

## 「規劃建構我國消費商品安全資訊網」工作項目及工作成果

工作項目	工作成果	對應章節
1. 蒐集美國、日本 2 個國家，以及我國其他主管機關具不安全商品/事故通報機制者，就自願性/強制性商品事故通報機制(含通報系統名稱、體系架構、主管機關、相關法規、通報要件、運作或通報之標準作業流程(SOP)、運作成效及其他有利於本計畫執行之必要資訊)進行差異點及優缺點研究分析、比較。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已蒐集美國 CPSC 與日本國民生活中中心與製品評價技術基盤機構(nite)所負責之商品事故通報機制的相關資料，並對美國 CPSC 與日本經產省重大製品事故之法令與運作方式之優缺點進行比較分析。</li> </ul>	研究部份第二章、第三章與第四章第一節。
2. 為因應我國國情現況，就提升商品事故通報意願及鼓勵自願通報措施，研訂具體可行之方案並應用於本計畫。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因我國 2007 年商品檢驗法已修法通過，課以通過報驗義務人通報之義務，因此本研究將研究目標鎖定於強制通報的部分，對於自願性通報之鼓勵與提升，則在兩次座談會徵詢業者意見與建議中有作相關的說明。</li> </ul>	研究部份第五章第二節、附錄二與附錄三。
3. 至少舉辦 1 場研討會，邀請我國其他主管機關及消費者保護團體，就本案相關議題進行研討並蒐集意見。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已成功舉辦兩次產官學研研討會，並做成會議記錄以供參考。</li> </ul>	研究部份附錄二與附錄三。
4. 依據上述研究成果，以多元化管道方式蒐集我國商品事故資訊，並進行統計分析，以決定須採取之矯正措施，前述經量化、統計分析及判定後之資訊須可自動轉換成符合 Microsoft Excel 試算表格式之報表型式並具列印功能，以利呈現相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已建置完成「商品安全資訊網」，後續統計分析之功能以與標檢局相關同仁討論中決定。分析內容在研究部份也提出相關建議。</li> </ul>	操作手冊第一章與研究部份第五章第二節。
5. 網站除需提供消費者及廠商通報不安全商品及事故(或含矯正措施)之窗口(含通報表格設計)外，其內容包括(惟不侷限於)「商品召回訊息」、「市售商品檢測結果」、「產品安全須知」、「商品安全警訊」、「商品檢驗資訊查詢」、「消保法規及相關機關(構)連結」等，並須將本局局網站內相關資料轉置於本案網站，且須具有設置適於網路傳輸圖檔之空間，以利日後上傳相關圖檔。另有適於老年人或兒童等相關專門資訊，可另闢專區(網頁)建構相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置完成「商品安全資訊網」已完全按照需求規範設計與建置。</li> </ul>	操作手冊第一章與「商品安全資訊網」實體網站。
6. 須說明網站所使用之軟、硬體架構及系統分析設計。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已於操作手冊說明網站所使用之軟、硬體架構及系統分析設計。</li> </ul>	操作手冊第二章
7. 建構網站(頁)需具有之功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置完成「商品安全資訊網」已完全按照需求規範設計與建置。</li> </ul>	操作手冊第一章與「商品安全資訊網」實體網站。

# 規劃建構我國消費商品安全資訊網方向研究

## 目 次

目 次 .....	i
表目錄 .....	iii
圖目錄 .....	iv
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究緣起與目的 .....	1
第二節 工作內容 .....	3
第三節 實施方法與步驟 .....	6
【本章小結】 .....	9
第二章 美國消費性商品事故通報制度運作 .....	10
第一節 美國消費性商品通報制度架構 .....	10
第二節 美國消費性商品業者通報制度之運作 .....	17
第三節 國家電子傷害監視系統 .....	24
第四節 美國消費性商品通報後續處理 .....	28
【本章小結】 .....	33
第三章 日本通報制度運作 .....	35
第一節 日本內閣府的事故通報制度 .....	36
第二節 日本經濟產業省的事故通報制度 .....	41

第三節 日本「消費生活用製品安全法」修法概要 .....	49
第四節 消費生活用製品安全法修正後所規劃之消費商品通報制度 .....	54
第五節 獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)在製品事故通 報所扮演的角色.....	70
【本章小結】 .....	82
第四章 我國商品安全資訊通報規劃方向之探討 .....	85
第一節 美、日兩國制度比較分析.....	85
第二節 我國通報體制之規劃.....	91
第五章 結論與建議.....	96
第一節 本研究結論.....	96
第二節 建議.....	100
參考文獻.....	112
附錄一、日本訪查報告.....	114
附錄(二)「商品安全資訊網」第一次產官學研研討會會議紀錄 .....	125
附錄(三)「商品安全資訊網」第二次產官學研研討會會議紀錄 .....	136

## 表目錄

表 1-1 我國其他主管機關所執行之通報系統.....	4
表 2-1 廠商向 CPSC 通報表 .....	21
表 3-1 日本商品事故的通報義務人與通報對象 .....	57
表 3-2 消費生活用製品安全法中重大製品事故通報格式 .....	60
表 3-3 日本商品事故通報對象及樣式.....	70
表 3-4 nite 第 1 樣式通報表 .....	74
表 3-5 nite 第 2 樣式通報表 .....	78
表 3-6 nite 第 3 樣式通報表 .....	80
表 4-1 美國與日本現行強制通報制度之比較.....	90
表 5-1 事故發生的原因—依商品別.....	102
表 5-2 獲知事故的方式—依商品別.....	102
表 5-3 被害狀況—依事故原因別.....	104
表 5-4 危害形式—依商品別.....	105
表 5-5 擬定採取矯正措施—依商品別.....	106
表 5-6 擬定相關資訊公布方式—依商品別.....	107
表 5-7 商品安全資訊蒐集件數—依商品別.....	108

## 圖目錄

圖 1-1 本研究實施步驟流程圖.....	8
圖 2-1 美國 CPSC 通報與回收(Recall)流程圖.....	32
圖 3-1 PIO-NET 的建構與目概念.....	38
圖 3-2 醫院資訊在 PIO-NET 資料庫所佔的角色.....	39
圖 3-3 日本重大商品事故通報制度、公布制度流程.....	56
圖 3-4 廠商通報之標準作業流程(SOP).....	64
圖 3-5 日本事故資訊公布的流程.....	67
圖 5-1 商品安全資訊處理流程.....	94

# 第一章 緒論

## 第一節 研究緣起與目的

標準與檢驗是標準檢驗局的主要業務內容。過去二者是政府促進產業技術發展、提升產業競爭力之利器，而隨著消費者時代的來臨，其在商品安全方面的功能漸漸被高度期待。從各國的發展經驗可以看出產品安全是政府推動標準化活動之重要一環。商品是否應列入檢驗、應採取何種檢驗方式以及當產品進入市場後如何進行管理等也多從產品之風險性加以考慮。

根據台經院於 95 年度接受經濟部標準檢驗局之委託所執行之「我國商品檢驗制度改革之探討」研究中發現，依據國際先進國家的發展經驗，欲將產品安全的概念融入標準與檢驗政策，建立基本的商品安全資訊，並根據商品風險性來決定其行動，有其必要性。從先進國家如美、日等國之發展經驗不難發現，其皆由消費商品事故資訊蒐集體制之建構，以蒐集全國事故資訊。其後再藉由資訊之統計分析，觀察商品之風險性，據以展開後續包括標準、檢驗、市場監督、商品回收以及安全等相關活動。此項作法將使主管機關在有限的預算及人力之下，達到最佳的政策效果。

尤其世界主要國家所管理的商品已經擴及一般消費商品，而一般消費商品之種類相當多，因此如何利用有限之資源進行有效的管理則是成為各國政府重要的課題。依據相關商品安全資訊通報系統的資料，再透過相關機構的分析，加以判定個別商品安全之風險性，已成為各國針對一般消費商品進行後市場監督與管理之重要依據。

業者通報是各國蒐集消費商品事故之重要管道之一。原因是一旦消費者因使用商品而受到傷害，其最直接的反應是與販售商店或製造業者聯繫，因此由業者主動通報，當可掌握到詳盡的故事訊息與相關商品資訊。有鑑於此，美國、日本與歐盟都有制訂相關法令規範，據此要求業者對危險性商品進行通報。

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

今(2007)年「商品檢驗法」修正案已經立法院三讀通過，同年7月13日經總統公布並施行。「商品檢驗法」修正條文第49條第4項中規定，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，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，由主管機關訂之」。此外，在第63條第1項規定「報驗義務人違反第49條第4項通報規定者，處新台幣一萬元以上十萬元以下罰鍰」，此乃我國商品事故強制通報的法源依據。根據上述規定，應施檢驗品目的報驗義務人在接獲商品事故資訊時，就有向標準檢驗局進行通報的義務。雖然針對應施檢驗品目強制通報的法源依據已有，不過對於其他一般消費商品的通報體系仍然有待建立。

總上所述，標準檢驗局應及早參考先進國家經驗，建立我國之消費商品安全資訊蒐集體制，並藉由事故資訊的掌握及分析，據以推動相關標準及檢驗活動，以確保消費者權益與安全。

本研究所規劃與建構我國消費商品安全資訊網之目的有三：

- (一) 規劃建構我國消費商品安全資訊通報蒐集體制，使標準檢驗局在進行後市場管理中，檢討應施檢驗品目、修訂或制訂國家標準、調整符合性評鑑方式以及調整後市場監督管理強度等，有客觀依據可循；並且有助於提早發現商品安全上的瑕疵，採取即時且有效之防範措施。
- (二) 規劃及鼓勵業者自願通報，強化業者自律機制，使政府於市場監督之資源能夠作最有效率的配置。
- (三) 藉由消費商品安全資訊安全網之建置，可以提供消費者對於產品安全使用之相關知識之重要管道，以確保消費者權益與安全。

## 第二節 工作內容

本計畫之工作內容主要包括有二大部分，其一為事故資訊通報機制之研究；其二為根據研究分析結果建置我國消費商品安全資訊網。

### 一、事故資訊通報機制之研究

主要工作內容包括探討我國現行其他主管機關之商品/事故通報體系執行現狀與問題，並分析商品/事故通報機制之資訊蒐集如何運用於標準檢驗局之檢驗體系，再研究先進國家對於通報的法源依據、通報規定的時點、通報的內容、廠商在通報後之處置與措施、以及後續資料分析處理等可資借鏡之發展經驗，最後據以規劃我國商品安全資訊通報系統初步的推動體制。

#### (一) 先進國家發展經驗探討

由相關文獻中可以發現美國與日本等先進國家，在商品事故分析與分析方面，皆已經建立相關體系。美國一般消費商品的商品事故資訊體系是以美國消費者產品安全委員會 (U.S. Consumer Product Safety Commission, 以下簡稱 CPSC) 所建置的業者強制通報體系為主，輔以「全國電子傷害監視系統」(National Electronic Injury Surveillance System, 以下簡稱 NEISS)。而日本現行的商品安全/事故資訊體系則有兩個資訊蒐集系統，分別是由日本經濟產業省獨立行政法人製品評價技術基盤機構，以及日本內閣府特殊法人國民生活中心負責運作。由於上述的美國與日本安全/事故資訊體系都運作的相當成功，因此，本研究將以美國與日本為研究對象，詳細分析美國與日本現行通報體制的設計、所依據的法規、標準作業流程以及推動經驗，以為我國建置相關資訊體系之參考。

#### (二) 我國現行體制之探討

除了參酌美國與日本等先進國家商品安全通報系統的推動經驗外，對於我國其他主管機關現正所推動或執行各項通報機制者（請詳見表 1-1），雖說不完全為不安全商品/事故通報機制，但其建置的經驗與相關法規之設計，仍具有參

考之意義。因此，本研究亦會瞭解其標準作業流程以及運作中所遇到的困難，以為本計畫之後設立我國商品事故相關資訊測試網站之參考。

表 1-1 我國其他主管機關所執行之通報系統

單位	通報機制
行政院	災害緊急通報
國科會	重大事故通報
環保署	毒性化學物質事故通報表
	工業園區污水下水道緊急事故通報
經濟部水利處	工地安全事故通報
衛生署	消費者資訊網
	全國藥品不良反應通報系統
	醫療器材不良反應通報
	全國藥物不良品通報系統
衛生署疾病管制局	自殺防制通報
衛生署疾病管制局	法定傳染病監督通報系統等 11 項通報系統
教育部	校園安全暨災害防救通報
研考會	國家資通安全通報應變網站
公共工程委員會	全民監督公共工程網路通報系統
勞委會	工作場所重大災害通報
勞委會安全衛生研究所	勞工血中鉛值通報與監控系統
農委會	植物疫情管理資訊網-紅火蟻通報
交通部道安與內政部警政署	『改善交通大家一起來』專案，全民交通通報

資料來源：本研究整理。

此外，本研究亦規劃拜訪國內主要消費者保護團體、相關產業公會、消費商品製造業者、主要消費商品之流通及經銷業者、醫療單位與消防單位等，實地聽取業者對於我國消費商品安全資訊通報體系的看法，以為後續擬定推動與鼓勵自願通報措施的參考。

### (三) 我國消費商品安全資訊蒐集體制之規劃

在參考先進國家與其他主管機關對於商品事故通報體系的發展經驗，並考慮我國國內商品安全管理之現況與其他主管機關之商品事故通報體系建置經驗，以及聽取相關單位及業者對於我國消費商品安全資訊通報體系的看法，並

考量國情之後，本研究提出建構我國消費商品安全資訊網之規劃構想，並據此研究分析結果，落實於消費商品安全資訊網之建置。

## 二、我國消費商品安全資訊網之建置

本計畫於細部規劃完成之後，先行設立消費商品安全資訊網之測試網站來蒐集我國商品事故相關資訊，以作為我國商品主管機關執行業務之參考，並提供消費者產品安全使用之相關知識或注意事項，以確保消費者權益與安全。關於規劃建置消費商品安全資訊網的相關細節及功能，則請詳見本研究第二部分「商品安全資訊網操作手冊」。

## 三、舉辦研討會

為使初步規劃網站確實可行，本研究將在「商品安全資訊網」初步建構之際召開產官學研研討會，以廣徵各界對本網站之看法，作為後續修正「商品安全資訊網」設計之依據。此外，就提升商品事故通報意願及鼓勵自願通報方面，也將藉助產官學研研討會的舉辦，希望透過當面的溝通及說明，促進消費者團體、製造業者、輸入業者、經銷業者與零售業者等相關單位及人員共同參與，期以擴大消費商品安全/事故資訊來源，使本資訊網的效益發揮到最大，真正能夠作為我國商品主管機關業務執行之參考，亦能確保消費者權益與安全。

## 四、提出結論與建議

本研究在分析美國、日本以及我國其他主管機關商品事故通報機制執行經驗，與資訊後續處理流程後，先行設立「商品安全資訊網」來蒐集我國商品事故相關資訊，並紀錄可能遇到的問題。最後，本計畫將歸納產官學研之意見後，提出後續修正方向與提升與鼓勵商品事故通報之具體可行之建議，以提供標準檢驗局作為評估政策推動之參考。

### 第三節 實施方法與步驟

#### 一、實施方法

##### (一) 文獻蒐集整理及分析

透過網路搜尋美國以及日本在商品事故資訊蒐集的管道，並針對其法令依據、蒐集資訊的分析、後續因應的措施之規劃，作初步的分析，以為之後規劃並建構我國「商品安全資訊網」之參考。

##### (二) 實地訪談

國內部分，一方面將訪問我國其他有設置商品事故通報體系之主管機關，以深入瞭解其在執行或推動通報體系之經驗，以及曾經面臨的問難等；另一方面，則拜訪國內主要消費者保護團體、產業公會、消費商品製造業者、流通業者、醫院與消防單位等，實地聽取業者及相關單位對於推動消費商品事故安全資訊通報體系之看法，以為進行推動細部規劃之參考。

國外部分，由於日本有兩套商品事故資訊蒐集機制，分別由經濟產業省獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)與內閣府獨立行政法人國民生活中心所執行，兩套事故蒐集機制之競合關係、差異與優勢，更值得我國在建立消費商品安全資訊通報機制之前的參考。因此本研究拜訪獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)與獨立行政法人國民生活中心兩個單位，以瞭解該體系之建立過程以及運作過程中出現之問題與運作成效等，以為我國建置消費商品安全資訊通報體系之參考。

由於我國與日本經貿交流相當頻繁，相當多的消費商品亦在我國與日本之間流通。在日本進行訪查的同時，本研究亦會探究我國與日本交換不安全商品資訊之可能性，期望在消費商品後市場管理方面，兩國消費商品主管機關有彼此相互合作的空間。

### (三) 比較分析法

從法規面及執行面比較美國、日本等先進國家之差異，也針對日本分別由經濟產業省獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)與內閣府獨立行政法人國民生活中心所執行之兩套事故蒐集機制，分析其之競合關係、差異與優勢，以瞭解我國應如何建構我國消費商品安全資訊蒐集與分析體系。

### (四) 舉辦產官學研研討會

為使初步規劃網站確實可行，本研究將在消費商品安全資訊網初步建構之際召開「消費商品安全資訊網之規劃」產官學研研討會，以廣徵各界對本網站之看法，作為後續修正消費商品安全資訊網設計之依據。此外，就提升商品事故通報意願及鼓勵自願通報方面，也將藉助「提升消費商品安全資訊通報之探討」產官學研研討會的舉辦，徵詢各方的意見。希望透過當面的溝通及說明，促進消費者團體、業者、醫療單位、消防單位等相關單位及人員共同參與，期以擴大消費商品安全/事故資訊來源，使本資訊網的效益發揮到最大，真正能夠作為我國商品主管機關業務執行之參考，亦能確保消費者權益與安全。

### (五) 歸納法

最後利用歸納法，將之前針對美國、日本及其他主管機關執行商品事故資訊通報體系之經驗，以及測試網站的結果與產官學研研討會之意見加以彙整及歸納，提出建構我國消費商品安全資訊網之具體建議。

## 二、實施步驟

本研究之實施步驟如下圖所示：

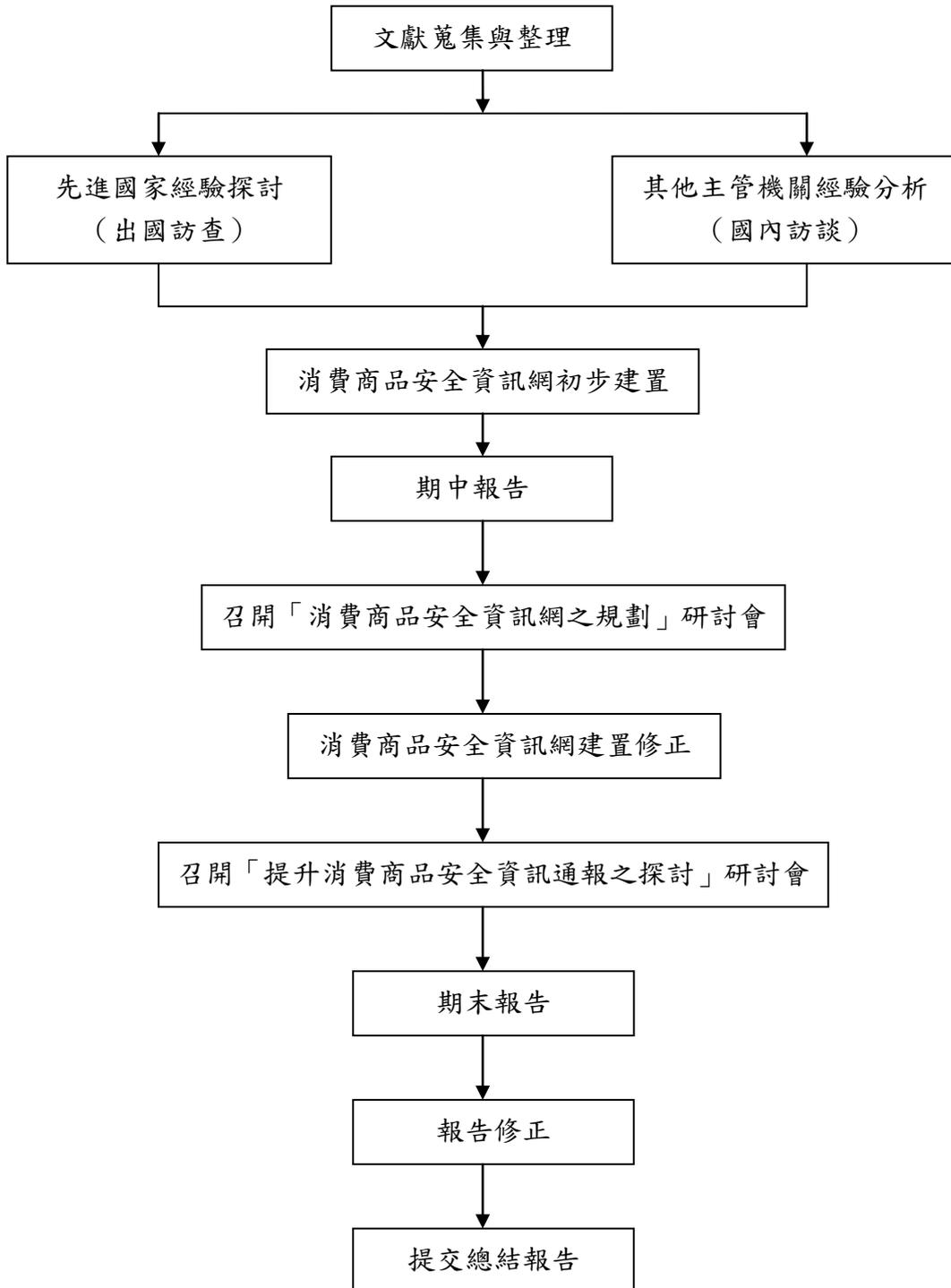


圖 1-1 本研究實施步驟流程圖

## 【本章小結】

依據國際先進國家的發展經驗發現，其進行商品安全管理，均是先建立消費商品事故資訊蒐集體制，以蒐集全國商品事故資訊。其後再藉由資訊之統計分析，觀察商品之風險性，據以展開後續包括標準、檢驗、市場監督、商品回收以及安全等相關活動。此項作法將使主管機關在有限的預算及人力之下，達到最佳的政策效果。

尤其世界主要國家所管理的商品已經擴及一般消費商品，而一般消費商品之種類相當多，因此如何利用有限之資源進行有效的管理則是成為各國政府重要的課題。

業者通報是各國蒐集消費商品事故之重要管道之一。一旦消費者因使用商品而受到傷害，其最直接的反應是與販售商店或製造業者聯繫，因此由業者主動通報，當可掌握到詳盡的事故訊息與相關商品資訊。有鑑於此，美國與日本都有制訂相關法令規範，據此要求業者對危險性商品進行通報。

我國在今(2007)年「商品檢驗法」修正案已經立法院三讀通過，同年7月13日經總統公布並施行。「商品檢驗法」修正條文第49條第4項與第63條第1項的規定，均為我國商品事故強制通報的法源依據。根據規定，應施檢驗品目的報驗義務人在接獲商品事故資訊時，就有向標準檢驗局進行通報的義務。雖然針對應施檢驗品目強制通報的法源依據已有，不過對於其他一般消費商品的通報體系仍然有待建立。

