經濟部

104 新世代中小企業法制調和與推廣服務計畫

中小企業消費者保護法規推廣與宣導

產業議題及示範案例研析

－食品製造業

－運輸及倉儲業

－汽車租賃業

指導單位：經濟部中小企業處

執行單位：社團法人中華民國全國青年創業總會

合作單位：社團法人中華民國管理科學學會

目錄

食品製造業-消費者保護法規議題 1

壹、前言 1
貳、法規介紹 1
一、申請階段 1
二、產品研發階段 6
三、生產製造階段 7
四、販售銷售之部分 10
五、後續服務階段 11
參、示範案例實際執行情形之研析 14
一、示範案例簡介 14
二、實際執行情形 15
肆、未來食品製造業發展之建議 17
伍、結語 18

運輸及倉儲業-消費者保護法規議題 19

壹、前言 19
貳、法規介紹 20
一、關於消費者保護法之相關規定 20
參、示範案例公司實際執行情形之研析 43
一、示範案例公司的行銷方式及其所涉及的法律問題 43
二、示範案例公司定型化契約內容所涉及的法律問題 44
三、示範案例公司就個人資料保護相關措施的探討 46
四、示範案例公司示提供與消費者的申訴管道及處理方式 48
肆、對於宅配業者、快遞業者未來發展之建議 50
伍、結語 52

汽車租賃業-消費者保護法規議題 53

壹、前言 53
貳、法規介紹 53
一、申請階段 53
二、研發階段、生產階段 55
三、銷售階段 64
四、後續服務及保固階段 72
參、示範案例實際執行情形之研析 76
一、示範案例簡介 76
二、實際執行情形 76

肆、針對未來汽車租賃業發展之建議 79
伍、結語 80

附件 81

附件一 好運袋物流有限公司會員服務使用條款 81
附件二 行政院消費者保護處所公告之汽車租賃定型化契約範本 84

◆ 食品製造業-消費者保護法規議題

楊延壽律師

壹、前言

近幾年來接二連三爆發的食安風波，對食品相關產業之廠商及消費者都造成甚大的影響，且發生狀況的食品層面從早期的三聚氰胺(Melamine)毒奶粉、膨鬆劑、塑化劑、瘦肉精、毒澱粉，到麵包連鎖店添加人工香精，及大盤油品製造廠以低價棉籽油混充高級油，到最近知名醋品製造商涉嫌回收過期商品混充新品，重新包裝後再出售，感覺上似乎一切「吃」的，從最根本所使用的原料諸如油、醋、澱粉等等都出現問題，那後續所製造出來的食品，如何取信於消費者？

在消費者對食安信心幾乎喪失殆盡的時刻，相關食品產業除了記取他人之教訓外，更應藉此機會審慎思考自身所涉及的一切相關問題，才能將此危機變成轉機。本文即是以食品製造業為產業議題之對象，期待能藉由從產品研發、生產製造、販賣銷售至後續服務中，所涉及對於消費者保護相關法規之規範，利用與業者實際的訪談及接觸，了解實務上運作之情形及法規在執行上有何問題等綜合整理，以利業者了解，並協助產業之發展。

期待經歷一連串的食安風暴後，在今年二月最新修訂食品安全衛生管理法的相關法令配合下，食品製造業能走出嚴冬，迎向美好的未來。

貳、法規介紹

一、 申請階段

（一）食品製造業依其規模除須領有工廠登記證或營業項目應為食品製造之營利事業登記，應注意為公司法、商業登記法、工廠法等法令。

（二）特別一提的是，有關食品工廠建築及設備之設置，尚有「食品工廠建築及設備設廠標準」之規定。食品工廠之基本共同

標準，依上開標準第二章（即第五條至第八條）的規定分別為：

1. 食品工廠之廠區環境應符合下列規定(第五條)：

(1)廠區內應築有通暢之排水溝，空地應鋪設混凝土、柏油或予以綠化，不得有塵土飛揚，環境應隨時保持清潔，地面應隨時清掃、保持清潔。

(2)排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。

(3)禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品，員工宿舍應與作業場所完全隔離並分別設置出入口。

(4)應實施有效之病媒防治措施。

2. 食品工廠包括辦公室、原料處理場、加工或調理場、檢驗或研究室、包裝室、倉庫、機電室、鍋爐室、修護室、更衣室、洗手消毒室、餐廳、員工休息室、員工宿舍及廁所等。

凡使用性質或清潔程度要求不同之場所，應個別設置或有效隔離及管理，其建築並應符合下列規定(第六條)：

(1)牆壁與支柱：原料處理場、加工或調理場等建築物之牆壁與支柱面應為白色或淺色，離地面至少一公尺以內之部分應使用非吸收性、不透水、易清洗之材料鋪設，其表面應平滑無裂縫並經常保持清潔，不得有納垢侵蝕等情形。

(2)地面：原料處理場、加工或調理場、內包裝室建築物之地面，應採非吸收性、不透水且耐酸鹼、耐磨之材料鋪設。地面應有良好之排水斜度及排水系統，無積水之虞。

(3)樓板或天花板：應為白色或淺色、易清掃、可防止灰塵積儲之構築，且不得有長黴納垢或成片剝落等情形發生。食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象，並保持清潔、良好維修之狀態。

(4)光線：食品工廠之廠房除倉庫以外，其他各項建築物應有足夠的光線，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上，機器設備台面應保持一百米燭光以上，使用之光源應不致改變食品之顏色，照明設備應保持清潔以避免污染食品。

(5)通風：廠房建築物應通風良好，視需要裝設風扇、抽風機等有效換氣設備。且通風口應有防止病媒侵入之設施。如有密閉之加工室或包裝室，則應有空調設備。

(6)出入口、門窗及其他孔道：應以非吸收性、易清洗、不透水堅固材料製作，並應設置防止病媒侵入之設施。

(7)排水系統：應有完整暢通之排水系統，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，出口處並應有防止病媒侵入之設施。

(8)倉庫：原料倉庫及成品倉庫應分別設置或予獨立，庫內地面應較庫外為高，並採用不透水材料建築，庫內所設之棧板須足以配合存貨及生產作業之需要。

(9)廁所：

A、廁所之設置地點應防止污染水源。

B、廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。

C、應有良好之通風、採光、防蟲、防鼠等設施，並備有流動自來水、清潔劑、烘手器或擦手紙巾等之洗手、乾手設施及垃圾桶。

D、應有如廁後應洗手之標示。

(10)更衣室：食品工廠視其需要得設置更衣室，更衣室應設於加工調理場旁適當位置並與食品作業場所隔離，男女更衣室應分開，室內應備有更衣鏡、潔塵設備及數量足夠之個人用衣物櫃及鞋櫃等。

(11)洗手消毒室：食品工廠視其需要得設置洗手消毒室，其應與加工調理場或內包裝室相鄰，並設置數量足夠之洗手及乾手設施。洗手設施應符合第七條第一項第八款之規定。

(12)病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡。

3.食品工廠之設備、用具及用水、用冰應符合下列規定(第七條)：

(1)食品在製造過程中可能接觸食品之容器、器具及有關食品製造之設備，不可使用鉛、銅及有毒化學材料之物品。

(2)廠內各種食品製造之設備應有系統排列，保持適當距離和足夠操作之工作空間。容器、器械等用具，應有清潔衛生之存放場所。

(3)食品工廠應具備足夠數量之工作服、工作帽或髮網、手套等供給製造人員穿戴。

(4)原料處理場、加工或調理場、廁所、洗手消毒室、員工休息室及餐廳等進出口處或適當位置，應設有洗手台及足夠數量之水龍頭供員工洗手使用。其最低數不得少於該工作場所最高工作人員之十分之一。凡人數超過二百人時，其超過部分為二十分之一。洗手台內外應使用易清洗不透水材料構築。

(5)食品工廠直接用於食品製造之用水、用冰之水質應符合飲用水標準，非使用自來水者，應設置淨水或消毒設施。食品工廠使用地下水源者，應與化糞池、廢棄物堆置場所等污染源保持至少十五公尺以上之距離。食品工廠之蓄（受）水池應為不透水構造物，其設置地點應距污穢場所、化糞池三公尺以上。

(6)食品工廠不得使用多氯聯苯或含有多氯聯苯之化學物質及任何有毒之熱媒。

(7)飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。

(8)洗手設施應符合下列規定：

A、洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾。必要時，應設置適當的消毒設施。

B、洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。

4.食品工廠應具備下列其他處理設施及設備(第八條)：

(1)洗手消毒室、原料處理場、加工或調理場、包裝室等場所內，應設置足夠數量之不透水垃圾桶。廠區內並應設置具有分類功能之固體廢棄物貯 存設施。

(2)凡有直接危害人體健康及食品安全衛生之化學藥品、放射性物質、有害微生物、腐敗物等，應設專用貯存設施。

(3)凡因製造食品所產生之廢氣、異臭等不良氣味，應妥善處理排放。

（三）若是下列專業食品工廠，則其生產設備、檢驗設備及基本設施標準除須符合上列第二章之規範外，應進一步符合食品工廠建築及設備設廠標準第三章（礙於篇幅，未全文摘錄，可自行查詢）之規範。

1. 罐頭食品工廠。
2. 冷凍食品工廠。
3. 蜜餞鹽漬工廠。
4. 飲料工廠。
5. 醬油工廠。
6. 乳品工廠。
7. 味精工廠。
8. 食用油脂工廠。
9. 脫水蔬果工廠。
10. 餐盒食品工廠。
11. 速食麵工廠。
12. 食品添加物工廠（味精工廠除外）。

二、 產品研發階段

（一）首應注意的是基本場地及人員的部分，依食品安全衛生管理法第8條第1項規定「食品業者之從業人員、作業場所、設施衛生管理及品保制度，均應符合食品之良好衛生規範準則」。

（二）研發上，除了要了解各種食品原料的特性、消費者的口味，更要注意中央主管機關所規定之食品添加物使用範圍及限量暨規格標準。依據食品安全衛生管理法第18條第1項規定：「食品添加物之品名、規格及其使用範圍、限量標準，由中央主管機關定之。」衛生福利部乃據以制定「食品添加物使用範圍及限量暨規格標準」，並於第2條規定：「各類食

品添加物之品名、使用範圍及限量，應符合表附表一規定，非附表一之食品品項，不得使用各該食品添加物」。而第3條食品添加物之規格亦一併規定之。

（三）對於內容物的添加有一定的規範，對於食品應符合衛生安全及品質之標準更是需要注意，衛生福利部依據食品安全衛生管理法第17條的規定，制出「一般食品衛生標準」，規定「食品之性狀應具原有之良好風味及色澤，不得有腐敗、不良變色、異臭、異味、污染、發霉或含有異物、寄生蟲。」同時微生物限量也必須注意之(參考一般食品安全衛生標準第3條，每公克中大腸桿菌最確數應為陰性，大腸桿菌群也不得超出10(3次方)以上）。

（四）若不符合上開法令規定時，經命限期改正，屆期不改正者，除處以罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不再申請重新登錄。

三、 生產製造階段

食品業者應實施自主管理，訂定食品安全監測計畫，確保食品衛生安全。且應將其產品原材料、半成品或成品，自行或送交其他檢驗機關（構）、法人或團體檢驗。(食品安全衛生管理法第7條第1項、第2項規定)，同時就從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度，均應符合食品之良好衛生規範準則(食品安全衛生管理法第8條第1項規定)。

（一）依照食品安全衛生管理法（以下簡稱本法）第八條第四項規定訂定之食品良好衛生規範準則第九條，食品製造業者製程管理及品質管制基準如下：

1. 使用之原材料，應符合本法及其相關法令之規定，並有可追溯來源之相關資料或紀錄。

2. 原材料進貨時，應經驗收程序，驗收不合格者，應明確標示，並適當處理，免遭誤用。
3. 原材料之暫存，應避免製程中之半成品或成品產生污染；需溫溼度管制者，應建立管制方法及基準，並作成紀錄。冷凍原料解凍時，應防止品質劣化。
4. 原材料使用，應依先進先出之原則，並在保存期限內使用。
5. 原材料有農藥、重金屬或其他毒素等污染之虞時，應確認其安全性或含量符合本法及相關法令規定。
6. 食品添加物應設專櫃貯放，由專人負責管理，並以專冊登錄使用之種類、食品添加物許可字號、進貨量、使用量及存量。
7. 食品製程之規劃，應符合衛生安全原則。
8. 食品在製程中所使用之設備、器具及容器，其操作、使用與維護，應符合衛生安全原則。
9. 食品在製程中，不得與地面直接接觸。
10. 食品在製程中，應採取有效措施，防止金屬或其他雜物混入食品中。
11. 食品在製程中，非使用自來水者，應指定專人每日作有效餘氯量及酸鹼值之測定，並作成紀錄。
12. 食品在製程中，需管制溫度、溼度、酸鹼值、水活性、壓力、流速或時間等事項者，應建立相關管制方法及基準，並作成紀錄。
13. 食品添加物之使用，應符合食品添加物使用範圍及限量暨規格標準之規定；秤量及投料應建立重複檢核程序，並作成紀錄。
14. 食品之包裝，應避免產品於貯運及銷售過程中變質或污

染。

15. 不得回收使用之器具、容器及包裝，應禁止重複使用；得回收使用之器具、容器及包裝，應以適當方式清潔、消毒；必要時，應經有效殺菌處理。

16. 每批成品應確認其品保後，始得出貨；確認不合格者，應訂定適當處理程序。

17. 製程及品質管制有異常現象時，應建立矯正及防止再發生之措施，並作成紀錄。

18. 成品為包裝食品者，其成分應確實標示。

19. 每批成品銷售，應有相關文件或紀錄。

（二）食品安全危害控管部分：

生產製造食品的過程，關乎食品本身的衛生安全品質，所要注意的環節更是不容疏忽，食品安全衛生管理法第15條就明文規定：食品或食品添加物有下列情形之一者，不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列：

