disampaikan dalam sebagian besar □(3) Dapat memahami sebagian kecil konten yang disampaikan □(4) Dapat memahami sebagian kecil dari konten yang disampaikan □(5) Hampir tidak dapat memahami konten yang disampaikan

44. Berapa perkiraan pendapatan bulanan rata-rata Anda saat ini? □(1) Kurang dari 17.880 NT$ □(2) 17.880 NT$ sampai 20.000 NT$ □(3) 20.000 NT$ sampai 30.000 NT$ □(4) 30.000 NT$ sampai 40.000 NT$ □(5) 40.000 NT$ sampai 50.000 NT$ □(6) 50.000 NT$ sampai dari 70.000 NT$ □(7) 70.000 NT$ sampai 90.000 NT$ □(8) 90.000 NT$ sampai 110.000 NT$ □(9) 110.000 NT$ sampaii 130.000 NT$ □(10) 130.000 NT$ sampaii 140.000 NT$ □(11) 140.000 NT$ atau lebih

45. Bagaimana keadaan ekonomi keluarga Anda saat ini? □(1) Mampu mencukupi kebutuhan dan dapat menyimpan □(2) Mampu mencukupi kebutuhan, tetapi tidak dapat menyimpan □(3) Kesulitan ekonomi

46. Dokumen kualifikasi apa yang Anda miliki saat ini di Taiwan? □(1) Izin tinggal sementara □(2) (ARC)Kartu izin tinggal □(3) (APRC)Kartu izin tinggal permanen □(4) KTP TAIWAN

47. Berapa tingkat pendidikan Anda saat ini? □(1) Tidak bisa membaca atau belajar sendiri □(2) (SD)Sekolah dasar □(3)(SMP) Sekolah menengah pertama □(4)(SLTA/SMK) Sekolah menengah atas, kejuruan (termasuk tiga tahun pendidikan vokasi) □(5) Diploma □(6) Sarjana S1 □(7) S2 atau lebih

48. Apakah Anda saat ini bekerja? □(1) Ya, pekerjaan tetap □(2) Ya, pekerjaan sementara □(3) Tidak bekerja

49. Apa pekerjaan yang Anda lakukan saat ini? (Jika sebelumnya mengisi tidak bekerja, tidak perlu menjawab) □(1) Perwakilan rakyat, pengawas, dan manajer □(2) Profesional □(3) Teknisi dan asisten profesional □(4) Personel pendukung administratif □(5) Personel pelayanan dan penjualan □(6) Petani, peternak, nelayan, dan pekerja produksi pertanian, kehutanan, dan perikanan □(7) Personel yang terkait dengan keahlian teknis □(8) Operator dan pemasang peralatan mekanik □(9) Pekerja teknis dan tenaga kerja tingkat dasar □(10) Lainnya (harap jelaskan)_____

※Kuesioner ini selesai, terima kasih atas kerjasamanya※

附錄九　泰語版問卷

เรียน ผู้พักอาศัยใหม่:
นี่คือแบบสอบถามเกี่ยวกับ "Research on New Residents and their Children Engaging in Cross-Border E-Commerce (Start-up) Businesses". need and challenges"
เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ คำถามทั้งหมด 49 ข้อ ใช้เวลาในการตอบประมาณ 10-15 นาที ขอบคุณที่สละเวลาตอบ

แบบสอบถามนี้ตอบโดยไม่ระบุตัวตนและไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ ข้อมูลกระดาษจะถูกเก็บไว้เป็นเวลา 5 ปีหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัย ข้อมูลดั้งเดิมจะถูกทำลายหลังจาก 5 ปี และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกลบหลังจาก 5 ปี . ทีมวิจัยจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของคุณ และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หลังจากทำแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาส่งคืนแบบสอบถามให้กับผู้ดูแลการทดสอบ

การเผยแพร่งานวิจัยนี้ในอนาคตจะใช้การวิเคราะห์โดยรวมและจะไม่ระบุคำตอบส่วนตัวของคุณ
แหล่งทุนสำหรับการวิจัยนี้คือกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงวิชาการ
จึงไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางการค้าและ
ข้อตกลงการสมัครผลการวิจัยจะได้รับการเผยแพร่ข่ายงานการวิจัยที่ได้รับทุนจากกระทรวงมหาดไทย
นี่คือการวิจัยแบบรวบรวมข้อมูล คาดว่าคุณจะไม่มีความเสี่ยงทางร่างกายเพิ่มเติมเนื่องจากการเข้าร่วมในการวิจัยนี้
เจ้าของโครงการและทีมวิจัยจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อหลีกเลี่ยงและป้องกันความเสียหายต่อความเป็นส่วนตัวและการรั่วไหลของข้อมูลในช่วง กระบวนการวิจัย การรั่วไหล หรือผลลัพธ์อื่น ๆ
และการแสดงความรับผิดชอบจะขึ้นอยู่กับกฎหมายที่บังคับใช้ของประเทศนั้น ๆ
คุณมีอิสระที่จะตัดสินใจว่าจะกรอกหรือไม่กรอกเพียงครั้งเดียว คุณมีสิทธิ์ที่จะถอนความยินยอมและถอนได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม เมื่อส่งแล้ว แบบสอบถามนี้จะไม่ระบุชื่อและไม่ได้เข้ารหัส ทีมวิจัยจะไม่สามารถ เพื่อระบุแบบสอบถามนี้ และจะไม่สามารถลบเนื้อหาที่คุณกรอกได้ .

หากท่านต้องการสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถามนี้ หรือสนใจทราบผลการวิจัย งานวิจัยนี้จะแล้วเสร็จในวันที่ 31 ธันวาคม 2555 ท่านสามารถขอสรุปผลการวิจัยได้ตามช่องทางติดต่อดังต่อไปนี้ เจ้าของโครงการ: Deng Xuru เบอร์ติดต่อ: 02-22576167#2653 อีเมล: hsujus@mail.chihlee.edu.tw

ภาควิชาภาษาญี่ปุ่นประยุกต์ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี Zhili
ขอแสดงความนับถือ อาจารย์ Deng Xuru
30 มีนาคม 112

※หน้านี้ถือเป็นคำชี้แจงความยินยอมที่ลงนามแล้วสำหรับการอ้างอิงของคุณ

ฉัน ¤ เห็นด้วย ¤ ไม่เห็นด้วย ยอมรับแบบสอบถามนี้

1. ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนและสถานะการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง

1. คุณเคยมีส่วนร่วมในงานที่เกี่ยวข้องกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนในอดีต/ปัจจุบันหรือไม่ (เช่น ขายหรือมีส่วนร่วมในงานที่เกี่ยวข้องกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน) ¤(1) ใช่ มีส่วนร่วมใน/ขาย _____ ¤(2) ไม่ (หากคุณเลือก "ไม่" โปรดไปที่คำถามที่ 3 โดยตรงเพื่อตอบ)

2. ต่อจากข้างต้น คุณมีส่วนร่วมในงานที่เกี่ยวข้องกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนมากี่ปีแล้ว ¤(1) ภายใน 1 ปี ¤(2) 1 ถึง 3 ปี ¤(3) 3 ถึง 5 ปี ¤(4) 5 ถึง 10 ปี ปี¤(5) มากกว่า 10 ปี

3.คุณเคยได้รับเงินอุดหนุน/สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการจากรัฐบาลในอดีต/ปัจจุบันหรือไม่ (เช่น โครงการ New Women's Power Entrepreneurship Accelerator หรือ Feiyan ผู้ประกอบการหญิง และเงินอุดหนุนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ) ¤(1) ใช่ เคย คุณยอมรับ_ _____ เงินอุดหนุน/เงินกู้ (โปรดวงกลม "เงินช่วยเหลือ" หรือ "เงินกู้") ¤(2) ไม่ (หากคุณทำเครื่องหมาย "ไม่" โปรดไปที่คำถามที่ 6 โดยตรงเพื่อตอบคำถาม)

4. ต่อจากข้างต้น

ฉันขอสอบถามว่าคุณได้รับความช่วยเหลือมากน้อยเพียงใดจากเงินอุดหนุน/สินเชื่อที่เ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่จัดหาโดยรัฐบาล ¤(1) ไม่เป็นประโยชน์เลย ¤(2) ไม่เป็นประโยชน์ ¤(3) มีประโยชน์แต่จำกัด ¤(4) ใช่ ช่วยเหลือ ¤(5) มีประโยชน์มาก

5. ต่อเนื่องจากคำถามข้างต้น เหตุผลคืออะไร _____

6.คุณเคยเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนในอดีต/ปัจจุบันหรือไม่ (เช่น: รัฐบาลท้องถิ่นหรือสมาคมจัดค่ายฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง) ¤(1) ใช่ เข้าร่วมใน _____ ¤(2) ไม่ (ถ้าคุณ ติ๊ก "ไม่" โปรดไปที่ข้อสองโดยตรงเพื่อตอบ)

7. ต่อจากข้างต้น วงจรของหลักสูตรการฝึกอบรมที่คุณเข้าร่วมก่อนหน้านี้คืออะไร? (ตามชั่วโมงการฝึก) ¤(1) ภายใน 20 ชั่วโมง ¤21~36 ชั่วโมง (2) 37~60 ชั่วโมง ¤(3) 61~90 ชั่วโมง ¤(4) 91~120 ชั่วโมง ¤(5) มากกว่า 121 ชั่วโมง

8. ต่อจากข้างต้น

คุณได้รับความช่วยเหลืออะไรบ้างหลังจากเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน □(1) ไม่มีประโยชน์เลย□(2) ไม่มีประโยชน์□(3) มีประโยชน์แต่จำกัด□(4) มีประโยชน์□ (5) ความช่วยเหลือที่ดี

9. ต่อเนื่องจากคำถามข้างต้น เหตุผลคืออะไร _____

2. ข้อกำหนดสำหรับการใช้ทรัพยากรอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน

เลือกมุมมองของคุณตามคำอธิบายต่อไปนี้ ทำเครื่องหมาย "v" ใน □ ที่เหมาะสม (โปรดทำเครื่องหมายหนึ่งข้อ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			สามัญ		เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	
	1	2	3	4	5	6	7
10.การใช้บริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนของไต้หวันเป็นสิ่งที่คุ้มค่า	□	□	□	□	□	□	□
11. ในอนาคต ฉันจะใช้บริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนของไต้หวันต่อไป	□	□	□	□	□	□	□
12.ฉันอยากจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนของไต้หวัน	□	□	□	□	□	□	□
13.เมื่อเทียบกับบริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนในประเทศบ้านเกิดของฉัน ฉันจะเลือกบริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนในไต้หวัน	□	□	□	□	□	□	□
14.ฉันคิดว่ามีโอกาสที่ดีที่ฉันจะยังคงใช้บริการสนับสนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนของไต้หวันต่อไปในอนาคต	□	□	□	□	□	□	□

3. การใช้นโยบายการจ้างงานของรัฐบาลและความท้าทายในการใช้ทรัพยากร

เลือกมุมมองของคุณตามคำอธิบายต่อไปนี้ ทำเครื่องหมาย "v" ใน □ ที่เหมาะสม (โปรดทำเครื่องหมายหนึ่งข้อ)							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			สามัญ		เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	
	1	2	3	4	5	6	7
15.การวางแผนหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่อเนื่องและการพัฒนาความสามารถมีจำกัด	□	□	□	□	□	□	□
16.หลักสูตรการฝึกอบรมได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงชาวไต้หวันและไม่เหมาะสำหรับผู้ย้ายถิ่นฐานใหม่	□	□	□	□	□	□	□
17.ไม่มีการจับคู่การจ้างงานที่ติดตามหลังจากหลักสูตรการฝึกอบรม และผลการฝึกอบรมไม่ดี	□	□	□	□	□	□	□
18.หลักสูตรการฝึกอบรมส่วนใหญ่อธิบายเป็นภาษาจีน ดังนั้นจึงไม่สามารถเข้าใจได้ทั้งหมด	□	□	□	□	□	□	□
19.ขาดหลักสูตรการฝึกอบรมอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนเกี่ยวกับข้อพิพาททางการค้า ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และกฎระเบียบ	□	□	□	□	□	□	□
20.ขาดการปรึกษาหารืออย่างมืออาชีพหรือการให้คำปรึกษาสำหรับธุรกิจอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน (เริ่มต้น)	□	□	□	□	□	□	□
21.เนื้อหาของแผนเงินอุดหนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนของรัฐบาลมีความเป็นมืออาชีพหรือซับซ้อนเกินไป	□	□	□	□	□	□	□

22.คุณสมบัติการอุดหนุนของแผนเงินอุดหนุนอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและไม่สามารถสมัครได้	□	□	□	□	□	□	□
23.เป็นไปไม่ได้ที่จะทราบว่ารัฐบาลจัดหาทรัพยากรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□

4. ความท้าทายเกี่ยวกับการซื้อของออนไลน์ กระแสเงินสด และการดำเนินการอีคอมเมิร์ซ

เลือกมุมมองของคุณตามคำอธิบายต่อไปนี้ ทำเครื่องหมาย "√" ใน □ ที่เหมาะสม (โปรดทำเครื่องหมายหนึ่งข้อ)

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			สามัญ		เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	
	1	2	3	4	5	6	7
24.ขาดความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□
25.ขาดความรู้เกี่ยวกับกระแสเงินสดระหว่างประเทศที่จำเป็นสำหรับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□
26.ขาดความรู้ด้านธุรกิจที่จำเป็นสำหรับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□
27.ความกลัวต่อข้อพิพาททางการค้าที่อีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนต้องเผชิญ	□	□	□	□	□	□	□
28.มั่นใจในการหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อนำเข้าได้หวันหรือส่งออกไปยังประเทศบ้านเกิด	□	□	□	□	□	□	□

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในอนาคต

เลือกมุมมองของคุณตามคำอธิบายดังต่อไปนี้ ทำเครื่องหมาย "√" ใน □ ที่เหมาะสม (โปรดทำเครื่องหมายหนึ่งข้อ)	

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			สามัญ		เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	
	1	2	3	4	5	6	7
29.จัดตั้งสายด่วนสำหรับการให้คำปรึกษาทางธุรกิจอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน (สตาร์ทอัพ) สำหรับผู้อยู่อาศัยใหม่	□	□	□	□	□	□	□
30.สร้างและปรับปรุงเว็บไซต์หรือแอปที่ปรึกษาธุรกิจอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□
31.ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายโซเชียลที่มีอยู่ของผู้อยู่อาศัยใหม่สำหรับการส่งข้อมูลอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน	□	□	□	□	□	□	□
32.ร่วมมือกับสำนักฝึกอาชีพในพื้นที่เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาสำหรับอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนสำหรับผู้อยู่อาศัยใหม่	□	□	□	□	□	□	□
33. ปรับปรุงการฝึกอบรมอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนเพิ่มข้อพิพาททางการค้าความปลอดภัยในการทำธุรกรรมและกฎระเบียบ ฯลฯ	□	□	□	□	□	□	□
34.สร้างแพลตฟอร์มจับคู่ธุรกิจอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน (สตาร์ทอัพ)	□	□	□	□	□	□	□
35.มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะของไต้หวันเป็นสินค้าส่งออกหลักช่วยเหลือผู้ย้ายถิ่นฐานใหม่ในการส่งเสริมการขาย	□	□	□	□	□	□	□

6. ข้อมูลพื้นฐาน (รายการต่อไปนี้ใช้สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติเท่านั้น โปรดอย่าลังเลที่จะตอบ)

36. เพศ: □(1) ชาย □(2) หญิง

37. คุณอาศัยอยู่ในไต้หวันมากี่ปีแล้ว? _____ปี

38. คุณอายุเท่าไหร่? □(1) ต่ำกว่า 21 ปี □(2) 21 ปี - ต่ำกว่า 31 ปี □(3) 31 ปี - ไม่เกิน 41 ปี □(4) 41 ปี - ต่ำกว่า 51 ปี □(5) 51 ปี เก่า - ต่ำกว่า 51 ปี 61 ปี□(6) 61 ปี - ต่ำกว่า 65 ปี□(7) 65 ปีขึ้นไป

39. คุณอาศัยอยู่ในเขตและเมืองใด □(1) เมืองไทเป □(2) เมืองนิวไทเป □(3) เมืองไถจง□(4) เมืองไถหนาน□(5) เมืองเกาสง□(6) เทศมณฑลอี๋หลั่น□(7) เทศมณฑลเถาหยวน□(8) เทศมณฑลซินจู๋□ (9) Miaoli County□(10) Yunlin County□(11) Nantou County□(12) Changhua County□(13) Chiayi County□(14) Pingtung County□(15) Taitung County□(16) Hualien County□ (17) Penghu County□(18) Kinmen County□(19) Lianjiang County□(20) Keelung City□(21) Hsinchu City□(22) Chiayi City

40. สัญชาติเดิมของคุณคืออะไร? □(1) จีนแผ่นดินใหญ่□(2) ฮ่องกงและมาเก๊า□(3) เวียดนาม□(4) อินโดนีเซีย□(5) ไทย□(6) ฟิลิปปินส์□(7) กัมพูชา□(8) มาเลเซีย□(9) เมียนมาร์□ (10) อินเดีย □(11) ประเทศอื่นๆ_____

41. สถานภาพสมรสปัจจุบันของคุณกับคู่สมรสชาวจีนของคุณเป็นอย่างไร □(1) หย่าร้าง □(2) แยกทางกัน □(3) คู่สมรสเสียชีวิต □(4) การแต่งงานดำเนินต่อไป □(5) อื่นๆ โปรดระบุ_____

42. คุณมีลูกกี่คนกับคู่สมรสชาวไต้หวัน? □(1) มีเด็ก _____ โปรดระบุอายุลูกคนสุดท้องของคุณคือ _____ ปี □(2) ไม่มีบุตร

43. ความสามารถในการอ่านภาษาจีนในปัจจุบันของคุณเป็นอย่างไร? □(1) สามารถเข้าใจเนื้อหาที่จะบรรยายได้ทั้งหมด □(2) ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่จะบรรยายได้ทั้งหมด □(3) สามารถเข้าใจเนื้อหาที่จะบรรยายได้บางส่วน □(4)

สามารถเข้าใจเนื้อหาบางส่วนที่จะบรรยายได้ การแสดงออก □(5)
เกือบจะไม่เข้าใจสิ่งที่กำลังพูด

44. ปัจจุบันคุณมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าไร? □(1) น้อยกว่า 17,880 หยวน □(2) 17,880 หยวน ถึง น้อยกว่า 20,000 หยวน □(3) 20,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 30,000 หยวน □(4) 30,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 40,000 หยวน □(5) 40,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 50,000 หยวน □(6) 50,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 70,000 หยวน □(7) 70,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 90,000 หยวน □(8) 90,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 110,000 หยวน□(9) 110,000 หยวน ถึง น้อยกว่า 130,000 หยวน □ (10) 130,000 หยวนถึงน้อยกว่า 140,000 หยวน □ (11) มากกว่า 140,000 หยวน

45. สถานการณ์ทางการเงินของครอบครัวคุณในปัจจุบันเป็นอย่างไร? □(1) เลี้ยงตัวเองได้และออมสม่ำเสมอ □(2) เลี้ยงตัวเองได้แต่เก็บเงินไม่ได้ □(3) ขัดสนทางการเงิน

46. ใบรับรองคุณสมบัติปัจจุบันของคุณในไต้หวันคืออะไร? □(1) การพำนักระยะสั้น □(2) ใบอนุญาตผู้พำนัก □(3) ใบอนุญาตผู้พำนักถาวร □(4) บัตรประจำตัว

47. ระดับการศึกษาของคุณคืออะไร? □(1) ผู้ไม่รู้หนังสือหรือศึกษาด้วยตนเอง □(2) โรงเรียนประถมศึกษา □(3) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือมัธยมศึกษาตอนต้น □(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย, อาชีวศึกษา (รวมถึงสามปีแรกก่อนถึงวิทยาลัยจูเนียร์ที่ห้า) □(5) วิทยาลัยจูเนียร์ □(6) มหาวิทยาลัย □(7) การวิจัย ทั้งหมดและข้างต้น

48. ปัจจุบันคุณมีงานทำหรือไม่? □(1) ใช่ งานประจำ □(2) ใช่ งานชั่วคราว □(3) ไม่มีงาน

49. ตอนนี้คุณกำลังทำงานประเภทไหนอยู่? (ไม่มีงานในข้อที่แล้ว ไม่ต้องตอบ) □(1) ตัวแทนความคิดเห็นสาธารณะ หัวหน้างาน และผู้จัดการ □(2) ผู้เชี่ยวชาญ □(3) ช่างเทคนิคและผู้ช่วยผู้เชี่ยวชาญ □(4) เจ้าหน้าที่สนับสนุนกิจการ □(5) งานบริการและงานขาย บุคลากร □(6) เกษตรกรรม ป่าไม้ ประมง ปศุสัตว์ บุคลากรฝ่ายผลิต □(7) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค □(8) เจ้าหน้าที่ควบคุมเครื่องจักรและประกอบเครื่องจักร □(9) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคและกรรมกรระดับรากหญ้า (10) อื่นๆ (โปรด ระบุ)_____

※สิ้นสุดแบบสอบถามนี้ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ※

附錄十　英文版問卷

I ☐ Agree ☐ Disagree to participate in this questionnaire survey.

A. Status of Cross-Border E-commerce Entrepreneurship and Related Training Courses.

1. Have you been involved in cross-border e-commerce related work in the past/present? (i.e., selling or engaged in cross-border e-commerce related work)

   ☐(1) Yes, engaged in/selling _____

   ☐(2) No (If "No" is checked, please go directly to question 3).

2. In reference to the above, how many years have you been involved in cross-border e-commerce related work? ☐(1) Less than 1 year ☐(2) 1 to 3 years ☐(3) 3 to 5 years ☐(4) 5 to 10 years ☐(5) Over 10 years

3. Have you received any entrepreneurship-related grants/loans provided by government units in the past/present? (For example, grants related to entrepreneurship such as the New Women Power Entrepreneurship Accelerator or the Women's Entrepreneurship Flying Goose Program, etc.)

   ☐(1) Yes, received _____ grant/loan (please circle "grant" or "loan")

   ☐(2) No (If "No" is checked, please go directly to question 6).

4. Following up, how helpful was the entrepreneurship-related grant/loan provided by the government unit to you? ☐(1) No help at all ☐(2) Not much help ☐(3) Helpful, but limited ☐(4) Helpful ☐(5) Very helpful

5. What is the reason for the above? _____

6. Have you participated in cross-border e-commerce related training courses in the past/present? (i.e., local government or association organized related training camps)

   ☐(1) Yes, participated in _____

   ☐(2) No (If "No" is checked, please proceed directly to the next section).

7. Following up, what was the duration of the training course you participated in? (Calculated in training hours) ☐(1) Within 20 hours ☐(2) 2136 hours ☐(3) 3760 hours ☐(4) 6190 hours ☐(5) 91120 hours ☐(6) Over 121 hours

8. Following up, how helpful was the cross-border e-commerce related training course to you? ☐(1) No help at all ☐(2) Not much help ☐(3) Helpful, but limited ☐(4) Helpful ☐(5) Very helpful

9. What is the reason for the above? _____

B. Needs for Cross-Border E-commerce Resource Usage

Select your view based on the following statements and mark 'v' in the appropriate ☐ (please only select one).

	Strongly Disagree			Neutral			Strongly Agree
	1	2	3	4	5	6	7
10. It is worthwhile to use Taiwan's cross-border e-commerce support services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. In the future, I will continue to use Taiwan's cross-border e-commerce support services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. I would recommend others to use Taiwan's cross-border e-commerce support services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Compared to the cross-border e-commerce support services in my home country, I would choose Taiwan's cross-border e-commerce support services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. I believe there is a high chance I will continue to use Taiwan's cross-border e-commerce support services in the future	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. Challenges in Using Government Employment Policies and Resource Utilization

Select your view based on the following statements and mark 'v' in the appropriate ☐ (please only select one).

	Strongly Disagree			Neutral			Strongly Agree
	1	2	3	4	5	6	7
15. The training courses are not continuous, limiting the enhancement of skills	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. The training courses are designed with Taiwanese citizens in mind and are not applicable to new immigrants	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. There is no job matching after the training course, reducing the effectiveness of the training	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. The training courses are mostly explained in Chinese, making it difficult to fully understand	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. There is a lack of cross-border e-commerce training courses on trade disputes, transaction security, and regulations	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. There is a lack of professional consultation or guidance for starting/operating a cross-border e-commerce business	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. The content of the government's cross-border e-commerce subsidy plan is too professional or complex	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. The qualifications for the cross-border e-commerce subsidy	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

plan do not match, making it impossible to apply							
23. It is not possible to know what cross-border e-commerce resources are provided by the government	□	□	□	□	□	□	□

D. Challenges related to Online Shopping, Cash Flow, and E-commerce Management

Select your view based on the following statements and mark 'v' in the appropriate □ (please only select one).

	Strongly Disagree			Neutral			Strongly Agree
	1	2	3	4	5	6	7
24. Lack of knowledge about the laws required for cross-border e-commerce	□	□	□	□	□	□	□
25. Lack of knowledge about international cash flow required for cross-border e-commerce	□	□	□	□	□	□	□
26. Lack of knowledge about business operation required for cross-border e-commerce	□	□	□	□	□	□	□
27. Fearful of trade disputes faced by cross-border e-commerce	□	□	□	□	□	□	□
28. Confident in finding suitable goods for import to Taiwan or export to home country	□	□	□	□	□	□	□

E. Future Policy Suggestions

Select your view based on the following statements and mark 'v' in the appropriate □ (please only select one).

	Strongly Disagree			Neutral			Strongly Agree
	1	2	3	4	5	6	7
29. Establish a hotline for new immigrants for cross-border e-commerce entrepreneurship consultation	□	□	□	□	□	□	□
30. Build a comprehensive website or app for cross-border e-commerce entrepreneurship consultation for new immigrants	□	□	□	□	□	□	□
31. Utilize existing social networks of new immigrants for the dissemination of cross-border e-commerce information	□	□	□	□	□	□	□
32. Collaborate with local vocational training bureaus to implement cross-border e-commerce entrepreneurship consultation services for new immigrants	□	□	□	□	□	□	□
33. Improve cross-border e-commerce training, adding items like trade dispute resolution, transaction safety, and legal regulations	□	□	□	□	□	□	□
34. Establish a platform for matching cross-border e-commerce entrepreneurial opportunities	□	□	□	□	□	□	□
35. Highlight Taiwanese specialty products as key export items	□	□	□	□	□	□	□

and assist new immigrants in promotion

F. Personal Information (The following items are only for statistical analysis, please answer with peace of mind)

36. Gender: □(1) Male □(2) Female

37. How many years have you been living in Taiwan? _____ years

38. Approximately how old are you? □(1) Under 21 years old □(2) 21 to under 31 years old □(3) 31 to under 41 years old □(4) 41 to under 51 years old □(5) 51 to under 61 years old □(6) 61 to under 65 years old □(7) 65 years old and above

39. Which city/county do you reside in? □(1) Taipei City □(2) New Taipei City □(3) Taichung City □(4) Tainan City □(5) Kaohsiung City □(6) Yilan County □(7) Taoyuan City □(8) Hsinchu County □(9) Miaoli County □(10) Yunlin County □(11) Nantou County □(12) Changhua County □(13) Chiayi County □(14) Pingtung County □(15) Taitung County □(16) Hualien County □(17) Penghu County □(18) Kinmen County □(19) Lienchiang County □(20) Keelung City □(21) Hsinchu City □(22) Chiayi City

40. What is your original nationality? □(1) Mainland China □(2) Hong Kong/Macau □(3) Vietnam □(4) Indonesia □(5) Thailand □(6) Philippines □(7) Cambodia □(8) Malaysia □(9) Myanmar □(10) India □(11) Other countries: _____

41. What is your current marital status with a Taiwanese spouse? □(1) Divorced □(2) Separated □(3) Spouse deceased □(4) Still married □(5) Other, please specify: _____

42. How many children do you have with your Taiwanese spouse? □(1) Have children: _____, Please specify the age of your youngest child: _____ years old. □(2) No children

43. What is your current level of Chinese reading comprehension? □(1) Can fully understand the content being expressed □(2) Can partially understand the content being expressed □(3) Can understand some parts of the content being expressed □(4) Can understand a small portion of the content being expressed □(5) Almost unable to understand the content being expressed

44. What is your average monthly income? □(1) Less than 17,880 NT$ □(2) 17,880 NT$ to less than 20,000 NT$ □(3) 20,000 NT$ to less than 30,000 NT$ □(4) 30,000 NT$ to less than 40,000 NT$ □(5) 40,000 NT$ to less than 50,000 NT$ □(6) 50,000 NT$ to less than 70,000 NT$ □(7) 70,000 NT$ to less than 90,000 NT$ □(8) 90,000 NT$ to less than 110,000 NT$ □(9) 110,000 NT$ to less than 130,000 NT$ □(10) 130,000 NT$ to less than 140,000 NT$ □(11) 140,000 NT$ and above

45. How would you describe your family's current economic situation? □(1) Self-sufficient with

regular savings □(2) Self-sufficient, but unable to save □(3) Financially difficult

46. What type of identification document do you currently possess in Taiwan? □(1) Short-term stay permit □(2) Resident permit □(3) Permanent resident permit □(4) Identification card

47. What is your educational level? □(1) Illiterate or self-taught □(2) Elementary school □(3) Junior high school □(4) High school/vocational school (including the first three years of five-year college) □(5) Junior college □(6) University □(7) Graduate school and above

48. Are you currently employed? □(1) Yes, with a permanent job □(2) Yes, with temporary/seasonal jobs □(3) No job

49. What is your current occupation? (If "No job" was selected, please skip this question) □(1) Government officials, managers, and executives □(2) Professionals □(3) Technicians and assistant professionals □(4) Administrative support staff □(5) Service and sales workers □(6) Agricultural, forestry, fishery, and livestock production workers □(7) Skilled workers □(8) Machinery equipment operators and assemblers □(9) Elementary skilled workers and laborers □(10) Other (Please specify): _____

※This questionnaire is now complete. Thank you for your cooperation※

附錄十一　柬埔寨版問卷

បុគ្គលផ្ទាល់ ☐ យល់ព្រម ☐ មិនយល់ព្រម ទទួលការសួងមតិមួយនេះ។

I.ស្ថានភាពបណ្តុះបណ្តាលវគ្គសិក្សាពាក់ព័ន្ធភាពជាសហគ្រិនតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែន

1.តើអ្នកធ្លាប់ចូលរួមការងារដែលទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែនកាលពីមុន/បច្ចុប្បន្នដែរឬទេ?(ពោលគឺ៖ លក់ទំនិញខ្លួនឯង

ឬចូលរួមក្នុងការងារទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែន)☐(1)មាន

លក់ទំនិញ/ការងារ_____☐(2)មិនមាន (ប្រសិនបើតូសត្រឹស「 មិនមាន 」

សូមរំលងទៅកាន់សំណួរទី3ដើម្បីឆ្លើយបន្ត។

2.បន្តពីចំណុចខាងលើ

តើអ្នកបានប្រឡូកក្នុងការងារទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែនប៉ុន្មានឆ្នាំហើយ? ☐(1) 1ឆ្នាំចុះ ☐(2) 1ឆ្នាំទៅ3ឆ្នាំ ☐(3) 3ឆ្នាំទៅ5ឆ្នាំ ☐(4) 5ឆ្នាំទៅ10ឆ្នាំ

☐(5)10ឆ្នាំឡើង

3.តើអ្នកមានធ្លាប់បានទទួលប្រាក់ឧបត្ថម្ភ/ប្រាក់កម្ចីទាក់ទងនឹងភាពជាសហគ្រិនដែលផ្តល់ដោយអង្គភាពរដ្ឋាភិបាលកាលពីមុន/បច្ចុប្បន្នដែរឬទេ?(ឧទាហរណ៍៖ កម្មវិធីអ្នកបង្កើនល្បឿនសហគ្រិនស្ត្រីថ្មី ឬគម្រោងFeiyanសហគ្រិនស្ត្រី

និងការផ្តល់ឧបត្ថម្ភធនសហគ្រិនពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត) ☐(1)ធ្លាប់

ទទួលបាន_____ប្រាក់ឧបត្ថម្ភ/ប្រាក់កម្ចី (សូមតូសរង្វង់

「ប្រាក់ឧបត្ថម្ភ」 ឬ「ប្រាក់កម្ចី」) ☐(2)មិនធ្លាប់បានទទួល (ប្រសិនបើតូសត្រឹស

「មិនធ្លាប់」 សូមរំលងទៅកាន់សំណួរទី6ដើម្បីឆ្លើយបន្ត។

4.បន្តពីចំណុចខាងលើ

បន្ទាប់ពីទទួលបានការឧបត្ថម្ភធនទាក់ទងនឹងសហគ្រិនភាព/ប្រាក់កម្ចីដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋាភិបាលបានជួយអ្វីខ្លះដល់អ្នក☐(1)គ្មានជួយអ្វីបានទាល់តែសោះ ☐(2)គ្មានជួយអ្វីបាន ☐

(3)ជួយបាន តែមានកំណត់ ☐(4)ជួយបាន ☐(5)ជួយបានខ្លាំង

5.បន្តសំណួរខាងលើ ហេតុអ្វី?_____

6.តើអ្នកបានចូលរួមសិក្ខាគ្គបណ្តុះបណ្តាលទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែនកាលពីមុន/បច្ចុប្បន្នដែរឬទេ? (ឧ.ពោលគឺ៖ ផ្នែកគំនិតច្នៃប្រឌិត ឬសមាគមមានជំរុំបណ្តុះបណ្តាលថ្នាក់សិក្ខាពាក់ព័ន្ធ)□

(1)មានចូលរួម_____ □(2)មិនមាន (ប្រសិនបើគូសត្រឹស「មិនមាន」សូមរំលងទៅកាន់សំណួរចំទី៧ដើម្បីឆ្លើយបន្ត។

7. បន្តពីចំណុចខាងលើ
តើវគ្គនៃគ្គបណ្តុះបណ្តាលដែលអ្នកបានចូលរួមពីមុនមានលក្ខណៈបែបណា?

(បណ្តុះបណ្តាលតាមម៉ោង) □(1) ក្រោម20ម៉ោង □21~36ម៉ោង (2) 37~60ម៉ោង□(3)

61~90ម៉ោង □(4) 91~120ម៉ោង □(5)121ម៉ោងឡើង

8. បន្តពីចំណុចខាងលើ
បន្ទាប់ពីបានចូលរួមវគ្គសិក្ខាបណ្តុះបណ្តាលទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអ៊ីនធើណេតឆ្លងដែនរួចតើជួយអ្នកអ្វីខ្លះ□(1)គ្មានជួយអ្វីបានទាល់តែសោះ □(2)គ្មានជួយអ្វីបាន □

(3)ជួយបាន តែមានកំណត់ □(4)ជួយបាន □(5)ជួយបានខ្លាំង

9. បន្តសំណួរខាងលើ ហេតុអ្វី?_____

II. តម្រូវការប្រើប្រាស់ធនធានអាជីវកម្មតាមបណ្តាញអនឡាញឆ្លងដែន

ជ្រើសរើសតាមគំនិតរបស់អ្នកដោយផ្អែកលើការរៀបរាប់ខាងក្រោម៖ សមស្រប □គូសត្រឹស「V」(សូមគូសត្រឹសតែមួយ)។							
	ពេញចិត្តខ្លាំង		ធម្មតា			មិនពេញចិត្ត	
	1	2	3	4	5	6	7
10.ប្រើប្រាស់សេវាកម្មជំនួយរាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនរបស់តៃវ៉ាន់ពាក់ព័ន្ធជាមានប្រយោជន៍	□	□	□	□	□	□	□
11.នៅពេលអនាគត	□	□	□	□	□	□	□

ខ្ញុំនឹងបន្តប្រើប្រាស់សេវាកម្មជំនួយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនរបស់គែវ៉ាន់							
12.ខ្ញុំនឹងណែនាំអ្នកផ្សេងទៀតឱ្យប្រើសេវាកម្មជំនួយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនរបស់គែវ៉ាន់	□	□	□	□	□	□	□
13.បើប្រៀបធៀបជាមួយសេវាកម្មជំនួយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនក្នុងប្រទេសកំណើតរបស់ខ្ញុំ ខ្ញុំនឹងជ្រើសរើសសេវាកម្មជំនួយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែននៅគែវ៉ាន់	□	□	□	□	□	□	□
14.ខ្ញុំយល់ថា ខ្ញុំនឹងបន្តប្រើប្រាស់សេវាកម្មជំនួយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនរបស់គែវ៉ាន់នាពេលអនាគតមើលទៅហាក់មានឱកាសប្រើន	□	□	□	□	□	□	□

III.ការប្រើប្រាស់គោលនយោបាយការងាររបស់រដ្ឋាភិបាល ព្រមទាំងការប្រើប្រាស់ធនធានឱ្យការប្រកួតប្រជែង

ជ្រើសរើសតាមគំនិតរបស់អ្នកដោយផ្តែកលើការរៀបរាប់ខាងក្រោម៖ សមស្រប □គួសគ្រីស「v」(សូមគួសគ្រីសតែមួយ)។

	ពេញចិត្តខ្លាំង			ធម្មតា			មិនពេញចិត្ត
	1	2	3	4	5	6	7
15. ដែនការសិក្សាមិនមានបន្តវគ្គបណ្តុះបណ្តាលធ្វើអោយការបង្កើនសមត្ថភាពមានកម្រិត	□	□	□	□	□	□	□
16.វគ្គបណ្តុះបណ្តាលបង្កើតឡើងតម្រូវតាមគំនិតប្រជាជនគែវ៉ាន់ មិនស័ក្តិសមនឹងតម្រូវការរបស់ប្រជាជនច់ណ្តុលថ្ពី	□	□	□	□	□	□	□
17. ប់ពីទទួលវគ្គបណ្តុះបណ្តាលចប់មិនមានការផ្តល្លងជួយរកការងារប្រសិទ្ធភាពនៃការបណ្តុះបណ្តាលមិនអំណោយផល	□	□	□	□	□	□	□
18. វគ្គសិក្សាភាគច្រើនបកស្រាយពន្យល់ជាភាសាចិនមិនអាចស្វែងយល់បានពេញលេញ	□	□	□	□	□	□	□
19.កង្វះវគ្គបណ្តុះបណ្តាលស្តីពីដម្លោះអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន សុវត្ថិភាពប្រតិបត្តិការ និងបទប្បញ្ញត្តិ	□	□	□	□	□	□	□
20.កង្វះការពិគ្រោះយោបល់ប្រកបដោយវិជ្ជាជីវៈ	□	□	□	□	□	□	□

អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន ឬការប្រឹក្សាលើ (ការចាប់ផ្តើម) អាជីវកម្ម	
21.ខ្ជឹមសារនៃផែនការឧបត្ថម្ភធនអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនរបស់រដ្ឋាភិបាលគឺមានលក្ខណៈស្មុគស្មាញនិងផ្លែផ្ការពេក	□ □ □ □ □ □ □
22.ការឧបត្ថម្ភធននៃផែនការឧបត្ថម្ភអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនពុំត្រឹមត្រូវតាមគោលការណ៍ មិនអាចស្តុះស្តុយបាន	□ □ □ □ □ □ □
23.តុំអាចដឹងព័ត៌មានទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនដែលផ្តល់ដោយរដ្ឋាភិបាលមានធនធានណាខ្លះ?	□ □ □ □ □ □ □

ⅳ.បញ្ហាប្រឈមទាក់ទងនឹងការទិញទំនិញតាមអ៊ីនធើណេត ល់ហ្សាសថ្រាក់

និងប្រតិបត្តិការអាជីវកម្មអនឡាញ

ជ្រើសរើសតាមគំនិតរបស់អ្នកដោយផ្អែកលើការរៀបរាប់ខាងក្រោម៖ សមស្រប □គួសគ្រឹស「v」(សូមគួសគ្រឹសតែមួយ)។

	ពេញចិត្តខ្លាំង			ធម្ម តា			មិនពេញចិត្ត
	1	2	3	4	5	6	7
24.កង្វះចំណេះដឹងអំពីច្បាប់និងបទប្បញ្ញត្តិដែលត្រូវការសម្រាប់អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□	□	□	□	□	□	□
25.កង្វះចំណេះដឹងអំពីល់ហ្សាសថ្រាក់អន្តរជាតិដែលត្រូវការសម្រាប់អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□	□	□	□	□	□	□
26.កង្វះចំណេះដឹងទាក់ទងនឹងអាជីវកម្មដែលត្រូវការសម្រាប់អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□	□	□	□	□	□	□
27.ការភ័យខ្លាចនៃជម្លោះអាជីវកម្មដែលប្រឈមមុខដោយអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□	□	□	□	□	□	□
28.មានទំនុកចិត្តក្នុងការស្វែងរកផលិតផលដែលសាកសមដើម្បីនាំចូលទៅកែវ៉ាន ឬនាំចេញទៅកាន់ប្រទេសកំណើត	□	□	□	□	□	□	□

V.ប អនុសាសន៍គោលនយោបាយនាពេលអនាគត

ជ្រើសរើសតាមគំនិតរបស់អ្នកដោយផ្អែកលើការរៀបរាប់ខាងក្រោម៖ សមស្រប □គួសគ្រឹស「v」(សូមគួសគ្រឹសតែមួយ)។

	ពេញចិត្តខ្លាំង			ធម្ម តា			មិនពេញចិត្ត
	1	2	3	4	5	6	7
29.បង្កើតបណ្តាញពិគ្រោះយោបល់អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនសម្រា	□	□	□	□	□	□	□

ប្រជាជនចំណូលថ្មី (បង្កើតសហគ្រិន)	
30. បង្កើតគេហទំព័រប្រឹក្សា APP អាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែនអោយពេញលេញ	□ □ □ □ □ □ □
31. ប្រើប្រាស់បណ្តាញសង្គមដែលមានស្រាប់របស់ប្រជាជនចំណូលថ្មីឱ្យបានល្អសម្រាប់ការចែកចាយព័ត៌មានអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□ □ □ □ □ □ □
32. ក្បាលណ្តោះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ: សហការអនុវត្តសេវាកម្មប្រឹក្សាអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន (បង្កើតសហគ្រិន) សម្រាប់ប្រជាជនចំណូលថ្មី	□ □ □ □ □ □ □
33. កែលម្អការបណ្តុះបណ្តាលពាណិអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន បង្កើនជម្រើះពាណិជ្ជកម្ម សុវត្ថិភាពប្រតិបត្តិការ និងបទប្បញ្ញត្តិ។	□ □ □ □ □ □ □
34. បង្កើតវេទិកាជួបឆ្លងអាជីវកម្មអនឡាញឆ្លងដែន	□ □ □ □ □ □ □
35. ចំពោះដំណឹងពិសេសរបស់តែកំពង់ចាត់ទុកជាទំនិញនាំចេញសំខាន់ ដើម្បីជួយប្រជាជនចំណូលថ្មីក្នុងការផ្សព្វផ្សាយ	□ □ □ □ □ □ □

VI. ព័ត៌មានទូទៅ (គម្រងសំណួរខាងក្រោមគឺសម្រាប់តែការវិភាគស្ថិតិ
សូមឆ្លើយដោយទំនុកចិត្ត)

36. ភេទ : □(1)ប្រុស □(2)ស្រី

37. តើអ្នកមករស់នៅតែកំពង់ប៉ុន្មាន_____ឆ្នាំ

38. តើអ្នកមានអាយុប៉ុន្មាន? □(1) មិនទាន់គ្រប់ 21 ឆ្នាំ □(2) 21 ឆ្នាំ-មិនទាន់គ្រប់ 31 ឆ្នាំ □(3) 31 ឆ្នាំ-មិនទាន់គ្រប់ 41 ឆ្នាំ □(4) 41 ឆ្នាំ-មិនទាន់គ្រប់ 51 ឆ្នាំ □(5) 51 ឆ្នាំ-មិនទាន់គ្រប់ 61 ឆ្នាំ □(6) 61 ឆ្នាំ-មិនទាន់គ្រប់ 65 ឆ្នាំ □(7) 65 ឆ្នាំឡើងទៅ

39. តើអ្នករស់នៅខេត្តក្រុងណា? □(1)ទីក្រុងកែប៉ិ □(2)ទីក្រុងកែប៉ិថ្មី □(3)ទីក្រុងកែបុង □(4)ទីក្រុងបាយណាន □(5)ទីក្រុងការស្សង □(6)ខេត្តអ៊ីឡាន □(7)ខេត្តបាវយ៉ិន □(8)ខេត្តស៊ិនជូ □(9)ខេត្តម៉ៃវលី □(10)ខេត្តអ៊ីនលីន □(11)ខេត្តណានថូរ □(12)ខេត្តចាំងហ៊ីក □(13)ខេត្តដាអ៊ី □(14)ខេត្តកឹងកុង □(15)ខេត្តថាយកុង □(16)ខេត្តហ៊ីលាន □(17)ខេត្តដឹងហ៊ូ □(18)ខេត្តជិនមិន □(19)ខេត្តលានដាំង □(20)

