

正本

行政院消費者保護處 函

轉發方式	111年5月31日	收文
電子	第 099 號	
平信		
掛號		

機關地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號

傳真：02-23417296

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27日

發文字號：院臺消保字第1110176551號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送本處111年5月11日「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」紀錄1份，請查照。

說明：

一、為求時效，本處前於111年5月12日以院臺消保字第1110174888號函送會議結論在案（諒達）。

二、本案為該次會議完整紀錄，請卓參。

正本：姜律師志俊、張教授文郁、黃委員鈺生、劉教授宗德(按姓氏筆劃排序)、經濟部、交通部公路總局、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、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：本處消保官一科

行政院消費者保護處

行政院消費者保護處會議紀錄

開會事由：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

開會時間：111 年 5 月 11 日(星期三)上午 9 時 30 分

開會地點：本院貴賓室

主席：劉處長清芳（吳副處長政學代） 記錄：莊雅琇

出席機關及人員：（詳如簽到單）

壹、與會人員發言摘要（專家學者按姓氏筆劃排序，其餘按發文清單排序）：

一、姜律師志俊：

- （一）新竹物流股份有限公司（下稱新竹物流公司）處理境外包裹退貨退款機制可保障消費者權益，但超商多請上游廠商處理，缺少追蹤後續，無法有效解決消費爭議，建議可從民法或消費者保護法（下稱消保法）訂定機制。
- （二）就買賣關係而言，有爭議固然要找賣家，但消費者與境外賣家聯繫不易，故必要透過民法第 224 條履行輔助人責任來解決爭議。例如旅遊契約僅存在消費者與旅行社之間，但旅遊的吃、住、玩、交通所涉及的業者均為履行輔助人，因此，超商提供取貨付款，即協助賣家履行債務，故不論是出賣方、發貨、物流，乃至於取貨的超商，均屬買賣關係的一部份，負有一定的義務。
- （三）有關爭議包裹的退貨處理，參照劉教授的意見，應由業者自律做起，法有明定依法處理，法未明定的，可用契約約定，約定雙方在發生消費爭議時的處理方式，甚至約定退貨太多就中止合作關係。既然新竹物流可以做到，建議其它業者可以參考辦理。

二、黃委員鈺生：

(一) 本案的權利基礎為消保法第 19 條，貨運業者及超商可將該條規定作為與上游業者約定退貨退款的重要依據。另超商提供取貨代收貨款服務，視為履行輔助人毫無疑慮。

(二) 問題在於一頁式廣告詐騙多為跨境爭議，而跨境爭議處理不易，個人也認為可以利用貨運業者及超商與上游託運人的契約約定，協助消費者依消保法第 19 條解除跨境爭議的買賣契約。

三、劉教授宗德：

(一) 貨到付款爭議的處理依據應為消保法第 19 條，通訊交易可在收受商品 7 日內無條件解約退費。因此，本案的重點應在二個主管機關交通部及經濟部如何督導業者協助處理消費爭議。

(二) 查汽車運輸業管理規則第 118 條規定，託運人應該在包裹記載受貨人、託運人之姓名及詳細住址、電話，違者將依法處以罰款；另民法第 624 條亦有託運人填寫正確資訊等一般規定。

(三) 本案涉及四方法律關係，除經濟部所提的民法第 269 條的第三人利益契約外，也可從民法第 224 條履行輔助人的角度思考。主管機關公路總局及經濟部首應思考有無相關權責法規或管理工具，如無，則應退而求其次思考採取行政指導措施。

(四) 打擊境外包裹詐欺須有公權力，若要民間協助，可以考慮行政程序法第 16 條的公私協力概念，將公權力委託超商或貨運業，但委託事項須有法律依據。如果公私協力目前不可行，可以採取自主規制的方式辦理，例如由汽車運輸業協會或超商相關團體來出面協調業者做自

律規範。

- (五) 有業界先進提到，如託運方一再發生被解約或被退貨的紀錄，即拒絕承運，中止合作關係，即是自主規制，可在彼此的契約約定清楚，以彌補現有法律的不足。

四、經濟部：

- (一) 超商針對跨境包裹詐騙已有處理機制，例如統一超商委託統一數網公司客服協助處理跨境包裹爭議；而全家則委託日翊物流公司客服協助處理，在接獲申訴後，通知相關業者處理。
- (二) 有關研擬超商與其上游委託業者保留貨款之定型化契約條款之評估結果，經洽詢業者意見，認為係接受上游業者委託提供消費者到店取貨付款服務，與消費者間並無契約關係，故無依據可代委託人退貨退款；且即使是上游業者亦無法查核賣家真實身份，更遑論要求超商查核境外賣家身份，如要求超商負擔退貨退款責任，實課予過重責任。超商和貨運業者不同，超商之上游委託業者可能是清關行或物流業者，即便與其簽訂退貨退款的定型化契約，也不足以成為退費給消費者的依據。
- (三) 對於學者所提業者自律，新竹物流以非常積極的態度來解決境外包裹爭議，做法領先其它業者，目前超商部分尚欠缺領頭羊，以利其他業者仿效。

