

「委託管理新制上路，輕鬆當房東」

行政院消費者保護處(下稱消保處)為建立健全之租屋市場秩序，規範「房東」出租房屋後，委託「代管業」管理房屋之法律關係，業將內政部提報之「租賃住宅委託管理定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)審查完竣，並經提報行政院消費者保護會審議通過，俟內政部公告施行後，即可上路。

本案規範重點，說明如次：

一、適用前提

須租賃契約成立在先，基於「房東」之身分始能委託代管業管理房屋。

二、適用對象

適用於「房東」及「代管業」之間。

三、明訂委託管理標的及管理範圍

- (一)管理標的如無門牌者，應標示「房屋稅籍編號」或其「位置略圖」。
- (二)管理範圍係指租賃契約中之「私領域居住空間」，尚不包括公寓大廈公共使用空間之管理維護。

四、明訂委託管理項目

- (一)「法定管理項目」例如：屋況與設備點交、居住者身分確認、日常修繕維護等。
- (二)「約定管理項目」例如：收取租金、收取押金、管理押金等。

五、承租人違反使用限制，代管業之處理義務

- (一)委託管理標的係供「居住」使用。
- (二)若承租人有變更改用途、違法使用或有影響公共安全、衛生或居住安寧等情形，代管業應予「制止」，並向房東「報告並提出處理方式之建議」。

六、明訂房東之義務及責任

- (一)據實填列「委託管理標的現況確認書」，確保合於租賃契約所約定居住使用狀態；並出示「有權委託之證明文件」供代管業核對。
- (二)向代管業說明應負責修繕之項目及範圍；並於簽訂委託管理契約後，以「書面」告知承租人本契約相關事項。

七、明訂代管業之義務及責任

- (一) 代為收取租金或押金者，應於代為收取之日起「30日內」交付房東；代為管理押金者，除於租賃關係消滅時，抵充因租賃契約所生之債務外，「不得動支」。
- (二) 「不得」再行委託他代管業執行管理業務。

八、 明訂房東及代管業得提前終止契約之事由

- (一) 「房東」得提前終止契約之事由，例如：代管業代收租金或押金，未於30日內交付房東，經催告仍不為交付；代管業再行委託他代管業執行業務等情形。
- (二) 「代管業」得提前終止契約之事由，例如：房東委由代管業為修繕而未償還修繕費用；房東簽訂委託管理契約後，未以「書面」方式告知承租人本契約相關事項之規定等情形。

消保處提醒房東，若有委託代管業管理房屋之需求，簽約前應逐條詳閱契約內容，以避免發生爭議，侵害自身權益。若遇有契約內容與「租賃住宅委託管理定型化契約應記載及不得記載事項」規定未合部分，可請求代管業修改或拒絕簽約，以保障自身權益。

消保處亦呼籲代管業，所提供之租賃住宅委託管理契約書內容應符合「租賃住宅委託管理定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關將依消費者保護法第56條之1規定處罰。

「合法安心」、「訂房放心」、「服務暖心」臺灣旅宿網訂房平台正式上線了!

為發展智慧觀光，迎合世界潮流趨勢，並與國際接軌，由交通部觀光局推動建置之本土品牌 OTA「臺灣旅宿網訂房平台」正式上線了!交通部林佳龍部長今日在記者會表示，鑑於自由行旅遊消費型態的改變，消費者已高度依賴訂房平台，而旅宿業者與國內外 OTA 合作行銷卻須支付近 2 成之高額平台上架手續費，大幅壓縮旅宿業者經營利潤，為了照顧合法旅宿業，爰請觀光局將臺灣旅宿網轉型並推動建置本土品牌的「臺灣旅宿網訂房平台」，主動協助旅宿業者擴大其客源，並提升台灣的旅遊業市場之競爭力。

