



我國消費商品事故資訊 蒐集、分析及回收體制試行計畫



主辦單位：
經濟部標準檢驗局



執行單位：
台灣經濟研究院

我國消費商品事故資訊
蒐集、分析及回收體制試行計畫

計畫主持人：左峻德

研究顧問：吳瑾瑜、周宜忠

研究人員：黃紫華

研究助理：梁雅莉

台灣經濟研究院

中華民國九十二年十一月

我國消費商品事故資訊 蒐集、分析及回收體制試行計畫

目 錄

	頁碼
第一章 緒論.....	1
第一節 緣起及目的	1
第二節 工作內容	5
第三節 實施方法與步驟	8
第二章 商品檢驗業務與通報及回收體制	11
第一節 商品檢驗規劃階段	11
第二節 商品檢驗執行階段	15
第三章 消費商品通報及回收相關法令探討	23
第一節 商品事故資訊通報之探討	23
第二節 商品回收之探討	25
第三節 綜合分析	33
第四章 先進國家消費商品通報、回收體制之探討	35
第一節 先進國家醫院通報體制比較分析	35
第二節 先進國家業者通報體制比較分析	47
第三節 先進國家回收作法比較分析	62
第五章 我國通報與回收體制之規劃	77
第一節 通報體制之規劃	77
第二節 回收體制之規劃	93
第六章 通報、回收試行結果及分析	105

第一節 試行概況	114
第二節 試行結果分析	117
第七章 結論與建議	125
【參考文獻】	134
【附錄資料】	137
附錄一 訪日報告	137
附錄二 日本經濟產業省消費商品事故通報方法	155
附錄三 日本經濟產業省電器用品事故通報要領	165
附錄四 日本內閣府醫院通報系統使用表格	175
附錄五 美國 CPSC 消費商品事故通報方法	181
附錄六 英國 DTI 醫院通報系統使用表格	189
附錄七 「業者通報消費商品事故與回收危險性商品 相關問題探討」產官學研座談會會議記錄	191
附錄八 「消費商品回收執行方法之探討」玩具業者座談會 會議記錄	213
附錄九 「消費商品回收執行方法之探討」家電業者座談會 會議記錄	239
附錄十 「消費商品事故資訊通報及危險性商品回收相關 法律問題探討」專家座談會會議記錄	263
附錄十一 「我國消費商品事故資訊通報與回收體制之規 劃及問題探討」產官學研座談會會議記錄	279
附錄十二 美國消費商品回收公告範例	299
附錄十三 日本消費商品回收公告範例	309

表 目 錄

	頁碼
表 2-1 違反「商品檢驗法」之處理程序及罰則	18
表 4-1 美、日、英事故資訊蒐集來源.....	36
表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表.....	37
表 4-3 美、日、歐法令中有關業者通報消費商品事故 之相關規定	48
表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要	49
表 4-5 日本經濟產業省事故資訊來源.....	61
表 4-6 美、日、歐法令中有關消費者商品回收之規定	63
表 4-7 美、日業者自願回收危險性消費性商品制度概要	65
表 4-8 日本業者實施消費商品自願回收之通報	70
表 4-9 日本業者實施消費商品自願回收執行狀況之通報	70
表 5-1 地方消費者行政體系及消費者保護團體之通報表	79
表 5-2 業者通報表	83
表 5-3 醫院通報表	87
表 5-4 「商品檢驗法」下之商品回收通報 —業者實施商品回收通報表.....	96
表 5-5 「商品檢驗法」下之商品回收通報 —業者回收實施狀況通報表.....	97
表 5-6 業者實施自願回收通報表	102
表 5-7 業者完成自願回收通報表	103
表 6-1 消保官、消費者服務中心、消費者保護團體通報網.....	106
表 6-2 醫院通報網	110
表 6-3 事故資訊來源	114

表 6-4	事故案例依商品別分類.....	116
-------	-----------------	-----

圖 目 錄

	頁碼
圖 2-1 標準檢驗局商品檢驗業務實施流程.....	12
圖 4-1 美國 CPSC 之商品回收作業流程圖	57
圖 4-2 日本業者實施消費商品自願回收作業流程圖	69
圖 4-3 日本業者實施消費商品自願回收作業流程圖 一業者是否實施回收之判斷	71
圖 5-1 我國通報資訊處理流程之建議（非應施檢驗品目）	90
圖 5-2 我國通報資訊處理流程之建議（應施檢驗品目）	91
圖 5-3 「商品檢驗法」下之商品回收作業流程	95
圖 5-4 消費商品自願回收作業程序參考圖	99
圖 5-5 企業執行商品回收參考圖	100
圖 7-1 事故資訊通報體制運作流程	128

第一章 緒論

第一節 緣起及目的

一、緣起

標準與檢驗是標準檢驗局的主要業務內容。過去二者是政府促進產業技術發展、提升產業競爭力之利器，而隨著消費者時代的來臨，其在產品安全方面的功能漸被高度期待。從各國的發展可看出產品安全是政府推動標準化活動的重要一環。商品是否應列入檢驗、應採何種檢驗方法等也多從產品之風險性加以考量。而 WTO/TBT 中亦顯示唯有在安全、健康、環保等理由下所規定的檢驗，才不會被視為技術性貿易障礙。

欲將產品安全的概念融入標準、檢驗政策中，建立基本的產品安全資訊，並根據商品風險性來決定其行動，有其必要性。從先進國家如美、日、英等國之發展經驗不難發現，其皆由消費商品事故資訊蒐集體制之建構，以蒐集全國事故資訊。其後再藉由資訊之統計分析，觀察商品之風險性，據以展開包括標準、檢驗、市場監督、商品回收、安全等相關活動。此項作法將使主管機關在有限的預算及人力下，達到最佳的政策效果。

事故資訊蒐集體制之建構，首先必須建立資訊通報管道。從美、日、英等國之作法可發現，醫院、業者、基層消費者行政機關、消費者保護團體、媒體報導等都是可資運用以蒐集消費商品事故資訊之重要管道。

在諸多管道中，醫院及業者通報所蒐集到的資訊將最具及時

性。就醫院通報管道而言，美、日、英等國都在一九七〇年代開始投入可觀經費來建構通報系統。從醫院蒐集之商品事故，有些是因商品不符合標準或商品有瑕疵而引起，部分則可能是導因於消費者之不小心或誤用。但不論其原因為何，主管機關可經進一步分析後，據此觀察產品風險性，據此展開對應行動。

業者通報亦是蒐集消費商品事故的重要管道之一。原因是一旦消費者因使用商品而受到傷害，其最直接的反應是與販售商店或製造業者聯繫，因此由業者主動通報，當可掌握到詳盡的事故訊息與相關商品資訊。鑑於此，美國與歐盟都制訂有相關法令規範，據以要求業者對危險性商品進行通報。

另外，值得注意的是業者通報制度通常伴隨著業者自願回收的實施。當製造業者或進口業者對主管機關通報事故資訊時，一般須同時展開自我評估，評估商品之風險性是否可能導致擴大影響範圍？是否應全面回收流通於市面上之商品及消費者手中持有之商品？雖然在先進國家的法律中都賦予主管機關，強制業者進行商品回收之權限，但由於強制業者回收都須經調查及鑑定程序，對於防範事故發生的時效性較差，因此在各國都已發展出有體系之業者自願回收作法，並製作業者回收輔導手冊，使業者在執行自願回收時有一套可供遵循之模式。

我國目前雖也利用消費者申訴、業者檢舉及駐外單位通報等管道，來蒐集國內及國外之缺陷商品相關資訊。惟目前相關資訊之通報仍非常有限，通報資訊之利用也未形成有體系之運用方法，致使政府之標準或檢驗政策缺乏客觀依據，而無法集中資源針對發生頻率高或造成嚴重傷害之產品展開對應行動。

商品回收是「商品檢驗法」賦予主管機關處理不符合法令規定的重要手段之一。商品不符合法令規定，可依此推測商品潛藏風險，因此標準檢驗局依法可按照一定程序要求業者回收商品。只是如何執行回收，目前尚無標準作業程序。更重要的是在自願回收部分，國內一直未建立一套可供遵循之模式，以致雖然重大事故一再發生，消費商品之回收案例仍相當罕見。

綜上所述，標準檢驗局應及早參考先進國家經驗，建立我國之消費商品事故資訊蒐集體制，並藉由事故資訊的掌握及分析，據以推動相關標準及檢驗活動。另在商品回收方面，除應確立標準作業程序外，亦應配合時代潮流，推動業者自願回收制度，完備標準檢驗制度對於消費安全之保障。

二、目的

建立事故資訊蒐集、分析及回收體制之目的有四：

（一）規劃建立我國消費商品事故資訊蒐集、分析及回收體制，使標檢局在檢討應施檢驗品目、修訂/制定國家標準、調整符合性評鑑方式等，有客觀證據可循；並有助於早期發現商品安全瑕疵，採取即時有效之防範措施。

（二）商品事故資訊蒐集及分析，其報告可提供主管機關在面臨外國政府對於產品管制措施相關質疑時，作為有力證明，強化法規透明性。

（三）規劃業者自願通報、回收體系，強化業者自律機制，使政府於市場監督之資源能作更有效配置。

第二節 工作內容

本計畫之工作內容主要包括二大部分，其一為事故資訊蒐集及回收體制之規劃，其二為根據規劃試行，測試規劃案之可行性。

在執行範圍方面，本計畫所欲建構之事故資訊蒐集及回收體制係以消費商品為限，但「電信法」、「公路法」、「消防法」、「勞工安全衛生法」、「食品衛生管理法」及「健康食品管理法」等法律所規範之消費商品則排除在執行範圍之外。原因是本計畫之規劃主要目的是協助標準檢驗局提升其標準及檢驗業務執行效率，為使規劃案在付諸執行時能真正可行，是故本計畫將不屬其主管範圍的商品列為排除範圍。

一、事故資訊蒐集及回收體制之規劃

主要工作內容包括探討我國商品檢驗業務執行現況與問題，分析事故資訊蒐集分析體制如何運用於標準檢驗局之檢驗業務，研究先進國家可資借鏡之發展經驗，最後據以規劃初步推動體制。

（一）我國現行體制之探討

分為執行面及法令面深入探討。前者將探討標準檢驗局之執行現狀（事故資訊之蒐集方法、運用、處理，特別是危險性商品之處理）及問題等，同時分析事故資訊蒐集及回收體制之於檢驗業務之重要性。法令面之探討則將研究我國「商品檢驗法」及「消費者保護法」中有關事故資訊通報及回收方面之相關規範，分析在推動事故資訊蒐集及回收體制時，現行法令是否足以因應等。

（二）先進國家發展經驗探討

從相關文獻中可發現美國、日本及英國等先進國家，在事故資

訊通報、分析及回收方面，皆已建立或開始建立相關體制。其中美國是開啟該項體制之濫觴，而日本則在近期完成有關輔導業者通報及回收危險性消費商品之規劃，因此在研究時間之限制下，本研究將著重探討美、日之體制規劃及推動經驗。

（三）我國消費商品事故資訊蒐集及回收體制之規劃

參考先進國家發展經驗並考量我國現況後，提出事故資訊通報管道、事故資訊通報內容、通報資訊處理流程、強制性回收作業流程（「商品檢驗法」下之回收作業流程）及自願性回收作業流程細部規劃。

二、事故資訊蒐集體制之試行

本計畫將消費商品事故資訊蒐集管道分為醫院、業者及其他三部分。從醫院蒐集事故資訊部分，將於規劃內容確立後，選擇具一定營運規模之醫院，促請其協助通報消費商品事故資訊，以測試規劃通報內容之可行性。

業者通報部分，現階段將以凝聚業者共識為主，主要透過業界座談方式，探討規劃內容之可行性、推動過程中可能面臨之阻力、促進業者通報之誘因等。

其他通報管道主要包括縣市政府消保官、消費者服務中心、消費者保護團體（如消費者文教基金會）、媒體報導等。前三者將於通報內容及方法確立後，請其協助通報事故及申訴資訊。後者則由本計畫執行人員負責從報章雜誌搜尋相關資訊。

三、舉辦座談會

為深入探討規劃內容之可行性及瞭解業者之反應，本計畫將於體制規劃之際召開產官學研座談會，做為體制初步規劃之參考。其次，在業者通報及回收體制之規劃部分，將依產業別召開業者座談會，蒐集業者及相關公會之看法。法令面之探討，也將藉助專家座談會的舉辦，深入探討法令面存在之問題及解決之道。最後，將於通報試行三個月後再召開產官學研座談會^①。主要目的是廣泛徵詢主管機關、通報者、消費者團體及學者專家等對試行結果之看法，並提出具體建議，做為未來體制修正之參考。

四、結論與建議

本計畫於細部規劃完成後，醫院及其他通報系統將先行試通報，攸關業者部分則將透過業者座談加強雙方共識。最後，本計畫將歸納試行結果及產官學研意見後，提出推動下一階段通報及回收工作時的修正方向及作法上之具體建議，提供標準檢驗局做為評估政策推動之參考。

第三節 實施方法與步驟

一、實施方法

（一）文獻蒐集整理分析

透過網路蒐尋我國、美國、日本、英國等之消費商品主管機關在事故資訊蒐集管道、資訊分析、危險商品之處理（含公告及回收）等方面之規劃，以及執行法令根據、執行現況等資料，並做初步整理分析，以為規劃我國推動體制之基礎資料。

（二）實地訪談

國內部分，一方面將訪問政府相關主管機關如標準檢驗局及消費者保護委員會，以深入瞭解主管機關間之權責劃分，及要求業者通報及回收時可資運用之法令規範及政策工具等；另一方面則拜訪國內主要消費者保護團體、產業公會、消費商品製造業者、連鎖體系流通業者、醫院等，實地聽取業者對於推動事故資訊通報與回收體制之看法，以為進行推動體制細部規劃之參考。

國外部分，因日本經濟產業省製品安全課於去年甫完成「消費生活用製品回收指導手冊」，基於其制訂過程中曾廣泛聽取各方意見，因此本計畫預定拜訪負責製作該手冊之機構財團法人製品安全協會，瞭解其在制訂過程中之考慮問題、業者反應、政府因應及推動情形等。另外，日本運作多年之事故蒐集體制如經濟產業省製品評價技術基盤機構建立之消費商品事故蒐集體制、內閣府委託國民生活中心建構之醫院事故蒐集體制，該等制度之建立過程以至運作過程中出現之問題與運作成效等，皆是出國訪談時所欲進一步釐清之重點。

（三）比較分析法

從法令面及執行面比較我國與美、日等先進國家之差異，分析我國應如何建構我國消費商品之事故資訊蒐集、分析及回收體制。

（四）統計分析法

利用統計分析法，將通報之事故資訊加以統計，從各類型之交叉分析，分析事故之風險性及影響層面等等。

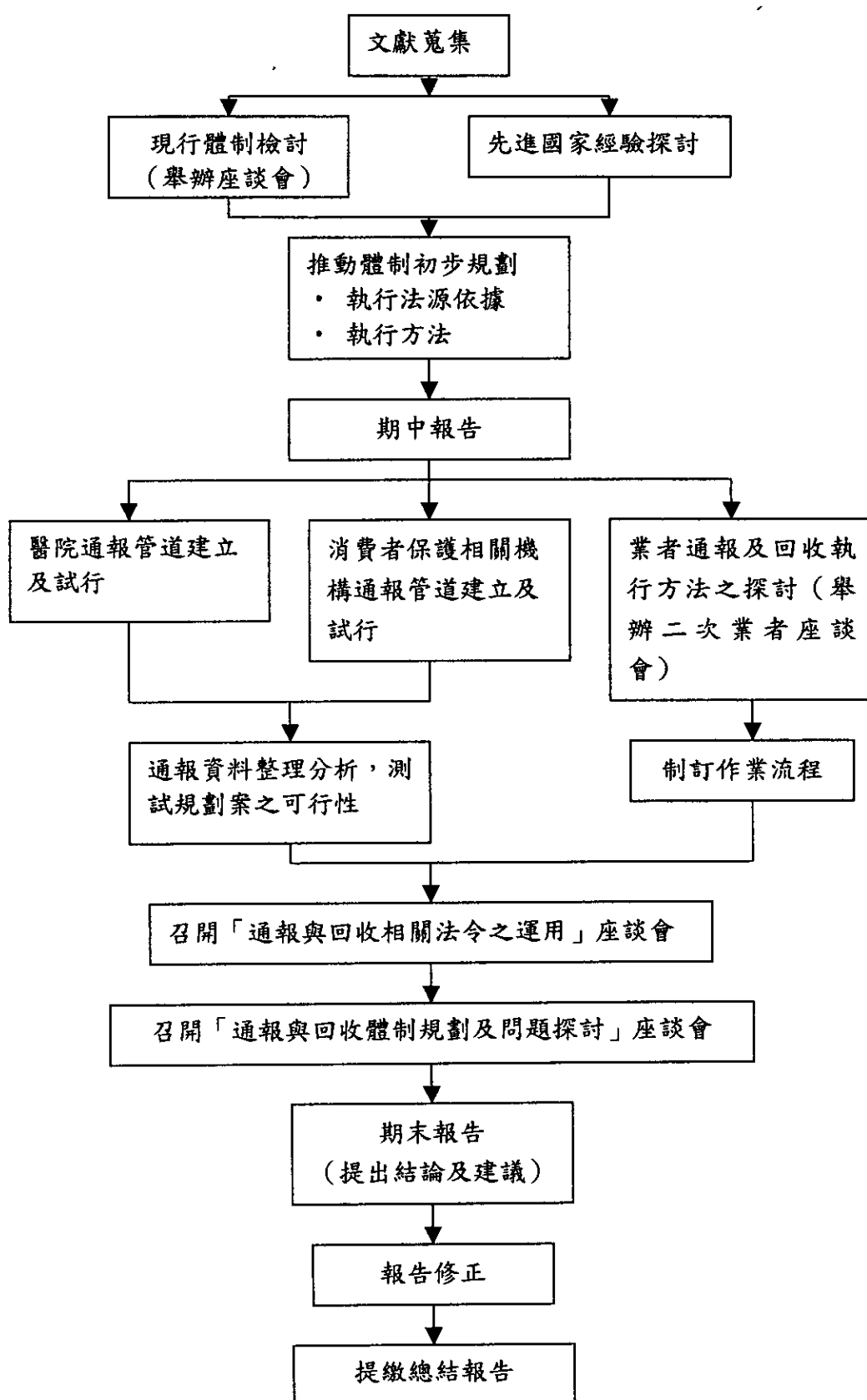
（五）舉辦產官學研座談會

為使初步規劃之體制確實可行，本計畫將透過座談會的舉辦，廣徵各界對本規劃案之看法，並藉由雙向溝通，促使相關者共同參與。預定舉辦之座談會包括「業者通報消費商品事故與回收危險性商品相關問題探討」、「消費商品回收執行方法之探討」、「消費商品事故資訊通報及危險性商品回收相關法律問題探討」等。最後，將於通報管道（業者通報除外）試行三個月及業者通報與回收作業流程完成後，召開「我國消費商品事故資訊通報與回收體制之規劃及問題探討」產官學座談會，針對規劃與試行結果與各相關者充分討論，並徵循各方意見。

（六）歸納法

利用歸納法，將試行結果及產官學研座談會之意見加以歸納，提出我國事故資訊蒐集、分析及回收體制之具體建議。

二、實施步驟



第二章 商品檢驗業務與通報及回收體制

標準檢驗局之商品檢驗業務係依據「商品檢驗法」來執行，實施流程如圖 2-1 所示。以下即循此一流程，分為商品檢驗規劃階段及商品檢驗執行階段二部分，探討標準檢驗局在執行面存在之問題，並分析通報與回收對於商品檢驗業務之重要性。

第一節 商品檢驗規劃階段

一、現況及問題

「商品檢驗法」規範之範圍為應施檢驗品目，而產品是否列入應施檢驗品目，標準檢驗局主要是依據「產品檢驗規劃作業程序」進行評估後決定。根據該作業程序，產品是否列入進口及國內市場檢驗（或廢止檢驗），任何機關、團體皆可向標準檢驗局提出建議，標準檢驗局亦可自提建議案以及擴增、減少檢驗品目案。

建議案提出後由業務組負責初審。業務組除先檢視有無適用之國家標準或國際標準外，須整體就相關產品之國內使用現況及管制情形分析施檢（或撤檢）之利弊得失後，擬定是否採行該項建議之意見。

對於經簽核有必要採行之建議案，將進行檢驗條件評估、技術性貿易障礙/食品衛生檢驗與動植物檢疫措施之評估。經確認原則上無施檢問題後，由業務組擬具可行作法簽請核示。當產品檢驗之實施對產業影響較大時，則視需要先行召集諮詢委員會議研討檢驗規劃相關事宜，謀取可行作法之共識。

綜上可知標準檢驗局對於產品是否列檢，是先有人提案才進入評估階段。另外，在其評估過程中，較欠缺客觀之數據佐證，特別是若

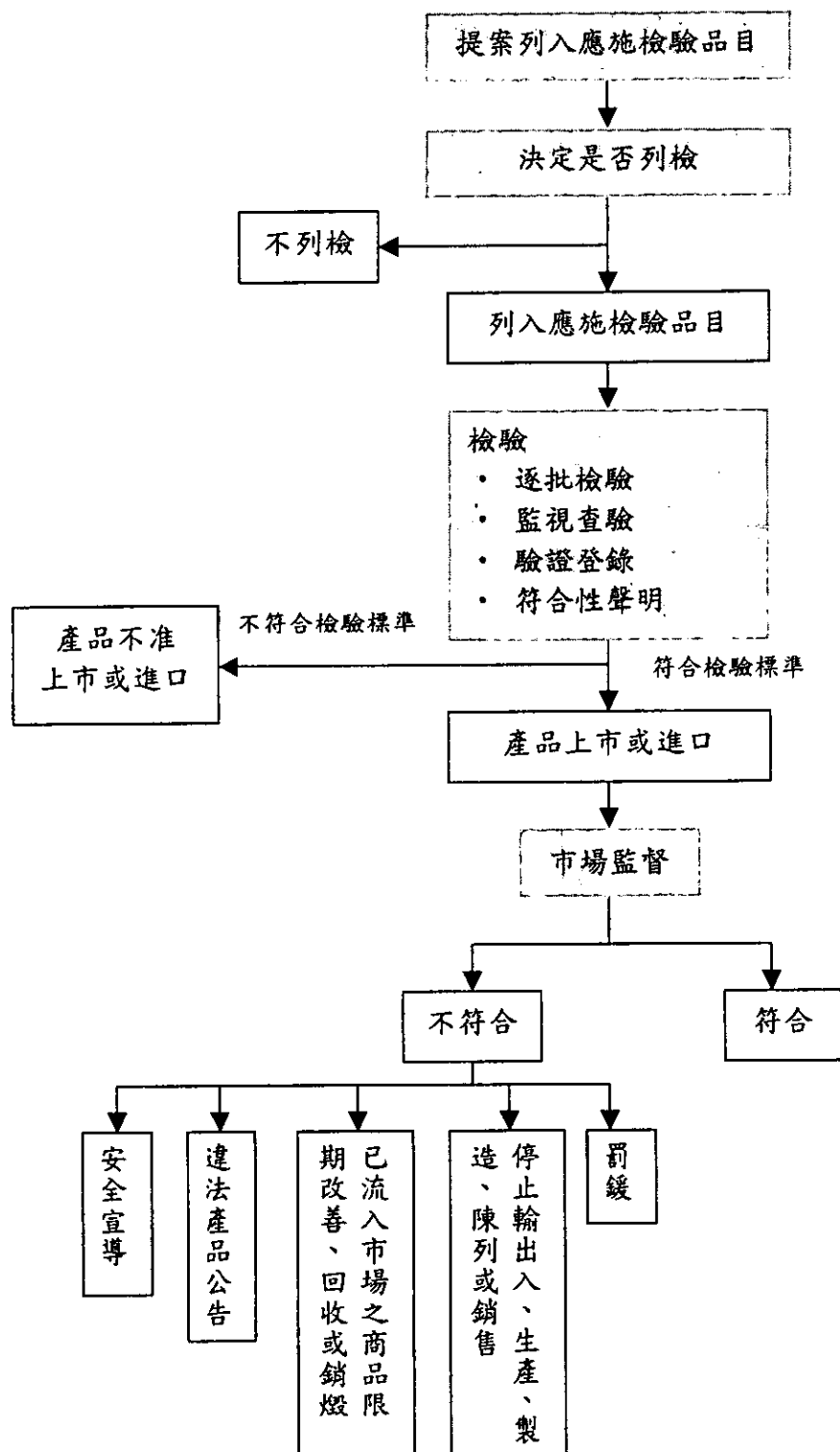


圖 2-1 標準檢驗局商品檢驗業務實施流程

註：陰影部分為與通報回收體制相關之部分。
資料來源：本研究整理。

該項產品是因安全性有疑慮需考慮列檢時，目前並無特定管道可彙整哪一類產品發生了多少事故？該事故造成之嚴重程度是否需將其列檢，以利未來標準檢驗局可依法納入監督管理？

其次，在評估產品是否列入應施檢驗品目時，必須進行檢驗條件評估。由「產品檢驗規劃作業程序」可看出，應施檢驗品目採取之檢驗標準主要是參考國家標準、國際標準及其他國家之檢驗方式。但若其係安全之考量而欲將其列檢，則檢驗標準應考慮事故發生情況，如國人使用習慣、傷害是在什麼情況下發生、易造成傷害之部位等。參考該等資訊後設定之產品檢驗標準才更符合國人需求，由此亦可引導業者改善產品設計或製程，有效提升國人消費安全。

二、通報資料之運用

根據 WTO / TBT 之精神，政府唯有在安全、健康、環保等理由下實施商品檢驗才有其正當性。因此，我國政府在決定產品應否強制納入檢驗之際，必須就上述因素加以考量。若僅就產品安全性部分而言，政府可以藉助產品事故統計，來判定產品風險程度，並作為應否列檢的重要指標之一，且可以此強化其執行商品檢驗之正當性。

產品事故統計所需資訊可以透過多種管道來蒐集，例如業者通報、消費者通報、消費者申訴機構通報、醫院通報、媒體報導等。通報的資料經統計後，主管機關即可從統計資料主動發現產品應否考慮列檢？對於現行列檢商品，也可經由統計資料監控是否仍有必要持續列檢。以此，可使政府資源人力投入風險性較高產品之管制工作上。

再就檢驗標準而言，目前我國在制訂過程中多參考外國既有之標準。若標準是產品安全之基本防線，則其在制訂時必須考慮事故發生狀況，從防範事故之角度來思考。事故發生及傷害型態經常與消費者

之使用習慣有關，而消費者之使用習慣通常也因文化差異而出現不同，故各國多會透過事故案例之蒐集，分析事故通常是在什麼情況下發生、在什麼地點發生、受害者之傷害部位等，以此作為標準制訂時之參考。若國內在制訂檢驗標準時以外國採用標準為主要依據，則可能無法切合國人需求，使標準達不到基本安全之保障。是故我國亦應藉由通報體制的建立，蒐集事故型態相關資訊，從消費者受害狀況思考檢驗標準之內容。

以近年發生的陶瓷臉盆爆裂事故為例，若政府建有事故通報體制，則標準檢驗局可根據發生件數及事故造成傷害之嚴重程度等，檢討產品列檢之必要性。目前陶瓷臉盆已列入應施檢驗品目，標準檢驗局仍可從持續的通報資料，監控列檢後之政策效果。以近期相關事故仍持續發生的情況下，相關主管機關似應進一步調整因應策略。

另就陶瓷臉盆列檢後所採用之檢驗標準而言，若當時擁有事故狀況之統計資料或相關資訊，應對標準制訂方向有所助益，提升列檢之意義。

第二節 商品檢驗執行階段

一、商品檢驗方面

我國應施檢驗品目之檢驗方式有逐批檢驗、監視查驗、驗證登錄及符合性聲明等四種。列檢產品應如何選擇適用何種檢驗方式，目前主管機關正參考 APEC 之「良好法規作業規範」研擬中。但從日本之經驗顯示，強制列檢之商品應採取「第三者驗證」或「業者自行驗證」方式，事故統計是非常重要的依據之一。

二、市場監督方面

（一）市場監督重點之決定

1. 現況及問題

產品若經評估後決定列檢，則業者必須依照主管機關所規定之產品標準生產或進口符合標準之產品，並按規定之符合性評鑑方式評鑑產品之符合性。另為確保產品符合標準及依規定送檢，「商品檢驗法」賦予法令主管機關針對應施檢驗品目執行市場監督。

標準檢驗局採取之市場監督作法包括以下幾種：

（1）市場檢查

是最主要之市場監督方法。由標準檢驗局第六組及各分局採取分區輪流檢查方式，每月針對排定區域內之經銷商展開檢查（即市場清查）。每月檢查家數各分局不同，約在 50 家~100 家之間。每一經銷商處最少查核四種以上商品或品牌。檢查事項包括：（1）商品是否依規定加附合格標識或驗證標誌、登錄號碼；（2）加附合格標識或驗證標記、登錄號碼之商品與原報驗或登錄之商品是否符合；（3）限令回

收之違規商品是否依規定回收；(4) 禁止陳列銷售之商品是否繼續陳列銷售等。違規頻率較高或消費品義務監視員、檢舉人反映之違規商品，將採取重點式檢查。

另外，將依經費多寡，每月從已檢驗合格之商品中選定數項商品，每項購買一件，進行市場購樣檢驗，查核產品是否確實符合檢驗標準。局本部亦將視情況需要執行專案市購計畫。

(2) 消費品義務監視員制度

徵求義務監視員，協助監視市售商品，並對無標識、標記不全或品質不良之商品等予以舉發。

(3) 比較測試

每年編列 30-50 萬之預算執行比較測試。該項測試是選擇市面上不同廠牌之相同商品數項，就產品之品質與功能進行測試，測試結果用以回饋標準修正及檢驗技術研發。

(4) 其他

透過消費者申訴、業者檢舉及駐外單位通報等管道，掌握國內及國外之缺陷商品相關資訊。惟目前相關資訊之通報仍非常有限，通報資訊之利用也未形成有體系之運用方法。

在上述的各種市場監督作法中，除駐外單位通報及比較測試外，其餘皆以應施檢驗品目為範圍。

由於市面上販售之應施檢驗商品很多，而政府之資源有限，因此如何將有限資源集中在問題較嚴重之商品的監督上極顯得相當重要。危險性產商品因其可能傷害到消費者之生命及財產，故應列為優

先監督現象。但以目前無統計資訊可資參考的情況下，各分局僅能憑較片段之申訴、檢舉資訊來判斷監督重點或進行市場購樣檢驗，此將使市場監督效益難以發揮到最大。

2. 通報資料之運用

若建立事故資訊通報體制，標準檢驗局即可跟據事故或申訴發生頻率，對特定品牌或特定產品展開市場檢查，或進行市場購樣檢驗、比較測試，以確切督促問題商品之業者嚴格控管產品之符合性，降低產品事故發生機率。

（二）市場監督結果之處理

1. 現況及問題

標準檢驗局對於違規商品之處理如表 2-1 所示。若商品「違反標示」規定，其將給予業者改善機會，逾期不改正者，才課以罰鍰，並得命令其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。商品已流入市場者，應命報驗義務人限期改善、回收或銷燬。

「違反報驗義務」、「違反報驗義務且經檢驗不合格」、「違反本法規定致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞」時，則直接依違反情節課以罰鍰，並得命令其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。商品已流入市場者，則可命報驗義務人限期改善、回收或銷燬。

違反法令規定之商品，有理由懷疑其可能潛藏產品安全問題，對消費者人身安全帶來危害，因此依法主管機關可以利用「停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售」、「要求報驗義務人針對已流入市場之商品限期改善、回收或銷燬」等手段，阻絕違規商品流入消費者手中，達到確保消費者安全之目的。

表 2-1 違反「商品檢驗法」之處理程序及罰則

違反態樣	處理方式
「違反標示」之處罰	主管機關通知限期改正
不依第十一條及第十二條之規定為標示（第 59 條）	↓
	逾期不改正
	↓
	(一) 處新臺幣十萬元以上一百萬元以下罰鍰（第 59 條）
	(二) 主管機關並得命令其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售（第 63 條第 1 項）
	(三) 商品已流入市場者，應命報驗義務人限期改善、回收或銷燬（第 63 條第 4 項）
	↓
	(一) 報驗義務人違反主管機關所發前開命令（第 63 條第 2 項）
	處新臺幣二十五萬元以上二百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰
	(二) 經銷者違反主管機關所發前開命令（第 63 條第 3 項）
	處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰
	(三) 報驗義務人逾期不改善、回收或銷燬者
	* 處新臺幣十五萬元以上一百一十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰（第 63 條第 4 項）
	* 並得扣留、消毒、沒入、銷燬或採取其他必要之措施（第 63 條第 5 項）

表 2-1 違反「商品檢驗法」之處理程序及罰則（續一）

違反態樣	處理方式
「違反報驗義務」或「違反報驗義務且經檢驗不合格」：（第 60 條）	（一）「違反報驗義務」（第 60 條第 1 項） 處新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰鍰
	（二）「違反報驗義務且經檢驗不合格」（第 60 條第 2 項）： 處新臺幣二十五萬元以上二百五十萬元以下罰鍰
	（三）主管機關並得命令其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售（第 63 條第 1 項）
	（四）商品已流入市場者，應命報驗義務人限期改善、回收或銷燬（第 63 條第 4 項）
	↓
	（一）報驗義務人違反主管機關所發前開命令（第 63 條第 2 項） 處新臺幣二十五萬元以上二百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰
	（二）經銷者違反主管機關所發前開命令（第 63 條第 3 項） 處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得連續處罰
	（三）報驗義務人逾期不改善、回收或銷燬者 * 處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰（第 63 條第 4 項） * 並得扣留、消毒、沒入、銷燬或採取其他必要之措施（第 63 條第 5 項）

表 2-1 違反「商品檢驗法」之處理程序及罰則（續二）

違反態樣	處理方式
損害消費者權益：(第 61 條)	違反本法規定致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞之情形 ↓ (一) 處新臺幣七十五萬元以上七百五十萬元以下罰鍰 (第 61 條) (二) 主管機關並得命令其停止輸入、生產、製造、陳列或銷售 (第 63 條第 1 項) (三) 商品已流入市場者，應命報驗義務人限期改善、回收或銷燬 (第 63 條第 4 項) ↓ (一) 報驗義務人違反主管機關所發前開命令 (第 63 條第 2 項) 處新臺幣二十五萬元以上二百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰 (二) 經銷者違反主管機關所發前開命令 (第 63 條第 3 項) 處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰 (三) 報驗義務人逾期不改善、回收或銷燬者 * 處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰 (第 63 條第 4 項) * 並得扣留、消毒、沒入、銷燬或採取其他必要之措施 (第 63 條第 5 項)
受封存人或受調查人拒絕或阻撓執行：(第 62 條)	受封存人或受調查人規避、防礙或拒絕封存、檢、調查或檢驗 ↓ 處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰

資料來源：標準檢驗局，商品檢驗法修正簡報資料，2001 年 11 月。

惟從法令規定可看出採取上述手段的先決條件是產品必須不符合標示規定或檢驗不符合。若在符合的情況下，則無法要求業者採取前述手段。因此若主管機關從通報資料、或市場監督結果發現應施檢驗商品存在極大危險性時，只要標示或檢驗規定符合法令規定，主管機關即不能依「商品檢驗法」要求製造業者或進口業者回收流入市場之商品。

另外，「商品檢驗法」中有回收之規定，目前標準檢驗局之作法是先公告禁止陳列後才發動，原則上回收須於一個月內完成。回收是避免事故擴大影響範圍的重要手段之一，但事實上，自法納入該項規定以來，主管機關尚未運用命令回收要求業者進行商品回收。

公告是提醒消費者注意，避免其因購買到不符合產品，暴露在產品傷害風險中。標準檢驗局對於不合法令規定之產品會公布於網站中。但是若產品符合法令規定，但經判斷存在有危害消費者之風險時，將面臨公告將依法無據之窘境。

2. 回收之運用

產品回收之目的是藉由召回產品，改正產品存在危險，防範消費者受到傷害。由業者自願回收的例子近期有麥當勞回收玩具熊、星巴克回收贈品杯、震旦行回收股東大會紀念品計算機等，但是其他引起重大事故之商品則未見製造業者積極回收消費者手中之商品。

回收在國內未被普遍運用，一則是主管機關未善用其職權；再則是產品責任訴訟並不普遍，無法對業者形成壓力；回收經驗不足、消費者對回收行為缺乏正面評價等也是業者不願實施回收之原因。

回收具有促使危險性商品迅速遠離消費者之目的，因此自願回收

較可達到此目的。政府發動命令通常需有鑑定結果支持，在時效性上不及業者主動為之，是故主管機關應以促進業者自願回收為目標，首先建立一套標準作業程序，作為業者執行自願實施回收時之參考。其次，應建立追蹤、監視體制，瞭解業者是否確實執行。若業者不願配合時，也應配合鑑定機制及公告之運用，依法處罰業者並命令其回收問題商品，避免法律規定流於徒具虛文。

第三章 消費商品通報及回收相關法令探討

本章探討我國「商品檢驗法」及「消費者保護法」等法令中有關消費商品在通報及回收方面之規範。

第一節 商品事故資訊通報之探討

我國目前有部分法律，設有資訊通報或通報系統建立之相關規定，例如「傳染病防治法」、「災害防救法」、「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」、「兒童福利法」、「身心障礙者保護法」。其中以「身心障礙者保護法」，為適時提供身心障礙者醫療教育與服務，所要求建立的通報系統最為廣泛，舉凡衛生、教育、勞工、警政、消防、戶政主管機關，均負有建立彙報與通報系統之義務。而除「災害防救法」外，前述各該法律所規定的通報義務人，均為政府公務機關或特定職業人士如醫事、社工人員等。

正當兒童、身心障礙者或家庭暴力之問題，受到關切之際；攸關廣大消費者權益，即建立商品事故資訊通報系統之必要性，仍未獲得應有的認識與重視。在「商品檢驗法」中，建立商品事故資訊通報系統之規定，付之闕如。而「消費者保護法」第四條與第五條雖明確揭櫫：「企業經營者應重視消費者之健康與安全，提供消費者充分與正確的資訊；政府、企業經營者應致力充實消費資訊，提供消費者運用」，即確立企業經營者有提供資訊義務。然有關商品之消費資訊何其廣泛，由此二規定無從窺知應向消費者揭露何種資訊。況由其概括、空汎之文義，不能延伸引導出業者通報商品事故的義務，亦難謂是立法者要求業者通報商

品事故之法律依據。

人人皆為消費者，商品事故無能全免。若能藉通報系統，以達保護照顧特定團體如兒童或身心障礙者之目的，則實在是令人難以理解，為何保障消費者權益，無待通報系統之支援。

第二節 商品回收之探討

相對於無法可據以建立商品事故通報系統之現況，針對商品回收，「商品檢驗法」與「消費者保護法」均設有規定。然而兩法的規範重點相左，適用範圍有異，進而對課與企業回收商品義務所設立的要件不盡相同，所以兩法並無重覆規範之情形。

一、商品檢驗法

首先值得提出說明的是，「商品檢驗法」僅適用於被指定公告為應施檢驗之商品，即特定之商品，而非如「消費者保護法」，係涉及所有於市場上流通的產品。所以就適用範圍上，「商品檢驗法」較「消費者保護法」為狹窄。若不屬於應施檢驗之商品，就不能援用「商品檢驗法」管理。又依據「商品檢驗法」第六十三條第一項之規定，報驗義務人有違反同法第五十九至六十二條之任一情形時，主管機關得命令停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。報驗義務人若不遵守停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售之命令，主管機關應通知報驗義務人回收或銷燬商品。報驗義務人違反回收或銷燬商品義務時，主管機關得按次連續處罰罰鍰。綜上可知，「商品檢驗法」課與企業回收商品義務，係以應施檢驗之商品未符檢驗規定、或報驗義務人違反「商品檢驗法」為前提。是以若事涉無須被報驗之商品，或應施檢驗之商品符合檢驗規定，或負報驗義務之企業未有違反「商品檢驗法」之情事，縱該商品損害消費者生命身體健康或有重大損害之虞，亦不能援用「商品檢驗法」，命令企業回收商品。

二、消費者保護法

「消費者保護法」不問商品屬性，凡於市場上交易的客體，均有該法之適用。「消費者保護法」第十條明定：企業經營者於「有事實」足認其所提供之商品有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品；有危害消費者安全與健康之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，企業經營者亦負有回收商品之義務。然違反此義務，並無任何行政制裁。似乎必須等待至該商品對消費者確實造成損害時，由消費者提起民事訴訟向業者求償。是以遭逢民事訴訟求償風險之大小與法院實務允准消費者求償額度之高低，便成為影響企業經營者回收意願的重要因素。除此之外，「消費者保護法」第三十三條、第三十六條與第三十七條規定，若縣、市政府認為商品有危害消費者安全與健康之虞者，應即進行調查。經調查確有損害消費者生命、身體、健康、財產或確有損害之虞，應命企業經營者限期改善、回收或銷燬商品，必要時並得命停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷。情況危急時，除前述處置外，縣、市政府應在大眾媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品。不僅縣、市政府，中央主管機關認為必要時，亦得為調查、命令限期改善、回收或銷燬商品或公告企業經營者之名稱、地址、商品。換言之，無論是縣、市政府或中央主管機關均可依據「消費者保護法」，要求企業回收或銷燬商品。惟「消費者保護法」之中央主管機關究竟為何，猶待說明，容後詳述。

三、兩法就回收商品規定之比較

（一）立法目的

任何法律規範間的相互比較，必得從立法目的著手。舉凡法規之適用範圍或內容疑義之解釋，無不受立法目的之影響。就立法目的而言，「商品檢驗法」與「消費者保護法」皆是以保護消費者權益、促進商品安全為鵠的，可謂同屬於保護消費者的法律。然值得強調的是，「商品檢驗法」所重乃對企業之行政管理與監督，本質上屬市場監督。而「消費者保護法」除保護消費者權益外，尚有促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質之目標。僅僅依賴主管機關之介入並發動行政監督，恐難完成「消費者保護法」廣泛之目標，是以該法兼採其他可能的途徑，例如課與企業經營者於特定條件下自行回收商品的義務。企業經營者違反自行回收商品義務，進而對消費者造成損害時，可能面臨遭民事訴訟求償之風險。

（二）法律位階

「商品檢驗法」第一條僅規定：「為促使商品符合安全、衛生、環保及其他技術法規或標準，保護消費者權益，促進經濟正常發展，特制定本法。」並不具備特別法位階，而享有優先效力。換言之，就與商品安全有關之事務，「商品檢驗法」和「消費者保護法」可併行適用。

（三）時間面與客體面之適用範圍

為達前述立法目的，「商品檢驗法」將規範重心置於「商品上市前的市場監督」，並設有應施檢驗商品之規定。「消費者保護法」係以「所有商品」、流通進入市場「之後」為管理焦點。是以兩法在適用範圍並不相同，此差異不僅在係時間上，亦存在於規範客體。然而正由於兩法在適用範圍上存有時間上與客體上差異，使其能互相補充，不生疊床架

屋重覆規範或猶待填補之法律漏洞情形。

（四）主管機關

依據「商品檢驗法」第二條，該法之主管機關為經濟部，而商品檢驗由經濟部設標準檢驗局辦理。因此，商品檢驗之事務由標準檢驗局負責；於違反「商品檢驗法」之情形，經濟部有命令企業經營者回收或銷燬商品之職權。

「消費者保護法」之主管機關，依該法第六條規定，在中央為目的事業主管機關，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。換言之，在中央或地方層級，「消費者保護法」均未設置單一、專責的中央主管機關，全權統籌處理有關消費者保護之事務。畢竟與消費者保護之有關事務，錯綜複雜經緯萬端，難委由單一機關獨力以竟全功。遂以涉及的事務或商品為標準，決定主管機關。例如酒之目的事業主管機關，「菸酒管理條例」明定為財政部，財政部即為「消費者保護法」所稱之中央主管機關。因此處理假酒或毒酒之問題，財政部可依「菸酒管理條例」第四十一條與第四十二條或「消費者保護法」，命令業者停止生產銷售或限期回收。食品、食品器具(如紙容器)、食品用洗潔劑之目的事業主管機關，依「食品衛生管理法」為行政院衛生署。是以就前述商品，行政院衛生署亦為「消費者保護法」所指之中央主管機關。酒或食品皆為商品，然按「消費者保護法」之規定，其中央主管機關並非同一。在「消費者保護法」之下，經濟部或標準檢驗局絕非所有商品的主管機關，或有依據該法命令任一企業限期回收商品之職權，事理至明。

至於行政院消費者保護委員會，其最重要之職掌，係消費者保護基

本政策及措施之研擬，與審議與主管機關之協調事項，並非消費者保護法所稱之中央主管機關。

（五）商品安全性的指標

「商品檢驗法」以應施檢驗商品是否符合標準檢驗局公告的檢驗標準或報驗義務人是否違反「商品檢驗法」，做為決定產品安全性的指標。

「商品檢驗法」第八章第五十九條以下的罰則規定，無不以「違反該法」為要件，即為明證。「消費者保護法」對商品安全性之判別，著重商品有否符合流通進入市場當時之科技或專業水準，不問商品與任何檢驗標準之間是否有距離落差。畢竟檢驗標準可能為最低之安全標準，不必然等同商品流通進入市場時或目前之科技與專業水準。是以縱為經標準檢驗局或其他團體檢驗合格之產品，若有違流通進入市場當時之科技或專業水準，仍不具「消費者保護法」所要求的「可期待之安全性」。

（六）回收商品之要件

依據「商品檢驗法」，經濟部對於違反該法之企業得限期命其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售行為，而企業逾期仍不停止，經濟部得繼續命其採取必要更正措施或回收、銷燬商品。換言之，「商品檢驗法」下的回收商品義務，係針對企業違反商品檢驗法在先，並進而對經濟部所為的行政處分置若罔聞在後之情形。而「消費者保護法」則以商品「確有危害消費者生命、身體、健康、財產或確有損害之虞」為課與企業回收商品義務之歸臬。

（七）回收商品之方式

與「商品檢驗法」相較，「消費者保護法」不單單訴諸公權力之介入，係採雙軌制的處理手段。即一方面賦與縣、市政府或中央主管機關調查及命令回收之職權，另還設計課與企業經營者自行回收之義務。

（八）業者拒絕履行回收商品義務之法律效果

依據「商品檢驗法」第六十三條第四項及第五項規定，主管機關限期回收或銷燬商品，報驗義務人居期不回收或銷燬商品者，主管機關得處以罰鍰並得扣留、沒入、銷燬該流入市場之商品或採取必要措施。而倉儲、搬運、銷燬或改善等處理費用，依該法第五十七條應由生產廠場或輸出者負擔。「消費者保護法」中並無類似之明文規定，允許主管機關處以罰鍰並得扣留、沒入、銷燬該流入市場商品。然消費者保護法第三十七條及第三十八條授與（地方與中央）主管機關，於情況危急時，在大眾傳播媒體公告企業經營者及商品之名稱、或為其他必要處置之權力。易言之，當業者拒絕回收商品時，主管機關得在大眾傳播媒體公告企業經營者與商品之名稱，或為其他必要處置。然公告措施，涉及企業經營者之商譽，非常容易引起業者反彈，或甚至被控妨害名譽，被追加以民事訴訟求償營業額之損失。採行公告措施，主管機關不得不注意比例原則，詳細考量公共利益與業者之商業利益，但利益衡量絕非易事。而所謂為「其他必要處置」，或可包含主管機關沒入、銷燬該流入市場商品。與具相當法律風險的公告措施相比較，「其他必要處置」，如主管機關自行沒入、銷燬該流入市場商品，應該是便宜之計。

因此若業者違反主管機關之命令，怠於履行回收商品義務時，依據「商品檢驗法」或「消費者保護法」，主管機關應得自行扣留、沒入、

銷燬該流入市場商品。換言之，商品之回收，絕非唯業者是賴，主管機關亦得主動出擊。而主管機關回收商品所生之費用，僅「商品檢驗法」有明文規定，應由業者以自己之費用負擔。

三、檢討

「商品檢驗法」和「消費者保護法」皆設有商品回收之規定，兩法之相關規定並非是多餘重疊或排斥的競爭關係，而是互為補充。前者之適用範圍侷限於應施檢驗商品違反「商品檢驗法」之情形，後者則以損害消費者生命、身體、健康、財產或確有損害之虞為以足，不問是否為特定商品或有無符合檢驗標準。舉凡不受「商品檢驗法」規範的非應施檢驗商品，或應施檢驗之商品符合檢驗規定，或負報驗義務之企業未有違反「商品檢驗法」之情事，但該商品損害消費者生命身體健康或有重大損害之虞，即可援用「消費者保護法」，命令企業回收商品。是以，並無任何規範漏洞存在。

又值得注意的是，就回收商品之方式，「消費者保護法」除賦與縣、市政府或中央主管機關調查及命令回收之職權外，另有課與企業經營者自行回收義務之設計。而此，正可做為發展企業主動、自願回收商品機制之基礎。然而能否成功建立業者自行回收商品機制，讓所有企業於有損害消費者之虞時，即採取必要處置，無待各級主管機關公權力之介入與行政制裁，遭民事訴訟求償風險之大小、法院實務允准消費者求償額度之高低具決定性的影響力。向來法院所允准的賠償金額與社會期待相比較可謂偏低，對企業不足以形成相當壓力。既無壓力，從企業經營者之角度觀之，自無回收商品之必要性。若法院的損害賠償實務不生任何

變化，儘管「消費者保護法」提供法源依據，於有損害消費者之虞時，立即課與企業經營者自行回收義務。然該規定欠缺任何落實條件，恐將形同具文。欲藉此規定做為引領業者發展自願回收商品機制之動力，無異緣木求魚。

徒法不足以自行，尚藉主管機關之執行。「商品檢驗法」之主管機關為經濟部，而商品檢驗事務由標準檢驗局辦理。是以「商品檢驗法」中商品回收規定之執行，由經濟部與標準檢驗局負責。有疑義者乃不能適用「商品檢驗法」，而應援引「消費者保護法」回收商品時，何中央機關有命令企業回收商品之職權？亦或仍可由經濟部與標準檢驗局為之？按「消費者保護法」既以目的事業主管機關為中央主管機關，而經濟部或標準檢驗局顯非「所有商品」之目的事業主管機關。是以除非涉及以經濟部或標準檢驗局為目的事業主管機關之商品，一般而言，無論經濟部或標準檢驗局，自無依據「消費者保護法」，命令企業限期回收商品之職權。

第三節 綜合分析

就商品事故資訊通報系統之建立，在「商品檢驗法」或「消費者保護法」中，皆欠缺相關規定。若承認商品事故資訊通報系統存在的必要性，則必須增訂法源依據。鑑於商品事故資訊通報系統之建立，不僅能保護消費者權益，更有助於促進國民消費生活安全、提昇國民消費生活，是以於「消費者保護法」中增訂法源依據較為適宜。畢竟「商品檢驗法」本質為商品進入市場前的市場監督，保護消費者權益僅為其立法目的之一，其還兼有促進經濟正常發展之目的。而促進經濟正常發展與商品事故資訊通報系統之間，難謂有直接或間接關聯性，得以合理化於「商品檢驗法」中再增設關於商品事故資訊通報系統之規定。

綜合觀之，國內有關回收商品的規範現況，因為「商品檢驗法」或「消費者保護法」皆設有相關規定，可謂完善。儘管依據「商品檢驗法」，所能回收之商品限於特定、應施檢驗商品。然而「消費者保護法」適用的客體遍及所有商品，不侷限於特定的應施檢驗商品，剛好能補充「商品檢驗法」，彌補該法適用範圍狹隘之缺點。而「消費者保護法」中回收商品之規定，以商品損害消費者生命、身體、健康或財產之虞為以足，不問該商品有無符合檢驗標準，亦不似「商品檢驗法」以違反該法為前提，適用要件極富彈性、可謂方便。但是另一方面，商品是否有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，係以科技與專業水準為斷。而科技與專業水準乃持續變動的標準，而非如行政機關的檢驗標準，於一定時間範圍內具固定性。因此，如何認定商品是否現今符合科技與專業水準，有無損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，與考量回收商品是

否為必要的即時措施，即有相當困難度。除非有商品事故資訊通報系統之支持，否則欲運用「消費者保護法」進行商品之回收，將不如想像中簡單。當然，若標準檢驗局能保持機動性，適時更正應施檢驗商品的範圍與標準，使有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞的商品，能藉「商品檢驗法」回收，亦不失為另一可行之辦法。

再者，「消費者保護法」中雙軌制回收商品規定之設計，一方面可提供發展企業主動、自願回收商品機制之法律基礎；另一方面，亦賦予主管機關命令業者限期回收之職權。縱使明定企業，於「有事實」足認其所提供之商品有危害消費者安全與健康之虞時，有主動、自願回收商品之義務，無待主管機關公權力之介入與行政制裁。然現今司法環境欠缺壓力與誘因，能讓此自願回收商品義務之規定發生任何拘束力或形成引領動力。是以，似乎必須於法律體制之外，尋求能積極影響業者自願回收商品的助力。就主管機關命令業者限期回收商品部分，若業者拒絕回收商品時，主管機關得依據「消費者保護法」，在大眾傳播媒體公告企業經營者與商品之名稱，或為其他必要處置。所謂其他必要處置，或可包含主管機關沒入、銷燬該流入市場商品。至於享有命令業者限期回收商品、情況危急時公告商品名稱、或自行沒入、銷燬流入市場商品職權之中央主管機關，以目的事業主管機關為限。除非涉及以經濟部或標準檢驗局為目的事業主管機關之商品，一般而言，無論經濟部或標準檢驗局，皆不能援引「消費者保護法」，行使前述職權。

第四章 先進國家消費商品通報、回收體制之探討

先進國家如美國、日本及英國皆建有消費商品事故通報體制（參閱表 4-1），由此確切掌握全國事故發生狀況，據此擬定防範措施，保障消費者安全。就美國消費者產品安全委員會（U.S. Consumer Product Safety Commission，簡稱 CPSC）、日本經濟產業省、日本內閣府及英國貿工部（Department of Trade and Industry，簡稱 DTI）所建置之消費商品事故通報體制來看，其資訊來源大抵包括醫院、業者、消費者、消費者保護相關機構、報章雜誌等，其中尤以醫院、業者通報較為重要，因此本章前二節將分別針對先進國家之醫院及業者通報管道之建置進行分析。

事故資訊之蒐集最終目的是提供主管機關據以採行對應措施、保障消費者安全。而在各項對應措施中，要求業者召回危險性商品加以改善（即所謂回收），是先進國家常見之作法。由於回收危險性商品可避免消費者暴露於受害風險中，因此本章第三節將針對先進國家的回收規定與具體作法深入分析。

