

「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭
端解決架構』倡議之先期研究」

期末報告

委託單位：國家發展委員會

執行單位：財團法人資訊工業策
進會

中華民國 107 年 1 月

「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭
端解決架構』倡議之先期研究」

期末報告

受委託單位：財團法人資訊工業策進會

研究主持人：李姿瑩 專案經理

研究期程：106 年 7 月 26 日至 107 年 1 月 25 日

研究經費：新台幣柒拾玖萬柒仟元整

國家發展委員會 委託研究

中華民國 107 年 1 月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本機關之意見)

摘要

網路與資通訊發達促使跨境貿易盛行，跨境商務爭端數量亦非同日而語。然而，傳統訴訟途徑因具有曠日廢時、高成本、缺乏彈性等性質，不足以應付層出不窮但交易價值低的爭端案件，對微中小型企業而言，更是一大負擔。

為強化亞洲太平洋地區微中小型企業對跨境貿易之信賴並創造有利的貿易環境，APEC 經濟委員會之「強化經濟與法制基礎架構」主席之友小組，於 2017 年第一次經濟委員會會議中，倡議成立「微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構工作計畫」，已獲得半數以上會員經濟體支持。

本研究計畫目的即在瞭解我國參與 APEC 微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構倡議所將面臨之問題。透過外國與其他區域組織線上爭端解決發展趨勢之觀察，國際組織相關指引文件之研析，配合 APEC 推展資料之蒐整，分析檢視我國現有法制環境之障礙，最終提出我國如何面對 APEC 倡議的法制與因應作為建言。

ABSTRACT

With rapid advances in information and communication technology, cross-border trade has been more and more prosperous; in the meantime, the number of cross-border commercial disputes has increased sharply. However, due to time-consuming, high costs and less flexibility, litigations are not a practical option for MSMEs to resolve disputes of high volume and low price transactions.

To reinforce MSMEs' trust in cross-border trades in Asia-Pacific region and develop advantageous environment, the project on APEC-wide cooperative online dispute resolution (ODR) framework for MSMEs in B2B transactions has been proposed in the first meeting of 2017 Economic Committee (EC) Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI) Friends of the Chair (FotC). More than half of member economies supported this initiative of ODR framework.

The aim of this study is to gain an understanding of the problems with which our country will be confront when participate in the initiative of APEC ODR framework for MSMEs in B2B transactions. By means of observation and documentary analysis, the study examines the regional and international trend of ODR, researches the international guidance of developing ODR, collects information from APEC related meetings, explores the obstacles in current legal environment, and finally, delivers legal opinion and action suggestion.

目 錄

壹、緒論.....	1
一、研究目的與背景	1
二、研究架構與方法	3
三、工作內容與實施步驟	7
四、預期效益	11
五、計畫執行進度暨查核點	12
貳、APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決架構之發展	15
一、發展緣起	15
二、倡議情況	17
三、2017 年 8 月第二次經濟委員會(EC2)相關會議發展情況..	25
四、結論	27
參、線上爭端解決的國際發展趨勢	29
一、概述	29
二、個別國家與 APEC 以外區域組織之發展	30
三、UNCITRAL 線上爭端解決技術說明文件(TECHNICAL NOTES ON ODR).....	38
四、結論	44
肆、我國國內現況.....	47

一、跨境企業間商務爭端處理現況	47
二、國內相關法制現況	48
三、參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構可能面臨 之問題	51
四、結論	56
伍、結論與建議.....	58
一、問題綜整	58
二、因應建議	61
參考資料.....	66
附錄一：出國報告.....	71
一、出國行程說明	71
二、8 月 25 日上午 SELI 第五次會議摘要.....	72
三、8 月 25 日下午 SELI ODR 工作計畫討論會議摘要	75
四、8 月 26 日 APEC 網路經濟特別指導小組會議摘要	91
五、國內參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決架構建議事項	94
附錄二：2017 年第五次強化經濟與法制基礎架構(SELI)主席之友 (FOTC)會議議程及其附件.....	96
附錄三：2017 年 SELI 線上爭端解決工作計畫討論研討會議程.....	120
附錄四：聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件	

(UNCITRAL TECHNICAL NOTES ON ONLINE DISPUTE RESOLUTION)	121
附錄五：期中審查會議紀錄	129
附錄六：期末審查會議紀錄	136

圖 目 錄

圖 1 歐盟消費者爭端解決問卷	2
圖 2 計畫架構圖	6
圖 3 UNCITRAL 線上爭端解決階段	19
圖 4 UNCITRAL 線上爭端解決管理系統	19

表 目 錄

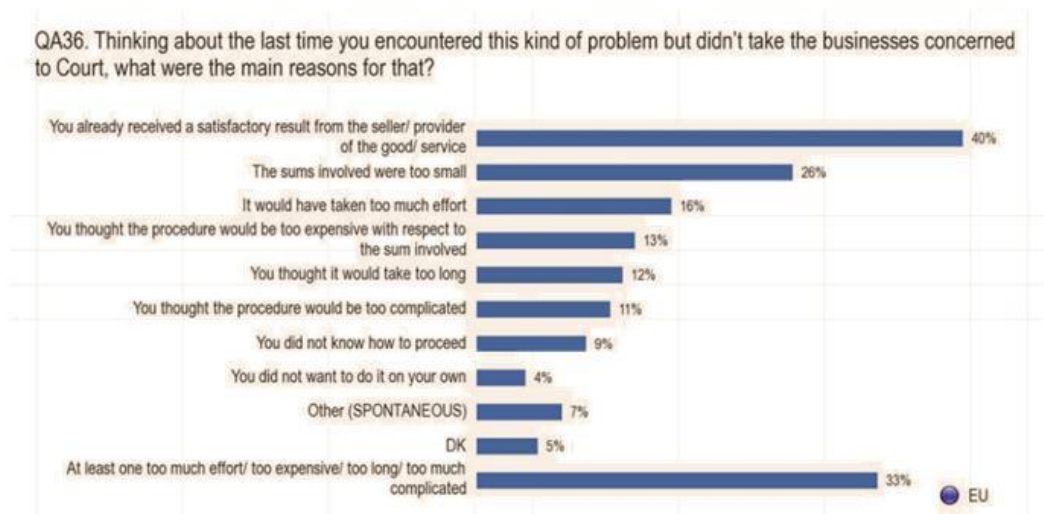
表 1 國際 ODR 發展趨勢研析工作細項與實施步驟	7
表 2 我國 ODR 現況及相關法規調適工作細項與實施步驟	9
表 3 推展 ODR 機制工作細項與實施步驟	10
表 4 計畫執行進度表	12
表 5 工作執行進度時程表	13
表 6 工作項目查核點進度表	14
表 7 「單一平台」與「多會員體平台」優劣分析	63
表 8 出國行程列表	72

壹、緒論

一、研究目的與背景

線上爭端解決（Online Dispute Resolution, ODR）1990 年左右發端於美國，當時網路才剛興起，美國學者嘗試透過 ODR 的方式來解決糾紛，目的是降低爭端解決成本，例如於家事糾紛解決父母住居所位於不同城市所造成的障礙。最初 ODR 並非針對線上爭端而設計，架構設計上仍是以傳統民事爭議為主。

隨著數位經濟時代來臨，電子商務方興未艾，國際上逐漸將 ODR 擴大運用到解決跨境貿易所產生的交易糾紛。因交易糾紛涉及消費者權利，區域性組織之實踐如歐盟注意到電子商務所生消費糾紛問題，為保障並落實歐盟執委會所發布之 2007-2013 年消費者政策策略 (Consumer Policy Strategy 2007-2013)，歐盟於 2011 年提出訴外紛爭解決建議，並統計歐盟消費者爭端解決方式：接受調查的歐盟消費者中，1 年內因購買商品或服務而產生消費糾紛比例達 21%，但僅其中 2% 消費者以訴訟方式解決問題；而不採用訴訟方式的原因，26% 認為所涉金額太小、16% 認為無訴訟實益、13% 考量訴訟費用、12% 認為訴訟程序所需時間太久，另有 9% 則是不清楚如何解決消費紛爭。因傳統民事爭議主要是透過法院訴訟，司法訴訟程序繁複冗長，且有高成本、欠缺效率或不透明程序等特質，顯見傳統法院的訴訟途徑不足以即時因應大量、分散、頻繁且小額之跨境爭議。



資料來源：歐盟執委會 2011 年消費者賦權特別報告

圖 1 歐盟消費者爭端解決問卷

傳統法院的訴訟途徑在前述 B2C 的跨境貿易中，無法完全發揮有效解決紛爭之效能，甚至在 B2B 的跨境貿易中，已對微中小型企業造成很大的負擔。因此國際間¹鼓勵推動 ODR 機制，一方面提供更有效率、可負擔的跨境爭端解決處理機制，另一方面強化對電子商務之信賴並創造更有利的跨境投資貿易環境之發展。

APEC 經濟委員會（Economic Committee, EC）下「強化經濟與法制基礎架構」（Strengthening Economic Legal Structure, SELI）主席之友小組於今（2017）年 APEC 第 1 次經濟委員會會議(EC1) 倡議「成立 APEC 會員體之微中小型企業（MSMEs）B2B 線上爭端解決架構

¹ 諸如「聯合國國際貿易法委員會」2010 年設立了跨國界 ODR（WGIII）工作組，致力於為全球跨境 ODR 制定電子商務交易爭端的規則，例如提出 ODR 的指導原則、ODR 的認證標準，判決案件的實質性法律原則和執行協議等，該工作小組於 2016 年針對跨境電子商務交易網上爭議解決的議題，提出了《反應網上解決過程要素和原則的成果文件草案》；OECD 於 2016 年發表《電子商務消費者保護建議書》(Consumer Protection in E-commerce OECD Recommendation)亦提及線上紛爭解決系統(online dispute resolution systems)，以解決有關電子商務交易的問題；歐盟於 2013 發布消費者 ODR 規則(Regulation on consumer ODR)，並於 2016 年發展 ODR 平台等。

（ODR）工作計畫」，並獲得半數以上會員體支持此一計畫，顯示協助微中小型企業設立可行的跨境爭端解決機制已逐漸成為國際趨勢。

本計畫期藉由研析 ODR 國際發展趨勢、蒐整 APEC 推展 ODR 之相關資料與專家意見、檢視國內現況及相關法規調適之問題，以建置有效率且足以令當事人信賴之爭端解決機制為方向，於兼顧既有訴訟救濟權下，協助提出我國推展 ODR 之具體建議。

二、研究架構與方法

（一）研究架構

為瞭解線上爭端解決（Online Dispute Resolution, ODR）於處理微中小型企業（MSMEs）跨境糾紛之應用可行性，以便在 APEC 成立會員體微中小型企業線上爭端解決架構之倡議下，提出我國如何面對因應之道，本計畫預定之研究架構包含三大面向：

1. 國際 ODR 發展趨勢研析

瞭解對於商務紛爭已建立線上爭端解決機制的國家、區域性組織目前實際運作與落實情形。另對處理跨境商務糾紛之線上爭端解決機制相關的國際法律文件加以分析，瞭解發展跨境線上爭端解決機制應注意之規範，並留意 APEC 推展會員體微中小型企業線上爭端解決架構之動向。

2. 我國現況及相關法規調適之問題研析

整理我國對跨境商務糾紛處理與線上爭端解決現況，配合我國參與 APEC 推展會員體微中小型企業線上爭端解決架構倡議之情形，分析我國現有法制在處理微中小型

企業跨境爭端的問題或障礙。

3. 推展 ODR 機制之法制與因應建言

依據前述國際線上爭端解決發展趨勢研析、我國現況及相關法規調適之問題研析之結果，提供我國在 APEC 倡議會員體微中小型企業線上爭端解決架構下，如何面對之相關法制與因應作為建議。

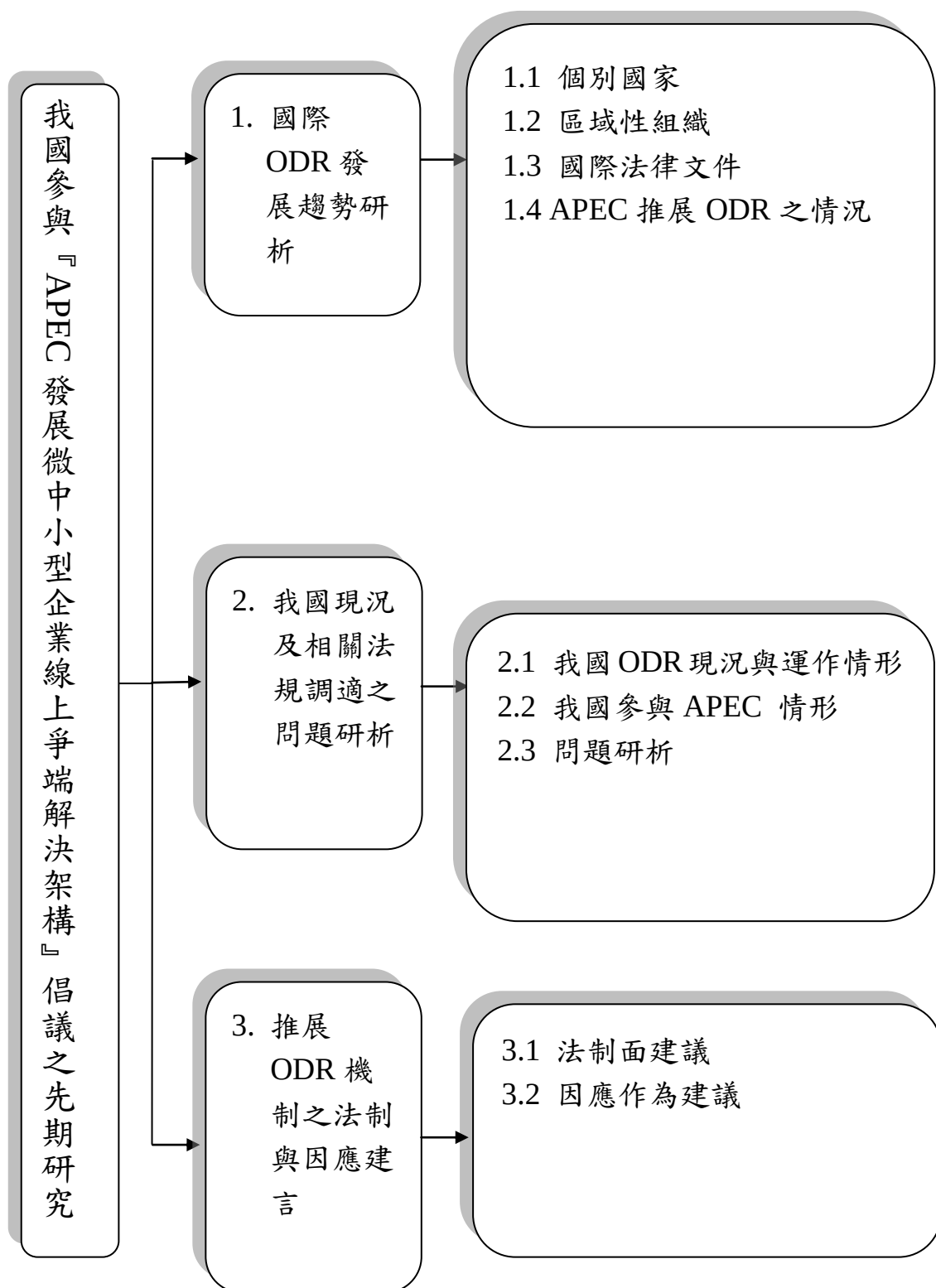
(二) 研究方法

為瞭解 ODR 於微中小型企業跨境線上爭端解決之應用可行性，本計畫執行策略在透過分析個別國家、區域組織、國際相關文件，梳理 ODR 建構模式與相關規範，配合目前實務上運作情況，據以分析我國參與或推動 ODR 可能面臨之問題或障礙。另透過實際參與 APEC 會議，蒐集會議資料，掌握 APEC 倡議動向，並就前揭個別國家、區域組織相關 ODR 政策、措施與國際文件提供之 ODR 規範指引之研析成果，蒐整後提出適合我國參與 APEC 倡議之法制或因應作為建言。

對應本計畫預定之研究架構三大面向：國際 ODR 發展趨勢研析、我國現況及相關法規調適之問題研析，與推展 ODR 機制之法制與因應建言，具體實施事項包括：瞭解 ODR 在國際發展與我國現況；針對 ODR 法制議題，對應國際法制政策或規範指引，由研究團隊進行專業法制研究分析；參與 2017 年 APEC 相關會議，蒐集最新資訊，並與各國專家學者進行交流；對照前揭彙整研析成果，在前揭國內現況及相關措施、政策規範的資料基礎上，搭配參與會議所蒐集最新資料統整，完整掌握問題核心，以便形成

具體建議，有利後續 ODR 執行與落實。

在研究方法上，本計畫主要採取文獻分析研究法，根據一定的研究目的或課題，透過蒐集相關之中、英文書籍、期刊、論文、資料、法令規章，進行綜合性的研讀、討論與分析，從而全面、準確地了解所要研究之問題，並經過歸納統整，分析原因、背景、影響及其意義。故本計畫將對個別國家與區域性組織落實情況加以比較，同時參考國際相關文件、公約之指引。藉由此等研究方法，可觀察個別國家、區域組織實踐狀況，進一步知悉目前國際 ODR 發展趨勢，同時深入瞭解 ODR 推動可能產生之相關問題，以便提供完整見解。



資料來源：資策會科技法律研究所

圖 2 計畫架構圖

三、工作內容與實施步驟

(一) 國際 ODR 發展趨勢研析

1. 工作內容說明

本計畫預計就目前國際上 ODR 發展，從研究個別國家(如美國、中國大陸、墨西哥等)、區域性組織(如歐盟、美洲國家組織等)、相關 ODR 國際文件(如 UNCITRAL ODR 成果文件、Technology Notes 等)歸納分析，期能從國際現行發展對照 APEC 推展 ODR 現況。

2. 工作細項與實施步驟

表 1 國際 ODR 發展趨勢研析工作細項與實施步驟

工作細項	實施步驟
1.1 目標國家	1. 蒐集並整理個別國家關於 ODR 相關政策、機制與規範 2. 研析並綜整個別國家 ODR 相關政策、機制與規範，以提出目標國家 ODR 之研析
1.2 區域性組織	1. 觀察歐盟、美洲國家組織等主要區域性組織 ODR 發展 2. 研析區域性組織 ODR 機制
1.3 國際法律文件	1. 蒐集國際法律文件及其相關文獻 2. 分析探討 ODR 機制運用應有的原則與注意事項
1.4 APEC 推展 ODR 現況	蒐集 APEC 關於 ODR 倡議之相關資料或文獻，並加以彙整

資料來源：資策會科技法律研究所

3. 預期產出

預計產出 APEC 推展 ODR 現況資料蒐整報告 1 式，作為期中執行成果報告內容；產出國際 ODR 發展趨勢研析報告 1 式，並匯入期末執行成果報告。

（二）我國 ODR 現況及相關法規調適之問題研析

1. 工作內容說明

為能使我國未來對 APEC 推展會員體微中小型企業線上爭端解決能及早準備並因應，因此需就我國現況及相關法規調適之問題進行研析，整理我國對跨境商務紛爭處理與線上爭端解決現況，並分析我國現行法制下面臨問題或障礙。

我國於 2017 年 2 月參與 APEC 經濟委員會第一次會議 (EC1) 討論關於微中小型企業 (MSMEs) B2B 線上爭端解決架構 (ODR) 工作計畫。因我國非聯合國會員國，亦非《承認及執行外國仲裁判斷公約》(Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards) 締約國，未來在跨境線上爭端解機制下，相互承認仲裁判斷與執行的法律基礎，恐有疑義，而無法強制執行等問題。為促進我國未來簽署雙邊仲裁判斷相互承認及執行，更能協助微中小型企業建立跨境爭端解決機制，本計畫將透過持續參與 APEC 微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構工作計畫後續會議討論，積極解決國內相關法規調適之問題。

2. 工作細項與實施步驟

表 2 我國 ODR 現況及相關法規調適工作細項與實施
步驟

工作細項	實施步驟
2.1 我國 ODR 現況與運作情形	研析並綜整我國 ODR 現況及相關法規政策、規範、相關措施，作為參與 APEC 倡議微中小型企業間 ODR 架構之參酌
2.2 我國參與 APEC 情形	參與 APEC 相關會議，蒐集最新資訊，並與各國專家學者進行交流，對照前揭國內彙整研析，完成出國報告
2.3 問題研析	就我國 ODR 現況及相關法規政策規範、相關措施彙整，研析前揭國內現況及相關法規政策規範、措施所面臨問題，並與會議所蒐集最新資料統整

資料來源：資策會科技法律研究所

3. 預期產出

完成參與 APEC 會議之報告 1 式，作為期中執行成果報告內容。完成我國 ODR 現況及相關法規調適之問題研析報告 1 式，並將研究成果匯入期末執行成果報告。

（三）推展 ODR 機制之法制與因應建言

1. 工作內容說明

依據前述工作內容 1.國際線上爭端解決發展趨勢研析，以及工作內容 2.我國現況及相關法規調適之問題研析之研究結果，提供我國在 APEC 倡議會員體微中小型企業線上爭端解決架構下，如何面對之相關法規調適與法制或因應作為建議。

2. 工作細項與實施步驟

表 3 推展 ODR 機制工作細項與實施步驟

工作細項	實施步驟
3.1 法制面建議	1.參考國際法律文件有關跨境商務糾紛之應注意規範 2.瞭解我國處理跨境商務糾紛之法制障礙或缺失 3.提出法規調適或可行法制建議
3.2 因應作為建議	1.掌握 APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決架構之動向 2.瞭解外國與區域性組織建立與運作 ODR 所生問題 3.提出可行因應作為建議

資料來源：資策會科技法律研究所

3. 預期產出

預計提出推展 ODR 機制之法制與因應建言 1 式，並匯入期末執行成果報告，協助我國未來參與 APEC 會員體微中小型企業線上爭端解決架構倡議，以期對我國微中小型企業在 APEC 範圍內從事商業活動發生爭端之處理解決有所助益。

四、預期效益

本計畫議題涉及國際 ODR 發展趨勢、我國現況及相關法規調適之問題研析等重要議題。綜觀前述蒐整各國與國際組織 ODR 發展趨勢與法制，已有因應科技發展與網路經濟需求，而設立線上爭端解決機制之先例。其中仍不乏失敗案例，不論是人民不信賴，還是宣傳、經費不足等，且大多針對企業與消費者間電子商務紛爭。然而隨著全球化來臨，跨境交易需求攀升，隨之而來的商務紛爭，由於不同的語言與法規造成障礙，加以傳統訴訟程序曠日廢時，同時涉及跨境，恐耗費更多人力、時間成本，且對於微中小企業更是不易，因此本計畫研究之 ODR 機制更顯重要。

本計畫推展，在社會經濟面向上，預期將能透過國際上相關 ODR 模式與做法，並檢討我國目前實務運作面臨之問題，就 ODR 機制與因應 APEC 工作計畫提出明確具體建議，將提升社會、企業對於 ODR 機制之信賴，並亦更加利於跨國企業紛爭解決；學術發展方面，目前我國針對 ODR 機制之研究，雖已有許多文獻參考，然而本計畫預計參與 2017 年 APEC 相關會議，藉由實際參與國際交流，提出更專業而實際之法制或因應作為建議。

整體而言，未來網際網路更臻發達而跨境交易模式亦更加多元，目前僅國內、區域性 B2C 電子商務線上紛爭解決機制已不足夠，若能發展出跨境 B2B ODR 平台，不僅對於各國網路經濟，甚至是針對微中小型企業跨國經濟發展更是一大助力。建構得以持續發展之 ODR 平台，亦將使未來紛爭解決更加效率。考量 ODR 平台職掌範圍與功能兼具專業與彈性，亦能協助解決國際管轄爭議，以及在經濟發展面向上，如跨國企業於各國發生紛爭時，更能妥善應用 ODR。上

述不同層面之效益在本計畫推動上，將利於後續適當 ODR 模式發展與建構，並協助解決國內重要的經濟與社會議題，並可作為未來與國際接軌、競爭、合作的籌碼與基礎。

五、計畫執行進度暨查核點

(一) 計畫執行進度

表 4 計畫執行進度表

項次	工作項目	細項	完成時程
1	國際 ODR 發展趨勢研析	1.1 個別國家	決標日起 6 個月
		1.2 區域性組織	決標日起 6 個月
		1.3 國際法律文件	決標日起 6 個月
		1.4 APEC 推展 ODR 現況	決標日起 3 個月
2	我國現況及相關法規調適之問題研析	2.1 我國 ODR 現況與運作情形	決標日起 6 個月
		2.2 我國參與 APEC 情形	決標日起 3 個月
		2.3 問題研析	決標日起 6 個月
3	推展 ODR 機制之法制與因應建言	3.1 法制面建議	決標日起 6 個月
		3.2 因應作為建議	決標日起 6 個月

資料來源：資策會科技法律研究所

(二) 工作執行進度時程

表 5 工作執行進度時程表

時程 工作內容與細項		第一個月	第二個月	第三個月	第四個月	第五個月	第六個月
1.國際 ODR 發展趨勢研析	1.1 目標國家						
	1.2 區域性組織						
	1.3 國際法律文件						
	1.4 APEC 推展 ODR 現況						
2. 我國現況及相關法規調適之問題研析	2.1 我國 ODR 現況與運作情形						
	2.2 我國參與 APEC 情形						
	2.3 問題研析						
3.推展 ODR 機制之法制與因應建言	3.1 法制面建議						
	3.2 因應作為建議						

*時程以決標日 106 年 7 月 26 日起算

資料來源：資策會科技法律研究所

(三) 工作項目查核點

表 6 工作項目查核點進度表

預定完成日期	查核點名稱	查核點概述
決標日起算 3 個月	期中報告	蒐整 APEC 推展 ODR 之相關資料，瞭解我國參與 APEC 倡議 ODR 之情形
決標日起算 6 個月	期末報告	研析國際發展 ODR 之趨勢，瞭解我國 ODR 之現況與問題，提出我國參與 APEC 倡議 ODR 架構與推動 ODR 機制之法制與因應作為建議

* 決標日 106 年 7 月 26 日

資料來源：資策會科技法律研究所

貳、APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決架構之發展

一、發展緣起

APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決架構之緣起，主要係因跨境貿易的普及，商務糾紛隨之增加，連帶擴大跨境爭端解決之需求。傳統跨境商務爭端解決主要透過國際商務仲裁方式處理。然而，國際商務仲裁對於微中小型企業而言，仍有曠日廢時與高成本之疑慮。

根據 APEC 2017 年第四次強化經濟與法制基礎架構主席之友會議（4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting）議程附件 3（Appendix 3）—APEC 線上爭端解決合作架構：促進正義，促進貿易（APEC-wide Cooperative Framework for Online Dispute Resolution: Accelerating Justice, Accelerating Trade）²之描述，全球國內生產毛額（GDP）將近有 40%仰賴跨境貨物移動，約有三分之一的產品經過跨境貿易，而其中 APEC 區域生產之產品又占約二分之一，可見 APEC 在全球跨境貿易中扮演極為重要的角色。

爭端解決是企業經商法制環境不可或缺之一環，對於跨境商務活動需要而言尤為迫切，畢竟全球貿易夥伴，經常會因文化、語言的差異以及在國際市場下的經濟壓力等因素發生摩擦或衝突。據統計，2016 年 APEC 會員體在透過法院解決商務契約爭端方面，平均需耗費 446.2 天，且解決爭端所需費用平均占訴訟標的價額的 33.9%³，顯示 APEC 會員體內的法院，普遍無法以迅速且具成本效益的方式解決紛爭⁴。又針對跨境商務爭端，傳統司法救濟除了耗時問題，更必須

² Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], 4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting, Appendix 3, 2017/SOM1/EC/029 (Feb. 27-28, 2017).

³ WORLD BANK, *Doing Business Regional Profile 2017: Asia-Pacific Economic Cooperation* (APEC) (2016), <http://documents.worldbank.org/curated/en/525841478848841792/pdf/110160-WP-regional-PUBLIC-ADD-SERIES-APEC.pdf> (last visited Sep. 27, 2017).

⁴ *Supra* note 2.

面對複雜的法院管轄權、適用法及判決執行等困難。

以往國際仲裁 (international arbitration) 被認為是解決跨境爭端最可行的方法，然而調查後發現，國際仲裁較適用於高價值的跨境爭端，對於廣大的微中小型企業群而言，國際仲裁仍無法滿足迅速及符合成本效益的需求⁵。觀察香港國際仲裁中心 (Hong Kong International Arbitration Centre, HKIAC)、新加坡國際仲裁中心 (Singapore International Arbitration Centre, SIAC)、斯德哥爾摩商務仲裁機構 (Arbitration Institute of the Stockholm Chamber of Commerce, SCCC)、倫敦國際仲裁法庭 (London Court of International Arbitration, LCIA) 2015 年至 2016 年仲裁案件之統計，發現仲裁所需時間約 11-19 個月不等⁶。另國際仲裁所需費用包含管理費及仲裁庭費及其他各項費用，各國國際仲裁機構收費標準不一，儘管會依需求或爭議標的價值分級收費，但總花費往往超過爭議標的價值⁷。

程序冗長或成本過高所帶來的嚴重影響，將使得爭端解決程序無法發揮有效解決問題之功能。尤其於商務貿易當事人財力不對等的情況下，具雄厚財力之一方為獲取更高利益選擇違反契約的機會增加，因為知悉財力薄弱之一方將無法負擔爭端解決的時間與金錢成本而放棄爭端解決⁸。倘若再加上跨境因素，財力薄弱之一方更可能放棄法律上的救濟管道。由此可見，微中小型企業迫切需要一個符合成本效益並能方便解決問題的跨境爭端解決機制。

有鑑於此，為建立有利於微中小型企業之商務環境，APEC 經濟委員會 (Economic Committee, EC) 之「強化經濟與法制基礎架構」(Strengthening Economic Legal Infrastructure, SELI) 主席之友小組

⁵ *Id.*

⁶ A Survey of the SAIC, HKIAC, LCIA and SCC Case Statistics, BAKER MCKENZIE, <http://www.bakermckenzie.com/en/insight/publications/2016/12/costs-and-duration-of-arbitration/> (last visited Sep. 27, 2017).

⁷ *Supra* note 2.

