

正本

轉發方式	11年5月16日	收文
<input checked="" type="checkbox"/> 電子		
<input type="checkbox"/> 平信		
掛號	第 067 號	

行政院消費者保護處 函

機關地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號
傳真：02-2341-5914
聯絡人：莊小姐02-3356-7821
電子信箱：ysjuang@ey.gov.tw

241

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5月12日

發文字號：院臺消保字第1110174888號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：為瞭解貨運業與超商對貨到付款爭議協處機制之成效，惠請配合辦理，請查照。

說明：

一、本處本（111）年5月11日召開「研商貨運業與超商對貨到付款包裹提供爭議協處機制之執行成效會議」，結論如下：

（一）請五家貨運業者及四大超商辦理下列事項：

- 1、提供109年10月至本年4月之代收境外包裹貨款爭議案件統計資料（含受理件數、退款件數、退款金額及未獲退款件數與理由等），於本年5月12日下班前函送交通部公路總局與經濟部，並副知本處（含統計資料）。
- 2、將境外包裹貨到付款之爭議協處機制公告於網站明顯處與送貨通知單，若收取退貨手續費，亦應一併載明。
- 3、為維護國內消費者權益，建議汰除退貨率高之不良託運業者。

（二）請交通部公路總局、經濟部辦理下列事項：

1、督導轄管貨運業者及超商，參照新竹物流股份有限公司與其上游託運業者之契約條款，將消費者收貨7日內可直接退還爭議貨款等節，納入與上游託運業者之契約條款。

2、請於本年5月20日前函復本處，研議增修上開契約條款之辦理情形。

(三)請交通部公路總局研議將貨運業者處理境外消費爭議之成效及配合度，列為相關績效考評之參考。

二、為求時效，請依上開會議結論儘速辦理，會議紀錄將另案函送。



正本：經濟部、交通部公路總局、中華民國汽車路線貨運商業同業公會全國聯合會、台灣宅配通股份有限公司、台灣順豐速運股份有限公司、統一速達股份有限公司、新竹物流股份有限公司、嘉里大榮物流股份有限公司、統一超商股份有限公司、全家便利商店股份有限公司、萊爾富國際股份有限公司、來來超商股份有限公司

副本：

行政院消費者保護處