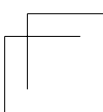
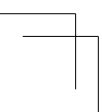
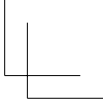
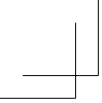


消費者法規翻譯叢書之二十一

# 外國消費者保護法

(第二十一輯)

行政院消費者保護處 編印  
中華民國 103 年 11 月



## 序言

美國總統甘乃迪於 1962 年揭示消費者享有一講求安全、知道真相、選擇及表達意見四大權利；1963 年國際消費者組織聯盟（IOCU）再加入基本需求、請求賠償、消費教育及健康環境四大權利，宣示消費者應享有八大權利，並負五大義務—認知、行動、關懷、環保、團結義務；聯合國繼於 1985 年通過「保護消費者指導方針」。從以上之宣示，消費者保護事務已成為世界各國政府的共通關注之議題。

我國為更有效保護消費者權益，並順應世界潮流，於歷經個別立法保護時期及消費者保護方案時期後，終於民國（下同）83 年 1 月 11 日經總統公布施行消費者保護法，使我國正式進入消費者保護法時期，為我國消費者保護法制展開新紀元，嗣後並於 92 年、94 年修訂部分條文。

值此保障消費者之思想已蔚為世界潮流之際，為健全並周延我國有關消費者保護法制及充實消費者保護之新知，原行政院消費者保護委員會於 84 年起，即著手編印外國消費者保護法規選輯，自 84 年 6 月出版外國消費者保護法第 1 輯，而行政院消保處自 101 年 1 月 1 日改制後，仍承繼原行政院消費者保護委員會編印出版之初衷，賡續編印出版，截至 102 年止，共計出版 20 輯。選輯內容，則包括派員出國考察或開會時所蒐集，及經由國外政府機關、國際組織網站下載之消費者保護相關法規，並將之譯介，彙編成書，以供作該會及各界瞭解各國消費者保護相關法規及比較研究之參考。

本書為本處譯介外國消費者保護法第 21 輯，內容包括日本消費者教育促進法及消費者安全法、歐盟爭端解決機制指令修正草案、英國 2012 年消費者保險資訊揭露及表示法及 2012 年消費者支付附加費用權利法，本書採用中文翻譯及外文（日、英文）左右對照方式印刷，俾供讀者閱讀之便利。

本選輯中譯文部分，日文部分，係由政治大學法律系陳洸岳副教授負責翻譯，英文部分，係由高雄第一科技大學鄭莞鈴助理教授負責翻譯；謹此敘明，並表謝忱。

行政院消費者保護處 謹識  
中華民國 103 年 11 月

## 目錄

日本消費者教育促進法·····	1
消費者教育の推進に関する法律	
日本消費者安全法·····	29
歐盟爭端解決機制指令修正草案·····	99
Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)	
英國 2012 年消費者保險資訊揭露及表示法 ·····	179
Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012	
英國 2012 年消費者支付附加費用權利法 ·····	215
The Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012	
附錄：外國消費者保護法規翻譯叢書索引·····	243

# 消費者教育推動法

（平成二十四年（2012年）八月二十二日法律第六十一號）

- 第一章 總則（第一條—第八條）
- 第二章 基本方針等（第九條、第十條）
- 第三章 基本措施（第十一條—第十八條）
- 第四章 消費者教育推動會議等（第十九條、第二十條）
- 附則

## 第一章 總則

### （目的）

第一條 本法目的在於，鑑於消費者教育於防止緣起於消費者與事業者間在資訊之質量及交涉力之不均衡等的消費者被害、同時對於支援使消費者為維護並增進自身利益而得自主合理地行動之自立的重要性，乃根據提供消費者教育機會為消費者之權利，關於消費者教育，制定基本理念、明確化國家及地方公共團體之責任義務等，並制定關於基本方針之政策措施及其他推動消費者教育之必要事項，綜合整體地推動消費者教育，以裨益國民消費生活之安定與提昇。

### （定義）

第二條 本法之「消費者教育」係指，為支援消費者之自立所為

# 消費者教育の推進に関する法律

(平成二十四年法律第六十一号)

## 目次

- 第一章 総則（第一条—第八条）
- 第二章 基本方針等（第九条・第十条）
- 第三章 基本的施策（第十一条—第十八条）
- 第四章 消費者教育推進会議等（第十九条・第二十条）
- 附則

## 第一章 総則

### （目的）

第一条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

### （定義）

第二条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立

與消費生活有關之教育（包含就以消費者為主體參與企畫以形成消費者市民社會之重要性，為加深對其理解及關心之教育）及準於該種教育之啟發活動。

2. 本法之「消費者市民社會」係指，消費者彼此尊重各個消費者之特性及消費生活之多樣性，並自覺與自身消費生活有關之活動將影響現在與將來世代之國內外社會經濟情勢及地球環境，進而積極地參與企畫公平且可永續的社會形成之社會。

### （基本理念）

第三條 消費者教育之推行應以習得與消費生活有關之知識、並以培育得結合該知識至適當行動的實踐能力為目的。

2. 消費者教育之推行應以積極支援培育消費者，使其作為構成消費者市民社會的一員，得主體性地參與企畫消費者市民社會之形成及助益其發展為目的。
3. 消費者教育應依由幼兒期至高齡期的各階段，有體系地推行，且應考量年齡、有無障礙及其他消費者之特性，以適當方法推行。
4. 消費者教育應依配合學校、地域、家庭、職業領域及其他各種情形之特性，以適當方法，且確保與於各該情形推動消費者教育之多樣主體合作、及與其他消費者政策之有機的合作，有效地推行。



を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2. この法律において「消費者市民社会」とは、消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

### （基本理念）

第三条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2. 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。
3. 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。
4. 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第九条第二項第三号において同じ。）との有機的な連携

5. 消費者教育之目的為，應提供立於與消費者消費生活有關的行動將影響現在及將來世代之國內外社會經濟情勢及地球環境之相關資訊及其他多角化視點之資訊。
6. 消費者教育之目的為，應以加深消費者對於即使處於災害等非常情況，亦能合理行動之關於非常情況之消費生活的知識與理解。
7. 於採取消費者教育相關措施策劃時，應就與環境教育、飲食教育、國際理解教育及其他與消費生活相關教育有關之措施策劃的有機性合作，為必要之考量。

### （國家的責任義務）

第四條 鑑於為擁護並增進自身利益，培育得自主且合理地行動之自立的消費者極為重要，國家基於前條之基本理念（以下於本章中稱「基本理念」），有責任與義務制定並實施與推動消費者教育有關之綜合措施策劃。

2. 內閣總理大臣及文部科學大臣為適切且有效率地制定並實施前項之措施策劃，應相互或與相關行政機關首長密切合作協力，推動與各自之職掌有關之推動消費者教育相關措施策劃。

を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5. 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。
6. 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。
7. 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

### (国の責務)

- 第四条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。
2. 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

### （地方自治公共團體之責任與義務）

第五條 地方自治公共團體有責任與義務遵循基本理念，與消費生活中心（係指消費者安全法（平成二十一年（2009年）法律第五十號）第十條第三項規定之消費生活中心。於第十三條第二項及第二十條第一項，亦同。）、教育委員會及其他相關機關相互密切合作，關於消費者教育之推動，以與國家之適當的機能分擔為基礎，制訂並實施適合該地方自治公共團體區域內之社會經濟狀況的措施策劃。

### （消費者團體之努力）

第六條 消費者團體應遵循基本理念，致力於為推動消費者教育之自主性活動，並致力於協助在學校、地區、家庭及職業領域等各種場合進行之消費者教育。

### （事業經營者及事業經營者團體之努力）

第七條 鑑於事業經營者在提供商品及服務之立場上，與消費者之消費生活有密切關係，事業經營者及事業經營者團體應遵循基本理念，致力於協助國家及地方自治公共團體所實施推動消費者教育之相關措施策劃，並致力於為推動消費者教育之自主性活動。

### （財政上之措施等）

第八條 政府應採取為實施推動消費者教育相關措施策劃必要之財政上等措施。

### （地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

### （消費者団体の努力）

第六条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

### （事業者及び事業者団体の努力）

第七条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

### （財政上の措置等）

第八条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2. 地方自治公共團體應致力於採取為實施推動消費者教育相關措施策劃必要之財政上等措施。

## 第二章 基本方針等

### （基本方針）

第九條 政府應制訂推動消費者教育相關基本方針（以下於本章及第四章稱「基本方針」）。

2. 基本方針中應規定以下所列事項。
  - 一. 推動消費者教育之意義及基本方向的相關事項
  - 二. 推動消費者教育之內容的相關事項
  - 三. 與其他相關消費者政策之合作的相關基本事項
  - 四. 其他推動消費者教育之相關重要事項
3. 基本方針應與消費者基本法（昭和四十三年（1968年）法律第七十八號）第九條第一項規定之消費者基本計畫相互調和。
4. 內閣總理大臣及文部科學大臣應制訂基本方針草案，要求內閣會議決定。
5. 內閣總理大臣及文部科學大臣制訂基本方針草案時，應預先與相關行政機關首長協議，並聽取消費者教育推動會議及消費者委員會之意見，同時應採取為反映消費者及其他關係者意見之必要措施。

2. 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

## 第二章 基本方針等

### (基本方針)

第九条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第四章において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2. 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
  - 一．消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
  - 二．消費者教育の推進の内容に関する事項
  - 三．関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
  - 四．その他消費者教育の推進に関する重要事項
3. 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。
4. 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
5. 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必

6. 內閣總理大臣及文部科學大臣於內閣會議依第四項規定做成決定時，應即刻公布基本方針。
7. 政府應綜合考量消費生活週邊環境的變化，並以就推動消費者教育之相關措施策劃實施狀況的調查、分析及評鑑為基礎，約每五年一次檢討基本方針，並於認有必要時修訂之。
8. 第四項至第六項之規定，就基本方針之修訂，準用之。

### （都道府縣消費者教育推動計畫等）

第十條 都道府縣應循基本方針，致力於制訂該都道府縣區域內推動消費者教育相關措施策劃之計畫（以下於本條及第二十條第二項第二款稱「都道府縣消費者教育推動計畫」）。

2. 市町村應循基本方針（定有都道府縣消費者教育推動計畫者，為基本方針及都道府縣消費者教育推動計畫），致力於制訂該市町村區域內推動消費者教育相關措施策劃之計畫（以下於本條及第二十條第二項第二款稱「市町村消費者教育推動計畫」）。
3. 都道府縣及市町村制訂都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫時，應致力於採取為反映該都道府縣或市町村區域之消費者及其他關係者意見之必要措施。於此情形，



要な措置を講じなければならない。

6. 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
7. 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。
8. 第四項から第六項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

### (都道府県消費者教育推進計画等)

第十条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

2. 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
3. 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者

有依第二十條第一項規定設置消費者教育推動區域協議會之都道府縣及市町村，應聽取該消費者教育推動區域協議會之意見。

4. 都道府縣及市町村於制訂都道府縣消費教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫後，應盡力即刻公布之。
5. 都道府縣及市町村定有都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫者，應盡力調查、分析及評鑑該都道府縣或市町村區域內關於消費者教育推動相關措施策劃之實施狀況，並於認有必要時，修訂都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫。
6. 第三項及第四項之規定，就都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫之修訂，準用之。

### 第三章 基本措施策劃

#### （學校之消費者教育的推動）

第十一條 為配合幼兒、兒童及國高中學生之成長階段，於學校（指學校教育法（昭和二十二年（1947年）法律第二十六號）第一條規定之學校，不含大學及高等專門學校。於第三項亦同。）之授課及其他教育活動，確保適當且具體系性之消費者教育的機會，國家及地方自治公共團體應推動必要之措施策劃。

の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあっては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。

4. 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
5. 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
6. 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

### 第三章 基本的施策

#### (学校における消費者教育の推進)

第十一条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するた

2. 國家及地方自治公共團體為充實對教職員之消費者教育的相關研修，應依教職員之職務內容及經驗，採取必要措施。
3. 為使學校進行實踐性消費者教育，國家及地方自治公共團體應不問校內外，推動靈活運用具有消費者教育相關知識及經驗等之人才。

### （大學等之消費者教育的推動）

第十二條 國家及地方自治公共團體為在大學等（係指學校教育法第一條規定之大學、高等專門學校、專修學校、各種學校及其他同條所定於學校以外之教育設施進行類似於學校教育之教育的各種學校。以下於本條及第十六條第二項，亦同。）適當推動消費者教育，應敦促大學等推行為防止學生等在消費生活上受害之啟發及其他自主性活動。

2. 國家與地方自治公共團體為促進大學等進行前項活動，應與相關團體保持合作，對從事支援學生等相關業務之教職員，採取確保研修之機會及提供資訊等必要措施。

### （地域之消費者教育的推動）

第十三條 國家、地方自治公共團體及獨立行政法人國民生活中中心（以下於本章稱「國民生活中中心」），為適切地進行對地域之高齡者、身心障礙者等之消費者教育，應對民生委員法（昭和二十三年（1948年）法律第一百九十八號）規定之民生委員、社會福祉法（昭和二十六年（1951年）法律第四十五號）規定

め、必要な施策を推進しなければならない。

2. 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
3. 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

### (大学等における消費者教育の推進)

第十二条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第一条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第十六条第二項において同じ。）において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

2. 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

### (地域における消費者教育の推進)

第十三条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和二十三年法律第百九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年

之社會福祉主事、看護福祉士及其他提供給高齡者及身心障礙者於所在地域為經營日常生活必要支援之人，採取實施研修、提供資訊及其他之必要措施。

2. 國家、地方自治公共團體及國民生活中心，應採取必要措施，於公民館及其他社會教育設施等，進行透過靈活運用消費生活中心等收集所得資訊之實例的消費者教育。

### **（事業經營者及事業經營者團體對消費者教育之支援）**

第十四條 事業經營者及事業經營者團體，應致力於透過與消費者團體及其他相關團體之資訊交換及其他合作，以提升消費者關於消費生活之知識。

2. 事業經營者應致力於廣泛地提供透過來自消費者之詢問、諮詢等所得有益於消費者之消費生活相關知識。
3. 事業經營者應致力於透過對其從業人員實施研修、或使其聽講事業經營者團體舉辦之講習等，以加深其對消費生活之相關知識與理解。
4. 事業經營者對於消費者團體及其他民間團體所舉辦為推動消費者教育之活動，應致力提供資金及其他援助。

### **（教材之充實等）**

第十五條 國家及地方自治公共團體應致力於充實使用於消費者教育之教材，並為使該等教材被有效地活用於學校、地域、家

法律第四十五号)に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

2. 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

### (事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

第十四条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上を図られるよう努めるものとする。

2. 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。
3. 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
4. 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

### (教材の充実等)

第十五条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の



庭及及各種職業領域等場合，開發並有效地提供反映具有消費者教育相關實務經驗者等之意見的教材。

### （人才之培育等）

第十六條 國家、地方自治公共團體及國民生活中心，對消費者安全法第十一條規定之諮詢人員及其他為維護或增進消費者利益舉辦活動者，應實施為使其學習消費者教育相關專門知識之研修、及其他為提昇其資質之必要措施。

2. 國家及地方自治公共團體，對於大學等、研究機構、消費者團體及其他相關機關與團體，應敦促其開設為培育擔任消費者教育之人才及提昇其資質的講座及其他自主性的活動。

### （調查研究等）

第十七條 國家及地方自治公共團體應致力於與進行消費者教育相關調查研究之大學、研究機構及其他相關機構及團體合作，並就國外學校之綜合性、體系性及有效之消費者教育的內容與方法等外國在國內外之消費者教育的內容與方法，進行調查研究，並普及與活用該成果。

### （資訊之蒐集及提供等）

第十八條 國家、地方自治公共團體及國民生活中心，就於學校、地域、家庭、職業領域及其他各種場合舉辦之與消費者教育有關之先進的活動資訊及其他消費者教育相關資訊，應考量年齡、



様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

### (人材の育成等)

第十六条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法第十一条に規定する相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

2. 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

### (調査研究等)

第十七条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

### (情報の収集及び提供等)

第十八条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者

有無身心上障礙等消費者特性的同時，致力蒐集並提供該等資訊。

2. 國家為防止消費生活之受害，應斟酌年齡、有無身心上障礙等消費者特性，致力將蒐集所得有關消費生活之資訊，適當且迅速地反映至消費者教育的內容。

## 第四章 消費者教育推動會議等

### （消費者教育推動會議）

第十九條 消費者廳內應設消費者教育推動會議。

2. 消費者教育推動會議職掌下列事務。
  - 一. 關於消費者教育之綜合性、體系性且有效的推動，交換並調整消費者教育推動會議委員彼此間之資訊。
  - 二. 關於基本方針，處理第九條第五項（包含同條第八項準用之情形）規定之事項。
3. 消費者教育推動會議之委員，由內閣總理大臣自代表消費者、事業經營者及教育關係者、消費者團體、事業經營者團體及其他相關團體之人、具有學識經驗者及相關行政機關與獨立行政法人（係指獨立行政法人通則法（平成十一年（1999年）法律第一百三號）第二條第一項規定之獨立行政法人）之職員中，任命之。
4. 前二項規定外，關於消費者教育推動會議之組織及營運之必要事項，以政令定之。

教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

2. 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

## 第四章 消費者教育推進会議等

### (消費者教育推進会議)

第十九条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2. 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。
  - 一. 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
  - 二. 基本方針に関し、第九条第五項（同条第八項において準用する場合を含む。）に規定する事項を処理すること。
3. 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
4. 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

### （消費者教育推動地域協議會）

第二十條 都道府縣及市町村為推動該都道府縣或市町村區域內之消費者教育，應致力於組織由消費者、消費者團體、事業經營者、事業經營者團體、教育關係者、消費生活中心及其他該都道府縣或市町村之相關機關等構成之消費者教育推動地域協議會。

2. 消費者教育推動地域協議會職掌下列事務。

一. 關於該都道府縣或市町村區域內之消費者教育之綜合性、體系性且有效的推動，交換與調整消費者教育推動協議會成員彼此間之資訊。

二. 於都道府縣或市町村制訂或變更都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫時，就該都道府縣消費者教育推動計畫或市町村消費者教育推動計畫之制訂或變更，陳述意見。

3. 前二項規定外，關於消費者教育推動地域協議會之組織及營運之必要事項，由消費者教育推動地域協議會定之。

### 附則

（施行日期）

1. 本法自公布日起六個月內，以政令定其施行日。

## (消費者教育推進地域協議会)

第二十条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2. 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。
  - 一. 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
  - 二. 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
3. 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

## 附則

(施行期日)

1. この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

（檢討）

2. 國家應於本法施行五年後，檢討本法施行狀況，並於認有必要時，以檢討結果為基礎採取必要之措施。

（消費者廳及消費者委員會設置法之部分修正）

3. 部分修正消費者通及消費者委員會設置法（平成二十一年（2009年）法律第四十八號）如下。

目次中「第五條之二」下增加「-- 第五條之四」。

第四條第十三款後增定下款。

十三之二 策定並推動消費者教育推動法（平成二十四年（2012年）法律第六十一號）第九條第一項規定之推動消費者教育相關基本方針關連事項。

第五條之二修改如下。

（設置）

第五條之二 依另以法律所規定，設於消費者廳下之審議會等如下。

消費者安全調查會  
消費者教育推動會議

第二章第三節中第五條之二下增定下列二條

（消費者安全調查委員會）

第五條之三 關於消費者安全調查委員會，依消費者安全法（包

(検討)

2. 国は、この法律の施行後五年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(消費者庁及び消費者委員会設置法の一部改正)

3. 消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の一部を次のように改正する。

目次中「第五条の二」の下に「—第五条の四」を加える。

第四条第十三号の次に次の一号を加える。

- 十三の二 消費者教育の推進に関する法律（平成二十四年法律第六十一号）第九条第一項に規定する消費者教育の推進に関する基本的な方針の策定及び推進に関すること。

第五条の二を次のように改める。

(設置)

- 第五条の二 別に法律で定めるところにより消費者庁に置かれる審議会等は、次のとおりとする。

消費者安全調査委員会  
消費者教育推進会議

第二章第三節中第五条の二の次に次の二条を加える。

(消費者安全調査委員会)

- 第五条の三 消費者安全調査委員会については、消費者安全法

含基於法律授權之命令。）之規定。

（消費者教育推動會議）

第五條之四 關於消費者教育推動會議，依消費者教育推動法（包含基於法律授權之命令。）之規定。

第六條第二項第四款中之「食品安全基本法」下，增加「、消費者教育推動法」。



(これに基づく命令を含む。)の定めるところによる。

(消費者教育推進会議)

第五条の四 消費者教育推進会議については、消費者教育の推進に関する法律(これに基づく命令を含む。)の定めるところによる。

第六条第二項第四号中「食品安全基本法」の下に「、消費者教育の推進に関する法律」を加える。

## 消費者安全法

（平成二十一年（2009年）六月五日法律第五十號）

最終修正：平成二十四年（2012年）九月五日法律第七十七號  
（最終修正前未施行法令）

平成二十四年（2012年）九月五日法律第七十七號（部分未施行）

- 第一章 總則（第一條—第五條）
- 第二章 基本方針（第六條、第七條）
- 第三章 消費生活諮詢等
  - 第一節 消費生活諮詢之事務的實施（第八條、第九條）
  - 第二節 消費生活中心之設置等（第十條、第十一條）
- 第四章 消費者事故等相關資訊之收集彙整等（第十二條—第十四條）
- 第五章 消費者安全調查委員會對消費者事故等之調查等
  - 第一節 消費者安全調查委員會（第十五條—第二十二條）
  - 第二節 事故等原因調查等（第二十三條—第三十一條）
  - 第三節 告誡及意見之陳述等（第三十二條、第三十三條）
  - 第四節 其他（第三十四條—第三十七條）
- 第六章 為防止消費者受害之發生或擴大的措施（第三十八條—第四十五條）
- 第七章 其他（第四十六條—第四十九條）
- 第八章 罰則（第五十條—第五十五條）
- 附則

# 消費者安全法

(平成二十一年六月五日法律第五十号)

最終改正：平成二四年九月五日法律第七七号

(最終改正までの未施行法令)

平成二十四年九月五日法律第七十七号 (一部未施行)

- 第一章 総則 (第一条—第五条)
- 第二章 基本方針 (第六条・第七条)
- 第三章 消費生活相談等
  - 第一節 消費生活相談等の事務の実施 (第八条・第九条)
  - 第二節 消費生活センターの設置等 (第十条・第十一条)
- 第四章 消費者事故等に関する情報の集約等 (第十二条—第十四条)
- 第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等
  - 第一節 消費者安全調査委員会 (第十五条—第二十二条)
  - 第二節 事故等原因調査等 (第二十三条—第三十一条)
  - 第三節 勧告及び意見の陳述 (第三十二条・第三十三条)
  - 第四節 雑則 (第三十四条—第三十七条)
- 第六章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置 (第三十八条—第四十五条)
- 第七章 雑則 (第四十六条—第四十九条)
- 第八章 罰則 (第五十条—第五十五条)
- 附則

## 第一章 總則

### （目的）

第一條 本法之目的在於，為防止消費者於消費生活受害、並確保其安全，一方面由內閣總理大臣策劃制定基本方針等，另一方面透過由都道府縣及市町村實施消費生活諮詢等事務及設置消費生活中心、收集彙整消費者事故等相關資訊、由消費者安全調查委員會實施消費者事故等之調查等、採取防止消費者受害之發生或擴大等措施，並與相關法律之措施相互運用，以裨益實現消費者得安心地為安全且豐裕之消費生活的社會。

### （定義）

第二條 本法之「消費者」係指個人（不含從事商業、工業、金融業及其他事業之情形）。

2. 本法之「事業者」係指從事商業、工業、金融業及其他事業者（於個人之情形，限於從事該事業者）。
3. 本法之「消費者安全之確保」係指，防止消費者於消費生活之受害、並確保其安全。
4. 本法之「消費安全性」係指，考量商品等（指事業者依其事業所供給之商品或製品、事業者為其事業而提供或供利用、或事

## 第一章 総則

### (目的)

第一条 この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

### (定義)

第二条 この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

2. この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。）をいう。
3. この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。
4. この法律において「消費安全性」とは、商品等（事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事

業者依其事業或為其事業而提供服務時所使用之物品、設施或工作物。以下同。）或服務（限於事業者依其事業或為其事業而提供者。以下同。）之特性、其通常被預見之使用（含飲食。）或利用（以下稱「使用等」。）之型態及其他商品等或服務之相關情事，於其被消費者使用等時，其通常應具有之安全性。

5. 本法之「消費者事故等」係指下列之事故或事態。

- 一. 伴隨著消費者就事業者依其事業所供給之商品或製品、事業者為其事業所提供或供利用之物品設施或工作物、或事業者依其事業或為其事業提供之服務所為之使用等所生事故、且造成消費者之生命或身體遭受達到依政令所定程度之受害的情形（不含顯然非因與該事故有關之商品等或服務欠缺消費安全性所致者。）
- 二. 消費者就欠缺消費安全性之商品等或服務為使用等之事態、且該當於依政令所定有生前款所列事故之虞的要件者。
- 三. 除前二款所列情形外，事業者之虛偽或誇大之廣告、其他有不當侵害消費者利益或阻礙消費者之自主且合理選擇之虞的行為，其為依政令所定之事態者。

6. 本法之「生命身體事故等」係指，前項第一款所列之事故及同

業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。）又は役務（事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。）の特性、それらの通常予見される使用（飲食を含む。）又は利用（以下「使用等」という。）の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。

5. この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。
  - 一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。）
  - 二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態
6. この法律において「生命身体事故等」とは、前項第一号に掲

項第二款所列之事態。

7. 本法之「重大事故等」係指下列之事故或事態。

一. 第五項第一款所列事故中，其受害重大、且該當於依政令所定要件者。

二. 第五項第二款所列事態中，有發生前款所列事故之虞、且該當於依政令所定要件者。

### （基本理念）

第三條 確保消費者安全之相關實施策劃之推動，應依專門知識所見迅速有效實施必要措施，以防止消費者事故等之發生及消費者事故等之受害的擴大為目的。

2. 確保消費者安全之相關實施策劃之推動，應考量確保由事業者所為之適當的事業活動的同時，並適當地因應消費者需求之高度化及多樣化及其他社會經濟情勢之變化，以裨益增進消費者之便利為目的。

3. 確保消費者安全之相關實施策劃之推動，應在國家及地方自治公共團體之緊密合作下，確保地方自治公共團體得充分發揮自主性及自立性。

### （國家及地方自治公共團體之責任義務）

第四條 國家及地方自治公共團體於前條所定基本理念（以下於本條中稱「基本理念」）下，負有綜合規劃並實施確保消費者



げる事故及び同項第二号に掲げる事態をいう。

7. この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。
  - 一. 第五項第一号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 二. 第五項第二号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

#### (基本理念)

- 第三条 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。
2. 消費者安全の確保に関する施策の推進は、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応し、消費者の利便の増進に寄与することを旨として、行われなければならない。
  3. 消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性が十分に発揮されるように行われなければならない。

#### (国及び地方公共団体の責務)

- 第四条 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念（以下この条において「基本理念」という。）にのっとり、消費者

安全相關實施策劃之責任與義務。

2. 國家及地方自治公共團體於推動確保消費者安全相關實施策劃時，應基於基本理念，致力於靈活運用就消費生活具有專門知識及經驗者之能力。
3. 國家及地方自治公共團體於推動確保消費者安全相關實施策劃時，應基於基本理念，致力於藉由採取為反映消費者事故等相關資訊之公開及消費者意見之必要相關措施等，以確保其過程之透明性。
4. 國家及地方自治公共團體於推動確保消費者安全相關實施策劃時，應基於基本理念，致力於掌握政策實施之效果（指依該實施政策所實施或將實施之行政上的一列行為對消費者之消費生活、社會經濟及行政營運之影響或預期之影響。於第六條第二項第四款，亦同。）及其為基礎之評價外，依適時且適當之方法檢討，採取以該結果為基礎之必要措施。
5. 國家及地方自治公共團體於推動確保消費者安全相關實施策劃時，應基於基本理念，顧及與獨立行政法人國民生活中心（以下稱「國民生活中心」）、第十條第三項規定之消費生活中心、都道府縣警察機關、消防機關（消防組織法（昭和二十二年（1947年）法律第二百二十六號）第九條各款所列機關）、衛生所、醫院、消保團體及其他關係人之密切的合作。

安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2. 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識及び経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。
3. 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。
4. 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果（当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第六条第二項第四号において同じ。）の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
5. 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）、第十条第三項に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関（消防組織法（昭和二十二年法律第二百二十六号）第九条各号に掲げる機関をいう。）、保健所、病院、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければ

6. 國家及地方自治公共團體應致力於透過啟發活動、公關活動、消費生活相關教育活動等，就確保消費者安全，加深國民之理解並取得其合作。

（事業者等之努力）

第五條 事業者及其團體應致力於確保消費者安全，並配合協助國家及地方自治公共團體所實施確保消費者安全之相關實施策劃。

2. 消費者為能安心地營運安全且豐裕之消費生活，其自主且合理的行動之重要性，就事業者所供給及提供之商品及製品與服務之品質或性能、與事業者所締結之契約的內容及其他消費生活之相關事項，應致力學習必要之知識，並蒐集必要之資訊。

## 第二章 基本方針

（基本方針之策劃制定）

第六條 內閣總理大臣應制定關於確保消費者安全之基本的方針（以下稱「基本方針」。）。

2. 基本方針應制定下列事項。

ばならない。

6. 国及び地方公共団体は、啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

#### (事業者等の努力)

第五条 事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2. 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかわる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

## 第二章 基本方針

#### (基本方針の策定)

第六条 内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2. 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一．關於確保消費者安全之意義的事項
  - 二．關於確保消費者安全相關實施策劃的基本事項
  - 三．就基於其他法律（含基於該法律授權之命令。以下同。）規定關於確保消費者安全之措施的實施，與相關行政機關之合作的有關基本事項
  - 四．為掌握確保消費者安全相關實施策劃之實施效果及以其為基礎之相關評鑑的基本事項
  - 五．上列各款外，其他關於確保消費者安全之重要事項。
3. 基本方針應符合消費者基本法（昭和四十三年（1968年）法律第七十八號）第九條第一項規定之消費者基本計畫。
  4. 內閣總理大臣制定基本方針時，事先應採取為反映消費者及其他關係人之意見的必要措施，並與相關行政機關首長協議、聽取消費者委員會及消費者安全調查委員會之意見。
  5. 內閣總理大臣制定基本方針後，應即刻公布之。
  6. 前二項規定，於修改基本方針時，準用之。

