

亞太經合會電子商務指導小組所撰 各會員國消費者保護概況（初稿）

陳加昇*翻譯 方國輝**審稿

壹、序言	肆、消費者保護法在跨國之應用
貳、亞太經合會地區之消費者保護	伍、建立線上即時消費者保護環境
參、執法（Enforcement）	陸、結論

壹、序言

全球電子環境的發展，使得消費者與企業經營者可以更容易進行快速而便宜的跨國交易。亞太經合會各經濟體已體認到電子商務對提昇及穩定亞太地區經濟成長之重要性。APEC 所有部長也都認同這個未來的行動藍圖，並確認“電子商務具有拓展商機之無限潛力、降低成本、提昇效率、提高生活品質、以及促進小型企業在全球商務活動之參與”等功能。

奠定與落實消費者信心，是發揮對電子商務環境潛力及活力的關鍵，其中一個重要的議題便是有關電子交易，特別是對於跨國交易的消費者保護問題。由於國內法令對這些交易行為之規範並不十分明確，因此加強各國對於消費者保護的合作，對於促進電子商務之推廣，是一件很重要的工作。

要促成國際合作，第一個重要步驟，就是要瞭解各經濟體內執行消費者保護的情況。因此，電子商務指導小組（Electronic Commerce Steering Group，以下簡稱 ECSG）自 2000 年 7 月起便開始進行問卷工作，當年也是 ECSG 首度在曼谷舉辦以「線上環境消費者保護」為主題的研討會。

本報告包括十五個會員體在 2000 到 2001 年間 2 次的問卷回覆資料，根據到

* 陳加昇 中興大學農學碩士，行政院農業委員會技士

** 方國輝 中國文化大學法學博士，行政院消費者保護委員會企劃組組長

目前為止所得到的資料，它提供一個亞太地區目前企業對客戶(B2C)線上交易之消費者保護的完整架構，其中也包括政府機關和企業及非政府組織(NGOs)之互動關係。同時，它也提供一個有關消費者保護法令的整體概況，以及在網路交易的適用情形和司法上的實施機制及其限制因素等。

本報告的附件為一系列的比較表格，從這些表格也可以看出十五個經濟體的概況，附件也是所有 APEC 經濟體的一個線上資源及相關組織的目錄。在 2002 年 8 月的電子商務指導小組會議之後，這些歷經 2 年蒐集的有關各經濟體的資訊出版品，應該可以扮演一個資料來源的角色，可以提供各經濟體作為思考、發展以及執行消費者保護法之用途。電子商務指導小組（ECSG）提出這份報告的動機，除供各位部長參考外，也建議部長們支持，共同在亞太地區做出有意義且有效率，能符合消費者需求的網路消費者保護工作。

貳、亞太經合會地區之消費者保護

大部分經濟體的消費者保護工作是透過單一或多個法令的實施、非政府組織的介入倡導、或業者自律機制來達成，這些不同方法通常也都能互補個別的不足。儘管多數的法令都有關於消費者保護之規定，本報告的主要重點則是在闡明與規範或影響企業與消費者從事電子交易環境有關的法律。

一、消費者保護法

根據經濟體二次問卷調查的回應顯示，幾乎十五個經濟體對欺騙或詐騙行為(fraud and deception)都有法令規定。此等法令係以消費者遭受財物詐騙或損失作為保護之目標，例如消費者被設計去投資一個根本不存在的交易，或者被誤導以為可以得到一筆根本不存在獎金而受騙等等。此外，大多數經濟體也對行銷及廣告(marketing and advertising)有所規範，這些法律大多以商品或服務之內容、品質、價格或品牌之虛偽不實或引人錯誤為規範之重點。而且有一些經濟體的消費者保護法採用中性的術語(technology-neutral)，也就是有些法律的規範可以同時適用於電子交易及其他傳統之日常實際交易行為。¹

研究顯示，八個經濟體已經制定關於訪問買賣(door-to-door sales)、郵

¹ 例如澳洲、中國大陸、香港、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、俄羅斯、泰國、以及美國。

購(mail order)、或遠距銷售(distance selling)之法律²，郵購或遠距銷售法令原則上可以適用於網路交易³。

部分經濟體有其他方面的消費者保護法規，它們有某些程度的相似點，例如：

- 不公平交易行為(Unfair trading practices)-包括澳洲、韓國、紐西蘭以及美國禁止不公平交易或行銷行為。
- 金字塔銷售法或多層次傳銷(Pyramid selling and/or multi-level marketing)-在一些國家受到限制，包括澳洲、香港、韓國、紐西蘭、以及新加坡。
- 對不公平或無理的合約條款(Unfair and/or unconscionable contract terms) 之法令規範-包括澳洲、汶萊、香港、日本、韓國、新加坡、台灣及泰國。
- 對消費者保證(Consumer guarantees)-澳洲、紐西蘭、俄國、及新加坡法令對銷售貨品或服務之品質有明文規定。
- 隱私(Privacy)-澳洲及紐西蘭有保障自然人隱私的法令，美國對兒童線上隱私有法令規範，墨西哥也在發展有關隱私部分的保障規範⁴。

二、電子環境下之消費者保護

如同上述，大部分經濟體的消費者保護法令，至少顯示有一部分可以適用於電子消費環境。一些經濟體已經通過或正在進行促進電子商務交易之法令，例如有關電子簽章之法令⁵。另外部分經濟體為規範網路上之垃圾廣告(spamming)，也表示他們已經通過若干立法，例如韓國已有法令禁止發送違反個人意願之廣告（垃圾郵件），日本也有一種“Opt-out”的法令規範類似行為。

墨西哥的聯邦消費者保護法為使消費者在家中或工作場所免受不請自

² 日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、俄羅斯、台灣、及美國，澳洲在國家層級(State level)也有關於訪問買賣之法規。

³ 例如日本、韓國、墨西哥、俄羅斯、台灣、及美國。

⁴ 墨西哥國會正討論發展關於隱私權之企劃案，此外，聯邦消費者法律辦公室正進行聯邦消費者保護法之改革，以包括及解決有關隱私權問題。

⁵ 包括澳洲、香港、日本、韓國、紐西蘭、菲律賓、俄羅斯、台灣、泰國、及美國。

來的垃圾廣告所困擾，聯邦消費者檢察長辦公室(PROFECO)正考慮如何應用相關規定來對付垃圾郵件(spamming)的問題。澳洲及紐西蘭則表示企業透過網路發送垃圾廣告，可依隱私法加以規範，俄國也正討論如何避免網路垃圾電子廣告以及這些廣告所造成損害的處理。

參、執法 (Enforcement)

有效執行消費者保護的法律是一項重要的工作，因為執行的效果會產生互相影響的效果，一方面它可作為教育企業掌握與消費者互動的適當底線，另一方面也可以幫助消費者了解他們本身的權益。此外，對企業之處罰、公開周知以及強制企業為某種作為或不作為，也可以導正企業不願做具體承諾的念頭，有效執法同時也可以讓消費者的損失或不便，易於獲得補償。

