

出國報告（出國類別：其他）

行政院消費者保護處與韓國消費者院簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」報告

服務機關：行政院（消費者保護處）

姓名職稱：劉清芳處長、席世民參議、陳瑾儀消保官

派赴國家/地區：韓國/首爾

出國期間：2019年8月28日至同年月30日

報告日期：2019年11月14日

報告摘要

報告名稱：行政院消費者保護處與韓國消費者院簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」報告

頁數：43 頁 **含附件：**是 否

出國計畫主辦機關／聯絡人：行政院／陳瑾儀 **電話：**02-33567848

出國人員姓名：劉清芳、席世民、陳瑾儀

服務機關／職稱：行政院消費者保護處／處長、參議、消保官

出國類別：其他

出國期間：2019 年 8 月 28 日至 2019 年 8 月 30 日 **出國地區：**韓國/首爾

報告日期：2019 年 11 月 14 日

關鍵詞：跨境消費爭議/糾紛、消保備忘錄、MOU、消費者保護

內容摘要：

民眾出國旅遊及跨境交易日益頻繁，跨境消費糾紛已成為當前消保重要課題。有鑒於此，行政院消費者保護會網站已建立「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」資訊，提供消費者諮詢建議並多加宣導。此外，行政院消費者保護處(簡稱本處)近年積極與外國消保機構建立合作關係，2019 年歷經數個月協商後，終於在同年 8 月 29 日與韓國消費者院(Korea Consumer Agency，簡稱 KCA)簽訂臺韓消費者保護瞭解備忘錄(簡稱 MOU)，日後倘國內消費者與韓國企業經營者發生消費爭議時，國內消費者可直接向我國中央或地方消費者保護主管機關提出申訴，再由主管機關透過本處轉請 KCA 協調韓國企業經營者處理，對於臺韓兩國民眾跨境消費爭議申訴之處理大有助益。

目錄

壹、前言.....	4
一、目的與背景說明.....	4
二、韓國消費者院簡介.....	4
貳、臺韓消保業務合作效益及後續辦理情形.....	7
一、合作內容.....	7
二、重要效益.....	7
三、後續辦理情形.....	8
參、活動紀要.....	12
肆、心得與建議.....	20
建議一、跨境消保業務合作部分，建議與韓方 KCA 交流時，必要時可邀請國內相關消費者保護之目的事業主管機關參與，強化消費者權益保障的力度.....	21
建議二、商品安全部分，可與韓方 KCA 密切交流，適時邀請主管機關或消保團體參與.....	21
建議三、適時充實本處英文版網站內容.....	22
建議四、持續尋求與其他國家雙邊合作機會.....	22
建議五、與外國官員會面宜重視主客間之禮節與細節.....	23
伍、附錄.....	25
一、臺韓消費者保護瞭解備忘錄(英文版).....	25
二、臺韓消費者保護瞭解備忘錄(中譯本).....	29
三、本處與 KCA 發布新聞稿.....	33
(一)本處新聞稿 2019 年 8 月 29 日發布於行政院官網.....	33
(二) KCA 新聞稿 2019 年 8 月 30 日發布於其官網(韓文版).....	36
(三) KCA 新聞稿 2019 年 9 月 9 日發布於其官網(英文版).....	37
(四) Korea Consumer Newsletter No.3 [2019].....	37
四、媒體相關報導.....	39
(一)電子媒體.....	39

(二)平面媒體.....	43
(三)廣播電台.....	43

壹、前言

一、目的與背景說明

跨境交易蓬勃發展，消費糾紛亦紛至沓來。有鑒於此，本處近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動，並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，獲得若干成效。本處舉辦國際研討會期間，與韓國消費者院代表(Korea Consumer Agency，以下簡稱 KCA)，達成強化消保事務合作共識，雙方爰就臺韓消費者保護瞭解備忘錄(以下簡稱 MOU)之內容、簽署方式、簽署人、時間與地點等積極溝通，並與外交部及駐韓國代表處密切聯繫。嗣洽定 MOU 文本及簽署流程後，奉准由本處劉處長清芳於 2019 年 8 月 29 日率團赴韓國消費者院，以中華民國(臺灣)名義簽署 MOU，不僅民眾消費權益獲得進一步保障，更是消保國際合作重要之里程碑。

二、韓國消費者院簡介

KCA 係依韓國消費者基本法¹(The Framework Act on Consumers，又稱消費者框架法，以下簡稱同法)第 33 條設立，為韓國專責消費者保護業務之特殊公益法人，研究政策提供建議予政府，並建立消費資訊平臺傳遞訊息供消費者參考。KCA 於 1987 年 7 月成立，前身為韓國消費者保護院(Korea Consumer Protection Board，簡稱 KCPB)，2008 年韓國消費者保護法規進行大規模修正，將消費者保護業務由原先韓國財政經濟部，移由韓國公平交易委員會(Korean Fair Trade Commission，簡稱 KFTC)負責，KFTC 依據同法第 42 條直接控制 KCA，如有必要針對 KCA 的活動可以給予指示及命令，KCA 必須準備年度執行方案跟年度預算草案給 KFTC 以獲得許可，且 KFTC 如有必要可以要 KCA 報告關於其活動、帳目或財產或調查，KCA 也必須準備年度結算跟審計員聲明報告提交給財政經濟部。而 KCA 在落實消

¹ 韓國消費者基本法 2006 年大幅修訂，共有 11 節 86 條。

費者保護政策上²，主要是透過政策、法律制度研究以及市場調查方式，主動發掘問題並提出改善方案，將改善方案移請行政機關妥適處理以及密切監督行政機關之政策執行狀況，積極設計多種公共資訊揭露平臺，以數位媒體及網站等方式，不定期發布消費生活安全資訊，藉此形成輿論力量讓政府機關重視消費生活議題。

KCA 依據同法第 35 條第 1 項應執行下列活動：

- 1.消費者政策與制度有關的研究與建議；
- 2.在對於提升消費者權益有必要的前提下，對產品的標準化等級或型號、品質、安全性以及環境友善性進行檢驗³，並對交易條款、條件（包含價格等）進行調查和分析；
- 3.應收集和提供有關促進消費者的權益、安全與改善消費者生活的資訊及開啟國際合作；
- 4.辦理提升消費者權益、安全性、能力培養有關的教育訓練、公共關係和廣播業務；
- 5.辦理消費者申訴處理和消費者損害賠償的調解；
- 6.應針對提升消費者權益及讓消費者生活更臻合理化做全面研究；
- 7.中央機關或地方政府要求為提升消費者權益而進行的調查；
- 8.其他與提升消費者權益與安全性有關的活動。

KCA 其下設有消費者安全中心(Consumer Safety Center)⁴，依據同法第 51 條第(3)款所應負職責包括：1.依據第 52 條蒐集及處理關於危害或受傷的資訊 2.確保

² 轉引自 103 年臺北市政府法務局出國報告，赴韓國考察地方自治、消費者保護及國家賠償等實務運作報告，林副局長淑華、賴科長柏菁、王資深法務專員志仁、陳法務專員德隆，資料來源：http://www.openreport.taipei.gov.tw/OpenFront/report/email_detail.jsp?sysId=C103AW366

³ KCA 依同法第 17 條為國家級的檢驗檢查機構，有 47 個實驗室，例如：食品營養分析實驗室、機能性紡織評估實驗室、產品安全評估實驗室、電磁波衡量實驗室、噪音跟聲學評估實驗室、有害細菌分析實驗室、有害化學物質分析實驗室、家庭用品評估實驗室等，企業經營者依據同法第 18 條要配合提供 KCA 有助於提升消費者權利的資訊。

⁴ 旗下設有消費者傷害監測系統(Consumer Injury Surveillance System，簡稱 CISS)，負責收集和處理傷害資訊，並進行研究和調查以促進消費安全。除透過醫院及消防單位提供傷害資訊外，尚包括消費者宣稱、諮詢熱線、網路等，根據收集到的傷害資訊進行分析結果，發出消費者安全警報，對不安全的產品和服務進行公告，並命令生產有害物品的業者採取糾正措施。

