

審議事項

提案單位：法令事務第一科

承辦人：楊潔姿 分機：7823

案由：為本府產業發展局（以下簡稱產業局）函請訂定「臺北市網路購物平台管理辦法（以下簡稱本辦法）」案，業經審查完竣，謹提請審議。

說明：

一、產業局一一一年八月十八日北市產業授商字第一一一六〇二七八八五號函略以：

（一）隨著網際網路快速發展，民眾透過網際網路進行商品買賣之交易模式盛行，我國目前針對使用網際網路販售商品之型態，已訂有「消費者保護法」及「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」等規定，而設置網路購物平台（以下簡稱平台）提供出賣人刊登販售商品之服務而為營業者，非實際之出賣人，尚難依前揭法規據以管理。

（二）鑒於平台之經營模式，一般大眾於平台註冊後即可刊登販售商品，其便利性使得商品易於平台上交易流通，衍生出許多消費爭議，甚至有不實賣家藉此刊登並販售違反法令規定禁止之商品，若不加以防範，將影響臺北市（以下簡稱本市）網路購物消費環境。為管理網路交易相關事宜，規範平台業者應建立相關機制，以維護網路交易安全及保障消費者權益等，爰擬具本辦法草案。

（三）本辦法條文共計十二條，其重點說明如下：

- 1、第一條明定本辦法之立法目的。
- 2、第二條明定本辦法之主管機關及平台販售商品或服務之權責機關。
- 3、第三條明定本辦法名詞定義。
- 4、第四條明定本府各目的事業主管機關及臺北市商業處對於平台之管理方式。
- 5、第五條明定平台業者應要求平台賣家遵守消費者保

護法相關規定及平台業者應致力驗證平台賣家資訊之正確性。

- 6、第六條明定平台業者應建置相關交易確認機制，使平台賣家於收到購買通知後確認交易內容。
 - 7、第七條明定平台業者應提供相關線上爭議處理機制，協助買賣雙方解決消費爭議。
 - 8、第八條及第九條明定平台業者對於平台賣家所販售商品或服務如有違反法律上強制、禁止規定或侵害他人智慧財產權時之管理義務。
 - 9、第十條明定平台業者對於個人資料之蒐集、處理及利用，應遵守個人資料保護法等相關規定。
 - 10、第十一條明定平台業者應保存交易相關之電磁紀錄及保存時間。
 - 11、第十二條明定本辦法施行日期。
- 二、本辦法經核與臺北市法規標準自治條例第二條第三項及第四項之規定尚無不合，除經本科與臺北市商業處討論並確認後，修正第一條、刪除第二條第二項並增列但書規定及簡稱用語、修正第三條第二款及第四條、增列第五條第一項但書、刪除第八條第一項，第九條第一項及第二項合併規範移列至本科修正條文第八條第二項，其餘條文及說明酌作文字修正外，擬予同意。

三、檢附產業局訂定本辦法草案及本科修正條文對照表一份。

擬辦：提請審議通過後，送請市政會議審議。

決議：

產業局訂定「臺北市網路購物平台管理辦法」草案與法務局法令事務第一科修正條文對照表

法務局法令事務第一科修正條文	產業局訂定條文	產業局訂定說明	法務局法令事務第一科修正說明
名稱：臺北市網路購物平台管理辦法	名稱：臺北市網路購物平台管理辦法	<u>明定本辦法名稱。</u>	增列法規名稱說明。
第一條 臺北市政府(以下簡稱本府)為管理網路購物平台業者(以下簡稱平台業者)，特訂定本辦法。	第一條 臺北市政府(以下簡稱本府)為管理 <u>臺北市(以下簡稱本市)網路購物平台，以維護網路交易安全及保障消費者權益</u> ，特訂定本辦法。	<u>明定本辦法之立法訂定目的。</u>	一、依臺北市商業處(以下簡稱商業處)一一一年九月二十八日電子郵件所載，本辦法之規範目的係管理網路購物平台業者而非僅限於網路交易安全及消費者權益，爰增列「業者」並刪除「以維護網路交易安全及保障消費者權益」文字。 二、配合本科修正條文第三條第二款已明定網路

