

行政院消費者保護處 函

地址：100009臺北市忠孝東路1段1號
承辦人：謝偉雯
電話：02-33567834
電子信箱：cpf5@ey.gov.tw

受文者：內政部

發文日期：中華民國114年8月15日
發文字號：院臺消保字第1141023221號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關定型化契約之爭議解決，業者和消費者得依個案情形與實際需求，選擇調解、仲裁或訴訟等合適之爭議解決方式，請查照。

說明：

- 一、依據中華民國全國商業總會114年8月12日全商會字第1140002180號函附該會114年7月10日第十二屆第二次會員代表大會會議紀錄辦理。
- 二、中華民國全國商業總會會員於前揭會議提案：「建請中華民國全國商業總會行文行政院消費者保護處，陳請該處再次發函相關部會提醒有關『定型化契約之爭議解決，業者和消費者可以依個案情形與實際需求，選擇調解、仲裁或訴訟等合適之爭議解決方式』」，經決議：「本案建請行政院消費者保護處參採」。
- 三、關於旨揭爭議解決方式，本處前於107年9月13日以院臺消保字第1070195338號函請貴部(會)(數位發展部、國軍退除役官兵輔導委員會除外)參照辦理在案。
- 四、由於各類定型化契約範本或應記載及不得記載事項並無限

制業者和消費者可以合意選擇調解、仲裁或以其他訴訟外之方式處理爭議，如有適合進行調解、仲裁之案件，得由當事人自由約定；並請透過宣導方式，俾利民眾獲悉相關訴訟外紛爭解決機制資源。

正本：內政部、財政部、教育部、經濟部、交通部、勞動部、農業部、衛生福利部、環境部、文化部、數位發展部、金融監督管理委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會

副本：中華民國全國商業總會



裝

訂

線