1. 變質或腐敗。

2. 未成熟而有害人體健康。

3. 有毒或含有害人體健康之物質或異物。

4. 染有病原性生物，或經流行病學調查認定屬造成食品中毒之病因。

5. 殘留農藥或動物用藥含量超過安全容許量。

6. 受原子塵或放射能污染，其含量超過安全容許量。

7. 攙偽或假冒。

8. 逾有效期日。

9. 從未於國內供作飲食且未經證明為無害人體健康。

10. 添加未經中央主管機關許可之添加物。」

若違反時，除行政裁罰外，「攙偽或假冒」、「添加未經中央主管機關許可之添加物。」之行為更將涉有刑事責任(參考食品安全衛生管理法第44條、第49條)。

四、 販售銷售之部分

（一）食品之標示：

食品的標示主要目的在說明食品品名、製造訊息，如製造者、製造日期、保存期限、保存方法等。依食品安全衛生管理法第22條「食品之容器或外包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：一、品名。二、內容物名稱；其為二種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之。三、淨重、容量或數量。四、食品添加物名稱；混合二種以上食品添加物，以功能性命名者，應分別標明添加物名稱。五、製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。六、原產地（國）。七、有效日期。八、營養標示。九、含基因改造食品原料。十、其他經中央主管機關公告之事項。

（二）食品添加物之標示：

依同法第24條則規定『食品添加物之容器或外包裝，應以中文及通用符號，明顯標示下列事項：一、品名及「食品添加物」字樣。二、食品添加物名稱；其為二種以上混合物時，應分別標明。三、淨重、容量或數量。四、製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。五、有效日期。六、使用範圍、用量標準及使用限制。七、原產地（國）。八、含基因改造食品添加物之原料。九、其他經中央主管機關公告之事項。』。

（三）廣告部分：

消費者保護施行細則第23條規定「廣告係指利用電視

、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電話傳真、電子視訊、電子語音、電腦或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。」。依食品安全衛生管理法第28條之規定：「對於食品、食品添加物或食品用洗潔劑所為之標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情形。」。違反者，同法第45條定有罰則。

（四）另公平交易法第21條第1項亦規定：

「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有限期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」亦係課以業者應忠實標示，不得為誇大不實標示或廣告之法定義務，違反者亦均有相對應之罰則。

五、 後續服務階段

（一）產品瑕疵擔保責任：

銷售出的產品，應負擔瑕疵擔保責任，對於產品必須有通常之效用及所約定之品質，依據民法第354條第1項規定：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。」銷售的產品，在交付給消費者時，產品必須有通常之效用及所約定之品質，若有減少之程度時，即為有瑕疵。消費者可以依據民法第359條之規定要求解除契約或請求減少價金。

（二）損害賠償責任：若因產品受有損害時，應負責任如下：

1. 商品製造人之責任：民法191之1條第1項之規定，「商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造及加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限。」。此為民法上對於商品製造人之責任，若是產品對於所使用之人或消費者造成損害時，使用之人縱然非消費者仍可請求賠償。
2. 無過失損害賠償責任：消費者保護法第7條第1項規定，「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」。因此，產品必須確保品質的安全性，第2項規定，「商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。」。若是產品有危害消費者之情形要有警告標示及緊急處理危險之方法，例如，糕餅的內餡可能有不易咀嚼、吞食之成分，對於小孩或老人在吞嚥上，可能會有窒息的危險，即要就此表示注意事項，讓食用者特別注意，並且對於噎到時的緊急處理，亦應註明，以保障消費者及業者之權益。因為若是違反規定，致生損害於消費者或第三人時，應負賠償責任。縱令能證明業者無過失，僅是得減輕其賠償責任(參照消費者保護法第7條第3項)。
3. 因消費者保護法為民法的特別法，對於消費者的損害，消費者可以優先適用消費者保護法的規定請求，所以，對於產品的責任，製造商須負擔無過失的損害賠償責任。

4. 另食品安全衛生管理法第56條新增：「消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，並得準用消費者保護法第四十七條至第五十五條之規定提出消費訴訟。如消費者不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。」

綜言之，食品製造業所牽涉之法令頗多，自設立階段所涉及之公司法、商業登記法、工廠法及最基本的之食品安全衛生管理法外，尚有諸多依照食品安全衛生管理法所制定之一般食品衛生準則、食品良好衛生規範準則、食品添加物使用範圍及限量暨規格標準、食品工廠建築及設備設廠標準、食品製造工廠衛生管理人員設置辦法、食品器具容器包裝衛生標準、食品及其相關產品回收銷毀處理辦法等等，當然與消費者習習關關的消費者保護法、公平交易法也是業者應注意的範疇，且近年來，由於食安問題層出不窮，相關法令亦因此大幅修訂，罰則亦大幅提高，業者確有必要重新審視、了解相關法規，以免觸法而不自知。

參、示範案例實際執行情形之研析

一、 示範案例簡介

（一）『政益食品有限公司』前身為東發海產加工廠，創立於民國58年，目前已由第二代接手經營，並將原有之加工廠擴大規模，除延續代工業務外，並自創「鮮饌道海味休閒小點」品牌，成功外銷至美國、韓國、澳洲、英國、新加坡等十幾個國家，展現老幹新枝的創新氣象。

（二）民國100年，業者更通過經濟部工業局「觀光工廠」的遴選，成為屏東第一座海洋鮮味文化館。希望將40餘年以來的食品加工經驗、生產流程、經營理念分享給社會大眾，期盼藉由觀光工廠的建立與推動，讓消費者了解業者的嚴謹用心，達到品牌推廣、寓教於樂，成為帶動地方產業的多功能旅遊、教學、觀光、休閒中心。

（三）該公司網址：

http://www.jyfood.com.tw/main/factory.aspx

圖、鮮饌道觀光工廠-產銷合一

二、 實際執行情形

（一）申請階段：

本案之食品加工業者，位於屏東林邊鄉，靠近大鵬灣風景區，迄今已歷經40餘年的深耕，相關營業登記均已申辦，於第二代接續經營後，更著重現代化、企業化之導向，且對政府各項輔導，配合度甚高，連續數年取得ISO22000、HACCP等國際認證，且為進行全球化的外銷，更取得伊斯蘭商品認證。

同時觀光工廠的設立，可結合產銷、讓消費者藉由實際參與寓教於樂，不失為食品製造業與消費者互動、進而取得信賴的好方法。

（二）產品研發階段：

近五十年的加工廠，一方面保留了傳統的代工業務，一方面則自創「鮮饌道」品牌，積極建立品牌形象，開發新口味，並拓展外銷市場。

有關產品研發則與時俱進，配合現代人的健康觀念，堅持不添加防腐劑，且不斷創新口味，除了傳統的鱈魚香絲、旗魚鬆、干貝醬等產品外，陸續新開發配合當地東港特產而製作東港三寶禮盒（魚子醬、櫻花蝦醬、鮪魚醬）、甲魚鬆、鮪魚鬆、香魚條等，並為不同消費者的喜好，而將同一商品的口味多元化，例如海苔燒就有海鮮、五穀、杏仁、蕎麥等多種口味；魚絲也有黑芝麻夾心、辣魚絲、海苔等口味；魚板更有日式海苔、韓式泡菜、人參、沙茶、麻辣、墨西哥、黑胡椒、新疆孜然等等近十種口味，以滿足世界各地不同文化、不同類型之消費者。

（三）生產製造階段：

在經營者的用心下，一切設備均以現代化規範處理，如

上所述，業者也通過多項之認證，包括通過ISO9001、ISO22000、HACCP等國際認證，在生產製造流程上，已俱備相當完足之標準作業流程規範，足以讓消費者放心、安心。

（四）販售銷售階段：

目前業者除代工部份外，自有品牌之商品採多元化行銷，除外銷市場逐步開展外，內銷市場則透過觀光工廠、機場設櫃等實體店面方式行銷，同時亦開始以無實體店面方式，透過網路、電話訂購方式，提供宅配到家之服務，以提供消費者各種多元且全面之購買管道，如此一方面可增加銷售額，一方面亦讓消費者便利採購，達到雙贏的目的。

圖、鮮饌道採訪過程-榮獲多項ISO認證

肆、未來食品製造業發展之建議

一、經由與業者訪談，實際溝通交流的過程，了解到業者目前最感氣憤又無奈的是，國內知名食品原物料大廠接連出狀況，導致消費者信心盡失，降低購買慾望，自然影響食品業的整體發展；更嚴重的是，台灣的食安問題，並非僅僅是台灣的媒體報導，而係全世界各地的媒體均有相當程度的報導，如此的傳播亦使國外消費者對台灣的食品望之卻步，以本件業者近年來積極拓展外銷市場的親身經歷，更清楚感受到莫大的壓力與影響；業者除了努力扮演好自己應盡的角色，也期待新修定的食品安全衛生管理法強制登錄、加強稽核、提高罰則等等制度，能遏止不肖廠商，也讓合法、守法的廠商能藉由政府公權力的執行，逐步再建立消費者的信心。

二、但同時業者對食品製造工廠衛生管理人員設置辦法所規範的食品技師，亦有相當之疑慮，一般業者多認為此部分會增加業者的成本，但畢竟是整體食安法令的一環，建議食品製造業者應將之視為企業經營的必要成本，政府主管機關就此部分亦應多予輔導，透過理性溝通，讓業者了解衛生管理人員設置的重要性，而莫淪為有名無實的樣板人員。

三、面對目前國內食安問題層出不窮，除了修法及公權力嚴格管制、稽核外，建議業者不論規模大小，就各項原物料，應自我建立完整、精確的「進、銷、存」紀錄，如此方能在不幸爆發食安問題時，第一時間掌握狀況，清楚公諸於消費大眾，而減少衝擊；且縱使有牽涉到有問題之上游原物料時，亦能及時反映處理，明確讓消費者知悉曾進貨多寡、流向何處，目前處理情形如何，自然可降低消費者的疑慮，而能在最短時間內贏回消費者對業者的信心。

伍、結語

近來食安事件像是傳染病一樣，一發不可收拾，讓消費者對市面上各種食品的態度幾乎都是充滿疑惑，當然相當程度影響購買慾望，尤其各種問題食品透過媒體無遠弗屆的傳播，外銷市場的影響甚至不亞於內銷市場，對向來以「美食天堂」享譽國際的寶島，確實是重大衝擊；以本次示範案例的廠商為例，亦語重心長表示，黑心食品新聞所造成的傷害，是外銷甚於內銷，換言之，食安問題所影響的不僅僅是國人吃的問題，亦嚴重影響業者在國際間的競爭力，影響台灣整體出口產業及產值。

在此，謹再次呼籲所有食品相關產業，應記取教訓，莫再為貪圖不應有的利潤而傷害整個食品產業，相信在絕大多數守法、守信的業者努力下，配合政府相關部門加強督導及取締不法，必能重新贏得台灣消費者及全世界愛好美食的消費者對寶島美食的信心。

◆ 運輸及倉儲業-消費者保護法規議題

吳榮達律師

壹、前言

隨著實體店面租金的飛漲，通訊交易（依修正消費者保護法第二條第十款規定，所謂通訊交易是指「企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。」）的銷售型態，已是時勢所趨，而且關於此種通訊交易銷售型態的交易金額及交易數量，所佔市場總交易金額及交易數量比例，已逐年在飛速成長增加當中。

由於依通訊交易所成立的契約，往往都是透由宅配業者或快遞業者，將消費者所購買的商品，送達消費者手中；或因消費者的解除契約，而由宅配業者或快遞業者，自消費者處收回商品，返還予企業經營者。另外，由於人力成本及其他直接、間接成本的考量，不論是個人或一般公司行號將物品、文件交寄委託予宅配業者或快遞業者負責傳遞送達，比重也越發增高。

不論上述何種委託態樣，在運輸過程或收受之間，如遇有商品、文件、資料發生毀損滅失情形，責任究應如何歸屬？再者，不論是通訊交易業者或一般個人、公司行號的委託，在整個運送傳遞過程中，消費者每每會將個人資料提供給屬於賣方的通訊交易業者，再由身為賣方的通訊交易業者轉知予負責運送的宅配業者或快遞業者；或由消費者直接將個資交付予宅配業者或快遞業者，嗣再由宅配業者或快遞業者轉知予實際負責運送工作的受僱員工，此是否會發生消費者個資被違法蒐集、處理、利用的情形，多數宅配業者或快遞業者，似乎無相當的警覺性，著實令人擔心。是本文將就筆者所實際探訪觀察的宅配業者或快遞業者案例情形，所涉相關法律規定，詳細探討析述。

貳、法規介紹

一、 關於消費者保護法之相關規定

(一)消費者保護法部分：

1. 消費者保護法第1條規定：「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。」
2. 消費者保護法第2條規定：本法所用名詞定義如下，
   (1)消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
   (2)企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
   (3)消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
   (4)消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
   (5)消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
   (6)消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
   (7)定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
   (8)個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
   (9)定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

(10)通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

(11)訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。

(12)分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

3. 消費者保護法第7條規定：

「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」

4. 消費者保護法第7條之1規定：

「企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第1項之安全性。」

5. 消費者保護法第11條規定：

「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平

等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」。

6. 消費者保護法第11條之1規定：

「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其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。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。」

7. 消費者保護法第12條規定：

「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」

8. 消費者保護法第13條規定：

「企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者

應給與消費者該定型化契約書正本。」

9. 消費者保護法第14條規定：

「定型化契約條款未經記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意受其拘束者，該條款即為契約之內容。前項情形，企業經營者經消費者請求，應給與定型化契約條款之影本或將該影本附為該契約之附件。」

10. 消費者保護法第15條規定：

「定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」、「定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。」

11. 消費者保護法第16條規定：

「定型化契約中之定型化契約條款，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。」

12. 消費者保護法第17條規定：

「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、契約之重要權利義務事項。二、違反契約之法律效果。三、預付型交易之履約擔保。四、契約之解除權、終止權及其法律效果。五、其他與契約履行有關

之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。二、限制或免除企業經營者之義務或責任。三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」

13. 消費者保護法第17條之1規定：

「企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。」

14. 消費者保護法第22條規定：

「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」

15. 消費者保護法第24條規定：

「企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。」

16. 消費者保護法第51條規定：

「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；

但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」

17. 消費者保護法第56條規定：

「違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。」

18. 消費者保護法第56條之1規定：

「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」

19. 消費者保護法施行細則第12條規定：

「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，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。」。同法第13條規定：「定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。」

20. 消費者保護法施行細則第14條規定：

「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」

21. 消費者保護法施行細則第15條規定：

「定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。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。」

