

日本消費者保護簡訊(一)

郭秋梅 *

- ◎製造物責任—「瑕疵商品事故一一〇」期中報告
- ◎日本高齡者消費行政之檢討—厚生省期中報告內容簡介
- ◎日本國民生活中心苦情處理測試（原因究明）體制之介紹
- ◎日本子孫基金對於「採收後農藥污染問題」所採措施

製造物責任-- 『瑕疵商品事故一一〇』期中報告

自從日本『瑕疵商品事故一一〇』專線於全國四十三個地方設置、分梯次受理苦情商談案件以來，今年第六次（六月二十四日至七月十四日）『瑕疵商品事故一一〇』所受理之件數與獲得消費者之回響，由於配合七月一日「製造物責任法」施行之故，創下歷年來最高紀錄。「PL法消費者全國連絡會」於七月三十一日將所受理的商談案例之處理結果彙集成期中報告，並由全國消費生活商談員協會、日本律師連合會，日本消費生活 adviser、日本消費生活 consultant 協會、消保團體財團法人日本消費者協會及主婦連合會之代表計六名就該報告作了說明。

這次的『瑕疵商品事故一一〇』所受理的商談件數計四百九十四件，比去年的六百二十二件反而減少，有關這點係由於家電、汽車、住宅用品之PL中心等各個不同領域之訴訟外紛爭處理機構之設置，有效的宣傳，使苦情或商談件數分散之故。另有關商品別之商談件數雖仍以汽車、家電製品、房屋所占比例最多，但卻比往年大幅度的減少。而有關食品、醫藥品、化粧品等件數卻比

* 作者為日本お茶の水女子大學家政學士、金城學院大學文學碩士，現任中華民國行政院消費者保護委員會企劃組研究員、日本消費者教育學會會員。

往年倍數增加。又有關此次『瑕疵商品事故一一〇』所受理苦情商談具有下列三點特色：(一)由於施行之初，有關法令的適用與事故經驗之建議比往年增加許多，(二)有關企業經營者在究明製品事故原因時態度怠慢之相關苦情商談案例很多，(三)同樣事故之案例屢次出現。

有關第(三)同樣事故案例屢次出現之問題，中村律師（日本律師連合會代表）認為事故情報乃為公共之財產，應確立事故情報之公開發表體制，並加以有效利用，始能避免同樣事故之再度發生。

（取材自「日本消費經濟新聞」一九九五年八月十四日第二版）

日本高齡者消費行政之檢討-- 厚生省期中報告內容簡介

日本厚生省（相當於我國行政院衛生署）老人保健福祉審議會於平成七（一九九五）年二月二十六日向厚生大臣（衛生署署長）提出有關「高齡者看護新體制研究」期中報告，將「確立看護支援體制」及「高齡者看護保險」列入高齡者看護新體制之檢討重點，並對於高齡者看護之支援體制提出三個理念。

(一)建立並充實高齡者看護之社會支援體制。

(二)確立使用者本位之服務體系。

(三)確立看護費用之社會連帶制度。

有關建立並充實高齡者看護之社會支援體制方面，首應重視居家看護之問題，使高齡者能在自己的家庭或地方渡過老後之生活，考量高齡者之生活環境，充實並提升高齡者相關服務的設備與品質。依據厚生省今年二月發行之『居家看護，自立支援體制研究會報告書』中指出，看護服務之內容涵蓋了老人居家幫忙服務、日託、福祉用具之利用及住宅改造之援助等事項。

該期中報告指出有關居家看護方面，由於需求量增加但品質卻未相對地提升，今後新的看護體制應以保健、醫療、福祉各項服務之綜合管理服務，與利用者本位服務之提供為重點，並由醫師、看護婦、家庭奉仕員（home helper）等看護專家組成小組，掌握高齡者之看護需求，並制定必要之看護判定基準，認定需要看護之必要性與程度，以提升居家看護服務之品質。

另根據厚生省之推測預估統計，一九九三年需要看護之高齡者計有二十萬人，二〇一〇年將達到三九〇萬人，二〇二五年時會增加到五二〇萬人。

根據厚生省表示，關於看護費用由高齡者與有現職者共同負擔為基本之想法，唯具體之財源負擔方法尚未作明確之表示。至於看護保險以六十五歲以上者為對象，保險費由政府與個人各自負擔一半較為有力。二十歲以上者與四十歲以上者每一人每個月約各平均負擔一千五百圓日幣（相當於五百五十元台幣）與二千圓日幣（相當於七百四十元台幣），有受領年金之高齡者，其保險費由給付年金中扣除。