因此，本研究希望透過規劃與建構我國消費商品安全資訊網可以使標準檢驗局在進行後市場管理時，在檢討應施檢驗品目、修訂或制訂國家標準、調整符合性評鑑方式以及調整後市場監督管理強度等，有客觀依據可循；並且有助於提早發現商品安全上的瑕疵，採取即時且有效之防範措施。另外透過「商品安全資訊網」可以提供消費者對於產品安全使用之相關知識之重要管道，以確保消費者權益與安全。

## 第二章 美國消費性商品事故通報制度運作

檢視先進國家的消費性商品事故通報制度時發現，先進國家在建置國內消費性商品事故通報體系時，對於事故資訊的管道，除了透過消費者或消費團體的通知之外，另一個重要的管道就是來自於業者的通報。由於業者對商品的性質、產生的瑕疵以及可能的風險性都較一般消費者或主管機關更加瞭解，因此相當多的國家都會利用業者的通報來蒐集消費性商品事故的相關資訊。其中，建置業者通報管道歷史最悠久、執行效果最好的國家，首推美國。因此，本章主要內容就是針對美國消費性商品事故資訊通報制度進行介紹與說明。首先針對美國消費性商品通報制度的架構作一簡要的說明；隨後再介紹美國消費性商品通報制度的運作狀況、美國國家電子傷害系統，最後分析接獲通報之後的處理以及所實施的成效。

### 第一節 美國消費性商品通報制度架構

由於美國商品管理分屬不同的主管機關，所依據的法令也不相同。本研究主要是針對一般消費商品的管理與安全資訊蒐集體系進行瞭解。而美國主管一般消費性商品的主管機關為美國消費性產品安全委員會(Consumer Product Safety Commission，以下簡稱 CPSC)，法源依據為美國消費性產品安全法(Consumer Product Safety Act，以下簡稱 CPSA)。因此，本節先針對美國消費性產品管理機關—CPSC 作一簡要的介紹，隨後再針對業者對於商品安全通報的法源依據及相關規定，作更進一步的說明。

#### 一、美國消費性產品安全委員會

美國消費性商品安全的主管機關為 CPSC。CPSC 成立於 1972 年，是依據美國 CPSA 所成立之聯邦政府轄下一獨立機關，其組織及功能明訂於 16 美國聯邦條例 1000 以後各章節中。CPSA 立法的目的在於：(1)為保護大眾免除消費性商品不當風險之傷害；(2)促使消費者評估消費性商品之相對安全性；(3)對於

促進消費性商品發展統一安全標準並減少州與地方政府規範之衝突；以及(4)促進研究與調查原因並防止與商品有關之死亡及傷害。由以上可知，CPSC 成立的目的是為免除大眾受到傷害或導致死亡不合理之風險嚴重傷害、風險或死亡的責任。CPSC 的主席為美國總統提名，經國會同意後任命。CPSC 主管美國國內除食物、藥物、化妝用品、醫療設備、煙草產品、火器和彈藥、機動車、殺蟲劑、航空器、小船等外之所有消費性商品的安全。在其管轄範圍包括 15,000 種以上居家、運動、娛樂以及學校所使用的消費產品，大致可分類為<sup>1</sup>：(1)設備；(2)衣物；(3)電子或電器用品；(4)家具；(5)家用品；(6)兒童用品；(7)照明設備、點火器；(8)戶外用品；以及(9)運動用品等九類產品。

CPSC 的職權有：(1)要求企業銷售之商品具潛在危險時須主動通報；(2)命令回收；(3)建立回收的規定；以及(4)於企業違反規定時加重罰款。舉例而言，依法當企業獲悉其產品有可能造成消費者嚴重傷害或死亡之風險時，需迅速通報 CPSC，違者將面臨每一事件最高加重至 165 萬美元的懲罰性罰款。

根據 CPSC 網站上所公布之資料顯示，從過去消費性商品事故平均造成 25,900 人死亡，再加上傷害及財產損失，總估計已經耗費國家每年超過 7,000 億美元的經費，占美國 GDP (美金 11.6675 兆) 的 6%。若以美國人口為 25,642 萬人計算，則每人每年因消費不安全產品的損失為 2,730 美元，損失相當可觀。在黑心商品大量出現在美國市場之際，由保護消費者觀點之看，CPSC 所執行的業務，有越來越重要的趨勢。

## 二、通報的法源依據

美國關於消費性商品通報系統建立的法源依據是 CPSA，在 CPSA 的第 5 節 (a) 就已規定 CPSC 「應維持傷害資訊認可室運作，以收集、調查、分析、宣導關於傷害原因與防止消費者產品死亡、傷害與疾病的資訊」，並「必須持續進行關於消費者產品的意外事件所導致的死亡、傷害、疾病、健康損害及經濟損失的

---

<sup>1</sup> CPSC 的管轄範圍不包括香煙、車輛及其相關設備、殺蟲劑、槍枝、航空器、船舶、糧食、藥品、醫學設備或化妝品。

研究」，明確指出 CPSC 應致力廣泛蒐集商品不安全事故的相關資訊。不過在 CPSA 的第 15 節「通知與修復、替換或退款」與第 37 節「資訊報告」等內容，才對消費性商品事故通報有更明確的規定。不過第 37 節「資訊報告」中所提及的通報，僅限於消費性商品之製造商必須就商品訴訟結果進行通報，並非本研究所關注的商品安全資訊之通報，因此以下就僅針對 CPSA 第 15 節關於消費性商品事故通報的規定作一簡要的說明。

CPSA 第 15 節主要的內容包括了明確定義何者為「重大的產品危險」；業者在產品發生「重大的產品危險」時應負擔的義務；CPSC 可命令相關業者執行相關行為；以及訴訟相關的規定等。以下就分項詳細地說明相關規定。

### 1. 重大的商品危險

在 CPSA 第 15 節一開始就明確的指出所謂的「重大的商品危險」係指——

- (1)沒有遵循應適用的消費者產品安全規則而對公眾造成重大的傷害風險，  
或
- (2)產品瑕疵對公眾造成重大的傷害風險。

### 2. 通報的義務

CPSA 第 15 節亦指出當消費性商品的製造商、經銷商與零售商，獲得相關資訊合理的支持發現商品——

- (1)沒有遵循應適用的消費者產品安全規則或 CPSC 依第 9 節所訂消費者產品安全規則；
- (2)含有對公眾造成重大的產品危險的瑕疵；或
- (3)造成嚴重傷害或死亡的不合理風險等情形時，

就應直接通知 CPSC，除非該製造商、經銷商或零售商經確認 CPSC 已確實收到相關的通報。

### 3. CPSC 可命令廠商應有之作為

## 通知

若 CPSC 邀請消費者或消費者組織等利害關係人召開聽證會後，裁定已流通在市面上卻具有重大風險的商品，為保護公眾遭受該重大產品風險時，CPSC 得命該產品之製造商、經銷商或零售商為下列行為：

- (1)通知公眾該瑕疵及不合法規的情形。
- (2)郵寄通知予該商品之製造商、經銷商或零售商
- (3)郵寄通知予該商品之收受人或買受人。

而且，該命令應指定該通知的內容及型式。

## 修復、更換或退款

如果 CPSC 裁定已流通在市面上但具有重大風險的商品，及依 CPSA 第 15 節所為係基於公益，CPSC 得命該商品之製造商、經銷商或零售商對該命令選定之人為下列行為：

- (1)使該商品符合應適用的商品安全規定或修復該商品的瑕疵；
- (2)以符合應適用的商品安全規定的類似或等值商品或無瑕疵商品替換該產品；
- (3)退還該商品售價。

## 4.小零組件所引發的事故通報相關的規定

CPSA 第 15 節除了針對一般消費性商品的通報訂有相關規定外，在 CPSA 第 15 節後還有針對小零組件所引發的事故通報制訂相關的規定，要求大理石、小球、乳膠氣球、玩具或含大理石、小球、乳膠氣球或其他小物件的遊戲的製造商、經銷商、零售商或進口商，在發生兒童（與年齡無關）吞食大理石、小球、乳膠氣球或其他零組件的玩具或遊戲的事件，或是該事件結果為兒童死亡、遭受重大傷害、無論停止呼吸多久或須經醫療時，均須向 CPSC 進行通報。而

其通報的相關要求，均與其他消費性商品的規定一致。

### 三、禁止與處罰

關於違反業者通報規定的處置方面，在 CPSA 第 19 節「禁止行為」、第 20 節「民事罰」、第 21 節「刑事罰」、第 22 節「強制執行與扣押」與第 23 節「傷者損害訴訟」等的內容中都有作相關的規定。

#### 1. 禁止行為

依據 CPSA 第 19 節(a)款規定，若業者獲得該生產製造、輸入、經銷或零售的商品因為沒有遵循應適用的消費者產品安全規則或 CPSC 依第 9 節所訂消費者產品安全規則，或因為含有瑕疵會對公眾造成重大的傷害風險時，卻未能向 CPSC 進行通報，則屬違法。

此外，若不能遵守 CPSC 公布修復商品瑕疵、更換安全商品或退還售價等命令，亦屬違法。

#### 2. 處罰

當業者違反 CPSA 時相關規定時，必須負起包括民事與刑事責任。

在民事責任方面，依據 CPSA 第 20 節規定，當業者明知而違反 CPSA 第 19 節規定時，每一行為將被處於 5,000 美元以下之罰鍰。若業者違反上述兩項禁止行為時，應就相關消費性商品負責。CPSC 將會考慮商品瑕疵的性質、損害之風險嚴重程度、是否已經造成損害、已經銷售出瑕疵商品的數量、以及該賠償對於償付人之事業規模是否相當等因素，據以決定其罰鍰的金額；但其罰鍰最高不得超過 125 萬美元。

此外，CPSA 第 20 節指出，第 20 節所列出的任一罰鍰，業者均可以與 CPSC 達成和解。而決定罰鍰金額、或是否可以免除或減輕時，CPSC 將考慮該賠償對於商品瑕疵的性質、損害之風險嚴重程度、是否已經造成損害、已經銷售出瑕疵商品的數量、以及該賠償對於償付人之事業規模是否相當等因素。罰鍰金額

一旦做出最後的決定，或是達成了協議，得扣除美國聯邦政府積欠該被控人之款項。

在刑事責任方面，依據 CPSA 第 21 節規定，當業者接獲 CPSC 不符合通知仍明知及故意違反 CPSA 第 19 節規定時，應處以最高 50,000 美元之罰金，或處於一年以下之有期徒刑，或併科之。此規定後依據美國 18 聯邦法規 3571 修正如下：

對事業團體：若違法未引起死亡者處以 200,000 美元以下罰金；若引起死亡者則是處以 500,000 以下罰金。

對自然人：若違法未引起死亡者處以 100,000 美元以下罰金；若引起死亡者則是處以 250,000 以下罰金。公司之自然人董事、主管、或代理人明知授權、命令或履行職務構成違反 CPSA 第 19 條之全部或一部，且知悉公司接獲 CPSC 之未遵循通知，應適用本條，與科予公司罰金無關。

### 3. 強制執行與扣押

在 CPSA 第 22 節規定，美國地方法院有權採取下列行動：

- (1) 禁止違反 CPSA 第 19 節的行為。
- (2) 禁止任何人製造、銷售、或輸入美國違反 CPSA 第 15 節所發佈之命令的商品。
- (3) 禁止任何人商業行銷不符合消費性產品安全規定之商品。

此類行動可以由 CPSC 或檢察總長向任一地方法院為之，當任何構成違反之行為、不履行義務或交易發生於該行政區，或該行政區發現被告本人或發現被告進行交易行為時，根據本節定採取之任何行動，均可向居住或可能發現於其他行政區之被告發出傳票。

任何消費商品不符合其適用之消費產品安全規定，或製造、銷售、輸入美國依 CPSC 第 15 節有效命令規定禁止之商品，當其被引進或裝載後留待銷售者，均得於發現該消費商品之行政區所屬管轄地方法院，接受資訊不實之訴訟

與判決。

#### 4. 傷者損害訴訟

在 CPSA 第 23 節規定，任何明知（包括故意）違反消費產品安全規定或由 CPSC 公布之其他規定或命令，造成任何人之損害，受害人均可以向被告居住或被發現或其代理人之美國地方法院，對任何明知（包括故意）違反此規定或命令者，提出告訴，被告應就所致之損害予以補償。若法院依平衡原則裁定，被告亦應承擔訴訟費用，包括合理之律師費及合理專業證人費。

在瞭解上述美國 CPSC 在事故通報的法源依據內容及相關規定之後，本研究則在第二節即針對現行美國消費性商品通報制度的實際運作流程與相關要件作一更精確的說明。

## 第二節 美國消費性商品業者通報制度之運作

依據美國 CPSA 的規定，CPSC 在其主管產品範圍內之製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者，皆須負擔起通報之義務。其實施通報的目的，不僅限於使主管機關即時掌握不安全商品的動向，更兼有要求業者採取防範措施、監視業者是否確實執行的目的。因此美國 CPSC 在接獲通報之後，會對商品是否具有實質危險進行判斷，若認為該商品具有實質危險，則依據商品風險程度要求業者採取包括回收之補救措施，以防止危險性商品危害到消費者。以下分別針對通報之義務、通報的方式、通報的內容、零售商與批發商的特殊義務、通報的時機與通報內容的保密性等六個方面，對美國現行消費性商品事故通報制度之運作，進行瞭解。

### 一、通報之義務

CPSA 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：(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產品瑕疵；(3)可能造成嚴重傷害與死亡風險；(4)不遵守 CPSA 自願性標準時，就應立即向 CPSC 通報。

由於 CPSC 在設立之初，就希望對於商品潛在性的風險能有較為廣泛的通報制度來加以蒐集安全上的相關資訊。因此，上述的通報人必須協助 CPSC 能發現實質商品的風險，在通報內容上必須詳細說明商品可能造成傷害的風險。

### 二、通報的方式

廠商可以透過信件、電話或是透過 CPSC 網站等電子方式，將商品不安全資訊通報到 CPSC 符合性辦公室(Office of Compliance)的回收與承諾組(Recall and Compliance Division)。廠商必須指派對產品及通報要求都相當瞭解的專人作為負責的窗口，該專人必須被授權負責對 CPSC 之通報，且該專人也必須很清

楚的瞭解需向何人通報。

### 三、通報的內容

廠商在有合理的資訊支持其製造、輸入、經銷或零售之商品具有(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 CPSC 自願性標準時，就應立即向 CPSC 通報。儘管業者對於商品所可能產生的風險並未做成最後的判斷，不過仍需要向 CPSC 進行通報。而通報分為初步通報(Initial report)與完整通報(Full report)兩類。

廠商在獲得商品不安全訊息時，應立即以書面的方式向 CPSC 進行初步通報，初步通報必須包括以下的內容：

- (1)商品的描述；
- (2)廠商名稱與地址，以及通報者是製造商、輸入商、經銷商或零售商；
- (3)商品可能的瑕疵，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)危害的程度或所可能的造成的危害與商品之關聯性；
- (5)通報人之姓名、地址與電話號碼；
- (6)如果可能的話，根據 CPSC 法規 1115.13(d)節所提到的相關資訊；
- (7)若無法及時得到完整資訊時，應提出時間表。

若廠商在接獲商品不安全資訊時未能以書面方式向 CPSC 進行初步通報，也必須在 48 小時之內以書面的方式向 CPSC 提交初步報告。

在廠商向 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風險，則廠商對於 CPSC 通報的責任已經完成。但若廠商向 CPSC 遞交初步報告之後，對於商品瑕疵、沒有遵守規定或風險等方面又有更新的資訊，則廠商就必須向 CPSC 提出完整通報。而完整通報的內容必

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)產品的描述、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)因為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、零售商或是購買者的姓名與地址；
- (15)其他必須提供給 CPSC 人員更進一步瞭解之資訊。

#### 四、零售商與批發商的特殊義務

零售商與批發商除針對上述內容進行通報外，並應以信件方式通知製造商與進口商，描述商品之風險、瑕疵與不符法規之情形。副本應交由 CPSC 回收

與承諾組處理，除非零售商與批發商確認 CPSC 對於該風險與瑕疵等相關資訊已有充分的掌握。

## 五、通報的時機

根據 CPSA 第 15 節的規定，當相關廠商接獲到商品因為具有瑕疵，而可能使消費者造成不合理之嚴重傷害與死亡之風險等不安全的訊息之後，應該「立即」向 CPSC 進行通報，所謂「立即」就是要求廠商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。

不過考量廠商可能會因為需要針對商品不安全事件進行查證、調查與研究，因此 CPSC 規定廠商可以針對商品事故進行相關調查與研究工作，不過仍需要在 10 個工作天之內向 CPSC 進行通報。

## 六、通報內容的保密性

根據 CPSA 第 6 節的規定與 CPSC 回收手冊的說明，通報內容中如改善行動計畫、消費者的抱怨或是經廠商同意等資訊，均可以發佈。廠商若認為相關資訊涉及交易機密、商業機密或是財物資訊等，則可以在通報相關資訊時，標示「機密」，則 CPSC 則不能公開有關之資訊。倘若經廠商註記為「機密」並依規定禁止公開之資訊，然 CPSC 裁定屬非機密資訊，CPSC 應以書面通知該廠商，CPSC 將會於通知送達 10 天後公開該資訊。

任何受該通知之人如仍確信該資訊應依規定禁止公開，皆得於預定該資訊公布之日前向原告、主要營業所、該資訊所在地或哥倫比亞特區之美國地方法院及上訴法院請求禁止公開該資訊。該資訊於法院裁決前不得公開。

表 2-1 廠商向 CPSC 通報表

廠商名稱:	<input type="text"/>	聯絡人:	<input type="text"/>
地址 1:	<input type="text"/>	職稱:	<input type="text"/>
地址 2:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>
城市:	<input type="text"/>	電話:	<input type="text"/> 分機: <input type="text"/>
州:	請選擇	傳真:	<input type="text"/>
郵遞區號:	<input type="text"/>	如果不同	
Email:	<input type="text"/>	廠商名稱:	<input type="text"/>
電話:	<input type="text"/>	地址 1:	<input type="text"/>
分機:	<input type="text"/>	地址 2:	<input type="text"/>
傳真:	<input type="text"/>	城市:	<input type="text"/>
網址:	<input type="text"/>	郵遞區號:	<input type="text"/> 州: 請選擇

商品的描述:

商標:	<input type="text"/>
型號:	<input type="text"/>
序號:	<input type="text"/>
日期:	<input type="text"/>
商品條碼:	<input type="text"/>
零售價格:	<input type="text"/>

認證/標準相關資訊:

瑕疵/問題:

如何與何時發現的:

風險的型式:  火災  機械  電子  化學  其他:

已知所造成的傷害:

產品的販售:  全國  特定的區域 (請說明):

產品數量:  請在下一欄位填寫每一分類的數量:

在製造商:  在批發商:  在零售業者:  在消費者:

開始生產進口之日期:  結束生產/進口之日期:  開始銷售的日期:  結束的日期:

填寫廠商是:  製造商  進口商  經銷商  零售商  商品自有品牌者

製造商/進口商名稱 (如果非填寫廠商):

地址 1:  地址 2:  (如果非填寫廠商)

城市:  郵遞區號:  州:  (如果非填寫廠商)

其他業者的資訊(零組件供應商, 零售業者, 其他):

矯正措施:

Stopped (check as many as needed):  製造  銷售  零售

Notification Measures Taken (check as many as needed):  商品的擁有人  銷售鍊  其他

何時/如何通知以及通知的型式:

### 第三節 國家電子傷害監視系統

#### 一、國家電子傷害監視系統的緣起

美國 CPSC 現行蒐集消費性商品事故資訊的方式，除了如前一節所述由業者商品事故通報方式之外，另外就是從醫院急診室直接蒐集患者就診資料。CPSC 之醫院通報系統稱為國家電子傷害監視系統(National Electronic Injury Surveillance System，以下簡稱 NEISS)。

NEISS 始於 1971 年開始運作，運作初期是由美國聯邦食品藥品管理局負責，直到 CPSC 於 1973 年成立後，才轉由 CPSC 接手運作。

NEISS 蒐集之事故資訊初期是以 CPSC 所管轄的消費性商品為主，至 1978 年之後，CPSC 開始接受政府部門其他單位的委託，蒐集消費性商品以外之事故資訊。2000 年以後，NEISS 系統蒐集之資訊範圍更擴展所有事故。NEISS 目前所接收之資訊是由全美超過 5,300 家的醫院中挑選出的 101 家醫院所屬急診室直接提供。醫院的選擇，是從超大型醫院、大型醫院、中型醫院、小型醫院及兒童醫院等五種類型的醫院隨機抽取樣本醫院。醫院規模係根據急診室處理病患人數來區分，而醫院所在的位置則是分布於全美各州。

樣本的醫院數會因為美國 CPSC 預算變動而有所增減，醫療院所的選取多屬公立或公益性質者，且每年簽約通報的院所數並不會相同。醫療院所每筆商品事故資訊，美國 CPSC 會給予少許的報酬。醫療院所則是依據 CPSC 所希望瞭解的相關資訊內容來通報，而 CPSC 則會事先將各資料預先編碼，以利受過訓練之工作人員，可以快速的將相關資料輸入，使 CPSC 可以快速的得到第一手的資料。另外，美國 CPSC 每年會拜訪醫院兩次，並抽查其報告，以監視醫院的執行情況。透過 NEISS 系統，CPSC 通常能很快的掌握消費性商品事故的第一手資訊，並對事故資訊加以分析及處理。

## 二、事故資訊之處理

樣本醫院自因使用消費商品而受害的受害人被送進急診室開始，相關幕僚人員即須展開記錄工作，蒐集事故相關資訊。記錄的資訊包括有：受害者治療日期、案例編號、年齡、性別、傷害診斷、受傷部位、區位、相關產品、事故現場、是否與火警汽車相關、是否與工作有關、人種、事故摘要、是否為預謀性事故等事項。醫院於每日下班前須指派人員作為 NEISS 的聯絡人(NEISS coordinator)負責將相關事故資料彙整，並以電腦傳送到 CPSC。NEISS 聯絡人會以代碼將上述資料鍵入設立在醫院的電腦，而電腦程式將會自動偵測該資訊之有效性。CPSC 另以電話線於每晚自動接收來自醫院的資訊，資訊並將自動持續與 CPSC 總部之資料庫連線，新增與更新相關的資料。CPSC 人員在接收到相關資料之後會立即過濾及分析資料，同時對於有問題的資料加以求證並進行修正，以確認代碼的正確性，並即時維持醫院資料的完整性。

藉由 NEISS 所蒐集的資訊，美國 CPSC 會以下四種方式處理：(1)持續性、常態性的急診室事故監視；(2)特殊的急診室事故監視活動；(3)與傷者進行電訪追蹤；以及(4)深入現場調查。以下就分別針對四種處理方式加以詳細的說明。

### (1) 持續性、常態性的急診室事故監視

透過持續性、常態性的急診室事故監視，CPSC 將資料進行統計，並從中觀察事故之每日、每週、每月、每季發展之趨勢。

### (2) 特殊的急診室事故監視活動

在所有監視資料中，CPSC 會根據其他聯邦政府機關之委託，抽出各機關的需求，整理出所需之資料。

### (3) 與傷者進行電訪追蹤

上述(1)與(2)兩項之資料處理，僅能反映出事故與產品之相關性，卻無法瞭解事故與產品之因果關係。因此若要蒐集更詳盡的資料，通常需要配合電話訪談以及現場調查。與受害者或目擊者所進行之電話訪談，將會記錄有關事故的