			<p>購物平台業者，指公司或商業登記所在地位於本市，設置平台而營業之廠商，是「臺北市（以下簡稱本市）」文字已無規範之必要，爰予刪除，另增訂網路購物平台業者之簡稱用語。</p> <p>三、產業局說明欄酌作文字修正。</p>
<p>第二條 本辦法之主管機關為<u>臺北市商業處</u>（以下簡稱<u>商業處</u>）。但<u>網路購物平台</u>（以下簡稱<u>平台</u>）<u>販售之商品或服務</u>涉及本府所屬各目的事業主管機關權責者，由各目的事業</p>	<p>第二條 本辦法之主管機關為<u>本市商業處</u>。<u>網路購物平台</u><u>販售之商品或服務</u>，有主管法令者，由本府各目的事業主管機關為權責機關；無特定主管法令者，依<u>臺北市消費者</u></p>	<p>一、明定本辦法之主管機關。</p> <p>二、網路購物平台（以下簡稱平台）上販售之商品或服務，依其屬性質可能涉及各目的事業主管機關權管範圍，爰以<u>商品或服務之有無</u>主管法令作為權責機關</p>	<p>一、「臺北市商業處」之機關名稱為專有名詞，於法規條文首次使用時，宜以全銜定之，爰將訂定條文「本市商業處」之用語修正為「<u>臺北市商業處</u>」，並增訂簡稱用語。</p> <p>二、查本辦法之規範目的係</p>

<p><u>主管機關辦理。</u></p>	<p><u>保護自治條例第二條第二項所定之機關辦理。</u></p>	<p>判斷標準，於依商品或服務所涉有主管法令時，優先由各目的事業主管機關依其主管法令處辦理，其次於無特定主管法令時，再依臺北市消費者保護自治條例第二條第二項所定之機關為權責機關辦理。</p>	<p>管理平台業者，而非處理臺北市消費者保護自治條例規範事項。復查產業局訂定條文第四條第二款第二目已明定涉及機關權責爭議之處理方式，是以「無特定主管法令者，依臺北市消費者保護自治條例第二條第二項所定之機關辦理。」等文字與本辦法之規範目的不同，且無規範之必要，爰予刪除。</p> <p>三、參照臺北市食品安全自治條例第三條規定：「本自治條例之主管機關為臺北市政府（以</p>
-----------------------	------------------------------------	---	--

			<p>下簡稱市政府)，並委任市政府衛生局（以下簡稱衛生局）執行。但涉及市政府所屬各目的事業主管機關權責者，由各目的事業主管機關辦理。」體例，並經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後修正產業局訂定條文第二項，改列第一項但書規定，並增訂網路購物平台之簡稱用語，以期明確。</p> <p>四、產業局說明欄酌作文字修正。</p>
<p>第三條 本辦法用詞定義如下： 一、平台：指透過網</p>	<p>第三條 本辦法用詞定義如下： 一、<u>網路購物平台</u></p>	<p><u>明定義本辦法之所用名詞定義。</u></p>	<p>一、依商業處一一一年九月六日電子郵件所載，本辦法所稱「臺北</p>

<p>際網路提供買賣媒合功能，並傳遞及接收相關網路購物資訊之平台。</p> <p>二、<u>平台業者</u>：指<u>公司或商業登記所在地</u>於本市，設置平台而營業之廠商。</p> <p>三、<u>平台賣家</u>：指透過平台販售商品或服務者。</p> <p>四、<u>平台買家</u>：指透過平台購買商品或服務者。</p>	<p>(以下簡稱<u>平台</u>)：指透過<u>國際網路達成賣家與買家間自行媒合買賣行為</u>，並傳遞及接收相關網路購物資訊者。</p> <p>二、<u>網路購物平台業者</u>(以下簡稱<u>平台業者</u>)：指經營前款平台而為營業者。</p> <p>三、<u>網路購物平台賣家</u>(以下簡稱<u>平台賣家</u>)：指透過第一款平台販售商品或服務者。</p>		<p>市網路購物平台」，以其公司或商業登記地位於臺北市為限，爰參照臺北市外送平台業者管理自治條例第三條第二款規定：「本自治條例用詞定義如下：……二、外送平台業者：指設置前款平台而營業之廠商，其所屬外送員於本市從事外送服務，或公司、商業登記所在地於本市。……」體例，並經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後修正第一款及第二款之用詞定義。</p> <p>二、配合第一條增訂「網路</p>
--	--	--	---