（都道府縣行政首長之提案）

- 一. 消費者安全の確保の意義に関する事項
  - 二. 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項
  - 三. 他の法律（これに基づく命令を含む。以下同じ。）の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項
  - 四. 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項
  - 五. 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要事項
3. 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。
  4. 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、並びに消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴かななければならない。
  5. 内閣総理大臣は、基本方針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
  6. 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

（都道府県知事による提案）

第七條 都道府縣首長就確保消費者安全之相關措施策劃的推動，基於透過實施次條第一項各款所列事務所得經驗，得向內閣總理大臣提案修改基本方針（於本條中，以下稱「修改提案」）。於此情形，應附上與該修改提案有關之基本方針修改草案。

2. 內閣總理大臣於有修改提案之情形，於聽取消費者委員會及消費者安全調查委員會之意見後，認有以該修改提案為基礎修改基本方針（係指以實現與修改提案有關之修改基本方針草案內容之全部或一部為前提之基本方針的修改。於次項中，亦同。）的必要時，應即刻修改基本方針。
  
3. 內閣總理大臣於有修改提案之情形，於聽取消費者委員會及消費者安全調查委員會之意見後，認無以該修改提案為基礎修改基本方針的必要時，應即刻將其旨趣及理由通知提出該修改提案之都道府縣首長。

### 第三章 消費生活諮詢等

#### 第一節 消費生活諮詢等事務之實施

（都道府縣及市町村之消費生活諮詢等事務之實施）

第八條 都道府縣應進行下列事務。

- 一. 關於實施第二項各款所列市町村之事務，進行市町村相互間之聯絡調整、及對市町村之技術性援助。



- 第七条 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、内閣総理大臣に対し、次条第一項各号に掲げる事務の実施を通じて得られた知見に基づき、基本方針の変更についての提案（以下この条において「変更提案」という。）をすることができる。この場合においては、当該変更提案に係る基本方針の変更の案を添えなければならない。
2. 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更（変更提案に係る基本方針の変更の案の内容の全部又は一部を実現することとなる基本方針の変更をいう。次項において同じ。）をする必要があると認めるときは、遅滞なく、基本方針の変更をしなければならない。
  3. 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更をする必要がないと認めるときは、遅滞なく、その旨及びその理由を当該変更提案をした都道府県知事に通知しなければならない。

### 第三章 消費生活相談等

#### 第一節 消費生活相談等の事務の実施

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一. 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相

二. 就消費者安全之確保，主要進行下列事務。

- （一）與消費者對事業者之申訴有關之諮詢中，在因應上，應以超越各市町村區域之廣泛的立場為之。
- （二）為處理消費者對事業者之申訴的居中調解中，在實施上，應以超越各市町村區域之廣泛的立場為之。
- （三）對於為掌握消費者事故等之狀況及動向所必要的調查或分析，應以專門知識及技術為之。
- （四）基於超越各市町村區域之廣泛的立場，為確保消費者安全，蒐集必要之資訊、並提供予居民。

三. 與市町村交換消費者事故等之發生的相關資訊。

四. 進行附帶於前三款所列事務之事務。

2. 市町村應進行下列事務。

- 一. 就消費者安全之確保，因應消費者對事業者之申訴的相關諮詢。
- 二. 就消費者安全之確保，居中協調處理消費者對事業者之申訴。
- 三. 為確保消費者安全，蒐集必要之資訊、並提供予居民。

互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。

二．消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。

ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。

ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。

ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

三．市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

四．前三号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2. 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

一．消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。

二．消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

三．消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住

四．與都道府縣交換消費者事故等之發生的相關資訊。

五．進行附帶於以上各款所列事務之事務。

（國家及國民生活中心之援助）

第九條 就前條規定第一項各款及第二項各款所列事務之實施，國家及國民生活中心應向都道府縣及市町村，提供資訊及為其他必要之援助。

## 第二節 消費生活中心之設置等

（消費生活中心之設置）

第十條 都道府縣為進行第八條第一項各款所列事務，應設置該當於下列要件之設施或機關。

一．就第八條第一項第二款（一）之諮詢，應使具專門知識與經驗者從事同款（一）及（二）所列事務。

二．為有效率地實施第八條第一項各款所列事務，應設置適當之電子資訊處理組織及備置相關設備。

三．為適當進行其他第八條第一項各款所列事務之必要，符合依政令所定基準者。

2. 市町村為配合需要進行第八條第二項各款所列事務，應致力於設置該當於下列要件之設施或機關。

一．就第八條第二項第一款之諮詢，應使具專門知識與經驗者從事同款及同項第二款所列事務。

- 民に対し提供すること。
- 四．都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
  - 五．前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(国及び国民生活センターの援助)

第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、前条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供その他の必要な援助を行うものとする。

## 第二節 消費生活センターの設置等

(消費生活センターの設置)

- 第十条 都道府県は、第八条第一項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。
- 一．第八条第一項第二号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二．第八条第一項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三．その他第八条第一項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
2. 市町村は、必要に応じ、第八条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
- 一．第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第二号に掲げる事務に従事

- 二. 為有效率地實施第八條第二項各款所列事務，應設置適當之電子資訊處理組織及備置相關設備。
  - 三. 為適當進行其他第八條第二項各款所列事務之必要，符合依政令所定基準者。
3. 都道府縣首長或市町村首長於設置第一項或前項之設施或機關（以下稱「消費生活中心」。）時，應即刻公告其名稱、住所及其他以內閣府令所定之事項。

（從事消費生活中心事務之人才的確保等）

第十一條 都道府縣及設置消費生活中心之市町村，應致力於對配屬於消費生活中心之諮詢人員（係指前條第一項第一款或第二項第一款所規定之人。以下於本條中，亦同。）為適當的待遇、實施研修、配屬及培育專任職員等措施，以確保諮詢人員及其他從事消費生活中心事務之人才、並提升其資質。

## 第四章 消費者事故等相關資訊之蒐集等

（關於消費者事故等之發生資訊的通報）

第十二條 行政機關首長、都道府縣首長、市町村首長及國民生活中心首長，於獲知發生重大事故等資訊時，應依內閣府令所定，將其要旨及該重大事故等之概要及其他依內閣府令所定事項，立即通報予內閣總理大臣。

- させるものであること。
- 二. 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三. その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
3. 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関（以下「消費生活センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

（消費生活センターの事務に従事する人材の確保等）

第十一条 都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センターに配置された相談員（前条第一項第一号又は第二項第一号に規定する者をいう。以下この条において同じ。）の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、相談員その他の消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

## 第四章 消費者事故等に関する情報の集約等

（消費者事故等の発生に関する情報の通知）

第十二条 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令

2. 行政機關首長、都道府縣首長、市町村首長及國民生活中心首長，於獲知發生消費者事故等（不含重大事故等。）資訊時，依該消費者事故等之態樣、與該消費者事故等有關之商品等或服務之特性及其他該消費者事故等之相關狀況，認該消費者事故等所造成之受害有擴大、或與該消費者事故等相同或類似之消費者事故等有發生之虞時，應依內閣府令所定，將該發生之消費者事故等之要旨、及該消費者事故等之概要及其他依內閣府令所定事項，通報予內閣總理大臣。
  
3. 前二項規定於應為通報者該當於以下各款所列之一的情形，不適用之。
  - 一. 以下由（一）至（四）所列之人，依其他法律規定，就該消費者事故等之發生，應通報予各自由（一）至（四）所定之人的情形。
    - （一）行政機關首長 內閣總理大臣
    - （二）都道府縣首長 行政機關首長
    - （三）市町村首長 行政機關首長或都道府縣首長
    - （四）國民生活中心首長 行政機關首長
  
  - 二. 自其他依前二項規定應向內閣總理大臣通報消費者事故等之發生之人，獲知該消費者事故等發生之相關資訊者（不含該當於前款之人。）
  
  - 三. 準於前二款所列、且依內閣府令所定之人（不含該當於前二款之人。）
  
4. 於第一項或第二項之情形，行政機關首長、都道府縣首長、市町村首長及國民生活中心首長，取代依該等規定之通報，而由內閣總理大臣及應為該通報者利用電磁式方法（係指使用電子資訊處理組織的方法及其他利用資訊通信技術的方法。），採



で定める事項を通知しなければならない。

2. 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。
3. 前二項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。
  - 一. 次のイからニまでに掲げる者であって、それぞれイからニまでに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの
    - イ 行政機関の長 内閣総理大臣
    - ロ 都道府県知事 行政機関の長
    - ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事
    - ニ 国民生活センターの長 行政機関の長
  - 二. 前二項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者（前号に該当する者を除く。）
  - 三. 前二号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者（前二号に該当する者を除く。）
4. 第一項又は第二項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法（電子情報処理

取依內閣府令所定，將同一資訊置於得閱覽狀態之措施者，視為已為該通報。

（消費者事故等相關資訊之蒐集及分析等）

第十三條 為使依據前條第一項或第二項規定之通報所得資訊及其他消費者事故等相關資訊，有效地被靈活運用於消費者安全之確保，內閣總理大臣應迅速且適當正確地蒐集分析該資訊、並彙整其結果。

2. 內閣總理大臣應將依據前項規定彙整之結果，提供予有關行政機關、有關地方自治公共團體及國民生活中心，並向消費者委員會報告。
3. 內閣總理大臣應公布依據第一項規定彙整之結果。
4. 內閣總理大臣應向國會報告依據第一項規定彙整之結果。

（要求資料之提供等）

第十四條 內閣總理大臣為進行依前條第一項規定之資訊的蒐集及分析、並彙整其結果，於認有必要時，得向有關行政機關首長、有關地方自治公共團體首長、國民生活中心首長及其他關係人（於第三十五條中稱「有關行政機關首長等」），要求提供資料、表示意見、進行為查明消費者事故等原因之必要的調查分析或檢查及其他必要之協助。

組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。)を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であって内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

- 第十三条 内閣総理大臣は、前条第一項又は第二項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう、迅速かつ適確に、当該情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめるものとする。
2. 内閣総理大臣は、前項の規定により取りまとめた結果を、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会に報告するものとする。
  3. 内閣総理大臣は、第一項の規定により取りまとめた結果を公表しなければならない。
  4. 内閣総理大臣は、国会に対し、第一項の規定により取りまとめた結果を報告しなければならない。

(資料の提供要求等)

- 第十四条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による情報の集約及び分析並びにその結果の取りまとめを行うため必要があると認めるときは、関係行政機関の長、関係地方公共団体の長、国民生活センターの長その他の関係者(第三十五条において「関係行政機関の長等」という。)に対し、資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

2. 內閣總理大臣為防止消費者事故等之發生或消費者事故等之受害的擴大，於認有必要時，得向有關都道府縣首長或有關市町村首長，要求關於消費者事故等之必要的報告。

## 第五章 消費者安全調查委員會對消費者事故等之調查等

### 第一節 消費者安全調查委員會

（調查委員會之設置）

第十五條 消費者廳下設消費者安全調查委員會（以下稱「調查委員會」。）。

（職掌）

第十六條 調查委員會職掌下列事務。

- 一. 進行為查明生命身體事故等（不含運輸安全委員會設置法（昭和四十八年（1973年）法律第一百十三號）第二條第二項規定之航空事故等、同條第四項規定之鐵路事故等及同條第六項規定之船舶事故等。除第四款及第三十三條外，以下同。）之原因及因生命身體等事故所致受害之原因（以下總稱為「事故等原因」。）的調查（以下稱為「事故等原因調查」。）。
- 二. 就生命身體事故等，關於其他之行政機關（不含運輸安全委員會）所為調查或檢查、或地方自治公共團體依法律（包含基於法律之命令。以下於本條中，亦同。）之規定所為

2. 内閣総理大臣は、消費者事故等の発生又は消費者事故等による被害の拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、関係都道府県知事又は関係市町村長に対し、消費者事故等に関して必要な報告を求めることができる。

## 第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

### 第一節 消費者安全調査委員会

#### （調査委員会の設置）

第十五条 消費者庁に、消費者安全調査委員会（以下「調査委員会」という。）を置く。

#### （所掌事務）

第十六条 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一．生命身体事故等（運輸安全委員会設置法（昭和四十八年法律第百十三号）第二条第二項に規定する航空事故等、同条第四項に規定する鉄道事故等及び同条第六項に規定する船舶事故等を除く。第四号及び第三十三条を除き、以下同じ。）の原因及び生命身体事故等による被害の原因（以下「事故等原因」と総称する。）を究明するための調査（以下「事故等原因調査」という。）を行うこと。
- 二．生命身体事故等について、他の行政機関（運輸安全委員会を除く。）による調査若しくは検査又は法律（法律に基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定

之調查或檢查（包含依法律之規定，在有其他進行此等調查或檢查之全部或一部之人的情形，該人所為之調查或檢查。以下稱「其他行政機關所為之調查等」。）的結果，進行是否有查明事故等原因之相關評鑑（以下僅稱為「評鑑」。）。

三．以事故等原因調查或其他行政機關所為之調查等之結果的評鑑結果為基礎，就為防止生命身體事故等所致受害之擴大、或與該生命身體事故等同種或類似之生命身體事故等之發生應採取之實施策劃或措施，向內閣總理大臣為勸告。

四．就為防止生命身體事故等所致受害之擴大、或與該生命身體事故等同種或類似之生命身體事故等之發生應採取之實施策劃或措施，向內閣總理大臣或有關行政機關首長陳述意見。

五．為執行以上各款所列事務，進行必要之基礎調查及研究。

六．除以上各款所列事務外，依法律規定屬調查委員會之事務。

（職權之行使）

第十七條 調查委員會委員獨立行使其職權。

（組織）

による地方公共団体の調査若しくは検査（法律の規定によりこれらの調査又は検査の全部又は一部を行うこととされている他の者がある場合においては、その者が行う調査又は検査を含む。以下「他の行政機関等による調査等」という。）の結果について事故等原因を究明しているかどうかについての評価（以下単に「評価」という。）を行うこと。

- 三．事故等原因調査又は他の行政機関等による調査等の結果の評価（以下「事故等原因調査等」という。）の結果に基づき、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣に対し勧告すること。
- 四．生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。
- 五．前各号に掲げる事務を行うために必要な基礎的な調査及び研究を行うこと。
- 六．前各号に掲げるもののほか、法律に基づき調査委員会に属させられた事務

（職権の行使）

第十七条 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

（組織）

第十八條 調查委員會由委員七人以下組成之。

2. 有使調查委員會調查審議特別事項之必要時，得置臨時委員。
3. 有使調查委員會調查專門事項之必要時，得置專門委員。

（委員等之任命）

第十九條 委員及臨時委員，由內閣總理大臣自就執行調查委員會職掌，認得為科學的且公正之判斷者中，任命之。

2. 專門委員由內閣總理大臣自就該專門事項具優秀見識者中，任命之。

（委員之任期等）

第二十條 委員之任期為二年。但遞補委員之任期為前任者之未滿任期。

2. 委員得再任。
3. 臨時委員於與該委員之任命有關之該特別事項相關調查審議終了時，解任之。
4. 專門委員於與該委員之任命有關之該專門事項相關調查終了時，解任之。
5. 委員、臨時委員及專門委員為兼任職。

（主任委員）

第二十一條 調查委員會置主任委員，由委員互選之。



- 第十八条 調査委員会は、委員七人以内で組織する。
2. 調査委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。
  3. 調査委員会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

(委員等の任命)

- 第十九条 委員及び臨時委員は、調査委員会の所掌事務の遂行につき科学的かつ公正な判断を行うことができると認められる者のうちから、内閣総理大臣が任命する。
2. 専門委員は、当該専門の事項に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

(委員の任期等)

- 第二十条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
2. 委員は、再任されることができる。
  3. 臨時委員は、その者の任命に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。
  4. 専門委員は、その者の任命に係る当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。
  5. 委員、臨時委員及び専門委員は、非常勤とする。

(委員長)

- 第二十一条 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

2. 主任委員綜理調查委員會之會務，代表調查委員會。
3. 主任委員遇有事故時，由預先指定之委員，代理其職務。

#### （從事職務之限制）

第二十二條 調查委員會於認主任委員、委員、臨時委員或專門委員為與事故等原因調查等之對象的生命身體事故等有關之事故等原因有關係之虞者、或與該人有密切關係時，不得使該主任委員、委員、臨時委員或專門委員從事該事故等原因調查等。

2. 前項之主任委員、委員或臨時委員，不得出席該事故等原因調查等相關調查委員會之會議。

## 第二節 事故等原因調查等

#### （事故等原因調查）

第二十三條 調查委員會於生命身體事故等發生時，為防止生命身體受害之發生或擴大（係指防止生命身體事故等所致受害之擴大、或與該生命身體事故等同種或類似之生命身體事故之發生。以下同。），於認有查明與該生命身體事故等有關之事故等原因之必要時，應為事故等原因之調查。但就該生命身體事故等，由確保消費者安全之立場考量，於已取得或預期可取得可認得查明必要之事故等原因之其他行政機關所為調查結果者，不在此限。

2. 調查委員會於為進行事故原因調查等之必要限度內，得為下列

2. 委員長は、調査委員会の会務を総理し、調査委員会を代表する。
3. 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

#### (職務従事の制限)

- 第二十二條 調査委員会は、委員長、委員、臨時委員又は専門委員が事故等原因調査等の対象となる生命身体事故等に係る事故等原因に関係があるおそれのある者であると認めるとき、又はその者と密接な関係を有すると認めるときは、当該委員長、委員、臨時委員又は専門委員を当該事故等原因調査等に従事させてはならない。
2. 前項の委員長、委員又は臨時委員は、当該事故等原因調査等に関する調査委員会の会議に出席することができない。

## 第二節 事故等原因調査等

#### (事故等原因調査)

- 第二十三條 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止（生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止をいう。以下同じ。）を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。ただし、当該生命身体事故等について、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得ることが見込まれる場合においては、この限りでない。
2. 調査委員会は、事故等原因調査を行うため必要な限度におい

處分。

- 一. 向認與事故等原因有關之人（於次款及第三十條稱為「原因關係人」。）、於生命身體事故等發生之際為人命救助之人及其他生命身體事故等之關係人（以下稱為「生命身體事故等關係人」。），要求報告。
  - 二. 進入生命身體事故等之現場、原因關係人之事務所及其他認有必要之場所，檢查商品等、帳簿、文件資料及其他與生命身體事故等有關之物品（以下稱為「關係物品」。）、或詢問生命身體事故等關係人。
  - 三. 要求生命身體事故等關係人出面，接受詢問。
  - 四. 要求關係物品之所有人、持有人或保管人提出該關係物品、或留置提出之物品。
  - 五. 命令關係物品之所有人、持有人或保管人保全該關係物品、或禁止其移動。
  - 六. 禁止除因公務而進入之人及調查委員會認無妨礙之人以外者，進入生命身體事故等之現場。
3. 調查委員會認有必要時，得由主任委員、委員或專門委員為前項各款所列處分。
  4. 依前項規定而為第二項第二款規定之處分者，應攜帶證明其身份之文件，並於受生命身體事故等關係人請求時，提示之。
  5. 依據第二項或第三項規定所為處分之權限，不得認其係犯罪搜查。

て、次に掲げる処分をすることができる。

- 一．事故等原因に関係があると認められる者（次号及び第三十条において「原因関係者」という。）、生命身体事故等に際し人命の救助に当たった者その他の生命身体事故等の関係者（以下「生命身体事故等関係者」という。）から報告を徴すること。
  - 二．生命身体事故等の現場、原因関係者の事務所その他の必要と認める場所に立ち入って、商品等、帳簿、書類その他の生命身体事故等に関係のある物件（以下「関係物件」という。）を検査し、又は生命身体事故等関係者に質問すること。
  - 三．生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。
  - 四．関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその提出を求め、又は提出物件を留め置くこと。
  - 五．関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその保全を命じ、又はその移動を禁止すること。
  - 六．生命身体事故等の現場に、公務により立ち入る者及び調査委員会が支障がないと認める者以外の者が立ち入ることを禁止すること。
3. 調査委員会は、必要があると認めるときは、委員長、委員又は専門委員に前項各号に掲げる処分をさせることができる。
  4. 前項の規定により第二項第二号に掲げる処分をする者は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、生命身体事故等関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
  5. 第二項又は第三項の規定による処分の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（其他行政機關所為調查等結果之評鑑等）

第二十四條 調查委員會於生命身體事故等發生時，為防止生命身體受害之發生或擴大，於認有必要查明與該生命身體事故等有關之事故等原因之情形，應於取得前條第一項但書規定之由其他行政機關所為調查等之結果時，進行評鑑。

2. 調查委員會基於前項之評鑑的結果、及確保消費者安全之觀點，於認有必要時，得向職掌該由其他行政機關所為調查等相關事務之行政機關首長，就該生命身體事故等相關事故等原因之查明，陳述意見。
3. 調查委員會基於前項之評鑑的結果、及確保消費者安全之觀點，認尚有為查明該生命身體事故等相關事故等原因，進行調查的必要時，應進行事故等原因之調查。
4. 職掌第一項之由其他行政機關所為調查等相關事務之行政機關首長，就該其他行政機關所為調查等，得聽取調查委員會之意見。

（調查等之委託）

第二十五條 調查委員會認有為進行事故等原因調查等之必要時，得將與該事故等原因調查等有關之調查或研究的實施相關事務的一部份，委託獨立行政法人通則法（平成十一年（1999年）法律第一百三號）第二條第一項規定之獨立行政法人、一般社團法人或一般財團法人、事業者或其他民間團體或具有學識經驗者。

2. 依前項規定受事務之委託者、其董監事或職員或曾從事該職務者，不得洩漏關於該委託相關事務得知之機密。

## (他の行政機関等による調査等の結果の評価等)

- 第二十四条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認める場合において、前条第一項ただし書に規定する他の行政機関等による調査等の結果を得たときは、その評価を行うものとする。
2. 調査委員会は、前項の評価の結果、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、当該他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長に対し、当該生命身体事故等に係る事故等原因の究明に関し意見を述べることができる。
  3. 調査委員会は、第一項の評価の結果、更に調査委員会が消費者安全の確保の見地から当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明するために調査を行う必要があると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。
  4. 第一項の他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長は、当該他の行政機関等による調査等に関して調査委員会の意見を聴くことができる。

## (調査等の委託)

- 第二十五条 調査委員会は、事故等原因調査等を行うため必要があると認めるときは、当該事故等原因調査等に係る調査又は研究の実施に関する事務の一部を、独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人、一般社団法人若しくは一般財団法人、事業者その他の民間の団体又は学識経験を有する者に委託することができる。
2. 前項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。



3. 依第一項規定受事務之委託者、或其董監事或職員從事該委託事務相關事務者，就刑法（明治四十年（1907年）法律第四十五號）及其他罰則之適用，視為依法令從事公務之職員。

（生命身體事故等之發生相關資訊的通報）

第二十六條 內閣總理大臣於接獲依第十二條第一項或第二項規定關於生命身體事故等發生之資訊的通報、及其他獲知關於生命身體事故等發生之資訊時，應迅速地向調查委員會通報該情。

（內閣總理大臣之援助）

第二十七條 調查委員會認有為進行事故等原因調查等之必要時，得向內閣總理大臣請求關於生命身體事故等之事實的調查、或物品之蒐集等必要之援助。

2. 內閣總理大臣受依前項規定之援助的請求時，於認有必要之情形，得使其職員為第二十三條第二項第二款所列之處分。
3. 內閣總理大臣於獲知生命身體事故等發生時，於認有必要之情形，為使調查委員會得順利開始關於生命身體事故等之事實的調查、物品之蒐集及其他事故等原因調查，應採取適當處置。
4. 內閣總理大臣認有為採取依前項規定之處置的必要時，得使其職員為第二十三條第二項各款所列之處分。
5. 第二十三條第四項及第五項規定，於職員依第二項或前項規定為處分之情形，準用之。

（事故等原因調查等之申請）



3. 第一項の規定により事務の委託を受けた者又はその役員若しくは職員であつて当該委託に係る事務に従事するものは、刑法（明治四十年法律第四十五号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

（生命身体事故等の発生に関する情報の報告）

第二十六条 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定により生命身体事故等の発生に関する情報の通知を受けた場合その他生命身体事故等の発生に関する情報を得た場合においては、速やかに調査委員会にその旨を報告しなければならない。

（内閣総理大臣の援助）

- 第二十七条 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。
2. 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項二号に掲げる処分をさせることができる。
  3. 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。
  4. 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項各号に掲げる処分をさせることができる。
  5. 第二十三条第四項及び第五項の規定は、第二項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

（事故等原因調査等の申出）

第二十八條 任何人於考量為防止生命身體受害之發生或擴大，認有必要進行事故等原因調查等時，得向調查委員會提出該意旨，請求進行事故等原因調查等。於此情形，應依內閣府令所定，附上書面記載與該申請有關之生命身體事故等之內容、對其進行事故等原因調查等之必要性及其他依內閣府令所定事項。

2. 調查委員會於有依前項規定之申請時，經必要之檢討、並基於檢討結果認有必要者，應進行事故等原因調查等。
3. 受害人、或受害人死亡或其身心有重大障礙時由其配偶或直系親屬或兄弟姊妹（以下於本項中稱為「受害人等」。）依第一項規定提出申請者，如該申請係與自身之負傷或罹患疾病、或配偶或直系親屬或兄弟姊妹之死亡或負傷或罹患疾病該當於第二條第七項第一款所列事故有關的情形，調查委員會決定是否進行事故等原因調查等後，應將其要旨及不為調查時之理由迅速通知該受害人等。

（接受申請時之通知）

第二十九條 調查委員會根據依前條第一項規定之申請知悉發生重大事故等情之資訊時，應依內閣府令所定，即刻向內閣總理大臣通知其要旨、該重大事故等之概要及其他依內閣府令所定事項。

2. 調查委員會根據依前條第一項規定之申請知悉發生生命身體事故等情（不含重大事故等。）之資訊時，應依該生命身體事故等之態樣、與該生命身體事故等有關之商品等或服務之特性及

第二十八条 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときは、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。

2. 調査委員会は、前項の規定による申出があったときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。
3. 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその心身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹（以下この項において「被害者等」という。）が第一項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若しくは負傷若しくは疾病を被った第二条第七項第一号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

（申出を受けた場合における通知）

第二十九条 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

2. 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により生命身体事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該生命身体事故等の態様、当該生命身体事故

其他該生命身體事故等之相關狀況，於認該生命身體事故等所致受害有擴大、或與該生命身體事故等同種或類似之生命身體等事故等有發生之虞時，應依內閣府令所定，向內閣總理大臣通知該生命身體事故等發生之要旨、該生命身體事故等之概要及其他依內閣府令所定事項。

3. 前二項規定，於調查委員會自依第十二條第一項或第二項規定應為通報者，接受依前條第一項規定所為申請之情形，不適用之。

（原因關係人之意見的聽取）

第三十條 調查委員會完成事故等原因調查前，應給予原因關係人陳述意見之機會。

（報告書等）

第三十一條 調查委員會完成事故等原因調查時，應製作記載與該生命身體事故等有關之下列事項的報告書，將其提交予內閣總理大臣，並公布之。

- 一. 事故等原因調查之經過
- 二. 認定之事實
- 三. 認定事實之理由
- 四. 事故等原因
- 五. 其他必要事項

2. 調查委員會於製作前項之報告書時，如有少數意見，應將其附記於該報告書。
3. 調查委員會於完成事故等原因調查前，如預見由開始調查該事故等原因之日起一年內難以完成事故等原因調查及因其他事由

等に係る商品等又は役務の特性その他当該生命身体事故等に関する状況に照らし、当該生命身体事故等による被害が拡大し、又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該生命身体事故等が発生した旨及び当該生命身体事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

3. 前二項の規定は、調査委員会が、第十二条第一項又は第二項の規定による通知をしなければならないこととされている者から前条第一項の規定による申出を受けた場合には、適用しない。

#### (原因関係者の意見の聴取)

第三十条 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前に、原因関係者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

#### (報告書等)

第三十一条 調査委員会は、事故等原因調査を完了したときは、当該生命身体事故等に関する次の事項を記載した報告書を作成し、これを内閣総理大臣に提出するとともに、公表しなければならない。

- 一. 事故等原因調査の経過
- 二. 認定した事実
- 三. 事実を認定した理由
- 四. 事故等原因
- 五. その他必要な事項

2. 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少数意見があるときは、当該報告書にこれを付記するものとする。
3. 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前においても、当該事故等原因調査を開始した日から一年以内に事故等原因調

認有必要時，應就事故等原因調查之經過，向內閣總理大臣報告並公布之。

### 第三節 勸告及意見之陳述

（向內閣總理大臣之勸告）

第三十二條 調查委員會完成事故等原因調查等後，於認有必要之情形，得基於調查結果，向內閣總理大臣勸告。為防止生命身體受害之發生或擴大，應採取之實施策劃或措施。

2. 內閣總理大臣就基於依前項規定之勸告而採取之實施策劃或措施，應通報予調查委員會。

（意見之陳述）

第三十三條 調查委員會由確保消費者安全之立場，於認有必要時，為防止生命身體事故等所致受害之擴大、或與該生命身體事故等同種或類似之生命身體事故等之發生，就應採取之實施策劃或措施，得向內閣總理大臣或有關行政機關首長陳述意見。

### 第四節 其他規定

（資訊之提供）

第三十四條 調查委員會於實施事故等原因調查等時，應充分考量受害人及其家屬或遺族之心情，並適時且以適當的方法，提供該事故等原因調查等之相關資訊予該等關係人。

（有關行政機關等之協助）

査を完了することが困難であると見込まれる状況にあることその他の事由により必要があると認めるときは、事故等原因調査の経過について、内閣総理大臣に報告するとともに、公表するものとする。

### 第三節 勧告及び意見の陳述

(内閣総理大臣に対する勧告)

