經濟部標準檢驗局委託計畫

不安全消費商品矯正措施實施與執行之研究

期末報告

委託單位： 經濟部標準檢驗局

研究單位：中華經濟研究院

民國 98 年 12 月

經濟部標準檢驗局委託計畫

不安全消費商品矯正措施實施與執行之研究

計畫主持人：李　淳

協同主持人：顏慧欣

研究人員：陳孟君、郭德田、王煜翔、許慈眞、李韋廷

委託單位： 經濟部標準檢驗局

研究單位：中華經濟研究院

民國 98 年 12 月

摘　要

如何對不安全消費商品產品進行有效的管理與矯正，以確保消費者權益，已成爲各國政府重要的課題。如美國、日本與英國，均對於不安全消費商品的下架回收、召回檢修、置換、加貼警告標示等「矯正措施」(corrective measures)與後續處理方法，訂有詳細的規範與執行流程。同時爲使消費者與生產銷售之廠商瞭解此一制度之運作，亦多訂有相關宣導與說明手冊，俾使消費者與相關利害關係人能充分瞭解不安全消費商品矯正機制之運作。

在此一背景下，本計畫之主旨即在於透過台灣相關主管機關之經驗，以及英、美與日本比較制度之內含與執行分析，在現行商品檢驗法與相關子法所建構之我國不安全消費商品矯正措施（包含下架回收、召回檢修、置換、加貼警告標示等）機制下，草擬「不安全（事故）消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」後，以確保消費者權益與安全。同時本計畫亦將分析提升召回率之方法與技巧。又不安全消費商品在性質上可區分爲「事故」不安全商品與「非事故」不安全商品，而本計畫之分析重點，在於「事故」不安全商品之矯正措施。

目　次

摘　要 ..... **I**

目　次 ..... **III**

表　次 ..... **IX**

圖　次 ..... **X**

第一章 序論 **1**

第一節　研究緣起與目標 1

一、研究緣起 1

二、研究目標 2

三、研究工作內容 3

第二節　研究架構與方法 4

一、研究方法 4

二、研究架構與流程 6

第二章 台灣不安全（事故）商品規範制度分析 **7**

第一節 概論 7

一、事故商品通報與矯正制度概述 7

二、消保法與個別專法之關係 8

第二節 經濟部標準檢驗局事故商品通報與矯正措施之經驗分析 11

一、規範架構 11

二、事故商品通報制度 13

三、矯正措施與資訊揭露 15

四、矯正措施之執行 18

第三節 交通部事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析.....20
一、汽車矯正措施制度與經驗 20
二、自行車矯正措施制度與經驗.....23
第四節 衛生署事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析.....24
一、規範架構與管轄範圍 24
二、事故商品通報制度.....27
三、矯正措施類型 29
四、矯正（召回）措施執行現況與成效 31
第五節 國家通傳會事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析 35
第三章 日本矯正措施與執行經驗分析 37
第一節 日本不安全消費商品規範體系 37
一、商品安全架構概述.....37
二、法源依據.....39
三、消費生活用製品安全規則(PSC 標章制度) 40
四、長期使用製品安全点檢・表示制度 42
五、主管機關.....44
六、規範對象.....45
第二節 日本不安全商品通報制度.....46
一、法源依據.....46
二、通報義務主體 48
三、通報義務與執行方法 49
四、鼓勵（自願）性通報.....56
五、主管機關之責任.....60
第三節 矯正措施制度 61
一、法源依據.....61
二、矯正措施之類型.....64
三、矯正措施之風險分級 66

四、矯正措施實施之流程 69
第四節 召回成效提升之經驗 81
第四章 美國矯正措施與執行經驗分析 93
第一節 不安全消費商品規範體系 93
一、法源依據 93
二、主管機關 94
三、規範對象 96
第二節 通報制度 96
一、法源依據 97
二、通報義務主體 98
三、通報義務與執行方法 99
四、違反通報義務之罰則 103
第三節 矯正措施制度 103
一、法源依據 103
二、矯正措施之類型 104
三、矯正措施之要件 106
第四節 召回成效提升之經驗 111
第五章 英國矯正措施與執行經驗分析 115
第一節 不安全消費商品規範體系 115
一、法源依據 115
二、主管機關 119
三、規範對象 119
第二節 通報制度 125
一、法源依據 125
二、通報義務主體 125
三、通報義務與執行方法 126
四、鼓勵性通報 127

第三節 矯正措施制度 127
一、法源依據 127
二、矯正措施之要件、類型與內容 127
三、矯正措施之補充規定 132
第四節 召回成效提升之經驗 133
第六章 國際經驗對我國之政策意涵 135
第一節 各國不安全商品通報制度之比較 135
一、通報義務主體與通報對象 135
二、自願性/鼓勵性通報 138
三、通報要件 139
四、罰則 141
第二節 各國不安全商品矯正制度之比較 144
一、義務主體 144
二、風險評估 146
三、矯正措施類型與其要件 155
第三節 對我國政策意涵之綜合分析 159
一、召回成效之經驗分析 159
二、風險評估導入我國之初步分析 165
第七章 不安全（事故）商品相關指引手冊之擬撰 171
第一節 商品事故通報義務人手冊 171
第二節 不安全消費商品矯正措施手冊 191
第八章 結論與建議 207
第一節 結論 207
第二節 政策建議 211
一、修正「一般消費商品安全法」草案，成爲消費商品安全基本法 211
二、納入自願性通報人，擴大通報範圍 211

三、強化政府機關間商品事故資訊傳遞之合作 212
四、考慮調整事故通報要件 212
五、矯正措施與事故嚴重度之因果關係研判要件不明確 212
六、引進「風險評估」機制 213
附錄一 97 年商品事故通報 統計分析報告（中文版） 214
我國商品事故通報制度之推動與實施情形 214
一、商品事故通報制度之緣起與發展 214
二、商品事故通報制度之執行成果分析 221
三、商品事故通報制度之檢討與展望 230
附錄一 97 年商品事故通報 統計分析報告（英文版） 233
The Implementation of Commodities Incidents Reporting System in Taiwan 2008-2009 233
I. Overview of Commodities Incidents Reporting System in Taiwan .. 233
II. Summary of Incidents Reported (2008-2009) 238
III. Conclusion and future prospects 246
附錄二 商品事故通報與不安全商品 矯正措施座談會之摘要報告 249
一、座談會之目的 249
二、座談會之議程表 249
三、座談會地點與出席人員 249
四、座談會討論題綱與說明 250
五、座談會之討論與建議 252
附錄三 商品事故通報與不安全商品矯正措施座談會之會議紀錄 255
不安全商品矯正通報台北場座談會會議記錄 255
不安全商品矯正通報台南場座談會會議記錄 263
不安全商品矯正通報台中場座談會會議記錄 269
附錄四 評審會議審查意見與回覆 277

附件五　期中會議審查意見與回覆.....279
附件六　期末會議審查意見與回覆.....281

表　次

表 1-1　商品事故通報與不安全商品矯正措施座談會實施情形歸納 5

表 2-1　我國主管機關及相關召回規定主管機關及相關召回規定.....8

表 2-2　消保法與專法之管轄與分工.....10

表 2-3　衛生署主管商品之法令依據與範圍 25

表 3-1　日本不安全商品通報義務與對象歸納表.....57

表 5-1　英國《一般消費商品安全法》商品製造人與經銷商之義務 124

表 5-2　英國《一般消費商品安全法》商品製造人與經銷商之通報義務 126

表 5-3　英國《一般消費商品安全法》地方執行機關各類「矯正措施」
之要件與內容.....131

表 6-1　各國通報制度之比較歸納表.....142

表 6-2　R-MAP 對於嚴重程度之分類.....148

表 6-3　R-MAP 對於發生機率之分類.....149

表 6-4　歐盟風險評估制度對於損害嚴重性之分類 151

表 6-5　歐盟風險評估制度對於發生可能性之分類 152

表 6-6　歐盟風險評估制度對於發生可能性之分類 153

表 6-7　歐盟風險評估制度之綜合評估表.....154

表 6-8　各國矯正措施類型之比較歸納表.....158

表 6-9　本案除濕機風險評估.....167

圖　次

圖 1-1 本研究研究架構與流程 **6**

圖 2-1 我國不安全消費性商品規範體系圖 **9**

圖 2-2 應施檢驗商品發生事故通報與處理作業流程圖 **17**

圖 2-3 不良藥品通報與矯正作業流程圖 **34**

圖 3-1 日本商品安全規範架構 **38**

圖 3-2 日本不安全商品通報基本架構 **50**

圖 3-3 日本不安全商品通報後處理與調查流程架構 **54**

圖 3-4 日本 **NITE** 事故資訊蒐集體系 **59**

圖 3-5 日本重大與一般製品事故之判斷流程 **61**

圖 3-6 日本矯正措施之主要流程圖 **70**

圖 3-7 日本召回制度「一望即知」之範例 **74**

圖 3-8 網站超連結之適例與不適例 **75**

圖 3-9 日本近 **3** 年曾實施召回的企業告知消費者之途徑 **85**

圖 3-10 日本企業運用各種告知途徑之情形 **86**

圖 3-11 實施召回是否設定目標實施率 **91**

圖 3-12 日本企業召回實施率之目標設定比率 **92**

圖 6-1 R-MAP 基本風險分類表 **148**

圖 A-1 商品事故資訊之來源統計**(97.7.1～98.6.30)** **222**

圖 A-2 商品事故之商品別**(11** 類**)**統計（**97** 年 **7** 月～**98** 年 **6** 月） **223**

圖 A-3 商品事故之產地別統計(97 年 7 月～98 年 6 月)..... 224

圖 A-4 事故商品之銷售通路別統計 (97 年 7 月～98 年 6 月)..... 225

圖 A-5 業者獲知商品事故之途徑別統計 (97 年 7 月～98 年 6 月) 226

圖 A-6 商品事故之消費者受害狀況(人身傷亡)統計
(97 年 7 月～98 年 6 月)..... 227

圖 A-7 商品事故之消費者受害狀況(財產損害)統計
(97 年 7 月～98 年 6 月)..... 228

圖 A-8 商品事故之危害形式統計(97 年 7 月～98 年 6 月) 229

FIGURE A-1 SOURCES OF REPORTING BODIES
(2008.7.1～2009.6.30)..... 239

FIGURE A-2 SUMMARY OF TYPES OF UNSAFE PRODUCTS 240

FIGURE A-3 ORIGINS OF PRODUCTS INVOLVED IN REPORTED
INCIDENTS..... 240

FIGURE A-4 DISTRIBUTIONAL CHANNELS OF PRODUCTS
INVOLVED IN REPORTED INCIDENTS..... 241

FIGURE A-5 SOURCES FOR OBLIGATORY COMPANIES TO
ACQUIRE INCIDENT INFORMATION 242

FIGURE A-6 TYPES AND PERCENTAGE OF BODILY INJURIES... 243

FIGURE A-7 TYPES AND PERCENTAGE OF PROPERTY DAMAGES 244

FIGURE A-8 OVERVIEW OF FORMS OF DANGER..... 245

第一章 序論

第一節　研究緣起與目標

一、研究緣起

基於對消費者強化保護的觀點，各國對於商品安全的要求益發受到重視，同時產品安全也是政府推動標準化活動的重要一環。從過去經驗顯示，透過標準與檢驗政策建構出產品安全的體系，係爲國際發展的趨勢。並且產品安全體系，基本上係透過消費商品事故資訊蒐集系統之建立、資訊統計分析並歸納、商品之風險性研判，再據以展開後續不安全商品之矯正，以及中長期的後市場監督乃至於強制性法規之修正等相關措施加以落實。

我國不安全消費商品之規範制度與矯正機制，主要係以現行消費者保護法（以下簡稱消保法）第 33、36 與第 38 條關於不安全商品之一般規範作爲基礎。對於屬商品檢驗法適用範圍之消費商品，復依據商品檢驗法第 49 條各項之授權，訂有「商品市場檢查辦法」與「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，同時亦已針對不安全消費商品制訂通報制度以及商品安全資訊網。而對於「非應施檢驗商品」，亦訂有「不安全商品處理原則」（以下簡稱處理原則）[1]。其中「處理原則」第 6 條，即規定檢驗結果認定確有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定及相關之處置方式，令生產者或進口商限期改善、回收或銷燬及令經銷商停售下架或採取其他必要措施。

基於一般消費商品種類繁多，如何有效利用有限行政與社會資源，對不安全產品進行有效的管理與矯正，以確保消費者權益，已成爲各國政府重要的課題。如美國、日本與英國，均對於不安全消費商品的風險評估與分級，以及下

[1] 中華民國 96 年 12 月 07 日經濟部標準檢驗局經標五字第 09650027310 號令修正發布全文 8 點

架回收、召回檢修、置換、加貼警告標示等「矯正措施」(corrective measures)等後續處理方法，訂有詳細的規範與執行流程，以及各類通報表格；對於業者廠商亦訂有通報制度的法規與程序參考。同時，爲使消費者與生產銷售之廠商瞭解此一制度之運作，亦多訂有相關宣導與說明手冊，俾使消費者與相關利害關係人能充分瞭解不安全消費商品矯正機制之運作。

在此一背景下，本研究之主旨即在於透過台灣相關主管機關之經驗，以及英、美、日本與中國大陸比較制度之內含與執行分析，在現行商品檢驗法與前開相關子法所建構之我國不安全（事故）消費商品矯正措施（包含下架回收、召回檢修、置換、加貼警告標示等）機制下，草擬「不安全（事故）消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」後，以確保消費者權益與安全。同時本研究將透過座談會之方式蒐集產業與學術界對相關手冊之意見與看法。最後本研究亦將依據經濟部標準檢驗局商品安全資訊網之資訊，編撰中、英文版之「97 年商品事故通報統計」之分析報告。

二、研究目標

本研究之目標如下：

1. 瞭解我國其他主管機關（交通部、衛生署與國家通訊傳播委員會）針對其主管產品，與其他國家（美國、日本、英國與中國大陸）針對事故商品，各自因應之矯正措施規定，並研析其相關實施與執行情形。

2. 瞭解提升商品召回率之方法，包括從掌握產品與客戶資料、回收資訊通知與公告之技巧等層面，研析可能提升調整召回率的考量與方向。

3. 研擬我國「不安全（事故）消費商品矯正措施指引」手冊，內容包括法令規定、產品適用範圍、矯正措施類型與執行方法等，以供經濟部標準檢驗局未來業務規劃參考之用。

4. 研擬我國「報驗義務人商品事故通報指引」手冊，提供業者作爲遵循之參考，使其瞭解我國關於商品事故的法規規範、後續通報準則、通

報程序與內容等規定。

5. 以本研究研擬之「不安全（事故）消費商品矯正措施指引」手冊及「報驗義務人商品事故通報指引」手冊作爲座談會討論議題，以及將修正「應施檢驗商品發生事故通報辦法」納入議題，邀請學者專家與業者代表(含通路商)進行意見的交流。

6. 依據經濟部標準檢驗局商品安全資訊網所提供之資訊，編撰「97 年商品事故通報統計中、英文版分析報告」。

三、研究工作內容

本研究之工作內容，除「97 年商品事故通報統計中、英文版分析報告」外，主要包括有三大部分，其一爲我國其他主管機關與各先進國家針對事故不安全商品實施矯正措施之規範與執行經驗之研究；其二爲根據研究分析結果研擬我國「不安全（事故）消費商品矯正措施指引」手冊與「報驗義務人商品事故通報指引」手冊；其三爲於北中南各舉辦一場專家學者與業者代表之座談會，對前項工作之手冊編撰進行意見交換。

（一）矯正措施之實施規範與執行經驗之研究

1. 我國交通部、衛生署與國家通傳會（NCC）等其他主管機關之經驗分析

2. 美國、日本與英國之作法，並將參考中國大陸之相關經驗

3. 我國其他主管機關與美、英、日等國提升商品召回率之方法

（二）「不安全（事故）消費商品矯正措施指引」手冊與「報驗義務人商品事故通報指引」之研擬

1. 義務性通報對象之規範，以及鼓勵性通報（監護人員、保險公司、消防及督察等）措施。

2. 建立明確、並且符合本國文化及國情的立案標準。

3. 矯正措施之規範性作爲、自願性作爲，以防止事故之演進性惡化。

4. 依法區分「主管機關主動查核」或「業界主動申報」之矯正措施型態。

（三）針對「不安全（事故）消費商品矯正措施指引」手冊與「報驗義務人商品事故通報指引」，並將修正「應施檢驗商品發生事故通報辦法」納入議題，舉辦產官學座談會。

（四）編撰「97 年商品事故通報統計分析報告(中、英文版)」。

第二節　研究架構與方法

一、研究方法

爲達成本研究之目標，分析我國不安全（事故）消費商品矯正措施與召回機制，並提出「不安全（事故）消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」草案，本研究將以文獻歸納分析法與比較制度分析法，作爲主要之研究方法，並輔以並意見調查法（產官學專家座談會）以及實地調查法。

在文獻歸納分析法部分，主要包含我國相關主管機關（包含 NCC、衛生署與交通部）等商品矯正措施與召回機制之資料蒐集與分析，以及美國、英國、日本與中國大陸之消費商品矯正措施之資料蒐集與分析。在比較制度分析法部分，將以前述三個國家之矯正措施與商品召回率等實務經驗爲分析對象，分別探討其相關法令依據、通報準則、通報程序、通報內容之制度，做爲我國制訂「不安全（事故）消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」之參考。在研究內容中亦將包含中國大陸對不安全消費商品矯正措施之蒐集與歸納，並一併納入研究分析。最後關於「97 年商品事故通報統計中、英文版分析報告」之編撰，將以經濟部標準檢驗局商品安全資訊網所提供之資訊爲基礎。

至於實地訪談部分，將包含國內主管機關（NCC、衛生署與交通部）之實地深度訪談，以及日本「經濟產業省獨立行政法人製品評價技術基盤機構」（NITE）之矯正措施與提升召回率等實際作法與經驗進行實地訪談（已於 12 月完成）。其中由於我國不良消費商品矯正機制係以日本爲主要參考依據，故對 NITE 進行實地調查有其重要性，並將蒐集日本關於矯正機制手冊之草擬、修正與公眾意見徵詢等實務經驗，以及提升召回率之經驗。

最後在意見調查法部分，將分北中南三區舉行產官學座談會，針對本研究所草擬之「不安全（事故）消費商品矯正措施指引手冊」草案、「報驗義務人商品事故通報指引手冊」草案進行意見交流與蒐集，並將修正「應施檢驗商品發生事故通報辦法」納入討論。關於座談會部分，已順利於 2009 年 11 初分別於北中南完成三場，實施情形參見下表 1-1 之歸納。詳細實施情形參見本報告附件二。

表 1-1 商品事故通報與不安全商品矯正措施座談會實施情形歸納

場次	時間與地點	參與人數
台北場	2009 年 11 月 3 號假經濟部標準檢驗局台北總局七樓第一會議室	45 人（業者代表 19 人；學者專家(含消保官)3 人；主管機關 22 人；工研院 1 人）
台南場	2009 年 11 月 9 號假標準檢驗局台南市分局會議室	21 人（業者代表 4 人；學者專家 1 人；主管機關 16 人）。
台中場	2009 年 11 月 11 號假標準檢驗局台中市分局五樓主管會報室	20 人（業者代表 6 人；學者專家 1 人；主管機關 13 人）

二、研究架構與流程

本研究之研究架構與流程如下圖所示：

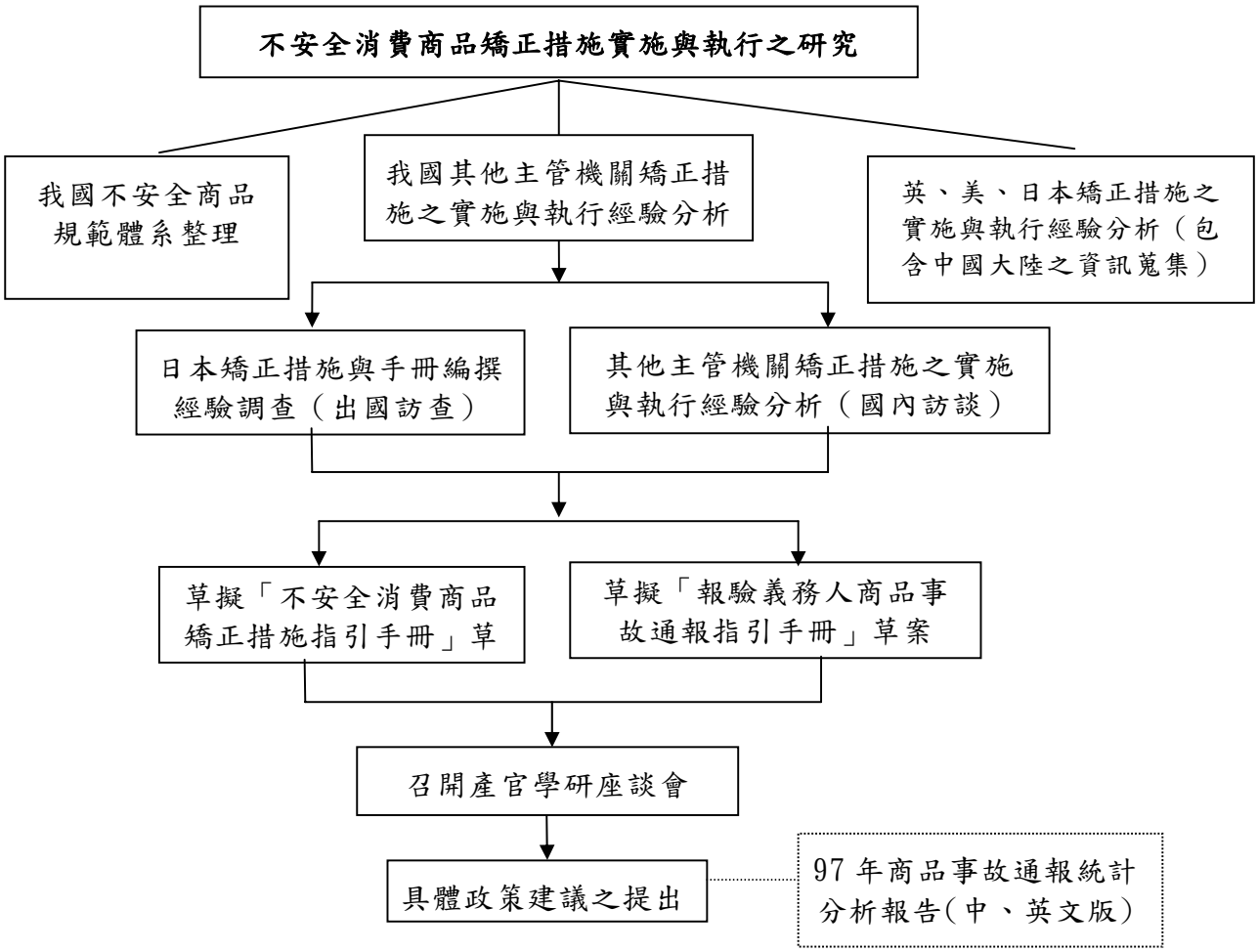


圖 1-1 本研究研究架構與流程

第二章 台灣不安全（事故）商品規範制度分析

第一節 概論

一、事故商品通報與矯正制度概述

我國不安全消費商品之規範制度，除依據現行消費者保護法（以下簡稱消保法）第 33、36 與第 38 條爲基礎所建構關於一般不安全商品之體系外，在屬於商品檢驗法適用範圍之消費性商品，復依據商品檢驗法第 49 條各項之授權，訂有「商品市場檢查辦法」與「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，針對屬「應施檢驗」之不安全消費商品制訂通報制度以及商品安全資訊網。又對於「非應施檢驗」之商品，在前述消保法之架構下，亦訂有「不安全商品處理原則」（以下簡稱處理原則）[2]。其中「處理原則」第 6 條，即規定檢驗結果認定確有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定及相關之處置方式，令生產者或進口商限期改善、回收或銷燬及令經銷商停售下架或採取其他必要措施。

除此之外，汽車、自行車、藥品、化妝品、醫療器材與通訊器材等對較易發生消費事故之商品，其主管機關亦均訂有檢驗標準、事故發生通報機制與事故矯正措施的制度，而成爲健全經濟部所主管機之事故商品通報與矯正體系之參考對象。準此，本章將就經濟部（標準檢驗局）、交通部、衛生署與國家通訊傳播委員會針對其主管業務範圍均有採取不同形式的矯正措施（參見表 2-1）。

[2] 中華民國 96 年 12 月 07 日經濟部標準檢驗局經標五字第 09650027310 號令修正發布全文 8 點

表 2-1 我國主管機關及相關召回規定主管機關及相關召回規定

主管機關	法令依據與召回作法
行政院衛生署	1.食品衛生管理法：主要規定食品（包括食品添加物）之包裝，標示等產品資訊，並對食品檢驗抽查提出一定標準（由藥物食品檢驗局，食品衛生處提供）所有不符規定或問題產品，由中央機關及縣市主管機關強力管制，但對於問題產品召回3只有規定，沒有一定的程序計畫來加以執行。 2.健康食品管理法：規定健康食品不合規定者，由廠商自行召回且規定召回期限，沒有完整規範召回執行程序。 3.食品召回指引：對民眾之飲食安全發生或可能發生危害或其品質不符規定時之廠商召回行動，將召回分爲三個等級及三個層面，規定當召回狀況發生時，廠商應建立適當之編組，建立確實完整之產銷記錄及制定召回計畫書，定期向當地衛生主管機關提出召回進度報告
NCC	當廠商取得審定證明或符合性聲明證明後，若發現申請時所檢附之資料有僞造或虛僞不實情形，原驗證機關得撤銷其審定證明或符合性聲明證明，以確保產品於市場的安全性。此外，根據「電信管制射頻器材審驗辦法」第二十條之規定，審定證明或符合性聲明經撤銷或廢止者，自撤銷或廢止日起三個月內，不得就同廠牌同型號之設備重新申請審驗，再者，廠商應回收已販賣之電信終端設備，若他人權益因而受損，應負損害賠償責任。
行政院農業委員會	1.優良農產品證明標章使用須知：CAS標章使用者廠（場）若因重大違規事項應立即將印有CAS標章之市售產品予以召回。如有違反，得依法追究CAS標章使用者廠（場）違反商標法及相關法令責任，並透過大眾傳播媒體公告。 2.農產品生產及驗證管理法草案：針對田間及集貨場之農產品、產地養殖池及港口之漁產品、畜牧場及屠宰場內之畜禽產品，於上市前之生產過程進行管理，並就上市後農產品標章認（驗）證、產銷履歷、特定地點販賣之農產品標示等進行規範
交通部及環保署	1. 汽車安全性調查及召回改正監督管理辦法第十八條：製造廠、進口商或進口人實施汽車安全性召回改正，應於公告及通知書之內容明顯處，以顯著字體註明「安全性召回改正」之文字，並應至少載明召回改正之相關內容。 2. 以消保法及公路法做爲處罰依據。

資料來源：江福松、孫金華，2007。台灣消費安全與產業發展之研究，台灣經濟論衡第 5 卷第 8 期。

二、消保法與個別專法之關係

就消費商品安全與矯正的管轄與分工歸屬來說，主要係以消保法以及修正後之商品檢驗法（應施檢驗商品）作爲消費者保護之核心規範，而以其他專門性法規作爲個別商品之特別法，並行適用進行處理。在此一架構下，舉凡個別專法未盡之規定或未涵蓋之範圍，則仍應回歸適用消保法之規定。例如關於手機等射頻器材之標準與檢驗，固然依據電信法屬於國家通傳會（NCC）之職權

範圍，但由於電信法並無關於事故商品之矯正規定，則對於射頻器材之事故與矯正，便必須回歸消保法之規定。

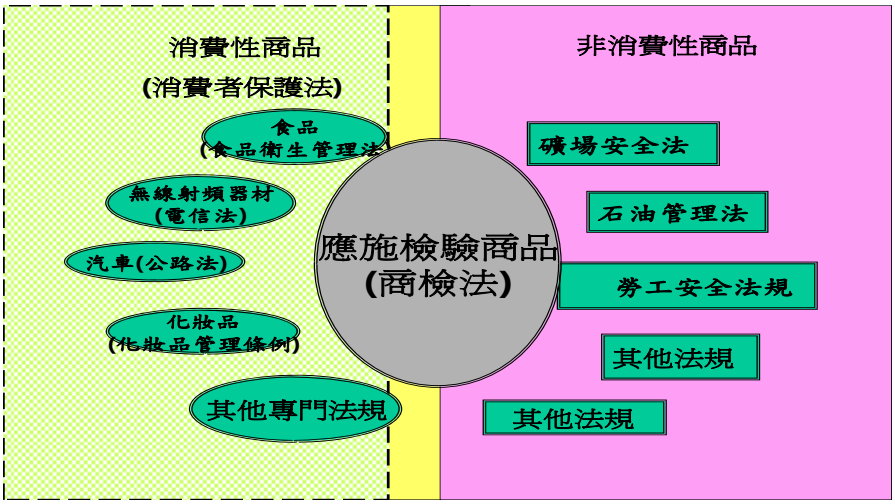


圖 2-1 我國不安全消費性商品規範體系圖

至於行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會），其功能主要爲協調各部會關於消費者保護政策、措施及主管機關之事項，以及監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。換言之，行政院消保會並非消保法所稱之中央目的事業主管機關，而是基於保護消費者權益之目的，負責監督各專法授權之主管機關執行商品安全規範，並就保護消費者事項協調各主管機關。然而消保會的協調權限並不限於消費商品安全，更包括其他與消費者權益有關之事項，諸如金融服務或定型化契約等事項。

例如在如(藥用)牙膏、餐具、食物器皿、水杯、瘦身器材等個別屬性較爲模糊之商品安全性的管轄分工案件中，行政院消保會便曾召開跨部會協調會議，以確定其主管機關之歸屬。按照目前我國現行消費商品安全的分工體制，原則上所有非屬其他中央目的事業主管機關管轄之商品，均歸經濟部標準檢驗局管轄。茲歸納本報告分析涉及之消保法、商檢法與其他專法之管轄分工如下表。

表 2-2 消保法與專法之管轄與分工

商品	主管機關	適用法規(包含行政命令)	範圍
一般消費商品	標檢局	消費者保護法、不安全商品處理原則	除商檢法與其他目的事業主管機關管理之商品
應檢驗商品	標檢局	商品檢驗法	經標檢局指定公告之應施檢驗商品
汽車	交通部	公路法 汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法	汽車及零組件[3] 自行車[4]
藥物	衛生署藥政處	藥事法	第4條 本法所稱藥物，係指藥品及醫療器材
化妝品	衛生署藥政處	化粧品衛生管理條例	第3條 本條例所稱化粧品，係指施於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌之物品；其範圍及種類，由中央衛生主管機關公告之。
食品	衛生署食品衛生處	食品衛生管理法 輸入食品查驗作業要點 食品回收指引	第2條 本法所稱食品，係指供人飲食或咀嚼之物品及其原料。
電信管制射頻器材	國家通訊傳播委員會	電信法、消保法	第四十九條　製造、輸入、設置或持有電信管制射頻器材者，須經交通部（通傳會）許可；其所製造、輸入之電信管制射頻器材型號及數量，須報請交通部備查。 第一項電信管制射頻器材應經許可之項目，由交通部（通傳會）公告之。

[3] 經行政院消費者保護委員會開會協調作成決議，車輛之輪胎、輪圈與安全帶之安全性歸屬標準檢驗局管轄。

[4] 自行車未有專門法規授權交通部管理其消費性市場端之安全性，同樣經行政院消費者保護委員會開會協調作成決議，由交通部管轄之。

第二節 經濟部標準檢驗局事故商品通報與矯正措施之經驗分析

經濟部標準檢驗局依法爲掌理我國「標準」、「商品檢驗」與「度量衡」等業務的權責機關，其中關於商品檢驗與不安全（事故）商品之通報與矯正業務，又區分依據商品檢驗法之授權，針對應施檢驗商品之事故案件進行通報與矯正，以及依據消保法針對非應施檢驗商品進行矯正二種類型。以下分別從現行規範架構、事故商品通報制度與矯正制度說明。

一、規範架構

現行制度下，標準檢驗局執行涉及商品安全之業務，主要法源依據爲商品檢驗法與消費者保護法。

（一）商品檢驗法

商品檢驗法的規範範圍爲「應施檢驗」商品的安全。所謂應施檢驗商品是以標準檢驗局經一定程序規劃、評估、訂定檢驗條件，最後決定列入並公告檢驗項目之商品。因此，商品檢驗法所處理的是消費商品中應施檢驗商品之安全性，其範圍依據商品檢驗法之規定，標準檢驗局將其劃分爲農畜水產品、化工產品、機械產品、電機產品與電子產品。換言之，標準檢驗局主管之應施檢驗商品同時包含消費爲目的之商品以及非消費性商品，同時排除依其他專法授予其他主管機關管轄之商品，例如食品、藥品、醫療器材、化妝品等。

商品檢驗法之立法目的，在促使商品符合安全、衛生、環保及其他技術法規或標準，以及保護消費者權益與促進經濟正常發展。針對商品安全部分，商品檢驗法主要著重在商品上市前(前端)的安全性，針對上市後(後端)之安全性，則集中在安全性的維持與事故發生的防免兩個層面。

在事故未發生前，或是未發現違規商品的情況下，標準檢驗局依法可進行一般性的市場檢查，以保障商品檢驗與符合性能延續到上市後。在事故發生的

防免上，則屬於 96 年增訂之「報驗義務人」強制性通報事故商品資訊義務，以及報驗義務人的矯正義務(限期回收、改正、停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售商品)，並授予標準檢驗局得實施沒入、銷燬或採取其他必要之措施的涵蓋範圍。

關於不安全商品通報與矯正措施，商品檢驗法的相關規定均以報驗義務人爲義務主體，對於違反通報義務、規避調查與商品產生不當風險[5]等情事均訂有罰則[6]。

（二）消費者保護法

標準檢驗局屬於消保法第 6 條所稱之中央目的事業主管機關之一。就適用範圍上，該法所列之商品範圍以消費商品爲限，包括交易之最終產品、半成品、原料或零組件[7]。因此，消費者保護法所關注的是商品上市後的安全性及商品危險防免。

法律位階上，消保法與商品檢驗法均屬普通法，標準檢驗局在有關商品安全的事物上並未被要求應優先適用何法，應視商品性質適用，兩法可並行適用。目前應施檢驗的消費商品應適用商品檢驗法相關規定，至於非應施檢驗商品，則適用消費者保護法之相關規定。

消費者保護法以企業經營者爲義務主體，當企業經營者之商品經該法第 33 條之調查，認爲確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞時，消費者保護法授權標準檢驗局應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並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，或採取其他必要措施。

---

[5] 違反商品檢驗法之規定致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞者(商品檢驗法第六十一條)

[6] 商品檢驗法第六十一條至第六十四條之一。

[7] 我國消費者保護法並未就商品明文定義，而是在消費者保護法施行細則第四條特別參照歐洲共同市場產品責任法指令，規定：「本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。」

目前現行法規範下，應施檢驗商品之安全性依商品檢驗法由標準檢驗局作爲中央目的事業主管機關，這部分較爲明確。然目前針對非應施檢驗商品之安全性，則欠缺專門法授權給標準檢驗局管轄，目前實務上逕由標準檢驗局作爲中央目的事業主管機關，等於將標準檢驗局視爲最後義務承擔者(，於法尚有缺漏[8]。

二、事故商品通報制度

在 96 年 7 月 11 日增訂商品檢驗法第 49 條第 4 項強制性通報責任之前，消費者保護法與商品檢驗法對於消費商品的事故通報規範均付之闕如，僅於消費者保護法第 4 條與第 5 條言及政府與企業經營者應致力於充實消費資訊。

對此，行政院消費者保護委員會的第 145 次委員會議作出決議，要求經濟部應著手研擬納入業者強制性通報責任，規劃商品事故通報機制。據此，經濟部甫於 96 年完成商品檢驗法之修訂，並於商品檢驗法第 49 條第 4 項增訂業者強制性通報責任。同時並著手建立商品事故通報機制，由標準檢驗局負責架設『商品安全資訊網(http://safety.bsmi.gov.tw)』網站，作爲消費商品事故通報窗口及通報案件處理機制。透過網際網路的管道，掌握其主管之消費商品事故資訊，以及公開消費商品的安全資訊供一般民眾知悉。

強制性不安全（事故）商品通報責任

商品檢驗法第 49 條第 4 項前段規定:『應施檢驗商品發生事故致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，報驗義務人應向標準檢驗局提出通報』，因此，在現行通報制度的強制性不安全商品通報責任要件上，首先僅限於應施檢驗商品，其次，是以報驗義務人爲通報責任的主體。針對強制性通報義務的內容與細節，按同條第 4 項後段之規定，授權標準檢驗局制訂法規命令加以規範。

對此，標準檢驗局於民國 97 年制訂了『應施檢驗商品發生事故通報辦

[8] 目前經濟部正在研擬中的『《消費商品安全法》草案』即針對非應施檢驗消費商品進行規範，言明主管機關爲經濟部。

法』，針對通報責任之要件、時點、方式、內容及其他應遵行事項加以規範:

1. 責任要件--該辦法第 2 條規定消費商品有下列情事之一即應依法通報：

（1）商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞。

（2）因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害。

2. 時限規定---報驗義務人應於獲知上述應通報情事之日起算 3 個工作天內，應向標準檢驗局通報，並在 15 個工作天內補齊下列資訊：

（1）商品名稱、廠牌、型號、事故情形說明與事故原因初步判斷、已知消費者受害狀況、商品事故危害形式及通報者基本資料。

（2）商品序號、產地、銷售地區、數量、銷售通路、獲知事故方式、擬訂採取之矯正措施及其他有助於蒐集商品事故、提醒消費者注意或降低危害風險之資訊。

3. 通報方式---得以郵寄、網際網路、傳真或其他有助於資訊正確傳遞之方式為之。

4. 罰則：在增訂強制性通報責任之同時，亦增訂違反強制性通報責任之罰則，當報驗義務人違反強制性通報責任，依商品檢驗法第 63 條第一項標準檢驗局得對報驗義務人處以處新臺幣一萬元以上十萬元以下之罰鍰。

通報方式

標準檢驗局爲商品安全資訊網掌握所需事故資訊，在該網站上提供『商品事故通報表』供事故通報者填寫。鑒於業者通報與消費者通報的屬性不同，標準檢驗局參考美國消費者商品安全委員會(CPSC)通報表之項目內容，分別設計有供業者與消費者專用之通報表單。

針對通報管道獲取的商品安全資訊，我國相關法規並未設有保密規定，但

目前透過商品安全資訊網取得知通報資訊均以機密方式處理。通報內容包括商品名稱、廠牌、型號、序號、產地、銷售地區、銷售通路、事故情形說明、獲知事故方式、已知受害狀況、事故商品危害形式等。此外，業者在通報時，並應提出預計採行之矯正措施計畫。

三、矯正措施與資訊揭露

經通報之商品事故案件，行政機關如認爲有進一步蒐集事故資訊之必要，得依法展開調查。根據通報與調查所掌握之事故資訊，目前我國現行消費者保護法與商品檢驗法，均授予行政機關有針對不安全消費商品命義務人實施矯正措施之權力。

（一）矯正措施實施之調查程序

商品檢驗法針對應實施檢驗商品的後端安全性，分別訂有市場監督發現違規所啓動之違規調查，與商品發生事故所啓動調查，包括: 第 49 條第 3 項(市場調查)、第 49 條第 4 項(事故調查)、第 50 條(違規調查)、第 51 條(受調查義務)之相關規定。根據這些規定，標準檢驗局具有取樣檢驗或要求送驗的權利。在調查過程中，並已針對業者自行提出之矯正計畫進行評估。

針對實施調查的細部規範，商品檢驗法授權制訂的『商品市場檢查辦法』允許調查進行時應作成檢查紀錄表，爲必要採證（第 5 條第 7 條)，以及取得產銷資料（第 8 條）。此外。消費者保護法第 33 條以下規定有主管機關實施商品安全調查之權力，包括：聲請檢察官扣押證據、委託檢驗並得公開其調查經過及結果。

（二）令採取矯正措施

針對商品違反商品標示、符合性聲明等商品檢驗法相關規定而致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞時，依商品檢驗法第 61 條以及第 63 條之規定，標準檢驗局除了可以裁處新臺幣七十五萬元以上七百五十萬元以下罰

緩，並得通知報驗義務人限期回收或改正，並得限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。除此之外，行政機關依法可以將事故商品予以沒入、銷燬或採取其他必要之措施。報驗義務人若是未依規定限期實施回收或改正等矯正措施時，行政機關可以依第 63 條第 3 項與第 4 項之規定，處以罰鍰。

此外，由於現行商品檢驗法對於事故商品之通報與矯正規定，僅適用於「應施檢驗商品」有違反商品檢驗標準與標示等規定之場合，故對於「非應施檢驗商品」或是未違反商品檢驗法相關規定之應施檢驗商品，其法律依據便須回歸消保法之規定。對於此類事故商品，經前述消保法第 33 條之調查程序，認爲確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，依同法第 36 條之規定，行政機關應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並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，或採取其他必要措施。又依據目前分工架構，非應施檢驗商品以及未違反商品檢驗法相關規定之應施檢驗商品之調查與矯正措施，原則上屬於標準檢驗局管轄，而該局訂有『不安全商品處理原則』[9]，作爲處理之依據。

值得注意的是，我國對於廠商自願主動採取矯正措施，目前並無法律上之義務。對於主動採取矯正措施之誘因，僅有維護企業經營者其商譽之效果，以及避免商品事故擴大伴隨而來之損害賠償問題。但在「商品安全法」草案中，則已納入商品安全改善計畫、商品快速回收監視計畫等自願採行矯正措施之規範。

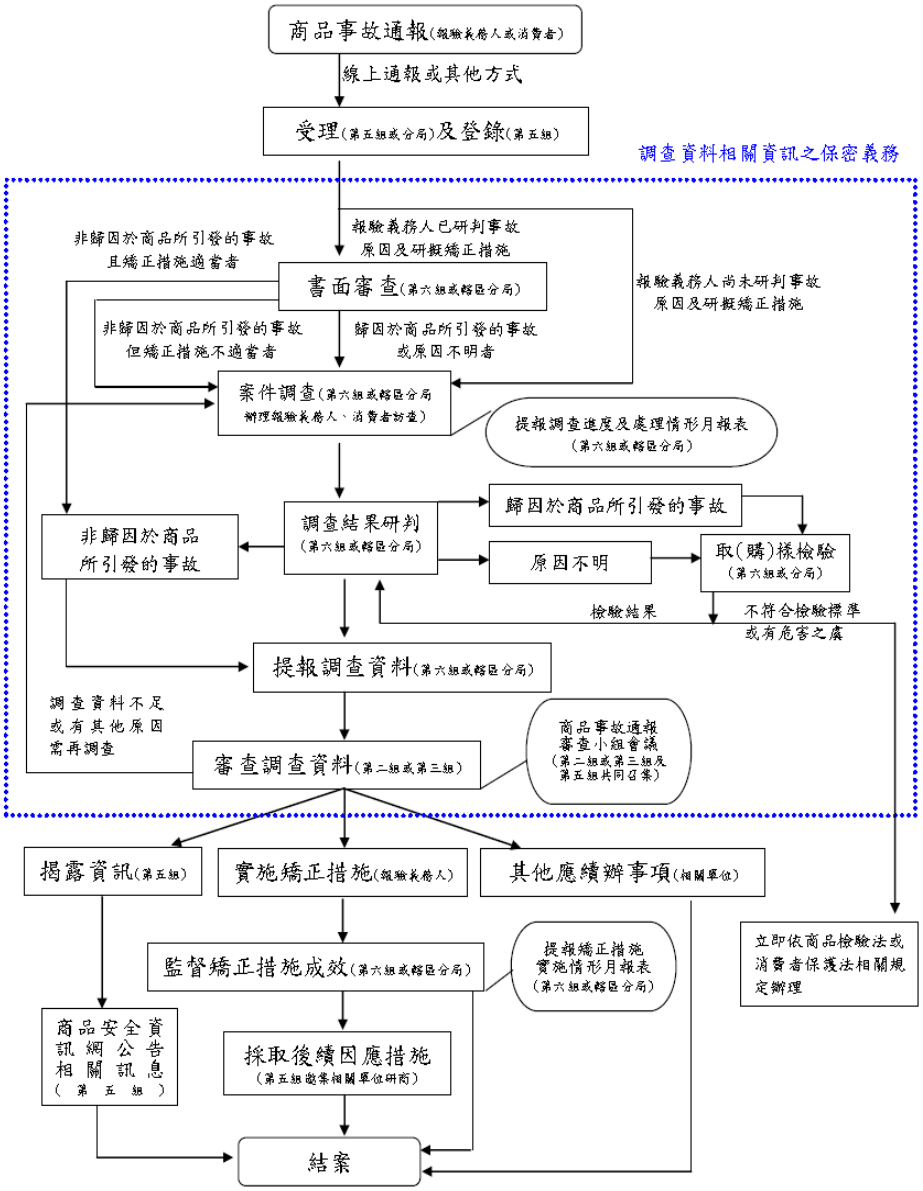
（三）商品不安全資訊之公開

依消費者保護法第 38 條準用第 37 條之規定，中央目的事業主管機關與直轄市或縣 (市) 政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，主管機關除了可以命令企業經營者實施矯正措施之外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務等資訊。

[9] 中華民國 96 年 12 月 07 日經濟部標準檢驗局經標五字第 09650027310 號令修正發布全文 8 點

然而，商品檢驗法在實施矯正措施的權力之外，未賦予標準檢驗局有公開商品不安全資訊或調查結果之權限。因此，在商品不安全資訊之公開上應依據消費者保護法之上開規定行之。

茲歸納我國現行針對應施檢驗商品之事故通報、調查、令採取矯正措施與資訊揭露之處理流程如下圖 2-2。



(資料來源:標準檢驗局)

圖 2-2 應施檢驗商品發生事故通報與處理作業流程圖

四、矯正措施之執行

（一）現行矯正（召回）措施之分析

目前標準檢驗局針對事故商品之矯正措施，依據商品檢驗法與消保法之規定，係以限期回收與召回爲主[10]，其他則包括將事故商品資訊予以揭露公佈。

而主管機關後續的作爲，則透過要求業者每月提報之方式進行追蹤，包括要求業者提出『商品回收/召回及矯正措施實施情形月報表統計報告』，以供標準檢驗局掌握事故商品之回收召回及矯正措施實施進度。如同上述案例，若同類型商品事故再度發生，則標準檢驗局將會召集報驗義務人(矯正措施義務人)、賣場、經銷商、消費者團體與其他相關單位開會，研商如何再加強事故商品之回收召回及矯正措施。

現行法規下，對於如何認定事故商品已經完成回收召回及矯正措施之程序，仍未有明確之認定標準，此一事項涉及如何在管制成本、業者商品責任與公眾利益之間取得平衡。對此，應有其必要詳加審酌如何制訂矯正措施之落日機制。

（二）案例分析：捕蚊燈自燃召回案

A 公司生產之電捕蚊燈通過安全驗證，但於民國 98 年初起，陸續接獲數起消費者通報產品於使用中發生燒熔起火之事故，標準檢驗局經調查程序取樣測試結果，確認 A 公司製造販售之捕蚊燈商品固定電擊網之絕緣材質耐燃性不符合要求。由於電捕蚊燈屬應施檢驗商品，故標準檢驗局依據商品檢驗法之規定，要求業者採取下列矯正（召回）措施：

1. 通知各賣場及經銷商下架回收停止販售該產品。

2. 購買該商品之消費者，請立即停止使用該型捕蚊燈，並得服務站聯絡，

---

[10] 『回收』專指經銷通路中回收之事故商品，而自消費者手中取回事故商品則稱爲『召回』。

辦理退貨。退貨期間至民國 98 年底止。

3. 換購：保固期內，消費者得換購相當於該型捕蚊燈售價全額之商品。未能出具購買時間證明及保固期外，消費者得換購相當於該型捕蚊燈售價五折之商品。

復於同(98)年 4 月間再度發生消費者在使用捕蚊燈時發生自燃事件，造成家中客廳裝潢和部分家飾燒毀，而該事故商品即與 A 公司已發布召回的商品爲同一型號。

該局說明絕緣材質耐燃測試不符合並不會造成商品自燃，但如果商品機體內部因爲其他故障原因產生起火問題，若該材質耐燃性好，火苗較容易被限制而不至於造成整個機體進一步燃燒。標準檢驗局在 98 年 5 月再度於商品安全資訊網上公布召回訊息，指出針對該型號商品所實施的矯正措施有:

1. 通知各賣場及經銷商下架回收停止販售該商品。

2. 購買該商品之消費者，請立即停止使用該型捕蚊燈。

3. 消費者得辦理退貨及退款或換購。

A 公司回報該款瑕疵電捕蚊燈已自經銷商端全數回收 611 台，消費者端召回 1,141 台，總共回收及召回 1,752 台（總回收及召回率約 13%）。鑑於召回率偏低，爲提升召回率，主管機關標準檢驗局於 98 年 5 月 15 日邀請行政院消保官、A 公司、各通路商及經銷商開會研商，要求 A 公司再採取更積極之回收措施，例如請該公司將召回公告刊登平面媒體，提高媒體曝光率；亦請該公司製作召回公告 DM，提供各通路商（賣場）公告或置放於電器販賣場所明顯處，以提醒消費者，確保消費者權益。

第三節 交通部事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析

一、汽車矯正措施制度與經驗

汽車爲全球使用最廣泛的交通工具，而汽車安全近年來已成爲各國政府、業者及消費者等之關切重點。汽車工業發展至今相關技術與管理亦十分成熟，但汽車是由三萬多個零組件所集合而成，有可能因某個環節疏忽，造成所生產之車輛出現部分瑕疵，進而影響行車安全。是以，交通部制訂「車輛型式安全及品質一致性審驗」與「車輛型式安全及品質一致性審驗作業要點」，除規範整車、零組件皆應符合相關安全法規外，亦規範業者在處理車輛型式安全檢驗時亦應確保其車輛或零組件符合品質一致性之要求，主要目的即在增進業者所生產之產品具有一定品質，以降低車輛在生產過程中所產生之安全性瑕疵。

我國爲建立完善之汽車安全性調查回收改正及監督管理制度，遂參考歐美日等先進國家處理規定與實務作法，訂定「汽車安全性調查及召回改正監督管理辦法」（以下簡稱召回改正管理辦法），以下爲我國車輛安全性召回改正制度之說明：

（一）規範架構

在交通部「召回改正管理辦法」尚未制訂之前，國內有關車輛瑕疵及召回改正處理係依據消費者保護法辦理。對於已流通於市場的汽車發現製造或設計方面缺陷存在時，不符合相關法規、標準，可能導致安全及環保問題，企業必須即時向政府有關部門報告該產品存在的問題、造成問題的原因及相應的改進方法，並且採取企業經營者自身主動召回的方式，對存在瑕疵的汽車進行檢修，以消除其潛在的危險性。召回並不要求損害必須實際發生，只要製造商侵犯了消費者的安全，違背其社會責任，就有義務召回瑕疵車輛並免費檢修。

有鑑於車輛安全日趨重要以及車輛安全問題需要明確規範辦理，交通部遂於公路法第 63 條之一第 1、2 項中，明訂「車輛業者，對已出售之車輛，於有事實足認有重大危害行車安全之虞時，應即召回改正。若中央主管機關認爲車輛有重大危害行車安全之虞時，經進行調查及確認後，應責令車輛業者將已出售之車輛限期召回改正」，且公路法第 77 條之一第 5 項規定：「違反第 63 條之一第 2 項規定，屆期仍不遵行召回改正者，處新台幣 30 萬以上 150 萬以下罰鍰，並得按次連續處罰；必要時，得停止其製造、進口或銷售」，故依「屆期仍不遵行召回改正者」之要件，車輛業者未於期限內進行召回改正作業將受處罰。

交通部於 93 年 11 月 10 日正式發佈實施「召回改正管理辦法」後，爲辦理汽車安全性調查及召回改正工作成效查核，以有效維護國人汽車行車安全，交通部另於 94 年 6 月 2 日公告委託「交通部委託業務專案辦公室」辦理召回改正辦法第 3 條第 1 項之汽車安全性調查及召回改正成效查核事宜，委託工作事項範圍包括汽車安全性申訴案件資料登錄、彙整、判斷分析、汽車安全性調查及召回改正成效查核等事項。

詳言之，「召回改正管理辦法」中明訂車輛業者對其已出售之汽車，於有事實足認有重大危害行車安全之虞時，應主動召回改正；而交通部認爲汽車有重大危害行車安全之虞時，亦應即進行調查。另非屬重大危害行車安全之虞之其他一般汽車安全案件及經銷商部分，仍回歸消費者保護法相關規定處理。

（二）通報制度現況

專業機構接獲汽車安全性申訴通報資料後，應予登錄、彙整及判斷分析，並適合向交通部提出汽車安全性分析報告，在報告提出前應通知製造廠、進口商或進口人提供說明資料。目前交通部委託車輛安全審驗中心（車安中心）辦理車輛型式安全審驗及車輛安全檢驗、查察與鑑定，以及車輛安全性調查召回改正、監督管理及相關資訊系統維護與運作等業務。

矯正措施類型[11]

雖然有召回改正管理辦法條文供業者依循辦理相關業務，惟召回改正管理辦法有許多原則性規定，缺乏作業細節方面之規定。爲使國內業者有明確法規可循，並適時宣導召回改正管理辦法實施之精神，因此交通部正在研擬「汽車安全性調查及召回改正成效查核作業原則」，以下爲該作業原則之說明：

目前國內召回改正案件類型共分爲車料業者主動召回、交通部責令召回以及非屬召回改正管理辦法所規範應召回改正之案件，而召回改正作業程序可概分爲案件成立與執行兩個階段：

1. 召回改正案件成立階段：

（1）車輛業者應依照「召回改正管理辦法」相關規定，提送汽車安全性召回改正計畫及大眾傳播媒體公告與車主通知。

（2）專案辦公室依「召回改正管理辦法」第十七條及第十八條相關規定審查召回改正計畫、媒體公告及車主通知信函，並將審查結果呈報交通部核定。

2. 召回改正執行階段：

（1）車輛業者所提報召回改正案之召回改正計畫經交通部核可後，其進行汽車召回改正作業，應按月於每月十五日前以書面方式提送前一個月召回改正執行記錄報告至專案辦公室進行查核及登錄案件進度。

（2）車輛業者每月提送召回改正執行記錄成效達 10％、50％、90％或100％時，專案辦公室則自車輛業者提報之改正記錄中抽樣車輛，向車輛業者取得書面資料進確認，必要時則進行實地查核。

（3）車輛業者若已全數完成召回改正工作，則可辦理結案作業；然若召回

[11] 洪國益、吳湘平，「國內汽車安全性召回改正現況與未來發展」，車輛研測資訊，2007 年 2 月。

改正成效已達 90%以上進度而欲提前結案，則應提出「繼續執行顯有困難」之說明。

3. 委託代寄作業時機與方式：

業者經第一次寄發車主通知後，得視執行改正作業狀況，就未回廠改正、退件或其他無法有效取得資料之車輛，主動以函文方式申請委由中華電信數據分公司代爲寄發第二次車主通知信函。惟若代寄後，業者仍認有持續通知尚未回廠改正車主之必要，可考量由業者憑第一次代寄時之交通部同意函直接向中華電信數據分公司辦理後續代寄通知作業。

召回措施執行現況與成效

若車輛業者已全數召回改正工作或召回改正成效已達 90%，且符合繼續執行顯有困難之要求，車輛業者應提送抽樣車輛資料之書面辦理停止召回改正執行記錄，並經交通部核可後，則車輛業者應提出「汽車安全性召回改正報告」辦理案件備查作業。

一般來說，企業經營者應採取主動召回的措施，召回乃是一種自律措施。召回只是對產品的某一部分進行修理或更換，產品並未退出市場，產品經檢修後仍可繼續使用。消費者把主動召回視爲企業經營者講信用重承諾的表現，因而獲得潛在的市場商機。在國外，對於召回的概念早已普及在車廠與消費者間，雙方對於召回瑕疵車輛之權利與義務均有所認知。但在國內，車廠宣布召回車輛的舉動卻可能被消費者認爲該型車輛品質不佳的負面形象。

二、自行車矯正措施制度與經驗

若車輛業者已全數召回改正工作或召回改正成效已達 90%，且符合繼續執行顯有困難之要求，車輛業者應提送抽樣車輛資料之書面辦理停止召回改正執行記錄，並經交通部核可後，則車輛業者應提出「汽車安全性召回改正報告」辦理案件備查作業。

一般來說，企業經營者應採取主動召回的措施，召回乃是一種自律措施。召回只是對產品的某一部分進行修理或更換，產品並未退出市場，產品經檢修後仍可繼續使用。消費者把主動召回視爲企業經營者講信用重承諾的表現，因而獲得潛在的市場商機。在國外，對於召回的概念早已普及在車廠與消費者間，雙方對於召回瑕疵車輛之權利與義務均有所認知。但在國內，車廠宣布召回車輛的舉動卻可能被消費者認爲該型車輛品質不佳的負面形象。目前台灣自行車的檢測亦委託車安中心進行測試，達鋐股份有限公司於 2008 年 1 月至 12 月間所製造的自行車部分型號的車身結構有瑕疵，由於材質不良，引發豎管下折處之轉折點強度不夠，以致長途騎乘、路面狀況較差時，有可能發生豎管下折處之轉折點產生裂痕或破裂之危險。其處理方式乃免費更換新豎管予車主，需工時約 20 分鐘，此召回通知已於 2009 年 5 月開始進行，預計於 2010 年四月回收完畢，更換預計召回更換時間爲 12 個月，召回數量爲 14712 台。其作業方式係委由達鋐公司全省授權經銷商免費爲車主更換，更換新豎管後，將以黏貼貼紙區分，而迄 2009 年 6 月爲止，召回率爲 7.21%。[12]

第四節 衛生署事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析

一、規範架構與管轄範圍

行政院衛生署爲我國主要負責食品、健康食品、藥品、醫療器材與化妝品商品管理的中央主管機關，而地方主管機關則是各直轄市政府或縣（市）政府。爲確保消費者日常食品、健康食品、藥品、醫療器材與化妝品的安全，是以衛生署針對上述品項之不安全情形通報與調查，訂有相關規範。

依照商品類型之不同，分別以食品衛生管理法、健康食品管理法、藥事

[12] http://www.car-safety.org.tw/DesktopDefault.aspx?tabid=67&Code=R6720901

法、管制藥品管理條例與化粧品衛生管理條例作爲法律上之依據，並各由衛生署內部不同的部門所分別管轄；食品由食品衛生處，藥品、醫療器材以及化妝品由藥政處管理（參見表 2-3）。此外，管制藥品爲衛生署所屬之管制藥品管理局負責，而藥物食品檢驗局則專責檢驗與研究工作。在食品方面，衛生署食品衛生處每年定期安排稽查時程表，而除了衛生署內部各單位的協調合作之外，尚有許多與其他政府機關合作的情況，例如由於衛生署的人力與資源有限，故輸入食品查驗作業要點便委託經濟部標檢局執行輸入食品檢驗。

表 2-3 衛生署主管商品之法令依據與範圍

商品類型	法規(包含行政命令)	範圍	負責單位
食品	食品衛生管理法 輸入食品查驗辦法 食品回收指引	食品衛生管理法 第 2條：本法所稱食品，係指供人飲食或咀嚼之物品及其原料。	衛生署食品衛生處
健康食品	健康食品管理法	第2條 本法所稱健康食品，指具有保健功效，並標示或廣告其具該功效之食品。	衛生署食品衛生處
藥物	藥事法	第4條 本法所稱藥物，係指藥品及醫療器材	衛生署藥政處
管制藥品	管制藥品管理條例	第3條 本條例所稱管制藥品，係指下列藥品： 一、成癮性麻醉藥品。 二、影響精神藥品。 三、其他認爲有加強管理必要之藥品。	衛生署管制藥品管理局
化妝品	化粧品衛生管理條例	第3條　本條例所稱化粧品，係指施於人體外部，以潤澤髮膚，刺激嗅覺，掩飾體臭或修飾容貌之物品；其範圍及種類，由中央衛生主管機關公告之。	衛生署藥政處

此外，在部分品項(例如有毒物質之含量標準)上，可能未涵括在衛生署的食品法規標準內，或是食品法規標準較標檢局所定之國家標準更寬鬆，故若干品項會委託由標檢局處理，免洗筷之二氧化硫含量標準即爲適例[13]。然而，在各主管機關管轄不明確的情況，例如在餐巾紙相關問題上，衛生署與標檢局便處於不同立場。由於衛生署並無相關標準，且認爲餐巾紙屬於一般商品，應由標檢局管理，而標檢局則認爲是餐廳用品。在另一方面，不安全的定義可分爲急性與慢性，食物的慢性影響難以估計，因此不安全的定義並不明確。又各單位的觀點不同，甚至地方需求與中央政府長期規劃方向亦可能會有所差異。

在藥物方面，包括了藥品、醫療用品與化妝品均由衛生署藥政處所管轄。當新產品出現時，可能會碰到衝突情形，首先衛生署內部以會辦方式整合部門意見，判定商品的屬性與管轄，整合意見後交上級簽呈。藥物包含藥品與醫療器材，進口時皆須有許可證始可通關；由海關會同衛生署進行進口通關稽查。藥事法中規定所有產品必須提出技術性的資料，經過安全性、有效性的評估之後，始發給許可證。進口藥品、醫療器材須許可證，有衛生署許可證的貨品才能通關（海關配合衛生署）。

在化妝品方面分爲一般性化妝品及含藥性化妝品，一般性化妝品不須登記申請備查，上市之前完成中文標示即可。而含藥性化妝品和醫療器材相同，必須就其成份與限量範圍內，在製造或輸入前先查驗登記。以含藥化妝品爲例，乃正面表列含有衛生署公告基準範圍之內之表列藥品成分，至於一般性化妝品不需登記。此外化妝品工廠需符合化妝品製造工廠設廠標準，通過化妝品 GMP 認證。

在醫療器材方面，由於其屬性可能包含醫療功能，亦可能僅爲保健效果，故比較容易出現衝突情形，此時多透過行政院消保會進行協調，並徵詢相關單

[13]原先免洗筷的過氧化氫與二氧化硫含量未有規範標準，民國 96 年初消基會抽查市售免洗筷發現含量過高引起社會矚目，當時食品衛生管理法其下欠缺相關標準之情況下，改以標準檢驗局訂定之國家標準相繩。迄 9 月間衛生署衛署食字第 0960409345 號公告含量標準後，市售免洗筷始以 500 ppm 以下之殘留量爲標準，而目前仍委由標準檢驗局來進行檢驗。

位的意見。消保會的功能乃是判斷產品屬性，並開會確認產品由何單位管轄。例如在薰香精油含碘案件中，初始階段係由衛生署處理，但衛生署認爲精油並無療效，且牽涉商品之安全性問題，故最後經由行政院消保會判定由標準檢驗局管轄處理。又若特定商品屬性爲非藥物時，其誇大不實廣告多交由公平會處理。以瘦身美容器材爲例，案件數量相當多，須由衛生署專家審議委員會判定其是否具有療效，並進一步判定商品性質。此外，在法令引用見解不同時，同樣由消保會介入協調。

二、事故商品通報制度

（一）食品類不安全（事故）案件

在食品類商品方面，根據食品衛生管理法第 16 條規定，醫療機構有向地方主管機關通報的義務，在診治病人時發現有疑似食品中毒之情形，應於二十四小時內向當地主管機關報告。業者並無通報義務，消費者傾向自行通報，因此在食物中毒的情況大部分均爲醫生通報。而實際運作上乃是採取分級的方式處理，在衛生署食品資訊網中特別規劃了食品消費紅綠燈資訊站[14]，各燈號所代表的意義如下：

1. 紅燈：

該食品違反食品衛生標準且會危害人體健康安全，對人體有立即或重大之危害，不應供人食用。或是經風險評估，於國人攝食習慣下累積之暴露量，會明顯對人體健康造成重大危害。例如法國奶粉疑似遭沙門氏桿菌污染，當時乃立即阻隔遭污染同牌奶粉入境，通知業者暫停販售，並將產品下架，同時發布新聞請消費者暫停使用疑遭污染奶粉，最後成立電話諮詢服務專線供民眾詢問。

[14] http://food.doh.gov.tw/foodnew/focus/Signals.aspx

2. 黃燈：

可能包括三個情況，首先是雖對人體無立即或重大之危害，但仍會影響人體健康，須進一步調查並進行改善；其次違反食品衛生標準，尚不致明顯危害人體健康安全，但影響層面大；或該食品經由健康風險評估後，有致人體健康危害之虞者。例如在石斑魚檢出孔雀石綠事件中，首先通知農政單位進行源頭追溯；針對販售點，由台北市衛生局執行暫時停止販賣。然因依據香港食物環境衛生署說明，根據現有之科學資料，每日食用含孔雀石綠較高之鰻魚 7 公斤，亦不會產生嚴重影響，故發布黃燈請民眾注意。

3. 綠燈：

乃是一些較輕微的情況，產品安全無虞，純屬誤傳；或雖有危害之虞，但危險因子已被控制，並未流入市面；雖有危害之虞，但危險因子可經適當處理而消除或減少；標示不全；經風險評估，可能危害人體健康之可能性極微等等。著名案例乃是紐西蘭進口牛肉檢出農藥安殺番超過容許量。由紐西蘭輸入含超量安殺番牛肉共有 77 箱牛肉，已追回 76 箱，案內受污染牛肉已大致回收。[15]

