

# 臺北市政府消費者保護委員會

## 114年度第4次定期會議紀錄

開會時間：114年10月27日(星期一)上午10時

開會地點：市政大樓12樓劉銘傳廳

主 席：張溫德副主任委員

紀錄：張振榕

出(列)席者：如簽到單(略)

壹、確認本府消費者保護委員會114年度第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、追蹤本府消費者保護委員會114年度第3次定期會議主席裁示事項辦理情形。(法務局)

裁示：洽悉。

二、就114年度第2季消費爭議案件妥處比例偏低之情形及藝文表演常見消費爭議之策進作為提案報告。(文化局)

林傳健主任消保官：藝文表演實名制雖能防堵黃牛，卻衍生入場與轉讓爭議，本局已製作宣導影片，提醒消費者；另建議文化局督促售票平台於購票頁面明確提醒退票期限與提供購票人資訊確認機制。另滿場娛樂有限公司(下稱滿場娛樂)主辦之老菸槍演唱會消費爭議案，建議文化局協調場地管理機關及文化部研議修訂相關規範或推動業界自律機制，以避免爭議。

牛曰正委員：有關拓元售票案件，目前累積許多未妥處之消費爭議，但其中部分案件涉及使用外掛搶票或黃牛行為，這類行為人性質上屬企業經營者，並非消費者，無須納入文化局未妥處案件統計。此外，

對於像滿場娛樂等未配合調查之業者，除依法裁罰外，建議可結合市府場館租借管理機制，限制其申租，以降低消爭發生機率。另現行藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項仍為實名制未普及前之規範內容，有關消費者請求退票之時限為購買票券後三日內之規定在實名制下更加限縮消費者權益，可建請文化部檢討修正，兼顧防制黃牛與保障消費者退票權益。

文化局：將加強與業者包括售票平台溝通宣導，推動實名制與會員轉讓等驗證機制，並持續提醒業者強化消費者身分確認。同時，針對履約保障機制，將與文化部研商；另與相關場地主管機關研議，對曾有不良紀錄之業者，限制其承租本府場地之權利，以強化藝文表演活動之風險管理與消費者保護。

裁示：請文化局就藝文表演活動推動實名制後，針對退換票等消費者權益部分，與中央、相關業者及公會溝通協調。針對未妥處案件，區分是否屬黃牛或違法搶票情形，以免誤列統計。對於滿場娛樂規避行政調查部分，請文化局與本府相關場地管理單位研議建立不良紀錄業者資訊揭露及場地承租限制機制，納入場地管理規範，並請文化局強化事前審查、履約保障及宣導作為，儘速妥處現有爭議案件，確保消費者權益，餘洽悉。

三、本府各機關辦理114年度第3季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。(法務局)

林傳健主任消保官：依臺北市消費者保護自治條例第10條關於分期付款之規範，本次會議僅教育局回報查核家數與件數；惟實務上除短期補習班外，分期付款的消費態樣亦常見於網際網路教學及健身中心(含教練)服務等，建議商業處、

體育局及其他消保法執行機關將相關業者納入稽查重點。

商業處：現行查核多依申訴案源啟動，較少涉及網路分期付款案件；未來可納入重點查核項目，研議每年擇業者進行查核。

體育局：目前健身中心定型化契約為稽查重點，並於每年三月至十月實施例行性健身房場館查核，其餘時間則依陳情通報及檢舉案件進行不定期稽查，各季均彙整查核數據報告。

裁示：請各涉及分期付款業務的局處（如商業處、體育局等），依主任消保官建議，強化稽查與檢查機制，落實臺北市消費者保護自治條例第10條規定，確保業者履行契約告知義務並取得消費者書面同意，以避免爭議發生，維護消費者權益，餘洽悉。

四、提報法務局114年度第3季消費者保護業務之執行成果。（法務局）

牛曰正委員：以全真瑜珈倒閉案為例，建議未來可由市府督促各大型健身場館，於契約締結前即主動提供不同付款方式之法律風險與履約保障資訊，透過海報或宣導資料加強消費者教育，使民眾在簽約初期即充分了解付款風險，預防類似爭議再發生。

侯慶辰委員：建議相關消保宣導或課程能同步上網公開，讓民眾可隨時線上查閱或觀看，將有助於提升消費者取得資訊的便利性與效果。

林傳健主任消保官：本局設有官方YouTube頻道，針對重要消費者保護議題製作宣導影片上傳，方便民眾隨時觀看，提升消費者權益保護知識。目前並持續辦理各類消費宣導課程。

裁示：請法務局依委員建議，持續就消保議題針對案例分享或

特定族群進行宣導，餘洽悉。

#### 五、提報本府各執行機關114年度第3季消費爭議案件辦理情形及執行成果。(法務局)

林傳健主任消保官：雖然第3季辦結案件中未獲妥處率最低者仍為文化局，因文化局已連續三季擔任報告機關，且第2季、第3季未獲妥處案件主要集中於滿場娛樂主辦老煙槍演唱會取消爭議，爰建議115年度第1次定期會由體育局擔任報告機關，針對第4季全真瑜珈案之處理情形、預付型交易履約保證機制落實及風險預防等進行說明。此案涉及業者未確實信託及信託期間與會員期間認知差異所衍生之消費爭議，體育局宜於下次會議提出相關檢討與改善措施。

裁示：

- (一)115年消保委員會第1次定期會議由體育局擔任報告機關。
- (二)請地政局留意近期部分建商財務不健全情形，預為研議預售屋或續建案可能衍生之消費爭議，及早啟動預警處理機制。
- (三)餘洽悉。

#### 六、提報115年度消費者保護委員會定期會議期程。

裁示：請各位委員預留時間，餘洽悉。

參、散會：上午11時。