

臺北市政府消費者保護委員會112年度

第1次定期會議紀錄

開會時間：112年3月20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：蔣萬安主任委員

紀錄：許惠冠

出（列）席者：如簽到單（略）

壹、確認111年度消費者保護委員會第4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111年度消費者保護委員會第4次定期會議主席裁示事項辦理情形。（法務局）

裁示：洽悉。

二、研議有關「本市表演場館活動參考預付型商品納入藝文表演履約保證機制可行方案」之辦理情形提案報告。（文化局）

林瑞珠委員：近期熱門演唱會或體育賽事因黃牛掃票致民眾一票難求，行政院、文化部及體育署對此均有討論及研議相關規定之修正，為此欲了解文化局對此問題之想法及有無精進策略。

余啟民委員：文化局前於112年1月3日及4日函請主辦單位、藝文業者及售票平台，確實落實「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」及務必重視相關活動展演執行細節與法規；請文化局蒐集及彙整售票平台、主辦單位就該函文之回饋意見，並納入其委託律師事務所辦理「臺北市藝文表演票券之履約擔保機制方案研析」之初稿報告中，尤其是如何增修定型化契約條款部分。

裁示：(一) 有關熱門場次藝文表演票券加價轉售行為部分，請文化局向文化部索取相關資料，研議後提會報告。

(二) 有關文化局委託律師事務所辦理「臺北市藝文表演票券之履約擔保機制方案研析」案，請文化局依委員意見處理，並將辦理情形提下次會議報告。

(三) 餘洽悉。

三、有關彙整遊戲服務中獎機率之委員意見函請數位產業署暨試辦計畫成果報告。(商業處)

林瑞珠委員：已知業者就遊戲機率之計算並非固定算法，而是採浮動機制，此浮動機制相對複雜，產品不同、或同產品內購買品項不同，其計算機制都不相同。主管機關之立法目的不在衡量機率高低本身是否合理，而是業者是否如實告知消費者。如短期無法有效核算業者產品之中獎機率，至少業者須主動公告何款遊戲中的何種消費模式採用何種機率計算，並充分揭露機率之合理範圍。且應請業者每月或每季自行公布該遊戲之實際機率，讓消費者有參考之依據。

戴豪君委員：遊戲中獎機率如由消費者或第三方進行查核有相當難度，建議數位產業署應對線上遊戲機率商品建立定期查核機制，就業者實際運作結果進行查核，促請業者除公布中獎機率，並建議業者定期公布實際操作(玩)遊戲之結果及獎項之內容，以增進消費者信心。

裁示：(一) 請商業處就委員所提意見及疑義進行了解和研議，並提下次會議報告。

(二) 餘洽悉。

四、研議未成年人於實體通路購買遊戲點數議題之辦理情形提案報告。(法務局)

裁示：(一) 請法務局發函建議數位發展部數位產業署修正網路遊戲應記載事項第2點第2項「退還消費者未使用之遊戲費用」之規定，及建議就「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」增訂業者應於遊戲點數卡外包裝標示相關警語。

(二) 請商業處就非實體通路業者依法規負有標示警語之義務部分，研議提出強化精進之措施；另請商業處輔導實體通路業者配合於店面標示與網路遊戲應記載事項相應之警語提醒消費者。

(三) 餘洽悉。

五、就「未獲妥適處理逕移消保官」比例偏高之情形提案報告。
(文化局)

裁示：洽悉。

六、提報法務局消費者保護業務之執行成果案。(法務局)

裁示：洽悉。

七、提報本府各執行機關消費爭議案件辦理情形及執行成果案。
(法務局)

裁示：(一) 112年消費者保護委員會第2次定期會議由文化局及動保處擔任報告機關。

(二) 餘洽悉。

參、討論案

有關精進「本府各執行機關消費爭議案件辦理情形及執行成果」提案討論。(法務局)

裁示：(一) 請各執行機關確實主責處理權管之消費者保護案件，並於消保官行使職權時，積極配合辦理及出席會議。

(二) 餘照案通過。

肆、臨時動議(無)

伍、散會：下午3時30分。