消費者法規翻譯叢書之十一

外國消費者保護法

第 十 一 輯

行政院消費者保護委員會　編印

中華民國九十三年七月

序　言

消費者保護涉及層面涵蓋每一個人民之食、衣、住、行、育樂各方面，消費者保護法則是保障國民消費生活之基本法，巾女關全體國民之生活福利，我國為推動消費者保護工作，歷經個別立法保護時期及消費者保護方案時期，於八十三無一月十一〕制定公布消費者保護法，使我國正式進入消費者保護法時期。嗣後為應社會變遷需要，解決新興消費交易爭議，乃於九十二年一月二十二日修正公布第二條、第六條、第七條、第十三條、第十四條、第十五條、第十六條、第十七條、第三十五條、第三十八條、第三十九條、第四十一條、第四十二條、第四十九條、第五十條、第五十七條、第五十八條、第六十二條；增訂第七條之一、第十條之一、第十一條之一、第十九條之一、第四十四條之一、第四十五條之一、第四十五條之二、第四十五條之三、第四十五條之四、第四十五條之五條文。

值此保障消費者之思想已蔚為世界潮流之際，我國消費者保護法之制定公布施行，已為我國法制建設及提昇國民消費生活品質樹立了一個新的里程碑，對於保障我國消費者權益有其正面助益。鑒於消費者保護為一嶄新的法律領域，為健全我國有關消費者保護法制，本會除於派員出國考察或開會時」 — 頃道蒐集各國之消費者保護法規外，另經由國外政府機關、國際組織網站上下載消費者保護相關法規，並正逐步將所蒐集的外國消費者保護法規進行翻譯工作，暈編為外國消費者保護法規選輯，作為進一步瞭解消費者保護有關規定及比較研究之參考資料“本書為本會翻譯印製外國消費者保護法第十一輯，主題為 ○ ＥCD 有關消費者保護之相關規定，內容包括：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＼經濟合作暨發展組織一亞太經濟合作會議全球論壇：數位化經濟政策立法架構、線上電子市集之消費者：準則施行三年後遞交 ○ ＥCD 委員會關於電子商務之消費者保護準則報告草案、第六十二次消費者政策委員會會議紀錄摘要草稿、關於跨國詐欺和集團性詐欺消費者保護綱領理事會諮文、○〔 CD 電子商務消費者保護綱領之最佳實務範例，共計六篇 ○ ＥCD 有關消費者保護之相關規定。又本書採用中文翻譯及原文左右對照方式印刷，俾供讀者閱讀之便利“

本選輯中譯本部分，係委由財團法人資訊工業策進會科技法律中心之郭佳玟專案經理、吳兆談法律研究員、周慧蓮法律研究員、周天泰專案經理及楊婉艷專案經理，進行翻譯，併此敘明，與表謝忱。

行政院消費者保護委員會謹識

中華民國九十三年六月

目　錄

頁次

一、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　1

DSTI / ICCP / REG / CP (2002) 1 / FINAL

二、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　69

CCNM / GF / KE / DE (20 ○ 2) 3

三、線上電子市集之消費者：準則施行三無後遞交○ECD 委員會關於電子商務之消費者保護準則報告草案　101

DSTI / CP (2002) 4

四、第六十二次消費者政策委員會會議紀錄摘要草稿

DSTI / CP / M (2002) 1

五、關於跨國詐欺和集團性詐欺消費者保護綱領理事會言咨文　157

DSTI / CP (2002) 5

六、OECD 電子商務消費者保護綱領之最佳實務範佰日　223

DSTI / CP (2002) 2 / FINAL

附錄：外國消費者保護法規翻譯叢書索引　289

資訊安全及隱私工作小組

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

文件編號： DSTI / ICCP ／叮 G / CP (2002) 1 / FINAL
日期： 2002 年 7 月 17 日

前言

本文件就現有各國對相關電子商務之替代性爭端解決機制（簡稱 ADR ）之法律規定提出概括性的介紹。主要是以綜合式的方式陳述各會員國對於企業對個人 ADR 調查的回覆（調查表請見附件）"

本文件有提供了要點、計畫介紹、回覆的彙整及一些結論。此由秘書處依據消費政策委員會及買訊安全及隱私工作小組所提供的資料所整備，為線上環境的 BZCADR 言十畫的一部份。

資訊、電腦及通訊政策委員匯集消費政策委員會已同意將本份文件經書面程序解密，並於 2002 年 6 月 26 日完成。

要點

雖然會員國提出的報告中，為數眾多有關替代性爭端解決機制並非針對線上環境ｏ，不過這些資料仍可以提供大多數 0 日 CD 會員國中關於 ADR 現階段應用的概況及範圍，以及為將來簡化跨國 ADR 層次的工作提供一項基礎。

●會員國承認 ADR 可能助益及鼓勵非正式 ADR 的建立

對於建立非正式 ADR 的議題在會員國已經引起廣泛的回應。在大多數國家，藉由政策提議方式中認同 ADR 帶來的可能助益也已經增加。而這些政策之所以提案的最主要目的在於增加有效率的、及時的及廉價的替代正式法院程序的爭端解決機制ｏ。

●離線式的 ADR 計畫在會員國中一般由政府建立，提供或運作

有些特別的離線 ADR 機制是因法律規定而建立，例如附屬於法院的 ADR 或處理租賃糾紛的 ADR 等普遍地存在會員國中。而此種類型的 ADR 迥異於消費者調查、仲裁及調解的形式，其範圍通常限在若非特殊形式爭端，否則即為特定領域。而這些機制通常具強制性或鼓勵, — 生。

●會員國中少見 ADR 的基礎規範：其概況通常為拼湊的結果

會員國中並未有支酊性的架構規範正式及非正式的 ADR 。雖然很多國家有仲裁規範，但非正式的 ADR 大部分仍在未規範狀態。儘管如此，有許多國家已著手擬定在特定領域的企業對消費者（BZC ）爭端的規範“而因為這些規則，依不同爭端主體 C 如隱私）、基礎交易行為（如保險及電信）、規模＼價值及爭端的複雜性，ADR 也發展出許多不同的型態，甚至還含括仲裁或調解的形式等等。

●在大部分會員國中，當事人一般同意採非拘束性 ADR 做為契約基礎

依賴非正式的 BZCADR 並不需要特殊的法律限制。在大多數國家，當事人多會任意以 ADR 作為契約基礎，如同契約通常在避免遭受詐欺、束縛或在公共

政策考量（不公平行為、對個人不公平條款、平等互惠之考量）所為之限制。而這些條件通常會對利用 ADR 、ADR 的執行或拘束 ADR 形成一般限制。

介紹

為了對 ADR 在提高使用者及電子商務消費者信心當中所扮演的角色能有更進一步的瞭解，OECD 、國際商會及海牙國際私法研討會於 2000 年 12 月於海牙舉辦了一個與隱私及消費者保護議題相關的線上 ADR 研討會。這場研討會主要是探究線上 ADR 系統在解決線上企業與消費者問小額及低損害爭端的利用。會議首要的焦點在非正式、彈性的系統能否達成爭端的形式與正式處理程序之間的必要平斤動。

在 2001 年 2 月及 3 月份的會議中，「資訊安全及隱私工作小組」（WPISP ）及邢肖費者政策委員會」（CCP）決議員徹海牙會議，並以提升使用者及消費者對於線上 ADR 的認知，及鼓勵利用公平及有效率的 BZC 線上 ADR 為目標。貫徹的工作需含括三個基礎：更新的線上 ADR 目錄、對於線上 ADR ；簪在使用者的教育工具及法律議題的調查表。

法律議題調查表（見附錄）由秘書處依 WPISP 及 CCP 代表經由電子討論會所提出的內容所制訂。2001 年 6 月，最終版的調查表已經寄到會員國並要求其回覆。

秘書處接獲澳洲、奧地利、比利時、加拿大、捷克“丹麥、芬蘭、法國、德國、匈牙利、義大利、日本、韓國、墨西哥、荷蘭、紐西蘭、波蘭、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、英國及美國等 24 個會員國的調查回覆意見。除此之外，比利時 Namur 大學電腦及法律研究中心(CRID) ＼義大利零售業協會（Confcommercio)及兩個 ADR 業者 TRUSTe 與 SquareTrade 也提供回覆意見”

本調查表的目的主要是對會員國對於適用於 BZCADR 的國內法律制度能有一綜觀，並藉此瞭解是否現行法令規定對於 ADR 的利用造成影響，特別是在線上環境的部分。這些問題的目的在於找出針對國內及跨國情形下，適用 ADR 的法律規定內容（包含基本法與特別法）真正資訊。

在從回覆結果中所勾勒出的結論中可以見到一些侷限性。首先，在一個完整定義方式下所提出的大範圍問題原本就難以回答。特別是在部分國家的法律體系中，將 ADR 的權限分酊予中央與地方的情形下，不一定能擬定相關規範措施。類似的情形還有相關 ADR 的法律規定通常並不定在單一法令中，而使得難以答覆調查表中廣泛的問題。最後，由於各國對於 ADR 程序（例如調解及仲裁）的定義不同，而使得各國問的比較變得十分複雜。

儘管有上述限制，從會員國提供的資料中仍可以見到有一定數量的相關團

體。

I. ADR 的一般規定

部分會員國有一些要求或鼓勵當事人利用非正式ADR 解決特定爭端的特殊規定。撇開法律規定不談，大多數國家的回應傾向以一般政策的方式鼓勵消費者利用非正式的 ADR ，特別是政府規劃已經進行的情形。其他國家則有特別規定禁止或限制 ADR 在特定事件的利用。

A ．鼓勵或要求利用 ADR 的規定

澳洲、加拿大、義大利、紐西蘭、英國及美國均有對於特定爭端利用 ADR 的鼓勵規定。在英國，有關誹謗、個人侵害、醫療糾紛、需專業判定的疏失、建築、機械有關案件會在前審階段鼓勵其利用 ADR 。在澳洲 1998 年的公平貿易法庭法也明文鼓勵在起訴前先利用 ADR 角軍決爭端。

奧地利、加拿大、法國、德國“義大利、曰本、紐西蘭、英國及美國均有規定，在特定情形下，甚至明確要求當事人尋求司法救濟前應優先採用 ADR 。

要求起訴前利用 ADR 的規定

部分國家要求當事人在特定情形下應在向法院起訴前優先尋求ADR 的方式解決。舉例而言，德國有地方立法要求財產權糾紛的當事人先嘗試以協商方式解決爭端，這些也包括涉及小型的賠償或睦鄰法的訴訟、及有關個人名譽損害的訴訟。在奧地利及瑞士，租賃糾紛應由公法人提供的特別 ADR 處理。在法國，如果對於房屋租賃中關於房屋整修的協議無法達成時，雙方當事人在提起訴訟前必須向公寓調解委員會請求處理。。

要求起訴後利用 ADR 的規定

一些國家有法律規定法院或法庭在相當情形下，且案件在管轄權範圍內，得要求當事人在尋求 ADR 處理之前，應先完成起訴程序“又此相關規定的國家有澳洲、加拿大、義大利、曰本、紐西蘭及美國。例如在澳洲 1994 年的租賃法庭法中即明文要求調解為雙方當事人要求法院介入前的首要解決爭端的程序。更進一步的例子，如加拿大的州立法中甚至要求所有民事糾紛的當事人在辯護程序結束前參與調解。在英屬哥倫比亞、加拿大，由法官非正式引導的強制性的機制甚至做為當事人小額訴訟程序的一部份o 。

類似的發展在荷蘭則是最近在國內建置了 5 個附屬於法院的專業調解計畫。在這計畫中法官得要求在特殊的行政訴訟或民事訴訟當事人接受調解人的協助找出解決方式“更進一步的則有美國，其在最近推動一連串立法，促使部分的州及聯邦法院要求訴訟當事人利用 ADR 為起訴後，及程序進行前之必要步驟

“例如在緬因州，大部分的民事案件在完成起訴程序後，雙方當事人必須先排定 ADR 的時程以處理爭端。

B ．禁止或限制利用 ADR 之規定

一些國家有禁止或限制 ADR 利用的規定。法國、德國與義大利明文規定，有關不得讓與或不得拋棄的爭端，一般而言當事人不能尋求 ADR 處理（例如離婚或家庭糾紛案件）。墨西哥也有類似的規定，墨國禁止特定案件如家庭糾紛或離婚案件藉由仲裁方式處理• 。美國則規定，如果特定的爭端案件涉及憲法上的權利時，雙方當事人不得向法院附屬的 ADR 請求處理，但可以自願性地尋求私人 ADR 解決。。

丹麥、芬蘭、德國“韓國、荷蘭、波蘭、西班牙、瑞典及瑞士已建置國內的 ADR 機制，不過部分特定的案件（例如涉特殊金融價值）及特定當事人（如企業對政府的爭端則在排除之列）• 尋求 ADR 方式是不被允許的”在荷蘭，經過認證的申訴處理中心不得處理一定範圍的爭端，包括涉及死亡、身體傷害或醫療等爭端。在瑞士則有進一步規定，基於仲裁協議，如專屬管轄的案件，雙方當事人不能任意採取仲裁 0

C . ADR 的耗盡

少數會員國的報告中可以見到因適用 ADR 取代法院救濟程序的足以影響契約合意的特殊規定。

韓國、紐西蘭、美國及西班牙均明白指出在契約中制訂 ADR 耗盡條款在實務上似乎是可執行的。例如在美國，類似這樣的契約通常是被認同的，除非有涉及詐欺、脅迫、錯誤、不正當或違法行為時，當事人方得主張無效。澳洲、加拿大及日本的報告中則提及當事人可在契約中載明 ADR 耗盡條款。不過報告中也強調，這些條款重在被法院以「不公平條款」為由或因其他違反規範為由，例如產生不當的影響、違反公共政策或限制消費者尋求正式法律救濟，而宣告無效。

絕大部分的歐盟國家都援引歐盟指令的不公平契約條款規定，主張不能讓消費者放棄訴訟的權利。這些國家也提到國內現行的法令中也規定，如契約中有限制進入正式法律救濟之條款，則該契約無效。舉例而言，奧地利在其消費者保護法中規定，如契約中有剝奪消費者起訴權利，該契約無效。類似的情形在義大利則參酌民法規定解釋 BZC 契約的任何條款涉及或限制司法機關權限者推定為濫用。參酌國內法的不公平契約條款或援引歐盟指令的國家有丹麥、芬蘭、法國、義大利、荷蘭、瑞典及英國。而與上述有類似規定的則有墨西哥，在該國消費者保護法中明文規定，有不利於消費者權利之條款一般為無效。

D ・拘束性的 ADR

一般而言並沒有特別的規定在爭端發生後及 ADR 程序結束時，禁止契約當事人為受 ADR 拘束的契約合意”例如奧地利、法國及義大利則明文，若當事人在 ADR 處理的結果中為同意之簽名，依契約自由原則，應受承認及簽署之同意將依契約法拘束當事人。

然而，在一般實務上常出現的情形為：在契約條款中在爭端發生前以 ADR 拘束當事人的條款多被視為「不公平條款」或違反公序良俗，特別是如果有剝奪消費者訴訟權利的情形時。採此觀點的國家有澳洲、奧地利、加拿大、丹麥、芬蘭、義大利、日本、荷蘭、西班牙及瑞典。例如瑞典及法國的法律規定，如消費契約中有仲裁條款者以違反公平為由自動無效。英國也有類似規定，如果契約中涉及小額請求時，仲裁合意條款對消費者而言是不公平而無效的。

紐西蘭與美國在實務上，消費者得任意決定是否受 ADR 拘束，但契約法中對於契約中有關受 ADR 拘束條款之效力最後仍應視契約法而定。例如在美國，即使契約條款中有剝奪消費者訴訟權利的情形，契約並不因此而無效，此時契約的效力應就個案視情況而定“除有違反契約法之一般原則，如詐欺、脅迫、或不正當行為，依通常規定仍視其為有效、不可撤回及具有可執行性。日本的法律則指出，如為將來發生之爭端事先為仲裁協議，只要其符合正當性且該爭端因此產生，即為有效。

E . ADR 結果的履行與執行

許多 ADR 的處理結果是由雙方當事人之合意履行，也因此並不要求由第三人進一步介入。然而，當一方當事人拒絕履行 ADR 的協議時，許多國家認為應有機制執行 ADR 的協議“在 BZC 的跨國案件中，如何使牽涉數國的 ADR 處理結果能被執行的立場尚不明確。

日本、紐西蘭英國及美國均明白指出 ADR ，如調解或協商結果得依契約基本原則而為法律強制執行。其他國家則有特殊的法律規定俾提供相關機制執行國內 ADR 的處理結果。舉例而言，在荷蘭，經由調解程序產生的協議通常得向法院請求法官確認。在法國，非司法機關所為之調解，如當事人同意，可以向法院請求給予協議法律拘束力。

部分國家也指出，經由一定程序完成的 ADR 協議（例如法院附屬的 ADR 程序），在當事人同意下，多能向法院聲請確認而取得判決之地位。澳洲、法國、日本、美國及英國多了頃向這項作法。在法國，法院中也提供協商之機制讓當事人在訴訟程序間得以利用，當事人在任何時間均可請求法院紀錄其協議或法院得

準備調解協議讓雙方當事人簽署。加拿大也表示有類似情形，雙方當事人 ADR 協議有簽訂的書面形式或或藉由公證證明其合意，ADR 的處理結果即可因當事人的合意而得以執行。

奧地利、德國、匈牙利、義大利、韓國、墨西哥“波蘭、西班牙、瑞士及土耳其表示 ADR 的決定若是國家設立之機制所為者，在特定情形下具有執行力。例如在墨西哥，基於消費者保護法，經簽署之處理結果或協議必須經消費者保護官辦公室 PROFECO 依其調解或仲裁程序所為而證明者，及具有終局判決之性質，當事人必須履行或由法院強制執行。奧地利也有同樣的規定，依房屋出租人與承租人法規定，由相關 ADR 機構寄出的處理結果尚未生效力，如該爭端在四週內未就 ADR 處理結果向法院起訴者，則該處理結果具有執行力”相反地，丹麥及芬蘭表示消費者申訴局所為之決定或建議並不具執行力與拘束力。

最後，一些國家提及 ADR 結果執行的一些特殊的法律限制。例如日本在仲裁程序及公開傳喚程序法中，爭端之任一方當事人若有出現所規定的特殊情形之一者，如要求一方為法律禁止行為，方能聲請裁定無效。依英國仲裁法，如法院有足夠理由認定仲裁協議有無意義、無效、無法補正或不符資格之情形時，仲裁協議得被廢棄。荷蘭也有進一步規定，當仲裁或拘束性建議程序處理結果顯然與公序良俗衝突時其執行將會受到影響。。在捷克共和國、法國、墨西哥、波蘭、瑞士、土耳其及美國還有其他特殊的法律規定。

II 、ADR 的程序保障

部份會員國針對內容多樣之 ADR 機制設有程序保障條款。其他國家則僅在特殊 ADR 類型或為特殊爭端所設置之 ADR 機制方設有程序保障。

A ．機密性

美國指出其為 ADR 程序及其結果機密性提供了特別的規範。在部分 J 叫立規則中針對保障機密性有明確性的規定。例如俄亥俄州的調解保密條款即要求調解之通訊須秘密為之，但其亦有不少例外。。

機密性使政府運行 ADR 制度開始呈現多樣化“瑞典現有 ADR 案件係由官方受理，所有程序原則上係公開為之，除非有敏感之個人或企業資訊情形，其決定始為秘密。波蘭亦採類似作法，和解法院除「公開將違反公共政策」或「公開將揭露國家或企業機密」情形外，均以公開方式行之。其他如丹麥、芬蘭及南韓，法律為確保程序公開之目標，規定政府於運作 ADR 機制時得無視任何為機密性所為之協議。以丹麥為例，行政公開法允許涉及 ADR 案件處理或結果之相關資訊，必要時得提供予第三人。