消費者安全之必要研究 3.與消費者安全有關的教育 4.危險商品瑕疵改正的建議
5.關於消費者安全的國際合作 6.涉及消費者安全的其他事務。

KCA 具有調解之職權，依據同法第 60 條，KCA 旗下設有消費糾紛調解委員會(Consumer Dispute Settlement Commission，簡稱 CDSC)，庭外調解消費者跟業者間的爭議，其職掌包括 1.消費紛爭之協議決定 2.調解委員會程序的建立修正與廢止 3.討論由總統轉交之其他事務。調解程序係由 CDSC 所召開，且經由該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，而具有準司法機關之性質。CDSC 原則於收到調解申請 30 天內處理，必要時有正當理由可延長，依據第 66 條完成協議內容，並依第 67 條立即通知雙方當事人，如於 15 天內未表示意見視為接受該協議，CDSC 必須準備協議書草案(settlement protocol)讓雙方簽名，視為同意則不用雙方簽名，其效力等同法院和解效力。

依據第 68 條第(2)款，為了及時解決與集體消費者損害有關的糾紛，在消費者超過 50 人發生相同或類似損害的情況下，可以採取集體糾紛調解程序，透過 CDSC 主導的調解如果成立，其效力等同法院和解效力。以韓國 2018 年曾爆發 Daijin Bed Co.(簡稱大金床墊公司)生產的床墊添加獨居石負離子粉輻射超過法規管制值為例，系爭床墊會產生致癌的氬氣，震驚社會，KCA 在 2018 年 12 月 7 日英文新聞稿表示，共有 6,387 名申請人參加了調解程序要求大金床墊公司退還已支付的氬床墊，並要求賠償氬引起的疾病⁵，但截至 10 月 29 日，只有 4,665 人有資格獲得替代和賠償，不包括那些未提交證據資料或提起訴訟的消費者。CDSC 命令大金床墊公司應支付消費者 30 萬韓元的賠償金，並用新的床墊替換氬氣床墊，理由是當消費者發現床墊釋放超過安全標準的輻射時感受到的震驚和擔憂，以及有問題的床墊的召回程序沒有迅速而順利地進行。同時，關於退款，CDSC 認為，根據 KFTC 通知的消費者爭議解決條例，大金床墊公司應更換申請人的氬污染床墊，因為床墊回收導致申請的消費者無法使用床墊，這與無法修復的產品所造成

⁵ 世界衛生組織國際癌症研究機構 (IARC) 將氬分類為人類致癌的第 1 類，已知氬是導致肺癌的主要原因

的損壞相同。然而，CDSC 沒有審查肺癌和其他疾病的賠償要求，理由是目前沒有機構能夠測量韓國人體對氡的輻射暴露水平，而且很難證明申請人和氡引起的疾病之間的因果關係。

貳、臺韓消保業務合作效益及後續辦理情形

一、合作內容

- (一) 資訊交流：交換消費者保護調查與研究、對消費者與企業經營者教育之做法以及國際合作經驗等。
- (二) 不安全產品通報：消費品或服務有危害之虞時，儘快通知對方。
- (三) 爭議協處：藉由調解方式，協助臺韓兩國消費者處理跨境消費爭議。
- (四) 人員培訓：根據資源和優先順序，提供相互培訓機會。
- (五) 專業討論：共同舉辦研討會、專家交流、分享新興趨勢或問題、修訂法律和政策，及其他互利活動。
- (六) 雙邊會議：舉行定期會議，討論上述合作事項。

二、重要效益

- (一) 我國與韓國實施互免簽證及開闢「松山-金浦」等航線後，兩國互訪人次逐年成長，2018 年兩國人民互訪逾 210 萬人次，再創歷史新高，臺韓並互為第 3 大觀光客來源國。兩國民間往來如此密切，建立臺韓兩國間跨境消費爭議處理機制，對維護民眾消費權益具有顯著效益。
- (二) KCA 活躍於國際消費者保護執行網絡(ICPEN)，除有助於我國參與國際消保組織外，亦利於我國掌握國際消保趨勢。
- (三) 本案係消費者保護法立法 25 年以來，在國際合作業務方面之重大突破，相關合作模式，可作為未來推動與其他國家雙邊合作之參考。

三、後續辦理情形

(一) MOU 簽署後，我國之處理流程建立前，即接獲一宗韓國消費上網購買演唱會門票之退票爭議。本處為求處理時效，先由本處消保官聯繫業者，業者同意：

(1)倘申訴人仍欲來臺參加演唱會，同意渠得繼續使用門票；(2)若韓國來臺班機因颱風取消，致 C 君無法來臺，業者同意退款予 C 君。最終 C 君如願來臺參加演唱會，爭議圓滿解決。

(二)為建立臺韓兩國民眾跨境消費爭議處理流程，以簡化且有效處理跨境爭議案件，本處爰於 2019 年 9 月 11 日召開「研商跨境消費爭議處理流程相關事宜」會議，邀集中央及地方目的事業主管機關共同討論，會議結論略以：

1.凡臺灣與韓國間跨境消費爭議案件，於我國境內處理階段所需之中英文書翻譯作業，概由本處窗口處理。

2.本處受理之臺韓跨境消費爭議案，本處尊重各中央與地方主管機關之權責分工與內部處理機制。惟跨境爭議需臺韓雙方互利互信始能提昇處理效率，爰請儘量以簡便、迅速且有效之方式處理。每案自收文迄完成回報本處之期程，建議以 30 個工作日為原則。

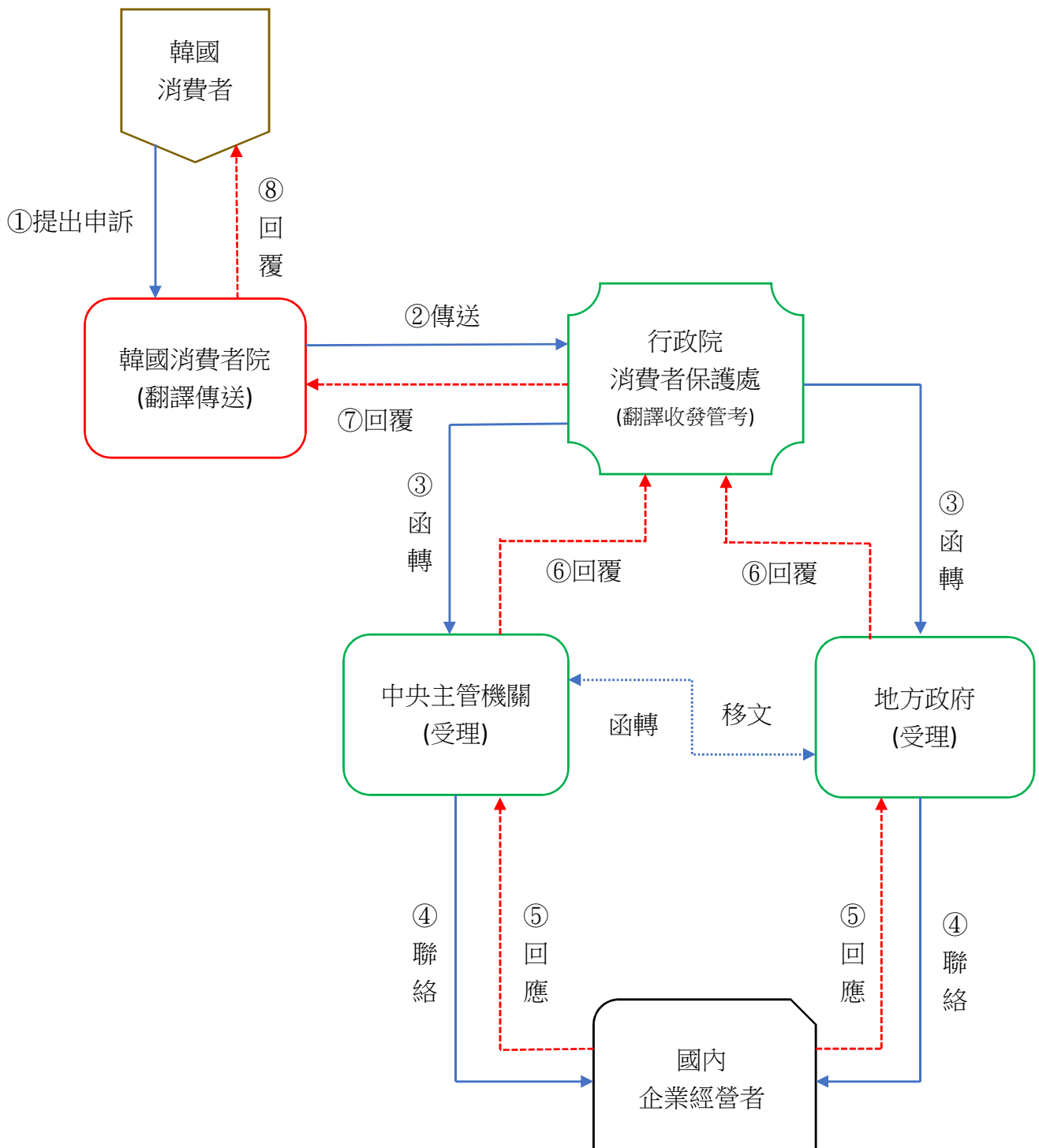
3.本處訂有「韓國消費者對國內企業經營者跨境申訴處理流程」，及「國內消費者對韓國企業經營者跨境申訴處理流程」，與會機關倘有修正建議，請於 2019 年 10 月 31 日前提出，俾本處及早定案後，供各中央及地方相關機關(單位)參考。其後並未收到各機關有修正意見，本處除已於第 70 次全國消保官聯繫會報向各縣市消保官說明上開流程外，亦將通函各機關配合辦理。

