

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國112年5月24日印發

院總第 20 號 委員提案第 10035788 號

案由：本院委員林靜儀、王美惠、莊瑞雄、陳素月等 16 人，有鑑於使用者、線上平臺服務及線上介面之間，其兩者本質上之關係即是消費者與企業經營者，兩者之間之法律關係自然應受消費者保護法規範，爰擬具「消費者保護法部分條文修正草案」。是否有當？敬請公決。

說明：

- 一、企業經營者於線上平臺服務及線上介面，運用大數據及人工智慧等技術，對使用者進行個人化推薦為現今廣泛運用之核心商業模式現在已屢見不鮮。換言之，使用者利用電子方式使用企業經營者所提供的包括線上平臺服務及線上介面等各式服務並以此營利。使用者、線上平臺服務及線上介面之間，其兩者本質上之即是消費者與企業經營者。以臉書 Meta (FB) 為例在臉書 2022 年的財報中，臉書盈利方式係透過電商及廣告。在 2022 年的 Q4 Facebook 每日活躍用戶數 (DAU) 攀升至 20 億人，而每位使用者的平均營收 (ARPU) 高達 10.86 美元，在台灣按 2023 年的資料統計，台灣社群平台用戶總數已達 2,020 萬，佔全國 84.5% 人口；若只觀注 18 歲以上人口，則社群使用率已達 95.4%，位居全球第 10 名。其他的線上平台及線上介面皆以來獲得利潤，業者因為民眾受利，其服務亦應付出相對應的品質，消費者也應該有合理的管道來針對企業經營者提供的服務。爰此，平臺兩者間之法律關係自然應受消費者保護法規範，以規範線上平臺服務及線上介面之經營者之行為並保障使用者之權益。
- 二、本次修法主要針對線上平臺服務及線上介面之定義、透明度報告、異議機制之提供及罰責提出文字修正，分別修正消保法第二條、並新增第十八條之一、第四十三條之一、第四十三條之二及第五十六條之二。

提案人：林靜儀 王美惠 莊瑞雄 陳素月

立法院第 10 屆第 7 會期第 13 次會議議案關係文書

連署人：許智傑 蔡易餘 郭國文 蘇巧慧 莊競程
范 雲 何志偉 鍾佳濱 余 天 蘇震清
邱泰源 蘇治芬

消費者保護法部分條文修正草案對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第二條 本法所用名詞定義如下：</p> <p>一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。</p> <p>二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。</p> <p>三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。</p> <p>四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。</p> <p>五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。</p> <p>六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。</p> <p>七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。</p> <p>八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。</p> <p>九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。</p> <p>十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌</p>	<p>第二條 本法所用名詞定義如下：</p> <p>一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。</p> <p>二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。</p> <p>三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。</p> <p>四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。</p> <p>五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。</p> <p>六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。</p> <p>七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。</p> <p>八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。</p> <p>九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。</p> <p>十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌</p>	<p>一、新增線上平臺及線上介面之定義。</p> <p>二、線上平臺服務為資訊儲存服務類型之一，線上平臺服務係指資訊儲存服務提供者中，依使用者要求而儲存資訊，並向公眾傳達該資訊者。所謂「向公眾傳達」，指依利用資訊儲存服務儲存資訊之使用者要求，向不特定或多數使用者提供資訊，亦即使用者無須另行表示即可輕易接收之狀態。另考量資訊儲存服務特殊性，爰於但書規定，如新聞網站頁面下方的留言功能等，其向公眾傳達僅為另一服務之次要及純粹輔助功能，因客觀及技術理由無法與該主要服務分離使用，且該整合性非屬規避本法者，非屬本款定義之線上平臺服務。</p> <p>三、線上介面係指由於資訊科技之發展，線上平臺服務之使用者介面並非以使用者接取特定網站為必要，其介面亦多被製作成應用程式之形式，供使用者事先下載至智慧行動裝置中。將線上介面定義為軟體或應用程式，前者包括網站之全部或一部；後者則包括行動裝置之應用程式，明定第九款規定。</p>

