

開南大學法律學系
實習期末報告

實習單位：桃園市政府消費者服務中心

實習期間：1050630-1050902 (105 暑期)

實習期間：1050904-1060106 (1051)

學號：B10211016

姓名：魏志軒

e-mail：trafficboy100@gmail.com

一、實習單位簡介

(一) 消費者保護會之背景

1. 本會係於 2012 年 1 月 1 日依據「行政院處務規程」第 27 條設立之任務編組組織。
2. 本會前身為行政院消費者保護委員會 (1994 年 7 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日)，該會配合行政院組織改造，本著「功能不變、預算不少、層級提高」之原則，併入行政院院本部；該會委員會議部分改制成立為本會，業務單位部分則改制成立「消費者保護處」。
3. 本會負責消費者保護政策、法規、機制、執行成果等重要消保事務之諮詢審議及跨部門協調；設委員 17 至 27 人，行政院副院長為當然委員並兼任召集人，其餘委員由相關政府機關首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及專家學者組成；本會之幕僚作業由「消費者保護處」辦理。

(二) 消費者保護任務簡介

1. 消費者保護政策、計畫、方案與相關措施之諮詢審議。
2. 消費者保護法與相關子法訂修之諮詢審議。
3. 定型化契約範本與應記載及不得記載事項訂修之諮詢審議。
4. 消費者保護業務執行成果考核之諮詢審議。
5. 消費者保護主管機關及機制之協調。
6. 重大消費議題之協調、因應及行政監督措施改進之研議。
7. 優良消費者保護團體之評定。
8. 其他跨部會協調及委員提會討論事項。