相對而言，瑞士以公權力進行之仲裁程序通常秘密進行，但在當事人對仲裁決定有不服情形時，受理案件者能取得所有關於 ADR 程序之資訊。

澳洲、法國及日本則將 ADR 之程序保障與司法相連結（或採取附隨於法院之 ADR ）。例如法國將程序保障寓於由法院指定和解者或調解者所進行之司法程序中。其次，日本之和解依其民事調停法應秘密為之，但當事人及利害關係人得請求閱覽或複製本案紀錄，惟須以閱覽或複製行為無礙於法院保存該紀錄或其功能者為限。部份國家立法例確實認為因 ADR 程序之進行而生資訊並非等同於訴訟程序中的證據。例如澳洲聯邦法院法規定，在附隨於法院之 ADR 程序中，所有陳述或承認，均不得使用於任何法院或程序當中。

然而會員國之澳洲、加拿大、法國、義大利、墨西哥、荷蘭、紐西蘭• 、瑞士與英國仍指出，不論當事人間是否合意維持程序機密性，實際上當事人仍可能被迫於特殊情狀下揭露關於 ADR 程序的相關資訊“例如墨西哥即指明，依據其聯邦消費者保護法，該管機關、ADR 提供者與消費者須提供 PROFECO ，即消保代理人所有進行法定程序所需之資訊。澳洲與加拿大亦指明 ADR 之程序主導者（或調解者等等）為避免重大損害而有必要時，負有揭露特定資訊之倫理上義務。澳洲及加拿大更進一步指出，法院為公益理由雖須對機密性加以尊重，但出於相同理由，其亦須經’ — 真重考量作成「公益」優先於「對機密性所為合意」之決定“

B . ADR 提供者之定位與中立性

多數會員國均表示，對於附隨或提交於法院之 ADR 程序主導者之資格及中立性，在其本國法中有特別規範。提出此類規範者包括澳洲、加拿大、法國、日本、荷蘭及美國。以法國為例，民事程序法要求和解者或調解者必須擁有三年以上之實務經驗，但對於非司法領域所提供之服務則無一般性強制規範。此外，美國有部份州法院或議會，對州立或法院資助之調解機制中之調解者提供訓練或經歷方面之標準。

奧地利、丹麥、芬蘭、德國、匈牙利、義大利、日本、南韓、墨西哥、波蘭、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士及英國均指出其本國法具備對於依法設立 ADR 團體之程序主導者資格及中立性之規範。如丹麥所設消費者申訴委員會，即對該委員會之組成有詳盡規範（其中即包括調停者之資格規定）。

部份會員國似對一般 ADR 機制中主導者之資格與中立性有所規定。澳洲指出，其州或自治區存有關於調解者任命程序之立法。日本則在報告中指出該管內閣閣員須給予欲辦理私領域或個人資訊爭議之機構證書後，機構始可遂行其業務。若為營利而從事 ADR 業務者，原則上須具備律師資格。美國對於 ADR 服

務提供者多無此類規範。多數州之私人無須經過訓練課程、通過考試、擁有特定執照或證書，即可提供調解服務“但實際上多數獨立調解機制及會員制之調解團體，均自行推出對於調解者之訓練或經歷標準。。最後，紐西蘭指出，執業律師經常提供 ADR 服務，且受倫理要求與紀律程序之管制。捷克與墨西哥亦指明其於仲裁程序中之相關規範。例如墨西哥聯邦消費者保護法即針對消費者爭議之獨立仲裁者的註冊加以規定。

C ．其他程序保障

加拿大、捷克（僅在企業對企業（BZB ）場合）、日本、墨西哥（僅 BZB 場合）、荷蘭、紐西蘭、英國及美國均陳明其對仲裁程序所設之程序保障。例如紐西蘭「1 996 年仲裁法」所設眾多程序要求，並規定於當事人之申請未依仲裁人指示或仲裁程序規定而為適當通知，及申請朱能呈現當事人之案情時，得撤銷仲裁協議。

澳洲、奧地利、丹麥“芬蘭、義大利、南韓、墨西哥、荷蘭、波蘭、西班牙、瑞典及瑞士均指出，辦理國立或州立 ADR 業務之政府機關或行使公權力之團體，須對程序保障事項須加以監督。以南韓為例，法令對於消費者爭議處理委員會進行之 ADR 程序，諸如委員會的組成、成員任期、作成決定之最低可決人數及期限，均有所規定。

至於 ADR 程序一般性規定方面，美國指出規範 BZC 爭議處理程序之部份條款已出現超越授權以提供當事人更多保護之現象○ Magnus ○ n MosS 授權法要求美國聯邦貿易委員會建立爭議解決程序之最低標準“就此而論，此法之下的任何消費者爭議解決機制尤須排除涉案當事人的影響，獨立解決爭議；依循程序規定明文；並提供當事人表達意見、提出有利資料及反駁他方當事人之機會。惟部份州法更支持調解協議程序之陳述意見權。例如阿拉斯加與北達科塔州均有禁止調解者在程序進行中扣卜除律師參與之規定。

除法令之外，部份將程序保障引進 ADR 機制的立法建議亦被提出。如本文曾提及之歐盟執委會「法院以外團體處理消費者爭議適用原則建議 J 與澳洲「企業爭議處理標準」（係一共同管制建議）。

紐西蘭與英國亦指出，部份程序保障經常得因要求調解者及其他中立第三人遵守專業行為規範，而在「事實上」被導入 ADR 程序。以紐西蘭為例，多數 ADR 案件係由須遵循倫理要求與紀律程序之律師從事，因而亦提供部份程序保障，在獨立性、公平性及透明性方面尤其如此。

最後，美國亦提及其具備為處理 BZC 爭議之 ADR 提供者設計之自發性指導綱領• 。

III ．現行 ADR 機制的替代方案

沒有會員國對一個整合性的 BZC 交易爭端處理機制管理立法架構的存在進行報告。然而，許多國家敘述了在特定情形下能適用於 BZC 爭端的條款。隨爭端涉及的主題（如隱私權）或暗中交易（如保險、電信），規模大小、價值和爭端的複雜度，仲裁或調解是否涉入等等，不同的規定發展出不同型態的 ADR 。

多數國家提供一些由政府建置、資助或經營的計畫」，以解決特定 BZC 紛爭。這些計劃可以分為兩類；公私混和型的 ADR ，和政府建置、資助或經營的 ADR 。

A ．公私混和型 ADR

有些國家 ADR 計劃的發展，起因於一種混和公部門和私部門的提議。例如，澳洲經由立法，對發展已趨成熟之行業的行為規範（經常結合 ADR 條款）以強制方式作成。例如，一個澳洲人經營權的行為規範，其立法目的就是為了將經營權的爭端指派給調解顧問辦公室。澳洲同時有在隱私權領域的公私部門混和提議，當消費者和企業不能自行解決隱私權紛爭時，消費者可以要求一位獨立人士對申訴案件進行調查“當企業受已通過的隱私權規定（包括申訴處理機制）拘束時，該獨立調查者將會是一個根據法律任命的評判員；當企業不受已通過的隱私權規定拘束時，聯邦隱私權委員會委員將處理此申訴案。在澳洲，尤其是電信領域，一個獨立的產業組識運作如同一個調解辦公室，而電信提供業者有參與程序運作的義務。

斯洛伐克共和國報告中指出，該國法律賦予非政府的消費者協會，調解消費者和企業間爭端的權力。有兩個傘狀的消費者協會和部份區域性組織一樣，在全國運作著。斯洛伐克有關遠距行銷和訪問買賣的法律，也授權消費者協會對此部分的爭端進行調解。

B ．政府建置、買助或經營的 ADR

一般消費者申訴組織

會員國應建置多樣的相費者申訴組織，以一般性地處理 BZC 的交易爭端。丹麥、芬蘭已經建立消費申訴機制，而澳洲、德國、匈牙利、日本、韓國、墨西哥、紐西蘭、西班牙“瑞典、瑞士“和土耳其已經建置多樣的其他相關機制。除此之外，波蘭介紹了一種 ADR 機制，和解法庭，它是一個非常正式、或類似法庭的 ADR 組識。此 ADR 組織係根據貿易檢驗法設立，並且有正式的程序；其著手，必須在法庭之前提出請求。雙方自發性地服從此法庭的程序，但是一旦和

解法庭的授權和程序被認可，其決定具有拘束力，等同於一般法庭的判決，並且不能上訴。相對於（波蘭的）正式程序，美國的報告中介紹了許多州的總檢察長辦公室或消費者保護機構，提供自發性、非正式的爭端處理計劃去解決 BZC 爭議。

特定產業或特定型態爭端申訴機制

一些會員國同時建立了由政府運作的 BZC 交易爭端解決機制或組織，只處理從特定工業、產業而來的消費者申訴案件，或某類爭端。

澳洲、奧地利＼加拿大、芬蘭、德國、義大利、韓國、墨西哥、荷蘭、西班牙、瑞典和瑞士報告了這類由政府運作的機制。例如，在墨西哥，國家醫療調解委員會為了處理與醫療服務規定有關的爭端而設立。墨西哥同時報告了，在金融服務領域索賠案件，在金融服務使用者被告國家委員會前• 委任出席的規定。在加拿大，安大略金融服務委員會被授權成立，以和解或調解的方式解決機車保險的爭端。在義大利，法律鳥受權成立調解和和解委員會，以解決 BZB 和 BZC 關於旅遊服務條款的爭 U 而。

加拿大、韓國和紐西蘭提到，在隱私權領域，由政府經營或資助的計畫。在韓國，只要當事人希望有關他的個人資料紛爭被調解！法律。允許任何人向爭端調解委員會• 提出請求，在 60 天的期間內，對案件進行調查和提出調解方案。在加拿大，法條授權隱私權委員會委員，可以鼓勵申訴人，直接和組識嘗試就隱私權紛爭達成和解；或自行發起調查。委員會委員可以對一個組織提出建議，向公共發表任何有關該組織處理個人隱私的資訊，或將申訴案提送到加拿大的聯邦法院。在紐西蘭，法律• 要求隱私委員會委員• 盡力確保和解案的進行。ADR 進行的方式無法事先敘述。實務上，當涉及審判偵察程序時，隱私權委員會委員的申訴處理多在協助談判；等到適當時，委員會委員才會進行調解。

此外，澳洲、奧地利、法國、荷蘭和瑞典敘述了對租賃爭端的特別要求。在荷蘭，在申訴案送到任一租賃申訴委員會前，公共租屋法給予承租人選擇權。如果任一方無人就同一案件在二個月內訴諸法院，雙方一定要遵照委員會的決定來達成協議。

法院附隨的 ADR

有關法院附隨或法院參照的 ADR ，澳洲、加拿大、法國、德國、義大利、日本、英國和美國的報告中描述了這類設計，經過此設計，法院可以指派案件以 ADR 進行。例如，法國提到一個授權進行司法和解的計畫，在雙方同意的前提下，法官可以指定一位和解人去協助處理輕微的爭端案件。和解人必須聆聽雙方的意見，並且在程序結束前，通知法官程序處理的結果”如果和議達成，結論就

會呈交給法官做正式的核准，否則案件將繼續送至法庭。

C . BZC 以外的 ADR 規定

雖然不是本研究的重點，有些會員國仍簡短的討論了一些在 BZC 領域的規定，並且將該特定條款適用至 BZB 的 ADR 、消費者對消費者 CZC 、BZG 、和消費者對政府 CZG 的爭端事件中。

特別是澳洲、法國、義大利、韓國、和瑞士，報告了政府經營 ADR 計劃以處理牽涉政府的糾紛。例如，澳洲的條款鳥昌定以協商（和解）方式，利用共和國所為的有關行政決定進行調解，調解事項可能涉及企業或消費者，到政府事務（如稅務），或為了消費者對政府機關申訴案的和解（如殘障者使用權，種族歧視議題）。在瑞士，有些行政區（地區性行政單位）建立調查官系統，以解決 CZG 爭端、與政府雇員與雇主問的爭端。更進一步在韓國，環境爭端解決委員會和行政上訴委員會已設立，在環境領域，經營某區域，涉及 BZG 和 CZG 的爭立耑。

結論

調查的結果，突顯了對 ADR 的規範沒有單一的一套規定。不同的規定根據不同的背景發展。在一些地區，現行的法律立法架構提供指引，給可能的雙方一個國家層級的 ADR 程序。然而，有少數規範僅是一般性的管理規定，欠缺正式型態的 BZC ADR ；該處有關 ADR 的規定，多是典型的由政府建立、資助和經營的機制。

OECD 關注為線上環境所設計的、具有彈性和非正式的 ADR 機制。然而，沒有會員國報告此特殊法律規定的存在，雖然多數會員國對促進公平和有效的線上 ADR 以作為解決小規模 BZC 爭端、特別是跨國爭端的方式表示興趣。若特別細究跨國案件的來龍去脈，國家間的差異就會浮現，特別是在承認 ADR 協議的正當性，、ADR 過程中被使用的程序原則、程序的機密性和安全性、在 ADR 外解決協議的合法性，和執法機制的可能性等議題上。

OECD 在電子商務消費者保護綱領中建議，ADR 應提供方法以處俾消費者在電子市集中關心的議題。國家間的差異在既有的 ADR 法律架構下可能影響 ADR 的跨國執行可能性。會員國、企業和消費者因此需要對何種的 ADR 機制在不同的國家被提供、和其運作的規定有所認識。本份文件對促進各界的了解，提供了一份重要資料。

NOTE

○有關線上 ADR 的法律規範見於歐盟電子商務指令（EU Directive 2000 / 21 / EC），規定中主要是鼓勵線上 ADR ，但指令中對其並未有法律上的要求。

○另外，OECD 會員國也採納線上消費者保護指導原則中對公平、即時的 ADR 為有效利用。

○規定在 1989 年 7 月 6 日房屋出租居住法第 17 條。

○規定在緬因州民事訴訟法 16B

○規定在聯邦民事訴訟法第 61 劉呆

○替代性爭端解決機制法中提及如爭議涉及基本權利、平等權保護及投票等權利，或金錢損害賠償金額高達 15 萬美元案件，則不得於訴訟程序後再利用 ADR 處理。

○見 1978 年 3 月 20 曰頒佈條例第 9 條。

○有關仲裁程序請見民事訴訟法第 1065 條，拘束建議程序請見民法典第七輯第 9 叩條

○此外，於美國之 ADR 專家係依「統一調停法」草案進行業務，該法提出調解機密性之一般夔求並列舉數項特別例外。該等例外包括：棄權證書；進行中或未來之委任涉及犯罪之通訊；經簽署之協議紀錄；「依法律須公開之會議及紀錄」與「公共政策調解」；虐待或遺棄兒童之證據；調停者違反專業或怠忽職守之證據；違反專業之證據；或當事人或其代理人違背義務之行為。

○於紐西蘭，「19 師年仲裁法」規定非經當事人同意，禁止將仲裁程序中呈現之資訊加以揭露。

○請與前述「統一調解法」草案相比較。

○參閱美國：墾遜皿翅卹環→ h 一 forum , com : www . jam , adr ・。。m / 匹拯切翅功馴加血坐弘

○見金融服務使用者保護和防禦法。

○580 號法律，1993 年 12 月 29 日。

○促進資訊通訊網路利用和資訊保護法，2001 年 1 月 16 曰修正。

○設立在資訊通訊部下。

○隱私法，1993 年。

○此隱私權委員會委員由政府資助，但是在組織設計上是獨立的榮譽性組織。

○1975 年共和國行政上訴裁決法，和人權立法。

附件

企業對個人替代性爭端解決機制在關於隱私及消費者保護法律規定調查表

由政府回覆者，請回答問題中有關法律規定的部分－任何國內法律、規範，包括法院裁決或協議、公約或其他貴國政府參與之國際法律文書。

由非政府回覆者，請回答問題中有關法律規定的部分一任何國內法律、規範，包括法院裁決或協議、公約或其他你已知的國際法律文書。

問題

在回答下述問題時，請注意以下事項：

一針對 BZC 的替代性爭端解決機制（ADR），為使對 BZC 的環境有廣泛瞭解，BZB 、CZC 、BZG 等其他 ADR 形式也可以在討論之列。

一針對法律規定，但主要以隱私保護及消費者保護為準。

一針對非正式 BZC ADR 機制（例如有調停或調解等協助者）。不過，如有適宜的情形，討論 BZC 的仲裁亦可 “

一將一般適用於 BZC ADR 的法律規定、部分適用 BZC ADR 及不適用 BZC ADR 但不影響 ADR 的法律規定作一區分。

一指出 BZC ADR 在國內及跨國糾紛利用上的差異。

另外，請注意我們所使用的法律規定是指一般涵括性定義。

A 特殊的 ADR 規定

１是否有專為 BZC ADR 適用之法律規定？如有，請敘述規定內容。

２是否有專為 ADR 形式而設之特殊規定，包含企業對企業（BZB ）、企業對政府或消費者對政府的 ADR ？若有，請敘述規定內容。

B ADR 的利用

３是否有法律規定規避 ADR 在特定型態爭端的利用？如有，請解釋規定內容及適用情形 0

４是否有法律規定要求或鼓勵 ADR 在特定型態爭端的利用？若有，言青解釋規定內容及適用情形”

C藉由 ADR 耗盡救濟途徑

5 雙方當事人藉由契約合意於法律訴訟前利用 ADR ,是否有違反法律規定？若有，請告知該規定。

6 是否有法律規定要求或鼓勵現提起訴訟前利用 ADR ？若有，言青提供該規定“

D藉由契約拘束 ADR

7是否有法律規定規避雙方當事人以契約合意避免受ADR 處理結果拘束？如契約有此合意，係於：

a 爭端產生前？

b 爭端產生後，ADR 程序開始前？

c 在 ADR 程序結束時？

8是否有法律規定鼓勵或明文同意當事人得藉由契約合意受ADR 處理結果拘束？如契約有此合意，係於：

a 爭端產生前？

b 爭端產生後，ADR 程序開始前？

c 在 ADR 程序結束時？

9如當事人同意受拘束，是否有法律規避全部或部分 ADR 的處理結果？言青陳述在可能產生的情形。

E法律執行

１０ADR 的處理結果得否強制執行？需在何種情形下為之？

F程序

１１是否有法律規定要求 ADR 在進行中需為特定程序上的防護裝置？

a 一般性的裝置？

b 任何對於消費者或使用者的特殊安全裝置？

c 任何對於企業的特殊裝置。

G保密

１２如當事人及 ADR 業者同意對 ADR 的進行程序及結果保密，是否有法律規定要求其揭露？應在何種情況下揭露？

HADR 服務

１３是否有法律規定 BZC ADR 提供者的資格？

１４是否有規定在 ADR 程序中立者的資格

１５對 ADR 的運作、包括使用者或企業負擔的費用等相關事項，是否有任何法律規定之？

Ｉ其他

１６對於上述 ADR 事項，是否有其他法律的要求或限市」？

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

美國夏威夷檀香山 Waikiki

2003 年 1 月 14-17 日

文件編號：CCNM/GF/KE/DE (2002)3

日期： 2002 年 9 月 16 日

此摘要貢料係為了將在 2003 年 1 月 14 一 17 曰在美國夏威夷擅香山 WalKIKi 舉行的「經濟合作暨發展組織（以下簡稱“OECD " ）一亞太經濟合作會議（以下簡稱‘嘛 PEC " 全球論壇：數位化經濟政策立法架構」而準備。主論壇在 1 月 15 一 16 曰舉行，附帶活動則在 1 月 14 〕和 17 曰舉行“請注意，本計畫草案僅為了建立概念的目的而提供，相當程度仍需要徵詢合作夥伴們的建議。包括 0 [CD 會員國、委員會和○ 〔CD 秘書處，APEC 和其會員經濟體、企業和其他非政府組織。任何修正意見都是被歡迎的。本論壇由科學、技術和工業領導小組籌組中，