一、執行機制

各經濟體必須提供執行機制的相關資訊，資訊的範圍非常廣泛，包括政府機關所為的任何懲罰及罰款行為，企業間不為詐欺行為的協議，或法院與行政部門對禁止詐騙行為所做成的行政命令等等在內。

各經濟體對問卷的回應，顯示消費者保護法傾向於只作為其他不同手段的補充。所謂其他方法，其範圍可以從對消費者及企業的教育到對企業的刑事制裁等。幾乎所有的經濟體都表示它們透過對消費者及企業的教育作為提昇企業適法經營(compliance)的一種手段，部分經濟體還賦予特別的執行機構有強制處罰的權限，其他執行消費者保護法的方法還包括透過法院以及後述的種種方法在內。

部分經濟體多已成立負責調查消費者問題的機構⁶，這些機關可以按照消費者各類申訴案件之多寡，排定優先調查順序。而且幾乎所有經濟體對違反消費者保護法者，多有科處刑責之規定，同時也訂有民事賠償之規定⁷。一般來說，刑事處罰必須透過法院執行，然而部分經濟體的執行機關也被賦予其他的執法權限，例如：

- 在中國大陸，行政部門可以對侵害消費者權益的公司撤銷其營業執

⁶ 包括澳洲、香港、韓國、墨西哥、紐西蘭、菲律賓、俄羅斯、台灣、泰國、美國。

⁷ 包括澳洲、韓國、紐西蘭、菲律賓、新加坡、台灣、泰國、美國、以及越南。

照。

- 在日本，經濟貿易工業部可以發布命令糾正不當的活動，勒令企業停工或科處罰款，公平貿易委員會有權依據“反不合理加價與引人誤解表示法”的規定發布強制禁止命令。
- 在墨西哥，聯邦消費者檢察長辦公室（PROFECO）有權為行政罰鍰。
- 在台灣，中央及地方權責機關可以採取行政處罰或罰鍰，上開罰鍰必要時，亦可透過法院強制執行。
- 在美國，聯邦貿易委員會(Federal Trade Commission)可以對企業為停止之命令，違反命令者可以科以民事處罰。

部分執行機構有權向法院請求為必要之行為，例如：

- 在澳洲，聯邦法院可以為犯罪之處罰及民事賠償之處分，包括罰金、強制令、禁止作為、損害賠償、廣告改正，以及其他命令，例如為特定行為、撤回、以及更動契約條款的命令。
- 在紐西蘭，貿易委員會可以向法院提起民事或刑事訴訟，請求法院做出罰款及各式各樣命令之處分。此外任何人都有權依據相關法律尋求民事賠償。
- 在菲律賓，檢察機關可以對企業違反刑法之行為提出告訴。此外，消費者有權提起民事訴訟及參與團體訴訟(class action)。
- 美國聯邦貿易委員會可以依法院命令來規範不當行銷或詐欺行為，以使消費者能得到補救及公平的救濟(例如賠償或解約)，並代已發生損害的消費者對企業凍結財產，並有權被指定為收款人，以便為消費者保存應得之財產。

向法院提起訴訟是執法的最後方式，但部分經濟體發現公布不守法之企業名單，具有遏阻的效果，也可以達到教育消費者的目的，這個方式已經納入在一些國家的法令中，例如：

- 香港的消費者委員會可以針對消費者的申訴進行調查，並公佈企業的名稱，使消費者對不法行為有所警覺，這個委員會也以這種方式致力於有關電子商務糾紛的處理。目前香港沒有其他法令可以適用這種公佈企業名稱的行為。
- 在墨西哥，聯邦消費者檢察長辦公室(PROFECO)裡有一份供應商的黑名單，這些供應者都有超過十件被消費者申訴的案件，在被列為黑名

單之前，這些供應商會被 PROFECO 邀請參加他們舉辦的提昇商品品質與服務計畫，這項計畫的目的是協助供應商提昇並改善服務品質。對於執行成果最差的十個供應商，如果不能有效改善他們不當行為，仍將被列入黑名單中。

二、爭端解決及消費者賠償

一旦發生糾紛，對消費者來說，最重要的是拿回他們的錢，或是對所生損失可以獲得賠償。此時，消費者保護法可以提供消費者這方面的協助，例如，法律可以讓法院為賠償之判決或其他的救濟，諸如撤銷契約、變更契約條款、損害賠償、或命企業為特別的行為⁸。這些補救措施也包括過度性的救濟，例如凍結財產，以確保賠償命令可以獲得實際的賠償。

然而，進入訴訟程序對量大而低單價的線上消費交易來說，不見得是最理想的解決方式，因為進行訴訟的費用可能比得到的賠償大得多。亞太經合會各經濟體已採取種種方法協助消費者解決紛爭，部分經濟體已在執法程序中建立調解及以消費者為中心的補救辦法，也就是說消費者賠償在執行程序中，被賦予部分的優先權，例如：

- 在墨西哥，消費者可以向 PROFECO 提出因合約所生之糾紛，請求 PROFECO 透過調解協助解決。此種調解服務是免費的，若當事人雙方調解成立，且符合法令規定，則調解具有執行力。如透過調解仍無法解決，締約當事人可以請 PROFECO 按仲裁程序進行，該仲裁判斷對締約雙方當事人即具有約束力。
- 在香港及中國大陸，消費者協會利用和解、調解、以及公佈企業名稱的方式，以使消費者獲得補償及鼓勵企業能夠依法行事。
- 在紐西蘭及澳洲，大部分有關消費者隱私的申訴案件，依法隱私委員會之委員 (Privacy Commissioner) 應先循調處 (conciliation) 方式解決，此種調處先行的要求，在其他的消費者保護法令中並無類似的規定。因此，一般的消費爭議可以直接訴諸爭議法庭 (Disputes Tribunals)，爭議法庭對各類爭議提供低廉而簡易的爭議解決機制。
- 在菲律賓，對於無法解決的爭議，消費者仲裁辦公室會為某些個案舉辦正式聽證會，聽證會之後，若被告被認定應負責任時，將被處以適

⁸ 民事賠償在以下國家可行：澳洲、中國大陸、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、菲律賓、俄羅斯、新加坡、台灣、泰國、美國、以及越南。

當的處罰，包括行政罰鍰在內。

有一個經濟體甚至特別為那些與本國企業發生糾紛的外國消費者，建立一套替代爭議解決程序(alternative dispute resolution procedures)，墨西哥有一個「外國人調處委員會」，外國人可以透過 PROFECO 的網站對當地的企業進行申訴。委員會接到申訴後，會設法與該爭議事件有關的當地企業進行調處，並在進行過程中代消費者主張權利。

三、團體訴訟

雖然有些經濟體的消費者保護法提供消費者向法院請求民事賠償的機制，然而訴訟所需的大筆費用，通常會降低消費者採取法律行動的意願，這種情形在成交數量多而單筆價格低的網路交易糾紛，也有類似的問題。團體訴訟可以減少這類法律行為的成本障礙，其費用可以由敗訴之業者負擔或全體原告共同分攤。少數經濟體表示團體訴訟在他們的法律制度上是被允許的，包括澳洲、墨西哥、菲律賓、俄國、台灣、以及美國。汶萊的最高法院允許在特定情況下進行代理訴訟行為，在紐西蘭，當利害關係人的意見一致時，也可以採用團體訴訟的方式進行。