（二）藥品類不安全（事故）案件

在藥品方面，藥事法第 45-1 條對於因藥物所引起之嚴重不良反應賦予醫療機構、藥局及藥商通報義務，且訂定嚴重藥物不良反應通報辦法以明訂其通報方式，通常得以郵寄、傳真或網路等方式爲之[16]。而緊急時，得先行以口頭方式通報，並應於期限內完成書面通報。在不良藥品事故通報辦法中，針對廠商主動通報與回收以及使用者、消費者使用後通報而被動回收兩類，關於不安全消費商品的通報回收義務及其義務人皆有規範。然而目前尚處於摸索階段，成效並未發揮，大宗通報案件皆在廠商主動通報的部分。對於被動回收部分，消

[15] http://food.doh.gov.tw/foodnew/doc/燈號代表之意義及處置建議.doc
[16] 全國藥物不良品通報系統 http://recall.doh.gov.tw/default.asp ;
全國化妝品不良品通報系統 http://cosmetic-recall.doh.gov.tw/TDRF_CUAS/Cuas/Home.aspx

費者使用後通報占少數，但於消費者通報後須立即開始調查。

在廠商方面，則 GMP 藥廠管理的相關規定賦予其通報義務（過去是以客訴案件資訊），由於事關藥廠商譽，故其通常均積極處理。關於輸入藥品，若國外廠商有不良品回收的訊息，國內廠商即會通報衛生署，由廠商主動處理，開啓調查程序，詢問國外廠商是否使用同一批產品，有無相同情形產生，匯整後，評估風險性，決定是否要做回收處理，若要進行回收，首先發布新聞稿，並通知各醫療院所請其配合回收，過程中地方政府與衛生署僅扮演監督的角色。

（三）醫療器材不安全（事故）案件

在醫療器材方面，亦以分級的方式處理。針對醫療器材不良品的通報，若屬第 1 級危害者，會在 1 天內通知藥政處，藥政處會先查明許可字號、登記廠商及國內情形。若在必要時，藥政處亦可發函或電告知廠商，要求其提供相關資訊。隨後藥政處就轉請全國藥物不良反應中心進行後續相關處理。全國藥物不良反應中心受到藥政處轉來的資料後，隨即進行登錄與編號，並蒐集相關資料，對於案例與事件進行審視與鑑別。之後並據此分析事件，分析結果會呈報藥政處，並發佈於 ADR 及不良品網站、藥物安全簡訊等。

（四）化妝品不安全（事故）案件

化妝品通報作業流程與藥物大致相同，主要的通報義務人乃是藥事專業人員、醫療院所與廠商，且含藥化妝品與一般化妝品的通報義務均相同。財團法人藥害救濟基金會並有製發小冊子及作爲消費者被動通報業務；廠商回報的部分而回歸藥政處，在通報過後再決定後續處理方式，要求回收、GMP 查廠、持續監測或其他措施。

三、矯正措施類型

（一）食品類不安全事故之矯正

在食品方面，衛生署依據食品衛生法第 20 條第 1 項規定訂定食品安全管制

系統，指出相關管制措施應確保引起變異之原因已被矯正或因異常所致危害健康或品質不良之產品未流入市面。若無適當的矯正措施時，業者則應隔離且留存受影響產品。由授權具專業知識人員查核，以決定受影響產品出貨之可行性。

針對受影響的產品，應確保無異常所致危害健康或品質不良之產品流入市面；已流入市面者，應回收並採取矯正措施。在食品衛生管理法第 29 條中規定通常應予沒入銷毀。但實施消毒或採行適當安全措施後，仍可使用或得改製使用者，應通知限期消毒、改製或採行適當安全措施；屆期未遵行者，沒入銷毀。

（二）藥品與醫療器材不安全事故之矯正

藥事法第 77、79 條規定直轄市或縣（市）衛生主管機關，對於涉嫌之僞藥、劣藥、禁藥或不良醫療器材，就僞藥、禁藥部分，應先行就地封存，並抽取樣品予以檢驗後，再行沒入銷燬；就劣藥、不良醫療器材部分，得先行就地封存，並抽取樣品予以檢驗後，再行處理。查獲之劣藥或不良醫療器材，如係本國製造，經檢驗後仍可改製使用者，應由直轄市或縣（市）衛生主管機關，派員監督原製造廠商限期改製；其不能改製或屆期未改製者，沒入銷燬；如係核准輸入者，應即封存，並由直轄市或縣（市）衛生主管機關責令原進口商限期退運出口，屆期未能退貨者，沒入銷燬。但若其對衛生有重大危害，應於報請中央衛生主管機關核准後，沒入銷燬。

此外，現行制度尚將針對醫療院所、藥局、藥商宣導回收矯正措施。廠商、藥事人員及醫療院所爲主要通報對象，製造商及進口商作爲主要提出回收計畫的角色。

（三）化妝品不安全事故之矯正

化妝品部分之矯正機制與藥品接近。依化妝品衛生條例規範，單純標示問題會通知改正，然於品質瑕疵問題，則會以回收制度做矯正，故其是以瑕疵的輕重作爲適用矯正措施的判準。目前化妝品的回收類推適用藥物回收作業實施要點。若屬於單純標示問題則回收改正，而發生危害健康的情況時，則一律回

收銷毀。

四、矯正（召回）措施執行現況與成效

（一）食品類不安全事故

食品回收始點於食品遭污染起，而在消費者無繼續反應或稽查員查無異狀後結案。食品回收指引中訂定了相關的作業準則，將食品回收行動之發起分爲二種情形：廠商依法或自認有回收必要時所主動發起，或是衛生主管機關依法命令廠商實施。

依據食品對民眾健康可能造成之危害程度，將回收分爲三個等級：

1. 第一級：係指食品預期可能對民眾健康造成死亡或重大危害者。

2. 第二級：係指食品預期或有可能對民眾健康造成危害者。

3. 第三級：係指食品預期不致造成民眾健康危害但其品質不符規定者。

而依據食品回收必須延伸至銷售通路中之深度，將回收分爲三個層面：

- 消費者層面：即回收深度達到個別消費者處之層面。
- 零售商層面：即回收深度達到販售場所之層面。
- 批發商層面：即回收深度達到進口商、批發商等非直接售予消費者之販售場所之層面。

此外，食品衛生管理法中的改製制度，由於其難以追蹤，例如從基隆運到台南改製，當地調查單位難以處理。食品衛生處內部科技小組負責蒐集全球食品資訊，凡是出口被退運的貨，都會被衛生處追蹤，且在一定情況下允許這類貨品改製，惟通常亦難以追蹤這類貨品改製後之情形。

事故食品的回收率表現則視單位、企業的經銷體系而定；小廠商的回收計畫通常較難以執行、瑕疵較多，故由衛生署進行輔助，主動向廠商索取銷貨對象。例如美耐皿餐具銷貨對象爲 10 元商品店，所幸爲統包銷售，尚可快速回收。

在消費者回收方面，由主管機關責成廠商指定集貨點，提供消費者集貨資訊，而其中最重要的乃是媒體運用，儘可能將其圖形意象化、影像化可使消費者更清楚瞭解回收計畫的內容，並慎選媒體公開時機。

廠商應於進行食品回收行動之過程中，定期向當地衛生主管機關提出回收進度報告，其內容至少應包括下游廠商家數、人數、日期及方式；回應廠商家數及其持有該食品之數量；未回應廠商家數或人數；已收回之食品數量；查核次數及結果，以及預計完成之期限。在完成食品回收行動後，廠商應妥善保存有關食品回收行動之完整書面資料，並將其處理過程及結果函報當地衛生主管機關備查，必要時陳報中央衛生主管機關。

（二）藥品類不安全事故

在藥物回收方面，藥物回收作業實施要點第 2 條提到藥商於認定其所提供之藥物有危害使用者安全與健康之虞時應主動為必要之處理，其回收範圍包括了市售品與庫存品，並應同時通知衛生署與藥物供應者，而醫療機構、藥局、藥商及執業藥事人員應予配合。處方藥係由醫院所發給，故亦由醫院回收；非處方藥部份，則會以發新聞稿的方式，揭露有問題的批號，請消費者由原購買藥品藥局作回收。

考量其危害的程度是否有立即危險，而視是否發布及後續回收，藥物回收作業實施要點第 3、4 條，依藥物危害之程度將其分為三級，並規範其處置方式：**1.**

第一級危害：

第一級危害係指製造或輸入之藥物經發現有重大危險，或有發生重大損害之虞。此時衛生署應在大眾傳播媒體公告必要之處置，並公布藥物名稱與業者姓名，且應公告禁止其製造或輸入，並撤銷藥物許可證。其已製造或輸入者，則應限期禁止其輸出、調劑、販賣、供應、運送、寄藏、牙保、轉讓或意圖販賣而陳列，藥物製造或輸入之業者並應於衛生署通知之日起三個月內收回市售品及庫存品。在必要時，直轄市或縣 (市) 衛生主管機關，得先行就地封存，於

報請衛生署核准後，得沒入銷毀之。

2. 第二級危害：

第二級危害包括了以下情況，經依法認定爲僞藥、劣藥或禁藥者；經依法認定爲不良醫療器材或未經核准而製造、輸入之醫療器材者；經調查藥物確有損害使用者生命、身體或健康之事實，或有損害之虞者。在上述情況發生後，藥物製造或輸入之業者應限期改善或回收，必要時並應立即停止該藥物之輸入、製造、陳列、調劑、銷售或採取其他必要措施，並於衛生署通知之日起三個月內收回市售品及庫存品後，依藥事法第七十九條規定進行改製或沒入銷燬。

3. 第三級危害：

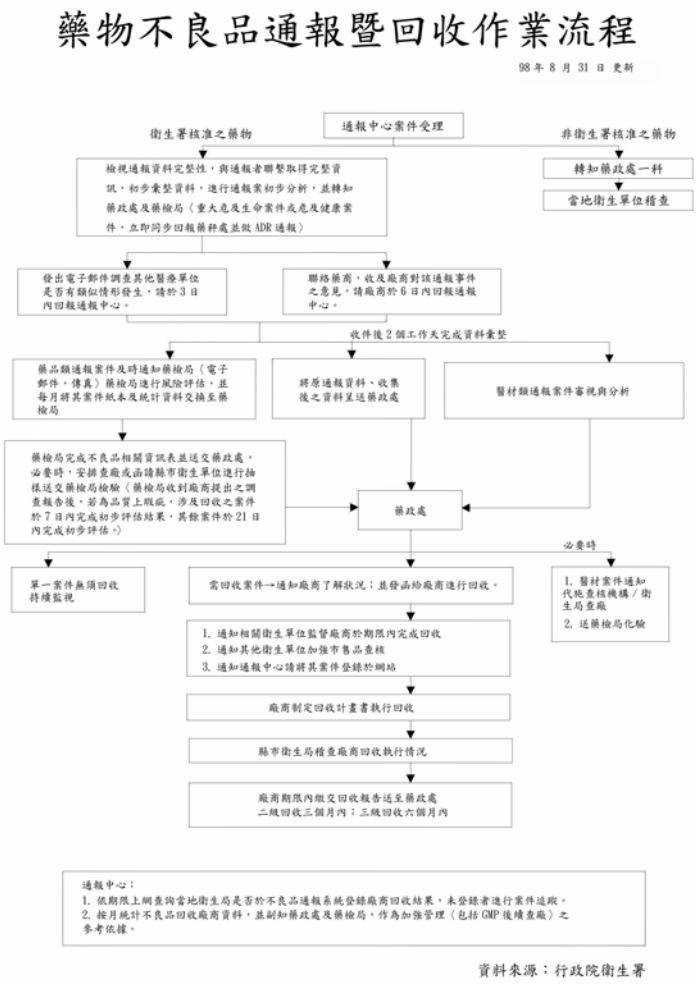
第三級危害則屬標示等較輕微情況而造成使用者權益受損，例如製造、輸入藥物許可證未申請展延或不准展延；包裝、標籤、仿單經核准變更已逾六個月而未依法收回驗章或其他危害事實。此時藥物製造或輸入之業者，應自藥物許可證到期之日，包裝、標籤、仿單經核准變更已逾六個月而未依法收回驗章或其他危害事實發生之日起六個月內收回市售品及庫存品，並即通知地方衛生主管機關、醫療機構、藥局及藥商。

由於藥物對消費者健康安全影響甚大，故藥物回收作業實施要點要求廠商應建立確實完整的運銷紀錄，其內容包括產品之名稱、含量、劑型、批號，受貨者之名稱、地址、出廠日期及數量，作爲回收作業之依據。關於其回收率部分，將由業者針對販售期間長短、產品數量與流向、產銷資料等資訊進行評估後，擬定回收計畫與事後的回收報告以交由主管機關備查。此外，藥品、化妝品工廠的設廠與 GMP 標準均有進一步規範廠商所應主動進行的通報與回收義務，且媒體運作在通報與回收過程中相當重要，不僅可傳達重要的回收相關訊息，且因媒體報導可能會對企業商譽造成嚴重影響，故在目前的案例中，各廠商均積極處理而成效良好。

此外，衛生署並委託藥害救濟基金會辦理藥害救濟業務，以確保人民在正

當使用合法藥物而受害時，亦能獲得及時救濟。近年來藥害救濟申請與通過的案件數穩定成長，2007 年申請 156 件，通過 66 件，而 2008 年申請 161 件，通過 89 件，顯見已發揮若干成效。[17]

茲歸納不良藥品通報與矯正（回收）制度如下圖 2-3



(資料來源：衛生署)

圖 2-3 不良藥品通報與矯正作業流程圖

[17] http://www.tdrf.org.tw/e-Portal/Publish/uploadfile/370_網站更新 980303.pdf

第五節 國家通傳會事故商品矯正措施之實施與執行經驗分析

有關電信產品之安全審驗，爲保障國家安全及維持電波秩序，製造、輸入、設置或持有電信管制射頻器材者，其所製造、輸入之電信管制射頻器材型號及數量，需經國家通訊傳播委員會之審驗。

根據電信法第四十二條第二項以及第四十九條第四項之規定，製造商、進口商或經銷商所生產、銷售之電信終端設備與電信管制射頻器材應受審驗。其法源依據分別爲「電信終端設備審驗辦法」以及「電信管制射頻器材審驗辦法」。上述品項均應符合技術規範，並經審驗合格，始得輸入或販賣。

在電信終端設備的安全審驗方面，所謂「電信終端設備」是指任何數位或類比設備，其以無線或有線傳輸媒介，與公眾電信網路之終端點介接，並以光或電磁波方式進行通信之設備。國家通訊傳播委員會之所以規範電信終端設備之目的主要事蹟是希望上述產品不至損害第一類電信事業之電信機線設備或對其機能造成障礙，同時希冀該產品之電磁相容以有效共用，最後基於電氣安全之考量，希望該電信終端設備不會對網路操作人員或使用者造成傷害。

有關電信終端設備的審驗標準，首先，申請人應依「電信終端設備審驗辦法」第二章審驗作業程序之規定，填具自用電信終端設備審驗申請書，並檢附設備文件正本或影本向國家通訊傳播委員會申請，當應檢附之文件或物品有誤漏或不全時，驗證機關會通知申請者於一個月內補正；逾期未補正或補正仍不完備者，將駁回其申請。

若審驗不合格，驗證機關會列舉不合格事項，通知申請者於二個月內改善並向原驗證機關申請複審，若申請複審逾期或複審仍不合格者，駁回其申請。在市場管理方面，當廠商取得審定證明或符合性聲明證明後，若發現申請時所檢附之資料有僞造或虛僞不實情形，原驗證機關得撤銷其審定證明或符合性聲明證明，以確保產品於市場的安全性。此外，根據「電信終端設備審驗辦法」

第二十一條之規定，審定證明或符合性聲明經撤銷或廢止者，自撤銷或廢止日起三個月內，不得就同廠牌同型號之設備重新申請審驗，再者，廠商應回收已販賣之電信終端設備，若他人權益因而受損，應負損害賠償責任。18

在電信管制射頻器材的安全審驗方面，申請電信管制射頻器材之審驗，依其用途分爲販賣用與自用二種。販賣用電信管制射頻器材，由製造商、進口商或經銷商申請型式認證、逐部審驗或符合性聲明；自用之電信管制射頻器材，由自用之個人、法人或非法人團體申請審驗。

有關電信管制射頻器材的審驗標準，與電信終端設備之審驗相似，申請人應依「電信管制射頻器材審驗辦法」第二章審驗作業程序之規定，填具自用電信終端設備審驗申請書，並檢附設備文件正本或影本向國家通訊傳播委員會申請，當應檢附之文件或物品有誤漏或不全時，驗證機關會通知申請者於一個月內補正；逾期未補正或補正仍不完備者，將駁回其申請。若審驗不合格，驗證機關會列舉不合格事項，通知申請者於二個月內改善並向原驗證機關申請複審，若申請複審逾期或複審仍不合格者，駁回其申請。

在市場管理方面，當廠商取得審定證明或符合性聲明證明後，若發現申請時所檢附之資料有僞造或虛僞不實情形，原驗證機關得撤銷其審定證明或符合性聲明證明，以確保產品於市場的安全性。此外，根據「電信管制射頻器材審驗辦法」第二十條之規定，審定證明或符合性聲明經撤銷或廢止者，自撤銷或廢止日起三個月內，不得就同廠牌同型號之設備重新申請審驗，再者，廠商應回收已販賣之電信終端設備，若他人權益因而受損，應負損害賠償責任。[19]

「電信管制射頻器材審驗辦法」並未進一步針對『回收已販賣之電信終端設備』之方式加以說明，目前電信管制射頻器材之消費性商品尚未有回收矯正之實際案例，主管機關國家通傳會將這些電信法與相關辦法未盡之事項，回歸適用消費者保護法之相關規定。

---

[18] 請參照「電信終端設備審驗辦法」條文。
[19] 請參照「電信管制射頻器材審驗辦法」之條文。

第三章 日本矯正措施與執行經驗分析

第一節 日本不安全消費商品規範體系

一、商品安全架構概述

日本經濟產業省依據消費生活用製品安全法(以下簡稱「消安法」)、電氣用品安全法、瓦斯事業法、液化石油氣安全維護及交易合理化相關法律等規範，進行與製品安全相關的驗證與管理。其中，消安法屬於一般法，適用於一般消費者生活中使用之產品，其他三者則爲特別法，驗證對象包括電氣用品、液化石油器具、瓦斯器具等。而產品應符合之技術標準，係交由職掌產品驗證業務的各主管機關訂定，以政令、省令或規則公布，至於產品相關技術制訂及推動業務，則主要是由獨立行政法人製品評價技術基盤機構(以下簡稱 NITE)負責。[20]

目前消安法規範範圍涵蓋[21]國家制定之「消費生活用製品安全規則」 (即 PSC 標章制度，對象又分爲「特定製品」與「特別特定製品」)、「製品事故情報報告・公表制度」及「長期使用製品安全点檢・表示制度」，次者爲本文討論的產品事故通報制度，將於第二節詳述。日本目前的產品安全法令體系，大致得以下圖表示之[22]：

[20] 台灣經濟研究院，規劃建構我國消費商品安全調查機制之研究，2008 年，33 頁。
[21] 消費生活用製品安全法の概要，
http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/contents/shouan_gaiyo.htm
[22] 製品安全法令体系図，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/system/03.html

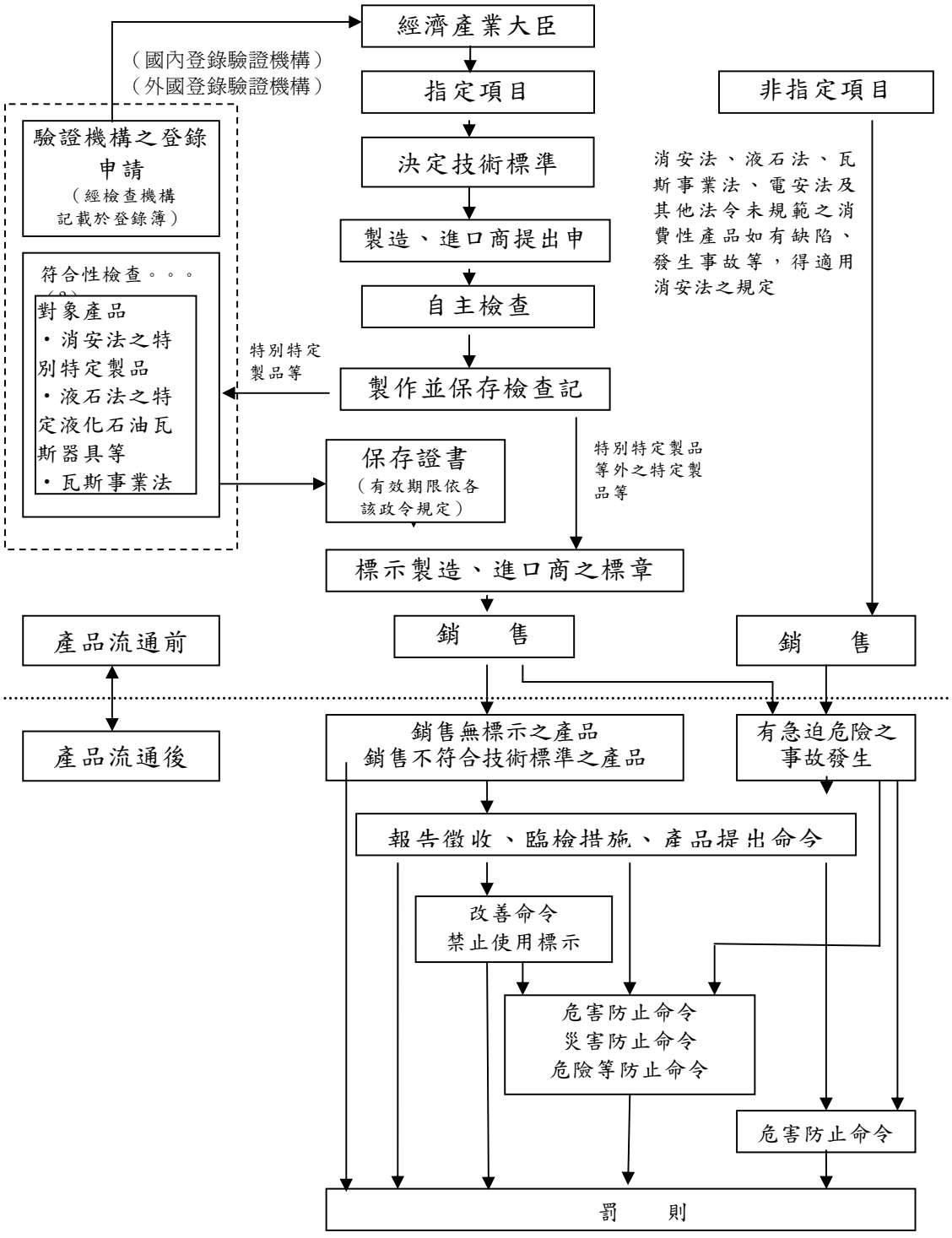


圖 3-1 日本商品安全規範架構

二、法源依據

（一）消費生活用製品安全法

1. 2006 年修法：建立「製品事故情報報告、公表制度」

在平成 18 年(2006 年)之前的產品事故資訊蒐集及公告制度，法律並未明訂企業有協力之義務，因此如瞬間熱水器一氧化碳中毒、家用碎紙機切斷幼兒手指等同種事故情形不斷發生時，政府實難以迅速採取矯正措施防止事故再發生。職是之故，消安法於該年 12 月 6 日修正公布，並於次年 5 月 14 日施行。主要修正內容包括「事故情報收集及公表」與「事故再發生防止對策」兩部分[23]：

（1）事故情報之收集及公表

消費性產品之製造商或進口商，一旦獲悉重大產品事故發生，應向主管機關報告該產品名稱、事故內容等資訊；主管機關接受事故報告後，應公告前述相關資訊。如是產品之零售商、維修業者或安裝工程業者知悉重大產品事故時，也應盡力向產品製造商或進口商爲通知。

（2）事故之再發防止對策

消費性產品之製造商或進口商於調查事故原因後，認爲有必要時，應盡力採取產品回收等矯正措施；而產品之零售商對於前述矯正措施也應盡力協助之。

2. 2007 年修法：建立「長期使用製品安全檢查、標示制度」

爲彌補老化產品在產品安全管理制度上之缺口，經濟產業省於 2007 年修正消安法時，訂定長期使用產品安全檢修制度，以及長期使用產品安全標示制度，於 2009 年 4 月 1 日開始施行。依消安法第 2 條規定[24]，消費性產品內部因

[23] 製品事故情報の報告・公表制度，http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/lecture.html
[24] 第二条　この法律において「消費生活用製品」とは、主として一般消費者の生活の用に供される製品（別表に掲げるものを除く。）をいう。

長期使用導致劣化(日文稱爲「經年劣化」)，無法安全使用，特別可能使消費大眾生命或身體遭受重大危害者，稱爲「特定保守製品」，應視其使用狀況，以內閣命令明文規定應適時增進其妥善維護者而言。

安全檢修制度主要是針對因長期使用造成重大事故機率偏高的 9 種產品，包括：室內廚房用瓦斯熱水器、室內浴室用瓦斯熱水器、廚房用煤油熱水器、浴室用煤油熱水器、密閉燃燒式煤油暖氣機、嵌入式電氣洗碗機、浴室用電氣除濕機等，要求業者定期檢查以確保安全。而安全標示制度則是針對電風扇、冷氣機、抽風機、洗衣機、真空管電視機等 5 種商品，要求產品出廠前必須標示製造日期及標準之使用期限，並且說明如超過使用期限可能發生何種事故等資訊，籲請民眾多加注意。[25]

三、消費生活用製品安全規則(PSC 標章制度)

日本 PSC 標章制度自 2001 年 10 月開始施行[26]，其法律依據消費生活用製品安全法第 3 條至第 32 條。該制度內容概述如下:

1. 適用範圍

（1）**特定製品**（第 2 條第 2 項）－係指由於製品構造、材質、使用狀況等，極可能危及一般消費者生命或身體安全，而經內閣命令指定之消費生活用製品項目而言。包括登山用繩、家用壓力鍋具類、機車及電動自行車用安全帽、石油熱水設備、石油浴缸加熱器及石油暖爐。

標章爲：

4　この法律において「特定保守製品」とは、消費生活用製品のうち、長期間の使用に伴い生ずる劣化（以下「経年劣化」という。）により安全上支障が生じ、一般消費者の生命又は身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品であつて、使用状況等からみてその適切な保守を促進することが適当なものとして政令で定めるものをいう。

[25] 台灣經濟研究院，規劃建構我國消費商品安全調查機制之研究，2008 年，55 頁。

[26]「長期使用製品安全点検・表示制度」が始まります～平成 21 年 4 月 1 日以降に製造・輸入された製品が対象です～、http://www.gov-online.go.jp/useful/article/200812/5.html

檢查機關：

＊　家用壓力鍋具類→(財)日本文化用品安全試験所、(財)電気安全環境研究所

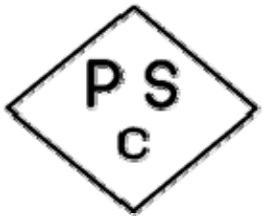
＊　機車及電動自行車用安全帽→(財)日本車両検査協会

＊　登山用繩→(独)製品評価技術基盤機構北関東支所

＊　石油熱水設備、石油浴缸加熱器及石油暖爐→(財)日本燃焼機器検査協会

（2）**特別特定製品**（第 2 條第 3 項）－係指製造商或進口商無法確保製品品質，足以避免一般消費者生命或身體危害發生，而經內閣命令指定之消費生活用製品項目而言。包括嬰幼兒用床、攜帶型雷射應用裝置及浴缸用溫水循環設備。

標章爲：



登錄檢查機關：

＊　＊嬰幼兒用床→(財)日本文化用品安全試験所

＊　＊攜帶型雷射應用裝置→(財)日本品質保証機構、(株)UL Japan、(株)コスモス・コーポレイション

＊　＊浴缸用溫水循環設備→(財)電気安全環境研究所、(財)日本ガス機器検査協会、(株)UL Japan、(財)日本燃焼機器検査協会、(株)コスモス・コーポレイション

2. 規範內容

特別可能危害一般消費者生命或身體安全的製品，若未標貼表示符合國家制定技術標準之標章，禁止其販售，如無標貼者已進入市場流通，國家得命令製造商、進口商等進行回收之類防止危害措施。在內閣命令指定之製品項目中，特定製品得由業者自行確認檢驗，而特別特定製品則必須經由第三者符合性評估機關檢驗。(PSC 制度是 Product Safety of Consumer Products 之縮寫)

四、長期使用製品安全点検・表示制度

（一）施行日期

2009 年 4 月開始施行[27]

（二）法律依據

消費生活用製品安全法第 32-2 條至第 32-22 條

（三）制度概述

1. 適用範圍

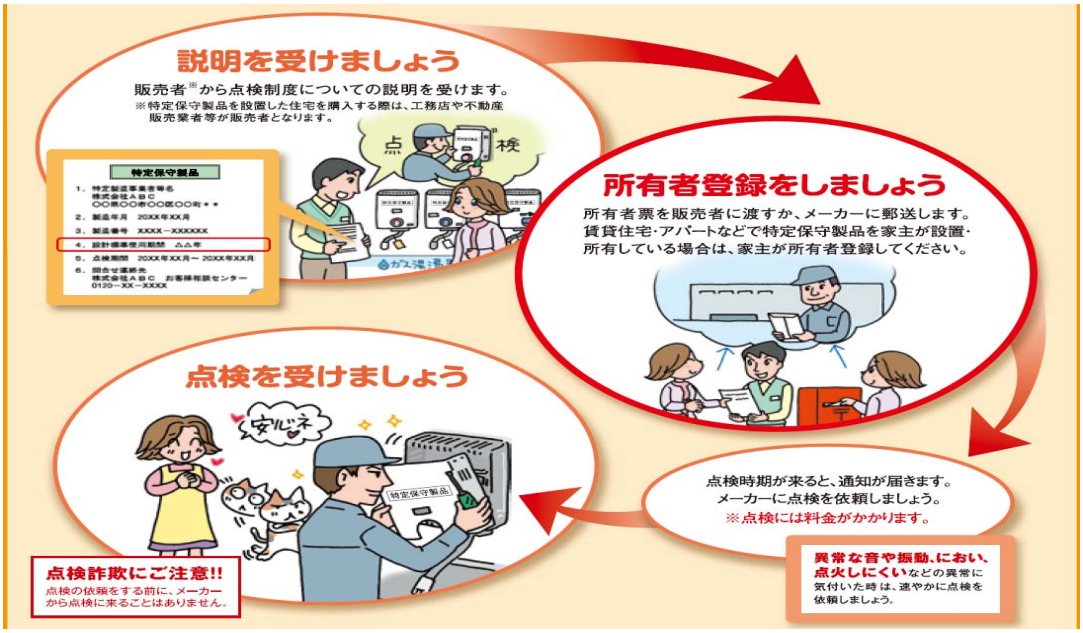
（1）点检制度：**特定保守製品**(第 2 條第 4 項)－係指，製品內部因長期使用導致劣化(稱爲「経年劣化」)而無法安全使用，極可能嚴重危及一般消費者生命或身體安全，應視其使用狀況，以內閣命令指定適時增進其妥善維護之消費生活用製品項目而言。包括室內燃氣瞬間熱水器

[27]長期使用製品安全点検・表示制度のリーフレット、
http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/system/gaiyou2009.pdf

(天然氣用及液化石油氣用)、室內燃氣浴缸加熱器(天然氣用及液化石油氣用)、石油熱水設備、石油浴缸加熱器、密閉燃燒式石油暖房機、內建式電氣洗碗機及浴室用電氣乾燥機。

安全檢修流程爲：

銷售者向消費者說明点檢制度⇨消費者在銷售者提供之顧客卡上填具相關資料(如製品持有者、設置場所等)寄回⇨定期点檢屆至前通知消費者，或請求製造商点檢⇨接受点檢(並請留心点檢詐欺！)



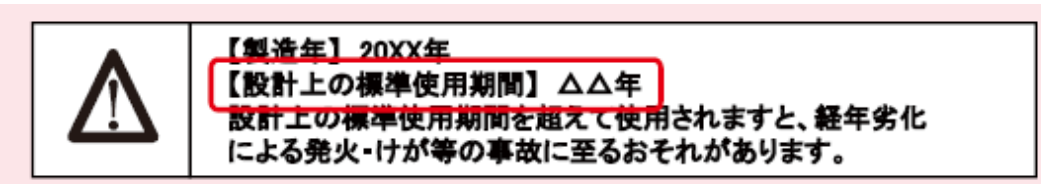
（2）表示制度：包括電風扇、抽風機、洗衣機(洗衣乾衣機除外)、冷氣機及映像管電視機。

安全標示方式爲：

【製造年份】20XX 年

【設計上之標準使用期間】△△年

如超過設計上之標準使用期間仍繼續使用，因經年劣化可能導致著火、受傷等事故。



2. 規範內容

安全檢修制度要求，特定保守製品之製造商或進口商應於製品上標示設計上之標準使用期間(即使用不損及安全的標準期間)、点檢期間、請求点檢之聯繫方式等事項。製造商或進口商對於消費者提供之資訊，應注意是否有發生危害可能，進行点檢之類維護措施。

而安全標示制度則要求，前述五項製品出廠前必須標示製造日期及標準使用期限，並說明如超過使用期限可能發生何種事故等資訊，籲請民眾多加注意。

五、主管機關

（一）經濟產業省

日本經濟產業省與內閣府分別於 1974 年、1975 年建立事故情報收集制度，以提供事故資訊並防止危害擴大，其區別在於前者體系著重於消費性產品事故，而後者體系適用範圍廣泛，除產品外，尚涵蓋及於服務、建物等。[28]本文主要以經濟產業省之事故情報收集制度爲研究核心，其監督及管理的相關規範內容，將於後兩節適當處說明之。

（二）獨立行政法人國民生活中心

國民生活中心法於 1970 年 10 月成立，並於 2003 年成爲獨立行政法人，於內閣府之下負責執行消費者保護業務。其中設有資訊分析部，負責研究、調查

[28] 台灣經濟研究院，規劃建構我國消費商品安全資訊網方向研究，2007 年，35 頁。

各地通報的消費資訊與事故，並建置全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)，與各地都、道、府、縣等連線，以及與多家醫院進行資訊合作，以迅速掌握事故訊息。PIO-NET 資料庫原則僅提供予各地國民生活中心或政府相關單位參考，不直接對外開放。此外，還設有諮商調查部，其下之申訴處理委員會負責消費者申訴業務，而 2006 年 10 月成立之危害情報室則是負責收集、匯整及分析消費事故相關資訊。[29]

（三）獨立行政法人製品評價技術基盤機構

獨立行政法人製品評價技術基盤機構(NITE)業務涵蓋及四大領域，包括生活安全部門、符合性認定部門、化學物質管理部門及生物科技部門，分別由製品安全中心[30]、認定中心、化學物質管理中心及生物科技本部掌管。其不僅是消安法規範之事故通報對象(主要是製品安全中心負責)，在事故資訊公告及後續召回措施、技術調查中，扮演極重要的角色，相關內容將於後兩節詳細說明。

六、規範對象

以消安法「製品事故情報報告・公表制度」爲例，「事故情報收集及公表」與「事故再發防止對策」兩大機制所規範之對象廣泛涵蓋製造商、進口商、零售商(或銷售業者)、維修業者、安裝工程業者等，爲維護產品安全制度有效運行，需要多方協力乃是當然。其規範內容將分別於以下第二節、第三節詳述。

[29] 台灣經濟研究院，規劃建構我國消費商品安全資訊網方向研究，2007 年，36-37、40 頁。
[30] 製品安全中心是由原本的「生活・福祉技術中心」，於 2009 年 4 月 1 日更名而成，同時並在其下增設「經年劣化對策室」。http://www.nite.go.jp/jiko/press/prs09033102.pdf

第二節 日本不安全商品通報制度

一、法源依據

消安法規範之消費性產品事故包括「商品事故」與「重大商品事故」兩者，其定義及相關規範如下述。

（一）一般商品事故

消安法第 2 條第 5 項將「商品事故」定義爲：在消費性產品使用過程中產生之事故，如有下列兩者情形之一，而不是明顯非因該產品瑕疵引起者，即爲「製品事故」：[31]

1. 事故發生對於一般消費者生命或身體造成危害；或

2. 消費性產品滅失、毀損事故發生時，有危害一般消費者生命或身體之可能。

所謂「明顯」，是指任何人都能明白該事故並非因瑕疵所引起的，像是故意以消費性產品傷害人體(如菜刀)、非因產品機能不健全而發生之事故(如騎乘單車因後車追撞而跌倒負傷)、偶然或因不可抗力而明顯非因產品所致之事故(如化妝用凹面鏡反射日光後造成火災)、因消費者誤用或不注意而明顯非因產品所致之事故(如在鐵橋旁釣魚，因魚竿誤觸高壓電而觸電死亡)等情形；但需注意的是，如事故是否因產品瑕疵所致尚不明確時，解釋上仍應屬於消安法之製品事故範圍內。至於「明顯非因該產品瑕疵引起」判斷有困難時，應就個案事實審慎考量，切勿輕易做出係因消費者過失之結論。而經消費經濟審議會安

---

[31] 第二条　…
5　この法律において「製品事故」とは、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、次のいずれかに該当するものであつて、消費生活用製品の欠陥によつて生じたものでないことが明らかな事故以外のもの（他の法律の規定によつて危害の発生及び拡大を防止することができると認められる事故として政令で定めるものを除く。）をいう。
一　一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故
二　消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であつて、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの

全部會製品事故判定第三者委員會審議決定非屬於製品事故之事例也會陸續在網頁公告，可茲實際判斷參考。[32]

（二）重大商品事故

1. 瓦斯器具、石油器具重大商品事故

瓦斯器具、石油器具與業務用電氣用品相同，根據消安法第 2 條第 1 項規定均不屬於消費性產品，目前以 NITE 作爲通報窗口，僅是爲便宜行事[33]。而此處特別以瓦斯器具、石油器具之重大製品事故爲標題，是爲呼應經濟產業省在重大製品事故處理上，因應瓦斯器具、石油器具性質而略有不同處置；對於「事故情報公表」之說明，本節後段有進一步說明。

2. 其他消費生活用商品重大製品事故

依消安法第 2 條第 6 項規定[34]，「重大商品事故」是指在製品事故中，實際發生或可能發生之危害重大，其危害情節或事故樣態符合相關政令所定之要件者。具體而言，如發生以下所示兩種危害之製品事故，便被判定屬於重大製品事故[35]：

（1）對於一般消費者生命或身體造成危害之事故中，危害重大者，包括死亡事故、重傷與疾病事故(指需要治療期間 30 日以上者而言)、後遺失能事故及一氧化碳中毒事故；或

（2）消費性產品滅失、毀損事故發生時，可能對於一般消費者生命或身體造成重大危害，例如經消防單位確認爲火災者。

---

[32] 「製品事故」の定義，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/03-1.html；製品事故に該当しない事例について，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/09.html

[33] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、44-45 頁。

[34] 消安法第２条第６項：
6　この法律において「重大製品事故」とは、製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するものをいう。

[35] 「重大製品事故」の定義，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/03-2.html

此外，在消安法施行令及消安法實施規則中，也針對重大商品傷害事故設有具體規定[36]。

二、通報義務主體

（一）製造商、進口商

關於產品事故資訊之蒐集、提供與通報，消安法第 34 條[37]揭示了企業的基本責任：在製造商、進口商部分，就其製造、進口之消費性產品所生製品事故，應盡力蒐集相關資訊並以適切之方式提供予一般消費者。至於如爲重大製品事故，依消安法第 35 條及其施行規則第 3 條[38]，製造商、進口商則應於知悉時起 10 日內，將該產品之名稱、型式、事故內容以及其製造、進口與銷售數量等細節向主管機關通報。不論企業規模或型態爲何，只要是日本國內的製造商與進口商，均負有本條規定之重大製品事故報告義務。

此處稱之「製造商」，是指實際上反覆持續製造消費性產品者而言，包括組裝製造商在內。若是 OEM 的情形，由委託客戶自行設計並負責檢查完成品、單純只將製造外包時，原則上委託客戶被視爲製造商。其次，「進口商」則指實際上反覆持續進口消費性產品者而言，如果是進口代理，雖然必須根據具體個案情形判斷何者爲進口商，但爲明確起見，進口時即應於委託契約中清

---

[36] 消費生活用製品安全法施行令第 4 條及消費生活用製品安全法施行規則第 2 條。

[37] 第三十四条　消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

[38] 第三十五条　消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知つたときは、当該消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容並びに当該消費生活用製品を製造し、又は輸入した数量及び販売した数量を主務大臣に報告しなければならない。

2　前項の規定による報告の期限及び様式は、主務省令で定める。

消費生活用製品安全法施行規則第三条　法第三十五条第一項の規定による報告をしようとする者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知つた日から起算して十日以内に、様式第一の報告書を主務大臣に提出しなければならない。

楚訂定。[39]

（二）零售商

根據消安法第 34 條[40]，零售商的基本責任與製造商、進口商相同，應就其銷售之產品所生製品事故，盡力蒐集資訊並提供一般消費者，此外，於獲知前述產品發生重大製品事故時，還必須盡力通知該產品之製造商、進口商此等情事。

（三）維修業者、安裝工程業者

維修業者與安裝工程業者的基本責任僅止於其維修、安裝之消費性產品發生重大製品事故時，應向該產品之製造商、進口商盡力通知此等情事。[41]

三、通報義務與執行方法

產品事故通報管道可分爲「向國家報告之義務」及「NITE 事故情報收集制度」[42]兩者。前者專指依消安法第 35 條，製造商、進口商所爲之重大製品事故報告，製品重大事故、或製造商與進口商以外主體所爲之製品事故報告，目前消安法尚未明訂有通報義務，由各企業、團體或消費者自主向 NITE 通報。其通報流程可以圖 3-2 表示如下[43]：

---

[39] 重大製品事故の報告義務，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/04-1.html

[40] 消安法第３４条。其中第２項：

2　消費生活用製品の小売販売、修理又は設置工事の事業を行う者は、その小売販売、修理又は設置工事に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知つたときは、その旨を当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に通知するよう努めなければならない。

[41] 同前註。

[42] 事故通報，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/system/09.html

[43] 製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～、14 頁。

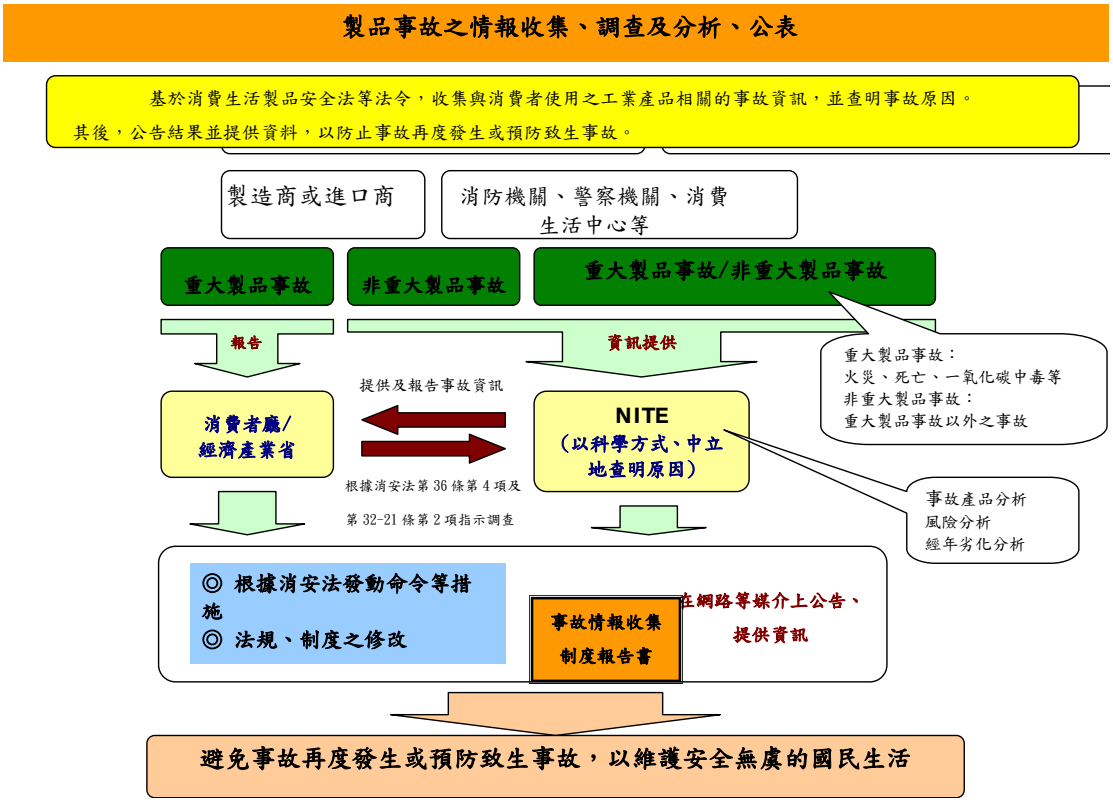


圖 3-2 日本不安全商品通報基本架構

（一）一般商品事故

爲防範重大製品事故於未然，徹底蒐集輕微事故與失誤事件(ヒヤル・ハット事例)並縝密分析，是至爲重要的工作。因此，經濟產業省與自昭和 48 年(1973 年)起便實施「製品事故情報收集・分析」制度的 NITE 合作，以補足消安法之「製品事故情報報告・公表制度」，並向全國事業團體發出通知[44]，冀望

[44] 「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について（再周知）」（平成２０年１０月１０日　平成 20･09･17 商局第 1 号）。

能廣泛提供消費性產品事故相關資訊。[45]有關「NITE 事故情報收集制度」之通報流程，將於本節「鼓勵性通報」中加以詳細說明。

（二）重大商品事故

依據消安法目前制度，製造商、進口商除自己主動蒐集外，產品事故資訊來源至少還包括消費者與零售商[46]。但匯整所得的資訊並非一律向主關機關通報，必須經過篩選、判斷是否屬於重大製品事故通報範圍；而爲協助企業進行通報流程，經濟產業省編製「製品事故情報報告・公表制度解說之企業用指導手冊」[47]，其中建議製造商、進口商獲悉製品事故資訊時，遵循以下三個步驟踐行報告義務[48]：

1. 事實確認

在接獲產品事故資訊息之初，能否迅速、確實地掌握事故內容是相當重要的，尤其在重大製品事故處理更是如此。

（1）應掌握之事故內容

A. 資訊來源(聯絡人名稱、業者名稱、聯絡方式等)

B. 發生事故之產品(名稱、商標、機種與型式名稱等)

C. 事故發生情形(發生日期、場所、事故內容等)

D. 人之傷害情形(死亡人數、受傷人數等)

（2）自企業內部調查所得之產品、機種與型式等相關資訊

A. 事故產品及其模型之製造、進口及銷售期間與數量

---

[45] 独立行政法人製品評価技術基盤機構（nite）の事故情報収集制度，
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/10.html
[46] 重大製品事故の報告義務，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/04-1.html。
[47] 製品事故情報報告・公表制度の解説，
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/guideline/download.html
[48] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、14-17、27 頁。

B. 同一或類似產品曾經發生之事故、缺陷、請求救濟之資訊等

C. 企業內部負責人員之確認(單位、職務、姓名、聯絡方式等)

2. 是否為重大製品事故之判斷

就蒐集所得之事實並依據消安法，判斷該事故是否屬於重大製品事故。其具體判斷方式有三：

（1）該事故產品是否屬於消安法規範之消費性產品？

（2）事故發生是否百分之百確定與產品瑕疵無關？

（3）危害結果是否造成死亡、重傷疾病、後遺失能、一氧化碳中毒或造成火災等事故？

3. 通報管道

經上步驟，確認該事故屬於重大製品事故之後，製造商、進口商應於 10 日內向主管機關[49]爲通報，並由經濟產業省商務情報政策局商務流通組製品安全課製品事故對策室擔任通報窗口。10 日期間是以企業內部任一單位(例如，客服中心職員)獲悉事故資訊時起算，同時，企業應於此期間內盡最大努力蒐集事故相關資訊，以向主管機關通報。

事故通報訂有統一型式，不過考量到報告之迅速性及企業之便利性，另外可以郵寄、傳真、電子郵件、甚至是透過網路等方式進行通報。

---

[49] 此處所稱之「主管機關」，依據消安法施行令第 9 條第 2 項是指監督管理消費性產品之製造商或進口商的機關而言，即經濟產業省。雖然大多數消費性產品之製造商或進口商都是向經濟產業省通報事故，但若是產品主管機關爲其他機關，如犁具鋤頭製造商的主管機關爲農林水產省，便應向該機關爲通報。不過，爲便利起見，在此情形下，如製造商或進口商先向經濟產業省通報，經濟產業省也會將該資訊轉知其他合適之主管機關。
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/04-1.html

（三）事故情報公表

主管機關於接受企業通報或自其他管道獲悉重大製品事故發生時，依據消安法第 36 條[50]，認爲有防止一般消費者生命或身體之重大危害發生及擴大之必要時，應將事故產品名稱、型式、事故內容及其他有助於避免使用過程中所生危險之事項等相關資訊，向一般消費者爲公告；如有必要，得指示 NITE 針對產品安全性進行技術上調查。準此，茲歸納經濟產業省對於重大製品事故公告之基本流程如下圖[51]：

[50] 第三十六条　主務大臣は、前条第一項の規定による報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知つた場合において、当該重大製品事故に係る消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、同条第三項の規定による通知をした場合を除き、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとする。

2　主務大臣は、前項の規定による公表につき、必要があると認めるときは、機構に、消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査を行わせることができる。

[51] 事故情報公表の基本的な流れ，http://118.155.220.112/product_safety/producer/point/05-1.html

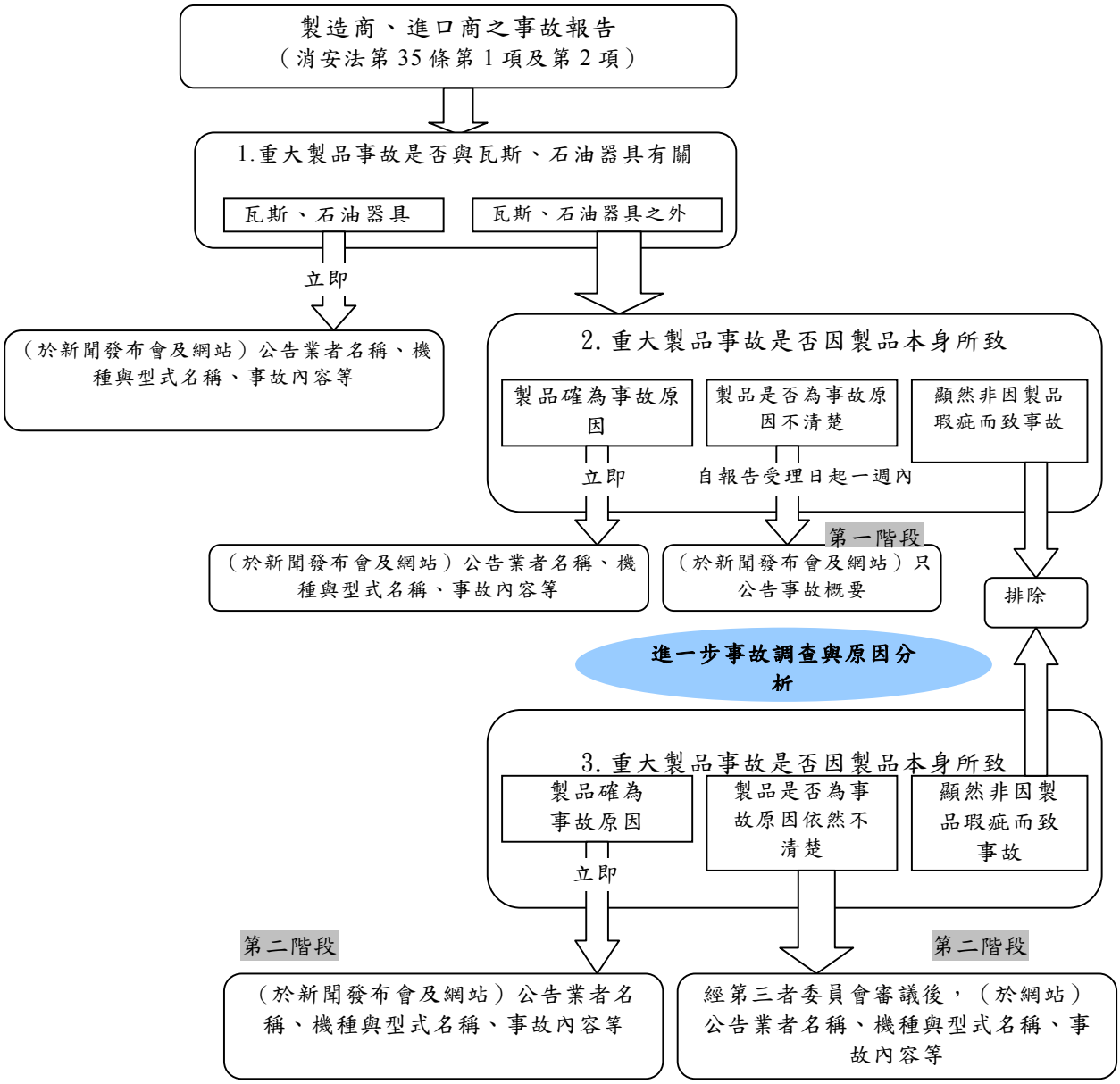


圖 3-3 日本不安全商品通報後處理與調查流程架構

具體而言，事故資訊之公告方式可區分爲「瓦斯器具、石油器具重大製品事故」與「其他消費生活用製品重大製品事故」[52]：

1. 瓦斯器具、石油器具重大商品事故

經濟產業省在獲悉瓦斯器具、石油器具之重大事故通報後，應立即於新聞發布會或網站上向消費大眾爲公告，內容包括通報受理之日期、產品名稱、業者名稱、機種與型式名稱、事故內容(包括事故發生日期、發生地點、傷害情形等)、事故發生可能原因及防範對策等資訊。

2. 其他消費生活用製品重大商品事故

至於瓦斯器具、石油器具以外之重大製品事故，則依產品本身是否爲事故發生原因而區別以不同途徑處理：

（1）產品確實爲事故發生原因時

事故資訊公告方式與瓦斯器具、石油器具重大製品事故情形相同，經濟產業省應立即於新聞發布會或網站上，公告通報受理之日期、產品名稱、業者名稱、機種與型式名稱、事故內容(包括事故發生日期、發生地點、傷害情形等)、事故發生可能原因及防範對策等資訊。

（2）產品是否爲事故發生原因尚不清楚時

此時分爲兩個階段進行公告：

- **第一階段：**在接受通報後一週內，經濟產業省於新聞發布會或網站上向消費大眾公告相關資訊，包括通報受理之日期、產品名稱、事故內容(包括事故發生日期、發生地點、傷害情形等)。須注意的是，在本階段暫不公告業者名稱、機種與型式名稱等資料。
- **第二階段：**第一階段之後，經過 NITE 進一步調查分析而確定產品

[52] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、33-35 頁。

實爲事故發生原因時，經濟產業省應立即於新聞發布會或網站上向消費大眾公告，其相關資訊包括業者名稱、機種與型式名稱、事故內容、事故原因及防範對策等。

如依舊無法判斷產品本身是否即爲事故原因時，則交由消費經濟審議會製品安全部會製品事故判定第三者委員會審議，基於「俾於產品安全之資訊提供」之觀點，附加適當理由後，將業者名稱、機種與型式名稱、事故內容等資訊公告於網站。要是，無論如何都無法完全消除非因產品導致事故之疑慮，主管機關採取的作法是：附加適當理由，將業者名稱、事故概要等資訊以某種形式進行公告。

四、鼓勵（自願）性通報

（一）事故發生前之準備工作

爲了妥善處理產品事故，企業的平常準備是很重要的。基於此觀點，經濟產業省爲促進企業從自身努力以確保產品安全，於 2007 年「製品安全自主行動計畫策定指導方針」中，分別針對製造商、進口商、維修業者、安裝工程業者、銷售業者等擬定自主行動指針，指出企業管理階層意識明確化、產品事故因應等機制。期盼企業能夠參考此份指導方針，制定有關產品安全之自主行動計畫，以建立完備的內部產品安全體制架構。[53]

（二）自願性通報體系

1. 通報主體為製造商、進口商

除消安法第 35 條規定於發生重大製品事故時，製造商、進口商負有通報義務外，其餘製品事故之資訊通報，僅是鼓勵企業自願性地向 NITE 爲之。

[53] 販売事業者、修理事業者、又は設置工事事業者の責務，
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/07-1.html

2. 通報主體為零售商、維修業者、安裝工程業者

依據消安法規定，零售商、維修業者及安裝工程業者並無通報義務，因此不論是一般製品事故或是重大製品事故，僅期望該等業者能積極地向 NITE 通報。

3. 通報主體為消費者、任何團體

當任何人或團體發現並無任何必要措施以防止一般消費者生命或身體之危害發生，而認爲該等危害有發生之虞時，得依消安法第 52 條提出[54]，請求主管機關採取適當之措施。主管機關於接受此項請求後，應進行必要之調查，認爲所提出內容確屬事實時，必須依據消安法爲適當處置或採取其他合理措施。

總結前述義務性及自願性通報的規範說明，並結合後述之 NITE 事故情報收集制度，得將通報主體、對象及事故種類匯整成下表[55]。

表 3-1 日本不安全商品通報義務與對象歸納表

義務人類型	製造商、進口商	消費者、銷售業者、租賃業者、安裝工程業者、維修業者、相關團體、地方共共團體（包括消費者生活中心等）
關於消費性產品事故資訊之通報		
重大製品事故	基於消安法，負有向國家通報之義務	向NITE通報 (消費者用樣式－3連絡票； 其餘用樣式－2通知書)
非重大製品事故	向NITE通報(樣式－1報告書)	向NITE通報 (消費者用樣式－3連絡票； 其餘用樣式－2通知書)
關於業務用電氣用品及業務用液化瓦斯器具事故資訊之通報		
重大製品事故	向NITE通報(樣式－1報告書)	－
非重大製品事故	向NITE通報(樣式－1報告書)	－

[54] 第五十二条　何人も、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生を防止するために必要な措置がとられていないため一般消費者の生命又は身体について危害が発生するおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。
2　主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行ない、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

[55] 事故情報収集制度の概要，http://www.nite.go.jp/jiko/index10.html

（三）NITE 事故情報收集制度[56]

1. 迅速公告獲悉之事故狀況

NITE 接獲產品事故通報後，將於接受通報之次週，在網站上公告事故通報日期、產品名稱、事故發生日期、傷害情形、傷害發生之行政區域等資訊。此外，如針對該事故訂有召回措施，在向製造商、進口商確認過後，將一併公告製造商或進口商名稱、機種與型式名稱等資料。

2. 查明事故原因

爲查明事故原因，NITE 將向製造商、進口商詢問事故發生時之詳細情形、產品相關資訊、產品試驗結果之資料等事項，必要時也將進行緊急之試買測試。

3. 評估事故原因並為公告

事故原因之分析結果經向屬於第三者組織之事故動向等解析專門委員會諮詢過後，每一季都會公告事故原因調查之結果。公告內容包括事故發生日期、事故發生地點、產品名稱、產品使用期間、事故通知內容、事故原因、再發生防止措施、通知者性質、接受通知日期等。若是因產品本身導致事故之情形，在向製造商、進口商確認過後，將一併公告製造商或進口商名稱、機種與型式名稱等資料。

4. 其他

除前述資訊處理機制外，爲防止事故再發生而必須緊急籲請消費者注意，NITE 將另製作「特別記載新聞」，隨時發布事故公告、應變對策等資訊。

綜合前述相關說明，NITE 事故情報收集制度體系如下圖 3-4[57]：

---

[56] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、43-45、52-53 頁。
[57] 事故情報収集制度の概要，http://www.nite.go.jp/jiko/index2.html

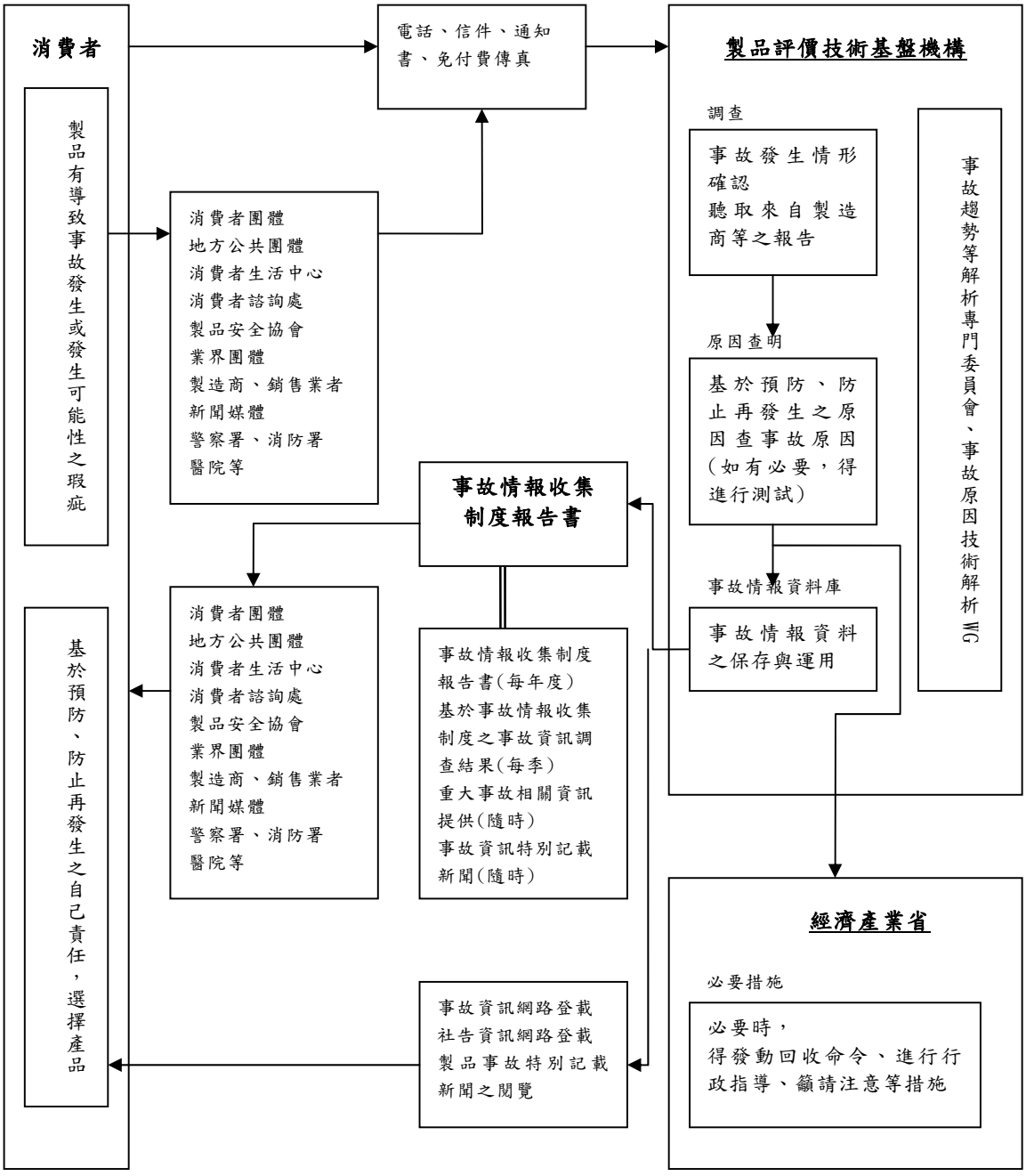


圖 3-4 日本 NITE 事故資訊蒐集體系

五、主管機關之責任

（一）事故情報收集

消安法第 33 條規定[58]，主管機關有盡力蒐集重大製品事故相關資訊之責任。

（二）檢查措施

主管機關爲落實消安法之立法意旨而認爲有必要時，得依消安法第 41 條[59]，派員進入辦公室、工廠、店鋪、倉庫或其他工作場所等製造、進口或銷售消費性產品之處所，針對產品、帳簿、文件或其他物品進行臨檢措施。

日本經產省與 NITE 針對重大與一般製品事故之判斷流程，以圖 3-5 示意如下：

---

[58] 第三十三条　主務大臣は、重大製品事故に関する情報の収集に努めなければならない。

[59] 第四十一条　主務大臣は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、その職員に、消費生活用製品の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者又は特定保守製品取引事業者の事務所、工場、事業場、店舗又は倉庫に立ち入り、消費生活用製品、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

2　主務大臣は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、その職員に、国内登録検査機関の事務所又は事業所に立ち入り、業務の状況又は帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

3　前二項の規定により職員が立入検査をする場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

4　主務大臣は、必要があると認めるときは、機構に、第一項又は第二項の規定による立入検査を行わせることができる。

5　主務大臣は、前項の規定により機構に立入検査を行わせる場合には、機構に対し、当該立入検査の場所その他必要な事項を示してこれを実施すべきことを指示するものとする。