OECD 數位化經濟全球論壇是 OECD 與非會員合作中心（www oecd . org / c cnm , ）經營的八個全球論壇中的一個“宗旨在強化和延伸與非 0 [CD 經濟體在一些議題上的關係，當該議題是 0 [CD 所專擅，且全球性對話具有重要性時。為了全球化經濟和資訊社會的進一步發展，數位化經濟全球論壇的重點，將專注在政策方向。

相關資訊可以從 OECD 糸罔站、論壇的網頁上取得。網址是 www.oecd.org/sti

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

美國夏威夷檀香山，2003 年 1 月 14 一 17 日

介紹

1 本 oEcDo 和 APEc 。初次合作之論壇，是 OEcD 根據電子商務、全球數位經濟和資訊社會發展主軸而舉辦的系列性重要國際會議。由論壇東道主，美國政府，安排在擅香山郡的（Wa - kiki ）城市舉行，並且由太平洋高科技研究國際中心（the Pacific International Center for High l - echnology Research , RlcHI - - R ）• 作為主辦單位。OECD 數位化經濟全球論壇是 OECD 與非會員合作中心經營的八個全球論壇中的一個 o 。其宗旨在強化和延伸與非○ ECD 經濟體在一些議題上的關係，當該議題是○ ECD 所專擅，且全球性對話具有重要性時。

2 本全球論壇試圖為全球數位化經濟和資訊社會的未來發展指出政策方向，並且彰顯政策立法架構必須具有一致性和一員性的重要。論壇特別關注的幾個議題，對○ ECD 和 APEC 都具有高優先性和共同利益，但是或許還未重要到具有全球性之意義。

APEC 和 OECD 間的合作

3 從 OECD 觀點，這些會議是組織針對這些議題而發起各類活動中最具象徵性的外部指標。OECD 每一個委員會和組識中每個理事會的工作範圍，從統計、定量工作到政策分析，包括綱領和最適執行諮文的制訂。近幾年，對電子商務在接取、信賴、管制架構、利益的極大化和分享等藍圖的四個部分上，（○ 日 CD ）都已給予極大的影響。最近更致力於將工作範圍引領至較廣泛性的數位化、知識經濟和資訊社會等目標上；並與其他團體策略合作以完成工作，包括全球性企業團體、勞工和民間社團組識等許多活躍於此領域的國際性組織。此會議聚集這些參與者，目的在促進政策的一致性，並討論出適合的政策方向和立法架構以作為合作行動的基礎。從 APEC 觀點，此會議代表著進一步的國際性合作，在諸多具優先性議題上與 OECD 採取一致的認知觀點。數位化經濟相關議題在 AP 日 C 諸多工作小組和論壇中被密集的討論，並且共同描繪出電子化 AP 日 C 策略（e 一 APEC strategy ）以作為下述三者的發展目標：1 ）促進資訊科技（[T ）更佳利用之市場架構；2 ）促進企業電子化和基礎建設投資之法律和規範制度；3 ）為了改善公民生活（品質），訓練和投資應確保所有的 APEC 公民能使用網路並且運用資訊科技。

４除了共有七國（會員國）外，APEC 和 OECD 在數位化經濟領域和許多議題的分享上有著悠久的合作歷史。APEC 經濟體參與○〔CD 與非會員合作中心（CCNM）的諸多計畫，特別是與數位化經濟有關的議題上。從 1 999 年開始，APEC 經濟體從頭到尾參與（CCNM ）全系列電子商務的主要會議，且全部 APEC 經濟體在歷次的活動中都被邀請。此次活動是這兩個政治實體的第二次聯合會議，代表著對第一次全球資訊基礎建設會議中加強合作共識的回報；該次會議，係於 1995 年 2 月，由 oEcD 、APEc 和 P 日 cc 。在溫哥華聯合舉辦。

OECD 歷次有關電子商務之會議

第一次 OECD 會議“廢除全球性電子商務障礙，', 1 997 年在芬蘭土庫（Turku ）舉行。第二次為內閣首長層級的會議，“無疆界世界：全球電子商務潛力的實現”, 1998 年在渥太華舉行，針對重要議題，發表了一些內閣首長宣言、一個 OECD 行動綱領，並且重行檢視在企業社群問已著手進行的自我規律行動。第三次為', o EcD 電子商務論壇，, , 1 999 無年底在巴黎舉行，對渥太華會議（結論之實施）進度，展開第一坪的檢視工作，並且標示出仍有待完成的部分“

在該次會議諸多新興議題中，對經濟體問使用網路差異性的議題（一般通稱為“數位落差”），和○ ECD 應延伸其影響力至其他非會員經濟體和所有參與社群的需求被確認。此外，‘• 管制 vs 自我規律”的辯論被改變。一種整合性的、以發展能有效混合兩種策略（為目標）的努力被視為較妥當，且政策形成過程應該更具包容性。第四次會議為“○ 日 CD 電子商務新興市場經濟論壇”, 2001 牟 1 月在阿拉伯聯合大公國的杜拜舉行，是第一次這類的會議在 OECD 會員國以外的國家舉辦。此次活動端上台面者，是長期性願景的分享，就電子商務作為一個促進未來繁榮的平台，全球化電子市集的充分參與，和探究○ ECD 與非會員經濟體問的共同性、差異性、與政策優先』 llR 序等議題進行討論。根據○ ECD 與其他國際性計畫、如 D ○ T FORC 日在經濟成長工作上的共同規劃，本論壇強調電子商務政策與廣泛的經濟、社會和發展政策之立法架構，兩者一致的重要性。

論壇之前和之後的活動

５本次 oEcD 一 APEC ' ‘全球論壇：數位化經濟政策立法架構”將在 2003 丰 1 月 15 一 16 日舉行。會議舉行前，在 1 月 14 日安排有兩場活動：由民間社團籌組的「公共之聲會議」，和由企業社群舉辦的「企業論壇」。1 月 17 日則特別針對國際間主要之資訊通信科技研究計畫〔initiativ 。〕的發展安排了半天

的會議，俾利數位化機會（DoT ）工作執行小組。• 聯合國資訊通信科技（”一 ICT) 工作組 o 的工作能順利推展，且同時為資訊社會世界高峰會烏乍準備。這些會議中的各項節目，將由以電子隱私資訊中心(EPIc ）〇 為首的民間社團聯盟，oEcD 企業與工業諮詢委員會(BJAc 黝贊助下的企業社群（特別是國際商會 Icc • ），和國際知名企業團體的負責人等分別籌備。

論壇宗旨

6 本次會議關注的焦點，在全球數位化經濟政策立法架構的一致性需求。0 [CD 的工作已再三強調（在成長性研究，在知識經濟的工作，和從電子商務工作中習得的經驗），資訊通信科技的政策必須與其他的政策要素和諧一致的被傳達。這些其他的要素，可以用不同的方式作連結。OECD 採取的一種策略是，“掌握資訊通信科技的優點”作為補充能量，以控制科技擴散和創新、強化人力資本、促進企業創造力與目險精神等，一言以蔽之，就是（在如宏觀經濟、政府事務、市場機能和社會條件等面上）“擷取最根本的利益，’ 。然而，現在卻有重行檢測政策的需要，視政策的制訂是否按照發展基礎建設的需求而為之，而該基礎建設是為了達成以資訊通信科技為基礎的經濟成長和社會發展（一個數位化經濟和資訊社會）所需者。此基礎建設必須是強固的，富有機能和創新的，但是同時也應具有健全的根基，讓所有參與者包括在內，不論其是否為 OECD 會員。植基於先前的工作上，本會議尋求新觀念的獲得，並且將持續擴大在數位化經濟發展策略上政策相關資訊的交換過程。較之前鎖定在電子商務政策和策略的作法，此意味著更廣泛的聚焦和更周延的監督。

新觀念

7 自 1998 年 OECD 內閣首長集會議在渥太華舉行以來，情況已經改變。經濟發展趨於遲緩，產業危機自 2000 無開始，而 2001 年 9 月恐怖份子的暴行更激起了另一種省思。什麼是 ‘；新的”議題？為什麼這些議題適合 OECD 在此時討論？有關政策原則，是否有新方向、聲明和共識的需求？

－整個 1990 年代，許多〇 ECD 國家強健的經濟成長力，可部分歸功於與資訊通信科技產業有關的生產力。OECD 的工作說明了在某個層面上確實有所謂的“新經濟，' ，且資訊通信科技和電子商務是現今成長和生產力的關鍵要素“它們以促進 1990 年代的長期繁榮而著名，但同時卻被認為是導致現在景氣趨緩的元兇。然而不可避免的，政策制訂者仍希望藉由資訊通信科技產業再度刺激經濟的成長“數位化經濟已經“浮現”，現在正是探究（知識）經濟全貌的時點”

一在連結經濟和永續發展（如環境和社會）的目標上，關於資訊通信科技應扮演的角色，另有一種新的想法。作為一個促進成長和發展的新平台，的確，- CT 有著全新、陌生，但是同時也是全球化、具獨立性的角色。為了經濟和社會目標，ICT 和電子商務政策在整體政策立法架構上有了新的定位。也因此，政策的一致性成為知識經濟新的立法架構下常見的□ 號。

一我們有新的風險環境。這意味著脆弱性，由經濟和社會在資訊、通訊科技與基礎建設的功能性和取得性上的〕漸依賴所導致。它也可以意味著，“從騙局中超脫”（beyond the hype），從 1 990 無代末期財務和安全市場過份擴張的行為中汲取教訓。

一因資訊系統和網路滲透性本質而彰顯出的新的安全挑戰，是數位化經濟和資訊社會的核心議題。這些議題在 2001 無 9 月 11 曰恐怖份子攻擊事件中被充分凸顯。如何能達到安全，同時能保存重要社會價值，如隱私權和個人自由？從經濟的觀點，安全、信賴和信心意味著什麼？如何衡量它們和它們的代價？如何能灌輸新的安全文化到數位化世界，在其中所有人恰如其份的扮演他們的角色？

一以創新為軸的成長階段，預期將伴隨著一些新科技的首次登場而來到，包括一些不可或缺的寬頻基礎建設、和第三代行動科技。由新的可能性提供並促成的服務和內容的視界和範圍，目前仍不清楚。但對於政策的挑戰和機會，如何滿足企業、經濟和社會目標的普遍性深思是必須的。

一要瞭解政府新的政策角色，仍需要一段時間”現今的經濟內涵是否需要重新檢測有關政府、企業和民間社團角色的共識？政府公開干預的時間是否仍朱來到？

一事實上，在所有的參與者中，有新的伙伴加入。全球資訊和溝通科技是全球化不間斷的推動力。民間社團已經加入國際性企業，在多數政策形成的過程中成為不可或缺的對話者“新的公共一民營業界合作的平台，也幫助了政策目標的達成，並且充分利用由數位化經濟創造出的技術和市場機會。

一我們在時代中有新的角色。這些包括“新興市場經濟”“中國、巴西和印度，三者共佔據了全世界一半的人□ “相較於 OECD 國家，他們（中國、巴西和印度）現在在電信密度和網路滲透的主要指標方面，有著相對低的連結率。然而，他們在 ICT 的應用和起飛，可能即將接近快速成長的階段”就如同新興市場經濟可以從執行國家 e 化策略中獲利，較低收入的發展中國家也是如此。“數位落差”當然存在於一個國家內部“和國與國間，然而兩個面向都應該被注意。擴張、深化全球電子市集和資訊社會以

掌握優勢，對已發展國家和發展中國家的意義皆然。相關如資訊通信科技、消弭貧窮和發展等由 D ○ T 工作組、UN 一 ICT 工作組和資訊社會世界高峰會提出的議題，在 5 無前根本無法引起重視。

一從這些趨勢導出的推論，是全球和區域性跨國組織對新的策略和新的合作環節的需求，特別是與數位落差和數位機會相關者。

論壇主題

8 本次論壇有 3 個主題。每一個在全球性的尺度上都是緊急且相當重要的，對 0 日 CD 和 APEC 經濟體也特別具有高優先性。主題的選擇，與 2002 年幾個最高階層團體所蒐集並設定優先』 lIfl 序的議程一致，包括 2002 年 5 月 OECD 理事會內閣階層會議、和 2002 年 6 月的八大工業國卡那刀仔斯基斯 Kananaskls 高峰會。這些主題是：

一經濟一營造政策環境，促進資訊通信科技和電子商務在未來十無內在經濟復甦、成長、生產力和工作機會創造等的角色。

一安全和信賴一營造安全文化；從網路恐怖主義“網路犯罪到消費者與使用者信賴“認證機制等。

一全球化參與一為了發展的目的，營造一整體性的全球資訊社會，電子化政府和資訊通信科技。

目的

9 擅香山論壇的目的在：

一增加對政策執行層面的了解，關於下一個十年內因為全球數位化經濟和資訊社會發展將帶來的抑 L 戰和機會；並對新的和即將到來的政策議題，豐富其辯論內涵。

一鼓勵政策的一致性，以包攝範圍更廣的經濟、社會、和發展政策的立法架構處理與電子化有關之議題，並且在政策策略較大的原則上促進共識，確保在全球化資訊社會中更好的參與，和最大可能、廣泛地分享全球數位化經濟的利益。

一釐清各類參與者的角色（政府、企業、民間社團、國際組織），特別是電子化環境下政府涉入的角色。

一彰顯國際性合作的潛在需求，包括對如○ ECD 和 APEC 等組織長期性策略角色（的定位）。

一自 1997 年以降，（○ ECD ）在電子商務的工作，一直針對營造更好的政策共識、引進國際組織合作，尤其是確認不同參與者角色的目標進行中。

本次論壇將深化此政策議程。

參與者

１０根據 OECD 此系列之前的活動推算，估計約有 300 一 500 名的參與者蒞臨。除了 O 日 CD 和 APEC 會員（全部有 44 個經濟體）外，約有 25 個經濟體將被邀請，包括所有地理區中的新興市場和發展中的經濟體。就如同之前被邀請籌辦、並成功舉行的的企業論壇和公共之聲會議一般，企業和民間社團組織在主論壇中將扮演顯著的角色。邀請函將廣發給各國際組織，從跨政府組織的聯合國家族組織、其他全球性組織，到區域性團體“

論壇產出和討論狀況

１１擅香山論壇定位在非正式、高階層會議。所有參與者，毫無例外的根據他們的個人能力與會。在 OECD 與非會員合作的計畫活動中屬於例行性的集會（方式）被採用，以鼓勵公開與直接的辯論。此外，工作會議也已籌畫，為演講者和與會者的公開討論保韶適當的發言機會“此論壇將不會產生正式的決定、協定或宣言“個人可自為聲明，包括總結性概述和由主持人、引言人、紀錄人、○ ECD 與 APEC 代表們所做的結論式聲明，但不涉及其他與會者，○ ECD 、APEC 或其會員。然而，本論壇預計這些討論將有助於觀念的具體化和議題的釐清，並且對其他論壇將採取的行動發生影響力。

會前準備買料

１２會議文件由 OECD 秘書處準備，將包括會議議程、實用買訊、和議題文件。此外，也有對各類參與者，在數位化經濟領域，現有和規劃中的國際活動（包括 OECD 在內的國際和區域組織）的報告。關於個別的會議，○ ECD 秘書處和其他參與者將提供另外的文件。這些文件與會議資料，在徵得作者同意後，將會被張貼在論壇糸罔立占上。

會議成果

１３會議的主要成果（物件）將在閉幕結尾聲明中呈現。將由兩個組織準備，並在會議過程中根據需要修正，主要講者暫訂為 0 日 CD 秘書長和副秘書長。此文件隨後會傳送給 APEC 和 OECD 下的各類團體、委員會等，而不論這些團體認為何種行動適合執行。同時，將有一份紀錄報告，描述各類會議的討論和報告的實況摘要。

１４此外，會議過程中，有些團體或許會希望傳遞一些資訊、或重要活動訊

息給其他組織，如資訊社會世界高峰會將於 2003 年 12 月 10 一 12 日在日內瓦舉行。

NOTE

○經濟合作暨發展組織
○亞太經濟合作會議
○太平洋高科技研究國際中心
○OECD 與非會員合作中心
○太平洋經濟合作理事會
○數位化機會工作小組
○聯合國竟訊通信科技工作小組
○資訊社會世界高峰會
○電子隱私資訊中心
○OECD 企業與工業諮詢委員會
○國際商會

線上電子市集之消費者：準則施行三年後

遞交 OECD 委員會關於電子商務之
消費者保護準則報告草案

文件編號： DSTI / CP (2002) 4
日期： 2002 年 9 月 13 日

目錄

Ⅰ前言

全球化數位經濟體制下之消費者

OECD 致力於電子商務及消費者政策之工作準則之發展

ⅠⅠ準則之實施

國際合作

公民教育及資訊行動

自律、行為規範及信賴認證方案法律及規章

ⅠⅠⅠ委員會關於消費者政策之後續工作

付款機制中持卡人之保護

言斥訟外爭端解決

跨界執法之合作

教育、自覺及拓廣

ⅠⅤ未來展望

附件：部分會員國之實施活動

Ⅰ前言

１OECD 關於電子商務之消費者保護準則（以下簡稱為準則）明列線上 BZC 交易中有效保護消費者之核心要素。言亥準則係由○ 巨 CD 之消費者政策委員會（CCP ）提出，並於西元一九九九年十二月九日經 OECD CounCil 通過，準則立法目的在於使線上購物之消費者所受保護不亞於在實體商店或郵購買賣之消費者保護，並冀求鼓勵消費者妥善利用法工具拓長買方地位。Council 通過準則之際，Councl — 另指示 CCP 應於二○ 0 二無遞交報告說明該準則之施行狀況及經驗。此份報告即應此要求摘要部分○ ECD 會員國之施行狀況，並於附件以國家為基準、以表格方式詳列各國之施行活動。此份報告亦論及數位經濟下消費者所扮演之角色、描述 CCP 持續於準則中所提及爭議之相關倡議，並指出委員會認為未來應與注意之範疇。

全球化數位經濟體制下之消費者

２自準則公佈以來已達三無，準則對於 BZC 線上市集具有漸進性之改革“過去眾人大多關注於網路公司市值之消長，網路公司泡沫化後，世人反倒容易看出線上零售業之成長。舉例而言，美國境內二 O ○ 二年第二季電子商務零售業營業額績相對於二 00 一年第二季之營業額上漲 24 % ，而二 00 一年的營業額又高於二 000 年營業額 30 % o 。而挪威的二○ 0 一年的網際網路零售業相較於二 000 無成長巧 5 % ，加拿大亦報導其二 00 一年之年增長率為 67 %。。歐殤境內非官方估計線上消費於二○ 0 一無問有 48 %的成長值、二。○ ○ 年間有 70 %的成長值・ 。

３儘管如此，電子商務 BZC 市場潛能尚未被完全激發。造成此景原因數個，但其中一個重要因素在於消費者對於線上消費的隱憂 o 。二○ ○ 二年一月，據 Consumer Webwatch 報導，僅有十分之三的消費者信任販售產品或服務之網站 oo 而 Markle Foundation 於二○ 0 一年七月的調查亦顯示僅約有 36 %的民眾相信他們於線上購物所享有的權利與實體購物所享權利相同。。c ○ nsumer - nternationa - 完成之研究亦指出上述隱憂並非毫無根據 o 。

