

「臺北市消費者保護自治條例」修正草案 法規影響評估報告書

壹、法規修訂必要性評估

一、修法背景

(一)按臺北市消費者保護自治條例(下稱本自治條例)係於九十年八月一日制定公布，嗣為明確規範本市突發性重大消費事件之處理方式及消費爭議申訴案件不受理之事由，並配合經濟部廢除營利事業統一發證制度，爰修正本自治條例部分條文，於一〇〇年七月十一日公布施行。又為配合本府法規委員會與訴願審議委員會合併為法務局，再次修正本自治條例，於一〇二年一月二十五日公布施行。另鑒於一〇四年六月二十七日新北市發生八仙樂園粉塵暴燃案，為凸顯消費場所投保公共意外責任保險之重要性，使參與活動之消費者無後顧之憂，及配合一〇四年六月十七日修正公布「消費者保護法」(以下簡稱消保法)，爰修正本自治條例部分條文，並於一〇七年十二月二十八日公布施行。

(二)鑒於實務上常發生企業經營者以信用貸款分期付款方式提供消費者付費選擇，或將其對消費者債權轉讓貸款機構，卻未充分告知消費者該貸款機構資訊、消費借貸契約及債權讓與契約重要內容等資訊，致消費者在資訊不明確下誤下決定，且貸款機構於企業經營者無法依約繼續提供應有服務或商品或惡性倒閉時，卻仍向消費者催討貸款餘額，嚴重損及消費者權益。為因應此類預付型交易消費型態，於本自治條例增訂企業經營者透過貸款機構以信用貸款分期付款方式提供商品或服務時，或約

定將其債權讓與貸款機構而由消費者分期付款與貸款機構，應明確告知消費者內容並取得其已受告知之證明文件。

- (三) 另考量本市每年以商展方式銷售商品及服務之規模及場次均為全國之冠，又企業經營者參展時常以促銷手法吸引大量消費者前往商展場地並消費，如企業經營者提供之商品或服務與廣告、契約內容不符或違反法規，將引發大量消費爭議，有損消費者權益，爰增訂策劃展覽活動者應事前檢視相關文件，對於未依規定提供文件之企業經營者，應拒絕其參展；又展覽活動期間如發現參展者所販售之商品或服務有損害消費者權益情節重大者，應即時通報本府進行必要處置等規定。
- (四) 又為及時因應並處理企業經營者無預警歇業，爰規定於本市發生企業經營者無預警歇業等突發性重大消費事件時，得由消保官指揮，並分派任務，執行機關應予配合之處理機制等；及明定企業經營者應依法令或中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載事項規定，確實辦理履約擔保，以有效減少消費糾紛及充分保護消費者之權益。

貳、法規替代方案審視

依地方制度法第十八條第七款第四目規定：「下列各款為直轄市自治事項：……(四)直轄市消費者保護。」消費者保護係本市自治事項，本市為保護消費者權益、促進消費生活安全及提昇消費生活品質，本即定有臺北市消費者保護自治條例。本案規範之標的屬前開規定之範圍，因應消費環境之變遷及消費者保護法規之修正，自應由本自治條例直接加以修

正，予以規範，無法另訂相關計畫委託或輔導民間等替代方式辦理。是本案尚無其他替代方案，爰循自治條例修正之法制作業程序處理。

參、法規修正影響對象評估

一、影響對象

(一)修正條文第七條第三項：明定企業經營者應確實辦理履約擔保機制，受影響對象為企業經營者，其影響層面說明如下：

- 1、明定企業經營者應依法令或中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載事項辦理履約擔保，以有效減少消費糾紛，並實質保護消費者之權益。
- 2、故企業經營者負有辦理履約擔保之義務，其未依規定辦理，本府得依修正條文第三十九條第二項規定，通知其限期改正，屆期不改正，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

(二)修正條文第十條：受影響對象為企業經營者與貸款機構，其影響層面說明如下：

- 1、明確規範企業經營者透過消費借貸契約或契約債權讓與提供商品或服務時之告知義務、消費者對於貸款機構之抗辯機制，及企業經營者應提供消費借貸或債權讓與契約正本(含電子文件)，保障此類交易之消費者權益。
- 2、若企業經營者歇業或倒閉，貸款機構將未能續向消費者請求給付分期款項，而前已給付企業經營者之全數貸款，亦需自行循法律程序處理。企業經營者若未依本條規定辦理，本府得依修正條文第三十九條第二項

規定，通知其限期改正，屆期不改正，得處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

(三)修正條文第十一條：影響對象為企業經營者及策劃展覽活動者，其影響層面說明如下：

1、策劃展覽活動者於辦理活動前須檢視參與活動之企業經營者提供之相關文件之義務，如發現參展者所販售之商品或服務有損害消費者權益重大，應即時通報本府俾進行必要處置，可防止損害消費者權益情事之發生，並減少消費爭議之發生，俾消費者權益受充分保障。