<p>、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。</p> <p>十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。</p> <p>十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。</p> <p><u>十三、線上平臺服務：指依使用者要求，將其所儲存之資訊向公眾傳達之特定型態資訊儲存服務。但僅為他服務之次要及附屬功能，因技術無法與該他服務分離使用，且非為規避本法者，不在此限。</u></p> <p><u>十四、線上介面：指包括網站之全部或一部之軟體，或包括行動裝置所使用等之應用程式。</u></p>	<p>、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。</p> <p>十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。</p> <p>十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。</p>	
<p>第十八條之一 線上平臺服務及線上介面之服務提供者每年定期以清晰易於理解之方式發布透明度報告。</p> <p>前項報告應以正體中文呈現，而其應包括之事項交由主管機關另行公告。</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、由於線上平臺與線上介面，對於現代社會已具有高度的公益性，透過揭露相關數據與紀錄，有助於使用者了解數位服務提供者依政府要求提供資料、對違法內容所採取之措施及其自律規範等內容，課予數位服務提供者每年以得清楚易懂之方式，公告透明度報告之義務，以供公眾查閱。</p> <p>三、第二項明定透明度報告應以正體中文呈現，以供國人</p>

		<p>閱覽。同時授權主管機關針對透明度報告之內容另訂辦法。</p>
<p>第四十三條之一 線上平臺服務及線上介面提供者應建立免費電子異議機制，供使用者就其提供之資訊，經線上平臺服務提供者認屬違法內容或違反服務使用條款而為下列措施之一者提出異議：</p> <p>一、移除該資訊或限制其接收。</p> <p>二、對該使用者暫停或終止全部或一部服務。</p> <p>三、暫停或終止該使用者帳戶。</p> <p>前項供使用者異議之期間，於線上平臺服務提供者執行前項各款規定之措施時起算，不得少於六個月。</p> <p>第一項異議機制應易於接近使用。</p> <p>線上平臺服務提供者不得僅使用自動化決策方式處理，且應秉持客觀及盡職之原則處理第一項規定之異議。</p> <p>線上平臺服務提供者依第一項規定之異議提出之事證，足認有下列情形者，應將第一項各款規定之措施回復原狀：</p> <p>一、該資訊非屬違法內容或違反服務使用條款。</p> <p>二、對指摘之行為採取暫停、終止該使用者之服務或帳戶，為不必要者。</p> <p>線上平臺服務及線上介面提供者應將第四項規定之處理結果及第二十五條規定之爭議解決機制等救濟方法告知異議人。</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、為維護使用者權益，倘使用者使用線上平臺服務有權利遭受限制之情形時，線上平臺服務提供者應提供使用者救濟管道。</p> <p>三、為提供使用者合理救濟期間，爰於第二項明定，提出異議之期間應於線上平臺服務提供者執行前項各款措施時起算，不得少於六個月。</p> <p>四、異議機制應以利於使用者方便提出之方式呈現，例如標示於線上平臺服務線上介面明顯處，且使用者提出時得直接具體明確表達內容，爰明定第三項規定。</p> <p>五、由於線上平臺服務提供者第一次之內容自律可能係採自動化決策，為求實質有效之異議審查，於第四項明定異議不得僅使用自動化決策處理，並應客觀及盡職處理之。</p> <p>六、為保障使用者權利，爰於第五項明定線上平臺服務提供者依異議指出之事證，認為採取第一項各款規定措施之原因已不復存在，應將原採措施回復原狀。</p> <p>七、線上平臺服務提供者應將異議處理結果及救濟方法告知異議人，以維權益，爰明定第六項規定。</p> <p>八、為杜絕有心使用者透過線上平臺服務反覆、大量提供違法內容，濫用線上平臺服務，為避免對社會或被害人之危害持續擴大，爰明定第</p>