⁸ *Id.*

(Friends of the Chair, FotC)，於 2017 年第一次經濟委員會會議 (First Economic Committee Meeting) 中，提出「微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構合作工作計畫」(Work Plan for Developing a Cooperative ODR Framework for MSMEs in B2B Transactions)⁹。該工作計畫由美國與「強化經濟與法制基礎架構」主席之友小組協調者——香港所主導¹⁰，至 2017 年第二次經濟委員會會議 (Second Economic Committee Meeting) 為止，同意擔任計畫共同提案者 (co-sponsor) 的會員體共計十五個，包括美國、香港、澳洲、加拿大、智利、中國大陸、印尼、日本、墨西哥、紐西蘭、巴布亞紐幾內亞、秘魯、菲律賓、俄羅斯及我方¹¹，顯示有半數以上會員體支持。

二、倡議情況

APEC 倡議建立符合微中小型企業經商環境的跨境爭端解決架構之參考基礎，主要來自於聯合國國際貿易法委員會 (United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL) 所公布的線上爭端解決技術說明文件 (Technical Notes on Online Dispute Resolution) (文件內容參見附錄四)^{12 13}。該文件乃是聯合國國際貿易法委員會，考量現代社會網路跨境交易機會遽增，為有效解決線上跨境交易紛爭，針對線上爭端解決機制所作成之規範參考文件，並期能透過技術文件促進國際貿易法之統一調和¹⁴。技術說明文件雖不具形式上的拘

⁹ See Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], 4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting, Appendix 1, 2017/SOM1/EC/029 (Feb. 27-28, 2017).

¹⁰ 〈出席 2017 年亞太經濟合作(APEC)經濟委員會第一次會議(EC1)、網路經濟特別指導小組第三次會議(AHSGIE3)暨相關會議出國報告〉，行政院所屬各機關因公出國報告，頁 2 (2017)。

¹¹ 於 2017 第一次經濟委員會，同意擔任計畫共同提案的會員體有美國、香港、墨西哥、澳洲、智利、紐西蘭、巴布亞紐幾內亞、秘魯、菲律賓、俄羅斯及我方，迄第二次經濟委員會，又增加加拿大、中國大陸、日本、印尼。

¹² *Supra* note 2.

¹³ UN COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW [UNCITRAL], *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2017), http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf (last visited Sep. 30, 2017).

¹⁴ See G.A. Res. 71/138, U.N.Doc. A/RES/71/138 (Dec. 19, 2016).

束力，但內容反映線上爭端解決程序應注意之原則與要素¹⁵。由於技術說明文件指涉之線上爭端解決機制是以協助當事人以簡易、快速、彈性並兼具安全的方式解決爭端為目標¹⁶，性質上正與 APEC 對微中小型企業跨境爭端解決架構之構想不謀而合。

參考聯合國國際貿易法委員會提供之線上爭端解決技術說明文件，關於線上爭端解決法律架構方面，基本上如同傳統非線上爭議解決及仲裁，且程序上同樣需顧及公平(fairness)、透明(transparency)、正當法律程序(due process)與責問(accountability)等原理原則¹⁷。惟為達成簡單便利、快速、彈性及效率等目標，所設想之爭端解決機制主要透過電子通訊之使用，爭端當事人於線上出席會議，且在爭端解決初步階段減少中立第三人的介入，除非爭端解決程序必須進行到更正式的階段¹⁸(參見圖3)。因此，線上爭端解決過程需要一個技術媒介，以便處理爭端解決過程中所有通訊，包括訊息的產生、寄送、接收、儲存、交換等等，聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件稱此技術媒介為線上爭端解決平台(ODR platform)¹⁹(參見圖4)。

¹⁵ *Id.*

¹⁶ *Id.*

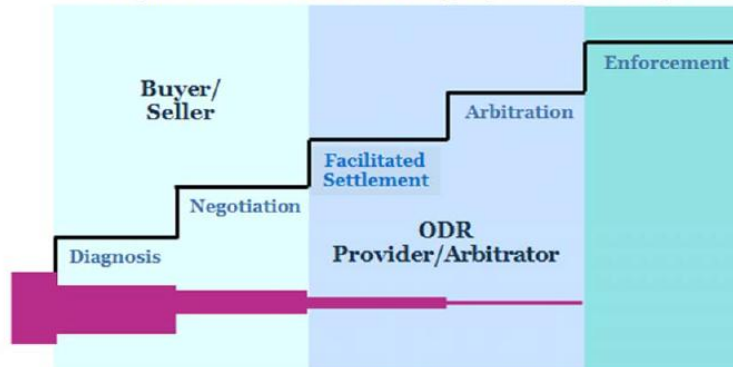
¹⁷ See *supra* note 13, at para. 7-17.

¹⁸ *Supra* note 2.

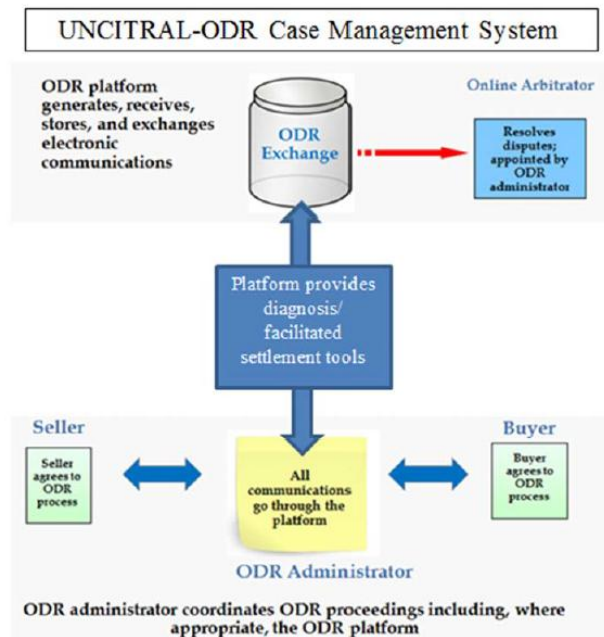
¹⁹ *Supra* note 13, at para. 19.

UNCITRAL – ODR Phases

Each phase acts like a filter, resolving a percentage of disputes



資料來源：APEC 4th FotC on Strengthening
Economic Legal Infrastructure Meeting
圖 3 UNCITRAL 線上爭端解決階段



資料來源：APEC 4th FotC on Strengthening
Economic Legal Infrastructure Meeting
圖 4 UNCITRAL 線上爭端解決管理系統

儘管目前有不少私人企業²⁰、APEC 會員體²¹和區域性組織²²建立線上爭端解決機制或平台，然而這些機制或平台彼此間各自獨立，適用範圍依據目的而受侷限。許多線上爭端解決機制僅適用於特定商業活動領域，且多為保護消費者所設計，主要適用於企業與消費者之間（B2C）的爭端，並非直接針對微中小型企業以及企業之間（B2B）交易所發生之爭端²³。因此，APEC 在倡議微中小型企業跨境爭端解決架構時，雖會參考全球現有的線上爭端解決機制，從中學習相關經驗，卻無法完全以現有之機制或平台為模型。

為創設符合微中小型企業跨境商務活動需要的區域性的爭端解決機制，APEC 倡議先建立一個合作架構（APEC-wide Cooperative Framework for ODR）。此架構建立之初不將企業與消費者間（B2C）的爭端納入考量，原因在於：（一）企業與消費者間爭端案件的金額總數相對較少，且爭端解決的結果更難跨境執行；（二）消費者保護的法律極為廣泛多元，因此許多國際私法法律文件，例如《聯合國國際貨物買賣契約公約》（UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG）、《海牙合意管轄公約》（Hague Convention on Choice of Court Agreements）等，皆將消費者排除在適用範圍之外；（三）考量一些 APEC 會員體已在建立企業與消費者間（B2C）線上爭端解決機制方面多所努力，藉由 APEC 合作架構之迫切性比起微中小型企業跨境企業間（B2B）線上爭端解決而言，相對較低²⁴。

APEC 為倡議微中小型企業間（B2B）線上爭端解決合作架構，先提出了四個要件，亦即 APEC 建立線上爭端解決架構預計先就以下

²⁰ 例如知名網路購物平台 ebay、淘寶購物網站。

²¹ 例如中國大陸、墨西哥。

²² 例如歐洲聯盟（European Union, EU）、美洲國家組織（Organization of American States, OAS）亦提議建立區域性線上爭端解決平台。

²³ *Supra* note 2.

²⁴ *Id.*

四個方面著手²⁵：

(一) 藉由現有國際法律文件，使會員體的法律能協調一致
(Harmonizing the Laws Using Existing Instruments)

為使線上爭端解決機制能在 APEC 會員體間運作，必須在爭端解決規則、程序與線上仲裁判斷之執行等方面，盡可能達到協調。能促進調和的相關國際法律文件，包含：《承認及執行外國仲裁判斷公約》(Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards)；國際商法相關文件，例如《聯合國國際貿易法委員會國際商務仲裁模範法》(UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration)、《聯合國國際貿易法委員會電子商務模範法》(UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce)、《聯合國國際契約使用電子通訊公約》(UN Convention on the Use of Electronic Communication in International Contracts)、《聯合國國際貨物買賣契約公約》(CISG)；以及其他國際仲裁規則等²⁶。

上述相關國際法律文件中，會員體批准數量最少的是《聯合國國際契約使用電子通訊公約》，只有新加坡與俄羅斯執行公約。會員體尚為上述國際法律文件之簽署國，為 APEC 線上爭端解決合作架構之需要，必須盡可能完成條約批准與執行之工作。

此外，由於線上爭端解決往往直接在網路上作成協議或仲裁判斷，對於仲裁文件的書面要求，聯合國國際貿易法委

²⁵ *Id.*

²⁶ Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], Vision for APEC ODR, 2017/SOM3/EC/015 (Aug. 25-26, 2017).

員會建議《承認及執行外國仲裁判斷公約》中的書面要求可以放寬包含電子通訊。《聯合國國際貿易法委員會國際商務仲裁模範法》於2006年已修正第7條確認仲裁協議的書面要求可包含電子通訊²⁷，APEC會員體可以參考適用。

（二）建立一個永續的線上爭端解決平台（Building a Sustainable ODR Platform）

若以一站式解決方案（turnkey solution）為設想，則APEC線上爭端解決必須建立一個共同的技術平台（common technological platform）²⁸。APEC有幾種建立線上爭議解決平台的策略可以考慮，包含：1.利用有效、安全且符合APEC需求的現存平台；2.建立新平台，但必須確認管理平台的組織並考量資金問題；3.混合前述兩種做法²⁹。

平台的永續經營與資金來源密不可分，因此平台的運作必須將收費與否納入考量。倘線上爭端解決初步階段（當事人協商階段）採取免收費方式進行，則須考慮尋求私人或公共基金的贊助以維持平台運作。另外，爭端解決進行至需要第三人介入協調之後階段（如仲裁階段）是否收費，如何使費用負擔與爭端解決標的金額成比例等問題，亦在考量之列。

除了資金問題，平台的永續性更牽涉到使用者對平台的信賴，因此如何確保平台上資料的安全以及如何確保使用者

²⁷ See UN COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW [UNCITRAL], *UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 with Amendments as Adopted in 2006* (2008), at 4-5, http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998_Ebook.pdf (last visited Oct. 1, 2017).

²⁸ *Supra* note 26.

²⁹ *Supra* note 2.

的隱私等問題，極為重要。因所有爭端解決的通訊皆透過平台進行，故平台需有管理者負責相關程序處理，以確保爭端解決過程符合正當公平、透明、中立等原則，從而平台管理人員的教育訓練亦不在話下。

（三）有一致協調的線上爭端解決規則（Harmonizing ODR Rules）³⁰

APEC 在發展線上爭端解決架構時，需考量到爭端解決程序的一致性，設計共通的原則及程序規則。同時，共通原則與程序規則的設計必須符合微中小型企業 B2B 爭端解決之需求，特別在建構爭端解決機制時，必須顧及快速、公平、彈性與花費，謹慎適用現存之國際商務仲裁規則。

考量到訴訟上適用法衝突（conflict of laws）問題的複雜難解，APEC 線上爭端解決架構推動之初，可以先以《聯合國國際貨物買賣契約公約》（CISG）下的跨境貨物買賣爭端作為線上爭端解決架構之先期試行基礎³¹。由於多數 APEC 會員體已是《聯合國國際貨物買賣契約公約》的締約國，該公約可以為來自於不同會員體的商務糾紛當事人提供統一的商務交易規則；對非締約國而言，爭端當事人也可以透過合意將該公約內容作為法律規則加以適用³²。此外，《聯合國國際貨物買賣契約公約》亦經常適用於微中小型企業之間或其與大型企業間所簽訂的契約，符合微中小型企業爭端解決之需求。

（四）利害關係人的能力建構（Building Capacity）

³⁰ *Id.*

³¹ *Id.*

³² *Id.*

如何使微中小型企業知悉並了解線上爭端解決機制，進而將線上爭端解決機制內化為契約文化的一部分，必須透過教育與宣導。APEC 需將線上爭端解決的倡議推廣到微中小型企業、政府以及法律相關團體中，並藉由資金贊助者、法律相關機制或設施、企業社會責任之影響力，進行能力建構³³。其他能力建構工作還可能包括草擬標準契約條款，以及制定線上爭端解決平台的使用指南等。

前述四個倡議線上爭端解決合作架構之要件，已納入 APEC「微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構合作工作計畫」中。依照目前工作計畫預計的工作項包括³⁴：

- 持續藉由現有國際法律文件，促進線上爭端解決相關法律之協調；
- 與 APEC 其他相關委員會或工作小組合作，例如：企業諮詢委員會 (APEC Business Advisory Council, ABAC)、電子商務指導小組 (Electronic Commerce Steering Group, ECSG)、中小企業工作小組 (Small and Medium Enterprises Working Group, SMEWG)、電信暨資訊工作小組 (Telecommunication and Information Working Group, TELWG)；
- 進行相關研究及資訊蒐集；
- 設計線上爭端解決平台；
- 發展線上爭端解決程序規則；
- 建立試行平台；

³³ *Supra* note 26.

³⁴ Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], Proposed SELI Work Plan for Developing a Cooperative ODR Framework for MSMEs in B2B Transactions, 2017/SOM1/EC/046 (Feb. 27-28, 2017).

- 能力建構；
- 尋求私人機構與學術團體的支持。

三、2017 年 8 月第二次經濟委員會(EC2)相關會議發展情況

2017 年 8 月 APEC 在越南胡志明市所舉辦之第二次經濟委員會(EC2)，與 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決機制相關的會議，主要是第五次強化經濟與法制基礎架構主席之友會議(FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure 5th Meeting)以及強化經濟與法制基礎架構線上爭端解決工作計畫討論(Discussion on SELI Work Plan on Online Dispute Resolution)研討會。

依會議討論事項及與會會員體代表、專家學者報告內容(會議具體內容請見附錄一：出國報告)，歸納綜整現階段 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決機制發展情況發現，APEC 欲藉由 APEC 會員體分享國內過往建立線上爭端解決機制之相關經驗、會員體國內法制現況，知悉各會員體對 APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決合作架構的期望及建議，並了解各會員體未來參與的能力及可能面臨的障礙。

APEC 會員體(包含日本、香港、加拿大專家學者報告)的經驗分享幾乎皆以消費者與企業經營者間(B2C)爭端解決內容呈現，顯示現今 APEC 會員體國內針對企業與企業之間爭端所建立的線上替代性爭端解決平台，亦即替代性爭端解決(Alternative Dispute Resolution, ADR)的網路化平台是否存在，不無疑問，更遑論跨境企業間的替代性爭端解決平台。

日本學者 Yoshihisa Hayakawa 所分享的日本國民生活中心(National Consumer Affairs Center of Japan)之跨境消費者中心

(Cross-border Consumer Center Japan, CCJ) 目的在處理日本消費者因海外購物消費所引發的跨境消費糾紛。又其運作實是透過日本國民生活中心與海外合作的機構或單位聯繫溝通，將消費爭議訊息轉知海外企業經營者，促進消費者與海外企業經營者協商處理糾紛³⁵，實際上並非建立一個直接在線上解決爭端的網路平台。香港學者 Ada Chen 分享的浙江網路法院，全稱為「浙江法院電子商務網上法庭」，則是便利訴訟當事人於網路註冊登記後，透過網路提出起訴狀，並於線上試行調解，如調解不成再將訴訟提交法院立案以進行視訊庭審之系統，屬於線上法庭而附以訴訟前試行調解，且網站並未提供多國語言服務，似不涉及跨境爭端的線上受理³⁶。同樣地，杭州網路法院，全稱為「杭州互聯網法院訴訟平台」，亦為訴訟的網路化附以訴訟前試行調解，網站亦無多國語言服務，且杭州網路法院受理的案件與商務交易相關者，以網路購物、服務與小額金融借貸的契約糾紛、網路購物產品責任為主，性質上似偏向處理消費者與企業經營者間糾紛³⁷。加拿大學者 Nicolas Vermeys 分享的 PARLe 平台亦是為提供消費者和企業經營者雙方間進行溝通協商目的所建立³⁸。

儘管會議中，會員體代表及與會專家學者之案例分享並未直接觸及跨境微中小型企業間的線上替代性爭端解決平台，但仍可從中獲得關於建立區域性企業間線上爭端解決平台必須注意之事項。多數會員體代表與專家學者皆肯定線上爭端解決對微中小型企業而言，具有更省時、便利、符合成本等優勢。然而，由於涉及跨境，必須思考會員體間規範的一致性、會員體間能力的落差、會員體間溝通語言的轉換

³⁵ 參見：国民生活センター越境消費者センター，<https://ccj.kokusen.go.jp/>（最後瀏覽日：2017/11/13）。

³⁶ 參見：浙江法院電子商務網上法庭，<https://www.zjwsft.gov.cn/portal/main/domain/lassenNewsHelpList.htm?spm=a1z8s.8020632.0.0.201650c5P4WFlr>（最後瀏覽日：2017/11/24）。

³⁷ 參見：杭州互聯網法院訴訟平台，<http://www.netcourt.gov.cn/portal/main/domain/index.htm?spm=a1z8s.8020637.0.0.a778a34eQhmzL>（最後瀏覽日：2017/11/24）。

³⁸ 參見附錄一：出國報告，第三項第(二)6點。

等問題，並就上述問題使會員體達成共識。如同美國專家學者 Michael Dennis 對於 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決合作架構之觀點，其提出相關工作計畫包含持續促進相關法律的一致性、發展一致的線上爭端解決之程序規則等³⁹。而加拿大專家學者 Nicolas Vermeys 提出線上爭端解決須注意有數位落差之問題⁴⁰。日本專家學者 Yoshihisa Hayakawa 亦提醒 APEC，線上爭端解決的語言轉換將影響爭端處理之成效⁴¹。

此外，關於 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決合作架構的工作計畫，其中包含建立一個線上爭端解決平台的試行計畫（Build a pilot in conjunction with platform host）⁴²。目前 APEC 對試行計畫尚無具體規劃，而美國專家學者 Michael Dennis 在會議中則表示得聯合區域性的仲裁或調解中心以決定主持 ODR 平台之可能的夥伴，在下一一次之 EC 會議，建議 SELI 主辦兩天之研討會，邀請有興趣實施 ODR 試行計畫者參與⁴³。

四、結論

觀察目前 APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決合作架構之發展情況，可知該合作架構尚處於初步構思階段，對於建立微中小型企業線上爭端解決機制的策略、線上爭端解決機制運作流程、爭端解決規則、會員體間的合作方式等事項，俱未進行具體討論或作出決定。儘管如此，從 2017 年兩次「強化經濟與法制基礎架構」主席之友小組會議進程及相關工作計畫之脈絡，仍能端倪出 APEC 建立微中小型企業線上爭端解決機制的概略方向。

³⁹ 參見附錄一：出國報告，第三項第(二)7點。

⁴⁰ 參見附錄一：出國報告，第三項第(二)6(3)點。

⁴¹ 參見附錄一：出國報告，第三項第(二)1點。

⁴² *Supra* note 34.

⁴³ 參見附錄一：出國報告，第三項第(二)7點。

就規範層面而言，首先，微中小型企業爭端解決機制的建立，APEC 會參考聯合國國際貿易法委員會所公布的線上爭端解決技術文件，將爭端解決機制分為不同的階段，初步階段僅有爭端當事人（例如買賣契約雙方）參與，以全程線上對話或協商方式解決爭端，如初步階段尚無法解決爭端，將會再進行需要公正第三人介入的和解、仲裁階段，最後方有仲裁判斷之執行。

其次，考量到消費者保護法律的複雜多變，以及會員體過往對消費者保護議題已多所著墨並有不少具體成果，APEC 初步將消費者排除在微中小型企業爭端解決機制之外，只針對企業間（B2B）之商務爭端進行處理。線上爭端解決機制的推動初步考慮從常見的貨物買賣契約爭端著手，避免直接處理傳統跨國法院爭訟常見而複雜的適用法律衝突問題。

第三，因微中小型企業爭端解決機制處理的是跨境商務爭端，必須調和會員體的商務貿易與仲裁等爭端解決相關規則，方法上將以多數會員體簽署過的國際法律文件的規範內容，作為規範調和之參考標準，並依微中小型企業之需要建立 APEC 微中小型企業線上爭端解決程序規則。縱使形式上會員體並非該國際法律文件之締約主體，仍可參考國際法律文件的規範內容，視情況調整會員體的相關法律，或由商務貿易當事人將規範內容於商務契約訂定時納入考量。

而就技術層面而言，APEC 需要一個線上爭端解決技術平台，負責處理爭端當事人溝通協調所需之訊息往來，必要時可透過該技術平台挑選適合的仲裁人。關於該技術平台的建置方式與運作流程，包括所需技術、人員、設備等等事項，目前 APEC 尚無提出具體方案，仍處於意見與資訊蒐集階段。惟概念上初步亦以聯合國國際貿易法委員會所提供之線上爭端解決技術說明文件(Technical Notes)為參考基礎，再藉由會員體之經驗與專家意見的持續蒐整，逐步進行規劃。

參、線上爭端解決的國際發展趨勢

一、概述

APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構之倡議，對國際社會中跨境微中小型企業間（B2B）爭端解決而言，將開創嶄新的局面，主要原因在於在此之前，並未有區域組織提供跨境微中小型企業間的線上爭端解決機制，個別國家政府針對跨境微中小型企業間爭端建立線上爭端解決機制的實例亦非常難尋。根據觀察，雖然有些會員體發展線上爭端解決機制，但這些案例主要是針對會員體的國內爭端，且多數以解決消費者與企業經營者間爭端（B2C）為出發點。

區域組織中，僅歐盟建有線上爭端解決平台，惟此線上爭端解決平台在解決歐盟地區消費者與企業經營者間的爭端⁴⁴。美洲國家組織（Organization of American States, OAS）曾提出跨境電子商務消費爭端電子化解決[模範法/合作架構]草案（Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes）⁴⁵，仍是以解決消費者與企業經營者間爭端為目的。

至於個別國家中，以 APEC 會員體為例，亦多為解決消費爭端或不涉及跨境爭端解決。例如墨西哥消費者保護機關（Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco）提供消費者在網路上提出消費申訴的管道⁴⁶；日本國民生活中心（National Consumer Affairs Center of Japan）所建的跨境消費者中心（Cross-border Consumer Center Japan,

⁴⁴ See EUROPEAN UNION [EU], Online Dispute Resolution Site, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN> (last visited Nov. 30, 2017).

⁴⁵ See ORGANIZATION OF AMERICAN STATES [OAS], *Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes* (2010), https://www.oas.org/dil/esp/CIDIP-VII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A_Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf (last visited Nov. 30, 2017).

⁴⁶ See PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR [Profeco], *How to Complain in Profeco*, https://www.profeco.gob.mx/Folleto/Queja_ing.pdf (last visited Nov. 30, 2017).

CCJ) 亦在處理日本消費者海外消費申訴⁴⁷。中國大陸的「浙江法院電子商務網上法庭」⁴⁸以及「杭州互聯網法院訴訟平台」⁴⁹則是訴訟的網路化且並未處理跨境爭端。

因此，在無法找尋到同時符合微中小型企業之間、替代性爭端解決、網路化、跨境四種條件參考範例的情況下，本計畫提供以下研析方向。首先在個別國家方面，係以能作為企業間線上替代性爭端解決的機制為研究對象，知悉企業間替代性爭端解決之網路化如何進行；其次於區域組織中，則以已建置線上爭端解決平台的歐盟為參考，了解跨境線上爭端解決平台運作需具備之條件；最後，以聯合國國際貿易法委員會（UNCITRAL）線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution）作為發展微中小型企業間線上爭端解決機制的應注意事項之指引。

二、個別國家與 APEC 以外區域組織之發展

（一）中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁

「中國國際經濟貿易仲裁委員會」是一個中國大陸的常設商事仲裁機構，1956 年 4 月由中國國際貿易促進委員會，依據 1954 年 5 月 6 日中央人民政府政務院第 215 次會議通過的《關於在中國國際貿易促進委員會內設立對外貿易仲裁委員會的決定》所設定，當時名稱為「對外貿易仲裁委員會」，於 1988 年才根據中國大陸國務院《關於將對外經濟貿易仲裁委員會改名為中國國際經濟貿易仲裁委員會和修訂仲裁規則的批復》，改名為中國國際經

⁴⁷ 同註 35。

⁴⁸ 同註 36。

⁴⁹ 同註 37。

濟貿易仲裁委員會⁵⁰。

中國國際經濟貿易仲裁委員會位於北京，惟因仲裁業務發展之需要，中國國際經濟貿易仲裁委員會在中國大陸許多地區，例如：深圳、上海、天津、重慶、杭州、武漢和福州等地方設立分會，無論中國國際經濟貿易仲裁委員會或其分會，皆適用相同的仲裁規則與仲裁員名冊⁵¹。此外，為滿足當事人各行業仲裁之需要，中國國際經濟貿易仲裁委員會針對不同行業爭議提供不同的仲裁服務。其中為快速解決電子商務糾紛及其他經濟貿易爭議之需要，中國國際經濟貿易仲裁委員會於2009年推出《中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁規則》⁵²。

依《中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁規則》⁵³第一條之規定，網上仲裁規則適用於電子商務爭端解決，也可適用於當事人約定適用該規則的其他經濟貿易爭端⁵⁴。網上仲裁規則的適用一般是基於當事人的約定⁵⁵。當事人約定適用網上仲裁後，有關仲裁的所有文書和通知，皆採用電子郵件、電子數據交換、傳真等方式傳送與接收⁵⁶。而當事人欲使用中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統進行仲裁，還需上網註冊登錄。

仲裁程序是自仲裁委員會收到仲裁申請書之日起開始

⁵⁰ 〈貿仲簡介〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會，
<http://www.cietac.org/index.php?m=Page&a=index&id=2>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁵¹ 同前註。

⁵² 同前註。

⁵³ 〈中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁規則〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=629>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁵⁴ 同前註，第一條。

⁵⁵ 同前註，第三條。

⁵⁶ 同前註，第十條。

⁵⁷。當事人須依仲裁委員會在網站上公布的仲裁申請書格式⁵⁸，遵照申請書提交指南⁵⁹提交申請書。仲裁委員會秘書局收到仲裁申請書之日起 5 日內，如認為符合受理條件，則應當受理，並書面⁶⁰通知當事人；認為不符合受理條件時，則應以書面通知當事人不予受理，並說明理由⁶¹。同樣地，被申請人（亦即爭端相對人）應於收到仲裁通知之日起 30 日內按照仲裁委員會在網站上公布的仲裁答辯書格式⁶²及答辯書提交指南⁶³，向仲裁委員會秘書局提交答辯書和有關證據⁶⁴。

仲裁庭由一至三名仲裁員組成，除非當事人另有約定，以三名仲裁員為原則，當事人從仲裁委員會提供的仲裁員名冊中選定仲裁員⁶⁵。仲裁庭可以在遵守網上仲裁規則的前提下，按照其認為適當的方式進行仲裁程式，惟應確保各方當事人之公平，並使各方當事人有合理陳述案情的機會⁶⁶。原則上，除非當事人約定或仲裁庭認有開庭必要，仲裁庭只會依據當事人提交的書面資料和證據進行書面審理⁶⁷。然若有開庭審理之必要，依網上仲裁規

⁵⁷ 同前註，第十七條。

⁵⁸ 〈申請書格式〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，
<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=631>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁵⁹ 〈申請書提交指南〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，
<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=637>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁶⁰ 所謂書面，依中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁規則第二條第六項之定義，是指「合同書、信件和資料電文（包括電報、電傳、傳真、電子資料交換和電子郵件）等能夠有形地表現所載內容並可以隨時調取查用的資訊記載形式」。

⁶¹ 同註 53，第二十二條。

⁶² 〈答辯書格式〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，
<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=632>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁶³ 〈答辯書提交指南〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，
<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=638>（最後瀏覽日：2017/12/04）。

⁶⁴ 同註 53，第二十一條。

⁶⁵ 同前註，第二十四、二十五條。

⁶⁶ 同前註，第二十八條。

⁶⁷ 同前註，第三十二條。

則，仲裁庭應採用網路視訊會議及其他電子或者電腦通訊形式進行；惟根據案件的具體情況，仲裁庭亦得決定採現場開庭方式為之⁶⁸。

關於當事人提交證據方面，仲裁庭有決定證據的可採性、關聯性、實質性與證明力的權力⁶⁹。當事人提交的證據形式，依網上仲裁規則，包含可以電子、光學、電磁或其他類似手段生成、發送、接收或者儲存的電子證據⁷⁰。關於電子證據的真實性，應考量的因素有：1.生成、儲存或者傳遞電子證據方法的可靠性；2.保持內容完整性方法的可靠性；3.用以鑒別寄件者方法的可靠性；4.其他相關因素⁷¹。電子證據如採用可靠的電子簽名，則與經手寫簽名或者蓋章的文件，具有同等的效力和證明力⁷²。

此外，中國國際經濟貿易委員會仲裁的一大特色在於，可在仲裁程序中結合仲裁與調解⁷³。依網上仲裁規則規定⁷⁴，仲裁庭可以應雙方當事人的請求或徵得雙方當事人的同意，在仲裁程序過程中採用網路視訊會議及其他電子或者電腦通訊方式對其審理的案件進行網上調解。仲裁庭也可以根據案件的具體情況決定以現場調解方式進

⁶⁸ 同前註，第三十三條。

⁶⁹ 同前註，第二十八條。

⁷⁰ 同前註，第二十九條。

⁷¹ 同前註。

⁷² 同前註。

⁷³ 中國國際經濟貿易仲裁委員會的仲裁結合調解，是在仲裁程序過程中，如雙方當事人有調解意願，或一方當事人有調解意願並經仲裁庭徵得另一方當事人同意，仲裁庭得在仲裁程序中對案件進行調解。調解過程中，任何一方當事人提出終止調解或仲裁庭認為已無調解成功的可能時，仲裁庭應終止調解。調解不成功時，仲裁庭應繼續進行仲裁程序。雙方當事人經仲裁庭調解達成和解或自行和解時，應簽訂和解協議當事人經調解達成和解協議時，得撤回仲裁請求，亦得請求仲裁庭根據當事人和解協議之內容作出裁決書或製作調解書。參見：中國國際經濟貿易仲裁委員會仲裁規則(2015版)第四十七條，<http://www.cietac.org/index.php?m=Page&a=index&id=65>（最後瀏覽日：2018/1/25）。

⁷⁴ 同註 53，第三十七條。

行。調解可以單獨進行，也可以與案件開庭審理合併進行。

根據網上仲裁規則，除非當事人另有約定，一般仲裁裁決應於仲裁庭組成之日起 4 個月內作成⁷⁵。不過網上仲裁規則亦根據爭議金額的差異提供「簡易程序」與「快速程序」供當事人選擇。簡易程序可適用於金額在人民幣 10 萬元以上但不超過人民幣 100 萬元的爭議，或爭議金額超過人民幣 100 萬元，經一方當事人書面申請並徵得另一方當事人書面同意之情況⁷⁶。適用簡易程序的案件，由獨任仲裁員成立仲裁庭進行審理，仲裁庭應於成立之日起 2 個月內作成裁決⁷⁷。至於快速程序，則適用於金額不超過人民幣 10 萬元，或者爭議金額超過人民幣 10 萬元，經一方當事人書面申請並徵得另一方當事人書面同意的爭議⁷⁸。同樣由獨任仲裁員成立仲裁庭進行審理，惟仲裁庭應在成立之日起 15 日內作出裁決⁷⁹。

（二）歐盟線上爭端解決平台

歐盟線上爭端解決平台（Online Dispute Resolution Platform, ODR Platform）在協助歐盟地區解決消費糾紛，2015 年 7 月由歐盟執委會(European Commission)所建立，其主要的法律依據來自於歐盟 2013 年消費糾紛替代性爭端解決指令（Directive on Consumer ADR）⁸⁰以及消費糾紛線上爭端解決規則(Regulation on Consumer ODR)

⁷⁵ 同前註，第三十八條。

⁷⁶ 同前註，第四十一條。

⁷⁷ 同前註，第四十二、四十四條。

⁷⁸ 同前註，第四十七條。

⁷⁹ 同前註，第四十八、五十條。

⁸⁰ Council Directive 2013/11, 2013 O.J. (L165) 63.

