

附件

国家工商行政管理总局办公厅文件

办字〔2013〕111号

工商总局办公厅关于加强对银行业、电信业 合同格式条款规范监管工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市工商行政管理局、市场监督管理局：

为认真贯彻全国工商局长座谈会精神，进一步落实全系统整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动总结表彰会议（以下简称全系统合同总结表彰会议）工作部署，充分发挥工商机关合同监管职能作用，维护合同公平，努力服务民生，总局决定针对银行业、电信业中存在的不公平合同格式条款问题重点加强规范监管工作。现就有关事项通知如下：

一、总结经验，巩固成果，推动合同格式条款监管工作再上新台阶

2012年以来，全系统开展整治利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项行动成效显著，初步形成了以合同监管为手段、有效保护消费者合法权益的监管工作新格局。今年，各地工商机关乘势而上，全面落实全系统合同总结表彰会议精神，巩固去年专项行动取得的成果。据统计，上半年各地共查处经营者利用合同格式条款侵害消费者合法权益案件4105件，进一步理顺了通过行政适度干预维护社会公共利益的工商行政管理合同监管职能定位，社会反响良好。但是，现阶段的合同监管工作

对照服务“五位一体”建设对工商部门的要求还有很大差距，各级工商机关要着眼长远、立足治本，将合同格式条款监管工作坚持不懈地开展下去。

从各地反映的情况来看，银行业、电信业中存在的不公平合同格式条款问题是合同监管工作中的重点和难点。银行服务、电信服务与广大人民群众日常生活息息相关，做好银行业、电信业合同格式条款规范监管工作是工商部门落实党的群众路线、服务大众、服务民生的体现。各地工商机关要结合消费者投诉举报，整合工商机关各业务条线，集中力量规范一批不公平合同格式条款，依法查处一批银行业、电信业经营者利用合同格式条款侵害消费者合法权益的案件。各地要认真贯彻全国工商局长座谈会精神，完善监管机制，丰富监管手段，提高执行能力，坚持立足本职，坚持依法行政，切实防止职能“缺位”、“越位”、“错位”。要通过加强对银行业、电信业合同格式条款规范监管，促进合同监管履职到位，营造公平有序的银行、电信消费环境，维护广大消费者合法权益。

二、加大力度，依法行政，完善合同格式条款监管长效机制

加强对银行业、电信业合同格式条款规范监管工作，是在去年合同专项行动的基础上对重点行业合同格式条款监管工作的新突破。各地工商机关要按照全系统合同总结表彰会议的部署，统筹工商行政管理合同监管各项职能，全面贯彻执行《合同法》、《消费者权益保护法》、《合同违法行为监督处理办法》及相关的地方法规、规章，从服务“五位一体”建设着眼，加大执法力度，加强行政指导，确保工作抓出实效。

（一）加强组织协调

各地工商机关要高度重视，统一组织，加强领导。要做到有的放矢，根据消费者投诉举报广泛收集整理银行业、电信业中不同种类的合同文

本，发现其中的不公平合同格式条款，在调研论证的基础上制订工作方案，有目的、有重点地推进工作。合同（市场）、消保、消协等业务条线要加强协调配合，形成执法合力，确保工作有序开展。

（二）加强执法办案

银行业、电信业不公平合同格式条款问题涉及的法律法规较多，专业性较强。各地在工作中要进一步树立依法行政的法治思维，针对当地银行业、电信业不公平合同格式条款中易发、多发、侵害消费者权益较严重的重点条款，集中采取行动，查办一批社会公众反映强烈的合同格式条款案件。要坚持查处与引导相结合、处罚与教育相结合的原则，指导经营者、消费者不断提高合同法律意识。对于执法工作中遇到的难点问题，要借助合同格式条款专家评审咨询机制，对涉及法律广泛、专业性强、有可能造成争议的条款进行评审咨询，提高执法办案的准确性和有效性。

（三）形成部门合力

上半年，总局与银监会、工信部等部门就规范不公平合同格式条款问题进行了联系与沟通。近期，银监会办公厅下发通知，要求各商业银行对“信用卡格式条款中损害银行业消费者合法权益，或银行业消费者合法权益保护有待加强的条款”进行梳理筛查并整改纠正。工信部也发文要求各电信运营商在行业纠风工作中全面清理、改进各类不规范的行为。各地要重视加强与有关行业主管部门的协调配合，及时沟通联络，促进信息共享，建立工作机制，形成部门联动的执法合力，提升规范监管效果。总局将继续保持与相关部门的密切沟通，推动工作的深入开展。

（四）完善长效机制

结合此次工作，各地要加强调查研究，采取措施完善合同监管机制，提高执行能力。同时，要从推进地方立法的角度，抓紧研究制定符合当

地实际的合同监管法规、规章，为建立完善长效机制提供法律支撑。要结合工商机关制定推行合同示范文本、合同争议行政调解等工作职能，进一步深化合同格式条款监管工作，促进工商机关合同监管职能全面履职到位。

三、时间安排

9月为组织部署阶段，各地工商机关要制订工作方案，梳理重点问题，做好组织部署工作。

10月至2014年2月为实施阶段，各地工商机关集中开展规范监管工作。11月，总局进行督促检查，具体工作安排由总局市场司另行通知。12月中旬，各地要以书面报告向总局报送工作取得的阶段性成果（材料报总局市场司）。

2014年3月为总结阶段，各地工商机关要总结经验、查找问题，形成书面报告，向总局报告整个工作情况。总局进行研究分析并曝光一批典型案例。

联系人：荆峥

联系电话：010—68024366（传真） 13466685125

电子邮件：scs603@saic.gov.cn



2013年9月6日