五、交通部公路總局：

- (一) 各貨運業者針對境外包裹代收貨款已建立退款機制，嘉里大榮物流股份有限公司(下稱嘉里大榮公司)正規劃將直接退款機制公告於網站。至於統計案件則因各家業者系統不同，能提供的資料可能有所差異。
- (二) 有關台灣順豐公司之爭議協處機制為只要貨到付款有

爭議者，直接退款給消費者，至於爭議案件數量，將再與該公司確認。

六、台灣宅配通股份有限公司(宅配通公司)：

- (一) 本公司對跨境委託業者的要求較高，須有客服及聯繫窗口，若消費者申請退款，將通知委託業者 7 日內處理，若未處理，則逕行退款給消費者。跨境委託業者數量較少，境外包裹貨量低，多數爭議包裹均已獲得退款，少數未獲退款係因無法聯絡收件人。
- (二) 對於跨境爭議包裹，若消費者未訂購，本公司於接獲消費者申請後，立即收回退貨；若消費者已訂購，但貨品有問題者，會請消費者先與賣家溝通補出貨。
- (三) 另針對非跨境包裹之爭議，則仍依消費者爭議處理機制處理。

七、統一速達股份有限公司：

本公司於 110 年 1 月 1 日起實施貨到付款包裹爭議協處機制，即消費者收到包裹進電客服於七日內可於全省據點退貨退款，至於件數與金額統計資料，則自該年 10 月起才開始留存。

八、新竹物流公司：

- (一) 109 年 10 月至 111 年 3 月合計接獲消費者申請協處件數近 22.6 萬件，退款金額 3.4 億。
- (二) 消費者對於所收到代收貨款包裹有爭議者，可進電客服核對基本資料後，由消費者帶包裹至營業據點辦理退款。
- (三) 新竹物流與上游委託業者簽訂協議書，並將消費爭議協處之退貨退款作法納入條款。

九、嘉里大榮公司：

109 年尚未建立境外包裹爭議處理機制。110 年起接

獲消費者申請協處境外包裹爭議，嘉里大榮公司均已協處。111 年 8 月起，消費者可帶爭議包裹至嘉里大榮公司各地站所，跨週以匯款方式退款。目前尚無 8 月前之爭議協處統計資料。

十、統一超商股份有限公司(下稱統一超商)：

(一)有關境外包裹代收貨款爭議統計，110 年 7 月~12 月計有 3.5 萬多件，完成退款比例 86.64%，未完成退款比例 13.36%，未完成退款原因如保健食品吃了沒效、衛生用品使用後不滿意等。110 年 7 月起已建置跨境詐騙平台，消費者可以掃 QR CODE，透過該平台立案申請爭議協處，因此才有相關統計數據，將於會後補充相關統計資料。

(二)本公司委託統一數網處理跨境包裹爭議，前揭平台亦已由統一數網建置，該公司接獲民眾申訴後，則請集貨商協助、聯繫與退款。

十一、全家便利商店股份有限公司：

(一)本公司委託日翊物流公司客服中心立案協處跨境包裹爭議，收到消費者申訴爭議包裹後，由該公司聯繫寄貨商，通常由寄貨商直接聯繫消費者辦理退貨退款，相關統計資料將於會後提供。

(二)由於寄貨商可能為貨運或物流業者，他們也是受託交運至本公司，可能無法由本公司與寄貨商簽訂爭議包裹退貨退款的條款。

十二、萊爾富國際股份有限公司：

公司客服中心協助處理境外爭議包裹，收到消費者申訴後，把案件轉給上游廠商，同步請消費者與上游廠商客服聯繫，但上游廠商不會回復後續處理結果。相關統計資料僅有受理件數，但不會有實際退款金額

或爭議金額，將於會後補充。

十三、來來超商股份有限公司

本公司境外包裹來源主要為本次出席會議的五大貨運業者，但以境內包裹為主，境外包裹數量極少（小於包裹總數 1%），申訴案件也相當少，111 年累計到目前為止僅 4 件。若收到消費者反應收到有問題的境外包裹，將轉給貨運業者逕行處理退費。

貳、會議結論：

一、請五家貨運業者及四大超商辦理下列事項：

- （一）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）。
- （二）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。
- （三）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：

- （一）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。
- （二）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。

散會：上午 11 時 10 分。