2014/7/23 13:55

1.預售屋買賣「屋簷及雨遮」僅能登記，不得計價 2.退貨糾紛多，消費者購物前應三思 "1.預售屋買賣「屋簷及雨遮」僅能登記，不得計價!

2.退貨糾紛多，消費者購物前應三思!"

2013/12/3 14:41

市售乳品之衛生標準管理 "食品藥物管理署歷年皆針對市售乳品進行後市場監測，檢驗項目包含氯黴素、硝基喃、磺胺劑quinlone類、抗生素殘留及內醯胺共5類81品項，如有不合格之檢驗結果，將立即傳真通知農業單位及抽樣衛生局。地方衛生局聯合農業機關追查供應來源、殘留原因及其養殖環境是否遭汙染，如為養殖業者違法使用以致殘留，將移請農政單位加強生產端源頭管理並依法處辦。

我國動物用藥殘留標準之訂定，係先由農業委員會進行動物用藥之核准與登記後，該署再依據前端使用需求及規範，並根據藥品的動物毒理性資料、殘留試驗資料及國人飲食調查等資料，進行國人飲食所攝取殘留藥物之安全性評估及參酌國際規範後，送「食品衛生安全諮議委員會」審查，並會商農政機關後，始依「食品衛生管理法」訂定動物用藥殘留標準。101年至今(102)年增修訂之動物用藥殘留標準，主要即係配合我國國內用藥規定及考量各國標準後，依風險評估原則依法訂定。

食品中檢出微量塑化劑，可能係因食品原料遭受環境污染，或於農產品或食品生產、加工及貯存過程中，透過塑膠材質設備、容器或包材等之游離溶出，間接污染，惟乳製品加工生產線多為不鏽鋼之管路，其污染來源尚需依確認之檢驗結果進一步釐清。為管理此等微量污染之問題，該署業已針對塑膠材質食品器具容器包裝訂有塑化劑之材質試驗及溶出試驗限量規定，也訂有「降低食品中塑化劑含量之企業指引」，包括食品中塑化劑含量之監測指標值以及塑化劑之每日耐受量(TDI)等，作為業者自主品管及風險評估之參據。

另外，食品藥物管理署過去曾對市售1200件食品進行塑化劑含量之監測及風險評估，經抽驗市售乳品及發酵乳等共計84件樣品，其DBP之監測結果平均值介於未檢出至0.056 ppm，尚符合該署對飲料類產品DBP所設定之監測指標值0.5 ppm。

本次商業週刊報導之殘留藥物，並非准用之動物用藥，已協請行政院農業委員會就酪農用藥管理進行調查，以釐清殘留及汙染原因，以確保乳品之安全。 資料來源：食品藥物管理署

"

2013/12/3 14:38

消費者保護好油壞油報你知 "依據2005- 2008國民營養健康狀況變遷調查結果，我國19~64歲男、女性平均一日脂肪攝取量分別為85公克及62公克，已超過脂肪每日建議攝取量上限之男性70公克與女性55公克(男、女性分別以體重70、55公斤之靜態工作者估計，如表1)。而19~64歲男、女性平均一日飽和脂肪的攝取量分別為28公克及20公克，亦超過飽和脂肪每日建議攝取量上限之男性23公克，女性18公克。此外，「反式脂肪」世界衛生組織也期望在2025年達到完全停止使用反式脂肪之目標。

飽和脂肪與反式脂肪是造成心血管疾病的殺手

日前許\多民眾因擔心購買坊間植物油購買到標示不實之調和油，而選擇自製豬油來烹調，事實上，這些調和油主要是植物油，以不飽和脂肪酸為主，若能避免高溫烹調，基本上是對心血管負擔較低的脂肪。而豬油(動物油)含較多飽和脂肪，食用過多易使膽固醇沉積在血管壁，致血管內壁增厚、血管彈性降低，使血壓上升，增加血栓、中風、心臟病等心血管疾病的風險。在油品的選擇上，一般植物油，如大豆油、葵花籽油、芥花籽油、玉米油、橄欖油、葡萄籽油、胡麻油等，都屬於不飽和脂肪含量（85%以上）較高的油，適合作為家庭低溫方式之烹調用油。牛脂、豬油、棕櫚油等，因飽和脂肪含量（34%以上）較高，熔點高，氧化安定性佳，較適合作為高溫油炸油使用。然而，由於飽和脂肪對心血管系統之傷害，民眾應盡量減少油炸食物的攝取，也就是，不論油炸食物是採用哪一種油，基本上其對健康都是不好的。

反式脂肪比飽和脂肪更不健康

至於反式脂肪，是加工過的植物油，結構式為反式不飽和脂肪，然而卻比飽和脂肪更不健康！研究指出每天只要攝取少量(4~5公克)的反式脂肪，就足以使血液中膽固醇升高，並增加23%罹患心血管疾病的風險，反式脂肪主要存在於酥炸類(酥派、蛋捲)或有夾心或包被半固態油脂的捲心餅、夾心餅等。

因此，國民健康署建議，民眾於家中烹調建議使用含不飽和脂肪含量較高之植物油，以低溫之烹調方式，如涼拌、低溫油水炒，以減少自由基及致癌物質的生成，降低心血管疾病罹患的風險。另外，國民健康署提醒民眾除了選擇油品外，更要採低脂少油炸的飲食型態，改變烹調方式，以蒸、煮、川燙等少油方式為主要烹調法，避免因過度飲食及不正確的烹調方式而造成身體的負擔及增加慢性病的風險。

心臟疾病連續6年高居我國十大死因第二位，選擇適當的油品及培養減油的生活型態是預防心血管疾病的根本，國民健康署提供民眾用油五撇步，邀請民眾共同培養健康的飲食型態：

1. 以清蒸、水煮、川燙、清燉、涼拌等少油方式為主要烹調法。

2. 使用植物油，但避免高溫起鍋，少用糖醋、醋溜、油炸、油煎、爆炒、油淋的烹調方式。

3. 避免食用油炸食品，油炸外皮應去除後再吃；避免食用高油脂之零食、點心，如酥皮、口感酥鬆酥脆(例如：酥餅)或油漬等油脂含量較高的加工食品。

4. 避免使用反式脂肪，油品選擇時亦須選擇反式脂肪標示為零，反式脂肪常存在於以酥油和人造奶油製作的烘焙食物(如有「餡」糕點、夾心餅乾、甜甜圈、蛋糕、爆米花)、油炸食物(如薯條、炸雞、雞塊)中，皆應避免攝取。

5. 以天然堅果種子(例如花生、芝麻、腰果、杏仁、核桃等)取代餅乾、蛋糕、糖果，堅果種子含豐富鈣、鉀、鎂、維生素E等營養素，每日建議攝取約一湯匙量(約杏仁果5粒、花生10粒、腰果5粒)。

培養健康的飲食型態，才是擁有健康的先決條件，若民眾有任何關於飲食及健康體重管理問題，可撥打免費市話健康體重管理電話諮詢專線「0800-367-100（0800-瘦落去-要動動）」，也可利用網路電話撥入功\能（網址：http://210.59.250.202/HPA\_WebCall/），向專業營養師諮詢，也鼓勵民眾邀請親友一起至各縣市衛生局、衛生所報名加入免費健康體重管理計畫，一起培養「聰明吃 快樂動 天天量體重」的健康生活方式。(資料來源：衛生福利部國民健康署)

"

2012/12/14 14:35

國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道 "線上購物提供消費者更多的消費機會、購物資訊、方便性及選擇性，但發生消費糾紛又該怎麼辦？在國內發生狀況時，還可以向主管機關求助，或透過法律途徑解決，但若涉及跨境（跨國）消費糾紛，消費者多因不瞭解他國消費者保護法之規定，而望之卻步。因此，面對跨境消費爭議時，行政院消費者保護處提供消費者可參考之管道：

一、聯繫企業經營者溝通處理

建議消費者先行與企業經營者直接聯繫與溝通，讓業者有機會更正購物過程的誤會或過失，通常，有信譽的業者內部會有糾紛處理機制。若業者置之不理或溝通無效，再尋求第三方的協助。

二、詢問信用卡發卡行提供協助

信用卡有消費糾紛處理機制，消費者因使用信用卡付款而發生糾紛，則可以跟發卡行進行聯繫，請求發卡行提供處理上的協助。

三、透過政府機關協助處理

消費者可以填寫申訴書（表），或者進行線上申訴(網址：http://www.cpc.ey.gov.tw)，政府機關在收到申訴案資料後，將函轉外交部轉請我駐外單位協助處理。

四、逕行向各國家相關消費者保護機構辦理申訴

外交部領事事務局已蒐集各國（地區）消費者保護機構之申訴管道，消費者可至該局網站（http://www.boca.gov.tw/np.asp?ctNode=683&mp=1）瀏覽「各國暨各地區旅遊及消費者保護資訊」，查詢該國家之「消費者保護機構」，並自行檢具申訴資料，向企業經營者所在之國家進行申訴。

五、自行至跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov）申訴

國際消費者保護執行網絡（International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN）於2001年成立跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov），專責處理跨境（國）消費爭議之處理及協調工作，目前有28個國家參與該計畫，以網站之形式作為跨境消費爭議之入口。該網站提供英、西、德、法、日、韓、波蘭及土耳其語等8種語言，其管理機關（美國聯邦交易委員會）於接獲申訴資料後，會將申訴案轉請參與之會員國主管機關協助處理。

至於在大陸地區發生之消費爭議，則區分是否為旅遊消費糾紛，依下列不同管道處理：

一、 旅遊消費糾紛(交通部觀光局諮詢電話：0800011765)

1、旅行社辦理之團體旅遊，由中華民國旅遊品質保障協會(品保協會)受理後，協調大陸相關旅遊組織協助處理。

2、非旅行社辦理之旅遊，由行政院大陸委員會受理後轉請海峽交流基金會(海基會)協調大陸之海峽兩岸關係協會(海協會)協處。

二、非旅遊消費糾紛

國人在大陸地區發生之非旅遊之消費爭議，目前均透過海基會提供協助處理機制。

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，上述資訊之提供乃係方便消費者進行申訴，但由於各國消費者保護法令不一，且各國主管機關權限差異頗大，是否受理或如何處理我國民眾之消費申訴案，仍應遵循該國之法制規定，無法保證個別消費申訴案皆能完全獲得滿意之解決。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/12/14 14:30

開車族想省油，巧妙方法報您知！ "面對21世紀的高油價時代，全球各地也自然掀起一陣節能省油之風，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)特別將美國消費者報導雜誌(Consumer Reports Magazine)所發布最佳省油方式之消費資訊，摘要提供國人參考：

一、該做些什麼：

(一)智慧駕駛：

1、聰明人，選車開：

在購或換車輛時，記得考量車輛特性，大型車較小型車耗油，且可考量選購瓦斯車或電動車；深色系車身和內裝，常較耗冷氣，耗電也就等同耗油。

2、養成正確開車習慣：

(1)注意行車速度：

美國2005年時曾就汽車在不同巡航速度下的耗油量進行實測，發現在高速公路上開得越快，每英哩的耗油量就越大(當車速從65mph(miles per hour)降到55mph時，燃油效率增加5mpg(miles per gallon)；反之，燃油哩程數同步減少)。所以儘量保持定速行駛(時速維持60至90公里、轉速1500到2000RPM為汽車最佳省油狀態)，並適時換檔，避免突然加速或緊急煞車。

(2)保持足夠的胎壓：

依美國汽車的實測案例發現，胎壓降低10磅�平方英吋時，燃油哩程數降低了1.3英哩；顯示出充氣不足的輪胎需要更多能量來轉動，也等於是浪費油。

(3)此外，定期保養車輛、養成良好用車習慣(例如怠速三分鐘以上時關閉引擎、調整適當的冷氣溫度)等，也都是減少油耗的好方法。

(二)加油秘笈：

1、善用加油優惠措施：

消費者可充分利用網站蒐集資訊(如自助加油之折價優惠、信用卡及聯名卡的現金回饋或紅利集點等)，或智慧型手機下載相關應用程式等方式，掌握及比較各家業者之油價與優惠資訊。

2、不必加滿油：

加油時可加至油箱的1/2至跳停就好，以免油氣散出，既省錢又減少環境污染；

3、勿在日正當中加油：

熱脹冷縮的原理，熱天加油無法達到實際加油量。

二、什麼是不該做的：

(一)不該在後車箱內塞滿東西：

根據美國環境保護署的說法，車上每增加100磅的重量，即會降低百分之1到2的燃油哩程數。

(二)不該增加阻力：

在行速較快路段行駛時，50%以上的引擎功\率都是花在克服空氣阻力上；所以應儘量避免在車頂上裝載任何東西，增加阻力。

(三)不該經常開冷車：

開短途而重覆地讓車子冷卻又升溫，會消耗額外的汽油；所以最好是開一趟車，就把所有該做的事做完。

行政院消保處呼籲消費者，因應高油價的時代，消費者應養成節源省能的生活習慣，既環保又健身，一舉數得!

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/11/9 15:31

液晶電視防傾倒 安全有保障! "液晶電視已逐漸取代傳統映像管電視，成為國人生活之重要家具之ㄧ。液晶電視現為應施檢驗品目，主管機關經濟部標檢局對產品本體安全性已有所把關，但因為液晶電視造型新穎且體積較輕薄，因此消費者在居家設計時，多有前衛或者美觀方面之擺\設考量。但是台灣為地震頻繁國家，液晶電視裝設時，更應該有加裝防護措施等安全概念，才不會發生電視傾倒損毀或危及兒童安全的憾事！

依據日本國民生活中心統計，自2011年311大地震之後，收到多起液晶電視傾倒砸傷兒童之案例。該中心模擬不同地震強度測試液晶電視的防護措施，發現加裝防護措施的液晶電視，除非發生6級以上的地震，才有明顯搖晃或傾倒的情況發生。另美國消費品安全委員會（CPSC）於2011年9月發布新聞表示， 2008年至2010年間，每年超過22,000名8歲以下兒童因不穩的電視、傢俱或家電造成受傷而就醫急診，顯示家電用品擺\置的安全性影響居家生活安全甚鉅。

截至目前，行政院消保處雖尚未接獲任何因液晶電視的裝設不當造成孩童受傷之申訴案件，但電視傾倒的仍風險不容小覷，因此，該處除請主管機關要求液晶電視製造及進口業者，應於產品說明書中加強記載如何確保電視產品穩固的措施，並請廠商善盡產品安裝責任外，亦同步請其向民眾宣導，購買是類電視產品應加裝壁掛支架或專用安全固定防震墊等防傾措施，以確保居家安全。

現代人對居家設計美感相當重視，但別忘記家人的安全更為至上，因此行政院消保處特別提醒消費者，購買液晶電視務必記得與業者討論如何加裝防傾措施。此外，居家生活亦應注意電視或傢俱上不宜放置會吸引孩童的遙控器、玩具或類似物品，且家電用品的電纜線也要遠離孩童，才不會發生電視傾倒損毀或危及兒童安全的憾事！資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/11/9 15:30

廉價的機票 提供的服務 業者講得夠清楚嗎？消費者夠瞭解嗎？ "行政院消費者保護處有鑑於去年至今，多家國際籍低成本航空公司陸續加入國際航線之經營，因機票價格相對低廉，國人趨之若鶩爭相搶購，為避免認知落差而衍生消費爭議，於本（101）年7月10日邀集欣丰虎航、捷星亞洲、酷航（以上為新加坡籍）；全亞洲、馬亞洲（以上為馬來西亞籍，下稱亞洲航空）；易斯達、德威（以上為韓國籍）；及宿霧太平洋航空（菲律賓籍），共計8家低成本航空業者討論網頁資訊揭露情形，俾利消費者購票前能充分瞭解所能獲得的服務。

行政院消保處認為網頁應於消費者選購前即提供充分資訊供其參考，並為確認業者網頁資訊是否符合消費者使用上之需求，會後不定期檢視相關業者網頁揭露情形，雖然大部份業者已將英文網頁多改為中文方式說明，並增加部份資訊，但據本年10月14日檢視業者網頁，獲得結果如下：

一、行李託運免費額度與超重收費、餐\點售價均已標示。

二、網頁設計清楚易懂者：德威航空、亞洲航空。

三、設有常見問題專區者：酷航、欣丰虎航。

四、機票相關規定說明詳細者：捷星亞洲航空、欣丰虎航。

五、網頁資訊以中文說明情形：

（一）德威航空、易斯達航空、虎航為繁體中文網頁。

（二）AirAsia 亞洲航空大部份為中文說明、少部份為英文說明。

（三）捷星亞洲航空為簡體中文網頁。

（四）酷航網頁以繁體中文設計，但內容大多為英文說明；宿霧太平洋航空網頁標體以簡體中文設計，但內容以中英文說明。

由上可知，多數業者的網頁設計讓人不易查詢、機票相關規定揭露不足及未設常見問題專區，且網頁非以繁體中文呈現，國人未能快速的獲得所需相關資訊。行政院消保處表示，雖然國際機票交易重要須知業經交通部公告自本年10月1日起正式上路，但在以客為尊的服務前提下，建議網頁增加資訊供參如下：

一、機票相關規定：

除日期、行程、航班、艙等變更外，乘客姓名變更及前開變更衍生之退（換）票程序、費用與所需時間。

二、常見問題：

（一）體育用品設備託運費用；嬰兒有無額外行李額度。

（二）行動不便、&#27531;障或需要特殊協助之乘客可獲得之協助項目。

（三）嬰兒幼童購票規定；網路團購規定。

（四）孕婦、寵物搭機規定。

行政院消保處呼籲相關業者，以消費者的角度提供充分資訊，將大大降低消費爭議；如同網友反映近期新加入開賣的樂桃航空，雖然該公司網頁設計讓人清楚易懂，且刷卡買機票之交易手續費，也非航空業者收取，但倘有揭露相關費用訊息，紛爭即不會發生。以上網頁資訊揭露建議原則，傳統航空公司更應配合辦理。 資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/11/9 15:29 101年度中央主管機關消保考核結果揭曉了! "101年度中央主管機關消費者保護工作績效考核結果，日前經考核小組全體委員召開成績評定會議確認在案；整體而言，各受核機關之表現均較上次（99年）為進步，顯示消費者保護意識均已深植並成為各主管機關辦理消保業務之核心價值。

本次考核係針對過去二年（99-100年）之消保工作績效作實地之瞭解，為達公平、公正原則，特依各主管機關消保業務繁簡程度分為甲、乙兩組。甲組計取4個優等、6個良等及2個普等；乙組計取11個良等及2個普等（如附表）。榮獲優等之機關，其績效略為：

一、退輔會：積極推動所屬機構申辦ISO國際品質認證，並建立各項標準作業流程，有效防杜影響商品或服務品質事件發生。另針對容易遭騙之單身榮民，與地區內金融、警政、調查、地方政府及醫院等相關單位，建立聯繫通報網路，全面落實防治詐騙事件，確保榮民身家財務安全。此外，更率先在其所屬營業單位投保公共意外及產品責任保險，主動積極達到照顧消費者權益。

二、經濟部：辦理應施檢驗商品之品質及安全檢查，並充分揭露相關資訊，及持續檢討應施檢驗品目範圍、增列檢驗項目，確保消費者使用安全。此外，因應社會變遷，積極訂定消費爭議較多之定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項（如：零售業網路交易、中古車買賣、零售業禮券、福袋販售、民生用天然氣供氣、電業消費性用電、自來水事業消費性用水服務、線上遊戲點數等），有效維護國人消費權益。

三、衛生署：主動揭發塑化劑食品污染事件，並積極建立相關機制，及戮力查緝非法電台販售偽劣假藥、推動食品責任保險、藥害救濟法、生育事故救濟等強制措施，研訂長期照護服務法、產後護理機構及臍帶血等定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，確實照護國人生命健康。

四、環保署：建立室內空氣品質管制機制、推動商品退換貨或報廢回收機制、加強醫療、事業及農業廢棄物之監控管制機制及執行環境衛生用藥標示查核，確保消費環境及用藥安全；尤其針對業者的不法利得之裁罰規定，方向正確且具體落實。

本次考核結果榮獲優等及良等之機關，援例頒發獎牌及團體獎勵金（優等各頒發新台幣5萬元、良等各頒發2萬5千元），並將於11月份行政院消費者保護會第9次會議開會前，由行政院副院長親自頒發並嘉勉。資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/10/22 14:53

