

102 年 7 月國際消費者保護資訊摘要表

本院消費者保護處彙整

編號	發布機關組織	標題	資訊重點摘要
1	愛爾蘭消保局	向即將結束營業的業者購物請小心	向「結束營業」的店家購物似乎很划算，但請務必留意。因消費者已經付款，所以越快拿到商品越好。消費者如須等待長時間才能拿到商品，最好注意相關事項。
2	香港消費者委員會	蜂蜜檢出攪糖及殘餘抗生素	香港消費者委員會測試了 55 款蜂蜜，結果有 14 款的蜂蜜樣本攪雜了糖分，其中 12 款聲稱是天然或純正蜂蜜，其中 7 款聲稱 100% 天然或 100% 純正，有 4 款攪糖程度過大，懷疑攪雜了玉米、甘蔗、大米或其他含糖或澱粉質等農作物的糖漿。 另有 6 款蜂蜜樣本檢出微量除害劑（俗稱農藥）、有 7 款樣本生產地，與樣本標籤的生產地或產品描述不吻合。
3	日本國民生活中心	2012 年 10 大消費爭議事項	該中心從消費者諮詢案件中，選出民眾關切的 10 大爭議案件，包括：老年人消費爭議大幅增加、與智慧手機有關之諮詢大幅增加、消費者廳宣布社交遊戲的 Kompu Gacha 中獎機制違法等。
4	澳洲競爭及消費者委員會	「亞伯租車」應就其誤導廣告支付罰款	聯邦法院命令經營「亞伯租車」的業者，就 ACCC 指控其所為誤導廣告支付 30,000 元罰款。因 ACCC 檢視發現網頁上租車的每日費用是 35 元，但實際上還須另行支付還車登錄費及管理費，故租車的實際費用並非廣告所稱的每日 35 元。
5	香港消費者委員會	手機維修服務投訴急升	香港消費者委員會於今年上半年接獲有關手機維修與保養服務的投訴大幅增加，共計有 1,001 件，包括不滿供應商維修服務草率、維修時間過長及收費太貴、不合理等，另外也常見維修商以人為因素為理由拒絕履行維修責任、手機經維修後機內資料遺失、部分配件的保養期限及範圍不同甚至不獲保養等。
6	韓國消費者院	越來越多的消費者抱怨	韓國消費者院分析 2012 年申訴案件後，指出越來越多的消費者抱怨與電子商務有關

編號	發布機關組織	標題	資訊重點摘要
		與電子商務有關的消費損害與日俱增	的消費損害與日俱增，其將藉由與相關部會的合作，持續加強對線上交易平台與賣家的監管。
7	日本國民生活中心	小心兒童在父母不注意情況下玩線上遊戲	近年該中心接到為數不少關於線上遊戲的諮詢，其中許多案件是與未經父母同意擅自刷信用卡付款有關。各年度之申訴諮詢（未成年人簽約）數字分別為：2009年 1437（378）件、2010年 2043（353）、2011年 3501（780）件。
8	韓國消費者院	發布研訂消費者市場評估指數	韓國消費者院依據歐盟健康與消費者委員會所訂定之市場監測法則，研訂了“消費者市場評估指數”（Consumer Market Evaluation Index），該項評估結果將提供給所有相關部會參考，以作為制定更貼近消費者導向的政策依據。
9	美國聯邦交易委員會	郵務工作計畫業者不得提供就業服務	FTC 裁決被控涉及聯邦就業詐騙的業者不得販售相關就業商品或服務。FTC 指控有關業者就不存在的美國郵務工作提供欺騙性的廣告，誘使消費者支付 120 美元，卻只收到一本內含聯邦公務及郵政業務招募資訊的小冊子。

102 年 7 月國際消費者保護資訊摘要

1. 愛爾蘭消保局（National Consumer Agency）一向即將結束營業的業者購物請小心（03/07/2013）

向「結束營業」的店家購物似乎很划算，但要真的花錢購物之前，請務必留意。若要向即將「結束營業」的業者購物，因為消費者已經付款，所以越快拿到商品越好。但消費者有時可能須等幾個禮拜甚至好幾個月才能拿到商品，遇到這些情況時，消費者最好想清楚下列注意事項：