小結：本案例所探討的企業經營者，係為宅配業者或快遞業者，其係屬於消費者保護法第二條第二款所規範「提供服務為營業者」之企業經營者的範圍。

故宅配業者或快遞業者，就其所提供的運送服務，與消費者間所發生的法律關係，或所生的爭議，均應優先適用消費者保護法的相關規定，消費者保護法未規定的事項，才適用其他法律規定。例如宅配業者或快遞業者，就其提供的服務，有致使消費者受損害者，除非宅配業者或快遞業者能舉證證明，其提供運送的服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。否則，即使宅配業者或快遞業者能證明，其就消費者所受損害，並無過失存在，但宅配業者或快遞業者，仍須對消費者負擔賠償責任。

充其量，法院僅能就消費者所受損害，酌量減輕企業經營者的賠償責任的規定；又如宅配業者或快遞業者所出具或揭示的定型化契約，其所應用的原則，或定型化契約條款如有疑義時，應為如何解釋的原則；又如宅配業者或快遞業者所出具或揭示的定型化契約條款，有違反誠信原則，對消費者顯失公平情形，其效力如何？有那些情形，是法律所直接推定應屬於違反誠信原則，對消費者顯失公平情形；宅配業者或快遞業者對消費者強力推銷時，大肆吹澎的廣告內容，其效力如何？又如

宅配業者或快遞業者的故意行為、重大過失行為、普通過失行為所致消費者的損害，消費者保護法規範的所可能應負的給付懲罰性賠償金金額；依104年6月新修正的消費者保護法的規定，宅配業者或快遞業者使用定型化契約，如違反中央主管機關所公告的應記載或不得記載的事項，主管機關所得為的處罰等，消費者保護法及其施行細則，都有明確規定，宅配業者或快遞業者自然都受該法的規範拘束。

(二)民法之相關規定：

1. 民法第224條規定：

「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。」

2. 民法第227條規定：

「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。」

3. 民法第622條規定：

「稱運送人者，謂以運送物品或旅客為營業而受運費之人。」

4. 民法第624條規定：

「託運人因運送人之請求，應填給託運單。

託運單應記載左列事項，並由託運人簽名：

(1)託運人之姓名及住址。

(2)運送物之種類、品質、數量及其包皮之種類、個數及記號。

(3)目的地。

(4)受貨人之名號及住址。

(5)託運單之填給地，及填給之年月日。」

5. 民法第625條規定：

「運送人於收受運送物後，因託運人之請求，應填發提單。提單應記載左列事項，並由運送人簽名：

(1)前條第二項所列第一款至第四款事項。

(2)運費之數額及其支付人為託運人或為受貨人。

(3)提單之填發地及填發之年月日。」

6. 民法第626條規定：「託運人對於運送人應交付運送上及關於稅捐警察所必要之文件，並應為必要之說明。」

7. 民法第627條規定：「提單填發後，運送人與提單持有人間，關於運送事項，依其提單之記載。」

8. 民法第628條規定：「提單縱為記名式，仍得以背書移轉於他人。但提單上有禁止背書之記載者，不在此限。」

9. 民法第629條規定：「交付提單於有受領物品權利之人時，其交付就物品所有權移轉之關係，與物品之交付有同一之效力。」

10. 民法第630條規定：「受貨人請求交付運送物時，應將提單交還。」

11. 民法第631條規定：「運送物依其性質，對於人或財產有致損害之虞者，託運人於訂立契約前，應將其性質告知運送人，怠於告知者，對於因此所致之損害，應負賠償之責。」

12. 民法第632條規定：「託運物品應於約定期間內運送之。無約定者，依習慣。無約定亦無習慣者，應於相當期間內運送之。前項所稱相當期間之決定，應顧及各該運送

之特殊情形。」

13. 民法第633條規定：「運送人非有急迫之情事，並可推定託運人若知有此情事亦允許變更其指示者，不得變更託運人之指示。」
14. 民法第634條規定：「運送人對於運送物之喪失、毀損或遲到，應負責任。但運送人能證明其喪失、毀損或遲到，係因不可抗力或因運送物之性質或因託運人或受貨人之過失而致者，不在此限。」
15. 民法第635條規定：「運送物因包皮有易見之瑕疵而喪失或毀損時，運送人如於接收該物時，不為保留者，應負責任。」
16. 民法第637條規定：「運送物由數運送人相繼運送者，除其中有能證明無第六百三十五條所規定之責任者外，對於運送物之喪失、毀損或遲到，應連帶負責。」
17. 民法第638條規定：「運送物有喪失、毀損或遲到者，其損害賠償額應依其應交付時目的地之價值計算之。運費及其他費用，因運送物之喪失、毀損，無須支付者，應由前項賠償額中扣除之。運送物之喪失、毀損或遲到，係因運送人之故意或重大過失所致者，如有其他損害，託運人並得請求賠償。」
18. 民法第639條規定：「金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，除託運人於託運時報明其性質及價值者外，運送人對於其喪失或毀損，不負責任。價值經報明者，運送人以所報價額為限，負其責任。」
19. 民法第640條規定：「因遲到之損害賠償額，不得超過因其運送物全部喪失可得請求之賠償額。」
20. 民法第641條規定：「如有第六百三十三條、第六百五十

條、第六百五十一條之情形，或其他情形足以妨礙或遲延運送，或危害運送物之安全者，運送人應為必要之注意及處置。

運送人怠於前項之注意及處置者，對於因此所致之損害應負責任。」

21. 民法第642條規定：「運送人未將運送物之達到通知受貨人前，或受貨人於運送物達到後，尚未請求交付運送物前，託運人對於運送人，如已填發提單者，其持有人對於運送人，得請求中止運送，返還運送物，或為其他之處置。

前項情形，運送人得按照比例，就其已為運送之部分，請求運費，及償還因中止、返還或為其他處置所支出之費用，並得請求相當之損害賠償。」

22. 民法第643條規定：「運送人於運送物達到目的地時，應即通知受貨人。」

23. 民法第644條規定：「運送物達到目的地，並經受貨人請求交付後，受貨人取得託運人因運送契約所生之權利。」

24. 民法第645條規定：「運送物於運送中，因不可抗力而喪失者，運送人不得請求運費，其因運送而已受領之數額，應返還之。」

25. 民法第646條規定：「運送人於受領運費及其他費用前交付運送物者，對於其所有前運送人應得之運費及其他費用，負其責任。」

26. 民法第647條規定：「運送人為保全其運費及其他費用得受清償之必要，按其比例，對於運送物，有留置權。運費及其他費用之數額有爭執時，受貨人得將有爭執之數

額提存，請求運送物之交付。」

27. 民法第648條規定：「受貨人受領運送物並支付運費及其他費用不為保留者，運送人之責任消滅。運送物內部有喪失或毀損不易發見者，以受貨人於受領運送物後，十日內將其喪失或毀損通知於運送人為限，不適用前項之規定。運送物之喪失或毀損，如運送人以詐術隱蔽，或因其故意或重大過失所致者，運送人不得主張前二項規定之利益。」
28. 民法第649條規定：「運送人交與託運人之提單或其他文件上，有免除或限制運送人責任之記載者，除能證明託運人對於其責任之免除或限制明示同意外，不生效力。」
29. 民法第650條規定：「受貨人所在不明或對運送物受領遲延或有其他交付上之障礙時，運送人應即通知託運人，並請求其指示。如託運人未即為指示，或其指示事實上不能實行，或運送人不能繼續保管運送物時，運送人得以託運人之費用，寄存運送物於倉庫。運送物如有不能寄存於倉庫之情形，或有易於腐壞之性質或顯見其價值不足抵償運費及其他費用時，運送人得拍賣之。運送人於可能之範圍內，應將寄存倉庫或拍賣之事情，通知託運人及受貨人。」
30. 民法第651條規定：「前條之規定，於受領權之歸屬有訴訟，致交付遲延者適用之。」
31. 民法第652條規定：「運送人得就拍賣代價中，扣除拍賣費用、運費及其他費用，並應將其餘額交付於應得之人，如應得之人所在不明者，應為其利益提存之。」
32. 民法第653條規定：「運送物由數運送人相繼運送者，其

最後之運送人，就運送人全體應得之運費及其他費用，得行使第六百四十七條、第六百五十條及第六百五十二條所定之權利。」

小結： 如同前述，本案例所探討的企業經營者，係為宅配業者或快遞業者，其除屬屬於消費者保護法第二條第二款所規範「提供服務為營業者」之企業經營者外，亦是民法第622條所謂：「以運送物品或旅客為營業，而受運費之人」，。是宅配業者或快遞業者，關於其所提供的運送服務，除應受消費者保護法的規範約束外，也應受民法運送章節相關規定的規範拘束。包括物品運送的喪失、毀損或遲到而生的損害賠償請求權的時效；提單的發給與否，及應記載的事項；提單的文義性、背書性、物權證券性；相繼運送人的連帶責任；運送物的喪失、毀損或遲到，運送人應賠償的範圍（包括運送物為金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，不論消費者託運時有無報明其性質及價值。）；運送人責任的消滅及其例外等，或係為消費者保護法未為規定的事項，或與消費者保護法未衝突的事項，民法運送章節的相關規定，仍有適用的餘地。

(三)關於個人資料保護之相關規定：

1. 個人資料保護法第2條規定：「本法用詞，定義如下：一、個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。二、個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合。三、蒐集：指以任何方式取得個人資料。

四、處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送。五、利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。六、國際傳輸：指將個人資料作跨國(境)之處理或利用。七、公務機關：指依法行使公權力之中央或地方機關或行政法人。八、非公務機關：指前款以外之自然人、法人或其他團體。九、當事人：指個人資料之本人。」

2. 個人資料保護法第3條規定：「當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：一、查詢或請求閱覽。二、請求製給複製本。三、請求補充或更正。四、請求停止蒐集、處理或利用。五、請求刪除。」
3. 個人資料保護法第4條規定：「受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。」
4. 個人資料保護法第5條規定：「個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。」
5. 個人資料保護法第6條規定：「個人資料之蒐集或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍。」
6. 個人資料保護法第7條規定：「第15條第2款及第19條第5款所稱書面同意，指當事人經蒐集者告知本法所定應告知事項後，所為允許之書面意思表示。第16條第7款、第20條第1項第6款所稱書面同意，指當事人經蒐集者明確告知

特定目的外之其他利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響後，單獨所為之書面意思表示。」

7. 個人資料保護法第8條規定：「公務機關或非公務機關依第15條或第19條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。三、個人資料之類別。四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、依法律規定得免告知。二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。三、告知將妨害公務機關執行法定職務。四、告知將妨害第三人之重大利益。五、當事人明知應告知之內容。」
8. 個人資料保護法第9條規定：「公務機關或非公務機關依第15條或第19條規定蒐集非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前，向當事人告知個人資料來源及前條第1項第1款至第5款所列事項。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、有前條第二項所列各款情形之一。二、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。三、不能向當事人或其法定代理人為告知。四、基於公共利益為統計或學術研究之目的而有必要，且該資料須經提供者處理後或蒐集者依其揭露方式，無從識別特定當事人者為限。五、大眾傳播業者基於新聞報導之公益目的而蒐集個人資料。第一項之告知，得於首次對當事人為利用時併同為之。」
9. 個人資料保護法第10條規定：「公務機關或非公務機關應

依當事人之請求，就其蒐集之個人資料，答覆查詢、提供閱覽或製給複製本。但有下列情形之一者，不在此限：一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。二、妨害公務機關執行法定職務。三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。」

10. 個人資料保護法第11條規定：「公務機關或非公務機關應維護個人資料之正確，並應主動或依當事人之請求更正或補充之。個人資料正確性有爭議者，應主動或依當事人之請求停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須並註明其爭議或經當事人書面同意者，不在此限。個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。違反本法規定蒐集、處理或利用個人資料者，應主動或依當事人之請求，刪除、停止蒐集、處理或利用該個人資料。因可歸責於公務機關或非公務機關之事由，未為更正或補充之個人資料，應於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。」
11. 個人資料保護法第12條規定：「公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。」
12. 個人資料保護法第13條規定：「公務機關或非公務機關受理當事人依第10條規定之請求，應於十五日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾十五日，並應將其原因以書面通知請求人。公務機關或非公務機關受理當事人依第11條規定之請求，應於三十日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得

逾三十日，並應將其原因以書面通知請求人。」

13. 個人資料保護法第19條規定：「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第6條第1項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人書面同意。六、與公共利益有關。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。蒐集或處理者知悉或經當事人通知依前項第7款但書規定禁止對該資料之處理或利用時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。」

14. 個人資料保護法第20條規定：「非公務機關對個人資料之利用，除第6條第1項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人書面同意。非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。」

15. 個人資料保護法第21條規定：「非公務機關為國際傳輸個人資料，而有下列情形之一者，中央目的事業主管機關得限制之：一、涉及國家重大利益。二、國際條約或協定有特別規定。三、接受國對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞。四、以迂迴方法向第三國(地區)傳輸個人資料規避本法。」
16. 個人資料保護法第25條規定：「非公務機關有違反本法規定之情事者，中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府除依本法規定裁處罰鍰外，並得為下列處分：一、禁止蒐集、處理或利用個人資料。二、命令刪除經處理之個人資料檔案。三、沒入或命銷燬違法蒐集之個人資料。四、公布非公務機關之違法情形，及其姓名或名稱與負責人。中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府為前項處分時，應於防制違反本法規定情事之必要範圍內，採取對該非公務機關權益損害最少之方法為之。」
17. 個人資料保護法第27條規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。」
18. 個人資料保護法第28條規定：「公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。被害人雖非財產上之損

害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。依前二項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，經當事人請求損害賠償者，其合計最高總額以新臺幣二億元為限。但因該原因事實所涉利益超過新臺幣二億元者，以該所涉利益為限。同一原因事實造成之損害總額逾前項金額時，被害人所受賠償金額，不受第3項所定每人每一事件最低賠償金額新臺幣五百元之限制。第2項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾或已起訴者，不在此限。」