（取材自「日本消費經濟新聞」一九九五年八月十四日第四版）

日本國民生活中心苦情處理測試 （原因究明）體制之介紹

一、前言

為有效落實 PL（製造物責任）法之執行，在此對於究明製品關連事故之「苦情處理測試（原因究明）體制」擴充之必要性、國民生活中心目前有關處理事故原因究明之苦情處理測試體制之設置與充實狀況、以及該中心與各地消費生活中心間連繫合作體制之設置與充實狀況作個介紹。

二、擴充苦情處理測試體制之必要性

（一）苦情處理測試之實施狀況與其傾向

全國都道府縣、政令都市、與設有消費生活中心之市區町，以及國民生活中心等所實施之苦情處理測試，每年據統計平均有三千五百件左右。據最新發表資料一九九三年統計表（如表 1）所載，依序為洗衣約占四十四%、食品類約占二十二%、住居品類（包括家電製品）約占十二%。

表 1 苦情處理測試實施件數

分 類 區分中心	食 品 類	住 居 品 類	衣 服 類	保 健 衛 生 品	教 養 娛 樂 品	車 輛 類	電 熱 水 品	土 地 、 建 物 、 設 備	其 他 商 品	洗 衣	清 洗 其 他	合 計
都 道 府 縣 中 心	590	244	409	28	50	22	23	14	16	1027	18	2442
政 令 指 定 都 市 中 心	49	69	48	10	14	5	3	2	0	240	5	445
市 區 町 中 心	82	63	49	12	6	1	2	0	6	205	2	428
國 民 生 活 中 心	5	18	0	0	2	10	0	0	0	0	0	35
合 計	726	394	506	50	72	38	28	16	22	1472	26	3350

自從 PL 法施行，最引人矚目之商品依序為家電製品、車輛（汽車、自行車）、購屋及其他設備等。

苦情處理測試內容以具有危害、危險及其他品質、性能不良等來分析時如表 2。由表 2 可瞭解清洗類物品具危害危險度為 0，而車輛及住居品之危害、危險度所占比例較高，食品、衣服類以品質、性能不良所占比例較高。

表 2 商品類別苦情處理內容

	具 危 害 性 相 關 物 品	具 危 險 性 相 關 物 品	其 他 品 質 、 性 能	合 計
食 類 品	23	28	680	731
住 居 品	32	62	303	397
衣 服 類	8	1	497	506
保 健 衛 生 品	6	3	41	50
教 養 娛 樂 品	5	12	55	72
車 輛 類	10	15	13	38
電 熱 水 品	2	4	22	28
土 地 、 建 物 、 設 備	2	2	12	16
其 他 商 品	0	2	20	22
清 洗 （ 衣 服 類 ）	0	0	1491	1491
清 洗 （ 其 他 ）	0	0	26	26
合 計	88	129	3160	3397

(二) 國民生活中心苦情處理測試受理與實施狀況 (參考表 3、表 4)。

由表 4 瞭解到有關衣生活類商品與食生活類商品之苦情處理商談僅為資料之提供與技術之指導。而有關家電製品、汽車等工業品之製品關連事故之苦情處理測試委託所占比例相當高。

表 3 商品諮詢、測試委託件數之推移

1991 年	1992 年	1993 年	1994 年
330	429	867	1261

表 4 過去 3 年之苦情處理測試委託、受理、處理件數之推移

		食品類	住居品	電 熱 水 品	衣服類	保 健 衛 生 品	教 養 娛 樂 品	車 輛	建物、 設 備	其 他	計
一九九二年	測試委託	5	29	2	1	7	9	22	0	1	76
	受理件數	3	18	0	0	6	5	13	0	0	45
	處理件數	2	13	0	1	8	4	11	0	0	39
一九九三年	測試委託	8	28	0	0	7	13	20	0	1	77
	受理件數	4	16	0	0	2	4	7	0	0	33
	處理件數	5	18	0	0	0	2	10	0	0	35
一九九四年	測試委託	14	46	5	10	19	17	51	5	5	172
	受理件數	1	22	0	4	5	7	15	2	0	56
	處理件數	2	24	0	3	6	7	11	1	0	54