(三) 臺韓跨境消費爭議處理機制建立後，基隆市政府函轉李小姐申訴案，為渠在首爾某藥妝店購買標價 15,000 韓元之面膜，收據卻顯示 30,000 韓元。經本處請韓國消費者院協處，韓國業者同意退款。嗣後李小姐提供銀行帳號予業者，業者表示跨國電匯需手續費 50,000 韓元，因此不願電匯。鑒於透過銀行跨國電匯成本極高，本處遂建議李小姐以第三方支付或電子錢包方式處理，或考慮請業者以

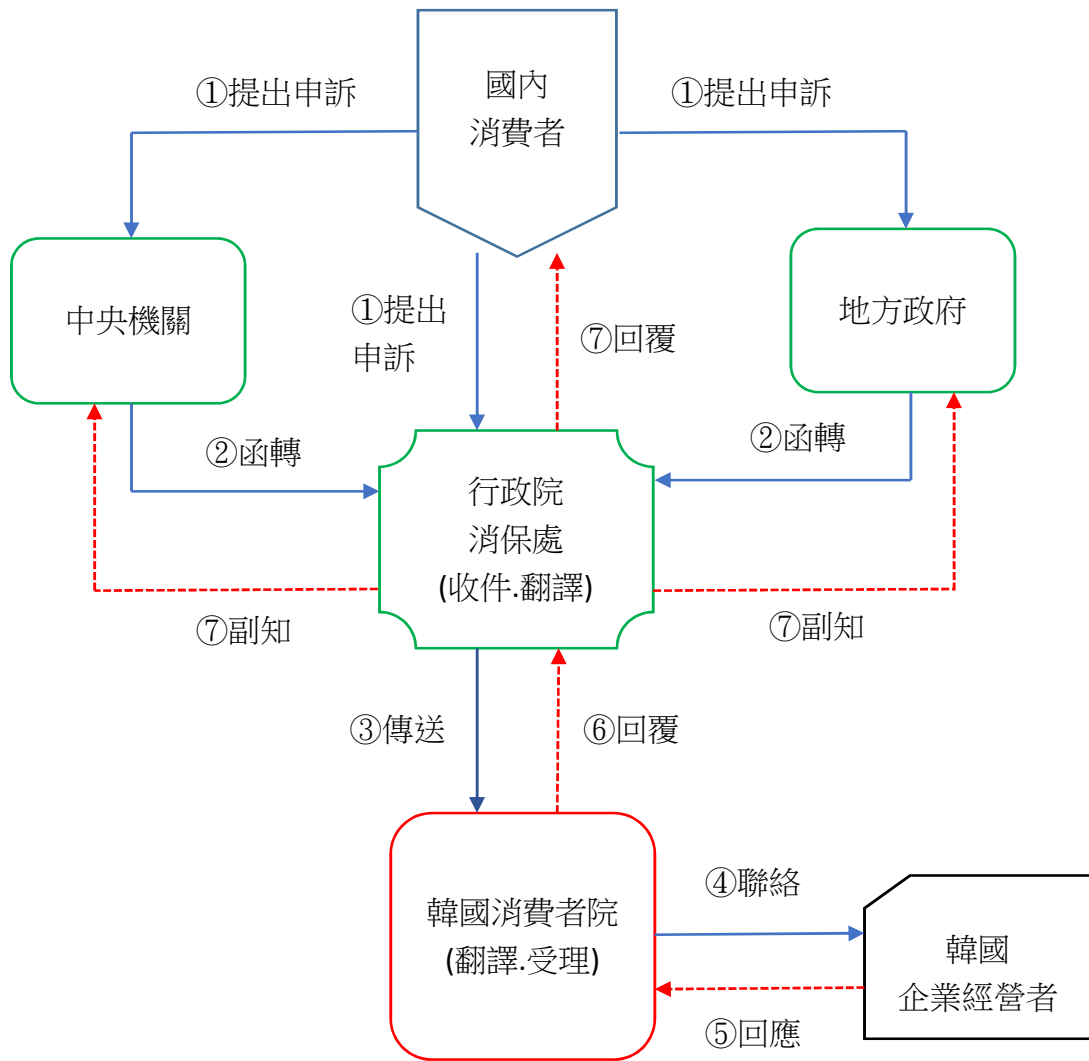
等值商品作補償。

綜整研訂之案件處理流程分為(1)韓國消費者對國內企業經營者跨境申訴及(2)國內消費者對韓國企業經營者跨境申訴兩大部分，圖表如下：

韓國消費者對國內企業經營者跨境申訴處理流程



國內消費者對韓國企業經營者跨境申訴處理流程



叁、活動紀要

時間: 2019年8月29日(星期四)上午10時至12時

地點: 韓國消費者院(KCA)

流程:

10:00-10:30 簽署 MOU 會前會議

10:30-11:00 出席來賓介紹

我方代表:本處劉清芳處長、席世民參議、陳瑾儀消保官、

駐韓國台北代表處經濟組林春壽組長與李珍熙事務官(口
譯員)

韓方代表: 李熙淑會長、市場調查局局長 MOON SUNG KI、國際
交易組組長 Park Mi-hee Ph.D.、對外宣傳室室長 Chang,
Eun Kyeong、國內及國際合作組長 Jeong, Dae Kyun、組
員 Kim, Yoo Na、Park, Soo Kyung、Kim, Yeo Jin

雙方代表致詞(依序為韓方李會長熙淑、我方劉處長清芳)

MOU 內容簡要報告

簽署 MOU

互贈紀念品及雙方團長合影

團體合影

11:00-12:00 參觀 KCA 實驗室

活動紀要照片



本處與 KCA 締結臺韓消費者保護瞭解備忘錄



我方團長贈送韓方紀念品合影



韓方贈送我方紀念品及所簽署消費者保護瞭解備忘錄合影



雙方代表團體合影



KCA 食品實驗室



KCA 機能性紡織品實驗室



KCA 電磁波實驗室



與參加 2018 年我方舉辦「消費者理念與趨勢研討會」之韓方代表合影

在簽署 MOU 前，韓方代表先簡介 MOU 的主要內容，略述如次：

- 一、目標為共同合作、真誠解決跨境消費爭議。
- 二、闡述本處和韓國消費者院各自功能、職掌及工作領域，規定雙方合作領域、交換訊息、人員交流及解決跨境消費爭議，其中關於解決跨境消費爭議方面，雙方合作範圍包括業者對消費者 B2C 的交易、還有韓、台之間的跨境交易。
- 三、保密協議部分，雙方根據 MOU 取得的訊息，未經對方事前同意，不得向第三方洩漏。
- 四、MOU 自簽署日起生效，除非一方在 90 天之前表示中斷意願維持效力。

簽署 MOU 後，韓方代表接著向本處代表展示 KCA 食品實驗室、機能性紡織品實驗室、家電實驗室以及電磁波實驗室等 4 個實驗室，KCA 共有 50 個人負責 47 個實驗室，一年完成的檢測主題大約 16 件左右。KCA 試驗檢查的最大特點就是以消費者為主的試驗，一般研究機構做的是法定標準的試驗，可是 KCA 瞄準的是消費者的使用實況，不採正規的試驗方法，而是進行模擬的試驗，如果消費者使用產品時碰到問題，向 KCA 尋求查明原因時，KCA 會做相關試驗，來查出消費者的不便之處，這部分一年大約 100 次的試驗。