市售美耐皿容器品質檢測及標示查核結果大公開! "由於美耐皿容器有價格便宜、耐熱、耐摔等特性，已被廣泛應用於食品器具；然食物若盛裝於品質不良之美耐皿容器中，其三聚氰胺或甲醛極可能污染食物，造成身體健康之危害，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）於本年8月間，於新北市、臺中市、苗栗縣、屏東縣及花蓮縣5直轄市、縣（市）之各類通路（包括餐\具行、大賣場、10元商店、五金百貨及生活賣場等），針對市售美耐皿容器（含碗、盤、筷、杯等）會同相關機關人員抽樣30件，並委由行政院衛生署（以下簡稱衛生署）認可實驗室「全國公證檢驗股份有限公司」依食品器具容器包裝衛生標準第4條所定檢驗方法進行品質檢測（甲醛、三聚氰胺），並由經濟部進行標示查核。

行政院消保處本次就市售美耐皿之品質檢測及標示查核檢測結果如下（詳附件）：

一、甲醛：

依商品本體所標示之耐熱溫度定其測試條件 ，檢驗結果有5件甲醛值為陽性。

二、三聚氰胺：

檢驗結果有1件三聚氰胺溶出量超過2.5 ppm。

三、標示查核結果

28件均違反商品標示法規定，其中6件全無標示。

據此，行政院邀集專家學者、民間消費者保護團體等成立之行政院消費者保護會，為避免不肖業者魚目混珠，損害消費者權益，已於本年9月中旬第7次會議決議，除請衛生署及經濟部針對本次品質檢測及標示查核不合格產品儘速依法處理外，亦請衛生署於6個月內公告美耐皿容器之應標示事項（如品名、材質名稱、耐熱溫度、製造日期、產地等），同時請衛生署擴大抽驗市售美耐皿之種類及款式，增加抽驗頻率，並加強宣導正確使用合格美耐皿容器之觀念，尤宜針對大量重複使用美耐皿容器（含碗、盤、筷、匙、杯等）之餐\飲業者進行重點說明（如使用溫度、清潔方式、使用年限、美耐皿容器內部如有刮傷即應汰換等注意事項），俾充分為消費者之健康把關。

最後，行政院消保處提醒消費者選購及使用市售美耐皿容器時，除確認產品中文標示是否完整外，亦應以正確使用方式使用，並定期汰換，以維護自身健康。如發生消費糾紛時，可撥打1950消費者服務專線，向各直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心予以申訴、或至行政院消費者保護處網站（http://www.cpc.ey.gov.tw）進行

線上申訴，保障自身權益。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/9/10 09:46

個人網路銀行業務服務，保障進一步 "為維護個人網路銀行交易之消費者權益，並利業者有所遵循，行政院消費者保護會業已決議通過行政院金融監督管理委員會(下稱金管會)所提報「個人網路銀行業務服務定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項（草案）」，因該草案具有實質法規命令的效力，俟金管會公告後，將可更保障消費者權益。重點如次：

一、銀行應確保網路銀行網站訊息之正確性

為使消費者（客戶）清楚得知銀行於網站上所呈現之資訊及服務項目，明訂銀行應確保網路銀行網站訊息之正確性。

二、銀行對於客戶傳送之電子文件，應提供再確認機制

鑒於銀行就客戶傳送電子文件之處理，可能對客戶權益產生影響，明訂銀行對於客戶傳送之電子文件，除提供查詢之事項外，應提供再確認機制，並即時將檢核及處理結果通知客戶，經再確認機制確定電子文件內容無誤並回傳至銀行後即不得撤回。

三、銀行於調整相關費用時應公告與通知消費者，費用調高時並應取得消費者同意

鑒於消費者往往不知銀行收取費用之名目與標準，以及利用網路銀行所需之設備需求，明訂銀行於調整相關費用時應公告與通知消費者，費用調高時並應取得消費者同意後，方得按調高費用計收；另應揭露進行網路銀行服務之最低電腦軟硬體設備需求，並負擔所提供之軟硬體風險。

四、銀行負有立即協助客戶處理轉帳錯誤之義務

為降低消費者利用網路交易可能發生轉入他人帳戶或誤轉金額之損害，明訂消費者發生轉入之金融機構代號、存款帳號或金額之錯誤，致轉入他人帳戶或誤轉金額時，銀行負有立即協助客戶處理轉帳錯誤之義務。資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/9/10 09:44

國內團體旅遊消費者對於颱風來襲的因應之道 "面對天秤颱風恐將挾帶強風豪雨來台，緊捉今年暑假末班車參加國內團體旅遊的消費者應如何因應呢？行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)提醒您，得依國內旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項相關規定，視您的旅遊地區來主張權益。

一、對於已無法進行旅遊行程之地區

消費者於出發前，得解除契約之全部或一部，無須負損害賠償責任，而旅行業者則應提出已代繳之規費或履行本契約已支付之全部必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

二、對於擬前往之旅遊地區如非屬上述已無法進行旅遊之地區，而係認為該地區有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者

消費者於出發前，亦得向旅行業者主張解除契約，但應另按旅遊費用最多不得超過百分之五之金額補償旅行業者。

三、正在行程中之旅遊團

因無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業者得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還予消費者。

消費者如不同意前項變更旅程之安排時，得向旅行業者終止契約，並得請求其先墊付費用將消費者送回原出發地後，消費者再附加利息償還旅行業者之前墊付之費用。

行政院消保處表示，上開權益之主張係規定於國內旅遊定型化契約應記載事項第14點、第23點及第24點，詳細內容可上交通部觀光局網站(http://taiwan.net.tw/)查詢。（資料來源：消費者保護處）

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/8/6 13:09

市售酒類之包裝標示及衛生標準檢驗全部合格! "行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）針對市售國產酒類進行標示查核、成品酒類衛生標準（甲醇、鉛、二氧化硫）及原料取樣檢驗後，發現市售酒類之包裝標示及衛生標準檢驗全部合格。但國內目前並未針對製酒原料-啤酒花訂定農藥殘留標準，為使業者對於原料自主管理與檢驗有所依循，行政院消保處已請財政部洽請衛生署儘速研訂啤酒花之農藥殘留容許\標準。

酒品一向是自用送禮兩相宜的產品，尤其是夏天，冰涼的酒品更是消暑或聚會不可或缺的要角。行政院消保處為維護消費者權益，並了解國產酒品標示、酒類成品及製酒原料是否符合相關衛生及農藥安全殘留標準，於本（101）年3月間指派消保官，會同財政部國庫署（下稱國庫署）、地方政府財政、衛生、農業及消保官等，分別在桃園縣、苗栗縣、臺中市及屏東縣等地，購樣20件成品酒類，及取樣19件原料進行標示查核及檢驗。檢驗結果發現成品酒類之標示與衛生標準雖均符合菸酒管理法等相關規定，但在酒精濃度標示及農藥殘留檢驗部分，卻發現(附表1)編號6之大湖農會酒莊所生產湖莓戀酒精濃度標示與實際檢出值不符（酒精濃度標示為11%，檢出值為12.2%），對此酒精濃度標示超值部分，行政院消保處已請國庫署轉請所轄地方政府主管機關依法辦理（案經國庫署複驗結果符合酒類標示管理辦法規定）。

另(附表2)編號1、2、8、11、14、17之啤酒花則檢出極微量農藥殘留，主管機關國庫署表示因啤酒花國內並無生產，業者係由德國等地進口，並依歐盟標準進行檢驗。本次啤酒花檢驗出農藥殘留值均遠低於歐盟農藥殘留最大容許\限量，且啤酒花所佔原料比率僅為啤酒製程0.06%以下；同時經進一步就上述啤酒花製成之酒類檢驗後，並未發現有農藥殘留之情形。然為保障消費者權益，並使業者對於原料自主管理與檢驗有所依循，行政院邀集專家學者、民間消保團體成立之行政院消費者保護會議決議，請財政部於3個月內洽請衛生署研訂啤酒花之農藥殘留標準。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(www.cpc.ey.gov.tw)進行線上申訴，以保障自身權益。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/8/6 13:08

養護（長期照護）的管理將有約可循 "面對高齡化人口變遷的趨勢，養護機構成為近年來新興的行業，但是養護機構居住的服務品質、環境安全及照護條件是否健全，一直為國人所關心。行政院消費者保護會為使受照護老人與業者間之消費關係更加完善，已通過「養護（長期照護）定型化契約應記載及不得記載事項（草案）及修正其四種範本（修正草案）」，並請行政院內政部於近期發布，嘉惠所有老人之家庭。

養護（長期照護）定型化契約應記載及不得記載事項（草案）及修正其四種範本（修正草案）的重要內容如下：

一、揭示立案證書、保險證明及提供文件

養護機構應於適當明顯處揭示立案證書及投保公共意外責任險證明文件，並作為契約附件。

二、公開揭示各類收費標準及菜單內容等資訊

養護機構應公開揭示收取保證金、膳食費、照顧費等收費標準及菜單內容等資訊。

三、約束保護

受照顧者常有跌倒而有安全顧慮之虞、傷害自己或他人之行為，機構徵得消費者同意，並經醫師或護理人員評估有約束之必要，應依約束準則得使用適當約束物品。

四、緊急事故處理及通知

機構應訂定急、重傷病或其他緊急意外事故處理流程及應負作為義務。消費者應指定緊急聯絡人及聯絡方式，機構應就受照護者急、重傷病、緊急事故處理或其他必要之養護(長期照護)事項為通知，如經通知無法聯絡者，機構應依當時情形為必要之處置。

五、契約終止後保護措施

契約終止後，如受照顧者有遭直系血親卑親屬或扶養義務人虐待、遺棄，或受照顧者無人扶養致有生命身體危難或生活陷於困難之情事，機構應通報地方政府依法予以適當安置，在地方政府未適當安置前，機構仍須繼續照顧。

六、不得約定住民發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與養護機構無關之文字。

七、不得約定消費者遷出養護處所後所遺留之物品，養護機構得任意處置。

最後，行政院消保處仍呼籲全國消費者倘發生任何消費爭議，或有相關消費問題要諮詢或申訴時，均可撥打「1950」全國消費者服務專線電話轉接各縣市消費者服務中心，或直接向各縣市政府消費者保護官請求協助。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/7/4 14:02

行政院消保處發動全國消保官配合高檢署查處違法哄抬物價、囤積 "由於最近民生商品物價上漲，造成民眾生活恐慌，為查明有無不肖業者哄抬物價、囤積居奇、居間壟斷，而造成非經濟因素之物價波動，臺灣高等法院檢察署於101年6月8日召開「研商防止哄抬物價、囤積」會議，請各機關於101年6月15日依業務性質及職掌協助辦理查處行動。

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)於101年6月15日發動全國各縣市消保官實施全國同步行動，主要訪視對象為全國七大賣場抗漲專區，並配合各地檢察署檢察官進行查處。行政院消保處及各直轄市、縣(市)政府計48位消保官配合本次活動，共訪視7大賣場及超市之抗漲專區41家，非7大賣場及超市等17家(如倉儲業、碾米廠、食用油及雜糧行等業者)，所訪視之7大賣場及超市均設有抗漲專區，其中27家品項齊全，10家品項欠缺1-2項，4家品項欠缺3項以上，對於大賣場中設置之抗漲專區有不足者，已當場請業者補足品項；非7大賣場及超市部分，則由臺灣高等法院檢察署彙整相關資料，並為必要之後續處理。

此外，行政院消保處已於行政院網站之「穩定物價小組專區」，建置可連結7大賣場抗漲專區網頁、提供發現不合理漲價之線上申訴與24小時檢舉專線（0800-007-007），以及可查閱\政府物價因應對策之機制，民眾可多加利用。

行政院消保處再次呼籲消費者，除可善用7大賣場（大潤發、家樂福、愛買、全聯、頂好、松青及台糖等）所設置之抗漲專區，購買物美價廉的民生必需品外，對於不合理漲價的業者，則應該勇於檢舉，遏止不肖業者趁火打劫的行為。無論是進行線上申訴或撥打檢舉專線（0800-007-007），該處及法務部均會將舉報案件轉請各主管機關積極查處。 （資料來源：消費者保護處）

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/7/4 14:01 行政院消保處提醒消費者勿食不明來源之產品 "行政院消費者保護處頃獲行

政院衛生署食品藥物管理局（下稱食管局）轉大陸委員會香港事務局商務組通報，香港食物環境衛生署食物安全中心於2012年6月15日公布警訊，自泰國進口的「御家族」「鮮魚撈」(鮮海石斑魚乾)檢出河豚毒素(Tetrodotoxin)，每公斤毒素含量0.31~1.7mg，該中心呼籲民眾立即停止食用，業界亦應立即停售。

行政院消保處說明，河豚毒素係屬加熱無法破壞之神經毒素，一般以河豚之肝臟及卵巢之毒性最高，皮膚及腸等部位次之，部分河豚之肌肉雖無毒素，惟在料理時可能會受到內臟部位毒素之污染；另尚有其他非河豚但卻含有河豚毒素的水產品（如蝦虎、貝類、螺類及不知名的魚種），本次香港查出之泰國進口的鮮海石斑魚乾即是。另查88年至99年國內發生河豚毒素中毒之案件計有18件、80人中毒、5人致死，死亡率為6.25%，致死率不低，且發生原因多為誤食河豚或含河豚毒素之水產品，而石斑魚種為國人偏愛的水產品之一，國人不可不慎。河豚毒素中毒症狀如下：

（一）中毒症狀多於食後3小時內 (通常是10∼45分鐘)產生。

（二）主要以影響神經系統為主，常見症狀為唇舌發麻、手麻、腳麻、頭痛、眩暈、嘔吐。

（三）嚴重時則可能導致複視、無法發聲、瞳孔擴大、眼肌無力、抽搐、血壓下降繼而肌肉鬆弛、橫膈膜運動停止，造成呼吸衰竭而死亡，死亡率約為61%。

行政院消保處再表示，本案主管機關食管局雖已確認本（101）年尚無該產品之輸入報驗紀錄，且已通知各相關公會轉知進口業者，輸入相關產品應注意相關之回收資訊，確保所採購之產品安全無虞，並於其食品安全紅綠燈資訊網發布消費警訊。惟該處為確保消費者食的安全，仍特別提醒消費者，避免食用來路不明，或自己不認識的水產品及加工水產品（如魚鬆、香魚片等），及避免食用毒性較大的內臟部位。如果食品中毒症狀，應先催吐，將胃內容物排出，並儘速就醫，以免因中毒嚴重，造成呼吸衰竭而死亡。 （資料來源：消費者保護處）

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/6/7 08:47

廣告看清楚，購屋不會掉陷阱！ "房價居高不下，不動產業者常以精美的文宣及華麗的圖示吸引消費者購屋。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)特請內政部訂定「不動產經紀業查核計畫」，並督導各直轄市、縣市政府辦理不動產經紀業廣告查核，自本(101)年1月至3月止，共計抽查621家，符合規定者計556家(占90%)，不符規定者計65家(占10%，如附件），略如次：

一、查核對象：

(一)仲介直營店：查核188家，有178家符合規定、10家不符規定，不合格率為5%。

(二)仲介加盟店：查核276家，有266家符合規定、10家不符規定，不合格率為4%。

(三)代銷業者：查核157家，有112家符合規定、45家不符規定，不合格率為29%。

二、不合格態樣：

除「廣告未註明經紀業者名稱」27家、「廣告與委託契約書內容不相符」11家，及「廣告、市招或名片等明顯處，未註明係加盟店或加盟經營或僅以簡稱表示」7家外，比較會引起消費者誤解之廣告陷阱略如次：

(一)廣告之外觀、設計、格局配置與事實不符或其差異無法為一般消費大眾接受者，計8家：如建築執照平面圖之防空避難室兼停車場或機車停車空間，廣告示意圖規劃為健身房、撞球室或交誼廳等。

(二)涉及虛偽不實或引人錯誤之廣告內容者，計9家：如廣告敘明自辦都更已核准等訊息，卻無法提供都更之相關文件，或廣告敘明為捷運沿線，實際上為台鐵支線等。

行政院消保處表示，本次查核結果不符規定之業者，除8家因廣告主涉及建商及代理商，移請行政院公平交易委員會處理、8家經地方主管機關分別予以裁罰(包括公平會中止調查案1家)、1家刻正循法律途徑外，餘均已限期改善，並複查合格；另查核結果不符規定之業者以代為銷售預售屋及新成屋之代銷業者居多、不符合規定項目則以廣告之「設計」、「格局配置」與事實不符，或引人錯誤等為最嚴重，行政院消費者保護會已請內政部督導地方政府持續辦理不動產經紀業廣告查核，並以行政指導方式督促業者遵守廣告應有的分際。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/6/7 08:46

室內裝修範本有保障，施工設計好放心 " 不論新屋舊宅，為了建構良好舒適的生活空間，國人經常藉由室內裝修來滿足所需的生活機能。不過，室內裝修的設計與施工，涉及一定專業知識技能，且費用不低，倘遇到不肖的黑心業者，消費者往往成了冤大頭。例如近來有媒體報導，消費者買了內湖區的豪宅，支付了300萬元的設計費與工程費，業者不斷要求追加費用，並且施工有嚴重瑕疵，不知如何解決。另統計去（100）年度消費者申訴案件，「室內設計及裝修」類的糾紛達226件之多。

行政院消費者保護會為了合理保障消費者權益，並導正建築物室內裝修業市場秩序，日前已經審議通過主管機關內政部（營建署）研擬之「建築物室內裝修－工程承攬契約書範本草案」及「建築物室內裝修－設計委託契約書範本草案」。行政院消費者保護處將儘速函請內政部依相關法定程序公告實施，預計最快可於6月上路實施，新訂內容與消費者權益息息相關之重點如下：

一、為避免業者為空殼公司，欠缺室內設計及施工專業，明定業者不得將工程全部轉包。如有違反，消費者得終止契約。

二、為避免業者於施工後漫天要價，本契約範本明定工程範圍、內容及價款須經消費者同意後增減。

三、為避免業者拖延工程進度，明定業者如未於期限內完成工程，應按日給付工程總價千分之一計算之遲延違約金，並得由消費者於應支付給業者之工程款中扣除。

四、為避免業者要求消費者一次繳清費用後延宕設計服務期間，明定業者於完成一定階段工作並經消費者確認後，方得請求給付相當比例之服務費用。

五、為避免業者未按照施工期限完成工程，或經雙方驗收發現瑕疵而拒不改善，明定消費者如遇前述二種情形，除得要求限期完工或限期修繕（如未能於期限內完成修繕，消費者可委託第三人修繕，所生費用由尚未撥付之款項支應）外，消費者亦有終止契約之權利。

消費者與業者如因本契約發生爭議，依現行消費者保護法第43條規定，消費者得向業者、消費者保護團體、消費者服務中心或直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴；如未能獲得妥適處理，依消費者保護法第44條規定，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。又本契約範本另明定，消費者亦得於鄉（鎮、市、區）公所調解、法院調解，或依法提起民事訴訟或仲裁，以解決相關消費糾紛。

資料來源：消費者保護處

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/5/3 09:28

加油省錢小撇步！ "國際油價上漲，經濟部也宣布了國內油價調漲的措施。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)提醒國人省錢方式除了應該儘量改搭乘大眾交通運輸工具外，假如必須開車代步時，也應該注意下列省錢小撇步：

一、 加油小技巧：

(一)不必加滿油：加油時可加至油箱的1/2至跳停就好，以免油氣散出，既省錢又減少環境污染；

(二)勿在日正當中加油：熱脹冷縮的原理，熱天加油無法達到實際加油量。

二、購換車及開車：

(一)購換車時，需考量車輛特性：(1)大型車較小型車耗油，可以考量選購瓦斯車或電動車；(2)另深色系車身和內裝較耗冷氣，耗電就是耗油!

