

# 消費者手冊

(民國101年版)

陳 冲 發行  
劉 清 芳 主編

行政院消費者保護處 編印  
中 華 民 國 101 年 1 月

# 編輯說明

- 一、本手冊自84年編印以來，每年均依實際需要，就內容酌作增刪。  
本消費者手冊（101年版），所選擇之內容，係近2年來與消費者較為密切關係之消費者權益保護事項，其餘消費類型、案例及相關消費資訊等，基於節能減碳之理念，已登載於行政院網站(<http://www.ey.gov.tw>)之「資訊與服務/消費者保護/出版品」項下及行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）之「下載專區」項下，請自行上網參閱。
- 二、本消費者手冊各篇所有資訊，承蒙各主管機關協助提供，謹致以十二萬分謝意，並歡迎各界下載列印或複印，以廣為流傳。
- 三、本消費者手冊訛誤之處在所難免，尚祈各界賢達不吝賜正為禱。

行政院消費者保護處 謹識  
中 華 民 國 101 年 1 月

# 消費新生活運動 大家一起來推行

## 三不

危險公共場所 不去

標示不全商品 不買

問題食品藥品 不吃

## 七要

消費資訊 要充實

消費行為 要合理

消費受害 要申訴

1950專線 要記牢

消保活動 要參與

爭取權益 要團結

綠色消費 要力行



行政院消費者保護處關心您

# 消費者手冊（民國101年版）

## 目 錄

### 壹、消費者行政篇

一、消費者保護行政機關體系-----	2
二、消費爭議處理程序表-----	3
三、消費爭議之申訴管道-----	4
四、地方政府消費者服務中心電話、地址-----	5

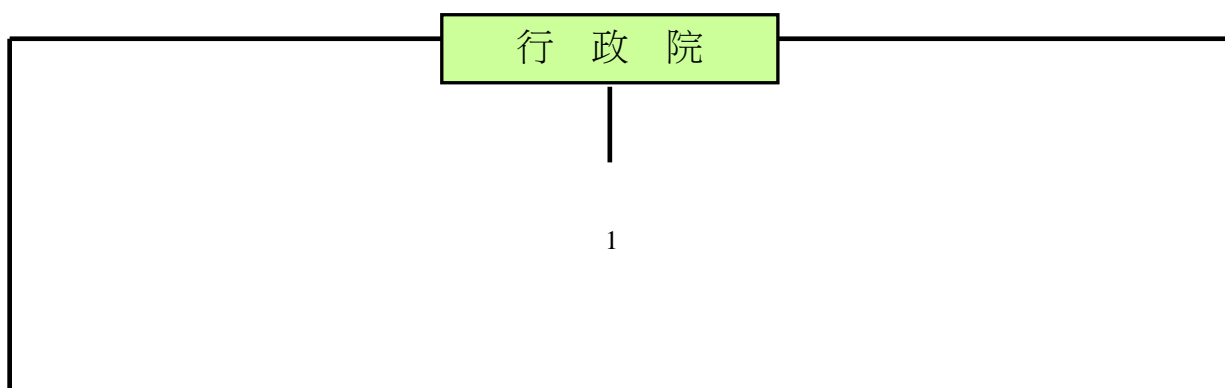
### 貳、消費者情報篇

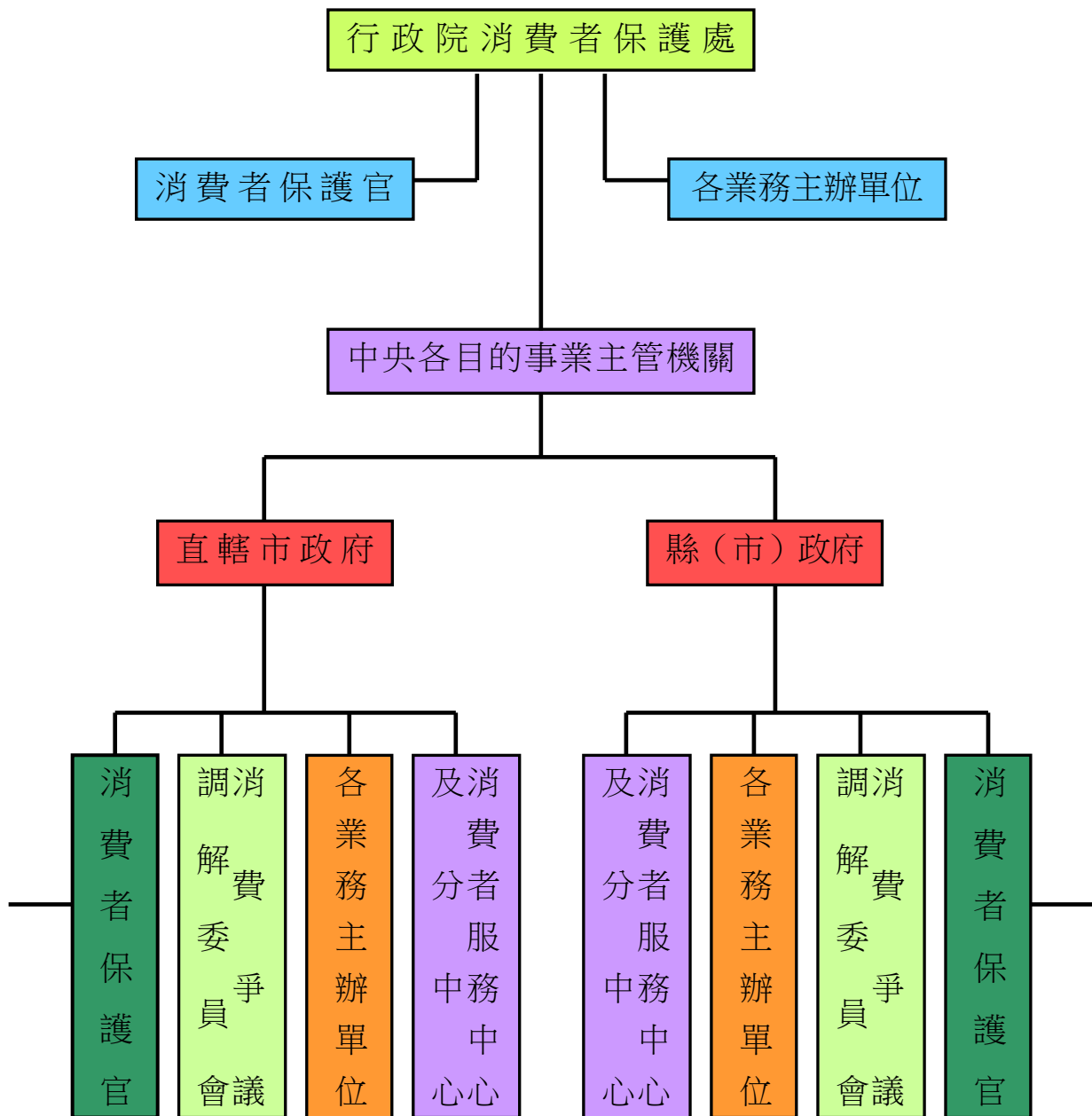
一、推動永續消費-----	8
二、消費權利與義務，保護自己的秘訣-----	12
三、金融消費應有的認識-----	14
四、信用卡使用之權益保障 -----	19
五、預付型交易之消費者保護 -----	21
六、電話行銷保險，保障自身權益之道-----	24
七、節能減碳-----	26
八、實體店面購物不享有 7 天無條件解約退貨權-----	30
九、拒買標示異常商品，勇敢檢舉，保障自身權益 -----	31
十、網購詳細看，輕鬆不吃虧-----	32
十一、保障購買中古汽車權利-----	33

十二、勿輕信中古汽車的認證-----	34
十三、買到塑化劑污染產品 要申訴-----	35
十四、減塑撇步「5 少 5 多」-----	39
十五、確保用藥安全，加強查緝不法藥物 -----	40
十六、瘦身美容消費-----	43
十七、購屋常識-----	46
十八、聰明購買預售停車位-----	47
十九、如何選擇老人照護服務機構 -----	48
二十、永續旅遊-----	52
二十一、旅遊警示分級看分明 出國旅遊最安心-----	53
二十二、申辦手機及門號租用及退租之應注意事項 -----	54
二十三、慎選補習班-----	55
二十四、慎選留遊學仲介業者-----	57
<b>參、定型化契約篇</b>	
一、定型化契約簡介-----	61
二、定型化契約書範本一覽表-----	66
三、定型化契約應記載及不得記載事項一覽表-----	73
四、定型化契約應記載及不得記載事項指導原則一覽表-----	78

# 壹、消費者行政篇

## 一、消費者保護行政機關體系表





## 二、消費爭議處理程序表

# 消費爭議救濟程序



■ 消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要。  
 縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。

## 三、消費爭議之申訴管道



消費者對於日常生活所需而從事之購買、使用商品或接受服務，發生消費爭議或糾紛時，可以向業者、民間的消費者保護團體或各直轄市或縣（市）政府的消費者服務中心申訴。若不能獲得妥適解決，還可以向各直轄市或縣（市）政府的消費者保護官進行第 2 次申訴或向地方政府的消費爭議調解委員會進行調解；倘若還是無法達成和解，可以向地方法院提起民事訴訟以爭取權益。

行政院消費者保護處提醒消費者，可以利用下列管道維護自身的消費權益：

（一）消費爭議之申訴途徑：

- 1、線上申訴（<http://www.ey.gov.tw>/資訊與服務/消費者保護/線上申訴調解、<http://www.cpc.ey.gov.tw>/線上申訴調解）。
- 2、親自前往各地方政府消費者服務中心填寫申訴資料表。
- 3、上網下載申訴資料表，填妥後傳真或郵寄各直轄市或縣市消費者服務中心。

（二）利用市話或手機撥打「1950」全國消費者服務專線，可以得到消費諮詢服務。

另外，行政院消費者保護處之消費者服務中心亦提供消費者諮詢服務專線：02-28863210、02-28863220、02-28863230。

#### 四、地方政府消費者服務中心電話、地址

行政院消費者保護處已建置 1950 全國性消費者服務專線，消費者只需撥 1950 特碼專線，便可逕轉接至其所在地之直轄市或縣（市）政府消費者服務中心。

縣市別	電 話	傳 真	地 址
台北市	02-27256169	02-27221990	台北市市府路 1 號東南區
高雄市	07-3373685 07-7431635 (鳳山 行政中心)	07-3316033	高雄市四維三路 2 號
新北市	02-29603456 轉 4769	02-29692944	台北縣板橋市中山路 1 段 161 號
台中市	04-22289111 轉 23700	04-2225-9509	台中市西屯區臺中港路二段 89 號文心樓 10 樓
台南市	06-2997788 06-2993388	06-2974597	台南市永華路 2 段 6 號
基隆市	02-24276001	02-24230765	基隆市義一路 1 號
桃園縣	03-3383070	03-3391709	桃園市縣府路 1 號
新竹市	03-5220862	03-5247853	新竹市中正路 120 號
新竹縣	03-5544053	03-5516418	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣	037-364724	037-334653	苗栗市府前路 1 號
南投縣	049-2222000	049-2236453	南投市中興路 660 號
彰化縣	04-7294472	04-7249384	彰化市中山路 2 段 416 號
雲林縣	05-5350960	05-5351317	雲林縣斗六市雲林路 2 段 515 號

縣市別	電 話	傳 真	地 址
嘉義市	05-2221661	05-3620516	嘉義市中山路 199 號
嘉義縣	05-3620123 轉 190	05-3620890	嘉義縣太保市祥和新村祥和一路東段 1 號
屏東縣	08-7340324	08-7323100	屏東市自由路 527 號
宜蘭縣	03-9251000 轉 122	03-9252841	宜蘭市縣政北路 1 號
花蓮縣	03-8221541	03-8236149	花蓮市府前路 17 號
台東縣	089-330577	089-330483	台東市中山路 276 號
澎湖縣	06-9266266	06-9277886	馬公市治平路 32 號
金門縣	0823-72852	0823-23418	金門縣金城鎮民生路 60 號
連江縣	0836-26192	0836-26978	馬祖南竿鄉介壽村 76 號

# 貳、消費者情報篇

## 一、推動永續消費

從原始社會以物易物的交換開始，人為了生活需求就已離不開「消費」，也逐漸產生消費者保護的議題。但由於近代人類大量消費和相關的生產活動，大量的截取自然資源，造成自然環境破壞，反而危害人類的生存環境，促使消費者保護關切到環境保護的課題。

由於環境迅速惡化的問題愈來愈獲國際社會重視，為了追求人類社會的永續發展，1992年聯合國環境和發展會議通過《廿一世紀議程 (Agenda 21)》，並於其第四章「改變消費模式」中提出「永續消費 (sustainable consumption)」理念及相關行動方針。