本處劉處長清芳當場請教 KCA 代表關於檢驗那些項目是怎樣發動，KCA 代表則答覆略以：KCA 會提供韓國民眾關於產品質量功能的比較研究，提供消費者 CP 值比較高產品的資訊，會對消費者進行問券調查，先確認消費者主要使用的產品是什麼，以後要購買的產品是什麼，以及消費者對哪種產品的何種項目很感興趣，在此基礎上選擇項目跟品牌，然後進行這樣的方法來啟動檢驗。至於安全性檢驗部分，KCA 會透過國際調查結果或 KCA 實驗的數據或媒體報導等來查找檢驗的需求。

以乾衣機為例，它是目前很受韓國民眾歡迎的產品，因為季節性的粉塵等因素，導致韓國民眾洗完衣服以後，多使用乾衣機把衣服進行乾燥，乾衣機幾

乎可謂韓國民眾家中常備的電器用品。一般來說使用乾衣機設定的溫度是攝氏 20 度，可是韓國民眾冬天在陽台使用的乾衣機的溫度是攝氏 5 度，KCA 為瞭解溫度不同是否會影響機器的運作效能，因此進行獨特的試驗並公開相關資訊予消費者，結果發現在攝氏 5 度環境下使用乾衣機，長期功能會下降到二分之一的水準。雖然這樣的資訊並非法律要求企業一定要進行的試驗，如果企業知悉自己公司生產的產品不如其他競爭企業的產品，對企業是比較大的衝擊，所以企業非常重視 KCA 的檢驗結果。

另以無線吸塵器為例，英國 Dyson 無線吸塵器，價錢昂貴但是在韓國很受歡迎的家電產品，KCA 比較市場上較受歡迎的 9 種無線吸塵器（其中包括 4 種豪華吸塵器）的性能，性能測試包括最大功率清潔地板、最大及最小功率清潔地板裂縫、噪音和充電時間等 6 個項目。試驗結果發現⁶，韓國 LG Code Zero A9 功能優於英國 Dyson V8 Fluffy Pro，韓國三星則不如英國的 Dyson。LG 在 5 項目拿到三顆星，LG 獲得最高分的項目是在相對較大的地板跟牆壁的邊緣吸塵清潔，反觀在最小功率模式下在清潔地板時則表現未達 3 顆星。Dyson 在 4 項目拿到三顆星，但在清潔地板和以最小功率模式清潔地板裂縫方面則表現未達 3 顆星。據了解 KCA 的結果公布後，市場版圖開始出現變化，LG 佔優勢，其次是 Dyson，三星則變微乎其微的。

所以 KCA 的結果公布對業者的影響很大，本處劉處長當場請教 KCA 代表如果企業經營者對於這樣的公布不會有任何的反應嗎？KCA 會如何處理？KCA 代表則答覆略以：KCA 進行檢驗後，在公布前還會再次進行專家諮詢會議，並邀集企業負責人進行說明，這些都是建議，不是強制性的，透過這樣的方式來跟業者溝通。有時候 KCA 會進行再次的檢驗，有時候接受業者的意見，有時候還請第三方來進行檢驗，所以基本上企業接受 KCA 的意見跟結果。如果企業不接受

⁶ http://www.koreatimes.co.kr/www/tech/2018/12/133_242971.html

KCA 的意見，但如果 KCA 的檢驗結果正確的話，KCA 還是會按照原來的計畫來公布，截至目前為止還沒有企業向 KCA 提起訴訟。

在參觀食品的實驗室時碰巧看到正在進行乾麵的實驗，KCA 代表介紹乾燥而非油炸的麵條在韓國市面上很受歡迎，KCA 透過實驗查出哪個產品的口感比較好，營養比較均衡。食品實驗室也曾針對粥、咖啡因飲料還有豆奶進行相關試驗，一般消費者多認為如果使用黑豆來生產豆奶對健康更好，KCA 透過試驗發現黑豆雖然有一定的優勢，但黑豆生產的豆奶的糖含量比普通豆奶還高，糖含量太高對健康不好，所以 KCA 也向消費者傳達這類資訊。因為食品安全保障，現在消費者更重視營養均衡，消費者非常關注鈉和糖含量，所以 KCA 不斷宣傳低鈉和低糖含量的產品。除此之外，KCA 對於醫藥品方面有無落實自行標示的成分進行檢測，例如：廠商有無遵守其所標示鈣或其他成分的含量，以前有不少違規、偽劣的產品，現在比較少。

由於韓國的機能性服裝市場中強調迅速吸汗跟排汗的功能，有排汗功能的機能服裝價錢通常比較貴，此外，產品的設計或縫紉方法，功能也會受到一定的影響。KCA 在機能性紡織品實驗室主要透過人偶測試機能性服裝或睡袋的保溫性能、吸汗跟排汗的速度。以往的試驗方法是剪掉材料來試驗，可是消費者是穿著衣服來活動，所以目前的檢驗方法是讓站立人偶穿著機能性戶外裝來進行檢驗，人偶身上有個感溫的感應器，也有出汗的功能，人偶是非常精密的機器人，造價約 7.5 億韓元，相當於 80 萬美元，實驗室試驗溫度可以維持零下 40 度跟 80 度，可以颶風下雪，利用這樣的設備來進行試驗跟公布結果，這樣的設備在韓國境內也是屈指可數。

肆、心得與建議

猶記多年前看過「世界是平的」這本書，當時對地球村的概念還很模糊，但直到現在，隨著數位科技的快速發展，已不能忽略世界越來越緊密，地區間、國家間往來越發密切之事實，在本次簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」前，我方代表與韓方代表實已持續交流多時，除席參議世民在本次達成簽署備忘錄前與韓方代表積極溝通接洽外，陳消保官瑾儀先前曾於 2017 年出席「國際消費者保護執行網絡（ICPEN）」土耳其秋季大會，在會中亦與韓方代表互相分享彼此檢驗瑜珈墊的經驗，發現彼此檢驗標準同樣都有引用歐盟關於短鏈氯化石蠟(Short-chain chlorinated paraffins, SCCPs)的規範，回國後獲直屬長官王簡任消保官德明的同意與支持，亦曾與韓方代表相互分享當年度及前一年檢驗的項目。再者，本處連續舉辦「消費者保護理念與趨勢研討會」，邀集各國代表出席與會，會中交流熱絡，此次能具體促成「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」之簽署，深受鼓舞與感動。

本次對參觀 KCA 實驗室印象深刻，透過本處劉處長清芳的積極提問，獲益良多，KCA 跟本處最大不同處大致可分成兩點，第一、本處倘欲進行商品檢驗均需要委外檢驗或仰賴其他主管機關的實驗室，KCA 則有自己的實驗室，高達 47 個，與國內數一數二台灣檢驗科技股份有限公司旗下約有 17 個實驗室相比，KCA 實驗室數量可謂相當可觀，且 KCA 依同法第 35 條第 1 項第 2 款，在提升消費者權益有必要的前提下，可主動對產品的等級或型號、品質、安全性以及環境友善性等進行測試，並對交易條款、條件（包含價格等）進行調查和分析。另依同法第 17 條第 2 項⁷、第 3 項⁸、第 5 項⁹，KCA 可基於其他主管機關

⁷ 同法第 17 條第 2 項: 中央機關、地方政府、消費者、消費者組織可基於必要性或消費者請求，請 KCA 進行檢驗。

⁸ 同法第 17 條第 3 項: 中央機關及地方政府依據同條第 2 項請 KCA 進行檢驗後應公布檢驗結果，並採取必要措施保護消費者權益。

⁹ 同法第 17 條第 5 項: 中央機關和地方政府依據同法第 8 條、第 10 條至第 13 條或第 15 條規定，在涉及與消費者權益保護有關的標準制定或政策形塑時，可以要求 KCA 與總統令頒布的機構進行必要的調查和研究。

的請求進行與消費者權益保護必要之調查跟研究或檢驗，綜合觀之 KCA 比較像本處及經濟部標準檢驗局(簡稱標準局)的綜合體。

第二、本處進行的檢驗通常以有國家標準或國際標準為前提，參考過往經驗用以避免業者質疑檢驗標準跟檢驗方法，優點是規範明確，業者與主管機關可資遵循，缺點則是新興產品的出現，可能面臨無法定標準可資檢驗之困境，科技發展日新月異，業者的產品通常走在主管機關法規及標準的前端，不限於法定標準的檢驗較能因應配合時代潮流，促成相關標準之制定，或提供重要之消費資訊，KCA 檢驗就是明顯例子，且因為其是從消費者觀點進行相關模擬試驗，啟動檢驗前會先對消費者進行相關問券調查，藉以關注消費者在意跟感興趣的部分，所作的檢驗更能貼近普羅大眾的需求。

