

財團法人台灣網路資訊中心
網域名稱註冊服務消費爭議申訴處理辦法

中華民國 93 年 3 月 2 日第 33 次網域名稱委員會通過
中華民國 110 年 12 月 9 日第 115 次網域名稱委員會修訂

第一條 訂定之目的

為處理客戶網域名稱註冊服務消費爭議，特訂定「網域名稱註冊服務消費爭議申訴處理辦法」(以下簡稱「本辦法」)。

第二條 名詞定義

本辦法用詞定義如下：

- 一、客戶：指網域名稱之申請人或註冊人。
- 二、消費爭議：指客戶與財團法人台灣網路資訊中心(以下簡稱「本中心」)或受理註冊機構，因網域名稱註冊服務所生之爭議。
- 三、申訴案件：指客戶以本中心或受理註冊機構為申訴對象，而向本中心或受理註冊機構所提起消費爭議之申訴。
- 四、申訴人：指依本辦法對於網域名稱註冊服務消費爭議申訴之客戶。
- 五、受理申訴機構：指受理申訴案件之受理註冊機構或本中心。

第三條 申訴處理原則

受理申訴機構處理申訴案件，應本公平、有效、快速、免費、便利之原則。

第四條 受理申訴機構之申訴處理義務

客戶得向本中心或其往來之受理註冊機構提出申訴案件。

受理申訴機構有受理申訴案件之義務。

第五條 受理申訴機構之申訴案件處理機制

受理申訴機構應建立申訴案件處理機制，並指定專責人員或單位執行之。

前項申訴案件處理機制，應包括下列各款：

- 一、申訴案件處理辦法及流程。
- 二、受理申訴案件之網頁、電子郵件信箱、電話號碼或地址等申訴方式。
- 三、如有依相關法令得受理網域名稱註冊服務消費爭議處理機構者，應為適當

之告知。

四、本辦法所規定之其他相關事項。

第一項之申訴案件處理機制，應於受理申訴機構之註冊系統之首頁以明顯方式公告之。

第六條 申訴案件之受理

申訴人向受理申訴機構提出申訴案件，得以書面、電子郵件、填寫網頁申訴資料表、電話、臨櫃等方式為之。

申訴人提出申訴時，應提供申訴人之基本資料、申訴事由及意旨、聯絡之電子郵件信箱或電話號碼等資料。

前項申訴人提供之資料不明確或不完整時，受理申訴機構應立即通知申訴人三日內應補正事項。

前項應補正事項，申訴人逾期未補正或補正仍不完備者，受理申訴機構不予受理。但申訴人得重新提出申訴。

第七條 申訴日

申訴日以下列各款之一認定：

- 一、申訴人之申訴無須補正者，受理申訴機構接獲申訴之日。
- 二、申訴人完成補正之日。
- 三、受理申訴機構移送申訴案件至應受理之其他受理申訴機構之日。

第八條 法定期間及結果通知義務

受理申訴機構應於申訴日起十五日內，將申訴案件之處理結果，以電子郵件或書面通知申訴人，並應將申訴案件之相關資料及處理結果，通知本中心。

第九條 重大申訴案件處理機制

受理申訴機構處理申訴案件，遇有情節重大之情形者，應提交「網域名稱委員會」議決，並將處理結果通知受理申訴機構。

第十條 申訴處理程序與案件移送

受理申訴機構受理申訴案件，應為其他受理申訴機構之業務範圍者，受理申訴機構應於申訴日起三日內，將該申訴案件移送該其他受理申訴機構，並同時以電子郵件或書面通知申訴人。

受理申訴機構為前項之移送前，應與受移送受理申訴機構為必要之協商，協商不成，由本中心決定。

第十一條 本辦法之修正

本中心得視網際網路及網域名稱系統發展之需要，修正本辦法。

第十二條 法律之適用

本辦法所未規定之事項，悉依本中心其他辦法之規定，如其他辦法均未規定者，適用中華民國法律。

本辦法在本中心與受理註冊機構間所生之爭議，由註冊管理機構負責解釋。

第十三條 本辦法之生效日

本辦法公布於註冊管理機構之網站，自公布日起三十日後生效，修正時亦同。