目前臺灣旅宿業共 1.2 萬餘家，客房數超過 23 萬間，本次臺灣旅宿網網路訂房功能，將提供合法業者利用此一工具進行銷方式的轉型，透過線上接觸到更多的消費者，進而建立旅宿業自有品牌與客戶忠誠度。觀光局表示，這個平台是無營利性質的，是免費提供合法旅宿業者創造新的行銷通路，未來國內外旅客都可透過「臺灣旅宿網訂房平台」，如同國外 OTA 一樣，上網即可搜尋到符合住宿需求的旅館或民宿，歡迎合法業者踴躍申請。

另外，林部長亦表示，消費者住宿安全之保障向來是政府最為關注的重點，部分 OTA 訂房平台內包含非法業者刊登住宿之資訊，造成不少影響消費者住宿安全之情事發生，為了保障合法業者經營的權利及消費者權益，除了推出訂房功能，觀光局還設計「合法旅宿標章」，讓消費者更容易辨識合法旅宿業者，進而選擇合法旅宿住宿，確保其住宿權益。

觀光局周永暉局長表示，將以臺灣旅宿網為核心，協助所有合法旅宿業者一起行銷，一起打拼，並持續發展多國語系服務，帶領業者開創國際市場，擴大其商機，且成為國內外旅客最優質安心的合法旅宿服務最佳平台，並將結合所設計之「合法旅宿標章」，為旅客住宿安全把關，亦會透過國內外各種行銷通路及責請觀光局駐外辦事處強化行銷宣傳，以拓展合法旅宿業之商機及收益。未來消費者只要連上臺灣旅宿網，就能擁有「全臺旅宿一觸可及」，以「合法安心」、「訂房放心」、「服務暖心」的完整「三心」服務。

101 年至 107 年度消費爭議態樣及因應對策

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)每年度均就上一年度消費爭議案件類型予以統計，惟 101 年度迄今未曾就長時間消費爭議案件之態樣加以檢視分析，遂彙整 101 年至 107 年全國申訴系統之資料，分別就「案件量較多」、「個案金額較高」及「申訴案件逐年攀升者」等三個面向之爭議態樣進行分析，並檢討改善機制，期精進消費者保護行政措施，降低消費爭議案件。

一、「案件量較多」者，依序為電信類、線上遊戲類及補習等類，「電信類」7 年來申訴案件總數為全部類別之冠，以通訊連線品質不佳及電信代付帳款申訴量較多；此外，「線上遊戲類」，以玩家帳號被盜無故停權、虛擬轉蛋中獎率不透明爭議居多；「補習類」主要為未提供契約審閱期、假分期真貸款及業者無預警歇業等。茲就常見爭議態樣舉例如下：

案例：電信帳單代付功能，需謹慎使用！

張小姐申訴未申請手機門號付款功能，卻接獲帳單出現數筆總計約新臺幣 2 萬多元 Google Play 的遊戲費用帳單，質疑電信業者擅自開啟其電信帳單代付款功能，致家中孩童誤用。惟欲申請退費需自行向 APP 軟體廠商提出申請，APP 下載頁面卻無廠商詳細連絡資訊。

行政院消保處提醒消費者，利用手機購買數位商品時應注意下列事項：

- (一)許多 APP 提供者為境外廠商，消費者下載「App 內購買」的應用程式或線上遊戲時，應先瞭解業者的服務條款及其提供的客服聯絡資料。
- (二)如果沒有購買虛擬寶物或貼圖需求的消費者，應點選對話方塊左下方的「略過」代替「併入電信帳單」，並設定為永遠需要密碼或驗證，以免自行開啟電信帳單代付功能。
- (三)若有購買數位商品需求，且已選擇手機門號代付功能或輸入信用卡資料的消費者，如將手機交給家中孩童使用前，應將已選定之付款方式全部改為「無」，或者刪除已輸入手機門號及信用卡卡號等相關資料。

案例：網際網路教學平台以電話行銷線上語言學習課程，除未提供契約審閱期外，並要求消費者解約需支付大額違約金！

周小姐透過業者電話行銷購買線上語言學習課程，業者稱係優惠課程，要求消費者限時繳費，卻未給予契約審閱期；周小姐未上滿 1/3 課程欲終止契約解約退費，業者索取總學費 50% 的違約金，周小姐認為不合理。