發生原委、當事人的行為與產品在事故中所扮演的角色等資訊，以獲得有關環境、受害者及產品相關之描述。通常而言，CPSC 特定計畫需要的案例中，透過電話訪查以獲得更詳盡資訊的比例達到 90%，另有 10%則是需要透過現場實地的調查。

#### (4) 深入現場調查

現場調查通常是由 CPSC 調查員親赴事故現場，不但可以取得事故發生地點、受害者與產品相關資訊，亦可以針對產品進行檢查與蒐證，並帶回實驗室作更進一步的鑑定。由於受到預算的限制，CPSC 所進行的鑑定工作很少假手其他的單位。CPSC 的調查員必須根據受害者、其親友、目擊者、進行醫療的醫生及相關專家的訪談資料重建事故當時的發生狀況。最終報告可能包括了鑑定結果以及相關單位的調查報告。至於事故受害者的詳細資料則不會在報告中載明。

### 三、事故資訊的提供

美國 CPSC 透過 NEISS 系統所蒐集得的資訊，經過統計分析與整理之後，CPSC 將統計結果其以資料庫的型式提供在網站上（網址為：<https://xapps.cpsc.gov/NEISSQuery/home.do>），可以供任何人上網查詢。目前網站上提供的資訊期間為 1991 年 1 月 1 日至 2006 年 12 月 31 日，查詢者可以輸入期間（以一年為限）、何種商品、受害者的性別、年齡、診斷的結果、受害者向醫院說明的情形、事故發生的場所及受害的部位等相關查詢資料，就可以得到符合上述條件之下的統計資料結果。

CPSC 除了將統計結果放在網站上供人查詢與使用之外，美國 CPSC 之調查結果將做成報告並予以公開。一般而言，政府的調查報告主要記載事故相關的證詞；至於調查報告未登載之內容，一般國民亦可以根據美國「資訊公開法」(the Freedom of Information Act)要求相關單位提供。不過對有關製造業者或進口業者之檢查檢果則不予提供及公開。

#### 四、NEISS 功能角色的轉變

自 NEISS 設立開始，就是美國相當重要的事故資訊管道，不過由於 CPSC 陸續建置相當多的事故通報系統，事故資訊的來源不但可以由消費者提供，事故資訊還可能由消防單位、警察單位及保險公司、業者（包括製造業者、輸入業者、經銷商與零售業者等）、醫師與驗屍官等單位提供，事故資訊的來源相當多元化，因此 NEISS 的角色逐漸變成美國國內的醫院急診室事故資訊機率抽樣系統，其所蒐集來的資訊就會與其他來源所得的資料加以比對與分析，成為 CPSC 針對各種事故資訊來源之比對及分析的輔助系統。

## 第四節 美國消費性商品通報後續處理

美國 CPSC 對通報資訊之處理，通常是先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。此外，若商品不遵守適當的消費性商品安全規則，亦可判斷其潛藏實質風險。

對於具有實質風險之商品，CPSC 依其可能造成之危害程度區分為 A、B、C 三種。不同等級的風險，其建議業者採取不同的矯正措施或改善行動。各級風險之定義如下：

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

屬於 A 級風險者是最高等級之警示，對此類商品 CPSC 將建議業者採取立即的矯正措施或改善行動，包括確認及通知擁有瑕疵商品的消費者、零售業者及經銷商，並透過修理或更換商品、退款等措施來進行補救。屬於其他等級風險程度者，亦需採取改善行動以降低風險。業者必須將其擬採取的改善行動提報給 CPSC，再由 CPSC 據以監督其進行改善之情形。

美國 CPSC 原先設計在接獲業者通報之後，先由 CPSC 進行危險性評估，並執行初步判斷(Preliminary Determination，簡稱 PD)，判斷商品是對消費者具有實質性的風險或對兒童具有實質性傷害之風險。若判斷為肯定的，CPSC 則可要求業者採取自願性之改善行動，通知消費者商品的風險性、找出商品的所在、將商品自行銷通路中撤出、並回收該商品。

## 一、商品回收快速追蹤計畫(Fast Track Product Recall Program)

原先設計由 CPSC 進行初步判斷後再由業者據此提出改善行動計畫之作法，就防範事故再次發生的效果而言並不是非常理想。原因是初步判斷商品是否具有瑕疵？該瑕疵是否會對消費者具有實質上的風險？等相關問題，均需要一段調查時間、並運用相當的技術才可以獲得確認。若該商品具有高度的風險，則在此一調查時間可能又再度引發類似的事務，損害消費者身體安全與財產。

有鑑於此，CPSC 於 1995 年導入商品回收快速追蹤計畫，鼓勵業者再自行判斷商品是否具有實質風險，若判斷有回收之必要時，就可申請加入該計畫。此項計畫對業者最大的誘因是 CPSC 將因此不執行「初步判斷」。由於初步判斷結果若證實該商品具有瑕疵、且具有實質危險，將會對業者之產品責任訴訟造成極大的負面影響。由於美國的產品責任訴訟中，業者被求償的金額往往相當龐大，若業者敗訴則將對其營運產生重大的衝擊。因此鼓勵業者加入該計畫。

業者如要加入商品回收快速追蹤計畫，必須先提出完整的報告（包括申訴及傷害資訊的影本）<sup>2</sup>、申請加入該計畫，並提出其改善行動計畫(Corrective Active Plan，簡稱 CAP)建議書。改善行動計畫必須包括：

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

CPSC 據廠商所提供之上述資料，評估改善行動計畫之可行性。該計畫若經

---

<sup>2</sup> 需要報告的內容則是規定於 16C115.13(d)中。

CPSC 核可後，CPSC 將監視廠商的工作進度。業者若在 20 以內未實施改善行動計畫，則 CPSC 仍將繼續評估，並做出產品風險性之初步判斷。

在業者開始執行改善行動計畫之同時，CPSC 將與業者合作回收通知消費者與實施回收流通中與消費者手中之問題商品。回收的目標有三：(1)盡快確定瑕疵商品之所在；(2)從行銷網路以及擁有的消費者手中取得瑕疵商品；(3)以正確以及易於理解的方式即時提供消費者有關瑕疵商品、風險性及改善行動等相關訊息。

## 二、公告方式

CPSC 建議業者在決定要使用何種形式通知消費者時，必須考慮回收商品之風險性等級、產品行銷至何處及行銷形式、消費者的對象、商品如何維修或修理等因素。

在進行回收時，可同時利用報紙（與 CPSC 聯合發佈新聞）、印刷品、電子媒體或在零售點張貼公告<sup>3</sup>等方式通知消費者。總之廠商應盡各種努力使回收資訊能充分傳達至消費者。

對於業者在通知消費者時，CPSC 建議應涵蓋以下之基本資料：

- (1)回收企業名稱以及所在地；
- (2)回收產品的名稱；
- (3)回收所牽涉產品的數量；
- (4)回收商品風險性的描述；
- (5)商品已造成死亡的人數、受傷的人數；
- (6)詳細的產品描述，包括商品的型號、顏色、大小以及相關標示等。

---

<sup>3</sup> CPSC 建議公告尺寸為 11x17 英吋，但不得小於 8.5x11 英吋。

- (7)回收商品的圖片或相片；
- (8)主要零售商，以及商品的銷售期間、零售價格等；
- (9)完整說明消費者應如何配合業者之商品回收行動。

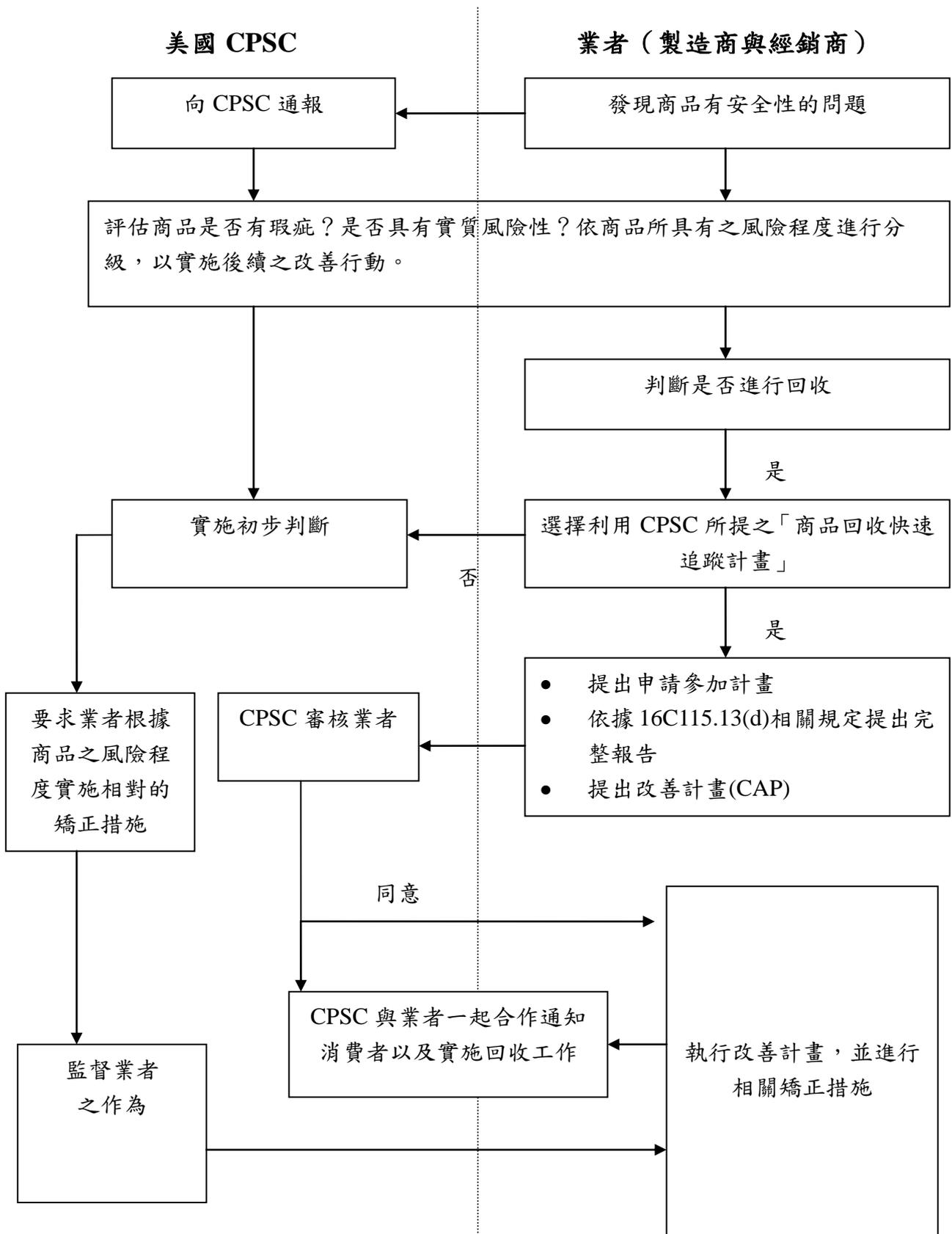


圖 2-1 美國 CPSC 通報與回收(Recall)流程圖

## 【本章小結】

美國主管一般消費性商品的主管機關為 CPSC，法源依據為 CPSA。依據美國 CPSA 的規定，CPSC 在其主管產品範圍內之製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者，皆須負擔起通報之義務。其實施通報的目的，不僅限於使主管機關即時掌握不安全商品的動向，更兼有要求業者採取防範措施、監視業者是否確實實施的目的。因此美國 CPSC 在接獲通報之後，會對商品是否具有實質危險進行判斷，若認為該商品具有實質危險，則依據商品風險程度要求業者採取包括回收在內等之補救措施，以防止危險性商品危害到消費者。

在通報的時點方面，美國 CPSC 規定業者必須在獲得資訊並判斷該商品可能違反法令規定的 24 小時之內進行。如果業者不確定該情況是否必須通報，而必須進行相關事故調查的情況下，則通報期限不得超過 10 個工作天。

在通報範圍方面，就美國 CPSC 而言，CPSA 第 15 節亦指出當消費性商品的製造商、經銷商與零售商，獲得相關資訊合理的支持發現商品(1)沒有遵循應適用的消費者產品安全規則或 CPSC 依第 9 節所訂消費者產品安全規則；(2)含有對公眾造成重大的產品危險的瑕疵；或(3)造成嚴重傷害或死亡的不合理風險等情形時，就應直接通知 CPSC。

美國 CPSC 提供通報表，由業者填寫或勾選，讓業者可以作簡單的方式完成通報。從通報表的設計可以看出主管機關希望可以透過業者的通報，掌握不安全商品的相關資訊，例如：風險的性質、危害程度、流通數量與管道以及業者打算採取之因應措施與改善計畫等。

對於通報資訊的保密問題，美國 CPSC 現行的作法是：通報內容中如改善行動計畫、消費者的抱怨或是經廠商同意等資訊，均可以發佈。廠商若認為相關資訊涉及交易機密、商業機密或是財物資訊等，則可以在通報相關資訊時，標示「機密」，則 CPSC 則不能公開有關之資訊。倘若經廠商註記為「機密」並依規定禁止公開之資訊，然 CPSC 裁定屬非機密資訊，CPSC 應以書面通知該廠商，CPSC 將會於通知送達 10 天後公開該資訊。

美國 CPSC 對通報資訊之處理，通常是先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。對於具有實質風險之商品，CPSC 依其可能造成之危害程度區分為 A、B、C 三種。不同等級的風險，其建議業者採取不同的矯正措施或改善行動。

屬於 A 級風險者是最高等級之警示，對此類商品 CPSC 將建議業者採取立即的矯正措施或改善行動，包括確認及通知擁有瑕疵商品的消費者、零售業者及經銷商，並透過修理或更換商品、退款等措施來進行補救。屬於其他等級風險程度者，亦需採取改善行動以降低風險。業者必須將其擬採取的改善行動提報給 CPSC，再由 CPSC 據以監督其進行改善之情形。

此外，CPSC 鼓勵業者在自行判斷商品是否具有實質風險，且判斷有回收之必要時，可申請加入商品回收快速追蹤計畫。CPSC 則據廠商所提供之資料，評估改善行動計畫之可行性。該計畫若經 CPSC 核可後，CPSC 將監視廠商的工作進度。如此可大幅提高業者進行後續處理的意願。

另外，美國 CPSC 可以透過 NEISS—美國國內的醫院急診室事故資訊機率抽樣系統，其所蒐集來的資訊就會與其他來源所得的資料加以比對與分析，成為 CPSC 事故資訊來源之比對及分析的輔助工具。

### 第三章 日本通報制度運作

日本政府為了提供事故受害的資訊，並喚起消費者的注意，因此由經濟產業省與內閣府分別於 1974 年與 1975 年建立事故資訊蒐集制度。經濟產業省所負責之事故資訊蒐集體系所著重的在於消費性商品之事故原因提供，而內閣府所建立之事故蒐集體系所蒐集的資訊範圍較廣，不僅限於商品，還包括服務及建物等。

在經濟產業省所建置之事故蒐集體系中，獨立行政法人製品評價技術機構(nite)在其中扮演實際負責的角色。該體系蒐集之事故資訊多以經濟產業省所掌管的消費生活用製品為主，凡是家庭用電氣製品、燃燒器具、車輛、休閒用品及嬰幼兒用品等所發生之事故，都是事故資訊蒐集的對象。資訊蒐集的類型包括因為產品有瑕疵而引起傷害的事故案例、可能引發消費者受害之事故案例以及因為產品的瑕疵引發事故之相關資訊等。

內閣府所建置的事故蒐集體系，則是由獨立行政法人國民生活中心負責實際的運作。其資訊來源則是透過醫院、各地國民消費生活中心、消費者、消費者保護團體、報章雜誌等。

以往日本對於商品事故的資訊，雖然已有上述兩套事故通報系統，不過均屬自願性質，雖然略有成效，不過面對重大商品事故資訊的掌握與聯繫方面，仍顯不足。

2006 年日本政府有鑑於多起瞬間瓦斯熱水器發生一氧化碳中毒事件、家庭用碎紙機剪傷幼兒手指、筆記型電腦電池過熱等事故，經過經濟產業省內部檢討，發現對於商品事故資訊的蒐集與聯繫上，除了縱向有其弊病之外，對於與其他機關的橫向聯繫上亦有明顯的缺失，所以造成既使相關政府機關儘管掌握到個別資訊，不過卻無法進行通盤檢視，而忽略處理良機。有鑑於此，經濟產業省於 2006 年針對「消費生活用製品安全法」進行修法，修法的重點即是為了避免重蹈商品事故資訊聯繫上的覆轍，因此特別針對商品事故資訊的通報、公

布等，進行一連串的設計。該法已在 12 月 6 日公布，並在 2007 年 5 月 14 日起開始正式實施。

雖然日本已經於 2007 年 5 月 14 日正式實施修正過的「消費生活用製品安全法」，不過如前所述，此次修法僅針對重大商品事故資訊的通報、公布等，進行一連串新的設計。其他的部分，大體仍維持修法前的制度。因此，本章主要內容就是先針對以往由日本內閣府與經濟產業省所掌管的事務資訊系統作一概要的介紹，之後再針對此次修法重點與修法後之日本商品事故資訊通報、資訊公布的内容與流程進行介紹與說明，最後再討論 nite 在日本商品通報體系中所扮演的角色。

## 第一節 日本內閣府的事故通報制度

日本政府為了提供事故受害的資訊，並喚起消費者的注意，因此內閣府於 1975 年建立事故資訊蒐集制度，由獨立行政法人國民生活中心負責運作。其所蒐集的資訊範圍不限於商品，還包括服務及建物等。由於獨立行政法人國民生活中心在負責實際運作事故資訊蒐集體系方面相當具有代表性以及成效，因此本節就分別針對國民生活中心所負責的事故通報制度進行說明。

### 一、日本國民生活中心

1970 年 5 月，日本國會通過並公布「國民生活中心法」，同年 10 月國民生活中心隨即成立，主要的任務在於提升國民生活品質。2003 年正式成為獨立行政法人，成為在日本內閣府之下，負責消費者保護的執行機關。

在成為獨立行政法人之前，國民生活中心的主要工作在於針對市售的商品進行性能的比較測試，不過在成為獨立行政法人之後，此一工作則是逐年遞減，已逐漸委由民間部門來負責。

現在的國民生活中心，除了行政管理單位外，其他主要的業務單位包括有：公關部、資訊分析部、諮商調查部、商品測試部與教育研修部等。公關部主要是在負責發行雜誌等介紹消費生活相關資訊的刊物、網站管理與媒體聯繫等。

資訊分析部則是負責針對各地所通報的消費資訊與事故，進行研究與調查。其所建構之「全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)」與日本各地方都、道、府、縣等均有連線，與日本 20 家醫院亦有資訊合作，以掌握消費事故的資訊。諮商調查部主要負責消費者申訴的業務，其下設有申訴處理委員會，由律師與各領域的專家所組成，能夠適時給於消費者協助。在諮商調查部底下另設有危害情報室，此為新成立的部門，於 2006 年 10 月正式成立，不過到 2007 年 4 月才正式有人員進駐、開始執行業務，其主要的目的在於收集整理與分析相關消費事故情報。

商品測試部設在日本神奈川縣，負責測試與檢驗。上述的危害情報室因為並無測試部門，因此若在緊急得情況時，危害情報室會與商品測試部合作，請商品測試部進行相關測試後，再交由危害情報室彙整與整理。教育研修部亦設立在神奈川縣，負責針對各地方自治體與消費者事務相關之人員教育研修事宜。設有宿舍，可針對地方自治體、學校或企業等相關人員提供研修服務；如地方有需求，教育研修部亦會派遣專業講師提供課程與訓練。

## 二、「全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)」

全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)的全稱為 Practical Living Information Online Network System，為國民生活中心所建置的內部消費事故通報系統。此一系統於 1984 年開始建立，當時只有 8 個的地方設有終端設備。到了 1987 年，日本全國 47 個的都、道、府、縣均已設有終端。至 1995 年，日本所有的政令指定都市亦已設立終端。目前（2007 年 8 月底）在 64 個都、道、府、縣與政令指定都市已經設有 PIO-NET 主要中心，在 345 個地方鄉鎮則是設有 PIO-NET 次中心，一共有 409 個終端。

PIO-NET 設立的目的是有二：

1. 希望透過政府行政，在消費者發生消費糾紛時，可以在資訊、資本與交涉力等方面，彌補消費者與業者之間能量的落差。
2. 在消費行政方面提供協助與支援，希望能在消費者被害之救濟與防止方

面，提供必要的協助。在提供被害救濟的運用方面，透過 PIO-NET 內的資訊，可以作為個別諮商處理之參考。而在被害之防止方面，可以透過 PIO-NET 所登錄之處理經驗，加以防範事故之再發生（PIO-NET 的建構與目的概念請參閱圖 3-1）。

在防止被害之目的方面，有下列四項的工作正在執行中：

- 1.提供資料給消費者，提供消費者訴訟之援助。消費者僅需負擔資料郵寄的費用，此類案件每年超過 200 件。
- 2.提供相關資訊，以協助警察機關進行相關案件之搜查工作。此類案件一年約有 150 件。
- 3.提供消費情報給行政部門，一年約有 3,000 件。
- 4.透過大眾媒體，主動發佈新聞或接受採訪，提供消費資訊，以提高消費者的意識。

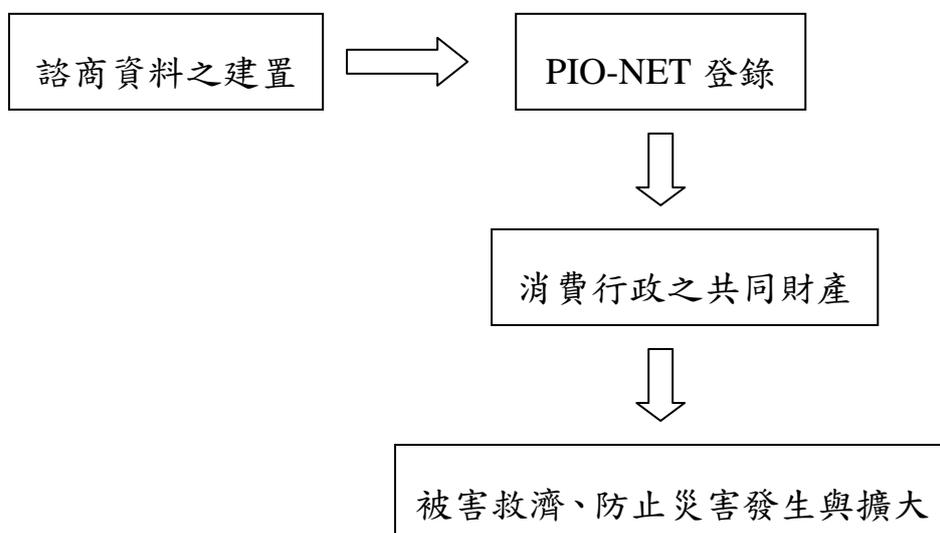


圖 3-1 PIO-NET 的建構與目概念

PIO-NET 資料庫的內容有三類：

1.消費生活諮商資訊：各地所受理的抱怨、申訴等相關資訊，均建構於資料庫中。2006 年諮商的資訊達到 1,097,117 件，不過其中真正發生傷害事故僅有 2%~3%。由於所收錄的資訊太多，以及消費習性也會隨著時間而有所不同。因此，檢索的範圍限於 10 年以內的資訊方可查詢。

