

立法院議案關係文書 中華民國 106 年 5 月 9 日印發

案由：本院委員賴士葆等 12 人，根據資策會「行動 APP 消費者調查分析」顯示，台灣每人平均自行下載 16 個的 APP，每人每天約主動開啟 6 個 APP，每周平均使用約 9 個 APP，其中 google play、Apple store、LINE 等外國跨境電商，因並未在台灣設立營業據點，依法無據促使其消費問題與爭議層出不窮。然而，事實上經濟部自 94 年起，即開始輔導台北市電子商務消費者協會（簡稱「SOSA」），推動建置「線上選擇性爭議處理機制」（以下簡稱 ODR）平台，惟 SOSA 目前僅有與美國 BBB OnLine 及新加坡 Trust SG 等組織相互結合，且截至 105 年 11 月加入該平台的國內線上業者僅有 94 家，針對未加入該平台機制之線上業者，SOSA 僅能受理申訴而無法調解，突顯主管單位解決國內網購交易糾紛的成效不彰。有鑑於此，為增加國內相關消費者跨境電商消費知識，以及該管道的救濟實效，爰提案要求行政院及其相關單位，應於半年內提升加入 ODR 平台之線上業者比率達 50%，同時於一年內提升連結之國際電商消費糾紛處理組織達 5 國以上。是否有當？請公決案。

說明：

根據資策會 FIND 調查 104 年台灣消費者雙 11 購物行為顯示，有 28.1%曾到國外網購平台購物，而國內網購消費者中平均每十人就有 7 個人到淘寶網購物，於國外網購平台消費金額推估約為新台幣 19 億 9,000 萬元。

提案人：賴士葆

連署人：黃昭順 鄭天財 Sra Kacaw 林麗蟬 陳宜民

蔣萬安 費鴻泰 曾銘宗 陳雪生 簡東明

許淑華 馬文君