交通部 公告　　中華民國 115 年 7 月 20 日
交運字第 11500181741 號

主　　旨：預告訂定「外送平臺服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

依　　據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

一、訂定機關：交通部。

二、訂定依據：外送員權益保障及外送平臺管理法第十三條及消費者保護法第十七條第一項。

三、「外送平臺服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案如附件。本案另載於本部全球資訊網站（網址：https://www.motc.gov.tw），「新聞／公告／法規－法規內容－法規即時檢索－草案預告區」網頁。

四、配合外送員權益保障及外送平臺管理法於 115 年 1 月 21 日制定公布，並自公布後 6 個月施行，鑒於本案係配合該法訂定外送平臺業者與消費者間之契約應記載及不得記載事項，以保護消費者權益，考量法規實施之急迫性，爰縮短預告期間，對於本公告內容如有意見或修正建議者，請於本公告刊登公報之次日起 30 日內，向本部陳述意見或洽詢：

（一）承辦單位：交通部公路局。

（二）地址：臺北市萬華區東園街 65 號。

（三）聯絡人：葉科員。

（四）電話：（02）23070123 分機 3607。

（五）傳真：（02）23070245。

（六）電子郵件：Yehyaling@thb.gov.tw。

外送平臺服務定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

鑒於數位科技發展與國人生活型態的改變，外送平臺透過網際網路交易平臺，提供消費者向合作商家訂購食品或其他商品服務，惟此類交易型態涉及資訊揭露、費用計算、履約責任、取消與退款、會員（訂閱）權益等面向，爭議類型多元，所生消費爭議層出不窮，依據一百十五年一月二十一日制定公布外送員權益保障及外送平臺管理法第十三條規定，及消費者保護法第十七條第一項關於「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項」之授權，擬具外送平臺服務定型化契約應記載及不得記載事項，以作為外送平臺業者與消費者訂立定型化契約之依循，維護交易秩序與保障消費者權益。