行政院消保處表示，本案係透過電話行銷方式購買線上學習課程，屬於以「網際網路」以外之其他方式行銷，依「網際網路教學服務定型化契約範本」注意事項第2點規定，業者應提供不得少於3日之契約條款審閱期，並經消費者簽名或蓋章表示同意後，消費者始受契約條款內容之拘束。若約定終止契約，應按比例返還消費者相當於終止契約前尚未使用之本服務授權使用費用金額，但業者得於返還金額中扣除最高不得超過返還金額20%之違約金。故消費者如依定型化契約範本與業者簽訂契約，除可享有3日(以上)的審閱期外，亦可主張上開權益。

二、「個案金額較高者」，為車輛類、房屋類、保險類及金融等類。101年金融消費爭議評議中心成立開始運作後，金融保險類申訴案件數降低，另「車輛類」申訴案件以汽車車輛品質瑕疵履修不復、重大瑕疵召回等爭議居多。

案例：車輛發生品質瑕疵，危及消費者行的安全！

黃先生的車子行車間常有無預警降速情形，經進廠維修才發現是車輛引擎瑕疵問題，黃先生認為車況已嚴重危害車主及用路人生命財產安全，故請原廠辦理車輛召回，並賠償已發生故障車主的損失。

行政院消保處表示，交通部對於汽車涉有通案性品質瑕疵而有危害行車安全之虞時，均要求車廠召回改正，確保消費者安全。惟如屬個案問題，則依「汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定，車廠負有保固或瑕疵擔保責任；另若有重大瑕疵之情事(如行使中起火燃燒、發生爆衝)，可由雙方同意之專業機構鑑定，如証實係因機件瑕疵所致，消費者得請求解約或更換新車。

三、「申訴案件逐年攀升者」，為健身類、運輸類、瘦身美容類及禮券等類，其中「運輸類」以「航空」申訴比例最高，如廉價航空搶占市場及航空公司職工罷工事件等消費爭議；另「瘦身美容類」因近年訪問買賣不當推銷，致申訴案件大幅增加。

案例：逛街被強迫推銷成了冤大頭，讓自己背了10萬元的債！

陳小姐逛街時被店員以做問卷的方式帶入其店內，才知是推銷化妝品，業者以話術鼓吹現場體驗免費做臉，又強力推銷近10萬元的美容產品及療程服務。本案業者除將該等美容產品立即拆封檢查、使用外，並稱7天後可回診服務，致消費者使用後沒有業者所宣稱的療效，且已逾消保法7天的契約解除權，無法退回商品及解約退費。

行政院消保處特別提醒消費者，依消費者保護法第19條規定，對於訪問交易，消費者得於收受商品或接受服務7日內以退回商品或書面通知方

式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價，故消費者應注意並善用消保法賦予訪問交易的 7 天契約解除權權利，另如消費者已於 7 日內交運商品或發出書面者，亦可視為契約解除。

行政院消保處再次呼籲消費者，凡購買商品或服務應先確認是否為商譽品牌良好之業者，並檢視業者所提供之契約條款內容是否合理或符合定型化契約範本及應記載不得記載事項等。如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線諮詢，或至行政院消費者保護會網站進行線上申訴。

臺韓簽署消費者保護瞭解備忘錄 - 在韓國發生消費爭議，可以在臺灣申訴囉！

本(108)年 8 月 29 日行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)正式簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」(以下簡稱 MOU)，強化雙方交流合作。爾後臺灣消費者在韓國消費衍生之爭議案件，將可透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。不僅消費權益得以獲得進一步保障，更是消保國際合作非常重要之里程碑。

跨境交易蓬勃發展，消費糾紛亦紛至沓來。有鑒於此，行政院消保處近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，獲得若干成效。今(29)日行政院指派消保處劉處長與韓國消費者院簽署 MOU，即是實體成果的展現。