ទីក្រុងជីឡុង □(21)ទីក្រុងស៊ីនជូ □(22)ទីក្រុងជាអ៊ី

40. តើអ្នកគឺជាសញ្ជាតិអ្វី? □(1) ចិនដីគោក □(2) ចិនហុងកុង/ម៉ាកាវ □(3) វៀតណាម □(4) ឥណ្ឌូនេស៊ី □(5) ថៃ □(6) ហ្វីលីពីន □(7) កម្ពុជា □(8) ម៉ាឡេស៊ី □(9) ភូមា □(10) ឥណ្ឌា □(11) ប្រទេសផ្សេងទៀត_____

41. ស្ថានភាពអាពាហ៍ពិពាហ៍របស់អ្នកជាមួយនៃគូរតៃកាន់ □(1)លែងលះ □ (2)រស់នៅបែកគ្នា □(3)នៃគូរបានមរណភាព□(4)អពិហ៍ពិពាហ៍នៅមាន □(5)ផ្សេងទៀត សូមបញ្ជាក់_____

42. តើអ្នកជាមួយនៃគូរតៃកាន់មានបុត្រប៉ុន្មាន? □(1)មានកូន_____នាក់ តើបុត្រកូចបំផុតអាយុប៉ុន្មាន_____ ឆ្នាំ។ □(2)មិនមានកូន

43. តើកម្រិតភាសាចិនរបស់អ្នកគឺ □(1)អាចស្តែងយល់បានច្រើន□(2) អាចស្តែងយល់បានមួយចំណែកធំ □(3) អាចស្តែងយល់បានខ្លះៗ □(4) អាចស្តែងយល់បានមួយភាគតូច □(5) មិនអាចស្តែងយល់បានទាល់តែសោះ

44. តើបច្ចុប្បន្នចំណូលប្រចាំខែរបស់អ្នកប្រហែលប៉ុន្មាន? □(1)មិនដល់ 17,880 ដុល្លាតៃកាន់ □(2)17,880 ដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 2 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់ □(3)2 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 3 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់ □(4)3 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 4 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន □(5)4 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 5 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់ □(6)5 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 7 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់ □(7)7 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន់～មិនដល់ 9 ម៉ឺនដុល្លាតៃកាន □(8)9

ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់~មិនដល់ 11 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់ □(9)11 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់~មិនដល 13 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់ □(10)13 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់~មិនដល 14 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនត់ □(11)14 ម៉ឺនដុល្លាគែកំនឡើង

45. តើស្ថានភាពជីវភាពគ្រួសាររបស់អ្នកគឺ? □(1)អាចមានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ខ្លួនឯង និងមានសន្សំថែរ □(2)អាចមានគ្រប់គ្រាន់សម្រាប់ខ្លួនឯង តែមិនមានសន្សំថែរ □ (3)ស្ថានភាពលំបាក

46. តើបច្ចុប្បន្នអ្នករស់នៅគែកំនត់កាន់កាតស្នាក់នៅប្រភេទអ្វី? □(1) កាតស្នាក់នៅរយៈពេលខ្លី □(2) កាតស្នាក់នៅបណ្តោះអាសន្ន □(3)កាតស្នាក់នៅឥតកំណត់ □(4) កាតអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ

47. តើកម្រិតវប្បធម៌របស់អ្នកគឺ □(1)មិនចេះអក្សរឬរៀនដោយខ្លួនឯង □ (2)បឋមសិក្សា □(3)អនុវិទ្យាល័យ □(4) វិទ្យាល័យ(បូករួមបីឆ្នាំដំបូងនៃមហាវិទ្យាល័យទិ៥) □(5)ជ្លាក់ជំនាញឯកទេស □(6)សាកលវិទ្យាល័យ □(7)ជ្លាក់អនុបណ្ឌិតឡើង

48. តើបច្ចុប្បន្នអ្នកមានការងារធែរឬទេ?□(1) មានការងារពេញម៉ោង □(2) មានការងារក្រៅម៉ោង □(3) គ្មានការងារ

49. តើបច្ចុប្បន្នអ្នកធ្វើការងារអ្វីធែរ? (សំណួរខាងលើបំពេញគ្មានការងារ មិនចាំបាច់ឆ្លើយ) □(1)ក់ណាងមកឹសាធារណៈ អ្នកគ្រប់គ្រង និងប្រធាន □(2)បុគ្គលិកជំនាញ □ (3)អ្នកបច្ចេកទេស និងអ្នកជំនួយការបុគ្គលិកជំនាញ □(4)បុគ្គលិកជំនួយការិយាល័យ □ (5)បុគ្គលិកផ្នែកលក់ និងសេវាកម្ម □(6)បុគ្គលិកកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ នេសាទ

និងជលិតកម្មបស្សត្ថ □(7)បុគ្គលិកជំនាញពាក់ព័ន្ធ □(8)ប្រតិបត្តិការឧបករណ៍មេកានិច

និងអ្នកដំឡើង □(9)កម្មការជំនាញ និងកម្មការមូលដ្ឋាន (10) ផ្សេងទៀត (សូមបញ្ជាក់)

附錄十二　理審查研究計畫許可書

中山醫學大學附設醫院第二人體研究倫理審查委員會

The Institutional Review Board
Chung Shan Medical University Hospital
No.110, Sec. 1, Chien-Kuo N. Road, Taichung, Taiwan 40201
Phone: 04-24739595 Fax: 04-35073516

研究計畫許可書

CSMH/IF No: S2-22073

計畫名稱：
計畫編號：
計畫主持人與研究機構：
經費來源：
會議日期：
版　　本：
許可審查核准期間：自民國 112 年 6 月 28 日至民國 113 年 6 月 27 日

主任委員

中　華　民　國　一　一　二　年　六　月　二　十　八　日

Permission of Protocol Continuing for Research Proposal
Chung Shan Medical University Hospital

Date: Jun 28, 2023

Protocol Title:
Protocol No:
Principle Investigator& Affiliated Institution:
Date of meeting : 2023/6/8
Version: [See above]
Effective duration approved: 2023/6/28 to 2024/6/27

Chih-Ping Han

Chih-Ping Han, MD/PhD
Chairman
Institutional Review Board

附錄十三　第一次焦點訪談逐字稿

Speaker 鄧老師

[00:02 - 02:58] 好 那個各位新住民的姐妹朋友們 姐妹們還有兄弟們 大家午安 然後還有女兒們午安 那我先自我介紹一下 我是致理科技大學應用日語系的旭茹老師那很榮幸因為我今年有拿到那個 新住民的跨境電商的今年的計畫這樣子 所以今天會邀請大家來 是因為我們今天要做一個焦點訪談 那主要訪談的內容是因為其實政府它現在開始重視到 我們在新住民子女甚至是新住民朋友 在跨境電商現在目前所遭遇到的一個狀況 結果我們發現說 就是我們在經營跨境電商的時候 真的會遇到一些 可能政府沒有注意到的事情 那政府它其實有提供了很多的培訓方式 但是這樣的培訓方式 是不是真的適合我們新住民的朋友們 甚至是新住民的子女們 其實這一塊是 目前政府還想知道跟了解 所以就是今天為什麼會邀請各位 就是好朋友們來這邊 一起來參加這個焦點訪談的一個部分 那我們剛剛其實有請各位 就是先進們簽了幾張單子 第一張其實是 我們叫做研究者同意書 就是因為就是您是確定 就是願意來參加我們的研究 我們沒有威脅利誘您 所以就請您要幫我簽署一下 那個研究者同意書的部分 那剛剛其實有一張訪綱其實會是 之後是後面的部分 是我們這次等一下要訪談的內容 那前面的部分 是有一些基本資料的一些背景的部分 等一下也可以請大家幫我們填寫一下 那您可以幫我一個忙嗎 就是在右上角的部分 幫我寫一下您的名字可以嗎 因為我們到時候可能會做一下 小小的註記就是您的大概的背景這樣子　那就誠如剛剛在那個叫 研究者的同意書裡面有提到 就是說這個研究完成之後 如果您真的有任何的興趣 其實可以隨時跟我聯繫 我會把研究報告再寄給您 這樣子 就是像之前有一些好朋友們 是我們在去年的計畫 其實是有完成的 就是我們真的有獲得到 蠻多寶貴的資料 那如果您真的有興趣 我們隨時都可以把研究報告 再給您這樣子 那我也要溫馨的提醒大家 因為這個是焦點訪談 所以我們全程會錄音 那這個請各位先進一定要確實的知道這件事

[02:32 - 02:47] 如果說您真的有任何不想要參加 這一個座談的部分的話 您可以先隨時離席都沒有問題 那我們事後也會給大家 就是新台幣兩千塊錢 做個車馬費的一個補償這樣子 所以再次謝謝各位先進所以剛剛有請大家

[02:47 - 02:58] 都有見到領據的部分 這樣子 好 那我們今天我們會分幾個部分 第一個部分是我們會 想要請各位先進了解一下 就是第一個

[02:58 - 03:01] 那您目前在有沒有從事過

[03:01 - 03:12] 跨境電商相關的工作 那我先解釋一下 這個跨境電商的部分就是說 因為剛剛已經有很多同仁 就是先進來問我說 那個鄧老師

[03:12 - 03:14] 如果我在 FB 賣東西可不可以

[03:14 - 03:15] 可以

[03:15 - 03:20] 但是如果說您是把您越南的東西 或者是馬來西亞的東西

[03:20 - 03:33] 賣到台灣來 這樣都算 我們要有跨國的 跨國的這樣子一個交易的部分 那跨國的意思就是說 您有從您的母國買東西進來 然後賣給台灣的同仁

[03:33 - 03:35] 或者是台灣的人 然後或者是從

[03:35 - 03:37] 把台灣的好東西賣回去

[03:38 - 03:43] 這個都算 或者是有沒有受過 跨境電商的栽培、培訓

[03:43 - 03:49] 就是你有沒有去參加過 大學開的課程也好 或者是地方政府開的課程也好

[03:49 - 03:55] 有沒有參加過這樣的課程 還是說你有沒有受過 政府有關的相關的補助

[03:55 - 03:55] 有沒有

[03:55 - 04:03] 如果有的可以也跟我們分享一下 那我們這邊其實想要跟大家分享的地方是 因為您都是自行創業

[04:03 - 04:05] 如果是創業的部分的話
[04:05 - 04:08] 有沒有一些可以跟我們分享的經驗
[04:08 - 04:23] 的狀況這樣子好不好 那我們先請 有沒有 我們先請 好不好 我們先請主持人考慮 好 簡單好不好 我們大概 1 分鐘這樣 可以嗎 就分享 對有沒有相關的工作經驗
[04:23 - 04:25] 或是有沒有補助這樣子 你好

Speaker 受訪者
[04:25 - 04:27] 我是志雄
[04:27 - 04:28] 我來自印尼
[04:28 - 04:41] 然後我是沒有受過這個跨境電商的 然後我在臺灣 只是用那個什麼
[04:41 - 04:44] 蝦皮嗎 就在國內而已
[04:44 - 04:55] 然後如果有沒有用的東西 我會擺在那個 FB 然後讓人家看到 然後他跟我聯繫 然後去買賣 就這樣而已

Speaker 鄧老師
[04:55 - 05:03] 那你有受過什麼補助或是培訓嗎 沒有 到目前是沒有

Speaker 受訪者
沒有
Speaker 鄧老師
好 OK 那我們請下一位好不好

Speaker 受訪者
[05:05 - 05:07] 我是黃其山
[05:07 - 05:14] 從菲律賓 華橋 然後那個
[05:15 - 05:18] 這個跨境電商我也沒有做過
[05:19 - 05:23] 可是因為我以前做工程師的
[05:23 - 05:26] 有時候是賣到
[05:27 - 05:33] 沒關係 他有時候會帶去買 自己的那個客戶 就是以前我做過單幫的

Speaker 鄧老師
[05:33 - 05:35] 有跑考過單幫就對了

Speaker 受訪者
[05:35 - 05:35] 對
[05:36 - 05:49] 然後就是客人需要什麼電子零件 一些之類的 比如說在馬來西亞
[05:49 - 05:54] 帶過去 就直接補救這樣 好

Speaker 鄧老師
[05:54 - 05:55] 所以有國際貿易的經驗
[05:55 - 06:11] 沒有 好 謝謝 那我們後面好不好 來這個

Speaker 受訪者
國際貿易我是沒有啦 我是跟人家做的

Speaker 鄧老師
沒關係 有幫人家工作也可以

Speaker 受訪者
對他是做嬰兒用品的
對

Speaker 鄧老師
您的名字是 榮均嗎

Speaker 受訪者
對

Speaker unknow
來哪一邊 印尼?

Speaker 受訪者 B
對

Speaker 鄧老師
所以是賣嬰兒用品?

Speaker 受訪者
對 嬰兒用品我是跟人家做一些 然後剛好疫情就停掉了 你疫情過後 疫情很好 生意比較好 那疫情過後 他就是停掉了

Speaker 鄧老師
就停掉了

Speaker 受訪者
對

Speaker 鄧老師
原因是什麼因為就真的沒有 Baby 嗎 還是 沒有 不知道

Speaker 受訪者
因為可能 也不好意思講 可能因為是他先生幫他弄的 然後他們就離異 就沒有人幫他弄了 對

Speaker 鄧老師
好 謝謝 那我們現在再轉到下一位

Speaker 受訪者
[06:58 - 07:14] 謝謝 大家好 我是來自緬甸的 然後我名字是 淑卿 好我是都沒有經驗
[07:14 - 07:31] 然後也沒有做過什麼 我是想要

Speaker 鄧老師
想要嗎 有興趣就對了

Speaker 受訪者
對 很想興趣 興趣 所以想要了解一下

Speaker 鄧老師
好 謝謝 然後

Speaker 受訪者
[07:31 - 07:47] 大家好 我是來自中國的彩萍

Speaker 鄧老師
彩萍嗎

Speaker 受訪者
是 彩萍 因為我之前不是 我回臺灣生活不是很長時間 也就是一年多 我去年 8 月份才回來團聚 以前一直在大陸不好意思 我有點感冒
[07:47 - 08:03] 沒關係 因為之前 我之前在大陸的時候 也會做一點 我們那邊做微商 就是通過微信 就是我們這邊的 LINE 類似的 通過微信去銷售我們的產品
[08:03 - 08:20] 那時候我們是做這個 地方的特產 比如說 因為我是在廣東 然後他們這裡的新疆 那些特產的地方 比較有興趣 我會做紅棗 枸杞之類然後在我們朋友圈
[08:20 - 08:35] 也在有這個 以後我婆婆是 因為她一直 這邊的朋友很多 阿嬤都很喜歡 都會叫我把那些東西寄回來 她再幫我收回去 這種應該也算一種跨境 我不知道後來的這個
[08:35 - 08:52] 因為我住那裡 然後我的房東 對我們這邊的產業 也很有興趣 他那時候就跟我說 如果我們的 台灣的茶葉可不可以跟他合作 去到我們 因為我們廣東人很喜歡喝茶的他說那可以嘗試一下
[08:52 - 09:08] 把我們台灣的高山茶 到我們廣東去販賣 所以有這個想法 那疫情以後 就是疫情這個時間 台灣那時候他們覺得這個茶葉 可能也有一點點 一點的想法後來就沒有下文了
[09:08 - 09:23] 都沒有再去 再討論這個茶葉搬回去的事情 目前呢 我目前現在就沒有從事這個 沒有 之前有 對 之前也沒有接受過政府補助的 還有那個培訓的都沒有

Speaker 受訪者
我是蘇雨欣

Speaker 鄧老師
[09:32 - 09:33] 雨欣

Speaker 受訪者
[09:33 - 09:50] 對 然後我是新住民二代 對 然後是大陸人 然後我之前的話 是有在自己做網拍 就是從大陸進飾品 就是進飾品然後自己賣這樣子
[09:50 - 09:52] 然後就是社群媒體
[09:52 - 09:55] 跟蝦皮邊串聯這樣子
[09:55 - 10:12] 對 然後還有就是經營一些 以前公司的社群媒體

Speaker 鄧老師
公司的社群

Speaker 受訪者
對 就是做服務上的推廣這樣子 好 對然後但是真正實際上
[10:12 - 10:27] 就是接受培訓的話 是沒有 就是自己摸索

Speaker 鄧老師
好 OK 好 謝謝

Speaker 受訪者
我是沈怡婷 好 怡婷老師 我是新住民二代 二代老師然後我是跟媽媽一起
[10:27 - 10:44] 就是做網路上的 就是做蝦皮的 我們就是幫忙 幫她出貨 進貨啦 我們幫她 就是幫她找貨源之類的

Speaker 鄧老師
那你們都是從哪裡找 就是 媽媽是哪一國人

Speaker 受訪者
爸爸是越南的
[10:44 - 10:59] 越南的 是 就是都有 就是從越南和日本 對 就是從那邊

Speaker 鄧老師
好 謝謝 那有受過相關的培訓嗎

Speaker 受訪者

沒有 沒有 好 OK
[10:59 - 11:14] 好 那我們請

Speaker 受訪者
大家好 我是立芬 來自馬來西亞 跨境的話 我是之前 因為我是做永生花 乾燥花所以之前是在馬來西亞的朋友
[11:14 - 11:31] 跟新加坡的朋友 也是看到喜歡 他們想要再自用或者銷售 所以當時有寄了一些 回去給他們販售這樣子 但是疫情之後就停止了然後補助的話
[11:31 - 11:49] 目前是沒有 都是自己摸索

Speaker 鄧老師
你都是自己摸索就可以了

Speaker 受訪者
對

Speaker 鄧老師
OK 謝謝

Speaker 受訪者
老師好 我是淳陽 我來自越南 目前是有在經營蝦皮然後蝦皮上面也有跨境的
[11:49 - 12:05] 就是蝦皮跨境是到新加坡 跟馬來西亞都有經過 然後 那您是大概賣什麼我賣的是縫紉材料相關的
[12:05 - 12:23] 對 沒有參加過什麼輔助 沒有參加過

Speaker 鄧老師
沒有就對了 對 好 謝謝 謝謝 席琳大家好

Speaker 受訪者 I
[12:23 - 12:27] 我是來自柬埔寨 潘席琳
[12:28 - 12:33] 我本身其實做這個跨境電商 也是很意外
[12:33 - 12:48] 從老三的來臨壓力大 然後又要在家 又可以就是減輕家庭的一些負擔 賺寶寶的奶粉錢 就無意中就做起來 我是一開始是從就是看大家
[12:48 - 12:50] 現在都是用手機
[12:50 - 12:58] 網路那麼方便 我就看到大家有 PO 一些 從大陸進的東西 我也是學了人家做
[12:58 - 12:59] 也是自己摸索
[12:59 - 13:16] 然後也想想 我賣的跟大家一樣 那不就沒什麼特色 後來就不賣那些包包衣服 從大陸進了 就轉行 帶自己家鄉的東西 對然後一做就到現在
[13:16 - 13:28] 好像寶寶五六歲了 對 所以我做這個也是五六年了 到目前為止還是在做 因為喜歡吧 還是對可以支撐一些
[13:28 - 13:32] 然後像 因為有在摸索了之後
[13:33 - 13:35] 才想到要多一點

[13:35 - 13:36] 比較專業一點
[13:36 - 13:52] 因為我自己摸索可能會 因為我們國家跟臺灣 一些進口不是很通嗎 所以我怕我是不是違反臺灣的一些法則 什麼的 然後做一些電商的一些經驗我就來我們致理科技大學的
[13:52 - 14:09] 商務學院 有開我們新住民的微型電商課程 對 也受訓了幾個小時 也拿到證書這樣 然後學校也滿溫馨的就給我們平台去實際去執行這個有擺攤
[14:09 - 14:13] 對 後來我也是陸陸續續的做這件事 因為覺得滿好玩
[14:13 - 14:16] 也可以推廣自己文化 也可以讓臺灣認識我們的商品
[14:16 - 14:29] 到現在還是在做擺攤市集這個 然後補助的話 也是一路遇到貴人 就是看到我有在做這方面很努力
[14:29 - 14:32] 他們就說政府現在有在
[14:32 - 14:35] 像我們裡面什麼
[14:35 - 14:48] 新女力創業加速器這個計畫 還有什麼女性創業會議的計畫 這個是要貸款的 但新女力創業加速器 是如果你的計畫案
[14:48 - 15:00] 還有你的一些表達執行 OK 他會不會真的撥款給你 不用貸款 是真的撥款給你去執行 不過不是這兩個
[15:00 - 15:02] 我是得到最近去年的
[15:02 - 15:05] 內政部民署築夢計畫
[15:05 - 15:09] 是新居民與子女
[15:09 - 15:17] 可以一起做個團隊 組成團隊 然後獲得這個今年的補助 所以你有獲得築夢的部分
[15:18 - 15:22] 然後去完整我的夢想

Speaker 鄧老師
[15:22 - 15:24] 對 好 OK 謝謝

Speaker 受訪者
[15:25 - 15:29] 然後 大家好 我是曹涵妮 來自印尼
[15:30 - 15:32] 我自己本身是有自己創業
[15:32 - 15:35] 自己開印尼商店 對
[15:35 - 15:38] 然後一般都是店裡的東西
[15:38 - 15:54] 都是賣雜貨那些 都是經過代理商 那我自己有跨境的話 就是因為我本身也是有創立舞蹈團 印尼的傳統舞蹈團 那我們的舞衣 頭飾那些也是必須從印尼那邊
[15:54 - 16:10] 自己去找 自己去買 然後有些變成就是 透過親朋好友 有去印尼剛好的話 那就是我們自己去下訂單 然後都請他們帶來這些那我們也會多帶一些
[16:10 - 16:26] 然後看有身邊也是同樣的 也是舞蹈團的姐妹們有需要 那就一起跟我們購買這樣子 對 那其他的就像店裡的因為都是有比較會牽涉到
[16:26 - 16:31] 食品安全那些 那是一定要經過代理商比較安全 對
[16:31 - 16:33] 那像衣服 飾品那些
[16:33 - 16:35] 對 可以自己帶
[16:35 - 16:39] 然後我們像現在 差不多一年了
[16:39 - 16:42] 認識熙明之後 也是參加一些 出勤
[16:43 - 16:45] 去參加一些市集

[16:45 - 16:47] 那市集那些
[16:47 - 16:50] 很多台灣民眾也很
[16:50 - 16:52] 就是對我們的文化很有興趣
[16:52 - 16:55] 看到我們擺的一些美食
[16:55 - 17:04] 或是布 蠟染布那些 還有擺飾的文物 都很有興趣 對
[17:04 - 17:05] 所以他們也會希望
[17:05 - 17:07] 我們擺市集的話
[17:07 - 17:09] 也是會可以帶一些
[17:09 - 17:24] 那我就會從事這些東西 從印尼自己帶來 自己買 謝謝 謝謝

Speaker 鄧老師
然後最後

Speaker 受訪者
大家聽得到嗎聽得到
[17:24 - 17:28] 好 我來自緬甸 我之前有做過
[17:28 - 17:30] 從台灣的電池
[17:31 - 17:46] 運輸到緬甸去 大概做了兩批 因為我們的稅率太高了 稅率太高了 所以就不划算 所以約大概做了半年就已經收起來 後來是我就有輸出一些設備
[17:46 - 17:56] Salebox 的設備 就有輸出 那不過是因為是法律上 有很多很多的一個 綁手綁腳的 所以 Salebox 的輸出
[17:56 - 17:57] 也好像也都
[17:59 - 18:04] 就會碰到很多的困難 尤其是法規 還有一個就是
[18:04 - 18:07] 發射體的那個接收體
[18:07 - 18:22] 那因為設備上 一定會有一些發射體 所以就是會有這一些東西 所以就是會碰到問題 所以也就不做了 就是自己在上班 目前是這樣子
[18:22 - 18:23] 那我從來沒有去接受過
[18:23 - 18:30] 什麼政府的什麼培訓 那不過我自己本身 就是在公司裡面 的資歷很完整
[18:30 - 18:34] 我從財務到研發到業務
[18:34 - 18:36] 都有經過
[18:36 - 18:38] 所以就好像對貿易這一塊
[18:38 - 18:44] 我是還是可以熟悉的 或者是好像我們的稅金 或者是什麼
[18:44 - 18:46] 運費太貴的
[18:46 - 19:01] 那些東西 OK

Speaker 鄧老師
好 謝謝 好 那接下來我想要問各位的部分是 因為其實就像剛剛那個藍蕾(受訪者)講的 因為其實現在政府他為什麼會希望大家來
[19:01 - 19:17] 其實就是希望聽到大家的心聲 因為以往真的 就像你講的 政府其實是真的有一些相關的補助 甚至是培訓的部分 但是好像似乎是都沒有傳遞到大家 因為對 因為我們剛剛聽起來 是真的有接到接受到補助
[19:17 - 19:33] 甚至培訓好像只有 對 矽林(受訪者)一個 其他大家都沒有相關的 可是其實政府他們現在很想知道就是說

其實政府每一年 都會辦這樣的一個課程 其實事實上地方政府都有辦 但事實上好像似乎是沒有被傳達到就是說那想要問大家說
[19:33 - 19:48] 您在從事這樣的活動的時候 有沒有什麼困難 就像剛剛藍蕾(受訪者)講的 你有沒有遇到一些是你真的很困擾 因為這個計畫就是像跟各位 就會先進報告 其實這個是立法委員都會看 所以如果說真的有
[19:48 - 19:52] 大家可以就是暢所欲言 當然就有些話語我們會
[19:52 - 19:55] 我們會當然會修飾過 只是就是說
[19:55 - 19:58] 如果真的有遇到一些困難或狀況 隨時跟我們說
[19:58 - 20:04] 因為我們都會寫進報告裡面 那這個就是會給立法委員 他們之後再做
[20:04 - 20:06] 尤其是部裡面去做參考
[20:06 - 20:07] 所以他們之後真的會
[20:07 - 20:11] 根據大家的報告的內容 去知道說真實的狀況是什麼
[20:11 - 20:26] 我們可以再來做 適定的一個修正就對了 所以我們很想要知道的地方是 你們在從事這些 不管是蝦皮也好 真的是做設備的也好 或者是像洗禮(受訪者)是從買舞衣 買五儀或者是買一些東西
[20:26 - 20:31] 或是在代理商的狀況下的狀況下的時候 有沒有遇到一些真的遇到的困難
[20:31 - 20:50] 那這些困難是有貿易的糾紛 還是交易的安全性 還是相關的法規 之類的 有沒有可以分享的 像剛剛藍美(受訪者)已經有講到 是稅太高 然後跟運費太貴 那你們還有遇到什麼 運費太貴嗎? 運費很貴我們柬埔寨的話就還沒有那個
[20:51 - 21:07] 怎麼講 麥克風 對 還沒有像印尼、泰國、越南那個通 這一點我真的不想要去 你說緬甸嗎? 柬埔寨 柬埔寨 柬埔寨 對 看我們台灣政府 是台灣政府這一點就我覺得不太懂

Speaker 受訪者
[21:07 - 21:23] 不知道是我們國家的問題 還是台灣 對 這對我們柬埔寨人在台灣很困擾

Speaker 鄧老師
就是貿易沒有那麼的暢通就對了

Speaker 受訪者
你看到處想 有很多人問我說 想要去柬埔寨商店像姐姐是印尼
[21:23 - 21:28] 買印尼商店 完全沒有一個店 我自己本身也不敢開 為什麼
[21:28 - 21:32] 我開只有店、空店 東西怎麼運啊

Speaker 鄧老師
[21:32 - 21:39] 所以是進口柬埔寨的東西 沒有辦法進來的原因嗎

Speaker 受訪者
沒有通 沒有通就對了
[21:39 - 21:41] 如果你想像我這種要自己去
[21:41 - 21:52] 那不能超過那個量 我知道 對 會被報備

Speaker 鄧老師
就是像剛剛講的跑單幫 都有困難就對了 對 好

Speaker 受訪者
我比較想知道
[21:52 - 21:57] 你有被限制到的量是什麼量 是台灣限制
[21:57 - 22:03] 還是你從那邊出口

Speaker 鄧老師
沒有 因為他們跑單幫 就是不能超過 30 萬 我如果沒記錯
[22:03 - 22:04] 好像是 30 萬
[22:04 - 22:13] 還是多少錢的 一定的金額上限 就是你買進來的東西 它至少不能超過 20 公斤 或是什麼 就是它是用大概

Speaker 受訪者
公斤數

Speaker 鄧老師
對 它會有那個限制

Speaker 受訪者
[22:13 - 22:16] 我們是用一般進海運
[22:16 - 22:32] 或者空運那一種 就是找 1 公斤多少錢 對 那個價格 划不來 划不來 你拿來到台灣 扣那個 1 公斤就 300 多台幣 對 一點點的東西 1 公斤 運費 1 份 300 多那你怎麼賣給台灣人
[22:32 - 22:47] 對 就是直接 像姊姊說的那個運費很貴 對 然後沒有通就對了 對 沒通 沒 issue 公司很通 OK

Speaker 鄧老師
後面有沒有 要來 麥克風後面嗎 有沒有什麼要分享的

Speaker 受訪者
因為剛剛同學有說
[22:47 - 23:03] 因為那個運費很貴的問題 然後其實越南跟台灣 也沒有很通 是可以寄貨的 但是假如說 你說像跑單幫這樣小量小量寄或是有時候我們全家
[23:03 - 23:20] 然後就是我們行李 可以塞多少袋的那個是另當別論 如果是我曾經有一批 我在越南工廠下單 但是要寄來台灣的話即使沒那麼容易
[23:20 - 23:35] 不是那麼方便 就是好像需要到達某個量 或是 公司很好對 公司行號
[23:35 - 23:53] 然後像我那時候 我訂的是募資品 那木質品在台灣好像也不能進口 對 所以也沒那麼方便 像如果淘寶買到台灣 其實很方便因為集運什麼的都很多很多
[23:53 - 24:07] 那在越南是沒有這個東西 對 也沒那麼通

Speaker 鄧老師
OK 好 還有沒有什麼遇到什麼困難嗎 那個後面有嗎 有沒有遇到什麼 你們兩位二代有遇到什麼困難嗎
[24:07 - 24:11] 幫媽媽在進口的時候 或是幫自己在賣的時候
[24:11 - 24:27] 有遇到什麼困難嗎 還好 你們都還好

Speaker 受訪者
都是媽媽處理 媽媽比較 媽媽處理嗎 對 他只要接受指令就好

Speaker 鄧老師
那還有其他遇到什麼困難 要可以分享給媽媽 沒有的話 那沒關係那法規呢
[24:27 - 24:43] 法規就是除非就是進出口的限制 就是你剛剛講 那有沒有遇到什麼交易安全的問題 就是說真的會跟對方有糾紛 然後可能沒有辦法把貨款收回來 或者是付了錢之後 然後對方不見了 有沒有 都沒
Speaker 受訪者
有我有一次老師
[24:44 - 25:01] 是我進貨給客人 然後中間不知道發生什麼狀況 不知道是運輸公司的問題 還是全家 因為我們是

Speaker 鄧老師
在國內嗎 賣國內的嗎 國內的嗎

Speaker 受訪者
對 就是我客人是在台灣的我不是賣出去
[25:02 - 25:19] 是那個我的貨 時間地點都正確 我查監視器 那個監視器都查得很正確 我人 時間 我的單上 但我客人拿到是沒有東西 是跟他訂的不一樣我這邊已經出去了
[25:19 - 25:34] 他收到不是他要的東西 真的 他要找我麻煩 我說我有證據 我去哪裡進 時間地點都正確 然後他拍的那個單子 他說這不就是嗎 時間地點查是不一樣
[25:34 - 25:51] 那出錯在哪裡 這是很大的問題 那新聞也有報 我本來看新聞報 我也沒想到落在自己身上 真的找不出原因

Speaker 鄧老師
所以是就是在運送的過程當中 也是很容易發生這樣的一個狀況對

Speaker 受訪者
然後運輸公司
[25:51 - 26:06] 就賠我這邊的錢 賠客人的錢 被調包 中間是在運輸公司調包 那邊沒有 但問題很厲害就是說 他怎麼樣什麼時間按出我客戶的那個單子 在哪裡按在哪裡貼
[26:06 - 26:17] 在哪裡調包 所以運輸公司會有很大的風險

Speaker 受訪者
調包是很容易 因為他們都一定都是會進到倉庫裡面去 那倉庫裡面 都沒有接信息
[26:17 - 26:20] 可以做的動作太多了
[26:20 - 26:34] 對不對 而且那個倉庫是算是 24 小時 如果你的單價不高的話

Speaker 受訪者
這就是我跟客人的交易的那個衝突 衝突就對了 他對我很不爽 很生氣
[26:34 - 26:36] 發我幾千塊

Speaker 鄧老師
[26:36 - 26:50] 那我方便問一下 尤其是新住民好朋友們 你們會因為你們做這一個電商 可是跟你的國籍會有特別影響嗎 因為如果說你今天是台灣人 雖然也會遇到這樣的問題
[26:50 - 26:53] 你覺得 可是如果說你今天的身分
[26:53 - 26:56] 是新住民的狀況下 你遇到這樣的狀況 你跟貨運公司也好
[26:56 - 26:58] 或者是什麼 會因為這樣子
[26:58 - 27:05] 客人會跟你起的衝突比較嚴重嗎 還是其實還好

Speaker 受訪者
我是有遇過是
[27:06 - 27:11] 因為我是在電商
[27:11 - 27:21] 不是跨境 是在國內的時候 就有是因為他們會 知道我是越南的感覺會比較
[27:23 - 27:24] 我自己遇過
[27:24 - 27:39] 然後他是會在評價上罵我

Speaker 鄧老師
真的 會就對了

Speaker 受訪者
對 是

Speaker 鄧老師
所以會有這個問題就對了

Speaker 受訪者
會有 對

Speaker 鄧老師
好 那還有沒有遇到什麼 其他都還好嗎 都還那個 有嗎沒有嗎

[27:39 - 27:55] 好 我們有兩位新朋友 可以跟我講一下心得好不好 您是 方思涵 思涵嗎 思涵您可以稍微簡單介紹一下嗎 就是您有沒有 就是目前從事什麼樣子 跟電商有關的工作或者是有沒有受過什麼樣的培訓
[27:55 - 28:10] 大概一分鐘簡單介紹一下吧

Speaker 受訪者
電商嗎

Speaker 鄧老師
是 意思是 有嗎 有經驗沒關係 沒經驗的都可以說 有 就是網路買東西賣東西

Speaker 受訪者
[28:10 - 28:27] 賣東西有沒有 從印尼到台灣 電商沒有 電商沒有 現場 現場的

Speaker 鄧老師
都是線上都是你買進來自己消費而已就對了
[28:28 - 28:42] 所以您是從印尼來的嗎 思涵

Speaker 受訪者
是

Speaker 鄧老師
好 謝謝 那還有一位是 請

Speaker 受訪者
我是黃敏慧 敏慧嗎 我是來自印尼
[28:44 - 28:46] 之前有在蝦皮賣過東西
[28:46 - 29:02] 就是疫情的時候口罩不是很缺嗎 那時候我賣口罩 然後我是從剛好回印尼家鄉 我就帶了口罩回來賣 對然後還有酒精

Speaker 鄧老師
酒精嗎

Speaker 受訪者
[29:02 - 29:18] 對 就大致上這樣子 但是我 shopping 還是有繼續賣東西

Speaker 鄧老師
那您現在大概賣什麼

Speaker 受訪者

我都有 都有什麼類型 有時候會賣印尼的咖啡

Speaker 鄧老師
咖啡 對

Speaker 受訪者
都特產類的
有不一樣的東西
[29:18 - 29:33] 對 都是印尼的 好 OK

Speaker 鄧老師
好 謝謝 那我們剛剛其實有提到 就是說兩位想問一下 你們在從事賣這個東西的時候 有沒有遇到什麼困難 有嗎 有遇到什麼困難嗎還好
[29:33 - 29:41] 困難 對

Speaker 受訪者
還好

Speaker 鄧老師
有遇到什麼困難嗎

Speaker 受訪者
技術資源 我的話就技術資源
[29:41 - 29:45] 因為我的進入的門檻也比較高
[29:45 - 29:48] 一定要有工程師要協助
[29:48 - 30:04] 那如果我把工程師也帶過去那一邊 吃住什麼 教人什麼 那真的就是嚇死人的小工程師 就比較成本就對了

Speaker 鄧老師
所以就像你講 因為你的技術門檻比較高所以要經營這一塊的時候
[30:04 - 30:20] 可能就會遇到相關的困難 很多的種種的

Speaker 受訪者
尤其是法規上 法規上面 因為不小心 我的東西就跟衛星接收器有關 尤其要跟衛星接收器有關 所以就是會不小心就會跟那一邊的法規
[30:20 - 30:35] 就會去有觸法的 OK

Speaker 鄧老師
好 那來了 因為剛剛其實大家綜合這些問題 我們直接問大家就是說 您覺得您現在從事也好 或之前賣過也好您覺得您在這個電商上面

[30:35 - 30:51] 有沒有什麼特別需要的協助 是政府這邊可以幫忙您的這樣子 除了技術的部分嗎 還是法規 像你們講的如果能通最好 來 您說

Speaker 受訪者
像我也滿想要借錢的借錢嗎
[30:51 - 30:57] 對…好… 我不知道怎麼增金 好 補助

Speaker 鄧老師
補助嘛

Speaker 受訪者
[30:57 - 30:59] 其實是很想知道怎麼補助跟貸款

Speaker 鄧老師
[30:59 - 31:04] 對… 但是大家好像似乎都不知道

Speaker 受訪者
[31:04 - 31:05] 新住民還有接受
[31:05 - 31:21] 不是 就是那個消息很不通 只通那些像我這種 很關心新住民的諮詢的人 那像姐妹可能沒有去關注那個或者是一大串中文 我們新住民看不太懂對
[31:21 - 31:22] 懂的都是

Speaker 受訪者
[31:22 - 31:37] 我知道的是有什麼需要寫計畫 對… 寫計畫對我們來講很難 很大的問題

Speaker 鄧老師
因為中文的識讀能力的關係 就是說叫你寫這個計畫 可能對大家是 大家都認同嘛是因為寫計畫很困難

Speaker 受訪者
[31:37 - 31:52] 寫計畫書真的要規劃得很好 然後是設計到腦袋裡面有什麼 你要寫得非常好

Speaker 受訪者
像我個人也是剛剛說歸人相助而已 不是我自己寫是歸人看到這個才傳給我
[31:52 - 32:08] 我說你有興趣嗎

Speaker 鄧老師
那他願意幫你寫嗎

Speaker 受訪者

對 他願意

Speaker 鄧老師
就是有人幫忙你寫就對了

Speaker 受訪者
那不要 我們自己來 我們根本是放棄 對 不會去做

Speaker 鄧老師
所以大家都覺得要放棄沒辦法就對了

Speaker 受訪者
因為我覺得計畫書當然可能
[32:08 - 32:26] 就用填寫方式當然還是可以 但是我們也不知道那個人 要看的人他的要看的是什麼 我們他我們寫的不是他要看的 對 然後就拿不到我們想要的補助 還是申請所以就是計畫書的技巧很重要
[32:26 - 32:44] 我想然後如果有的話 就是有這種課程會比較成功

Speaker 受訪者
我想到這個老師 對 要這麼一個有課程 然後就有那個單位幫我們 有意願讓我們做 幫我們做幾件事

Speaker 鄧老師
所以其實真的可以找一些民間機構
[32:44 - 33:00] 像例如協會幫忙 如果說今天協會願意幫忙你們 去申請這個補助案嗎

Speaker 受訪者
可以啊

Speaker 受訪者
我覺得像我媽媽是協會理事長 然後我覺得因為像就有我媽媽她其實知道這些資訊也很少
[33:00 - 33:17] 可是因為其實普遍新住民都 教育程度很難 對 沒有那麼 他們參差不齊 所以變成是他們 首先他們 連我們媽媽是理事長 都沒有接受到這樣的資訊 那一般的民眾更不可能 對那如果最好的方式就是透過從協會
[33:17 - 33:33] 然後在協會開班受 請老師來授課 之後後續協助 可能協會不一定有辦法 一個一個親力親為 但是如果可以的話 就是政府有可以開完授課之後還有後續的那個指導
[33:33 - 33:50] 接續的指導就對了 對 但是這樣子的話是比較好 好像有 對

Speaker 鄧老師
有 但是其實真的不多 而且還要看地方政策

Speaker 受訪者
就是推 沒有推

Speaker 鄧老師
沒有推得很 就是大家講說那個資訊沒有大家推得很知道這樣子嗎
[33:50 - 34:05] 就是

Speaker 受訪者
就是連協會都不知道 我就覺得有點太不開放了

Speaker 鄧老師
就是很封閉的資訊 對 這樣子就對了 好 那想要問大家 如果有 那真的就要問綺玲了 你覺得因為你是參加致理
[34:05 - 34:15] 致理算是民間團體 有沒有誰真的有參加過 政府之間的 有嗎 都沒有

Speaker 受訪者
像我剛才的 我想說
[34:16 - 34:24] 我想說我對那個貿易很有興趣 然後我也是想要朝這個方向
[34:24 - 34:28] 但是我不知道要怎麼開始
[34:28 - 34:35] 然後因為貿易大部分都是比較大間的
[34:35 - 34:50] 就是需要公司行號 然後我覺得這個好像 如果沒有跟政府有關係 好像不好做 其實還 你們現在 因為我不好個人的

Speaker 受訪者
[34:50 - 34:52] 我們在印尼是這樣子
[34:52 - 34:55] 你如果沒有跟政府有關係
[34:55 - 35:01] 好像不好做 所以現在在臺灣會有擔心說 如果我自己 在臺灣
[35:01 - 35:08] 在臺灣我是需要這個貿易的 貿易的概念或是課程
[35:08 - 35:12] 對 讓我們比較清楚 真的要從國外進來
[35:12 - 35:15] 是需要什麼流程
[35:15 - 35:29] 或是 就是類似這種的課程

Speaker 鄧老師
好 對 所以就是說可能在培訓的課程上面 建議可以先從像真的是基礎的國際貿易
[35:29 - 35:30] 然後進口的法規
[35:30 - 35:37] 或者是我們在交易案子上面 遇到什麼樣的困難 或困境 對 可以先大概簡單說明
[35:37 - 35:39] 然後有點像是分成很多初階班
[35:39 - 35:55] 進階班、中階班 然後甚至實作班 類似這樣子 然後之後可能再搭配接續的那種 就是輔導你怎麼寫計畫之類 這樣的一個課程 可能完善了一個 我們叫做職業培訓這樣子 是嗎

Speaker 受訪者
應該是應該是這樣子就對了

Speaker 鄧老師
[35:55 - 36:10] 好 那我們還有最後一個是錦翠嗎 錦翠可以稍微簡單介紹一下 你們是從哪裡來的 然後你們有沒有之前從事過什麼 電商的相關工作

Speaker 受訪者
我是從越南來的 然後之前就沒有有上過課
[36:27 - 36:46] 但是還沒有就是真正的去 往這個方面去 因為有這個想法 然後家裡也有自己的店面 也想去 但是我不曉得是就還是缺少很多一些資訊
[36:46 - 37:01] 所以我也想了解 然後也想說能夠用網路去做生意的話 其實也滿方便的 現在人家都跨國了 我們還是站在原地 也是有點可惜明明那邊很多東西可以進來的
[37:01 - 37:17] 或者很多東西可以從台灣帶回去的 也可以代替別人就是做這個 網路的一些就是買賣的問題 我們還是覺得那個我們受到的我們就是學到的
[37:17 - 37:31] 或者聽到的也不夠完整的 讓我們可以有自信的去經歷這個

Speaker 鄧老師
那錦炊你之前上課是在哪裡上

Speaker 受訪者
我是在桃園的培訓中心上課

Speaker A
[37:31 - 37:33] 桃園的培訓中心就對了

Speaker 鄧老師
[37:33 - 37:44] 是 多久前上課的

Speaker 受訪者
兩、三個月前

Speaker 鄧老師
那後續就像沒有接續了嗎
[37:44 - 37:45] 就只是教你一些簡單的
[37:45 - 38:02] 沒有 就上完了就沒有接續 所以我們也很想了解比較深一些
那他大概教了什麼東西嗎 他大概教了什麼

Speaker 受訪者
就是講基本的一些 就是跨境的一個電商跨境電商講買賣的
[38:02 - 38:18] 但是還沒有很具體的 所以我們聽了但是還是有點迷茫

Speaker 受訪者

因為他們的課程 我補充一下 因為我沒有參加跨境電商但是我參加過行銷課程

[38:18 - 38:35] 他們的講師 因為可能有一些每個人的經驗 我發現他們講的都很籠統 他沒有針對性說 讓你知道你的狀況是從哪裡開始他們的資訊都比較

[38:35 - 38:51] 你能上網看得到的東西 不用特別去

Speaker 鄧老師

不用特別去上課就對了

Speaker 受訪者

對

Speaker 鄧老師

好 那我直接先問這一個好不好 我先問這一個 因為大家其實對這一點比較知道 然後我們等一下再回來第二部分好不好 就是因為大家都發現說

[38:52 - 39:08] 培訓的輔助計畫或什麼 大家應該都不太知道對不對

Speaker 受訪者

對

Speaker 鄧老師

大家都不太知道 那您是怎麼會想要去參加桃園的這個 是朋友跟您說的嗎

Speaker 受訪者

沒有 我剛好是有那個空檔的時間然後又想了解

[39:08 - 39:26] 又想說但是不知道去哪 然後就之前有上過那個 就是在餐飲類的也有上一兩堂 然後想說有這個免費的我們就去上一下 了解一下但是上了但是還是搞不懂

[39:26 - 39:42] 還是搞不太懂 就是從頭怎麼去操作 然後要申請什麼 然後要 反正有一些基本的手續相關的手續 我們都不知道 所以有上跟沒上其實

Speaker 鄧老師

好像沒有什麼太大的差別 真的所以僅確(受訪者)是這樣子

[39:42 - 39:58] 您是垂陽(受訪者)嘛對不對 對 所以要您覺得呢 您有上過相關的培訓課 也是這樣子到的嗎

Speaker 受訪者

跨境電商我沒有上 可能是比較後面 但是我有上他們的行銷課程 然後我覺得講師可能不知道他培訓的

[39:58 - 40:13] 今天上的課的對象是誰吧 或是他這個可能適用在其他 某某個地方好了 但是在我們這裡就是 我覺得啦他講的都沒有很針對性的

[40:13 - 40:23] 就是如果我今天靠了這些資訊 我是沒辦法創業的

Speaker 鄧老師
那我方便問一下 桃園市政府他們開的是 專門給新住民的嗎
[40:23 - 40:26] 還是不是就是一般社會大眾都可以去的

Speaker 受訪者
[40:26 - 40:31] 是新住民 是新住民的

Speaker 鄧老師
但是內容是沒有真的特別針對新住民
[40:31 - 40:34] 還是說它就是只是一般般這樣子

Speaker 受訪者
[40:34 - 40:39] 沒有很具體很詳細 沒有很具體就對了

Speaker 鄧老師
因為他們找的講師 沒有 您說你準備
[40:39 - 40:43] 他們找的講師可能也會在別的地方授課
[40:43 - 41:00] 所以講師可能會有自己的一套 可能用在不同的 很多地方都用同一套的講法 對 所以就是我覺得 好像也跟我們沒有相關的比較多

Speaker 受訪者
可是我也是有上過那個培力中心
[41:00 - 41:01] 我是中壢的
[41:01 - 41:05] 然後他們有一個就是就業的輔助
[41:05 - 41:22] 就業的輔導 就是他們會請一個叫什麼 很像老師這樣子 然後可以線上跟你做輔導說 可能我經營的網頁有什麼問題然後可能稅籍怎麼做
[41:22 - 41:38] 他都會在線上幫你跟你面對面溝通這樣子 然後教你一步一步做 但是那個可能要個別申請

Speaker 鄧老師
您是立分(受訪者)嗎

Speaker 受訪者
對 我是立分(受訪者)

Speaker 鄧老師
所以要個別申請

Speaker 受訪者

對 你可以直接跟那個培力中心說我可能需要輔導
[41:38 - 41:53] 然後他就會幫你安排時間 你方便的時間 然後可以用線上

Speaker 鄧老師
但是它是只有中壢才有這個特別的服務嗎

Speaker 受訪者
我不知道桃園有沒有 但是我的是中壢的 對

Speaker 受訪者
我也有申請過顧問 對 顧問對 然後我申請的時候
[41:53 - 42:08] 那時候我們店上不是在 7 月 2 日起 會開始會抓那個商品標示法那個 以前一直都有商品標師法 對 一直都有但是可能最近可能會發現很多糾紛
[42:08 - 42:25] 或是什麼問題 所以他會

Speaker 鄧老師
尤其是食品

Speaker 受訪者
對 我不是賣食品 但是我 後來好像聽說只要是你賣出去的 就一定要有標示 不管是食品 以前是注重在食品現在是我們店上一定要有
[42:25 - 42:34] 那時候因為電商的一直要我們執行那個東西 那我的東西品項比較多 那如果要全部
[42:34 - 42:37] 全部都有標出來
[42:37 - 42:53] 我是滿 要花滿多時間跟人力去做的 那我有申請他的一個法律顧問 說像我這樣子有沒有需要 就是一定要在多久以前要完成這些事情那那個律師
[42:53 - 43:10] 而且我提問之前都要寫出來你的問題 或是你的困難 讓律師可能先閱讀一下你的問題 但是我那一天接觸的時候 發現他好像也沒有看過我的問題然後他也我查一下
[43:10 - 43:21] 然後就那一種很不專業的一個 一個諮詢過程 對

Speaker 鄧老師
所以就是你們都覺得會有這個問題 就是雖然有
[43:21 - 43:25] 但是好像似乎沒有得到實質上的幫助這樣子
[43:25 - 43:40] 對 都大家這樣認同 好 那我想要問一下 就是那如果這要 Cue 兩位二代了 就是那你們覺得身為二代 你們在這樣的傳遞上你們有確實被傳遞到說
[43:40 - 43:42] 因為你今天是新住民的子女
[43:42 - 43:45] 所以你可以去參加這些相關的一些受訓
[43:45 - 44:00] 或者是也都沒有

Speaker 受訪者

就不知道可能是因為 不知道是不是因為我們已經離過了 因為我們已經離開學校了 所以我不知道是不是因為這個原因 所以也比較難接觸到還是怎麼樣但是就是好像也沒有什麼特定的單位
[44:00 - 44:17] 會是跟新住民二代就是有之間的

Speaker 鄧老師
那你如果說以 因為等於你們都算是台灣人了對不對 那你們就台灣人的歷史 你們被傳遞到的資訊夠嗎? 就台灣人的歷史你們被傳遞到的資訊夠嗎?

