



# 辨清真假官方電子簽證網站 代辦服務存陷阱

持有特區護照的港人前往某些國家例如澳洲及加拿大，必須於入境前自費申請電子旅行簽證 (Electronic Travel Authorization, ETA)。近年，不少消費者向本會投訴誤用了看似當地政府官方網站的第三方網站申請電子旅行簽證，除了所付申請費較官方高出幾倍之外，亦有發生申請不成功及遲遲未有結果的問題。由於代辦電子簽證網站於搜尋引擎的排名及曝光率經常較官方網站高，容易令消費者誤以為是官方網站，為免更多消費者蒙受損失，本會綜合了此類第三方網站的一些特點以作警惕。

## 個案一：網址使用疑似政府部門英文字 設計極像官方網頁

張女士出發往澳洲之前兩星期，記起持特別行政區護照須辦理電子簽證才能入境，立即上網申請。她瀏覽關於申請簽證的文章時找到一個網站連結，按下連結後轉接至A網站。她見A網站印有澳洲國旗圖片，又見網址以「immj」、「eta」文字組成，順理成章以為是澳洲入境處網站，遂依照指示填寫個人資料，再完成信用卡付款步驟。

張女士後來從同行朋友中得悉，辦理澳洲電子簽證只需AUS20，但A網站的

收費卻是USD100。張女士於是起疑，發現A網站下方以細小的字體聲明網站由私人公司營運，與澳洲政府無關。此外，亦於不顯眼處說明申請費用當中只有AUS20屬澳洲政府收費，其餘是申請服務費。張女士向本會表示初次到訪澳洲，以為電子簽證是劃一收費，沒有想過要比較價錢，一時大意誤信A網站。她認為A網站刻意隱藏公司背景及收費等重要訊息，存心誤導消費者該網站為官方網站，要求本會警惕其他消費者免墮陷阱。

## 個案二：第三方公司代辦申請未必有保障 不成功亦不退款

梁先生持英國國民（海外）護照（BNO），早前經B網站申請澳洲電子簽證，輸入資料並以信用卡付款（USD64），翌日卻接到電郵通知申請不成功。B網站於電郵解釋經已將他的資料轉交澳洲政府部門，但不能保證申請結果，聲稱是澳洲政府部門需要申請者提供進一步資料。當梁先生再次交涉並要求具體說明所需的資料時，B網站卻迴避問題，只重申已履行服務，建議他直接向澳洲政府部門查詢。

隨後澳洲總領事館人員告知梁先生，英國國民（海外）護照持有人，只能透過香港旅行代理或航空公司代辦電子簽證申請，不適用於網上申請；而總領事館亦不會評論由第三方公司提供的代辦簽證服務，只建議申請人使用官方途徑。

梁先生不忿並指出B網站明顯不是旅行代理或航空公司，根本不可能替他辦理電子簽證，他強烈要求退款但無果。本會曾嘗試按梁先生提供的資料致函予B網站載有的本港地址，惜信件遭退回，本會所發的電郵亦石沉大海。梁先生最終經旅行社成功辦理簽證，亦明白B網站極有可能非本港商號難以追討。

### 個案三：排名高踞網頁搜尋引擎 多由海外商號營運

李小姐與丈夫準備前往加拿大旅行，得悉要辦理電子簽證，遂於搜尋引擎輸入「加拿大簽證」關鍵字，然後直接按下排於首位的C網站。李小姐看到網站酷似加拿大政府網站，不虞有詐，便輸入兩人的資料。

李小姐後來與加拿大的親友溝通，提及申請電子簽證的網站以美元收費，每位申請折合港幣五百多元甚為昂貴，親友聽後感到愕然，指一般申請費僅是CAD7。李小姐後來證實C網站並非官方申請網站，由於C網站仍未有申請結果，為免出岔子影響行程，李小姐立刻經親友提供的官方網站再次提交申請，付款後即時接到官方電郵確定簽證已獲批。