- 是否真的百分之百會收到物品？若有疑慮就別買。
- 不要以現金或支票購買，最好是刷信用卡或記帳卡，因為萬一物品沒有送到，還可以向發卡業者或銀行要求辦理刷退。
- 要求業者書面確認商品的運送日期。
- 取得相關業務人員的真實姓名及聯絡電話，萬一商品沒有送到時可以聯繫，不要只向業務員取得電子郵件帳號。
- 若商品有附帶保固或保證期，或民眾要求延長保固、保險或其他售後服務時，記得詢問業者日後哪家廠商必須負責提供服務，若根本沒有其他接手的廠商，當業者倒閉後根本不可能提供任何服務。

資訊來源：<http://www.nca.ie/index.jsp?p=100&n=101&a=1022>

2. 香港消費者委員會—蜂蜜檢出攪糖及殘餘抗生素（15/07/2013）

消費者選購一瓶純天然蜂蜜，也許沒想過買回來的蜂蜜竟然含有糖。香港消費者委員會（下稱消委會）最近測試 55 款蜂蜜，發現了這個出乎意料的結果。

是次檢測結果有 14 款(占四分之一)的蜂蜜樣本攙雜了糖分。根據食品法典委員會的蜂蜜標準，蜂蜜必須天然純正，不應加入任何食物配料，包括食物添加劑。

在攙雜了糖分的 14 款樣本中，12 款聲稱是天然或純正蜂蜜，其中 7 款聲稱 100%天然或 100%純正，雖然測試未能微細地量化蜂蜜的攙雜糖分多寡，惟測試結果顯示，有 4 款蜂蜜樣本的攙糖程度較大，懷疑攙雜了來自玉米、甘蔗、大米或其他含糖或澱粉質等農作物的糖漿。

縱使蜂蜜攙雜糖分不會為健康帶來負面影響，但蜂蜜根本就不應攙雜任何外來物質。在 15 款麥蘆卡蜂蜜樣本中，有 8 款被檢測出攙雜糖分。餘 6 款被驗出攙雜糖分的樣本，則來自另外 40 款屬較便宜(每 100 克由港幣\$4.9 至港幣\$35.2 不等)的蜂蜜樣本。香港消委會已把測試結果交予海關進一步研究是否違反了《商品說明條例》。

香港消委會曾於 2006 年對蜂蜜的安全性進行測試，當中一個重點是蜂蜜的抗生素殘餘量；測試結果發現蜂蜜內含有禁用的抗生素氯霉素。氯霉素可引致再生障礙性貧血的罕有副作用，在這次研究中，則全部都沒有驗出含氯霉素，但有 6 款樣本驗出小量的殘餘抗生素，包括鏈霉素類、磺胺類藥、四環素類和諾酮類。醫生及藥劑師警告，長期進食含低量抗生素的食物，可引致細菌抗藥性問題。當人體被產生抗藥性的細菌所感染，傳統的抗生素療法往往令治療失效或過程延長，增加醫療費用甚或死亡風險。

現時香港沒有特定法例規定蜂蜜內殘餘抗生素的含量。食物安全中心認為，在一般情況下，食用這些蜂蜜樣本，不會對人體構成不良影響。鑒於潛在的健康風險，香港消委會認為政府應加強監管蜂蜜內的殘餘抗生素。

另外，有 6 款蜂蜜樣本檢出微量除害劑（俗稱農藥），但含量遠低於歐盟規定的最高限量，不會對人體健康構成風險。本次研究首次利用花粉分析技術，檢視蜂蜜樣本內花粉所屬的植物品種來判斷蜂蜜樣本的生產地。7 款樣本依據分析所得的生產地，與樣本標籤的生產地（例如樣本包裝以 "產地"、"Made in"、"Product of" 標示）或產品描述不吻合。舉例一款包裝標示產地為瑞士（Made in Switzerland）的蜂蜜，從測試結果判斷其蜂蜜來源地為中國。另一款樣本的產品描述有「韓國」字樣，測試下卻推斷其蜂蜜來源地為中國。香港消委會建議生產商應參照現時歐盟國家的做法，向消費者提供蜂蜜的生產地和來源地等詳細資料。