４意見調查中關於消費者之隱憂係伴隨著消費者對於政府機關處理網際網路問題的控訴日漸增長，二 00 一年，根據美國與加拿大的聯合統計，ConSUmer Sentinel 所接受的詐欺控訴中，其中 40 %為消費者針對線上問題之控訴。而 Consumer Sentinel 所接受網際網路相關控訴，穩健地自一九九八年 11 %成長為一九九九無 26 % , 至二 000 年達 31 % ，二○ 0 一年則為 41 %。。

5有效數據顯示信心赤字亦惡化跨界交易。根據最近的 Eurobaram 報告顯示，僅有 32 %的歐盟消費者認為跨界爭端受到妥善保護；相較之下，有 56 %的消費者認為其國內爭端受到妥善保護。。英國消費者調查顯示超過 60 %受訪者不會與他們所不知悉的跨界電子商務公司進行交易• 。消費者行政機關提起的消費者訴訟衍生問題一政府處理跨界電子商務訴訟的新動機一包括從未收到商品、商品或服務之不實表示以及無法與出賣人取得聯繫。。跨界訴訟的數量正在增加中。根據 consumer Sentine — 二 0 ○ 一年所紀錄之案件，大約 13 %的訴訟含有跨界性質，但一九九五年時僅有 1 %的跨界訴訟。Consumer Sentlne — 於二 00 一年的 1 500 引固案件中，消費者約損失三千萬美元• 。

6當然，經濟數據、調查意見及消費者訴訟並無法對電子商務於消費者之衝擊提供一個完整的藍圖。相較於離線時，消費者係接受網際網路較易於提供完整產品資訊的強大力量，遠端購物的機會擴充了商品的多樣性及服務的可提供性。在家購物的方便性與二十四小時的營業時間同受恭維。線上媒體的獨特性質使的消費者得以體驗商家提供的個人化服務。一些線上企業甚至為客戶量身訂做產品（例如 dellcom 的電腦），其他企業則針對客戶需求提供個人化建議（例如 Amazoncom 的個人化建議），尚有一些企業允許消費者自行喊價（例如 Prlcelinecom 的自行定價服務）。

7結果為消費者期待的逐漸變換、線上市場的增長性的總體改變（消費者需求所致）。消費者期待的改變散見於其他經濟觀點。消費者新興的急切需求將促使線上企業及實體企業更迅速地對消費者需求有所反應，鼓勵競爭，妥善應對挑戰的公司將獲得報償“然而，運用數位市場的錦繡前景需要相當高層次的消費者信賴，不難發現，那些成功的企業對• 於增長消費者信心具有較深關切。OECD 和 CCP 在電子商務發展初期即以致力於促進建立消費者信心的政策。時下建立信心的急迫需求，特別是跨界交易中，予電子商務發展初期之需求相去不遠。廣義言之，○ ECD 經濟體之經濟發展遲緩已足以佐證消費者消費之重要性，因此消費者信心實有助於經濟發展。

OECD 致力於電子商務及消費者政策之工作

8OECD 於一九九八年渥太華（Ottawa ）部長會議通過「電子商務行動方案」【 SG / EC (98) g / FINAL] ，方案宗旨有三：建立使用者與消費者之信賴、建構數位電子市場基礎準則及加強電子商務資訊基礎建設。關於上述宗旨一，部

長們透過電子商務消費者保護宣言」(渥太華宣言)「DSTI / CP (98) 12 / F INAL 〕宣示意圖確保參予電子商務之消費者被提供一個透明、有效率層次的交易安全保護。鑑於電子市場全球性之本質，電子市場亦需要全球共同致力的消費者保護，渥太華宣言已注意到 CCP 於此部分的努力，並力促○ ECD 建制一套準則以應付相關議題。

９自從一九六九年，消費者政策委員會已經召集各個會員國之政策官員，設定全球性議程以應付源於日益增加的全球消費者市場之政策挑戰。委員會有一道內部命令企圖發展“對消費者而言有效率、透明以及公平的電子市場，’之準則，並發展“在電子商務時代，有效實施上述準則及執行消費者相關法律，，之機制• 。ccP 仍為唯一定期商討消費者政策隱憂的跨政府論壇，此外並無可相較的論壇在商討形構全球電子市場之消費者政策核心議題• 。委員會早期對於建構消費者對全球電子市場的信任之努力，委員會之工作方案（與企業及消費者團體一道）促使發展消費者線上保護準則的工作得以整裝出發• 。

準則之發展

１０立基於渥太華宣言，委員會遂發展電子商務之消費者保護準則。嚴經十八個月的討論及諮商而達成協議，協議於一九九九年十二月經 Councl — 採納「C (99) 184 / F - NAL 〕。上述結果可謂一大成功：電子商務中有效消費者保護之核心議題已達成共識“○ 日 CD 以英文、法文及德文發行準則之小冊子，○ ECD 的網站則另有十七種語言的翻譯版。一系列的常見問題亦隨同準則一道發行• 。

１１準則就傳統商務對消費者的現行法律保護加以檢討，鼓勵私部門的發展，包括消費者代表的參予、並強調政府、企業及消費者問合作的需求。旨在鼓勵公平合理的企業、廣告及行銷業務、線上企業本體的明確資訊、任何交易所提供的貨品或服務及其條件和契約內容、確認交易的透明化程序、付款機制的安全性、公平且及時的爭端解決及賠償機制、隱私保護以及消費者及企業教育。準則以全球合作及部門實踐為綑結。

ＩＩ準則之實施

１２自準則的發行起，委員會不斷地致力於確保其成功的施行並評估其有效性。準則受到其他團體的讚賞一企業及消費者團體皆如是，部分的讚賞為包含性的程序，透過該程序這些團體都會受到諮商。更重要地，他們在會員國內被證實是具有影響力的。大部分的會員國皆以準則為基礎著手進行企業及消費者教育。

在很多國家中，準則被視為發展 BZC 行為規範、信賴標章及自律方案的基礎。很多國家也持續檢視其內國法律及法規以確保線上消費者之保護達到準則所建議的模式。歐盟從事不少的創始活動足以強化準則的要素。除了○ ECD ，亞太經濟合作發展組織（APEC ）及美洲自由貿易區（FTAA）的消費者保護工作以都納入準則的規範。AP [C 的電子商務指導團隊正在發展他們自己對於線上消費者保護的建議，此部分建議實已具體化相似於。巳 cD 的許多要件• 。

１３為了慶祝準則施行一週年，CCP 在柏林舉行研討會，聚集了來自於會員國及非會員經濟體的政府、企業及消費者組織的 12 叫固代表，互相交換其實施準則意見並分享其對於下一步動作的想法• 。研討會報告包含了該次討論主要論點的摘要• 。結合此次研討會，委員會也發表了一份報告，報告中描述各會員國實施準則的成果。報告定期更新，讀者可就以下的討論窺探目前已採取的實施活動。各國的活動選擇性列於附件。

全球合作

１４全球合作是實施準則的一個重要領域。較具雄心的例子為數個 OECd 會員國透過國際行銷監督網路(- MSN ）發展的聯合計畫“二○ ○ 一無四月開始的" eConsumer . goV ' ’ 對於準則中所列算是一大躍進，特別是跨界執法合作及消費者教育和警覺。聯合計畫組成有二：(i ）消費者可提起跨界電子商務訴訟的公共網站、得知其他國家的消費者保護獲取線上安全地交易之忠告；(ii ）以密碼防護的政府網站，執法機關可於其上擷取 econsumer . go ▽ 的訴訟並與其他國家執法機關保密地對談。已有 17 個國家參與此聯合計畫，預期當欲來愈多的消費者知悉時，econsumer . gov 將增加其重要，— 生。

１５就執法面而言，向來有相當顯著的合作，包含許多的雙邊或多邊合作協定。舉例而言，丹麥、芬蘭、挪威及瑞典的特派員藉著同意偽彼此進行訴訟及交換跨界行銷的資訊，進而建立更為緊密的合作• 。另一種形式的全球合作為網際網路清掃日（Internet sweep days 。通常與 IMSN 共同合作，國際清掃人（sweeps ）包括至少 3 叫固國家中超過 15 叫固國籍的消費者事務執法機關。除了為了執法目標，清掃曰也透過清掃人傳送至網站的訊息提供企業教育性資訊• 。

公民教育及買訊行動

１６教育及自覺係準則的關鍵要素，吾人可就實施準則的國家於此領域的努

力得知。準則發行之際，很多國家也發行刊物並分發準則予大、小型企業、企業組識及消費者團體。有一些國家甚至舉辦研討會以教育企業及消費者關於準則中所列原則“在挪威及瑞士，政府擴大其教育行動至學校系統，企圖教導青少年及兒童其身為消費者之權利及義務，包含參與電子市集之消費者・ 。

１７大部分會員國皆以準則為基礎，發展消費者及企業資訊教育教材。大部分的教材也可在個別的國家網站及 OEcD 網站上獲得・ 。其中一些國家，特別發展一特殊網站以教育消費者及企業何謂有效的消費者保護，網站可連結至其他相關資訊。企業組織、私人公司及消費者團體也利用傳統媒體資源、大幅廣告及連結提供買訊，在自己公司內或消費者組識的網站上公告警示。

１８在一些國家中，企業及消費者團體共同合作發展聯合教育及資訊活動。舉例言之，美國境內萬事達卡國際組織及國際消費者聯盟發動一個聯合教育行動“Bee - w - sel ' ' ，此行動包含書面及線上資訊手冊・ 。在其他國家，政府及私部門共同致力於類似的教育及資訊”在芬蘭，芬蘭資訊科技發展中心與消費者組織合作發展消費者及企業資訊，此行動亦是參考準則而為・ 。

自律、行為規範及信賴認證方案

１９在很多國家中，準則被視為政府及私部門發展 BZC 的行為準則、信賴認證及自律方案。舉例而言，英國政府與電子企業聯盟（曰 eCtronlc BUS - nessAI - - ance ）及消費者協會（Consumer Association ）共同組成非營利性組織一 TruskUK ，以認證電子商務的行為規範符合最低標準並提供消費者良好的保護・ 。目前已被認證的行為規範為 Webtrader , Webtrade 係由比利時、法國、義大利、荷蘭、葡萄牙、西班牙及英國共同組成、管理之計畫・ 。在美國，BBBoline 線上信賴認證封印計畫使得通過評估被認定符合計畫要求的公司得以於自己網站上展示該封印。聯合認證、消費者訴訟的國際計畫見諸於 BBBOline 、Eurocham - bers \ Federation of European Dlrect Marketlng \ JapaneseD - rect Marketlng Assoclat . on \ Japanese Chamber of Commerce and Industry \ the Korean Institute for 日 Iectronlc commerce 之間的協議・ ，其他不少的規範計畫也已相繼施行，其中並有一些見諸於歐盟的評估報告中・ 。

法律及規章

２０除了鼓勵自律的行動方案，準則也體認會員國間定期審查的需求，如有必要，應採行並通過法律以確保線上環境的消費者受到保護。未達成上述目標，

歐盟及其會員國定期審查並修正法律以反省準則的相關原理・　。相同的，加拿大國家級及省級政府持續致力於調和消費者保護法以反應準則中心相關原理。其他相似的行動方案在其他會員國問皆已陸續進行，

ＩＩＩ委員會關於消費者政策之後續工作

２１準則之發行係委員會致力於建立消費者線上信賴機制的第一步。除了積極地鼓勵實行準則者，CCP 也致力於詳細檢視準則中特定領域，如付款機制中持卡人的保護、訴訟外爭端解決、跨界執法合作、教育準則施行者準則的各式原理等。最後，委員會針對方興的線上爭議如線上拍賣網站的 CZC 交易、針對兒童之線上行銷及廣告等，舉辦討論會及交換意見・　。

付款機制中持卡人之保護

２２準則中強調付款機制中持卡人的保護之於線上市集發展之重要性角色。意見調查不斷地指出消費者怯於線上使用信用卡付款，此舉對於線上購物係一大障礙。全世界的政策制定者皆認真看待此問題。準則實施者以發展一連串的行動方案，試圖打擊信用卡付款詐欺、促進線上交易安全，並加強持卡人的保護。CCP 體認教育消費者線上持卡保護及如何安全地線上使用信用卡之需求，惟此方可促進消費者對虞電子商務之信心“二○ ○ 二年六月，CCP 發布付款機制中持卡人之消費者保護報告（Report on Consumer Protectlons for Payment Cardholders [DSTI / CP (2001) 3 / F [N AL] ）。幸侵告中敘述委員會持續分析線上持卡付款人可得保護之努力，並公佈上述保護之於消費者的可利用性。準備這份報告時，委員會於會員國間進行一項關於線上持卡付款保護之法律及其他消費者保護機制的調查，並於二０ ○ 一年三於於柏林舉辦圓桌會議探討相關議題。此份報告以教育持卡人的重要性總結，而委員會也發起一項教育計畫“Uslng Payment Cards online : Frequently Asked Questions , ，・　。

訴訟外爭端解決

２３準則中強調發展關於跨界爭端之有效補償機制的重要性。其中較具重要性的即為訴訟外爭端解決（ADR ）。所謂訴訟外爭端解決係指於法庭外，由中立第三者以快速、價錢低廉的方式解決消費者爭端的方法。與○ ECD 資訊安全工作及隱私小組合作，CCP 已完成不少計畫指出訴訟外爭端解決的爭議。二０ ○ 0 年十二月，○ ECD 在海牙舉辦由國際商會（ICC ）及國際私法的海牙會議（HCOP - L ）共同組織的線上訴訟外爭端解決研討會。討論焦點集中於小額 BZc 爭議，會後並有一份報告摘要當日討論重點・　。

２４接續海牙會議，有一項工作計畫以法治教育觀點探討訴訟外爭端解機制。通作計畫的法制面探討旨在概述會員國之 BZC 訴訟外爭端解決之法制環境，使的大家對於適用訴訟外爭端解決機制對於現存法律規範之衝擊有一份了解。另有一份報告係根據會員國對於其國內 ADR 相關法規調查的回應而作成・ 。供作計畫的教育面向旨在告知準則施行者 ADR 的可用性以及其潛在利益。工作計畫並設計一系列的問題幫助消費者決定線上 ADR 可否幫助消費者解決爭端・ 。最後，OEcD 藉著幫助國際商會列示全世界的 ADR 計畫，促進 ADR 實用性之資訊流通。相關報告及世界 ADR 列表可於國際商會網站獲得。。

跨界執法合作

２５準則中第四部份強調全球合作的重要性，特別是對抗詐欺、不公平行銷行為執法合作之需求，因為上述行為將導致消費者對電子商務的信心驟減。二○00 年三月，CCP 舉辦論壇探討國際合作的桃戰及可能性。以美國及加拿大件狀況為經驗，該經驗為論壇提供對抗跨界詐欺問題的概觀・ 。委員會於兩年後再舉辦一次後續論壇，此次論壇討論先前論壇中所指涉之挑戰，以及關於會員國內消費者保護執法機關全能調查・ 。論壇中已有相當注意力集中於— MSN 對跨界補償機制發現，一份關於國際行銷監督網路（IMsN ）會員國境內執法挑戰的簡潔宣言・ 。此為 CCP 與— MSN 在此領域的共同整頓，並將持續進行”

教育、自覺及拓廣

２６準則明示教育及自覺係建立線上消費者信賴之核心要素，委員會已著手於關於教育及自決的一連串行動方案。委員會詳盡闡述一系列的案例指出實踐準則的最好方式。此份文件有助於提供關於準則實用且具體的資訊以教育企業及消費者。最佳實踐案例於二○ 0 二坏七月發布。。為補充準則，ccP 另發布公共部門消費者保護法清單（Inventory of Public Sector ConsUmer ProteCtion Laws ）、電子商務政策及其實踐（Policies and PraCtices APPlied to Electronlc commerce ）。・ 上述文件幫助準則施行者檢視其公共部門法規。此外，與 ADR 及付款持卡人保護的教育方案證明 CCP 對於教育的具體承諾 “

２７為了幫助消費者、企業及政府獲取更多關於線上消費者保護的資訊，CCP 於其網站發展兩項新的區域一 www . oecdor 。／s ti / consume 怔 p 劃塵 y 第一部分包含會員國境內的教育及買訊行動方案之線上目錄・ 。第二部分包含會員國境內消費者保護機關的連結・ 。網站另含括 ccP 各會議及新進關於 BZc

統計副本・　。

２８CCP 拓廣活動亦為後續工作的一重要面向。準則特別要求各會員國共同洽商、合作並與非會員國分享關於消費者保護議題之資訊，也邀請非會員經濟體於檢視自身消費者保護政策時將準則納入考量 0 CCP 另頒布命令邀請非會員經濟體一道參與 ADR 及準則之討論會。透過與其他國際組織間的互動，如 APEC 、FTAA 、歐盟聯合國經濟委員會（United Nations Economic Comm - 55 - on for Europe ; UNECE) \ 150 消費者政策委員會（150 ' 5 Consumer Policy Commlttee , ; COPOLCO ）及海牙國際私法會議（Hague Conference on Private - nternational Law ; HCOP - L) , CCP 亦達成其拓展至非會員經濟體之目的。

ＩＶ未來展望

２９自準則發行後的三年期間，各式不同的實踐行動方案陸續展開，此舉意味著準則對於線上消費者保護之貢獻不亞於非線上消費者保護。然而，相當明顯地，建立線上電子市場消費者信賴機制的方案尚須準則實施國長期的努力。儘管國際上已有關於線上消費者保護議題之零星討論，CCP 將持續扮演促進及檢視準則之實踐之重要角色。除此之外，委員會內多數領域也有其他的貢獻。二Ｏ ○三年至二 00 四年間，cCP 工作方案的重點在於建立主要消費者保護的共識、跨界執法合作以及新興科技和商業方法衍生衝擊。此外，委員會也將持續評估準則之影響及有效性，其中一部份將藉由五年更新一次準則。

３０消費者保護的共識建立為另一核心，可作為提供消費者及企業進行跨界電子商務可預測性的功能。準則仔細省思會員國問關於許多消費者保護重要準則之較高層次協議“然而，會員間仍有許多實施準則的歧異，會員國問消費者保護之實體法亦有差異。上述事實已於準則第四部份的建議反應，並要求會員國應共同合作以建立消費者保護之共識。CCP 首先致力於極具前景的領域建立共識：旨在保護消費者免受詐欺之國內法。藉由發展執法合作的建議以對抗詐欺行為將有助於建立此領域的共識。CCP 嗣後工作將朝向建立其他領域的共識，例如對抗不公平商業行為的法律。

３１時下及未來另一個重要領域為跨界執法合作。會員國內已紛紛建立負責執行消費者保護法的機構。日益增加的跨界 BZC 電子市場對於現存的執法體制實為一大挑戰。準則第四部份已強調跨界執法合作的重要性，特別強調應予合作以預防詐欺及不公平行銷手法，以防削弱消費者對電子商務的信心。特別指出，

近來委員會於此領域的工作已出現一些爭議，包括管轄權問資訊流通“廣泛授權保護內國消費者免於受外國企業詐欺、預防上述行為的能力、以及為消費者爭取金錢補償的能力。上述挑戰皆列屬 CCP 應優先工作事項，其中部分工作已持續進行中，將以建議書方式呈現以加強執法的有效性並制止及預防跨界詐欺。此份建議書將於未來數月問遞交○ ECD Councl - ，建議書之通過可視為此領域的一大進展。

３２新興科技及商業方法替企業及消費者提供機會。舉例而言，行動商務提供消費者隨時隨地的服務，日益增進的寬頻接取也正為其他創新服務鋪路。然而，上述發展也呈現新興消費者保護的議題。如果未妥善提出上述議題，可能會惡化消費者信心，並妨礙企業成功。藉由獲取科技發展所致消費者保護隱臺的即時資訊，將有助於會員國內經濟之獲益。

３３最後，二○ ○ 四年十二月係為準則施行五週年紀念，亦為一恰當時間對準則之實作一評斷。第一階段評估已於二０ ○ 一年於柏林舉行的公開會議進行。作為接續工作，CCP 將評估並探討過去五年來準則之於線上電子市場的發展，並發布一份公開報告“公開的研討會將於二 00 四年底舉行以評估準則之影響。研討會藉由一系列的準則實施活動之調查進行之，並將接續發表描述準則實施有效性的報告。

NOTES

○參考

○OECo , , ICT 資料庫，, 2002 年 8 月 O

○參考迪邕→ 鯉血多→ 到一娜畫挪以迎 J 豐如匹墮興止匹 d 鯽墾呈迂岷二卻麴山上無幽迎懈血回才目較於零售業的整體產值，線上零售仍屬小量— 約略佔零售業 1 ％產值。以二 O ○ O 年為例，英國之線上零售業佔其境內零售業總產值之 1 . 04 ％、美國為。，9 ％、加拿大為 04 ％ ＼法國則為 01 ％ O [OEcD Information Tecl 、nology outl ( ) ok : Jc 馳 and the 功元 rmation Econo 叨(2002) , p . 142] ．然而，如果零售業產值佔多達半數以上之經濟產出，那麼即使只是少部分的零售業仍屬重要，（例如，美國二 000 年的電子商務零售業營業額為 290 億美元），參考州 ww . cens 廷鰍另 gv / eos / ” 劉單謬圖凶越匹壁也謬廷

○舉例而言，根據二 00 一年一月發表之 Ernst & Young ' s " Global o ，、lin 。Retaihn

卹報告，高額之貨物運送費係全世界線上消費者之最大關切。參考巡匹難里 i ‘陋疊亙里攻巡型選凶 N 上麵亡玉企墜一 01 一 15 一 0 1 DC .