四、非官方的替代爭議解決方案

替代訴訟之爭議解決(Alternative dispute resolution，以下簡稱 ADR)機制在網路跨國交易的糾紛事件中，可以提供消費者比訴訟程序更低廉而簡易的解決途徑，因此民間部門在發展及執行替代訴訟爭議解決(ADR)機制中，已扮演關鍵角色。很多亞太經合會經濟體也利用民間部門之機制，幫助消費者有效解決爭議，以減少對法院的依賴⁹。

肆、消費者保護法在跨國之應用

電子商務的成長以及跨國交易量的增加，對政府部門、消費者與企業都帶來挑戰，我們詢問各經濟體的消費者保護機關是否有權責保護外國消費者，以及是否可以對那些外國消費者造成損害的國內企業採取必要措施。我們也詢問各經濟體是否與其他經濟體的國外對口單位簽署合作協定。

⁹ 例如澳洲、香港、中國大陸、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、俄國、新加坡、台灣、以及美國。

一、消費者保護法在領土境內與境外之適用

消費者從國外網站購物之情形增加時，消費者保護機關也同時看到相關問題在逐漸增加。特別是發生跨國不實交易的情形，消費者可能無法受到企業所在地經濟體的法律所保障，同時也可能無法受到自己國內法律所保障，因為受制於司法管轄權，或者對反制國外企業有實質的困難的緣故。因此，從事詐騙的公司便可以有組織的進行犯罪，或者利用消費者保護法對跨國交易不易執行之漏洞，而獲取不當的利益。

為了解各經濟體對跨國交易之處理，電子商務指導小組(ECSG)的調查問卷中，也列出下列的問題：

1. 亞太經合會各經濟體之消費者保護機關是否有司法管轄權，以保障國內民眾在外國企業的消費行為？
2. 各經濟體對損害國外消費者的本國企業，是否有管轄權？

(一) 刑事處罰

刑法僅適用於領土之內，故犯罪行為祇要在國內，不論國內外企業都有該法律的適用。有些經濟體表示刑事管轄權（*criminal jurisdiction*）當然及於與外國消費者進行交易的國內企業¹⁰，這對與國內企業進行交易的外國消費者，的確提供了某種形式的保護。

通常祇要在主權所及之內，行使刑事管轄權，固然沒問題，然而對於一個不存於領土主權內的國外企業，要向他們主張刑事管轄權，的確有實質的困難。因此，刑法對與國內消費者有交易關係之外國企業，要發生實質效力，有實際上的限制。

(二) 民事賠償

有些經濟體的消費者保護法賦予主管機關有採取民事措施，包括尋求不作為訴訟，以及其他的強制救濟措施（*mandatory relief*），例如命對消費者賠償、民事賠款或歸還等權限。也有部分經濟體應用這些規定，以規範國內企業與外國消費者之交易行為¹¹，以提供外國消費者更完善的賠償管道。外國消費者如果在其本國起訴，而需在國外進行強制執行，不僅困

¹⁰ 例如澳洲、香港、中國大陸、日本、菲律賓、俄羅斯、以及泰國。

¹¹ 包括澳洲、中國大陸、菲律賓、新加坡、俄羅斯、泰國、及美國。紐西蘭法律規定必須是在紐西蘭境內供應物品之行為，如果該業務行為影響外國人，可以適用賠償。

難，也須付出昂貴代價，因此消費者寧可請求企業所在地之有管轄權機構，進行調查並進行強制性質的救濟措施（mandatory relief）。¹²

消費者通常被允許在企業所在的法院提起民事訴訟，本國法若允許消費者在當地管轄法院對外國企業提起訴訟，可能還需具備一些必要條件。例如，一些經濟體主張民事管轄權，需能及於那些在境內進行的商業行為，或能及於提供商品或服務給當地消費者的外國企業¹³。法院將在每一個案裡，適用合適的法規，以解決所生爭議。

二、跨國合作

主管機關的跨國合作不僅可以提昇消費者保護法之執行成效，也可以幫助執行機關掌握跨國詐騙行為，以及把目標放在最適宜的司法管轄調查上面。不過執行機關的合作，並非以為消費者提起訴訟，爭取民事賠償為最重要的考量，雖然各經濟體可能授權其執行機關，代表權益受影響的消費者主張其權利。

有些經濟體指出他們的執行機關已經開始與他國簽署合作協定¹⁴，六個經濟體已參與國際行銷監督網路系統(International Marketing Supervision Network, IMSN)，最特別的是電子消費政府 *econsumer.gov*，那是 IMSN 執行的一個先驅計畫¹⁵，該計畫重點是為跨國電子商務企業對客戶的交易(B2C)，以及為消費者提供一個入口，以獲取各參與國家有關消費者保護法執行方法，以及可以在線上即時反映其抱怨與不滿的園地，消費者需同意這些資訊可以被參與電子消費政府之法律執行機關查閱或使用，當然該網頁有關消費者的資料庫，會受到安全保護，而且只有參與的機構才可以存取使用。

該計畫之用意在於促進各執行機關有機會交換意見，以及在國際層次可以更有效的進行有關客戶不滿的調查研究。該計畫也能提供更豐富的跨國詐騙資料，以幫助執行機關更有效率的運用其資源。

¹² 例如美國聯邦貿易委員會至少有 45 例判與消費者賠償給外國消費者，總計為 1,832,804 美元。墨西哥聯邦消費者法律辦公室可以代表與本國企業有糾紛之外國消費者。

¹³ 例如澳洲、中國大陸、日本、韓國、紐西蘭、菲律賓、俄羅斯、台灣、泰國、及美國。

¹⁴ 澳洲、中國大陸、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、俄羅斯、及美國。

¹⁵ <http://www.econsumer.gov> 這六個經濟體是澳洲、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、以及美國。

本國法對執行機關參與國際協議，有可能形成障礙，例如本國法的法律用語可能會明確指出，其適用範圍係僅限於執行某一個特別法時，執行機關之權限即受到限縮。視這些機關權限被限縮的程度，有些不在執行機關權限內的事情，他們就無法提供必要之協助。

伍、建立線上即時消費者保護環境

電子商務的成功與否，有賴所有經濟體之民間部門及政府機關的參與，在行動藍圖中，部長們都同意政府的角色是藉由”在電子商務參與者之間提供一個可信賴與信任的環境”，來促進及協助電子商務的發展。環境可以藉由政府對企業提供指引及協助改善，以及允許業者採取自律之方式，以達到繁榮目標，現在很多非政府組織，在提昇消費者保護環境等方面，已扮演各種不同的重要角色。

一、公共部門提倡業界自律

經濟體可以促進電子商務發展的一個方法，就是鼓勵民間機構對消費者保護採取自律的規範，部分經濟體已經建立營業規範(code of practice)或原則，以協助企業公會建立自我規範體制。例如澳洲已經建立一套最佳的營業模式，稱為“賦予消費者在電子商務之自主權：企業最佳營業模式 (A best practice model for business)”，該模式是以聯邦消費者保護法為依據。紐西蘭仿效澳洲「企業最佳營業模式」，公布”紐西蘭電子商務之消費者保護模範規章 (The New Zealand Model on Consumer Protection in Electronic Commerce)”，該模範規章的依據是該國之消費者保護及隱私法。制定這些營業模範規章的目的，係供企業公會及私人企業作為建立自律規範的依據。

