

正本

檔號：

保存年限：

轉發方式	111年3月7日	收文
電子	第 039 號	
平信		

交通部公路總局 函

地址：108234臺北市萬華區東園街65號
 承辦人：林延宗
 電話：02-23070123分機3601
 傳真：02-23378723
 電子信箱：yentsung@thb.gov.tw

24141

新北市三重區中正北路61號3樓

受文者：中華民國汽車路線貨運
 商業同業公會全國聯合
 會

發文日期：中華民國111年3月4日

發文字號：路運綜字第1110026472號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：會議紀錄

主旨：檢送「研商汽車(路線)貨運業對貨到付款包裹詐騙案件之一致性退款機制」會議紀錄1份，請查照。

說明：依據本局111年2月10日路運綜字第1110013016號開會通知單續辦。

正本：交通部路政司、新竹物流股份有限公司、統一速達股份有限公司、台灣宅配通股份有限公司、台灣順豐速運股份有限公司、嘉里大榮物流股份有限公司、中華民國汽車貨運商業同業公會全國聯合會、中華民國汽車路線貨運商業同業公會全國聯合會、本局法制室、局屬各區監理所

副本：

局長 陳文瑞

「研商汽車(路線)貨運業對貨到付款包裹 詐騙案件之一致性退款機制」會議紀錄

壹、開會時間：111年2月25日（星期五）上午9時30分

貳、開會地點：本局3樓第1會議室

參、主持人：黃副局長運貴

紀錄：林延宗

肆、出席單位及人員：詳如簽到單

伍、與會單位意見：

一、新竹物流股份有限公司：

1. 針對跨境託運貨件，沒有完整公司名稱、地址、電話，本公司一律拒絕託運。
2. 針對消費爭議案件，本公司不會用詐騙包裹案件來稱呼，因為詐騙涉及到較多法律層次，一般多為廣告不實案件，消費者收到包裹7日內有爭議時，本公司只要有收到代收貨款，消費者可帶著包裹至營業據點辦理退貨退款。
3. 目前跨境託運案件量商業模式越來愈多，本公司站在消費者的立場，不讓有心業者透過不實廣告詐騙國人的金錢，協助國人將不實商品攔在外面，本公司目前退貨退款機制有額外向寄件人收取手續費100多元，以高額手續費減少貨到付款爭議貨件託運；另本公司最近3年來對於大陸平台廠商如有異常情形即停止託運，總計停運50~60家大陸平台廠商。
4. 另跨境貨件是否需於海關報關時即有相關因應

詐騙機制，而非責成貨運業者後端運送時相關補救方案。

二、統一速達股份有限公司：

1. 本公司2021年1月已於官網公告爭議包裹案件退貨退款流程，消費者可到全省據點辦理退貨退款作業。
2. 另本公司主要簽約對象為台灣業者及清關公司，如承攬跨境業務包裹時，雙方簽訂合約有要求遇爭議包裹時有退貨退款機制，另託運業者亦有罰則(停止配合運送)，託運契約為1年1簽，每年檢討更新。

三、台灣宅配通股份有限公司：

1. 包裹來源分為跨境與臺澎金馬等2種，如果是跨境廠商本公司做法與統一速達類似，託運廠商為報關行，會另外簽訂切結書，如消費者收到包裹是未訂購或與訂購不符，如果有反映本公司立即派司機回收貨物並退款，另通知報關行處理，如報關行7天內不處理，本公司則從託運契約直接扣款。
2. 臺澎金馬國內託運案件，本公司會核對託運人(公司、個人)身分資料無誤後受理託運，目前遇到爭議案件多為雙方認知不同，本公司收到消費者反映後會通知託運人，回歸到消費者爭議機制處理。
3. 爭議包裹機制處理流程本公司已上網公告，目前發生爭議案件較少。

4. 跨境包裹通常託運人為報關行（集貨站），非原始寄件人，寄件人通常是在大陸的人頭，人頭可經常更換防不勝防，報關行總託運貨件中為詐騙案件比例較小。

四、台灣順豐速運股份有限公司：

本公司已有類似前述同業對貨到付款爭議(詐騙)案件之直接退款機制。

五、嘉里大榮物流股份有限公司：

1. 目前本公司對爭議案件無像其他同業之直接退款機制，目前爭議案件處理方式是收到消費者反映後，立即通知託運人處理，並規範託運人於5個工作天內完成退款或與消費者達成共識，目前2021年本公司僅1件消費糾紛，並且於3個工作天已處理完成。
2. 詐騙案件目前約10幾件，本公司皆依據與託運人簽訂契約，要求託運人於5個工作天內將款項退還給消費者，另本公司於簽訂契約時均要求託運人要遵守消保法規定。
3. 另有關跨境或其他國家進來的貨件，針對爭議案件包裹本公司將朝其他同業研擬直接退款機制，目前公司內部作業中預計於111年3月底公告執行。

陸、會議結論：

- 一、目前國內新竹物流股份有限公司、統一速達股份有限公司、台灣宅配通股份有限公司、台灣順豐速運股份有限公司等4家業者均有貨到付款爭議(詐騙)

貨件之直接退款機制；另嘉里大榮物流股份有限公司刻正研擬跨境貨件之直接退款機制並預計於111年3月底公告官網，請嘉里大榮公司公告實行時一併通知本局。

二、有關經常性遭退貨詐騙包裹之託運人，再次委託貨運包裹時，請汽車（路線）貨運業者依各自經營收受託運包裹商業機制，可採提高退貨手續費、建立黑名單、簽訂相關切結書等方式，減少受託爭議（詐騙）包裹，以維護消費者權益。

三、行政院111年1月19日「新世代打擊詐欺策略行動綱領」各部會任務分工會議紀錄結論請行政院消費者保護處研議於「消費者保護法」第19條中有關7日猶豫期之相關規定內，賦予超商或貨運業者等從中居間之代收代付業者，能有法律依據，於一定條件或情形下（例如從國外進口之非經常往來廠商而交易風險高者），將所代收代付之款項由代收代付業者保留7日，並提供消費者請求退貨退款，嗣後始轉給出貨業主，並訂定代收代付業者之免責條款；請汽車（路線）貨運業者如有相關修法建議可提供本局，本局將於相關會議場合轉達業者意見，或行政院消保處後續如有召開會議邀請各業者時亦可於會中表達。

柒、散會（上午10時35分）