

名稱：消費爭議調解辦法

修正日期：民國 102 年 09 月 18 日

法規類別：行政 > 院本部 > 消費者保護目

第 1 條

本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第四十四條之一規定訂定之。

第 2 條

消費者對於消費爭議事件，經依本法第四十三條規定申訴未獲妥適處理者，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會（以下簡稱調解委員會）申請調解。

消費者為未成年人者，應由法定代理人代為調解行為。

消費者得委任代理人代理調解行為；代理人應於最初為調解行為時，向調解委員會提出委任書。

第 3 條

申請調解，應以書面為之，並按相對人人數提出繕本。

前項申請書應記載下列事項，並由申請人或代理人簽名或蓋章：

- 一、申請人姓名、性別、出生年月日及住（居）所。
- 二、相對人姓名、性別及住（居）所，如為機關、學校、公司或其他法人或團體者，其名稱及事務所或營業所。
- 三、申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住（居）所。
- 四、調解事由及請求內容。
- 五、爭議及申訴未獲妥適處理之情形。

第 4 條

申請調解，有下列情形之一者，調解委員會應定相當期間命其補正：

- 一、申請調解書未依前條規定記載。
- 二、無具體相對人或內容。
- 三、未成年人申請調解，未經法定代理人代為。
- 四、由代理人申請調解，未附具委任書。
- 五、其他經調解委員會認為應予補正。

第 5 條

申請調解，有下列情事之一者，調解委員會應不予受理：

- 一、經依前條通知補正，逾期未為補正。
- 二、非屬消費爭議事件。

- 三、未經本法第四十三條第一項或第三項申訴。
 - 四、非消費者或其代理人提起。
 - 五、曾經調解或仲裁成立。
 - 六、曾經調解委員會調解不成立。但經相對人同意重行調解者，不在此限。
 - 七、經第一審法院言詞辯論終結。
 - 八、無相對人。
 - 九、曾經法院判決確定。
 - 十、同一消費爭議事件，在調解程序中，重複申請調解。
- 前項第六款但書之情形，以一次為限。

第 6 條

雙方當事人之住（居）所、營業所、事務所均在同一直轄市或縣（市）者，應向該直轄市或縣（市）調解委員會申請調解。

雙方當事人之住（居）所、營業所、事務所不在同一直轄市或縣（市）者，得向下列調解委員會擇一申請調解：

- 一、消費者住（居）所所在地之調解委員會。
- 二、企業經營者住（居）所、營業所、事務所所在地之調解委員會。
- 三、消費關係發生地之調解委員會。
- 四、其他經雙方當事人合意所定之調解委員會。

第 7 條

調解委員會受理調解申請後，應即決定調解期日，通知當事人或其代理人到場，並將申請調解書之繕本一併送達於相對人。

前項調解期日，自受理申請之日起，不得逾三十日。但經當事人之一方申請延期者，得於十日內延長之。

第 8 條

調解委員會應有委員合計三分之一以上出席，始得開會。

有下列情形之一者，調解委員會得由主席指定調解委員一人或數人逕行調解：

- 一、經全體委員三分之二以上之出席，出席委員二分之一以上之同意。
- 二、經雙方當事人同意。

第 9 條

調解委員應親自進行調解，不得委任他人代理。

調解委員會得邀請公正或專業人士列席，擔任協同調解人。

第 10 條

調解委員會委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，應自行迴避。

前項情形，經當事人聲請者，亦應行迴避。

第 11 條

調解委員會主席因故未能執行職務時，應由具有消費者保護官身分者，代行其職權。

直轄市、縣（市）政府因故無消費者保護官擔任調解委員會主席時，得報經行政院指派該院或鄰近直轄市、縣（市）政府之消費者保護官代行之。

第 12 條

同一消費爭議事件之調解申請人數超過五人以上，未共同委任代理人者，得選定一人至三人出席調解委員會。

未選定當事人，而調解委員會認有礙程序之正常進行者，得定相當期限請其選定。

第 13 條

雙方當事人各得偕同輔佐人一人至三人列席調解委員會。

第 14 條

就調解事件有利害關係之第三人，經調解委員會之許可，得參加調解程序，調解委員會得依職權通知其參加。

前項有利害關係之第三人，經雙方當事人及其本人之同意，得加入為當事人。

第 15 條

調解程序，於該直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第 16 條

關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近，調解委員依本法第四十五條之二第一項規定提出解決方案時，應將其意旨及內容記明或附於調解筆錄，並應於取得參與調解委員過半數簽名同意後，作成解決方案書，送達雙方當事人。