第一節 先進國家醫院通報體制比較分析

美國 CPSC、日本內閣府及英國 DTI 皆建有醫院通報體制，藉以蒐集因消費商品所引起之事故案例（參閱表 4-2）。此係考慮到消費者當使用商品而受到傷害時，多數情況會赴醫院接受治療，故認為從醫院著手蒐集事故資訊，將不易漏失重大事故案例，而引起重大事故之商品正是政府應予以重視及處理者。另外，醫院通報之訊息也具及時性，可協助政府即時掌握事故動向並快速回應。

從醫院蒐集之消費商品事故案例，事故原因可能包括商品具有缺

表 4-1 美、日、英事故資訊蒐集來源

國別/主管機關	事故資訊蒐集來源
美國 CPSC	• 醫院 • 製造業者、進口商、經銷商及零售商等 • 從各州購買死亡證明書 • 消費者 • 報章雜誌等
日本經濟產業省 (獨立行政法人製品評價 技術基盤機構負責運作)	• 報章雜誌 • 製造業者、銷售業者及業者相關團體 • 地方消費生活中心等 • 自治體(含消防機關) • 消費者等
日本內閣府 (特殊法人國民生活中心 負責運作)	• 醫院 • 地方消費生活中心
英國 DTI	• 醫院

資料來源：本研究。

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
建立情形 (建立時間)	• NEISS (1971 年)	• 危害資訊系統 (1977 年) 資訊來源之一 • 醫院提供資訊占全數的 59.6%	• HASS/LESS (1978 年)
資訊類型	• 自 2000 年起將事故蒐集範圍擴大及所有事故，而不再限於 CPSC 主管範圍內之消費商品	• 商品、服務或設備等導致危害到消費者生命或身體之事例(稱為危害資訊)	• 消費商品事故 • 家庭及休閒活動時發生之事故，不包括交通事故或工作時發生之事故
目的	• 透過事故資訊之統計分析，掌握產品風險性，據以擬定防範措施 • 發展全國性商品事故統計	• 透過資訊蒐集、分析及提供，防範事故擴大影響範圍	• 深入瞭解事故如何發生及為何什麼發生，以利採取防範措施 • 發展全國性商品事故統計
通報醫院配合誘因	• 每件通報案例給付約 3.5 美元 • 估計通報給付費用一年達約 100 萬美元	• 每件通報案例給付 7 千日圓。惟若通報醫院每年之通報件數少於 1 千件，則少一件扣除 7 千日圓 • 估計通報給付費用一年達 1 億 4 千萬日幣，約合台幣 3 千 7 百萬元左右	• 參與醫院聘用受過訓練的雇員，專事 DTI 之 HASS/LESS 工作，記錄詳細事故資訊 • 雇員由 DTI 委託 Medicare Audits 徵募、管理及訓練
通報醫院數	• 目前約 10 家 (全美醫院約有 5300 家) • 1969 年製品安全國家委員會在 14 家醫院進行試行計畫。其後該系統移交 FDA 管理，CPSC 成立後交其運作 • 通報醫院家數因預算而有增減	• 目前有 20 家 • 1977 年 3-6 月之試行階段 3 家 • 1978 年 3-6 月之試行計畫，增加首都圈以外之 3 家醫院 • 1978 年 10 月獲得全國 9 家醫院之協助，正式開始醫院事故蒐集 • 通報醫院家數因預算而有增減	• 18 家

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表 (續一)

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
通報醫院選擇標準	- 根據區域分佈，分別從超大型醫院、大型醫院、中等規模醫院、小型醫院及兒童醫院等五種類型醫院中選擇通報醫院 - 通報醫院定期檢討修正，以維持統計之正確性	1977 年 3-6 月之試行階段，依下列標準選擇 3 家通報醫院 - 位於首都圈(1978 年擴及首都圈以外之醫院) - 每日就診人數達 1000 人左右之大型醫院 - 綜合性、且有急救設施之醫院 - 通報醫院配置考慮區域分佈及人口數，惟願意配合之醫院尋找不易，目前以紅十字醫院、區域重點醫院為主	- 通報醫院須具備之基本條件： - 處理急診案例超過 1 萬件 24 小時提供服務 - 處理救護車案例 - 依據區域分佈、城鄉分佈(人口密度)及急診數規模，從 300 家符合條件之醫院中選擇 18 家通報醫院 - 必要時將更換通報醫院，以維持統計之正確性
通報內容	患者之治療日期、案例編號、年齡、性別、傷害診斷、受傷部位、區位、相關產品、現場、是否與火警汽車相關、是否與工作相關、人種、事故摘要(發生事故時，患者正在做什麼)、是否屬預謀性事故等	受傷部位、傷害內容、傷害嚴重程度、處理方式、預期治療時間、受害緣由、事故發生場所、受害者受害當時在做什麼、發生時間、事故發生經過(參閱附表 1)	簡短之情境描述、事故發生地點的詳細資料、受害者詳細資料(年齡、性別)、傷害詳細資料、相關產品等(參閱附表 2)

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表 (續二)

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
醫院之通報作法	- 自患者進入急診室開始，相關幕僚人員即須展開記錄，蒐集事故相關資訊 - 醫院於每日下班時刻須指派一人負責將事故資訊匯整，並以電腦傳送至 CPSC - 以代碼將紀錄資料鍵入設於醫院之電腦。電腦程式將自動偵測資訊之有效性 - CPSC 以電話線於每晚自動接收來自醫院的資訊，資訊並將自動的持續輸入 CPSC 總部之資料庫 - CPSC 之幕僚在接收到資訊後將立即過濾及分析資料，同時對於有問題之資料進行修正，並確認代碼的正確性	- 醫院依照表格填寫，利用設於醫院之電腦輸入後，傳送至國民生活中心。國民生活中心接到資訊後，就內容進行確認，並分類及賦予關鍵字 - 醫院欲更新資料，可再與國民生活中心聯繫 - 屬以下範圍之事故，將由患者或其保護者填寫問卷，提供更詳細之事故資料。國民生活中心於接到資訊後，將就內容進行確認後輸入 1. 受害者年齡 3 歲以下之事故 2. 受害程度達到嚴重、極嚴重及死亡 3. 燙傷程度達到三級 4. 國民生活中心指定為重點議題之相關事故 5. 國民生活中心委託之特別事故 6. 國民生活中心另外針對特定商品或服務等製作調查表，委託調查之事故	- 雇員之職責在確認事故是否屬家庭或戶外事故，並儘可能直接訪問病患或訪談使用標準問卷。成人病患採面對面訪問方式；若為兒童，則由其父母等處獲得資訊 - 以醫院醫療紀錄為輔。若無法取得訪談資料，則單獨根據醫療紀錄製作 HASS/LASS 紀錄 - 問卷資料由雇員輸入醫院電腦，電腦將自動偵錯 - 檢查及確認後之資料將利用 ISDN 傳輸至 DTI 之資料庫主機，若有新事故發生，可立即被偵測

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表（續三）

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
主管機關對 通報資訊之 處理	• 持續性監視：觀察事故之每日、每週、每月、每季發展趨勢 • 特定議題之監視：針對特定議題進行事故資料蒐集及監視其發展 • 後續追蹤調查：調查事故原因。在所有事故中僅有極少數的案列(低於百分之十)會繼續做進一步調查。至於哪些案列須進一步調查，完全依 CPSC 之特定計畫需要而定。CPSC 特定計畫需要的案列中，約有 90% 可藉由電話訪談調查即達成其目的之所需，另外 10% 則需要透過現場調查方能蒐集 ◆ 電話追蹤調查 與受害者或目擊者之電話訪談調查報告將記錄有關事故的原委、人的行為及產品在事故中之角色等資訊，提供有關環境、受害者及產品之相關描述	• 資訊分析評估	• 資料統計分析 • 建立資料庫，內容包括： 1. 事故受害者詳細資料（受害者身份將被嚴格保密，在任何情況下都不會被公佈） 2. 事故詳細內容 3. 事故發生時之環境 4. 事故引起之傷害事故 5. 相關產品

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表（續四）

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
	◆現場調查 1. CPSC 調查員親赴事故現場，一方面取得環境、受害者及產品之相關資訊並拍攝現場照片，一方面進行產品檢查及蒐證，並帶回實驗室做進一步鑑定 2. 調查員將根據受害者、其親友、目擊者、參與之醫生、及相關專家的訪談資料重建事故當時情況 3. 調查報告可能包括鑑定結果、警察單位、消防單位甚或驗屍官的調查報告。至於事故受害者將不會在報告中被明確指明(包括姓名及住址)		
資訊統計分析	• 推估全美事故發生情形 • 運用統計資料進行個案研究	• 運用統計資料掌握事故發生概況 • 運用統計資料進行個案研究	• 推估全英事故發生情形 • 運用統計資料進行分析，例玩具相關事故（0-14 歲）之分析 1. 十年趨勢分析 2. 年齡別分析 3. 玩具種類與年齡別交叉分析

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表 (續五)

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
資訊運用	- 利用印刷品喚起消費者注意 - 提供特定產品有關傷害數及傷害型態等資料，以為進一步研究之需。該等研究是發展自願性及強制性標準之基礎 - 例：嬰兒學步車 1.1993-1994 之追蹤調查確認 83% 之事故與從階梯跌落有關，其中近二分之一是從地下室階梯跌倒。二分之一的事事故其照顧者與學步的兒童是在同一房間或區域 2. 研究顯示新的學步車設計有其必要，CPSC 於是引導強化自願性安全標準，其後市面上有防止跌落階梯之新產品上市 3.1992-1997 年之統計資料顯示，事故雖仍持續發生，但有減少趨勢	- 資訊提供消費者，以喚起其注意 - 資訊提供業者，希望其據以改善商品及標示 - 資訊提供行政單位，希望其修正安全標準	- 確認實質及潛在危險 - 提升消費者安全意識 - 提升消費者行為之安全性 - 顯示何者需進一步研究 - 改善產品安全性之依據 - 修正消費者保護相關法令之參考運用例 1. child resistant caps in medicines and chemical substances 2. 促使 pushchairs、power tools 及 stepladders 改善設計 3. 對家具安全性加以管制，並已降低死亡及傷害率

表 4-2 美、日、英醫院通報體制比較表 (續六)

項目	美國 CPSC	日本內閣府	英國 DTI 消費者與競爭政策局
資訊提供方式	• 可依據要求，提供資料給有興趣的團體 • 其他政府機關可與 CPSC 簽署協定，委其蒐集特定資訊 • 後續追蹤調查部分，亦接受委託執行，如與 NIOSH 簽署協定共同進行	• 發行年報	• 發行 DTI 年報 • 需求者可依據自身需求向 DYI 申請提供更詳細之資料，但不包括受害者資料
運作現況	• 每年通報件數約 35 萬件 • 消費商品事故導致之社會損失估計為 5 千億美元	• 1999 年度通報件數 10,155 件	• 資料庫資料已累積有 680 萬件事故記錄，蒐集時間超過 20 年，資料涵蓋 30 個不同領域的 1500 多種產品 • 1999 年家庭事故件數 280 萬件，休閒事故件數 310 萬件 • 家庭事故導致之社會損失估計為 250 億英鎊
政策的形成	根據資料掌握問題 ↓ 深入研究 ↓ 提出對應策略	資訊蒐集（醫院、地方消費生活中心） ↓ 危害情報評價委員會第一次資訊評析（整體及個別案例評估，） ↓ 事故解析專門委員會、危害情報評價委員會第二次資訊評析（分析追蹤、調查因果關係） ↓ 資訊提供	根據資料掌握問題 ↓ 深入研究 ↓ 提出對應策略

資料來源：本研究根據以下資料整理。1.CPSC 編，The National Electronic Injury Surveillance System，2000 年；2.日本國民生活センタ－消費者情報部編，病院危害情報収集要領 2002 年度改訂版；3. DTI 編，Working for a safer world，1999 年。

陷，或非關商品而是消費者使用不當、商品在中間安裝過程出現問題等所導致。但無論是何種情況，該等資訊對主管機關擬定產品安全策略都具有參考價值。由各國之作法可發現其欲透過此一管道蒐集受害者相關資訊、事故狀況資訊等。資訊經彙整後用以觀察商品風險性，其後再針對高風險商品進一步研究受害者是否為特定族群（如兒童、老人、殘障者等）、受害者普遍之受傷部位、受害者通常是在何種狀態下受傷。最後依此來制訂標準或修正標準、改善標示及規劃安全宣導活動等。

（一）通報醫院之配置與選擇方面

目前各國之醫院通報制度皆非以法令強制要求醫院進行通報，而是以提供其他誘因提升其配合意願（參閱表 4-2）。由於醫院主要職責是救治傷患，因此要求其配合填寫通報單並非易事，因此美、日是以給付通報費用來促使醫院願意配合。以日本為例，其每件通報案例給付金額為 7 千日圓。惟若通報醫院每年之通報件數少於 1 千件，則少一件扣除 7 千日圓。

以金錢給付有助於醫院配合意願之提升，但相對的主管機關也必須經費充裕，才足以配置足夠通報醫院，因此政府預算成為通報醫院家數之限制因素。就美國 CPSC 之經驗來看，其在預算充裕時曾建立了 119 家通報醫院，但在預算緊縮時通報醫院也曾減至 62 家。而日本內閣府目前建置有 20 家通報醫院，其雖認為應再予擴增通報醫院家數，但亦因預算之限制而面臨無法擴大規模之困境。

由於醫院通報家數受到預算限制，因此主管機關必須考慮如何在預算範圍內選擇具代表性之醫院來配合。美國 CPSC 及英國 DTI 因皆以通報資料為基礎，推估全國商品事故現況，因此在醫院的選擇上，

特別重視各醫院之代表性，同時定期檢討通報醫院是否持續符合條件。

日本因預算限制，加之以醫院為厚生勞動省所管轄，內閣府很難以行政手段要求其配合，故在通報醫院之建立上無法設定過多條件限制。目前在通報醫院之配置，基本上係在考慮區域分佈、人口密度後決定將全國分為八區，各區分別配置 1-2 家通報醫院。通報醫院之條件以是否為綜合醫院、是否具備急救設備、醫院就診人數等為主要評估重點。惟因配合醫院尋找不易，故現行之通報醫院多為公立或公益性質之醫院。也因此其統計並未發展為全國性事故統計，但該等資訊仍為政府掌握事故狀況之重要依據。

（二）通報內容方面

醫院通報之內容將與主管機關想達成什麼目的有關。目前各國建置之醫院通報系統目的大致相同，因此在通報內容之設計上也無太大差異。重點多著重在蒐集什麼商品風險性高、該商品最容易對誰造成危害、危害部位及嚴重程度、事故是在什麼狀況下發生等資訊。該等資訊最後將回饋於標準制訂及修正之用、輔導業者改善產品製造設計或進行安全宣導等。

比較三國之通報表格，可發現美國 CPSC 及日本內閣府使用之通報表格內容較為簡略，而英國 DTI 則較為繁複（參閱附錄二、附錄五資料）。原因是美、日之通報表格是由醫院負責填寫，英國則是由主管機關所配置之專業人員，於判定事故屬通報範圍後，依照問卷內容對患者或其監護人進行深入訪談，同時以診療記錄為輔填寫而成。

美、日要求醫院填寫之通報內容雖較為簡略，但其仍利用不同的方法蒐集較深入之資訊。以美國 CPSC 而言，其在醫院通報時只要求

醫院填寫基本資訊，但若有特殊需要或進行特定議題研究時，則由 CPSC 人員再以電話或現場調查方式深入瞭解事故發生時之情境及原因。日本內閣府則是在事故屬特定型態時，由醫院交給患者或其監護人問卷，填寫進一步之事故相關資訊後直接寄給國民生活中心（受內閣府委託執行之單位）。

（三）資訊處理方面

各國之醫院事故資訊最後皆是透過設在醫院之終端機傳送至設在統籌運作機關之主機中。因此醫院通報系統必須配合硬體設備的配置，同時須開發各種系統使資訊能自動偵錯、彙整及統計。各國目前在資訊的管理及維護上通常只需花費 2 個人力左右，但硬體設備及系統開發則需要投入較多花費。

（四）資訊之運用方面

各國通報資訊最終之目的是藉由統計進行事故分析，分析結果是主管機關採取防範措施之參考。其中日本內閣府之通報資料是以資訊提供為主要目的，但其將視分析結果發函給相關主管機關，促其採取對應措施（參閱表 4-2）。另外，各國製造業者或驗證機構等也是該等資訊的主要使用者，不乏業者據此修正產品設計，或驗證機構依此發展驗證項目及驗證標準。但無論是哪一種類型，對主管機關擬定防範措施皆有所助益。

第二節 先進國家業者通報體制比較分析

利用業者通報來蒐集消費商品事故資訊，在先進國家中不乏其例。美國 CPSC 及歐盟是以法令強制要求業者通報危險性商品，而日本經濟產業省所實施者則屬自願性質（參閱表 4-3）。歐盟由於相關規定是在 2001 年納入「一般產品安全指令」（Directive on General Product Safety）中，而其會員國預定在 2004 年根據「一般產品安全指令」完成其國內法修正，因此以下在通報作法方面，將著重美國 CPSC 及日本經濟產業省現行制度之分析。

美國 CPSC 主管之「消費者產品安全法」（Consumer Product Safety Act）規定在其主管產品範圍內之製造業者、進口業者、經銷業者及零售業者，皆須負起通報義務（參閱表 4-4）。日本經濟產業省則有兩套通報體制，其一是以經濟產業省掌管之消費生活用製品為範圍，要求包括製造業者、銷售業者及其他相關團體協助通報；其二是以「電氣用品安全法」第 2 條規定之電氣用品為範圍，要求製造業者、進口業者及品牌業者需配合通報。二套體制雖皆為自願通報性質，但後者是純粹以業者為對象之通報制度，目前通報情形也頗具績效，一年之通報數約 5 百件左右。

一、實施目的

從美國 CPSC 及日本經濟產業省之業者通報制度來看，其目的不僅止於主管機關及時掌握不安全商品動向，更兼有要求業者採取防範措施、監視業者是否確實實施之目的。因此美國 CPSC 於接獲通報後，會對商品是否具有實質性危險進行判斷，若認為商品具有實質性危險，則依據商品風險程度要求業者採取包括回收之補救措施，以防

表 4-3 美、日、歐法令中有關業者通報
消費商品事故之相關規定

國 別	相 關 規 定
日本 經濟產業省	• 1994 年發出通知，要求相關團體、銷售業者、製造業者等協助蒐集因消費性產品缺陷所引起之事故資訊 • 2002 年 3 月發函電器用品之製造業者及進口業者，要求其根據新的「電器用品事故報告要領」（舊版於 1990 年實施），於發生事故時或發現產品缺陷而有危害之虞時，須向主管機關提出通報
美國 CPSC	• 1972 年之「消費者產品安全法」規定，製造業者、進口業者、經銷業者及零售業者等若發現產品不符合產品安全規定、標準、或有缺陷可能導致傷害或死亡時，應於 24 小時內向 CPSC 通報
歐盟	• 2001 年修正之「一般產品安全指令」中增加業者通報不安全產品之規定，要求生產者及經銷業者在意識到產品不安全時，應向權責機關通報，並與權責機關合作處理衍生之風險 • 歐盟會員國預定在 2004 年時依據該指令完成國內法修正並實施

資料來源：本研究整理。

表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省	
通報產品範圍	CPSC 掌管之消費性製品 (15000 多種)	經濟產業省掌管之消費生活用製品	「電氣用品安全法」第 2 條規定之電氣用品
通報事故類型	- 產品不符合消費者產品安全標準或法規 - 產品有缺陷，可能對消費者造成實質危險 - 可能導致嚴重傷害或死亡之風險 - 不符合「消費者產品安全法」下所推展之自願性標準等	- 引起人身傷害之事故 - 引起人身傷害機率高之財物損害事故 - 產品具有缺陷，引起人身傷害或財物損害機率高者	- 因產品缺陷導致觸電、燒傷等危及生命或身體之事故 - 因產品缺陷導致起煙、起火而引起財產 (含電氣用品) 損害之事故 - 銷售之電氣用品判定有缺陷可能引起前述二者之危害或損害 - 電氣用品無法確定是否有缺陷，但推測是因電氣用品引起危害或損害，如 a、新聞及電視報導；b、因使用者提出申訴，公家機關著手調查時；c、消防署或警察署接獲通報

表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要（續一）

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
通報地點	以 mail、電話、web site 或傳真向 Division of Recalls and Compliance 通報	- 最近之獨立行政法人製品評價技術基盤機構本部或支所 - 製品安全課長或電力安全課長 - 根據「電氣用品安全法」第 3 條實施事業申報之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長 - 事故發生地點所屬轄區之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長
義務通報者	製造業者、進口業者、經銷業者及零售業者	- 製造業者、銷售業者及相關產業團體 - 事故商品之製造業者、進口業者、品牌業者（產品由製造業者或進口業者供應） - 經判定零件為事故原因時，該零件之製造業者或進口業者

表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要（續二）

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
通報內容	• 產品之描述 • 企業名稱、住址及業者別（屬製造業者、進口業者、經銷業者抑或是零售業者） • 產品可能之缺陷或風險（可能引起嚴重傷害或死亡之不合理風險）的種類及程度 • 產品引發之傷害（或可能之傷害）的種類及程度 • 通知者之姓名、住址及電話號碼等 （參閱附錄六附表）	• 銷售業者及製造業者填寫之通報單不同 • 製造業者填寫之通報單較複雜，特別是有關事故發生原因、對事故所採取的防範措施、對被害之處理方式等部分之問答 （參閱附錄三附表） • 與消費生活用製品事故通報表格不同 （參閱附錄附表）

表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要 (續三)

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
通報時點	- 必須在獲得之資訊足供判斷該產品可能違反法律規定的 24 小時內進行 - 若業者不確定該情況是否須通報，可在提出通報前花費合理之期間來進行調查，而其所費調查時間應不超過 10 個工作天，除非業者可證明在該情況下花費更長時間是合理的	- 事故發生或已確認產品具有缺陷且發生 - 通報者得知事故發生時，原則上須在 1 週內利用通報表提出通報。惟若有其他理由而不能在期限內提出通報時，可填寫聯絡書，並於日後儘速利用通報表提出通報 (參閱附錄四附表)
保密規定	CPSA section 6(b)(5), 15 U.S.C. § 2055 (b) (5) 禁止將通報資訊發佈，除非已公布將進行改善行動、有申訴案已被公布或通報業者同意公布	受國家公務員法約束

表 4-4 美、日業者通報消費商品事故制度概要（續四）

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
通報資料處理	• CPSC 於接獲通報後將進行危險性評估，並初步判斷商品是否「對消費者具有實質性危險」或「對兒童具有實質性傷害之風險」 • 若初步判斷商品具有實質性危險，則要求通報業者根據產品風險程度，提出自願性改善計畫 • 產品風險屬 A 級者，CPSC 將建議業者採取立即改善行動，包括確認及通知擁有缺陷商品之消費者、零售業者及行銷業者，並透過修理或更換商品、退款等措施來進行補救。屬 B、C 等級風險者，亦須採取改善行動來降低風險 • CPSC 監視業者改善行動	• 針對每一案例進行調查，必要時親赴現場調查、確認事故商品 • 要求業者提出事故原因及擬採取之防範措施報告 • 監督業者之後續處理情況 • 必要時發動回收命令、行政指導及提醒消費者注意 • 事故原因不明之重大事故、可能經常發生之事故、業者之調查結果有疑問之事故等實施產品測試 • 公布事故商品名稱、生產廠商、事故通報內容、事故原因及防範事故再次發生之措施等 • 參考通報資料修正技術法規、決定是否列入強制檢驗項目

資料來源：1.經濟產業省消費經濟部製品安全課編，消費生活用製品のリコールハンドブック，財團法人製品安全協會，

2002 年 9 月。

2.U.S.Consumer Product Safety Commission 編，RECALL HANDBOOK，1999 年 5 月。

止危險性商品危害到消費者。日本經濟產業省之電氣產品通報制度中，有要求業者通報事故原因及擬採取的防範事故擴大措施。當業者採取檢查、修理及回收等措施時，必須於開始執行之際、中間過程及終止時向主管機關提出報告，主管機關即據此追蹤其執行狀況（參閱附錄四資料）。

二、通報範圍、時點及內容方面

通報制度很重要的部分是規範在什麼情況下必須通報？應於什麼時點向哪一個窗口通報？應通報哪些事項？以美國 CPSC 而言，其在「消費者產品安全法」中規定有四種情形業者必須向 CPSC 通報，即：(a) 產品不符合消費者產品安全標準或法規；(b) 產品有缺陷，可能對消費者造成實質危險；(c) 可能導致嚴重傷害或死亡之風險；(d) 不符合「消費者產品安全法」下所推展之自願性標準等。日本經濟產業省運作的二套通報制度，大抵是希望業者在商品已引起人身傷害、財物損害及認為有危害之虞的情況下必須通報。

在通報時點方面，美國 CPSC 規定業者必須在獲得之資訊足供判斷該產品可能違反法律規定的 24 小時內進行。若業者不確定該情況是否須通報，可在提出通報前花費合理之期間來進行調查，而其所費調查時間應不超過 10 個工作天，除非業者可證明在該情況下花費更長時間是合理的。日本經濟產業省之消費商品通報制度無明確的時間提示，電氣用品通報制度則規定業者須在得知事故發生時的 1 週內利用通報表提出通報。若有其他理由而不能在期限內提出通報時，可填寫連絡書，並於日後儘速利用通報表提出通報（參閱附錄四附表）。

須通報之內容部分，美國 CPSC 或日本經濟產業省都提供通報表，由業者依項填寫或勾選，協助業者以最簡易的方式完成通報任務

(參閱附錄三、附錄四及附錄六附表)。從通報內容的設計可看出主管機關通常希望透過通報，掌握不安全商品可能造成的危害性質、危害程度、流通數量、流通管道及業者擬採取之改善措施等，其後再以此為基礎，持續追蹤業者之處理情況，必要時主管機關將採取其他行政措施。

日本經濟產業省現有二套通報體制，通報表內容不盡相同、通報窗口也有異，但電氣用品通報資料除提供主管機關據以監督業者執行檢查、修理及回收等改善行動外，其資訊亦將匯集至製品評價技術基盤機構處理。

三、保密規定方面

通報對業者而言，最在意的部分是通報資訊是否會洩漏。因資料外洩可能使業者擔心商品在尚未判定有實質性危險時即已招致消費者拒買、業者商譽受損之結果。另外，部分資訊對業者而言屬商業機密的一部份，故業者對通報會有所顧忌。為卻除業者之疑慮，美國 CPSC 在「消費者產品安全法」section 6(b)(5), 15 U.S.C. §2055 (b) (5) 中有保密規定，禁止主管機關將通報資訊發佈，除非已公布將進行改善行動、有申訴案已被公布或通報業者同意公布。日本經濟產業省則受到國家公務員法之約束，主管官員不能將通報資訊任意對外洩漏。

四、通報資料處理及運用方面

通報資料對主管機關而言，除可經由統計結果掌握個別商品之風險性，提供主管機關採取整體性防範措施外，個別事故案例，主管機關亦將逐案處理，特別是風險性高、可能再次造成消費者嚴重傷害之案例，將會引導業者實施自願性回收，以避免擴大影響範圍。

1. 美國 CPSC

美國 CPSC 對通報資訊處理，通常是先評估引起事故之商品是否有缺陷？是否具實質性危險？然後進行初步判斷商品是否具實質性危險（參閱圖 4-1）。商品是否具實質性危險之判斷，係從缺陷型態、缺陷商品流通數量、危險嚴重程度及傷害之可能性等層面來進行評估（「消費者產品安全法」section . 15）。此外，若商品不遵守適當的消費性商品安全規則，亦可判斷其潛藏著實質性危險。

對於具實質性危險之商品，CPSC 再依其可能造成之危害程度區分為 A、B、C 三級。不同等級之風險，其建議業者採取不同的改善行動強度。各級風險之定義如下：

- (1) A 級風險：存在死亡風險；可能或非常可能引起極度傷害或疾病；非常可能引起嚴重傷害或疾病
- (2) B 級風險：存在可能引起死亡、極度傷害或疾病之風險，惟此種情形可能發生卻不一定會發生；可能引起嚴重傷害或疾病；非常可能引起中等傷害或疾病
- (3) C 級風險：存在可能引起嚴重傷害或疾病之風險，惟此種情形可能發生卻不一定會發生；可能引起中等傷害或疾病但不必然發生

屬於 A 級者是最高等級之警示，對此類商品 CPSC 將建議業者採取立即改善行動，包括確認及通知擁有缺陷商品之消費者、零售業者及行銷業者，並透過修理或更換商品、退款等措施來進行補救。屬其他等級風險者，亦須採取改善行動來降低風險。業者必須將其擬採取之改善行動提報 CPSC，CPSC 再據以監督其改善情形。

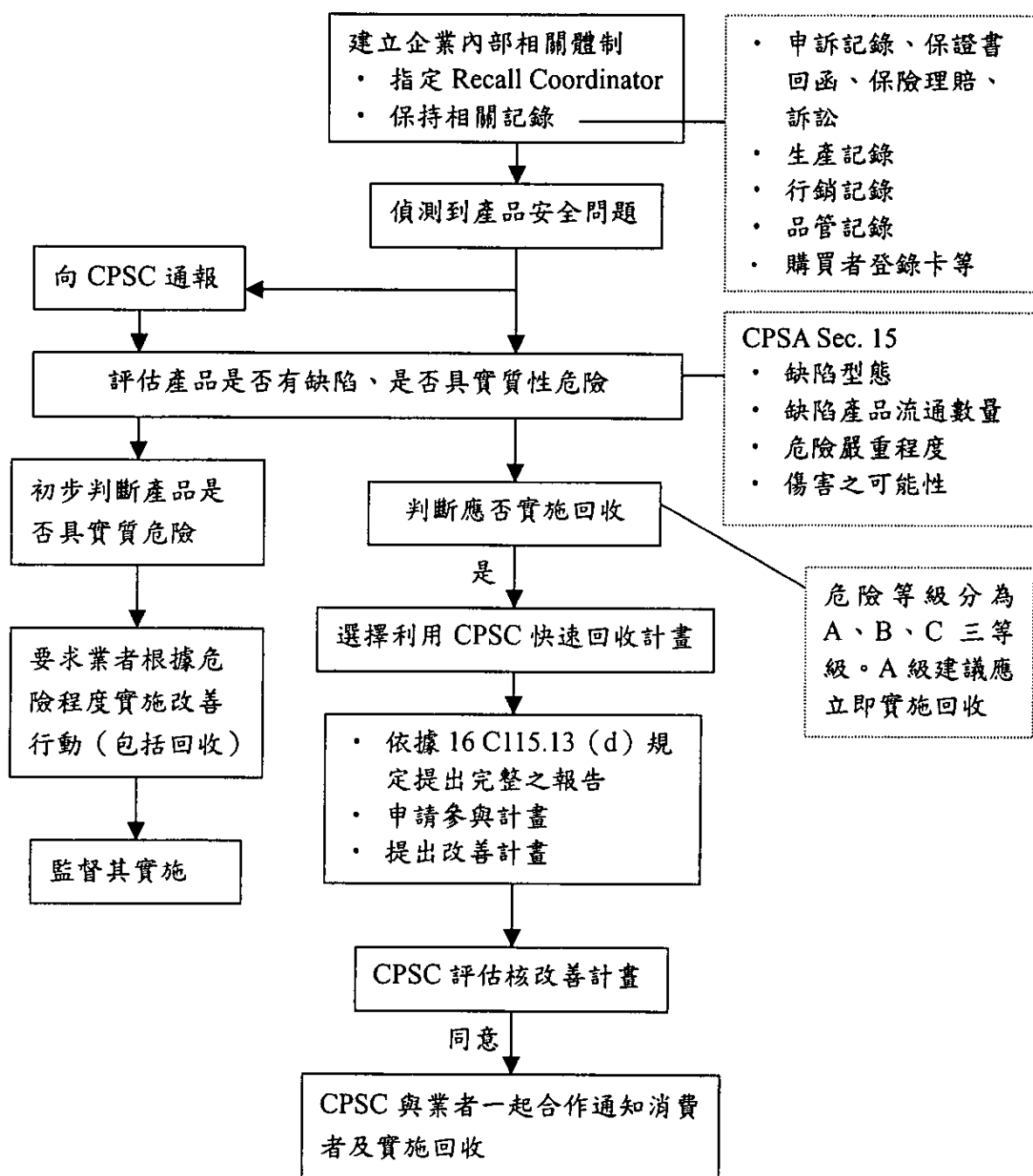


圖 4-1 美國 CPSC 之商品回收作業流程圖

資料來源：本研究。

CPSC 行初步判斷後再由業者據以提出改善計畫之作法，就防範事故再次發生的效果來看並不是很理想。原因是初步判斷商品是否具有缺陷？該缺陷是否「對消費者具有實質性危險」或「對兒童具有實質性傷害之風險」？通常須費時數月運用廣泛之技術評估來確認。若商品具有高度風險，則在此數月期間，可能再次引發事故，損害消費者身體健康與財產。

鑑於此，CPSC 於 1995 年導入快速回收計畫（Fast Track Product Recall Program），鼓勵業者在自行判斷商品具實質性危險，且判斷有回收必要時，申請加入快速回收計畫（參閱圖 4-1）。此項計畫對業者最大的誘因是 CPSC 將不執行「初步判斷」。因初步判斷結果若證實產品有缺陷、具實質性危險，將會對業者之產品責任訴訟造成負面影響。而美國之產品責任訴訟中，業者被求償之金額往往極龐大，若業者敗訴將對其營運產生重大衝擊。

業者申請加入快速回收計畫，必須提出完整之報告（包括申訴及傷害資訊之影印本，須報告之內容規定於 16 C115.13（d）中）、申請參與計畫、並提出改善計畫（Corrective Active Plan，簡稱 CAP）建議書。該等資料是 CPSC 評估業者改善計畫可行性之重要依據。改善計畫經 CPSC 核可後，CPSC 將與業者合作快速回收市面上及消費者手中之問題商品。

2. 日本經濟產業省

日本經濟產業省有關電氣用品通報部分，主管機關之處理方式是要求事故商品之業者，在執行事故原因調查過程中發現新的事實或決定採取新的對應措施時須提出報告。若未發現新的事實時，則每三個月報告一次。主管機關會在以下之情況下指示調查結束，業者即可不

必定期提出報告。

- (1) 業者已提出執行電氣用品檢查、修理及回收等之通報表時；
- (2) 該等事故之通報表中，已針對起因於該電氣用品之事故等提出明確的對應措施；
- (3) 通報者及警察署、消防署、公營檢查機構或同等之機關，針對該事故等之調查結果，判定該事故並非起因於該電氣用品或原因不明，並以此理由提出通報表時。

若業者針對事故擬採取檢查、修理及回收等對應措施時，須再以不同的通報表格向主管機關通報。通報表提出後，須每隔 1 個月向主管機關報告執行情況。若主管機關對於提出報告之間隔時間有特別指示者，則依其指示提出報告。當業者通報已完成檢查、修理、回收等，主管機關可於審核後下達指示，業者即不必再提出報告。

消費商品之通報資訊，將由獨立行政法人製品評價技術基盤機構負責處理，處理流程為調查事故狀況→釐清事故原因→採取對應措施、資訊提供等。

製品評價技術基盤機構對於所有事故案例（非屬業者通報案例亦然），皆會就事故狀況進行確認。其將以電話向資訊提供者或相關者確認事故當時之狀況、事故品及被害者受害情形。若以電話無法蒐集到所需資訊則以信函或訪問方式來蒐集事故相關資料。

對於造成死亡、重傷或火災等重大事故、可能經常發生之案例、法令列為管制對象或其他有瞭解事故原因必要者，將積極赴事故現場實地調查，並對引起事故之商品加以確認。製品評價技術基盤機構在 2001 年當中接獲之有通報案例有 1,852 件(去除重複通報案例及非屬

經濟產業省主管範圍之案例)，其中有 77 件進行現場調查，186 件確認事故商品（參閱表 4-5）。

調查將在確認商品之製造者、產品型號後通知製造業者，要求其提出事故發生原因及擬採取之防止事故再次發生措施之報告。若事故案例造成死亡、重傷或火災等重大事故而有擴大影響範圍者、同一型號產品經常發生事故者、該產品正檢討進行法令修正者，屬於該範圍之事故，將令業者持續通報後續調查所獲得的相關資訊。此類型之案例在 2001 年時共有 11 件。

此外，通報的事故資訊中，若屬於事故原因不明之重大事故、可能經常發生之事故、業者之事故調查結果有疑問之案例等，主管機關將以事故商品等進行測試（產品安全測試、事故原因鑑定或市場監督測試）。若因事故原因鑑定方法未建立或必要之基礎資料不足而無法進行事故原因鑑定，將著手開發相關鑑定手法。測試結果將提供事故通報者、相關行政機關、相關產業及測試機構等。2001 年製品評價技術基盤機構執行的測試案例共 3 項，鑑定方法開發調查 2 項。

通報事故調查結果將交由「事故原因技術解析工作小組」從技術觀點進行解析及評估。其解析結果將連同製品評價技術機盤機構之調查結果送交「事故動向解析專門委員會」檢討，檢討所得結論即為最終調查結果。

「事故原因技術解析工作小組」分為電氣、機械、化學與生體障礙等工作小組。各小組皆由該技術領域之專家學者等所組成，負責對事故在該技術領域之事故原因進行解析。另外，亦針對消費者誤用所導致之事故，設有「製品誤用事故原因技術解析工作小組」，從導致事故之使用方法、產品應考慮之使用方法等層面加以檢討。

「事故動向解析專門委員會」是由學者專家及消費者代表等所組成，其本著公正、中立之立場，根據事故原因及防範再次發生措施之調查結果、事故原因技術解析工作小組從技術面之解析評估結果，綜合檢討其妥適性，並進行事故動向解析。

表 4-5 日本經濟產業省事故資訊來源

事故資訊來源	件	%
報章雜誌	980	52.9
製造業者等	479	26.0
消費生活中心等	144	7.8
自治體（含消防機關）	99	5.3
機構自身	93	5.0
消費者	32	1.7
經濟產業省（消費者諮商室）	25	1.3
合計	1,852	100.0

資料來源：日本獨立行政法人製品評價技術基盤機構編，
事故情報收集制度報告書（平成 13 年度）。

第三節 先進國家回收作法比較分析

回收是先進國家確保消費者安全的重要手段，在美國 CPSC 之「消費者產品安全法」、歐盟之「一般產品安全指令」、日本產品安全四法「消費生活用製品安全法」、「電氣用品安全法」、「確保液化石油氣安全及交易合理化法律」及「瓦斯事業法」中皆有強制業者回收危險性商品的相關規定（參考表 4-6）。

各國政府雖握有法律賦予的權力可命令業者執行回收，但若主管機關欲訴諸於強制手段，一般皆須經調查鑑定之程序，而此一程序通常需費時數月。因此若產品確實存在嚴重危害消費者之可能，則從發現至鑑定結果出來期間，極可能又發生類似事故，造成消費者損害。有鑑於此，各國政府皆鼓勵業者實施自主性進行回收，同時制訂業者實施商品回收輔導手冊，引導業者如何從事商品回收。

一、政府之角色

業者自主性回收雖屬自願性質，但從美國 CPSC 及日本經濟產業省所推動的自願回收制度來看，政府仍將在此中扮演重要角色。政府介入的目的在監督業者是否確實執行，以決定政府是否應以公權力介入。

（一）美國 CPSC 之作法

美國 CPSC 於 1995 年導入「快速回收計畫」。該項計畫雖屬自願性質，事實上卻是以政府不執行商品是否具有實質性危險的初步判斷，來換取業者於最短時間內主動將問題商品從市場及消費者手中回

表 4-6 美、日、歐法令中有關消費商品回收之規定

國 別	相 關 規 定
日本 經濟產業省	• 「消費生活用製品安全法」、「電氣用品安全法」、「確保液化石油氣安全及交易合理化法律」及「瓦斯事業法」等法律中賦予法令主管機關可採取包括命令回收等手段，防範商品危害範圍繼續擴大 • 「消費生活用製品安全法」之相關規定：若發現銷售中之「特定製品」(指強制驗證品目)未使用標記或不符合技術標準，而主管機關認定其可能對一般消費者生命或身體造成傷害時，可發出「危害防止命令」，命令業者採取若干措施以防範危害程度繼續擴大，例如回收產品返還費用或更換新的產品、免費修理等。買者身份不明時，須於報紙刊登廣告及在零售點貼出公告，告知消費者相關訊息。未列為「特定製品」之一般消費性產品若發現產品具有缺陷，或「特定製品」的技術標準中未納入規範而使產品產生缺陷，以致對消費者生命或身體產生傷害或可能引起急迫性危險時，政府為防範事故發生或繼續擴大影響層面，可發出「緊急命令」，要求業者回收產品、召回維修或暫時停止銷售等
美國 CPSC	• 「消費者產品安全法」 section 15. 【 U.S.C.§2064】(d) 中規定，若產品具實質性危險，可命令製造業者、行銷業者或零售商採取修理、更換產品及退款等措施(即回收)
歐盟	• 2001 年修正之「一般產品安全指令」中增加產品回收之規定，要求生產者於必要時應從消費者處回收不安全之產品。其亦賦予執行權責機關命令回收，必要時實施回收之權力，以作為最後手段 • 歐盟會員國預定在 2004 年時依據該指令完成國內法修正並實施

資料來源：本研究整理。

收。有意願以此一方式回收商品之業者，首先必須申請加入此項計畫，然後提出完整之報告及改善計畫建議書（參閱圖 4-1 及表 4-7），由 CPSC 分析評估其可行性。改善計畫必須包括：

- （1）企業回收行動（退款、修理或更換）之描述；
- （2）充分之產品設計、事故、測試資訊，使主管機關可據以判定該行動是否可改善問題、問題是否侷限於業者所認定之機型及生產日期；
- （3）對該項產品之經銷業者、零售業者及消費者之回收通知。通知內容須包括產品型號、危險性、曾被通報之傷害件數及類型、可能發生之傷害類型及預備採取之行動；
- （4）同意 CPSC 公布計畫內容，通知大眾危險性之性質及範圍等。

改善計畫獲得主管機關之同意後，主管機關將監視其進展。業者若未在 20 天內實施改善計畫，主管機關仍將繼續其評估，並做出產品危險性之初步判斷。

業者開始執行改善計畫時，CPSC 將與業者一起合作通知消費者及實施回收。回收目標有三：（1）儘快確定缺陷商品之所在；（2）從行銷網及擁有的消費者手中取走缺陷商品；（3）以正確及易於理解之方式即時提供給消費者有關缺陷商品、危險性及改善行動等資訊。

（二）日本經濟產業省之作法

日本經濟產業省推動之自願回收除已行之有年的電氣用品回收制度外，2002 年時再以全部消費性商品為對象，推動業者自願回收制度。從「電氣用品事故報告要領」中可看出，若業者決定實施包括

表 4-7 美、日業者自願回收危險性消費性商品制度概要

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
內容	• CPSC 建議在其主管範圍內之產品，其相關業者應發展一套有組織之政策及行動計畫，以因應進行產品回收或類似行動時之需。政策或相關計畫之重點應置於早期偵測產品安全問題及快速回應 • 1995 年導入 Fast Track Product Recall Program，該計畫鼓勵業者在提出通報的 20 個工作天內實施 CPSC 同意之自願回收計畫，如此則 CPSC 不執行初步判斷產品是否具缺陷、缺陷是否導致實質性危險	• 經濟產業省於 2002 年完成<u>消費生活用製品回收手冊</u>，協助業者快速回收危險性商品。目前業者自願回收之案例有增加趨勢
實施流程	參閱圖 4-1	參閱圖 4-2、圖 4-3
是否應實施回收之判斷	• 產品是否具實質性危險（缺陷型態、缺陷產品流通數量、危險嚴重程度、傷害之可能性等。產品若不遵守適當的消費性產品安全規則，亦將存在實質性的危險） • 考慮危險等級	• 是否已發生或可能發生危害人身之事故 • 是否可能擴大影響層面 • 最適當之對應措施為何

表 4-7 美、日業者自願回收危險性消費性商品制度概要（續一）

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
資訊提供 方法之決定	- 考慮之因素包括回收產品之危險性等級、產品行銷至何處及如何行銷、使用族群、商品如何維修或修理等 - 回收可同時利用報紙(與 CPSC 聯合發佈新聞)、印刷品、電子媒體或在零售點張貼公告(公告之大小建議為 11*17 英吋)等方式	- 決定資訊提供之對象 - 決定資訊提供方法 - 資訊提供對象可具體化時： (a) 直接郵寄通知；(b) 電話、傳真；(c) 電子郵件通知；(d) 直接訪問；(e) 透過流通、銷售業者通知 - 資訊提供對象無法具體化時： - 依產品或業種來決定最適當之媒體。另外，須視事故的嚴重程度及緊急程度，考慮採用一個以上的資訊提供方法，如 (a) 報紙公告：基本上應刊載於社會版之下方，勿與廣告混置；(b) 雜誌、廣告宣傳單等；(c) 公司網頁；(d) 公家機關之公佈欄；(e) 銷售店鋪等 - 製作報導用資訊，提供媒體使用

表 4-7 美、日業者自願回收危險性消費性商品制度概要（續二）

項目	美國 CPSC	日本經濟產業省
回收公告 基本事項	• 回收企業名稱及所在地 • 產品名稱 • 牽涉之產品數量 • 危險性描述 • 產品造成之死亡人數、傷害人數 • 詳細之產品描述，包括產品型號、顏色、大小及標示 • 產品圖形或照片 • 主要零售商、產品於何時銷售到何處、零售價格 • 完整說明消費者應如何配合業者之產品回收行動	• 企業名稱—產品—回收種類 • 有無危險性 • 回收內容：(a) 回收種類，如換產品、換零組件、修理、檢查退錢；(b) 使用終止；(c) 對消費者之請求：如請聯絡等；(d) 簡潔的道歉詞語 • 產品識別方法：(a) 名稱、型號、序號（批號）；(b) 產品型號及序號（批號）在何處、如何標示（圖解或照片說明）；(c) 其他，如製造或進口時間、銷售期間、包括區域性之銷售通路 • 聯絡窗口：(a) 聯絡窗口；(b) 電話號碼（免付費）；(c) 聯絡時間；(d) 其他聯絡方式或詢問處：傳真號碼、mail address、企業網址 • 日期 • 地址 • 公司名稱

資料來源：1.經濟產業省消費經濟部製品安全課編，消費生活用製品のリコールハンドブック，財團法人製品安全協會，2002 年 9 月。
 2.U.S.Consumer Product Safety Commission 編，RECALL HANDBOOK，1999 年 5 月。

回收在內的產品安全改善措施時，必須利用通報表向主管機關提出通報（參閱附錄四附表）。其後每個月須向主管機關報告執行狀況，直至業者通報已完成回收而主管審核認可後才算完成回收。

以全部消費性商品為對象所推動的回收制度，其中也要求業者自決定開始進行回收時，必須向相關行政機關報告回收計畫內容（參閱圖 4-2 及表 4-8）。在執行回收過程中，仍須定期向相關行政機關報告執行經過。提出報告之頻率可依危害之嚴重程度彈性決定（參閱表 4-9）。由於業者在實施回收的過程中可能會面臨回收率無法提升、難以在預定的回收執行期間達成目標等狀況，因此業者可彈性修正其對消費者的對應方法、資訊提供方法、回收數量等，並利用定期報告時向相關行政機關提出修正計畫。若業者完成回收工作，亦須向主管機關報告。

二、是否進行回收之判斷

在業者自願執行回收的前提下，業者在什麼時候應考慮進行回收？美國 CPSC 對於業者應否執行回收的評估重點包括「商品是否具有缺陷」、「商品是否具有實質性危險」及「風險性等級」。此一作法亦適用於業者的自行評估（參閱第四章第二節）。

日本經濟產業省在其所編的「消費生活用製品回收手冊」中對於業者何時應考慮進行回收，則特別強調「產品具有缺陷」並非是業者須採取回收措施之要件。業者在判斷是否實施回收時，應從「是否已發生或可能發生危害人身之事故」、「是否可能擴大影響層面」、「最適當之對應措施為何」等部分進行考慮（參閱圖 4-3），總之，確保消費

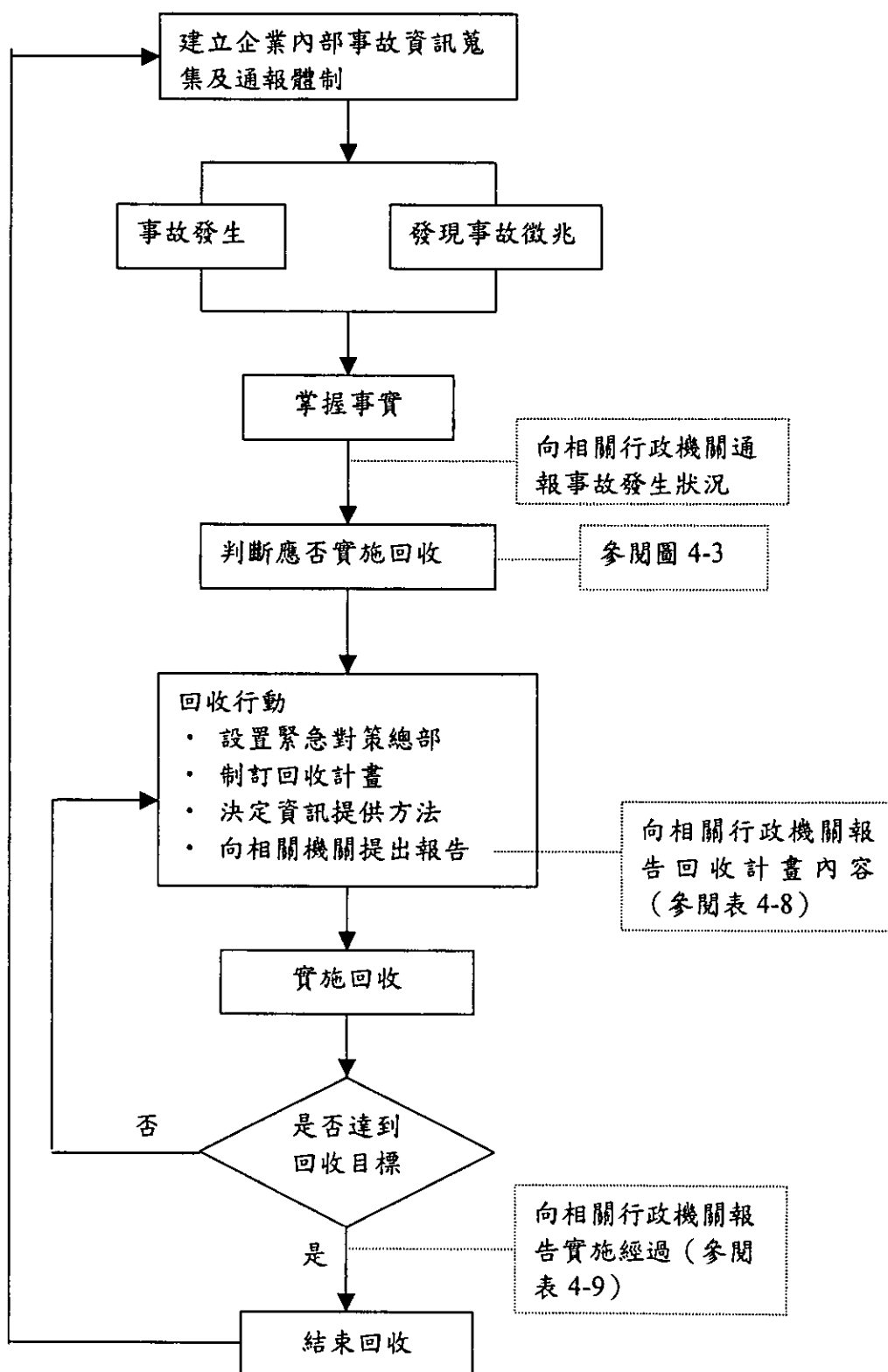


圖 4-2 日本業者實施消費商品自願回收作業流程圖

資料來源：經濟產業省消費經濟部製品安全課編，消費生活用製品のリコールハンドブック，財團法人製品安全協會，2002 年 9 月。

表 4-8 日本業者實施消費商品自願回收之通報

通報事項	主 要 內 容
回收商品相關資訊	• 機種名稱 • 生產期間 • 銷售期間 • 回收數量（依出貨地點）
事故發生狀況	• 事故發生件數 • 事故內容（發生日期、發生狀況、受害情形） • 事故原因
防範事故再次發生之對策	• 市場流通產品之對應 • 庫存品之對應 • 今後防範事故發生之對策
公告方法	• 使用媒體（報紙、HP、E-mail 等）及刊載日期、刊載內容

資料來源：同圖 4-2。

表 4-9 日本業者實施消費商品自願回收執行狀況之通報

通報事項
1. 回收實施狀況：請標示回收率
（回收率=已回收之數量/回收對象數量*100）
2. 目前回收之問題
3. 提升今後回收率之具體策略
4. 開始實施回收後是否仍有發生事故（若「有」，請敘述事故內容）