2.醫院資訊：國民生活中心與日本 20 家具有代表性的醫院有簽約，每年國民生活中心會編有預算補貼醫院執行該項業務。每當有因為商品、服務或建物對消費者造成傷害，醫院經病患本人同意後，可將相關事故資訊提供給國民生活中心。雖然 20 家的代表性並不充分，不過已達到抽樣的意涵。醫院所通報的資訊在 PIO-NET 資料庫屬於補充性質，圖 3-2 即為醫院資訊在 PIO-NET 資料庫所佔的角色。

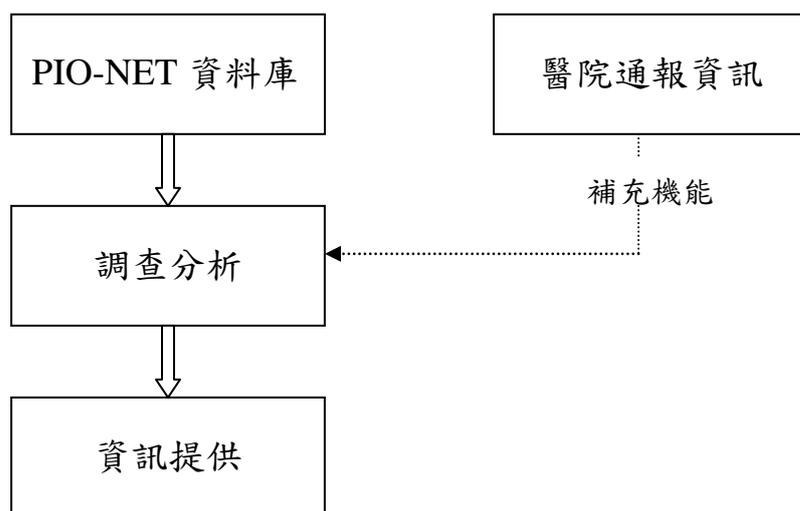


圖 3-2 醫院資訊在 PIO-NET 資料庫所佔的角色

3.消費者判例資訊：各地的消費生活中心會蒐集事故判例，並將後續廠商與消費者處理情形建檔於資料庫中，使得當有類似的案件發生的時候，主管機關可以有相關案例可以參考，而消費者亦可以透過消費者保護團體與相關單位的查詢相關處理方式可以遵循。

### 三、商品事故提供部分

國民生活中心的 PIO-NET 資料庫中的資訊，除了國民生活中心透過自有的雜誌、網站或媒體發佈之外，PIO-NET 資料庫僅提供給各地國民生活中心或相關政府單位才能參考，並不直接對消費者或業者開放。

此外，在「消費生活用製品安全法」修法之前，國民生活中心所蒐集的事故資訊並不會主動提供給獨立行政法人製品評價技術基盤機構。在「消費生活用製品安全法」修法之後，雖然此次修法也希望加強各相關單位資訊的聯繫，不過由實地訪查發現，對於重大商品事故的通報與公布，國民生活中心並不會主動將相關事故資訊提供給製品評價技術基盤機構處理。不過，當製品評價技術基盤機構向他們要求提供相關事故資訊時，他們會配合提供。

## 第二節 日本經濟產業省的事故通報制度

### 一、通報體系

#### (一) 執行通報之對象與時機

日本經濟產業省有兩套通報制度，一是以「消費生活用製品安全法」所規範之消費性商品為範圍，要求製造業者、銷售業者及其他相關團體協助通報；其二則是以「電氣用品安全法」第2條規定之電氣用品為範圍，要求製造業者、進口業者及品牌業者需配合通報。二套體制皆屬自願通報性質，沒有強制力。不過，若以通報的來源而論，前者事故資訊管道比較多元，包括消費者、業者（包括製造業者以及銷售業者）、消費者保護團體、財團法人製品安全協會、地方公共團體、消費者生活中心、媒體、警察機關、消防機關等，均是消費性商品通報制度所規定之通報人；而後者則是純粹以業者（包括製造業者、進口業者或委託製造商等）為對象之通報制度。

在通報時機方面，日本經濟產業省之電氣產品通報制度，要求業者通報事故原因時，必須擬定採取的防範事故擴大之措施。當業者採取檢查、修理以及回收等措施時，必須在開始執行之際、中間過程以及終止之時向主管機關提出報告，主管機關則是根據此一報告追蹤其執行情況。

日本經濟產業省對於一般消費商品通報制度則無明確的時間提示，電氣用品通報制度則規定業者必須在得知事故發生時的1週內利用通報表提出通報。若有其他理由而不能在期限內提出通報時，可填寫聯絡書，並於日後儘速利用通報表提出通報。經濟產業省之兩套通報體制，通報表內容不盡相同、通報的窗口也各異，但電氣用品通報資料除提供主管機關作為監督業者執行檢查、修理以及回收等改善行動外，其資訊亦將匯集至獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)處理。

關於商品不安全資訊的保密方面，日本經濟產業省由於受到國家公務員的約束，主管機關不能將通報資訊任意對外公佈。

## (二) 通報資料處理、調查與運用

日本經濟產業省在有關電氣用品通報部分，主管機關之處理方式是要求發生商品事故之業者，在執行事故原因調查過程中發現新的事實或決定採取新的對應措施時需提出報告。若未發現新的事實時，則每三個月報告一次。主管機關會在以下之情況只是調查結束，業者即可以不必定期提出報告。

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

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

消費商品之通報資訊，將由獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)負責處理，處理流程為在調查事故狀況後，再釐清事故發生的原因，最後再採取對應的措施、提供相關資訊等。

獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)對於所有事故案例（非屬業者通報案例亦然），都會就事故狀況進行確認。其將以電話向資訊提供者或相關者確認事故發生當時的狀況、事故品及被害人受害的情形。若以電話無法蒐集到所需資訊則以信函或訪問的方式來蒐集事故相關的資料。

對於死亡、重傷或火災等重大事故、可能經常發生之案例、法令列為管制對象或其他有瞭解事故原因之必要者，將積極赴事故現場實際調查，並對引起

事故之商品加以確認。獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)在 2005 年當中接獲通報的案例有 2,952 件(去除重複通報案例及非屬經濟產業省主管範圍之案例)，其中有 40 件進行現場調查，265 件確認事故商品。

調查將在確認商品之製造者、產品型號後通知製造業者，要求其提出事故發生原因及擬採取之防止事故再次發生措施之報告。若事故案例造成死亡、重傷或火災等重大事故而有擴大影響範圍者、同一型號商品經常發生事故者、該商品正檢討進行法令修正者，屬於該範圍之事故，將令業者持續通報後續調查所獲得的相關資訊。此類型之案例在 2005 年時共有 448 件。而直接由獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)調查所獲得的相關資訊，此類型案例在 2005 年時則是有 515 件。

事故資訊經過整理分析之後，將會集結成報告，提供給消費者團體、地方公共團體、消費生活中心及警察消防等機關。報告內容記載包括商品名稱、事故通報的內容、事故發生原因、防範事故再次發生之措施等。

### (三) 事故原因之技術鑑定

通報事故調查結果將交由「事故原因技術解析工作小組」從技術觀點進行解析與評估。其解析結果將連同獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)之調查結果送交「事故動向解析專門小組」進行檢討，檢討之結論即為最終之調查結果。

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

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

動向解析。

## 二、回收

### (一) 後續回收作法

日本經濟產業省推動之自願回收除已行之有年的電氣用品回收制度外，2002 年起再以全部消費商品為對象，推動業者自願回收制度。從「電氣用品事故報告要領」中可看出，若業者決定實施包括回收在內的商品安全改善措施時，必須利用通報表向主管機關提出通報。其後每個月須向主管機關報告執行狀況，直至業者通報已完成回收而主管機關審核認可後才算回收。

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

### (二) 是否進行回收之判斷

日本經濟產業省在其所編的「消費生活用製品回收手冊」中對於業者何時應考慮進行回收，則是強調「商品具有瑕疵」並非是業者須採取回收措施之要件。業者在判斷是否實施回收時，應從「是否已發生或可能發生危害人身之事故」、「是否可能擴大影響層面」、「最適當之對策為何」等部分進行考慮。總之，確保消費者安全應列為最優先之考量。

#### 1. 是否已發生或可能發生危害人身之事故

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

之指標。

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

## 2. 是否可能擴及影響層面

若同樣事故可能再一次發生，則可能判斷「有擴大影響層面之可能」。擴大影響層面之型態可分為三類：

(1) 事故可能發生在同樣型號的商品上；

(2) 事故可能發生在不同型號的商品上：其他型號商品使用相同的零件或材料時，或具有共通的設計或工程，此時同樣事故可能發生在企業內不同型號的商品上。

(3) 事故可能發生在其他公司之商品上：其他企業亦使用相同零件或材料時，或使用以共通的設計或工程製造的中間零組件，此時同樣事故可能發生在多個企業的商品上。

即使事故起因於消費者之誤用或不留意，仍須檢討該商品在結構上是否會誘導前述情形之發生、警告標示等注意事項是否不夠完備等。

## 3. 最適當之對應措施為何

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

### (三) 回收資訊公告方式

針對如何通知消費者回收訊息的部分，日本經濟產業省則是提出以下幾點的建議事項；

1. 確定資訊提供之對象：確認回收訊息是要提供給誰？商品之購買對象、

使用對象、保有人、使用對象之監護人、亦或是使用管理者等。此將關係到媒體之選擇或運用的方式。

## 2. 選擇運用何種方法與媒體

若資訊提供對象可具體化時，可採取以下的方式：

- (1)直接郵件通知；
- (2)電話、傳真；
- (3)電子郵件通知；
- (4)直接訪問；
- (5)透過流通、經銷業者通知：包括直接的商品供應者（銷售店、專業配送公司等）、出租業者、郵購業者等。由此管道掌握資訊提供對象在作業上較花不少的時間，可能無法立即提供資訊，因此應視事故之嚴重程度，採取喚起注意等暫時措施。

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

- (1)報紙公告：基本上應刊載於社會版之下方，勿與廣告混置；
- (2)雜誌、廣告宣傳單等；
- (3)公司網頁；
- (4)公家機關之公佈欄；如消費生活中心、自治體等公佈欄或公報、獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)之事故資訊網頁等；
- (5)民間等之公共論壇等。

## 3. 決定傳遞訊息內容

資訊提供對象無法具體化時，可利用報紙登載企業廣告。企業公告須包括以

下基本事項：

(1) 公司名稱、商品與回收處理方式；

(2) 商品可能引起的危險；

(3) 回收的內容：內容應該包括

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

(4) 商品識別的方法：內容應該包括

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

(5) 聯絡窗口：內容應包括

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

(6) 日期；

(7) 地址；

(8) 公司名稱。

## 第三節 日本「消費生活用製品安全法」修法概要

### 一、緣由

由於近幾年來日本因煤油暖爐、瞬間熱水煮沸器的一氧化碳中毒、以及碎紙機切斷幼兒手指等意外事件頻傳，日本政府認為應在法令明訂業者通報製品事故的義務，於是平成 18 年（2006 年）12 月 6 日公布改正之「消費生活用製品安全法」（以下簡稱消安法），並於平成 19 年（2007 年）5 月 14 日施行。

### 二、主要內容

本次修訂主要針對因消費生活用製品產生的事故，其事故資訊收集、資訊提供等新設措施，目的在防止相關製品事故的二度危害，稱為「製品事故情報・公布制度」。以下就將此次的主要的修法內容分別就事故的定義與事故蒐集的體系等部分，作一概要的敘述。關於通報與公布等相關內容，則在下一節中再詳細的說明。

#### (一)在事故定義方面

根據消安法第 2 條，因使用消費生活用製品產生的事故分為「製品事故」及「重大製品事故」，分別定義如下：

##### 1. 製品事故：

(1)發生危害一般消費者生命或身體的事故

(2)消費生活用製品報廢或毀損時，有發生危害一般消費者生命或身體可能性的事故（意即：製品在報廢或損壞的事故中，有危害消費者生命或身體的可能性）。

(3)以上兩點任一點中，明顯非因消費生活製品瑕疵發生的事故以外的，稱為「製品事故」。

2. 重大製品事故：在上述的「製品事故」中，或是有可能發生的事故危害情節重大屬於法令規定者，如以下之一情形產生則為之。

(1)發生危害一般消費者生命或身體的事故

a. 死亡

b. 重傷病（需治療 30 天以上的傷害或疾病）或後遺症傷害

c. 一氧化碳中毒

(2)消費生活用製品報廢或毀損時，有發生危害一般消費者生命或身體可能性的事故<sup>4</sup>。

d. 火災（消防單位確定是「火災」）

由上述的製品事故的定義，可以意味著：一旦任何人皆可明白指出事故原因非因製品瑕疵的，在消安法上即不為「製品事故」。也就是說，如果不能 100% 確定不是因為製品瑕疵導致的事故，即視為「製品事故」。但是，事故發生原因是否為製品缺陷，在實際執行上是非常難以判斷，以下舉出在消安法中不符合「製品事故」的範圍。

1. 自動排除在「製品事故」之外

(1)使用製品故意加害人體（例如用菜刀傷害他人，使人負傷）

(2)製品本身機能健全卻發生事故（例如騎腳踏車遭後車追撞的交通事故）

2. 必須依每一件事件的發生情形判斷的事故；在一般消費者不當使用或重大過失的情況下，必須詳加判斷確定是否非因製品缺陷所導致。例如：

(1)將油炸鍋放在沒有自動熄火裝置的瓦斯爐上，逕自走開卻發生火災

---

<sup>4</sup>例如烘碗機因長年使用導致電線斷掉、損壞從而引發火災，因為不確定是否為製品瑕疵所產生的，仍舊必須視為通報的事件；穿著慢跑鞋慢跑，突然滑倒導致需治療 30 天以上的傷害，除非明顯是消費者的過失，否則因為不確定原因，不知道是否是製品瑕疵，仍舊視為需通報的事件。

時，則視為消費者自己的重大過失，即不屬於製品事故；

(2)在量販店購買較便宜的碎紙機，在家裡使用的時候不慎小孩切斷了手指，在家庭裡使用碎紙機是想當然爾，廠商卻未考慮到碎紙口的大小設計跟材質，使小孩的手指可以伸得進去，因為不能說不是製品的設計或製造缺陷造成的，因此仍舊是視為製品事故。

原則上在開始推行之初期，主管機關是希望寧願多通報，避免事故發生，除非百分之百確定不是製品缺陷的關係所導致的事故，則可以自行排除。對於屬於非製品事故的事例，將由經濟產業省商務情報政策局製品安全課公開在網路上，一方面累積案例資料庫，一方面致力於安定的制度運作。雖然與公布的案例有相同的狀況者可不為製品事故，但是事故產生的原因有可能是因製品而起的話，即使這種可能性很少，事故原因有不明之處還是不能除外。有時候事故原因是不是製品瑕疵導致的非常難以判斷，是不是消費者誤用抑或真是製品缺陷，目前政府除了呼籲大家必須審慎評估以外，似乎也沒有其他方法可以解決。

## (二)事故資訊之蒐集

### 1.nite 事故情報收集制度

根據新修訂的消安法，除了規定業者報告的義務外，尚且需加強主管機關對於製品事故資訊的主動掌控，而且，目前的法條亦只針對「重大製品事故」有通報的義務規定，因此，不能單靠業者的通報，消安法附帶決議亦提出經產省以及經產省所管的獨立行政法人製品評價技術基盤機構（以下簡稱 nite）收集事故情報的功能需再強化的決議。

為此，經產省也曾發文給各地方政府、各地消費生活中心以及各個關係團體，請求將非重大製品事故的情報報告予 nite，並且請求將此資訊擴散至其會員及駐外單位，而 nite 則根據事故情報收集制度收集這些資訊，此稱為「nite 事故情報收集制度」，針對消安法的部分整理如下。

(1)通報的資訊分為：

- a. 非重大製品事故
- b. 重大製品事故，限製造業者或輸入業者以外的。(製造業者或輸入業者需向主管機關報告)。
- c. 可能導致製品事故的製品瑕疵或缺陷的情報。

(2)通報方法：則是利用 nite 制訂的表格格式向最近的 nite 本部或支部通報。

從事故情報收集制度體系來看，不管業者是否有意隱瞞資訊，nite 都可以從其他管道收集到資訊，為確認事故發生的狀況會向業者要求相關的報告，因此，雖然屬於沒有報告義務的「製品事故」，甚至只是「疑似」製品事故的情報，就算業者端沒有做好事故資訊的收集，都可由 nite 的事故情報收集制度來補強資訊的收集。

雖然經產省要求各單位向 nite 提供事故資訊，不過，並不強制業者也不強制其他單位，業者是否要呼應經產省向 nite 提供資訊則與業者自己的製品安全意識息息相關，也就是由業者自行決定。

## 2.製品安全自主行動計畫策定指導手冊（製品安全機制規劃指導手冊）

除 nite 主動收集情報外，根據消安法第 34 條第 1 項，製造業者、輸入業者、零售業者必須收集製品事故的相關資訊，並將此資訊提供給消費者。如此一來，業者必須建立內部的製品事故收集及提供的系統，以因應此項法條的要求。雖然無明文規定業者必須建立客服中心或申訴專線，更甚者建立專門部門處理製品事故，但此一改正法的內容其實就是要求業者建立一套這樣的機制，如果因為無此機制而又發生事故，主管機關追查下則必須給予處罰以及相應的命令。

平成 19 年（2007 年）3 月，經產省訂出「製品安全自主行動計畫測定指導手冊」，為了使業者能夠對於消安法中規定的通報義務，乃至於企業內部每位員工都能對製品安全有正確的認識與認知，也為了促進企業建立其內部有關製品

安全的處理機制，分別針對製造業者、輸入業者、修理及裝配業者、銷售業者提供基本方針與行動指南，例如企業內部的認識與認知、事故處理機制的建立與整合等等方針建議。

## 第四節 消費生活用製品安全法修正後所規劃之消費商品通報制度

日本修法後之消費生活用製品安全法所規劃的商品事故資訊通報、公布制度主要可以分為兩個部分：第一部份是商品事故資訊的蒐集與通報；第二部分則是防止事故再次發生之對策。因此本制度的目的就是期望在事故發生之後，相關單位能夠迅速的掌握並公布商品事故資訊，以防止同樣的商品事故再次發生。

### 一、商品事故通報與公布制度之規定重點

#### (一) 商品事故資訊的蒐集與通報方面

##### 1. 關於業者的基本責任

在日本消費生活用製品安全法第 34 條第 1 項即明文規定，消費生活用製品的製造商、輸入商與零售商等，對其所製造、輸入與販賣的消費生活用製品有關的事故資訊，都應該盡力蒐集、並且適當的提供給消費者知悉。

##### 2. 課以製造商與輸入商商品事故資訊通報的義務

根據日本消費生活用製品安全法第 35 條第 1 項及第 2 項以及施行規則第 3 條的規定，消費生活用製品的製造商及輸入商，在獲悉該製造商品或輸入商品發生重大事故時，應於 10 日內將該消費生活用製品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向主管機關（經濟產業省）進行通報。

##### 3. 經濟產業省（主管機關）迅速公布事故內容等資訊

根據日本消費生活用製品安全法第 36 條第 1 項的規定，經濟產業省在接獲到業者的重大商品事故通報，應在適當的情況下，將該發生重大事故商品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向一般消費者進行公布。

##### 4. 販賣業者等在重大商品事故發生時應盡力通知

根據日本消費生活用製品安全法第 34 條第 2 項的規定，消費生活用製品的零售業者、修理業者及裝置業者，當獲悉商品重大事故之資訊與內容時，應盡

力通知該製品的製造商或輸入商。

## (二) 防止事故再次發生之對策方面

### 1. 業者對於防範事故再次發生應具有的基本義務

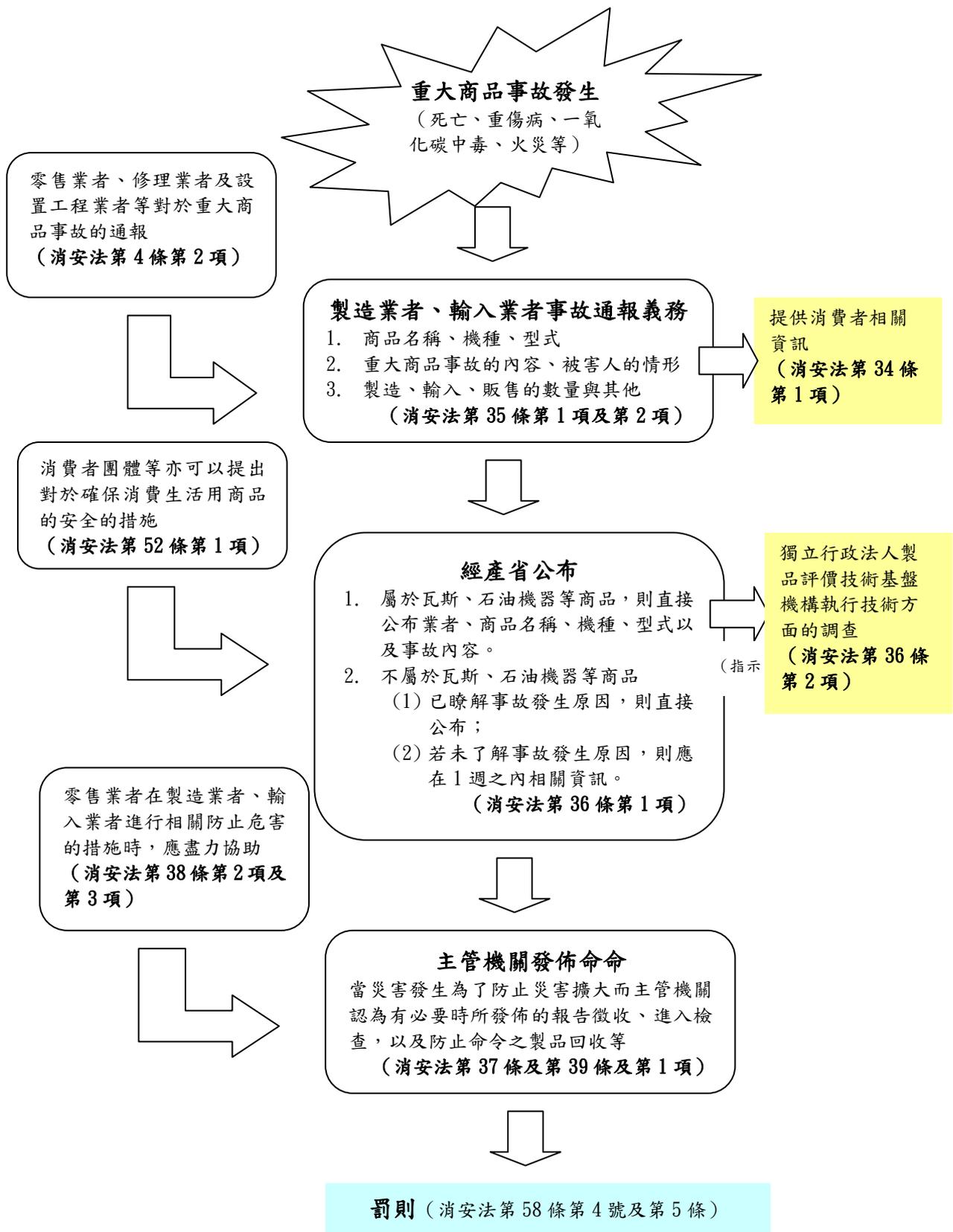
在日本消費生活用製品安全法第 38 條第 1 項即明文規定，消費生活用製品的製造商與輸入商，對其所製造、輸入的消費生活用製品有關的事故狀況、後續調查調查、自願回收等相關措施，都應該持續地執行。