前項解決方案書應記載下列事項：

- 一、解決方案之內容。
- 二、提出異議之法定期間。
- 三、提出異議，應以書面為之。但親自至調解委員會以言詞提出異議者，應在調解委員會作成之紀錄上簽名或蓋章。
- 四、異議之提出，以掛號郵寄方式向調解委員會提出者，以交郵當日之郵戳為準。
- 五、未於法定期間提出異議之法律效果。

第 17 條

當事人於前條解決方案書送達後，未於十日之不變期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，調解委員會應將方案作成調解書，並敘明理由後併同原卷逕送法院核定。

第 18 條

當事人於前條異議期間提出異議，視為調解不成立時，調解委員會應敘明理由，通知他方當事人。

第 19 條

當事人無正當理由，於調解期日不到場者，除本法第四十五條之四所定小額消費爭議之情形外，視為調解不成立。但調解委員會認為有成立調解之望者，得另定調解期日。

第 20 條

關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場，經到場當事人一方請求或調解委員依職權提出解決方案時，應將其意旨及內容記明或附於調解筆錄，並應於取得全體調解委員過半數簽名同意後，作成解決方案書，送達雙方當事人。

前項解決方案書之應記載事項，準用第十六條第二項之規定。

第 21 條

當事人於前條解決方案書送達後，未於十日之不變期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，準用第十七條規定之程序辦理。

第 22 條

當事人於前條異議期間提出異議者，調解委員應另定調解期日，通知雙方當事人到場。

前項調解期日，自接受異議之日起，不得逾二十日。

第一項之通知，應記載下列事項：

- 一、另定調解之期日。
- 二、另定調解期日之理由及異議內容要旨。
- 三、提出異議當事人無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解之意旨。

經調解委員另定調解期日，提出異議之當事人無正當理由未到場者，視為已依該方案成立調解，並依前條規定之程序辦理。

第 23 條

調解應審究事實真相及雙方當事人爭議之所在。

調解委員會依本辦法處理調解事件，得商請有關機關協助。

第 24 條

調解除勘驗費及鑑定費應由當事人核實開支外，不得徵收任何費用，或以任何名義收受報酬。

第 25 條

調解委員或列席協同調解人，不得以強暴、脅迫或詐術進行調解，阻止起訴或其他涉嫌犯罪之行爲。

第 26 條

調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載下列事項，並由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印：

- 一、當事人或其法定代理人之姓名、性別、出生年月日及住（居）所。如有參加調解之利害關係人時，其姓名、性別、出生年月日及住（居）所。
- 二、出席調解委員及列席協同調解人之姓名。
- 三、調解事由。
- 四、調解成立之內容。
- 五、調解成立之場所。
- 六、調解成立之年、月、日。

依本法第四十五條之三第二項或第四十五條之五規定視爲成立調解者，其調解書無需當事人簽名、蓋章或按指印，但應記載當事人未於法定期間提出異議或提出異議又無正當理由不到場之事由。

第 27 條

調解不成立者，當事人得申請調解委員會發給調解不成立之證明書。前項證明書，應於申請後七日內發給之。

第 28 條

調解委員會應於調解成立之日起十日內，將調解書送請管轄法院審核。前項調解書經法院核定發還者，調解委員會應即將之送達雙方當事人。

第 29 條

調解有關文書之送達，除本法另有規定外，準用民事訴訟法關於送達之規定。

第 30 條

調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴。經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。

第 31 條

民事事件已繫屬法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，依本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十八條第一項之規定，訴訟終結。

第 32 條

經法院核定之調解，有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。

前項訴訟，當事人應於法院核定之調解書送達後三十日內提起之。

第 33 條

本辦法自發布日施行。