「環保」為國際所認定的消費者八大權利與五大義務中之其中一項義務，同時也是消費時的延伸責任。為了回應《廿一世紀議程》第四章及消費者漸增對永續世界的關注意識，消費者國際組織聯盟(CI)遊說聯合國將「永續消費」納入1985年訂定的《聯合國消費者保護指導綱領》，並於1999年聯合國大會通過新綱領，於原綱領中增列第G章「推動永續消費」。從此將「消費者保護」與「永續消費」連繫在一起，「永續消費」自此亦成為世界各國推動消費者保護的新興重要工作。

「永續消費」主要是消費者為了滿足基本需求及追求較好生活品質，並減少自然資源、有毒物質之使用以及廢棄物及污染物質的排

放，考量如何使產品生命週期中各階段所使用可回收及不可回收資源被更有效率的使用，而採取一種不同的消費方式，促使產品每單位功能效用的物質及能源強度降低。目前全球竭澤而漁的使用資源的作法，已造成環境的破壞，並產生無法管理的廢棄物和污染。因此，如何避免消費所增加的自然資源耗損，以促進經濟的活絡；也就是要改變不永續的消費方式，並且要讓經濟成長與社會和環境的衰退脫勾。

台灣由於社會經濟環境的演進，因消費行為而影響環境或反過來影響消費者健康事件也愈趨頻仍，但之前尚無這方面具體的消費者保護政策。行政院組織改造前之行政院消費者保護委員會(現為行政院消費者保護處)有鑑於國際社會均已開始推動「永續消費」，且國內各界亦逐漸關切此一議題，為加以回應，於民國 94 年起，即著手進行資料蒐集，以為政策規劃及推動準備，並於 97 年研擬「98-99 消費者保護計畫」時，將「永續消費」部分理念納入計畫內容，開始逐步推動。之後，依據消費者保護法第 41 條第 1 項第 1 款職掌「消費者保護基本政策及措施之研擬及審議」，研訂完成「消費者保護－推動永續消費」政策綱領(草案)，於 99 年 8 月 19 日提報行政院消費者保護委員會第 179 次委員會議討論通過，並正式以行政院函頒布施行。

「消費者保護－推動永續消費」政策綱領的目標及主要行動策略如下：

- (一) **企業經營者永續生產**：鼓勵業者開發安全暨環境友善的技術及商品和服務；研議整合現行相關環保標章及推動「碳足跡」標籤；辦理產品認證、公正測試及環境友善宣傳；加強廢棄物和產品可回收部分的再利用；及產品環境和社會成本合理內化等。
- (二) **消費者永續採購**：提供對人體健康及環境有正面影響的商(食)品、服務或活動資訊並進行有效的創意行銷；及促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購等。
- (三) **改變消費行為模式**：提供不永續消費行為對人體健康及環境負面影響的資訊；建立集體的永續消費倫理價值觀及行為；持續推動源頭減量；研訂各項節約能(資)源行為準則；及辦理永續消費教育等。
- (四) **弱勢消費族群權益之維護**：規劃辦理弱勢消費族群的各項生活扶助措施；建立中低收入戶的環保生活鏈；及研議推動食物或二手商品銀行等。
- (五) **建立消費者保護之有效管制機制**：研訂各項商品和服務的安全暨環境友善標準規範及落實檢驗(測)；建構安全、健康及對環境友善的消費者保護管理機制；強化各項金融消費安全機制；加強毒性化學物質(含環境荷爾蒙)管理；以及發展及培養消費者知覺選擇及使用的知識、能力及技能等。

(六) 各項安全暨環境友善基礎設施及制度之建制：研發永續消費進展指標、方法論及資料庫；辦理消費者永續消費行為研究；建立各項與環境有關的行為準則、管理及評價標準；及推動永續的財政、經濟制度及工具等。



## 二、消費權利與義務，保護自己的秘訣

(一) 什麼是消費者的八大權利？：

- 1、基本需求:維持生命之基本物質與服務，有要求提供之權利。
- 2、講求安全:有危害健康與生活之產品與服務，有抗議之權利。
- 3、正確資訊:可作為消費選擇參考之資訊，有被告知事實真相之權利。
- 4、決定選擇:各種商品與服務之價格決定與品質保證，有請求在充分競爭條件下形成之權利。
- 5、表達意見:有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。
- 6、請求賠償:瑕疵之產品或低劣品質之服務，有請求賠償之權利。
- 7、消費教育:有關消費之知識與技巧，有取得之權利。
- 8、健康環境:有要求在安全不受威脅，且有人性尊嚴環境下生活之權利。

(二) 什麼是消費者的五大義務？：

- 1、認知:產品之品質、價格與服務，有提高警覺與提出質疑之義務。
- 2、行動:為維護自己權益，必要時有採取或支持各種行動之義務。
- 3、關懷:對自己之消費行為，有確保不會對別人造成傷害之義務。

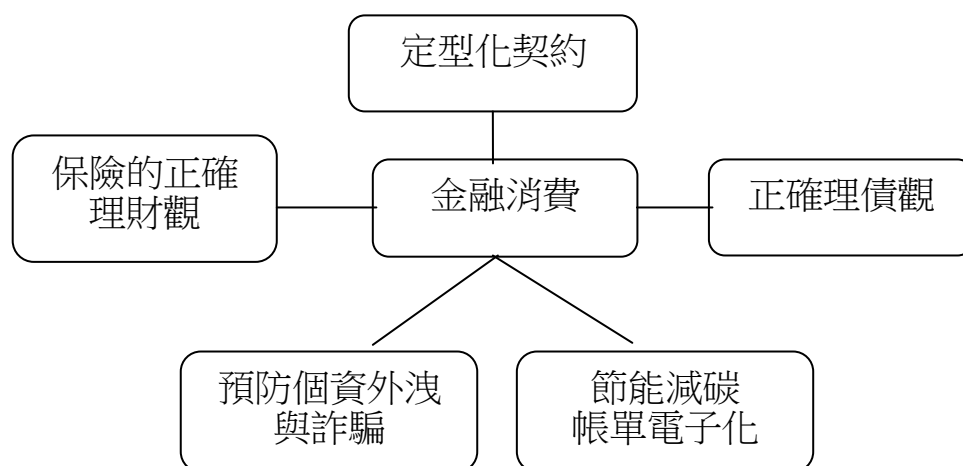
4、環保:日常之消費品與消費行為，有了解是否對環境造成污染之義務。

5、團結:團結就是力量，全體消費者有團結並發揮影響力之義務。

### 三、金融消費應有的認識

過往在每一波全球金融危機發生時，消費者才能意識到金融服務的重要性；而個人金融服務的範圍相當廣泛，舉凡貸款、抵押借款、退休金、存款服務、保險相關服務等比比皆是，對於每個消費者而言，都應該要尋求更穩定、安全及公平的金融服務，才能確實的保障自身的消費權益。

#### 金融消費的面向



#### (一) 定型化契約的意義

為加速交易過程，企業經營者預先擬訂定型化契約條款作為契約內容之一部或全部而與不特定多數消費者訂定之契約，稱為定型化契約。定型化契約條款不限於書面，尚包括放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者。

簽立定型化契約應注意之事項：

- 1、把握合理審閱期間，不要當下就簽約。
- 2、艱深難懂的契約內容與小字要特別小心。
- 3、注意是否符合誠實信用及平等互惠原則。
- 4、定型化契約條款牴觸個別磋商條款者，其牴觸部分無效。
- 5、契約內容不得違反主管機關公告之事項。
- 6、條款若有疑慮，應為有利於消費者之解釋。

目前金融保險類相關定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項之詳細資料，可向行政院金融監督管理委員會查詢取得，也可於行政院及行政院消費者保護會網站檢索。

## （二）保險之正確理財

由於大眾偏好的改變，加上固定利率偏低，造成投資型保險的興起。此為將「保險」與「投資」功能相結合的保險服務，保戶所繳交的保險費，不再純粹購買保險，而是撥取部份保險金額，投資於金融市場上的其他金融商品。

投資型保單應注意之事項:

- 1、把握 10 天保單契約的撤銷權利。
- 2、請業務員出示『人身保險業務員登錄證』且在證件背面的招攬

險種中記載「投資型保險商品」。

- 3、保險公司須提供保險商品公開說明書、保單簡介、要保書（附重要事項告知書），及保單條款樣張等銷售文件。
- 4、注意簡介是否與公開說明書內容牴觸，且無誇大或虛偽宣傳。

目前投資型保險之詳細資料，可向行政院金融監督管理委員會查詢取得。

### （三）如何正確理債

無力償還債務時，該如何是好呢？根據消費者債務清理條例，可在合理的條件下，適當解決債務問題，並幫助經濟弱勢的人重建生活目標。

只要五年內未做過生意或從事小規模營業的人，如公司職員、公務員、勞工、小攤販、計程車司機皆可適用此條款。並透過更生或清算的程序，替自己理清債務問題。

更生程序是透過債務人提出、債權人同意或法院介入等方式，而定出更生方案（即清償計畫）之程序。清算程序是把債務人財產都拿出來統一處理、分配的程序。可依自身的狀況進行申請，並正確的理債。

目前消費者債務清理條例之詳細資料，可向司法院查詢取得，也可於行政院消費者保護會網站查詢。

#### (四) 如何預防個資外洩與詐騙

近年來資訊取得容易，消費者個人資料外洩事件頻傳，進而演變成詐騙與不當販售等犯罪事件，尤其使用網路銀行的便利性，更需要我們操作上的小心，避免身分被冒用與成為犯罪的目標。

##### 預防個資外洩應別注意之事項

- 1、若非必要，請不要透過公眾電腦使用網路銀行服務。
- 2、使用無線上網者，請不要使用網路銀行服務。
- 3、請不要在使用網路銀行服務時離開電腦。
- 4、完成操作後，請立即登出網路銀行服務。
- 5、設定密碼不宜與個人資訊相同。(如生日、身分證、車號、電話號碼、帳號等)

詐騙手法不斷的翻新，受騙案例更是時有所聞，我們該如何自保呢？若接到電話提及「涉案」、「司法調查」、「個人資料外洩」等關鍵用語，請牢記「一聽」(聽電話內容)、「二掛」(掛斷電話)、「三查證」(撥 165) 口訣，未查證前，不要聽信不明來電，交出現金或匯款才能確保自身的權益。

預防個資外洩與詐騙之詳細資料，可向法務部及內政部查詢取得。

## （五）帳單電子化也能節能減碳

由於氣球暖化的現象，節能減碳已是全球關注的議題，但你知道電子化帳單怎麼節能減碳嗎？每月家中收到的紙本帳單，耗費原木紙張與郵寄的耗油，不但浪費資源，排放的二氧化碳，更會讓超過六座的大安森林公園消失！

目前金融機構皆積極推動電子化帳單，申辦電子化帳單成功後，將不再寄送紙本，利用電子郵件或電子報的方式呈現，不但能夠快速瀏覽帳單內容，還能網路銀行繳費更方便。更重要的是，為愛護地球盡一份心力。

節能減碳之詳細資料，可向行政院環境保護署查詢取得。

## 四、信用卡使用之權益保障

(一) 消費者使用信用卡時，應注意以下事項：

### 1、詳閱契約並注意重點規定

- (1) 循環信用利率、起息日及計入循環信用本金的帳款。
- (2) 發卡機構收取的各項手續費及違約金計算方式。
- (3) 帳款疑義的處理程序。
- (4) 卡片發生遺失、被竊時，發卡機構與持卡人的風險負擔及處理程序。
- (5) 發卡機構對於卡片使用限制(如降低信用額度、調整最低應繳金額、暫停使用卡片等)的規定。
- (6) 契約終止的規定。

### 2、妥為保管使用

- (1) 拿到信用卡後應立刻在卡片背面簽名，並且不得轉借、轉讓或以其它方式讓第三人使用自己的信用卡。
- (2) 使用信用卡消費時，務必核對簽帳單上卡號、日期、金額無誤後才可簽名；刷卡後請收好簽帳單存根，以便與銀行帳單時核帳。

### 3、有問題立即處理

- (1) 帳單如有疑問，應立即檢附相關文件向發卡機構要求查帳。



(2) 如果發現卡片遺失、被偷或其他被第三人占有的情形，應儘快向發卡機構辦理掛失停用手續。

(3) 為落實保護信用卡持卡人權益，行政院金融監督管理委員會業於 99 年 7 月 27 日以金管銀合字第 09930002270 號公告「信用卡定型化契約應記載及不得記載事項」條文，其重點包括「信用卡循環信用利息以未繳餘額計收」、「國外刷卡交易時，如收取國外交易服務費，除各信用卡國際組織收取之費用外，每筆不得逾消費金額百分之 0.5 收取」、「卡片掛失手續費不得逾新臺幣 200 元」、「不得記載附卡持卡人就正卡持卡人所生債務負連帶清償責任」及「不得記載調整前之消費帳款，適用調整後之循環信用利率」等，期能有效解決「信用卡各項手續費率之計價」、「已繳納部分信用卡款銀行按全額計算循環利率」、「信用卡附卡持卡人須就正卡持卡人之債務負連帶清償責任」及「變更（調整）利率溯及變更前之消費額」等不合理現象。