<p>使用者反覆提供明顯之違法內容，線上平臺服務提供者應予警告；仍未改善者，線上平臺服務提供者應定合理期間，暫停其服務。</p>		<p>七項規定。</p>
<p>第四十三條之二 線上平臺服務及線上介面提供者應擇定經主管機關認可之線上平臺服務爭議處理機構，供使用者就下列民事爭議提出申訴：</p> <p>一、涉前條第一項各款規定之措施者。</p> <p>二、經前條規定異議未妥適處理者。</p> <p>為辦理前項規定爭議處理之機構，應符合下列要件，並向主管機關申請線上平臺服務爭議處理機構認可：</p> <p>一、公正且獨立於線上平臺服務提供者及其使用者之外運作。</p> <p>二、具有判斷違法內容，或具備解釋與執行線上平臺服務使用條款之專業。</p> <p>三、以易於接近使用之數位通訊科技進行爭議處理。</p> <p>四、具有以快速、效率、符合成本效益之方式及使用我國語言及文字進行爭議處理之能力。</p> <p>五、遵循明確且公平之爭議處理程序。</p> <p>線上平臺服務及線上介面提供者應以誠信原則處理及解決爭議並遵守線上平臺服務爭議處理機構之決定。</p> <p>線上平臺服務及線上介面爭議處理機構作成支持使用者之決定時，線上平臺服務提供者應負擔使用者申訴之相關費用及其他所生之合</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、為強化使用者之權利救濟，於第一項及第二項課予線上平臺服務提供者應擇定經主管機關認可之線上平臺服務爭議處理機構，供使用者就採取前條第一項規定措施或未獲滿足之民事異議爭議提出申訴，並遵守爭議處理機構之決定。此外，第一項規定可提出申訴之民事爭議，僅及於線上平臺服務提供者自願性或經他人通知而對違法內容與服務使用條款行內容自律之情形，不包括第十八條規定等經法院裁判或行政機關行政處分之要求。</p> <p>三、線上平臺服務爭議處理機構應具有中立性及解決爭議之能力，為確保線上平臺爭議服務處理機構符合資格，以保障使用者權益，爰於第二項明定主管機關認可線上平臺服務爭議處理機構之要件。</p> <p>四、第三項明定線上平臺服務提供者對於爭議處理程序應遵守之事項。</p> <p>五、為衡平線上平臺服務提供者與一般使用者間資力不對等之情形，爰於第四項明定線上平臺服務爭議處理機構作成支持使用者之決定時，線上平臺服務提供者應負擔使用者申訴之相關費用及其他所生之合理支出；但線上平臺服務爭議處理機構作成</p>

<p>理支出。線上平臺服務爭議處理機構作成支持線上平臺服務提供者之決定時，使用者無須負擔線上平臺服務提供者因該申訴所生之費用或支出。</p> <p>線上平臺服務及線上介面爭議處理機構應制定申訴收費標準，並以適當方法事先公告。</p> <p>線上平臺服務及線上介面爭議處理機構之收費應符合成本導向及公平合理原則。</p> <p>主管機關應將第二項線上爭議處理機構公告於專屬網頁，並隨時更新之。</p> <p>線上平臺及線上介面服務爭議處理機構之業務範圍、認可及廢止認可方式、委託、考核及其他相關事項之管理辦法，由主管機關定之。</p>		<p>支持線上平臺服務提供者之決定時，使用者則無須負擔線上平臺服務提供者因該申訴所生之費用或支出，以維持使用者選擇訴外爭端解決機制作為救濟管道之誘因。</p> <p>六、為確保線上平臺服務爭議處理機構收費之資訊透明與合理性，爰於第五項及第六項明定線上平臺服務爭議處理機構應事先制定申訴收費標準，並以適當方法事先公告、周知，且其收費應符合成本導向及公平合理原則。</p> <p>七、為確保資訊透明，於第七項明定主管機關應於專屬網頁公告線上平臺服務爭議處理機構名單，並隨時更新之。</p> <p>八、第八項授權主管機關訂定線上平臺服務爭議處理機構之業務範圍、認可及廢止認可方式、委託、考核及其他相關事項之辦法。</p>
<p>第五十六條之二 線上平臺服務及線上介面有下列情事之一者，主管機關應通知限期改正；屆期未改正者處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰：</p> <p>一、違反之主管機關依第十八條之一所定有關透明度報告內容及格式之規定。</p> <p>二、違反第四十三條之一第二項，線上平臺服務及線上介面未提供不少於六個月之異議期間。</p> <p>三、違反第四十三條之一第三項其異議機制不易近使用、線上平臺服務及線上介面僅使用自動化決策方式處理，或未秉持客觀及盡職之原則處理異議。</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、明定線上平臺服務及線上介面違反相關規範，應受責難程度及其所生影響。</p>

