

附件 1

有關「[跨境消費爭議處理網\(eConsumer.gov\)](http://eConsumer.gov)」說明如下：

1. 該網站於 2001 年由國際消費者保護執行網絡 (International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN) 成立，作為跨境(國)消費爭議之協處窗口，目前有 36 個國家的政府機關參與該計畫。網站提供英、西、德、法、日、韓、波蘭及土耳其等 8 種語言，內容包括網站簡介、申訴表格以及跨境消費資訊等。
2. 依其網站介紹，消費者如有跨境糾紛可至該網站申訴，申訴案將由各會員國之主管機關依其各自國內規定作後續處理。受限於各國消費者保護法令不一或主管機關權限不同等因素，許多國家之主管機關只會就涉及多人受害的重大消費案件進行處理，並不介入處理個別消費爭議。該網站亦明示，申訴案必須依各國法令處理，且無法保證每個消費者之申訴皆能完全獲得滿意的解決。
3. 如非涉及跨國的消費爭議案件(即消費者與企業經營者位於同一國家)，該網站不予受理，請直接向消費者所在地國家申訴，勿透過該網站申訴。