(二) 諮詢服務：

行政院金融監督管理委員會。

## 五、預付型交易之消費者保護

(一) 所謂預付型交易，是指先付錢，再分期、分次享受商品或服務的交易。近幾年來，各行各業如百貨公司、大賣場、餐飲業及各種休閒服務業（健身中心、塑身美容）常以發行「禮券」、「提貨券」、「儲值卡」的方式來促銷商品或服務，並以多買多送的方式，讓消費消費者以為檢到便宜，卻忽略了必須承擔服務品質縮水及業者經營不善倒閉的風險。

(二) 由於預付型交易已屬常見，其型態具多樣性，又因消費者對於業者日後之履約情形，有難以預知的風險。目前政府已針對風險較高或交易金額較大的行業採取若干消費者保護措施。例如：

- 1、依法律或法規須提供履約保證：目前法律規定需提供履約保證之行業為殯葬服務業及經主管機關許可發行電子票證之機構；此外，定型化契約應記載事項為實質意義之法規命令，目前規範須履約保證之行業別計有健身中心、遊學服務業、旅行社、有線廣播電視系統經營者、發行預付型交通電子票證之業者、發行禮券之業者、臍帶血保存業者、網際網路教學服務業者及國內(外)渡假村業者等，其履約保證之方式包括預收款之交付信託、履約保證保險、同業公會連帶保證．．．等。

2、於定型化契約應記載事項上，訂有「消費者得隨時解除或終止契約」之機制：由於繼續性契約採預付型交易型態者，存有業者可能經營不善 而無法履約之風險，除了前述強制履約保證之規範外，中央各目的事業主管機關在定型化契約應記載事項之規範上，亦多有消費者得隨時解除或終止契約之機制（例如：健身中心契約、短期補習班補習服務契約、海外旅遊學習(遊學)契約、海外留學契約、國內外旅遊契約、有線廣播電視系統經營者／有線播送系統契約、線上遊戲契約、瘦身美容契約、生前殯葬服務契約及移民服務契約等），消費者得選擇退出契約，依規定請求業者退還費用。

(三) 為避免遭受損失，消費者要該注意下列事項：

- 1、辦理預付卡或申辦其他預付式交易時，最好考察一下業者的市場信譽和經營狀況，盡量選擇規模比較大，證照齊全、市場信譽好、經營狀態佳的企業，不可因某商家優惠幅度較大而忽視了潛在的風險。
- 2、詳細閱讀有關會員細則，了解自己的權利和義務，注意其中的限制性規定，不要被各種優惠條件所迷惑。
- 3、避免一次投入過高，承擔過大風險。
- 4、保留契約、收據、發票等相關證據，發生問題及時撥打 1950

向當地消費者服務中心申訴。

- 5、在消費過程中，遇有商家無預警倒閉、攜款潛逃時應立即向相關主管機關反應。如健身房之主管機關為行政院體育委員會、旅行社主管機關為交通部觀光局、補教業者主管機關是教育部、交通票證之主管機關是交通部等。

(四) 諮詢服務：

行政院金融監督管理委員會。

## 六、電話行銷保險，保障自身權益之道

(一) 保險公司業務員以電話推銷保單，時有耳聞。由於各大保險公司為了降低人事成本，加上電話行銷便利，轉以電話行銷通路。但是因為通話時間短促，雙方意見表達不甚明確，容易引起消費糾紛，消費者要如何因應？

(二) 行政院消費者保護處提醒消費者，在接獲業務員行銷保險的來電時，應注意以下 4 個重點：

### 1、確認來電者的身分：

消費者在接到推銷電話時，先確認電話行銷人員的姓名、保險公司名稱、登錄證字號或員工編號及服務電話。

### 2、全程錄音存證：

為了保障消費者權益，在銷售電話保單時，保險公司目前均採取全程錄音。提醒消費者拿到保單後，若對當初電話銷售人員說明的商品內容有疑慮，或是雙方對保障內容有爭議，可以要求保險公司提供電話錄音存檔，以便核對。

### 3、多利用「保單說明服務」，仔細核對保單：

建議消費者在購買保單後，詳細閱讀要保書契約條款，如有任何疑問都可撥打保險公司服務電話詢問，請銷售人員詳細針對投保條款說明，確認產品的保障內容。

#### 4、把握「電話行銷保單簽收回條」及 10 天契約審閱期：

若消費者投保後不想保險，可把握「電話行銷保單簽收回條」之回復及收到保單後 10 天的審閱期等二次時機，表達不願保險的意思，保險公司接獲消費者撤銷的意思時，即應全額退還已繳之保費。

#### (三) 諮詢服務與申訴管道：

消費者如果購買保險商品發生糾紛，可經由保險公司之保戶服務中心提出申訴，如果對保險公司服務仍有疑義或不滿意，則可向下列機關（構）諮詢或申訴：

單位	行政院金融監督管理委員會保險局	財團法人保險事業發展中心保險申訴調處委員會	中華民國人壽保險商業同業公會	中華民國產物保險商業同業公會
網址	<a href="http://www.ib.gov.tw">www.ib.gov.tw</a>	<a href="http://www.iiroc.org.tw">www.iiroc.org.tw</a>	<a href="http://www.lia-roc.org.tw">www.lia-roc.org.tw</a>	<a href="http://www.nlia.org.tw">www.nlia.org.tw</a>
電話	02-89680899	02-23223273	02-25612144	02-25071566

## 七、節能減碳

日常生活消費要「節能減碳」

### （一）飲食：

- 1、儘量選擇當季當地食材食用，減少因長程運送而產生的碳排放。
- 2、少喝瓶裝水，自備水壺方便又解渴。
- 3、多利用保溫瓶、悶燒鍋等不需使用電力卻可持續保溫的器具，不需多耗電力，卻隨時可以有熱食、熱飲食用。
- 4、使用可重複使用的餐具與環保筷，既衛生又減碳。

### （二）服裝：

- 1、夏季時，盡量穿著輕便淺色衣物。非正式場合不穿西裝不打領帶。
- 2、化學合成纖維的衣服，製程消耗較多的能源，可以選擇天然纖維材質的衣服，降低二氧化碳排放量。
- 3、做好衣物回收工作，可以幫助他人也減少廢棄物的產生。

### （三）住家：

- 1、冷氣機設定溫度控制於 26~28°C，並同時搭配電風扇使用，可減少電力耗用
- 2、冷氣機、除濕機均應定時清潔隔塵網，以提高使用效率。

- 3、家電用品不使用時隨手關閉電源，長時間不使用時隨手拔除插頭，減少待機電力的消耗。
- 4、購買家電盡量選擇印有環保標章之產品，如電腦主機、微處理器、顯示器及硬碟，宜選用可於暫停工作 5~10 分鐘後自動進入低耗能休眠狀態的產品。
- 5、宜選購省電燈管(泡)，若使用燈罩則選用透光率高的淺色燈罩；並保持燈光設備及燈泡潔淨以達最高照明效益。
- 6、洗衣前先將衣物浸泡約 20 分鐘，可提高洗衣去污效率。
- 7、電冰箱擺設位置建議背面留距 10cm 以上，上面及側面留距 30cm 以上，可減少耗電；內部保持通風口順暢、儲藏也不宜超過 8 分滿。
- 8、電冰箱使用時盡量減少開關次數，縮短開啟時間，可使冰箱正常保鮮也減少耗電。
- 9、個人清潔盡量使用淋浴及低流量蓮蓬頭，淋浴時間以不超過 15 分鐘為宜。

#### (四) 交通：

- 1、汽車盡量共乘，停車超過 3 分鐘以上應熄火。
- 2、優先選購油電（油氣）混合車等低耗能汽車，以降低對環境的負荷量。



- 3、避免超速行駛，行駛於高速公路時，以 80~90 公里/小時的行駛，可以減少耗油量。
- 4、汽車上儘量避免放置不必要物品，減少車上載重量 100kg 可省油 2.1%。
- 5、洽公或外出旅遊多利用大眾運輸交通工具，可減少交通壅塞及耗油量。
- 6、短程路途儘量可改為騎單車或步行前往的方式替代，可減少廢氣排放及能源消耗量。
- 7、相同的路程，個人開車的二氧化碳排放量比騎機車高約 4 倍，比搭乘捷運高約 7 倍。
- 8、電梯的照明及通風應設有省電裝置，待機超過 3 分鐘以上應自動暫停照明與運轉。
- 9、電梯儘量共乘，如搭乘樓層小於 3 層樓建議可以改爬樓梯，可以節省能源。
- 10、如有多台電梯，可於非尖峰時段設定減台運轉。

(五) 消費：

- 1、宜購買有環保標章、節能標章、省水標章等綠色產品，使自己成為身體力行的「綠色消費者」。
- 2、自備購物袋，減少額外盛裝袋之使用。

- 3、避免購買過度包裝之商品。
- 4、外出旅行也能節能減碳：外出旅行時，宜自行攜帶毛巾、牙刷、牙膏、拖鞋等個人用品，以減少廢棄物的產生。
- 5、選購再生紙可以減少砍伐樹林，除了保林之外，每一棵樹每年約可以為我們吸收掉 5-10 公斤的二氧化碳。
- 6、避免過度消費，或將二手物品進行適當交流，可減少垃圾量。

(六) 諮詢服務：

財團法人環境品質文教基金會

電話：02-23211155

網址：<http://www.envi.org.tw>

## 八、實體店面購物不享有 7 天無條件解約退貨權

根據調查顯示，有 5 成以上的民眾對於在實體店面購物沒有 7 天解約退貨權利並不了解，尤其近年電視購物、網路購物等通路，均強調 7 日內不滿意包退貨的保障，更讓消費者普遍存在購物均享有 7 天猶豫期的不正確觀念。

消費者保護法第 19 條規定，電視購物、網路購物、郵購、訪問買賣等特種買賣的消費者，對商品不願買受時，可於收到商品後 7 天內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，不須說明理由及負擔任何費用或價款。

但如果消費者是在實體店面購物，除非與店家有特別約定退換貨的權利，否則消費者是無法主張 7 天無條件解約退貨權的喔！請確實檢視商品並衡量實際需求，以避免衝動購物造成後悔。

此外，不論消費者是否享有 7 天猶豫期，如果商品本身有瑕疵，店家即應負瑕疵擔保責任，消費者可依民法規定主張解除契約、減少價金或更換無瑕疵的商品。

## 九、拒買標示異常商品 勇敢檢舉 保障自身消費權益

- (一) 為防範進口異常商品藉產地標示不實進入國內市場銷售，造成消費者權益受損，經濟部於99年5月間結合行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）等機關，成立跨部會「進口異常商品聯合稽查大隊」，持續針對進口異常商品執行稽查及複查。目前以織襪、鞋類、內衣、毛衣、毛巾、寢具、袋包箱、泳裝、成衣、陶瓷、石材及家電等12項傳統產業商品為重點查核對象，並以偽標、剪標等原產地標示不實為稽查重點。
- (二) 行政院消費者保護處呼籲消費者，在購買商品時，除注意品質、價格外，應詳細檢視商品標示是否完整，產地標示是否虛偽不實，拒絕購買標示異常之商品。
- (三) 消費者如發現涉及產地標示不實或偽標、剪標、仿冒商品，可向經濟部聯合稽查大隊檢舉專線0800-029123電話檢舉，以保障自身權益。
- (四) 諮詢服務：  
經濟部標準檢驗局。

## 十、網購詳細看，輕鬆不吃虧

網路團購商品或服務的超值優惠，愈來愈受到消費者喜愛及購買，但業者卻未將消費資訊完整揭露，導致消費爭議不斷，如每張團購券最多限一人使用、不能兌換在團購網所購買的東西等，因此消費者購買前可特別注意以下事項：

(一) 網路下單購買商品前，特別注意：

- 1、查明證業者身分，選擇信譽良好或有實體通路的網路賣家。
- 2、充分瞭解所欲購買的商品或服務的相關資訊。
- 3、詳讀各項交易條款。
- 4、注意業者是否有快速、有效、公平的消費爭議處理機制。
- 5、賣家所提供的消費者服務專線或工廠專線，建議去電查證，確認是否屬實。

(二) 團購的商品為「預付型票券」(即禮券)時，應注意下列事項：

- 1、禮券不得有任何使用上限制(例如：使用期限、使用地點及時間)。
- 2、禮券上應有履約保證機制(例如：銀行的同額保證)。
- 3、購買禮券應視需要購買適量之額度。

## 十一、保障購買中古汽車權利

消費者以往購買中古汽車時，常遇到業務員的說法與實際車況不符，且缺乏相關規定的保障，行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）通過之中古汽車買賣定型化契約範本，對消費者提供更完善之保障。

消費者購買中古汽車時應注意之事項：

- 1、業者就中古汽車買賣如與消費者約定收取定金者，定金不得逾契約總價金百分之十。
- 2、應要求業者提供車況資訊，如出廠年月、配備、交車時之里程數、交易車輛之原使用情形、是否發生重大事故、是否為泡水車等。
- 3、要求試車時，業者非有正當理由不得拒絕。
- 4、業者需擔保於交車前已完成正常使用檢查，且符合交車時之其他相關法令規定。