Speaker 受訪者
[44:18 - 44:36] 跨境電商我是沒有聽過有任何的輔助 但我是知道創業輔助 創業有輔助就對了 對 我還沒有申請 但是要申請 就是我只知道這些 對 但那些是我自己去關注的所以就是我覺得還是沒有很豐富的資訊

Speaker 鄧老師
[44:36 - 44:53] 就是縱使你身為台灣人 你都覺得沒有很豐富的資訊嗎?

Speaker 受訪者
要去關注

Speaker 鄧老師
要去關注就對了 就是你要主動去搜尋 去搜尋
你呢?

Speaker 受訪者
我也沒有 就是我也沒有然後沒有什麼會主動去跟我想說
[44:53 - 45:10] 可以有什麼輔助 沒有 沒有 沒有

Speaker 鄧老師
好 那我現在想要問大家 因為其實政府他們現在很希望說 就像我們剛剛其實有問過 其實大家很多 有些人是因為像各位姊妹們是因為舞衣
[45:10 - 45:26] 因為真的是比較特殊 那其實現在其實政府也希望說 台灣能夠把一些商品輸到 就是你們的母國去 那我想要問一下你們 有沒有什麼東西 覺得台灣的商品 是適合輸出到你們的國家為什麼這樣子?
[45:26 - 45:41] 有嗎?

Speaker 受訪者
像茶葉 茶葉對不對 面膜 保養品 所以其實台灣的保養品還滿適合的 然後便宜 便宜 對 然後品質好 品質好就對了對
[45:41 - 45:58] 就是泡麵 泡麵

Speaker 鄧老師
台灣的泡麵嗎? 台灣泡麵很受歡迎?

Speaker 受訪者
牛肉泡麵

Speaker 鄧老師
牛肉泡麵

Speaker 受訪者
對 就是乾類 乾類比較好

Speaker 鄧老師
乾貨就對了

Speaker 受訪者
對 我有在做高山茶 我們那邊很受歡迎因為聽到台灣這個字
[45:58 - 46:15] 如果看到中國茶跟台灣茶 那他們寧願貴也要選台灣茶
所以在柬埔寨 台灣茶是很熱銷 就是所謂台灣認為 韓國保養品跟日本保養品 那樣的概念一樣

Speaker 鄧老師
[46:15 - 46:31] 那這邊是牛肉 牛肉製品嗎? 還是牛肉麵 泡麵

Speaker 受訪者
對 牛肉泡麵 在印尼很燒這樣

Speaker 鄧老師
還有呢? 你們覺得有沒有什麼東西是賣的?

Speaker 受訪者
鳳梨酥鳳梨酥賣到哪裡?
[46:31 - 46:48] 大陸 從十幾二十顆去 真的 就是 所以鳳梨酥是很紅 鳳梨酥茶葉

Speaker 鄧老師
茶葉也是就對了 還有嗎? 有沒有什麼覺得可以值得推廣的?

Speaker 受訪者
可是我覺得台灣米也不錯
[46:48 - 47:04] 也是滿 因為在我們那邊很少吃到圓圓的米 都是日本 那我們就吃長米 對我們來說 台灣的米是好吃的米

Speaker 鄧老師
所以跟日本也差不多

Speaker 受訪者
但是又便宜

Speaker 鄧老師
又便宜又便宜就對了
[47:04 - 47:19] 所以米是可以的就對了

Speaker 鄧老師
我個人如果我在那邊 我會買看看那個台灣米 台灣米本來就有

Speaker 受訪者
水果 台灣的水果也是很好吃

Speaker 鄧老師
什麼水果

Speaker 受訪者
[47:19 - 47:23] 鳳梨釋迦 釋迦嗎? 蓮霧

Speaker 鄧老師
[47:24 - 47:41] 但是會不會因為保鮮的問題 因為那個真的要冷鏈 就是它真的

Speaker 受訪者
雖然台灣有開放從台灣運出去 但我們那邊運來就不行 農產品會有那個問題

Speaker 鄧老師
農產品會有這個問題所以你們現在輸到那邊
[47:41 - 47:43] 就是你們的國家是 OK 的嗎?
[47:43 - 47:55] 像蓮霧啊 釋迦是 OK 的嗎?

Speaker 受訪者
可以 不知道有沒有 水果可以帶 但有一點點貴
帶出去可以啊 帶出去吃 吃可以 帶出去吃
[47:55 - 47:57] 一般食品類的要進入
[47:57 - 47:59] 就是帶不來不行

Speaker 鄧老師
[47:59 - 48:05] 進入台灣是超法規

Speaker 受訪者
不可能會有什麼無限制的
[48:05 - 48:15] 讓你那個 帶吃是可以 但帶那去 對啊 不可能 因為你會去侵略到它原本的生態 對不對
[48:15 - 48:17] 所以就是一定會有法規
[48:17 - 48:19] 不過我是看起來
[48:19 - 48:24] 台灣很適合的就是機械類的東西

Speaker 鄧老師
機械類也是可以就對了
[48:24 - 48:42] 好

Speaker 受訪者
設備類的 設備類也 OK 這樣子

Speaker 鄧老師
那想要問大家 如果我們想要 剛剛有講到這些東西 如果你真的現在政府願意給你一筆錢 然後也願意給你補助 真的就是有人專人幫你寫計畫這樣子你覺得你需要政府幫你做哪些事情這樣子
[48:42 - 48:45] 假如說真的要把台灣米賣到你們的國家
[48:45 - 48:47] 或者是茶葉什麼的
[48:47 - 48:51] 然後政府現在也願意給你一筆資金 你覺得你還除了錢之外
[48:51 - 48:55] 寫計畫之外 還有沒有什麼政府可以幫你的

Speaker 受訪者
[48:55 - 48:57] 兩邊 兩邊政府的法律

Speaker 受訪者
[48:57 - 49:13] 找客戶吧 找客戶 找客戶在哪邊 找客戶 大家都想著要 對啊 \那個稅 因為台灣政府跟法律相關也是跟印尼政府
[49:13 - 49:28] 還是越南政府 他們有沒有幫 都會 沒有

Speaker 鄧老師
因為我們還沒有進那個 就是現在是一個國家 東協是一個我們沒有進去 所以那個稅進去 基本上就是 17.5% 至少 對啊 所以是稅法的問題就對了
[49:28 - 49:44] 有沒有辦法談一個雙邊的協議這樣

Speaker 受訪者
是運輸 兩邊的運輸 因為到海關 台灣這邊已經都 OK 了 你印出去 那個後我是當那個一個協會 某一個協會當同意而已很複雜
[49:44 - 49:59] 就是這個學會他要帶台灣這些 不要二手的東西 去運到柬埔寨 發放給貧困的小朋友 像玩具什麼之類二

手的包包什麼的 這樣也是算新的到那邊海關已經說好了

[49:59 - 50:02] 你到那邊就可以進去 很通的

[50:02 - 50:04] 到那海關就攔起來

[50:04 - 50:05] 不同人

[50:06 - 50:08] 你跟誰講我不管

[50:08 - 50:23] 這是我值班的人 這是我值班的 就是攔起來 有時候要 真的有的要問紅包的問題 就紅包

Speaker 鄧老師

所以是你們的國家 還是會遇到就是紅包 那台灣呢 進來呢台灣這邊有沒有什麼問題

[50:24 - 50:32] 進來的話 好像還好 好像還好 但是我們能過的問題 你們過去反而是問題比較多

Speaker 受訪者

對像我們印尼的

[50:32 - 50:34] 像台灣很多次

[50:35 - 50:50] 像機台的話 機台你不能夠寄二手的 為什麼 他二手跟新的機台是同一個稅 一樣的稅 一樣的稅 所以你寄二手

[50:50 - 50:52] 你的機台壽命會比較短

Speaker 受訪者

[50:53 - 50:57] 對 所以您這是寄到印尼嗎

Speaker 受訪者

[50:57 - 50:58] 對寄到印尼

Speaker 鄧老師

[50:59 - 51:15] 好 所以 這邊是說是那邊的問題 我們這邊是母國 好 所以反而是母國那邊 可能問題會比較需要 比較多需要幫忙就對了 對 好 那接下來我要問大家 很多時間的關係 我想要問大家 就是說那你們覺得目前我們

[51:15 - 51:20] 有沒有什麼可以協助你們的地方 好像目前看起來都比較少對不對 落實也

[51:20 - 51:23] 有東西好像資訊是都沒有被傳遞到

[51:23 - 51:25] 對 你們身上

[51:25 - 51:26] 你們其實都不知道政府有那些輔助

[51:26 - 51:43] 也都不太知道有那些培訓

Speaker 受訪者

就算知道有輔助 有那個很多計畫可以參加 就是卡在那個剛剛講寫計畫書 不會寫 最好就是把它換成填表格 我覺得填比較好 好如果是教我們技巧

[51:43 - 51:47] 就是因為今天等於是我們要送給你看

[51:47 - 52:05] 那知道這個人要看的是什麼 怕我們計畫寫得很漂亮 但是不適用或是你不喜歡 我也不知道

Speaker 鄧老師

的確啦 因為我有 因為我本身就是做胖的經理人 也就是分享一下就是我有幫臺北市政府做一些評審

[52:05 - 52:21] 的確就是如果你們都不知道的時候 你真的不知道評審要看的是什麼東西 所以真的好像是需要 有人協助你們去完成這個

Speaker 受訪者

對 然後我們這些人已經對這個有興趣 大家去報個名然後你就來輔導我們

[52:21 - 52:38] 你知道 要政府 我覺得門檻 門檻有時候政府單位會覺得 把真正臺灣人跟我們新住民的門檻 就放在一起一樣的標準

Speaker 鄧老師

可是我們真的差很多那等一下我要補充一下

[52:38 - 52:41] 你們覺得你們跟臺灣人差在哪?

[52:41 - 52:57] 語文嗎? 語文 學歷嗎?

Speaker 受訪者

識字的 知識概念 知識概念 還有專業的能力 就像寫企劃書 可能一般臺灣人寫一寫都很簡單 可是對我們來說很難 很吃力

Speaker 鄧老師

那我要問兩位二代

[52:57 - 53:12] 你們覺得寫企劃書對你們來講難嗎? 還好 還可以

Speaker 受訪者

因為他有寫過一個滿厲害的 也是內政部移民署 那時候那個什麼 什麼計畫 那時候你國中的時候寫的就是返鄉的那個

Speaker 鄧老師

[53:12 - 53:29] 對 那個也是築夢 也是築夢經理 青年返鄉的

Speaker 受訪者

他有寫 不是今年好幾年 國中的時候寫的 你看國中就寫得出來 畢竟我們承受的那個教育不是在臺灣所以很多標準

[53:30 - 53:35] 想法那些 文字之類的 我先生也是臺灣人

[53:35 - 53:38] 但他對比那個文筆也不是很厲害

[53:38 - 53:54] 也不是很厲害 他說我是臺灣人 但我也寫不出來

Speaker 受訪者

我們現在這一輩都有義務教育 可是以前可能義務教育沒有那麼 或是其他國家也固定會義務教育到 譬如說高中、大學可能再更低一點那這樣子的話

[53:54 - 54:10] 其實一定是沒有辦法跟上這些 他們需要的資料

Speaker 鄧老師
所以是等於說 雖然看起來好像有那個資源 可是實際上看得到 你吃不到那個概念就對了 然後也沒有人可以協助那也不知道去哪個單位對口問這樣

Speaker 受訪者
[54:11 - 54:29] 是 是

Speaker 鄧老師
大概都會遇到這樣的問題吧

Speaker 受訪者
我總覺得說 老師說我覺得說這邊如果真的是 真的想讓我們能 一個意思說政府想幫助新住民 或者一般的老百姓也是一樣真的是要開一個很深的一個課
[54:29 - 54:45] 就是從頭怎麼做 最後的就讓我們從頭到尾 沒有政府之後我們還可以去做 不要教的一個頭不頭尾不尾就中間變成你有教就等於 不是我吸收不到
[54:45 - 55:01] 而是頭跟尾沒有了 我不曉得怎麼做 那上課跟沒上課就變成 也沒有什麼差別 資源政府還是一樣在出現對 但是我們吸收不到真的也幫助不大
[55:01 - 55:17] 有明明是有上課 但是說那個包括計畫案的話 我覺得說你只要上完這個 從頭到尾你上完這個課程 你知道怎麼去操作的話 那計畫案有人稍微帶領的話 沒有做很好但是也會懂得去操作

Speaker 鄧老師
[55:17 - 55:32] 好 那我提一個提議 這是我們剛剛聽完大家的發想 如果說我們是真的 從最初階的國際貿易 然後到可能中階的一些實作課程 或者是法規的部分 就像你講我們可能是培訓真的是為期可能 18 週
[55:32 - 55:47] 甚至是就這種 3、4 個月 甚至半年期的那種培訓 到最後去做媒合 甚至是做計畫的撰寫 甚至是協助你去做顧問的諮詢 然後甚至是輔導你去做創業 然後到後續的創業諮詢這樣完整的培訓課程
[55:47 - 56:04] 大家是可以認同的嗎

Speaker 受訪者
太好了

Speaker 受訪者
但我覺得可能會先是需要是 因為資訊打不出去 所以變成是可能 變成政府可能要先做很多講座 把這些真的有興趣的人收集起來 然後再去開課不然你直接開課就沒
[56:04 - 56:21] 而且大家也不會知道就是說 這個執行起來會不會很困難 因為有的人他會覺得 聽起來好像很困難 然後就是停在之後就不想去找 對 就好

Speaker 鄧老師
我因為有些好朋友知道 因為我去年也有做新因為我一直長期都在做新住民的研究
[56:21 - 56:36] 然後我真的的確有發現 其實我想要問各位認不認同 就是我發現新住民 真的是有一點被邊緣化那種感覺

資訊很多 政府有一些資訊 但是都打不到大家身上

Speaker 受訪者
對 有看沒懂有聽聽不懂那種

Speaker 鄧老師
[56:36 - 56:52] 所以是有接收到 但是不知道嗎 還是是完全沒有接收到

Speaker 受訪者
老師列的那個什麼 飛燕女力那些 那個都是要自己想 我看到這個當然我看到創業我心裡有一點心動
[56:52 - 57:10] 因為我有在做這個 幾年前就對這個有心動 那個什麼新女力創業加速器這個 我看到她有參加 我就知道原來有 我有參加那個老師 但那個培訓我們的人就只是陪我們三個課
[57:10 - 57:26] 我就說我不會寫我怎麼寫 一直催我們要把報告計畫做出來 我說我不會寫 你要我聽聽 你要我寫這麼大篇的 我寫不出來 那個什麼新女力創業加速器那個 我就不爽的離開了就是因為她只是
[57:26 - 57:42] 不爽的離開 為什麼不接受我 她就把我們這樣 只是陪同我們 然後把報告放上去 然後她有在做這件事

Speaker 受訪者
就只是表面上有做

Speaker 受訪者
然後招生的時候講得很好聽 說我會幫助你 如果我們心動了你會幫我
[57:42 - 57:58] 我覺得就是 我覺得對新住民 可能還是要再有耐心一點

Speaker 受訪者
她期望我們太高了 對

Speaker 受訪者
所以我剛才講的那個標準

Speaker 受訪者
門檻標準 真的要放寬 還是要再放寬 我不會寫我們那個想法
[57:58 - 58:15] 我會幫你 你幫我上課了 就把你丟出來了

Speaker 受訪者
我覺得同學說要求我們太高 應該不是正確來講 他們感覺是說 他們今天我有執行 我有拿到錢然後管理會不會
[58:15 - 58:30] 懂不懂有沒有去做 就是沒有在關心說後面的成果 那種感覺比較多

Speaker 鄧老師
因為其實坦白講 這兩個計畫 飛燕跟新女力加速器出 其實不完全是針對新住民的 對就是其實他

[58:30 - 58:48] 然後現在真的沒有完全 FOR 新住民的一個就是 尤其是在跨境電商的一個計畫吧 所以變成是說 我們可能也會 如果真的大家收集大家意見 大家也覺得需要針對針對你們去成立一個跨境電商的一個

[58:48 - 58:52] 培訓的甚至貸款也好 甚至是一個補助計畫案 那我們可能就是

[58:52 - 58:53] 也寫進報告裡面說

[58:53 - 59:08] 是真的要 FOR 你們 專門去做一個 有點像是一個培訓的一個計畫 甚至是一個培訓的一個 我們叫 program 就是它的一個完成的一個部分 那包含你們剛剛講的 可能在申請包括到完成可能都要全程協助

[59:08 - 59:22] 基礎的訓練 包括基礎的 您剛剛講的撰寫計畫 然後甚至到最後執行 可能要陪著你們 真的讓過一年到三年 就真的是確定你們都會 上軌道了

Speaker 受訪者

上軌道了 我們才剛說過

[59:22 - 59:25] 我們讓我們去執行下去

[59:25 - 59:26] 對 執行下去

Speaker 鄧老師

[59:26 - 59:29] 可能甚至我們叫做個管師

[59:29 - 59:46] 就是有點像長照那樣的個管師 他是一個個案管理師 就是他從頭跟你跟到尾 而不是我只是上上課 然後他可能剛開始是個管師 他可以去做一些評估的動作 例如說我就評估說 許玲(受訪者)你現在可能需要什麼樣的協助他還會幫你找其他資源類似

[59:46 - 01:00:02] 那樣子一個狀況 可能會是更適合 高達會(受訪者)這樣的意見 你覺得需要嗎 如果說是一個課程

Speaker 受訪者

如果這樣子是最好的呢 因為畢竟你在討論這個過程 從頭到尾拍的話給一些人真的想培訓他

[01:00:02 - 01:00:18] 讓他能夠去執行的話 那應該是讓他懂 他本身就有興趣他才來報名 也許有一些他真的有一點時間他想來報名 但是我想應該大部分都會比較有興趣比較多

[01:00:18 - 01:00:34] 那就是就像老師剛講的 可能要詳細的規劃 就是做一個計畫 從開始到之後怎麼去做 那明明有東西國家是有的 就是兩個地方台灣跟越南好了

[01:00:34 - 01:00:51] 那現在缺少的就是資訊跟那個防疫資訊 我們就是需要了解 再來補助有幫助的話 那政府補助多少也可以再講出來看就是個案的一個需求

[01:00:52 - 01:01:08] 然後再去執行 要不然這樣等於就有聽沒懂 或者懂也沒有 完全懂的話 我們就不敢去做 然後要去問的話 那也沒有那麼多時間可以去

Speaker 受訪者

就是我原本我有興趣我上完這一堂課之後

[01:01:08 - 01:01:23] 我們還是不要說好了 好難

Speaker 鄧老師

就反而更挫折就對了

Speaker 受訪者

對

Speaker 鄧老師
好 兩位應該是母女嘛對不對 是嗎 那我想要 cue 你們 因為你們是屬於比較特別的案例 你們兩位這樣一起合作的做這樣的過程當中
[01:01:23 - 01:01:39] 有沒有什麼比較什麼特別的困難 或者是可以分享的 我們相處的模式嗎

Speaker 受訪者
不會啊 我覺得她是我最好的幫手

Speaker 鄧老師
那所以二代真的可以幫助媽媽 在創業上面做很多事情嗎

Speaker 受訪者
要看可以做
[01:01:39 - 01:01:56] 對 今天是女兒 像我現在出去她就幫我代班 她幫你代班 你們也是嗎 對 就幫真的媽媽做這樣子 只要我有活動 我就先跟她講 比如說下禮拜幾點 那我不在那你要幫我開店

Speaker 受訪者
[01:01:56 - 01:02:00] 我覺得不一定是母女會合得來 就是要看 我就只有跟她合
[01:02:00 - 01:02:02] 其他的我不合

Speaker 鄧老師
[01:02:02 - 01:02:19] 對 那我想 cue 一下 應該是雨欣嗎 雨欣 雨欣你是跟媽媽做嗎 還是你自己做

Speaker 受訪者
我們協會 我們沒有在創商業 沒有在創商業 但是她是協會只是就是我還是學生的時候
[01:02:19 - 01:02:37] 還可以就是 比如說她喜歡辦活動 然後跟她一起 然後幫她處理一些文書 因為其實她雖然是理事長 可是其實她底下會有很多職位 但其實底下的職位其實都就是沒辦法幫到她很多
[01:02:37 - 01:02:52] 其實都是她自己處理比較多 那變成是就是可能要加人手 然後就幫她一點這樣子 對

Speaker 鄧老師
那我想問一下二代跟您 就是說如果今天 因為政府真的會很希望說 就是有點像一個家族因為就像您講
[01:02:52 - 01:02:55] 可能本身大家都會有一些困擾
[01:02:55 - 01:03:11] 就是可能就像你講語言溝通 或者是這些專業的知識 可是如果加了二代 在協助你 甚至是二代能夠幫忙的狀況下 大家都認同可以有一些幫助 那如果針對二代呢可以有什麼再加強或強化的地方
[01:03:11 - 01:03:28] 就是如果你今天要真的幫媽媽創業 或是幫爸創業的時候 你覺得有什麼可以再加強 或再加強 可以學一下

Speaker 受訪者
從學校的平台吧 就是學校 可能從要給一些資訊到學生因為其實很多新住民族
[01:03:28 - 01:03:45] 也在讀大學 那些從大學裡面 還是可以吸收到很多資訊 我記得以前好像是有針對新住民 然後學校突然拿一封宣傳 還是信給我但是我大概可能只有高中
[01:03:45 - 01:04:02] 才大學的時候收過一、兩封 現在就沒了 沒有,

Speaker 鄧老師
這之後就沒了就對了 這之後就沒了

Speaker 受訪者
然後那些之前收到的 好像也就是那種別的宣傳的 或是什麼事實的方式

Speaker 鄧老師
目前針對二代就是只有你們講的那個築夢
[01:04:02 - 01:04:04] 就是他只有青年返鄉
[01:04:04 - 01:04:08] 或者是就是去做這一塊 所以其實也可以針對二代再回去
[01:04:08 - 01:04:10] 或甚至是這種母女
[01:04:11 - 01:04:13] 或是這種就是二代協助一代
[01:04:13 - 01:04:28] 去做這樣創業的部分 也可以有一些專屬的特別的計畫

Speaker 受訪者
因為我覺得打到現在學生 例如說現在小朋友可能還沒畢業 還不確定自己未來想做什麼 但是如果你把這資訊丟給他 他也許就沒有想到說可以跟媽媽一起做這個東西
[01:04:28 - 01:04:44] 他就會有了這個念頭出來 那後續要不要再想 後續他們自己決定這樣

Speaker 鄧老師
OK,可以 所以也可以從學校這一塊 專門再去做

Speaker 受訪者
學校或是協會這樣

Speaker 鄧老師
好 那我還滿想知道就是因為現在我自己
[01:04:44 - 01:04:59] 包括我之前先進的研究 都是發現這個資訊 沒有辦法正確被傳遞 那我很想知道資訊要怎麼樣傳遞給我們 你們都是從哪些平台得到這些資訊

Speaker 受訪者
就是新住民服務中心 每個地區都有新住民服務中心嘛
[01:04:59 - 01:05:15] 希望跟新住民服務中心合作 然後讓他們到每個區域 他們都有名單 他們那個區域有幾戶新住民閔就是傳進 傳寄到了他們的地點他們收到就會傳到了

Speaker 鄧老師
[01:05:15 - 01:05:30] 那協會呢 協會對你們來講幫助大嗎 因為其實協會也是掌握你們很重要的 我覺得
Speaker 受訪者
如果有一定會幫助人家 可是我自己 因為我們做協會已經快 10 年了可是我覺得他們就是都沒有
[01:05:30 - 01:05:45] 這方面的資訊進來 也沒有辦法這樣分享資訊

Speaker 鄧老師
因為現在等於是公部門 沒有辦法先傳到協會 對 這是很可惜的地方 對

Speaker 受訪者
就只有那種什麼消防講座 跟防疫講座 可是那其實也是我們要自己找的資源 對就是實際上那種可以幫助他
[01:05:45 - 01:06:03] 他那個生活改善的創業 這種好像沒有收到 對

Speaker 鄧老師
那需要成立什麼平台 像例如說現在已經大家對什麼 1955 或者是什麼 就是類似那樣子的專線或者是什麼如果給你們一個專線資訊
[01:06:03 - 01:06:19] 或是甚至就是例如說 我們跟地方的什麼新住民也好 或者是可能 這個通常是職訊局 你們會跟資訊局熟嗎 應該完全

Speaker 受訪者
不熟 老師我覺得像老師剛剛提的那個
[01:06:19 - 01:06:24] 就是像早上在提到長照就會想到多少

Speaker 鄧老師
[01:06:24 - 01:06:26] 1955 對

Speaker 受訪者
[01:06:26 - 01:06:43] 或是什麼這樣子 其實這個平台我覺得反而比較綜合 大家不會被排斥 現在所謂的新住民有的是像我 我來台灣 11 年 但是這 2 年我才真正的去上課 因為沒 坦白講你說你有資訊
[01:06:43 - 01:07:00] 但是你忙在家裡 你說有人會關心你 剛開始 2、3 年也有一通電話來 就是問 後來就完全沒有 就是也叫你出來參加那個 新住民的一些活動 後來完全沒有我想不是因為我們沒時間
[01:07:00 - 01:07:15] 而是真的有做就好 所以變成有時候人家 FB 有 但是不是每個人都會上 我們上的話 我們能看到資訊 我們也許會去上課的傳給 其他的朋友但是有的人他不知道
[01:07:15 - 01:07:31] 如果台灣這邊能夠做到更完整的 就是一個平台 讓所有的新住民每一個國家都會 有事就打來 或者想知道什麼的話 我們就直接進去找我想說不會分別的說東
[01:07:31 - 01:07:47] 就是台北還是台東還是台中 全國 就變成無限的 變成全國都是你只要有問題 你就打來這個專線可以啊

Speaker 鄧老師
就是等於說有個諮詢專線包含是可能就業的啦
[01:07:47 - 01:07:59] 或者是相關的培訓的啦 相關的寫計畫 如果說有個專線可以做相關的諮詢 這樣子 是

Speaker 受訪者
我覺得它會比較 大家可能都會知道

Speaker 鄧老師
[01:07:59 - 01:08:01] 因為我想問一個問題
[01:08:01 - 01:08:13] 因為我 其實因為我做這個研究很多年 其實委員一直覺得語文 會是你們很大的弱勢 是嗎 不會 雖然大家在語文溝通
[01:08:13 - 01:08:16] 或者是中文看都應該還 OK
[01:08:16 - 01:08:31] 可是現在其實好像大家缺的 都是專業的知識 是嗎 專業知識比較

Speaker 受訪者
我覺得不是每一個人 還可以看得懂或是表達得很好 還是有一部分的 還是有一部分的

Speaker 鄧老師
那需要做成多語系的嗎
[01:08:32 - 01:08:35] 多語言的專線

Speaker 受訪者
最好是啦

Speaker 鄧老師
[01:08:35 - 01:08:36] 當然是最好的

Speaker 鄧老師
[01:08:36 - 01:08:51] 最好就是 或者是文宣是多語系的 講會聽不會看的人怎麼辦 對 所以還是盡量用多語系的一個方式 對 好 OK 好 那最後就是 老師

Speaker 受訪者
[01:08:51 - 01:08:54] 還是可以做成一個影片

Speaker 鄧老師
[01:08:54 - 01:09:09] 就是會比較 媒體影音的一個部分 就是說做一些文宣的宣導這樣子 那你們會喜歡線上的課程嗎

Speaker 受訪者
可以啊

Speaker 鄧老師

因為有些人是告訴我說他可能他很想上這個課

[01:09:09 - 01:09:18] 可是因為要照顧家庭跟小孩 所以他其實 他沒有這麼多的時間 來上這種培訓的課程 所以如果是線上的課程

[01:09:18 - 01:09:19] 其實他們也會覺得 OK

[01:09:19 - 01:09:37] 我想要聽聽看大家的想法 還好

Speaker 受訪者

是可以 線上的會比較方便 因為你時間比較可以掌控 因為假如說我在中壢 我來台北上課就車馬費 那通勤的時間就太長了那如果有線上課程會滿好的

Speaker 鄧老師

[01:09:37 - 01:09:54] 可能就是會更適合就對了 對 好 那最後不知道就是 大家有沒有什麼 可以再提供我們政府 或者是甚至是業者 就是如果你有在幫忙協助工作 有沒有誰可以跟我們分享一下 有沒有什麼更具體的或是其他相關的一個建議嗎

[01:09:54 - 01:09:56] 這邊有沒有什麼其他相關建議

[01:09:56 - 01:10:12] 或需要補充的地方嗎 有沒有

Speaker 受訪者

我是覺得 如果今天有辦了什麼活動 什麼課程 那要就是要做的確實一點 不要說我今天就是承辦所以我收了一筆錢

[01:10:12 - 01:10:28] 我做完就沒我的事這種感覺 很讓我們覺得說 那我幹嘛 就是整個課程結束之後 然後覺得我浪費這個三個小時來幹嘛 我浪費這六個小時來幹嘛對 不要這樣

Speaker 鄧老師

[01:10:28 - 01:10:43] 所以就是說 其實大家還是希望能夠 確實的收到相關的 確實的培訓跟相關的一個補助 甚至是補助或是協助 但是目前看起來好像是有 但是這個東西都是沒有 真正滿足你們的需求

[01:10:43 - 01:10:45] 所以變成說你們遇到困難的時候

[01:10:45 - 01:10:57] 還是不知道如何去做解決的一個部分 這樣子

Speaker 受訪者

是

Speaker 鄧老師

好 OK 好 那最後就是再次謝謝大家 因為今天時間的關係 我們不好意思耽誤大家一點時間

[01:10:57 - 01:11:02] 然後謝謝大家的部分 然後文儀可以幫我 FB

[01:11:03 - 01:11:03] 那個

[01:11:03 - 01:11:07] 不 不好意思 我們可以就是事後成立一個 Line 的群組

[01:11:07 - 01:11:24] 好不好 方便大家聯繫 是不是有了 已經有了嗎 有 有 有加入了 我有加入 那個補助的 有 對 那之後如果真的有需要協助補助的 因為我本身有在做那個部分 就是真的需要的話我們可以再幫忙協助大家

[01:11:24 - 01:11:40] 做這個補助的部分 這樣 但是謝謝大家 然後那個我們還有一些問卷的部分 晚一點我們會再請我們助理這邊 PO 到那個群組上面 如果可以的話 也再幫我們填一下問卷好不好 好 再次謝謝大家然後我們等一下會有那個

[01:11:40 - 01:11:52] 把各位的存摺還給大家 然後我們大概 我們大概一兩個禮拜後會開始進行那個 就是核銷的部分 所以最晚大概一個月內一定可以收到費用 如果真的沒有收到的

[01:11:52 - 01:11:54] 麻煩就群組再私 LINE 我們

[01:11:54 - 01:12:09] 再跟大家做那個確認 這樣好不好 那最後謝謝大家 那也請大家可以把這個 就是第一頁 如果說真的有第一頁 也如果之後要保留 後面也沒有完成第一頁 這個第一頁先給我這樣好不好 再拜託大家謝謝大家今天的蒞臨

附錄十四　第二次焦點訪談逐字稿

鄧老師

[00:01 - 04:05] 好 那個各位新住民的姊妹還有子女大家好 那我先自我介紹一下 我是致理科技大學應用日語系的鄧旭茹 鄧老師 那今天很榮幸來這邊邀請大家來參加這個座談那我先講一下這個座談 其實我是受內政部新住民發展基金的委託 那他們是在探討說 如果我們今天要做那個跨境電商的一個部分 那因為政府現在其實很重視 就是新住民朋友在跨境電商這一塊的培訓甚至是相關的面臨到一些困難跟困境 所以今天各位的一些訪談的結果 我會整理過後 我會一併送交給新住民發展基金這邊做參閱 那我也跟大家報告 就是這個計畫其實之後結束之後其實他們是必須也是要跟立法委員做報告 然後就是做之後的政策的調整 所以今天的這一個部分 其實是為什麼會找大家來 最重要的地方是 希望大家能夠給一些 你們實際上真的在發生的一些問題跟狀況 然後讓我們這邊來去做撰寫的一個部分那我們也會收集大家的資料之後然後交給政府單位 他們會再去做政策的調整跟修訂 這是要跟大家做報告的地方這樣子 那因為畢竟這個是政府的一個計畫案 所以剛剛有請大家填寫這個研究的同意書就是確保你是自願 而且願意來參加這個研究這樣子 那如果說中途有任何讓你不舒服的地方 你隨時都可以退出 這是沒有問題的這樣子 那我也要跟大家說明 這個部分我們會錄音 因為畢竟我們會去收集大家的資料所以請大家要確保 就是我們這一個場次是會錄音的 這一定要先跟大家做說明的一個部分好 那等一下我會根據 就是我們有暫定的一些題目的部分 來去詢問大家的意見跟想法 那首先可不可以請大家就是先這邊剛剛其實我們已經有先請大家 先填寫你們的一些相關的一個基本的資料 那這個部分我們之後也會 填寫完之後我們也會去做一些資料的整理 跟收集的一個部分這樣子 再麻煩大家在會後提供就好了 那在這邊的話 第一個部分是等一下可否請您先自我介紹 您是 您的名字 姓名 然後跟您從哪裡來 那第一個題目是 您現在有沒有從事電商相關的工作 或者是您有沒有接受過哪一種的電商的培訓補助 就例如你有沒有參加過學校也好 或者是政府單位也好 或者是地方政府也好 或者是地方的協會在辦的這些 跨境電商的一些培訓 那如果你的 你是又自己創業的那您可以在這個地方稍微說明一下 您是賣什麼的 那我先解釋一下什麼叫跨境電商 跨境電商因為有些同學 有些姐妹說 那老師我都是在蝦皮賣 可不可以 可以可是如果你賣的是從越南進來的東西 像有些人他是賣舞衣 有些是賣特產 這都算 只要你是從你的母國買進來的 或者是把台灣的東西賣到母國去的 我們都算是有經驗的或者是你有上過這些相關的課程 例如說教你怎麼去拍照修圖 這些的我們都算 都是有經過相關的培訓 或者是你有參加政府的一些補助 我們都算 好不好 所以可以稍微請您自我介紹一下 然後跟您有參加過哪一種像我們上一場的焦點座談 他是有一個姐妹是三種都有 她也有參加過培訓 她也有補助 她也有實際在從事都有 所以您有三項都符合 您就三項都提出 如果您只有一項符合也一項提出 如果都沒有也沒有關係 因為我們您的意見還是很寶貴的 就是我們想要知道您真實的狀況這樣子 可以嗎 好 那我們是不是就先請這位好了 好不好 來 請您先稍微說明一下 您的全名跟您從哪裡來 然後您大概受過哪些培訓跟補助這樣子 這裡面

黃蔡靜

[04:05 - 04:21] 大家好 我是黃蔡靜 我來自印尼 至於跨境電商 因為我看到題目是相關工作對不對

[04:21 - 04:39] 其實工作是沒有 只是有做過就是買 就是買沒有賣 所謂的工作就是有一個進帳 是進帳的意思

鄧老師

所以從那邊買回來 從印尼買回來嗎?

黃蔡靜

在台灣

鄧老師
[04:39 - 04:45] 你是在台灣買?