歐盟線上爭端解決平台不適用於非線上簽定的買賣或服務契約，亦不適用於貿易者（traders）間的爭端⁸²。簡言之，該線上爭端解決平台僅適用於貿易者與消費者⁸³間（B2C）在線上簽訂的買賣或服務契約所生之爭端。其目的在提供一個簡單、有效、快速和低成本的法院以外（out-of-court）之爭端解決管道，以提升消費者與企業經營者之間的信賴關係，尤其針對跨境線上交易而言。

歐盟線上爭端解決平台的運作，是透過網站⁸⁴作為消費者與企業經營者尋求爭端解決的單一窗口。運作流程主要分為四個步驟⁸⁵：

1. 提交申訴（complaint submitted）：由當事人在網站上填具電子申訴表格，申訴資料會透過網站系統傳送給被申訴的對象⁸⁶。網站提供 25 種語言選擇，避免因語言隔閡放棄申訴。當事人提交申訴的表格包含以下內容⁸⁷：(1)申訴人是消費者（consumer）或貿易商（trader）；(2)消費者的姓名、電子郵件信箱及實際聯絡地址；(3)貿易商的姓名、電子郵件信箱及實際聯絡地址；(4)申訴當事人的代理人之姓名、電子郵件信箱及實際聯絡地址（如有代理人）；(5)申訴人或其代理人所使用之語

⁸¹ Commission Regulation 524/2013, 2013 O.J. (L165) 1.

⁸² Commission Regulation 524/2013, Recital 15, 2013 O.J. (L165) 1, 2.

⁸³ 消費糾紛替代性爭端解決指令、消費糾紛線上爭端解決規則對於消費者的定義是，為了自身貿易、商務、職業或專業以外之目的而行為的任何自然人（any natural person who is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession）。Council Directive 2013/11, art. 1(1), 2013 O.J. (L165) 63.

⁸⁴ *Supra* note 44.

⁸⁵ See EUROPEAN UNION [EU], Online Dispute Resolution View Timeline Page, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.timeLine> (last visited Dec. 12, 2017).

⁸⁶ Commission Regulation 524/2013, art. 8, 9, 2013 O.J. (L165) 1, 12.

⁸⁷ See Commission Regulation 524/2013, ANNEX, 2013 O.J. (L165) 1, 12.

言（如有需求）；(6)相對人所使用之語言（若可得知）；(7)申訴的商品或服務類型；(8)是否商品或服務是透過網站或其他電子方式由貿易商提供或消費者訂購；(9)購買的商品或服務的價格；(10)消費者購買商品或服務的日期；(11)消費者是否直接和貿易商接觸；(12)爭端是否之前曾經過替代性爭端解決處理或法院審理；(13)申訴的類型；(14)訴求內容說明；(15)如申訴方為消費者，希望選擇的替代性爭端解決機構（ADR entity）為何，得從依據歐盟 2013/11 消費糾紛替代性爭端解決指令第 13(1)條規定⁸⁸貿易商有義務或承諾使用的替代性爭端解決機構中選擇（若消費者知悉）；(16)如申訴方為貿易商，則希望選擇其所承諾或有義務使用的替代性爭端解決機構為何。

2. 爭端解決機構的合意（agreement on dispute resolution body）：提交申訴的當事人必須在 30 天內，與被申訴的相對人針對爭端解決機構達成合意，倘無法達成合意，申訴程序將無法繼續進行⁸⁹。網站上提供可供選擇的爭端解決機構相關資訊，所列之爭端解決機構皆為歐盟會員國內，依照 2013 年消費糾紛替代性爭端解決指令⁹⁰進行登記的替代性爭端解決機構。

3. 爭端解決機構處理申訴（dispute handled by the dispute resolution body）：當事人就爭端解決機構達成合意後，網站系統會自動將申訴資料傳送到所合意的爭端解決

⁸⁸ “Member States shall ensure that traders established on their territories inform consumers about the ADR entity or ADR entities by which those traders are covered, when those traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers. That information shall include the website address of the relevant ADR entity or ADR entities.” Council Directive 2013/11, art.13(1), 2013 O.J. (L165) 63, 75.

⁸⁹ Commission Regulation 524/2013, art.9(3)(a), 2013 O.J. (L165) 1, 8.

⁹⁰ Council Directive 2013/11, art.19, 20, 2013 O.J. (L165) 63, 77-78.

機構⁹¹，由該爭端解決機構處理申訴。爭端解決機構有三週的時間決定是否有權或是否接受申訴案件，決定後必須通知當事人，並應將其機構的程序規則、所需爭端解決成本一併告知⁹²。若爭端解決機構拒絕處理爭端，則應通知當事人聯繫線上爭端解決平台以便獲得其他救濟方法之相關資訊⁹³。若爭端解決機構接受申訴案件後，原則上將在 90 天內作成結果⁹⁴。此外，爭端解決的處理，除非依據替代性爭端解決機構的程序規定或當事人同意，原則上無需當事人現場出席⁹⁵。

4. 獲得程序結果(outcome of the procedure)：爭端解決機構作成結果後，應將程序結果連同接受申訴之日期、爭端標的 (subject-matter of the dispute)、程序結果作成日期，傳送到線上爭端解決平台⁹⁶，透過平台通知當事人。

歐盟線上爭端解決平台的維運工作是由歐盟執委會負責，除了平台建置、操作、維護所需的技術設備以及電子翻譯功能，還包括提供申訴當事人有關尋求線上爭端解決聯繫窗口 (ODR contact points) 協助之資訊。歐盟各會員國依據消費糾紛線上爭端解決規則，必須指定一個線上爭端解決聯繫窗口，會員國可以將其其在歐洲消費者中心網絡 (European Consumer Centres Network, ECC-Net) 的成員機構、消費者相關協會或其他單位指定作為單一的線上爭端解決聯繫窗口⁹⁷。線上爭端解決聯繫

⁹¹ Commission Regulation 524/2013, art.9(6), 2013 O.J. (L165) 1, 8.

⁹² Commission Regulation 524/2013, art.9(7), 2013 O.J. (L165) 1, 8.

⁹³ Commission Regulation 524/2013, art.9(8), 2013 O.J. (L165) 1, 8.

⁹⁴ Council Directive 2013/11, art.8(e), 2013 O.J. (L165) 63, 74.

⁹⁵ Commission Regulation 524/2013, art.10(b), 2013 O.J. (L165) 1, 9.

⁹⁶ Commission Regulation 524/2013, art.10(c), 2013 O.J. (L165) 1, 9.

⁹⁷ Commission Regulation 524/2013, art.7(1), 2013 O.J. (L165) 1, 7.

窗口的作用在協助當事人提交申訴，功能有：促進當事人與替代性爭端解決機構之間的溝通，如協助提交相關文件、提供當事人與替代性爭端解決機構，關於該會員國中買賣或服務契約消費者權利之資訊、提供資訊說明線上爭端解決平台之功能、為當事人解釋其所選擇的替代性爭端解決機構的程序規則、告知當事人線上爭端解決平台以外的其他爭端解決方式等；另有每兩年根據實際經驗與運作績效向歐盟執委會提交活動報告之功能⁹⁸。

歐盟執委會為線上爭端解決聯繫窗口建立合作網絡（ODR contact points network）便於各會員國聯繫窗口之間交流合作⁹⁹。執委會每兩年召開一次線上爭端解決聯繫窗口成員會議，使會員國交換學習實際經驗並討論線上爭端解決平台所面臨之問題¹⁰⁰。

三、UNCITRAL 線上爭端解決技術說明文件(Technical Notes on ODR)

儘管尚無發現針對企業間（B2B）爭端所建立的跨境線上爭端解決機制具體案例可供參考，但聯合國國際貿易法委員會（UNCITRAL）提出的線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution），或可作為建立跨境企業間線上爭端解決機制的參考。

鑒於線上跨境交易的快速增加，考量線上爭端解決能以簡單、迅速、有彈性的方式，協助交易當事人解決紛爭，聯合國國際貿易法委員會於2010年第四十三次會議中即決定成立第三工作小組（Working Group III）就跨境交易的線上爭端解決進行研究討論¹⁰¹。該工作小組

⁹⁸ Commission Regulation 524/2013, art.7(2), 2013 O.J. (L165) 1, 7.

⁹⁹ Commission Regulation 524/2013, art.7(5), 2013 O.J. (L165) 1, 7.

¹⁰⁰ Commission Regulation 524/2013, art.7(6), 2013 O.J. (L165) 1, 7.

¹⁰¹ *Supra* note 13, at x-xi.

於 2015 年決定提出反映線上爭端解決過程要素與原則的說明文件（document reflecting elements and principles of an online dispute resolution process），並於 2016 年完成草擬工作，同年底經由聯合國大會決議通過成為線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution）¹⁰²。

可參考聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution）的主要原因在於，該文件並未就線上爭端解決的交易主體區分類型，亦即無論對於企業間（B2B）的爭端或消費者與企業經營者間（B2C）的爭端所欲建立的線上爭端解決機制，皆可參考適用¹⁰³。此外，聯合國國際貿易法委員會第三工作小組在草擬該文件之際，即以簡單方便、迅速省時、具有彈性作為爭端解決機制的宗旨¹⁰⁴，且適用於跨境小額利用電子通訊簽訂的買賣或服務契約¹⁰⁵，與解決微中小型企業間因傳統訴訟與國際仲裁耗時且所費不貲造成爭端解決困境之需求，不謀而合。

聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件（Technical Notes on Online Dispute Resolution）的性質為不具有拘束力的記敘文件（non-binding descriptive document）¹⁰⁶。文件內容雖提供線上爭端解決過程的要素與原則指引，但並非為線上爭端解決制定詳盡無疑或唯一必須遵循的規則，對於任何爭端當事人或執行線上爭端解決程序的單位和人員，並不課以任何法律上的義務，且若爭端當事人已選擇合於需求的爭端解決規則，該文件亦無意改變當事人的選擇¹⁰⁷。

¹⁰² *Id.*

¹⁰³ 技術說明文件第四章關於線上爭端解決過程的範圍（Section IV-Scope of ODR process），即說明文件所指線上爭端解決過程可適用到企業對企業（business-to-business）以及企業對消費者（business-to-consumer）間交易所引發的糾紛。*Supra* note 13, at para.22.

¹⁰⁴ *Supra* note 13, at vii.

¹⁰⁵ *Id.* at para.5.

¹⁰⁶ *Id.*

¹⁰⁷ *Id.* at para.6.

線上爭端解決技術說明文件的內容共分為十二個章節¹⁰⁸。第一章簡單闡述線上爭端解決對解決跨境交易的作用以及技術說明文件的主要目的和性質；第二章提供線上爭端解決應注意之原則；第三章為線上爭端解決程序可包含的階段；第四章為線上爭端解決過程的適用範圍；第五章為線上爭端解決的定義、功能角色、相關責任與通訊來文；第六章為線上爭端解決程序的開啟；第七章至第九章則分別說明線上爭端解決程序的三個階段—協商（Negotiation）、協助和解（Facilitated settlement）、最後階段（Final Stage）；第十章為中立第三人的指定、權限及功能；第十一章為語言；第十二章為治理（Governance）。

依據技術說明文件的敘述，所謂線上爭端解決是指透過電子通訊或其他資通訊技術之使用而解決爭端的機制¹⁰⁹。基本上，線上爭端解決需要一個以技術為基礎的媒介（technology-based intermediary），且為利用科技解決爭端，線上爭端解決過程需要一個能在資料安全環境下，處理過程中所有通訊來文之產生、傳送、接收、儲存、交換的系統，也就是線上爭端解決平台（ODR platform）¹¹⁰。因此，與傳統替代性爭端解決不同的地方在於，線上爭端解決程序的進行不僅只有爭端當事人與中立第三人的參與，還需要有線上爭端解決管理者（ODR administrator）負責線上爭端解決平台的管理與協調¹¹¹，例如：確認線上爭端解決平台上所接收到的任何通訊來文、通知當事人可獲得線上爭端解決平台上已接收的任何通訊來文、使當事人持續知悉各個程序階段的開始與結束等事項¹¹²。

關於線上爭端解決過程的相關原則方面，為處理傳統司法無法充

¹⁰⁸ 參見附錄四：聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件原文。

¹⁰⁹ ‘Online dispute resolution, or “ODR”, is a “mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and other information and communication technology”.’ *Supra* note 13, at para.24.

¹¹⁰ *Supra* note 13, at para.26-27.

¹¹¹ *Id.* at para.28.

¹¹² *Id.* at para.31.

分解決跨境電子商務糾紛之困境，技術說明文件闡明線上爭端解決應符合簡單、迅速、有效率等要素，且不應增加與經濟價值不成比例的金錢成本、時間延遲等負擔¹¹³。然而，線上爭端解決的過程仍必須注意幾項原則，除了基本的公平與正當程序外，特別應考量到整個過程的透明性(Transparency)、獨立性(Independence)、專業性(Expertise)以及當事人同意(Consent)。

1. 透明性：主要包含三個面向，第一，線上爭端解決管理者(ODR administrator)與一方當事人是否有關係應予揭露，使線上爭端解決服務的使用者能知悉潛在的利益衝突；第二，為了使當事人得取得所有爭端解決紀錄，線上爭端解決管理者在不違反保密原則的前提下，需將線上爭端解決結果中的匿名資料或統計數據公開；第三，所有相關資訊應可在線上爭端解決管理者網站上取得，且具備友善的取得環境¹¹⁴。
2. 獨立性：係指線上爭端解決管理者能提供中立第三人的道德規範，使中立第三人在利益衝突及其他行為方面得以依循，線上爭端解決管理者可以制定確認和處理利益衝突的相關政策¹¹⁵。
3. 專業性：線上爭端解決管理者需要有挑選及培訓中立第三人的政策並加以執行，另為確保中立第三人能確實遵循規範或標準，建立內部監管或品質確保程序或能有所助益¹¹⁶。
4. 當事人同意：線上爭端解決的過程應基於當事人明示且知悉後之同意。

技術說明文件所述的線上爭端解決程序包含三階段：協商(Negotiation)、協助和解(Facilitated settlement)以及最後階段(Final

¹¹³ *Id.* at para.7-9.

¹¹⁴ *Id.* at para.10-12.

¹¹⁵ *Id.* at para.13-14.

¹¹⁶ *Id.* at para.15-16.

Stage)。整個線上爭端解決程序的開始，係由申請人透過平台提供以下資訊給線上爭端解決管理者，而管理者通知爭端當事人可在平台上取得通知內容時：(a)申請人的姓名與電子郵件地址，如有代理人，則包含代理人的姓名與電子郵件地址；(b)相對人的姓名與電子郵件地址，如有代理情況，相對人之代理人的姓名與電子郵件地址（以申請人知悉為限）；(c)申請人主張的理由；(d)解決爭端的提議；(e)申請人偏好程序進行所使用的語言；(f)申請人及其代理人之簽名或其他確認或驗證身分的方式¹¹⁷。

1. 協商：第一階段程序是透過技術輔助的協商程序，爭端的申請人（claimant）與相對人（respondent）的協商是直接透過線上爭端解決平台進行。至於第一階段程序的開始，則是在相對人於線上爭端解決平台發出回應¹¹⁸，且已將該回應通知申請人；或當相對人不做回應的情況下，於通知發給相對人的一段合理期間。如果合理期間內爭端當事人協商未果，將會進行下一階段程序¹¹⁹。
2. 協助和解：屬於第二階段程序。當事人若透過平台協商失敗（包括未參與或無法於合理期間達成協議共識等情況），或當事人一方或雙方要求直接進入到下一階段程序，則第二階段程序即開始。協助和解是由線上爭端解決管理者指定一位中立第三人，並將所指定者之人選及其身分細節通知當事人，由中立第三人協助當事人溝通以達成和解。若無法於合理期間內達成和解，將進行最後階段程序¹²⁰。

¹¹⁷ *Id.* at para.33-34.

¹¹⁸ 相對人之回應所需提供的資訊有：(a)相對人的姓名與電子郵件地址，如有代理人，則代理人的姓名與電子郵件地址；(b) 回應申請人主張的理由；(c) 解決爭端的提議；(d) 相對人及其代理人的簽名或其他確認或驗證方式；(e) 反請求之通知，包含反請求之理由。*Id.* at para.35.

¹¹⁹ *Id.* at para.37-39.

¹²⁰ *Id.* at para.40-44.

3. 最後階段：如果中立第三人協助和解不成，則由線上爭端解決管理者或中立第三人通知當事人最後階段之性質及進行之形式¹²¹。

線上爭端解決過程中，中立第三人的指定是由線上爭端解決管理者為之。為提升效率及降低成本，只有在爭端所適用的爭端解決規則規定有中立第三人之需要時，線上爭端解決管理者才會指定中立第三人¹²²。原則上，當有中立第三人之需要時，管理者應迅速指定中立第三人（一般是在協助和解階段程序開始時），一旦指定後，管理者亦應迅速將中立第三人的姓名及任何其他身分相關資料通知當事人¹²³。

中立第三人需具備專業經驗與爭端解決技巧，但不以具有律師資格為限。關於中立第三人之指定應注意下列事項：(a)中立第三人接受管理者之指定需確認其具有投入線上爭端解決過程所需之時間；(b)中立第三人被要求須聲明其公正性與獨立性，且隨時揭露可能對公正性與獨立性造成疑慮的任何事實或情況；(c)線上爭端解決機制應提供當事人對中立第三人之指定提出反對之方法；(d)於反對中立第三人之指定時，線上爭端解決管理者需決定是否更換中立第三人；(e)為成本效益起見，無論何時每個爭端只能指定一位中立第三人；(f)當事人被賦予權限得以反對中立第三人接收在協商階段期間所產生的訊息；(g)若中立第三人在線上爭端解決程序中請辭或必須被替換，線上爭端解決管理者需指定替換者，且適用與指定初始中立第三人時相同的要求或條件¹²⁴。

此外，中立第三人具有以下職責和權力：(a)在符合所適用爭端解

¹²¹ *Id.* at para.45.

¹²² *Id.* at para.46. “[I]t is preferable that the ODR administrator appoint a neutral only when a neutral is required for a dispute resolution process in accordance with any applicable ODR rules. At the point in an ODR proceeding at which a neutral is required for the dispute resolution process, it is desirable that the ODR administrator “promptly” appoint the neutral (i.e., generally at the commencement of the facilitated settlement stage of proceedings).”

¹²³ *Id.* at para.46-47.

¹²⁴ *Id.* at para.48.

決規則之前提下，中立第三人可依其認為適當之方式進程序；(b)中立第三人在程序進行過程中，必須避免不必要的延遲或費用；(c)中立第三人需提供公平且有效率的過程以解決爭端；(d)中立第三人於程序中需維持獨立、公正且平等對待當事人；(e)中立第三人需依據其在程序前收到的通訊來文進程序；(f)中立第三人應允許當事人提供與程序相關的其他資訊；(g)中立第三人有權將任何所適用爭端解決規則中的時間點做合理延展¹²⁵。

有關語言方面，技術說明文件提到線上爭端解決過程中可利用技術協助當事人靈活使用語言，即使線上爭端解決協議或線上爭端解決規則明定程序所使用之語言，當事人仍能在其通知或回覆中表達以所希望的語言進程序之意願，使線上爭端解決管理者能對可供當事人選擇的語言加以確認¹²⁶。

最後，技術說明文件亦建議應針對線上爭端解決平台的運作及其管理者訂定相關準則或最低限度要求¹²⁷。另外，線上爭端解決程序應適用與非線上爭端解決程序相同的保密和正當程序標準，尤其在獨立性、中立性與公正性方面。

四、結論

因應 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構之倡議，在實際上尚未尋找到同時符合微中小型企業之間、替代性爭端解決、網路化、跨境四種條件參考範例之情況下，本計畫就個別國家的企業間線上替代性爭端解決機制、區域性組織跨境線上爭端解決機制兩個面向，分別就中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁、歐盟線上爭端解決平台兩個具體範例的發展狀況進行研析，從中了解個別獨立的線上

¹²⁵ *Id.* at para.49.

¹²⁶ *Id.* at para.51.

¹²⁷ *Id.* at para.52.

替代性爭端解決機制與跨境線上替代性爭端解決機制如何運作。此外，由於 APEC 在倡議微中小型企業間線上爭端解決合作架構的過程中，曾提出參考聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件，該文件適用的爭端不分企業之間或企業經營者與消費者之間，應亦針對該技術說明文件中所提供的指引方向，加以研究探討。

觀察中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁、歐盟線上爭端解決平台的運作，可知兩者將爭端解決網路化的共通目的皆在提供當事人一個簡單、方便、低成本的爭端解決管道，故皆透過網路接收傳遞當事人間關於爭端的訊息，以不當面出席為原則。為達到此目的，中國國際經濟貿易仲裁委員會作為一個常設的商務仲裁機構，思考之事在於，如何調整既有的仲裁規則，考量之點包含：確認仲裁協議時使用電子化簽名之認可、電子證據的效力等等問題。

至於歐盟線上爭端解決平台，作為區域性爭端解決機制，則更著重在不同國家當事人之間的溝通聯繫以及爭端解決規則的協調性。為協助不同國家當事人間的溝通聯繫，歐盟直接在網站上設計多國語言選擇，減輕翻譯人力需求，並於各會員國設置聯繫窗口，協助當事人了解相關權益及提交申訴文件。而關於爭端解決規則的協調性，透過歐盟立法，訂定統一的指令和規則，使各會員國在達成單一市場下促進消費者與貿易商間信賴之目標方面，具有一致的方向。在不改變各會員國國內既有替代性爭端解決體制與運作的前提下，透過各會員國對國內替代性爭端解決機構的監督管理，配合替代性爭端解決機構清單之建立，供當事人自主選擇。

除前述兩個線上爭端解決機制的實例，聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件的內容，對於未來具有建立線上爭端解決機制計畫的任何國家或組織而言，不失為良好的參考基礎。程序上藉由階段性方式，先促進當事人間的協商，再於必要時由線上爭端解決

管理者指定中立第三人介入，並就各階段程序核心要點、中立第三人的權能、線上爭端解決管理者等應注意事項闡述說明，雖非鉅細靡遺，但對線上爭端解決機制的規劃，提供整體面向的藍圖。

肆、我國國內現況

一、跨境企業間商務爭端處理現況

我國企業與境外企業之間的貿易往來遇到爭端的解決方式，基本上按照契約中的爭端解決條款處理。一般涉外契約中常見的爭端解決方式，主要有訴訟和仲裁兩種，由當事人透過契約條款約定爭端發生時解決爭端的法院，或約定提交仲裁¹²⁸。透過契約約定訴訟或仲裁的爭端解決方式，不僅是大型企業之間，中小企業跨境商務交易所引發的爭端，亦循此方式處理。

此外，因我國的歷史背景與地理位置，商人或企業赴中國大陸經商投資的機會頻繁，據了解其爭端解決方式，往往需遷就當地環境。為求便利起見，我國商人面對重大案件或特殊個人時，經常採取自行協商方式，花錢解決問題；但透過訴訟或利用當地仲裁機構解決爭端的情形亦逐漸增加¹²⁹。惟因中國大陸訴訟體制與我國訴訟體制並不相同，為避免因對中國大陸法律與訴訟體制的不熟悉造成更多訴訟上的花費，加上走仲裁途徑，可透過約定特定仲裁機構指定臺灣仲裁人方式¹³⁰，對我國商人或企業較為有利，故於思量權衡後，往往偏好採取仲裁方式解決。

另從國內體制發展角度觀察，針對企業間跨境爭端解決，尤其是微中小型企業，目前並未獲得我國有建立線上爭端解決平台或機制的

¹²⁸ 〈案例主題： 涉外契約仲裁條款，如何擬定？〉，經濟部中小企業處法律諮詢服務網，https://law.moeasmea.gov.tw/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=1775&op=search&km_keyword=%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E8%B2%BF%E6%98%93（最後瀏覽日：2017/12/15）。

¹²⁹ 吳光明，〈如何以仲裁方式保護台商合法權益〉，中華民國仲裁協會，http://www.arbitration.org.tw/upload/publication/pub_AF1441184770%E5%A6%82%E4%BD%95%E4%BB%A5%E4%BB%B2%E8%A3%81%E6%96%B9%E5%BC%8F%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E5%8F%B0%E5%95%86%E5%90%88%E6%B3%95%E6%AC%8A%E7%9B%8A.pdf（最後瀏覽日：2017/12/15）。

¹³⁰ 同前註。依中國大陸《臺商投資保護法實施細則》第 29 條規定，中國大陸的仲裁機構可以按照國家有關規定聘請臺灣仲裁員。

相關資料。儘管過去不乏建立快速、低成本線上爭端解決機制的意見聲浪，並發展出少數線上爭端解決機制，但皆為保護消費者跨境購物目的所需，例如與日本國民生活中心的跨境消費者中心具有雙邊合作關係¹³¹的臺北市消費者電子商務協會（Secure Online Shopping Association, SOSA），在網站上提供消費者填表提出申訴，協助調解消費者與企業經營者之間的爭端¹³²。

據上所述，我國企業跨境商務爭端的解決管道仍以仲裁或訴訟為主。然而，選擇仲裁或訴訟、仲裁之仲裁地及仲裁規則、訴訟之法庭地及準據法等事項，涉及到當事人間如何約定，故取決於當事人的貿易或合作模式及彼此所扮演角色（例如：當事人在供應鏈中所處的地位、經商地點是否在我國境外），更受到當事人本身商議能力等因素之支配（例如：是否屬於財力、法律相關資源較多的一方，在談判方面有比對方更高的話語權）。

二、國內相關法制現況

由於我國企業面對跨境商務爭端所使用的救濟方式，仍以仲裁或訴訟為主，國內相關法制現況的探討，亦將著重商務爭端相關仲裁和訴訟法律為主。

關於仲裁方面，以《仲裁法》為主要相關規範。我國《仲裁法》自民國 50 年（西元 1961 年）1 月 20 日總統令公布，當時法律名稱為《商務仲裁條例》，直至民國 87 年（西元 1998 年）修正公布並改為《仲裁法》，其後經過三次些微修正沿用至今¹³³。我國《仲裁法》之修訂，亦如國際社會中的仲裁法制，於二十世紀末，受到聯合國國

¹³¹ 同註 35。

¹³² 參見：臺北市消費者電子商務協會，<http://www.sosa.org.tw/appealdesc>（最後瀏覽日：2017/12/15）。

¹³³ 參見：仲裁法沿革，全國法規資料庫，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?PCode=I0020001>（最後瀏覽日：2017/12/15）。

際貿易法委員會國際商務仲裁模範法（UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration）之影響¹³⁴。在《仲裁法》修法過程中，除參考外國仲裁法之立法例，亦有不少條文參考聯合國國際貿易法委員會國際商務仲裁模範法的規定及其規範精神，例如：第 1 條關於仲裁協議之訂立；第 3 條當事人契約中仲裁條款之獨立性；第 4 條仲裁協議如一方不遵守另行提起訴訟時，限制被告以為本案之言辯論後，不得主張妨訴抗辯；第 12 條催告選定仲裁人時，催告人除得向法院聲請選定仲裁人外，尚得向仲裁機構聲請選定；第 14 至 17 條關於仲裁人之公正獨立性與當事人申請迴避；第 19 條允許當事人約定仲裁程序，以符合私法自治之原則；第 20 條明定仲裁地於當事人未約定時，由仲裁庭決定；第 25 條涉外仲裁的語言由當事人協議等等¹³⁵。此外，有關外國仲裁判斷的承認與執行方面，除聯合國國際貿易法委員會國際商務仲裁模範法之外，亦參考《承認及執行外國仲裁判斷公約》之內容，例如第 49 條當事人聲請法院承認之外國仲裁判斷，法院應以裁定駁回聲請的事項¹³⁶。

規範內容方面，針對形式要求部分，我國《仲裁法》雖規定仲裁協議需以書面為之，惟當事人間之文書、證券、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊，足認有仲裁合意者，亦視為仲裁協議成立¹³⁷。但當事人將爭議事件提付仲裁時，應以書面通知相對人¹³⁸，以及仲裁判斷應作成判斷書¹³⁹，其書面要求是否包含電子通訊方式，則無規定。

至於外國或非我國仲裁判斷之承認與執行部分，依據《仲裁法》第 47 條規定：「外國仲裁判斷，經聲請法院裁定承認後，於當事人間，

¹³⁴ 黃正宗，〈展望我國二十一世紀現代化的仲裁法(上)〉，《仲裁季刊》，第 96 期，頁 48（2012）。

¹³⁵ 參見：〈仲裁法異動條文及理由〉，立法院法律系統，

<http://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?00E071F329F5000000000000000014000000004FFFFFD^01807087052900^0017B001001>（最後瀏覽日：2017/12/15）。

