

第十四案：

本院委員賴士葆、孔文吉等 18 人，針對近年來天然風災事故發生頻傳，以致災害損失不斷上升。目前政府雖針對災害損失制定相關法規，提供減免稅負、補助金等措施，惟受災戶申請時，尚須填具眾多表單，甚至要求出具受損用品之證明，如泡水照片、購買日期、價格等，然而當受災戶在忙於清理家園時，甚難保留或蒐集受損用品之證明，此舉無疑是徒增受災戶困擾。有鑑於此，爰提案要求相關部會儘速修改相關行政規範，簡化受災補償請領之行政程序，以達簡政便民。是否有當，請公決案。

提案人：賴士葆 孔文吉  
連署人：江惠貞 吳育昇 邱文彥 潘維剛 盧嘉辰  
丁守中 陳鎮湘 詹凱臣 簡東明 江啟臣  
蘇清泉 鄭天財 鄭汝芬 楊瓊瓔 黃志雄  
吳育仁

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十五案，請提案人蔣委員乃辛說明提案旨趣。

蔣委員乃辛：（14 時 3 分）主席、各位同仁。本院委員蔣乃辛、王育敏、江惠貞、林明濤、吳育仁等 25 人，有鑑於民國 99 年我國電子商務市場規模為新臺幣 2,600 億元，預估至今（2012）年底，可達到新台幣 4,000 億元。然因電子商務交易便捷性不斷提高，卻伴隨更高的交易風險，且買賣雙方資訊不對稱，致使虛偽買賣、網路詐欺與個資侵權等問題層出不窮，無疑地嚴重影響到消費者權益，為有效維護網路消費的權益，本席等要求政府檢討十年前的「電子商務消費者保護綱領」，重新研擬發展電子商務與消費者權益保護的政策；儘速建立線上消費爭議處理機制（Online ADR 或簡稱 ODR）與法令，是否有當，敬請公決。

第十五案：

本院委員蔣乃辛、王育敏、江惠貞、林明濤、吳育仁等 25 人，有鑑於我國 2010 年電子商務市場規模為新臺幣 2,596 億元，較 2009 年成長 27%，預估至今（2012）年底，可達到新台幣 4,070 億元。商業司「新網路時代電子商務發展計畫」亦指出，我國網路拍賣 C2C 市場 2009 年規模已高達新臺幣 1,699 億元，且賣家及入口網站之數量持續增加，市場呈現高度成長趨勢。此外，近年來智慧型手機 APP 軟體已被廣泛使用做為電子商務交易工具，更使得電子商務創新轉型成為行動商務。但因電子商務交易便捷性不斷提高，卻伴隨更高的交易風險，且買賣雙方資訊不對稱，致使虛偽買賣、網路詐欺與個資侵權等問題層出不窮，無疑地影響到消費者對現行電子及行動商務經營環境信賴。為有效維護網路消費的權益，本席等要求行政院澈底檢討十年前的「電子商務消費者保護綱領」，重新研擬發展電子商務與消費者權益保護的政策；儘速建立線上消費爭議處理機制（Online ADR 或簡稱 ODR）與法令，並要求業者主動配合，落實消費者權益的保障。是否有當，請公決案。

說明：

一、根據經濟部的資料，我國 2010 年電子商務市場規模為新臺幣 2,596 億元，較 2009 年成長

27%，預估至今（2012）年底，可達到新臺幣 4,070 億元。商業司「新網路時代電子商務發展計畫」亦指出，我國網路拍賣 C2C 市場 2009 年規模已高達新臺幣 1,699 億元，且賣家及入口網站之數量持續增加，市場呈現高度成長趨勢。此外，近年來智慧型手機 APP 軟體已被廣泛使用做為電子商務交易工具，更使得電子商務創新轉型成為行動商務。然而，電子商務交易便捷性不斷提高，卻伴隨更高的交易風險，因為買賣資訊不對稱，加上虛偽買賣、網路詐欺與個資侵權等問題層出不窮，無疑地影響到消費者對現行電子及行動商務經營環境信賴。

二、美國與歐盟早已針對如何以適當方式，適時地解決電子（行動）商務的消費糾紛提出因應的對策，並積極促成商業環境健全發展。OECD 在 1999 年公布「電子商務消費者保護綱領」，明定電子商務消費者保護各項重大原則，我國行政院據此亦隨之於 2001 年 11 月公布「電子商務消費者保護綱領」，成為 10 年來我國發展電子商務與消費者權益保護唯一、且最重要政策方針，但該項保護綱領早已無法解決目前層出不窮的虛偽買賣、網路詐欺與個資侵權等網路交易問題，本席等呼籲行政院徹底檢討「電子商務消費者保護綱領」。