19. 個人資料保護法第29條規定：「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第2項至第6項規定。」
20. 個人資料保護法第30條規定：「損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，因二年間不行使而消滅；自損害發生時起，逾五年者，亦同。」
21. 個人資料保護法第31條規定：「損害賠償，除依本法規定外，公務機關適用國家賠償法之規定，非公務機關適用民法之規定。」
22. 個人資料保護法第41條規定：「違反第6條第1項、第15條、第16條、第19條、第20條第1項規定，或中央目的事業主管機關依第21條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，處二年以下有期徒刑、拘役或科或併科

新臺幣二十萬元以下罰金。意圖營利犯前項之罪者，處五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一百萬元以下罰金。」

23. 個人資料保護法第42條規定：「意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而對於個人資料檔案為非法變更、刪除或以其他非法方法，致妨害個人資料檔案之正確而足生損害於他人者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一百萬元以下罰金。」
24. 個人資料保護法第43條規定：「中華民國人民在中華民國領域外對中華民國人民犯前二條之罪者，亦適用之。」
25. 個人資料保護法第45條規定：「本章之罪，須告訴乃論。但犯第41條第2項之罪者，或對公務機關犯第42條之罪者，不在此限。」
26. 個人資料保護法第46條規定：「犯本章之罪，其他法律有較重處罰規定者，從其規定。」
27. 個人資料保護法第47條規定：「非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並令限期改正，屆期未改正者，按次處罰之：一、違反第6條第1項規定。二、違反第19條規定。三、違反第20條第1項規定。四、違反中央目的事業主管機關依第21條規定限制國際傳輸之命令或處分。」
28. 個人資料保護法第48條規定：「非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府限期改正，屆期未改正者，按次處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰：一、違反第8條或第9條規定。二、

違反第10條、第11條、第12條或第13條規定。三、違反第20條第2項或第3項規定。四、違反第27條第1項或未依第2項訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。」

29. 個人資料保護法第49條規定：「非公務機關無正當理由違反第22條第4項規定者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣(市)政府處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。」
30. 個人資料保護法第50條規定：「非公務機關之代表人、管理人或其他有代表權人，因該非公務機關依前三條規定受罰鍰處罰時，除能證明已盡防止義務者外，應並受同一額度罰鍰之處罰。」
31. 個人資料保護法第51條規定：「有下列情形之一者，不適用本法規定：一、自然人為單純個人或家庭活動之目的，而蒐集、處理或利用個人資料。二、於公開場所或公開活動中所蒐集、處理或利用之未與其他個人資料結合之影音資料。公務機關及非公務機關，在中華民國領域外對中華民國人民個人資料蒐集、處理或利用者，亦適用本法。」
32. 個人資料保護法第53條規定：「本法所定特定目的及個人資料類別，由法務部會同中央目的事業主管機關指定之。」
33. 個人資料保護法施行細則第12條規定：「本法第6條第1項第2款所稱適當安全維護措施、第18條所稱安全維護事項、第27條第1項所稱適當之安全措施，指公務機關或非公務機關為防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，採取技術上及組織上之措施。前項措施，得包括

下列事項，並以與所欲達成之個人資料保護目的間，具有適當比例為原則：一、配置管理之人員及相當資源。二、界定個人資料之範圍。三、個人資料之風險評估及管理機制。四、事故之預防、通報及應變機制。五、個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。六、資料安全管理及人員管理。七、認知宣導及教育訓練。八、設備安全管理。九、資料安全稽核機制。十、使用紀錄、軌跡資料及證據保存。十一、個人資料安全維護之整體持續改善。」

34. 個人資料保護法施行細則第14條規定：「本法第7條所定書面意思表示之方式，依電子簽章法之規定，得以電子文件為之。」
35. 個人資料保護法施行細則第15條規定：「本法第7條第2項所定單獨所為之書面意思表示，如係與其他意思表示於同一書面為之者，蒐集者應於適當位置使當事人得以知悉其內容並確認同意。」
36. 個人資料保護法施行細則第16條規定依本法第8條、第9條及第54條所定告知之方式，得以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。」
37. 個人資料保護法施行細則第21條規定：「有下列各款情形之一者，屬於本法第11條第3項但書所定因執行職務或業務所必須：一、有法令規定或契約約定之保存期限。二、有理由足認刪除將侵害當事人值得保護之利益。三、其他不能刪除之正當事由。」
38. 個人資料保護法施行細則第22條規定：「本法第12條所稱適當方式通知，指即時以言詞、書面、電話、簡訊、

電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。但需費過鉅者，得斟酌技術之可行性及當事人隱私之保護，以網際網路、新聞媒體或其他適當公開方式為之。依本法第12條規定通知當事人，其內容應包括個人資料被侵害之事實及已採取之因應措施。」

39. 個人資料保護法施行細則第27條規定：「本法第19條第1項第2款所定契約關係，包括本約，及非公務機關與當事人間為履行該契約，所涉及必要第三人之接觸、磋商或聯繫行為及給付或向其為給付之行為。本法第19條第1項第2款所稱類似契約之關係，指下列情形之一者：一、非公務機關與當事人間於契約成立前，為準備或商議訂立契約或為交易之目的，所進行之接觸或磋商行為。二、契約因無效、撤銷、解除、終止而消滅或履行完成時，非公務機關與當事人為行使權利、履行義務，或確保個人資料完整性之目的所為之連繫行為。」

40. 個人資料保護法施行細則第28條規定：「本法第19條第1項第7款所稱一般可得之來源，指透過大眾傳播、網際網路、新聞、雜誌、政府公報及其他一般人可得知悉或接觸而取得個人資料之管道。」

小結： 關於個人資料保護法，已於民國101年10月1日開始施行，宅配業者或快遞業者，乃屬於個人資料保護法第2條第8款所稱的非公務機關，故關於個人資料的蒐集、處理、利用，均應符合上揭個人資料保護法的規定，否則即會面臨民事損害賠償、行政罰鍰科處問題，甚至遭受法院起訴判刑。

參、示範案例公司實際執行情形之研析

為瞭解從事宅配或快遞服務的企業經營業者，就上揭法令規範內容的認知熟識程度，在業務經營上，有無依上揭法令規範內容遵行，及從事宅配或快遞服務的企業經營者，於實際營運執行中，與上揭法令規範，有無扞格不入、窒礙難行的地方。特別前往示範案例的公司辦公處所，與示範案例公司的實際決策執行人員，進行雙向座談，特就此雙向座談中，所瞭解的概況，研析敘述如下：

一、 示範案例公司的行銷方式及其所涉及的法律問題

示範案例公司是一個已成立15年以上的中小型企業，公司目前的行銷方式，兼採網路行銷、部落格行銷及夾報行銷等方式併為進行，且極力開拓粉絲團成員，除一方面希望迎合時代的腳步及趨勢，另方面也希望藉此建立良好口碑及商譽，穩定客源和營業額。從示範案例公司所提供的行銷資料及筆者上示範案例公司網站所搜尋的資料中觀察，可以得知，示範案例公司於廣告文宣資料中，能夠確實的將收送物件的分類、辨識、價格、時間、區域地點，禁止或拒絕收送的物品，運送過程中發生遺失、毀損、遲延等情事的賠償責任等資訊，於廣告文宣、契約書或宅配單據（包括快遞單據）中，充分揭示。

但與前述法律規定意旨相較，仍有不足的地方（後文詳細說明），在此先提醒示範案例公司應該要注意到消費者保護法第22條所規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」的問題。所以示範案例公司不論是在夾報廣告、網站、部落格，或書面文件資料中所揭示或宣傳的事項，在法律上都有其拘束力，示範案例公司務必依其廣告文宣、書面文件所揭示或宣傳的內容為履行，以免發生違約的事實，甚至衍生消費爭議。

二、 示範案例公司定型化契約內容所涉及的法律問題

(一)經進入行政院消保會網站,查詢有關業經主管機關公告的各種定型化契約範本,及應記載、不得記載事項,發現宅配行業、快遞行業,尚未在主管機關所公告的定型化契約範本,及應記載、不得記載事項的範圍。所以目前尚無法令可對宅配業者或快遞業者的定型化契約內容,為任何約制。但有兩點應該提醒示範案例公司者,其一為:雖然目前主管機關所公告的各種定型化契約範本,及應記載、不得記載事項,尚未及於宅配行業、快遞行業,但那是遲早均會經主管機關公告施行的事情,示範案例公司應儘早檢討修正目前定型化契約的內容,以為因應。因為根據104年6月新修正的消費者保護法第56條之1的規定:「企業經營者使用定型化契約,違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者,除法律另有處罰規定外,經主管機關令其限期改正,而屆期不改正者,處新台幣3萬元以上30萬元以下罰鍰;經再次令其限期改正,而屆期不改正者,處新台幣5萬元以上50萬元以下罰鍰,並得按次處罰。」,屆時示範案例公司使用定型化契約,如違反中央主管機關依第17條第1項公告的應記載或不得記載事項,且經主管機關命令限期改正,而屆期不改正,最高可以被主管機關科處處新台幣50萬元的罰鍰,甚至可按次處罰。

(二)依消費者保護法第12條第1項規定:「定型化契約中之條款違反誠信原則,對消費者顯失公平者,無效。」,觀諸示範案例公司的會員契約書及宅配單據快遞單據的條文及條款內容,或載示「因故於運送過程發生遺失、毀損時,每件好運袋理賠運費的10倍。」,或載示「因故於運送過程發生延遲送達時,每件好運袋理賠運費的1倍。」,或載示「因甲方(指示範案例公司而言)之過失致合約中止,乙方(指消費者而言)得退回

所有好運袋，甲方得無條件依原價買回剩餘好運袋。」或載示「一般物件交寄如有損失，賠償金額最高以該件貨之運費十倍為限。」，或載示「務請於三日內查件，逾期不負責。」等定型化契約條款內容。此等條款內容，明顯限制消費者受有損害時，得向示範案例公司請求賠償的範圍，相對地說，即示範案例公司以定型化契約條款，減輕或免除其對消費者原應負擔的損害賠償責任，其不但與消費者保護法第7條及第51條的規定，有所違背，更違反誠信原則，且對消費者，顯失公平，依前述消費者保護法第12條第1項規定，將被認為無效。示範案例公司實應重新檢視其定型化契約條款中，明顯限制消費者於受有損害時，得向示範案例公司請求賠償的範圍（包括消費者保護法第51條「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」的規定。），以減少示範案例公司與消費者間的消費爭議。

(三)示範案例公司應注意消費者保護法第11條有關「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」的規定。

(四)另依新增訂的消費者保護法第11條之1規定，企業經營者在與消費者訂立定型化契約前，應給予消費者三十日以內合理的契約審閱期間；若企業經營者在與消費者訂立定型化契約前，未給予消費者合理的契約審閱期間；則定型化契約條款，將不構成契約的內容，但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。雖然中央主管機關目前尚未就宅配業者、快遞業者的定型化契約，依第17條第1項公告其應記載或不得記載事項。但示範案例公司就其與消費者所欲簽訂的會員契約書，於簽訂前，仍應給予消費者合理的契約審閱期間；否則定型化契約條款，將不構

成契約的內容，除非消費者主張該條款仍構成契約內容。且示範案例公司更需注意，不得以定型化契約條款使消費者拋棄合理契約審閱期間的權利者，否則此定型化契約條款，將被認為無效。

示範案例公司於宅配單據及快遞單據上書載的定型化契約條款，因其往往未給予消費者合理的契約審閱期間，此等定型化契約條款，將被認為不構成契約的內容，除非消費者主張該條款仍構成契約內容。至於比較有爭議的問題是，如示範案例公司係以網站公告方式，公告定型化契約條款內容，此時如何認定示範案例公司是否已給予消費者合理契約審閱期間。此涉及舉證責任問題，依新增訂消費者保護法第17條之1規定，應由企業經營者負舉證責任，示範案例公司亦應注意之。

(五)依新修正消費者保護法第13條第3項規定：「定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。」，從而示範案例公司如係以書面方式與消費者簽訂契約，且經消費者簽名或蓋章者，則示範案例公司應主動將該定型化契約書正本給與消費者。

三、 示範案例公司就個人資料保護相關措施的探討

由於個人資料保護法自民國101年10月1日開始施行，筆者特別於與示範案例公司雙向意見交流的過程中，探詢示範案例公司對於個人資料保護所採取的相關措施。另示範案例公司亦提供該公司會員服務使用條款，包括個人資料保護的相關條款予筆者參酌。此可顯示案例公司確實有重視到個人資料保護的相關問題。如其條款中約載：「本公司會保護每一位會員的個人資料，對於會員所提供的個人資料，除了會員可能涉及違法、侵權、違反本使用條款或各該服務之使用規範或約定，或經本人同意外，本公司不會將會員資料提供給第三人，包括贊助的廣告廠商。」。該

條款約載，基本上符合個人資料保護法的相關規定。但筆者仍有幾點擔心及提醒：

(一)依據個人資料保護法第27條「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。」規定，示範案例公司既屬於該法所稱的非公務機關，本有遵循該法文的規定，採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏的責任。特別是應該依照該法施行細則第12條所規定：「一、配置管理之人員及相當資源。二、界定個人資料之範圍。三、個人資料之風險評估及管理機制。四、事故之預防、通報及應變機制。五、個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。六、資料安全管理及人員管理。七、認知宣導及教育訓練。八、設備安全管理。九、資料安全稽核機制。十、使用紀錄、軌跡資料及證據保存。十一、個人資料安全維護之整體持續改善。」的各項細節，為完整的規劃及作為。但至少到目前為止，示範案例公司所採取的預防個人資料外洩的措施，與上開規定應有的作為，尚有差距，此有待示範案例公司的積極補強。

(二)由於示範案例公司在台灣地區目前以網路、傳真、電話訂購，而由宅配交付商品居多。示範案例公司目前是透過台灣地區最大的兩家宅配運送公司，將應交付的商品，宅配送達予消費者，在此過程中，示範案例公司不免須將消費者的個資，交付予宅配公司，個資是否會經由宅配公司的僱用人員洩露外流，係屬一大疑慮。

(三)示範案例公司目前直接收接運送服務的區域，大致上在台北市

、新北市兩區域，至於其他外縣市服務部分，原則上採採取與其外業者合作方式進行，此加多了接觸消費者個資的層面及人員，相對地也增加了消費者個資外洩的機會。特別是外縣市的運送人員，並非示範案例公司直接選用、聘僱、訓練、管理，且示範案例公司與其他合作業者間，是否訂有契約，契約中是否包括個資保護的相關條款，此會不會形成消費者個人資料外洩的一個缺口，實令人有疑慮的地方。