(二)養成正確開車習慣：(1) 保持定速行駛（時速維持60-90公里、轉速1500到2000 RPM為汽車最佳省油狀態），並適時換檔，避免突然加速或緊急煞車；(2)在高速行駛時關窗，減少風阻，節省汽油；(3)怠速三分鐘以上，務必關閉引擎；(4)減少車上不必要的物品，以減輕車子重量並節省油料；(5)減少冷氣的使用；(6)保持輪胎胎壓正常，避免耗油又降低車胎壽命。(7)定期保養，達到省油、安全的目的。

三、加油：

善用加油站及信用卡的促銷、優惠活動，目前對於自助加油者，亦有折價優惠；另聯名卡及信用卡等也有現金回饋。對於消費者不無小補。

行政院消保處再次呼籲消費者，因應高油價的時代，消費者至少應該養成節流的生活方式，也就是「近距離走路」、「遠距離以大眾運輸工具轉乘接駁」的習慣，既省錢又健身，而且還可以環保愛地球呢!（以上內容摘自行政院全球資訊網）

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/5/3 09:27

要吃有保健功\效的食品 你買對了沒？ "有鑑於坊間宣稱具養生保健功\效的食品琳瑯滿目，但消費者是否買到真正具有保健功\效的健康食品？行政院消費者保護處（簡稱行政院消保處）特召開會議釐清健康食品與一般食品的管理機制，確認除了標示綠色橢圓的「小綠人」標章的健康食品才有保健功\效外，其餘均為一般食品，包括市售宣稱的保健食品；並請衛生署以簡單易懂之方式加強宣導及教育消費者瞭解。

行政院消保處表示，查「健康食品」係經主管機關行政院衛生署審查通過並核發「健康食品」許\可，並可於產品的包裝上標示核准的保健功\效敘述、衛署健食字號及綠色橢圓的「小綠人」標章；另衛生署公告的健康食品法定保健功\效計有13種（如調整腸胃功\能、輔助調整過敏體質等），為釐清食品廣告標示是否涉及誇大不實，衛生署於94年3月31日修正「食品廣告標示詞句涉及虛偽、誇張或醫藥效能之認定表」，明列健康食品及一般食品的功\效宣稱詞句，例如：

一、腸胃部分：

（一）健康食品：具「調整腸胃功\能」之保健功\效，其行銷廣告詞句可敘述「有助於增加腸內益生菌；改善腸內細菌相」等。

（二）一般食品：產品敘明「幫助消化；幫助維持消化道機能；使排便順暢；促進食慾；開胃；膳食纖維可促進腸道蠕動；維持消化系統的健康」等之行銷廣告詞句，則為一般食品。

二、體質部分：

（一）健康食品：具「輔助調整過敏體質」之保健功\效，其行銷廣告詞句可敘述「經動物實驗結果顯示：有助於減少過敏反應相關細胞激素之分泌；有助於促進第一型 T 輔助細胞活性」等。

（二）一般食品：產品敘明「調整體質；滋補強身；增強體力」等之行銷廣告詞句，則為一般食品。

由上可知，坊間市售宣稱如「促進新陳代謝」、「使排便順暢」、「維持人體生理機能運作不能或缺的營養素」、「幫助維持消化道機能」、「針對體質進行調理」、「含○○可促進食慾、幫助消化」等功\能者，實為一般食品，並非健康食品。而一般食品倘未取得健康食品之許\可，而宣稱其為健康食品，或具有法定保健功\效或標示小綠人標章者，依健康食品管理法第21條規定裁處；如有誇大不實廣告之情事，則依食品衛生管理法第19條規定裁處。

行政院消保處再提醒消費者，在紛亂的行銷廣告詞句中，如何花錢買到自己想要的具有保健功\效的健康食品，而不是看似保健的一般食品？其不二法門就是要認清健康食品的綠色橢圓「小綠人」標章，且其包裝會標明核准的保健功\效敘述及衛署健食字號。此外，消費者購買前，應徵詢醫師、營養師、藥劑師等，瞭解是否適合個人需要，倘無特別營養補充需求下，建議消費者仍以多攝食五穀\蔬果等天然食物，而不是食用看似保健的加工食品，因為天然食物才是人體主要的營養素來源。（以上內容摘自行政院全球資訊網）

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/4/6 10:51

面對H5N2禽流感疫情，消費者日常生活須知 "近日台南及彰化養雞場發生H5N2高病原性禽流感事件，引起社會關注。惟依據各國調查證據顯示，H5N2雖可傳播至人，但至今沒有人類確診病例。因此，行政院消費者保護處籲請消費者不必過度恐慌，並提醒消費者注意下列事項：

一、儘量購買CAS優良肉品標誌或冷凍肉品，因CAS認證的工廠及其產品，均需通過政府評鑑及查驗程序，品質較有保障。

二、到傳統市場購買溫體雞、鴨時，應目測肉品的色澤、彈性及市場環境衛生，倘肉品色澤白&#26227;或灰暗並有藥水味、肉質缺乏彈性或環境衛生不佳，則應避免購買。

三、禽流感病毒不耐高溫，雞、鴨肉及蛋食品煮熟即可破壞病毒，故應煮熟方可食用。

四、於觀光地點旅遊時，應儘量遠離家禽、鳥類；如欲餵食，亦應保持適當距離。

五、家中飼養家禽或鳥類，應避免接觸野生禽鳥，並注意環境衛生，以免感染禽流感病毒。倘衣物、身體不慎沾到鳥糞，應洗淨甚至消毒。

消費者如欲進一步瞭解禽流感相關資訊，可上行政院衛生署疾病管制局網站（http://www.cdc.gov.tw）或撥該局防疫專線1922；亦可上行政院農業委員會動植物防疫檢疫局網站（http://www.baphiq.gov.tw）或撥該局免付費電話0800-039-131洽詢。另如遇消費爭議時，可上「行政院消費者保護會」網站（http://www.cpc.ey.gov.tw）進行線上申訴。(以上內容摘自行政院全球資訊網)

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/4/6 10:50

大陸深圳、香港地區發生禽流感疫情，國人出國應加強防範，注意自身安全 "繼香港政府宣布於家禽批發市場發現含有H5N1禽流感病毒之雞隻屍體，及再度出現民眾撿拾之野鳥對H5禽流感病毒初步測試呈陽性反應外，大陸深圳地區去（100）年12月31日發生民眾疑似感染H5N1禽流感病毒死亡病例，而香港地區也已將禽流感應變級別由「戒備」提升至「嚴重」。

另衛生署疾病管制局表示，國際間禽流感流行風險有升高跡象，行政院消費者保護處特別呼籲，近期欲前往中、港地區出遊或洽公的民眾，務必注意自身安全，做好個人衛生，及避免接觸或撿拾禽鳥等自我防護措施；出入傳統市場亦應特別注意安全，食用雞、鴨、鵝（含蛋類）應注意完全熟食；切勿走私禽鳥，以免帶入病毒造成後續感染。返國時如出現發燒或類似流感症狀，可於機場尋求檢疫人員協助，倘返家後有身體不適，應戴上口罩儘速就醫，並向醫師說明旅遊及接觸史，以利診斷治療。

有關國際最新疫情與旅遊傳染病等相關資訊，請查詢疾病管制局網站（http://www.cdc.gov.tw）的「國際旅遊資訊」專區，或撥打免付費民眾疫情通報及諮詢專線1922洽詢。(以上內容摘自行政院全球資訊網)

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/3/7 13:17

中古汽車買賣定型化契約公告事項3月1日上路！ "「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」業由經濟部公告，將自本（101）年3月1日施行。行政院消保處呼籲尚未依公告事項修正定型化契約之業者，儘速修正；並提醒有意購買中古汽車之消費者，依消費者保護法施行細則第15條第2項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容」，故消費者可依公告事項主張權利。

一般消費者對於中古汽車最大之疑慮莫過於汽車之車況如何？是否曾發生重大事故？是否為泡水車？是否為贓車？是消費資訊之透明化於中古汽車交易中益顯重要。為預防中古汽車買賣消費糾紛，「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，規範業者就中古汽車買賣如與消費者約定收取定金者，定金不得逾契約總價金百分之十。對於消費者所關切之車況，規範業者必須充分揭露，包括標的物之年份、配備、里程數、交易次數、曾否發生重大事故、是否為泡水車等資訊。此外，消費者要求試車時，業者非有正當理由不得拒絕，對消費者提供更完善之保障。

「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之重點如下：

一、定金之上限：出賣人與買受人約定收取定金，不得逾契約總價金百分之十。買受人支付定金後，如不願買受，得拋棄定金，解除契約。出賣人如不願出賣，得加倍返還買受人所支付之定金後，解除契約。

二、標的物資訊揭露：中古車之車況為買受人所關注之焦點，本規範就標的物之出廠年月、領牌日、引擎是否已換過？交車時碼表之里程數、交易車輛之原使用情形（是否為計程車或租賃車？）等資訊，規定應充分揭露。此外，是否有音響、安全氣囊、備胎等汽車配備及配件，均應由交易雙方確認清楚，以避免爭議。

三、影響車況重大事項之告知義務：中古車是否曾經發生重大事故（所謂「重大事故」係指車輛發生事故致汽車之引擎、變速箱、懸吊系統或車體主要結構「如大樑、門柱、底盤、車頂」受損或發生其他重大損壞）、是否為泡水車及其泡水情形？出賣人均負有告知義務。出賣人於明知標的物曾發生交通事故致人於死、或曾於車內發生自殺、他殺、或因意外事故死亡之情形，亦應告知買受人。

四、品質與安全：

1、買受人要求試車時，出賣人非有正當理由不得拒絕。

2、出賣人應擔保標的物非以其他車輛之車牌裝置而成（俗稱之借屍還魂車）及非由不同車輛解體拼裝而成（俗稱拼裝車）。

3、除契約所約定之保固責任外，出賣人並擔保標的物於交車前已完成正常使用檢查，且符合交車時之其他相關法令規定。

有關「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」詳細內容，請參閱\行政院全球資訊網首頁＞資訊與服務＞消費者保護＞消保法規＞定型化契約應記載及不得記載事項＞車輛房屋類之網頁。(以上內容摘自消費者保護會)

竹東榮民醫院政風室製

"

2012/3/7 13:16

手機撥打「112」求助是最優先處理順位！ "不管在國內或國外，以手機撥打「112」求（救）助，可獲得更周全之保護及協助!行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)表示因為「112」已經由GSM系統預設為跨國最高等級的急難救助號碼，因此當手機用戶所屬電信業者訊號不良無法提供服務時，GSM系統會自動搜尋同屬該標準的其他電信業者基地台並支援連線。故無論在國內或國外，消費者遇有需求（救）助之情形時，請優先撥打「112」，以免延遲救助之時效。

行政院消保處表示「110」為內政部建置之警政署報案專線，「119」則為消防署緊急救護專線。倘民眾於國內遇緊急危難時，以手機逕撥「110」或「119」緊急專線，即會經所屬電信業者之基地台等電信設備與系統連接至各自獨立之警政署「110」報案專線，或消防署「119」緊急救護專線。而「112」則係現行GSM系統定位之跨國急難救助號碼，它是目前全世界最廣為使用的行動通訊系統。無論在國內或國外，倘民眾遇緊急危難時，以手機撥打「112」號碼，將依GSM系統預設之最高等級，優先處理並連接當地救援服務系統(如：美國「911」，我國則分別轉接至「110」或「119」)。惟「112」與「110」或「119」之功\能關係如何釐清？行政院消保處遂於本(101)年2月1日邀集國家通訊傳播委員會(以下簡稱通傳會)以及各電信、手機生產及銷售通路等開會，瞭解「110」、「119」及「112」之通訊連線關係等情形，並獲致共識：消費者以手機求助，優先撥打「112」，將可獲得更周全之保護及協助。原因如下：

一、撥「112」求救，即令訊號不佳，其他家電信業者亦可提供支援：

手機用戶撥「112」求救，即使不在所屬電信業者基地台訊號涵蓋\範圍內或收訊不良無法提供服務時，GSM系統亦將自動搜尋同屬該標準之其他電信業者基地台並支援連線；然若撥打「110」或「119」則無法借用他家業者之基地台訊號連線。

二、撥「112」求救，列為優先處理順位：

「112」已為GSM系統預設最高等級之急難救助號碼，即使在線路忙碌、塞車時，系統接獲「112」指令，即會優先處理並連接所在地之救援服務系統；其處理順位較「110」、「119」優先。

三、求救撥「112」，國內、外皆可通行：

「112」已為跨國通用之急難救助號碼，所以國人在國外旅遊，若遇緊急情況而需求救(助)時，即使不清楚所在地之緊急救援專線號碼，只要以手機撥「112」，即可藉由當地電信業者之服務系統連接至當地救援系統。當然，外國旅客來國內旅遊期間，遇緊急危難狀況時，也可以手機撥「112」緊急救援電話，依語音指示按「0」(轉接「110」)，或按「9」(轉接「119」)，獲得及時之救護與協助。

行政院消保處表示，手機求救撥打「112」的操作方式，已是行動通訊之國際化發展趨勢；該處已協調通傳會積極督導各電信及手機業者加強資訊揭露，如於其網站、電信帳單、手機商品說明書或外盒包裝等加註標示，並請第一線門市服務人員告知或以說明方式揭露相關訊息，提醒消費者建立更正確有效的求救觀念及方式。(以上內容摘自消費者保護會)

竹東榮民醫院政風室關心您

"

2012/2/9 09:01

「心靈成長」及「潛能開發」等課程之中央目的事業主管機關為教育部！ "在高度競爭的社會環境下，追求社會地位或生活品質的提升，須付出更高的代價，因此透過參加技能技藝課程來舒解壓力及自我提升是常見的方式，例如：語文或技能進修、音樂舞蹈及瑜珈等學習課程比比皆是；而近年盛行之「心靈成長」及「潛能開發」等課程，更是國人認為面對各種挑戰及自我突破的管道之一。為此，行政院消費者保護委員會，特別釐清「心靈成長」及「潛能開發」等課程，雖非傳統技藝補習項目，但凡增進國民生活知能之相關課程，均符合終身學習之概念，為教育之一環。況「心靈成長」及「潛能開發」等補習課程，確能提供民眾補充生活知能、促進身心靈成長以及提升教育程度之功\能，既屬技藝補習課程，依補習及進修教育法之規定，自屬教育機關權責範圍，且方符合一般民眾之認知與期待。

針對坊間林立以管理顧問業或產業育成業等名義設立「心靈成長」及「潛能開發」等課程，致發生”麥得”事件，主管機關不明而嚴重影響消費者權益情事，經行政院消保會召開多次會議，並提報本年第194次委員會議，決議「心靈成長」及「潛能開發」等課程，屬於技藝補習之一部分，應屬教育部之權責，請教育部將相關之管理規定納入補習及進修教育法（草案）增訂外，並經經濟部於本年8月9日修正「公司行號營業項目代碼表」，將管理顧問業、產業育成業、藝文服務業及休閒活動場館業等4業別，於原定義加註但書：「但從事短期補習班業務應歸入短期補習班業」細類，且公告在案。即規定日後凡以管理顧問等業為名，實際從事補習班之業務者，必須依「短期補習班業」之業別辦理設立登記方可營業，否則一經查獲，教育主管機關即應依違反補習及進修教育法之規定予以處罰。另為落實實務之運作，確定有聯合稽查之必要性後，地方政府之教育與工商單位將會同稽查，並對違規之業者依公司法第21條及補習及進修教育法第24條之規定處理。

最後，行政院消保會也特別提醒消費者，選擇補習課程時，一定要睜大眼睛，多看多比較，清楚瞭解是否為合法立案的補習班？在繳費前對於相關退費標準也要澈底查詢，並留下相關憑證，以免事後發生爭議。 (以上內容摘自消保會網站)

竹東榮民醫院政風室製

"

2012/2/9 08:58

外送月子餐\總體檢-為媽媽的健康及權益把關 "行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）會同行政院衛生署（以下簡稱衛生署）及財政部相關人員針對32家外送月子餐\業者（以下簡稱業者）之食品安全及衛生進行檢驗及查核，結果發現當歸之總重金屬含量、砷含量及杜仲之單一重金屬（砷、鉛、鎘）含量，均符合我國目前相關限量標準，酒類則符合酒類衛生標準規定；惟業者之作業環境皆有待加強，而業者除收取高額訂金外，與消費者所訂定之定型化契約條款亦有許\多顯失公平之處。

按國人向有調理產婦健康之傳統，惟因生活形態改變，無法自行烹調而改向專業廠商訂購產後護理餐\飲（即「月子餐\」）者日多，行政院消保會針對7直轄市、縣（市）32家業者，除查核廚房作業環境外，同時委託經衛生署認證之實驗室—全國公證檢驗股份有限公司檢驗其使用之酒類、月子水及中藥材（當歸、杜仲），並就業者與消費者簽訂之定型化契約條款是否合理進行瞭解。

謹就本次查核及檢驗結果說明如下：

一、已建議衛生署針對婦女調理保健用品中所使用中藥材之相關重金屬限量標準進行檢討，並研議有無修正之必要：

本次當歸及杜仲之檢驗結果雖均符合我國所訂之重金屬限量標準，惟鑒於國人向有以中藥材養身進補之傳統，尤其產婦於坐月子期間更大量於月子餐\中食用中藥材予以調養，與一般少量服用中藥之情形究屬不同，已建議衛生署針對婦女調理保健用品中所使用中藥材之相關重金屬限量標準進行檢討，並研議有無修正之必要。

二、已建議財政部與衛生署將月子水納入聯合稽查項目，加強管理：

使用酒類之業者中，88.46％係使用臺灣菸酒股份有限公司產品，抽驗12件酒類均符合酒類衛生標準；抽驗9件月子水中，4件酒精度與標示不符[1]，占44.44％。[2]為避免不肖業者有逃避酒類稅捐或生產劣質食品之情形[3]，已建議財政部與衛生署將月子水納入聯合稽查項目，加強管理。

三、已請衛生署盡快將業者之作業場所全面納入管理，並加強輔導、定期查核：

按食品業者均應符合衛生署發布之「食品良好衛生規範」規定，惟本次實地查核業者作業場所時仍發現不少缺失[4]，其中更發現有1業者因現場作業空間不足，將廚房器具及食材冷凍櫃置於廁所[5]、2作業現場出現蟑螂或老鼠籠[6]、3用發霉之食材烹調[7]等離譜情形，已請衛生署盡快將業者之作業場所全面納入管理，並加強輔導、定期查核。

四、已請衛生署檢討現行民間可自行授予之HACCP認證之機制，並輔導業者正確使用「中央廚房」名詞：

鑒於產婦因無法實地參觀業者廚房，僅能從業者之網頁或DM判斷外送月子餐\之衛生情形，而本次發現業者多有宣稱其為中央廚房或已取得HACCP認證等，但實際上卻良莠不齊，已請衛生署檢討現行民間可自行授予之HACCP認證之機制，並輔導業者正確使用「中央廚房」名詞，俾充分保障消費者權益

五、有關業者預先製作並以活動蓋\或膠膜包裝或封裝後置於冷 凍庫長期保存之外送飲品或食品，已請衛生署儘速輔導業者於前揭商品標示相關重要事項（如品名、製造日期及製造廠商等）：

因產婦與業者訂購之外送月子餐\具有其特殊性[8]，鑒於業者預先製作並以活動蓋\或膠膜包裝或封裝後置於冷凍庫長期保存之外送飲品或食品，其本質與一般市售「冷凍食品」相近，因該等食品既屬月子餐\業者預先大量製作後予以冷凍保存，再以宅配方式由產婦自行微波加熱食用，實際上產婦並無法確知當日宅配送達之冷凍月子餐\之真正製造日期。故已請衛生署儘速輔導業者於前揭商品標示相關重要事項（如品名、製造日期及製造廠商等）。

六、已請衛生署將就訂購外送月子餐\一節研議是否訂定應記載及不得記載事項或契約範本：

目前業者自擬之定型化契約條款內容五花八門，亦不乏對消費者顯失公平之規定[9]，為充分保護消費者權益，衛生署將就訂購外送月子餐\一節研議是否訂定應記載及不得記載事項或契約範本。

行政院消保會建議消費者訂購外送月子餐\時，除要求業者提供產品試吃外，亦宜要求業者提供參觀作業環境，俾作為選購時之重要參考。

行政院消保會同時提醒消費者與業者簽訂定型化契約時，務必特別注意有關退餐\時之手續費、訂金及贈品返還等相關規定，並盡量於當餐\將月子餐\食用完畢，以確保消費者之權益及健康。(以上內容摘自消保會網站)

竹東榮民醫院政風室製

"

2012/1/10 17:23

加強稽查自助加油設施，以維護消費者權益 "行政院消費者保護委員會抽查26家有自助加油設施之加油站，其中18家加油站有不符合規定情形，其中1項不合格有14家，2項不合格3家，3項不合格1家。其中自助加油設施滲漏油問題嚴重，查核26家業者，共查核47台加油設施，發現11家業者之13台加油設施有汽油滲漏情形，該會已請經濟部責成地方政府要求業者將不符合規定部分儘速改善，以保障消費者權益。

行政院消保會為維護消費者自助加油安全，於本（100）年10至11月會同經濟部能源局（下稱能源局）、經濟部標準檢驗局（下稱標檢局）、地方政府消保官及地方政府經濟發展局，分別於台北市、桃園縣、台中市、彰化縣、台南市及高雄市等地，進行自助加油設施稽查。