更多詳細資料請至行政院及行政院消費者保護會網站查詢。

## 十二、勿輕信中古汽車的「認證」

通常「認證」是指主管機關對特定機關或機構給予正式認可，證明他們有能力執行特定工作的程序。「驗證」是由中立的第三者提出書面證明特定產品、過程或服務能符合規定的要求程序。

但目前政府並未針對中古汽車或業者辦理任何認證或驗證，因此市面上多達上百種的中古車認證，僅是業者的行銷手法之一，卻很容易使消費者誤以為他們的認證有政府掛保證。

因此，消費者在購買前應先貨比三家，並參考「中古汽車定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」來保障自己的權益！

更多詳細資料請至行政院及行政院消費者保護會網站查詢。

## 十三、買到塑化劑污染產品 要申訴

### (一) 塑化劑污染食品申訴案件處理情形

塑化劑污染食品事件發生後，行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）為維護消費者權益，並擴大民眾提出申訴管道，已協調犯罪被害人保護協會、法律扶助基金會受理申訴或求償案件登記及諮詢服務，並與各地方政府消保官，邀集消費者與受申訴廠商以協商試行調解，雖然廠商的退貨(款)條件，經協調後逐漸放寬，但仍有少數廠商對於退貨方式設下嚴格條件限制（如退貨金額以批發價而非以購買價計算、或消費者提出退貨時已逾越業者自行設定之期限者均不受理），顯示業者忽視企業經營社會責任與缺乏消費者權益保護的意識。

為避免受害消費者求助無門，並展現政府積極捍衛消費者權益之決心，針對無法依消費者保護法調解成立之案件，行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）決定動用第二預備金，補助財團法人中華民國消費者文教基金會提起團體訴訟，因塑化劑污染食品事件致權益受損而未獲得賠償之消費者，可檢具購買證明（如發票、會員購買紀錄）、請求權讓與書等相關文件（如請求身體損害賠償者，亦請一併檢附醫療診斷證明），向行政院消費者保護處、地方政府消費者服務中心及消基會受理窗口填寫表格後提出求償登記，並讓與損害賠償請求權予消基會，受理日期自 100 年 11 月 3 日起至 101 年 1 月 20 日止。



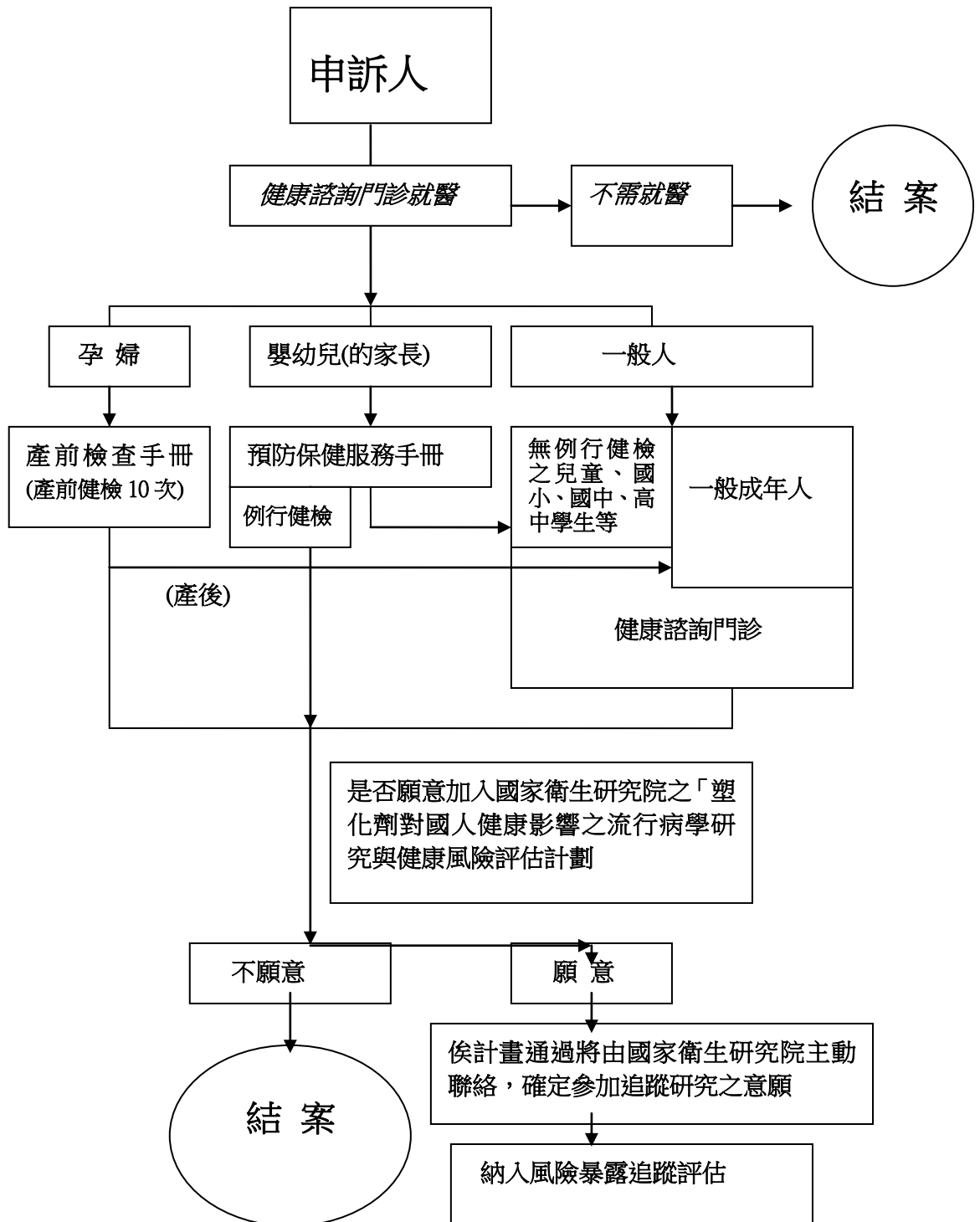
## （二）塑化劑事件的健康諮詢與追蹤評估

塑化劑可經由呼吸、食入及皮膚吸收進入人體。根據國內外研究結果，DEHP（塑化劑）對動物的急性毒性低，但在長期大量暴露下，可能具有干擾內分泌系統及環境荷爾蒙效應。致癌性部分，過去曾在動物實驗中，發現長期大量的暴露會誘發肝癌；但對人類致癌性之影響尚無證據。

若 DEHP 長期高劑量暴露，對人體的主要健康風險為生殖毒性，對男性胎兒及男童理論上的顧慮，包括睪丸發育不良、男嬰生殖器到肛門的距離較短、青春期產生男性女乳症、成年男性精蟲數較少；而在女童則懷疑可能引發性早熟，使月經與乳房發育等第二性徵提早於 8 歲前出現。

針對消費者有關健康疑慮之需求，行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）已與行政院衛生署達成協議，將由該署主動針對申訴消費者之健康疑慮進行追蹤評估與醫療關懷（流程如下圖）；若消費者對於健康有疑慮者，亦可至衛生署公告之起雲劑諮詢門診醫院進行檢查，或撥打食品藥物管理局的消費者保護專線：(02) 2787-8200、0800-285-000，有專人提供諮詢服務。

遭塑化劑污染食品醫療輔導及追蹤評估作業流程圖



### (三) 多吃蔬果多喝水，加速塑化劑代謝

起雲劑是一種合法的食品添加物，通常使用於果汁、飲料等食品中，幫助食品的乳化，是由多種合法的食品添加物混合製成。而塑化劑是一種增加材料的柔軟性或是材料液化的添加劑，用於塑膠、混凝土、牆版泥灰、水泥與石膏等材料，食品中則不得添加。

由於少部分不肖業者為降低成本，於製造起雲劑時，非法以 DEHP、DINP 等塑化劑取代合法的食品添加物，造成廣泛的食品污染，遭污染的產品主要有「運動飲料」、「果汁飲料」、「茶飲料」、「果醬、果漿或果凍」及「膠囊錠狀粉狀之型態」等五大類食品。但民眾不需過於恐慌，只要不每天食用受污染產品，塑化劑代謝的速度只要 1~3 天即可經由排泄物排出體外，且可吃富含維他命的蔬果、多喝白開水加速排泄。

消費者選購時應注意之事項：

- (1) 先看看是否屬於五大類食品。
- (2) 問問是否有安全證明。
- (3) 如果沒有安全證明，請通知店家下架，並向當地衛生局舉報。
- (4) 產品有檢驗合格證明時，請安心選購食(飲)用。

更多詳細資料請至行政院衛生署食品藥物管理局網站起雲劑遭塑化劑污染專區查詢。

## 十四、減塑撇步「5少5多」

### (一) 5少：

#### 1、少塑膠：

- (1)少喝塑膠杯裝的飲料，儘量自己攜帶不銹鋼杯或馬克杯。
- (2)少用塑膠袋、塑膠容器、塑膠膜盛裝熱食或微波加熱；超商購買的便當若包裝有塑膠盒或薄膜，要避免高溫微波，或另以瓷器或玻璃器皿盛裝再加熱。
- (3)少用保鮮膜進行微波或蒸煮，也不要用以包裝油性食物。
- (4)少讓兒童在塑膠巧拼地板上吃東西、玩耍、睡覺。
- (5)不給兒童未標示「不含塑化劑」的塑膠玩具、奶嘴。

#### 2、少香味：減少使用含香料的化妝品、保養品、個人衛生用品等，例如香水，香味較強的口紅、乳霜、指甲油、妊娠霜、洗髮精、香皂、洗衣劑、廚房衛浴之清潔用品等。

#### 3、少吃不必要的保健食品或藥品。

#### 4、少吃加工食品，例如：加工的果汁、果凍、零食、各種含人工餡料的蛋糕、點心、餅乾等。

#### 5、少吃動物脂肪、油脂類、內臟。

### (二) 5多

- 1、多洗手，尤其是吃東西前，洗掉手上所沾的塑化劑。
- 2、多喝白開水，取代瓶裝飲料、市售冷飲或含糖飲料。
- 3、多吃天然新鮮蔬果（已知可以加速塑化劑排出）。
- 4、多運動，例如健走、跑步，加速新陳代謝。
- 5、喝母乳，避免使用安撫奶嘴。



衛生署國民健康局 關心您

## 十五、確保用藥安全，加強查緝不法藥物

(一) 政府為確保國人用藥之安全，行政院衛生署結合行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）與相關機關，特別成立「聯合緝查小組」，將持續對醫療院所、藥局、藥房及夜市等地點，加強查緝不法藥物，有效打擊違法藥品並阻止其流通。

(二) 辨識合法藥物之方法：

### 1、藥品來源要合法

要在合法醫院、診所或藥局取得藥物：

- (1) 在醫院或診所就醫後，經醫師開立處方箋，由醫院或診所的藥事人員（藥師、藥劑生）調劑後，提供給病人用。
- (2) 消費者自行在合法藥局，經藥事人員協助，選購不須經過醫師處方的指示用藥或成藥。但攤販、國術館等，並非經許可之藥局，都不得兼賣藥物。

### 2、基本資料標示要詳細

凡是經核准製造、輸入的藥物，依規定於其標籤、說明書或包裝上，應分別刊載下列事項：

- (1) 品名及許可證字號
- (2) 廠商名稱及地址

- (3) 藥品分級類別
- (4) 製造日期或批號
- (5) 主要成分含量、用量、用法
- (6) 效能或適應症
- (7) 副作用
- (8) 禁忌及其他注意事項
- (9) 有效期間或保存期限等

### (三) 如何辨識合法藥物廣告

藥物廣告核准字號可依下列說明辨別：行政院衛生署核准之廣告，其字號為「衛署藥(器)廣字第○○○○○○號」；台北市衛生局核准之廣告為「北市衛藥(器)廣字第○○○○○○號」。

### (四) 請勿透過網路或向來路不明者購買藥物

行政院衛生署未核准所謂「網路藥局」。如透過網路或向來路不明者購買藥物，無法確保藥物使用之安全，亦無藥事人員提供專業用藥諮詢服務，對健康危害極大。為鼓勵發揮全民力量，共同監督品質並檢舉不法藥物，消費者可向該署或各縣(市)衛生局檢舉不法藥物。行政院衛生署食品藥物管

理局網站上「廣告資訊及不良藥物」專區，亦揭露各單位查獲之不法藥物圖檔，提醒消費者切勿購買來路不明之藥物。

(五) 合法藥物的許可證資料及相關資料(訊)，行政院衛生署業已建置於網站，歡迎消費者多加利用。

(六) 為保障國人的用藥安全，行政院消費者保護處提醒消費者，務請牢記簡單的用藥安全五不法則：

- 1、不聽信別人推薦的藥。
- 2、不信有神奇療效的藥。
- 3、不買地攤、夜市、遊覽車上所販賣的藥。
- 4、不吃別人贈送的藥。
- 5、不要推薦藥品給其他人。