6　機構は、前項の指示に従つて第四項に規定する立入検査を行つたときは、その結果を主務大臣に報告しなければならない。

7　第四項の規定により機構の職員が立入検査をする場合においては、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

8　第一項又は第二項の規定による立入検査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

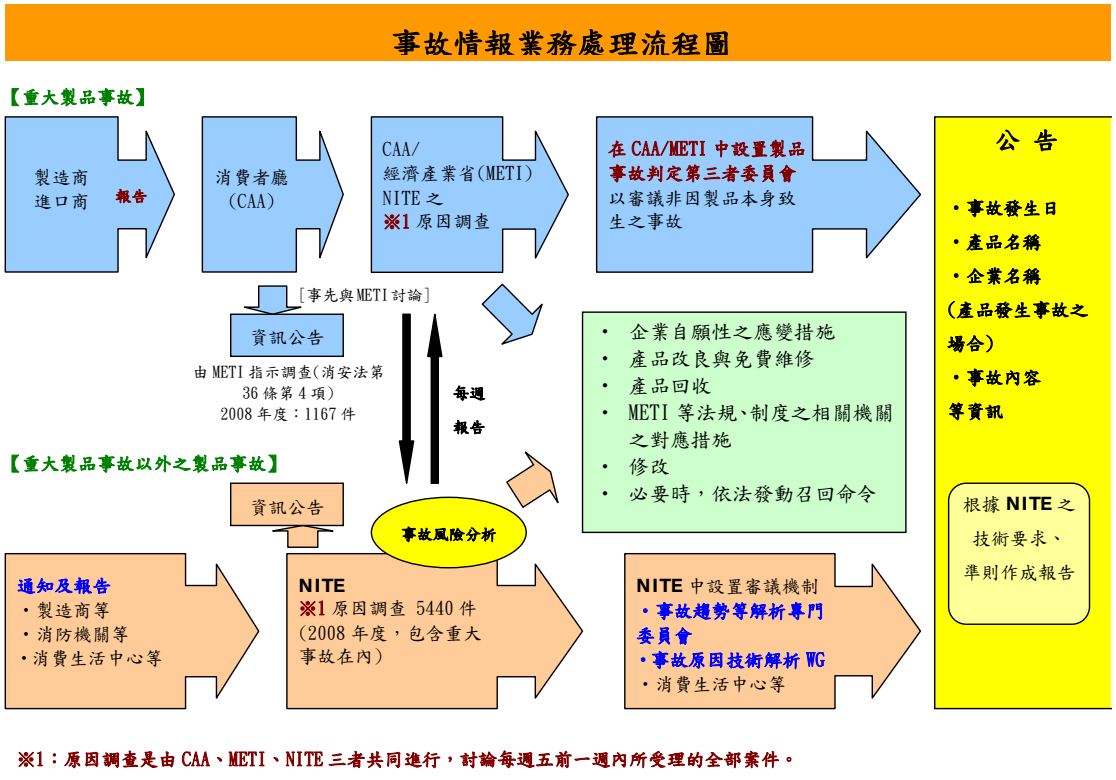


圖 3-5 日本重大與一般製品事故之判斷流程

第三節 矯正措施制度

一、法源依據

「製品事故情報報告、公表制度」中之「事故再發防止對策」部分，即指矯正措施(日本稱爲リコール，譯爲「召回」)而言。根據消安法規定，召回之實施主體包括製造商、進口商及零售商等，而於特定情形下，主管機關亦得以命令補充制度功能，相關規範內容如下所述。

（一）製造商、進口商

消安法第 38 條第 1 項規定[60]，消費性產品之製造商或進口商於其製造或進口之產品發生製品事故，進行事故發生原因之相關調查後，認爲有防止危害發生及擴大之必要時，應盡力採取回收產品及其他得爲防範危害之措施；換言之，一旦發生產品事故，迅速實施召回是製造商與進口商的基本責任[61]，同時，應儘早掌握消費者取得產品的通路來源，並事先確認得以掌握的範圍如何[62]。

（二）銷售業者[63]

根據消安法第 38 條第 2 項及第 3 項[64]，事故產品之銷售業者應盡力協助製造商或進口商實施防止危害發生及擴大之召回措施；若是於製造商或進口商因危害防止命令而採取召回措施時，銷售業者則負有協力義務。具體而言，銷售業者的協力行動包括產品停止販售、向製造商、進口商提供庫存資訊與消費者資料、在店面向一般消費者提供召回資訊等。應注意的是，在自願性回收情形，如事故有危害消費者生命或身體之急迫情形，根據個人情報保護法第 16 條第 3 項第 2 款規定[65]，爲協助召回，允許銷售業者、維修業者、安裝工程業者

---

[60] 第三十八条　消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない。

[61] 再発防止対策について，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/08-1.html

[62] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、35 頁。

[63] 應注意的是，此處條文原文使用「販売の事業」，與第 34 條使用「小売販売の事業」有所不同。

[64] 第三十八条　…

2　消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者がとろうとする前項の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置に協力するよう努めなければならない。

3　消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者が次条第一項の規定による命令を受けてとる措置に協力しなければならない。

[65] 第十六条　…

3　前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一　法令に基づく場合

二　人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

等提供消費者資料而不構成違法；至於發動危害防止命令情形，提供消費者資料屬於依法行爲，爲同條項第 1 款例外規定，亦不違反個人資料保護[66]。

（三）主管機關之命令

1. 體制整備命令[67]

製造商或進口商有怠於報告、或爲虛僞報告而違反消安法第 35 條第 1 項義務時，主管機關如認爲有確保該項製造或進口產品安全性之需要，得依同法第 37 條發動體制整備命令，要求製造商或進口商建立一完備的企業內部機制，以收集、適當管理並公告其製造或進口產品所生之重大製品事故相關資訊。至於命令內容，則隨各個企業具體情形而有不同，譬如設置專責窗口，以處理消費者告知的製品事故資訊；或是制定關於事故資訊處理的內部規章、流程等。企業如有檢視內部機制完備與否之需要，可參酌前述「製品安全自主行動計畫策定指導方針」以改善缺失[68]。除發動命令外，主管機關也會在新聞發布會或網站上公告重大製品事故資訊細節，包括產品名稱、業者名稱、機種與型式名稱、事故內容(如事故發生日期、地點、被害情形等)、事故原因等[69]。

假使製造商或進口商自行判斷對於事故不具通報義務，日後，經濟產業省復認定實有通報義務，此時是否會以違反報告義務爲由而處以刑罰？經濟產業省表示，本制度並不因未踐行報告義務逕予處罰，必須先查明企業未確實履行的理由何在，再發動體制整備命令或採取其他適當措施。[70]同理，製造商或進口商如怠於或虛僞報告，必須待體制整備命令發動而企業不遵從後，方能按消

---

[66] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、39 頁。

[67] 第三十七条　主務大臣は、消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者が第三十五条第一項の規定に違反して報告を怠り、又は虚偽の報告をした場合において、その製造又は輸入に係る消費生活用製品の安全性を確保するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について生じた重大製品事故に関する情報を収集し、かつ、これを適切に管理し、及び提供するために必要な体制の整備を命ずることができる。

[68] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、41 頁。

[69] 体制整備命令と罰則，http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/06.html

[70] 製品事故情報報告・公表制度～事業者用ハンドブック～、41 頁。

安法第 58 條處罰[71]。

2. 危害防止命令

消安法第 39 條規定[72]，由於消費性產品瑕疵而發生重大製品事故，對於一般消費者生命或身體造成重大危害、或危害發生有急迫之危險時，主管機關認爲有防止危害發生及擴大之特殊需要，得於必要範圍內，命令事故製品之製造商或進口商計畫回收產品，或採取必要措施以防止造成一般消費者生命或身體重大危害之情形發生及擴大。而主管機關發動此項命令時，應予以公告。

3. 違反命令之罰則

製造商或進口商如違反前述之體制整備命令或危害防止命令時，依消安法第 58 條第 4 款及第 5 款[73]規定，得處以一年以下懲役或 100 萬日幣以下罰金，或兩者併科。

二、矯正措施之類型

（一）召回之定義

除行之有年的電氣用品自願回收制度外，經濟產業省自 2002 年起，將回收

---

[71] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、61 頁。

[72] 第三十九条　主務大臣は、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、第三十二条の規定又は政令で定める他の法律の規定に基づき必要な措置をとるべきことを命ずることができる場合を除き、必要な限度において、当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る当該消費生活用製品の回収を図ることその他当該消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2　主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

[73] 第五十八条　次の各号のいずれかに該当する者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。…

四　第三十二条又は第三十九条第一項の規定による命令に違反した者

五　第三十二条の十六、第三十二条の二十第三項又は第三十七条の規定による命令に違反した者

對象擴大至全部的消費性產品[74]。雖然提供消費者安全產品是企業的基本責任，然而即使是履行完善的產品安全管理，也不可能完全不發生產品事故，基於「事故可能發生」之前提，在事故發生或有所徵兆時，企業便能夠迅速、自主地採取召回措施是相當重要的。因此，經濟產業省於 2007 年「消費生活用製品召回手冊」(以下簡稱「召回手冊」)中[75]，指出防止消費者生命或身體之危害擴大是召回的第一要務，並針對製造商、進口商、流通業者、販售業者等設計召回實施流程。

廣義來說，「召回」是指企業爲將消費性產品之事故發生及擴大可能性降到最低，所爲的因應措施而言。具體情形包括：

1. 向消費者提供有關產品風險之適當資訊
2. 爲預先防範類似事故發生，提供必要之使用注意訊息，例如籲請消費者注意
3. 自流通與銷售階段進行回收
4. 消費者持有的產品得以更換、維修(如檢查、修理、零件替換等)或退款

（二）召回措施之類型

根據召回手冊，召回計畫中採取之召回措施分爲四類[76]：

1. 自流通與銷售階段進行回收(從賣場下架)
2. 消費者持有的產品得以更換、維修(如零件替換、修理、直接訪問時予以修理或檢查等)或退款
3. 停止製造、流通與銷售

---

[74] 台灣經濟研究院，規劃建構我國消費商品安全資訊網方向研究，2007 年，44 頁。
[75] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、3-5 頁。
[76] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、33 頁。

4. 進行安全檢查

在採取前述四種召回措施之際，也必須適當地提供消費者資訊或籲請注意。此外，如其他企業也有使用共同零件、材料等情形，應與其聯絡以決定採取之召回措施類型。而有些情形也需要同時採取暫時應變方案及召回措施加以處理，例如：設計、製造或銷售方法改變；相關零件、材料供應管道改變等。

三、矯正措施之風險分級

面對產品事故，是應該立即實施召回、抑或是只需採取暫時應變方案？企業經營高層可依據以下所列因素進行判斷。

（一）決定召回之判斷因素[77]

召回決策之判斷因素類型化如下表所示，其後分別說明之。

損害性質重大與否	(1) 人之傷害有無及可能性　或　(2) 輕微物之損害
事故(損害)本質	(3) 多次發生及擴大可能性　或　(4) 單一產品不良
事故原因與關係	(5) 產品瑕疵 (6) 消費者之誤用 (7) 因改造導致事故 (8) 安裝工程失誤 (9) 長期使用導致劣化

1. 損害性質重大與否

（1）是否造成人之傷害、或並無傷害可能性？

人之傷害有無或程度輕重是首要判斷的項目，而該傷害是否有擴大可能性或多次發生性，也應一併檢討。其次，事故結果造成物之損害也應予檢視，特別是可能間接造成人之傷害時，必須視爲傷害之虞者處理。

[77] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、25-28 頁。

（2）輕微物之損害之處理

依召回手冊之目的，不會造成人之傷害、或與安全無直接關聯的產品品質或性能缺陷，並不屬於召回措施的對象。但是，在事故被判斷爲具多次發生性或有擴大可能性之情形下，企業也必須積極實施召回並向消費者提供情報，因爲縱使只有輕微物之損害發生，但爲防範事態惡化，仍以實施召回措施爲宜。

2. 事故(損害)本質

（3）是否有多次發生及擴大之可能

有多次發生性或擴大可能性的事故可分爲以下三種類型，其中事故資訊常有共用之需要：

相同型號產品	相同型號產品可能發生同樣事故
不同型號產品	事故發生若是因爲不同型號產品使用造成事故之共用零件、材料、或來自共通設計或工程，同一企業的其他型號產品也可能發生類似事故
包含其他企業之產品	事故發生若是因爲其他企業產品使用造成事故之共用零件、材料、或共通設計、工程中製造的中間零組件，則多數相關企業的產品也可能發生類似事故

（4）單一產品不良之個別處理

假使發生人之傷害或有傷害之虞、但無多次發生可能性時，應個別向被害者提供改造、修理等補救方法。

3. 事故原因與關係

（5）是否有產品瑕疵

「有無瑕疵」並非是判斷召回實施與否之必要條件，換言之，實施召回不一定是因爲產品有瑕疵，基於「有懷疑時，以消費者利益爲優先」之社會責任觀點，優先確保消費者安全並防止事故再發生或擴大等即刻處置，比事故產品瑕疵有無確認更爲要緊。

（6）是否爲消費者誤用

經詳細分析、檢視事故內容後，發現消費者誤用情形不單純是消費者方的問題，產品(及企業)方同樣需要負起責任。爲防止因誤用、不注意導致事故發生，於檢討事故再發生可能性時，應考量下列事項：A. 是否屬於容易因誤用、不注意而發生事故之構造；B. 設計上已經採取充足之措施以防止誤用；及 C. 警告標示等注意事項說明是否完備。

（7）安裝工程失誤等事故之處理

因安裝工程失誤導致事故時，製造商、進口商應確認產品結構與安裝有無說明手冊、失誤警告標示是否充分等細節。如特定失誤發生情形集中，安裝工程業者、製造商及進口商應採取必要之公告、改造等措施，以防止事故再發生。

（8）因改造導致事故之處理

因改造導致事故也並非是改造業者單方面的責任問題。有鑑於容易發生產品改造之情事，產品上應標示禁止改造等警語，並於產品開發時施以防止改造設計。

（9）長期使用導致劣化之問題

長期使用導致劣化仍是屬於產品問題，企業應於接受事故情報後，迅速作出必要應變處置；即使所製造、進口之產品已經針對劣化事故進行防護設計，企業仍必須在產品上附加警告標示，說明老化時之可能情形。

（二）暫時應變方案之必要性[78]

在某些情況下，已經決定的應變措施未必能夠立即處理事態，基於確保消費者安全之立場，特別是事故多次發生且有擴大可能時，應迅速採行暫時應變方案。其方式包括暫時停止製造、流通及銷售、透過企業公告呼籲停止使用、

[78] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、28-29 頁。

籲請注意等。同時，召回手冊中也建議向產品安全專業第三者機關(如 NITE)、經濟產業省諮詢其意見。

爲籲請注意，如使用者可以特定，郵寄便能產生效果；但如仍存在少數無法特定之使用者時，除郵寄以外，還必須併用企業公告、報紙廣告、傳單、在電視廣告中插入跑馬燈字幕等能夠引起廣泛注意的方式。此外，其他企業之產品如有類似事故，也可以在業界當中發起防止誤用的安全運動，以提醒消費者。

四、矯正措施實施之流程

根據召回手冊，與矯正措施相關之主要流程可歸結爲以下圖 3-6：

（一）擬定召回計畫

1. 平日準備

爲確保消費者安全，並於事故發生或出現徵兆時迅速不亂地實施召回措施，企業平日的內部準備至關重要[79]。召回手冊中針對迅速應變設計多項準備工作，其綱要如前述流程圖中所示。

2. 設置應變總部等機構

由於召回是整個企業的行動，故一旦決定召回，應以經營高層、各相關部門主管爲中心成立應變總部或其他相當機構，具體擬定召回計畫並據以實施。該等機構可能是從平日爲確保品質所設置之危機管理組織轉變而來，也可能是由理事會、董事會、經營高層底下臨時組織的團隊形成。召回手冊中針對大型製造商(設置應變總部)、中小型製造商(不設置應變總部)、進口商、流通業者等情形，也分別規劃不同組織架構[80]。

[79] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、9頁。
[80] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、30-31頁。

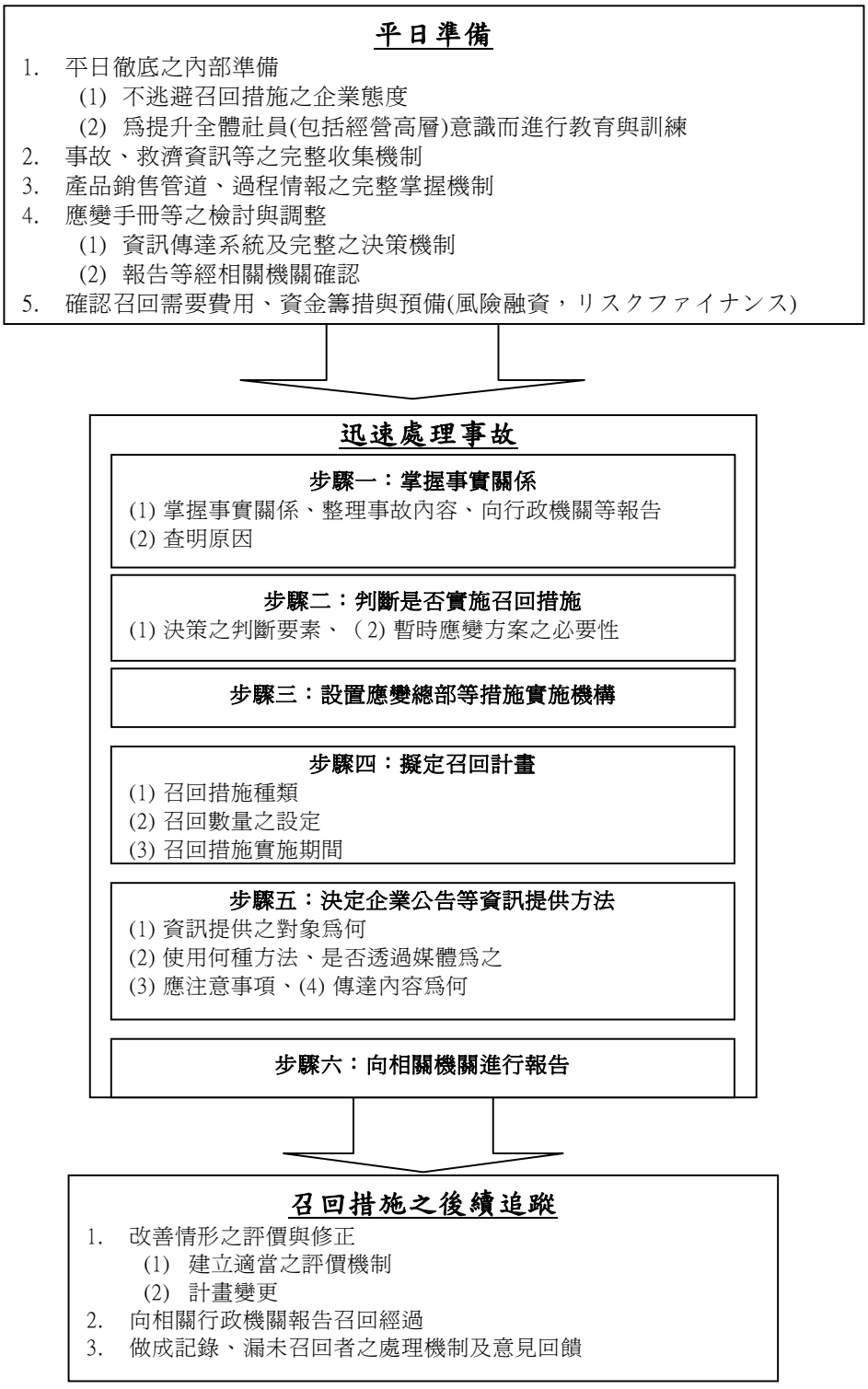


圖 3-6 日本矯正措施之主要流程圖

3. 召回計畫擬定內容

擬定召回計畫是爲決定實施召回之應變方針，企業對內或對外的態度均必須明確。召回計畫之內容包括下列幾個要點[81]：

（1）**召回目的**：以預防事故及防止再發生爲主要目標

（2）**召回種類**：決定實施之召回措施類型

（3）**召回對象**：清楚說明是何種產品(產品名、型號、批號、序列號等)、位於何處(流通業、銷售業、消費者等)

（4）**具體目標**：決定召回數量、實施期間等事項。

在設定召回數量時，應秉持著冀望將事故發生可能性減少、逼近於零的態度，因此，原則上最好能以產品的流通總數當作爲召回數量。

至於在消費者不特定、流通數量龐大的情形下，不論決定多長的召回期間，仍時常無法處理到消費者持有的全部產品；如遇召回措施無法處理時(即漏未召回者)，應繼續維持處理召回之窗口機制、於網頁持續發布資訊等必要處置。

（5）**負責機構**：說明責任者身分、屬於何種組織型態以及決定採取何種行動

（6）**資訊提供方法**：決定是否召開緊急記者招待會、企業公告等資訊提供方法(決定媒體、日期、內容等)、向企業內外公開改善情形資訊之方式等

（7）**針對被害者之應變方針**：於傷害已發生時，迅速決定包含救濟途徑在內之應變對策與措施；而如傷害尚未發生，則進行損害預測，以檢討應變對策與措施

（8）**向相關機關爲報告或調整**

---

[81] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、32-34 頁。

（9）**企業內部之資訊傳達**：決定能使企業全體人員對於產品事故持有共通認識之資訊傳達方式

（10）**查明原因**：包括原因調查之結果、實施情形(實施機關、時間目標等)等，假使事故原因是出自相關零件供應廠商的產品時，決定深入調查之範圍與界線。

（11）**聽取相關人員之意見**：就法律責任有無、對業界之影響、未來信用及謠言之處理等情形，聽取律師等專家意見，明確作出積極反應。

（12）**擬定防止再發生之對策**：明確訂定設計、生產計畫檢討、實施措施等計畫

（13）**召回實施情形之評價以及明確訂定檢討機制**

（二）發布企業公告

根據召回手冊[82]，決定企業公告(日本稱爲社告)等資訊提供方式的細節時，建議考量下列四個重要事項：

1. 資訊提供之對象為何

確定資訊提供對象是誰，是購買者、使用者、持有者、使用者之監護人或使用管理者，都有不同處置。

2. 使用何種方法、是否透過媒體為之

（1）資訊提供對象特定且得直接接觸時

可利用郵寄、電話、傳真、電子郵件、直接訪問、透過流通業者或銷售業者通知等途徑提供資訊。

（2）資訊提供對象中有無法特定者時

[82] 消費生活用製品のリコールハンドブック ２００７、35-39、55-60 頁。

要想在一般消費者購買產品的地方，讓所有資訊提供對象均獲悉召回訊息是不太可能。故建議針對不同產品與業別，在向新聞媒體發布、於報紙登載企業公告、企業網頁、公家機關(如消費生活中心、健康中心之公佈欄；或NITE、國民生活中心之網頁等)或民間之公告設施、雜誌、傳單、目錄等管道中，選擇最適合提供資訊的媒介物，並且以複數方式併行，提高召回效能。

3. 應注意事項

（1）於必要時，與專業機構、諮詢機構等保持密切聯繫

（2）以較大字體、易懂的表現方式，方便年老者理解

（3）使用不會被誤解爲宣傳的外觀

（4）不可能僅提供一次資訊便有好的效果，應持續實施公告至目標達成爲止

（5）建議持續摸索最適切的資訊提供方式，以實現企業公告目標

4. 傳達內容為何

（1）以在報紙登載爲例(資訊提供對象不特定且屬於使用者)

企業公告的基本事項包括下列幾點：

- **企業名稱－產品－召回措施類型**
- **召回經過及危險性有無**：包括發生危險之種類、性質、及傷害程度
- **召回措施內容**：包括召回類型、使用中止、向消費者請求的事項、及簡潔的歉辭
- **產品之識別方法**：包括產品名稱、型號、序號(批號)等及其標示方式、及其他限定產品之資訊(製造或進口時期、銷售期間、地域性及銷售通路等)
- **聯絡方式**：包括聯絡窗口、電話號碼、聯絡時間、及其他必要的聯絡或詢問方式

- 日期
- 地址
- 企業名稱

（2）以在網路公告爲例

於網頁登載時，應符合「一望即知」、「簡單引導」、「廣泛連結」等公告技巧，以利消費者理解。達成「一望即知」之效果適例包含：在頁面上運用顏色(如黑白反轉)、字體(如粗體字)或產品圖樣等技巧，讓消費者第一眼即能辨識資訊重點（如下圖 3-7）。

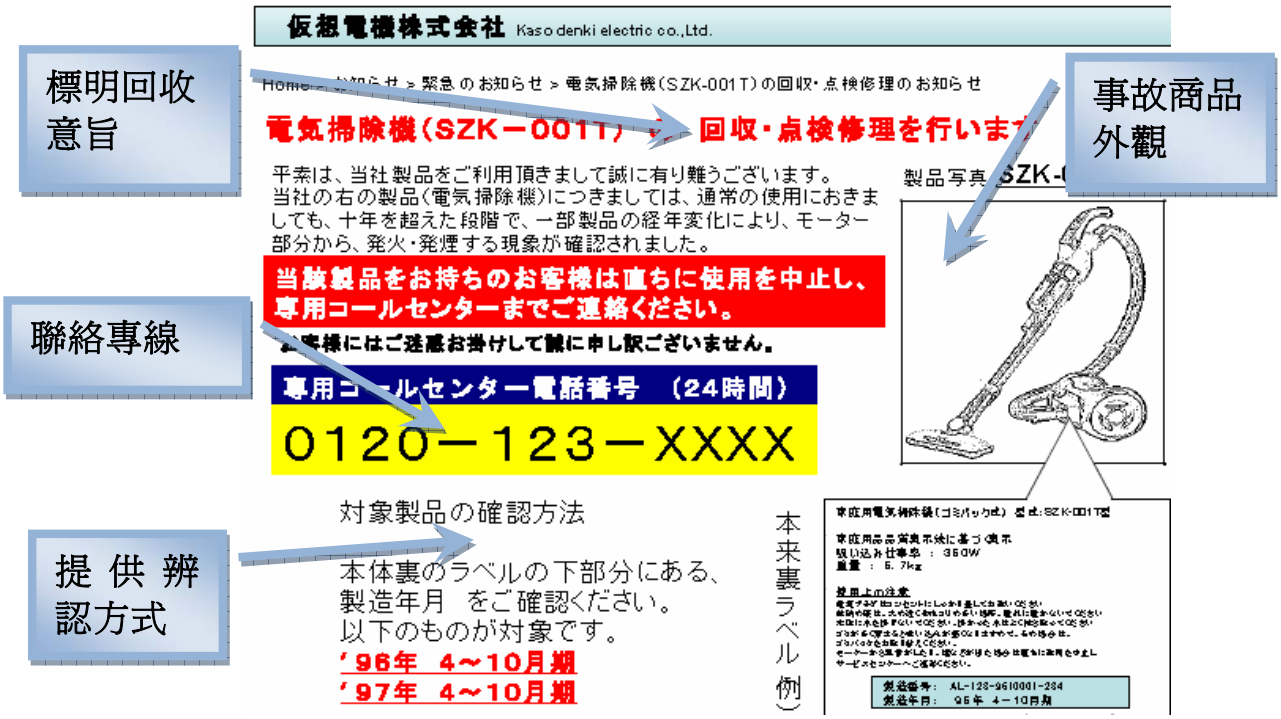


圖 3-7 日本召回制度「一望即知」之範例

另外，如有使用超連結之需要，建議置於網站首頁之頂處，該連結上應清楚表示召回意旨(如回收)，並附註召回對象可茲辨識的相關描述（範例參見下圖 3-8）。利用網路的連結特性，針對不同產品消費者性質設計資訊連結網絡，匯整標示消費者可能觀看的網站頁面，以提高消費者接觸公告之機會。

適例

不適例

圖 3-8 網站超連結之適例與不適例

（三）提出報告

在召回手冊中[83]，將向相關機關提出之報告分爲三個階段：事故發生情形報告、召回計畫內容報告以及召回經過報告。第一階段報告已經於前述事故通報制度中詳述，此處僅說明第二階段及第三階段報告之架構內容。

1. 召回計畫內容報告

決定實施召回並擬定召回計畫、於公告該計畫之前，應先向相關行政機關報告計畫內容。該等行政機關包括經濟產業省(如商務情報政策局製品安全課)、其他相關部會、各自治團體(依召回對象之地域決定)、其他相關機關(如NITE)等。其報告內容要點分述如下：(製品召回開始報告書格式請參照附件三)

（1）**關於召回對象之產品**：包括召回對象之產品(機種名稱、型式、產品目錄等)、生產期間、銷售期間、產品數量(每次出貨量)等

（2）**關於事故發生情形**：包括事故發生件數、事故內容(發生日、發生情形、傷害情形等)、事故原因等

（3）**關於再發生防止之對策**：分別就市場流通產品、庫存產品及未來事故預先防範等三個層面擬定對策。而在市場流通產品部分，應指出召回措施之具體內容(回收、更換、修理、檢查等)與修理、檢查之詳細作業內容，以及其具體目標(召回對象數量、實施期間等)

（4）**關於公告方式**：包括公告使用之媒體(報紙、網頁、郵寄等)、登載日期、登載內容等

2. 召回經過報告

企業應定期向相關行政機關報告召回之實際情形，而報告頻率則視危害之嚴重程度彈性決定。在召回實施過程中，可能會發生召回實施率無法提升、無

[83] 消費生活用製品のリコールハンドブック 2007、61-82 頁。

法於實施期間內達成目標等情形，此時，企業應逐一檢討召回計畫中有關消費者之因應措施、資訊提供方法、對象及次數、召回對象數量等項目，努力尋求最適切的執行方式。如因檢討結果而使計畫內容有所變更，應向前述機關進行報告。

至於決定結束召回，同樣必須提出報告。雖然企業是在評價召回實施率、並考量預定之實施期間後才決定終止召回，仍然應就爲何已無事故發生之可能此點進行說明。總結而言，召回經過報告包括以下幾個要點：

（1）關於召回之實施情形：

建議以表例方式說明召回實施率。應注意的是，召回對象數量是指，以產品總出貨量扣除尚未進入流通與銷售階段之部分，並將產品生命週期納入考量後，消費者仍可能持有的產品總數而言；但是，如果無法確定消費者持有之產品總數時，企業得以能正確掌握的數量代替之。

召回對象數量	召回實施數量	召回實施率(%)
A	B	C = B / A * 100

（2）關於目前召回之問題

（3）關於提升召回率之未來具體對策

（4） 召回實施後是否有發生事故(如有，應記載事故內容)

（四）召回措施之後續追蹤

1. 改善情形之評價與修正

除持續追蹤召回之進展情形並爲評價外，如有附加其他必要措施時，也必須定期檢視其效果。假使經過一定時間後，召回率仍舊無法提升，便有必要檢討召回開始時採取之公告方式是否適切，譬如在報紙上登載企業公告、召回率卻不盡理想時，即應採取不同的公告方法如地方性期刊、報紙傳單等。

召回開始後才獲得的事故資訊也是相當重要。該事故發生究竟是因漏未召回的產品所致、抑或是修理後的產品所致？必須進行分析瞭解。如是修理後產品所生之事故，便應針對召回內容本身進行檢討。

而在不特定多數產品廣泛流通、難以徹底實施召回的情形，由於消費者生命、身體或財產仍暴露在高度風險中，故必須維持長期的後續追蹤，如此才能向相關行政機關、業務上有關聯者、消費者等定期報告或公布資訊。總結而言，根據召回進展之評價結果而隨時修正，是關乎召回效能至爲重要的工作。

（1）建立適當之評價機制

應建立一完備制度以評估是否依據召回計畫實施召回，特別是要瞭解設定目標、實施率、實施期間之間的關連性，並評價其與召回進展間的關係如何。而評價機制可能是由應變總部等實施機構執行，或是由外部審查者進行評估後給予適當指示。

（2）計畫變更

根據召回進展情形之評價結果，逐步檢討、修正以找出最適切的應變方法。如無法按照計畫如期召回時，應反覆以企業公告等方式提供資訊，並重新思考、檢視召回計畫。

2. 向相關行政機關報告召回經過

應定期向相關行政機關報告根據召回計畫之實施情形(實施率)、有無追加事故發生情形、計畫之修正狀況等進度。決定終止召回措施時，應報告其判斷依據爲何，且如前所述，必須對於「認定事故發生之可能性趨近於零」此點作出合理說明。

3. 做成記錄、漏未召回者之處理機制及意見回饋

（1）做成記錄

由於可能未曾有類似事故發生、或爲確認事故發生原因、或爲確實改善聯

繫狀況等需要，故記錄事故發生經過是相當重要的工作。

（2）漏未召回者之處理機制

如情報提供對象無法特定(如使用者)，此時召回實施率很難達到 100%，而常有漏未處理的情形。因此，爲防止事故再發生，即使實施期間已經屆滿，仍應持續在網頁上發布資訊並維持處理窗口之機制。

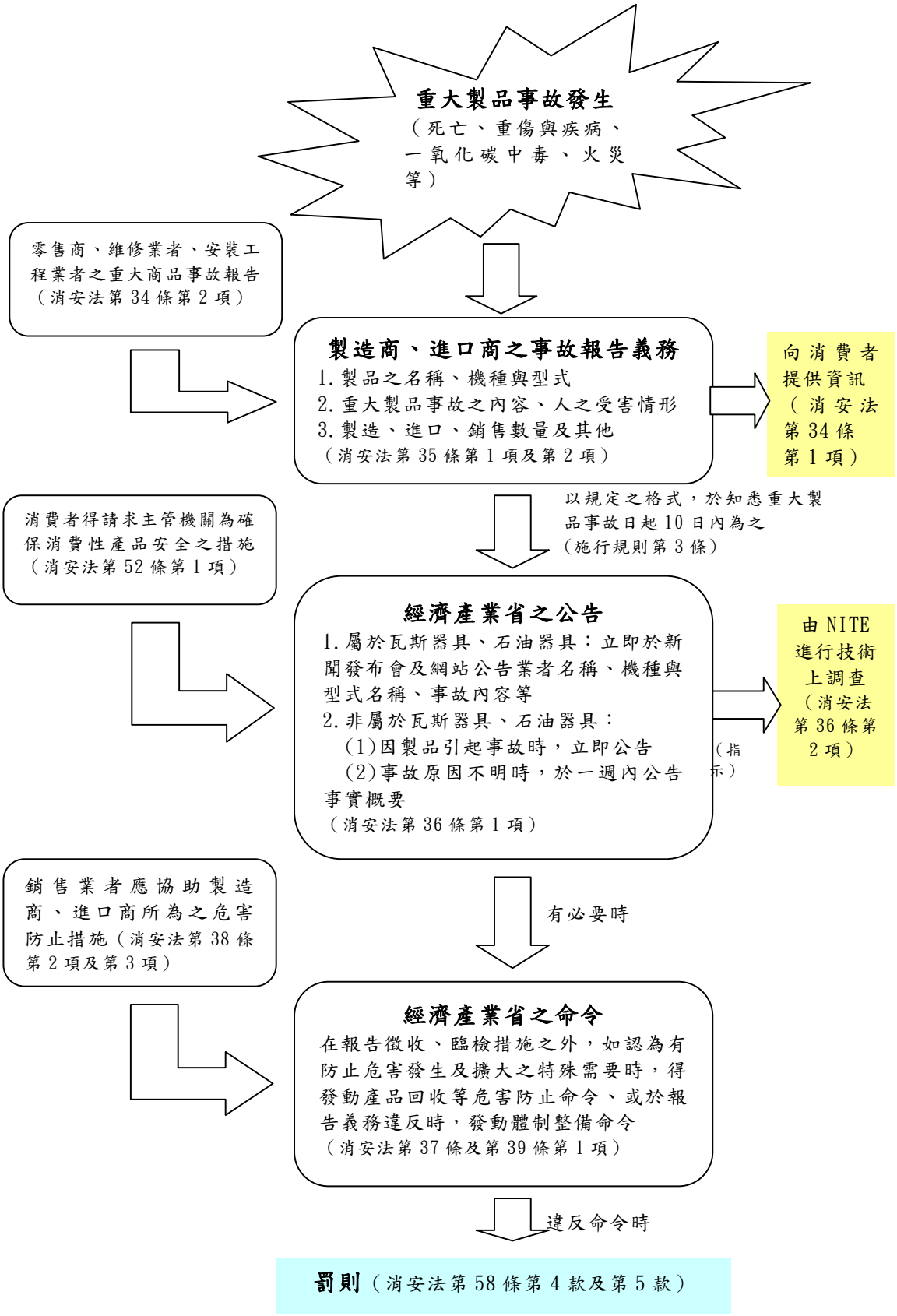
（3）意見回饋

以檢討產品安全管理機制及召回實施之判斷基準而言，實施召回措施所得之經驗是相當有用的資訊，遇有類似事故發生時，能夠藉此迅速進行檢討並爲改善。

此外，進行召回之原因其實也與企業基本態度、經營者、員工的倫理面問題有關。如果是秉持著「不允許同樣問題再次發生」理念的企業，便會積極檢視經營方針，教育經營者與員工以建立意識，發展出根本且具體的應變機制。不過，相同的召回行動也可能在母公司、附屬公司、子公司、其他業務單位等地方反覆發生，此時如已經獲得實際經驗，則應回饋予母公司等組織、單位，其也必須確實地在業務上反映出回饋行動帶來的有用資訊。

綜合前述第二節及第三節，按照消安法目前制度架構，「製品事故情報報告・公表制度」(實際是指「重大製品事故」)涵蓋了從事故發生、歷經公告、至違反時課以罰則爲止之整個流程，兼及「事故情報收集及公表」與「事故再發防止對策」兩大部分，可以簡圖表示如下[84]：

[84] 制度の流れ（製品事故発生から報告、公表、罰則まで），
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/01.html


重大製品事故發生
（死亡、重傷與疾病、一氧化碳中毒、火災等）
零售商、維修業者、安裝工程業者之重大商品事故報告（消安法第 34 條第 2 項）
製造商、進口商之事故報告義務
1. 製品之名稱、機種與型式
2. 重大製品事故之內容、人之受害情形
3. 製造、進口、銷售數量及其他
（消安法第 35 條第 1 項及第 2 項）
向消費者提供資訊（消安法第 34 條第 1 項）
以規定之格式，於知悉重大製品事故日起 10 日內為之（施行規則第 3 條）
消費者得請求主管機關為確保消費性產品安全之措施（消安法第 52 條第 1 項）
經濟產業省之公告
1. 屬於瓦斯器具、石油器具：立即於新聞發布會及網站公告業者名稱、機種與型式名稱、事故內容等
2. 非屬於瓦斯器具、石油器具：
(1)因製品引起事故時，立即公告
(2)事故原因不明時，於一週內公告事實概要
（消安法第 36 條第 1 項）
由 NITE 進行技術上調查（消安法第 36 條第 2 項）
（指示）
有必要時
銷售業者應協助製造商、進口商所為之危害防止措施（消安法第 38 條第 2 項及第 3 項）
經濟產業省之命令
在報告徵收、臨檢措施之外，如認為有防止危害發生及擴大之特殊需要時，得發動產品回收等危害防止命令、或於報告義務違反時，發動體制整備命令
（消安法第 37 條及第 39 條第 1 項）
違反命令時
罰則（消安法第 58 條第 4 款及第 5 款）

第四節 召回成效提升之經驗

（一）涉及召回判斷之風險分級

1. 危險程度分級

在一份由日本內閣府國民生活局作成關於食品、產品召回之研究調查報告[85]中，將危險程度劃分爲兩級：

A 級：危及生命(重篤)及重大傷害情形有擴大之虞時

B 級：輕微傷害情形有擴大之虞時

如何判斷事故屬於何種危險程度，可參酌「事故發生場合」、「綜合情事判斷」、「相關資訊來源」等三面向而定：

（1）事故發生場合

- 產品明顯具有危險性、且已經發生事故時：應綜合事故傷害程度、事故發生頻率、未來傷害擴大之可能性等資訊，判定受調查產品之危險程度。
- 產品本身可能導致事故發生時：由於並無實際事故發生，因此是依據預期發生之傷害程度、事故頻率、傷害擴大可能性等資訊爲判斷。
- 不符合其他安全性規範或安全標準時

（2）綜合情事判斷

如嬰幼兒、兒童、銀髮族等年齡層的消費者，較難採取迴避危險的自保行爲，所產生之傷害程度往往較一般成人來得嚴重，故在判斷受調查產品之危險程度時，應衡酌產品使用者或接觸者之特性後而決定。例如，使用對象爲嬰幼

[85] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、13-14 頁。

兒或兒童，認爲有必要時即應調高危險層級。再者，在嬰幼兒、兒童、銀髮族、身心障礙者、懷孕女性等對象受到傷害、或是傷害情形有頻繁發生可能之情形下，如產品的危險性是來自於本身構造特徵，那麼對於具有同類構造之其他產品，也必須特別注意。

（3）相關資訊來源

爲了準確判斷產品危險程度，平日即應收集、並分析事故相關資訊。而資訊來源包括：

- 產品危險性造成實害之事故資訊
- 瀕臨事故(ヒヤリハット)之資訊
- 醫療機構、公立研究機構、私立非營利法人、大學、媒體等收集、分析或公告之資訊
- 有關出口產品在國外之事故資訊與召回資訊
- 有關進口產品之國外事故資訊與召回資訊
- 平日管理受調查產品之企業所擁有之資訊

2. 召回判斷之實例

是否實施召回，企業必須斟酌「是否發生人之傷害或有發生之虞」、「有無重複發生之虞」、「何種應變措施最爲合適」等因素加以判斷，召回手冊中提供之參考例如下[86]。

（1）實例一：有致死、且重複發生及擴大之虞者

- 產品名稱：石油空氣加熱器(石油温風暖房機)
- 所生問題：因送風管長期使用老化等事由導致燃燒不完全，在一年內

[86] 經済産業省、消費生活用製品のリコールハンドブック 2007、48-51 頁。

發生 5 件一氧化碳中毒事故。

- 召回判斷：發現送風管的材質容易老化、產品設計容易使軟管安裝時產生壓力等缺陷，故決定實施產品回收及檢查、維修等召回措施。

（2）實例二：有致重傷、且重複發生之虞者

- 產品名稱：嬰兒揹帶(子守帯)
- 所生問題：根據顧客申訴，因布料強度不足，極輕的力道即可將揹帶布料撕壞，而確認之不良品在店販售有 1 件，庫存有 58 件。
- 召回判斷：經詳細調查產品後發現，特定顏色產品的染料成分有問題，可能造成布料老化，導致布料強度不足。因爲有發生幼兒摔落等人之事故之可能，故決定召回產品、進行更換。

（3）實例三：有致輕傷、且重複發生之虞者

- 產品名稱：液化石油、瓦斯用調節閥(液化石油ガス用ガス栓（フレキガス栓）)
- 所生問題：曾經發生瓦斯自浴室裝置的鋅合金壓鑄調節閥外洩，使密閉式浴缸發生引火爆炸，而爆炸氣流造成一人燒傷之事件。而針對同一公司生產之該項調節閥產品，統計申訴案件已達 127 件。
- 召回判斷：經過詳細調查後，由於調節筏是裝置在浴室這類潮濕的場所，因水滲入閥內部後會發生腐蝕，可能因此導致瓦斯外洩。通常在爆炸發生前，測微計(マイコンメータ)會偵測到微量瓦斯外洩，而該類產品又大多裝置在浴室、營業用廚房等地方，發生瓦斯外洩事故的可能性極高，故決定實施召回。(替換成耐水性的球閥式(ボール弁タイプ)調節閥)

（二）提升召回實施率之實務經驗

1. 選擇企業公告方式

（1）採取適當之公告途徑

爲使召回公告能達到預期效果，企業應考量到召回實施之必要性、程度、緊急性、甚至是消費者特性等情勢，以決定採取何種媒體或結合多種媒體使用。調查報告書中提到常用之媒體包括(1) 電話、直郵廣告(ダイレクトメール)、電子郵件等直接傳達方式；(2) 新聞刊登之企業公告；(3) 企業首頁之召回公告；(4) 廣播廣告、電視廣告等。[87]而針對近 3 年召回實施情形進行調查[88]，受訪企業大多選擇在企業首頁公告召回資訊，占 73.4%，於新聞刊載企業公告者占 58.8%，於店面告知者占 41.7%，以電話、直郵廣告直接聯絡者則占 38.2%。其中，採取新聞登載企業公告方式者，多同時於五大全國性報紙(指朝日、產經、日經、每日及読売)上刊登召回資訊，占 60.7%，至於地方性報紙，則以未登載者居多，占 45.3%，原因譬如「於全國性早報登載，原則上主要的地方性報紙也會登載」。

[87] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、18 頁。

[88] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、56-59 頁。

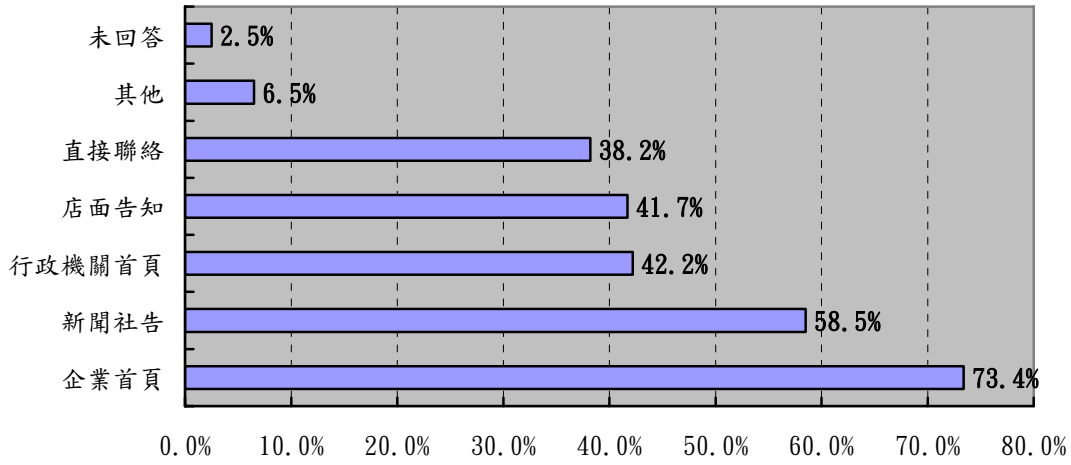


圖 3-9 日本近 3 年曾實施召回的企業告知消費者之途徑

又如深究選擇特定公告途徑之理由，根據調查[89]，在選擇透過新聞登載召回公告的企業中，有 54%是出於「事故危險性或嚴重性較高」之考量，49.6%是基於「預測有傷害發生或擴大情形」，40.3%則是基於「事故緊急性較高」之原因；而採取首頁公告方式的企業中，有 38.1%是認爲在首頁中更能詳細登載召回相關資訊。不過，不同業別也會影響召回公告方式之選擇：例如受訪之 11 家電機、精密儀器業者中有 7 家，與受訪之 6 家建築、住宅設施業中有 4 家，認爲首頁利於揭露召回詳細資訊，來外，有 9 家電機、精密儀器業者與 5 家建築、住宅設施業者爲引導消費者閱讀首頁資訊，均在企業公告中刊載首頁網址。

[89] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、90-91 頁。

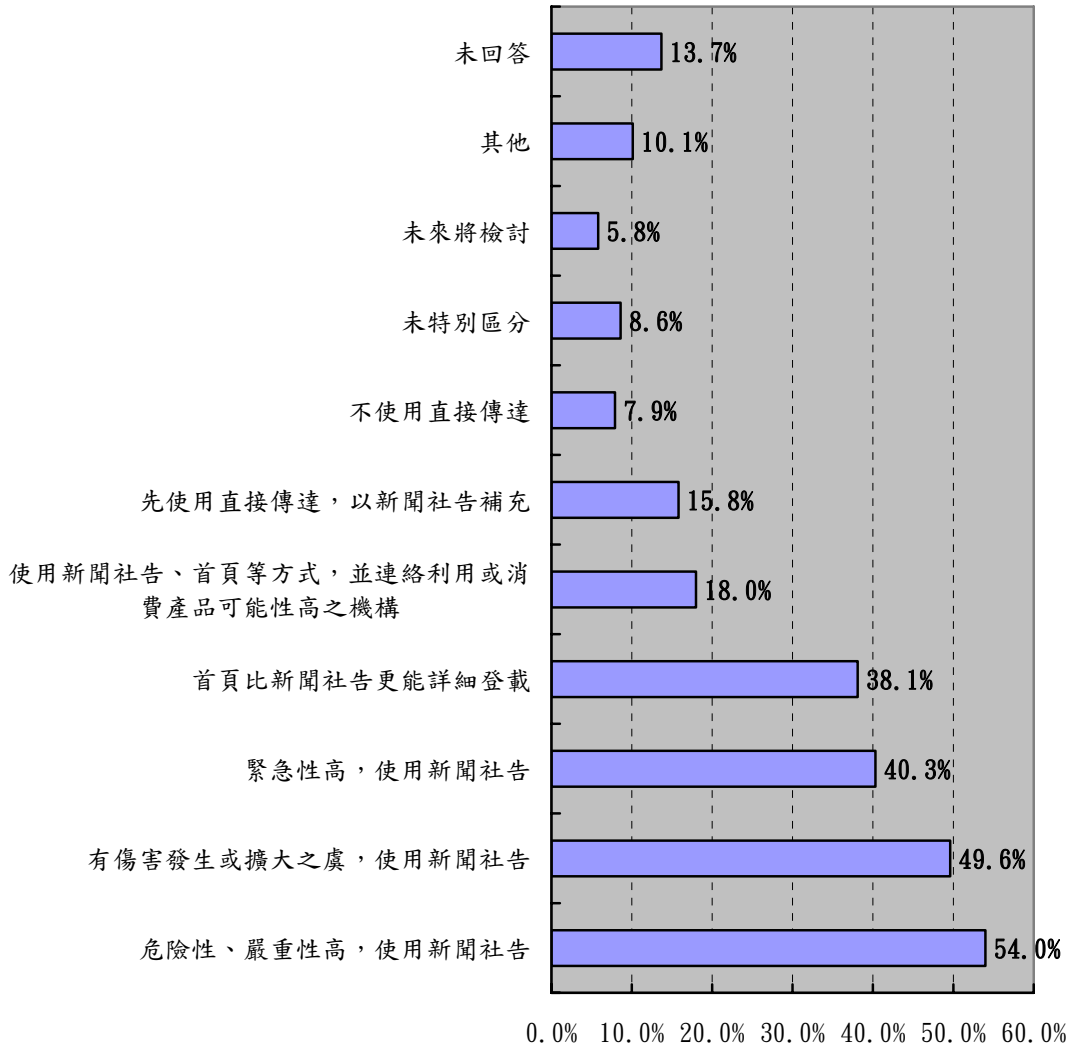


圖 3-10 日本企業運用各種告知途徑之情形

（2）媒體混用(メディアミックス)之重要性

依據成本效益考量，企業會採取不同的公告策略。譬如，化學、石化品業者認爲，電視廣告雖然有效，惟其成本高且不易充分運用；同業也有認爲新聞登載成本過高，不如善用 IT 以提供召回資訊。建築、住宅設施業者則表示，在消費者對於產品品牌認知較低的情形，新聞登載效果實在有限。而混用媒體的實例有如：流通、服務業者表示，一般是透過店面進行回收，但遇具危險性及

緊急性之情形，同時會在市佔率高之地方性報紙登載企業公告，採取有線廣播、發送傳單等措施。[90]

（3）採用新聞稿或報紙要聞(新聞記事)型態

部分企業會在以報紙要聞型式揭露召回實施後，利用記者招待會發布與產品回收資訊相關之新聞稿，認爲不僅確實能夠吸引消費者目光、或成本較企業公告爲低，更能積極正面回應新聞報導。然而，亦有企業指出，只透過報紙要聞登載召回實施而不利用企業公告，其資訊傳達效果並不充分。[91]

（4）根據危險程度及緊急程度決定途徑

誠如前述，事故之危險性、緊急性、嚴重性等情勢如何，是企業選擇公告途徑之重要考量。從實務訪談中也可發現[92]，緊急、重要性高、與生命攸關之產品事故案件，企業傾向選擇於報紙登載公告或是收視率高之電視台揭露資訊，另可能併用企業首頁公告、直郵廣告、記者招待會等方式加強傳達效果。此外，流通、服務業者表示，如產品召回原因與過敏相關，情況最危急時，直接在媒體上登載過敏症患者相關組織首頁網址及電子信箱，會比單純企業公告更爲有效且臨機應變。

（5）根據告知對象決定途徑

依據召回公告之對象特定與否，告知也有所不同，而各個受訪業別也提出其實務作法如下[93]：

- 對象特定時

[90] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、91-92 頁。
[91] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、92 頁。
[92] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、93 頁。
[93] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、94 頁。

利用直郵廣告、於店面告知、使用者資訊網絡中公告、電話等方式，皆能使特定消費者獲悉召回資訊。由於告知對象可得掌握，訊息傳達自較對象不特定時來得單純而有效。

- 對象爲不特定多數時

受訪之業別多指出，當告知對象不特定、甚至也無法限定區域時，應利用報紙登載企業公告，傳達召回資訊。但也有如其他製造業者(その他製造業)，認爲不論是企業公告或其他告知手段，只要產品銷售量大且種類繁多，即不可能達到廣泛告知的效果。或如建築、住宅設施業者，其選擇在加油站附近發送傳單，認爲透過草根型的宣達方式，便可一點一滴地回收產品。

2. 實施召回之協力網絡

爲使召回資訊能廣被消費者知悉，除在各式各樣媒體上揭露企業公告之召回內容外，獲得相關業者或機關之合作與協力也是極爲重要。譬如，在決定召回檢查、維修之場合，若能向有關業者說明如何決定召回、是否查明召回原因、召回實施計畫及其情形等資訊，將有助於提高業者協力之意願。以下區分爲三類團體，進行說明。[94]又如前述，消安法第 38 條第 2 項及第 3 項也明訂銷售業者於召回措施實施時，得自願性協力或負有一定協力義務。

（1）銷售業者之協力

如果能預先請求握有顧客資料之銷售業者(特別是大型家電量販店)協力實施召回，便能根據產品所在地、消費者聯絡方法等資訊迅速聯繫消費者，以有效、確實地回收產品。此外，在協力之銷售業者店面張貼海報或口頭告知，也能有效地傳達召回資訊。

[94] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、21-22 頁。

（2）檢查、維修業者之協力

同樣地，預先請求擁有顧客資料的檢查、維修業者協力，也能提高召回實施之效率。

（3）地方消費者團體、自治團體等之協力

透過國民生活中心、地方消費生活中心、消費者團體等管道提供召回資訊，或是利用地方自治團體公告、住民自治組織網絡等平台傳達，不僅能快速、廣泛地通知消費者，也可以促成較大範圍之合作與協力。

在調查報告書中指出[95]，有高達 87.9%之企業會與國家或地方自治團體之行政機關協力實施召回，依據企業產業別及召回產品種類，協力對象涵蓋了主管機關、地方自治團體、消費生活中心、公共衛生中心、獨立行政法人製品評價技術基盤機構(NITE)、獨立行政法人國民生活中心等機構。

3. 公告召回實施率

另一個持續喚請消費者注意召回產品資訊的方法是：公告召回實施率。可於報紙上之召回再度公告中、或企業網站首頁等地方登載召回實施率。如果是由協會針對同一產品實施召回，也應一併公開各企業會員之實施率，有助於比較、觀察各企業的召回情形；不過應注意的是，因爲通路性質迥異，經過數年後市場上的存留數量也大不相同，故前述僅是單就數字進行比較，仍然無法藉此比較召回實施情形、漏未召回數預估等資訊。總而言之，企業公告其召回實施率值得稱許，但仍必須依具體情形而決定是否有公告之必要。[96]根據調查，在企業發布之訊息外公告召回實施率，多選擇在呈交予相關行政機關之報告中

[95] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、66 頁。

[96] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、23-24 頁。

揭露，占 60.6%，以一般方式公告占 3.2%，而不另公告者也有 24.5%[97]。

值得注意的是，從問卷調查結果可以得知[98]，實施召回之企業並非能完全掌握其實施率：有 68.1%表示在所有案件中均能掌握，僅在部分案件能掌握者有 12.8%，均無法掌握者有 12.8%。無法掌握實施率之原因多在於計算困難，例如：

- 因爲是一般家庭使用的消費性產品，早已拋棄的數量極多而無法確定。(化學、石油業者)
- 食物類產品之數量無法確認。(食品業者)
- 因爲是從許多銷售點進行回收，而各點未分別報告回收數量，故無法確定。(流通、服務業者)

同樣地，實施率之計算方式也有所差異：企業雖多回答以「出貨量」、「召回產品量」、「流通及庫存量」、「製造量」等數值作爲計算分母，但細查後發現，如「實際銷售量」、「店舖下架數量」、「工廠出貨前之生產量」、「工廠總生產量」等數值都可能被計入實施率；而在分子部分，則包括「從消費者手中召回之數量」、「召回數加上已確認之廢棄數量」、「召回數加上需修理之庫存數量」等數值，以致實際上無法以同一基礎比較、對照所得之實施率。

4. 召回實施率設定與危險程度之關係

就召回實施率之設定與危險程度高低關聯性如何一事，看法各異：有認爲召回產品危險程度高時，應設定較高之目標實施率；亦有認爲，目標實施率原則上應該都是設定成 100%，不過如果擔心有漏未召回者，其實施率設定便會

[97] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、65 頁。
[98] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、62-63 頁。

低於 100%；但也有表示除特殊情形外，實施召回幾乎是不可能達到 100%，因此並無刻意設定目標實施率之必要。概言之，此問題仍有繼續研究之餘地。[99] 同樣地，研究上也顯示[100]，企業並非針對所有案件均設有目標實施率：所有案件均設定實施率者占 22.3%，部分案件有設定者，占 12.8%，然而，均未設定目標實施率者比例卻達 51.1%。而在設有目標實施率的企業中，將比率設定爲 100%者占 78.7%，設定 95%及 90%者也各占 6.4%及 8.5%。

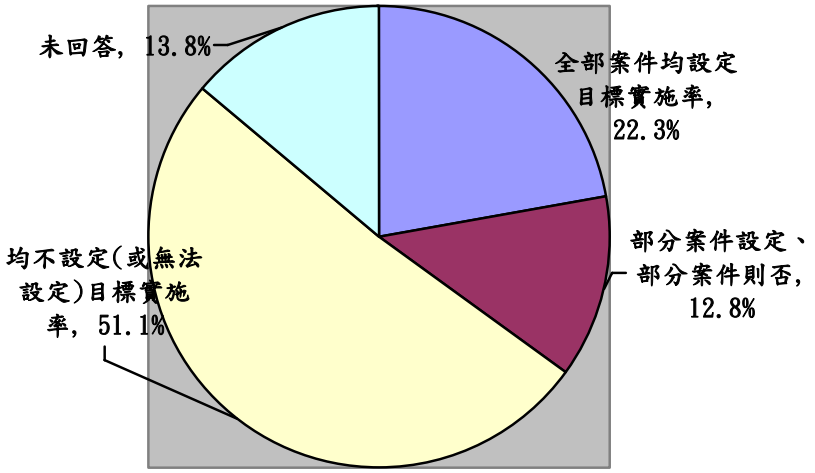


圖 3-11 實施召回是否設定目標實施率

[99] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、23 頁。

[100] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、64 頁。

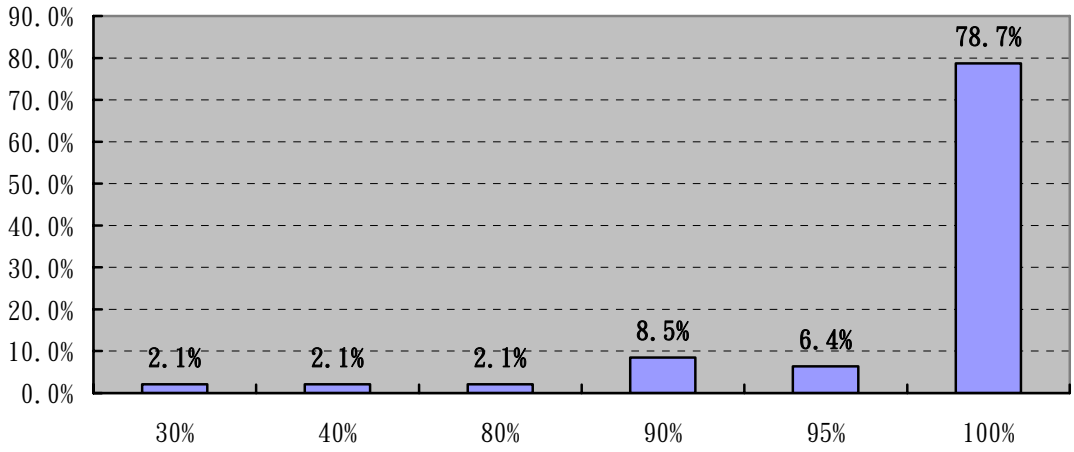


圖 3-12 日本企業召回實施率之目標設定比率

其次，實際訪問結果也說明，日本企業設定召回實施率時，未必會考量到危險程度高低。理由包括[101]：

- 以 100%回收爲原則，故不因危險程度高低而調整實施率。(電機、精密儀器業者)
- 以全數回收爲目標，但遇有發生危險之可能時，會加快回收速度並加強向公眾宣達、籲請注意等工作。(運輸設備業者)
- 以盡速完成回收爲目標，如有發生危險之虞，會提高實施率，並向使用者再爲通知，同時加強公告。(運輸設備業者)
- 確定不會傷害人體健康。(食品業者)

[101] 内閣府国民生活局、食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書、平成 20 年 6 月、65 頁。

第四章 美國矯正措施與執行經驗分析

第一節 不安全消費商品規範體系

一、法源依據

（一）《消費商品安全法》[102](Consumer Product Safety Act, 以下簡稱 CPSA)

《消費商品安全法》規範之內容主要有幾個部分，包括：消費商品安全委員會(Consumer Product Safety Commission，以下簡稱 CPSC)的組織規範、消費商品的涵蓋範圍、消費商品的危害與風險處理機制、消費商品製造商的民刑事責任、法院司法審查權限、暫時性處分、禁止行為與罰則、以及若干特定商品的個別商品安全標準。

關於程序方面之規定，《消費商品安全法》對於消費商品危害與風險處理，又設有多項預防與處置的機制，包括:

- 商品安全資訊、管理資料庫、研究、與公開商品安全資訊 (section 5,6,6A) ;
- 消費商品安全標準、安全標準的制定程序與司法審查(section 7,9,11);
- 商品認證與標籤(section 14); 以及
- 商品產生實質危害風險的通報召回機制(section 15)[103]。

因此，CPSC 執行消費商品之通報召回機制以《消費商品安全法》第 15 節

---

[102] 本研究引用 CPSA of Public Law 92-573; 86 Stat. 1207,15 U.S.C. §§ 2051−2089 (October 14, 2008 Version)

[103] CPSC 同時依據 Sec. 102 of the Child Safety Protection Act (Public Law 103-267)執行類似之報告機制---兒童物品零件引發危害事件報告機制(*Small parts incident reporting*)。

之規定爲主要法律依據。

（二）其它聯邦法律

CPSC 之管轄權限尚來自於另外 4 個國會通過的聯邦法律之授權，包括:

- 聯邦危險物質法(the Federal Hazardous Substances Act, 15 U.S.C. §§ 1261-1278 , 簡稱 FHSA)；
- 易燃纖維法 the Flammable Fabrics Act, 15 U.S.C. §§ 1191-1204，簡稱 FFA)；
- 防止毒性物質包裝法(the Poison Prevention Packaging Act, 15 U.S.C. §§ 1471-1476 , 簡稱 PPPA)；
- 電冰箱/冷凍櫃安全法(the Refrigerator Safety Act, 15 U.S.C. §§ 1211-1214 ，簡稱 RSA)

（三）商品實質危險報告規則(Substantial Product Hazard Reports---16 C.F.R. PART 1115)

商品實質危險報告規則係根據前述《消費商品安全法》所授權訂定者，係基於該法第 15 節有關消費商品的通報規定，所制訂之聯邦行政規則，本規則之主要係對於發生重大危險的商品，實施通報與矯正程序的技術性規定。

二、主管機關

依《消費商品安全法》規定，CPSC 係隸屬於美國聯邦政府，於 1973 年成立的 CPSC 至今具有二十餘年歷史之聯邦政府部門。依《消費商品安全法》有關組織架構之規定，CPSC 得設委員五人，且同一黨派之委員不得超過三人。除首屆任命之委員在三年至七年定其任期外，第二屆以後之委員，任期均爲七年。三位委員中，由一人出任主任委員（Chairman），一人爲副主任委員（Vice Chairman），副主任委員之任期爲一年。主任委員該行政組織之最高行

政長官，依《消費商品安全法》之規定，委員會主任委員有權任命執行長（Executive Director）及助理執行長（Associate Executive Director）。委員會下設各行政性與功能性處室，包括主要負責監督執行矯正機制的執行運作處(Office of Compliance and Field Operations)。

CPSC 之任務包括：1.蒐集、調查、分析及提供消費商品的不安全資訊以及進行消費商品安全性研究。2.協助民間擬訂自願性的商品安全標準。3.鼓勵業者實施不安全商品的回收計畫，或自願性實施商品缺陷之改正計畫。4.與各州及地方政府合作推動消費商品的安全計畫。5.提供消費者相關資訊，強化這類不安全商品資訊的各種流通管道。