第三十二条 調査委員会は、事故等原因調査等を完了した場合において、必要があると認めるときは、その結果に基づき、内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又は措置について勧告することができる。

2. 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告に基づき講じた施策又は措置について調査委員会に通報しなければならない。

(意見の陳述)

第三十三条 調査委員会は、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べることができる。

### 第四節 雑則

(情報の提供)

第三十四条 調査委員会は、事故等原因調査等の実施に当たっては、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮し、これらの者に対し、当該事故等原因調査等に関する情報を、適時に、かつ、適切な方法で提供するものとする。

(関係行政機関等の協力)



第三十五條 調查委員會為執行其職掌事務，於認有必要時，得向有關行政機關首長，請求提供資料、表示意見、實施為查明事故等原因之必要的分析或檢查及其他必要之協助。

（委任立法）

第三十六條 除本法所規定者外，關於調查委員會之必要事項，以政令定之。

（不利益對待之禁止）

第三十七條 配合依第二十三條第二項或第三項、第二十七條第二項或第四項規定之處分而行為之人、或依第二十八條第一項規定為申請之人，不得因此將其解雇及施加其他不利益的對待

## 第六章 為防止消費者受害之發生或擴大的措施

（對消費者之提醒）

第三十八條 內閣總理大臣於接受依第十二條第一項或第二項、或第二十九條第一項或第二項所為之通知時、及獲得其他消費者事故等之發生的相關資訊時，為防止該消費者事故等所致受害之擴大、或與該消費者事故等同種或類似之消費者事故等之發生（以下稱為「消費者受害之發生或擴大」。），於認有必要提醒消費者注意之情形，應將該消費者事故等之態樣、該消費者事故等引發之受害的狀況及其他有助於防止消費者受害之發生或擴大的資訊，提供予都道府縣及市町村，並公布之。



第三十五条 調査委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、資料の提供、意見の表明、事故等原因の究明のために必要な分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

(政令への委任)

第三十六条 この法律に定めるもののほか、調査委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

(不利益取扱いの禁止)

第三十七条 何人も、第二十三条第二項若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による処分に応ずる行為をしたこと又は第二十八条第一項の規定による申出をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けない。

## 第六章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

(消費者への注意喚起)

第三十八条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生(以下「消費者被害の発生又は拡大」という。)の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及

2. 內閣總理大臣依前項規定為公告時，除依獨立行政法人國民生活中心法（平成十四年（2002年）法律第一百二十三號）第四十四條第一項之規定外，得要求國民生活中心，就提供予消費者有助於防止前項消費者受害之發生或擴大的相關資訊，採取必要之措施。
3. 獨立行政法人國民生活中心法第四十四條第二項規定，於前項之情形，準用之。

（與基於其他法律規定之措施的實施有關之要求）

第三十九條 內閣總理大臣於接受依第十二條第一項或第二項、或第二十九條第一項或第二項所為之通知時、及獲得其他消費者事故等之發生的相關資訊時，如有為防止消費者受害之發生或擴大，而得實施基於其他法律規定之措施、且為防止消費者受害之發生或擴大，認有必要迅速實施該措施時，得要求職掌實施該措施相關事務之大臣，迅速實施該措施。

2. 內閣總理大臣依前項規定要求迅速實施同項之措施時，得要求同項之大臣報告該措施之實施狀況。

（對事業者之勸告及命令）

第四十條 內閣總理大臣於商品等或服務因欠缺消費安全性致發生重大事故等情形（不含為防止該重大事故等所致受害之擴大、或與該重大事故等及其原因相同之重大事故等之發生（以下稱為「重大消費者受害之發生或擴大」。）），有得基於其他法律規定實施之措施的情形。），為防止重大消費者受害之發生或

- び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。
2. 内閣総理大臣は、前項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）第四十四条第一項の規定によるほか、国民生活センターに対し、前項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。
  3. 独立行政法人国民生活センター法第四十四条第二項の規定は、前項の場合について準用する。

（他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求）

- 第三十九条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。
2. 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大臣に対し、その措置の実施状況について報告を求めることができる。

（事業者に対する勧告及び命令）

- 第四十条 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に

擴大而認有必要時，得向供給、提供或提供利用該商品等（包含造成該商品等欠缺消費安全性原因之共通的零組件、製造方法及其他事項之商品等。以下於本項中，亦同。）或服務之事業者，勸告其就該商品等或服務，應採取必要之檢查、修理、改造、標示安全之使用方法、改善提供服務之方法及其他必要之措施。

2. 受到依前項規定之勸告的事業者無正當理由未採取該勸告之相關措施時，內閣總理大臣為防止重大消費者受害之發生或擴大，認有特別必要之情形，得命令該事業者應採取該勸告之相關措施。
3. 內閣總理大臣為防止重大消費者受害之發生或擴大，已得實施基於其他法律規定之措施及因其他事由致認無為前項之命令的必要時，應變更或撤銷依同項規定所為之命令。
4. 內閣總理大臣將為依第二項規定之命令前、或依前項規定變更或撤銷命令前，應先聽取消費者委員會之意見。
5. 內閣總理大臣於為依第二項規定之命令後、或依第三項規定變更或撤銷命令後，應公布該意旨。

（讓與等之禁止或限制）

第四十一條 內閣總理大臣於商品等因欠缺消費安全性致發生重大事故、且該重大事故等所致受害有擴大、或與該重大事故等及其原因相同之重大事故等有發生之急迫危險時（不含為防止

基づく措置がある場合を除く。)において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2. 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
3. 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。
4. 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしようとするとき又は前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
5. 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしたとき又は第三項の規定による命令の変更若しくは取消しをしたときは、その旨を公表しなければならない。

#### （譲渡等の禁止又は制限）

第四十一条 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重

重大消費者受害之發生或擴大，有得基於其他法律規定實施之措施的情形。），為防止重大消費者受害之發生或擴大，認有特別必要的情形，得在必要限度內，定六個月以內之期間，禁止或限制以該商品等（包含為該商品等欠缺消費安全性原因之共通的零組件、製造方法及其他事項之商品等。）作為事業或為事業之利益而讓與、交付或使用於服務。

2. 內閣總理大臣為防止重大消費者受害之發生或擴大，已得實施基於其他法律規定之措施及因其他事由致認無為前項之禁止或限制的必要時，應解除依前項規定所為禁止或限制之全部或一部。
3. 內閣總理大臣將為依第一項規定之禁止或限制前、或解除依前項規定所為禁止或限制之全部或一部前，應先聽取消費者委員會之意見。
4. 依第一項規定之禁止或限制、或依第二項規定之解除禁止或限制之全部或一部，應依內閣府令所定，公告於公報。

（回收等之命令）

第四十二條 事業者違反依前條第一項所為之禁止或限制時，內閣總理大臣得命令該事業者回收違反禁止或限制而讓與或交付之商品或製品，及採取其他為防止該商品等致重大消費者受害發生或擴大之必要措施。

（消費者委員會之勸告等）



大事故等が発生する急迫した危険がある場合（重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、六月以内の期間を定めて、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。）を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができる。

2. 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の禁止又は制限の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による禁止又は制限の全部又は一部を解除するものとする。
3. 内閣総理大臣は、第一項の規定による禁止若しくは制限をしようとするとき又は前項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除をしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
4. 第一項の規定による禁止若しくは制限又は第二項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除は、内閣府令で定めるところにより、官報に告示して行う。

#### （回収等の命令）

第四十二条 内閣総理大臣は、事業者が前条第一項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

#### （消費者委員会の勧告等）

第四十三條 消費者委員會基於自消費者、事業者、有關行政機關首長等人所得資訊及其他消費者事故等相關資訊，於認有必要時，得向內閣總理大臣，就消費者受害之發生或擴大的防止，為必要之勸告。

2. 消費者委員會依前項規定為勸告時，得要求內閣總理大臣報告基於該勸告所採取之措施。

（都道府縣首長之要求）

第四十四條 都道府縣首長為防止其都道府縣區域內之消費者受害的發生或擴大，於認有必要時，得要求內閣總理大臣就消費者安全之確保，實施必要措施。於此情形，應附上記載與該要求有關之措施的內容及其理由的文書。

2. 內閣總理大臣於收受基於前項規定之要求（以下於本條中稱為「措施要求」。）時，如有為防止消費者受害之發生或擴大而得實施之基於其他法律規定的措施者，應將同項之文書轉交予職掌與該措施之實施有關事務之大臣。
3. 收受依前項規定之轉交的大臣，決定實施實現與該措施要求有關之措施內容的全部或一部之措施時，應即通知內閣總理大臣該意旨；如認無實施實現與該措施要求有關之措施內容的全部或一部之措施的必要時，應即通知內閣總理大臣該意旨及其理由。
4. 內閣總理大臣於收受依前項規定所為之通知後，應即將該內容通知提出該措施要求之都道府縣首長。

（報告、進入調查等）



- 第四十三条 消費者委員会は、消費者、事業者、関係行政機関の長その他の者から得た情報その他の消費者事故等に関する情報を踏まえて必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができる。
2. 消費者委員会は、前項の規定により勧告をしたときは、内閣総理大臣に対し、その勧告に基づき講じた措置について報告を求めることができる。

(都道府県知事による要請)

- 第四十四条 都道府県知事は、当該都道府県の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。
2. 内閣総理大臣は、前項の規定による要請（以下この条において「措置要請」という。）を受けた場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に同項の書面を回付しなければならない。
  3. 前項の規定による回付を受けた大臣は、内閣総理大臣に対し、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施することとするときはその旨を、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施する必要がないと認めるときはその旨及びその理由を、遅滞なく、通知しなければならない。
  4. 内閣総理大臣は、前項の規定による通知を受けたときは、その内容を、遅滞なく、当該措置要請をした都道府県知事に通知しなければならない。

(報告、立入調査等)

第四十五條 內閣總理大臣於為施行本法之必要限度內，得向事業者要求必要之報告，使其職員進入該事業者之事務所、營業所及其他從事事業之場所，進行必要之調查或詢問，或於為調查之必要限度內，蒐取該事業者供給之物品。但於蒐取物品時，應依時價支付其對價。

2. 依前項規定為進入調查、詢問或蒐取物品之職員，應攜帶表示其身份之證明書，並於關係人請求時，出示身份證明書。
3. 第一項規定之權限，不得解為係為搜查犯罪而被容許之權限。

## 第七章 其他規定

### （權限之委任）

第四十六條 內閣總理大臣將前條第一項規定之權限及其他本法所定權限（不含依政令所定者。）委任予消費者廳首長。

2. 依前項規定委任予消費者廳首長之屬前條第一項規定所定權限中事務的一部，得依政令所定，由都道府縣首長或設有消費生活中心之市町村首長為之。

### （事務之區分）

第四十七條 依前條第二項規定由地方自治公共團體處理之事務，其為地方自治法（昭和二十二年（1947年）法律第六十七號）第二條第九項第一款所規定之第一款法定受託事務。

- 第四十五条 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるときは、時価によってその対価を支払わなければならない。
2. 前項の規定により立入調査、質問又は集取をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
  3. 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

## 第七章 雑則

### (権限の委任)

- 第四十六条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。
2. 前項の規定により消費者庁長官に委任された前条第一項の規定による権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる。

### (事務の区分)

- 第四十七条 前条第二項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務とする。

（委任予內閣府令）

第四十八條 除本法所規定者外，為實施本法之必要事項，以內閣府令定之。

（過渡措施）

第四十九條 基於本法之規定制定、修改或廢除命令時，伴隨其制訂、修改或廢除，於合理判斷屬必要範圍內者，得以該命令規定必要之過渡措施（包含關於罰則之過渡措施。）。

## 第八章 罰則

第五十條 該當下列各款情形之一者，處三年以下有期徒刑或三百萬元以下罰金，或併科之。

一. 違反依第四十一條第一項規定所為之禁止或限制者

二. 違反依第四十二條規定所為之命令者

第五十一條 違反依第四十條第二項規定所為之命令者，處一年以下有期徒刑或一百萬元以下罰金、或併科之。

第五十二條 違反第二十五條第二項規定者，處一年以下有期徒刑或五十萬元以下罰金。

第五十三條 未為或不實地為依第四十五條第一項規定之報告、或拒絕或妨礙或規避依同項規定之進入調查或蒐取、或對詢問未為答辯或為不實之答辯者，處五十萬元以下罰金。

(内閣府令への委任)

第四十八条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、内閣府令で定める。

(経過措置)

第四十九条 この法律の規定に基づき命令を制定し、又は改廃する場合においては、その命令で、その制定又は改廃に伴い合理的に必要と判断される範囲内において、所要の経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）を定めることができる。

## 第八章 罰則

第五十条 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 一. 第四十一条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者
- 二. 第四十二条の規定による命令に違反した者

第五十一条 第四十条第二項の規定による命令に違反した者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第五十二条 第二十五条第二項の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第五十三条 第四十五条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、五十万円以下の罰金に処する。

第五十四條 該當下列各款情形之一者，處三十萬元以下罰金。

- 一. 對於依第二十三條第二項第一款或第三項、或第二十七條第四項規定之報告的聽取，為不實之報告者
- 二. 拒絕或妨礙或規避依第二十三條第二項第二款或第三項、或第二十七條第二項或第四項規定之檢查，或對於依該等規定之詢問為不實之陳述者
- 三. 對於依第二十三條第二項第三款或第三項、或第二十七條第四項規定之詢問，為不實之陳述者
- 四. 違反依第二十三條第二項第四款或第三項、或第二十七條第四項規定之處分，不提出物品者
- 五. 違反依第二十三條第二項第五款或第三項、或第二十七條第四項規定之處分，未保全或移動物品者

第五十五條 法人之代表、法人或人之代理人、使用人及其他從業人員，就該法人或人之業務，有違反下列各款規定之行為時，除處罰行為者外，對該法人科處各該款所定罰金刑、對該人科處各本條之罰金刑。

- 一. 第五十條及第五十一條 一億元以下之罰金刑
- 二. 前二條 各本條之罰金刑

## 附則 節錄

（施行期日）

第五十四条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一．第二十三条第二項第一号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による報告の徴取に対して虚偽の報告をした者
- 二．第二十三条第二項第二号若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又はこれらの規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 三．第二十三条第二項第三号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 四．第二十三条第二項第四号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を提出しない者
- 五．第二十三条第二項第五号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を保全せず、又は移動した者

第五十五条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

- 一．第五十条及び第五十一条 一億円以下の罰金刑
- 二．前二条 各本条の罰金刑

## 附 則 抄

(施行期日)

1. 本法自消費者廳及消費者委員會設置法（平成二十一年（2009年）法律第四十八號）施行日起施行。

（檢討）

2. 政府應於本法施行後三年內，衡量消費者受害之發生或擴大狀況及其他經濟社會情勢等，就包含對消費者財產之重大受害在內之重大事故等的範圍進行檢討，並採取必要之措施。
3. 政府應於本法施行後經過五年時，除前項所定事項外，就本法施行狀況進行檢討，並於認有必要時，以檢討結果為基礎採取必要之措施。

## 附則 節錄

（平成二十四年（2012年）九月五日法律第七七號）

（施行期日）

- 第一條 本法自平成二十四年（2012年）十月一日起施行。但第二條之規定自平成二十五年（2013年）四月一日起施行。

（過渡措施）

- 第二條 依第一條規定所為修正後之消費者安全法之規定，於本法施行前發生之生命身體事故等，亦適用之。

（檢討）

- 第三條 政府應於本法（於第二條之情形為該規定。以下於本條中，亦同。）施行後經過五年時，就本法規定之施行狀況進行檢討，並於認有必要時，以檢討結果為基礎採取必要之措施。



1. この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の施行の日から施行する。

（検討）

2. 政府は、この法律の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。
3. 政府は、この法律の施行後五年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

## 附 則 抄

（平成二四年九月五日法律第七七号）

（施行期日）

- 第一条 この法律は、平成二十四年十月一日から施行する。ただし、第二条の規定は、平成二十五年四月一日から施行する。

（経過措置）

- 第二条 第一条の規定による改正後の消費者安全法の規定は、この法律の施行前に発生した生命身体事故等にも適用する。

（検討）

- 第三条 政府は、この法律（第二条の規定については、当該規定。以下この条において同じ。）の施行後五年を経過した場合において、この法律の規定の施行の状況について検討を加

平成二十四年（2012年）九月五日法律第七十七號之未施行內容

修正部分消費者安全法法律

第二條 修正消費者安全法（平成二十一年（2009年）法律第五十號）之一部如下。

於第二條下增定以下一項。

8. 本法之「多數消費者財產受害事態」係指，第五項第三款所列事態中，事業者進行與同款所定行為有關之交易、且該當於以下各款之一者，其因此造成多數之消費者的財產受害、或有受害之虞的情形。

- 一. 為侵害消費者之財產上利益的不當交易，且事業者向消費者所示商品、服務及權利等交易之對象的內容或交易條件與實際情形有顯著差異者
- 二. 除前款所列交易外，為侵害消費者之財產上利益的不當交易，且依政令所定者

第十四條第一項中之「第三十五條」後增定「及第三十八條第二項」。

第三十八條之標題修正如下。「（對消費者之提醒等）」

第三十八條第三項定為第三十八條第四項。

第三十八條第二項中之「前項」修正為「第一項」。

第三十八條第二項定為第三十八條第三項。

第三十八條第一項後增定次項。

え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

平成二十四年九月五日法律第七十七号の未施行内容

消費者安全法の一部を改正する法律

第二条 消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）の一部を次のように改正する。

第二条の次に次の一項を加える。

8. この法律において「多数消費者財産被害事態」とは、第五項第三号に掲げる事態のうち、同号に定める行為に係る取引であって次の各号のいずれかに該当するものが事業者により行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ、又は生じさせるおそれのあるものをいう。
- 一. 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、事業者が消費者に対して示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のものとは著しく異なるもの
  - 二. 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、政令で定めるもの

第十四条第一項中「第三十五条」の下に「及び第三十八条第二項」を加える。

第三十八条の見出しを次のように改める。

「（消費者への注意喚起等）」

第三十八条第三項を第三十八条第四項とする。

第三十八条第二項中「前項」を「第一項」に改める。

第三十八条第二項を第三十八条第三項とする。

第三十八条第一項の次に次の一項を加える。

2. 內閣總理大臣於接受依第十二條第一項或第二項、或第二十九條第一項或第二項所為之通知時、及獲得其他消費者事故等之發生的相關資訊時，為防止消費者事故等之發生或擴大、於認相當之情形，得提供有助於防止消費者受害之發生或擴大的資訊予有關行政機關首長等。

第四十條第一項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第四十條第二項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第四十條第三項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第四十條第五項中之「第二項」後增定「或第五項」。

第四十條第五項中之「第三項」後增定「或第六項」。

第四十條第五項定為第四十條第八項。

第四十條第四項中之「第二項」後增定「或第五項」。

第四十條第四項中之「或」後增定「第三項或」。

第四十條第四項定為第四十條第七項。

第四十條第三項後增定以下三項。

4. 內閣總理大臣於多數消費者財產受害事態發生時（不含為防止該多數消費者財產受害事態所致被害之擴大、或與該多數消費者財產受害事態同種或類似之多數消費者財產受害事態之發生（以下於本條中稱為「多數消費者財產受害事態所致受害之發生或擴大」。），有得基於其他法律規定實施之措施的情形。），為防止多數消費者財產受害事態所致受害之發生或擴大，於認有必要時，得勸告引發該多數消費財產受害事態之事業者，應

2. 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。

第四十条第一項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第四十条第二項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第四十条第三項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第四十条第五項中「第二項」の下に「若しくは第五項」を加える。

第四十条第五項中「第三項」の下に「若しくは第六項」を加える。

第四十条第五項を第四十条第八項とする。

第四十条第四項中「第二項」の下に「若しくは第五項」を加える。

第四十条第四項中「又は」の下に「第三項若しくは」を加える。

第四十条第四項を第四十条第七項とする。

第四十条第三項の次に次の三項を加える。

4. 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態が発生した場合（当該多数消費者財産被害事態による被害の拡大又は当該多数消費者財産被害事態と同種若しくは類似の多数消費者財産被害事態の発生（以下この条において「多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡

停止造成侵害消費者之財產上利益的不當交易及採取其他必要之措施。

5. 受到依前項規定所為勸告之事業者無正當理由未採取該勸告之相關措施時，內閣總理大臣為防止多數消費者財產受害事態所致受害之發生或擴大，於認有特別之必要時，得命令該事業者應採取該勸告之相關措施。
  
6. 內閣總理大臣為防止多數消費者財產受害事態所致受害之發生或擴大，已得實施基於其他法律規定之措施及因其他事由致認無為前項之命令的必要時，應變更或撤銷依同項規定所為之命令。

第四十一條第一項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第四十一條第二項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第四十二條第一項中之「重大消費者受害」修正為「重大生命身體受害」。

第五十一條第一項中之「第四十條第二項」後增定「或第五項」。

大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対し、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の取りやめその他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

5. 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
6. 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

第四十一条第一項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第四十一条第二項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第四十二条第一項中「重大消費者被害」を「重大生命身体被害」に改める。

第五十一条第一項中「第四十条第二項」の下に「又は第五項」を加える。

歐盟執委會

布魯塞爾，

2011 年 11 月 29 日

歐洲議會與歐洲理事會提出「消費者爭議之替代性爭議處理指令」  
之修法草案

第 2006/2004 號與歐盟指令 2009/22/EC（消費者替代爭議處理指  
令）



EUROPEAN COMMISSION

Brussels, 29.11.2011  
COM(2011) 793 final

2011/0373 (COD)

Proposal for a

**DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT  
AND OF THE COUNCIL**

**on alternative dispute resolution for consumer  
disputes and amending Regulation (EC)**

**No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on  
consumer ADR)**

{SEC(2011) 1408 final}

{SEC(2011) 1409 final}

## 立法理由備忘錄

### 1 草案內容

現行草案與「消費者線上爭議處理法規」的共通目標皆在改善內國零售市場的運行，特別是強化消費者的救濟途徑。

相當多的歐洲消費者在線上購買商品或服務時遇到困難。以 2010 年為例，20% 的歐洲消費者有此困擾。<sup>a</sup> 儘管有保護消費者的相關立法，消費者遭遇的問題仍未解決。歐洲消費者因為線上購買商品或服務發生糾紛所受損失預估為歐洲國民所得的 0.4%。

本草案除了做為補償消費者的司法手段<sup>b</sup>，亦可為成員國的消費者與商家解決糾紛的替代解決組織。這些組織旨在透過中介者的介入（包括仲裁人、協調人、調解人、政府官員與受理申訴委員會）並在庭外解決雙方間的糾紛。

---

a 歐洲氣壓計第 342 期之「消費者授權」第 169 頁。

b 舉例而言，依第 861/2007 號規範建立了歐洲小額訴訟程序，OJ L 199, 31.7.2007, p.1。

## EXPLANATORY MEMORANDUM

### 1. CONTEXT OF THE PROPOSAL

This present proposal, together with the proposal for a Regulation on Online Dispute Resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR), has to be seen in the context of efforts to improve the functioning of the retail internal market and more particularly to enhance redress for consumers.

A substantial proportion of European consumers encounter problems when buying goods and services in the internal market. In 2010, this was the case for approximately 20% of European consumers<sup>a</sup>. Despite a generally high level of consumer protection guaranteed by legislation, problems encountered by consumers are often left unresolved. The losses incurred by European consumers because of problems with purchased goods or services are estimated at 0.4% of the EU GDP.

In addition to having recourse to traditional judicial means of redress<sup>b</sup>, consumers and businesses in some Member States have the option to refer their complaints to alternative dispute resolution entities ("ADR entities"). These entities aim at resolving, out-of-court, disputes arising between parties, through the intervention of an entity (e.g. arbitrator, conciliator, mediator, ombudsman, complaints board).

---

a Eurobarometer 342, "Consumer Empowerment", p. 169.

b For example, Regulation No 861/2007 establishing a European Small Claims Procedure, OJ L 199,31.7.2007, p. 1.

歐盟執委會已採行兩種消費者替代爭議處理機構的建議<sup>a</sup>，並建立兩種替代爭議處理機構的網絡（ECC-NET<sup>b</sup>與FIN-NET<sup>c</sup>）。大多數的歐盟執委會特定立法部門已立有替代爭議處理機構的條款<sup>d</sup>與調解指令<sup>e</sup>，促使和平地解決爭議，其中包括消費者糾紛。然而，替代爭議處理機構的現況仍有許多缺失致其效用無法盡情發揮，包括適用範圍的差距、消費者與商家對這機構不了解與替代爭議處理機構的處理程序品質不一致<sup>f</sup>。

若欠缺有效的替代爭議處理機構，無疑對跨國交易也是一大挑戰（例如：語言障礙、潛在的高額成本與各成員國家的立法差異）。

- a 歐盟執委會建議書 98/257/EC 規範權責機關調解法庭外消費者糾紛的適用原則，OJ L 115, 17.4.1998, p.31 與歐盟執委會建議書 2001/310/EC 規範法庭外權責機關合意解決消費者糾紛的適用原則，OJ L 109, 19.4.2001, p.56。
- b 歐洲消費者中心網絡 (ECC-Net) 幫助消費者在面臨跨國糾紛時，得以近用其他會員國內適當的替代爭議處理機構。
- c FIN-NET 包含得以處理消費者與金融服務提供者間跨國糾紛的替代爭議處理機制。
- d 舉例而言，歐洲議會與歐洲理事會於 2009 年 7 月 13 日頒布之 2009/72/EC 指令，該指令係關於歐洲內部市場電力供應的共通原則；歐洲議會與歐洲理事會於 2009 年 7 月 13 日頒布之 2009/73/EC 指令，該指令係關於歐洲內部市場天然氣供應的共通原則 (OJ L 211, 14.8.2009, pp.55 and 94)；歐洲議會與歐洲理事會於 2008 年 4 月 23 日頒布之 2008/48/EC 指令，該指令係關於消費者信貸合約 (OJ L 133, 22.5.2008, p.66)；歐洲議會與歐洲理事會於 2000 年 6 月 8 日頒布之 2000/31/EC 指令，該指令係關於資訊社會服務的特定法律面向，特別是內部市場的電子商務（「電子商務指令」）(OJ L 178, 17.7.2000, p.1)。
- e OJ L 136, 24.5.2008, p.3.
- f 比較 2009 年 10 月歐盟替代爭議處理的利用之研究，[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), 頁 56-63；112-115；120-121。

The Commission has adopted two Recommendations on consumer ADR<sup>a</sup> and established two networks dealing with ADR (ECC-NET<sup>4</sup> and FIN-NET<sup>5</sup>). A number of EU sector-specific legislation contains a clause on ADR<sup>6</sup> and the Mediation Directive<sup>7</sup> promotes the amicable settlement of disputes, including consumer disputes. However, the analysis of the current situation identified the following main shortcomings which hinder the effectiveness of ADR: gaps in the coverage, the lack of consumer and business awareness as well as the uneven quality of ADR procedures<sup>8</sup>.

The lack of effective ADR poses particular challenges in the context of cross-border transactions (e.g. language barriers, potentially higher costs, differences in legislation between Member States).

---

a Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.4.1998, p. 31 and Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR, OJ L 109, 19.4.2001, p. 56.

4 The European Consumer Centre network (ECC-Net) helps consumers to access the appropriate ADR entity in another Member State in case of cross-border disputes.

5 FIN-NET consists of ADR schemes that handle cross-border disputes between consumers and financial services providers.

6 For example, Directive No 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive No 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in natural gas (OJ L 211, 14.8.2009, pp. 55 and 94); Directive No 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers (OJ L 133, 22.5.2008, p. 66); Directive No 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ( 'Directive on electronic commerce' ) (OJ L 178, 17.7.2000, p. 1).

7 OJ L 136, 24.5.2008, p. 3.

8 Cf. Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union of 16 October 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), pp. 56-63; 112-115; 120-121.

有鑑於上述問題，歐洲執委會提出有關替代爭議處理機構的處理方法，以確保替代爭議處理機構的組織得受理消費者的申訴案件，且跨國交易引起的糾紛也更能方便解決<sup>a</sup>。

## 2 利益團體的意見諮詢結論與影響評估

### 2.1 利益團體的專業意見彙整與諮詢

歐洲執委會已就替代爭議處理機構進行許多相關研究，包括 2009 年的「歐盟替代爭議處理機構利用之研究」<sup>b</sup>，就現行的替代爭議處理機構做了深入分析其在所有會員國的執行成效，所做的研究包括「歐盟消費者的損害賠償：消費者的經驗、感知與意見」<sup>c</sup>與「法規遵行成本的評估：包括行政成本 / 利用替代爭議處理機構的企業負擔」（2011 年）與「跨國的歐盟替代爭議處理機制」（2011 年）<sup>d</sup>。

---

a 歐洲 2020 戰略：「歐洲數位化進程」，COM(2010) 245, p.13；歐盟執委會訊息「單一市場法案」，COM(2011) 206, p.9。

b 歐盟替代爭議處理的利用之研究，2009 年消費者政策評估聯盟公聽會 (CPEC)，參 [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm)。

c 2009 年「歐盟消費者的損害賠償：消費者的經驗、感知與意見」，[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)。

d [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv /adr\\_study\\_adr\\_study\\_en.odf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv /adr_study_adr_study_en.odf)。

In view of the problems identified, the Commission undertook to propose measures on ADR that ensure that all consumer complaints can be submitted to an ADR entity and that disputes arising from cross-order transactions could be more easily resolved<sup>9</sup>.

## 2. RESULTS OF CONSULTATIONS WITH THE INTERESTED PARTIES AND IMPACT ASSESSMENT

### 2.1. Collection of expertise and consultation of interested parties

The Commission conducted several studies on ADR. These include the 2009 “*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*”<sup>10</sup> carrying out an in-depth analysis of existing ADR entities and their functioning in all Member States, the study on “*Consumer redress in the EU: consumers’ experiences, perceptions and opinions*”<sup>11</sup>, the “*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*” (2011) and the study on “*Cross-border ADR in the European Union*” (2011)<sup>12</sup>.

---

9 Europe 2020 flagship initiative: “A Digital Agenda for Europe”, COM (2010) 245, p. 13; Commission Communication “Single Market Act”, COM (2011) 206, p. 9.