綜合前開心得，提出以下建議:

建議一、跨境消保業務合作部分，建議與韓方 KCA 交流時，必要時可邀請國內相關消費者保護之目的事業主管機關參與，強化消費者權益保障的力度

雙方簽署 MOU 後，交流勢必日趨頻繁，且參考本次瞭解備忘錄第 2 條第 1 項亦提及締約方應致力創造一個資訊交流的環境，交換有關消費者保護調查和研究、對消費者與企業經營者教育的想法和做法，國際會議或活動、國際合作經驗等。本處為韓國 KCA 唯一聯繫窗口，惟可適時檢視統整雙方跨境常見消費爭議類型，與韓方 KCA 交流或在國內召開工作會議時，視情形邀請國內相關消費者保護之目的事業主管機關共同參與，比如:藝文表演票券的跨境爭議較多，可邀集文化部共同思考解決方法與採取必要措施，俾利事前預防或降低此類跨境消費爭議，達到防微杜漸的效果。

建議二、商品安全部分，可與韓方 KCA 密切交流，適時邀請主管機關或消保團體參與

有鑑於 2018 年韓國曾爆發 Daijin 公司生產的床墊添加負離子粉輻射超過法規管制值，行政院原子能委員會(下稱原能會)於 2018 年 8 月中旬得知韓國情

況，旋即進行瞭解韓國該品牌床墊有無行銷我國之情事，雖訪查結果並未發現韓國該品牌床墊，但卻發現國產負離子床墊亦有輻射超標之情形，本處隨即與原能會、標準局、衛生福利部食品藥物管理署(簡稱食藥署)及財政部共召開 3 次跨部會會議，組成聯合稽查小組，針對市售負離子床墊進行聯合稽查，之後又與標準局、食藥署擴大針對於市售宣稱負離子商品進行後市場查核與檢驗。參考本次瞭解備忘錄第 2 條第 2 項規定，雙方在可行的情況下，儘快通知對方可能影響另一方消費者的與消費品或服務有關的危害，建議在商品安全部分與韓方 KCA 保持密切聯繫，視產品項目得邀請我方制定國家標準與主管檢驗之主管機關如：標準局一同參與，可針對歷年的檢驗實務進行交流，相信對維護國內消費者權益可有所助益。另韓國 KCA 檢測項目包括商品之性能優劣，此乃國內主管機關有所顧慮而不願涉及之工作，而本處則缺乏相關資源，惟短期內可透過補助消保團體從事相關性能檢測評比等工作，提供消費者選擇之參考。

建議三、適時充實本處英文版網站內容

本次與韓方 KCA 簽署的消費者保護瞭解備忘錄雖是本處首次簽署之 MOU，相信日後各種國際合作亦將持續開展，為期使日後其他國家更了解我方在消費者保護的具體作為，便於互動交流，建議可充實本處英文版網站的內容，優先將重要消保法令與統計資料進行英譯，以利外國官員參考。

建議四、持續尋求與其他國家雙邊合作機會

韓國與我國互為第 3 大貿易夥伴，每年兩國互訪人數各逾百萬人次。此次簽署 MOU，非僅在國內獲得多家媒體關注，本處出席國際活動期間，美國聯邦交易委員會官員詢及此事。立法院審查本院 109 年度預算過程，多位立法委員亦期盼本處續與日本等國簽署 MOU 或類似協定，顯見此事深受矚目且對解決跨境爭議頗有實效。盱衡我外交處境艱難，擴大國際合作實非一蹴可幾，本處除落實臺韓 MOU 合作關係外，尚可按部就班，透過國際會議期間之互動、出國參訪或舉辦專題演講等方式，深化與東亞各鄰國或國際組織之關係，伺機洽

談合作意向。除此之外，並善用民間資源，積極鼓勵消保團體與更多國家消保機構或民間團體簽署 MOU，均可強化國際消保網絡，協助民眾跨境爭議之處理。本處對於消保團體與外國簽署 MOU 之運作機制與成效，亦宜加以掌握，俾期官方與民間對消費爭議之處理可有一致之正面成果，避免產生落差引發民怨。

建議五、與外國官員會面宜重視主客間之禮節與細節

本次派員赴韓出席 MOU 簽署儀式，可觀察到韓國 KCA 對接待外賓工作之嫻熟，會前亦主動提供概要流程與座位表供參；惟因本處到訪作為客方，除有貶損我方地位等疑慮，原則上不適合提出調整意見，客隨主便。簽署典禮前本處劉處長與席參議於 KCA 李會長辦公室見面會談，陳消保官則與韓方窗口至會場檢視文本與場地布置，確保 MOU 順利簽署。

MOU 之簽署典禮會場，備有兩國國旗與彩色背板，參訪結束並由 KCA 李會長招待傳統韓國料理午宴，全程均有隨行口譯。透過口譯，雙方對彼此施政理念、法規之差異、國情乃至傳統民情等諸多問題，均當場溝通無礙。劉處長說明我國獨有之定型化契約規範，可事前防範契約不公平之爭議發生，韓方頗為讚賞。KCA 表示，該國對於各類消費爭議均訂有相對之建議賠償金額，且定期修正更新，作為調解爭議之客觀標準，乃該國獨步全球之作法。雙方咸認兩國之間，確有許多可相互學習之處。

KCA 之口譯員與駕駛、接送外賓車輛亦透過外包，KCA 國際科雖未全程陪同本處人員，惟如接機、旅館選擇與日、夜間參訪與用餐地點之諮詢，以及市區導覽等行程，均全程陪同。至於簽署儀式之攝影，則由 KCA 同仁擔任，似因經驗不足而未能拍出清晰照片，且隔週始提供本處。本處人員自行使用手機拍攝的照片，遂成為本處發布新聞稿可用之照片。是未來如此重要活動，仍宜派員協助拍攝，以掌握時效。

由於文字通訊軟體在世界各國均十分風行，但各國民眾偏好使用的 app 並不相同，例如韓國是普遍使用 KakaoTalk，巴拉圭是用 WhatsApp，中國大陸則用微信等。本處人員出發前即透過社交軟體加入對方窗口為聯絡人，溝通上十分便捷，且有效拉近彼此距離，建議同仁善加運用。

伍、附錄

一、臺韓消費者保護瞭解備忘錄(英文版)

**Memorandum of Understanding
on Consumer Protection Matters between
Department of Consumer Protection, Executive Yuan,
Republic of China (Taiwan)
and
Korea Consumer Agency**

The Department of Consumer Protection (“DCP”) is an internal department affiliated with the Executive Yuan, Republic of China (Taiwan), for the purpose of setting consumer protection policies, and supervising the implementation of competent agencies pursuant to the Consumer Protection Act.

The Korea Consumer Agency (“KCA”) is a public organization that the government established in 1987 for the purpose of effectively carrying out a policy for promotion of consumers’ rights and interests, pursuant to the Consumer Protection Act, which has been fully amended into the Framework Act on Consumers of 2006.

The DCP and the KCA (hereinafter jointly referred to as the “Parties” or individually as a “Party”), inspired by the desire to promote and strengthen their mutual cooperation in the field of consumer protection, have now reached the following understanding:

Article 1. Purpose

1. This Memorandum of Understanding (“MOU”) aims at maintaining and strengthening cooperation in the field of consumer protection between the Parties on the basis of equality, mutual respect and mutual benefit, with the observance of national laws and regulations applicable to each Party.
2. For the avoidance of doubts, this MOU does not create any legally binding obligations or relationship between the Parties, including but not limited to contractual and principal-agent relationship.

Article 2. Areas of Cooperation

1. The Parties shall strive to create an environment for exchange of information regarding investigation and research for consumer protection, ideas and practice relating to consumer and business education, international meetings or events, international cooperation experience, etc.

2. The Parties intend to inform each other as soon as practicable, when hazards associated with consumer products or services in a party which may affect consumers in the other Party.
3. The Parties shall manage the matters of consumer complaints arising from cross-border transactions taking place within the Republic of China (Taiwan) and the Republic of Korea by way of conciliation, i.e. assisting the consumer and the business involved to reach a mutually acceptable settlement of their disputes.
4. The Parties shall endeavor, take into account of resources and priorities, to provide mutual training opportunities for each Party's staff in relation to consumer protection issues.
5. The Parties shall make efforts to promote bilateral cooperation and support the practical implementation of this MOU. Such cooperation may include, but not limit to, jointly organize workshops, exchanges of experts, share emerging trend or issues, revision of laws and policies, and other activities that are considered mutually beneficial.
6. Where necessary and upon mutual consensus, the Parties may hold bilateral meeting to discuss the cooperation matters above-mentioned.