2、策劃展覽活動者將負檢視參與展覽之企業經營者之文件之義務，而對於未依規定提供文件之企業經營者，應拒絕其參展。並於發現參展者所販售之商品或服務有損及消費者權益，且情節重大者，應負即時通報本府之義務，若其違反本條規定，本府得依修正條文第四十一條規定，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰。

(四)修正條文第二十八條：本條增列修正例示本市發生企業經營者無預警歇業等突發性重大消費事件時，得由消保官指揮分派任務，並由各執行機關配合，本條修正期使本市消保官之指揮監督權能及時且充分發揮，並強化跨機關協力通報之處理機制。

(五)修正條文第二十九條：依實務運作，消保官進行行政調查或處理突發性重大消費事件，除請執行機關、警察局協同辦理外，亦常需要有關機關之職務協助，本條修正期使突發性重大消費事件之處理更有效率及完善。

(六)修正條文第三十條及第三十一條：配合行政院修正發布

消費爭議申訴案件處理要點(下稱申訴處理要點)第三點、第四點規定及因應相關實務需求，修正各款規定，期儘速完善處理消費者之消費爭議申訴案件。

(七)修正條文第三十二條第三項及第三十三條第二項：為增加消費者與企業經營者間對話溝通，進而促成雙方達成共識之機會，並破除消費爭議協商機制之地理隔閡，增訂得以視訊等其他方式說明案情。另配合電子化政府及實務運作需求，執行機關經申訴人或企業經營者同意者，得以電子文件通知當事人，期使消費者快速知悉案件辦理情形，以節省消費者之等待時間，並可節省行政人力，提升行政作業效能，及達減少紙張使用之環保政策。

(八)修正條文第三十八條：現行條文第五條第二項規定消費場所之所有人或使用人應將每年投保公共意外責任保險之證明文件，送本府備查，而於同條第三項規定違反者「應廢止其相關證照，並勒令停業」，然因自本自治條例公布施行迄今，實務上尚無執行機關因企業經營者未依該條第二項規定將投保公共意外責任保險證明文件送備查而廢止證照或勒令停業之案例，爰刪除該條第三項應廢止其相關證照並勒令停業之規定，另於修正條文第三十八條明定屆期不改正者，得依實際違反情形處以罰鍰。

(九)其餘修正，係酌作文字修正，以符合消保法規之修正及現行法制體例，尚不致影響本市市民之權利義務。

二、配套措施

本次修正條文通過後即可施行，無需另擬相關配套措施。

肆、法規成本效益分析

- 一、修正條文第三條第六項：該等條文之刪除，並無民眾守法及機關執行成本。
- 二、修正條文第七條第三項：本案在現行編列下即可辦理，無需增加用人員額及經費，並利用原本各主管機關查核專案，在人力、經費不增加狀況下，落實履約保障之查核，成本效益符合比例原則。
- 三、修正條文第八條：企業經營者在追求營利同時應負擔責任，於通訊交易充分揭露消費資訊，可有效減少消費爭議之發生及充分保障消費者權益，成本效益符合比例原則。
- 四、修正條文第十條：規範企業經營者透過消費借貸契約或債權讓與契約提供商品或服務時之告知義務、消費者對於貸款機構之抗辯機制及企業經營者應提供消費借貸或債權讓與契約正本，俾消費者於企業經營者歇業或倒閉發生消費爭議時，得據以主張自身權益，成本效益符合比例原則。
- 五、修正條文第十一條：策劃展覽活動者在追求營利同時應負擔把關責任，規範其於辦理活動前須檢視參與活動之企業經營者所提供相關文件之義務，且對於未依規定提供文件之企業經營者，應拒絕其參展，另於發現參展者所販售之商品或服務有損害消費者權益且情節重大，應即時通報本府，以公私協力方式防止損害消費者權益情事之發生，及減少消費爭議之發生，且消費者之權益可受充分保障，成本效益符合比例原則。
- 六、修正條文第二十四條、第二十八條、第二十九條、第三十條及第三十一條：該等條文之修正，並無民眾守法及機關執行成本。

七、修正條文第三十二條第三項及第三十三條第二項：配合電子化政府及實務運作需求，執行機關經申訴人或企業經營者同意者，得以電子文件通知當事人，執行機關係以既有人力辦理該項業務，且無民眾守法成本，成本效益符合比例原則。