10 Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, available at: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

11 “Consumer redress in the European Union: consumers’ experiences, perceptions and opinions”, 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

12 [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/\\_adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/_adr_study_en.pdf).

針對替代爭議處理的利用情形舉行之公聽會已於 2011 年 1 月舉行<sup>a</sup>。當日對於替代爭議處理形成高度共識，易言之，所有與會者同意其有必要持續強化替代爭議處理，以增進內國市場的運行。其餘多數的與會者則支持歐盟的行動，認為有必要提昇替代爭議處理機構的處理程序品質，且應特別適用於因跨國交易與數位環境引發的糾紛。這些與會者的主張應建立共通的原則，作為有效替代爭議處理機構程序之依據，例如公正性、透明性、有效性與公平性。許多與會者則支持消費者線上爭議處理程序，其特別適用於電子商務交易，小額糾紛的申訴案件量不斷增加的場合。

2011 年 3 月歐洲執委會與歐洲議會共同組成一個名為「內國市場與消費者之替代爭議處理機構」的高峰會議，同樣邀請約 200 個利益團體與會參加。這場集會的與會人士對替代爭議處理機構的發展普遍表示支持，包括消費者線上爭議處理機構，不僅消費者可因此受惠，也同時強調歐盟採取的行動有其迫切性。另於 2011 年 4 月，另場名為「替代爭議處理機構：如何使其運行更為順暢？」的研討會則於歐洲消費者高峰會議期間舉行<sup>b</sup>，計有 60 個利益關係者參與。

另有許多輔助資源的投入，特別是由歐洲執委會於 2010 年 12 月至 2011 年 1 月間舉行了企業諮商，參與的對象會歐洲商業測試座談小組<sup>c</sup>；後於 2011 年 3 月至 5 月間透過中小企業 (Small and

a 公聽會係為了討論替代爭議處理 (ADR) 的利用情形，替代爭議處理做為歐洲商業交易與實務相關的爭議解決途徑：[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

b [http://www.european-consumer-summit.edu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.edu/workshops3_en.asp).

c 向歐盟會員國的 335 家公司諮詢其對替代爭議處理的經驗與看法：[http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).



A public consultation on the use of ADR was launched in January 2011<sup>13</sup>. There appeared to be a high degree of consensus as to the subject of ADR: all respondents agreed on the need to further develop ADR in order to improve the functioning of the internal market. The vast majority of respondents also supported action at EU level and stressed the need for quality ADR procedures which should be available particularly for disputes arising from cross-border transactions and in the digital environment. In their view, effective ADR procedures should be guided by a number of common principles, such as impartiality, transparency, effectiveness and fairness. Many respondents supported the improvement of ODR procedures, in particular for e-commerce transactions, where there are an increasing number of complaints especially for low-value cases.

In March 2011, the Commission services together with the European Parliament organised a summit on "Alternative Dispute Resolution for internal market and consumers", which brought together some 200 interested parties. The debate showed general support for the development of ADR, including ODR, for consumers and highlighted the need for EU action. In April 2011, a workshop on "ADR: how to make it work better?" was organised within the European Consumer Summit<sup>14</sup> with 60 stakeholders participating.

Complementary input was provided, in particular, through a business consultation conducted by the Commission services between December 2010 and January 2011 through the European Business Test Panel<sup>15</sup> and

---

13 Public consultation on the use of alternative dispute resolution (ADR) as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the EU:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

14 [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

15 335 companies from all EU Member States were consulted on their experiences and views on ADR: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

Medium Size Enterprises, SME) 問卷平台<sup>a</sup> 舉行另一場商業諮商。

此外，前開的諮商對象也包括歐洲資料保護監督者 (European Data Protection Supervisor, EDPS)。

## 2.2 影響評估

歐洲執委會提出詳細的影響評估，分析「替代爭議處理機構範圍、資訊與品質」與「跨國電子商務交易之消費者線上爭議處理機制」二者立法政策的範圍與選擇。影響評估的分析結果指出惟有結合替代爭議處理機構與消費者線上爭議處理機構，始得確保得以公正性、透明性、有效性與公平性的手段，於法庭外解決內國或跨國的消費者糾紛。尤有甚者，「架構指令」是最有效的方式，用以確保替代爭議處理機構在各會員國一體適用，助於對消費者宣導替代爭議處理機構且能確保替代爭議處理機構組織依據特定的品質原則執行。全面的替代爭議處理機構一旦以全歐盟的消費者線上爭議處理機構系統做為基礎而建立基本架構，將可有效解決跨國的電子商務交易糾紛。

## 3 草案的立法架構

### 3.1 草案的主要內容

#### 3.1.1 確保替代爭議處理機構程序全面適用所有消費者爭議

---

a 在諮詢過程中，927 家中小企業就替代爭議處理相關的問題作答。

a business consultation conducted between March and May 2011 via the SME survey platform<sup>16</sup>.

The European Data Protection Supervisor (EDPS) was also consulted.

## 2.2. Impact assessment

The Commission has carried out a detailed impact assessment (IA), analysing a range of policy options for both "*ADR coverage, information and quality*" and "*ODR for cross-border e-commerce transactions*". The IA concluded that only a combination of two instruments on ADR and ODR can ensure access to impartial, transparent, effective and fair means to resolve domestic and cross-border consumer disputes out-of-court. In particular, a Framework Directive is the most appropriate way to ensure full ADR coverage in all Member States, to inform consumers about ADR and to ensure that ADR entities respect specific quality principles. Full ADR coverage will create the required framework on the basis of which an EU-wide ODR system can effectively deal with disputes relating to cross-border e-commerce transactions.

## 3. LEGAL ELEMENTS OF THE PROPOSAL

### 3.1. Main elements of the proposal

#### 3.1.1. *Ensuring that ADR procedures exist for all consumer disputes*

---

<sup>16</sup> During this consultation 927 small and medium size enterprises responded to questions regarding ADR.

在現行草案下，會員國應確保消費者與商家之間因商品販售或服務提供引起的糾紛，替代爭議處理機構的機構皆能受理，包括透過線上途徑受理。為使各會員國遵守其應盡的義務，會員國得利用現有的替代爭議處理機構，並視其需要再就適用範圍調整；或，會員國亦可建立全新的替代爭議處理機構或是現有的跨部門機構。

現行草案適用所有消費者與商家從商品販售或服務提供引發的糾紛，包括消費者對商家提出的申訴與商家對消費者提出的申訴。現行草案適用於所有替代爭議處理機構，只要其致力於解決消費者與商家的糾紛，透過在法庭外以第三方介入爭議解決的機構，包括調解程序與具有居中裁決特質的非司法程序，例如消費者申訴委員會的先前程序、仲裁與調解程序。現行草案不適用於商家運行的消費者申訴處理系統，也不適用於專由商家僱用的員工負責處理消費爭議的爭議處理機構。現行草案亦排除適用雙方直接的溝通協調。

### 3.1.2 替代爭議處理機構與合作的資訊

一旦糾紛發生，消費者必須能夠立即認明哪個替代爭議處理機構得以處理糾紛。尤有甚者，本草案欲確保消費者可在商家提供的主要商業文件中找到可行的替代爭議處理機構相關資訊，或是網路商家的網站上也有刊登相關資訊。除此之外，商家負有義務向消費者告知其是否採行替代爭議處理機構，消費者是否得利用該機構向商家提出申訴。前開通知義務對商家而言，也是促使商家更加頻繁利用替代爭議處理機構的誘因。

Under the present proposal, Member States shall ensure that all disputes between a consumer and a trader arising from the sale of goods or the provision of services can be submitted to an ADR entity, including through online means. In order to fulfil their obligation, Member States may use existing ADR entities and adjust their scope of application, if needed; or they may create new ADR entities or a residual cross-sectoral entity.

The present proposal covers disputes between consumers and traders arising from the sale of goods or the provision of services. This includes complaints filed by consumers against traders but also complaints filed by traders against consumers. The present proposal applies to ADR entities that seek to resolve disputes between consumers and traders out-of-court through the intervention of a dispute resolution entity. It covers in particular mediation procedures but also non-judicial procedures of an adjudicatory nature, such as procedures before consumer complaint boards, arbitration and conciliation procedures. The present proposal does not apply to consumer complaint handling systems operated by the trader nor to dispute resolution entities where the natural persons in charge of dispute resolution are employed exclusively by the trader. It also excludes direct negotiations between the parties.

### *3.1.2. Information on ADR and cooperation*

When disputes arise, consumers must be able to quickly identify which ADR entities are competent to deal with their dispute. To this end, this proposal ensures that consumers will be able to find information on the competent ADR entity in the main commercial documents provided by the trader and, where a trader has a website, on that website. In addition, traders will have to inform consumers on whether or not they commit to use ADR in relation to complaints lodged against them by

於現行草案規範下，各會員國應確保該國的消費者面臨跨國爭議時能獲得協助。會員國得將此任務委託歐洲消費者中心網絡(ECC-net)，該單位乃現行專責引導消費者利用替代爭議處理機構，並確保該機構得以處理跨國糾紛。

於現行草案規範下，替代爭議處理機構將希望列入特定區域的網絡成員，以便於該區域的爭議處理。此外，現行草案也鼓勵各個替代爭議處理機構與內國主管機關之間的通力合作，以確保保護消費者的立法徹底執行。

現行草案條款中包括應嚴格確保保密性與資料保護，使其與相關的歐盟立法相符。

### 3.1.3 替代爭議處理機構的品質

現行草案目的在於確保替代爭議處理機構遵循公正性、透明性、有效性與公平性等四大品質控管原則。前開原則為兩份歐盟執委會建議書所明揭。一旦將前開原則賦予拘束效果，現行草案將創造一個健全的環境，不僅提供替代爭議處理也可同時強化消費者與商家在替代爭議處理程序中的保密性。

替代爭議處理機構的透明化應確保各方在進行替代爭議處理程序前，獲知其決策所需之所有資訊。替代爭議處理程序必須具有效率且避免法院程序必有的缺點，包括成本、時間長度與複雜程度。

a consumer. This obligation will act as an incentive for traders to use ADR more frequently.

Under the present proposal, Member States shall ensure that consumers can obtain assistance when they are involved in a cross-border dispute. Member States may delegate responsibility for this task to their centres of the European Consumer Centre Network (ECC-net) which currently performs the function of guiding consumers to the ADR entities competent to deal with their cross-border disputes.

Under the proposal, ADR entities will be encouraged to become members of networks of ADR entities in sector-specific areas when they deal with disputes in that area. In addition, the present proposal encourages cooperation between ADR entities and national authorities entrusted with the enforcement of consumer protection legislation.

The present proposal contains provisions ensuring the respect of strict guarantees of confidentiality and data protection, in compliance with the relevant Union legislation.

### *3.1.3. Quality of ADR entities*

The present proposal aims at ensuring that ADR entities respect the quality principles of impartiality, transparency, effectiveness and fairness. Such principles have been laid down in two Commission Recommendations. By giving a binding effect to these principles, the present proposal will create a level playing field for ADR and strengthen the confidence of both consumers and traders in ADR procedures.

Transparency of ADR entities should guarantee that the parties receive all the information they need to take an informed decision before engaging in an ADR procedure. ADR procedures should be effective

基於現有的統計結果，現行草案要求爭議應在 90 日內解決。為確保所有消費者都能利用替代爭議處理程序，現行草案明文不應對消費者收取費用或是收取的費用應為適當。

### 3.1.4 監督

為確保替代爭議處理機構正常運作並對消費者與商家獲得有品質的服務，替代爭議處理機構應受到嚴格監督。各會員國應設置有權的專責機關負責監督其域內替代爭議處理機構的運作。各個專責機關間應確保替代爭議處理機構向其傳達資訊的管道維持暢通，不論現行草案是否就替代爭議處理機構設有品質要求的控管規範。除此之外，有權的專責機關將定期報告替代爭議處理機構的發展與運作。每隔三年，歐盟執委會必須向歐洲議會與歐洲理事會報告本指令的適用情況。

## 3.2 補充原則

本草案乃基於歐盟運作協定第 114 條規定所訂立。

在歐盟的體制裡，一個妥適運行的替代爭議處理機構，其發展有賴於各會員國既存的替代爭議處理機構與法規傳統，將可幫助消費者在內國零售市場的消費信心，包括電子商務環境，同時也能開創新商機。各會員國的獨立動作可能導致後續替代爭議處理的分裂，最終可能造成消費者與商家在內國市場受到不公平的對待，消費者在歐盟區域內也將因不同的層級而有不同的救濟方式。至



and address certain shortcomings associated with court procedures, such as costs, length and complexity. Based on the results of existing studies, the present proposal requires that disputes should be resolved within 90 days. In order to ensure that ADR procedures remain accessible to all consumers, the present proposal provides that they should be free of charge or of moderate costs for consumers.

### *3.1.4. Monitoring*

In order to ensure that ADR entities function properly and provide quality services for consumers and traders, they should be closely monitored. In each Member State, a competent authority will be in charge of monitoring the functioning of ADR entities established on its territory. The competent authorities will *inter alia* assess, on the basis of information notified to them by ADR entities, whether a given ADR entity respects the quality requirements laid down by the present proposal. In addition, the competent authorities will publish regular reports on the development and functioning of ADR entities. Every three years, the Commission will report to the European Parliament and the Council on the application of the Directive.

## **3.2. Subsidiarity principle**

The proposal is based on Article 114 of the Treaty on the Functioning of the European Union.

The development of a well-functioning ADR system within the Union, built on existing ADR entities in the Member States and respecting their legal traditions, will strengthen consumer confidence in the retail internal market, including in the area of e-commerce. It will also open up new opportunities for businesses. Action by Member States alone is likely to result in further fragmentation of ADR, which in turn

於在歐盟層級應如同本草案所提議地提供歐洲消費者相同等級的保護與增進各事業體間的競爭，因而增進跨國產品與服務的交易。

於歐盟層級就替代爭議處理機構與程序界定共同原則與規則後，各會員國將擁有明確的優勢可確保消費者糾紛得以有效且獲得充分的救濟，無論該糾紛起源於國內或跨國交易。此外，替代爭議處理程序的品質亦可確保與歐盟層級的要求相符。

各國就替代爭議處理程序的歧異（或是欠缺）顯示各會員國各自採取的行動對消費者與商家並未提供滿意的解決方式。有效能且有效率的跨國替代爭議處理根基於內國健全的替代爭議處理機構，同時也是呼應全歐盟的消費者線上爭議處理機構。

### 3.3 比例性

本草案符合比例原則，理由如下：

本草案規範皆在遂其目的的必要範圍內，該草案並非全面規範替代爭議處理的所有面向，而是聚焦於法庭外爭議處理的部分。本指令的架構乃以既存的替代爭議處理機構為基礎，至於達成本指令目的的形式與方法，則留待各會員國自行決定。

would contribute to unequal treatment for consumers and traders in the internal market and create diverging levels of consumer redress in the Union. Action at Union level, such as proposed, should provide European consumers with the same level of protection and promote competitive practices amongst businesses, thus increasing the exchange of products or services across borders.

Defining at Union level common principles and rules for ADR entities and ADR procedures in all Member States will have the clear advantage of ensuring an effective and adequate treatment of consumer disputes arising from domestic or cross-border transactions. It will also ensure that quality levels of ADR procedures are more homogenous in the Union.

The divergence in national policies on ADR procedures (or the lack thereof) shows that unilateral action by Member States does not lead to a satisfactory solution for consumers and businesses. Efficient and effective ADR for cross-border disputes requires a well-functioning system of domestic ADR entities on which the EU-wide ODR platform will be anchored.

### **3.3. Proportionality**

The proposal complies with the proportionality principle for the following reasons:

The proposal does not go beyond what is strictly necessary to achieve its objectives. It does not regulate all aspects of ADR but focuses on some key aspects of out-of-court dispute resolution. The framework Directive will build on ADR entities that already exist and will leave the choice of form and methods to achieve the results expected to Member States.

本草案希望商家與各會員國能以最少的成本達成本草案的目的，同時也應避免重複的花費或不必要的行政負擔。

#### 4 與預算相關的影響

本草案對歐盟預算不會造成任何影響，因此本草案將不附上任何預算數據的統計。

The objectives of this proposal will be achieved at the lowest costs to businesses and Member States, while avoiding duplication of expenses and unnecessary administrative burdens.

## 4. BUDGETARY IMPLICATION

This proposal does not have an impact on the EU budget. Therefore no financial statement is attached to the proposal.

## 歐洲議會與歐洲理事會提出「消費者爭議替代性爭議處理指令」之修法草案

### 第 2006/2004 號與歐盟指令 2009/22/ EC （消費者替代爭議處理指令）

歐洲議會與歐洲理事會  
尊重「歐洲聯盟運作方式條約」，特別是該條條約的第 114 條，

尊重歐盟執委會提出的草案<sup>a</sup>，  
將立法草案提呈內國議會後，

尊重歐洲經濟與社會委員會的意見<sup>b</sup>，  
並諮詢歐洲資料保護指導者的意見後，

依循正常立法程序，  
有鑑於

---

a OJ C ..., ..., p... .

b OJ C ..., ..., p... .

2011/0373 (COD)

Proposal for a  
DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT  
AND OF THE COUNCIL

on alternative dispute resolution for consumer  
disputes and amending Regulation (EC)  
No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC  
(Directive on consumer ADR)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE  
EUROPEAN UNION,

Having regard to the Treaty on the Functioning of the European Union,  
and in particular Article 114 thereof,

Having regard to the proposal from the European Commission<sup>17</sup>,

After transmission of the draft legislative act to the national  
Parliaments,

Having regard to the opinion of the European Economic and Social  
Committee<sup>18</sup>,

After consulting the European Data Protection Supervisor,

Acting in accordance with the ordinary legislative procedure,

---

17 OJ C ..., ..., p... .

18 OJ C ..., ..., p... .

- (1) 「歐洲聯盟運作方式條約 (The Treaty on the Functioning of the European Union, TFEC)」第 169 條第 (1) 項與 169 條第 (2) 項明文歐盟必須提供高標準的消費者保護，並透過該條約第 114 條規定的方式達成前開目的。「歐洲聯盟基本權利憲章 (Charter of Fundamental Rights of the European Union)」第 38 條明文歐盟政策應確保消費者的保護達到相當的高標準。
- (2) 依據「歐洲聯盟運作方式條約」第 26 條第 (2) 項規定，內部市場是個沒有內部障礙的區域，可確保商品或服務的自由流通。為使消費者對內部市場擁有信心並從中獲益，有必要提供簡易且低成本的途徑，以解決因商品販售或服務提供產生的爭議。這種途徑不僅適用於線上交易，同時也適用於非線上交易，對於跨國的消費商店尤其重要。
- (3) 替代爭議處理提供了簡易、快速與低成本的庭外解決機構，以處理消費者與商家之間的糾紛。然而，替代爭議處理在歐盟各國間仍然不足。為使消費者能充分利用該機構，有必要使替代爭議處理適用於各種消費者爭議，替代爭議處理程序的品質必須確保一致，且該程序必須讓消費者與商家知悉。此外，替代爭議處理機構必須有效處理跨國糾紛。
- (4) 在「單一市場法案 (Single Market Act)<sup>a</sup>」中，歐洲執委會已指示替代爭議處理的立法必須包括電子商務面向，將其作為強化單一市場成長與信心的十二種手段之一。

---

a 歐洲執委會向歐洲議會、歐洲理事會、經濟與社會委員會與地區委員會進行溝通：單一市場法案 - 強化單一市場成長與信心的十二種手段，「共同合座椅創造新成長」，COM(2011) 206 final. P.9.



Whereas:

- (1) Article 169(1) and Article 169(2)(a) of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) provide that the Union is to contribute to the attainment of a high level of consumer protection through the measures adopted pursuant to Article 114 thereof. Article 38 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union provides that Union policies shall ensure a high level of consumer protection.
- (2) In accordance with Article 26(2) TFEU, the internal market is to comprise an area without internal frontiers in which the free movement of goods and services is ensured. In order for consumers to have confidence in and benefit from the internal market, it is necessary that they have access to simple and low-cost ways of resolving disputes which arise from the sale of goods or the provision of services. This applies to offline as well as to online transactions, and is particularly important when consumers shop across borders.
- (3) Alternative dispute resolution offers a simple, fast and low-cost out-of-court solution to disputes between consumers and traders. However, alternative dispute resolution is not yet sufficiently developed across the European Union. In order for consumers to fully exploit its potential, it is necessary that alternative dispute resolution is available for all types of consumer disputes, quality levels of ADR procedures are even and consumers and traders are aware of such procedures. It is also necessary that ADR entities handle cross-border disputes effectively.
- (4) In its Single Market Act<sup>19</sup>, the Commission has identified legislation on alternative dispute resolution which includes an electronic commerce dimension as one of the twelve levers to boost growth

---

<sup>19</sup> Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the economic and social Committee and the Committee of the Regions: Single Market Act – Twelve levers to boost growth and strengthen confidence, “Working together to create new growth”, COM (2011) 206 final, p. 9.

- (5) 歐洲理事會邀請歐洲議會與歐洲理事會在 2012 年年末，必須達成的首要目標就是對單一市場帶來一種全新的推動力量<sup>a</sup>。
- (6) 歐盟內部替代爭議處理的完善運作之發展，乃強化消費者對內部市場信心所必要，包括電子商務市場。前開發展必須以各會員國既有的替代爭議處理程序為基礎，並遵行各國的法規。
- (7) 本指令必須適用於消費者與商家在各種商業活動進行的商品販售與服務提供而產生的契約糾紛，包括消費者對商家提出的申訴與商家對消費者提出的申訴。本指令不適用商家與商家間的糾紛，然而，本指令不得禁止各會員國採行或維持處理這類糾紛的庭外解決程序之規定。
- (8) 「消費者」的定義應包括所有進行交易的目的與其交易、商業、行業或專業無關之任何自然人。然而，若依契約規範，其目的部分屬人的交易內而部分不屬之（雙重目的契約）且交易目的是特定且未逾越整體的供應內容，該人亦應認定為消費者。
- (9) 本指令不應歧視歐洲議會與歐洲理事會就民事與商業事項調

---

a 2011 年 3 月 24-25 日歐洲理事會決議，EUCO 10/11, p.4; 另參 2011 年 10 月 23 日歐洲理事會決議，EUCO 52/11, pp. 1-2。

and strengthen confidence in the Single Market.

- (5) The European Council has invited the Parliament and the Council to adopt, by the end of 2012, a first set of priority measures to bring a new impetus to the Single Market.<sup>20</sup>
- (6) The development within the European Union of well-functioning alternative dispute resolution is necessary to strengthen consumers' confidence in the internal market, including in the area of e-commerce. Such development should build on existing ADR procedures in the Member States and respect their legal traditions.
- (7) This Directive should apply to contractual disputes between consumers and traders that are arising from the sale of goods or provision of services in all economic sectors. This should include complaints submitted by consumers against traders but also complaints submitted by traders against consumers. This Directive should not apply to disputes between traders; however, it should not prevent Member States from adopting or maintaining in force provisions on procedures for the out-of-court resolution of such disputes.
- (8) The definition of “consumer” should cover natural persons who are acting outside their trade, business, craft or profession. However, if the contract is concluded for purposes partly within and partly outside the person's trade (dual purpose contracts) and the trade purpose is so limited as not to be predominant in the overall context of the supply, that person should also be considered as a consumer.
- (9) This Directive should be without prejudice to Directive 2008/52/

---

<sup>20</sup> Conclusions of the European Council of 24-25 March 2011, EUCO 10/11, p. 4; see also Conclusions of the European Council of 23 October 2011, EUCO 52/11, pp. 1-2.

解頒布的 2008/52/EC 指令<sup>a</sup>、歐洲理事會就民事與商業事項管轄權與判決執行而於 2000 年 12 月 22 日頒布的第 44/2001(EC) 號法規<sup>b</sup>、歐洲議會與歐洲理事會就非契約義務的法律適用而於 2007 年 7 月 11 日頒布之第 864/2007 (EC) 號法規 (“Rome II”)<sup>c</sup> 與歐洲議會與歐洲理事會就契約義務的法律適用而於 2008 年 6 月 17 日頒布之第 593/2008 (EC) 號法規 (“Rome I”)<sup>d</sup>。

(10) 本指令不應逾越任何目的在於鼓勵替代爭議處理機構專責設立的相關歐盟立法。一旦特定專責機關的立法明文替代爭議處理機構的相關設立，本指令僅在該立法漏未以最低程度確保消費者保護的標準一致時，始得優先適用。

(11) 替代爭議處理機構在歐盟間具有高度的歧異性，各會員國間亦同。本指令應一體適用所有透過替代爭議處理機構解決糾紛的處理機構。於替代爭議處理機構架構外，臨時就某一消費者與某一商家間的特定糾紛而設立之仲裁程序，即不得視為替代爭議處理程序。

(12) 本指令不應適用於由商家雇用自然人負責的爭議處理機構之先前程序，亦不適用於由商家管理之消費者申訴處理系統的先前程序。本指令也不適用於雙方直接的溝通協調。此外，

---

a OJ L 136, 24.5.2008, p.3.

b OJ L 12, 16.1.2001, p.32.

c OJ L 199, 31.7.2007, p. 40.

d OJ L 177, 4.7.2008, p.6.

EC of the European Parliament and of the Council of May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters<sup>21</sup>, Regulation (EC) No 44/2001 of the Council of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters<sup>22</sup>, Regulation (EC) No 864/2007 of the European Parliament and of the Council of 11 July 2007 on the law applicable to non-contractual obligations ( “Rome II” )<sup>23</sup> and Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations ( “Rome I” )<sup>24</sup> .

- (10) This Directive should prevail over Union legislation which contains provisions aimed at encouraging the setting up of ADR entities in a specific sector. Where sector-specific legislation mandates the setting up of such entities, this Directive should prevail only to the extent that such legislation does not ensure at least an equivalent degree of consumer protection.
- (11) ADR entities are highly diverse across the Union but also within the Member States. This Directive should cover any entity that is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an ADR procedure. An arbitration procedure which is created outside the framework of an ADR entity on an ad hoc basis for a single dispute between a consumer and a trader should not be considered as an ADR procedure.
- (12) This Directive should not apply to procedures before dispute resolution entities where the natural persons in charge of dispute resolution are employed exclusively by the trader nor to

---

21 OJ L 136, 24.5.2008, p. 3.

22 OJ L 12, 16.1.2001, p. 32.

23 OJ L 199, 31.7.2007, p. 40.

24 OJ L 177, 4.7.2008, p. 6.

本指令亦不適用於法官在司法程序中就相關糾紛作成的和解。

- (13) 各會員國應確保本指令適用的糾紛皆能透過替代爭議處理機構解決，以符合本指令要求。各會員國應保持彈性以達到本指令要求的義務，不論是透過既有的替代爭議處理機構或是調整該機構的適用範圍，甚至若有需要應新設立替代爭議處理機構。本指令不應要求各會員國在每個零售部門設立特定的替代爭議處理機構。各會員國應保持彈性，設立固定的替代爭議處理機構以解決糾紛，而不要求設立特定的專責機構。
- (14) 本指令不應歧視設立於某一會員國境內卻適用另一會員國替代爭議處理機構的商家。會員國應鼓勵這種機構的發展。
- (15) 本指令不應對會員國有所歧視，當會員國為共同處理相同或近似的某一商家與多數消費者間的糾紛而引導或進行之替代爭議處理程序。該程序可視為是歐盟內部共同替代爭議處理機構的初步處理程序。
- (16) 本指令規範之糾紛及其相關的資訊處理程序，應符合各會員國依歐洲議會與歐洲理事會於 1995 年 10 月 24 日頒布與個人資料保護與個人資料處理與自由傳輸相關規範之 95/46/EC 指令而訂定與個人資料保護相關之法律、法規或行政規定。

procedures before consumer compliant handling systems operated by the trader. It should not apply to direct negotiations between the parties. Furthermore, it should not apply to attempts made by a judge to settle a dispute in the course of a judicial proceeding concerning that dispute.