黃蔡靜
在台灣 比如說蝦皮還是臉書 就台灣
[04:45 - 04:47] 台灣現在是算嗎

鄧老師
[04:47 - 04:52] 不算是工作 只是你自己買賣過就對了

黃蔡靜
就是買沒有賣

鄧老師
[04:53 - 04:54] 那這樣沒關係
[04:54 - 05:06] 就算我們這樣就是沒有經驗

黃蔡靜
培訓跟補助是沒有 就是一直想要了解這部分

鄧老師
[05:07 - 05:09] 謝謝 那我們再請

溫琪琳
[05:09 - 05:19] 好 大家好 我是菲律賓 我是溫琪琳 菲律賓的 我是菲律賓人
[05:20 - 05:24] 那我從來台灣 從以前到現在
[05:24 - 05:29] 我自己有做生意 還有做生意 是 我有開一個
[05:29 - 05:30] 本來是便當店
[05:30 - 05:33] 但是在裡面也是有一些那個
[05:33 - 05:35] 菲律賓的一些罐頭
[05:35 - 05:38] 我這裡有很多商店
[05:38 - 05:39] 我開
[05:40 - 05:42] 本來就是我每次有
[05:42 - 05:46] 那那個東西 我們從第一廣場那邊買

鄧老師
[05:46 - 05:48] 第一廣場 是

溫琪琳

[05:48 - 05:50] 因為如果你想要做很大
[05:50 - 05:52] 你一定自己有一個那個
[05:53 - 05:55] 貨櫃 對 貨櫃
[05:55 - 06:01] 然後你的客人應該也是很多 但是你的客人很少
[06:02 - 06:04] 好像就是這一個地方
[06:04 - 06:06] 你應該做那個商店
[06:06 - 06:07] 少少
[06:07 - 06:14] 這樣子 這個東西如果你想要 自己從菲律賓來買台那個不行
[06:15 - 06:17] 因為當然這個那個東西
[06:17 - 06:18] 沒有付那個什麼稅金
[06:19 - 06:21] 所以你應該要去第一廣場那邊買
[06:21 - 06:26] 因為他們那邊有 所以整個的東西
[06:26 - 06:29] 你菜那個很大 去那邊買
[06:29 - 06:33] 然後你就是賣 賣給客人
[06:33 - 06:36] 就是那種方法 然後如果你想要更大
[06:36 - 06:39] 你自己做很大
[06:39 - 06:41] 但是那個真的要很多東西
[06:41 - 06:43] 好像那個菲律賓跟台灣的
[06:44 - 06:50] 那樣的東西 好像因為有一些東西 沒有辦法來台灣 好像我們的什麼
[06:50 - 06:58] 有一個什麼那個 很像那個 很像那個 Liver Spread
[06:58 - 07:03] Liver Spread 那個是很像 我們住在我們用那個東西
[07:03 - 07:07] 但是現在中國來的 沒有辦法來台灣
[07:07 - 07:19] 很多東西都是他們沒有統一 所以這個應該要 要了解 想要做的時候應該要知道 哪一個可以做
[07:19 - 07:22] 哪一個不可以做

鄧老師
那琪琳我問你

溫琪琳
[07:22 - 07:37] 你有參加過相關的培訓嗎 沒有也是那樣 因為我從菲律賓 我從菲律賓也是有做生意 我們那邊也是做 好像也是很多東西

鄧老師
所以也沒有受過補助對不對

溫琪琳
[07:37 - 07:37] 沒有
[07:37 - 07:42] 這個是因為我自己會 所以就是我自己做

鄧老師

[07:43 - 07:45] 好那再來是

黃苙家

[07:46 - 08:02] 大家好我是黃苙家 我是越南新二代 那我目前的話也是創業 自己做語言教學 翻譯跟接寫案子 然後我對於這一次的 跨境電商是很有興趣 但是也沒有參加過但是有那個政府補助

[08:02 - 08:05] 移民署的築夢計畫 我不知道算不算

鄧老師

[08:05 - 08:06] 算

黃苙家

[08:06 - 08:09] 那個也是有補助創業 就是用我們自己的想法

[08:09 - 08:15] 然後政府給我們錢跟人 跟那個老師去指導 然後讓我們做出我們的想法

鄧老師

[08:15 - 08:18] 但是它跟跨境電商有關嗎

黃苙家

[08:18 - 08:20] 我做的項目沒有 我做的是自媒體

[08:20 - 08:21] 自媒體算

[08:21 - 08:24] 也算吧 我是說那個學問越南語

[08:24 - 08:27] 就是教那個台灣人越南語 教越南人中文

鄧老師

[08:27 - 08:33] 所以你是做跟自媒體相關的 語言教學就對了

黃苙家

[08:33 - 08:49] 對 然後那個就是用移民署的築夢計畫 去運行的 對 然後跨境電商 就是專門跨境電商的培訓 我之前看到的都比較像是 什麼影片的剪輯教學或者是一些銷售方面的

[08:49 - 08:56] 比較少是關於 剛剛這位小姐講的 就是關於賣東西 過去的關稅 或是法律相關的

鄧老師

[08:56 - 09:00] 所以你有上過相關的培訓課 但是都是教你影片剪輯

黃苙家

[09:00 - 09:02] 我看到了也就不想參加

鄧老師

[09:02 - 09:03] 你有看到就對了

黃苙家

[09:03 - 09:17] 對 我主要是想要了解法律跟那個 就是比較細節的部分 就是只能是做貿易 而不是自己站出來做貿易 因為我知道有很多的貿易公司那些的 但是還是想要 希望自己可以了解的去做

[09:17 - 09:20] 對 所以如果是關於跨境電商培訓是沒有

[09:20 - 09:23] 但是政府補助就是移民署的築夢計畫

鄧老師

[09:23 - 09:27] 好 OK 好 謝謝 那接下來 好 請您好了 好

梁沛澐

[09:30 - 09:33] 我是梁沛澐來自泰國

[09:34 - 09:34] 請問一下

[09:34 - 09:38] 那我如果沒有做那種進口

[09:38 - 09:42] 但是在蝦皮或是 這樣有算嗎

鄧老師

[09:42 - 09:44] 你在蝦皮賣什麼

梁沛澐

[09:44 - 09:48] 這個後面的 那前面我是被那個

[09:49 - 09:52] 很多年了我忘記了 因為有一個朋友

[09:52 - 09:54] 馬來西亞他要去報名上課

[09:54 - 10:02] 他不上 他叫我去上 那個是黏土課程 後來我上完了以後 老師都給我們報到

[10:02 - 10:04] 好像是什麼局啊

[10:04 - 10:05] 是

鄧老師

[10:05 - 10:07] 職訓局嗎

梁沛澐

職訓局

[10:07 - 10:11] 然後但是他那個時候 一直要給你貸款

[10:11 - 10:13] 但是我們就說我們不要貸款

[10:13 - 10:16] 後來他就給我們去做展覽

[10:17 - 10:23] 那做展覽他會出那個 我們自己的一本介紹 其實我覺得那個時候

[10:23 - 10:25] 就帶來了我很多工作

[10:27 - 10:29] 但是就是有限

[10:30 - 10:32] 因為這個東西不能賣

[10:32 - 10:33] 不能銷售

[10:33 - 10:37] 我們變成說 我們被邀請去座談

[10:37 - 10:41] 然後就變成上課 變成老師

[10:42 - 10:45] 或是說也有幾個地方

鄧老師

[10:45 - 10:47] 為什麼不能賣的原因在哪裡

梁沛澐

[10:50 - 10:52] 賣的原因是什麼

[10:53 - 10:57] 這個東西可能它是用手做的

[10:57 - 11:00] 所以那個 DIY 讓人家是覺得有參與

[11:01 - 11:04] 那如果現成的東西的話 我有潑上去

[11:04 - 11:05] 但是那個時候

[11:05 - 11:17] 我們不懂得去做處理照片 我後來我姊姊看到 我被偷照片去做 去賣 被人家 copy 所以我們就是那個時候

[11:17 - 11:19] 我們就學到了說

[11:19 - 11:23] 這種東西不能 不能直接給人家拍照

[11:24 - 11:26] 因為如果會做這個

[11:26 - 11:28] 他一看他就會做

[11:28 - 11:31] 那一樣我看到你的東西 我也會做

[11:31 - 11:35] 但是後面變成說 這個工作如果學校

[11:35 - 11:37] 或是什麼主辦單位請我們

[11:37 - 11:41] 那個錢是蠻多的 一次一個早上

[11:41 - 11:43] 我們就可以拿到大概一兩萬了

[11:44 - 11:48] 對 那個收入非常好 但是它有限

[11:48 - 12:00] 那你說潑上去賣的呢 沒有 曝光我自己 然後就被請過去當老師 或是說在背後幫他們設計東西

[12:01 - 12:03] 這個是我常常被那個店

[12:03 - 12:04] 他開店很成功

[12:04 - 12:06] 但是他不做

[12:06 - 12:08] 他就請你做 但是你不能出

[12:08 - 12:09] 說是你的

[12:10 - 12:12] 就這樣子的

鄧老師

OK

[12:12 - 12:25] 那你現在有在蝦皮賣什麼

梁沛澐

那個不是黏土 我是毛線

鄧老師

你是在毛線 那毛線是從其他國家進來的嗎

梁沛澐

[12:26 - 12:29] 本來是很想要進 後來我覺得我可以自己來

[12:29 - 12:31] 我就自己來了

[12:31 - 12:32] 因為到國外去

[12:33 - 12:38] 你訂了 他們就是沒辦法做到我要的

[12:39 - 12:44] 所以我覺得那個就 但是我有銷售到香港

鄧老師

你有銷售到香港

梁沛澐

[12:44 - 12:44] 到香港

[12:44 - 12:48] 但是是有限的

[12:48 - 12:49] 我覺得有限

鄧老師

[12:49 - 12:52] 所以目前是有販售到香港這樣子

[12:53 - 12:53] OK

[12:53 - 12:56] 好 那有接受過補助嗎

梁沛澐

[12:56 - 13:00] 補助 補助只有他讓我們去

[13:06 - 13:07] 市集

[13:09 - 13:14] 市集而已 那個叫市集

鄧老師

沒有跨境電商的補助對不對

梁沛澐

[13:14 - 13:15] 沒有

[13:16 - 13:17] 補助攤位而已

[13:18 - 13:25] 好 所以相關的 跨境電商的補助是沒有 那培訓可能也就是像您剛講的 只有之後去什麼

[13:25 - 13:26] 免費的

[13:27 - 13:28] 免費的上課 免費上課

[13:28 - 13:29] 黏土課而已嗎

[13:29 - 13:32] 但是你說 跨境的培訓沒有嗎

鄧老師
[13:32 - 13:42] 教你怎麼賣東西沒有嗎

梁沛澐
對 這個沒有

陳美枝
[13:42 - 13:48] 我叫陳美枝 然後我是之前很久了
[13:48 - 13:49] 就十幾年

鄧老師
[13:49 - 13:50] 您從哪裡來的

陳美枝
[13:50 - 13:51] 對 我是來自印尼
[13:51 - 13:52] 好 是
[13:53 - 13:54] 然後就是很久
[13:54 - 13:55] 大概十幾年前
[13:55 - 13:57] 就是有在蝦皮
[13:57 - 14:07] 有賣過小朋友二手的東西 對 然後像故事書 或是一些娃娃車 還是嬰兒床這樣子 對

鄧老師
[14:07 - 14:12] 那這些東西是從國外進來 還是在台灣的

陳美枝
就是只有當地 當地而已
[14:13 - 14:15] 然後也沒有
[14:15 - 14:20] 到目前沒有參加過 關於那個電商訓練或是補助

鄧老師
[14:20 - 14:21] 都沒有嗎

陳美枝
[14:21 - 14:27] 對 或是一些什麼 創業的培訓也沒有
[14:28 - 14:32] 都沒有這樣子

鄧老師
好 了解
[14:32 - 14:35] 好 謝謝您 謝謝 那不好意思

鍾丁慧

[14:35 - 14:50] 老師 各位姐妹大家好 我叫鍾丁慧 我來自印尼 我大概疫情期間 是有曾經是叫家人 把印尼的文物就寄過來 可是那個只有一次 可是就很麻煩

[14:51 - 14:55] 對 因為也是要考慮到 如果印尼那邊是那個什麼

[14:55 - 14:57] 因為有的東西是很大

[14:57 - 14:57] 可是很輕

[14:57 - 15:08] 那個又就要算 那個我覺得好像真的非常麻煩 對 然後就沒有參加過 類似培訓或是補助都沒有 就是想要了解這方面 好 謝謝

鄧老師

[15:08 - 15:11] 所以還是有寄過來賣 就一次而已嗎

鍾丁慧

[15:11 - 15:14] 沒有賣 自己要用就好

鄧老師

[15:14 - 15:15] 自己要用而已 對

謝月喜

老師好 大家好

[15:23 - 15:26] 我叫謝月喜 來自印尼

[15:27 - 15:28] 我是應該是

[15:28 - 15:31] 我忘記是今年是去年 我也是有從印尼

[15:32 - 15:35] 寄過來兩次

[15:35 - 15:38] 就是在印尼買的東西 是買不是賣

[15:38 - 15:50] 然後運過來 運到台灣 對 那也是一樣 我們發現好像很多細節 對啊 就是不清楚 然後到底有沒有磕碎 對 這一點確實也不清楚

[15:50 - 15:51] 那上課

[15:51 - 16:07] 之前有上過那個攝影的課程 如何拼圖 如何拍攝 但是如果是關於店家的話 或是那個店商是沒有 那補助的部分也沒有

鄧老師

所以你有上過拍照課 或者是修圖

謝月喜

[16:07 - 16:11] 對 攝影 對 修圖

[16:11 - 16:13] 這個有上過兩次

[16:15 - 16:16] 然後可是補助就沒有嗎

[16:16 - 16:18] 補助沒有 那之前我也是
[16:18 - 16:21] 我也是有在做那個印尼料理
[16:21 - 16:21] 對不對
[16:21 - 16:25] 我是通過 LINE 還有 Facebook

鄧老師
[16:25 - 16:26] 那你有賣嗎

謝月喜
[16:26 - 16:27] 有在賣 有 有 有
[16:27 - 16:27] 對

鄧老師
[16:27 - 16:41] 那您的食材是從哪裡來的

謝月喜
食材也是一樣從第一廣場買的

鄧老師
[16:41 - 16:42] 第一廣場買的

謝月喜
[16:42 - 16:42] 對

劉氏青霞
[16:42 - 16:56] 老師好 主持人好 我是劉氏青霞 我是從越南過來的 然後我大概十幾年前
[16:56 - 16:59] 我也有賣過越南的衣服
[16:59 - 17:02] 因為我們那邊的收購朋友帶回來
[17:02 - 17:06] 然後就是姐妹過來這邊都喜歡穿
[17:06 - 17:20] 那種比較整套的 對 比較涼的 然後那時候我剛進回來的時候 我們也沒有進過那個 就是進住 我是上課過 然後就在家裡賣

鄧老師
[17:20 - 17:22] 有上課過嗎

劉氏青霞
[17:22 - 17:22] 沒有 也沒有

鄧老師
[17:22 - 17:24] 就直接在家裡賣就對了

劉氏青霞
[17:24 - 17:27] 對 對 對 後來就沒有了

鄧老師
[17:28 - 17:30] 所以現在還有在賣嗎

劉氏青霞
[17:30 - 17:44] 沒有 沒有 後來就沒有了 然後去進我們街爐做那個鞋子 然後想要進回來 可是不知道要怎麼去進回來賣

鄧老師
[17:45 - 17:47] 那你那時候在越南賣的衣服是在哪裡賣
[17:47 - 17:57] 也是網路上賣嗎

劉氏青霞
不是 不是 就是從那個批貨的市場 就是大的市場 然後批回來

鄧老師
[17:57 - 18:00] 那批回來之後怎麼賣給消費者
[18:00 - 18:03] 或是怎麼賣給姊妹們

劉氏青霞
就是姊妹到我們街
[18:03 - 18:05] 然後就我們介紹這樣子

鄧老師
[18:05 - 18:12] 好 對 謝謝 好 謝謝

受訪者
老師 不好意思 補充一下
[18:12 - 18:18] 我之前不知道幾年前 我也是有在從台灣買包包 然後寄到印尼了去賣
[18:19 - 18:21] 應該是五年 應該是五年
[18:21 - 18:27] 所以是超年前了吧 好

鄧老師
印尼進包包然後賣就對了

受訪者

就是從台灣寄到印尼

[18:27 - 18:28] 然後賣 好

鄧老師

[18:30 - 18:32] 所以是進台灣的包賣到印尼就對了

受訪者

[18:32 - 18:33] 對

鄧老師

[18:33 - 18:34] 那怎麼賣

受訪者

[18:35 - 18:38] 通過家人

鄧老師

家人就對了

受訪者

[18:38 - 18:49] 對

黃品珊

大家好 我叫黃品珊 我是柬埔寨新二代

[18:52 - 18:57] 沒有參加過培訓 也沒有那個築夢

鄧老師

[18:57 - 19:05] 您是越南的嗎

黃品珊

柬埔寨

鄧老師

柬埔寨的 好 所以你都沒有參加過 完全沒有經驗對不對

黃品珊

[19:05 - 19:22] 沒有

鄧老師

好

黎蕎芸

大家好 我叫黎蕎芸 我是來自越南我是最近有在

[19:22 - 19:39] 就是 就是應該是跟朋友 然後他想要在這邊買面膜 那我幫他買了幾箱 就是寄回去給他在網路上賣 就是有最近有進行這樣的一個

[19:40 - 19:52] 一個買賣這樣子 那其他那個課程的話 政府有提出相關 關於那個電商的部分是 還沒有上過

鄧老師

[19:52 - 19:56] 還沒有就對了

黎蕎芸

但是我有上一些自媒體

[19:56 - 20:01] 就是協會辦的自媒體課程

鄧老師

[20:01 - 20:02] 好 所以協會的有就對了

黎蕎芸

[20:02 - 20:03] 對

鄧老師

[20:05 - 20:07] 那哪個協會知道嗎

黎蕎芸

[20:07 - 20:10] 就我們新住民協會

鄧老師

[20:11 - 20:14] 您知道新住民協會的全名嗎

受訪者

[20:16 - 20:20] 台灣新移民協會

鄧老師

[20:20 - 20:30] 新移民協會就對了 好 所以補助也沒有對不對

黎蕎芸

[20:30 - 20:37] 對 補助也沒有 那也很希望 就想說他們了解這方面

鄧老師

[20:37 - 20:44] 好 OK 好 謝謝蕎芸

林蓓瑩
[20:44 - 20:53] 在馬爾地夫 我是越南新二代 我是林蓓瑩 好 沒有上過跨境 就是只有上一般電商

鄧老師
[20:55 - 20:56] 一般電商的

林蓓瑩
[20:56 - 21:06] 對 就是可能就是蝦皮然後上架 然後還有商品攝影的課程

鄧老師
[21:10 - 21:13] 那您現在目前有在做什麼販售嗎

林蓓瑩
[21:13 - 21:16] 現在沒有 就只有賣二手書這樣子

鄧老師
[21:16 - 21:19] 賣二手書 那有沒有做到跨境的部分

林蓓瑩
[21:19 - 21:22] 都沒有 都沒有就對了 好 OK

鄧老師
[21:28 - 21:35] 那您是

黃珮真
大家好 我是黃珮真 我是新住民二代

鄧老師
[21:37 - 21:38] 從哪一個國家的

黃珮真
[21:38 - 21:40] 媽媽是柬埔寨

鄧老師
[21:42 - 21:43] 好

黃珮真
[21:43 - 21:48] 我 17 歲 目前沒有工作

鄧老師

[21:48 - 21:53] 所以還沒有工作 那學校有參加過相關的電商的培訓嗎

黃珮真

[21:53 - 21:55] 沒有 都沒有就對了 好

鄧老師

[21:55 - 21:57] 那補助也沒有嗎

黃珮真

[21:57 - 21:57] 沒有

鄧老師

[21:57 - 21:59] 好 OK 好 謝謝

謝麗娜

[22:00 - 22:15] 大家好 我是謝麗娜 來自柬埔寨 台灣自主動去網路賣的的 到那個台北 台南也有 那個黃豆的

鄧老師

黃豆就對了

謝麗娜

[22:15 - 22:29] 對 就是在台灣的 在台灣就賣到所謂有 他們都 我上網他們會跟我聯絡就買這樣子 好

鄧老師

[22:29 - 22:33] 所以您是有在台灣做販售的動作就對了

謝麗娜

[22:33 - 22:33] 對

鄧老師

[22:33 - 22:34] 但是跨境的有沒有

謝麗娜

[22:34 - 22:36] 沒有 沒有就對了 沒有

鄧老師

[22:37 - 22:42] 那您有上過什麼課程嗎 或者是什麼補助嗎

鄧老師

[22:52 - 23:00] 好 那再來 再麻煩你

受訪者

我是做過小朋友的 您是 我是舒丁紅

[23:05 - 23:10] 就是以前那邊的東西 我可以做到處來

鄧老師

[23:10 - 23:14] 從哪裡 小朋友的衣服 印尼 好

受訪者

[23:15 - 23:16] 印尼來的

鄧老師

[23:16 - 23:20] 然後從帶小朋友的衣服來這邊販售就對了

受訪者

[23:21 - 23:21] 對

鄧老師

[23:24 - 23:26] 那在哪裡販售

受訪者

[23:28 - 23:33] 就是以前用傳統的方式 現在如果把台灣

鄧老師

[23:33 - 23:38] 就是衣服從印尼帶過來之後 你是在網路上賣嗎

受訪者

[23:38 - 23:39] 沒有 那是以前的事

鄧老師

[23:39 - 23:40] 好

受訪者

[23:40 - 23:45] 然後還有一個台灣的朋友 他找一個石頭 很特別的

鄧老師

[23:45 - 23:46] 石頭

受訪者

[23:46 - 23:54] 對 他知道在印尼有 在哪一個國家有 然後他叫我去找 去印尼找

[23:54 - 23:56] 可是那邊是有

[23:56 - 24:01] 可是那不知道要怎麼經過來 要怎麼處理

[24:01 - 24:08] 那個就是對我們是比較不懂的

[24:08 - 24:19] 比較難懂的 培訓的話 我們有培訓過 就是怎麼跨國

鄧老師

有培訓過嗎

[24:19 - 24:21] 有參加過相關的培訓嗎

受訪者

[24:21 - 24:29] 對 有參加過 就是比方說 透過網路 走過 Dcard 直播什麼 可是他們在講 可是我還不太會

鄧老師

[24:29 - 24:31] 還不會就對了

受訪者

[24:31 - 24:32] 還不太會

鄧老師

[24:32 - 24:34] 那有補助嗎

受訪者

[24:34 - 24:34] 沒有參加過

黃曉暉

[24:39 - 24:40] 我叫黃曉暉 我是新二代

鄧老師

[24:42 - 24:59] 好 印尼的二代

黃曉暉

之前參加過社群媒體行銷 目前在網路上販售二手衣

鄧老師

是二手衣就對了

[24:59 - 25:01] 那有跨國嗎

黃曉暉
沒有

鄧老師
[25:01 - 25:13] 好 有參加過什麼補助嗎

黃曉暉
沒有，然後是有想說在印尼那邊的家人 想說進貨的部分

鄧老師
[25:20 - 25:23] 不太知道那個流程就對了
[25:24 - 25:26] 好 謝謝大家
[25:26 - 25:41] 那為什麼會先做這個部分 是因為我們之後 所有的相關的部分 都是會環繞著 剛剛大家提到的這個部分做說明 所以才請大家 簡單的做個自我介紹 那我們比較會有了解這樣那金鳳有來嗎
[25:41 - 25:42] 葉金鳳

葉金鳳
[25:42 - 25:48] 有 有 有 不好意思 剛剛那個

鄧老師
那金鳳 可不可以麻煩您 要自我介紹一下 然後稍微簡單的講一下

葉金鳳
[25:48 - 26:05] 我是越南 來台灣已經快 30 年了 然後我是做生意的小孩 從小就做到現在 在越南我有賣衣服過 然後來台灣的話斷斷續續我都有在賣網路
[26:06 - 26:22] 很早我都有臉書 賣什麼 對

鄧老師
那賣什麼

葉金鳳
什麼都賣 就是好像我們越南的雜貨店 什麼都有 衣服 一些越南國服一些台灣的衣服
[26:22 - 26:24] 保養品 對

鄧老師
[26:24 - 26:29] 那你都是從越南 就是從家人可能寄過來之後 在台灣賣這樣子

葉金鳳
[26:29 - 26:32] 沒有 沒有 都有 越南我自己跑單班

鄧老師

[26:32 - 26:33] 跑單幫

葉金鳳

對

[26:34 - 26:51] 然後台灣廠商會來找我 因為我有開店面 然後我有利用 現在不是臉書很普遍嗎 我從臉書的話 這波上去賣 剛開始生意很好慢慢人家會學習我

[26:51 - 27:08] 然後人家會互相賞生意 然後有去中州 我是念那個 我是念我們大學那時候 老師有教行銷的課程然後老師有教我們一些 Google

[27:08 - 27:27] 還有 Yahoo 賣東西 但是大部分生意不好 有 PO 上去賣 但是沒有人買 比較多 大部分都靠我們人員 就是他認識我過然後就是臉書生意比較好

[27:27 - 27:29] 還有 LINE 軟體

鄧老師

[27:29 - 27:31] 所以培訓您也有嗎 對不對

葉金鳳

[27:31 - 27:33] 有 我去上課

[27:33 - 27:34] 補助呢 補助有沒有

葉金鳳

[27:34 - 27:38] 補助完全沒有聽過

鄧老師

好 OK 那我知道

[27:38 - 27:39] 好 來

[27:39 - 27:42] 那接下來我們可能就是會請大家

[27:42 - 27:44] 就我們就請大家有經驗的

[27:44 - 28:00] 再發言這樣子好不好 就是說如果您真的有一些想法 我們可以請大家就提出來 好 來 那這個部分就是以您母國為例 您覺得就是 像剛剛其實大家已經陸陸續續有提到 就是可能會有一些不知道怎麼計算運費啦

[28:00 - 28:17] 然後法律也不知道啦 就是說您在做這些販售的動作的時候 要從國外帶回來的狀況下 或者是從這邊進出出去 您有遇到什麼困難 那這些困難可能有沒有貿易的糾紛或者是交易的安全或是哪些

[28:17 - 28:29] 像剛剛琪琳有講 他賣的是吃的 吃的是真的不能進來 要買要進來就是一個貨櫃嘛 所以這個剛剛麒麟已經有提到 就是說您在遇到的時候 有沒有什麼比較困難的地方 是值得您可以講的這樣子

受訪者

[28:31 - 28:32] 稅務

鄧老師

[28:32 - 28:44] 稅 稅的部分比較不清楚就對了嗎 好 稅的部分就對了 還有沒有什麼 就是進口稅的部分或進出口 進口稅啦 還有有什麼嗎 像剛剛講的

受訪者

[28:44 - 29:00] 還有一些保養品的話 我們如果真正當當想要進貨跟出貨的時候 我們要打自己的名牌 它是我們要懂得那些什麼申請那個很困難

[29:00 - 29:10] 因為我們都會聽到別人廠商講 然後人家會說很難啦 還要花紅包 沒有的話過不了關

鄧老師

[29:10 - 29:15] 那是出口到越南的話比較麻煩 是出口要收紅包

受訪者

[29:15 - 29:16] 要進也是一樣

鄧老師

[29:16 - 29:17] 進也是一樣嗎

受訪者

[29:17 - 29:32] 對 然後就是我們很不清楚 什麼單位會協助我們 就是不透明 不公開這樣子 我們就完全沒辦法 對 很少了解但是好像說人家不讓我們了解那樣

鄧老師

[29:32 - 29:35] 好 還有沒有遇到

受訪者

[29:39 - 29:46] 我想說請問我們要想要進我們越南的貨 回來這邊 假如是鞋子

[29:46 - 29:49] 我們借輪坐那個拖鞋

[29:49 - 29:56] 要進回來這邊 那要經過哪個貿易的 那我就想要

鄧老師

[29:56 - 30:02] 就是直接在 像可能要成立變成一個貿易公司

[30:02 - 30:10] 那進來之後 你要怎麼去處理這些進貨的部分 你的貨運公司要怎麼進 可能這一塊的流程都不是很清楚嘛

[30:11 - 30:14] 流程跟管道都不是很清楚就對了

[30:14 - 30:14] 對 謝謝

[30:14 - 30:17] 好 那剛剛不好意思 來 請說

受訪者

[30:17 - 30:21] 我這邊有一個問題 是說金流的部分

鄧老師

[30:22 - 30:24] 好 金流也不太清楚就對了

[30:27 - 30:32] 怎麼會出去到國外去 然後怎麼讓進口 可能也不是很清楚就對了

[30:33 - 30:35] 好 那還有嗎 來 請妳說

受訪者

[30:35 - 30:36] 如果想要那個

[30:36 - 30:40] 從一個國家 那我該用英文嗎

[30:40 - 30:42] Import 好像在菲律賓也

[30:42 - 30:44] 好像你在菲律賓

[30:44 - 30:48] 你要 Import 或是 Export 一個東西 這個應該要申請

[30:48 - 30:52] 你應該在我們的 Trade and Industry

[30:52 - 30:54] 這個時候你應該在那邊有統一

[30:54 - 30:58] 那麼有一些東西 真的不可以來台灣

[30:58 - 31:00] 好像有一些 好像那個東西

[31:00 - 31:04] 你們自己感覺是 很多東西有加進去不健康

[31:04 - 31:06] 也不可以進來

[31:06 - 31:17] 還有像那個一些藥 菲律賓的人很喜歡吃那個 吃那個菲律賓的藥 他們比較放心 因為那邊的時候 有這麼多東西 他們可以自己買

[31:18 - 31:19] 那個東西

[31:19 - 31:20] 可能在台灣不會賣

[31:20 - 31:21] 對

[31:21 - 31:30] 所以這個是有的 一些那個東西 都是一次用這個東西 但是我知道 在這裡你自己買那個藥

[31:30 - 31:31] 就不行了

鄧老師

[31:31 - 31:37] 對 因為其實藥品跟食品 它其實都會有進口的 管制的一個部分這樣子

[31:37 - 31:39] 所以其實大家對這一塊

[31:39 - 31:42] 是想要了解 但是不知道相關的東西 是這樣嗎

受訪者

[31:42 - 31:47] 就是要了解在台灣 哪一個可以進來 哪一個不可以進來 好

鄧老師

[31:47 - 31:57] 那還有沒有什麼 是真的在交易上 有發生一些糾紛的 就你之前曾經進口進來 或者是你曾經買進來 發生什麼糾紛有嗎

受訪者

[31:57 - 31:58] 有耶

[31:59 - 31:59] 就是

鄧老師

[32:01 - 32:02] 出去之後怎麼樣

受訪者

[32:02 - 32:04] 因為海關卡住了

鄧老師

[32:04 - 32:06] 好 出去出口之後

[32:06 - 32:07] 被海關卡就對了

[32:09 - 32:11] 印尼的嗎 印尼的海關嗎

受訪者

[32:11 - 32:11] 印尼的海關

鄧老師

[32:11 - 32:15] 那什麼原因嗎

受訪者

量太多

[32:15 - 32:19] 量太多還是

就是因為量太多 就是我在跟你們講

[32:20 - 32:23] 好像一個東西好像 不管你要買藥

[32:23 - 32:24] 都是你從

[32:24 - 32:26] 好像我們從菲律賓來

[32:27 - 32:27] 到這裡

[32:27 - 32:33] 好像我們這裡有很多那個 外勞就是想要玩那個打籃球

[32:33 - 32:38] 他們都是從菲律賓那邊 買那個衣服 到我們這裡的什麼

[32:39 - 32:41] 什麼 郵局

[32:41 - 32:43] 郵局 他們有看到

[32:43 - 32:46] 他們都會說這個 你賣多少 你要付這個

[32:46 - 32:53] 大概多少的

鄧老師

因為我們進口 只要你的價值 超過三千塊錢以上 他就會被課稅 這是我們的進口稅的部分

受訪者

[32:53 - 32:53] 還有

[32:53 - 33:10] 三千 三千 我們在台灣 要送回去也一樣 到我們那邊 他們會看這個是什麼東西 新的東西 你要付那個稅

鄧老師
也是要付稅金就對了
那您剛剛講是 出口太多嗎 這個量太大您是什麼原因被扣下來

受訪者
[33:14 - 33:15] 稅太高了

鄧老師
[33:16 - 33:17] 稅太高就對了

受訪者
[33:17 - 33:19] 稅太高 扣了

鄧老師
[33:19 - 33:35] 好 那您剛剛說遇到什麼問題

受訪者
那個的話是 坐船的進口過來 就是從越南做一些 自己做衣服 然後寄過來的然後那時候海關說要求
[33:35 - 33:36] 要有標誌

鄧老師
[33:36 - 33:37] 要有標籤 商標

受訪者
[33:37 - 33:45] 然後那時候我們當初 當初說我們自己車 然後我們自己出貨過來 又不行
[33:45 - 33:48] 也不行 對

鄧老師
因為沒有商標 是台灣是不允許的

受訪者
[33:48 - 34:03] 然後那時候我們又 不知道怎麼申請那些東西 這變成說好像說 那邊的話 一定要有一個公司行號 然後自己的標籤標出來 是不是那樣那時候我們二十幾年前
[34:03 - 34:15] 自己做 自己弄 那時候什麼都不知道 然後後來那批貨的話 是不能帶過來 後來我們是用單幫跑 就是只能跑單幫的方式 對
[34:16 - 34:19] 老師可能也就是 也是想要了解
[34:19 - 34:22] 就是像這個規定

[34:22 - 34:24] 我們是可以用私人名義
[34:24 - 34:26] 還是說一定要公司行號

鄧老師
[34:27 - 34:29] 這個通常就是需要公司行號

受訪者
[34:29 - 34:32] 公司 然後到那邊也是要有公司行號

鄧老師
[34:32 - 34:33] 不一定
[34:39 - 34:40] 但是它一定要有個對口接
[34:46 - 34:58] 那我想要問一下 就是其實就接續第三個問題 就是你們最需要的知道 是要知道說這些流程 或者是你發生問題的時候 我要去找誰協助嗎

受訪者
[34:58 - 34:59] 也要 對

鄧老師
[35:00 - 35:16] 還有呢 就是怎麼去解決這些問題嗎 例如說我被課稅的時候 我該怎麼辦 那我也不知道 我因為滿三千塊錢就被課稅 是這樣的狀況 就是說你們很想知道的是 我們在進出口的時候 需要什麼注意什麼事項是這樣嗎
[35:16 - 35:16] 對

受訪者
[35:17 - 35:19] 還有什麼東西可以進什麼東西

鄧老師
[35:19 - 35:35] 什麼東西可以進什麼東西 還是不行進就對了

受訪者
然後稅什麼算這樣子 然後我聽人家說什麼 外幣匯款是什麼意思 外幣匯款 對 那個我們有聽 但是沒有很了解聽很模糊
[35:35 - 35:45] 就是一些錢放到國外 怎樣從那邊的話 只還美金 然後從那邊扣 不是拿回來什麼 那個我們還沒很清楚

鄧老師
[35:45 - 36:00] 所以你們對國際貿易的那個金流 怎麼就舉例好 假如說我要寄給家 因為都是以家人為主 那我要怎麼匯款給家人 可是這個家人不是比較清楚 還是說你們是從貿易公司不知道說如果要匯給對方

受訪者
[36:00 - 36:01] 那個地方
[36:01 - 36:01] 對

[36:01 - 36:03] 怕他騙走

鄧老師
[36:03 - 36:04] 怕他騙走
[36:04 - 36:06] 所以在金流的部分 我們叫金流
[36:06 - 36:08] 就是錢怎麼匯款
[36:08 - 36:09] 那個也是需要知道就對了

受訪者
[36:09 - 36:09] 是

鄧老師
[36:09 - 36:14] 就是說可能整個的貿易流程 想要更了解是這樣嗎

受訪者
[36:14 - 36:14] 對

鄧老師
[36:14 - 36:16] 好 那我大概知道 好
[36:17 - 36:34] 接下來就是 有接受過培訓嗎 好像目前都沒有接受過培訓 我看到的是只有兩個 兩三個姐妹有參加過培訓 我方便問一下協會的那個你們那時候參加這個協會的培訓是什麼嗎
[36:35 - 36:45] 就是大概是什麼樣的培訓

受訪者
一兩堂課的短期培訓這樣子

鄧老師
[36:45 - 36:48] 好 然後
[36:48 - 36:52] 那他大概培訓什麼 您剛剛有大概講到 就是自媒體教你拍照

受訪者
[36:52 - 36:55] 他教你拍照 然後做影片
[36:55 - 36:57] 然後就行銷
[36:58 - 37:04] 是他去行銷你的一個東西 的一個內容 那個生意這樣

受訪者
[37:04 - 37:10] 那個是他教你從什麼網路賣 自己賣東西而已 他不是教這個不一樣

鄧老師

[37:11 - 37:13] 對就是可能還沒有教到

受訪者
[37:13 - 37:17] 對 像我們中洲科技教學他有教

鄧老師
[37:17 - 37:18] 有嗎

受訪者
[37:18 - 37:30] 有 那時候老師 因為是大學的老師裡面有教 從哪個的網址 你可以自己的 PO 上去 那些東西圖片 那個真的是有教的

鄧老師
[37:30 - 37:30] 好
[37:30 - 37:35] 所以有上過課的 都大概都是以影片行銷為主

受訪者
[37:35 - 37:35] 對
[37:36 - 37:52] 可是 然後就是教我們什麼操作 什麼操作上去 什麼你填寫什麼資料 然後你登記什麼圖片 第幾張前面不用錢 在後面的要錢 但是我們有做過但是沒有人買
[37:52 - 37:56] 後來我們放棄了 就是

鄧老師
那你們覺得有用嗎
[37:56 - 37:58] 上過課的覺得有用嗎

受訪者
[37:58 - 38:03] 沒有 沒有 因為太淺了 一點點而已

鄧老師
[38:03 - 38:04] 就太淺了

受訪者
對
[38:04 - 38:19] 然後就是沒有賺到錢 我們就放棄了 人就是很現實 像那個臉書的話 我們自己不用什麼學 我們直接 PO 上去 然後有認識就跟我們直接買可以聯絡得到
[38:19 - 38:36] 然後就是 我自己如果我在網路訂東西 我現在也放棄了 因為我被騙很多次 因為質感摸不到 質感摸不到看得很漂亮 momo 台 我在 momo 台的看到他拍那個船很漂亮
[38:36 - 38:53] 結果我買回來 質感摸不好 然後我知道 我明明知道可以退換後 但是我覺得才一千塊而已 我嫌得麻煩我說不用了 一千塊而已 我就不要退了 然後從來我不用 從 momo 買了但是

鄧老師
就不會再 momo 買了

受訪者
[38:53 - 39:07] 對 還有我 但是我那麼久 我們還有別的平台買 平台我們也有買 但是我們會買很便宜的東西 就想說 如果他騙的沒有多少 我們才買
[39:07 - 39:07] 對

鄧老師
[39:08 - 39:11] 所以還有其他上過課的 可以跟我分享一下
[39:11 - 39:14] 你們目前上課的一個狀況嗎
[39:14 - 39:15] 有嗎 好
[39:15 - 39:31] 大部分是比較沒有接受過 那我先跟大家分享一下 因為其實這是台中場 我在台北場的時候 他們的確有去上過一些課程 那其實跟大家講的一樣 就是真的都是一兩堂課之後就沒了 然後真正想上的例如說貿易的糾紛
[39:32 - 39:42] 或者是我要進出口的流程 我實際上怎麼樣去經營 把這些東西從國外進到台灣來 去做販售 他們說這一塊 其實他們是很缺乏的 那大家認同嗎

受訪者
[39:42 - 39:43] 認同

鄧老師
[39:43 - 39:58] 就很缺乏就對了 那因為我們現在必須要給一個建議 這邊有個建議 那我先跟大家分享 前一場是他們是真的建議是說 建議政府是可以規劃一個完善 不要只是教大家拍拍照修修圖
[39:58 - 40:00] 那個其實現在大家都會
[40:02 - 40:16] 而是要大家後來實際上怎麼去 就像你講的 你 PO 上去之後 其實你還要打廣告 你還要跟客戶去做互動 你還要去做後續的物流包裝 甚至是從國外源頭怎麼進來
[40:16 - 40:17] 這個你們認同嗎
[40:17 - 40:18] 就是說從輔助
[40:18 - 40:20] 就是真的是開始
[40:20 - 40:33] 到最原始 到最後終端 甚至到你經營一段時間之後 你可能遇到的糾紛 或貿易問題 他們是說建議是一個完善的 那可能不是一兩個月
[40:33 - 40:37] 可能是半年期的那種課程 你們認同嗎
[40:37 - 40:37] 還是你們覺得
[40:37 - 40:40] 一個月以上

受訪者
三個月以上
[40:40 - 40:42] 兩個月 兩個到三個月

[40:42 - 40:44] 算太久了嗎

[40:44 - 40:45] 不是老師

[40:45 - 40:47] 還有一種

[40:47 - 40:59] 就是還可以參觀 已經做好的公司 這個就是也是一個 實際可以看得到 然後他們怎麼做得到對不對

鄧老師

[41:00 - 41:02] 就是實際上去參觀個案

[41:02 - 41:10] 我們叫個案就是說 參觀真的很成功的公司 他們是怎麼去做的 然後他們怎麼去做效法這樣子

[41:10 - 41:10] 是嗎

[41:10 - 41:18] 你們會認同嗎

受訪者

是可以還是不可以 可以 就是會建議 那還有什麼建議嗎 把你們的需求

[41:18 - 41:35] 來 請說 那個是教育 就是本來沒說做 就是有一個 就有一個單位 就是跨國單位的 就是地方顧問 地方說我們就可以可以很多國家

[41:35 - 41:50] 我們的國家 地方說印尼缺什麼東西 可以拖上去 然後這邊有人接 誰可以提供這個需求就是兩國的一個

[41:50 - 41:57] 等於這邊缺什麼 看那邊有沒有人 有沒有人 就是兩個

鄧老師

[41:57 - 41:59] 我知道就是跨國的

[41:59 - 42:01] 跨境電商的媒合就對了

受訪者

[42:01 - 42:17] 沒有 我就想說 政府會管制一下 不要說我們買的時候 我有糾紛的時候 每次我打電話找 165 我一次有被騙過 他寄個東西給我然後不是我要的東西

[42:17 - 42:34] 裡面是垃圾 跟我拿六千多塊 然後我很生氣 我直接打電話問那個黑貓 因為我們知道黑貓是那個的 然後他們 我也不知道 我也是幫你們寄貨然後你跟那個廠商聯絡

[42:34 - 42:50] 然後我跟那個廠商聯絡 然後不知道是哪個廠商 因為我要訂的東西 他沒有來 然後東西寄來的話 是垃圾給我 然後結果我打電話報警 還好我那時候還懂打電話 165

[42:50 - 43:06] 然後警察不理 然後我說我不合理 為什麼明明東西都被騙 後來那個警察找來找去很久 然後他幫我處理後來很久 他們有 我鬧得很兇他們才是理我

[43:06 - 43:23] 不然他不理我 後來的時候每次 然後我現在想說 就放棄了 我們買這樣沒有保障 每次我都跟人家吵架我才拿回來的 很久才拿到的貨 然後他就那個貨 叫我留回來然後警察會打電話給那個公司

[43:25 - 43:41] 就是那個叫是什麼 貨櫃公司 他們聯絡一陣子 然後東西退還給他 一陣子他才退還給我 然後我放棄了不要買了 變成說我 然後我自己學 我自己覺得如果我在網路賣的時候

[43:41 - 43:51] 很多人會遇到像我這樣 人家也沒有自信了 不要在網路買 然後我現在什麼都不相信了 這是買賣的話

鄧老師

[43:51 - 43:52] 遇到的詐騙

[43:52 - 43:54] 就是說網路的這種詐騙的狀況

受訪者
不只我一個
[43:55 - 43:56] 很多人
[43:56 - 43:59] 大家都 PO 上去 大家都沒有自信了

鄧老師
[44:00 - 44:00] 好
[44:00 - 44:17] 那我大概比較有 idea 好來 那接下來我們要看一下 就是我剛這樣子問了一下大家之後 應該真的都幾乎沒有參加過 培訓跟補助 其實你們知道政府是有一些 跟跨境電商就是如果你有在實際上販售
[44:17 - 44:23] 他是會輔導你去跟幫政府 就是幫政府 跟政府申請貸款 然後申請補助
[44:23 - 44:25] 大家都完全不知道

受訪者
那個我有上過

鄧老師
[44:25 - 44:26] 你有上過嗎

受訪者
[44:26 - 44:27] 我有拿證書了 兩次

鄧老師
[44:29 - 44:30] 貸款喔

受訪者
[44:30 - 44:35] 貸款啊 對啊 我有上過 你有上過是什麼 有有 我有證書

鄧老師
證書是什麼
[44:35 - 44:36] 拿到貸款嗎

受訪者
[44:36 - 44:39] 那裡什麼鳳凰什麼

鄧老師
[44:39 - 44:41] 好鳳凰 你有參加過

受訪者

有有有

[44:41 - 44:45] 我有拿兩個證照 但是我不知道什麼申請

[44:45 - 44:47] 那你怎麼會有證照

[44:47 - 44:53] 我上網課他給我 所以你有參加鳳凰的 是 課程 兩次喔

[44:53 - 44:54] 好

鄧老師

[44:54 - 45:10] 但是你沒有完成補助 沒有完成

受訪者

因為我有打電話 然後老師他們很奇怪 他們還說幫我寫句話 等我拿兩萬塊喔 我不願意喔 我上完的時候他還叫我給他寫

[45:11 - 45:13] 他沒教我寫喔

鄧老師

[45:13 - 45:16] 他沒有教你寫

受訪者

沒有

鄧老師

那你去哪裡參加的

受訪者

[45:16 - 45:22] 我回去看證書 我忘記了 太久了 沒關係 彰化的

鄧老師

[45:23 - 45:24] 政府嗎 政府

受訪者

[45:24 - 45:24] 對

[45:24 - 45:26] 政府單位 是啊

[45:27 - 45:36] 我今天兩次上課 還是一樣 他說幫我寫句話 然後給我拿兩萬塊 錢下來不下來 還是管我的事喔 男人我不要

[45:36 - 45:37] 好

[45:38 - 45:44] 所以就是大家其實並不知道 有這個相關的補助 因為我看大家真的都是一副 完全不知道的樣子

鄧老師

[45:44 - 45:55] 只有您有參加過

受訪者

對 所以知道借款借錢 但是借不到 他說幫我申請 我說為什麼我上課完了 沒有教我什麼申請

[45:55 - 46:01] 老師那請問一下 那個補助的部分是 for 這個跨境電商而已嗎 還是

[46:02 - 46:03] 創業

鄧老師

[46:03 - 46:05] 還是 我先講喔

[46:05 - 46:07] 其實政府有三兩個補助

[46:07 - 46:24] 第一個補助叫做 我先解釋一下好了 因為這個 因為這是我在做的研究 第一個叫新女力加速器 它不完全是 for 跨境電商 它是只要是 你是新住民的女性你都可以去參加這個創業的貸款

[46:24 - 46:33] 那它其實是會有一個 個管師去幫助你去從事創業的 可是它沒有完全 for 跨境電商的 它就是叫做創業加速器就對了

[46:33 - 46:36] 所以我才問你們知不知道這個東西

[46:36 - 46:41] 第二個叫做飛燕計畫 也是一樣就是協助你去做 創業的一個部分這樣子

[46:42 - 46:42] 好

[46:42 - 46:46] 那這是 for 新住民 就是女性同仁的部分是這兩個

[46:46 - 46:47] 好

[46:47 - 46:52] 那我們國內是有一些跨境電商 它是全台灣的人都可以申請

[46:52 - 46:53] 好

[46:53 - 46:58] 包括新住民朋友都可以申請 但是那個就像您剛講的 你要寫計畫

[46:59 - 47:04] 那重點來了 新住民朋友現在遇到最大的困難就是 都不知道怎麼寫計畫

鄧老師

[47:04 - 47:04] 對

受訪者

[47:04 - 47:10] 沒有教 來上課但是沒教 完全不知道怎麼寫計畫就對了 我有證書喔

鄧老師

[47:11 - 47:15] 所以你們都沒有就是受過這個補助嗎

受訪者

[47:15 - 47:19] 有教 但是不知道怎麼教 我們不會寫

[47:19 - 47:20] 所以不會寫

[47:20 - 47:22] 他幫我寫還跟我拿兩萬塊

鄧老師

[47:23 - 47:24] 他要幫你寫跟你拿兩萬塊

受訪者

[47:24 - 47:40] 那個是底下我打電話問才有 在那邊老師沒有講這樣 所以並沒有教 沒有教 我來這邊不用聊什麼 他們聊什麼天 我完全聽不懂 然後回去給我們兩個證書我去兩天兩個禮拜就有兩個證書