本事項內容包含應記載事項十四點，不得記載事項十二點，其訂定重點如次：

壹、應記載事項：

一、外送平臺服務之定義。（草案第一點）

二、規定適用範圍。（草案第二點）

三、業者基本資訊揭露。（草案第三點）

四、定型化契約解釋原則。（草案第四點）

五、食品或其他商品服務資訊揭露。（草案第五點）

六、會員(訂閱)權利及處理機制。（草案第六點）

七、付款方式說明。（草案第七點）

八、契約履行及確認機制。（草案第八點）

九、食品或其他商品服務交付地點、交付期日及交付方式。（草案第九點）

十、訂購數量限制。（草案第十點）

十一、訂單取消與退款機制。（草案第十一點）

十二、個人資料保護與系統安全維護責任。（草案第十二點）

十三、消費爭議之處理。（草案第十三點）

十四、訴訟管轄。（草案第十四點）

貳、不得記載事項：

一、不得記載消費者拋棄契約審閱期間或審閱權。（草案第一點）

二、除法律另有規定外，不得記載於契約目的必要範圍外蒐集、處理或利用消費者個人資料。（草案第二點）

三、不得記載業者得片面變更契約內容。（草案第三點）

四、不得記載業者得片面變更食品或其他商品服務之份量、數量、價格等，且不得限制消費者異議權。（草案第四點）

五、不得為不實、誇張、引人錯誤、易生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。（草案第五點）

六、不得記載業者得任意解除或終止契約。（草案第六點）

七、不得記載免除或減輕業者依民法、消費者保護法或食品安全衛生管理法等法令所應負之責任。（草案第七點）

八、不得記載剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權或終止權。（草案第八點）

九、不得記載發生爭議時，僅以業者所保存之交易資料為認定標準。（草案第九點）

十、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。（草案第十點）

十一、不得記載因系統異常、外送員行為或合作商家因素，概由消費者自行承擔風險。（草案第十一點）

十二、不得記載預設消費者同意自動續約扣款、自動續約扣款前不另通知消費者或類此標記、字樣。（草案第十二點）

外送平臺服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

規定	說明
壹、應記載事項	
一、名詞定義 本事項所稱外送平臺服務，指外送平臺業者（下稱業者）透過網際網路交易平臺，提供消費者向合作商家訂購食品或其他商品，並安排外送員將該食品或其他商品送達消費者指定地點之服務。	一、依外送員權益保障及外送平臺管理法第三條第二款規定，外送平臺業者(下稱業者)，指經營使用電子商務技術進行網際網路交易之平臺，提供合作商家販賣商品或消費者購買商品，並將訂單提供外送員承接之業者。爰業者若僅提供物流配送服務，而非以平臺模式供合作商家銷售商品或供消費者購買商品，則不適用本事項。 二、網際網路交易平臺包含應用程式(App)及網站等數位方式。
二、適用範圍 本事項適用範圍為業者與消費者訂立之定型化契約(下稱本契約)；業者與外送員、合作商家訂立之定型化契約，適用其他主管機關相關規定。	本事項僅適用於業者與消費者間之定型化契約；業者與外送員、合作商家間之定型化契約，適用其他主管機關所定相關規範。(例:業者與合作商家應參考經濟部規定的契約範本、業者與外送員應符合勞動部規定的應記載及不得記載事項、商家與消費者間適用衛生福利部「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」及其他主管機關相關規定。)
三、業者基本資訊揭露 業者應於本契約及其提供之網際網路交易平臺，載明下列資訊： (一)業者之名稱及代表人姓名。 (二)事務所或營業所地址。 (三)電話或其他足使消費者迅速且有效聯絡之通訊資料。 (四)受理消費者申訴之方式。	依消費者保護法第十八條規定，業者透過網路平臺提供服務，應揭露業者相關資訊，以確保消費者能夠即時有效地聯絡業者，保障其權益。
四、定型化契約解釋原則 契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。	契約條款如有疑義時，依消費者保護法第十一條第二項規定處理。

五、食品或其他商品服務資訊揭露 業者應於契約及其提供之網際網路交易平臺，載明下列食品或其他商品服務及相關資訊： (一)食品或其他商品服務內容，包含服務範圍、外送時間、配送方式、商品資訊、交易條件及各項相關詳細費用。 (二)交易總價款為各項相關詳細費用之加總，包含食品或其他商品服務之單價、總價、折扣、服務費、外送費、外送平臺費用及其他相關費用。前述各項費用如未明確記載，應由業者自行負擔。 (三)如有優惠，其優惠內容、使用方式及適用條件，應明確標示。 (四)其他經各目的事業主管機關公告應標示之事項。	一、食品或其他商品服務相關資訊，應於契約或其使用之網際網路交易平臺，清楚記載食品或其他商品服務內容、交易總價款及明細、外送費用計價方式(包含因氣候不佳所加收費用應清楚標示實際加價金額或加價倍率)及優惠內容適用條件等。 二、交易總價款為各項相關詳細費用之加總，業者如提供特定服務並收取額外費用（例如，提供優先配送服務所加收的優先費），應根據實際情況列明相關費用項目及金額，以避免消費爭議。 三、有關優惠券（含折扣）之使用方式及適用條件，業者應於契約中載明，包含說明訂單取消或退款時，消費者已使用之優惠券及折扣是否返還。
六、會員(訂閱)權利及處理機制 (一)業者應載明會員(訂閱)之權利內容、優惠事項、收費方式、續約條件(含是否自動續約)，以及解除、終止契約之方式與其後續處理（含應退款項之計算方法、退款規則；如解除契約時擬扣除回復原狀必要費用，應記載之）等事項，並提供完整且明確之資訊；另契約之解除或終止方式，應以顯著且便於消費者操作之方式呈現。 (二)業者於首次訂閱收費前，應取得消費者對自動續約之明示同意，並保存消費者首次訂閱及選擇自動續約之相關紀錄或證明文件___年(至少二年)。 (三)消費者首次付費訂閱時，業者應發送提醒通知，並載明下列事項	一、業者負有簽約前提供消費者關鍵及完整資訊義務，於契約應明確揭露會員權利、收費方式、續約條件，及解除、終止契約應退款項計算方法與退款規則(例如，契約未屆期之退費比例計算方式，以及是否要求消費者返還已享有之折扣或優惠差額)。 二、參照消費者保護法第十一條之一及第十九條規定，消費者於首次加入會員(首次訂閱)七日內，有無需說明理由及負擔任何費用解除契約之權利，且外送平臺服務非屬消費者保護法第十九條之合理例外情事，爰消費者依法享有七日解除契約權利。惟為防堵濫用機制，業者可於退款規則中約定，若消費者已實際使用服務（如消耗免運券），業者擬於退費款項中扣除相當於「回復原狀」之必要費用，應於退款規則記載之。 三、業者應取得消費者之自動續約明示同意，並保留續約證明。於首次付費訂閱