八、其餘修正，係酌作文字修正，以符合消保法規之修正及現行法制體例，並未增加民眾守法及機關執行成本。

伍、公開諮詢程序

一、本自治條例修正草案業依行政程序法第一百五十四條第一項及臺北市政府法規標準自治條例第二十九條第二項準用第八條規定，刊登臺北市政府公報一〇九年第一百四十期，預告期間自一〇九年七月二十七日起至次日起算六十日止(一〇九年九月二十五日止)。

二、因本自治條例修正草案第二十四條規定涉及公平交易委員會之業務，乃函詢其意見：有關其建議「『得移請公平交易委員會處理』之文字修正為『得移請相關主管機關處理』」部分，已參考該會意見並酌修相關條文及說明文字。

三、為兼顧消費者與企業經營者之權益保障及廣徵意見，本府法務局於一一〇年三月十六日及三月二十五日邀集企業經營者、消保團體及相關機關與會研商討論本自治條例新增修正條文第十條及第十一條相關規定條文案草案：

(一)有關修正條文第十條(原草案第十條之一)：

1、關於建議「請審慎考量本自治條例草案第十條之一增訂之合理性及必要性」：預付型商品或服務，因企業經營者倒閉而衍生消費者可否對提供貸款之機構主張拒付款項之案例，實務上雖有不同見解，惟查近來法院

實務見解（例如：臺灣高等法院一〇八年度消上字第一〇號民事判決、臺灣臺北地方法院九十七年度北小字三五八三號判決、臺灣臺中地方法院一〇四年度中小字第一三一七號小額民事判決、臺灣臺北地方法院一〇五年度北小字第一二五九號小額民事判決、臺灣嘉義地方法院一〇六年度嘉簡字第七七三號民事判決、臺灣士林地方法院一〇六年度湖小字第五八六號小額民事判決、臺灣臺北地方法院一〇六年度北簡字第一二九二三號民事簡易判決）多支持企業經營者與金融貸款機構間就消費者者存在一緊密關係，於經濟上結合成一體進行營業活動，透過彼此之合作依存關係而共同獲取利益，於經濟上有其一體性，且依債權關係之誠信原則，創設消費者之抗辯權，使二契約互有履行及效力上之牽連關係，消費者應得以對抗企業經營者之事由對抗貸款機構，俾能有效保護消費者權益。

- 2、關於建議修正「無卡分期付款」之用詞：因「無卡分期」係部分業者用語，經參考相關定型化契約應記載及不得記載事項用詞，修正文字為「信用貸款分期付款（以下簡稱消費借貸契約）或約定將消費者債權讓與貸款機構而由消費者分期付款與貸款機構者（以下簡稱債權讓與契約）」。
- 3、關於電子文件疑義部分：研議後新增該條第三項規定：「前二項契約及證明文件，企業經營者得經消費者同意以電子文件為表示方法，並依電子簽章法規定辦理。」

- 4、關於建議納入部分定型化契約應記載及不得記載事項規定「未經企業經營者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力」之文字部分：因自治條例係屬管理性質，與定型化契約應記載及不得記載事項可規範之範圍不同，故不適合將私權契約之效力置於自治條例內，爰不予參採。
- 5、關於應健全履約擔保部分：本府法務局於修法過程中曾考慮將所有消費型態如有預付價款者皆須辦理履約擔保，惟經邀集銀行業者、電子支付、第三方支付業者討論，考量商品種類眾多及風險因素，上開業者並無提供履約擔保之意願，故本次修法不予納入。

(二)有關修正條文第十一條(原草案第十條之二)：

- 1、關於本條第二項被處罰主體係企業經營者或是策劃展覽活動者部分：為使被處罰主體明確，本自治條例修正條文第四十一條修正為：「策劃展覽活動者違反第十一條第二項或第三項者，得處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」
- 2、關於「所販售之商品或服務有損及消費者權益情事」之定義部分：已於研商會議中清楚說明，需就其所販售之商品或服務為個案判斷，且同時符合情節重大情形，策展單位始有責任。

四、另本府法務局於一〇九年十一月十八日洽請國立臺北大學郭玲惠教授，就性別影響評估提供意見，郭教授指出有關性別統計及性別分析與本自治條例草案相關之性別議題部分，及落實性別平等相關法規與政策之內涵部分，均認為尚屬合宜，惟建議為避免隱含性別歧視之消費糾紛，仍

應廣徵婦女團體意見，避免有間接歧視之可能性，本府法務局參採郭教授意見函請婦女團體「婦女新知基金會」及「社團法人中華民國南洋台灣姊妹會」就本自治條例修正草案提供相關意見，均無意見。嗣本自治條例性別影響評估表提報本府財政局、地政局、政風處、兵役局及法務局性別平等專案小組審議通過，故本自治條例修正草案業依本府所屬各機關法制作業應注意事項第六點規定完成性別影響評估報告程序，併予敘明。