資料來源：同圖 4-2。

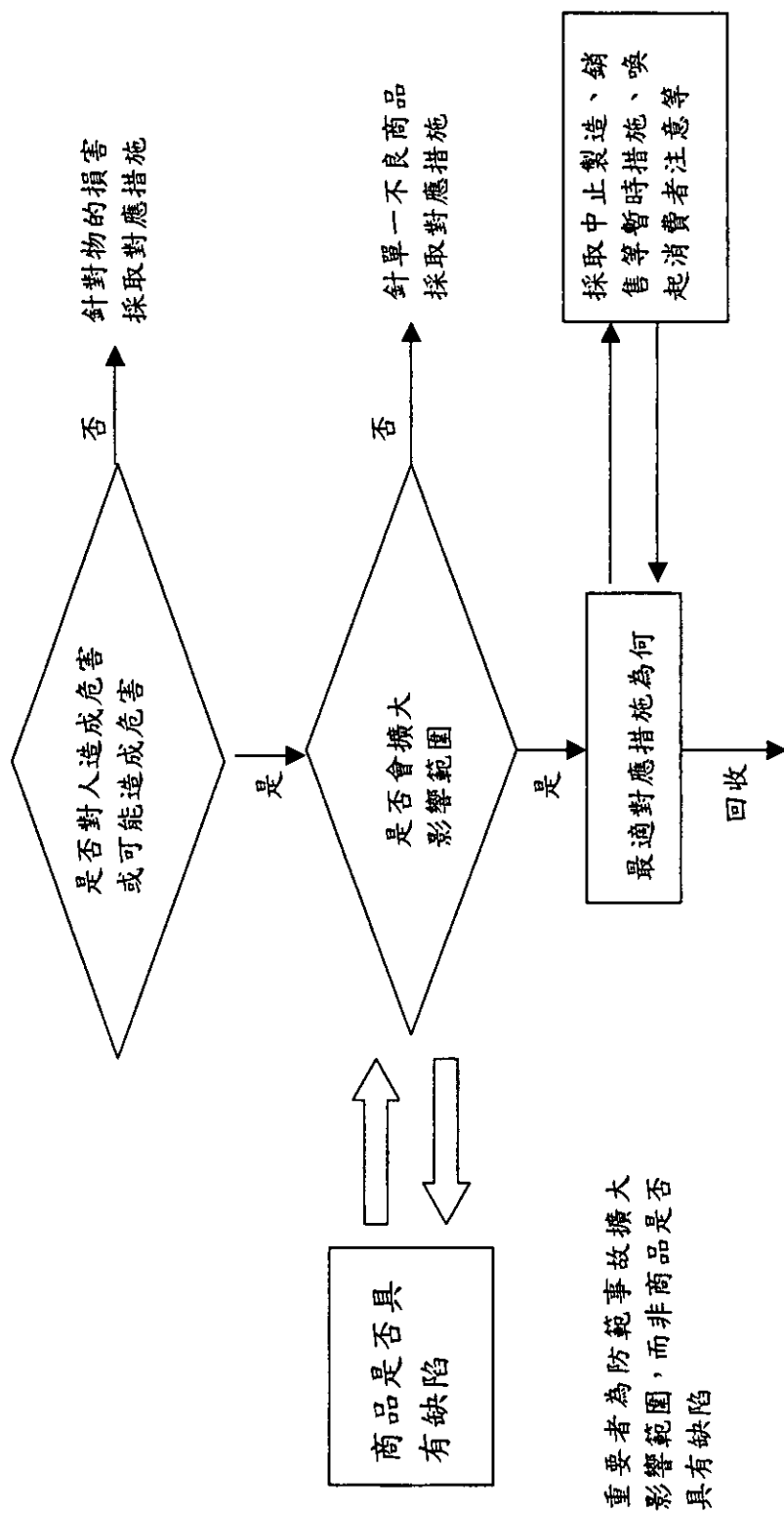


圖 4-3 日本業者實施消費商品自願回收作業流程圖—業者是否實施回收之判斷

資料來源：經濟產業省消費經濟部製品安全課編，消費生活用製品のリコールハンドブック，財團法人製品安全協會，2002 年 9 月。

者安全應列為最優先之考量。

1. 是否已發生或可能發生危害人身之事故

業者在考慮「可能對人造成危害」時，可依傷害嚴重程度，將危害分為 A 級（可能會造成死亡或重大傷害）、B 級（可能會造成中度或輕度傷害，但不至於造成死亡或重大傷害）及 C 級（不可能對人造成傷害），依此做為衡量應否回收之指標。

另外，若事故只造成物品損壞，因其有時仍可能間接造成對人之傷害，故應持續對企業內外相關之事故資訊進行調查，確認其不致造成對人之危害。

2. 是否可能擴大影響層面

若同樣事故可能再次發生，則可判斷為「有擴大影響層面之可能」。擴大影響層面之型態可分為三類：

- (1) 事故可能發生在同樣型號商品上。
- (2) 事故可能發生在不同型號商品上：其他型號商品使用相同的零件或材料時，或具有共通的設計或工程，此時同樣事故可能發生在企業內不同型號商品上。
- (3) 事故可能發生在其他公司之商品上：其他企業亦使用相同的零件或材料時，或使用以共通的設計或工程製造的中間零組件，此時同樣事故可能發生在多個企業的商品上。

即使事故起因於消費者之誤用或不注意，仍須檢討該商品在結構

上是否會誘導前述情形發生、警告標示等注意事項是否不夠完備等。

3. 最適當之對應措施為何

迅速防止事故擴大的對應措施未必限於回收，另可採取（1）喚起消費者注意使用方法；（2）在事故原因確定之前採取停止製造、流通或銷售等暫時措施。若採取暫時措施，亦應經常評估該措施是否可完全防止事故擴大影響範圍，必要時應採取其他對應措施或回收。

三、公告方法

危險性商品之回收必須包括已出貨而尚未售出之商品及消費者手中之商品。從流通管道回收尚未售出之商品，對業者而言通常不會構成太大問題，但是若商品已售出，則應如何回收？以汽車而言，其購買者之資料容易掌握，一旦需回收時，只要循客戶資料寄發通知，即可讓消費者接獲有關商品危險性及回收之訊息，但是一般消費商品之情形則不同。商品到底銷售給誰？多數的情況是無法確定。因此必須藉助公告方式，儘量讓消費者能取得相關訊息。此一部份，美國 CPSC 及日本經濟產業省都有提出標準格式供實施回收之業者參考（參閱附錄十二及附錄十三資料）。

一、美國 CPSC 之作法

CPSC 建議業者在決定要使用何種形式通知消費者時，須考慮回收產品之危險性等級、產品行銷至何處及如何行銷、使用族群、商品如何維修或修理等。

進行回收時可同時利用報紙(與 CPSC 聯合發佈新聞)、印刷品、

電子媒體或在零售點張貼公告（公告之大小建議為 11*17 英吋）等方式通知消費者，總之應盡各種努力使回收資訊能充分傳達至消費者處。

業者在通知消費者時，建議應涵蓋以下之基本事項：

1. 回收企業名稱及所在地
2. 產品名稱
3. 牽涉之產品數量
4. 危險性描述
5. 產品造成之死亡人數、傷害人數
6. 詳細之產品描述，包括產品型號、顏色、大小及標示
7. 產品圖形或照片
8. 主要零售商、產品於何時銷售到何處、零售價格
9. 完整說明消費者應如何配合業者之產品回收行動

二、日本經濟產業省之作法

針對如何通知消費者回收訊息的部分，經濟產業省提出以下幾點建議事項：

1、確定資訊提供之對象：確認回收訊息是要提供給誰？商品之購買者、使用者、保有者、使用者之監護人、抑或是使用管理者。此將關係到媒體之選擇或運用方式。

2、選擇運用何種方法及媒體

（1）若資訊提供對象可具體化時，可採取之方式包括：

- a、 直接郵寄通知；
- b、 電話、傳真；
- c、 電子郵件通知；
- d、 直接訪問；
- e、 透過流通、銷售業者通知：包括直接的產品供應者（銷售店、專業配送公司等）、出租業者、郵購業者等。由此管道掌握資訊提供對象在作業上較花時間，可能無法立即提供資訊，因此應視事故之嚴重程度，採取喚起注意等暫時措施。

(2) 資訊提供對象無法具體化時，可依產品或業種來決定最適當之媒體。另外，須視事故的嚴重程度及緊急程度，從時期、規模考慮採用一個以上的資訊提供方法，如：

- a、 報紙公告：基本上應刊載於社會版之下方，勿與廣告混置；
- b、 雜誌、廣告宣傳單等；
- c、 公司網頁；
- d、 公家機關之公佈欄：如消費者中心、自治體等之公佈欄或公報、獨立行政法人製品評價技術基盤機構之事故資訊網頁等；
- e、 民間等之公共論壇等。

3.決定傳達訊息內容

資訊提供對象無法具體化時，可利用報紙刊載企業公告。企業公告須包括以下基本事項：

(1) 公司名稱—商品—回收處理方式

(2) 商品可能引起之危險

(3) 回收內容：內容應包括

- a、 對於消費者配合回收行動，將採取換產品、換零組件、修理、檢查退錢等補償；
- b、 使用終止；
- c、 對消費者之請求：如請聯絡，請將商品送至銷售處等；
- d、 簡潔的道歉詞語。

(4) 產品識別方法：內容應包括

- a、 名稱、型號、序號（批號）；
- b、 產品型號及序號（批號）在何處、如何標示（圖解或照片說明）；
- c、 其他，限定於產品相關資訊，如製造或進口時間、銷售期間、區域性之銷售通路等。

(5) 聯絡窗口：內容應包括

- a、 聯絡窗口；
- b、 電話號碼（免付費電話）；
- c、 聯絡時間；
- d、 其他必要之聯絡或方式或詢問處、方法等：如傳真號碼、mail address、企業網址。

(6) 日期

(7) 地址

(8) 公司名稱

第五章 我國通報與回收體制之規劃

本章主要根據標準檢驗局之業務需求，在參考先進國家之通報與回收之作法，並考量我國實際現況及限制因此後，提出我國消費商品之通報、回收制度規劃。

第一節 通報體制之規劃

一、通報管道之建立

美國、日本及英國政府皆建有消費商品事故通報體制，利用通報資訊達成其確保產品安全、避免消費者受到危害之目的。就通報管道而言，業者通報、醫院通報皆是普遍行於各國之作法，其他如地方消費生活中心、消費者團體、一般消費者、媒體報導等，皆是可資運用之管道。

就標準檢驗局而言，由於目前在法令上並無法強制業者或醫院進行通報，因此在資訊蒐集管道的建立上，建議優先考慮運用地方消費者保護行政體系如消費者服務中心與消費者保護官（以下簡稱消保官）、消費者保護團體、一般消費者、及報章雜誌等，其次為業者，最後為醫院。

（一）地方消費者保護行政體系、消費者保護團體等之通報

依我國之消費爭議處理程序，若有消費爭議，消費者應先向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心提出申訴，未獲妥適處理時，可再向地方消保官提出申訴。由此推論有關消費商品引起之爭議相關訊息，應可從消費者保護團體、消費者服務中心及地方消保官等管道取得。

就通報的內容而言，因各單位對於相關訊息都負有保密之義務而無法提供完整案例資訊，且考慮填報資訊過多將影響其填報意願，故本計畫在通報表之設計上偏重取得事故大略情形，如商品之資訊（如產品名稱、品牌及型號、生產廠商名稱）、事故之嚴重程度、發生地點及概略內容（參閱表 5-1）。由該等資訊掌握商品之風險程度、商品問題是存在於單一企業之問題還是普遍性的產業問題，及事故通常是在什麼狀況發生。

當然在進行標準或技術法規之修正時，該等資訊所提供之訊息仍嫌不足，故有必要進一步訪問受害者瞭解事故狀況。惟部分申訴者可能基於某種原因，希望受理申訴單位不對外公開其身份，因而通報表中增列一欄詢問申訴者是否願意提供進一步資訊？亦即只有在申訴者願意的情況下，才會與其聯繫，進一步瞭解事故狀況。

（二）報章雜誌及媒體

當商品引起重大事故時，通常報章雜誌或電子媒體會加以報導，因此監控媒體訊息亦可掌握消費商品事故及不安全商品資訊。本計畫將由專人固定搜尋相關訊息，並依據報導訊息自行填寫通報表。不過，因報章雜誌之報導時有查證不完全、誇張渲染的情況，因此僅可做為輔助訊息。

（三）業者通報

一般而言，當消費者因使用商品而導致物的損害或人的損害，直接反應將是向業者提出申訴（零售業者、製造業者或進口業者等），若未獲妥善解決，才轉向政府消費者保護行政體系或消費者保護團體投訴。由此可知若有商品事故發生，業者應是最早獲得相關資訊者。若能建立業者通報體制，標準檢驗局將能掌握到及時而完整之事故訊

表 5-1 地方消費者行政體系及消費者保護團體之通報表

編號	
日期	

通報說明	一、通報範圍 (一) 自 2003 年 1 月 1 日起因消費商品所引起之<u>傷害、死亡事故及不安全商品相關申訴案</u>。 (二) 「消費商品」係指一般消費者生活中使用之商品，勞動場所或工作場所使用之商品不包括在內。 (三) 排除範圍：「電信法」、「公路法」、「消防法」、「勞工安全衛生法」、「食品衛生管理法」及「健康食品管理法」等法律規範之商品。 (四) 通報範圍大致涵蓋以下各類消費商品： 1.家用電器；2.瓦斯器具；3.照明燈具；4.視聽音響；5.資訊產品；6.陶瓷臉盆；7.配電器材（插頭、插座等）；8.玩具；9.汽車相關零組件（輪胎、安全帶、輪圈等）；10.嬰兒用品（嬰兒車、嬰兒床等）；11.運動用品(溜冰鞋、滑溜板等)；12.其他。 二、通報窗口 台灣經濟研究院研究一所 聯絡人：梁雅莉 聯絡電話：(02) 2586-5000 (937) 三、通報方法 (一) 線上通報：http://aviso.tier.org.tw/aviso/。(提供各單位通報帳號與密碼) (二) E-mail：d10052@tier.org.tw (三) 傳真：(02)2594-6845 梁雅莉收
------	--

引起事故或申訴之商品 (請勾選並填寫商品名稱/品牌/型號)	☐ 1. 家用電器，請說明 _____ ☐ 2. 瓦斯器具，請說明 _____ ☐ 3. 照明燈具，請說明 _____ ☐ 4. 視聽音響，請說明 _____ ☐ 5. 資訊產品，請說明 _____ ☐ 6. 陶瓷臉盆，請說明 _____ ☐ 7. 配電器材(插頭、插座等)，請說明 _____ ☐ 8. 玩具，請說明 _____ ☐ 9. 汽車相關零組件(輪胎、安全帶、輪圈等)， 請說明 _____ ☐ 10. 嬰兒用品(嬰兒車、嬰兒床等)， 請說明 _____ ☐ 11. 運動用品(溜冰鞋、滑溜板等)， 請說明 _____ ☐ 12. 其他，請說明 _____
事故或申訴之商品是否附有標準檢驗局檢驗合格標記？(請勾選) ☐ 1. 是 ☐ 2. 否	
消費者受害狀況 (請勾選，可複選)	☐ 1. 造成財物損害： ☐ (1) 產品損壞 ☐ (2) 引起火災 ☐ (3) 引起爆炸 ☐ (4) 其他，請說明 _____ ☐ 2. 造成人身傷害 ☐ (1) 造成死亡 ☐ (2) 住院治療 ☐ (3) 受傷但未住院治療 ☐ (4) 其他，請說明 _____
事故發生時間	民國 年 月 日
事故發生場所	例如：家中客廳、家中浴室、家中樓梯、學校運動場、道路等

事故內容（或消費者申訴內容） 概要	
事故商品相關廠商資料	廠商名稱： 廠商屬性： ☐ 1. 製造業者 ☐ 2. 進口業者 ☐ 3. 銷售者 ☐ 4. 其他，請說明_____
申訴者資料 （請勾選）	☐ 1. 願意提供，並進一步接受本單位電話訪問 姓名：_____ 地址：_____ 聯絡電話：_____ ☐ 2. 不願意提供
通報表紀錄者	姓名：_____ 單位名稱：_____ 記錄日期：民國 年 月 日

息。

在美國、日本及歐盟都已建立業者通報之制度。其中美國 CPSC 之「消費者製品安全法」、歐盟之「一般產品安全指令」都以法令課以業者通報危險性商品之義務。日本經濟產業省之業者通報則為自願性質。但即使其不具強制性，因政府行政指導力量強，故以電氣產品為主的通報系統執行績效良好，一年之通報案例近 5 百件。我國目前從法令上來看，並無強制業者通報之規定可資引用，因此在法令未完備之前，須以自願性質推動之。

要求業者通報事故商品及危險性商品，對國內製造業者來說，最大的顧慮是向主管機關通報後，若訊息未被保密，可能在產品尚未證實有缺陷、有擴大危害之虞時，即因訊息曝光引起消費者恐慌而拒買，使業者蒙受重大損失。銷售業者則多考慮到商譽問題，因此只會將問題商品下架而不願進行通報。是故要促使其願意通報，如何達到通報訊息不外洩、防止媒體在商品問題未明確時即任意大加報導等，將是關鍵因素。

本計畫有關業者通報部分，將以製造業者、進口業者及流通業者為對象。近年自國外進口之低價商品，常出現劣質產品混入其中，安全性堪慮，因而進口業者之通報亦不能缺。

通報範圍部分，擬以引起人體損傷及物品損害之案例為主。在國外多包括業者認定有危害之虞的不安全商品，但由於在判定上易出現爭議，而未發生事故時多數業者可能不會主動向主管機關通知產品有危險性，加之以過多的不明確通報將造成主管機關行政負擔，故此部分在初期擬不列入業者通報範圍。

通報內容部分，初步規劃如表 5-2。由於各產業之顧慮不一定相

表 5-2 業者通報表

編號	
日期	

通報說明	1. 通報範圍：列入應施檢驗品目之商品 2. 通報事故類型：(1) 引起人身傷害之事故；(2) 引起燃燒、火災、爆炸之事故 3. 通報義務者：製造業者、進口業者、品牌業者、流通業者 4. 通報時點：通報者得知事故發生時，原則上須在一週內利用通報表提出通報 5. 通報窗口：標準檢驗局或委託執行單位 6. 通報方法：未定。
引起事故之商品 (請勾選並填寫 商品名稱/品牌/ 型號)	☐ 1. 家用電器，請說明 _____ ☐ 2. 瓦斯器具，請說明 _____ ☐ 3. 照明燈具，請說明 _____ ☐ 4. 視聽音響，請說明 _____ ☐ 5. 資訊產品，請說明 _____ ☐ 6. 陶瓷臉盆，請說明 _____ ☐ 7. 配電器材(插頭、插座等)，請說明 _____ ☐ 8. 玩具，請說明 _____ ☐ 9. 汽車相關零組件(輪胎、安全帶、輪圈等)， 請說明 _____ ☐ 10. 嬰兒用品(嬰兒車、嬰兒床等)， 請說明 _____ ☐ 11. 運動用品(溜冰鞋、滑溜板等)， 請說明 _____ ☐ 12. 其他，請說明 _____

消費者受害狀況 (請勾選，可複選)	☐ 1. 造成財物損害： ☐ (1) 產品損壞 ☐ (2) 引起火災 ☐ (3) 引起爆炸 ☐ (4) 其他，請說明_____ ☐ 2. 造成人身傷害 ☐ (1) 造成死亡 ☐ (2) 住院治療 ☐ (3) 受傷但未住院治療 ☐ (4) 其他，請說明_____
事故發生時間	民國 年 月 日
事故發生場所	例如：家中客廳、家中浴室、家中樓梯、學校運動場、道路等
事故內容	
事故商品相關廠商資料	廠商名稱： 廠商屬性： ☐ 1. 製造業者 ☐ 2. 進口業者 ☐ 3. 銷售者 ☐ 4. 其他，請說明_____ 地址： TEL：
通報者資料	姓名：_____ 單位名稱：_____ 通報日期：民國 年 月 日

同，為使通報內容能符合主管機關需求，同時為業者所接受，本計畫預定再舉辦分業座談會蒐集業者看法，使規劃更為可行。分業座談會初期將選擇較常發生事故的家電產業、關係幼童安全的玩具產業為召開對象。

（三）醫院通報

一般而言，若消費者因使用商品而受到不算輕微之傷害，應會立即赴醫院或診所就診，故從醫院管道可以即時掌握到重大商品事故訊息。

由醫院進行消費商品事故通報，在國內並無相關法律依據可強制要求其對標準檢驗局進行通報。事實上，從美國 CPSC、日本內閣府及英國 DTI 所建立之醫院通報系統來看，各主管機關都非以法令強制要求醫院通報，而係提供其他誘因，如美國及日本是依通報件數給付醫院通報費用；英國則在通報醫院中配置受過專業訓練之訪問員。另外亦須協助醫院建置通報硬體設備。從各國經驗顯示，主管機關之預算將左右合作醫院之家數，家數多寡則會影響到政府掌握事故訊息的完整程度。

另就通報資訊內容來看，由於各國建置醫院通報體系，皆有藉此瞭解事故發生狀況，並據以運用標準、檢驗、立法、安全宣導等手段來避免消費者再次受害，故其要求合作醫院通報之資訊通常會較偏重瞭解商品事故可能造成之危害程度、事故危害的部位、事故受害者的範圍（如老人、小孩、男性、女性等）、事故當時之情境等。

至於從醫院如何蒐集到深入的事故狀況相關資訊，各國在作法上仍有些許差異。以美國 CPSC 而言，其係在針對特定議題研究時，才會針對相關案例進行後續追蹤調查，瞭解更深入之資訊。日本內閣府

之醫院通報，是要求醫院對某幾類型之事故患者，需交給問卷而由患者自行填寫後寄至國民生活中心。英國則是在患者就診時即由受過訓練之訪問員對其進行訪談，並參考醫師診斷記錄填答通報表。

從各國經驗都可發現主管機關經常根據該等資料發現問題，並由此研究出商品事故之受害者是否為特定族群、最易受害之部位、事故通常在什麼情況下發生等，最後將此資訊回饋標準或技術規範制訂或修正之用；進行安全宣導時亦可據此針對最易受害之族群，構思最適當的宣導內容。

標準檢驗局若欲運用醫院進行事故通報，首先就會面臨無法強制亦缺乏誘因之問題。受限於政府財政困難，主管機關可能無法參考先進國家作法，提供配合醫院通報費用，以提升其配合通報之意願。若以道德勸說方式，促其提供消費商品事故資訊，其成效並無法樂觀期待。因此在我國之通報體系中，醫院通報訊息只能做為主管機關掌握事故現況的部分參考，至於如美、歐發展全國性的商品事故推估，也將在通報醫院無法選擇及固定的情況下難以發展。

就通報內容之設計，因考慮到醫院通報係訴諸於自願，故提供填寫之通報表在設計上力求簡易，目標僅置於掌握事故件數及商品風險性，以提升其填寫意願（參閱表 5-3）。

二、通報資訊處理流程

從各管道通報進來之資訊首先需由專人進行初步整理，如填寫不完整之部分，須再向通報來源確認後補充之。然後初步統計，從統計結果中瞭解哪些產品經常引起事故？哪些產品事故造成嚴重傷害？由於標準檢驗局之處理範圍限於應施檢驗品目，因此在後續的處理上必須加以區分。

表 5-3 醫院通報表

編號	
日期	

通報說明	一、通報範圍 (一) 即日起因消費商品所引起之<u>傷害、死亡事故案例</u>。 (二) 「消費商品」係指一般消費者生活中使用之商品，勞動場所或工作場所使用之商品不包括在內。 (三) 排除範圍：「電信法」、「公路法」、「消防法」、「勞工安全衛生法」、「食品衛生管理法」及「健康食品管理法」等法律規範之商品。 (四) 通報範圍大致涵蓋以下各類消費商品： 1.家用電器；2.瓦斯器具；3.照明燈具；4.視聽音響；5.資訊產品；6.陶瓷臉盆；7.配電器材（插頭、插座等）；8.玩具；9.汽車相關零組件（輪胎、安全帶、輪圈等）；10.嬰兒用品（嬰兒車、嬰兒床等）；11.運動用品(溜冰鞋、滑溜板等)；12.其他。 二、通報窗口 台灣經濟研究院研究一所 聯絡人：梁雅莉 聯絡電話：(02) 2586-5000 (937) 三、通報方法 (一) 線上通報：http://aviso.tier.org.tw/aviso/。(提供各單位通報帳號與密碼) (二) E-mail：d10052@tier.org.tw (三) 傳真：(02)2594-6845 梁雅莉收
------	---

引起事故之商品 (請勾選並填寫 商品名稱)	☐ 1. 家用電器，請說明 _____ ☐ 2. 瓦斯器具，請說明 _____ ☐ 3. 照明燈具，請說明 _____ ☐ 4. 視聽音響，請說明 _____ ☐ 5. 資訊產品，請說明 _____ ☐ 6. 陶瓷臉盆，請說明 _____ ☐ 7. 配電器材(插頭、插座等)，請說明 _____ ☐ 8. 玩具，請說明 _____ ☐ 9. 汽車相關零組件(輪胎、安全帶、輪圈等)， 請說明 _____ ☐ 10. 嬰兒用品(嬰兒車、嬰兒床等)， 請說明 _____ ☐ 11. 運動用品(溜冰鞋、滑溜板等)， 請說明 _____ ☐ 12. 其他，請說明 _____
受害者性別(請 勾選)	☐ 男，年齡____歲 ☐ 女，年齡____歲
危害程度(請勾 選)	☐ 造成輕度傷害，請說明 _____ ☐ 造成中度傷害，請說明 _____ ☐ 造成重度傷害，請說明 _____ ☐ 造成死亡傷害，請說明 _____
受害是否願意進 一步接受本單位 電話訪問(請勾 選)	☐ 1. 願意 姓名： _____ 地址： _____ 聯絡電話： _____ ☐ 2. 不願意
通報表紀錄者	姓名： _____ 單位： _____醫院 記錄日期：民國 年 月 日

（一）非應施檢驗品目方面

屬非應施檢驗品目所引起之事故案例，其資料可提供目的事業主管機關，由其決定後續處理方式（參閱圖 5-1）。但對標準檢驗局而言，若事故資訊顯示出不同業者的相同產品都出現類似事故，則必須從發生頻率及造成之傷害情況等判斷標準檢驗局是否應介入。其介入方式如瞭解該產品是否有國家標準？若有，應考慮是否應檢討修正之。若該產品無國家標準，則可檢討推動產業團體訂定產品安全標準，或制訂國家標準。

另外，可評估是否應將其列入應施檢驗品目。由於列入應施檢驗品目，產品事故只是其中一項重要指標，因此標準檢驗局可參考 APEC 討論中之「良好法規作業規範」，循此決定是否應將產品列檢。

此時亦可實施比較測試，瞭解市面上該等商品的普遍狀況，作為制訂國家標準或技術規範之參考。

（二）應施檢驗品目方面

屬應施檢驗品目者，若事故資訊顯示事故商品為單一業者所製造，標準檢驗局可促請業者調查事故原因並提出改善計畫（參閱圖 5-2）。若業者不願配合提出改善計畫，標準檢驗局可以引用「商品檢驗法」或「消費者保護法」第三十三條進行調查。若調查結果有違反「商品檢驗法」之規定時，可依據「商品檢驗法」罰鍰、命令限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售、命令回收或銷毀等。若未違反「商品檢驗法」之規定，但調查結果認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，可依據「消費者保護法」第三十六條，命其限期改善、回收或銷毀，必要時得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取

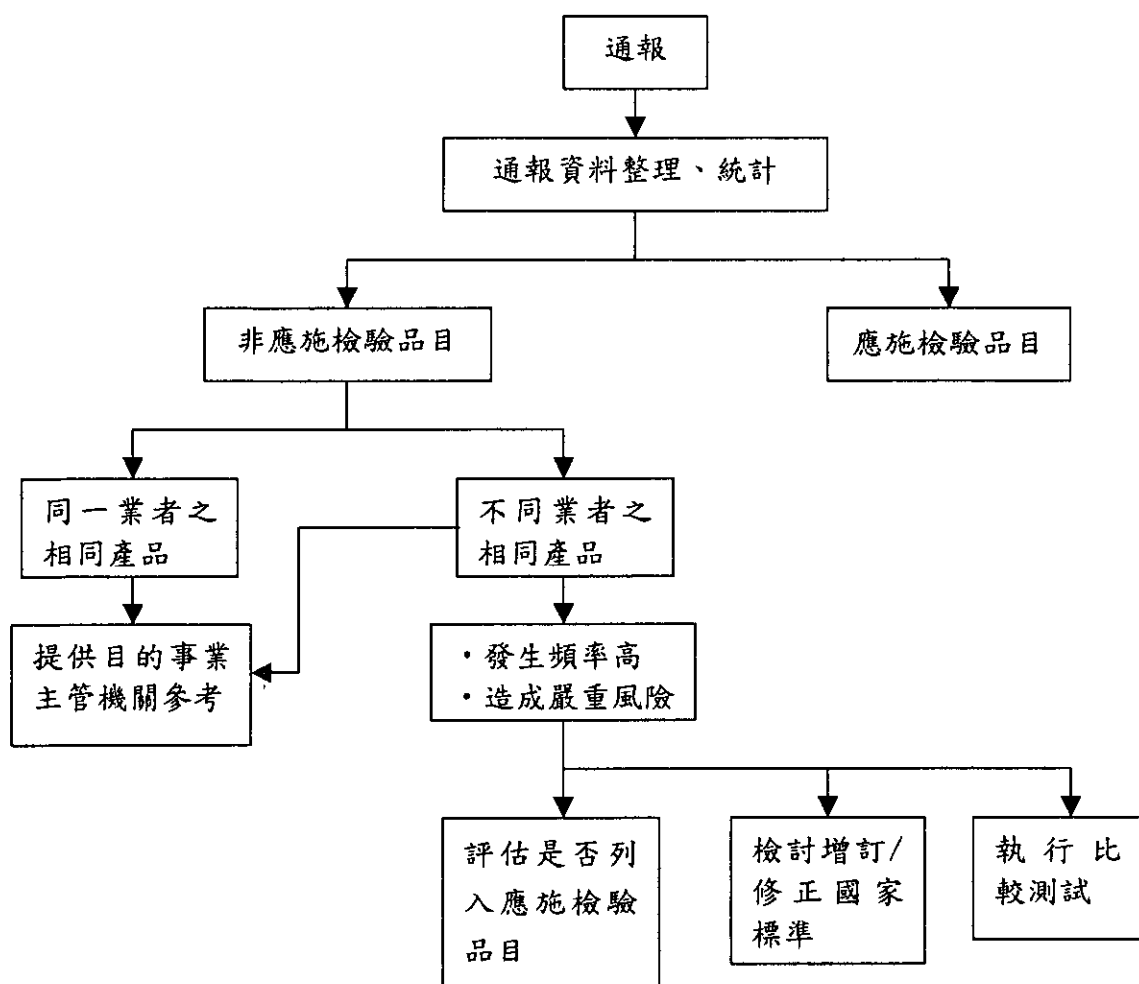


圖 5-1 我國通報資訊處理流程之建議（非應施檢驗品目）

資料來源：本研究。

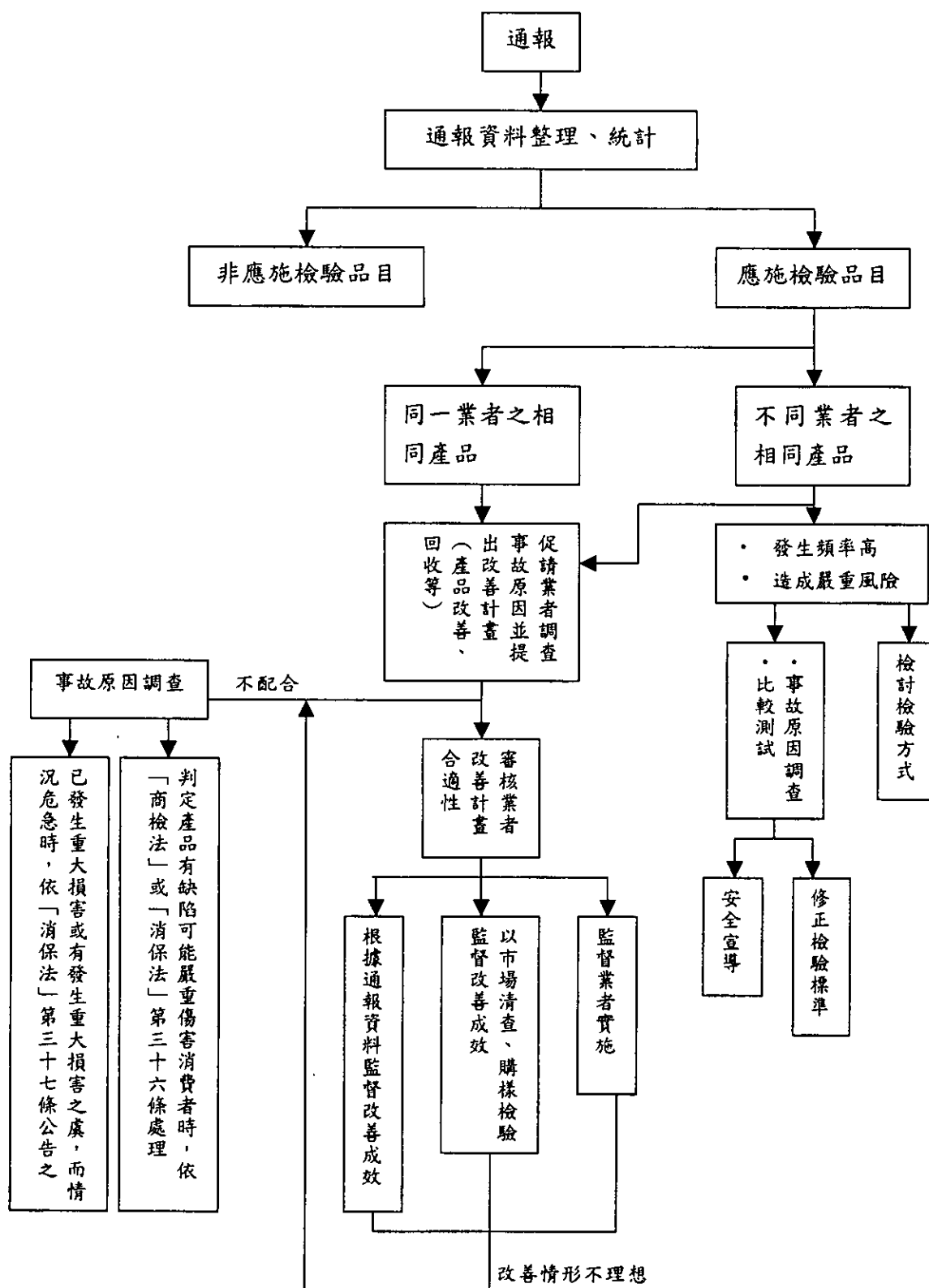


圖 5-2 我國通報資訊處理流程之建議(應施檢驗品目)

資料來源：本研究。

其他必要措施。若認為對消費者已發生重大損害或有損害之虞，而情況危急時，可依據「消費者保護法」第三十七條之規定，在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務等。

業者若配合提出改善計畫，標準檢驗局應審核業者改善措施的合適性。如認為業者之計畫適當，則據以監督業者實施。監督作法可以包括請業者定期提出報告、以市場清查、購樣檢驗等監督其改善成效。另外，從事故通報資訊也可以監控業者之改善情況。若監控結果顯示改善結果並不理想，標準檢驗局應著手調查事故原因，並按照調查結果，依「商品檢驗法」或「消費者保護法」對業者究責。

從通報資訊若發現同一類商品事故，其商品分屬於不同業者所產製時，除應促請該商品之製造業者或進口業者或品牌業者調查事故原因，並提出改善計畫外，應根據事故之發生頻率、事故造成的影響程度等，檢討修正目前之檢驗標準是否有調整之必要，此時需配合執行事故原因之調查、比較測試等。另外，可以考慮將檢驗方式改為適用更嚴格之方式。同時依據事故原因調查結果，鎖定易受害之族群展開安全宣導，並依照事故情況設計安全宣導內容及方式。

第二節 回收體制之規劃

商品回收是避免危險性商品危及消費者生命與健康之重要手段，而其實施可以由政府以法令強制業者執行，或由業者自主性進行回收。在我國之「商品檢驗法」及「消費者保護法」中，對於強制性或自主性之回收，皆不乏相關規定，惟就實際情形而言，在消費性商品領域，目前無論是由政府強制業者回收或業者自主性進行回收之案例皆不多見。

實施回收最主要之目的，是希望商品在一經發現有危害之虞或可能擴大影響範圍時即撤出市場或從消費者手中取回，避免危險商品傷及消費者，因此由業者自願回收之效果將優於強制性回收，原因是強制性回收須經調查與鑑定之程序，此一程序往往曠日廢時，使得危險商品得以繼續流通，讓消費者暴露於受害風險中。

由於自願性回收較能發揮防範事故之功效，因此在先進國家中多編製商品回收指導手冊，積極引導業者實施自願回收。鑑於我國在法令上雖有相關之規範，但在執行上，無論是主管機關或業者多欠缺相關經驗。因此本節首先針對「商品檢驗法」之回收規定，提出作業流程建議，使一旦主管機關發出回收命令，主管機關及業者皆有所遵循。其次，參考先進國家作法，提出業者自願回收之作業程序建議，建立起國內有關消費性商品自願回收之制度。

一、「商品檢驗法」下之回收作業流程

若應施檢驗品目違反「商品檢驗法」規定，而被標準檢驗局要求回收商品時，首先主管單位可要求業者提出如何執行回收之報告（參

閱圖 5-3)。報告項目應包括回收商品之明確資訊(如機種、型號、製造編號等)、回收商品是在何時製造、何時開始銷售、該等商品之數量有多少、預定回收之數量有多少、業者預定採取何種方式進行回收、預定何時開始執行回收工作、預定實施期間、預定採取何種方式讓相關業者及消費者知道此項訊息、回收商品將做何種處理等(參閱表 5-4)。

業者將如何執行回收工作，原則上由業者自行提出，而由主管單位依據專業審核其合理性。若主管單位認可該執行計畫，業者就可展開回收工作，否則應重新修正其所提計畫。主管單位之審核時間應盡可能縮短，因被命令回收之商品即假設其存在潛在危險性，具潛在危險性之商品應儘速撤出市場及消費者手中，才可達到保護消費者之目的。

業者在執行回收之期間應定期向主管單位報告執行狀況。其報告頻率原則上採每月報告，但是主管單位仍可依情況彈性調整。其報告之內容主要是執行進度(回收率)、執行過程中所遭遇之困難及是否修正執行方式(參閱表 5-5)。總之，主管單位將依據業者之回報來瞭解業者執行回收狀況。

在強制性回收之規劃中最重要的是讓主管機關掌握業者之實施動向。因此必須有預定回收數量及回收率之設定。預定回收數量之估計較困難的部分是銷售至消費者手中的商品可能有部分已耗損，是故業者在估計消費者手中持有之數量時可納入產品使用期限之考量。

回收率是監督執行進度的重要指標。但是商品回收率要達到百分之百的程度，實際上是不可能的。因此在判定業者是否完成回收，應否以百分比來論定，仍值得斟酌。

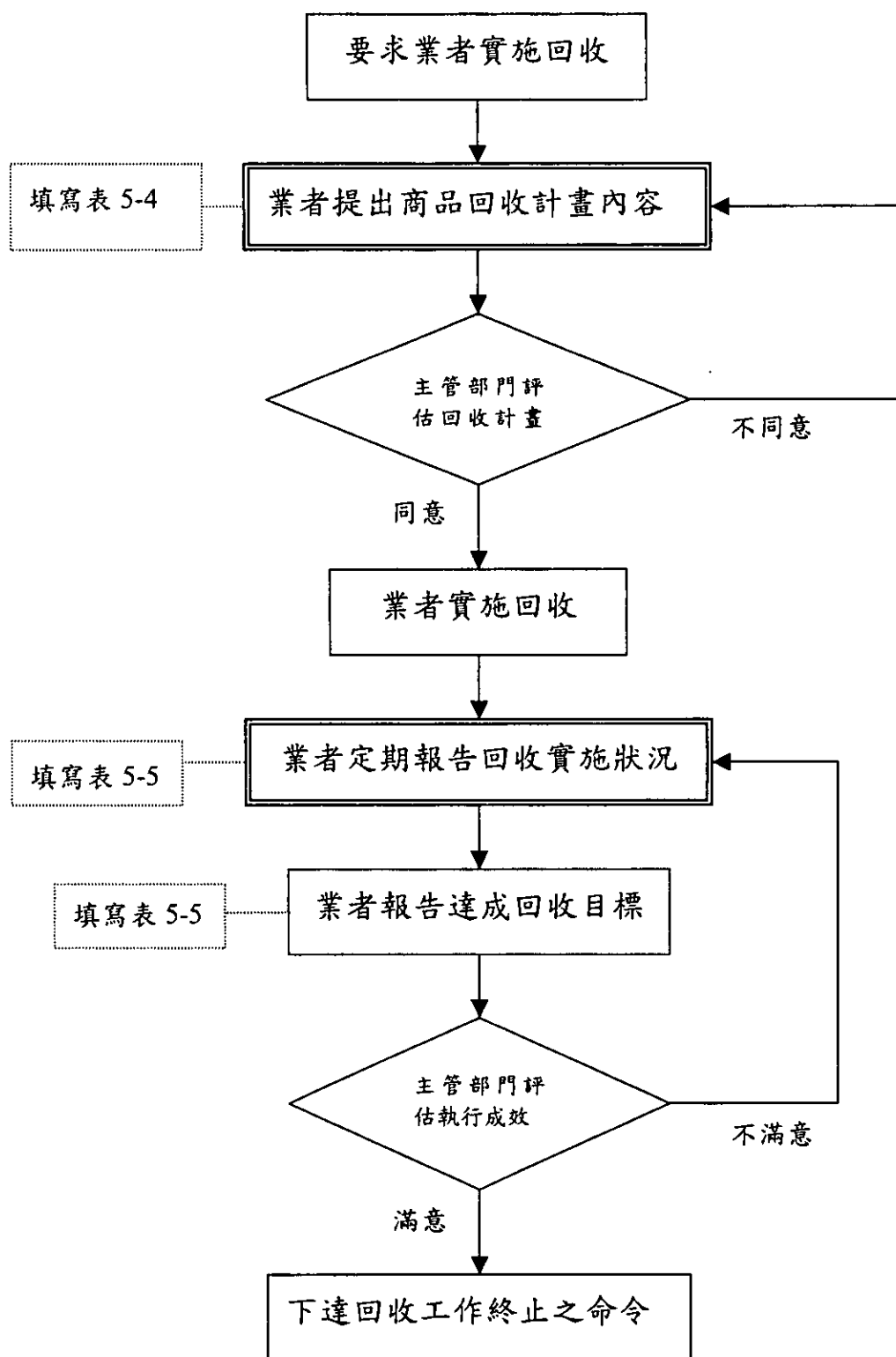


圖 5-3 「商品檢驗法」下之商品回收作業流程

資料來源：本研究。

表 5-4 「商品檢驗法」下之商品回收通報

—業者實施商品回收通報表

1. 公司名稱			
2. 地址			
3. E-mail			
4. 聯絡人/職稱		聯絡電話	
5. 回收商品名稱			
6. 機種、型號、製造編號			
7. 製造期間（輸入期間） ／銷售期間			
8. 製造數量（輸入數量） ／銷售數量			
9. 回收對象數量	包括已出貨而尚未售出之商品及消費者手中之商品。而消費者保有數量可考慮商品使用期限後進行推估		
10.回收方式	如何將已流通之商品及已售出之商品回收、如何促使消費者配合回收（如提供消費者換商品、退錢或補償等）		
11.預定開始實施時間			
12.預定實施期間			
13.公告方法			
14.回收商品之處理			

表 5-5 「商品檢驗法」下之商品回收通報

一業者回收實施狀況通報表

1. 公司名稱			
2. 地址			
3. E-mail			
4. 聯絡人/職稱		聯絡電話	
5. 回收商品名稱			
6. 機種、型號、製造 編號			
7. 回收對象數量			
8. 開始實施時間			
9. 已完成回收之數量 (截至 年 月 日)			
10.回收率	回收率=已回收之數量/回收對象數量*100		
11.回收面臨之問題及 解決方案			
12.是否變更計畫內容	☐ 是，請說明變更部分 _____ ☐ 否		
13.是否已完成回收	☐ 是 ☐ 否		

回收較困難的部分是從消費者手中回收商品。因此可考慮同時運用媒體公告、零售點張貼公告、政府相關網站公布、消費者團體網站公布等方式來告知消費者回收訊息。公告的重點應包括商品識別資訊、商品圖片、業者對回收商品將採取的補救措施、業者對配合回收的消費者將提供的回饋、回收地點等。

二、自願回收作業流程

業者主動回收問題商品可視為企業危機處理的一部份。若處理不當，不只是會面臨來自於行政部門的依法究責，同時可能需面對產品責任訴訟、商譽因此受損等結果，因此業者在平時即應建立一套企業內部事故與申訴資訊蒐集及通報體制，從平常匯集的資訊中發現商品問題（參閱圖 5-4）。一旦有所發現即應展開對應行動，並評估是否應以回收做為解決之手段。

商品回收雖可達到維護消費者安全之目的，但回收所需人力、費用及時間，對業者而言是項極為沈重的負擔，因此回收是否是最適當的解決方案，值得業者仔細評估。先進國家之作法通常以事故造成重大事故、是否有擴大影響範圍之虞做為評估的標準。至於商品是否具有缺陷，反而不是最重要的考量因素。

商品回收因是企業危機處理的一部份，因此企業宜在平時即建立處理體制，例如執行體制、回收計畫之制訂、資訊之提供方法、執行流程等（參閱圖 5-5）。

執行體制最主要是決定實施回收之負責人、實施回收之組織及任務。回收計畫之制訂，在內容上可包括：

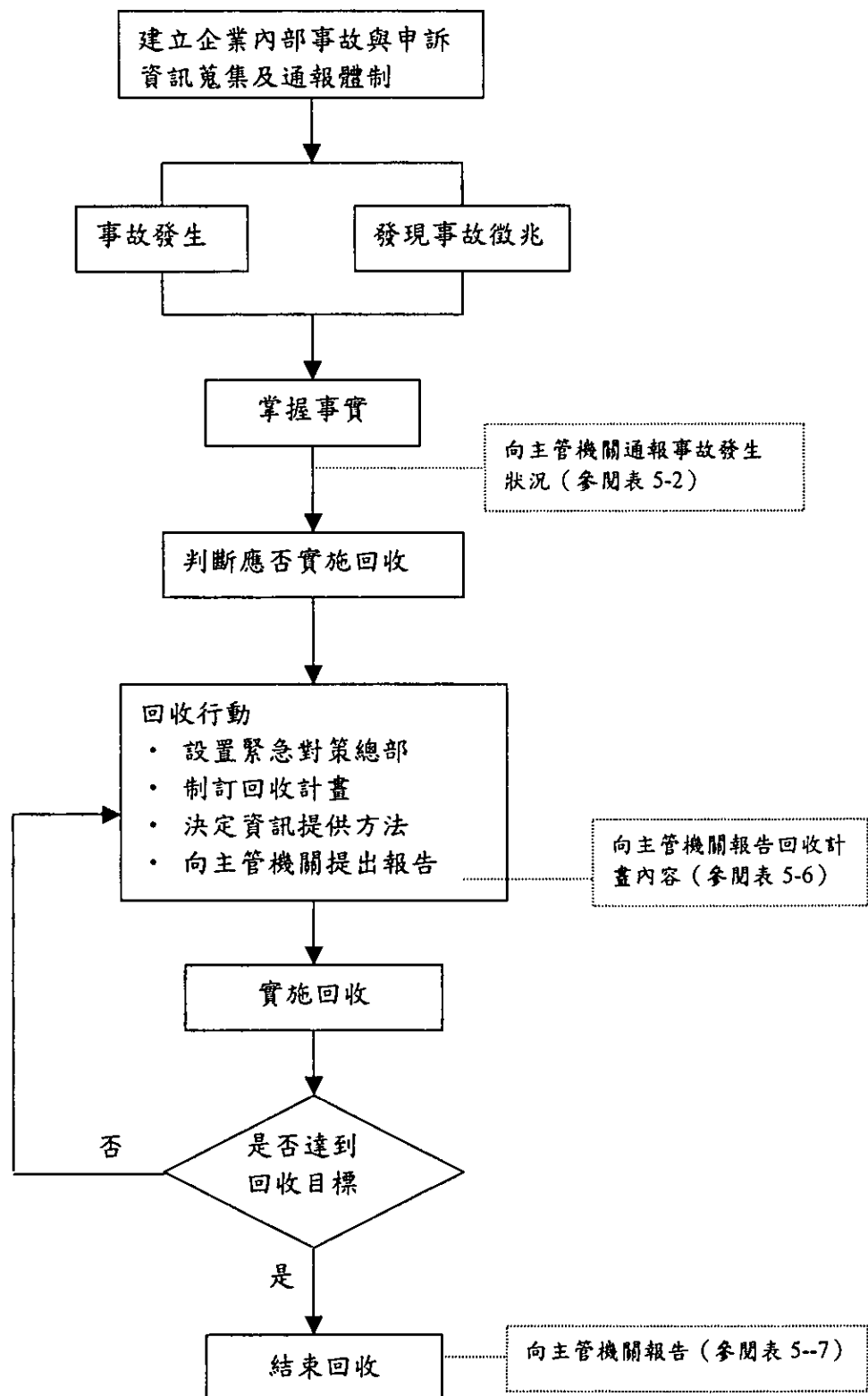


圖 5-4 消費商品自願回收作業程序參考圖

資料來源：本研究。

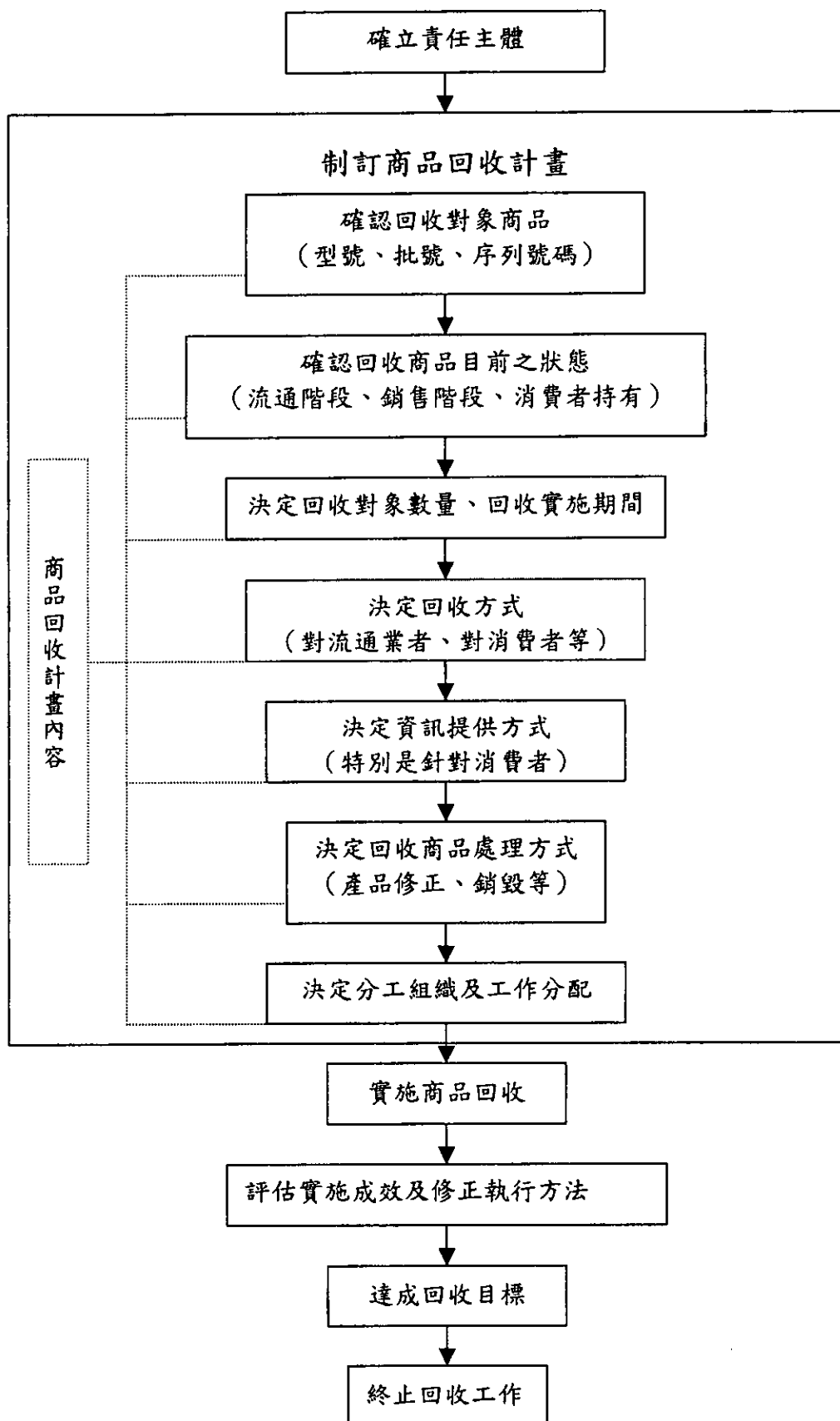


圖 5-5 企業執行商品回收參考圖

資料來源：本研究。

1. 回收對象商品：確認回收對象商品之商品名稱、型號、批號、序列號碼等
2. 回收商品目前之狀態：流通階段、銷售階段、消費者持有等
3. 具體目標：決定回收對象數量、回收實施期間等
4. 回收方式：如何從將已流通之商品及已售出之商品回收、如何促使消費者配合回收（如提供消費者換商品、退錢或補償等）
5. 資訊提供方式：依據對象決定資訊提供方式
6. 回收商品處理方式：如銷毀、商品修改等
7. 實施回收之分工組織及工作分配

至於資訊的提供，一如前述，可考慮同時運用媒體公告、零售點張貼公告、政府相關網站公布、消費者團體網站公布等方式。必要時可召開記者會、提供電視媒體新聞稿等。在提供的資訊中，除應涵蓋商品識別資訊、商品圖片、業者對回收商品將採取的補救措施、業者對配合回收的消費者將提供的回饋、回收地點等資訊外，亦應告知商品潛藏之危險及可能造成之傷害。

商品回收之執行，可能因業種及企業規模不同而有不同的作法，但是因其攸關消費者安全，且是政府決定是否積極介入處理的依據，因此建議業者在決定實施回收時及完成回收工作時應向主管機關進行通報，使主管機關充分掌握業者的處理情形(參閱表 5-6 及表 5-7)。

表 5-6 業者實施自願回收通報表

1. 公司名稱			
2. 地址			
3. E-mail			
4. 聯絡人/ 職稱		聯絡電話	
5. 回收產品名稱			
6. 機種、型號、製造編號			
7. 回收商品引起之事故或 可能造成之危險			
8. 回收商品製造期間(輸入 期間)／銷售期間			
9. 回收商品製造數量(輸入 數量)／銷售數量			
10. 回收對象數量			
11. 回收處理方式			
12. 預定開始實施時間			
13. 公告方法			
14. 今後擬採取之防範措施			

資料來源：本研究。

表 5-7 業者完成自願回收通報表

1.公司名稱			
2.地址			
3.E-mail			
4.聯絡人/ 職稱		聯絡電話	
5.回收產品名稱			
6.機種、型號、製造編號			
7.回收對象數量			
8.開始實施時間			
9.回收率			

資料來源：本研究。

第六章 通報、回收試行結果及分析

本計畫自期中報告以後開始依第五章之規劃著手試行工作。此次試行分為三部分：一為建立消費商品事故資訊通報系統，二為推動建立業者通報及回收制度，三為相關法令之建立。

在建立消費商品事故資訊通報系統方面，消費者服務中心、消保官、消費者保護團體方面，共發函 54 家，請其協助通報自今年（2003 年）1 月起至今所發生的消費商品事故及申訴案例（參閱表 6-1）。醫院部分，以醫學中心及區域醫院為主，在衛生署的協助下發函 85 家醫院，要求其協助即時通報消費商品事故案例（參閱表 6-2）。除此之外，本計畫執行人員亦自行從報章雜誌蒐集事故及不安全產品相關資訊。

推動建立業者通報及回收制度方面，計畫之初即考慮到其可能導致業者反彈，因此強調本年度的重點置於加強與業者溝通、宣導自願通報與回收之概念。為達成此一目標，本計畫以經常引發事故的家電產業、及攸關兒童安全的玩具產業為對象，召開二場業者座談會。討論重點包括業者通報內容、強制回收執行作業流程及自願回收之作法。

相關法令之建立主要是為針對標準檢驗局在推動通報及回收體制時應如何運用現行法令、或應如何彌補法令規範的不足等問題進行探討。此部分主要藉由召開專家座談會方式，由學者、律師及檢驗業務執行人員從各層面深入分析。

