

## 財團法人中華民國消費者文教基金會 函

受文者：

發文日期：中華民國109年8月10日

發文字號：消總申字第1090001140號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第6款所稱之「個人衛生用品」之判斷標準，請貴處釋疑惠復。

說明：

- 一、本會係以保護消費者權益，提供消費者資訊為宗旨之公益基金會。
- 二、自105年1月1日施行「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」以來，本會收到許多消費申訴，係業者以消費者購買之商品為個人衛生用品為由，拒絕消費者主張消保法第19條7天猶豫期之解約退款權利。
- 三、而網購「個人衛生用品」，因衛生安全考量，只要「拆封」將不能退換貨。立法理由僅以「內衣、內褲、刮鬍刀」三樣商品為例，其餘商品的定義及範圍如何界定並沒有明確說明及標準。
- 四、因此，各家網路業者自行將許多商品定義為個人衛生用品，例如：真空保溫瓶、攝影鏡頭、床墊、睡衣、鞋子、枕頭、枕頭套、奶瓶、小腿按摩器、開運水晶，業者認為上開物品為個人衛生用品不予退貨。請貴處具體釋示上開物品是否為個人衛生用品，以利遵循。
- 五、為避免「個人衛生用品」的定義處於模糊地帶，本會係以：「（一）產品有無接觸到私密處或血液。（二）實體

店面有無讓消費者試用的情況。」來判斷是否為「個人衛生用品」。望貴處釋疑「個人衛生用品」的判斷標準及避免業者濫用此準則，以便適用於相關消費糾紛處理。

六、敬請貴處於函到30日內惠復，尚祈知照。

正本：行政院消費者保護處  
副本：

裝

訂

線

「  
筆  
章