○Princcton survey Research Associates (2002 年 1 月）, " A Matter of Trust : What Users Wa 才 It from Web Sites " , pl , available at 巡立劉墾～蠻壟匹 L 旦醒壟螢公」墜巡旦麩匹

○Markle roundation (2002 年 7 月）, " Toward a Framework for Internet Accountability , , , p . 31 , available at 一翅璽玉 L 巡廷段迪醒聖劉丰巡篷 J 燮踫翅匹中塵塋土匹

○參考，ConsumerS Intematiooal (2001 年 9 月）, " Should 1 blly ? Shopping online 2001 : An International comparative study of electronic commerce " , avail 汕 l 。at 聖聖→ 皿幽壟上建血皿通皿旦翅以巡兀旦址咀上 1 少顰中進此份報告係延續一九九九年之“Consumers @ shopping , , , 根據報告，儘管部分問題已見改善，但消費者下單前提供資訊、商品運送及退貨之容許性等領域仍存有不少問題。

○根據 National Assoc . ation of Coolsumcr AgencyAdminstrators (NACAA ）及 ConS ：。mer Federation of America (CFA ）執行之消費者保護署調查，網際網路案件之平均數量分別相較前一年，二 000 年上漲 62 % ，一九九九年上漲 38 % ，一九九八年上漲 39 % ，一九九七年上漲 23 %。上述期問隻累積成長為 382 %。參考 www . q 世必韭廷蚪・0 砠／surveyreP 血但加立

○" F lash Eurobaro 魚 eter 1 17 : consL , mer survey " (2002 年 1 月), availablc at 血因麵 r 叩凶必加塵蠻迦幽 j → 迪麵』 劃迪上望巡卹工

○uK National consu ：二 er Co 。・ncil (20 ( ) o 年 8 月）, " E 一 co , nmerco and Coosunler Protectio 。” available at www . ncc . org . uk / p 油靈中拯且→ 壑匹盒述 L

○參考坐堅旦墾 9 旦廷山匹選瀉迅匹

○參考“FTC Staff Comments on EU Green Paper " , (2002 無 2 月 6 日)ava 。lableat 血但麵唧盔里山血鯽聖 g ～里靼 1 卹壟里旦卯四劍室 rair ・翅匹翅刀’。ct / Tesl) on 瑯亟血韃即 y 噬凹吸必翅逃華幽韭迎叢

○二 00 一年 I 底，OECD Council 仔細考慮 CCP 的工作，更新 CCP 的命令至二 00 四年〔 c (2001) 239 ／既 vl] O 新命令參考資料的措辭強調此項工作的全球重要性（延伸此重要性至其他非會員國）及其與其他經濟政策面向的內部相關性（強調○ ECD 內部其他工作間的交錯相關）〕。參考址華立聖生匹燮迆里帥亞璽也迫上塑聖坐凶里工醒逐遼必’第 27 頁。

○有一些區域組織開始從旱消費者政策議題。例如歐盟健康及消費者保護總理事會便不時地強化委員會的努力‘參考織（ APEC ）的電子商務指導團體— 聖”

迎迅血 g 彩挫匹必如巫必刎撾戈 Z 哪。mm 。「ce / apoc ／一美洲自由貿易區（FL ' A ）的工作團隊一醒 W 邕訕聖田墜里以臼 COMM / COMMFC _ E , AsP 一也傳達了電子商務的相關消費者政策議題。具有較高國際代表性的其他組織之特定計畫偶爾也會碰觸到消費者議題。舉例而言，國際私法海牙會議的公約草案（HCOPIL ）即包含了消費者契約條款：ww 變遠曲』 豔縴／workp , o 劇 jd 寥 m . htm] ，歐洲的聯合經濟委員會(UNECE ）也一直持續不斷地關切消費者爭議之線上爭端解決議題，www . unoc 。・org / preSS / prZooZ / ozopa09e . htm ・其他組織包括設定標準的組織如消費者政策委員會之 150 委員會（COPOLCO) , www . iso . qh / 150 ／弟 n / abotltiso / jsostruc 化 re / COPOLCO , html ,

○準則及電子商務相關工作之前，CCP 之注意力透過消費者貨品運送物流、消費者賠償、’ 電子竟金移轉及郵購買賣等計畫，集中於關於消費者電子市集曰益擴增的全球性挑戰。

○常見問題請參考 www , oecd , org / P df / M000ol400o / M0001434o . p 焊亂

○草案可參考聖變變山」匹導凶園血曲山州亟壟坐凶皿邐望 d 仲鈸 Z meeting / 0223 ( ) 2 / draft - consumer … protection _ guidel , nes020402 . htm .

○非會員國經濟體之代表包括阿根廷、智利、中國、香港、馬來西亞、斯洛維尼亞共和國、南非及中華台北。

○研討會報告【 DcTI / cP (2001) 5 〕及研討會其他資料可參考 www . oecd . or 寥／EN / docul " ent / 0 . , EN 一 document 一 44 一 1 一 no 一 20 一 1246 - 0 , 00 , htm] .

○協議可參考 www . fs . d 州 uhactsl 頂 Sc / lloraftal . lltm 描述該協議的發行未可參考 www , fs , d 刃 u 州 misc polo618 。・htm

○清掃曰可能為某一選定的特定曰期或一段特定期間，參與者於清掃曰檢查網站並試圖找出可能衍生問題或未遵循準則的網站。再經由電子郵件寄發教育訊息予那些被找到的網站，告知其未達到哪項準則或其所從事活動違反法規。即使網站無法確定網站是否違法，仍會發送電子郵件予相關執法機關以獲取如何遵循相關法規的資訊。

○與教學輔助／學校網路之國家中心合作（ httP ：″ skolenttnet . nls . no /) , 娜威消費者委員會於學校系統中介紹與網際網路相關的消費者資訊，學校網路以義務教育（前十年）及較高無級的中級學校的老師及學生為主要對象。消費者教育被視為經濟及資訊處理下的另一主題。

○參考 http : / / www . oecd . org / EN / co : , ntrylist / o , , EN 一 countryli , t 一 44 一 1 一單。－no 一 106 一 0 , 00 , html ,

○參考 www . nclnet . org / ewlsEEbroch ■ html

○www , tieke ・啊八 a 叩 pa / aap , nen 及二 w . tieke . fi / 消費者組織的相關資訊可參考 wwwku] uttajavirasto , fi

○參考 www . trustuk . org . uk

○參考 www . whioh . net / w ebtr 林 der

○參考 W 聖立比 ojine , com / about / press . ZooZ , 022702 . a $ p

○European commission JointR 。Sea 。ch Centra , " E 一 commerce and Consumer Protection : A Su 鉀 ey ofCode aofPractice alld Certification Processes , , (2001)

○官方轉貼公告列示放血卹嶇血凶‘如血 celex / h tllv cele ' en . htm 歐盟中關於電子商務之消費者保護指令，包括電子商務指令(2000 / 31 / EC)、不實廣告指令（97 / 55 / EC)、不公平契約條款指令(93 /] 3 / EC) ，及遠距買豈指令（97 / 7 / EC)。

○線上拍賣的討論會於二 000 年九月舉辦，討論場提供關於線上 CZC 交易的法規及政策議題作為背景竟料〔D sTI / cP (2000) 11 〕。並於二 00 一年二月由挪威代表向 ccP 遞交後續資料田 sTL / cP / RD (2001) 〕。針對兒童的線上贗告及行銷之審查結果見諸於一份公開報告，讀者可參可 www . olis . oecd , org / 0115 / _ 1999doc . n , f / L , nkTo / DSTL ／瘁 P / RD920o 神 3 一 F 則 AL ’ 。挪威代表所遞交的後續文件為〔DsTI / CP / RD92001] 2] O

○報告可於 1 比網站獲得 www . olis , oocd . org / 0115 / ZooldQ 、＋" S 翁 linkto / d 絨 i - cp CZ ( ) ( ) 1) 3 一 final

○研討會報告及其他資料考參考 www ・卯 cd . or 馴 EN / document / o , , EN - docu 實 nent 一 44 一 1 一 no 一 20 一 1300 一 0 . 00 , h 中 11 .

○該份報告名為“Logal Provisions Re] ated to Business 一 to 一 Consumer ADR in Relation toPrivacy and Co 八 sumer Protection , , [DsTI / IccP / REG / cP (2002) 1 / FINAt] ，讀者可參考 1 過過 u 廷這 1 53 oecd . org / 0115 / ZooZdoc , nsf ″ linkto / dsti 一 iccp 一 reg 一 cp (2002) 1 一且 nal

○參考“ResolvingE 一 co , nmerce Disputeso 朴]ihe ：八 skj ，、9 the Right Questions about AoR " [oSTI / ICCP / REG / CP (2001) 2 一 rINAL] ，讀者可參考翌選』返壟噬虹以山血四麵壟遜皿血回麵由“但翼 fp C 2001) 2 一 FINAL

○參考 www . iccwbo . org / home / AD 刃 inventoryhome . asp 國際商會出版品及調查報告可參考 ww 聖止 C 劉翅』鐺’home ／魷 w 鰍__archjv 佻／夠壁坐血里自血壟 p

○議程報告收錄於 DSTI / CP (2000) 6 / FINAL ，讀者也可參考* * w , olis . oecd . org / 0115 / Z000doc . nsf / Link 黝／DsTI 一 cP (2000) b - FINAL

〇" Prelimina 仃 Report from the Cross 一 border Remedies 〝 〝 rking Gro 叩” [osTI / cP (2001) 7]
〇IMsN FindingS 可參考 www , imsnricc , org / iinsn / crossborder _ 啊 ndings . htm .
〇。 ‘Best Practice Examples under the oECD Guidelines on consumer Protectiol , in the Context of Elcctronic Commercc " [DSll / CP (2002) 2 / FINAL] ，讀者可參，wwwolis . oecd , org / 0115 / ZooZdoc ・ ns 介 1 inkto / dsti 一 cp (2 ( ) 02) 2 一 final
〇 [DsTI / cP (2002) 5 / rINAL] ，讀者可參考 www , 0115 , oecd ・ org / 0115 / Zo00doc . , isf Link 勵／DSTI 一 CP C 2000) 5 一 rlNAL
〇參考 www . oecd . org / EN / count 邢 list / o , , EN 一 countwlist 一 44 一 1 一 no 一 no 一 106 - O 、00 . lltml .
〇參考。w ，。。c 肄・org / EN / cQunt 以 list / o , , EN 一 count : , ylist 一 44 一 1 一 1 、o 一 n 。一 IQQ - 0 . 00 . html
〇參考 www . oecd . org / EN / statistics / o , , EN 一 statistics 一 44 一 1 一 no 一 n 。一 no - 0 、00 . htlnl .

第 62 次消費者政策委員會會議記錄摘要草稿

文件編號： DSTI / CP / M (2002) 1
日期： 2002 年 4 月 4 日

第一項　機構的選舉

1 M 「・M ThomPson （美國籍）獲選為消費者政策委員會主席。

2 Mr . M . Jenkin（加拿大籍）, Ms . B . Le Tavernier（法國籍）, Mr K . Nagamatsu（日本籍）, Mr . M . Bond（英國籍）再度獲選為副主席；Ms , A . Peltonen（芬蘭籍），以及 M 「，H W . Kang （韓國籍）新獲選為副主席。

3 由主席代表委員會，致贈紀念品給 Ms . J , Olegaard（丹麥籍），表彰他自 1 996 至 2002 無擔任主席時對於本委員會的貢獻。M 「・Thompson 朋讀了委員會的決議，以表示本會對於其於委員會工作期問貢獻之敬意（參見本文件後之附件一）“本會通過本項決議，同時 Ms . J . olegaard 也表達其對於本會的感謝與祝福。

第二項　通過所擬定之議程

4 委員會通過了本次會議議程規劃。

第三項　核定第 61 次消費者政策委員會會議記錄摘要

5 委員會核定第 61 次消費者政策委員會會議記錄摘

第四項　秘書長的聲明

6 關於秘書處的聲明參見本文件後之附件二。

第五項　2003 一 2004 無之工作項目

7 以下由秘書處報告，委員會：

ｉ）言寸論秘書處在 DSTI / CP (2002) 1 當中所列出對於 2003－200 無的工作規劃。

ｉｉ）言主明會員國初步對於擬辦活動所表達的優先順序。

ｉｉｉ）請各國使節團在 2002 無 4 月 26 曰前繳交對於擬辦活動最終的優先」——　頁序。

ｉｖ)載明將依據大會以及其他自願捐助者所提供的資源來確定最後的活動內容；同時，對於辦理各項活動所可以擁有的資源，也應納入委員會決定各項活動優先順序的考量當中。

第六項　評估指導綱領的衝擊

ａ）第二次報告：「會員國實施電子商務消費者保護指導綱領」（修正版）

８以下由委員會秘書處（Mr Kaneko ）之介紹，本委曾薛迎：

ｉ）載明並表達委員會對於「會員國實施電子商務消費者保護指導綱領」各項後續工作的支持。

ｉｉ）敦請各國使節於 2002 年月 1 曰前，向秘書處繳交關於各國實施與執行情形的最新資料。

ｉｉｉ)同意各會員國關於各項工作執行情形的最新資料與評論！將可納入第二次報告中。

ｉｖ）同意由「追蹤指導綱領工作小組」為 OECD 大會所草擬的各頂正式報告得以此第二次報告為基礎；工作小組致大會之報告應在下次會期(10 月）送交本委員會討論核定。

ｂ）關於教育性初步階段情形的最新貿料

９以下由秘書處（Mr . Donohue ）介紹，本委員會載明由美國所做的示範。該項示範係美國為了傳播電子商務消費者指導綱領的最佳範例所採用的創新工具（其為一連串用以教育使用者有關該指導綱領的網站，並藉由 CD 一 R ○ M 的方式加以傳播)。本委員會討論並且表達對於美國提議之支持，同時載明建議將該產品推廣與消費者以及商業組織，或使消費者或商業組織可由網站取得該項產品。

１０本委員會同時記錄由大韓民國在“Nat - ona 卜 Wlde - ntemet sweep Days In 2001 ”文件中所提供之訊息。言亥項文件已被標明為「小組文件」（room document ）。

第七項　BZC 交易行為統計責訊

１１本委員會；

ｉ）記錄由秘書處經濟分析與統計部（Ms . Colechja），針對消費者網路交易活動所做的報告。這份報告是○ ECD 致力於發展國際比較性指標的第一份成果。Ms . Colechia 的這份報告，焦點集中在○ ECD 對於評量採用網路交易意願，以及網路交易的規模和性質的努力（BZC ，國內與國際的比較)，以及推動與扣「斥網路交易者的比較。Ms . Colechla 的這份報告已被標明為「小組文件」，同時可自 OECD 的網站上取得皿旦迎聖盛里 p 匹廷里以胚翅 m 塑旦必迫卯坐匹迫三旦旦但止。更多有關統計資料的訊息可於 OLIs DSTI / CP / RD (2002) 4 摘要報告中取得“

ｉｉ）言已錄 WPllS 目前正在準備針對「DSTI / ICCP / - IS (2002) 1 〕文件中為人熟知的，有關使用（T 的標準問卷；同時 CCP 的代表也應邀在 2002 年 4 月」9 日前，針對該項問卷，向秘書處提出建議。

第八項　對於核，巴消費者保護工作的輿論建設

ａ）定義「欺綸」（deceptive ）與「誤導」（misleading ）行為的一般研究途徑：更新「國際市場行銷監督網路工作」

１２委員會將記錄 IMSN 總裁 Mr . G Sutter 對於訊息更新所做的口頭報告。訊息的重點包括— MSN 的活動以及針對最佳市場行銷模式的專案研究。M 「・Sutte 「表示，在 2001 年 11 月時，IMSN 已經提供其會員一份問卷，是有關公平貿易與市場行銷的法律、方法、有關執行的議題以及理想的立法模式。IMSN 收到了 21 份回答，而且 M 「Sutter 也從這調查結果中得到了初步的發現。委員會簡略的討論了— MSN 在這一方面所做的努力，並將記錄與- MSN 繼續對此議題相互合作的需要，同時感謝 Mr . Sutter 的專題報告

ｂ）OECD「電子商務消費者保護指導綱領」最佳範例

１３以下由秘書處（M 「Donohue ）的介紹，委員會：

ｉ）對於 DSTI / CP (2002 ）文件中所發展的「OECD 叮電子商務消費者保護指導綱領」最佳範例」，

將予以記錄並表示支持。

ｉｉ）同意將該文解密的書面程序，亦即，對於目前版本的評論必須在 2002 年 4 月 12 日前送至秘書處；修訂之後的版本，在四月底前，將在 OLIS 流通。一旦修訂版在 OLIS 上公告，CCP 有三個星期的時間做出評論。屆時如果沒有反對的意見，則該份文件將予以解密。

ｉｉｉ）記錄會員國的建議；一旦文件解密之後，可至與消費者有關的網站取得；BIAC 也將針對該項訊息製作文件供其會員國參考，同時委員會也會採用其他流通訊息的選擇，例如美國所提議的製作 CD 一R ○ M 。

第九項　關於跨國界執行合作的政策議題跨國界賠償議題論壇

１４跨國界賠償議題論壇將持續委員會對於跨國界市場關於消費者保護法律執行工作的檢驗。關於論壇的詳盡議程，在本次會議中，已被當成小組文件，在本次會議中展示。「跨國界賠償工作小組」主席，美國代表 M 「・H . Ste ▽ enson 說明並報告進來跨國界爭議的發展趨勢資料〔 DSTI / CP / RD (2002) 310 秘書處（Mr . Donohue ）接著簡介 DSTI / CP (200) ）文件當中