2003 年 11 月 10 日通報部分之試行告一段落。其後，研究人員即以通報資訊為基礎，依第五章之規劃進行分析。有關通報之試行狀

表 6-1 消保官、消費者服務中心、消費者保護團體通報網

編號	單位	電話	地址
1	台灣省政府消保官 劉金城	049-2394786	540 南投縣中興新村省府路一號
2	福建省政府消保官 陳清煌	082-320195-138	893 金門縣金城鎮民權路 34 號
3	台北市政府消保官 黃鈺生	02-27287812	100 台北市市府路一號東區(聯合服務中心)
4	高雄市政府消保官 顏福瑞	07-3373337	802 高雄市四維三路二號
5	台北縣政府消保官 陳坤榮、梁明圳	02-29603456	220 台北縣板橋市府中路 29-1 號
6	基隆市政府消保官 黃美濃	02-24259808	202 基隆市義一路一號
7	桃園縣政府消保官 簡秀蓮	03-3322101-5707	330 桃園市縣府路一號
8	新竹市政府消保官 黃水旺	03-5216121-412	300 新竹市中正路 120 號
9	新竹縣政府消保官 靳邦忠	03-5519036-120	302 新竹縣竹北市光明六路 10 號
10	苗栗縣政府消保官 黃國樑	037-357493	360 苗栗縣縣府 100 號
11	台中縣政府消保官 黃能堂	04-25263100-2305	403 台中市西區民權路 99 號
12	台中市政府消保官 劉鎮誠	04-22289111-1010	420 台中縣豐原市陽明街 36 號
13	嘉義市政府消保官 蔡江泉	05-2161727	600 嘉義市中山路 160 號
14	嘉義縣政府消保官 翁煥然	05-3620750	612 嘉義縣太保市祥和新村祥和一路東段 1 號
15	南投縣政府消保官 邱文津	049-2221214	540 南投市中興路 600 號
16	彰化縣政府消保官 吳月娥	04-7222151-1911	500 彰化縣彰化市中山路二段 416 號

表 6-1 消保官、消費者服務中心、消費者保護團體通報網（續一）

編號	單位	電話	地址
17	雲林縣政府消保官 林仁昇	05-5372276	640 雲林縣斗六市雲林路二段 515 號
18	台南市政府消保官 徐銘通	06-3901230	708 台南市永華路二段 6 號
19	台南縣政府消保官 鄭春福	06-6322094	730 台南縣新營市民治路 36 號
20	高雄縣政府消保官 殷茂乾	07-7477611-1005	830 高雄縣鳳山市光復路二段 132 號
21	屏東縣政府消保官 程俊	08-7320415-118	900 屏東市自由路 527 號
22	宜蘭縣政府消保官 林錫忠	039-364567-1075	260 宜蘭市和平路 451 號
23	花蓮縣政府消保官 危正美	038-221541	970 花蓮市府前路 451 號
24	台東縣政府消保官 張英美	089-330577	950 台東市中山路 276 號
25	澎湖縣政府消保官 薛益琳	06-9279907	880 澎湖縣馬公市治平路 32 號
26	金門縣政府消保官 吳榮章	082-327498	893 金門縣金城鎮民生路 60 號
27	連江縣政府消保官 張龍德	0836-23367	209 馬祖南竿鄉介壽村 76 號
28	台北市政府消費者服務中心	02-27256169	100 台北市市府路一號東區(聯合服務中心)
29	高雄市政府消費者服務中心	07-3373685	802 高雄市四維三路二號
30	台北縣政府消費者服務中心	02-9683093	220 台北縣板橋市府中路 29-1 號
31	基隆市政府消費者服務中心	02-24256633	202 基隆市義一路一號
32	桃園縣政府消費者服務中心	03-3322101-5158	330 桃園市縣府路一號

表 6-1 消保官、消費者服務中心、消費者保護團體通報網（續二）

編號	單位	電話	地址
33	新竹市政府消費者服務中心	035-259003	300 新竹市中正路 120 號
34	新竹縣政府消費者服務中心	035-518101-230	302 新竹縣竹北市光明六路 10 號
35	苗栗縣政府消費者服務中心	037-324428	360 苗栗縣縣府 100 號
36	台中市政府消費者服務中心	04-2289111-2801	403 台中市西區民權路 99 號
37	台中縣政府消費者服務中心	04-25235641	420 台中縣豐原市陽明街 36 號
38	南投縣政府消費者服務中心	049-222000	540 南投市中興路 600 號
39	彰化縣政府消費者服務中心	04-7229350	500 彰化縣彰化市中山路二段 416 號
40	雲林縣政府消費者服務中心	055-5329504	640 雲林縣斗六市雲林路二段 515 號
41	嘉義市政府消費者服務中心	05-2254328	600 嘉義市中山路 160 號
42	嘉義縣政府消費者服務中心	05-3620123	612 嘉義縣太保市祥和新村祥和 一路東段 1 號
43	台南市政府消費者服務中心	06-2993388	708 台南市永華路二段 6 號
44	台南縣政府消費者服務中心	0800-666028	730 台南縣新營市民治路 36 號
45	高雄縣政府消費者服務中心	07-7477611-196	830 高雄縣鳳山市光復路二段 132 號
46	屏東縣政府消費者服務中心	08-7320415-306	900 屏東市自由路 527 號
47	宜蘭縣政府消費者服務中心	039-364561-1790	260 宜蘭市和平路 451 號
48	花蓮縣政府消費者服務中心	038-224774	970 花蓮市府前路 451 號

表 6-1 消保官、消費者服務中心、消費者保護團體通報網（續三）

編號	單位	電話	地址
49	台東縣政府消費者服務中心	089-326141-334	950 台東市中山路 276 號
50	澎湖縣政府消費者服務中心	06-9263311	880 澎湖縣馬公市治平路 32 號
51	金門縣政府消費者服務中心	0823-26204	893 金門縣金城鎮民生路 60 號
52	連江縣政府消費者服務中心	0836-25125	209 馬祖南竿鄉介壽村 76 號
53	台灣省政府消費者服務中心	049-332556	540 南投縣中興新村省府路一號
54	福建省政府消費者服務中心	112, 113	893 金門縣金城鎮民權路 34 號
55	財團法人中華民國消費者文教基金會	02-23250971	106 台北市復興南路一段 390 號 10tx-bz4 樓之 2

表 6-2 醫院通報網

編號	醫院名稱	所在縣市	醫院電話	醫院住址
1	國立台灣大學醫學院附設醫院	台北市	02-23123456	台北市常德街一號
2	行政院國軍退除役官兵輔導委員會台北榮民總醫院	台北市	02-28712121	台北市石牌路二段二〇一號
3	三軍總醫院	台北市	02-23659055	台北市汀州路三段八號
4	財團法人馬偕紀念醫院及其淡水分院	台北市	02-25433535	台北市中山北路二段九二號
5	財團法人新光吳火獅紀念醫院	台北市	02-28332211	台北市士林區文昌路九五號
6	財團法人國泰綜合醫院	台北市	02-27082121	台北市仁愛路四段二八〇號
7	財團法人長庚紀念醫院及其林口分院及其林口兒童分院	桃園縣	03-3281200, 3281300	桃園縣龜山鄉公西村復興街五號
8	行政院國軍退除役官兵輔導委員會台中榮民總醫院	台中市	04-23592525	台中市港路三段一六〇號
9	財團法人私立中國醫藥學院附設醫院	台中市	04-22062121	台中市育德路七五號
10	私立中山醫學院附設孫中山先生紀念醫院及其中港分院及台中市立復健醫院	台中市	04-24739595	台中市南區建國北路一段一一〇號
11	財團法人彰化基督教醫院及其中華路分院	彰化縣	04-7238595	彰化縣彰化市中華路一七六號
12	國立成功大學醫學院附設醫院	台南市	06-2353535	台南市勝利路一三八號
13	財團法人奇美醫院及其台南分院	台南縣	06-2812811	台南縣永康鄉中華路九〇一號
14	行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民總醫院	高雄市	07-3422121	高雄市左營區大中一路三八六號
15	高雄醫學院附設中和紀念醫院	高雄市	07-3121101	高雄市三民區十全一路一〇〇號
16	財團法人長庚紀念醫院高雄分院	高雄縣	07-7317123	高雄縣鳥松鄉大埤路一二三號
17	財團法人佛教慈濟綜合醫院	花蓮縣	03-8561825	花蓮縣花蓮市新生南路八號
18	財團法人私立台北醫學院附設醫院	台北市	02-27372181	台北市吳興街二五二號
19	台北市立萬芳醫院—委託財團法人私立台北醫學院辦理	台北市	02-29307930	台北市文山區興隆路三段二一號
20	財團法人長庚紀念醫院基隆分院	基隆市	02-24313131	基隆市麥金路二二二號
21	行政院衛生署基隆醫院	基隆市	02-24292525	基隆市信二路二六八號
22	台北市立中興醫院	台北市	02-25523234	台北市大同區鄭州路一四五號

表 6-2 醫院通報網 (續一)

編號	醫院名稱	所在縣市	醫院電話	醫院住址
23	財國法人振興復健醫學中心	台北市	02-28264400	台北市北投區振興街四五號
24	財團法人基督復臨安息日會臺安醫院	台北市	02-27718739	台北市八德路二段四二四號
25	台北市立忠孝醫院	台北市	02-27861288	台北市南港區同德路八七號
26	台北市立仁愛醫院	台北市	02-27093600	台北市大安區仁愛路四段一〇號
27	台北市立陽明醫院	台北市	02-28353465	台北市士林區雨聲街一〇五號
28	國軍松山醫院	台北市	02-27648851	台北市松山區健康路一三一號
29	台北市立和平醫院	台北市	02-23889595	台北市中山區中華路二段三三號
30	財團法人辜公亮基金會和信治癌中心醫院	台北市	02-28970011	台北市北投區立德路一二五號
31	台北市立婦幼綜合醫院	台北市	02-23916471	台北市中正區福州街一二號
32	財團法人思主公醫院	台北縣	02-26723456	台北縣三峽鎮復興路三九九號
33	財團法人徐元智先生醫藥基金會附設亞東紀念醫院	台北縣	02-29546200	台北縣板橋市南雅南路二段二一號
34	財團法人天主教會耕莘醫院	台北縣	02-22199509	台北縣新店市中山路三六二號
35	行政院衛生署台北醫院	台北縣	02-29927575	台北縣新莊市思賢里思源一二七號
36	財團法人羅許基金會羅東博愛醫院	宜蘭縣	03-9543131	宜蘭縣羅東鎮南昌街八三號
37	財團法人天主教靈醫會羅東聖母醫院	宜蘭縣	03-9568470	宜蘭縣羅東鎮中正南路一六〇號
38	國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處	桃園縣	03-4799595	桃園縣龍潭鄉中興路一六八號
39	行政院衛生署桃園醫院	桃園縣	03-3699721	桃園縣桃園市中山路一四九二號
40	壠新醫院	桃園縣	03-4941234	桃園縣平鎮市廣泰路七七號
41	行政院國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮民醫院	桃園縣	03-3384889	桃園縣桃園市成功路三段一〇〇號
42	敏盛綜合醫院	桃園縣	03-3379340	桃園縣桃園市三民路三段一〇六號
43	財團法人天主教聖保祿修女會醫院	桃園縣	03-3613141	桃園縣桃園市建新街一二三號
44	行政院衛生署新竹醫院	新竹市	03-5326151	新竹市經國路一段四四二巷二五號
45	東元綜合醫院	新竹縣	03-5527000	新竹縣竹北市縣政二路六九號
46	財團法人為恭紀念醫院	苗栗縣	037-676811	苗栗縣頭份鎮仁愛路一一六號

表 6-2 醫院通報網 (續二)

編號	醫院名稱	所在縣市	醫院電話	醫院住址
47	澄清綜合醫院及其中港分院	台中市	04-24632000	台中市台中港路三段一一八號
48	行政院衛生署台中醫院	台中市	04-22294411	台中市三民路一段一九九號
49	林新醫院	台中市	04-22586688	台中市南屯區惠中路三段三六號
50	財團法人仁愛綜合醫院及其台中分院	台中縣	04-24819900	台中縣大里市東榮路四八三號
51	光田綜合醫院及其大甲分院	台中縣	04-26620929	台中縣沙鹿鎮沙田路一一七號
52	童綜合醫院	台中縣	04-26626161	台中縣沙鹿鎮成功西街八號
53	李綜合醫院大甲分院	台中縣	04-26862288	台中縣大甲鎮平安里八德街二號
54	國軍台中總醫院	台中縣	04-23926029	台中縣太平市中山路二段三四八號
55	行政院衛生署豐原醫院	台中縣	04-25271180	台中縣豐原市安康路一〇〇號
56	秀傳紀念醫院	彰化縣	04-7256166	彰化縣彰化市中山路一段五四二號
57	財團法人佛教慈濟綜合醫院大林分院	嘉義縣	05-2648000	嘉義縣大林鎮民生路二號
58	財團法人長庚紀念醫院嘉義分院	嘉義縣	05-3621000	嘉義縣朴子市嘉朴路西段六號
59	財團法人嘉義基督教醫院	嘉義市	05-2765041	嘉義市忠孝路五三九號
60	財團法人天主教聖馬爾定醫院	嘉義市	05-2756000	嘉義市大雅路二段五六五號
61	行政院國軍退除役兵輔導委員會嘉義榮民醫院	嘉義市	05-2359630	嘉義市西區劉厝里世賢路二段六〇〇號
62	行政院衛生署雲林醫院	雲林縣	05-5323911	雲林縣斗六市鎮西里雲林路二段五七九號
63	財團法人台灣基督教長老教會新樓醫院	台南市	06-2748316	台南市東門路一段五七號
64	台南市立醫院	台南市	06-2609926	台南市崇德路六七〇號
65	行政院衛生署台南醫院	台南市	06-2200055	台南市中區廣慈里中山路一二五號
66	郭綜合醫院	台南市	06-2221111	台南市西區民生路二段二二號
67	阮綜合醫院	高雄市	07-3351121	高雄市苓雅區成功一路一六二號
68	高雄市立小港醫院(委託高雄醫學大學經營)	高雄市	07-8036783	高雄市小港區山明路四八二號
69	國軍高雄總醫院	高雄市	07-7498566	高雄市苓雅區中正一路二號
70	國軍左營醫院附設民眾診療服務處	高雄市	07-5879651	高雄市左營區軍校路五五三號
71	高雄市立民生醫院	高雄市	07-7511131	高雄市苓雅區凱旋二路一三四號

表 6-2 醫院通報網（續三）

編號	醫院名稱	所在縣市	醫院電話	醫院住址
72	高雄市立大同醫院	高雄市	07-2618131	高雄市前金區中華三路六八號
73	高雄市立婦幼綜合醫院	高雄市	07-5552565	高雄市鼓山區中華一路九七六號
74	行政院衛生署屏東醫院	屏東縣	08-7363011	屏東縣屏東市自由路二七〇號
75	安泰醫院	屏東縣	08-8329966	屏東縣東港鎮中正路一段二一〇號
76	財團法人屏東基督教醫院及其瑞光分院	屏東縣	08-7363026	屏東縣屏東市大連路六〇號
77	財團法人馬偕紀念醫院台東分院	台東縣	089-310150	台東縣台東市長沙街三〇三巷一號
78	財團法人台灣基督教門諾會醫院	花蓮縣	03-8227161	花蓮縣花蓮市民權路四四號
79	國軍基隆醫院	基隆市	02-24634437	基隆市中正區正榮街一〇〇號
80	財團法人中心診所醫院	台北市	02-27510221	台北市忠孝東路四段七七號
81	行政院衛生署苗栗醫院	苗栗縣	037-261920	苗栗縣苗栗市嘉盛里為公路七四七號
82	華濟醫院	嘉義縣	05-2373823	嘉義縣太保市北港路二段六〇一巷六六號
83	財團法人天主教若瑟醫院	雲林縣	05-6337333	雲林縣虎尾鎮新生路七四號
84	行政院衛生署花蓮醫院	花蓮縣	03-8358141	花蓮縣花蓮市明禮路四號
85	寶建醫院	屏東縣	08-7665995	屏東縣屏東市中山路一二三號

整理於第一節。分析過程中所發現之問題及各次座談會所獲致的意見則整理於第二節。

第一節 試行概況

一、事故資訊通報管道方面

試行期間所蒐集之案例共 78 件（含 1 月-11 月 10 日所發生之事故），其中有 1 件屬重複案例。在試行期間所蒐集的案例中，有一半以上係由消費者文教基金會所提供。其他從消費者行政機構及醫院管道所獲得的資訊仍極為有限（參閱表 6-3）。資訊提供者侷限於固定幾家。

表 6-3 事故資訊來源

事故資訊來源	通報件數	比例（%）
消基會	45	57.7
消保官、消費者服務中心	10	12.8
醫院	9	11.5
新聞媒體	14	17.9
總計	78	100.0

資料來源：本研究。

二、通報方法方面

本計畫提供之通報方法包括線上通報、E-mail 及傳真。在消費者服務中心、消保官、消基會及醫院之通報案例中，共有 59 件是以線上通報方式通報。醫院之通報則絕大多數採取傳真方式。

三、2003 年 1 月-11 月 10 日之事故統計

在 77 件通報案例中，經剔除品質爭議、消費糾紛案例及排除範圍之案例後，共有 36 件案例為有效通報件數。就商品別來看，以陶瓷臉盆引起的事故最多、其次依序為電視機及開飲機（參閱表 6-4）。

就本次的事故資訊統計中可初步觀察出陶瓷臉盆、電視機及開飲機是存在較高風險之商品。其原因不只是引發事故件數較多，而且由通報資訊亦發現該等事故造成之危害多屬於可能危及人的生命或引起火災等，因此值得主管機關加以重視。

另外，通報資訊顯示引起陶瓷臉盆、電視機及開飲機事故之商品皆非侷限於單一品牌或企業。此時主管機關應考慮進一步瞭解其事故型態與成因，探討是否為產業普遍存在之問題。

表 6-4 事故案例依商品別分類

事故商品分類	件數	事故類型
陶瓷臉盆	9	21 號案例：破裂，1 人割傷 23 號案例：破裂，1 人重傷 29 號案例：破裂 34 號案例：破裂，1 人輕傷 35 號案例：破裂，1 人撕裂傷 40 號案例：破裂，1 人割傷 50 號案例：破裂，1 人重傷 65 號案例：破裂，1 人輕傷 68 號案例：破裂，1 人輕傷 (分屬不同廠商產品)
電視機	5	1 號案例：起火燃燒後爆炸 7 號案例：引起火災 8 號案例：起火燃燒後爆炸 39 號案例：起火燃燒後爆炸 59 號案例：爆炸起火 (分屬不同廠商產品)
開飲機	3	4 號案例：引起火災 24 號案例：電線燃燒 77 號案例：自燃 (分屬不同廠商產品)
充電器	2	
嬰兒車	2	
燈泡	1	
捕蚊燈	1	
洗衣機	1	
電腦	1	
冷氣機	1	
馬桶水箱	1	
微波爐	1	
電池	1	
省電器	1	
墨水夾	1	
光碟機	1	
塑膠玩具弓	1	
遊樂設施	1	
攜帶式休閒爐	1	
吊床	1	
總計	36	

註：事故案例發生期間：2003 年 1 月-11 月 10 止。

資料來源：本研究。

第二節 試行結果分析

一、資訊蒐集管道方面

從通報試行結果可發現，以目前之通報情形，尚無法做到及時性及全面性。

（一）及時性方面

及時性的資訊對標準檢驗局而言，可以在最短的時間內掌握事故動態，並做出因應以防範事故擴大影響範圍。而及時性資訊之取得以醫院通報、業者通報為最佳管道。但就醫院試行情形來看，願意配合通報之醫院仍屬少數，且以衛生署立醫院或台北市立醫院為主。業者通報部分則因法令面之規範尚不完整、業者擔心媒體誇張報導等理由，目前仍處於規劃及凝聚業者共識階段。

（二）全面性方面

從國外之經驗顯示，事故有時會出現區域性的差異，因此事故資訊若能區分出區域特性，對於政府之市場監督工作或安全宣導工作都將有所助益。目前試行之通報包括地方消費者服務中心、地方消保官、重要消費者保護團體及醫院。但由於其通報以自願性質為主，因此無法就區域分佈多做考量。由此所得統計結果雖然也具參考性，卻無法從資訊中看出事故是否具有區域性特色，並觀察出全國性的事故狀況。

另外，本計畫之研究人員自行從媒體相關報導蒐集之事故資訊，雖具有及時性或全面性之優點，但其缺點是資訊有時並不明確，且有誇張之虞，因此只能做為輔助資訊。

二、通報內容方面

從接獲之通報表可看出，多數通報者對於通報資訊是否屬通報範圍並無法明確判斷。另外，部分項目填寫不夠理想，使部分預定進行之統計分析無法順利進行，同時影響到其後的分析工作。

（一）通報者不易區分通報範圍

本計畫雖已在通報說明中將擬蒐集之資訊範圍加以界定，但從通報案例之填寫情形觀察，可發現有一半以上的通報者對於何者是屬排除範圍，並不是很清楚。原因是一般人對各項商品可能分屬於不同法律掌管之概念缺乏，使之易以「消費商品」做為唯一之判斷，在試行通報中，汽車事故之通報即不再少數。

（二）通報者對於需進一步查證之資訊，缺乏填寫意願

由於目前試行之通報是以自願性為主，在提升通報意願的考量下，規劃之通報內容力求簡易。只是從接獲之通報表仍可發現，需通報者進一步查證之資訊，通報者通常會予以略過，如消費者保護相關單位等之通報表，原有「事故或申訴之商品是否附有標準檢驗局檢驗合格標記？」、「事故商品相關廠商之廠商屬性？」等填寫項目，但填寫情形並不理想。

「事故或申訴之商品是否附有標準檢驗局檢驗合格標記？」問項是協助判斷事故商品是否為「商品檢驗法」中之應施檢驗品目。根據本計畫之規劃，應施檢驗品目與非應施檢驗品目在其後的後續處理有所差距，故以此問項做為資料分類的初步依據。

「事故商品相關廠商之廠商及廠商屬性？」問項是用以判斷事故商品是特定廠商之問題、或是普遍存在產業之問題？是本國製造之商

品還是進口商品？若是不同業者之產品皆發生類似的問題，標準檢驗局就應考慮是否介入，並就事故原因加以調查、必要時進行產品鑑定。其後，屬應施檢驗品目者，標準檢驗局可以依據調查結果做為修正驗證標準、加強市場監督、要求業者採取改善措施甚至回收之依據。屬非應施檢驗品目者，標準檢驗局可採取修正或制訂標準、產品列檢等措施。

事故商品若為同一廠商之商品，且屬於應施檢驗品目者，標準檢驗局則可促其提出改善措施，並以市場檢查監督其改善成效。業者若不配合或不積極進行改善，則依「商品檢驗法」或「消費者保護法」究責。

另一方面，若事故商品多屬進口商品，此亦可做為政府未來評估相互承認之參考。

三、通報資訊之整理、分析方面

（一）問項之填答不完整，使在分析時無法先行分類後進行統計

當通報資訊匯集至委託研究單位後，研究人員首先將確認資訊是否屬於排除範圍。其次，將事故案例區分為應施檢驗品目引起之案例及非應施檢驗品目引起之案例。如前所述，因多數通報者未填答「事故或申訴之商品是否附有標準檢驗局檢驗合格標記？」問項，使研究人員無法先行分類後進行統計。

（二）通報資訊缺乏「商品製造時間」問項，影響事故原因判斷

從本次的事故資訊統計中已可初步觀察出哪些商品經常引發事故、該等事故造成的嚴重程度，由此判定商品之風險性（參閱表 6-4）。另外，亦可進一步掌握引起事故之商品是否為單一事件（如單一品牌

或單一企業之商品)，抑或是全產業普遍存在之問題。只是在進一步分析的過程中發現，通報資訊缺乏「商品製造時間」問項，此將影響事故原因判斷。

以陶瓷臉盆案例而論，其於 2003 年才開始列入應施檢驗品目，而統計資料雖已顯示該商品自列檢後仍持續發生事故，但由目前之通報資訊卻無法看出引起事故之陶瓷臉盆是列檢前產製之商品，還是列檢以後產製之商品。此將無法據此檢視商品列檢後之成效及驗證標準之妥適性。

（三）通報資訊對於事故原因之歸類參考性不足

另外，目前之通報資訊雖可顯示事故與商品之關連，但事故是因商品缺陷所引起？還是因商品長期使用所造成的劣化現象？抑或是消費者使用不小心或使用方法錯誤？以陶瓷臉盆而言，還有可能導因於施工過程？總之，由現行之通報表並無法蒐集到上述相關資訊。

通報表未就商品的製造時間或使用期限、事故發生時的情境進一步詢問，係考慮到過多或過於深入的問項將直接影響到通報者之通報意願。只是缺乏該等資訊卻可能使主管機關不易判別應以標準、檢驗、市場監督、回收等手段來解決還是採取加強標示、安全宣導之作法。

四、後續處理方面

標準及檢驗雖可發揮防範事故之功能，但其效果之顯現並非立竿見影。若從事故資訊發現該商品有高度風險，其危害性嚴重且有擴大影響範圍之虞時，由業者實施商品回收應是必要之手段。我國「商品檢驗法」或「消費者保護法」中都有強制業者回收之法源依據，只是

以強制手段須經一定調查程序，其時間之花費往往曠日廢時，使高風險性商品有機會繼續危害消費者，因此推動業者實施自願性回收，可彌補強制回收時效性較差的缺憾。

在業者回收方面本計畫係分二部分推動，其一是就「商品檢驗法」下之回收規定，制訂標準作業流程。目的是希望先建立起制度，使一旦主管機關依「商品檢驗法」要求業者回收時，業者及主管機關都有所遵循。其二是參考外國作法，提出業者自願回收之判斷及實施回收之作業流程，目的是先讓業者熟悉相關作法，使之有需要時能加以運用。

在作法上係藉由座談會之舉辦（玩具業者座談會、家電業者座談會），尋求業者對制度的瞭解，並讓其瞭解今後在執行上可能之作法。同時藉此機會瞭解規劃案是否有窒礙難行或未考慮周延之處。綜合幾次座談會中所顯現之問題，分析如下：

（一）強制性回收部分

1. 實施回收之標準設定

就強制性回收而言，業者存在較大疑慮的部分是「在什麼時候會被標準檢驗局依「商品檢驗法」命令回收？」亦即命令回收的標準是什麼？由於標準檢驗局會要求業者執行回收，本就有一套標準，因此本計畫所提出的回收作業流程，並未針對回收的標準進行規劃，而是假設業者已被命令回收的情況下，主管機關應該如何來監督業者是否確實執行。

業者的意見較值得思考的部分是，若在違反「商品檢驗法」之情況下被主管機關命令回收，回收是否應包含消費者手中持有的商品？

由於違反「商品檢驗法」可能是違反標示規定，也可能是違反標準之規定，若屬前者，因其對消費者應不致造成嚴重危害，是故其回收應以尚未售出的商品為限。而若違反情形屬後者，亦即產品不符合標準時，因標準可視為保障安全的最基本水準，故不符合可合理懷疑該商品有危害消費者之虞，而要求其回收包括消費者手中持有之商品。

2. 鑑定機制之建立

在座談會中業者對於政府是否建立鑑定機制也多所討論。由於通報的事故案例中，有可能是商品具潛在危險，但卻符合當時之標準規定。因此為使此種事故案例可加以處理，相關資訊可回饋標準修正之用，鑑定機制勢不可缺。

3. 達成回收目標之設定

「達成回收目標」是業者關注的另一個焦點。主管機關對於業者執行之回收，應要求回收率到達哪一標準才算完成回收工作？由於要求達到百分之百的水準並不可能，但是哪一個水準才算合理？此可能須視不同的產業而有所差異。只是在業者座談會中業者也無法就此問題凝聚共識，並提出具體建議。

4. 公告

公告是回收過程中通知消費者並喚起消費者注意的重要方法。由於強制回收是屬違法確定者，因此主管機關即使利用政府公告將此一訊息對外公布，同時要求在零售點張貼公告，並由業者主動登報發佈回收訊息，在作法上也較無疑義。

（二）業者自願回收部分

1. 實施回收之標準設定

從業者座談會可發現，多數業者希望主管機關應制訂明確標準，讓業者知道在什麼時候應實施回收。同時認為應有公正的鑑定機構協助其釐清事故是否因商品缺陷而起？在其想法中，商品必須有缺陷，且應有公正機構確認商品缺陷是事故主因，才構成其願意回收之要件。

事實上，從外國之實施經驗來看，自願回收是業者履行其產品責任的手段之一。當業者由各項內部申訴、檢驗資訊發現產品有危害消費者之虞、或已發生重大事故且可能擴大影響範圍時，業者就應自行判斷是否採取回收行動，以改善產品安全性，達到確保消費者安全之目的。否則當消費者因商品導致傷害，業者在產品責任制度下有可能須付出包括賠償金及商譽損失之重大代價。故業者該不該進行商品回收，應該從公司永續經營的角度做多重考量，鑑定結果只是判斷時的一項參考依據。由此而言，應否回收之判斷也就很難有一個明確的標準可循。今後在推動自願回收方面，仍須就此部分持續與業者溝通。

2. 業者通報

自願回收之作業流程中，有要求業者通報之設計。希望業者通報之時機有三：一為業者在發現重大事故時；二為業者決定採取回收行動時；三為業者已完成回收時。業者在發現重大事故時之通報可協助主管機關掌握事故動向及業者預定採取的對應措施。業者決定採取回收行動時之通報是讓主管機關瞭解業者已針對不安全產品積極處理，因此若主管機關由其他通報管道獲得產品不安全之相關訊息時，則可在其配合改善之態度積極的考量下，暫不依法展開調查及究責。

由二場業者座談會中業者之發言可看出多數製造或進口業者擔心事故或回收訊息主動向主管機關通報之後，可能因訊息曝光而影響

商譽及商品的銷售，故對於事故通報以至回收通報之意願並不高。業者雖一再強調其已有執行回收之經驗，但是若未向主管機關通報，主管機關無從得知其執行狀況，也很難決定政府是否應積極介入處理。此是今後應加強溝通的重點。

3. 公告

業者若欲實施回收，則必須儘量讓消費者獲得相關訊息，使之可配合業者的商品回收行動。但如何能讓消費者於最快的時間內接收到此一訊息？特別是很多消費商品之購買者並無法特定時。此時在零售點張貼公告、在報紙上刊登回收訊息、利用公眾網站通知等都是必要的作法。只是業者在心態上普遍存著消息曝光，對業者只有負面影響，因而回收工作多僅限於流通管道的商品回收，此將與執行回收的原始精神有所差距。

第七章 結論與建議

一、結論

建立消費商品事故資訊蒐集、分析及回收體制，主要目的是協助標準檢驗局更有效率的執行其標準與檢驗政策，提升標準、檢驗工作對產品安全的貢獻。

欲先建構該等體制，首先必須建立有系統的事故資訊蒐集管道。因此本計畫參考先進國家之作法，並參酌國情，於計畫期間陸續推動消費者服務中心、消費者保護官與消費者保護團體之通報、醫學中心與區域醫院之通報，並自行從新聞媒體蒐集相關事故訊息。

通報試行三個月後，本計畫在根據通報管道所蒐集之通報資訊進行檢討及分析，以瞭解建立之通報體制是否可達到預期之目標，及應再予調整及加強之部分。另一方面，並透過業界團體座談（玩具業、家電業），蒐集業者對本計畫所提出的業者通報及消費商品回收作業流程之看法，務使在可行的前提下，促進該體制能及早在國內成為常態制度。綜合以上之努力，本計畫從中獲致以下幾個結論：

- （一）今後應提升消費者保護官及醫院之通報率，使資訊能達到及時性及全面性

基於目前之通報仍以自願性為主，因此提供通報者填寫之資訊力求簡易。惟從試行情況來看，消費者服務中心與消費者保護官之通報或醫院通報仍侷限於特定幾家，使資訊無法達到全面性及及時性。

- （二）今後應朝通報窗口一元化方向推展

從通報者回傳之通報表可看出，雖然通報表設定排除範圍，但對於多數通報者而言並不易瞭解。事實上，由多次座談會可知各界所期待的事務資訊通報系統，是由一個窗口統籌處理所有與消費商品事故相關之通報資訊。

（三）今後應調整通報內容設計，並加強對通報管道說明

從試行結果顯示，通報表內容雖力求簡易，但由於通報者對於其意義不甚瞭解，或其未特別就該項資訊詢問事故相關者，因此完整填答所有項目者不多。此將使得其後的分析工作僅能達到風險性初判。今後應再調整通報內容設計，並加強對通報管道之說明，以提升通報者填答之完整性。

（四）為促使業者願意執行自願性回收，必須加強事故資訊之取得，使業者無所投機。同時完備強制性回收之執行方法，使一旦業者不願積極自行回收時，主管機關可加以介入。

主管機關要求業者回收危險性商品，通常須經調查甚至鑑定的程序，因此在即時防範消費者受害的時效性上並不理想。若能由業者主動執行，則較能在最短的時間內使危險性商品撤出市場及消費者手中。只是業者主動回收危險性商品特別是從消費者手中回收，其時間及金錢之花費極為可觀。加之以必須配合公告，因此業者心中仍持排斥心裡。

鑑於國內產品責任觀念未深植，無法形成推動業者實施自願回收的強力誘因，因此促使業者願意配合的關鍵仍是政府必須有法律賦予的強制執行力。今後在推動消費性商品回收制度時，必須加強事故資訊之取得，使業者無所投機。同時完備強制性回收之執行方法，使一旦業者不願積極自行回收時，主管機關可加以介入。

(五) 強制性回收必須就「回收完成之標準」部分與業者達成共識

「商品檢驗法」下之回收作業流程，其規劃重點置於政府之監督。回收率之通報則是政府用以監督業者執行狀況的主要方法。只是在座談會中，業者對於回收率應訂在哪一個水準才算完成回收工作，並未歸出具體共識，今後應持續就該等問題與業者進行溝通，使制度之推動能更為可行。

二、建議

根據以上結論，本計畫提出若干建議，以做為下一階段努力之重點：

(一) 執行體制方面

事故資訊匯集後，必須經過整理及分析，才能使個別資訊轉化為可用之資訊。在此階段，必須有專業幕僚負責資訊有效性之確認、及區別資訊是屬應施檢驗品目之案例或非應施檢驗品目之案例(參閱圖7-1)。其次，再分別將該等資訊轉交主管機關處理，同時進行資料統計。

屬應施檢驗品目者，由標檢局通知業者提出事故原因報告及擬採取之對應措施。事故資訊是政府採取對應措施之依據，而政府在思考應採取何措施時，很重要的一個判斷標準是事故原因究竟是產品本身的問題？還是消費者在使用上的問題？當然也有可能是產品安裝時出現問題？總之，不同的情況，將有不同的處理方式。而要進行事故原因之瞭解，其實並非易事，此時建議先由標準檢驗局要求廠商提出報告及預定採行之防範措施。然後召集技術專家，評估業者報告之事故原因是否合理？對應措施是否可收預防事故再次發生之效？若對

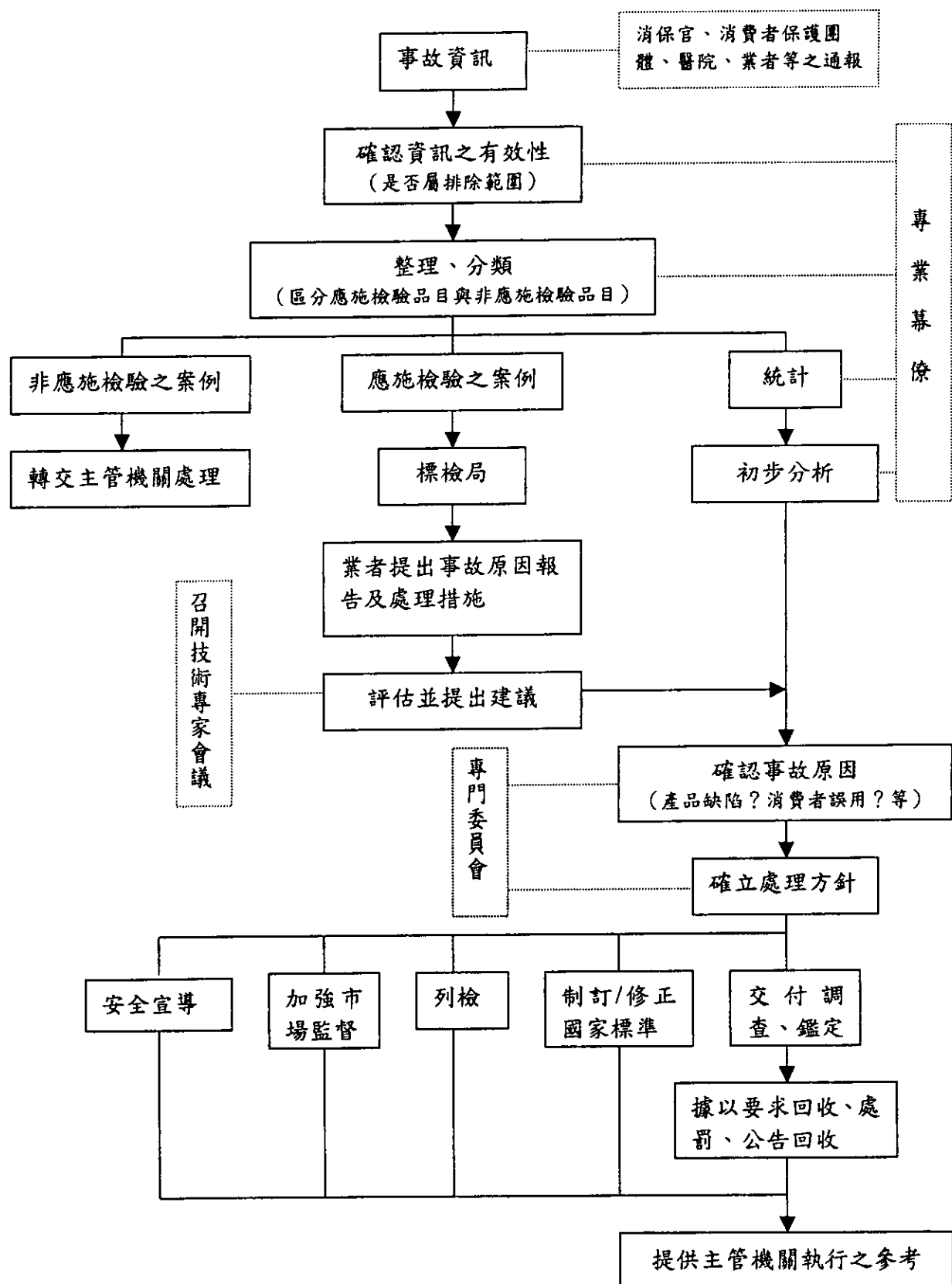


圖 7-1 事故資訊通報體制運作流程

資料來源：本研究。

業者的說明有所質疑，同時覺得有釐清必要之案例，則可做出進行事故原因調查及鑑定之建議。

另一方面，資料統計結果將由專業幕僚據以分析產品風險性、產品事故動向、產品事故顯示之意義等。其分析結果將連同前述之技術專家評估與建議送交專門委員會討論。

專門委員會之任務包括就專案委員會所確認的事故原因及事故原因調查鑑定建議案進行討論。再以此為基礎，做出事故案例的後續處理方針，例如應否進一步追蹤調查、應否交付鑑定、應採取採取標準對策、檢驗及市場監督對策、還是安全宣導對策。最後供主管單位做為執行時之參考。專門委員會之組成建議包括主管機關代表、技術專家、法律專家、公會代表及消費者團體代表等。

（二）通報管道方面

本計畫規劃之事故資訊蒐集管道包括醫院、消費者服務中心、消費者保護官、消費者保護團體、媒體報導及業者通報。除業者通報部分仍在凝聚共識階段外，其餘已在本年度進行試行。從試行結果中發現配合通報者多屬固定幾家。

資訊來源侷限部分地區，較不能觀察出事故之影響層面是區域性還是全國性。另外，主管機關若不能充分掌握事故發生狀況，則無法對投機業者形成壓力，也難以準確的展開對應措施。因此提升通報率有其必要性。在作法上建議：

1. 利用聯繫會報或消保業務檢討會之機會，向消保官等進行簡報，使其充分瞭解通報之意義及通報方法。

2. 以急診室護理站人員為對象，提供通報之有效案例通報費用，以提升通報率。
3. 運用標準檢驗局既有之義務監視員協助監視各地產品安全動向。
4. 業者通報須在法令中加入強制性規定才更易推動。

（三）通報內容方面

1. 加強對通報者之說明

由於目前之通報案例，有不少屬排除範圍，而部分問項之填寫並不完整，影響案例之後續分析與處理，因此建議未來必須針對通報對象加強說明。以消保官為例，可利用消保官聯席會議時，向消保官簡報通報目的、範圍、希望配合通報的事項。醫院部分，則可舉辦說明會（或訓練營）方式，教導急診室的護理站人員針對病患詢問通報表中所列問題。

2. 調整通報內容設計，配合後續訪查

通報表之問項設計，係以簡單、不造成通報者的困擾為原則，但是在分析過程中，仍需要更深入的資訊。未來若初步判定商品具高度風險性時，可透過專業幕僚根據通報表資料進行追蹤調查。另外，目前仍有不少事故受害者或申訴者不願意接受進一步訪談，此將影響其後之後續追蹤工作，因此今後在通報表中將增加有關保密的相關說明，以提升其提供進一步資訊的意願。

（四）回收制度之建立方面

自願回收對於防範事故的效果遠較強制性為佳，因此在回收方面未來應積極推動自願性回收，強制性回收則著眼於執行方法的建立，

以備一旦有所需要，主管機關及業者都有所遵循。在作法上建議：

1. 利用媒體向消費者宣導回收之正面價值

一般消費者對業者採取之回收行動，常持負面看法，此將嚴重影響業者執行回收之意願。因此未來可考慮與媒體合作，共同宣導「願意執行回收之企業，才是真正重視商品品質的企業。其商品可安心選用」之觀念。以此促進業者執行回收之意願。

2. 舉辦研討會，邀請有執行回收經驗之業者、法律專家等，宣導自願回收的正確觀念

推動自願性回收的關鍵點在於促進業者對於自願回收精神的瞭解，否則業者仍將執著於商品必須具有缺陷、必須有公正的鑑定機構做出裁判才願回收。因此可邀請有相關經驗之國際大廠、法律學者等分享其執行經驗。

3. 推動試行計畫

（五）法令方面

本計畫規劃的事故蒐集與運用體制中，已就現行「商品檢驗法」與「消費者保護法」加以檢討。目前在資訊通報部分，本計畫認為業者通報是一蒐集及時性事故資訊之重要管道，且可獲得更多明確的事故相關訊息。只是在法令上若不強制賦予業者通報義務，則以我國國情將不易推展。只是該項義務應明訂於「商品檢驗法」？還是「消費者保護法」中？回收方面，目前我國之「商品檢驗法」及「消費者保護法」中都有相關規定。且其規定可互為補充，堪稱完備。因此本計畫在法令部分之建議如下：

1. 應將危險性商品之通報資訊義務規定於「消費者保護法」內

鑑於「商品檢驗法」目前的適用範圍侷限於應施檢驗商品，不宜將危險性商品之通報資訊義務設置於該法。況且部分商品由於特別法之規定，歸屬其他部會主管。縱未來「商品檢驗法」修法擴大應施檢驗商品之範圍，亦無法將這些本屬其他部會管理的商品納入其適用範圍，進行規範。將危險性商品之通報資訊義務明定於「商品檢驗法」，不能一勞永逸解決問題，只是事倍功半。

依據「消費者保護法」第三條，就維護商品之品質與安全衛生，防止商品損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益，政府應制定相關法律。「消費者保護法」既為保護消費者的「基本法」，況且適用於所有於市面上流通之商品，包含動產、不動產、最終產品、半成品、原料、零組件，甚至農漁畜牧產品亦在其中，故應將危險性商品之通報資訊義務規定於「消費者保護法」內。

2. 危險性商品自願回收方面，無任何建議立法之空間與可能性

「消費者保護法」第十條明文規定，企業經營者於有事實足認其提供之商品有危害消費者健康與安全之虞時，即應回收該批商品。除非企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害。所以無待實際損害之發生，企業經營者即有回收危險性商品之「義務」。然由於違反此義務的法律責任是民事賠償責任，而非行政機關之處分與罰鍰。而任何民事責任，需個別消費者提起訴訟或結合眾人之力透過團體訴訟，才會發生。加以國內業者對「消費者保護法」認識不足，故當前業界普遍存有錯誤觀念，誤以為於主管機關發動行政職權命令回收商品之前，業者之回收措施乃屬自願性質。其實嚴格而論，在目前法律規範狀況下，並無所謂自願性質的危險性商品回收。正因商品有危害消費者健康與安全之虞或已實際發生損害，業者才會考量採行回收措施。

而商品危害消費者健康與安全之虞時，即具危險性時，依據「消費者保護法」，企業的回收商品義務即已發生，無須主管機關回收命令之發布。因此就自願性回收商品部分，無任何建議立法之空間與可能性，只能藉溝通宣導，建立並強化業者的回收意願。

參考文獻：

1. 黃紫華著，我國商品檢驗制度之市場監督管理發展方向研究，台灣經濟研究院，2001 年。
2. 黃紫華著，規劃建構我國產品失效鑑定體系之可行性研究，台灣經濟研究院，2001 年。
3. 經濟產業省商務情報政策局製品安全課編，消費生活用製品安全法逐條解說，財團法人經濟產業調查會經濟產業情報部，2001 年 8 月。
4. 經濟產業省商務情報政策局消費經濟政策課編，かしこい消費生活へのしおり經濟產業省の消費者行政，平成 13 年版。
5. 獨立行政法人製品評價技術基盤機構編，事故情報收集制度報告書（平成 13 年度）。
6. 日本國民生活センター消費者情報部編，病院危害情報收集要領 2002 年度改訂版。
7. U.S. Consumer Product Safety Commission，「REGULATED PRODUCTS HANDBOOK」，February 1994。
8. U.S. Consumer Product Safety Commission，「RECALL HANDBOOK」，May 1999。
9. U.S. Consumer Product Safety Commission，The National Electronic Injury Surveillance System，March 2000。
10. U.S. Consumer Product Safety Commission，「Saving Lives and Keeping Families Safe，2002 Performance Plan，Operating Plan」，January 2002。
11. Department of Trade and Industry，Working for a safer world，1999。

附錄一 訪日報告

壹、訪問目的

- 一、 瞭解日本消費商品事故資訊通報、分析及處理體制之規劃及運作
- 二、 瞭解日本內閣府醫院通報體制之規劃及運作
- 三、 瞭解日本推動消費商品自願回收之背景及作法

貳、訪問對象及受訪者

訪 問 對 象	受 訪 者
經濟產業省商務情報政策局消費經濟部	製品安全課 企畫係長 下田裕和 製品安全情報係長 喜多朗 電器用品二係長 宮川七重
獨立行政法人製品評價技術基盤機構	生活福祉技術中心技術業務課 課長 安藏邦明
國民生活中心	消費者情報部 部長 山形裕 調查役 宮內良治
財團法人製品安全協會	企畫部長兼業務部長 長久保徹
財團法人日本品質保證機構	總務企畫部廣報・國際課 主任 浦邊攝 主幹 櫻井邦夫 總合製品安全部門計畫室 主幹 高瀬彌

參、訪談內容摘要

一、日本經濟產業省消費商品事故資訊通報體制之規劃及運作

經濟產業省之消費商品事故資訊通報體制有二，一為 1974 年開始運作的消費生活用製品事故資訊蒐集體制，另一為 1990 年實施之電氣用品事故資訊蒐集體制。二通報體制最大的差異是前者通報管道多元，通報目的係為協助主管機關掌握事故動向，以利其採取事故防範措施；而後者則是由業者主動通報危險商品資訊，主管機關再據以監督業者採取包括檢查、修理及回收等對應措施，以防範事故再次發生或擴大影響面。電氣用品事故資訊最後亦將匯入消費商品事故資訊通報體制中。須注意者為二套通報體制皆不具強制性質。

（一）消費生活用製品事故資訊蒐集體制

1. 涵蓋商品範圍：經濟產業省掌管之消費生活用製品，包括（1）家庭用電氣製品；（2）廚房、餐桌用品；（3）燃燒器具；（4）家具、住宅用品；（5）車輛及相關用品；（6）日常用品；（7）保健衛生用品；（8）休閒用品；（9）嬰幼兒用品；（10）纖維製品；（11）其他
2. 通報事故類型：（1）引起人身傷害之事故；（2）引起人身傷害機率高之財物損害事故；（3）產品具有缺陷，引起人身傷害或財物損害機率高者
3. 通報管道：地方公共團體、消費生活中心、國民生活中心、（財團法人）製品安全協會、消費者團體、製造業者/銷售業者/業者相關

團體、消費者等

4. 通報方法：填寫通報表（參閱附錄二資料）
5. 通報窗口：向最近之獨立行政法人製品評價技術基盤機構本部或支所通報（參閱附表 1）
6. 通報成果：2001 年度共接獲 1,852 件，分別來自於（1）報章雜誌等（註：編列預算委外蒐集），占 52.9%；（2）製造業者等（註：絕大多數為電氣用品事故業者通報制度所接獲之通報），占 26.0%；（3）消費生活中心等，占 7.8%；（4）自治體（含消防機關），占 5.3%；（5）機構自身，占 5.0%；（6）消費者，占 1.7%；（7）經濟產業省消費者諮商室，占 1.3%。
7. 事故資訊之處理：

（1）針對每一案例進行調查，必要時親赴現場調查、確認事故商品

（2）要求業者提出事故原因及擬採取之防範措施報告

（3）監督業者之後續處理情況

（4）必要時發動回收命令、行政指導及提醒消費者注意

（5）事故原因不明之重大事故、可能經常發生之事故、業者之調查結果有疑問之事故等實施產品測試

（6）公布事故商品名稱、生產廠商、事故通報內容、事故原因及防範事故再次發生之措施等

（7）參考通報資料修正技術法規、決定是否列入強制檢驗項目

（二）電氣用品事故資訊蒐集體制

1. 涵蓋商品範圍：「電氣用品安全法」第 2 條規定之電氣用品
2. 通報事故類型：（1）因產品缺陷導致觸電、燒傷等危及生命或身

附表 1 消費生活用製品事故資訊通報窓口

所名		〒	住 所	電 話	ファクシミリ
事故情報専用フリーダイヤルファックス (大阪本部に設置)					0 1 2 0 2 3 2 5 2 9
本 部	東京	151 0066	東京都渋谷区西原2-49-10	03 3481-1921	03 3481-1934
	大阪	540 0008	大阪府中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館別館	06 6942-1112	06 6946-7280
北 海 道 支 所	060 0808	札幌市北区北八条西2-1-1 札幌第一合同庁舎	011 709-2324	011 709-2326	
東 北 支 所	983 0833	仙台市宮城野区東仙台4-5-18 仙台合同試験庁舎	022 256-6423	022 256-6434	
北 関 東 支 所	376 0042	群馬県桐生市堤町3-7-4	0277 22-5471	0277 43-5063	
中 部 支 所	460 0001	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052 951-1931	052 951-3902	
北 陸 支 所	920 0024	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076 231-0435	076 263-9216	
中 国 支 所	730 0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第3号館	082 211-0411	082 221-5223	
四 国 支 所	760 0017	高松市番町1-10-6 高松第一地方合同庁舎	087 831-2671	087 833-4668	
九 州 支 所	815 0032	福岡市南区塩原2-1-28	092 551-1315	092 551-1329	

體之事故；(2) 因產品缺陷導致起煙、起火而引起財產（含電氣用品）損害之事故；(3) 銷售之電氣用品判定有缺陷可能引起前述二者之危害或損害；(4) 電氣用品無法確定是否有缺陷，但推測是因電氣用品引起危害或損害，如 a、新聞及電視報導；b、因使用者提出申訴，公家機關著手調查時；c、消防署或警察署接獲通報

3. 通報管道：(1) 事故商品之製造業者、進口業者、品牌業者（產品由製造業者或進口業者供應）；(2) 經判定零件為事故原因時，該零件之製造業者或進口業者
4. 通報時點：通報者得知事故發生時，原則上須在 1 週內利用通報表提出通報。惟若有其他理由而不能在期限內提出通報時，可先提出連絡書，並於日後儘速利用通報表提出通報
5. 通報方法：填寫通報表或連絡書（參閱附錄三資料）
6. 通報窗口：(1) 製品安全課長或電力安全課長；(2) 根據「電氣用品安全法」第 3 條實施事業申報之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長；(3) 事故發生地點所屬轄區之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長（參閱附表 2）
7. 通報成果：2001 年度共接獲 500 件左右之通報
8. 事故資訊之處理：

(1) 要求業者持續通報處理情形，監視業者處理狀況；業者隨著調查進度而發現新的事實或決定採取新的對應措施時，須提出報告。若未發現新的事實時，則每三個月報告一次

(2) 若業者擬針對已銷售之同種類電氣用品進行檢查、修理及

附表 2 電氣用品事故資訊通報窗口

提 出 先	住 所 等
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課	100-8901東京都千代田区霞が関1-3-1 電話03-3501-1511代
経済産業省 資源エネルギー庁 原子力安全・保安院 電力安全課	100-8986東京都千代田区霞が関1-3-1 電話03-3501-1511代
北海道経済産業局 電力・ガス事業部 施設課	060-0808 札幌市北区北八条西2-1-1 札幌第一合同庁舎 電話011-709-2311代
東北経済産業局 電力・ガス事業部 施設課	980-8403 仙台市青葉区本町3-3-1 仙台合同庁舎 電話022-263-1111代
関東経済産業局 資源エネルギー部 施設課	330-9715 さいたま市上落合2-1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館 電話048-601-1200代
中部経済産業局 資源エネルギー部 施設課	460-8510 名古屋市中区三の丸2-5-2 電話052-951-2817代
中部経済産業局 電力・ガス事業北陸支局施設課	930-0091 富山市愛宕町1-2-26 電話0764-32-5580代
近畿経済産業局 資源エネルギー部 施設課	540-8535 大阪府中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎1号館 電話06-6966-6000代
中国経済産業局 電力・ガス事業部 施設課	730-8531 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎2号館 電話082-224-5745代
四国経済産業局 電力・ガス事業部 施設課	760-8512 高松市番町1-10-6 電話0878-31-3141代
九州経済産業局 電力・ガス事業部 施設課	812-8546 福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎 電話092-482-5519代
内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 電力・ガス事業課	900-8530 那覇市前島2-21-7 電話098-866-0031代

回收時，需填寫表格告知主管機關，以利其追蹤處理情形。
在完成檢查、修理及回收以前，需每個月提出實施狀況報告（參閱附錄三資料）

二、日本內閣府醫院通報體制之規劃及運作

經濟企畫廳（今之內閣府）於 1977 年建置危害資訊系統，目的是希望透過資訊之蒐集、分析及提供，防範事故擴大影響範圍。危害資訊系統蒐集之資訊包括商品、服務或設備等導致危害到消費者生命或身體之事例（稱為危害資訊）及可能導致危害之事例（稱為危險資訊）。資訊來源有二：醫院及地方消費生活中心。

