

國際消費者產品健康與安全組織 第九屆年會紀要

黃宏全* 著

- 一、年會時間：二〇〇二年二月二十七日至三月一日止。
- 二、與會人員：包括美國及國際間之專家學者、商品製造業者、政府官員、消費性商品檢驗、檢測機構及消費者保護團體等共約二百七十人參加。其中具官方代表身分之會員，在美國地區包括美國產品安全委員會及各州或地方層級之政府人員，至國際會員部分，則包括了加拿大、蘇格蘭、比利時、瑞典、冰島、香港及本會等代表。
- 三、會議地點：The Rosen Centre Hotel, 9840 International Drive, Orlando, FL。
- 四、會議主要議題內容：

(一)全球執法議題

本節研討會係以在英國生產，並於英國及美國銷售之巧克力蛋食品為例，說明在執行跨國性的食品安全保護時需考量的議題。在本案例中，因該巧克力蛋內部所附贈玩具設計不當，含有細小的玩具零件，導致發生英國小孩因誤食零件而噎死之情形，會中便針對此一案例作以下的討論：

1. 該食品是否應受到美國相關法令規範？

該內含玩具的食品因在美國銷售，故將受到美國消費者產品安全委員會（C P S C）之消費者產品安全法及食品藥物管理局之食品、藥品及化粧品法的規範。

2. 生產食品的英國公司是否受到美國相關法令的規範？

儘管此一英國廠商未在美國境內生產此一食品，但只要此一食品輸入到美國或在美國分配及銷售，便應受到C P S C相關法令的規範。

3. 英國小孩噎死的案例，是否需向C P S C報告？

依據C P S C規定，輸入商、經銷商或零售商必須將產品潛在的

* 作者為輔仁大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會法制組組長。

風險向 CPSC 報告，不論其資訊是否來自國外。在此案例中，英國製造商位於美國的子公司必須向美國提出此一事件之報告。

4. 美國子公司必須向 CPSC 提報那些資料？

依據 CPSC 的規定，位於美國的子公司須提報下列資料：產品基本資料、製造商姓名及地址、產品的缺陷、可能的風險、報告人姓名、產品缺陷資訊取得來源、可能含有缺陷的總產品數、銷售的期間及如何改正這些問題的具體作法。

5. 報告應於何時提出？

位於美國的子公司必須於獲得此一意外事件資訊十天內提出，否則將處以罰款。

6. 提出報告後應有之後續動作？

CPSC 的人員將先對廠商提出的報告進行分析，如調查發現需進一步處理，CPSC 將先透過各種管道向社會大眾公布此一訊息，並和廠商合作共同解決此一問題，通常是允許消費者無條件退貨或更換商品。以本案而言，CPSC 會要求廠商對該產品進行緊急回收。

7. 廠商如不提出報告將作何處置？

如果 CPSC 未察覺發生於英國兒童噎死的案例或該食品的潛在風險，則可能不會採取任何的動作。但是，如果 CPSC 經由自己的調查或是英國管理機構的告知或是經由美國消費者檢舉而得知，則 CPSC 將主動聯繫位於美國的經銷商採取緊急的補救措施，並通常會對經銷商處以罰款。

8. 廠商如未誠實告知所有訊息將作何處置？

同樣地，如果 CPSC 未發現廠商所作的虛假陳述，將無任何的動作。但如果讓 CPSC 發現，則將被視為非常嚴重的情況。在最近一次發生於德州的案例中，因廠商對 CPSC 的調查員提供不實的資訊，而遭處年七年的徒刑及 50,000 美元的罰款。

9. 英國製造商應如何遵守美國的相關法規？

含有細小零件的玩具本身並不違法，而且在公開販售前業者可進行一些測試的動作。CPSC 將首先瞭解，業者在標示、廣告或行銷時是否明確告知此一產品適用的年齡及可能的潛在風險，此外美國對含有細小零件的玩具，定有一套檢驗的標準，任何的玩具或其零件，

都必須通過此一測試。

(二)電子商務及產品安全議題

在此節的討論中主要係介紹 C P S C 針對電子商務此一全球化市場，所研擬的一項專案計畫--「安全線上購物(Safe On-Line Shopping; SOS)」。此一專案監控計畫的目的在於發現在網路上銷售的各種含有潛在風險、曾被下令回收、非法或有缺陷的各種消費產品。此一計畫主要係延續及擴大以往 C P S C 對實體商店及郵購消費產品監控計畫。

根據此一計畫，C P S C 的工作人員會假設自己是消費者，到各個可能發現有害消費產品的網站去搜尋，包括零售網站、拍賣網站、製造商網站及新聞討論等網站。以模擬消費者心態的方式，來發現消費者在流覽網際網路時所可能發生的問題。當工作人員發現可能對消費者有害產品時，他們會使用一匿名、且非政府單位使用的信用卡來訂購該項產品，並要求該項商品寄至特定的地址(非 C P S C 的所在地)，以不使業者發現此為政府的調查行動。透過此一計畫，C P S C 已發現多項網路上銷售有害或違反相關法令的商品，並進行後續的監控計畫，這些商品包括：玩具、搖鈴、易燃兒童睡衣、含有細繩的兒童夾克、嬰兒吊床、無防兒童開啟包裝之處方藥及無防兒童使用安全機制的打火機。