	<p>四、<u>網路購物平台買家</u>(以下簡稱<u>平台買家</u>):指透過<u>第一款</u>平台購買商品或服務者。</p>		<p>購物平台業者」之簡稱用語，修正第二款所定「<u>網路購物平台業者</u>」為「<u>平台業者</u>」。</p> <p>三、配合第二條增訂「<u>網路購物平台</u>」之簡稱用語，修正第一款、第三款及第四款所定「<u>網路購物平台</u>」為「<u>平台</u>」。</p> <p>四、產業局訂定條文及說明欄酌作文字修正。</p>
<p>第四條 <u>各目的事業主管機關應每週巡檢平台，發現平台賣家販售商品或服務有違反法令規定者，依主管法令辦理，並應通知平台業者移除該商品或服務。</u></p> <p><u>各目的事業主</u></p>	<p>第四條 <u>平台管理方式</u>分為<u>日常管理與異常事件管理</u>：</p> <p><u>一、日常管理</u></p> <p>(一)本府各目的事業主管機關<u>每週巡檢平台</u>，如有發現<u>違法情事</u>，依</p>	<p>一、為充分保障消費者權益及建構良好網路購物環境，應建立<u>一定期巡檢、即時通報、立即查處</u>之相關管理機制，爰<u>明定</u>本府各目的事業主管機關應<u>定期巡檢平台</u>，並於發現<u>平台賣家販售違法商品或服</u></p>	<p>一、參照產業局說明欄所載內容，本府各目的事業主管機關針對網路購物平台應建立<u>定期巡檢、即時通報、立即查處</u>之相關管理機制，訂定條文雖區分<u>日常管理及異常事件管理</u>，然管理內容已明列</p>

<p><u>管機關於接獲民眾針對平台大量陳情或輿情反映等事件，應立即處置並對外說明。</u></p> <p><u>商業處應每季召開會議檢討各目的事業主管機關辦理第一項巡檢及通知之情形。涉及機關權責疑義、跨局處協調或強化管理作為等情事時，各目的事業主管機關應通報商業處召開跨局處因應會議。</u></p>	<p><u>據主管法令或臺北市消費者保護自治條例第二十一條規定進行調查、限期改善等相關措施，並通知平台業者下架商品。</u></p> <p><u>(二)本市商業處定期於每季召開會議檢討巡檢及查處辦理情形。</u></p> <p><u>二、異常事件管理</u></p> <p><u>(一)本府各目的事業主管機關於接獲民眾大量陳情或輿</u></p>	<p><u>務時，立即應依其主管法令或臺北市消費者保護自治條例進行查處。</u></p> <p><u>二、鑒於平台流動之商品變動性高，違法商品層出不窮，爰明定商業處主管機關應定期召開會議檢討前揭各目的事業主管機關辦理第一項巡檢及通知之巡檢查處情形，並持續作滾動式修正。</u></p> <p><u>三、針對大量陳情、輿情反映、涉及機關權責疑義、跨局處協調或強化管理作為等事件，明定各目的事業主管機關其性質較屬於偶發之</u></p>	<p><u>辦理事項，並無加註「日常管理」、「異常事件管理」之必要，經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後刪除日常管理及異常事件管理等文字。</u></p> <p><u>二、產業局訂定條文第一款第一目移列為第一項。依產業局說明欄所載，本條規範目的係課予各目的事業主管機關應每週巡檢平台之行為義務，爰於「每週」前增列「應」字，以期明確。另平台賣家販售之商品或服務有違法情事者，主管法令有規定者本應從其規定，與</u></p>
---	---	--	---

情反映等異常事件，應立即處置並對外說明。

(二)涉及機關權責疑義、跨局處協調或強化管理作為等情事時，應通報本市商業處召開跨局處因應會議。

~~異常事件，爰區分日常管理及異常事件管理，並規範異常事件之管理處理方式。~~

臺北市消費者保護自治條例適用上尚非擇一關係，經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後，刪除所載「或臺北市消費者保護自治條例第二十一條規定進行調查、限期改善等相關措施」等文字。另配合產業局訂定條文第八條第二項將「下架商品」修正為「移除該商品或服務」。

