

高雄市楠梓區公所 106 年 12 月份消費者保護宣導資料

標題：

行政院消保處持續關注 LINE 衍生消費爭議之消費者權益保護

內容：

LINE 即時通訊軟體，目前全球註冊用戶數已突破四億，其中在台灣的註冊用戶數超過 1,700 萬，全球排名第三，僅次於日本及泰國。LINE 在不斷普及後，亦衍生為數不少的消費爭議。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)針對 LINE 的消費爭議態樣、處理情形及定型化契約條款之合法性等事項，於 104 年 10 月 14 日邀集經濟部(商業司、工業局)、國家通訊傳播委員會、金融監督管理委員會、臺北市政府法務局、LINE 株式會社及韓商連加股份有限公司召開研商會議。

會中 LINE 株式會社表示已陸續提供相關機制及服務，包括：

- 一、已於本年 4 月 1 日建立客服平台(在日本以外建立第一個客服平台)，並於 10 月 6 日建置 48 小時內回覆消費者之客服回應系統。
- 二、自本年 2 月起，消費者因移機或被駭客入侵等原因導致帳號刪除，同意補回消費者付費購買之代幣及貼圖等。
- 三、未成年人未經法定代理人同意，付費購買代幣，倘法定代理人向客服回應系統反映後，同意退還購買代幣的金額。

行政院消保處除肯定 LINE 的上述作為外，並請 LINE 株式會社及韓商連加股份有限公司辦理下列事項，將處理情形於一個月內函復該處：

- 一、提供與政府間之聯繫窗口，以利消費爭議申訴案件之處理。
- 二、研議設立 24 小時客服專線電話及接聽人員之可行性。
- 三、於購買代幣之頁面加註警語，例如：「用多少買多少」或「適度購買」等，提醒消費者勿超量購買。
- 四、修正不符合我國消費者保護法相關規定之定型化服務條款（例如：片面變更條款內容、片面停權或刪除帳號、片面中止服務、免責條款、準據法條款、管轄條款等）。

此外，行政院消保處亦請經濟部依據消費者保護法第 17 條第 1 項規定，針對 LINE 等即時通訊軟體之服務內容（遊戲、貼圖、主題等），研議修訂相關定型化契約應記載及不得記載事項，以保障消費者權益。

行政院消保處表示，消費者可以善用 LINE 提供之相關服務，維護自身之權益，另外該處將持續密切注意 LINE 即時通訊軟體衍生消費爭議之處理情形，並為必要之處置。

（資料來源：行政院消費者保護處）