

1. 適合對象與能力門檻

- 適合族群：
 - 無店面零售業者 / 電商賣家 / 網購平台營運團隊：經常處理網路購物、電視購物、郵購或通訊交易之買賣契約者。
 - 企業法務、客服與行政主管：需要訂定購物網站規範、處理消費爭議（如退換貨、標錯價、運費負擔）與規劃消保條款者。
 - 線上品牌創業家：欲了解消保法 7 天猶豫期、合理例外情事與定型化契約應記載事項者。
- 能力門檻：入門。無須具備深厚的法律背景，課程以白話條文、生活案例與買賣情境進行說明。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 章節一：無店面零售業定義與消保法基本規範 — 解析行業分類特徵、通訊交易（消保法第 2 條第 10 款）定義、7 天猶豫期（解約權）行使方式（退回商品或書面通知）與業者告知義務。
 - 章節二：7 天猶豫期（鑑賞期）解除權與消滅條件 — 說明無條件解約原則（免負擔費用與對價）、解除權時間點計算（以發出/寄出日為準，最長延展至 4 個月）及非合理檢查之毀損滅失責任。
 - 章節三：通訊交易解除權「合理例外情事」七大條款 — 詳細拆解易腐敗商品（生鮮）、客製化給付、報刊雜誌、拆封之影音/電腦軟體、非有形數位內容（電子書/APP）、已拆封之個人衛生用品 及國際機票等排除退貨情事。
 - 章節四：零售業網路交易定型化契約應記載及不得記載事項 — 解析商品資訊透明度、運費負擔約定（未寫明視為業者負擔）、確認機制與「標錯價」履約責任。

- **章節五：業者避險五大建議與實務提問（Q&A）** — 提醒廣告真實性、特定商品訂購上限（停損設定），並解答不可逆包裝拆封、地毯屬性（非衛生用品）與惡意評價處置。

3. 必備前置知識清單

- **基本電商與網購經驗：**具備網路購物、看懂購物網站下單頁面與退換貨流程之經驗。
- **基本商業法律常識：**對買賣契約、定型化契約有基本概念即可。

4. 專有名詞與概念辭典

- **通訊交易（消保法第 2 條第 10 款）：**指企業經營者以廣播、電視、電話、網際網路、型錄等媒介，使消費者在「未能親自檢視商品或服務」的情況下所訂立之契約。
- **7 天猶豫期（鑑賞期）：**消費者於收受商品或接受服務後 7 日內，得無須說明理由及負擔任何費用，以退回商品或「書面通知」方式解除契約（僅限通訊交易與訪問交易，且口頭解約不合法）。
- **合理必要之檢查：**消費者為了確認商品品質與規格所進行的拆封檢查行為。若是合理必要檢查（如拆開外紙盒或外封膜），業者不得拒絕退貨；若超過合理範圍（如食品試吃、故意毀損），則不可無條件解約。
- **特定商品訂購上限：**業者於定型化契約中設定單一消費者每次訂購數量的上限（如最多購買 3 台），作為系統標錯價時的法律停損防護機制。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**電商營運主管、客戶服務主管、企業法務/合規專員
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **[分析與決策能力]：**能識別無店面零售之商品屬性，正確判定是否適用 7 天猶豫期合理例外條款，並評估標錯價及運費約定之法律風險。
 - **[工具操作與執行能力]：**能擬定符合《零售業網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》之購物頁面與條款，設定訂購上限防錯機制，並妥善處理由退換貨引發之消費爭議。