

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

經濟部

壹、嘉勉意見

- 一、 涉及消費者保護業務面廣泛，尤其是安全檢驗部分及商業相關契約規範部分，經濟部均全力訂定相關範例，期勉更為精進，包括電商購物及汽車保養（卡式汽車保養）等規範，以善盡保護消費者消費行為。
- 二、 所掌商品成千上萬，且均與民眾息息相關，該部針對與民眾日常生活有關之商品建立管理措施，如研訂國家標準、進行宣導與查核，研議應施檢驗商品之品項，並辦理查核；購樣檢測兒童商品或玩具，並對不合格產品要求業者下架回收；針對新興商品或玩具予以專案查核(如指尖陀螺等)；另針對進口異常商品辦理聯合稽查等等，對消費商品品質之維護具一定效益，值得肯定。
- 三、 戮力辦理應施檢驗產品上市前檢驗檢測工作，經濟部中辦戮力辦理所有上市後商品標示查核工作，對於確保消費者之消費安全及消費公平權益，成效卓著。
- 四、 除辦理一般消保教育宣導工作外，並在專業人員訓練中心每年對於國營事業人員均開設消費者保護研究班等，值得肯定。

貳、建議意見

- 一、 產業發展應與消費保護並重，且為期消保工作有效落實推動，建議應將所主管法令與消保法密切結合，並從消費者立場去研擬政策及檢討相關法令，俾有效落實保障消費者權益。
- 二、 為確保消費權益，建議經濟部應依商品標示法規定，加強辦理地方政府商品標示查核工作；及依消保法第 56 條之 1 規

定，加強辦理定型化契約之查核工作，對於違反規定之業者應依法予以處分，俾落實辦理成效。

- 三、最近保安公司進口瓦斯鋼瓶開關漏氣案件，發布消費警訊時機建議檢討，依案件安全危害程度或危害之虞做成標準作業程序，供類似案件依循。
- 四、兩岸消費品安全訊息通報及協處機制，既已中斷訊息，建議加強邊境抽驗及後市場抽測來保障國內消費安全。
- 五、衛生紙漲價事件處理較慢，致引起連鎖風波，請列為範例做為參考。
- 六、為解決網路商品不符合檢驗規定比率偏高之情形，請強化網路商品之監測，並督促平台業者依經濟部公告之「以通訊交易或訪問交易方式訂立契約應提供消費者之資訊」規定落實執行，並注意、參考各國關於網路後市場管理之作法，與時俱進，檢討修正並完備我國之商品管理機制。
- 七、有關「巴克磁球」，美國、加拿大及澳洲等國家均已採行嚴格的禁止銷售措施，雖美國行政法院已駁回該國 CPSC 所作之行政處分，惟巴克磁球對孩童仍具有相當高之危險性，現行經濟部之管理措施似有不足，請檢討改善現行措施，進一步研議具體、強化之管理機制，落實維護兒童之健康與安全。
- 八、有關地方政府之商品查核結果，標示不合格率偏高，為落實商品正確標示及降低地方政府對商品標示執法標準寬鬆不一之情形，請落實對地方政府執行商品標示的考核機制、將「源頭輔導作為」列為考核的加分項目，並予定期檢討改善，以提高地方政府的重視程度及執行成效。
- 九、報告書所列(P47)，參考媒體、消保團體關注之商品，於 105 年及 106 年各辦理 9 種商品品項之專案查核，與時俱進並關注民間意見，值得肯認。惟查核結果(P197-200)，以類別

計，105 年飾品類不合格率為 63.83%，而藝品類商品 105 年不合格率為 0%、106 年不合格率則高居 58.15%，其商品查核結果差異頗大；另 106 年手機保護套及手機螢幕保護貼商品標示不合格率均過半(52.49%、55.6%)。是除查核樣品及數量不同外，請檢視不合格率偏高及差異大有無其他可能之原因？以及請強化後續之追蹤與檢討改善。

- 十、含有毒性化學物質商品之管理，建議協調環保署化學局請其比照食安通報機制，將公告之有毒化學物質名稱及使用其製造一般商品之業者通報主管機關，建立源頭管理機制，避免危害發生或擴大。
- 十一、違法（規）場所之企業經營者於主管機關限期改善期間，如遇天災事變，仍應以消費者安全為最大比例原則之考量，使其作修繕工作（例如烏來溫泉業者於颱風期間沿河岸潰堤之修復），以維消費者生命財產安全。
- 十二、105、106 重大消費事故處理案件，包括 IKEA 抽屜櫃翻倒安全疑慮處理案及燙髮儀發生燃燒傷及消費者案，處理強度可以更精進。
- 十三、就消費糾紛較多之行業，請加速相關定型化契約規範之研訂（修），公告實施後，並請輔導業者遵守相關規範。
- 十四、依本院消費爭議線上申訴系統資料，105 年「線上遊戲」及「服飾、皮件及鞋類」分屬申訴案件第 3、4 名(第 1 次申訴案件分別為 2,773 件及 2,421 件)，106 年更躍升為第 1、2 名(第 1 次申訴案件分別為 3,102 件及 3,011 件)。是請持續督促業者落實「零售業等網路交易定型化約應記載事項」及「即時通訊軟體服務定型化約應記載及不得記載事項」，並向業者宣導「網路連線遊戲服務定型化約應記載及不得記載事

項」，以及加強對線上遊戲業者之查核，督促業者強化對所屬從業人員之專業及消費者保護教育訓練。

- 十五、消費者反映：卡式汽車保養以繳交定額費用（2萬元），10年期間可預約保養汽車，但因營業據點改變且量大很難預約到合宜時間，導致期限屆滿卻幾乎沒有消費，建議經濟部應予適度規範，包括例如屆期仍應視同為現金使用。
- 十六、洗衣機既已規定自 107.4.1. 起無省水標章機型不得上架銷售，建議加強通路稽核。
- 十七、為因應消費型態推陳出新，建議經濟部對消保教育工作，仍應持續落實辦理外，並應於專業人員訓練中心多開設消費者保護各種課程，促使經濟部所屬國營事業成為消保模範生。另外，建議也應透過公會對相關業者加強消保法之教育宣導工作。