

## 交友服務注意事項

一、內政部為使業者及接受交友服務之消費者注意其權益，特訂定本注意事項。

二、本注意事項用詞定義如下：

(一)交友服務：指在我國境內提供服務媒合雙方認識、交往，並收取對價之行為。

(二)業者：指以提供交友服務為營業目的之企業經營者。

三、業者辦理交友服務，應遵行下列事項：

(一)資訊公開：交友服務契約（以下簡稱本契約）或使用條款及有關消費者權利義務事項之資訊，應公開透明。

(二)契約審閱：消費者簽訂本契約或使用條款前，應有至少三日以上期間供消費者審閱全部條款內容，不得以契約約定消費者同意拋棄審閱期間。

(三)本契約或使用條款記載下列事項：

1、應載明服務項目、方式、次數、費用、計價方式（如定期制、計次制或計時制）及付費方式。

2、配合交友服務提供購買選擇項目（如商品、課程或其他服務），其次數、數量及收費標準或方式應逐項載明。

3、本契約或使用條款未載明之項目及費用，不得向消費者收取，亦不得於本契約或使用條款訂定後，巧立名目，增加費用。

4、業者應留存其提供服務予消費者之紀錄。消費者要求提供該紀錄時，業者不得以任何理由拒絕提供。

5、本契約或使用條款如有疑義時，應依消費者保護法第十一條第二項規定，為有利於消費者之解釋。

6、本契約或使用條款應以中文為之，相關文件應提供消費者留存。

(四)身分查核：業者對消費者提供之資料，應建立查核機制，確保其正確性。

(五)個人資料保護：

1、業者對消費者之姓名、地址、電話、國民身分證統一編號、影像等相關個人資料之蒐集、處理及利用等事項，應依個人資料

保護法規定為之。

- 2、業者對消費者使用帳號及密碼認證機制，應有完善資訊安全防護，防止個人資料被竊取、毀損、滅失或洩漏。

(六)消費借貸或債權讓與：

- 1、為協助消費者取得給付交友服務費用之資金，業者提供消費者與第三人(以下簡稱貸款機構)訂定消費借貸或債權讓與契約之機會時，應將消費借貸或債權讓與契約全部內容，包括但不限於貸款機構、分期付款金額、期數、利息計算方式、違約金及手續費等資訊告知消費者，並取得消費者已受告知之證明文件；未經告知，消費者得主張該消費借貸或債權讓與契約不生效力。
- 2、業者提供消費者簽署消費借貸或債權讓與之分期付款申請書，應提供該申請書、契約書一份予消費者留存。
- 3、消費者辦理消費借貸或債權讓與，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構，解除或終止該筆貸款契約。
- 4、消費借貸或債權讓與契約於解除或終止本契約或使用條款時，亦同時解除或終止；貸款機構已撥付及消費者已繳納之款項，其處理方式應併於消費借貸或債權讓與契約定明。
- 5、業者應擔保消費者得行使前四目權利。

(七)解除或終止本契約或使用條款：

- 1、業者以通訊交易或訪問交易方式使消費者訂立契約者，消費者得依消費者保護法第十九條規定解除契約。
- 2、業者以網際網路或 APP(應用軟體)提供交友服務，應明定解除訂閱方式，非經消費者再簽署同意書不得自動續約，消費者解除訂閱，應明定儲值餘額返還比例。
- 3、解除或終止本契約或使用條款，業者得與消費者約定按已提供服務或商品比例結算，如已提供服務或商品之金額逾消費者已繳納之價金，得向消費者收取；如低於消費者已繳納之價金，應將溢收金額退還消費者。

四、交友服務從業人員守則：

- (一)應秉持善良管理人精神，充分揭露及詳實告知消費者應知事項，

不得隱瞞或為選擇性說明。

(二)對於消費者之費用收取及服務行為，皆應符合公平合理之精神。

(三)不得誇大不實或有損及消費者權益之行為。

#### 五、消費者權益維護：

(一)消費者接受交友服務應慎選合法且信譽良好之業者，切勿隨意登入不明網站或下載 APP(應用軟體)，以免權益受損。

(二)消費者簽訂本契約或使用條款前應詳閱內容，對服務項目、方式、次數、費用、計價及付費方式等詳細瞭解，未經審慎考量切勿簽訂契約，遇有疑義應要求業者解釋說明。

(三)申訴權利：消費者與業者發生消費爭議，得依消費者保護法第五章第一節規定提出申訴。