### 2. 零售業者在後續回收等措施方面應盡力協助

在日本消費生活用製品安全法第 38 條第 2 項與第 3 項即規定，消費生活用製品的零售業者，在該製造商或輸入商進行回收等措施時，都應該盡力協助。尤其在危害防止命令發佈之後，更應該義務的盡力協助。

### 3. 新制度的流程

對於修法之後針對重大商品事故通報制度、公布制度，製造業者、輸入業者向主管機關進行通報、主管機關將訊息發佈等流程，如圖 3-3 所示。



資料來源：本研究整理而得。

圖 3-3 日本重大商品事故通報制度、公布制度流程

## 二、通報義務

首先，業者必須釐清「消費生活用製品」與「製品事故」、「重大製品事故」的定義，不屬於消安法中規定的「消費生活用製品」發生事故時，則依照其他法令規定處理，也因此沒有所謂的消安法通報義務。

目前規定屬於「重大製品事故」者才有通報主管機關的義務，其他資訊則有賴 nite 事故情報收集制度補充未完備之處。

表 3-1 日本商品事故的通報義務人與通報對象

	製造業者、輸入業者	銷售業者，修理業者、 裝配業者	消費者、關係團體、 地方公共團體
	通報對象		
重大製品事故	主管機關(通報義務) (法 35)	通報製造商、輸入商 (法 34-2)	NITE(非義務)
製品事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集資料提供消費者</li> <li>● (法 34-1)</li> <li>● NITE(非義務)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集資料提供消費者</li> <li>● (法 34-1)*</li> <li>● NITE(非義務)</li> </ul>	NITE(非義務)

註：\*根據消安法第 34 條第 1 項，製造業者、輸入業者、零售業者（直接面對消費者販售的業者）必須收集製品事故相關的情報，並適當的提供給消費者。

製造業者除自身收集製品事故資訊以外，對於重大製品事故，零售業者有向製造業者通報的義務。因此，製造商對於重大製品事故的來源，一個是自身收集包括消費者提供，另一個則是零售商。

至於消費者本身，不論重大與否，只要與消費生活用製品的安全性有關，又沒有看到什麼必要的處置，對於消費者生命或身體有危害發生的可能性時，任何人、任何團體皆可向主管機關（經產省）提出要求採取適當的處置。

### 1. 製造商或輸入商

依照前述，製造商、輸入商針對製品事故必須蒐集相關資訊，並提供給消費者，這是在法條上明文規定的，至於用什麼管道提供，則由業者自行決定。

消安法修訂最主要的目的就是明訂業者的通報義務，除了要求業者對於製品事故的資訊收集以及提供外，在獲知「重大製品事故」發生的時候，必須通

報主管機關<sup>5</sup>，否則將予以處罰。根據消安法第 35 條第 1 項、第 2 項，施行規則第 3 條，屬於重大製品事故者則必須於獲得資訊起 10 日內向主管機關通報。業者在接獲事故資訊後，必須經過事實的確認、判斷是否為重大商品事故、以及透過管道進行通報等三個階段，現分述如下：

### (1)事實的確認

製造業者與輸入業者在接獲商品事故發生的訊息時，就應該立即進行事實的確認。尤其在發生重大商品事故時，是否能夠立即確認相關的狀況是相當重要的。需要確認的內容應包括對事故內容的掌握，詳細的內容應該包括有：

- a. 情報的來源（聯絡人與公司名稱、聯絡方式等）；
- b. 發生事故之製品（品名、機種、型式等）；
- c. 事故發生之狀況（發生日期、場所、事故內容等）；
- d. 被害人之狀況（死亡人數、受傷人數等）。

此外，關於事故發生之該商品機種、型式相關資訊的調查，也必須透過公司內部的資料蒐集而得，詳細的內容應包含：

- a. 該型式製品之製造、進口及販買期間與數量；
- b. 類似商品曾經發生過的事實資訊等；
- c. 業者公司內部對應之聯絡人（姓名、單位、職位、聯絡方式等）。

### (2)是否是重大製品事故義務通報之判斷

在確認事實相關資訊之後，就應該判斷該事故是否為消費生活用製品安全法中所提的重大事故。具體而言有下列三項的判斷方式：

- a. 發生事故的商品是否屬於消費生活用製品安全法所規範的範圍；
- b. 事故的發生是否確定 100%與商品所具有的瑕疵無關；

---

<sup>5</sup> 這裡所指的主管機關不一定是經產省，雖然大部分的消費生活用製品的製造業者或輸入業者的主管機關為經產省，但例如鐵鏟或鋤頭則屬農林水產省所管，此時就必須向農產省通報。但是為了增加通報的便利性，製造商或輸入商可向經產省通報，再由經產省通知其他負責部會。

- c. 商品事故發生是否造成死亡、重傷病、治療後仍留有身體障礙或殘障、一氧化碳中毒的事故或者是造成火災。

若經過判定，該事故為消費生活用製品安全法中所提的重大事故，則業者就必須在 10 日內向主管機關（經濟產業省）進行通報。

### (3)通報管道

經過事實確認、再經過判定確定該事故為消費生活用製品安全法中所提的重大事故之後，則業者就必須在 10 日內向主管機關（經濟產業省）進行通報。通報的窗口則統一由經濟產業省商務情報政策局製品安全課擔任。通報填寫統一制訂格式，不過考慮對業者的方便性與即時性，事故通報可以郵遞、傳真、電子郵件、網際網路等方式進行。而通報的格式則如下表 3-2 所示：

表 3-2 消費生活用製品安全法中重大製品事故通報格式

(注) ※印の欄には記入しないこと。

報 告 書

※ 管 理 番 号	
※ 受 付 年 月 日	年 月 日

製 品 名	品名(ブランド名)				
	機種・型式等		(生産国名: )		
事故発生年月日	年 月 日		午前・午後	時 頃	
火 災 の 有 無	1.有 2.無	一酸化炭素中毒の有無	1.有 2.無	製品被害の有無	1.有 2.無
人 的 被 害 区 分	①死亡( )名				
	②負傷又は疾病(治療に要する期間が30日以上のもの)( )名 (以下の後遺障害が発生した場合は、該当する障害の延べ人数を記入すること。) 1.視覚障害( )名 2.聴覚又は平衡機能の障害( )名 3.嗅覚の障害( )名 4.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害( )名 5.肢体不自由( )名 6.循環器機能の障害( )名 7.呼吸器機能の障害( )名 8.消化器機能の障害( )名 9.泌尿器機能の障害( )名				
	③負傷又は疾病(治療に要する期間が30日未満のもの)( )名 (以下の後遺障害が発生した場合は、該当する障害の延べ人数を記入すること。) 1.視覚障害( )名 2.聴覚又は平衡機能の障害( )名 3.嗅覚の障害( )名 4.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害( )名 5.肢体不自由( )名 6.循環器機能の障害( )名 7.呼吸器機能の障害( )名 8.消化器機能の障害( )名 9.泌尿器機能の障害( )名				
	④人的被害なし				
事 故 内 容	①事実関係  同一機種による類似事故の発生件数: 件(本件を除く。)				
	②事故発生の原因 1.設計不良 2.製造不良 3.使用部品又は材料の不良 4.経年劣化 5.表示の不備 6.取扱説明書の不備 7.据付・工事の不良 8.その他( ) (以下、詳細を記述すること。)				
	③事故に係る再発防止の措置 1.製造の中止 2.輸入の中止 3.販売の中止 4.製品の改良 5.製造工程の改善 6.品質管理の強化 7.製品の回収 8.製品の点検・修理 9.消費者に注意喚起 10.表示の改善 11.取扱説明書の改善 12.特に措置しない 13.その他( ) (以下、今後販売する製品及び既販品に係る再発防止措置について、詳細を記述すること。)				
	④当該事故原因を調査した機関等の名称及び連絡先 (名称): (連絡先):				
	⑤事故品を保管している機関等の名称及び連絡先 (名称): (連絡先):				

事故を認識した契機と日	(認識した契機):
	(認識した年月日) 年 月 日 午前・午後 時頃
事故発生場所	●(住所):
	(具体的場所):

☆当該機種・型式等の製品に関する製造時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
☆当該機種・型式等の製品に関する輸入時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
☆当該機種・型式等の製品に関する販売時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):

行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年法律第42号）に基づく本報告書の開示請求があった際、☆印の項目に係る記載内容を開示することについて特段の支障がある場合は、以下の□を黒く塗りつぶすこと。

行政機関の保有する情報の公開に関する法律に基づく開示請求があった際、☆印の項目に係る記載内容を開示することについて特段の支障がある。

製造・輸入事業者の名称及び所在地	(名称): (報告者の業種) 1.製造事業者 2.輸入事業者 (届出の有無) 1.有(根拠となる法律名: ) 2.無
	(所在地): (電話番号): (担当部署): (担当部署電話番号): ●(担当者役職): ●(担当者氏名):
所属の業界団体名及び同所在地	(名称):
	(所在地): (電話番号):

(備考) 1 この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

2 ●印の項目に係る記載内容(事故発生場所(住所)については、町村以下の部分に限る。)については、行政機関の保有する情報の公開に関する法律に基づく開示請求があった場合においても原則不開示とするが、法人役員の役職及び氏名その他既に公表されているものについては開示される。

(注) ※印の欄には記入しないこと。

参 考 資 料

※ 管理番号	
※ 受付年月日	年 月 日

① 被 害 者	フリガナ (姓) (名)		性別	1.男	2.女
	(住所)			● (年齢: 歳)	
		(電話番号)			
		購入先企業名 ( )			
② 人的被害内容	1.死亡 2.負傷又は疾病(治療に要する期間が30日以上のもの) 3.負傷又は疾病(治療に要する期間が30日未満のもの)				
③ 人的被害区分	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.視覚障害 8.聴覚又は平衡機能障害 9.嗅覚機能の障害 10.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11.肢体不自由 12.循環器機能の障害 13.呼吸器機能の障害 14.消化器機能の障害 15.泌尿器の機能の障害 16.一酸化炭素による中毒 17.一酸化炭素以外の中毒 ( ) 18.窒息 19.感電 20.その他 ( )				
④ 治癒状況	1.完治 2.治療中 3.不明 全治 ( 日間・内入院 日間・通院 日間)				
●⑤ 被害者の要望	1.被害金額の弁償 2.製品の交換 3.修理・点検 4.引取り(代金返済) 5.慰謝料 6.調査・原因究明 7.謝罪(他の要望なし) 8.その他 ( ) 9.要望なし				
	(内容)				
●⑥ 被害者への措置	1.被害金額の支払 2.製品交換 3.部品交換 4.修理・点検 5.部品提供 6.引取り(代金返済) 7.慰謝料の支払 8.事故原因等の説明 9.見舞金の支払 10.特に措置しない 11.被害者と交渉中 12.係争中(裁判等) 13.謝罪 14.その他 ( )				
	前項2～5.において	1.有償 2.無償	被害者の反応	1.納得 2.納得しない	
	(内容)				
		(提示金額: 円)		(支払金額: 円)	

(注) 被害者が複数存在する場合には、被害者ごとに記入すること。

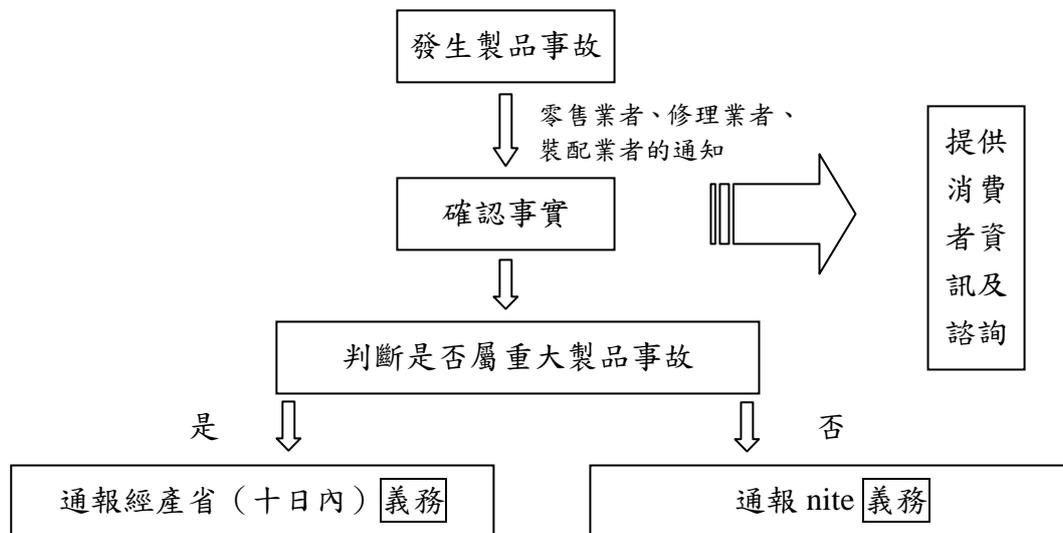
⑦ 事故製品の所有者	フリガナ (姓): (名):	
	(住所) (電話番号)	
⑧	年 月 日購入	製品の使用期間 年 ヶ月使用

製品の購入等年月日及び入手先	1.デパート 2.スーパーマーケット 3.一般商店 4.専門店 5.量販店 6.ホームセンター 7.通信販売 8.中古品販売店 9.共済組織等 10.製造事業者 11.輸入事業者 12.その他( ) 13.不明
----------------	---

⑨ 貼付されている マーク等の名称	取扱説明書の有無 1.有 2.無 3.不明 保証書添付の有無 1.有 2.無 3.不明 保証書の有効期限 購入日・製造日より 年 月
-------------------------	--

- (備考)
- 1 この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。
  - 2 本資料は、報告書（施行規則第3条様式第一）の情報を補完するためのものであり、報告は任意である。
  - 3 報告の際は、適宜、製品事故に関する写真、図等を添付すること。
  - 4 上記①の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を上記②～⑥の欄の情報と併せて国に提供することを、被害者本人に同意を得る必要がある（ただし、上記①の太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要）。
  - 5 上記⑦の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を上記⑧の欄の情報と併せて国に提供することを、事故製品の所有者本人に同意を得る必要がある（ただし、上記⑦の太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要）。
  - 6 上記①及び⑦の太線で囲まれた欄（住所については町村以下の部分に限る。）及び●印の項目に係る記載内容は、行政機関の保有する情報の公開に関する法律（平成11年法律第42号）に基づく開示請求があった場合においても原則不開示とするが、既に公表されているものについては開示される。

經產省針對業者乃制定「製品事故情報報告・公布制度」說明手冊，對於製品事故發生時，業者應採取的報告流程如圖 3-4 所示。



資料來源：本研究整理而得。

圖 3-4 廠商通報之標準作業流程(SOP)

關於重大製品事故的判斷，具體來說提供給業者三點基準判斷之：(1)是否屬於消費生活用製品；(2)是否能百分之百確定非製品缺陷導致的事故；(3)是否造成死亡、重傷病、後遺症、一氧化碳中毒、火災其中之一事件。

而「知道」重大製品事故的時點，在本手冊中有提到，亦即企業中任一員工獲得事故的第一件通知時的時點，從這個時點起算 10 日內需向主管機關通報。因此，為了可以確實掌握事故資訊，企業內部的處理機制亦不得不建立起來。當然，10 天的時間可能有資訊不全的疑慮，但業者依然必須將所收集到的最完整資訊通報主管機關，之後再進行實際調查或探討原因，在新的事實出現或因應對策實施時，儘早向主管機關提出追加報告。

## 2.販售業者、修理業者、裝配業者

根據消安法第 34 條第 2 項，零售業者、修理業者、裝配業者獲知重大製品事故發生時，必須通知製造商或輸入商該事故內容。

## 四、經濟省之重大製品事故公布

### (一) 重大製品事故公布流程

消安法第 36 條第 1 項，主管機關收到業者報告或從其他管道獲得重大製品事故發生的資訊時，必須將與該事故有關的製品之名稱、型式、事故內容等迅速向一般消費者公布。公布時如有必要的話可責成 nite 進行技術上的調查（消安法第 36 條第 2 項）。公布的過程分為「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」。

#### 1. 屬於瓦斯器具、石油器具重大製品事故

對於瓦斯機器、石油機器之重大事故，經濟產業省在接獲業者的通報後，直接召開記者發表會或公布在經濟產業省網站上，將報告受理的日期、商品名稱、業者名稱、機種、型式、事故的內容（包括事故發生日期、發生地點、傷害的情形）、事故可能發生的原因及防範對策等資訊，向大眾進行公布。

#### 2. 其他消費生活用製品重大製品事故

對於不屬於瓦斯機器、石油機器之一般消費商品的重大事故，則因為事故發生的原因瞭解與否，則分為以下兩種：

##### (1) 已瞭解事故發生原因：

若已瞭解事故發生原因，資訊公布就如同瓦斯機器、石油機器重大事故資訊發佈一樣，直接召開記者發表會或公布在經濟產業省網站上，將報告受理的日期、商品名稱、業者名稱、機種、型式、事故的內容（包括事故發生日期、發生地點、傷害的情形）、事故可能發生的原因及防範對策等資訊，向大眾逕行公布。

##### (2) 事故原因不明時：則是採取以下兩個步驟

**【步驟 1】**經濟產業省在接獲業者的通報 1 週後，直接召開記者發表會或公布在經濟產業省網站上，將報告受理的日期、商品名稱、事故的內容（包括事故發生日期、發生地點、傷害的情形），向大眾進行公布。

在此一階段業者名稱、機種、型式則暫不公布。

【步驟 2】第一階段後，經過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調查、分析，事故發生的原因已經可以確定之後，經濟產業省再召開記者發表會或公布在經濟產業省網站上，公布業者名稱、機種、型式事故的內容、事故可能發生的原因及防範對策等資訊，向大眾進行公布（事故資訊發佈的流程請參閱圖 3-5）。而後續事故的技術調查以及發生原因的分析則是交由 nite 負責。

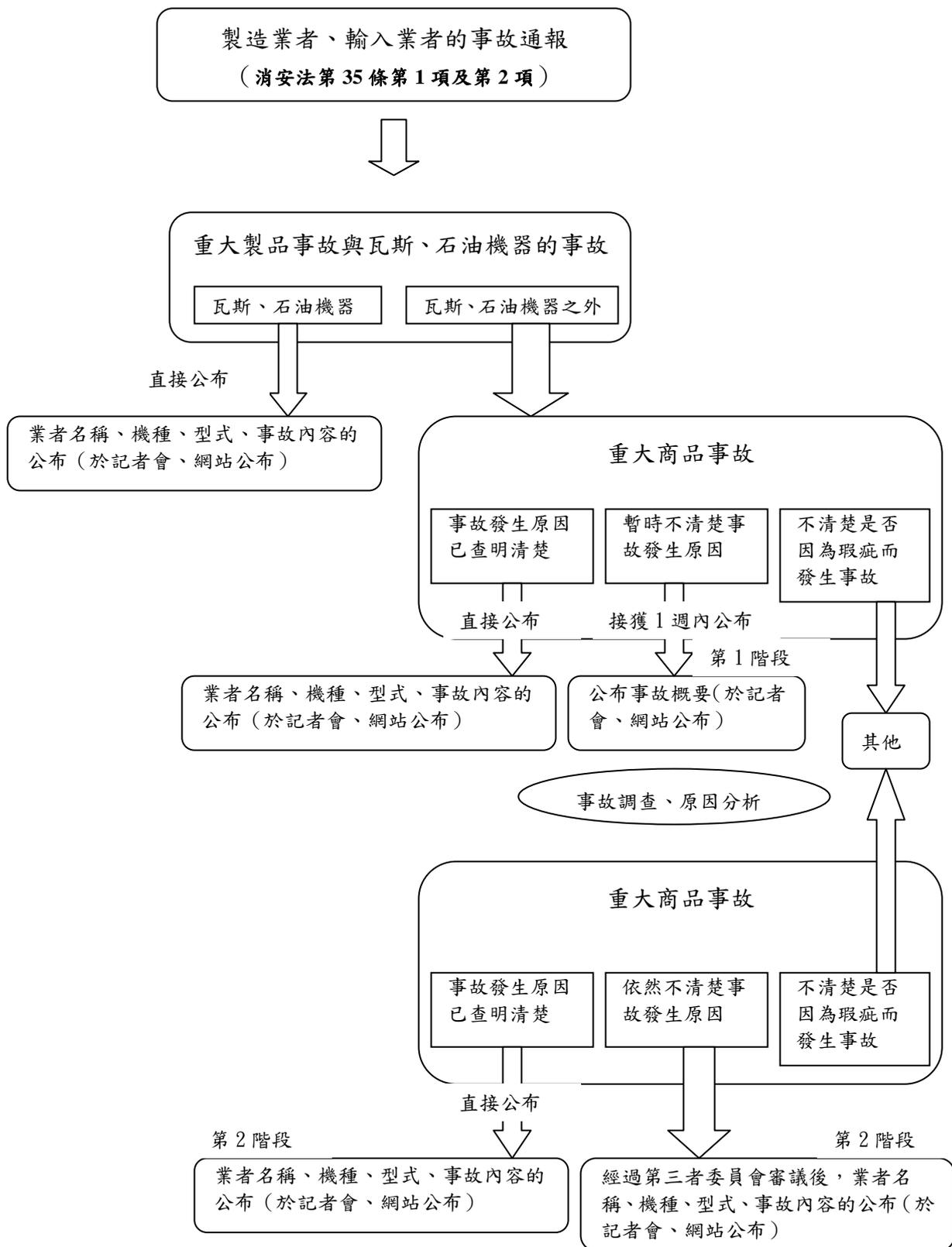
以上之外的事務，無法判斷製品是否為事故原因時，則由經產省成立的第三者委員會討論（以下別述），從對製品安全有益的資訊提供的觀點來看，判定將何種資訊公布在網站上。

無論如何，無法完全消除不是製品原因產生的事故的疑慮時，主管機關所採取的作法是，附上適當的理由，將業者名稱、事故概要等資訊用某種形式加以公布。不過，如果製造商或輸入商有違反報告義務的情況時，經產省對於事故的公佈過程有其他的處理方式。事故的訊息不一定會從製造商而來，如果經產省從其他管道獲知「重大製品事故」發生，將向該事故相關的製造商或輸入商要求提出說明或報告，如經產省認定該製造商或輸入商企圖不履行所謂的「報告義務」時，得將事故概要、製造商或輸入商名稱、機種與型式等，不需經過上述步驟 1 的步驟，直接立刻公佈在網站上，如有必要也會向記者發佈新聞。

## （二）經產省消費經濟審議會製品安全部會事故判定第三者委員會

關於第三者委員會的組織，乃對於是否屬於「製品事故」的判斷，或是經產省執行資訊公佈的妥當性，為了可以定期確認以上兩點，經產省設立由外部委員組成此第三者委員會。透過定期召開的委員會會議，審議經產省的執行狀況，可以限制行政權的恣意裁量，使行政制度運作可以更有透明性。