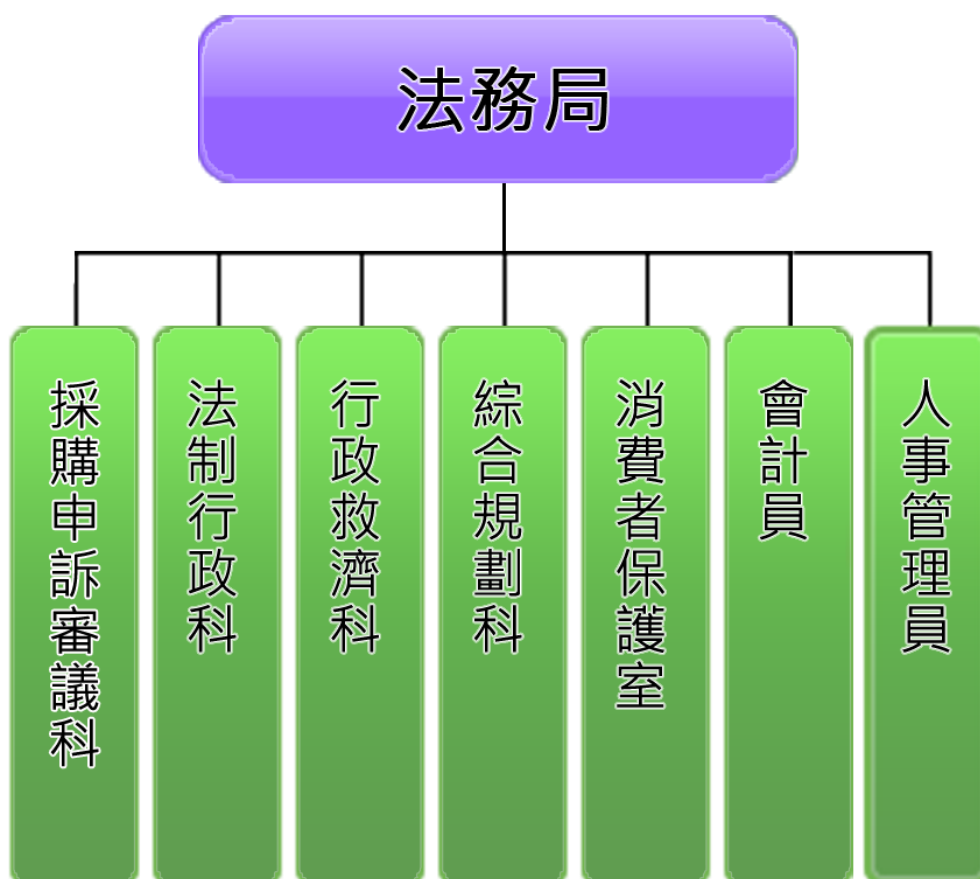
(三) 消費者保護業務簡介

1. 為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，協助消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或本府消費者服務中心提出申訴（第一次）。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者第一次申訴，未獲妥適處理時，得向本府消費者保護官申訴（第二次申訴），若仍未獲妥適處理時，得向本市消費爭議調解委員會申請調解。
2. 本府設消費者服務中心辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項，該中心置主任一人，由法務局簡任消費者保護官兼任，幹事一人至三人，由法務局薦任消費者保護官或科員兼任，並招募中原大學財經法律系及開南大學法律系學生擔任志工人員，於週一至週五分上、下午各一班，每班由二人輪值，受理民眾申訴案件及消

費問題事項。

3. 消費者與企業經營者因商品或服務所衍生之消費爭議，於申訴未獲妥適處理時，始得向本市消費爭議調解委員會申請調解。桃園市消費爭議調解委員會，置調解委員十五人，並於每月定期召開調解會議，進行消費爭議之調解。調解成立之調解書應送請管轄法院審核，經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。當事人就該事件不得再行起訴。
4. 本府設消費者保護委員會，置主任委員及副主任委員各一人，委員十九人（由機關主管組成之），不定期召開會議研議、審議及執行本市消費者保護業務，指揮本市消費爭議調解委員會、本府消費者服務中心辦理事務，並協調本市各目的事業主管機關或單位有關消費者保護政策及措施之事項，公告本市消費者保護執行成果及相關資訊等訊息。

（四）組織架構



二、實習工作內容

(一) 消費爭議諮詢

1. 有任何消費問題，請於上班時間撥打全國消費者服務專線 1950，各地方政府消費者服務中心有專人提供專業及熱忱的服務。
2. 1950 特碼專線係政府於民國 88 年 12 月 6 日規劃建置，消費者不需要記憶各地方政府消費者服務中心冗長的電話號碼，只要拿起按鍵式電話或手機於上班時間撥打 1、9、5、0 四個碼，就會直接轉接至所在地縣市政府消費者服務中心。
3. 基於使用者付費原則，1950 專線之計費方式，比照一般市內電話或行動電話收費；亦即消費者以市內電話撥打，即以市話計價，若以行動電話撥打，依該專線與各電信公司約定的費率（較一般行動電話撥打市話費率優惠）計費；如以預付卡撥打，則以各家公司預付卡撥打此專線之費率計算。另此類特碼專線之費用，各電信業者皆排除適用月租費扣抵通話費及贈送撥打市話通信費分鐘數方案。

(二) 申請第一次申訴

1. 受理申訴作業

- (1) 申訴案件之受理，原則上以書面為之，無論申訴人係親自來訪或以郵遞、傳真、電子郵件等方式提出，均須填妥申訴人與企業經營者之基本資料（如姓名或名稱、地址、電話）申訴之事由及主要訴求等，並經申訴人簽名或蓋章後，交由或傳真或郵寄至消費者服務中心即可。如資料有不完整者，則開立一次告知單，由申訴人以書面或親自前來補正。
- (2) 消費者服務中心接獲申訴案件後，對於顯非屬消費爭議之申訴案件，或顯非屬該機關主管業務範圍之消費爭議申訴案件，錄案後於七日內逕行移送各該主管機關處理，並副知申訴人。
- (3) 若非消費爭議事件，另函告知消費者向區公所調解委員會申請調解，或向區公所法律扶助服務處，請求法律諮詢。

2. 處理結果作業

- (1) 第一次申訴案件，消費者於十五日內未獲企業經營者妥適處理時，得向本府消費者保護官申訴（第二次申訴）或向本市消費爭議調解委員會申請調解。

(三) 申請第二次申訴

1. 受理申訴作業

- (1) 消費者保護官接獲申訴案件後，若資料不完整，應先開立一次告知單，請申訴人

- 以書面或親自前來補正。對於未曾向企業經營者、消費者保護團體、或消費者服務中心申訴而逕提之申訴案件，應先移消費者服務中心依第一次申訴程序處理。
- (2) 非屬該機關主管業務範圍之消費爭議申訴案件，則錄案後移送各該主管機關處理，並副知申訴人告知其他處理途徑。

