

實體交友媒合服務相關問答

Q01：一般社交是否屬交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項規範範圍？

交友媒合服務定義為企業經營者依消費者條件媒合雙方排約見面，以促成雙方交往為主要目的，並簽訂契約及收取費用之行為。交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項適用範圍為實體交友媒合服務收取費用之定型化契約，及以數位服務輔助實體交友媒合服務者，一般社交非屬規範範圍。

Q02：在正式簽約前，有多少時間可以考慮和看契約？

業者必須提供至少 3 日的契約審閱期間，供完整審閱全部契約與會員規約內容。

Q03：業者在簽約前有什麼必須說明的義務嗎？

業者在訂約前，必須針對會員種類、資格的權利義務，以及提供的交友與附加服務項目（含內容、數量及價格）進行詳細明確的口頭說明，並在簽約時提供相同的書面文件。

Q04：契約收取的「入會費」有沒有金額上限？

契約中的入會費金額，不得超過契約總費用的 5%。

Q05：業者送的贈品，在解約時會要求退還或扣錢嗎？

不會。業者贈送的贈品價值總計不得超過總費用的 20%。且合約解除或終止時，業者不得要求返還贈品，也不得在退費中扣除贈品費用。

Q06：如果透過業者轉介的機構辦理貸款，解約時貸款怎麼辦？

契約解除或終止時，消費借貸契約也同時解除或終止，如果是因為可歸責於消費者的原因解約，貸款機構也只能向消費者收取業者「已提供服務或商品」的分期款項。

Q07：如果剛簽約沒幾天，都還沒去排約或使用服務，想解約可以全額退費嗎？

可以。如果是契約生效 7 日內，消費者尚未接受服務而終止契約，業者應全額退還已繳的契約總費用。

Q08：如果是簽約超過 7 日，或是已經去排約過了，解約退費要怎麼算？

業者應將已繳總費用，扣除已接受服務及已使用/拆封的影音或書籍金額後退還。此時入會費可不列入退費範圍；若有約定手續費，最高不得超過剩餘金額的 10%。

Q09：如果因為生病或發生天災導致無法繼續接受服務，可以解約嗎？會被收違約金嗎？

可以解約。因天災等不可抗力，或因消費者死亡、疾病、健康情形不佳等屬不可歸責於雙方的事由，終止契約，業者必須退還剩餘費用，且不得收取違約金。

Q10：合約上可以寫「終身會員」或「永久服務」嗎？

絕對不行。定型化契約中不得記載「終身」、「永久」等用語。業者也不得以自動續約的方式延長契約。

Q11：如果消費者忘記繳費，業者可以直接沒收消費者之前繳的錢嗎？

不行。消費者未繳費時，業者必須在期限屆滿 10 日內，通知消費者於 20 日內補繳。若未依法通知催繳，契約存續期間產生的費用業者不得向消費者收取。契約也不得記載消費者一經享受權利即不得退費或違約時拋棄已支付之費用。

Q12. 交友服務業者應如何蒐集、處理及利用消費者個人資料?

交友媒合服務業者蒐集、處理消費者一般個人資料時，應有特定目的，並符合個人資料保護法第 19 條規定情形(例如經當事人同意)；利用時，應符合蒐集之特定目的必要範圍；為特定目的外之利用時，應符合個人資料保護法第 20 條第 1 項但書規定情形(例如法律明文規定、經當事人同意)。

Q13. 交友媒合服務業者蒐集消費者個人資料前，應先遵守什麼程序?

交友媒合服務業者蒐集消費者個人資料前，應明確告知消費者下列事項：

- (一) 交友媒合服務業者之名稱。
- (二) 蒐集之目的。
- (三) 個人資料之類別。
- (四) 個人資料利用之期間、地區、對象及方式。
- (五) 當事人依個人資料保護法第 3 條規定得行使之權利及方式。
- (六) 當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。

Q14. 消費者個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害時，交友媒合服務業者是否應通知消費者?

- (一)消費者個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，交友媒合服務業者應查明後以適當方式通知當事人。
- (二)所稱適當方式通知，係指即時以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。但需費過鉅者，得斟酌技術之可行性及當事人隱私之保護，以網際網路、新聞媒體或其他適當公開方式為之。通知當事人之內容應包括「個人資料被侵害之事實」及「已採取之因應措施」。

Q15. 消費者個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害時，交友媒合服務業者應如何通知當事人？

消費者個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害時，交友媒合服務業者通知當事人之範例參考如下：

親愛的消費者/會員您好

敝公司於 00 年 00 月間，因駭客入侵發生疑似個資外洩事件，可能包含消費者姓名、電話、購買商品、金額及付款方式等資料。

針對此事件，本公司也與專業資安防護公司合作，進行資安檢測、系統升級及資訊安全加密保護，未來也會持續加強資訊安全與個人資料管理保護，降低消費者被侵害之風險。

如有任何疑問，歡迎利用平日上班時間與本公司客服聯繫 (00)0000-0000；服務時間:周一至周五 00:00-00:00；聯絡信箱：

再次提醒您，如有接獲疑似詐騙電話，請立即通報 165 警政署反詐騙專線。

Q16. 交友服務業者對所蒐集之消費者個人資料，應採取之適當安

全設備或防護措施為何？

交友服務業者對所蒐集保管個人資料之安全設備或防護措施，應包含下列事項：

- (一) 紙本資料檔案之安全保護設施。
- (二) 電子資料檔案存放之電腦、自動化機器相關設備、可攜式設備或儲存媒體，配置安全防護系統或加密機制。
- (三) 存有個人資料之紙本、磁碟、磁帶、光碟片、微縮片、積體電路晶片或其他存放媒介物報廢汰換或轉作其他用途時，應採取適當之銷毀或防範措施，避免洩漏個人資料。