¹³⁶ 同前註。

¹³⁷ 仲裁法第一條第四項。

¹³⁸ 仲裁法第十八條第一項。

¹³⁹ 仲裁法第三十三條。

與法院之確定判決有同一效力，並得為執行名義」¹⁴⁰，原則上外國仲裁判斷必須經過我國法院裁定承認後，方具有確定力並得為執行名義，且基於平等互惠原則，以外國仲裁法規亦承認我國仲裁判斷為前提¹⁴¹。此外，關於在中國大陸地區作成的仲裁判斷，則依據《臺灣地區與大陸地區人民關係條例》（簡稱兩岸人民關係條例）第 74 條規定，在大陸地區作成之民事仲裁判斷，不違背臺灣地區公共秩序或善良風俗者，得聲請法院裁定認可；而經法院裁定認可之仲裁判斷，以給付為內容者，得為執行名義；並依平等互惠原則，以在臺灣地區作成之民事仲裁判斷，得聲請大陸地區法院裁定認可或為執行名義者，始適用之¹⁴²。而在香港、澳門地區作成的仲裁判斷，依《香港澳門關係條例》（簡稱港澳條例）第 42 條規定，在香港或澳門作成之民事仲裁判斷，其效力、聲請法院承認及停止執行，準用商務仲裁條例第 30 條至第 34 條之規定¹⁴³（亦即現今《仲裁法》第 45 條至第 51 條關於外國仲裁判斷之相關規定）。

關於訴訟方面，如當事人並未約定法庭地與準據法，我國法院在審理跨境商務案件時，將依據我國《民事訴訟法》、《涉外民事法律適用法》等規定，適用或解釋之。倘經當事人約定或法院認定爭議案件依據我國法審理，則相關實體法律則包括我國民法與商事法，其中與貨物買賣和服務提供直接相關的法律主要為民法，而民法的法律體系大量參採同為大陸法系國家的德國立法例。

至於程序規則牽涉到外國或境外判決的承認部分，原則上採取承

¹⁴⁰ 仲裁法第四十七條第二項。

¹⁴¹ 仲裁法第四十九條：「當事人聲請法院承認之外國仲裁判斷，有下列各款情形之一者，法院應以裁定駁回其聲請：

一、仲裁判斷之承認或執行，有背於中華民國公共秩序或善良風俗者。

二、仲裁判斷依中華民國法律，其爭議事項不能以仲裁解決者。

外國仲裁判斷，其判斷地國或判斷所適用之仲裁法規所屬國對於中華民國之仲裁判斷不予承認者，法院得以裁定駁回其聲請。」

¹⁴² 兩岸人民關係條例第七十四條。

¹⁴³ 港澳關係條例第四十二條第二項。

認態度，例外情形則當符合我國民事訴訟法第 402 條規定時，不予承認，其中一款例外情況為「無相互之承認者」則是平等互惠原則之規定¹⁴⁴。而外國判決的執行，則依據《強制執行法》第 4-1 條規定，以該判決無民事訴訟法第 402 條各款情形之一，並經我國法院以判決宣示許可其執行者為限，得為強制執行¹⁴⁵。中國大陸、香港、澳門地區作成的判決，其承認與執行如同仲裁判斷，分別規定在《兩岸人民關係條例》第 74 條¹⁴⁶與《港澳條例》第 42 條¹⁴⁷。

三、參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構可能面臨之問題

我國參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構可能面臨之問題，將視 APEC 倡議的發展方向而定。由於目前 APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決合作架構的發展尚未具體明確，僅能就迄今會議討論內容，推估 APEC 對於微中小型企業線上爭端解決合作架構建構的走向，再據此發現我國未來參與將會遇到之問題。

從 APEC 倡議微中小型企業線上爭端解決合作架構的工作計畫，可以知悉 APEC 期待建置一個針對微中小型企業間糾紛的線上爭

¹⁴⁴ 民事訴訟法第 402 條：「外國法院之確定判決，有下列各款情形之一者，不認其效力：

一、依中華民國之法律，外國法院無管轄權者。

二、敗訴之被告未應訴者。但開始訴訟之通知或命令已於相當時期在該國合法送達，或依中華民國法律上之協助送達者，不在此限。

三、判決之內容或訴訟程序，有背中華民國之公共秩序或善良風俗者。

四、無相互之承認者。

前項規定，於外國法院之確定裁定準用之。」

¹⁴⁵ 強制執行法第四條之一：「依外國法院確定判決聲請強制執行者，以該判決無民事訴訟法第四百零二條各款情形之一，並經中華民國法院以判決宣示許可其執行者為限，得為強制執行。

前項請求許可執行之訴，由債務人住所地之法院管轄。債務人於中華民國無住所者，由執行標的物所在地或應為執行行為地之法院管轄。」

¹⁴⁶ 兩岸人民關係條例第七十四條：「在大陸地區作成之民事確定裁判、民事仲裁判斷，不違背臺灣地區公共秩序或善良風俗者，得聲請法院裁定認可。

前項經法院裁定認可之裁判或判斷，以給付為內容者，得為執行名義。

前二項規定，以在臺灣地區作成之民事確定裁判、民事仲裁判斷，得聲請大陸地區法院裁定認可或為執行名義者，始適用之。」

¹⁴⁷ 港澳條例第四十二條第一項：「在香港或澳門作成之民事確定裁判，其效力、管轄及得為強制執行之要件，準用民事訴訟法第四百零二條及強制執行法第四條之一之規定。」

端解決平台，但在建置平台前，必須調和 APEC 會員體間相關國內法律的差異，並針對線上爭端解決平台預先提出一個試行計畫，了解平台運作的可行性。為處理會員體間法律差異問題，APEC 考量多數會員體是聯合國的會員國，初步提出以聯合國相關公約與聯合國國際貿易法委員會提出的相關模範法，作為規範調和之參考。至於微中小型企業間線上爭端解決平台的運作方式，APEC 初步建議參考聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件所提供的模式，以發展適於 APEC 的微中小型企業間線上爭端解決平台。

就此，我國未來參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構，依據不同層面，預見之問題如下：

（一）適用前提

由於 APEC 線上爭端解決合作架構係為改善「微中小型企業」經商環境而發展，以微中小型企業為適用主體。然而，國際社會對於「中小企業」並無統一明確之定義¹⁴⁸，而對「微型企業」，世界各國也有不同的定義¹⁴⁹。

我國對中小企業的定義，依據行業別有不同規定，製造業、營造業、礦業及土石採取業是指實收資本額在新臺幣 8000 萬元以下，或經常僱用員工數未滿 200 人之企業¹⁵⁰；其他行業則是指前 1 年營業額在新臺幣 1 億元以下，或經常僱用員工數未滿 100 人者¹⁵¹；而微型企業我國雖無定義，但有所謂「小規模企業」係指中小企業中，經常僱用

¹⁴⁸ ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT [OECD], *Enhancing the Contributions of SMEs in a Global and Digitalised Economy* (2017), at 4, <https://www.oecd.org/mcm/documents/C-MIN-2017-8-EN.pdf> (last visited Dec. 19, 2017).

¹⁴⁹ 趙文衡，〈APEC 微型企業議題-兼論台灣微型企業之發展〉，全球政經研究，<http://www.globalpes.com/APEC/microenterprises.htm#>（最後瀏覽日：2017/12/19）。

¹⁵⁰ 中小企業認定標準第二條。

¹⁵¹ 同前註。

員工數未滿五人之事業¹⁵²。

其他 APEC 會員體根據其國內狀況，對中小企業與微型企業亦有別於我國之定義。以美國為例，根據不同產業別訂有不同標準，有些行業以營業規模為準，有些行業則以員工人數為準，例如製造業是指員工人數 500 人以下¹⁵³。此外，美國對微型企業的定義並未統一，不同機構提供的標準有所不同，美國企業機會協會 (Association for Enterprise Opportunity) 提供的標準是員工 (包含企業經營者) 在 5 人以下的企業¹⁵⁴。

會員體間不同的微中小型企業標準產生適用上如何認定之問題，且若標準差異過大，是否亦將產生爭端當事人間地位不平等之情況，進而牽涉到爭端解決程序規則在公平性方面的考量，不無疑問。

另外，微中小型企業本身經營的型態，可分為傳統非網路化的商務與電子商務兩種，倘若 APEC 微中小型企業線上爭端解決平台同時被兩種型態的企業所適用，則對於傳統非網路化商務型態的企業而言，是否有意願、會否受到衝擊、是否有相應的能力，需要更進一步了解或調查。

(二) 國內替代性爭端解決網路化相關能力

APEC 微中小型企業間線上爭端解決平台，若以聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件所提供之框

¹⁵² 中小企業認定標準第三條。

¹⁵³ U.S. SMALL BUSINESS ADMINISTRATION [SBA], *Table of Small Business Size Standard Matched to North American Industry Classification System Code*, https://www.sba.gov/sites/default/files/files/Size_Standards_Table.pdf (last visited Dec. 20, 2017).

¹⁵⁴ See ASSOCIATION FOR ENTERPRISE OPPORTUNITY [AEO], *Bigger than You Think: the Economic Impact of Microbusiness in the United States*, <https://aeoworks.org/pdf/Bigger%20Than%20You%20Think%20-%20The%20Economic%20Impact%20of%20Microbusiness%20in%20the%20United%20States.pdf> (last visited Dec. 20, 2017).

架為藍本，將爭端解決分為當事人間協商以及需要中立第三人介入等不同階段，針對需要中立第三人介入的階段，則應思考我國替代性爭端解決機制網路化所需之能力。以跨境商務糾紛偏採仲裁管道解決之情況而言，必須考量我國仲裁制度網路化將會面臨之問題，畢竟過往國內並無建立商務仲裁線上爭端解決機制的相關經驗或案例¹⁵⁵。

就規範面而言，我國《仲裁法》目前並無線上仲裁的相應規定。仲裁協議的書面形式，雖可透過仲裁法第1條第4項「當事人間之文書、證券、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊，足認有仲裁合意者，視為仲裁協議成立。」之規定，使電子化仲裁協議符合書面形式要求；然而，仲裁法中其他的書面通知、仲裁判斷書之作成與送達等事項全程於線上完成，是否亦符合書面形式要求，現行仲裁法規定中並未規定¹⁵⁶。此外，電子商務常見以儲存數據和電子資料之方式證明案件真實情況的電子紀錄¹⁵⁷，其作為證據的可信度與證明力如何認定，我國《仲裁法》規定亦付之闕如。

規範以外的能力問題，尚包含：多國語言轉換、網路技術相關設備與人員、仲裁專業人才的配置與培訓等。以上問

¹⁵⁵ 倘 APEC 微中小型企業爭端解決以聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件所提供之三階段模式為基礎，因商務爭端以當事人意思自主為原則，如當事人以和解或調解方式為首選，和解或調解成功則以簽訂和解契約終結；而若一方當事人拒絕履行該和解契約時，則有違反和解契約請求法院裁決之情況，則屬法院適用法律之問題。在當事人違反和解契約請求法院裁決時，如所選適用之法律為《聯合國國際貨物買賣契約公約》，或如選擇仲裁方式解決爭端並以《聯合國國際貨物買賣契約公約》為準據之情況下，需仰賴相關專業司法人員的適用與解釋，涉及專業人才配置或培育問題。《聯合國國際貨物買賣契約公約》並不會阻礙會員體原有法律體系，另契約當事人如已選擇其他法律作為準據，亦不因公約而受影響。

¹⁵⁶ 或許需透過我國《電子簽章法》第5條第1項：「依法令規定應提出文書原本或正本者，如文書係以電子文件形式作成，其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，得以電子文件為之」，以及第6條第1項：「文書依法令之規定應以書面保存者，如其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，得以電子文件為之」規定，加以適用解釋。

¹⁵⁷ 林俊宏，〈初探電子商務糾紛與線上仲裁制度——以美國經驗為例〉，《仲裁季刊》，第101期，頁115（2015）。

題，依據 APEC 倡議的微中小型企業間線上爭端解決合作架構期望的模式，究為建立單一的線上爭端解決平台，抑或在各會員體間成立多個線上爭端解決平台，將產生些微差異。如以建立單一線上爭端解決平台為前提，則語言轉換或可效法歐盟線上爭端解決平台，透過網站多國語言的選擇加以解決，惟須由 APEC 建置功能強大的網路系統，但網路技術與仲裁專業方面，考慮到會員體內企業使用平台諮詢之必要等因素，國內仍需配置相當資格與數量的人才。如在會員體間成立多個線上爭端解決平台，在語言轉換、網路技術、仲裁專業等方面皆由會員體國內提供的情況下，國內則需花費更多資源進行相關能力建構。

仲裁向以當事人意思自主為原則，當事人得自由約定仲裁程序的法律，除非當事人無約定，才適用仲裁地法之規定¹⁵⁸。在當事人選擇我國籍仲裁員或指定我國仲裁機構進行仲裁，但約定適用的法律為外國法的情況下，我國必須培養有能力適用外國法的仲裁人才。特別若 APEC 最後決定以《聯合國國際貨物買賣契約公約》作為調和各會員體之間法律差異的標準時，因我國民法大多承繼德國立法例，但非《聯合國國際貨物買賣契約公約》之締約國，國內仲裁人員或許需要有國際規範相關知識與選法適用之能力，方足以因應。

（三）跨境會員體間之關係

由於 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構目的在處理跨境商務爭端，線上爭端解決平台上所作成的爭端解決結果如何在會員體中發生效力並得以執行，將為會員

¹⁵⁸ 同註 157，頁 115-116。

體所關注。倘 APEC 微中小型企業間線上爭端解決過程中，以仲裁作為需要中立第三人介入之程序階段的方式，勢必面臨仲裁判斷承認與執行的問題。

因線上仲裁並無實體仲裁場域，仲裁地的確定必須藉由當事人意思自主合意，如當事人並未約定，一般由仲裁庭考量案件情況決定¹⁵⁹，仲裁地的認定結果非我國，則該仲裁判斷就我國而言即屬外國仲裁判斷¹⁶⁰。有關外國仲裁判斷之承認與執行，由於我國並非《承認及執行外國仲裁判斷公約》的締約國，無法藉由公約的簽訂，以多邊方式與其他同為公約締約國的 APEC 會員體相互承認並執行，且從我國《仲裁法》、《兩岸人民關係條例》、《港澳條例》有關仲裁判斷的承認與執行皆採平等互惠原則之角度而言，倘未來 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構並未針對仲裁判斷的承認與執行提供多邊合作的協議安排，我國勢必要以雙邊協議方式，逐一和其他會員體簽訂仲裁判斷承認與執行的合作文件。

此外，針對線上爭端解決過程中當事人相關協議的電子簽名確認，雖我國有《電子簽章法》規定，但規範原則上適用於國內電子簽章。將視野拓展到跨境層面，可能涉及會員體彼此間對電子簽章的效力承認問題。

四、結論

儘管過去我國不乏有建立快速、低成本的線上爭端解決機制聲之相關意見，然主要皆從消費者保護為出發點，並無針對企業間糾紛發展線上爭端解決機制的實際案例。我國企業遇到跨境商務爭端的解決

¹⁵⁹ 同註 157，頁 114。

¹⁶⁰ 仲裁法第四十七條第一項。

方式，基本上仍透過契約中的爭端解決條款，以訴訟或仲裁方式處理。衡量經商環境、成本、選擇彈性等因素，比起訴訟，企業似更偏好仲裁管道。

當跨境企業間爭端透過仲裁或訴訟方式解決時，我國相關的現行規範，尤其針對仲裁判斷或民事判決的承認與執行方面，包含《仲裁法》、《兩岸人民關係條例》、《港澳條例》、《民事訴訟法》等。從前述法律的規定可知，我國對於外國仲裁判斷或民事判決的承認與執行，往往建立在平等互惠的基礎上。

此外，由於我國鮮少有企業間線上爭端解決的相關經驗，特別是替代性爭端解決的網路化經驗，故規範上並無與線上爭端解決相對應的直接規定。以《仲裁法》為例，除仲裁協議的書面形式要求得以電傳等其他類似通訊方式為之，在仲裁判斷的書面形式、電子紀錄證據的效力等方面，欠缺規定。

再擴及跨境會員體間的關係層面，由於我國並非 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構倡議過程中所提及的眾多公約締約國，例如《承認及執行外國仲裁判斷公約》，儘管國內法相關規範制定或修訂時曾參考相關國際規範內容，然一旦涉及與其他會員體相互承認的事項時，皆無法藉由締結公約達到多邊協議的效果。

綜上為我國參與 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構，在 APEC 尚未合作架構之方式作出具體決定的情況下，從適用前提、替代性爭端解決的網路化能力，乃至於跨境會員體間之關係等層面，可能預見之問題。惟隨未來 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構的持續發展，所面臨之問題亦將有所改變，必須仰賴後續關注調整。

伍、結論與建議

一、問題綜整

觀察目前 APEC 強化經濟與法制基礎架構主席之友會議以及其線上爭端解決工作計畫之研討，APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構尚處於倡議階段，關於線上爭端解決平台如何運作、會員體間合作如何運行，皆無具體雛形。因此，我國未來參與 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構將會面臨之問題或障礙，必須憑藉幾次 APEC 會議的討論內容推估可能之方向，綜整問題如下：

（一）微中小型企業間線上爭端解決模式

未來微中小型企業間線上爭端解決的模式，究為單一平台的建立，抑或多個會員體平台並行，APEC 並未具體說明。然依據 APEC 第四次強化經濟與法制基礎架構主席之友會議資料內容所示，關於該線上爭端解決合作架構的主要要素中，包含建立一個永續的爭端解決平台（building a sustainable ODR platform）¹⁶¹，似更傾向建立單一平台。單一平台背後的運作，可能透過網路介面供當事人線上提出申訴，並參考聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件，提供階段性爭端解決程序，由當事人線上先行協商，必要時進行後續中立第三人介入程序。預見將產生之問題有：

1. 爭端解決平台的語言問題：因會員體使用語言的差異，必須提供語言轉換的機制，例如藉由網路技術於平台設計上提供多國語言選擇，或透過各會員體爭端解決聯繫窗口的建立，要求會員體配置多國語言人才。

¹⁶¹ *Supra* note 2.

2. 爭端解決程序後階段（中立第三人介入）採行的方式：
中立第三人介入爭端解決的方式，可能是透過調解協助當事人溝通但不作出評斷，抑或透過仲裁方式對當事人的爭議作出判斷，另有調解搭配仲裁之方式，端視當事人意思自主決定。
3. 採行仲裁衍生之問題：企業間商務爭端解決經常使用仲裁管道，如爭端解決程序後階段朝向仲裁方式發展，則問題將包含：(1)線上仲裁相關文件(如仲裁協議、通知、仲裁判斷)的書面形式認定；(2)電子證據的真實性、證明力之認定；(3)線上仲裁相關文件使用電子簽章，各會員體對電子簽章的認定；(4)仲裁程序適用的法律規則如非我國法時，我國仲裁專業人員的適用能力；(5)會員體間仲裁判斷的承認與執行，如非相關公約締約國，無法透過多邊方式相互承認。

（二）微中小型企業爭端解決的適用

企業間之爭端解決和消費者與企業經營者間之爭端解決最大的差異點在於，消費者在規範體制下原則上被認為是弱勢一方，受到消費者保護相關法律的保障；而企業之間一般被認為地位較相當，仍以契約當事人意思自主為原則。在當事人意思自主的前提下，需考量我國微中小型企業適用 APEC 線上爭端解決的可能性，尤其國際社會對於所謂中小企業或微型企業並無統一定義，會員體根據國內經濟、社會、文化背景所制定的標準，可能具有極大落差，縱然同為微中小型企業，彼此的能力地位亦不盡一致。此外，企業經營的方式又分傳統貿易和電子商務等非線上與線上兩種型態，傳統貿易型態的企業使用線上爭端

解決的意願與能力，亦須在考量之列。

（三）APEC 線上爭端解決平台試行計畫

由於 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構工作計畫，曾提出建立一個試行平台（build a pilot in conjunction with platform host），且初步以解決《聯合國國際貨物買賣契約公約》所產生的跨境貨物買賣爭端作為試行¹⁶²。由於我國並非《聯合國國際貨物買賣契約公約》的締約國，因公約所生的跨境貨物買賣爭端案件數量可能極為稀少，是否有利用試行平台的機會不無疑問。

此外，試行平台是在 APEC 組織中建立一個全新的平台，抑或利用會員體現行已有的跨境替代性爭端解決機制，亦將影響我國未來使用 APEC 合作架構解決跨境商務爭端之機會。特別是若 APEC 最後決定選擇會員體現行已有的跨境替代性爭端解決機制作為試行平台，由於我國並無企業間跨境線上爭端解決的經驗案例，難以爭取試行平台之地。就此情況而言，若會員體國內的商務仲裁機構具有豐富的跨境商務仲裁經驗，更有機會爭取作為試行平台之地。

（四）擴大 APEC 微中小型企業間爭端解決範圍

在 APEC 第五次強化經濟與法制基礎架構主席之友會議及強化經濟與法制基礎架構線上爭端解決工作計畫討論研討會中，少數會員體代表曾提及利用新興科技如區塊鏈、智能合約等技術¹⁶³，惟實際上區塊鏈、智能合約等新

¹⁶² *Id.*

¹⁶³ 參見本報告附錄一：出國報告內容。

興科學技術如何運用並未具體說明。此等新興科學技術本身在我國國內亦尚未普及，所產生的法律衝擊亦在發掘探討中，加上會員體代表所指運用之處，例如究係將區塊鏈技術套用到爭端解決平台整體，或是利用智能合約進行自動履行，並不明確。因所涉問題層面之廣，其中相關法律議題難以做出範圍界定，需就未來各會員體討論之意向續行觀察。

二、因應建議

配合前述問題綜整，提出相關因應建議如下：

- (一) 持續觀察 APEC 微中小型企業間線上爭端解決合作架構之進展，包含該爭端解決程序進行的模式、爭端解決平台的建置、試行平台的計畫安排、爭端解決架構下會員體間合作和溝通的方式等等，以便適時調整後續研究方向與提出對策，並有利於相關人才配置或培育（例如國內配置或培育充足的語言人才、對國際公約規範與國際商務仲裁具有一定程度了解的專業人員，適時因應 APEC 未來合作架構的發展）。
- (二) 瞭解我國微中小型企業跨境商務爭端解決的狀況與需求。得針對微中小型企業跨境商務爭端解決的現況、是否面臨障礙、對於 APEC 企業間線上爭端解決機制的需求情況、未來是否有能力和意願利用 APEC 線上爭端解決平台等事項，進行調查。建議邀請經濟部中小企業處及微中小型企業相關產業公協會共同參與討論。
- (三) 針對線上替代性爭端解決研究國內法制規範因應調整。建議邀集法務部、國內重要商務仲裁機構（如中華民國仲裁

協會)，及其他替代性爭端解決相關單位或機構，共同探討發展區域間線上替代性爭端解決所應具備的法制環境與人才需求(例如考量 APEC 後續微中小型企業間線上爭端解決合作架構之發展，如要求各會員體提供仲裁人清單時，國內能先行配置或培育具備國際視野的專業人才作為仲裁人，增加我國仲裁人或仲裁機構被指定作為爭端解決中立第三人之機會)。

- (四) 留意 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決合作架構，是否針對爭端解決結果的承認與執行提供相關安排。以目前我國非《承認及執行外國仲裁判斷公約》締約國之情況，必須藉由逐一與其他會員體進行雙邊互惠協議的方式，同時涉及其他會員體的合作意願，或許需耗費許多時間與資源。宜建議 APEC 本身針對爭端解決結果的承認與執行提供多邊的合作安排。

此外，有關我國未來參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決合作架構得主張或爭取之策略或有利條件，將因 APEC 微中小型企業線上爭端解決平台究採行「單一平台」或「多會員體平台」，而有不同。以下表格就目前研究觀察所得，提供「單一平台」與「多會員體平台」優劣分析，作為我國後續研商參與 APEC 倡議微中小型企業間線上爭端解決合作架構策略之參考。

表 7 「單一平台」與「多會員體平台」優劣分析

	單一平台	多會員體平台
優勢	1. 得透過 APEC 建置平台，減少會員體個別建置之負擔 2. 得透過單一平台技術系統提供多國語言介面功能，減少會員體翻譯負擔 3. 得事前藉會員體協商方式達到爭端解決結果多邊承認與執行之效果	1. 對各個平台具體運作方式，各會員體有較大決定空間 2. 會員體無統一替代性爭端解決方式以及討論協調單一平台規則之需要
劣勢	有統一替代性爭端解決方式與訂定單一平台規則之需要，會員體合作前需花費時間討論協調	1. 會員體需個別建置平台，需有個別建置或發展平台之能力 2. 各會員體於建置前需各自評估平台之使用率與使用性 3. 考量其他會員體企業使用之可能，個別會員體需有建立多語言選項系統的技術，或有其他語言轉換方式（如翻譯人員） 4. 爭端解決結果的承認與執行，需透過會員體間的雙邊協商
機會	在非聯合國相關國際公約之情況下，獲得實質與其他國家合作之機會	如發展順利則有提升會員體相關法律服務業能見度之契機
挑戰	1. 需考量會員體間微中小型企業規模與需求、商務爭端解決經驗之落差 2. 需配合單一平台考量會員體之技術相容性 3. 為提供爭端解決中立第三人名單並增加被選擇	1. 需面臨會員體間平台的市場競爭 2. 會員體需具備堅強的數位基礎建設 3. 會員體需自行妥善管理平台 4. 會員體需培養爭端解決專

	之機會，會員體需有專業人才，並以能適用解釋國際法或外國法者為佳	業人才，以能適用解釋國際法或外國法者為佳
--	---------------------------------	----------------------

資料來源：資策會科技法律研究所

單一平台與多會員體平台各有優劣及其機會和挑戰。我國參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決架構，應以何種平台作為發展策略或爭取利益之主張基礎，涉及國家整體發展規劃，必須綜合許多因素判斷，並與相關部會研商、徵詢利害關係人之意見，以下提供參考因素包括：

- (一) 預期加入之目的：建議評估我國加入 APEC 微中小型企業線上爭端解決架構的預期目的為何？是單純改善我國微中小型企業在亞太地區的經商環境，或包含其他目的，例如拓展我國法律服務業市場？如目的含有拓展法律服務業市場的因素，則有爭取多會員體平台之傾向，惟必須進行調查評估以確認我國確有與其他會員體平台競爭之條件，如亞太地區中的微中小型企業選擇我國平台解決爭端的可能性有多高，以免以此目的投入後無法實際達到拓展市場之結果。
- (二) 規劃投入的期程長短：以目前 APEC 線上爭端解決倡議的發展來看，較偏向短期內尋求會員體支持建立一個線上爭端解決平台。建議衡量我國整體發展是否有朝向作為亞太經貿重鎮或國際商務爭端解決中心之經營目標，再決定是否爭取多會員體平台。蓋以發展亞太經貿重鎮或國際商務爭端解決中心為目標，考量過往我國處理國際商務爭端的經驗多寡，國內或許需有更長程完備的規劃，方能確保在個別建立平台後能永續經營。

(三) 可運用資源的多寡：關於線上替代性爭端解決，在我國並無太多經驗案例之前提下，於單一平台情況，如我國擔任配合參與的角色，無須於國內個別建立一個線上爭端解決平台，相較於多會員體平台，國內所耗費的經費、時間與人力更低。

關於國內法制環境方面，商務爭端解決往往維繫在當事人意思自主原則之上，倘 APEC 單一平台運作方式，依聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件三階段所示，由當事人先進行協商，協商不成由中立第三人介入協助和解，協助和解不成再進行最後階段，則最後階段進行的方式為何（仲裁或其他方式），是由 APEC 商議出統一方式，抑或不限方式端視中立第三人和爭端當事人之決定等事項，未來可能需提請 APEC 確認。然無論採和解、調解或仲裁，所面臨的問題主要發生在爭端解決結果的承認與執行面向，特別是當事人一方不履行和解契約或遵照仲裁判斷結果，另一方據以向會員體法院請求執行時，涉及 APEC 線上爭端解決結果之承認，未來可能需在建立平台前先透過 APEC 會員體協商相互承認問題。另因我國線上替代性爭端解決相關經驗不多，或需配合 APEC 線上爭端解決平台，邀集相關單位與專家學者商議如何在我國法律框架中詮釋線上爭端解決，如線上爭端解決結果的法律效力問題。

如為多會員體平台，關於平台的爭端解決方式為何，是由各會員體自行決定供爭端當事人選擇，抑或多會員體統一爭端解決方式，亦不無討論空間。惟無論採行何種方式，主要問題仍與爭端解決結果之承認和執行相關，涉及會員體之間對境外作成爭端解決結果的承認。此時因非 APEC 單一平台，較難透過事前協商達到多邊相互承認的功能。同樣地，亦將面臨線上爭端解決於我國國內法律詮釋之問題。

參考資料

一、 外文資料

- Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], Vision for APEC ODR, 2017/SOM3/EC/015 (Aug. 25-26, 2017).
- Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], 4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting, Appendix 1, 2017/SOM1/EC/029 (Feb. 27-28, 2017).
- Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], 4th FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure Meeting, Appendix 3, 2017/SOM1/EC/029 (Feb. 27-28, 2017).
- Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], Proposed SELI Work Plan for Developing a Cooperative ODR Framework for MSMEs in B2B Transactions, 2017/SOM1/EC/046 (Feb. 27-28, 2017).
- ASSOCIATION FOR ENTERPRISE OPPORTUNITY [AEO], *Bigger than You Think: the Economic Impact of Microbusiness in the United States*,
<https://aeoworks.org/pdf/Bigger%20Than%20You%20Think%20-%20The%20Economic%20Impact%20of%20Microbusiness%20in%20the%20United%20States.pdf> (last visited Dec. 20, 2017).
- A Survey of the SAIC, HKIAC, LCIA and SCC Case Statistics, BAKER MCKENZIE,
<http://www.bakermckenzie.com/en/insight/publications/2016/12/costs-and-duration-of-arbitration/> (last visited Sep. 27, 2017).

- Council Directive 2013/11, 2013 O.J. (L165) 63.
- Commission Regulation 524/2013, 2013 O.J. (L165) 1.
- EUROPEAN UNION [EU], Online Dispute Resolution Site,
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN> (last visited Nov. 30, 2017).
- EUROPEAN UNION [EU], Online Dispute Resolution View Timeline Page,
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.timeLine> (last visited Dec. 12, 2017).
- G.A. Res. 71/138, U.N.Doc. A/RES/71/138 (Dec. 19, 2016).
- ORGANIZATION OF AMERICAN STATES [OAS], *Draft [Model Law/Cooperative Framework] for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes* (2010),
https://www.oas.org/dil/esp/CIDIP-VII_doc_trabajo_gt_proteccion_consumidor_anexo_A_Borrador_Ley_Marco_Cooperativo_Modelo_Solucion_Electro.pdf (last visited Nov. 30, 2017).
- ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT [OECD], *Enhancing the Contributions of SMEs in a Global and Digitalised Economy* (2017), at 4,
<https://www.oecd.org/mcm/documents/C-MIN-2017-8-EN.pdf> (last visited Dec. 19, 2017).
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR [Profeco], *How to Complain in Profeco*,
https://www.profeco.gob.mx/Folletos/Queja_ing.pdf (last visited Nov.