此外，測試亦檢測麥蘆卡蜂蜜的抗菌活性聲稱，測試量度麥蘆卡蜂蜜樣本的非過氧化物活性、甲基乙二醛含量及總活性，發現樣本的抗菌活性水平各有高低。根據醫生及營養專家的意見，大量文獻記載蜂蜜用於治療傷口的效用，主要由於其殺菌特性可加速傷口癒合，但一般食用的蜂蜜未經消毒不宜作治療傷口，治療傷口須使用醫療級蜂蜜。至於麥蘆卡蜂蜜，其聲稱的健康益處，則有待研究和證實。

訊息來源：<http://choice.yip.com.hk>

3. 日本國民生活中心（National Consumer Affairs Center）— 2012 年 10 大消費爭議事項（Vol.24 No.603/2013）

該中心從消費者諮詢案件中，選出民眾關切的 10 大爭議案件如下：

- 老年人消費爭議大幅增加，經常造成二度傷害。
- 對老年人的高壓促銷及快速致富詐騙快速擴散。
- 使用誘餌方式進行線上行銷之行為快速增加。
- 與智慧手機有關之諮詢大幅增加。

- 金融貸款管理法修正 6 年後，與消費金融及無息貸款有關之諮詢案件大幅減少。
- 訪問買賣。
- 依據消費安全法修正法案規定，消費安全調查委員會於 10 月成立。
- 消費者教育促進法公布實施。
- 消費者廳表示社交遊戲的 Kompu Gacha 中獎機制違法。
- 統一食品標籤制度的討論已取得部分進展。

資訊來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/data/ncac_news24_6.pdf

4. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) —「亞伯租車」應就其誤導廣告支付罰款(19/06/2013)

聯邦法院已命令原先在布里斯班經營「亞伯租車」的 Nonchalant Pty Ltd，就 ACCC 指控其所為之誤導廣告支付 30,000 元罰款。

ACCC 展開調查的原因，是消費者申訴他們在「亞伯租車」租用 1 輛汽車，必須支付比網路報價更高的費用。

ACCC 檢視「亞伯租車」網頁後，發現租車的每日費用是 35 元，但還須另外支付每日 5 元的還車登錄費及百分之 7.5 的管理費。

這些額外費用意味租車的實際成本是每日 43.54 元，而非廣告所稱的 35 元。

ACCC 主席 Rod Sims 指出：「業者不該使用含有隱藏及額外費用的標題價格 (headline price) 來誤導消費者，廣告應顯示包含稅費、關稅、規費或應徵費用在內的最低總價」、「以往 ACCC 只是通知汽車租賃業者改善，以符合澳洲消費者法規定，本次裁罰則明確顯示法院已承認該項行為具有其嚴重性。」。

法官 Gordon 在判決中並表示，業者提供租車預訂服務時於跟隨網頁中揭示額外費用，尚不能否定網站首頁上使用不實廣告的事實。

資訊來源：<http://www.accc.gov.au/media-release/abel-rent-a-car-operator-ordered-to-pay-for-misleading-advertising>

5. 香港消費者委員會－手機維修服務投訴急升（15/07/2013）

香港消委會於今年1-6月接獲有關手機維修與保養服務的投訴大幅增加，共接獲1,001件有關手機的投訴當中，有548件(55%)涉及手機供應商的維修及保養服務，較2012年同期飆升74%。消費者主要不滿維修服務草率馬虎、維修時間過長及收費太貴和不合理等，另外常見的消費爭議包括：維修商以人為因素為理由拒絕履行維修責任、手機經維修後機內資料遺失、部分配件的保養期限及範圍不同甚至不獲保養等。

個案一：郭小姐以3千多元購買了一部手機，用了七日後手機頻頻出現自動關機情況，郭小姐於是拿手機去維修，但經修理之後問題依舊，一個月內來回維修4次，問題從沒有解決，郭小姐要求更換手機，但遭公司拒絕，店方只肯為手機覆檢。郭小姐不滿公司不負責任的態度，因為手機需要不斷重複維修不但浪費她的時間，對她的日常生活造成嚴重不便，幾經交涉後，始獲退回貨款。