[47:40 - 47:43] 我家裡還有 我證書都留著

鄧老師

[47:43 - 47:45] 但是也沒有辦法申請到補助

受訪者

[47:45 - 47:47] 因為沒有教我怎麼申請

鄧老師

[47:49 - 47:50] 好

[47:50 - 47:53] 那接下來我想要問一下

[47:53 - 48:05] 就是因為政府現在有一些 其實是真的有一些補助了 但是目前聽下來好像對大家 完全沒有傳遞到 你們完全都不知道這件事

受訪者

[48:05 - 48:05] 不知道

[48:05 - 48:07] 代款的部分是常常聽到

[48:07 - 48:07] 對

鄧老師

[48:08 - 48:11] 代款是什麼 聽到什麼代款

受訪者

[48:11 - 48:12] 創業的代款

[48:12 - 48:18] 常常聽到 然後我去上課我拿不到 我申請不到

鄧老師

[48:18 - 48:21] 那你們從哪裡聽到創業的代款的

受訪者

[48:21 - 48:23] 很多 群組都有

[48:24 - 48:32] 媒體也是有看到 就是那些青年代管不是有嗎 那是青年創業代款

[48:33 - 48:38] 在群組 每一個群組我們都看得到 然後我去上課也沒有

[48:38 - 48:41] 好 所以就是看得到

[48:41 - 48:42] 吃不到那個概念

[48:42 - 48:42] 是

鄧老師

[48:43 - 48:45] 知道但是怎麼申請

[48:45 - 48:45] 什麼都不知道

[48:45 - 48:49] 都沒教

受訪者

來都沒教 都沒有教 來聊天而已

[48:51 - 48:52] 可是是老師

[48:52 - 48:54] 他是不是要符合什麼條件嗎

[48:54 - 48:55] 還是只要

[48:55 - 48:55] 沒有

鄧老師

[48:56 - 48:57] 沒有

[48:57 - 48:59] 他其實是要寫計畫的

[49:00 - 49:17] 像這些新履歷也好 或者是飛燕計畫也好 他是要你真的是寫一個計畫案出來 那我也坦白跟大家講 像我們在台北是真的有一個 他是 因為他很會寫 那他寫到就是 他其實也是像您剛剛講 是有人幫他專門的人幫他寫

[49:17 - 49:19] 他寫完之後他過了

[49:19 - 49:27] 那過了之後 其實他就變成那個 就變成一個樣本 sample 就對了 那他就到處去 可能去講課啊

[49:27 - 49:28] 幹嘛幹嘛這樣子

[49:28 - 49:28] 對

[49:28 - 49:35] 因為他們的確也提到 尤其在台北 他們在提到就是 他們說這個真的 大家都不會寫

[49:37 - 49:37] 中文又不好

[49:37 - 49:38] 然後

[49:39 - 49:43] 雖然聽得懂 但是真的叫你拿筆寫這些

[49:43 - 49:44] 大家是都很困難嗎

受訪者

[49:44 - 49:46] 對啊 很大的問題

[49:46 - 49:47] 很大很大的困難

[49:47 - 49:47] 對啊

[49:47 - 49:52] 然後你繳一些東西相關 什麼正名的 很難 然後行銷

[49:52 - 49:58] 可以請問 有些姐妹她想要創業 可是她什麼都沒

[49:58 - 50:13] 她想要貸款

鄧老師

其實這種創業計畫 她不會 她如果要貸款 她頂多她會有 如果有政府的計畫的支持 通常她會有送到信保信保的意思就是說

[50:13 - 50:21] 政府會補助八成 你可能只要拿兩成 出來的保證金 或是什麼 其實基本上 只要是政府支持的計畫案

[50:21 - 50:22] 這種貸款
[50:22 - 50:35] 通常它的信保基金 可以到八成 所以意思是說 我假設我貸一百萬好了 你可能只要拿二十萬的保證金 放在那裡 那其他的八成 是政府會做一個支持跟補助 其實我們的青創貸款
[50:35 - 50:36] 也都是這樣就對了
[50:36 - 50:42] 但是就像我講的 真的知道的人不多 然後要會申請的人也
[50:42 - 50:42] 更不多
[50:44 - 50:44] 對不對
[50:44 - 50:48] 所以你們現在需要的是 知道你們怎麼寫計畫書嗎

受訪者
[50:48 - 50:49] 實際操作

鄧老師
[50:49 - 50:51] 實際操作就對了 對啊

受訪者
[50:51 - 50:53] 不然你們是對

鄧老師
[50:53 - 50:55] 好 那我先講
[50:55 - 50:56] 一個是貸款
[50:56 - 51:03] 一個是補助 補助是我給你八十萬 然後你也不用還 這種叫補助
[51:03 - 51:05] 另外一種是貸款 是你要還的

受訪者
[51:05 - 51:07] 不要 補助比較好

鄧老師
[51:08 - 51:09] 所以你們現在想知道
[51:09 - 51:10] 你怎麼申請補助就對了

受訪者
[51:10 - 51:12] 就是認真一點
[51:12 - 51:16] 補助比較好 還的話我就銀行 就接了就好了

鄧老師
[51:17 - 51:20] 所以是教你們怎麼申請補助就對了

受訪者
[51:20 - 51:20] 是

鄧老師

[51:21 - 51:36] 好 那我想要問一下大家 就是你覺得政府 或者是民間機構好了 可以提供你們什麼樣的資源 在跨境電商或者是創業這一塊 你覺得有什麼資源可以提供給你們像你們剛剛已經提的是

[51:36 - 51:54] 完善的一個培訓計畫 還有一個是教你們怎麼去寫計畫補助 對 那個還得要申請 貸款或者是什麼 這些是你們需要的嗎 還有什麼是你們需要的固定的一個單位還是一個部門

[51:54 - 51:57] 好 這個特定的窗口就對了

[51:57 - 51:58] 政府有一個

[51:59 - 52:07] 對 就是譬如說

受訪者

老師我會想說 譬如說現在我們學的時候 有進階比較好了

鄧老師

[52:07 - 52:22] 沒有沒有 這個剛剛已經講了 就是完整的 培訓三到 甚至是三到六個月 教你們怎麼去做培訓 我們其實在台北有提到一個概念 我不知道這個講得大家可不可以知道 就是叫個管師醫院不是有個管師

[52:22 - 52:32] 什麼叫個管師 就是像舉例你生大病的時候 就有一個專門的人會來協助你 從你入院的第一天 然後幫你做醫療照顧

[52:32 - 52:33] 然後到你出院

[52:33 - 52:49] 那叫個管師 所以個別管理師 就是我是你的助理 然後我會協助你做所有的部分 所以其實他們在台北有提到一個 叫個管師的概念 就是說我從你第一天去上課 我就了解你的需求然後陪著你去上課

[52:49 - 52:59] 然後幫你寫計畫 然後幫你確認你所有的貸款 到你實際上真的上線 這樣一整年的時間 可能就陪著你這樣子 有這種個管師的概念

[53:00 - 53:02] 我們想要提這個叫個管師的概念

鄧老師

[53:04 - 53:08] 個別管理師就對了 你們可以覺得 如果有這個個管師

[53:08 - 53:10] 會對你們有幫助嗎

受訪者

有

鄧老師

[53:10 - 53:12] 會很有幫助就對了

受訪者

對

[53:13 - 53:15] 什麼會想出來有這個那麼好

鄧老師

[53:16 - 53:24] 沒有這是我們要提的 打算提的提案 就是我們不是要寫政府的建議嗎 我們打算想要提這樣的建議

[53:24 - 53:28] 我不知道你們支持跟認同嗎

受訪者

支持支持 非常認同

[53:28 - 53:29] 這樣很好很好

[53:29 - 53:38] 就很支持這樣的一個概念就對了

鄧老師

好那就像剛剛其實大姐有提到就是 我們也想要一個專線 就有點像你們現在不是有 1955

[53:38 - 53:41] 或是什麼 那這個都只是 for 一般

[53:41 - 53:51] 可能外勞他們是 1955 那如果是有個新住民 他尤其是這種創業專線 或者是這種的支持的專線

[53:51 - 53:52] 你們支持嗎

[53:52 - 53:57] 就是有專線 然後有任何問題 就或者是一個專門的網站

受訪者

好這樣我們可以問

[53:57 - 53:58] 很好

鄧老師

[53:58 - 54:00] 就是專門的網站

[54:00 - 54:01] 專線

[54:01 - 54:04] 各國語言需要嗎

受訪者

[54:04 - 54:04] 要

[54:05 - 54:06] 當然了

鄧老師

[54:11 - 54:18] 好就是各國的語言跟專線這樣子

受訪者

一個窗口會比較好吧 因為有時候通過網站

[54:18 - 54:20] 就是會很訊息都很慢

[54:20 - 54:28] 那你說通過電話 有時候也真的不清楚 如果像那種像一個就業服務站 它是一個窗口 我覺得這樣可能會更好

[54:28 - 54:32] 因為我們語言不通 我們口音也不通

鄧老師

[54:32 - 54:38] 那現在你們比較常接觸 這個就是我現在要問的問題 其實你們得到這些 通常都是透過協會嗎

受訪者
[54:38 - 54:38] 對

鄧老師
[54:38 - 54:44] 協會是你們一個很重要的資訊來源 還有呢 新住民家庭中心

受訪者
[54:44 - 54:51] 有的沒有 大部分都是協助協會比較多
對 還有縣政府

鄧老師
[54:51 - 54:53] 縣政府也很多嗎
[54:53 - 55:00] 對 你們會跟家庭
[55:00 - 55:01] 那個新住民家庭協會
[55:01 - 55:03] 會有很大的交集嗎

受訪者
[55:03 - 55:07] 沒有 家庭中心

受訪者
反而家庭支持中心沒有
[55:07 - 55:21] 沒有因為協會很多 協會我們現彰化的話 九個協會 只有一個中華中心而已 不多 然後我們姐妹都協會比較多 我是理事長 她有做理事長 然後我們直接傳比較快

鄧老師
[55:21 - 55:25] 所以都是反而是透過協會的部分

受訪者
[55:25 - 55:30] 會比較多就對了 對 協會比較多 九個協會 其他呢 你們呢
[55:30 - 55:32] 其他有嗎 有嗎
[55:32 - 55:35] 沒有 好 來 好 那在這個部分的話
[55:35 - 55:45] 所以你們會比較建議 如果相關的資料 或是相關的資訊 假設我們知道 是第一時間告訴各個協會 讓協會去做傳遞的動作
[55:45 - 55:56] 會比較快嗎 你們自己同意嗎 因為我們 我們時下會透過姐妹的 姐妹就是協會 姐妹就是協會了 時下的姐妹也有

鄧老師

[55:56 - 55:57] 那怎麼告訴你

受訪者

[55:57 - 55:59] 就我們就透過 LINE 我知道

鄧老師

[55:59 - 56:03] 也是一樣協會的協助 我今天是政府單位

[56:03 - 56:05] 我要怎麼樣在第一時間告訴你

[56:05 - 56:06] 讓你知道

[56:06 - 56:11] 因為我們坦白講 我做 因為我做新住民研究 已經好多年了

[56:11 - 56:12] 我們發現其實真的有個很重要的問題

[56:12 - 56:18] 其實政府有一些資訊 他們是有的 但是傳遞不到你們身上 你知道嗎

[56:18 - 56:20] 就是政府都會說 我放在官網

[56:20 - 56:21] 我放在哪裡

[56:21 - 56:22] 沒有空再看 對

[56:23 - 56:24] 你們不會看

[56:24 - 56:26] 那我現在就是要問你們

[56:26 - 56:28] 怎麼樣讓這些資訊

受訪者

[56:28 - 56:35] 是傳給協會 還有呢 姐妹就是協會 那個也是協會 群組裡面

鄧老師

[56:35 - 56:36] 救助計畫

受訪者

[56:37 - 56:43] 然後基金會的

[56:44 - 56:47] 這也是協會之一 就基金會 對

[56:48 - 56:52] 慈善會 協會 那些都會看得到

[56:52 - 57:01] 有很多大群的那一位 或者是協會那一位 他們有做大群的那個 應該都傳達得很快

鄧老師

[57:01 - 57:04] 所以地方政府也要看各地 .

受訪者

[57:04 - 57:14] 對 台中會有 台中有對不對 台中市就業 就是他講救助計畫 那個就 400 人 所以那個其實應該要

[57:14 - 57:17] 那也是還是有一些幫助就對了

[57:17 - 57:19] 對 我們試試看再進去

[57:19 - 57:20] 好 OK OK

鄧老師

[57:20 - 57:22] 好 那再來

[57:22 - 57:25] 我真的要開始 Cue 子女囉 因為這邊的子女

[57:25 - 57:27] 來 有五個子女嘛對不對

[57:27 - 57:43] 1 2 3 4 5 那我想問一下 你們在學校的時候 有收到相關的資源或協助嗎 您是有 因為您有參加學海築夢嘛對不對 對 您有 那你們其他幾位呢 有嗎都完全沒有

[57:45 - 57:51] 所以

受訪者

可是我不是學海築夢的 我知道

鄧老師

你是築夢 對不起

你是築夢

[57:51 - 57:54] 那你是怎麼知道的

受訪者

[57:54 - 58:07] 我怎麼知道 好 也是新二代 新二代跟我講的 然後那個新二代 我們就是也是被學校有請去做分享 然後認識的

鄧老師

[58:08 - 58:11] 好 所以你是透過同儕是知道的

受訪者

[58:11 - 58:19] 可是那個認識的場合 也是政府的就是促進的 好像是移民署的 移民署的

[58:21 - 58:23] 移民署那邊 他們有資源

[58:23 - 58:27] 他們就會找適合的人去聯絡

鄧老師

[58:27 - 58:41] 好 那你們覺得 目前新住民在跨境電商 有沒有什麼相關的資助 好像沒有對不對 你們都是不會認同嗎 覺得好像有得到什麼資料嗎 完全沒有

受訪者

[58:41 - 58:41] 沒有

鄧老師

[58:42 - 58:44] 都完全沒有 所以很弱就對了

[58:44 - 58:46] 好 OK OK

[58:46 - 58:54] 好 來 那最後來了 因為其實政府他現在有兩個想法 第一個想法是除了 幫助我們有一些特色的東西

[58:54 - 58:55] 引進台灣之外
[58:55 - 58:58] 其實他是希望把台灣 有一些特色的商品
[58:58 - 58:59] 賣到母國去
[58:59 - 59:03] 其實真的大家是非常的有 競爭優勢跟條件的

受訪者
[59:03 - 59:05] 好貴耶 台灣東西好貴耶

鄧老師
[59:05 - 59:06] 可是很愛啊
[59:06 - 59:07] 來來 所以我要問你
[59:07 - 59:11] 你覺得台灣有哪些東西要賣 可以賣到你的國家去的

受訪者
[59:11 - 59:14] 可是我有超多的 來來來 說說說
[59:14 - 59:14] 快點說說
[59:14 - 59:16] 像是大甲的那個芋頭酥
[59:16 - 59:17] 芋頭酥好
[59:17 - 59:21] 太陽皮油油 雪花鳳梨餅那些 都很多越南超愛的
[59:25 - 59:27] 好像香腸 台灣香腸也很愛啊
[59:27 - 59:30] 香腸也愛嗎 對啊 香腸也超愛的
[59:30 - 59:34] 但是人家那個 吃了自己有賣了啦
[59:34 - 59:34] 好
[59:34 - 59:35] 還有什麼
[59:35 - 59:37] 太陽餅
[59:37 - 59:38] 芋頭酥
[59:38 - 59:40] 香腸 泡麵的 泡麵
[59:40 - 59:42] 牛肉麵的那個 哦 對對對
[59:42 - 59:43] 台灣都喜歡那個
[59:44 - 59:48] 還有那個什麼 牛肉乾的那個
[59:48 - 59:51] 牛肉乾 越南蜜餞 蜜餞
[59:53 - 59:53] 台灣蜜餞
[59:53 - 59:55] 那還有呢
[59:55 - 59:56] 這是紅茶
[59:56 - 59:57] 哦 對 紅茶
[59:58 - 01:00:00] 珍珠奶茶 哦 超愛的
[01:00:00 - 01:00:01] 珍珠奶茶
[01:00:01 - 01:00:09] 對 珍珠奶茶的 那些珍珠 台灣的很有名 水果有什麼 有 什麼都愛 因為台灣沒有甜
[01:00:09 - 01:00:10] 水果
[01:00:10 - 01:00:11] 水果乾呢

[01:00:11 - 01:00:15] 什麼柿子 哦 柿漿 柿乾都有啊 很像那個荔枝的那一個
[01:00:15 - 01:00:18] 啊 有 他們那邊
[01:00:18 - 01:00:19] 新鮮的嗎
[01:00:19 - 01:00:21] 新鮮的
[01:00:21 - 01:00:29] 新鮮水果 琵琶 哦 越南那邊流傳是日本的 什麼神仙的 是經濟的醫療
[01:00:29 - 01:00:30] 哦 那真的是啊
[01:00:30 - 01:00:37] 是的嗎 它是琵琶的話 撕下去的話很貴 越南賣得很貴呢 台灣也賣很貴 為什麼
[01:00:37 - 01:00:39] 因為它是很珍貴的水果
[01:00:39 - 01:00:40] 現在已經看不太到琵琶啦
[01:00:40 - 01:00:41] 真的嗎
[01:00:41 - 01:00:43] 真的 其實在台灣琵琶也很貴
[01:00:43 - 01:00:46] 對 在越南很貴 然後他沒有說台灣的
[01:00:46 - 01:00:47] 他說
[01:00:47 - 01:00:49] 他說是那個日本的
[01:00:49 - 01:00:50] 日本的就台灣的
[01:00:50 - 01:00:58] 然後他說什麼 有什麼癌症都會醫療好 會這樣子傳說 還有嗎
[01:00:58 - 01:01:01] 還有其他 這是我們的紀念品
[01:01:01 - 01:01:02] 紀念品
[01:01:02 - 01:01:10] 對 因為很多人來台灣 都會買這個帶回去的東西
[01:01:10 - 01:01:14] 哦 就是那個小東西 紀念賣台灣那樣子的那個
[01:01:14 - 01:01:17] 他們也是很難找
[01:01:18 - 01:01:21] 還有嗎 你們覺得 如果就是說這個吃的很多
[01:01:21 - 01:01:24] 就是也是那個手機筆電
[01:01:24 - 01:01:25] 哦 手機跟筆電
[01:01:25 - 01:01:35] 舊的 舊的更好 二手的哦 還有那個衣服 有的衣服好像這裡很便宜 衣服越南很多
[01:01:35 - 01:01:37] 我不知道那邊 對 越南就還好
[01:01:37 - 01:01:40] 對 越南的很多又很便宜
[01:01:40 - 01:01:44] 而且我們這裡的什麼 Giordano 跟 Nike 也有 哦 對啦 Giordano 跟 Nike
[01:01:44 - 01:01:45] 但是那邊真的很貴
[01:01:45 - 01:01:50] 還有 那柬埔寨呢 柬埔寨有什麼東西 會想要從台灣買進去的嗎
[01:01:50 - 01:01:53] 是 我們有三樓 沒有拿進來
[01:01:53 - 01:01:57] 沒有 那台灣那個東西什麼 你帶回去什麼東西很銷
[01:01:57 - 01:02:04] 我十幾年沒有回去 哦 那泰國呢 泰國有什麼 帶回去嗎 對 帶回去
[01:02:05 - 01:02:09] 他們很愛這邊的肉鬆 肉鬆哦 泰國式肉鬆就對了
[01:02:09 - 01:02:09] 對
[01:02:10 - 01:02:14] 那邊的肉鬆不好吃 好 還有嗎
[01:02:14 - 01:02:16] 素食啊 塑料 塑料哦 塑料
[01:02:16 - 01:02:19] 因為印尼的很多吃素
[01:02:19 - 01:02:21] 還有呢 你剛剛講藥膏

[01:02:21 - 01:02:23] 藥膏 哪個藥膏

[01:02:24 - 01:02:26] 一條根嗎

[01:02:26 - 01:02:30] 藥膏嗎 一條根 對啦

[01:02:30 - 01:02:32] 有一些綠油精啊

[01:02:32 - 01:02:33] 綠油精

[01:02:33 - 01:02:35] 綠油精 白油精 他們也很喜歡

[01:02:36 - 01:02:38] 哦 我們是相反

[01:02:38 - 01:02:40] 要講到藥膏就有藥布了

[01:02:40 - 01:02:41] 藥布嗎

[01:02:41 - 01:02:45] 對 藥布 藥膏 對 對 他們都說有

[01:02:45 - 01:03:00] 還有那個奶粉的 好

鄧老師

那最後我們要問大家 因為其實政府還是會希望說 把這些東西成功的透過你們 因為你們是最了解 就是你們國家的東西嘛 要賣回去那你覺得如果要把這些東西

[01:03:00 - 01:03:11] 成功的賣回去之外 除了錢之外 政府要給你什麼輔助 才讓你可以成功的 把這些東西賣回去 然後你真的變成一個

[01:03:11 - 01:03:12] 很成功的電商主這樣子

[01:03:12 - 01:03:13] 對 先剛剛

[01:03:13 - 01:03:16] 什麼資源 什麼資源 什麼資源

受訪者

[01:03:16 - 01:03:20] 上面講過了啊 上面講過了那些事情啊

[01:03:20 - 01:03:21] 好 就是 通路 通路

[01:03:21 - 01:03:25] 通路 商用的倉庫 教你怎麼賣

[01:03:25 - 01:03:25] 是

[01:03:25 - 01:03:31] 過程 流程 經營 是上面都有講的 都是這些東西

[01:03:31 - 01:03:34] 就是說有沒有跟對方打合約 哦 合約

[01:03:35 - 01:03:36] 貿易的合約 是

[01:03:36 - 01:03:38] 就是怕詐騙

[01:03:38 - 01:03:41] 譬如說我們有糾紛 法律糾紛

[01:03:42 - 01:03:45] 還有沒有 保養品 物流 對 物流 好

[01:03:45 - 01:03:47] 還有沒有 來 還有沒有其他

[01:03:47 - 01:04:01] 都講過了 那些保養品 對 國外才可以給你去檢驗 是 檢驗

鄧老師

保養品比較麻煩 保養品跟藥品真的比較麻煩

[01:04:01 - 01:04:03] 因為它會有輸出證

[01:04:03 - 01:04:04] 跟輸入證的許可

[01:04:04 - 01:04:05] 是啊

[01:04:05 - 01:04:10] 對 這個真的比較 的確比較麻煩 所以除了這些啦 除了真的那些藥品之外

受訪者
[01:04:10 - 01:04:12] 就是沒辦法就對了 對 對 對

鄧老師
[01:04:12 - 01:04:12] 那個真的比較麻煩

受訪者
[01:04:12 - 01:04:14] 保養品也不行啊

鄧老師
[01:04:14 - 01:04:16] 保養品 保養品應該 因為它有沒有醫美成分
[01:04:16 - 01:04:18] 沒有啊 一般的 對 有些有
[01:04:18 - 01:04:19] 所以它有
[01:04:19 - 01:04:35] 只要有那種藥的成分 它 現在不是台灣的問題 是進口到你們國家的時候 你們國家有沒有這一塊的問題 所以變成是說 我們可能針對 這好 假設舉例 我們就要東協五國好了 就是針對這個國家五國我們要去了解
[01:04:35 - 01:04:40] 可能要教你們說 舉例我要進回越南 哪些東西是越南不能夠進口的

受訪者
[01:04:40 - 01:04:48] 我知道 老師 越南的話 跟藥品跟保養品 沒有很嚴肅 是台灣的問題 台灣很難

鄧老師
[01:04:48 - 01:04:49] 沒有 台灣真的可以出口啊

受訪者
[01:04:49 - 01:05:01] 但是問題是你進口到那個國家 對 但是我知道 我問我們 因為我在賣保養品 我知道台灣很難 越南沒問題 反而是台灣的問題 對 是 台灣解決 就越南沒問題
[01:05:01 - 01:05:12] 你是說你要 第一個從這個公司開始 他就會問你是外國人身分
[01:05:12 - 01:05:14] 還是本地人身分
[01:05:14 - 01:05:15] 我就去外國那邊嘛
[01:05:15 - 01:05:16] 很貴 他就一直勸我說
[01:05:16 - 01:05:17] 你去找一個
[01:05:17 - 01:05:20] 對 對啊 對啊 對啊 是啊 當然了 很貴啊
[01:05:20 - 01:05:32] 因為我們現在都是新住民 或新住民二名 我們都已經沒有身分了嘛 就已經沒有越南國籍了 所以這樣的風險是說 所有的金流 或者是公司的所有權 到時候可能萬一發生什麼事情的話
[01:05:32 - 01:05:33] 就變成說是別人的人
[01:05:33 - 01:05:34] 對
[01:05:34 - 01:05:38] 不是我們 沒辦法 這是越南是工廠單 你沒辦法改良

[01:05:38 - 01:05:41] 那邊的外國人 要怎麼設立公司

[01:05:41 - 01:05:46] 以及他們的 你有很多錢 你要很多錢 國台銘才可以過去

[01:05:46 - 01:05:47] 沒有啦

[01:05:48 - 01:05:51] 真的 他們自己的本地國那邊

[01:05:51 - 01:05:59] 應該有一個 就是一個 SOP 吧 就是說 要我們怎麼在台灣的這些新住民 要怎麼在那邊去做完這件事情

[01:05:59 - 01:06:01] 沒有 這個真的是會牽扯到國家

[01:06:01 - 01:06:03] 他各地的外商投資的法條

鄧老師

[01:06:03 - 01:06:17] 那我坦白講 每個國家其實都是嚴格的 其實台灣現在 如果外國人要在台灣設立 也是一樣 他的持股權必須要 50%以上 那個真的比較麻煩 因為那個真的會牽扯到 公司法的設立什麼的

[01:06:17 - 01:06:19] 是 對 所以其實這一塊

[01:06:20 - 01:06:21] 坦白講

[01:06:21 - 01:06:22] 這個又會回到

[01:06:23 - 01:06:34] 國際貿易很深的問題 這個真的是國際投資的一個狀況 不過如果真的要上課 就像你們講 這一塊可能還是要回來 再告訴你們 再怎麼上課這一塊就對了

[01:06:34 - 01:06:35] 對

受訪者

[01:06:35 - 01:06:50] 台灣處理比較好 因為越南 我是越南人 我放棄國籍 現在我回去開公司也不好 也不行 不要說你第二代 很難 我已經放棄國籍 我要拿回復的創舉國籍 他不讓我拿到我很後悔

[01:06:50 - 01:06:58] 但是沒有用 法律是知法律的 像你台灣 你要尊重台灣法律 你在越南 你要尊重越南的法律

[01:07:00 - 01:07:01] 你們那邊可以

[01:07:01 - 01:07:02] 但有些

[01:07:03 - 01:07:05] 印尼不行 越南也不行

[01:07:05 - 01:07:05] 有

[01:07:05 - 01:07:07] 越南不行 所以你可以

[01:07:07 - 01:07:10] 但是你們就二代 就根本不可能了

[01:07:10 - 01:07:26] 對 我們也不行 不要講到二代 可以 有一個越南人 他幫你當人頭 後來的時候 你請律師 所有的公司 你是寫一個名字掛他的名字而已

[01:07:26 - 01:07:31] 然後東西還是你的 可以 花錢而已 提前再講

[01:07:31 - 01:07:33] 那是越南可以 但是其他國家 而且這樣的風險

[01:07:33 - 01:07:34] 其實很高

[01:07:34 - 01:07:35] 我們還是不要

[01:07:35 - 01:07:36] 越南不會

[01:07:37 - 01:07:40] 越南是 OK 的 OK 你要請律師

[01:07:40 - 01:07:41] 要花錢請律師

[01:07:41 - 01:07:42] 請律師就對了

[01:07:42 - 01:07:42] 對

[01:07:51 - 01:07:54] 所以之後是在母國 怎麼行銷的部分嗎
[01:07:54 - 01:07:57] 我覺得也是很對 自媒體行銷
[01:07:57 - 01:07:59] 蠻有興趣的
[01:07:59 - 01:08:00] 因為現在都是
[01:08:00 - 01:08:01] 畢竟都是自媒體
[01:08:02 - 01:08:08] 所以老師 我還是建議就是說 課程中間還是之後 就是還是可以參觀
[01:08:08 - 01:08:10] 已經跑
[01:08:10 - 01:08:26] 成功的企業 就是很流暢的一些企業 對 就是他們都是已經在走 已經在走 就是已經在 已經在軌道上的一些公司那我們可不可以這樣子參觀
[01:08:26 - 01:08:28] 可以啊 沒問題啊 就是到時候可以再做
[01:08:28 - 01:08:29] 這樣子的建議跟設計
[01:08:29 - 01:08:33] 有嗎 現在目前有 沒有 現在就是因為我們
[01:08:33 - 01:08:35] 我們現在就是要收集大家意見
[01:08:35 - 01:08:36] 討論而已
[01:08:36 - 01:08:53] 我會寫在政府的企劃書裡面 然後就會督促 就是請政府他們 真的審慎考量 因為這一個案子是 坦白講是教育部 請我們做的 教育部他就想要規劃 一整套的培訓課程然後教大家怎麼去做
[01:08:53 - 01:08:56] 這一塊的培訓 所以其實教育部非常重視這個計畫
[01:08:56 - 01:08:58] 因為我去報告的時候
[01:08:58 - 01:09:14] 其實我們都必須要 針對大家的意見跟想法 去做相關的一個培訓的收集就對了 所以他們很想知道你們現在目前發生的問題是什麼 跟需要什麼樣子的協助 那我的工作就是 我會負責把你們的資料就是你們告訴我的整理好之後
[01:09:14 - 01:09:20] 我會提出一個很 就是短中長期的一個建議 跟政府講說應該要怎麼做這樣子
[01:09:20 - 01:09:21] 對 謝謝
[01:09:21 - 01:09:27] 來 那最後有沒有什麼要 建議我跟補充的 就是我可以一併寫到計畫當中有沒有
[01:09:27 - 01:09:28] 有嗎
[01:09:28 - 01:09:30] 都 大部分都講
[01:09:30 - 01:09:32] 都大概都講完了就對了
[01:09:32 - 01:09:33] 好 那如果沒有問題的話
[01:09:33 - 01:09:38] 就謝謝大家今天的參與 那請大家可不可以再幫我 把這一個填完之後
[01:09:38 - 01:09:39] 幫我給那個
[01:09:39 - 01:09:41] 好 我們的助理這樣子可以嗎
[01:09:41 - 01:09:43] 再幫他們給我們這樣子可以嗎
[01:09:43 - 01:09:46] 那同意書的部分 也再麻煩幫我們給他們
[01:09:46 - 01:09:47] 然後

附錄十五　第三次焦點訪談逐字稿

鄧老師:

[00:05 - 00:21] 各位姊妹大家午安 我先自我介紹一下 我是致理科技大學應用日語系的鄧旭茹老師 今天很感謝大家來蒞臨 我先跟各位報告一下

[00:21 - 00:38] 為什麼今天會邀請大家來的原因 我們現在正在做一個新住民跟子女在跨境電商的相關的研究 所以一旦沒有看到我們資料 想要請各位分享一下說您在從事這個跨境電商的時候

[00:38 - 00:54] 有什麼困難跟挑戰 那所以各位的意見都會變得是 非常非常重要的 那這邊會有一些相關的一些資料 等一下會請大家幫我做填寫的 一個部分這樣子那我先跟各位分享一下

[00:54 - 01:10] 因為這個是內政部的委託的一個計畫 所以這個之後的資料 是真的會給那個立法委員去做參考 那甚至是已經有地方政府 就我也跟大家講 因為我們是隸屬於新北市嘛所以新北市政府

[01:10 - 01:27] 其實已經在跟我談後續的培力計畫 就是說希望怎麼樣幫大家 規劃一個完善的一個課程 是讓大家能夠實際上去執行的 所以也因為這個計畫 其實不管是內政部也好 教育部也好甚至是地方政府他都很重視

[01:27 - 01:43] 所以今天是 為什麼會邀請大家 來參加這個訪談的原因 是因為各位的意見對我都非常的寶貴 因為我會彙整之後大家的意見 那我剛剛其實也有 跟部分的姐妹們提到 其實今天是第三場我們北部已經有做過一次

[01:43 - 01:59] 中部前兩個月剛才剛做完 所以今天 所以我們是會彙整 北、中、南大家的意見之後 看看有沒有一些地方上的差異 然後我會再去做一些 彙整性的分析就對了所以今天就是請各位

[01:59 - 02:15] 可以真的就您真實的狀況 來做一些分享這樣子 那這邊因為畢竟是研究案 所以有幾個部分 要請大家幫忙的地方是 大家會先拿到一張 那個受訪者同意書有沒有那就是確定是您本人有意願

[02:15 - 02:30] 來參加這個訪談 所以等一下可不可以請幫我 簽名之後執回 就是再給我們這樣子 那第二個是這邊也是有一樣 有您的訪工的資料 等一下也請幫我填完之後可不可以在右上角或左上角

[02:30 - 02:47] 幫我放您的姓名 訪談完之後我們一樣會收尾 因為我們會去做一下 基本資料的勾選這樣子 好不好 那就再拜託大家 那接下來的部分 我們是會先跟大家確保一下您都確實有意願參加這個

[02:47 - 03:02] 座談的部分 那因為畢竟是座談 所以我們會全程會錄音 那請大家 但是各位的名字不會說在上面 只是就是我們會 就是會用代表 我們會隱藏大家的姓名 所以不用擔心只要就是可以

[03:02 - 03:18] 真實表達您的意見跟想法這樣子 好 那我們等一下會請大家 做一件事情 就是因為這個跨境電商的部分就我們的研究有三個部分 第一個是 您目前是不是有沒有做過有做過就好

[03:18 - 03:34] 不一定要現在從事 有沒有做過電商相關的跨境 就是把東西從你的母國買進來 然後在台灣的蝦皮、FB賣 或是把台灣的東西賣透過電商的方式

[03:34 - 03:50] 賣到越南也可以 或是賣到你的母國去都可以 有沒有做過類似相關的工作 這是第一個 或者是你有沒有參加 地方政府的培訓 像什麼那種 什麼拍照啦 或者是教你修圖啦或者是上一些

[03:50 - 04:05] 國際貿易的課程啦等等 你有沒有參加過這種 地方政府或協會也可以 或大學也可以 有沒有參加過相對的培訓或補助 補助的意思是因為有些有參加過

[04:05 - 04:20] 尤其是二代 可能會參加過築夢計畫 就是尤其是二代子女的培力計畫 或者是有一些 他是有新女力的 他有參加過一些相關的 就是有的 您可以提

[04:20 - 04:35] 就是等一下可以提一下 就是這個部分這樣子 那如果您是自己有創業 就是說您真的有在 FB 上面賣東西蝦皮有賣東西 或者是 甚至是 IG 有賣東西 您都可以針對您目前的跨境的經驗

[04:35 - 04:52] 或是創業的經驗 來跟我們做分享好不好 那我們就是不是先請您好不好來 先對…可以嗎 先幫我們分享一下 說您叫什麼名字 從哪裡來的 然後您有哪些經驗這樣子 對 對來

受訪者:
大家好我是叫黃和平
[05:09 - 05:27] 我來自東埔寨 來台灣 21 年了 我在泰國那邊的家人寄東西來給我
[05:27 - 05:45] 然後我再 FB 那邊賣

鄧老師:
那寄什麼?賣什麼給你?就是你在台灣賣什麼?

受訪者:
保養品

鄧老師:
什麼保養品? 就是擦臉的保養品 哦,擦臉的就對了對,

受訪者:
還有那個韓國,韓國也有從韓國那邊寄過來

鄧老師:
[05:45 - 06:01] 那你韓國的貨是怎麼寄來的?

受訪者:
我妹妹在韓國,她寄過來給我媽這樣子

鄧老師:
那你有參加過培訓嗎?

受訪者:
沒有

鄧老師:
有沒有參加過什麼補助?

受訪者:
沒有

鄧老師:
[06:01 - 06:16] 都沒有就對了 好,OK,謝謝,然後下一位

受訪者:
老師好,各位同學好,我叫慧朗 那我今天要分享我的經驗呢

鄧老師:
您是從哪個國家來的?

受訪者:
我是從越南來的
[06:17 - 06:36] 那我分享我的經驗呢 之前我有做過是從越南 然後拿一些水果茶之類的產品 然後在這邊用 FB 來去販售這樣那我有參加過那個政府的那種
[06:37 - 06:52] 女性那個創業計畫的課程

鄧老師:
新女力的嗎?還是您知道那個全名嗎?

受訪者:
那個什麼鳳凰基金會

鄧老師:
哦,所以鳳凰的,OK,OK,好 鳳凰的培訓計畫它算是貸款嘛,對不對?

受訪者:
[06:52 - 07:09] 對,貸款創業的那種

鄧老師:
那您那時候參加這個貸款的培訓計畫 它有幫您做了什麼事情嗎?

受訪者:
其實我覺得上完那個課程之後我覺得讓我們之後如果有想要創業的話
[07:09 - 07:25] 就是有蠻大的幫助 比如說你對產品的了解 你要怎麼去把你的產品的優點 還是你哪邊的缺點是要去補足或者說你的產品怎麼樣去介紹推廣出去
[07:25 - 07:41] 然後你的資金的來源怎麼管控 那你的價格你怎麼是去 從價格你去跟競爭者 去得到你的優點這些部分好

鄧老師:
OK,謝謝

受訪者:
[07:41 - 07:57] 然後我之前碩班的話 有做那個論文的

鄧老師:

所以你論文也是做這個嗎?

受訪者:
對,論文是我做 越南消費者對網路購物的意願

鄧老師:
真的喔,太厲害了

受訪者:
今天是想說來聽老師分享

鄧老師:
[07:57 - 08:15] 好,我們等一下可以再做一些相關的教學 謝謝老師,謝謝

受訪者:
大家好,我是潘欣玉 我來自越南的我以前有做過電商
[08:15 - 08:30] 就是東南亞的買賣的貨店 就是食品、用品的那種

鄧老師:
那在哪裡賣?FB 嗎?還是?

受訪者:
店家賣 在店家賣?
對,我個人也是在網路就是直播這樣賣
[08:30 - 08:49] 所以你是實體也有 然後網路也有就對了 對,對,對 然後也有直播 對,直播 直播,但是買很少 ,找多來這個都會我其實那個賣東西
[08:49 - 09:04] 就是我個人就是說我先用 我感覺品質好 我才敢介紹給客人 第一那個是什麼?信任 因為你不懂那個品質當然你不敢用 用了它身體會壞掉對不對?
[09:05 - 09:20] 所以敢吃那個東西 我也不知道它從哪裡就是做的

鄧老師:
那妳的食品是怎麼進來的? 是妳就從家請家人寄過來的嗎?

受訪者:
對,我就是我自己個人去國外找那個商店的我就跟他說我要引進來台灣
[09:20 - 09:36] 那你怎麼寄過來台灣 那個我就跟他這樣子 我不透過別人的 我自己去找貨的

鄧老師:
那妳找貨還是以越南為主嗎? 還是說會上? 越南,對越南因為我感覺說國外的要有認識

受訪者:
[09:36 - 09:52] 像我妹妹也是在韓國 但是她沒有像我 我頭腦比較有點笨笨的 叫她去問她都不懂 所以有時候就是有點就說錯了 我自己就是找國界的像我會看就是個人的
[09:52 - 10:07] 因為現在那個消費者會喜歡用什麼 我們要就跟他流行嘛 每個東西會一直改變改變 你不只一直賣一樣東西 因為人家用久了人家膩嘛對啊,我們女人就喜歡新鮮的那種東西
[10:07 - 10:23] 所以我就跟人家變嘛 我就是這樣而已

鄧老師:
那妳有參加過什麼培訓或補助嗎?

受訪者:
補助,我參加了,有了 都有了,培訓補助都有

鄧老師:
那參加什麼培訓?

受訪者:
[10:30 - 10:48] 因為我上太多課了 就是政府有些開一些 就是有時候就叫你像那個 這邊那個什麼 補助什麼的那個健康食品什麼的那個
[10:48 - 11:03] 我也有上課過 直銷的

鄧老師:
那跨境電商有嗎? 就是叫你找賣東西 叫你修圖那個有嗎?

受訪者:
我沒有

鄧老師:
[11:03 - 11:23] 沒關係 那補助有嗎? 補助有嗎? 你有向他參加鳳凰

受訪者:
應該沒有 沒有沒有, 他太厲害了 他是我們的小老師 謝謝老師好,

受訪者:
大家好
[11:24 - 11:40] 我叫雪兒 李雪兒 我來自越南 那也沒有經過那個 也沒有參加過培訓 補助政府的一些相關的跨境電商但是我個人有在
[11:40 - 11:55] 在經營一間百貨

鄧老師:

百貨就對了

受訪者:

商品全部都是從越南進來的 我的商品是文物跟紀念品,沒有食品

[11:55 - 12:14] 文物跟紀念品 對,那我有實體店面 還有在 FB 上面 有時候會介紹新的商品 對

鄧老師:

所以臉書賣得怎麼樣好嗎?

受訪者:

幾乎都是大家來編實體店面看

[12:14 - 12:31] 因為東西 我東西比較特殊 就是大家都是可能是教材類 那可能是要擺飾的 然後要看大小 要換多長度 你要怎麼去擺所以幾乎都是先來編你看實體

[12:31 - 12:46] 然後買貨了 然後介紹口碑 那介紹之後 他們都不會直接來 他們就說我訂了 然後我就寄貨 網路其實只是一個推廣而已不是說有訂單在上面

鄧老師:

[12:46 - 13:03] 但是還是會透過 FB 去做一些 介紹新的商品 分享啊 對 謝謝 然後明喜

受訪者:

大家好我叫鄧明喜

[13:04 - 13:20] 我是在那個 FB 上面那邊 你是越南的嗎? 我是越南 我是有在那個 FB 上面那邊 有賣健康食品然後之前也有上過培訓課

[13:20 - 13:35] 可是那時候上的時候 沒有去做這個 跨境的這個 那個 做生意

鄧老師:

那你是上哪一個地方還記得嗎? 是哪一個單位嗎?

