

臺北市政府消費者保護委員會

112年度第4次定期會議紀錄

開會時間：112年12月18日（星期一）下午2時0分

開會地點：市政大樓12樓劉銘傳廳

主 席：林奕華副主任委員

紀錄：孔繁凱

出（列）席者：如簽到單（略）

壹、確認112年度消費者保護委員會第3次定期會議紀錄。（法務局）

裁示：前次會議紀錄准予備查。

貳、報告案：

一、追蹤112年度消費者保護委員會第3次定期會議主席裁示事項辦理情形。（法務局）

裁示：洽悉。

二、提報「遊戲機率商品第三方查核機制及執行方式」。（商業處）

林瑞珠委員：依網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項第9點規定，遊戲歷程紀錄保存義務人為遊戲公司，發生爭議時不宜由消費者自費申請第三方查核。

郭麗珍委員：遊戲公司應揭露其所稱遊戲上架前均會事前驗證之內容，且該數據資料乃由遊戲公司掌握，應由遊戲公司保存並於驗證時提供。

裁示：

（一）請商業處研議地方可辦理範圍內之通案性遊戲機率查驗機制，可邀請委員一併參與。

（二）餘洽悉。

三、提報「輔導通路業者標示遊戲點數相關警語」及「向數位

產業署反映推動非實體通路或非超商之實體通路防止兒少過度購買遊戲點數」之辦理情形。(商業處)

林瑞珠委員：商業處應持續向數位產業署建議修正網路連線網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項第2點，以符合民法規定。

郭麗珍委員：超商業者定型化契約條款所載「當您續續使用服務時，即視為您的家長（或監護人）已閱讀、瞭解並同意接受本約定書之所有內容」，明顯違反民法規定，應督促業者修正。

戴豪君委員：除遊戲點數購買須取得法定代理人同意外，依個資法，業者取得未成年人個人資料，亦須取得法定代理人同意。建議亦可於查核業者取得未成年人個人資料是否取得法定代理人同意時，一併查核業者於未成年人購買遊戲點數時，是否確實取得法定代理人同意。

裁示：

(一) 請商業處參考委員建議，續向數位產業署反映，並積極辦理業者查核及輔導，以確保未成年人購買遊戲點數之權益。

(二) 請法務局會同商業處邀集四大超商研議修改未成年人購買遊戲點數警語，俾符合民法規定。

(三) 餘洽悉。

四、就消費爭議案件妥處比例偏低及「其他」辦結方式比例偏高」之情形提案報告。(商業處)

林瑞珠委員：商業處邀集遊戲公司商議爭議解決方案，會議結論將爭議原因全數歸責於消費者，顯不合理。

郭麗珍委員：若業者拒絕向消費者揭示停權原因，且未依違規情節輕重區分停權及契約終止，顯不合理。另部分國內遊戲公司宣稱非代理商，僅負責遊戲廣告、

行銷，倘發生消費爭議需由海外總公司處理，建議釐清遊戲定型化契約當事人，確認公司是否確實無代理或管理角色，另需注意國內遊戲公司可能亦需負擔消保法第7條以下規範之連帶賠償責任。

裁示：

- (一) 請商業處參考委員建議，針對境外遊戲公司直營遊戲釐清國內遊戲公司之角色、責任及可提供協助，保障遊玩此類遊戲之本國消費者權益。
- (二) 請商業處研議定期邀請遊戲業者召開會議，商議消費爭議解決方案或其他消費者保護措施。
- (三) 請商業處提供112年11月10日邀集遊戲公司召開研商會議之相關會議內容供委員參閱。
- (四) 請商業處除遊戲類外，亦應積極提升其他類型案件妥處率。
- (五) 餘洽悉。

五、提報「臺北市政府消費者保護會設置辦法」修正草案研議辦理情形。(法務局)

裁示：

- (一) 由法務局後續依法制程序辦理法規預告等程序。
- (二) 餘洽悉。

六、提報「企業經營者使用市府轄管場地舉辦藝文表演及路跑活動之消保強化措施」專案之具體方案及執行方式。(法務局)

郭麗珍委員：報告案有關業者有重大消費爭議未妥處時，場館(地)管理機關(構)得依據或比照臺北市政府所屬各機關場地使用管理辦法第5條第3款規定審酌其違反公序良俗之情節，建議改為「審酌其違反其他法令或公序良俗之情節」。其次，切結書中業者如僅勾選「將」於售票平台或官方網站揭露恐未盡明確，建議修正為業者「將於對外公開售票日」

揭露。

裁示：

(一) 請相關機關依擬辦事項增修相關條款文字，並據以執行及辦理查核。

(二) 請法務局參考委員意見修正後，將文件擬妥上傳於消保網供機關參考，並於下次會議提報專案時程。

七、本府各機關辦理臺北市消費者保護自治條例第7條、第10條及第11條查核辦理情形案。

林瑞珠委員：特別感謝衛生局松山區禮券業務承辦人認真負責。

裁示：

(一) 請各機關依修正後自治條例第7、10、11條內容加強查核，並針對申訴個案發現缺失之業者進行查核。

(二) 請衛生局表揚獎勵松山區業務承辦人。

八、提報法務局消費者保護業務之執行成果。(法務局)

裁示：洽悉。

九、提報本府各執行機關消費爭議案件辦理情形及執行成果。(法務局)

裁示：(一) 113年消費者保護委員會第1次定期會議由民政局擔任報告機關。

(二) 餘洽悉。

參、臨時動議

提報113年消費者保護委員會定期會議時間。(法務局)

裁示：本案通過，113年開會時間彈性調整為4月、7月及10月召開，日後請各機關提前準備會議資料，將簡報檔於會前提供委員參考。

肆、散會：下午3時50分。