- (13) Member States should ensure that disputes covered by this Directive can be submitted to an ADR entity fulfilling the requirements set out in this Directive. Member States should have the possibility to fulfil this obligation by relying on existing ADR entities and adjusting their scope of application, if needed, or by providing for the creation of new ADR entities. This Directive should not oblige Member States to create a specific ADR entity in each retail sector. Member States should have the possibility to provide for the creation of a residual ADR entity that deals with disputes for the resolution of which no specific entity is competent.
- (14) This Directive should be without prejudice to traders established in a Member State being covered by an ADR entity which is located in another Member State. Member States should encourage the development of such entities.
- (15) This Directive should be without prejudice to Member States maintaining or introducing ADR procedures dealing jointly with identical or similar disputes between a trader and several consumers. Such procedures can be seen as a preliminary step to further developing collective ADR procedures within the Union.
- (16) The processing of information relating to disputes covered by this Directive should comply with the rules on the protection of personal data laid down in the laws, regulations and administrative provisions of the Member States adopted pursuant to Directive

- (17) 負責替代爭議處理的自然人必須能夠抵抗可能影響其處理糾紛的壓力，始被認為盡到公平。尤須注意的是必須確保替代爭議處理機構的資方或組織為糾紛的一方時，不應有壓力的介入。
- (18) 為確保替代爭議處理機構與程序的透明化，雙方必須在進行替代爭議處理程序前，收到所有為做成知情決策的必要相關資訊。
- (19) 替代爭議處理程序須有效率，其應提供簡易且快速的程序，通常不超過 90 天。替代爭議處理機構須視處理之糾紛的複雜程度彈性延長期間。
- (20) 替代爭議處理程序不可收費或是費用對於消費者而言須為合理，如此消費者始得經濟且合理地使用該程序。
- (21) 替代爭議處理程序必須公平，爭議的雙方必須被確實告知其權利與其在替代爭議處理程序中作成選擇的後果。
- (22) 當有爭議產生時，消費者必須能夠迅速地找到有能力受理其申訴的替代爭議處理機構，並知悉相關商家是否參與提交替代



95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

- (17) The natural persons in charge of alternative dispute resolution should only be considered impartial if they cannot be subject to pressure that potentially influences their attitude towards the dispute. There is a particular need to ensure the absence of such pressure where ADR entities are financed by one of the parties to the dispute or an organisation of which one of the parties is a member.
- (18) In order to ensure the transparency of ADR entities and of ADR procedures it is necessary that the parties receive all the information they need to take an informed decision before engaging in an ADR procedure.
- (19) ADR procedures should be effective. They should provide for a simple and fast procedure whose duration generally does not exceed 90 days. The ADR entity should be able to extend this time period when the complexity of the dispute in question so demands.
- (20) ADR procedures should be free of charge or of moderate costs for consumers so that it remains economically reasonable for consumers to use such procedures.
- (21) ADR procedures should be fair so that the parties to a dispute are fully informed about their rights and the consequences of the choices they make in the context of an ADR procedure.
- (22) When a dispute arises it is necessary that consumers are able to identify quickly which ADR entities are competent to deal with

爭議處理機構的處理程序。故商家必須提供主要的營業文件或在網站上提供相關資訊。前開義務不應歧視歐洲議會與歐洲理事會就消費者權利於 2011 年 12 月 25 日頒布之 2011/83/EU 指令第 6 條第 (1) 項第 (t) 款、第 7 條第 (1) 項與第 8 條規定<sup>a</sup>。2011/83/EU 指令第 6 條第 (1) 項第 (t) 款規定明文若於遠距或營業場所外之消費契約，商家必須在消費契約向消費者生效前，先向消費者告知其得利用庭外申訴方式或救濟機構向商家請求賠償，與利用前開管道的方式。2011/83/EU 指令第 7 條第 (1) 項規定則明文若於營業場所外之消費契約，前開資訊必須書面提供，除非消費者同意，商家始得於其他耐用的媒介上公告前開資訊。

- (23) 當消費者對商家提出申訴時，本指令並無明文商家必須強制參加替代爭議處理程序或是處理結果對商家有法律拘束性。然而，本指令不歧視任何內國法規定商家必須強制參加此類程序或是該結果對其具法律拘束力，只要前提是該立法不影響雙方行使其司法權利用司法體系救濟，此乃「歐州聯盟基本權利憲章」第 47 條所保障。

- (24) 各會員國應確保替代爭議處理機構適用於跨國糾紛的處理。

---

a OJL ..., ..., p. ...

their complaint and to know whether or not the trader concerned will participate in proceedings submitted to an ADR entity. Traders should therefore provide such information on their main commercial documents and, where they have a website, on their websites. This obligation should be without prejudice to Articles 6(1)(t), 7(1) and 8 of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights<sup>25</sup>. Article 6(1)(t) of Directive 2011/83/EU stipulates for consumer contracts concluded at a distance or off premises that the trader has to inform the consumer about the possibility of having recourse to an out-of-court complaint and redress mechanism to which the trader is subject, and the methods for having access to it, before the consumer is bound by the contract. Article 7(1) of Directive 2011/83/EU provides that, in the case of off-premises contracts, this information must be provided on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium.

(23) This Directive does not prescribe that participation of traders in ADR procedures be mandatory or that the outcome of such procedures be binding on traders, when a consumer has lodged a complaint against them. However, this Directive is without prejudice to any national rules making the participation of traders in such procedures mandatory or their outcome binding on traders, provided that such legislation does not prevent the parties from exercising their right of access to the judicial system as guaranteed in Article 47 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union.

(24) Member States should ensure that ADR entities cooperate on the resolution of cross-border disputes.

---

<sup>25</sup> OJ L ..., ..., p. ....

- (25) 旨在促進跨國爭議解決的替代爭議處理機構網絡，例如金融服務領域的 FIN-NET，應在歐盟間特別強化。各會員國應鼓勵替代爭議處理機構成為該網絡的一部分。
- (26) 各個替代爭議處理機構間的封閉合作與歐盟消費者保護相關立法的國內執法主管機關應強化該歐盟立法的適用。
- (27) 為確保替代爭議處理機構的運行妥適且有效率，應對其進行嚴格監控。歐洲執委會與本指令下的有權主管機關應出版與更新符合本指令的替代爭議處理機構名單。其他主體例如替代爭議處理機構、消費者團體、商業團體與「歐洲消費者中心網絡 (European Consumer Centre Network)」亦應列入名單。此外，有權主管機關應出版定期報告，報導替代爭議處理機構發展與運行。替代爭議處理機構須通知有權主管機關特定資訊，作為出版報告的基礎。各會員國應鼓勵替代爭議處理機構於提供資訊時，適用歐盟執委會建議 2010/304/EU 之消費者申訴與請求之統一分級與報告方法<sup>a</sup>。
- (28) 會員國必須明文罰則以適用於違反本指令規定時，包括商家應對消費者盡到資訊告知義務與替代爭議處理機構應對有權主管機關盡到資訊告知義務並確保執行。該罰則必須有效率、符合比例原則與具有懲戒效果。

---

a OJ L 136, 2.6.2010, p.1.

- (25) Networks of ADR entities which facilitate the resolution of cross-border disputes, such as FIN-NET in the area of financial services, should be strengthened within the Union. Member States should encourage ADR entities to become part of such networks.
- (26) Close cooperation between ADR entities and national authorities entrusted with the enforcement of Union legislation on consumer protection should strengthen the effective application of such Union legislation.
- (27) In order to ensure that ADR entities function properly and effectively, they should be closely monitored. The Commission and competent authorities under this Directive should publish and update a list of ADR entities that comply with this Directive. Other bodies, such as ADR entities, consumer associations, business associations and the European Consumer Centre Network, should also publish this list. In addition, competent authorities should publish regular reports on the development and functioning of ADR entities. ADR entities should notify to competent authorities specific information on which those reports should be based. Member States should encourage ADR entities to provide such information using Commission Recommendation 2010/304/EU on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries<sup>26</sup>.
- (28) It is necessary that Member States lay down penalties for infringements of the provisions of this Directive relating to consumer information by traders and information to be notified to competent authorities by ADR entities and ensure that they are enforced. The penalties should be effective, proportionate and dissuasive.

---

<sup>26</sup> OJ L 136, 2.6.2010, p.1.

- (29) 歐洲議會與歐洲理事會於2004年10月27日頒布的第2006/2004 (EC) 號法規，其規範各內國主管機關必須為消費者保護法令的執行共同合作（消費者保護合作法規）<sup>a</sup> 的規定應修法，將本指令作為該法規附件，以強化本指令執行的跨國合作。
- (30) 歐洲議會與歐洲理事會於2009年4月23日頒布之2009/22指令，其規範消費者利益保護的禁制令（禁制令指令）<sup>b</sup> 的規定應修法，將本指令作為該法規附件，以確保本指令規範的消費者集體利益受到保護。
- (31) 本指令的目的在於提供高標準的消費者保護以確保內國市場正常運作，但在會員國層級不易達到前開目的，在歐盟層級才能充分實現。歐盟得採行的措施應符合「歐盟條約 (the Treaty on European Union)」第5條規定的權力分散原則。此外，為符合同條明文的比例原則，本指令為達成目的亦不可逾越必要手段。
- (32) 本指令尊重基本權利並遵守「歐州聯盟基本權利憲章」揭示的原則，特別是其中的第7條、第8條、第38條與第47條規定。

---

a OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

b OJ L 110, 1.5.2009, pp. 30-36.

- (29) Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation)<sup>27</sup> should be amended to include a reference to this Directive in its Annex so as to reinforce cross-border cooperation on enforcement of this Directive.
- (30) Directive 2009/22 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (Injunctions Directive)<sup>28</sup> should be amended to include a reference to this Directive in its Annex so as to ensure that the consumers' collective interests laid down in this Directive are protected.
- (31) Since the objective of this Directive, namely to contribute to the proper functioning of the internal market by ensuring a high level of consumer protection, cannot be sufficiently achieved by the Member States and can therefore be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality, as set out in that Article, this Directive does not go beyond what is necessary in order to achieve that objective.
- (32) This Directive respects fundamental rights and observes the principles recognised in particular by the Charter of Fundamental Rights of the European Union and specifically Articles 7, 8, 38 and 47 thereof,

---

<sup>27</sup> OJ L 364, 9.12.2004, p. 1.

<sup>28</sup> OJ L 110, 1.5.2009, pp. 30–36.

已採行本指令：

## 第一章 一般條款

### 第一條 主體

本指令旨在控制內國市場的運行與達成保護消費者的高標準，確保消費者與商家間的糾紛得以透過機構提供的公正、透明、有效與公平的替代爭議處理程序解決之。

### 第二條 範圍

1. 本指令應適用於庭外處理程序，由歐盟境內商家向歐盟域內居住的消費者販售商品或提供服務而引起之契約糾紛，透過中介的爭議處理機構提供解決方式或聚集雙方以達成友好解決目的的程序，以下稱為「替代爭議處理程序」。
  
2. 本指令不適用於
  - (a) 專由商家雇用自然人負責的爭議處理機構之先前的程序；



HAVE ADOPTED THIS DIRECTIVE:

## CHAPTER I GENERAL PROVISIONS

### *Article 1 Subject matter*

This Directive is to contribute to the functioning of the internal market and to the achievement of a high level of consumer protection by ensuring that disputes between consumers and traders can be submitted to entities offering impartial, transparent, effective and fair alternative dispute resolution procedures.

### *Article 2 Scope*

1. This Directive shall apply to procedures for the out-of-court resolution of contractual disputes arising from the sale of goods or provision of services by a trader established in the Union to a consumer resident in the Union through the intervention of a dispute resolution entity which proposes or imposes a solution or brings the parties together with the aim of facilitating an amicable solution, hereinafter ‘ADR procedures’ .

2. This Directive shall not apply to:

- (a) procedures before dispute resolution entities where the natural persons in charge of dispute resolution are employed exclusively by the trader;

- (b) 由商家管理之消費者申訴處理系統的先前程序；
- (c) 商家與消費者直接進行溝通協調的情況，不論是否受有委任；
- (d) 法官在司法程序中就相關糾紛作成的和解。

### 第三條 與其他歐盟立法的關係

1. 本指令不應排除 2008/52/EC 指令、第 44/2001(EC) 號法規、第 864/2007 (EC) 號法規與第 593/2008 (EC) 號法規的適用。
2. 本指令第 5(1) 條規定不應逾越附件所列之法規。
3. 本指令不應逾越歐盟專責立法與替代爭議處理相關的強制規定，但前提是該強制規定至少已確保消費者可獲與本條約相同標準之保護。

### 第四條 定義

為符合本指令的立法目的：

- (a) 「消費者」指進行交易的目的與其交易、商業、行業或專業無關之任何自然人；

- (b) procedures before consumer complaint handling systems operated by the trader;
- (c) direct negotiation between the consumer and the trader, whether represented or not;
- (d) attempts made by a judge to settle a dispute in the course of a judicial proceeding concerning that dispute.

### *Article 3 Relationship with other Union legislation*

1. This Directive is without prejudice to Directive 2008/52/EC, Regulation (EC) No 44/2001, Regulation (EC) No 864/2007 and Regulation (EC) No 593/2008.
2. Article 5(1) of this Directive shall prevail over the provisions referred to in the Annex.
3. This Directive shall prevail over mandatory provisions contained in sector-specific Union legislation which relate to alternative dispute resolution only to the extent that such provisions do not ensure at least an equivalent degree of consumer protection.

### *Article 4 Definitions*

For the purposes of this Directive:

- (a) "consumer" means any natural person who is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;

(b) 「商家」指任何自然人或法人，無論私營或公營，包括以本人或他人名義，遂行交易的目的與其交易、商業、行業或專業相關者；

(c) 若符合以下條件之一，即謂商家：

若是自然人，其擁有自己的營業場所；

若是公司、其他法人或自然人或法人組織，其擁有法定場所、中央行政或營業場所，包括分所、代理或其他的成立方式；

(d) 「跨國糾紛」指商品販售或服務提供產生的契約糾紛，當消費者訂購商品或服務時，其為會員國的居民而商家則位處另一會員國；

(e) 「替代爭議處理機構」指任何機構，不論其名稱或是實質上皆建立於耐久的基礎並透過替代爭議處理程序解決糾紛；

(f) 若符合以下條件之一，即謂替代爭議處理機構：

若一機構由自然人運作並提供替代爭議處理機構；

(b)"trader" means any natural persons or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession;

(c)a trader is established:

- if the trader is a natural person, where he has his place of business;
- if the trader is a company or other legal person or association of natural or legal persons, where it has its statutory seat, central administration or place of business, including a branch, agency or any other establishment;

(d)"cross-border dispute" means a contractual dispute arising from the sale of goods or provision of services where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Member State other than the Member State in which the trader is established;

(e)"ADR entity" means any entity, however named or referred to, which is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an ADR procedure;

(f)an ADR entity is established:

- if the entity is operated by a natural person, at the place where it carries out alternative dispute resolution activities;

若一機構由法人、自然人或法人組織運作並提供替代爭議處理機構或擁有其法定場所；

若一機構由主管機關或其他政府部門運作並擁有其場所。

## 第二章 替代爭議處理的近用與適用原則

### 第五條 替代爭議處理的近用

1. 各會員國應確保本指令規範的糾紛得由替代爭議處理機構受理，以符合本指令的要求。
2. 各會員國應確保替代爭議處理機構：
  - (a) 設置網站俾供當事人於線上提出申訴；
  - (b) 促使當事人雙方得透過電子方式交換資訊；
  - (c) 皆受理國內或跨國糾紛，該糾紛為歐洲議會與歐洲理事會頒布第 [ 插入歐盟政府官方號碼 ] 號所規範與消費者爭議處理

- if the entity is operated by a legal person or association of natural or legal persons, at the place where that legal person or association of natural or legal persons carries out alternative dispute resolution activities or has its statutory seat;
- if the entity is operated by an authority or other public body, where that authority or other public body has its seat.

## **CHAPTER II                      ACCESS AND PRINCIPLES     APPLICABLE TO ALTERNATIVE     DISPUTE RESOLUTION**

### *Article 5    Access to alternative dispute resolution*

1. Member States shall ensure that disputes covered by this Directive can be submitted to an ADR entity which complies with the requirements set out in this Directive.
2. Member States shall ensure that ADR entities:
  - (a) have a website enabling the parties to submit a complaint online;
  - (b) enable the parties to exchange information with them via electronic means;
  - (c) accept both, domestic and cross-border disputes, including disputes covered by Regulation (EU) No [Office of Publications insert reference number] of the European Parliament and of the

相關的線上爭議處理（消費者線上爭議處理法規）<sup>a</sup> 歐盟法規 (EU) 第 [ 插入歐盟政府官方號碼 ] 號所囊括者；與

(d) 在處理本指令規範的糾紛時，應採取必要措施確保個人資料的處理，以符合 95/46/EC 指令中與個人資料保護相關之國內立法。

3. 各會員國應依本條第 1 項的規定確保設有替代爭議處理機構且該機構有能力處理本條第 1 項規定之糾紛，特別是既有的替代爭議處理機構並無能力處理該糾紛之情形。

## 第六條 專業與公正

1. 各會員國應確保負責替代爭議處理的自然人擁有必要的專業度與公正性，可透過以下條件確保該人是否適格：

(a) 其擁有替代爭議處理該領域的必要知識、技能與專業；

(b) 無正當理由不得免除其責；

(c) 與該糾紛的當事人任一方沒有利益衝突。

---

a OJ L ..., ..., p. ...



Council of [Office of Publications insert date of adoption] on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR)<sup>29</sup>; and

(d) when dealing with disputes covered by this Directive take the necessary measures to ensure that the processing of personal data complies with the rules on the protection of personal data laid down in the national legislation implementing Directive 95/46/EC.

3. Member States may fulfil their obligation under paragraph 1 by ensuring the existence of a residual ADR entity which is competent to deal with disputes as referred to in paragraph 1 for the resolution of which no existing ADR entity is competent.

## *Article 6 Expertise and impartiality*

1. Member States shall ensure that the natural persons in charge of alternative dispute resolution possess the necessary expertise and are impartial. This shall be guaranteed by ensuring that they:

- (a) possess the necessary knowledge, skills and experience in the field of alternative dispute resolution;
- (b) are not liable to be relieved from their duties without just cause;
- (c) have no conflict of interest with either party to the dispute.

---

<sup>29</sup> OJ L ..., ..., p. ...

2. 各會員國應確保負責替代爭議處理機構的自然人以合議的方式組成，代表消費者利益的代表與代表商家利益的代表人數應當相同。

## 第七條 透明化

1. 各會員國應確保替代爭議處理機構在其網站上公開，且以下的前提資訊應以印刷體形式標示：
  - (a) 若由自然人負責的替代爭議處理，其預約方式與書面要求的長度；
  - (b) 資金來源，包括公募與私募資金的比例分配；
  - (c) 若有必要，替代爭議處理機構網絡中能處理跨國爭議的成員；
  - (d) 其有能力處理的糾紛種類；
  - (e) 爭議處理程序所依循的規定；
  - (f) 替代爭議處理機構受理申訴的語言與進行替代爭議處理程序中所使用的語言；
  - (g) 替代爭議處理機構於爭議解決時可能適用的規定；

2. Member States shall ensure that ADR entities where the natural persons in charge of dispute resolution form part of a collegial body provide for an equal number of representatives of consumers' interests and of representatives of traders' interests in that body.

### *Article 7 Transparency*

1. Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites and in printed form at their premises information on:

- (a) the natural persons in charge of alternative dispute resolution, the method of their appointment and the length of their mandate;
- (b) the source of financing, including percentage share of public and of private financing;
- (c) where appropriate, their membership in networks of ADR entities facilitating cross-border dispute resolution;
- (d) the types of disputes they are competent to deal with;
- (e) the rules of procedure governing the resolution of a dispute;
- (f) the languages in which complaints can be submitted to the ADR entity and in which the ADR procedure is conducted;
- (g) the types of rules the ADR entity may use as a basis for the dispute resolution (e.g. rules of law, considerations of equity, codes of conduct);

- (h) 雙方當事人發動替代爭議處理程序的所有前置要求；
  - (i) 若有必要，雙方必須負擔的費用；
  - (j) 替代爭議處理程序一般所需的時間；
  - (k) 替代爭議處理結果的法律效果。
2. 各會員國應確保替代爭議處理機構在其網站上公開相關資訊並以印刷體行式將其年度活動報告公告。該報告應包括以下資訊，不分國內或跨國爭議：
- (a) 收理爭議的數目與相關的申訴類型；
  - (b) 任何消費者與商家間導致糾紛發生的重複問題；
  - (c) 在爭議處理程序作成結果前即解決糾紛的比例；
  - (d) 解決糾紛的平均花費時間；
  - (e) 可得知的遵循替代爭議處理程序結果之比例；
  - (f) 替代爭議處理機構網絡間的相互合作，以促進跨國爭議的解決。

- (h) any preliminary requirements the parties may have to meet before an ADR procedure can be instituted;
  - (i) the costs, if any, to be borne by the parties;
  - (j) the approximate length of the ADR procedure;
  - (k) the legal effect of the outcome of the ADR procedure.
2. Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites and in printed form at their premises annual activity reports. These reports shall include the following information relating to both domestic and cross-border disputes:
- (a) the number of disputes received and the types of complaints to which they related;
  - (b) any recurrent problems leading to disputes between consumers and traders;
  - (c) the rate of dispute resolution procedures which were discontinued before an outcome was reached;
  - (d) the average time taken to resolve disputes;
  - (e) the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;
  - (f) where appropriate, their cooperation within networks of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes.

## 第八條 效率

各會員國應確保替代爭議處理程序的效率，並是否符合以下要求：

- (a) 替代爭議處理程序是雙方容易近用的，不論當事人位處何國；
- (b) 雙方不需委任法定代理人即可利用該程序；但雙方得於程序進行的任何階段委任第三方或由第三方協助；
- (c) 替代爭議處理程序不需收費或僅收取對消費者而言適當的費用；
- (d) 糾紛在替代爭議處理機構受理申訴起的 90 日內得以解決。若是較為複雜的糾紛，替代爭議處理機構得延長時間。

## 第九條 公平

1. 各會員國應確保替代爭議處理程序：

- (a) 雙方有機會表達其意見並聽取由對方與專家陳述的意見與事實；
- (b) 替代爭議處理程序的結果透過書面或耐久的媒介送達雙方，並向其告知作成該結果的依據為何。

## *Article 8 Effectiveness*

Member States shall ensure that ADR procedures are effective and fulfil the following requirements:

- (a) the ADR procedure is easily accessible to both parties irrespective of where the party is situated;
- (b) the parties have access to the procedure without being obliged to use a legal representative; nonetheless parties may be represented or assisted by a third party at any stage of the procedure;
- (c) the ADR procedure is free of charge or at moderate costs for consumers;
- (d) the dispute is resolved within 90 days from the date on which the ADR entity has received the complaint. In the case of complex disputes, the ADR entity may extend this time period.

## *Article 9 Fairness*

1. Member States shall ensure that in ADR procedures:

- (a) the parties have the possibility to express their point of view and hear the arguments and facts put forward by the other party and any experts' statements;
- (b) the outcome of the ADR procedure is made available to both parties in writing or on a durable medium, stating the grounds on which the outcome is based.

2. 各會員國應確保替代爭議處理程序的目的在於透過建議解決方式以解決糾紛
  - (a) 消費者在決定是否同意建議的解決方式前，須經告知：
    - (i) 其有權選擇是否同意該建議的解決方式；
    - (ii) 依法作成的法院判決結果可能較建議的解決方式更為有利；
    - (iii) 在接受或拒絕建議的解決方式前，其有權尋求獨立的建議；
  - (b) 雙方在決定是否同意建議的解決方式前，須經告知同意的法律效果；
  - (c) 雙方在表達是否同意建議的解決方式或達成友好協議前，應給予合理的時間考慮。

### 第三章 資訊與合作

#### 第十條 商家提供的消費者資訊

1. 各會員國應確保商家在其地域內向消費者告知有關其隸屬於哪些替代爭議處理機構，且該機構可處理其與消費者間的潛在糾紛。這類資訊應包括相關替代爭議處理機構網站的位址與明文



2. Member States shall ensure that in ADR procedures which aim at resolving the dispute by suggesting a solution

(a) the consumer, before agreeing to a suggested solution, is informed that:

(i) he has the choice as to whether or not to agree to a suggested solution;

(ii) the suggested solution may be less favourable than an outcome determined by a court applying legal rules;

(iii) before agreeing or rejecting the suggested solution he has the right to seek independent advice;

(b) the parties, before agreeing to a suggested solution, are informed of the legal effect of such agreement;

(c) the parties, before expressing their consent to a suggested solution or amicable agreement, are allowed a reasonable period of time to reflect.

## **CHAPTER III INFORMATION AND COOPERATION**

### *Article 10 Consumer information by traders*

1. Member States shall ensure that traders established on their territories inform consumers about the ADR entities by which they are covered and which are competent to deal with potential disputes between

商家是否承諾將利用這些機構解決其與消費者間的糾紛。

2. 本條第 1 項規定所稱之資訊應以簡單、直接、顯著且永久可使用商家網站的方式公告，另消費者與賣家間商品販售或服務提供買賣契約上的一般條款與契約相關的收據發票也應一併標明。亦應標明後續如何利用替代爭議處理機構的相關資訊與條件。
  
3. 本條規定不應排除 2011/83/EU 指令中第 6 條、第 7 條與第 8 條與遠距或營業場所外消費契約相關的消費者資訊等規定。

## 第十一條 消費者的協助

1. 各會員國應確保消費者可獲得協助其解決跨國的商品販售貨服務提供產生之糾紛。此類的協助應特別針對幫助消費者近用在其他會員國有能力解決跨國糾紛的替代爭議處理機構。
  
2. 各會員國得將本條第 1 項所列任務交由歐洲消費者中心網絡、消費者團體或其他機關執行。

themselves and consumers. Such information shall include the addresses of the relevant ADR entities' websites and specify whether or not the trader commits to use these entities to resolve disputes with consumers.

2. The information referred to in paragraph 1 shall be mentioned in an easily, directly, prominently and permanently accessible way on the trader's website, where one exists, in the general terms and conditions of contracts for the sale of goods or provision of services between the trader and a consumer and in invoices and receipts relating to such contracts. It shall specify how further information on the ADR entity concerned and on the conditions for using it can be accessed.
3. The provisions in this Article shall be without prejudice to the provisions in Articles 6, 7 and 8 of Directive 2011/83/EU concerning consumer information for distance and off-premises contracts.

## *Article 11 Assistance for consumers*

1. Member States shall ensure that consumers can obtain assistance with regard to their disputes arising from cross-border sales of goods or provision of services. Such assistance shall in particular aim at helping consumers to access the ADR entity operating in another Member State which is competent to deal with their cross-border dispute.
2. Member States may confer responsibility for the task referred to in paragraph 1 on their centres of the European Consumer Centre Network, on consumer associations or on any other body.

## 第十二條 一般資訊

各會員國應確保公眾知悉其所在地的替代爭議處理機構、消費者團體、商業團體與歐洲消費者中心網絡或其他依據第 11 條第 (2) 項指定的機關，或是應該依據第 17 條第 (3) 項規定的替代爭議處理機構名單置於網站上。

## 第十三條 各替代爭議處理機構合作解決跨國糾紛

1. 各會員國應確保替代爭議處理機構間共同合作解決跨國糾紛。
2. 一旦替代爭議處理機構形成一個網絡，在歐盟特定區域內解決跨國糾紛，各會員國應鼓勵在該區域內處理糾紛的替代爭議處理機構加入該網絡。
3. 歐盟執委會應將本條第 1 項所列的網絡名單公告，標明名稱與聯絡細節。若有必要，歐盟執委會應每兩年更新該名單。

## 第十四條 各替代爭議處理機構與消費者保護之歐盟立法的內國執法機關共同合作

1. 各會員國應確保替代爭議處理機構與消費者保護之歐盟立法的內國執法機關共同合作。

## *Article 12 General information*

Member States shall ensure that ADR entities, consumer associations, business associations, the centres of the European Consumer Centre Network and, where appropriate, the bodies designated in accordance with Article 11(2) make publicly available at their premises and on their websites the list of ADR entities referred to in Article 17(3).

## *Article 13 Cooperation between ADR entities on the resolution of cross-border disputes*

1. Member States shall ensure that ADR entities cooperate on the resolution of cross-border disputes.
2. Where a network of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes exists in a sector-specific area within the Union, Member States shall encourage ADR entities that deal with disputes in that area to become a member of that network.
3. The Commission shall publish a list containing the names and contact details of the networks referred to in paragraph 1. The Commission shall, if necessary, update this list every two years.

## *Article 14 Cooperation between ADR entities and national authorities enforcing Union legislation on consumer protection*

1. Member States shall ensure cooperation between ADR entities and national authorities entrusted with the enforcement of Union legislation on consumer protection.

2. 前開合作應商家間的資訊互相交換，包括商家曾遭消費者申訴的商業實務。同時也應包括技術評估的規定與內國主管機關向替代爭議處理機構提供的資訊，該評估規定或資訊乃處理個別糾紛所必需。
  
3. 各會員國應確保本條第 1 項與第 2 項規定所稱之合作與資訊的互相交換符合 95/46/EC 指令的個人資料保護相關規範。

## 第四章 替代爭議處理機構之監督

### 第十五條 有權主管機關的指定

1. 各會員國應指定有權主管機關負責監督其域內替代爭議處理機構的運作與發展。各會員國應向歐盟執委會報告其指定的主管機關為何。
  
2. 歐洲執委會應將本條第 1 項規定，將向其匯報之有權主管機關列表，並在歐盟官方公報上公布該名單。

### 第十六條 替代爭議處理機構向有權主管機關匯報的資訊

2. This cooperation shall include mutual exchange of information on business practices by traders about which consumers have lodged complaints. It shall also include the provision of technical assessment and information by such national authorities to ADR entities where such assessment or information is necessary for the handling of individual disputes.
3. Member States shall ensure that cooperation and mutual information exchanges referred to in paragraphs 1 and 2 comply with the rules on the protection of personal data laid down in Directive 95/46/EC.

## **CHAPTER IV    MONITORING OF ADR ENTITIES**

### *Article 15    Designation of competent authorities*

1. Each Member State shall designate a competent authority in charge of monitoring the functioning and development of ADR entities established on its territory. Each Member State shall communicate the authority it has designated to the Commission.
2. The Commission shall establish a list of the competent authorities communicated to it in accordance with paragraph 1 and publish that list in the *Official Journal of the European Union*.

### *Article 16    Information to be notified to competent authorities by ADR entities*

1. 各會員國應確保其域內的替代爭議處理機構向其匯報事項如下：

- (a) 姓名、聯絡細節與網站位址；
- (b) 組織結構與設立資訊，包括自然人負責的替代爭議處理、設立與雇用單位的相關資訊；
- (c) 程序的相關規定；
- (d) 如有收費，其如何計費；
- (e) 替代爭議處理程序的一般花費時間；
- (f) 使用語言或替代爭議處理程序受理申訴的語言；
- (g) 建立其專業度所需之條件；
- (h) 替代爭議處理機構的自我評估的合理報告，評估其是否為本指令範圍內的替代爭議處理機構與是否符合本指令第二章規定的要求。

為避免前開第 (a) 款至第 (g) 款的資訊有變更，替代爭議處理機構應立即向有權主管機關報告變更的資訊。

2. 各會員國應確保替代爭議處理機構向有權主管機關至少每年匯報一次以下資訊：

- (a) 收理爭議的數目與相關的申訴類型；



1. Member States shall ensure that ADR entities established on their territories notify to the competent authority the following:

- (a) their name, contact details and website address;
- (b) information on their structure and funding, including information on the natural persons in charge of alternative dispute resolution, their funding and by whom they are employed;
- (c) their rules of procedure;
- (d) their fees, if applicable;
- (e) the approximate length of the ADR procedures;
- (f) the language or languages in which complaints can be submitted and the ADR procedure conducted;
- (g) a statement on the elements necessary to establish their competence;
- (h) a reasoned statement, based on a self-assessment by the ADR entity, on whether it qualifies as an ADR entity falling within the scope of this Directive and complies with the requirements set out in chapter II.

In the event of changes to the information referred to in points (a) to (g), ADR entities shall immediately notify these changes to the competent authority.