受訪者:

我是跟他一起鳳凰和新女力

鄧老師:

[14:25 - 14:43] OK 所以是新女力 然後鳳凰

受訪者:

那時候就上這個 上這個然後就那時候去上的時候

[14:43 - 14:59] 沒有去做這個跨境的這個 跨境的這個啦 所以就浪費了他蠻多時間的 就像上次我們自己 自己要賣什麼就像那個姊姊講我們自己要先去體驗

[14:59 - 15:16] 然後要自己用過 才敢賣給人家嘛 對 因為在 FB 上面 說實在有很多那個 賣假的東西 對啊 說實在那個真的都是非常非常的恐怖啦

[15:16 - 15:31] 因為我們買回來的東西 跟實際的東西真的差好多 所以我自己 我自己要做有用心一點 自己要賣什麼 自己要體驗 然後做就賣給客人 客人要達到的那個那個效果

[15:31 - 15:46] 就像我們 對啊 來可以試試 我也是那個體驗過 才拿回來賣

鄧老師:

所以你是在國外找完 確定東西很好之後才會

[15:46 - 16:01] 才會再回來買就對了 那有補助應該沒有嗎

受訪者:

沒有

鄧老師:

補助沒有沒關係 補助真的比較少 OK 好 謝謝那我們下一位

受訪者:

[16:01 - 16:17] 大家好 我叫孫宏謙 我來自越南 這邊的話的話 今天我是有 因為我本身有經營一個就是手工坊

[16:17 - 16:33] 手工坊 手作坊 本身就是有 就自己製作一些 糖果餅乾 也有接一些 越南的商品 來販售

鄧老師:

那越南商品是什麼商品

受訪者:

越南商品也是吃的為主就像腰果啦

[16:33 - 16:48] 或是一些 越南一些比較咖啡的 之類的 那之前是有參加過 移民署的築夢計畫 主夢的 就像他剛剛 前面姊妹在說的 那個鳳凰計畫我也有參加過

鄧老師:

[16:48 - 17:05] 所以鳳凰也有

受訪者:

對 可是後來就是 因為我沒有缺 所以沒有後續的 那個做貸款的動作

鄧老師:

所以有就對 但是沒有後續貸款就對了

受訪者:

對 我們沒後續 就沒有做那個後續的貸款那我就覺得說

[17:05 - 17:20] 因為政府 這幾年的話 網路的私心 是發展是非常的迅速 所以可能就是說 很多姊妹就沒上過 這類似跨

境電箱的這個東西 因為最近的話 只有蝦皮還有一些那個
[17:20 - 17:36] 比較發展比較快而已 那本身的話 這類似的課程 我覺得是非常非常的少 很少很少 幾乎是沒有的 所以大部分的姊妹 是沒有這樣的經驗 那期望 政府有一些 就是規劃讓我們這些姊妹
[17:36 - 17:52] 可以去做 尤其是 像姊妹說 他們有在 FB 在 LINE 上面 賣的東西 那上網的法律 他們可能不會懂 有時候就是會 違反那些 那個法律的經驗 因為事實上 所以我都會鼓勵姊妹
[17:52 - 18:09] 你如果要賣東西 你就去申請一個 那個商店 例如可以 我們就到那工商處 那邊登記一個 商店的門號 那時候 他在門口 你也會說 我可以在網路 上面賣東西 就是無商店的那個放售
[18:09 - 18:24] 那你如果有申請過 那個之後的話 你就是合法的 可以在網路上賣的東西 對 然後有些姊妹就說 這樣的話 可能會 嚇到一些稅金的問題那之後的話
[18:24 - 18:40] 那個就是屬於 就是那個稅捐處那邊 那個 那邊再做一個登記 那他們也會評分個額度 有的他們會 一交你賣的東西 有的八萬 有的十萬 有的十五萬 等等那你沒有超過
[18:40 - 18:57] 那個額度之外 就不用繳稅 所以這方面的話 姊妹就是不用擔心了 對不對 可是呢 對於 漸漸就新住民來說 我們這一方面的那個 跨境 那個賣 我是說如果有店面的話
[18:57 - 19:12] 會有店面的成本 而且 不見得是大家會 知道那個店面賣 大家可以在網路上 很輕鬆的 可以買東西 現在到網之後 就可以送到 宅配到你家 這是很棒的一個東西 可是要怎麼樣
[19:12 - 19:28] 我們這個步驟 要跟著上 真的是這樣子 因為 3C 發展的很快 我們腳步 就是沒辦法跟著上 就像你說那個 一些就是 很普通的 就是你要把 這個東西賣出去你要怎麼拍照
[19:28 - 19:44] 要怎麼設計 讓你們的東西 你們的產品 有個吸引力 那也是個 那個 要學的 可是完全是沒有開的 那如果是有開的話 就不是非正式的 就是一些直銷的 那直銷當然他們開一個課程
[19:44 - 20:01] 就是要你加入他們 然後賣他們的東西 不可能會讓你 來寫他們的課程 然後賣你自己的東西 那是不可能的 那是有條件的 所以我希望 政府移民署 如果有這計畫對這些新住民的照顧
[20:01 - 20:17] 那多開一些課程 那我們來就是上 比如說那個 你有築夢計畫 好了 可是你每年都有個築夢計畫 可是你沒有開美訓 那你就說出來 我們十月開始 到十二月底要收件那你訂個東西出來
[20:17 - 20:33] 我們要怎麼寫計畫 我們沒有寫過 我們就不知道 我們有夢想 可是要怎麼樣 把我的夢想寫出來 我沒有你沒寫我 我怎麼知道 所以建議就是 如果有喜歡的計畫能不能派個工作坊

鄧老師:
[20:34 - 20:49] 這個等一下會講 等一下就會再詳細問大家

受訪者:
大家好 我叫向雅 來自越南 很多年前的時候 我家裡就有開台灣的家戶店
[20:49 - 21:05] 還有越南的家戶店 一起賣實體的 然後我都後來是 因為從越南那邊 我媽媽寄過來的時候 是都有郵局郵局這個因為比較貴 所以後來我從沒有 越南那邊寄過來所以我們都是在這邊
[21:05 - 21:22] 找到那個 上面批發的屏東那邊 他就直接發貨給我的 然後後來就是因為 現在競爭比較大 然後他講 家戶店開得越來越多了 我就沒開了 後來我開實體的 衣服服裝室服裝室後來
[21:22 - 21:38] 就是因為疫情的關係 我也沒有開實體店面 因為我樓下的是 最接近也有實體的店面 然後那邊的路過路的客人 就是比較少 所以後來都是跟上那個 賣網路上面的到現在已經六年了
[21:38 - 21:55] 我都在 LINE 跟 FB 都會找賣

鄧老師:
賣越南的衣服 還是台灣的衣服

受訪者:
因為我就跟你講說 我寄來的話 都是用郵局的話 因為是比較非常貴 我是不划算的 而且時間非常慢那是客人等不及的
[21:55 - 22:10] 所以我現在都後來 都是台灣跟那個 大陸廣東那邊 廣東廣州那邊過來的 OK 然後現在我知道 是在網路上面有些東西 是我們不合法賣的 但是我也不知道是哪一種東西不能賣
[22:10 - 22:26] 所以現在說 上面的賣的話 一定要繳稅 那我們現在想要知道 要怎麼樣的繳稅 然後多少錢繳多少稅 是想要上那種課程 讓我知道是 我在網路上面合法的有那個
[22:27 - 22:44] 可以賣店面的那種 可以就是就有的賣 然後看繳稅的怎麼樣 我如果要每天賣的時候 就會擔心 就是說你這個都是逃稅 你這個不合法的 我真的是不知道哪一種條法是不合法的
[22:44 - 23:01] 所以我想上這種課程 讓我了解一下 謝謝 好謝謝

受訪者:
大家好我是你是染絲抽血嗎
[23:01 - 23:18] 對我是染絲 我是越南來的 我大概是兩三年前 我有開過那個商店 越南商店的 東西我們都是 進越南的東西進來 然後有在 FB 上面有賣那個越南的產品
[23:18 - 23:33] 因為是我們沒有 沒有很多那個 聊起來都上網的報稅 我們都沒做了

鄧老師:
那你賣什麼東西

受訪者:
都賣我們那個泡麵 泡麵就對了 還有我們越南都是喜歡吃的
[23:35 - 23:50] 後來我們過了要 大概兩三年的時候 沒做了 因為那個 現在變態很多 然後我們那個店面 都沒辦法做了 後來沒有做了

鄧老師:
OK 那有參加過 培訓或補助嗎 有嗎

受訪者:
那時候有上
[23:50 - 24:06] 但是我沒有做

鄧老師:
那你上過什麼 培訓計畫嗎

受訪者:
那時候是營養 臺北臺灣的營養 醫生去那裡

鄧老師
那跟跨境有關的有嗎

受訪者:
有 他有給我們上 但是我沒去

鄧老師
你沒去就對了 就是有知道但是沒去上就對了

受訪者:
[24:06 - 24:23] 有上一天

鄧老師:
上一天就對了 培訓就對了 補助應該沒有對不對 好 謝謝

受訪者:
[24:23 - 24:39] 大家好 我叫杜雪如 我來自越南 然後我是 就是我只 就是我做那個團購 我之前有做團購的 就是說 因為我常常來回越南跟臺灣
[24:39 - 24:55] 然後我越南的朋友 喜歡用臺灣的東西 我會從臺灣帶過去

鄧老師:
那你臺灣帶什麼過去

受訪者:
保養品

鄧老師:
什麼保養品

受訪者:
就是寶雅裡面 賣的那些保養品對 然後我就拍照
[24:55 - 25:11] 然後大家選哪個 我會幫他們拍回去 然後那個臺灣的部分 就是我會帶越南的那些食物 然後特產 咖啡 然後藥果那些東西過來對 然後就來臺灣賣
[25:11 - 25:28] 但是因為我們都是 那種就是團購

鄧老師:
你團購在哪裡賣 FB 嗎 還是 LINE

受訪者:

LINE 也有 然後 FB 也有 但是因為現在我是想要說就是利用類似蝦皮那些的

[25:28 - 25:43] 想要在上面看商品 但是我因為來臺灣沒多久 所以有很多東西還沒有了解 比如說那些那個 那個開店完之後 那個運輸要怎麼配合然後那些稅金還是什麼的

[25:43 - 26:00] 那些手續的話還沒有很清楚 對 所以想要了解那些東西 然後還有那個 我們是從 現在我們那一種的話就只是個人去帶貨 那如果我想要做大量的話我還不知道要怎麼

[26:00 - 26:17] 因為如果是那個運輸公司的話 那個費用還蠻貴的 那算起來好像不太划算 對 那如果是自己批過來的話那些報關啊 然後運輸那些我們還不知道門路要怎麼走的

鄧老師:

[26:17 - 26:32] 所以想要知道類似這樣的課程 對 對 對 OK 好 謝謝

受訪者:

好 謝謝 你好 大家好 我是馮正義是新二代

[26:32 - 26:49] 你的媽媽是 我的媽媽是那邊的蘇宏賢 蘇小姐 好好好 所以是蘇 等一下喔 姐姐 姐姐 你的姐姐 所以好那

鄧老師:

所以你現在跟媽媽一起做就對了嗎

[26:49 - 27:04] 對 好 好 那 方便問一下 你現在跟媽媽做多久

受訪者:

其實我自己也不是很清楚 蛤 你也不是很清楚

鄧老師:

因為從從我

[27:05 - 27:24] 我國中開始 我就 她叫我做什麼 我就幫她做什麼 蛤 好 所以你是幫忙包貨嗎 幫忙做什麼嗎 還是 嗯

受訪者:

都有嘛 然後上高中以後就有一些在台南要送的貨

[27:24 - 27:41] 我就 然後到的地方就幫她去送 好好好

鄧老師:

所以就幫忙送貨就對了 嗯

受訪者:

對 還有包裝之類的 哦

鄧老師:

那我問你喔 你有參加過二代的培訓計畫嗎

受訪者:
嗯那個竹夢計畫算

鄧老師:
[27:41 - 27:56] 築夢有就對了 對

受訪者:
它有那個 移民署的那個 說那個 呃 什麼 回國的那個計畫

鄧老師:
那個是竹夢 所以你有回越南去做培力的部分就對了

受訪者:
嗯對

鄧老師:
[27:56 - 28:13] 好 OK 好 謝謝 那

受訪者:
大家好 我是施俊鵬 啊我是新二代 啊我媽媽叫陶碧璇 好

鄧老師:
媽媽有來嗎

受訪者:
沒有 沒有沒有那你媽媽是哪一國的那個二代
[28:13 - 28:30] 我媽媽是越南人 也是越南人

鄧老師:
那你你們是幫忙做什麼 我幫我媽媽包貨

鄧老師:
那媽媽做什麼 嗯

受訪者:
算在賣腰果

鄧老師:
腰果就對了 對 嗯

受訪者:
在哪裡賣就是她自己賣
[28:30 - 28:45] 在家裡

鄧老師:
不是 我是說在網路上的哪裡 FB 還是 LINE 還是哪裡

受訪者:
目前 目前沒有 所以就是來 來學的 嗯 他的意思就是 也不是上面的網友 這樣子 然後可以銷然後也有賣的方式

鄧老師:
[28:45 - 29:01] LINE 就對了 所以 LINE 就對了 好 所以在 LINE 上面賣腰果這樣子 然後賣身邊的朋友這樣子 那你的貨是怎麼進來的

受訪者:
他是我好朋友的他是我的夥伴
[29:01 - 29:18] 因為我批發 例如說我只打批發 我批發給他 然後媽媽就是 對

鄧老師:
所以等於是你批發給他 然後他賣給身邊的親朋好友 就對了 OKOK 好那我知道 那你就是幫媽媽包貨這樣子 對那你做這個做多久
[29:18 - 29:33] 嗯 做多久

受訪者:
大概就兩三年

鄧老師:
兩三年就對了 好 那你有參加過什麼 築夢或者是什麼培力都會喔

受訪者:
沒有

鄧老師:
對 那你之後會有興趣 想要接媽媽這個行業嗎

受訪者:
嗯 可以啊有
[29:33 - 29:49] 是覺得可以啊 可以可以 好

受訪者:

我是來自馬來西亞嗯

[29:49 - 30:04] 我是武淑君 我從事的跨境電商 是跨好幾個國家的 沒關係 哪幾個可以分享一下 新馬台灣 中國

[30:04 - 30:21] 好 那您是賣什麼的 我基本上是 我沒有直接做銷售 我們是做開發市場 開發市場 把顧客對接給工廠 好是

鄧老師:

所以你等於算是做 B2B 的部分就對了

[30:21 - 30:36] 對 算是客戶 客戶就等於說 你是可能在這邊找到 可能的潛在顧客之後 介紹給 其他的國家的廠商嗎 還是怎麼樣

受訪者:

不是耶 我們就是在一個美國的工廠 跟他做合作 嗯然後我們幫他開發

[30:36 - 30:51] 找到顧客就對接給工廠 OK 對

鄧老師:

那美國的顧客是賣什麼

受訪者:

都有 都是環保的日用品 保養品 化妝品 然後食品 好 都有但是都是環保系列

[30:51 - 31:07] 好 所以我們不需要直接牽涉到銷售

鄧老師:

那您是做業務的部分嗎 國際業務的部分嗎

受訪者:

對

鄧老師:

好那培訓的部分有嗎

[31:07 - 31:23] 有做過什麼 就接受過什麼 我們政府的培訓

受訪者:

台灣的 政府的都沒有 都沒有 好 謝謝 好 謝謝

鄧老師:

那我們下一位好不好 謝謝大家好

[31:23 - 31:39] 我是好 我叫阮怡霖 我來自越南 我跟大家分享一下 之前我有曾經做過那個服裝的買賣 然後就是從越南的拿服裝來這裡買就是加 LINE 群裡面

[31:39 - 31:56] 然後後面我有加那個蝦皮 對 但是如果在台灣 我就是帶一下那個保養品 就是女生要用的 或是那個藥品對 有些上通的貼布
[31:56 - 32:11] 貼布 還有食品 對 食品類 就是大家都喜歡吃 像我們這裡台灣的那個西餅 對 問題點就是以前我常來回越南跟台灣
[32:11 - 32:28] 我可以自己打 後面就是我們都用寄貨的方式 但是如果是寄貨的 就有時貨運的公司 它有延期吧 就時間太長了導致我們的商品就時間縮短
[32:28 - 32:44] 到那個客戶手上也不太好 所以如果是在服裝 有很多客人都很有急性 女生買就是一定馬上拿到 對 如果我們是越南雖然我們都已經套場時間了
[32:44 - 32:59] 但是套運公司還是比較晚來 我們也是沒有信用這樣子 後來就是有那個貨幣通膨 就是那個價錢就有落差這樣導致我們的成本很高
[32:59 - 33:15] 一定我們要調漲一下我們這價格 對 好 謝謝

鄧老師:
那有參加過補助嗎 沒有嗎

受訪者:
沒有

鄧老師:
培訓應該也沒有嗎

受訪者:
對 以前我都沒有接觸 這個就對了 對 這個 那你做這個做多久現在到現在
[33:15 - 33:30] 沒有 現在目前我就沒有做 以前我都是照顧小孩 然後再加自己

鄧老師:
那你這個是多少年前做的 我兩三年前做的 兩三年前做的

受訪者:
大家好 我叫麗珍
[33:30 - 33:46] 我來自越南 那我之前的話 我跨境的話 我有做過那個飲食的 就是從越南 對 然後帶飲食過來 然後在蝦皮那邊賣 然後實體的話到目前還是在做
[33:46 - 34:02] 就是說我們從台灣 然後把台灣的機車零件 轉換到越南

鄧老師:
那這就是實體的嘛 對不對 對 實體的 那您有參加過相關的培訓跟補助嗎
[34:02 - 34:20] 有

受訪者:
我之前在那個婦幼館那邊 我有參觀那個跨境的 婦幼館 對 婦幼館

鄧老師:
那他教什麼課程嗎

受訪者:
教我們那個攝影 攝影然後怎麼去架那個商店
[34:20 - 34:36] 就是在蝦皮 露天 還有那個樣物

鄧老師:
就教你怎麼架網站 或架商店這樣子

受訪者:
對 然後還有攝影的部分 怎麼拍照 那個角度怎麼拍漂亮 這樣子好

鄧老師:
[34:36 - 34:53] 補助有嗎

受訪者:
應該沒有

鄧老師:
沒有補助 好 謝謝 謝謝 我們下一個

受訪者:
老師好 大家好 我是李如珍男士 來自越南 我之前有做過就是 就是帶過從越南那個帶來是腰果
[34:53 - 35:08] 然後咖啡 然後可可粉 對 後來我發現就是 就是有點困難 就是也是運輸的部分 後來我發現我覺得這樣子太
[35:09 - 35:24] 後來就是有太慢了 然後就後來我在台灣 我有找到那個 腰果的廠商 後來我就是在台灣這樣子

鄧老師:
就是進台灣的腰果賣給其他的親朋好友

受訪者:
[35:24 - 35:40] 這樣子 對 就是像我們要吃大批發 然後我 批發嗎 對 然後就是 我也有零賣 然後也有批發給 類似朋友的夥伴 然後他們也會去零賣 這樣子 我沒有實體我是在家裡

鄧老師:
[35:40 - 35:57] 那您有參加過培訓或輔助嗎 有嗎 好像

受訪者:
好像有 可是它有參加 有參加一天的

鄧老師:
就也是一天那一種的 就沒什麼興趣這樣子就對了

受訪者:
對 因為我本身那時候我們讀的是企管系的
[35:57 - 36:13] 所以我想說來試試看

鄧老師:
好 謝謝 那接下來我們可能會請大家 跟我們分享一下 甚至因為其實大家 有一些姐妹已經有講到就是說 您目前在賣的時候大概就是有什麼樣的困難
[36:13 - 36:28] 那因為其實大家 剛剛簡單都有講了 所以我們可能可以特別補充是 有沒有遇到什麼貿易糾紛 或者是一些交易的安全 例如說被詐騙的 像我們在那個台中廠就有就有遇到他是真的被詐騙的
[36:28 - 36:44] 那還是說相關的法規 其實剛剛大家已經有 我幫大家統整一下 有些是稅不了解嗎 或者是怎麼進口 這個也不是很了解 或者是怎麼設立 廠商那個就是設立公司 那個可能也不是很清楚 大概是這樣這個我們會做歸類
[36:44 - 36:59] 那有沒有什麼比較特別 你可以跟我們分享 就是你在經營的時候 你覺得很困難的 然後需要特別跟政府特別說的這樣子 有沒有 我們就開放讓大家分享 大部分都是這個大部分都是什麼就對了 那有遇到什麼東西

受訪者:
[36:59 - 37:15] 人家訂貨 你送到他沒那麼困難 貨後回來 他訂了 就是去那邊直接打電話他就不再家 今天不收
[37:15 - 37:30] 改天拿來 然後幾次這樣子 他們就不收貨 有的時候如果冷凍的 還什麼的 壞掉

鄧老師:
就會壞掉 就是自己要去吸收那個費用 自己吸收 對還有沒有什麼
[37:30 - 37:46] 交易的安全的問題

受訪者:
最近我先生去經營批貨 然後他進來的時候 在越南那邊的那個運送 過海關的時候 他把我的貨整個拆掉然後弄得整個都是
[37:46 - 38:02] 我的貨都壞掉了 過來這邊還有誰要買 所以就是在那個運送的時候 到海關 越南海關 真的 我是 這麼再次回來了 說真的 因為我那個又是叫越南來那種又是玻璃瓶
[38:02 - 38:17] 還好是沒破 因為我請那個 說送貨的時候 他用那個 玻璃瓶 那種 用那種 倒了他還把它拆掉 那是那個年齡 是什麼然後你拆掉就算了
[38:17 - 38:32] 他連臉都沒臉 回來就是長得都 長得我真的是嚇死人了 所以在運送過程 就是也是沒辦法 在越南那邊我們沒辦法控制 在台灣這邊說真的
[38:32 - 38:47] 我覺得他們運送 非常的棒 來的時候是輕輕的放 他們送貨的時候 會給你丟 真的 我說只要覽台灣 可以運送的那個 真的非常棒 所以是運送的的確會

鄧老師:

尤其是就是從越南進來

[38:47 - 39:04] 真的會拆就對了 會 海關那邊會打開 那台灣 你是台灣到越南 聽說也會被拆對不對 到越南 越南還好嗎

受訪者:

越南那邊 要看你的東西是什麼 如果是像

鄧老師:

那你是在台灣被拆

受訪者:

[39:04 - 39:20] 在越南就被拆 在台灣是 幾乎我覺得很少 沒有 很少這樣的問題 好 那來了 就是我們剛剛有提到 沒關係 我們等一下還可以那發生這樣的問題

鄧老師:

[39:20 - 39:35] 其實大家就是 剛剛有提到的 可能第一個是 不太了解 或者是不太清楚 那您覺得 您需要哪些幫助 就是說 了解 是只要上課就好嗎 還是說 我們需要什麼 其他的協助或者是什麼

受訪者:

[39:35 - 39:50] 像那個相關法規 就是那個 像我 就是好幾年的法規 因為我被人家冒用 我的資料 因為在國外訂東西 寄過來但是有些電商為了利益

[39:50 - 40:08] 像那個 他固定就是說 你訂貨比較多 他會看裡面的資料說 這個寄比較少 所以他拿我的資料 就是寄給他 寄給他 寄說用我的名字寄過來但是收的人是我名字

[40:08 - 40:24] 但是電話不是我的 但是到海關 海關他開 就是說 有時候打開 寄有時候是 像這邊菸草 那種越南都有菸草 還是酒 還是菸 他有燒過量 因為那個我知道

鄧老師:

[40:24 - 40:40] 就是說我們寄一些比較 我們照做 例如說像是保健食品 或是食品類的 他通常是需要 像你剛剛講合法登記 如果寄到個人 他超過某一定的 對 他是真的會查

受訪者:

但是今天是我的名字當然沒有法院

[40:40 - 40:55] 我上次我跑桃園 還有高雄 到現在還沒結案 所以就是會不小心觸法就對了 對 因為是像你是在越南 你是中文就是 通過還是什麼 寄東西過來但是你為了你賺錢

[40:55 - 41:11] 你用就是有寄過的客人 就像他久久沒有寄 你就用他的 你就寄給一些那個是 中文賣的 他們寄很多量 所以就說 你先用這個 好像就都沒有寄過就是用嘛

[41:11 - 41:26] 就是好像他是沒關係 過就過 不過就算了 他不要去收 但是今天人家寄賞菜東西 法院會通知 就是領了身分證 所以就是麻煩死了

鄧老師:

所以就是可能會不小心因為寄到一些違禁品

[41:26 - 41:41] 對 會觸法 對

受訪者:

所以卡到現在好幾年了 從疫情開放到現在 老師我問一下 之前我那個就是用 譬如說我都防止 好 好因為之前我有那個

[41:41 - 41:56] 從越南都會寄補贈過來 然後過來我就 常常都會在海關那裡走訪 譬如說我這次 進來 有很多的包裹 然後有其中兩三個都會留在那裡

[41:56 - 42:12] 其實他都會回來給我 然後他應該那裡檢查 大概三十天才會還給我 這樣子 那我不知道是 我們的那個寄貨太多 是還是

鄧老師:

因為你寄貨太多所以他就會定期抽菸

[42:12 - 42:27] 因為其實我們進口 這當然是題外話 就是我們在進口關稅的時候 如果說你是長期有這樣進 那他就會幫你當 他就當你是長期的顧客 所以他可能是幾批 他就會抽一批 幾批 他就會抽一批 而且他知道你是因為常常都從越南進

[42:27 - 42:43] 所以他就真的會開始查你 就對了 包括稅也都是一樣 所以其實像這些就是 如果說你是常常進的 可能就其實像他講的 可能真的 之後這可能再談 就是說可能真的可以成立公司或者什麼樣的法制

[42:43 - 42:58] 再合法進口 這可能都比較合適 就對了 不然個人真的很容易被質詢 這樣子 要分享嗎

受訪者:

我覺得政府有給我們開一些課程讓我們去學習

[42:58 - 43:14] 我覺得這很棒 但是學習後的話 實際大家在應用上面的話 可能是會有一些 實際上的上課 跟實際上的不一樣 那我可以建議一下如果說政府有這個方法

[43:14 - 43:31] 可以開一個類似顧問的那種方式 有問題 實際上有什麼問題 可以去找到一個支援 誰可以幫助你 指導你要怎麼做這樣 有這樣

鄧老師:

我就直接接續這個 因為我們先跳到這個第五點 好不好那其實坦白講

[43:31 - 43:47] 我們在前幾場的時候 我們有提到一個概念 叫做個管師 什麼叫個管師 就是從你開始上這個課 他就是你的 有點像個人顧問 然後我了解你的需求然後知道你想要上什麼課

[43:47 - 44:03] 你上的課的過程當中 甚至我可以知道說 你到底學習的狀況怎麼樣 然後到上完課之後 跟你討論 你要幫你怎麼開店 然後開完店之後 幫你怎麼寫計畫 然後寫計畫完之後 怎麼執行那甚至幫你去做代管的申請等等

[44:03 - 44:20] 就是其實我這一次是有希望 是可以寫這個個管師的建議 那我不知道大家認同嗎 如果有這個人 對你會有幫助嗎 有 會很有幫助 會有很大的幫助就對了因為我也不瞞大家講

[44:20 - 44:35] 就是我做完前兩場之後 我們都有提這個個管師的概念 其實不管是北部跟中部的 新商品姊妹 其實他們都很認同 而且他們說他們很需要 因為他們說實際賣的時候 真的遇到很多問題 就包括我們剛剛講的貨怎麼包

[44:35 - 44:53] 進來怎麼辦 那如果退貨 那退不成 然後東西就沒了 有沒有 或者是你好不容易寄過去 其實是貨運公司的問題 但是客人就客訴 那你可能後續的這些東西 又不知道怎麼處理這樣子都會有一些諸如此類的一個問題

[44:53 - 45:10] 這樣子

受訪者:
因為我是那個 是進保養品的嘛 然後我想 就是我想知道說要進來之前
[45:10 - 45:26] 我要把那個保養品 就是要提 就是檢驗看看合不合格 那個就是要到哪裡去

鄧老師:
那個要到 SGS 可是坦白講回來 因為保養品是它它是有管制的
[45:26 - 45:42] 所以其實能不能個人進口 這也是一個問題 對 所以就像我回來的 就是可能還是要有些國際貿易的相關法規 例如說 我們有些東西是越南可以進口的 然後台灣可以進口的 所以其實保養品如果要從國外進口
[45:42 - 45:58] 它是需要合法的授權對不對 所以像這樣的部分 就是說可能 有些姊妹們 可能並不是這麼了解的時候 可能真的就會不小心觸犯法律的問題 但是有些東西 它能不能在網路上販售它不見得能夠在網路上販售
[45:58 - 46:14] 例如說舉例好了 像那個 像女生不是有那個 應該是月亮杯啦 月亮杯就是有一種那個 那種像衛生棉那一類的東西 月亮杯 那個是不能在網路上販售的 女性眼鏡也都不能 酒更不行侵入性的都不行
[46:14 - 46:31] 對 侵入性的都不行 那吃的的話 它有 它可能要載明它的保存期限 或什麼 它可能會有一些商標法的問題 對 所以像其實這些法律規範的部分 其實我們都會建議因為其實我想要問一下大家
[46:31 - 46:46] 就我們順便就問一下第五題 尤其是幾個有上過課程的 因為你們都說有去上拍照 或者是上一些課程的補助 對你們有用嗎沒有實際申請就覺得還好
[46:46 - 47:02] 所以上完之後 那課程本身有用嗎 對你有幫助嗎 有 有什麼幫助 請說

受訪者:
因為之前 比如說我們還沒有上課的時候其實我那時候
[47:02 - 47:17] 我上課還滿久之前 可能超過五年前 還滿久 應該超過 就在疫情前 對 還滿久之前 所以那時候其實有一些比如說在那個電商上
[47:17 - 47:33] 就是剛開始的時候 其實並不知道說 我們上去什麼去架這個商店 然後從 我看那個章都很仔細 一步一腳你一腳一人家一腳你整個過程
[47:33 - 47:49] 從一步會到會

鄧老師:
OK 所以你是覺得有幫助的

受訪者:
有幫助

鄧老師:
那其他人呢 有上過課的覺得有幫助嗎 尤其是兩位有參加過 有幫助嗎有 有幫助

受訪者:
[47:49 - 48:04] 我是覺得不是很大 因為 說實在之前我有上 可是就是上就放在那裡 沒有說是時機去 去運用 還有去那個發展這一塊

[48:04 - 48:20] 那之前都是說 要寫什麼計畫 然後要人家寫計畫 可是沒有一步一步的 我真的不知道要怎麼寫

鄧老師:
所以你們會寫計畫嗎 不會

受訪者:
那說實在我不會寫計畫不是 我說她會寫
[48:20 - 48:36] 我說她自己很厲害

鄧老師:
只有一個會啊 其他的

受訪者:
我說說實在 我的計畫 我都要這樣怎麼開始寫 而且她又說還要貸款什麼的 說實在那時候剛開始 說要貸款是一件說還不出來的
[48:36 - 48:52] 怎麼辦 說實在那時候我也怕怕 我就沒有做 那之前是我這樣想吧 然後那個姊妹 她這樣子有寫計畫 也有這樣發展的話 我覺得很棒啊 那太好了好 那我請問一下
[48:54 - 49:09] 就是剛才我想要了解的 那個電商的培訓 那個是我們在網路上面賣的話 那個課程以後會開嗎

鄧老師:
現在就是我要幫政府 提一個可能的

受訪者:
因為我在網路上面賣
[49:09 - 49:26] 包括寫實什麼都有賣 但是我會擔心 就是我希望就是 我們才先上個課 想看能賣什麼 不管我每天賣 賣了五六年了 但是還是會怕 會抓到 會罰錢 因為我現在知道社會做法很嚴重
[49:26 - 49:41] 所以我想說 因為她都說 你在網路上面啊 沒有報稅什麼 能賣那個都 以後可能會被罰很嚴重 但是我不想這樣子 所以我想說有這種課程 讓我去上 我多了解一下 每天都是賣得那麼那麼怕

鄧老師:
[49:41 - 49:56] OK 對對對 那先這樣 我補充說明一下 其實現在是各地方政府 我先講地方政府 會開一些培訓或者是協會
[49:56 - 50:11] 但是因為坦白講 據我了解 現在是南部開的真的比較少 開的大概就是 你們剛剛講的 這個新履歷的培訓計畫 就是這一個 所以我剛才問說 你們有沒有這個創業加速器
[50:11 - 50:26] 或鳳凰或飛燕 大概是參加這兩個比較多 那跨境的真的是 我目前了解 是只有在桃園 台中比較多 或是新北市這種比較多南部好像似乎
[50:26 - 50:41] 很少 很少 其實我那個 不是針對新住民 不是針對新住民 對對對 她沒有特別 因為我那時候是 我工作量沒有那麼多就很喜歡上課
[50:41 - 50:57] 所以就是去一般的就對了 沒有特別針對新住民的嗎 對 所以可能還是比較少一點點 這樣子 好 那我接下來 因為我怕時間的關係 我想要問一下大家的部分在這裡

[50:57 - 51:13] 那如果我們今天有一個課程 是真的是有點像半年這樣子 可能是十八週 或更長 然後是從 真的是從國際貿易 怎麼進口 然後怎麼教你 怎麼稅法然後哪些東西是合法的
[51:13 - 51:30] 進出口的這些東西 然後甚至是教你 怎麼報稅 成立公司 類似這種 就是真的是從國際貿易的 基礎的 你們會願意參加嗎

受訪者:
願意

鄧老師:
我們現在是想要可能是幾週
[51:30 - 51:47] 或者是 就是等於半年期的訓練 那一種的課程 那可能討論 有可能是部分線上 部分實體類似這樣子 就可能我們會提一個完整的課程 然後看是有地方政府 就是等於是有政府這邊統一規劃一個培訓課程
[51:47 - 52:02] 然後交給其他的地方政府 去做執勤的動作 我們現在目前是想要提這樣 那你們認同嗎

受訪者:
認同 但是時間要在週末

鄧老師:
時間在週末就對了 現在變成大家都有上班大家都有上班就對了
[52:06 - 52:21] 假日就對了 好 所以是會希望上這樣的課程 但是希望是在假日班就對了

受訪者:
或者是線上

鄧老師:
對對對 我們現在是可能會讓你有線上的課程 那你可能上完參加完培訓完之後
[52:21 - 52:37] 可能會有個管師跟你聯絡這樣子 然後協助你問你現在上課的狀況 然後怎麼樣這樣子 大家會 所以傾向於實體上課 但是在週末或線上這樣子的課程 但是是希望可以更完整 就是從剛剛講的可能交易的安全
[52:37 - 52:56] 貿易的法規 稅法 可能這些相關的都很掛進去 是這樣嗎 你們同意認同嗎 這樣 認同 好 那謝謝大家 那等一下我們接下來就問一下 來囉那你們覺得目前補助
[52:56 - 53:13] 我相信大家只有 有補助嗎 也沒有 你只上過課而已 好 坦白講 我現在訪問了快 50 個新住民 你們猜猜看只有幾個得到補助

受訪者:
沒有

鄧老師:
一個第一個

受訪者:

[53:13 - 53:28] 就是我之前去協會那個翻譯姐妹 然後開課程 然後有一個姐妹她得到補助 是 30 萬創業 30 萬創業的

鄧老師:

只有一個而已

受訪者:

對 我們那個上面因為我們很無奈

[53:28 - 53:45] 我們沒有時間去上課 只有那個姐妹 只有那個姐妹而已 對不對 後來就沒了 好 那請問一下 你們

鄧老師:

我先問一下 你們怎麼知道那個培訓的就是你們去參加這個培訓的計畫

[53:45 - 54:00] 你們怎麼知道 兩位是怎麼知道的 你們兩位是怎麼知道那個培訓計畫的

受訪者:

就是在學校也有給我們那個資訊學校是哪個學校

鄧老師:

[54:00 - 54:19] 是你們上課的時候

受訪者:

對 因為有時候是姐妹介紹的 有時候是姐妹介紹的 對 對啊

鄧老師:

協會也會嗎 所以也會從協會那邊得到一些資源就對了所以你們大概都從協會得到這樣的資源就對了

[54:19 - 54:34] 所以好像目前聽起來 因為其實政府有做了很多的補助跟培訓 但是事實上你們是都不太知道對不對

受訪者:

對 我們也不知道怎麼去寫計畫 還是申請

鄧老師:

也都不知道怎麼申請 怎麼寫計畫都不是很了解就對了

受訪者:

[54:34 - 54:51] 其實是政府補助 一般來講應該都在群組裡面都知道 什麼姐妹們不知道怎麼去寫 怎麼去申請 因為有很多程序 很多流程要跑整個流程還有申請書、計畫書

[54:51 - 55:08] 大家都不知道怎麼去寫

鄧老師:

就是說知道政府有這個補助或是這個培訓 但是第一個我先講補助好了 知道但是不知道怎麼申請是這樣嗎

受訪者:
對

鄧老師:
所以你們都知道 有貸款也知道有知道補助嗎
[55:08 - 55:24] 他有 不好意思他也是

受訪者:
如果是補助 會不會是我們要拍視頻 才有機會補助

鄧老師:
沒有 要看 要看 對 那我坦白講 因為這個這個新履歷有沒有
[55:24 - 55:39] 它是真的要有實體的創業 但是它不一定要跟畫鏡有關 但是它這個是真的是給你一筆錢 然後給你用 那用完是不會要你拿回來的 那像鳳凰或飛燕 它是真的要貸款的對
[55:39 - 55:56] 它是真的是要貸款的 那貸款就是你要還的 對 所以每一個計畫它是不同的這樣子 對 那這個不完全是新住民的 這個是台灣的女生都可以參加 那新住民是涵蓋在其中

受訪者:
就這樣子因為我之前得到那個訊息
[55:56 - 56:13] 是有個姐妹 因為她要開那個美容工作室 所以她有得到那個 SARS

鄧老師:
那應該是新女力 應該是新履歷 對 謝謝老師 好 那我回來因為我想說
[56:13 - 56:28] 因為等一下還有一些東西要請大家做分享 好來 那我想問一下 大家會覺得 你有在確實知道政府這些資源 好像似乎都沒有嗎? 有嗎? 好像比較少好
[56:28 - 56:46] 來 那如果真的要提供政府單位 給你們哪些資源? 你們想要什麼資源? 因為這很重要 你們想要什麼? 如果今天政府真的要幫你規劃 好我們先讓米奇講

受訪者:
我那時候我有寄貨
[56:46 - 57:03] 從台灣寄到越南 那運費好貴喔 比從越南寄來台灣的送費 我的天啊 這樣子你的台灣的東西 寄回去

鄧老師:
那是 EMS 嗎?就是中華郵政寄回去嗎?

受訪者:
[57:03 - 57:19] 也有 我寄過中華郵政的

鄧老師:
那你有寄過一般貨運公司的那種嗎?

受訪者:
有黑貓還是什麼的

鄧老師:
黑貓當然也很貴

受訪者:
對都很貴 我說台灣的運費好貴 說實在 所以要寄回去然後價格要怎麼訂
[57:19 - 57:36] 然後怎麼這樣子 你又聽那一通 那邊收費者他真的是買不起 說實在 如果說運費 如果寄到那裡 要有分那個海運還有空運 這樣子 海運時間很長對空運時間很貴
[57:36 - 57:52] 那個郵局的部分 就是回去還要那個對方 還有我寄給我姊姊 我今天這邊已經空飛了 那回去郵局會不會很為難 沒收我姊姊那個 收到的錢要收到費用是的那海運的話
[57:52 - 58:07] 你時間這麼長 然後你食品方面 你能放多久 對啊 因為當時非常的困難 因為當時比較有像時間 真的 我曾經寄那個海運的話 兩個多月 我沒有我寄的就都是上個禮拜
[58:07 - 58:23] 然後兩個禮拜 那時候我寄的 我寄的都忘掉了 我寄了兩三個禮拜 好

鄧老師:
所以會想要知道說 如果說像這種食品類的 運輸的話 為什麼更便宜或更方便的方式
[58:23 - 58:40] 或者是可能 他這個可能真的需要 我們叫冷鏈 冷鏈就是他需要 很多貨櫃進來 但是這個就像我們講 可能會牽扯到進出口的部分 你可能要成立公司 你要怎麼樣進口進來 那個可能就是我們剛剛講那如果說有這種課程
[58:40 - 58:56] 教你怎麼運進來 這個對你們會沒有幫助嗎 當然會很有幫助就對了 好 那還有什麼嗎 就是你們會想要請政府這邊 再提供什麼嗎 像我們剛剛除了提的客管師需要有個專線嗎
[58:56 - 59:12] 就是真的有任何問題 就像 1905 那個 對對對 多語系的那種 對你們會有幫助嗎 會 好 就是

受訪者:
因為我覺得說 有一些姐妹 她從越南嫁過來她語言方面沒有很
[59:13 - 59:29] 很了解台灣的那個 像國語之類的 因為如果有專線的話 有越南的 還有像那個東南亞那個 我覺得那個是非常地好 對 那我們就是幫助他們 那個就是跟那個
[59:29 - 59:45] 要交流這一塊 對 就是想要做 好 所以會

鄧老師:
會希望 說是有專線 然後甚至是後續有個管師 跟你聯絡說可以協助你做輔導
[59:45 - 01:00:00] 或者是相關的資訊 這樣可能是對大家 會比較有幫助的 是 OK 好 那接下來 我們可能還有一點點小小的時間 我想要問一下大家 是 政府的這種培訓課程可能 好像都是從協會剛剛有問過了
[01:00:00 - 01:00:16] 協會或者是姐妹們 講的 好 那我接下來就要問一下 兩位可愛的帥哥們 來 真的要 cue 你們了 來 你們有沒有得到什麼跨境電商的協助的措施
[01:00:16 - 01:00:31] 有沒有 目前有沒有得到什麼資料 是可以幫助你們 幫媽媽的 他們的 完全沒有 完全沒有 這樣子

喔 好 那你們會希望知道 得到什麼資源 如果你真的要接家業 幫媽媽的話你希望得到什麼資源
[01:00:32 - 01:00:48] 我要 cue 兩個二代

受訪者:
上課

鄧老師:
所以如果說學校有一個課程 是直接教你怎麼幫媽媽 賣東西 會對你會有幫助嗎 那個會正義會嗎

受訪者:
[01:00:49 - 01:01:06] 進貨

鄧老師:
進貨渠道 怎麼挑選商品 也對你們會有幫助嗎 怎麼進商品 然後進貨的渠道 然後你也是嗎 還是

受訪者:
差不多

鄧老師:
就是會類似這樣的一個狀況 還有什麼嗎還有什麼協助的部分嗎

受訪者:
[01:01:07 - 01:01:23] 我補充一下 對 資金的貸款容易 對 資金的嘛 然後喔 你要保證是什麼 土地還是什麼土地
[01:01:23 - 01:01:39] 借貸保證 那個

鄧老師:
我先講 如果是計畫的話 他的信保可以到八成 信保的意思是說 政府會出錢幫你保證 就是說假設你貸一百萬好了
[01:01:39 - 01:01:55] 那其實如果這個計畫過 通常他會跟銀行談信保基金 那就是可能 可能是可以到八成或七成 看你的狀況和定 或計畫內容好不好 那如果是這樣 假設是信保七成或八成 你只要真的 真的賠掉了你只要再付三十萬而已
[01:01:56 - 01:02:11] 所以通常這種 貸款型的 因為他是政府的計畫 但是要看多種的計畫方式 例如說像我們舉例的 青創貸款好了 青創貸款的部分 青年計畫的貸款 他是借四百萬但他的信保是到八成
[01:02:11 - 01:02:28] 所以是你到時候還的時候 縱使賠掉 你也只要還八十萬 對 所以這樣是政府幫你還 類似這樣子 但是這個真的要看 不同的計畫而去做討論這樣子 那我也不瞞大家講因為我現在目前做研究到現在
[01:02:28 - 01:02:43] 這個計畫做到現在 其實沒有特別針對 新住民在跨境電商做的貸款 或者是補助案 所以其實這也是我會再後續提 就是其實大家是需要的

受訪者:
對我想問如果是我們那個
[01:02:43 - 01:02:59] 貸款的部分一定要那個創業 然後我們就是有實體店面 之後才可以貸款

鄧老師:
不一定 對

受訪者:
跨境就真的就可以 對 就是我們可能會提類似

鄧老師:
只要你是有實際上在做販售的動作或者是你可能有
[01:02:59 - 01:03:16] 協助你做公司很好或什麼之類 我們可能會請那個 就是 就是內政部那邊 可能他們再去做規劃 那可能這個 因為這個可能比較麻煩 他會牽扯到經濟部的部分 或商業司的部分那這個就是可能到時候我們會請
[01:03:16 - 01:03:33] 各他們各局處之間再去做協調 但是我會把它寫在報告裡面 就是就是說你們的確是會希望針對這個特別有去做一個貸款 或者是融資的動作這樣子 對

受訪者:
那老師請問一下這樣的資格就是新住民一定有身分證
[01:03:33 - 01:03:48] 還是

鄧老師:
不用不用 我們是只要可能有居留證就 OK 因為不是所有新住民 後來都有申請到身分證 反而是回來了 其實大家都不擔心資格 大家都擔心寫不出來寫不出來
[01:03:48 - 01:04:04] 所以你們正在煩惱是資格嗎 還是你們正在煩惱是寫不出來

受訪者:
寫不出來 寫不出來我們不知道怎麼寫 對就是可能 因為有範例讓我們去看 要有範例 要有範例 對

鄧老師:
所以就變成可能是就像我講的可能真的要顧問
[01:04:04 - 01:04:21] 然後就是 知道你們怎麼去把它寫出來 這可能反而對你們是比較重要的 OK 好 那接下來 最後這邊 因為其實我也不瞞大家講 就是這個計畫其實是由委員提出來他們是希望藉由大家的專長
[01:04:21 - 01:04:38] 把台灣的特色商品 賣回你們的母國去 就等於是你們也可以從母國進東西來 那也可以把台灣東西賣過去 那我想問一下 你覺得台灣很多東西 適合賣回你的母國 有哪些東西越南的話
[01:04:38 - 01:04:53] 越南的話是什麼 保養品

受訪者:
保健食品

鄧老師:
什麼保健食品

受訪者:

健康食品跟保健食品都有

鄧老師:

什麼東西啊

受訪者:

老師我講一下 因為那個我念書一條根 一條根對 對 我每次我朋友都都跟我說

[01:04:53 - 01:05:09] 我買十盒十盒的金寶 十盒十盒 對 還有一些觀光客來這邊 都指定買 指一條根嘛

鄧老師:

那一條根之後還有什麼

受訪者:

我覺得香腸 香腸對 每個人都說香腸 高粱 高粱還有咧

[01:05:09 - 01:05:24] 奶茶 奶茶 奶茶什麼奶茶 那個奶茶 蔥泡奶茶 蔥泡奶茶 還有咧 衣服包包那些人 衣服也有 衣服因為我個人那邊就是很多人需要

[01:05:24 - 01:05:40] 就是因為太貴 我進回去不買 所以我就去其他地方買 台灣的益生菌 台灣的益生菌 益生菌 還有呢還有茶葉 對 然後茶葉 鳳梨酥 對 鳳梨酥還有呢

[01:05:40 - 01:05:56] 茶葉 水果 水果是什麼 鳳梨嗎 櫻桃 櫻桃 櫻桃不是台灣的 不是是叫

[01:05:56 - 01:06:14] 是叫 釋迦 釋迦 還有咧 還有咧 台灣黑米 像我們 黑米 對 對 還有 還有台灣的那個 關廟麵 關廟麵 對 還有呢 關廟麵我有聽到牛肉麵

[01:06:14 - 01:06:29] 泡麵 牛肉泡麵也很那個嗎 牛肉泡麵 還有呢 還有 香腸 香腸剛剛有講 還有什麼嗎 還有 沒關係還有什麼 還有什麼水魚相思

[01:06:29 - 01:06:44] 水魚相思 好 還有 還有 為什麼水魚相思 那個 好 OK 還有沒有什麼 還有台灣的魚鬆魚鬆

[01:06:44 - 01:07:01] 好 還有 還有什麼嗎 海苔 海苔也有 海苔 對 太多了 這樣子 好 好

鄧老師:

那來了 如果就是剛其實真一有講到一個

[01:07:01 - 01:07:18] 是你們挑過的平台跟管道 對不對 那如果你真的可以把這些東西 賣回到你的母國 你需要什麼幫助或是你需要錢嗎 還是資源嗎 還是 運送 運送合理 要合理的運送合理就對了