三、產業局訂定條文第二款第一目移列為第二項，明定各目的事業主管機關於接獲民眾大量陳情或輿情反映等

			<p>異常事件，應立即處置並對外說明之行為義務。又所稱「大量陳情」係不確定法律概念，經商業處一一一年九月六日電子郵件表示，配合實務運作需要，由各目的事業主管機關自行就具體個案事實認定之。</p> <p>四、產業局訂定條文第一款第二目及第二款第二目，合併規範並移列為第三項，明定本辦法主管機關商業處之權責事項。復經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認，商業處應每季召開會議檢討</p>
--	--	--	--

			<p>巡檢及查處辦理情形，爰於「每季」前增列「應」字，以為明確。</p> <p>五、產業局訂定條文及說明欄酌作文字修正。</p>
<p>第五條 平台業者應要求平台賣家確實遵守消費者保護法關於通訊交易之相關規定。<u>但平台賣家非屬消費者保護法所稱企業經營者，不在此限。</u></p> <p>平台業者應致力於驗證平台賣家註冊之姓名、地址、電話號碼及電子郵件等資訊之正確性。</p>	<p>第五條 平台業者應要求平台賣家確實遵守消費者保護法關於通訊交易之相關規定。</p> <p>平台業者應致力於驗證平台賣家註冊之姓名、地址、電話號碼、電子郵件等資訊之正確性。</p>	<p>一、消費者保護法第十八條至及第十九條之二已有明文規定通訊交易之相關規定事項，然仍不乏有平台賣家違反規定，爰第一項明定平台業者應要求平台賣家應確實遵守相關規定。</p> <p>二、參考歐盟「數位服務法」草案有關商家可追溯性規範，平台業者應致力於驗證平台賣家相關資訊。</p>	<p>一、依商業處一一一年九月二十八日電子郵件所載，第一項平台賣家為消費者保護法第二條第二款所稱之「企業經營者」始適用消費者保護法。復參酌行政院消費者保護委員會九十六年十月三日消保法字第0九六000九0七六號函釋意旨，如平台賣家係一般民眾，且屬偶一為之，或係將自己不需之用品</p>

			<p>透過網路拍賣之方式出售給他人且非以此為業者，則該平台賣家似非屬消費者保護法所規範之企業經營者，應無消費者保護法之適用。是以，本條第一項規定之適用對象，僅限於消費者保護法所稱之企業經營者。平台賣家如非屬消費者保護法所稱企業經營者，自不受消費者保護法有關通訊交易之限制。經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後，增列第一項但書規定。</p> <p>二、依商業處一一一年九月</p>
--	--	--	--

			<p>二十八日電子郵件所載，第二項修正最末頓號為「及」字，以期明確。</p> <p>三、產業局訂定說明欄酌作文字修正。</p>
<p>第六條 平台業者應建置交易確認機制，於平台買家購買商品或服務時通知平台賣家，促使平台賣家於收到通知後確認交易內容。</p>	<p>第六條 平台業者應建置<u>相關</u>交易確認機制，於平台買家購買商品時通知平台賣家，使平台賣家於收到通知後確認交易內容。</p>	<p>平台賣家標錯價頻傳，動輒取消訂單拒絕出貨，衍生<u>相關</u>出許多消費爭議，爰規範平台業者應建置相關交易確認機制，於平台買家購買商品<u>或服務</u>時通知平台賣家，使平台賣家得<u>以</u>已收到購買通知，並進行交易內容之確認，以減少相關爭議。</p>	<p>一、配合第三條第四款之用詞定義，平台買家購買之客體為「商品或服務」，爰增列「或服務」等文字。</p> <p>二、依商業處一一一年九月二十八日電子郵件所載，所稱交易內容，包含交易數量、價格及同意出貨時點等相關資訊。</p> <p>三、產業局訂定條文及說明欄酌作文字修正。</p>

