

交友媒合服務注意事項

- 一、內政部為使交友媒合服務業者（以下簡稱業者）注意及維護消費者權益，特訂定本注意事項。
- 二、所稱交友媒合服務，指企業經營者依消費者雙方條件媒合配對，以促成雙方交往為主要目的，並訂立契約及收取費用之行為。不包括結合特定興趣、休閒活動或為達特定社交目的之服務，以及提供直播、聲音及文字聊天等功能之社群媒體服務。
- 三、業者辦理交友媒合服務，應遵行下列事項：
 - （一）資訊公開：交友媒合服務契約或使用條款及有關消費者權利義務事項之資訊，應公開透明。
 - （二）契約審閱：消費者簽訂交友媒合服務契約或使用條款前，應有至少三日以上期間供消費者審閱全部條款內容，不得以契約約定消費者同意拋棄審閱期間。
 - （三）交友媒合服務契約或使用條款應以中文為之，並記載下列事項：
 - 1、服務項目、方式、次數、費用、計價方式（如定期制、計次制或計時制）、付費方式、停權事由及解除停權程序。
 - 2、配合交友媒合服務提供購買選擇項目（如商品、課程或其他服務），其次數、數量及收費標準或方式應逐項載明。
 - 3、契約或使用條款未載明之項目及費用，業者不得向消費者收取，亦不得於契約或使用條款訂定後，巧立名目，增加費用。
 - 4、業者應留存其提供服務予消費者之紀錄。消費者要求提供該紀錄時，業者不得以任何理由拒絕提供。
 - 5、契約或使用條款如有疑義時，應依消費者保護法第十一條第二項規定，為有利於消費者之解釋。
 - 6、契約或使用條款相關文件應提供消費者留存。
 - （四）身分查核：業者對消費者提供之資料，應建立查核機制，確保其正確性。
 - （五）個人資料保護：
 - 1、業者對消費者之姓名、地址、電話、國民身分證統一編號、影

像等相關個人資料之蒐集、處理及利用等事項，應依個人資料保護法規定為之。

- 2、業者對消費者使用帳號及密碼認證機制，應有完善資訊安全防護，防止個人資料被竊取、毀損、滅失或洩漏。

(六)消費借貸：

- 1、為協助消費者取得給付交友媒合服務費用之資金，業者提供消費者與第三人(以下簡稱貸款機構)訂定消費借貸契約之機會時，應將消費借貸契約全部內容，包括但不限於貸款機構、分期付款金額、期數、利息計算方式、違約金及手續費等資訊告知消費者，並取得消費者已受告知之證明文件；未經告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力。
- 2、業者提供消費者簽署消費借貸之分期付款申請書，應提供該申請書、契約書一份予消費者留存。
- 3、消費者辦理消費借貸，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構，解除或終止該筆貸款契約。
- 4、消費借貸契約於解除或終止交友媒合服務契約或使用條款時，亦同時解除或終止；貸款機構已撥付及消費者已繳納之款項，其處理方式應併於消費借貸契約定明。
- 5、業者應擔保消費者得行使前四目權利。

(七)解除或終止交友媒合服務契約或使用條款：

- 1、業者以通訊交易或訪問交易方式使消費者訂立契約者，消費者得依消費者保護法第十九條規定解除契約。
- 2、業者以網際網路或 APP(應用軟體)提供交友媒合服務，應於訂閱畫面或使用條款明定解除訂閱方式及解除訂閱後儲值餘額返還比例；非經消費者再簽署同意書不得自動續約。
- 3、解除或終止契約或使用條款，業者得與消費者約定按已提供服務或商品比例結算，如已提供服務或商品之金額逾消費者已繳納之價金，得向消費者收取；如低於消費者已繳納之價金，應將溢收金額退還消費者。

四、交友媒合服務從業人員守則：

- (一)應秉持善良管理人精神，充分揭露及詳實告知消費者應知事項，不得隱瞞或為選擇性說明。
- (二)對於消費者之費用收取及服務行為，皆應符合公平合理之精神。
- (三)不得誇大不實或有損及消費者權益之行為。

五、消費者權益維護：

- (一)消費者接受交友媒合服務應審慎評估，若使用國外業者提供之交友媒合服務，因消費爭議處理不易，宜選擇國內合法且信譽良好之業者，切勿隨意登入不明網站或下載 APP(應用軟體)，以免權益受損。
- (二)消費者訂立交友媒合服務契約或使用條款前應詳閱內容，對服務項目、方式、次數、費用、計價及付費方式等詳細瞭解，未經審慎考量切勿訂立契約，遇有疑義應要求業者解釋說明。
- (三)申訴權利：消費者與業者發生消費爭議，得依消費者保護法第五章第一節規定提出申訴。