

行政院消費者保護會第 96 次會議紀錄

開會時間：114 年 12 月 24 日（星期三）上午 9 時 30 分

開會地點：行政院第一會議室

主席：鄭召集人麗君

出（列）席機關及人員：（略）

紀錄：林士堯

壹、確認第 95 次會議紀錄：確認。

貳、列管事項辦理情形：

裁示：項次 1 繼續列管，其餘解除列管。

參、提案事項：

一、本院消費者保護處提報「審議各中央主管機關 115 年度消費者保護方案（草案）」案。

裁示：

（一）洽悉。

（二）通過各中央主管機關 115 年度消費者保護方案，感謝各主管機關依據「115-116 年度消費者保護計畫」撰擬 115 年度消保方案，也感謝各位委員在撰擬過程中提供相關建議。本院將函請內政部等 21 個中央主管機關積極推動各項消費者保護業務。

（三）請各機關務必確實執行相關計畫，也將委員提出之新增建議予以滾動納入，執行結果將作為 115 年度考核業務之依據。

（四）有關許委員建議提供國際消費者多元語言友善環境一節，請交通部結合國家發展委員會及國家科學及技術發展委員會研議善用科技工具、擴大科技運用，提升友善度（包括食宿行等面向）。

二、數位發展部提報「網路連線遊戲消費者保護措施與精進作為」案。

裁示：

(一) 洽悉。

(二) 近年來網路連線遊戲的消費爭議案件雖然呈現下降趨勢，感謝數位發展部及本院消費者保護處的努力。但有鑑於遊戲產業規模持續擴大，為維護消費者權益，請數位發展部持續辦理下列事項：

- 1、落實報告所提之消費者保護措施及持續精進各項工作，以持續減少網路連線遊戲消費爭議案件之發生，尤其報告中提到與民間業者之間公私協力，進行阻詐聯防的機制，以及兒少保護的宣導工作，請務必持續精進推動。
- 2、加強法規宣導並持續對網路連線遊戲業者所使用之定型化契約進行查核，以查明有無違反消費者保護法或相關定型化契約應記載及不得記載事項之情形。
- 3、有關鄧委員建議網路連線遊戲平台對消費者隱私權的保護納入定型化契約應記載及不得記載事項規範一節，請數位發展部研議增列為定型化契約保護的項目。
- 4、將網路連線遊戲消保事項辦理情形，納入消費者保護業務年度績效考核。
- 5、請數位發展部會同衛生福利部加強查核遊戲是否有明確標示保護的分級。

三、本院消費者保護處提報「114年交通要衝消費場所聯合查核」案。

裁示：

(一) 洽悉。

(二)請衛生福利部辦理下列事項：

- 1、確認設置 AED 公共場所之目的事業主管機關，以釐清權責及法規適用，避免產生管理漏洞，並加強教育訓練。
- 2、針對 AED 指示標示之尺寸及面積、設置數量之相關標準等，研訂相關指引，供相關使用單位及其主管機關有一致性之標準，並要求務必遵循。

(三)請交通部辦理下列事項：

- 1、加強交通要衝 AED 緊急救護設備維護管理之法令宣導及進行場所查核。
- 2、確保交通要衝消費場所一律設置安全維護裝置並落實管理維護。
- 3、除屬中央交通主管機關所轄者外，屬地方政府所轄交通要衝場所，亦請交通部一併督導。

(四)請內政部督導地方建管單位強化轄內各類消費場所相關安全維護裝置之管理及查核。

四、本院消費者保護處提報「114 年度第 2 次預售屋買賣定型化契約查核結果」案。

裁示：

(一)洽悉。

(二)預售屋買賣金額甚鉅，為維護契約內容之正確性及消費者購屋權益，爰請內政部採取下列措施：

- 1、請在現行「契約備查」機制之基礎上，研議強化機制之落實，以提升契約內容之正確性。
- 2、請將本次查核所發現之違規樣態，納入「預售屋買賣契約條文常見錯誤樣態彙整表」。另請強化公告機制，查核結果除發布新聞稿外，並應公告於機關網站，必要時發布消費警訊，提醒消費者

購屋簽約前注意，提升自我保障意識。

3、請督導各直轄市、縣(市)政府透過多元化之方式，向建商說明法規規定、查核標準及常見錯誤樣態，以提升建商法遵程度。

4、請不定期調整查核選案方式，將「銷售排名」及「隨機抽選」等方式交互使用。並就「過去查核資料累計違規2次以上建商」及「本次查核違規項次較多建商」強化查核及公告。

(三)請本院消費者保護處強化網站公布查核結果資訊的方式，例如設置消費者資訊專區，調整及改善網站之友善程度介面，俾利各類的消費者易於查閱相關之消費資訊。

五、本院消費者保護處提報「大型藝文表演場所公安、消防及定型化契約聯合查核報告」案。

裁示：

(一)洽悉。

(二)請內政部督促各地方政府儘速複查本次查核未符合法規之場所，並擴大加強查核藝文表演場所建物及消防安全管理設備。

(三)請文化部辦理下列事項：

1、加強督導提升相關藝文表演場所管理人員及營運單位安全維護意識及能力。

2、加強督導緊急救護設備及安全維護裝置之管理維護及使用熟稔度。

(四)請衛生福利部會同文化部、交通部等相關機關加強場所人員對於AED使用之教育訓練。

(五)有關各部會配合辦理情形，將納入消費者保護業務年度績效考核。

肆、臨時動議：

一、鄧委員：

三週前發生基隆自來水油污事件，相關單位雖已很快的處理，但民眾對於自來水油污及聞到很強的氣味，反應很劇烈，查目前經濟部對於自來水水質標準，雖已有定義臭味，但是一個禮拜才檢驗一次。自來水法中並無規範類似本次突發事件之相關緊急應變措施。希望行政院檢討，自來水以後如發生氣味相關的突發污染事件時，將相關應變措施納入規範。

二、麥委員：

自來水、電力、瓦斯之基本費收費標準多年來未調整，收費標準是否合理(例如空屋幾乎未使用水、電、瓦斯，仍須負擔基本費；是否考量依使用級距而有不同收費標準)，建議請相關單位研議檢討。

主席裁示：請經濟部於會後分別提供相關資料給二位委員參考。

伍、散會。(中午 12 時 10 分)