Article 3. Cross-border Consumer Complaints Handling

Each Party shall receive and handle consumer inquiries, claims, disputes, or other complaints when they meet the following conditions:

- (i) business to consumer (B2C) transactions;
- (ii) cross-border transactions between the Republic of China (Taiwan) and the Republic of Korea including overseas travels, e-commerce, tourism, etc.; And
- (iii) face-to-face transactions, or transactions via electronic systems.

Article 4. Cooperation Process in Handling Cross-border Consumer Complaints

The Parties shall cooperate to handle consumer complaints involving cross-border transactions in the following ways:

1. The Parties shall each designate staff (*Note: one or two if necessary*) who will

be the main contact point to facilitate the communication between the Parties and in case the main contact point changes, a Party shall notify the other Party a new contact point.

2. Where necessary and upon mutual consensus, the Parties shall hold working level meetings and maintain regular communications in a way of exchanging feedbacks on the results of handling cases in order to improve the efficiency or effectiveness in resolving consumer complaints and/or dealing with any other related issues.
3. The language to be used by the Parties in all communications relating to this MOU and the matters contemplated hereunder shall be English.
4. If a Party (hereinafter referred to as "Party A") receives from a consumer in its territory a consumer complaint (hereinafter referred to as "case") arising from the complainant's transaction with a business located in the other Party's (hereinafter referred to as "Party B") territory, Party A may refer the case to Party B.
5. Party B shall notify the business of the received case, and encourage the business to resolve the case and offer support in dispute resolution through settlement recommendations.
6. Party B shall notify Party A of possible solutions in consultation with the business, and Party A shall notify the possible solutions to the complainant.
7. The Parties shall endeavor to effectively handle consumer complaints through keeping relevant documents, etc.

Article 5. Confidentiality

The Parties shall not disclose any personal data and confidential information obtained from each other pursuant to this MOU to a third party without the prior consent of the other Party.

Article 6. Interpretation and Application

Any questions or disputes arising out of this MOU, including but not limited to any questions on its interpretation or application, shall be settled amicably through consultation or negotiation between the Parties.

Article 7. Period

1. This MOU shall take effect from the date of signing by each Party's representative, and shall remain valid unless amended upon written mutual consent by the Parties or terminated by either Party giving 90 days' prior written notice to the other Party.
2. Either Party may request a revision of this MOU when it is needed and the MOU can be revised upon written agreement by the Parties.

Article 8. Costs

All costs and expenses incurred by a Party in relation to the MOU and the matters as provided under the same, which include, but are not limited to, all overheads, travel expenses, other out-of-pocket expenses and any other internal expenses shall be borne and paid by the Party incurring the same without charge to or reimbursement from the other Party.

29 August 2019

**For the Department of
Consumer Protection,
Executive Yuan,
Republic of China (Taiwan)**

For the Korea Consumer Agency

**Director General
Liu, Ching-Fang**

**President
Lee, Hee-sook**



二、臺韓消費者保護瞭解備忘錄(中譯本)

中華民國(臺灣)行政院消費者保護處與韓國消費者院 消費者保護瞭解備忘錄(中譯本)

行政院消費者保護處(“DCP”)是隸屬於中華民國行政院的內部單位，根據“消費者保護法”制定消費者保護政策與督導協調主管機關。

韓國消費者院(“KCA”)是韓國政府於1987年成立的一個公益法人，旨在根據“消費者保護法”有效實施促進消費者權益的政策，該法2006年已經全面修訂為“消費者框架法”。

KCA和DCP(以下統稱為“締約方”或單獨稱為“締約方”)基於加強消費者保護領域相互合作的意願，現已達到以下理解：

第1條 目的

1. 本瞭解備忘錄(“瞭解備忘錄”)旨在維護和加強締約方之間在平等、相互尊重和互利的基礎上的消費者保護領域的合作，遵守適用於每一締約方的國家法律和條例。
2. 為避免疑慮，本瞭解備忘錄不會在雙方之間產生任何具有法律約束力的義務或關係，包括但不限於契約和委託代理關係。

第2條 合作領域

1. 締約方應致力創造一個資訊交流的環境，交換有關消費者保護調查和研究、對消費者與企業經營者教育的想法和做法，國際會議或活動、國際合作經驗等。

2. 雙方在可行的情況下，儘快通知對方可能影響另一方消費者的與消費品或服務有關的危害。
3. 雙方應通過調解方式處理在大韓民國和中華民國（臺灣）內發生的跨境交易引起的消費者投訴事項，即協助消費者和有關企業達成雙方均可接受方案，以解決糾紛。
4. 締約方考量資源和優先順序，努力為每個締約方的工作人員提供有關消費者保護問題的相互培訓機會。
5. 雙方應努力促進雙邊合作，支持本瞭解備忘錄的實際執行。這種合作可包括(但不限於)共同舉辦研討會、專家交流、分享新興趨勢或問題、修訂法律和政策，以及其他被認為是互利的活動。
6. 締約方應酌情促進舉行雙邊定期會議，討論上述合作事項。

第 3 條 跨境消費者投訴處理

當符合以下條件時，各方應接收和處理消費者查詢、索賠、爭議或其他投訴：

- (1) 企業對消費者（B2C）交易；
- (2) 大韓民國與中華民國（臺灣）之間的跨境交易，包括海外旅遊，電子商務，旅遊等；以及
- (3) 面對面交易，或通過電子系統進行的交易。

第 4 條 處理跨境消費者投訴的合作程序

雙方應通過以下方式，合作處理涉及跨境交易的消費者投訴：

1. 各方應各自指定工作人員（註：1位或2位，如有必要），作為促進雙方之間溝通的主要聯絡窗口，如果主要聯絡窗口更換，締約方應通知另一方新的聯繫窗口。
2. 在必要時並經雙方同意，雙方應舉行工作會議，並案件處理結果的回饋保持定期溝通，以提高解決消費者投訴和(或)任何案件的效率和成效等其他相關問題。
3. 雙方在與本瞭解備忘錄有關的聯絡和本協議項下使用的語言均為英語。
4. 如果一方（以下簡稱“甲方”）從其境內的消費者收到投訴人與位於另一方（以下稱為作為“乙方”）的企業的交易而引起的消費者申訴（以下簡稱“案件”），甲方可以將案件提交給乙方。
5. 乙方應將收到的案件通知業者，並鼓勵業者提出和解方案解決爭議。
6. 乙方與業者協商出可能之和解方案須通知甲方，甲方則將可能的和解方案通知申訴人。
7. 雙方應保存相關文件等，努力有效處理消費者投訴。

第 5 條 保密

未經另一方事先同意，雙方不得將根據本瞭解備忘錄相互獲得的任何個人資料和機密信息披露給第三方。

第 6 條 解釋和適用

由本瞭解備忘錄引起的任何問題或爭議，包括(但不限於)有關其解釋或執行的任何問題，應通過雙方協商或協商友好解決。

第 7 條 期間

- (1) 本瞭解備忘錄自雙方代表簽署之日起生效，除非經雙方書面同意修正或任何一方提前 90 日書面通知另一方終止，否則仍然有效。
- (2) 任何一方可在需要時要求修正本瞭解備忘錄，並可在雙方書面同意後修訂瞭解備忘錄。

第 8 條 費用

就瞭解備忘錄及其所提供事項導致一方的所有成本及開支，包括(但不限於)所有間接費用、差旅開支、其他實付開支及任何內部開支，由一方自行承擔，不向另一方請求支付。

2019 年 8 月 29 日

中華民國(臺灣)行政院消費者保護處處長

韓國消費者院會長

三、本處與 KCA 發布新聞稿

(一)本處新聞稿 2019 年 8 月 29 日發布於行政院官網

首頁 > 消費資訊 > 新聞稿

新聞稿

臺韓簽署消費者保護瞭解備忘錄 - 在韓國發生消費爭議，可以在臺灣申訴囉!