從醫院蒐集危害資訊（即事故資訊）係參考美國 CPSC（Consumer Product Safety Commission 之簡稱）所建置之 NEISS（National Electronic Injury Surveillance System 之簡稱）。其規劃及運作情形如下：

1. 通報醫院：目前有 20 家，分布如下：北海道 1 家、東北 2 家、關東甲信越 5 家、東海北陸 3 家、近畿 3 家、中國 2 家、四國 2 家、九州沖繩 2 家。
2. 通報醫院之選擇：考慮區域分佈及人口數，惟願意配合之醫院尋找不易，目前以紅十字醫院、區域重點醫院為主。
3. 提供配合醫院之誘因：每件通報案例給付 7 千日圓。惟若通報醫院每年之通報件數少於 1 千件，則少一件扣除 7 千日圓。
4. 通報範圍：患者因商品、服務或設備等導致傷害之事故案例。即使該事故是因患者之誤用或不小心所引起、或商品與傷害之因果關係尚不明確，亦皆納入蒐集對象。排除範圍有：（1）自殺、紛

爭引起之事故等；(2) 地震、洪水、雪崩等天然災害引起之事故；
(3) 交通事故；(4) 未經加工之石頭、樹木等自然物引起之事故；
(5) 與用具無關之運動事故；(6) 勞動災害事故；(7) 寵物咬傷
事故；(8) 其他，例如酒醉引起之事故等。

5. 通報內容：受傷部位、傷害內容、傷害嚴重程度、處理方式、預期治療時間、受害緣由、事故發生場所、受害者受害當時在做什麼、發生時間、事故發生經過（參閱附錄四資料）

6. 通報方法：利用醫院之電腦終端設備將通報資料輸入後，傳送至設於國民生活中心之主機

7. 通報窗口：國民生活中心

8. 事故資訊處理：

(1) 國民生活中心接到資訊後，先行就內容進行確認，再行分類、賦予關鍵字及建檔

(2) 屬以下範圍之事故，將由患者或其監護人等填寫問卷，提供更詳細之事故資料（參閱附錄四資料）。國民生活中心於接到資訊後，將就內容進行確認後輸入、建檔：

A、 受害者年齡3歲以下之事故；

B、 受害程度達到嚴重、極嚴重及死亡；

C、 燙傷程度達三級；

D、 燙傷程度達三級；

E、 國民生活中心指定為重點議題之相關事故；

F、 國民生活中心委託之特別事故；

G、 國民生活中心另外針對特定商品或服務等製作調查

表，委託調查之事故

- (3) 從醫院匯集之資訊及從患者匯集之資訊將整合為危害資訊資訊檔案。該等資訊經過分析後，將對外提供，如提供給消費者，以喚起其注意；提供給業者，促其據以改善商品及標示資訊；提供給行政單位，作為其修正安全標準之參考

三、日本政府推動消費商品自願回收之背景及作法

日本在汽車及藥品領域已建立完善的業者回收制度，但在消費商品方面則闕如。鑑於新修正之「消費生活用製品安全法」訂有回收之相關規定，因此日本政府認為有必要制訂輔導手冊，提供業者於實施時之參考。

回收手冊由經濟產業省委託財團法人製品安全協會制訂。製品安全協會於是集合學者專家、消費者團體代表、業界團體代表等，設置了製品安全研究會。研究會一方面參考英國 DTI 及美國 CPSC 之作法，另一方面借重其國內業者之相關經驗，透過多次討論，最後提出涵蓋回收時的基本思考、執行程序、對消費者的資訊提供方法等內容之回收手冊。

回收手冊中針對實施回收之流程、業者應否回收之判斷、回收計畫之制訂、資訊提供方法之決定等，提出如下之建議：

1. 回收執行流程：參閱圖 4-2
2. 應否執行回收之判斷：

業者在判斷應否回收時，應從「是否已發生或可能發生危害人身之事故」、「是否可能擴大影響層面」、「最適當之對應措施為何」

等部分進行考慮（參閱圖 4-3），至於「產品是否具有缺陷」則非業者是否實施回收之要件。業者在判斷時，一切應以確保消費者安全為優先考量。

（1）是否已發生或可能發生危害人身之事故

業者在考慮「可能對人造成危害」時，可依傷害嚴重程度，將危害分為 A 級（可能會造成死亡或重大傷害）、B 級（可能會造成中度或輕度傷害，但不至於造成死亡或重大傷害）及 C 級（不可能對人造成傷害）。

若事故只造成物品損壞，因其有時仍可能間接造成對人之傷害，故應持續對企業內外相關之事故資訊進行調查，確認其不致造成對人之危害。

（2）是否可能擴大影響層面

若同樣事故可能再次發生，則可判斷為「有擴大影響層面之可能」。擴大影響層面之型態可分為三類：

A、事故可能發生在同樣型號產品上

B、事故可能發生在不同型號產品上：其他型號產品使用相同的零件或材料時，或具有共通的設計或工程，此時同樣事故可能發生在企業內不同型號產品上

C、事故可能發生在其他公司之產品上：其他企業亦使用相同的零件或材料時，或使用以共通的設計或工程製造的中間零組件，此時同樣事故可能發生在多個企業的產品上

即使事故起因於消費者之誤用或不注意，仍須檢討該產品在

結構上是否會誘導前述情形發生、警告標示等注意事項是否不夠完備。

(3) 最適當之對應措施為何

迅速防止事故擴大的對應措施未必限於回收，另可採取 (A) 喚起消費者注意使用方法；(B) 在事故原因確定之前採取停止製造、流通或銷售等暫時措施。若採取暫時措施，亦應經常評鑑該措施是否可完全的防止事故擴大影響範圍，必要時應採取其他之對應措施或回收。

3. 回收計畫之制訂：

(1) 回收計畫內容應包括以下各項：

- A、目的：以防止事故發生及擴大影響範圍為最高目標
- B、回收種類：決定回收種類（交換、修改（包括換零件、修理或派適當的人直接拜訪進行修理或維修）、承收）
- C、具體目標：決定回收對象數量、回收實施期間等
- D、責任母體：決定誰是實施回收之負責人、實施回收之組織及從事何種活動
- E、對象產品：確認對象產品（產品名稱、型號、批號、序列號碼等）為何、該產品目前之狀態（流通階段、銷售階段、消費者持有等）
- F、資訊提供方法：(a) 決定是否召開緊急記者會；(b) 決定企業公告等資訊提供方法（使用之媒體、期間、內容等）；
(c) 決定確保進度透明化之方法
- G、對於被害者之對應方針：(a) 若已發生消費者被害事故時，

應迅速決定包括被害者救濟方法等對應方針及對應方法；

(b) 若尚未發生消費者被害事故時，應預測被害情況，
檢討被害者對應方針及對應方法

H、對相關機關進行通報

I、對企業內部傳達相關資訊：決定應如何統一內部員工相關
意識

J、調查事故原因：事故原因調查結果、實施狀況（實施機構、
時程）、原因若出在零組件供應公司等相關企業之產品時，
應決定將調查至何種程度

K、聽取相關者之意見：應針對是否有法律責任、對業界全體
之影響、未來之信用或風評之對應方式等，聽取律師等專
家之意見，以確定今後之對應方式

L、決定防範事故再次發生之對策：確認是否有法律責任，同
時就對業界全體之影響、對將來之信用風評等之影響與對
應等，聽取律師等專家之意見，以確定未來之對應態度

L、回收實施狀況之評估及修正體制

(2) 回收種類之決定

回收種類可分為：(a) 流通及銷售階段之回收；及 (b) 消
費者持有階段之換產品、維修或承收。其他業者亦使用共同之
零組件或材料時，則不只是自家企業之問題，需與相關業者聯
絡後，決定回收種類。

(3) 設定回收對象數量

從全出貨量扣除流通階段及銷售前階段之產品，另考慮產品生命
週期後推估之消費者保有數量，可設定為回收數量。

(4) 回收實施期間

A、實施期間可視企業公告等資訊提供方法設定公告周知期間，同時可評估回收比例，尋求最佳策略及持續實施期間

B、消費者無法具體化且出貨量大時，即使實施期間訂得再長，亦可能無法全數回收消費者手中所有產品。因此應持續維持回收對應窗口，以網頁等持續發佈回收資訊

4. 資訊提供方法之決定：

決定資訊提供方法時須注意以下幾點：

(1) 資訊提供之對象是誰：如購買者、使用者、保有者、使用者之監護人、使用管理者等

(2) 運用何種方法及媒體

A、資訊提供對象可具體化時：可採取 (a) 直接郵寄通知；(b) 電話、傳真；(c) 電子郵件通知；(d) 直接訪問；(e) 透過流通、銷售業者通知：包括直接的產品供應者（銷售店、專業配送公司等）、出租業者、郵購業者等。透過其掌握資訊提供對象時在作業上較花時間，可能無法立即提供資訊，因此應視事故之嚴重程度，採取喚起注意等暫時措施

B、資訊提供對象無法具體化時：依產品或業種來決定最適當之媒體。另外，須視事故的嚴重程度及緊急程度，從時期、規模考慮，採用一個以上的資訊提供方法，如 (a) 報紙公告：基本上應刊載於社會版之下方，勿與廣告混置；(b) 雜誌、廣告宣傳單等；(c) 公司網頁；(d) 公家機關之

公佈欄：如消費者中心、自治體等之公佈欄或公報、獨立
行政法人製品評價技術機盤機構之事故資訊網頁等；(e)
民間等之公共論壇

(3) 傳達訊息內容

資訊提供對象無法具體化時，可利用報紙刊載企業公告。企業公告須包括以下基本事項：

A、公司名稱—產品—回收種類

B、有無危險性

C、回收內容：(a) 回收種類，如換產品、換零組件、修理、檢查退錢；(b) 使用終止；(c) 對消費者之請求：如請聯絡等；
(d) 簡潔的道歉詞語

D、產品識別方法：(a) 名稱、型號、序號（批號）；(b) 產品型號及序號（批號）在何處、如何標示（圖解或照片說明）；
(c) 其他，限定於產品之資訊，如製造或進口時間、銷售期間、包括區域性之銷售通路

E、聯絡窗口：(a) 聯絡窗口；(b) 電話號碼（免付費）；(c) 聯絡時間；(d) 其他聯絡方式或詢問處：傳真號碼、mail address、企業網址

F、日期

G、地址

H、公司名稱

在業者執行自願回收之過程中，須注意應將相關資訊提供給主管

機關，以利主管機關掌握危險產品動向，共同維護消費者安全。業者之通報分三階段，第一階段是業者掌握事故訊息或事故徵兆時，須向主管機關通報事故發生狀況。通報可利用前述經濟產業省之通報表。第二階段是業者決定實施回收時，須向主管機關報告回收計畫內容（參閱附表 3）。第三階段則是業者於執行回收過程時，須定期向主管機關報告執行經過。提出報告之頻率可依危害之嚴重程度彈性決定（參閱附表 4）。若業者修正回收計畫或宣告回收工作結束，亦須向主管機關報告。

據製品安全協會指出，日本近期由業者執行自願回收之案例有明顯增加趨勢，相關資訊將透過國民生活中心網站等多重管道提供給消費者。

附表3 回収執行計畫之通報

<関係行政機関等一覧>

経済産業省	各物資所管課 及び法律による規制がある物資の場合は法令 所管課
	製品安全課
	その他関係課、各経済産業局関係課
その他関係省庁	
各自治体（リコール対象地域を考慮）	
その他関係機関	独立行政法人製品評価技術基盤機構

<報告事項>

- (1) リコール対象製品について
 - ・ リコール対象製品（機種名、型式、商品カタログ等）
 - ・ 生産期間
 - ・ 販売期間
 - ・ リコール対象製品数（出荷先毎）
- (2) 事故の発生状況について
 - ・ 事故の発生件数
 - ・ 事故の内容（発生日、発生状況、被害状況）
 - ・ 事故の原因
- (3) 再発防止対策について
 - ① 市場流通品の対応
 - ・ リコールの具体的な内容（交換、修理、点検等）及び修理、点検の場合はその詳細な作業内容
 - ・ 具体的な目標（リコール対象数、リコール実施期間等）
 - ② 在庫品の対応
 - ③ 今後の事故等未然防止対策
- (4) 公表方法について
 - ・ 公表の媒体（新聞、HP、ダイレクトメール等）及び掲載日・掲載内容

附表 4 回収執行經過之通報

<報告事項>

(1) リコール実施状況について

下記の例にならって、リコール実施率（C）を明示する。

【例】

リコール対象数*	リコール実施数	リコール実施率（%）
A	B	$C = B / A \times 100$

※ 「リコール対象数」とは、該当製品の全出荷量から流通及び販売前の段階にあるものを除き、製品のライフサイクルを考慮したうえで消費者が保有すると考えられる数量を基本とすべきである。しかし、消費者が保有すると考えられる数量が確定できない場合は、事業者において、正確に把握することができる数量を用いる。

(2) 現在のリコールに関する問題点について

(3) リコール実施率向上のための今後の具体的方策について

(4) リコール後の事故発生の有無（「有」の場合は事故の内容も記載）

附表 5

編號	
相關課	
日期	

事故發生年月日		西元 年 月 日 AM 時					
事故發生地點							
產品名稱		型號、機種		(製造國：)			
標示或標記等		是否有附使用說明書：1.有 2.無 3.不明 是否有附保證書：1.有 2.無 3.不明 保證書之有效期限： 年 月 日					
製造或進口業者等之名稱及所在地		名稱： (1.製造業者 2.進口業者 3.銷售者等)					
		所在地：					
		TEL： (責任者：)					
受 害 狀 況	被害者	姓名：	性別	1.男 2.女 (年齡： 歲)			
		住址：		TEL：			
	代理人	姓名：	與被害者之關係				
		TEL：					
	財物損害	1.產品損壞 (1.有 2.無) 2.影響擴大 (1.有 2.無)					
	人身傷害	受害內容	1.死亡 (名) 2.重傷 (名) 3.輕傷 (名) 內容：醫院治療 (名)、在家治療 (名)				
		受害分類	1.骨折 2.挫傷 3.裂傷 4.擦傷 5.燒傷 6.皮膚受傷 7.中毒 8.窒息 9.觸電 10.眼部傷害 11.呼吸器官傷害 12.口腔器官傷害 13.消化器官傷害 14.其他				
治癒情況		1.完全治癒 2.治療中 3.不明 痊癒時間(日，其中入院 日，就醫 日)					
	後遺症	1.有 2.無 3.不明 狀況()					
產品購買日期及購買來源		年 月 日購買 產品使用期間 年 個月 1.百貨公司 2.超市 3.一般商店 4.專門店 5.郵購 6.中古店 7.共濟組織等 8.批發商 9.製造(進口業者) 10.其他 () 11.不明					
事故內容							

事故原因			
被害者要求	1.賠償受害金額 2.換產品 3.修理檢查 4.取回(退還貨款) 5.賠償金 6.調查鑑定原因 7.道歉(無其他要求) 8.其他 () 9.未提出要求		
通報表記錄者	姓名：	記錄日期	西元 年 月 日
	公司名稱：		
	聯絡電話：		
	其他通知對象：		
	要求等：		

編號	
相關課	
日期	

158

附表 7

事故原因調查機關名稱及聯絡處	名稱：		事故產品保管機關及聯絡處		名稱：	
	聯絡電話：				聯絡電話：	
支付費用	利用保險時	支付金額：		円（保險種類：		
	利用積存金時	支付金額：		円（積存金總額：		
	其他	支付金額：		円（內容：		
防範事故再次發生之措施	1.中止製造 2.中止輸入 3.中止銷售 4.製品改良 5.製造工程之改善 6.強化品質管理 7.產品回收 8.實施安全維修（修理、維修等） 9.喚起消費者注意 10.改善標示 11.改善使用說明 12.未採取特別措施					

個 別 被 害 狀 況			
被害者	姓名：	性別	1.男 2.女 （年齡： 歲）
	住址：		TEL：
財物損害	1.產品損壞（1.全部損壞 2.部分損壞 3.不明 4.無損壞） 2.損害範圍擴大（1.火災 2.損壞 3.污損 4.其他 5.無損壞）		
人身傷害內容	1.死亡 2.重傷 3.輕傷 （1.醫院治療 2.在家治療） 4.無被害		
	1.骨折 2.挫傷 3.裂傷 4.擦傷 5.燒傷 6.皮膚受傷 7.中毒 8.窒息 9.觸電 10.眼部傷害 11.呼吸器官傷害 12.口腔器官傷害 13.消化器官傷害 14.其他		
治癒情況	1.完全治癒 2.治療中 3.不明 痊癒時間（ 日，其中入院 日，就醫 日）		
後遺症	1.有 2.無 3.不明 狀況（ ）		
被害者要求	1.賠償受害金額 2.產品交換 3.修理維修 4.取回（退還貨款） 5.賠償金 6.調查鑑定原因 7.道歉（無其他要求） 8.其他（ ） 9.未提出要求		
被害者處理措施	1.支付受害金額 2.換產品 3.換零件 4.修理維修 5.提供零件 6.取回（退還貨款） 7.支付賠償金 8.使用方法等之說明 9.支付慰問金 10.向被害者說明 11.未採取特別措施 12.與被害者交涉中 13.爭議中（訴訟等） 14.道歉 15.其他		
	前述 2~5	1.有賠償 2.無賠償	被害者反應 1.理解 2.無法理解

	(提示金額： 円)(支払金額： 円)
--	--

附表 8

(個別被害狀況)

被害者 2 名以上時使用此一表格

個 別 被 害 狀 況			
被害者	姓名：	性別	1.男 2.女 (年齡： 歲)
	住址：		TEL：
財物損害	1.產品損壞 (1.全部損壞 2.部分損壞 3.不明 4.無損害) 2.損害範圍擴大(1.火災 2.損壞 3.污損 4.其他 5.無損害)		
人身傷害內容	1.死亡 2.重傷 3.輕傷 (1.醫院治療 2.在家治療) 4.無被害		
人身傷害分類	1.骨折 2.挫傷 3.裂傷 4.擦傷 5.燒傷 6.皮膚受傷 7.中毒 8.窒息 9.觸電 10.眼部傷害 11.呼吸器官傷害 12.口腔器官傷害 13.消化器官傷害 14.其他		
治癒情況	1.完全治癒 2.治療中 3.不明 痊癒時間(日，其中入院 日，就醫 日)		
後遺症	1.有 2.無 3.不明 狀況()		
被害者要求	1.賠償受害金額 2.產品交換 3.修理維修 4.取回(退還貨款) 5.賠償金 6.調查鑑定原因 7.道歉(無其他要求) 8.其他 () 9.未提出要求		
被害者處理措施	1.支付受害金額 2.換產品 3.換零件 4.修理維修 5.提供零件 6.取回(退還貨款) 7.支付賠償金 8.使用方法等之說明 9.支付慰問金 10.向倍害者說明 11.未採取特別措施 12.與被害者交涉中 13.爭議中 (訴訟等) 14.道歉 15.其他		
	前述 2~5	1.有賠償 2.無賠償	被害者反應 1.理解 2.無法理解
	(提示金額： 円)(支付金額： 円)		

個 別 被 害 狀 況			
被害者	姓名：	性別	1.男 2.女 (年齡： 歲)
	住址：		TEL：
財物損害	1.產品損壞 (1.全部損壞 2.部分損壞 3.不明 4.無損害) 2.損害範圍擴大(1.火災 2.損壞 3.污損 4.其他 5.無損害)		
人身傷害內容	1.死亡 2.重傷 3.輕傷 (1.醫院治療 2.在家治療) 4.無被害		

人身傷害分類	1.骨折 2.挫傷 3.裂傷 4.擦傷 5.燒傷 6.皮膚受傷 7.中毒 8.窒息 9.觸電 10.眼部傷害 11.呼吸器官傷害 12.口腔器官傷害 13.消化器官傷害 14.其他		
治癒情況	1.完全治癒 2.治療中 3.不明 痊癒時間(日，其中入院 日，就醫 日)		
後遺症	1.有 2.無 3.不明 狀況()		
被害者要求	1.賠償受害金額 2.產品交換 3.修理維修 4.取回(退還貨款) 5.賠償金 6.調查鑑定原因 7.道歉(無其他要求) 8.其他 () 9.未提出要求		
被害者處理措施	1.支付受害金額 2.換產品 3.換零件 4.修理維修 5.提供零件 6.取回(退還貨款) 7.支付賠償金 8.使用方法等之說明 9.支付慰問金 10.向被害者說明 11.未採取特別措施 12.與被害者交涉中 13.爭議中(訴訟等) 14.道歉 15.其他		
	前述 2~5	1.有賠償 2.無賠償	被害者反應 1.理解 2.無法理解
	(提示金額： 円)(支付金額： 円)		

附表 9

通報者	姓名 住址 電話號碼
事故發生年月日	年 月 日
事故發生地點	
商品名稱及 業者名稱	
事故內容	

免費傳真 0120-232529

附錄三 日本經濟產業省電氣用品事故通報要領

第一 電氣用品事故等之通報

1. 通報對象

(1) 事故及事象範圍

「電氣用品安全法」第2條規定之電氣用品有以下之情形須進行通報：

- A、因產品缺陷導致觸電、燒傷等危及生命或身體之事故
- B、因產品缺陷導致起煙、起火而引起財產（含電氣用品）損害之事故
- C、銷售之電氣用品判定有缺陷可能引起前述A或B之危害或損害
- D、電氣用品無法確定是否有缺陷，但推測是因電氣用品引起危害或損害，如
 - a、新聞及電視報導
 - b、因使用者提出申訴，公家機關著手調查時
 - c、消防署或警察署接獲通報

註1：前述A、B、C是以在一般的使用狀況（指正確的使用狀況及一般消費者容易誤用的狀況）下發生或可能發生者為對象

註2：對於通報之事故及事象之解釋有疑義時，產品若屬「電氣用品安全法施行規則」附表1中第1-第13項可向原子力安全保安院電力安全課確認，而第14-第19項則可向商務情報政策局消費經濟部製品安全課確認。

(2) 通報者之對象範圍

A、事故商品之製造業者、進口業者、品牌業者（產品由製造業者或進口業者供應）

B、經判定零件為事故原因時，該零件之製造業者或進口業者

2. 通報期限及處理

(1) 通報書及聯絡書之提出期限

A、通報者得知事故發生時，原則上須在 1 週內利用附表 10 提出通報。惟若有其他理由而不能在期限內提出通報時，可利用附表 11 提出（聯絡書），並於日後儘速利用附表 10 提出通報。

(2) 通報之處理

A、隨著調查進度而發現新的事實或決定採取新的對應措施時，業者須提出報告。若未發現新的事實時，則每三個月報告一次。

B、以下情況，製品安全課長、電力安全課長、經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長將提出調查結束之指示，其後業者可不須再提出報告。

a、該等事故依據 3 之規定，提出電氣用品檢查、修理及回收等通報書時

b、該等事故之通報書中，針對起因於該電氣用品之事故等提出明確的對應措施

c、通報者及警察署、消防署、公營檢查機構或同等之機關，針對該事故等之調查結果，判定該事故並非起因於該電氣用品或原因不明，並以此理由提出通報書時

3. 通報書之提出

(1) 提出窗口

A、製品安全課長或電力安全課長

B、根據「電氣用品安全法」第3條實施事業申報之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長

C、事故發生地點所屬轄區之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長

(2) 提出方法

A、附表10須以郵寄方式寄送文件完成通報

B、附表11須以傳真、郵寄等方式進行聯絡

(3) 提出份數：1份

第二 電氣用品檢查、修理、回收等之通報

1. 開始進行電氣用品檢查、修理、回收等之通報

(1) 通報者之對象範圍

A、事故商品之製造業者、進口業者、品牌業者（產品由製造業者或進口業者供應）

B、經判定零件為事故原因時，該零件之製造業者或進口業者通報者

(2) 通報時點

A、通報者對事故採取的對應措施，是針對已銷售之同種類電氣用品進行檢查、修理或回收時

(3) 通報內容及格式：附表12

(4) 提出窗口及份數

A、提出窗口

- a、製品安全課長或電力安全課長
- b、根據「電氣用品安全法」第 3 條實施事業申報之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長
- c、事故發生地點所屬轄區之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長

B、提出份數：1 份

2. 電氣用品檢查、修理、回收等之狀況報告

(1) 報告者之對象範圍

A、1 (1) 所規定之通報者採行 1 (2) 所規定之措施者

(2) 報告時點

A、規定於 1 之電氣用品檢查、修理、回收等之通報書提出後，須每隔 1 個月進行報告（惟若製品安全課長、電力安全課長、經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長對提出報告之間隔時間有特別指示時，須依此間隔提出報告）

B、電氣用品檢查、修理、回收等之狀況報告表中提出已完成檢查、修理、回收等，經製品安全課長、電力安全課長、經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長指示後，其後不須再提出報告

(3) 報告內容及格式：附表 13

(4) 提出窗口及份數

A、提出窗口

a、製品安全課長或電力安全課長

b、根據「電氣用品安全法」第3條實施事業申報之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長

c、事故發生地點所屬轄區之經濟產業局施設課長、電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長

B、提出份數：1份

第三 業者之義務

為蒐集事故資訊，電氣用品製造業者及進口業者須致力充實其資訊蒐集體制。

第四 其他

1. 此要領自平成14年3月29日開始施行。
2. 平成2年4月18日工部之要領於14年3月29日廢止。

附表 10 電氣用品事故等之通報表

年 月 日(改)

年 月 日

經濟產業省 商務情報政策局消費經濟部 製品安全課長

經濟產業省 原子力安全保安院 電力安全課長

所屬轄區之經濟產業局 施設課長(含電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府
沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長)

通報者公司名稱

通報者職稱及姓名

編號			
1.事故等之內容			
發生時間		年 月 日(星期) 上午(下午) 時 分	
事故發生地點及姓名			
被害 狀況	人身傷害	觸電、燒傷、其他() 姓名 歲 男・女	
	財物損害	產品燃燒、產品起火、產品燒損、火災(周圍燒損)、火災(居家燒損)、其他()	
品牌、型號			
製品名稱			
製造者名稱・所在地 工廠名稱・所在地			
製造(輸入)期間等		年 月 日～ 年 月 日止 製造(輸入)數量 件、銷售數量 件	
檢驗時之型號名稱及指示改善地方等(貼上檢驗機構資料影印本)			
產品在事故等發生前的使用狀況		產品取得來源：1.電氣店 2.百貨公司 3.量販店 4.贈品 5. 中古店 6.其他()	
		產品購買時間： 年 月	使用期間： 年 個月
		修理：有・無(電器店、自家)、不明	異常有・無()、不明
		電源：開、關	其他：

事故等之發生狀況（發生經過、事故內容、有無新聞報導等）	
事故品管理場所等	
2..事故等之原因	
	原因分類：1.設計不良 2.製造不良 3.使用之零件或材料不良 4.流通過程中發生問題 5.說明不完備 6.產品安裝及工程不良或後續服務不完備 7. 使用環境不良 8.使用者誤用 9. 使用者不小心 10.保存不良 11. 長年使用產品劣化或產品壽命問題 12.其他
	原因
	同一機種事故發生件數：
3.被害者處理措施	1. 換產品 2. 修理 3. 提供零件 4. 換零件 5. 取回(支付貨款) 6. 道歉 7. 支付慰問金 8. 支付賠償金 9. 支付受害金額 10.向被害者說明 11.其他
4. 防範事故再次發生之措施	
5.負責聯絡者資料	公司名稱（所屬單位）： 聯絡者姓名： 聯絡電話： 傳真： E-mail：

附件資料：有・無

註：

- 1.「編號」一欄之書寫方式：西元年號後二碼—業者簡稱—電氣用品簡稱—編號
- 2.「被害狀況」一欄可重複選擇。「產品燃燒」係指電氣用品因內部損傷而燃燒，但未至起火程度。「產品起火」係指電氣用品從內部起火。「產品燒損」係指電氣用品燒損，但未波及該商品以外之物。「火災（周圍燒損）」係指電氣用品燒損或從其周邊引起火災，使產品周圍之窗簾、床墊等室內用品燒焦、燃燒，

附表 11 電氣用品事故等之連絡書

年 月 日

商務情報政策局消費經濟部 製品安全課長

經濟產業省 原子力安全保安院 電力安全課長

所屬轄區之經濟產業局 施設課長(含電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府

沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長)

通報者公司名稱

通報者職稱及姓名

1.發生時間	年 月 日 (星期)
2.事故發生地點	
3.製品名稱	
4.被害狀況	
5.今後預定採取之對應措施	
6.負責聯絡者資料	公司名稱 (所屬單位): 聯絡者姓名: 聯絡電話: 傳真: E-mail:

附表 12 電氣用品檢查、修理、回收實施開始報告書

年 月 日

商務情報政策局消費經濟部 製品安全課長

經濟產業省 原子力安全保安院 電力安全課長

所屬轄區之經濟產業局 施設課長(含電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府
沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長)

報告者公司名稱

報告者職稱及姓名

下述電氣用品將實施(檢查、修理、回收)等，故提出報告。

- 1.電氣用品名稱(及製品名稱)
- 2.機種、型號、製造編號
- 3.製造期間(輸入期間)、銷售期間
製造數量(輸入數量)、銷售數量、實施對象數量
- 4.決定實施檢查・修理・回收等之經過
- 5.實施檢查・修理・回收等措施之內容(具體記載)
- 6.預定開始實施之時間
- 7.告知該商品之使用者及銷售者之方法
- 8.有無召開記者會

附表 13 電氣用品檢查、修理、回收實施狀況報告書

年 月 日

商務情報政策局消費經濟部 製品安全課長

經濟產業省 原子力安全保安院 電力安全課長

所屬轄區之經濟產業局 施設課長(含電力瓦斯事業北陸支局施設課長或內閣府
沖繩總和事務局經濟產業部電力瓦斯事業課長)

報告者公司名稱

報告者職稱及姓名

年 月 日已提出電氣用品開始實施檢查、修理、回收等之報告。其後之實施狀況報告如下：

1.電氣用品名稱(及製品名稱)

2.機種、型號、製造編號

3.實施對象數量、開始實施時間

4.已完成檢查・修理・回收等之數量
(截至 年 月 日)

5.進展

6.其他(檢查・修理・回收等措施之內容)

附錄四 日本內閣府醫院通報系統使用表格

一、醫院危害資訊通報表

(一) 通報內容

(二) 通報說明

二、受害者事故狀況問卷

(一) 問卷說明

(二) 問卷內容

吡啶

1. 明治 2. 大正 3. 昭和 4. 平成 5.

年 月 日

■ = 任意項目

① 診療科名

② 危害部位(どこに傷病が起きたか)

③ 危害内容（病名および症状）

④ 危害の程度

- 01 救急診療科
- 02 外科
- 03 整形外科
- 04 形成外科
- 05 脳神経外科
- 06 胸部外科
- 07 小児外科
- 08 皮膚科
- 09 泌尿器科
- 10 眼科
- 11 耳鼻咽喉科
- 12 内科
- 13 小児科
- 14 産婦人科
- 15 神経内科
- 16 歯科・口腔外
- 99 その他

- 01 頭部
- 02 顔面
- 03 眼
- 04 耳・平衡器
- 05 口・口腔・歯
- 06 鼻・咽喉
- 07 首
- 08 食道
- 09 気道
- 10 胸部・背部
- 11 腹部
- 12 腰部・臀部
- 13 会陰部
- 14 上腕(肩)前腕
- 15 手掌・手背(手首)
- 16 手指
- 17 大腿
- 18 膝・下腿
- 19 足首から先(指を除く)
- 20 足指
- 21 全身
- 99 その他

01	骨折	
02	脱臼・捻挫	
03	切断	
04	擦過傷	
05	打撲傷・挫傷	
06	刺傷・切傷	
	傷口の大きさ約	
07	びらん・炎症 (眼・皮膚障害等)	
08	熱傷	
09	凍傷	
10	頭蓋内損傷	
11	内臓損傷	
12	神経・脊髄の損傷	
13	筋・腱・関節の損傷	
14	窒息	
15	異物の侵入	
16	呼吸器障害	
17	中毒	
18	消化器症状	
19	その他の傷病及び諸症状	

【程度】

01 1度

02 2度

03 3度

【範囲】 全身の約

--	--	--

 %

【原因】

01 火炎・爆発による

02 熱い物に触れる

03 湯や蒸気に触れる

04 化学物質による

05 低温風・物に長時間触れる

06 日光・紫外線(ランプ)による

07 感電による

01 輕症
02 中等症
03 重症
04 重篤症
05 死亡

⑤ 迅速見込み

- 01 治療不要
- 02 即日治療完了
- 03 要通院
- 04 要入院

⑥ 治療見込み期間
(通院、入院を併せて)

01 1週間未満
02 1～2週間
03 3週間～1か月未満
04 1か月以上

⑦ **きっかけ** (危害につながるようになったきっかけ)

⑧ 事故発生場所 I

⑨ 事故発生場所Ⅱ

⑩ けがをした人は何をしていたか

01 誤飲・誤えん
02 転倒
03 転落
04 切る
05 刺す
06 挟む
07 ぶつかる・当たる
08 接触する・さわる
09 ひねる
10 溺れる

【原因】

- 01 つまずいて
- 02 バランスを崩して
- 03 ふみはずして
- 04 すべって
(スキ、すべり台などを除く)
- 05 物が倒れてきて
- 06 物が落ちてきて
- 07 物が飛んできて

01 住宅(敷地内を含む)
02 他の建物
03 車内
04 道路
05 公園・遊園地
06 海・山・川等自然環境
98 その他

- 01 階段
- 02 浴室
- 03 台所
- 04 玄関
- 05 居室
- 06 洗面所
- 07 トイレ
- 08 廊下
- 09 ベランダ
- 10 屋根・屋上
- 11 駐車場・車庫
- 12 庭
- 98 その他

- 01 就寝
- 02 休憩・休息
- 03 飲食
- 04 入浴
- 05 排泄
- 06 調理
- 07 調理以外の家事
- 08 歩いていた(階段の昇降を含む)
- 09 遊んでいた・レジャー活動
- 10 スポーツ
- 11 車や自転車に乗っていた
- 98 その他

11 有害ガスの吸引
98 その他
99 不明

99 不明・無関係

●事故発生日時 年月日 時頃(24時間制)

⑫ 事故に至った経緯

[illegible]

99 不明

99 不明

⑬ 該当するものがあればすべてに○をつけてください

- 01 身体・身体機能が欠損した（例：失明、切断など）
- 02 後遺症が残る可能性が大きい
- 03 救急車で運ばれた
- 04 持病との関係が大きいと思われる（例：糖尿病患者の低血糖やけと）

05 高齢者であることの関係が大きい(例:骨粗しょう症)
06 本来の使用目的ではない使い方をしたと思われる
07 意外性がある
08 消費者に早く危険性を知らせたほうが良いと思われる
09 目新しい商品・サービスによると思われる

14 患者へのアンケートの送付

01 済み 02 未送付

危害情報シートの記入についてのお願い

収集する情報は、商品、サービス、施設、設備による傷病で病院を訪れた新患の症例です。
その危害が、患者の誤使用や不注意によると思われる事故であっても、
また商品と傷病との因果関係が不明でも収集の対象とします。

1 必須項目は、必ず記入してください。

2 任意項目は、わかる範囲で記入してください。

3 各項目で「その他」を選んだ場合、できるだけ の中に具体的に書いてください。

4 「⑦きっかけ」が 01~10 の場合は、【原因】もわかる範囲で記入してください。

5 「⑫事故に至った経緯」の記入について

[で して した。] と記入してください。
(何で) (なぜ、どのようにして) (どうなった)

【記入例】(注)下線の部分が商品、サービス、施設、設備、スポーツ等です。

●商品による事故の場合

1か月前に買った折りたたみ自転車で走行中、前輪が外れて転倒して右腕を骨折した。
口紅を使ったらかぶれた。

●サービスによる事故の場合

美容院でストレートパーマをかけて帰宅したところ、頭がかゆくなって毛髪が抜けた。

●施設・設備による事故の場合

自宅の階段の一番上の段から転落して腰を打った。

●スポーツによる事故の場合

野球中、ボールを打ったときバットが折れて近くにいた子どもに当たった。

●誤飲事故の場合

テーブルの上に置いてあった灰皿のタバコを子どもが食べてしまった。

6 「⑮該当するものがあればすべてに○をつけてください」は、当てはまると思われるものすべてを選んでください。

7 収集対象としない事故は次のとおりです。

- (1) 自殺・紛争事故等
- (2) 地震・洪水・雪崩などの天災事故
- (3) 交通事故
- (4) 加工されていない石・樹木等の自然物による事故
〈例〉海岸を歩いていて、砂浜の貝殻を踏んで足を切った。
- (5) 用具に関連のないスポーツ事故
〈例〉野球でキャッチャーをしていて、ランナーとぶつかり足を痛めた。
- (6) 労災事故(ただし、通勤途中の自転車事故等、労災であっても誰にも起こる可能性のあるものは収集対象)
- (7) ペットによる咬傷(ただし、ハムスターに噛まれてアナフィラキシーショックを起こした等、
注意を喚起したほうがよいと思われる事故は収集対象)
- (8) その他
〈例〉酒に酔っていた事故、魚の骨がのどに刺さった事故等



〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

国民生活センター

消費者情報部 危害情報係

連絡先

tel: 03-3443-1793 (ダイヤルイン)

fax: 03-3443-1202

アンケート調査ご協力をお願い

患者および関係者のみなさまへ

国民生活センターをご存じですか。

国民生活センターは、1970年に消費者のくらしを守るために法律によって作られた国の機関です。

国民生活センターでは、全国各地にある協力病院と消費生活センターをコンピュータ・ネットワークで結び、商品やサービス・設備などが原因で起きた事故情報（危害情報）を集めて、どうして事故が起きたのか、今後、事故を起こさないためにはどうしたらよいか、などを調べています。

その調べた結果をもとに、消費者にはマスコミなどを通じて注意を呼びかけ、メーカーには商品などの改善を促しています。この一連の流れは「危害情報システム」と呼ばれ、「安全なくらし」を実現することを目的にしています。アメリカやヨーロッパなどにも同様のものがあります。

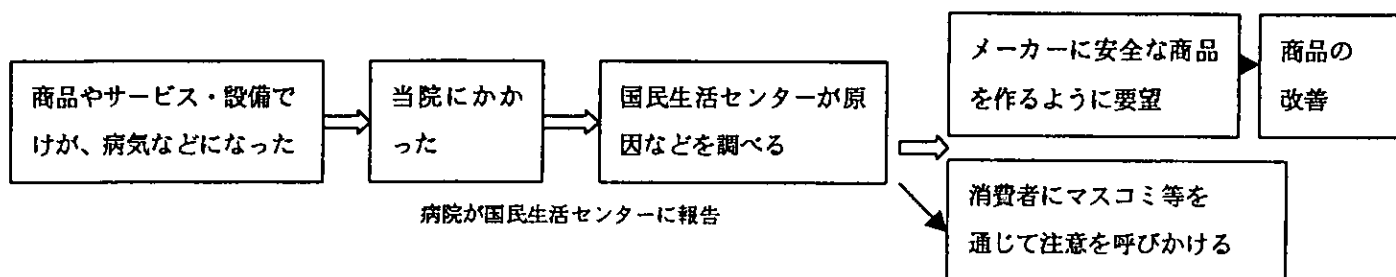
当院は、この危害情報システムの協力病院になっています。

患者のみなさま方の一つ一つの情報が、安全で安心できる生活につながります。どうぞアンケート調査にご協力ください。また、お答えいただいたアンケート用紙は、別添えの返信用封筒で、直接、国民生活センターにご返送ください。アンケートにお答えいただいた方には後日、粗品をお送りします。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

病 院 長
国民生活センター

★危害情報システムの流れ



※なお、みなさまから提供された情報は、厳重に取り扱い、統計的にまとめますので、個人名が外部に出ることは一切ありません。安心してお答えください。

1. 商品や設備、施設などに問題があったと思う
2. 注意表示や取扱説明書などに問題があったと思う
3. 使い方に問題があったと思う・不注意だったと思う
4. どちらともいえない
5. その他（

[illegible]

住所録ID (記入しなくてけっこうです)

[illegible]

2. 応じてよい 電話：()

附錄五 CPSC 消費商品事故通報方法

通報產品範圍：CPSC 掌管之消費性製品

通報事故類型：

- (1) 引起受傷或死亡之事故
- (2) 不安全產品

通報地點：上網通報、使用免付費電話 1-800-638-8095、
使用 301-504-7913 電話與符合性辦公室（Office of
Compliance）聯絡

通報格式：

- (1) 消費者通報（附表 14）
- (2) 醫護人員通報（附表 15）
- (3) 製造業者、進口業者、經銷業者及零售業者之通報（附表 16）

附表 14 CPSC 消費性製品事故通報表
(Consumer Product Incident Report)

通報者姓名：_____

通報者住址：_____

通報者所在城市：_____

通報者所在州：_____

通報者所在郵遞區號：_____

通報者之 E-mail：_____

通報者之電話：_____

受害者姓名（若與上述者不同）：_____

受害者住址：_____

受害者所在城市：_____

受害者所在州：_____

受害者所在郵遞區號：_____

受害者電話：_____

事件或產品危險性之描述，包括引起之傷害：

受害者在事故發生時之年齡：_____

受害者之性別：() 女 () 男

事故發生日期：_____

相關產品描述：_____

產品品牌名稱 / 製造者：_____

製造地點（城市及州）：_____

您是否仍持有該產品？（ ）是 （ ）否

產品型號、製造日期或日期代碼：_____

產品何時購買？_____

報告中是否可使用您的姓名？

（ ）勿公布我的姓名

（ ）可告知製造者我的姓名，但勿對一般大眾公布

（ ）可向製造者或一般大眾公布我的姓名

附表 15 CPSC 醫護人員消費性製品事故通報表

(Health Care Professional Consumer Product Incident Report)

通報者姓名：_____

通報者住址：_____

通報者所在城市：_____

通報者所在州：_____

通報者之 E-mail：_____

通報者所在郵遞區號：_____

通報者之電話：_____

請告訴我們有關產品及事故或產品危險性相關資訊

相關產品描述：_____

產品品牌名稱 / 製造者：_____

製造地點（城市及州）：_____

產品型號、製造日期或日期碼：_____

產品何時購買？_____

事件或產品危險性之描述，包括引起之傷害：

若係傷害事故，請儘可能提供以下資訊：

受害者在事故發生時之年齡：_____

受害者之性別：() 女 () 男

事故發生日期：_____

受害者姓名：_____

受害者住址：_____

受害者所在城市：_____

受害者所在州：_____

受害者所在郵遞區號：_____

受害者電話號碼：_____

該產品可提供檢查嗎？ () 是 () 否 () 不清楚

若是，其所在地點？_____

註：上述資訊由 15 U.S.C.2054 之主管機關負責蒐集，並將由消費性
製品安全委員會之契約者負責鍵入資料庫。該等資訊可能會與產
品製造者、經銷商者或零售商共享。但若無特別允許，姓名或個
人資料將不會對外揭露。

附表 16 潛在缺陷或危險性商品業者通報表

(Businesses : Report a Potentially Defective or Hazardous Product)

() 以下通報屬機密

() 以下通報屬機密係根據快速產品回收計畫 (Fast Track Product Recall Program)

提出廠商名稱：_____

住址：_____

所在城市：_____

所在州：_____

郵遞區號：_____

電話：_____ 內線 _____

傳真：_____

網址：_____

聯絡人：_____ 職稱 _____

E-mail：_____

電話：_____ 內線 _____

傳真：_____

住址 (若與上述不同)：

廠商名：_____

住址：_____

所在城市：_____

所在州：_____

郵遞區號：_____

產品一般性描述：_____

品牌：_____

型號：_____

系列：_____

日期代碼：_____

通用產品編號：_____

零售價格：_____

驗證/標準相關資訊：_____

產品缺陷/問題：_____

如何以及何時發現：_____

危險型態：

☐ 起火

☐ 機械危險

☐ 電擊

☐ 化學性傷害

☐ 其他

已知之傷害：_____

產品行銷：

☐ 全國

☐ 有限地區 / 區域性的—具體說明：_____

牽涉產品總數量：_____

製造業者：

經銷商：

零售商：

消費者：

生產/進口 開始時間：_____結束時間：_____

經銷 開始時間：_____結束時間：_____

提出報告之廠商為：() 製造業者 () 進口商 () 零售商

() 品牌廠商

製造業者 / 進口商名稱及住址 (提出通報者若非製造業者或進口商)

製造業者 / 進口商名稱：_____

住址：_____

所在城市：_____

所在州：_____

郵遞區號：_____

其他相關廠商之資訊：(零組件供應商、零售商等)

採取之改善行動：

停止

() 生產 () 行銷 () 零售

採取通知措施：

() 產品持有者 () 行銷通路 () 其他

何時通知、如何通知及通知型式：

附錄六 消費安全事故監視報告

醫院：

表格填寫人：

類型：

LA ☐

HA ☐

星期：

日期：

護理時間：

急診號碼：

事故是否涉及其他病患

涉入病患人數：

事故參考急診號碼：

救護車送 有 無 不詳 值班職員： 有 無 不詳 值班接待員： 有 無 不詳

速：

☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐

來源： 職員 接待員 成人病患 由成人陪同之兒童病患 陪同之成人 和病患之關係 僅為醫療紀錄 (非訪問)

訪問者：

☐

或

☐
☐

或

☐

或

☐
☐

☐

不訪問病患之原因：有職員值班時，請將不訪問之原因填寫於以下欄位

簡介

如您所知，每天皆有許多事故發生。為嘗試降低意外事件，我們正實施一項特別的研究，關切意外事故是如何發生的一無論是產品瑕疵、使用不當，或其它原因。因此要請問您幾個有關於您／此次特定意外的簡單問題。

事故細節

何時發生事故？日期？

時間？

請儘可能詳細描述事故如何發生

本事故是否涉及任一種跌倒？跌倒方式為何？

水平絆倒

☐

從樓梯或踏板

上

☐

從梯子上

☐

從大樓或建築

物

☐

從(機)車或馬

上

☐

從某平面跌至

另一平面

☐

沒有特定方式

☐

沒有跌倒

☐

不清楚是否有

跌倒

☐

原因：造成事故的原因

牽涉商品

何種商品、設備或建築特徵以任一形式涉及本事故（以及損害）？

（可用以證實的型式、商標、狀態，與所述商品壽命，其是否為全新、二手，出租或借用？）

任一保護設備是可用的或毀損的？

商品等
特定型式
品牌／商標及模型
新／二手
出租／借用
壽命(預估)／狀態
燃料／動力

1	2	3	4

地點：請儘可能詳細描述事故確實發生地點

事故只發生於住家／花園： 事故發生於何種建築裡／外？ 	此地為一般住宅嗎？ 是 ☐ 否 ☐ 不詳 ☐	(房屋：是否為連棟房屋、獨立式房屋或平房？) (公寓：各戶獨立？共用？在二樓？商用建築的一部分？)
---	--	--

行動：事故發生時，你／病患做了什麼？

本事故是否涉及任何運動或活動？

只有運動

是否有裁判、教練或老師主導此次活動？ 是 否 不詳

何種運動？

☐ ☐ ☐

後續行動的解釋

如能有更多關於本事故的細節將對我們更有幫助。你是否同意稍晚由專人到府上訪問？

書面郵寄 不詳
是 否 寄 不詳
☐ ☐ ☐ ☐

只詢問成人

您有全職或兼職工作嗎？或是全職學生？

姓名縮寫 性別 ☐ 男 ☐ 女 年齡 歲 個月 出生日期 郵遞區號

損害

(1) 人身損害部分：

損害：

商品導致損害：

(2) 人身損害部分：

損害：

商品導致損害：

(3) 人身損害部分：

損害：

商品導致損害：

(4) 人身損害部分：

損害：

商品導致損害：

結果／處理

☐ 到達時死亡／到達前已死亡

☐ 進入本院

☐ 進入 (醫院類型)

☐ 轉至任一門診部門

☐ 轉至非專科之間業醫師處

☐ 治療，無後續特定治療

☐ 診察，但不治療

☐ 不等待

☐ 結果不詳／紀錄遺失

☐ 其它結果／處理：

☐ 30 天後仍住院中

☐ 結果不詳／遺失紀錄

☐ 住院期間死亡

何時離開： 並且：

☐ 轉至(as IP) (醫院類型)

☐ 轉至任一門診部門

☐ 轉至非專科之間業醫師處

☐ 無後續特定治療

☐ 其它結果／處理

僅供特殊研究：

血液酒精含量： mg/100ml

姓名：

電話

住址

SS1

SS2

附錄七 「業者通報消費商品事故與
回收危險性商品相關問題探討」
產官學研座談會會議記錄

會議時間：民國九十二年七月十五日(星期二)上午九時三十分

會議地點：台經院二樓會議室

主持人：左所長峻德

會議紀錄：梁雅莉

《會議議程》

9：30～9：35 主持人致辭

9：35～9：50 台經院簡報

9：50～10：40 議題一

「業者通報消費性商品事故及危險
性商品相關問題探討」

10：40～11：30 議題二

「業者回收危險性商品相關問題之
探討」

11：30～11：40 總結

【出席人員】

經濟部標準檢驗局

鍾副組長安柱

王簡任技正石城

李科長蕙芳

詹科長正雄

張技正朝欽

林技正菁菁

行政院衛生署

翁技正秀貞

王薦任科員慧英

交通部電信總局

蔡科長怡昌

行政院消費者保護委員會

李研究員素美

台北市政府

黃消保官鈺生

中原大學財經法律系

黃教授銘傑

台灣大學機械工程系

單教授秋成

車輛測試研究中心

吳課長湘平

玩具研發中心

黃執行長獻平

全國工業總會

羅專員維德

全國商業總會

應組長小曾

電機電子公會

林專員以專

陶瓷公會

游總幹事德二

大潤發物流公司

靳經理德榮

東元電機公司

程經理子欽

台灣經濟研究院

黃副研究員紫華

【討論議題及說明】

議題一、業者通報消費性商品事故及危險性商品相關問題探討

【說明】

- 一、美國消費者產品安全委員會（U.S. Consumer Product Safety Commission，簡稱 CPSC）的「消費者產品安全法」（Consumer Product Safety Act）直接賦予製造業者、進口商、經銷商及零售業者通報不符合或缺陷商品之義務。歐盟之「一般產品安全指令」（Directive on General Product Safety）於最近一次修正時，亦加上要求製造業者及經銷商於意識到產品不安全時應向權責機關通報之義務。日本經濟產業省也訂有「電器用品事故報告要領」，要求電器用品及其零組件之製造業者、進口業者或委託製造商等，於發生事故時或發現產品缺陷而有危害之虞時須向主管機關提出通報。由業者通報商品事故資訊及不安全商品資訊，是先進國家政府即時掌握產品風險性，防範商品事故危害消費者之重要方法。
- 二、先進國家多以法令強制業者進行事故通報，對未盡到通報之責的業者處以嚴厲處罰。我國目前在法律規範方面未臻完備，但業者基於產品責任、企業形象及企業之社會責任，應主動協助政府掌握不安全產品動向，使政府能及早發現問題產品，並擬出因應對策，避免更多的消費者受到傷害。

【討論事項】

- 一、國內企業內部通報體制建置概況探討。

二、影響業者通報意願之原因探討。

三、提升業者通報意願之可行作法探討。

議題二、業者回收危險性商品相關問題之探討

【說明】

- 一、美國 CPSC 之「消費者產品安全法」、歐盟之「一般產品安全指令」、日本之「電器用品事故報告要領」皆有要求業者自市面上及消費者手中回收危險性商品之相關規定。
- 二、回收危險性商品，在先進國家多訴諸於業者自願回收。因由政府強制，須待產品鑑定結果確定後才可發動，而產品鑑定通常需費時數月，若產品確實存在嚴重危害消費者之可能，則從發現至鑑定結果出來期間，極可能又發生類似事故，造成消費者損害。基於此，各國政府皆鼓勵業者自願回收，由業者自行調查事故原因並判斷是否應回收，政府從旁瞭解其執行是否適當、是否確實執行。
- 三、我國「商品檢驗法」及「消費者保護法」中有商品回收之相關規定，但對於廠商執行情況卻未建立追蹤、監視體制。廠商應如何執行，也缺乏一套標準作業程序可供參考。美國、英國及日本政府都制訂有業者實施商品回收之參考手冊，輔導業者如何從事商品回收。故我國政府亦考慮制訂回收之作業流程，協助業者瞭解在何種情況下應考慮進行商品回收、應如何實施回收、與政府之合作模式等。

【討論事項】

一、 國內企業商品回收體制之建置及施行概況探討。

二、 影響業者回收危險性商品之原因探討。

三、 業者回收危險性商品具體作法探討。

【會議紀錄】

主 持 人：由於本次議題與業者比較相關，是否先請業界表達意見。

陶瓷公會：陶瓷臉盆是與人民生活息息相關的產品，製造業者自然也無法規避責任，今天要探討的主題是通報與回收，可分為三個部分來說。首先，一定會質疑臉盆品質的優劣，這也是最重要的一點，這個問題若回歸到法治面來說，有國家標準 CNS，業者必定要遵照此一標準，去年之前並沒有規範性標準，去年就公告為強制檢驗商品，以後不論國產或進口品，皆需依照檢驗標準接受檢驗，意即在市面上販售者皆經過政府檢驗，對業者與消費者都有保障。

其次，臉盆事故佔使用臉盆數量之比例仍為少數。臉盆事故經本會評估，造成原因可歸納為四點：一、產品品質；二、運輸過程或施工安裝不良，未依規定執行而致產品損壞；三、使用環境，乾濕未分離；四、使用不當導致臉盆破裂或崩塌。根據側面了解，造成事故的因素尤以第四點為最。

站在業者的立場，我們只能針對產品品質嚴格控管，甚至只能做到確保運輸與安裝程序，至於使用方面，合法業者都會在產品貼上「注意事項」。內政部建築研究所已進行「衛浴空間與建

築使用」研究，營建署最近也研討「如何安全使用衛浴臉盆及馬桶」並印製手冊，公會樂見這樣的結果，也會儘速向消費者通報。(游德二總幹事發言)

主 持 人：通報是由業者向公會通報，再由公會向消保官或相關機關做通報嗎？通報系統是否已經建立？

陶瓷公會：公會所謂的通報並不是事故或傷害性的通報，只是對消費者的宣傳與公告，教導消費者如何安全使用，目前仍缺乏事故發生的通報機制。(游德二總幹事發言)

黃 紫 華：事故發生時，消費者通常會找製造業者或銷售廠商，業者會最早接觸到事故資訊，是否可透過業者告知主管機關事故的發生，以利主管機關追蹤調查並據以實施對應措施，也可藉由不斷地的通報來審視對應措施是否達到效果。例如臉盆的事故，政府除修訂標準外，也將其列入強制施檢項目，但類似事故還是持續發生。因此透過通報，可以檢討政府措施是否足夠，有無需要改善之處。通報不僅可統計事故發生的多寡，亦可統計事故傷害的情況，在修訂標準方面，也需要了解造成傷害當時的情況及造成何種層面的傷害，以便於擬定國內適用的標準或技術性法規。