2. Member States shall ensure that ADR entities communicate to the competent authorities at least once a year the following information:

- (a) the number of disputes received and the types of complaints to which they related;

- (b) 在爭議處理程序作成結果前即解決糾紛的比例；
- (c) 解決糾紛的平均花費時間；
- (d) 可得知的遵循替代爭議處理程序結果之比例；
- (e) 相關數據顯示商家使用何種替代爭議處理解決其與消費者的糾紛；
- (f) 任何消費者與商家間導致糾紛發生的重複問題；
- (g) 如果可能的話，替代爭議處理機構透過網絡合作解決跨國糾紛的評估與效率；
- (h) 由機構提供的替代爭議處理程序效率之自我評估與強化效能的可行方法。

## 第十七條 有權主管機關與歐洲執委會的角色

1. 各有權主管機關應以依據第 16 條第 (1) 項規定所蒐集之資訊為基礎，評估向其匯報的替代爭議處理機構是否適用本指令與其是否符合本指令第二章規定的要求。
2. 各有權主管機關應依據本條第 1 項規定之評估結果為基準，列出符合本條第 1 項所要求的替代爭議處理機構名單。

該名單應包括以下內資訊：

- (a) 這些替代爭議處理機構的名稱、聯絡細節與網站位址；
- (b) 如有收費，其如何計費；

- (b) the rate of ADR procedures which were discontinued before an outcome was reached;
- (c) the average time taken to resolve the disputes received;
- (d) the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;
- (e) relevant statistics demonstrating the way in which traders use alternative dispute resolution for their disputes with consumers;
- (f) any recurrent problems leading to disputes between consumers and traders;
- (g) where applicable, an assessment of the effectiveness of their cooperation within networks of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes;
- (h) a self-assessment of the effectiveness of the ADR procedure offered by the entity and of possible ways of improving its performance.

### *Article 17 Role of the competent authorities and of the Commission*

1. Each competent authority shall assess, on the basis of the information it has received in accordance with Article 16(1), whether the ADR entities notified to it qualify as ADR entities falling within the scope of this Directive and comply with the requirements set out in chapter II.
2. Each competent authority shall, on the basis of the assessment referred to in paragraph 1, establish a list of the ADR entities that fulfil the conditions set out in paragraph 1.  
The list shall include the following:
  - (a) the name, the contact details and the website addresses of these ADR entities;
  - (b) their fees, if applicable;

(c) 使用語言或替代爭議處理程序受理申訴的語言；

(d) 建立其專業度所需之條件；

(e) 雙方或其代理人是否必須出席；

(f) 程序是否具有法律拘束力。

各有權主管機關應向歐洲執委會匯報名單。依據第 16 條第 (1) 項第 2 款規定，若有任何異動應向有權主管機關匯報，且該名單應立即更新與相關資訊應向歐洲執委會匯報。

3. 歐洲執委會將依據本條第 2 項規定向其匯報的替代爭議處理機構整理成名單，一旦有任何依據本條第 2 項第 3 段第 2 句規定異動資訊的情形，歐洲執委會應更新該名單。歐洲執委會應公告名單並將更新後資料傳送給有權主管機關與各會員國。

4. 各有權主管機關應將本條第 3 項規定之替代爭議處理機構彙整名單公告於網站上與其他其認為必要的媒介上。

5. 各主管機關應每兩年應公布替代爭議處理機構發展與運作的報告。該報告應特別：

(a) 如有本指令未包括的替代爭議處理適用區域應指明；

(b) 指明替代爭議處理機構最好的處理成效；

(c) 視需要依據統計數據指出替代爭議處理機構於處理國內或跨國糾紛時阻礙其運作的原因；

(d) 視需要提出如何改善替代處理機構運作之建議。

- (c) the language or languages in which in which complaints can be submitted and the ADR procedure conducted;
  - (d) the elements necessary to establish their competence;
  - (e) the need for the physical presence of the parties or of their representatives, if applicable; and
  - (f) the binding or non-binding nature of the outcome of the procedure.
- Each competent authority shall notify the list to the Commission. In the event that any changes are notified to the competent authority in accordance with the second subparagraph of Article 16(1), the list shall be updated immediately and the relevant information notified to the Commission.
3. The Commission shall establish a list of the ADR entities communicated to it in accordance with paragraph 2 and update this list whenever changes are notified to the Commission in accordance with the second sentence of the third subparagraph of paragraph 2. The Commission shall publish this list and its updates and transmit it to the competent authorities and the Member States.
4. Each competent authority shall publish the consolidated list of ADR entities referred to in paragraph 3 on its website and by any other means it considers appropriate.
5. Every two years, each competent authority shall publish a report on the development and functioning of ADR entities. The report shall in particular:
- (a) identify areas, if any, where ADR procedures do not yet deal with disputes covered by this Directive;
  - (b) identify best practices of ADR entities;
  - (c) point out the shortcomings, supported by statistics, that hinder the functioning of ADR entities for both domestic and cross-border disputes, where appropriate;
  - (d) make recommendations on how to improve the functioning of ADR entities, where appropriate.

## 第五章 最終條款

### 第十八條 罰則

各會員國應訂定罰則，適用於依據本令第 10 條、第 16 條第 (1) 項與第 (2) 項所訂立的內國法規的違反情事，並採取所有必要的措施以確保罰則的施行。該罰則必須有效率、公正且具有懲戒效果。

### 第十九條 2006/2004 (EC) 法規的修訂

2006/2004 (EC) 法規的附錄應加入文字如下：

「20. 歐洲議會與歐洲理事會…指令…消費者糾紛的替代爭議處理與修正 No 2006/2004 (EC) 法規與 2009/22/EC 指令（消費者替代爭議處理指令）第 10 條。」

### 第二十條 2009/2/EC 指令的修訂

2009/22/EC 指令的附錄應加入文字如下：

「14. 歐洲議會與歐洲理事會…指令…消費者糾紛的替代爭議處理與修正 No 2006/2004 (EC) 法規與 2009/22/EC 指令（消費者替代爭

## CHAPTER V FINAL PROVISIONS

### *Article 18 Penalties*

Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted pursuant to Article 10 and Article 16(1) and (2) of this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive.

### *Article 19 Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004*

In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 the following point is added:

"20. Directive ... of the European Parliament and of the Council of ... on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) (OJ L..., ..., p. ...): Article 10."

### *Article 20 Amendment to Directive 2009/22/EC*

In the Annex to Directive 2009/22/EC the following point is added:

"14. Directive ... of the European Parliament and of the Council of ... on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation

議處理指令）第 10 條。」

## 第二十一條 聯絡

1. 依據 [ 歐盟官方公報加入與第 22 條第 (1) 項規定相同的日期 = 本指令的施行日期 ]，各會員國最終應向歐盟執委會匯報

(a) 依據第 11 條第 (2) 項所指定單位之名稱與聯絡方式；與

(b) 依據第 15 條第 (1) 項所指定之有權主管機關。

各會員國應向歐洲執委會匯報上述資訊相關的後續異動。

2. 依據 [ 歐盟官方公報加入日期：依據第 22 條第 (1) 項所定日期為本指令的施行日期後的 6 個月 ]，各會員國最終應向歐盟執委會匯報第 17 條第 (2) 項所示第一個名單。

3. 歐盟執委會應向各會員國傳達本條第 1 項第 (a) 款規定之資訊。

## 第二十二條 轉置



(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) (OJ L..., ..., p. ...): Article 10."

## *Article 21 Communication*

1. By [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive] at the latest Member States shall communicate to the Commission
  - (a) where appropriate, the names and contact details of the bodies designated in accordance with Article 11(2); and
  - (b) the competent authorities designated in accordance with Article 15(1).

Member States shall inform the Commission of any subsequent changes to this information.

2. By [*Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)*] at the latest, Member States shall communicate to the Commission the first list referred to in Article 17(2).
3. The Commission shall transmit to the Member States the information referred to in paragraph 1(a).

## *Article 22 Transposition*

1. 各會員國最終應施行符合本指令所必需的法律、規定與行政法規 [ 歐盟官方公報加入日期：本指令的施行日期後的 18 個月 ]。各會員國應向歐洲執委會匯報前開法規的內容與該法規與本指令的關聯對照表。

各會員國在施行前開法規時，其應附上本指令做為參考或是在其公開出版物附上本指令做為參酌。各會員國應思考以何種形式呈現這些參考資料。

2. 各會員國應向歐洲執委會匯報內國法中，在本指令範圍內的主要法規內容。

## 第二十三條 報告

於 [ 歐盟官方公報加入日期：本指令的施行日期後的 5 年 ] 內，且之後的每三年，歐洲執委會應向歐洲議會、歐洲理事會與歐洲經濟與社會委員會提交本指令的施行報告。前開報告應包括替代爭議處理機構的發展與利用情形與本指令對消費者與商家的影響。若有必要，前開報告應附上本指令的修法建議。

## 第二十四條 施行

1. Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive by *[Office of Publications insert date: 18 months after entry into force]* at the latest. They shall forthwith communicate to the Commission the text of those provisions and a correlation table between those provisions and this Directive.

When Member States adopt those provisions, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.

2. Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive.

### *Article 23 Report*

No later than *[Office of Publications insert date: five years after the entry into force]*, and every three years thereafter, the Commission shall submit to the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee a report on the application of this Directive. The report shall consider the development and the use of ADR entities and the impact of this Directive on consumers and traders. The report shall be accompanied, where appropriate, by proposals for amendment of this Directive.

### *Article 24 Entry into force*

本指令應於歐盟官方公報出版後的第 20 日起施行。

## 第二十五條 收受者

本指令送抵各會員國。  
於布魯賽爾完成，

致歐洲議會  
總理

致歐洲議會  
總理

## 附錄

1. 歐洲議會與歐洲理事會於 2002 年 9 月 23 日就消費者金融服務的遠距行銷頒布之 2002/65/EC 指令，並修正歐洲理事會指令 90/619/EEC、97/7/EC 指令與 98/27/EC 指令（第 14 條第(1)項）。
2. 歐洲議會與歐洲理事會於 2009 年 1 月 14 日頒布之 2002/65/EC 指令，該指令與特定場合消費者保護相關，包括分時或常期的假期商品、再販售與交換契約（第 14 條第(2)項）。
3. 歐洲議會與歐洲理事會於 2004 年 4 月 21 日頒布與金融工具市場相關之 2004/39/EC 指令，其乃修正歐洲理事會 85/611/EEC、93/6/EEC 指令、歐洲議會與歐洲理事會頒布的 2000/12/EC 指令與廢止歐洲理事會頒布的 93/22/EEC 指令（第 53 條第(1)項）。

This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the *Official Journal of the European Union*.

## *Article 25 Addressees*

This Directive is addressed to the Member States.  
Done at Brussels,

*For the European Parliament* ..... *For the Council*  
*The President* ..... *The President*

### ANNEX

1. Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC (Article 14(1)), OJ L 271, 9.10.2002, p. 16.
2. Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (Article 14(2)), OJ L 33, 3.2.2009, p. 10.
3. Directive 2004/39/EC of the European Parliament and of the Council of 21 April 2004 on markets in financial instruments amending Council Directives 85/611/EEC and 93/6/EEC and Directive 2000/12/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 93/22/EEC (Article 53(1)), OJ L 145, 30.4.2004, p. 1.

4. 歐洲議會與歐洲理事會於 2002 年 12 月 9 日就保險調解頒布之 2002/92/EC 指令（第 11 條第 (1) 項）。
  
5. 歐洲議會與歐洲理事會於 1997 年 12 月 15 日頒布之 97/67/EC 指令，該指令與歐洲共同體郵政服務的內部市場發展共通原則有關（第 19 條第 (1) 項第 3 段）。

4. Directive 2002/92/EC of the European Parliament and of the Council of 9 December 2002 on insurance mediation (Article 11(1)), OJ L 9, 15.1.2003, p. 3.
5. Directive 97/67/EC of the European Parliament and of the Council of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services (Article 19(1), third subparagraph), OJ L 52, 27.2.2008, p. 3.

## 2012年消費者保險法（揭露與聲明）

### 第六章

#### 目錄

##### 主要定義

##### 1. 主要定義

##### 契約訂立與修改前的資訊提供

##### 2. 契約訂立與修改前的揭露與聲明

##### 3. 合理的注意義務

##### 適格的不實聲明

##### 4. 適格的不實聲明：定義與救濟

##### 5. 適格的不實聲明：種類與推定

##### 特定議題

##### 6. 保證與聲明

##### 7. 團體保險

##### 8. 第三人人身保險

##### 9. 代理人

##### 10. 契約排除

##### 最終條款

##### 11. 衍生條款

##### 12. 縮寫、施行日、適用與範圍

附件一——保險人因適格的不實聲明而得請求之救濟

第一部分——契約

第二部分——契約修改



# **Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012**

## 2012 CHAPTER 6

### CONTENTS

#### *Main definitions*

1 Main definitions

#### *Pre-contract and pre-variation information*

2 Disclosure and representations before contract or variation

3 Reasonable care

#### *Qualifying misrepresentations*

4 Qualifying misrepresentations: definition and remedies

5 Qualifying misrepresentations: classification and presumptions

#### *Specific issues*

6 Warranties and representations

7 Group insurance

8 Insurance on life of another

9 Agents

10 Contracting out

#### *Final provision*

11 Consequential provision

12 Short title, commencement, application and extent

Schedule 1 — Insurers' remedies for qualifying misrepresentations

Part 1 — Contracts

Part 2 — Variations

- 第三部分—團體保險的修改
- 第四部分—補充
- 附件二—代理人資格的判斷原則

## 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）

### 第六章

本法係為規範與消費者保險契約相關的資訊揭露與聲明。

[2012 年 3 月 8 日]

獲得女王的最高權威許可，得到上議院神職議員和世俗議員與下議院的建議與同意，並在本屆國會中依據前揭權利，頒布本法如下：

#### 主要定義

##### 1. 主要定義

本法中 -

「消費者保險契約」係指一保險契約，乃由 -

- (a) 訂立契約的全部或主要目的與其交易、商業或專業無關的個人，與
- (b) 經營保險事業且經由保險事業而成為締約當事人的另一方（不論其是否符合 2002 年金融服務及市場法立法目的而獲許可）；

Part 3 — Modifications for group insurance

Part 4 — Supplementary

Schedule 2 — Rules for determining status of agents

## **Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012**

### 2012 CHAPTER 6

An Act to make provision about disclosure and representations in connection with consumer insurance contracts. [8th March 2012]

BE IT ENACTED by the Queen's most Excellent Majesty, by and with the advice and consent of the Lords Spiritual and Temporal, and Commons, in this present Parliament assembled, and by the authority of the same, as follows:—

#### *Main definitions*

#### 1. Main definitions

In this Act—

“consumer insurance contract” means a contract of insurance between—

- (a) an individual who enters into the contract wholly or mainly for purposes unrelated to the individual's trade, business or profession, and
- (b) a person who carries on the business of insurance and who becomes a party to the contract by way of that business (whether or not in accordance with permission for the purposes of the

「消費者」指訂立或有意願訂立消費者保險契約的個人；

「保險人」指成為或有意願成為消費者保險契約締約當事人的另一方。

### 契約訂立與修改前的資訊提供

## 2. 契約訂立與修改前的揭露與聲明

- (1) 本節規範消費者向保險人訂立保險契約或是修改保險契約前應踐行的揭露與聲明。
- (2) 消費者負有合理的注意義務，而不得向保險人為不實聲明。
- (3) 消費者若不接受保險人之要求而進行確認或修改先前提提供的明細，依本法之立法目的，皆認定該消費者的行為是為不實聲明（不論該行為是否為本項所規範之）。
- (4) 前開第(2)項之規定，在本法施行前之同樣情形下，適用於所有消費者須向保險人揭露或聲明有關的義務。
- (5) 因此 -
  - (a) 依本法之立法目的，消費者保險契約必須遵守的法律原則即為儘可能地盡到最大誠信，與
  - (b) 適用 1906 年海上保險法第 17 法時（海上保險契約必須以最大誠信為原則），與消費者保險有關之海上保險事宜，亦適用本法之規定。

Financial Services and Markets Act 2000);

“consumer” means the individual who enters into a consumer insurance contract, or proposes to do so;

“insurer” means the person who is, or would become, the other party to a consumer insurance contract.

*Pre-contract and pre-variation information*

## 2. Disclosure and representations before contract or variation

- (1) This section makes provision about disclosure and representations by a consumer to an insurer before a consumer insurance contract is entered into or varied.
- (2) It is the duty of the consumer to take reasonable care not to make a misrepresentation to the insurer.
- (3) A failure by the consumer to comply with the insurer’s request to confirm or amend particulars previously given is capable of being a misrepresentation for the purposes of this Act (whether or not it could be apart from this subsection).
- (4) The duty set out in subsection (2) replaces any duty relating to disclosure or representations by a consumer to an insurer which existed in the same circumstances before this Act applied.
- (5) Accordingly—
  - (a) any rule of law to the effect that a consumer insurance contract is one of the utmost good faith is modified to the extent required by the provisions of this Act, and
  - (b) the application of section 17 of the Marine Insurance Act 1906 (contracts of marine insurance are of utmost good faith), in relation to a contract of marine insurance which is a consumer insurance contract, is subject to the provisions

### 3. 合理的注意義務

- (1) 消費者是否已盡合理注意而未為不實聲明，必須視所有相關情事綜合考量。
- (2) 以下為判斷是否符合本條第(1)項情事的必要考量因素 -
  - (a) 系爭消費者保險契約的種類與其目標市場，
  - (b) 任何相關的說明資料、公開宣傳或是否經過保險人的授權，
  - (c) 保險人提出的問題是否清楚與明確，
  - (d) 消費者保險契約進行續約或變更時，保險人若提出相關問題而未得到答案，須視保險人是否已將前開問題的重要性向消費者說明（或是不履行的可能後果），
  - (e) 是否有代理人代理消費者。
- (3) 注意義務的標準須以合理的消費者而定：但仍受限於本條第(4)項與第(5)項。
- (4) 若保險人注意到或應注意真正消費者的特徵或特定情事，該特徵或情事亦應列入考量。
- (5) 因不誠實而為的不實聲明，皆視為未盡到合理的注意義務。

#### 適格的不實聲明

of this Act.

### 3. Reasonable care

- (1) Whether or not a consumer has taken reasonable care not to make a misrepresentation is to be determined in the light of all the relevant circumstances.
- (2) The following are examples of things which may need to be taken into account in making a determination under subsection (1)—
  - (a) the type of consumer insurance contract in question, and its target market,
  - (b) any relevant explanatory material or publicity produced or authorised by the insurer,
  - (c) how clear, and how specific, the insurer's questions were,
  - (d) in the case of a failure to respond to the insurer's questions in connection with the renewal or variation of a consumer insurance contract, how clearly the insurer communicated the importance of answering those questions (or the possible consequences of failing to do so),
  - (e) whether or not an agent was acting for the consumer.
- (3) The standard of care required is that of a reasonable consumer: but this is subject to subsections (4) and (5).
- (4) If the insurer was, or ought to have been, aware of any particular characteristics or circumstances of the actual consumer, those are to be taken into account.
- (5) A misrepresentation made dishonestly is always to be taken as showing lack of reasonable care.

#### *Qualifying misrepresentations*

#### 4. 適格的不實聲明：定義與救濟

- (1) 當消費者在訂立或修改消費者保險契約前，若為不實聲明，保險人得向消費者請求救濟，但僅限於－
  - (a) 消費者所為之不實聲明有違第 2 條第 (2) 項規定之義務，與
  - (b) 保險人證明若沒有該不實聲明，其不會與之訂立契約（或是不會同意修改契約），或是即使訂立或修改契約，該契約條款的內容亦不相同。
- (2) 保險人得向消費者請求救濟之不實聲明，於本法通稱所謂「適格的不實聲明」。
- (3) 附件一規範前開保險人可得請求的救濟形式。

#### 5. 適格的不實聲明：種類與推定

- (1) 依本法立法目的，所謂適格的不實聲明（參第 4 條第 (2) 項）指以下任一種情形－
  - (a) 故意或輕率，或
  - (b) 過失。
- (2) 適格的不實聲明若認定為故意或輕率所造成，係指消費者－
  - (a) 明知其為不實或將造成誤導，或並未注意其是否為不實或可能造成誤導，與
  - (b) 消費者明知該不實聲明之相關事項將對保險人造成影響，或並未注意該事項是否將對保險人造成影響。



#### 4 Qualifying misrepresentations: definition and remedies

- (1) An insurer has a remedy against a consumer for a misrepresentation made by the consumer before a consumer insurance contract was entered into or varied only if—
  - (a) the consumer made the misrepresentation in breach of the duty set out in section 2(2), and
  - (b) the insurer shows that without the misrepresentation, that insurer would not have entered into the contract (or agreed to the variation) at all, or would have done so only on different terms.
- (2) A misrepresentation for which the insurer has a remedy against the consumer is referred to in this Act as a “qualifying misrepresentation” .
- (3) The only such remedies available are set out in Schedule 1.

#### 5. Qualifying misrepresentations: classification and presumptions

- (1) For the purposes of this Act, a qualifying misrepresentation (see section 4(2)) is either—
  - (a) deliberate or reckless, or
  - (b) careless.
- (2) A qualifying misrepresentation is deliberate or reckless if the consumer—
  - (a) knew that it was untrue or misleading, or did not care whether or not it was untrue or misleading, and
  - (b) knew that the matter to which the misrepresentation related was relevant to the insurer, or did not care whether or not it was relevant to the insurer.

- (3) 故意或輕率以外的情形所造成的適格不實聲明，則認定為過失所為。
- (4) 保險人負有義務證明適格的不實聲明乃消費者的故意或輕率所造成。
- (5) 但以下事實是為推定，除非提出反證證明之 -
  - (a) 消費者的認知為一個合理消費者該有的認知，與
  - (b) 消費者明知保險人清楚且明確的提問將影響保險人。

#### 特定議題

### 6. 保證與聲明

- (1) 本條規定適用於消費者所為的聲明，包括 -
  - (a) 與擬訂立的消費者保險契約相關之聲明，或
  - (b) 與擬修改的消費者保險契約相關之聲明。
- (2) 該聲明不因消費者保險契約中的任一條款（或變更契約中的任一條款）或其他契約轉變為保證（不論是否曾表明該聲明做為契約成立的基礎）。

### 7. 團體保險

- (1) 本條規定適用於 -
  - (a) 由要保人（「A」）為另一被保險人（「C」）保險而訂立、

- (3) A qualifying misrepresentation is careless if it is not deliberate or reckless.
- (4) It is for the insurer to show that a qualifying misrepresentation was deliberate or reckless.
- (5) But it is to be presumed, unless the contrary is shown—
  - (a) that the consumer had the knowledge of a reasonable consumer, and
  - (b) that the consumer knew that a matter about which the insurer asked a clear and specific question was relevant to the insurer.

*Specific issues*

## 6 Warranties and representations

- (1) This section applies to representations made by a consumer—
  - (a) in connection with a proposed consumer insurance contract,  
or
  - (b) in connection with a proposed variation to a consumer insurance contract.
- (2) Such a representation is not capable of being converted into a warranty by means of any provision of the consumer insurance contract (or of the terms of the variation), or of any other contract (and whether by declaring the representation to form the basis of the contract or otherwise).

## 7 Group insurance

- (1) This section applies where—
  - (a) a contract of insurance is entered into by a person ( “A” )

變更或延長之保險契約，

- (b) C 非保險契約當事人，
  - (c) 以目前為 C 保險之契約為前提，若該契約由 C 而非 A 訂立，仍為消費者保險契約，且
  - (d) 為 C 提供保險之契約，於該契約訂立、變更或延長前，C 直接或間接向保險人提供資訊。
- (2) 以目前為 C 保險之契約—
- (a) 第 2 條與第 3 條規定適用於 C 向保險人所為之揭露與聲明，無異於 C 與保險人以相同條件訂立消費者保險契約的情況，與
  - (b) 有鑑於第 (3) 項與第 (5) 項規定與附件一第三部分就保險人救濟的修改，本法其他部分適用於 C 之保險，無異於 C 與保險人以相同條件訂立消費者保險契約的情況。
- (3) 適用第 4 條第 (1) 項第 (b) 款規定，該款內容如下—
- 「第 (b) 款 保險人證明若沒有不實聲明，其不會同意訂立 C 的保險契約，或是即使訂立契約，訂立的契約條款內容亦不相同。」
- (4) 若 C 為一人以上，其中任何一人違反第 2 條第 (2) 項規定的義務（鑑於第 (2) 項第 (a) 款之規定），不因此影響該契約對其他人的效力。
  - (5) 本條不影響 A 對保險人應負的告知義務，亦不影響保險人得因 A 的義務違反而得向 A 請求之救濟。

## 8. 第三人人身保險

- in order to provide cover for another person ( “C” ), or is varied or extended so as to do so,
- (b) C is not a party to the contract,
  - (c) so far as the cover for C is concerned, the contract would have been a consumer insurance contract if entered into by C rather than by A, and
  - (d) C provided information directly or indirectly to the insurer before the contract was entered into, or before it was varied or extended to provide cover for C.
- (2) So far as the cover for C is concerned—
- (a) sections 2 and 3 apply in relation to disclosure and representations by C to the insurer as if C were proposing to enter into a consumer insurance contract for the relevant cover with the insurer, and
  - (b) subject to subsections (3) to (5) and the modifications in relation to the insurer’s remedies set out in Part 3 of Schedule 1, the remainder of this Act applies in relation to the cover for C as if C had entered into a consumer insurance contract for that cover with the insurer.
- (3) Section 4(1)(b) applies as if it read as follows—
- “(b) the insurer shows that without the misrepresentation, that insurer would not have agreed to provide cover for C at all, or would have done so only on different terms.”
- (4) If there is more than one C, a breach on the part of one of them of the duty imposed (by virtue of subsection (2)(a)) by section 2(2) does not affect the contract so far as it relates to the others.
- (5) Nothing in this section affects any duty owed by A to the insurer, or any remedy which the insurer may have against A for breach of such a duty.

## 8 Insurance on life of another

- (1) 本條規定適用於以非契約當事人之第三人（「L」）的生命為保險利益之保險契約。
- (2) 若適用本條規定時 -
  - (a) L 向保險人提供之資訊相當於契約當事人提供之資訊，以符合本法立法目的，但
  - (b) 若要判斷資訊提供者的精神狀態、知識、情況與特徵，以 L 為判斷標的，而非契約當事人。

## 9. 代理人

附件二僅適用於本法目的範圍內，判斷代理人究竟是為消費者或保險人之代理人，而代其訂立有效的消費者保險契約。

## 10. 契約排除

- (1) 消費者保險契約或其他契約中的任何條款，若可能使消費者陷入較第(2)項規定更為不利之情形，依本法規定，該條款應為無效。
- (2) 所謂事項係指 -
  - (a) 契約訂立或修改前，消費者向保險人所為之揭露或聲明，與

- (1) This section applies in relation to a consumer insurance contract for life insurance on the life of an individual ( “L” ) who is not a party to the contract.
- (2) If this section applies—
  - (a) information provided to the insurer by L is to be treated for the purposes of this Act as if it were provided by the person who is the party to the contract, but
  - (b) in relation to such information, if anything turns on the state of mind, knowledge, circumstances or characteristics of the individual providing the information, it is to be determined by reference to L and not the party to the contract.

## 9 Agents

Schedule 2 applies for determining, for the purposes of this Act only, whether an agent through whom a consumer insurance contract is effected is the agent of the consumer or of the insurer.

## 10. Contracting out

- (1) A term of a consumer insurance contract, or of any other contract, which would put the consumer in a worse position as respects the matters mentioned in subsection (2) than the consumer would be in by virtue of the provisions of this Act is to that extent of no effect.
- (2) The matters are—
  - (a) disclosure and representations by the consumer to the insurer before the contract is entered into or varied, and

- (b) 適格的不當聲明之救濟（參第 4 條第 (2) 項規定）。
- (3) 本條規定不適用於消費者保險契約的保險金給付相關之和解契約。

### 最終條款

## 11. 衍生條款

- (1) 與消費者保險契約相關的法律原則，若與以下條文的法律效果相同，應為廢止 -
  - (a) 1906 年海上保險法第 18 條規定（被保險人所為之揭露），
  - (b) 1906 年海上保險法第 19 條規定（使保險生效之代理人所為的揭露），
  - (c) 1906 年海上保險法第 20 條規定（使契約談判延宕之聲明）。
- (2) 1906 年海上保險法修法如下 -
  - (a) 第 18 條條文文末，新增內容為 -  
「第 (6) 項 本條規定不適用於部分海上保險契約，如果該保險契約係屬 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）規範範圍內的消費者保險契約。」；
  - (b) 第 19 條的現行條文內容變更為第 (1) 項，並於其後新增內容為 -  
「第 (2) 項 本條規定不適用於部分海上保險契約，如果該保險契約係屬 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）規範範圍內的消費者保險契約。」；



- (b) any remedies for qualifying misrepresentations (see section 4(2)).
- (3) This section does not apply in relation to a contract for the settlement of a claim arising under a consumer insurance contract.