日期：108/08/29 資料來源：消費者保護處

本(108)年8月29日行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)正式簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」(以下簡稱MOU)，強化雙方交流合作。爾後臺灣消費者在韓國消費衍生之爭議案件，將可透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。不僅消費權益得以獲得進一步保障，更是消保國際合作非常重要之里程碑。

跨境交易蓬勃發展，消費糾紛亦紛至沓來。有鑒於此，行政院消保處近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，獲得若干成效。今(29)日行政院指派消保處劉處長與韓國消費者院簽署MOU，即是實體成果的展現。

行政院消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務之機構，係屬特殊公益法人，職掌為主動研究消費者政策提供建議予政府，並建立消費資訊平臺傳遞訊息供消費者參考。消費者院具有調解之職權，調解程序係由該院所屬之消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，具有準司法機關之性質。

行政院消保處強調，未來臺韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。當然，攸關民眾消費權益的跨境爭議處理，雙方均視為首要工作重點，並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合B to C消費關係，都可提出申訴。行政院消保處建議，民眾若有申訴需要，可參考附件格式詳實填寫商家資訊與爭議內容。現階段行政院消保處為與韓國消費者院唯一的聯繫窗口，民眾若有相關申訴案件，請以書面郵寄、傳真或以電子郵件傳送該處轉介處理(不受理電話申訴)。

行政院消保處提醒國人，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，民眾萬一發生跨境消費糾紛，建議先上行行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(網址<https://reurl.cc/Ob7A37>)，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。



相關檔案

韓國消費爭議申訴資料表 [ODT](#)

行政院消費者保護處新聞稿

標題：臺韓簽署消費者保護瞭解備忘錄

-在韓國發生消費爭議，可以在臺灣申訴囉！

本(108)年 8 月 29 日行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)正式簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」(以下簡稱 MOU)，強化雙方交流合作。爾後臺灣消費者在韓國消費衍生之爭議案件，將可透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。不僅消費權益得以獲得進一步保障，更是消保國際合作非常重要之里程碑。

跨境交易蓬勃發展，消費糾紛亦紛至沓來。有鑒於此，行政院消保處近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，獲得若干成效。今(29)日行政院指派消保處劉處長與韓國消費者院簽署 MOU，即是實體成果的展現。

行政院消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務之機構，係屬特殊公益法人，職掌為主動研究消費者政策提供建議予政府，並建立消費資訊平臺傳遞訊息供消費者參考。消費者院具有調解之職權，調解程序係由該院所屬之消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，具有準司法機關之性質。

行政院消保處強調，未來臺韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。當然，攸關民眾消費權益的跨境爭議處理，

雙方均視為首要工作重點，並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合 B to C 消費關係，都可提出申訴。行政院消保處建議，民眾若有申訴需要，可參考附件格式詳實填寫商家資訊與爭議內容。現階段行政院消保處為與韓國消費者院唯一的聯繫窗口，民眾若有相關申訴案件，請以書面郵寄、傳真或以電子郵件傳送該處轉介處理(不受理電話申訴)。

行政院消保處提醒國人，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，民眾萬一發生跨境消費糾紛，建議先上行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(網址 <https://reurl.cc/Ob7A37>)，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。

(二) KCA 新聞稿 2019 年 8 月 30 日發布於其官網(韓文版)

소비자원동향

HOME > 소비자뉴스 > 소비자원동향



제목	한국소비자원, 대만 행정원 소비자보호처와 업무협약 체결		
작성일	2019-08-30	조회수	1837



한국소비자원(원장 이희숙)은 증가하고 있는 국제거래 소비자불만에 효율적으로 대응하기 위해 8월 29일(목) 충북 보원에서 대만 행정원 소비자보호처*와 '국경 간 거래 소비자불만 해결 지원'을 위한 업무협약을 체결했다.

* 대만 소비자보호처(Department of Consumer Protection, Executive Yuan) : 행정원(行政院) 내 소비자정책 소관부처로 소비자 관련 법령 제·개정, 분쟁조정, 소비자교육 등의 업무를 수행

지난해 대만과 우리나라 간 방문 관광객이 100만 명을 넘어서고, 국제거래 소비자불만도 지속적으로 증가함에 따라 그 해결을 위한 네트워크 구축의 필요성이 제기되어 왔다. 앞으로는 대만 여행을 하거나 인터넷 쇼핑물을 이용하는 과정에서 발생하는 소비자불만이 보다 효과적으로 해결될 수 있을 것으로 전망된다.

국경 간 거래에서 발생하는 소비자불만은 언어와 시·공간의 제한, 적용 법률의 차이 등으로 인해 해결이 어려운 경우가 많아, 한국소비자원은 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'을 통해 소비자불만 접수, 정보제공, 해외기관 협력 등의 방법으로 해결을 지원하고 있다.

* 지난해 포털 접수 상담건수는 175% 증가('17년 1,463건 → '18년 4,027건)하였고, 현재까지 미국, 영국, 싱가포르 등 11개 해외 소비자보호기관과 국제거래 소비자불만 해결 지원 업무협약을 체결

이번 업무협약에 따라 국내 소비자가 대만 사업자의 상품·서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 소비자불만은 한국소비자원에 접수하면 대만 소비자보호처를 통해 도움을 받을 수 있고, 반대로 대만 소비자가 국내 사업자에 대해 불만이 있는 경우 한국소비자원이 해결을 지원하게 된다.

(三) KCA 新聞稿 2019 年 9 月 9 日發布於其官網(英文版)

Press Release

The KCA signed an MOU with the Department of Consumer Protection of Taiwan

2019-09-09

The KCA signed an MOU with the Department of Consumer Protection of Taiwan

- The KCA expands its support for the resolution of consumer complaints involving cross-border transactions through the MOU -

In order to efficiently respond to an increasing number of cross-border consumer complaints, the Korea Consumer Agency (KCA) (President Lee Hee-sook) signed a 'Memorandum of Understanding (MOU) on resolving consumer complaints related to cross-border transactions' with the Department of Consumer Protection (DCP)*, Executive Yuan, Republic of China (Taiwan) on August 29 (Thu) at the KCA Head Office in Chungcheongbuk-do.

* Department of Consumer Protection (DCP): an operative unit under the Executive Yuan of the Republic of China, which is responsible for establishing and revising consumer policies and laws, mediating consumer disputes, providing consumer education, etc.

As the number of people-to-people exchanges between Korea and Taiwan surpassed one million last year, and consumer complaints related to cross-border transactions have continued to increase, it has been suggested that a network for the resolution of cross-border consumer complaints should be established between Korea and Taiwan. The signing of the MOU with the Department of Consumer Protection of Taiwan is expected to contribute to a more effective resolution of consumer complaints involving travelling to Taiwan or online shopping malls in Taiwan.

In many cases, consumers have difficulty resolving complaints arising from cross-border transactions due to differences in languages, time and space, and for this reason, the KCA has supported the consumers to resolve cross-border complaints by receiving consumer complaints, providing information, and cooperating with overseas consumer organizations through 'Cross Border Transaction Consumer Portal (<http://crossborder.kca.go.kr>).'

* Last year, the number of consumer complaints received through Cross Border Transaction Consumer Portal increased by 175% (1,463 cases in 2017 → 4,027 cases in 2018), and the KCA signed MOUs for the resolution of consumer complaints related to cross-border transactions with 11 different overseas consumer protection organizations in the U.S., the U.K., Singapore, etc.

Under the MOU between the KCA and the DCP, if the KCA receives from a Korean consumer a consumer complaint arising in the process of using a product or service offered by a business in Taiwan, the KCA refers the case to the DCP and then the DCP provides support for the resolution of the complaint, and vice versa.

Going forward, the KCA plans to make efforts to eliminate blind spots in the rights and interests of consumers associated with cross-border transactions by expanding its international cooperation networks.

(四) Korea Consumer Newsletter No.3 [2019]

Hot Issue

The KCA made corrective action recommendations for clothes dryers with self-cleaning condenser



Consumer
24hr



ADR case

CDSC found that a travel agency must make a compensation for a loss in case the travel agency does not notify the terms and conditions for flight ticket cancellation fee exemptions

Comparison Info.

Hobbyist drones vary in quality and performance including hovering ability and maximum flight time



Safety Info.