(四)筆者於參訪示範案例公司時，親見示範案例公司對於聘僱員工，確實有實施在職訓練。且依示範案例公司提供予筆者的員工在職訓練的書面資料，是可肯定示範案例公司積極努力地欲藉由員工在職訓練，來達到公司所標榜的「準時、便捷、快速」的經營目標。但遺憾的是，教材內容中並無個資保護的說明及約束，亦無看到示範案例公司與員工間，簽有保密保密條款的相關資料。是筆者仍對於個資料是否會經由的管道途逕而外洩，不免有所擔心。

四、 示範案例公司示提供與消費者的申訴管道及處理方式

依示範案例公司所提供與筆者的資料顯示，示範案例公司目前提供與消費者的申訴管道有四種辦法：

(一)客服專線(02)2587-2020轉分機209：透過客服即時解決問題。

(二)好運袋粉絲團「好運袋-快遞、宅配服務」：透過粉絲團小編即時聯繫與處理突發狀況。

(三)好運袋官網填寫「聯絡我們／問題反應」：系統使用反應、對於好運袋的任何回饋都可透過官網填寫。

(四)該公司網站：http://www.luckyexpress.com.tw/

事實上在筆者與訪談的過程中特別提到，不論消費者的申訴事件，是否屬於可歸責於示範案例公司的事由，示範案例公司均以以和為貴，以客為尊為原則，來處理相關申訴問題，儘量不要

引據契約約條款解除爭議，所以迄今為止，並没有發生太多消費爭議事件。

圖、好運袋採訪過程-提供安全迅速的宅配服務

肆、對於宅配業者、快遞業者未來發展之建議

一、宅配、快遞業務的蓬勃發展，乃是時勢所趨。但隨著投入該行業資金，及就業人口的增加，競爭益發激烈。在此激烈競爭的角逐中，如何脫穎而出，除了價格高低的比較外，最重要依靠的，當然是優良服務品質的提供，經由口耳相傳，所建立的口碑和商譽。準時、安全、確實，當然是宅配、快遞業者服務品質良窳的判斷指標。但申訴管道的暢通與否，損害賠償金額的合理性認定，消費爭議的快速圓滿解決，貨件查詢的迅速、正確、可期待性，廣告宣傳內容的真實性與踐及履及，甚至個資保護的可憑信性等，無一不是宅配業者及快遞業者，戰戰兢兢，積極努力，所應從事的事項。宅配業者及快遞業者的口碑和商譽，始能由此紮實奠基，並於日後結得累累甜蜜果實。

二、不論是經由通訊交易業者或一般個人、公司行號的委託，在配宅及快遞的運送的過程中，消費者每每會將個人資料提供給屬於賣方的通訊交易業者，再由身為賣方的通訊交易業者轉知予負責運送的宅配業者或快遞業者；或由消費者直接將個資交付予宅配業者或快遞業者，嗣再由宅配業者或快遞業者轉知予實際負責運送工作的受僱員工，或其他合作業者，及其受僱員工。此是否會發生消費者個資被違法蒐集、處理、利用的情形，多數宅配業者或快遞業者，警覺性似乎不足，包括員工在職訓練，多數未觸及個資法令及個資維護防範措施的介紹。遑論依照個人資料保護法第27條及該法施行細則第12條規定，採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，誠屬令人擔心。企業經營者，千萬不可輕忽，若有違反個人資料保護法的情事，將會面對行政罰鍰裁處，民事損害賠償，甚至刑責的科罰，後果不可謂不重。另主管機關，似乎亦未積極依照個人資料保護法第27條規定，宣導或輔導指定非公務機關(企業經營者)訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個

人資料處理方法，俾供企業經營者，就防範個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩露，所應採行措施的參考，在此呼籲主管機關，應有採取更積極廣泛的作為，教示並輔導業者，瞭解並重視個人資料保護法的規範內容；且督促的情事業者訂定防範個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩露的適當安全措施，以充分保護消費者個人資料的相關權益。

三、目前主管機關所公告的各種定型化契約範本，及應記載、不得記載事項，雖尚未及於宅配行業、快遞行業。但依消費者保護法第12條第1項規定，宅配行業、快遞行業的定型化契約條款內容，仍不得有違反誠信原則，對消費者顯失公平的情形，否則該定型化契約條款的內容，仍會被認為是無效。觀諸示範案例公司的定型化契約條款內容，明顯違背消費者保護法第7條、第51條的規範意旨，且係以定型化契約條款的約定，來減輕或免除其對消費者原應負擔的損害賠償責任，顯亦有違反誠信原則，對消費者顯失公平的情形，依前述消費者保護法第12條第1項規定，將被認為無效。是故，示範案例公司實應重新檢視其定型化契約條款中，以避免或減少示範案例公司與消費者間的消費爭議。另外，關於宅配行業、快遞行業的定型化契約範本，及應記載，不得記載的事項，遲早必會經過主管機關公告施行，故示範案例公司應儘早檢討修正目前定型化契約的內容，以為因應。因為根據104年6月新修正的消費者保護法第56條之1的規定：「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正，而屆期不改正者，處新台幣3萬元以上30萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正，而屆期不改正者，處新台幣5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」，屆時示範案例公司使用定型化契約，如違反中央主管機關依第17條第1項公告的應記載或不得記載事項，且經主管機關命令限期改正，而

屆期不改正，最高可以被主管機關科處處新台幣50萬元的罰鍰，甚至可按次處罰。再者，絕大多數的宅配業者及快遞業者，就其定型化契約條款，一般均未依消費者保護法第11條之1的規定，於與消費者簽定契約之前，先給予消費者合理的契約審閱期，則依該文法的規定，此等定型化契約條款，將不構成契約的內容，非除消費者有主張該條款仍構成契約的內容。宅配業者及快遞業者務必注意於此，否則將會使消費爭議頻頻發生。

伍、結語

末按，新修正消費者保護法第13條第3項規定：「定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。」，從而示範案例公司如係以書面方式與消費者簽訂契約，且經消費者簽名或蓋章者，則宅配業者及快遞業者必須主動將經消費者簽名或蓋章的定型化契約書正本給與消費者，俾讓消費爭議發生時，消費者得憑以主張自己的權利。

◆ 汽車租賃業-消費者保護法規議題

何一芃律師

壹、前言

近年來，由於周休二日的日漸普遍及台灣高鐵開通所帶來的南北交通便利性，造成台灣民眾旅遊風氣日益興盛，民眾往往會利用假日安排兩天一夜或三天兩夜的國內旅行，其中為了更有效率掌握時間並安排行程，以搭乘高鐵至離旅遊景點最近的高鐵車站再改以租車或轉搭台鐵的旅行方式，儼然已成為國內旅行的常態。

更有甚者，由於停車位的不足，再加上牌照稅、燃料稅、保險費等負擔，民眾對於購車之需求亦因此受有影響，或改以長期租車的方式向汽車租賃業者租賃汽車作為日常使用。

本文即針對與汽車租賃業相關之法規、定型化契約進行介紹，並利用與業者實際的訪談及接觸，了解該產業於實務上運作之情形及業務執行上之問題作綜合整理，以利業者了解，並協助該產業之發展。

貳、法規介紹

一、 申請階段

（一）經營汽車租賃業應向該汽車租賃業主事務所所在地之中央或直轄市公路主管機關申請。（公路法第37條第1項第1款）

（二）經主管機關核准籌備之汽車租賃業，應自核准之日起六個月內籌備完竣，並於籌備期間依法辦理公司或商業登記，備具立案申請書報請該管公路主管機關核准，發給營業執照後，方得開始營業。（公路法第39條）

（三）汽車租賃業自領得營業執照之日起，均應於一個月內開始營業或通車營運，並檢附公會核發之有效會員證影本報請公路主管機關備查。（公路法第40條）

（四）汽車租賃業應在其營業處所之顯明處，標明其名稱。

（五）投資經營之限制：（公路法第35條）

非中華民國國民或法人，不得在中華民國境內投資經營汽車運輸業。但經中央公路主管機關核准者，得申請投資經營小客車租賃業、小貨車租賃業、汽車貨運業、汽車路線貨運業及汽車貨櫃貨運業。

（六）設立資本額之限制：**(汽車運輸業審核細則第4條第1項第3款第5、第6目)**

甲種小客車租賃業最低資本額為新臺幣五千萬元以上；乙種小客車租賃業最低資本額為新臺幣五百萬元以上；丙種小客車租賃業最低資本額為新臺幣五百萬元以上，但以提供租賃期一年以上之小客車或小客貨兩用車為限(汽車運輸業管理規則第99條第3項但書)；小貨車租賃業最低資本額為新臺幣五百萬元以上。

（七）車輛設備數量：**(汽車運輸業審核細則第4條第1項第4款第1目)**

甲種小客車租賃業應具備全新小客車或小客貨兩用車合計一百輛以上；乙種小客車租賃業應具備全新小客車或小客貨兩用車合計十輛以上；小貨車租賃業應具備全新小貨車或小客貨兩用車合計十輛以上。

（八）相關法規規定:

汽車運輸業管理規則

第 97 條

小客車租賃業、小貨車租賃業應於其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，並須有足夠之停放車輛場所，待客租賃。

第 98 條

Ⅰ.小客車租賃業車輛之行車執照應註記為租賃自用

小客車或租賃自用小客貨兩用車；小貨車租賃業車輛之行車執照應註記為租賃自用小貨車或租賃自用小客貨兩用車。

Ⅱ.以租賃期一年以上合約書辦理新領車輛牌照者，行車執照應增列註記租用人名稱及租賃到期日等字樣。租賃期滿不再續租或中途解約者，應繳銷其牌照。但租賃期滿或解約後十五日內辦理轉租者，於換發行車執照完成註記租用人名稱及租賃到期日後，得免辦理牌照繳銷。

Ⅲ.甲種小客車租賃業、乙種小客車租賃業依汽車運輸業審核細則附件汽車運輸業停車場設置規定第六點第二項第三款規定申請免計停車位者，應依前項規定辦理。

第 99 條

Ⅰ.小客車租賃業分為甲種小客車租賃業、乙種小客車租賃業及丙種小客車租賃業三種。

Ⅱ.甲種小客車租賃業之經營應以公司組織為限，得設置國內外服務網辦理連鎖經營，並得在機場、碼頭、鐵公路車站等交通場站內租設專櫃辦理租車之業務。

Ⅲ.乙種及丙種小客車租賃業之經營得以公司或行號為之。但丙種小客車租賃業以提供租賃期一年以上之小客車或小客貨兩用車為限。

第 99-1 條

小貨車租賃業之經營得以公司或行號為之。

二、 研發階段、生產階段

汽車租賃業，於實務上並無所謂的產品研發、生產等情形，惟按【汽車運輸業審核細則】第4條第1項第4款第1目之規定，汽車租賃業需具備足夠之車輛設備，主管機關方得以核准汽車租賃業申請籌備，且其應具備之車輛設備數量，亦視其類別之不同而

有不一樣的標準，分別如下：

甲種小客車租賃業應具備全新小客車或小客貨兩用車合計一百輛以上。

乙種小客車租賃業應具備全新小客車或小客貨兩用車合計十輛以上。

小貨車租賃業應具備全新小貨車或小客貨兩用車合計十輛以上。

故業者於設立初期勢必須就其營業所需之汽車進行採購，以符合法令之規定，進而取得主管機關之籌備核准。然對於一般中小企業而言，其於設立初期，因準備資金數額並不大，因此於購車同時，亦常見需向銀行借貸之情形，故本文針對此部分，改就與汽車買賣、購車貸款等相關之規定及相關之定型化契約條款，進行說明，以供業者做為參考。

（一）關於汽車買賣部分

汽車買賣通常可分為三種方式，即**現金買賣、分期付款買賣、依動產擔保交易法所為之附條件買賣**，在此分別就上述三種買賣方式詳細說明。

1. 附條件買賣：

所謂附條件買賣契約，其相關法律規定，可參考【動產擔保交易法】第26條至第31條之規定，分別如下：

※動產擔保交易法

第 26 條

稱附條件買賣者，謂買受人先占有動產之標的物，約定至支付一部或全部價金，或完成特定條件時，始取得標的物所有權之交易。

第 27 條

附條件買賣契約應載明下列事項：

一、契約當事人之姓名或名稱、住居所或營業所所

在地。

二、買賣標的物之名稱、數量及價格，如有特別編號標識或說明者，其記載。

三、出賣人保有標的物所有權，買受人得占有使用之記載。

四、買賣標的物價款之支付方法。

五、買受人取得標的物所有權之條件。

六、買受人不履行契約時，出賣人行使物權及債權之方法。

七、如有保險者，其受益人應為出賣人之記載。

八、訂立契約年、月、日。

第 28 條

Ⅰ.標的物所有權移轉於買受人前，買受人有下列情形之一，致妨害出賣人之權益者，出賣人得取回占有標的物：

一、不依約定償還價款者。

二、不依約定完成特定條件者。

三、將標的物出賣、出質或為其他處分者。

Ⅱ.出賣人取回占有前項標的物，其價值顯有減少者，得向買受人請求損害賠償。

第 29 條

Ⅰ.買受人得於出賣人取回占有標的物後十日內，以書面請求出賣人將標的物再行出賣。出賣人縱無買受人之請求，亦得於取回占有標的物後三十日內將標的物再行出賣。

Ⅱ.出賣人取回占有標的物，未受買受人前項再行出賣之請求，或於前項三十日之期間內未再出賣標的物

者，出賣人無償還買受人已付價金之義務，所訂附條件買賣契約失其效力。

第 30 條

第二章第十七條第二項第三項及第十八條至第二十二條，對於附條件買賣之出賣人及買受人準用之。

第 17 條

Ⅰ.債務人不履行契約或抵押物被遷移、出賣、出質、移轉或受其他處分，致有害於抵押權之行使者，抵押權人得占有抵押物。

Ⅱ.前項之債務人或第三人拒絕交付抵押物時，抵押權人得聲請法院假扣押，如經登記之契約載明應逕受強制執行者，得依該契約聲請法院強制執行之。

Ⅲ.第三人善意有償取得抵押物者，經抵押權人追蹤占有後，得向債務人或受款人請求損害賠償。

第 18 條

Ⅰ.抵押權人依前條第一項規定實行占有抵押物時，應於三日前通知債務人或第三人。

Ⅱ.前項通知應說明事由並得指定履行契約之期限，如債務人到期仍不履行契約時，抵押權人得出賣占有抵押物，出賣後債務人不得請求回贖。

Ⅲ.抵押權人不經第一項事先通知，逕行占有抵押物時，如債務人或第三人在債權人占有抵押物後之十日期間內履行契約，並負擔占有費用者，得回贖抵押物，但抵押物有敗壞之虞，或其價值顯有減少，足以妨害抵押權人之權利，或其保管費用過鉅者，抵押權人於占有後，得立即出賣。