委員會定義為：『為使以消費生活用製品安全法為根基之「製品事故報告・公布制度」可以妥善適切的運用，定期於每季召開調查審議會。』。審議內容如下：



資料來源：本研究整理而得。

圖 3-5 日本事故資訊公布的流程

- (1) 關於消費生活用製品安全法的重大製品事故報告，針對被判斷為所謂「明顯非因製品缺陷導致的事故」內容，審議其判斷是否妥當。
- (2) 關於消費生活用製品安全法的重大製品事故報告，針對原因不明的事實，又無法完全排除非製品瑕疵的因素，審議判斷是否將廠商名稱、製品型式等公佈。
- (3) 審議其他經產省在運作消費生活用製品安全法的製品安全事故報告・公布制度時的妥適性。

### (三) 經產省消費經濟審議會製品安全部會議

經產省消費經濟審議會製品安全部會議審議內容如下：

- (1) 消安法中的危害防止命令發佈時，必須於 3 週內向消費經濟審議會報告說明概要。
- (2) 欲指定或廢止消安法中的特定製品或特別特定製品項目時，必須諮詢消費經濟審議會。
- (3) 其他消安法中相關事項。

### (四) 命令與罰則

#### 1. 體制整備命令

製造業者或輸入業者有怠忽「重大製品事故」的通報，或有提交虛偽不實的報告的情況時，經產省得命令該製造業者或輸入業者在事故資訊收集、管理及提供的機制上，執行必要的內部整合措施（消安法第 37 條的「體制整備命令<sup>6</sup>」）。

---

<sup>6</sup> 「體制整備命令」也就是說，主管機關令發生重大製品事故之製品廠商對其內部有關重大

## 2.危害防止命令

主管機關在因消費生活用製品缺陷而產生重大製品事故時，對一般消費者有重大危害且急迫的危險，為防止該傷害繼續擴大，在必要的限度內，得命令製造業者或輸入業者回收製品或其他必要的處置（消安法第 39 條第 1 項）。當主管機關發佈危害防止命令時，販售業者必須協助製造業者回收製品或其他處置（消安法第 38 條第 2 項、第 3 項）。

## 3.罰金或拘役

製造業者或輸入業者有違反上述的體制整備命令、危害防止命令的情況時，得處以一年以下的拘役或 100 萬日幣以下的罰金，甚者，也可能同時併科（消安法第 58 條第 4 號、第 5 號）

## 4.其他

前述提到任何人或團體可向經產省提出要求採取適當措施，經產省收到要求後，必須執行調查，確認事實內容，然後根據法律採取適當的處置（消安法第 52 條第 1 項、第 2 項）。

另外，如果業者判斷事故不具有通報的義務，而後經產省收到實際必須報告的檢舉或是情報時，是否當作未履行通報義務而有罰則？根據經產省的回答，本制度並不因為未履行報告義務而立刻開罰，經產省將追究明瞭未履行報告義務的理由，然後發動「體制整備命令」，採取適當的因應措施。

---

製品事故發生時處理的相關機制，例如資訊蒐集、管理、以及發佈等重新建置或整合處理機制，可翻成「機制整合命令」。具體來說，可能是設立消費者專用的製品事故窗口，或是設置事故處理規範等。

## 第五節 獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)在製品事故通報所扮演的角色

### 一、負責重大商品事故通報之外之通報系統運作

修訂後的消費生活用製品安全法僅針對重大事故的通報方式與主管機關發佈資訊，制訂相關的規定，課以製造業者與輸入業者強制通報的責任，但對非重大商品事故則沒有規定。不過輕微事故對於未來重大商品事故的防範與分析仍是相當重要的，因此，非重大商品事故通報的系統則由獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)負責建立與執行。(請參見表 3-3 所示) 修訂消費生活用製品安全法之後的獨立行政法人製品評價技術基盤機構(nite)，對非重大製品事故的通報、調查與分析任務，仍與修法前相同，因此不再贅述。

表 3-3 日本商品事故通報對象及樣式

	製造業者、輸入業者	消費者、零售業者、裝置業者、修理業者、相關團體、地方公共團體(包含消費生活中心)
消費生活用製品事故通報		
重大製品事故		向 nite 通報 (nite 第 2 通報樣式、 nite 第 3 通報樣式)
非重大製品事故	向 nite 通報 (nite 第 1 通報樣式)	向 nite 通報 (nite 第 2 通報樣式、 nite 第 3 通報樣式)
業務用電氣用品以及業務用液化瓦斯器具事故通報		
重大製品事故	向 nite 通報 (nite 第 1 通報樣式)	—
非重大製品事故	向 nite 通報 (nite 第 1 通報樣式)	—

資料來源：本研究整理。

### 二、統計分析與研究通報事件的起因

nite 現行的事故通報系統，是從地方政府、消費生活中心、消防機關、消費者、業者與媒體等消息來源取得資訊後，經過整理之後再鍵入資料庫內，因此

所有的資料都已經是經過確認且處理過的資訊。任何人都可以透過網際網路連上 nite 的資料庫，查詢商品安全性的資訊，亦可以線上訂閱電子報。

每年 nite 會將所收集得來的事故資料，編輯成季報與年報，向大眾公布。季報與年報的內容，均包含以下的資訊統計：

## 1. 商品事故原因的統計

nite 將商品分作 10 類：分別是(1)家庭用電氣製品；(2)廚房器具；(3)燃燒器具；(4)家具與住宅用品；(5)汽、機車；(6)日常生活用品；(7)保健衛生用品；(8)休閒用品；(9)幼兒用品；(10)織品等。nite 會將事故原因區分為三大類，分別是：

(1)由於商品所引發的事故，細項還可以分為三種：

- a.由於設計、製造或標示上發生問題所引起的；
- b.因為商品的使用方式出現問題所引起的；
- c.因為商品經長年使用而老化所引起的問題。

(2)並非因為商品所引發的事故，還可以細分三種為：

- a.由於施工、修理或運送上發生問題所引起的；
- b.因為使用不當而引起的；
- c.並非因為商品所造成的事故所引起的其他問題。

(3)原因不明。

nite 將上述 10 類商品，依據上述 7 項商品事故產生原因，加以統計，以瞭解何種商品在哪一種情況之下容易發生事故。

## 2. 商品發生事故受害的狀況統計

nite 除了統計事故發生的原因外，還會針對各種發生事故的原因與受害的情況作統計。nite 將受害的原因分為人體的被害與物品的損害兩大類。在人體的被害方面，再細分為死亡、重傷與輕傷兩種。而在物品的損害，亦分成除了商品

本身之外，還擴及其他物品的損害；商品本身的損壞；以及商品本身無損害三種。nite 將上述 7 項商品事故產生原因與受害情形加以交叉統計分析，以瞭解兩者之間的相關性。

### 3. 防範事故在發生之措施統計

除了針對商品事故的原因與發生事故的傷害作統計外，對於防範類似事件發生的後續處置措施的利用，nite 亦作相關的統計分析。nite 將防範類似事件發生的後續處置措施以下 6 種：

- (1)商品或零件的更換，與檢查；
- (2)商品停止製造、販賣與輸入；
- (3)商品本身、製作過程、設計與品質的改善等；
- (4)標示的改善、說明書的修正與加強；
- (5)喚起消費者的注意；
- (6)依據被害人的情況所進行的各項措施。

### 4. 商品事故資訊的來源

在商品事故來源的部分，nite 會作相關的統計。一般而言，nite 商品事故來源包括有：

- (1)nite 本身由新聞報導上蒐集；
- (2)製造業者、輸入業者、經銷商與零售業者等；
- (3)各地消費生活中心；
- (4)其他單位，包括消防單位；
- (5)其他政府機關；
- (6)消費者；

(7)其他。

根據本研究人員至 nite 所進行的訪查發現，2007 年從 4 月至 7 月底，nite 已經收到有 2,646 件，為前一年同期增加了 2.8 倍。分析事故資訊的來源，以製造商等通報的為最多，達到 1,446 件，為前一年的 7.2 倍；其次是來自經產省等政府單位的 317 件，為前一年的 21 倍。nite 估計今年度（2007 年 4 月至 2008 年 3 月）事故通報應該會超過 1 萬件。事故通報件數的成長，可以反應出日本業者瞭解到事故通報已經是業者本身的義務，因此只有接獲製品事故，即會向相關單位進行通報。nite 亦認為此次的修法，對於整體製品安全的健全、防止事故的發生，都有正面的影響。

#### 5. 各類商品發生事故的件數統計

nite 對於上述 10 類商品在當年或當季所發生的件數、占所有商品事故的比例亦會作統計與分析，以作為主管機關在後續進行商品管理之參考依據。

nite 在年度「事故情報收集制度報告書」中，除了有上述的統計分析內容外，也會將整年度所發生的商品事故，以「管理編號與事故發生的時間」、「事故通報的內容」、「事故發生原因」、「防範再次發生之措施」、與「收到通報的時間」等 6 項欄位，逐一將事故摘錄下來。

此外，針對事故資料的分析，nite 會組成解析工作小組與委員會，延請各個領域的專家與消費者團體代表，每季召開一次，以進行事故原因解析的審查。所得之調查結果，會作為製品改良之參考依據。

### 表 3-4 nite 第 1 様式通報表

(注) ※印の欄には記入しないでください。

#### 報告書

(製造事業者、輸入事業者用)

取扱注意

※ 管理番号	
※ 受付年月日	年 月 日

製 品 名	品名(ブランド名)				
	機種・型式等		(生産国名: )		
事故発生年月日	年 月 日 午前・午後 時頃				
火災の有無	1.有 2.無	一酸化炭素中毒の有無	1.有 2.無	製品被害の有無	1.有 2.無 (全損・一部破損・不明)
人的被害区分	①死亡( )名				
	②負傷又は疾病(治療に要する期間が30日以上のもの)( )名 (以下の後遺障害が発生した場合は、該当する障害の延べ人数を記入すること。) 1.視覚障害( )名 2.聴覚又は平衡機能の障害( )名 3.嗅覚の障害( )名 4.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害( )名 5.肢体不自由( )名 6.循環器機能の障害( )名 7.呼吸器機能の障害( )名 8.消化器機能の障害( )名 9.泌尿器機能の障害( )名				
	③負傷又は疾病(治療に要する期間が30日未満のもの)( )名 (以下の後遺障害が発生した場合は、該当する障害の延べ人数を記入すること。) 1.視覚障害( )名 2.聴覚又は平衡機能の障害( )名 3.嗅覚の障害( )名 4.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害( )名 5.肢体不自由( )名 6.循環器機能の障害( )名 7.呼吸器機能の障害( )名 8.消化器機能の障害( )名 9.泌尿器機能の障害( )名				
	④人的被害なし				
事 故 内 容	①事実関係(詳細を記述してください。)  ・同一機種による類似事故の発生件数: 件(本件を除く) ・当該製品の周辺への被害拡大の有無: 1.あり(その概要 ) 2.なし ・リコール実績の有無: 1.あり( 年 月 ) 2.なし				
	②事故発生の原因 1.設計不良 2.製造不良 3.使用部品又は材料の不良 4.経年劣化 5.表示の不備 6.取扱説明書の不備 7.据付・工事の不良 8.その他( ) (以下、詳細を記述してください。)				

	③事故に係る再発防止の措置 1.製造の中止 2.輸入の中止 3.販売の中止 4.製品の改良 5.製造工程の改善 6.品質管理の強化 7.製品の回収 8.製品の点検・修理 9.消費者に注意喚起 10.表示の改善 11.取扱説明書の改善 12.特に措置しない 13.その他( ) (以下、今後販売する製品及び既販品に係る再発防止措置について、詳細を記述してください。)
	④当該事故原因を調査した機関等の名称及び連絡先 (名称) (連絡先)
	⑤事故品を保管している機関等の名称及び連絡先 (名称) (連絡先)
事故を認識した契機と日	(認識した契機)
	(認識した年月日) 年 月 日 午前・午後 時頃
事故発生場所	●(住所)
	(具体的場所)
当該型式品の製造時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
当該型式品の輸入時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
当該型式品の販売時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
製造・輸入事業者の名称及び所在地	(名称):
	(報告者の業種) 1.製造事業者 2.輸入事業者
	(届出の有無) 1.あり(根拠となる法律名: ) 2.なし
	(所在地):
所属の業界団体名及び同所在地	(電話番号):
	(担当部署):
	(担当部署電話番号):
	●(担当者役職):
所属の業界団体名及び同所在地	●(担当者氏名):
	(名称)
	(住所):
	(電話番号):

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

(注) ●印の項目に係る記載は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号)に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。

(nite 様式-1) 補足資料

① 被害者	フリガナ		性別	1.男	2.女
	(姓)	(名)		● (年齢: 歳)	
	(住所)		(電話番号)		
購入先企業名 ( )					
② 人的被害区分	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.視覚障害 8.聴覚又は平衡機能障害 9.嗅覚機能の障害 10.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11.肢体不自由 12.循環器機能の障害 13.呼吸器機能の障害 14.消化器機能の障害 15.泌尿器の機能の障害 16.一酸化炭素中毒 17.一酸化炭素以外の中毒 ( ) 18.窒息 19.感電 20.その他 ( )				
③ 治癒状況	1.完治 2.治療中 3.不明 全治 ( 日間・内入院 日間・通院 日間)				
●④ 被害者の要望	1.被害金額の弁償 2.製品の交換 3.修理・点検 4.引取り(代金返済) 5.慰謝料 6.調査・原因究明 7.謝罪(他の要望なし) 8.その他 ( ) 9.要望なし				
	(内容)				
●⑤ 被害者への措置	1.被害金額の支払 2.製品交換 3.部品交換 4.修理・点検 5.部品提供 6.引取り(代金返済) 7.慰謝料の支払 8.事故原因等の説明 9.見舞金の支払 10.特に措置しない 11.被害者と交渉中 12.係争中(裁判等) 13.謝罪 14.その他 ( )				
	前項 2.~5.において	1.有償 2.無償	被害者の反応	1.納得 2.納得しない	
	(内容)				
(提示金額: 円) (支払金額: 円)					

(注) ①~⑤については、被害者が複数存在する場合には、被害者ごとに記入してください。

⑥ 事故製品の所有者	フリガナ			
	(姓):	(名):		
	(住所)		(電話番号)	
⑦ 製品の購入等年月日及び入手先	年 月 日購入		製品の使用期間	年 ヶ月使用
	1.デパート 2.スーパーマーケット 3.一般商店 4.専門店 5.量販店 6.ホームセンター 7.通信販売 8.中古品販売店 9.共済組織等 10.製造事業者 11.輸入事業者 12.その他 ( ) 13.不明			
⑧ 貼付されているマーク等の名称	取扱説明書の有無		1.有 2.無 3.不明	
	保証書添付の有無		1.有 2.無 3.不明	
		保証書の有効期限	購入日・製造日より 年 月	

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

(注) 報告の際は、適宜、製品事故に関する写真、図等を添付してください。

- ・上記①の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を②~⑤の欄の情報と併せて nite に提供することを、被害者本人に同意を得る必要があります(ただし、太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要です)。
- ・上記⑥の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を⑦の欄の情報と併せて nite に提供することを、事故製品の所有者本人に同意を得る必要があります(ただし、太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要です)。

- ・上記①、⑥の太線で囲まれた欄（住所については町村以下の部分に限る。）及び●印の項目に係る記載は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）に基づく開示請求があつた場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。

### 表 3-5 nite 第 2 様式通報表

## 通 知 書

(注) ※印の欄には記入しないでください。

取扱注意

(販売事業者、リース事業者、設置工事事業者、修理事業者、関係団体、地方公共団体(消費生活センター等を含む。)用)

※ 管理番号	
※ 受付年月日	年 月 日

製品名 品名(ブランド名)			
機種・型式等			生産国名:
製品に付されている表示又はマーク			取扱説明書の有無 有 ・ 無
事故発生年月日	年 月 日 午前・午後 時頃		
事故発生場所	●(住所)		
	(具体的場所)		
被害者	●氏名:		性別: 男 ・ 女 ●年齢: 才
火災の有無	1.有 2.無	一酸化炭素中毒の有無	1.有 2.無
人的被害の概要	1.死亡( )名 2.負傷又は疾病(全治30日以上のもの)( )名 3.その他軽傷又は疾患(病院治療( )名・家庭内治療( )名)		
	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.視覚障害 8.聴覚又は平衡機能障害 9.嗅覚機能の障害 10.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11.肢体不自由 12.循環器機能の障害 13.呼吸器機能の障害 14.消化器機能の障害 15.泌尿器の機能の障害 16.一酸化炭素以外の中毒( ) 17.窒息 18.感電 19.その他( )		
	<input type="checkbox"/> 人的被害なし		
人的被害以外の被害状況	1.製品破損の有無 有 ・ 無 2.当該製品の周辺への被害拡大の有無 有(その内容 ) ・ 無		
製品の購入及び使用状況	購入年月日: 年 月 日 使用期間: 年 ヶ月( 日) 購入先:		
事故内容	(詳細を記述してください。別紙に記載していただいても結構です。)		
事故原因 (貴所における所見)			
●被害者の要望	1.被害金額の弁償 2.製品交換 3.修理・点検 4.引き取り(代金返済) 5.慰謝料 6.調査・原因究明 7.謝罪(他になし) 8.その他( )		
製造事業者等の名称及び所在地	(名称): (業種) 1.製造事業者 2.輸入事業者 3.発売元 4.その他		

	(所在地): (電話番号): ● (担当者氏名):
通知書作成者	(名称・機関名) (氏名) e-mail:
	(住所) (電話番号): (FAX):
事故品の提供及び 事故品の解体 についての確認	事故品提供について(事故品をn i t eに提供していただけますか。)→ 可 ・ 否 事故品返却について(提供いただける場合は、返却する必要がありますか。)→ 要 ・ 否 事故品解体について(試験によって解体してもよろしいですか。)→ 可 ・ 否

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

(注)・通知に当たっては、原則として本様式によりますが、他の様式でも上記項目が網羅されていれば、本通知書に替えることができます。また、●印の項目の記載(住所については町村以下の部分に限る。)は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号)に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。

表 3-6 nite 第 3 様式通報表

nite への製品事故連絡票  
(消費者用)

取扱注意

製 品 名		メーカー名	
品 名 (ブランド名)		機種・型式等	(生産国名 )
事故発生年月日	年 月 日	午前・午後	時頃
事故発生場所	● (住所)		
	(具体的場所)		
● 事故通報者	氏 名： 電話番号： 被害者との関係：	e-mail： 被害者の性別： 男 ・ 女	被害者の年齢： 才
火災の有無	1.有 2.無	一酸化炭素中毒の有無	1.有 2.無
人的被害の概要	1.死亡 ( ) 名 2.負傷又は疾病(全治 30 日以上のもの)( ) 名 3. その他軽傷又は疾患(病院治療 ( ) 名・家庭内治療 ( ) 名)		
	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.視覚障害 8.聴覚又は平衡機能障害 9.嗅覚機能の障害 10.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11.肢体不自由 12.循環器機能の障害 13.呼吸器機能の障害 14.消化器機能の障害 15.泌尿器の機能の障害 16.一酸化炭素以外の中毒 ( ) 17.窒息 18.感電 19.その他 ( )		
	<input type="checkbox"/> 人的被害なし		
人的被害以外の被害状況	1.製品破損の有無 有 ・ 無 2.当該製品の周辺への被害拡大の有無 有(その内容 ) ・ 無		
製品の購入時期及び使用状況	購入年月日： 年 月 日 使用期間： 年 ヶ月 ( 日) 購入先：		
事故内容	(詳細を記述してください。書ききれない場合は別紙に記載いただいても結構です。)		

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

(注)・提供いただいた個人情報、事故調査以外の目的に使用しません。なお、●印の項目の記載(住所については町村以下の部分に限る。)は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号)に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。

・当連絡は、事故の再発・未然防止に役立てるため調査結果をホームページで公表しております。調査結果はホームページを御

覧ください。

・本事故情報収集制度は、事故に遭われた方々の個別救済制度ではありません。

★御連絡は、次のフリーダイヤルファクシミリを御利用ください。： 0120-23-2529

## 【本章小結】

日本此次消安法修訂多加了「第三章製品事故等相關措施；第一節資訊的收集與提供；第二節為防止危害的發生或擴大採取的措施」。就是所謂的「製品事故情報報告・公布制度」，大體上可分為事故情報收集與公布，以及防止二次事故發生對策兩種措施。重點如下：

1. 製造業者、輸入業者、零售業者必須致力收集製品事故情報，並提供資訊給一般消費者。
2. 製造業者、輸入業者必須在獲知重大製品事故情報十日內向主管機關通報。
3. 經產省獲知重大製品事故情報必須儘速向一般消費者公布。
4. 零售業者、修理業者及裝配業者獲知重大製品事故情報必須通知製造業者或輸入業者。
5. 製造業者、輸入業者在事故發生後，必須致力採取製品事故原因調查或自行回收製品等舉措。
6. 販售業者必須協助製造業者或輸入業者回收製品等事故處理措施，特別是危害防止命令發佈時。

從第一點以及第二點來看，將使得企業內部不得不建立事故處理機制，或整合企業內部相關體系，以因應新修訂的消安法。

綜合來說，基本上消安法是以消費者立場為出發點，保護消費者為要，明訂業者通報事故的義務，但在尚未確認原因前，是否公布產品名稱或型式等詳細資訊，則由主管機關決定，可是也為了避免流於濫用行政職權的質疑，設立第三者委員會監督主管機關的相關運作，只是似乎並無提出對業者的相關保障，只提到萬一經過調查發現跟製品原因無關時，即撤銷該項事故的公佈資料，但對業者是否造成某些損失，日本政府似乎尚未考慮到。

本次(2006年)修法是起因於近年來因煤油暖爐、瞬間熱水煮沸器的一氧化碳

中毒、以及碎紙機切斷小孩手指等意外事件頻傳，日本政府認為應在法令明訂業者通報產品事故的義務。除非非常明顯不是因產品瑕疵引起的事故，否則主管機關希望各單位將所謂的「製品事故」主動通報 nite，對於重大事故則規定製造業者或輸入商必須通報主管機關，而販售業者、修理業者、裝配業者則通報製造業者或輸入業者。法條中也規定了任何人、任何團體在重大製品事故發生時，得以提出要求主管機關調查，並作適當的處置。雖然不只製造業者或輸入業者可以直接通報主管機關，任何人覺得適當的話也可以直接向主管機關提出，但是主管單位一旦收到情報，為了可以充分調查分析，對報告人、製造業者或輸入業者將進行充分的確認後，再執行公佈資訊等等處置。也因此，除了「重大製品事故」外，政府期望各單位向 nite 報告，由 nite 統一擔任窗口，如此也可以減輕經產省的負擔。

有些業者會質疑一旦通報主管機關後，是否就要負法律責任的問題，目前看來，製造業者或輸入業者在通報「重大製品事故」後，由於並不是立刻直接就被認為是製品瑕疵的緣故，並不需要立刻負起民事上或刑事上的責任（製造物責任法，規定因製品瑕疵導致民眾生命、身體或財產產生危害，業者必須負起賠償責任。）。否則對業者來說，一旦自行通報卻又要馬上負起法律責任，對想儘早獲得資訊提早因應的政府來說是不利的、也欠缺公平性。事實上，以往「製造物責任法」會讓往消費者在舉證方面非常困難，有了製品事故資訊收集與公佈的法條後，消費者可以利用公佈的事例在損害賠償的舉證上或例證上提出更有力的證明。