此外，澳洲也發展出一個”電子資金移轉行為準則(Electronic Funds Transfer Code of Conduct)”，該準則是由政府、工業、及消費者代表組成的工作小組所共同研訂而成的。在墨西哥，民間機構對類似方案之推動，則以 Federal Law of Economic Competence(暫譯為聯邦經濟權限法)為基礎。

二、民間部門之自律

有些經濟體表示民間部門已經在經濟體內推動自我規律的活動，例如：

- 日本直銷協會 (The Japan Direct Marketing Association) 及其他企業組織已經在自律指導方針基礎上開始進行認證計畫 (seal programme)。

- 香港會計師協會正著手建立網路信託計畫（Web Trust programme），它是一個網站認證計畫。
- 韓國直銷協會有交易指導方針。
- 墨西哥國家自律委員會已建立廣告道德規範（Advertising Ethics Code）。
- 紐西蘭直銷協會以及廣告標準局已建立電子行銷標準管理組織（Electronic Marketing Standards Authority, eMSA），它將為會員提供信賴標章及爭議解決程序。
- 俄國的期貨商業局及殷商聯合會（The Future Business Bureau and Guild of Honest Business）已建立職業道德規則（Code of Professional Ethics），其中包括消費者保護議題。
- 在新加坡有一個名叫 CaseTrust 的組織，正從事支持商店及網路零售業者維持良好商業行為的鑑定系統。
- 台灣的企業已在電子商務上建立並實施自我規律認證計畫。
- 美國的 BBBOnline 已建立線上商務實施規則（Code of Online Business Practice）。企業若要加入 Better Business Bureau 的認證計畫必須完全遵照該規則。

有些經濟體也提到某些私人企業，已經著手促進消費者在信用卡交易方面的信心，包括：

- 遵守信用卡發行公司有關取回信用卡款（chargeback）的規定。
- 使用 SET 及 SSL 技術保障會員交易安全（香港及美國）。
- 對持卡人提供法律保障（墨西哥及美國）。

三、非政府組織

幾乎所有經濟體都注意到非政府組織部門著手進行的消費者保護工作，不僅範圍廣泛而且具有潛力，這些活動包括：

- 提供資訊給消費者(例如產品評論)。
- 有關教育企業及消費者之相關議題。
- 在政策發展過程中，支持政府機關進行有關消費者保護之議題。
- 對消費者之申訴給予支持及建議。
- 執行與消費者權益有關事項之調查。
- 監督服務或商品之傳遞或交付。

- 將有參考價值的消費者抱怨意見轉給主管機關。
- 與其他機關團體分享消費者申訴之相關資訊。

在中國大陸，非政府組織從 1984 年以來所調查及處理的消費者申訴事件，已經解決了六百萬個件，其中大部分是在一對一的基礎下所完成的。其他經濟體的非政府組織與政府機關的關係，也十分緊密，例如新加坡政府提供財物支持新加坡消費者協會(The Consumer Association of Singapore)，它是一個非營利組織。其他如香港消費者委員會(The Consumer Council of Hong Kong)是一個有法律依據而不受政府支配的單位，主要資金來源為政府補助，目的在於促進消費者保護及檢驗消費者抱怨之商品或服務。

另外，有些非政府組織例如澳洲消費者保護協會(Australian Consumers' Association)」、紐西蘭的消費者協會(the Consumers' Institute)以及美國的國家消費者聯盟(National Consumers' League)等，則扮演獨立角色，他們不僅與政府之運作完全分離，且自行籌措資金。它們僅透過消費者相關法案之遊說與政府之支持行為，以保持與政府機關間之互動。但紐西蘭消費者協會依據與該國消費者事務部的合約，提供網路消費者資訊功能，美國的國家消費者聯盟並定期將消費者問題或抱怨案件彙整送政府機關，以共同分享此一方面之相關資訊。

有些非政府組織提供線上消費者保護，例如日本的一些非政府組織，提供諮詢服務並且支持那些有網上交易問題的消費者，韓國的消費者世界(Consumer World in Korea)則提供消費者各種資訊，包括與網路消費者集團進行網路消費者協調會活動等。在台灣，也有消費者文教基金會以及網路消費者保護協會等組織。

陸、結論

這篇報告的目的，在提供大家瞭解亞太經合會經濟體間如何執行消費者保護工作的概況。結果顯示，亞太經合會各經濟體正積極進行消費者保護相關工作，而且因電子商務發展，正逐漸面臨新的消費者保護工作的挑戰。

所有經濟體也都似乎感覺到這些新挑戰，當企業對客戶之跨國交易增加後，爭議是否可以跨越國界解決也更形重要，其中包括尋求克服法律障礙的方法，跨越不同司法管轄區之民事賠償，鼓勵企業發展自律機制，以及異地交易之爭議替

代解決方案等各方面的推動。

各經濟體可以持續積極與其他經濟體聯手合作，以面對這些挑戰。此外本報告值得廣泛流傳，且可當作一個繼續討論的議題，有關各經濟體權責機關及消費者保護法令之網路連結，對決策者及企業來說，也將是很有用的工具。

比較表(一)

表中打勾號(✓)表示該經濟體回應的答案是正面的,打叉(✗)表示回應答案是否定的,空白表示未提供相關資訊

國 家	政府機關			消費者保護法 網路應用情形(*)						電子商務法		
	政策	執行	與企業 聯繫	詐騙	行銷及 廣告	訪問買賣及 遠距銷售	Cooling off 猶豫期間	Chargebacks 信用卡退回 貨款	其他	Spamming 網路廣告	電子 簽章	其他
澳洲	✓	✓	✓	✓ ⁶	✓ ⁷	✓ ¹	✓ ²	✗ ³	✓ ⁴	✗ ⁵	✓	✓ ⁶
汶萊	7	✓	✓	✓ ⁸	✓ ⁸				✓ ⁹			✓ ¹⁰
中國大陸	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹				✓ ¹¹	✗	✗	
香港	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹				✓ ¹²		✓	✓ ¹³
日本	✓	✓	✓	✓ ¹⁴	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ¹⁵	✓ ¹⁶	✓ ¹⁷	✓ ¹⁸	✓	✓ ¹⁹
韓國	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ²⁰	✓	✓	21
墨西哥	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹			22	23	24
紐西蘭	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹	✓	✓ ⁹	✗	✓ ²⁵	✗ ²⁶	草案	
菲律賓	✓	✓	✓ ²⁷	✓	✓				✓ ²⁸		✓	✓ ²⁹
俄羅斯	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹				✓ ³⁰	✗	✓	31
新加坡	✓		✓	✓	✓				✓ ³²			✓ ³³
台灣	✓	✓	✓		✓	✓ ³⁴	✓ ⁹				✓	
泰國	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹				✓ ³⁵		草案	✓ ³⁶
美國	✓	✓	✓	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ⁹	✓ ³⁷		✓	✓ ³⁸
越南	✗	✗		✓ ³⁹	✓					✗	✗	✗ ⁴⁰