關於本次查核分別針對加油槍之「流速開關攩片」等11項（附表一第1至11項）進行查核，另外對於設置語音系統協助民眾安全操作自助加油設施等3項等，非主管機關能源局強制必須裝置設施（附表一第12至14項）進行統計，未列入不合格計算，查核中並對相關警語及標示進行了解。

本次查核發現下列問題有待檢討改進：

一、自助加油滲漏普遍恐影響公安

本次查核26家業者，47台加油設施，發現11家業者之13台加油設施有汽油滲漏情形，此時如加油機內有火花產生，可能會引發危險公安問題，將會嚴重損害消費者權益。

二、部分加油槍「流速開關攩片」未拆除

「流速開關擋片」是提供自助加油時方便，只要固定該攩片，就可以繼續加油。但是經常會發生前一位消費者疏忽未解除攩片功\能，而造成下一位消費者發生噴油意外。本次查核仍有3家業者未將攩片拆除，因涉及安全問題，業者更應做好安全工作，避免公安事故發生。

三、自助加油操作流程及相關資訊未能充分揭露

對於消費者資訊提供部分，查核時發現有2家業者自助加油標準操作流程未能充分揭露，有9家業者加油槍及2家業者「緊急止油開關」以英文警語及標示，主管機關能源局應督促地方政府要求業者改善。

四、應建立加油機內部漏油的維修規範

本次稽查發現加油機內滲漏油普遍，業者有以「廚房用白博士」、「去漬油」或「吸油棉紙」等去除油漬，惟前述去油污產品，部分有瓦斯成分，有些為高揮發性油品，本身都不能靠近火源，因此建議建立相關標準作業流程，俾利業者遵循。

五、部分加油站之加油槍流量雖符合規定，卻普遍短發

部分加油站之加油槍流量雖符合規定，卻普遍短發，主管機關查核時雖都符合規定，而消費者每次加油時卻短少油量，造成消費者損害，行政院消保會已請標檢局輔導業者將加油槍流量調整，以避免消費者繼續發生損害。

最後，行政院消保會提醒消費者，為維護自助加油時的安全，應注意業者提供說明及警語標示，避免操做不當而發生危險。如發生消費糾紛，可撥打「全國消費者服務專線1950」，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至該會網站http://www.cpc.gov.tw/進行線上申訴，以保障自身權益。

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2012/1/10 17:22

喜好參加國內團旅遊的消費者有福了！ " 國內旅遊已成為近來國人參團旅遊的新選擇，為提供參加國內團體旅遊消費者更周延的消費權益，交通部(觀光局)研修提出「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」(修正草案)送行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)審議。前揭修正草案業經行政院消保會第195次委員會議討論通過，待交通部公告後，將有助於業者與消費者間之責任歸屬更趨具體明確。

本修正草案係參酌民法旅遊篇、消費者保護法及國內旅遊定型化契約範本規定，為條文之新增或修正，主要重點包括：

一、增列出發前因可歸責於旅行業致無法成行或旅客任意解約之賠償級距

在旅展購買旅遊商品，已是國人常見的消費習慣，惟如果所購買的團體旅遊商品，其出發日離購買日尚有相當之期間，例如消費者如於11月11日至14日參加台北國際旅展時，購買明(101)年2月於二二八連假出發的國內旅遊團，惟於12月初發現屆時恐無法如期參團出發，擬與旅行業解除契約，因提出解約之表示，距離出團時間尚有2個月以上時間，屬極早即通知旅行業解除契約，對旅行業尚不致造成相當之損害；相對地，如旅行業也即早將無法出團的訊息，通知消費者，並解除契約者，因上述二種情形均是即早通知解約，對雙方權益之影響較為輕微，故於「出發前因可歸責於旅行業致無法成行或旅客任意解約之賠償級距」，由現行之5級修正為6級，增列「通知於出發日前41日以前到達者，賠償旅遊費用百分之5」級距。

二、對於因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，發生旅行業無法出團，或行程中須為變更行程情形之責任

(一)如係在出發前，旅遊地區發生地震、風災致道路、擬前往之旅遊地區嚴重受損、封山等無法如期出團的情形時，具體明定「消費者或旅行業任何一方得解除旅遊契約」及「旅行業並應提出已代繳之規費或已支付之全部必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客」，來衡平雙方之契約責任。

(二)如係在旅遊行程進行中，某旅遊地區發生地震、風災致道路中斷，無法繼續前進時，此時，旅行業為顧及全團人員之安全，需變更後續之旅遊內容時，則參酌民法第514條之5規定，明文規定旅行業因變更旅遊內容，如有增加費用，不得向旅客收取，如有減少費用，則應退團予旅客。

三、出發前，如擬前往之旅遊地區發生有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者之解除契約

出發前，如擬前往之旅遊地區發生颱風來襲，旅遊景點雖無恙，惟前往之道路坍方，來往車輛行駛困難，消費者或業者一方擔心倘如期參(出)團，到該旅遊地點，恐對其生命、身體、健康、財產安全會受到影響、損害，而不想參(出)團時，得向另一方提出解除契約。但解除之ㄧ方，應另按旅遊費用不得超過百分之五之金額補償他方，以提供較任意解約更符人性的解約機會。

行政院消保會表示，待交通部公告施行後，將可提供喜好國內團體旅遊的消費者，更周延的權益保障，也可促使雙方的權利義務更趨於衡平。

竹東榮民醫院政風室關心您！！

"

2011/12/19 10:23

消費者應有的購物技巧 "由於消費環境越來越複雜多元，行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)為增進消費者的購物技能，以維護自身的消費權益，特別綜合國內外資訊，提供消費者購物前後可採行的消費技巧，供消費者參考。

行政院消保會表示，消費者如果能善加運用一些有用的購物技巧，相信可減少消費糾紛、避免消費受騙及過度消費造成財務負擔。經該會蒐集國內外相關資訊，彙整如下：

一、購物前：

◎研訂開支計畫：依照個人資金預算狀況選購適當的物品。

◎研究產品：購物前最好充分研究產品特性，尤其是貴重物品，宜先比較價格、服務及保固條件。

◎閱\讀小字：對於契約及廣告的小字必須仔細閱\讀，有疑問立即詢問，這些都關乎自己的荷包。

◎多方打聽：委託廠商前應多瞭解廠商的聲譽，可以向親友及相關單位查詢，或善用網際網路資源。

◎遠離、銷毀、掛斷過於好康的傳單或電話：很多消費詐騙都是利用看似極為好康的產品或活動引人注意，若接到令人難以置信的好康活動傳單或電話，請保持距離。

◎合理殺價：可以用誠懇的態度跟賣方溝通合理的價格。

◎瞭解退貨規定：除了法令相關規定外，購物前應再詳細瞭解商家接受退款或換貨的條件。

◎小心使用信用額度：以信用卡付款雖然方便，但消費者最後還是要付款，債務累積的速度會讓人大吃一驚。

二、購物後：

◎保留收據、廣告文宣、保固及契約書：以備日後辦理退換貨，或是需要主張權利、保固服務時使用。

◎妥善資金管理：如因故無法如期支付購物費用，請與銀行進行諮商，銀行也可能委託催收業者收款，但業者必需遵守催收相關規定辦理。

◎拒絕任何聲稱可以修復個人信用的業者：只有當事人準時付款才能維護個人信用，對於任何聲稱可以修復個人信用的業者應予以拒絕。

◎業者不願妥處糾紛時尋求協助：在正式申訴前讓業者可以更正購物過程的誤會或過失，若業者置之不理或溝通無效，請撥打「1950全國消費者服務專線」洽詢各地消費者服務中心意見或提出申訴。

行政院消保會最後提醒消費者，準備購物前，儘量能夠先複習這些購物技巧，並於購物期間確實採行，對維護自身消費權益必能有所助益。(以上內容摘自行政院消費者網站)

竹東榮民醫院政風室關心您

"

2011/12/19 10:22

消費者您使用的滷包、茶包及咖啡包的包裝袋符合安全衛生標準嗎？ "行政院消費者保護委員會(下稱行政院消保會) 抽驗30件滷包、茶包或咖啡包的包裝袋，其中22件為塑膠材質，8件紙類材質，檢測結果均符合「食品器具包裝衛生標準」。但其中有4件產品標示不全，違反商品標示法第9條規定，業由主管機關經濟部依規定限期業者改善。

行政院消保會為確保消費者使用「高溫浸泡或烹煮食品」的安全，於今(100)年9、10月間在市場上抽樣30件食品包裝袋，委請台灣檢驗科技股份有限公司依「食品器具包裝衛生標準」進行檢測。檢測結果如下:一、包裝屬塑膠材質有22件(如附表編號1至22)－鉛、鎘均未檢出；其中編號1至18高錳酸鉀消耗量為1.1mg/L至7.9mg /L不等，仍於法規限值10mg/L內，全部符合規定，其餘則未檢出。檢測DEHP、DBP、DINP、DIDP、BBP、DOP等6種塑化劑，22件均未檢出。二、包裝屬紙類材質8件(如附表編號23至30)－螢光增白劑、砷、甲醛均未檢出。編號23至25檢出8ppm至22ppm不等之蒸發殘渣，仍於法規限值30 ppm內，其餘則未檢出。

至於標示部分，編號20的包裝袋僅標示「數量」，其餘全未標示；編號22、27、28的包裝袋則標示不全，業由經濟部輔導業者改善。

本次檢測30件滷包、茶包或咖啡包的包裝袋雖均符合「食品器具包裝衛生標準」，但行政院消保會認為現行標準，塑膠類對於「鉛」、「鎘」的溶媒溶出條件為95℃、30分鐘，「DEHP」及「DBP」的溶媒溶出條件為25℃、1小時；紙類在「螢光增白劑」之溶媒溶出條件為95℃、30分鐘，均和國人使用滷包係高油高溫及長時間烹煮的習慣不同，因此，已建議主管機關行政院衛生署針對國人此一習慣，研議修訂前項衛生標準的必要性。另外，本次抽測發現30件「高溫浸泡或烹煮食品」的包裝袋，有22件係塑膠材質，所以，行政院消保會也建請行政院衛生署研議規定此種高溫浸泡或烹煮食品包裝袋應標示材質、耐熱溫度及加熱時間，以維護消費者知的權益及身體健康。

此外，依現行規定，裝有內容物的食品包裝袋的標示由食品衛生管理法規範，未裝有內容物的食品包裝袋(如咖啡濾紙或空滷包袋)的標示，則割裂由商品標示法規範，容易讓業者及消費者無所適從，行政院消保會已請行政院衛生署統一管理。

最後，吊牌標籤雖非食品包裝，行政院消保會也隨機抽樣1件吊牌標籤，比照「食品器具包裝衛生標準」進行檢驗，發現高錳酸鉀消耗量11.7ppm，超出前揭標準10ppm。因此呼籲消費者在使用茶包或咖啡包時，應避免將吊牌標籤紙放入熱水浸泡，以免影響身體健康。(以上內容摘自行政院消保會網站)

竹東榮民醫院政風室關心您

"

2011/11/9 09:23

【消費警訊－車輛】 中古車『認證』？--注意消費陷阱！ "坊間中古車業者動輒宣稱所販售之中古車業經認證，且項目多達一百多項，讓消費者心甘情願的掏錢購買，但業者之宣稱是否有誤導消費者之嫌？行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）除已要求主管機關交通部及經濟部應促請業者改善外，並請公平會調查妥處。

行政院消保會表示，為減少中古車買賣之消費爭議，已於本(100)年5月間審議通過中古車定型化契約及其應記載及不得記載事項，經濟部預訂於明(101)年3月1日公告實施。其中對於泡水車、重大事故車，及車內自殺、他殺等影響車況及交易之重大事項多有明確之規範，供買賣雙方依循。惟目前中古車交易市場，業者多以大幅廣告宣稱所販售之中古車業經認證云云，恐有使消費者誤認所謂認證，應係經政府部門把關，其品質及安全較有保障，但此種行銷手近來已經衍生不少消費糾紛。

行政院消保會為正本清源並導正市場亂象，於本年9月22日特邀集相關機關開會，並獲共識：「標準法」所稱之「認證」係指主管機關對特定人或特定機關（構）給予正式認可，證明其有能力執行特定工作之程序、「驗證」係由中立之第三者出具書面證明特定產品、過程或服務能符合規定要求之程序。而迄今無論是經濟部或交通部均未針對中古車辦理任何認證或驗證，倘業者僅宣稱業經認證，卻未說明認證之出處，即有誤導消費者之嫌；倘業者宣稱係經○○聯盟或○○公司認證固無不可，但消費者亦應了解此乃業者之自我行銷手法，其宣稱之認證效力，仍不可不察！因此，行政院消保會除請主管機關經濟部及交通部輔導業者改正，並加強對消費者教育宣導外，亦行文行政院公平交易委員會立案調查，對於廣告不實之業者應依公平交易法妥處。

此外，業者宣稱高達百餘項之認證項目，目的在提高售價，但其認證之內容是否與行車安全有關？是否合乎消費者之需求？消費者應睜大眼，才不會花了冤枉錢，更重要是貨比三家才是聰明的消費者！（以上內容摘自行政院消費者保委員會網站）

竹東榮民醫院政風室關心您！

"

2011/11/9 09:22

【消費警訊－旅遊】 行政院消保會提醒赴港旅遊購物，提防受騙！ "行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）頃獲悉香港消費者委員會（以下簡稱香港消委會）發布新聞公布兩間位於尖沙咀的影音店：（1）時尚數碼位於九龍尖沙咀彌敦道80號金鑾大廈地下B舖，（2）日東公司位於九龍尖沙咀彌敦道36號至44號重慶大廈地下二號A舖，以外地遊客為目標，使用餌誘式及誤導手法行銷3C高價商品(如相機及配件或電腦產品)。該會並表示自去年1月以來共接獲143件投訴上開2店家爭議案，且投訴個案所涉及爭議款額累計竟高達1,609,000港元，並列舉4件案例詳如附件。

行政院消保會表示，香港消委會所列舉4個案例僅為外地人赴港遭詐騙事件之冰山一角，且由上述案例之爭議處理過程可知，出國旅遊發生消費糾紛，除有申訴無門之苦，且需付出額外之時間及費用支出，其代價不可謂不大。鑑於國人常去香港旅遊購物，故行政院消保會籲請國人赴港旅遊購物時，應選擇香港旅遊協會的會員商號消費較有保障；尤其是所進入之商家店員多為男士且人數較多，或所擬選購的產品又都剛好缺貨時，就要格外小心及三思，不要隨意聽信店員介紹的產品；另國人在國外刷卡消費時，亦應特別注意簽單上之消費金額及單位是否正確無誤，避免產生不必要的消費糾紛及匯差損失。

至國人赴港旅遊如遇有任何消費問題，除可在當地洽請陸委會香港事務局（即當地之台北經濟文化辦事處，申訴專線8522525-8642）協助處理外，亦可向香港消費者委員會（申訴專線8522929-2222）或香港旅遊業議會（申訴專線8522807-0707）申訴。至國人回台後始發現之消費問題，可經由行政院消保會於各縣市政府消費者服務中心設置之「1950」全國消費者服務專線申訴；行政院消保會將轉請陸委會協助處理。（以上內容摘自消費者保護宣導）

竹東榮民醫院政風室關心您！

"

2011/10/7 16:23

衛生署:公布我國DEHP等5種鄰苯二甲酸酯類塑化劑之每日耐受量 "塑化劑為製造塑膠容器器具之添加物，因此，在食品製造過程如使用到塑膠類之器具、管路及包材等，皆會導致最終食品含有少量之塑化劑。另外，由於塑化劑在工業上大量使用，存在於環境中，食品中含有之少量塑化劑，其原因亦可能來自於環境污染或食物鏈的累積。

為釐清產品中少量之塑化劑是否危害人體健康，並用以評估國內食品中所含之塑化劑，鄰苯二甲酸酯類，可能引起之健康風險，食品藥物管理局針對目前國內較常使用之鄰苯二甲酸2-乙基己基酯（Bis(2-ethylhexyl)phthalate, DEHP）、鄰苯二甲酸二丁酯（Dibutyl phthalate, DBP）、鄰苯二甲酸二異壬酯（diisononyl phthalate, DINP）、鄰苯二甲酸丁基苯酯(Butyl benzyl phthalate, BBP)及鄰苯二甲酸二異葵酯(di-isodecyl phthalate, DIDP)等5種塑化劑，參考國內外學者所提出之毒理研究及背景值等資料，並經該局食品安全與營養諮議會委員討論後，提出每日耐受量(Tolerable Daily Intake, 簡稱TDI)如下表，TDI值係國際間針對污染物質所制定之人體每日耐受量建議，作為產品污染含量風險評估之估算依據。

塑化劑類別 每日耐受量(TDI值)

DEHP 0.05 mg/kg bw/day

DBP 0.01 mg/kg bw/day

DINP 0.15 mg/kg bw/day

BBP 0.5 mg/kg bw/day

DIDP 0.15 mg/kg bw/day

為了加強管理食品中塑化劑含量之問題，食品藥物管理局將採取以下五大措施：

1.將食品中塑化劑之含量列為市場監測之例行稽查抽驗項目，維護全民食的安全。

2.進行國內食品(含國產及進口)塑化劑含量之調查，除了解各類食品中塑化劑含量之背景值外，亦可防止其他可能之污染源。

3.持續修正塑膠類食品包裝及食品容器之規格、衛生標準及使用規範，以期降低食品中塑化劑之含量。

4.研擬工業準則(Industrial Guideline)，訂定塑化劑之參考限量，期透過製造過程或器具之改善，降低加工食品中塑化劑之含量。

5.透過塑化劑背景值含量資料庫之建立，以及國人攝取暴露量之風險評估，以包裝飲料及嬰幼兒食品為未來優先制定限量標準之對象，保障消費者之權益。

（以上內容摘自行政院消費者網站）

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/10/7 16:21 「

金融卡持卡人」權益保障更完備！ "行政院消費者保護委員會﹙以下簡稱行政院消保會﹚有鑑於金融卡已成為國人普遍使用之金融交易工具，基於充分維護消費者權益，業於行政院消保會第191次（100年8月18日）委員會議審議通過行政院金融監督管理委員會研擬之「活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款範本暨其應記載及不得記載事項」，修正重點如次：

一、為保障消費者（存款人）因轉帳錯誤致使金錢錯誤轉入他人之帳戶造成損害，增訂規範如下：存款人使用金融卡辦理轉帳交易，應仔細檢核入戶之金融機構代號、帳號與金額，倘因存款人申請或操作轉入之金融機構代號、存款帳號或金額錯誤，致轉入他人帳戶或誤轉金額時，一經存款人通知存款行，存款行應即辦理以下事項：(一)依據相關法令提供該筆交易之明細及相關資料。(二)協助通知轉入行處理。(三)回報處理情形。

二、為保障消費者（存款人）之金融卡如遭偽變造或作為洗錢、詐欺等不法用途，或存款人之帳戶經依法令規定列為暫停給付、警示或衍生管制帳戶，因而造成財產上之損害，本次新訂：存款行遇有前述情形，得隨時終止本契約或暫時停止提供金融卡之功\能。

三、為保障存款人因卡片遭鎖卡或補、換發等事由需支出服務費用合理性之考量，本次新訂相關服務費用之收取要件如下：服務費用，非經存款行證明卡片須解鎖或補、換發係因可歸責於存款人之事由所致者，不得收取之。存款人因卡片須解鎖或補、換發，而發生損害者，存款行應負賠償責任，但存款行證明其就卡片須解鎖或補、換發係不可歸責者，不在此限。

行政院消保會表示，「應記載及不得記載事項（草案）」，經主管機關公告後，對於金融卡持卡人與發卡機構雙方權利義務之規範，具有實質法規命令的效力，將可進一步保障持卡人權益。（本內容摘自行政院消費者網站）

竹東榮民醫院政風室

"

2011/9/14 13:49

觀光遊樂業禁帶外食趨於合理 ! "行政院消費者保護委員會為保障消費者權益，指派所屬消保官會同相關地方政府消保官、觀光旅遊機關及衛生機關人員，針對觀光遊樂業之禁止攜帶外食入園、園區內物品販售價格合理性及園區內餐\飲業者衛生安全等事項進行聯合查核。查核對象包括「八仙海岸樂園」、「野柳海洋世界」、「小人國主題樂園」、「六福村主題遊樂園」、「小叮噹科學遊樂區」、「香格里拉樂園」、「西湖渡假村」、「月眉育樂世界」、「九族文化村」、「劍湖山世界」、「頑皮世界遊憩區」、「尖山埤江南渡假村」、「義大遊樂世界」、「遠雄海洋公園」等13家觀光遊樂業者，及1家遊樂業者（義大遊樂世界）。