30, 2017).

- UN COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW
[UNCITRAL], *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution* (2017),
http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf (last visited Sep. 30, 2017).
- UN COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW
[UNCITRAL], *UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985 with Amendments as Adopted in 2006* (2008),
http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-arb/07-86998_Ebook.pdf (last visited Oct. 1, 2017).
- U.S. SMALL BUSINESS ADMINISTRATION [SBA], *Table of Small Business Size Standard Matched to North American Industry Classification System Code*,
https://www.sba.gov/sites/default/files/files/Size_Standards_Table.pdf
(last visited Dec. 20, 2017).
- WORLD BANK, *Doing Business Regional Profile 2017: Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)* (2016),
<http://documents.worldbank.org/curated/en/525841478848841792/pdf/110160-WP-regional-PUBLIC-ADD-SERIES-APEC.pdf> (last visited Sep. 27, 2017).
- 国民生活センター越境消費者センター，<https://ccj.kokusen.go.jp/>
(最後瀏覽日：2017/11/13)。

二、 中文資料

- 吳光明，〈如何以仲裁方式保護台商合法權益〉，中華民國仲裁協會，
http://www.arbitration.org.tw/upload/publication/pub_AF1441184770%E5%A6%82%E4%BD%95%E4%BB%A5%E4%BB%B2%E8%A3%81%E6%96%B9%E5%BC%8F%E4%BF%9D%E8%AD%B7%E5%8F%B0%E5%95%86%E5%90%88%E6%B3%95%E6%AC%8A%E7%9B%8A.pdf（最後瀏覽日：2017/12/15）。
- 林俊宏，〈初探電子商務糾紛與線上仲裁制度—以美國經驗為例〉，《仲裁季刊》，第 101 期，頁 115（2015）。
- 黃正宗，〈展望我國二十一世紀現代化的仲裁法(上)〉，《仲裁季刊》，第 96 期，頁 48（2012）。
- 趙文衡，〈APEC 微型企業議題-兼論台灣微型企業之發展〉，全球政經研究，<http://www.globalpes.com/APEC/microenterprises.htm#>（最後瀏覽日：2017/12/19）。
- 〈中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁規則〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁系統，
<http://www.cietacodr.org/content.jsp?newsId=629>（最後瀏覽日：2017/12/04）。
- 仲裁法沿革，全國法規資料庫，
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawHistory.aspx?PCode=I0020001>（最後瀏覽日：2017/12/15）。
- 〈仲裁法異動條文及理由〉，立法院法律系統，
<http://lis.ly.gov.tw/lglawc/lawsingle?00E071F329F5000000000000000000000014000000004FFFFFFD^01807087052900^0017B001001>（最後瀏覽

日：2017/12/15)。

- 杭州互聯網法院訴訟平台，
<http://www.netcourt.gov.cn/portal/main/domain/index.htm?spm=a1z8s.8020637.0.0.a778a34eQhmzL>（最後瀏覽日：2017/11/24）。
- 浙江法院電子商務網上法庭，
<https://www.zjwsft.gov.cn/portal/main/domain/lassenNewsHelpList.htm?spm=a1z8s.8020632.0.0.201650c5P4WFlr>（最後瀏覽日：2017/11/24）。
- 〈案例主題： 涉外契約仲裁條款，如何擬定？〉，經濟部中小企業處法律諮詢服務網，
https://law.moeasmea.gov.tw/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=1775&op=search&km_keyword=%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E8%B2%BF%E6%98%93（最後瀏覽日：2017/12/15）。
- 〈貿仲簡介〉，中國國際經濟貿易仲裁委員會，
<http://www.cietac.org/index.php?m=Page&a=index&id=2>（最後瀏覽日：2017/12/04）。
- 臺北市消費者電子商務協會，<http://www.sosa.org.tw/appealdesc>（最後瀏覽日：2017/12/15）。

附錄一：出國報告

一、出國行程說明

此行赴越南胡志明市參加 APEC 經濟委員會第 2 次會議(EC2)之強化經濟與法制基礎架構 (Strengthening Economic Legal Infrastructure, SELI) 主席之友小組相關討論會議。首先為 2017 年 8 月 25 日上午舉行的第五次 SELI 討論會議(FotC Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI) 5th Meeting)，包括我國在內的 17 個會員體、合計逾 70 位代表參與本次會議討論。除各會員體代表，APEC 企業諮詢委員會 (APEC Business Advisory Council, ABAC)、聯合國國際貿易法律委員會 (United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL)、聯合國貿易和發展會議 (United Nations Conference on Trade and Development, UNCTAD)及 APEC 秘書處(APEC Secretariat)等單位，亦共同參與了第五次 SELI 討論會議。

在今年的 EC1 會議，SELI 決議成立 APEC 會員體微中小型企業 (MSMEs) 之 B2B 線上爭端解決架構 (ODR) 工作計畫，現階段計有我國在內的 14 個會員體同意擔任 co-sponsor，除上述之第五次 SELI 討論會議外，此行亦參加 SELI 針對 ODR 推動，於 2017 年 8 月 25 日下午所舉辦之「ODR 工作計畫討論會議」(Discussion on SELI Work Plan on Online Dispute Resolution (ODR))。另考量 ODR 的推動與網路商務發展暨關聯政策推動密不可分，爰於 8 月 26 日續行參加 APEC 網路經濟特別指導小組討論會議 (Ad Hoc Steering Group on Internet Economy, AHSGIE)。完整出國行程如下：

表 8 出國行程列表

日期	行程說明
8/24	台北→越南胡志明市
8/25	1、參加 APEC EC2 強化經濟與法制基礎架構主席之友小組第五次討論會議 (FotC Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI) 5th Meeting) 2、參加 ODR 工作計畫討論會議 (Discussion on SELI Work Plan on Online Dispute Resolution (ODR))
8/26	因應推動需求續行參加 APEC 網路經濟特別指導小組第 5 次會議 (Ad Hoc Steering Group on Internet Economy, AHSGIE5)
8/27	越南胡志明市→台北

資料來源：資策會科技法律研究所

二、8 月 25 日上午 SELI 第五次會議摘要

在主席致歡迎詞並邀請與會代表簡要自我介紹後，隨即檢視在 EC1 會議中由 SELI 通過的工作計畫 (Work Plan)，並針對本日擬討論之各該事項進行確認。依本日議程安排，首先由 UNCITRAL 報告其針對促進國際貿易法現代化以利支持創新及持續發展所辦理之討論會議 (Congress on Modernizing International Trade Law to Support Innovation and Sustainable Development)，並由會議召集人分享今年 7

月於維也納所召開會議之概況。¹⁶⁴會議討論重點涉及國際貿易法的現代化與調和，包括跨境數位經濟的發展、供應鏈融資（supply chain finance）、貿易便捷和支付等電子商務議題之探討。

其次由 ABAC 接續報告其所辦理之 APEC 金融論壇(Asia Pacific Financial Forum) 以及著眼金融基礎建設改革所辦理之第四屆 APEC 金融基礎建設發展會議 (APEC Financial Infrastructure Development Network (FIDN) Conference)。本次 FIDN 會議重點討論 APEC 會員體之金融基礎建設現況，同時更新了 APEC 金融基礎建設發展進程文件，另一討論重點，則是「擔保交易」的推動，相關討論內容包括所涉金融交易行為的保障、擔保交易發展所須克服的法制挑戰、擔保交易的執行及資產評價方式等有關問題。最後主席邀請美國與會代表分享其所主辦之簡化商業註冊與公司設立流程研討會 (Workshop on Simplified Business Registration and Incorporation) 成果，會議聚焦於 APEC 各會員體在簡化公司設立的最佳實踐案例 (best practice)，包括簡化商業註冊流程、便利公司設立如允許一人成立公司等、公司組織與會計規則的靈活化、以及活用資通訊科技加速公司登記，如建置一站式註冊網站等有關機制。而 UNCTAD 顧問亦分享了愛沙尼亞 (Estonia) 在此一方面的推動經驗，目前在愛沙尼亞透過網路可以在短短的 18 分鐘內即完成公司之設立，效率著實驚人。

針對最為重要的「APEC 線上爭端解決機制推動合作架構」(APEC-wide cooperative framework for online dispute resolution (ODR)) 之討論，本日會議之重要討論內容包括：

¹⁶⁴ 慶祝聯合國國際貿易法委員會建立 50 周年，舉辦為期 3 天（2017 年 7 月 4 日至 7 月 6 日）之研討會，涵蓋：UNCITRAL 法律文件對永續發展目標之貢獻、國際貿易法背景下的國際法造法、UNCITRAL 文件的利益與工作方法、國際貿易與商務法的發展：協助跨境貿易的完整體系、國際貿易與商務法的發展：信用經濟、國際貿易與商務法的發展：退場策略與有效的無力償還體制、商務爭端解決的發展、國際商務仲裁與調解、爭端解決的新界線、國際貿易法與商務實務的調和及現代化等議題，每個議題下亦有許多子題討論。

- (一) ABAC 就其針對 ABAC 成員所作之 ODR 調查問卷進行成果說明，統計結果顯示 ABAC 成員對於 ODR 平台的推動，普遍持正面支持看法，ABAC 代表表示將於同日下午的研討會上就問卷成果進一步進行說明與討論¹⁶⁵。
- (二) 美國與會代表就工作計畫的推動願景進行簡報，並指出 APEC 可將設立區域性的「仲裁/調解中心」設為階段性推動目標。同時為利蒐集更多相關資訊與回饋意見，美國建議在下一次的 EC 會議針對 ODR 平台推動辦理相關研討會。另美國表示後續所應關注的重點，並不限於 ODR，還可以包括網路契約的管理與紛爭之事前預防，另新興科技如區塊鏈 (blockchain) 以及基於此一技術發展的智能合約 (smart contract)，可評估加以採納以有助於相關事項之推動。
- (三) 日本與會代表指出網路科技是解決跨境紛爭的極佳工具，日本並注意到美國、加拿大及墨西哥等國在電子商務上，已發展出相關 ODR 機制。日本同時表示持續性的資訊蒐集確有其必要性，其同時贊同美方提出的試行計畫概念，認為此舉將有助於了解後續在 ODR 平台推動上可能浮現的相關議題。
- (四) 紐西蘭與會代表發言肯定美國提出之構想與推動建議，但就紐西蘭觀點而言，ODR 平台的推動仍有諸多工作尚待完成，現階段最重要的應是多方蒐集問題並了解各界需求為何，目前紐西蘭已展開相關研究並與大學進行合作，目前持續進行中。主席則回應感謝紐西蘭提出的意見，並希

¹⁶⁵ 問卷調查結果請參見本研究報告中，第肆章第三項第(一)點 APEC 企業諮詢委員會 (ABAC) 問卷調查成果摘要報告部分。

望能在後續會議看到紐西蘭發言提及之研究成果，其同時指出在 ODR 推動上所應留意的二大重點：其一是建立泛 APEC 的必要法制基礎架構；其二則是如何將現行相關機制加以整合與聯繫，以助益建立 ODR 平台。

(五) 墨西哥代表贊同 ODR 將是協助微中小型企業解決爭端的重要代替性工具，其同時認為 SELI 目前所提出的工作計畫，將有助於簡化並促進法律層面的明確性，並表示全力支持相關推動工作。

(六) UNCTAD 顧問表示使用新興科技簡化爭議之解決，諸如通過運用區塊鏈技術與智能合約，將是極佳的構想；同時 UNCTAD 亦贊同試行計畫與相關研究的倡議，並建議於在微中小型企業中嘗試推行及使用智能合約。

(七) 印尼代表發言支持 ODR 的推動，其認為 ODR 成本相對較低，適用微中小型企業採用。印尼代表雖未具體陳明，然其指出印尼後續在 ODR 有關法律制定與國際標準執行上，仍可能遭遇困難，因此 APEC 於制定 ODR 有關規則與程序時，提供技術支援便有其重要性，美國代表接續發言表示其理解印尼所述在執行 ODR 所涉國際規範可能遭致的難題，故充分的國際協調實有其必要性。

最後主席總結表示在後續工作計畫推動上，仍有許多工作有待執行，而工作計畫是否須擴大以涵蓋會員體所討論的爭端防制與契約管理等事項，仍須進一步徵詢 SELI 成員的意見。主席指出目前尚無人反對工作計畫範疇的擴大，但有必要進一步討論擴大的範圍為何，將會在下一次 EC 會議的 SELI 會議中加以討論。

三、8 月 25 日下午 SELI ODR 工作計畫討論會議摘要

承續上午的 SELI 第五次會議，SELI 於 8 月 25 日下午舉辦 ODR 工作計畫討論會議（Discussion on SELI Work Plan on Online Dispute Resolution (ODR)）。於本場討論會議主席、同時為 SELI 小組召集人的中國大陸香港司法部 James Ding 博士開場引言後，隨即進行相關專題報告與討論事項。

（一）APEC 企業諮詢委員會（ABAC）問卷調查成果摘要報告

ABAC 於 8 月 25 日上午的 SELI 第五次會議已概要就其針對 ABAC 成員所作之 ODR 調查問卷進行初步說明，下午的 ODR 討論會議，由來自中國大陸香港司法部的 Michelle Fung，代表 ABAC 於本討論會議上進一步完整說明其 ODR 調查問卷內容、發現事項以及 ABAC 對於後續推動工作的建議。

觀察 ABAC 報告內容，就此次 ABAC 問卷總體調查結果而言，可知 ABAC 成員對於 ODR 平台的推動，普遍持正面支持看法，特別是針對標的金額相對較低的爭議事件，受訪者幾無例外地肯定支持使用 ODR 解決爭端。然而 ABAC 問卷調查成果亦點出 APEC 未來在 ODR 推動上所須慮及的重點問題，包括 APEC 區域範圍內的企業對於 ODR 的使用，仍缺乏對於 ODR 暨其價值的充分認識。

基於問卷之發展，後續如何提高相關利害關係人對 ODR 的認知，藉以提高企業與消費者的使用意願，將成為 APEC 後續相關工作推動上所不應忽略之處。此外，ABAC 亦建議 APEC 針對 ODR 的推動，亦可評估擴大 ODR 應用範疇，並可評估藉由相關新興科技的導入與採用，助益事前預防爭端發生。對此，現場專家學者亦有舉目前國際

上受到矚目的區塊鏈（Blockchain）及智能契約（Smart contract）¹⁶⁶等現代技術為例。

（二）專家討論：現有 ODR 推動經驗對 APEC 發展 ODR 之啟發，以及泛 APEC ODR 平台建構上所須之工作

此次 ODR 工作計畫討論會議共進行二場專家討論，第一場係透過現有已推動的相關 ODR 機制，討論其推動經驗對於 APEC 後續在規劃 ODR 架構時可以作為借鏡之處。主持人（Moderator）為美國 APEC 技術協助提升區域合作組織（US - APEC Technical Assistance to Advance Regional Integration, US-ATAARI）的 Mark Walter，三位參與討論的專家分別為日本立教大學的 Yoshihisa Hayakawa 教授、越南中央經濟管理研究院（Central Institute for Economic Management）的 Nguyen Anh Duong，以及中國大陸香港司法部的 Ada Chen，依序分享進行經驗分享。

第二場則是討論建構泛 APEC ODR 平台時所應著手進行之工作事項，主持人為中國大陸香港司法部的 Ada Chen，三位參與討論的專家則是紐西蘭商業創新暨就業部（Ministry of Business, Innovation & Employment）的 Julie Nind、加拿大蒙特婁大學（University of Montreal）的 Nicolas Vermeys 博士，以及來自美國國務院（Department of State）的 Michael Dennis 發表其觀點。綜

¹⁶⁶ 智能契約為區塊鏈技術繼網路虛擬貨幣後最受矚目的應用領域，而金融機構則是最早採取區塊鏈技術與智能契約的產業別，諸如架構於區塊鏈技術之上的銀行資金決済系統、保險契約締結與自動理賠、證券公開發行等，均是區塊鏈與智能契約的具體應用實例。由於區塊鏈技術透過加密機制具體資料不可否認特性，同時使所有參與者均得持有記載所有交易紀錄的帳本（ledger）副本，在資料完整保存且公開透明下，區塊鏈技術與智能契約被公認有助於減少商業紛爭之產生，以及在爭端產生時可作為佐證之用。

整二場次合計六位專家報告內容，此次 ODR 工作計畫討論會議所資留意的重點包括：

1. 現有 ODR 代表機制如歐盟 ECC-Net 及日本 CCJ-Net；
另中國大陸亦推動網路仲裁解決網路商務爭端

Yoshihisa Hayakawa 報告指出歐盟針對跨境商務紛爭處理，甚早即成立了「歐洲消費者中心聯繫網絡」（ECC-Net）。由於電子商務為歐盟經濟重要的一環，近年歐盟執委會更將「單一數位市場」（Digital Single Market）列為首要推動目標，其中在消費者保護工作推動上，ECC-Net 無疑地扮演了關鍵角色。ECC-Net 是由歐盟 28 個會員國加上冰島及挪威二國所組成，除主責處理於會員國之間出現的跨境消費糾紛外，亦對外提供消費者教育活動。Yoshihisa Hayakawa 教授根據 ECC-Net 推動經驗¹⁶⁷指出由於跨境消費紛爭所涉當事人，多數情況下分處於不同國境，彼此之間所使用的語言往往不同，若居中協處糾紛的 ODR 平台，無法提供必要的語言轉換服務，則其爭端處理的成效便可能受到限制，並提醒 APEC 會員體在構思及推動 ODR 平台時，應將此一因素納入考量。

Yoshihisa Hayakawa 另指出在日本亦存在與歐盟

¹⁶⁷ ECC-Net 在歐盟 28 會員國、冰島與挪威等地，由各國家消費者保護主管機關或消費者保護協會作為消費者遇到跨境消費紛爭的諮詢與聯絡窗口，消費者所在地的國家聯絡窗口會就爭議問題與商家所在地的國家聯絡窗口進行溝通與訊息傳遞，語言的轉換是透過國家聯絡窗口進行，但 ECC-Net 並不負有協助轉譯紛爭所涉文件的義務。不過，關於歐盟組織制度內的事務，由於歐盟並無共同的語言政策，目前歐盟公告的官方語言共有 24 種，其中英文、法文、德文使用程度最高，是歐盟工作程序上較常使用的語言，歐盟組織中也雇用大量的翻譯人員，負責將組織內的文件翻譯成各種官方語言。See European Consumer Centres, http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm (last visited Nov. 13, 2017); also See EU administration - staff, languages and location, https://europa.eu/european-union/about-eu/figures/administration_en#goto_2 (last visited Nov. 13, 2017).另關於日本 CCJ-Net，官網並未提供直接語言轉換服務。

ECC-Net 相仿的 CCJ-Net(Cross-border Consumer center Japan)，但其體制則與 ECC-Net 有所不同¹⁶⁸。就報告人會後進行資料蒐集與分析，CCJ-Net 的日文全文為「国民生活センター越境消費者センター」，可譯為「國民生活中心之跨境消費者中心」，係日本消費者保護主管機關：消費者廳於 2015 年所設置的官方機構（獨立行政法人），其前身為設置於消費者廳中的「消費者廳跨境消費者中心」（消費者庁越境消費者センター），其後方獨立為行政法人。故就 CCJ-Net 性質而論，與屬於計畫架構及自主推動性質的 ECC-Net，二者在定位上即有所差異。另根據報告人造訪 CCJ-Net 網站，網站揭載資料顯示今年 6 月 CCJ-Net 已與國內的消費者文教基金會就「跨境消費爭議」一事，簽署了合作備忘錄¹⁶⁹，其後續在台日跨境電子商務糾紛處理上所扮演的角色與發揮功能，亦值得國內持續關注。

現階段國際代表性 ODR 機制，除了歐盟 ECC-Net 及日本 CCJ-Net 外，Ada Chen 表示中國大陸「中國國際經濟貿易仲裁委員會」（China International Economic and Trade Arbitration Commission, CIETAC），亦已對外提供「網路仲裁」（Online Arbitration）服務，並針對網路仲裁制定了相關運作規則，包括網路仲裁的申請與

¹⁶⁸ 兩者皆提供消費者跨境消費糾紛的諮詢，並協助消費者與跨境商家溝通聯繫，但 ECC-Net 與 CCJ-Net 各自獨立並無合作關係，且 ECC-Net 是為歐盟單一市場政策下所建立，制度背後有歐盟體制或相關政策及規則作為支持。另比較日本 CCJ-Net 與歐盟 ECC-Net 體制，前者係日本所設立的官方單位，透過雙邊合作方式與其他國家聯繫；而後者則是由歐盟會員國與挪威、冰島共同成立，採行多邊合作方式。

¹⁶⁹ 查我國消費者文教基金會網站，未揭載合作備忘錄全文內容。消費者文教基金會於 2017 年 6 月 15 日與日本國民生活中心簽訂跨境消費爭議合作備忘錄，係考量我國民眾網購活動盛行，且赴日旅遊頻繁，未來透過雙方設立的單一窗口，針對台日雙邊消費者爭議問題一案到底處理，使消費民眾不會因為語言隔閡放棄自身權益。參見：消基會與日本國民生活中心簽訂「跨境消費爭議」合作備忘錄，http://www.consumers.org.tw/contents/events_ct?c=2&page=1&id=343（最後瀏覽日：2017/11/13）。

程序的進行等，全程均可透過電子與網路方式完成，亦可用於處理跨境電子商務紛爭。

2. 越南改善企業間經商環境之經驗談

依據越南報告人 Nguyen Anh Duong 之分享，自越南政府加入全面企業間計畫(comprehensive B2B programe)後，由於越南是聯合國開發計畫署(UNDP)及 APEC 經濟委員會(EC)的成員，關於商務發展，目前適用如世界銀行等國際指標並逐年更新，其中改善契約的執行是關鍵優先指標之一，為此越南政府也將訊息通知至各法院，同時與越南法務部(Ministry of Justice)、計畫及投資部(Ministry of Planning and Investment)等單位合作。針對法制基礎建設，線上爭端解決(ODR)的建立也在考量之列。

對於電子商務，越南國內有一些相關法律文件，也建立一些國際合作關係。相關國內法例如：電子商務法令(Decree on electronic commerce)、電子簽章法規(Regulations on electronic signature)、金融活動電子交易法令(Decree on electronic transactions in financial activities)等等。國際合作方面加入 APEC、UNCITRAL 等多邊組織，另與中國大陸、南韓、日本、我國有雙邊合作關係，越南的企業也加入電子商務相關組織或聯盟。

報告人肯定 APEC 倡議 B2B 線上爭端解決架構的重要性，對微中小型企業小額交易具有快速、簡單、低成本等優點，但越南若要參與此合作架構，有些重要爭

點不得不考量，包括：關於仲裁協議的做成必須以書面為之，電子化形式的仲裁協議除了在 UNCITRAL 模範法（UNCITRAL Model Law）的範圍外，尚無法被完全承認。加上越南不是《聯合國國際契約使用電子通訊公約》的締約國，越南法規對國內契約使用電子通訊方面有所限制，且在越南，線上或書面仲裁的執行必須經過法院批准或允許，越南目前亦無線上仲裁或線上法院判決的相關法律。

3. 網路法院或可視為 ODR 之一環，現階段中國大陸已正式運作網路法院

與談專家 Ada Chen 指出在中國大陸就 ODR 一詞而言，其並不限於所謂的「替代性」紛爭解決機制，故就中國大陸觀點，ODR 還應包括使法院程序得改以電子方式進行之例。近期代表發展為浙江網路法院（Zhejiang Online Court）¹⁷⁰體系的推動，其所處理的案例型態，同時包括 B2B 及 B2C 爭議，紛爭當事人必須利用支付寶（Alipay）帳戶進行註冊，並透過支付寶確認其身分的真實性。在提出申請後，浙江網路法院的調解人將在 15 日內聯繫當事人並試行調解，若調解失敗才正式進入傳統訴訟程序，而相關調解結果將可視為法院判決並加以執行。據 Ada Chen 提出的報告資料，目前中國大陸浙江省已有 15 個法院加入此一網路法院系統，並已實際處理逾 23,000 宗紛爭事件。

另一更值得關注的實例為杭州網路法院（Hangzhou Internet Court）的設立，其係由中國大陸最高人民法院

¹⁷⁰ 全稱為「浙江法院電子商務網上法庭」。

直接設立，並於 2017 年 8 月甫正式啟用。目前杭州網路法院所受理的案件，包含網路契約相關爭議（網路購物契約爭議、網路服務契約爭議、網路簽訂或履行金融借貸契約爭議）、網路購物產品責任、網路著作權侵害爭議、網路域名爭議、利用網路侵害他人人格權、因網路行政管理引發之行政糾紛等六類案件類型¹⁷¹。杭州網路法院可說是中國大陸第一個真正意義的網路法院，除電子起訴外，紛爭當事人及法官均全程透過網路視頻方式進行案件審理，最終並透過電子方式交付判決，而無須親赴法院的物理所在地點。

比較浙江網路法院系統及杭州網路法院，前者是在進入實體訴訟程序前，運用線上調解方式嘗試解決爭端，本質上仍是實體環境，後者則是將傳統訴訟程序全程網路化，達到完全的虛擬化。故嚴格來說，浙江網路法院系統並非真正意義的網路法院。

4. 聯合國國際貿易法委員會現正進行 ODR 國際共通法制討論

多位與談專家均於討論會議中提及聯合國「國際貿易法委員會」(United Nations Commission on International Trade Law; 以下簡稱 UNCITRAL)現正著手進行 ODR 國際共通法制 (model law) 研議。UNCITRAL 於 2009

¹⁷¹ 參見：杭州網路法院，<http://www.netcourt.gov.cn/portal/main/domain/index.htm>(最後瀏覽日:2017/11/10)。另杭州網路法院受理的案件類型，與浙江網路法院所受理案件類型不同，浙江網路法院受理的案件類型包含：電子商務交易糾紛、電子商務著作權侵權訴訟、電子商務小額貸款訴訟、契約糾紛、商標侵權糾紛、婚姻家庭糾紛、交通責任糾紛、產物保險契約糾紛、信用卡糾紛、仲裁申請、撫養糾紛、贍養糾紛、民間借貸糾紛。於 2017 年 8 月 18 日起，其官網上已公告將案件類型與杭州網路法院受理案件類型作區分，不再受理杭州網路法院所受理之案件類型，參見：浙江法院電子商務網上法庭，<http://www.zjwsft.gov.cn/portal/main/domain/index.htm?spm=a1z8s.8020637.0.0.a8443ahL4fIW>(最後瀏覽日:2017/11/10)。

年第 42 屆 UNCITRAL 會議中，正式提案就 ODR 機制進行研究，並於隔年（2010 年）的第 43 屆 UNCITRAL 會議中，進一步成立第三工作小組，由第三工作小組專責網路爭端解決機制之研商與推動。2010 年底舉辦的 UNCITRAL 工作小組會議中，第三工作小組正式展開 ODR 法律標準制定，並於 2011 年的討論會議中提出了 ODR 程序規則草案（draft procedural rules），其後第三工作小組以每年進行二次討論方式，持續進行 ODR 法制化討論迄今。

近期最重要的進展為 2016 年 2 月於紐約召開的工作小組會議中，第三工作小組於另發布了 ODR 程序要件暨原則成果文件草案。綜整 UNCITRAL 第三工作小組針對 ODR 法制化所作討論，二大重點值得國內關注：其一、聯合國針對 ODR 持續研議中的法制規範，擬同時適用於企業與企業（B2B）與企業與消費者（B2C）之間衍生的爭端，並不以 B2C 為限；同時，除了商品（goods）銷售契約外，其亦可望應用於服務（service）提供所生的契約紛爭，其適用範圍將同時涵蓋消費性與非消費行為產生的各類爭端。

其二、UNCITRAL 第三工作小組目前提出的成果文件，已明確將 ODR 機制區分為：1、「協商階段」；2、「調解階段」以及 3、「第三階段」等三個主要階段，此點亦是此次 SELI 討論會議中，參與討論之專家深入分析之處。進一步觀察聯合國第三工作小組成果文件內容，協商階段是由申請利用 ODR 的當事人，和他方當事人自行透過 ODR 平台進行商議，若未能透過協商

方式就紛爭解決達成共識，則進入調解階段。在進入調解階段後，除紛爭當事人外，將由紛爭當事人以外的中立第三人，介入協助當事人進行溝通，而該中立第三人將由 ODR 管理人選任，且不以律師為必要，主要視該中立第三人是否擁有紛爭處理的相關專業經驗。若經由中立第三人介入卻仍調解未果，最後將由 ODR 平台提供當事人可資選擇的其他紛爭處理方式，若紛爭當事人具體採納其他處理方式，即進入上述所稱的第三階段。

針對 UNCITRAL 第三工作小組的 ODR 法制推動，Yoshihisa Hayakawa 表示全球性共通法制規範的發展，無疑地將對電子商務帶來極大效益，但其亦提醒於消費者與企業經營者之間所締結的 ODR 規則的效力，諸如仲裁協議之有效性。仲裁協議的有效性或許會取決於不同國家或地區對於消費者保護的規定。就美國或其他國家來說，B2C 之間的仲裁協議符合書面要式性時當然有效，但以歐盟及日本對於消費者保護規範而言，當仲裁協議內容影響到消費者權益時，消費者有權轉向法院尋求救濟，基於消費者向法院訴訟之權應不可被剝奪的原則，消費者有權透過尋求法院救濟的方式使之前與企業經營者簽訂的仲裁協議無效。對歐盟及日本等國而言，可能面臨消費者有權嗣後取消其與業者之間所締結的協議內容，從而使得紛爭無法迅速獲致解決。

5. 歐盟針對 B2C 紛爭已訂有 ADR 指令及 ODR 規則

曾制定電子商務模範法及電子簽章模範法、引領全球網路立法的聯合國 UNCITRAL，近年已著手針對 ODR 機

制進行法制討論並思考制定國際共通規範，後續不無制定 ODR 模範法的可能。然相較於聯合國仍處於倡議階段，Yoshihisa Hayakawa 及 Ada Chen 均於此次討論會議中指出歐盟事實上已具體制定並實施「消費者紛爭 ADR 指令」和「消費者紛爭 ODR 規則」二部在 ODR 推動上具實質影響力之重要立法。