2. 處理結果作業

- (1) 消費者保護官將申訴案件之處理情形函知申訴人時，應附記說明如申訴人認為該案件未獲妥適處理時，得為下列行為：
- a. 向本市消費爭議調解委員會申請調解。
 - b. 向法院提起消費訴訟。
- (2) 協商成立者，製作協商紀錄書，並將紀錄書影本交雙方當事人收執。
- (3) 協商不成立時，除記明紀錄書外，並告知申訴人得向本市消費爭議調解委員會申請調解或向轄區法院提起消費訴訟，以為救濟方式。

(四) 申請消費爭議調解

1. 消費者依消保法提出消費爭議申訴，而未獲妥適處理時，得向直轄市或縣市消費爭議調解委員會申請調解，因此，未經申訴而申請調解者，消費爭議調解委員會應不予受理。
2. 有下列情形者，調解委員會不予受理，如：逾期未補正、非屬消費爭議事件、非消費者或其代理人提起者、曾經調解或仲裁成立者、曾經調解不成立，未重行調解者、經第一審法院言詞辯論終結者、無相對人或曾經法院判決確定者及重複申請調解者。
3. 消費爭議調解案件之申請，以書面為主（填具調解申請書），無論申請人係親自來訪或以郵遞、傳真、電子郵件方式提出，均須填妥申請人與企業經營者之基本資料（姓名或名稱、地址、電話等），及調解事由與請求內容，並經申請人簽名或蓋章後郵寄或傳真至直轄市或縣市消費爭議調解委員會即可。
4. 消費爭議調解委員會錄案登記受理後，應於三十日內指定期日召開調解委員會議，調解會議採概括授權調解及會議調解，前者得經全體調解委員三分之二以上出席，出席委員二分之一以上同意，授權調解委員會主席指定調解委員一人或數人逕行調解；後者為全體調解委員三分之一以上出席之調解會議。
 - a. 調解不成立：指當事人一造未到（或二造均未到）或雙方意見不一致，則調解不成立，於當事人申請後七日內發給調解不成立證明書，或向法院提起消費訴訟。