第 19 條

Ⅰ.抵押權人出賣占有抵押物，除前條第三項但書情形外，應於占有後三十日內，經五日以上之揭示公告，就地公開拍賣之，並應於拍賣十日前，以書面通知債務人或第三人。

Ⅱ.抵押物為可分割者，於拍賣得價足以清償債務及費用時，應即停止。債權人本人或其家屬亦得參加拍賣，買受抵押物。

第 20 條

Ⅰ.抵押物賣得價金，應先抵充費用，次充利息，再充原本，如有剩餘，應返還債務人，如有不足，抵押權人，得繼續追償。

第 21 條

第十五條、第十八條及第十九條規定抵押權人對抵押物所為之出賣或拍賣

，除依本法規定程序外，並應依民法債編施行法第二十八條規定辦理。

第 22 條

抵押權人占有或出賣抵押物，未依第十八條、第十九條及第二十一條規定

辦理者，債務人得請求損害賠償。

第 31 條

Ⅰ.經依本法設定抵押之動產，不得為附條件買賣之標的物。

Ⅱ.違反前項規定者，其附條件買賣契約無效。

因此由上述條文可知， 如為購買汽車時，係採附條件買賣之方式，則於附條件買賣期間，所有權仍屬出賣人所有，其買賣契約依【動產擔保交易法】第5條第1項之規定：「

動產擔保交易，應以書面訂立契約。非經登記，不得對抗善意第三人。」應以書面為之，屬要式行為。且依照【動產擔保交易法】第7條第1項之規定：「動產擔保交易之登記，應由契約當事人將契約或其複本，向登記機關為之。」向登記機關進行登記，未經登記，則不可對抗善意之第三人。

而由行政院消費者保護處所公布之「汽車附條件買賣定型化契約書」， 其要點大致如下：

(1)將動產擔保交易法有關附條件買賣之規定納入契約條款，使雙方當事人有閱讀動產擔保交易法相關規定之機會。

(2)依照消費者保護法及消費者保護法施行細則中有關定型化契約之規定，加以撰擬或修改，並就有補充必要者，另擬契約條文，務求使契約內容更為公正及周延。

(3)針對買受人提前清償之權利保護、出賣人瑕疵擔保責任及售後服務之義務、沒收違約金數額之限制、出賣人中文保證書及中文使用說明書給付義務等加以明文規範。

(4)於契約範本前標示契約審閱期間，臚列契約不得記載事項，俾便出賣人遵行。

(5)契約後並附有分期攤還表範本，做為日後製作分期攤表之參考。

(6)關於汽車附條件買賣定型化契約書，業者可自行至行政院消費者保護處之網站進行下載以做為參考，本文在此不另行贅述。

行政院消費者保護處-定型化契約範本網址：
http://www.ey.gov.tw/News4.aspx?n=4F9D46C1503F2B7D&page=5&PageSize=20

2. 分期付款買賣：

所謂分期付款買賣，依【消費者保護法】第2條第12款之規定：「分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。」，分期付款買賣依民法規定雖非要式行為，但因其交易時期較長，故實務上一般仍以書面訂定該類型契約，且消費者保護法第21條亦明文規定分期付款買賣應以書面契約為之。

※消費者保護法第21條

Ⅰ　企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。

Ⅱ　前項契約書應載明下列事項：

一、頭期款。

二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。

三、利率。

Ⅲ　企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

Ⅳ　企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

而由行政院消費者保護處所公布之「汽車分期付款買賣定型化契約書」， 其要點大致如下：

(1)其與附條件買賣契約書兩者最大的不同在於，附條件買賣契約書須受動產擔保交易法相關規定規範。因此於汽車分期付款買賣契約書中，即刪除與動產擔保交易法第22條相關之條款，其餘內容則與附條件買賣契約書一致。

(2)依照消費者保護法及消費者保護法施行細則中有關定

型化契約之規定，加以撰擬或修改，並就有補充必要者，另擬契約條文，務求使契約內容更為公正及周延。

(3)針對買受人提前清償之權利保護、出賣人瑕疵擔保責任及售後服務之義務、沒收違約金數額之限制、出賣人中文保證書及中文使用說明書給付義務等加以明文規範。

(4)於契約範本前標示契約審閱期間，臚列契約不得記載事項，俾便出賣人遵行。

(5)契約後並附有分期攤還表範本，做為日後製作分期攤表之參考。

(6)關於汽車分期付款買賣定型化契約書，業者可自行至行政院消費者保護處之網站進行下載以做為參考，本文在此不另行贅述。

行政院消費者保護處-定型化契約範本網址：

http://www.ey.gov.tw/News4.aspx?n=4F9D46C1503F2B7D&page=5&PageSize=20

3.現金買賣：

現金買賣契約，指買受人一次付清買賣價金而出賣人一次移轉買賣標的物之交易行為。此種交易非要式行為，當事人得不簽訂契約條款，亦得完成交易。

而由行政院消費者保護處所公布之「汽車買賣定型化契約書」， 其要點大致如下：

(7)其前兩者最大的不同在於，付款方式以及買賣標的物所有權是否移轉。因此，汽車買賣定型化契約書特將汽車分期付款買賣契約書之付款方式修改為一次付款，並且刪除汽車附條件買賣契約書之動產擔保交易法相關規定。其餘內容則大致與汽車分期付款買賣契約書、附條

件買賣契約書相同。

(8)依照消費者保護法及消費者保護法施行細則中有關定型化契約之規定，加以撰擬或修改，並就有補充必要者，另擬契約條文，務求使契約內容更為公正及周延。

(9)於契約範本前標示契約審閱期間，臚列契約不得記載事項，俾便出賣人遵行。

(10) 關於汽車買賣定型化契約書，業者可自行至行政院消費者保護處之網站進行下載以做為參考，本文在此不另行贅述。

行政院消費者保護處-定型化契約範本網址：
http://www.ey.gov.tw/News4.aspx?n=4F9D46C1503F2B7D&page=5&PageSize=20

4.汽車買賣定型化契約不得記載事項

(1)不得以契約約定價金加速條款違反民法第三百八十九條、三百九十條之規定。亦即除買受人有連續兩期給付遲延，遲延價額已達全部價金五分之一外，出賣人仍不得請求支付全部價金。

(2)不得約定沒收全部價金或違反本契約之違約金約定。

(3)不得預先排除故意重大過失責任。

(4)不得以契約免除或限制危害身體健康或生命安全之瑕疵擔保或損害賠償責任。

(5)出賣人不得約定拒絕提前清償，亦不得加收其他費用。

(6)不得約定外國廠商免責或限制責任之特約條款。

(7)不得約定請求超過民法第兩百零五條年息百分之二十之限制部份之利息。

(8)不得約定「貨物出門，概不退還」等概括免責條款。

(9)不得違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔

之約定或行為。

（二）關於購車貸款部分

所謂購車貸款契約，係指當事人一方以金錢貸與他方購買汽車，他方給付本息之契約，於訂立時應定明消費借貸之基本條款及應注意事項，關於購車貸款定型化契約書，業者可自行至行政院消費者保護處之網站進行下載以做為參考，本文在此不另行贅述。

行政院消費者保護處-定型化契約範本網址：

http://www.ey.gov.tw/News4.aspx?n=4F9D46C1503F2B7D&page=5&PageSize=20

三、 銷售階段

與汽車租賃業相關之銷售階段，應係指業者於設立登記後，並開始營運時，所為之對外招租、租賃之行為，所謂租賃，依民法第421條第1項之規定：「稱租賃者，謂當事人約定，一方以物租與他方使用收益，他方支付租金之契約。」，而所謂汽車租賃業，依公路法第34條第1項第5款之規定，即係指**以小客車或小客貨兩用車租與他人自行使用為營業，藉以收取他人給付租金之行業**。又業者於經營時為招攬業務，亦難免會以刊登廣告之方式藉以吸引消費者，故本文針對此部分，除列舉與租賃相關之民法規定、汽車租賃定型化契約書外，亦就與之相關的消費者保護法及公平交易法之規定加以列舉，以期業者能就相關法規有所認識，藉以避免日後因不慎違法，滋生糾紛，或遭主管機關懲罰之可能。

（一）租賃部分

1. 民法規定

第 423 條

出租人應以合於所約定使用收益之租賃物，交付承租人，並

應於租賃關係存續中，保持其合於約定使用、收益之狀態。

第 432 條

Ⅰ.承租人應以善良管理人之注意，保管租賃物，租賃物有生產力者，並應保持其生產力。

Ⅱ.承租人違反前項義務，致租賃物毀損、滅失者，負損害賠償責任。但依約定之方法或依物之性質而定之方法為使用、收益，致有變更或毀損者，不在此限。

第 434 條

租賃物因承租人之重大過失，致失火而毀損、滅失者，承租人對於出租人負損害賠償責任。

第 438 條

Ⅰ.承租人應依約定方法，為租賃物之使用、收益；無約定方法者，應以依租賃物之性質而定之方法為之。

Ⅱ.承租人違反前項之規定為租賃物之使用、收益，經出租人阻止而仍繼續為之者，出租人得終止契約。

第 439 條

承租人應依約定日期，支付租金；無約定者，依習慣；無約定亦無習慣者，應於租賃期滿時支付之。如租金分期支付者，於每期屆滿時支付之。如租賃物之收益有季節者，於收益季節終了時支付之。

第 440 條

承租人租金支付有遲延者，出租人得定相當期限，催告承租人支付租金，如承租人於其期限內不為支付，出租人得終止契約。

第 441 條

承租人因自己之事由，致不能為租賃物全部或一部之使用、收益者，不得免其支付租金之義務。

2. 汽車運輸業管理規則

第 100 條

Ⅰ.經營小客車租賃業及小貨車租賃業應遵守下列規定：

一、租車人自行駕駛者，應領有有效之本國駕駛執照或國際駕駛執照。

二、經營小客車租賃業租車人如須僱用駕駛人者，應由出租人負責代僱持有小型車職業駕駛執照者駕駛。出租於外籍旅客者，並由熟諳外國語言之優良駕駛人代為駕駛。小貨車租賃業之營業車輛應由租車人自行駕駛使用，不得由出租人代僱駕駛人。

三、驗明租車人駕駛執照內所載駕駛人姓名、住址、駕駛執照號碼及准駕車車類相符後，始得填製汽車出租單連同出租車輛交付租車人。小客車租賃業應承租人之請求代僱駕駛人時，並須驗明承租人之身分證件連同代僱駕駛人駕駛執照加以登記。

四、供租賃車輛於出租前應實施檢修，保持良好狀態，且應投保強制汽車責任險並得投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。

五、應備置汽車出租紀錄簿詳細記載租賃情況，並至少保存兩年。

六、應明示承租人隨身攜帶汽車出租單及行車執照以備查驗。但租賃期間一年以上之承租人得免隨車攜帶汽車出租單。

七、交付出租汽車時，應與承租汽車駕駛員一併檢驗該車輛，並簽證確認車輛安全配備齊全及車況良好。

八、不得將供租賃車輛外駛個別攬載旅客、貨物違規營業。

Ⅱ.前項第三款之租車人為法人、非法人之團體或機關時，應驗明租車人登記名稱、營業所或事務所地址及代表人姓名後，始得填製汽車出租單連同出租車輛交付租車人。

第 101 條

Ⅰ.汽車出租單應載明下列事項：

一、租車自行駕駛之駕駛人，小客車租賃應承租人之請求代僱之駕駛人及承租人之姓名、地址、駕駛執照及身份證件號碼。

二、租車起訖日期、時間、車牌號碼及租車費用。

三、車輛之附屬設備及起租時碼表里程、燃油供應狀況。

四、租賃期間所駕駛車輛違反法令規定或車輛發生失竊、毀損或肇事事故之通告及責任承擔。

五、租賃期間車輛中途發生故障，其檢修費用之計算及處理。

六、租車人不得利用所租車輛攬載客貨營業。

Ⅱ.汽車出租單應交租車人隨身攜帶，以備查驗。但租賃期間一年以上之租車人得免隨車攜帶汽車出租單。

3. 汽車租賃定型化契約書

(1)汽車租賃定型化契約應記載之事項：

- 須標示契約審閱期間
- 出租車輛資料(例如牌照號碼、引擎號碼、廠牌型式、排氣量等)、隨車配件、出車前車況圖、車輛(出租前/後)油表及里程紀錄
- 租賃方式、租賃期間、租賃價金、付款方式、擔保

方式、交車地點、還車地點、還車日期

- 有關租賃期間罰緩、停車費、過路通行費，及有關牌照、行車執照或車輛被扣部分，自被扣之日起至通知取回日為止相關費用負擔之記載
- 應明確記載出租人之公司統一編號、汽車運輸業營業執照編號、負責人、地址、連絡電話，電子郵件及網址。
- 應明確記載承租人之出生日期、駕照字號、地址及連絡電話。

(2)汽車租賃定型化契約不得記載之事項：

- 契約條款不得違反法律強制、禁止規定或顯失公平。
- 不得約定出租人片面更改契約內容，而承租人不得異議。
- 不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。
- 不得約定不交付本契約書予消費者。
- 若有折舊費用之約定，不得超過修理費用百分之二十。

(3)相關汽車租賃定型化契約範本，可參考附件。

※資料來源：行政院消費者保護處網站

http://www.ey.gov.tw/News4.aspx?n=4F9D46C1503F2B7D&sms=8053B24299E6005E

（二）消費者保護法、公平交易法

按【汽車運輸業管理規則】第97條之規定，汽車租賃業應於其營業處所標明其公司行號名稱，懸掛汽車運輸業營業

執照及租賃費率表、汽車出租單樣本，故由此可知，業者應就其業務相關之資訊予以公布，同時，如業者有刊登廣告等情形，亦需同時注意消費者保護法及公平交易法的相關規定，而為使業者便於查詢，本文就此部分之相關法條，整理如下：