(七) 諮詢服務：

行政院衛生署食品藥物管理局。

## 十六、瘦身美容消費

(一) 消費者在與業者在簽訂契約前，應注意瘦身美容消費需知 13 則：

### 1、先決條件：

要求業者依照衛生署訂定之「瘦身美容定型化契約範本」及「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」簽訂契約。

### 2、不要當場簽約：

消費者有 7 天的契約審閱權，請將契約帶回家仔細閱讀。

### 3、拒絕內容不清楚的契約：

契約中應該明訂有各項服務名稱、內容、預期效果、期間、可能的副作用、所使用產品種類以及價格明細等。

### 4、必須名實相符：

所付費用及接受的服務要與契約內容一致。

### 5、保存契約以防萬一：

契約書一定要自己保存一份。

### 6、先簽約再付款：

未簽訂契約前，請勿付費或接受服務。

### 7、意志要堅定：



在接受服務時，不要輕易答應服務人員的推銷而再購買另一項服務或產品。

8、量力而為：

刷卡金額不要超過信用額度或經濟能力所能負擔。

9、不可預刷卡：

不要以刷卡或分期付款方式付費，遽然付出大筆費用。

10、詳閱產品標示：

不要使用或購買標示不全或標示內容有虛偽誇大及涉及療效情形的產品，成分不明者更不要貿然使用。

11、不要輕信廣告：

看清楚廣告中的所有文字，不要有過高的期望。

12、三思而行：

到瘦身美容中心前，要冷靜思考，三思而行必不吃虧。

13、已拆封商品將不得退費：

留意已拆封商品將不得退費，一接受課程時，所購買之附屬商品應視實際可使用量拆封，避免欲辦理課程解約時，已拆封未使用之商品仍不得退費。

(二) 消費內容之爭議，則常見以下數種類型：

1、未標明服務之課程及附隨產品之項目及內容，且商品之標示及

價格不明確。

- 2、私自變更客戶消費內容，以不同名目誤導消費者重覆購買相同產品。
- 3、未經消費者同意，逕自增加服務項目收費。
- 4、未說明產品用途及是否收費即施用於消費者並強迫付費。
- 5、未交付消費者購買之產品及儀器。

(三) 消費結果之爭議，最常見者則為未達業者所宣示之保證效果，引發退費爭議。

(四) 如果消費者使用產品出了問題或產生糾紛，除了可向行政院衛生署申訴外，亦可請地方政府消費者服務中心協助，或循民事救濟途徑請求解約退費。

(五) 諮詢服務：

行政院衛生署食品藥物管理局。

## 十七、購屋常識

內政部公告修正的「預售屋買賣契約書範本」、「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」已於 100.5.1.實施。

### (一)「履約保證機制」

消費者購買預售屋可小額分次攤付房價款，以減少經濟負擔。但是預售屋未移轉前，常有建商倒閉、使用執照申請不到、與實際狀況有落差等交易風險。為保障消費者購買預售屋之權益，組改前之行政院消費者保護委員會第 176 次委員會議審議通過，預售屋買賣契約書應記載履約保證事項，方式有：「內政部同意的履約保證方式」、「價金返還保證」、「價金信託」、「同業擔保」及「公會保證」等。此機制上路後，消費者就能安心購買預售屋了。

### (二)「屋簷及雨遮登記不計價」

不動產交易向來以「坪數」計算房屋總價，但有少數建商濫建屋簷及雨遮來充當建物面積，導致消費者購屋成本增加。為防止建商灌虛坪來哄抬房價，組改前之行政院消費者保護委員會第 185 次委員會議審議通過，預售屋買賣契約書上的房屋附屬建物價格部分，僅得列有陽台價格，其餘項目不得計入買賣價格。

更多詳細資料請至行政院、行政院消費者保護會及內政部網站查詢。

## 十八、聰明購買預售停車位

預售型的消費，經常因為廣告與實際之間存有落差，而引發爭議。其中，預售停車位更因為容許些微誤差的尺寸，讓消費者實際使用才發現尺寸規格過小，開得進去人卻出不來。

因此，內政部已公告預售停車位買賣定型化契約應記載及不得記載事項，以保護消費者權益。請消費者注意並掌握以下原則：

- (一) 已刪除「容許誤差」的條文，業者不得以此理由縮減尺寸。
- (二) 停車位付款可依完成的工程進度付款，間隔日至少 20 日以上。
- (三) 業者不得使用有害物質石棉作為建材。
- (四) 保留宣傳廣告作為依據，並把握 5 天的審閱期。

更多詳細資料請至行政院、行政院消費者保護會及內政部網站查詢。

## 十九、如何選擇老人照護服務機構

(一) 隨著高齡化之趨勢及家庭、經濟型態之轉變，老年人之照護業務乃為現在及未來之重要課題，提醒消費者在選擇老人照護服務機構時，亦要善用內政部公告之「安養定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」及「養護（長期照護）定型化契約範本」，避免權利失衡。

(二) 建議遵循下列五步驟，妥善選擇老人照顧服務機構：

### 1、舉行家庭會議：

應與家人應該共同舉行家庭會議，以瞭解老人的意願與需求。

也需要選擇離家近且交通方便的機構。

### 2、蒐集資料：

(1) 蒐集之資料：收集的機構數目宜多，內容包括電話、地址、服務項目、收費標準等。

(2) 蒐集資料之場所：

①有類似經驗的親友。

②專業人員：醫師、護理人員、社工員等。

③相關團體機構：老人福利服務團體的聯絡電話及地址。

④政府單位（社政、衛政單位）：各地社會局、衛生局及「長期照顧管理示範中心」。

⑤ 上網查詢：中華民國老人福利推動聯盟網站  
( <http://www.oldpeople.org.tw> ) ，或內政部社會司老人福利服務網站 ( <http://sowf.moi.gov.tw> ) 查詢。

(3) 初步篩選：與老人共同討論理想機構之要件，據以篩選機構，如老人意願、地點、費用……等。

(4) 電話訪談：以電話深入瞭解及篩選。

(5) 機構訪視：此為最重要的工作。其重點包括：

① 機構是否合法立案

\* 請負責人出示「立案證書」。

\* 核對立案證書上之登記資料是否屬實。

② 餐飲服務

\* 注重個別化需求，例如老人咀嚼、吞嚥功能不好，是否將食物切成小丁或煮得軟一點。

\* 當老人不喜歡該餐食物時，提供適當的替代品。

\* 飯菜熱飲熱食、用餐氣氛愉悅。

\* 依老人的情況提供進食輔具，例如萬用套、防滑餐墊等。

\* 允許家屬帶食物給老人吃。

③ 生活環境

- \* 房間維持乾淨。
- \* 每人有足夠的空間及隱私權，也就是可以放置私人物品的空間，而且每床之間有隔離視線的遮蔽物，例如床簾、屏風等。
- \* 室內佈置讓人感覺人性化，有家的感覺。
- \* 寢室內設有洗手間，或是靠近洗手間。
- \* 環境中沒有令人不愉快的味道（如尿騷味）或是強烈的消毒水味道。
- \* 有客廳供老人聊天（社交）之用。
- \* 有適當的空間及設施設備供老人接受治療之用。
- \* 機構附近有可以讓老人散步及呼吸新鮮空氣的場所。
- \* 設有圖書室或提供書報雜誌。

#### ④安全設備

- \* 自動灑水系統及滅火器。
- \* 於視線明顯處標示出口方向指示燈及避難方向指示燈。
- \* 所有牆壁、地板、天花板、裝潢等是否都採用防火構造及耐火建材。
- \* 建築物及出入口能讓輪椅通行。
- \* 住民的寢室及衛浴設備都裝設緊急呼叫鈴。

\* 全部的走廊都設有扶手。

\* 浴廁設有安全設備，如浴室扶手、防滑墊及防滑地板等。

(三) 諮詢服務：

內政部（社會司中部辦公室）。



## 二十、永續旅遊

以往旅遊產業被視為低能源消耗、對環境的影響很有限，但事實上住宿、交通運輸的碳排放量，也相當驚人。因此，為因應節能減碳、永續消費的國際趨勢，生活休閒旅遊也有新選擇。

消費者可將低碳旅遊、綠色旅館作為出遊的首選之一。同時，在交通運輸方面，消費者也可選擇自行車、步行為主，並且多搭乘大眾運輸工具；在消費行為方面，旅遊產生的廢棄物應棄置於可回收的地點，尊重旅遊地點的風俗習慣，節約用水用電，選購地區公司生產的物品，但不購買以受保護物種製造的紀念品等，就能開心旅遊愛地球。

旅館業者則可透過減少床單和毛巾更換的頻、減少提供牙膏和牙刷等拋棄式盥洗用具，以及旅館簡介文宣品使用再生紙及環保油墨印製等方式，減少經費支出，落實永續消費。

更多詳細資料請至行政院環境保護署查詢。

## 二十一、旅遊警示分級看分明 出國旅遊最安心

(一) 出國旅遊，消費者應如何確保旅遊安全？行政院消費者保護處提醒消費者，行前應注意外交部發布的國外旅遊警示分級表。

(二) 外交部領事事務局為了讓民眾出國玩的安心又安全，隨時更新「國外旅遊警示分級表」，提供民眾出國前先查詢欲前往國家之警示分級，並依據相關警示調整出國計畫，以確保旅遊安全：

■紅色警示— 不宜前往。

■橙色警示— 避免非必要旅行。

■黃色警示— 特別注意旅遊安全並檢討應否前往。

■灰色警示— 提醒注意。

(三) 行政院消費者保護處提醒國人，出國旅遊如有緊急急難事件或有消費爭議，請利用下列諮詢服務：

1、外交部緊急聯絡中心：

(1) 國內免付費「旅外國人緊急服務專線」：0800-085095

(2) 「旅外國人急難救助全球免付費專線」：800-08850885

2、中華民國旅行業品質保障協會：

電話：02-250681852；網址：<http://www.tata.org.tw>

## 二十二、申辦手機及門號租用與退租之應注意事項

(一) 申辦行動電話門號時應了解及注意事項：

- 1、消費者於申辦門號簽署合約前，應詳加審閱契約及促銷廣告所  
明定之權利義務，並確實了解優惠方案之細節及簽約年限。
- 2、消費者宜詳讀電信業者所提供之使用手冊及帳單內容，業者可  
提供之增值功能服務及費用收取之方式，是否需給付保證金、  
接線費及其他費用等，其月租組合所包含之優惠內容及通話費  
率之計算。

(二) 消費者在中途終止手機系統租約（退租）時，可以在各服務中  
心辦理，業者應予受理，並且按逐季遞減計算違約金。

(三) 對於預繳金額之專案中途終止租約時，可要求業者依比例及公  
平合理原則，退還剩餘之預繳金額。

(四) 電信諮詢服務：

公 司 名 稱	申訴電話	手機直撥電話
中華電信股份有限公司	0800-080090	800
台灣大哥大股份有限公司	0809-000852	188
遠傳電信股份有限公司	0809-000938	888
大眾電信股份有限公司	0800-096866	888
亞太股份有限公司	0809-050982	999
威寶電信股份有限公司	0800-580986	123

## 二十三、慎選補習班

(一) 是否合法立案：

經教育局合法立案補習班，應將立案證書懸掛於辦公室明顯處，消費者有權查看立案證書，無立案證書就是非法補習班。

(二) 建管、消防是否符合規定：

請補習班出示建築物公共安全及消防安全設備申報合格證明或安全檢查紀錄表。

(三) 課程是否符合需求：

補習班應提供師資、教學科目、進度等資料，供學員查閱，是否符合其需求。

(四) 是否簽訂補習服務契約書：

補習班應與學員簽訂補習班契約書，並應符合消費者保護法及教育部公告之短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項。消費者應詳讀內容，如有問題應與補習班溝通，未經確認前不要輕易繳費。

(五) 退費規定是否合宜：

退費規定係由各直轄市及縣市政府所定短期補習班自治管理規則等相關法規辦理，可逕洽補習班所在地之地方政府。

(六) 貨比三家多打聽，合法立案最安心：

- 1、貨比三家，多打聽，不要輕易相信廣告文宣或誇張的資料或太過低廉的收費，不妨向曾在該補習班上過課的學生打聽。
- 2、合法立案的補習班名單可在各直轄市或縣市短期補習班管理資訊系統中（<http://bsb.edu.tw>）分區查詢合法立案補習班的資訊。
- 3、宜訂定契約，以契約書杜絕糾紛，「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」對於業者無故變更課程、科目、時數、上課地點或教師時之責任及對學生之曠課時數、打架、竊盜、吸毒等不當行為之處置均設有規定，以作為契約當事人遵循事項。