個案二：梁先生以港幣4,480購入一部手機，在使用約5個月後，手機開始出現故障，無法接收訊號，梁先生遂到電訊公司要求維修，但被告知手機的保養已經失效，原因是手機內置的液體試紙已經變色，液體試紙正常應是白色，若手機曾經入水，該白點會轉為粉紅色，而梁先生手機內的液體試紙卻變成黑色，職員稱無法判斷黑色代表什麼問題，但反正不是白色，故此拒絕提供任何保養服務。梁先生認為電訊公司拒

絕服務的解釋過於牽強，稱從不知道手機內設置液體試紙及試紙原來的顏色，更否認手機曾經入水。

香港消委會其後聯絡手機製造商，商戶回覆液體試紙變成黑色可能由於污垢影響，而基於梁先生的手機是經電訊公司購買，保養服務應由電訊公司一方負責。在兩間公司互相推搪下，梁先生自行找其他維修公司修理手機，最終成功解決故障問題。

個案三：周先生無法開啟並瀏覽手機內的相片，他於是拿手機到維修中心要求回復手機內儲存的資料，中心職員要周先生留下手機及繳交港幣 150 元檢查費。翌日，公司聯絡周先生，表示他的手機需要更換底板，費用為港幣 1,750 元，然而公司卻不能回復手機內的資料，包括他珍視的相片。為免維修後失去所有資料，周先生最終自行尋找解決方法，並成功把手機的操作系統回復正常，內的相片及個人資料皆完好無損。周先生對公司維修人員的判斷力及服務質素十分不滿，致電公司要求退回現金港幣 150 元檢查費，以及就事件解釋及道歉，但公司只願意以購物禮券作和解，雙方至今未能達成協議。

訊息來源：<http://choice.yip.com.hk>

6. 韓國消費者院（Korea Consumer Agency）—越來越多的消費者抱怨與電子商務有關的消費損害與日俱增（14/05/2013）

韓國消費者院（Korea Consumer Agency）分析了 2012 年與電子商務有關申訴案件，根據這項分析，B2C 的市場已達到每年 18 億美元交易規模，但消費者受害案例也達到 4,467 件。

經檢視上述受損害案例類型，以契約有關者高居第 1 名，共有 2,125 件(占 47.6%)，與 2011 年的 1754 件相較，成長了 21.2%。特別的是，受

損害案例中，有 711 件是與韓國四大網路購物商城有關，與前一年(2011)的 603 件相較，成長了 17.9%，同時也占了所有電子商務申訴案件量 4,467 件的 15.9%。

依據消費者保護法令之規定，在電子商務交易中，線上交易平台應提供必要的措施去解決已發生的客訴與糾紛，而這些措施可能包括確定原因與損害。然而，分析報告顯示，交易平台對於回應消費者的抱怨與損害是十分消極的，例如僅提供賣家的說法或不及時回應消費者的抱怨。

另一方面，航空客運與運輸服務的受害案例也從 2011 年的 92 件暴增了幾乎一倍，達到 181 件，而其中有 144 件(占 79.5%)是與使用國外航空公司或低價航空有關，因此建議消費者在網路購買航空票券時應採取必要措施以避免損害。

依據上述的發現，為了電子商務日後良性的發展與消費者權益之保護，韓國消費者院將藉由與相關部會的合作，持續加強對線上交易平台與賣家的監管。

資訊來源：http://www.kca.go.kr/front/english/news_01_view.jsp?no=229

7. 日本國民生活中心 (National Consumer Affairs Center) — 小心兒童在父母不注意情況下玩線上遊戲 (Vol.24 No.6 03/2013)

近年該中心接到為數不少關於線上遊戲的諮詢，遊戲業者也為此多次開會討論解決相關問題，其中許多案件是與未經父母同意擅自刷信用卡付款有關。就統計數字而言，各年度之申訴諮詢（未成年人簽約）數字分別為：2009 年 1437 (378) 件、2010 年 2043 (353)、2011 年 3501 (780) 件。