李小姐其後聯絡信用卡銀行提出交易爭議，要求退回支付予C網站的費用，但信用卡銀行指C網站所屬公司聲稱已提供服務，拒絕取消交易。李小姐後來從銀行證實C網站所屬公司於新加坡註冊，自知追討困難，她告知本會搜尋引擎上有很多此類非官方網站，非常容易令人混淆。李小姐並且擔心此類背景不明的網站收集申請者的護照及個人資料有風險，要求本會留意及關注。

### 總結

此類代辦電子簽證網站的設計多以當地國旗或當地著名地標圖片為主，只標榜申請步驟簡易，相反不會清晰展示網站背景及申請費，透明度甚低，實有瞞騙消費者之嫌。同時，其聲稱的代辦申請服務亦甚為取巧，只是負責將申請者的資料轉交相關部門及通知申請結果，當出現問題時未必能夠提供具體跟進。對於首次到訪有關國家或急於申請簽證的消費者而言，稍一不慎便會誤以為該些經搜尋器顯示的網站是官方網站，直至申請出現問題或發現收費過高時，才知悉網站與當地政府部門毫無關係，消費者除了要額外支付費用經官方渠道再次申請外，更冒上個人資料向不明單位披露的風險，日後要追究亦甚為困難。故此，有需要辦理電子旅行簽證的消費者務必留意以下提示：

- **搜尋引擎排名不能作準**：不少商號願意投放資源來提高其網站在搜尋引擎的排名，以收宣傳之效。搜尋引擎排名

較高的網站，未必等如該網站較為有信譽及可靠。

- **認清網站背景 保護個人資料**：官方網站一定於清晰及當眼位置表明代表當地政府部門，載有詳盡的部門地址及聯絡方法。如果網頁沒有展示以上資料，必須提高警覺，先留意會否於網頁下方或「常見問題」等不顯眼處，提及其背景、條款細則或免責聲明。同時，申請電子簽證涉及重要的個人資料，消費者必須謹慎處理，以免個人資料落入不明商號之手，切勿因急於申請而誤用非官方途徑。
- **先瞭解申請手續及官方收費**：現時申請澳洲電子簽證的官方收費為AUS20，加拿大則為CAD7，如發現網站所收的申請費與官方收費不同或明顯過高，便應提高警覺，核查網站的背景及可信性。此外，消費者亦可先向當地親友或有申請經驗的人士查詢，假若申請人是長者或不善於電腦操作的人士，應考慮請求家人協助一同辦理。
- **向官方機構查詢**：各國出入境要求不一，不同護照持有人申請簽證的方法及渠道亦可能不同，計劃行程時應先透過當地官方機構查核相應的入境要求，預留充裕時間辦理相關的簽證手續。如對各國的簽證要求有疑問，消費者應向各國駐港領事館查詢，可瀏覽政府總部禮賓處網頁搜尋領事館資料：<https://www.protocol.gov.hk/chi/consular/index.html>。

## 參考資訊

	澳洲	加拿大	越南	印度
目前收費	AUD 20	CAD 7	USD 25	USD80
審批時間	一般於短時間內有結果	一般於短時間內有結果	約3個工作天	約3個工作天
電子旅行簽證官方申請網站	<a href="https://www.eta.homeaffairs.gov.au/ETAS3/etas">https://www.eta.homeaffairs.gov.au/ETAS3/etas</a>	<a href="https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta.html">https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta.html</a>	<a href="https://evisa.xuatnhapcanh.gov.vn/web/guest/khai-thi-thuc-dien-tu/cap-thi-thuc-dien-tu">https://evisa.xuatnhapcanh.gov.vn/web/guest/khai-thi-thuc-dien-tu/cap-thi-thuc-dien-tu</a>	<a href="https://indianvisaonline.gov.in/evisa/tvoa.html">https://indianvisaonline.gov.in/evisa/tvoa.html</a>

註 以上是部分設有網上申請電子旅行簽證的國家的參考資料，由於不同護照持有人的申請要求及方法可能不相同，個別國家或設有多於一種供旅客申請的簽證類型，其有效期及收費亦會不同，費用也可能隨時更改。故此，消費者務必先於官方網站查閱相應的簽證申請詳情，如有疑問，應向駐港領事館作出查詢。