（七）諮詢服務：

教育部（社會教育司）。

## 二十四、慎選留遊學仲介業者

(一) 仔細檢視留遊學仲介業者所提供契約，是否顧及消費者權益：

- 1、依公司法合法登記，並能出示公司或商業登記證明文件。消費者可利用線上經濟部公司商號登記查詢系統 (<http://gcis.nat.gov.tw>) 確認。
- 2、能依消費者保護法，主動提供商品或服務品質（含費用、交通、住宿、餐膳、接送服務、保險、國外合作教育機構等等）書面保證書。消費者須看清楚廣告中所有文字，若有疑問應多方查詢。
- 3、與消費者簽訂平等互惠及公正合理之消費契約，同時亦能主動向教育部申請查核契約內容，且查核結果符合海外留遊學契約應記載事項及不得記載事項程度屬較高者之業者。此外，消費者至少應有 5 日以上之契約審閱期，請將契約帶回仔細閱讀，如有問題，雙方得經磋商修正後合意訂定，未簽契約前請不要輕易付費（包括訂金）或接受服務。消費者對於簽訂之契約一定要留存一份。
- 4、遊學團業者有依照「海外旅遊學習（遊學）契約應記載事項」第 16 條規定，投保「責任保險」（意外事故醫療、旅行證件遺失...）及「履約保證保險」。另外，遊學團業者如能投保履約

保證保險(最低 1,000 萬元)或提供 1,000 萬元銀行保證，對於消費者而言，是最佳之消費保證。

- 5、能提供海外留、遊學安全守則及當地駐外館連絡方式等安全維護資料。
- 6、如有旅遊行程，應有旅行社立案證明，並依法辦理保險事宜等。  
遊學團旅遊行程部分，應有領隊執業證照之領隊全程隨團服務。
- 7、依法開立發票、代收轉付收據或收據（加貼印花）。遊學團團費如能以信用卡方式付費，對於消費者將更有保障。
- 8、須具備一名以上專業人員及足以證明其專業之證明，以確保留、遊學專業品質。
- 9、加入留學同業公會等相關組織。
- 10、留學業者能主動向消費者說明申請留學學校有關中途退學、退費規定，及對於受託報酬的代收轉付費用給付方式、條件明確性等。有關留、遊學服務業相關規範、國內留遊學業者契約查核情形、留遊學危險廣告案例、常見留遊學消費糾紛案例及最新編訂之留遊學契約消費指南等，請上網至教育部國際文教處（<http://www.edu.tw>）的「留學服務專區」或「海外留遊學資訊入口網站」（<http://www.studyabroad.moe.gov.tw>）查閱。

(二) 發生糾紛及爭議時，請立即通報及申訴反應：

若發生消費爭議或發現不當之處，可立即利用直轄市或縣市政府消費保護專線「1950」，向各「消費者服務中心」反應，亦可至行政院（<http://www.ey.gov.tw>/資訊與服務/消費者保護/線上申訴調解）、行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>/線上申訴調解）提出線上申訴。此外，教育部已設立留遊學不實廣告通報電子信箱（[studyabroad@mail.moe.gov.tw](mailto:studyabroad@mail.moe.gov.tw)），歡迎消費者多加利用，以期能共同督促業者健全國內留遊學服務業市場。

(三) 諮詢服務：

教育部（國際文教處）。



# 參、定型化契約篇

# 一、定型化契約簡介

## (一) 定型化契約意義

凡以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之一部或全部而訂定之契約，均稱為定型化契約。該定型化契約條款不限於書面，其以放映、張貼、牌示或其他方法表示者，亦屬之。最常見的定型化契約，如預售屋買賣契約、保險契約、運送契約（如購買汽車票、飛機票、火車票）、房地產委託銷售契約、旅遊契約、汽車買賣契約、信用卡契約、汽車駕駛訓練契約、瘦身美容契約等。

定型化契約係現代大量交易型態下的產物，具有降低交易成本、提高經濟效率、加速交易過程之功能。然此種契約的根本問題，在於消費者通常只能按其契約條款與企業經營者訂約，並未究其內容進行個別磋商，只能對企業經營者所提供之定型化契約條款予以附和，而無討價還價之餘地。故為防範定型化契約的濫用，保障消費者實質的契約自由，消費者保護法第 2 章第 2 節（自第 11 條至第 17 條，共 8 條條文）予以專節特別規定，以維護消費者的權益。

## (二) 定型化契約條款之規制

在消費者保護工作中，定型化契約之導正及規制是經常被提

起的，茲簡述如下：

#### 1、應明示其內容及有合理審閱期間：

定型化契約條款要構成契約之內容，一般認為原則上應具備下列的要件，即：

- (1) 明白提示並提請消費者注意定型化契約條款。
- (2) 提供消費者有合理的機會了解其內容。
- (3) 消費者同意使用該定型化契約條款訂立契約。

其次，為保護消費者的權益，特別於消費者保護法第 11 條之 1 中規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，必須有「30 日以內」的合理期間，供消費者審閱全部條款內容，違反者，該條款不構成契約之內容，但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。由於定型化契約種類繁多，複雜程度不同，合理的審閱期間長短則須依個案判斷之。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款的重要性、涉及事項之多寡與複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。目前各主管機關所公告實施之定型化契約範本，大多設有審閱期間之規定，如瘦身美容定型化契約條款之審閱期間為 7 天；預售屋定型化契約條款之審閱期間為 5 天；行動電話業務服務契約條款之審閱期間為 2 天；電器買賣定型化契約條款之審閱期間為 1 天；

汽車駕訓定型化契約條款之審閱期間為 3 小時等是。

## 2、須非異常條款：

所謂異常條款，一般常見之二種型態，其一為消費者難以注意其存在或辨識者，如字體太小、印刷不清楚、張貼或公告於隱密處所等是；其二為消費者不能預見之內容者，即其內容超過通常消費者的知識程度、社會經驗及其原來所瞭解的範圍，致消費者受騙，或其內容極為突兀，非屬一般人預期之範圍。定型化契約條款中之約款，明顯地異於尋常，依正常情形顯非消費者所得預見者，該一般條款不構成契約之內容。

## 3、應符合誠實信用及平等互惠原則：

消費者保護法為解決解決訂定契約雙方當事人地位不平等的問題，在消費者保護法第 11 條及第 12 條特別規定企業經營者在定型化契約中所用的條款，應符合誠實信用及平等互惠原則，如有違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。另有關「誠實信用及平等互惠原則」之認定標準，消保法施行細則第 13 條與第 14 條載有明文。

## 4、不得牴觸非一般條款：

定型化契約中可能包括有定型化契約條款及個別磋商條款，定型化契約條款牴觸個別磋商條款者，其牴觸部分無效。至於所

謂定型化契約條款，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬訂之契約條款；所謂個別磋商條款，係指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。

#### 5、不得違反主管機關公告之事項：

中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項，違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。應注意，中央主管機關公告定型化契約應記載之事項，仍有消費者保護法之適用，其內容仍不得違反誠實信用及平等互惠原則。中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。

#### 6、應為有利於消費者之解釋：

由於定型化契約條款常有內容不明，字義不清，使消費者有遭受損害之虞，故消費者保護法在第 11 條第 2 項明定：「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」。

### (三)定型化契約條款無效或不構成契約內容之效力

定型化契約條款，如有上述情形，致全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。

#### (四)定型化契約範本與定型化契約應記載或不得記載事項相異點

中央主管機關所公告的契約範本，是就消費者與企業經營者之間的權利義務作一衡平性規範，供作其簽訂契約時的參考依據，在契約當事人援引作為契約內容前，尚不具有法律效力。建議消費者以中央主管機關所公告的契約範本與業者協商作為契約內容，對於自身權益較有保障。

至於應記載或不得記載事項的條款，則具有法律效力，如果消費者與業者所簽訂的定型化契約，有違反不得記載事項的條款，就可視為無效。如果中央主管機關公告應記載的事項，卻沒有記載在定型化契約中，依法仍然屬於契約的內容。

## 二、定型化契約範本一覽表

(100.11)

項次	契約範本名稱	主管機關及服務專線	實施時間	索取方式
<b>壹、文教補習類</b>				
一	汽車駕駛訓練定型化契約範本	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	85.11.18	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部89.09.13交路(89)字第009335號 函修正
二	海外旅遊學習(遊學)定型化契約範本	教育部(國際文教處) 02-77365606	88.06.23	請洽教育部國際文教處 台北市中山南路5號3樓 備註：教育部95.06.05台文字第09500069854 C號令修正
三	海外留學定型化契約範本	教育部(國際文教處) 02-77365606	88.06.23	請洽教育部國際文教處 台北市中山南路5號3樓 備註：教育部95.06.05台文字第09500069854 C號令修正 <b>教育部100.9.22臺文(三)字第 1000170990B號公告</b>
四	短期補習班補習服務契約書範本	教育部(社教司) 02-77365679	94.8.30	請洽教育部社教司 台北市徐州路5號12樓 備註：教育部94.8.30台社(一)字第 0940112280號函公告
五	網際網路教學服務定型化契約範本	經濟部(工業局) 02-27541255(總機)	96.09.10	請洽經濟部工業局 台北市信義路三段41-3號 備註：經濟部96.09.10經授工字第09620416021 號令公告
<b>貳、休閒旅遊類</b>				
一	國內旅遊契約書範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	84.06.24	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部觀光局93.11.05觀業字第 0930030216號函修正
二	國外旅遊契約書範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	84.06.24	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部觀光局93.11.05觀業字第 0930030216號函修正
三	觀光遊樂業遊樂服務契約範本	交通部(觀光局) 04-23312688	86.05.08	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部98.12.08交路(一)字第 09800113435號函公告修正
四	海外渡假村會員卡(權)定型化契約範本	交通部(觀光局) 0800211734	95.10.30	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部觀光局95.10.30觀業字第 0950025265號函公告
五	國內渡假村會員定型化契約範本	交通部(觀光局) 0800211734	97.08.15	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部觀光局97.08.15觀業字第 0970018330號函公告
六	健身中心定型化契約範本	行政院體育委員會(運動設施處) 02-87711881	91.09.24	請洽體育委員會 台北市朱崙街20號 備註：體育委99.10.26體委設字第09900278151 號令修正公告
七	高爾夫球場(公司經營型)招募會員定型化契約範本	行政院體育委員會 02-87711800	92.12.08	請洽體育委員會 台北市朱崙街20號 備註：體委會92.12.08體委設字第0920022956

八	高爾夫球場(會員經營型)招募定型化契約範本	行政院體育委員會 02-87711800	92.12.08	號函公告 請洽體育委員會 台北市朱崙街20號 備註：體委會92.12.08體委設字第0920022956號函公告
九	觀光旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	99.01.13	請洽交通部觀光局 106台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部99.1.13交路字第0990000402號函公告
十	旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	99.01.13	請洽交通部觀光局 106台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部99.1.13交路字第0990000402號函公告
十一	民宿個別旅客直接訂房定型化契約範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	99.01.13	請洽交通部觀光局 106台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部99.1.13交路字第0990000402號函公告
十二	國內個別旅遊定型化契約書範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	100.01.17	請洽交通部觀光局 106台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部100.1.17觀業字第0990044124號函修正發布
十三	國外個別旅遊定型化契約書範本	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	100.01.17	請洽交通部觀光局 106台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部100.1.17觀業字第0990044124號函修正發布
參、車輛房屋類				
一	預售屋買賣契約書範本	內政部(地政司) 04-22502157	85.02.16	請洽內政部地政司 台中市黎明路二段503號 備註：內政部99.8.16內授中辦地字第0990725157號公告修正第13條、第20條、第25條；並增訂第6條之1 內政部100.3.24內政內授中辦地字第1000723994號公告修正
二	汽車買賣定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	85.07.24	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
三	不動產委託銷售契約書範本	內政部(地政司) 04-22502157	86.06.14	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號 備註：內政部92.06.26內授中辦地字第0920082745號函修正
四	預售停車位買賣契約書範本	內政部(地政司) 04-22502157	87.02.11	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號
五	小客車租賃定型化契約範本	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	87.05.29	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部94.7.14交路字第0940007710號函修正
六	汽車維修服務定型化契約範本	經濟部(中部辦公室) 049-2359171(總機)	88.04.27	請洽經濟部中部辦公室 南投市省府路4號 備註：經濟部95.2.13經授中字第09530696061號函修正
七	中古汽車買賣定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	90.03.30	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號 備註：經濟部100.8.15經商字第10002421610號函公告修正並自101.3.1生效
八	中古汽車買賣仲介定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	90.03.30	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
九	成屋買賣契約書範本	內政部(地政司) 04-22502157	90.07.11	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號