為有效處理跨境消費糾紛，歐盟甚早即關注 ODR 的運用，歐盟於 2000 年制定「電子商務指令」時，指令第 17 條便納入「訴訟外紛爭解決機制」（Out-of-court dispute settlement）概念，要求歐盟成員國必須確保在當事人發生爭議時，不得阻礙其使用訴訟外紛爭解決機制（亦即替代性紛爭解決機制的另一常見用語），其中包括以適當的電子方式解決當事人間之紛爭。但電子商務指令對於 ODR 的運用，事實上屬於鼓勵性質，而不具強制性，歐盟執委會爰於 2011 年 11 月公布「消費者紛爭 ADR 指令草案」和「消費者紛爭 ODR 規則草案」，並於 2013 年正式獲得通過。

基於「消費者紛爭 ODR 規則」的要求，歐盟執委會已具體建構一 ODR 平台並於 2016 年 2 月起正式運作，現階段亦由歐盟執委會負責該平台的營運，包括在跨境消費紛爭處理上至為重要的語言翻譯功能、維運所需資金及資訊安全維護等事項。根據歐盟網站揭載資料，透過歐盟 ODR 平台解決跨境消費糾紛的步驟主要有四：1、線上提交申訴申請；2、同意透過 ODR 平台網站所列出之 ADR 機構解決爭端；3、由具體選定的 ADR 機構進行糾紛處理；4、得出處理結果與結案。

6. ODR 平台建立之發展

加拿大蒙特婁大學網路司法實驗室 (University of Montreal Cyberjustice Laboratory) Nicolas Vermeys 博士針對 ODR 之意義、網路司法實驗室在 ODR 專案 (ODR Project) 執行上之努力、實踐 ODR 之課題三部分進行分享。

(1) 何謂 ODR

ODR 基本上是線上的替代性爭端解決機制 (Alternative Dispute Resolution, ADR)。ODR 可以全部或者部分透過線上進行。在加拿大，越來越多法院使用 ODR。ODR 透過不同科技得有不同之類型，例如以 EMAIL 或傳真、視訊會議方式，最重要的是以 ODR 平台之方式。究竟 ODR 平台為何及 ODR 平台如何運作？ODR 平台具有下列特點：必須透過線上申請 (網際網路-VPN-內網-點對點)、獨立之系統 (資訊被系統所記錄，且在過程中資訊得以被近用)、安全 (資訊機密、誠信與可得性被確保)。ODR 之過程主要涉及三部分，協商 (Negotiation)、調解 (Mediation)，及仲裁 (Arbitration) 階段，在協商階段，包含了無自然人之自動化調解程序 (Blind bidding)，通常是在涉及僅與價金有關之自動協商階段出現。目前 ODR 之應用有加入人工智慧之技術，惟目前仍存有問題，故 ODR 平台尚未普及使用人工智慧，未來則指日可待。

(2) 網絡司法實驗室在 ODR 專案執行上之努力

1995 年 ODR 出現，隔年，Cyber Tribunal 平台由 Karim Benyekhlef 創立，為世界上第一個 ODR 之實驗項目。1999 年，eResolution 平台誕生，2001 年有 ECODIR(Electronic Consumer Dispute Resolution)平台，2016 年有 PARLe 平台，直到 2017 年有 CAO 平台。PARLe 平台是一個了解 ODR 如何運作之良好事例。PARLe 平台由加拿大蒙特婁大學所開發，自 2016 年秋季以來，該平台一直為消費者和商家提供快速與免費之服務，以解決雙方間之爭議。該平台使消費者與商人能進行談判，並在必要時得使用獨立調解人之服務，欲使用該服務需先向魁北克之消費者保護辦公室提出申請。截至目前為止，有 20 多家公司使用該服務，含零售商、經銷商、承包商；在 9 個月內處理了 1000 多個案例；百分之七十的案件在協商階段即解決；在處理過程中獲得百分之九十之滿意度；比國家小額訴訟平均耗費之成本少 12 倍；解決爭議之時間平均在 30 天內，相對於透過法院解決爭議平均需 12 個月。

(3) 實踐 ODR 之課題

ODR 有更快速、更環保、更便宜、較少情緒化、可預期等優點，但需注意有數位落差的問題、缺少語言性的暗示、安全考量、缺少司法監督、雙方當事人武器不平等、並非完美等等缺點。需明白 ODR 僅是一個工具，且無法達到技術中立，每種技術都有其特性與預設功能。每個技術都有限制、使用前

提與副作用。

7. 美國對 APEC 倡議 ODR 合作架構之觀點

美國專家學者 Michael Dennis 對 APEC 倡議 ODR 合作架構進行概述，說明該體系之構想，並提及使用現代科技擴大紛爭解決與電子協議管理之範圍。報告人建議在 SELI 之支持下，於 2018 年在 EC 舉辦一個研討會。

APEC 在 ODR 之合作架構下的工作計畫有：繼續促進 ODR 相關法律之一致性、發展 ODR 之程序規則、在平台上建立試行計劃等等。研究顯示全球貿易正在擴展，並顯示微中小型企業透過網路拓展貿易。在全球供應鏈中，由於不同文化及語言，國際市場之貿易夥伴間發生衝突無可避免。根據統計，約 3%至 5%的商業交易會出現紛爭。在 APEC，爭端解決最大的挑戰之一是微中小型企業的跨境貿易。根據歐盟統計，有 28%的微中小型企業在過去三年來涉入紛爭，一個企業平均與他企業會有六次的紛爭，而有 35%的跨境爭端未被解決。未被解決的紛爭將損害客戶關係及銷售，特別是對於小型企業影響更為嚴重，因其擁有之客戶較少，故必須有一種快速之方式解決商業爭端，以防止破壞交易各方當事人間之關係。

大多數涉及 B2B 爭端之小型企業都關注到費用問題。快速之爭端解決對於小型企業來說相當重要，因為冗長之法院爭端解決時間，可能致使企業缺乏營運公司之資源。根據相關報告，解決一個國內商業訴

訟，平均耗費時間超過 446.2 天，求償金額有 39.9% 之比例為行政費用。對於跨境爭端，傳統之司法救濟不僅緩慢且有管轄權、適用法律、執行等諸多困難。雖然目前常見的跨境爭端解決方式為仲裁，但仲裁過於昂貴且對於電子商務領域而言太緩慢。ODR 為一種通過電子溝通方式解決紛爭之機制，有助於解決因跨境商務交易引起之爭端。當紛爭發生時，ODR 機制得透過有效與友好之方式，協助當事人溝通，無需實際見面，即得達成解決方案。更重要的是，為使在現實環境中得以應用，ODR 簡單、快速、有效，並不會增加不成比例之費用與負擔。

為使 ODR 在 APEC 會員體國內運行，ODR 程序規則與線上裁決之執行力必須一致。APEC 得藉助微中小型企業快速發展之契機，以促進 ODR 程序規則之統一。目前涉及 ODR 程序規則之相關國際規範包括：承認及執行外國仲裁判斷公約、聯合國國際貿易法委員會關於國際商事仲裁模範法、聯合國國際貿易法委員會關於電子商務模範法、聯合國國際貨物銷售契約公約等等。由於 ODR 協議經常是在線上完成，故何謂書面形式相當重要。聯合國國際貿易法委員會建議靈活適用《承認及執行外國仲裁判斷公約》中關於採用書面形式之規定，亦即書面形式應包括電子通訊之方式。

由於 ODR 需以技術為媒介，則需特別注意 ODR 平台應符合資料安全性、保護隱私、防止詐騙、保存等方面之高標準。在建立 ODR 程序規則的部份，APEC

規則應提供符合正當程序要求之 ODR 程序。對於微中小型企業所涉之小額爭端，建立 ODR 平台之最主要挑戰係必須維持低成本。ODR 亦應分階段實施，目的在於希望 ODR 運作上如同一過濾器，每一個階段得解決一定比例之爭端。

另外，關於實踐方面，關鍵問題是在使企業同意使用 ODR，企業必須了解與信任 ODR。APEC 得透過貿易協定、捐助者或企業社會責任等方式向私部門、政府或法界解釋 ODR。而在 ODR 平台進行試行計畫亦相當重要，得聯合區域性的仲裁或調解中心以決定主持 ODR 平台之可能的夥伴，在下一次之 EC 會議，建議 SELI 主辦兩天之研討會，邀請有興趣實施 ODR 試行計畫者參與。

放眼未來，APEC 之 ODR 合作之實施架構將包含下列方面：與全球供應鏈之商業夥伴保持強烈關係；提供微中小型企業競爭與發展之機會；在供應鏈中建立以貿易為基礎之經濟成長力，而非僅是給予援助；賦予婦女在全球供應鏈中更全面之參與；及加速並擴大所有人真正訴諸司法之機會，未來區塊鏈、智能合約、人工智慧應用於 ODR 之情形，有待持續關注。

（三）交流與提問

此次於 ODR 工作計畫討論會議的交流提問時段，提出下述二個問題，獲其他會員體與會代表重視：

1. 問題：ODR 機制如何與傳統司法制度銜接，是 ODR 機制推動上極為重要的問題，日本在這方面已有許多

討論，並曾在 2004 年通過「ADR 利用促進法」，希望日本與會代表能不吝分享日本之相關推動經驗。

回答：日本學者 Yoshihisa Hayakawa 表示，日本藉由法規鼓勵人民透過 ADR 解決爭端的主要原因在於發現國際訴訟往往會面臨些許障礙，尤其是法院管轄權的認定，究竟是屬於哪個法院管轄往往難以決定。訴訟耗時亦是一大問題，日本與美國間的訴訟平均花費 3 至 6 個月，但與其他國家可能拖延更久，例如日本與巴西間訴訟可能需花費 2 年的時間。

2. 問題：此次會議討論如何應用新技術協助 ODR 機制的推動，特別是區塊鏈技術的應用可能。區塊鏈包括了非對稱加密（Asymmetric Encryption）及分散式帳本（Distributed Ledger）等細部關鍵技術，其中非對稱式加密即是國內所稱之數位簽章，聯合國電子商務模範法及我國依循模範法制定的電子簽章法，針對數位簽章的管理均採取集中式（centralized）PKI 架構，但是區塊鏈本身則是分散式（distributed）的架構，是否可能引發新的法律挑戰？回答：現場專家回應認為目前 APEC 尚未針對 ODR 的進行方式做出決定，區塊鏈使用是一種想法，而電子簽章之使用又是另一種想法，要討論兩個技術之前，或許需先就 ODR 採用的方式達成共識，希望能調和採行的方法，也必須確認 APEC 各個會員體對電子通訊的承認，簽訂過哪些國際公約，各會員體是否有相同的能力、設備等問題。

四、8 月 26 日 APEC 網路經濟特別指導小組會議摘要

APEC 於 2014 年通過成立「網路經濟特別指導小組」(The Ad Hoc Steering Group on the Internet Economy, AHSGIE)，以促進各會員體在發展網路經濟方面的合作、技術及政策交流，縮短 APEC 區域間之數位發展落差。就 AHSGIE 宗旨而言，其與 APEC 擬藉由 ODR 機制的推動，助益各會員體的微中小型企業，得透過 ODR 解決其從事網路商務活動所生紛爭的精神，有著高度關聯。而本次 AHSGIE 的討論重點，係完成「APEC 網路及數位經濟路徑圖」(APEC Internet and Digital Economy Roadmap) 草案之撰擬工作，以作為 APEC 未來網路及數位經濟之政策指導原則，故透過續行參與 APEC 網路經濟特別指導小組會議，進一步了解網路及數位經濟路徑圖與相關法制政策的討論，可能對微中小型企業線上爭端解決架構推動一事帶來的影響，並與參與該會議的 APEC 其他會員體代表進行互動。

APEC 網路及數位經濟路徑圖共列出後續 APEC 在數位經濟發展上至為重要的 11 個關鍵領域，包括：

1. 發展數位基礎建設；
2. 提倡相容性；
3. 達成普及寬頻；
4. 發展及採納網路及數位經濟整體性政府政策架構；
5. 提倡網路及數位經濟監理方法之調和與合作；
6. 促進創新及促成技術與服務之應用；
7. 增進使用資通訊技術之信任與安全；
8. 促進網路及數位經濟發展之資訊及資料自由流通，同時尊重國內法制規範；

9. 改善網路及數位經濟衡量方法；

10. 提升網路及數位經濟包容性；

11. 電子商務便捷化及提升數位貿易合作。

觀察本次會議，各會員體對於 AHSGIE 未來發展仍存有不同見解，故就「APEC 網路及數位經濟路徑圖」草案之 11 項關鍵領域，並未能於此次會議全數達成共識，由於會議主席二年任期屆至，包括未能作成決議事項在內的所有文件，將提交資深官員會議（SOM）報告並決議。

APEC 成立 AHSGIE 並針對「網路及數位經濟路徑圖」進行研商的主要目的，在便於縮短 APEC 各會員體之間可能存在的數位落差，並使得彼此在數位經濟推動有關的法制政策，達成趨於一致之目標。而 APEC 微中小型企業線上爭端解決架構的倡議與推動，正是出自於各國法制暨司法制度每有不同，若數位經濟活動所生紛爭均透過傳統訴訟行為進行，便可能產生耗時費力、甚至無法有效解決爭端之弊。網路及數位經濟路徑圖所提出的 11 個關鍵領域中，如第 4 點「發展及採納網路及數位經濟整體性政府政策架構」、第 6 點之「促進創新及促成技術與服務之應用」、第 7 點之「增進使用資通訊技術之信任與安全」以及第 11 點之「電子商務便捷化及提升數位貿易合作」，與 ODR 推動工作高度相關。

由於 ODR 推動的出發點，即出自於各國管轄權限的劃分與傳統紛爭解決方式不利網路商務爭端之解決，然而 ODR 的建構與推展，仍仰賴 APEC 區域內各會員體能達成一致性的推動架構，並彌平彼此之間在 ODR 推展上可能存在的法制落差，如何運用 ASGIE 或其他 APEC 在電子商務/數位經濟的討論平台解決前述問題，值得持續關注 APEC 網路及數位經濟路徑圖及其他關聯機制之後續發展。

五、國內參與 APEC 微中小型企業線上爭端解決架構建議事項

(一) ODR 機制本身必要的法制規範及配套機制尚待完備，國內應及早評估我國於法制層面之因應對策

ODR 討論會議指出後續於 APEC 會員體之間運作的跨境 ODR 機制，其不可或缺的要害至少包括：1.維持 ODR 有效運作的通常程序規則，藉以維繫相關程序的正當性，以及 2.一套可有效執行 ODR 處理結果之機制。關於 ODR 程序規則的研議工作，包括 Julie Nind 在內的與會專家亦建議可採行「法規政策影響評估」(Regulatory Impact Analysis, RIA) 方式，並具體提出進行 RIA 之必要評估項目¹⁷²；此外，會員體與會代表亦提及隱私保護、資訊安全以及如何提升相關利害關係人對於 ODR 機制暨其效益的充分認知，均是後續 APEC 所應思索的重要課題。

APEC 將如何制定 ODR 推動所需的規範，並調和各會員體之間的法制落差，目前仍未臻明朗。另一值得關注的趨勢，係此次 ODR 討論會議上所提及的聯合國法制推動工作，聯合國 UNCITRAL 逐步針對 ODR 相關法制規範進

¹⁷² 報告人 Julie Nind 認為有效的跨境爭端解決機制需要包含：(1)同意使用爭端解決機制的過程(2)共同的爭端解決程序規則(3)爭端解決結果的執行機制，由於涉及政府管制事宜，就此，政府必須進行良善管理實務(Good Regulatory Practice)，例如法規政策影響評估(RIA)。Julie Nind 並提供導入 RIA 之架構方法，包含：現況描述、找尋問題(問題何在?是否 APEC 會員體的問題相同?問題的重大程度?)、目標確認、確認可行選擇方案的範圍(包含不管制的可能性)、分析可行選擇方案、諮商討論、做出結論與建議。針對 APEC ODR 的內容，需要考量的問題有：ODR 是否以替代性爭端解決(ADR)概念為藍本？APEC 希望 ODR 解決的爭議包括線上爭議或一般爭議或兩者皆有？是否會使用人工智慧或僅透過人力或兩者皆有？是否將技術視為 ODR 機制下的第四方，協助當事人或中間人解決爭議？此外，ODR 潛在的利益為：節省成本、節省時間、增加接近正義(access to justice)的機會、知識發展與訓練中間人(Knowledge development and mediator training)、使人更容易表達、減少無意識偏見(unconscious bias)的影響、提供友善環境。然而 ODR 亦有潛在缺點：涉及使用無障礙問題(accessibility issues)、涉及快速低成本與人民權利之間的權衡、隱私與保密考量、有限的治理或監督能力、通訊問題或網路空間的禮儀問題(rudeness of cyberspace)、倫理考量、無法符合自然正義的原則(Principles of natural justice not always met)、不同的期待(differing expectations)、對中間人的挑戰(challenges for mediators)、現今技術的侷限。這些都必須加以考量。

行研析，並已有相關草案暨成果文件—ODR 技術文件 (Technical Notes on ODR)之產出。雖我國並非聯合國會員國，報告人認為可以評估採行的作法，係仿我國於 2001 年制定電子簽章法的策略，在研訂法規草案即自主參考聯合國立法（電子商務模範法、電子簽章模範法）的基本原則與建議文字，以期得以與國際法制接軌。

（二）持續關注 ODR 機制的實際應用範疇並評估新興科技應用上可能衍生之問題

除法制層面的調適受到各會員體關注與密切討論外，當 ODR 平台實際建構後，該等機制的應用範疇亦是此次 SELI 討論焦點。綜整此次會議討論內容，會員體有主張未來 ODR 平台實際受理的紛爭型態應當設有限制，另有會員體代表建議應當盡可能擴大 ODR 應用，並可於評估擴增 ODR 範疇之餘，將區塊鏈及智能合約在內的新興科技納入 ODR 之中，藉以事前降低爭端的產生。

惟會員體之間可能存在的落差不僅是法制層面，亦可能包括科技應用能力的差距，再者，區塊鏈及智能合約衍生的法律議題甫方興未艾，如何事前預防新興科技應用上可能滋生的各該問題，亦是在國內在此一議題參與上後續可資留意之處。

**附錄二：2017 年第五次強化經濟與法制基礎架構(SELI)主席之友
(FotC)會議議程及其附件**

FotC Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI) 5th Meeting

25 August 2017

Ho Chi Minh City, Viet Nam

Agenda

Key Objectives of SELI 5th Meeting:

- Discuss any project proposals relevant to strengthening economic legal infrastructure
- Explore collaboration with other APEC fora and international organizations
- Updates on APEC-wide cooperative framework for online dispute resolution

1. Welcome remarks (5 minutes)

2. Overview (including collaboration with other APEC fora) (10 mins)

- Updated Work Plan ([Appendix 1](#))

3. UNCITRAL Congress on Modernizing International Trade Law to Support Innovation and Sustainable Development (5 mins)

- Program ([Appendix 2](#))

4. ABAC Asia Pacific Financial Forum and the Fourth APEC Financial Infrastructure Development Network (FIDN) Conference on Financial Infrastructure Reforms (5 mins)

- Program ([Appendix 3](#))

5. Workshop on Simplified Business Registration and Incorporation for APEC (5 mins)

6. APEC-wide cooperative framework for online dispute resolution (ODR) (10 mins)

- ABAC Survey on ODR for members of ABAC ([Appendix 4](#))
- Policy Discussion on the SELI Work Plan on ODR ([Appendix 5](#))
- Collaboration with other APEC fora and international organizations

7. Any other business and open discussion (15 mins)

8. Concluding remarks (5 mins)

Appendix 1

Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI) Work Plan (as at August 2017)

Name of the FotC: Strengthening Economic Legal Infrastructure ("SELI")

Coordinating Economy: Hong Kong, China

Membership Principles: All member economies are invited to nominate designated legal advisors or officials with legal background from relevant authorities or agencies.

Objectives:

1. To raise awareness of the role and importance of legal infrastructure for economic developments;
2. To promote understanding of relevant international standards and international instruments useful for strengthening the economic and legal infrastructure of member economies; and
3. To identify areas for technical cooperation and capacity building among APEC member economies (in collaboration with relevant international organizations such as HCCH, UNCITRAL, UNIDROIT and the World Bank Group).

Scope of operation¹:

1. SELI is to serve as a network of focal points for relevant legal advisors and officials:
 - (i) To exchange information on legal infrastructure relevant to economic developments (including sharing of their law and practice in the relevant fields);
 - (ii) To develop and enhance in-depth understanding of international economic law including relevant international instruments such as the Hague Conventions and UNCITRAL and UNIDROIT instruments;
 - (iii) To share experiences and expertise on activities relevant to the implementation of these international instruments and to develop good practice guides in specific legal areas;
 - (iv) To identify areas for capacity building and technical cooperation on the implementation of international instruments or improvement to legal infrastructure essential to economic developments;
 - (v) To examine, when possible, the importance of legal infrastructure on trade and investment flows;
 - (vi) To develop and review appropriate action plans, when necessary; and

¹ The specific activities are contained in the schedule to this work plan.

- (vii) To do outreach and public relations to APEC Stakeholders on the achievements of the group as and when appropriate.
2. In collaborating with other relevant APEC fora and the legal sector in member economies, SELI will serve as a forum:
- (i) To coordinate and discuss as appropriate the implementation of cooperative initiatives such as but not limited to Structural Reform with other relevant APEC fora (including other FotCs) and relevant international organizations;
 - (ii) To report progress and outcomes of each cooperative initiative to the EC, and when necessary make recommendations thereto; and
 - (iii) To invite when appropriate other relevant APEC fora, such as ABAC and SMEWG, and/or other relevant experts to participate in or observe the group's activities.

Schedule – Operation Plan (2015 - 2017)

(Living document: to be updated and may be changed at any time in light of the latest developments and further inputs by members)

Activity	Proposing APEC Economy	Other APEC Fora / Organizations	Timeframe
Completed project on “Effective enforcement of business contracts and efficient resolution of business disputes through the Hague Choice of Court Agreements Convention”	Hong Kong, China	HCCH UNCITRAL	EC2 2015
Completed project on “Assessing APEC Getting Credit and Enforcing Contracts Frameworks according to International Best Practices (including UNCITRAL and Hague Conference Texts)”	USA	FotC EoDB HCCH UNCITRAL	2015 – 2016
Completed project on “Alternative dispute resolution - the key to efficient settlement of business disputes”	Hong Kong, China	UNCITRAL PCA	EC1 2016
Completed project on “Supply Chain Finance and Implementation of Secured Transactions in a Cross-Border Context”	USA Hong Kong, China Mexico	HCCH UNCITRAL UNIDROIT World Bank	EC2 2016
Completed Joint PSG-SELI Policy Discussion on “Improving Participation and Transparency in Policy-Making and Implementation”	Chinese Taipei Hong Kong, China	HCCH OECD UNCITRAL PSG FotC	EC2 2016

Completed project on "Use of International Instruments to Strengthen Contract Enforcement in Supply Chain Finance for Global Businesses (including MSMEs)"	Hong Kong, China	HCCH UNCITRAL UNIDROIT World Bank EoDB FotC	EC1 2017
Completed project on "Using Competition Assessments to Eliminate Unnecessary Barriers to Competition"	USA Peru Viet Nam New Zealand Hong Kong, China	CPLG	EC1 2017
Completed Policy Dialogue on Cross-Border MSME Access to Commercial Justice	USA Chile Hong Kong, China New Zealand Viet Nam		EC1 2017
ABAC Asia Pacific Financial Forum		ABAC	Annual
The Fourth APEC Financial Infrastructure Development Network (FIDN) Conference on Financial Infrastructure Reforms		ABAC World Bank Group	July 2017
Modernizing International Trade Law to Support Innovation and Sustainable Development - UNCITRAL 50 th Anniversary Congress		UNCITRAL	July 2017

Workshop on Simplified Business Registration and Incorporation for APEC	USA	[UNCITRAL]	EC2 2017
Possible project on “International Workshop on Protection of Small Shareholders’ Interest and Rights in APEC”	Viet Nam Chinese Taipei Hong Kong, China Thailand	CL&G FotC	[2017 - 2018]
Proposed workshop on “Improving Access to Credit According to International Best Practices”	USA Hong Kong, China Mexico	[UNCITRAL]	2017 – 2018
Proposed project on “Starting a Business According to International Best Practices”	USA Hong Kong, China Indonesia Mexico New Zealand Viet Nam	[UNCITRAL] [UNCTAD] [World Bank]	2017 - 2018

Proposed project on APEC-wide cooperative online dispute resolution (ODR) framework for MSMEs in B2B transactions	Australia Chile Hong Kong, China Japan Mexico New Zealand Papua New Guinea Peru The Philippines Russia Chinese Taipei USA	<i>[SMEWG]</i> <i>[UNCITRAL]</i>	2017 –
♦ Policy Discussion on SELI Work Plan on ODR		<i>ABAC, [AHSGIE],[ECSCG],[SMEWG]</i>	EC2 2017

United Nations

A/CN.9/L/INF/2



General Assembly

Distr.: Limited
30 June 2017

Original: English only

**United Nations Commission
on International Trade Law
Fiftieth session**
Vienna, 3-21 July 2017

Programme for the Congress

Modernizing International Trade Law to Support Innovation and Sustainable Development

to celebrate the 50th annual session of UNCITRAL

4-6 July 2017

9.30 a.m. to 5.00 p.m.

Board Room D

Vienna International Centre

Day 1, 4 July 2017

08.00- Registration of participants

09.30

09.30- Opening of the Congress

09.50 H.E. Mr. Wolfgang Brandstetter, Vice-Chancellor, Federal Minister of Justice, Republic of Austria

Welcoming remarks

Mr. Miguel de Serpa Soares, Under-Secretary-General for Legal Affairs and the United Nations Legal Counsel

**09.50- UNCITRAL's contributions to the harmonization and modernization of the law of
12.30 international trade and commerce**

**09.50- Session 1 – Contributions of UNCITRAL texts to the Sustainable Development Goals: economic
11.20 growth, development and institution-building under goals 8, 9, 16 and 17**

International, regional and national perspectives

Sheikha Haya Bint Rashed Al-Khalifa, Chair of the Board of Trustees of the BCDR-AAA, Kingdom of Bahrain

Mr Li Chenggang, Assistant Minister, People's Republic of China

Mr. Yuri Fedotov, Under-Secretary-General, Executive Director of the United Nations Office on Drugs and Crime and Director-General of the United Nations Office in Vienna

Mr. Dorothé Cossi Sossa, Secrétaire Permanent de l'OHADA

Mr. Choong-hee Hahn, former Chairman of UNCITRAL, Republic of Korea, *UNCITRAL and the SDGs*

Ms. Marie-Anne Birken, General Counsel, European Bank for Reconstruction and Development, *Contributions of UNCITRAL texts to the Sustainable Development Goals*

Mr. Mahesh Uttamchandani, Global Practice Manager, Finance and Markets, The World Bank Group, *Contributions of UNCITRAL texts to the Sustainable Development Goals*

11.20- Panel discussion Qualitative and quantitative benefits in the use of Model Laws

12.20

Mr. Andrew Myburgh, Senior Economist, IFC (World Bank Group) and Mr. Jordi Paniagua, Catholic University of Valencia, Spain: *The impact of UNCITRAL on FDI**

Mr. Reinmar Wolff, University of Marburg, Germany: *Model Laws as Instruments for Harmonization and Modernization**

Mr. Mohamed Y. Mattar, Qatar University College of Law: *Harmonization of National Legislation through Model Laws: From UNCITRAL to the League of Arab States and the Gulf Cooperation Council**

12.20- Discussion

12.30

² * This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

- 12.30 *Lunch break*
- 12.45 *Side event* Integrating sustainability considerations into international commercial law reform
- 14.00-16.20** **Session 2 – Creative international law-making in the international trade law context**
- 14.00-14.10** *Keynote speaker* Mr. Rimsky Yuen, Secretary for Justice, Hong Kong SAR of the People's Republic of China
- 14.10-14.50** *Panel discussion* UNCITRAL law-making in corporate insolvency, transport of goods by sea and secured transactions
- Introduction from the Moderator* Ms. Kathryn Sabo, Chairman of UNCITRAL Working Group VI (Security Interests); General Counsel, International Private Law Section, Department of Justice, Canada
- Panellists* Ms. Susan Block-Lieb, Fordham University School of Law, United States of America
Mr. Terence C. Halliday, Northwestern University, United States of America;
Australian National University
- 14.50-15.30** *Panel discussion:* Regional perspectives on law-making in UNCITRAL.
- Introduction from the Moderator* Mr. Michel Nussbaumer, Chief Counsel, European Bank for Reconstruction and Development
- Panellists* Ms. Salla Saastamoinen, Director, Directorate-General for Justice and Consumers, Directorate A Civil and Commercial Justice, European Commission
Mr. Harold (Hal) Burman, former U.S. State Department, Office of Legal Adviser, United States of America
Mr. David Moran Bovio, Spain, former Chairman of UNCITRAL
Mr. Gaston Kenfack Douajni, former Chairman of UNCITRAL, Directeur de Législation, Ministère de la Justice, Cameroon
- 15.30-16.10** *Panel discussion:* Opportunities and challenges in the use of UNCITRAL models
- Introduction from the Moderator* Mr. Don Wallace, Georgetown University, Chairman, International Law Institute, United States of America
- Panellists* Mr. John Pottow, University of Michigan Law School, United States of America
*International Insolvency Law's Cross-Roads and the New Modularity**
Mr. Fernando Dias Simoes, University of Macau, Macau SAR, People's Republic of China, *Investment law and climate disputes: The Role of UNCITRAL in Powering Sustainable Development**

* This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

Mr. Corrado Malberti, University of Trento, Italy *The Reduction of the Legal Obstacles Faced by MSMEs in the Footsteps of the Previous Attempts at Harmonizing Company Law: Will the UNCITRAL Reinvent the Role of Harmonization in Company law?* *

Ms. Ana Teresa de Abreu Coutinho Boscolo, Brazil, *Challenges on the harmonization and the unification of international commercial law* *

16.10-16.20 Discussion, led by Mr. Don Wallace, Georgetown University, Chairman, International Law Institute, United States of America

16.20-17.00 **Session 3 – Considerations on the benefits of UNCITRAL texts and working methods of UNCITRAL**

Panel discussion, led by Mr. Jeffrey Chan Wah-Teck, former Chairman of UNCITRAL and its Working Groups III and IV, Singapore

Panellists: Mr. Gerold Herrmann, former Secretary, UNCITRAL, Germany
Mr. Jernej Sekolec, former Secretary, UNCITRAL, Slovenia
Mr. Oh Soo-geun, former Chairman of UNCITRAL, Republic of Korea
Mr. Ricardo Sandoval López, Chile, former Chairman of UNCITRAL
Mr. Renaud Sorieul, Secretary, UNCITRAL

