

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

文化部

壹、嘉勉意見

- 一、對於所屬文化演出場所均已依消保法規定作好警語標示、人潮管制，訂定文化演出場館之室內空氣品質建議值，並已投保產品責任保險及公共意外責任險，有效建立消費安全環境，值得贊許。
- 二、自訂定各項定型化契約應記載及不得記載事項並查核業者辦理情形、強化委外及租借場地廠商管理、檢核設施及服務、培訓服務人員、提供多元服務等面向，提升消費者保護，所屬國立臺灣美術館、臺灣工藝研究發展中心、臺灣歷史博物館並獲得政府服務品質獎肯定，請督同所屬持續提升服務品質。
- 三、推動多項整合式資訊化措施，如建置集中式獎補助系統、文物典藏共構系統、活動報名系統等，方便民眾查詢及申請，建議持續檢討提升並加強利用宣導。
- 四、積極戮力辦理地方政府消費者保護考核作業工作，及辦理所屬各類定型化契約之查核與促請不合格業者之改善，方向正確，值得肯定。
- 五、用心思考對地方政府有關業務之督導考核作業，並依其所轄消保業務研訂考核項目、評比分數，終至完成考核作業，從無到有值得肯定。
- 六、國立臺灣美術館建置微定位及自主導航導覽系統，且未來亦規劃英文版，提供國人及旅客參觀美術館時導航導覽服務，值得嘉許，請持續積極辦理，並請強化 APP 內容使用之便利性及資安之檢測。

貳、 建議意見

- 一、 已依前次考核委員建議，加強所屬場館警語標示及人潮管制、投保產品責任險及公共意外責任險，並加強販售商品安全及品質審核；惟各場館採行措施不一（如國立臺灣博物館採人潮管制並投保公共意外責任險，國立歷史博物館設置警語標示、投保產品責任險及公共意外責任險），且部分場館採行措施未見說明（如國立臺灣文學館、國立臺東生活美學館、景美及綠島人權文化園區、華山、臺南、嘉義、花蓮文化創意產業園區）。建議應考量建立共通性檢核標準及相關注意事項，以協助所屬場館建立消費安全環境。
- 二、 訂定藝文展覽、表演票券、圖書、電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項，以表演票券為例，107年修正應記載及不得記載事項，就退換票機制，於原規定之時限不得多於演出前10日、收取手續費不得多於票面金額10%外，新增時限為購票後3日內、演出前3至10日、11至30日、20日、收取手續費不得多於票面金額5%、30%、50%等多種選擇；是否可能有業者濫用相關選擇，減損消費者權益？請加強追蹤查核並據以檢討修正相關規定。
- 三、 本院消費者保護會第55次保護會通過，藝文表演票券定型化契約應記載事項，裁示自公告實施後之一年內，追蹤消費糾紛之發展狀況；就相關消費爭議案件之數量、類型及事由等進行統計與分析；並將執行檢討報告每三個月提報保護會，故提醒辦理。
- 四、 建議應確實依消保法第56條之1規定辦理定型化契約查核事宜，對違反規定者應限期改善，限期未改善者，則應處以罰鍰，俾有效建立消費公平之消費環境。
- 五、 行政院環保署業於106年1月11日將博物館、美術館、表演

廳及電影院等納入室內空氣品質管理法之管制場所，雖然公有場所已符合規範，建議加強輔導私營場所符合法規。

- 六、促請所屬場館與委外廠商、租借場地廠商辦理相關活動時，均能符合消保法與相關定型化契約之規範。
- 七、近年因政府財政難稱寬裕，所屬場館為充實財源，多有與廠商合作辦理特展情形，建議加強展覽主題及品質之審核，以提升消費者參觀品質。
- 八、公營場館對場地安全的控管已落實執行，建議對文創產品的輔導，除商品標示法外，亦應注意有無特定目的事業法規及有無列為應施檢驗品目。
- 九、報告中(P44-45)說明國立台灣史前文化博物館官網設有「隱私權保護政策」專區，以及導入加密機制及取得資料安全認證，以符該館對消費者隱私權之保護，及其電子票務系統採用第三方支付、線上及行動支付等金融交易之監督與查核管理，值得肯認，請鼓勵所轄各場館研議逐步推動之可行性。
- 十、應積極主動扶植本土戲劇之編、導人員，提升文化教育功能。
- 十一、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，俾有效提昇我國消保文化水準，並落實保障消費者權益。
- 十二、建議繼續加強消保教育訓練工作，開設消保專業課程常態班，加強教育現職人員、新進人員及地方文化行政人員，並於各個所屬場館配置消保種子人員，俾有效處理消費問題。
- 十三、建議加強同仁(中央與地方)與業者之消保基礎概念與所屬(如藝文表險票券定型化契約…)、常用相關定型化契約規範之教育訓練，俾利達消費者權益維護、交易公平與減少糾紛目標。
- 十四、推動新南向交流系列活動並頒獎感謝新住民文化服務大使，投入文化志工行列不遺餘力，惟新住民服務大使限 18-65 歲的原

因為何？如為志工性質，建議放寬上限年齡。

十五、有關辦理督導考核地方政府消保業務之成效：

(1)報告中(P95-97)說明因第一次辦理，部份地方政府不知如何準備資料或誤解考核項目，致有 11 個地方政府成績偏低。建議貴部可綜整本次考核作業之相關問題、缺失、地方政府之建議意見及貴部之檢討改進意見，召開檢討會議，除對地方相關業務人員加強說明考核作業外，亦可強調消保業務之重點性工作內容及對本案之檢討改進意見，俾利 109 年中央消保考核作業，以及更瞭解、掌握各地方政府之執行成效及政策之順利推動。

(2)附件 10(P132-144)所列督導考核所轄各場館消費者保護業務之執行成效，場館作業似有些鬆散，如：

A. 「消費糾紛解決」，敘明由相關主管回應等，似可思考是否協調各場館建立統一或個別之標準作業流程(SOP)，以利後續執行

B. 「餐廳安全衛生管理」，敘明每週一次或每年一次等，可知各場館對餐廳環境之衛生要求差異頗大，建議可要求各場館應提昇其衛生安全管理強度，以維護到館參觀用餐之消費者健康安全。

C. 「發布消費資訊」，部分場館全年度未發佈消費資訊，可再強化相關從業人員之教育宣導，俾使其能結合所轄業務發布相關之消費資訊，或與本處網站連結，使到館或上網瀏覽各該網頁之消費者均能瞭解與各場館有關之消費者保護訊息。

(3)另對地方政府督考業務之檢討改進意見，如「建立消費安全環境」、「建立民眾意見回饋機制及申訴案件統計」等，亦可提供各場館供其未來館區經營改善之參考。

十六、報告書(P70-71)所列「扶植獎助消費者保護團體--(2)加強

與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作」，其具體措施「加強與消保團體或組織合作」，惟辦理情形說明配合本處辦理定型化契約查核，其內容與方案與具體措施不符，請補充說明有無與消保團體或相關組織之合作事宜？如無，未來請研議與消保團體或相關組織合作之可行性。