<p>第七條 平台業者應提供線上客服、客服信箱或其他線上爭議處理機制，協助<u>平台買家及平台賣家</u>解決因平台販售之商品或服務所生之爭議。</p>	<p>第七條 平台業者應提供線上客服、客服信箱或其他線上爭議處理機制，協助<u>買賣雙方</u>解決因平台販售之商品或服務所生之<u>消費</u>爭議。</p>	<p>參考歐盟、其他國家ODR制度及電子商務消費者保護綱領肆、基本原則第九點第一款規定：「消費者應能取得公平、有效、及時、經濟、透明且便利之機制，解決國內及跨境交易所生之爭議。(一) 內部申訴處理機制：企業經營者應設置內部申訴處理機制。1. 快速且合理地回應消費者之申訴。2. 免收費用。3. 清楚揭露申訴處理機制及程序。……」，爰明定各平台業者應提供線上客服、客服信箱或其他線上爭議處理機制，<u>以協助</u>解決消費爭議。</p>	<p>一、有關消費爭議，係指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議，於消費者保護法第二條第四款定有明文，惟本辦法處理之爭議不限於消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議，尚包含消費者與非企業經營者之平台賣家間透過網路購物平台進行交易行為所生之爭議，為避免誤解，爰刪除「消費」文字。</p> <p>二、配合本科修正條文第三條第三款及第四款之用語，訂定條文酌作文字修正。</p>
--	--	---	--

			三、產業局說明欄酌作文字修正。
<p>第八條 <u>平台業者明知或可得而知平台賣家販售商品或服務有違反法令規定者，除有正當理由外，應立即移除該商品或服務。</u></p> <p><u>平台業者經權利人檢具平台賣家販售商品或服務侵害其智慧財產權之相關證明後，應立即移除有侵權之內容或相關資訊。</u></p>	<p>第八條 <u>平台賣家販售商品或服務，不得違反法律上強制及禁止規定。</u></p> <p><u>平台業者明知、可得而知或經通知有前項違反情形者，應立即移除商品或服務。</u></p>	<p>一、明定平台賣家不得販售違反法令律上強制、禁止規定之商品或服務，並規範平台業者於明知、可得而知或經通知平台賣家販售商品或服務有違反法令規定情形者之處置方式。</p> <p>一、<u>明定平台賣家不得販售違反法令律上強制、禁止規定之商品或服務，並規範平台業者於明知、可得而知或經通知平台賣家販售商品或服務有違反法令規定情形者之處置方式。</u></p> <p>二、<u>為杜絕平台上持續揭露涉有侵害他人智慧財產權之內容或相關資訊，明定平台業者經權利人檢具平台賣家販售商品或服務侵害其智慧財產權之相關證明後之處置方式。</u></p>	<p>一、本辦法規範主體為平台業者，然產業局訂定條文第八條第一項之規範對象為平台賣家，尚非本辦法之規範主體，且僅係提醒性規定，與本條規範目的係課予平台業者立即移除違法之商品或服務之作為義務無涉，亦無特別規定之必要，經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後，予以刪除。</p> <p>二、產業局訂定條文第二項項次遞改為第一項，又所稱「平台業者</p>

			<p>經通知」，文義上即屬「平台業者明知」之範疇，爰刪除「或經通知」之文字。另依商業處一一一年九月二十八日電子郵件所載，由於市面上商品或服務種類繁多，加上新型種類商品或服務亦不斷推陳出新，為因應多種態樣之主管法令及配合政府機關作業需求，於修正條文第一項增列除書規定：「除有正當理由外」，所稱正當理由，指法令另有規定或配合政府作業需求所為之措施。</p> <p>三、產業局訂定條文第九</p>
--	--	--	---

			<p>條第一項及第二項合併規範，移列為修正條文第八條第二項。復依商業處一一一年九月六日電子郵件所載，產業局訂定條文第九條第二項係參照著作權法第九十條之七第三款規定：「有下列情形者，資訊儲存服務提供者對其使用者侵害他人著作權或製版權之行為，不負賠償責任：……三、經著作權人或製版權人通知其使用者涉有侵權行為後，立即移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。」</p>
--	--	--	---