首先，在禁帶外食之部分，計有六福村主題遊樂園禁帶熟食、月眉育樂世界公告禁帶外食惟對遊客並無硬性強制要求、劍湖山世界禁帶便當類食品、需加溫或冷藏食品。雖3家業者均規劃有外食區或飲食區，並提供放置消費者攜帶外食之設施，惟為維護消費者權益，行政院消保會已請交通部觀光局持續要求業者改善禁帶外食之公告。案經觀光局積極協調後，3家業者均同意撤除禁帶外食之公告，不禁止消費者攜帶外食入園。

此外，在物品販售價格之部分，包括小人國主題樂園、小叮噹科學遊樂區、六福村主題遊樂園、月眉育樂世界、劍湖山世界、遠雄海洋公園等6家業者於園區內所販售食物或飲料之價格，與便利商店之市售價格相較，確有價格較高之不合理情形（例如：某品牌500ml飲料於便利商店每瓶售價25元，於六福村主題遊樂園及月眉育樂世界園區內每瓶售價40元；某品牌580ml飲料於便利商店每瓶售價20元，於劍湖山世界園區內每瓶售價35元）。行政院消保會已請觀光局針對此一情形促請業者檢討改善，案經觀光局積極協調後，6家業者園區內所販售物品之價格已有所調整。

最後，在衛生安全之部分，觀光遊樂業者園區內餐\飲業者衛生安全之查核結果，包括八仙海岸樂園、野柳海洋世界、小人國主題樂園、小叮噹科學遊樂區、香格里拉樂園、西湖渡假村、月眉育樂世界、劍湖山世界、義大遊樂世界等9家業者有缺失。行政院衛生署食品藥物管理局，已函請相關轄區衛生局進行複查，所列缺失均已改善完成。行政院消保會已請食品藥物管理局通令相關轄區衛生局持續加強查核觀光遊樂業園區內餐\飲業者之衛生安全，並嚴格執行處罰規定，以強化管制效果。

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/9/14 13:43

市售櫻花蝦衛生安全、輻射限量及真假調查 "行政院消費者保護委員會分別在臺北市、臺中市及屏東縣的傳統市場及商店抽驗市售櫻花蝦，結果發現16件櫻花蝦中有1件是假櫻花蝦，12件散裝櫻花蝦的標示不符合規定。行政院消保會已請行政院衛生署對於缺失商品進行複查改善。

櫻花蝦富含高鈣、磷、粗蛋白質等營養，其市場售價相較於其他種類的蝦子為昂貴。是以，有不肖業者以其他種類的蝦子冒充櫻花蝦販售給消費者。為保障消費者權益，行政院消保會特別針對市售櫻花蝦的產品標示、衛生安全、輻射限量及真偽辨識等事項，採樣16件櫻花蝦，請臺中市政府、臺北市政府及屏東縣政府衛生局協助標示查核，且分別將檢體送請臺北市政府衛生局檢測衛生安全項目、行政院原子能委員會輻射偵測中心檢測輻射限量及行政院農業委員會水產試驗所沿近海資源研究中心協助辨識真偽。

在食品標示方面，本次所抽測的16件檢體，13件為散裝食品，3件為包裝食品，標示檢視結果，僅1件散裝食品及3件包裝食品標示符合規定，12件散裝食品皆未依規定標示原產地。在衛生安全檢測方面，檢測項目有著色劑、漂白劑(二氧化硫)及調味劑3項，僅檢體編號2檢出紅色6號著色劑，該著色劑屬可使用之物質。輻射限量檢測碘131、銫134與銫137之總和含量，16件皆符合規定。至於真偽辨識，檢體編號2全部非櫻花蝦而係中型毛蝦(俗稱蝦皮)，其餘檢體為櫻花蝦。

對於12件散裝食品未依食品衛生管理法第17-1規定標示以卡片、標記或標示牌等型式，採懸掛、立牌、黏貼等方法辨明其品名及原產地者，依同法第33條規定，處新臺幣(下同)3萬元以上15萬元以下罰鍰；一年內再次違反者，並得廢止其營業或工廠登記證照。

檢體編號2經檢測結果為中型毛蝦(俗稱蝦皮)，非櫻花蝦，卻以櫻花蝦販售，違反食品衛生管理法第11條第1項第7款「食品或食品添加物有下列情形之一者，不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列：七、攙偽或假冒。」依同法第31條第1款規定，處6萬元以上30萬元以下罰鍰；一年內再次違反者，並得廢止其營業或工廠登記證照。

此外，行政院消保會已請行政院衛生署督導地方衛生機關對於本案完成複查追蹤處理，同時督導縣市政府加強散裝食品標示查核及宣導，維護消費者權益。（以上內容摘自行政院消保會網站）

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/8/12 10:27

網(團)購請睜大眼睛，消保會提醒您網(團)購應注意事項！ "隨著網際網路的普及，網路購物已逐漸成為消費者之購物形態，而參加網路團購則更夯，但近來媒體屢有報導業者以「客滿」為由而沒辦法使用、網購優惠券上的預約電話很難接通、持券者比未持券者難訂到位置等消費糾紛，為此，行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）特別提醒消費大眾注意下列事項：

一、網路下單購買商品前，請事前做到：

（一）查證業者身分：選擇信譽良好或有實體通路的網路賣家。

（二）充分暸解所欲購買的商品或服務的規格及品質等各項資訊：

例如：所購商品是否有清楚標明食品品名、內容物、重量、數量、食用方法、使用期限、工廠登記證、消費者服務專線或工廠專線、注意事項、配送方式、產品責任險等資訊者。

（三）詳讀各項交易條款。

（四）仔細閱\讀業者的隱私權政策。

（五）選擇安全付款方式【例如：貨到付款】

（六）保存各項交易資料。

（七）注意業者是否有快速、有效、公平之消費爭議處理機制。

（八）對於賣家提供的消費者服務專線或工廠專線，建議消費者去電查證，確認是否屬實。

（九）對於下列網路上的情形應特別注意，以避免受騙：1、交易的條件太好。2、在交易完成前要求你提供個人或財務的資訊。3、高額誘人的抽獎或贈品活動。4、須先寄送金錢以換取特別贈品的交易。5、高報酬率之投資機會。6、誇大功\效的醫療或保健產品。

二、團購之商品為各類「預付型票券」（即通稱之禮券）時，除上述 事項外，亦請注意下列事項：

（一）禮券不得有任何使用上之限制(例如：使用期限、使用地點及時間)

（二）禮券上應有有履約保證機制。（例如：某銀行之同額保證）

（三）購買任何禮券前，應先充分了解商品或提供服務之特性。

（四）應視需要購買適量之額度，切勿貪圖高折扣。

（五）消費糾紛發生時，消費者可經由申訴管道進行申訴，以確保自身的消費權益。

另外，行政院消保會針對媒體所報導：「企業經營者於相關之消費資訊並無特別說明持券訂位者有人數的限制，但消費者訂位時，方告知有人數限制等之消費權益侵害情形」，特別呼籲業者如有此等行為，除已違反消保法第4條與第12條消費資訊充分揭露與誠信原則，消費者可據以主張權利外，倘若有將不實之之消費資訊，例如：消費者訂位時實際上未客滿卻謊稱「客滿」，造成消費者錯誤判斷進而權益受損，可能構成刑法第339條詐欺罪（刑法第339條意圖為自己不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科一千元以下罰金）。

行政院消保會最後提醒您，網購收受商品後，依消保法第19條規定，消費者於收受商品之次日起7日內，可以不附理由及負擔任何費用或價款，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約。倘消費者有任何消費爭議，或有消費相關問題要諮詢或申訴，均可撥打「1950」全國消費者服務專線電話轉接各縣市消費者服務中心，或直接向各縣市政府消費者保護官請求協助。（資料來源：行政院消保會）

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/8/12 10:21

搶攻消保智慧王 豐富獎品等著您 "「搶攻消保智慧王」網路抽獎活動正式開始囉！7月1日起，歡迎上行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）網站www.cpc.gov.tw踴躍參加，不僅可充實您的消保知識，還有機會把大獎帶回家喔！

為使民眾能夠瞭解多元的消保常識、維護自己的消費權益，行政院消保會特別設計簡單的網路問答遊戲，以寓教於樂的方式，教導民眾做個聰明的消費者。本次活動從100年7月1日開始，至100年9月30日晚上12時截止。只要進入行政院消保會網站首頁，點選活動Banner，閱\讀「消保智慧補充站」相關資訊後，即可開始答題，如果十題全答對，就能獲得消保智慧王的封號，並且參加抽獎。

行政院消保會表示，為了鼓勵榮獲消保智慧王的民眾，本次活動提供抽獎獎品包括iPhone 4手機、數位相機、環繞音球、環保電扇及隨身碟等393個大小獎項，將於100年10月中旬公開抽出幸運得獎者。歡迎民眾踴躍搶答，把獎品帶回家！（資料來源：行政院消保會）

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/7/14 08:36

行政院消保會對食品違法添加DEHP塑化劑事件的因應作為 "為因應行政院衛生署發現市售食品違法添加DEHP塑化劑事件，行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）採取緊急因應措施，將會同衛生及檢調機關共同稽查違法工廠，追查來源及流向，要求通路經銷商將問題產品下架回收並無條件接受退貨，並請地方消保官受理消費者申訴，維護消費者權益。

市售食品違法添加DEHP塑化劑，嚴重影響民眾食的安全，行政院消保會立即採取緊急因應措施，將指派消保官會同衛生機關及檢調單位，至違法添加工廠進行稽查，儘速追查來源及流向，避免危害擴大。行政院消保會也在第一時間邀集各大賣場及超商開會，要求通路經銷商在問題產品明確化後，依衛生署公告之不合格名單，立即採取下架回收動作，並接受消費者退貨，該會也將指派消保官會同衛生機關實地訪查經銷商下架回收及接受退貨的落實情形。另外，行政院消保會也將善盡監督責任，持續督促各機關採取措施保護消費者健康。

由於本案係行政院衛生署主動發現食品業者違法添加不應添加的DEHP塑化劑，並組成跨部會緊急應變小組，請各機關陸續採取各項因應措施，因此，消費者不要恐慌，如有健康安全的虞慮，可於早上7時至晚上11時撥打衛生署專業諮詢專線(02-27878200~8208；0800-285000)詢問。消費者如有權益受損，行政院消保會也已通知各直轄市、縣市政府消費者服務中心及消保官受理民眾申訴，為消費者協商爭取應有的權益，消費者可撥打1950全國消費者服務專線申訴。（以上內容摘錄自行政院消保會網站）

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/7/14 08:34

行政院消保會要求遭塑化劑污染之保健食品廠商應積極回應消費者訴求 "行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）於本周請塑化劑污染食品事件被申訴案件較多的7家廠商到會說明，要求業者應妥適且善意回應消費者退貨(款)或賠（補）償的訴求，倘未能妥適處理者，行政院消保會不排除協助消費者接洽優良消保團體進行團體訴訟或洽請義務律師研提集體訴訟。

截至6月16日為止，行政院消保會共受理有關塑化劑污染食品事件之消費爭議申訴案件達444件，其中355件集中於7家(百晟、景岳、食益補、友華、天賜爾、統一及萃研工坊)保健食品生產廠商，占所有申訴案件量80%。為妥適處理消費者之申訴案件，行政院消保會積極介入協調，除於6月2日及7日指派7位消保官實地至業者處所訪查外，並於13日至15日請業者到會說明，請其提出退貨(款)或賠（補）償措施。

到會說明廠商中，以萃研工坊退貨條件最為寬鬆，只要該公司查有購買紀錄，消費者登入帳號並申請退貨均可獲得全額退款；另統一企業亦於6月16日大幅放寬其退貨標準，針對特定通路如有明確銷售紀錄者，不限發票或商品包裝均可全額辦理退貨。退貨條件最為嚴格為百晟公司，限依原購買地點並持原發票與包裝外盒始得全額退款，若無商品外盒，均不退費。各家廠商均未提出賠(補)償措施。

雖然7家廠商的退貨(款)條件，經協調後逐漸放寬，惟高達51%以上的申訴者，其申訴重點在於「要求業者除退貨外，應給予消費者精神損害賠償或健檢費用等賠償」，因此，行政院消保會將持續要求業者釋出善意，否則不排除協助消費者接洽優良消保團體進行團體訴訟或洽請義務律師研提集體訴訟。

針對消費者有關健康疑慮之需求，行政院消保會已與行政院衛生署達成協議，將由該署主動針對申訴消費者之健康疑慮進行追蹤評估與醫療關懷，若消費者健康有疑慮者，亦可至衛生署公告之129家起雲劑諮詢門診醫院進行檢查。（以上內容摘錄自行政院消保會網站）

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/6/9 09:21 「

網路保險服務」權益保障更完備！ "為規範保險業從事網路保險服務應遵循之事項，及落實保護要保人權益，行政院金融監督管理委員會研訂「網路保險服務定型化契約範本(草案)」，經行政院消費者保護委員會﹙以下簡稱行政院消保會﹚邀集學者專家、消費者保護團體及相關機關代表等召開會議審查竣事，提報行政院消保會第187次（100年4月21日）委員會議討論，審議通過。本議案與消費者權益關涉重大，透過本案之訂定實施，期能有效保障持卡人之消費權益。

「網路保險服務定型化契約範本(草案)」，條文計列23條，其主要重點如下：

一、「電子訊息之接收與回應」：明定保險公司接收電子訊息之再確認方式、後續檢核或處理時限、承保後應傳送資料及傳送未完成之情況等事項。（草案第5條）

二、「電子訊息之合法授權與責任」：明定雙方均應確保電子訊息之合法授權，並規範發現第三人冒用或盜用之防範措施。（草案第12條）

三、「資料安全」：明定保險公司對所保有要保人、被保險人及其利害關係人之個人資料檔案，應為適當安全管理措施，及個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權益時，保險公司應負賠償責任。（草案第13條）

行政院消保會表示，本範本經主管機關公告後，對於保險業從事網路保險服務應遵循之事項為規範，將可更進一步保障要保人權益。(以上內容摘自行政院消保會網站)

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/6/9 09:19 「電子票證各項費用合理化」持卡人權益保障更完備！ "為規範有關電子票證發行機構對持卡人收取之各項費用應公平合理，行政院金融監督管理委員會研訂「電子票證定型化契約應記載事項第2點暨範本第10條（修正草案）」，經行政院消費者保護委員會﹙以下簡稱行政院消保會﹚邀集學者專家、消費者保護團體及相關機關代表等召開會議審查竣事，提報行政院消保會第187次（100年4月21日）委員會議討論，審議通過。本議案攸關消費者權益，透過本案之訂定實施，期能有效保障持卡人之消費權益。

「電子票證定型化契約應記載事項第2點暨範本第10條（修正草案）」，其主要重點係增訂費用如收取，其金額不得逾上限；訂有上限之收費項目及金額如下：

項次 收費項目 類型 上限金額（新台幣）

一 （記名式）掛失手續費 結合信用卡發行之電子票證 補發費用最高不得超過200元。

非結合信用卡發行之電子票證 不申請補發者，每次最高不得超過20元。

申請補發者，每次最高不得超過100元。

二 （記名式）贖回作業手續費 每次最高不得超過30元。

【如於非發卡機構自行之自動化服務設備提領現金或轉帳者，依金融卡交易手續費計收】

三 終止契約作業手續費 最高不得超過20元。

【但電子票證使用五次（含）以上且滿三個月者，則免收手續費】

四 交易紀錄查詢手續費 向發行機構申請提供五年內之書面電子票證交易紀錄 第一頁最高不得超過20元，第二頁起每頁加收最高不得超過5元。

行政院消保會表示，本電子票證定型化契約應記載事項第2點暨範本第10條（修正草案）經主管機關公告後，對於電子票證發行機構向持卡人收取之各項費用有更合理之規範，將進一步保障持卡人權益。(以上內容摘自行政院消保會網站)

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/5/23 10:07 消保會抽查25件市售橡皮擦，15件含可塑劑，17件標示不合格 "行政院消費者保護委員會(下稱行政院消保會)日前抽查25件市售橡皮擦發現全部未含重金屬成分，但有17件樣品標示不符合規定以及15件樣品含有可塑劑，影響學童健康。該會已請經濟部等相關機關要求業者限期改善標示及將含有可塑劑商品下架，經濟部並已修正該項商品國家標準，將自今（100）年7月起，將橡皮擦產品列為應施檢驗項目，需取得驗證登錄才能上市販售，以確實保障消費者權益。

為維護學童使用文具商品的安全，行政院消保會會同地方消保官及教育局，在台北市、台中市、高雄市及宜蘭縣等地共8家國民中小學員生消費合作社及2家大型書局抽查25件市售橡皮擦，並請經濟部協助檢視商品標示及進行8種重金屬、6種可塑劑檢驗。

檢驗及查核結果發現，25件樣品均未檢出包括銻、砷、鎘、硒、鋇、汞、鉻、鉛等8種重金屬部分；但在可塑劑部分，15件樣品含有6種鄰苯二甲酸酯類可塑劑(Plasticizer)及其混合物含量總和超過0.1%(重量比)。

由於學童在使用含有可塑劑的橡皮擦後，造成可塑劑殘留於手指上，如又吸吮手指時，可能使得可塑劑溶解進入消化系統中而被吸收，進而干擾內分泌，導致男童雌性化、危害生殖系統造成不孕，而女童也會增加罹患乳癌或子宮內膜異常增生的機會，對學童健康影響甚鉅。對此經濟部標準檢驗局已要求業者將問題產品下架，並修正CNS6856塑膠擦(即俗稱橡皮擦)國家標準，限用可塑劑含量，以及公告增列該項產品為正字標記品目，提供廠商申請登錄，且將塑膠擦產品列為應施檢驗項目。

在商品標示部分，本次抽查共有17件樣品標示不符合規定；其中8件未標品名，17件未標示製造廠商之名稱及電話。經濟部中部辦公室已轉請縣市政府依商品標示法規定，要求17件樣品標示不合格產品的生產或進口業者限期改善標示，並將橡皮擦列為本年第1季及第2季專案查核項目進行標示查核。

另外，教育部對於不符合商品標示規定之橡皮擦，已要求8所學校應將不合格產品下架退貨，同時行文全國各直轄市、縣(市)政府教育局，轉知各級學校員生消費合作社應販售符合商品標示法等規定的產品。

行政院消保會提醒消費者，為保護學童安全，家長應選購完整標示商品名稱、製造廠商名稱及電話等資訊的文具用品。如發生消費糾紛，可撥打「全國消費者服務專線1950」，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至該會網站http://www.cpc.gov.tw/進行線上申訴，以保障自身權益。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/5/23 10:05

滅火器換藥百百種 行政院消保會抽驗車用滅火器 "行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）針對100輛/車次長途大眾運輸工具設置之滅火器進行滅火性能查核，檢驗結果發現，2支滅火器之噴射性能為0（建明客運、全航客運），1支滅火器之噴射性能為0.62％（近代旅遊），1支滅火器之噴射性能則為30.38％（環遊國際通運公司），另1支滅火器之滅火藥劑主成分為62.29％（臺鐵），即該等滅火器雖型式合格，但品質顯無法達到滅火救災之功\能。

鑒於國人搭乘長途大眾運輸工具頻率日高，其所設置之滅火器是否合格對乘車安全影響至深。為保障消費者權益，並維護公共行車安全，行政院消保會指派消費者保護官會同相關機關（構）人員，綜合考量各運輸工具之運能及各業者之營業車輛數，於全省針對高鐵、臺鐵、長途客運車及遊覽車所配置之滅火器，分別就其滅火性能是否符合相關規定，委託經內政部消防署（以下簡稱消防署）認可之財團法人中華民國消防技術顧問基金會進行檢驗。

本次發現目前消防署僅就車用滅火器之新品訂有品質規範，「非新品車用滅火器」之品質則無相關規定可資依循。

案經消防署表示，本次抽驗之車用乾粉滅火器設置換藥後其放射性能達80%以上者，尚屬堪用品。惟因大眾運輸工具一旦發生火災，車用滅火器為事故當時唯一且具時效性之滅火器具，為減少人員無謂傷亡，車用滅火器對於維持相當之滅火效能，應有一致性之標準，似不宜因其屬新品與否而有所不同。故本次檢驗結果如參照新品之品質規範，噴射性能不符參照新品標準者佔18％；滅火藥劑主成份不符參照新品標準者佔1％。

