

國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道



一、網路購物無遠弗屆，跨國消費更加便利，但商品如有瑕疵破損、規格數量不符或遲未收到商品卻無法與業者聯繫等狀況時，因屬於跨境（國）消費糾紛，若訴諸法律跨國尋求賠償，由於各國消費者保護法令不一，所費不貲而且費時費力，請先思考以下幾個問題：

(一) 我想要得到怎樣的賠償？希望退款、換貨或要求業者做其他補救措施？

(二) 曾與業者進行溝通嗎？建議消費者先與企業經營者直接聯繫與溝通，讓業者有機會更正銷售過程的誤會或過失，若業者置之不理或溝通無效，再尋求第三方的協助。

通常，解決糾紛最好且最有效率的方式是先與業者進行聯繫，業者內部通常會有糾紛處理機制。

(三) 問看看信用卡發卡公司能否提供協助？若使用信用卡購物，可以跟發卡公司聯繫，瞭解該消費糾紛可否透過發卡機構的糾紛處理機制爭取權益。

(四) 有無可能遭到詐騙？如發現可能遭到詐騙，可撥打 165 反詐騙諮詢專線聯繫。

二、跨境消費爭議屬私法紛爭，大部份國家之駐外使領館均避免因協處民事紛爭而遭質疑介入干涉駐在國司法權行使，故通常不會「直接」或「間接」介入是類爭議。消費者可檢具相關資料，參酌以下方式進行申訴或尋求救濟：

(一)向國際組織「[跨境消費爭議處理網](http://www.econsumer.gov/)」(eConsumer.gov，申訴網址：<http://www.econsumer.gov/>)進行申訴。

(二)向企業經營者所在國家機關或單位尋求救濟：

- 1.依外交部領事事務局網站所提供之各國暨各地區消費者保護機構及爭議調解相關資訊（網址：www.boca.gov.tw，路徑：首頁／旅外安全資訊／消費者保護機構），逕向企業經營者所在地（國）之消費爭議主管機關或單位尋求調處。
- 2.倘消費者需要，得比照先進國家作法，由消費者本人或代理人簽名或蓋章後，請求外交部或駐外館處協查申訴（或救濟）途徑等資訊（如企業經營者所在地之申訴窗口、律師等）。

三、國人在韓國旅遊、購物或網購之消費爭議：

不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合 B to C(企業對消費者)消費關係，發生了消費爭議而業者未能妥處，消費者都可提出申訴。民眾若有申訴需要，可填具韓國消費爭議申訴資料表，詳實填寫商家資訊與爭議內容。現階段行政院消保處為與韓國消費者院唯一的聯繫窗口，民眾若有相關申訴案件，請以書面郵寄、傳真或以電子郵件傳送該處協助轉介至韓國消費者院處理(不受理電話申訴)。

四、國人在日本旅遊期間之消費問題諮詢：

日本國民生活中心設有「訪日觀光客消費者熱線」，可用中文交談，日本當地電話號碼為:03-5449-0906，撥打須支付通話費，服務時間:平日 10-16 時(週六、週日及國定假日不提供服務)。

五、國人在中國大陸發生之消費爭議：

(一)國人赴大陸旅遊消費糾紛：

- 1.旅行社辦理之團體旅遊案件，由交通部觀光局或中華民國旅行業品質保障協會受理申訴，並安排調處解決。
- 2.非旅行社辦理之旅遊案件，由陸委會受理後轉請海基會協調大陸之海協會協處。

3.交通部設立之旅遊專線電話：

(1)0800-211-734，交通部觀光局負責。

(2)02-2506-8185，中華民國旅行業品質保障協會負責。

4.本會設立之 1950 全國消費者服務專線及線上申訴系統亦可受理諮詢及申訴，並轉請主管機關處理。

(二)非旅遊消費糾紛：國人如在大陸地區發生其他消費爭議，目前均透過海基會提供協助處理機制。

(三)其他自行申訴管道：

1.中國大陸國家工商行政管理總局之申訴管道：[中國消費者協會](http://m.cca.cn/)
(<http://m.cca.cn/>)

2.香港消費者委員會之申訴管道：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/complaints_and_advices/how_to_complain/h

[owtocomplain.html](#)

3.澳門消費者委員會之申訴管道：

<https://www.consumer.gov.mo/Default.aspx?lang=zh&lang=zh>

資料來源：消費者保護處

日期：108-10-15