※消費者保護法及施行細則

第 22 條

Ⅰ.企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

Ⅱ.企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第 23 條

Ⅰ.刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

Ⅱ.前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條

Ⅰ.企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

Ⅱ.輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

Ⅲ.輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 25 條

Ⅰ.企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

Ⅱ.前項保證書應載明下列事項：

一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。

二、保證之內容。

三、保證期間及其起算方法。

四、製造商之名稱、地址。

五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。

六、交易日期。

第 56 條

違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

施行細則第 23 條

本法第二十二條及第二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。

施行細則第 24 條

主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。

施行細則第 25 條

本法第二十四條規定之標示，應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。

施行細則第 26 條

企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

※公平交易法及施行細則

第 21 條

Ⅰ.事業不得在商品或廣告上,或以其他使公眾得知之方法,對於與商品相關而足以影響交易決定之事項,為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。

第 25 條

除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。

第 42 條

主管機關對於違反第二十一條、第二十三條至第二十五條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。

施行細則第 29 條

事業有違反本法第二十一條第一項、第四項規定之行為，主管機關得依本法第四十二條規定，令其刊登更正廣告。

前項更正廣告方法、次數及期間，由主管機關審酌原廣告之影響程度定之。

由上述條文可知,如業者有不實刊登廣告之行為時,主管機關除得要求業者限期改正外,亦可處以業者罰鍰,倘若因此造成消費者權益受有損害,業者亦須負擔損害賠償責任,故業者於公告資訊或刊登廣告時,不論在店內、或使用網

站平台、傳單或其他任何媒體形式，都應格外注意其刊登之內容，以避免遭主管機關處罰。

四、 後續服務及保固階段

依照【汽車運輸業管理規則】第100條1項第4款之規定，經營小客車租賃業及小貨車租賃業應於租賃車輛出租前實施檢修，保持良好狀態，且應投保強制汽車責任險並「得」投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，未投保時，出租人應告知租車人，並載明於出租單。故本文分別就與汽車租賃業相關之後續服務、保固階段加以論述如下。

（一）保固階段

由於汽車租賃業係以小客車或小客貨兩用車租與他人自行使用為營業，藉以收取他人給付租金之行業，因此汽車即為業者營業的主要資產，而如何維護汽車之效能、降低汽車租賃使用時的風險，即為業者經營時最應注意之課題。

1. 就維護汽車效能部分

依照【道路交通安全規則】之規定，汽車檢驗分為**申請牌照檢驗**、**定期檢驗**及**臨時檢驗**三種，而租賃自用小客車於使用滿三年以上即須依法進行定期檢驗，其中對於出廠十年以上或行駛有安全之虞之汽車，公路監理機關於必要時，得實施臨時檢驗，並應按所轄管之汽車數量比例訂定年度計畫，實施臨時檢驗。由此可知業者平常除應注意汽車保養、維護、修護等事宜外，更應依照主管法規之規定定期檢驗，此舉除係為保障消費者租賃使用的安全外，對業者而言，倘若平時做好汽車之保養維修，亦有助於增加汽車之使用年限，以發揮較大之效益，以下列出相關法令規定，供業者做為參考。

第 35 條

汽車檢驗分為申請牌照檢驗、定期檢驗及臨時檢驗三種。

第 36 條

汽車檢驗應按指定日期將車輛駛往公路監理機關檢驗場所或指定地點接受檢驗。

第 39-3 條

Ⅰ.汽車臨時檢驗之標準，依定期檢驗之規定；機車臨時檢驗之標準，依申請牌照檢驗之規定。

Ⅱ.汽車所有人除依規定接受車輛檢驗外，應依原廠規定時間自行實施保養及檢查。

第 44 條

Ⅰ.領有牌照之汽車，其出廠年份，自用小客車未滿五年者免予定期檢驗，五年以上未滿十年者，每年至少檢驗一次，十年以上者每年至少檢驗二次。

Ⅱ.租賃期一年以上租賃自用小客車或租賃自用小客貨兩用車未滿三年者免予定期檢驗，三年以上未滿六年者，每年至少檢驗一次，六年以上者每年至少檢驗二次。但自用小客車使用液化石油氣及壓縮天然氣為燃料、其他自用車及營業車未滿五年者，每年至少檢驗一次，五年以上者每年至少檢驗二次。但出廠年份逾十年之營業大客車每年至少檢驗三次。逾十年之營業大客車所有人應於指定日期前一個月內、其他汽車所有人應於指定日期前後一個月內持行車執照、新領牌照登記書向公路監理機關申請檢驗。但自用小型車申請檢驗，免持新領牌照登記書。

2.就降低汽車租賃使用風險部分

依照【汽車運輸業管理規則】第100條第1項第4款後段之規定，供租賃車輛應投保強制汽車責任險並得投保車

體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險，而在實務操作上，業者亦多以投保汽車保險作為降低其經營風險的方法。目前與汽車相關保險種類，除依法強制投保之強制汽車責任險(公路法第65 條第1項「汽車所有人應依強制汽車責任保險法之規定，投保強制汽車責任保險。」)，亦包含所謂的「任意險」,「任意險」的保障範圍包含車體所發生的損害，如車子擦撞、遭竊，以及車內外乘客因意外造成的傷害等。業者可依需要選擇投保，除單買外，也可選擇套餐類型的甲式、乙式和丙式車種險。其中，甲乙兩式為有自負額的選擇，通常自負額越高，負擔保費自然越低。其他尚有衡量需求而投保的車險保單，常見任意險主要包括車體損失險、竊盜損失險及意外責任險，本文並就相關保險種類簡單說明如下：

保險種類	說明
強制汽車責任險	法律明文規定，車主必保的險種。此險主要承保被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致受害人死亡或受傷，不論被保險人有無過失，保險公司對受害人或有損害賠償請求權者，均應依保險契約規定給付保險金。
車體損失險	保障車主的汽車本體，車體毀損時，保險公司依承保範圍理賠。車體損失險分為甲式、乙式與丙式三種，甲式的保障範圍最大，保費因此最高，通常比乙式高出約50%的保費。不過，因為乙式對於汽車因「意外事故」造成的損失大多有理賠，

	一般車主投保乙式應該就夠用。至於丙式沒有自負額的問題，保費也是三式當中最便宜的，自然保障範圍最小，像是單輛車造成的事故，就不在丙式的保障範圍內。
竊盜損失險	保障的是整台車因偷竊、搶奪、強盜所產生的損失，但理賠金額並非給付車子的買價，而是依購買的保險金額扣除折舊及車主自負額後，再計算理賠金額，並且要超過30天的尋車期才給付賠償。
意外責任險	又分成**第三人人身傷害險**與**第三人財產損害險**兩種，保障的對象都是事故中的第三人。也就是說，發生事故時，責任歸屬若為自己，便可向保險公司申請理賠，賠償對方的損失。

需要注意者，【汽車運輸業管理規則】第100條1項第4款有明文規定如出租人未投保車體損失保險、汽車竊盜損失保險或旅客責任保險時，應告知租車人，並載明於出租單上，讓租車人明確知悉並有所憑據。

（二）後續服務

依照民法第450條第1項之規定：「租賃定有期限者，其租賃關係，於期限屆滿時消滅。」，然於租賃關係消滅後，倘業者事後發現汽車遭損壞或收到罰單，為保障其求償之途徑，往往會就消費者之個人資料予以保存一段期間。又依照【汽車運輸業管理規則】第100條1項第5款之規定，**經營小客車租賃業及小貨車租賃業應備置汽車出租紀錄簿詳細記載租賃情況，並至少保存兩年**。再者，對於業者而言，其客源亦為其能否順利經營的重要因素，因此目前有部分業者為

能提供更完善之服務，亦會以建立客戶資料庫之方式，吸引客戶回流。因此業者於保存相關顧客個人資料時，應符合個人資料保護法之規定，以避免遭主管機關處罰。

參、示範案例實際執行情形之研析

一、 示範案例簡介

本文進行的示範案例-冠虹汽車租賃有限公司

（一）係於2013年4月起設立，主要營業項目為汽車租賃、維修保養、道路救援，亦代客辦理汽車保險、驗車以及中古汽車貸款與買賣。

（二）該公司以汽車保修起家，目前為二代共同經營，其中第一代老闆從年輕時即從事汽車保修工作，並創立「榮琮汽車保修」，至今已於屏東地區營業40年餘，並成為其他汽車租賃公司(例如格上租車、小馬租車)指定之保養廠，提供維修及保養等服務。而第二代老闆於接手後，為從事企業的多角化發展，因而開始跨足於汽車租賃之經營。

（三）為因應客戶需求，該公司亦配合提供商務、旅遊、喜慶嫁娶之汽車租賃服務，並視客戶需求量身設計最佳租車方案，使客戶能在最經濟又有效益的前提下，選擇適合其需求的租車方案。

（四）該公司網站：

http://www.khcar168.com/front/bin/home.phtml

二、 實際執行情形

（一）申請階段

由該公司之公司登記資料觀之，該公司之註冊資本額為新台幣500萬元整，依照【汽車運輸業審核細則】第4條第1項第3款第5目及【汽車運輸管理規則】第99條第3項但書「丙種小客車租賃業以提供租賃期一年以上之小客車或小客

貨兩用車為限」之規定，該公司係屬乙種小客車租賃業。

（二）研發及生產階段

依照【道路交通安全管理規則】第44條第2項規定，租賃期三年以上未滿六年之租賃自用小客車或租賃自用小客貨兩用車，每年至少逾定期檢驗一次，六年以上者每年至少定期檢驗二次。而相關定期檢驗之項目，可參考同法第39條之1規定。而該公司為維護行車安全，係以租賃期未滿3年之車輛作為其供租賃之車輛，租賃期達3年以上之車輛即進行汰換，故該公司於採購新車時，多會選擇暢銷、殘值較高的車款，以利作為中古車進行銷售，並藉此平衡風險。值得一提的是，由於該公司係以保修起家，目前亦兼營保養廠，故平時即針對租賃車輛進行保養，因車況良好，口碑甚佳，不僅有利於租賃業務，其所汰換之車輛亦往往成為客戶購買的標的，造成客戶尚須按順序等候購買的情況。

（三）銷售階段

1.租賃部分：

該公司目前提供長期、短期租車服務，並設有公司網站供有租車需求者得以透過網頁先行了解其租賃方式、供租賃之車種、租金等資訊，亦透過與飯店、餐廳合作、參加國民旅遊卡特約商店的方式，給予優惠，藉以吸引消費者。其中為降低空車率，該公司同時亦透過參與政府機關標案，與公家機關簽訂長期合作，以拓展租賃業務。

2.汽車租賃契約部分：

該公司除於網站公布其供租賃之車種、租金外，並提供出租單及契約書供消費者先行下載進行審閱，而在與消費者簽訂租賃契約時，該公司亦會就租賃者之汽車駕照進行檢查、留底，並以口頭再次提醒、告知契約書中的重要

事項。

（四）後續服務及保固階段

該公司就供租賃之車輛，除依法投保強制汽車責任險外，為維護消費者之安全及降低汽車損失之風險，亦就任意第三人責任險、駕駛乘客險、車體損失險及竊盜損失險等部分皆進行投保，並依照【汽車運輸業管理規則】第100條1項第4款之規定，記載於出租單及租賃契約上。

而就消費者個人資料之部分，該公司除依法謹慎保存租賃契約、出租單及消費者留存的資料外，就留存之汽車駕照影本亦會於其上蓋有「僅供租車使用」之字樣，以避免糾紛並使消費者更加安心。

圖、冠虹租車採訪過程-提供安全優質的租賃服務

肆、針對未來汽車租賃業發展之建議

經由與示範案例公司的會談過程中，得知對於汽車租賃業者而言，其經營的最大成本除購買新車外，保險費的負擔亦是其經營成本之所在。

目前坊間的大型保險公司，於承保時，其給予保險費的優惠標準均係以單一公司供租賃之車輛數目，給予折扣優惠，車輛數量越多，折扣優惠亦相對越大，也因為如此，對於中小企業而言，往往無法輕易達到保險公司給予保費優惠之標準（如一百輛車），因而須負擔較大型連鎖租賃公司更為高額之保費支出，成本也相對較高，也因此造成汽車租賃業大者恆大，而中小型租賃公司則因該保險成本難以下降，造成發展受制的情況。

然而，完整的保險顯然是對租賃業者與消費者皆有利的需求，目前業界並未對於租金設有統一的標準，由業者視其本身車輛狀況、經營成本等加以訂定，而保險費既然為業者於經營時的重要支出成本，較低的成本亦會反應在租金上，增加競爭力。基於中小型汽車租賃業者之保險成本，在此方面無法獲得談判空間的情況，建議相關主管單位，應對大型保險公司對此類業者保險標準的壟斷有所調查、並建議同業公會出面與主管機關反應，與保險公司就此部分進行協調，以避免部分業者因無力負擔高額保險費僅投保必要之保險，而造成競爭力不足、或是發生事故時，容易滋生更多無謂的賠償糾紛情況外，更可避免因保險成本過高而造成中小企業發展受制之不利情況。

伍、結語

良好的汽車保養維護機制，不論是由租賃業者自行經營，或是有優良聲譽的維修廠配套保養，都會使中小型汽車租賃業者的企業形象可以與大型汽車租賃業者媲美。經由與示範業者的訪談可知，維修保養廠的設置，不僅使得車輛的情況良好增加消費者的信任，更使得車輛在固定汰換時，獲得更好的回報價值，使經營更為穩健，當亦是值得其他中小型汽車租賃業者可資考量之作法。

◆ 附件

附件一 好運袋物流有限公司會員服務使用條款

感謝您成為好運袋物流有限公司的企業會員，所有使用會員服務的使用者（以下稱會員），都應詳細閱讀下列約定條款。

歡迎你加入成為PChome Online網路家庭的會員，PChome Online網路家庭會員服務(以下稱會員服務)係由「網路家庭國際資訊股份有限公司」(以下稱本公司)所建置提供，所有使用會員服務的使用者(以下稱會員)，都應該詳細閱讀下列約定條款，這些約定條款訂立的目的，是為了保護會員服務的提供者以及所有使用者的利益，並構成使用者與會員服務提供者之間的契約，使用者完成註冊手續、或開始使用PChome Online網路家庭所提供的會員服務時，就視為已知悉、並完全同意本使用條款的所有約定：

