

法規名稱：臺北市政府消費爭議案件處理要點

制(訂)定日期：民國 102 年 08 月 06 日

當次沿革：中華民國 102 年 8 月 6 日臺北市政府（102）府法保字第 10232330900 號令訂定發布  
全文 10 點；並自 102 年 8 月 16 日生效

一、臺北市政府（以下簡稱本府）為確保消費者權益，迅速合理處理消費爭議案件（以下簡稱爭議案件），以提升爭議案件處理品質，特訂定本要點。

二、本府各目的事業主管機關（以下簡稱執行機關）處理爭議案件時，除依消費者保護法、消費爭議調解辦法、臺北市消費者保護自治條例及消費爭議申訴案件處理要點外，應依本要點之規定。

三、本要點所稱爭議案件，指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議，而向本府申訴或申請調解之案件。

四、爭議案件經由相當於消費者保護官（以下簡稱消保官）協商程序未能獲得妥適處理，並由消費者明示不再經消保官協商程序者，得依消費者保護法第四十四條之一及消費爭議調解辦法辦理。

五、執行機關受理爭議案件後，應即函請企業經營者於文到之日起十五日內妥適處理，如有調查之必要者，得通知企業經營者提出說明。

六、執行機關處理爭議案件，應於案件辦結前詢問消費者案件處理結果及移送消保官處理之意願，並於回復法務局之函文中載明其意願。

七、消費者提出爭議案件，應提供姓名及下列個人資料之一予企業經營者，俾利通知協商或調解事宜：

- (一) 地址。
- (二) 電話。
- (三) 電子郵件。

消費者未依前項規定提供資料者，本府得以書面通知定期補正。

八、本府所定協商或調解期日，消費者有正當理由不予出席者，得於原定協商或調解期日五日前，以書面載明理由向本府申請變更之。但以一次為限。

九、消費者服務中心受理申訴案，若有下列情形之一者，得不予以處理，或為其他適當之措施：

- (一) 業經法院判決、調解或其他已獲妥適處理。
- (二) 通知定期補正，逾期未補正。
- (三) 非屬消費爭議事件。
- (四) 非消費者或其代理人提起。

(五) 曾經調解委員會調解不成立。

(六) 無相對人者。

(七) 無具體之內容或未具真實姓名或住址。

(八) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，而仍一再申訴。

十、爭議案件涉及違反個人資料保護法者，應由各執行機關處理。