： 1. 消費者於首次訂閱之次日起算至少七日內，得行使無條件解約權。 2. 消費者解除、終止契約方式及後續處理。 (四)業者應於契約期限屆滿日或自動續約最後取消日至少七日前，發送提醒通知，並載明下列事項： 1. 會員訂閱到期日。自動續約者，其續約生效日及最後取消日。 2. 消費者不予續訂（含取消自動續約），其契約屆期後之處理方式，包括會員權益停止提供、停止扣款等相關事項。 3. 消費者解除、終止契約方式及後續處理。 (五)消費者於會員（訂閱）期間內，取消或終止會員(訂閱)時，業者應發送解除或終止契約之確認通知；業者並應自消費者提出取消或終止會員（訂閱）之申請，並經系統發送確認通知之次日起，於十五個工作日內將應退款項依約定方式退還消費者。 (六)消費者於會員（訂閱）期間內，業者應維持原有優惠內容，契約內容如有異動，業者應於變更生效至少三十日前，於業者網際網路交易平臺公告，並以電子郵件通知消費者。消費者如不同意變更內容，得選擇終止訂閱，業者應於終止契約並經系統發送確認通知之次日起，於十五個工作日內將應退款項依約定方式退還消費者。	及續訂（含自動續約）前，應發送提醒通知；自動續訂通知日與最後取消日間，應有合理期間，以利消費者決定是否付款或取消訂閱。 四、第五款應退款項處理方式，參照健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第十六點第二項及健身中心定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第十五點第二項之終止契約通知及退款方式訂定，業者須依約定方式於十五個工作日內完成退款。 五、第六款契約內容異動，參照「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」應記載事項第十七點契約變更之規定，業者如在會員(訂閱)期間內作契約內容異動，應於變更生效前至少三十日，以公告及電子郵件方式通知消費者，使消費者得事先知悉變更內容並決定是否接受。消費者如不同意變更內容，得終止訂閱；業者並應依照第五款規定發送確認通知及退還費用，以保障消費者權益。
七、付款方式說明 業者應就可供消費者選擇之付款	一、為保障消費者選擇安全付款機制之權利，參考消費者保護法第二十二條之一

方式（如信用卡、電子支付、貨到付款等）提供說明。涉及小額信用貸款或其他債務關係時，業者應主動揭露債權債務主體、利息計算方式，以及是否另有信用保險或保證人設定等相關資訊。	規定精神，明定定型化契約中應載明業者須提供相關付款方式之資訊。 二、參考數位發展部零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第八點及衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第四點，業者應提供消費者付款方式說明(包含分期付款)。
八、契約履行及確認機制 (一)業者應於消費者訂立契約前，提供食品或其他商品服務之內容、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並於契約成立後確實履行。 (二)業者應於接單前顯示預估送達時間，且不得於接單後任意取消訂單或延長取餐時間。送達時間如有延長，且已逾合理期待之期間，業者應提供消費者取消訂單之選擇，並給予適當之賠償。	一、參考數位發展部零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第五點及衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第五點規定，應於消費者訂立契約前，提供商品服務之內容、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行。 二、業者於契約成立後應確實履行，不得任意延遲取餐時間，送達時間如有延長，且已逾合理期待之期間(由業者於契約中自訂逾初次預估送達時間____分鐘)業者應提供消費者取消訂單之選擇，並給予適當之賠償。有關合理期間及賠償措施，業者需於契約中明確訂定揭露。
九、食品或其他商品服務交付期日、交付地點及交付方式 (一)業者應載明外送交付期日或期間，並提供消費者選擇交付地點。 (二)業者應載明交付方式。	一、參考數位發展部零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第七點及衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第六點等說明，業者應載明食品或其他商品服務交付期日、交付地點及交付方式。 二、交付方式，應載明外送方式(如步行或其他運具)。
十、訂購數量限制 業者於必要時，得揭露食品或其他	參考數位發展部零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第