所確認的挑戰。在這之後，- MSN 的總裁 Mr . Guido SUtter 接著針對該單位所確認的爭議作專題報告。最後由美國代表(Ms . M - thal ）條列出由工作小組對各國執行機關所做的調查得到的初步結果。

１５論壇的第二部分，著重在案例研究，並由澳洲代表主持。澳洲“加拿大、曰本、紐西蘭、英國以及美國等國，將重點擺在ｉ ）跨國界案件的國際研究；ii ）各項行為以及金錢賠償的效力；lii ）有關資訊共享的刻Ｌ 戰０

１６第三部分著重在其他領域跨國界執行的挑戰研究上。秘書處列出了幾項由競爭法角度來觀察所得出的挑戰以及努力的成果；包括了兩項０ 日 CD 大會建議書，用以促進國際執行的台作。歐洲議會經濟犯罪部副部長，Mr , P Cs ○ nk 編兌明了最近完成的「網路犯罪公約」。對於網路犯罪此一領域的跨國界執行合作而言，這一項公約，包含了某些特定的條文，是一份比較正式的利器。

１７第四部分著重於面對現有挑戰的努力。— MSN 的一項・‘ecomsumergov ” 專案，提供了消費者針對與跨國界電子商務交易糾紛申訴的機會，同時與負責法律執行的主管機關共享該項資訊。芬蘭代表團提供了「斯堪地那維亞消費者調查協定」的最新資訊。加拿大代表團則說明了加拿大競爭局(canadascompetitionBureau ）近來在面對跨國界爭議時，對於其權限的一種立法傾向。歐盟代表則說明了關於此議題，歐洲最新的兩種趨勢“第一種是採用禁止指令的形式；第二種則是「消費者保護綠皮書」。最後，「海牙國際私法會議常設局」首席秘書 Ms A . Schultz 提供海牙國際法院對此議題有所幫助的相關訊息。

１８本委員會記錄這些報告，並參與此論壇。同時承認，雖然目前已經針對跨國界爭議的挑戰做出許多努力，但是如何確保現有機制能夠適當的促使各國政府妥當的解決有關執行消費者保護的法律，進而在全球市場機制中，建立消費者的信心，仍有許多工作要做。

第十項　跨國界消費者交易爭端解決

ａ）替代的爭端解決機制（ADR）

ｉ）ICC－OECD 工作細目進度報告

19 委員會記錄由國際商務協會（ICC ）資深政策經理 Ms A . Hassan ，針對 ICC

一 0 [CD 問卷，以及工作細目等最新訊息所做的口頭報告“委員會記錄國際商務協會已經傳播關於 ADR 機制的問卷。參見文件 DSTI / l CCP / REG / CP / RD (2001) 1) ” 言亥份問卷是由 ICC 以及○ ECD 共同製作，並於 2002 年 1 月，公布在國際商務協會的網站上。委員會瞭解回答該份問卷的期限是到 2002 年 3 月。在此之後，將針對該問卷調查的結果加以研究分析，並於適當時公布。委員會重進一步瞭解到確保特定提供者的資訊不能使消費者誤以為其正確性已經委員會確認。

ｉｉ）法制組合

２０以下為秘書處 Ms Carb - anc 的介紹，委員會：

ｉ）瞭解從 r －各會員國針對有關消費者保護與隱私在 BZC 的替代爭端解決機制中相關法律條文的問卷草案」所產生的爭點。同時將把會員國所回才夏的意見納入修正中 “

ｉｉ）同意對該機制文件解密的書面程序。對於現有版本的意見，各會員國應在 2002 坏 4 月 26 日前擲回秘書處，而修正本將在五月底以前在○ LIS 上流通。一旦修正版公布之後，有三個星期的時問，供 CCP , WPISP , Committee for Information , 以及 Computer and CommUnicat . ons Policy 四個單位提出意見。三週之後，如果沒有異議的話，該項文件確定得以解密。

ｉｉｉ）宣導器材

２１以下為秘書處 M 「 ・Donohue 的介紹，委員會：

ｉ）且寮解，並支持文件 DSTI / ICCP / REG / CP (2002) 2 ，有關 ADR 宣導文件「線上解決機制：瞭解 ADR 問題之所在」。

ｉｉ）同意對該宣導用文件的書面解密程序。對於現有版本的意見，各會員國應在 2002 年 4 月 26 日前擲回秘書處，而修正本將在五月底以前在○ LIS 上流通。一旦修正版公布之後，有三個星期的時問，供 CCP , WPISP ，以及 ICCP 三個單位提出意見。三週之後，如果沒有異議的話，該項文件確定得以解密。

ｉｖ）更新中小企業工作團體所提供的訊息

２２委員會瞭解由產業部秘書長 Ms . Estlme ，針對目前 SMEs 工作小組的活動所做的報告”包括關於 SM 巨 s 有關宣導其 ADR 機制的工作，能與 CCP 以及 WPISP 所共同研發的機制相配合。

b ）有關支付工具持卡者（Payment cardholder ）的消費者保護事項，常見的主要問題

２３以下中Ｍ 「・M . Bond 的介紹，委員會

ｉ）瞭解並同意文件 DSTI / CP(2001) 3 / REVI 中的肖費者保護報告」以及「對於支付工具持卡者的；其附件「常見問題」。

ｉｉ）對該宣導用文件的書面解密程序。對於現有版本的意見，各會員國應在 2002 年 4 月 26 〕前擲回秘書處，而修正本將在 4 月底以前在 OLls 上流通。一旦修正版公布之後，有三個星期的時間，供 CCP 提出意見。三週之後，如果沒有異議的話，該項文件確定得以解密。

ｃ）對於其他法庭有關管轄權以及適用法律等議題努力等訊息的更新

ｉ）海牙國際私法會議（HCOPIL ）判決專題

２４委員會很有興趣的瞭解並紀錄海牙國際私法會議常設局首席秘書，Ms . A . Schulz 針對 BZC 交易中所產生的有關管轄權的爭議所提出之口頭報告。委員會瞭解到針對此議題的專案計畫將持續進行，同時對於 Ms . A . Schulz 的報告表示感謝，同時也表達日後與 HCOP - L 糸匯續針對此議題交換資訊的意願。

ｉｉ）OECD 租稅與 BZC 數位下載管轄權管理中心

２５委員會瞭解秘書處對於電子商務有關消費稅的工作報告以及關於線上消費者管轄權的認定 “

第十一項　水平的合作

ａ）活動代碼（codes of conducts ）

２６在秘書處針對 ICCP 有關活動代碼訊息更新的□ 頭報告之後，委員會瞭解該項計畫第二期必須延遲的原因，是因為考慮到必須加快對於鬥資訊安全與網路指導綱領」的審查速度。

ｂ）環境以及穩定的消費

２７委員會瞭解秘書處針對目前工作內容的□ 頭報告” 委員會瞭解 “Sustalnable Consumptlon Branch " 正在準備一份「綜合報告：朝向穩定的家庭消費？在 OECD 國家的發展與政策」，將於 2002 無在南非約翰尼斯堡所舉行的地球高峰會中提出。委員會也進一步的瞭解到，其他史多有關家庭食物消費的研究報告資料，可以在環境組織網站取得：http : / / www . oecd . org / env / consumptlon

ｃ）網域名稱管理系統：由○ ECD 經驗所產生有關政策的爭議

２８秘書處很有興趣的瞭解秘書處的報告，以及文件 DTSI / ICCP92002) 8 ，對於進來大會所面臨的網路蟑螂搶註 ocdeorg 此一問題的說明，以及基於此一經驗所產生的政策焦點。

第十二項　延伸範圍

ａ）非會員國

２９委員會：

ｉ）言己錄文件 DSTI / I CCP (2002) 9 ，以及 2003 初副主任，M 「・Dryden 在環太平洋國家所召開的 O [CD 全球數位經濟論壇的報告。此一論壇是接續著前幾年一系列的論壇之一：1997 年 11 月 Tu rku 會議，1 998 年渥太華部長級會議，1 999 年 10 月巴黎論壇，以及 2001 年杜拜 EMEF 。

ｉｉ)瞭解 OECD 期望本次論壇將能與 APEC 合作舉辦，並為 2003 年 12 月 1 0 - 11 曰在曰內瓦所舉行的「國際電信聯盟資訊社會世界高峰會」預作準備，同時也與○ ECD 合作的 DOT Force 的工作相關連。

ｉｉｉ）基本上認為 CCP 可以提供此論壇一項或是多項的協助。例如將彙整渥太華宣言所達成的成果，包括「電子商務消費者保護指導綱領」的執行與發展，以及對於未來消費者保護政策等相關工作的預測。委員會認為可以在 2002 年 10 月的會期中，討論可以為提供此論壇一項或多項的協助。

ｂ）其他論壇的活動

３０委員會很有興趣的瞭解到：

一紐西蘭代表團針對最近 APEC 的活動所做的報告，包括 2002 年 2 月 22 一 23 曰所舉行的第五次 APEC 電子商務指導小組會議，以及預定在 2002 年 8 月所召開的第六次會議。

一關於「國際標準組織消費者保護政策委員會」最近活動的工作報告。包括 COPOLC ○ 最近針對 ADR 的規劃，以及將在 2002 無 6 月於干里達召開會言義。

一墨西哥代表團針對「美洲自由貿易區」最近活動所做的報告。包括 20 ○ 2 年 2 月 13 一 15 曰在巴拿馬所召開的會議。該次會議的重點在於針對電子商務所牽涉到的詐欺、隱私以及管轄權等種種爭議，進行廣泛的分析。

一由惠普公司 M 「・5 . Cooper 對於「電子商務全球商業論壇」最近活動所做的報告。包括該論壇近來研究 ADR 機制發現，針對消費者、消費者組織以及政府機構等買賣行為很難找到一個長期的 ADR 機制。

「泛大西洋消費者論壇國際消費者組織」對於叢近活動的報告。包括對於隱私的保護，付 O 日 CD 消費者保護指導綱領」，以及網路連結的寬頻運用。

一「聯合國貿易發展理事會」對於最近活動的報告。包括 UNCTAD 在 2001 坏 10 月於曰內瓦召開的「消費者權益、競爭、競爭與發展專家會議 J 。「UNCTAD 跨政府組織競爭法與政策專家小組會議」將於 2002 無 7 月 3 一 5 日於曰內瓦召開 0

一門聯合國歐洲經濟理事會」秘書處對於其最近活動的報告。包括對於網路的自律規範、相關管理規定，以及 ADR 。線上 ADR 機制將會是 2002 無六月 6 一 7 日在曰內瓦所召開會議的工作重點“

第十三項　其他商業活動

ａ）年度報告

３１委員會應大會秘書處邀請將 2001 年度報告，盡快遞交秘書處，並瞭解報告內容將在 2002 年 4 月底公布在○ ECD 的全球網站上（生里迫豳岌立旦旦堅土旦四塵血壘匹翅塑旦圖氫旦生塵些塑血士翅匹廷止旦上旦上土里 D 。委員會也明瞭按時遞交年度報告之重要性；因為報告中提供了許多具有價值的資訊，並吸引許多使用者瀏覽網站。

ｂ）網站的發展

３２委員會極有興趣的聽取秘書處針對叩肖費者政策委員會」應用密碼保護的網站發展，並同意在 2002 年 5 月底以前完成設置。

ｃ）下次會議的曰期

３３委員會同意第 63 次會議將於 2002 年 10 月 3 一 4 〕於巴黎舉行。

ｄ）提醒與截止曰

３４委員會應邀校正以及更新其參與消費者政策委員會工作小組的資訊。委員會的代表也會得鼓勵參加工作小組的組成“允許其使用資源對於委員會的工作有著不可或缺的幫助。

３５委員會瞭解本次會議所提及之文件，其各項截止日期都將載明在其結論中。（參見附件三）

附件一

OECD 消費者政策委員會決議
2002 年 3 月 13 一 14 日，第 62 次會議，法國巴黎

鑑於 Jytte ○ elgaard 擔任丹麥消費者組織之負責人

鑑於○ eigaard 小姐自 1 996 年起即擔任 OECD 消費者政策委員會主席，

鑑於 oelgaard 小姐在委員會服務時，堪為楷模，領導委員會：

一訂定電子商務消費者保護指導綱領

一針對重要的議題舉行研討或是提出報告，例如；

一支付工具持有者的保護

一替代性爭端解決機制

一跨國界法律執行，

一以及透過指令的更新以及鞏固資金的來源，建立委員會一個穩定有發展的遠景，而且

鑑於 oeigaard 小姐所有對於委員會的努力，有助於本委員會架構與聲望的提升，

因此 OECD 消費者政策委員會決議對於 oeigaard 小姐過去六年來對本會的貢獻表示感謝之意。

附件二

第 62 次 OECD 消費者政策委員會主席致詞

歡迎本次會議之所有代表。

１首先我要恭喜主席以及其他的委員願意擔負起委員會的重責大任。同時，我也衷心的，感謝委員會前任主席○ eigaard 小姐過去六坏來對本會的貢獻。他在任期間，正值本會研究電子商務消費者保護指導綱領的時後，而且那份綱領對於○ ECD 的電子商務發展專案來說，具有關鍵性的貢獻。期望委員會與秘書處在各位委員的領導下，能繼續獲益。

２在介紹今天與明天的實質討論時，我想從關於「OECD 重整計畫」開始，那將與各項活動的安排、預算、以及委員會未來的方向有關。

OECD 重整計畫

3 如同秘書處已經跟各位代表報告過的一樣，秘書長已經在 2001 無 10 月將「OECD 一挑戰與策略專題報告」遞交給大會。在與各代表團團長討論之後，已同意成立三個非正式之工作小組。這些工作小組將與預算委員會合作，重新檢視關於工作以及預算優先」Ilb 序。他們也將從新評估委員會重整的問題，檢視 0 [CD 與其他受補助機構間的互動關係。包括做為優先問題的發展工作的架構。

一第一個工作小組將予預算委員會檢視關於工作以及預算優先」— — 頁序！並由澳大利亞大使擔任主席。幸日告將於 4 月底提出。

一第二個工作小組將從新評估委員會重整的問題，並由加拿大 HurtUbise 大使擔任主席，在六月底前提出報告。

一第三個工作小組檢視 0 日 CD 與其他受補助機構間的互動關係，包括做為優先問題的發展工作的架構，並由荷蘭大使擔任主席，在四月底前提出報告。

4 前述報告將遞交大會討論與決行“無論最後結果如何，透過這些過程，大會將因而更能有效的掌控各委員會。

5 評鑑的標準也應該納入考量。秘書長的報告中列舉了幾項，例如工作的成本、花費優先性、必要性以及召開會議的密集性、會議的功用、紀錄、代表的報告，各項合作活動的優先性以及成效等等“

6 各國代表團團長對於這些過程的反應才正開始。我們也不清楚什麼樣的建議會被工作小組接受並且推動；但我們已經提供各國代表相關訊息，有關如何表意見的程序以及方法與適富的管道。我非常鼓勵各位針對各國代表所提供的資金進行的活動、與相關的爭點提出言寸言侖。

更新消費者政策委員會指令

7 關於去年 12 月大會決定擴張委員會指令的事，會員國一致表達對於委員會工作的支持，並且瞭解工作小組將針對委員會指令訂定曰落條款。大會也同意關於架構重整問題的各項決定將立即適用於委員會指令。

8 另外一項討論的重點在於委員會各項工作與 OECD 其他單位或是會外單位問的相互合作。對於這一點，包括例子有：ADR 、跨國界法律執行的相互合作。

９我注意到各位本次議程中包含了歐洲議會代表，海牙國際私法協會，國際市場監督網，以及國際商會，以及秘書工作人員針對環境、競爭政策以及稅務等報告。

１０就秘書處而言，將加強團隊工作；就委員會或是工作小組而言，合作可以透過計畫的參與、文件的討論以及流通，針對特定共同利益的協商或是適當的聯合會議而達成。

工作內容

１１關於○ ECD 工作內容、優先順序與預算的決定機制，也是這次討論重整的另一項重點。因此，本次議程中的重要議題。關於 2003 一 2004 年委員會工作項目，有些並不確定，之後也將列入○ ECD 的活動議程中。

１２基於這樣的考量，秘書長製作了一份 2003 一 2004 年工作優先順序表，並在兩週前提請大會背書。這份報告將做為委員會準備工作計畫的指導，2000 無大會所提出的八項主要領域仍然有效，並仍然代表各會員政府目前的意向。

１３秘書長也標明了某些新興的議題，例如國際恐怖主義以及實施一些互助合作，以極具有時效性的議題。

預算

2002 年的預算

１４提到預算，大會同意 2002 年並未編列印製指令的預算，同時減少一些活動，以增進其他一些互助合作的機會。就委員會所瞭解，前幾坏也有同樣的情形。

2003 年的預算

１５第一小組最快將在四月底檢視 OECD 的預算程序，並將建議改善預算及資源的分配方式，以供秘書長針對現在發生或可能發生議題，預作分配。在這項過程中，面對資源減少卻必須增加資源運用的靈活度與彈性，是很困難的一件事。有可能的情形是檢視 OECD 的經費，挪用部分到現在新興的議題以極具有高度優先性的言義題。

１６無論結果為何，都可以釐清現有的○ ECD 的資源，同時，委員會所決定的工作優先」llR 序也將成為大會考量其工作內容的重要因素。所以決定工作的優先』 llR 序將會是一個很重要的過程，同時有待於各國代表的參飭旦。

策略議題以及核心能力：2003 一 2004 工作內容

１７我想回過來說明有關委員會的工作。

１８在 2003 一 2004 無的工作內容中，委員會將焦點擺在其核心能力以及其他互助合作上，是很重要的事。瞭解目前所擁有得資源限制也是一件很重要的事。

對抗國際恐怖主義：安全與經濟復甦

１９目前○ ECD 一項新興的議題是「國際恐怖主義」。如何兼顧「安全」以及「經濟復甦」是目前一項重要的議題。

消費者與使用網路的信心

２０我在此重申，既然消費者與網路使用者無法確信網路交易的安全，因此，建立消費者與使用者的信心，是提升 BZC ，電子商務的發展，以及利用 ICT ，以及藉著利用 ICT 加快經濟復甦的重要方法。

消費者保護指令與 ADR

２１關於執行電子商務消費者保護指令以及教育消費者與其他利益團體，一個很重要的部分是有關於支付系統卡片持有人的保護，尤其在目前卡片還是主要的線上支付工具時。在「常見問題」的部分，可以多作說明以減輕使用者之疑慮。

２２第二部分是最佳範例的說明手冊”主要的功用在於幫助消費者以及產業在實務上運用該項指令。

２３第三部分則是注重在鼓勵有效的 ADR 的系統的發展。這將可以有效解決線上交易所產生有關管轄權以及適用法律的問題“編印教育資料提供民眾已鼓勵其使用 ADR 月冬是另外一項的挑戰。

２４委員會被邀請與 WPISP ，基於現有的法制與教育資料，一起討論並彙整與 ADR 有關的工作內容。

跨國界法律執行的合作

２５明夭的議程將著重在跨國界糾紛的賠償“工作小組已經針對此一議題的相關重點，例如政策架構以及資訊共享的限制等，準備了一份內部文件。我相信委員會應該會以指導綱領的要件繼續此項工作之進行。（對於線上消費者的保護不應低於傳統模式的消費者）

２６糸罔路的管理與技術發展已引起了相關執行政策的爭議。雖然一般商業網域名稱註冊人的身份與訊息可以由“WHO - S ”系統查詢；但是由最近 OECD 與網路蟑螂經驗看來，跨國界的搜尋將是網域名稱系統的一項重要問題。