[01:07:18 - 01:07:34] 運送合理 所以是運費的關係就對了 你要什麼

受訪者:

東西 沒多少錢 那個運費就差不多 運費合理 那就可以了

鄧老師:

好那你需要政府給你什麼支持跟建議嗎

[01:07:34 - 01:07:51] 只能看就是那個 不用那個

受訪者:
運費不用高 就是讓我們去賣 也可以多賣一點 就是這樣 還有就是 可以我們去申請就是不用什麼財產證明
[01:07:51 - 01:08:06] 還是那個財運證明什麼的 因為我們 其實我們也是想開店 但是就坦白說 十個新住民進來台灣 不一定每一間店都好的 有時候嫁來這裡我們還去賺錢回來兩間
[01:08:06 - 01:08:23] 有時候想開店 但是經濟沒有怎麼開店 嗯 就是什麼 那個政府能不能 這是經濟補助吧 對 這個是貸款的 意思說是貸款的 就是希望有一些貸款 然後補助 但是利息沒有那麼高就是說你叫補助
[01:08:23 - 01:08:40] 沒有利息 如果你才透過政府的話 就利息沒那麼高 那是四人份那麼高

鄧老師:
OK 好 所以會希望我們可以給一些資金上的補助 或者是甚至是相關的一些 就是協助你們開業創業這樣子的一個部分的支持嗎
[01:08:40 - 01:08:58] 這樣子 是嗎 好 好來 那最後我可以問一下五均嗎 五均因為你比較特別 是你都是做 B2B 比較多都是營建客人的嗎 那你跟他們是走 B2C 離開一樣 那你在做這種 B2B 的時候 有遇到什麼困難還是需要政府給予你一些支持跟協助的嗎
[01:09:00 - 01:09:16] 希望是 OK

受訪者:
就是剛剛聽到姐妹們說的這個部分是 因為大家還是處於在一個 所謂的 B2C 就是商家對顧客
[01:09:16 - 01:09:32] 那因為我接觸的不只是商家對顧客而已 我們已經是接觸到廠商這種的 所以我們其實做的是更大的如果是姐妹們有興趣做更大 其實是更需要了解這一塊但是當然我只是淺見
[01:09:32 - 01:09:47] 因為我就是 就是因為我也在開發台灣的新住民的這一塊 因為我們公司也是有新南向的這個政策所以其實我發現說就是像剛剛姐妹們提到的
[01:09:47 - 01:10:03] 就是不只是我們自己需要貸款的時候 其實在這個 就是我們可能要去理解 就是不是只是 B2C 這個是可以去經營的 尤其是當我們想要去做大因為我覺得在場的姐妹們
[01:10:03 - 01:10:19] 都是很有魄力 很有想要那個賺錢 然後想要自利的那種感受 然後你們問的問題都是一些很實際的如果政府可以提供我們一些讓我們可以就是一些證照
[01:10:19 - 01:10:35] 或者是一些相關的知識 不只是讓我們看到我們可以 B2C 而是我們成為 比如說我是馬來西亞人 你們有越南的、印尼的 那個 B2B 的就是所謂的 Business to Business
[01:10:35 - 01:10:52] 就是當中也是有 其實是自己去對接廠商來到這裡 但是我們的知識要跟得上 對,我們的能力要跟得上 但是因為我們可能原本在遠端的環境當中我們沒有這個機會去學這麼多
[01:10:52 - 01:11:09] 或者是我們沒有大學或等等 但是在台灣這個環境是必須要有大學 才能夠接觸到相應的這些知識那政府也沒有辦法說 可以符合我們新住民姐妹們或兄弟之類的
[01:11:09 - 01:11:26] 就我們新住民的 即便我們沒有達到大學的那個水平、水準 但是我們還有相關的 這些很實際操作面的培訓 我覺得對我們是 也是對台灣政府這個新南向的政策是更可以對接的

鄧老師:
[01:11:26 - 01:11:43] 有啊,所以這就是為什麼 我今天會做這個計畫的很重要 應該不是講計畫 是研究很重要的原因 就是說我要蒐集大家 而且我們也不瞞大家講 我下個禮拜我就要開產官學界 就是產業界、政府然後包括可能進出口同業公會等等

[01:11:43 - 01:12:00] 他們這些政府官員都會來做一個與談 那我會先把大家的資料先蒐集完之後 那跟這些專家學者共同討論出來 有什麼樣的建議是 真的適合是研體給政府

受訪者:
對,就是我在最後補充因為我看到有很多是
[01:12:00 - 01:12:15] 像我身邊就有一些越南姐妹 她們其實是 因為本來在自己的那個國家 她沒有辦法 她沒有完成高中更不要說大學 那在要去上一些課的時候就會一直卡一直卡一直卡
[01:12:15 - 01:12:31] 甚至是要什麼學歷證明 哇我聽了我都頭好暈 因為我是幸運的 我是幸運我在馬來西亞是 我們算是學術各方面還是有 都能夠上課甚至我是在台灣完成大學的
[01:12:31 - 01:12:46] 所以政府有沒有可能說 讓我們可以 就是讓一些新住民姐妹們 是不需要一定要達到什麼 而是有另外一種考核方式 是只要是更實際面的 可能操作面還是什麼而不是只是單純說
[01:12:46 - 01:13:01] 一定要那個文憑 一定要那個知識 一定要怎麼樣的那個 實際面的那個文憑而已啦 就是希望政府有這種 我覺得這樣是一個更公平的 一個生態啦 我想請問一下你教授中文嗎
[01:13:01 - 01:13:16] 那你有什麼 就是你教授中文 有沒有什麼困難的地方 就是你考馬來西亞 還沒有考進去 喔我不是我是不需要迎接的 我們已經是分工廠 他們直接對接好所有都處理好了
[01:13:16 - 01:13:31] 所以我們其實不需要 面對你們所面對的問題 他們其實就是 他們的名字 假裝我是廠商 然後我可能賣什麼東西 我介紹另外一個客戶給你 所以他們是完全不會碰到貨的我們也不需要解決
[01:13:31 - 01:13:46] 這些什麼運輸什麼的 他們都幫我們解決好了 對 所以你會幫他們嗎 算是推廣 中間人啦 中間人對 但是介紹了那個小貨 對 我們只做客服啦我們只做客服服
[01:13:46 - 01:14:02] 他們就比較不會遇到這種 對 就不一樣 就我遇到的問題是 我覺得那個 就是水平要上來 我才可以可以跟親生母親 姐妹們對接因為是完全不一樣的東西
[01:14:02 - 01:14:17] 對 完全不一樣的東西 那我順便問一下淑君喔 因為 可以讓我舉手

鄧老師:
不好意思淑君 我問一下淑君 我現在其實有想要做的這件事情 其實這也是政府在那邊談的喔 尤其是 工會更希望他們是希望是
[01:14:17 - 01:14:34] 因為新住民姐妹們不一定都創業 如果你們具備這樣的知識之後 其實是可以到他們的公司去當業務或者是做這樣的工作 甚至是二代都可以去做 類似這樣的工作 其實剛剛淑君就是在講這一塊她是希望說你們培訓完之後
[01:14:34 - 01:14:49] 具備這樣的知識之後 可以去到這樣的公司去做 就創業的工作 其實這也是政府希望的 他希望是能夠有一個培訓課程 因為我們叫就創業 不是只有創業而已 因為我們真正需要做的是還會幫助你去做就業的部分
[01:14:50 - 01:15:06] 就是說如果你具備相關的知識之後 其實你是可以到貿易公司 甚至是可能是某一些廠家去做工作的那你們是認同的嗎 其實是希望嘛 也不希望說只是個人跑單房反而是到時候你賣的東西
[01:15:06 - 01:15:23] 可能是進出口的零組 像你們剛剛有講 就是賣進出口的五金 汽車零件嗎 那如果是已經真的是成立公司 變成是進出口的零件 或者是可能我們剛剛講的環保的用品等等的是直接可以跟對口的廠商談
[01:15:23 - 01:15:38] 談完之後直接進口進來 那種可能是不是對各位也會更適合 而不是只是做單純的 B2B 我們叫也可以去做 B2 對不起 B2C 的部分 也可以去做 B2B 的部分這樣子 如果說有具備相關的知識可能是不是對大家會更適合這樣子
[01:15:38 - 01:15:54] 好 OKOK 好那最後最後有沒有什麼 給我們一些小小的建議 或補充說明的地方嗎 有沒有就是我們

做一下小總結 有沒有什麼需要跟大家做 還有用嗎

受訪者:
我覺得現在目前最重要的是培訓

鄧老師:
[01:15:54 - 01:16:11] 培訓嘛 對對對 好就是可能要請相關單位 規劃出一個更合適的部分這樣子 那最後我要問大家 其實政府他們都會很可愛 他們都說他們有但是怎麼傳遞給你們這才是重點
[01:16:12 - 01:16:28] 你們怎麼收到這個資訊

受訪者:
包括像協會啊 新租民協會 新住民的協會 協會裡面都是新住民 那家庭支持中心 就是家庭成長中心

鄧老師:
那個叫什麼家庭 家庭教育中心

受訪者:
那個還好我們不會接觸到
[01:16:28 - 01:16:44] 不會接觸到 不會到我們這裡 協會比較多 反而是協會比較多 所以就等於是 要透過新租民的群組或是公協會 然後傳遞 把這樣的資訊傳遞給你們 可能是比較合適的

鄧老師:
你們會去看職訓局的資料嗎
[01:16:44 - 01:17:01] 不會 完全不會 沒有 像我們在台北 就業站的資訊台 甚至有時候快過協會 對啊 其實都會是就業站 但是很現實的地方 是我們發現中南部在就業站
[01:17:01 - 01:17:17] 真的沒什麼 北部可能 OK 中南部 接觸到那個海洋史

受訪者:
因為我覺得協會 它的優點是什麼 因為我們由來群組 有什麼訊息 那個協會 就直接丟上去然後我們就是必須要看
[01:17:17 - 01:17:34] 然後有什麼訊息 然後就順便看一下 我們才知道得到那個訊息 如果是我們自己 因為我們其實每個人都有工作 然後我們現在 先透過那網站去找 好像有點難

鄧老師:
可能又因為中文 又沒有那麼好看那個網站很痛苦
[01:17:34 - 01:17:49] 反而是傳 LINE 做好 這樣子可能直接看 或者是直接一個文宣 或者是直接報名什麼 這可能就變得很快 這樣子是嗎

受訪者:
真的 而且我們又是 有時候沒事 每天就上去那個網站看

鄧老師:

OK 好所以就是說可能在

[01:17:49 - 01:18:07] 這些培訓的資訊產地 可能還要更 更符合你們的資訊的 蒐集的管道這樣子 對 是嗎 好 其實我覺得是要用我們 能夠理解跟慣用的一些管道因為如果是用台灣人慣用的

[01:18:07 - 01:18:22] 其實對我們會 還是會卡卡的 有啊 有 那我也跟大家報告 其實我做新住民研究很多年 其實我去年前年的研究 就是在做那個醫療資訊的然後其實那時候我就發現

[01:18:22 - 01:18:37] 政府都說他們有很多 但是到你們身上 你們完全都不知道 真的完全不知道 真的 這是現在一個很大的問題跟落差 所以我們 其實我從前年我就有提怎麼樣讓這樣的資訊

[01:18:37 - 01:18:53] 是能夠明確的 傳到到你們身上 這才是重點 不然你知道就是 政府都說我們都有做 事實上都沒有做 但是有沒有辦法傳遞到你們身上 可能這真的有很大的斷端 所以我們才會有這樣的狀況 對 那這樣就很浪費因為我們資訊沒有辦法有效的傳遞

[01:18:53 - 01:19:09] 所以這也是我希望就是說 我們可以如何讓 我們假如真的有規劃 做這麼棒的課程 怎麼樣能夠如實的讓你們知道 我覺得這是很重要的一點 這樣子 好 那如果沒有問題的話 我們就謝謝大家今天的蒞臨再次謝謝大家

[01:19:09 - 01:19:25] 那我也先跟大家報告一下 那個費用的部分 我們這幾天會再去做 相關的後續的處理 可能大概需要半個月到一個月的時間 那個費用就會入帳 那如果入帳完之後 我們也會再尋找 跟大家做報告跟說明 這樣子好不好那再次謝謝大家的蒞臨

[01:19:25 - 01:19:39] 謝謝大家 辛苦了 謝謝

附錄十六　專家焦點訪談逐字稿

鄧老師:

各位師長午安，首先感謝各來蒞臨這一次專家座談。我先自我介紹一下我是致理科技大學應用日語系的副教授，兼系主任旭茹。今天真的謝謝各位師長蒞臨這一次專家訪談，跟各位報告一下為什麼今天會邀請各位來的主要原因是因為今年有承接這個內政部的新住民發展基金的一個研究是針對新住民跟子女在從事跨境電商， 在就業或創業上面有什麼困難或者是需要協助的地方。所以才會有這個機會邀請到各位專家，學者，各位都是各方翹楚才會邀請大家，我先介紹一下今天與會的一個來賓。先我就先從我右手邊。我們是新北市教育局的新住民文教科的科長 林玉婷林，科長，科長好，那還有就是進出口同業公會的副祕書長蔡順達。蔡副祕書長，然後跟桃園市政府新住民的應該是市長祕書啦市長祕書兼執行協會的執行長，陳信守執行長。那我們接下來歡迎的是我們何景榮何教授那他是淡江大學，全球政治經濟系的教授，何景榮教授也是新住民二代喔，這是今天特別請何教授的一個主要原因。那我左手邊的部分是遠邦國際品牌有限公司的執行長，林志福執行長。然後跟醒吾科技大學國際商務系的主任，童靜雯童主任好，然後也是我的好朋友，新住民文教培力關懷協會的常務理事，陳虹貞，陳女士好，然後最後的話是新住民成長協會，家庭成長協會的祕書長，郝克宇林科祕書長，大家好。那對面的這位是中山醫學大學，公共衛生系的教授，楊皓然楊教授。他也是我們這一次的團隊提議。所以今天是請大家來邀請一起共同與會這樣子那在這邊也跟各位師長報告，因為這畢竟是內政部的案子。而且我們有申請。學術就是研究倫理的部分。所以這個活動是等一下會請大家簽署這個受贈者同意書的部分那請大家再幫我做簽署的動作，因為這是專家學者的焦點座談。所以之後我們會全程錄音這個還請各位市長做，懇請同意這樣子是好。那今天主要來有幾個部分可能要請各位市長報告的地方就是可以請大家先就訪綱的部分可以做一下說明的部分那我們其實現在是想要請各位市長探討一下就是就您在您的貴專業領域當中。我們目前，如果說是新住民跟他的子女在從事這個跨境電商相關工作或者是訓練或計畫的時候就您的認知他們有遇到什麼樣的困難那這些困難有沒有包含可能是貿易的糾紛或者是交易的安全或是相關的法規的一個部分這樣子是有沒有遇到什麼的困難這樣子那今天，因為各個專家學者都是從不同，我們是不是先容，我們就先開。放。如果有遇到困難的我們就請大家先做說明。這樣子好不好，可以嗎?那不知道有沒有哪位好。 你來 智福學長，智福經理學。

遠邦國際 林致孚:

我是經濟部的國際創意機構，今年算是創業家簽證合法最多的預算中心，我們很常在幫助臺灣的東南亞新住民創業和就業。已經做很多年。我本身背景是做法律。之前在泰國有開過法律事務所，就有些這個訊息那講到這個就是新住民那因為其實第一個是說新住民他們有地緣上的優勢。所以可能他是要可能就會有一項臺灣，越南，臺灣，印尼相關的產業。那第一個會遇到一個很大的問題。第一個，他們會其實不太知道要去哪個國家。這件事情是真的。 你會跟他說東南亞的狀況非常好。他說對對對 下一句問他說那哪個國家好，他可能就會覺得那我想一下那。其實這件事情是一個很現實的問題，因為每個國家的法規不太一樣，包含像泰國。你必須如果是做這種電商的，一定要有 51%是泰國人當股東那光是這個泰國人其實就已經是非常難找的那更何況是你要在那邊做一個跨境電商的動作那。所以第一個就是說這個資訊上面其實我覺得是非常缺乏那再來第二件事情說其實要到海外市場去，其實要承擔的風險是很高比較不像是說在臺灣失敗了，就可能可以做別的那在海外失敗的話錢可能就這個就是會花花的很快。這是第一個那。所以這資訊，所以像那個我們昨天有幫那個資策會國際處有幫他們安排了一個新加坡還有請那個萬達來分享還有菲律賓的一些跨境電商的專家來幫助他們。就是跟他們講很 general 的動作比如說像物流有什麼海空運，有什麼保養品，讓他們知道說其實大概的一些狀況，因為其實我們有一個很重要的點是要師傅引進門所以要跟他們講一個很 general 的東西，因為要幫新住民。我覺得要除非他本人家境背景是很兇其實你要把他們當成小白來看，就是說那其實他就是其實我們的工作是鼓勵他們勇敢的做下決定就是說我要往國際市場走。這是第一個，所以我覺得這應該就是大家都可以一起努力的部分。然後，第二件事情

是到海外市場去的時候就會面臨到下一個很重要的問題就是要落地。當然你會講印尼文，這件事很重要。但是問題是你新住民畢竟沒有這麼多，所以你在當地要在做生意的話，其實你還是會面臨到第二件事情就是你必須要聘用當地的員工那像包含印尼，現在臺灣大概兩萬多名包含是這個華僑或者是這個穆斯林或者是像越南或者像泰國等等。你一定不可能新住民。如果尤其是要出口的話，要到海外市場的話聘用人才一定會是一個很大的問題，因為新住民國民的這個量應該是不夠支撐這些產業不斷的往前走那就會面臨到另外一件事其實在臺灣要聘用外籍人士。其實他的條件是比較有一些限制的像是包含資本額跟營業額。資本額要 500 萬。元以上，營業額要 1000 萬元以上。其實對於一個新創的公司來講營業額要 1000 萬。意思就是要開發票，要開 1000 萬那。這個可能在初期，可是你不能等到營業額 1000 萬的時候你再找人就好。所以其實政府還是有一些選項。例如說你可能有發明專利，你可能有當創櫃板。當然有一塊就是像我們這種，如果你有國際創意機構的背書，如果是五年內的公司，你可以透過國際創業機構的備當然也有像工業院也是可以，我相信像智利也有就是育成中心可以然後透過這個備註可以在送工作簽證的時候讓他們的公司變成可以符合新創的認定標準。他就可以免除資本人跟營業額的限制。這件事情是需要告訴他們的不論是新住民或者是叫做印尼新住民自己創業或者是他未來會想要聘用印尼人。這我絕對是肯定的或者是他是印尼的創辦人。他可能接下來想要聘用新住民大家，不論是誰是老闆或者是誰是夥伴，都不一定，但是這個聘用上面的這個確實是一個很大的我覺得是如果說可以讓資訊更透明的話，那我相信會是更好。而且再來就是讓新住民可以跟像簡宏哥，他可以跟印尼華僑或者是跟印尼的穆斯林可以一起多多互動。所以我目前看到的兩個，第一個是訊息上面，因為要把他在 battle,要把他降到比較基層一點，因為他們可能沒有辦法像以前是很成熟的公司。他可能有很多的資源等等。所以其實要再多滑點然後不論是各個國家的訊息法規。第二個就是說其實我們在臺灣，現在東南亞同學，其實量很大，其實慢慢的會更多那我覺得他們都會是一個協助他們做跨境電商一個非常好的，好的這個像我們的員工。最近有一個很漂亮的女生。她在我們這邊上班上一上班之後她就說她跟她上得差不多。她就跟我說她跟她姐姐要來開創業了。就是很漂亮做那個 TikTok 做得非常好。然後她就跟她姐姐，她姐姐在印尼。她在臺灣她就開公司了賣那個乳液啊什麼。什麼的。其實他們現在接下來就想要找臺灣的印尼或者，是說找一些可能印尼的新住民一起。所以其實這個同學，他現在是目前政大的外交系畢業的同學。所以我們大概就是我們這邊的反饋大概這樣好

鄧老師:
謝謝，致孚執行長。那請問還有沒有師長可以跟我們分享的嗎? 榮老師要不要跟我們分享一下，您本身就是二代，跟我們分享一下，您在這整個有沒有遇到什麼困難?

淡大 何景榮:
我們先定義一下，跨境電商指的是我們在臺灣的新住民或新二代把臺灣產品透過網路銷售，不管是直接在平臺上銷售或透過臉書或者是 IG 或等品平臺銷售到印尼或越南。

鄧老師:
對，或者是從把臺灣的東西賣過去或是印尼的東西賣回來，都可以。

淡大 何景榮:
印尼的東西賣回來沒有什麼優勢，因為你看，新住民。他當然比較懂母國的語言，比較懂越南或者印尼的文化系統，但是他在臺灣。如果他把印尼的東西拿來臺灣賣，請問你覺得一個新住民，他對臺灣市場的說服力有多大呢。

鄧老師:

但其實真的有蠻多跑單幫，我們這次在訪談的時候他們的確是有很多跑單幫的。

淡大 何景榮:
那是電商嗎。

鄧老師:
對，還是算跨境。

10:34
淡大 何景榮: 所以你說把臺灣，印尼的貨帶臺灣然後在網路上面銷售對，OK，這部分也有，也有，也有而且還蠻多的。我現在就想反過來。我現在先主動兩個部分就是印尼跟臺灣。印尼，越南，新住民在臺灣賣臺灣的產品到中南海市場。我先講這部分，因為另外一部分可能鄧老師，你跟其他的朋友，你再下去。我再補充我現在舉的例子大概就是一個是印尼的吳俊行然後他大概就是有十八萬人追蹤的，其實已經 20 萬了然後另外一個是軟求衡可能大家有些也有聽過就是越南新住民 越南是留學生現在他的受眾很多，除了在臺灣之外也有一部分的越南人想學中文 越文的人。這兩個算是我看過比較成功的案例啦，那主要做法就是他賣臺灣最多的當然。就是美白產品， 花裝品，這些因為這是我們臺灣對東南亞市場的優勢嘛。然後我們不太可能賣農產品或是食品去東南亞。好像沒有什麼競爭力。最多的是花裝品而且他們的受眾裡面大概反過來賣過去很多是透過外籍移工或者像新住民，阿嬤，他們回到越南家鄉或者是印尼移工合約結束之後回到印尼去。第一個就是臺灣的化妝品。這部分是最多的美白產品比如說像那個我去英曼的什麼 Dr.Wood 是不是那種面膜這些產品那我們臺灣最大的劣勢進入東南亞市場其實大家也知道就是關稅那。所以這部分跨境電商他們大概是怎麼處理的有錄影好，想拍過，但各位想一下就是比如說我就是那個新住民網紅我在臺灣透過網路，因為可以這樣觸及到印尼當地的目標客羣然後講印尼話然後等他們要買的時候再下單跟我下單那。我就直接把貨帶到印尼去。如果可以的話盡量不要，因為不太可能為了這些從比較小規模開始做然後要花一千萬去成立這樣就很麻煩反而你在印尼那邊比較可能成立公司。因為為什麼目標你卡的最大關卡是怎麼進到印尼?第一個關稅問題。第二個落地。之後還有像物流倉儲，冷鏈這些東西。你怎麼保存那個面膜在海關，在倉儲那邊然後貨送物流後續那邊的問題比較大。所以主要是要成立公司。也會啦就我這兩個案例要成立公司。也會在印尼跟越南成立，因為你那樣子你販售的目標是印尼跟越南當地。所以你最後的目標要在那邊，印尼跟越南原來的母國，成立公司那臺灣。這部分只要是保證那個貨源供應穩定然後我從網路平臺上面，從臺灣端出去播送，因為新住民本身原來還沒住在臺灣這邊。我就故意去播送。所以第一個就是你說貿易糾紛，部分呢就算有，我們也不會知道啊，因為他是賣給印尼跟越南，母國的消費者那如果。有糾紛的話，他也是去找當地的法規去處理那我覺得我們這邊可能移民署也沒有必要去做這部分的法規研究，因為我坦白講，我們中華民國移民署不會比印尼新住民還有印尼當地的公司更懂印尼當地的法律。所以我覺得這個貿易糾紛部分我們可能不用去知道太多而且也沒有必要去研究太多啦。交易安全其實越南跟印尼的支付系統，我坦白講，比臺灣還開放，比臺灣安全部分也沒有什麼大問題。如果你覺得臺灣接口支付會有支付上的安全問題的話，那我覺得，如果你覺得臺灣的支付系統沒有什麼安全問題的話，我覺得東南亞，這兩個國家，應該也不太嚴重。泰國部分我們也沒有聽過它的交易安全性比臺灣來得差吧。好像也沒有聽過 PChome 在那邊做的那最後一個就是法規部分。我覺得反而比較重要的是就是臺灣這邊的貨源這部分有沒有什麼問題。我們目前好像也沒有看到新住民在這部分銷售出現什麼問題。其實最大的一個隱憂就是我們很怕大家知道我們的貨因為我們要賣到東南亞去新住民，雖然有東南亞市場，當地的文化優勢。但是我們跟韓國產品競爭因為像美妝，化妝品，這些 其實就是關稅嘛。那要怎麼帶過去其實大家都知道就是那種好南方管道啊，空姐。還有像最多的就是印尼外勞他們合約結束之後回到母國然後帶了一大堆的產品甚至現金都要帶過去，因為這個是唯一可以避免關稅的方法嘛。所以都是這些營收部分。所以說，如果是法規部分的話其實最大的問題就是我們政府基本上對這種小的貿易的相關的限制啊還是蠻嚴重的。還是蠻嚴重的如果你要補幣，新住民，電商，跨性，電商，物然後我們的政府不好意思罵一下

啦。我們政府一看又談不出東協，十家商，我們又談不出免。關稅貿易上面跟東協國家又沒有任何的關稅優惠的話如果你還是去禁止，去抓那種小貿易的那些行為包括限制臺幣不能貸多少出境等等。我覺得這個是我們的法規必須鬆綁，因為我們在東南亞市場是居於劣勢的。如果你災區對這種進出口方面限制這麼多，那我們還加上進東南亞市場又有關稅。所以手持這樣的部分我們會做得很辛苦那因為新住民做的成功的病史專務。你說阮秋恆 吳俊，欣，這些他基本上他 18 萬， 20 萬受訟在當地。他也不用我們政府操這麼辛苦反而是我們這一端就對於金流這部分限制。我是希望能夠儘量開放這對我們新住民業者去東南亞市場賣臺灣產品是比較能夠增加優勢的。

鄧老師: 謝謝 謝謝子榮老師，那不知道還有沒有在座的師長，想要做分享的。

16:56

speaker5: 何教授這邊所提的其實這個題目任何一家臺灣公司要去做跨境電商，假設到東南亞，任何一個國家。其實就跟交易安全相關法規其實都一樣面對同樣的問題。其實並沒有在新住民或是臺灣的國民這邊有任何的差異性。那反而是要去強調說那到底新住民有什麼樣的一個屬於他專屬的特殊的機會。就剛剛教授這邊提到。其實我們幾年前有去臺中做一些交流。臺中的移工文化其實相當的。 其實在地下經濟相當盛行那。其實一個臺灣的網紅型的移工，他其實在當地就吸納了多少他的粉絲。他把他的產品透過網路的或是社羣媒體的方式把當地移工的需求做了整合調查之後他可以配合印尼當地的這個所謂的他的 partner 可以把貨送到臺灣來那他就做當地的銷售那其實換個角度來講臺灣的新住民有沒有這樣的一個能力跟這樣一個特殊性能夠去掌握到所謂的新住民的這個社羣那就是一個所謂的市場機會。那他可能不是他可能是用電商的模式，但是中間的這個貿易流程本來就是實體在進行，但是可能跟當地供貨的連結等等的那可能是用比較電子化的一個。方式好 那同樣這一個人，他學會了這整套東西的時候他也了解到臺灣的產品的一些特殊性。他就把臺灣的鳳梨酥他指名要很甜的鳳梨酥直接到所謂印尼去那一樣他當地的這邊的所謂的也要落地的部分就有人去接收這樣的一個產品然後透過當地的社羣，媒體或怎麼樣，然後去做銷售。其實他做的是跨境電商的英鋁跟澳鋁他都做了那同樣。這套模式其實就是你說他會不會有什麼問題。他所遇到的問題，如果說有貿易機會或交易，安全或相關的問題。其實跟印尼的公司跟臺灣的公司遇到的都是一模一樣，一模一樣，除非說新住民。他比較不了解臺灣的法律在這個操作過程裡面他可能會犯了或是不了解臺灣的一些法律規定。那必須要特別了解。我想這部分開公司該有的，比如說賣一些產品，是不是有什麼特別標準?，標示等等。我想這部分本來任何開一家公司賣產品都是必須要去做處理的。所以我不太認為說就像跟何教授這邊所提到的這些提出的特別事情。我覺得也不是這個應該說內政部。如果說基金會，他必須要特別當然這東西是基本的都要教啦。但是真正的贏的關鍵不在這裡，我認為不在這裡。所以我也順著何教授這邊的意見，我也做這樣的步驟。

鄧老師: 那接著就是我們可能進到第二個部分，因為其實就大家其實都已經提到就是可能在資訊或者是在相關的法規，的宣導上面，可能甚至像副祕書長有講到其實這些東西其實都是需要做傳遞的嘛那不知道就是就教各位師長的觀念，就是想法，是說就您的觀察，您覺得政府現在目前在提供這個跨訓，電商的培訓就是是否是充足的，就是說像尤其是像培訓期間啦，或是培訓的課程的規劃啦，或是什麼是否是充足的那我們是不是可以就教各位師長在這一塊先走執行長。

20:58

speaker6: 當然感謝有這次機會來參加那我就以我們桃園市政府這邊的例子來說明一下那桃園市政府目前我們在新住民的話成立一個新住民培力中心那還有一個是新住民事務科那另外還有一個是新住民聯合服務中心。所以我們對於新住民的照顧是比較一個完善的一個照顧那我今天來之前的時候大概調了一下我們大概這幾年做的這個新住民的這個培力的這個部分當中以今年來說的話我們針對電商的這些課程。我們辦了大概差不多兩三梯次那其中中國籍的，越南籍的還有印

尼籍的人數是佔的比較多。那剛才可能有幾位專家學者有稍微提到說有關於這個電商的這個整個的機制運作這邊剛好有一個人的案例。不好意思，我找一下謝謝。

鄧老師:
不好意思，方便這些相關的資訊，會後再跟要嘛?謝謝。

22:08
speaker6: 剛好我們今年在輔導這個課程的部分。除了譬如說像認識電商，金流還有市場分析還有團體行銷，這個基本的一個課程以外，我們剛好今年在著重的時候我有指示他們說希望他們針對就是說在成立公司這個行業，這個類別的時候做一個加強的部分。所以我們今年在培訓這些的新住民的時候剛好有一位叫做陳丹。他是在做那個電燈批發的就燈飾批發的在我們桃園。他原本的在蝦皮的營業額是 6 萬塊錢就一個月大概是 6 萬那。在我們這次的輔導的時候他的整體的提升到 60 萬對。也就是說這個是比較。有一個實質性的案例啦。就剛好那個主任這邊有找這個。我說請他們來那桃園市政府到底做了什麼樣的服務不好意思。

淡大 何景榮
他的。電燈。那些是從中國拿來的。

講話者 6: 對。他就是直接這樣那其實我們大概問的這些學員大概他們的分就是創業的階段，大概是分成這樣第一個是興趣，就是在家裡閒閒沒事做。可能剛好小朋友也都大了，他可能就有一些興趣。那一開始呢就是開始一些姊妹會找說那我們一起來上個政府的一些的課程，他就進來這裡面上課。上課的時候就說好啦， 那，不然就加減好了，就是有一些所謂部分工資就是臺灣這個勞工的部分工資那。最後。他做得不錯。以後就會全職去做這件事情，甚至做到創業。那以桃園。市政府這幾年在做整體的輔導當中。我們都很希望他做到一件事情就是不要為了興趣而開的這個課程而是到了最終端的那一段就是他真的要有能夠成立公司的哪。怕是我們現在的那個。越式洗頭。大家應該知道很有名嘛。我們都要叫他說一定要去成立公司。所以我們今年這幾次的輔導當中，我覺得新住民，他也慢慢能去接受這件事情。就他不是因為真正他只是覺得說興趣然後做一做然後可能遇到很多的，譬如說剛才提到的法令上的問題。可能大家有些專家，學者會覺得說法令可能比較不知道，但因為我們是公部門嘛其實我們接到了非常多的。我們一定會比較知道，就是說可能在大家新住民他們所遇到的一些難題。其實法律是一個非常重要的，尤其是他們常常進出口貨物的時候，譬如說他不知道臺灣可能這一陣子剛好有一些什麼加工品不能進來，然後他可能進來的時候呢反而就會被罰款。我當執行長從三月到現在我就接到六件，就是中秋節的時候他們是進口機場每天都在那個。

楊浩然:
都有那個新住民當志工在裡面宣教過。這些東西不能帶進來。

淡大 何景榮: 對。

speaker6: 而且罰的那個比重還蠻高的啦。所以我覺得在第一題當中我剛才不好意思，沒有補充到，就是說可能在語言跟各國的法律的熟知度當中，我覺得在政府未來的整體的宣傳要好那。剛好，我們本身，我們臺灣市政府有一個新住民匯報那昨天我跟幾位委員在討論的時候我們也是針對這個議題當中而。不是電商啦是針對法律的這一塊的議題當中，那我們也是希望說明年度也可以，可以去拍一些有關於像這樣的影片讓一些新住民他能了解到說可能那一些他可以去找的譬如說臺灣市政府有聯合服務中心，那他可以直接來找我們。我們就可以協助他們去做一些的解決跟檢視，以上謝謝。

鄧老師: 謝謝那。我可不可以 Cue 一下宇霖祕書長，因為剛好他們也有在做跨境電商的培訓。可以分享一下?就是說，你們在這樣的培訓規劃當中您覺得政府提供的相對的補助也好，或是補助給協會或是你在開設的時候有沒有什麼困難?可以跟我們做分享嗎?

25:54
講話者 7: 我們之前是跟勞動部那邊有申請了幾年的這樣的課程那來報名的人也很多。勞動部也覺得看到我們這麼多人來上課也覺得很高興。那可是這一題我本來想要留在你最後 Part 2 裡面第二部分再講。

鄧老師:
沒關係。

講話者 7: 我這邊一併說，那我會覺得新住民的服務政府現在給的是非常多非常充足的。只是很多新住民或新住民比較大的子女，他們不知道有這樣的資源其實勞動部不論在網路上面或是一些實體課程，非常的多那只是這麼多的資源新住民很多是不知道還有那個管道的部分並不是新住民習慣的他們喜歡去面對面看到人老師上課這樣指導。這個是一個部分。另外，一個部分是可能政府在開這些的課程會比較秉持著師父領進門修行在個人。可是對於臺灣，人可以修行在個人。對於新住民，你期待他修行在個人。那個修行要讓他修多久。我覺得那個時間可能時間要再拉長還有深度要再多加強就是可能。政府會比較喜歡就是就只上上課那每一次。上課來的人都要不一樣。如果有人是一樣的，他就不允許像我們這樣開課的單位把重複的名單列上去。所以就會看到我們，如果去跟政府核報的比如說上課 20 人可能我們整班上課的人是 40 人或 40 幾人這樣，因為裡面有一些政府就會覺得這個上一期有他的名字了，而且他們的人員勾稽得很詳細就會說這個不可以列好， 那可是我們看到新住民，他上這樣一次的課。他會覺得不夠。他需要對於那個輔導跟服務的部分要再多加強，要再更深入那目前政府的相關的補助辦法裡面這一點我覺得是可以再改善的那。另外，我也看到新住民就回到第一題裡面他們目前所做的電商比較。是微型，再微型。其實你要稱他是電商。我覺得有點擔不起電商的，這個名詞的定義

淡大 何景榮:
不好意思，微型再微型的意思是?

講話者 7:
個人。她可能是新住民媽媽，媽媽帶著她女兒。那女兒可能 16~18 歲，我們會跟他講你要專心念書。

淡大 何景榮:
重點是他的銷售額大概多少?

講話者 7: 都很少，那只是讓他覺得他有多。一筆的零用錢他可能可以可是興趣可以其實也不是興趣就是對啦， 也是興趣啦，他也是有事做。但是那個只能做貼補家用那。你說真的要來養活一家子是不可能的。那我們辦了大概四、五年然後其實今年跟去年我們就沒有繼續辦了，因為覺得政府的相關的規定不夠。那個規範裡面就是像我剛剛講的，還不夠貼近他們的需求。上一次的課是不夠的。他們需要更深入的。

鄧老師:
所以政府現在目前的規定是新住民上一次，之後就不能再上嗎?

31:42
講話者 7: 就我們去看政府申請的那個方案，這樣。那至於有沒有其他的計畫可以申請，政府可能會回答你說有，但是有的那個部分。他又有相關的背書。那個背書的部分並不是我們能做的。所以我們協會可以去申請的，就是只能去申請那種一次的課程好，那回過頭來。我剛剛是想要講說新住民子女或新住民他們在做這種，不管是在網路上賣。都是非常的微型的企業，那金額都不高。我會看到他們對於法規真的是一個很嚴重的問題。不管是他要把他們母國的東西帶進來。他可能一個不小心，他就觸法了也有姐妹就來跟我們講說他都還沒開始賣了。怎麼政府就要罰他六萬。他收入營業額還是零耶。因為政府跟他講說你那個有藥性，你沒有藥師的人資格。他就說這怎麼有藥性?我們泰國人每。一家都有怎麼。是藥那是我們的日常生活所需。那是我們的日常用品不是藥品。所以在這個法規上面的定義還有，比如說他們如果要去開一家可以內用的餐廳。我們國內的內用的那個餐廳又有內用餐廳的相關的規範那等等這一些東西。我覺得對新住民來說這個法規多如牛毛那他們的理解也會很有限制那甚至之前也曾經有中部的有一家我們國內的化妝品有來找我們那我們也有透過我們認識的人脈有去找到印尼的網紅結果第一個他們就是這一家化妝品公司要進軍印尼的時候印尼其實它相關的。化妝品的法規也有很細緻的規定，比如說它一個口紅，它要驗到什麼樣，什麼樣的地步那個。所以其實法規，不管是我們國內還是對方的，我都覺得需要更細緻的一個討論。所以我覺得像今天這樣子比較是大架構的討論比較難聚焦。如果真的要比較聚焦可以有個結果。可能要先去設定行業別，因為不同的行業別有不同的市場的規範，不管是我們臺灣的規範或是對口國的規範以及不同的市場規模，不同的行銷的方式。如果下次的研究可以更聚焦，更具市場力， 更具競爭力的行業別，先來做討論會比較。更聚焦有一定的結果。不然現在這樣子整個研究計畫下來會比較是比較泛泛的比較。

鄧老師: 我先跟祕書長報告一下其實這一次這個案子，其實是教育部提的那教育部其實這是我為什麼會請柯董來的很重要的一個原因是因為教育部，他其實是希望是媽媽就像您講，媽媽能夠帶著二代一起去把臺灣的農產品販售到就是就是母國去。

講話者 7:
農產品挑戰性更高，他要先能夠賣比較簡單的東西像乾貨，一下子就去挑戰農產品那麼高難度的東西。

鄧老師: 他們是希望說，至少把臺灣，把臺灣的特色產品，特色產品所以。
鄧老師: 其實我們這一次在研究規範裡面他有很明白的註記說有沒有臺灣有一些特色的東西是可以由新住民跟二代販售到母國去?其實

34:58
遠邦國際 林致孚: 我這邊有反饋就是我覺得，如果這樣聽起來的話，我覺得要不要建議政府不論是中央或地方。我覺得我們可以聽起來應該是需要一個陪伴式的服務把量子案例先做出來，因為像我最近有一個案子是做月事刑法的。但是因為他那個人在臺北他是那種很優雅的一個越南媽媽，當然就是他小孩在美國念書那其實因為像他這種比較有錢，有閒的人，因為像他就是開在中山北路的婚紗街那邊那現在光是這個法規有個問題不能隔間第二階段的話要變更那個就是就是營建的那個執照然後要請快證他馬上就要設公司。可是像他這種即便是他這種比較有條件的他都是他都要花很多時間。就是他，因為來問我，他大概這個月來找了我四五遍就那種很優雅的越南媽媽，然後他是一個月付了起 16 萬，17 萬的房租然後，但是他就回到另外一個問題，就是說剛剛的二代，因為你不可能再叫那些以前來結婚來。臺灣的去幫他們洗

頭髮那些他一定就是一定要往下找也就是說要讓這些來臺灣念書的越南同學。他可能認為這是一個因為他們那個真的不是做黑的，他們那個都是沒有隔起來就是一個很專業的服務不論是站在吸引客人也好，或者是站在立法院，你不可能叫那些媽媽都來洗頭啊就是他一定要往就是剛剛講，他一定要往年輕的這個就是可能剛剛講的二代或者是來臺灣念書的越南同學下就是就剛剛講的工作簽證。這一塊就一定會是一個非常大的問題，因為你要人家對你忠誠對他怎麼樣他簽證一定要是合法的。所以這第一個就是所以我覺得像剛剛然後剛剛就很明顯，因為剛好這個月有兩個越南籍一個就在那個瑞芳區哇，那個就很糟了。你知道，那個就是因為那種瑞芳區我去看過他的店就是那種感覺也沒有人會管的那種，反正就是自己來啊，他要隔怎麼樣也沒差，因為開在中山北路婚紗間，那個不能亂來那個會出事情的啊那種瑞芳區然後他那個我都問那個員工哪裡來的，就是那種很多都黑的然後怎樣他們來講他們其實也不是不想合法也就是說對，他們來講這個陪伴是很重要而且，像剛剛講的沒錯，他其實不太知道去哪裡看到這些訊息。所以我覺得聽起來我覺得我自己是非常的認同就是說應該是要有陪伴式的然後可能每個縣，市或桃園，就是新北，就是挑一兩家就好，然後就全力輔導他。因為媽媽跟小孩的觀念是完全不一樣，像剛剛我講那個月事剛剛瑞芳兩個他們小孩一個在美國念書一個是臺大的，可是媽媽跟小孩的那個其實是沒什麼交集，因為大家就各過各的。所以如果是像剛剛講的這樣，其實第一個要先讓那個世代的落差想要省錢那省錢可能覺得我以前這樣就 OK 那為什麼現在不行類似。但是現在這一代年輕的話臺大畢業，臺青教育畢業，他當然會希望說我們要照顧而且要做得很漂亮，要有質感等等。所以我覺得就是您剛剛講的，就是說如果主要的框架是媽媽跟二代的話我真的很建議就是要很深入的，就是直接做陪伴式的服務，然後讓可能亮點就是亮出來，讓他們變 role model,然後再辦一些分享會，讓他們來律師辦一兩次。絕對不會夠的，因為他們都還沒下定決心。然後就是所以，然後未來就是像上次那個很好，上次那個什麼是賣那個豬腳的後來。因為我在我的社羣裡面就有很多他的訊息。因為就是說你要讓那種 Role Model 去。我們政府做千言萬語都比不上你輔導的個案，幫你宣傳。然後這個時候你在有他，你不論是鼓勵他，給他錢，讓他當網紅還是幹嘛幹嘛要善用他的社羣然後。所以我覺得政府另外一件事就是要善用每個個案的社羣。所以為什麼現在團爸團媽這麼紅?因為雖然他們不是什麼高大上的人，他不是什麼查明志查得到的人，但是每個人有每個人的生活圈。每個人就是他可能就是我安分收集過我自己的生活可是他可能有一些亮點的東西。他就會讓他的可能一樣都是他媽媽或者是爸爸，這些都是可能。他跟他生活本來差不多的這個社羣，他會有個憧憬性的動作然後他就會來諮詢他就是讓他可能就是有一個像那個有新住民的會館。他就統，他就會一直來對， 我覺得就是要突然亮點或是廣泛式的我覺得如果再以這個剛剛講的沒錯就是都 因為他們規模太小，我覺得他們拿個三五十萬出來，就已經是很厲害了可能還拿不出來，拿不出來你要他們開公司。要花三五萬塊開公司。他只會覺得說隔壁那個八千塊就可以八千塊的是有什麼品質反正有幫你設好了剩下你家的事然後可不可以隔間然後有沒有要做水管，要不要消防聘用是不是真的是不是黑的還是什麼的?他怎麼會知道像剛剛你超出口最後被抓之後就變得就很弱勢。說我是 我怎麼知道?可是問題是政府的法規。就是確實擺在那裡。我們也不能踩紅線，可是總之不能說好像最後變成背情牌來做這件事情。那就也很可惜，對啊? 所以那與其這樣，那乾脆不要叫我們去，因為踩紅線他可能要付，他要承擔的風險太高了。

40:39

淡大 何景榮: 我很快把一個東西講完。問問我們到三點鐘結束嗎?剛剛那個柯 P 是不是講那個東西?因為我在臺中市教過電商已經進入民間商課程那時候臺中市政府的做法是他要有稽核。你知道嗎就第二次還要再來上課的人。他必須要拿出要不然就是實際銷貨證明在電商場也賣在電商平臺上有收據然後有證明已經賣掉或者直接成立公司證明。所以臺中市政府那時候要求是這樣子讓你才能上第二期課。代表你有成就，才能上第二期課。另外，就是關於剛才我們那個是進出口協會的副祕書長講的那個問題其實後來有一個東西就是我們臺灣，東南亞的產品賣來臺灣有些東西後來怎麼過的其實就是你要跟他說明法規像這個。這個就是我們，像我們臺灣喫的那個。像福茂熱飲一樣。這個大家知道在印尼都是一樣的，可是它後來竟然在我們的印尼上面也可以賣。網路上也可以賣在臺灣。為什麼它改名叫糖漿，用糖漿的名義。這個就是像那個。它比京東麵食還更像藥品一樣。那個就是徐豐有嘛原來臺灣的商品平臺也不能賣，因為我們藥效那後來改

名叫精油。所以就是剛才我們那個這個副祕書長講的也沒有錯就是如果你要把母國產品，東南亞產品賣來臺灣的話，那你要給他上課程就像執行長剛剛講的，你要讓他了解當地法規。跟他講臺灣什麼東西比如說賣這種東西，你就不能講比較好笑。但是呢 廣告行銷上就要更改名詞，那就可以賣那基本上我相信我們的臺灣市政府也不會去抓這種東西。你這個明明是藥 怎麼可以用法梁?比例。所以我們要教他們 know how 就是。你要教臺灣當地的法規。如果是當地東西，不懂的話。這就是具體的意思。好 補充完畢。

鄧老師: 不好意思， 因為怕時間關係耽誤大家後續時間。那我們就接續， 因為其實在培訓的部分其實大家祕書長也都有補充了。那我們想要問一下就是就教各位的觀點就是您覺得我們現在在補助，因為其實就像剛剛李祕書長講的就是真的，真的都是微刑再微刑的部分。那我們其實在上次的三場的教練訪談他們其實也都講到他們完全不會申請補助，而且就像於琳祕書長講他們根本不知道在哪裡申請補助或者是他們知道，但是沒有人幫他們怎麼寫這個補助的部分。所以想要就教是否就是大家得到資訊也是相同嗎還是我先簡單講一下以我們。

43:05

speaker6: 目前的聯合服務中心來講的話我們是服務新住民有一個很重要的服務就是剛提到，撰寫的這個部分。所以他們在申請這些的部分的話，比如說他們不知道怎麼寫那，他只要到我們這個會館來，我們就會協助他們那。當然，如果你有專業的去受訓我們的課程的話，比如說培力中心的課程。另外呢在青年事務局裡面的話呢我們有相關的這樣子的一個課程。其實桃園市政府是針對新住民大概是有很多的管道新住民培力中心、新住民聯合服務中心再來是青年事務局。只要是有相關性的人都可以協助他們去申請相關的經費。

鄧老師:
但是這個使用率高嗎?

speaker6:
非常高。

鄧老師:
所以桃園市是 OK 的?

speaker6:
不夠人寫

鄧老師:
那科長這邊呢?