b. 調解成立：指雙方意思一致，即當事人合意，調解即成立，須於七日內將製作之調解書送法院審核，法院核定後之調解書須送達兩造當事人。

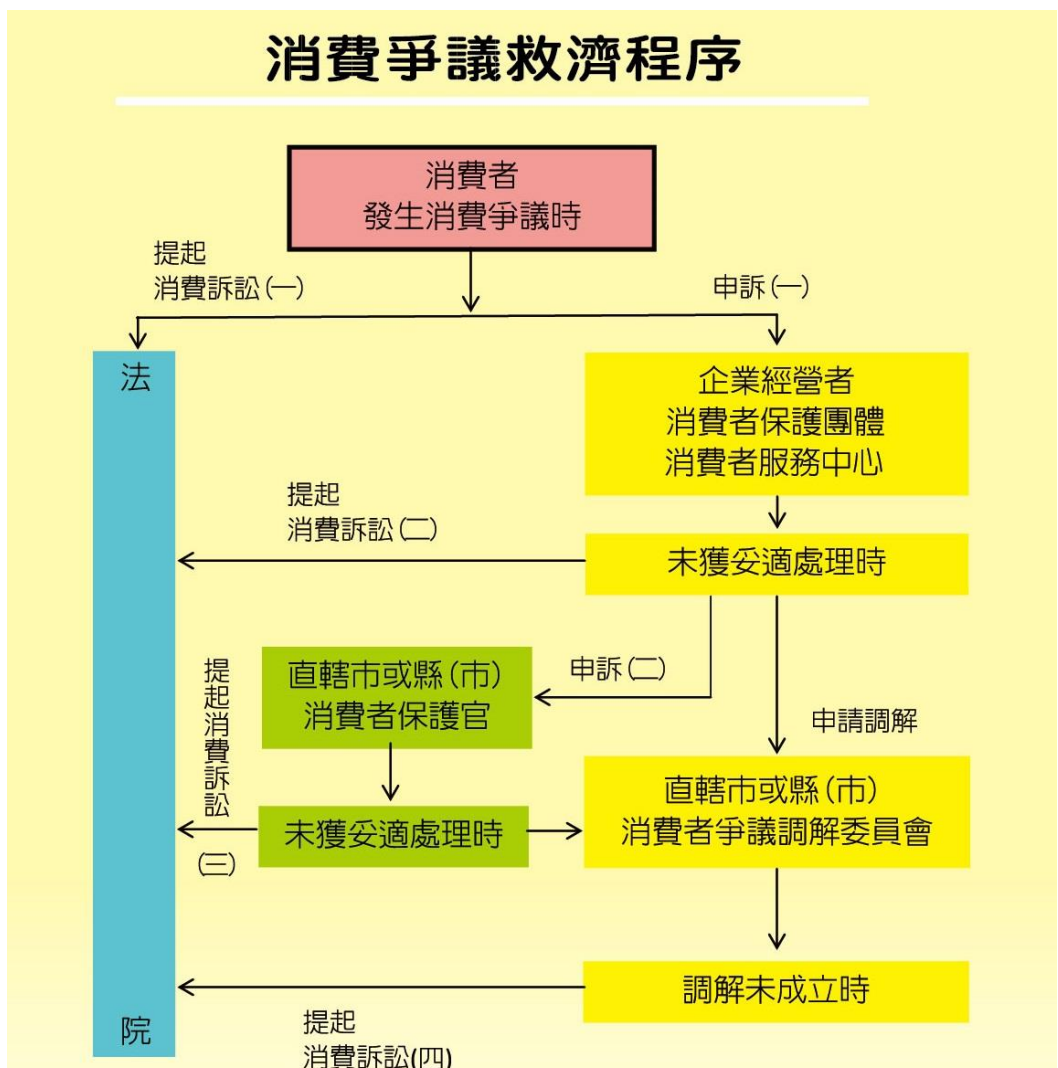
c. 調解方案：

(a) 當事人不能合意，但意思已甚接近者，經參與調解委員過半數之同意，依職權提出解決事件之方案。

(b) 十萬元以下小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，經到場當事人一造之請求，或調解委員會依職權提出解決事件之方案。該方案應經全體調解委員過半數之同意。

d. 調解方案送達後，於十日之不變期間內無異議者，則視為已依該方案成立調解，並製作解決方案書送法院核定；若十日內異議者，於當事人不能合意，但已甚接近者，視為調解不成立（當事人得向法院提起消費訴訟），於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由不到場者，調解委員得審酌依職權提出解決方案，若於十日不變期間提出異議者，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

(五) 流程圖



三、心得

(一) 初來乍到

105年6月30日上午，與陳宏旻第一次來到桃園市政府消費者服務中心報到時，心情亦緊張亦亢奮，因在眾多的實習地點中，總覺得在消費者服務中心這邊實習的話，比起訴訟輔導科來說，可以更貼近日常生活中的法律相關問題，也因為這個原因，造成心情有點緊張，因為日常生活中的法律問題，不外乎就是以民事法為中心，而變化成各種不同的案例，深怕聽不出民眾關鍵問題亦或無法幫民眾解決法律問題而降低人民對於公部門的觀感。

幸好以上的說明都是白擔心的，因為在第一次實習的時候，替代役學長會發一本志工手冊和申訴相關資訊文件，手冊裏頭記載著各種常見消費爭議問題，其實跟網頁上的差不多，主要是以消費者保護法為基礎，另外再加上民法相關規定以及各類型定型化契約之應記載及不得記載事項，申訴資訊文件則是記載申訴流程及一些特別主管機關類別。

(二) 訓練期間

我們第一次是在暑假兩個月前往消服中心實習的，說真的第一次難免會緊張，才剛就定位坐下來，就有電話打來，我們都猶豫了一下，是要接還是不接，幸好替代役學長們說第一通由他們先示範，後面的電話須由我們來處理，先聽聽看他們第一句都說了些什麼，最早是「消費者服務中心你好」，後來開學後市政府就推行電話禮儀服務，第一句話就改成「桃園市政府消費者服務中心你好，敝姓○」；雖然剛開始電話中民眾的問題點有點難聽出來以及如何解決的問題，還好可以聽他們說明時，我這邊在重覆一次相關的爭議點，同時趕快查翻志工手冊的解答，若再找不到時，可以跟民眾說明先電話保留，再詢問替代役學長們，得到解答時就把內容寫進去志工手冊，製作一本屬於自己的工具書，以後遇到相關問題時，自己就可以解決。