新興商業模式與科技的衝擊

２７目前，我們已經進入了寬頻時代，許多新的科技或是新的溝通方法的架構等，都已經導致新的商業模式的產生。例如網路電話、第三代行動通訊系統、家用數位與行動電子功能以及其他多樣化的數位服務。

２８這些發展將會導致新的消費者保護的議題。包括行動式電子商務，對於用來保護智慧財產權的科技技術解密的問題，以及傳統線上購物價格的問題委員會其實很適合針對這些議題進行政策性的討論。有些工作或許可以與 WP - SP 相互合作。

安全性的指導綱領

２９另外提供各位作參考的是，在上星期的會議中，ICCP 同意加速其對 1 992 ○ ECD 安全指導綱領的檢核，期望在 2002 年 9 月 11 日前完成。91 ）事件讓我們瞭解到網路社會的弱點，以及對於公眾與隱私的威脅“增強大眾對於危險的認識，以及安全措施的取得是很重要的一件事。所以修訂版的安全指導綱領重點應該在「安全的文化」。同時，在考量執行的問題時，委員會應關切與消費者有關的部分。

OECD 全球論壇：位於數位經濟的全球架構

３０另外值得一提的是，在」998 年渥太華部長級會議之後的另外一件大事，就是將要在 2003 年召開的「OECD 數位經濟全球論壇」。ICCP 在上週已經同意要來主辦。如果 APEC 同意的話，我們希望能與 AP [C 合作。我想這個場合將是 OECD 各單位最好的展示窗□ ，尤其是對消費者政策委員會以及 ICCP

委員會”

３１下一個階段將著重在一個融合的電子商務架構。

關於成員的訊息

３２如您所知，J ○ hn Dryden 已經兼職很久了，所以我想他一定非常希望五月份新任的部門主管到來。新任的主管為 Mr , Pekka Lindroos 。他來自於芬蘭政府，之前在芬蘭貿工部任職。

３３去年 11 月新加入我們— CCP 分部的是 Julie Har 「15 。他將協助 CCP 與 WPISP 。

謝謝各位，與主席先生。

經濟合作暨發展組織工作小組草案：
關於跨國詐欺和集團性詐欺消費者
保護綱領理事會諮文

文件編號： DSTI / CP (2002) 5
日期： 2002 年 9 月 12 日

秘書處註

１本語文草案，包含綱領，係由消費者政策委員會(the Commlttee on Consumer Policy 以下簡稱“CCP ") 跨國界賠償工作小組草擬。目的在處理一些已敘述於先前工作小組報告「DSTI / CP (2001) 7 」中，並在 2002 無 3 月 14 曰舉行的論壇會議上討論過的跨國執法挑戰之問題。本綱領已被製作成 0 ECD 理事會的諮文格式，當委員會對文字達成共識時，此綱領將送交理事會尋求批准。

２先前由工作小組參與成員提出的草案與非正式建議都公布在 CCP 的電子討論群組中。最新的草案，係由秘書處彙編，並且嘗試納入工作小組最後一輪的評論。由於所有人的主張不可能與工作小組的評論完全一致，部分內容因此附上中括弧【 】，藉以標示該處另有其他建議“此外，關於秘書處對草案型式的若干建議，同時補充說明在附腳處。

３代表團團員們被鼓勵去廣泛傳閱這份文件到適當的政府官員處，俾使委員會在 10 月的會議中能有充分的竟訊以進行討論“代表團團員們被邀請在 CCP 會議舉行前提供紙本意見給秘書處。在 2002 年 9 月 27 日前收到的建議，都將會被彙編成會議買料，使用在會議各項議題的言寸論中。

工作小組草案：
關於跨國詐欺和集團性詐欺消費者保護綱領
理事會諮文

理事會

參照 1960 年 12 月 14 曰「經濟合作豎發展組織（以下簡稱“0ECD ', ）公約」，尤其是第 15 條 b 款；

參照 1 998 年 10 月 8 曰「電子商務環境消費者保護內閣聲明」〔文件編號 C (98) 1 77 （附件 2)] ;

參照 1 999 年 12 月 9 曰 OECD 通過之「關於電子商務環境消費者保護綱領諮文」【 文件編號 c (99) 184 / Flnal 】，該諮文中聲明，會員國應該藉由“其司法、行政、和執法單位在國際層次上的合作，並經由適當的資訊交換、合作“溝通和聯合行動，來打擊跨國詐欺、誤導和不公平的交易行為一；

參照 2000 年 6 月 27 曰○〔CD 理事會決議「關於跨國企業綱領」〔文件編號 C (2000) 96 / Final 」；

參照國際市場監督網（- MSN ）針對打擊跨國詐欺和集團性詐欺議題進行

的工作成果，尤其是 IMSN 關於跨國賠償的調查報告（本報告可從 www . - m snricc , org 網站 o 取得）;

認知到，糸罔路的發展和電信科技的改良，在經由跨國貿易促進市場全球化的同時，提供了企業和個人進行詐欺和集團性詐欺前所未有的機會，從不同的司法管轄區域去傷害消費者和規避執法；

認知到，有很多地區的消費者保護組織，其保護消費者的集體能力有限，而電子商務的成長將讓此侷限曰益複雜與困難；

認知到，現行處理消費者詐欺和集團性詐欺的多數法律和執法方式，是在這些案件主要發生在國內的時代做成的，相關的法律因此無法總是適用於新興的跨國詐欺和集團性詐欺案件；

認知到，涉及詐欺和集團性詐欺的企業和個體可能會利用消費者保護法律在跨國適用和執行上有其侷限性之便，而在某一個國家建立據點，卻以其他國家消費者為巧巳罪目標；

認知到，詐欺和集團性詐欺會削弱內國和全球市場的融合，對所有企業和消費者造成傷害，並且破壞消費者對前述市場的信心；

認知到，在全世界消費者保護組織間建立較緊密的合作關係是必要的，以打擊詐欺和集團性詐欺從一國散發並危及他國消費者；

認知到，由於詐欺和集團性詐欺犯能迅速鎖定為數眾多的消費者，並且造成實質的消費者損害，消費者保護組識需要尋求快速、有效率的方式來合作，以有效地打擊這些犯罪計畫；

認知到，雖然各會員國有不同的消費者保護法律和執法程序，(OECD ）仍可以有共同的立法架構，以促進消費者保護組織問更緊密的合作來打擊詐欺和集團性詐欺；和

認知到，在打擊詐欺和集團性詐欺議題上緊密的合作，可以為未來其他消費者保護議題的強化合作奠定基礎；

建議：

會員國間的消費者保護組織，在防止詐欺和集團性詐欺議題上有著共同利益者，應與其他組織合作，【 適當地」執行它們的法律以對抗犯罪。

為了在消費者保護組織間建立更緊密的合作關係，會員國間應發展一套立法架構，包括：

一【 建立打擊跨國詐欺和集團性詐欺的內國法律架構；]

一強化貿訊分事，與其他調查協助、合作與諮詢；

一【 吏廣泛的權限」【 更好的能力】 保護國內消費者免於國外企業涉及的

詐欺和集團性詐欺行為；

一【 吏廣泛的權限」【 更好的能力】 保護外國消費者免於內國企業涉及的詐欺和集團性詐欺行為；

一【 更好的能力以取得」【 強化取得程序】 為受影響的消費者取得金錢補償；

一【 延伸至非會員經濟體；且】

一【 適時與第三方合作；】

會員國應致力執行這些諮文建議，如隨後附件中的綱領所詳細列舉，（諮文建議）本身亦為綱領的主體。

（會員國應）知會消費者政策委員會，就與執行本諮文有關的進度和經驗，交換買訊、檢視資訊，並且在 3 年內就此議題向理事會報告。

附件

綱領

Ⅰ定義

A 在本諮文中，所謂的“詐欺和【 集團性」【 嚴重】 詐欺，’ 意指：

１一種模式或技倆，對事實製造虛偽的假象，包括含蓄的誤導，以導致或意圖導致，(ａ ）對消費者顯著的財務損害，或（ｂ ）對消費者健康或安全顯著的風險；

２在消費者已為該項產品付款後，計劃性地不交付產品給消費者；

３對消費者的財務、電信或其他產品與服務，計劃性地無權收費。

B 在本諮文中，所謂的“消費者保護組織”意指一個或多個【 獨立的】 國家公益團體,特別是負責【 進行調查或執行法律行動以保護消費者】【 保護消費者】 不受詐欺和集團性詐欺，【 獨立或與有關當局聯手保護消費者免於反競爭行為」的會員國既有組織；在其他會員國，則指根據其內國法律要求，受委託【 進行調查或執行法律行動以保護消費者」【 保護消費者】 免於詐欺和集團性詐欺行為的組織。

ⅠⅠ打擊詐欺和集團性詐欺【 內國】 立法架構

A 會員國內國的消費者保護法律應有效阻止或遏止詐欺和集團性詐欺。【 特別是」，相關法律應提供：

１有效的制裁方式，某類和到達某種程度、足以遏止企業或個人從事詐欺和集團性詐欺行為的制裁方式；

２有效的〔程序」〔機制〕以停止違法犯罪者從事詐欺和集團性詐欺行為；和

３有效的【 程序」【 機制】 ，替受詐欺和集團性詐欺的消費者取得財務補償。

B會員國應〔適當地〕尋求保證他們的消費者保護組織，擁有能及時採取行動、和取得任何調查所須證據的權限，並且採取行動，阻止可能影響其司法制度的詐欺和集團性詐欺行為。【 上述證據可能包括目擊者陳述和相關文件。】

C會員國應發展合作和資訊分享的〔機制」〔程序】 ，【 適當地】 存在於他們的消費者保護組織、警方、和其他執法單位，以打擊詐欺和集團性詐欺行為。

D會員國應〔重行檢視其內國法」〔考慮檢視其內國法】 ，【 尋求」確認障礙，在保護消費者對抗詐欺和集團性詐欺相關法律的執行層面上有效合作，適當地克服這些障礙。

E會員國應教育消費者有關詐欺和集團性詐欺的行為，採取合適的聯合行動。【 這些行動應包括與區域經濟合作組織，如歐豐的合作計畫】 。

ＩＩＩ〔國際】 合作原則

A會員國應加強其能力，以合作打擊跨國界詐欺和集團性詐欺行為。同時，在被要求的情況下，消費者保護組織可以協助進行諮文建議下的特定調查與案件。消費者保護組織或許以下列原因為理由，拒絕合作，或在有限度、有條件的情況下合作；以順從其內國法律一致性要求為理由，或以利益、優先性（包括對資源之限制），或在問題的調查或程序階段欠缺共同利益等。

B〔會員國應考慮到其內國消費者法律執法行動的成效對其他會員國重要利益的影響】 。

C【 消費者保護組織）【 會員國〕應與其他會員國諮商因合作而產生的爭議。

D會員國應【 適當地】 考慮加入雙邊或多邊協議，或其他方式以履行本諮文。【 前述協議，可以包括與地區性經濟合作組織、如歐盟的協議】 。

E本諮文並不企圖限制那些根據之前的理事會語文或現有的合作協議・ 可能存在的其他任何之合作。

ＩＶ【 貿訊分享與合作」【 申報、貿訊分享、機圍與司法協助】

Ａ會員國對防止跨國界詐欺和集團性詐欺有共同的利益，彼此問應【 適當地】 經由相關資訊的分亨，合作執行各自的法律以對抗這些行為。

Ｂ會員國認知到此重要性，必須將影響到其他國家的執法行動，迅速【 、有組識與有效率」地知會其他會員國的消費者保護組織。知會的目的，在簡化根據本諮文履行的協助和互助;避免重複的行動,和避免潛在的爭端。

Ｃ〔許多消費者保護組織與國外消費者保護組織進行資訊分享的能力有限。資訊分享的能力在對抗跨國境詐欺與集團性詐欺時是不可或缺的】 。會員國應致力加強消費者保護組識在資訊分享上的能力,當議題涉及跨國境詐欺與集團性詐欺，受〔本綱領第四章)【 適當的安全機制〕管制時。特別是，會員國應致力促使其消費者保護組識和其他會員國消費者保護組織,【 在合適的案例中】 分享下列資訊：

１公開可得的資訊。

２資訊提供者同意分享的資訊。

３消費者的申訴【 ，取得消費者同意】 。

４關於地址、電話、糸罔站註冊位址、公司基本資料和其他足以快速鎖定跨國境詐欺與集團性詐欺所在位置的資訊；與

５根據法定程序,【 依適當的安全機制，〕可取得的文件和證詞。

Ｄ會員國【 應 should 】【 應 shalllo 採取適當措施，以維護資料交換的機密性。【 在分享具機密性的商業資訊和個人資訊時，某種程度的安全機制是適當的。】 會員國〔應 should 】〔應 shall]【 昂大可能限度與會員國的法律一致，】 遵守被其他會員國要求履踐的程序安全條款，以保護機密性，或與他們分享的個人資料。

Ｅ有鑑於涉及詐欺與集團性詐欺犯罪的快速成長率，特別是那些利用網路、能以多數消費者為目標者，會員國應【 發現】 【 致力發現」快速、有效率的方式來進行資訊分亨。例如，他們應該根據現行的 OECD 計畫，經由線上資料庫來進行資訊分享，包括消費者申訴和調查資訊。他們也應該為了線上資訊的分享，嘗試發展新的計畫。

Ｆ【 許多消費者保護組織對外國消費者保護組織提供調查協助的能力有限。】 會員國應致力授權他們的消費者保護組識，在合適時，取得包括文件和聲明在內的資訊；否則提供調查協助，對外國消費者保護組織的調查和行動，不論是直接或經由合適的【 司法單位授權的機制」【 法律程序】 ，並且受一定的安全機制控制。

G【 消費者保護組織和其他執法單位特別需要有能力，去確定那些涉及詐欺與集團性詐欺案件的所在位置，以採取有效的行動與之對抗。會員國認知到，正確的【 網域註冊名稱和電子郵件通聯資訊」【 有關網域名稱持有者貿訊】 是重要的，可以藉此定位這些企業和他們的資金。因此，會員國應與其他會員國、負貴網域名稱註冊單位、其他相關參與者合作，以確保這些資訊的正確性。】

H【 會員國應考量消費者保護組織如何使其在其他國家所取得的司法命令具有執行力，以ｆ亭止在其自己國家內的相同行為。】

Ｖ消費者保護司法管轄權

A會員國認知到此重要性，克服一些消費者保護組織的能力限制，以採取行動對抗以內國消費者為對象的外國企業。因此，會員國應致力【 賦予他們的消費者保護組織適當的權限」【 使他們的消費者保護組織有能力】採取行動，對抗國外涉及詐欺與集團性詐欺的企業對內國消費者犯罪。

B會員國認知到此重要性，克服一些消費者保護組織的能力限制，去採取行動對抗以外國消費者為對象的內國企業。因此，會員國應致力【 賦予他們的消費者保護組織適當的權限」【 使他們的消費者保護組識有能力】採取行動，以對抗內國企業欺騙、蒙蔽國外的消費者。

ＶＩ金錢賠償

A會員國知道，剝奪詐欺和集團性詐欺企業以不正當手段取得的資金可以是遏止詐欺和集團性詐欺的重要手段，並且了解提供【 這些資金返還」【 賠償】 給可能受詐欺和集團性詐欺消費者的重要性。此議題對跨國買賣特別重要。會員國應【 考慮」【 研究此可行性】 ，賦予消費者保護組織權限，代表被詐欺消費者請求賠償【 或支持被詐欺消費者尋求賠償」。

B會員國應【 考慮」【 研究此可行性】 ，允許法院的賠償命令，在適合的詐欺和集團性詐欺案件中可以跨國界執行o

C會員國應研究那些可能是可行的、和有效的安全機制，以對抗利用支付系統支援跨國詐欺和集團性詐欺犯罪，和利用支付系統阻礙消費者保護法律的跨國執法行為，

D會員國應〔適當的〕檢測那些可能已發展出的跨國法律架構，根據雙邊或多邊的基礎，包括在緊急情況下認為適合者，去發展、擴大現行的程序，讓及時性、跨國凍結涉嫌詐欺和集團性詐欺的企業和個人資產的行為發生效力。

E 會員國應考慮授權其消費者保護組織，在適當的案例中去蒐集和分享有關資產的資訊，以協助外國消費者保護組織對‘抗詐欺和集團性詐欺的行動。

ＶＩＩ民間合作

產業界和消費者團體在打擊跨國詐欺和集團性詐欺問題上，可以提供重要的援助。會員國應【 適當的】 鼓勵產業界和消費者團體問的合作，以促進本諮文所宣示的目標。這些合作應包括申訴的轉介。也可以包括從第三方來的合作，如金融機關和網域名稱註冊單位等，以阻止詐欺和集團性詐欺的跨國行為。

ＶＩＩＩ延伸至非會員經濟體

會員國應邀請非會員經濟體，使其支持本諮文，在適當時並應協助他們去實踐本諮文・ 。

NOTE

〇秘書處註：理事會諮文中鮮少引用其他國際組織的工作成果。如果決定保韶對 IMSN 的參照，此網站連結可能被移到解釋報告、或其他背景說明文件中。

〇秘書處註：此作法是少見的，在理事會諂文中明確地指涉其他的國際組織。

〇秘書處註：在一份不具拘束力的諮文中，這種棄權方式可能不被認為是必須的。如果保韶，此棄權（disclaimer ）應重新以“認知… ”條款的形式表達之，並放在前言中。

〇秘書處註：此具強制性暗示的用字，在此無拘束性諮文中可能會導致混淆“

〇秘書處註：邀請非會員經濟體“支持”（associat 辭理事會諮文，通常意謂一個正式程序和相當程度的後續遵從。多數保守的延伸形式，包括提供本諮文給非會員經濟體所使用，或邀請他們參考本諮文內涵。此外，相較於附錄的綱領，與非會員相關的文字也越來越常見於諮文章節中。

OECD 電子商務消費者保護綱領之最佳實務範例

文件編號： DSTI / CP (2002) 2 / FINAL
日期： 2002 年 5 月 17 日

前言

在各會員國政府消費者保護官員、商業組織、消費團體歷經二年的協商起草！○ ECD 於 1 999 年 12 月 9 曰正式批准採用「電子商務消費者保護綱領」（Guidelines for ConSUmer ProteCt - on Inthe ConteXt otE - eCtFonic Commerce ，以下簡稱消保綱領）。當消費者在判別網路上可期待的合理商業實務！當民間業者發展自律方案，以及當政府制訂及實行電子商務消費者保護政策時，OECD 消保綱領提供基本的準則。

由於組成電子市集的數位網路及電腦科技具有國際性的本質，一個全球性的消費者保護方針是必要的，以確保消費者在新興電子市集中能有不遜於在傳統領域所受到的安全保護程度。在此概念下 OECD 消保綱領應運而生。

消保綱領通過一週年後，於 2001 年 3 月 13 一 14 日，消費者政策委員會在柏林召開一場研討會「線上市集之消費者：OECD 消保綱領研討會一一週年後」。藉由這場研討會，將當初起草消保綱領的代表及其他非會員國的代表聚集在一起，以檢討消保綱領實行的進度，並討論電子商務消費者保護的下一進行的步驟。

在研討會中委員會發現消保綱領已對企業政策及政府的行動產生正面的影響，而助長了網路世界中消費者的保護。當消保綱領持續的實行時，這種正面的影響在未來幾年中將會一直持續。

在此次研討會以及其後的委員會第 60 次會議中作出以下決定：雖然消保綱領本身的文字在此時尚無須修訂，但基本原則的細緻化有助於對政府、企業及消費者提供更務實的指引。為達此目的，會中決定對消保綱領進一步的解釋，可以最佳實務範例或類似文件的型態呈現，以對綱領的各別原則提供更具體精確的註解。