三、面對虛擬交易型態更加多元化且與時俱進，我國現行的消費者保護制度在電子商務及行動商務的環境下，功能越來越難以發揮。特別在爭端解決機制方面，由於近年來消費者意識不斷提高，與電子商務有關消費糾紛案件數量暴增。這類案件不但造成政府消保單位的負擔及壓力，若訴諸一般訴訟程序處理，更將造成法院超額負擔，更可能導致訴訟品質低落。況且，多數電子商務的爭議金額並不大，但許多爭議須透過法院外的專家提供意見，若悉數透過法院訴訟制度加以處理，終將面臨繁複的訴訟攻防程序而延宕，不但對於屬弱勢消費者權益爭取不利，更是一種司法資源的浪費。此外，訴訟造成時間與金錢浪費，亦不符合今日講求速度、經濟之數位時代行動商務需求，反容易造成消費者使用行動商務之意願低落，更不利於電子商務發展。

四、由於多數電子或行動商務交易之金額不高，且性質單純，一旦發生消費糾紛，消費者無需透過訴訟程序即可有效解決。例如：一些替代性爭端解決機制簡稱 ADR 或因應網路時代所衍生的線上紛爭解決機制（Online ADR 或簡稱 ODR），都是可以考慮的紛爭解決途徑。這些機制皆係利用網路或 App 線上服務之介面，即時地解決各種交易糾紛，程序上十分簡便且富彈性，已成為歐美先進國家電子商務消費爭議的重要爭端解決管道，例如 eBay 網站的 Square Trade 申訴調解機制，即是最顯明的例子。

五、為有效維護網路消費的權益，本席等要求行政院澈底檢討十年前的「電子商務消費者保護綱領」，重新研擬發展電子商務與消費者權益保護的政策；儘速建立線上消費爭議處理機制（Online ADR 或簡稱 ODR）與法令。

|         |     |     |     |     |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| 提案人：蔣乃辛 | 王育敏 | 江惠貞 | 林明溱 | 吳育仁 |
| 連署人：林岱樺 | 鄭天財 | 楊應雄 | 李貴敏 | 李桐豪 |
| 馬文君     | 盧嘉辰 | 楊玉欣 | 李昆澤 | 陳鎮湘 |
| 陳雪生     | 徐欣瑩 | 呂玉玲 | 呂學樟 | 陳碧涵 |
| 林德福     | 盧秀燕 | 廖正井 | 羅明才 | 林正二 |

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十六案，請提案人李委員昆澤說明提案旨趣。

李委員昆澤：（14 時 4 分）主席、各位同仁。本院委員李昆澤、邱志偉、許智傑等 15 人，鑒於隨著高鐵啟用，連接高鐵左營站之國道十號，車流量日益增多，惟國道十號東西向無直接銜接國道一號北上的匝道，車輛需行駛高雄市市區道路，使原本中山高鼎金系統交流道周邊交通壅塞問題更加嚴重，已影響國道一號、國道十號的服務品質。又大高雄地區近年來蓬勃發展，大中快速道路串聯鼎金交流道系統北上的交通需求日益殷切，為解決國道十號北上銜接國道一號的交通需求，並改善市區平面道路壅塞情況，爰此要求交通部應全額補助辦理鼎金系統交流道國十東向增設北上匝道工程，以利盡速改善鼎金交流道暨周邊平面道路壅塞情況。是否有當，敬請公決。

第十六案：

本院委員李昆澤、邱志偉、許智傑等 15 人，鑒於隨著高鐵啟用，連接高鐵左營站之國道十號，車流量日益增多，惟國道十號東西向無直接銜接國道一號北上的匝道，車輛需行駛高雄市市區道路，使原本中山高鼎金系統交流道周邊交通壅塞問題更加嚴重，已影響國道一號、國道十號的服務品質。又大高雄地區近年來蓬勃發展，大中快速道路串聯鼎金交流道系統北上的交通需求日益殷切，為解決國道十號北上銜接國道一號的交通需求，並改善市區平面道路壅塞情況，爰此要求交通部應全額補助辦理鼎金系統交流道國十東向增設北上匝道工程，以利盡速改善鼎金交流道暨周邊平面道路壅塞情況。是否有當，請公決案。

說明：

一、鼎金系統交流道國道十號東向增設北上匝道計畫系指自大中二路與民族路口以西約一百公尺起，往東興建一座匝道高架橋約八百三十二公尺跨越鼎中路後，下地銜接既有北上匝道。該北上匝道增設工程，對紓解國道十號北上銜接國道一號之交通需求具有實質效益，且亦可改善高雄市區大中路平面道路壅塞情況。

二、鼎金系統交流道國道十號東向新增北上匝道後，預期可使原大中路平面道路銜接北上國道一號車輛，每日旅行時間可節省 942~1183pcu.小時/日、旅行距離可節省 1051~1226pcu.公里/日，具有正面的交通效益。惟考量建設計畫報部審議之程序冗長，恐不符民眾期待，為盡速推動該匝道工程，以紓解車流壅塞現況，要求交通部應循相關預算補助高雄市政府辦理該匝道工程，使工程能盡速推動。

提案人：李昆澤 邱志偉 許智傑  
連署人：林佳龍 林世嘉 吳宜臻 陳其邁 李俊偉  
林岱樺 黃文玲 邱議瑩 趙天麟 陳雪生  
林正二 蘇震清

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第十七案，請提案人羅委員淑蕾說明提案旨趣。

羅委員淑蕾：（14 時 6 分）主席、各位同仁。本席等 11 人，有鑒於行動上網日益發展，但是網路