**有關涉及跨境消費爭議之處理機制及管道(消費者保護官提醒您)**

一、海外購物與網購無遠弗屆，但萬一遇到商品瑕疵、規格不符或遲未收到貨品、無法聯繫業者等跨境消費爭議，若訴諸法律跨海尋求賠償，由於各國消費者保護法令不一，可能所費不貲且費時費力，當您考慮選擇何種適合管道救濟時，請先思考以下幾個問題：

(一)我想要獲得何種賠償？希望退款、換貨或要求業者採取其他補救措施？

(二)是否充分與業者溝通？建議消費者先與企業經營者直接聯繫與溝通，讓業者有機會更正銷售過程的誤會或過失，若業者置之不理或溝通無效，再尋求第三方的協助。通常，解決糾紛最好且最有效率的方式是先與業者進行聯繫，業者內部通常會有糾紛處理機制。

(三)若使用信用卡購物，可跟發卡機構聯繫，瞭解該消費糾紛可否透過發卡機構的糾紛處理機制爭取權益。

(四)如果遭到詐騙，請撥打165反詐騙諮詢專線聯繫。

二、跨境消費爭議屬私法紛爭，多數國家之駐外使館為避免干涉駐在國司法權行使，不會「直接」或「間接」介入是類爭議。因此，建議消費者參酌以下管道尋求救濟：

(一)向國際組織「跨境消費爭議網」eConsumer.gov，進行申訴。說明如附件1。

(二)向企業經營者所在國家機關或單位尋求救濟：

1.依外交部領事事務局網站所提供之各國暨各地區消費者保護機構及爭議調解相關資訊，逕向企業經營者所在地（國）之消費爭議主管機關或單位尋求調處。

2.倘有必要，不妨參照他國作法，請消費者備妥書面載明事項如附件2，由消費者本人或代理人簽名或蓋章後，請求外交部或駐外館處協查救濟途徑等資訊（如企業經營者所在地之申訴窗口、律師等）。

3.主要國家（地區）消費者保護主管機關之申訴管道，可參考附件3。

(三)尋求國內消費者保護團體協助：消保團體積極與許多外國消保機構(或團體)簽訂跨境消費爭議備忘錄，熱心協助消費者處理跨境爭議。消費者如有需要，可洽下列國內消保團體求助：

1.財團法人中華民國消費者文教基金會與以下機構或團體簽訂合作備忘錄：

(1)日本跨境消費者中心

(2)韓國消費者網絡協會

(3)澳門消費者委員會

(4)新加坡消費者協會

(5)泰國消費者協會

2.社團法人台灣消費者保護協會與以下團體簽訂友伴結盟：

(1)浙江省消費者權益保護委員會

(2)廣西壯族自治區消費者權益保護委員會

(3)韓國消費者聯盟

三、國人在韓國旅遊、購物或網購之消費爭議：

臺韓間簽有消費者保護瞭解備忘錄(MOU)，因此民眾遇有韓國跨境消費爭議，可填妥申請表傳送至行政院消保處，由該處循雙邊聯繫管道轉請韓國消費者院協助處理。不論是到韓國旅遊、在韓國實體商店購物或網路交易，只要符合BtoC(企業對消費者)消費關係，一旦發生消費爭議而業者未能妥處，即可循此管道請求協助。有需要的消費者，可下載附件4-韓國消費爭議資料表，詳實填寫商家資訊、爭議內容並附上交易資料截圖或照片，以書面郵寄或以電子郵件傳送至行政院消保處，以便洽請韓國消費者院協助處理。

四、國人在日本旅遊期間之消費問題諮詢：

日本國民生活中心設有「訪日觀光客消費者熱線」，可用中文交談，日本當地電話號碼為:03-5449-0906，撥打須支付通話費，服務時間:平日10-16時(週六、週日及國定假日不提供服務)。

五、國人涉陸港澳之消費爭議：

(一)中國大陸部分：

1、旅遊消費糾紛：

(1)旅行社辦理之團體旅遊案件，由交通部觀光署或中華民國旅行業品質保障協會受理申訴，並安排調處解決。

(2)非旅行社辦理之旅遊案件，可向財團法人海峽交流基金會(簡稱海基會)反映，由海基會轉請中國大陸海峽兩岸關係協會(簡稱海協會)協處。

(3)旅遊專線電話：

a.交通部觀光署 0800-211-734。

b.中華民國旅行業品質保障協會(02)2599-5088。

(4)行政院消費者保護會的線上申訴系統亦可受理申訴，轉請主管機關處理。

2、旅遊以外之其他消費爭議：國人如發生其他涉陸跨境消費爭議，亦可透過海基會協處。

3、其他自行申訴管道：中國消費者協會(網址：http://m.cca.cn/)。

(二)港澳部分：

1、香港：國人在香港若發生消費爭議，如屬對旅行社安排不滿者，可以透過電話、書面或親自前往香港旅遊業議會投訴【入境旅客服務熱線：(852)2807-0707】，該會將以調解方式處理，要求旅客與有關旅行社協商。如因購物出現糾紛者，可檢送下列單據正本 (購買發票、商店收據並附地址、購買人刷卡單據)並附所購買產品，以掛號方式寄送香港消費者委員會【香港北角健康東街39號柯達大廈二期14樓1410室消費者委員會投訴及諮詢部。投訴熱線：(852)2929-2222，傳真：(852)2856-3611】。

2、澳門：國人若在澳門發生消費爭議，如屬對旅行社安排不滿者，可撥打澳門旅遊局熱線電話：(853)2833-3000。如因購物出現糾紛者，可檢送下列單據正本(購買發票、商店收據並附地址、購買人刷卡單據 )並附所購買產品，以掛號方式寄送澳門特別行政區消費者委員會【總辦事處地址：澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈4樓；北區辦事處地址：澳門黑沙環新街52號政府綜合服務大樓。電話：(853)8988-9315，傳真：(853)2830-7816】。