*Final provision*

## 11. Consequential provision

- (1) Any rule of law to the same effect as the following is abolished in relation to consumer insurance contracts—
  - (a) section 18 of the Marine Insurance Act 1906 (disclosure by assured),
  - (b) section 19 of that Act (disclosure by agent effecting insurance),
  - (c) section 20 of that Act (representations pending negotiation of contract).
- (2) The Marine Insurance Act 1906 is amended as follows—
  - (a) in section 18, at the end add—
    - “(6) This section does not apply in relation to a contract of marine insurance if it is a consumer insurance contract within the meaning of the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012.” ;
  - (b) in section 19, the existing text becomes subsection (1), and after that add—
    - “(2) This section does not apply in relation to a contract of marine insurance if it is a consumer insurance contract within the meaning of the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012.” ;

(c) 第 20 條條文文末，新增內容為 -

「第 (8) 項 本條規定不適用於部分海上保險契約，如果該保險契約係屬 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）規範範圍內的消費者保險契約。」。

(3)1998 年道路交通法第 152 條（被保險人對第三人風險的判決清償之保險人的責任例外規範）第 (2) 項規定 -

(a) 在第 (a) 款文字的「避免」後面新增「如果該法不適用時，得適用 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）」；

(b) 在第 (b) 款文字的「政策或安全」後面新增「於該法或」，並將「其」改為「政策或安全」。

(4)1981 年道路交通指令第 98A 條（北愛爾蘭）(S.I.1981/154 (N.I.))（被保險人對第三人風險的判決清償之保險人的責任例外規範）第 (2) 項規定 -

(a) 在第 (a) 款文字的「避免」後面新增「如果該法不適用時，得適用 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）」；

(b) 在第 (b) 款文字的「政策或安全」後面新增「於該法或」，並將「其」改為「政策或安全」。

## 12. 縮寫、施行日、適用與範圍

(1) 本法可縮寫為 2012 年消費者保險法（揭露與聲明）。

- (c) in section 20, at the end add—
- “(8) This section does not apply in relation to a contract of marine insurance if it is a consumer insurance contract within the meaning of the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012.” .
- (3) In section 152 of the Road Traffic Act 1988 (exceptions to duty of insurers to satisfy judgment against persons insured against third-party risks), in subsection (2)—
- (a) in paragraph (a), after “avoid it” insert “either under the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 or, if that Act does not apply,” ;
- (b) in paragraph (b), after “policy or security” insert “under that Act or” , and for “it” substitute “the policy or security” .
- (4) In Article 98A of the Road Traffic (Northern Ireland) Order 1981 (S.I. 1981/154 (N.I.)) (exceptions to duty of insurers to satisfy judgment against persons insured against third-party risks), in paragraph (2)—
- (a) in sub-paragraph (a), after “avoid it” insert “either under the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012 or, if that Act does not apply,” ;
- (b) in sub-paragraph (b), after “policy or security” insert “under that Act or” , and for “it” substitute “the policy or security” .

## 12 Short title, commencement, application and extent

- (1) This Act may be cited as the Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012.

- (2) 本法第 1 條與本條規定在本法通過當日起生效，但本法其他條規定則於財務部以法律手段指定之日始生效。
- (3) 依本法第 (2) 項規定所為之命令，須待本法通過後的一年始生效。
- (4) 本法僅適用於本法施行後始立約或同意修改之消費者保險契約。  
在團體保險的情況下（參第 7 條規定），本法則適用於本法施行後由 A 為 C 之保險利益訂立、修改或延長之保險契約。
- (5) 本法所有條款不得影響本人因代理人代其行為或不行為所生之法律拘束力。
- (6) 除第 (7) 所列規定除外，本法適用於英格蘭與威爾斯、蘇格蘭與北愛爾蘭。
- (7) 第 11 條規定，其 -
  - (a) 第 (3) 項僅適用於英格蘭與威爾斯與蘇格蘭；
  - (b) 第 (4) 項僅適用於北愛爾蘭。

- (2) Section 1 and this section come into force on the day on which this Act is passed, but otherwise this Act comes into force on such day as the Treasury may by order made by statutory instrument appoint.
- (3) An order under subsection (2) may not appoint a day sooner than the end of the period of 1 year beginning with the day on which this Act is passed.
- (4) This Act applies only in relation to consumer insurance contracts entered into, and variations to consumer insurance contracts agreed, after the Act comes into force.  
In the case of group insurance (see section 7), that includes the provision of cover for C by means of an insurance contract entered into by A after the Act comes into force, or varied or extended so as to do so after the Act comes into force.
- (5) Nothing in this Act affects the circumstances in which a person is bound by the acts or omissions of that person's agent.
- (6) Apart from the provisions listed in subsection (7), this Act extends to England and Wales, Scotland and Northern Ireland.
- (7) In section 11—
  - (a) subsection (3) extends to England and Wales and Scotland only;
  - (b) subsection (4) extends to Northern Ireland only.

## 附件

### 附件一 保險人因適格的不實聲明而得請求之救濟

#### 第一部分 契約

##### 一般條款

1. 本附件的第一部分適用於與消費者保險契約有關之適格的不實聲明（契約修改之相關規定，參第二部分）

##### 故意或輕率的不實聲明

2. 適格的不實聲明若是因故意或輕率所造成，保險人 -
  - (a) 得廢止契約並拒絕履行所有保險金給付的請求，與
  - (b) 不須退回任何已繳付的保險費，除非已收取的部分對消費者顯失公平（前提是若有此情事存在）。

##### 過失的不實聲明 - 請求給付保險金

## SCHEDULES

### SCHEDULE 1

Section 4(3).

#### INSURERS' REMEDIES FOR QUALIFYING MISREPRESENTATIONS

##### PART 1 CONTRACTS

###### *General*

1. This Part of this Schedule applies in relation to qualifying misrepresentations made in connection with consumer insurance contracts (for variations to them, see Part 2).

###### *Deliberate or reckless misrepresentations*

2. If a qualifying misrepresentation was deliberate or reckless, the insurer—
  - (a) may avoid the contract and refuse all claims, and
  - (b) need not return any of the premiums paid, except to the extent (if any) that it would be unfair to the consumer to retain them.

###### *Careless misrepresentations—claims*

3. 若一不實聲明是因過失所造成，本附件第 4 條至第 8 條適用於與其相關的所有保險金給付之請求。
4. 保險人的救濟計算基礎，乃以消費者若依按本法第 2 條第 (2) 項規定與本附件第 5 條至第 8 條規定遵守義務而將造成的結果而定。
5. 若保險人不會依目前的契約條件訂立任何消費者保險契約，保險人得廢止契約並拒絕履行契約上的保險金給付請求，但必須退回已繳付的保險費。
6. 若保險人仍會與消費者訂立消費者保險契約，但契約條件不同（除了與保險費有關的條款外），得依保險人要求，將該契約視為以前開條件訂立之契約。
7. 此外，若保險人仍會與消費者訂立消費者保險契約（不論契約條件是否受影響，但不包括保險金的金額變動），但將收取較高的保險費，保險人得依比例調降應付的保險金金額。
8. 「依比例調降」係指保險人應給付的保險金為其負有義務給付之保險金的 X%（或是，依本附件第 6 條規定，在不同的契約條件下將負有義務給付之保險金），計算公式如下—

$$X = \frac{\text{實際繳付之保險費} \times 100}{\text{較高的保險費}}$$



- 3.If the qualifying misrepresentation was careless, paragraphs 4 to 8 apply in relation to any claim.
- 4.The insurer’s remedies are based on what it would have done if the consumer had complied with the duty set out in section 2(2), and paragraphs 5 to 8 are to be read accordingly.
- 5.If the insurer would not have entered into the consumer insurance contract on any terms, the insurer may avoid the contract and refuse all claims, but must return the premiums paid.
- 6 If the insurer would have entered into the consumer insurance contract, but on different terms (excluding terms relating to the premium), the contract is to be treated as if it had been entered into on those different terms if the insurer so requires.
- 7 In addition, if the insurer would have entered into the consumer insurance contract (whether the terms relating to matters other than the premium would have been the same or different), but would have charged a higher premium, the insurer may reduce proportionately the amount to be paid on a claim.
- 8 “Reduce proportionately” means that the insurer need pay on the claim only X% of what it would otherwise have been under an obligation to pay under

the terms of the contract (or, if applicable, under the different terms provided for by virtue of paragraph 6), where—

$$X = \frac{\text{Premium actually charged}}{\text{Higher premium}} \times 100$$

過失的不實聲明－未來的契約處置

- 9.(1) 本條規定 -
- (a) 適用於因過失所造成的適格不實聲明，但
  - (b) 不適用於任何的未決賠款。
- (2) 本附件第 5 條與第 6 條規定（一併適用第 4 條規定）適用於保險金給付請求權。
- (3) 本附件第 7 條規定（一併適用第 4 條規定）適用於
- (4) 依本附件第 (2) 項與第 (3) 項規定，保險人擁有本附件第 6 條與第 7 條其中一條（或兩條）規定授與的權利，保險人得
- (a) 向消費者告知該權利的效力，或
  - (b) 在合理期間內向消費者通知其將終止契約。
- (5) 然而，若該契約全部或部分為人身保險契約，保險人不得依本附件第 4 條第 (b) 款規定終止契約。
- (6) 若保險人依本附件第 4 條第 (a) 款規定向消費者發出通知，消費者得在合理期間內向保險人通知其將終止契約。
- (7) 若任一方依本條規定終止契約，保險人必須衡量契約期間的長短，退回就本保險所有已繳付的保險費。
- (8) 依本條規定終止契約後，不影響契約終止前的契約期間內，所有因契約而生的保險金給付請求權。
- (9) 本條規定不影響終止契約的任何契約權利。

*Careless misrepresentations—treatment of contract for the future*

- 9.(1) This paragraph—
- (a) applies if the qualifying misrepresentation was careless, but
  - (b) does not relate to any outstanding claim.
- (2) Paragraphs 5 and 6 (as read with paragraph 4) apply as they apply where a claim has been made.
- (3) Paragraph 7 (as read with paragraph 4) applies in relation to a claim yet to be made as it applies in relation to a claim which has been made.
- (4) If by virtue of sub-paragraph (2) or (3), the insurer would have either (or both) of the rights conferred by paragraph 6 or 7, the insurer may—
- (a) give notice to that effect to the consumer, or
  - (b) terminate the contract by giving reasonable notice to the consumer.
- (5) But the insurer may not terminate a contract under sub-paragraph (4)(b) if it is wholly or mainly one of life insurance.
- (6) If the insurer gives notice to the consumer under sub-paragraph (4)(a), the consumer may terminate the contract by giving reasonable notice to the insurer.
- (7) If either party terminates the contract under this paragraph, the insurer must refund any premiums paid for the terminated cover in respect of the balance of the contract term.
- (8) Termination of the contract under this paragraph does not affect the treatment of any claim arising under the contract in the period before termination.
- (9) Nothing in this paragraph affects any contractual right to terminate the contract.

## 第二部分 契約修改

10. 本附件的本部分適用於與修改消費者保險契約相關之適格的不實聲明。
11. 若契約修改的內容得合理地與契約其他部分分離，本附件第一部分規定適用（經必要的調整後）於與契約的修改部分。
12. 然而，若不實聲明影響整體契約（為符合本法目的，應是為契約修改的部分包括在內），則第一部分規定適用（經必要的調整後）於契約全部，而不限於修改的部分。

## 第三部分 團體保險的修改

13. 第一部分規定適用於本法第 7 條所述之為 C 保險的團體保險契約的契約修改（本部分謂之「A」與「C」與本法第 7 條所指相同）。
14. 消費者保險契約的參考依據（或有其他說法）將做為為 C 保險的保險契約一部分。
15. 保險金給付請求權與保險費的參考依據將做為保險相關的保險金給付請求權與保險費的參考。
16. 消費者的參考依據應解釋如下 -
  - (a) 適用本附件第 2 條第 (b) 項規定時，其做為保險費支付者的

## PART 2 VARIATIONS

10. This Part of this Schedule applies in relation to qualifying misrepresentations made in connection with variations to consumer insurance contracts.
11. If the subject-matter of a variation can reasonably be treated separately from the subject-matter of the rest of the contract, Part 1 of this Schedule applies (with any necessary modifications) in relation to the variation as it applies in relation to a contract.
12. Otherwise, Part 1 applies (with any necessary modifications) as if the qualifying misrepresentation had been made in relation to the whole contract (for this purpose treated as including the variation) rather than merely in relation to the variation.

## PART 3 MODIFICATIONS FOR GROUP INSURANCE

13. Part 1 is to be read subject to the following modifications in relation to cover provided for C under a group insurance contract as mentioned in section 7 (and in this Part “A” and “C” mean the same as in that section).
14. References to the consumer insurance contract (however described) are to that part of the contract which provides for cover for C.
15. References to claims and premiums are to claims and premiums in relation to that cover.
16. The reference to the consumer is to be read—
  - (a) in paragraph 2(b), as a reference to whoever paid the premiums,

- 參考依據，或與 C 的保險相關的保險費支付者，  
(b) 適用本附件第 9 條第 (4) 與第 (6) 項規定時，其做為 A 的參考依據。

#### 第四部分 補充

- 17.1906 年海上保險法第 84 條（因為欠缺契約的約因而返還保險費）適用之海上保險，若該保險與消費者保險契約相關，本附件的相關規定適用之。

### 附件二 代理人資格的判斷原則

1. 在本法立法目的範圍內，本附件規定如何判斷代理人代理消費者或保險人而使消費者保險契約生效。
  
2. 若符合以下情況的其中一種，代理人被認定為保險人的代理人 -
  - (a) 代理人以其能力做為保險人的指定代表，且於 2000 年金融服務及市場法（參該法第 39 條）的立法目的範圍內代理事務，
  - (b) 代理人獲得保險人的明示授權，並同意代理人代理保險人向消費者收集資訊，
  - (c) 代理人獲得保險人的明示授權，並同意代理人代理保險人訂立契約。

or the part of them that related to the cover for C,  
(b) in paragraph 9(4) and (6), as a reference to A.

## PART 4 SUPPLEMENTARY

17. Section 84 of the Marine Insurance Act 1906 (return of premium for failure of consideration) is to be read subject to the provisions of this Schedule in relation to contracts of marine insurance which are consumer insurance contracts.

## SCHEDULE 2 RULES FOR DETERMINING STATUS OF AGENTS

1. This Schedule sets out rules for determining, for the purposes of this Act only, whether an agent through whom a consumer insurance contract is effected is acting as the agent of the consumer or of the insurer.
2. The agent is to be taken as the insurer's agent in each of the following cases—
  - (a) when the agent does something in the agent's capacity as the appointed representative of the insurer for the purposes of the Financial Services and Markets Act 2000 (see section 39 of that Act),
  - (b) when the agent collects information from the consumer, if the insurer had given the agent express authority to do so as the insurer's agent,
  - (c) when the agent enters into the contract as the insurer's agent, if the insurer had given the agent express authority to do so.

3.(1) 若符合其他情況的其中一種，代理人通常推定為消費者的代理人，除非綜觀所有相關的情事後，代理人顯為保險者的代理人，始為例外。

(2) 某些考量因素茲做為相關的判斷基礎，臚列如下。

(3) 大多認定代理人為消費者的代理人之判斷實例如下 -

- (a) 代理人向消費者提供公正的意見，
- (b) 代理人進行了公平的市場調查分析，
- (c) 消費者向代理人支付報酬。

(4) 大多認定代理人為保險人的代理人之判斷實例如下 -

- (a) 代理人為保險人處理系爭保險，該保險人為提供同種類保險人的其中一位，
- (b) 依契約義務，代理人得與保險人訂立同種類保險的保險人人數，受有限制，
- (c) 保險人提供的系爭保險，僅占代理人處理同種類保險的小部分，
- (d) 保險人同意代理人得以保險人的名義提供服務，
- (e) 系爭保險以代理人的名意進行行銷，
- (f) 保險人要求代理人向消費者拉攏生意。

4.(1) 若財務部認為本附件第3條第(3)款或第(4)款所示的考量因素表列已過時，財務部得透過法律手段命令更新表列，修改前開各款規定，包括新增、刪減或更改任一因素。



- 3.(1) In any other case, it is to be presumed that the agent is acting as the consumer's agent unless, in the light of all the relevant circumstances, it appears that the agent is acting as the insurer's agent.
- (2) Some factors which may be relevant are set out below.
- (3) Examples of factors which may tend to confirm that the agent is acting for the consumer are—
- (a) the agent undertakes to give impartial advice to the consumer,
  - (b) the agent undertakes to conduct a fair analysis of the market,
  - (c) the consumer pays the agent a fee.
- (4) Examples of factors which may tend to show that the agent is acting for the insurer are—
- (a) the agent places insurance of the type in question with only one of the insurers who provide insurance of that type,
  - (b) the agent is under a contractual obligation which has the effect of restricting the number of insurers with whom the agent places insurance of the type in question,
  - (c) the insurer provides insurance of the type in question through only a small proportion of the agents who deal in that type of insurance,
  - (d) the insurer permits the agent to use the insurer's name in providing the agent's services,
  - (e) the insurance in question is marketed under the name of the agent,
  - (f) the insurer asks the agent to solicit the consumer's custom.
- 4.(1) If it appears to the Treasury that the list of factors in subparagraph (3) or (4) of paragraph 3 has become outdated, the Treasury may by order made by statutory instrument bring the list up to date by amending the subparagraph so as to add, omit or

- (2) 上開第（1）款所稱包括命令在內的法律手段，除非該草案已提呈各議會並決議通過，始得頒布。

alter any factor.

- (2) A statutory instrument containing an order under sub-paragraph (1) may not be made unless a draft of the instrument has been laid before and approved by a resolution of each House of Parliament.

## 2012 年第 3110 號

### 消費者保護

## 2012 年消費者權利（附加費）規範

訂定日期 2012 年 12 月 18 日  
提呈議會 2012 年 12 月 19 日  
施行日期 2013 年 5 月 6 日

據 1972 年歐洲共同體法<sup>a</sup> 第 2 條第 (2) 項規定之立法目的，大臣乃以首長的身分，按該法第 2(s) 條所賦與之權利，就消費者保護的相關事宜<sup>b</sup> 制訂本規範如下。

#### 名稱與施行日期

1.(1) 本規範可簡稱為「2012 年消費者權利（附加費）規範」，且本規範之施行日期為 2013 年 5 月 6 日。

(2) 本規範適用於前揭施行日當日與其後訂立的所有契約。

---

a 1972 c. 68 Section 2(2) 已經 2006 年的立法與規則改革法案 (c.51) 與 2008 年歐盟（修正）法案 (c.7) 附件第一部分修正。

b 1993 年歐洲共同體（指定）指令 (No. 3) (S.I. 1993/2661) 第 2 條附件。

## 2012 No. 3110

### CONSUMER PROTECTION

#### The Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012

*Made ----*

*18th December 2012*

*Laid before Parliament*

*19th December 2012*

*Coming into force --*

*6th April 2013*

The Secretary of State, being a Minister designated for the purposes of section 2(2) of the European Communities Act 1972(a), in relation to matters relating to consumer protection(b), makes the following Regulations in exercise of the powers conferred by section 2(2) of that Act.

#### Citation and commencement

1.—(1) These Regulations may be cited as the Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012 and come into force on 6th April 2013.

(2) These Regulations apply in relation to contracts entered into on

---

(a) 1972 c. 68. Section 2(2) was amended by section 27(1)(a) of the Legislative and Regulatory Reform Act 2006 (c.51) and the European Union (Amendment) Act 2008 (c.7), Schedule 1, Part 1.

(b) Article 2 of, and the Schedule to, The European Communities (Designation) (No. 3) Order 1993 (S.I. 1993/2661).

## 「消費者」與「商家」

### 2. 於本規範中 -

「消費者」指個人進行交易的全部或主要目的與其交易、商業或專業無關者；

「商家」指某人（個人或透過其代理人）的交易目的與其交易、商業或專業相關者。

## 其他定義

### 3. 於本規範中 -

「法院」在英國與威爾斯與北愛爾蘭，泛指郡法院或高等法院，在蘇格蘭則指郡法院或高等民事法院；

「數位內容」指任何資料利用數位的形式產生或提供；

「地區暖氣」指暖氣（透過蒸氣、熱水或其他形式提供）由中央來源產生並透過系統運送與運輸熱氣至各建築物間；

「商品」指所有有形的可移動物品，但如果水、瓦斯與電力以一定容量或特定數量的方式販售，亦例外包括在內；

or after that date.

“Consumer” and “trader”

2. In these Regulations—

“consumer” means an individual acting for purposes which are wholly or mainly outside that individual’s trade, business, craft or profession;

“trader” means a person acting (personally or through an agent) for purposes relating to that person’s trade, business, craft or profession.

Other definitions

3. In these Regulations—

“court” in relation to England and Wales and Northern Ireland means a county court or the High Court, and in relation to Scotland means the sheriff or the Court of Session;

“digital content” means data which are produced and supplied in digital form;

“district heating” means the supply of heat (in the form of steam or hot water or otherwise) from a central source of production through a transmission and distribution system to heat more than one building;

“goods” means any tangible movable items, but that includes water, gas and electricity if and only if they are put up for sale in a limited volume or a set quantity;

「OFT」指公平交易局<sup>a</sup>；

「買賣契約」指在一契約的規範下，商家移轉或同意移轉商品所有權且消費者支付或同意支付價金的契約（不論該契約是否同時包括服務的提供）。

「服務契約」指買賣契約以外的契約，在該契約的規範下，商家移轉或同意移轉商品所有權且消費者支付或同意支付價金的契約。

### 附加收費的禁止

4. 商家向消費者收取因支付工具產生的費用，不可高於商家使用該支付工具所產生的必要費用。

### 禁止規定適用的契約

- 5.(1) 本規範第 4 條規定僅適用於消費者為了與商家進行價金支付之契約，且該契約
  - (a) 為商品買賣或服務提供之契約，或（除了商品買賣或服務提供契約外）提供水、瓦斯、電力、地區暖氣或數位內容的契約，且
  - (b) 非除外契約。
- (2) 除外契約乃一種契約係規範
  - (a) 社會服務的提供，例如社會住宅、孩童福利、對需要援助的家庭與個人提供永久性或暫時性的援助，包括長期養護；

---

(a) 公平交易局乃依據 2002 年企業法第 1 條規定所設立 (c.40)。



“OFT” means the Office of Fair Trading(a);

“sales contract” means a contract under which a trader transfers or agrees to transfer the ownership of goods to a consumer and the consumer pays or agrees to pay the price (whether or not the contract also covers services);

“service contract” means a contract, other than a sales contract, under which a trader supplies or agrees to supply a service to a consumer and the consumer pays or agrees to pay the price.

### Excessive charges prohibited

4. A trader must not charge consumers, in respect of the use of a given means of payment, fees that exceed the cost borne by the trader for the use of that means.

### Contracts where prohibition applies

- 5.—(1) Regulation 4 applies only if the use is as a means for the consumer to make payments for the purposes of a contract with the trader, and only to the extent that that contract—
  - (a) is a sales or service contract, or a contract (other than a sales or service contract) for the supply of water, gas, electricity, district heating or digital content, and
  - (b) is not an excluded contract.
- (2) An excluded contract is a contract—
  - (a) for social services, including social housing, childcare and support of families and persons permanently or temporarily in need, including long-term care;

---

(a) The Office of Fair Trading was established by section 1 of the Enterprise Act 2002 (c.40).

- (b) 健康服務的提供，無論是否透過健康養護設施，只要是專業醫護人員為維持病患的健康狀態而提供協助，包括開處方箋、配藥或提供醫療用品與醫療器材（「專業醫護人員」的定義參歐洲議會與委員會頒布 2011/24/EU 指令第 3(f) 條之規定，該規定適用於與跨國界醫療養護有關之病患權利）<sup>a</sup>；
  
- (c) 符合 2005 年賭博法令 2005<sup>c</sup> 定義之「賭博」（包括賭博、打賭與參加摸彩活動）；
  
- (d) 金融服務、信貸、保險、個人罰金、投資或付款服務的提供；
- (e) 不動產或不動產所有權的創設；
  
- (f) 為自住用的房屋租賃；
- (g) 新建物的建造或現有建物改建而成的實質新建物建造；
  
  
- (h) 在歐洲議會與委員會頒布保護消費者權利的 2008/122/EU 指令範圍內，與分時度假、長期假期商品或轉售與互易相關之契約<sup>d</sup>；
  
  
- (i) 食物、飲料或其他家用品的提供，且直接由商家經常或定期將前開食物、飲料或其他家用品送至消費者住所、居所或工作場所；

---

(b) OJ L 88, 4.4.2011, p.45

(c) 2005 c. 19.

(d) OJ L 33, 3.2.2009, p. 10.

- (b) for health services provided, whether or not via healthcare facilities, by health professionals to patients to assess, maintain or restore their state of health, including the prescription, dispensation and provision of medicinal products and medical devices (and “health professionals” has the meaning given by Article 3(f) of Directive 2011/24/EU of the European Parliament and of the Council on the application of patients’ rights in cross-border healthcare)(b);
- (c) for gambling within the meaning of the Gambling Act 2005(c) (which includes gaming, betting and participating in a lottery);
- (d) for services of a banking, credit, insurance, personal pension, investment or payment nature;
- (e) for the creation of immovable property or of rights in immovable property;
- (f) for rental of accommodation for residential purposes;
- (g) for the construction of new buildings, or the construction of substantially new buildings by the conversion of existing buildings;
- (h) which falls within the scope of Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts(d);
- (i) for the supply of foodstuffs, beverages or other goods intended for current consumption in the household, and which are supplied by a trader on frequent and regular rounds to the consumer’s home, residence or workplace;

---

(b) OJ L 88, 4.4.2011, p. 45.

(c) 2005 c.19.

(d) OJ L 33, 3.2.2009, p. 10.

- (j) 利用自動販賣機或無人商店形式的買賣；
- (k) 為撥打公用電話而利用電信人員轉接的通話方式；
- (l) 消費者利用電話、網路或傳真方式進行的單向連結；
- (m) 透過法定許可方式所為之商品販賣。

### 微型事業或新創事業的暫時豁免

6.(1) 於豁免期間內，商家為了與商家事業相關目的而為之交易，且該事業又為以下情形之一者，本規範第4條規定不適用之-

- (a) 該事業為已存在的微型事業或
  - (b) 該事業為新創事業
- (2) 本附件規範適用的事業種類與豁免期間。

### 申訴

7.(1) 執行主管機關負有義務接受違反本規範第4條規範而提出之相關申訴，除非有以下情事

- (a) 對於主管機關而言，該申訴顯為瑣碎或無理由的；或
  - (b) 其他執行主管機關已通報公平交易局，其已同意受理該申訴。
- (2) 若執行主管機關已如本條第(1)項第(b)款向公平交易局通報，該主管機關即負有義務必須受理該申訴。

- (j) concluded by means of automatic vending machines or automated commercial premises;
- (k) concluded with a telecommunications operator through a public telephone for the use of the telephone;
- (l) concluded for the use of one single connection, by telephone, internet or fax, established by a consumer;
- (m) under which goods are sold by way of execution or otherwise by authority of law.

### Temporary exemption for micro-businesses and new businesses

- 6.—(1) During the exemption period, regulation 4 does not apply if the trader is acting for purposes relating to the trader's business, and the business is—
- (a) an existing micro-business, or
  - (b) a new business.
- (2) The Schedule defines those kinds of business, and the exemption period.

### Complaints

- 7.—(1) It is the duty of an enforcement authority to consider any complaint made to it about a contravention of regulation 4, unless—
- (a) the complaint appears to the authority to be frivolous or vexatious; or
  - (b) another enforcement authority has notified the OFT that it agrees to consider the complaint.
- (2) If an enforcement authority has notified the OFT as mentioned in paragraph (1)(b), that authority is under a duty to consider

- (3) 負有義務而應受理申訴的主管機關必須
  - (a) 決定是否適用本規範第 8 條的規定，且
  - (b) 附理由做出裁決。
- (4) 執行主管機關有權決定是否適用本條規定，執行主管機關得考量其或其他主管機關或為某人所採取處置後，是否仍認有適用本條規定的必要，以符本規範第 4 條規定。
- (5) 在本規範目的內，執行主管機關所示如下 -
  - (a) 不列顛的所有當地的度量衡主管機關（需符合 1985 年度量衡法<sup>a</sup> 第 69 條的定義）
  - (b) 北愛爾蘭的企業貿易及投資部。

### 確保法規遵行的命令

- 8.(1) 執行主管機關有權採行禁制令、蘇格蘭的禁令或向違反本規範第 4 條規定的任何人，採行其他適當的救濟途徑或要求損害賠償。
- (2) 受理申請的法院依本規範得准予禁制令、禁令、命令或所有得以確保行為人遵守本規範第 4 條規定之處置。

---

(a) 1985 c.72 Section 69 已經 1994 年地方政府（威爾斯）法案第 16 條第 75 款 (c.19) 與 1994 年地方政府（蘇格蘭）法案第 13 條第 144 款 (c. 39) 修正。

the complaint.

- (3) An enforcement authority which is under a duty to consider a complaint must—
  - (a) decide whether or not to make an application under regulation 8, and
  - (b) give reasons for its decision.
- (4) In deciding whether or not to make an application, an enforcement authority may, if it considers it appropriate to do so, have regard to any undertaking given to it or another enforcement authority by or on behalf of any person as to compliance with regulation 4.
- (5) The following are enforcement authorities for the purposes of these Regulations—
  - (a) every local weights and measures authority in Great Britain (within the meaning of section 69 of the Weights and Measures Act 1985(a));
  - (b) the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland.

### Orders to secure compliance

- 8.—(1) An enforcement authority may apply for an injunction, or in Scotland an interdict or any other appropriate relief or remedy, against any person who appears to the authority to be responsible for a contravention of regulation 4.
  - (2) The court on an application under this regulation may grant an injunction, interdict or order on such terms as it thinks fit to

---

(a) 1985 c.72. Section 69 was amended by paragraph 75 of Schedule 16 to the Local Government (Wales) Act 1994 (c.19) and by paragraph 144 of Schedule 13 to the Local Government etc (Scotland) Act 1994 (c.39).

## 向公平交易局通報承諾與命令

### 9. 執行主管機關必須向公平交易局通報 -

- (a) 顯然須因違反本規範第 4 條規定而負責之人或代表人向該機關所為之承諾
- (b) 其依本規範第 8 條所為之適用結果與法院作成之處置或命令；
- (c) 其依法院先前命令之執行結果。

## 消費者權利的保障

### 10. 若商家違反本規範第 4 條規定收取費用 -

- (a) 契約中任何一條條文規範消費者應支付的費用超過應收取的部分，該部分應無法執行，且
- (b) 該契約目的，已支附的費用應將超收的部分向消費者退還。

喬史文森

勞動關係與消費事務局  
商務、創新暨技能部

2012 年 12 月 18 日



secure compliance with regulation 4.

## Notification of undertakings and orders to the OFT

9. An enforcement authority must notify the OFT—
- (a) of any undertaking given to it by or on behalf of any person who appears to it to be responsible for a contravention of regulation 4;
  - (b) of the outcome of any application made by it under regulation 8, and of the terms of any undertaking given to the court or of any order made by the court;
  - (c) of the outcome of any application made by it to enforce a previous order of the court.