但是，重大製品事故的公佈基準似乎還留有曖昧不明的意味。至平成 18 年(2006 年)8 月底止統計的製品事故中，Rinnai（林內工業）的熱水壺一氧化碳中毒的重大製品事故有 4 件，但是每一件都被判斷為使用者錯誤使用所導致的，平成 19 年 2 月又因同一機種導致 3 人死亡的事故，經產省於是決定包含前 4 次發生的事故一起計算。經產省曾表示「在是不是因為製品缺陷導致事故無法判斷的階段時，就公佈該公司的名稱，對該公司可能會造成某些損失」，但站在消費者立場，就會被質疑是否儘早公佈的話就不會導致死亡事件了。像這種在原因不明的情況下可能會出現調查階段的盲點的問題，解決的辦法似乎就只能儘

量縮短調查時間而已。

由本次修法的方向而言，可以發現新修訂消安法對業者相當嚴格，曾有業者亦含蓄且無奈的表示有些模糊的地帶或判斷的問題總是無法釐清。例如：(1) 無明文規定業者需建立事故處理機制，僅消極式的期望業者主動建置；(2) 是不是「製品事故」的判斷？是不是「重大」？是不是產品瑕疵？有時候這些問題的答案是見仁見智，如果自認為跟自家公司產品無關，卻導致延誤通報或是有其他重大傷害發生，業者必須提出證據證明，但是在這之前可能就已經被政府公佈產品資訊了，對注重企業形象的公司無疑是打擊，但對業者來說卻沒有相應的補償，只能自認倒楣？(3)「知道」重大製品事故的時點，指的是任一員工獲得第一通知的時點，要求業者自行掌握事故資訊，到時有任何延誤時是業者的責任。(4)不管是不是消費者誤用或是沒有遵守注意事項導致事故發生，由於都需要進行個別判斷，因此還是有報告的必要？

上述對業者的嚴格規定無疑是站在消費者保護的立場，在日本保護消費者的態度相較我國是比較積極，不管政府或新聞媒體、各方單位都肯定這樣的改革，也希望業者不要太過敏感，單純來說僅是期盼類似的重大傷害事件可以不再發生、盡可能的保護民眾的安全。

## 第四章 我國商品安全資訊通報規劃方向之探討

本章首先針對美國與日本現行消費商品安全資訊蒐集制度從法令面與制度面進行國際比較，了解美、日兩國在商品安全資訊蒐集體制的差異與優缺點。其次是參考發展趨勢，並審視國情，分析我國消費商品安全資訊蒐集制度發展之可行模式。

### 第一節 美、日兩國制度比較分析

#### 一、 實施目的方面

從美國 CPSC 與日本經濟產業省、nite 與國民生活中心所建構之業者通報制度而論，其目的不僅止於主管機關及時掌握不安全商品的資訊，更兼有要求業者採取後續防範及改正措施、輔導與監視業者是否確實遵行的目的。因此，美國 CPSC 在接獲業者通報之後，會先行對此種商品是否具有實質性風險進行判斷。若認為商品具有實質性的危險，CPSC 則會依據商品風險程度要求業者採行包括回收的改正措施，以防止危害的擴大。日本經濟產業省之重大商品事故的通報中，對於一般消費者有重大危害且急迫的危險，為防止該傷害繼續擴大，在必要的限度內，得命令製造業者或輸入業者回收商品或其他必要的處置。而當主管機關發佈危害防止命令時，零售業者必須協助製造業者回收商品或作其他的處置。

#### 二、 通報的義務人

在通報義務人方面，CPSC 規定消費商品的製造業者、進口業者、經銷商與零售商在接獲商品可能造成危害之資訊時，就必須向 CPSC 進行通報。日本在新修訂之「消費生活用製品安全法」中，明訂在發生重大製品事故時，製造業者與輸入業者有負責通報之義務。就掌握商品安全資訊的角度而言，通報的資訊來源越多，所掌握的資訊最完整，業者也不容易隱密不報。因此由此觀之，如果美國將商品的製造業者、進口業者、經銷商與零售商納入到通報體系，應該是可以考慮的方向。

### 三、 通報的時點方面

在通報的時點方面，美國 CPSC 規定業者必須在獲得資訊並判斷該商品可能違反法令規定的 24 小時之內進行。如果業者不確定該情況是否必須通報，必須要進行相關事故調查的情況下，則通報期限不得超過 10 個工作天。而日本經濟產業省在重大商品事故的通報方面規定，消費生活用製品的製造商及輸入商，在獲悉該製造商品或輸入商品發生重大事故時，應於 10 日內將該消費生活用製品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向主管機關（經濟產業省）進行通報。

如果考量及時掌握商品安全資訊而言，似乎以美國要求廠商於接獲相關訊息的 24 小時之內向主管機關通報最能達到效果。不過考量廠商未必能在短時間之內蒐集到完整的商品安全資訊，若因為未能即時通報而受罰，似乎也會因此降低廠商通報之意願。因此考量及時掌握商品安全資訊以及給予廠商足夠蒐集資訊的時間，考慮兩步驟通報似乎是可行的方式。可規定廠商在接獲商品事故發生而且確有損害之時，於 3 天內進行初步通報，應就商品事故資訊必要項目先作通報，其他詳細的資訊則應在 14 天內再完整通報給主管機關。

### 四、 通報的範圍方面

在通報範圍方面，就美國 CPSC 而言，CPSA 第 15 節亦指出當消費性商品的製造商、經銷商與零售商，獲得相關資訊合理的支持發現商品—(1)沒有遵循應適用的消費者產品安全規則或 CPSC 依第 9 節所訂消費者產品安全規則；(2)含有對公眾造成重大的產品危險的瑕疵；或(3)造成嚴重傷害或死亡的不合理風險等情形時，就應直接通知 CPSC。日本經產省重大商品事故通報方面，則是根據日本消費生活用製品安全法第 35 條第 1 項及第 2 項以及施行規則第 3 條的規定，消費生活用製品的製造商及輸入商，在獲悉該製造商品或輸入商品發生如死亡、重傷害或導致永久殘障、一氧化碳中毒與火災等重大事故時，就應向主管機關進行通報。

就美國與日本在通報範圍的規定上，美國採取的是概念性的規定，而日本則是將事故發生之態樣明確規定，當可能因為商品而發生上述的災害時，就必須通報。對廠商而言，日本的規定似乎比較明確瞭解何時該進行通報。不過，因為不能夠 100% 確定災害是否與商品有關，因此通報件數可能會相當龐大。日本在 2007 年 5 月 14 日正式開始實施重大製品事故資訊通報與公告制度，就發生了大量的商品事故通報，較 2006 年同期增加了 2.8 倍，造成主管機關的嚴重負擔。因此，最近日本經產省已經開始著手更明確的定義重大製品事故，希望以限縮的方式，減少未來通報資訊的數量。

## 五、 通報內容方面

美國 CPSC 與日本經產省都提供通報表，可以由業者填寫或勾選，讓業者可以作簡單的方式完成通報。從通報表的設計可以看出主管機關希望可以透過業者的通報，掌握不安全商品的相關資訊，例如：風險的性質、危害程度、流通數量與管道以及業者打算採取之因應措施與改善計畫等。

不過單就通報表的設計而言，美國的通報表並無指訂之必填資料，僅希望業者盡可能就所接獲得資訊填寫通報表。日本經產省的重大商品事故通報表雖也沒有指定必填資料，不過因為採勾選式，在相關的問題中，則是開放填寫，希望業者能盡可能完整提供所得資訊。

## 六、 資訊保密規定方面

對業者而言，最擔心的就是所通報的相關資訊在尚未確定實質性的風險程度與發生原因之前，因洩漏而影響商機。此外，由於通報部分資訊因屬商業機密，業者勢必會心存顧忌。因此，通報資料之保密性則在建置商品事故通報體系中，佔有相當重要的角色。美國 CPSC 現行的作法是：通報內容中如改善行動計畫、消費者的抱怨或是經廠商同意等資訊，均可以發佈。廠商若認為相關資訊涉及交易機密、商業機密或是財物資訊等，則可以在通報相關資訊時，標

示「機密」，則 CPSC 則不能公開有關之資訊。倘若經廠商註記為「機密」並依規定禁止公開之資訊，然 CPSC 裁定屬非機密資訊，CPSC 應以書面通知該廠商，CPSC 將會於通知送達 10 天後公開該資訊。

日本經產省除非依據日本消費生活用製品安全法第 36 條第 1 項的規定，在接收到業者的重大商品事故通報，在適當的情況下，將該發生重大事故商品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向一般消費者進行公布。否則是會受到國家公務員法之約束，主管機關並不能將通報資訊任意對外洩漏。

## 七、 處罰方面

美國 CPSC 對於違反通報規定的處罰方面，分有民事責任與刑事責任兩種。在民事責任方面，依據 CPSA 第 20 節規定，當業者明知而違反 CPSA 第 19 節規定時，每一行為將被處於 5,000 美元以下之罰鍰。若業者違反上述兩項禁止行為時，應就相關消費性商品負責。CPSC 將會考慮商品瑕疵的性質、損害之風險嚴重程度、是否已經造成損害、已經銷售出瑕疵商品的數量、以及該賠償對於償付人之事業規模是否相當等因素，據以決定其罰鍰的金額；但其罰鍰最高不得超過 125 萬美元。

在刑事責任方面，依據 CPSA 第 21 節規定，當業者接獲 CPSC 不符合通知仍明知及故意違反 CPSA 第 19 節規定時，應處以最高 50,000 美元之罰金，或處於一年以下之有期徒刑，或併科之。對事業團體：若違法未引起死亡者處以 200,000 美元以下罰金；若引起死亡者則是處以 500,000 以下罰金。對自然人：若違法未引起死亡者處以 100,000 美元以下罰金；若引起死亡者則是處以 250,000 以下罰金。

在日本方面，業者若是違反相關規定時，則會處以一年以下拘役，以及 100 萬日幣的罰金。

## 八、 資訊處理方面

通報資料對主管機關而言，除了可以掌握個別商品之風險性，以提供主管機關外來採取管理與防範的措施外；對於個案的處理，主管機關可以視個別的情況，引導業者作好自願性回收、下架等改善措施，防止災害的影響層面擴大。

美國 CPSC 對通報資訊之處理，通常是先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。

對於具有實質風險之商品，CPSC 依其可能造成之危害程度區分為 A、B、C 三種。不同等級的風險，其建議業者採取不同的矯正措施或改善行動。

屬於 A 級風險者是最高等級之警示，對此類商品 CPSC 將建議業者採取立即的矯正措施或改善行動，包括確認及通知擁有瑕疵商品的消費者、零售業者及經銷商，並透過修理或更換商品、退款等措施來進行補救。屬於其他等級風險程度者，亦需採取改善行動以降低風險。業者必須將其擬採取的改善行動提報給 CPSC，再由 CPSC 據以監督其進行改善之情形。

此外，CPSC 鼓勵業者在自行判斷商品是否具有實質風險，且判斷有回收之必要時，可申請加入商品回收快速追蹤計畫。CPSC 則據廠商所提供之資料，評估改善行動計畫之可行性。該計畫若經 CPSC 核可後，CPSC 將監視廠商的工作進度。如此，大幅提高業者進行後續處理的意願。

日本經產省在接獲商品事故資訊之後，將交由 nite 負責處理。每年 nite 會將所收集得來的事故資料，編輯成季報與年報，向大眾公布。針對事故資料的分析，nite 會組成「事故原因技術解析工作小組」與「事故動向解析專門委員會」，延請各個領域的專家與消費者團體代表，每季召開一次，以進行事故原因解析的審查。所得之調查結果，會作為製品改良之參考依據。

關於美國與日本現行強制通報制度之比較，請詳見表 4-1。

表 4-1 美國與日本現行強制通報制度之比較

	美國 CPSC	日本經濟產業省
通報法源依據	CPSA 第 15 節	消費生活用製品安全法第 3 章第 34 條 ~38 條
事故資訊來源	製造業者、進口業者、經銷商以及零售業者	製造業者與輸入業者
通報的途徑	信件、電話、傳真與上網填寫	傳真與上網填寫通報書
通報的時點	有理由支持「商品具有實質傷害風險之瑕疵、不符合相關法規、不合理之死亡或嚴重傷害之風險」之結論，則必須於 24 小時內通報。 如果業者不確定該情況是否必須通報，必須進行相關事故調查的情況下，則通報期限不得超過 10 個工作天。	在獲悉該製造商品或輸入商品發生重大事故時，應於 10 日內向主管機關(經濟產業省)進行通報。
通報的內容	分有初步通報與完整通報兩種，不過大體均是要蒐集與商品事故有關之風險的性質、危害程度、流通數量與管道以及業者打算採取之因應措施與改善計畫等。	包括資訊的來源、發生事故之商品訊息、事故發生之狀況、被害人之狀況。此外，關於事故發生之該商品機種、型式等也希望業者能盡力提供。
處罰	分為民事責任與刑事責任兩種。 民事責任：5,000 元~125 萬美金。 刑事責任：一年以下有期徒刑，另罰金 事業體：20 萬~50 萬元美金。 個人：10 萬~25 萬元美金。	處以一年以下拘役，以及 100 萬日幣的罰金。
事故資訊的公布與使用	通報內容中如改善行動計畫、消費者的抱怨或是經廠商同意等資訊，均可以發佈。廠商若認為相關資訊涉及交易機密、商業機密或是財物資訊等，則可以在通報相關資訊時，標示「機密」，則 CPSC 則不能公開有關之資訊。	經濟產業省在接收到業者的重大商品事故通報，應在適當的情況下，將該發生重大事故商品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向一般消費者進行公布。

資料來源：本研究整理。

## 第二節 我國通報體制之規劃

本節主要根據標準檢驗局之業務需求，在參考美國與日本兩個先進國家的通報作法，並考量我國實際現況及限制之後，提出我國消費商品之通報制度的規劃。

### 一、通報體制之規劃

#### (一) 通報管道之建立

美國與日本政府均有建立消費商品事故通報體系，利用通報資訊達成確保商品安全、避免消費者受到傷害的目的。就通報管道而言，透過業者、消費者、消費者保護團體、甚至醫院等通報，均是美國與日本蒐集事故資訊的作法。

就我國經濟部標準檢驗局而言，由於今(2007)年商品檢驗法修正通過，強制要求報驗義務人在獲悉其製造或輸入商品因為具有瑕疵而可能會引起消費者的風險時，必須向標準檢驗局進行通報。除了商品檢驗法所規定之報驗義務人有強制通報的義務外，對於消費者保護官、地方消費者保護中心、醫院與消防單位等，均沒有法令要求上述單位必須進行強制通報。因此，在標準檢驗局事故通報資訊的蒐集管道的建立上，應善用建立的報驗義務人強制通報管道，在進而推廣製造業者、進口業者、經銷業者與零售業者之自願性通報，輔以消費者與消費者保護團體的主動通報。另外，對於大眾媒體的相關訊息應主動瞭解蒐集外，對於中央及地方的消保官、醫院、警察與消防等相關單位，則必須以協調合作來代替法令規範的要求。

#### 1. 業者通報

一般而言，當消費者因使用商品而導致人體的傷害或是物的損害時，直接的反應將會是向業者（製造業者、進口業者、經銷業者與零售業者等）提出申訴，若是未能獲得圓滿解決，才會轉向政府相關單位與消費者保護團體進行投訴。因此，若有商品事故發生時，業者應該最先獲得資訊。且業者對於其製造、輸入、經銷或零售的商品應最瞭解，因此建立業者事故通報體系為標準檢驗局及時掌握事故的第一步。2007年修正「商品檢驗法」，正式課以報驗義務人事故

通報之義務，此乃我國建立商品事故通報體系重要的里程碑。不過，現行法令僅僅針對報驗義務人課以事故通報之義務，對於其他非應施列檢商品的相關業者，仍不具強制性質。因此，必須透過宣導與鼓勵的措施，鼓勵其他非應施列檢商品有關的業者當接獲事故資訊時，能主動通報。

## 2.消費者保護團體

一般而言，當發生事故時，消費者若未獲得廠商圓滿解決時，通常會與消費者保護團體聯繫，例如中華民國消費者保護基金會等團體，因為有一定的公信力與影響力，消費者會主動與之聯繫，期望獲得該團體之協助與諮詢服務。因此，在建置我國事故通報系統時，納入相關消費者保護團體則是有其必要性。

## 3.大眾媒體

根據日本國民生活中心 PIO-NET 與 nite 所運作通報系統的經驗，大眾媒體的報導也是獲得商品安全資訊之主要來源之一。由於我國媒體的競爭環境，當商品引起重大事故時，通常會引起大眾媒體的報導。因此，掌握媒體訊息可以掌握一定程度的商品安全資訊。我國建置商品通報體系時，對於大眾媒體有關商品安全事故的報導，應該有專人負責搜尋，經過查證後，應將此一訊息納入安全資訊資料庫中以供後續分析之用。

## 4.消費者保護行政體系與醫院、警察、消防單位等

依我國消費爭議處理程序，若有消費爭議，消費者應向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心提出申訴，未獲妥適處理時，可以再向地方消保官提出申訴。因此，消費者保護行政體系一定也掌握有相當的商品事故資訊。

此外，對於醫院、警察與消防單位在發生商品事故時，都會在第一時間接獲相關的報告，而對被害者的情形、商品發生的原因，都會有更進一步的瞭解。若能將醫院、警察與消防單位納入整個事故通報體系，將會使資訊蒐集方面更加的完整。不過，由於醫院、警察與消防單位都各有中央目的主管機關所管轄，無法強制要求上述的的相關單位提估商品事故資訊。因此，對於消費者保護行政體系與醫院、警察、消防等單位，應該從事故資訊蒐集的合作著手。尤其標

準檢驗局對於商品測試、安全性鑑定方面，均有相當的能量。可以藉由與上述單位的合作，間接獲得商品事故資訊。

## 二、通報範圍與內容方面

在通報範圍方面，擬以確有引起發生商品事故之事件為主。雖然在國外多包括消費者認定有危害之虞的不安全商品而進行通報，不過在判定上容易出現爭議與業者因商業競爭而胡亂舉報等情事發生，也容易造成過多且不明確的通報造成標準檢驗局的負擔，因此，在建置我國事故通報體系的初期，若無確實發生商品事故的事件，則建議暫不列入通報範圍。

在通報內容方面，標準檢驗局以設計業者通報與消費者通報之通報表。在建置的「我國商品安全資訊網」亦有將通報表建置網站上，使用者可直接在網站上進行勾選與填寫。業者因為較瞭解商品資訊，因此所需要填寫的資訊較多；消費者則只需填寫必要的資訊，方便標準檢驗局進行後續瞭解及追蹤即可。兩種通報表在設計上都相當簡單，多屬勾選方面方便通報人填寫的便利，以提升通報意願。

不過考慮未來提供商品不安全資訊來源不僅限於業者與消費者，其他消保團體、相關單位亦可能成為事故資訊的來源，因此，可以著手設計其他單位或對象所用之通報表，以利未來商品事故資訊來源的多元化。

## 三、通報處理行政流程方面

依據美國與日本的執行經驗發現，在接獲通報後，後續行政的處理相當重要。本研究考慮美、日兩國的執行經驗，並參考國內相關單位通報處理的流程，提出本研究之規劃。在商品安全資訊進入「商品安全資訊網」的資料庫時，一方面該商品安全資訊會進入資訊處理研究人員進行初步統計，另一方面資料會進入標檢局內，進行商品類別的確認。在此一階段，應將商品區分為(1)商品檢驗法所規範之列檢商品；(2)經濟部主管之其他消費性商品；以及(3)其他主管機關主管之商品。若是屬於其他主管機關主管之商品，則相關商品安全資訊則轉由該商品之主管機關處理。在經過商品類別判定之後，則標檢局則必須透過電

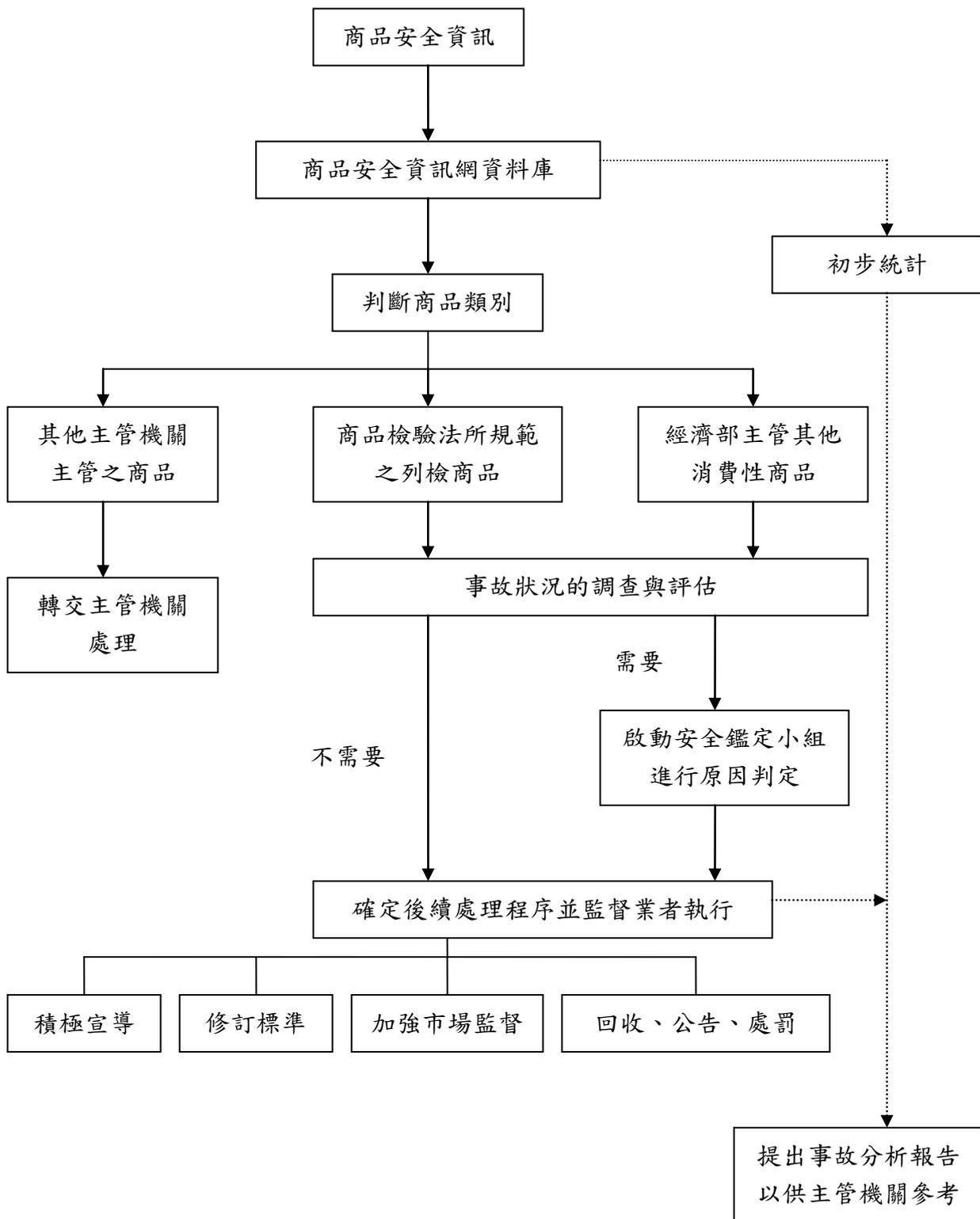


圖 4-1 商品安全資訊處理流程

話或親訪，進行事故狀況的調查與評估，甚至為了瞭解該市售商品的安全性，亦可進行市場購驗。若調查與評估結果已經足夠進行後續處理程序，則可進行後續處理；若有必要，則必須進行安全性的鑑定後，再進行後續處理。在執行過程當中所有的結果都必須彙整至「商品安全資訊網」資料庫，以供後續事故統計與分析之用。期使商品事故蒐集體系正式運作時，得以發揮最大的效用。本研究擬定商品安全資訊處理流程如圖 4-1 所示。