至於現場諮詢的民眾，剛開始不會要我們志工去做回答，頂多是做接待跟確認申訴單內容，現場民眾的問題更千奇百怪，最常最常遇到的就是購買預售屋問題，剛開始先聽學長如何做對答，久了之後常遇到的就是，下訂之後突然不想買了、貸款不過的問題和建商延期交屋問題，之後把法條和定型化契約看熟之後，有人遇到此種問題時，我們志工就可以幫到忙了，因為其實替代役的工作很多，舉凡線上申訴紙本化、公文處理和種種歸檔問題，非常忙的，通常沒時間去處理電話和現場申訴問題。

(三) 駕輕就熟

實習幾個禮拜之後，對於消費者服務中心的服務項目及受理項目，大致有個了解，也因為暑假是申訴的高峰期，透過一件一件的案例，累積自己處理相關案件的能力，越來越上手，因為大致上的問題也就那些，所以相當得心應手，對答流暢；我們也跟替代役學長們越來越認識，亦或科員及消保官，大家都對志工們很好，消保官也常說，有遇到法律問題可以提出來，大家切磋切磋，真的是有夠刺激的，每次的問題我們都回答不出來，即使是業務繁重，消保官也會細心的講解，相當的關心志工。8月底的時候，有些替代役學長即將退伍了，學長們就約一些中原及開南的志工一起去唱歌，大家的年齡其實差不多，都很有話聊，十分的愉快，是個很特別的經驗。接近暑假尾聲時，每天就做差不多一樣的事情，學長就說要不要來綁卷看看，我們也想說，來做些不一樣的事情看看，結果就是把去年的申訴卷鑽洞，然後用麻繩綁起來，剛開始覺得很新鮮，不過這是惡夢的開始，之後每天一個人大概有 50 份的卷要處理，還要做歸檔，十分的辛苦，不過至少可以邊做邊聊天，消保官其實不會阻止的，只是不要太大聲或做太誇張的事情。

(四) 再次到來

沒錯的開學後我們又來了，一樣的環境，一樣的工作，來了不同的科員，也新進了更多的替代役，大家的感情也還是一樣好，每次去都做著一樣的事情，因為對於志工的服務內容已經太熟悉了，所以電話諮詢我們都能輕鬆應對，至於現場諮詢跟填單的人，跟暑假比起，已經大幅減少，又這學有新的規定，就是實習時間延長 30 分鐘，致我們的空閒的時間越來越多，所以替代役他們常常說要訂雞排訂飲料、趁沒人的時候用 YOUTUBE 看電影，或者是下班的時候，大家約一約去吃快炒店。

如果計算到這學期結束，我們兩個大概在消費者服務中心經歷的 177 小時，透過電話諮詢、現場諮詢及資料歸檔，至少認識了上百則的民事案例，每個人都有不同的故事，但適用的是一樣的法律，透過這種方式練習，強化自己的法學素養及法學知識，比起讀教科書來說（不是說教科書不重要，而是先要有教科書的基本法學基礎），透過實際的案例操作，能讓我們對於法條更加的熟悉，記憶會更深刻。

也感謝學校有提這種實習的經驗，有點像是幫助學生們社會化的感覺，避免在學校學術的環境裡太久，畢業後無法與真正的社會接軌，兩者真的差異太多，在學校裡，頂多是學習知識，可是在真實社會環境裡，則是透過學習的知識，實際應用在各種情況當中，不同的法條，可以得出不同的效果，當中如何選擇，則是經驗的累積才能了解的。

四、給學弟妹的建議

(一) 由於我們學校去消服中心實習的人比較少，不會有像法院訴訟輔導科一樣有主管來替前往實習的同學上課，這邊所有的事情都是來了才知道，往往造成學生無法就志工業務快速上手，似乎有點沒效率，所以想就這點提出一些自己的看法，希望能在實習前，能夠先讓自己多了解業務範圍，好提前準備。