CPSC 在執行消費商品安全的規範上，主要透過下列兩個途徑:

- 實施國內市場上的監控稽查，或是與美國關稅邊境保護署合作實施進口商品的監管;
- 透過傷害報告、消費者申訴、交易糾紛或其他業者製造或經銷不合法的指控予以追蹤改正。

CPSC 在美國各地另設有分支單位多達 37 個，負責執行委員會之各項工作計畫，包括：1.對使用消費商品造成的傷害或死亡的事故案件進行調查。2.協調地區醫療機構加入 CPSC 管理的全國電器傷害監視系統（National Electronic Injury Surveillance System, 簡稱 NEISS），並提供各醫院相關之技術支援。3.蒐集與消費商品事故相關資料並提出報告。4.透過對製造商、進口商、經銷商以及零售商的調查，收集可能造成商品事故（product hazard）的樣本。5.對違法業者實施適當的行政措施。6.監督並追蹤業者自行收回具有危害消費者安全健康的商品，並提供業者回收建議與指引。7.實施地區性的商品安全教育活動。8.提供消費者詢問事項，並與當地媒體及地區性團體合作，以提供有關消費商品的正確資訊。9.與地方州政府或民間團體合作，提供社會大眾有關各類消費品的安全標準資訊。

在美國的規範體系中，前述法規下所涵蓋之消費商品，均歸屬於 CPSC 管轄範圍之內。而其他專法涵蓋之消費商品，則依其法令訂有各自所屬之管轄機關，例如食品與藥品均由聯邦食品藥物管理局所管轄。在規範層面上，雖然各個行政機關之授權法規，對於其職掌範圍之消費商品均訂有要件性描述，但實務上在個別商品事故案件中，仍有部分模糊地帶易致生混淆。以 CPSC 和 FDA(美國食品藥物管理局)之間的管轄衝突爲例，按《消費商品安全法》規定，食品、化妝品、醫療器材等商品通常不屬於「消費品」的範疇，屬於 FDA 管轄範圍。惟實務上嬰兒奶嘴或杯子這類商品同時受到 CPSC 和 FDA 的管轄，不過兩個主管機關之管理層面不同，聯邦食品、藥物及化妝品法案（Federal Food, Drug and Cosmetics Act）授權 FDA 管制之重點爲間接加入食品的添加物，例如可能從容器釋放至食物或飲料的化學物質；而 CPSC 管制的是商品的物理外部，也就是直接和消費者接觸的物體部份。

三、規範對象

依據《消費商品安全法》第 4 節之規定，該法所涵蓋的消費商品泛指販售給消費者於住家、學校或娛樂時使用之消費商品，但排除菸品、動力車輛、食品、藥物、化妝品、醫療器材、航空器、船舶等由其他法規所管理之商品。通報與召回的資訊收集上，將管轄範圍內之商品區分爲九大類別: (1)設備、(2)衣物、(3)電子電器商品、(4)家具、(5)家用商品、(6)兒童用品、(7)照明設備、(8)戶外用品、以及(9)運動用品等九類商品。

第二節 通報制度

美國消費商品的事故通報來源主體包括醫院、業者(製造商、經銷商、進口商與零售商)、消費者與新聞資訊媒體(新聞報章雜誌)等。CPSC 於 1973 年成立後，才轉由 CPSC 接手運作。首先醫院向 CPSC 提出通報的系統稱爲國家電子傷害監視系統(National Electronic Injury Survellance System，以下簡稱 NEISS)。在現行的 NEISS 系統底下，CPSC 接受其他政府部門的委託，蒐集之

資訊範圍涵蓋所有類型事故，不侷限於 CPSC 管轄的消費商品事故。CPSC 會預先擬定已知悉的事故資訊事項，以便個別事故發生時，可以從醫院急診室快速蒐集患者就診資訊。而另一個常見的管道，則是消費者或是業者透過通報網站『美國召回網』[104]向 CPSC 提出通報。最後，CPSC 也可能透過資訊媒體來主動蒐羅不安全消費商品的相關資訊。

一、法源依據

對於不安全消費商品負有法律通報義務之主體，主要依據美國《消費商品安全法》的規定，在 CPSC 主管商品範圍內之製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者，皆須負有向 CPSC 通報的義務。通報制度的法律依據主要訂於《消費商品安全法》第 15 節。第 15 節涵括整個實質危險事故(SUBSTANTIAL PRODUCT HAZARDS)的全部流程，除了授予主管機關立即掌握不安全商品的事故資訊與動向之外，更進一步要求業者採取防範措施、後續矯正措施、以及監督業者確實執行等事項[105]。

《消費商品安全法》第 15 節規定對於消費商品之製造商、進口商、批發商與零售商，在發現在市面上流通之商品具有以下的情形，就應立即向 CPSC 通報：(1)不符合消費商品安全標準；(2)對於消費者可能會引起實質風險的商品瑕疵；(3)可能造成嚴重傷害與死亡風險；(4)不遵守《消費商品安全法》自願性標準時。此外，根據《消費商品安全法》第 15 節所授權所制訂之聯邦行政規則---「商品實質危險報告規則」，關於通報之規範架構大致可分爲：通報義務的構成要件、通報的方式、通報的內容、零售商與批發商的特殊義務、通報的時點與通報內容的保密性。

---

[104] 網址爲 http://www.recalls.gov/cpsc.html

[105] CPSA 第 15 節舊稱爲 Sec. 15. Notification and repair, replacement, or refund，因此第 15 節本來就同時涵括矯正相關規定。

二、通報義務主體

《消費商品安全法》第 15 節主要以製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者，爲法定通報義務之主體。自願性通報部分，CPSC 針對其他不同通報對象尙提供專用通報格式供其使用。

（一）商品瑕疵通報(Section 15)

當 CPSC 依據 FHSA，FFA，PPPA，或是 RSA 發布相關商品的標準時，這些標準即是建立在避免商品產生對人體的傷害，因此，從業者的角度來說，《消費商品安全法》第 15 節規定業者必須在通報內容中說明商品是否違反 CPSC 公布的標準或是強制性標準(或規範)，若是違反 CPSC 依據 FHSA，FFA，PPPA，或是 RSA 發布的強制性標準時，業者必須在報告同時判斷其商品的瑕疵是否 (1) 可能導致重大商品事故，或者 (2) 商品瑕疵導致人體受傷或死亡之機率異常增加。由於 CPSC 在設立之初，就希望對於商品可能存在的風險，能有較爲廣泛的通報制度來加以蒐集安全上的相關資訊。因此，上述的法定通報義務人必須協助 CPSC 發現重大商品事故發生的可能性，在通報內容上必須詳細說明其商品瑕疵可能造成傷害的風險。

（二）訴訟通報(Section 37)

《消費商品安全法》第 37 節要求製造商所生產的商品在 24 個月內，在民事損害賠償案件中敗訴或和解累積達三件時，應作成報告通報 CPSC。

（三）自願性通報

『CPSC 不安全商品通報系統』提供五種通報對象的窗口，不同通報對象 CPSC 在其網站上均提供有專用通報格式，供其使用[106]。故自願性通報主體包括下列 5 種分類:

1. 消費者通報

[106] 參照 CPSC 網站之通報項目 http://www.cpsc.gov/talk.html

2.檢察官、醫療單位、消防、警察 體系以及保險調查人員之通報

3.醫事專業人員通報(發生傷亡之商品事故)

4.製造商、進口商、經銷商以及零售商通報

5.驗屍官或醫檢師通報

三、通報義務與執行方法

（一）通報義務發生

通報義務發生要件---當前述業者得知市面上流通之商品具有以下商品不安全資訊者，即應立刻通知 CPSC 的召回執行小組：

- 不符合消費商品所適用之安全標準(包括自願性標準)；
- 違反其它法律規範或是本法所禁止之事項；
- 商品出現瑕疵對於消費者產生實質危險；或是
- 該商品可能導致嚴重傷害與死亡的不合理危險[107]。

從通報義務的發生要件規定來看，強制性標準與自願性標準的違反在通報機制中並沒有太大的區分，關鍵在於業者倘若取得上開應通報資訊，即負有通知之義務。依據「商品實質危險報告規則」§1115.14有關通報時點之規定，顯示業者取得不符合標準的資訊、商品瑕疵的資訊或是商品不合理危險異常增加的資訊，無論是來自消費者申訴、傷害事故資訊或是內部商品控管資訊，知悉時起即有通報之義務。但實際上，該規則允許業者判斷這些資訊的充足與否(reportable)，給予業者自知悉時起爲期 10 天的調查評估期間（§1115.14(d)）。

無論上述的時點是否屆至，一旦業者取得的資訊足以構成上述要件，應該「立即」向 CPSC 進行通報，所謂「立即」就是要求業者在接獲到商品不安全的訊息之後，應在 24 小時之內向 CPSC 進行通報（§1115.14(e)）。儘管業者對於商品所可能

[107] 指商品雖不具瑕疵，但業者發現該商品有著不應存在之危險。

產生的風險尚未做成最後的判斷，仍需向 CPSC 進行通報。而通報的形式分爲初步通報(Initial report)與完整通報(Full report)兩種，兩者之差異於後說明。

（二）指定通報負責人

依規定業者的通報負責人爲總經理，除非個案中業者依法以書面授權方式指定他人作爲通報負責人，且必須將通報負責人之指定告知 CPSC。

（三）作成初步通報

業者倘若取得商品之不安全資訊，且足以認爲商品瑕疵有產生實質危險或可能導致消費者嚴重傷害與死亡，則應立即以書面的方式向 CPSC 進行初步通報，依「商品實質危險報告規則」§1115.13(c) (1)到(6)款之規定，初步通報必須包括以下的內容：

（1）對商品的描述與可供辨認資訊；

（2）業者名稱與地址，以及通報人身分爲製造商、進口商、經銷商或零售商；

（3）說明商品瑕疵，或是不合理的風險所可能造成的嚴重危害或死亡的程度及情形；

（4）說明危害的程度，或所可能的造成的危害與商品之間關聯性；

（5）通報人之姓名、地址與電話號碼；

（6）盡可能根據規則§1115.13(d)各款(完整通報)所提到的相關資訊。

若業者未能以書面方式向 CPSC 進行初步通報，也必須在 48 小時之內向 CPSC 提交書面形式的初步報告。在業者向 CPSC 遞交初步報告之後，若 CPSC 人員針對該商品進行初步判斷發現此商品並無存在實質危險，此時業者對於 CPSC 通報的責任已經完成。但若提交初步報告之後，業者取得更新的商品不安全資訊時，則必須再向 CPSC 提出完整通報。

（四）完整通報

在業者初步通報後，CPSC 的人員可以進一步要求提供其他不安全商品資訊，或作出初步判斷，認爲該商品是否存在實質危險，根據規則§1115.13(d)完整通報的內容必須包括有：

（1）通報人之姓名、地址與職稱；

（2）商品的製造商或進口商的名稱及廠址；

（3）商品的描述、零售價格、商品型號、序號與商品樣本的照片；

（4）商品的瑕疵、不符合規定的情形、風險的描述，以及測試報告、藍圖等；

（5）因爲商品的瑕疵或不符合規定而可能造成的傷害；

（6）接獲商品不安全訊息之後所採取的措施；

（7）商品的數量；

（8）商品製造、輸入或零售的期間；

（9）商品分別在製造商或進口商、經銷商、零售商以及消費者手上的數量；

（10）對於有關設計、調整以及增加零件、品管、測試等任何更動，而可能使商品產生瑕疵或不符合規定或風險性的情形的相關資訊；

（11）必須告知購買者的商品瑕疵或不符合規定或風險性的相關資訊，包括任何信件、公告、警告標示等等的初稿；

（12）關於退費、替換或修理的計畫；

（13）自製造商或進口商行銷至消費者流程的詳細描述；

（14）所有經銷商、零售商或是購買人的姓名與地址；

（15）其他必須提供給 CPSC 人員更進一步瞭解之資訊。

（五）風險等級判斷

商品不符合消費商品安全的相關規則或標準，僅係 CPSC 介入判斷其潛藏實質風險高低的其中一個因素。CPSC 對通報資訊之處理，一般會評估引起事故之商品是否有瑕疵？是否具有實質風險？然後進行初步判斷商品是否具有實質風險。商品是否具有實質風險之判斷，則是從瑕疵的型態、瑕疵商品流通之數量、風險嚴重程度及傷害之可能性等層面來進行評估。

當召回執行小組取得第 15 節(b)報告時，將針對此報告當中商品安全資訊依據進行評估實質危險是否存在，該小組實施評估上以第 15 節中所列之各項評估要素爲考量，作成一份初步認定(Preliminary determination)，這份認定書中包括: (1) 商品瑕疵的態樣、(2)商品流通數量、(3)若發生危險的嚴重程度、以及(4)發生危害之可能性[108]。

CPSC 在其發布的召回手冊中說明[109]，CPSC 人員作成初步認定中，將會依據前開評估要素將商品實質危險由最危險依序評定爲等級 A、等級 B 或等級 C。風險等級高低將作爲是否要求業者進一步提供更多資訊、是否採取進一步矯正措施，以及採取矯正措施強度的基礎：

- **等級 A**：包括存在死亡風險；可能或非常可能引起嚴重傷害或疾病；非常可能引起嚴重傷害或疾病。
- **等級 B**：包括存在可能引起死亡、嚴重傷害或疾病之風險，不過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。
- **等級 C**：包括存在可能引起嚴重傷害或疾病之風險，不過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。

召回執行小組人員作成之初步認定屬於暫時性認定，依《消費商品安全法》第 15 節(c)款與(d)款之規定，採取後續矯正措施(續行補救程序)必須基於商品存在著實

[108] CPSC 發給業者的手冊中指出，多數情況下 CPSC 是以通知書(letter of advice)的形式告知業者其決定。
[109] 參考 http://www.cpsc.gov/businfo/8002.html#Evaluation

質危險，實質危險的認定必須經過聽證程序，並給予利害關係人陳述等正當程序後，再由委員會作最後認定。委員會認定實質危險是否存在的標準同樣是依據前述第 15 節所列之各項評估要素，與初步認定依據之要件相同。

四、違反通報義務之罰則

由於《消費商品安全法》所架構的通報義務機制，其目的在於協助 CPSC 早期發現可能存在之商品實質危險，故對於業者所負擔的通知義務做前述詳細的劃分。除此之外，在《消費商品安全法》第 19(a)節更訂有業者違反法定通知義務時，會分別處以民事罰款(civil penalties)以及刑事處罰(criminal penalties)的罰則。

- 民事罰款---可連續裁罰達 182.5 萬元美金。
- 刑事處罰---50 萬元以下罰鍰或一年以下有期徒刑。

第三節 矯正措施制度

一、法源依據

在規範體系上，矯正制度與通報制度均一併在 CPSC 第 15 節商品實質危險機制中作規範，有關強制性矯正措施的實施則規範於第 15 節的(c)款與(d)款。強制性矯正措施依規定係基於公共利益的考量，CPSC 可以發出命令業者採取必要的強制性補救措施[110]，包括命令業者停止生產該商品、通知利害關係人(包括銷售運輸、消費者、政府衛生部門等)、公告給大眾知悉、或是採取召回(Recall)該商品的行動(修理、替換或退款之機制)。

根據「商品實質危險報告規則」§ 1115.21 從 CPSC 基於保護公眾免於商品危險之侵害，法律授權 CPSC 可以實施的強制性命令有:

[110] 參考商品實質危險報告規則§ 1115.21---Adjudicated Commission Order

- 矯正命令：依據上述第 15 節的(c)款與(d)款之授權，在經過聽證程序後，修改業者的召回計畫強制實施一至數種矯正措施。
- 禁止令：依據《消費商品安全法》第 15 節(g)的規定，CPSC 可以向地方法院申請禁止流通販售的禁止令。
- 迫近危險判決：CPSC 可以根據《消費商品安全法》第 12 節之規定，請求地方法院認定商品是否構成迫切之危險(imminent hazard)。

至於業者違反第 15 節的(c)款與(d)款有關矯正措施之強制義務時，係屬《消費商品安全法》第 19 節所列禁止行爲之一[111]，同樣會受到民事與刑事上之處罰。

二、矯正措施之類型

基於公共利益的考量，CPSC 可以發出命令業者採取必要的強制性補救措施[112]，包括命令業者停止生產該商品、通知利害關係人(包括銷售運輸、消費者、政府衛生部門等)、公告給大眾知悉、或是採取召回(Recall)該商品的行動(修理、替換或退款之機制)。另一方面，業者亦得在召回執行小組完成初步認定後，針對消除商品存在之實質危險向 CPSC 提出矯正行動計畫(Corrective action plans)，經 CPSC 核准後依計畫實施矯正行動。換言之，即以業者主動自願性的召回措施，代替 CPSC 對業者之命令措施。

無論是強制性補救程序、自願性補救程序、抑或透過商品快速召回機制實施矯正措施，矯正措施的類型包括透過通知方式告知消費者，或是進一步啓動召回程序[113]。

---

[111] SEC. 19. [15 U.S.C. § 2068] (a) (5)
[112] 參考商品實質危險報告規則§ 1115.21---Adjudicated Commission Order
[113] 參考 CPSA 第 15 節 (C)款與(D)款

（一）停止製造與公告實質危險商品

當 CPSC 經過一定程序認定流通中的商品具有實質危險時，第 15 節(c)款授權 CPSC 基於保護公眾之目的，可以實施下列措施：

1. 停止生產該商品(通知製造商)。

2. 通知---

（1）通知所有商品流通的經手人(包括運送人、經銷商、零售商)，停止販售或運送。

（2）通知州政府或地方機關相關的公共衛生安全單位[114]。

（3）知悉商品之買受人或持有人資訊的情況下，要求業者通知商品之買受人或持有人資訊。

3. 公告---透過一定方式公告大眾(視商品流通數目)。

（二）召回矯正措施

當 CPSC 經過一定程序認定流通中的商品具有實質危險時，第 15 節(d)款授權 CPSC 基於公眾之利益實施第 15 節(c)款通知與公告時，可同時一併責成業者採取下列措施：

1. **修理**該商品之瑕疵使其符合相關安全規定

2. 提供符合消費者商品安全規定之相似或等同之商品讓消費者**更換**。

3. **返還**該商品購買時之**金額**（若已由消費者持有一年以上時，得合理扣除使用折舊之費用）。

[114] CPSA 第 29 節授權 CPSC 僱用或訓練地方政府之職員，負責 CPSC 之聯繫、實施調查、檢視召回成效 (recall check)等。

同條文規定採行這些召回矯正措施時，可一併要求業者停止繼續製造與銷售問題商品。

此外，《消費商品安全法》明確規定執行矯正措施時的費用負擔，基於公益目的應歸屬於執行義務人，分屬下列兩種情形:

1. 針對消費者之保護---任何受補償之民眾（除了製造商、經銷商與零售商外），依第(d)款之命令獲得補償時，應毋須花費任何費用。而且命令中之負有義務之業者，應補償具有受補償資格之人（除了製造商、經銷商與零售商外）在獲取該項補償時所發生之任何合理且可預見的費用。

2. 若 CPSC 認定該補償係基於公共利益，依第(c)項與第(d)項對問題商品發出之命令，CPSC 得要求商品製造商、經銷商或零售商補償任何其他製造商、經銷商或零售商因執行本命令時所負擔之費用。

簡言之，CPSC 可以在要求執行上開矯正措施的命令中，明定矯正措施的相對人(如消費者)，且《消費商品安全法》保障這些相對人無須負擔額外費用。同時，執行矯正措施上所生之費用，CPSC 可以依職權要求義務人(業者)分擔。

三、矯正措施之要件

一旦 CPSC 判斷認定商品違反規定，具有實質危險時，會通知業者採取矯正措施來處理此一違規情事。承前所述，通報的資訊中本即含有業者預計後續可能採行的矯正措施，但一般正常程序中，在 CPSC 經過聽證程序做成風險等級判定後，CPSC 會通知業者其認爲適當之補救措施(corrective actions)。依商品所涉及之危險的性質與發生機率，CPSC 必須決定是否要求業者從市面上召回其問題商品(包括以精油消費者持有之問題商品)，如果認爲召回確係必要，則 CPSC 會要求業者提出召回計畫，計畫通常包含：修理商品、替換商品或退款三者其一或並行之計畫，這三者與危險的性質間的關係如下：

1. 修理商品---修理商品之瑕疵或將商品調整到符合相關安全標準(瑕疵可以修理改正之情況)。

2. 替換商品---以其他相似或同等級之商品(符合安全法規)替換瑕疵商品(瑕疵無法修理之情況)。

3. 退款---以買價退還消費者(無法透過修理或替換消除商品帶來的實質危險)

（一）召回商品之準備階段[115]---在召回商品之準備階段，業者應檢視下列問題以預先作出適當處置或了解：

- 導致實質危險的瑕疵爲何。
- 瑕疵存在之原因。
- 問題商品的數量與所在地。
- 問題商品是否同時違反政府之安全規範(government safety regulations)。
- 政府機關是否已經告知業者問題商品的瑕疵或是商品不符合規範。
- 業者是否有停止商品之生產與運送。
- 業者是否有通知零售商停止，以及請求其協助確認商品之買受人。
- 業者是否有透過資料庫來確認商品的持有人。
- 是否有擬妥召回公告之內容，以及必須實施的召回公告形式。
- 估計實施召回措施之費用
- 業者是否能夠準備人力或資金，支應修理商品或商品替換之所需。
- 是否計畫要將替換零件分送到經銷商手中，或其他召回計畫的參與者。
- 業者是否能夠監控商品的召回，並準時提供進度報告。

[115] 參考 CPSC recall handbook (A)(V)

- 業者是否提升品質管理與風險分析以避免類似情事再度發生。

（二）召回計畫之內容

CPSC 對於業者的召回計畫具有審核權限，對於業者之召回計畫做出適當修正，或擬定召回計畫責成業者實施之。業者的召回計畫應具備全面性，應涵蓋整個銷售體系以及消費端兩個層面。針對消費端的召回，業者的召回計畫應能使消費者知悉並採取相應的行動。一旦 CPSC 與業者就問題商品的補救措施達成協議，CPSC 的人員便會與業者協力執行通知、公告與召回這些計畫。

執行召回計畫應包括之要素---

- 盡快確認商品之所在地。
- 將商品從產銷鏈與消費者手中取回。
- 將正確清楚的矯正資訊傳遞給社會大眾，包括商品的瑕疵、危險與矯正方式。
- 採取符合比例的召回方式。
- 必要時與其他單位或廠商合作完成召回措施。

（三）公告不安全商品召回訊息

矯正措施中通常會訂有適當的矯正資訊傳遞途徑，CPSC 發給業者的召回指引中列舉之傳遞途徑包括有：與 CPSC 共同發表新聞稿、透過網路或是登報等適當途徑。

CPSC 的召會執行小組必須了解並檢視業者要公告與散佈的訊息內容，換言之，業者實施矯正措施所涉及之訊息內容，應在發出前先提交給 CPSC 人員來審核。在公告、通知與聯繫的事項上召回執行小組會與 CPSC 的公眾資訊辦

公室共同處理，而針對各種聯繫管道 CPSC 在指引手冊中作下列建議[116]：

1. 發布新聞

除非業者可以直接追蹤到所有購買該不安全商品的買受人，否則一般情況下 CPSC 會責成業者共同發布不安全商品的新聞。CPSC 不鼓勵使用單方發布新聞的方式，認爲這種方式容易造成消費者乃至於公眾對不安全商品事件的混淆。此外，在內容上應使用「與 CPSC 合作實施」以及「召回」等字樣。新聞內容應包含下列訊息：

- 召回業者的名稱與地址
- 召回商品名稱
- 召回數量
- 可能產生危險之描述
- 該商品引起之意外、傷害與死亡件數
- 詳細商品描述，包括型號、顏色、尺寸與標示
- 商品的描圖或圖片
- 主要經銷商
- 完整說明消費者應採取何種行動加以配合

2. 召回警示(Recall Alert)

在召回業者可以透過通知聯繫所有不安全商品持有人的情況，例如會員訊息、郵購目錄、保固等管道。此時 CPSC 仍須在官方網站上刊登召回警示供消費者確認 CPSC 有參與此一召回措施。

---

[116] CPSC " REGULATED PRODUCTS HANDBOOK" 3rd Edition 2005 第 7 頁以下

3. 發布影像新聞

錄製召回計畫的影像新聞在全國性電視台發佈是較爲有效的公布訊息途徑。即使影像新聞的散佈能力較強，但內容上也需要更精確清楚來突顯基本訊息，並且影像新聞的基本訊息與上述所列新聞應包含之內容相同。

4. 海報

以張貼不安全商品資訊的海報的特點，是可以提供一個有持續性效果的通知，通常係針對一定區域內不特定人，主要張貼在消費者(特別是購買該商品的消費者)會到訪的地點，例如賣場。

CPSC 對海報資訊的建議如下：

- 海報形式上應簡明且引人注目
- 說明危險與消費者應採取之作爲
- 顏色醒目
- 字體大小顏色應與背景顏色形成強烈對比
- 用“安全性”與“召回”字眼
- 使用商品的描圖或圖片，加註型號與出廠日期
- 底部應註明免付費專線號碼
- 註明張貼日期(自發佈召回訊息起 120 日以上)
- 視情況可使用可供取用的傳單

一般而言，海報尺寸 CPSC 建議在 11x17 英吋，不得小於 8.5x11 英吋。由於多數情況下會張貼於經銷地點，CPSC 建議業者應與經銷商協調格式上的需求。

5. 其他形式之通知

其它形式的通知包括：信件、廣告、告示、新聞報等。如果是信函方式應於封面載明「重要安全資訊通知」。這類形式的通知多數可以涵蓋較詳細的內容，包括召回的原因，詳細的傷害資訊，以及提供消費者完整的行動指引。

6. 免付費專線

業者執行商品召回時應提供免付費專線，按照 CPSC 的經驗，實施召回應在業者原有的消費者服務專線外另闢免付費專線，因爲既有的消費者服務能量根本無法負荷召回行動的業務。

7. 網路資訊

業者應在本身的網站上醒目處張貼不安全商品召回資訊。位置的選取上，不安全商品資訊應與其他公告資訊有所區隔。除此之外，業者應提供曾實施召回的歷史紀錄，考量到不是全部商品都可以在預定的期間內完成召回。必要時，業者也應該提供消費者能夠在網站上登錄召回補償。

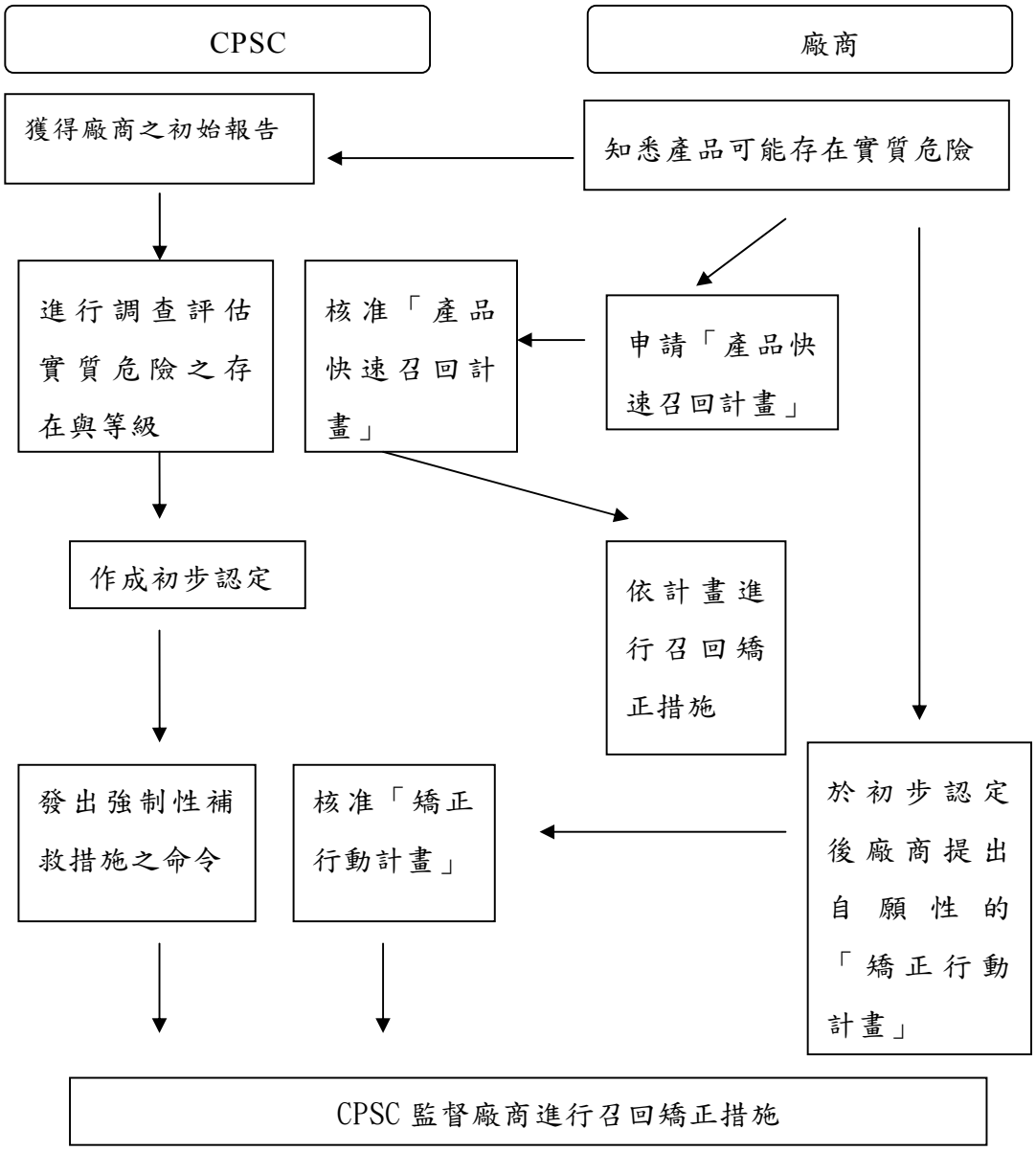
第四節 召回成效提升之經驗

爲提升不安全商品的矯正成效，美國 CPSC 設計了幾項輔助機制，包括業者主動性更高的『不安全商品快速召回機制』，指定召回計畫聯繫人，以及建立銷售資訊管理系統。後兩者屬於業者針對其商品的安全性預先偵測，以及危機反應機制的建立。

（一）不安全商品快速召回機制

自 1995 年起，CPSC 針對消費商品存在實質危險的處置提供替代性的程序，稱爲商品快速召回機制。作法即是在召回執行小組或得廠商通報後著手進行調查之前(初步認定前階段)，廠商不待 CPSC 認定商品是否有實質風險(或足以導致危害的瑕疵)存在，就提出召回計畫並且自動執行。

此一計畫屬於自願性參與的性質，其誘因在於 CPSC 著手調查之前，廠商爲避免商品的瑕疵在調查期間進一步擴大損害，或經證實有實質危險的瑕疵存在且可能伴隨更大的商品責任問題。這些誘因均有可能使廠商願意在先期提出商品快速召回機制的申請。



（二）指定召回計畫聯繫人

爲服膺矯正與通報制度下的相關責任，業者應指定召回計畫聯繫人(recall coordinator)與 CPSC 進行配合。最佳情況是指派有權限採取必要行動之人作爲召回計畫聯繫人。CPSC 建議召回計畫聯繫人的資格與任務如下：

1. 熟悉法規、權責與 CPSC 之召回程序。
2. 在公司內部可以擔任集中協調者的角色，可以取得所有必要資訊，這類資訊包括:品管紀錄、工程分析報告、測試結果、客戶申訴、維修案件、保險求償案件與訴訟案件。
3. 負責讓總經理(CEO)知悉相關報告義務，所有產品安全問題，以及導致必須實施召回或其他矯正措施的可能性。
4. 可負責擬定商品召回計畫。
5. 有權力協調公司相關部門加入執行商品召回。
6. 作爲與 CPSC 聯繫的窗口。

CPSC 認爲召回計畫聯繫人應預先檢視公司是否已建立商品資訊系統，包括設置型號、出廠編碼等制度。這些制度有助於降低商品召回的難度與成本。同時，針對經修理或更換的商品應給予可供辨認的商品編號以資區分，如在矯正過程中的不安全商品，通常是以黏貼標籤的方式來作區別。

（三）建立銷售資訊管理系統

如前述，不安全商品的召回通常包括從消費者手中取回商品、予以更換、修理或替換，以及從整個經銷體系中召回不安全商品。對業者來說，爲了使召回更經濟也更有效率，鼓勵業者建立下列銷售資訊系統，則相當有助於追蹤不安全商品以及實施召回措施：

1. 客戶申訴、保固修理退換、保險賠償案件以及訴訟案件等，這類案件可以讓業者在早期階段預先探知可能擴散爲大範圍的不安全商品事件。

2. 製造紀錄---製造紀錄有助於區隔不安全商品的生產線，協助降低再發生率。

3. 經銷紀錄---這類紀錄有助於追蹤已經進入經銷體系的商品數量、地點、流向以及運送方式等。

4. 品管紀錄---保存品管紀錄有助於業者自行評估發生危險的機率，發生危險事故的原因，以及找出更有效的矯正方式。

5. 商品登錄卡---商品登錄卡係商品出售時，一併交付給買受商品之人。商品買受人(或持有人)可以透過將商品登錄卡通知業者，便於建立商品的顧客資訊。建立這種制度的重點在於設計登錄買受人資訊的誘因，例如提供折價券、線上登錄、填妥回郵等方式。商品登錄卡制度可以大幅提高消費者層面的召回率。

6. 信用卡購買資料---信用卡購買紀錄是另一種追蹤不安全商品買受人的管道。

第五章 英國矯正措施與執行經驗分析

第一節 不安全消費商品規範體系

一、法源依據

在不安全消費商品規範上，基於英國爲歐盟會員國之一，因此主要仍遵循歐盟所發布之相關指令。歐盟的《一般商品安全指令》（ The General Product Safety Directive, 以下簡稱 GPSD）[117]，則爲英國之《一般消費商品安全法》（The General Product Safety Regulations 2005, 以下簡稱 GPSR 2005）的主要依歸[118]，該法已於 2005 年 10 月 1 日實施[119]。以下則分別簡要說明歐盟《一般商品安全指令》與英國《一般消費商品安全法》之主要內涵。

（一）歐盟《一般商品安全指令》

歐盟《一般商品安全指令》的功能在於執行《歐盟條約》兩條文的目標：《歐盟條約》第 100 條第 a 項，在使歐洲產品服務市場能夠提供製造商與消費者享有規模經濟的利益；《歐盟條約》第 129 條第 a 項確保消費者保護。簡言之，該指令之目的即於歐洲經濟區域中各國創立一個統一的消費產品安全要求。爲執行該指令，英國則以法規命令（Statutory Instruments）的方式將《一般商品安全指令》納入英國法當中，即《一般商品安全規則》（GPSR 2005）[120]。

歐盟的《一般商品安全指令》（GPSD）於 2001 年 12 月 3 日制定完成，

---

[117] Directive 2001/95/EC of the European Parliament and the Council of 3 December 2001 on general product safety. OJ L 11, 15.1.2002, p. 4–17. available at http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=en&type_doc=Directive&an_doc=2001&nu_doc=95

[118] 歐盟《一般產品安全指令》第 21 條規定，歐盟成員國有立法義務，以執行指令內容。

[119] Statutoy Instrument 2005 No. 1803, The General Product Safety Regulations 2005. available at http://www.opsi.gov.uk/si/si2005/20051803.htm#1

[120] Statutory Instrument 2005 No. 1803, The General Product Safety Regulations 2005. available at http://www.opsi.gov.uk/si/si2005/20051803.htm#1

其意旨在建立一個歐盟內部統一的產品安全體系。該指令適用於所有供消費者個人使用的新產品或二手產品。[121]

《一般商品安全指令》指明產品安全標準的認定依據，原則上以「歐洲標準」爲認定依據；倘若該產品安全標準尚未制定「歐洲標準」，則依歐盟成員國之國內法所制定的國家標準爲準，商品一旦符合該自願性國家標準，即推定該商品具有安全性；又，如果不存在國家標準，則應依「自其他相關歐洲標準轉化的自願性國家標準、市場所在地成員國起草制定的標準、執委會所提供產品安全評估準則、個別部門產品安全準則、當時科學與技術發展的程度，以及消費者合理可期待的安全性」，加以判斷[122]。至於通過符合性評估的效力，指令規定，一旦主管機關認定產品屬於危險商品，即使通過安全性的符合性評估，仍不影響成員國主管機關就其所認爲的危險商品採取合理的措施，包括產品流通的限制、下架或召回。[123]

《一般商品安全指令》規定「商品製造人」（producers）[124]，對於消費者與成員國主管機關分別負有兩大義務：

1. 商品製造人對於消費者：

（1）提供消費者相關的風險評估資訊義務[125]；

（2）確保流通於市場上的產品安全義務[126]（依產品危險程度自行採取適合的矯正措施，如產品標示、警示、下架或召回）。

---

[121] GSPD. Art. 2（a）
[122] GSPD. Art. 3, ¶ 3
[123] GSPD. Art. 3, ¶ 4
[124] 於歐盟境內成立之製造商（manufacturer），或在商品上附加姓名、商標或其他標誌而以商品製造商自居者，或維修產品之人均屬之；若製造商不在歐盟境內設立，則以製造商在歐盟境內之代表人（the manufacturer's representative）爲商品製造人，倘製造商於歐盟境內無代表人時，則該商品進口商視爲商品製造人；另外，在產品供應鏈中之專業人員，其從事業務對於商品安全性具有影響力者，亦屬商品製造人。*See* GSPD. Art. 2(e)
[125] GSPD. Art. 5, ¶ 1
[126] GSPD. Art. 3, ¶ 1, Art. 5, ¶ 1

2. 商品製造人對於成員國主管機關：

（1）有向主管機關通報危險商品之義務[127]；

（2）有配合成員國主管機關措施之義務。

《一般商品安全指令》對於「經銷商」（distributors）要求盡善良管理人的注意義務，應採取措施以協助商品製造人確保商品之安全性[128]、危險商品通報義務[129]，並配合主管機關措施，以預防商品危害人體健康安全之義務[130]。

而成員國亦有義務確保流通產品的安全性，且有權就危險產品採取任何適當的措施，並且有透過 RAPEX 系統[131]向歐盟執委會通報之義務[132]。成員國與歐盟執委會皆有義務將相關產品風險的資訊向大眾揭露[133]。

成員國對於矯正相對人應提供正當法律程序的保障，例如矯正附理由後向相對人通知、提供事前或事後的陳述意見機會，給予司法審查的救濟機會等[134]。最後，成員國有立法的義務[135]，以執行指令的要求。

3. 歐盟成員國有制定罰則條款之義務：

《一般商品安全指令》第 7 條則規定，歐盟成員國應制定罰則條款，以確保指令所欲追求的目的。惟罰則中所採用的手段必須符合比例原則，並且具有一定的嚇阻效果。

---

[127] GSPD. Art. 5, ¶ 3
[128] GSPD. Art. 5, ¶ 2
[129] GSPD. Art. 5, ¶ 3
[130] GSPD. Art. 5, ¶ 4
[131] 其乃隸屬於歐盟健康與消費者保護理事會（Health and Consumer Protection Directorate General）的非食品類消費商品快速警示系統（Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX）。
[132] GSPD. Art. 10-12
[133] GSPD. Art. 16
[134] GSPD. Art. 18
[135] GSPD. Art. 21

（二）英國《一般消費商品安全法》

英國《一般消費商品安全法》的絕大部分內容，仍以歐盟《一般商品安全指令》作爲規範架構，除了部分條文有較詳細的規範外，其他條文內容與歐盟指令條文內容相同。英國《一般消費商品安全法》的規範架構如下：

第一章 總則

第二章 製造商與經銷商的義務

1. 一般的產品安全義務

2. 產品安全的判斷標準與符合性

3. 製造商的其他義務

4. 經銷商的其他義務

5. 製造商與經銷商的共通義務

第三章 執行

1. 執行

2. 暫停通知

3. 標示要求

4. 警示要求

5. 下架通知

6. 罰則

7. 產品測試

8. 搜索調查權

第四章 其他

以下則依據英國《一般消費商品安全法》內容，詳細說明英國不安全消費商品規範體系架構與各項主題內涵。

二、主管機關

目前英國《一般消費商品安全法》係由英國「商業、創新及技術部」（Department for Business, Innovation and Skills, 以下簡稱「BIS」）[136]爲主管機關，並以地方機關（local authority）爲執行機關（enfocement）。地方執行機關於接獲通報之後，得視商品製造人所採取的矯正措施是否足以預防商品風險，有權採取強制性或自願性矯正措施，並向進行 BIS 通報，以利 BIS 向歐盟執委會通報（如商品風險等級已達「嚴重危險」時，則 BIS 須透過 RAPEX 系統向歐盟執委會迅速通報）。

三、規範對象

（一）適用客體

1.「商品」（product）之定義範圍

英國《一般消費商品安全法》中的「商品」，係指有意販售予消費者，或者在合理可期待的情況下可能被視爲有意販售予消費者，或雖非有意販售予消費者，但已爲消費者所使用之產品，以及在商業活動中已向消費者供應或供其取得，不論是否有前述情況亦不論商品是否爲全新或經使用或經維修之產品。「商品」尚包括於提供服務範圍內，所提供予消費者或供其取得以使用之產品，亦屬於「商品」。惟「商品」並不包括服務提供者向消費者提供服務時所

[136] 英國商業、創新和技術部（the Department for Business, Innovation and Skills, BIS）是由成立不到兩年的創新、大學、技術部（the Department for Innovation, Universities and Skills, DIUS）與商業、企業與管制改革部（the Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, BERR）於 2009 年 6 月因英國政府大動作內閣改組而合併，並於由原本商業、企業與管制改革部部長 Peter Mandelson 續任成爲新部門部長。參照駐英國台北代表處科技組，英國內閣改組 新成立商業、創新和技術部 引發學界激烈討論，2009 年 07 月 13 日，資料來源：http://uk.nsc.gov.tw/ct.asp?xItem=0980702026&ctNode=618&lang=C

使用之產品，特別是由服務提供者操作，而供消費者運輸交通之設備。[137]

2. 排除二手商品與送修產品

另外，倘供應商已明確告知販售產品爲二手商品（a second-hand product），或爲待維修、翻修而尚未提供使用之產品，則不適用英國《一般消費商品安全法》[138]。

（二）適用主體

英國《一般消費商品安全法》規定，主要規範對象爲「商品製造人」（producer）[139]與「經銷商」（distributor）。以下分別敘述兩者所涵蓋之範圍。

1. 商品製造人（producer）

「商品製造人」，原則上係指在歐盟成員國境內所成立之製造商（manufacturer），或在商品上附加姓名、商標或其他標誌而以商品製造商自居者，或維修產品之人均屬之；若製造商不在歐盟境內設立，則以製造商在歐盟境內之代表人（the manufacturer’s representative）爲商品製造人，倘製造商於歐盟境內無代表人時，則該商品進口商視爲商品製造人；另外，在產品供應鏈中的專業人員，而其從事業務對於商品安全性具有影響力者，亦屬商品製造人[140]。

---

[137] GPSR 2005 regulation 2
[138] GPSR 2005 regulation 4
[139] 在此，須說明的是，英國《一般消費商品安全法》的規範義務主體，用字爲「producer」與「distributor」，兩者的內涵與歐盟《一般商品安全指令》的用字與定義相同。然而前者「producer」與美國《消費商品安全法》中所使用的「manufacturer（including importer）」用字並不相同，惟內涵上皆包含了「製造商」、「進口商」，在此合先敘明。本研究中，英國法中的「producer」，本研究譯爲「商品製造人」，而美國中的「manufacturer（including importer）」，本研究譯爲「製造商」，而兩者的內涵皆包含「從事商品製造、進口之人」。
[140] GPSR 2005 regulation 2
“(e) ‘producer’ shall mean:
(i) the manufacturer of the product, when he is estab- lished in the Community, and any other person presenting himself as the manufacturer by affixing to the product his name, trade mark or other distinctive mark, or the person who reconditions the product;

《一般消費商品安全法》對於商品製造人課予商品安全性「一般安全性要求」（general safety requirement）之義務[141]，包括不得向消費者陳列、販售，以及向消費者要約爲陳列販售或受承諾陳列或販售不具有安全性之商品。而關於商品之安全性，必須符合歐洲標準或英國國家標準或「自其他相關歐洲標準轉化的自願性國家標準、市場所在地成員國起草制定的標準、執委會所提供產品安全評估準則、個別部門產品安全準則、當時科學與技術發展的程度，以及消費者合理可期待的安全性」[142]。

至於商品製造人應負擔之「一般安全性要求」義務，有如下四項：

（1）向消費者提供商品風險資訊義務：

商品製造人於其能力範圍內，應向消費者提供相關商品資訊，以供消費者評估在合理可預見的使用期間內，必須透過充分告知始得知悉之商品風險，並且足以採取預防措施。又，儘管商品製造人提供商品風險資訊，仍不免除其於《一般消費商品安全法》中各項要求所負之義務。[143]

（2）向消費者採取適當之商品矯正措施：

商品製造人於其能力範圍內，應依據其所供應之商品特性採取適當矯正措施，使產品可能產生之風險得以被知悉，並且基於預防風險實現之必要，而採取適當措施，如下架（withdrawal）、對消費者進行充分且有效之警告（adequately and effective warning），以及最後不得已採取的手段－召回（recall）[144]。商品製造人，在合理可期待的情況下，應提供商品製造人姓名與

(ii) the manufacturer's representative, when the manufac- turer is not established in the Community or, if there is no representative established in the Community, the importer of the product;
(iii) other professionals in the supply chain, insofar as their activities may affect the safety properties of a product;
(f) 'distributor' shall mean any professional in the supply chain whose activity does not affect the safety properties of a product;"

[141] GPSR 2005 regulation 5
[142] GPSR 2005 regulation 6, GPS Directive Article 4
[143] GPSR 2005 regulation 7(1), (2)
[144] GPSR 2005 regulation 7(3)

地址、商品標籤與成分；並且在合理可期待的情況下，應進行市售商品測試與調查，如有必要，應保存有關商品安全性之不良反應記錄，以及當商品事故已發生或有損害消費者之虞時，應持續告知消費者有關商品監督的結果。[145]

（3）向執行機關通報之義務：

商品製造人於知悉其所陳列或供應之產品對於消費者有危害之虞，而該風險已逾越一般商品安全要求時，應「立即」（forthwith）向執行機關以書面通報（notify）該情事，採取預防消費者遭受損害之矯正措施，以及商品之流向（就其所知範圍內，商品所陳列或販售處，包括於其他歐盟成員國境內販售或供應地點）[146]。

如該「危險商品」之風險等級已達「嚴重風險」（serious risk），則商品製造人通報內容則必須更爲詳盡，包括提供確切的商品辨識資訊與商品標籤（batch）、完整的描述該商品所具有的風險內涵、所有已知的產品流向資訊，以及當下已經採取的預防風險矯正措施[147]。

（4）與執行機關配合之義務：

商品製造人在商品矯正措施的程序當中，在其能力範圍內，有義務配合執行機關的要求[148]。

2. 經銷商（distributor）

「經銷商」，係指在商品供應鏈中的專業人員，而其所從事業務對於商品安全性並不具影響性者，均屬於之。然而由於其本身在產品的配銷體系中，扮演重要的角色，因此，一旦發現危險產品時，除與商品製造人同樣負有「通報義務」與「配合義務」外，尚有「確保商品流通安全之義務」，說明如下：

---

[145] GPSR 2005 regulation 7(4)
[146] GPSR 2005 regulation 9(1)
[147] GPSR 2005 regulation 9(3)
[148] GPSR 2005 regulation 9(4)

（1）爲確保商品流通安全之協助義務

經銷商關於商品流通安全之協助，應負善良管理人的注意義務，包括：

a. 經銷商於知悉或可得而之該商品爲危險商品時，有不爲供應該商品或要約、承諾販售之義；

b. 經銷商在其能力範圍內，應參與市售商品之安全監督，特別商品風險訊息之傳遞、爲追蹤商品來源所應保存或製作相關文件；

c. 配合商品製造人或執行機關之矯正措施[149]。

（2）向執行機關通報之義務

經銷商與商品製造人相同，亦負有向執行機關通報之義務。而對於消費大眾而言，商品從經銷商處流向消費者的情況，並不亞於商品製造人直接販售或供應予消費者的情況。因此，針對經銷商課予通報義務具有必要性，且能大幅提昇預防的效果。

經銷商於知悉其所陳列或供應之產品對於消費者有危害之虞，而該風險已逾越一般商品安全要求時，應「立即」（forthwith）向執行機關以書面通報（notify）該情事、已採取防免消費者遭受損害之預防措施，以及商品之流向（就其所知範圍內，商品所陳列或販售處，包括於其他歐盟成員國境內販售或供應地點）[150]。

如該「危險商品」之風險等級已達「嚴重風險」（serious risk），則商品製造人通報內容則必須更爲詳盡，包括提供確切的商品辨識資訊與商品標籤（batch）、完整的描述該商品所具有的風險內涵、所有已知的產品流向資訊，以及當下已經採取的預防風險矯正措施。

[149] GPSR 2005 regulation 8
[150] GPSR 2005 regulation 9

（3）與執行機關配合之義務

商品製造人在商品矯正措施的程序當中，在其能力範圍內，有義務配合執行機關的要求[151]。

上述關於「商品製造人」與「經銷商」在英國《一般消費商品安全法》中所負有相關義務體系如下表：

表 5-1 英國《一般消費商品安全法》商品製造人與經銷商之義務

	對於消費者所負義務		對於執行機關所負義務	
商品製造人義務	**提供商品風險資訊之義務**	**採取矯正措施之義務**	**通報義務**	**配合義務**
經銷商義務	**協助義務（以確保流通商品具有安全性）：** 不供應、販售危險商品之義務； 保存或製作追蹤商品來源文件之義務； 配合商品製造人或執行機關矯正措施之義務。		**通報義務**	**配合義務**

3. 地方機關（local authority）

地方機關有向內閣主管部長（Secretary of State）[152]通報的義務。地方機關於收到商品製造人或經銷商有關危險產品之通報時，應立即向內閣部長通報，其通報內容包括，以利內閣主管部長得以向其他歐盟成員國之主管機關進行通報。又，如果地方機關已採取矯正措施，亦須將矯正措施內容、發動矯正措施之原因向內閣主管部長通報，如果矯正措施事後經修改，亦須更新通報資訊[153]。如果地方機關認爲其所接獲通報案件之商品危險程度已達「危險風險」（serious risk），則不論地方機關所採取強制性或自願性措施，皆應立即向內

[151] GPSR 2005 regulation 9(4)
[152] 目前主管機關爲英國商業、創新及技術部（Department for Business, Innovation and Skills, BIS）。
[153] GPSR 2005 regulation 33

閣主管部長通報。

另外，英國爲遵守歐盟《一般商品安全指令》之要求，另於英國《一般消費商品安全法》中規定，內閣主管部長於接獲地方機關通報後，應於一定期間內向歐盟執委會通報[154]。

第二節 通報制度

一、法源依據

依據英國《一般消費商品安全法》，除地方執行機關於接獲通報後，有向 BIS 通報之義務，關於於商品製造人與經銷商之通報義務，則規定於《一般消費商品安全法》第 9 條第 1 項、第 9 條第 3 項，依據危險產品的風險等級區分爲「非嚴重風險」與「嚴重風險」兩種情況，分別負有程度不同的通報義務。

二、通報義務主體

英國《一般消費商品安全法》第 9 條通報義務主體爲「商品製造人」（producer）、經銷商（distributor）。

「商品製造人」，包括於歐盟成員國境內所成立之製造商（manufacturer），或在商品上附加姓名、商標或其他標誌而以商品製造商自居者，或維修產品者；或代表於歐盟境外設立之製造商而於歐盟境內之代表人（the manufacturer’s representative），以及「商品進口商」；另外，在產品供應鏈中的專業人員，而其從事業務對於商品安全性具有影響力者，亦屬商品製造人[155]。

「經銷商」，則係指在商品供應鏈中的專業人員，而其所從事業務對於商品安全性並不具有影響性者，均屬於之。

---

[154] GPSR 2005 regulation 33(3), (5), (7), (8), (9)
[155] GPSR 2005 regulation 2

三、通報義務與執行方法

商品製造人或經銷商於知悉其所陳列或供應之產品對於消費者有危害之虞，而該風險已逾越一般商品安全要求時，應「立即」（forthwith）向執行機關以書面通報（notify）該情事、已採取預防消費者遭受損害之矯正措施，以及商品之流向（就其所知範圍內，商品所陳列或販售處，包括於其他歐盟成員國境內販售或供應地點）[156]。

如該「危險商品」之風險等級已達「嚴重風險」（serious risk），則商品製造人通報內容則必須更爲詳盡，包括提供確切的商品辨識資訊與商品標籤（batch）、完整的描述該商品所具有的風險內涵、所有已知的產品流向資訊，以及當下已經採取的預防風險矯正措施[157]。

表 5-2 英國《一般消費商品安全法》商品製造人與經銷商之通報義務

	通報義務	
義務主體	商品製造人 經銷商	
要件	於**知悉**其所陳列或供應之商品對於消費者有危害之虞； 而該**風險已逾越一般商品安全要求**。	
通報方式	應「立即」向執行機關以書面通報	
商品風險等級	非嚴重風險	嚴重風險
通報內容	發現危險商品情事； 已採取預防消費者遭受損害之矯正措施； 商品之流向（就其所知範圍內，商品所陳列或販售處，包括於其他歐盟成員國境內販售或供應地點）[158]。	除「危險商品情事」、「矯正措施」外，尚須包括下列詳細資訊： 提供確切的商品辨識資訊與商品標籤（batch）； 完整的描述該商品所具有的風險內涵； 所有已知的產品流向資訊； 當下已經採取的預防風險矯正措施[159]。

[156] GPSR 2005 regulation 9(1)
[157] GPSR 2005 regulation 9(3)
[158] GPSR 2005 regulation 9(1)
[159] GPSR 2005 regulation 9(3)

如果通報義務人違反通報義務時，主管機關得處三個月以下拘役或罰鍰，必要時可以併罰之[160]。

四、鼓勵性通報

英國《一般消費商品安全法》中，並未規定「鼓勵性通報」。

第三節 矯正措施制度

一、法源依據

歐盟《一般商品安全指令》中明確規定產品危險在各種情況下，成員國得採取不同的措施加以因應。例如針對所有產品，成員國得採取產品樣本以確認產品的安全性、要求相關當事人提供所有相關的產品資訊；或是在產品可能在某些情況下有風險時，成員國得規定產品上架的要件；或是產品可能爲危險產品時，成員國得於產品安全性檢測的期間內禁止產品上架等。成員國也應鼓勵製造商或經銷商主動採取矯正措施。成員國所採取的矯正措施必須合乎比例原則，其矯正的相對人依情況可以是製造商、經銷商，必要時得對其他人採取矯正措施[161]。英國《一般消費商品安全法》則規定於第 7 條、第 10 條至第 16 條中。

二、矯正措施之要件、類型與內容

英國《一般消費商品安全法》中關於商品製造人的矯正措施，僅規定業者得採取「必要」(足以防止風險)的矯正措施，但未針對何種措施制定詳細的要件；又，如果商品製造人未履行矯正該條規定的矯正措施義務時，主管機關得裁處拘役或罰鍰，並得併罰之[162]。

另外，如果義務人未能夠遵守矯正義務時，主管機關得對義務人命爲強制

---

[160] GPSR 2005 regulation 20(2)
[161] GSPD. Art. 8
[162] GPSR 2005 regulation 20(2)

性矯正措施，英國《一般消費商品安全法》在「執行」專章（第 10 條至第 16 條）的部份，有較歐盟《一般商品安全指令》所規定的「矯正措施」有更爲詳盡的分類與規定，以下各種強制性矯正措施的內容與要件:

（一）暫停通知（suspension notices）

當地方執行機關有正當理由（reasonable grounds）質疑「某項特定產品不符合『一般安全要求』時」，執行機關得發出暫停通知，在未經機關同意以前，禁止商品上架或供應一段期間以供商品安全進行評估、確認與控制。執行機關亦可要求矯正處分相對人隨時通報系爭商品的流向。於地方執行機關認爲適當時，得同意商品恢復上架[163]。

（二）標示要求（requirements to mark）

當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品在「特定情況下會產生風險而屬於危險商品時」，執行機關得發出要求標示之通知，要求相對人依通知內容於商品外觀加註標示，且標示位置必須適當、文字大小合適、字體清晰、容易理解。加註標示的成本亦由通知相對人自行負擔[164]。

（三）警示要求（requirements to warn）

當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品「對於特定人會產生風險而屬於危險商品時」，執行機關得發出要求警示之通知，要求相對人依據警示要求的通知內容，向任何可能受到項商品風險危害之人於合理期間內進行告知、或發出公告、或確認該項商品載附風險警告標示。告知、公告或加註標示的成本亦由通知相對人自行負擔[165]。

---

[163] GPSR 2005 regulation 11
[164] GPSR 2005 regulation 12
[165] GPSR 2005 regulation 13

（四）下架通知（withdrawal notices）

當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品爲「危險商品時」，地方執行機關得發出下架通知， 在未經地方執行機關同意以前，禁止商品上架或上架之要約與承諾，以及禁止商品供應或供應之要約與承諾。下架通知亦可要求相對人採取措施向消費者警告商品現時存在的風險。

採取發出下架通知之方式係屬非爲必要，儘量不予採用的矯正措施。亦即，商品如果已經上架，原則上執行機關僅得於已採用前述幾種矯正措施，但製造商或經銷商仍無法符合「一般商品安全性要求」時，則爲了確保人體健康安全時，執行機關始得發出下架通知。不過，若有嚴重風險的情況下，執行機關得逕行發出下架通知。執行機關亦可要求矯正處分相對人隨時通報系爭商品的流向。於地方執行機關認爲適當時，得同意商品恢復上架[166]。

（五）召回通知（recall notices）

1. 定義

當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品「爲危險商品且商品已經由消費者取得時」，執行機關得發出召回通知，要求相對人竭盡所能向消費者或通知內容所指明之人回收該商品。

2. 內容

召回通知得要求相對人於指明範圍或程度內，個別通知購買商品消費者召回之訊息，或依據召回內容以可行的方式向購買商品之消費者，公告關於商品所具之風險以及召回訊息、或直接向消費者進行商品回收處理的計畫。在決定召回通知的具體處分內容時，爲達到鼓勵經銷商、使用者或消費者協助該處分之執行，執行機關應考量於召回通知中，納入可達前述鼓勵效果之要件。

---

[166] GPSR 2005 regulation 14

3. 要件

召回通知必須符合下列要件：

（1）其他矯正措施無法預防人體衛生與安全的風險。

（2）原則上，僅在製造商或經銷商本身未能滿足 GPSR 所規定確保商品安全義務時，始得發出通知。惟於嚴重風險的情況下，執行機關得逕行發出召回通知。

（3）原則上，執行機關於發出召回通知前，須先給予相對人七天以上的時間爲陳述意見之機會，而相對人得於期限內要求執行機關指定研究機構，諮詢關於「商品是否爲危險商品」或「召回通知是否符合危險的嚴重程度」的意見。研究機構出示意見的費用成本由相對人自行負擔。

惟於嚴重風險的情況下，執行機關得不予相對人陳述意見之機會，逕行發出召回通知。

4. 相對人持續告知義務

執行機關亦可要求召回通知相對人隨時通報系爭商品的流向以及召回的情形。

5. 代為履行

如執行機關無法通知相對人或相對人怠於履行召回義務時，執行機關得於符合召回通知要件的情況下，代爲履行實施召回措施。代爲履行之費用仍由相對人負擔[167]。

最新的商品安全通報與召回的清單則公布在英國貿易標準中心網站（ Trading Standards Central web site ）。

歸納前述英國《一般消費商品安全法》授權地方執行機關得採取之各種矯正措施，相關之要件與內容整理如下表：

---

[167] GPSR 2005 regulation 15

表 5-3 英國《一般消費商品安全法》地方執行機關各類「矯正措施」之要件與內容

<table>
<tr><td>矯正措施類型</td><td>暫停通知</td><td>標示通知</td><td>警示通知</td><td colspan="2">下架通知</td><td colspan="2">召回通知</td></tr>
<tr><td rowspan="3">要件</td><td rowspan="3">當地方執行機關有正當理由質疑某項特定商品不符合「一般安全要求」時</td><td rowspan="3">當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品在特定情況下會產生風險而屬於危險商品時</td><td rowspan="3">當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品對於特定人會產生風險而屬於危險商品時</td><td colspan="2">當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品爲危險商品，而商品已經上架時</td><td colspan="2">當地方執行機關有正當理由認爲某項特定商品爲危險商品且商品已經由消費者取得時，且其他矯正措施無法預防人體衛生與安全的風險。</td></tr>
<tr><td>非嚴重風險</td><td>嚴重風險</td><td>非嚴重風險</td><td>嚴重風險</td></tr>
<tr><td>僅在商品製造人或經銷商未能滿足「一般商品安全性要求」時，始得發出通知</td><td>執行機關得逕行發出下架通知。</td><td>僅在商品製造人或經銷商未能滿足「一般商品安全性要求」時，始得發出通知</td><td>執行機關得逕行發出召回通知。</td></tr>
<tr><td>內容</td><td>執行機關得發出暫停通知，在未經機關同意以前，禁止商品上架或供應一段期間以供商品安全進行評估、確認與控制。
執行機關亦可要求矯正處分相對人隨時通報系爭商品的流向。
於地方執行機關認爲適當時，得同意商品恢復上架[168]</td><td>執行機關得發出通知（標示要求），要求相對人依通知內容於商品外觀加註標示，且標示位置必須適當、文字大小合適、字體清晰、容易理解。
加註標示的成本亦由通知相對人自行負擔[169]。</td><td>執行機關得發出通知（警示要求），要求通知相對人依據警示要求的通知內容，向任何可能受到項商品風險危害之人於合理期間內進行告知、或發出公告、或確認該項商品載附風險警告標示。
告知、公告或加註標示的成本亦由通知相對人自行負擔[170]。</td><td colspan="2">執行機關得發出通知（下架通知），在未經機關同意以前，禁止商品上架或上架之要約與承諾，以及禁止商品供應或供應之要約與承諾。
下架通知亦可要求相對人採取措施向消費者警告商品現時存在的風險。
執行機關亦可要求矯正處分相對人隨時通報系爭商品的流向。
於地方執行機關認爲適當時，得同意商品恢復上架171。</td><td colspan="2">執行機關得發出通知（召回通知），要求相對人竭盡所能向消費者或通知內容所指明之人回收該商品。
召回通知得要求相對人於指明範圍或程度內個別通知購買商品消費者召回之訊息，或依據召回內容以可行的方式向商品購買消費者公告關於商品所具有之風險以及召回之訊息、或直接向消費者進行商品回收處理的計畫。</td></tr>
</table>

[168] GPSR 2005 regulation 11
[169] GPSR 2005 regulation 12
[170] GPSR 2005 regulation 13

三、矯正措施之補充規定

（一）陳述意見機會

執行機關在發出各類矯正通知以前，如果可行，應事先給予通知相對人陳述意見的機會。如果不可行，執行機關應事後給予通知相對人陳述意見的機會[172]。

此陳述意見制度，類似於我國《行政程序法》第 102 條、第 103 條規定[173]。例如，我國直轄市或縣 (市) 政府或中央執行機關依據《消費者保護法》第 36 條，對於企業經營者提供之商品或服務，命其限期改善、回收、銷燬、停止商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供等矯正措施，或標準檢驗局依據《商品檢驗法》第 63 條針對應施檢驗商品之報驗義務人，限期停止輸出入、生產、製造、陳列、銷售或 得沒入、銷燬或採取其他必要之措施，處分機關須依《行政程序法》第 102 條、第 103 條規定， 提供處分相對人陳述意見之機會 。

---

[171] GPSR 2005 regulation 14
[172] GPSR 2005 regulation 16(1)
[173] 《行政程序法》第 102 條
行政機關作成限制或剝奪人民自由或權利之行政處分前，除已依第三十九條規定，通知處分相對人陳述意見，或決定舉行聽證者外，應給予該處分相對人陳述意見之機會。但法規另有規定者，從其規定。
第 103 條
有下列各款情形之一者行政機關得不給予陳述意見之機會：
一、大量作成同種類之處分。
二、情況急迫，如予陳述意見之機會，顯然違背公益者。
三、受法定期間之限制，如予陳述意見之機會，顯然不能遵行者。
四、行政強制執行時所採取之各種處置。
五、行政處分所根據之事實，客觀上明白足以確認者。
六、限制自由或權利之內容及程度，顯屬輕微，而無事先聽取相對人意見之必要者。
七、相對人於提起訴願前依法律應向行政機關聲請再審查、異議、復查、重審或其他先行程序者。
八、爲避免處分相對人隱匿、移轉財產或潛逃出境，依法律所爲保全或限制出境之處分。