一、會員服務

1. 本公司完成並確認會員申請後，將依本系統當時所建置的服務頻道、項目、內容、狀態及功能，對會員提供服務；本公司保留隨時新增、減少或變更各該服務頻道、項目、內容及功能之全部或一部之權利，且不另行個別通知。
2. 會員服務可能另訂有相關使用規範或約定，會員應同時遵守各服務項目之使用規範及相關約定。
3. 本公司會主動寄送定時或不定時的活動郵件給會員，若會員確定不想要收到，可致電至本公司取消。

二、帳號、密碼與安全性

1. 會員應完成註冊程序、提供會員註冊或交易流程中所要求的資料，並應擔保所提供的所有資料都是正確且即時的資料，如果會員所提供的資料事後有變更，會員應即時更新所留存的資料。如果會員未即時提供資料、未按指定方式提供資料、或所提供之資料不正確或與事實不符，本公司保留不經事先通知，隨時拒絕或暫停對該會員提供相關服務之全部或一部之權利。
2. 會員可以自行選擇使用者名稱和密碼，但會員有妥善自行保管和保密的義務，不得透漏或提供予第三人使用，對於使用特定使用者名稱和密碼使用會員服務之行為、以及登入系統後之所有行為，均應由持有該使用者名稱和密碼之會員負責。
3. 會員如果發現或懷疑其使用者名稱和密碼被第三人冒用或不當使用，會員應立即通知本公司，以利本公司及時採取適當的因應措施；但上述因應措施不得解釋為本公司因此而明示或默示對會員負有任何形式之賠償或補償義務。

三、個人資料保護

1. 本公司會保護每一位會員的個人資料，對於會員所提供的個人資料，除了會員可能涉及違法、侵權、違反本使用條款或各該服務之使用規範或約定、或經本人同意外，本公司不會將會員個人資料提供給第三人，包括贊助的廣告廠商。
2. 部分會員服務是由本公司合作夥伴所經營或提供服務，為對會員提供該等服務，可能必須將會員的個人資料提供給該等合作夥伴，如果會員不願意將個人資料揭露給該等合作夥伴，可以選擇不使用各該特定服務，但如會員選擇使用該等特定服務，本公司會在適當頁面告知會員後，將會員個人資料揭露給該等特定服務的合作夥伴。
3. 在下列的情況下，本公司有可能會查看或提供會員的個人資料或相關電信資料給相關政府機關、或主張其權利受侵害並提出適當證明之第三人：
   (1) 依法令規定、或依司法機關或其他相關政府機關的命令。
   (2) 會員涉及違反法令、侵害第三人權益、或違反本使用條款或各該使用規範或約定。
   (3) 為保護會員服務系統之安全或經營者之合法權益。
   (4) 為保護其他使用者或其他第三人的合法權益。
   (5) 為維護本系統的正常運作。

四、資料儲存

1. 會員應自行備份其所上傳、刊載或儲存於本系統內的所有資料。本公司將依當時本系統所設定之方式及處理能量，定期備份會員所儲存的資料，但不擔保會員所儲存的資料將全部被完整備份；會員同意，本公司不需對未備份、已刪除的資料或備份儲存失敗的資料負責。
2. 本系統不擔保會員所上載的資料將被正常顯示、亦不擔保資料傳輸的正確性；如果會員發現本系統有錯誤或疏失，請立即通知本系統網站管理者。

五、會員服務之提供及使用

1. 本公司或合作夥伴為提供會員服務所提供之所有相關網域名稱及網路位址，仍屬本公司或其他合法權利人所有，會員僅得於保有會員資格之期間內，依本使用條款及各該使用規範或相關約定所約定之方式加以使用，且會員不得將其會員資格或會員權益移轉、出租或出借予任何第三人。
2. 會員在本系統所提供的伺服器空間上所有客戶資料、物件編號、物件內容，皆屬於會員私人財產。會員可透本公司平台銷售自身商品，價格與運費皆由不同檔期活動經由合作洽談訂立。
3. 所有於會員服務出現之廣告資訊，均係依廣告主之委託而刊載，由個別廣告主或贊助廠商自行負責。

六、權利歸屬及會員對本公司的授權

1. 本公司之各項會員服務，僅提供相關伺服器空間及系統供會員使用，會員不因此而取得本公司及個別會員服務的相關商標、著作權或其他智慧財產權之授權。

七、終止服務

1. 基於公司運作，本公司保留隨時停止提供會員服務之全部或一部之權利，對於付費服務按比例退還已收取而未使用之費用。
2. 如會員違反本使用條款或各該會員服務之使用規範或約定，本公司保留隨時暫時停止提供服務、或終止提供服務之權利，且不因此而對會員負任何賠償或補償之責任。

八、本使用條款之修改

本公司保留隨時修改本會員服務使用條款及各該使用規範或約定之權利，修改後的內容，將公佈在會員服務相關網頁上，不另外個別通知使用者。

九、準據法及管轄權

1. 本使用條款及各該會員服務之相關使用規範及約定，均以中華民國法令為準據法。
2. 因會員服務、或本使用條款及各該會員服務之相關使用規範及約定所發生之爭議，如因此而訴訟，以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。

附件二 行政院消費者保護處所公告之汽車租賃定型化契約範本

小客車租賃定型化契約範本

交通部 104.05.08 交路字第 10400089287 號公告修正，

並自即日生效

本契約條款已於中華民國○年○月○日經承租人審閱完成。出租人（甲方）並應於簽約前，將契約內容逐條向承租人（乙方）說明，雙方謹簽訂書面契約，以憑信守。

甲方簽章：

乙方簽章：

第一條　契約當事人：

出租人（以下簡稱甲方）

承租人（以下簡稱乙方）

茲為出租小客車乙事，雙方同意訂立本契約書。

第二條　本車輛及隨車配件，詳如附表一。

本車輛出車前車況圖，詳如附表二。

第三條　租賃期間自民國○年○月○日○時○分起至民國○年○月○日○時○分止，共計○天○小時。

乙方出車里程及約定還車日期，詳如附表三。

第四條　租金每□日/□時新臺幣○元整，共○日/時，計新臺幣○元整。

除強制汽車責任險外，前項租金附加下列保險：

□第三人責任保險：保險金額○元。

□竊盜損失保險：保險金額○元。

□車體損失保險：

□甲式：保險金額○元。

□乙式：保險金額○元。

□丙式：保險金額○元。

□駕駛人傷害保險：保險金額○元。

□交通事故傷害保險：保險金額○元。

□乘客責任保險：保險金額○元。

□其他：_____

乙方欲加其他保險，請於租車時付清保險費，保險不得中途加保或退保。

甲方接受乙方訂車後乙方取車前，甲方：

□不收取定金。

□收取定金新臺幣　　元

（不得逾總租金總額百分之三十）。

前項收取定金者，適用下列規定：

（一）契約履行時，定金應返還或作為乙方給付之一部。

（二）契約因可歸責於乙方之事由，致不能履行時，定金之退還依下列規定辦理：

1、乙方解約通知於預定租車日十日前到達者，得請求甲方退還已付定金百分之百。

2、乙方解約通知於預定租車日七至九日前到達者，得請求甲方退還已付定金百分之五十。

3、乙方解約通知於預定租車日四至六日前到達者，得請求甲方退還已付定金百分之四十。

4、乙方解約通知於預定租車日二至三日前到達者，得請求甲方退還已付定金百分之三十。

5、乙方解約通知於預定租車日一日前到達者，得請求甲方退還已付定金百分之二十。

6、乙方解約通知於預定租車日當日到達或怠於通知者，甲方得不退還乙方已付全部定金。

（三）契約如遇天災、地變或其他因不可歸責於雙方當事人之事由致不能履行時，甲方應返還全部定金。

因可歸責於甲方之違約處理：

（一）因可歸責於甲方之事由致無法履行契約者：

1、如甲方已收取定金，應加倍返還之；其因甲方之故意所致者，乙方並得請求以定金三倍計算之損害賠償。

2、如甲方未收取定金，乙方得請求以約定總租金一倍計算之損害賠償；其因甲方之故意所致者，乙方得請求以約定總租金三倍計算之損害賠償。

（二）乙方證明受有前款所定以外之其他損害者，得併請求賠償之。

（三）甲方與乙方有其他更有利於乙方之協議者，依其協議。

第五條　付款方式：

□1、現金。

□2、信用卡。

□3、其他：_____

擔保方式：

□甲方不另收取保證金或擔保品。

□甲方收取下列保證金或擔保品：

□（1）保證金：新臺幣○元整。

□（2）擔保品：

□內容：_____。

甲方於乙方交還車輛時，經檢查確無損壞或遺失配件後，應即無息返還前項保證金或擔保品。

第六條　本車輛租賃方式：

□日租：

本車輛每日平均行駛最高里程為○百公里（不得低於四百公里），逾最高里程者，每一公里加收○元累計，但每日加收金額不得逾一日租金之半數。

未為前項約定者，視為不限里程。

乙方應依約定時間交還車輛，還車時間逾一小時者（不含一小時），每滿一小時按每日租金○分之○（不得高於十分之一）計算收費，逾期○小時以上（不得低於六）者，以一日之租金計算收費。

乙方於約定使用時間屆滿前交還車輛，且提前還車時間滿一日以上者，

得請求甲方退還每滿一日部分之租金。

□時租：

本車輛每時平均行駛最高里程為○公里（不得低於四十公里），逾最高里程者，每一公里加收○元累計，但每時加收金額不得逾一小時租金之半數。

未為前項約定者，視為不限里程。

乙方應依約定時間交還車輛，逾時還車者，應以第四條每小時租金計算收費；乙方逾時未通知甲方同意者，每逾一小時得加收百分之○（不得高於百分之十）。當日時租之總金額高於一日之租金者，應以一日租金方式計算收費。

前項因車輛本身機件故障或不可歸責於乙方之事由，致乙方不能依約定時間交還車輛者，不在此限。

乙方有前項情形得為通知者，乙方應即為通知甲方。

第七條　本車輛使用燃料種類：

□1、九八無鉛汽油。

□2、九五無鉛汽油。

□3、九二無鉛汽油。

□4、高級汽油。

□5、高級柴油。

□6、其他：（　　）。

本車輛使用之燃料由乙方自備，乙方並應購用合法銷售之燃料。

乙方違反前項約定致車輛故障者，應負損害賠償責任。

第八條　本車輛不得超載，並不得載送下列物品：

1、違禁品。

2、危險品。

3、不潔或易於污損車輛之物品。

4、不適宜隨車之動物類。

5、其他：＿＿＿＿＿＿＿＿

乙方應在約定範圍內使用車輛並自行駕駛，不得擅交無駕照之他人駕駛、從事汽車運輸業行為或充作教練車等用途。

違反前二項約定，甲方得終止租賃契約，並即時收回車輛，如另有損害，並得向乙方請求賠償。

第九條　租賃期間乙方應隨車攜帶駕駛執照、強制汽車責任保險證、汽車出租單及行車執照以備查驗。

乙方於租賃期間，因違規所生之處罰案件，有關罰鍰部分，由乙方負責繳清，如由甲方代為繳納者，乙方應負責償還。

租賃期間所生之停車費，過路通行費等費用，概由乙方自行負擔；有關牌照、行車執照或車輛被扣部分，自被扣之日起至通知領回日止之費用，由乙方負擔。

第十條　乙方應盡善良管理人注意義務保管及維護本車輛，禁止出賣、設質、抵押、讓與擔保、典當車輛等行為。

第十一條　本車輛發生擦撞或毀損，除有不能向警察機關報案之情形外，乙方應立即報案並通知甲方後送　□原　廠
□雙方合意　廠　修理，如因可歸責於乙方之事由所生之拖車費、修理費及第十二條後段規定車輛修理期間之租金，應由乙方負擔。

第十二條　因可歸責於乙方之事由致本車輛毀損達無法修復程度者，應照當時市價賠償；毀損但可修復者，修理期間在十日以內者，並應償付該期間百分之○（不得高於七十）之租金；在十一日以上十五日以內，並應償付該期間百分之○（不得高於六十）之租金；在十六日以上者，並應償付該期間百分之○（不得高於五十）之租金。但期間之計算，最長以二十日為限。

第十三條　本車輛遺失或被盜者，除有不能向警察機關報案之情形外，乙方應立即報案並通知甲方。

第十四條　因可歸責於乙方之事由致本車輛遺失或被盜者，乙方應照當時市價賠償，如本車輛有投保竊盜損失保險者，乙方僅支付市價與保險賠償金額之差額。乙方未賠償前失竊車輛經尋獲者，其賠償金額準用第十一條及第十二條規定處理；乙方已賠償後失竊車輛經尋獲者，如本車輛未投保竊盜損失保險者，甲方應即將該車輛過戶予乙方。

第十五條　甲方應擔保租賃期間內本車輛合於約定使用狀態，如有違反，雙方得依物之瑕疵擔保或債務不履行等相關法律規定辦理。

第十六條　乙方還車地點：

□甲方原交車地點：（　　）。

□其他地點：（　　）。

前項還車地點，在甲方交車地點以外之其他處所者，甲方

□不另收費。

□另收取成本費新臺幣○元整。

第十七條　因本契約發生訴訟時，甲乙雙方同意以○○地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

第十八條　乙方欲續租本車輛者，應在甲方營業時間內事先聯繫並取得甲方之同意，始為有效。

第十九條　本契約如有未訂事宜，依相關法令及誠信原則公平解決之。

第二十條　甲方對乙方個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，並負有保密義務，非經乙方書面同意，甲方不得對外揭露或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

第二十一條　本契約一式二份，由甲、乙雙方各執一份為憑。

立契約書人：

甲方：

公司統一編號：

汽車運輸業執照號碼：

負責人：

地址：

連絡電話：

電子郵件：

網址:

乙方：

出生日期：

駕照字號：

地址：

連絡電話：

行動電話：