行政院消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務之機構，係屬特殊公益法人，職掌為主動研究消費者政策提供建議予政府，並建立消費資訊平臺傳遞訊息供消費者參考。消費者院具有調解之職權，調解程序係由該院所屬之消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，具有準司法機關之性質。

行政院消保處強調，未來臺韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。當然，攸關民眾消費權益的跨境爭議處理，雙方均視為首要工作重點，並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。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 消費關係，都可提出申訴。行政院消保處建議，民眾若有申訴需要，可參考附件格式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轉介處理(不受理電話申訴)。

行政院消保處提醒國人，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，民眾萬一發生跨境消費糾紛，建議先上行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(網址 <https://reurl.cc/Ob7A37>)，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。

附件

韓國消費爭議申訴資料表

依照消費爭議申訴之處理程序，本資料表將提供企業經營者，俾其知悉申訴人（及代理人）之姓名等個人資料、申訴事由與請求事項，以利受理機關程序之進行或企業經營者得妥處消費爭議。

申訴人 同意 不同意提供申訴之個人資料予企業經營者（如勾選不同意將影響爭議案件之處理）；另請勾選願意提供企業經營者與申訴人（代理人）聯絡之方式（至少一種）： 聯絡電話 電子郵件 通訊地址。

上開選項如申訴人未勾選之項目，視同授權受理機關逕行處理。

申請日期

申訴情況

- 尚未提出申請。
 已向企業經營者申訴。
 已向消費者保護團體（ ）申訴。
 已向（ ）消費者服務中心申訴。

申訴人基本資料（為利後續協商程序之進行，*號欄位為必填欄位，請據實填寫；所填寫提供之資料，並供行政機關統計分析爭議事件）

*姓名

（請輸入真實姓名，方便案件查詢）

*出生年月日

*通訊地址

*身分別 本國人 外國人 大陸地區居民

*聯絡電話（或其他聯絡方式）

*電子郵件

年齡

- 未滿 20 歲 20 歲以上未滿 45 歲 45 歲以上未滿 65 歲
 65 歲以上

職業

<input type="checkbox"/> 勞工 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 其他
代理人
姓名
出生年月日
聯絡電話(或其他聯絡方式)
代理人類型 <input type="checkbox"/> 委任代理人 <input type="checkbox"/> 法定代理人
通訊地址
企業經營者基本資料 (為利後續協商程序之進行並確認協商結果對當事人之效力，*號欄位為必填欄位，請據實填寫)
企業經營者
*名稱 (請依書面契約或消費者所知悉企業經營者填寫)
*地址 (請提供完整地址，以便後續聯絡)
負責人 (請提供企業經營者的負責人)
電話
產業別 <input type="checkbox"/> 商品製造 <input type="checkbox"/> 商品設計 <input type="checkbox"/> 商品生產 <input type="checkbox"/> 商品輸入 <input type="checkbox"/> 商品經銷 <input type="checkbox"/> 服務提供者
申訴要旨(請詳細填寫，使用英文將可縮短案件處理時間)
消費關係要旨： 申訴處理經過： 申訴事由：(爭議所在) 請求內容：
備註 1、申訴人為未成年人時，應由其法定代理人代為申訴行為，並應載明其姓名、出生年月日、通訊地址、聯絡電話；另申訴人有委任代理人者，也請記明。

- 2、請填妥本申訴資料表並檢附相關申訴資料及單據影本，以傳真、郵寄或電子郵件傳送「行政院消費者保護處」辦理。
- 3、傳真：(02)2341-7296
- 4、郵寄地址：臺北市中正區 10058 忠孝東路 1 段 1 號
- 5、電子郵件：smx@ey.gov.tw

一頁式廣告詐騙多 小心查證保障多

近幾年「一頁式廣告」詐騙業者遍及臉書、入口網站或社群媒體等。更甚者，竟有不肖業者截圖民間消保團體的 LOGO，置於其網頁底端，並打著接受該團體監督的口號，恐有誤導消費者之嫌。