（二）矯正通知內容

執行機關應於矯正通知內容提供足夠的商品辨識，並敘明矯正通知的理由，以及教示救濟途徑與救濟期間[174]。

（三）補償責任

執行機關所發出的「暫停通知」後，倘矯正通知相對人事實上並未違反《一般商品安全法》所課予相關義務，且執行機關所誤發矯正通知不可歸責於相對人時，則執行機關應對相對人負損失補償責任。又，在「下架通知」或「召回通知」之情形，倘系爭商品實際上並非危險商品 ，且執行機關所誤發矯正通知不可歸責於相對人時，則執行機關亦應對相對人負損失補償責任。[175]

第四節 召回成效提升之經驗

英國商業、創新及技術部（Department for Business, Innovation and Skills, BIS）於貿工部（Department of Trade and Industry, DTI）時期（2000 年）曾公布一項「商品回收調查」（Product recall research），其調查了英國企業在召回實務上的運作情形，包括各種類型的召回方式、召回成功率，並提供實證數據統計企業在各種召回手段運用上的成效與影響因素。[176]

另外，德國一家國際法律事務所於 2008 年發布一份報告[177]，內容係針對歐盟一般商品安全法制之實施所進行的一份實證調查，其中點出了目前企業對於歐盟各成員國一般商品安全法制上的缺失與建議，以及企業對於危險商品所採取的各種矯正措施統計。該份報告發現，並非所有企業在發現有危險商品時，皆有完整的應變組織、人力或計畫加以處理；另外，更有企業認爲，商業契約

[174] GPSR 2005 regulation 16(2)
[175] GPSR 2005 regulation 16(4)-(6)
[176] DTI Product Recall Research, Apr, 2000 available at http://www.berr.gov.uk/files/file21808.pdf
[177] Freshfields Bruckhaus Deringer, Getting it right- product recall in the EU, Mar, 2008 available at http://www.freshfields.com/publications/pdfs/2008/mar12/21238.pdf

中的商品風險合理分配與保險，有助於降低商品危機所帶來的財務成本。而企業多更樂於見到主管機關能夠提供更爲詳盡的指引手冊（包括通報或矯正措施），以協助企業能夠在發現危險商品時，能夠盡早進行處理，以及時向主管機關通報，並採取預防性之矯正措施。

第六章 國際經驗對我國之政策意涵

以上各章節係針對我國、日本、美國與歐盟等國爲處理不安全商品事故，分別歸納分析各國在不安全消費商品通報與矯正措施之規範制度。爲了能進一步瞭解各國間的制度差異，本章第一節將逐項比較各國不安全商品事故的通報制度，包括了通報義務主體、通報對象、通報要件、相關罰則與是否有自願性通報制度；第二節將逐項比較各國對於不安全商品事故所採取的矯正措施，包括義務主體、風險評估、各種矯正措施類型與要件；第三節將比較各國召回案例成效的相關經驗。

此外，中國在前述相關項目之制度，雖非本計畫研究重點，惟兩岸之貨品往來之互動頻繁，因此對於中國相關制度倘能有初步瞭解，有助於我國對於不安全消費產品之管理與規劃。準此，於以下各國比較的內容中，本文將同時說明中國的相關制度，以資參考。

期能藉由本章各節的討論比較，據以提出相關政策建議，以做爲我國政府日後政策制訂與修訂參考。

第一節　各國不安全商品通報制度之比較

一、通報義務主體與通報對象

（一）台灣

我國的不安全商品事故係依據各種不同的商品類型而分屬不同的主管機關管轄，且各有不同的商品通報機制。目前除了如藥品、汽車等產品有其他專門法規與主管機關管轄之商品，倘若發生事故則向各該主管機關通報外；至於無專門法規管理之其他消費性商品，事故通報的主管機關均爲經濟部標準檢驗局。不過目前有強制性通報義務之消費性商品，則僅有應施檢驗商品，依商品檢驗法第 49 條第 4 項前段規定，應施檢驗商品發生事故而致損害或確有損害之虞時，明文規定應由報驗義務人向標準檢驗局提出通報，因

此「報驗義務人」則成爲應施檢驗商品在市場流通時發生事故的「通報義務人」，而按商檢法第 8 條規定，所謂「報驗義務人」，係指生產製造(包含組裝、修改)者、進口者，或前述對象均不確定時則爲銷售人。

（二）日本

日本的一般不安全商品事故乃規定於《消費生活用製品安全法》，消安法規範之消費性產品事故包括「一般商品事故」與「重大商品事故」兩者。而商品事故通報管道可依強制性與自願性，分爲「向國家報告之義務」及「NITE 事故情報收集制度」兩種。「向國家報告之義務」係指消安法第 35 條的重大製品事故發生時，製造商、進口商應於知悉時起 10 日內，將該產品之名稱、型式、事故內容以及其製造、進口與銷售數量等細節向主管機關通報。而依據消安法施行令第 9 條第 2 項，主管機關係指監督管理消費性商品之製造商或進口商的經濟產業省，而若該特定商品主管機關爲其他機關時，在制度上便應向該機關爲通報。然爲求便利起見，在實務上均由製造商或進口商先向經濟產業省通報，其後經濟產業省再將該資訊轉知其他合適之主管機關，並在經濟產業省成立商品安全事故統一通報窗口。至於「NITE 事故情報收集制度」，則適用於一般商品事故的通報，此部份目前並無強制性通報主體與義務，均由製造商、進口商、消費者、零售商等自主性通報 NITE。

（三）美國

美國《消費商品安全法》規定，在 CPSC 主管商品範圍內之製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者，皆須負有向 CPSC 通報的義務。美國的商品安全通報機制大致上可分爲「商品瑕疵通報」與「訴訟通報」，商品瑕疵通報規定於《消費商品安全法》第 15 節，訴訟通報規定於《消費商品安全法》第 37 節，要求若商品在 24 個月內，民事損害賠償案件敗訴或和解累積達三件時，商品製造商應通報 CPSC。然而一般商品事故通報係指《消費商品安全法》第 15 節所規定之商品瑕疵通報，以製造業者、進口業者、經銷商及零售業者，爲法定通報義務人。通報義務人必須協助 CPSC 發現重大商

品事故發生的可能性，並詳細說明其商品瑕疵可能造成傷害的風險。

（四）歐盟

依據歐盟《一般消費商品安全指令》規定，通報義務主體爲「商品製造人」與經銷商。其中「商品製造人」的範圍相當廣泛，包括於歐盟成員國境內所成立之製造商，或在商品上附加姓名、商標或其他標誌而以商品製造商自居者，或維修產品者；或代表於歐盟境外設立之製造商而於歐盟境內之代表人，以及「商品進口商」；另外，在產品供應鏈中的專業人員，而其從事業務對於商品安全性具有影響力者，亦屬商品製造人。「經銷商」，則係指在商品供應鏈中的專業人員，而其所從事業務對於商品安全性並不具有影響性者，均屬於之。而其通報對象則爲各成員國之執行機關。

（五）中國

目前中國的《缺陷產品召回管理條例》仍尚未完成立法，原本《消費者權益保護法》並未具體規範通報義務與矯正措施，但由於不安全商品事故層出不窮，故近年來各地方政府多已訂定了產品召回相關辦法，而中央法制卻僅分別針對各個頻出意外的特定不安全商品類型（例如食品、藥品、玩具與汽車等）做出相關規範，惟本節討論範圍主要仍暫時依據目前中國規範一般商品安全之《消費者權益保護法》爲主。

中國自 1994 年便已實施《消費者權益保護法》，形成以其爲輪廓的消費者保護法律體系。《消費者權益保護法》第 18 條第 2 項規定，經營者發現其提供的商品或者服務存在嚴重缺陷，即使正確使用商品或者接受服務仍然可能對人身、財產安全造成危害，應當立即向有關行政部門報告和告知消費者，並採取防止危害發生的措施。此處負擔通報義務之經營者係指爲消費者提供其生產、銷售的商品或者提供服務者，因此在解釋上包括製造商、進口商、經銷商、零售商等商品供應鏈之業者。唯具體的通報形式與違反通報義務的相關罰則並未明訂於《消費者權益保護法》，且其通報對象並不明確，從地方到中央，許多部門均有管轄權，權責不清，造成其通報制度之落實之程度似爲有限。

此外，中國在特定的商品類型中，例如食品、藥品與汽車方面亦均有類似之規定。《藥品管理法》規定藥品生產者、經營者和醫療機構必須經常考察本單位所生產、經營、使用的藥品質量、療效和反應。發現可能與用藥有關的嚴重不良反應，必須及時向當地省、自治區、直轄市人民政府藥品監督管理部門和衛生行政部門報告。《缺陷汽車產品召回管理規定》第 16 條規定製造商應當向主管機關報告其汽車產品存在的缺陷；不得以不當方式處理其汽車產品缺陷。銷售商、租賃商、修理商應當向製造商和主管機關報告所發現的汽車產品可能存在的缺陷的相關資訊，配合主管機關進行的相關調查，提供調查需要的有關資料，並配合製造商進行缺陷汽車產品的召回。任何單位和個人，均有權向主管機關和地方管理機構報告汽車產品可能存在的缺陷。

二、自願性/鼓勵性通報

自願性通報制度僅於日本有較具體之規範或方案，對於屬於重大商品事故，製造商與進口商外，其他如零售商、維修業者與安裝業者、消費者等，按日本消安法規定，並無強制通報義務，僅有盡力蒐集相關資訊並以適切提供消費者，或自願通知之要求；至於非屬重大商品事故，則不論是製造商、進口商、零售商或維修業者與安裝工程業者，均由各企業、團體或消費者自主向 NITE 通報。此外，日本經濟產業省爲促進企業從自身努力以確保產品安全，於 2007 年「製品安全自主行動計畫策定指導方針」中，分別針對製造商、進口商、維修業者、安裝工程業者、銷售業者等擬定自主行動指針，指出企業管理階層意識明確化、產品事故因應等機制。期盼企業能夠參考此份指導方針，制定有關產品安全之自主行動計畫，以建立完備的內部產品安全體制架構。[178]

相對於日本，其他國家，如台灣、美國等，並無明文或具體的自願性通報制度。不過台灣與美國則是在商品通報的網站上，分別針對不同通報主體，設計有不同的通報表格以供填寫，就某個程度而言，此等設計也反映出

[178] 販売事業者、修理事業者、又は設置工事事業者の責務，
http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/point/07-1.html

主管機關對於通報義務人以外之主體，鼓勵使用該通報體系之目的。

三、通報要件

（一）台灣

我國的相關通報要件及其他應遵行事項，明確規定在《應施檢驗商品發生事故通報辦法》，可區分爲兩種情況，當（1）商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞；或（2）因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害，即應依法通報。

（二）日本

日本《消安法》第 35 條針對發生重大製品事故時，才有強制性通報義務，製造商、進口商應於知悉時起 10 日內，將該產品之名稱、型式、事故內容以及其製造、進口與銷售數量等細節向主管機關通報。而所謂重大製品事故，其判斷要件有下列區分：

1. 瓦斯器具、石油器具重大商品事故

瓦斯器具、石油器具與業務用電氣用品相同，根據消安法第 2 條第 1 項規定均不屬於消費性產品，目前以 NITE 作爲通報窗口。

2. 其他消費生活用商品重大製品事故

依日本消安法第 2 條第 6 項規定，消費產品如發生以下所示兩種危害之製品事故，便被判定屬於重大製品事故：

（1）對於一般消費者生命或身體造成危害之事故中，危害重大者，包括死亡事故、重傷與疾病事故(指需要治療期間 30 日以上者而言)、後遺失能事故及一氧化碳中毒事故；或

（2）消費性產品滅失、毀損事故發生時，可能對於一般消費者生命或身體造成重大危害，例如經消防單位確認爲火災者。

簡言之，除上述事項會構成強制性通報事由外，其他消費商品事故是否構成重大製品事故從而需進行通報，則以下列標準爲之：

（1）該事故產品是否屬於消安法規範之消費性產品？

（2）事故發生是否百分之百確定與產品瑕疵無關？

（3）危害結果是否造成死亡、重傷疾病、後遺失能、一氧化碳中毒或造成火災等事故？

（三）美國

就美國的不安全商品事故通報要件而言，當業者得知市面上流通之商品具有以下商品不安全資訊者，即應立刻通知 CPSC 的召回執行小組：

1. 不符合消費商品所適用之安全標準(包括自願性標準)；

2. 違反其它法律規範或是本法所禁止之事項；

3. 商品出現瑕疵對於消費者產生實質危險；或是

4. 該商品可能導致嚴重傷害與死亡的不合理危險。

依上述規定，若業者取得應通報資訊，即負有通知之義務。無論業者取得不符合標準的資訊、商品瑕疵的資訊或是商品不合理危險異常增加的資訊，是來自消費者申訴、傷害事故資訊或是內部商品控管資訊，均自其知悉時起即有通報之義務。但實際上，該規則允許業者判斷這些資訊的充足與否，給予業者自知悉時起爲期 10 天的調查評估期間（§ 1115.14(d)）。

（四）歐盟

歐盟《一般消費商品安全指令》規定，商品製造人或經銷商於知悉其所陳列或供應之產品對於消費者有危害之虞，而該風險已逾越一般商品安全要求時，應「立即」向執行機關以書面通報該情事、已採取預防消費者遭受損害之矯正措施，以及商品之流向（就其所知範圍內，商品所陳列或販售處，包括於其他歐盟成員國境內販售或供應地點）。故其通報要件爲商品風險對消費者造成危害而逾越一般商品安全要求。

（五）中國

中國《消費者權益保護法》第 18 條第 2 項規定，若商品或者服務存在嚴重缺陷，即使正確使用商品或者接受服務仍然可能對人身、財產安全造成危害，其經營者應當立即向有關行政部門報告和告知消費者。

四、罰則

（一）台灣

若在我國發生不安全商品事故違反強制通報義務的情況，則依《商品檢驗法》第 63 條第 1 項，標準檢驗局得對報驗義務人處以處新臺幣一萬元以上十萬元以下之罰鍰。

（二）日本

日本《消安法》對於製造商或進口商未進行重大商品事故通報並無直接罰則，而係由主管機關先依《消安法》第 37 條發動體制整備命令。故製造商或進口商倘若自行判斷對於事故不具通報義務，於日後經濟產業省卻認定其有通報義務，並不因業者未踐行報告義務逕予處罰，必須先查明業者未確實履行的理由何在，再發動體制整備命令或採取其他適當措施。換言之，製造商或進口商如怠於或虛僞報告，必須待體制整備命令發動而企業不遵從後，方能按消安法第 58 條處罰　要求製造商或進口商建立必要的內部完整機制，以收集、管理或提供其製造或進口產品所生之重大製品事故相關資訊。若發生違反體制整備命令的情況，則另依《消安法》第 58 條第 4 款處以一年以下懲役或 100 萬日幣以下罰金，或兩者併科。

（三）美國

美國在《消費商品安全法》第 19(a)節訂有業者違反法定通知義務時，會分別處以民事罰款以及刑事處罰的相關罰則，民事罰款最多可連續裁罰達 182.5 萬元美金；刑事處罰則是 50 萬元美金以下罰鍰或一年以下有期徒刑。

（四）歐盟

歐盟《一般商品安全指令》第 7 條則規定，歐盟成員國應制定罰則條款，以確保指令所欲追求的目的。惟罰則中所採用的手段必須符合比例原則，並且具有一定的嚇阻效果。以英國《一般商品安全法》爲例，如果通報義務人違反通報義務時，主管機關得處三個月以下拘役或罰鍰，必要時可以併罰之。

（五）中國

中國《消費者權益保護法》並未規範相關具體罰則，然而在各特定商品類型則可見其已納入立法考量。在 2009 年 6 月所正式實施的《食品安全法》便規定，若事故單位在發生食品安全事故後未進行處置、報告的，由有關主管部門按照各自職責分工，責令改正，給予警告；若毀滅有關證據，責令停產停業，並處二千元以上十萬元以下罰款；若造成嚴重後果，並可由原發證部門吊銷許可證。而目前仍處於立法階段之《缺陷產品召回管理條例》草案，便已將一般不安全商品的通報義務內容、要件與相關罰則納入規範當中。

表 6-1 各國通報制度之比較歸納表

	台灣	日本	美國	歐盟（英國）	中國
強制通報義務主體	• **報驗義務人**（應施檢驗商品）	• **製造商** • **進口商** （重大製品事故）	• **製造商** • **進口商** • **經銷商** • **零售商**	• **商品製造人**（包括：歐盟境內製造商、在商品附加標誌之商品製造商或維修產品者、境外製造商在歐盟境內之代表人、商品進口商、或其他在商品生產過程對於產品安全性有影響力者） • **經銷商**	• **經營者**（製造商、進口商、經銷商以及零售商）
通報對象	標準檢驗局	經濟產業省 NITE	消費商品安全委員會	執行機關	行政部門（產品質量監督部門、工商行政管理部門）
自願性或鼓勵通報	『商品事故通報系統』 提供兩種通報管道，包括 業者通報 消費者通報	重大與非重大製品事故—零售商、維修業者、安裝工程業者、消費者與其他團體 其他非重大商品	『CPSC 不安全商品通報系統』 提供五種通報對象的窗口，包括: 消費者通報 檢察官、醫療單	無	無

	台灣	日本	美國	歐盟（英國）	中國
		事故--製造商、進口商	位、消防、警察體系以及保險調查人員之通報 醫事專業人員通報(發生傷亡之商品事故) 製造商、進口商、經銷商以及零售商通報 驗屍官或醫檢師通報		
通報要件	(1)商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞； (2)因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害	(1)瓦斯器具、石油器具之重大製品事故 (2)其他消費生活用品之重大製品事故，包括： • 對於一般消費者生命或身體造成危害之事故中，危害重大者，包括死亡事故、重傷與疾病事故(指需要治療期間30日以上者而言)、後遺失能事故及一氧化碳中毒事故；或 消費性產品滅失、毀損事故發生時，可能對於一般消費者生命或身體造成重大危害，例如經消防單位確認爲火災者。	(1)不符合消費商品所適用之安全標準(包括自願性標準)； (2)違反其它法律規範或是本法所禁止之事項； (3)商品出現瑕疵對於消費者產生實質危險；或是 (4)該商品可能導致嚴重傷害與死亡的不合理危險。 (5)以及製造商在24個月內在民事損害賠償中敗訴或和解達三件者	於知悉其所陳列或供應之商品對於消費者有危害之虞； 而該風險已逾越一般商品安全要求。	發現其提供產品有嚴重缺陷，即使正確使用商品或者接受服務仍然可能對人身、財產安全造成危害的，應當立即向有關行政部門報告
罰則	新臺幣一萬元以上十萬元以下之罰鍰	先發布體制整備命令，如有違反則處以一年以下懲役或100萬日幣以下罰金，或兩者併科。	民事罰款：最多可連續裁罰達182.5萬元美金； 刑事處罰：50萬元以下罰鍰或一年以下有期徒刑。	得處三個月以下拘役或罰鍰，並得併罰之。	食品：由有關主管部門按照各自職責分工，責令改正，給予警告；毀滅有關證據的，責令停產停業，並處二千元以上十萬元以下罰款；造成嚴重後果的，由原發證部門吊銷許可證。

第二節　各國不安全商品矯正制度之比較

一、義務主體

（一）台灣

我國對不安全商品所採取的矯正措施可分爲針對「應施檢驗商品」與「非應施檢驗商品」兩種不同處理方式，且各有不同的法律依據。「應施檢驗商品」係依據《商品檢驗法》第 61 與第 63 條之規定，裁處新臺幣七十五萬元以上七百五十萬元以下罰鍰，並得通知報驗義務人限期回收或改正，並得限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。此外，行政機關另可依法將事故商品予以沒入、銷燬或採取其他必要之措施。以上係屬法律上被動採取矯正措施之義務，《商品檢驗法》中並未明文要求報驗義務人應先行主動進行矯正措施。不過「應施檢驗商品發生事故通報辦法」第 6 條，其要求報驗義務人通報時應提出擬採行之矯正措施，否則可能構成未通報之結果，則該項規定則對於報驗義務人應主動提出矯正措施，形成具體之法規依據。

對於「非應施檢驗商品」或其他未違反《商品檢驗法》之應施檢驗商品，則回歸到《消保法》之規定，經調查程序後，認爲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《消保法》第 36 條，由行政機關應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並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，或採取其他必要措施。而此類商品目前原則上由標準檢驗局所管轄，並訂定『不安全商品處理原則』。由此可見，《消保法》成爲報驗義務人以外之業者須配合進行矯正措施的重要依據。

（二）日本

日本的不安全商品矯正措施乃規範於其《消安法》，矯正措施之實施主體包括製造商、進口商及銷售業者等，在特定情形下，主管機關另得以命令直接要求義務人進行必要的處理。《消安法》第 38 條第 1 項規定，消費性產品之製造商或進口商於其製造或進口之產品發生製品事故，進行事故發生

原因之相關調查後，認爲有防止危害發生及擴大之必要時，應迅速採取回收產品及其他得爲防範危害之措施。

而根據《消安法》第 38 條第 2 項及第 3 項，銷售業者對於製造商或進口商因命令而實施矯正措施時，銷售業者負有協力義務，應盡力協助製造商或進口商採取相關必要的召回措施。銷售業者協力義務的具體落實行動包括產品停止販售、向製造商、進口商提供庫存資訊與消費者資料、在店面向一般消費者提供召回資訊等。

（三）美國

美國的矯正措施乃規範於 CPSA 第 15 節商品實質危險機制，基於公共利益的考量，CPSC 可以發出命令業者（製造商、進口商、經銷商以及零售商）採取必要的強制性補救措施，包括命令製造商、進口商停止生產、進口該商品；通知利害關係人（包括銷售運輸、消費者、政府衛生部門等）；公告給大眾知悉；或是採取召回該商品的行動（修理、替換或退款之機制）。在要求執行矯正措施的命令中，CPSC 有權明定矯正措施的相對人，且《消費商品安全法》保障相對人無須負擔額外費用，執行矯正措施上所生之費用，乃由義務人（業者）分擔。

（四）歐盟

歐盟《一般商品安全指令》中規定各成員國在不同的商品風險情況下，得採取不同的因應措施，並鼓勵製造商或經銷商主動採取矯正措施。英國《一般消費商品安全法》便規定，商品製造人應預防商品事故風險的發生，因此在其能力範圍內，應依據其所供應之商品特性採取適當矯正措施，如下架、向消費者提出有效的警告，以及最後的召回相關措施。而「經銷商」在產品的配銷體系中，扮演重要的角色，因此，一旦發現危險產品時，除與商品製造人同樣負有「通報義務」與「配合義務」外，亦有「確保商品流通安全之義務」。

（五）中國

中國目前針對不安全消費商品矯正措施的相關規定主要依據《消費者權益保護法》第 18 條第 2 項規定，若經營者發現其提供的商品或者服務存在嚴重缺陷，即使正確使用商品或者接受服務仍然可能對人身、財產安全造成危害的，應當立即向有關行政部門報告和告知消費者，並採取防止危害發生的措施。此處不僅規範經營者前階段之通報義務，同時亦要求經營者負責採取後階段必要的矯正措施。同法第四十五條規定，針對國家規定或其與消費者約定包修、包換、包退的商品，經營者有義務負責修理、更換或者退貨。若在保修期內兩次修理仍不能正常使用，經營者應當負責更換或者退貨。類似的規定亦出現在《產品質量法》，其中比較特別的是《產品質量法》特別對商品生產者、供貨者以及銷售者做出區分，產品銷售者負有修理、更換、退貨等矯正義務，且必要時行政機關得要求其責令改正，但若商品事故責任可歸責於生產者或供貨者，則銷售者可分別另行向其求償。然而在實際的案例上，中國瑕疵商品的召回制度卻是因其不安全商品事故層出不窮，不論是《消費者權益保護法》或《產品質量法》均未具體規範矯正措施之內容，故各地方政府便自行訂定了產品召回相關辦法。

二、風險評估

（一）台灣

我國目前對於一般性消費商品尚未針對各種不同等級的風險分級做出評估機制或制定相關矯正配套措施，僅於食品、藥品等特殊商品類型有其各自的風險分級，且各不同等級的風險所應採取的矯正措施亦不同，有各自不同的召回期限與回收廣度、深度。例如《藥物回收作業實施要點》第 3、4 條，依藥物危害之程度將其分爲三級，並規範其處置方式。若屬於經發現有重大危險，或有發生重大損害之虞的「第一級危害」，衛生署應在大眾傳播媒體公告必要之處置，並公布藥物名稱與業者姓名，且應公告禁止其製造或輸入，並撤銷藥物許可證。其已製造或輸入者，則應限期禁止其輸出、調劑、販賣、供應、運送、寄藏、牙保、轉讓或意圖販賣而陳列，藥物製造或輸入

之業者並應於衛生署通知之日起三個月內收回市售品及庫存品。在必要時，直轄市或縣（市）衛生主管機關，得先行就地封存，於報請衛生署核准後，得沒入銷毀之。

（二）日本

日本於法律中並無明文規定商品事故風險分級，內閣府國民生活局將危險程度劃分爲兩級：

A 級：危及生命及重大傷害情形有擴大之虞

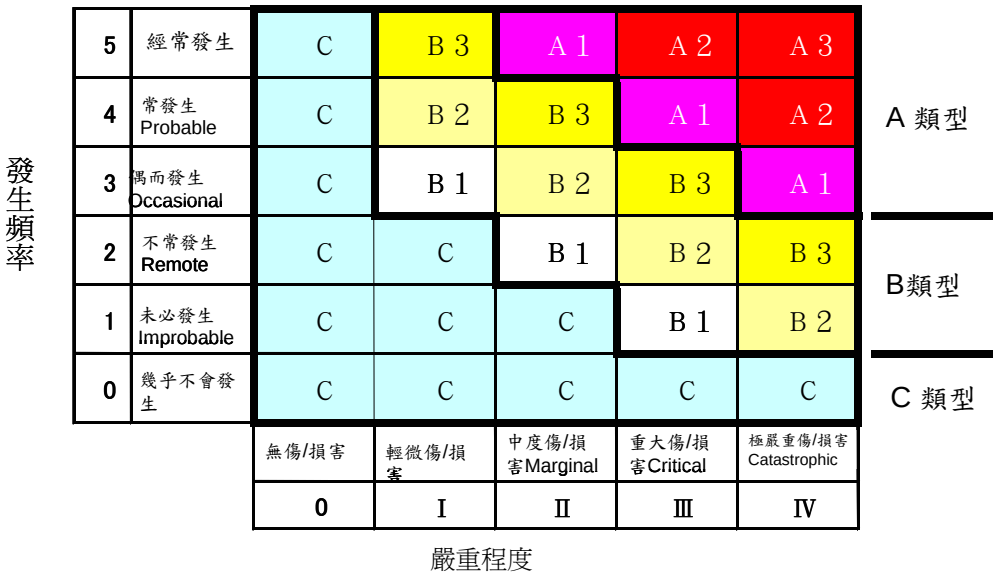
B 級：輕微傷害情形有擴大之虞

此外，會另行參酌事故發生場合、綜合情事判斷、與相關資訊來源，以精準判斷事故屬於何種危險程度。

但在其召回實務中，在 NITE 針對特定事故案件進行風險評估時，主要參考由日本「科學技術聯盟」所制定關於產品安全風險之基準「R-Map」，做爲風險評估以及後續矯正措施之強度的依據。[179]

「科學技術聯盟」所制定關於產品安全風險之基準「R-Map」係以 ISO/IEC Guide 51 關於產品安全之標準爲基礎。R-Map 之基礎，係將事故發生頻率與傷/損害嚴重程度做爲矩陣，並依其嚴重性區分爲三種類型。類型 A 者屬於「不可容忍(intolerable)之風險」類型，而類型 B 者爲「以現行技術可合理避免之風險」(As Low As Reasonably Practical, ALARP)，而類型則爲「可基本接受之風險」(broadly acceptable)（參見下圖 6-1）。

[179]參見第 http://www.juse.or.jp/reliability/52/



資料來源：日本科學技術聯盟（http://www.juse.or.jp/reliability/52/）

圖 6-1 R-Map 基本風險分類表

進一步分析 R-Map 對於嚴重程度之分類，又區分爲對人體造成之傷害與對財產造成之損害，其分類與與事故結果之歸納參見下表 6-2。而 R-Map 對於事故發生頻率之分類與定義參見下表 6-3。

表 6-2 R-Map 對於嚴重程度之分類

嚴重等級	嚴重分類	對人體之傷害	對財產之損害
IV	極嚴重	死亡	火災、建物燒損
III	重大	嚴重傷害，需住院治療	火災
II	中度	需醫療處置	產品失火或燒損
I	輕微	輕傷	產品冒煙
0	無	無傷亡	無損害

資料來源：品質月間スタッフ（技術報告）no. 366：製品安全、
リスク管理に役立つ R-Map 手法の活用。

表 6-3 R-Map 對於發生機率之分類

發生頻率	頻率歸類	定量表現（件/年）
5	經常發生	大於 10-4
4	常發生	10-4～10-5
3	偶而發生	10-5～10-6
2	不常發生	10-6～10-7
1	未必發生	10-7～10-8
0	幾乎不會發生	低於 10-8

資料來源：品質月間スタッフ（技術報告）no. 366：製品安全、リスク管理に役立つ R-Map 手法の活用。

R-Map 之基本運作方式爲當事故發生後，將發生案件產品銷售做爲分母，發生案件做爲分子計算發生頻率，在視其嚴重程度之分類落點，以判斷其風險等級之高低。

（三）美國

美國對於不安全商品事故是否採用矯正措施及其強度則會交由 CPSC 進行風險評估，其內容係針對商品事故通報資訊，召回執行小組通常會先評估事故商品是否有瑕疵，在風險評估的初步認定中，按照商品瑕疵的態樣、商品流通數量、商品危險的嚴重程度、發生危害之可能性等，將風險等級區分如下：

- 等級 A：包括存在死亡風險；可能或非常可能引起嚴重傷害或疾病；非常可能引起嚴重傷害或疾病。
- 等級 B：包括存在可能引起死亡、嚴重傷害或疾病之風險，不過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。
- 等級 C：包括存在可能引起嚴重傷害或疾病之風險，不過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。

而其是否具有實質風險則須經過聽證程序，給予利害關係人陳述等正當程序後，再由委員會進行最後認定。此外，業者亦得在召回執行小組完成初

步認定後，針對消除商品存在之實質危險向 CPSC 提出矯正行動計畫，採取主動自願性的召回，經 CPSC 核准後依計畫實施矯正行動。

（四）歐盟

在歐盟《一般消費商品安全指令》規定歐盟執委會應發展風險評估制度，因此歐盟於其所發布的《歐洲商品安全－矯正措施指引手冊》中向業者說明如何進行風險評估(詳見本報告附件三)。至於風險評估的功能，在英國《一般消費商品安全法》規定，如該「危險商品」之風險等級已達「嚴重風險」，則商品製造人必須提供更詳盡的通報內容，包括商品辨識資訊、商品標籤、風險內涵、已知產品流向資訊。且若執行機關認爲有必要進行矯正措施，商品製造人便具有採取矯正措施之義務，而此時經銷商則具有協助義務，需配合商品製造人或執行機關的相關行動。因此「嚴重風險」標準除了可能會影響通報義務的內容，更會影響到通報之後的矯正行動。例如在進行下架或召回行動之前，若已達「嚴重風險」，則執行機關得逕行發出下架或召回通知，反之則須於商品製造人或經銷商未能滿足一般商品安全性要求，始得發出通知。

歐盟風險評估制度之目的在於幫助義務主體得以決定應採取何種有效預防風險的矯正措施。一般而言，企業與主管機關必須就現有的資訊利用下述的「風險評估表」加以分析：

1. 表 A：風險預估（risk estimation）

表 A 中風險預估的兩個主要因素爲－損害嚴重性與可能性。以下爲嚴重性與可能性的定義，並透過表格可得出適當的評估結果。

（1) 損害嚴重性（Severity of injury）

下表 6-4 爲嚴重性不同程度的定義與事故結果說明。

表 6-4 歐盟風險評估制度對於損害嚴重性之分類

輕微	嚴重	非常嚴重
機能喪失程度低於 2%； 通常可以回復，且通常不需要進行醫療。	機能喪失程度介於 2%～15%； 通常不可回復，且需要進行醫療。	機能喪失程度超過 15%； 不可回復，且需要進行醫療。
		死亡
輕微切傷	嚴重切傷	內臟嚴重受損
輕微撕裂傷（fractures）	嚴重撕裂傷、喪失手指或腳趾	喪失肢體
	視能減損	視能喪失
	聽能減損	聽能喪失
輕微燒燙傷	中度燒燙傷	嚴重燒燙傷（超過 25%）
扭傷（sprains）	中度殘障（moderate disbility）	嚴重永久性殘障（sever permanent disability）
		嚴重精神病或長期昏迷

許多危害在一般的情況下不大可能造成嚴重的損害（例如：被纜線絆倒，造成頭部撞擊，進而導致死亡的結果），但是比較有可能會產生比前述損害稍微輕微的嚴重結果。因此，關於關於某一特定危害的損害嚴重性必須藉由客觀證據判斷該損害是否可歸責於商品在合理正常使用。實際損害可能比在類似的商品所發生過的損害更爲嚴重。

如果造成數人受到損害的原因可能是同一型商品時（例如起火或瓦斯中毒），則風險的嚴重長度將提昇。如果損害的結果有待長時間進行觀察時，則可考慮延長風險評估的期間。

（2）綜合發生可能性（Overall Probability）

綜合損害可能性結合了所有成因的機率，例如：樣本商品因瑕疵而造成不可預見的損壞（如果所有的商品皆帶有該瑕疵，則機率爲 100%）。如果瑕疵係發生在商品使用年限期間內，則機率應該將該瑕疵列入考量的範圍。至於瑕疵商品每年對人體造成損害的機率（含各種類型的消費者或合理可預見的使用者），並應考慮下列因素：

- 正常情況下，商品的一般使用人可能面臨危害發生的機率；

- 危害發生的情況對於人體構成損害的可能性。

下表將以上機率相乘可得出表 A 中的綜合「損害發生可能性」。

表 6-5 歐盟風險評估制度對於發生可能性之分類

綜合損害發生可能性		商品瑕疵機率		
		1%	10%	100%(全部)
正常使用情況下，商品每年造成損害的機率	正常使用情況下，危害經常發生並且很有可能（likely）造成損害。	中	高	非常高
	危害間歇性發生，且很有可能（likely）造成損害。	低	中	高
	危害間歇性發生，且有可能（possible）造成損害。	非常低	低	中
	危害偶爾發生，且（或）可能（possible）造成損害。	極低	非常低	低

2. 表 B：可容許風險評估（risk evaluation）

自某些情況下，例如汽車相對於兒童玩具，可以容許有較高的風險。表 B 顯示在不同情況下可容許的風險程度。影響風險可容許性的主要因素如下：

- 如爲易受損害（vulnerability）的族群，其容易受損害的程度；

- 對於正常成人，則爲商品是否有足夠的警告標示，以及危害是否實質顯著（sufficiently obvious）。

3. 易受損族群（Vulnerable people）

如果商品使用對象專供或有可能是易受損族群，那麼風險可容許的程度較低。以下可將易受損族群依易受損的程度大別爲兩類（參見表 6-6）。

表 6-6 歐盟風險評估制度對於發生可能性之分類

非常容易受損害	容易受損害
全盲	半盲
全殘	半殘
較高齡或較脆弱（frail）之老年人	身體或心智能力已退化之老年人
較低齡兒童（小於 5 歲）	兒童（5 歲到 11 歲）

4. 正常成年人

如刀子，自行組裝或園藝工具之類的商品，或其他非專供或不大可能供易受損族群使用之商品，消費者可容許一定程度的風險，可容許程度隨下列因素而有所不同：

- 危害是否顯著而且爲使用上必然附隨發生；

- 商品是否具有足夠的警告標示；

- 商品是否具有足夠的防護設計以及（或）人體保護設備。

3. 綜合評估

風險嚴重程度的綜合評估係由風險的預估程度與可容許風險程度相乘所得出的結果。其可能得出三種不同的綜合風險等級：

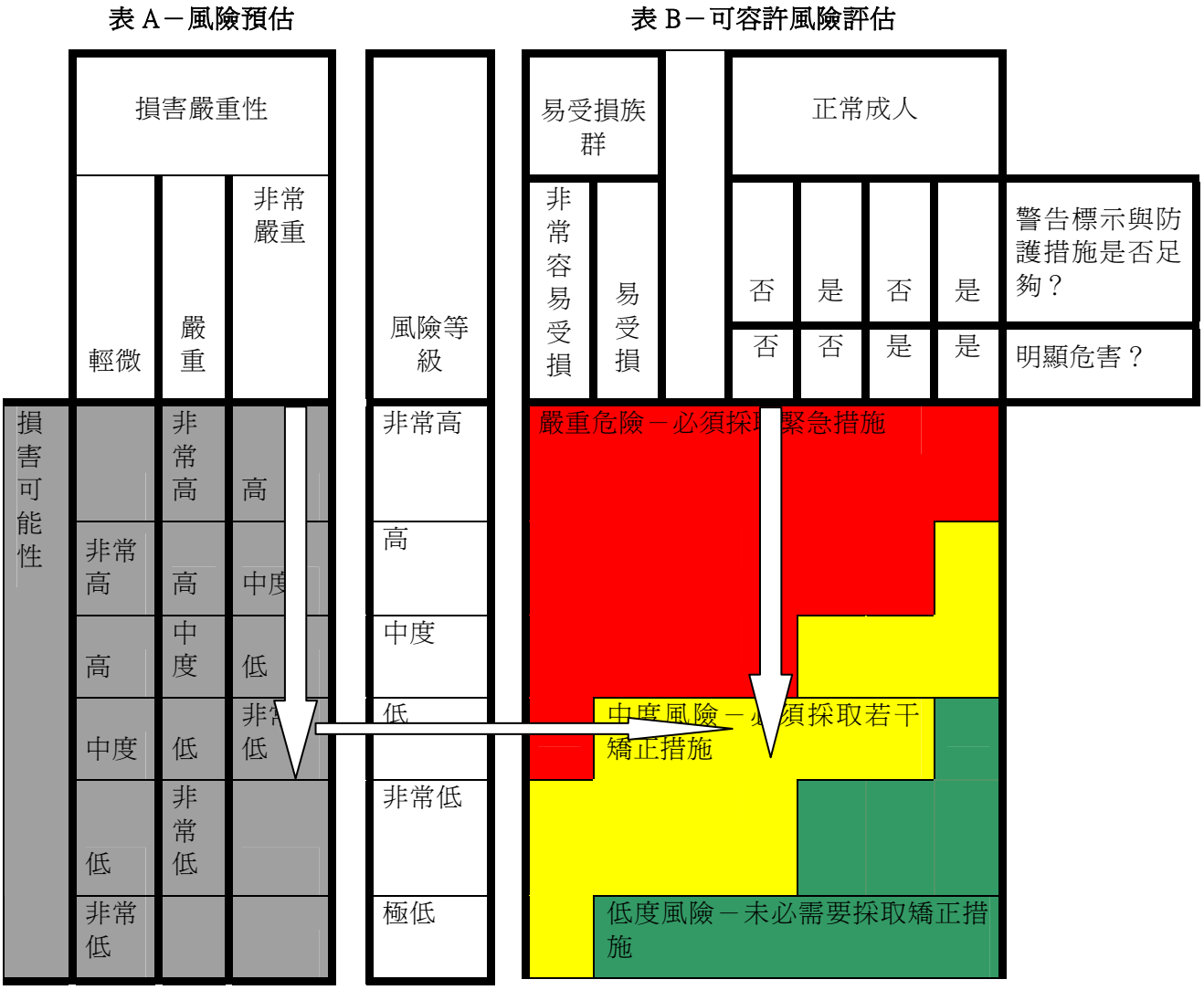
- 嚴重風險－必須立即採取矯正措施

- 中度風險－必須採取若干矯正措施

- 低度風險－非全然必須就市售商品採取矯正措施

此程序乃係對於商品個別使用者的風險嚴重程度的評估，且所評估之風險乃用以決定是否採取矯正措施。而商品製造人於決定採取何種矯正措施仍可將其他因素（例如受影響消費者的數量）納入考量。

表 6-7 歐盟風險評估制度之綜合評估表



（五）中國

中國目前僅在特定商品類型存在風險評估機制，例如《食品召回管理規定》根據食品安全危害的嚴重程度，食品召回級別分爲三級。其中若屬於已經或可能誘發食品污染、食源性疾病等對人體健康造成嚴重危害，或流通範圍廣、社會影響大的「一級召回」，則應當在自確認食品屬於應當召回的不安全食品之日起 1 日內，通知有關銷售者停止銷售，通知消費者停止消費。

三、矯正措施類型與其要件

（一）台灣

我國依據《商品檢驗法》第 61 與第 63 條規定，所採取的矯正措施包括通知報驗義務人限期回收或改正，並得限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。此外，另可依《消保法》第 36 條，由行政機關命企業經營者限期改善、回收或銷燬，於必要時並得命其立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷，或採取其他必要措施，然而並未規範矯正措施要件。以市售捕蚊燈的矯正措施爲例，其所採取的行動包括了通知各賣場及經銷商下架回收停止販售該商品、通知消費者停止使用該產品，並得辦理退貨、退款或換購。

（二）日本

日本根據召回手冊，召回計畫中採取之召回措施可分爲四個類型：

1. 自流通與銷售階段進行回收（從賣場下架)）；
2. 消費者持有的產品得以更換、維修(如零件替換、修理、直接訪問時予以修理或檢查等)或退款；
3. 停止製造、流通與銷售；
4. 進行安全檢查。

於進行召回行動的期間，需提供消費者相關必要資訊，以利召回行動的完成。若是與其他廠商有共用相同零件的情況，則應互相聯絡以決定採取之召回措施類型。然而亦未明確規範各矯正措施的實施要件。

（三）美國

美國的矯正措施類型包括了透過通知方式告知消費者，或是進一步啓動召回程序。

1. 停止製造與公告實質危險商品

當 CPSC 經過一定程序認定流通中的商品具有實質危險時，基於保護公眾之目的，可以要求相關業者：

（1）停止生產該商品（通知製造商）

（2）通知：

a. 通知所有商品流通的經手人（包括運送人、經銷商、零售商），停止販售或運送。

b. 通知州政府或地方機關相關的公共衛生安全單位。

c. 知悉商品之買受人或持有人資訊的情況下，要求業者通知商品之買受人或持有人資訊。

（3）公告---透過一定方式公告大眾（視商品流通數目）

2. 召回矯正措施

當 CPSC 經過一定程序認定流通中的商品具有實質危險之後，在進行相關的通知與公告時，可一併要求業者採取下列措施：

（1）修理該商品之瑕疵使其符合相關安全規定

（2）提供符合消費者商品安全規定之相似或等同之商品讓消費者更換。

（3）返還該商品購買時之金額（若已由消費者持有一年以上時，得合理扣除使用折舊之費用）。

針對瑕疵可以修理改正之情況，可修理商品之瑕疵或將商品調整到符合相關安全標準；若瑕疵無法修理則需以其他相似或同等級之商品（符合安全法規）替換瑕疵商品；而若無法透過修理或替換消除商品帶來的實質危險，則須將買賣價金退還消費者。

（四）歐盟

而在英國部分，《一般消費商品安全法》，針對矯正義務人所應主動實施的矯正措施僅規定「應爲必要之矯正措施」(包括下架、召回等)；另外主管機關得爲以下五種強制性矯正措施；暫停通知、標示通知、警示通知、下架通知、召回通知。前三者強制處分僅在於特定要件下，風險才會實現時，主管機關得命商品製造人強制實施矯正措施；後兩者強制處分則依危險商品之所在區分，如果危險商品尚在市面上流通，則得命商品製造人爲下架，如果危險商品已爲消費者所購買並持有，則主管機關得命商品製造人強制實施召回矯正措施。

（五）中國

中國首次對商品實行召回的立法，係爲 2002 年上海市所通過的上海市消費者權益保護條例，明確提出了缺陷產品召回。同年北京也開始實行違規食品限期追回制度，成爲中國食品召回的開端，隨後廈門，吉林，杭州等地相繼推出了菜肉召回制度。2004 年 10 月 1 日起中國正式實施《缺陷汽車產品召回管理規定》，爲中國瑕疵產品召回方面的專門立法，其將召回定義爲缺陷汽車產品製造商（包括進口商）選擇修理、更換、收回等方式消除其產品可能引起人身傷害、財產損失的缺陷的過程。[180]此後分別又制定《藥品召回管理辦法》、《食品召回管理規定》與《兒童玩具召回管理規定》，並進一步研擬《缺陷產品召回管理條例》。但整體而言，中國的產品召回法規體系仍處於法規建置的初步階段，仍欠缺一般性消費商品安全事故的風險分級以及具體的矯正措施類型與要件。

[180]《食品召回管理規定》第 4 條的召回定義，乃是指食品生產者按照規定程式，對由其生產原因造成的某一批次或類別的不安全食品，通過換貨、退貨、補充或修正消費說明等方式，及時消除或減少食品安全危害的活動。

表 6-8 各國矯正措施類型之比較歸納表

	台灣	日本	美國	歐盟（英國）	中國
義務主體	應施檢驗商品：報驗義務人 非應施檢驗商品：企業經營者	製造商、進口商及銷售業者	業者（製造商、進口商、經銷商以及零售商）	商品製造人與經銷商	經營者（製造商、進口商、經銷商以及零售商）
風險評估	致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞時	A 級：危及生命及重大傷害情形有擴大之虞 B 級：輕微傷害情形有擴大之虞	等級 A：包括存在死亡風險；可能或非常可能引起嚴重傷害或疾病；非常可能引起嚴重傷害或疾病。 等級 B：包括存在可能引起死亡、嚴重傷害或疾病之風險，不過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。 等級 C：包括存在可能引起嚴重傷害或疾病之風險，不過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。	嚴重風險 非嚴重風險	無
矯正措施類型	通知報驗義務人限期回收或改正 限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售。 行政機關依法可以將事故商品予以沒入、銷燬或採取其他必要之措施 公開商品資訊	自流通與銷售階段進行回收（從賣場下架） 消費者持有的產品得以更換、維修（如零件替換、修理、直接訪問時予以修理或檢查等）或退款 停止製造、流通與銷售 進行安全檢查	停止製造與公告實質危險商品 召回矯正措施： 1.修理商品 2.替換商品 3. 退款	針對矯正義務人所應主動實施的矯正措施僅規定「應爲必要之矯正措施」(包括下架、召回等)； 另外主管機關得爲以下強制性矯正措施: 暫停通知 標示通知 警示通知 下架通知 召回通知	無
各種矯正措施要件	無	無	1.修理商品：修理商品之瑕疵或將商品調整到符合相關安全標準(瑕疵可以修理改正之情況)。 2.替換商品：以其他相似或同等級之商品(符合安全法	主動實施矯正義務的情形並未詳細規定要件，僅規定「必要，足以防止風險」； 強制性矯正措施處分要件如下: 暫停通知	無

	台灣	日本	美國	歐盟（英國）	中國
			規)替換瑕疵商品(瑕疵無法修理之情況)。 3. 退款：以買價退還消費者(無法透過修理或替換消除商品帶來的實質危險)	當地方執行機關質疑某項特定商品不符合「一般安全要求」時 標示通知：當地方執行機關認爲某項特定商品在特定情況下會產生風險而屬於危險商品時； 警示通知 當地方執行機關認爲某項特定商品對於特定人會產生風險而屬於危險商品時； 下架通知 地方執行機關認爲某項特定商品爲危險商品，而商品已經上架時； 召回通知 地方執行機關認爲某項特定商品爲危險商品且商品已經由消費者取得時，且其他矯正措施無法預防人體衛生與安全的風險。	

第三節　對我國政策意涵之綜合分析

以上所分析之國際經驗與我國制度比較結果，顯示我國在不安全商品通報與矯正措施部分，基本上與國際間作法接近。不過由於其他國家無論在實施時間與實務經驗上均較我國豐富，因此以下茲就召回措施與風險評估二個較需要實務運作經驗累計之構面，進一步分析對我國之政策意涵。

一、召回成效之經驗分析

從國際間所實施的召回措施經驗來看，各國相關法令均規範不安全商品事故發生後，商品製造人有義務採取足以預防商品風險實現的矯正措施，而

其中常見的矯正措施有：改變商品設計、將商品從通路全面下架、向消費者告知或警告有關正確使用的資訊、提供到府或到場維修商品之服務、召回商品並提供替換或退貨之服務。成功實施矯正措施之關鍵便在於立即處理與有效溝通。此外，在商品安全事故發生之前，廠商應有充分的事前計畫，事先建立應變政策、應變小組與矯正措施程序、與交易夥伴共同商討矯正措施政策、監督商品安全資訊、並妥善保存商品記錄，以便追蹤商品與購買者或使用者、彙整與商品設計與安全性有關之文件；以便防範於未然且在事故發生後得以在第一時間迅速處理。另一方面，在事故發生後，風險評估乃成爲是否有效進行矯正的重要影響因素，依照不同的風險等級進行不同程度的矯正將充分運用有限的資源。

（一）召回應注意事項

從國際間所實施的召回措施經驗來看，各國相關法令均規範不安全商品事故發生後，商品製造人有義務採取足以預防商品風險實現的矯正措施，而其中常見的矯正措施有：改變商品設計、將商品從通路全面下架、向消費者告知或警告有關正確使用的資訊、提供到府或到場維修商品之服務、召回商品並提供替換或退貨之服務。成功實施矯正措施之關鍵便在於立即處理與有效溝通。此外，在商品安全事故發生之前，廠商應有充分的事前計畫，事先建立應變政策、應變小組與矯正措施程序、與交易夥伴共同商討矯正措施政策、監督商品安全資訊、並妥善保存商品記錄，以便追蹤商品與購買者或使用者、彙整與商品設計與安全性有關之文件；以便防範於未然且在事故發生後得以在第一時間迅速處理。另一方面，在事故發生後，風險評估乃成爲是否有效進行矯正的重要影響因素，依照不同的風險等級進行不同程度的矯正將充分運用有限的資源。

各召回計畫乃特別針對個案情況而設計的，其目標乃希望在個案中找到最有效接觸目標消費者的召回方案。首先乃是召回行動時機的掌握，不適當的時機，即消費者未認知到危險，或在使用產品的期間接收到安全警示，此爲安全警示無法成功傳達或無法增加能見度的重要原因。而如果安全警示方式能有效吸引消費者注意並改變其使用方式，那麼將有可能進一步改變消費

者使用習慣及消費態度。此外，由於人們使用選擇性的篩選或者過濾，來決定要對哪些消息留意或忽略，對產品及危險的熟悉是影響訊息過濾機制的重要因素。人們傾向認爲他們自己不會遭遇到一般危險，有時候，認爲自己不會是受害者的想法來自於過去使用該產品時並沒有發生過商品事故。且通常消費者均會認爲是業者未能完全做好安全警示，而不認爲是自身疏忽而漠視安全警示，因此應儘可能讓召回過程更簡化與便利，建立系統性的公司整體產銷體系。除了各項公司積極行動之外，更包括許多激勵消費者回應召回計畫的方式，提供矯正行動計畫的資訊，且必須通報相關政府機關以適時做出回應，並於緊急時協助廠商進行處理，如此將有助於消費者配合進行相關的召回工作。

（二）召回技巧

召回的目標是及時傳達正確且可理解的商品缺陷、危害和矯正行動資訊，把缺陷商品移出市場及消費者手中。爲此，廠商應設法提供資訊吸收經銷商與媒體注意並鼓勵消費者採取回收行動。同時主管機關亦應鼓勵廠商使用創新的通知方式，以有效吸引消費者的注意。例如透過註冊卡、銷售紀錄、訂購單和其他方式，直接通知消費者瞭解產品的危險或通知銷售者、及其他相關人員以間接傳達商品事故訊息。或是以新聞稿的方式，由政府與廠商共同發布新聞稿（包括相關影像與文字新聞）利用全國性電視、廣播、網際網路、或是在銷售點、維修站或二手商店等顧客可能到訪處張貼海報等等。而其中又以寄發消費者信件爲最直接的訊息傳遞方式，信封左下角顯著標示「重要安全注意」、「安全性召回」等字樣。在美國，有 38%的產品召回使用此方法來通知消費者，但是這些召回計畫的成功通常相當倚賴消費者姓名及地址通訊錄，例如產品註冊保固卡或貴賓卡制度的公司亦可藉由顧客清單的建立而更直接、主動的與消費者互動。

1. 發佈新聞稿

除非公司可確認所有召回產品購買者且直接通知他們，否則基本上應與相關政府機關共同發佈新聞稿。且不贊成公司單方面發佈新聞訊息以避免發生衝突或混亂情況，通常由政府機關所發佈的召回訊息較能獲得廣泛媒體注

意且獲得消費者同意。新聞稿的標題關鍵字通常乃是「召回」，並公佈公司名稱、地點、產品名稱、危害描述、相關意外的死傷統計、產品的詳細敘述（包括型號、顏色、尺寸）、產品的圖片、主要經銷商與商品銷售時間、地點、消費者參與回收的完整指引、並在網路發佈召回新聞。此外，一般對消費者雜誌抱著正面的態度，因爲他們傾向敘述基本事實而非做出評論，而可能對消費者較有利。廠商在處理回收計畫時亦可能會傾向避開特定媒體，因爲他們無法完全掌握這些媒體會如何處理召回的訊息。

關鍵詞能影響新聞稿的警示程度，也能使召回訊息易讀易懂，將安全警示的關鍵訊息放在第一兩個句子裡，能有效減少過濾訊息的效應。研究也已經證明有圖示的警告標示較容易閱讀。這樣的情況反映在 CPSC 召回新聞稿中，這些新聞稿裡包括了越來越多的商品圖示或圖解。

2. 發佈影像新聞（VNR）

業者應提供電視台所需的形式，以增加電視台的傳播機會。內容需傳播清楚而簡要的基本訊息，通常包括公司管理階層的簡短聲明。且政府可以提供簡單的指南來敘述如何製造影像新聞。成本考量或許是廠商不選則此電視的主要原因，儘管也有人認爲電視並非清楚完整傳達安全回收訊息的有效媒體。

3. 張貼與散佈海報

在銷售點張貼海報是持續提供消費者召回訊息的有效方式。與一般的新聞稿相較之下，海報通常更需要保持簡潔與引人注目，例如在海報上方顯著標示「重要安全注意」、「安全性召回」等字樣。內容清楚描述危害並告知消費者如何處理，可善加運用各種不同顏色區別使海報更顯著易見。此外，海報的字型、尺寸、使用與海報背景強烈對比的顏色、在開頭提到安全性、召回等用語，使用可辨識產品資訊的良好商品素描或圖片，且在海報下方使用加大字體標示免付費諮詢專線。海報應張貼於顯著的地方，通常是大門口，且公告時間應持續公告 120 天以上。並考慮在召回海報上放置可自行取閱的傳單，以方便消費者取閱。

此外，事前連繫、溝通也是相當重要的。業者應事前與海報張貼處的經銷商或個人連繫，解釋召回原因與所帶來的公共安全保障，並建議經銷商或其他廠商在其店內的顯著處張貼海報，且提供充足的海報數量給經銷商且預先準備額外海報數量。海報尺寸有既定的標準規格，且在維修站與服務處提供較大尺寸的海報。此外，許多經銷商對海報有特殊的具體要求，爲避免遲延或重印，業者應事先連繫有需求的經銷商。依召回所需去提供充分資訊和動機給關係人以確認商品狀態並採取必要行動。海報內容應該清楚指定製造商想要消費者採取的行動和回應。這包括準確的給予消費者應遵循的相關步驟。明確敘述引發危險的因素和其後果。海報的視覺設計可能會影響訊息的閱讀和理解，例如在危險訊息中運用分層模式，於海報頂端簡述一到兩行的摘要，將事前預警訊息放在有關危險性本身的訊息之前。

4. 免付費專線

提供免付費電話使顧客有機會對召回行動做出回應。經驗顯示一般客服專線由於其所負責的事務相當廣泛，無法有效率的處理召回行動，因此廠商在執行召回行動前幾週應設立免付費專線，以藉由密集、統一地處理消費者的詢問與回應，而獲得相當不錯的效果。不論是以語音或專人服務的方式回應召回，都應事先對可能問題擬定草稿，且其應有廠商的授權統一對外解釋召回原因。由於通常民眾未必記得訊息開頭所獲得的資訊，因此若訊息較長的話應在一開始就強調消費者所需進行的必要行動。發展公司內部方針和計劃以確認缺陷商品且實施產品召回，且針對特殊問題應提供消費者自動化語音服務系統。

5. 相關行動計畫與統籌協調中心

如果必須採取相關矯正措施，業者所擬定的相關計畫應集中在儘早發現產品召回問題且促進消費者回應。對於公司產品召回而言，此乃促進產品安全與缺陷報導責任的重要措施。協力廠商有權初步進行必要的相關程序並在獲得公司批准與支持下進行產品召回。因此計畫統籌中心應瞭解法定職權與相關召回程序規定，並有能力作爲公司內部協調中心，負責接收處理公司產品的安全資訊，以及所有可能實施召回的安全或潛在問題，並作爲公司與政

府機關的主要聯絡人。

6. 建立客戶資料庫

此外，業者必須保存矯正措施程序中，相關重要聯絡人或聯絡單位之清單，並**建立客戶資料庫**與供應商資料庫，此將有助於業者即時與正確聯絡人聯繫，且應當隨時更新清單資料。如商品已爲消費者所持有，則可透過供應鏈其他業者的相關記錄進行追蹤。

（三）召回經驗累積

在相關召回行動進行中，風險評估機制的建立將有助於消費者正確評估商品事故的嚴重性及其危害範圍，並據此做出相關反應措施，以免因商品在緊急情況下，反而難以徹底落實有效的回收措施。

如果監督系統發現特定商品可能對於消費者構成危險時，就有必要做風險評估，以決定應採取何種矯正措施。此時主管機關便應介入管理，一方面確保廠商的召回行動能有效避免或降低危害發生，另一方面可以協助業者建立其內部風險評估機制。

經驗顯示，很難吸引消費者多跑一趟將商品退回。大多低價值產品回收率在 10%和 30%之間，然而實際成功率會由於商品種類、價值、新舊、公司已知風險與消費者所感受到的風險等級而相當不同。舊產品的召回率會顯著地降低，如果他們已經正常運作幾年，且消費者看見他們的產品沒出毛病，通常就不會退回。使用產品的頻率也會影響回收成功率。約半數的產品回收計畫利用店內告示來警惕消費者，而取決於消費者多久會再次到該店消費。

此外，記憶限制和召回衰減率的問題亦會影響產品召回率。研究指出，消費者過濾後被留下來的訊息應設法從短期記憶轉移到長期記憶，通常廣告只能傳達簡單的概念，而當天的記憶保存率平均 42%；第二天只有 28%的消費者能回想起海報上的訊息；在一周後記憶保存率下降到 15%；且在兩周之後只剩下 3%。因此必須讓消費者能夠容易清楚理解其風險與應遵守的配合事項，將更有助於召回行動之進行。

矯正措施終結後的經驗累積相當重要，可避免重複進行無效率的召回措施，並得重新檢視設計標準並提升測試系統品質，以及防止未來事故發生，並評估公司矯正措施程序的成效以進行改善。此外，在有了相關召回行動經驗後，企業亦得就矯正措施所生成本或商品瑕疵責任投保。一方面請業者確認企業現有保險契約範圍是否包含商品瑕疵責任以及矯正措施所生成本，而另一方面保險人亦可能要求企業進行若干品質管理措施。我國《一般消費商品安全法草案》第十四條為有效發揮團體制約，鼓勵自主管理，分散責任風險，專責機關得輔導相關業者推行商品安全管理自律或商品第三人責任保險制度，希望能透過商品責任保險制度，提供業者風險分擔機制，進而保障消費者權益。

二、風險評估導入我國之初步分析

風險評估制度為商品發生不安全事故後，決定合宜之矯正措施之基礎。在本報告所分析之歐盟與日本之風險評估制度中，基本上均係以發生頻率與事故嚴重程度做為基本指標，並透過二者間之矩陣關係，研判合適的矯正措施。其中由於歐盟之風險評估制度較為淺顯易懂，或許可做為我國引進風險評估制度之參考。本報告以下茲利用實際發生於我國的除濕機與捕蚊燈二起事故案件為例，借用歐盟之風險評估制度進行分析，做為風險評估制度導入我國之初步探討。

（一）利用歐盟風險評估研判除濕機自燃案之結果

1. 案例事實[181]：

消費者購買「大 X 牌」（型號 XX-12345）除濕機，在正常使用情況下，部分案例中可能產生自燃的危險。該型號除濕機係由「新 X 公司」所代工生產，該型號於民國 92 至 94 年之間銷售，總共銷售 72,049 台。惟自民

[181] 本模擬說明事實背景部分參考，商品安全資訊網，商品召回訊息，大同、三洋、雷諾、惠而浦、歌林、東元除濕機召回訊息，2009/07/30，資料來源：http://safety.bsmi.gov.tw/content/recall/content.asp?C1b_sn=54 。惟本文為方便說明如何套用歐盟風險評估模式，絕大部分事實乃假設之情境，而非真實發生之案件。

國 97 年 7 月至 98 年 7 月間已有 8 件事故通報案件（自燃）。

2. 風險評估

（1）風險等級預估－高度風險

a. 嚴重性－非常嚴重

（假設）本案除濕機在發生自燃之危害時，除了造成商品自損以及周遭財產的損害外，更有可能會造成人體死亡的結果[182]，因此其「損害嚴重性」屬於「非常嚴重」。

b. 損害可能性－中度

在「損害可能性」的判斷上，（假設）本型號除濕機的商品瑕疵機率爲 1％[183]，但在正常使用情況下，商品每年造成損害的機率爲「很有可能」（即危害經常發生並且很有可能造成損害），則風險實現的綜合可能性爲「中度」。

c. 風險等級－高度風險

由於本案除濕機的損害嚴重性爲「非常嚴重」，損害可能性爲「中度」，故可預估風險等級爲「高度風險」。

（2）可容許風險評估

（假設）本案除濕機乃供一般正常人所使用，惟在該型號除濕機外觀上並無顯著的警告標示，而且除濕機自燃的危害並非不顯著，因此在「可容許風險」的評估下，可得出該型號除濕機的綜合風險評估結果爲「嚴重風險」。

---

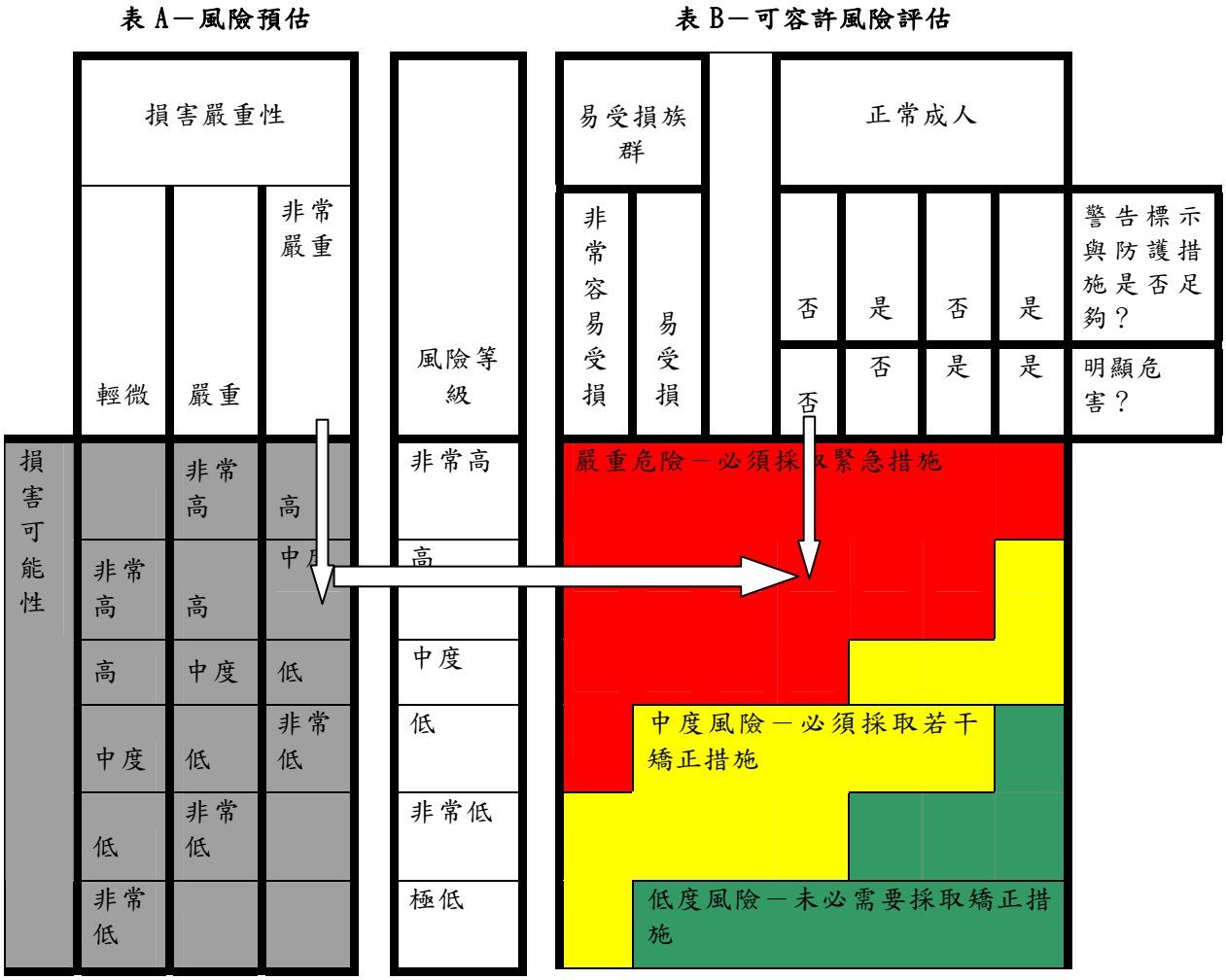
[182] 須特別注意的是，由於本文所模擬的風險評估模式是依據目前歐盟官方所提供給企業的文件，風險評估方法上，較爲粗略。而事實上，還有更爲細緻的評估方法，例如區分商品的各類危害（例如斷裂、燒熔）以及各種危害所可能造成的損害類型（例如斷裂可能造成頭部破裂、骨折等），並分別乘上不同的風險係數（可能性），綜合評估後得出該商品的風險等級。參考，EMARS, *Best Practice Techniques in Market Surveillanc*, 資料來源：http://www.emars.eu/uploads/EMARS_Best_Practice_Book.pdf (最後瀏覽日期：2009 年 12 日)。

[183] 商品的瑕疵率必須在個案中具體認定。

3. 綜合評估－嚴重風險

風險嚴重程度的綜合評估係由風險的預估程度與可容許風險程度相乘所得出的結果。本案除濕機的綜合風險等級爲「嚴重風險－必須立即採取矯正措施」。

表 6-9 本案除濕機風險評估



（二）利用歐盟風險評估研判捕蚊燈自燃案之結果

1. 案例事實

96 年 10 月 21 日一款由 X 股份有限公司設計製造，A 股份有限公司販售之電子式捕蚊燈發生自燃事故，其後分別在 97 年 7 月間與 98 年 4 月間再

度發生消費者在使用捕蚊燈時發生自燃事件，造成家中客廳裝潢和部分家飾燒毀，而該事故商品即與 A 公司已發布召回的商品爲同一型號。目前同一型號商品數量約 13,350 台，這類電子式捕蚊燈絕緣材質耐燃測試不符合並不會造成商品自燃，但如果商品機體內部因爲其他故障原因產生起火問題，若該材質耐燃性好，火苗較容易被限制而不至於造成整個機體進一步燃燒。

2. 風險評估

（1）風險等級預估－高度風險

經調查研判該型號電子式捕蚊燈發生自燃情況的原因爲:電擊網間因發生鏽蝕，鏽蝕產生的鐵粉在電擊網間堆積，形成積汙導電現象，以致電擊網正負極間持續產生電暈放電，商品塑膠支架的耐燃性不足，長期處於惡劣環境所造成的材質劣化演變成碳化，引發起火。經商品調查可知發生相同原因之自燃情況件數爲 3 件。

（2）損害嚴重性

升壓電容爆裂引發起火，電子電路板上方塑膠外殼燃燒情況最爲嚴重，前兩件案例升壓變壓器、照明系統安定器、電源線組等重要零件均無嚴重受損跡象，商品燃燒體積約佔整體四分之一，未波及周遭物品。但另一案例則發生商品本體起火燃燒並波其週邊財物。以上述條件判斷損害嚴重性屬於嚴重。

（3）發生可能性

同一型號商品數量約 13,350 台，發生相同原因之自燃情況件數爲 3 件。且調查結果認定商品設計瑕疵因素占較大部分(包括絕緣距離不足以及材質不良)，發生可能性爲中度

（4）使用族群：正常成人

（5）**商品警告標示**

經調查商品材質劣化爲主要事故原因之一，商品應避免戶外使用，避免潮濕環境下使用。惟廠商未於適當處說明，研判商品存在警告標語不足之情況。

（6）**危害顯著與否**

電子式捕蚊燈之輸出電壓甚高，被視爲具高危險性電器產品，研判商品危害顯著。

3.綜合評估－中度風險

依上述條件使用歐盟風險評估判斷方法結果如下:

- 表 A－損害嚴重性爲嚴重（商品自體起火燃燒，並引發周圍物品起火），損害可能性中度，因此風險等級屬於中度風險。
- 表 B－電子捕蚊燈乃一般由正常成人所使用操作，但該商品警告標語不足（說明書未載明商品應避免於戶外使用，避免潮濕環境下使用，以及材質劣化可能結果）、危害顯著（是），因此綜合風險評估等級爲「中度風險－必須採取若干矯正措施（例如召回加貼警語）」。

表 A－風險預估

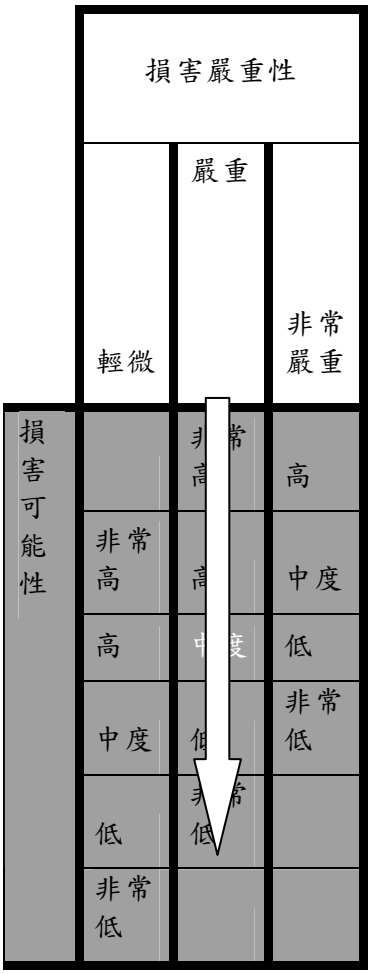
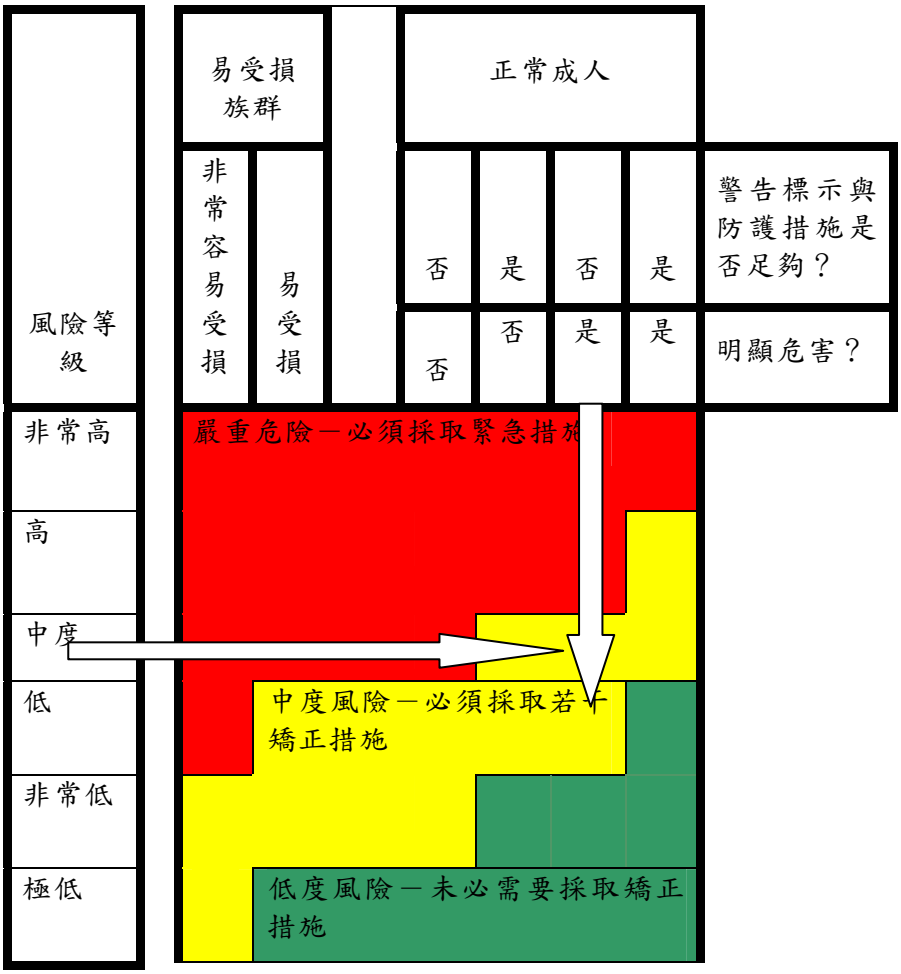


表 B－可容許風險評估



第七章 不安全（事故）商品相關指引手冊之擬撰

第一節 商品事故通報義務人手冊

由於國內外各類商品事故頻傳，造成消費者生命、財產的損失，爲保障消費者生命、財產安全，以及維護消費者之權益，我國於 97 年 7 月 1 日起開始實施『商品事故強制通報制度』。經濟部標準檢驗局爲蒐集商品事故資訊，掌握事故相關訊息，俾防止商品事故範圍持續擴大，陸續修正公布《商品檢驗法》第 49 條第 4 項，並授權訂定，凡報驗義務人遇有產製商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞，或者因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害情形，應於獲知發生商品事故之日起 3 個工作日內通報。

爲使通報義務人瞭解應施檢驗商品發生事故(以下稱商品事故)通報作業，特別訂定本手冊，目的在於將『商品事故強制通報制度』之相關規定用淺顯易懂的方式呈現。

商品事故通報義務人手冊

2009

[目錄]

1. 前言
2. 誰應該通報?