Some tumblers found to contain high levels of lead in the paints coated onto their exterior surfaces



四、媒體相關報導

(一)電子媒體

2019年8月29日聯合新聞網「台韓簽署消費者保護備忘錄 在韓消費爭議可在台申訴」

聯合新聞網

人 查 頁

台韓簽署消費者保護備忘錄 在韓消費爭議可在台申訴

2019-08-29 12:53 經濟日報 記者葉卉軒/即時報導

消保處今(29)日與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)正式簽署「台韓消費者保護瞭解備忘錄」,往後台灣消費者在韓國消費衍生的爭議案件,將可透過消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。

消保處指出,未來台韓消保單位間將有全面的合作,包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。

推薦

其中,攸關民眾消費權益的跨境爭議處理,雙方均視為首要工作重點,並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易,只要符合B to C消費關係,都可提出申訴。

不過,消保處也提醒,消費爭議屬私權紛爭,許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議的協調處理,跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。而目前與台灣簽有合作協議的國家或消費者保護團體有限,民眾萬一發生跨境消費糾紛,建議先上消保處網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」,了解詳細的因應之道與救濟管道,以維護自身權益。

2019年8月29日自由時報電子報「國際合作再升級! 台韓簽消費者保護MOU」

首頁 > 生活

國際合作再升級! 台韓簽消費者保護MOU



消保處副處長與韓國消費者院簽署MOU。(游梁攝提供)

2019-08-29 13:17:35

【記者羅綺／台北報導】行政院消費者保護處與韓國消費者院（Korea Consumer Agency）今日簽署「台韓消費者保護瞭解備忘錄」（簡稱MOU），強化雙方交流合作。未來台灣消費者在韓國發生消費爭議案件，將可透過消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。

消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務之機構，屬於特殊公益法人，職掌為主動研究消費者政策、為韓國政府提供建議，並建立消費資訊平台，傳遞訊息供消費者參考。韓國消費者院具有調解之職權，調解程序是由該院所屬的消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，效力與法院判決效力相同，具有準司法機關的性質。

消保處指出，這是消保國際合作非常重要的里程碑，未來台韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。而攸關民眾消費權益的跨境爭議處理，雙方均視為首要工作重點，並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。

消保處強調，未來不論是消費者到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合B to C消費關係，都可提出申訴。現階段消保處為與韓國消費者院唯一的聯繫窗口，民眾若有相關申訴案件，請以書面郵寄、傳真或以電子郵件傳送該處轉介處理，但不受理電話申訴。

消保處提醒國人，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理，目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，民眾萬一發生跨境消費糾紛，建議先上行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。

2019年8月29日中央通訊社電子報「台韓簽署備忘錄 在韓消費糾紛可在台申訴」



台韓簽署備忘錄 在韓消費糾紛可在台申訴

楊淑閔 2019/8/29

(中央社記者楊淑閔台北29日電) 行政院消保處今天與韓國消費者院簽署備忘錄，即日起消費者經網購或在韓國消費的糾紛申訴，消保處將轉介韓國處理；這是消保處與外國簽署備忘錄合作首例，其他國家洽簽中。

行政院消費者保護處與今天韓國消費者院 (Korea Consumer Agency) 正式簽署「台韓消費者保護瞭解備忘錄」，強化雙方交流合作。

行政院消費者保護處參議陳加昇指出，今天起，只要台灣消費者前往韓國或是上網消費，符合B to C消費關係的消費糾紛，都可提出申訴，因為行政院消保處是韓國消費者院的唯一聯繫窗口，消保處將協助轉介給韓國處理，申訴填寫可參考「韓國消費爭議申訴資料表」格式。

他說，表格將放置在「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(<https://reurl.cc/Ob7A37>)上，供消費者參考，若無法以英文撰寫，消保處會協助翻譯，韓國的處理結果也會通知消費者了解。

消保處提醒，填寫申訴資料表，並檢附相關申訴資料及單據影本後，須以傳真、郵寄或電子郵件傳送「行政院消費者保護處」辦理，傳真為(02)2341-7296，郵寄地址為台北市中正區10058忠孝東路一段1號，電子郵件則是smx@ey.gov.tw。

消保處說明，韓國消費者院為韓國專責消費者保護業務的機構，為特殊公益法人，主動研究消費者政策、提供政府建議，並建立消費資訊平台傳遞訊息供消費者參考。

消保處並說，韓國消費者院具有調解職權，調解程序由其所屬的消費糾紛調解委員會召開，所做成的調解決定，效力與法院判決效力相同，具有準司法機關的性質。

消保處補充，近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動，並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，這次是行政院消保處首次與外國簽署備忘錄，促進消費者權益保護工作的推展，同時也與亞洲各國洽談簽署中，若有進展將對外公布。若要對日本申訴，目前可經消費者文教基金會提出申訴，對中國則可請陸委會、海基會協助。(編輯：管中維) 1080829

2019年8月29日華視新聞「台韓簽『消費者保護瞭解備忘錄』 跨境消費糾紛有保障」

2019/08/29 15:55

台韓簽「消費者保護瞭解備忘錄」 跨境消費糾紛有保障!



▲ 臺韓今(29)日簽署消費者保護瞭解備忘錄。(行政院消費者保護會提供)

詹韻儒 綜合報導 / 台北市

行政院消費者保護處務早表示，今(29)日正式與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄(MOU)」，日後臺灣消費者在韓國消費衍生之爭議案件，可透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理，不僅讓我國國民在韓國消費權益得以獲得保障，也是我國消保國際合作發展之重要里程碑。

消費糾紛可申訴 消費者權益獲保障

行政院消保處表示，未來臺韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等，目前則著重於民眾消費權益的跨境爭議處理，未來也會指派專人負責轉達申訴案件與處理結果，不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合B to C消費關係，都可提出申訴。

最後，行政院消保處也提醒，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，若民眾發生跨境消費糾紛，建議先上行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(<https://reurl.cc/Ob7A37>)，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。

新聞來源：華視新聞

(二)平面媒體

2019年8月30日中國時報 A5版

「首份跨境消保備忘錄 生效—在韓爆消費糾紛 國內可申訴」

首份跨境消保備忘錄 生效

在韓爆消費糾紛 國內可申訴

林良齊／台北報導

買韓貨將更有保障！行政院消保處昨日與韓國消費者院簽署「台韓消費者保護瞭解備忘錄」，也是我國第一個跨境消費保護備忘錄，如果台灣消費者在韓國消費衍生爭議案件，可以透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理，使消費權益得以獲得進一步保障。

據觀光局統計，去年我國赴韓國旅客人數突破百萬，與此同時韓國赴台灣旅客也超過一百萬人，隨之而來消費爭議也增加，但過去受限於司法管轄權等因素，即使在韓國發生消費爭議，回到台灣往往投訴無門，或韓國旅客在台灣發生爭議也難以求償。

消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務機構，消費者院具有調解職權，調解程序係由該院所屬的消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，具有準司法機關性質。

消保處參議陳加昇表示，一般消費者不可能因為消費爭議就又重回韓國，即使返回也因語言等問題無法順利溝通，透過簽署備忘錄，只要事證夠明確，消費者就能有保障。同理，如果未來韓國旅客在台灣發生消費爭議也可以向韓國消費者院申訴，消保處也會受理。

至於消費形式有限制嗎？陳加昇說，消費者在韓國旅遊實體交易或透過電子商務等方式交易，只要符合B To C（企業直接與消費者交易）的消費關係，都可以提出申訴。消保處建議，民眾若有申訴需要，可以書面郵寄、傳真或以電郵傳送消保轉介處理。

(三)廣播電台

2019年8月29日 ICRT(台北國際社區廣播電台)即時新聞「Taiwan Skorea Sign MOU for Consumer Protection」

ICRT FM100 節目專區 新聞專區 學英文撇步 社群人文 ICRT 傳奇 ICRT小舖 會員俱樂部

Now on FM100: **The Midday Show** Mondays to Fridays 1PM - 5PM | Joey Chou ICRT hiChannel TuneIn

COMING UP: Stay tuned for more Music and Fun...

新聞專區

- 新聞主播
- 即時新聞
- 台灣新聞
- EZ新聞
- 焦點新聞
- 新聞庫
- 新聞快報
- Blog
- Looking South
- TED RADIO HOUR
- ICRT Daily News

即時新聞

首頁 > 新聞專區 > 即時新聞

Taiwan SKorea Sign MOU for Consumer Protection

發佈於 2019-08-29 19:06:13

Taiwan and South Korea have signed a memorandum of understanding for consumer protection.

The Consumer Protection Committee says the agreement was signed by Taiwan representatives and their counterparts from the Korea Consumer Agency.

The committee says effective immediately, Taiwan consumers who run into commercial disputes while making purchases in South Korea or on South Korean online outlets can register their complaints on the C-P-C website.

The complaint will then be passed onto the Korean Consumer Agency for processing.

The agency has the legal authority to settle disputes in accordance with the law.

The committee says this MOU is the first of its kind, and the CPC is preparing to sign similar agreements with other nations.

(NS)