OECD 電子商務消費者保護綱領之最佳實務範例

本文所舉的範例都是假設的狀況，而每一範例企圖提供各個原則的相關貿訊，因而以下各範例的成功或失敗，僅是指特定原則遵循與否，而非檢討各範例是否同時實行消保綱領的全部原則。以下各範例前的（十）和（一）符號代表範例中的企業是否履行消保綱領中之原則。

關於企業的貿訊

（＋）某商業’— 生網站在首頁中含有一特定連結，而且可從網站上其他網頁進入該連結。這個連結提供相關的公司的貢訊，包括公司名稱、營業名稱、公司接受法律服務的主要地址、電話號碼、電子郵件等能讓消費者詢問銷售或服

務的聯絡資訊。此網站履行了消保綱領第‖ lA 原則（關於企業的資訊），因為網站提供消費者精確、清楚並容易於取得的公司資訊，足以使消費者及法律執行者得以辨識該公司。

（－）某網路電腦公司從知名的標章制度中取得標章。此標章服務要求標章擁有者履行多種實際的消費者政策。言亥網路電腦公司將標章公告在網站上，且可在網站各處看到該標章“然而，若消費者點選標章，並不能連結至該標章制度的網站，且電腦公司的網站上也未提供該標章制度的資訊。雖然因電腦公司是有效標章服務的會員，其網站可能符合消保綱領原則，然而該網站並未履行消保綱領第 IllA 原則（關於企業的資訊），因為它未提供消費者標章制度的適當聯繫資料，也未提供簡便的方法讓消費者可查證其會員資格。

關於物品與服務的資訊

（＋）某網路家電商店提供商品的三度空間圖像，當消費者點選圖像時，商品的圖像會隨之旋轉，並能從各角度觀看商品。而在圖像旁，透過連結的方式，提供商品保證、安全以及大小、顏色、用電需求等相關資訊。此一網站履行消保綱領第 IllB 原則（物品與服務的資訊），因為該網站提供消費者商品精確及容易取得的資訊。

（＋）某網路衣物商店僅提供商品的靜態圖像，詳述商品的材質、顏色並提供尺寸對照表。該網站雖然未利用最新視覺科技效果來呈現商品，但以文字敘述的方式提供商品重要的資訊，已符合消保綱領第‖ lB 原則（物品與月侵務的資訊）。

（－）某網路玩具商店販售一種會揮手並會以 15 種語言打招呼的電動娃娃。該網站提供清晰的娃娃照片，詳述實際尺寸大小，並說明其為低敏感性產品。此外，網站指出娃娃是靠電池來敌動，但未明確指出特定的電池類型。事實上，這種電動娃娃所需的電池只在曰本才能購得，且價值 1000 元曰幣。此網站未履行消保綱領第 IllB 原則（物品與服務的資訊），因為網站未能提供充分的資訊，使消費者得以在資訊充足的情況下作出決定，

關於交易的資訊

貨幣

（＋）某墨西哥網站在西班牙提供其產品及服務的資訊。網站明確說明其可賈格是以墨西哥披索為單位，此一網站履行消保綱領第 lllC 原則（交易資訊）因為它明確指出適用的貨幣。此外，該網站不至誤導或來自西班牙的西班牙語系消費者。

（－）某美國網站以英文提供產品及服務的資訊，該網站只接受美金，但它未明確指出網站中標價的貨幣種類。此一網站未符合消保綱領第 IllC 原則（交易貿訊），因為它未明確指出產品及服務適用的貨幣。而且，因為網站使用英文，所以可能會讓英國的消費者認為該網站適用的貨幣為英鎊。

建議：

消保綱領要求企業在標價時僅提供適用的貨幣，而現在的科技使網站可以輕易的連結至貨幣轉換的服務。對於向外國消費者行銷的網站，提供這樣的連結或其他技術將有助於消費者在資訊充足的情況下作出決定。

（＋）當消費者在某網站上購物時，消費者可經由網站連結＼彈跳視窗（pop 一 up window）＼下拉式選單等方取得各種運送方式的費用資訊、以及稅率的一般資該網站履行消保綱領第 11 - C 原則（關於交易的資，因為它詳列由業者徵收的特定費用（例如，運送費，並告知消費者非由業者徵收的費用（例如，稅）。

（＋）在消費者昂後結帳時，某網站讓消費者有機會再次檢視購買的物品了而且提供資訊讓消費者知道可能須負擔相關的稅，但該網站並未說明該負擔多少稅。此一網站已符合消保綱領第 IllC 原則（交易資訊），因為消保綱領僅要求網站列出企業所徵收的費用。

（－）當消費者已被賦予再次檢視購物車中物品的機會，並且提供付款資訊後，網站聲明運送費用外加，且網站也未提供運送服務費用的資訊。由以下兩個理由可認為這個網站未履行消保綱領第 lllC 原則（關於交易的資訊），因為消保綱領要求企業必須詳列此項資訊，並且資訊提出的時間要使消費者能在被告知資訊後選擇是否購留 o

建議：

消保綱領未要求企業提供有關 J 卜由企業徵收費用的資訊，其理論基礎是，在每次交易中提供這樣的資訊會過於麻煩且幾近於不可能。再則，直到消費者填寫完運送資訊（如地址及運送方式的選擇）後才提供運送費用的資訊，是不切實際的。然而，許多網站不只是簡單告知尚有其他例行的費用，更連結到提供相關費用資訊的國家或州的官方網站。

關於交易的貿訊

付款程序

（＋）某網路食品商店列出其所接受支付卡（payment card ）類型的表單。當消費者訂購時，網站會顯示該物品是否仍有存貨，並且告知消費者直到物品運

送後才會被扣款。網站亦規定易腐壞的產品不能退回，而不易腐壞的產品退回後，該筆款項會貸記回原付款的支付卡。此網站履行消保綱領第 lllC 原則（關於交易的資訊），因為其告知消費者付款的條件與方式（例如接受何種類型的支付卡、消費者何時會被扣款、以及產品退回時如何握還款項）。

（－）某網站接受數種類型的支付卡，但它會對使用支付卡而非電子錢的消費者收取額外的費用，在交易完成時，交易明細會包含使用支付卡的額外費用。此網站未履行消保綱領第‖ IC 原則（關於交易的資訊），因為其未在消費者決定是否進行交易時，即時提供相關訊息”

運送期限

（＋）某網路禮品商店販售來自世界各地的手工藝品。雖然大多數的產品都有存貨，但是某些產品必須從國外特別訂製。而網站上陳列的每個產品項目都含有連結，指出該產品是否尚有存貨、以及該產品預計何時可以出貨，並說明可能發生無法預期的延遲。而當產品事實上已比預定的運送時間延遲時，該網路商店會以電子郵件通知消費者更新後的運送資訊，並要求消費者確認是否仍然願意購買該產品。此網站履行消保綱領第 IllC 原則（關於交易的資訊），因為它提供運送期限的相關資訊，且當運送發生延遲時，會更新運送曰期並讓消費者有撒金肖言玄筆交易的機會。

（－）某網路商店承諾消費者在一星期內運送一件禮品。訂單開出後，商店得知該產品將會缺貨一段期間，但它未將產品延遲的訊息通知消費者。三個月後，當該項產品可取得時，商店給予該消費者兩種選擇，一是在二天內寄送該產品，二是消費者可撒銷該筆交易而不須負擔任何費用。此網站未履行消保綱領第 lllC 原則（關於交易的資訊），雖然它給予消費者有撒銷交易的機會，但未提供精確的運送時程（在它得知無法符合原先承諾的運送〕期時）。在此範例，消保綱領第 11 原則（公平競爭、廣告及行銷議題）補充了正確揭露需求，規定企業對於其在交易相關業務政策與執行所發出的表象，應確實遵守“

退貨與擔保

（＋）某網路汽車網站提供退貨的政策，消費者可在交易的任一階段得知該政策。其政策是允許退貨，但消費者必須自行負擔將汽車退回該企業所發生的費用。此網站履行消保綱領第‖ lC 原則（關於交易的資訊），因為它提供充足的退貨資訊，使消費者能在被告知買訊後決定是否進行該筆交易。

（－）某網路書店聲明：「本書店之退貨政策遵循德國的法律」，但並未提供退貨政策的細節。此網站未履行消保綱領第 IllC 原則（關於交易的資訊），因為

其未以清楚、明確、易於取得的方式提供相關資訊。

有效的資訊溝通

語言

（＋）某網站的所有資訊（例如價格、適用貨幣、約款與條件等）皆以荷蘭文表達。此網站履行消保綱領第‖ lC 原則（關於交易的資訊），因為網站只對懂荷蘭文的消費者提供服務。

（－）某網站讓消費者能選擇西班牙文或法文以來瀏覽網站上產品及服務的資訊，但是僅以法文提供交易約款、條件及相關擔保的資訊 11 - C 原則（關於交易的資訊）。此網站未履行消保綱領第
供充足的貪訊，使消費者能才睪。，匡— 為網站未以每種語言提在得到先分的資訊後作出選

時程

（＋）某網站提供約款及條件的選單項目、彈跳選單、或連結，讓消費者能隨時在任何網頁檢閱相關資訊。此網站履行消保綱領第 IllC 原則（關於交易的資訊），因為網立占提供重要資訊，讓消費者能在交烏前或期問即接觸言亥等資訊。

（－）某網站，在交易完成之後即提供地址，讓消費者可以寫信要求取得交易約款及條件、或產品服務的擔保資訊。此網站未履行消保綱領第‖ IC 原則（關於交易的資訊），因為它未在交易時就提供足夠的資訊，讓消費者能做出被告知後的選擇（- nformed cholce ）。

記錄保存

（＋）某網站提供交易約款及條件內容是附曰期戳記、可列印或下載的版本。此網站履行消保綱領第 lllC 原則（關於交易的資訊），因為它讓消費者能保存該等資訊的紀錄。

（－）某網站以彈跳視窗的方式提供交易約款及條件的資訊，但是該內容無法列印存或儲存。此網站雖然履行提供接觸資訊的原則，但其未履行消保綱領第‖ IC 原則（關於交易的資訊），因為它未讓消費者有機會保存該等資訊的紀錄。

確認程序

（＋）某消費者在網路百貨商店購買多項產品。該網站上，消費者可點選產品以檢視產品的大小及顏色，並可選擇「加入到購物車中」。在交易的過程中消

費者可點選同樣的按鈕，以檢視購物車中的所有物品，在同一視窗中消費者可點選「變史」的按鈕以變重訂單。而當消費完成時，消費者可點選「完成交易」的按鈕，隨之瑩幕會列出在購物車中的所有產品項目，並列出包含稅及運送費的所有費用，在同一螢幕上亦出現「變更．」或「取消__」訂單的選擇。此網站履行消保綱領第 lV 原則（確認程序），因為它讓消費者有機會去辨識所欲購買的產品、更正錯誤並表達明確同意該筆買賣之意。

（－）某消費者在某網站上購買書籍。該消費者將 6 本書加入購物車後，在完成交易前，點選「back 」是唯一能檢視所有購買產品的方式“此網站未履行消保綱領第 lV 原則（石窪認程序），因為此網站未讓消費者有機會去辨識、更正或變史訂單的機會。

建議：

在上述範例中雖使用購物車的訂單確認程序，但仍有許多方式可讓消費者發出並確認訂單。這項原則最重裝的條款是能賦予消費者以下的要素一能辨識其所欲購買的產品或服務、能更正或變頁訂單、能得知所有的費用、能明確表達同意該訂單、以及保存準確的交易紀錄。消保綱領並非要求這些要素的達成要依照上述的」115 序來進行，而僅是要求在交易完成前能完成所有的要素。

外國消費者保護法規翻譯叢書索引

（第一輯至第十一輯）

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	第二輯	2-13
日　本	國民生活中心法 國民生活七夕夕一法	第二輯	14-43
日　本	製造物責任法	第三輯	2-9
日　本	東京都消費生活條例	第二輯	44-95
日　本	關於訪問販賣等之法律 訪問販賣沌關才乙法律	第二輯	96-131
日　本	日本關於訪問販賣之法律 訪問販賣化關寸石法律	第八輯	250-331
日　本	日本有關高爾夫球場等會員契約適正化之法律 卹儿 7 場等化係乙會員契約。適正化化關寸石法律	第八輯	332-359
日　本	關於訪問販賣等之法律 （昭和五一年六月四日法律第五七號、平成一一無十二月二二日號外法律第一六二號）	第十輯	223-332
日　本	消費者契約法	第十輯	333-354
韓　國	消費者保護法 Consumers Protection ACt	第一輯	13-32 119-142
韓　國	遼費者保護囈行令 物士 orcemen 盔 uecTe 付。，中 11 擊 Consu 力 rlers rrotect10n Ac 兀	第一輯	33-48 143-162
韓　國	訪問販賣等之法律	第二輯	132-153
新加坡	消費者保護法 Consumer Protection (Trade Descriptions and Safety Requiremeots) Act	第一輯	49-63 163-182
香　港	肖費者委員會條例 Consumer Council ordinance	第一輯	1-12 105-118
以色列	一九八一年消費者保護法	第四輯	2-45

	Consumer Protection Law 5741 一 1981		
澳　洲	一九七四年交易行為規制法 Trade Practices Law	第六輯	1-905
澳　洲	一九九七無九月消費者保護法第二次檢討報告 Audit of Consurner Prot0Cti0U Law 一 Second Rreport 1997	第八輯	360-541
澳　洲	消費者申訴仲裁庭條（一九八七第 206 號） Consumer Tribunals Act 1 987 No . 206	第九輯	1-122
澳　洲	一九八七消費者請求案件仲裁法庭條例一施行細則 Consunler Claims Tribunals Act 1987 Regulation	第九輯	123-154
紐西蘭	一九九三年消費法擔保法 Consumer Gu 訂 antees Act 1 993	第七輯	7-113
紐西蘭	一九八八無爭議法庭法 （台併並修正 1976 無小額請求法之法） Disputes Tribunals Act 1988 無聳	第七輯	114-295
紐西蘭	一九六七年訪問販賣法 Door to Door Sales Act 1967	第七輯	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 位 ber die Haftung fur fehlerhafte Produkte	第三輯	68-89
德　國	到宅交易及類似交易取消法 Gesetz 祖 ber den Widerruf von Haust 位 rgeschaften und 蘊 hnlichen Gesch 蘿 ften	第二輯	156-167
德　國	一般交易條款規制法 Gesetz zur Regelung de , Rechts der Allgemeinen Geschaftsbedingungen AGB 一 Gesetz)	第三輯	12-67
德　國	聯邦經濟部設置消費者顧問會規程 Geschaftsordnung des Verbraucherbeirates Beirn Bundesminster fur Wirtschaft	第三輯	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） EntwurfGesetz zer Regelung des Sicherheitsandforderungen an Produkie －朋由叨 Sdlu 屹－ der 必伏嚇由 iclld 比 itsgeseta - h 州 SG)	第九輯	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 uber denV 亡 rkehr mit Lbensmitteln , kosmetischen Mitteln nud sonetlgen Bedarfsgegenstanden	第九輯	327-480
瑞　典	消費者銷售法 The Consumer Sales Act	第一輯	65-80 183-202
瑞　典	行銷法 The Market 血 9 Practices Act	第一輯	81-86 203-210
瑞　典	消費者保險法 The Consu 皿 er Insurance Act	第一輯	87-101 221-228
瑞　典	送達到戶銷售法 The Door 一 to 一 Door Sales Act	第一輯	101-104 229-234
丹　麥	一九九四庫產品安全法 Danish Protect Safety Actl994	第八輯	2-33
丹　麥	一九九四無行銷措施法 The Danish Marketing Practices Act 1994	第八輯	34-63
丹　麥	一九九四聯合付帳卡法 Consolidated Payment Cards etc. Act 1994	第八輯	64-109
丹　麥	1J2 ±ftW Order on safety requirements for toys and products which due to their outward Appearance may be mistaken for food 1995	第八輯	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 Concludeda 、 va 、 from Business Premis 。。） Resulation , 198 實	第二輯	168-195

英　國	一九八七年消費者保護法一產品責任 Consumer Protectiou Act 1987 一 Product Liabili 以－	第三輯	90-121
英　國	一九八七年消費者保護法 Consumer Protection Act 1987	第四輯	48-329
英　國	一九九一無煙火安全規定 Consumer Proctection The Flrewors (Safety) Regulatjons 1997	第八輯	176-29
比利時	一九九一年消費者保護法 Consumer Protection Act 1991	第五輯	2-195
奧地利	一九九三年消費者保護（歐洲經濟區）法 Consumer Protection (EEA) Act 1993	第五輯	196-213
奧地利	一九九三年產品責任（歐洲經濟區）法 Product Liability (EEA) Act 1993	第五輯	214-226
比利時	一九九一無消費者信用法 Consumer Credit Act 1981	第七輯	366-577
比利時	一九九二無消費者信用（呆帳）令	第七輯	578-607
比利時	一九九 Misleading Professional Advertising Act 1992	第七輯	608-631

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	一九九〇年消費者保護法 Cohsumer Protection Act 1990	第五輯	228-297
加拿大 安大略省	一九九 0 年消費者保護法一七六號規則 Consumer Protection Act Regulation 176	第五輯	298-339

肆、國際組織

組織別	法規名稱（中文譯名及原文名稱）	輯　別	頁　次
歐　體	n-Qh >J-4 jw-sc9P Council directire of 20 december 1985 to potect the consumer in	第二輯	198-217

	respect of contracts negotiated from business premises(85/S 77//EEC)		
歐　體	fl 93/13 Ui I 91TJ 7 +t 1’ *gAnSS ID Council Directive of 5 Apr., 1993 on unfairterm in consumer contracts (93/13/EEC)	第三輯	194-231
歐　體	產品責任指令 Council Directive of 25 July 1985 on the aPProximation of the law , regulations and adminis 什 ative provisions of the Member States concerning liability for defective products (85 / 374 / EEC)	第三輯	158-193
歐　體	一九九 ○ 關於服務責任之理事會 VOrschlang fur elne Richtlinie dos Rotos uder die Haftuung bei D , enstlejstUngen 1990 KOM (90) 482 endg 一 SKY 308	第八輯	230-249
歐　盟	fl (Richtlinie97/7/EG,20.Mai1997)	第十輯	1-58
歐　盟	(Directive87/102/EEC,22Decemberl 986)	第十輯	59-96
歐　盟	51Wt (Directive98/6/EC’ l6February 1998)	第十輯	97-118
歐　盟	(Directive2000/3 1 EC ‘ 8June2000)	第十輯	119-222
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 BUSINESS-TO-CONSUMER ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN RELATION TO PRIVACY AND CONSUMER PROTECTION DSTI/ICCP/RFG/CP (2002) 1/FINAL 1 7-JuI-2002	第十一輯	

OECD	經濟合作暨發展組織一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 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-Se p-2002	第十一輯	
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-Se p-2002	第十一輯	
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	第十一輯	
OECD	關於踏國詐欺和集團 I 生詐欺消費者保護綱領理事會譯文 WORKING GROUP DRAFT: RECOMMENDATION OF THE COUNCIL CONCERNING GUIDELINES FOR PROTECTING CONSUMERS FROM CROSS-BORDER FRAUD AND HARDCORE DECEPTION DSTICP :2002: 5 12-Sep-2002	第十一輯	
OECD	OECD 電子簡務消費者保護綱領之最佳實務範	第十一	

	例 BEST PRACTICE EXAMPLES GUIDELINES ON CONSUMER PROTECTION IN THE CONTEXT OF ELECTRONIC COMMERCE DSTICP :2002: 2 FINAL 1 7-May-2002	輯	