申訴諮詢案例

- 案例一—兒童未經父母許可刷信用卡：忽然收到 20 萬日圓的發票，經向公司查詢才知道是線上遊戲服務的費用，原來是其孫子在未經同意下與另外 3、4 名小朋友一起刷卡，民眾要求免繳相關費用。
- 案例二—兒童擅自使用家長的手機/智慧手機：一位父親於購買智慧手機後，同時亦於遊戲網站加入會員，登錄個人帳號及信用卡資料。他偶而也讓國小一年級的小孩玩手機，小孩可能不慎下載遊戲，因此收到 1 萬日圓的帳單。當詢問小孩始末，小孩子說下載過程中並未要求輸入密碼，消費者不能接受廠商的扣款，要求取消該筆費用。
- 案例三—使用服務的說明文字不清楚：數月前就讀國中的小孩新購置平板電腦，要求家長提供信用卡資料下載音樂，因只使用一次，因此同意告知其卡號。事後卻收到 10 萬日幣的線上遊戲帳單，經詢問其小孩，確實曾經購買遊戲幣，但過程中並未被告知要花真的錢去購買。
- 案例四—該消費者曾於 A 網路公司登錄帳號及信用卡資料，並同意其就讀小學的兒子以其帳號於 A 公司玩免費遊戲，但卻收到數萬元的帳單。經向信用卡公司查證發現，A 公司近期與 B 線上遊戲公司結盟，使用 A 公司帳號可以玩 B 公司的遊戲，消費者主張並未同意小孩玩 B 公司遊戲，要求取消相關費用。

對消費者建議

- 於同意小孩使用線上遊戲時，請撥些時間與小孩說明使用注意事項。
- 妥善保管個人帳號及信用卡資料。
- 別讓未成年人使用成人的行動電話或智慧手機。
- 讓兒童玩線上遊戲時，請仔細查閱遊戲內容、各項功能及收費方式。
- 有消費爭議請與地方消費者中心聯繫。

資訊來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/data/ncac_news24_6.pdf

8. 韓國消費者院 (Korea Consumer Agency) — 發布研訂消費者市場評估指數 (09/07/2013)

由於企業集團主導產業發展，產業的失衡越形嚴重，在市場上，以消費者為導向的特點，也因為企業與公司不同而有相當大的差異。

在此背景下，韓國消費者院 (Korea Consumer Agency) 研訂了一種“消費者市場評估指數” (Consumer Market Evaluation Index) 以便於了解調查在韓國市場中有多少產品或服務是以消費者為導向。

這項評估指數係根據全年基礎評估辦理，今年是試驗基礎，而今年評估指標依據將涵蓋超過 10 種不同商品或服務的領域，包括汽車、手機通訊、壽險、大型家電、家居用品、服飾、餐廳、肉品、中醫藥及跨境旅遊等。

評估之項目則包括舒適度、資訊揭露、客訴之處理、零售商之信任度、行業、產品安全、滿意度及消費者之選擇性等 7 項。

這項評估結果將提供給所有相關部會參考，以作為制定更貼近消費者導向的政策依據。

這項韓國消費者市場評估指數是由韓國消費者院依據歐盟健康與消費者委員會所訂定之市場監測法則辦理。而歐盟自 2008 年以來也已在 50 個流通市場進行 1 年 2 次的市場監測。

訊息來源：http://www.kca.go.kr/front/english/news_01_view.jsp?no=230

9. 美國聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) — 郵務工作計畫業者不得提供就業服務 (18/07/2013)

FTC 今日裁決，被控涉及聯邦就業詐騙的業者不得販售相關就業商品或服務。去年 FTC 在「漏失就業機會」行動中，指控 Career Exams

公司、O' Brien Marketing 公司、Jeryn B. Lee 及 Derek Jackson 等就不存在的美國郵務工作提供欺騙性的廣告。FTC 指出，被控業者宣稱消費者所在地區尚有郵務工作機會，以誘使消費者支付 120 美元，而消費者卻只收到一本內含聯邦公務及郵政業務招募資訊的小冊子。

被控業者除被禁止販售就業商品或服務外，日後行銷或販售任何商品及服務時亦不得有歪曲重要事實之行為。根據該裁決內容，被控業者約損失現金及投資總額 45,000 美元，另所課處之 4,800,000 美元罰款，則因其無力支付全額而暫緩執行。但業者如有財務狀況說明不實之情形，該項裁決將立即全部執行。

資訊來源：<http://www.ftc.gov/opa/2013/07/careeradv.shtm>