3. 何時有通報義務?

3.1 必須通報之事故情形
3.2 如果無法判斷是否有通報義務
3.3 預作處理並留存得知事故時點之紀錄資料
3.4 如果沒有通報之懲罰

4.通報方式

5. 通報時應該提供的資訊

5.1 初步通報
5.2 完整通報

6 通報後之處理

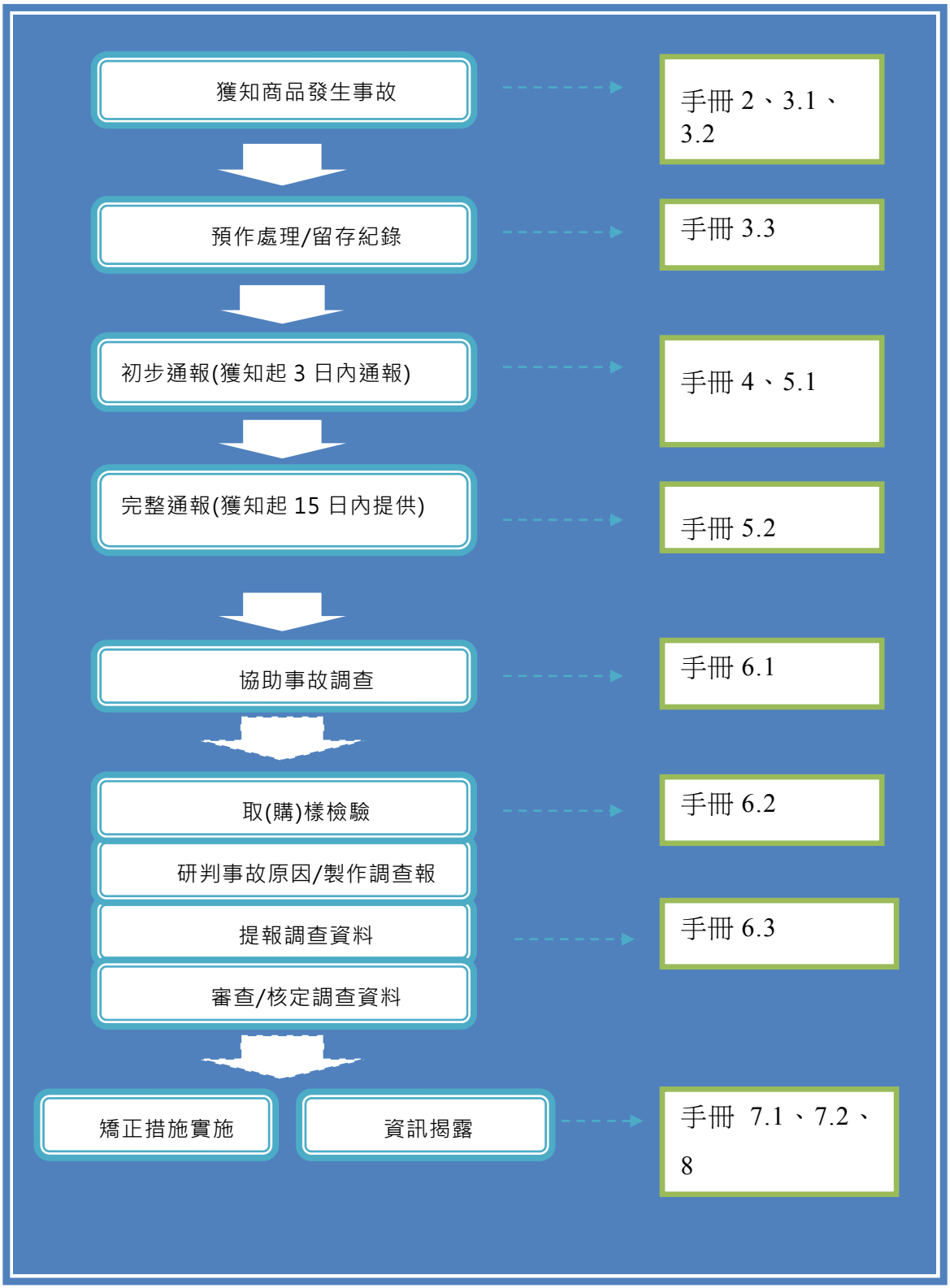
6.1 事故調查
6.2 辦理取(購)樣檢驗
6.3 研判商品事故原因

7.資料之公開保密

7.1 貴公司通報之商品安全資訊原則上均會予以保密
7.2 是否公開商品安全資訊

8. 矯正措施

【通報義務人通報流程圖】


獲知商品發生事故
手冊 2、3.1、3.2
預作處理/留存紀錄
手冊 3.3
初步通報(獲知起 3 日內通報)
手冊 4、5.1
完整通報(獲知起 15 日內提供)
手冊 5.2
協助事故調查
手冊 6.1
取(購)樣檢驗
手冊 6.2
研判事故原因/製作調查報
提報調查資料
手冊 6.3
審查/核定調查資料
矯正措施實施
資訊揭露
手冊 7.1、7.2、8

1. 前言

我國於 97 年 7 月 1 日起開始實施『商品事故強制通報制度』。為使貴公司瞭解應施檢驗商品發生事故(以下稱商品事故)通報作業，特別訂定本手冊，作為通報義務人在商品發生事故場合，進行通報之參考與指引。

- 可以在經濟部標準檢驗局網站(http://www.bsmi.gov.tw/)取得下列法規:

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》

《應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序》

2. 誰應該通報?

- 貴公司生產、製造(包含組裝、修改)之商品發生事故，或委託他人產製並以自己名義在國內銷售輸出之商品，發生事故。
- 貴公司進口之商品發生事故，或委託他人進口並以自己名義在國內銷售輸出之商品，發生事故。
- 貴公司所銷售之商品發生事故，而商品之產製者、輸出入者、委託產製或委託輸出入者不明或無法追查。

《商品檢驗法》第八條（報驗義務人）

商品之報驗義務人如下：

(一) 商品在國內產製時，為商品之產製者或輸出者。但商品委託他人產製，並以在國內有住所或營業所之委託者名義，於國內銷售或輸出時，為委託者。

(二) 商品在國外產製時，為商品之輸入者。但商品委託他人輸入，並以在國內有住所或營業所之委託者名義，於國內銷售時，為委託者。

(三) 商品之產製者、輸出入者、委託產製或委託輸出入者不明或無法追查時，為銷售者。

前項所稱產製者，包括具有下列情形之一者：

一、組裝者：商品由個別零組件予以組裝銷售。

二、修改者：符合檢驗規定之商品於進入市場前，為銷售目的而修改。

3. 何時有通報義務?

3.1 必須通報之事故情形

貴公司生產、進口或銷售之商品，有下列情形之一者，應在得知*商品發生事故之日起 3 個工作日內通報標準檢驗局:

- 商品發生燃燒、爆裂或燒熔，造成(或可能造成)損害消費者生命、身體、健康或財產情形。
- 消費者因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害情形。

已辦理召回及已資訊揭露之事故商品仍發生事故時，應在每次得知事故時都要逐案通報

*貴公司得知的方式可能包含消費者投訴、賣場或銷售點反應，媒體報導以及其他方式得知

《商品檢驗法》第 49 條第 4 項（罰則）

應施檢驗商品發生事故致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，報驗義務人應向標準檢驗局提出通報；其通報作業之時點、方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》第 2 條

應施檢驗商品（以下簡稱商品）有下列情事之一者，報驗義務人應依本辦法辦理通報：

一、 商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞。

二、 因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害。

3.2 如果無法判斷是否有通報義務

如商品發生事故，但貴公司無法判斷是否爲通報義務人或是否屬於要通報的事故情形，建議在得知事故後先行通報，同時也可以撥打諮詢專線(02)23434515、(02)23431794、(02)33435192 或向標準檢驗局窗口(b051p@bsmi.gov.tw)詢問。

3.3 預作處理並留存得知事故時點之紀錄資料

貴公司應將得知商品事故的時間及處理情形作成書面資料，並保留通報時點及其他相關紀錄備查。

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》

第 5 條

報驗義務人應將獲知第二條應通報情事之時間及處理情形作成書面資料，並保留通報時點及其他相關紀錄備查。

3.4 如果沒有通報之懲罰

如商品發生事故通報義務人未依規定進行通報，將有可能必須接受到最高十萬元的處罰。通報義務人有下列情事之一者，視爲未通報：

- 未依本手冊第 5 點方式於時限內辦理通報。
- 通報資料有虛僞不實或故意隱匿。
- 通報資料不明確或有疑義，經標準檢驗局通知限期補充或釋明，無正當理由而屆期不補充或釋明。

《商品檢驗法》第 63 條（罰則）

報驗義務人違反第四十九條第四項通報規定者，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰。

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》第 6 條

報驗義務人有下列情事之一者，視爲未通報：

一、 未依第三條規定辦理通報。

二、 通報資料有虛僞不實或故意隱匿。

三、 通報資料不明確或有疑義，經標準檢驗局通知限期補充或釋明，無正當理由而屆期不補充或釋明。

4. 通報方式

- 建議貴公司可至標準檢驗局『商品安全資訊網』（ http://safety.bsmi.gov.tw ）中點選-商品事故通報- 項目，進行線上通報。
- 貴公司亦可填寫應施檢驗商品事故通報表（如附表一），以郵寄、電子郵件、傳真或其他能正確傳遞之方式傳送標準檢驗局第五組或分局。如以電話方式進行通報，須再一次透過上述管道進行書面通報。

線上登錄 http://safety.bsmi.gov.tw	**電子郵件** b051p@bsmi.gov.tw
傳　　真 （02）23431786	**諮詢專線** (02)23434515 (02)23431794 (02)33435192

5. 通報時應該提供的資訊

貴公司應在得知商品發生事故之日起 3 個工作日內向標準檢驗局完成初步通報，最遲應在得知商品發生事故之日起 15 個工作日內完成完整通報。

5.1 初步通報

貴公司在得知商品發生事故之日起 3 個工作日內應提供:

A. 商品名稱、廠牌、型號

B. 事故情形說明與事故原因初步判斷

C. 已知消費者受害狀況、商品事故危害形式

D. 通報者基本資料

E. 商品序號、產地、銷售地區、數量、銷售通路

F. 獲知事故方式

G. 擬訂採取之矯正措施

H. 其他有助於蒐集商品事故、提醒消費者注意或降低危害風險之資訊

貴公司在得知商品發生事故之日起 3 日內提供完整資料有困難時，除仍應在時限內提供 A-D 款所列通報資料之外，通報時應檢附證明文件並說明無法提供完整資料的理由。

5.2 完整通報

貴公司原則上最遲應在得知商品發生事故之日起 15 個工作日內提供 5.1 所列各款之完整資料。除非經標準檢驗局同意者，可延長至 30 個工作日提供前述資料。若貴公司未於時限內提供完整資料，將視爲未通報。

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》 第 3 條

報驗義務人應於獲知前條應通報情事之日起三個工作日內，向經濟部標準檢驗局（以下簡稱標準檢驗局）通報下列資料：

一、 商品名稱、廠牌、型號、事故情形說明與事故原因初步判斷、已知消費者受害狀況、商品事故危害形式及通報者基本資料。

二、 商品序號、產地、銷售地區、數量、銷售通路、獲知事故方式、擬訂採取之矯正措施及其他有助於蒐集商品事故、提醒消費者注意或降低危害風險之資訊。

前項第二款之資料，報驗義務人得於獲知前條應通報情事之日起十五個工作日內補齊。但報驗義務人有正當理由，經標準檢驗局同意者，得於獲知前條應通報情事之日起三十個工作日內補齊之。

報驗義務人完整提供第一項資料顯有困難者，得於通報時以證明文件並敘明理由代之。

6 通報後之處理

6.1 事故調查

標準檢驗局會在接獲通報十四個工作日內，派員赴消費者及通報義務人處查明下列事項，並依附表二完成訪查紀錄

6.2 辦理取(購)樣檢驗

標準檢驗局會視需要取(購)樣檢驗，並結合上述調查之結果，研判商品事故原因。

6.3 研判商品事故原因

標準檢驗局商品事故原因的研判，可能有下列幾種結果(應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序):

(一)歸因於商品所引發的事故，包括：

A. 由於設計、製造或標示上發生問題所引起。

B. 因商品的使用方式 出現問題所引起。

C. 因商品經長年使用而老化所引起的問題。

D. 其他。

(二)非歸因於商品所引發的事故，包括：

A. 由於施工、修理或運送上發生問題而引起。

B. 因使用不當而引起。

C. 其他。

(三)原因不明：

事故商品已不存在或有殘存樣品，但無法取(購)樣檢驗或經取(購)樣檢驗，仍無法研判事故原因。

7. 資料之公開保密

7.1 貴公司通報之商品安全資訊原則上均會予以保密

針對通報管道獲取的商品安全資訊，除依法得公開之情形外，標準檢驗局均會予以保密。對於調查資料相關資訊，也不會向標準檢驗局業務相關以外之人員透露。

《應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序》

十六、本局、分局及其業務相關人員對於調查資料相關資訊，不得向本局業務相關以外之人員透露。

7.2 是否公開商品安全資訊

貴公司所通報之商品安全資訊，以及調查資料是否公開? 由標準檢驗局成立之商品事故通報審查小組加以審酌，並視需要邀請貴公司列席表達意見。

《應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序》

九、第二組或第三組審查調查資料時，針對是否辦理資訊揭露、實施矯正措施及應續辦事項，應提出建議簽復第五組，並得視需要成立商品事故通報審查小組。

十、商品事故通報審查小組召集人由第二組組長(副組長)或第三組組長(副組長)及第五組組長(副組長)共同擔任，成員得包括第二組、第三組、第五組、第六組、法務室及分局等相關單位，並視需要邀請報驗義務人、驗證登錄廠商、消費者保護官、技術專家或其他相關人員列席。

商品事故通報審查小組之任務爲審查前點調查資料、資訊揭露、實施矯正措施及應續辦事項等之妥適性。

8. 矯正措施

商品檢驗局會依貴公司通報中所列之預定採取矯正措施進行審酌，如有不足貴公司應依商品檢驗局作成之決定實施矯正措施。

《商品檢驗法》

第六十一條（罰則）

應施檢驗商品之報驗義務人，違反本法之規定致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞者，處新臺幣七十五萬元以上七百五十萬元以下罰鍰。

第六十三條（罰則）

報驗義務人違反第四十九條第四項通報規定者，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰。

有第五十九條第二項、第六十條或第六十一條情形之一者，得通知報驗義務人限期回收或改正，並得限期停止輸出入、生產、製造、

陳列或銷售。

未依前項規定限期回收或改正者，處新臺幣十萬元以上一百萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。

未依第二項規定限期停止輸出入、生產、製造、陳列或銷售者，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。

違反第二項規定之商品，得沒入、銷燬或採取其他必要之措施。

有關商品事故通報相關資訊可至標準檢驗局網站查詢，或以下列方式項標準檢驗局窗口詢問:

【附表一】　　經濟部標準檢驗局

應施檢驗商品事故通報表-報驗義務人專用

一、通報之商品：

(一)**名稱**：請說明商品名稱：＿＿＿＿＿＿，□家用電器□瓦斯器具 □照明燈具 □視聽音響 □資訊產品 □陶瓷臉盆□配電器材(插座、插頭、延長線等) □玩具 □汽車相關零組件(僅限輪胎、安全帶、18 吋以下輪圈) □嬰兒用品(手推嬰兒車、嬰兒學步車等) □運動用品(溜冰鞋、直排輪、滑溜板) □頭盔(機車用頭盔、運動用頭盔或其他用途頭盔) □其他屬經濟部主管消費商品。

(二)**廠牌：　　型號：　　序號：**

(三)**委託產製廠商(代工產製廠商)：**

(四)**商品檢驗標識號碼：**

(五)**產地**：□台灣 □美國 □日本 □中國 □其他，請說明：

(六)**製造數量：**

(七)**銷售數量：**

(八)**商品製造或進口日期(或期間)：**

(九)**銷售(代理)起迄時間：**

(十)**銷售地區：國內**□全區 □北區 □中區 □南區 □東區 □離島□**國外**，請說明：

(十一)**銷售通路**：□零售商 □大賣場 □其他，請說明

(十二)**零售價格：**

(十三)**事故情形說明與初步研判：**

(十四)**獲知事故時間：**　年　月　日　時　分

(十五)**獲知事故方式**：□消費者抱怨 □經銷商(賣場)通報 □媒體 □消保團體 □政府機關 □其他，請說明：

(十六)**已知消費者受害狀況：**

身體受傷：□燒傷□燙傷 □割裂傷 □其他，請說明：

財產損失：□商品本身 □房屋受損 □其他，請說明：

消費者資料：姓名：　　聯絡電話：

地址：

e-mail：

二、擬訂採取矯正措施：

四、是否須於本局網站協助公告相關資訊：

五、擬訂公告內容(可含相關附件或照(圖)片)：

六、通報者資料：

1. 公司名稱：
2. 公司地址：
3. 屬性：□製造商 □代理商 □其他，請說明：
4. 單位：
5. 職稱：
6. 電話：
7. 電子郵件：

七、本案受理者資料(由經濟部標準檢驗局人員填寫)：

(一) 單位：
(二) 職稱：
(三) 姓名：
(四) 聯絡電話：
(五) 受理方式：□電話 □電子郵件 □傳真 □線上通報

【附表二】　　通報編號：

經濟部標準檢驗局　案件編號：

商品事故訪查紀錄表-報驗義務人端

訪查人姓名		訪查人職稱		訪查地點	
受訪人姓名		受訪人職稱		訪查時間	

負責人基本資料				
姓名	性別	出生年月日	身分證統一編號	住居所

受訪人服務事業基本資料：			
事業名稱	地址	電話	統一編號

訪查內容：
請問您尊姓大名、在貴公司擔任何職、能否代表公司接受訪問？公司主要業務？
答：

項次	訪查項目	訪查結果	備註
1	本案獲知事故情形及時間		

2	向本局辦理事故通報日期		
3	確認通報資料		
4	是否符合「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報要件規定		
項次	訪查項目	訪查結果	備註
5	委託/產製關係		
6	商品符合檢驗程序相關證明		
7	是否曾發生其他事故案例		
8	商品產地		
	製造日期或批號		
	進口或出廠日期		
	進口或出廠數量		
	相關產銷資料 (通路商名稱及銷售數量)		
9	要求提供商品使用手冊		

10	事故原因研判 (得請其提供分析報告)		
11	客戶投訴回應及處理報告		
12	是否於獲知商品事故之日起15個工作日內提出矯正措施。		
13	其他有助於釐清商品事故原因之資訊		

本紀錄經接受訪問人親閱無誤

接受訪問人：　　簽章：

訪問人：

第二節 不安全消費商品矯正措施手冊

本節依據現行《商品檢驗法》、《消費者保護法》之相關規定，擬定適合我國國情使用之「不安全消費商品矯正措施手冊」，供業者在實施矯正措施或擬定矯正措施時有一參考依據，以便提昇矯正措施實施的成效，維護消費者之安全。

不安全消費商品矯正措施手冊

2009

目次

簡介

手冊目標

何時應進行矯正措施？

1. 採取矯正措施

1.1 矯正措施的類型

1.2 如何決定採取何種矯正措施

1.3 向主管機關通報

1.4 追蹤商品與商品購買者

1.5 矯正措施訊息內容與通知對象

1.6 實施矯正措施

2. 矯正措施的平日準備

2.1 建立商品事故應變政策與擬定矯正措施計畫

2.2 保存聯絡人通訊錄

附件一：矯正措施公告範例

附件二：資訊來源

簡介

手冊目標

本手冊之目的在供下列業者對於消費商品進行矯正措施時使用：

- 應施檢驗商品發生事故時之**通報義務人**；
- 經標準檢驗局依《消費者保護法》第 36 條或《商品檢驗法》第 63 條第 2 項命爲實施矯正措施之**處分相對人** ；
- **主動實施**矯正措施之業者。

何時應進行矯正措施？

如果貴公司發現您的消費商品**已發生事故，並有再發生事故之危險時**，即應盡速主動實施矯正措施，爲確保您的企業商譽與降低對產品銷售之衝擊，本手冊建議貴公司盡早實施矯正措施。而不要等待政府主管機關之確認。最遲在貴公司**已接獲標準檢驗局通知爲實施矯正措施之處分書時，應立即實施矯正措施**。

1. 採取矯正措施

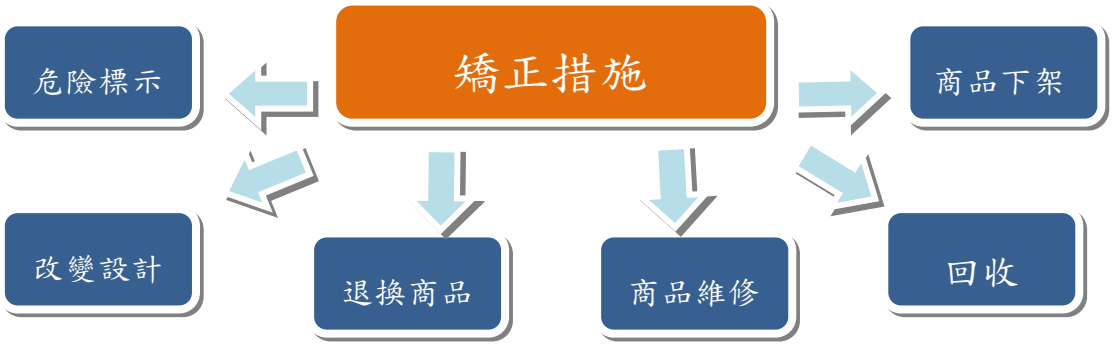
1.1 矯正措施的類型

標準檢驗局依《消費者保護法》第 36 條或《商品檢驗法》第 63 條第 2 項可命業者爲「限期**回收**或**改正**，並得限期**停止輸出入**、**生產**、**製造**、**陳列**或**銷售**」，以及「限期**改善**、**回收**或**銷燬**，必要時並得命立即**停止商品之設計**、**生產**、**製造**、**加工**、**輸入**、**經銷**或**其他必要措施**」。

如貴公司爲應施檢驗商品之通報義務人，矯正計畫內容的矯正措施可包含任何**足以除去危害之必要矯正措施**。

必要矯正措施，依影響程度的輕重，可包括（但不限於）下列措施：

- 於明顯處爲**警告標示**，並附載危險之緊急處理方法；



- 向消費者寄發正確使用之增補資訊；
- 向消費者指示如何處理商品；
- 改變商品**設計**；
- 改變商品**製程**；
- **修改**架上商品；
- 針對市售商品，提供消費者到府修改服務；
- 由商品購買者退還商品後進行修改；
- 向商品購買者回收商品並予退換或退貨（退還價金）；
- 爲了提昇矯正措施成效，可以針對已召回商品或已報廢商品，提供商品購買者替換或退貨。
- **隔離**問題商品並從通路體系**下架**。

1.2 如何決定採取何種矯正措施

欲決定採取何種矯正措施，除了依據不安全消費商品危險的嚴重程度外，另外可以參考下列因素：

- 受影響之**商品數量**或**商品購買者人數**；
- 採取矯正措施的**實效性**；
- 採取矯正措施的**預期效果**；

- **主管機關之建議**；
- **媒體**對於危害的敏感程度。

1.3 向主管機關通報

如貴公司爲應施檢驗商品之通報義務人（即報驗義務人），您必須在得知商品發生事故之日起 3 個工作日內通報標準檢驗局。通報程序詳細內容，請參考《商品事故通報義務人手冊》。

1.4 追蹤商品與商品購買者

貴公司於決定採取矯正措施同時，應盡快進行商品與商品購買者追蹤的工作。**能否有效率地實施矯正措施，將影響貴公司的企業形象與商譽**；而矯正措施的成效是否良好，取決於貴公司能否**掌握商品購買者之聯絡資訊**。

1.4.1 如貴公司已掌握商品購買者聯絡資訊

貴公司可透過自建的客戶資料庫辨識出誰曾購買不安全商品。如商品已爲商品購買者所持有，則可透過通路體系中其他業者的相關記錄進行追蹤。

個別通知商品購買者通常是最能夠確保矯正措施有效實施的方法。如果貴公司有商品購買者的聯絡資料，建議貴公司個別以信件或電話直接向商品購買者聯繫，告知其矯正措施公告的內容。然而，貴公司應盡可能**先確認客戶是否變更聯絡地址，或是將危險商品轉讓給其他人使用的情形**。

爲提昇貴公司對於商品購買者聯絡資訊之取得，可透過以下方式取得商品購買者之資訊：

- 商品事故報告
- 客服投訴（包括直接向貴公司投訴或透過零售商投訴）
- 商品保固登記或註冊文件
- 保險申請或訴訟文件
- 退換商品或零件之報告

- 網路下單或郵購記錄
- 零售商或大賣場所保存客戶購買記錄，例如會員購買資料
- 保固卡登記資料
- 客戶服務記錄

1.4.2 如貴公司無法確認商品購買者聯絡資訊

由於矯正措施的訊息如何傳遞給商品購買者，對於貴公司的品牌形象具有重要性。理想上，**應盡可能直接聯繫商品購買者**。但是如果不可行，貴公司可利用下列管道使商品購買者得知訊息：

貴公司可依下列因素，決定最可行的對話管道聯繫：

・何種類型的媒體**傳播效果最佳**？

・何種聯繫商品購買者的方式**最有效率、最即時**？

如果可行，**貴公司可設置專門對外溝通之窗口**，並利用媒體即時、適當回應各方詢問。如此可以避免不必要的推測，而且能夠掌控給予大眾的訊息

內容。

1.5 矯正措施訊息內容與通知對象

訊息內容應盡可能清楚、精確、易懂。訊息內容須建立在於經確認的事實基礎之上，並且聲明內容盡量**避免偏頗或有不正確之資訊**。

足以吸引注意力的明確標題，例如含有「**重要安全通知**」。

明確的敘述商品所出現的問題；擬實施之矯正措施類的資訊。

明確指示消費者如何處理不安全商品（例如應否退還或將商品退還何處，以及如何申請維修）。

商品辨識詳細資訊（如果可行，應提供不安全商品之商品名稱、標籤號碼、序號、條碼、顏色、大小、圖片或圖示）。

（如果可行）網址或免付費電話，提供客戶進一步諮詢。

矯正措施公告通常以下列方式向大眾表示：

- 以**信件**、**電話通知**或**電子郵件**個別、直接聯絡商品購買者；
- 透過**大眾媒體**釋放矯正措施訊息；
- 必要時，亦可在**銷售點**（如**零售店面**、**大賣場出入口**）公告資訊。

Q.是否利用大眾媒體公開矯正措施資訊？

如果危險商品的風險程度尚不嚴重時，貴公司不一定要利用媒體管道公布釋出矯正措施訊息，但是如果**情況突然惡化**時，則建議採取利用媒體管道公布。

1.6 實施矯正措施

貴公司依章節 1.2 決定矯正措施類型後，可分別對商品購買者所持有不安全消費商品或通路體系中的不安全消費商品實施矯正措施。所有的退貨、維修或替換措施應盡可能以迅速、有效率的方式實施。

回收商品

貴公司可以下列方式進行商品回收：

- **安排商品購買者如何回收商品；**
- **安排銷售點供商品購買者進行退換商品；**
- **如商品不方便移動時，則可安排到府回收商品。**

維修商品

如果業者有能力負擔消費者商品的維修或更換成本時，業者可以：

- **可以透過代理人或銷售點到府維修；或**
- **派遣工程師到府維修。**

貴公司維修商品後後，盡可能標示該商品已經維修。

商品之後續處理

倘商品經矯正後，無法再流通於市面，應考量商品的安全性(包括商品在各種環境條件下可能產生的風險)，盡可能清楚標示並安全地儲藏。

2.平日準備工作建議

爲使貴公司的矯正措施實施更爲有效、迅速，提供以下建議供貴公司參考：

2.1 商品事故應變政策與矯正措施計畫

在可行範圍內，建議貴公司可事先建立**商品事故應變政策**與擬定**矯正措施計畫**，以防萬一。計畫內容細節部分可視情況而變化，惟貴公司應注意下列事項：

- 貴公司得**事先指定專人負責**矯正措施計畫之擬定與實施；
- 矯正措施計畫內容足使公司**遵循有關於《消費者保護法》、《商品檢驗法》或是其他相關商品法令** ；
- 盡可能減少對商品購買者所造成的不便；
- 負責任地與商品購買者交涉，以提昇企業商譽；
- 減少商品聲譽的損害。
- 任何參與矯正措施程序之人員，應盡可能熟悉矯正措施計畫內容。

2.2 保存聯絡人通訊錄

建議貴公司保存矯正措施計畫中有關**重要聯絡人或聯絡單位之通訊錄**。此清單有助於貴公司能夠即時與正確聯絡人聯繫，並且隨時更新清單資料。清單中絕大部分聯絡人，可先經過電話聯繫確認；而有些聯絡人亦可僅保留平日聯絡電話、聯絡人或代表人姓名資訊。通訊錄清單可有下列聯絡人資訊：

公司內部聯絡人

- 負責矯正措施之主管；
- 製造商代表人或經銷代理商；

- 倉庫；
- 運輸單位；

公司外部聯絡人

- 供應商
- 標準檢驗局
- 消費者保護委員會或當地消費者保護官
- 警消單位
- 新聞業者、電視臺或其他媒體
- 測試實驗室
- 其他專家或顧問，例如：
    - 法律顧問
    - 風險評估顧問
    - 公共關係顧問
- 保險公司
- 電話客服公司
- 廢棄物清理公司

【經濟部標準檢驗局商品事故通報案件聯絡窗口】

組別/分局	聯絡人 代理人	單位/職稱	服務電話	電子信箱
第五組	吳政鴻	第一科/專員	02-23434515	jh.wu@bsmi.gov.tw
	何遂富	第一科/技士	02-23431794	rich.ho@bsmi.gov.tw
基隆分局	溫禎德	第一課/課長	02-24512114	alan.wen@bsmi.gov.tw
	葉雲鑫	第一課/課員	02-24525008 分機 211	golden.yeh@bsmi.gov.tw
新竹分局	許紋瑛	第六課/課員	03-5427011 分機 665	amy.hsu@bsmi.gov.tw
	林清華	第六課/技正	03-5427011 分機 662	hua.lin@bsmi.gov.tw
台中分局	黃培興	第五課/技士	04-22612161 分機 654	peshine@bsmi.gov.tw
	張木水	第五課/技佐	04-22612161 分機 655	water.chang@bsmi.gov.tw
台南分局	方冠權	第一課/技正	06-2264101 分機 212	chuany1.fang@bsmi.gov.tw
	林建志	第一課/技佐	06-2264101 分機 211	Scj.lin@bsmi.gov.tw
高雄分局	王玉如	第一課/技士	07-2511151 分機 716	wyu.wang@bsmi.gov.tw
	黃富中	第一課/技士	07-2511151 分機 712	hfj.huang@bsmi.gov.tw
花蓮分局	吳全曜	第五課/課長	03-8221121 分機 650	wcy.wu@bsmi.gov.tw
	蔣安平	第五課/技士	03-8221121 分機 651	anping.chiang@bsmi.gov.tw

附件一：資訊來源

您可以到以下網站或行政機關擷取所需資源；

消費者保護法令

《消費者保護法》

《商品檢驗法》

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》

商品安全性標準

標準檢驗局資源

國內其他相關單位網站

附件二：矯正措施檢查表

1. 矯正措施的平日準備

☐ 指定專人負責矯正計畫之擬定與實施

☐ 建立商品事故應變政策與擬定矯正措施計畫

☐ 保存客戶與重要聯絡人資料與通訊錄

2. 矯正措施－應如何著手？

☐ 依據事故再發生可能性與嚴重程度，決定應採取何種矯正措施

☐ 向主管機關進行通報（如貴公司為通報義務人）

☐ 追蹤商品與商品購買者資料與聯絡管道

☐ 與商品購買者聯繫

3. 如不知商品購買人之聯絡方式：

☐ 採用其他宣傳管道傳達矯正措施訊息內容

☐ 草擬簡單、明瞭之矯正措施訊息，透過賣場、銷售點、維修點、貴公司之維修人員等方式廣為發散

☐ 考慮是否利用公共媒體傳播矯正措施訊息

3. 實施矯正措施：

☐ 針對商品實施矯正措施（回收、維修等措施）

☐ 處理已退貨之商品

☐ 監督矯正措施的效果以及決定是否進一步採取其他措施

☐ 向主管機關定期回報執行成效

4. 檢討與紀錄保存：

☐ 檢討事故發生之原因與處理方式

☐ 檢討產品設計與生產流程

☐ 檢討通報與矯正措施實施之成效

☐ 做成相關紀錄並妥適保管

第八章 結論與建議

第一節 結論

我國不安全消費商品之規範制度與矯正機制，主要係以現行消費者保護法（以下簡稱消保法）第 33、36 與第 38 條關於不安全商品之一般規範作爲基礎。對於屬商品檢驗法適用範圍之消費商品，復依據商品檢驗法第 49 條各項之授權，訂有「商品市場檢查辦法」與「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，同時亦已針對不安全消費商品制訂通報制度以及商品安全資訊網。而對於「非應施檢驗商品」，亦訂有「不安全商品處理原則」（以下簡稱處理原則）。其中「處理原則」第 6 條，即規定檢驗結果認定確有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定及相關之處置方式，令生產者或進口商限期改善、回收或銷燬及令經銷商停售下架或採取其他必要措施。

基於一般消費商品種類繁多，如何有效利用有限行政與社會資源，對不安全產品進行有效的管理與矯正，以確保消費者權益，已成爲各國政府重要的課題。本報告由我國制度與其他部會經驗爲基礎，針對美國、日本與歐盟（英國）等國家對於不安全消費商品之通報與矯正措施規範與執行流程進行了分析，同時爲使消費者與生產銷售之廠商瞭解此一制度之運作，亦參考各國經驗，擬撰「事故消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」，以確保消費者權益與安全。同時本研究亦透過北中南三場座談會，蒐集產業與學術界對相關手冊之意見與看法。最後本研究亦已依據經濟部標準檢驗局商品安全資訊網之資訊，編撰中、英文版之「97 年商品事故通報統計」之分析報告。

透過以上之研究過程，本報告得到以下之主要結論：

（一）對於適用商品檢驗法之應施檢驗商品部分，我國現行規定對於應施檢驗商品之事故通報、調查、令採取矯正措施與資訊揭露均已有所規定，但在實際運作上，相較於美、日與歐盟之經驗，我國在對於通報義務人、事故通報要件，以及矯正措施之風險評估上，均有進一步加強的空間。

（二）對於非應施檢驗商品部分，除若干受特別法規範之商品以外，其餘商品目前係依據「不安全商品處理原則」做爲處理基礎。但因母法消保法並未授權，故「不安全商品處理原則」中並無通報機制，故必須仰賴「一般消費商品安全法」草案加以因應。

（三）比較法制中關於消費商品事故通報與矯正機制，有以下幾點值得我國借鏡：

1. 無區分應施檢驗與非應施檢驗商品，而相關制度多係一體適用於所有商品。

2. 日本因先實施自願性通報後歷經三十餘年後方導入強制通報制度，故各利害關係人對於通報制度均已瞭解並熟悉，強制通報實施後較爲順暢，而自願性通報制度亦能夠繼續運作。

3. 各國對於事故要件之認定標準較爲寬鬆，因此在是否有通報義務發生之認定上，反而較爲明確（亦即較容易滿足成案要件），而我國因通報要件較爲限縮，故在要件解釋上較易引起爭議。

4. 各國多有繁簡不一的風險評估制度，做爲研判與事故危險程度對稱、合比例之矯正措施之基礎。其中無論日本抑或歐盟之風險評估機制，原則上均係以發生頻率與嚴重程度二個主要指標所形成之矩陣，進行研判，可供我國未來發展風險評估機制之參考。

（四）三場座談會討論結果之歸納

首先對於是否應擴大報驗義務人之議題，多數廠商與意見認爲於現行制度下，往往都是由製造商向標準檢驗局或由店家主動向製造商告知事故發生，因

此，倘若擴大報驗義務人之範圍，即要求店家亦必須負起通報義務，恐將遭受反彈。基此，多數廠商建議應保持通報義務人範圍之現狀。再者，事故發生時，消費者往往皆會直接回應或是透過經銷商反應，而且業者幾乎都會向上通報，因此，並不需要擴大報驗義務人之範圍，僅需增加「自願性通報人」之項目即可。然而，在增加自願性通報人部份，有消保官認爲政府應當比照日本的制度，將「消費者」納入，因爲此與「消費者」自身權益有相當密切之關連。

通報要件部分，多數業者表示通報要件中有關「燃燒、爆裂或燒熔」之定義過於模糊不夠明確，因此往往造成業者與主管機關對要件認定不同，而業者亦無法確定到底是否應向主管機關通報事故。對此，業者認爲主管機關應多加宣導解釋通報要件之定義，如此業者才能明確瞭解本身之通報義務爲何。除此之外，是否應擴大通報要件之範圍，有少數業者認爲，主管機關目前應先明確要件之定義後，後續再進一步考量是否應擴大範圍。最後，對於是否應該修改通報之要件，大多數的業者則無意見。

風險評估制度是否應該引進方面，多數業者認爲應引進風險評估制度，此原因在於如有風險評估制度，那麼業者於實際操作上可更遊刃有餘，亦可明確瞭解業者通報義務之界線。然而，由於商品種類不同，因此風險評估之方式亦不相同，故業者認爲針對不同的商品，究竟要設計何種程度之風險門檻，未來仍須標準檢驗局成立各種委員會並邀請業者參與委員會共同設定風險之門檻。然有，亦有消保官對於是否應引進風險評估制度仍持保留態度，其認爲此有待主管機關委由第三者獨立機構進行調查評估，並考慮我國民眾、業者、媒體運作以及政府之情形。最後，倘若真的引進風險評估制度，有業者認爲屆時主管機關應利用評估量表，由業者先自行評估並擬定矯正計畫，最後在由主管機關檢視其合宜性與可行性。

對於「不安全消費商品矯正措施指引手冊」建議方面，多數業者、學者以及消保官皆認爲手冊之編撰應簡短明瞭，並盡量以圖示、插畫之方式說明，如此才能讀高讀者閱讀意願，若內容過於冗長則手冊可帶動之成效將大幅縮減。

召回率方面，多數業者表示，不同之商品即應有不同之召回率，例如：汽車，由於汽車價值較高，且消費者往往會留下個人資料，因此，汽車業者之召回率較高，畢竟其有可追蹤之名單。反之，大多數的商品尤其是消耗性商品，一但販售後，即很難追查消費者之名單，客戶資料短缺，因此召回率不高，而業者也往往難以達到主管機關之要求。對此，有業者希望主管機關能思考如何建立並保存銷售客戶資料，最好可就「插電產品」、「特殊性產品」、過去事故頻繁之產品等強制性建立客戶資料。除此之外，多數商品由於銷售價格不高，且購買此類商品之消費者人數往往眾多，再加上客戶資料不足，因此業者更難召回商品。對此，有業者表示，希望政府可以成立一個網站建立客戶資料庫，倘若發生商品事故便可啓動通知機制，另外，亦應向消費者強化廣告及宣導，如此才能提升召回率。

呈上所述，除了客戶資料短缺之外，有業者表示其尚面臨其他難題，即業者常常面臨政府並沒有規範全部產業的產品，例如：只有熱水器主管機關有列入有完整的規範，但仍有多數其他產品主管機關並沒有納進規範，因此，就未列入產品部分，主管機關卻亦要求業者必須召回或者符合規定，如此不僅浪費業者之成本及人力，也造成業者相當大之困擾，最後亦導致由於程序過於複雜業者不再願意配合。

最後，多數業者表示，大多數的消費者皆未有商品「使用期限」之正確觀念，往往商品已超過產品標示之使用期限後多數消費者仍持續使用，如此也相對提升事故之發生率，且一但事故真正發生，消費者便認爲皆是業者之責任，對此，多數業者深感困擾，因此希望主管機關應向消費者多加宣導商品使用期限之正確觀念。

第二節 政策建議

依據前述之主要研究發現，本報告茲提出以下之政策建議，提供主管機關參考運用。

一、修正「一般消費商品安全法」草案，成為消費商品安全基本法

一般消費產品安全法草案，目前僅適用應施檢驗及其他有中央目的事業主管機關管理以外的商品，關於有其他機關主管之產品排除適用係可理解，惟本研究認為無須區分應施檢驗或非應施檢驗商品之不安全消費事故，畢竟商品檢驗法對於應施檢驗商品之規定，目的僅在確保一項產品在「事前」必須符合若干的強制性技術標準，然而一旦進入市場後，應施檢驗商品與一般非應施檢驗商品的性質應已無異，而對於商品事故此一「事後」機制而言，應施檢驗與非應施檢驗之區別並無實益，而均應採一體適用的後續處理流程與方法，此時應有所區分者，為事故的再發生風險與事故嚴重性，來決定後續處理的手段，而非以應施與非應施檢驗來區分何者適用一般消費產品安全法之適用範圍。

再者，目前對於應施檢驗商品之通報義務人與報驗義務人相結合，亦可能發生在報驗義務人在「事前」存在，但於事後（事故發生時）卻不存在而無人通報的潛在問題。準此，本報告建議修正「一般消費商品安全法」草案，使其成為消費性商品安全之基本法，且將應施與非應施檢驗商品一律歸屬該法管轄。

二、納入自願性通報人，擴大通報範圍

基於我國目前應施檢驗商品之通報義務人僅限於商品送檢之報驗義務人，即如上段所述可能發生報驗義務人於事後（事故發生時）但不存在而無人通報的潛在問題，因此將報驗義務人與通報義務人有所區別，而在定義通報義務人的範圍上，欲使主管機關能更為即時瞭解與掌握商品事故的發生並有所因應，則店家與消費者均為適當的通報義務人範圍。惟制度之建立係應循序漸進推動，且本計

畫座談會與會業者亦均傾向維持現有報驗義務人範圍，但增加「自願性通報」項目，以避免將店家直接列爲法定通報義務人可能引發之反彈。準此，本報告建議無論在「一般消費商品安全法」草案或目前「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報人主體，可增訂自願性通報人之項目，將零售商與消費者納入自願性通報人範疇，明確揭示與鼓勵其知悉任何商品事故時，應盡可能通知主管機關此等情事。

三、強化政府機關間商品事故資訊傳遞之合作

本報告在赴日本訪談中瞭解，日本之自願性通報經驗中多數之自願通報資訊來自於日本各地之「消費生活中心」（類似我國地方政府之消費者服務中心；在日本各地約有有二百餘個據點），蓋對於許多消費者而言，消費生活中心是除賣場與製造商以外最容易求助之場所。且由於資訊已經消費生活中心進行初步過濾，故可行度提高。基於此一經驗，我國主管機關亦可強化與各地方政府之消費者服務中心之聯繫與建立定期溝通平台，以擴大事故資訊之取得範圍，又可適度解決資訊來源過多之過濾問題。

四、考慮調整事故通報要件

對於現行通報要件中有關「燃燒、爆裂或燒熔」之定義，有相當程度之不明確性，因此有造成業者與主管機關對要件認定不同，而業者亦無法確定到底是否應向主管機關通報事故之潛在爭議。對此，本報告建議首先可透過宣導解釋通報要件之定義。其次，亦可參考日本之經驗，將燃燒、爆裂或燒熔等要件改爲較無爭議之客觀要件（例如毀損或滅失）。

五、矯正措施與事故嚴重度之因果關係研判要件不明確

依我國現行《消費者保護法》第 10 條規定，雖規定企業經營者有採取矯正措施之義務，惟究竟在何種情形應採取何種類型之矯正措施，並無明確的規範。另外，企業經營者如未主動實施矯正措施時，主管機關尚不得發動裁罰，必須先經主管命令企業經營者實施矯正措施後（消保法第 36 條），如企業經營

者仍不履行義務時，始有罰則之適用（消保法第 58 條）。如此，容易造成企業經營者不願意主動積極採取矯正措施，對於消費者權益之保障不盡週全。本研究建議未來在相關補充性行政規則與宣導指引手冊中，可以發展各類型矯正措施的構成要件。例如在英國的《一般消費商品安全法》中即明定主管機關在何種要件下，可命義務人採行特定矯正措施。

六、引進「風險評估」機制

依我國現行法規並未要求廠商在發現商品欠缺《消保法》第 7 條的「可合理期待安全性」要求時，必須進行「風險評估」。此外，在發生事故必須採取矯正措施時，亦無相關風險評估機制，提供廠商與主管機關進行提出合比例之矯正措施之基礎。本報告發現，目前歐美、日本各國的風險評估程序，採取的評估方法稍有不同，但其基本取向與精神則爲一致，均係以發生頻率與嚴重程度做爲研判要件。本報告建議主管機關可搭配適合我國制度的風險評估方法，納入未來矯正措施之辦法中，並透過指引手冊廣爲宣導。

附錄一 97 年商品事故通報統計分析報告（中文版）

我國商品事故通報制度之推動與實施情形

一、商品事故通報制度之緣起與發展

（一）推動商品事故通報制度之背景

依據世界各國之消費商品管理、保障消費者權益的經驗，發現先進國家均透過商品安全資訊通報系統蒐集資料後，分析、判定個別商品安全之風險，再針對該消費商品辦理後市場監督與管理。

近年來我國歷經黑心商品風暴，各類消費商品事故頻傳，尤其是民國 95 年間陸續發生多起除濕機使用中起火燃燒事故，造成民眾受傷或財產損失，經媒體報導後令人觸目驚心，引起社會大眾嚴重關切。

行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）為維護消費者權益，並避免類似案件再次發生，96 年 3 月 29 日第 145 次委員會決議：『經濟部應儘速研擬《商品安全管理法草案》或研修《商品檢驗法》，納入業者強制通報責任，規劃並建置商品事故通報機制，並於 6 個月內提報消保會委員會議說明』。

（二）商品事故通報制度之法令依據

經濟部標準檢驗局依據行政院消保會委員會議決議，乃於 96 年 7 月 11 日修正公布《商品檢驗法》第 49 條第 4 項及第 63 條第 1 項，強制課予「報驗義務人」於應施檢驗商品發生事故，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者時，負有向該局通報商品事故相關資訊之義務[184]；違

[184] 《商品檢驗法》第 49 條第 4 項。

者處新臺幣 1 萬元以上 10 萬元以下罰鍰[185]。

該局次於 97 年 3 月 21 日依商檢法第 49 條第 4 項授權訂定發布《應施檢驗商品發生事故通報辦法》，規範報驗義務人需通報之資料與通報時限，並自 97 年 7 月 1 日起，報驗義務人於獲知應施檢驗商品發生燃燒、爆裂、燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者時，即應於 3 個工作日內向本局通報[186]；另因使用應施檢驗商品造成人員死亡或須住院醫療之傷害時，亦應於 3 個工作日內向該局通報[187]。違反通報義務之報驗義務人，主管機關得處以新臺幣 1 萬元以上 10 萬元以下之罰鍰[188]；如報驗義務人因違反《商品檢驗法》規定(含事故通報義務)，致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞時，主管機關得處新台幣 75 萬元以上 750 萬元以下罰鍰[189]。

爲使報驗義務人與消費者瞭解應施檢驗商品發生事故之通報作業，並使該局及其所屬分局辦理商品事故通報受理與處理作業有所遵循，該局於 98 年 8 月 21 日訂定發布《應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序》。

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》於 97 年 7 月 1 日正式實施，開啓我國強制應施檢驗商品報驗義務人通報商品事故之新頁；而《應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序》於 98 年 8 月 21 日發布施行，使我國商品事故通報制度之法令依據漸趨完備。

---

[185] 《商品檢驗法》第 63 條第 1 項。
[186] 《應施檢驗商品發生事故通報辦法》第 2 條第 1 款及第 3 條第 1 項。
[187] 《應施檢驗商品發生事故通報辦法》第 2 條第 2 款及第 3 條第 1 項。
[188] 《商品檢驗法》第 63 條第 1 項。
[189] 《商品檢驗法》第 61 條。

（三）商品安全資訊網之建置與運作

1. 商品安全資訊網之建置

依《應施檢驗商品發生事故通報辦法》規定[190]，報驗義務人於通報時，得以「網際網路」方式傳遞正確資訊。經濟部標準檢驗局為提供業者與消費者以「網際網路」通報事故之服務，積極建置「商品安全資訊網」，於 97 年 1 月 1 日正式上線，並於 97 年 4 月「消費安全宣導」系列活動中，舉辦「商品安全及消費保護座談會」、「商品事故通報宣導暨說明會」。此外該局也在各地針對公會、民眾進行多場次的宣導，讓大眾逐步瞭解到可以透過商品安全資訊網進行商品事故通報。

2.商品安全資訊網之現有功能

商品安全資訊網功能在於提供報驗義務人[191]（簡稱業者）與消費者於知悉商品事故發生後迅速向標準檢驗局通報之管道。業者於應施檢驗商品發生事故致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞時，應於知悉事故之日起三日內向該局提出通報。其通報方式為「郵寄」、「網際網路」、「傳真」或「其他」有助於資訊正確傳遞之方式；其中「網際網路」方面，業者可利用「商品安全資訊網」履行通報義務。一般消費者，雖非通報義務人，亦可利用「商品安全資訊網」的管道向該局通報。

商品安全資訊網畫面如下說明：

---

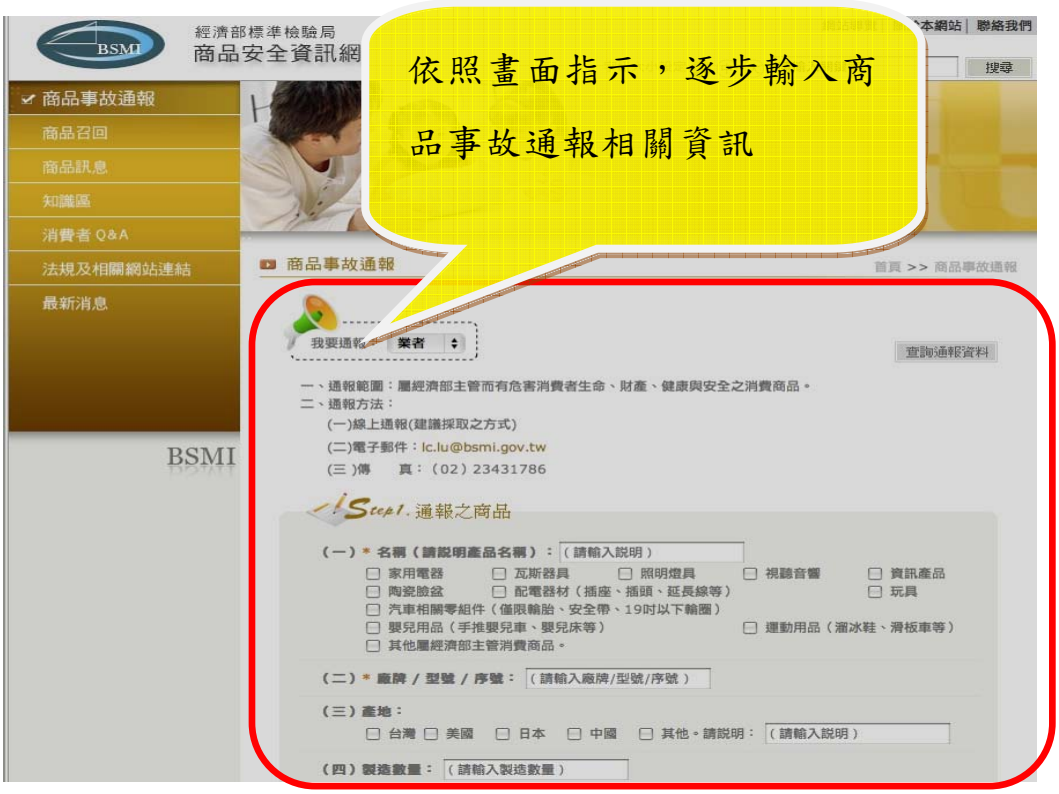
[190] 《應施檢驗商品發生事故通報辦法》第 4 條第 1 項規定，報驗義務人辦理前條通報，得以郵寄、網際網路、傳真或其他有助於資訊正確傳遞之方式為之；其通報作業之時點，以通報資料交郵寄出或電子文件、資訊傳出時為準。

[191] 《商品檢驗法》第 8 條規定，商品之報驗義務人如下：一、商品在國內產製時，為商品之產製者或輸出者。但商品委託他人產製，並以在國內有住所或營業所之委託者名義，於國內銷售或輸出時，為委託者。二、商品在國外產製時，為商品之輸入者。但商品委託他人輸入，並以在國內有住所或營業所之委託者名義，於國內銷售時，為委託者。三、商品之產製者、輸出入者、委託產製或委託輸出入者不明或無法追查時，為銷售者。（第一項）前項所稱產製者，包括具有下列情形之一者：一、組裝者：商品由個別零組件予以組裝銷售。二、修改者：符合檢驗規定之商品於進入市場前，為銷售目的而修改。（第二項）

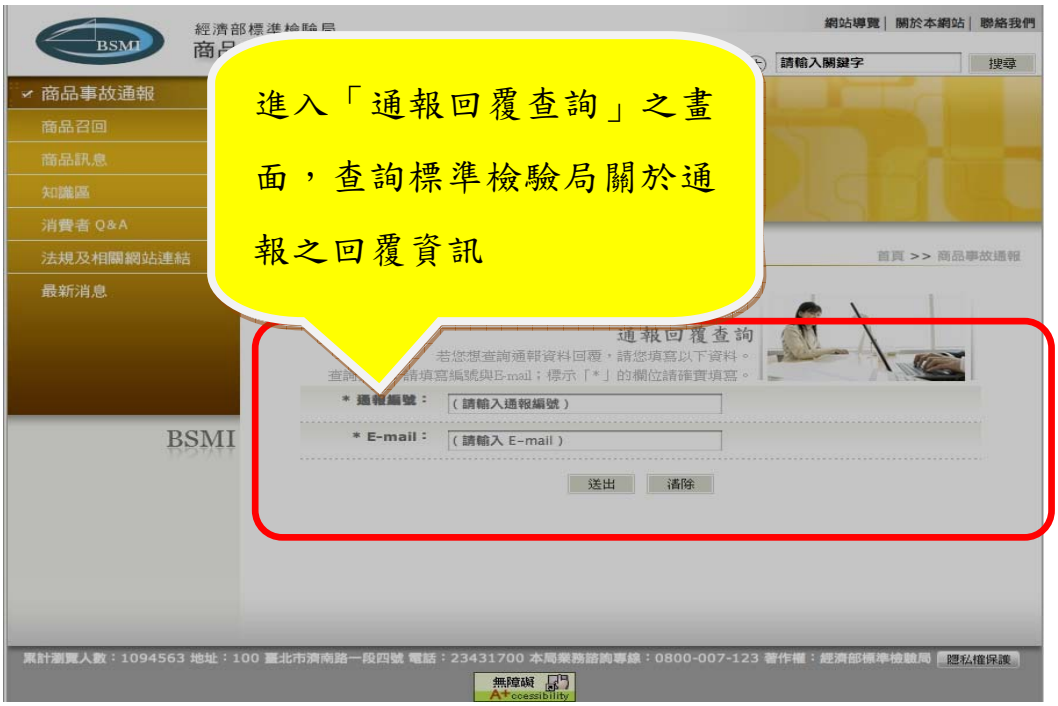
（1）業者或消費者可透過標準檢驗局首頁畫面右方所附「商品安全資訊網」之超連結圖示進入「商品安全資訊網」：

（2）於商品安全資訊網首頁畫面左上方即附有「商品事故通報」超連結圖示，以供業者或消費者進行通報：

（3）業者或消費者得於「商品事故通報」網頁中，依照畫面指示，逐步輸入商品事故通報相關資訊：



（4）業者或消費者於通報後，可於「商品事故通報」同一畫面中，點選「查詢通報資料」，進入「通報回覆查詢」之畫面，查詢標準檢驗局關於通報之回覆資訊：



3. 商品安全資訊網之運作績效

該網頁除供業者與消費者進行事故通報外，亦提供商品安全相關訊息，並榮獲財團法人中華民國消費者文教基金會 97 年度金 Good 獎。統計自 97 年 7 月至 98 年 6 月止，該網頁刊登之商品訊息概要說明如下:

（1）通報之商品事故 119 件(其中業者通報 107 件、消費者通報 12 件)。

（2）國外商品瑕疵訊息 1,326 則。

（3）市售商品檢測結果訊息 54 則。

（4）商品召回訊息 26 則。

（5）商品下架訊息 172 則。

4. 商品安全資訊網重建案

爲提供更優質服務，標準檢驗局於 98 年度規劃將商品安全資

訊網重建於該局全球資訊網之中，新網頁[192]預定於 99 年 1 月上線，新增或強化系統功能，包含：

（1）新增「英文網頁」。

（2）新增「大陸商品訊息」專區。

（3）新增「分眾查詢」(業者、消費者、老人、兒童)。

（4）新增 「訂閱電子報」。

（5）新增「意見調查」。

（6）強化查詢/統計功能，如：

◎ 提供輸入關鍵字，進行網站全文檢索。

◎ 提供商品事故處理結果資訊查詢 。

◎ 提供依商品類別、公司名稱、日期區間…等不同條件，查詢/統計商品相關資訊（含附件檔案下載）。

◎ 提供依商品類別、公司名稱、日期區間…等不同條件，查詢/統計商品召回資訊查詢 。

[192] 重建後之商品安全資訊網(PSI)雛形，由凌網科技公司提供。

二、商品事故通報制度之執行成果分析

自 97 年 7 月 1 日至 98 年 6 月 30 日止收到不安全商品資訊計 130 件，其中業者通報 107 件、消費者通報 12 件、標檢局新聞資料剪輯 11 件。當標檢局獲得商品事故相關資訊後，必須透過資料分析及研判才能充分瞭解商品事故發生與商品之間的關聯，並據此擬定未來商品管理的方向，以下謹就商品事故通報所得資訊加以分析整理，以爲後續執行商品管理之參考：

（一）商品事故資訊之分析-件數與來源

《應施檢驗商品發生事故通報辦法》於 97 年 7 月 1 日正式實施，商品事故通報主要爲應施檢驗品目的商品。在 97 年 7 月 1 日至 98 年 6 月 30 日止，標準檢驗局共收到 130 件商品事故資訊，其中由業者通報件數有 107 件，占總通報件數的 82%；由消費者通報的件數爲 12 件，占總通報件數的 9 %，另外有 11 件是由標準檢驗局新聞資料報導所得知，占總通報件數的 9%。（詳如圖 A-1）

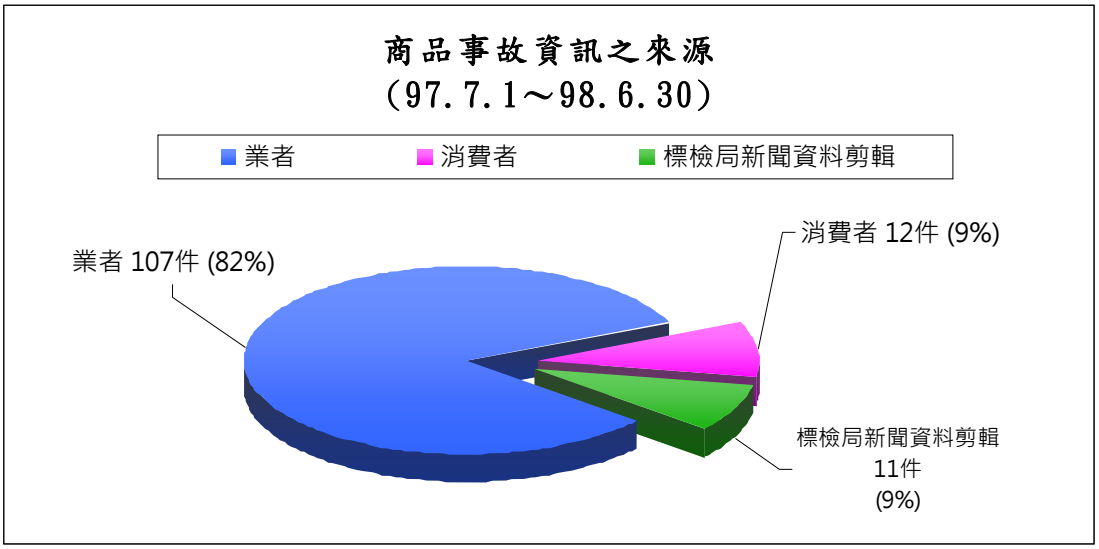


圖 A-1 商品事故資訊之來源統計(97.7.1～98.6.30)

（二）商品事故通報案件之分析

1. 商品事故通報案件之分類

商品事故通報案件若按商品安全資訊網所要求之細項分類，事故商品可分爲 11 類。其中最大宗爲家用電器，共 87 件，所占比例爲 81%。其次爲照明燈具的 6 件，比例爲 6%。其他類別產品則有 4 件，比例爲 4%。其餘則爲配電器材 3 件（3%）、陶瓷臉盆 2 件（2%）、瓦斯器具 2 件（2%）、視聽音響 2 件（2%）、運動用品 1 件（1%）。（詳如圖 A-2）

備註：電視機(含映像管及液晶電視機)商品事故案件有 15 件，依我國一般消費者習慣，將其商品分類歸屬於家用電器，而非視聽音響。

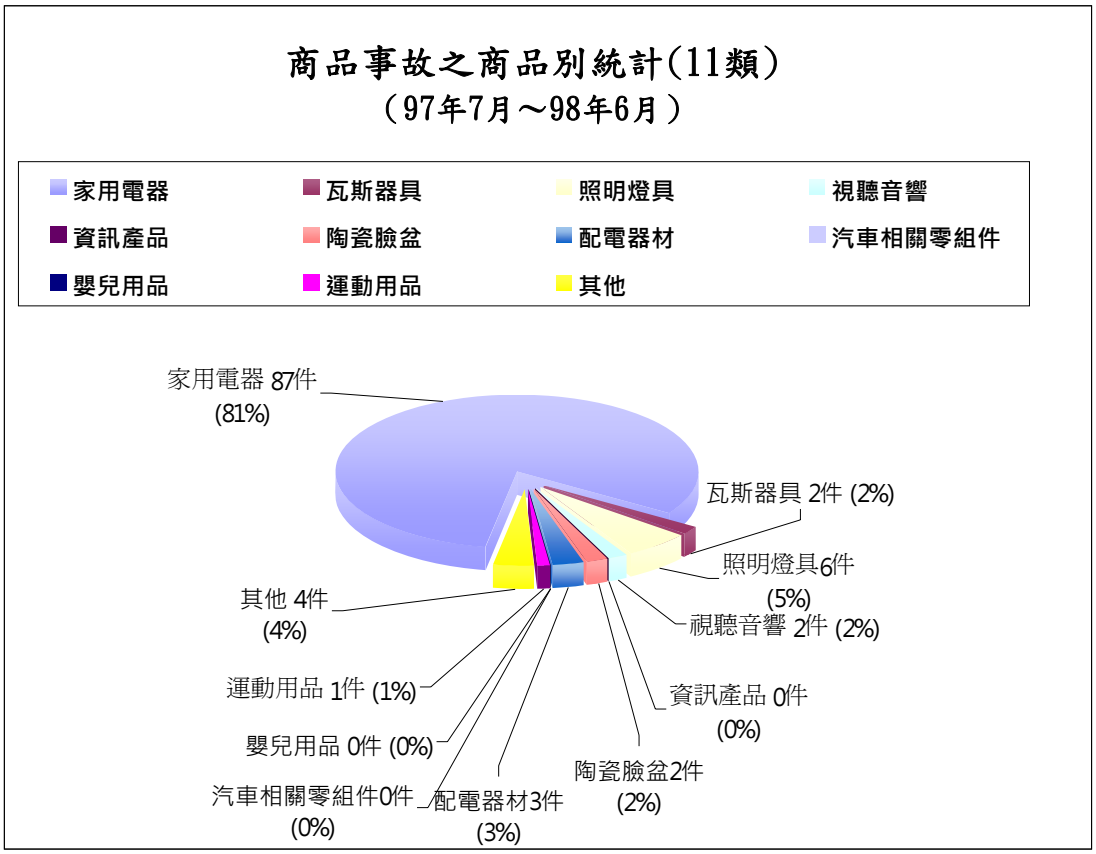


圖 A-2 商品事故之商品別(11 類)統計（97 年 7 月～98 年 6 月）

2. 事故商品之產地

依據所通報的 107 件商品事故案件，按產地別加以觀察，以來自於「台灣」的商品爲最大宗，共 85 件；產地爲「中國」者有 12 件；產地爲「日本」者有 3 件；產地爲「韓國」者有 3 件。另外，產地爲「其他國家」者有 4 件(美國、馬來西亞、印尼、越南各 1 件)。(詳如圖 A-3)

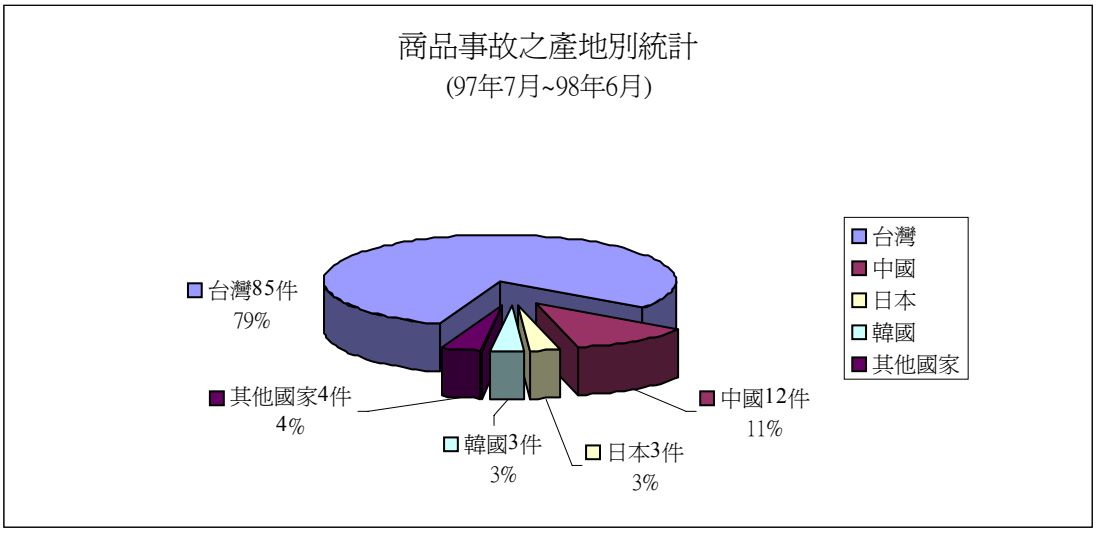


圖 A-3 商品事故之產地別統計(97 年 7 月～98 年 6 月)

如將商品事故案件依「產地別」及「商品別」加以交叉分析，「產地」爲台灣者有 85 件，分別屬於家用電器(80 件)、瓦斯器具(2 件)、陶瓷臉盆(2 件)及其他類別商品(自行車)(1 件)。

「產地」爲中國者有 12 件，分別屬於家用電器(11 件)及運動用品(自行車頭盔) (1 件)。

「產地」爲日本者有 3 件，分別屬於家用電氣家用電器(1 件)、視聽音響(1 件)及其他類別商品(水杯)(1 件)。

「產地」爲韓國者有 3 件，皆爲家用電器。

另「產地」爲其他國家或地區者(美國、馬來西亞、印尼、越南)有 4 件，分別屬於家用電器、照明燈具、視聽音響(音樂播放器)及其他類別商品(安全帽)(各 1 件)。

3. 商品事故之銷售通路

若以商品事故之商品銷售通路來分析，由圖 A-4 可以發現同時以大賣場及零售商爲銷售通路者爲最多，有 35 件；以零售商爲通路者居次，有 28 件；以大賣場爲銷售通路者居第 3 位，有 11 件。由此統計結果觀之，未來

標檢局可以加強在大賣場及零售商方面之商品安全管理。

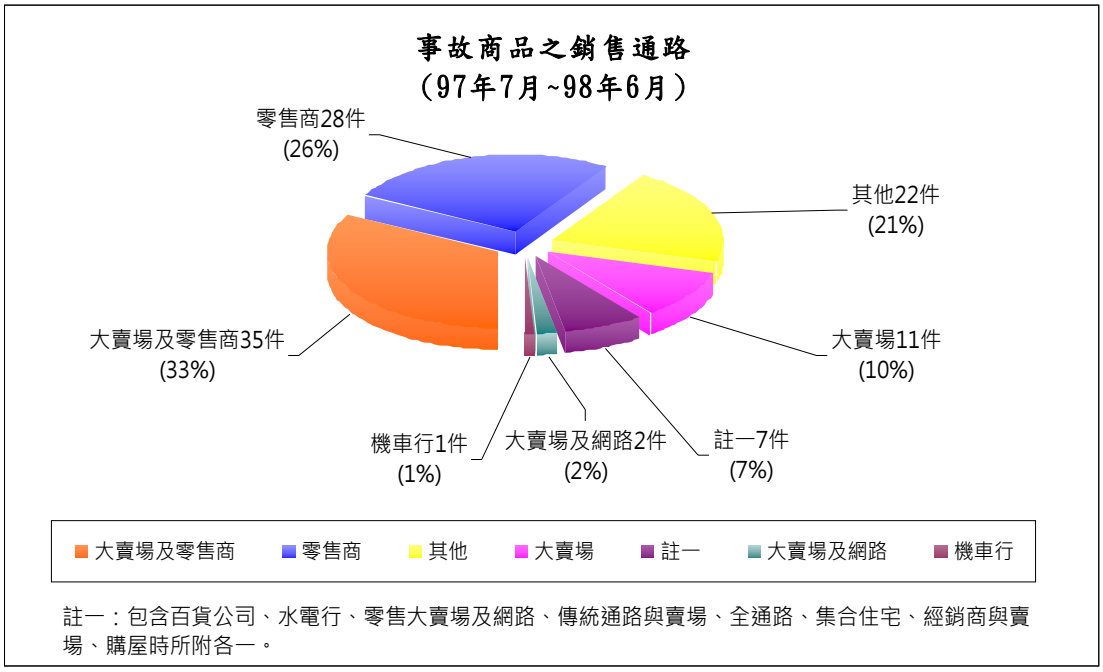


圖 A-4 事故商品之銷售通路別統計 (97 年 7 月～98 年 6 月)

4. 業者獲知商品事故之途徑

若以業者獲知商品事故之途徑進行分析，發現以業者接受到消費者抱怨位居第 1，計有 42 件；而由經銷商或賣場通報途徑者次之，計有 27 件。(詳如圖 A-5)

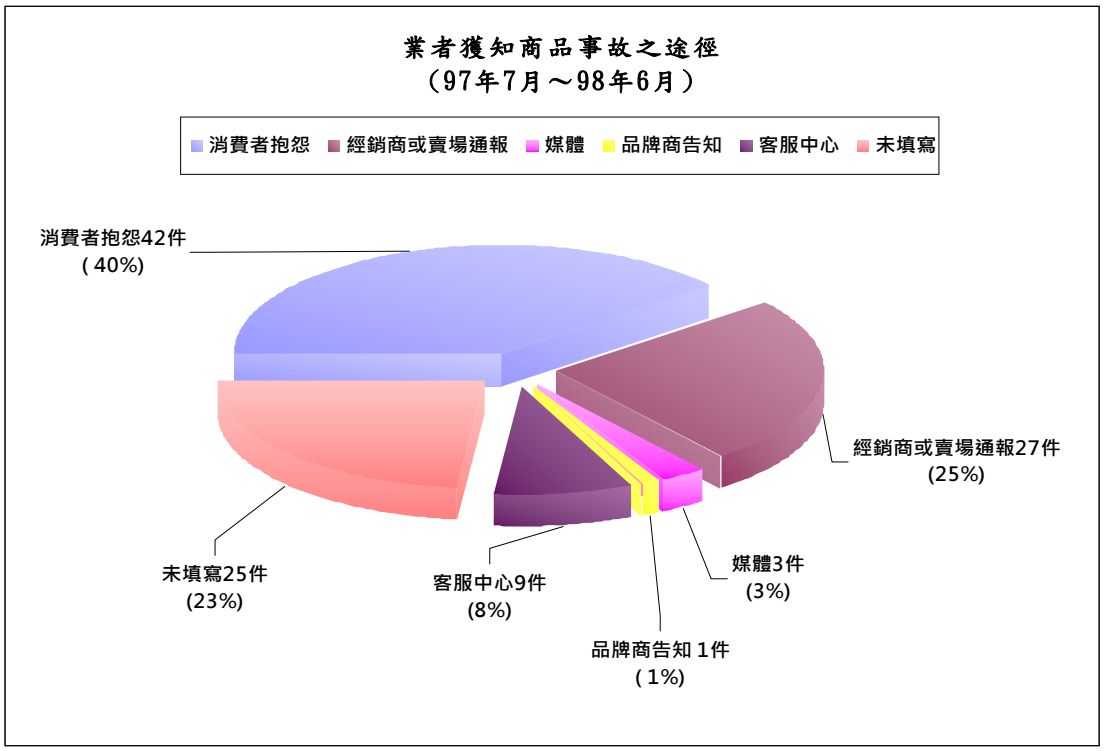


圖 A-5 業者獲知商品事故之途徑別統計 (97 年 7 月～98 年 6 月)

如將商品事故案件依「商品別」及「業者獲知商品事故之途徑別」加以交叉分析，家用電器發生事故有 87 件，其中業者獲知商品事故之途徑爲消費者抱怨者有 35 件(41%)，其次爲經銷商或賣場通報者有 27 件，透過客服中心獲知者則有 9 件(10%)，品牌商告知者有 1 件，其餘 15 件則爲通報者未填寫。

照明燈具發生事故有 6 件，其中透過消費者抱怨獲知者有 3 件，其餘 3 件則爲通報者未填寫。

配電器材發生事故有 3 件，通報者均未填寫獲知途徑；瓦斯器具發生事故有 2 件，皆係透過消費者抱怨獲知事故；視聽音響發生事故有 2 件，其中透過媒體獲知者有 1 件，另 1 件則未填寫獲知途徑；陶瓷臉盆 2 件，透過媒體獲知者有 1 件，另 1 件則未填寫獲知途徑；運動用品發生事故有 1 件，係透過消費者抱怨獲知；其他類別商品發生事故有 4 件，透過消費者抱怨獲知者有 1 件，透過媒體獲知者有 1 件，通報者未填寫者有 1 件。

針對上述 25 件未填寫獲知事故途徑之案件，發現係因報驗義務人進行事故通報時勾選「其他」欄，但未填寫其獲知事故之途徑，或者相關欄位完全空白未勾選所致。標檢局已修改訪查紀錄表，新增欄位，由訪查人員查填，俟調查報告送回後，可以補正資料。另於未來不安全商品管理系統上線後，可解決此項問題。

5. 消費者受害狀況

若以商品事故對消費者所造成的人身傷亡與財產損害來分析，統計說明如下：

就人身傷害部分，可由圖 A-6 看出，有 81 件並未造成人身傷害。造成割裂傷與精神損害的各有 3 件；摔傷與嗆傷則各有 2 件；燙傷與死亡則各有 1 件；其餘 14 件則未填寫人身傷亡的狀況。

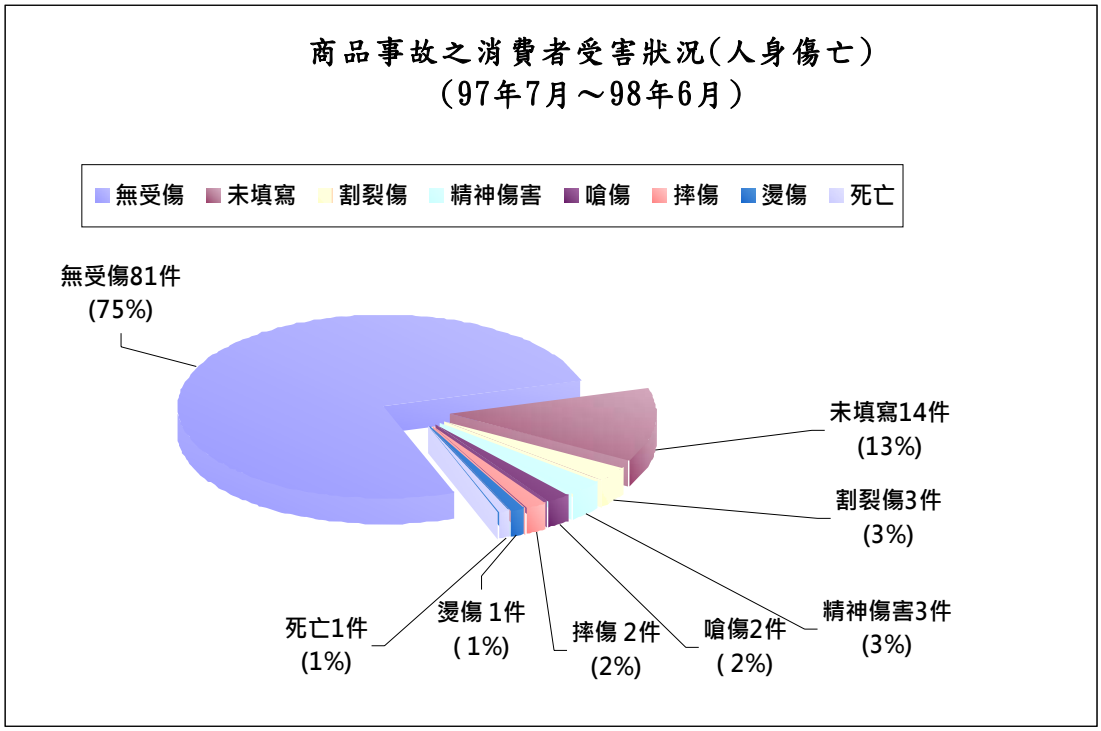


圖 A-6 商品事故之消費者受害狀況(人身傷亡)統計 (97 年 7 月～98 年 6 月)

就財產損害部分，可由圖 A-7 看出，造成商品本身受損者有 41 件；造成房屋受損者有 3 件；造成財物受損者有 1 件。同時造成商品本身受損及房屋受損者有 41 件；同時造成商品本身受損及傢俱受損者有 3 件；同時造成房屋受損及傢具受損者有 2 件。另同時造成商品房屋車子受損、傢俱受損、無損害者各有 1 件(註二)。另外，有 13 件未填寫財產損害情形。

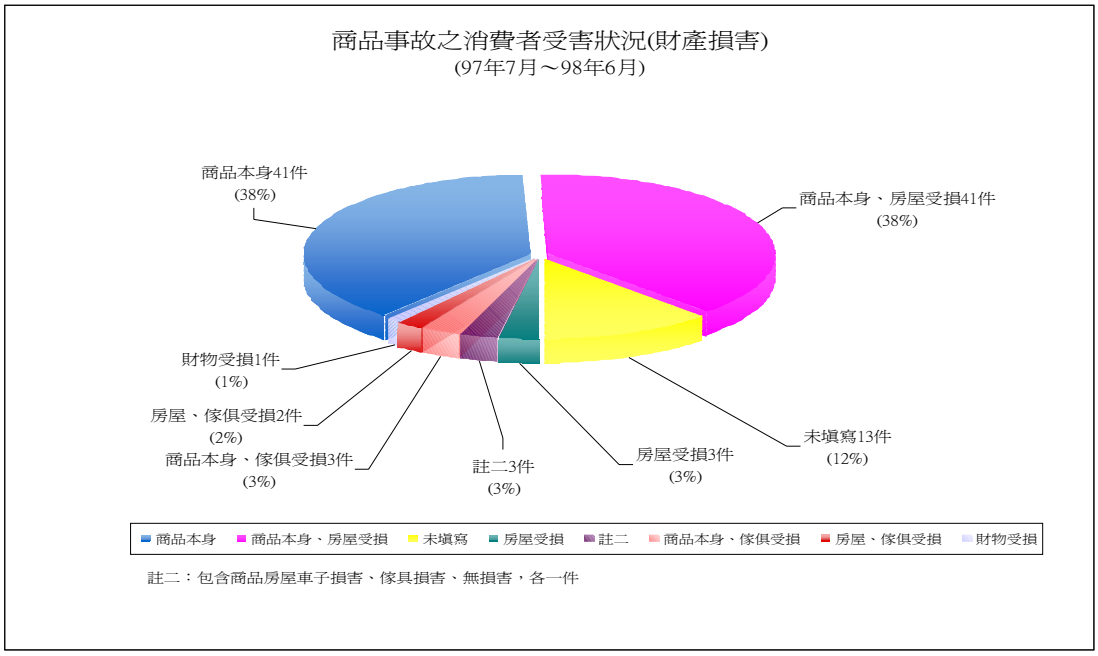


圖 A-7 商品事故之消費者受害狀況(財產損害) 統計(97 年 7 月～98 年 6 月)

6. 危害形式

若以商品事故所造成之危害形式來分析，燃燒事故有 78 件，燒熔事故有 12 件，爆裂事故有 8 件，受傷事故 2 件，死亡事故 1 件，其他危害形式之事故(如摔傷、破裂、斷裂、設計不良、燈體與燈管分離等)有 6 件。(詳如圖 A-8)

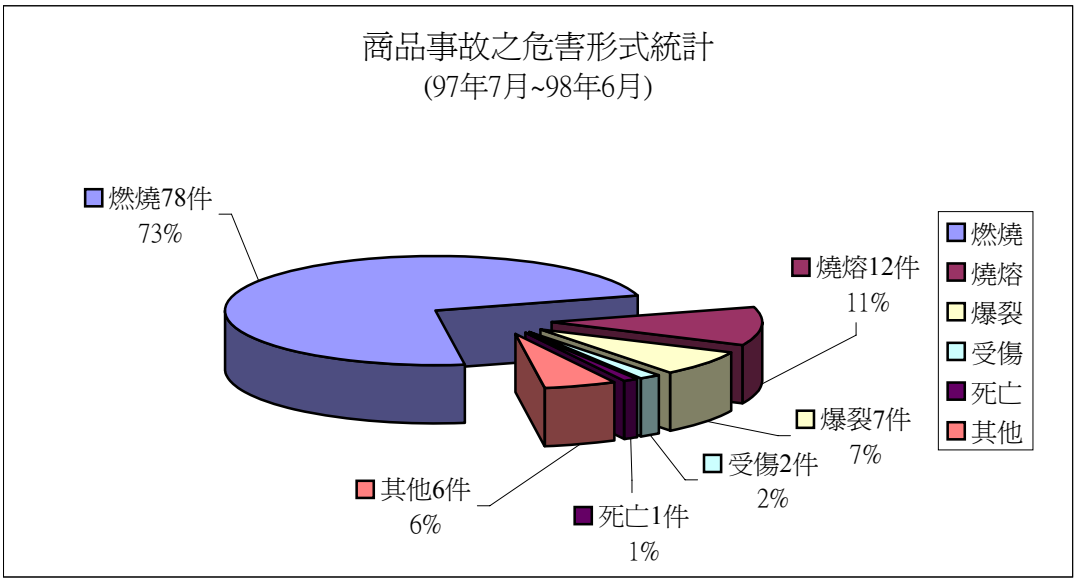


圖 A-8 商品事故之危害形式統計(97 年 7 月～98 年 6 月)

若將商品事故案件依「危害形式」及「產品別」加以交叉分析，燃燒事故共 78 件，其中家用電器有 75 件，照明燈具有 1 件，視聽音響 2 件（2%）。

燒熔事故有 12 件，其中家用電器有 8 件，照明燈具有 1 件，配電器材有 2 件，其他類別商品(手機電池)有 1 件。

爆裂事故有 8 件，其中家用電器有 5 件，照明燈具有 1 件，陶瓷臉盆 1 件、瓦斯器具有 1 件。

受傷事故 2 件，皆爲其他類別商品(自行車及安全帽)；死亡事故 1 件，爲運動用品(自行車頭盔)。

其他危害形式之事故(如破裂、斷裂、設計不良、燈體與燈管分離等)有 6 件，其中家用電器有 2 件，陶瓷臉盆 1 件，照明燈具有 2 件，其他類別商品(水杯)有 1 件。

7. 事故通報案件後續應辦事項

（1）違規處分

事故通報案件中，逾 3 日通報期限，需辦理罰鍰處分者有 3 件；不符合標準遭本局廢止驗證登錄證書者有 2 件。

（2）辦理召回/回收

商品事故通報案件中，需辦理召回/回收者有 39 件，其中強制回收 34 件、自願召回 5 件。強制召回商品有除濕機(32 件)、捕蚊燈(1 件)、轉接插頭(1 件)等 3 項商品；自願召回商品有電冰箱(1 件)、吸塵器(1 件)、 烘碗機(1 件)、洗衣機(1 件)、開飲機(1 件)等 5 項商品。

（3）修訂標準

商品事故案件經調查或購樣檢測結果，如有檢驗標準適用性的問題，需研提修正意見，送國家標準委員會審議；目前僅有 1 個案例(捕蚊燈)，經本局進行商品安全性鑑定時，發現標準有不合理之處，建議修改 CNS 3765 第 19.11 節溫升測試規定，並研擬修訂版本提送國家標準委員會審議。

三、商品事故通報制度之檢討與展望

本年度是施行商品事故通報的第二年，業者與消費者或許因對商品事故通報規定不甚瞭解、或對於通報程序與管道不甚熟悉，經與國外經驗相較之下，事故通報件數並不是太多。統計 97 年 7 月份至 12 月份之商品事故通報案件，平均 1 個月約爲 8 件，預估 98 年度之通報案件數，平均 1 個月約爲 12 件，成長約 50%，因此我國商品事故通報制度施行成果仍屬豐碩。

從商品事故通報資料之統計分析結果可以得知，若從通報商品之「產地別」來看，以台灣產製的商品爲最多(85 件)，約占 79%；若再從通報商品之「產地別」及「商品別」來交叉分析，則以台灣產製的家用電器爲最大宗(80 件)，約占 75%，此與歐盟商品事故通報案件之商品產地別，以中國爲最多之情形，有顯著差異。

若從通報商品之「危害形式」來看，以燃燒事故爲最多(78 件)，約占

73%；若再從通報商品之「危害形式」及「商品別」來交叉分析，則以家用電器發生燃燒事故爲最多(75 件)，約占 70%，此與歐盟或美國消費商品事故通報案件以玩具類商品居多之情形，有顯著差異。針對此項差異，可能係因我國《應施檢驗商品發生事故通報辦法》所規定之通報要件，與歐盟或美國所規定者有顯著不同所造成。

就消費者受害狀況大致屬於財產上的損失，以商品本身損害及造成房屋受損爲主。不過遺憾的是，有 2 名消費者因騎乘機車摔車或因自行車爆胎而受傷；另有 1 位消費者因騎乘自行車摔車死亡(有戴頭盔)。上述造成傷亡之商品事故通報案件，值得主管機關後續針對相關商品進行市場監督或檢查時，特別加以注意。

在進行商品事故通報案件之統計分析時，發現事故通報單之部分欄位有漏填或未填寫之情況，經檢討可透過新增或修改事故通報表與訪查紀錄表等表單之欄位及調查報告之審查與補正，予以改善此問題。另於新建置之不安全商品管理系統，加強資料欄位檢查及資料補正功能，即可有效的解決此項問題。

「商品安全資訊網」於 97 年 1 月起正式上線，讓大眾開始瞭解到可以透過「商品安全資訊網」進行商品事故通報；97 年 7 月 1 日正式實施「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，則開啓了我國應施檢驗商品業者強制商品事故通報之新頁。標準檢驗局已規劃重建新的商品安全資訊網，預定於 99 年 1 月啓用，新網頁的功能更加擴充，也更貼近使用者的需求，相信能提供社會大眾更優質的服務。

附錄一 97 年商品事故通報統計分析報告（英文版）

The Implementation of Commodities Incidents Reporting System in Taiwan 2008-2009

I. Overview of Commodities Incidents Reporting System in Taiwan

1. Background of the Commodities Incidents Reporting System

In general, at the center of the consumer products management and consumer protection system in other countries is the collection of information through a product safety reporting and notification system that allows authorities to gather information as the basis for analyzing the safety risk of a particular product and for carrying out post-market surveillance.

During the last few years, several unsafe product incidents took place in Taiwan, including the catching fire of domestic dehumidifier machine that led to physical bodily injuries or property damages. There were serious public concerns on the safety issue of consumer products and subsequently calling for the reinforcement of the product safety system.

As such, in 2007 the Consumer Protection Commission of the Executive Yuan (hereinafter referred to as the CPC) advised the Ministry of Economic Affairs to prepare a draft amendment of the Commodity Inspection Act (CIA) to include mandatory reporting and notification requirements as the legal basis of the commodities incidents reporting system within six month.

2. The legal basis of Commodities Incidents Reporting Set

Based on the CPC instruction, the Bureau of Standards, Metrology and Inspection (BSMI) under the Ministry of Economic Affairs completed the revision of the CIA and the new Act was promulgated on July 11, 2007. Article 49 sec 4 and Article 63 sec 1 of new CIA requires the reporting and

notification by obligatory firms to notify the BMSI when commodities subject to ex ante inspection have caused damage to the life, body, health or property of consumers, or have damage concerns.

Consistent with the Article 49 Paragraph 4 of the CIA, the BSMI announced the "Regulations for Reporting Incidents Caused by Commodities Subject to Inspection" (Reporting Regulation) on Match 21st 2008. The Reporting Regulation sets out the types of incident subject to reporting obligation, as well as the content and timing of reporting. Since July 1st 2008, obligatory firms shall notify the BSMI within 3 working days in incidents involving burning, explosion or melt-down and have caused danger to consumers' life and health, or have brought property damages, including the likelihood of creating such danger or damages[193]. The Reporting Regulation also requires reporting by qualified firms on occasions where there incidents have resulted in death or hospitalization of consumers[194].

Failure to report the prescribed incidents by obligatory firms faces a fine between NTD 10,000 and 100,000.[195] Additional fine between NTD 750,000 and NTD 7,500,000 will be imposed if unreported incidents causing any danger to human life and bodily harms and property damages, or are likely to cause severe damages.

Finally the BSMI enacted the "Administrative Procedure for Reporting Incidents Caused by Commodities Subject to Inspection" (Administrative Procedure) on August 21st 2009. The Administrative Procedure aims to facilitate obligatory firms and consumers to utilize the newly created reporting system on unsafe product, and to provide guidelines for BSMI staffs in managing such cases.

---

[193] 《Regulations for Reporting Incidents Caused by Commodities Subject to Inspection 》 Paragraph One of Article Two and Paragraph One of Article Three .

[194] 《Regulations for Reporting Incidents Caused by Commodities Subject to Inspection 》 Paragraph Two of Article Two and Paragraph One of Article Three.

[195] 《The Commodity Inspection Act》 Paragraph One of Article 63。

3. The introduction and operation of the Product Safety Net

(1) The introduction of the Product Safety Net

In accordance with the Reporting Regulation, the Internet will be one of the official channels for obligatory firms to report unsafe product incidents. To create a user-friendly, internet-based platform for incident reporting, the BSMI subsequently introduced the "Product Safety Net" on January 1, 2008. The establishment and operation of the "Product Safety Net" was introduced to the general public and industrial associations during the consumer product safety promotional campaigns in the same year.

(2) The function and operation of the Product Safety Net

The main function of the Product Safety Net is to provide a rapid reporting and notification channel for obligatory firms and consumers to notify any unsafe product incidents.[196] The Product Safety Net provides an internet-based platform for both obligatory firms and consumers.

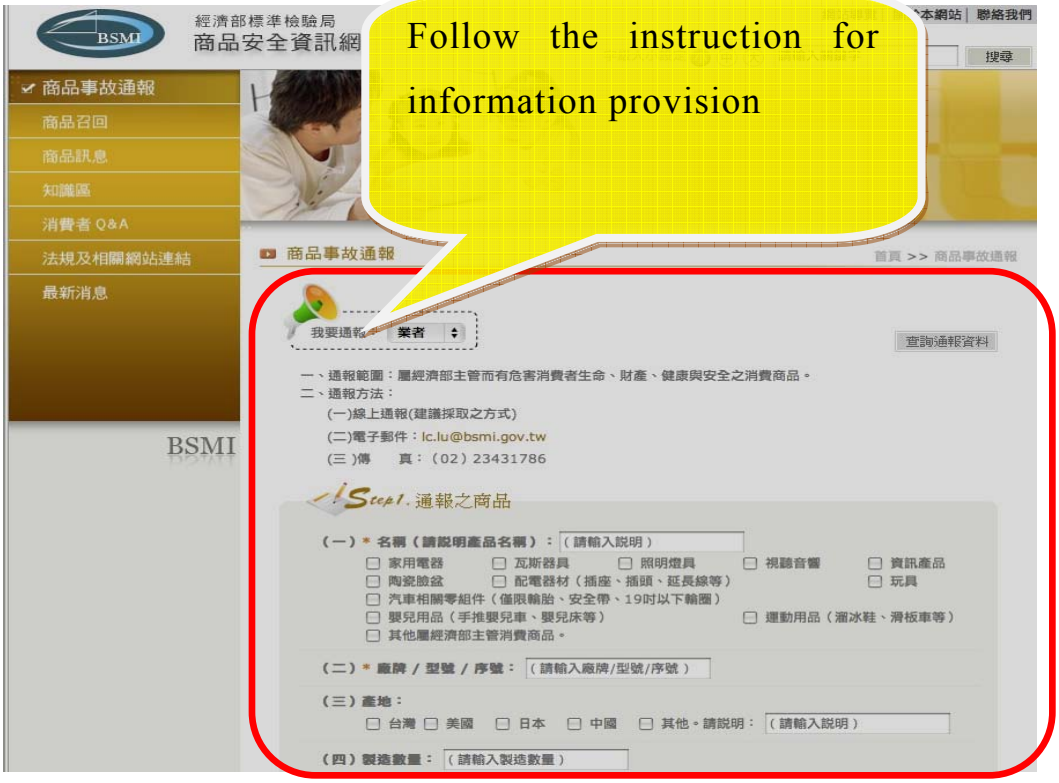
(3) The operation of the Product Safety Net

■ The Product Safety Net can be access on 2 ways. First is through the web address: http://safety.bsmi.gov.tw. Alternatively, the Net can be accessed through the link on BSMI's website.

[196] Other methods for notification include mailing, fax and other means of communications.

■Once on the “Product Safety Net’ homepage, go to the “Product Incident Repotting” icon

■Follow the instruction under the Product Incident Repotting icon to file incident report and provide necessary information.



■ The processing and management of previous reported cases by BSMI can also be viewed on the same page.

(4) The performance of the Product Safety Net

The Product Safety Net provides not only a notification and reporting platform but also all relevant information relating to product safety issues. The Net was awarded with the 2008 Golden Good award by the Taiwan Consumer Foundation for its outstanding performance in protecting the safety of consumers.

An abstract of the reporting made and other information provided by the Product Safety Net between July 2008 and June 2009 is provided below:

- Incident report: 119 cases (report made by obligatory firms: 107; made by consumer: 12)
- Information on unsafe products on foreign markets: 1,326 pieces。
- Inspection and testing results on post-market surveillance: 54.
- Product recall notification: 26 cases.
- Product removed notification: 172 cases.

(5) The redesign of the Product Safety Net

To enhance the effectiveness and the level of user-friendliness of the Product Safety Net, the BSMI will introduce a newly designed Product Safety Net website on January 2010. New features and functions of the coming Product Safety Net include:

- The introduction of a English version home page
- The addition of Mainland China's product safety information
- The addition of new icons for different user groups (obligatory firms and other companies, consumers, elderly people and children)
- The addition of the e-newsletter.
- The addition of feedback function
- The enhanced searching function using keywords, dates, case numbers, product and/or company information for unsafe product notifications and statistics.

II. Summary of Incidents Reported (2008-2009)

In the following section the nature and characterizes of the reported cases are analyzed to provide better understanding of the unsafe incidents that took place during the reviewed period as the basis for future refinements.

1. Sources of incident reporting

Since the official enacted of the Reporting Regulation on July 2008, there was a total of 130 cases were reported between July 2008 and June 2009. 83% (107 cases) of the incidents was reported by obligatory firms, and 9% (12 cases) was reported by consumers and another 8% (11 cases) was posted by BSMI through news reporting。

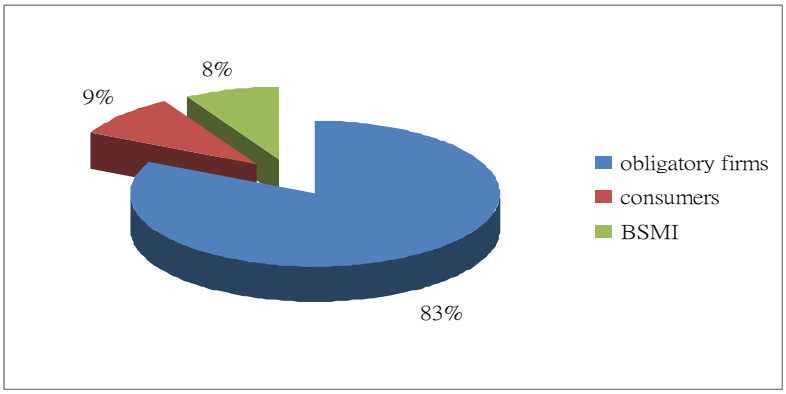


Figure A-1 Sources of reporting bodies (2008.7.1～2009.6.30)

2. Analysis of reported incidents

(1) Product types involved

In accordance of the statistics collected on the Product Safety Net for the reviewed period, the most frequently reported product involved in unsafe incidents is home electrical appliances. There were a total of 87 of unsafe home electrical appliances cases reported, accounting for 81％ of total notifications.[197] The next product item was lighting appliances, with 6 cases reported (6％). 4 cases were reported under the "other products" category (not elsewhere classified). The rest reported incidents include power distribution appliances (3 cases); proclaim washing basins （2 cases）; gas appliances（2 cases）; audio-visual products （2 cases）and sports equipments（1 case）

[197] In Taiwan's classification system, TV set is classified as home electrical appliance instead of audio-visual products. A total of 15 incidents involving TV set were reported under the home electrical appliances category.

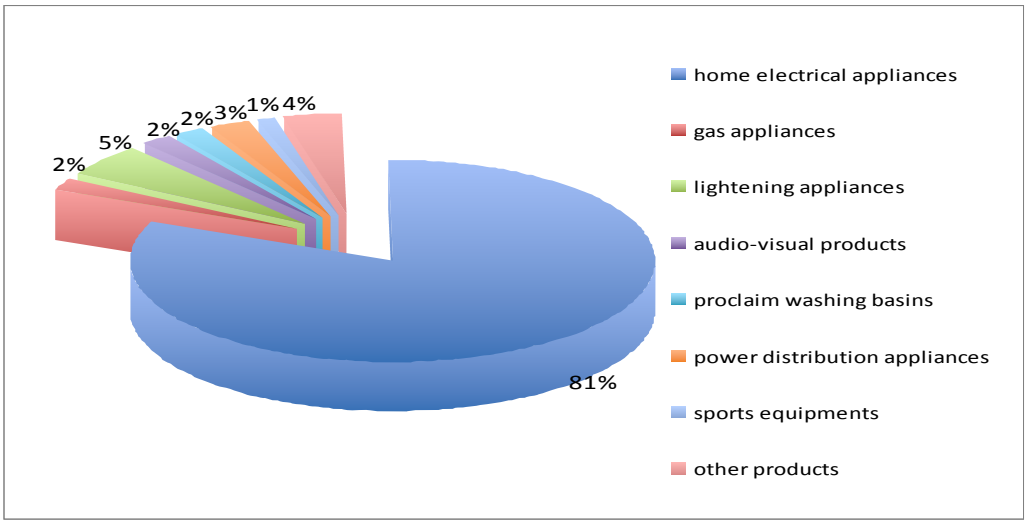


Figure A-2 Summary of types of unsafe products

(2) Product origins

As demonstrated in Figure 3, majority of the products in the 107 incidents reported by obligatory firms are Taiwan-made products (85 cases). 12 cases involved products originated from China; 3 from Japan and Korea respectively, and 4 from other countries (1 each from U.S., Malaysia, Indonesia and Vietnam).

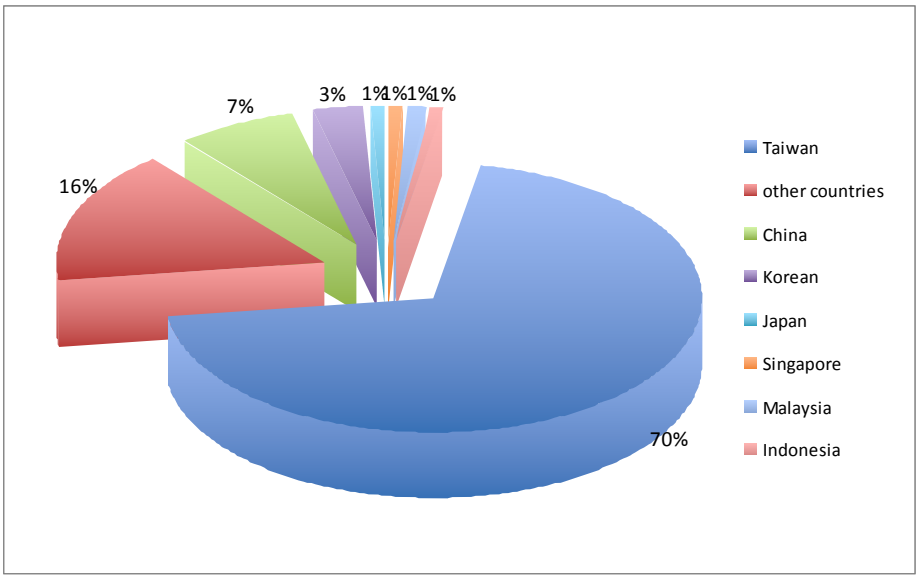


Figure A-3 Origins of products involved in reported incidents

Amongst the 85 reported products originated from Taiwan, 80 cases were related to unsafe home electrical appliances; 2 cases each for gas appliances and washing basins and 1 for bicycle product。Similarly, for the 12 unsafe product incidents involving imported products from China, 11 were related to home electrical appliances, and 1 incident was about sports equipment (bicycle helmet).

For incidents of products imported from Japan, 1 case each was reported on home electrical appliance, audio-visual and other (drinking cup) products. For Korea-made products, all of which were concerned with home electrical appliances. Finally for unsafe products from U.S., Malaysia, Indonesia and Vietnam were about home electrical appliance, lighting appliance, audio-visual product and other (helmet).

(3) The nature of distribution channels of reported unsafe products

As shown in Figure 4, 35 reported cases were distributed by both hypermarkets and retailing stores, 28 cases were sold solely through retailing stories and 11 were distributed via hypermarkets only. This indicates that hypermarkets and retailing stores should be considered as the primary targets for future product safety management.

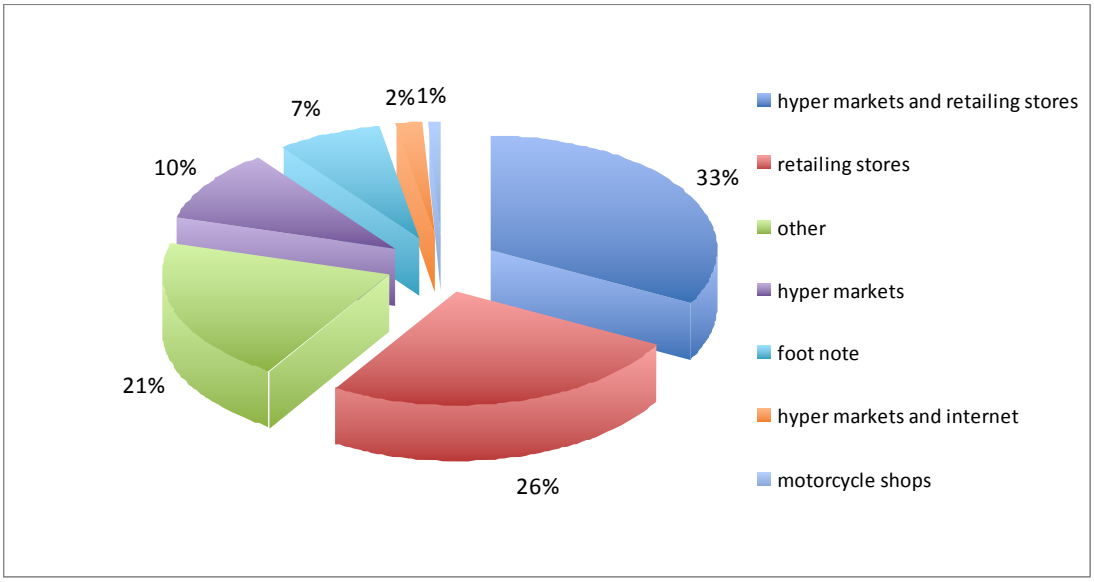


Figure A-4 Distributional channels of products involved in reported incidents

(4) Sources for obligatory companies to acquire incident information

The primary source for obligatory companies to acquire incident information was consumer complaints (42 cases), which was followed by reports made by distribution channels (megastores and retailing shops (27 cases). Consumer service center was the third major source of incident information (9 cases). The public media was also a source of information.

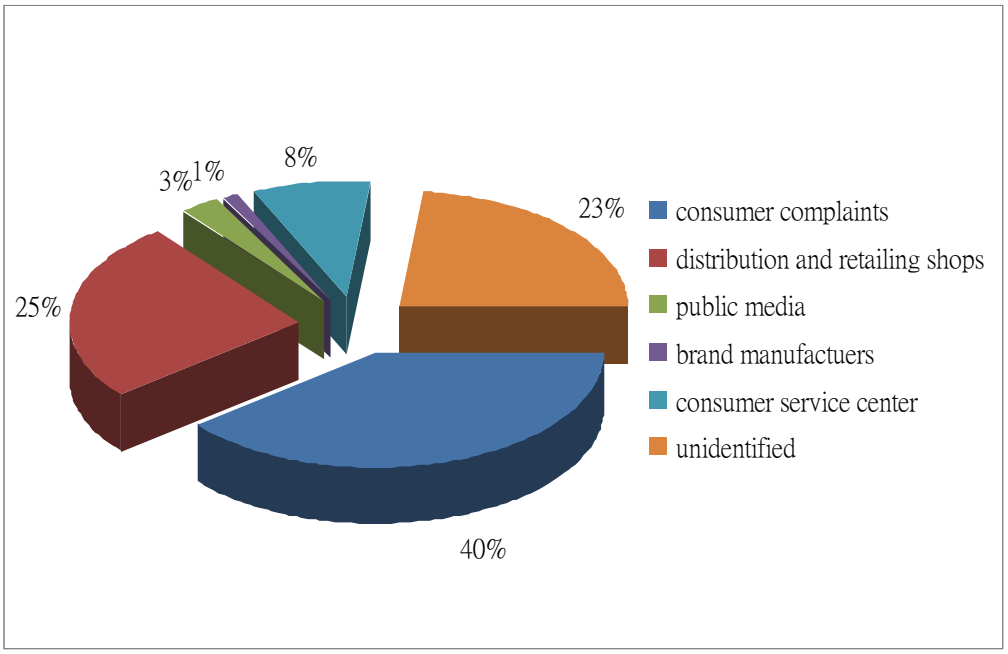


Figure A-5 Sources for obligatory companies to acquire incident information

Of note is that there were also a total of 25 cases that did not disclose the information source. This is likely due to the fact that obligatory companies were not required to specify the source other than those identified (megastore, retailing shop, consumer service center, media and brand manufacturers) in the existing version of notification form. The BSMI has subsequently revised the reporting form and has asked incident investigators to actively collect information in this regard.

3. Analysis of the injuries and damages caused by reported incidents

(1) Bodily injuries and death

As indicated in Figure 6, of the total incidents reported, 81 cases have not resulted in any bodily injuries or death. 3 cases were reported in causing avulsion wounds and 3 in mental injury. 2 cases each were reported for injuries sustained by falling and choking. Finally, 1 cases each for incidents causing scalding injury and death. There is however 14 cases that did not identify bodily injuries.

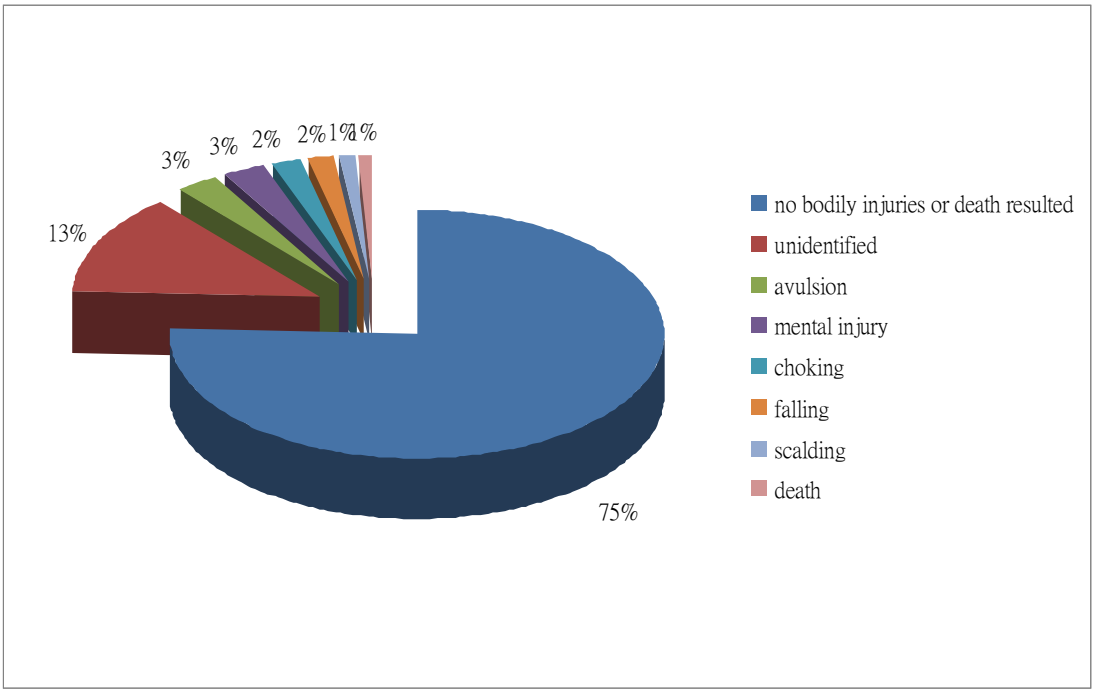


Figure A-6 Types and percentage of bodily injuries

(2) Property damages

As provided in Figure 7, a total of 41 cases reported have resulted in the damage of the products at issue, while 3 incidents have resulted in building damages. Only 1 case involved in damages of properties other than the products at issue.

On the other hand, 41 cases have caused damages to both the products at issue and to the buildings where the product was located. 3 incidents have

caused damages to both the products at issue and furniture, while 2 cases were reported in causing damages to both the buildings and furniture. There were also 1 case each for incidents involving damages to automobiles, buildings and furniture.

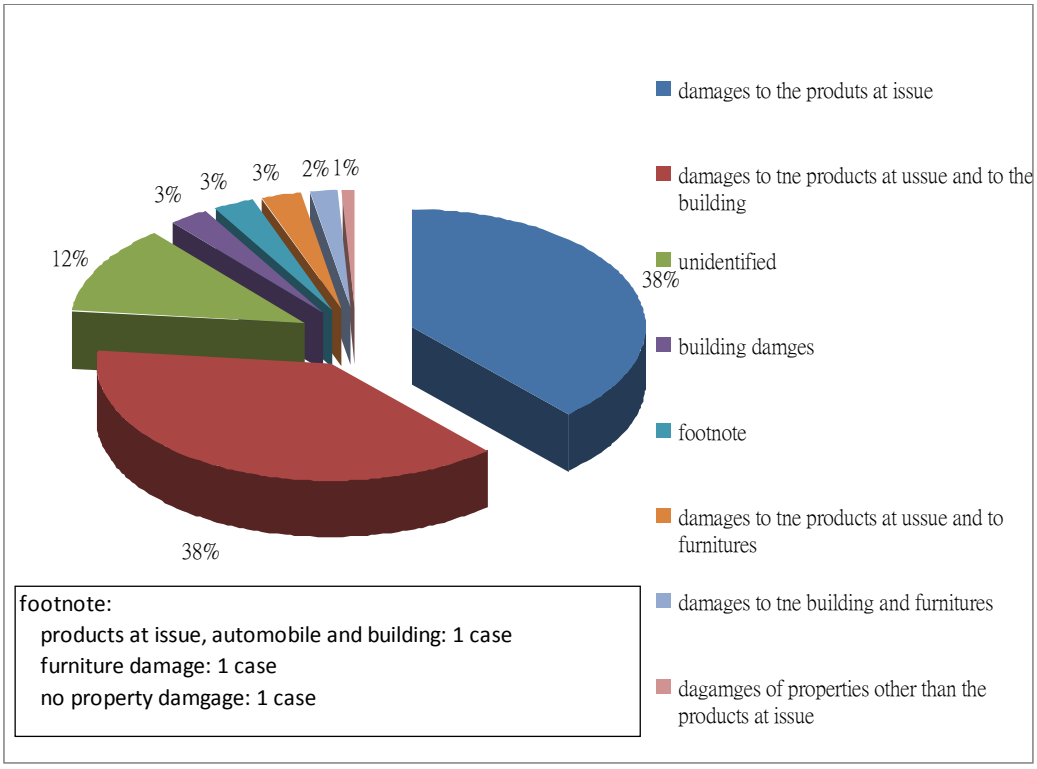


Figure A-7 Types and percentage of property damages

6. The forms of danger

The primary form of danger was inflammation, with a total of 78 cases reported. The second form of danger was melting sustained by burning (12 cases). Explosion was reported in 8 cases. In terms of bodily injuries, 2 cases involved in bodily injuries, 1 death incident and 6 cases classified as “others” (e.g. falling, breakage, fracture, poor design etc.).

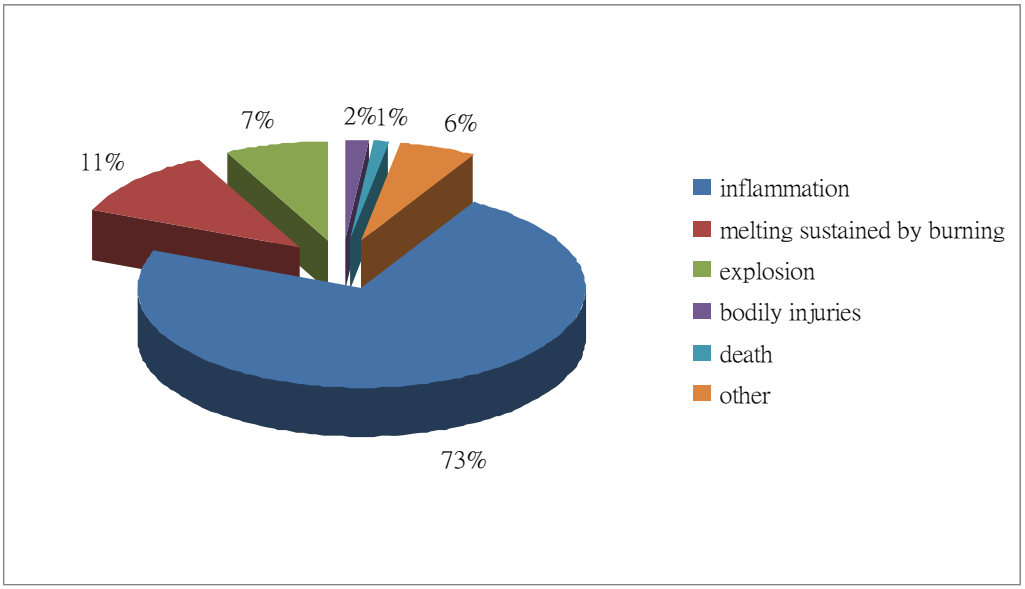


Figure A-8 Overview of forms of danger

Further analysis of the forms of danger for different product categories identified that:

- Inflammation: 75 cases of inflammation incidents involved home electrical appliances, 2 cases for audio-visual products and 1 for lighting appliance
- Melting sustained by burning: 8 cases of melting were related to home electrical appliances, 2 cases for power distribution products, and 1 case each was reported for lighting appliance and cell phone battery.
- Explosion: 5 home electrical appliances were involved in explosion, and 1 case each for lighting appliance, washing basin and gas appliance.
- Bodily injuries: Bicycles and safety helmet.
- Death: Sports equipment (bicycle helmet)
- Other forms of danger (e.g. falling, breakage, fracture, poor design etc.): 2 for home electrical appliances, 1 for washing basin, 2 for lighting appliances and 1 for drinking cup

4. Analysis of follow-up/corrective actions taken

(1) Penalty imposed

Among the 107 incidents reported by obligatory firms, 3 firms were fined for failure to notify within the 3-day timeframe requirement, and the Registration of Product Certification was repealed for 2 firms.

(2) Recall and withdraw measures

Corrective measures involving recall and/or withdraw were undertaken in 39 reported incidents, with 34 cases mandated by BSMI and 5 cases were carried out voluntarily. Product categories that underwent mandatory recall and/or withdraw measures include dehumidifier (32 cases), electrical insect catcher (1 case) and power-plug converter (1 case). Voluntary recall and/or withdraw measures were undertaken for refrigerator (1 case), vacuum cleaner (1 case), dish dryer (1 case)、washing machine (1 case)and hot water boiler (1 case).

(3)Revision of standards

During the investigation of the unsafe incident involving electrical insect catcher, it was identified that the relevant CNS standard (CNS 3765) used for product inspection requires amendments and adjustments. As such, BSMI has prepared a draft CNS revision proposal which is currently under the review of the CNS board.

III. Conclusion and future prospects

This is only the second year of the implementation of the Commodities Incidents Reporting System in Taiwan. Given the brief history, the system, including the Reporting Regulation and the procedures of notification, is yet to be known among industries and consumers alike. As a result, the number of aggregated reported cases is relatively small compared with other countries which employ similar system. In summarizing the reports made between July and December 2008, an average of 8 cases was reported each month. For the year 2009, it is expected that the average number of incidents reported will increase to 12 per month, accounting for a 50% increase. As such, it should be

considered as a fruitful result.

With regard to ‘product origin’ of all the incidents reported, majority (79 %) of the products involved in reported incidents were Taiwan-made products. In terms of product types, majority of the Taiwan-made products involved in unsafely incidents were home electrical appliances products (80 cases; 75%). This demonstrates a relatively different outcome from the data collected by the EU Commodities Incidents Reporting System, which indicated majority of the incidents reported are China-made products.

In terms of "forms of danger" of incidents reported, the primary form of danger was inflammation, with a total of 78 cases reported (73%). Among the 78 cases of inflammation incidents, 75 were related to home electrical appliances. Such analysis is different from the results of similar reporting systems adopted by the EU and the United States, where the majority of unsafe product incidents involved toy products. This divergence may be attributed to difference in the legal criteria for reporting and notification prescribed by the EU and the United States vis-à-vis that of Taiwan

From the analysis of types of injuries and damages to the consumers, majority of incidents resulted in the damage of the products at issue and other property damages. There were 3 incidents relating to motorcycles and bicycles, unfortunately have resulted in bodily injuries and death. These incidents indicate that enhanced product inspections and market surveillance on related products should be undertaken by BSMI in the future.

Furthermore, it is found that there were cases where certain items on the reporting form were left blank by obligatory firms. To address this issue, the reporting form has been revised and new items were added to the reporting form. The reviewing process of the form filed by obligatory firms was also refined to ensure that all information contained in all items of the reporting forms was properly provided. This issue was also addressed in the newly established unsafe products management system through the improvements on the checking function of data components and on the data correction and supplementation mechanism.

The “Product Safety Net” was formerly in operation on January 1, 2008 to provide a convenient way of unsafe product reporting platform. In addition, with the “Regulations for Reporting Incidents Caused by Commodities Subject to Inspection” that came into effect on July 1st 2008, mandatory unsafe product reporting and notification system entered a new era in Taiwan.

To enhance the effectiveness and the level of user-friendliness of the Product Safety Net, the BSMI will introduce a newly designed Product Safety Net website on January 2010 with new features and functions that are more easy to use. It is believed that this new Product Safety Net will enable BSMI to improve the quality of service regarding product safety issues.