				備註：內政部90.7.11內中地字第9082362號函 公告
十	房屋租賃定型化契約範 本	內政部（地政司） 04-22502157	91.01.30	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號 備註：內政部91.1.30台內中地字第0910083141 號函公告
十一	房屋委託租賃定型化契 約範本	內政部（地政司） 04-22502157	91.03.13	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號
十二	機車租賃定型化契約範 本	交通部 02-23492900(總機)	94.09.22	請洽交通部 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部94.09.22交路字第0940010705號函 公告
十三	遊覽車租賃定型化契約 範本	交通部 02-23492122	94.10.12	請洽交通部 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部97.08.26交路字第09700432591號 函修正
肆、金融保險類				
*一	人身保險要保書示範內 容及人壽保險單示範條 款	行政院金融監督管理 委員會（保險局） 02-8968-0899(總機)	84.05.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會99.6.3金管保品字第 09902077400號函修正 金管會100.6.9金管保品字第 10002524863號修正「人身保險要保書 示範內容」第11點
二	個人購車及購屋貸款定 型化契約範本	行政院金融監督管理 委員會（銀行局） 02-89689999	84.07.10	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：金管會99.11.30金管銀合字第 09900449821號函公告修正
*三	住宅火災保險基本條款 及要保書填寫說明	行政院金融監督管理 委員會（保險局） 02-89680899(總機)	85.05.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓
四	自用汽車保險定型化契 約範本	行政院金融監督管理 委員會（保險局） 02-89680899(總機)	86.07.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會98.02.12金管保二字第 09802520110號函修正 金管會100.6.22金管保品字第 10002525616號函修正第4條條文並增 訂內容摘要並自100.9.1施行
五	信用卡定型化契約範本	行政院金融監督管理 委員會（銀行局） 02-89689999	86.05.05	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：財政部90.01.04台財融(四)第90700523 號函修正
六	金融機構保管箱出租定 型化契約範本	行政院金融監督管理 委員會（銀行局） 02-89689999	87.05.28	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：金管會94.05.17金管銀(三)字第 0948010571號函公告
七	個人網路銀行業務服務 定型化契約範本	行政院金融監督管理 委員會（銀行局） 02-89689999	95.06.15	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：金管會95.06.15金管銀(三)字第 09530002860號函公告
*八	電子票證定型化契約範 本	行政院金融監督管理 委員會（銀行局） 02-89689999	98.07.15	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：金管會98.07.15金管銀合字第 09800279685號函公告 金管會100.6.27金管銀合字第 10030001591號公告修正並自100.9.27 生效

九	活期(儲蓄)存款契約附屬金融卡定型化約款範本	行政院金融監督管理委員會(銀行局) 02-89689999	99.02.28	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號7樓 備註：金管會98.12.07金管銀合字第09800582610號函公告並自99.02.28生效 金管會100.10.24金管銀合字第10000332261號公告並自101.1.24生效
十	傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本(不分紅保單)	行政院金融監督管理委員會(保險局) 02-89680899(總機)	99.09.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會99.3.22金管保品字第09902520820號函公告99.09.01實施
十一	傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本(分紅保單)	行政院金融監督管理委員會(保險局) 02-89680899(總機)	99.09.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會99.3.22金管保品字第09902520820號函公告99.09.01實施
十二	網路保險服務定型化契約範本	行政院金融監督管理委員會(保險局) 02-89680899(總機)	100.08.03	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會100.8.3金管保理字第10002556650號函公告
伍、保育教養類				
一	自費安養定型化契約(定有期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	87.03.12	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部92.12.31內授中社字第0920101803號函修正
二	自費安養定型化契約(未定期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	87.03.12	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部92.12.31內授中社字第0920101803號函修正
三	委託安養定型化契約(定有期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	87.03.12	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部92.12.31內授中社字第0920101803號函修正
四	委託安養定型化契約(未定期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	87.03.12	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部92.12.31內授中社字第0920101803號函修正
五	安親班定型化契約範本	內政部(兒童局) 04-22502850	89.11.27	請洽內政部中部辦公室 台中市南屯區黎明路二段503號7樓
六	直轄市、縣(市)政府轉介安置身心障礙托育養護契約書範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	93.06.29	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部98.10.23內授中社字第0980718422號函公告修正(消保會98.09.24第169次委員會議通過)
七	機構收托(容)身心障礙者契約書範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	93.06.29	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部98.10.23內授中社字第0980718422號函公告修正(消保會98.09.24第169次委員會議通過)
八	委託養護(長期照護)定型化契約(定有期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	94.07.27	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部97.01.04內授中社字第0960020107號修正
九	委託養護(長期照護)定型化契約(未定期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	94.07.27	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部97.01.04內授中社字第0960020107號修正
十	自費養護(長期照護)定	內政部(中部辦公室)	94.07.27	請洽內政部中部辦公室

	型化契約(定有期限)範本	049-2391245		南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部97.01.04內授中社字第0960020107號修正
十一	自費養護(長期照護)定型化契約(未定期限)範本	內政部(中部辦公室) 049-2391245	94.07.27	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村府西路71號3樓 備註：內政部97.01.04內授中社字第0960020107號修正
陸、運輸通信類				
一	路外停車場租用定型化契約範本	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	86.02.25	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部90.02.09交路90字第001261號函修正
二	臺灣鐵路管理局一車站旅運服務規約	交通部(臺灣鐵路管理局) 02-23815226	86.02.27	請洽交通部臺灣鐵路管理局 台北市北平西路3號 備註：交通部99.01.12鐵運營字第0980036254號函修訂 交通部臺灣鐵路管理局100.7.13鐵運營字第1000020236號函公告
*三	臺北市聯營公車「敬告乘客」條款	臺北市政府(交通局) 02-27208889	86.02.27	請洽臺北市政府交通局 台北市市府路1號5樓 備註：臺北市政府99.9.20北市運稽字第09931584100號函告知修正
*四	高雄市公共車船「敬告旅客」條款	高雄市政府(交通局) 07-2299825	86.02.27	請洽高雄市政府交通局 高雄市新興區中正三路25號16樓
五	公路(市區)汽車客運業旅客運送定型化契約範本	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	87.02.07	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部87.01.23交路字第12813號函
六	搬家貨運定型化契約範本	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	87.11.26	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部93.04.05交路字第0930003581號函
七	行動電話業務服務契約範本	國家通訊傳播委員會(簡稱NCC) 02-23433623	89.01.13	請洽NCC 台北市中正區仁愛路1段50號
八	行動電話業務營業規章範本	國家通訊傳播委員會(簡稱NCC) 02-23433623	89.01.13	請洽NCC 台北市中正區仁愛路1段50號
九	計時計次停車場公告事項範本	交通部(路政司) 02-23492900	90.02.09	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號
十	國內線航空乘客運送定型化契約範本	交通部(民航局) 02-23496045	92.01.16	請洽交通部民航局 台北市敦化北路340號 備註：消保會96.09.27第150次委員會議通過(修正案)
十一	撥接連線網際網路接取服務契約書範本	國家通訊傳播委員會(簡稱NCC) 02-23433649	92.01.30	請洽NCC 台北市中正區仁愛路1段50號
十二	國內線航空公司機票網路訂票須知範本	交通部(民航局) 02-23496045	92.10.09	請洽交通部民航局 台北市敦化北路340號
十三	國際機票交易重要須知範本	交通部(觀光局) 02-23491712(總機) 交通部(民航局) 02-23496045	96.07.01	請洽交通部觀光局 備註：交通部95.12.4.交航(一)字第0950011761號公告
十四	固接連線網路接取服務定型化契約範本	國家通訊傳播委員會(簡稱NCC) 02-23433649	96.05.08	請洽NCC 台北市中正區仁愛路1段50號 備註：消保會96.03.29第145次委員會議通過
柒、電視育樂類				
一	錄影節目帶出租業者與	行政院新聞局	92.08.14	請洽新聞局

	會員間定型化契約範本	02-33568888 (總機)		台北市天津街二號 備註：新聞局99.10.11新廣一字第 0990014903A號公告修正第14條條文
捌、電腦電器類				
一	電器買賣定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	85.06.29	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
二	線上遊戲定型化契約範本	經濟部(工業局) 02-27541255	95.02.17	請洽經濟部工業局 備註：經濟部95.2.17.經授工字第09500511980 號函公告 經濟部99.12.7經授工字第 09920421120號函公佈實施
玖、醫療保健類				
*一	手術、麻醉同意書及醫院住院須知參考範例	行政院衛生署(醫事處) 02-85906860	84.08.14	請洽衛生署醫事處 台北市塔城街36號
二	瘦身美容定型化契約範本	行政院衛生署(食品藥物管理局消費者保護服務中心) 02-26531318	86.06.26	請洽衛生署食品藥物管理局 台北市塔城街36號 備註：衛生署90.08.14衛署食字第0900045668 號函修正
三	產後護理機構及坐月子中心定型化契約範本	行政院衛生署(護理及健康照護處) 049-2332161轉303	87.10.02	請洽衛生署護理及健康照護處 南投市中興新村光明路15號 備註：衛生署99.10.06衛署照字第099286378 號函修正
四	臍帶血保存定型化契約範本	行政院衛生署(醫事處) 02-23210151轉264	96.11.28	請洽衛生署醫事處 台北市塔城街36號 備註：衛生署96.11.28衛署醫字第0960051571 號函公告
五	一般護理之家(委託型)定型化契約範本	行政院衛生署(護理及健康照護處) 049-2332161	96.10.01	請洽衛生署護理及健康照護處 南投市中興新村光明路15號 備註：衛生署96.10.01衛署照字第0962801438 號函公告
六	一般護理之家(自用品)定型化契約範本	行政院衛生署(護理及健康照護處) 049-2332161	96.10.01	請洽衛生署護理及健康照護處 南投市中興新村光明路15號 備註：衛生署96.10.01衛署照字第0962801438 號函公告
拾、殯葬禮儀類				
一	納骨塔位使用權定型化契約範本	內政部(民政司) 02-23565072-6	89.12.07	請洽內政部民政司 台北市徐州路5號6樓
二	殯葬服務定型化契約範本	內政部 02-23565072-6	95.06.27	請洽內政部 台北市徐州路5號6樓 備註：內政部95.06.27台內民字第09501049211 號函公告
三	生前殯葬服務(自用品)定型化契約範本	內政部 02-23565072-6	95.06.27	請洽內政部 台北市徐州路5號6樓 備註：內政部95.06.27台內民字第09501049201 號函公告
四	生前殯葬服務(家用型)定型化契約範本	內政部 02-23565072-6	95.06.27	請洽內政部 台北市徐州路5號6樓 備註：內政部95.06.27台內民字第09501049201 號函公告
拾壹、其他				
一	洗衣定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	85.10.24	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
二	套書(百科全書等)、語言錄音帶及教學錄影帶買賣定型化契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	85.12.31	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
三	職業介紹服務定型化契	行政院勞工委員會(職	88.07.01	請洽勞工委員會職訓局

	約範本	訓局) 02-85902567 (總機)		台北市延平北路二段83號
四	婚紗攝影(禮服租售及拍照)契約範本	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	88.07	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號
五	系統保全服務定型化契約範本	內政部(警政署) 02-27666633	89.01.17	請洽內政部警政署 台北市忠孝東路四段553巷5號
六	移民服務定型化契約範本	內政部(入出國及移民署) 02-23889393轉2512	89.05.16	請洽內政部入出國及移民署 台北市廣州街15號 備註：內政部96.06.11台內一字第0960934232號函修正
七	駐衛保全服務定型化契約範本	內政部(警政署) 02-27666633	90.06.28	請洽內政部警政署 台北市忠孝東路4段553巷5號
* 八	跨國(境)婚姻媒合書面契約參考範本	內政部(入出國及移民署) 02-23889393轉2599	93.03.30	請洽內政部入出國及移民署 台北市廣州街15號 備註：內政部99.11.18台內戶字第09902308512號函公告
九	電業消費性用電服務契約範本	經濟部(能源局) 02-2772-1370	98.05.11	請洽經濟部能源局 台北市復興北路2號13樓 備註：經濟部98.5.11經授能字第09820083440號公告
十	社區污水處理設施受託操作服務定型化契約範本	行政院環境保護署 02-23117722(總機)	98.10.06	請洽環境保護署 台北市中華路1段83號 備註：環保署98.10.06環署水字第0980090138號函公告
十一	自來水事業消費性用水服務契約範本	經濟部國營事業委員會 02-23713161(總機)	98.11.11	請洽經濟部國營事業委員會 台北市寶慶路25號 備註：經濟部98.11.11經營字第09800690830號公告
十二	家用液化石油氣供氣定型化契約範本	內政部(消防署) 02-8195-9119 經濟部(能源局) 02-2772-1370	100.02.10	請洽內政部消防署 新北市新店區北新路3段200號8樓 請洽經濟部能源局 台北市復興北路2號13樓 備註：內政部100.2.10台內消字第1000820827號公告、經濟部100.2.10經能字第100046000640號公告

備註：「\*」為主管機關修正主動發布公告

### 三、定型化契約應記載及不得記載事項一覽表

(100.11)