## Consumer's right of redress

10. Where a trader charges a fee in contravention of regulation 4—
- (a) any provision of a contract requiring the consumer to pay the fee is unenforceable to the extent of the excess charged, and
  - (b) the contract for the purposes of which the payment is made is to be treated as providing for the excess to be repaid to the consumer.

*Jo Swinson*

Minister for Employment  
Relations and Consumer Affairs

Department for Business,  
Innovation and Skills

18th December 2012

## 附件

## 第 6 條

### 微型事業與新創事業

#### 微型事業

1. 微型事業指少於 10 名員工數的事業體（參以下第 7 至第 9 條規定）。

#### 既存的微型事業

2. 既存的微型事業指 2013 年 4 月 6 日前已存在的微型事業。

#### 新創事業

- 3.(1) 新創事業指個人或團體（以下簡稱 P）於 2013 年 4 月 6 日至 2014 年 6 月 12 日期間著手草創之事業體。
  - (2) 該事業受本條以下第 (3)、(4) 與 (6) 項規範之拘束。
  - (3) 一事業體（「新事業」）若符合下列情況，不屬新創事業 -
    - (a) P 在開始新事業當日起算六個月內，仍進行另一個原事業，且

**SCHEDULE**                      **Regulation 6**  
**MICRO-BUSINESSES AND NEW BUSINESSES**

Micro-businesses

1. A micro-business is a business that has fewer than 10 employees (see paragraphs 7 to 9).

Existing micro-businesses

2. An existing micro-business is a business that was a micro-business immediately before 6th April 2013.

New businesses

- 3.—(1) A new business is a business which a person, or a number of persons, ( “P” ) begins to carry on during the period beginning with 6th April 2013 and ending with 12th June 2014.
  - (2) That is subject to sub-paragraphs (3), (4) and (6).
  - (3) A business ( “Business 2” ) is not a new business if—
    - (a) P has, at any time during the period of 6 months ending immediately before the date on which P begins to carry on

- (b) 「原事業」與「新事業」的商業活動重疊（或絕大部分重疊），除非「原事業」本身屬新創事業。
- (4) 一事業體若符合下列情況，不屬新創事業 -
  - (a) P 為他人開始草創事業，但該他人停止進行該事業所有的商業活動（或絕大部分商業活動），且
    - (b) P 因此造成與 P 或其他人相關的整頓結果，除非前開由其他人進行的活動，為新創事業的活動。
- (5) 為符合本條規範之目的，若有以下情事，P 得視為為其為他人開始草創事業，但該他人停止進行該事業所有的商業活動 -
  - (a) P 開始進行事業，但其所進行的並非合夥公司已停止之活動，且該活動原係由合夥公司的成員所進行，或
    - (b) P 是合夥公司的成員之一，該公司開始進行已被停止的商業活動，且停止該活動者為 -
      - (i) 合夥公司以外的個人或團體，
      - (ii) 合夥公司的成員，且該成員並非組成 P 的所有成員，或
      - (iii) 部分係前開第 (i) 目或部分係前開第 (ii) 目所規範之對象。
- (6) 依前開第 (1) 項規定的立法目的，若有以下情事，P 不得視為開始新創事業 -
  - (a) 在 P 開始進行事業前，P 為可能是其進行整頓的其中一員（自 2013 年 4 月 6 日至 2014 年 6 月 12 日的期間內），

- Business 2, carried on another business ( “Business 1” ),  
and
- (b) Business 1 consisted of the activities of which Business 2 consists (or most of them), unless Business 1 was itself a new business.
- (4) A business is not a new business if—
- (a) P begins to carry on the business on another person ceasing to carry on the activities of which it consists (or most of them), and
  - (b) P does so in consequence of arrangements involving P and the other person,  
unless the activities, when carried on by that other person, were activities of a new business.
- (5) For this purpose, P is to be taken to begin to carry on a business on another person ceasing to carry on such activities if—
- (a) P begins to carry on the business otherwise than in partnership on such activities ceasing to be carried on by persons in partnership, or
  - (b) P is a number of persons in partnership who begin to carry on the business on such activities ceasing to be carried on—
    - (i) by a person, or a number of persons, otherwise than in partnership,
    - (ii) by persons in partnership who do not consist only of all the persons who constitute P, or
    - (iii) partly as mentioned in paragraph (i) and partly as mentioned in paragraph (ii).
- (6) P is not to be regarded as beginning to carry on a business for the purposes of sub-paragraph (1) if—
- (a) before P begins to carry on the business, P is a party to arrangements under which P may (at any time during the

且該整頓為他人事業或他人所進行活動的一部分，且

(b) 若有以下情事，該事業非屬前開第(3)項規定之新創事業＝

(i) P 於開始草創新創事業前，已開始進行進行活動，且

(ii) 同時其他人已停止進行該活動。

(7) 所謂「整頓」包括合意、合作交流、計畫、交易或一連串的交易活動（不論是否具有法律效力）。

#### 既存微型事業的豁免期間

4.(1) 本條定義之豁免期間適用於既存的微型事業。

(2) 豁免期間始於 2013 年 4 月 6 日，終至

(a) 該事業享有的優惠期間終止次日，前提是該事業屬發展中之事業（參本附件第 6 條規定），或

(b) 2014 年 6 月 12 日（以何者先到期者，優先適用）。

(3) 為符合本條規範之目的，一事業的優惠期間如下所示 -

(a) 擁有 10 名或 10 名以上員工的事業體，其優惠期間自 2013 年 4 月 6 日為首日起算六個月；

(b) 依據第(4)或(5)項規範，若非屬發展中之事業，其豁免期間自優惠期間末日起算六個月（「較早優惠期間」）

- period beginning with 6th April 2013 and ending with 12th June 2014) carry on, as part of the business, activities carried on by any other person, and
- (b) the business would have been prevented by sub-paragraph (3) from being a new business if—
    - (i) P had begun to carry on the activities when beginning to carry on the business, and
    - (ii) the other person had at that time ceased to carry them on.
- (7) “Arrangements” includes an agreement, understanding, scheme, transaction or series of transactions (whether or not legally enforceable).

#### The exemption period: existing micro-businesses

- 4.—(1) This paragraph defines the exemption period in relation to an existing micro-business.
- (2) The exemption period starts with 6th April 2013 and ends with—
    - (a) the day after a grace period in relation to the business ends, if the grace period is one in which the business grows (see paragraph 6), or
    - (b) (if sooner) 12th June 2014.
  - (3) The following are grace periods in relation to a business for the purposes of this paragraph—
    - (a) the 6-month period that starts with the first day after 6th April 2013 on which the business has 10 or more employees;
    - (b) the 6-month period that starts after the end of a grace period (the “earlier grace period” ) that is not one in which the business grows, in accordance with sub-paragraph (4) or

- (4) 擁有 10 名或 10 名以上員工的事業體，「較早優惠期間」終了次日，為下段優惠期間起算的起始日。
- (5) 擁有少於 10 名員工的事業體，下段優惠期間自該事業體的員工名額新增為 10 名或 10 名以上的次日起起算。

### 新創事業的豁免期間

5.(1) 本條定義之豁免期間適用於新創事業。

(2) 本條豁免期間始自 P 開始草創事業，終至

(a) P 停止繼續創立事業之日，或

(b) 2014 年 6 月 12 日（以何者先到期者，優先適用）。

(3) 若 P 為合夥公司或非法人團體的成員之一，依據前開第 (2) 項規定之立法目的，P 不受該項規範所謂終止原事業以開創新事業之限制，只要符合以下情事 -

(a) 合夥公司或非法人團體的成員改變，或該合夥公司或非法人團體解散，與

(b) 在成員改變或組織解散後，由 P 的其中至少一名成員繼續進行事業。

### 成長中事業的優惠期間

6. 為符合本附件規範目的，發展中事業的優惠期間計算，若 A 大於 B，其代表的意思如下 - A 指擁有 10 名或 10 名以上員工事業體的優惠期間天數，且 B 指擁有少於 10 名員工事業體的優惠期間天數。

### 事業體的員工數



- (5).
- (4) If the business has 10 or more employees on the day after the end of the earlier grace period, the next grace period starts on that day.
- (5) If the business has fewer than 10 employees on that day, the next grace period starts on the next day on which the business has 10 or more employees.

#### The exemption period: new businesses

- 5.—(1) This paragraph defines the exemption period in relation to a new business.
- (2) The exemption period starts with the date on which P begins to carry on the business and ends with—
- (a) the date on which P ceases to carry on the business, or
- (b) (if sooner) 12th June 2014.
- (3) If P is the members of a partnership, or other unincorporated association, P is not to be taken for the purposes of subparagraph (2) to cease to carry on the business if—
- (a) the members of the partnership or association change, or the partnership or association is dissolved, and
- (b) after the change or dissolution, the business is carried on by at least one of the persons who constituted P.

#### Grace periods in which business grows

6. For the purposes of this Schedule, a grace period is one in which a business grows if A is greater than B, where—
- A is the number of days in the grace period when the business has 10 or more employees, and
- B is the number of days in the grace period when the business has fewer than 10 employees.

#### Number of employees of a business

7. 為符合本附件規範目的，一事業體的員工數計算公式如下 -

TH/37.5

TH 係指一事業體中所有員工的每週工作總時數。

### 事業體的員工

8. 為符合本附件規範目的，事業體的員工係指為達該事業體目的而僱用之人員。

### 員工

9.(1) 在本附件中，「員工」指與事業體簽訂僱傭契約或依照僱傭契約工作之個體。

(2) 前開第(1)項規定所稱之「僱傭契約」，包括明示或默示，與口頭或書面或形式（若其為明示）成立的勞務提供契約。

### 加盟

10. 為符合本附件規範目的，因加盟合約而成立的事業體，視為被加盟事業體的一部分（加盟事業並不視為加盟事業體成立的獨立事業體）。

7. For the purposes of this Schedule, the number of employees of a business is calculated as follows—

$$\text{TH} \div 37.5$$

where TH is the total number of hours per week for which all the employees of the business are contracted to work.

#### Employees of a business

8. For the purposes of this Schedule, the employees of a business are the persons who are employed for the purposes of the business.

#### Employees

- 9.—(1) In this Schedule, “employee” means an individual who has entered into or works under a contract of employment.

(2) In sub-paragraph (1) “contract of employment” means a contract of service, whether express or implied, and (if it is express) whether oral or in writing.

#### Franchises

10. For the purposes of this Schedule, a business that is carried on pursuant to a franchise agreement is treated as part of the business of the franchisor (and not as a separate business carried on by the franchisee).

## 補充說明

（本說明不屬本規範的一部分）

本規範禁止商家向消費者收取因支付工具衍生的附加費，若該附加費超過商家就該支付工具所須負擔的必要費用（參本規範第4條規定）。本規範第5條規定列舉數項排除適用的契約（包括社會福利、健康醫療服務、金融或保險性質的契約）。本規範第6條規定與本附件對微型事業與新創事業提供豁免期間，直至2014年6月12日始適用本規範規定。本規範第7條與第8條則明文地方的主管機關與北愛爾蘭的企業貿易及投資部有權受理附加費相關的申訴案件，且法院得向違反本規範第4條規定的商家發出禁制令（或是蘇格蘭的禁令或要求執行特定事項的命令）。本規範第10條規定因違反第4條規定收取附加費的請求權，不得予以執行，且需向消費者返還已收取之附加費。

本規範適用於皇室、英格蘭、威爾斯、蘇格蘭與北愛爾蘭。

2002年企業法草案（第八章之內國侵權）與2013年命令與本規範同日提呈議會。若獲議會同意通過，該命令將按2002年企業法第八章施行執法程序，同時也適用本規範的處罰規定。本規範第7(4)所稱之當地主管機關與北愛爾蘭的企業貿易及投資部也將因此可依2002年企業法第八章受理附加費的申訴案件。

## **EXPLANATORY NOTE**

*(This note is not part of the Regulations)*

These Regulations prohibit surcharges imposed by traders on consumers in respect of the use of a given means of payment, where the surcharges exceed the cost to the trader of using that means of payment (see regulation 4). Regulation 5 provides for a number of excluded contracts (including contracts for social services, health services and services of a banking or insurance nature) to which the prohibition does not apply. Regulation 6 and the Schedule exempt existing micro-businesses and new businesses from the prohibition until 12th June 2014. Regulations 7 and 8 provide that local weights and measures authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland may consider complaints about surcharges, and may apply to a court for an injunction (or in Scotland an interdict or order of specific implement) against a trader acting in breach of regulation 4. Regulation 10 provides that a surcharge in breach of regulation 4 is unenforceable against a consumer and, if already paid, must be repaid to the consumer.

The Regulations apply to the Crown, and extend to England and Wales, Scotland and Northern Ireland.

A draft of the Enterprise Act 2002 (Part 8 Domestic Infringements) Order 2013 was laid in Parliament on the same date as these Regulations. If approved by a resolution of each House of Parliament and made, that Order will provide that enforcement procedures under Part 8 of the Enterprise Act 2002 will also apply in relation to a breach of these Regulations. It will also amend regulation 7(4) of these Regulations, so that local weights and measures authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland

本規範依據歐洲議會與委員會頒布 2011/83/EU 與消費者相關指令之第 19 條規定施行，乃修正委員會 93/13/EEC 指令與歐洲議會與委員會頒布 1999/44/EC 指令，並廢止委員會 85/577/EEC 指令與歐洲議會與委員會頒布 97/7/EC53 指令<sup>a</sup>。前開指令的其他條文另行公布施行日期。

包括法律對事業體產生的成本、自願性地單位與公共單位等的影響評估，公告於英國商務、創新暨技能部的官方網站 [www.bis.gov.uk](http://www.bis.gov.uk)，且法條與補充說明備忘錄也一併於 [www.legislation.gov.uk](http://www.legislation.gov.uk) 網站公告。且紙本資料亦列入上議院與下議院的圖書館館藏。

---

(a) OJ L 304, 22.11.2011, p. 64.

may take account of any enforcement action taken under Part 8 of the 2002 Act when considering complaints about surcharges.

The Regulations implement Article 19 of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council(a). The remaining provisions of that Directive will be implemented at a later date.

An impact assessment of the effect that the instrument will have on the costs of business, the voluntary sector and the public sector is available from the BIS website at [www.bis.gov.uk](http://www.bis.gov.uk), and is published with the Explanatory Memorandum alongside the instrument on [www.legislation.gov.uk](http://www.legislation.gov.uk). A copy has also been placed in the Libraries of both Houses of Parliament.

---

(a) OJ L 304, 22.11.2011, p. 64.

外國消費者保護法規翻譯叢書索引  
（第 1 輯至第 18 輯）

壹、亞太地區

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
日本	消費者保護基本法	第 2 輯	2-13
日本	國民生活中心法 國民生活センター法	第 2 輯	14-43
日本	製造物責任法	第 3 輯	2-9
日本	東京都消費生活條例	第 2 輯	44-95
日本	關於訪問販賣等之法律 訪問販賣に関する法律	第 2 輯	96-131
日本	日本關於訪問販賣之法律 訪問販賣に関する法律	第 8 輯	250-331
日本	日本有關高爾夫球場等會員契約適正化之法律 ゴルフ場等に係る會員契約の適正化に関する法律	第 8 輯	332-359
日本	關於訪問販賣等之法律 （昭和 51 年 6 月 4 日法律第 57 號、平成 11 年 12 月 22 日號外法律第 160 號）	第 10 輯	223-332
日本	消費者契約法	第 10 輯	333-354
日本	洗濯業標準營業約款暨施行細則 クリーニング業に関する標準營業約款、 クリーニング業に関する標準營業約款施行細則	第 13 輯	146-169



國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
日本	美容業標準營業約款暨施行細則 美容業に関する標準營業約款、 美容業に関する標準營業約款施行細則	第 13 輯	170-189
日本	理容業標準營業約款暨施行細則 理容業に関する標準營業約款、 理容業に関する標準營業約款施行細則	第 13 輯	190-211
日本	消費者契約法施行細則	第 15 輯	2-61
日本	關於預付式票券之規範等法律	第 16 輯	2-71
日本	消費者契約法	第 17 輯	2-117
日本	與特定商交易相關之法律	第 18 輯	2-337
日本	消費者教育促進法 消費者教育の推進に関する法律	第 21 輯	1-28
日本	消費者安全法	第 21 輯	29-98
韓國	消費者保護法 Consumers Protection Act	第 1 輯	13-32, 119-142
韓國	消費者保護法施行令 Enforcement Decree of the consumers Protection Act	第 1 輯	33-48, 143-162
韓國	訪問販賣等之法律	第 2 輯	132-153
韓國	韓國 2007 年電子商務消費者保護法 (Act on Consumer Protection in Electronic Commerce, etc August 3, 2007)	第 20 輯	137-212
韓國	韓國 2008 年電子商務消費者保護法 施行細則 (Enforcement Decree of the Act on Consumer Protection in Electronic Commerce, etc. December 31, 2008)	第 20 輯	213-268

外國消費者保護法（二十一）

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
韓國	韓國 2007 年訪問買賣等法 (Door-to-Door Sales, etc. Act July 19, 2007)	第 20 輯	269-382
韓國	韓國 2008 年訪問買賣等法施行細則 (Enforcement Decree of the Door-to-door Sales, etc. Act December 31, 2008)	第 20 輯	383-452
新加坡	消費者保護法 Consumer Protection (Trade Descriptions and Safety Requirements) Act	第 1 輯	49-63, 163-182
香港	消費者委員會條例 Consumer Council Ordinance	第 1 輯	1-12, 105-118
以色列	1981 年消費者保護法 Consumer Protection Law 1981	第 4 輯	2-45
澳洲	1974 年交易行為規制法 Consumer Protection Law	第 6 輯	1-905
澳洲	1997 年 9 月消費者保護法第 2 次檢討報告 Audit of Consumer Protection Law-Second Report 1997	第 8 輯	360-541
澳洲	消費者申訴仲裁庭條例（1987 第 206 號） Consumer Tribunals Act 1987 No.206	第 9 輯	1-122
澳洲	1987 消費者請求案件仲裁法庭條例—施行細則 Consumer Claims Tribunals Act 1987-Regulation	第 9 輯	123-154
澳洲	1974 年貿易業務法（摘錄） Trade Practices Act 1974	第 13 輯	50-81

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
澳洲	2010年競爭與消費者法—關於不公平契約條款 (Part 2-3—Unfair Contract Terms) 與特別保護章節 (Chapter 3—Specific protections)	第 19 輯	216-491
紐西蘭	1993年消費者擔保法 Consumer Guarantees Act 1993	第 7 輯	7-113
紐西蘭	1988年爭議法庭法（合併並修正1976年小額請求法庭之法） Disputes Tribunals Act 1988（An Act to consolidate and amend the Small Claims Tribunals Act）	第 7 輯	114-295
紐西蘭	1967年訪問買賣法 Door to Door Sales Act 1967	第 7 輯	296-363

## 貳、歐洲地區

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
德國	瑕疵產品責任法 Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte	第 3 輯	68-89
德國	到宅交易及類似交易取消法 Gesetz über den Widerruf von Haustürgeschäften und ähnlichen Geschäften	第 2 輯	156-167
德國	一般交易條款規制法 Gesetz zur Tegelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen （AGB-Gesetz）	第 3 輯	12-67

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
德國	聯邦經濟部設置消費者顧問會規程 Geschäftsordnung des Verbraucherbeirates Beim Bundesminster für Wirtschaft	第 3 輯	155-246
德國	商品安全要求基準及保護 CE 標識法律（商品安全法） Entwurf Gesetz zer Regelung der Sicherheitsandforderungen an Produkte-und zum Schutz der CE — Kennzeichnung （Produktsicherheitsgeseta ProdSG）	第 9 輯	247-326
德國	食品、香煙產品、化妝品及其他生活 必需品之交易法律 Gesetz über den Verkehr mit Lebensmitteln, Kosmetischen Mitteln uud sonetigen Bedarfsgegenstanden	第 9 輯	327-480
瑞典	消費者銷售法 The Consumer Sales Act	第 1 輯	65-80, 183-202
瑞典	行銷法 The Marketing Practices Act	第 1 輯	81-86, 203-210
瑞典	消費者保險法 The Consumer Insurance Act	第 1 輯	87-101, 221-228
瑞典	送達到戶銷售法 The Door-to Door Sales Act	第 1 輯	101,104 229-234
丹麥	1994 年產品安全法 Danish Protect Safety Act 1994	第 8 輯	2-33
丹麥	1994 年行銷措施法 The Danish Marketing Practices Act 1994	第 8 輯	34-63

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
丹麥	1994 年聯合付帳卡法 Consolidated Payment Cards etc. Act 1994	第 8 輯	64-109
丹麥	1995 年安全玩具及誤食似物之玩具法 Order on safety requirements for toys and products which due to their outward Appearance may be mistaken for food 1995	第 8 輯	110-175
英國	消費者保護（營業所外交易之取消權）條例 Consumer Protection（Cancellation of Contracts Concluded away from Business Premises）Regulations 1987	第 2 輯	168-195
英國	1987 年消費者保護法—產品責任 Consumer Protection Act 1987-Product Liability	第 3 輯	90-121
英國	1987 年消費者保護法 Consumer Protection Act 1987	第 4 輯	48-329
英國	1991 年煙火安全規定 Consumer Protection The Fireworks（Safety）Regulations 1997	第 8 輯	179-229
英國	2006 年消費者貸款法 Consumer Credit Act 2006	第 14 輯	246-431
英國	2012 年消費者保險資訊揭露及表示法 Consumer Insurance (Disclosure and Representations) Act 2012	第 21 輯	179-214
英國	2012 年消費者支付附加費用權利法 The Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012	第 21 輯	215-242

外國消費者保護法（二十一）

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
比利時	1991年消費者保護法 Consumer Protection Act 1991	第5輯	2-195
奧地利	1993年消費者保護（歐洲經濟區）法 Consumer Protection（EEA）Act 1993	第5輯	196-213
奧地利	1993年產品責任法 Product Liability（EEA）Act 1993	第5輯	214-226
比利時	1991年消費者信用法 Consumer Credit Act 1981	第7輯	366-577
比利時	1992年消費者信用（呆帳）令 Consumer Credit（Bed Debts）Decree 1992	第7輯	578-607
比利時	1992年誤導性職業廣告法 Misleading Professional Advertising Act 1992	第7輯	608-631
愛爾蘭	2007年消費者保護法 Consumer Protection Act 2007	第16輯	72-359

參、美洲地區

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
加拿大 安大略省	1990年消費者保護法 Consumer Protection Act 1990	第5輯	228-297
加拿大 安大略省	1990年消費者保護法 176號規則 Consumer Protection Act Regulation	第5輯	298-339
加拿大 安大略省	2002年消費者保護法（摘錄） Consumer Protection Act, 2002	第13輯	110-145
加拿大 安大略省	2002年消費者保護法 Consumer Protection Act, 2002	第14輯	2-169
加拿大	產品安全法（Canada Consumer Product Safety Act）	第19輯	121-215

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
美國	德克薩斯州律師職業操守守則（摘錄） Texas Disciplinary Rules of Professional Conduct	第 13 輯	2-13
美國	華盛頓州律師職業守則（摘錄） Washington State Court : Rules of Professional Conduct	第 13 輯	14-23
美國	特區（D.C.）律師職業守則（摘錄） D.C. Rules of Professional Conduct	第 13 輯	24-27
美國	新澤西州律師職業守則（摘錄） Rules of Professional Conduct	第 13 輯	28-49
美國	消費者產品安全法 Consumer Product Safety Act	第 15 輯	62-285
美國	2008 年消費者產品安全改良法 Consumer Product Safety Improvement Act of 2008	第 17 輯	118-407
巴西	法律編號第 8078 號 消費者防禦法規—提供消費者保護及其解決之道 Consumer Defense Code Provides for Consumer`s Protection and Makes Other Arrangements	第 14 輯	170-245

肆、國際組織

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
歐體	歐洲經濟共同體保護營業所外交易契約消費者指令 Council Directive of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated from business premises (85/577/EEC)	第 2 輯	198-217
歐體	歐體 93/13 號有關消費者契約不公平條款之指令 Council Directive of 5 Apr., 1993 on unfair terms in consumer contracts (93/13/EEC)	第 3 輯	194-231
歐體	產品責任指令 Council Directive of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products (85/374/EEC)	第 3 輯	158-193
歐體	1990 關於服務責任之理事會指令草案 Vorschlag für eine Richtlinie des Rates über die Haftung bei Dienstleistungen 1990 KOM(90) 482 endg.-SKY 308	第 8 輯	230-249
歐體	2002/91 號有關有機之農製品和糧食製品規章（摘錄） on organic production of agricultural products and indications referring thereto on agricultural products and foodstuffs (Council Regulation 2092/91/EEC)	第 13 輯	82-109



國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
歐盟	遠距契約之消費者保護指令 Richtlinie 97/7/EG, 20. Mai 1997	第 10 輯	1-58
歐盟	消費者信用指令 Directive 87/102/EEC, 22 December 1986	第 10 輯	59-96
歐盟	產品價格標示之消費者保護指令 Directive 98/6/EC, 16 February 1998	第 10 輯	97-118
歐盟	電子商務之消費者保護指令 Directive 2000/31 EC, 8 June 2000	第 10 輯	119-222
歐盟	關於保護消費者利益之強制執行 Directive 98/27/EC Of The European Parliament And Of The Council	第 12 輯	2-27
歐盟	關於公眾取得環保資訊以及廢止理事會 90/313/EEC 準則 Directive 2003/4/EC Of The European Parliament And Of The Council	第 12 輯	174-217
歐盟	關於特定面向之消費品銷售及其保證準則 Directive 1999/44/EC Of The European And Of The Council	第 12 輯	28-63
歐盟	關於含有基因改造有機體或由基因改造有機體製成之添加物與香料之食品與食品配料之標示規章 Commission Regulation (EC) No 50/2000	第 12 輯	64-81
歐盟	關於電子通訊網路與服務關聯之普及服務與使用者權利準則 Directive 2002/22/EC Of The European Parliament And Of The Council	第 12 輯	82-139

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
歐盟	關於電子通訊領域之個人資料處理及隱私保護準則 Directive 2002/58/58 Of The European Parliament And Of The Council	第 12 輯	140-173
歐盟	2005/29/EC 有關「進行不公平商業活動」指令 Unfair Commercial Practices Directive ( Directive 2005/29/EC )	第 13 輯	212-295
歐盟	一般產品安全指令 Directive 2001/95/EC of The European Parliament And Of The Council of 3 December 2001 on general product safety	第 15 輯	286-377
歐盟	消費者信貸指令 (DIRECTIVE 2008/48/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 23 April 2008)	第 19 輯	1-121
歐盟	電子商務指令 (DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMEN AND OF THE COUNCIL)	第 20 輯	1-136
歐盟	爭端解決機制指令修正草案 Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)	第 21 輯	99-178

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
OECD	企業對消費者之替代性爭端解決機制在隱私及消費者保護部分之法律規定 Working Party on Information Security and Privacy Legal Provisions Related to Inness-To-Consumer Alternative Dispute Resolution In Relation To Privacy And Consumer Protection DSTI/ICCP/RFG/CP (2002) 1/FINAL 17-Jul-2002	第 11 輯	1- 68
OECD	經濟合作暨發展組織－亞太經濟合作會議全球論壇：數位化經濟政策立法架構 OECD Global Forum on Knowledge Economy - The Digital Economy OECD-APEC GLOBAL FORUM: POLICY FRAMEWORKS FOR THE DIGITAL ECONOMY The Sheraton Waikiki, Honolulu, HI, United States, 14-17 January 2003 CCNM/GF/KE/DE (2002) 3 16-Sep-2002	第 11 輯	69-100
OECD	電子商務消費者保護準則施行三年後檢討報告 CONSUMERS IN THE ONLINE MARKETPLACE: THE GUIDELINES THREE YEARS LATER Draft Report to the OECD Council on the Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce DSTI/CP (2002) 4 13-Sep-2002	第 11 輯	101-156

國別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯別	頁次
OECD	第 62 次消費者政策委員會會議記錄 摘要草稿 DRAFT SUMMARY RECORD OF THE 62nd SESSION OF THE COMMITTEE ON CONSUMER POLICY DSTI/CP/M (2002) 1 04-Apr-2002	第 11 輯	157-222
OECD	關於跨國詐欺和集團性詐欺消費者保 護綱領理事會諮文 WORKING GROUP DRAFT: RECOMMENDATION OF THE COUNCIL CONCERNING GUIDELINES FOR PROTECTING CONSUMERS FROM CROSS- BORDER FRAUD AND HARD-CORE DECEPTION DSTI/CP (2002) 5 12-Sep-2002	第 11 輯	223-258
OECD	OECD 電子商務消費者保護綱領之最 佳實務範例 BEST PRACTICE EXAMPLES UNDER THE OECD GUIDELINES ON CONSUMER PROTECTION IN THE CONTEXT OF ELECTRONIC COMMERCE DSTI/CP (2002) 2/FINAL 17-May- 2002	第 11 輯	259-288

## 國家圖書館出版品預行編目 ( C I P ) 資料

外國消費者保護法 第二十一輯 /  
行政院消費者保護處編. -- 一版. -- 臺北市 :  
行政院, 民 103.11  
面 ; 公分, -- (消費者法規翻譯叢書 ;  
21-)

ISBN 978-986-04-2795-0 (平裝)

1. 消費者保護法規

548.39023

103022345

### 外國消費者保護法第二十一輯

編 者：行政院消費者保護處

出 版 者：行政院

地 址：台北市中正區忠孝東路 1 段 1 號

網 址：<http://www.ey.gov.tw>

電 話：(02) 33566500 (總機)

版 次：一版

本書同時登載於行政院網站，網址為 <http://www.ey.gov.tw> / 資訊與服務 / 消費者保護 / 出版品

定 價：新臺幣 290 元

台北展售處：國家書店松江門市

地 址：104 台北市松江路 209 號 1 樓

電 話：(02) 2518-0207 (代表號)

網 址：<http://www.govbooks.com.tw>

台中展售處：五南文化廣場

地 址：400 台中市中山路 6 號

電 話：(04) 04-22260330 (代表號)

網 址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 103 年 11 月

GPN：1010302200

ISBN：978-986-04-2795-0

本書保留所有權利，如欲利用本書部分或全部內容者，須徵得本處同意或授權。