商品服務之訂購數量上限，並得就特定品項訂定個別消費者每次訂購之數量上限。消費者逾越上限下單時，業者僅需依所定上限出貨或提供服務。	六點及衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第七點等說明，業者於必要時，得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限，依所定上限出貨或提供服務。
十一、 訂單取消與退費(貨)機制 (一)業者應載明訂單取消條件(包含可能產生之費用)、退費(貨)條件(包含因服務無法履行而須退費之情形)，以及退費(貨)方式、退費(貨)時程等事宜。 (二)業者應載明食品或其他商品服務交付後，消費者因產品瑕疵、錯誤配送、法令另有規定或契約另有約定請求退費(貨)之處理方式。	業者應於契約內容載明訂單取消與退費(貨)機制，包含取消產生費用之說明或退費(貨)等處理方式，讓消費者能清楚明白，避免模糊，以杜消費爭議。
十二、 個人資料保護與系統安全維護責任 業者應遵守個人資料保護相關法令，並就帳號管理、系統安全負維護責任，並應載明下列事項： (一)消費者帳號遭他人不法冒用時，業者之通知方式。業者確認冒用情事後，應立即停止該帳號使用。除法令另有規定或契約另有約定外，於消費者更換密碼後，應回復帳號使用。 (二)業者應維護其系統符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，防止不法入侵、取得、竄改或毀損相關紀錄或個人資料；系統遭不法入侵或破壞時，應採取合理補救措施儘速回復，並對於消費者所受損害依個人資料保護法相關規定負賠償責任。	參考數位發展部零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第十一至第十三點，及即時通訊軟體服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第四點安全維護責任內容，業者負有保障消費者個人資料及維護系統安全的責任，如發現不法入侵、取得、竄改或毀損相關紀錄或個人資料，系統遭不法入侵或破壞時，應採取合理補救措施儘速回復，以落實個人資料保護之相關規定及保障消費者權益。
十三、消費爭議之處理 業者應就消費爭議，建立並載明申訴與爭議處理機制、程序及相關聯	消費者與業者如發生消費爭議，依消費者保護法第四十三條及第四十四條之規定，應載明申訴及爭議處理機制、程序及相關

絡資訊。	聯絡資訊。
十四、訴訟管轄 因本契約所生之訴訟，雙方同意以____地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。	本點依民事訴訟法規定，如有合意管轄之約定，則以約定之管轄法院優先管轄。惟不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九有關管轄法院規定之適用。
貳、不得記載事項	
一、不得記載消費者拋棄契約審閱期間或審閱權。	參照消費者保護法第十一條之一規定，企業經營者如以定型化契約條款使消費者拋棄審閱契約之權利者，無效。
二、除法律另有規定外，不得記載於契約目的必要範圍外蒐集、處理或利用消費者個人資料。	參考衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項不得記載事項第二點規定，為維護消費者個人資料安全，不得記載於契約目的必要範圍外蒐集、處理或利用消費者個人資料作其他無關之使用。
三、不得記載業者得片面變更契約內容。	參考衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項不得記載事項第三點規定，為維護消費者權益，業者不得片面變更契約內容。
四、不得記載業者得於訂單成立後片面變更食品或其他商品服務之價格及各項相關詳細費用，且不得限制消費者異議權。變更價格及各項相關詳細費用者，如對消費者有利，不在此限。	參考衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項不得記載事項第四點規定，為維護消費者權益，業者不得記載得片面變更食品或其他商品服務之價格及各項相關詳細費用且業者應依本事項應記載事項第五點主動揭露資訊予消費者，且不得限制消費者異議權。
五、不得為不實、誇張、引人錯誤、易生誤解或涉及醫療效能之食品或其他商品服務之標示、宣傳或廣告。	標示、宣傳或廣告須符合消費者保護法第二十二條、第二十四條之規定，以確保內容真實，俾使消費者能獲得正確資訊。
六、不得記載業者得任意解除或終止契約。	為維護消費者權益，業者不得任意解除或終止契約。
七、不得記載免除或減輕業者依民法、消費者保護法或食品安全衛生管理法等法	參考衛生福利部以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記

令所應負之責任。	載事項不得記載事項第七點規定，業者不得事先約定免除其法定責任，並應依所涉之法律規定，負相關責任。
八、不得記載剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權或終止權。	為確保消費者依消費者保護法等規定所享有之法定解除權及終止權，業者不得記載剝奪或限制消費者行使上開權利。
九、不得記載發生爭議時，僅以業者所保存之交易資料為認定標準。	業者不得記載發生爭議時，僅以業者所保存之交易資料為認定標準。
十、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。	業者不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
十一、不得記載因系統異常、外送員行為或合作商家因素，概由消費者自行承擔風險。	保障消費者權益，避免不公平免責條款，因系統、外送員或合作商家所致之履約風險屬業者可管理範圍，不得以契約概括轉嫁由消費者承擔，以免損及消費者之求償與救濟權益。
十二、不得以預先勾選同意或其他記載方式，預設消費者同意自動續約扣款；亦不得記載自動續約扣款前不另通知消費者，或為類此之標記、字樣。	考量網路交易之「訂閱制」商業模式興起，提供消費者便利服務，惟契約如以預設同意方式，未經消費者明確知情且明示同意，且未於扣款前另行通知消費者，即自動續約扣款，恐影響消費者自主決定是否使用服務並支付費用之權利，對於消費者顯失公平，易衍生消費爭議，爰首次訂閱收費前，應取得消費者明示同意，不能預設同意。