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)表示，台灣消費者保護協會(下稱台灣消保協會)是國內僅有的 2 個優良消保團體之一，該協會已嚴正聲明，絕無替任何業者背書，希望消費者勿輕信不肖業者的詐騙技倆。

一頁式廣告因將商品所有資訊，包括商品介紹、圖片、影像、下標等，都集中在一個頁面，方便快捷，符合現在消費趨勢。但內政部警政署 165 宣導平臺每週公布的「民眾通報高風險賣場」資訊，一頁式廣告詐騙案子很多，其 6 大特徵如下：

- 一、網頁上沒有公司地址、客服電話(或沒人接聽)，只留下電子信箱或加 LINE 私下交易。
- 二、售價明顯低於市場行情；常以「限時特價搶購」或「倒數」方式銷售以吸引民眾。
- 三、號稱免運費、7 天鑑賞期、可拆箱驗貨、不滿意包退等。
- 四、廣告相關留言都是正評、沒有負評。
- 五、只能使用「貨到付款」或信用卡刷卡付款。
- 六、網頁大多夾雜簡體字，且粗糙不精美。

此外，民眾倘遇有貨到付款的商品和網購商品不符時，應儘速向貨運(宅配)業者(如郵局)反映，並撥打包裏上託運人電話辦理退貨；若包裏上無託運人資料，可先詢問貨運(宅配)業者，告知要辦理退貨。

行政院消保處提醒消費者，網購雖然方便快捷，但仍應注意上述 6 大特徵，多加查證，勿輕信網頁廣告，並慎選商譽良好之電子商務平臺；如遇有消費爭議時，應立即申訴，以掌握時效，讓相關業者能及時協助處理。

NT\$1298 NT\$2268

已搶購 36050 件

【喜新延舊，大稻埕布二代】純手工製作天然棉麻連衣裙

【原創設計】台北大稻埕步野文化屋打造時尚又舒適棉麻裙！當季潮流與傳統布藝結合，天然環保，寬鬆顯瘦！【現貨人氣秒殺】NT\$1298買一送一！

98.2%
好評率

● 免運費 ● 貨到付款 ● 7天鑑賞期

好物
HAVE 好物生活館

分享

好物生活館，秉承一貫的嚴謹態度，深入世界各地，嚴格把關所有商品的產地、工藝、原材料，甄選服飾、鞋包、居家、廚房、運動等各類商品，力求給你最優質的商品。



接受消保會監督



台灣消保會



保護您消費的權益

www.cpat.org.tw

1 / 1

NT\$ 166.00

NT\$199.00
已賣出60000件

即將
結束

12 時 32 分 59 秒

【夏天必備】優質棉麻吊帶背心，寬鬆V領，時尚潮流，無論單穿還是內搭，四季可穿，衣櫃怎麼能少了它？下單即送同款毛衣褲，數量不多~

立即購買

※ 歡迎查證! 詐騙的賣家不可能提供超商取貨付款喔!! ※

賠錢虧一天!!!

下單前請核實顏色/尺碼/收貨地址 以免造成不便!

要麼現在選擇-要麼永遠錯過!

我們接受消保協會的監督



台灣消保協會

保護您消費的權益

鄭慧中老師純手工製作棉麻連身裙--舒適簡單



台灣文創手染布衣
第一品牌

賠錢 虧一天!!!

下單前請核實顏色/尺碼/收貨地址，以免造成不便

要麼現在選擇，要麼永遠錯過!



接受消保會監督



台灣消保會



日本新谷黃金版酵素！【小明星大眼強力露】最夯夜間代謝酵素-富含80多種單糖酵素，含4種專利益生菌，分解體內油脂，促進代謝，調理體質！限時瘋狂買一贈一！

商品圖片

日本藥妝店**必買**銷售排行榜

首次公開

藥 **ダイコクドラッグ** 藥 **アヤカキヨ**

王樣登場

限定金裝版



150%
酵素增加



台灣消保會



保護您消費的權益