Day 2 – 5 July 2017

09.30-11.30 **Session 4 - Developments in the law of international trade and commerce: Integrated systems to support cross-border trade**

09.30- *Introduction*

09.50 *Roundtable discussion* Legal issues arising in digital contracts and in digital property

Ms. Christiane Wendehorst, University of Vienna and European Law Institute, *Reconsidering legal instruments in the light of a new stage in digitalisation* *
Mr. Sjef van Erp, Maastricht University, The Netherlands, *Ownership of data and the numerous clausus of legal objects* *

09.50- *Panel discussion* Blockchain and smart contracts

10.40 *Introduction from the Moderator* Mr. Alex Ivanco, Head of International Law Unit, Ministry of Industry and Trade, Czech Republic

Panellists Mr. Koji Takahashi, Doshisha University, Japan, *Implications of the Blockchain Technology for the UNCITRAL works* *

4 * This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

Mr. Scott Farrell, King & Wood Mallesons, Australia, *Lost and found in smart contract translation – considerations in transitioning to automation in legal architectures**

Mr Erik Vermeulen, Tilberg University, The Netherlands, *Three Reasons Why the Blockchain Revolution is Becoming a Reality*

Additional topics

10.40-
11.30

Mr. Riccardo de Caria, University of Torino, Italy, *A digital Revolution in International Trade? The International Legal Framework for Blockchain Technologies, Virtual Currencies and Smart Contracts: Challenges and Opportunities**

Ms. Sara Hourani, Bournemouth University, United Kingdom, *Cross-border Smart Contracts: Boosting International Digital Trade through Trust and Adequate Remedies**

Panel discussion Transport, trade facilitation and payments

Introduction from the Moderator, Mr. Agustin Madrid Parra, former Chairman, UNCITRAL Working Group IV (Electronic Commerce), Spain

Panellists

Ms. Maria Chiara Malaguti, Catholic University of the Sacred Heart, Italy; Chairman of UNCITRAL Working Group I (MSMEs), *Possible future work of UNCITRAL in the field of payments*

Ms. Trisha Rajput, University of Gothenburg, Sweden, *Information Management in International Trade: Role of UNCITRAL in Advancing International Single Window Environment**

Additional topics:

Mr. Ezequiel T. Condoluci Santa Maria, Queen Mary University of London, United Kingdom, *Logistics Contracts: Outdated International Regulation?**

Ms. Teresa Rodriguez-de-las-Heras Ballell, Universidad Carlos III de Madrid, Spain, *Rules for electronic Platforms: the role of platforms and intermediaries in digital economy**

11.30-
12.30 **Session 5 - Developments in the law of international trade and commerce: the credit economy**

Introduction from the Moderator Mr. Bénédicte Foëx, University of Geneva, Switzerland

Panel discussion Blockchain, supply chain finance and SMEs

Panellists

Mr. Marek Dubovec, National Law Center for Inter-American Free Trade, *Blockchain and UNCITRAL instruments on security interests*

Mr. Abhinayan Basu Bal, University of Gothenburg, Sweden, *Can UNCITRAL Instruments Advance Supply Chain Finance to Benefit Small and Medium Enterprises?**

* This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in *italics*

Panel discussion Secured finance and regulatory considerations

Panellists Mr. Avery Belka, Associate General Counsel, Legal Division, Federal Reserve Bank of San Francisco

Mr. Marek Dubovec, National Law Center for Inter-American Free Trade and Mr. Giuliano Castellano, University of Warwick, United Kingdom, *Coordinating Secured Transactions Law and Capital Requirements**

12.30 *Lunch break;*

12.45 *Side event:* The potential contribution of the digital economy to the sustainability agenda

14.00-14.30 Continuation of Session 5 – the credit economy

Panel discussion Practical experience in secured finance law reform

Moderator Mr. Bénédicte Foëx, University of Geneva, Switzerland

Panellists Mr. Chang-Ho Chung, International Criminal Court, Republic of Korea, *Secured transactions reform in Korea*

Ms. Hilleni Tangi N. Shikongo Legal Officer, Office of the Attorney-General, Namibia, *A review of Security Rights over Moveable Property in Namibia**

Mr. Xiaoyang Li, China University of Political Science and Law, People's Republic of China, *The Role of Model Law in Modernizing National Laws on Secured Transactions (in context of Chinese law)**

14.30-17.00 **Session 6 – Developments in the international law of trade and commerce: exit strategies and efficient and effective insolvency regimes**

14.30-16.40 *Roundtable discussions* Introduction and reflections on harmonization of the law and practice of insolvency

Panellists Mr. Wisitsora-At, Chairman of UNCITRAL Working Group V (Insolvency Law), Permanent Secretary, Ministry of Justice, Thailand

Ms. Kathryn Sabo, General Counsel, International Private Law Section, Department of Justice, Canada; Chairman of UNCITRAL Working Group VI (Security Interests)

Mr. Neil Cooper, INSOL International

Emerging issues in insolvency

Panellists Mr. Steven Schwarcz, Duke University/CIGI, Duke Law School, United States of America, *A proposal for UNCITRAL research: A model-law approach to sovereign debt restructuring**

Mr. Edward Janger, Brooklyn Law School, United States of America, *A Global Architecture for Resolution of Financial Institutions**

Ms. Antonia Menezes/Mr. Andres Martinez, World Bank, *Micro, Small and Medium Enterprise Insolvency in Africa: a comparative study**

Mr. Samuel Bufford, Pennsylvania State University, United States of America, *Alternative dispute resolution and insolvency**

6 * This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

Additional topics Mr. Chris Redmond, Member-US delegation to Working Group V (Insolvency Law), Husch Blackwell LLP, United States of America, *Asset tracing and recovery*

Mr. John Martin, Australia, *Conflict and Consistency in Cross border Insolvency Judgments**

Ms. Maisie Ooi, University of Hong Kong, Hong Kong SAR, People's Republic of China, *Cross-border Insolvency and its Threat to International Trade: Proposal for a Comprehensive UNCITRAL solution**

Mr. Ángel María Ballesteros, Union Internationale des Avocats (UIA), *Reflexiones sobre la unificación de las normas de Derecho internacional privado aplicables a los procedimientos de insolvencia transfronteriza**

Mr. Mathias Audit, Ecole de droit de la Sorbonne (Université Paris 1), France, *Pour une procédure internationale de règlement de l'insolvabilité des Etats*

Ms. Chindar Teo, Queensland University of Technology, Australia, *The Certainty of Choice of Law Rules in the Uncertain World of International Bank Insolvency**

16.40-17.00 *Discussion and concluding remarks* Mr. Neil Cooper, INSOL International

18.30 Cocktail reception to celebrate the 50th Anniversary in the Vienna City Hall (Rathaus), Wappensaal - hosted by the City of Vienna, the Vienna International Arbitral Centre (VIAC), and the Austrian Arbitration Association (ARB | AUT)

Entrance: Lichtenfelsgasse 2, Feststiege 2, 1010 Vienna

Day 3 – 6 July 2017

09.30-12.30 **Sessions 7-9 Developments in the settlement of commercial disputes**

09.30-10.30 Session 7 - Reform of investor-state dispute settlement

Roundtable discussion on rationale for reform, a possible roadmap and technical assistance to States

Introduction from the Moderator Ms. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Lévy Kaufmann-Kohler/University of Geneva Law School, Switzerland

Panellists

Mr. Salim Moollan, former Chairman of UNCITRAL, Mauritius

Ms. Yas Banifatemi, Shearman & Sterling, France

Mr. Andre von Walter, Dispute Settlement and Legal Aspects of Policy, Directorate General for Trade, European Commission

Mr. James Castello, King and Spalding International LLP, France

Mr. Andrés Jana L., Bofill Mir & Alvarez Jana, Chile

Mr. Diego Fernandez Arroyo, Secretary General, International Academy of Comparative Law; Co-Director of Global Governance Studies, Sciences Po Law School, France

* This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in *italics*

Mr. Shane Spelliscy, Counsel, Department of Foreign Affairs and International Trade, Trade Law Bureau, Canada

Additional topics Dominic Dagbanja, *The Paradox of International Investment Law: the Disconnect between Development Objective in IIAs and Investment Disputes Settlement Revisited**
International Union of Judicial Officers, *Civil enforcement**
Maria Antonia Gwynn, *UNCITRAL and the possibility of returning to the multilateral regulation of foreign investment**

Concluding remarks Ms. Gabrielle Kaufmann-Kohler, Lévy Kaufmann-Kohler / University of Geneva Law School, Switzerland

10.30-12.00 Session 8 – International commercial arbitration and conciliation

Panel discussion: International framework on arbitration: where are the needs?

Introduction from the Moderator Mr. Michael Schneider, Lalive Avocats, Switzerland, former Chairman of Working Group II (Dispute settlement); Lalive Avocats, Switzerland

Panellists

Mr. Emmanuel Gaillard, President, International Arbitration Institute (IAI); Head of International Arbitration, Shearman & Sterling, France

Mr. Toby Landau, Essex Court Chambers, United Kingdom

Mr. Alexander Komarov, Member of the Presidium of the International Commercial Arbitration Court at the Russian Federation Chamber of Commerce and Industry, Russian Federation

Mr. Alvaro Galindo, Dechert LLP, United States of America

Mr. George Bermann, Columbia University School of Law, United States of America

Ms. Alice Fremuth-Wolf, Deputy Secretary General, Vienna International Arbitral Centre (VIAC), Austria

Ms. Natalie Yu-Lin Morris-Sharma, Chairman of Working Group II, UNCITRAL, Singapore

Additional topics Colin Ballantine - *Opening Oceania; reforming International Commercial Arbitration Regimes across Melanesia, Micronesia and Polynesia**
Rosmy Joan, *Renegotiation of Indian BITs**
Leena Moudgil, *Judicial response to international commercial arbitration with specific reference to venue of arbitration**

Concluding remarks Mr. Michael Schneider, Lalive Avocats, Switzerland, former Chairman of Working Group II (Dispute settlement); Lalive Avocats, Switzerland

12.00-12.30 Session 9 – New frontiers in dispute settlement

⁸ * This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

Panel discussion on emerging issues

Introduction from the Moderator Mr. Gaston Kenfack Douajni, UNCITRAL Chair, Directeur de Législation, Ministère de la Justice, Cameroon

Panellists Ms. Janet Martinez, Stanford University, Law School, United States of America, *ODR - New developments*
 Ms. Dalma Demeter, University of Canberra, Australia, *Putting technology at the service of access to justice, cultural diversity and dispute resolution development**
 Bilateral arbitration treaties – Mr. Gary Born, Wilmer Cutler Pickering Hale and Dorr, United Kingdom. *Bilateral Arbitration Treaties: An Improved Means of International Dispute Resolution**

Concluding remarks Mr. Werner Melis, former President of Vienna International Arbitral Center (VIAC)

12.30 *Lunch break*

12.45-13.45 *Side event* Integrating sustainability considerations into dispute settlement

14.00-16.50 **Sessions 10-13 - Harmonization and modernization of the law of international trade and commerce in practice: enhancing the implementation and interpretation of UNCITRAL texts**

14.00-14.40 Session 10 - Dispute settlement

Introduction from the Moderator Mr. Hrvoje Sikiric, former Chairman of UNCITRAL; University of Zagreb, Croatia

Panel discussion Implementation and effective understanding of UNCITRAL texts on Dispute Settlement

Panellists Ms. Yas Banifatemi, Shearman & Sterling, France, *The New York Convention Guide*
 Mr. Stefan Kroell, Director of the Willem C. Vis Arbitration Moot, Germany, *The Digest of Case Law on the Model Law on Arbitration*
 Mr. Michael Schneider, Lalive Avocats, Switzerland, former Chairman of Working Group II (Dispute settlement); and Andrea Meier, Partner, Wartmann & Merker, Switzerland, *The Swiss Arbitration Association Toolbox as a means to promote the UNCITRAL Notes on Organizing Arbitral Proceedings*

14.40-15.25 Session 11 - Implementing the Convention on Contracts for the International Sale of Goods

Introduction from the Moderator, Mr. Henry D. Gabriel, Elon University School of Law, United States of America

Panel discussion National use of the Convention on Contracts for the International Sale of Goods

Panellists Ms. Mary Wallace, University of East Anglia School of Law, *How 'International' is International Commercial Law?*

^{*} This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in *italics*

Ms. Judit Glavanits, Széchenyi István University, Faculty of Law and Political Science, Hungary, *How do you mean it, CISG? Applying the CISG more "21st Century"-Way**

Ms. Petra Butler, Victoria University of Wellington, New Zealand and CLOUT National Correspondent, New Zealand

Ms. Mona Ahadi, University of Durham School of Law, United Kingdom, *The adoption of the CISG in Iran: Practical Difficulties in Implementing the CISG**

Additional topics Mr. Zuoli Jiang, Shandong University Law School, People's Republic of China, *In Favor of Appropriate Dynamic Interpretation for the CISG 'Legal Uniformity'**

Mr. Abdullah Abdullah, Qatar University College of Law, Qatar, *Towards the implementation of International Civil and Commercial Law: A call for Qatar to join the CISG**

Concluding remarks Mr. Henry D. Gabriel, Elon University School of Law, United States of America

15.25-

16.10 Session 12 – Approaches to keeping UNCITRAL texts up to date

Introduction from the Secretariat

Panel discussion Keeping UNCITRAL texts on public procurement and PPPs up to date

Panellists Ms. Sue Arrowsmith, University of Nottingham, United Kingdom and Mr. Christopher Yukins, George Washington University, United States of America, *Is the UNCITRAL Model Law on Public Procurement in need of updating?*

Mr. Martin Trybus, University of Birmingham, United Kingdom, *Small and medium-sized enterprises and the division of contracts into lots**

Ms. Marcelle Van Valkenburg, Ministry of Infrastructure and the Environment, The Netherlands. *Dutch PPP tendering infrastructure into the equation**

Ms. Tricia Chin, Trinidad and Tobago. *A view from users of the Model Law in the Caribbean region*

Concluding remarks Mr. John Linarelli, University of Durham, United Kingdom

16.10- Session 13 Cataloguing developments in international trade law

16.50

Introduction from the Moderator, Mr. Renaud Sorieul, The Secretary, UNCITRAL, and Director, International Trade Law Division, United Nations Office of Legal Affairs

Panel discussion on coordination, knowledge-gathering and knowledge dissemination

Mr. José Angelo Estrella Faria, Secretary-General, International Institute for the Unification of Private Law (Unidroit)

10 * This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics

Hague Conference on Private International Law

Mr. James Ding, Convenor for the APEC Economic Committee on Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI), Principal Government Counsel, International Law Division, Department of Justice, Hong Kong SAR of the People's Republic of China

Mr. Don Wallace, Georgetown University, Chairman, International Law Institute, United States of America, *The Global Legal Information Network (GLIN)*

Concluding remarks. Mr. Jeffrey Chan Wah-Teck, former Chairman of UNCITRAL and its Working Groups III and IV, Singapore

16.50- *Closing address* Mr. Renaud Sorieul, The Secretary, UNCITRAL, and Director, International Trade
17.00 Law Division, United Nations Office of Legal Affairs

^a *This participant has submitted a paper for the Congress, whose title is in italics*

APEC Financial Infrastructure Development Network (FIDN)

**THE FOURTH FIDN CONFERENCE
ON FINANCIAL INFRASTRUCTURE REFORMS**

12 July 2017

Venue: Koi Resort & Spa, Hoi An, Viet Nam

Organized by:

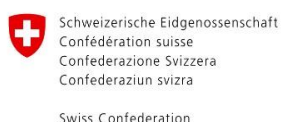
**STATE BANK OF VIET NAM (SBV)
APEC BUSINESS ADVISORY COUNCIL (ABAC)
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (IFC), WORLD BANK GROUP**



Supported by:



In Partnership with:



**Global Affairs
Canada**

**Affaires mondiales
Canada**



8:30 – 9:00 Registration

9:00 – 9:30 OPENING REMARKS

Madam Nguyen Thi Hong, Deputy Governor, State Bank of Vietnam

Hiroyuki Suzuki, Chair, Asia Pacific Finance Forum; Member, ABAC Japan; and Vice Chairman & Member of the Board, Nomura Research Institute, Ltd.

Jennifer Isern, Practice Manager, East Asia & Pacific, Finance & Markets, World Bank Group

9:30 – 10:45 SESSION I: TAKING STOCK OF PROGRESS IN THE FINANCIAL INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT IN ASIA PACIFIC

The Financial Infrastructure Development Network (FIDN) was endorsed by the APEC Finance Ministers Meeting in September 2015, and formally launched in November 2015. Since then, FIDN has supported a series of activities and several reform initiatives with an ultimate objective to further deepen and integrate the financial markets in the Region. In this Session, several Work Stream leaders and other champions will review the progress to date in the three main areas (*secured transactions reform, credit reporting system development, and insolvency reform*), discuss their aspirations and recommendations, and present on the initial impacts of such reforms on MSMEs, agriculture and rural clients, infrastructure operators, etc.

Moderator: Julius Caesar Parrenas, APFF Coordinator, APEC Business Advisory Council (ABAC); and, Senior Advisor, Nomura Research Institute Ltd.

Gil S. Beltran, Undersecretary of Finance, the Philippines

Michael Turner, President and CEO, Policy and Economic Research Council (PERC), United States

Christopher Wohler, Commercial Distribution Finance Leader, Wells Fargo

Jinchang Lai, Lead Financial Sector Specialist, and Lead for financial Infrastructure, East Asia & Pacific, Finance & Markets, World Bank Group

Boon-Hiong Chan, Director, and Head of Market Advocacy APAC, Global Transaction Banking, Deutsche Bank

Ken Katayama, Senior Researcher, Nomura Research Institute Ltd., Japan

10:45 – 11:00 Tea Break

11:00 – 12:30 SESSION II: MEETING THE CHALLENGES OF SECURED TRANSACTIONS LEGAL REFORM

A significant number of APEC Economies are still in the process of 1st generation or 2nd generation legal reforms (*secured transactions law and registry*). The purpose of this session will be to expound the challenges of such reforms in the Region, see how different Economies have tackled them, and seek political and policy support from the FMP process. Among others, Vietnam and Mongolia have passed progressive secured transactions laws recently while the Philippines are in an advanced stage of legislation. Their experience and lessons will be shared. Other areas to be discussed include: connection with Civil Code, coordination with insolvency law, European perspectives, etc.

Moderator: Huyen Pham, Financial Sector Specialist, Finance & Markets, World Bank Group

Nguyen Hong Hai, Deputy Director General, Civil and Economic Law Department, Ministry of Justice of Vietnam

Xuan-Thao N. Nguyen, Gerald L. Bepko Chair in Law, Robert H. McKinney School of Law, Indiana University, United States

Renato Dacudao Bermejo, Administrator, Land Registration Authority, Ministry of Justice, the Philippines; and **Ronald A. Ortile**, Deputy Administrator, Land Registration Authority, Ministry of Justice, the Philippines

Bui Hai Thiem, Director, Institute for Legislative Studies, National Assembly of Vietnam

12:30 – 12:45 Comments, and Q&A

12:45 – 14:00 Lunch

14:00 – 15:30 SESSION III: IMPLEMENTING SECURED TRANSACTIONS LEGAL REFORM BY JUDICIARY

This Session will be about the implementation of legal reform achievements by the Judiciary. Have they been involved, informed and educated about the modern secured transactions system? Do they understand properly and sufficiently? How do they interpret and enforce secured transactions legislations? Do they have sufficient capacity to do their job? Are they aware of the impact of their judicial interpretations and actions on the secured lending industry and ultimately on the MSME and agri finance markets at large? How could Judiciary help to promote a modern movable asset finance market? Market players and relevant authorities will deliberate on these issues and make appropriate recommendations.

Moderator: James Ding, Principal Government Counsel, International Law Division, Department of Justice, Hong Kong, China; Convenor for the APEC Economic Committee FotC on Strengthening Economic Legal Infrastructure (SELI)

Wang Xinhua, Deputy Director, Operations Department II, and **Zhang Lina**, Assistant Director, Research Department, National Internet Finance Association (NIFA), China

Hong Nam, Head of Civil Law Unit, Legal Department, Supreme People's Court, Vietnam

Genene Bageas, National Manager of Client Service and PPSR Strategy and Operations, Australia

Surenkhorol Kh., Senior Officer, Legal Policy Department, Ministry of Justice and Home Affairs, Mongolia

Rick Schmitt, President, Valuations, Gordon Brothers, United States

Christopher Wohlert, Commercial Distribution Finance Leader, Wells Fargo

15:30 – 15:45 *Tea Break*

15:45 – 17:15 **SESSION IV: SUPPORTING THE DEVELOPMENT OF LOAN FINANCE FOR ALL TYPES OF ASSETS WITH CONSISTENT VALUATION SERVICES**

The Session will discuss the current development of both tangible/intangible and movable/immovable asset valuation services in the APEC economies, their support to the secured lending business, and the need for further enhancement and reforms in this area. For example, are there international/regional valuation standards and best practices related to asset finance that could be developed, reformed and promoted?

In this Session to be moderated by Nicholas Brooke who is chairing an APEC/ABAC Working Group in this area, leading valuation practitioners will share their experience and elaborate on best practices and the international standards they use when valuing all types of assets for loan finance purposes. They will also explain the role of IVS and the APEC/ABAC initiative to promote a common valuation platform across the region together with a robust valuation profession to deliver credible valuations based on such standards.

Moderator: Nicholas Brooke, Chairman, Professional Property Services Group, Hong Kong

Teresa Habitan, Assistant Secretary, Department of Finance, the Philippines

David Faulkner, BSc (Hons), FRICS, FHKIS, RPS, MAE, Managing Director, Colliers International, Valuation Advisory Services Asia

Edwina Tam, Partner, Financial Advisory, Deloitte

Rick Schmitt, President, Valuations, Gordon Brothers, United States

17:15 – 17:30 Comments, and Q&A

17:30 – 17:45 CLOSING REMARKS

Jinchang Lai, Lead Financial Sector Specialist, and Lead for financial Infrastructure, East Asia & Pacific, Finance & Markets, World Bank Group

Julius Caesar Parrenas, APFF Coordinator, APEC Business Advisory Council (ABAC); and, Senior Advisor, Nomura Research Institute Ltd.

State Bank of Vietnam

19:00 – 21:00 GALA DINNER

Survey on Online Dispute Resolution (ODR)

Background

The APEC Economic Committee endorsed a work plan to develop an APEC-wide cooperative framework for online dispute resolution (ODR) of commercial transactions involving micro, small, and medium sized enterprises (MSMEs). ODR is a way of resolving disputes using traditional methods such as negotiation, mediation, and arbitration, but with the help of technology. ODR is designed to assist buyers and sellers in resolving disputes in a simple, fast, flexible and secure manner, without the need for a physical presence at a meeting or hearing. This survey is designed to assist the APEC Economic Committee in determining exactly how online dispute resolution might best benefit APEC MSMEs and economies generally.

Please complete the following questions by circling the choice (unless otherwise specified) that best reflects your opinions.

1. **What is your primary role in your organization?**
 - a. Business owner/managing director
 - b. Director or other senior management
 - c. In house counsel or external legal expert
 - d. Other (please specify): _____
2. **What is the size of your organization? Do you employ:**
 - a. Fewer than 10 employees
 - b. 10 to 20 employees
 - c. 21 to 50 employees
 - d. 50 or more employees
3. **Do your organization's contracts require resolution of cross-border disputes in a particular forum (e.g. in a court, by arbitration, or through mediation/conciliation)? If so, over the past five years, which particular forum for cross-border dispute resolution has been used the most?**
 - a. Negotiation
 - b. Mediation/conciliation
 - c. Arbitration
 - d. Litigation/judicial settlement
 - e. Other (please specify): _____
 - f. Not applicable
4. **What are the three main obstacles or challenges your organization faces when seeking to resolve cross-border commercial disputes?**
 - a. Dispute resolution is too slow and/or expensive
 - b. Inadequate range of options available to resolve disputes
 - c. Insufficient knowledge of options available

- d. Uncertainty in outcome and enforcement
- e. Other (please specify): _____
5. In your organization's experience, the most effective commercial dispute resolution processes involve which of the following (please provide a rank order of the most effective processes):
- Rank order: (Most effective) > > > > > (Least effective)
- a. Adjudicative dispute resolution methods (litigation or arbitration)
- b. Use of non-adjudicative processes (negotiation, mediation and conciliation)
- c. Use of technology to enable faster, cheaper procedures (ODR)
- d. Pre-dispute or pre-escalation processes to prevent disputes
- e. Encouragement by courts and Alternate Dispute Resolution providers to reduce time and/or costs
- f. Other (please specify): _____
6. Is ODR available to your organization as a means of resolving commercial disputes?
- a. Yes (please select: domestic/international)
- b. No
- If so, has your organization used ODR in resolving disputes?
- i. Yes (please select: domestic/international)
- ii. No (please state reasons): _____
7. Do you see any benefits to having the following facets of ODR available as an option for resolving cross-border commercial disputes depending on the size and circumstances of the case? Please answer "yes", "no" or "maybe" to each of the following:
- a. Secure online filings _____
- b. A negotiation platform where parties are given the opportunity at the outset to resolve the dispute using problem diagnosis, algorithmic resolution, or blind bidding without requiring the intervention of a human third party _____
- c. Use of online mediation where a neutral communicates with the parties in an attempt to reach a settlement _____
- d. Availability of online arbitration with secure online hearings _____
- e. Ability to have dispute resolved on the basis of documents in appropriate cases _____
- f. Ability to have sole arbitrator in appropriate case _____
- g. Ability to have award be issued within an abbreviated defined time limit _____
8. Depending on the type and size of the dispute, would your organization like to have the option of using ODR as a means of resolving disputes?
- a. Yes
- b. No (please state reasons): _____
- If yes, what is the type of dispute that would be best suited to ODR? (you may choose more than one)
- i. Low value disputes
- ii. Disputes where travel costs may be prohibitive
- iii. Disputes that need to be resolved expeditiously

iv. Other (please specify): _____

9. Would your organization be interested in participating in a pilot of ODR developed pursuant to the ODR work plan?

- a. Yes
- b. No (please state reasons): _____

10. To improve future commercial dispute resolution, which of the following processes and tools should be prioritized? Please provide a rank order of the following priority items.

Rank order (Highest priority) > > > > > (Lowest priority)

- a. Adjudicative dispute resolution methods (litigation or arbitration)
- b. Use of technology to enable faster, cheaper procedures (ODR)
- c. Pre-dispute or pre-escalation processes to prevent disputes
- d. Use of non-adjudicative processes (negotiation, mediation and conciliation)
- e. Encouragement by courts and Alternate Dispute Resolution providers to reduce time and or costs
- f. Other (please specify): _____

11. What is the most effective way to improve businesses', particularly MSMEs', understanding of their options for resolving commercial disputes?

- a. Education including promotional activities by regional organizations such as the Asia Pacific Economic Cooperation forum.
- b. Creating collaborative dispute resolution centers to promote awareness
- c. Adding procedural requirement(s) for parties to consider non-adjudicative processes including online dispute resolution before proceeding to an adjudicative stage such as arbitration
- d. Other (please specify) : _____

12. Would you favor the availability in institutional arbitration rules of simplified online procedures for claims under a certain value (US dollars)? If yes, what value:

- a. Under \$1 million
- b. Under \$500,000
- c. Under \$100,000
- d. Under \$50,000
- e. Under \$10,000

Thank you for taking the time to complete this survey.



2017/SOM1/EC/046

Agenda Item: 12

**Proposed SELI Work Plan for Developing a
Cooperative ODR Framework for MSMEs in B2B
Transactions**

Purpose: Information
Submitted by: SELI Convenor



**First Economic Committee Meeting
Nha Trang, Viet Nam
27-28 February 2017**

**Proposed SELI Work Plan for
Developing a Cooperative ODR Framework for MSMEs in B2B Transactions**

SELI discussed the way forward for online dispute resolution ("ODR") in APEC which may include the following pathway:

- Continue to promote harmonisation of the relevant laws for ODR using existing international instruments
- Cross-APEC collaboration (with e.g. ABAC, ECSG, SMEWG, GOS, TELWG)
- Conduct relevant research/information gathering
- Design ODR platform
- Develop ODR procedural rules
- Build a pilot in conjunction with platform host
- Capacity building
- Leverage private sector and academic community support

附錄三：2017 年 SELI 線上爭端解決工作計畫討論研討會議程

Discussion on SELI Work Plan on Online Dispute Resolution (ODR)

25 August 2017, Ho Chi Minh City, Viet Nam

15:45-15:50	Introduction by Dr. James Ding, SELI Convenor, Principal Government Counsel, International Law Division, Department of Justice, Hong Kong, China
15:50-16:00	Summary of the ABAC Survey Ms Michelle Fung, Senior Government Counsel, International Law Division, Department of Justice, Hong Kong, China
16:00- 16:30	Panel Discussion: Lessons from current ODR experience for an APEC-wide ODR framework Moderator: Mr. Mark Walter, Deputy Chief of Party/Technical Advisor, US-ATAARI i) Professor Yoshihisa Hayakawa, Rikkyo University, Japan – <i>Experience of Japan</i> ii) Mr. Nguyen Anh Duong , Deputy Director in charge, Department for Macroeconomic Policy and Integration Studies, Central Institute for Economic Management, Viet Nam – <i>Experience of Viet Nam</i> iii) Ms. Ada Chen, Commissioner of the Joint Dispute Resolution Strategy Office, Department of Justice, Hong Kong, China – <i>Experience from other economies</i>
16:30- 17:15	Panel Discussion: Working towards an APEC-wide ODR framework Moderator: Ms. Ada Chen, Commissioner of the Joint Dispute Resolution Strategy Office, Department of Justice, Hong Kong, China i) Ms. Julie Nind, Principal Advisor, Trade and Regulatory Cooperation Team, Ministry of Business, Innovation & Employment, New Zealand – <i>The Strength and Weakness of ODR</i> ii) Dr. Nicolas Vermeys, University of Montreal / CyberJustice Lab, Canada – <i>Software Development for the Creation of an ODR Platform</i> iii) Mr. Michael Dennis, Attorney Advisor, Office of Legal Advisor, Department of State, United States – <i>Vision for the APEC-wide ODR framework</i>
17:15 – 17:40	Q & A / Open Discussion Moderator: Mr. Rory McLeod, EC Chair, Ministry of Business Innovation and Employment, New Zealand • Q & A • Comments from co-sponsoring economies • Comments from other APEC fora • Open discussion
17:40 – 17:45	Closing Remarks by Dr. James Ding, SELI Convenor, Principal Government Counsel, International Law Division, Department of Justice, Hong Kong, China

附錄四：聯合國國際貿易法委員會線上爭端解決技術說明文件 (UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution)

UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution

Section I — Introduction

Overview of online dispute resolution

1. In tandem with the sharp increase of online cross-border transactions, there has been a need for mechanisms for resolving disputes which arise from such transactions.
2. One such mechanism is online dispute resolution (“ODR”), which can assist the parties in resolving the dispute in a simple, fast, flexible and secure manner, without the need for physical presence at a meeting or hearing. ODR encompasses a broad range of approaches and forms (including but not limited to ombudsmen, complaints boards, negotiation, conciliation, mediation, facilitated settlement, arbitration and others),* and the potential for hybrid processes comprising both online and offline elements. As such, ODR represents significant opportunities for access to dispute resolution by buyers and sellers concluding cross-border commercial transactions, both in developed and developing countries.

