

行政院消費者保護會第 86 次會議紀錄

開會時間：113 年 2 月 29 日（星期四）下午 4 時 30 分

開會地點：行政院貴賓室

主席：鄭召集人文燦

出（列）席機關及人員：（詳如附件）

紀錄：林士堯

壹、主席致詞：（略）

貳、確認第 85 次會議紀錄：確認。

參、列管事項辦理情形：

裁示：第四案繼續列管，其餘依列管建議辦理（繼續列管 3 案、解除列管 4 案）。

肆、提案事項：

一、國家通訊傳播委員會提報「督導電信業者處理合併衍生爭議相關議題之辦理情形」案。

裁示：

（一）洽悉。

（二）請國家通訊傳播委員會督促相關電信業者辦理下列事項：

- 1、加速網路整合、揭露資訊及確保通訊品質，落實與受合併電信用戶之契約義務。
- 2、對於有換約需求之受合併電信用戶，應提供公平合理且資訊透明之換約條件，包括資費方案及加值服務，落實用戶權益保障。
- 3、如服務人員異動，亦應充分揭露，使所有受合併電信用戶擁有取得充分資訊之機會。

二、衛生福利部提報「加水站水質微生物檢測及衛生管理查核」案。

裁示：

（一）洽悉。

(二)衛生福利部食品藥物管理署對加水站適用之法規及未來地方政府查核重點都已明確化，未來應依此規範進行業務督導。

(三)請衛生福利部食品藥物管理署會同地方政府衛生局落實加水站之查核，確保水品安全，並將此業務列入考核。

三、本院消費者保護處提報「市售食品環氧乙烷檢驗及食品標示查核」案。

裁示：

(一)洽悉。

(二)請衛生福利部(食品藥物管理署)辦理下列事項：

1、臺灣並未核准環氧乙烷作為農藥使用，也未准許環氧乙烷氣體作食品消毒使用，故食品藥物管理署會同各地方政府衛生局稽查食品有其必要，希望從源頭管制、邊境查核及後市場查核，確保環氧乙烷之食品不至於流入市面。

2、請業者按照食品安全衛生管理法實施自主管理並訂定食品安全監測計畫，對於違反法令之業者，依法查核及處分。

3、加強業者食品標示之宣導，讓消費者選購食品時能有充分之資訊，維護消費者知的權利。

四、本院消費者保護處提報「112 年度運動賽事票券定型化契約查核結果」案。

裁示：

(一)洽悉。

(二)職棒、職籃是國人重要的休閒活動，亦經常舉辦國際賽事，重要的球賽及職業比賽經常有一票難求之情況。因此，主辦單位提供之售票規則是否符合「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，

會影響球迷權益。

(三) 本次查核發現各職籃球團之售票規則均有改正之必要，為保障球迷權益，請教育部及體育署採取以下措施：

- 1、針對定型化契約之錯誤樣態，以多元化方式公告周知，以利各球團、協會以及售票平臺遵循。
- 2、辦理宣導活動，向各球團、協會以及售票平臺宣導消費者保護法及「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定。
- 3、對於職業運動賽事及社會矚目之運動賽事，建立「事前稽核」機制，檢視售票規則是否符合規定。

伍、臨時動議：

一、主席裁示：

本院消費者保護處已針對預售屋定型化契約查核，另因政府自去年開始推動擴大租金補貼及包租代管政策，房東對於房客申請租金補貼得享有 18 萬之免稅額，不得隨意與房客解約或拉抬房租，惟媒體時有報導相關爭議案件，請本院消費者保護處針對房屋租賃契約進行查核，包括大學週邊出租給學生消費者之房東，有無變相以各種理由解約情形，並擇期提出報告。

二、主席裁示：

疫情結束後許多民眾使用健身房，為維護健身中心消費者之權益，請本院消費者保護處針對業者預收會費、教練課程、會員權益保障、契約及不當推銷課程等，進行稽查並擇期提出報告。

三、委員提議一：

(一) 建議本院消費者保護處建立有關因事業合併而影響消費者權益之相關通則，供公平會核准事

業合併時遵循，以保護消費者權益。對消費者來說，事業合併後本來的權益不能受到損害，但如果因為合併而要求提供更好的品質，從市場合理競爭的角度看，並不是很恰當，低價競爭長遠對消費者不見得是好的。又公平會核准事業合併時所給予的指導很有限，一般消費者要向公平會申訴因事業合併造成權益受損非常困難。

(二)另電信或健身中心的消費契約，也有所謂的「終身」用語，「終身」從合理的消費者保護角度而言不應被提及。因為法人沒辦法保證永遠提供「終身」或是永不消滅的商品或服務，即使有銀行保證或預付型交易都還是有期限，其他任何的法人（無銀行保證）也不應該宣稱有提供「終身」保證。

委員回應：

量販店併購愈來愈多，曾向公平會陳情，因業者間併購導致上架方式不一樣，造成重新上架的費用產生，業者進而將成本轉嫁給消費者，導致消費者權益受損。

主席裁示：

(一)請本院消費者保護處研究終身優惠在法律上的見解，如果覺得業者做不到終身優惠服務或方案，以後可能要多向消費者宣導為業者之話術陷阱。

(二)因合併、股東變動，導致消費者權益受損情形（如量販店原優惠信用卡不能使用等）也請關注。

四、委員提議二：

針對預付型交易型態，業者之信託帳戶管理，目前似

尚無相關管理機制存在，主管機關是否應針對信託帳戶之動用建立相關機制，並建議本院消費者保護處能否與主管機關每年擇一行業稽查。

主席裁示：

請本院消費者保護處針對預收（會員）費用，事後提供服務之消費型態，擇一行業做年度稽查。

陸、散會。（下午 5 時 55 分）