註釋

澳洲

1. 訪問買賣之立法是屬於州的層次。
2. 猶豫期間之規定適用於訪問買賣之關係上。
3. 電子資金移轉規則是自律措施，對於線上付款的退款 (chargebacks) 有所規定。
4. 其他與金融服務、隱私、食品安全、醫療用品有關之消費者保護法，亦禁止為多層次傳銷，騷擾，強迫及其他不公平行為，以及其他未經要求而主動提供的商品。
5. 沒有特別關於網路廣告之法律，惟隱私法禁止使用個人資料作為直銷等其他用途。
6. 隱私法修正案適用於連線及離線資訊蒐集，2001年互動賭博法禁止互動式賭博。

汶萊

7. 1999年之緊急命令(價格控制法修正案)規定，得設置國家消費者保護顧問委員會，但迄未設立。
8. 消費者保護法對網路交易是否適用，法院尚無案例，唯網路只是交易之媒介，消費者

權益仍需加以保護，法院極可能同意消保法有其適用性。

9. 其他法律包括物品銷售，不公平契約條款。
10. 關於智慧財產及電腦之不當使用之法律。

中國大陸

11. 與價格及產品品質有關之其他法規 (Additional laws)，消費者保護法規定消費者權益、企業責任、消費者保護組織及爭議解決等事項。

香港

12. 重量及度量衡、商品買賣、異常之契約內容、多層次傳銷、隱私等。
13. 電子交易條例規定構成合約之電子紀錄之法律地位，它可作為訴訟之證據。也在香港建立一個自主機制之認證機構。

日本

14. 新增的刑法條款 (New additions to Penal Code) 對使用偽冒的付款卡 (包括信用卡) 及已被撤銷的卡片有處罰規定。
15. 猶豫期間 (Cooling off) 適用訪問買賣、電話銷售、多層次傳銷、對繼續性特定服務之要約 (specified continuous service offers)，企業勸誘方式之推銷要約。
16. 退款規則 (Chargeback rule) 適用於分期付款法之特殊條件
17. 其他有關消費者保護之規定為分期付款買賣，產品責任、消費性契約及金融服務。
18. METI2002 年 4 月 19 日修正，並於 2002 年 7 月 1 日生效之特別商業交易法，規定如下：

(1) 企業發出之廣告郵件，應該自動遵守以下之規定：

- a) 企業之電子郵件地址。
- b) 表示這是主動寄發之電子郵件廣告。
- c) 讓收受該電子廣告信件者有權表示願意或拒絕接受廣告信。

(2) 當接收者表示拒絕後，企業不得繼續傳送電子廣告信件。

為了處理電子廣告郵件問題，特殊電子郵件傳送管理法已於 2002 年 4 月完成立法，並於 2002 年 7 月正式實施，新法規定如下：

1. 企業必須遵守不參與的規則 (the opt-out rule)。
2. 禁止以軟體產生不實之電子郵件地址並寄送郵件。
3. 電信事業經營者應盡力發展並引進新科技以有效控制垃圾郵件。

19. 自律鑑定系統 (voluntary accreditation system)，確保檢定服務系統之可靠度。

韓國

20. 不當行銷行為、不公平契約條款、標示、多層次行銷、及以信用卡詐騙有關之法律。
21. 電子簽章法允許「資訊及通信部」有權查證網路商場，這是一個關於電子商務之消費者保護法草案。

墨西哥

22. 聯邦消費者保護法規定，消費者有權要求任何供應商、信用、行銷單位停止對消費者的家庭或辦公處造成困擾，若未經消費者允許，也不可以進行促銷商品、提供服務或調查行為，此一規定也適用於電子郵件廣告行為。

23. 沒有關於電子商務之特別法案，但是要約及承諾(offers and acceptance)可以透過電子行為完成，電子簽章在消費交易過程中並非是必要的。
24. 在民事訴訟過程中，電子、目視或任何技術方法可以產生的資訊都可以當作證據。

紐西蘭

25. 其他關於隱私權、不公平交易行為的法律，包括多層次傳銷制度、騷擾及強迫、以及消費者保證(物品及服務品質)。
26. 雖然對反垃圾廣告信，沒有特別的法律，但 1993 年的隱私法規定為廣告的公司，必須使消費者知道它們蒐集哪些資訊，且對資訊的使用目的與促銷郵寄名單也加以限制。

菲律賓

27. 許多消費網站已建立調解程序，幫助消費者解決爭議及落實消費者保護法之執行。
28. 重量及度量衡。
29. 出租、偷竊、破壞電子訊息及隱私 (Hacking, theft or destruction of electronic messages, piracy)。

俄羅斯

30. 有許多法律對商品標示有所規範、要求提供必要商品資訊，以供消費者進行交易之選擇，貨樣買賣商品規則(the Rule of Sale of Goods by Sample)可以適用於網路商品銷售，任何零售商品必須符合國家標準以確保一定的品質
31. 正在考慮以 Uncitral Model Law on Electronic COmmerce 為基礎，制定電子商務法。

新加坡

32. 其他關於多層次傳銷制度、不公平契約條款及商品品質、分期付款購物、以及重量與度量衡。
33. 電子交易法規定有關電子交易之安全及使用，法律禁止非經授權存取或更改電腦資訊。

台灣

34. 網路購物被視為郵購買賣的一種形式。

泰國

35. 不公平契約條款
36. 電子資金移轉

美國

37. 不公平行為/營業、標示、誠信借貸、公平徵信報告。
38. 兒童線上隱私保護法禁止未經父母同意而逕行收集有關兒童的資料。

越南

39. 消費者權益保護條例迄未實施。
40. 已經規劃電子商務條例或命令

比較表(二)

國 家	司法權的延伸-應用於		執行機制						
	國外企業 ^a	國外消費者 ^b	教育	調查	法院訴訟	民事賠償	刑事罰款/處罰	其他	集體訴訟
澳洲	✓ ¹	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ²	✓ ³	✓
汶萊	x	x			✓		✓	✓ ⁴	✓
中國大陸	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ⁶	
香港	限於刑事行為	限於刑事行為	✓	✓			✓	✓ ⁷	
日本	✓ ⁸	僅限於刑事行為	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ⁹	x
韓國	x	x	✓	✓	x ¹⁰	✓	✓	✓ ¹¹	x
墨西哥	須目前在國內 (Presence required)	✓ ¹²	✓	✓		✓	✓	✓ ¹³	✓
紐西蘭	✓ ¹⁴	適用受限 ¹⁵	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ¹⁶	實施受限制
菲律賓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓ ¹⁷	✓
俄羅斯	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ¹⁸	✓
新加坡	須目前在國內 (Presence required)	✓	✓	✓		✓	✓		*
台灣	✓ ¹⁹		✓	✓	✓	✓	✓	✓ ²⁰	✓
美國	✓ ²¹	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ ²²	✓
越南					✓	✓			