陶瓷公會：站在公會的立場，當然希望政府在通報方面有一套標準作業程序。如同剛才黃研究員提到，汽車業者比較可能追蹤到消費者，而衛浴產品則介於二者之間。像我自己使用合成的衛浴產品，有「消費者回函」可以寄回合成公司建檔，有些公司可能就沒

有類似的做法，這方面是否應建立仍有討論的空間。購買有廠牌的產品至少可向公司反映，業者也願意負起處理問題的責任。（游德二總幹事發言）

大潤發：當產品發生問題時，我們一定將產品下架，如不下架會牽涉到民事及刑事上的侵權行為，所以回收的部分我想是沒問題。但業界上經常碰到的問題是，我想各大零售業都相同，商品種類繁多，有時售出有瑕疵的商品卻無法通知消費者，也不能告知媒體。數年前有個案件，一對年輕人食用了貨架上的生力麵與麵包後即暴斃死亡，馬上通知當地衛生主管機關，並將貨品全數下架。也許是衛生局通報系統不夠保密，各大媒體紛紛報導此一事件，並指明特定廠商的特定產品，但檢驗結果死因與食用物品無關，但此時對廠商的傷害已經造成，公司形象受到損害。衛生主管機關有時在事件尚未清楚前，就先行告知媒體，造成廠商很大的傷害，而且很快地依「食品衛生管理法」祭出罰單，甚至將案件送至刑事機關、地檢署，店經理、總經理或董事會都被列為共同被告，因此零售業者多寧可偷偷將商品下架，而不希望向主管機關通報。其次，在向消費者回收問題產品時也遭遇到困難，有些消費者會要求不合理的賠償金額，導致瑕疵產品無法收回。再者，事故發生時，除了食品可向衛生署通報外，其餘產品並不清楚該向哪個主管機關通報。總而言之，一般量販店、綜合商品零售業在事故發生時，都會先採取商品下架的措施，以避免任何法律糾紛。（靳德榮經理發言）

陶瓷公會：希望能仿造國外儘速建立一套標準作業程序，確立通報機關。（游

德二總幹事發言)

主 持 人：今天開會的目的就是要建立起通報制度。

電電公會：針對維修體系及客戶服務方面，公會也成立了「家電廠商維修聯誼會」。目前消費產品及家電產品與業者比較切身相關的部分，都有列入應施檢驗品目，基本上可避免不良產品的販售。業者在這部分的 IT 也做的很好，已經資訊化，在產品流程管制及販售後透過銷售體系逆向蒐集資料或消費者客訴相關的管道都蠻健全的。由於部分非理性的消費者難以溝通，許多事故最終處理多是私下和解，會形成這樣的結果就是因為通報體系尚未建立，所以政府可參考美日的做法，規範出一套良好的作業體系。以目前的環境而言，如由廠商自行通報可能會影響商機，在事故鑑定結果尚未出爐前，一經媒體曝光，可能導致產品滯銷。有時造成事故的原因疑似消費者使用不當，所以家電廠商已加強產品使用說明標示、警語及注意事項等，在消費手冊上也儘量清楚說明，教導消費者如何正確使用產品，以避免不必要的傷害。(林以專專員發言)

玩具中心：目前市面上的玩具約有九成都需強制檢驗，本中心也在推動 ST 標記。除了玩具，現有的戶外遊戲設施約有五成不合格，這個部分也沒有主管機關，每年發生 50 起以上的事故。事故經過檢驗，未來也會做若干的把關，再與產品責任險結合，則更能提提安全性保證。事故必定要與國民健康，即全民健保結合，才能知道問題癥結所在。(黃獻平執行長發言)

主 持 人：這也提供一個很好的思考方向，消費者受傷時必定會到醫院求診，由醫院建立通報系統是另一道防線。

車測中心：事故通報應依不同產品訂定合適的規範，否則需要通報的案例可能過多，主管機關恐怕無法負荷如此大量的資訊，只針對重大事故進行通報，應該比較務實。(吳湘平課長發言)

工業總會：這是延長生產者責任的機制，中國大陸各省縣市也在積極草擬相關辦法，建議台經院可參考。在回報的機關方面，是否是符合緊急機制、確實解決問題並有行政效率的機關，否則多頭馬車加上不同產業的特性，徒然增加行政機關業務的負荷，並無法達到預期效益。(羅維德專員發言)

商業總會：產品發生事故，應釐清是產品本身的瑕疵或消費者使用不當所致。不論對於業者或消費者而言，都應儘快釐清事故發生時應向哪個單位通報或申訴。(應小曾組長發言)

單 秋 成：配套的系統應該包含三個範圍，第一、成立專責窗口，負責處理通報案件並加強保密。另應建立鑑定實驗室的體制，或由政府建立相關基本檢測能力，或由民間具公信力之專業實驗室或專業人士鑑定；第二、建立相關安全法規，目前國內已有「商品檢驗法」，但就國外經驗來看，法規仍需不斷審視及修訂，以因應社會民情的變遷。但法規範圍之外仍有很大的灰色地帶，此時就需由業者自由心證，或由政府以政策鼓勵業者自行約束；第三、建立相關機構輔導廠商處理事故發生後的檢測、鑑定，或由產品設計、產品標示等方向加強輔導，並透過影片或

中小學教育向民眾宣導產品的正確使用方法及注意事項，及事故發生時的申訴管道。

主 持 人：目前看來，業界都十分肯定通報系統建置的必要性。接下來討論的回收議題對於業界的影響想必更大，因為產業的不同特性，無法由政府強制規定回收，此時更需要業者配合。

大 潤 發：如果產品真的發生問題，業者可以配合回收，但是應先釐清問題產品是全面性或單一事件，或只是因為消費者本身使用不當所引起，且依據以往經驗，業者很難由消費者手中取回事故產品做判定，這部分能否請政府單位或消保官以公權力購回或取得，再交由第三公正機關判定產品問題所在。（靳德榮經理發言）

主 持 人：關於鑑定的部分，目前國內多由標準檢驗局負責處理，或交由民間大型機構，但成立國家級實驗室已是刻不容緩，台經院也多次建議標檢局，政府也努力朝向這方面進行，以期能同時保障消費者使用安全及業者權益。

陶瓷公會：在通報過程中，確實有必要請政府單位加以保密，防止責任釐清前被惡意抹黑或大肆渲染，影響商譽。鑑定尚未有結果之前，產品恐怕無法回收。責任未釐清之前，廠商無法採取進一步作法，因此我們希望能規範各種產品的鑑定期間，以利廠商做後續處理。上星期的新聞中提到，中國大陸外銷美國的玩具約 35% 有瑕疵，未來貿易自由化之後，台灣也會面臨相同問題，目前已有不肖業者以大陸磁磚偽造西班牙名義進口，造成工程尚未驗收地磚已破裂的事件，由於中國大陸之磁磚、馬桶並未開放

進口，因此本會也無能為力。以民眾利益角度來看，通報制度應儘速建立。(游德二總幹事發言)

黃紫華：產品應否回收前會牽涉到鑑定的問題，而事故原因鑑定結果可能是消費者使用不當或產品瑕疵。在國外，產品事故原因初步是由業者自行鑑定，若業者自認設備或技術能力不足的情況下，可透過政府建立的鑑定機構網絡去尋找合適的機構以助其釐清事故原因。若國內業者都希望由政府來做鑑定，政府機關可能面臨人力或設備等方面的問題。如果能由業者提出事故原因調查結果，政府再予以協助判定，不知可行與否？是否會造成某些問題？

電電公會：通常問題產品多數為非正派經營之公司製造。正派經營廠商應會特別注重其產品的控管及品牌形象等，如業者檢測出產品瑕疵，應會自行回收及主動通報。事實上，非正派經營公司才令人擔心，國內目前也有這種現象，不肖廠商重價格輕品質、逃避檢驗，若要他們主動通報恐怕有困難。許多大型家電廠商已成立服務公司有完善的服務體系，在 e 化之後資訊的蒐集也更為完整。(林以專專員發言)

東元電機：ISO 9001 有談到產品責任的議題，國內已有一萬二千多家廠商通過 ISO 9000 的驗證，在產品責任方面如能確實落實就能做到主動預防。國外的安全標章如歐盟的 CE mark、美國的 UL，台灣似乎沒有，除此之外，先進國家也走向環保化設計，台灣仍然落後許多。大陸產品的進口會導致台灣市場產品品質低落，其品質與安全性皆令人質疑，但政府似乎沒有防禦機制。本公

司很早就通過 ISO 9000 的機制，對於產品責任也相當重視，但如何讓由其它管道進入之產品能保持在公平競爭的環境之下，實需政府深思。

電器產品發生事故通常為單一事件，且多為私下和解，並無擴大成通案或迫使產品回收。產品回收的事件多為汽車，電器產品則鮮少採取此作法，因此在考慮產品回收機制時，應將產業特性納入是否全面回收之考量。台灣的文化與國情是否適合執行回收機制？恐怕對正派經營廠商有負面的影響。(程子欽經理發言)

主持人：考量產業的不同特性，也要儘量降低對於廠商的負面影響，所以要思考如何建立妥善的通報系統及如何建立完整的回收機制。雖然有些事件為單一事件，若不通報，則仍無法具體掌握相關資訊，如能將通報系統建置完成，不僅保障消費者，也能減低對廠商的衝擊。

陶瓷公會：震旦行的股東紀念品是一個計算機，在股東領回後不久，接到震旦行發出的換貨通知，告知消費者可到其各門市換貨。我認為這是一個很好的例子，值得黃研究員參考。(游德二總幹事發言)

黃紫華：建立通報制度是為了判斷事故的發生是屬於單一事件或全面性，如能藉由通報體系來掌握，可免去目前資訊太零散以致無法判定其為偶發性事故，或同批商品都有相同瑕疵，或其他公司的同類商品都有類似問題，這是建立通報體系的目的之一。

若事故單純為某家公司的單一事件，則可由公司自行解決，但若是不同公司都有類似情況，則需由政府以政策工具加以協助解決，以防範事故再次發生。

再者，業者也擔心事故通報後，經由媒體披露可能會影響商譽、經營等，未來也會在保密原則上加以規範。至於國內應否推動回收的問題，由於目前的市場已是全球單一市場，台灣產品不只在台灣販售，也可能銷售到全球各地，如能及早建立回收體制，將可協助出口業者在遇到狀況時能夠及早因應，否則「盛香珍」食品的案例可能會再次發生。

玩具中心：製造業外移、採取研發中心制是台灣的趨勢，因此未來進口產品會大幅增加，勢必要加強進口產品的檢驗。不可否認地，大陸進口產品已大量充斥台灣市場，且台灣地攤文化盛行，許多商品便宜但無清楚標示或廠商資訊，政府應思考加強這方面的管制。回收的部分可透過業者、產業公會、消費團體共同執行，勢必要多方結合才能完成。（黃獻平執行長發言）

台北市府：我所處理過的案例，小至手機電池，大至臉盆、馬桶等，許多都是同一批產品有瑕疵，例如最近有戶社區的馬桶均有裂痕，研判是由中國大陸進口。在通報方面，基於通路自由化，通路業者扮演很重要的角色。當有人員損傷時，醫院通報是可行的，但有許多事故並無人員損傷，因此無法由醫院方面取得資訊，如能結合非醫院端的通報才能完整。

剛才談到影響通報的意願，首先是國內消費者心態仍不及國

外，例如國外車廠發佈召回的消息，消費者會予以肯定，國內則不然，只要廠商召回就會影響消費者對其觀感，因此國內車商有不同於國外車商的做法。由於許多召回的消息是由美國網站先發佈，一經媒體披露，則國內業者不得不跟進，但是國內業者仍需要時間備料，卻常因此受到消費者指責。因此國內車商對內進行技術通報，對外則舉辦免費檢測活動，鼓勵消費者回原廠檢修。先前曾有車商以雙掛號通知車主回廠，但三個月內回收率僅有 55%。

談到法規依據部分，目前沒有強制性規定，只能援引「消費者保護法」第四、五條，而此則屬於宣示性規定，將來配合「商品檢驗法」，應可建構比較完整的法律依據。

剛才有業者提到消費者不願提供事故商品，但站在我的立場上，鑑定一個已經損壞的產品並無意義，我要求廠商使用同批產品去檢驗，廠商多能配合，只是所需鑑定時間長短而已。例如交通部的汽車鑑定需要三個月，但三個月後產品回收與否已無意義。

最後談到回收，目前車輛做的比較好，但汽車售出一年後，約有 20~30%的車主會變動，除非新車主肯回原廠保養並更新資料，否則車商的資料形同作廢。既然大型產品的追蹤都有其困難，更遑論小型產品，因此回收體系最困難的就是產品流向不明。其次是業者自行判斷消費者使用不當，結果當然是不予回收，例如最近處理一起安全帽破裂事件，業者研判當時的撞擊力已超過負荷，故不予賠償，而且每年約有一萬件類似事故都

無法得到賠償。剛才簡報提到「消費者保護法」第十條是業者的主動義務，類似歐美的立法，「消費者保護法」第三十六條也規定行政處分的回收，這部分的規範還算完整，但若通報到回收的流程過長，則失去預防的意義。(黃鈺生消保官發言)

電信總局：電信總局對於應經本局審驗或型式認證合格之產品已在「電信管制器材審驗及認證辦法」第二十條訂有廠商應回收產品之規定。「電信管制器材審驗及認證辦法」第十四條：驗證機關(構)得隨時抽驗公開陳列或市售經型式認證合格之電信管制器材。經抽驗與原樣品不符或不符合技術規範者，發給型式認證證明之原驗證機關(構)得廢止其型式認證證明。「電信管制器材審驗及認證辦法」第二十條：經撤銷或廢止型式認證證明或審驗合格證明者，自撤銷或廢止日起三個月內，就同廠牌同型號之器材不得重新申請型式認證，本局並得將原持有人及撤銷或廢止事由公告之。前項經撤銷或廢止型式認證證明，廠商並應回收已販賣之電信管制器材。若他人權益因而受損，該廠商應負損害賠償之責任。其他有關電信終端設備產品之法規，於「電信法」修正時，亦將訂定相關回收之規定。(蔡怡昌科長發言)

衛生署：衛生署方面最容易令人聯想到食品的問題。食品不像其它產品，可有等待鑑定與觀察的時間，因此衛生署在民國 89 年 1 月 14 日，根據 APEC 會議決議，公告「食品回收指引」並確實執行，這就牽涉到通報與產品回收。事實上，國內食品的回收經常在進行。

指引中提到若廠商主動回收，可向政府機關通報，但為非強制

性。強制業者通報必須有明確的法令規範。在衛生署相關法令中唯一提到通報的部分，是醫院若收到疑似食物中毒的患者，應在 24 小時內通報，這也值得我們深入思考通報的目的。自從「食品衛生管理法」修訂後，採取業者自主管理，這是全球趨勢，所以工廠本身必定要有產品回收計畫。大規模、信譽良好的廠商在發現問題後，會主動回收但不一定會通知主管機關。就食品衛生管理目的而言，只要廠商做到回收就沒有問題。站在本署的立場上，未來若規定要通報，我建議對於媒體要加以規範。

「食品衛生指引」裡也有二種實際發生的情況，國外產品發生問題，國際間資訊流動，本署也知道消息，但廠商不一定會主動回報，此時就由本署主動聯絡廠商，根據「食品衛生指引」的行政指導手續，要求廠商提出回收計畫。業者會主動通報政府時，通常是需要政府的協助。故未來要做整體思考前，應將這個層面列入考慮。(翁秀貞技正發言)

主 持 人：剛才業者提到若發生人身事故安全的危害時，可由醫院進行通報，這方面要請衛生署多給予協助，除了目前食品與藥品的通報外，是否也可納入工業產品。

衛 生 署：所有的通報必定要有法源依據。(翁秀貞技正發言)

主 持 人：英國是由政府編列預算，鼓勵醫院進行通報並給予獎勵，以建立起完善的通報體系，美日也有類似作法且行之有年。台灣可先商請幾家醫院試行通報，也是建立通報系統中重要的環節。

台北市府：醫院通報體系的層次若要建立到診所，則困難度相對提高。此

外，也要提供醫院適當的誘因及軟硬體設施，這是比較具體可行的做法。(黃鈺生消保官發言)

消保會：首先說明，行政院消保會為消費者保護基本政策研擬及審議之機關，並非實際執行之機關，據此，消保會每年皆擬訂消費者保護計畫，請各主管機關依據消保計畫研提各單位的消保方案，並據以執行。有關商品事故之通報與回收部分，本會已擬定之九十三年度消保計畫中列有數項相關執行項目，如建立原因究明機制、推動責任保險制度、對有害之市售商品建立回收之規範機制等，請主管機關據以研提消保方案。(李素美研究員發言)

單秋成：關於回收部分，站在保護消費者的立場，當商品有立即危害人身安全時應當以「消費者保護法」明確規範，予以回收；但是在商品有瑕疵卻無立即危害或鑑定結果未明朗、危害責任未釐清之前，無法以「消費者保護法」強制廠商回收，此時要依靠民間團體如消基會，發動輿論力量，迫使廠商願意主動回收。基本上，有瑕疵但無立即危害的灰色地帶，比較難以用法令強制規範。

標檢局：這個計畫是本局委託台灣經濟研究院執行，研究商品發生事故時，應否通報？又該如何通報？政府該扮演何種角色？牽涉的政府機關為何？如何去訂定一個主管機關？因為這個機制必定要建置，也會牽涉到回收的問題，則回收的機制如何？回收的時點及該如何回收？因此今天請各位與會並表達意見。標檢局應施檢驗商品目前有電子、電機、機械、化工及玩具等五大

類。事故發生的原因不儘然都是產品本身的問題，也可能是消費者使用不當或安裝的問題，所以一個完善的鑑定機制是必需的。多年以來，標檢局進行的是前端的產品檢驗，而末端的使用或安裝是否得當，本局也在發展相關機制。本局希望能在此次座談會蒐集各方寶貴的意見，納入研究結論，做為本局發展的參考依據。（鍾安柱副組長發言）

標 檢 局：就產品檢驗而言，沒有絕對的安全，因此商品發生事故後，要鑑定責任歸屬有其困難，標檢局相關試驗單位也積極朝這個方向努力，因為產品檢驗與事故鑑定是不同的派門，需要的專業知識可能有關卻不相同。目前是依據經濟部公告應施檢驗品目依「商品檢驗法」進行檢驗，若提到事故商品的鑑定與回收，可能就大大超過「商品檢驗法」的範圍。回收通報本身應有一個完整體系，應該有很多相關的配套措施，必須完整健全才足以支持整個系統。附帶一提，目前「商品檢驗法」應施檢驗的範圍並不大，站在消費者保護的角度來看，範圍理應愈大愈好；從自由貿易的觀點看來，「商品檢驗法」中對於檢驗流程的規範很嚴謹，經建會與海關都要求「商品檢驗法」涵蓋的範圍應儘量縮小，二者之間必須取得平衡。當然我們也無法將應施檢驗的範圍任意擴張，尤其在加入 WTO 之後，對於列入強制性檢驗也有一定的規範，對貿易影響的評估也十分重要。標檢局一直努力地在消費者保護及自由貿易間取得平衡。最後是我個人的一點小意見，今天會中所談的回收（recall）是否會與環保的回收（recycle）產生混淆？建議應採取中性名詞做適當的區分。（王石城簡任技正發言）

車測中心：關於車輛方面，交通部及環保署關於車輛污染排氣方面都有 recall 的規定，目前的用法是「召回改正」，意指收回改正後再提供予消費者繼續使用。（吳湘平課長發言）

標檢局：通報與回收無庸置疑是國際趨勢，既然要拓展國際貿易，勢必要跟隨國際趨勢。正規廠商可由政策規範，而非正規廠商只能藉消費者意識及市場機制來規範。標檢局主管的領域有限，所以本局想藉此了解其他主管機關是否也有類似構想，但消保會似乎力有未逮。站在政府整體立場而言，希望消保會能再努力整合所有主管機關，才能建立完整的體系。消費者投訴的第一個管道通常是業者，向通路商或廠商反映；或發生傷害時會到醫院就診並留下記錄；或直接向主管機關投訴，如大家能通力合作，體系的建立是有可為的。（李蕙芳科長發言）

消保會：目前有「重大消費資訊緊急通報系統」，但只限於各部會間，並不涉及民間機構。（李素美研究員發言）

標檢局：事故鑑定機制、通報機制與回收機制，這三個部分有相關，但也應有所區隔。事故鑑定機制是對於使用過之舊品，發生問題後追究責任，可做為業者、通路商或零售商的資訊來源。根據 CPSC 規定，應通報者為製造業者及通路商，而通報的時機則為產品可能導致傷害或死亡時，而通報的目的是讓主管機關進行強制回收，回收則不論新舊品皆應回收，所以應釐清鑑定與通報回收之間的關係。以獎勵回收取代強制可能是更好的方式。對於本計畫有以下期許：第一、法令蒐集應明確具體；第二、國外案例及做法，希望都在能本計畫中呈現。（詹正雄科

長發言)

標檢局：建立通報體系的主要目標之一，是希望從個案的蒐集與分析以作為主管機關發現產品潛在性安全的重要管道，因此我認為業界應會有產品事故的最新訊息，若能透過業界提供給主管機關做為法令或標準的參考，必定可以強化通報系統的內涵，我們同時也就醫院通報體系部分做研擬。藉此機會請教業界代表，業者在透過客訴資訊發現有產品安全疑慮時，一般的處理為何？是否由內部自行提出改善計畫？再請教單教授，對於專家學者而言，若要透過本體系判斷事故原因及產品危害程度，這樣的通報系統該提供專家學者何種資訊？（張朝欽技正發言）

陶瓷公會：對於最近中部地區發生洗臉盆致死案件，我們也就整個社區進行檢測，馬桶事件也是如此。事實上有二種情況，大型廠商本身都有客戶資料，容易追蹤，或集體社區也可以方便廠商處理。比較棘手的是有時檢測出已有裂痕請求更換時，對方卻稱仍可使用而不予更換。（游德二總幹事發言）

大潤發：通路業者在遇到客訴時，第一個動作就是將商品下架並通知廠商將產品全面回收。回收對通路業者並不困難，但是若要通報，則可能受罰，所以我們只採取下架但不做通報。（靳德榮經理發言）

黃銘傑：通報系統的目的為何？首先是資訊的回饋，最直接受惠的還是消費者保護機關，因為可據以擬定因應措施，最下游才是標檢局的問題。這樣的問題卻反而是最末端的標檢局在為人民思

考，反觀消保會似乎沒有任何動作，消保會才應該是有所發揮的主管機關。美日的相關法規都明文規定接受通報資訊後不得以任何洩露。如黃消保官所言，目前「消費者保護法」或「商品檢驗法」好像有些回收機制及準通報義務等，但並沒有產生真正的通報義務。回收目前仍停留於各地方的消保機關，非屬全國性。當北中南陸續有事故發生時，到底有沒有橫向的溝通，各地的消保機關該如何聯繫，此時的确需要一個中央級的通報機關，去蒐集資料並判別問題。由其他國家經驗來看，商品事故都有一個特別法，裡面明確規範了通報義務。通報除了剛才說的資訊回饋之外，還有預防的功能，其一是對於已發生的事故，防止再次發生；其二是防患於未然。所以有通報義務者除了製造商外，經銷商及零售業者也應加入通報的行列，既然如此，未來應有別於「商品檢驗法」之法令，才能將經銷商及零售業者納入管理。未來在 ISO 的設計裡除了產品責任外，也應增加安全通報義務管理人，每家醫院及大公司都應該增設。另外，應該先釐清通報的目的，才能知道該由誰來通報以及如何通報，設置單一窗口，再依產業不同轉至其主管機關。根據政府組織再造的理想，未來消保會會歸屬於公平會，也許那時內部就會有一個主管機關。現在「消費者保護法」並沒有說明通報能否減輕法律責任，要廠商通報需要誘因，因此未來在特別法裡應該要給予通報獎勵。

台北市府：「消費者保護法」第四十一條第一項第五款，消保會的工作包括消費教育的宣導、消費資訊的蒐集及提供，其中消費資訊的蒐集與通報相關。剛才提到安全帽案例，我們並沒有強制安全帽

不能販賣，只是當一年發生上萬起類似事故時，政府並無告知人民當車速超過 20 公里時，輕便型安全帽並不能保障車主的安全，此時就違反了「消費者保護法」第 27 條。因此站在民眾權益的立場上，建議應該建立通報系統。(黃鈺生消保官發言)

主 持 人：「消費者保護法」也許無所不包，但消保會畢竟只是一個監督的機構，並無實質能力去推動。在業者及消費者都有需求的情況下，標檢局能率先提出這樣的構想，希望能藉由本計畫規劃出完善的措施，達到雙贏的結果。

附錄八 「消費商品回收執行方法之探討」

玩具業者座談會會議記錄

會議時間：民國九十二年十月一日(星期三)上午九時三十分

會議地點：台經院二樓會議室

主持人：左所長峻德

會議記錄：梁雅莉

《會議議程》

- | | |
|-------------|--------------------------------|
| 9：30～9：35 | 主持人致辭 |
| 9：35～9：50 | 台經院簡報 |
| 9：50～10：40 | 議題一
「商品檢驗法」下之商品回收執行
方法探討 |
| 10：40～11：30 | 議題二
業者自願回收危險性商品具體作法
之探討 |
| 11：30～11：40 | 總結 |

【出席人員】

標準檢驗局

吳組長旭東

張科長朝欽

楊科長純忠

詹科長正雄

林科長輝璦

財團法人台灣玩具研發中心

黃執行長獻平

台灣區玩具工業同業公會

簡總幹事淑超

甫宜實業有限公司

王經理均倩

華航玩具有限公司

謝總經理讚標

固來有限公司

邱總經理英傑

大創實業有限公司

吳經理天能

瓏鑽股份有限公司

高美麗小姐

合瀚國際貿易股份有限公司

魏副總和源

賢祺實業有限公司

廖經理興在

萬榮玩具股份有限公司

黃汶汶小姐

新城企業有限公司

徐副總祿恒

袁慧敏小姐

鼎美股份有限公司

林特助永福

香港商孩之寶玩具百貨香港有限公司

丁經理詠珊

台灣分公司

進大塑膠公司工業股份有限公司

黃總經理燈烈

大潤發流通事業股份有限公司

靳經理德榮

利童股份有限公司

莊經理坤憲

中原大學財經法律系

吳教授瑾瑜

台灣經濟研究院

黃副研究員紫華

【討論議題及說明】

議題一、「商品檢驗法」下之商品回收執行方法探討

【說明】

- 一、 依據「商品檢驗法」，經濟部標準檢驗局對於違反該法之企業得限期命其停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售行為。前述之商品流入市場者，經濟部應繼續命其採取必要更正措施或回收、銷燬商品。
- 二、 依據「商品檢驗法」第六十三條第四項及第五項規定，主管機關命令限期回收或銷燬商品，報驗義務人屆期不回收或銷燬商品者，主管機關得處以罰鍰並得扣留、沒入、銷燬該流入市場之商品或採取必要措施。
- 三、 「商品檢驗法」中雖有回收之規定，但具體作法闕如，為完善相關法令規範，本次會議將針對回收作業流程及政府監督作法，與業者交換意見，俾使作法更加可行。

【討論事項】

- 一、「商品檢驗法」下之商品回收作業流程（參閱附件一，略）。
- 二、業者向主管機關之通報事項（參閱附件一，略）。
- 三、業者向消費者之通知方法（參閱附件二，略）。

議題二、業者自願回收危險性商品具體作法之探討

【說明】

- 一、 「消費者保護法」第十條明定：企業經營者於「有事實」足認其所提供之商品有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品；有危害消費者安全與健康之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，企業經營者亦負有回收商品之義務。
- 二、 依據「消費者保護法」第三十三條、第三十六條、第三十七條與第三十八條規定，中央主管機關認為商品有危害消費者安全與健康之虞者，亦可進行調查。經調查確有損害消費者生命、身體、健康、財產或確有損害之虞，得命企業經營者限期改善、回收或銷燬商品，必要時並得命停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷。當業者拒絕回收商品時，主管機關得在大眾傳播媒體公告企業經營者與商品之名稱，或為其他必要處置。
- 三、 回收危險性商品是防止事故發生或擴大影響範圍之重要手段，但若由主管機關發出命令後方才實施將曠日費時，陳列於市場或消費者手中之危險性商品仍有機會危害到消費者，因此引導業者自發性實施才是最具時效性之作法。
- 四、 美、英、日等先進國家多編制回收指導手冊，併以鼓勵及嚴罰方式，積極引導業者實施自願回收。國內目前尚無業者自願回收消費商品之標準作業程序可供參考，為協助業者熟悉自願回收之作法，本次會議將透過與業者之雙向溝通，建立國內消費商品自願回收標準之可行模式。

【討論事項】

- 一、業者應否實施回收之判斷（參閱附件三，略）。
- 二、業者向主管機關之通報事項（參閱附件五，略）。
- 三、業者向消費者之通知方法（參閱附件二，略）。

【會議記錄】

玩具中心：「商品檢驗法」第 26 條有規範商品回收的執行，在檢驗不合格又無法改善的情況下，就會形成強制性的回收。許多產品品目並沒有在「商品檢驗法」中公告實施，因此建議能有一個標準以供參考。其次是要給予廠商判定的基準做為參考。最後由業者自訂回收計畫，假如是自願性回收，可以鼓勵或處罰做為誘因，如果沒有誘因，自願性回收只會流於型式，最終還是要回歸到「商品檢驗法」，成為強制性回收，而強制性的效果則有限。最重要的是，業者自己認為不好的產品對消費者有重大影響而主動提出回收，並不只受限於「商品檢驗法」，如此一來，執行上就能落實。（黃獻平執行長發言）

主持人：剛才您所提出的基準是玩具公會或玩具中心已經制定了嗎？

玩具中心：如果有必要，我們可以協助建立這部份的基準。（黃獻平執行長發言）

黃紫華：今天討論的「商品檢驗法」下之回收，是假定標準檢驗局已經發出要求回收之命令，在此前提下業者應如何配合執行，亦即已假定標準檢驗局內部有一套標準，規定何時應要求回收。

違法商品如果只是單純的標示問題，則其回收的層次，應與違反驗證標準時有所不同。例如沒有標示時，標準檢驗局可能要求業

者在流通過程中的商品收回重貼標示即可，但若違反主管機關的驗證標準，則因產品可能潛藏危險性，所以需從消費者手中回收。此次會議及希望瞭解當標準檢驗局發出回收命令時，業者是否能像今天資料中所規劃的程序配合執行？在配合過程中是否有困難？

另外，剛才黃執行長提到自願性回收的標準，其實國外也沒有很具體的規定應發生幾件案例才要回收？傷害須到何種程度才要回收？通常企業為了顧及形象，因此各個業者所設定的標準並不一樣。今天各位是否能就玩具業者的角度，提出一些想法，甚至訂出一個標準。至於業者自願回收，是否要給予鼓勵或處罰，大家也可利用這個機會討論。

標檢局：最近政府準備修改「商品檢驗法」。在現有的「商品檢驗法」第63條，違法商品是在公告禁陳以後才有回收的規定。因此我們對於修法的構想是，將回收的動作提前在公告禁陳之前，亦即在處理不合格品或者逃檢商品時，就希望業者能自動回收改善，以達到不傷害消費者為原則，不能改善的就自動銷燬，在這種情形下，業者就不會受罰。希望今天能利用這個機會，聽聽業者對於這個構想的意見。如果業者可以做到確實回收，回收後也能確實改善、報驗合格，則我們準備修法使此種情形可不受處分。我先拋出這樣的構想，希望各位能提供具體的意見。（吳旭東組長發言）

玩具公會：目前業者是很想了解，在什麼樣的情況下會被標準檢驗局要求回收。為了鼓勵業者提昇商譽，若被要求回收的業者能自願回收並主動提出回收計畫，我建議應該給予業者優惠，例如免去處罰，

這是我的建議。而且我剛才提到，在什麼樣的情況下，業者會被要求回收，這點我想業者也不是很清楚，包括要提出的計畫、如何去執行、有些商品已經在市場上流通，甚至已被消費者購入，應如何處理等。希望針對這些情況，提出比較具體的說明，如此，業者才能提出意見。(簡淑超總幹事發言)

標檢局：回應簡總幹事的問題。基本上，「商品檢驗法」中提到的回收程序冗長，必須先公告禁陳，再次違規才要求回收。在這樣的過程中，實際上並無法保護消費者，這是目前「商品檢驗法」的缺點。不過「消費者保護法」規定，會傷害民眾的產品，經過調查屬實且有事故案例的產品就應該回收。經濟部是玩具的主管單位，所以在行政院的要求下，一經消費者保護委員會鑑定有傷害案例的產品，該會即要求業者回收，而主管回收的執行單位是經濟部，經濟部會要求本局執行。所以不論是由「商品檢驗法」或「消費者保護法」看來，最終都是由本局來執行回收，這是屬於違規或不合格產品的情形。

最近有一件大陸玩具傷害小朋友眼睛的案例，業者在「消費者保護法」和「商品檢驗法」尚未啟動之前即發函給經銷商及代理商要求回收，這應屬於自願性回收的方式。回收之後要先封存，再由本局調查、重新抽樣檢驗。雖然進口商品通常有合格證並應貼上標籤、標示，逃檢的機會不大，但即便如此，本局還是會重新調查。

至於簡總幹事剛才提到回收的方式，以本案例，是由業者發函給代理商。基本上，產品進口之後，沒有賣出的部份會在倉庫裡，

而賣出的部份則分別存在代理商、零售商及消費者手中。至於要用什麼方式回收，可考慮登報或上網、發公函給代理商...等。其中最難回收的部份應該是已賣出的產品，這才是最容易使消費者受傷的部分，因為賣出的對象不明，所以這個部份要透過什麼樣的技術去回收應該是比較重要的，建議黃研究員可以介紹國外的作法讓業者做為參考。(詹正雄科長發言)

大潤發：流通業者一天可能要面對十幾萬名消費者，當發現商品瑕疵後，我們不需要政府通告是否要回收，因為牽涉到產品責任問題，本公司處理的動作可能比政府積極。例如大潤發全省有 22 家店，當一枚電池出現問題時，因為惟恐面臨團體訴訟、產品責任及法律上侵權的問題等，本公司的作法必在第一時間將產品全數下架，至於原因鑑定則之後再判定。以大潤發的立場，如果消費者有申訴或抱怨，即使並無造成傷害，公司都會先向採購經理了解產品情形，因為萬一造成傷害，團體訴訟和產品責任的訴訟金額可能會高達上千萬，所以我們會先將產品下架。例如最近有某品牌電池突然自行起火燃燒，所以本公司將該品牌電池全省下架。最困難的部分在於如何召回已賣至消費者手中的產品。為了避免影響公司信譽，所以公司不會大肆張揚或在賣場張貼公告，因此在執行上有其困難度。

附件中的表格提到向主管機關通報，而通報的時效性究竟如何？該用 e-mail 通報、網路通報或其它方式？該向標準檢驗局通報還是向主管機關或哪個單位通報？這都有時效性上的問題。是不是能參考證期會的做法，重要資訊可直接上網登記。有些產品瑕疵會形成連鎖反應，而且可能會擴大，例如礦泉水或電池。通報之

後主管機關處理的時間要多久，報告裡並沒有提到，但這個部份應該要規定的更清楚，因為問題若繼續擴大會造成更大的傷害，除了業者會遭受到訴訟之外，流通業者也因為「消費者保護法」規定而要負連帶責任，所以「商品檢驗法」在修法之後，在施行細則中應對這個部份再進行規範，例如網路通報的時效限制。此外，表格設計要簡單化。有時商品掌握在消費者手中，我們無法取得，並不清楚實際災害情況，所以這部份是否應有所規範。是否應由鑑定機構判定亦需要再檢討。（靳德榮經理發言）

黃紫華：剛才詹科長提到，今天沒有介紹回收的方式，因為在流通階段的回收，也就是商品還沒到消費者手中的部份，對業者來說應該很容易回收，所以本次會議將重點置於如何由消費者手中回收。此部分最重要的是要透過資訊的傳遞，讓消費者得知其握有之商品有潛在危險性。國外的做法多是透過公告，而公告的方式很多，可以透過自己公司的網頁、政府的網頁、報紙媒體，或在零售點張貼公告等。因此我的想法是，國內是否也能凝聚共識，設計出一套規格化的公告方式，例如在報紙的固定版面刊登、採用固定內容格式，或是請連鎖流通業者在店裡張貼公告等，讓消費者能明顯地接收到訊息。在緊急的情況下，業者也可考慮利用記者會的方式。總之業者可以採用各種方式，但我希望能以報紙及零售點的公告方式為主。

另外，靳經理也提到很好的觀點，例如自願回收應何時通報以及如何通報給主管機關，這個部份我們會再研議。至於通報的時效，美國有明確規定，也搭配嚴格的罰則，但我們考慮到因為是自願性的做法，而且目前並不是各國都採取這麼嚴格的做法，所以初

步考慮採取較寬鬆的方式，建議業者在適當的時候通知主管機關。總之我們在提出正式建議之前，會將這些想法通通納入考量。各位對於我們提出的表格，是否有填寫上的困難？或是對於公告方式有意見等，也可以提出來一起討論。

華航玩具：本公司是做絨毛玩具。一般而言，絨毛玩具上應該標示製造商或進口商，以方便辨識。但在市場上有許多商品標示不清、沒有標示或是仿冒品，當消費者買到此類商品而受到危害時，常不曉得要找誰申訴，也無法追查事故責任。標準檢驗局在這方面應該多加注意。（邱讚標總經理發言）

標檢局：我想這可以分為二個層面來說明。第一，如果是不合格的仿冒產品，消費者可以交回給流通業者，也能由流通業者去追蹤供應商，所以這部份的自願性回收很容易，未來也可考慮在本局的網站上，規劃一個單元為公告回收的資訊。第二，如果是違規逃檢的商品，依現行法規，調查屬實後，就會依「商品檢驗法」進行處罰。又，仿冒商品會牽涉到專利問題，則會進入另一種解決程序。如果是違規、逃檢又不合格的商品，即使沒有發生事故，一旦被本局查獲，也會立即啟動回收機制。雖然法令中提到回收，但回收機制仍未制度化，且無制式規定的表格、管制方法及回收率規定等，今天座談會的目的就是要將它合理化、制度化。如果只由政府單方面規定公告及回收方式，對業者而言，恐怕有不合理之處。況且不同產業的需求也不同，所以邀請各位來表示意見，找出最有效且最節省成本的執行方法。（詹正雄科長發言）

大潤發：產品標示是由建設局主管，而且除了「商標法」的標示規定外，

玩具產品還有玩具的標示基準，如果不能同時符合，本公司根本不會將產品上架，因為建設局會稽核，檢查不通過的產品我們也會下架。但是各縣市檢查的標準不一，有的嚴謹，有的寬鬆，台北市的情況較糟，幾乎不檢查商品標示。缺乏標示的玩具商品所要負的責任應該比一般商品還高，本公司對於不合乎必要法令規定的產品一定全部下架。(靳德榮經理發言)

固來公司：本公司代理進口日本商品，所以發生事故的機會應該比較小，因為日本對於模型、玩具一類的要求標準非常高，能夠合法進口到台灣，可能回收的機會也不多，所以我們比較沒有意見。(邱英傑總經理發言)

利童公司：本公司就是玩具反斗城。談回收會牽涉到很大的成本，但將商品下架就很簡單，只要公司內部公文就可以辦到。假如一定要回收，就要回歸到是否會對人員造成危害。政府或法律機構一定要執行回收的話，業界當然全力配合，最重要的問題是，如何能有一有效機制去判定事故案件非單一案件。例如四、五年前，本公司發現進口玩具的塑料有問題，當時從歐洲開始公告，我們也將產品下架銷毀，事件並無擴大。目前在「商品檢驗法」與「消費者保護法」的雙重規範下，會發生重大違規的產品其實不多，我們碰到的問題大部分是嬰幼童產品，而且很可能只是需要套件的修補(repair kits)。在作法上首先我們會與製造商溝通、了解情況，如果無法改善就將產品下架，並不會做所謂公告回收的動作，相同的情況在美國可能會處理的比較好。通常國外是由民間消費團體發現案例回報，或是由供應者自行通知。接獲通知的同時也做內部調查，調查該項產品是否有在公司內流通，如果有則下架處

理。目前確實無法做到對消費者公告，因為很難實際評估回收的成本，以及引起危險案例的比例。如何制定一個有效的機構去判斷案例，才是對業者比較公平的做法，例如製造批量發生的案例有多少等。現在是買方市場，業界如果發生任何問題，我們都會顧及消費者，因為牽涉到公司的商譽問題，我們一定會密集處理。我相信只要有公平的遊戲規則，業界會全力配合。(莊坤憲經理發言)

主持人：剛才提到業者不曉得如何去判定有危險之虞的產品，您提到的是這樣的判斷基準嗎？

利童公司：其實我們自己有很多的標準，如以 CNS 的標準來說，算是很嚴苛。其實有許多情況可能是消費者自行使用不當，這是最主要的爭議點，例如有許多細小的零件，在正常使用情形下，不會被誤食，但不當使用則可能造成傷害。有時消費者告知業者發生問題，但不讓業者回溯到當時的時空環境，或是商品損壞的情形，對於業者而言，要「追根究底」確實有困難。我剛才所談的，並不是所謂的標準，而是假如這個機制能判定事件為單一事件，當然就不必啟動回收的機制，業者可以保險方式補償消費者。(莊坤憲經理發言)

吳瑾瑜：目前的爭議點在於，對商品安全性的認定似乎缺欠標準，過於模糊。我想先提出說明，不論是「商品檢驗法」或「消費者保護法」，都有針對回收商品做有規定，只不過「商品檢驗法」規定的回收標準很簡單。事實上，「商品檢驗法」第 59~62 條明文規定，違反法令時，標準檢驗局即會啟動行政制裁。在「商品檢驗法」的架

構下，標準檢驗局會先行禁止，命令企業停止輸出入、生產、製造及銷售，如果業者對於此行政處份仍置若罔聞，在形同雙重違法的情形下，標準檢驗局才會要求回收。

相對於「商品檢驗法」，「消費者保護法」對於產品安全性的判別則是比較嚴格。「商品檢驗法」認為只要違反「商品檢驗法」就是不合格產品，而「消費者保護法」則認為如果產品在流通進入市場當時，不論是否通過檢驗，只要不符合當時的科技或專業水準，就視為不合格商品。在法律方面，我們稱之為產品的後續觀察義務，因此這些標準不是法律所能界定，而是業者要根據行業的特性持續觀察。「消費者保護法」規定，商品有傷害消費者之虞時，業者就有回收的義務。我個人認為在「消費者保護法」的架構下，業者只有回收或等待訴訟二個方式。

以盛香珍椰果為例，在美國被判罰約新台幣五億元，雖然我並不清楚為何盛香珍不回收，但被告律師在法庭上陳述，盛香珍在日本已造成九名兒童死亡，還把產品外銷到美國，是不負責任的做法。盛香珍產品在訴訟後不久，即被美國食品暨藥品管理局禁止販售。回收的經費雖然很高，但是與團體賠償的風險及法官對於賠償金額高低的判定去衡量，即回應了剛才玩具研發中心黃執行長所提到的「誘因」。再以富豪 96 型汽車為例，在民國 86 年曾經發生過暴衝，被消費者提起訴訟，但實際上在民國 85 年時，美國就已有暴衝的事件報導，甚至業者也對美國國家道路交通安全局主動承認該批汽車確有瑕疵。民國 85 年在台灣就已陸續傳出暴衝的案件，但富豪汽車一直以私下和解的方式去處理。在「消費者保護法」的架構下，業者除了損害賠償之外，還要付出懲罰性賠

償金，其金額為損害金額的一倍以下或三倍以上，雖然暴衝事件最終法官只判賠 0.5 倍。在新莊「博士的家」案例中，建商被判決損害賠償二億多元，而懲罰性賠償高達六億多元，所以總賠償金額為八億多元。回收的確是個很敏感的機制，會牽涉到商譽及大量的成本，但是要如何去判斷？

剛才也有業者提到消費者使用不當的問題，如果是消費者使用不當，應該立刻派員查詢原因並指導消費者正確的使用方法。從盛香珍或富豪汽車的案例看來，業者應該知道什麼情況應該要停用，但台灣民情就是比較消極被動。德國拜耳藥廠最近回收一種藥品，雖然已經販售二、三十年，但在造成數人死亡後，也馬上回收，所以我希望業者能用心去衡量。

利童公司：其實我們不是不贊同回收，吳教授剛才所舉的例子，我們完全同意，但是業態不同。雖然我剛才提到回收的成本很大，但若勢在必行，業者還是會全力配合。大部份的爭議還是在於使用不當，因此我所強調的是，我們需要的是一個中間的協調單位，不要再讓業者當冤大頭。（莊坤憲經理發言）

標檢局：一般性的案例會由消保官介入協調，隨著消保官的調查，應該可以釐清真相。但是這類會造成傷害的產品，即使是使用不當，有責任的業者也會先行回收，待確定並非產品本身的問題之後，才予以販賣。剛才利童公司的莊經理提到回收的標準，基本上在國內有玩具檢驗的標準，只要能透過國內標準檢驗局執行玩具檢驗，出廠與進口時經過檢驗都會留下原始資料，如果不幸造成傷害，就可依「消費者保護法」提出無責任過失的證明，經查屬實，

最高可免責或減輕其責任。此時業者可在「消費者保護法」與「商品檢驗法」尚未要求回收前自行回收，否則演變為團體訴訟，不僅問題擴大，屆時也會啟動強制回收機制。現在問題在於如果是由「商品檢驗法」或「消費者保護法」強制回收，一定須在調查程序確定之後才會要求回收。以「商品檢驗法」第 50 條為例，即使原為合格商品，但品質良莠不齊，經檢驗不合格，仍然可以撤銷其合格證明並強制回收。在調查階段會有一定的基準與依據。法定的回收必定有明確的規範，不會隨便要求回收。只是基於企業形象，自願性回收的啟動時機，還是需要由業者提供意見。（詹正雄科長發言）

大潤發：有時接到問題商品傷害消費者之訊息，當我們回覆消費者電話時卻無人接聽，或是會同製造商登門拜訪卻被消費者拒絕。由於很多時候從事故商品就可以判別是消費者使用不當或是產品本身的瑕疵，而如果只是使用不當，可能為單一事件，若是產品瑕疵就可能造成更多傷害事件。因此政府是不是能運用一些公權力，強制消費者交出事故商品，當然也可由業者提出假處分，但有時效性的問題。政府能否再修法納入這一點。（靳德榮經理發言）

吳瑾瑜：能不能用等值商品交換？

大潤發：沒有用。有消費者以一顆電池要求二、三百萬的賠償金，並不合理。（靳德榮經理發言）

主持人：這是實際上會面臨的問題。目前多由消保官介入，只是消保官人力有限，服務對象廣泛，有時會忙不過來。一般而言，有些技術性的問題，消保官還是要請標準檢驗局協助。

孩之寶：本公司是進口玩具批發，因此我們的客戶只限於批發商，所以在回收上，我們直接接觸的對象就是我們的批發商，而回收批發商的庫存部份是沒有問題的，但在消費者手上的部份，我們會有困難，在這一點上，希望今天會議能有共識去解決這個問題。在有關玩具回收的議題上，其實本公司以前就執行過屬於自願性回收的經驗，因為是美商公司，故本公司一向非常注重消費者安全。在幾年前，美國公司賣出一套幼兒玩具，該商品在桌腳接合處有瑕疵，所以由美國總公司下令全球回收。這項產品在台灣並沒有透過本公司販賣，但卻經由其它管道在台銷售，所以總公司給予指示，由本公司到販賣廠商那裡回收並自行銷毀，我想這是自願性回收很好的例子。剛才莊經理談到判斷標準的問題，在這方面我也有相同疑慮，是不是應該有另一個檢驗的機關去判定回收與否。

黃紫華：其實國外所謂回收的標準，各位可參考我們提供給各位的開會資料附件三部分。其中提供了一個很重要的觀念，就是商品回收與否，產品缺陷並不是最重要的考量。業者是否要進行回收，應該先考慮產品有無危害消費者的可能性。當然也有情況是消費者使用不當，但是如果每個企業內部有建立事故申訴蒐集體制，即使是消費者使用不當，但當有許多案例出現時，業者亦須衡量是否該採取一些防患措施，如教導消費者正確的使用方式。請問業者內部是否能建立這樣的體制，藉由客訴或零售商的反應情形，去衡量該不該進行回收動作？

主持人：這個訊息應該是業界本身最了解。如果公司內部無法建立通報系統，標準檢驗局可考慮在未來建立資訊通報體系，台經院也可以

協助建立。如果系統建置完成，就能掌握更多的訊息，也許在統計上能看出警訊，再回報給主管機關或業者做參考。

利童公司：其實眾所周知，不論是香港或大陸製的玩具，假如不良率是 3%，如何在適當的時間點去啟動通報體制。是否應在賣出的數量與發生事故的數量超過多少比率時才通報？如果單一案件就啟動，大家會過於注重 paper work。(莊坤憲經理發言)

黃紫華：其實我們希望業者在發現死亡案例或嚴重傷害案例時就能通報。我們主要是希望從彙集的資訊來觀察事故是否為單一案例？如果是許多業者的產品都有同樣的情況，此時將會考慮標準有無修改必要？產品是否應列檢？是否應加強後市場監督？如果業者自行判斷應該實施回收時，也希望業者能同時主動通報主管機關，若主管機關由其它管道得知相關訊息，而該情況有可能擴大影響範圍業者卻未積極進行回收時，此時主管機關將會主動介入調查及鑑定，如此一來對業者來說是相當不利的。

賢祺公司：台灣每天由越南進口的產品數量非常龐大，成本只要幾毛人民幣的產品在台灣只賣新台幣五到十元，由於經濟不景氣，購買的民眾也不少。對於這些劣質產品，政府沒有足夠人力做檢驗，對於民眾安全有很大的危害。對於我們這些有品牌的公司，當然不會進口不合格商品，即使有問題也會回收處理，至於那些進口劣質產品的公司，通常不是專業的玩具公司，這才是政府需要去注意的部份。(廖興在經理發言)

主持人：在地攤販賣的廉價玩具的確是很難處理的問題，因為並非單純為標準檢驗局的業務。

標檢局：其實本局也注意到廖經理的問題，所以對於大陸和香港進口的玩具，已經加倍取樣。但是有些並非使用玩具號列進口的產品，這是很大的漏洞，今後我們會加強後市場機制。(詹正雄科長發言)

甫宜公司：我們是在台灣生產製造超過 25 年的工廠。製造玩具是良心事業，生產孩童的產品比生產成人的產品更需注重安全，如果產品危害到小朋友，對大部份業者而言，回收絕對是必要的。對於不良產品，業者也會自行判斷，但是在使用不當與產品瑕疵間有模糊地帶，應該有一個專業的機構可以判斷認定的標準。(王均倩經理發言)

主持人：這個問題也是許多業者的疑問，目前尚無共通性的標準。由於玩具間的性質也不相同，如果發生問題時，不妨可以和主管當局，例如標準檢驗局，報告並共同討論，尋求對策。因為標準檢驗局對於業者利益的維護不遺餘力，很多情況他們承受很大的壓力，都是為了維護業者的聲譽，許多商品事故的報導，都不會出現廠商的名稱。所以我想標準檢驗局是值得信賴的單位。

黃紫華：在此提供一些外國經驗做為參考。我在日本文獻上看到日本政府教導廠商在進行回收之前應先建立一個事故或申訴資訊蒐集體制。業者可以根據蒐集來的資訊進一步調查、鑑定，做為是否進行回收之參考。如果業者自身的鑑定能力不足，可以藉助具有公信力的鑑定機構來鑑定產品事故原因。至於是否要採取回收措施，可參考企業內法律顧問之意見。

大創公司：本公司是進口商。針對剛才大潤發公司代表及利童公司代表的發言，我有幾點意見。本公司早期是與量販店交易的供應商，當

商品出現問題時，量販店會直接將商品下架，站在廠商的立場，當然支持量販店的處理方式。以我們的經驗來看，消費者使用不當的情形非常多，其中大部份都是沒有詳閱說明書，而一旦發生問題，消費者並不會想到是自己的問題，反而會到量販店要求賠償。法律通常站在弱勢的一方，對於我們而言並不公平。而且在訴訟期間，我們的商品可能因為消費者的使用不當而停止銷售，這是否符合我們今天談的回收的範圍，或是在訴訟的同時必須做其它的處理。

此外，教育消費者也是很重要的。今天我們在這裡談如何回收及何時啟動回收機制，其實最直接的關鍵在於消費者的使用。主管機關有沒有一個機構去教育消費者或有沒有做過這樣的考量？在此提供一個案例做為參考。本公司進口一款使用電池充電的電動仿真飛機，說明書上載明充電時間不能超過 3 分鐘，但有一位高雄的消費者到量販店申訴，要求進口商給一個合理的答覆。溝通之後發現，消費者並沒有詳閱說明書，充電時間超過 30 分鐘，因為充電過熱而造成保麗龍製的機身融化，但一開始消費者並不認為是自己的疏失而到量販店反映，於是量販店的第一動作是將商品全數下架，這對於供應商並不公平。因此我們希望能有一個完善的方案以防止類似事件再度發生。（吳天能經理發言）

主持人：不只是玩具，乃至於其它產品，國內一般消費者都沒有閱讀說明書的習慣，教育消費者的確是非常重要的。政府也有消保會等機關在進行消費者教育，但仍嫌不足，我們只能期盼政府能多挹注資源在有關方面。

大潤發：我解釋一下大創公司的情形。其實量販店不會隨意將商品下架，只是為了避免擴大事端，所以在原因尚未釐清之前，量販店會將商品先行下架，待鑑定結果出爐後，仍會把商品重新上架。如果是消費者使用不當，則舉證責任在消費者，有時會牽涉到消基會或消保官。但我認為消保官有時過度偏袒消費者，消保官應當站在公平的立場上協調，因此縣市政府消保官的功能有待加強。（靳德榮經理發言）

大創公司：本公司最近收到許多有關標籤的問題，也為進口商請命。合格標籤是屬於標準檢驗局管轄，標示是屬於建設局，這二個部門經常造成廠商無所適從，標籤及標示內容一改再改。希望這二個單位能協調整理出一套範本，教導廠商印製標籤及標示的正確方式，避免造成廠商的困擾。（吳天能經理發言）

標檢局：有關中文標示的主管單位並非建設局，中央單位是經濟部商業司，但是委由各縣市政府的建設局執行。「商標法」中有關玩具的標示有另外提出，但與國家商品的標示幾乎相同，只要符合「商標法」就視為合格，因此您提出的問題可能純屬個案，或是不同縣市有不同的細節規定，但實質內容應該相同。如果有問題，歡迎攜帶建設局給予的建議到本局溝通，或進一步到商業司溝通。（詹正雄科長發言）