43:55

講話者 7:聽起來，我覺得桃園在這個部分就是跨境電商這一塊似乎比新北做得更多元。為什麼呢? 因為之前許老師，他找我的時候其實基本上我知道我們這個方向都是跟勞工局，就是就職訓中心，跟就業扶持是有關係。 所以我就再進一步了解那。但是呢， 因為他們都是做電商，他不是做跨境。 這第一個，所以電商的部分喔， 我覺得那個都只有對我自己進一步了解，說 只有單次。你，如果單次就像剛才大家所提到，你，如果沒有做後續的輔導跟配套，我覺得這確實是必須要再跟經發局這邊合作 那。但是呢，你要針對又是這個議題是又結合新住民或新二代。 我覺得對象並沒有這

麼 focus 在這兩個對象上面。所以我覺得 我最近又剛好遇到桃園有一個反正新二代。 他自己成立了一個協會 然後我剛好最近有這個議題，我剛好遇到他。 我就跟他聊了一下。然後後來他就跟我說就是中山這邊也有一個專案在做，但是呢， 電商跟跨境電商這個雖然就是他們要找到這樣的學生根本就很難為什麼， 因為可能知道電商，但是不一定是跨境電商。好， 那我就要回到這個點上面，就是說 我也來之前因為我是想說 這個議題，雖然在新北市有很多對新住民或新二代的一些政策，那我教育局是統籌整個九個跨局處的資源可是我覺得這個議題已經必須要涉及整個跨局處一起共同來就是說，如果這是一個試辦方案，那已經不是教育單位可以單方面來著手那，但是我要講的是說如果這幾個配套因為產官，學民要共同合作。第一個，我覺得新住民跟新二代他們根本對於這樣的管道我覺得是不清楚的那，更何況剛才大家有講我覺得他們這個對象尤其是新二代又那麼年輕，如果要創業就都是小兒啦。他不太可能就是像一般你如果，除非有企業的支持，他才有可能再做更多的一個跨境的合作。不論是雙向，因為剛才大家都特別提到你不論是這個你要把臺灣的農產品或者是各種商品賣到東南亞地區。我看了這個資料 就算東南亞未來真的有很好的跨境電商的電商平臺的一個趨勢就算這個商業的機會這麼高。但是，如果沒有這個管道，我覺得不可能做成這件事情，因為他們根本就不知道管道在哪裡誰輔導他 有沒有相關的課程，培訓，培訓完之後 有沒有辦法輔導再到就上完課有這個資能 然後真的再去實作就是真的就業就業經發局能不能再媒合就是東南亞當地的這些產業去做結合否則他後面光靠實際上這些物流或者是一些法規就是實際上你還有要場地去做一些配套的把這些商品在。我覺得都是問題更何況他們要賣回來這個我覺得他們完全是不太清楚的如果沒有透過這次跨局處一起共同合作。這個確實是困難的。然後第二個，我覺得之前我們為了這些議題然後也問過那個資訊中心他們是說常常我的諮詢委員會裡面有委員就說不要說是這個我覺得很多都是缺工的一些議題或者大家覺得這個很夯可是問題是他們找的他說我這個沒有辦法。真的只有佛心住民或新二代為什麼?因為就沒有人。要來參加這樣的課程你就算培訓了。你沒有這個人數，政府投資了這樣的一個課程的成本。但是如果沒有的話，他必須得打散那。我知道桃園這邊是不是聽起來我覺得這個滿先進，是值得我們學習的地方。但是就是說這個管道一定要暢通。第二個，跨局處的平臺一定要建立然後建立之後。我也是滿支持。剛才那個是李教授還是?江香，就是說教授這邊如果像臺中這種案例，他如果要持續上課，那我覺得實戰經驗是很重要。就是說你培訓完，之後你輔導那他真的就去做，做了。以後他也要有一些績效，你某些績效，你才符合然後再回來進行輔導然後讓我也滿支持。剛才那個執行長說的就是說要一個成功的案例，你沒有這種成功的案例就算這種小組我覺得是不會長久然後也不會成功。 沒有成功的話我覺得有些 或許可以小眾這樣支持。他可能直播或直售，但是很多人可能生存不下去因為投資尤其是創業。我之前還聽過在更早期那個青年局局長。去年我們青年局才剛成立，那局長就講了一句話。他就對著所有的年輕人說當然年輕，他很年輕的時候他就創業。但是他對創業，這件事情他還是覺得 還是要有一點點就業的，給自己一點就業的時間，這樣他有一點累積經驗之後自己再創業 可能成功率會更高。好， 那，回到， 如果今天這個案子是媽媽帶著這個親二代要回到自己母國來從事這樣的一個就是這樣的跨境電商我覺得涉及太多問題了就是對。或許我也蠻支持就聽起來，我剛才講了嘛除了整個跨局處要共同合作然後去試辦一個成功的模式之後這種才有可能讓更多。就是你這個透過媒體新聞，他知道說有這樣的機會。他才有可能。不然我那天我也問過那個佳恩，他就說他有一個朋友，他不是做跨境，他做電商那電商其實也沒有做跨境，但是像這種服務其實也應該有很多的挑戰不然說真的，我看他的那個 F 就是他那個電商的小網紅。他必須還要自己成為小網紅。不然你的商品，如果真的沒有特色，那說真的這種現在代購的很多，他不需要透過新住民或新二代還要回到自己母國來推這個。你一般做電商的就代購的都。可以代購回來這種他要成功的機率相對不大。我先就這個部分，先做一些回應。我覺得補助的部分就是一定要有一個成功模式然後再下去補助這樣的成功機率相對會比較高。

51:07

鄧老師: 謝謝那，因為時間關係後我們最後就是稍微請。因為今天為什麼會請各位來?真的是因為各位就是像剛剛課長講，都是各個局處的專家，學者。所以我們才會請各局處來那今天主要是想要就教兩個部分一個。第一個是其實教育部

為什麼會推這個部分。是第一個他們想知道就是就像雨林祕書，我們第一波真的有去做一些培訓，但是培訓似乎並不見功效。所以他是政府希望說我們能夠是不是規劃一個比較完善或者是長期的一個課程是真的能夠協助新住民去做一個培訓的動作。那要培訓，要培訓什麼可能也需要我們稍微做一些相關。的部分。第二個部分是其實當然，因為這畢竟是政府單位還是希望說我們把臺灣的東西能夠成功販售過去那，就是說在這樣的狀況下的時候就像剛剛科長講的我們需要哪些大家怎麼去整合或者是配合而且更重要的是怎麼把這個資訊如實的傳遞到新住民手上。我覺得這是很重要的一個部分，這樣子那。第三個就是真的要補助，要補助什麼，怎麼補助其實我覺得這也是就是政府單位還蠻想知道那我們是不是首先先就教一下就是訓練的部分。大家已經有提到可能是法規的部分對不對或者是資訊如何傳遞這個部分可能也可以請就教各位。的意見這樣子有沒有什麼想補充或者是說明的嗎我們可以講一下。

52:37

講話者 7: 因為剛才大家講到訓練其實，因為我們學校並不是特別新住民，可是我們的外籍生非常的多越南或者是印尼都非常多。所以剛才大家講到的可能說自己在帶貨這種我們學生都有那。我覺得我們的做法就是其實我們一剛開始就是參加金屬口公會辦的這裡也有對那就是這樣子一個兩個月的競賽其實這樣子的培訓也就夠，但是就像剛才提到的他可以需要深入那我們都有媒合一家廠商在實作那老師就有手把手的繼續教。我覺得在帶的過程當中語言會是一個問題。如果是在臺灣，因為我們帶外籍生的時候他跟廠商去做溝通的時候你如何能夠了解這些產品然後再應用到這些平臺然後做得很好對他們來講語言會是問題。當然，如果你們是說賣回自己的國家，那可能就對他自己國家都了解那。我覺得要更深入的應該是做這個市場分析。我知道一個案例就是印尼其實有一個是臺商他在做母嬰用品然後鴻回臺灣的。所以要當對要知道說他當地的需求是什麼。如果是希望把臺灣的東西推到這個越南或印尼市場的話我覺得對市場的一個了解要，要能夠這些新住民

53:54

鄧老師: 所以主任覺得是像陪伴式的學習就剛剛其實執行長也有講或者是競賽式學習，甚至是可以跟這個協會這邊看看有沒有一些既定的這種培訓課程進行一個培訓的部分。

講話者 7:

我覺得訓練都滿足夠，因為我們也是這樣子，我從無到有。

鄧老師: 大家認同，說是希望是由中央部會規劃出一個比較綱要的部分再由地方政府或者是協會去做成為範例的方式嗎就整個實習執行方式大家覺得怎麼做會比較好是由中央部會這邊統一規劃一個課程還是說就委由各地方政府或協會去做這個動作，因為現在目前是都地方政府在辦那可能就像剛剛執行長講，可能桃園市很 OK,或者是某個協會很 OK,可是大家可能在承辦的時候會有相關的執行或者還是說需要有某一個局處是統一就科長或者是執行長或者祕書長有沒有什麼可以就教的建議。

54:52

講話者 7: 我是覺得這是一個多元的社會並不一定是一定誰要辦各處開花，都可以也許開出來的花朵，紅，的黃，的白，的香，的臭的都不一樣。我覺得那就是一個很豐富，美，好的一個樣貌，不一定由誰來。

鄧老師: 但是就是可以建議，說可以先政府可以規劃一個，還是說委由某一個團體去做規劃的動作。就是像如果說像後面上，如果說委由協會這邊統一規劃出來或者是什麼您覺得會比較合適嗎。還是就是像剛才科長這邊。

55:27
講話者 7: 我覺得這個要輔導，什麼商品?我覺得要回歸到他自己想要買什麼，但是這個需要輔導。譬如說可能在哪一個國家可能有哪些商品真的是現在可能或許是一個有機會推回臺灣或是臺灣要推過去的或許可以給他們分析，但是或者是他們當地最了解是什麼樣的商品，因為有時候我們自己去規劃一個我們自己理解的商品。就好像剛才旭茹教授說農產品可是大家馬上反應就是這個農產品的可能性好像不是很高。那大家都會覺得，說好像現在是保養品什麼。對不對?這個是最夯那我問的其實實際上也是現在網購的東西很多，那只是要不要做跨境這件事情。所以我還是覺得要回過頭來。

鄧老師: 先針對商品或是成功的案例先去做分析，之後再去做規劃或者是可能有幾。

56:55
講話者 7: 或是幾個開發可能可以開發的商機、商羣就是商品然後再依照這個市場去區隔這個還是回到銷售的這個基礎然後再來做評估，這樣成功性會不會比較高，不然由上而下又訂了一個我們自己覺得應該可以賣的商品。這或許不是他們喜歡的。

講話者 3: 也是。

講話者 7: 是不是政府可以先去做一些 study,就是比如說先去瞄準特定的國家好了，因為不同的國家有不同國家的跟市場的一個較具競爭力的東西也許在越南賣得好，也許在印尼根本推不動。那要不要政府先去，比如說針對越南或是針對印尼，就挑兩個國家，先去看看臺灣什麼商品在網路上面是較具競爭力的，然後就以那個商品或是那個類別來規劃相關的培訓跟輔導的一個機制。

鄧老師: 跟旅長報告其實我這一次有一個 part.他就是希望說我們去調查說哪些商品是比較 popular 的。所以我的確有問那跟各位報告就是我最訝異的地方是不管哪一個國家， 什麼越南、南印尼，阿巴，他們說一條根是他們覺得很紅的，還有牛肉，泡麵也是很紅的然後臺灣茶也是很紅的然後像很甜，很甜的鳳梨酥也是就是例如說像這種喫的東西那我們講到農產品 或者是水果的時候其實他們也有講喔他說像釋迦啦 這些東西。但是他們就一直也提到那個東西要出口真的都是他們自己偷偷運回去這個就是真的會有很多法規的問題。所以其實他們是很有想法的而且他們說連香腸對 就是這些東西他們其實是都有提到，但是就像您講的就是說因為這個東西還有美妝的產品可是因為這都會觸及到法令的部分可能這

講話者 7: 我們才知道他連個口紅他。

鄧老師: 檢驗的項目幾十條耶。對， 這是事實。所以，的確，我們上次在訪談的時候也有新住民講到他們真的，因為戴了什麼東西就真的不小心觸發，所以他現在還在。就是真的在，可能，就是真的要拜託政府支撐他們。

講話者 3: 還在處理。

鄧老師: 法條。

遠邦國際 林致孚: 狀我覺得是一半一半因為太 popular 的東西，我覺得輪不到新進的小白對，因為就是真的賺錢的東西，比較 niche 的應該說，我們覺得還是要教他們工具然後跟他們很清楚然後專注在重點，因為像你剛剛講那個什麼一條根，你絕對玩不起。就是對人家來講可能他只是順便做這個小白，他就做了一年，然後他發現你做起來，就開始封殺。你封殺你太簡單了因為。所以，我覺得因為今天的對象可能我接觸到的很多都是資源非常差的啦。所以我是覺得就是如果你挑那個就是重點項目啊，他就看得到然後喫不到，然後發現一進去之後一大堆因為有錢的生意大家賺嘛。所以然後這商場就是這樣有資源的人總是可以就算你去做幾個月，他就再封殺你就好啦。所以我就一半一半，但是對可以。就不同的思維，對啦我認為，我是建議，就是就一半，一半不好，一點好。

鄧老師: 那接著第二 part 我不好意思因為時間關係。最後第二 part 是我們在補助的部分。各位不知道有沒有什麼想法，因為其實真的跟各位報告 我訪問了將近 45 位的新住民跟二代。只有一位有受過補助， 其他完全沒有。然後問他們知，不知道? 幾乎都不知道。而且這一位還是真的就是 僑主中的僑主。他才知道。所以其實我們真的在 像羽霖祕書長講的他在傳遞的過程當中。 他真的是非常的缺乏然後大部分是說 他完全不知道怎麼轉型，因為要嘛是貸款 不管是鳳凰也好或者是新履歷的培訓 結果他們其實都完全不知道怎麼轉型的那這邊就是要就叫就是信手執行長，就是說你們在協助轉型的過程當中 有沒有遇到什麼困難或甚至羽霖祕書長這邊有沒有什麼困難。所以我們可以在補助的方面怎麼樣可以跟 friendly 讓這些新住民跟二代 他是真的能夠確實的受到補助，受到這樣的一個補助，這樣子。

speaker6: 不好意思。 我簡單講一下就是針對這個，我們這個跨境電商或是電商來說新住民跟殖民。我覺得這可以分成兩個層級一個新住民跟新二代來講。如果是新二代的話，我覺得可以建議可以跟技職教育的訓練去做一些結合，就是跟貴校，很多的學校去做一些結合。我覺得這樣子整個的結合性是蠻夠的。我簡單講一個例子就是我們，桃園市政府，今年度有個 MOMO 平臺有做了一個是桃園嚴選的一個電商的一個活動也就是青年它不是針對新住民，而有它是所有的青年朋友，他創意的或是創作的這些商品。我們幫你上到 MOMO 這件事情那。我看到這個資料以後我就一直在思考我們自己新住民的這一塊假設我們常常會講說怕新住民買的東西，會有一些法律。

speaker6: 或是相關性的。我們建議中央政府機關應該可以去做出一套的機制直接做一個或者是跟平臺合作也就是這些所有的商品。它可以透過一些的機制，認證，上課之後我的商品可以進入它的協臺，

speaker6: 譬如說你也可以跟蝦皮合作，你也可以跟某某合作或者是說各大通路去做合作。我覺得這樣的話可以顛倒非常多的一些的問題那，也會有所謂的 model 的一個效益那我覺得這個是可以做的。另外還有一個我自己本身，我今天有在想一件事情就是如果我們要做這些的訓練，就是桃園市政府要做的話我覺得證照或是認證，這件事情很重要。也就是如果說這些，不管是新科大還是新住民，他在做那是不是譬如說像學會有些

遠邦國際 林致孚: 學會，他會像。

speaker6: 以前我在做民宿民宿都會發那個民宿民宿的一些證照那我或許這些證照也可以去佐證說他們在做這些課程的時候有一些相關性那他在做電商的時候，因為我們常常會看一些的評比或是什麼他就會比較有一些合乎的這些部分那。

鄧老師: 我這就直接 cue 我們。副部長，有可能針對新住民跟二代這邊再去做一些相關的證照，的培力嗎?有可能嗎?

speaker5: 其實公會這邊一年大概可以接觸 2000 家的培訓。

講話者 3: 培訓。

speaker5: 到公會或是臺北市，新北，市政府的相關專案來做培訓。其實我們坦白說臺灣的廠商，傳統的廠商，要做電商。這件事情其實就有一個心中的門檻。

講話者 3: 是。

speaker5: 除非你就是直接用電商創業要不然你從傳統要跨到電商。這個其實還是有些心理上的門檻。那當然進入之後你會發覺說，其實他的 knowhow 還蠻多的，而且變。

遠邦國際 林致孚: 化很多。

speaker5: 即便學校裡面所教的都完全不夠對，完全不夠。所以很多人來學那學的過程裡面其實就是斷斷，續，續，學啦那老闆支不支持老闆，如果不是很支持的話學了也就學了回去能怎麼樣不太能怎樣。所以臺灣的電商的進展其實是相對是緩慢的不像在中國一毛錢都想賺的時代其實他們急進在學，急進的在做變化。在臺灣就不是這樣子。所以剛剛市府執行長這邊提到說要有一個比較長期的陪伴。如果說我們的目標客羣是很明確的，我覺得這部分是反而可以做就像說我們公會在臺北市或新北市的專案裡面我們會有類似一個小專班的方式他是幾乎是 24 個，36 個小時去陪伴處理。但是後來發現說這些課程上完其實還是不夠。

講話者 3: 其實。

speaker5: 還是不夠。那後來我們也發現了也有些人是這樣做就是所謂的長期練班。他幾乎是六個月的陪伴。他比如說每個月其實我們曾經也想過，設想過一個方法就是說我每個禮拜我就一天的時間把這一羣人，三十家企業，我固定到一個地方我就固定增加一些知識，增加一些課程。那你就來上比如說上兩個小時剩下，兩個小時就跟顧問直接聊。你最近發生什麼事情?因為電商的東西不見得一定要在辦公室是做嘛。你說上完課我就可以在網路上面去做我一些行銷操作或是我看我的訂單其實這相對都可以那透過這個每一週一天的時間到一個地方來集中培訓， 聊天， 解決問題。那其實這樣一個半年的陪伴之後其實它的廣度跟深度其實是足夠的。當然這就是要有一筆經費那目前這樣子的一個部分是沒有單位在做那最近我們工會在輔導滿多的亞馬遜的廠商倒是後來亞馬遜臺灣的辦公室。他就自己做了這件事情，所謂的金魚計畫就是說他做一個場景，陪伴他。一開始就找一百家企業然後他就給予一系列的課程，一系列的課程大概。不過他我認為頻率是不夠啦。他前面大概就是可能就是兩天，三天，然後固定一個月聚會一次，然後就由一些比較成熟，比較成功的廠商來做分享來解決你的問題等等的。然後半年之後總會有 100 家裡面總會有 10 家。其實表現很不錯，有跟上進度的，但是會發覺七八成都跟不上進度那為什麼因為他回去，他還要繼續工作。啊，他來聽一聽聽一聽就回去。老闆叫我做什麼。所以電商不能專職這件事情。其實也是很大的障礙那為什麼不能專職?是因為老闆投入不夠，決心不夠。其實這個就是一般廠商所遇到的問題。臺灣，我們做寬線電商推了七年。我都認為會很快，但事實上這七年來還是不快，但是確實已經有一些先進的成功者已經陸陸續續越來越多，但是執行半年就放棄。的也是一堆，但是回。

遠邦國際 林致孚: 過頭來三年。

speaker5: 之後再做的時候，你的距離又離人家更遙遠了。我們有個廠商，他七年前，十年前就已經做了阿裏巴，巴，

B2B 電商。後來發覺這沒有用，只是放著好看而已。後來發覺別人真的做成功了。他再繼續做的時候已經過了四年，不過他真正認真做的時候一年就成功了。所以臺灣的廠商都遇到這樣的問題，何況資源比較缺乏。如果說他在知識程度又相對稍微弱一點的話其實他 我會建議先輔導他做電商這件事情，因為他是沒有傳統包袱，他就直接進入，門檻比較低，但是可能知識含量比較變化，比較大的電商讓他學 學完，之後再利用他的文化優勢或是他的人脈優勢去連結他原來的母國或是臺灣這邊兩端的訊息把橋搭起來。搭起來如果說當然小小的做，或許慢慢做一年，兩年找對的產品報評之後他會做到當然很恭喜他。但是這個機會畢竟訊息這麼充分，可能以前十幾年前上架就能賣的時代早就過去了。所以這部分成功機率越來越低當然我，另外我們，從公司的角度是會建議說其實這些企業，這些新

遠邦國際 林致孚: 住民，也好，新住民，如果說他。

speaker5: 可能原來在母國就是一個大學畢業生就有一些能力其實，加以一些訓練的話先進入企業。先進入企業其實有一些臺灣的企業，他要可能是工廠或是可能是做貿易。他也在做東南亞生意那其實他是需要這些人的然後當他就像剛剛幾位先生有提到，就是說他工作了三五年之後覺得我有 know how 了我有人脈了，我也有文化優勢的時候我就自己來創業那只有成功會比較高一點。那目前看起來臺灣的企業有些要做東南亞市場的，有些要看說剛同教授這邊提到說要先做市場分析。確實，這些新住民或者是二代他們總是對母國會稍微比我們更了解一點。這方面也許就是一家公司的小小顧問然後他能夠更能夠抓準方向那就成功率相對高那企業也願意用，只要他有一定的知識跟受訓的話基本上也可以成為公司的一員那進一步再創業或許不是當下創業說不定蹲下去，蹲久一點到時候跳起來會更高。所以我會認為整個，如果政府，不管是地方政府或中央的計畫可以從這個角度來看。我再補充一點其實目前寬限定價，這件事情在經濟部的支持來講，其實也不夠。也

鄧老師: 不夠，就對了確。

speaker5: 實不夠。大部分的錢都放在了一些傳統的工業等等製造方面。那有蘇花部成立之後。其實礦業電商也只是他的一部分。他做的數位轉型其實更大，所以也是一部分。當然現在有新北市跟臺北市政府的一些專案支持。所以我們在北部這邊其實做的蠻深，還蠻廣的。所以我最終一句就是說先建議培訓之後這一羣人培訓之後我們要優勢進入體制內是公司久了，之後再鼓勵他們創業。我覺得這也是一種比較好的方。

鄧老師: 式我們把他拉長到可能甚至是半年，一年的整個。我們回到原來傳統的培訓方式就是半年，一年的這種職涯的培訓方式那培訓完之後再進行分流。如果說他真的是要創業的成功的，我們再創業也，不要講不成功就是可能比較不願意也不要沒有那麼的成功的優勢，我們先輔導進行像副祕書長能進行就業的部分，那再進行長期的追蹤可能是不是這樣的成功機率會是比他直接就上完一兩堂課來可能成效更大。我記得

speaker5: 教育部好像有最近參加教育部技職的一些計畫。他會做培訓當然不是新住民培訓然後希望他能夠所謂的去就業那就業過程裡面也許是一年或是半年，半年時間然後但是計畫經費會補助，可能是一半的部分那我會建議說比如說可以有個計畫把這個新住民 Maybe 他是還年輕的我想一般公司不太會用稍微年長一點。

鄧老師: 的然後。

speaker5: 他。

講話者 3: 也有一些。

speaker5: 基本的，一些學歷基礎的，然後做這樣的培訓然後鼓勵他們去就業，然後公司能夠獲得半年或一年的補助。其實公司會用因為

遠邦國際 林致孚: 他本來就。

speaker5: 我們可以去媒合這一塊，讓他們進入這個，透過公司的角度去進入市場。那二代也是一樣把他結合在一起，之後透過補助，讓企業去用這些人這種。

遠邦國際 林致孚: 商業的。

speaker5: 東西。如果說你工廠的這種所謂的媒合的話很多企業都要，因為一個蘿蔔，一個坑你做。

speaker6: 了。

speaker5: 一些東西你的價值三千塊然後這個補助我一定要用啊。但是如果說你做商業的事情的話有一般像我們，一些重要企業，做商業的，我要害一個人三萬塊然後補助一萬五好了，其實我其他人擠一擠，我就不用這個人了。所以商業你要做產學合作。很難，非常難，因為商業的東西其實沒有一個制式的一個規範。如果有這樣的補助然後，我覺得是可以為這些人進入體系然後未來。

鄧老師: 再去做發展。這個其實會比較好我覺得。

speaker5: 我是這樣建議。

鄧老師: 謝謝各位上那不知道最後各位上還有沒有什麼想要建議或者是分享的地方。我只想提醒一點。

講話者 7: 其實，如果現在政府是瞄準新住民的二代那，目前新住民二代成年的大概有九成都完全不懂他媽媽，母國的語言。請政府不要太一廂情願的以為新住民子女就有辦法去做跨境。這件事是我補充一下那個柯委員祕。

淡大 何景榮: 書長講的這一塊。所以我剛剛應該找哪幾個師父二代王可以相當應對。

鄧老師: 其實我坦白講，我們這次很 surprise.只是我們以為二代他有受到臺灣的教育，他應該對跨境電商算是熟。其實，真的沒有，沒有，真的，沒有，真的。

遠邦國際 林致孚: 其實是我們非常。

鄧老師: 訝異然後真的二代反而是我們認知說可能他有沒有跨境電商經驗?幾乎也都沒有，反而就是真的是媽媽跟。

講話者 7: 媽媽一起做的。那幾個孩子都是我們輔導的孩子。那些孩子都不會說國語，不會說中文。真的嗎不會說中文?的才有辦法去跟著媽媽去。

淡大 何景榮: 你說前轉生?對不對，就是從母國過來的，啦在當地長大。抱歉，就有點難聽就。

講話者 7: 只有這種。

講話者 3: 孩子才。

講話者 7: 有辦法跟著媽媽做。目前我們看了幾戶都是這樣。是因為我這邊。要補充一下就是我這邊因為其實我們我認識蠻多在南部就是他們真的有做成功可是媽媽本身就是一個直銷的 leader 然後。他是直銷。leader 然後他是直銷 leaderleader.是，其實。他就會輔導夥伴。他透過。他的拍影片去輔導夥。所以其實他就有點像變成一個網紅保證。班陪著他的 agent 一起成長。

講話者 7: 所以變成說他的小孩也跟著會做這些事情甚至會成為把這個商品就是賣到他的可能朋友圈甚至他會賣到他會回來的印尼圈那其實，在這件事上我就回到一件事是我們培訓到底要培訓是什麼?我覺得其實網紅保證班一定是個入門那他們透過生活的，就是生活的分享，去吸引那些粉絲甚至。第二件事情我們要做的就是要讓他們對於賣一個東西，講一個產品，他們是有自信的然後到有自信之後。第三個就是如果回歸到我們產業界，就是各個產業工會，去做培訓。假設他，這個人，可能就是說像好， 假設我自己從業的是保險，那我可能很會講保險。但是你叫我去賣一個農產品之魚，我就不知道怎麼賣那我一定要問很厲害的農夫。所以我覺得，如果是回歸到農業界去針對這個商品的特色然後我們有一個叫做一個 model,那個 model 就是像什麼成功案例。 舉例來說就是我們找了一個網紅他來行銷一個杯子好了，好， 那今天的回勸功課就是我們就在這個網紅保證班的這一週，你就是拿這個杯子來行銷杯子，然後自己拍一段影片然後我們可以不斷的練習，練習，練習，到今天要像他，這個產品。他可以找到什麼特色那其實我覺得不到一件事。就是說，當我們在前面的網紅，他建立他對自己的自信的時候，第一件事情，他在陳述的時候第一個我覺得更穩定那第二件事情就是說，如果我們把他教材系統化，就是說當然我們知道有一些表達方式是我們臺灣的幽默，可是可能到了各國他們有自己的幽默吧。那就變成說我們可以用個競賽就那個競賽可能說我們今天行銷一個世家誰是最會創意行銷這個世家那我們就用辦這種競賽其實有機會可以讓一個很有特色的網紅去建立他的自信心。甚至我們就可以把這個影片直接。推到我們要推定的地方那或許我們是用物品來當作一個就是辦行銷的題材。那，我覺得這個可能會是更有效率化的啦。然後當然回到產業公會就是各自去培訓，但是絕對是會消耗更多能量，因為各個產業其實他們固定有這樣的培訓部甚至針對像是各個就是我們說的不同的國家的就是像是新住民的語言。我覺得語言還是一個蠻大的障礙在培訓過程中。但是其實如果假設我們前面先讓他們有個自信的話其實後面讓他們行銷什麼，我覺得很容易而且事實上有很多。我認識的有很多臺灣人他們對於越南文化甚至印尼文化真的是還蠻有興趣的那也不一定說一定要是新住民或是二代才能行銷臺灣東西到越南。而是連臺灣人。他如果很喜歡越南文化，他有創意，他就可以行銷這件事情，雖然他沒有一個既定的人脈，可是他有創意那我覺得政府不應該把這些創意直接說一定要靠新二代去做，而是臺灣，所有的人的創意是可以讓他變成一片。一片行銷出去。

鄧老師: 因為，不瞞大家講是因為我們現在新住民，他現在在做的真的都是還是以勞動為主。所以現在政府也希望因為畢竟這是刑罰基金的計畫，他們還是希望能夠扶植他們能夠到比較好一點的職位上面來。所以才那也發現說真的有很多微型創業的新住民跟二代都在做這件事情。所以當然教育部也才希望說是不是能夠扶植這一羣人能夠變成是走向比較高階的一個狀況。但是，說實在話，因為就像你講的，因為大家對這一塊政府其實也還沒有 ID,因為這是剛發現的一個現

象。所以這才是會委由我們來做這一塊的研究的原因在這裡。但是很謝謝各位先進，給我們今天的一個寶貴意見。那我們會把各位的意見就是在寫到整個的報告當中就是需要補充的地方，也就再麻煩，各位先進，再 email 給我，或者是再寫信給我這樣子好，那我們今天時間就到這邊，謝謝，各位先進，謝謝。

參考文獻

中華民國電子商務年鑑 (2013) (搜尋時間 2023 年 12 月 12 日)。

今天頭條 (2022) 跨境知道快訊：英國跨境電商二三事，中國賣家必須了解取自網址 https://twgreatdaily.com/514277267_100110230-sh.html (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

內政部戶政司(2020) 縣市外裔、外籍與大陸配偶人數(提供 97 年 1 月至 104 年 11 月)。取自網址 https://www.ris.gov.tw/app/portal/346 (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)

台北市進出口同業商業公會 (2018) 【日本市場】電商市場概況介紹。https://www.17cross.org.tw/Km/km_more?id=4a1944730ce541e0beb2c64d0e019ff8(搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

台灣經貿網 (2022) 政策支持中國大陸跨境電商發展再提速。取自網址 https://info.taiwantrade.com/biznews/%E6%94%BF%E7%AD%96%E6%94%AF%E6%8C%81-%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E5%A4%A7%E9%99%B8%E8%B7%A8%E5%A2%83%E9%9B%BB%E5%95%86%E7%99%BC%E5%B1%95%E5%86%8D%E6%8F%90%E9%80%9F-2474641.html (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)

安侯建業：亞太電商概覽。2020 年 12 月 3 日，chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/tw/pdf/2017/01/2016-aspac-e-commerce-guideline_final.pdf

朱訓麒(2016)，新南向電子商務概況與台灣機會，商業發展研究院經營模式創新研究所，取自網址 http://www.aseancenter.org.tw/upload/images/outlook/012/06%E6%9D%B1%E5%8D%94%E9%9B%BB%E5%AD%90%E5%95%86%E5%8B%99%E6%A6%82%E6%B3%81%E8%88%87%E5%8F%B0%E7%81%A3%E6%A9%9F%E6%9C%83%20%E6%9C%B1%E8%A8%93%E9%BA%92.pdf (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

艾媒諮詢：2019 全球跨境電商市場與發展趨勢研究報告。2020 年 12 月 3 日，取自 https://report.iimedia.cn/repo1-0/36358.html。

行政院，加速推動行動支付普及(2019 年 9 月 11 日)，檢自：https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/84ca877a-f946-4684-a19d-732a351dc448 (搜尋時間 2023 年 6 月 14 日)。

行政院，加速推動行動支付普及(2019 年 9 月 11 日)，檢自：https://www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/84ca877a-f946-4684-a19d-732a351dc448 (2023 年 6 月 14 日)。

余啟民. (2020). 平台經濟下相關消費者保護問題. *東吳法律學報*, *32*(1), 41-68.

吳秀照、趙含章、卓春英(2022)，新住民勞動參與狀況及就業服務系統使用分析，社區發展季刊，178，372-388。

呂靜慧(2017) 淺談跨境電子商務交易之營業稅課稅問題。財稅研究，46 卷，第 6 期。頁 41-60。chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mof.gov.tw/download/16941 (搜尋時間 2022 年 12 月 12 日)。

李政達、鄧學修(2014)，建構友善創業環境之探討，經濟研究，第 14 期，第 130~151 頁。

林俊宏，謝易呈，「ECFA 架構下兩岸電子商務糾紛爭端解決模式之比較與探討」，貿易政策論叢， 22, 1-65 頁，2014。

洪英瑋(2015)，未來的旅行－智慧觀光，政府機關資訊通報，第 335 期。

財團法人婦女權益促進發展基金會 (2017)。 新女力創業加速器計畫。取自網址 https://powerofwomenselection.org.tw/ (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

國家發展委員會(2015)，104-106 年重點產業人才供需調查及推估彙整報告。

張筱祺 (2016) 全球跨境電商發展趨勢與台灣業者跨境現況及挑戰。取自網址 https://mic.iii.org.tw/aisp/Free?docid=CDOC20160511004 (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

曹淑艷，李振欣，「跨境電子商務第三方物流模式研究」，電子商務， 3, 23-25 頁，2013。

連連國際 (2021) 美國在針對跨境電商稅收上的政策。取自網址 https://global.lianlianpay.com/article_finance_tax/34-25890.html (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

陳定震 (2018) 兩岸跨境電子商務實務。取自網址 https://www.seftb.org/cp-15-135-fe234-1.html (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

麥肯錫公司：中國跨境電商市場研究白皮書。2020 年 12 月 3 日，取自 chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mckinsey.com.cn/wp-content/uploads/2020/08/Cross-Border-Ecommerce-0828.pdf

勞動部勞動力發展署(2001) 微型創業鳳凰貸款計畫介紹。取自網址 https://beboss.wda.gov.tw/cp.aspx?n=28 (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

賀光輝、顧鳳翔(2017)，多平台營運-跨境電商理論與實務，新北市：前程文化。

香港立法會秘書處(2023)。東盟成員國跨境電子商貿的發展。

黃志軒、劉玳均(2021)，東南亞地區電子商務消費爭端線上解決機制(ODR)之探討，貿易政策論叢，第 29 期。

黃凱鈴 (2019) 跨境電商經營智能之研究，朝陽科技大學企業管理系碩士論文，取自網址 http://dba.nkust.edu.tw/uploads/asset/data/5dc50176841a8e2e4600000f/2019-28%E8%B7%A8%E5%A2%83%E9%9B%BB%E5%95%86%E7%B6%93%E7%87%9F%E6%99%BA%E8%83%BD%E4%B9%8B%E7%A0%94%E7%A9%B6.pdf(搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

楊葉承、蔡怡欣(2019)，跨境店商營運模式與課徵案例探討，財稅研究，48(6)，https://www.mof.gov.tw/singlehtml/1434?cntId=2c5506e35c924880ab18a9cfaa0225d7(搜尋時間 2023 年 6 月 14 日)。

經貿研究(2021) 疫市商機：美國電商。取自網址 https://research.hktdc.com/tc/article/Nzk5MzAwOTc2 (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

經濟部(2017) 新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫。取自網址 https://www.ey.gov.tw/otn/F0631889C2B547DF/8be82b9b-b48c-498b-9795-ae499737feb4 (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

經濟部，新南向「跨境電商」潛力領域工作計畫，https://www.ey.gov.tw/File/6DDB698A8A85DEFB

經濟部，電子商務發展推動措施，https://www.ey.gov.tw/File/4AB8B6BE92F02334?A=C

經濟部商業司 (2020) 公告受理 109 年度「跨境電商國際拓展推動計畫」(以下簡稱本研究)補助申請。取自網址 https://gcis.nat.gov.tw/mainNew/publicContentAction.do?method=showPublic&pkGcisPublicContent=5150 (搜尋時間 2021 年 8 月 24 日)。

經濟部商業司(2022)，110 年度商業發展工作計畫執行成果彙編。

跨境眼 (2022) 韓國電商政策有哪些？韓國電商市場優勢。取自網址 https://www.kuajingyan.com/article/24696 (搜尋時間 2022 年 8 月 10 日)。

靖心慈(2017)，WTO 探討數位貿易議題之進展，中華經濟研究院 WTO 及 RTA 中心，https://web.wtocenter.org.tw/Page/126/294680 (搜尋時間 2023 年 6 月 14 日)。

趙含章（2016）。《東南亞新住民女性使用公立就業服務機構資源之探究—以中部以北地區為例》（碩士論文，東海大學）。臺灣碩博士論文知識加值系統。https://hdl.handle.net/11296/295s6m

劉承愚、王能建(2018) 電商佈局新南向必須跨過的障礙：商品輸入管制、標示與認證規範，經貿透視，501 期，取自網址 http://www.is-law.com/post/21/1390 (搜尋時間 2023 年 6 月 13 日)。

影視及流行音樂產業局(輔字)第10630009663號。https://law.moc.gov.tw/law/LawContentSource.aspx?id=GL000983(搜尋時間 2023 年 6 月 14 日)。

賴玲如,「以服務導向邏輯分析台灣跨境電商模式」,國立台灣科技大學,碩士論文,2016。

賴郁薇(2021),權利義務、條款擬定、防詐跨國貿易糾紛致勝三關鍵,貿易雜誌,360 期,https://www.ieatpe.org.tw/magazine/ebook360/focus.html (搜尋時間 2023 年 6 月 14 日)。

鍾依霖、江啟先(2018),探討跨境電子商務永續發展之關鍵因素－以新南向政策國家為例,商學學報,第 26 期,第 123-156 頁。

觀光局(觀業字)第10409084341號。https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/Regulation?a=109&id=223

Akmalevna, S. N. (2023). Main Features of Dispute resolution in E-Commerce in Asian Countries (on the example of China), SIYOSATSHUNOSLIK, HUQUQ VA XALQARO MUNOSABATLAR JURNALI, 2(5), 33-36.

Carlo Crighton, 2018. Business Models for China's Cross Border e-Commerce Market. https://medium.com/@carlocrighton/business-models-for-chinas-cross-border-e-commerce-market-a2688552a9b3 [access on 24 August 2021]

Chen, L., & Kimura, F. (2020). E-commerce Connectivity in ASEAN. Economic Research Institute for ASEAN and East Asia. https://www.eria.org/uploads/media/E-commerce-Connectivity-in-ASEAN/0_E-Commerce-Connectivity-in-ASEAN_FINAL.pdf [access on 24 August 2021].

Viet Nam National Trade Repository. (2023). *ASEAN DIGITAL CONNECTIVITY FOOTPRINT IN THE 2023 CHAIRMANSHIP*. Viet Nam National Trade Repository.

U.S. MISSION TO ASEAN. 2023. *IGNITE – INCLUSIVE GROWTH IN ASEAN THROUGH INNOVATION, TRADE AND E-COMMERCE.* U.S. MISSION TO ASEAN

https://asean.usmission.gov/ignite-inclusive-growth-in-asean-through-innovation-trade-and-e-commerce/

Sal, Arora. Fox, Chu, Stanislav, Melnikov. & Lizzie, Zhang. (2022, December 21). *E-commerce is entering a new phase in Southeast Asia. Are logistics players prepared?*. McKinsey & Company

https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/e-commerce-is-entering-a-new-phase-in-southeast-asia-are-logistics-players-prepared

EU-ASEAN BUSINESS COUNCIL. (2022). Building Trust in ASEAN's E-Commerce.

TSUBASA, SURUGA. NANA, SHIBATA. NORMAN, GOH. & Nikkei staff writers. (2023). *TikTok takes on Shopee, Tokopedia in ASEAN e-commerce race*. NIKKEI Asi.

https://asia.nikkei.com/Business/Business-Spotlight/TikTok-takes-on-Shopee-Tokopedia-in-ASEAN-e-commerce-race

Dodds, W. B., Monroe, K. B., & Grewal, D. (1991). Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. Journal of Marketing Research, 307-319.

Holden, M. C., & Wedman, J. F. (1993). Future issues of computer-mediated communication: The results of a Delphi study. Educational technology research and development, 41(4), 5-24.

Labrecque, J., Doyon, M., Bellavance, F., & Kolodinsky, J. (2006). Acceptance of functional foods: a comparison of French, American, and French Canadian consumers. Canadian Journal of Agricultural Economics/Revue Canadienne D'agroeconomie, 54(4), 647-661.

Liu, L., "Research on Logistics Problems and Countermeasures in Chinese Cross-border E-commerce Development", Paper presented at the 2015 International Conference on Education, Management and Computing Technology, Tianjin, 2015.

Liu, X., Chen, D., and Cai, J., "The operation of the cross-border e-commerce logistics in China", International Journal of Intelligent Information Systems, Vol 4 No 2-2, pp. 15-18, 2015.

Liu, Z. (2023, May). Analysis of Advantages and Disadvantages of Cross-Border E-Commerce in International Economy and Trade. In 8th International Conference on Financial Innovation and Economic Development (ICFIED 2023) (pp. 401-411). Atlantis Press.

Pertiwi, R. P., Sinaulan, R. L., & Ausiandra, Y. (2023). CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BY MEDIATION THROUGH A CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY IN REALIZING LEGAL PROTECTION. https://www.scholarzest.com [accessed date: 16th June, 2023]

Shauman K. A., & Noonan, M. C. (2007). Family migration and labor force outcomes: Sex differences in occupational context. Social Forces, 85(4), 1735-1764. https://www.doi.org/10.1353/sof.2007.0079

Yu, Y., Wang, X., Zhong, R. Y., and Huang, G. Q., "E-commerce logistics in supply chain management: practice perspective", Procedia CIRP, Vol 52, pp. 179-185, 2016.