註釋

a 係指外國企業銷售貨品與本地消費者，且外國企業正在消費者所在國家”進行商業活動”。

b 適用於本地企業售貨與外國消費者，且視為該企業在本地”從事商業行為”。

澳洲

- 營業慣行法適用於”在澳洲進行商業行為”的外國公司，在澳洲司法管轄權外之領域，需與澳洲有強烈的關聯性，始有隱私法規定之適用。
- 民事賠償唯有根據隱私法才能主張。
- 根據營業慣行法及 2001 年澳洲證券與投資委託法之執行機制，包括行政解決，包括接受法院之執行令，獎勵共同/自我之規律，以有系統的回應問題，依據隱私法所作之執行是以申訴案件為基礎，損害賠償可以透過民事訴訟程序請求。

汶萊

- 依據價格控制法，價格控制之主要決策者及其他資深官員有權懲處不法行為。

中國大陸

- 司法管轄權依外商所在國家之協議或國際法而定。
- 國家行政部有懲罰權，包括罰金或撤銷營業執照。

香港

- 消費者委員會使用勸說、調解、公布企業名稱等方法，使消費者獲得賠償及鼓勵企業適法經營。

日本

8. 刑法(Criminal law)可以適用於在日本境內進行的各種商業活動。有關不合理價格 (unjustifiable premiums)、引人誤解之表示 (misleading representation) 等相關規定，亦可適用於那些以本地客戶為目標之外商。特殊商品交易法無法適用於那些在日本境外從事商業行為之外商。
9. 部分機關有行政救濟權，例如對企業處以罰鍰、命改正不正當的網路活動或命停止活動，有些機關負責調查消費者的申訴案件。

韓國

10. 執行機關無提起訴訟之權，但可以將相關案件移送警察機關起訴。
11. 有權取締或禁止(ban)交易及發布違法通知(infringement notice)。

墨西哥

12. 聯邦消費者檢察長辦公室 (PROFECO)已設立外國人調解委員會，從事糾紛調解事宜。該委員會代表消費者立場與利益。
13. 聯邦消費者檢察長辦公室有權進行仲裁及調解訴訟程序，也有進行行政執行訴訟 (administrative enforcement action)之權。

紐西蘭

14. 民事訴訟(civil action)可以規範在紐西蘭從事商業活動之外國企業。
15. 如果企業提供商品或服務的行為發生在紐西蘭，而以國外消費者為對象，民事或刑事訴訟仍得對該國內企業加以規範。但若供應鏈中的任何一部份未在紐西蘭境內進行者，即使該企業設於紐西蘭，外國消費者之訴訟未必可以成功。
16. 對於消費者抱怨，隱私委員透過爭議解決機制，進行調查，經常可以使當事人雙方獲得解決。

菲律賓

17. 調解及仲裁方法 (conciliation and arbitration) 為解決消費者爭議之方式，消費仲裁官員 (Consumer Arbitration Officer) 有權科處行政罰鍰。

俄羅斯

18. 「公眾消費者權利保護運動」第 N837 號命令，其內容包括各種促進消費者保護之機制，包括鼓勵消費者團提參與法案審查、認可檢定授權 (accrediting certification authorities)，實施有關物品安全規定之實驗室測試。

台灣

19. 司法管轄權適用於在台灣進行商業行為之外國企業。
20. 除了民事賠償及刑事處罰外，行政罰款可以透過法院強制執行。

美國

21. 法院有權對被告個人行使司法管轄權 (Subject to the courts being able to establish personal jurisdiction over the defendant.)
22. 聯邦交易委員會有權發布禁止令，命企業停止不公平或詐欺之行為

比較表(三)

國 家	執行機關之國際合作		民間部門				非政府組織		
	已有合作協議	對合作沒有障礙	政府制定有關自律行為之法規	對線上 B2C 的自我規範	信用卡保護	其他倡導行為	諮詢 ^a	擁護 ^b	情報資訊 ^c
澳洲	✓	x ¹	✓	2	✓	✓ ³		✓	✓
汶萊	x	✓	x	x	x	x	✓	✓	✓
中國大陸	✓	✓	✓	x			✓	✓ ⁵	✓
香港				✓	✓	✓		✓	✓
日本	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓
韓國	✓		✓	✓	✓	✓ ⁶	✓	✓	✓
墨西哥	✓	✓	✓	✓	✓		✓	x	x
紐西蘭	✓	x ⁸	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
菲律賓	x		x	x	✓	✓			✓
俄羅斯	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
新加坡				✓	x	✓	✓	✓	✓
台灣	x	✓	x	✓			✓	✓	✓
泰國				x	✓ ¹⁰	✓	9		
美國	✓		✓	✓	10	✓ ¹²		✓	✓
越南	x	x ¹¹	x	x			✓	✓	✓

註釋

- a 對個別消費者提供諮詢服務
 b 所稱的 Advocacy 係指對消費者保護議題之支持或倡導，而不是針對個別之消費者，提供支持服務。
 c 對消費者提供資訊/教育。

澳洲

1. 隱私法限制分享有關消費者申訴的詳細資訊，雖然這已獲得共識，特別是有關於電子消費政府(econsumer.gov, 國際行銷監督網路之先驅計畫)上之申訴，但對外國審判的承認及執行，尚未建立共識。
2. 非官方的隱私及線上賭博管理規則，已針對網路企業開發完成，已有一個針對侵犯行為之管理規則可以適用於網路企業。
3. 其他倡導行為包括各種“友好消費者”的特色之採用，例如安全購物訣竅，欺騙行為及傳遞物品之保護，回饋討論會，爭端解決機制，相關消費者機關，由經認可商人所建立之線上消費市場等。

汶萊

4. 本身沒有任何障礙，必須視協議條款以及汶萊是否能夠遵守協議中之特定條文而定。

中國大陸

5. 消費者保護協會調查及處理消費者不滿問題。

韓國

6. 從事減少信用卡商人交易佣金之運動。

墨西哥

7. 聯邦消費者保護法為了推動電子商務之利用，協助民間部門與經濟部合作宣導道德規範，該法已開始著手進行可以適用於所有消費者交易之必要規定，包括資訊保密、安全、對企業提供聯繫細節、條款及條件的公開、額外收費、及付款辦法等。聯邦經濟權限法（Federal Law of Economic Competence）也可以使用於支持自律計畫之發展。

紐西蘭

8. 交易委員會的權力與 1986 年實施的公平交易法有明確的關聯，它有權利用這些權限，以實際方法幫助外國調查那些沒有在公平交易法管轄範圍內的事件。

泰國

9. 現有的非政府組織名單已取的，但缺乏非政府組織詳細功能之說明：

美國

10. 根據法律規定，消費者有權請求退款(chargeback)。

越南

11. 尚未建立執行機關。
12. 已經盡力改善企業之產品品質、設計、及價格給人之形象。

LINKS TO CONSUMER PROTECTION-RELATED RESOURCES AND ORGANISATIONS（與消費者保護相關組織連結之網站）