合瀚公司：建議政府也能比照其他先進國家，提供實施回收指導手冊或相關回收案例以供業界參考。實際上從媒體得知的回收案例並不多，如果是單一事件，公司也會直接和消費者聯繫並做處理。在台灣，玩具業界並沒有大規模回收的經驗，因此希望能有實際的

回收指導手冊或案例給廠商參考，再來探討內容及可行性。(魏和源副總經理發言)

萬榮公司：在附件一的表 2 中提到回收率，應該多少才算合理？不可能有 100%的回收率，因為有時商品可能由購買廠商自行出口至其它地區，數量難以估計。而且回收的期間應該多長？(黃汶汶小姐發言)

黃紫華：我們也明白回收率不可能達到 100%。至於合理的回收率，希望大家今天能提出討論並凝聚共識。訂定回收率才能追蹤回收執行成效，因此不能不設定回收率，若各位有其他更好的追蹤方式，也歡迎提出來討論。至於回收期間的設定，自願性的回收就由廠商自行設定，而強制性的回收則先由業者自訂後再由主管機關審核其合理性。通報部分，除了發生事故案例希望業者進行通報之外，自願性回收只需在業者開始進行回收及結束回收時通報主管機關，中間不必再向主管機關提出報告。強制性回收則需要定期回報，由政府追蹤回收進度。回報頻率在國外通常是以月為單位，但仍由主管機關視產品危險性做彈性規定。

大潤發：以民族性來看，鼓勵消費者回收如果能配合獎勵措施，回收率應該會增加。政府是否能提供業者補助？例如達到一定回收率就補貼業者固定金額，否則很難達成。(靳德榮經理發言)

黃紫華：國外並沒有看到有類似的作法，況且目前政府財政困難。

主持人：政府原本只是擔任協助業者與消費者的角色，是否適合去建立誘因的體制，又是否有足夠的財源去進行，都是值得商榷的。

標檢局：就強制性回收而言，在回收改善期間，業者如不配合，只有罰則

而沒有獎勵。(楊純忠科長發言)

大潤發：但是業者如果不回收，會傷害到人民的權利義務，而政府有保護人民的義務。況且當時產品已屬於消費者，政府並沒有權利從人民手中拿走。(靳德榮經理發言)

標檢局：當然應該給予配合回收的消費者鼓勵，但這應該是進口商或製造商應擔負的責任。未來「商品檢驗法」修法後，會加重違規的罰責，但只要回收達一定程度，就可以減輕罰責或完全免責，這就是對進口商或製造商的鼓勵。舉例來說，有一家知名的連鎖咖啡店，對於配合回收商品的顧客還免費提供一杯咖啡，這個成本完全由廠商自行負擔，況且這也是業者達到良好企業形象的宣傳時機。政府強制回收的前提是廠商違規在先，不予處罰已經算是獎勵企業的方式了。(詹正雄科長)

進大公司：本公司並非玩具廠商，但是產品被視為玩具並被處罰二次。首先我認為這些通報表格沒有填寫上的困難，但在實施回收期間，很難預測會發生什麼問題，也許會影響回收率，因此我建議先實施一段期間後，再加以討論。其次，雖然本公司並非生產玩具的公司，也不清楚為何產品會被標準檢驗局列入玩具類，所以未經檢驗就賣出，這樣的情形是不是要回收？是否可在回收檢驗後再行出貨？(黃燈烈總經理發言)

主持人：請問貴公司生產何種產品？

進大公司：本公司生產文具、學生用品及辦公用品等，也生產跳繩，而跳繩應該歸類為文具類或玩具類？一般認知應屬於文具，但發文至經濟部也告知跳繩屬於其它玩具類，這樣的分類方式並不適當，

因此相關的文具工廠也頗感煩惱。自然科教材內有齒輪的項目，在業者的認知上，這是屬於教材，但標準檢驗局卻將它歸類在玩具類，本公司也因此受罰。建議標準檢驗局重新審視產品分類是否有不合時宜處或重新分類的必要。有時來不及回收的產品，會被重複處罰，這一點也值得注意。(黃燈烈總經理發言)

標檢局：本局在十月八日會舉行玩具座談會，歡迎廠商在當場表示意見。在國家標準中，跳繩屬於玩具類。依據定義，十四歲以下的孩童做為遊戲、玩耍用的商品都視為玩具，尤其國家標準更將跳繩獨立出來。若以海關號列而言，跳繩也是屬於玩具類。為了保障孩童安全，應該從嚴認定，但廠商因為疏忽而違規，也會從寬處理。至於沒有給予改善期間就重複處罰的部份，我們會再檢討。(詹正雄科長發言)

黃紫華：如果未來通報體制建立後，通報資訊顯示一項產品不經常發生危險時，我們也會據此建議標準檢驗局可將此產品列入不檢驗，因此希望大家都能配合標準檢驗局的通報體制。

元圓公司：本公司針對便利商店及生鮮超市直接進口及銷售。二年前市面上的 BB 槍一般都是黑色，大家也認定黑色 BB 槍可在市面上流通。但是當年九月，突然修法規定 BB 槍為紅色並規定業者立即回收，只是全省約有 2000 個經營點，需要四個月才能完全回收，結果期間就收到二張由警政署開出的罰單，內容記載本公司銷售對孩童有害的玩具，罰款七萬多元，這對於小型公司是蠻大的負擔。因此回收表格上的公告時間及回收時間是否能再拉長，讓業者能做的更周全。我強調的是沒有公告時間，實施回收的時間也

不充足，對業者將造成很大的困擾。(薛常輝總經理發言)

鼎美公司：在這個回收的表格裡，還是有不明確之處。首先，時間不清楚，應該要再討論。其次就是回收率，到底要達到多少才算合理？另外，自願回收與強制回收的差異點何在，自願回收有無獎勵？(林永福特助發言)

主持人：回收率的部份剛才有討論到，再出口的數量應該扣除。

黃紫華：請問您所指的「時間」是指哪一個部份的時間？

鼎美公司：不論是強制回收或自願回收，回收的時間應該定多久？(林永福特助發言)

黃紫華：實施回收的期間會牽涉到回收率。假設業者自行設定的回收實施期間為三個月，但在執行過程中若發現回收率不理想時。就應該在中間的定期報告中向主管機關報備將延長回收實施期間。

鼎美公司：換言之，這個時間是有彈性的。(林永福特助發言)

黃紫華：強制回收的話，一開始是希望由廠商自訂實施期間，再由主管機關審核其合理性，若不合理則請業者再修改。業者在執行過程中如發現回收情形仍未達預期，可藉由每月的報告向主管機關建議延長回收實施時間。

新城公司：本公司主要是進口玩具，以便利商店為主要通路。以本公司而言，產品有瑕疵一定會進行回收。就目前本公司安排的回收機制，店內的產品約五個工作天即可完成回收。現在與我們合作的便利商店全省約有 7000 家，以我們目前的量來看，應該會超過六萬件。由於附件裡提到回收商品的處理方式有銷燬，這麼龐大的數

量應該如何銷燬？（徐祿恒副總經理發言）

主持人：如果不是真的很危險的情況下，也許有回收修改再利用的空間，不一定要全數銷燬。

萬榮公司：我建議先訂出一個標準，大家再來討論，因為現在討論也無法定案。（黃汶汶小姐發言）

主持人：也許先由台經院草擬初稿，如果各位覺得有調整的需要，再回傳意見。有很多案例是要實際上發生了，大家一起確定、討論。訂出的標準可能無法完全適用，仍有很大的調整空間，我們也無法預測真正會發生的情況，所以標準是需要有彈性的。

大潤發：表 1 的「回收對象數量」一欄，生命週期這個用語是不是要配合其它的法規。生命週期好像是行銷學上的字眼，是否可改成產品使用期限等其它用語。（靳德榮經理發言）

萬榮公司：如果未來有獎懲，可允許幾次的自願性回收？（黃汶汶小姐發言）

黃紫華：自願性回收並沒有次數的限制。只是未來如果發生傷害事故或擴大影響範圍，廠商需負法律責任。又或者事故案例被標準檢驗局由其他通報管道獲知，並因其有擴大影響之虞而進行調查或鑑定時，就有可能被強制性回收。重點還是希望廠商都能先行進行自願性回收，以免發生事故後，得負上法律責任，此時「消費者保護法」也會介入。

標檢局：感謝各位今天提了很多問題，在此做大略的回應。本局目前所接觸的流通業，大潤發在配合政府政策上，確實是很積極的廠商，在此表達感謝之意。回收的落實有賴業者的自律，業者應當負起

責任，政府僅站在輔導的立場。事實上，很多業者關心回收的時間與回收率的問題，以「商品檢驗法」的角度看來，本局都會儘量配合業者，端視業者處理事情的誠意而定，以業者誠意的展現程度做為後續處理的參考。本局以輔導的角度來協助業者，不會硬性規定要達到一定的回收率，因為我們也了解無法有明確的標準。(吳旭東組長發言)

附錄九 「消費商品回收執行方法之探討」

家電業者座談會會議記錄

會議時間：民國九十二年十月十六日(星期四)上午九時三十分

會議地點：台經院二樓會議室

主持人：左所長峻德

會議記錄：梁雅莉

《會議議程》

- | | |
|-------------|--------------------------------|
| 9：30～9：35 | 主持人致辭 |
| 9：35～9：50 | 台經院簡報 |
| 9：50～10：40 | 議題一
「商品檢驗法」下之商品回收執行
方法探討 |
| 10：40～11：30 | 議題二
業者自願回收危險性商品具體作法
之探討 |
| 11：30～11：40 | 總結 |

【出席人員】

標準檢驗局

台灣區電機電子業同業公會

台北市進出口商業同業公會

新力索尼股份有限公司

夏寶股份有限公司

大同股份有限公司

台灣三洋電機股份有限公司

台灣日立股份有限公司

台灣松下電器股份有限公司

普騰電子工業股份有限公司

東元電機股份有限公司

歌林股份有限公司

聲寶股份有限公司

大家源開飲機股份有限公司

中原大學財經法律系

台灣經濟研究院

鍾副組長安柱

李技正泉祿

黃技正繼川

王技正傳志

歐婉菁小姐

林幹事玉蓮

謝科長美玲

張課長玉振

蔡瑞芳小姐

張處長冠

葉經理正中

江經理好影

蔡副理錦城

謝經理繼志

楊副理文雄

游經理正盛

謝清炯先生

鄭副理志賢

莊經理世東

余經理進川

陳工程師文祥

顏經理耀煌

林總經理金和

鄭總經理富山

吳教授瑾瑜

黃副研究員紫華

【討論議題及說明】（同附錄八）

【會議記錄】

主持人：今天希望業界先進能給予指教，看看這個機制是否具體可行，能真正幫助業者、保護消費者，形成多贏的局面。本月初已先行和玩具業者召開一次座談會，玩具業者對於本院目前規劃的機制，初步表示可以接受，當然還是需要繼續研擬細節，所以今天希望家電業者也能提供意見。

新力索尼：進口商品在進口之前都經過標準檢驗局的型式認可，本公司目前並沒有面臨到類似的情況。（張玉振課長發言）

台灣日立：有關商品回收的問題，本公司生產製造多年，產品都能符合相關規定與標準。如同剛才新力公司的發言，本公司也從未遇到類似的問題。貴所所規劃的回收機制，大體上還可以。（謝繼志經理發言）

主持人：產品可能發生問題的情況往往令人意想不到，即使是通過檢驗程序的產品，也可能對消費者造成傷害或有危害之虞，因此防患未然的工作也要積極進行。

台灣三洋：基本上很肯定標準檢驗局的做法，但實際執行上，業界會自行視發生的情況去處理。在界定要強制執行回收的標準上、產品發生事故的比例上，應該先加以討論。標準定出之後，再討論回收的細節。（蔡錦城副理發言）

主持人：過去發生的案例中，流通業者會立刻採取下架的處理，但對於相

關業者會造成困擾，因此我們希望建立起回收機制，一方面協助業者，一方面也能達到保護消費者的目的。

台灣松下：剛才簡報中提到回收數量，包括生命週期等，如以生命週期去估計，市場上有許多發生危險的商品其實早就過了生命週期，也不必回收了。當然在生命週期之外，業者本身也有立場要因應，例如向市場公告該項商品的危險性。我相信每位業者都有保護消費者的心意，絕對會重視消費者的權益。至於有關生命週期的問題，業者對於已超過使用期限的商品，究竟要負多少道義上的責任，超過使用期限的商品必定存在危險性。此外，媒體經常報導電線走火或電器起火，有時事實未必如此，媒體的報導需要被匡正。另外，廠商通常無法取得消防隊的鑑識報告，唯一的途徑就是進入訴訟程序。而這些鑑識報告在法庭上往往就被當庭推翻，足見其薄弱性。況且事故現場的損毀商品可能不只一件，但對小廠商可能拿不到理賠，因此消費者會針對知名廠商索賠，即使肇事商品不一定是知名廠商生產的。

曾經有關於電視機爆炸的不公報導，雖然該產品並非本公司產品，我還是要澄清。通常電器起火是從內部引起，因此外型會塌陷，內部也會熔成一團，如不是電器本身起火，則外殼可能燒毀，內部卻仍完好無缺，經由這點就可輕易研判起火原因是否來自於電器。雖然公司可以專業知識駁回消費者無理的要求，但公司為顧及消費者態度，通常很難拒絕。

標準檢驗局五組某科長曾建議成立「電器商品火災鑑識小組」，我十分贊同，但我們也明白政府財政上以及實際執行的難度，

但絕對有成立的必要及適切性。保護消費者是我們的責任，但也必須還給製造業者清白。在談到回收之前，如果政府能成立「火災鑑識小組」，由學者、技術專家及業者共同組成，發生事故時，就可由該小組非當事者廠商的成員去鑑定，保持公正性及客觀性，如此廠商也才能真正了解事故發生的原因。（游正盛經理發言）

黃紫華：如果是貴公司的產品發生事故，公司是否會先行調查原因，並將產品送外鑑定。一般國外業者的做法都是自己先做鑑定，要等到進入訴訟程序時，公權力才會介入，因此業者是否應該自行鑑定或付費委請政府機構代為鑑定？

台灣松下：如果商品本身有瑕疵，只要產品仍然存在於市場上，廠商就應該負責。但有時消費者會對廠商做不合理的要求，本公司曾經接獲一個案例，消費者的廚房起火，消費者僅以果汁機底座融化的塑膠座來推論起火原因，並要求高額賠償。本公司立即派出技術人員到現場攝影及調查，發現果汁機並未插電，現場也有其它不知名廠牌的電器用品。是否為電線走火其實也很容易判別，如果電源線外部燒皺、內部焦黑，即代表電源線本身起火。因為外圍包覆的塑膠遇熱後膨脹，冷卻後會縮成一團。如果火勢由外部侵入，則外面的塑膠雖會熔化，內部線材並不會被損害。因此這個案例可以判定並非本公司產品所引起。又曾有一則電視機爆炸的報導，實際上只是電視機體右側的喇叭處被燒出一個洞，況且那裡只有傳送聲音的訊號線，並非民眾以為的電源線。檢視電視也能清楚看到影像，因此不可能是電視

機爆炸。這也暴露了媒體專業知識不足並濫用新聞自由的缺失。如果能有一個公正的團體進行鑑定，也許就不會發生這樣的情況了。火災原因的探究與新聞報導的真實性，進步的空間仍然很大，而提供優良的商品是製造商的責任。雖然我們是業者，但下班後也是消費者，如果只站在業者的立場考慮，下班後的安全該由誰來把關？因此絕對要對愛用者做好完善的保障，也才能保障自己，這就是本公司的看法。至於剛才黃研究員提到廠商該不該自己鑑定的問題，我想每家廠商都會義無反顧。如果商品危害到消費者生命安全時，當然要向主管機關報備，如果只是為了讓商品達到更好的效果，讓消費者使用時更安心，就要向主管機關回報的話，可能有執行上的問題。（游正盛經理發言）

黃紫華：今天我們只是探討如何去建立這樣的制度，並非假設大家都一定會面臨到須回收的狀況。我們希望先將制度建立起來，以後若真的碰到須回收的情況，大家就可以遵照這樣的模式去處理。剛才游經理提到有些個案純屬單一個案。事實上單一個案並不一定要直接進入到回收的層面。在自願回收的過程中，有幾個層面需要被考慮。首先是產品是否造成重大傷害，其次為是否屬於單一個案。如果非單一事件的重大傷害，應該就需要考慮回收。有時在事件原因的判定上，也許像游經理說的，只是消費者使用方法錯誤，如果公司能自行分析這些事故案例，結果也發現多數案例是因消費者，此時只需加強消費者宣導及正確使用方法，並不一定要進入回收的程序。如果業者面臨一定要實施回收時，不知業者認為本次會議所提出的規劃是否可

行？

普騰電子：我們的意見大致上與其它公司相同。目前企業遭遇的問題在於「消費者保護法」中雖提到「有危害消費者安全及健康之虞的事實...」，但目前並沒有一個明確的機關做判定。通常事故發生後都是經由媒體告知大眾，而媒體卻經常有誤判的情形。在我們接觸到的個案中，大部分是消費者家庭電器老舊、或是嚴重使用不當。只是在事故原因認定困難的情況下，業者多是以私下和解的方式處理。日後企業若是發生類似情形，該由哪個單位判定？（鄭志賢副理發言）

吳瑾瑜：依「消費者保護法」目前的規定，還是需要業者自行判斷在何種情況下可能會有危害消費者生命財產安全之虞。若要公權力介入鑑定事故原因，一般是要等到訴訟時，法院才可能請專家進行鑑定的工作。事實上，在玩具業者座談會上我也提過，業者如果不回收，最後可能要面臨消費者求償的風險。而且「消費者保護法」中也有懲罰性賠償金的規定。因為業者多非蓄意，所以法院通常判以損害賠償額加上 0.5 倍賠償金的懲罰。其中最主要的理由，還是業者最了解自己的產品，所以回收與否還是需由業者自行判斷。

普騰電子：這樣的判斷會影響到我們今天討論的「時效」。如果要和消費者達成認定，可能要花上半年至一年的時間，等到我們向主管機關報告時，是否「為時已晚」或已達不到效果？（鄭志賢副理發言）

黃紫華：事故發生時就要通報，是指消費者因使用商品而受到傷害或死亡時要向主管機關進行通報。其目的是要就事故案例整體統計、分析，以做為未來標準制訂/修正、產品列檢或市場監督的參考資訊。而回收與否是由業者自行判斷。但若標準檢驗局由其它管道得知該產品引起多件事務，就可能會啟動調查或鑑定機制。調查結果對業者的影響是利是弊則不得而知。基本上，業者要不要自行回收需由業者自己判斷，因為業者必須承擔未來可能發生的風險。

大家源：產品發生故障或引起火災，消費者的要求是業者的痛。以本公司的案例來說，損害的產品經產險公司鑑定理賠 20 多萬，消費者卻要求 50、70 萬元的賠償，並揚言若不理賠就要到大賣場宣揚，因此業者為了保全商譽，大多私下和解。最近我在處理的一件個案，經公司內部研究後，決定進入訴訟程序。因為消費者除了向自行投保的產險公司要求理賠外，也向本公司要求賠償，而本公司所投保之產險公司也願意以最低損害金額給予理賠。此外，本公司也考慮到代為求償的問題，但消費者雖獲得兩方賠償，卻仍將賠償金額由 59 萬提高至 79 萬元。期待政府能有個公正的鑑定單位，否則業者無法由消防隊取回產品鑑定，只能取回照片，但憑照片很難認定事故真正原因。（鄭富山總經理發言）

黃紫華：日本實施「製造物責任法」時，就輔導民間成立許多 PL 中心。其即具有鑑定的功能，且此一組織多以公會為中心發展出來。消費者與業者在發生爭端時可利用該中心進行協商，無法解決

時才尋法律途徑解決。在座有許多日系廠商，應該都很熟悉這套體制。不知道國內是否也能以公會為主，推動這樣的體制來解決大家提出的事故原因鑑定問題？

吳瑾瑜：我對於松下公司息事寧人的處理方式有些驚訝。對於不合理的消費者，業者若只是一直付和解金或所謂盡道義上的責任，只會養大消費者的胃口。台灣今天有許多消費問題，不盡然是業者，消費者教育亦有待提升。雖然媒體經常報導消費者勝訴，但實際上有更多消費者敗訴的消息並沒有被報導出來，所以面對不合理的消費者，仍然可以讓法律去判決。雖然「消費者保護法」規定，應由企業經營者舉證證明產品的安全性，相信業者應該對於自己的產品有信心，可以舉證去達到法律的要求，千萬不要退縮。當然在進入法院訴訟之前，也許各位沒有注意到，在「消費者保護法」規範下也設置了消費爭議委員會，消費者可以先向企業經營者、消保團體、消費者服務中心或消保官申訴。如消費者不滿意，消保官及企業經營者所屬相關團體代表可組成消費者調解委員會進行調解。雖然「消費者保護法」中只提到消費者可以要求組成調解委員會，但業者是不是也能同樣地向消保官申訴，進入調解的程序。調解書亦與確定判決有相同效力，意即消費者不能再提起民事或刑事上的訴訟。況且消基會在碰到不合理的消費者時，通常也會拒絕調解。

大家源：在火災現場的產品如何才能取回檢驗？如何才能判定是哪項產品發生火災呢？（鄭富山總經理發言）

主持人：在火災現場的物品大概會被當做證物，除非進入法律訴訟，否

則很難取回檢驗。

標準檢驗局：許多業者依據「消費者保護法」提到的連帶保證責任，賠償消費者。但第 7 條同時也提到「符合當時科技、專業水準，可合理期待的安全性」，及第 7.1 條所提到的「舉證責任」。如果廠商能證明產品符合當初型式試驗報告內容，則進入法律訴訟，業者不一定會敗訴。（王技正傳志發言）

吳瑾瑜：以法律專家的看法，「消費者保護法」中對於安全性的標準與「商品檢驗法」不同。縱使商品符合「商品檢驗法」的檢驗標準，仍有可能是不安全產品。這要視標準檢驗局的檢驗標準是否為當時最新。因為學者認為標準檢驗局的檢驗標準為最低安全標準。

標準檢驗局：一般而言，既然稱為最低標準，意味著即使物品損壞，也不會對人員產生安全上的危害。（王技正傳志發言）

黃紫華：在國外的案例中，是否符合當時的標準是可以提出做為抗辯，但並不一定能為法官所採信。

大家源：在本公司的案例中，因為無法取得產品送檢或事後的鑑定報告，該如何判定本公司產品是造成火災的原因？又如果產品在火災當時已焚毀，該如何鑑定事故原因？這個問題的確造成業者很大的困擾。現在消費者意識高漲，消費者會主動向消基會申訴。先前我也處理過一件個案，幼童被開飲機流出的熱水燙傷，受害家屬要求 20 萬元理賠，公司未同意，受害家屬即到消基會要求處理，但消基會亦認為家屬的要求不合理。我也來回消基會

共十一次，最後家屬要求公司賠償二台新產品及一份紅包。像這樣的情況，如果能有一個公正的單位居中協調及鑑定，就不會曠日費時或任由公司遭消費者擺佈。(鄭富山總經理發言)

主持人：遇到如此不合理的消費者，最終還是要走上法院一途。如果業者有理，消費者終究會敗訴。

夏寶公司：建立回收體制是一個很好的想法，相信在座的業者也很樂見。本公司的看法是，業者自願回收的部份，廠商應該有在執行，而強制回收的部份，可能需要一個公正的單位，以認定發生事故的原因。在此提供夏寶日本總公司以預防為主的做法供各位參考。基本上，產品在研發時即會考量其安全性及相關國家的檢驗標準，產品在日本出廠檢驗後，進口至國內以前，再由相關檢驗單位檢驗。進入市場銷售之後，每個月定期回報日本維修的資料。不論是單一產品或單一零件的不良率，達到一定數據時，一定要回報品質部門，總公司會再就相關產品進行研究。(張冠處長發言)

大同公司：在座的都是知名廠商，由於顧及商譽，在事故發生時通常屬於弱勢的一方，如果不是很離譜的要求，經常採取私下和解的處理方式。屬於回收的部份、與標準檢驗局的互動及安全性等等的問題，廠商不必政府單位的監督，其實廠商比政府還擔心。本公司每個月在市場上流通的家電產品數以萬計，只要有 0.1 % 的比例出現問題，公司就處理不完了，因此只要認為產品性能有問題，即使不會影響到安全性，每家公司應該都有一個機制可以處理。業界一直不敢向政府機關報備回收的原因在於誠

實報備會讓公司死的很難看，應該私底下操作的事情變成公開操作，可能大家就會變的很難看。廠商對於向政府單位報備回收還是有所顧忌，但仍會實際執行回收的動作。媒體經常在未經證實產品是否存在問題時就發布報導，即使事後釐清廠商責任，也不見有任何補救或澄清的動作。又誠如之前幾位先進所言，廠商在事故現場不能取走任何物品，因此希望能成立一個公正的機關以判定事故發生原因。在此也不是要質疑消防人員鑑定的專業性，而只是業者對於單一產品必定更加了解。（葉正中經理發言）

主持人：由過去發生的案例得知，主管機關對於廠商的保護也是不遺餘力。至於大家提到的事故鑑定，因為法律的規定，屬於證據的物品當然要保留，待法庭上才能完整呈現或送到標準檢驗局鑑定。目前的確是沒有一個機制可以先行鑑定，也許留待未來討論規劃。

東元電機：本公司所遇到的問題與其它公司類似。本公司目前也有在執行回收的部份，不論是從賣場回收，或是直接到用戶家中進行修改。至於強制回收的部份，也與其它公司持相同意見，希望能有一個公正的單位能判定責任的歸屬。如果由業者自行鑑定，雖然業者的專業性不容置疑，但消費者對鑑定結果會有疑慮。（余進川經理發言）

歌林公司：在座的每一位都是消費者，所以照顧消費者的活動，我想大家也都能認同，只是希望能有合理的推動方式。（顏耀煌經理發言）

聲寶公司：本公司和東元公司的意見很相像。在回收的觀念裡，產品如有瑕疵，業界一定會自行回收。我現在所談的這個層次不一定會造成重大傷害，因為每家廠商在台灣都有許多經銷商，經銷商在接觸到用戶有不良反應時，會給廠商很大的壓力，所以廠商對於有瑕疵的產品一定會回收，或是公司自己發現設計上有缺失但未必會對生命財產安全造成影響時，除了回收庫存，用戶方面也會透過服務站進行回收。談到強制回收方面，其實業者的意見大同小異，在某方面來說，業者比較吃虧。本公司產品都有投保產品責任險，最高上限為 100 萬美元。假使遇到不合理的消費者，我們會交由產險公司處理，但是我們仍需交付自付額給保險公司，且隔年的保費可能會增加，但實際發生問題時，這樣的處理方式仍然比較完善，對於消費者也更有保障。剛才大家談到要設立鑑定機構，我想政府在執行上有困難，如果要仿效日本的 PL 中心，國內若由電機電子公會組成比較適合。（林金和經理發言）

電電公會：剛才提到由公會組成一個立場中立的機構，我認為其中有授權的問題。假如案件發生於火災現場，如果公會召集業者討論是否可行？又公會能否取走產品進行鑑定，如果不行，則此機制在公會內將形同虛設。如果沒有造成人員傷亡，業者普遍的意見都是可以自行回收。但若牽涉到強制回收會面臨到比較大的問題，也可能面臨一些無理的要求，這應該是業者目前最關心的一點。我相信其它的建議都很好，因為對產品有安全把關的業者都已經在做回收的機制，所以不是太大的問題。假使公會成立這樣的機制，面對使用者不當操作電器時，比如說是電力

負載過量，就要業者負責是非常不公平的。目前的家電業利潤有限，如果遇到不合理的消費者真的是造成業者兩難，既要維持商譽、兼顧利益，又要考慮到對消費者的影響，即便不是產品的問題，業者還是選擇私下解決，除了節省時間成本，也能避免無謂的麻煩。在公會方面可以充分授權成立一個委員會的機制，在可取得受災產品進行鑑定的情況下，公會可與廠商做進一步的討論。但假如這個層面無法做到的話，可能由政府單位來做會比較適當。至於收費的問題，應該是牽涉到比較大的賠償金額，像土木技師有執照，也有執照可能被取消的壓力，與我們產業公會的性質不同。所以如果能由政府出面來做是比較好的，而收費方面也可考慮補助。(林玉蓮幹事發言)

進出口公會：剛才聽到業者的心聲以及在事故商品回收的心痛，所以對台經院要將回收制度化，業者都表達樂觀其成的態度。整個制度其實接近完善的階段，業者也都表達對某些問題可以來釐清，包括能否有一公正機關協助業者釐清業者或消費者責任，有說由業者來鑑定、或是在「消費者保護法」的架構下，送交消保機關鑑定。但可能在公正性或權威方面都有疑慮，消費者不一定能採納業者自行鑑定的結果，或業者對於消保機關的鑑定也有質疑，各方立場並不相同。因此我建議，不妨成立一個多元組合的委員會，包括主管機關、專業公會、檢驗單位、技術研究單位及消保團體，共同會商鑑定事件。當然組成成員必須專業、中立與客觀，此委員會也必須具有機動性、能充分掌握時效，也必須有政府法令的授權。剛才報告中提到回收的判定標準是危害有無擴大的可能，這個標準其實很模糊。另外業者也

會質疑是消費者使用不當、超過使用年限等，類似這樣的問題都需要一個客觀的機構來鑑定，所以我也提出這樣的建議請大家參考。

此外在細節的部份，業者在回收的部份應有一個較明確的範圍，例如表一應該明確提出回收期限，並且公開告知消費者在期限內要做退還的動作，否則這樣將是無止盡的責任，對業者而言是很大的負擔。還有一個範圍要釐清，以進口商來看，商品進口之後，透過大盤商、小盤商甚至到零售點或大賣場，有些大賣場基於行銷或商譽問題，可能會將商品下架。依我們過去處理類似事件的經驗，很多零售點可能不會注意到這些問題而沒有配合，導致許多後遺症發生，我想這部份必須要一併考量，賦予零售點要配合回收。至於說進口商怎樣把他的範圍確定下來，過去我們曾經討論一個模式，只要寄存證信函或給他一個正式的告知，在屬於他的範圍內，他必須要來做一個回收的配合，國外是有這個狀況。另外就是剛才很多先進提到事件發生時，媒體報導在原因尚未釐清前即大肆報導造成業者商譽的損害，這確實是蠻困擾的事情，所以我們也希望台經院在報告中，也能將這個部份配套為業者考量。應該賦予媒體一個責任，不能隨便報導。(謝美玲科長發言)

主持人：這個意見很好，但是很難執行，各位也明白很難限制現在的媒體。不過剛才也提到幾點，在發生事故時，對業者或消費者都需要有一個公正的第三者的鑑定機構，本來在「消費者保護法」的設計上，消保官應該扮演比較重要的角色，如果消保會的組

織夠強，消費事故鑑定機構應該可行，但不幸的是，目前消保會無法執行這樣的業務。所以在現實上要處理這樣的問題，可能還是走上法律一途。我們今天討論的業者自願回收，或依「商品檢驗法」強制回收的部份，我們設計了一些表格，也許規劃仍不盡周延，業界先進如有指教，歡迎隨時與我們聯繫。

標準檢驗局：在「商品檢驗法」中有回收的規定，但是在執行回收作業時，發現其中有蠻多問題的，所以我們今年將這個問題委託台經院進行研究。談到回收，其標的物就是瑕疵商品或引發事故之商品，若以本局立場就是沒有符合檢驗規定，也可依法要求回收。但是商品檢驗的最終目標是保護消費者，而商品檢驗只是一種手段，當發生瑕疵品事故或不符商品檢驗規定時，對於這些產品該如何處理？要求廠商回收是其中一種方式，但是否還有其它方式？要不要用到其它方式？這些問題局內也經常在討論。回收是否只要要求經銷商下架就好？事實上製造者應負起產品責任，站在保護消費者的立場，製造者有責任回收不安全的產品，但是政府要不要介入呢？這也有很多種看法。如果政府介入回收，就會碰到很多問題，例如我們要訂回收的標準、回收的程序，再來就要考核回收的成效不要來，所以我們請台經院做研究。今天台經院研擬了一個回收作業流程，因此我想知道大家對這樣的流程有什麼意見？

附件一所提到的是假設標準檢驗局要求不符合「商品檢驗法」規定的業者實施回收時的作業程序，首先是由業者提出回收計畫，由主管機關評估回收計畫；再來就是主管機關同不同意；

然後要業者定期回報執行成果，達成目標以後才能終止。不知道大家對這個程序是不是覺得很好，或有什麼意見。例如我個人就會想到由主管機關評估回收計畫的妥適性，主管機關該如何來評估？我自己覺得很存疑。又以主管機關來說，已經到消費者手中的應該要怎麼樣來處理？已經到消費者手中的，你怎麼知道是到了誰的手中？這種情況主管機關如何評估業者是否已回收？如果如果大家對這樣的作業流程同意的話，那我們回去就要來評估怎麼執行。再下來，業者定期回報實施狀況，回報了主管機關如何來稽核？假設今天回收 35%，下個月回收 42%，我如何評估？如果是照這樣來做，我會覺得我有困難。達成回收目標，這個回收目標，以主管機關來說，當然希望你百分之百回收，但可能嗎？如果不能，尤其像小家電的話，如何訂定回收目標？如果沒有達成回收目標的話，是不是所有的案子都懸在那邊？因為都沒有辦法達成嘛？所以我覺得這個回收執行作業要怎樣來做比較合適？本局要涉入(involve)多少？我是想要知道大家的意見，希望大家再討論一下這個部份，謝謝大家。(鍾安柱副組長發言)

黃紫華：對於剛才副組長提的一些意見，我再利用這個機會說明一下。主管機關要求業者實施回收的時候，我想其內部本身就應該有一個標準。就自願性部分，我們在本計畫的期中報告時就已參考國外作法向標準檢驗局提出一套大概的判定標準，不過這部份只是建議，還沒有正式確定。而我們今天要討論的是「假設」標準檢驗局已經要求業者回收。當然標準檢驗局要求業者回收商品會有一定的程序，在此之前還會先命令禁止公告陳列。若

業者被要求回收的時候，我們是希望主管機關這邊就要開始進行控管。而業者必須先向主管機關提出要怎樣去執行回收之計畫。

剛剛副組長也有提到回收率的制定等等問題，其實上次玩具座談會時也有人提到回收率不可能達到 100%。這個情形我們也瞭解，所以我們建議業者自己評估。但我想主管機關是一個專業的機關，他們應該可以以專業的判斷來衡量業者提出來的回收計畫是不是妥當。如果業者提出的計畫太離譜，他們應該也可以判斷得出。上次我們也詢問過業者，萬一不要填報回收率的話，主管機關該如何控管業者到底有沒有再執行？如果不用這個的話，業者是不是可以提出更好的方法？上次我們也有提到，如果以回收率來控管業者的執行情況的話，應訂在多少較合適？只是今天業者正好沒有針對這個部份提出看法，所以我們會認為我們提出的構想是可行的。今天我們提出的構想其實都是參考國外的作法，很多先進國家都已經在實施了，所以我們就借鏡他們的經驗，然後看看依照這種方式來執行的話，業者有沒有困難？主管機關在執行過程中會不會有問題。未來執行的話可能在二組、三組，所以若在執行上有困難，也可以提出來討論。上次我們在玩具座談會時，並沒有人特別針對這個部份提出有困難，今天如果電器產品這個部份有人提出的話，我們也會納入考慮。

另外，大家也一直在談鑑定的部份。屬於強制性的這個部份，我們會建議要有一個鑑定機制。屬於自願性的部份，就要業者

自己去負責，或許各位可參考日本推動建立類似 PL 中心。不過因為那個部分不在我們的研究範圍之內，所以今天沒有很詳細地向各位介紹日本的做法。可是在強制性這部份，因政府要強制業者去做之前需要經過調查鑑定，所以我們會跟主管機關建議。如果說政府單位代表覺得未來在執行管控方面，依照我們的規劃可能控管不到，是不是也可以利用這個機會告訴我們，讓我們再思考看看怎麼樣去修改讓業者及主管機關都覺得可行。這樣的話，才能達到我們的目標，謝謝。

主持人：不曉得剛才我們標準檢驗局的長官以及台經院的解釋，業界先進覺得如果真正要實施回收，我們提出的作業流程是不是妥適？

普騰電子：我們是覺得執行上應該有很多要檢討的。目前我們還有二個問題想要請求答案。第一個是這次的商品回收辦法，不曉得有沒有包含其它進口的業者，如韓國貨以及大陸那邊的廠商？如果包含的話，我們今天所討論的結果，他們能不能執行。第二個問題是，當我們大家都執行這個回收的話，達到目標的獎勵為何，懲處又為何？（鄭志賢副理發言）

黃紫華：「商品檢驗法」規範的對象包括製造業者及進口業者，因此若被依「商品檢驗法」要求實施回收的話，即使是進口業者也涵蓋在範圍內。今天出席的代表中也有進口業者，所以我想如果他們在執行上有任何困難，也可以藉這個機會提出來。另外，有關執行回收是否有獎勵？因為這個問題在玩具座談會時也有人提出，我記得標準檢驗局的代表回覆說，法律上規定應該執行

的就要執行，不執行的話就有罰則，意即你的獎勵就是不會受到處罰。

主持人：還有一個好處就是如果你已經做了，萬一有事故出現，法院對於「消費者保護法」中之懲罰性賠償部份應該是會排除掉的。由於大家都要依法行事，我們現在的法裡面沒有什麼獎勵的規定，所以如果有特別需要，當然也可以在修法上做考慮。

普騰電子：我之所以會提出這個問題，是因為會議通知單上有一條提到，「美、英、日等先進國家多編制回收指導手冊，並以鼓勵及嚴罰的方式，引導業者實施志願回收...」。這一點我要提出來，因為我們是希望促成回收的實施，所以應該是從獎勵與處罰雙管齊下，這樣比較有意義。（鄭志賢副理發言）

黃紫華：各國積極推動的是屬於自願性質的回收。因為強制性回收要花很長的時間，要去調查、要去鑑定，若商品真的有危險性的話，都是緩不濟急的，所以希望業者能自發性來做。其實在美國，其鼓勵措施就是政府不去執行鑑定，這對業者來說是一個很好的誘因。因為由政府著手調查鑑定，其鑑定結果若對業者不利，消費者可能去引用那個報告。大家都知道在美國違反「產品責任法」被判罰款的金額是很驚人的，所以美國 CPSC 推動一項計畫，讓業者自願加入自願性回收。參與業者在執行回收時政府暫不執行鑑定。在此誘因之下，很多產品回收透過此計畫執行，今天美國的自願性回收案例非常多，與主管機關不執行鑑定有關。日本目前回收案例也愈來愈多。不過我們在想若各位對鼓勵措施部分有比較具體的建議，可以趁這個機會提出，或

許主管機關這邊也可以加以評估看不可行。

大同公司：針對剛才標準檢驗局的長官已經點到今後會要求業者實施回收。要求回收的機關可能是政府單位，例如標準檢驗局或其它單位，因此必須要界定這個部分。另外，「商品檢驗法」有 42 條，是不是隨便違反哪一條都要回收？如果是這樣的話，以後大家都沒完沒了，而且工程非常浩大。目前如果產品在性能方面有問題，業者覺得可能傷害消費者權益，其實業者也有回收這個動作。我現在想了解在「商品檢驗法」下的商品回收要求，到底是由哪一個機關負責？要違反哪些項目才會被要求回收？因為不可能 42 條裡面，違反任何一條都要回收吧？應該要訂定到底什麼狀況下要回收。(葉正中經理發言)

標準檢驗局：事實上現在的「商品檢驗法」共有 66 條。從第八章第 59 條開始是罰則，回收是在罰則的第 63 條裡。目前我們內部也在檢討「商品檢驗法」的修正。(鍾安柱副組長發言)

黃紫華：我再補充說明一下。要求業者實施回收哪個機關是主管機關這個問題，因為是在「商品檢驗法」之下所執行的回收，所以標準檢驗局就是主管機關。應施檢驗品目是實施的涵蓋範圍。如果不是應施檢驗品目，則不在「商品檢驗法」的規範範圍之內，也不屬於標準檢驗局主管，而是由其它單位主管。今天我們談到是在「商品檢驗法」之下的應施檢驗品目，如果被要求回收時，標準檢驗局就是主管機關。

剛剛還有提到是不是違反「商品檢驗法」的任一條就會被要求

回收？其實我們去研究過「商品檢驗法」，它並不是一違反法令規定就立刻會被要求回收產品。通常是主管機關在進行市場抽檢時，發現產品有標示不符合或產品不符合驗證標準的情況時，在這樣的前提條件下，才有可能被標準檢驗局禁止輸出、或製造陳列等，並不是立即就進入要求回收階段。在此之前還會有公告禁止陳列的過程。若廠商都不改善，接下來才有要求回收的命令。我們現在也建議標準檢驗局，要求回收時應包括回收消費者手中的產品，不過是以商品有危險之虞為前提，若僅是標示不符合，我們的想法是可能只要從零售點這邊回收商品進行改善就好。我的答覆不知是否回答了你的問題？

台灣松下：對於要求業者回收這部份來說，我想政府要求回收的話，業者沒有理由拒絕，一定只能執行。而且我相信政府要求業者回收，一定有其充份的理由。標示跟原來的有差異，沒有安全性的問題的話，應該是不至於被要求回收。不過對於自願性回收要回報的話，我認為業者的申報率應該是不高，如果每個業者都報備，局裡可能要成立一個專門處理的單位。與其設定執行一個沒辦法做到的機制，倒不如不做，這樣才實際一點。至於業者自行回收的辦法還是可以訂定，只是應由業者自行管理，主管機關在必要時向業者監督查證，如果以自行回收來說，這樣應該比較合理。以上是我個人的見解，謝謝（游正盛經理發言）

黃紫華：為什麼業者實施自願回收時政府會希望業者通報，因為政府若由其它通報管道中發現某項商品造成嚴重問題時，一定會介入處理，這時候如果政府已從業者通報中瞭解業者已經在執行回

收了，就可以不必再去調查、鑑定，這是我們當初的想法。其他國家的做法都認為通報是必須要做的，而且有很多嚴格的規定。我們因為考慮到台灣目前才剛開始起步，所以採取寬鬆的做法，業者只要報告你要開始執行了，完成回收時再報告你已完成了即可。主管機關只要知道你是否在執行，萬一主管機關從其它通報管道發現商品問題時，因已從通報中知道業者已經很積極在處理，就暫時不會再介入處理。這是我提出規劃時的想法。

大同公司：我不是要挑戰誰的意見。我是說如果已經危害到生命財產安全的情況下，政府應該跳出來限定業者要回收，這個層面已經不是業者自行回收了。業者自行回收應該是屬於一個輕微或在某種程度之下的事故，報備過去由政府機關監督，可是全國那麼多廠商，標準檢驗局要如何歸檔？實際上沒有追蹤的話，又有什麼意義？我覺得可以把這個制度定下來，但不要把困擾留給公家機關。我相信要去回報的機率真的是不高啦。（游正盛經理發言）

黃紫華：請問您指的是事故通報的部份，或是回收通報的部份？

大同公司：事故或回收通報都包含在裡面。我剛才強調的是，如果危害到生命或財產的情況之下，這一個階段已經不只是業者自行回收，政府本身就應該有那種機制，限定業者回收。如果已經到那種程度了，還要業者來判定，我認為此時公家機關已經失職了。如果已經傷亡慘重，這時已經不是業者要不要的問題，應該是強制性的問題了。（游正盛經理發言）

主持人：當然我們並不希望有這種情況出現，但有時這種情況也是很複雜、很難處理。我們前一陣子看盛香珍食品的案例，吃的果凍噎死小朋友，他現在訴訟的賠償天文數字，那你說吃果凍會不會有問題，這實在是很難處理。像前一陣子陶瓷臉盆發生問題，問題反映到標準檢驗局這裡，後來就修改標準變成應施檢驗項目，就能解決到這樣子的問題。我想家電業者都是大型業者，在座的業者也都能自己處理這樣的問題，但對於一些中小企業，這個部份可能要小心處理。我想我們今天只是在做一個綜合性的交換意見，目前也都還不是具體的結論，主管機關還要考慮到法律上的規定，以及實際執行上的情況，而且這個研究也僅是提供參考。

（會議結束）

附錄十 「消費商品事故資訊通報及 危險性商品回收相關法律問題探討」 專家座談會會議記錄

會議時間：民國九十二年十一月十日(星期一)上午九時三十分

會議地點：台經院二樓會議室

主持人：吳博士瑾瑜

會議記錄：梁雅莉

《會議議程》

9：30～9：35 主持人致辭

9：35～9：40 台經院簡報

9：40～10：30 議題一

「消費商品事故資訊通報與相關法令之運用」

10：30～11：20 議題二

「危險性商品回收、公告與相關法令之運用」

11：20 散會

【出席人員】

萬國法律事務所

中原大學財經法律系

標準檢驗局

台經院

黃律師虹霞

黃教授銘傑

王專門委員石城

詹科長正雄

張科長朝欽

杜技士慶鳴

黃副研究員紫華

【討論議題及說明】

議題一、消費商品事故資訊通報與相關法令之運用

【說明】

- 一、 建立消費商品事故資訊蒐集體制，有助於主管機關及時掌握不安全產品動向，並採取相關防範措施，以達到防止事故發生及同樣事故再次發生之目的。
- 二、 利用業者通報來蒐集消費商品事故資訊及不安全商品資訊，在先進國家中不乏其例，如美國消費者產品安全委員會（U.S. Consumer Product Safety Commission，簡稱 CPSC）的「消費者產品安全法」（Consumer Product Safety Act）直接賦予製造業者、進口業者、經銷業者及零售業者通報不符合標準或缺陷商品之義務。歐盟之「一般產品安全指令」

(Directive on General Product Safety) 於最近一次修正時，亦加上要求製造業者及經銷業者於意識到產品不安全時應向權責機關通報之義務。日本經濟產業省也訂有「電器用品事故報告要領」，以道德勸說方式，要求電器用品及其零組件之製造業者、進口業者或委託製造商等，於發生事故時或發現產品缺陷而有危害之虞時須向主管機關提出通報。

三、標準檢驗局擬參考外國經驗，建立業者通報消費商品事故資訊之制度。惟就現狀而言，並無適當法源可強制業者進行通報。

【討論事項】

一、「商品檢驗法」中並無適當法源可強制應施檢驗品目之業者進行通報。「消費者保護法」或其他法令是否有相關法源可茲引用？

二、目前標準檢驗局正著手修法工作，若將業者通報納入法令規範是否可行？

議題二、危險性商品回收、公告與相關法令之運用

【說明】

一、強制業者回收危險性商品或自主性回收危險性商品，是避免消費者暴露於受害風險之重要手段。而公告則是促使業者願意自行回收危險性商品及喚起消費者注意的有效方法之一。

二、「商品檢驗法」中有強制業者回收之規定，但其僅適用於應施檢驗品目不符合標示或檢驗標準等規定時。若產品具危險性但符合標示或檢驗標準時，則無法引用該法要求業者回收危險性商品。公告之情形亦然。

三、我國「消費者保護法」中雖賦予主管機關可引用強制性回收危險性商品及公告等相關規定，但目前各主管機關之引用情形並不普遍。

【討論事項】

一、標準檢驗局在引用「消費者保護法」中賦予主管機關可引用強制性回收危險性商品及公告等相關規定時，在實務運作上之限制因素？

二、目前標準檢驗局正著手修法工作，若將強制性、自願性回收危險性商品及公告納入法令規範是否可行？或應在「消費者保護法」中做更明確的規定？

三、制訂「產品安全法」是否可解決包括通報、回收及公告等問題？

【會議記錄】

主持人：感謝各位前輩先進今天抽空前來參加這個會議，讓我們有此機會就產品回收和商品事故資訊通報的議題做意見交流。事實上，目前國內產品安全大部分是依賴標準檢驗局依據「商品檢驗法」做檢驗以為把關。但「商品檢驗法」只適用於被指定公告為應施檢驗的商品，即僅限特定商品，並不適用於在市場上所有流通的產

品。例如曾經引起社會大眾注意恐慌的陶瓷臉盆爆炸案，陶瓷臉盆即不是「商品檢驗法」下應受檢的商品。由於適用課題有所限制，標準檢驗局無法對所有產品進行安全監督。

此外，「商品檢驗法」雖列有企業回收商品的義務，但它的前提要件是企業有違反「商品檢驗法」；也就是說，若無違反「商品檢驗法」之情事，縱使商品對消費者生命、身體健康會有重大損害之虞，也不能援用「商品檢驗法」來命令企業回收商品。舉例來說，今年夏天，有幾位消費者偕同陽光基金會召開記者會，控訴過去五年間共發生十二起精油薰香燈爆炸案，而這些知名的精油品牌廠商皆聲稱他們的產品是經由標準檢驗局檢驗合格，並以消費者使用不當作為諉過的理由。若以此例的情況來看，應適用於「消費者保護法」，主管機關可以「消費者保護法」第三十八條命令企業經營者回收，問題在於誰是精油的主管機關？據了解，最後是由消費者保護委員會出面指定衛生署為香精油的主管機關，並已著手調查全台在市面上流通販售的精油。

另外，前幾天媒體曾披露，屏東有一間取得 CAS 驗證的冷凍食品加工廠，被衛生單位檢驗出廠內的雞肉磺氨劑含量過高，目前已知有九千隻問題雞流入市面，據報導乃因公文往返，而未能及時阻止問題雞流入市場。經以上種種事件我們發現，在商品事故資訊的通報或回收商品上，無論是法律面或實際的執行面，都還有努力的空間！希望各位能踴躍發言，共謀改善解決之道。

黃紫華：我們所熟知的標準、檢驗或商品回收，皆是保護消費者的重要手

段。先就標準或檢驗來看，要如何修正或制定新的標準？哪些商品應列入檢驗？政府在考量的過程中，安全扮演著重要的考慮因素，要如何得知一項商品安全與否？在國外，通常會透過一個有關事故蒐集的體系，將這些不安全的資訊蒐集進來以了解哪些商品不安全。然後參考這些資訊來考慮商品是否列入檢驗？其標準是否適用？至於事故資訊的蒐集，在國外，如歐洲、美國是以強制性的方式要求業者直接通報，在法律上賦予業者有通報事故資訊的義務；日本則傾向道德勸說。政府便藉由這些管道蒐集資訊，經統計分析，再回饋作為標準修正及列檢依據。反觀國內，這套體系其實尚未建立。若從法律面來看，「商品檢驗法」中並無法源依據可強制業者通報；而「消費者保護法」似乎可以引用，如消費者保護委員會黃組長提到可引用第三條第一款、第二款、第十三款。總之，須有法律依據才能要求業者通報。若只以道德勸說的方式，效果恐怕不大。目前「商品檢驗法」正值修法期間，若將此納入法令規範不知是否可行？這是本次會議第一個想請教各位的問題。

第二個討論的重點是有關商品回收、公告的部分。商品回收最主要的目的是使這些危險性商品能夠迅速撤出市場，讓消費者免於暴露在被傷害的風險當中；公告則是喚起消費者注意。但目前在校令面上遭遇一些難題，例如「商品檢驗法」中雖有強制業者回收的規定，卻只適用於應施檢驗品目不符合標示或檢驗標準等規定時。若某項產品標示既合乎規定，檢驗亦符合標準，但曾發生重大事故或有導致嚴重傷害之虞時，想引用「商品檢驗法」請業

者回收該項商品，似乎困難重重；公告的情況亦然。在「消費者保護法」第三十六、三十七、三十八條，或一些罰責的規定—第五十八、六十、六十一條，反而較明確可援用，只是主管機關引用的情況並不普遍，這是否意味該法中有些不便而產生的限制。若引用「消費者保護法」，又該如何引用？如果在「商品檢驗法」修正時，將以上這些問題納入考慮，再修訂相關條文，是否可行？以國外的例子來看，舉凡產品的通報、回收、公告，以及檢驗，皆列在「產品安全法」中，而國內是否需要這樣的法令，還請各位提供寶貴意見。

黃銘傑：我個人比較不贊成訂定一個把所有相關項目都納入的法，因為將來在解釋法令條文時，會產生混淆不清的情形。譬如當企業與消費者有所衝突時，究竟要站在保護雙方哪一邊的立場？在我看來，法與法之間應該分工合作，而不是一個法就概括全部。此外，社會大眾有一錯誤的認知，認為產品既符合標準檢驗局的標準，即完全沒有任何責任。這是否會減少消費者對自己行為上應負責的態度，也是我所擔心的問題。對於全體消費者或良好的企業來說，通報體制的建立有其必要性，尤其是未來標準檢驗局的運作，應保有隨時修改之彈性，但以目前的人力來看顯然不足，建議應給予權限，使任何事業在處理產品的過程中一旦發現危險，有責任向某部門通報。可惜的是，目前除了衛生署有一套明確健全的通報體制外，其他則完全沒有建立。我記得參加過的幾次座談會中，有些大型的通路業者也很樂意配合，卻礙於缺少法源，而無法主動通報，因為會導致與供貨廠商之間的關係惡化。所以建議

在法中一定要加入通報義務，當整個體系建立完成之後，標準檢驗局才能適時對商品做出配合時代潮流標準的修正。

再者，建議成立統一的通報窗口，避免各部門之間互推責任，才不致發生方才主席所說的香精油事件沒有人知道誰是香精油的主管機關！除此之外，令我感到困惑的是，「消費者保護法」的中央主管機關為何？又標準檢驗局、公平會是否為中央主管機關？若答案為肯定的，它能依據哪種權限對事業做何種處分？我個人認為政府部門不但要做事，也應有秩序地將權責分工。

至於剛剛提到「消費者保護法」第三條可作為法源依據，我個人持不贊成的立場。因為太空泛的條文無法執行，只能視為施政方針。其他國家也有類似「消費者保護法」第三條之條文，但他們稱為「消費者保護基本法」，就如同我們的「教育基本法」、「科技基本法」。因此，依據「消費者保護法」第三條第一項，我們應該要制定有關通報、回收、公告的具體法律，且對沒有通報和確實回收的業者給予處分；至於要將此法納入「產品安全法」或「商品檢驗法」裡，我個人沒有太大的意見。

主持人：剛剛黃教授曾提到標準檢驗局非「消費者保護法」的主管機關，我個人也持同樣看法，因精油事件乃消保會指定衛生署處理，而相同的二例：美容瘦身和國外渡假村也是經由消保會出面，分別指定衛生署和交通部觀光局處理。至於制定「產品安全法」，昨天我參考德國的「產品安全法」及「產品責任法」，發現其「產品責任法」中並無明文規定有回收的義務。但是在「民法」中，有一