項次	契約範本名稱	主管機關及服務專線	實施時間	備註
<b>壹、文教補習類</b>				
一	汽車駕駛訓練定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	90.03.13	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部89.09.13交路89字第009334號函公告
二	短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項	教育部(社教司) 02-77365679	91.12.10	請洽教育部社教司 台北市徐州路5號 備註：教育部94.9.7台社(一)字第0940111777C號令修正
三	海外旅遊學習(遊學)契約應記載及不得記載事項	教育部(國際文教處) 02-77365606	93.07.01	請洽教育部國際文教處 台北市中山南路5號 備註：教育部95.6.5台文字第09500069854D號令修正 教育部100.9.19臺參字第1000160182C號令修訂
四	海外留遊學契約應記載及不得記載事項	教育部(國際文教處) 02-77365606	93.07.01	請洽教育部國際文教處 台北市中山南路5號 備註：教育部95.6.5台文字第09500069854C號令修正
<b>貳、休閒旅遊類</b>				
一	觀光遊樂業遊樂服務契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500	86.05.08	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部98.12.8交路(一)字第0980011343號函公告修正
二	國內外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500	88.11.18	請洽交通部觀光局 台北市忠孝東路4段290號9樓 備註：交通部88.05.18交路88(一)字第04164號函公告
三	健身中心定型化契約應記載及不得記載事項	行政院體育委員會 02-87711881	96.08.15	請洽體育委員會 台北市朱崙街20號 備註：體委會98.03.13體委設字第09800053281號函修正
<b>參、車輛房屋類</b>				
一	汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	87.12.17	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號 備註：經濟部87.06.17經(87)商字第87014523號函公告
二	預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項	內政部(地政司) 04-22502157	91.03.03	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號 備註：內政部99.08.16內授中辦地字第0990725159號公告修正第13點、第20點、第24點；並增訂第7點之1並自100.05.01生效
三	不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項	內政部(地政司) 04-22502157	92.12.26	請洽內政部中部辦公室 台中市黎明路二段503號 備註：內政部92.06.26內授中辦地字第0920082744號函公告
四	小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	94.07.14	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註：交通部94.7.14交路字第0940007710號函公告
五	預售停車位買賣定型	內政部(地政司)	95.07.23	請洽內政部中部辦公室

	化契約應記載及不得記載事項	04-22502157		台中市黎明路二段 503 號 備註：內政部 95.01.23.內授中辦地字第 0950724727 號函公告 內政部 100.3.24 內授中辦地字第 1000723995 號公告修正
六	汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部（中部辦公室） 04-2359171(總機)	95.02.13	請洽經濟部中部辦公室 南投市省府路 4 號 備註：經濟部 95.02.13 經授中字第 09530696061 號函公告
七	中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部（商業司） 02-23212200(總機)	101.03.01	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號 備註：經濟部100.8.18經商字第10002421600號函公告並自101.3.1生效

肆、金融保險類

一	個人購車及購屋貸款定型化契約應記載及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（銀行局） 02-89689999	90.05.24	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道 2 段 7 號 7 樓 備註：金管會 99.11.30 金管銀合字第 09900449820 號函公告修正
二	金融機構保管箱定型化契約應記載及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（銀行局） 02-89689999	94.05.17	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道 2 段 7 號 7 樓 備註：金管會 94.5.17 金管銀(三)字第 0948010571 號函公告
三	電子票證定型化契約應記載事項及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（銀行局） 02-89689999	98.07.15	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道 2 段 7 號 7 樓 備註：金管會 98.07.15 金管銀台字第 09800279680 號函公告 金管會 100.6.27 金管銀合字第 10030001590 號公告修正並自 100.9.27 生效
四	信用卡定型化契約應記載及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（銀行局） 02-89689999	99.07.27	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道 2 段 7 號 7 樓 備註：金管會 99.7.27 金管銀合字第 09930002270 號函公告
五	活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款應記載及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（銀行局） 02-89689999	99.02.28	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道2段7號7樓 備註：金管會98.12.07金管銀合字第 09800582610號函公告並自99.02.28生效 金管會100.10.24金管銀合字第 10000332260號公告並自101.1.24生效
六	自用汽車保險定型化契約應記載及不得記載事項	行政院金融監督管理委員會（保險局） 02-89680899(總機)	100.09.01	請洽金融監督管理委員會 台北縣板橋市縣民大道二段7號17樓 備註：金管會98.02.12金管保二字第 09802520110號函修正 金管會100.6.22金管保品字第 10002525611號公告並自100.9.1施行

伍、保育教養類

一	安養定型化契約應記載及不得記載事項	內政部中部辦公室 049-2391245	93.01.02	請洽內政部中部辦公室 南投縣中興新村虎山路 3 號 3 樓 備註：內政部 92.12.31 內授中社字第 092101801 號函公告
---	-------------------	-------------------------	----------	---

陸、運輸通信類

一	路外停車場租用定型化契約應記載及不得記載事項	交通部（路政司） 02-23492900(總機)	90.07.29	請洽交通部路政司 台北市仁愛路 1 段 50 號 備註：交通部 90.01.29 交路 90 字第 000883 號函
---	------------------------	-----------------------------	----------	---

				公告
二	搬家貨運定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	93.04.05	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註:交通部93.04.05交路字第0930003581號函
三	國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(民航局) 02-23496045	96.11.07	請洽交通部民航局 台北市敦化北路340號 備註:交通部96.11.07交航(一)字第0960010417號函
四	預付型交通電子票證定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	97.04.11	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註:交通部97.04.11交路字第09700031062號函
五	公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	100.07.25	請洽交通部路政司 台北市仁愛路1段50號 備註:交通部100.7.25交路字第1000006934號令
柒、電視育樂類				
一	有線廣播電視系統經營者/有線播送系統定型化契約應記載及不得記載事項	國家通訊傳播委員會(簡稱NCC) 02-23433607	88.11.18	請洽NCC 台北市中正區仁愛路1段50號 備註:國家通訊傳播委員會99.3.16通傳營字第09941011110號令公告修正第3條、第3條之1、第9條及第14條之1並自公告後6個月實施
一一	電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項	行政院新聞局 02-33568888(總機)	99.02.08	請洽新聞局 台北市天津街2號 備註:新聞局99.2.8新影三字第0990001533Z號函
捌、電腦電器類				
一	電器買賣定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部(商業司) 02-23212200(總機)	88.09.03	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號 備註:經濟部88.03.03經(88)商字第88002193號函
二	線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部(工業局) 02-27541255(總機)	96.12.13	請洽經濟部工業局 台北市大安區信義路3段43-3號 備註:經濟部96.12.13經工字第09604605910號函 經濟部99.12.1經授工字第09904608030號修正公告
三	零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部商業司 02-23212200(總機)	100.01.01	請洽經濟部商業司 台北市福州街15號 備註:經濟部99.6.21經商字第09902412200號函公告並自100.01.01生效
玖、醫療保健類				
一	產後護理機構及坐月子中心定型化契約應記載及不得記載事項	行政院衛生署(護理及健康照護處) 049-2332161轉303	87.10.02	請洽衛生署護理及健康照護處 南投市中興新村光明路15號 備註:衛生署99.9.2衛署照字第0992862165號函
二	瘦身美容定型化契約範本應記載及不得記載事項	行政院衛生署(食品藥物管理局消費者保護服務中心) 02-26531318(總機)	91.02.14	請洽衛生署食品藥物管理局 台北市昆陽街161-2號 備註:衛生署90.08.14衛署食字第0900045668號函
三	一般護理之家定型化契約應記載及不得記載事項	行政院衛生署(護理及健康照護處)	96.10.01	請洽衛生署中部辦公室 南投市中興新村光明路15號



	載事項	049-2332161		備註：衛生署 96.10.01 衛署照字第 0962801438 號函公告
四	臍帶血保存定型化契約應記載及不得記載事項	行政院衛生署（護理及健康照護處） 049-2332161	101.01.01	請洽衛生署中部辦公室 南投市中興新村光明路 15 號 備註：衛生署 100.9.8 衛署醫字第 1000264410 號公告並自 101.1.1 生效
拾、殯葬禮儀類				
一	殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項	內政部 02-23565072-6	96.01.01	請洽內政部 備註：內政部 95.06.29.台內民字第 0950104921 號令公告
二	生前殯葬服務定型化契約（自用品）應記載及不得記載事項	內政部 02-23565072-6	96.01.01	請洽內政部 備註：內政部 95.06.29.台內民字第 0950104920 號令公告
三	生前殯葬服務定型化契約（家用型）應記載及不得記載事項	內政部 02-23565072-6	96.01.01	請洽內政部 備註：內政部 95.06.29.台內民字第 0950104920 號令公告
拾壹、其他				
一	洗衣定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部（商業司） 02-23212200(總機)	91.01.06	請洽經濟部商業司 台北市福州街 15 號 備註：經濟部 90.07.06 經(90)商字第 09002143100 號函公告
二	移民服務定型化契約應記載及不得記載事項	內政部（入出國及移民署） 02-23889393 轉 2512	96.05.09	請洽內政部 台北市廣州街 15 號 備註：內政部 96.05.09 台內一字第 0960934219 號令公告
拾貳、禮券類				
一	○○商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部 02-23212200(總機)		請洽經濟部商業司 備註：經濟部 95.9.19 經商字第 09502427550 號函公告（消保會 95.08.10 第 137 次委員會議通過）
*二	零售業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項	經濟部（商業司） 02-23212200(總機)	96.04.01.	請洽經濟部商業司 台北市福州街 15 號 備註：經濟部 95.10.19 經商字第 09502428980 號公告
*三	休閒農場商品兌換券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院農業委員會 02-23812991	96.04.01	請洽農業委員會 備註：農委會 95.11.01.農輔字第 0950051201 號函公告
*四	森林遊樂區商品服務券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院農業委員會 02-23812991	96.04.01	請洽農業委員會 備註：農委會 95.12.28.農林務字第 0951750924 號函公告
*五	娛樂漁業禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院農業委員會 02-23812991	96.09.12	請洽農業委員會 備註：農委會 96.09.12 農授漁字第 0961341121 號函公告
*六	瘦身美容業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院衛生署 02-85906666	96.06.01.	請洽衛生署 備註：衛生署 95.12.29.衛署食字第 0950409962 號函公告（以締約日期為準）
*七	餐飲業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院衛生署 02-85906666	96.10.01	請洽衛生署 備註：衛生署 96.09.20 衛署食字第 960406817 號函公告（以締約日期為準）
*八	體育場館業發行商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院體育委員會 02-87711800	96.08.15.	請洽體育委員會 備註：體委會 96.02.13.體偉設字第 09600036512 號令公告

* 九	電信商品(服務)定型化契約應記載及不得記載事項	國家通訊傳播委員會 (簡稱 NCC) 02-23433723	96.04.01.	請洽 NCC 備註:國家通訊傳播委員會 96.03.16 通傳營字第 09605024040 號函公告
* 十	觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	96.04.01.	請洽交通部觀光局 備註:交通部 95.11.16.交路字第 0950010849 號函公告
* 十一	觀光旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	96.04.01.	請洽交通部觀光局 備註:交通部 99.1.14 交路(一)字第 0990000327 號公告修正 交通部 99.1.14 交路(一)字第 0990000327 號公告並自即日生效
* 十二	旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	96.04.01.	請洽交通部觀光局 備註:交通部 99.11.05 交路字第 0990010301 號公告修正
* 十三	民宿商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(觀光局) 02-23491500(總機)	96.04.01.	請洽交通部觀光局 備註:交通部 99.11.05 交路字第 0990010301 號公告修正
* 十四	路外停車場回數票禮券定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	96.04.01.	請洽交通部路政司 備註:交通部 95.11.24.交路字第 0950011456 號函公告
* 十五	公路(市區)汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項	交通部(路政司) 02-23492900(總機)	96.04.01.	請洽交通部路政司 備註:交通部 96.03.13.交路(一)字第 0960002360 號函公告
* 十六	電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院新聞局 02-33568888(總機)	96.04.01.	請洽新聞局 備註:行政院新聞局 96.08.31 新影三字第 0960520851Z 號函修正
* 十七	圖書禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院新聞局 02-33568888(總機)	96.04.01.	請洽新聞局 備註:行政院新聞局 95.12.08.新版四字第 0950421218Z 號函公告
* 十八	按摩業服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項	行政院勞工委員會 02-85902567	96.04.01.	請洽勞工委員會 (依據 96.07.13 身心障礙者權益保障法,主管機關由內政部改為勞委會) 備註:勞委會 98.06.18 勞職特字第 0980503157A 號公告
* 十九	菸酒商品禮券定型化契約應記載及不得記載事項	財政部 02-23228000	96.04.01	請洽財政部 備註:財政部 95.10.30 台財庫字第 09503518160 號函公告

備註:「\*」為主管機關修正主動發布公告者

## 四、定型化契約應記載及不得記載事項指導原則

### 一覽表

(100.11)

	契約範本名稱	通過時間	備註
1	網路交易定型化契約應記載及不得記載事項指導原則	94.03.31	請洽行政院網站 ( <a href="http://www.ey.gov.tw/">http://www.ey.gov.tw/</a> 資訊與服務/消費者保護/消保法規/定型化契約應記載及不得記載事項/其他) 查詢 備註：組改前之行政院消保會 94.03.31 消保法字第 0940003165 號函公告 (94.03.21 消保會第 121 次委員會議通過)
2	郵購買賣食品 (例如年菜等) 定型化契約應記載及不得記載事項指導原則	96.03.12	請洽行政院網站 ( <a href="http://www.ey.gov.tw/">http://www.ey.gov.tw/</a> 資訊與服務/消費者保護/消保法規/定型化契約應記載及不得記載事項/其他) 查詢 備註：組改前之行政院消保會 96.03.12 消保法字第 0960002263 號函公告 (96.03.01 消保會第 144 次委員會議通過)