Table 1 – National Agencies（政府機關）

Economy (經濟體)	National agencies (政府機關)	Link (連結網站)
Australia	<p>Policy agency: Consumer Affairs Division of Department of Treasury - consumer information website.</p> <p>Enforcement agencies: Australian Competition and Consumer Commission (trade practices law at Commonwealth level) Australian Securities and Investments Commission (consumer protection in financial services) Federal Privacy Commissioner (privacy law at Commonwealth level)</p>	<p>http://www.treasury.gov.au</p> <p>http://www.consumersonline.gov.au</p> <p>http://www.accc.gov.au</p> <p>http://www.asic.gov.au</p> <p>http://www.privacy.gov.au</p>
Japan	<p>Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts and Telecommunications (MPHPT) – responsible for law on electronic signature and certification services http://www.soumu.go.jp/english/index.html</p> <p>Ministry of Justice (MOJ) – responsible for law on fraud, computer fraud, illegal production of electro-magnetic records, electronic signature and certification services http://www.moj.go.jp/ENGLISH/preface.html</p> <p>Public Prosecutors Office (PPO) – investigates criminal acts http://www.moj.go.jp/ENGLISH/ppo-01.html</p> <p>National Police Agency (NPA) – investigates criminal acts http://www.npa.go.jp/police-e.htm</p> <p>Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) – responsible for law on electronic signature and certification services, mail order http://www.meti.go.jp/english/index.html</p>	

Economy (經濟體)	National agencies (政府機關)	Link (連結網站)
	<p><i>and instalment sales; investigates online shopping sites (Internet Surf)</i> Cabinet Office (CAO) - <i>responsible for Consumer Protection Fundamental Act, and law on product liability and consumer contracts; consumer and business education, investigates consumer complaints</i> Fair Trade Commission (FTC) - <i>enforces law on unjustifiable premiums and misleading representations</i> Financial Services Agency (FSA) - <i>responsible for law regulating sales of financial products; promotes public understanding of financial products and transactions</i></p>	<p>http://www.consumer.go.jp/e/index.html</p> <p>Http://www.jftc.go.jp/e-page/f_home.htm</p> <p>Http://www.fsa.go.jp/indexe.html</p>
Republic of Korea	<p>Ministry of Finance and Economy (MOFE) - <i>responsible for law relating to credit card fraud, credit card chargebacks consumer protection, and product liability</i> Ministry of Justice (MOJ) - <i>responsible for criminal law</i> Ministry of Commerce, Industry and Energy (MOCIE) - <i>responsible for law relating to electronic transactions</i> Ministry of Information and Communication (MIC) - <i>responsible for law relating to, electronic signatures and certification</i> Fair Trade Commission (FTC) - <i>enforces law relating to unfair marketing practices, unfair labelling practices, door to door sales</i> - Consumer World (consumer information website)</p>	<p>http://www.mofe.go.kr/mofe/eng/e_index.htm</p> <p>http://www.moj.go.kr/eng/index.php</p> <p>http://www.mocie.go.kr</p> <p>http://www.mic.go.kr</p> <p>http://www.ftc.go.kr/english/html/index.htm</p> <p>Http://www.consumer.go.kr</p>
Korea cont....	<p>National Police Agency (NPA) Financial Supervisory Service (FSS) - <i>responsible for law relating to specialised credit, including credit card chargebacks</i> Korea Consumer Protection Board (KCPB) - <i>responsible for investigating consumer complainis about breach of consumer protection law</i></p>	<p>http://www.police.go.kr/police_index.html http://www.fss.or.kr/fss/english/english.fss.intr.o.html</p> <p>http://www.cpb.or.kr/english/index.html</p>
Mexico	<p>Ministry of Economy (Secretaría de Economía) - <i>issues Mexican Official Standards under Federal Consumer Protection Law</i> - Marketing and International Practices Unit Federal Consumers Attorney's Office (PROFECO) - <i>certifies compliance with consumer protection law, provides consumer information/education, takes arbitral and conciliation proceedings, issues administrative penalties</i> - Foreigners Conciliation Board (email address)</p>	<p>Http://www.economia.gob.mx</p> <p>http://www.upci.gob.mx http://www.profeco.gob.mx</p> <p>extranjeros@profeco.gob.mx</p>
New Zealand	<p>Ministry of Consumer Affairs - <i>broad responsibility for consumer protection regulation, including pre-sale and post-sale legislation, weights and measures, energy safety</i> - educational site for children and young people Commerce Commission - <i>enforcement of fair trading and competition legislation</i> Ministry of Health - <i>responsibility for food safety and food standards</i></p>	<p>http://www.consumer-ministry.govt.nz</p> <p>http://www.consumerkids.govt.nz http://www.comcom.govt.nz</p> <p>http://www.moh.govt.nz</p>

Economy (經濟體)	National agencies (政府機關)	Link (連結網站)
	<p>Australia New Zealand Food Authority – <i>sets joint food standards for Australia and New Zealand</i></p> <p>Medsafe – <i>a division of the Ministry of Health, with responsibility for the safety of medicines and therapeutic goods</i></p> <p>Disputes Tribunals – <i>part of the courts system, enable inexpensive and low key dispute resolution</i></p> <p>Privacy Commissioner – <i>Crown entity responsible for enforcing the Privacy Act 1993</i></p>	<p>http://www.anzfa.govt.nz</p> <p>http://www.medsafe.govt.nz</p> <p>http://www.courts.govt.nz</p> <p>http://www.privacy.org.nz</p>
Philippines	Link to member agencies of ConsumerNet	http://www.dti.gov.ph/btrcp/web_prog/links.htm
Russia	<p>Ministry for Antitrust Policy & Business Support of the Russian Federation (MAP)</p> <p>Ministry for Economic Development & Trade of the Russian Federation</p> <p>Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation (MLA)</p> <p>State Committee for Standardisation and Metrology</p> <p>Ministry for Public Health of the Russian Federation</p> <p>Ministry of Transport of the Russian Federation</p>	<p>http://www.maprus.ru</p> <p>http://www.economy.gov.ru</p> <p>http://www.mvdinform.ru</p> <p>http://www.gosk.ru</p> <p>http://www.gsen.ru</p> <p>http://www.minzdrav-rf.ru</p> <p>http://www.mintrans.ru</p>
Chinese Taipei	Consumer Protection Commission	http://www.cpc.gov.tw
United States of America	<p>US Federal Trade Commission (FTC) – <i>broad jurisdiction over consumer protection matters</i></p> <p>- consumer information website</p> <p>- consumer complaints portal (IMSN – hosted by FTC)</p> <p>Consumer Product Safety Commission – <i>product safety in home, schools, recreation</i></p> <p>Federal Communications Commission – <i>competition in communications markets</i></p> <p>Federal Reserve Board – <i>banking and financial system, protects credit rights of consumers-</i></p> <p>Food and Drug Administration – <i>concerned with safety of food, cosmetics, medicines, etc</i></p> <p>National Highway Traffic Safety Administration – <i>safety and performance standards for motor vehicles, public safety programmes</i></p> <p>Securities and Exchange Commission – <i>fairness of securities markets</i></p>	<p>http://www.ftc.gov</p> <p>http://www.consumer.gov</p> <p>http://www.econsumer.gov</p> <p>http://www.cpsc.gov</p> <p>http://www.fcc.gov</p> <p>http://www.fed.gov</p> <p>http://www.fda.gov</p> <p>http://www.nhtsa.gov</p> <p>http://www.sec.gov</p>

Table 2 – Laws, regulations and public sector-developed codes of practice
(法律、規則及公部門發展之營業規章)