項針對企業經營者的交易安全義務之規定，即產品在上市後，有後續觀察之義務，若有安全之顧慮，必要時須回收；若不履行此義務，將會以民事損害賠償。至於「產品安全法」則是以行政法的機制介入。反觀我們的「消費者保護法」對以上兩者都有納入：「消費者保護法」第七～十條即是所謂的「產品責任法」；第十條就是德國法之下的產品後續觀察義務；「消費者保護法」第三十三～三十八條也類似德國的「產品安全法」。所以台灣目前就回收產品的法令已近齊備，應考量如何協調和適用它，而不是另外再制定「產品安全法」。

黃虹霞：談論至此，令我聯想到證期會，它不是中央一級單位，卻可以扮演諸多角色；它制定相當多重要的法規，但所有的法規只有一個依據，即「證券交易法」。證期會組織本身非常龐大，非標準檢驗局所能比擬，但仍可朝此方向著手。消費者保護委員會理應是「消費者保護法」的主管機關，但各相關牽涉到消費者的保護，使得實質的主管機關是各部會。倘若沒有分各部會，加以職權的稀釋，經濟部可能是最大的主管機關。「消費者保護法」的缺點在於只保護最終的消費者，而沒有顧慮到中間的企業者。因產品使用出售的對象不只消費者，還包括中間廠商，可考慮將此問題納入「商品檢驗法」裡。從某個角度來看，「商品檢驗法」且在「消費者保護法」之上，因商品範圍和適用的對象皆較「消費者保護法」大，所以兩者有著交集的關聯。若重新設立「產品安全法」，會面臨以下幾點困難：一、應付現有事務已是緩不濟急！二、若產品無所不包，則主管機關為何？三、與「消費者保護法」內容重疊，則

應規定的內容為何？由此看來，以現行的法律做增修，還是較為妥當。

在「商品檢驗法」第十四條中有驗證制度，若加入通報規定，是否可行？可參考證期會的做法。再者，「商品檢驗法」第五十二條，可將範圍擴大，包含有安全之虞的舉發。也許現行法律無法處罰業者，但對廠商仍有制約能力。在回收方面，標準檢驗局可透過「消費者保護法」第十條處理執行，非一定得引用「商品檢驗法」，在觀念上應該調整，消極妨害正是積極協助的另一面，若不把不好的廠商去除掉，則所有的廠商都會受害。在安全標準的部分，「消費者保護法」第三條已課以責任，在排除不當使用的情況下，即產品本身之問題，又未做適當的標示，則標準檢驗局就有可能可以要求業者加強，隨時保持彈性做繼續的要求。況且，依「消費者保護法」，標準檢驗局有義務去改變標準。

主持人：根據剛剛黃律師所言，想請教在「商品檢驗法」第十四條中可否訂定強制通報，例如：不通報造成重大危害，得構成撤銷事由？

黃虹霞：可仿效證期會之做法，但若要在法律中明文規定，我個人也表示支持。

黃銘傑：對於證期會，我很肯定他們的貢獻，但卻無法苟同他們的做法，總讓人覺得他們有種不尊重法律，完全沒有依法行政的概念。但如果標準檢驗局仿效證期會的做法，我個人認為，行政的處罰不是最重要，而是在民事上已經構成故意，或許採用懲罰性的賠償

會比較好，且高額懲罰性賠償金也有嚇阻和預防功能。舉最近的一個例子，外銷到美國的工作椅，因故讓使用者遭受身體上的傷害，在美國被判賠 45 萬美金，也受到國內法院的承認。

主持人：事實上，當構成故意之時，可以加重懲罰性賠償金的處罰，但這是一個民事訴訟，消費者必須個別發動，其所需克服的內心障礙和外部因素如財力、人力和時間上的成本，往往需經過極詳細的考量。如最近尊龍火燒車事件，受害家屬提出假扣押尊龍的財務，才發現尊龍名下已沒有任何財產。所以有時借助公權力的介入，也許是比較快速的方法。

黃銘傑：當我在外面上課鼓勵民事訴訟時，業界多半持反對意見。業界最常收到亂發的警告信函，卻少有人採取民事或刑事上的訴訟行動，而多直接向公平會申訴。我不禁要想：是業界長期依賴行政機關，導致法官從來不願注入精神去衡量處理？而法官的素質及專業實在有待提升。「公司法」的主管機關就是法院，可是大多數人皆以為是經濟部，所以到最後就把「公司法」解釋為保護財團，員工的定義竟包含了董事長！所以我們似乎還停留在行政國家，而非司法、法治的國家。但無論政治法律的生態有多麼扭曲，至少在我國的司法是獨立的，任何人敢干預法院的判決都是錯誤的行為，所以為何不善加運用法院？以上是我的想法。

張朝欽：我們這個計畫名稱是「我國消費商品事故資訊蒐集分析及回收體制」，即如何透過事故資訊的蒐集，再經由專業的分析；也希望能透過回收，預防事故再擴大。在事故資訊蒐集時，如能透過廠商

的通報，對我們會有很大的幫助。我們也很希望就如剛剛黃教授所提到，在民眾消費事件和標準檢驗局的角色之間，有一類似法院之體制，或直接與民眾接觸的那一面，而標準檢驗局可以做較政策性或整個制度的規劃。

王石城：以前我們曾碰過一個例子：標準檢驗局管了幾十年的電話機，在電信總局改制時，即要求我們依照「電信法」讓出管轄權，最後因對方是特別法，而「商品檢驗法」是普通法，只得讓出，而往後即變成通例。隨著國內行政機關愈來愈多導致職權也被稀釋，也有愈來愈多的個別法，如「消費者保護法」、「食品安全衛生法」。檢驗局的角色在最近愈顯尷尬，也因此可以做的事情似乎有限，特別是我們現在有法務部門，法務室已揭示「限制人民權利義務，法律保留原則。」所以必須在法裡面有明文規定，否則不得限制人民權利義務，除非是經濟部公告應施檢驗的產品，或「商品檢驗法」有明文規定可限制者。當然檢驗局對產品安全和消費者的保護是很關心的，所以我們才會有這個委託的研究案，我們希望可以扮演較為積極的角色，尤其目前正在著手檢討「商品檢驗法」，無論是缺失，或者該加強的地方，都須有一周延的構想之後，才能將它放進法律條文中。

以性回收來說，它的前置程序很多，以致達不到預防性回收的目的，而是在事情已經確定之後。但在比較先進的國家，所謂的預防性回收是指一種風險，並不確定會造成損害，當風險已達到某種程度，就必須預防，這是國外比較先進的觀念。在台灣的「商品檢驗法」中並沒有這樣的概念，也無法實際操作。我們希望也

能將這樣的條文納入，但仍須考量實務上廠商經營的型態及國內整體環境。

目前我們國內仍採「舊方法」，也就是標準檢驗局公告一套標準，若合乎此標準即稱其為安全的；而在國外已經有很大的進步，稱之為「新方法」，如歐盟以「推定」的方式，即先推定某產品是符合公告之標準，若一旦找到反證，便馬上推翻先前的推定。換句話說，即使產品符合標準，只要找到證據證明有安全的顧慮，先前的理論基礎都可以推翻掉。國內雖然還沒有如此進步，但制定國家標準也都是朝國際化的方向去做，且會漸漸與國際上的標準一致，特別是在產品安全的部分。其實標準本身的問題不大，較大的難題還是在執行面，某些講求上市速度的產品如電腦，是經不起較長時間的測試，若真正執行反而變成一種障礙，妨礙經濟發展。

詹正雄：標準檢驗局的「商品檢驗法」層次是較低的，若把通報、回收等法令制定在「商品檢驗法」中，則適用範圍將會很窄。譬如經濟部是一般商品的主管機關，實際上只有很小的部分適用於「商品檢驗法」，絕大部分是用在「商品標示法」。所以無論是回收或通報系統，都應該放在比較高層次的法，如「消費者保護法」，或將來可能制定的「產品安全法」。若以國外的案例來看，美國的 CPSC 具有很高的層次，所以其法適用於所有人。回收的部分可能需要再加強，通報的部分則比較難。以國外而言，多半是屬自主性而非強制性的。我們標準檢驗局在使用標準時，不是國家標準，就是國際標準，卻也不能保證產品百分之百安全，產品的安全責任

應該是在製造廠商本身。所以我們的標準訂了之後，仍有檢討更改的空間，但不應經常變動。此外，因法令有追溯性的問題，所以我認為在應施檢驗的項目有必要再補強。

黃紫華：有兩個問題想請問各位專家：一、行政機關引用「消費者保護法」的情況並不多見，究竟原因出在哪裡？二、媒體常在事故原因尚未確定前，便將事件提早曝光，不但影響業者商譽，也降低了業者通報的意願。不知是否有何法律規範可約束媒體這種行為？

黃虹霞：我想第一個問題是出於官員的基本心態，因為每位廠商的背後都可以有一個立法委員，官員便抱著多一事不如少一事的心態。加上整個法治體系都出了問題，立委不問自己有沒有立法的能力，又抱著主觀自我的心態，而不管整體法治的平衡，於是特別法常與基本法衝突。剛剛所提到的歐盟法令，其實在我們修正後的「民法」中都已含括。很多單位應該服從「商品檢驗法」的規定，卻都想盡辦法把它排除掉，這是不妥當的行為。此外，「商品檢驗法」如果通過修正，其他法令也應要求一併修正；若標準出了問題，則應當修改標準。通報制度本身即是蒐集管道，標準檢驗局的責任就是要符合安全，標準符合現在的安全，並不表示符合未來的安全，所以一定要有一套資訊蒐集的制度，藉由此制度才能隨時知道要改的地方及改進的空間。若非標準出錯，有可能是標示說明不清楚，必須即時處理。倘若是消費者的問題，則要請消費者保護委員會教育消費者，業者也要標示清楚明訂禁止。

王石城：大家不去引用「消費者保護法」的問題，我想一方面是行政機關

不想自找麻煩，一方面是整個台灣社會風氣的問題。這也許跟媒體的誇大報導有關，所以大家都避免去產生這樣的事情，以免被大量的曝光及報導，產生不利的影響。談到回收，目前以汽車業做得最好，因為國內外大量的資訊管道，使得廠商無法把事情壓抑下來。所以當整個社會有一定的成熟度之後，通報和回收才有辦法順利的執行。

主持人：標準檢驗局有無可能適用「消費者保護法」來命令廠商回收？

詹正雄：如果是「商品標示法」，可直接執行，命令業者改善；若是「商品檢驗法」，則必須公告才能回收。經濟部有此權限，但不能再用到「商品標示法」。

黃銘傑：因為經濟部是主管機關，但是下命令時是經濟部長。

主持人：在國外有些皇室為了阻止媒體發佈不實消息，會先請律師申請假扣押或假處分將消息攔截下來，但是在台灣似乎沒有看過？

黃虹霞：基本上，媒體自律是一個更廣泛的問題，因為受害者不只是廠商，所有人都可能受媒體之害。如果有廠商因媒體的報導而受害，應該鼓勵廠商自行去控告媒體。其實法律都有很多保護措施，只在於願不願意使用。

張朝欽：在「商品檢驗法」第五十二條中有提到義務監視員。其性質屬於義工，目前全省約有二、三百位的一般民眾，協助標準檢驗局在市場上尋找未貼商品檢驗標示的產品並提出檢舉。想請教黃律

師，要請他們扮演何種角色來做通報，或在條文中加入其它的角色？

黃虹霞：蒐集資訊也是一個很重要的管道，就如同電視收視率，即是特定的人與之簽約，表明願意幫調查業者看電視，並自行選擇頻道收看之後，再填寫節目時段調查表。同樣地，媒體觀察基金會也藉義工填寫意見來蒐集資訊。也可找志工加以訓練，灌輸他們可為此單位做何種差事。

黃銘傑：把義工定位在「商品檢驗法」中可能會有問題，應該定義在「消費者保護法」中。因為義工可以檢查的項目不應只限於應施檢驗商品，甚至是價格，也可請其協助看看業者是否有哄抬價格的情形等。其實他們能執行的事項很多，只是現在受限於「商品檢驗法」，很可惜。不知道消保會是否能向標檢局協調。

張朝欽：因為目前義工可執行的工作項目已明定，如有變更，未來要再提報內政部進行修訂。

黃虹霞：這樣的情況其實暴露出國內機關間橫向聯繫不足的缺失。

（會議結束）

附錄十一 「我國消費商品事故資訊通報
與回收體制之規劃及問題探討」
產官學研座談會會議紀錄

會議時間：民國九十二年十一月二十七日(星期四)上午九時三十分

會議地點：台北市德惠街 16-5 號 10 樓（台泥大樓十樓會議室）

主持人：左所長峻德

會議紀錄：梁雅莉

《會議議程》

9：30～9：35 主持人致辭

9：35～9：50 台經院簡報

9：50～10：50 議題一

「消費商品事故資訊通報體制之規
劃與問題探討」

10：50～11：50 議題二

「通報資訊之處理與回收、公告問
題探討」

11：50 散會

【出席人員】

經濟部標準檢驗局

張科長朝欽

楊科長純忠

林技正青青

李技士文輝

行政院消費者保護委員會

邱研究員琦閔

台北市政府

黃消保官鈺生

財團法人消費者文教基金會

陳執行董事守治

財團法人台灣醫院協會

周專員貝珊

財團法人亞東紀念醫院

簡護理師辰雯

台灣區玩具工業同業公會

簡總幹事淑超

台灣區陶瓷工業同業公會

游總幹事德二

台灣區電機電子商業同業公會

鄭助理幹事長霖

台北市進出口商業同業公會

謝科長美玲

大潤發流通事業（股）公司

靳經理德榮

台灣大學機械工程學系

單教授秋成

中原大學財經法律學系

黃教授銘傑

中原大學財經法律學系

吳助理教授瑾瑜

威務股份有限公司

周副總經理宜忠

台灣經濟研究院

黃副研究員紫華

【討論議題及說明】

議題一、消費商品事故資訊通報體制之規劃與問題探討

【說明】

- 一、標準及商品檢驗是提升產品安全性、維護消費者消費安全的重要手段之一。而產品事故資訊及不安全產品相關資訊，則是政府制訂/修正標準及決定產品是否強制列檢之重要依據。
- 二、本計畫參考先進國家經驗，嘗試從地方消費者服務中心、地方消保官、重要消費者團體、醫院及媒體報導等管道蒐集產品事故資訊及不安全產品相關資訊（參閱附件一，略）。但從試行結果來看，以消費者保護團體及媒體報導等管道之成效較佳（參閱附件二，略）。
- 三、利用業者通報來蒐集消費商品事故資訊及不安全商品資訊，在先進國家中不乏其例，如美國消費者產品安全委員會（U.S. Consumer Product Safety Commission，簡稱 CPSC）的「消費者產品安全法」（Consumer Product Safety Act）、歐盟之「一般產品安全指令」（Directive on General Product Safety）都課以製造業者、進口業者或經銷業者於意識到產品不安全時應向權責機關通報之義務。日本經濟產業省也以道德勸說方式，要求電器用品及其零組件之製造業者、進口業者或委託製造商等，於發生事故時或發現產品缺陷而有危害之虞時須向主管機關提出通報。我國目前並無強制業者通報之規定，若要建立業者通報體制，建議應於「商品檢驗法」或「消費者保護法」中納入相關規範。

【討論事項】

- 一、對通報內容規劃之建議。
- 二、提升消費者保護行政體系及醫院通報率之建議。
- 三、「商品檢驗法」納入業者通報之可行性探討。

議題二、通報資訊之處理與回收、公告問題探討

【說明】

- 一、本計畫對於通報資訊之處理流程建議如附件三（略）所示。
- 二、強制業者回收危險性商品或自主性回收危險性商品，是避免消費者暴露於受害風險之重要手段。而公告則是促使業者願意自行回收危險性商品及喚起消費者注意的有效方法之一。
- 三、本計畫對於業者自主性回收危險性商品之作法建議如附件四（略）所示。
- 四、產品已造成重大傷害事故，並有擴大影響範圍之虞時，若業者不積極主動回收，主管機關將根據「商品檢驗法」或「消費者保護法」強制其回收，強制性回收之作業流程建議如附件五（略）所示。

【討論事項】

- 一、 對通報資訊處理流程之建議。
- 二、 對「商品檢驗法」下回收處理流程之建議。
- 三、 對危險性商品回收處理流程之建議。
- 四、 「商品檢驗法」下有關回收、公告相關規範之建議。

【會議紀錄】

台北市府：對於地方消保體系通報不足的部份，我認為還有加強的空間。首先，我們是否能考慮將所需資訊納入申訴資料表中。目前通報上的困難在於，申訴資料表並沒有通報系統所需要的部份資訊，於是我們可能必須再撥冗重新詢問申訴人部分資訊，形成剛才所說人力不足的問題。其次，在加強宣導的部份，我建議可以透過全國消保官每三個月定期舉行一次的聯繫會報或消保業務檢討會，在會中進行簡報，使各地方消保官更能了解通報的流程。第三，可由另一個角度切入，如陶瓷臉盆事件經常發生，就以專函調查，請大家回溯三個月～半年期間是否有類似事件發生。另外，可利用標檢局定期發給各縣市政府消保官的消費簡訊，提醒消保官注意特別事件。如果能利用以上三種方式，應該能夠提昇地方消保體系的通報率。

比較困難的部分在於消費者自訴部份。在處理消費爭議的過程中，我發現消費者的目的在求償，對於事件的發生經過有時會有不符合經驗法則的陳述。例如一件臉盆傷害事件，受害人及其家

屬一再強調是站立在臉盆前，臉盆爆炸使得受害人的手臂及上半身受傷，這樣的說法其實很難令人信服。又例如另一件洗衣機的事件，申訴人只簡述洗衣程序，經調查後才發現是因為清洗不透水的大床單，疑似在脫水過程機身不平衡而傾倒，導致洗衣機內槽脫落。我們在接受通報的過程中發現，有些事實消費者往往不會承認，如果我們只是直接轉述消費者陳述，在通報上並無問題。

另外，有關回收機制的部份，過去我們曾經執行過汽車電瓶爆裂的案件，因為汽車電瓶的使用年限大約 2~3 年，所以透過車商的資料以掛號信通知召回，執行力竟也不到 60%。探究可能原因有二：第一種是車主已自行更換電瓶，第二種是車主認為故障率不高，應該不會發生在自己身上。這就是消費者教育的問題，應該加強消費者認知，對於願意回收的廠商應給予正面的肯定，導正消費者對於要回收產品的廠商就是不良廠商的刻板印象。（黃鈺生消保官發言）

主持人：謝謝黃消保官具體的建議。如有需要在消保官的聯繫會報上進行簡報，我們很樂意配合。在消費簡訊上提示消保官的建議也很好。在消費者教育方面，可能需要長期鼓勵。我們在簡報中也建議，未來可以配合新聞媒體，對於自願回收的業者加強提昇其正面形象，逐漸建立起這樣的觀念，有待大家共同努力。

陶瓷公會：造成陶瓷臉盆事件的原因有很多。根據內政部營建署研究結果可大約分為三類，第一是產品本身有瑕疵，第二是使用不當，第三是安裝不當或其它問題，其中又以正確使用最為重要。有個觀

念需要更正一下，陶瓷產品應該是「破裂」而非「爆裂」，希望各位以後不要再誤用。有時不經意的碰撞會造成陶瓷臉盆內部或外部不明顯的裂痕，就可能產生後續其它問題。所以有許多原因是使用者問題。如果各位需要內政部營建署製作的衛浴體檢手冊，可電洽 8771-2345 索取。標檢局自今年七月開始施行陶瓷臉盆強制檢驗，但之前製造的產品則難以追蹤，如果非單一廠商的產品發生問題，不是各家廠商的產品都有問題，也可能是消費者使用上的問題。但基於公會的立場，還是會配合政策，進行嚴格的管理。

在附件一中所提到的通報範圍，陶瓷臉盆屬於第六項，而第十二項的其他指的是何種產品？例如新店市有一條街道以磁磚鋪設路面，雨天路滑經常有機車騎士滑倒，這類磁磚以及浴室裡應該鋪設的防滑磁磚是否都要列入通報？集合式住宅的臉盆或馬桶出現問題時，因為多為使用同家廠商的產品，所以廠商通常會對所有住宅一併檢查。但有時住戶不願配合更換已有裂痕之產品，那麼未來發生事故時，該由誰負責？（游德二總幹事發言）

主持人：聽起來陶瓷產品似乎以使用不當或設計不周延而出問題者居多，但消費者可能不認同這樣的看法。我們也會建議成立一個專門的委員會，協助進行產品事故的原因鑑定。

黃紫華：通報表中之通報商品分類有「其他」一欄，指的是不屬於列舉之分類，但非屬於排除範圍之消費商品。像剛才提到磁磚問題，如果有許多類似通報案例，我們也會請標檢局注意，看看該項商品

本身有無標準，或應否考慮列檢。

主持人：即使不是標檢局主管的業務，我們也會送到相關主管機關。這些都是公共資訊，如果主管機關能早一步掌握，對消費者也是一種保障。

玩具公會：首先，我們很贊同有一個專門委員會能對消費事故進行鑑定，但不曉得事實舉證的證據能否很容易取得。因為如果沒有很充份的話，即使專門委員會前去了解、判定，也會是蠻大的困難。其次，因為現在國內內銷玩具都要經檢驗，至少可以達到初步過濾的效果。由大陸廠商製造的玩具品質的確比較粗劣，發生問題的機會相對比較大。站在公會的立場，要灌輸廠商一個觀念，進口的東西必定要很嚴謹，絕對要要求當地做好完善的檢驗再進口至台灣，這樣去把關的話，也許可以減少問題的發生。（簡淑超總幹事發言）

黃紫華：關於事故鑑定方面，我們希望業者能先自行提出報告。因為許多業者提到有些事故原因，經常是由業者派出技術人員就能大致瞭解事故成因，所以我們希望業者能先提出報告說明事故原因，再由專門委員會的技術專家確認業者所提原因的合理性。如不合理才考慮進一步由標檢局自行鑑定或委外鑑定。

大潤發：我想流通業者都願意配合回收，但台灣的通路供應商多為中小企業，有時產品發生問題後即宣佈倒閉，經常造成回收的問題。另外通路商能協助回收的也只有目前在販售的部份，至於以前賣出

的部份可能有困難。既然今天的題目是我國消費商品事故，為什麼將「食品衛生管理法」、「健康食品法」或其他東西排除在外？是否可以「消費者保護法」的觀念，整合所有的通報系統。而且我認為通報產品的歸類有些狹窄，例如雜貨或清潔用品都很重要卻不包括在其中。（靳德榮經理發言）

主持人：這個建議很好，但是實際執行起來會更為複雜，目前還是以標檢局主管的業務為主。如果要涵蓋其他主管機關業務，必須進一步爭取經費的支持，擴充系統相對要投入更多的人力與財力。相較於衛生署在醫藥通報方面實施已久，工業產品在國內算是首創。待系統建立完整之後，也可以慢慢推廣至其他單位。我們也期待與其他單位共同努力。至於業者回收對中小企業而言的確有困難，前期可能只能針對有規模的廠商配合，未來再逐漸擴及到所有廠商。

台北市府：我還有二點意見，首先是生命週期的問題。我今年接到一件抽油煙機使用十多年後發生意外的案件，在這樣的情形下，廠商是否有辦法列入生命週期。又例如 LCD 螢幕，保固期為一年，卻經常在一年數個月後就壞了。如果產品在保固期結束後發生事故該怎麼辦，許多產品並沒有告知消費者生命週期有多長？通報系統後續處理會加入生命週期的概念，不知道業者能否建立這樣的概念。

其次是建立國家標準的問題。以輕便型安全帽為例，業者聲明符合國家標準，其衝擊力只能承受 50~80 公斤，車速只要超過 30 公里即超過此標準，因此業者認為是使用不當的問題。但是消費

者在沒有任何警告標誌下，如何能得知這樣的訊息？雖然業者符合「消費者保護法」第七條第一項，但因為缺乏警告標示而不符合第七條第二項，而且業者為避免保費被調漲，竟不予理賠，這種觀念是錯誤的。回溯到主管機關當初建立機制時，是否有應該檢討之處，我想大部分的機車騎士配戴安全帽只是為了免罰五百元罰鍰，主管機關及業者有義務告知消費者如何正確使用產品。

（黃鈺生消保官發言）

主持人：產品生命週期非常重要。如果將來業者能在產品上註明，建立客戶使用名單，在到期前持續追蹤，也可以增加商機。

黃紫華：前幾次會議有人建議使用「產品使用期限」，是否每項產品都會標示「產品使用期限」？

陶瓷公會：到底陶瓷有無使用年限，連學者與業者都無法確定。如果有廠商分別標榜自己的產品可以使用十年與十二年，可使用十二年的產品必定銷售的比較好，但卻無人能保證確實可使用十二年。國外對於公共衛浴設備有一個參考標準。為了健康與衛生的理由，有5或7年的限制，甚至比較好的旅館每1、2年就會汰換衛浴設備。

（游德二總幹事發言）

大潤發：目前國內只有「食品衛生管理法」明訂須標示使用期限，其他產品只有標示生產日期。（靳德榮經理發言）

玩具公會：玩具也不是講求使用年限，而是適用的年齡層。消費者都沒有事先閱讀使用說明的習慣，因而忽略適用年齡以致發生危險。（簡淑

超總幹事發言)

主持人：剛才也提到國家標準。雖然有標準，卻沒有按照適當的標準去使用，對一般消費者而言，的確不會仔細去看標示內容。

標檢局：本局就是希望透過這次的研究案，蒐集事故資訊加以分析、發現問題並尋求解決之道。像剛才提到的安全帽，如果能透過這個系統發現類似的問題，或許我們就能積極進行改善。雖然國家標準已經訂定，但若有不足或標示需要加強的部份，就可以從這個通報系統發現問題。因為目前仍在研究階段，未來如果想法成熟可以推動時，剛才黃消保官建議可到消保官聯繫會報上報告，這部份我們也會列入參考。

另外，藉著這個機會對台經院提出一些建議。我國通報資訊處理流程的部份，是否也可納入通報之前的流程及程序，例如由醫院或業者的申訴機制等。又，因為其中提到當業者的產品發生問題時，在資訊處理流程部份提到可促請業者提出調查及事故改善計畫，而在商品回收作業流程方面，也是請業者提出商品回收計畫，所以我建議這整個流程也能做一個結合。(張朝欽科長發言)

進出口公會：對於黃副研究員提到打算結合標檢局的義務監視員的部份，個人非常認同。因為在「商品檢驗法」第 52 條，確實明訂標檢局可由消保團體推薦義務監視員，這樣的結合可達到事半功倍的效果。在提高通報效率部份，我贊成加強對業者宣導。因為一旦發生事故，消費者必定先與業者溝通，也可補強通報的即時性，公會這

邊也非常願意配合宣導。在醫院通報部份，試行結果醫院的通報率低於消保團體，這個結果其實可以預見。因為這本來就比較接近消保團體所執行的業務。至於是否給予醫院通報獎勵，其實是可以考量的。以寶特瓶回收為例，也是因為有獎勵金才能建立寶特瓶回收制度。當然這也牽涉到經費問題，但初期可以考慮這樣的方式，例如寶特瓶回收獎勵金在目的達成後也廢除了。此外，在回收期限方面，對業者而言，如果沒有回收期限，在責任釐清上會非常困難，的確有訂定回收期限的必要。而在回收率方面，我建議標檢局在核准業者公告方法之後，不論消費者、經銷商或通路商是否能完全回收，業者都能免除責任。在回收的對象及數量上，是界定在已經出售予經銷商但未販賣給消費者與已賣給消費者這二部份。如果整個通報成效要包括回收之後的後續處理，則製造商或進口商已生產或進口的庫存也應該列管。通報、鑑定及回收三個部份應該取得平衡。在報告裡應當讓業者覺得這是一個公平的體制，兼顧到業者與消費者的利益。剛才大潤發代表提到，不要排除其它法規所規範的產品，我們也樂見未來台經院能與其它單位合作，將通報範圍擴大到可能發生事故的產品，並整合為單一窗口，應該可使通報體制更為完善且可行。(謝美玲科長發言)

主持人：未來可以請標檢局指示義務監視員共同配合進行通報。

亞東醫院：醫院急診室對傷患的處理流程首先是先經過檢傷分類。詢問所得結果通常是如何受傷，但實際原因我們並無法得知。因為病人到醫院的目的是就醫，並非賠償或解釋，所以醫院蒐集事故原因有

其困難。(簡辰雯護理師發言)

大潤發：根據我的經驗，醫院並不會通報單一案件，除非是集體中毒事件，或同時發生多起類似事故才會引起醫院注意。(靳德榮經理發言)

陶瓷公會：由於陶瓷發生事故較多，我也參與過三件案例。其中有二件在事故發生時是找警政單位處理，如派出所等。事實上，事故現場應該保留原狀，如果由警政單位處理，也可取信於民。(游德二總幹事發言)

醫院協會：民眾就醫時如不告知受傷原因，醫院方面比較難以進行通報。況且有些民眾可能到小診所或自行處理傷口，這部份醫院也無法據以通報。未來可能必須加強對民眾宣導教育。集體中毒的通報是因為衛生署有實際規範，但如果是單一中毒事件，在病人不告知的情況下，醫院也無法通報。所以對於消費者應該再教育，提醒他們要主動告知醫院原因。(周貝珊專員發言)

黃紫華：國外的做法是主管機關一開始就與醫院合作，給予醫院補助。當病人進入醫院後，由護理人員事先詢問傷者，這個階段就能蒐集到部分資訊。此種作法的前提是必須先與醫院接洽，委託醫院協助詢問欲得知之資料。這次我們的作法是請區域醫院及醫學中心共 85 家提供通報協助。因為我們認為通報表格之設計已經很簡潔，應該易於填寫，並沒有考慮到其它的原因，所以這個問題我們會再考慮。

單秋成：整個大前提是有關消費者保護，而全國國民都會是消費者，保護

背後的基本觀念是消費者自身的權利以及社會責任等義務，從這個角度來看，消費者受害之後除了求償，如果能通報事故，也算是保護到其他消費者。同樣地，雖然對醫院沒有任何好處，但基於社會責任，醫院方面也應該多加配合。要做到這一點不外乎有幾種方式，一是法律規定，二是輿論的壓力，三是提供誘因。有關通報單位好像沒有包括消費者。假如消費者本身有意願通報，也應該提供通報的管道。而行政單位或醫院等，就可以考慮以法令強制規範，例如傳染病或受虐兒在法令上都有通報的要求。在通報表格上有受害人的資料，應該要配合保密措施。剛才提到醫院通報有困難，第一是醫院不曉得原因，其次是醫院不一定有責任或專業去了解事故發生的原委。再者我也注意到醫院的通報表格上並沒有可供註明商品名稱的欄位。如果受害者又選擇不願意接受訪問的話，這個案例並沒有任何效用，這個部份可能要想辦法突破。

另外，我也很贊成單一窗口，但基本上我也了解這個案子是標檢局委託，所以要做到單一窗口，可能要提高層次，可以在報告裡提出這個建議。目前至少可以做到轉介的體系，因為通報者並不清楚通報範圍，但是處理單位可以協助將其轉到相關單位，起碼做到橫向連繫的體制，以補足通報機制的漏洞。

在通報表格上也可加上備註欄以供填寫事故詳細內容，最主要是藉以研判事情的嚴重性，究竟只是相關產品的個案或具有一定的廣泛性、單一廠商或許多不同廠商等。最後有關使用者本身的問題，通報的內容應有可追蹤的脈絡。綜而言之，在通報方面可朝

以上幾個方向去強化。

至於在消費者教育方面，可能要考慮到消費者本身的權利、正確使用方法、是否定期檢視消費事故訊息、以及就醫時要主動告知醫療人員背景等。如果有一些典型、有代表性的鑑定分析案例，也應該考慮公佈在適當的網站或消基會雜誌等，讓消費者易於掌握資訊。剛才也提到廠商倒閉以致回收困難的問題。這個研究案的大前提是保護消費者，假使遇到無法回收的情形，還是應該讓消費者知道產品事故資訊，從這個觀點看來，是否應該公告的問題就比較容易決定。如果是單一廠商且有消費者容易使用不當的情形，也許不完全是廠商的責任，可能牽涉到消費者的教育，同時可請廠商在產品設計上能避免使用失當的情形；如果非單一廠商的問題，就可考慮將產品納入檢驗項目。

主持人：在表格通報部份，我們會加入讓消費者可自行通報的設計；另外在保密性方面，也會特別加強。

消基會：過去二十多年來我一直是消基會的義工，因此真的很希望業者能有自願回收的體制。先向大家報告本會對這個計畫的期望，例如消基會向主管機關通報的案件，希望主管機關能再回覆本會該案件後續的處理情形，我們也可將處理結果報導於消費者報導中，或由本會各委員會或理監事於媒體中說明，藉此教育消費者。在回收公告方面，消費者通常很被動，如果產品不牽涉到立即性危害的話，消費者經常會忽略，所以必須重覆提醒消費者相關資訊。早期的消費者最注重價格，其次才要求功能與品質，接著是廠商

的服務態度，最後才是安全性，因此許多消費者常會自認倒楣而不向廠商申訴；現在由於消費意識提高，業者如有服務態度不佳者，消費者也會向消基會申訴。消基會也教育消費者在購買產品時，首先要注意安全性，其次才是服務品質、商品功能及性質，最後才比較價格，所以今天我們的確很需要這種即時通報系統，以減少消費者傷害。

在此我要建議一點。在設計商品時，應該將消費使用習慣及行為納入考慮。例如經常會有消費者因為產品漏電而觸電，而廠商自認通過耐壓絕緣測試合格，像這樣的情形我們就會建議業者，將消費者的使用行為與習慣一併列入產品設計。消基會每個月都會主動檢驗一項產品並公布檢驗結果，這是屬於主動性；被動性方面就是由消費者提出申訴。依照我們的經驗，事故發生後，消費者並不是先找消基會，而是向經銷商申訴，申訴不成才轉向本會投訴。消基會的處理方式是由消費者先紀錄下事故發生的原因，要求廠商回應後，由專家判斷事故的責任，也會對需要檢驗的部份進行檢驗，最後由本會的律師團提出合適的解決方案。如果事件可能為通例或經常發生，本會才會提報給有關單位，同時我們也希望標檢局能更積極主動地去發掘問題。（陳守治執行董事發言）

消保會：消保會的網站上也提供定型化契約及最新消費資訊給業者或消費者參考。為了解決消費者服務中心及消保官人力不足的問題，所以台經院與標檢局有這樣的建議，本會也樂觀其成。在此要澄清所謂企業舉證責任，「消費者保護法」第七條裡就規定了無過失賠

償責任，企業也必須主動負起舉證責任。此外，針對台經院建議將危險商品通報資訊義務列入「消費者保護法」中，其實「消費者保護法」內所指主管機關在中央部份是事業主管機關，在地方上則是縣市政府。第三條規定各目的事業主管機關必須時常依現況檢討修訂主管法令，因為「消費者保護法」屬於基本法，是比較普遍、一般的法規，如果在「消費者保護法」中去規定特殊的事業或品目，此例一開，是否也要一併納入其他主管機關特殊的事業或市場？所以我認為這項建議可能必須再考量可行性與嚴謹性。(邱琦閔研究員發言)

主持人：如果除了標檢局的產品之外的其他產品，將來都以單一窗口做通報的話，可能要請消保會幫忙協調各單位，對於消費者保護應該有很大的幫助。

吳瑾瑜：剛才消委會也提到「消費者保護法」是一個基本法，我個人認為凡是牽涉到危險商品的通報放在基本法下是否會比較適宜？尤其剛才業者都反應道，既然要做危險商品的通報，就不要排除其它法規如「電信法」、「食品衛生管理法」等規範範圍，如此才能建構一個消費安全的環境。如果要將危險商品的通報義務列在「商品檢驗法」下有其困難。原因在於「商品檢驗法」適用範圍狹窄，只適用應施檢驗產品，例如陶瓷產品在今年七月前並未列入應施檢驗品目，再加上業者對於「商品檢驗法」認識不深，對於通報根本毫無助益，因此我建議將通報義務列在「消費者保護法」下。

黃銘傑：很高興見到這個計畫歷時三年，終於逐漸出現基本的雛形，也有

試行的計畫，但遺憾地是這個計畫是由標檢局委託，而不是由消保會交辦。通報體系一元化一直是我的理念，由各主管機關劃分產品範圍管理是為了施政便利，但對消費者而言，關心的只是如何能擁有一個更安全的生活空間，並非因為中央權責分立體系而增加消費者的負擔。如果是由消保會交辦或推動的計畫，研究單位也不必受限於產品範圍，消保會能做的事情可以更多。

另外，剛才也提到加強消費者教育的問題，難道消費者必須負擔這麼多的責任嗎？這個計畫的重要在提出一個架構，說明如何建立整個體系，如果真的要實際執行，必須以企業化經營理念推動。如果要請醫院協助通報，應該要事先訓練醫護人員如何配合通報。除了消費者，廠商應該也希望能藉由這個體系知道自已的產品出了什麼問題，所以未來必定是整體的推動，如果由個別單位推動，可能會形成資源上的浪費，一元化始終是最重要的機制。社會上有許多志工的力量可以運用，例如主婦及學生，歐、美及日本的主婦一向是志工的中間力量。廠商回收的行動可與提出通報同時進行，專門委員會則在其報告不足之處加多做法，而不必等專門委員會同意之後才開始回收，以爭取時效。流通業者應可不必負回收之義務，但仍應負通報義務，但對於商品是否下架，可能牽涉到企業糾紛的問題，未來在設計通報義務上，也必須加強這方面。

進出口公會：除了消費者權益之外，也要維護廠商權益。希望在鑑定報告未出爐前，能夠保留廠商資料，不要對外公佈。有時媒體先行披露後，難免會對業者的商譽造成損害，事後業者通常會主動聲明，如有

必要，也會洽請主管機關協助發佈新聞稿。(謝美玲科長發言)

威務公司：這個計畫的本意原為建立一個通報系統蒐集資訊，做為訂定標準及強制列檢的依據，但現在範圍已經擴大到商品回收及廠商責任，未來也可望成為通報單一窗口的基礎。剛才消基會陳董事提到，消費者未必在第一時間就向該會申訴，有時甚至不申訴，因此一個通報事故背後可能代表著更多的事故，對於蒐集事故資訊是很可惜的，因此醫院通報管道確實很重要。從醫院通報表單來看，首先只要能知道是何種產品造成的事故就足夠，其次是發生原因，所以我建議未來可以對醫院進行訓練或說明如何進行通報，儘量以簡單就能蒐集資訊為原則。而在「是否有意願接受進一步訪問」的部份，可改為「是否願意接受消保團體訪問」，避免在醫院就急欲蒐集完整的資訊，也減少執行上的困難。建議先將醫院通報的基礎建置完善，往後通報的執行才能更加穩固。(周宜忠副總經理發言)

標檢局：目前「商品檢驗法」主管的檢驗品目只有 5 百多項，如果加上衛生署委託執行檢驗的食品也不過只有 2 千多項，比起美國 CPSC 主管的通報事故 1 萬 5 千多項，差距確實很大。再者，通報最主要的目的在於了解事故原因、進行調查及鑑定，並加以處理，結果也會牽涉到各主管機關，所以單一窗口是很好的建議。業者應該做什麼、消費資訊如何提供、處理案例的流程、通報機制的訊息要如何提供給消費者等等，如果只以現行的「商品檢驗法」去修法，力量還是有限，如能由「消費者保護法」統籌各主管機關的權責來進行，可以發揮的效果與力量可能更大。(楊純忠科長發

言)

陶瓷公會：對於事故通報表格有一點建議，是否可合併「事故發生地點」和「發生情形」的欄位。(游德二總幹事發言)

標檢局：現在「商品檢驗法」的授權範圍只對應施檢驗品目的部份，如果我們課以強制性回收也僅限於這個範圍。目前推動的通報部份還是比較偏向自願性，所以目前自願性通報表格的商品呈現方式是以強制列檢商品來呈現。事實上，我們也很想了解非應施檢驗商品的情況，今後可藉由蒐集這些資訊以考量是否要修改國家標準或納入強制檢驗，因此非應施檢驗產品的通報對本局也很有蒐集的價值。(林青青技正發言)

FIGURE 1
MODEL CUSTOMER NOTIFICATION LETTER

Following is a sample customer notification letter announcing a recall from distributors, retailers, and consumers of an imported children's product. This notification letter is intended to be mailed to each of the importer's distributors and retailers.

HAPPY CHILDREN'S PRODUCTS COMPANY
96 PLAY STREET
ANYWHERE, USA 12345
123-456-7890

SAFETY RECALL NOTICE

[Addressee]

Dear _____:

According to our records, Happy Children's Products shipped to you 28,550 children's brooms on April 1, 1992. The brooms are 28 inches long. They have natural straw bristles and painted wooden handles with HAPPY BROOM, MODEL L25, stamped in gold letters on the handle.

The U.S. Consumer Product Safety Commission has tested these brooms and found that they violate two federal regulations.

The brooms are banned. If you sell them you will be in violation of federal law. Happy Children's Products has stopped distribution of these brooms and is recalling them from our customers and from consumers.

First, the Consumer Product Safety Commission found that the plastic cap on the top of the broom's handle becomes detached during testing, and presents a choking hazard to children. Second, paint on these broom handles containing 146 times the amount of lead permitted by federal regulations designed to prevent lead poisoning, especially of children.

You should immediately remove from retail shelves any remaining brooms. Please mail the enclosed postcard indicating the number of brooms you have in inventory and the number of retail stores in which the brooms were sold. Ship all brooms you have in stock to Happy Children's Products Company, 96 Play Street, Anywhere, USA.

[Insert further instructions about mailing and credit arrangements; give name and telephone number of the Company personnel handling the recall.]

Within two weeks Happy Children's Products will mail you two consumer recall posters for each of your retail stores where the brooms were sold advising consumers to return them for a refund. The posters should be displayed in prominent locations for 120 days. Refund customers the retail price of the broom, up to \$2.50. Once you mail the brooms to Happy Children's Products at the above address and send the shipping document to show us the shipping costs, Happy Children's Products will refund the retail price of the brooms and shipping costs. [Insert further instructions].

If you further questions, please telephone me at 123-456-7890.

Sincerely,

Matthew J.
Sweeper
Director of
Recalls

FIGURE 1A

Following is a sample Return Reply Postcard to be included with the Recall Notification Letter to Distributors and Retailers:

RETURN REPLY POSTCARD

NAME: _____
ADDRESS: _____

TELEPHONE _____
NO: _____

**HAPPY CHILDREN'S PRODUCTS COMPANY - HAPPY
BROOM, MODEL L25**

QUANTITY IN
STOCK: _____
NUMBER OF
STORES SOLD _____
TO: _____

FIGURE 2

RECALL NOTICE CHECKLIST

Use the following checklist to ensure that all required information is included in the recall notification letter to customers or consumers:

- _____ 1. Flag the envelope: "SAFETY RECALL NOTICE INSIDE!" or "IMPORTANT SAFETY NOTICE INSIDE!"
- _____ 2. Put the recall notice on firm's letterhead, with firm's complete address and telephone number.
- _____ 3. Place the heading "SAFETY RECALL NOTICE" or "IMPORTANT SAFETY NOTICE" as appropriate for the corrective action being taken at the top of the notice.
- _____ 4. Have recall notice signed by officer of firm.
- _____ 5. Address a named, responsible person.
- _____ 6. Identify recalled product specifically, by brand names and model numbers.
- _____ 7. Explain that the product does not meet U.S. Consumer Product Safety Commission standards.

8. Warn that it is a violation of federal law to sell the product.
9. Describe the hazard as explained in the letter from the Commission.
10. Advise dealers what to do about products already sold to consumers and products returned by consumers.
11. Provide for reimbursement or credit for the cost of the goods and, if recalling firm will not pick up the products, for the cost of either return shipment or destruction.
12. Include either a postcard or form for return within one week for customer to give:
 1. number of products in inventory;
 2. exact address, name and telephone number of person responsible for recall at distributor or retail level.

FIGURE 3

SAMPLE RECALL POSTER

Following is a sample Recall Poster which may be provided to retailers for display in the store where the recalled product was sold. Poster may be printed in 11 x 17 inch for poster size or 8-1/2 x 11 inch for counter card size:

(POSTER NOT AVAILABLE IN THIS FORMAT -- Call (301)504-7913 to obtain a hard copy version of the poster)

FIGURE 4

POINT OF PURCHASE RECALL POSTER CHECKLIST

Use the following checklist to ensure that all required information is included in the point of purchase poster or counter card:

1. **RECOMMENDED SIZE:** Posters should be a minimum of 11 x 17 inches (folded once, becomes 8 1/2 x 11 inches and will fit in standard size mailing envelopes or boxes for quantity mailing). Counter cards should be a minimum of 8

1/2 x 11 inches.

2. **COLOR:** Heading should be in red. Also consider using red for key information for consumer response, such as 800 numbers or, in case of severe hazard, phrases such as "WARNING, STOP USING AT ONCE, TAKE AWAY FROM CHILDREN IMMEDIATELY." Red might also be used in part of graphic to illustrate product and potential hazard.

3. **USE OF GRAPHIC/PHOTOGRAPH:** Wherever possible, the poster should contain a graphic illustration or photograph of the product to aid consumers in identifying the product. A graphic illustration is preferable because it usually shows up better. However, photographs may be used if they provide a good, clear picture of the product. For graphics, if possible pull out key information -- location of model number, date code, or other information essential to identifying the affected product. Use arrows or some other means to highlight hazardous part or area of product.

WORDING:

4. 3. **HEADING:** Use "Safety Recall Notice," or "Important Safety Notice," as appropriate for the corrective action being taken.
4. **FORMAT:** The information included should indicate Who (recalling firm), What (the product), and Why (reason for recall) and should tell consumers what to do. Outline format is preferable to paragraphs. Use "word cluster" to keep key words together rather than sentences. Do not break up word clusters between two lines. Keep it brief!
5. **800 NUMBER:** If using an 800 number, highlight it somehow -- red color; large, bold print. Use a separate line for the number so that it really stands out.
6. **FIRM IDENTIFICATION:** Manufacturer/Importer/Retailer name should also and out. It helps get the consumer's attention.

If product is to be mailed to the manufacturer or the consumer can write to the manufacturer for information about the recall, place the firm name and

address at bottom of poster.

5. **TIME FOR DISPLAYING POSTERS:** Posters should be up for approximately 120 days in several conspicuous locations in the store (shelf where product was sold, check-out counter, service desk, at entrance or exit). Put a date on the bottom of the poster: Post until August 1, 1992."

FIGURE 5

SAMPLE NEWS RELEASE

Following is a sample News Release which may be issued by the recalling company in conjunction with the Consumer Product Safety Commission to notify the public of the product recall:

FOR RELEASE: MONDAY, JANUARY 31, 1994

RELEASE #94-035

DILLON IMPORTING COMPANY

RECALLS TOY JEWELRY

PRODUCT: Toy charm necklaces and bracelet, imported by Dillon Importing Company from China. The necklaces and bracelet are plastic colored figures or plastic square pieces with "charms" attached, strung on a piece of thin elastic. The jewelry was sold in retail chains, discount stores, catalog outlets, toy stores, and other outlets in 24 states from August 1992 through July 1993. The jewelry was sold without packaging, usually hanging from a store display rod or placed in open bins or baskets. The jewelry sold for about \$1.00 each.

PROBLEM: When tested, CPSC found that small parts separated when the elastic band broke, presenting a potential choking hazard to young children.

WHAT TO DO: Consumers are urged to take the toy jewelry away from young children immediately and return the jewelry to the place where purchased for a full refund. Consumers with questions may contact Dillon Importing Company at 1- 800-654-3696.

WASHINGTON, DC -- In cooperation with the U.S. Consumer Product Safety Commission (CPSC), Dillon Importing Company (Division of M G Novelty Co., Inc.), Oklahoma City, OK is voluntarily recalling two charm necklaces and one stretch bracelet. CPSC tested the jewelry and found that small parts separated when the elastic band broke, presenting a potential choking hazard to young children.

The 18-inch plastic necklaces (#16-791 and #16-1135) consist of small figures (bear, duck, butterfly, fish, cross, child, rabbit, dog, star, clown, flower) in assorted colors separated by white beads strung on a piece of thin elastic. The necklaces were sold without packaging, usually hanging from store display rods, or placed in open bins or buckets.

The 6-inch plastic stretch bracelet (#16-1133) consists of six square assorted pieces separated by two white beads with one colored charm attached to each square. The charms include a heart, cross, rabbit, and fish. The bracelet was also sold without packaging, usually hanging from store display rods or placed in open bins or buckets. Only the bracelets carries a label that reads, "MGNOV MADE IN CHINA."

The toy jewelry was imported by Dillon Importing Company from China and distributed in 24 states (Ohio, California, Nevada, Oregon, Utah, New Jersey, Massachusetts, New York, Pennsylvania, Florida, Tennessee, Oklahoma, Texas, Minnesota, Illinois, Colorado, Louisiana, Wisconsin, Washington, Indiana, Iowa, North Carolina, Virginia and Maryland) through retail chains, discount stores, catalog outlets, party stores, toy stores, flea markets, fund raisers, and premium offers.

Approximately 32,000 pieces of toy jewelry were distributed from August 1992 through July 1993 for approximately \$1.00 each.

Consumers are urged to take the toy jewelry away from young children immediately and return the jewelry to the place where purchased for a full refund. Consumers who have questions about this recall may contact Dillon Importing Company toll-free at 1-800-654-3696.

Neither CPSC nor Dillon Importing Company is aware of any

injuries involving these toys. This voluntary recall is being conducted to prevent the possibility of injury.

CPSC is announcing this recall as part of its mission to protect the public from unreasonable risks of injury and death associated with consumer products. The Commission's objective is to reduce the estimated 28.6 million injuries and 21,700 deaths associated each year with the 15,000 different types of consumer products under CPSC's jurisdiction.

NOTE: To report an unsafe consumer product or a product-related injury, consumers may call the U.S. Consumer Product Safety Commission's toll-free hotline at 1-800-638- 2772. A teletypewriter for the hearing impaired is available at 1-800-638-8270.

FIGURE 6

SAMPLE CPSC FORM #332

APPLICATION FOR AUTHORIZATION TO RECONDITION

Date:

To: Director, _____ Regional Center
Consumer Product Safety Commission

Application is hereby made for authorization to bring the merchandise below into compliance with the applicable regulation.

Product:	Model/Item:
Entry Number:	Entry Date:
Invoice Number:	Invoice Date:
Importer IRS Number:	Port of Entry:

Redelivery bond has been posted by the applicant. The merchandise will be kept apart from all other merchandise and will be available for inspection at all reasonable times. The operation, if authorized, will be carried out at and will require

about _____ days to complete. A detailed description of the method by which the merchandise will be brought into compliance is given in the space below. We agree to pay all supervisory costs in accordance with current regulations.

Firm Name and Address

Applicant's Signature

_____ Do Not Write Below This Line

To: _____

Date: _____

Your Application has been ☐ denied because

☐ approved with the following conditions

Time limit within which to complete authorized operation

When the authorized operation is completed, fill in the enclosed CPSC Form #333, Importer's Certificate, and return a copy of this notice along with the signed Importer's Certificate to this office.

Signature

Director
Regional Center

CPSC Form #332 (9/89)

附録十三 日本消費商品回収公告範例

報紙公告範例

連絡可能な曜日
や時間帯を表記
すべし！

12cm×2段(約7cm)以上ない
と消費者には気づかれにくい
(次ページを参照)！

「会社名－製品－
リコールの種類」が
簡潔でベストである！

〇〇社湯沸し器「△△」の交換

弊社湯沸かし器「△△」について、蓋部が過熱し、やけどをする恐れが生じました。

左記に該当する製品の交換を実施します。直ちにご使用を中止し、ご連絡下さい。社員証明書を保持した係員が交換に伺います。

お客様には、心よりお詫び申し上げます。

記

〇〇社の湯沸し器「△△AH-50」
ロット番号 〇〇〇〇-〇〇〇〇

型番とロット番号は左図の取っ手部にシールで表示してあります。

この製品は、主として平成〇〇年に関東甲信越のデパート、スーパーで販売されたものです。

連絡先

〇〇株式会社 〇〇製品回収センター
フリーダイヤル 0120-〇〇〇〇〇〇〇〇

(受付は、土日祝日を問わず9時～17時まで)

詳細は、左記のインターネットで参照できます。

<http://www.000.000.or.jp>

平成〇〇年〇〇月〇〇日

東京都中央区日本橋〇〇-〇〇-〇〇

〇〇社

型番の表示箇所



イラスト又は
写真で型番等
の表記個所を
明示すべし！

危険性の有無、リコールの種類、
使用の中止、消費者への依頼内容
を簡潔にすべし！

公告大小

12cm×2段とは、ほぼ以下の社告例の大きさとなる。段とは上下の枠（下図の例では縦寸法）のことであり、新聞社によっても異なるが、1段約35mmが目安である。

〇〇社湯沸し器「△△」の交換

弊社湯沸かし器「△△」について、蓋部が過熱し、やけどをする恐れが生じました。

左記に該当する製品の交換を実施します。直ちにこの使用を中止し、ご連絡下さい。社員証明書を保持した係員が交換に伺います。

お客様には、心よりお詫び申し上げます。

記

〇〇社の湯沸し器「△△AH-50」
ロット番号 〇〇〇〇-〇〇〇〇

型番とロット番号は左図の取っ手部にシールで表示してあります。

この製品は、主として平成〇〇年に関東甲信越のデパート、スーパーで販売されたものです。

型番の表示箇所



連絡先

〇〇株式会社 〇〇製品回収センター
フリーダイヤル 0120-10000000
(受付は、土日祝日を問わず9時～5時まで)
詳細は、左記のインターネットで参照できます。
<http://www.ooooo.jp>

平成〇〇年〇〇月〇〇日
東京都中央区日本橋〇〇-〇〇-〇〇
〇〇社

注. 上図は、あくまで大きさの参考例であり、実際の新聞のフォント（文字の形）、文字数、大きさ等を正確に模したものではない。また、周辺の記事などの関係で受け取るイメージは異なる。

報紙公告的查核表

評価項目	評価基準	評価	備考
大きさ	12cm × 2 段以上か		
i タイトル	会社名－製品－リコールの種類		
ii 危険性の有無	記載の有無・簡潔性		
iii リコールの内容	—	—	—
・リコールの種類	記載の有無・簡潔性		※
・使用の中止	記載の有無・簡潔性		
・消費者への依頼内容	記載の有無・簡潔性		
・簡潔な謝辞	記載の有無・簡潔性		
iv 製品の識別方法	—	—	—
・名称、型番、ロット番号等	記載の有無		
・型番等の表示箇所	記載の有無・わかりやすさ		
・イラスト又は写真	有無・わかりやすさ		
・他の製品情報	記載の有無		
v 連絡先	—	—	—
・連絡先名	記載の有無		
・電話番号	記載の有無・フリーダイヤルか		
・連絡可能時間帯	記載の有無		
・他の照会先・照会方法	記載の有無		
vi 日付	記載の有無		
vii 住所	記載の有無		
viii 会社名	記載の有無		

評価については、◎大変良い、○良い、△あまり良くない、×良くないとする。

※ リコールの種類を記入；交換、改修（部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理又は点検を含む。）又は引取り