由於此一計畫的推動，C P S C 發現它提供了強化該會所推動之「符合性鑑定計畫(Compliance program)」。透過此一監控計畫，工作人員發現了更多不論在美國境內或國際間所銷售，類似 C P S C 以前所確認有害或違反相關安全標準的商品。工作人員也會透過網路購買業者的商品目錄，以檢視其所銷售的所有產品，並購買樣品來檢查是否符合相關的安全標準。此外，對於在網路上發現新成立的小型業者的網站，C P S C 也會提供相關產品安全的建議。

如果消費者發現網路可能有有害的產品，此一計畫亦設有專屬之聯絡窗口，供民眾向 C P S C 反映。

(三)優良產品製造實務

此節係由 Fisher-Price 及 McDonald's 等公司報告為保障消費者權益，所採行之優良產品製造實務：

1. Fisher-Price 的優良產品製造實務

Fisher-Price 為一大型的玩具製造商，為了確保其所生產玩具的安

全性。該公司成立一實驗室(Fisher-Price Play Lab)進行相關的測試。該實驗室每年測試數百種新的產品概念，並有數千名的兒童參與項測試計畫，其中甚至包括小至數週的嬰兒，以協助提供所需的資訊及反應。

每年大約有 6000 種新的產品概念會被提出並討論，但大概只有二百種會進入實際測試的階段。該公司經由觀察兒童在實驗室的行為，瞭解產品有關人因工程部分的重要資訊，例如具使用方式、安裝情形等，以及決定此一玩具適合的年齡等。

該實驗室對協助 Fisher-Price 生產安全、耐用、好玩且具啟發性的玩具有著相當之貢獻。該實驗室擁有四間裝置有單向玻璃的觀察室，設計師及工程師透過此一觀察室，仔細觀察兒童如何使用這些產品。每項產品都必經過一連串的測試。除了在其他實驗室中進行各項物理性的測試外，在此實驗室所進行的是兒童在實際使用情況下的測試。此外，該公司除了在廠內進行測試外，新的產品也會被送至特定家庭進行實際使用的評估。

2. McDonald's

McDonald 為全球知名的速食餐飲業者，其所採取的產品安全政策包括：

- (1)將設計缺陷降至最低：從最初設計階段便應將產品安全的觀念融入，包括要瞭解產品使用的對象及其習性、產品可能的安全限制，此外也應將產品安全的觀念，教導至上、下游等協力廠商，共同合作設計出安全的產品。
- (2)將製造的缺陷降低最低：安全的設計如未配合正確的生產流程是不夠的，在此部分必需讓協力廠商瞭解 McDonald's 的產品安全哲學，以及對產品及製程的要求。McDonald's 要求自己及所有協力廠商，對產品製造流程必須確實掌握，並進行必要的檢測，以確保最終產品的品質。
- (3)學習及改進：McDonald's 認為應從消費者處及相關業者處瞭解產品的相關問題，並將獲得的訊息回饋至公司的行銷及採購計畫、供應商及設計師，以改進及提高產品品質。

(四)如何消除產品危害性

在本節主要討論確保產品安全的階層性策略，此一策略提出產品對消

費者產生危害的三階段方法：

- 1.將產品的危害從設計中排除：將產品危害排除的設計方法通常被稱為排除性設計(exclusion designs)，例如，為了避免被風衣或外衣上連衣帽上的繩子勒住脖子，於是制定一套志願性的產品安全標準，規定對於2T到12大小的兒童外套，不得在脖子的區域附有繩子。
- 2.保護消費者免於受到商品的傷害：對於有些產品，因為可能造成危害的產品零件對產品性能扮演極為重要角色，因此不可能將此一可能造成危害的零件移除。在這種無法完全將產品危害因素去除的情況下，便應考量如何保護消費者免於受到傷害。通常的作法是加上一些保護裝置，以避免消費者接觸到危險的零件，例如刀片或齒輪等裝置。另一種保護消費者，避免消費者接觸到危害性零件的作法為自動關閉裝置，此一裝置普遍應用在一些家用電器上，例如食品磨碎機的蓋子如未蓋好，便無法啟動。此外像防止兒童使用的打火機安全裝置，也是防止消費者接觸危害產品的方式之一。
- 3.產品危害的警告：如果改變設計或在技術上皆無法完全排除產品的危害時，則應對產品加註警告標語，目前很多的產品都有加註警告的標語。此一策略被視為解決產品安全問題最為消極且被動的方法，因其需依靠消費者去注意、閱讀並瞭解這些警告訊息，並遵守相關的使用或操作方法。

解決問題最有效且最經濟的方法，便是在問題發生的初期予以解決，因此上述三階段的方法防止消費者受到傷害的方法，當以將產品的危害從設計中排除最佳，而產品危害的警告則是在設計或製程技術都無法克服問題時之補救方法。

(五)弱勢消費者的產品安全問題

在本節討論中主要提到針對兒童、老年人或殘障人士等弱勢消費者的產品安全問題，特別提到「為所有人設計(Design for all)」的產品設計理念，此一理念在於希望產品的設計能符合所有人的需求。因上述弱勢消費者在使用一些產品時，往往需要特別的考量或輔助的措施，對產品安全標準的要求也更高，因此在設計產品時，應將弱勢消費者的需求予以特別的考量，儘管可能無法滿足所有人對產品安全的要求，也應盡量讓大多數的消費者可以安全無虞地使用產品。

為了考量弱勢消費者的需求，國際間也採取了一些相關的措施，例如國際標準組織 ISO 針對老年人及殘障人士訂定了相關的產品安全標準。此外如歐盟也針對兒童、老年人或殘障人士訂有相關的產品安全標準。