Purpose of the Technical Notes

3. The purpose of the Technical Notes is to foster the development of ODR and to assist ODR administrators, ODR platforms, neutrals, and the parties to ODR proceedings.
4. The Technical Notes reflect approaches to ODR systems that embody principles of impartiality, independence, efficiency, effectiveness, due process, fairness, accountability and transparency.
5. The Technical Notes are intended for use in disputes arising from cross-border low-value sales or service contracts concluded using electronic communications. They do not promote any practice of ODR as best practice.

* The order of the list of approaches or forms in brackets is presented in increasing order of formality, reflecting the approach taken in the description of commonly-used, methods for settling disputes contained in UNCITRAL’s Legislative Guide on Privately Financed Infrastructure Projects (2000), available at www.uncitral.org/uncitral/uncitral_texts/procurement_infrastructure.html. Furthermore, the terms are illustrative only, relative formality may vary from system to system, and relevant processes in some jurisdictions may be known by more than one of the terms contained in the list itself.

Non-binding nature of the Technical Notes

6. The Technical Notes are a descriptive document. They are not intended to be exhaustive or exclusive, nor are they suitable to be used as rules for any ODR proceeding. They do not impose any legal requirement binding on the parties or any persons and/or entities administering or enabling an ODR proceeding, and do not imply any modification to any ODR rules that the parties may have selected.

Section II — Principles

7. The principles that underpin any ODR process include fairness, transparency, due process and accountability.

8. ODR may assist in addressing a situation arising out of cross-border e-commerce transactions, namely the fact that traditional judicial mechanisms for legal recourse may not offer an adequate solution for cross-border e-commerce disputes.

9. ODR ought to be simple, fast and efficient, in order to be able to be used in a “real world setting”, including that it should not impose costs, delays and burdens that are disproportionate to the economic value at stake.

Transparency

10. It is desirable to disclose any relationship between the ODR administrator and a particular vendor, so that users of the service are informed of potential conflicts of interest.

11. The ODR administrator may wish to publish anonymized data or statistics on outcomes in ODR processes, in order to enable parties to assess its overall record, consistent with applicable principles of confidentiality.

12. All relevant information should be available on the ODR administrator’s website in a user-friendly and accessible manner.

Independence

13. It is desirable for the ODR administrator to adopt a code of ethics for its neutrals, in order to guide neutrals as to conflicts of interest and other rules of conduct.

14. It is useful for the ODR administrator to adopt policies dealing with identifying and handling conflicts of interest.

Expertise

15. The ODR administrator may wish to implement comprehensive policies governing selection and training of neutrals.

16. An internal oversight/quality assurance process may help the ODR administrator to ensure that a neutral conforms with the standards it has set for itself.

Consent

17. The ODR process should be based on the explicit and informed consent of the parties.

Section III — Stages of an ODR proceeding

18. The process of an ODR proceeding may consist of stages including: negotiation; facilitated settlement; and a third (final) stage.

19. When a claimant submits a notice through the ODR platform to the ODR administrator (see section VI below), the ODR administrator informs the respondent of the existence of the claim and the claimant of the response. The first stage of proceedings — a technology-enabled negotiation — commences, in which the claimant and respondent negotiate directly with one another through the ODR platform.

20. If that negotiation process fails (i.e. does not result in a settlement of the claim), the process may move to a second, “facilitated settlement” stage (see paras. 40-44 below). In that stage of ODR proceedings, the ODR administrator appoints a neutral (see para. 25 below), who communicates with the parties in an attempt to reach a settlement.

21. If facilitated settlement fails, a third and final stage of ODR proceedings may commence, in which case the ODR administrator or neutral may inform the parties of the nature of such stage.

Section IV — Scope of ODR process

22. An ODR process may be particularly useful for disputes arising out of cross-border, low-value e-commerce transactions. An ODR process may apply to disputes arising out of both a business-to-business as well as business-to-consumer transactions.

23. An ODR process may apply to disputes arising out of both sales and service contracts.

Section V — ODR definitions, roles and responsibilities, and communications

24. Online dispute resolution, or “ODR”, is a “mechanism for resolving disputes through the use of electronic communications and other information and communication technology”. The process may be implemented differently by different administrators of the process, and may evolve over time.

25. As used herein a “claimant” is the party initiating ODR proceedings and the “respondent” the party to whom the claimant’s notice is directed, in line with traditional, offline, alternative dispute resolution nomenclature. A neutral is an individual that assists the parties in settling or resolving the dispute.

26. ODR requires a technology-based intermediary. In other words, unlike offline alternative dispute resolution, an ODR proceeding cannot be conducted on an ad hoc basis

involving only the parties to a dispute and a neutral (that is, without an administrator). Instead, to permit the use of technology to enable a dispute resolution process, an ODR process requires a system for generating, sending, receiving, storing, exchanging or otherwise processing communications in a manner that ensures data security. Such a system is referred to herein as an “ODR platform”.

27. An ODR platform should be administered and coordinated. The entity that carries out such administration and coordination is referred to herein as the “ODR administrator”. The ODR administrator may be separate from or part of the ODR platform.

28. In order to enable ODR communications, it is desirable that both the ODR administrator and the ODR platform be specified in the dispute resolution clause.

29. The communications that may take place during the course of proceedings have been defined as “any communication (including a statement, declaration, demand, notice, response, submission, notification or request) made by means of information generated, sent, received or stored by electronic, magnetic, optical or similar means.”

30. It is desirable that all communications in ODR proceedings take place via the ODR platform. Consequently, both the parties to the dispute, and the ODR platform itself, should have a designated “electronic address”. The term “electronic address” is defined in other UNCITRAL texts.

31. To enhance efficiency it is desirable that the ODR administrator promptly:

- (a) Acknowledge receipt of any communication by the ODR platform;
- (b) Notify parties of the availability of any communication received by the ODR platform; and
- (c) Keep the parties informed of the commencement and conclusion of different stages of the proceedings.

32. In order to avoid loss of time, it is desirable that a communication be deemed to be received by a party when the administrator notifies that party of its availability on the platform; deadlines in the proceedings would run from the time the administrator has made that notification. At the same time, it is desirable that the ODR administrator be empowered to extend deadlines, in order to allow for some flexibility when appropriate.

Section VI — Commencement of ODR proceedings

33. In order that an ODR proceeding may begin, it is desirable that the claimant provide to the ODR administrator a notice containing the following information:

- (a) The name and electronic address of the claimant and of the claimant’s representative (if any) authorized to act for the claimant in the ODR proceedings;
- (b) The name and electronic address of the respondent and of the respondent’s representative (if any) known to the claimant;

- (c) The grounds on which the claim is made;
- (d) Any solutions proposed to resolve the dispute;
- (e) The claimant's preferred language of proceedings; and
- (f) The signature or other means of identification and authentication of the claimant and/or the claimant's representative.

34. ODR proceedings may be deemed to have commenced when, following a claimant's communication of a notice to the ODR administrator, the ODR administrator notifies the parties that the notice is available at the ODR platform.

35. It is desirable that the respondent communicate its response to the ODR administrator within a reasonable time of being notified of the availability of the claimant's notice on the ODR platform, and that the response include the following elements:

- (a) The name and electronic address of the respondent and the respondent's representative (if any) authorized to act for the respondent in the ODR proceedings;
- (b) A response to the grounds on which the claim is made;
- (c) Any solutions proposed to resolve the dispute;
- (d) The signature or other means of identification and authentication of the respondent and/or the respondent's representative; and
- (e) Notice of any counterclaim containing the grounds on which the counterclaim is made.

36. As much as is possible, it is desirable that both the notice and response be accompanied by all documents and other evidence relied upon by each party, or contain references to them. In addition, to the extent that a claimant is pursuing any other legal remedies, it is desirable that such information also be provided with the notice.

Section VII — Negotiation

37. The first stage may be a negotiation, conducted between the parties via the ODR platform.

38. The first stage of proceedings may commence following the communication of the respondent's response to the ODR platform and:

- (a) Notification thereof to the claimant; or
- (b) Failing a response, the lapse of a reasonable period of time after the notice has been communicated to the respondent.

39. It is desirable that, if the negotiation does not result in a settlement within a reasonable period of time, the process proceed to the next stage.

Section VIII — Facilitated settlement

40. The second stage of ODR proceedings may be facilitated settlement, whereby a neutral is appointed and communicates with the parties to try to achieve a settlement.

41. That stage may commence if negotiation via the platform fails for any reason (including non-participation or failure to reach a settlement within a reasonable period of time), or where one or both parties to the dispute request to move directly to the next stage of proceedings.

42. Upon commencement of the facilitated settlement stage of proceedings, it is desirable that the ODR administrator appoint a neutral, and notify the parties of that appointment, and provide certain details about the identity of the neutral as described in paragraph 46 below.

43. In the facilitated settlement stage, it is desirable that the neutral communicate with the parties to try to achieve a settlement.

44. If a facilitated settlement cannot be achieved within a reasonable period of time, the process may move to a final stage.

Section IX — Final stage

45. If the neutral has not succeeded in facilitating the settlement, it is desirable that the ODR administrator or neutral informs the parties of the nature of the final stage, and of the form that it might take.

Section X — Appointment, powers and functions of the neutral

46. To enhance efficiency and reduce costs, it is preferable that the ODR administrator appoint a neutral only when a neutral is required for a dispute resolution process in accordance with any applicable ODR rules. At the point in an ODR proceeding at which a neutral is required for the dispute resolution process, it is desirable that the ODR administrator “promptly” appoint the neutral (i.e., generally at the commencement of the facilitated settlement stage of proceedings). Upon appointment, it is desirable that the ODR administrator promptly notify the parties of the name of the neutral and any other relevant or identifying information in relation to that neutral.

47. It is desirable that neutrals have the relevant professional experience as well as dispute resolution skills to enable them to deal with the dispute in question. However, subject to any professional regulation, ODR neutrals need not necessarily be qualified lawyers.

48. With regard to the appointment and functions of neutrals, it is desirable that:

(a) The neutral’s acceptance of his or her appointment operates to confirm that he or she

has the time necessary to devote to the process;

(b) The neutral be required to declare his or her impartiality and independence and disclose at any time any facts or circumstances that might give rise to likely doubts as to his or her impartiality or independence;

(c) The ODR system provides parties with a method for objecting to the appointment of a neutral;

(d) In the event of an objection to an appointment of a neutral, the ODR administrator be required to make a determination as to whether the neutral shall be replaced;

(e) There be only one neutral per dispute appointed at any time for reasons of cost efficiency;

(f) A party be entitled to object to the neutral receiving information generated during the negotiation period; and

(g) If the neutral resigns or has to be replaced during the course of the ODR proceedings, the ODR administrator be required to appoint a replacement, subject to the same safeguards as set out during the appointment of the initial neutral.

49. In respect of the powers of the neutral, it is desirable that:

(a) Subject to any applicable ODR rules, the neutral be enabled to conduct the ODR proceedings in such a manner as he or she considers appropriate;

(b) The neutral be required to avoid unnecessary delay or expense in the conduct of the proceedings;

(c) The neutral be required to provide a fair and efficient process for resolving disputes;

(d) The neutral be required to remain independent, impartial and treat both parties equally throughout the proceedings;

(e) The neutral be required to conduct proceedings based on such communications as are before the neutral during the proceedings;

(f) The neutral be enabled to allow the parties to provide additional information in relation to the proceedings; and

(g) The neutral be enabled to extend any deadlines set out in any applicable ODR rules for a reasonable time.

50. While the process for appointment of a neutral for an ODR proceeding is subject to the same due process standards that apply to that process in an offline context, it may be desirable to use streamlined appointment and challenge procedures in order to address the need for ODR to provide a simple, time-, and cost-effective alternative to traditional approaches to dispute resolution.

Section XI — Language

51. Technology tools available in ODR can offer a great deal of flexibility regarding the language used for the proceeding. Even where an ODR agreement or ODR rules specify a language to be used in proceedings, it is desirable that a party to the proceedings be able to indicate in the notice or response whether it wishes to proceed in a different language, so that the ODR administrator can identify other language options that the parties may select.

Section XII — Governance

52. It is desirable for guidelines (and/or minimum requirements) to exist in relation to the conduct of ODR platforms and administrators.

53. It is desirable that ODR proceedings be subject to the same confidentiality and due process standards that apply to dispute resolution proceedings in an offline context, in particular independence, neutrality and impartiality.

附錄五：期中審查會議紀錄

「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭端解決架構』倡 議之先期研究」委託研究計畫期中報告審查會

會議紀錄

壹、會議時間：106 年 11 月 6 日（星期一）下午 2 時

貳、會議地點：本會寶慶辦公區 619 會議室

參、主席：林參事志憲

記錄：衛漢君

肆、出（列）席人員：(詳簽到表)

伍、主席致詞：(略)

陸、報告事項：財團法人資訊工業策進會簡報（略）

柒、發言要點：(依發言順序)

一、主席

(一) 本計畫緣起於 APEC 會議，美國主導 APEC 微中小型企業 ODR 合作架構，並表示希望我國擔任計畫共同提案者(co-sponsor)。APEC 目前會議進行方式，可簡單劃分為 co-sponsor 分享會員體線上爭端解決(Online Dispute Resolution, ODR)機制的相關經驗，以及討論 APEC ODR 倡議計畫兩大部分。今(106)年8月會議已由日本、香港分享 ODR 機制相關經驗，希望以本研究計畫為契機，尋找我國未來可能分享的主題。

(二) APEC 倡議微中小型企業 ODR 合作架構僅限於 B2B 之型態，未及於 B2C 型態。爰後續研究團隊與審查委員在討論本計畫內容時，建議聚焦於跨境 B2B 部分。

二、法協中心鄭科長正儀

(一) APEC 經濟委員會 (Economic Committee, EC) 下「強化經濟與法制基礎架構」(Strengthening Economic Legal Infrastructure, SELI) 主席之友小組於今 (106) 年 APEC 第 1 次經濟委員會會議 (EC1) 倡議「成立 APEC 經濟體之微中小型企業 B2B 線上爭端解決架構 (ODR) 工作計畫」，該倡議由美國主導，並已獲得包括我方等 14 個會員體支持。今年 2 月會議提及未來發展 ODR 可參考之相關公約及國際法律文件，惟所有 co-sponsor 中，僅我國並非任何一份文件的締約成員。儘管我國在參與國際事務上有許多困境，但美國仍極力認為我國有潛力參與 APEC ODR 合作架構，並表示願意協助排除障礙。

(二) APEC 目前針對 ODR 合作架構計畫的期程為二年 (自 106 年至 108 年)。今年 8 月會議已透露出建立 ODR 平台之計畫，甚至期望嘗試採納區塊鏈技術，預計明 (107) 年將推出 ODR 平台之雛形，討論主題暫定為能力建構與相關技術。

(三) APEC 未來發展的 ODR，係以 21 個會員體皆能適用為目標。鑑於各會員體發展程度不一，如何調和將成為重要課題，爰 SELI 請各會員體先進行國內研究，並於明年會議中分享經驗。

三、常在國際法律事務所殷律師玉龍

(一) APEC 關於商務仲裁的討論，源於經商便利行動計畫(Ease of Doing Business Action Plan)，當時以建立亞太仲裁中心為目標，希望能取代《聯合國承認及執行外國仲裁判斷紐約公約》(NYC)，後來成立 SELI 小組朝 ODR 發展。請教研究團隊，106 年 2 月與 8 月之會議，有關 ODR 的建立係限定在替代性爭端解決(Alternative Dispute Resolution, ADR)抑或所有爭端(即包含一般訴訟)的網路化(online)？

(二) APEC ODR 的倡議是否以聯合國的相關法律文件作為主要參據，此將涉及仲裁地與準據法之判斷，建議須再行討論。此外，仲裁判斷的執行涉及司法互助，若 APEC 將仲裁中心設在香港，因我國與香港間並無司法互助協議，亦非如其他會員體是紐約公約會員國，未來在請求香港司法互助時將面臨困境。建議本報告應針對我國在國際上的處境、仲裁判斷的執行與準據法等議題進一步分析研究，並提出適切建議，此部分可參考法務部出席法國相關研討會之出國報告。

(三) 美國倡議建立亞太仲裁中心之目的係為保護其本國商人，期望藉此機會將相關爭端解決機制引進美國處理，或以其本國法為準據法。我國亦可在了解其他會員體倡議或發展仲裁中心之過程中，盡可能為國內企業爭取有利的條件。而美國對於 APEC ODR 的提案係期望在 APEC 架構下建立統一可執行的 ODR 條款。

(四) 請教研究團隊，為參與 APEC ODR 合作架構，國內哪些法規需要調適或訂定？此外，今年會議曾提及運用科技降低爭端，此部分與 APEC ODR 倡議的關連性為何，亦請於報告中進一步敘明。另網路仲裁判斷的執行可能涉及資料的跨境傳輸，請問 APEC 是否針對此問題有所討論或進展？

四、東吳大學法律學系何助理教授婉君

(一) 我國雖非聯合國會員國，倘國內法規原已符合國際公約之規範，則後續配合 APEC ODR 推動較無問題。惟例如《聯合國國際貨物買賣契約公約》(CISG)，與我國民商法立法體制不同，倘 APEC ODR 合作架構以 CISG 作為參考文件，則可能對我國後續參與將構成障礙。

(二) 倘 APEC ODR 合作架構之倡議係成立單一 ODR 中心，則我國作為會員體應如何提供誘因，以鼓勵我國企業採取該制度解決紛爭？

(三) APEC ODR 之倡議所涉事項重大，無法一蹴可幾，短期內或可參考世界貿易組織(WTO) 訴訟前諮商(Consultation)之做法，使 ODR 成為前置程序，促成當事人協商，以尋求彼此可接受的爭端解決方案。

五、國立政治大學法律系朱副教授德芳

(一) 請教殷律師國際上關於仲裁地的選擇有哪些方式？對我國而言，較有利之策略為何？(殷律師回應：仲裁地的判斷在網路世界中更為複雜，未來可能平台所在地即為仲裁地。我國是亞洲唯二擁有智慧財產權法院

的國家，具有發展成為智財仲裁中心之潛力。另借鏡新加坡發展成為國際仲裁中心之經驗，吸引東南亞鄰近國家留學生赴該國研讀法律，使其對新加坡法律有所了解、產生信心，進而擴大星國影響力。)

(二) 建議從戰略角度，透過 APEC 未來建立 ODR 平台之機會，強化我國在商務爭端解決方面的能力，為我國企業創造有利經商環境。關於我國參與策略方面，建議研究團隊與我國相關平台業者接觸，以了解微中小型企業利用 ODR 解決商務爭端可能發生之問題。另請補充我國跨境商務間(B2B)的紛爭目前係透過何種管道解決。

六、法務部曾檢察官士哲

關於本議題，未來可能需要本部法律事務司共同投入研議。

捌、研究團隊回應：

- 一、根據今年 8 月參與 APEC 會議之觀察，APECODR 倡議侷限在替代性爭端解決(ADR)的網路化，而不包含一般訴訟。
- 二、我國目前僅就網路域名爭議有線上爭端解決之經驗，但關於網路域名爭議的爭端解決，亦有亞洲域名爭議解決中心，由香港國際仲裁中心和中國國際經濟貿易仲裁委員會共同成立，根據網際網路名稱與數字位址分配機構(ICANN)的《統一域名爭議解決政策》(UDRP)提供解決爭議之服務，而世界智慧財產權組織(WIPO)也有以 UDRP 提供替代性爭端解決之服務。由於網路域名爭議與 APEC 微中小型企業 B2B 線上爭端解決議題較無直接關聯，似不宜成為我國未來於 APEC 會議分享之

題材。我國目前有線上受理起訴，但嚴格而言屬於法庭科技化範疇，尚稱不上是線上爭端解決機制。

三、APEC未來建立 ODR平台，亦可參考歐盟消費者 ODR平台的運作方式，由各會員國成立連絡窗口，透過 ODR平台接受申訴案件，再將申訴案件轉介到受歐盟認可的調解或仲裁機構處理。

四、關於參與 APEC ODR合作架構，需要調適的國內法規主要為仲裁法。

五、我國目前並無 ODR平台，過去雖不乏討論，但僅限於 B2C，未有蒐集到 B2B之ODR平台相關資訊。

六、參考本次會議各委員及與會專家之意見，本研究將聚焦於 B2B部分及 ADR之網路化，有關我國參與 APEC ODR合作架構所須調適之法規項目，將於期末報告作完整分析。

玖、會議結論：

一、本案 ODR框架聚焦於 B2B以及 Online的ADR；為因應 APEC會員體經驗分享以及議題討論策略之需，請研究團隊針對我國參與 APEC ODR 合作架構可能面臨之法規調適問題進行研析，並將與會委員及相關機關之意見納入參考。

二、APEC就未來 ODR平台之建立模式尚無具體決定，請研究團隊以戰略性思考研議提出如何爭取對我國最有利之條件，以利後續於 APEC相關會議中提出。

三、本會未來將視 APEC推動進程，邀集法務部、司法院及經濟部等相關單位共同投入並研擬參與策略，以協助我國企業經商環

境之發展。

拾、散會(下午 4 時)

附錄六：期末審查會議紀錄

「我國參與『APEC 發展微中小型企業線上爭端解決架構倡議』之先期研究委託研究」計畫期末報告審查會議

會議紀錄

壹、時間：107 年 1 月 18 日(星期四) 上午 10 時 00 分

貳、地點：國家發展委員會寶慶辦公區 620 會議室

參、主席：林參事志憲

肆、出(列)席人員：(詳簽到表)

記錄：衛漢君

伍、主席致詞：(略)

陸、報告事項：財團法人資訊工業策進會簡報(略)

柒、發言要點：(依發言順序)

一、法協中心

(一) 本計畫經期中報告審查後，將研究方向聚焦於以下三部分：第一，框架聚焦於 B2B 及 Online ADR，即微中小型企業之間的線上訴訟外爭端解決機制，不包括線上訴訟；第二，我國參與 APEC 合作架構時可能面臨之法規調適問題；第三，戰略性思考研議我國後續參加 APEC 相關會議時，可分享或爭取之有利條件。

(二) 報告提及我國現況的爭端解決機制以仲裁最多，其次是訴訟，因此法制面之研析著重於「仲裁法」之討論，

惟相關調查或統計數據為何？倘 APEC ODR 架構套用聯合國技術說明文件提及之三階段(即協商、協助和解、最後階段)，或許大部分的案件於前兩階段即能獲得解決，則不會進入仲裁或訴訟等其他爭端解決管道，於此情形下，我國所需具備之法制環境為何？

(三) 倘 APEC 先從貨物買賣契約爭端著手，並以「聯合國國際貨物買賣契約公約」作為調和各會員體之間法律差異的標準，則我國法制環境應如何調適或因應？

(四) 其餘審查意見將於會後以書面方式提供研究團隊參考。

二、常在國際法律事務所殷律師玉龍

(一) 倘因應網路仲裁，除「仲裁法」外，在整體法制規劃上須如何調整？例如仲裁的送達係適用「民事訴訟法」，則該法須否配合調整？又如仲裁調查當地證據時，須透過當地法院協助，倘於我國未相互承認之情形下，是否能接受網路仲裁庭透過 APEC ODR 委託請求我國法院調查證據？

(二) 關於參加 APEC ODR 合作架構，我國該採取何種態度，尤其是面對承認的問題時，不能僅係觀察 APEC 之規劃，而係應更積極主動提出我國訴求。

(三) 釐清公約名稱為《紐約公約》或《承認及執行外國仲裁判斷公約》二擇一。

(四) 補充說明：對我國而言，不論 APEC ODR 架構選擇單一平臺或多元平臺，皆有其各自優缺點。例如採單一

平臺模式，或許較無執行力或承認之問題，但當我國資料被單一平臺掌握時，則可能涉及資安(或國安)問題，同時亦有可能流失法律服務業的市場，進而影響各校法律學系之發展。倘選擇多元平臺，我國應如何爭取以及如何解決執行力之問題等，皆為必須面對的問題。因此建議研究團隊比較不同模式對我國的影響，以明確我國之立場，爭取對我國最有利之條件。

三、東吳大學法律學系何助理教授婉君

- (一) APEC 架構設計方向將影響後續因應政策，倘由 APEC 成立單一平臺，會員體在加入協商過程中，即可直接簽訂相互承認之協議，則後續不會有執行外國仲裁判斷之問題；倘為各會員體各自成立平臺，則各會員體相互承認仲裁判斷之問題便較為複雜。因此兩種情形應分別討論，才能釐清各自不同之問題。
- (二) 未來我國倘係仿照中國國際經濟貿易仲裁委員會之線上仲裁方式建立 ODR，即在仲裁中加入類似和解、調解等快速解決爭端之程序，則必須考量面對各個爭端解決管道所應配合之法規調適問題。

四、國立政治大學法律系朱副教授德芳

- (一) 在聯合國技術說明文件中，平臺係如何選任中立第三人？倘 APEC ODR 建立單一平臺於香港或新加坡，則於選擇中立第三人方面，如何採取對我國較為有利之策略？

- (二) 利害關係人能力建構係 APEC ODR 合作架構要件之一，建議就人才能力建構部分進行盤點，例如多語種人才配置，或許可徵詢中小企業需求，討論語種配置之優先順序。
- (三) 請研究團隊思考我國參與 APEC 相關會議時，如何主張對我國較有利之條件，倘爭取建立單一平臺，而其他會員體有不同主張時，我國應如何論述以因應其他會員體之質疑或阻礙？
- (四) 建議研究團隊與可能參與後續建置之相關單位(例如仲裁協會、律師公會或中小企業服務中心等)持續溝通，對於微中小型企業之定義或其進入 APEC ODR 架構之門檻，建立對我國最有利之條件。

五、國立臺灣大學法律學院邵教授慶平

- (一) 涉及 APEC 事務茲事體大，考量本計畫為先期研究，針對研究團隊能將幾個重要問題點出給予肯定，其他書面編排校正問題後續可再修整；另報告第 50 頁提及依據我國「涉外民事法律適用法」決定管轄權與否，由於該法並未直接規定管轄，爰請再行調整。
- (二) 國內情況之說明與掌握較為薄弱，建議研究團隊進一步補充。另在策略方面，建議研究團隊對於「如何創造具有競爭力的平臺作為發展策略」進行先期思考與規劃，例如讓新南向國家針對某類紛爭，透過我國所創造之國際性紛爭解決平臺加以解決的可能性。

六、法務部曾檢察官士哲

- (一) 報告第 59 頁提及之「電子證據的『證據能力』與『證明力』之認定」，由於民事訴訟程序上並無以證據能力之角度檢視相關問題，爰建議調整文句。
- (二) 鑑於目前 APEC ODR 架構尚未明確，其與國內法制介接並進而盤點相關因應作為確實較為困難；惟以實務面角度觀察，以中國國際經濟貿易仲裁委員會的線上仲裁為例，或許可以思考的是，倘若仲裁庭採取完全書面審理模式，其對我國基本法律原則可能產生之衝擊，例如純粹線上仲裁模式是否有違直接審理主義？進而在我國法院裁定認可線上仲裁判斷時，是否有可能認為該判斷違反我國公序良俗？在提升線上仲裁效率與遞減法庭審理程序之間如何衡平等。

七、法務部陳科長忠光

目前因無法確知 APEC ODR 架構所欲呈現之模式，以至於檢視國內法制方向亦不確定；幾個部分可供思考，例如應先確定 APEC ODR 的架構，係建立完全的線上替代性爭端解決機制，抑或是以此為工具輔助各國原有的爭端解決方式？係建立單一平臺或多元平臺？再進一步評估國內法制或技術層面之問題，例如是否有修「仲裁法」之必要，抑或是透過「電子簽章法」之解釋即為已足？如何確定電子商務仲裁協議成立的時點或地點？在送達方面，係採發信主義或是到達主義？仲裁地與準據法問題如何確定，或可否由當事人協議？

捌、研究團隊回應：

- 一、本計畫配合聚焦於運用 APEC 合作架構時，國內法制需要調適之處提供問題和建議，惟目前 APEC 架構，關於建立

微中小型企業 ODR 的策略、ODR 機制具體應用範疇、ODR 機制運作流程、爭端解決程序規則、會員體間的合作方式等，尚不明確，有關國內如何配合「聯合國國際貨物買賣契約公約」以及「仲裁法」如何修正等，較難提供具體建議。但研究團隊於本報告頁 58 至 62，針對陪同參與 APEC 會議實況觀之，亦提供未來國內可出現問題以及因應方式。此外，公約名稱將再修正。

二、目前 APEC 將採單一平臺，聯合國技術說明文件未規定第三方選任之方式，惟觀察目前既有機制，如：中國國際經濟貿易仲裁委員會網上仲裁，即建立仲裁人名冊，並從名冊選任仲裁人；歐盟則提供爭端解決機構相關資訊供當事人選擇。又鑑於我國商人赴中國大陸投資之經驗，可透過約定特定仲裁機構指定臺灣仲裁人方式，獲得對我國商人更有利的判斷結果。因此，可建議 APEC 平臺建立各會員體仲裁機構或仲裁人名單，當事人可透過名單選擇我國仲裁機構或仲裁人。

三、為協助策略選擇，後續將適度補充單一平臺與多會員體平臺之優劣分析，以供參考。

四、關於語言人才的配置，國內所須具備之語種，除了考量語言使用率，例如普遍使用之官方語言，尚需考量爭端解決需求企業的會員體來源等因素。

五、後續將依委員相關建議，調整報告內容。

玖、會議結論：

一、鑑於目前 APEC ODR 架構諸多細節尚未確定，我國必須預先進行相關研析，以避免屆時法制上無法配合而遭遇困境，此為本案先期研究之核心目的，即當國內引進該制度前，至少應有相對之充足準備，以降低後續對我國法制環境可能造成之衝擊；同時藉由對 APEC ODR 架構可能採取之模式進行研析，以利本會後續參與 APEC 相關會議時，積極爭取對我國最有利之立場與見解。

二、未來待 APEC ODR 架構方向漸趨明確後，本會將邀集相關機關成立工作小組，共同討論我國後續應配合之方向與合作架構。

三、請研究團隊依審查委員意見修正報告內容後提送本會。

拾、散會（上午 11 時 30 分）