(二) 實習前的建議：除了閱讀官網上的問與答之外

1. 第一步篩選 → 限適用民事法

首先必須要先了解哪些主體及行為能夠受理，就以本會能夠接受的申訴而言，係指消費者保護法所稱的消費者（主體）以及最終消費（行為），而快速排除不能受理事件，像是為了營業而購買商品或服務（非終端消費）、商家業者以及為了銷售商品而加入直銷的會員，像這類的不受理事件，雖然不能在本會申訴，不過還是可以請他們去法院提起訴訟或是區公所的聲請調解，以維護權益。

2. 一般消費糾紛類：

這類是最基本的消費型態，也是最常遇到的事件，像是實體店面、通訊交易、跨境交易的消費糾紛，如有無七天鑑賞期、何謂書面通知、物品有瑕疵可不可以退貨、定金的效力、仿冒品、維修次數過多，這些都規定在消費者保護法§19、消費者保護法施行細則§17、民法§248、249，這些都不難，可以先事前詳讀。

3. 電信通訊糾紛類：

常見的像是通信品質不良、綁約退費、手機維修糾紛以及有線電視機上盒安裝，其中手機維修應該屬這類冠軍，須注意的是有沒有在保固期、維修費誰出、檢測費誰出，此類型處理方式，以當事人契約規定為主。

4. 健身中心、瘦身美容、補習班糾紛類：

常見的像是契約審閱期、解約、手續費、退貨、自動續約等糾紛，都可以先閱讀健身中心定型化契約應記載及不得記載事項、瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項、短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項。

5. 民宿旅館及旅遊糾紛類：

常見的像是國內國外處理差別、訂金上限、提前取消訂房、退費金額、天災、旅行團無法出團、行程不實、旅行社倒閉，這些都可以先參考觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項、國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項、國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項。

(三) 實習時的建議：

1. 房屋糾紛類：

開始實習後會發現房屋類糾紛其實也不少，而且這些規定都是一般人陌生的，房屋不外乎就是租屋、新成屋、中古屋及預售屋，會遇到像是契約審閱期、定金的認定、貸款不足、瑕疵擔保、修復、解約、違約、廣告不實及契約糾紛，基本上這修都是大額交易，所以都會簽定契約，遇到問題時都先以當事人契約為準，再比較相關定型化契約應記載及不得記載事項，若無解決方法時，則依民法處理。

2. 多發問與準時簽到

遇到問題時，不用害羞，一定要多詢問消保官、科員及替代役，因為不解決的話，之後遇到一樣的問題時，還是不會處理，也學習不到，本處的長官及替代役人都很好，很關心志工，多詢問多溝通，可以大幅增加自己相關的知識；準時報到應該是基本要求，桃園的業務量很大，若志工遲到時，開會資料確認、電話、現場詢問就會成替代役的額外負擔，導致他們本因處理的公文而遲延，大家互相尊重。

五、建議

(一) 給實習單位的建議：

建議實習單位可以先對新進實習生補充一些預售屋買賣定型化契約、不動產委託銷售定型化契約、房屋租賃定型化契約、成屋買賣定型化契約，相關重要的應記載及不得記載事項規定，例如常遇到的契約審閱期、履約保證機制、付款條件、逾期付款之處理方式、開工及取得使用執照期限、驗收、房地所有權移轉登記期限、通知交屋期限、保固期限及範圍、貸款約定、貸款撥付、瑕疵擔保責任、違約之處罰。以上這些規定幾乎每天不管現場諮詢還是電話諮詢都會遇到，但是我們都是經歷一段時間才學會，都是太實務的東西，真的很難懂，我們兩個的實習時數都是快 160 小時，才有這麼多練習的機會，更何況是一般人的 56 小時，如果沒有把相關規定搞清楚的話，不但無法回答民眾，自己也無法學習到，真的會很可惜。

(二) 給學校的建議：

建議學校能多檢查實習學生的出缺席及遲到狀況，我們私下跟替代役聊天時，他們常說有些實習生除了無準時報到外，還有無事前請假就缺席實習，電話不通，學生認為，既然是消費者服務中心提供給系上的實習機會，本校任何學生去該單位實習時，各個都是代表系上出來的人，自己也該注意一下，本校的學生實習機會已經比中原大學財經法律系還少很多了，別再讓別人有非議的機會了。