			<p>並經商業處一一一年九月二十八日電子郵件確認後，刪除「應立即通知平台賣家限期回覆，期間除有相當理由外」之文字，並修正第二項「下架」為「立即移除」。</p> <p>四、產業局說明欄酌作文字修正。</p>
	<p><u>第九條 平台賣家販售商品或服務，不得侵害他人之智慧財產權。</u></p> <p><u>平台業者經權利人檢具證明後，應立即通知平台賣家限期回覆，期間除有相當理由外，應將涉</u></p>	<p>為杜絕平台上持續揭露涉有侵害他人智慧財產權之內容或相關資訊，明定平台賣家販售商品或服務，不得侵害他人之智慧財產權，並規範平台業者經權利人檢具證明後之處置方式。</p>	<p>產業局訂定條文第一項及第二項合併規範，並移列至本科修正條文第八條第二項。</p>

	<u>有侵權之內容或相關資訊下架。</u>		
第九條 平台業者對於個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法等相關規定辦理。	第十條 平台業者對於個人資料之蒐集、處理及利用，應遵守個人資料保護法等相關規定。	平台使用者之其個人資料應予相當程度之保護，以免洩漏或遭不當使用之風險，爰 <u>明定規範</u> 平台業者對於個人資料之蒐集、處理及利用時，應 <u>依遵守</u> 個人資料保護法等相關規定辦理。	一、條次遞改。 二、產業局訂定條文及說明欄酌作文字修正。
第十條 平台業者應保存下列各款電磁紀錄至少六個月，有關機關於必要時得調閱之： 一、平台賣家所儲存之商品或服務相關資訊。 二、平台買家訂單送出及平台賣	第十一條 平台業者為處理消費爭議，應保存下列已獲取之電磁紀錄： 一、平台賣家所儲存之商品或服務相關資訊。 二、消費者訂單送出時間、平台賣家承諾或拒	當消費爭議發生時，與待證事實相關之交易紀錄為平台業者所持有，為能有效解決消費爭議，爰 <u>明定規範</u> 平台業者就 <u>本條第一項各款交易相關之電磁紀錄負保存義務</u> ，應至少保存半年以上， <u>備供必要時調閱之用，以促進紛爭之解決。</u>	一、條次遞改。 二、平台業者應保存之電磁紀錄，不限於消費者與企業經營者之平台賣家間交易相關之電磁紀錄，尚包含消費者與非企業經營者之平台賣家間交易相關之電磁紀錄，為避免滋生疑義，爰刪除產業局訂定

<p><u>家確認交易內容之時間。</u></p> <p>三、<u>平台買家取貨之時間。</u></p> <p>四、<u>付款紀錄。</u></p> <p>五、<u>平台買家解除契約之內容及時間。</u></p>	<p><u>絕之時間。</u></p> <p>三、<u>消費者取貨之時間。</u></p> <p>四、<u>付款紀錄。</u></p> <p>五、<u>消費者行使解除權之內容及時間。</u></p> <p><u>前項電磁紀錄之保存時間至少半年。</u></p>		<p>條文第一項本文所載「為處理消費爭議」等文字，並參考臺北市外送平台業者管理自治條例第十條規定，將第二項規定合併於第一項本文規範之，並修正「半年」為「六個月」。</p> <p>三、第一項第二款、第三款及第五款所稱「消費者」實係指第三條第四款所稱「網路購物平台買家」，爰配合第三條第四款之用語，將「消費者」修正為「平台買家」。</p> <p>四、依商業處一一一年九月十二日電子郵件所載，第一項第二款所載</p>
--	--	--	---

			<p>「承諾或拒絕」實係指產業局訂定條文第六條規定，平台賣家應於收到平台買家購買商品或服務之通知後確認交易內容，爰修正「承諾或拒絕」為「確認」，以期明確。</p> <p>五、依商業處一一一年九月二十八日電子郵件所載，第一項第五款保存之電磁紀錄係指平台買家解除契約之內容及時間，爰酌作文字修正。</p> <p>六、第二項所載「保存時間」，酌作文字修正。</p> <p>七、產業局訂定說明欄酌作文字修正。</p>
--	--	--	--

第十一條 本辦法自發布日施行。	第十二條 本辦法自發布日施行。	明定本辦法施行日期。	條次遞改。
-----------------	-----------------	------------	-------