Economy (經濟體)	Laws, regulations and public sector-developed codes of practice/principles 【譯文同標題】	Link (連結網站)
Australia	<p><i>Legislation:</i> Trade Practices Act 1974</p> <p>Australian Securities and Investments Commission Act 2001 Privacy Act 1988</p> <p><i>Codes of practice for the private sector:</i> Building Consumer Sovereignty in Electronic Commerce: A Best Practice Model for Business Electronic Funds Transfer Code of Conduct</p>	<p>http://scaleplus.law.gov.au/html/pasteact/0/115/top.htm http://scaleplus.law.gov.au/html/pasteact/3/3449/top.htm http://www.privacy.gov.au/publications/privacy88_51101.rtf</p> <p>http://www.ecommerce.treasury.gov.au/html/ecommerce.htm http://www.esic.gov.au/fido/fido.nsf</p>
Mexico	<p>Mexican Official Standards Consumer protection laws and Federal Law of Economic Competence</p>	<p>http://www.economia.gob.mx/normas http://www.economia.gob.mx</p>
New Zealand	<p><i>Legislation</i> New Zealand statutes are available online (unconsolidated, so amendments need to be searched for separately) Codes of practice under the Privacy Act 1993 (these codes have status of legislation) Electronic Transactions Bill</p> <p><i>Codes of practice for the private sector</i> Model Code for Consumer Protection in Electronic Commerce Guideline for Developing a Code of Practice</p>	<p>http://www.knowledge-basket.co.nz/tkbgp/welcome.html http://www.privacy.org.nz http://www.med.govt.nz/irdcv/eleccon/transactions/index.html</p> <p>http://www.consumer-ministry.govt.nz/ModelCode.html http://www.consumer-ministry.govt.nz/discussionpapers/dp_codes_of_practice.html</p>
Chinese Taipei	<p>Consumer Protection Law</p>	<p>http://www.cpc.gov.tw</p>
United States of America	<p><i>Legislation</i> Consumer protection laws enforced by the Federal Trade Commission FTC Rules Children's Online Privacy Protection Act Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (ESIGN)</p> <p>Other US-EU Statement on building consumer confidence in e-commerce, including through ADR</p>	<p>http://www.ftc.gov/ogc/stats.htm http://www.ftc.gov/ftc/econsumer.htm http://www.ftc.gov/ogc/coppa1.pdf http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=106_cong_bills&docid=f:761enr.txt.pdf</p> <p>http://www.ecommerce.gov</p>

Table 3 – Private sector self-regulation online
(民間線上自律部門)

Economy (經濟體)	Private sector self-regulation online (譯文同標題)	Link (連接網站)
Australia	Internet Industry Association	http://www.iiia.net.au
Korea	Self inquiry codes on ARS telephone service (Korea Information and Contents Business Association) Self marketing guideline (Korea Direct Marketing Association) Self regulation on marketing practices of securities companies (Korea Securities Dealers Association)	http://www.kiba.or.kr http://www.kodma.or.kr http://www.ksda.or.kr
Mexico	Business Development programme National Commission for Defeace of Financial Services Users	http://www.economia.gob.mx http://www.spice.gob.mx http://www.condusef.gob.mx
New Zealand	Electronic Marketing Standards Authority Direct Marketing Association Advertising Standards Authority	http://www.emsa.co.nz http://www.dma.co.nz http://www.asa.co.nz
Singapore	CaseTrust	http://www.casetrust.com.sg
Chinese Taipei	Secure Online Shopping Association Secure Online seal programme	http://www.sosa.org.tw http://www.secureonline.com.tw
United States of America	Better Business Bureau – Reliability Seal Program Electronic Commerce and Consumer Protection Group BetterWeb Seal – PriceWaterHouseCoopers	http://www.bbbonline.org/businesses/cod e/draft/index.htm http://www.ecommercegroup.org/guidelines.htm http://www.pwcbetterweb.com/betterweb/AboutSeal/seal_std.cfm

Table 4 – Non-government organisations (非政府組織)

Economy (經濟體)	Non-government organisations (譯文同標題)	Link 連結網站
Australia	Australian Consumers' Association Consumers' Federation of Australia	http://www.choice.com.au http://www.homs.vicnet.net.au/~consume/welcme.html
Brunei Darussalam	Consumers Association of Brunei Darussalam	Email: cab_darussalam2001@yahoo.com
Peoples Republic of China	Consumer protection association	http://www.cca.org.cn
Japan	Japan Association of Consumer Affairs Specialists – <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Lawyers for Internet Consumers Problem - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Guardian Angels Japan - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Shirogane Cyberpol - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Web110 - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> National Institute on Consumer Education - <i>advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Housewives' Association - <i>advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> National Liaison Committee of Consumers' Organizations (Shodanren) - <i>advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Japan Engineers Federation - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Mailing list LIFE - <i>consumer information / education</i> Committee on Consumer Problems, Japan Federation of Bar Associations - <i>advocacy on consumer issues, consumer information / education</i>	http://www.zenso.or.jp/ http://www1.nweb.ne.jp/wb/licp/ http://www.angels.or.jp http://www.scyberpol.org/ http://www.web110.com/ http://www1e.mesh.ne.jp/nice/ (site also available in English) http://www.shufuren.gr.jp/ http://www.shodanren.gr.jp/ http://www.jef-site.org/ http://www.life-ml.com/ http://www.nichibenren.or.jp/index.htm (site also available in English)
Korea	Korea National Council of consumer organisations	http://www.consumernet.or.kr http://www.jubugclub.or.kr http://www.nohc.or.kr http://www.gen.or.kr http://www.ymca.or.kr http://www.consumerunion.or.kr
Mexico	Mexican Association of Studies for the Consumer Defense (AMEDEC) – <i>advisory service for consumers</i>	Amedec@secsapodernet.com.mx
New Zealand	New Zealand Consumers' Institute - <i>advocacy on consumer issues, consumer information / education</i> Citizens' Advice Bureaux - <i>advisory service for consumers, consumer information / education</i>	http://www.consumer.org.nz http://www.cab.org.nz
Russia	Omsk Union of Consumers "Shield" "Stolitsa" – Union of Consumers "Khabar" – Consumers Association National Found of Consumer Protection Consumers Union of Penza	Schit@mail.ru http://www.cityline.ru/~stolitsa/ http://www.khabar.finmaster.ru http://www.a-z.ru/assoc/zapotreb/ http://www.tl.ru/~psp/

Economy (經濟體)	Non-government organisations (譯文同標題)	Link 連結網站
Chinese Taipei	<p>Consumers Foundation - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i></p> <p>Internet Consumers Protection Association - <i>advisory service for consumers, advocacy on consumer issues, consumer information / education</i></p>	<p>http://www.consumers.org.tw</p> <p>http://www.net080.com.tw</p>
United States of America	National Consumers League	http://www.nclnet.org
Vietnam	Vietnam Standard and Consumers Association (VINASTAS)	<p>2/B7 Ton That Tung St, Hanoi, Vietnam</p> <p>Tel/Fax (844) 8527769</p> <p>Email: vinastag@fnt.vn</p>

