

內政部 書函

地址：100218臺北市中正區徐州路5號

聯絡人：陳彥鋁

聯絡電話：(02)2356-5075

傳真：(02)2397-6955

電子信箱：moil421@moi.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國114年8月22日

發文字號：台內宗字第1140231760號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明三 (301000000A114023176001-1.PDF)

主旨：有關定型化契約之爭議解決，業者和消費者得依個案情形與實際需求，選擇調解、仲裁或訴訟等合適之爭議解決方式1案，請查照。

說明：

- 一、依據行政院消費者保護處114年8月15日院臺消保字第1141023221號函辦理。
- 二、按前開行政院消費者保護處函說明四略以，由於各類定型化契約範本或應記載及不得記載事項並未限制業者和消費者可以合意選擇調解、仲裁或以其他訴訟外之方式處理爭議，如有適合進行調解、仲裁之案件，得由當事人自由約定；並請透過宣導方式，俾利民眾獲悉相關訴訟外紛爭解決機制資源。爰請協助向消費者、殯葬服務業者（或所屬會員）宣導，如有涉及殯葬服務或商品消費爭議，得參酌上開原則辦理。
- 三、檢附前開行政院消費者保護處函影本1份。

正本：各直轄市政府、各縣(市)政府、中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會、中華民國殯葬設施經營商業同業公會全國聯合會

A020900 禮儀事務科 14/08/22



1140244149

有附件

副本：



裝



訂

線



行政院消費者保護處 函

地址：100009臺北市忠孝東路1段1號

承辦人：謝偉雯

電話：02-33567834

電子信箱：cpf5@ey.gov.tw

受文者：內政部

發文日期：中華民國114年8月15日

發文字號：院臺消保字第1141023221號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關定型化契約之爭議解決，業者和消費者得依個案情形與實際需求，選擇調解、仲裁或訴訟等合適之爭議解決方式，請查照。

說明：

- 一、依據中華民國全國商業總會114年8月12日全商會字第1140002180號函附該會114年7月10日第十二屆第二次會員代表大會會議紀錄辦理。
- 二、中華民國全國商業總會會員於前揭會議提案：「建請中華民國全國商業總會行文行政院消費者保護處，陳請該處再次發函相關部會提醒有關『定型化契約之爭議解決，業者和消費者可以依個案情形與實際需求，選擇調解、仲裁或訴訟等合適之爭議解決方式』」，經決議：「本案建請行政院消費者保護處參採」。
- 三、關於旨揭爭議解決方式，本處前於107年9月13日以院臺消保字第1070195338號函請貴部(會)(數位發展部、國軍退除役官兵輔導委員會除外)參照辦理在案。
- 四、由於各類定型化契約範本或應記載及不得記載事項並未限

制業者和消費者可以合意選擇調解、仲裁或以其他訴訟外之方式處理爭議，如有適合進行調解、仲裁之案件，得由當事人自由約定；並請透過宣導方式，俾利民眾獲悉相關訴訟外紛爭解決機制資源。

正本：內政部、財政部、教育部、經濟部、交通部、勞動部、農業部、衛生福利部、環境部、文化部、數位發展部、金融監督管理委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、國家通訊傳播委員會

副本：中華民國全國商業總會