鑒於現行非新品車用滅火器之品質並無明確標準，不僅使業者無所適從，更明顯妨礙行車安全及消費者權益；且國人搭乘大眾運輸工具南北來往之頻率極高，其運能極大，一旦發生火災，往往將發生重大傷亡，行政院消保會建議應儘速明訂「非新品車用滅火器」之安全及檢驗標準，並建請消防署除就「非新品滅火器」訂定一致性之品質標準及相關管理規範外，並就本次檢驗發現未符規定之滅火藥劑更換業者進行實地查核。

本次臺鐵抽驗10車次配置之滅火器，即發現有1車次之滅火藥劑主成分不符新品標準，亦為本次檢驗100輛/車次中，該項檢驗唯一不合格者。而本次臺鐵所抽驗滅火器之噴射效能，雖符合消防署函示之標準（放射性能80%以上），惟抽驗10支滅火器中，仍有6支之放射性能介於80％至90％（即新品標準）間。臺鐵身為國營事業，且基於火車之運能龐大，似宜適用更高之公共安全標準。行政院消保會建議交通部本於主管機關權責，督促臺鐵全面檢討滅火器之檢修機制，俾充分維護消費者之權益。

本次查核結果亦發現滅火器應否定期換藥及其性能效期，法均無明文，且現行「非新品車用滅火器」之品質及效能亦無認定標準。

實務上「非新品滅火器」有3年即更換滅火藥劑之慣例，經洽主管機關消防署表示，法規並未明定滅火器每3年須更換滅火藥劑，即目前無法規就「滅火器之滅火藥劑時效」及「滅火器之性能效期」予以規範。本次查核發現「非新品滅火器」之更換藥劑標示混亂，且有滅火器過度老舊之情形，導致「非新品滅火器」於更換藥劑後之品質良莠不齊，恐有嚴重影響公共安全之虞。為導正國人之消防觀念，行政院消保會建議消防署參考外國消防法規，針對滅火器應否定期換藥一節予以明文規範，並儘速建立相關管理機制。

另，參考國外消防法規，多對滅火器之性能效期有所規範，且日本近年來亦發生多起老舊滅火器爆裂致人員傷亡之案件，為充分保障消費者權益，行政院消保會建議消防署研議是否明訂滅火器之性能效期，以確保滅火器之鋼瓶安全。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/3/14 15:51

退貨糾紛多，消費者購物前應三思！ "「奇怪！為什麼購物七日內想要退貨，業者卻拒絕同意退貨呢？」，行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）統計農曆春節6天假期，共接到77通電話諮詢，發現春節期間購物退貨糾紛案件最多，竟高達36件，其中有24件是詢問購物後七日內可否無條件退貨。

行政院消保會認為農曆春節，消費者可能受到年節氣氛及業者促銷影響下而倉促購物，當消費者發現購買物商品不符自己需要，向業者表示要辦理退貨還錢，卻遭業者拒絕，引發消費者抱怨認為，依照消費者保護法（簡稱消保法）規定，消費者應有七日期間可以辦理退貨，而業者卻拒絕退貨，似有違反消保法之規定。

行政院消保會表示，多數消費者在詢問退貨問題，都誤認消費者購物後，都有七日退貨保障規定適用，然而依據消保法第19條第1項規定，只限於「郵購買賣」或「訪問買賣」之消費者，才能享有購物後，不用說明理由及負擔任何費用或價款，對於所買受的商品，如果有不想購買，在收到商品後七日內，以退回商品或以書面通知企業經營者方式，達到解約退款目的。

換言之，消保法規定消費者可以七日內無條件退貨的交易方式，僅限於「郵購買賣」和「訪問買賣」二種交易型態。所謂「郵購買賣」，依據消保法第2條第10款規定，僅限於企業經營者是以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，讓消費者未能檢視商品而與企業經營者所成立之買賣。另外所謂「訪問買賣」，係指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所成立之買賣。故一般到賣場或實體商店購物，消費者都沒有消保法有關七日內無條件退貨的權利。

行政院消保會提醒消費者，購物前應三思，不要受到業者促銷利誘而倉促購物，另外在一般賣場及實體商店購物，消費者並沒有消保法第19條第1項規定，可以無條件在七日內退貨權利，消費者如因而發生消費糾紛，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至1950.gov.tw網站線上申訴，以保障自身權益。(本內容摘自行政院消保會網站）

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/3/14 15:49

消保會提供網拍安全小撇步：查、問、談、付 "現今網路相當便利，可以說是「什麼都賣」，而且24小時全年無休，許\多人就因為怕出門塞車，甚至天冷不想出門購物，寧願選擇在家上網滿足「瞎拼」的樂趣。行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）提醒消費者，享受網路購物便利性的同時，更應注意交易安全，尤其網拍平台上賣家眾多，服務品質良莠不齊，更不乏存心詐騙者，為免破財、受氣影響購物心情，提醒消費者於網拍交易時，切記「查、問、談、付」四字訣：

一、查：

檢視過去所有買家對該賣家的信用評價紀錄，是最基本的指標，除瞭解其成交紀錄外，亦可得知過去賣家主要銷售的產品為何。例如過去均銷售公仔的賣家，現在突然賣起多款最新手機且低價銷售，消費者應合理懷疑賣家的拍賣帳號是否遭盜用？疑慮無法釐清時，不妨另找他人購買。其次，消費者最好挑選經網拍平台業者身分認證通過的「安心賣家」進行交易，除能確保賣家之真實性外，其帳號密碼也會有防盜保護機制，交易較為安全。

二、問：

除了應詳閱\商品規格資訊及交易條款外，對於商品的功\能、特性、來源如有疑問，不妨直接上網留言問賣家；有些涉及主觀認定的新舊或外觀差異，更是需要事先確認清楚，以免收到貨之後，才發現與預期有落差。其次，賣家對網路留言的回復內容也可參考，如無法清楚描述商品，是否來路不明或有貨可賣則需存疑；如對買家的詢問敷衍了事，其售後服務品質亦可想而知。此外，也要注意商品價格與市價是否相當，若差距過大，風險可能較高。

三、談：

拍賣成交後，賣家通常會在得標信件裡說明付款方式等相關資訊，建議買家可透過電話或電子郵件進一步與賣家聯繫或確認，如果沒有真實聯絡資料，或一直聯繫不上，不必急著付款。倘屬高價品，最好能夠親自查驗商品品質，不過仍應注意人身安全。

四、付：

付款方式很多，以貨到付款、便利商店取貨付款、網拍平台建置之金流系統（如輕鬆付）等較為安全，其次為實體或網路銀行匯款、ATM轉帳，這些付款方式因有留下交易紀錄，一旦遭到詐騙，不致求償無門（已有網拍平台提供保障方案）或無從追查。另外，匯款或轉帳前，也可多加利用165反詐騙專線，查證欲匯往之帳號是否已遭通報警示。

行政院消保會進一步表示，消費者於收到網拍商品後，應儘速檢視並確認是否符合所需，如不願買受，可依消保法第19條規定，於收受商品後7日內退回商品或以書面通知賣家解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。如遇消費糾紛，可上該會網站提出線上申訴，或在上班時間撥打1950，各地消保官及消費者服務中心將提供協助。（本內容摘自行政院消保會網站）

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/2/1 15:58 為了自身安全請支持消費者「三不運動」 "行政院消費者保護委員會，為提昇消費者自覺意識，建立國人正確消費理念，培養正確、理性的消費行為，以確保國人消費生活的安全與健康，乃積極倡導推動「消費者三不運動」－「危險公共場所，不去」、「標示不全商品，不買」、「問題食品藥品，不吃」。

關於「消費者三不運動」，除透過各種媒體積極宣導，讓全國民眾知道外，並由各主管機關加強對國內各公共場所的安全設施，以及市售商品的標示，食品藥品與農畜 水產品的安全暨衛生等，進行檢查、檢驗、公告以及取締等工作；同時本會也洽請志工，對各公共 場所及市售食品藥品進行訪查，將檢驗、訪察結果加以公布，提供充分與正確消費資訊，供消費者 參考。此外，並透過各種媒體及宣導資料，使消費者消費前能正確辨認什麼是危險公共場所，什麼 是標示不全商品、什麼是問題食品藥品，進而拒絕進入危險公共場，拒絕購買標示不全商品，拒絕食用問題食品藥品，並主動提出檢舉。

危險公共場所，不去

影響公共場所安全的因素很多，在消費場所方面，應注意下列四種狀況：

1.是否貼有公共安全檢查不合格危險建築物標章。

2.是否設於地下室，且使用密度高。

3.是否只有直通電梯而沒有安全門。

4.是否大量使用地毯、窗簾等易燃材料裝潢。

在避難逃生方面，應注意下列四種狀況：

1.走廊、樓梯間等逃生通道有沒有障礙物。

2.安全門有沒有被堵死。

3.防火巷有沒有被堵死。

4.頂樓的避難平台有沒有被蓋\滿了違建。

標示不全商品，不買

在現代自由經濟體制及高科技社會下，商品已高度複雜化、多樣化、科技化，消費者很難從商品本身瞭解其內容、用途，使用方法、有無危險等，因此，政府及企業經營者，均負有提供消費者此等資訊之義務，俾消費者得以為正確的選擇與合理的消費。

對問題食品及藥品，不吃

政府為了保障消費者權益，經制定公佈商品本身、內外包裝、說明書上，提供詳盡的標示，標示的項目包括商品名稱，製造者名稱及地址、製造日期與有效期限，以及商品主要成分或材料、商品重量或容量，規格或等級等。若商品有效性或與衛生安全有問題的食品及藥品不吃。

※如有消費申訴及諮詢，請打全國消費者服務專線1950。

竹東榮民醫院政風室製

"

2011/1/6 09:59 行政院消保會公布99年11月份不合格產品資訊 "行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）為掌握各類產品安全資訊，每月均定期將相關主管機關發佈之不合格產品資訊彙整公布。據該會統計上（11）月各類消費產品主管機關所發布或通報之不合格產品資訊，共有63則，詳情如次：

一、商品類：共33則，按產品類別區分則有：玩具類16則（跳繩、絨毛玩具、螢光棒等），化工類13則（矽酸鈣板、吸音板等），機電類4則（進口千斤頂、彩色液晶監視器、電磁爐及空氣清淨機）。前述進口之不合格商品，經濟部標準檢驗局均已銷毀、封存，或存放於海關倉庫，俟複驗合格後，始得輸入市場販售。

二、車輛類：共10則，包括HONDA （CIVIC車型2則）、MERCEDES-BENZ （VIANO 車型）、MERCEDES-BENZ （E-Class Coupe、E-Class、C-Class 車型）、HINO （700系列車型）、納智捷（LUXGEN 7 MPV / LUXGEN 7 SUV車型）、LEXUS （GS300、IS250、RX330車型）、Mercedes-Benz （ATEGO車型）、SUZUKI （SX4車型）、VOLVO （S80、XC70、XC60車型）等。

三、食品類：共11則，產地分別為美國（鮮葡萄、冷凍帶骨豬肉、無籽紅葡萄、營養生活日通錠狀食品）、日本（奇異果2則）、菲律賓（玉米澱粉）、加拿大（冷凍豬肉）、泰國（辣椒乾）、韓國（紅棗乾）及印尼（燕窩），不合格原因分別是檢出農藥、人工色素及黃麴毒素等。案內不合格產品並未流入市面銷售，全數存放於切結地點，報驗廠商得於15日內申請複驗。

四、藥品：共2則。包括1種國產藥品（“美時”全妥噴鼻液10毫克/毫升）及1種瑞典進口藥品（克必恩周邊靜脈輸注液）回收。

五、醫療及化粧品：共7則，包括2種國產品（三扇天然黑娜指甲花粉護髮粉、愛爾麗蘋果幹細胞），及5種未知產地之產品（薇若莉基因工程保養品、天天美麗荷蘭芹緊膚面膜、眼頰彩蕊心/晶眼頰彩蕊心-92號紫色眼影、S2-奈米美容創傷潰爛保養凝膠、紓沛天然植物護髮花粉-淺咖啡）。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2011/1/6 09:53 保險拒賠理由為何？ 必須說清楚、講明白！ "行政院消費者保護委員會鑑於部分保險公司於處理拒賠案件時，不僅未出具書面文件，甚未說明任何緣由，致發生消費者受害而不自知或不得而知之不合理情形，乃要求主管機關行政院金融監督管理委員會（簡稱行政院金管會）應訂定標準作業規範，責令各保險公司對於拒賠事件應將拒賠理由、依據法令或契約條款等具體內容予以敘明，讓民眾充分知悉保險公司的審核標準。

行政院消保會接獲地方縣市政府反應，於受理民眾申訴保險事故拒賠案件時，發現保險公司對是類案件之處理程序相當不妥，如保戶於年初向投保逾3年之保險公司申請事故理賠，該保險公司卻僅以「歉難給付」一語帶過，讓該民眾當場傻眼，憤而向消保官提起申訴；另有保戶向某保險公司申請住院理賠，該公司理賠部僅以電話詢問事故發生經過後，即把保戶寄送之理賠申請書全部退件了事，未有任何交待或說明；而部分消費者以為保險理賠程序本該如此，未再進一步尋求救濟，造成莫大損失。

行政院消保會一再強調拒絕理賠乃保險契約關係中之重大事項，不僅理賠與否應符合法定要件，更應將其意思表示充分告知保戶。再者，拒賠理由亦涉及行政機關受理申訴案件之調解判斷，甚可能是法院訴訟成敗之關鍵，對保戶權益影響甚鉅，爰於99年10月26日邀集行政院金管會及產壽險公會召開會議，並決議請行政院金管會督促壽險公會儘速研訂保險公司拒賠案件應遵循之相關作業程序（SOP），包括拒賠理由通知文件應記載之內容及應檢附之文件等。

行政院金管會保險局業於99年11月2日邀集壽險公會研訂「保險公司對拒賠或解除契約案件之處理原則」，該處理原則內容包含：

1、保險公司須以書面（存證信函或書函）郵寄或專人轉送方式通知保戶，並應建立確認送達之管控機制（如雙掛號）。

2、書面應載內容包含：

（1）拒賠案件須明確敘明理由及依據之法令或契約條款；

（2）與醫療因素有關之拒賠案，須敘明被保人罹患之疾病或手術如何不符合 條款約定；

（3）與醫療因素無關之拒賠案，除須敘明拒賠理由及法令依據外，並應依個案援引間接或情況證據加以論述；

（4）拒賠或解約原因不宜具體指陳者（如隱疾或保險犯罪），保險公司得以原則性方式向保戶婉予解釋。

行政院消保會表示，違反「保險公司對拒賠或解除契約案件之處理原則」之規定者，行政院金管會將以違反保險法第148條之3第2項規定，處新台幣60萬元以上300萬元以下罰鍰。 （以上內容摘錄自行政院消保會網站）

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/12/10 09:28 行政院消保會公布99年10月份不合格產品資訊 "行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）為掌握各類產品安全資訊，每月均定期將相關主管機關發佈之不合格產品資訊彙整公布。據該會統計上（10）月各類消費產品主管機關所發布或通報之不合格產品資訊，共有35則，詳情如次：

一、商品類：共27則，按產品類別區分則有：玩具類17則（跳繩、玩具車等），化工類9則（矽酸鈣板、輪胎等），機電類1則（進口之擴大機）。前述進口之不合格商品中，有23則為中國大陸產製。經濟部標準檢驗局均已銷毀、封存，或存放於海關倉庫，俟複驗合格後，始得輸入市場販售。

二、車輛類：有2則車輛召回檢修資訊：

（一）國瑞汽車公司HINO 700系列車型：2009年12月至2010年6月間於國內生產，計260輛。因左前輪ABS感應線固定位置不良，可能造成ABS機能停止作動(車輛原有的煞車機能並不會受影響)，車輛應儘速回廠檢修。

（二）斯堪尼亞汽車公司台灣分公司SCANIA P、R車型：2010年4月至2010年7月間於國內製造，計77輛。可能因固定剎車及離合器的腳踏面板與連接桿的焊接品質異常，造成剎車及離合器腳踏板作用不正常。車輛應儘速回廠檢查，或更換剎車及離合器踏板。

三、食品類：共3則，分別為泰國進口的生鮮冷藏芹菜、菲律賓進口的可琳歐餅干以及越南進口的花生糖，不合格原因分別是檢出農藥、人工色素及黃麴毒素等。案內不合格產品並未流入市面銷售，全數存放於切結地點，報驗廠商得於15日內申請複驗。

四、藥品：共2則。包括1種國產藥品（“聯邦”利癌凍晶注射劑１０公絲）及1種瑞士進口藥品（佑而康錠）回收。

五、醫療器材：1則產品因未登記而停止銷售（\""Excelsior Medical\"" 5 ml Fill in 6 cc Prefilled Saline Flush Syringes）。

行政院消保會提醒消費者，如回國攜入或向國外訂購產品者，可視需要參閱\相關網站之資訊。重要之不合格產品資訊網站如次：

1.經濟部標準檢驗局之商品安全資訊網：http://safety.bsmi.gov.tw/

2.交通部委託財團法人車輛安全審驗中心建置之車輛安全資訊網：http://www.car-safety.org.tw

3.行政院衛生署：

食品資訊網之不合格食品資訊：http://food.doh.gov.tw/foodnew/Unqualified.aspx

食品藥物管理局之消費紅綠燈：http://consumer.doh.gov.tw/fda/safeLight.do?c1Sn=53

本內容摘錄自消保會網站

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/12/10 09:24 銷戶結清管道多 消費者不可不知！ "民眾若想結清存款帳戶，不必再舟車勞頓回原開戶行銷戶了！行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）於日前接獲民眾反應，因工作關係舉家南遷，欲前往同一家銀行之南部分行辦理銷戶時，遭櫃臺服務人員要求親自回北部之原行辦理，相當不合理云云。該會爰於99年10月20日邀集行政院金融監督管理委員會、銀行公會及中華郵政公司等開會瞭解結果，即民眾欲辦理銷戶事宜，除親赴原開戶行辦理外，事實上各銀行尚有提供郵寄、委託辦理、聯行代收及分行電腦連線等不同管道協助民眾辦理，因此，消費者大可以利用較為方便的管道辦理。

行政院消保會認為「銷戶」應該是銀行經常性服務的項目之一，倘若銷戶必須本人親赴原開戶行辦理，不僅不合理，與銀行提供方便、迅速服務的形象不符。因此對此申訴案件特別召開會議瞭解各銀行目前提供民眾辦理銷戶的程序及相關處理情形。據瞭解銀行公會訂有「銀行銷戶處理程序自律規範」，即要求各銀行針對台幣、外幣活期存款，以及台幣支票存款帳戶內餘額在10萬元以內者，在確認存戶人身分並完成審核程序後，即可讓民眾以郵寄方式辦理銷戶。此外，多數銀行亦有受理委託代理人辦理、分行電腦連線辦理及聯行（同一家銀行之各分行）代收辦理等服務，但因為內部第一線服務人員之專業不足或疏於告知其他管道，致消費者須大費周章的往返兩地才能完成銷戶的情形，仍大有人在。針對此種現象，行政院消保會遂要求各金融機構必須充分揭露辦理銷戶程序之相關資訊，以及落實第一線服務同仁的教育訓練。

另外，行政院消保會提醒民眾，辦理銷戶若遇到櫃臺服務人員以「回原開戶行辦理」方式拒絕受理時，務必進一步詢問其他辦理之方式，如此才能維護自身的權利。 本內容摘錄自行政院消保會網站

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/11/19 09:16 深夜租片不再算一天 "行政院消保會委員會議討論通過錄影節目帶出租業者與會員間定型化契約範本第14條修正案

為釐清「深夜租片是否算一天」、「遲延還片起算點」等疑義，行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)特函請行政院新聞局(以下簡稱新聞局)進行「錄影節目帶出租業者與會員間定型化契約範本」之修正，並將該範本第14條修正草案函送行政院消保會審議。前揭修正草案業經行政院消保會第180次委員會議討論通過，待新聞局公告後，將可提供業者及消費者更明確之錄影節目帶租還時點之計算。

錄影節目帶出租業者與會員間定型化契約範本第14條修正草案內容為：「甲方應於乙方規定之租期終止日前，將承租之錄影節目帶返還乙方；逾期\_\_\_\_\_日（不得少於十日）未歸還者，乙方有權將該出租之錄影節目帶，視為價金已支付之出售商品處理，且得自甲方之預付金（錄影節目帶出租加值卡）項下扣繳，並應通知甲方。