註：處理件數與受理件數不一致係因一個案子重複處理之故。

(三) 苦情處理測試體制之擴充與強化

瞭解該中心苦情處理測試之受理與實施狀況後，該中心為因應 PL 制度之施行，所應擴充與強化苦情處理測試之項目特別是汽車。該中心為因應 PL

制度之施行，召開了「國民生活中心基本問題檢討委員會」會議，將「國民生活中心商品測試之設備情況相關委員會」在平成五年六月及「PL因應研究會」在平成六年五月研究檢討結果之報告予以彙整，作為今後擴充與強化苦情處理測試體制時之參考。

有關測試機器等設備的充實與強化，於1991（平成3）年，即以與安全性有關之項目為中心開始著手進行；於1993（平成5）年時，將測試汽車專用之商品測試三號樓建築物內各種設備加以擴充，使得測試汽車相關之苦情處理測試能比以往更容易進行，於1995（平成7）年，增加機械工學專攻人員之人數，以因應汽車苦情處理測試案例增加之需要。

三、國民生活中心與消費生活中心之連繫

國民生活中心為使能有效落實PL法之施行，正積極建立「商品測試情報系統」及推展「原因究明機關網絡體制」之設置與運作相關業務。

（一）「商品測試情報系統」

所謂「商品測試情報系統」係國民生活中心之電腦主機與各地消費生活中心之電腦終端機連線所形成之PIO--NET（危害、危險情報管理網絡），以商品測試案例，檢索案例資料及商品測試報告書所構成。這些情報係分別由裝設有PIO--NET終端機之各地消費生活中心及國民生活中心之商品測試部所輸入，累積了苦情處理測試之結果與測試方法，以供各地消費生活中心受理苦情處理測試及原因究明時之重要參考資料。

（二）「原因究明機構網絡體制」之設置與充實

當各地消費生活中心之人力、設備無法處理苦情測試時，可委託工業技術中心、衛生研究所等都道府縣研究機關，民間之檢查機關、大學研究室、國家機關或國民生活中心進行測試，或請求技術性之指導、機器利用之提供等協助事項，以構成一完整之連繫體制。

關於「原因究明機構網絡體制」之設置與充實，國民生活中心首先對於被一般大眾認為是原因究明之機構展開調查。對於該等機構所測試之專門領域、測試商品、測試檢查內容等進行調查，並對於原因究明時必要的測試檢查內容予以彙整，編製成「原因究明機構表」，以提供苦情處理測試相關單位或消費者正確之原因究明機構相關資訊。

其次，依「原因究明機構表」，將各個原因究明機構之不同專門領域相

關資訊分別輸入 PIO--NET 基礎資料內，供各地消費生活中心等單位於究明原因時能有效地加以利用與參考。

(三)「原因究明技術商談部門」之設置

國民生活中心之「原因究明技術商談部門」對於各地消費生活中心及苦情處理委員會有關原因究明方法之諮詢或商談，除了提供原因究明時必要之測試、檢查項目、具體之測試方法及須留意地方之建議外，同時並配置有技術商談員以代為協調與連繫。

四、結語

隨著 PL 法之施行，除了行政機關已採取應有之措施，如國民生活中心及各地之消費生活中心已將難以處理之汽車及家電製品等工業製品相關之苦情處理測試設備加以擴充與強化，並提供各種情報之系統外，企業經營者亦相繼設立了訴訟外之紛爭處理機構。（如家電製品 PL 中心、汽車 PL 中心等等）

今後有關製品關連事故，消費者之受害救濟制度，尚未能稱之完備，有待今後行政機關及相關業界之努力。

（取材自『國民生活月刊』1995 年 7 月號）

日本子孫基金對於「採收後 農藥污染問題」所採措施

日本子孫基金於一九八七年即開始對「採收後農藥污染問題」採取行動，於一九八九年對於國外之採收後農藥之使用實況進行調查，並將調查實況內容分別於今（一九九四）年五月、七月錄製完成日語版與英語版之「採收後農藥污染」錄影帶。

錄影帶內容非常生動活潑，具有相當之說服力與教育宣導效果，藉以喚起國人與輸出國家人民對於「採收後農藥污染問題」之關心與重視，並將之形成國際輿論，以遏止，減少採收後農藥之使用。

（取材自「日本消費經濟新聞」一九九五年八月十四日第四版）