

專案質詢

8-8-14-0618

立法院議案關係文書 中華民國 104 年 12 月 16 日印發

案由：本院李委員慶華，鑒於智慧手機應用程式（APP）中之行動通訊軟體 LINE 常有付費貼圖、代幣消失卻無法返還等衍生之消費糾紛，並且消費者常有無故被鎖定帳號並停權致無法使用 LINE 等情事發生，然而 LINE 並未提供實體客服及電話，且訂下許多對消費者不利之條款，致使民眾權益受損，特向行政院提出書面質詢。

說明：

- 一、LINE 在台灣的用戶達 1,700 萬，全球排名第三，僅次於日本及泰國，使用者密度是全球第一，但是所引發的問題不少，目前已知常有付費貼圖及代幣消失卻無法返還等衍生之消費糾紛，所牽涉到相關電子支付之問題，金融監督管理委員會應該深入了解並加以規範。
- 二、另外 LINE 用戶目前常見的消費糾紛之一就是無故被鎖定帳號、停權導致無法使用，經查目前手機 APP 程式管理分為「手機內建 APP」與「消費者自行下載 APP」兩類型，然而此二類型之管理卻分屬 NCC 與經濟部等兩個不同的機關，若事權發生爭議，勢必增加處理時間，故有統一管理、事權專一之必要。
- 三、再者，LINE 的定型化契約載明「以日文為準，其準據法為日本法律」，此條款代表著若消費者與 LINE 公司有任何法律紛爭，其準據法為日本法律，而非台灣法律，若消費者對該公司提起訴訟，還必須跨海至東京提起訴訟。另外，LINE 單方面認為「有必要時，能在不事先通知用戶的情形下隨時變更條款」，故其定型化契約不僅不尊重我國消費者，並且有違反我國法律之虞。
- 四、鑒於目前 LINE 相關消費糾紛日益增加，類似 LINE 此類的跨國公司 APP 不斷推陳出新，以後相關問題與糾紛只會多不會少，行政院應要求消保會、金管會、經濟部等各單位積極主動處理，並且建立專責單位來統一管理，以保護民眾權益。