出租錄影節目帶之租期以租片當日起算，甲方於當日二十二時至二十四時租片者，應以租片次日起算。但甲方於二十二時至二十四時之間，租片後又還片者，視為租片一天。

甲方如於乙方開始營業之前歸還，視為前一日歸還。延遲歸還者，除有第一項所定情形外，視為續租，並依原租金費率按日計算」。

行政院消保會表示，本草案不僅可明確化租還片時點之計算，以實踐消保法第12條之精神外，同時亦兼顧到全體租片消費者之租片權益(包括已租片者與擬租片者)，企盼本草案於新聞局公告後，業者得以遵行，進而能有效降低租還片時點認知差異之消費爭議發生率。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/10/26 08:11 印度德里及孟買地區等4地發布橙色警示，行政院消保會籲請國人注意安全，避免非必要旅行！ "行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）依據近日外交部領事事務局資料，近期印度「德里及孟買地區」發生槍擊事件、「巴基斯坦邊界之加穆-喀什米爾」地區軍事對峙緊張、「低度開發之中央及東部省份鄉間地區」毛派游擊隊(Naxals)出沒，以及「東北省份」分離主義武裝組織出沒等情事，提升各該地區之「國外旅遊警示分級表」為「橙色警示」（高度小心，避免非必要旅行），至印度全國為「黃色警示」（特別注意旅遊安全，並檢討應否前往），爰發布消費警訊，提醒消費者注意。

依據外交部提供之資料顯示：

一、「德里及孟買地區」：本(2010)年9月19日我2名國人於印度德里賈瑪(Jama)清真寺前遭槍擊受傷，引起各國關注。由於印度將於本年10月3日至14日舉辦大英國協運動會，印度政府已宣佈德里及孟買地區提升至紅色警戒(red alert)，同時於德里及其他大城增強安全警戒工作。

二、「印度-巴基斯坦邊界加穆-喀什米爾」：因邊界地區軍事對峙緊張，除少數如旁遮普省(Punjab)之Atari為觀光客眾多之安全邊防關口，其餘不宜前往；另在加穆及喀什米爾火車或公路旅行頗具安全風險，如需前往該地建議直接搭機至首府Srinagar或Leh(拉達克地區大城)較妥。

三、「低度開發之中央及東部省份鄉間地區」：該地區（主要在Bihar、Jharkhand、Chhattisgarh、Maharashtra、Orissa及West Bengal等省份）常有毛派游擊隊(Naxals)出沒，渠等經常襲擊警備部隊，前往該地區應注意避免遭波及。

四、「東北省份」：該區域Assam（阿薩姆）、Manipur、Nagaland及Tripura等4省分離主義武裝組織出沒，火車或公路旅行頗具安全風險，如需前往該地建議直接搭機前往，並停留在主要城市內。

行政院消保會表示，國人赴該國要特別注意旅遊安全，檢討應否前往，並避免上開「德里及孟買地區」等4地區之非必要旅行；該會亦表示原擬前往上開4地區而欲解除契約致發生爭議時，可適用「國外旅遊定型化契約範本」28-1條，即旅行社於扣除必要費用及不超過5%之旅遊費用後，將剩餘款項退還旅客；其餘地區則可參考該範本第27條，出發前旅客任意解除契約之規定辦理。

行政院消保會再次提醒國人，在國外遇有緊急急難事件，除可撥打國內免付費「旅外國人緊急服務專線」0800-085-095（您幫我、您救我），至國人於國外旅遊如發生消費爭議時，可撥打交通部觀光局免付費專線電話： 0800-211-734，以及行政院消保會設立之全民消費者保護網（www.cpc.gov.tw）申訴。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/10/19 10:04 凡那比颱風後，汽機車消費者的權益不打折! "9月19日凡那比颱風挾帶大量雨量，造成不少汽、機車浸泡於水中，衍生維修費用、拖吊費用及日後泡水車資訊等問題，行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)於第一時間聯繫汽、機車業者，各業者同意做到下列三點：

一、各汽、機車業者有關拖吊、估價及工資、零件等優惠措施。

二、保證不哄抬維修費用、保證不哄抬拖吊費用、保證不隱匿泡水資訊等3大保證。

三、於販售車輛時，應充分揭露車輛是否為泡水車之資訊。

行政院消保會亦提醒所有消費者，如遇不肖業者趁機哄抬維修及拖吊價格，或對購車消費者隱匿泡水資訊等所有造成消費者權益受損情事，請撥全國消費者服務專線1950或依消費者保護法相關規定向當地各縣市政府消保官提出申訴。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/8/17 09:11 政府版本之房屋租賃契約範本可在便利超商購得 "鑒於目前房地產市場交易熱絡，都會區房價居高不下，行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)為便於目前仍以租賃方式承租房屋之消費者，避免因使用不公平之房屋租賃定型化契約，從而損害相關消費權益，業已於日前協調內政部及國內四大超商，將「政府版本之房屋租賃定型化契約」置放於便利超商販售，方便有需求之民眾購買，四大超商預定自今（99）年5月中旬於各門市陸續上架。

包括「7-ELEVEN」統一超商（門市約4700家）、「Family Mart」全家便利商店（門市約2450家）、「Hi-Life」萊爾富超商（門市約1240家）及「OK.MART」來來超商（門市約830家），預定自今（99）年5月中旬開始販售「政府版本之房屋租賃定型化契約」，其內容包括「簽約注意事項」及「契約條文26條」，簽約注意事項列舉民法及土地法有關租賃規定之重要內容，契約重要內容如下：

一、租賃標的、附屬設備及租賃期間應予載明。

二、租金、押金、管理費及如有辦理公證者，其代辦費及公證費之負擔均應明定清楚。

三、 出租人於房屋交付後，承租人占有中，縱將其所有權讓與第三人，其租賃契約對於受讓人仍繼續存在。但對於未經公證之房屋租賃契約，其期限逾五年或未定期限者，不適用之。

四、承租人遲付租金之總額達二個月之租額，並經出租人定相當期間催告，承租人仍不為支付者，出租人得終止租約；房屋損害而有修繕之必要時，其應由出租人負責修繕者，經承租人定相當期間催告，仍未修繕完畢，承租人得終止租約。

行政院消保會表示，於四大超商將「政府版本之房屋租賃定型化契約」上架前，民眾若有使用需要，亦可從行政院消保會網站（WWW.CPC.GOV.TW）之「行政指導－定型化契約範本」專區，下載使用。行政院消保會亦提醒消費者，倘對於因房屋租賃事件發生消費爭議，或有相關消費問題要諮詢或申訴時，均可撥打「1950」全國消費者服務專線電話轉接各縣市消費者服務中心，或直接向各縣市政府消費者保護官請求協助。(本內容摘錄自消費者保護委員會)

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/8/17 09:07 您喝的是鮮乳？保久乳？還是調味乳？ "邇來有消費者向本會反應市售保久乳未明確標示「保久乳」、「保久調味乳」字樣，致有發生混同誤認情事，行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)為了解市售保久乳之標示情形，特派員至大賣場、便利商店價購相關產品進行了解，發現市售保久乳之標示，有下列待改善之情形：

一、 根據93年7月1日實施之「鮮乳與保久乳標示原則」，保久乳非以「保久乳」或「保久牛乳」命名者，應另於包裝主顯示面以中文顯著加標「保久乳」字樣，此一規定目的在導正市場乳品標示不一的現象，使消費者獲得明確之產品資訊。經查，市售保久乳違反上開規定者有：(1)光泉-高鈣牛乳、(2)光泉-成份無調整牛乳、(3)光泉-低脂高優質牛乳、(4)光泉-巧克力牛乳、(5)光泉-低脂高鈣牛乳、(6)光泉-果汁牛乳、(7)福樂-水果牛乳、(8)福樂-蘋果牛乳、(9)福樂-巧克力牛乳、(10)台農-台農全脂牛乳、(11)台農-台農巧克力調味乳等11種。

二、 保久乳因生乳含量的不同，尚有所謂的調味乳，行政院消保會認為有關保久乳非以100%生乳製造者，除根據其品名可辨別其為調味乳外（如巧克力牛乳、果汁牛乳），應比照「鮮乳與保久乳標示原則」，於包裝主顯示面以中文顯著加標「調味乳」字樣，以使消費者獲得明確之商品資訊。因此，有關光泉所生產之高鈣牛乳及低脂高鈣牛乳均未於包裝主顯示面加標「調味乳」字樣，亦有使消費者混同誤認之虞，參酌消費者保護法第5條之規定意旨，自有改善之必要。

此外，有消費者針對市售包裝奶製品之容量標示是否確實提出質疑，行政院消保會為了解實際情形，亦派員價購相關產品進行實測，相關實測結果顯示均正常，詳如附件。

綜上，「鮮乳」、「保久乳」之產品性質不同，保存條件復有差異，加以部分消費者亦有偏愛食用鮮乳的情形，因此，行政院消保會在此提醒消費者購買類似產品，應特別注意乳品的外包裝標示(尤其鮮乳產品之外包裝貼有行政院農業委員會核發之鮮乳標章)，以免購買不符合自身需求的乳品。 (本內容摘錄自消費者保護委員會)

　　　　　　竹東榮民醫院政風室製

"

2010/7/19 08:55 真空≠無菌 什麼是真空包裝即食食品？ "近來幾起消費者疑因食用真空包裝豆乾食品，導致肉毒桿菌中毒案例，造成消費者對真空包裝食品之疑慮，但真空包裝食品不安全嗎？真空包裝與一般包裝食品有何不同？消費者應如何選購？行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）主任委員除指示應儘速開會了解外，並認真空包裝非一般人所能認知，應加強宣導，遂與行政院衛生署食品藥物管理局（簡稱衛生署）召開聯合記者會向消費者說明。

一般消費大眾多以為「真空」即代表「無菌」，因此常誤認開封後立即食用「絕對安全」，但這個觀念並不完全正確。有些真空包裝即食食品，如滷豆干、滷素肚等，因為具有低酸性 (酸鹼值高於 4.6)、高水活性的特性，如果在不符合食品良好衛生規範環境下，生產製造過程受到肉毒桿菌污染時，真空包裝的無氧條件，便成為肉毒桿菌適合生長的環境。購買真空包裝即食食品時，應注意哪些事項？哪些是可以室溫下貯藏？哪些產品必須放置在低溫下販賣？行政院消保會特別針對即食黃豆類食品之選購提醒民眾注意下列事項：

（一）真空包裝：

1.「室溫」下販售及儲存：

依現行規範目前產品經高溫高壓商業殺菌且殺菌條件經專業機構評估認可，可於「室溫」下販售及儲存的真空包裝「即食」黃豆食品（如滷豆干），僅有「得意中華食品有限公司」及「福記冷凍食品有限公司」二家，其產品可於室溫下貯藏及販售。

2.「冷藏」下販售及儲存：

對於未經高溫高壓商業殺菌之真空包裝即食黃豆食品，業者除了必須採用降低水活性至0.93、酸鹼值低於4.6或增加鹽分等方式處理，其運輸、販售及儲存等均須於「冷藏」環境，以確保真空包裝「即食」食品的安全性。消費者購買後，仍須依標示置於冷藏或冷凍，且食用前必須煮沸（100℃加熱10分鐘以上），並需在保存期限內食用，以確定安全。

（二）一般包裝（非真空包裝）：

雖然此類包裝產品無肉毒桿菌孳生之風險，惟因有黴菌及一般細菌孳生，導致產品發霉、腐敗之虞，故該類食品准予添加合法之防腐劑保存。業者必須遵守食品添加物使用之規範，依規定使用合法食品添加物，至其儲存方式則依不同食品特性，分別可儲存於室溫或冷藏，消費者應注意食品標示。

經由本次事件，行政院衛生署共召開3次專家學者會議，確認上述真空包裝即食黃豆類食品管理原則，並將檢討修訂現行罐頭食品良好作業規範，明確規範真空包裝類即食食品製造條件，另已督導縣市衛生局加強稽查，迄本(99)年6月4日止，共稽查真空包裝黃豆製造業者118家，其中97家合格，21家不合格，稽查未經商業殺菌之真空包裝即食食品及督導業者落實冷鏈管理，共稽查販售業者1,418家，產品件數4,757件，合格者4,502件，不合格者255件，不符規定者，均要求限期改善，並持續加強稽查，衛生署並與衛生局共同辦理約25場次之業者教育訓練，預計6月中旬前完成。除外，並於電視台、廣播、報紙及衛生署食品藥物管理局網站建置肉毒桿菌宣導專區 (網址：http://www.fda.gov.tw/gradation.aspx?site\_content\_sn=1817)，宣導防治肉毒桿菌食品中毒。

行政院消保會認為真空包裝即食食品之管理，有檢討及強化之必要，本（6）月1日邀請專家學者、衛生署及相關地方政府衛生單位，針對真空包裝（即食）黃豆製品開會研商，會議結論如下：

（一）請衛生署辦理事項：

1.將真空包裝（即食）黃豆製品納入例行性抽檢驗項目。

2.將加工製造業者納入應標示事項。

3.建立非法食品加工製造業之資料庫。

4.加強宣導正確購買及食用之觀念

（二）請經濟部辦理事項：

督促各直轄市及縣市政府，查獲無照營業之食品加工製造工廠時，除逕依權責妥處外，並即時通報各衛生單位，抽檢驗該食品衛生安全、追查食品流向，俾完備食品之源頭管控，防止不安全食品流入市場。

行政院消保會暨衛生署呼籲消費者選購真空包裝食品「三要」原則：要冷藏冷凍才買、要充分加熱才吃、要看清標示才好；對於未冷藏有安全之虞之真空包裝食品，如經查獲屬實，因違反食品衛生管理法第20條規定，依同法第31條，主管機關令其限期改正，屆期不改正，則可處以新台幣6-30萬元罰鍰。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室編撰"

2010/6/7 09:16 99年6月份消費者保護宣導－家電維修官網，小心也有山寨版 "媒體報導有消費者因家中電器損壞，經上網搜尋原廠維修據點，卻找到「山寨版」家電維修官網。這些業者因有收費價目不一、維修品質參差不齊、服務態度不佳等情形，致衍生不少消費糾紛。

行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）表示，目前各大入口網站搜尋引擎之關鍵字查詢，對有付費之業者，均將之排序在前，以增加其網站曝光率，提高民眾之點閱\率。其實這是入口網站之經營方式之一，但有心仿冒市售家電品牌維修官網之業者，利用此方式，以類似名稱誘導消費者連結至其網站；復以雷同之網頁資訊，以及模糊不明的電話答詢內容，誤導消費者以為就是原廠官網或服務站。雖然仿冒之網站上可能公告「與原廠無關」等資訊，但常字體微小或位置不顯著，致使消費者不易察覺，而誤將「山寨版」當原廠。

對此，行政院消保會已函請經濟部及行政院公平交易委員會，對相關網站加強管理，並就提供不實資訊引人錯誤之行為，妥為查處。另特別提醒消費者，除了「山寨版」網站外，也有業者會利用電話簿、農民曆、有線電視月刊等，刊登類似電器維修廣告，亦需留意其真實性或服務內容。家中電器如需原廠維修，建議依保證書或商品本體上標示的客服專線洽詢服務；如上網查詢原廠據點，則應仔細確認所連結的網站是否確為品牌官網，並洽明業者資訊與服務內容，以確保您的權益。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室編撰

"

2010/5/20 09:29 月台票—不用買，換證也可以! "臺灣鐵路管理局（以下簡稱臺鐵局）收取月台票行之已久，但近來媒體報導，全國各火車站對於進出月台是否收取月台票作法，並不一致，例如台北火車站收月台票新臺幣（下同）6元，但彰化、員林等火車站則未收費，似有一國兩制之情形。行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）特於4月19日邀集交通部、臺鐵局及學者開會。會中達成共識：臺鐵局同意對於旅客進出月台之方式採用雙軌式，即提供購買月台票或換證（免費）之方式供消費者選擇，此項措施最慢今年5月中旬開始實施。

據了解目前全國三等以上火車站計有150個，收取月台票或換證，係授權各站主管決定，其中大多需購買月台票始得進出。粗估臺鐵局每年相關之收入約有8百萬元。行政院消保會同意臺鐵局基於站車秩序之管理及對旅客應負法律責任範圍等因素而收取月台票，但請臺鐵局考量各車站處理情形不一，將無法說服消費者。臺鐵局遂同意為符合人民之期待，同一車站改採收取月台票或換證雙軌並行方式，即日後旅客可以6元購買「月台票」或以證件「換證」方式通行月台。

行政院消保會表示，購買月台票雖支付6元，但機器操作時間上較為迅速。至於換證固可免費，但有可能需時較久；且對擔心個人資料外洩之消費者而言，選擇購買月台票較為適宜。此外，臺鐵局在年節假日等時段，為因應車站管理之需要，亦可能停止販售月台票，消費者應密切注意，以免造成困擾。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室編撰

"

2010/4/21 09:39 99年1月1日起消保措施新規定 "散裝食品標示：

散裝食品應以卡片、標記（標籤）或標示牌（板）等型式，採懸掛、立（插）牌、黏貼或其它足以辨明之方式，標示「品名」及「原產地（國）」

公告「緊密型螢光燈管」為應施檢驗品目：

配合能源局能源效率政策實施時程，緊密型螢光燈管自明（99）年1月1日起納入應施檢驗範圍。

公告「熔接用防護面具（頭盔型及手持盾型）之濾光板」為應施檢驗品目：

公告熔接用防護面具（頭盔型及手持盾型）之「濾光板」列為應施檢驗品目。自99年3月1日起，凡進口或國內產製之應施檢驗品目濾光板未符合檢驗規定者，不得運出廠場或輸出入。

公告「合板」依新標準檢驗：

公告應施檢驗合板自99年1月1日起依97年5月7日修訂之CNS 1349「普通合板」、CNS 8058「特殊合板」及96年5月2日修訂之CNS 11671「結構用合板」國家標準執行檢驗。

水費折扣：

台水公司呼籲民眾現在即節約用水，馬上享有水費折扣，台水公司在99年1月開始到6月底將試辦水費折扣方案，只要用水率較上一年同期減少15％以內，便可享95折折扣；減少15到30，可打9折；減少30以上則可打85折。優惠方案適用於一般用戶及中、小學。

　　　　　　竹東榮民醫院政風室編撰"

2008/12/18 17:44 少用搜尋引擎 避開豬籠草 "豬籠草是一種食蟲植物，在捲鬚的頂端有一個捕蟲囊，囊蓋經常打開，而囊蓋的內壁，有很多蜜腺，具有引誘昆蟲的作用，一旦如螞蟻或蒼蠅、蚊子等小昆蟲掉入囊內，便會遭消化死亡。

刑事警察局偵九隊二組查獲的電腦駭客黃伯晏，所用的就是「網路豬籠草」的手法，在網路上架設假的銀行網站，讓網友們一不小心就掉入陷阱，設在網路銀行的帳號、密碼遭竊取，存款就可能如同誤入豬籠草的小昆蟲遭到吞噬。

網路上各種訊息虛虛實實，現在竟然連銀行的官方網站也遭到冒充，網友若想要躲開網路豬籠草的諸多陷阱，最好的方式，還是將時常會上網瀏覽的網站，設成「我的最愛」，直接點選，而不要使用搜尋引擎搜尋，以免一不小心就「誤踩地雷」，成為豬籠草的獵物還不自知。

近來，網路銀行盜領案件層出不窮，香港警方日前就破獲一個以假網站盜取匯豐客戶存款的犯罪集團，被害人戶頭裡的十五萬港幣存款（約合台幣六十五萬元），遭盜領一空，顯示這類情形的嚴重性。

事實上，在類似竊取網路銀行帳號、密碼案件中，駭客所用的手法，大多是「網路釣魚」，駭客會寄發廣告電子信件，詐騙網友點選，再騙取相關機密資料，網路豬籠草就是網路釣魚的變種手法，利用網站名稱相似之便，藉機竊走帳號、密碼。

銀行網址是詐騙、取信被害人的重要依據，雖然網頁內容可以造假，但網址卻需要向網路服務公司申請登記，且需經過審核後才能付費使用。

警方透露，嫌犯就是意外發現民間代理註冊網址的網路公司，對於網址申請的審核並不嚴謹，他才能冒充被害銀行的名義成功申請網址，進而以魚目混珠方式，使網友透過搜尋引擎而誤入陷阱，相關單位在審核網址時應更加仔細才對。

摘自93,10,13自由時報第18頁記者黃敦硯╱特稿

"