附錄二 商品事故通報與不安全商品矯正措施座談會之摘要報告

一、座談會之目的

本院接受標準局之委託，將透過現行不安全消費商品通報與矯正制度之可能調整與修正方向研析，擬撰「報驗義務人商品事故通報指引手冊」、以及「不安全消費商品矯正措施指引手冊」二份文件。爲廣泛徵詢各界意見，擬邀請國內相關製造商、通路商、相關公協會、學者專家、消保官以及主管機關代表等產官學代表，共同針對現行通報制度、矯正措施、提升事故商品召回率等相關議題，以及前述二手冊重要內容與建議方向進行意見交流。

二、座談會之議程表

「商品事故通報與不安全商品矯正措施」座談會議程表	
02:00－02:30	報到
02:30－02:35	主持人及貴賓致詞
02:35－03:00	引言簡報
03:00－03:50	第一階段討論與意見交流
03:50－04:00	休息
04:00－05:00	第二階段討論及意見交流

三、座談會地點與出席人員

此次商品事故通報與不安全消費商品矯正措施之座談會分別於北、中、南各舉辦一場，共有 86 人次參與。各場之地點、時間以及出席之人次分別如下：

1. 第一場：經濟部標準檢驗局七樓第一會議室，2009 年 11 月 3 號，共 45 人（業者代表 19 人；學者專家(含消保官)3 人；主管機關 22 人；工研院 1 人）。

2. 第二場：標準檢驗局台南市分局四樓禮堂，2009 年 11 月 9 號，共 21 人（業者代表 4 人；學者專家 1 人；主管機關 16 人）。

3. 第三場：標準檢驗局台中市分局五樓主管會報室，2009 年 11 月 11 號，共 20 人（業者代表 6 人；學者專家 1 人；主管機關 13 人）。

四、座談會討論題綱與說明

（一）討論題綱

本院接受標準局之委託，將透過現行不安全消費商品通報與矯正制度之可能調整與修正方向研析，擬撰「報驗義務人商品事故通報指引手冊」、以及「不安全消費商品矯正措施指引手冊」二份文件。為廣泛徵詢各界意見，擬邀請國內相關製造商、通路商、相關公協會、學者專家、消保官以及主管機關代表等產官學代表，共同針對現行通報制度、矯正措施、提升事故商品召回率等相關議題，以及前述二手冊重要內容與建議方向進行意見交流。本次座談會欲討論之議題主要分為兩個部分，分別為「事故通報制度」以及「矯正措施制度」。具體討論題綱包含：

（一）事故通報制度中通報義務人之檢討

1. 擴大通報義務人之必要性與可行性？擴大之對象與範圍？

2. 採取自願性通報制度是否可行？配套措施（如獎勵措施）為何？

（二）事故通報之要件檢討

1. 現行要件是否不夠明確？調整重心至傷害結果態樣是否可行？

2. 是否應依據傷害程度區分通報之內容與方式？

（三）矯正措施風險評估制度部分

1. 現狀下無風險評估與分級制度，是否造成執行上之困難？

2. 引進風險評估制度，利用共同評估量表，由業者先自行評估決定矯正計畫，再由主管機關檢視其合宜性，是否可行？

3. 若委由獨立第三者機構進行調查、檢視矯正計畫，以及檢討執行成效，是否可行？

（四）矯正措施之召回率提升與結案評估之討論

1. 如何強化業者「召回計畫」之規劃內容與能力？

建立明確召回公告之格式與方式，並加入多媒體（圖像）展現要求是否合宜？如何強化利用電子與平面媒體進行廣宣？

針對事故率偏高之商品，要求業者結合會員制度、產品保固政策等方式，建立自願性資訊登錄制度與獎勵措施？以及透過賣場會員、信用卡刷卡資訊，掌握購買者資訊？

依據產品特性，對個案設定合理之召回達成率，並在達成一定目標門檻後，由業者說明無法繼續執行之原因之可行性？

（二）題綱說明

1. 應施檢驗商品通報義務人檢討之說明與討論議題

於現行法下，通報義務人＝報驗義務人，但實際上二者性質不同。所謂的「報驗義務」係指於「前端」（事前）確保商品安全之制度；至於「通報義務」則指於事故發生後之揭露與資訊報告之制度。基此，對於是否應將通報義務人與報驗義務人脫鉤，擴大通報義務人之範圍，則有討論之需要。對此一議題有關之可能修正方向有二：

- 方案一：擴大強制通報義務至經銷商（包含大賣場、零售商）與維修業者。
- 方案二：增加「自願性通報人」項目，包含經銷商（大賣場、零售商）、維修業者、安裝業者、保險公司等。

2. 應施檢驗商品通報要件之說明與討論議題

在現行事故通報辦法下，凡應施檢驗商品發生下列事情之一者，報驗義務人即應向標準檢驗局通報：

- 商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞；

- 因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害情形。

對於應施商品通報要件可能之檢討方向，應係在維持現行定義範圍的前提下，調整其重心至事故對消費者之傷害結果態樣（如重傷、死亡、其他傷害），而非產品本身之危害形式（如燃燒、爆裂等）。

3. 矯正措施制度方面

矯正措施制度方面分爲兩個部分，即「風險評估制度之建立」以及「召回率之提升與結案評估」。現行制度下，對於特定事故應採取之對應矯正措施，並無風險評估與分級之概念。除此之外，現行制度亦要求業者提出矯正計畫。而建立風險評估制度之政策目標在於：1）在 co-regulation 的架構下，建立業者與主管機關在商品發生事故之場合，共同判斷事故風險等級，決定合宜的對應矯正措施，以及 2）矯正措施應能排除危險狀態、必要與合比例。

現行制度下有下列問題存在：1）一般消費性商品因無購買者明確資訊，召回有其限制；2）召回率偏低，主管機關與業者均有社會質疑與無法結案之壓力。而提升召回率，將有助於創造消費者、業者與主管機關三贏局面，且可降低社會質疑、減少後續民、刑事糾紛。

五、座談會之討論與建議

1. 多數業者認爲應引進風險評估或分級之制度。
2. 「不安全消費商品矯正措施指引手冊」與「報驗義務人商品事故通報指引手冊」之編撰應簡短明瞭，盡量以圖示之方式說明。
3. 建議依商品之特性，以不同商品訂定不同之召回率。
4. 對於如何提升召回率之技巧，業界提供許多方法，但提升召回率正本清源之方法爲商品售出時能獲得消費者之聯絡資訊，使商品公告召回時能迅速通知消費者，所以，業界應加強保固卡或顧客回函資料之取得，或以誘因方式鼓勵顧客於售後登錄公司網站客戶資料，但爲個人資料保護，登錄之資料以簡要且能迅速聯絡爲原則，例如僅登錄姓名、聯絡電

話或 e-mail。

5. 消費者大多沒有「使用期限」之觀念，往往商品已超過產品之使用年限仍持續使用，業界與政府單位應加強在使用年限之訂定與使用產品安全之宣導。

6. 是否需增修通報之要件，業者多數沒有意見，但對於通報要件中有關商品「燃燒、爆裂或燒熔」之意義建議需明確定義。

附錄三 商品事故通報與不安全商品矯正措施座談會之會議紀錄

不安全商品矯正通報台北場座談會會議記錄

與會人員：

（一）主辦單位

主席：李 淳 博士

（二）專家學者、主管機關

警大消防系系主任：陳金蓮

行政院消保官：王德明

北市消保官：嚴浩芬

(三)業者、公協會

玩具兒童用品同業公會：簡淑超（總幹事）

燈具輸出業同業公會：宋福生

瓦斯器材工業同業公會：陳賜宗（理事長）、盧東岳（總幹事）

東元電機股份有限公司：朱石憲（經理）

台灣三洋電機股份有限公司：蔡錦城（副理）

聲寶、德寶股份有限公司

日立家電朱孝祥副理

飛利浦客服部林美絢副理

（以下略）

時間與地點

時間:98 年 11 月 3 日

地點:標準檢驗局台北總局 7 樓 第一會議室

討論題綱一：事故通報制度之議題

（一）應施檢驗商品通報義務人之檢討

1. 擴大通報義務人之必要性與可行性？

2. 擴大之對象與範圍？

3. 採取自願性通報制度是否可行？配套措施（如獎勵）為何？

（二）應施商品通報要件

1.現行要件是否不夠明確？調整重心至傷害結果態樣是否可行？

2.是否應依據傷害程度區分通報之內容與方式？

（三）對於「報驗義務人商品事故通報指引手冊」之整體建議？

發言人	意見內容
台灣區瓦斯器材工業同業公會 陳賜宗 （理事長）	1.此次制度的建議，像是小孩玩大車，先進國家的制度非常複雜。先進國家的產業有自主性的產業標準。 2.我國產業比較像是標準檢驗局來帶著業者一起做，例如產品事先進行檢驗，到現在的成效也不錯。但是，如果要按照先進國家的制度，是否能夠施行，有疑問。標準檢驗局的實施預算是否足夠，也有疑問。再者，即使採用先進國家的制度，是否對於我國消費者較有利，也有疑問。 3.現行法下，民法第 373 條（消保法）已經有規範到商品安全的機制。 4.建議，如果要做改變，應該採去漸進的方式進行。 5.如果要採先進國家的制度，商品的成本會提高，價格也會跟著提高。
台灣照明燈具輸出業同業公會 宋福生	1. 照明產業之產品，如光源、安定器、燈具等等，均是成熟穩定之商品，且每項產品均列入應施檢驗商品，在上市販售之前均須通過驗證登錄制度，對品質把關，所以在市面上很難有商品事故發生，而且對於消費者已有相當完善的保護措施。
陳賜宗	1.不建議擴大通報義務人的範圍。 2.自願性的制度，則不建議，因爲標準檢驗局自己預算有不足的問題。
日立家電 朱孝祥 （副理）	1.現行制度下，通常都是由製造商向標準檢驗局，由店家主動向製造商告知。如果要店家負通報義務，恐怕會遇到反彈。建議保持通報義務人範圍現狀，因爲事故發生時消費者大多直接回應，或是通過經銷商；而業者幾乎都會做通報。 2.傾向支持「自願性通報」的制度。 3.通報辦法第 2 條的通報要件，確實過於模糊。也曾經遇到消費者自己造成的商品事故，此時也不知道否應該通報。 4.贊同將重點放在「傷害程度」，但應明確分類通報的基準，可依循判定是否通報。
聲寶 林建雄	1.我們實務上面，企業都會有部門專門負責商品如何召回，要做到什麼程度的召回，所以沒有什麼問題。 2.然而，現在很多電器，都是依靠電力運作，那麼，有時候商品事故發生的時候，例如「電熔」是否屬於「通報要件」？有時候，事故發生了幾次之後，就會知道，可能該商品發生「電熔」的危害時，與商品本身的安全無關，而比較可能與氣候有關，基於因果關係的認定，所以我們就不進行「通報」。 3.依通報要件，建議明定（或界定明確）後，在抉擇是否擴大範圍： ● 商品發生燃燒、爆裂、燒熔→可按產業/商品區隔、損害範圍/認定，是否規範商否使用年限（超過年限商品應如何因應？） ● 損害消費者生命/身體、健康、財產→ ■ 健康部分→損害影響認定 ■ 財產部分→是否包含商品本身？

發言人	意見內容
	● 確有損害之虞→損害認定，若無明定，將造成通報機制上認知與判定的混淆。一般通報的流程應該是:消費者→店商 →企業 or 製造商 →判定/通報 →後續處理→維修中心（企業委任）（應施商品強制性）→客服中心（企業）
陳賜宗	1.如果「自願性通報制度」沒有加分，也不要放進去。希望不要製造「抓爬子」的風氣。 2.其實通報辦法第 2 條的規定，其實已經很清楚。 3.可以參考商業機制，如果採取強制的產品責任險，那麼，其實就可以由「保險人」負通報義務。
飛利浦客服部 林美絢 副理	1.如果產品發生事故之後，那麼我已經進行商品事故的公告（召回），那麼是否還有必要進行通報？既然我已經有回收，也定期的作召回確認時，是不是還要進行通報？ 2.我們也認同，相關通報制度或矯正措施應該要按照產業別的不同，有不同的結案標準。 3.「通報責任要件」定義上的問題，確實有不明確的地方，像是「燈泡」發生事故，未必有通報辦法第 2 條的要件，例如燈泡有煙味，消費者可能會有安全上的顧慮，精神上會有恐懼，那麼這個時候，是不是符合法條上的要件，而有通報的義務？
燦坤	1.通報商在接到消費者反應商品重大品質質疑，處理流程，第一時間會通知製造廠商，共同前往處理，並且視情況將商品下架，後續商品的品質釐清，還是會回到製造廠商，去針對商品安全做處理，因此建議： (1) 擴大通報義務人，應該沒有必要； (2) 若日後建立自願性通報制度，通路商都會配合，但是如果「通報義務人」制度健全的話，那建立「自願性通報人」制度，也就沒有那麼迫切。 (3) 應針對現行通報制度，去修訂，例如：何種情況下須通報？商品在何種情況下須回收等措施？
陳金蓮教授	1.本次座談會的定位，並不在於確定法律條文要怎麼訂，而是希望能夠知道目前業者在適用條文的時候，遇到了什麼樣的困難，大家盡量把意見拋出來。 2.上星期宏碁電腦也發生了商品事故的問題，是筆記電腦滑鼠有發燙的問題。當宏碁發現自己商品有問題的時候，在事情還沒有曝光或是發生具體災害時，宏碁已經自行實施矯正措施，在各大網站公布召回資訊，如此大動作的矯正措施。 3.建議研究團隊，先針對過去比較容易發生商品事故的類別，進行研究。例如，刮鬍刀產品，到現在都沒有發生什麼問題，就不需要作進一步的研究。進行研究的時候，注意兩項主題，通報以及矯正措施。 4.矯正的問題，我們首要處理的是「立案標準」，還有「矯正方式」。究竟在何種標準下，要做何種矯正措施。接下來的是，結案的標準，也就是說要先設立「矯正的目標」，以量化的進行，一旦商品召回的數量已經達到目標的時候，就可以結案；如果無法量化，才用質化的方式來設定目標，並且用未來以委員會的組織來認定是否符合結案的標準。
陳賜宗	1.同意陳教授的看法，可是法律現在是這樣訂，未來要怎麼改，恐怕還是希望主管機關能夠點清楚。 2.再來看宏碁的事情，當然是應該要事情曝光以前，他們就得先做，不然也會怕其他競爭者先公布。 3.建議主管機關就現行的法律要件，作一清楚的解釋性行政規則。

發言人	意見內容
北市政府 嚴浩芬 消保官	1.這次的研究上，當初實務上所發生的問題，是在「量化」上，「認定」上有困難。希望主管機關能夠跟與會業者能夠再做更清楚的介紹。 2.應施與非應施的通報制度，在法令依據上，是採雙軌制，而通報義務人會有不同的範圍。不知標檢局對於非應施的部份有無進行統計。另外，未來建議在通報的制度修改上面，不要區分應施與非應施商品。 3.本人負責北市府消費爭議協商，在個案商品事故發生時，業者有時候會提出，產品先前已經通過標準局驗證，以此證據來證明自己的商品沒有問題。但是，通案的檢驗，是否可以表示，在個案商品事故的情況，商品本身的安全確實沒有問題。 4.自願性通報的部份，個人建議比照日本的制度，納入「消費者」，因爲這必然是與「消費者」自身有密切關連。 5.矯正措施的部份，同意陳教授的作法，可以組一個類似委員會的組織來認定矯正措施的結案標準，甚至是規定一個明確的裁罰性基準表，以供業者參考。
標準檢驗局 第五組 范雪景課長	1.因爲前年消保會決議要求標準局對於商品通報的制度進行規範。 2.通報辦法第 2 條的三種危害形式，主要是因爲立法當時，主要的事故品爲「電視機」、「除溼機」、「 」所產生的燃燒、燒融、爆烈。在損害的程度上，本來是要採去日本的認定方式，但是後來考慮，可能會範圍過大，所以在第二款中規定，必須是「死亡」、「住院」才須進行通報。 3.通報責任的要件，確實有檢討的必要，因爲制度才剛開始實施，仍然有許多的困難，所以未來還有修改的可能。 4.矯正措施的方式，有許多種，像是貼警語、召回、下架等。例如有時候商品事故的發生與消費者如何使用商品有關係，所以只需要在商品上加註警語。 5.通報制度與矯正制度，目前都才剛實施不久，還有許多的問題需要克服，今天才需要各位來提供意見。
陳賜宗	1.現行制度上面有一些問題是，檢驗制度是由標準檢驗局作，而商品事故矯正也是標準檢驗局在執行，都是由同一個機關來執行，欠缺一個監督機關來監督標準檢驗的執行是否正確。例如，業者明明就照著標準檢驗局所公布的國家標準來進行商品製造，事後發生問題的時候，自己卻還是要負責，如此，標準局應該如何解釋？
蕭副組長	1.未來中華幫標準檢驗局的研擬矯正措施的手冊，所以需要業者來集思廣益，看看有什麼意見，可以提供給中華。
王消保官	1.擴大通報義務人，請注意資訊混亂問題、避免對問題誤判。 2.如要擴大通報義務人，則該義務人應負何種責任，是否與製造商與進口商一致？
范雪景課長	1.事實上，目前我國有「自願性通報」的制度，像是在商品安全資訊網上面，就有提供消費者進行「自願性通報」。 2.預計明年在「自願性通報」的範圍，擴大到「消保官」、「消基會」、「公部門」、「私部門」等。但是，目前並沒有到「獎勵措施」。
標檢局六組 林子民	1.通報要件其一：「商品發生燃燒、爆裂或燒熔」，未能完全涵蓋商品所可能發生之危險。例如：安規要求尚包含觸電、危險氣體，機構危險…等項目，所可能造成的危害亦有可能比燃燒、爆裂、燒熔嚴重。建議參考歐、日現行方式。 2.建立完善的商品事故通報體系，應有一專責獨立機構來執行。以標準檢驗局現行的組織架構，勢必無法達到此目標。尤其是日後「消安法」若通過，相關案件必排山倒海而來，標檢局很難對所有案件進行快速、有效、妥善之處理。 3.強制通報，建議仍然報驗義務人負責。另自願性通報，則可納入消費者或其他

發言人	意見內容
	來源。
標檢局六組	1.通報義務人如須擴大，建議採自願性通報制度，因以採取事前檢驗。 2.擴大通報義務人不如擴大（修法）至通路商，由其留取消費者之電話或 email 資訊，供標準局通知召回，以提升至回率（限重點商品）。

討論題綱二：矯正措施相關議題

（一）風險評估制度之建立

1.現狀下無風險評估與分級制度，是否造成執行上之困難？

2.引進風險評估制度，利用共同評估量表，由業者先自行評估決定矯正計畫，再由主管機關檢視其合宜性，是否可行？

3.若委由獨立第三者機構進行調查、檢視矯正計畫，以及檢討執行成效，是否可行？

（二）對於「不安全消費商品矯正措施指引手冊」之整體建議？

台灣區瓦斯器材工業同業公會 盧東岳 （總幹事）	1.同意在未來的制度下，希望能夠針對產業別，分別成立委員會來進行認定。
陳金蓮教授	1.補充一下「委員會」的說明，是指未來如果發生商品事故的時候，究竟是否符合「法律要件」（例如，風險等級），由委員會來認定，然後才來決定究竟要採取何種矯正措施。 2.現在的問題是，如果未來要採取類似於歐盟的風險評估，究竟風險的高還是低，可能要依產品不同，而有不同的認定標準；再來是，可容許風險的部分，恐怕也是要針對不同的商品不同的業別，設定不同的「可容許風險」，但是，標準檢驗局不大可能在短時間內，針對所有的商品的「可容許風險」設定門檻。因此，建議標準檢驗局針對歷年來比較容易發生事故的商品，可以成立另外一種「委員會」來建置個別商品的「可容許風險」門檻。（所以，會有兩種「委員會」）。
聲寶電子股份有限公司 林建雄 （課長）	1.如果要採取「風險評估」的話，我們認爲可行，而且在實務上，也比較好操作，可以知道未來要怎麼做比較。 2.不過，同樣是建議，針對各種不同的商品，究竟要設計什麼的風險門檻，未來可能還是要標準檢驗局成立各種委員會，然後可以邀請我們業者來參與委員會，共同設定風險的門檻。

日立	1.建議仍由業者評估風險，由標準檢驗局認定是否可行。如果要找第三方機構負責，應小心選擇，避免公信力不足，造成困擾。
行政院消保會 王德明 消保官	1.商品當初在進行檢驗的時候，通過標準，但是未來製造的過程中，由於零件供應商的倒閉，後來製造商（德國百靈牌）用了別家零件，結果造成了商品的問題，所以問題不在於「標準」，而是事後供應商改變或是成本解省的問題。 2.在回收的部份，《消保法》第 10 條有規定「自願回收」，但是有時候因爲行政機關不知道業者自己已經進行自願回收，結果發生，業者已經在回收，可是消保管卻在新聞報紙上面公開業者的商品有問題，造成業者的損失。所以，其實業者主動通報，對於企業本身的商譽有一定的幫助。 3.是否建立風險評估與分級制度，或委由第三者獨立機構進行調查，應考慮我國民眾、業者及媒體運作，以適合我國政府實際運作。
嚴消保官	1.風險評估應成立專家合議之委員會，依可量化之風險評估表來認定。
標檢局六組 林子民	1.風險評估制度未建置妥善，造成廠商在判定通報要件時，產生模糊地帶，權責機關亦無可依循。
標檢局六組	1.引進風險評估制度利用評估量表，由業者先自行評估，以及擬定矯正計畫，在由主管機關檢視其合宜性、是否可行。

討論題綱三：召回率之提升與結案評估

1.如何強化業者「召回計畫」之規劃內容與能力？

2.建立明確召回公告之格式與方式，並加入多媒體（圖像）展現要求

3.如何利用電子與平面媒體進行廣宣？

4.針對事故率偏高之商品，要求業者結合會員制度、產品保固政策等方式，建立自願性資訊登錄制度與獎勵措施

5.透過賣場會員、信用卡刷卡資訊，掌握購買者資訊

（但有個資保護問題）

6.依據產品特性，對個案設定合理之召回達成率，並在達成一定目標門檻後，由業者說明無法繼續執行之原因。

台灣三洋電機股份有限公司 蔡錦城 副理	1.在召回實務上，家電部分，消費者會把保證書寄回的，不過三成。而我們公司在進行召回時，能夠做到四成，差不多。 2.矯正措施上面，除了在登報、開記者會，第一次做，可以達到一定的效果，之後再做第二次，效果就不會那麼大。而在通路商方面，如果要利用客戶資料來進行通知，可能會遇到「保密條款」的問題，所以也未必能夠進行。 3.個別事故商品的召回，現在雖然有四成，但是未來仍然會繼續進行召回的工作，並不會終止召回計畫的實施。

范雪景	1.是不是可以想辦法提高消費者寄回「保證書」的意願？例如，寄回之後，可以享受「折價」或是其他的回饋（例如小禮物等）？或者是說，建置「網路」的登錄平台？
燦坤	Q.假設三洋公司的商品如果發生問題，那麼他們透過標準檢驗局來索取客戶資料時，那麼，燦坤是否會提供會員的購買資料給三洋？ 1.目前的實務作法，燦坤自己所擁有的會員資料，如果不是透過檢調單位的要求，並不會因三洋公司的要求，而提供資料。
聲寶	1.聲寶在回收實務上，通常跟經銷商要不到客戶資料。基於消費者個資保密問題及通路端較無意願配合，將造成召回機制執行困難。 2.雖然說延長保固、小禮品有提高寄回保證書的誘因，但是實施久了，消費者也不一定會喜歡小禮物。保證書寄回率到三成已經算是很高了。 3.行政機關設置公告欄，公布問題商品召回訊息供查詢瀏覽。
飛利浦	1.目前實務上，業者在進行回收的時候，經銷商會收取配合回收的費用。如此，會造成業者回收的成本。 2.建議政府可以規定，業者在回收的時候，法令強制經銷商應該有配合的義務。
大同	1.在召回的時候，希望政府能夠進行介入，幫忙業者也做回收。例如我們公司除溼機有召回，就請消防局來幫忙協助，向民眾進行宣傳。 2.保證書寄回，我們曾經提供優惠券的方式，但是成效並不高。因爲如果消費者沒有再次回來購買商品時，就不會寄回保證書。 3.通報義務人的擴大，我們公司並不同意。例如，除溼機的事故，有時候是因爲消費者自己使用的問題，消費者都不願意承認，甚至是威脅公司說要上報，今天說好賠十萬，明天就要求賠五十萬。如此，造成消費者濫用通報的情況，造成業者的困擾。 4.大同公司有一項召回的經驗，達到 70%的回收。就是，大同與 B&Q 配合，由大同寫好通知郵件，貼好郵票，送到 B&Q，讓 B&Q 自行發送通知給購買商品之消費者。
嚴消保官	1.建議在保證書的填寫內容上面，只要求較少量的資料，例如只需要消費者的姓名、電話、聯絡地址就好，不要要求生日、身分證字號等不必要的個人資訊。
日立	1.我們公司的保證書非常簡單，也是提供免回郵信封，而且只需要電話跟地址而已，但是保證書寄回率仍然很低。
飛利浦	1.或許可以考慮在法令上要求，強制消費者必須提供個人資料，要求消費者必須提供兩項資料：姓名、電話即可。
東元	1.現行《應施檢驗商品事故通報辦法》尚無難行之處，流程處理 ok。主要關鍵問題在於後續處理與矯正措施。 2.後續處理→產品下架、停售 ok 3.矯正措施→產品改善 ok 4.召回率→召回檢修→須有客戶資料。如有完全之資料，照回教容易。但客戶資料如短缺，召回檢修率就較不易提高。雖利用各種公告、平面、媒體廣告、報章、雜誌短期刊登、網站持續刊登，但效果仍有限。 5.故建立長期根本解決之道－藉思考如何建立並保存銷售客戶資料。建議強制性建立：對象爲「插電產品」、「特殊性產品」、過去事故頻繁之產品（如何克服技術問題？鼓勵網站登錄、訂購單資料留存、個人資料保護措施。）
陳賜宗	1.建議，政府可以成立一個網站，來建立客戶資料庫，如果發生商品事故，就可以啓動通知。類似於 119 的功能。 2.雖然標準檢驗局有設置「商品安全資訊網」，可以達到這種功能。但是廣告不夠！
蕭副組長	1.或許可以考慮蒐集購買者的 E-mail，這些資料可能容易蒐集，而且不涉及姓名

	跟電話或地址。
玩具兒童用品工業同業公會 簡淑超 （總幹事）	1.贊同標準檢驗局現在商品安全資訊網的作法，因爲兒童玩具的部份，銷售價格不高。 2.建議在未來建立矯正措施手冊上面，可以盡量使用圖表的方式，而減少文字的使用，以提高使用者的閱讀意願。
大同	1.給商品安全資訊網的建議，網頁應該要盡量使用跑馬燈、圖片，否則一般消費者必須點進去資料的話，會有困難。
陳金蓮教授	1.建議「資訊分享」的概念，例如未來在法令修改上面，進行商品回收的時候，業者有權要求經銷商或是有建立商品消費者聯絡資訊資料庫的人，提供聯絡資料。
王消保官	1.召回率應要求業者提供完善計畫，以利落實召回，避免造成消費者損害。另要提醒業者，即便執行通報義務，仍有民事損害賠償責任問題存在。 2.關於召回結案標準的設定，在國外也未必清楚。召回目標的數量也不能夠太低，矯正的方式也不宜過於狹隘，例如只有在網站上面公告召回資訊。
未署名 發言條	1.擴大對象與範圍，建議納入消費者義務通報做考量。 2.擬定召回計畫：基本規範標準、業者後續處理規範、擬定明確宣導告知效費者、保證書寄回製造商、提升產品召回計畫、回收率。

不安全商品矯正通報台南場座談會會議記錄

與會人員：

（一）主辦單位

主席：李 淳 博士

（二）專家學者、主管機關

高雄醫學大學 陳副教授月端

王分局長聰麟

蕭副組長幸國

蕭課長水來

趙主任克強

范科長雪景

歐督導婉菁

(三)業者、公協會

豪品公司　吳廠長滿松

得安股份有限公司　林孟潔

成電企業公司　　林牧儀

勇翔電器股份有限公司　　謝雅玲

（以下略）

時間與地點

時間:98 年 11 月 9 日

地點:標準檢驗局 台南分局

討論題綱一：事故通報制度之議題

（一）應施檢驗商品通報義務人之檢討

1. 擴大通報義務人之必要性與可行性？

2. 擴大之對象與範圍？

3. 採取自願性通報制度是否可行？配套措施（如獎勵）為何？

（二）應施商品通報要件

1.現行要件是否不夠明確？調整重心至傷害結果態樣是否可行？

2.是否應依據傷害程度區分通報之內容與方式？

（三）對於「報驗義務人商品事故通報指引手冊」之整體建議？

發言單位	意見與建議
台南王分局長	1. 飛利浦捕蚊燈案是透過蘋果日報報導出來的，中間亦有消費者通報，所以其實如果業者早一點通報，情勢或許會較輕微不會導致太大的嚴重傷害，且標準局可以早點掌握情況，所以不管怎樣，事情遲早都會爆發，業者不要太抗拒通報。 2. 標檢局並不介入消費者與業者紛爭責任賠償等問題的，僅會檢驗產品的安全性，標檢局是居於公平客觀的立場的，所以業者不要太排斥。 3. 消防局部分，消防局即便前往處理，但其還是無法提供任何資料，所以總局應該與消防局多加溝通，突破此種窘境，畢竟有時候產品須綜合事故現場加以考量。
台南林副分局長	1. 現行通報事故制度有一個研判事故的原因，消防局並不願意提供資料，第一線同事處理問題往往有許多困難，而我們的商品檢驗法的力量真的很薄弱，所以第一線同事難以作業，根本難以交出事故報告。
蕭副組長	1. 其實通報是要讓主管機關適時的收集資訊，以便讓消費者知悉，如果主管機關在被通報後即可以啓動調查，前往廠商處取樣，於取樣後才可以判斷該商品是否真的不安全。而消費者與廠商間之責任區分則不是標準局的責任，因爲標準局管的事商品安全責任，所以主要標準局是在跟廠商打交道而非消費者。 2. 例如:微波盧的案例，直接歸屬消費者未善盡保養似不妥當，也有可能是廠商當時設計不良，但不管如何，畢竟產品已經生產，而且產品使用久了，也許每一個微波爐都會因爲氧化而產生爆炸的可能。
范科長	1. 不論責任是廠商或業者的，每一件通報的商品業者都需要做矯正措施，都必須在十五天後提出。而其間的計算是以廠商告知標準局其知悉之日起算，而非以報紙或其他作爲時間的標準。 2. 針對勇翔的問題，還是要通報，雖然爆裂的程度較高，但還是要通報，最後由標檢局來做鑑定。
陳月端 教授	1. 從報驗到通報到召回，此時今天的討論主軸是產品瑕疵擔保責任。今天，報驗義務人著重在於製造商與進口商，而商檢法今天並沒有將報驗義務人與消費者切割。針對瑕疵擔保責任的法律效果，其實業者可以以保固期間將此責人作限縮，如果業者有規定保固期間，此時業者即可以縮短責任求償時間。 2. 站在消費者的立場而言，通報義務人的範圍應該擴大，因爲消費者的保護應該是大於業者的商譽的，而且業者可以以保固期的手段將求償期間縮短。再者，消費者的力量是不可忽視的，因爲消費者並沒有利害關係，而業者有利害關係。除此之外，業者在自己的產品範圍外也是消費者。 3. 現行的通報辦法太爲限縮，且子法根本諭越了母

發言單位	意見與建議
	法，子法的自我限縮反而是對業者較爲有利，而沒有完善保護消費者。 4. 倘若公司有創設合併或者吸收合併等情形，公司已經既受權利，後面存在的公司仍應負責。假設是從法院手中得標時，公司則不需負責，所以仍需視前後公司之間的關係。 5. 就保險問題，其實有時候即便業者想要保險，但並非保險公司即有涉及業者端的保險契約，所以必須考量市場機制因素。
法務室 趙克強	1. 事故發生時，由於廠商是第一線，所以應該與消費者作接洽，如果商品事故是廠商的責任則需要通報，若是消費者亂使用時，廠商還是必須通報，但標準局還是會做鑑定。標準局主要是在於判斷商品發生原因，標準局不介入廠商與業者之間的責任歸屬。 2. 通報之後發現有商品，例如安全帽可能用了十年，安全帽開始出現問題，業者可能就會在說明書上寫出產品的警語說明，例如用了五年後請停止使用等標語，此時即是矯正措施。 3. 就通報義務人擴大方面，其實不管是誰通報，標準檢驗局其都會接受，只是沒有宣導而已。而當初在制定法律時，由於有相當多的因素必須考量，因此只是以循序漸進之方式慢慢擴大而已。 4. 自願通報部分則涉及經費及獎勵的問題，所以自願通報制度仍須加以考量。
台南標準局同仁	1. 業者提出意見表示有時候產品是消費者使用不當，所以業者沒有辦理通報，但標準局還是將其列爲違反我們的規定。另外，業者也表示銷售的時間很久遠了，如要進行回收並不容易，無法進行，且市面上也不再流通，因此回收困難。 2. 之前有開飲機的廠商，公司已經重新改組，也非原本的公司，但延用舊的品牌，此時是否有責任作後續的回收，我們並無法強制其必須承擔此責任。
豪品公司	1. 通報部分，其實有些產品根本已經沒有在生產，所以要填單子回報時，如要填型號根本找不到型號，資料都已不足，例如電熱片，其實有十幾種，要求業者填寫型號真的不易。
勇翔公司	1. 關於爆裂、燒熔、等要件是否可以在定義的更清楚，因爲像我們是做玻璃的，我們是破裂，那此時破裂是否等於爆裂呢?那我們到底是否要通報呢? 2. 我們是作強化玻璃的，雖然強化玻璃有千分之四的自然破裂率，但其實根本只是掉顆粒，但消費者則說是破裂，可是我們也有貼上強化膜，且我們根本不是破裂，只是會掉顆粒，所以此種情形到底是否屬於爆裂破裂呢?

討論題綱二：矯正措施相關議題

（一）風險評估制度之建立

1.現狀下無風險評估與分級制度，是否造成執行上之困難？

2.引進風險評估制度，利用共同評估量表，由業者先自行評估決定矯正計畫，再由主管機關檢視其合宜性，是否可行？

3.若委由獨立第三者機構進行調查、檢視矯正計畫，以及檢討執行成效，是否可行？

（二）對於「不安全消費商品矯正措施指引手冊」之整體建議？

發言單位	意見與建議
豪品公司	1. 我們業者比較在意的爲區分業者與消費者之間的責任問題，因爲要業者配合作業我們都可以，但如要業者去通報我們根本無法通報，有時候業者沒有通報是因爲消費者也用很久沒有在維修，業者可能直接幫他們更新，所以後來沒事了也就沒在通報了，所以要召回其實很不容易。有一些消費者如要我們賠償，其實有保險公司，所以往往交由保險公司處理，但有時其實也有不少紛爭。不過，很多商品消費者真的使用好多年，所以其實要業者召回真的很難，所以看是否可以有一個鑑定的機制，去鑑定責任問題，有時候消防局如有前往事故現場，責任就交由消防局鑑定。有時候商品故障其實是消費者的問題，不是業者的問題。
得安公司	1. 通報沒有關係，但是否可以規定一個單位來做鑑定責任的歸屬，雖然標檢局會介入調查，但調查後一定會有一個結果嗎?畢竟有時候不是每一件商品的事故都是業者的問題。且沒有責任歸屬的鑑定，其實業者可以做的有限。 2. 難道通報都沒有設定門檻嗎?因爲一直通報其實程序很繁複，會對業者造成困擾。

討論題綱三：召回率之提升與結案評估

1.如何強化業者「召回計畫」之規劃內容與能力？

2.建立明確召回公告之格式與方式，並加入多媒體（圖像）展現要求

3.如何利用電子與平面媒體進行廣宣？

4.針對事故率偏高之商品，要求業者結合會員制度、產品保固政策等方式，建立自願性資訊登錄制度與獎勵措施

5.透過賣場會員、信用卡刷卡資訊，掌握購買者資訊（但有個資保護問題）

6.依據產品特性，對個案設定合理之召回達成率，並在達成一定目標門檻後，由業者說明無法繼續執行之原因。

發言單位	意見與建議
蕭副組長	1. 請業者廣泛的收集客戶資料，且製造廠或許可以與通路商或經銷商訂定契約，要求通路商或經銷商幫忙回收。
法務室 趙克強	1. 若一件商品持續在爆發事故，對消費者之安全較不好，此時標準局必須要求召回的立場則需要較嚴格，然而，或許不需要以召回率作爲結案的標準，也許可以用時間的長短做爲結案的標準，例如:一年內再也沒發生事故，此時即可結案。 2. 就延長線此產品而言，往往消費者都是自行處理，根本也不知道要召回，所以此產品是屬於個案型的。所以，以業者的經驗是否有其他方法可以提昇召回? 3. 針對公司已經重新改組，也非原本的公司，但延用舊的品牌，此時若過去的客戶資料，商品業務等等皆已經轉交給新的公司時，此時仍應負起後續回收等責任。
豪品公司	1. 招回的問題真的很難講，跟景氣好壞也有關係，景氣好的時候消費者就會直接換新，但如景氣差時產品用了十幾年，消費者仍是修理，但以前的產品安全性真的較差，如請消費者更換，消費者又不願意。 2. 再者，結案又要求必須達到 70 或 80%，可是召回根本不易難以結案。 3. 一般我們與消費者在和解時，會先找保險公司其往估價，如消費者願意和解，就把房間回復原狀，如談不攏則由保險公司前往商談。然而，一般消費者較不喜歡與保險公司商談。有時候商品型號真的很久，根本沒有型號資料存在，業者只能造假。業者非常注重自已的商譽，有時候要召回可能就是用廣告宣傳，但消費者心態就是此家廠牌出過問題即會避免購買，所以很多步驟廠商根本很難做。 4. 保險公司目前理賠只就消費者端，並沒有及於業者端。如要及於業者，保險公司則會要求必須提高保費。
得安公司	1. 每一件通報都要做矯正措施嗎? 2. 每一樣產品的風險很難評估，且目前並沒有風險評估的制度。

發言單位	意見與建議
成電公司	1. 我們公司是作延長線的，但商品並不會在大賣場販賣，所以就召回率部分，我們也無法請大賣場給予會員資料或者以其他很有效率的方法召回，所以要我們召回其實很困難，因爲產品我們並沒有賣到消費者手上，所以僅能回收通路商或者經銷商手上的產品，我們並沒有直接跟消費者接洽。所以，是否可以在針對召回率部分可以依照產品的特性做區分呢?
勇翔公司	1. 雖然貼上警語，但消費者還是會覺得是業者的問題，就算有說明書，消費者還是不會看。

不安全商品矯正通報台中場座談會會議記錄

與會人員：

（一）主辦單位

主席：李 淳 博士

（二）專家學者、主管機關

逢甲財經法律研究所 葉所長德輝

吳分局長明德

蕭副組長幸國

蔡副分局長文昌

趙主任克強

范科長雪景

何技士遂富

(三)業者、公協會

豪山國際公司 張課長雅婷

達雅企業公司 何經理火文

台灣櫻花公司 陳經理朝嘉

森泉企業公司 張惠民

（以下略）

時間與地點

時間:98 年 11 月 11 日

地點:標準檢驗局 台中分局

討論題綱一：事故通報制度之議題

（一）應施檢驗商品通報義務人之檢討

1. 擴大通報義務人之必要性與可行性？

2. 擴大之對象與範圍？

3. 採取自願性通報制度是否可行？配套措施（如獎勵）為何？

（二）應施商品通報要件

1.現行要件是否不夠明確？調整重心至傷害結果態樣是否可行？

2.是否應依據傷害程度區分通報之內容與方式？

（三）對於「報驗義務人商品事故通報指引手冊」之整體建議？

發言單位	意見與建議
范科長	1. 目前標準局正努力完成不安全資訊網的系統，標準局之前有進行過測試，所以目前是以開發新系統的方式在完成資訊網，待完成後，廠商所提出系統進不去的問題即能解決。 2. 產品是由業者手上交到消費者手上，所以事實上業者都是第一手的資料，因此，業者應與政府共同攜手合作，盡力將瑕疵的商品從消費者手上回收，而這也是我們訂定此制度最大的目的。
蔡科長	1. 報驗義務人部份，報驗義務人是否應負一點舉證的責任?往往報驗義務人一但知道消費者通報時，報驗義務人都會認爲消費者將所有的責任推給報驗義務人，但若報驗義務人可以舉出一點責任，或許可以避免此種問題，釐清一些責任。再者，如果報驗義務人與消費者達成協議時，其實消費者也不會再去通報
蕭副組長	3. 其實通報是要讓主管機關適時的收集資訊，以便讓消費者知悉，如果主管機關在被通報後即可以啓動調查，前往廠商處取樣，於取樣後才可以判斷該商品是否真的不安全。而消費者與廠商間之責任區分則不是標準局的責任，因爲標準局管的事商品安全責任，所以主要標準局是在跟廠商打交道而非消費者。 4. 例如:微波盧的案例，直接歸屬消費者未善盡保養似不妥當，也有可能是廠商當時設計不良，但不管如何，畢竟產品已經生產，而且產品使用久了，也許每一個微波爐都會因爲氧化而產生爆炸的可能。
范科長	3. 不論責任是廠商或業者的，每一件通報的商品業者都需要做矯正措施，都必須在十五天後提出。而其間的計算是以廠商告知標準局其知悉之日起算，而非以報紙或其他作爲時間的標準。 4. 針對勇翔的問題，還是要通報，雖然爆裂的程度較高，但還是要通報，最後由標檢局來做鑑定。
台中標檢局同仁	6. 除了燒融，爆裂的要件，是否可以加上另外一個要件，即商品有發生損害之虞。
法務室 趙克強	5. 事故發生時，由於廠商是第一線，所以應該與消費者作接洽，如果商品事故是廠商的責任則需要通報，若是消費者亂使用時，廠商還是必須通報，但標準局還是會做鑑定。標準局主要是在於判斷商品發生原因，標準局不介入廠商與業者之間的責任歸屬。 6. 通報之後發現有商品，例如安全帽可能用了十年，安全帽開始出現問題，業者可能就會在說明書上寫出產品的警語說明，例如用了五年後請停止使用等標語，此時即是矯正措施。 7. 就通報義務人擴大方面，其實不管是誰通報，標準檢驗局其都會接受，只是沒有宣導而已。而當初在制定法律時，由於有相當多的因素必須考量，因此只是以循

發言單位	意見與建議
	序漸進之方式慢慢擴大而已。 8. 自願通報部分則涉及經費及獎勵的問題，所以自願通報制度仍須加以考量。
台南標準局同仁	3. 業者提出意見表示有時候產品是消費者使用不當，所以業者沒有辦理通報，但標準局還是將其列爲違反我們的規定。另外，業者也表示銷售的時間很久遠了，如要進行回收並不容易，無法進行，且市面上也不再流通，因此回收困難。 4. 之前有開飲機的廠商，公司已經重新改組，也非原本的公司，但延用舊的品牌，此時是否有責任作後續的回收，我們並無法強制其必須承擔此責任。
葉德昭所長	1. 應施檢驗商品與非應施檢驗商品的適用法規不同，未來是否會有衝突可能有所疑慮。 2. 通報義務人部份，事實上應該考量商品的性質以及社會成本的問題。有一些單價較低的商品，商品一但銷售就銷售了，消費者並不會與製造商直接接觸，但某些產品例如汽車，消費者可能就可得知誰是製造商，因此，到底是誰需要進行通報，此時就必須考量成本問題，或許由零售商進行通報可以降到最小的成本。
達雅企業公司	1. 針對擴大通報義務人部份，事故的通報應該要有一定的規範比較適當，如果將通報義務人無限的擴大，沒有專業的單位進行管理，那麼將會增加標準局的業務量，所以，我們希望可以仿照日本的制度，加上一部份自願性的通報義務人。另外，於資料選擇部分，應將製造商，進口商的資料列爲優先資料，其餘的應列爲次等資料。 2. 我們希望主管機關於接獲通報之後，可以給予廠商參與第一手資料的機會，而不是僅主管機關接獲通報後，僅希望廠商提供資料而已。
台灣櫻花公司	1. 通報義務人部份，建議維持現有的義務人部份，但可以擴大自願性通報人部份，不過，我們希望自願性通報人部份可以由專業一點的人士進行通報，且提供獎賞部份，由於我國人情考量，希望不要以獎金方式提供，否則會增加廠商困擾。 2. 倘若擴大解釋報驗義務人，若不是公司的責任仍要通報，日後在實用面仍有限。

討論題綱二：矯正措施相關議題

（一）風險評估制度之建立

1.現狀下無風險評估與分級制度，是否造成執行上之困難？

2.引進風險評估制度，利用共同評估量表，由業者先自行評估決定矯正計畫，再由主管機關檢視其合宜性，是否可行？

3.若委由獨立第三者機構進行調查、檢視矯正計畫，以及檢討執行成效，是否可行？

（二）對於「不安全消費商品矯正措施指引手冊」之整體建議？

發言單位	意見與建議
台中分局長	1. 站在標檢局的立場，我們只是希望能將搜集到的資料與事證進行詳細的調查清責任，但在幾個案例裡面，很多有涉及到公害的部份，消防單位亦會介入，而涉及到商品責任部分，消防單位便會隱藏不給予標檢局，此時，標檢局根本無法完全協助調查釐清事實。
蕭副組長	1. 目前在判定事故部份，一般而言，不論是由誰通報，標準局會進入調查部分，而調查部分又會分爲製造商一端以及消費者一端，所以事實上製造商還是可以參與到商品通報的程序與內容。
台中標檢局同仁	1. 另外，針對風險管理部份，有關召回下架，應該執行風險管理，而其中最大的重點在於時間受理以及認定，對此，是否可以事先在業者報驗之初即由業者先自我認定自我宣告，這樣不僅可以降低事後爭論，業者也可以真正參與，再者，也不是每一項商品都必須下架的。 2. 針對業者說的產品使用期限部份，不管是五年或者十年，產品的安全才是上限。
葉德昭所長	1. 風險評估部分，歐盟與日本的制度亦相當好，風險評估必須多面考量，是否有加註警語，消費者是否有辨識能力等等，從整個面向而言，我們應該把任何可能相關的大因素皆納入，如此才能完善此依制度，再者，製造商等也應有參與的空間，如此才會公平
豪山國際公司	1. 風險評估部分，對業者來說怎麼衡量其實很難有具體的說明，到底產品應該如何衡量結果目前較無明確的標準。對於業者而言，業者當然希望可以對社會盡一些責任，但對於召回的標準，希望

發言單位	意見與建議
	業者跟主管機關之間可以有相當一定的認知與共識，並建立同一套的制度，而此一制度可先由業者自我評估後，再經由主管機關在一次以此一制度進行評估。
台灣櫻花公司	1. 對於消防局不願提供產品資料部分，其實對業者而言，消防局的專業度根本不夠，消防局只會判斷起火點，但起火點的判斷對於我們業者卻是一大困擾，因爲起火的原因方式事實上很多，不見得是消防局判斷那樣。另外，當事件進入法院時，所有的證據資料其實都變成參考，所有的錯與責任還是都在於業者，但實際上的責任卻不盡然。

討論題綱三：召回率之提升與結案評估

1.如何強化業者「召回計畫」之規劃內容與能力？

2.建立明確召回公告之格式與方式，並加入多媒體（圖像）展現要求

3.如何利用電子與平面媒體進行廣宣？

4.針對事故率偏高之商品，要求業者結合會員制度、產品保固政策等方式，建立自願性資訊登錄制度與獎勵措施

5.透過賣場會員、信用卡刷卡資訊，掌握購買者資訊（但有個資保護問題）

6.依據產品特性，對個案設定合理之召回達成率，並在達成一定目標門檻後，由業者說明無法繼續執行之原因。

發言單位	意見與建議
蕭副組長	4. 產品的回收部份，針對業者提出的問題，標準局亦只希望業者可以儘可能的回收而已，越完整越好。另外，基於業者的利益與考量，產品若能加上警語對業者會比較好。 5. 經過三場座談會，我們標準局也得到相當多的資訊，針對業者所提出的問題也會回去加以研究。
蔡科長	1. 回收率部份，事實上我們標準局自己也知道，國寶的案例是一個相當失敗的案例，目前對於風險評估或者事故的評估並未具備相當的能力，於此種情況下，於第一時間愈進行回收事實上有一定的困難度，所以，目前如要以召回率的程度來做爲是否完成召回，其可行性需要評估。
台中標檢局同仁	1. 在討論通報要件的時候，未通報就是有罰則的問題，我們必討論罰則的問題時，若失之過寬時，必須思考公部門如何取證?

發言單位	意見與建議
	2. 商檢法第 8 條部份，報驗義務人的範圍其實是很明確的，但如果製造者，銷售者，以及經銷商都受到 63 條罰則約束時，是否有違比例原則的問題。 3. 在召回部份其實是美國用語，我們是用回收，所以此兩個詞需要思考著墨。
趙克強主任	1. 標準局這邊目前召回是指從消費者手端拿回來，而回收則是指尚未到消費者收端，但目前尚未有確定的用法，如要確定可能要經過立法院。
葉德昭所長	1. 作爲一個消費者而言，我本身的經驗也在 HOLA 買過東西，但後來都是透過零售銷才得知製造商爲誰，所以或許零售商可以幫忙召回通報等，如此便能提升回收以及通報的效率。 2. 在消保法以及商檢法部分，都是用回收這個字眼，而召回的概念是較接近改善的意思。
豪山國際公司	1. 其實櫻花公司遇到的問題我們也遇到，我們公司的回收率比櫻花公司更低，事實上要不要回收還是在於消費者，我們也提供過獎勵與獎金，但回收程度還是非常不高。再者，我們的產品使用期限大約五年，而 95%以上還是使用到五年以上，有時候如果在報紙以我們公司的名字去公告，效果其實還相當有效。另外，例如玩具部份，可能玩一玩就壞了，其損害率相當高，且玩具單價不高，壞了就丟了，所以回收率就必須考慮。 2. 對消費者而言，沒有一樣東西是永久不會壞的，既然此一觀念大家都認同，站在消費者的立場上可能會有比較的心態，爲何某家產品的使用期限超過別家?因此，其中要考慮的點就是汰舊換新的時點應爲多少?我們應該多多項消費者宣導期限使用的觀念，讓消費者知道東西使用到某一期限後則應汰換，否則如果消費者皆持比較的心態，對業者而言也是相當大的壓力。 3. 很多事故並不是產品的問題，而是使用或者期限等問題。
達雅企業公司	1. 召回率部份，建議我們在制定召回標準制度與審核應該嚴格一點，再者，也並非召回率的提升就是有效的召回，而且亦應針對商品的不同有不同的召回率，例如一個商品出產上市後，期限多久，標準局再決定要求召回率的多寡。
台灣櫻花公司	1. 召回率部份，我們認爲並不需要訂定召回率，訂定召回率業者根本達不到，畢竟有些商品已經年久，根本不一定每件皆可以召回。因此，或許透過公告的方式來達到召回的效能。 2. 召回程序部分，其實常常浪費廠商的人力，廠商在規定的期限內要做這麼多的事常常造成廠商許多困擾，而廠商也因爲程序複雜的問題而不願意配合。 3. 召回率部份，業者常常面臨產業的產品政府並沒有全部都規範，例如我們只有熱水器主管機關有列入有完整的規範，但仍有很多其他產品並沒有被納規範，因此，就沒有列入的部分又一直要業者召回或者符合規定，其實根本很困難。
森泉企業公司	1. 我們公司的產品單價較低，不過我們也面臨了類似櫻花產品的問題，即便我們希望回收有問題之產品，但礙於客戶資料等保密問題，回收根本不易，而且消費者往往都會認爲業者要消費者回收該產品，消費者會認爲業者是希望她們在購買新的，所以業者也有業者的難處且回收的回收率亦相當低。再者，回收其實只是亡羊補牢的方式，有時候產品發生問題也是因爲消費者沒有閱讀說明書，產品不正當使用。因此，我們希

發言單位	意見與建議
	望由主管機關制訂一定規則後，然後再進一步的補強。 2. 再者，業者更希望主管機關多多宣導，教導消費者正確的使用商品，預防勝於治療，從源頭根本開始做起才是更有效的方法。

附錄四　評審會議審查意見與回覆

審查委員意見	回覆或修正情形
1. 資料豐富，研究團隊能力與熱忱值得肯定。	1. 感謝委員意見。
2. 建議將「97年商品事故通報統計分析報告(中、英文版)」之計畫目標補正納入正式計畫書內容。	2.感謝委員意見，已將「97年商品事故通報統計分析報告(中、英文版)」之計畫目標納入計畫書內容。
3. 建議多著力於：1.義務性通報對象之規範、鼓勵性通報之辦法，如監護人員、保險公司、消防及督察等。2.立案標準的建立要符合本國文化及國情並明確化。3.矯正措施之規範性作爲、自願性作爲，以防止事故之演進性惡化。	3. 感謝委員意見，參酌納入本計畫後續內容之依據。
4. 界定主題「不安全」消費商品矯正，除「事故商品」是否包含「非事故商品」？	4. 感謝委員意見，已參酌委員意見，將本報告研究範圍明確定義爲限於「事故」消費商品。
5. 請以主管機關主動查核或業界主動申報，依法區分爲宜。	5. 感謝委員意見，參酌意見作爲後續撰寫依據。
6. 請加入風險分級，如美國制度分爲A、B、C等級，並依比例原則方式來訂定相關矯正措施。	6. 感謝委員意見，已參酌委員意見針對風險分級在不安全商品矯正措施上之應用加以著墨。
7. 明確定義相關「矯正措施」如下架回收、召回檢修、下架、加貼警語等。	7. 感謝委員意見，已參酌委員意見對各項矯正措施明確定義。
8. 建議針對我國其他機關及國外相關召回制度分析及評估提升商品召回率方法研究時，應著重於適用我國國情制度之評估。	8. 感謝委員意見，相關召回制度分析及評估提升商品召回率方法研究將以我國國情制度爲主要依據。
9.. 建議應就臺灣產業結構及規模列入考量，對於不同規模之業者，建請探討在世界各國政府有無差異性之義務課予。	9. 感謝委員意見，將酌予納後續撰寫之依據。
10. 建議蒐集中國大陸對不安全消費商品矯正措施，並一併納入研究分析。	10. 感謝委員意見，後續將蒐集中國大陸對不安全消費商品矯正措施，於第6章各國經驗比較中一併呈現。
11. 建議將保密性規範及案例研究納入本案之指引手冊中。	11. 感謝委員意見，已參酌委員意見將保密性規範納入本研究之指引手冊撰寫。
12. 計畫書中針對交通部汽車召回之研析，建議改以其他消費商品(如腳踏車等)，較具研究效益。	12. 感謝委員意見，已參酌委員意見將交通部召回案例之研析，以自行車案例說明之。
13. 計畫書中NCC(國家通訊傳播委員會)主管電信管制射頻器材，建議蒐集召回實際作法較具參考價值。	13. 感謝委員意見，經與主管機關訪談了解，得知管制射頻器材之召回實際作法回歸適用消費者保護法，已於研究中敘明。

附件五　期中會議審查意見與回覆

審查委員意見	回覆或修正情形
1. 蒐集資料豐富，編排方式及架構完整，研究團隊之努力值得肯定。	1. 感謝委員意見。
2. 報告之第七章「不安全(事故)商品相關指引手冊之擬撰」請分成第七章「報驗義務人商品事故通報指引手冊」及第八章「不安全消費商品矯正措施指引手冊」，以下章節依次調整。	2. 感謝委員意見，已參酌委員意見調整章節。
3. 報告附錄一之長條圖A-11、13、15、19表達方式不易閱讀，請考量以其他方式呈現。	3. 感謝委員意見，已參酌委員意見調整呈現方式。
4. 危險事故的發生有漏斗效應，商品具危險性並不一定發生事故，發生事故並不一定會通報，有通報不一定有發現，有被發現不一定被調查，被調查不一定有明確結果，故積極建議以漏斗效應的原理去建立立案標準。	4. 感謝委員意見，已參酌委員意見納入後續撰寫之依據。
5. 矯正措施的「立案標準」是啓動機制的樞紐，本研究案請慎重評估美國、歐盟、日本.....等國制度優缺點，並參考我國國情後，慎選參考之對象，研訂各種矯正措施之立案標準。	5. 感謝委員意見，本報告已分析」日本與歐盟之風險評估經驗，並依據歐盟之制度針對我國案例進行初步評估，並建議主管機關未來應對風險評估機制進行研究並引進國內。
6. 請明確詳列各種矯正措施之項目與量化之方法以爲施行之法令依據。	6. 感謝委員意見， 已在各章節中參考納入。
7. 請詳訂各種矯正措施項目之主客觀標準，以供判斷是否已圓滿完成任務。	7. 感謝委員意見。爲參考各國經驗，多數以「消除再發生」爲矯正措施之完成基礎，故必須檢視個案之事故程度、因果關係價格、販售程度等不同因素進行綜合考量，無法訂出通用性指標。
8. 請選適當案例套用各國矯正措施之標準(例如將除濕機事故通報案例分別套用於歐盟及日本R-MAP之風險評估模式分析)後，並比較模擬之結果以供選用之參考	8. 感謝委員意見，已參酌委員意見，依據歐盟之制度針對我國案例進行初步評估。
9. 報驗義務人與通報義務人是否一致、或要擴大通報義務人範圍，仍應評估是否造成資訊複雜化。.	9. 感謝委員意見，將參酌委員意見納入座談會題綱討論之。
10. 通報是否限於消費者或第三人死亡或住院等重大因素，仍請考量輕重緩急等事項，以利後續行政機關之處置。.	10. 感謝委員意見，已參酌委員意見並建議我國可檢討通報要件。
11. 風險評估與分級，請研議具體明確要件，以利後續行政機關評估。	11. 感謝委員意見，將參酌委員意見於適當章節說明風險評估與分級。
12. 建議彙整分析比較我國、日本、美國、	12. 感謝委員意見，已參酌委員意見進行各

審查委員意見	回覆或修正情形
英國不安全商品通報制度之差異如法規依據、主管機關、通報商品範圍、通報義務人、通報要件、採取矯正措施、罰則等。	國經驗之比較分析（第六章）
13. 商品通報資訊雖應保密，惟其處理文書是否以密件方式處理，宜再討論(期中報告第15頁)。	13. 感謝委員意見，已參酌委員意見與主管機關訪談內容修改之。
14. 期中報告第26頁提及衛生署的食品法規標準較本局寬鬆部分，請再補充完整說明。	14. 感謝委員意見，已參酌委員意見與主管機關訪談內容進一步說明之。
15. 期中報告第98頁從信用卡購買資料，追蹤不安全商品買受人的管道，在我國是否可行，請補充說明。	15. 感謝委員意見，已將參酌委員意見納入座談會題綱討論之。
16. 有關計畫主持人提到擴大事故類型部分，希望納入事故與商品因果關係之考量，以避免造成調查上窒礙難行之處。	16. 感謝委員意見，已將參酌委員意見納入建議撰寫之依據。
17. 對於產業結構及規模之考量，在日本矯正措施現況部分有所著墨，惟其他國家漏未研究，建請再加強彙整分析。	17. 感謝委員意見，由於報告僅赴日本訪談，故日本資料蒐集較爲詳盡。
18. 日本對於重大事故之判定，決定召回之判斷因素及產品瑕疵之認定依據及標準爲何？由何機關以何種運作方式決定，建議詳加說明。	18. 感謝委員意見，已參酌委員意見於第三章第三節敘明之。
19. 英國與CPSC之風險等級判定，以何機關何種運作方式決定，請詳加說明。	19. 感謝委員意見，已參酌委員意見分別於第四章第三節與第五章第三節敘明之。
20. 英國、美國及日本對於危險商品召回之判斷及矯正措施、召回之成效評估等運作方式爲何？請詳加說明。	20. 感謝委員意見，已於第四、五二章中強化說明。
21. 建議蒐集及研究分析中國大陸對不安全消費商品矯正措施。	21. 感謝委員意見，後續將蒐集中國大陸對不安全消費商品矯正措施，於第6章各國經驗比較中一併呈現。
22. 主管機關或廠商如何運用媒體，使召回訊息廣爲週知各消費大眾，建議納入本研究。	22. 感謝委員意見，已將參酌委員意見納入座談會題綱討論之。
23. 本報告內容未見98年4月28日「不安全消費商品矯正措施實施與執行之研究」委辦研究計畫評審會議評審委員意見之回應表，請於期末報告提出。	23. 感謝委員意見，已將前次評審會議評審委員意見之回應表，於期末報告提出。
24. 報告附錄一「97年商品事故通報統計分析報告」之第130頁針對通報商品產地未填寫部分，請確認後再修正相關資訊(含第130、131、132頁之圖及文字敘述)。	24. 感謝委員意見，相關段落已予以修正。

附件六　期末會議審查意見與回覆

審查委員意見	回覆或修正情形
1. 研究結果針對自願性通報部分：請說明未將「消費者」納入自願性通報的理由，以及參考日本「消費生活中心」納入自願性通報的考量點。日本「消費生活中心」與台灣「消費者服務中心」二者性質、功能似有不同，是否宜將我國「消費者服務中心」納入自願性通報系統中？	1. 感謝委員意見，研究所提建議並非要把「消費生活中心」納入自願性通報制度，而是建議利用「消費生活中心」的資源來協助消費者進行通報。
2. 日本自願性通報爲較早制度，爲何我國要回頭實施日本舊制度？	2. 感謝委員意見，日本自願性通報制度成功的原因在於「消費生活中心」本身是行政法人，負責蒐集消費資訊，其本身不是自願性通報的義務主體，而是一個可以利用的資訊。在日本實務上，消費者的通報也不是直接以NITE爲通報對象，而是先到「消費生活中心」後，經過過濾的不安全商品資訊才會進入到NITE手中。
3. 建議中未提及我國未依規定強制通報處罰是否過輕(現行規定爲1至10萬)？	3. 感謝委員意見，關於罰則的部份，由於以現有資訊無法估計應通報與未通報間所存在的黑數，在欠缺可靠之資訊基礎下，本研究較難提出提高罰則的建議。
4. 在實施召回矯正的案件中，行政機關是否需支付商品召回、矯正之費用？	4. 感謝委員意見，業者實施商品召回等矯措施費用，應由業者自行負擔，行政機關不予支付，參照其他國家的經驗亦是如此。
5. 歐洲、中國等商品事故強制通報均爲「立即」通報，我國規定3個「工作日」是否妥適？	5. 感謝委員意見，有關商品事故通報時間，本研究第七章所撰擬之手冊已建議『義務人應於知悉事故發生之第一時間通報，最遲不超過3個工作日』；由於「立即」是不確定法律概念，「立即通報」宜解釋爲「合理期間」通報，在兼顧法規要求與通報責任本質之下，以上開方式處理爲當。
6. 針對召回技巧部分，發佈新聞稿已經是現行的作法。是否可能要求更嚴格的方式，以要求業者購買媒體版面爲例，要求一定要在雜誌或是其他新聞版面必須有一定的大小跟位置。	6. 感謝委員意見，召回技巧的部份：「強制購買」版面的部份，可能就是創造業者義務的問題，這時候可能就涉及在「消保法」或是未來的「一般消安法」的草案中提出建議。
7. 期末報中第40頁提及日本之安全檢修制度，請補充說明該9種產品定期檢查之規定內容及實施日期。	7. 感謝委員意見，已補充相關內容。
8. 期末報中第40頁就安全標示制度要求電風扇等5種商品必須標示製造日及使用期	8. 感謝委員意見，已補充相關內容。

審查委員意見	回覆或修正情形
限，請請補充說明該制度內容、使用期限規定及實施日期。	
9. 不同商品應有不同之召回率，是否應考量事故傷害程度，惟召回率訂定後未達召回率如何處理？建議參考性召回率供業者參考即可。	9. 感謝委員意見，實務上日本並沒有「召回率」的概念，主要的想法還是希望事故不要再發生。針對第73頁有關日本召回率的內容，純粹當統計用的。「嚴重程度」的部份，不論是歐盟或是日本的風險評估，其實都是參考ISO的風險評估制度。例如在P88的部份，召回率的設定，其實每個業者都是設定100％。主要都是希望產品能夠完全召回，而不要再發生事故。
10. 日本商品事故自願性通報之成功原因爲何？我國實施之可行性如何？	10. 感謝委員意見，日本所建立的召回制度相當成功，除了在於人民守法外，主管機關甚至爲了不同通報人，建立不同的通報表單，方便其通報。例如日本以「消費生活中心」作爲篩選商品安全資訊，負責蒐集消費資訊，其本身不是自願性通報的義務主體，而是一個可以利用的資訊。
11. 保存客戶資料需考量商品單價及可能風險性，且宜立法強制規範，由主管機關公告指定商品，業者較能配合進行。	11. 感謝委員意見，針對客戶資料之建議，研究並非建議說要所有的商品都要建立客戶資料，應依其性質善加利用。
12. 目前尚無法規明定商品使用期限，宜從宣導消費者正確使用，定期維修、保養之消費觀念。	12. 感謝委員意見，使用年限在訪談日本的部分也指出這個爭議存在已久，「使用年限」涉及當代科技下的品質及個別使用者的使用習慣。日本實務上是由民間業界自發性討論，並透過科學方式，訂出商品的合理使用年限。惟日本政府在這方面仍倡導消費者必須有要「使用期限」的觀念。
13. 期末報告書之p173、p175、p180及p197有關電子郵件、諮詢專線等資料，會後由第五組提供俾作修正。	13. 感謝委員意見，已參酌第五組提供之聯絡資料修正相關部分。
14. 期末報告書p172之第8行「以上通報義務，應在每次得知時要進行通報。」，建議修正爲「已辦理召回及已資訊揭露之事故商品仍發生事故時，應在每次得知事故時都要逐案通報。」	14. 感謝委員意見，已參酌委員意見修正相關部分。
15. 期末報告書p195之「商品廢棄」一節，請補強內容說明。	15. 感謝委員意見，已參酌委員意見修正相關部分。
16. 附錄一之97年商品事故通報統計分析報告(中文版)，請更新數據資料，並請提供英文版本。	16. 感謝委員意見，已將參酌委員意見更新附錄一之97年商品事故通報統計分析報告內容，以及提供英文版商品事故通報統計分析報告。