2008/12/18 17:44 嗲聲嗲氣詐騙電話費 "台灣騙術再翻新，如果接到嗲聲嗲氣的女子電話，聲稱收不到訊號或預付卡額度快打完，請你回電，要小心了；因為一回電，即可能撥入被設定轉接到大陸等地的國際電話，被騙高額話費，還搞不清楚對方是誰。

桃園縣近來有不少被害人接到類似電話，直到收到上千元電話帳單，才知道被騙。王姓被害人說，因為聽起來對方是年輕女子，一開口就喊出名字，也不好意思追問她是誰。女子談吐有禮貌，簡單幾句話，讓人感覺似乎已認識很久。

李姓被害人也說，回電給對方後，她還說要先接一通插撥電話，讓他在電話那頭聽音樂。一聽就是好幾分鐘，那通音樂聲的話費竟值上千元。

桃園警方表示，因為是被害人自己回撥電話，所以告對方詐騙，未必能成立。而且這類電話大部分都轉接到大陸或香港再轉回台灣，不易查到幕後藏鏡人。

中華電信公司桃園營運處表示，詐騙集團利用專線轉接，套取和電信公司拆帳的話費，很難防範，希望電話用戶要自我設防。

摘自93,10,14聯合報Ａ７版記者葉英豪�桃園縣報導

"

2008/12/18 17:43 預購房屋遭拍賣 "一、案例概述：

楊先生向台中市某建設公司訂購房屋一棟及地下室停車位一格，於繳交自備款一百五十六萬元後，因停車位、房屋契稅等問題，遲未辦理交屋。但該屋之銀行貨款一百九十五萬元在楊先生未被告知的狀況下，即撥交建設公司。楊先生認為既未交屋進住，即無須負擔貸款利息，不料卻收到台中地方法院民事裁定拍賣該房屋之通知，楊先生認為其權益受損，乃向高雄市府消費者服務中心提出申訴。

二、處理方法與經過：

本案雖消費行為發生地、買賣標的物均在台中市，惟為顧及楊先生之權益，除建議楊先生先至銀行繳清貨款及滯納金等費用，於取得清償證明後，再向台中地院塗銷拍賣之裁定外，並由高雄市府建設局函請企業經營者就該房屋之停車位產權爭議及契稅差額部份提出說明，同時副知台中市政府消費者服務中心。

依據業者函復所檢附楊先生購買之停車位之所有權狀及契約收據影本，楊先生購買之停車位，業者確實已辦妥產權登記，且停車位契稅係依坪數平均分攤，應該非常合理。經再與建設公司電話連繫，據表示：該標的物所有住戶除楊先生外，己全部交屋，該公司亦曾當面向楊先生數次解釋，但楊先生置之不理，又拒絕辦理交屋手續，且該房屋目前仍是空屋狀況，楊先生隨時都可以進住，根本無須再辦理交屋手續。

三、本案企業經營者似無不履約之情事，經告知申訴人後結案。

四、建議：

消費者應依消費者保護法施行細則第十一條規定，主動要求業者使用內政部預售屋買賣定型化契約書範本之條款，並在合約中載明應遵守之事項，以杜絕不必要之糾紛。

依據內政部之範本，委刻印章同意書之規定，如經消費者對保、房地產權移轉登記後，核貸之銀行即可將房屋貸款直接轉入業者之帳戶，故遇有交屋爭議時，消費者千萬不可置之不理，並參考該範本第十四條規定，爭取業者同意一定之交屋保留款後，即辦理點交事宜。

"

2008/12/18 17:43 消費者三不運動 "人人都是消費者，消費是我們每一個人每天都要做的事情，正確、理性的消費行為，不僅能維護自己的消費安全，更能確保消費權益，提昇消費生活品質。

行政院消費者保護委員會，為提昇消費者自覺意識，建立國人正確消費理念，培養正確、理性的消費行為，以確保國人消費生活的安全與健康，仍積極倡導推動「消費者三不運動」－「危險公共場所，不去」、「標示不全商品，不買」、「問題食品藥品，不吃」

關於「消費者三不運動」，消保會除透過各種媒體積極宣導，讓全國民眾知道外，並由各主管機關加強對國內各公共場所的安全設施，以及市售商品的標示，食品藥品與農畜水產品的安全暨衛生等，進行檢查、檢驗、公告以及取締等工作；同時消保會也洽請志工，對各公共場所及市售食品藥品進行訪查，將檢驗、訪察結果加以公布，提供充分與正確消費資訊，供消費者參考。此外，並透過各種媒體及宣導資料，使消費者消費前能正確辨認什麼是危險公共場所，什麼是標示不全商品、什麼是問題食品藥品，進而拒絕進入危險公共場，拒絕購買標示不全商品，拒絕食用問題食品藥品，並主動提出檢舉。

每一個人都是自己權益的最佳維護者及保障者，藉由消費者意識的提昇及積極參與，並配合政府提供充分資訊、加強取締不法等措施，必能有效確保消費安全與維護交易公平。"

2008/12/18 17:42 購買小型調濕冷暖機糾紛 "一、案例概述：

黃先生在自己之照相館內被某公司推銷小型調濕冷暖機之推銷員之說詞打動，認為該冷暖機已取得專利，並附 有保證書，又聽信推銷員之辭，以為該機目前正在全省三商百貨公司販賣，且促銷期間購買二台，尚可送一台， 不滿意還可退貨，黃先生信以為真，乃當場購買二台並一次付清款項。惟事後使用之結果，卻發現僅具有一般電風扇之功能，而且向三商百貨查詢，該公司人員答稱並無販賣該項產品，始知受騙。仍依保証書所載電話向業者 申訴，惟業者告稱該產品代理權已轉給本縣內某業者，無法協助處理。

二、處理方法與經過：

消費者服務中心受理本案後，即數度去電業者查詢，但均無人接聽，乃正式函請業者提出說明，雙方終於達成和解，業者退還款項。

三、建議：

（一）消費者遇到消費爭議時，應保存有利於自己之事証，先行與業者據理力爭。

（二）企業經營者在面對消費爭議時，亦應本著永結續經營及以客為尊的理念，儘量以雙方均能接受之方式妥適解決，以免涉訟。

"

2008/12/18 17:42 幼稚園退費糾紛 "一、案例概述：

藍先生為安排女兒上幼稚園，向某幼稚園報名註冊，並預繳了學費及代辦費，開學後第一天園方即未依約定時間將女兒送回， 甚至晚到了一個多小時，經洽請園方改善未果，乃向園請求退還原繳學費一萬二仟元。園方則以「八十四年度公私立幼稚園收費標準」第四條、「公私立幼稚園園生因故離園者，如離園其間在開學後未逾四週者，其學費及學生活動費退還半數」規定，僅願意退還柒仟元。藍先生認為損失甚大，不願意接收，遂向消費者服務中心提出申訴。

二、處理方法與經過：

消費者服務中心受理本案後，即由稚園主管單位教育局國教課協調處理，並經教育局邀請園方負責召開協調會。

三、處理結果：

經協調結果，園方為和氣生財，同意接受消費者之請求當場退還現款一萬二千元，本案圓滿解決。

四、建議：

本案因教育局國教課同仁對消費者權益之重視，積極協調，方得以圓滿處理。為發揮消費者行政之力量，各單位應熟悉消保法之規定，以落實對消費者之保護。

"

2008/12/18 17:40 更換輪胎索價過高 "一、案例概述：

甲向某汽車公司購買新車，交車時汽車公司外務員向消費者提及原配備輪胎係國產品，建議更換性能較佳之歐洲製品，消費者亦同意更換。惟事後經消費者多方比較結果，認為更換後之輪胎價格過高，遂向消費者服務中心提出申訴。

二、處理方法與經過：

消費者服務中心受理本案後，先電話聯絡消費者瞭解原委後，行文給企業經營者，請其依消費者保護法之規定與消費者妥為協商，並將處理結果副知消費者服務中心。

企業經營者接到消費者服務中心公函後，即委派專門處理客戶糾紛之經理前往消費者家中拜訪瞭解。 事後經企業經營者來函表示，消費者經朋友告知之輪胎品牌價格，與其提供之輪胎有所不同，致有所誤解，惟該公司願意提供多項售後服務。

三、處理結果：

經企業經營者主動與消費者詳談並取得共識後，圓滿結案。

四、建議：

消費者因專業知識或消費資訊不足，而常居於弱勢，企業經營者應依消費者保護法第四條及第五條之規定，充實消費資訊，提供消費者運用，俾其能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

"

2008/12/18 17:40 網路購物不實 向公平會申訴 "打聽商家信譽 詳讀隱私權保護政策 信用卡付款須有加密措施

＊ SARS疫情的擴大升高，讓民眾聞SARS色變，基於安全考量不但儘量減少出入公共場所；甚至以往上街購物的習慣也被迫暫時改變，轉而藉由上網透過網站購物取代，使得近期網路購物交易量倍增。網路購物先前雖傳出少數不肖業者詐財事件，但仍有諸多優點，只要消費者能多注意網路消費安全守則，就可避免受害被騙情事發生，享受網路購物的樂趣。

＊ 認識商家。熟悉了解商家的品牌和信譽是一項重要的功課。可以從網路的新聞、商品排行榜及各式目錄和黃頁中，找到資訊來幫助了解網路商店。保護隱私。要清楚知道商家蒐集的是與您有關的哪些資料?這些資料會被用來作什麼用途?商家會不會將這些資料與第三者分享或賣給別人? 對於這些疑慮，您可以查看商家網站上是不是張貼有隱私權保護政策，並仔細閱讀這些內容是不是妥當的處理使用您的個人資料。並尋找該網頁是否有隱私權執行組織，像TRUSTe或是Which的標誌。注意商家是否要求您提供網路購物所需以外的資訊，如您的銀行存款帳號。

＊ 取得與商家連絡細節。確定有送貨日期、送貨和包裝費用、保證期限、退貨原則、以及其他重要的資訊。且當您對產有疑問或需要幫助的時候，能找到商家電子郵件或電話號碼與他們連絡。

＊ 使用信用卡付款並看緊使用者密碼。使用信用卡時應注意：在網頁下方是否有一個上鎖的U型鑰匙，或是一項使用加密保護措施的聲明(例如SSL)。若有，就表示您的信用卡資料是以安全有保障的方式在網路上傳送。還有，請勿將密碼告訴其他人。

＊ 保持良好記錄。將每一次的網路交易記錄列印或存檔保存；如此便可以追蹤出貨日期、包裝和送貨費用、以及其他相關的交易記錄。

＊ 如果消費者透過網路購物遭騙或是要申訴網路不實交易行為，乃至想進一步了解如何防範、制止、避免不實交易, 可撥公平交易委員會電話(02)23517567,或是到公平會網站www.ftc.gov.tw然後按「消保專欄」查詢。

"

2008/12/18 17:39 仿冒名牌皮包不耐用 "一、案例概述：

汪小組某日與妹妹經過某皮飾店，順道入內觀看，隨後在店員之介紹下，花了六仟元購買某名牌皮包一只，該店員並口頭保證絕對為正品，如為仿冒品願為無條件退款。不料該皮包使用四個月後，便已開始損壞，雖送皮飾店維修一次，但使用二個月後 ，又再發生同樣之損害。經汪小姐送請其他皮飾店鑑定結果，發現該只皮包為仿冒品，經向老闆理論，老闆以「不知道這是仿冒品」為理由，不予處理。汪小姐乃向消會者服務中心提出申訴。

二、處理方法與經過：

消費者服中心受理後，即先以電話聯絡業者，起初業者以自己也是受害者自居，並以消費者使用不當為藉口，拒絕理賠。經服務中心人員積極協調後，始同意出面處理。

三、處理結果：

本案經送調解委員會調解後，雙方同意和解，由業者折舊賠償二仟元整，嗣後申訴人亦放棄其他請求，本案至此圓滿結案。

四、建議：

消費者不可僅憑店員之口頭保証，即倉促購買，應先確定皮包之標示是否仿冒，如有懷疑，不要急者購買，以免受騙上當。

"

2008/12/18 17:38 購買瓦斯防爆器糾紛 "一、案例概述：

消費者方先生電話申訴：某公司未經其同意，派人至其住宅按裝瓦斯防爆器，因當時只有小孩在家，該公司 人員並未詳細說明，僅表示基於安全顧慮前來加裝，於是在小孩不清楚其目的之狀況下，裝置了兩只瓦斯防爆器 ，並要求收費總計玖仟元整。小孩爭辯不過，只得先支付參仟元給予該公司人員，方先生回家瞭解緣由後，覺得 該公司未取得成年人的同意，擅自按裝，有欺騙消費者之嫌。遂電請某縣府消費者服務中心協助解決。

二、處理方法與經過：

某縣府消費者服務中心接獲方先生電話申訴後，立即與該公司負責人聯絡，希望其儘快查明處理。

三、處理結果：

經多次與業者及消費者聯繫，最後雙方達成協議。由該公司派人至方先生府上拆除所裝置之二個防爆器， 並退還所支付的參仟元款項，本案終告圓滿解決。

四、建議：

消費者對於特種買賣及現物要約之商品不願意購買時，可依照消費者保護法第十九條第一、二、三項、第二 十條及同法施行細則第二十條之規定，向業者主張權利。"

2008/12/18 17:37 遲送的生日蛋糕，可以不要嗎 "曾永盛的母親前星期接到妹妹也就是曾永盛的小姨媽的電話，請他們母子倆星期天到她家聚聚，吃個晚餐，慶祝妹妹的生日，曾的母親在電話除了滿口答應會準時前往外並告訴她妹妹，生日蛋糕不必準備了，她會去訂購一個，到時候要蛋糕公司直接送過去。

星期天的下午，曾與母親提早來到小姨媽家中，在歡樂氣氛下享受佳餚。飽餐之後就等蛋糕公司把蛋糕送來，進行切蛋糕唱生日快樂歌的節目。講好六點要送到的蛋糕，經打電話到蛋糕公司交涉說已出門，但左等右等一直等到了八點多還是沒有消息。曾母看情形不妙，就溜到外面買個小一點的蛋糕先來應景一番，這時候公司的人才告知送蛋糕的貨車出了車禍把蛋糕壓壞了，公司中又沒有存貨。願意明天照原價補送一個大一號的蛋糕。這句話可把曾母惹火了，就對著電話大聲地說：「明天我們這裡又沒有人生日，你送生日蛋糕來幹什麼？蛋糕用不著再送了，我會到你公司算帳的。」

本來是一場高高興興慶祝生日的聚會，由於一個預定的蛋糕未能及時送到，使歡樂的氣氛受到一些影響，最氣惱的莫過於曾永盛的母親。雖然已經及時作了補救，總是有點美中不足。在回家的路上，想起剛才母親在電話中所說要去蛋糕公司算帳的這段話，他知道母親訂的是一千元的蛋糕，已經付了五百元的定金，現在蛋糕沒有送來，這筆帳該怎麼算呢？套句現成話，就是「依法辦理」。

由於這是一樁買賣蛋糕所發生的糾紛，買賣是民法債編所規定各式各樣契約中的一種。要來解決這紛爭當然要依據民法的相關規定。有人或許會懷疑曾母只是去蛋糕公司定個蛋糕，怎麼會扯出上契約的問題來。其實民法中所謂的契約，並不是要白紙黑字寫得密密麻麻，又要簽名蓋章的契約書才算契約。只要雙方當事人口頭同意，契約也就成立。除了有特別規定的情形以外，法律上的效果是同書面訂立的契約相同。

曾母到蛋糕公司訂購一千元的生日蛋糕一個，定金已經付了五百元，講好要在某年某月某時送到做生日的壽星家中，蛋糕公司也答應準時送到，並且收下定金，雙方就成立了買賣蛋糕的契約。雖然價款還沒有全部付清，蛋糕公司也有準時把生日蛋糕送到的義務。由於生日蛋糕只有對特定人的生日的那一天才具有慶祝的意義。過了這一天送去，蛋糕雖然還是蛋糕，但是已經失去祝賀生日的意義。這一點訂立契約的當事人都應該有共識。

所以他們講好生日蛋糕送達的日期與時間，是一種附有終期的期限契約。依民法第一百零二條第二項的規定：「附終期之法律行為，於期限屆滿時，失其效力。」也就是說曾母所訂的生日蛋糕，蛋糕公司必須在約定的終期屆至以前把生日蛋糕送到，否則訂立契約的法律行為就因為所附的終期屆至而失去效力。曾母當然可以拒絕蛋糕公司補送蛋糕的提議。而且訂購蛋糕的契約是蛋糕公司沒有依據約定履行，收取定金的蛋糕公司依照民法第二百四十九條第三款的規定，要把所收的定金加倍返還給曾永盛的母親。

"

2008/12/18 17:34 消費者服務專線 "我國消費者保護行政組織體系，依消費者保護法規定可分為主管機關、研擬審議基本政策及監督機關、申訴機關及調解機關等四種，其中依據消保法第四十二條第一項規定，省（市）、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項；依據消保法第四十三條第一項規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。條文當中所謂消費爭議，是指消費者與企業經營者因商品或服務所發生爭議，如為消費者與消費者間或企業經營者與企業經營者間所發生之爭議，均不屬消保法所稱之消費爭議。

消費者向省（市）、縣（市）政府消費者服務中心或分中心申訴時，可以書面或親自前往或先以電話諮詢；消費者服務中心受理後，應予編號錄案列管，再視案件及業務性質移送主辦單位處理，並予追蹤彙整，主辦單位受理申訴案件後，應儘速妥為處理，並將處理情形通知申訴人。

行政院消費者保護委員會為加強服務消費者，方便消費者如欲撥打各縣（市）政府消費者服務中心，不需記住各該服務中心冗長之電話號碼，只要撥一九五○特碼專線電話，該電話便可依消費者所在地直接轉接至其所屬縣（市）政府消費者服務中心，使消費者能迅速獲得各該縣（市）政府消費者服務中心消費諮詢及申訴服務，特別規劃建置一九五○全國性消費者服務專線，以提供消費者快速、便利之消費問題諮詢及申訴管道。你我都是消費者，惟有消費者自己才能保護自己，大家可多加使用。

"

2008/12/18 17:34 刷卡邸購莫忘消費者保護法 "案例：陳小姐看到信用卡寄來的郵購目錄上有一組項鍊很好看，用郵購方式花了8,000元購買該項鍊，不過在信用卡消費入帳後兩個月，陳小姐並沒有收到商品，打電話向銀行查詢後，發現該郵購公司已經倒閉，無法取得已購買的商品，請問陳小姐該如何爭取自己的權益？

聯大法律事務所張瓊文律師回答：

＊ 以陳小姐這件案例來看，雖然是使用信用卡消費，不過實際交易行為是屬於郵購買賣行為，因此可以消費者保護法加以保障當事人的權益

＊ 依據買賣關係，如果消費者郵購商品的公司只是發生財務困難，並沒有宣告倒閉，消費者仍舊可以根據民法第３４８條，向該公司請求交付買賣交易物，也就是要求該公司交出所購買的項鍊。

＊ 如果該郵購公司確實已經倒閉，那麼消費者仍然有權利向該公司要求賠償。實際處理方式有兩種，第一種是，消費者根據民法第２２６條第１項，向郵購公司請求損害賠償

＊ 第二種方式是，消費者可以依據民法第２５６條，要求解除買賣契約，並依據民法第２５９條，請求回復原狀，也就是要求該公司退回陳小姐所先支付的8,000元。

＊ 在買賣契約解除後，消費者還可以依據民法第２６０條，請求其它損害賠償不過消費者也必需要提出證據，證明有支付金額以外的其它損害。

＊ 一般而言，在１０萬元以內民事賠償案件，可適用於小額訴訟程序，如果當事人提具證明文件充足，可以在一天以內完成處理程序，減少當事人的麻煩。

＊ 另外，如果發卡銀行和郵購公司有合作關係，則在處理損害賠償時，發卡銀行必須和郵購公司負連帶責任，消費者也可一併向銀行請求損害賠償。

＊ 只要撥一九五○專線電話，該電話便可提供消費者快速、便利之消費問題諮詢及申訴管道，你我都是消費者，惟有消費者自己才能保護自己，大家可多加使用。"

2008/12/18 17:33 消費新生活運動 "１、危險公共場所，不去

２、標示不全商品，不買

３、問題食品藥品，不吃

４、消費資訊，要充實

５、消費行為，要合理

６、消費受害，要申訴

７、1950專線，要記牢

８、消保活動，要參與

９、爭取權益，要團結

10、綠色消費，要力行

"