#### 四、資訊後續處理與分析方面

依據先進各國的經驗，事故資訊體系之建立，不但為了主管機關能夠掌握商品資訊，防止事故的擴大與再發生，另外，藉由掌握各種商品的風險性，更可以適時調整前市場管理或後市場管理的強度，這端賴事故資訊能否被完整的處理與分析。透過事故資訊統計與分析，不但可以瞭解那一類的商品發生事故頻率高低，適時地調整管理強度之外，對於發生的原因、通報的途徑、業者後續執行的矯正措施、以及處理的成效，均可以充分的掌握。藉由掌握相關的資訊，主管機關不但可以調整行政作業的流程、業者執行後續矯正措施監督的方式，亦可以瞭解事故通報運作成效，並可以找出符合我國國情最佳的管理方式與處理模式。因此在商品事故安全網正式運作之後，對於事故通報資料分析與處理的工作，可依照日本 nite 的方式，對於商品事故資訊加以處理與分析，並定期（每季或每年）出版研究報告，提供主管機關作為商品管理之參考依據。

## 第五章 結論與建議

### 第一節 本研究結論

在瞭解美國與日本現行強制商品事故通報的執行情況，以及我國目前法令與國情，本研究提出以下的結論。

#### 一、 通報體系建置目的

根據美國 CPSC 與日本經濟產業省與 nite 所建構之業者強制通報制度而論，其目的不僅在於能讓主管機關及時掌握不安全商品的資訊，更兼有要求業者採取後續防範及改正措施、輔導與監視業者是否確實遵行的目的。因此，美國 CPSC 在接獲業者通報之後，會先針對此種商品是否具有實質性風險進行判斷。若認為商品具有實質性的危險，CPSC 則會依據商品風險程度要求業者採行包括回收等改正措施，以防止危害的擴大。日本經濟產業省之重大商品事故的通報中，對於一般消費者有重大危害且急迫的危險，為防止該傷害繼續擴大，在必要的限度內，得命令製造業者或輸入業者回收商品或進行其他必要的處置。而在主管機關發佈危害防止命令時，零售業者必須協助製造業者回收商品或作其他的處置。

我國在建立業者通報系統時，除了蒐集商品安全訊息外，其實也意味著要業者主動負起商品後續處理的責任。主管機關則站在監督與協助的立場，與業者合作確保消費者的權益。

#### 二、 通報的時點與範圍

在通報的時點方面，美國 CPSC 規定業者必須在獲得資訊並判斷該商品可能違反法令規定的 24 小時之內進行。如果業者不確定該情況是否必須通報，必須要進行相關事故調查的情況下，則通報期限不得超過 10 個工作天。而日本經濟產業省在重大商品事故的通報方面規定，商品的製造商及輸入商，在獲悉該製造商品或輸入商品發生重大事故時，應於 10 日內將該商品的名稱、型式、事

故發生內容等相關資訊，向主管機關（經濟產業省）進行通報。

在通報範圍方面，就美國 CPSC 而言，CPSA 第 15 節亦指出當消費性商品的製造商、經銷商與零售商，獲得相關資訊合理的支持發現商品—(1)沒有遵循應適用的消費產品安全規則或 CPSC 依第 9 節所訂消費者產品安全規則；(2)含有對公眾造成重大的產品危險的瑕疵；或(3)造成嚴重傷害或死亡的不合理風險等情形時，就應直接通知 CPSC。

在日本經產省重大商品事故通報方面，則是根據日本消費生活用製品安全法第 35 條第 1 項及第 2 項以及施行規則第 3 條的規定，消費生活用製品的製造商及輸入商，在獲悉該製造商品或輸入商品發生如死亡、重傷害或導致永久殘障、一氧化碳中毒與火災等重大事故時，就應向主管機關進行通報。

考量及時掌握商品安全資訊以及給予廠商足夠蒐集資訊的時間，我國考慮兩步驟通報似乎是可行的方式。可規定廠商在接獲商品事故發生而且確有損害之時，於 3 天內進行初步通報，應就商品事故資訊必要項目先作通報，其他詳細的資訊則應在 14 天內再完整通報給主管機關。

### 三、 通報內容方面

美國 CPSC 與日本經產省都提供通報表，可以由業者填寫或勾選，讓業者可以最簡單的方式完成通報。從通報表的設計可以看出主管機關希望可以透過業者的通報，掌握不安全商品的相關資訊，例如：風險的性質、危害程度、流通數量與管道以及業者打算採取之因應措施與改善計畫等。我國亦可採取美國與日本現行的通報方式，讓業者與消費者填寫通報表，輕鬆地完成通報的程序，主管機關則可以確實地掌握事故資訊。

### 四、 資訊保密規定方面

對業者而言，最擔心的就是所通報的相關資訊在尚未確定實質性的風險程

度與發生原因之前，因為相關資訊洩漏而影響商機。此外，由於通報部分資訊因屬商業機密，業者勢必會心存顧忌。因此，通報資料之保密性在建置商品事故通報體系中，佔有相當重要的角色。美國 CPSC 現行的作法是：通報內容中如改善行動計畫、消費者的抱怨或是經廠商同意等資訊，均可以發佈。廠商若認為相關資訊涉及交易機密、商業機密或是財務資訊等，則可以在通報相關資訊時，標示「機密」，則 CPSC 則不能公開有關之資訊。倘若經廠商註記為「機密」並依規定禁止公開之資訊，然 CPSC 裁定屬非機密資訊，CPSC 應以書面通知該廠商，CPSC 將會於通知送達 10 天後公開該資訊。

在日本經產省方面，除非依據日本消費生活用製品安全法第 36 條第 1 項的規定，在接收到業者的重大商品事故通報之後，在適當的情況下，將該發生重大事故商品的名稱、型式、事故發生內容等相關資訊，向一般消費者進行公布。除此之外，則是會受到國家公務員法之約束，主管機關並不能將通報資訊任意對外洩漏。

我國也必需要注意通報內容的保密性，除非為了防止事故擴大、必須告知大眾的事項以外，對於業者之商業與營業機密，必須善加保密，以免降低業者主動通報的意願，甚至造成相關法律賠償的問題。

## 五、 資訊處理方面

美國 CPSC 對通報資訊之處理，通常是先評估引起事故之商品是否有瑕疵？是否具有實質風險？然後進行初步判斷該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。

對於具有實質風險之商品，CPSC 依其可能造成之危害程度區分為 A、B、C 三種。不同等級的風險，其建議業者採取不同的矯正措施或改善行動。業者必須將其擬採取的改善行動提報給 CPSC，再由 CPSC 據以監督其進行改善之情形。

此外，CPSC 鼓勵業者在自行判斷商品是否具有實質風險，當判斷有回收之

必要時，可申請加入商品回收快速追蹤計畫。CPSC 則據廠商所提供之資料，評估改善行動計畫之可行性。該計畫若經 CPSC 核可後，CPSC 將監視廠商的工作進度。如此可大幅提高業者進行後續處理的意願。

日本經產省在接獲商品事故資訊之後，將交由 nite 負責處理。每年 nite 會將所收集得來的事故資料，編輯成季報與年報，向大眾公布。針對事故資料的分析，nite 會組成「事故原因技術解析工作小組」與「事故動向解析專門委員會」，延請各個領域的專家與消費者團體代表，每季召開一次，以進行事故原因解析的審查。所得之調查結果，除了以分析報告公布外，亦會作為主管機關作為商品管理、標準調整之參考依據。

## 第二節 建議

在執行本案之後，本研究分別針對健全處理通報行政、事故後續處理分析、提升業者主動通報意願、網站功能後續擴充與資訊交流與整合五大面向，提出以下的具體建議：

### 一、健全處理通報行政方面

#### 1. 儘速建立標準檢驗局局內通報處理流程

由於商品檢驗法修正法案已經於今(2007)年七月經總統府公佈施行，「商品安全資訊網」亦將於明年初正式上線運作，由日本重大商品事故通報開始實行的經驗得知，初期業者或許為了免責、或許為了避免處罰；亦或許是因為不熟悉通報的條件與範圍，商品事故通報的數量必定會大幅增加。當商品不安全資訊經由各種管道大量進入標準檢驗局時，事故資訊後續的標準處理流程是否已經建置完成，就是我國通報制度是否健全相當重要的關鍵。

本研究建議，在商品安全資訊進入「商品安全資訊網」的資料庫時，一方面該商品安全資訊會進入資訊處理研究人員進行初步統計，另一方面資料會進入標檢局內，進行商品類別的確認。在此一階段，應將商品區分為(1)商品檢驗法所規範之列檢商品；(2)經濟部主管之其他消費性商品；以及(3)其他主管機關主管之商品。若是屬於其他主管機關主管之商品，則相關商品安全資訊則轉由該商品之主管機關處理。在經過商品類別判定之後，則標檢局則必須透過電話或親訪等方式，進行事故狀況的調查與評估，甚至為了瞭解該市售商品的安全性，亦可進行市場購驗。若調查與評估結果已經足夠進行後續處理程序，則可進行後續處理；若有必要，則必須進行安全性的鑑定後，再進行後續處理。在執行過程當中所有的結果都必須彙整至「商品安全資訊網」資料庫，以供後續事故統計與分析之用。期使商品事故蒐集體系正式運作時，得以發揮最大的效用。

## 2. 儘速增強事故原因鑑定能量

當商品事故資訊通報至標檢局之後，標檢局後續應該發動的作為，應該是依據商品事故原因與風險程度而定。當商品事故的發生與商品的關聯性越高、風險程度越大，則標檢局後續處理的強度就要越強。如何瞭解商品事故與商品的關聯性，以及如何判定商品的風險程度，就與標檢局事故原因鑑定有絕對的關係。標檢局是我國商品檢驗與管理的權責機關，其所具有檢測能量為我國各單位之冠。不過與其他先進國家相比，對於未來商品事故鑑定的能量，標檢局仍有持續進步的空間。為了健全我國事故通報的體系，標檢局也必須儘速增強事故原因鑑定的能量。

## 二、 事故資訊後續處理分析方面

### 1. 強化資料統計處理分析能力

依據先進各國的經驗，事故資訊體系之建立，不但為了主管機關能夠掌握商品資訊，防止事故的擴大與再發生，另外，藉由掌握各種商品的風險性，更可以適時調整前市場管理或後市場管理的強度，這端賴事故資訊能否被完整的處理與分析。透過事故資訊統計與分析，不但可以瞭解那一類的商品發生事故頻率高低，適時地調整管理強度之外，對於發生的原因、通報的途徑、業者後續執行的矯正措施、以及處理的成效，均可以充分的掌握。藉由掌握相關的資訊，主管機關不但可以調整行政作業的流程、業者執行後續矯正措施監督的方式，亦可以瞭解事故通報運作成效，並可以找出符合我國國情最佳的管理方式與處理模式。因此本研究建議，在商品事故安全網正式運作之後，對於事故通報資料分析與處理的工作也必須注重。

本研究建議分別針對事故發生的原因、獲知事故的方式、被害狀況、危害的形式、擬採取矯正措施、擬定相關資訊公布方式以及商品安全資訊蒐集件數等，進行統計分析，建議採取的分析表格請詳見表 5-1～表 5-7。

表 5-1 事故發生的原因—依商品別

商品別	件數							合計
	事故原因種類							
	因為商品而引發的事故			並非因為商品所引發的事故			原因不明	
	由於設計、製造或標示上發生問題所引起的	因為商品的使用方式出現問題所引起的	因為商品經長年使用而老化所引起的問題	由於施工、修理或運送上發生問題所引起的	因為使用不當而引起的	並非因為商品所造成的事故所引起的其他問題		
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								
玩具								
汽車相關零組件								
嬰兒用品								
其他屬經濟部主管消費商品								
合計								

資料來源：本研究整理。

表 5-2 獲知事故的方式—依商品別

商品別	件數	獲知事故的方式					
		消費者抱怨	經銷商（賣場） 通報	媒體	消保團體	政府機關	其他
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							
玩具							
汽車相關零組件							
嬰兒用品							
其他屬經濟部主管消費商品							
合計							

資料來源：本研究整理。

表 5-3 被害狀況—依事故原因別

		身體受傷				財產損失			合計
		割裂傷	燙傷	摔傷	其他	商品本身	房屋受損	其他	
因為商品而引發 的事故	由於設計、製造或標示上 發生問題所引起的								
	因為商品的使用方式 出現問題所引起的								
	因為商品經長年使用 而老化所引起的問題								
並非因為商品所 引發的事故	由於施工、修理或運送上 發生問題所引起的								
	因為使用不當而引起的								
	並非因為商品所造成的事故 所引起的其他問題								
原因不明									
合計									

資料來源：本研究整理。

表 5-4 危害形式—依商品別

商品別	件數	危害形式			
		觸電	火災	爆炸	其他
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					
玩具					
汽車相關零組件					
嬰兒用品					
其他屬經濟部主管消費商品					
合計					

資料來源：本研究整理。

表 5-5 擬定採取矯正措施—依商品別

商品別	實施件數	擬定採取矯正措施				
		下架回收	召回檢修	置換	加貼警告標示	研擬中
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						
玩具						
汽車相關零組件						
嬰兒用品						
其他屬經濟部主管消費商品						
合計						

資料來源：本研究整理。

表 5-6 擬定相關資訊公布方式－依商品別

商品別	件數	擬定相關資訊公布方式				
		媒體	網站	張貼佈告	研擬中	其他
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						
玩具						
汽車相關零組件						
嬰兒用品						
其他屬經濟部主管消費商品						
合計						

資料來源：本研究整理。

表 5-7 商品安全資訊蒐集件數—依商品別

排名	商品別	件數	占比(%)
1	家用電器		
2	瓦斯器具		
3	照明燈具		
4	視聽音響		
5	資訊產品		
6	陶瓷臉盆		
7	配電器材		
8	玩具		
9	汽車相關零組件		
10	嬰兒用品		
11	其他屬經濟部主管消費商品		
合計			

資料來源：本研究整理。

## 2. 定期發行事故分析報告

建議可仿效日本 nite 的方式，對於商品事故資訊加以處理與分析，並定期（每季或每年）出版研究報告，不但可以定期追蹤商品事故後續的處理及發展，也可看出本通報體系的成效，以提供主管機關作為商品管理與通報體系後續修正之參考依據。

## 三、 提升業者主動通報意願方面

### 1. 以宣導代替處罰

雖然商品檢驗法中明文規定報驗義務人違反事故通報時，可以課以業者罰則。不過，根據以各國的經驗，除非主管機關能夠掌握所有的事務資訊、快速而準確的揪出違法不通報的業者，否則，業者總是會考慮避免通報以避免造成

商譽受損，進而使得處罰的效益有限。本研究建議，在推行通報之初期，加強與各產業公會的溝通與宣導，並且推出業者通報說明手冊。透過在各地辦理業者說明會，加強業者對於商品安全的重視，進而教育業者，讓業者清楚瞭解到一個負責任通報的業者，不但不會影響商譽，反而因為其負責的行為，增強消費者的信心。

除了加強與業者溝通與宣導之外，對於消費者也必須進行教育的工作。要教育消費者對於商品安全的重視，並且也應該教育消費者對於主動通報、負責任的執行避免事故擴大措施的業者，更值得消費者的信任。如此一來，才會造成正面的循環，我國商品安全的管理才會更健全、更有成效。

## 2. 善用市場、媒體與消費者的力量

對於不實通報或是隱密不報、卻又造成重大事故的業者，主管機關不但應該給予處罰，並且應該結合消費者、消費者保護團體與媒體的力量，加以抵制不安全商品的製造、輸入、經銷與零售，使不良業者受到比處以罰金更嚴峻的處罰。

此外，為了減少報驗義務人通報不實或是隱密不報的情事，主管機關應該加強與通路商與經銷商合作。畢竟直接與消費者接觸的是通路業者與經銷商，當消費者發生商品事故時，通路業者與經銷商應該亦能掌握。因此，主管機關加強與通路業者與經銷商的合作，不但使得事故資訊蒐集管道更加多元，也可以嚇阻製造業者與輸入業者通報不實或是隱密不報等情況的發生。

## 四、 網站功能後續擴充方面

### 1. 發行電子報，主動提供商品訊息

目前建構之「商品安全資訊網」尚無主動發布商品安全訊息的功能，因此儘管網站資料豐富，不過也需要消費者上網之後經過點選，才可以瀏覽相關的資訊。目前很多網站均有建置 RSS (Really Simple Syndication) 功能，RSS 是一

種用來分發和匯集網頁內容的 XML 格式。當消費者訂閱 RSS 後，只要透過 RSS 閱讀器，就可看到即時更新的內容。如此一來，「商品安全資訊網」不再是消極的等待消費者上網瀏覽，反而可以主動提供商品安全訊息給有興趣的消費者，成效會擴大。

## 2. 多元化提供通報表單

目前「商品安全資訊網」在通報表單方面僅提供消費者與業者兩種表單，雖然經銷商、通路商或是其他政府單位的人員均可算是廣義的消費者，不過如果沒有適切的表單，似乎也會降低通報的意願。因此本研究建議，可以適度的增加其他的表單，以收廣泛獲得商品資訊之效。

## 五、 資訊交流方面

### 1. 加強與政府其他單位資訊聯繫方面

當有事故發生，除了消費者、通路商或經銷商容易收到相關資訊外，醫院或是消防單位亦可能掌握到第一手的資訊。因此，根據美國與日本的經驗，在業者強制通報的管道外，都會有醫院的通報管道加以輔助。我國由於醫院與消防單位分屬不同的中央目的事業主管機關管轄，並非可以由經濟部或是標檢局所掌握。為了加強事故資訊的橫向連結，希望能透過行政院消費者保護委員會的主導，排除各單位的本位主義，加強各單位對於商品事故資訊的交換與合作，才能為我國民建置完善的商品安全資訊體系。

### 2. 與其他國家建立資訊交流平台

不安全的商品不見得均是本國商品，尤其有很大量的不安全商品都來自國際其他國家。因此，僅僅掌握國內商品或是國內市場上現有的商品資訊是不夠的，必須要與其他國家合作才能掌握相關的資訊。我國與美國 CPSC 已有合作的關係，不過更應該與其他國家加強資訊交換的合作關係，尤其是日本。我國與日本均屬經貿大國，有相當多的商品同時在兩國市場上販售；此外，兩國市

場上均有很多中國黑心商品流通，對於兩國國民生活與健康造成相當程度的危害。兩國的相關單位，的確有很好的空間可以加強合作。尤其在本研究同仁造訪日本 nite 時，曾當面詢問我國是否有機會在商品通報資訊交換的體系上與日本加強合作時，得到 nite 方面善意的回應。我國實在應該儘速與包括日本加強商品資訊交換的合作，甚至可以建立我國與日本共同的商品安全資訊通報平台。我國與日本均屬經貿大國，若是該平台發揮相當成效，亦可以開放讓東亞各國加入，或許可以成為東亞的 RAPEX，這不但對我國消費者的保障，甚至對於我國參與及主導國際商品管理的相關活動，均有相當的助益。

### 3. 整合商品事故蒐集體系

我國事涉商品管理的機關相當多，除經濟部之外，還有衛生署、環保署、內政部、交通部等等，因此，我國有關於市售商品的商品事故蒐集體系也並不統一。不過，由於當消費者發生商品事故時，很難瞭解哪一類商品是由哪一個主管機關負責管轄，因此容易求助無門。本研究建議，我國應該仿效美國，成立商品事故資訊的入口網站。該網站根據性質，比較適宜由行政院消費者保護委員會負責運作，使得消費者在通報時，僅需在該入口網站做通報，該資訊可以經由政府內部的行政作業，將資訊分派至所屬的單位。

## 參考文獻

1. 日本經濟產業省商務情報局製品安全技術課編，2007，製品事故情報報告・公表制度の解説，日本經濟產業省。
2. 台灣經濟研究院，2001，我國商品檢驗制度之市場監督管理發展方向研究，經濟標準檢驗局。
3. 台灣經濟研究院，2003，我國消費商品事故資訊蒐集、分析及回收試行計畫，經濟標準檢驗局。
4. 台灣經濟研究院，2006，我國商品檢驗制度改革之探討，經濟標準檢驗局。
5. 朱 浩，2007，商品安全管理的他山之石－「消費生活用製品安全法」之修法給我國的啟示，台經月刊第30卷第2期，台灣經濟研究院。
6. 呂良智，2007，『美國消費者產品安全委員會「商品快速回收計畫」概論』，標準與檢驗第9期，經濟部標準檢驗局。
7. 台灣海洋大學應用經濟研究所，2006，消費安全與產業發展之研究，行政院經濟建設委員會。
8. 獨立行政法人製品評價技術基盤機構，2006，平成17年度事故情報收集制度報告書。獨立行政法人製品評價技術基盤機構。
9. 獨立行政法人製品評價技術基盤機構，2007，平成18年度第4四半期事故情報收集制度調查結果與收集狀況。獨立行政法人製品評價技術基盤機構。
10. 獨立行政法人製品評價技術基盤機構，2007，生活與安全第4號－改正消費生活用製品安全法特集。獨立行政法人製品評價技術基盤機構。
11. U.S. Consumer Product Safety Commission, 1999, “RECALL HANDBOOK” .
12. 美國政府回收入口網站 <http://www.recalls.gov>
13. 美國消費者產品安全委員會網站  
<http://www.cpsc.gov>  
<http://www.cpsc.gov/talk.html>

<http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prerel.html>

<http://www.cpsc.gov/LIBRARY/neiss.html>

<https://xapps.cpsc.gov/NEISSQuery/home.do>

14. 日本經濟產業省製品安全指引網站

[http://www.meti.go.jp/product\\_safety/index.html](http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html)

[http://www.meti.go.jp/product\\_safety/producer/index.html](http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/index.html)

15. 日本獨立行政法人製品評價技術基盤機構網站

<http://www.nite.go.jp/>

<http://www.jiko.nite.go.jp/>

## 附錄一、日本訪查報告

### ■日本東京都國民生活中心

#### 壹、訪問目的

- 一、瞭解日本國民生活中心在一般消費商品安全之管理上所扮演的角色。
- 二、瞭解國民生活中心所建構之「全國消費生活資訊系統(PIO-NET)」之功能與效益。
- 三、瞭解在商品事故蒐集方面，日本國民生活中心與製品評價技術基盤機構(nite)之競合關係。

#### 貳、訪問單位及受訪者

訪問單位	訪問對象
總務企畫部 企畫調整課	奧西 麻衣子
情報分析部 主査	吉田 有美子
相談調査部 危害情報室 室長 兼 商品測試部調査役	角村 浩

#### 參、訪談內容摘要

##### 一、日本國民生活中心簡介

1970年5月，日本國會通過並公布「國民生活中心法」，同年10月國民生活中心隨即成立，主要的任務在於提升國民生活品質。2003年正式成為獨立行政法人，成為在日本內閣府之下，負責消費者保護的執行機關。

在成為獨立行政法人之前，國民生活中心的主要工作在於針對市售的商品進行性能的比較測試，不過在成為獨立行政法人之後，此一工作則是逐年遞減，

已逐漸委由民間部門來負責。

現在的國民生活中心，除了行政管理單位外，其他主要的業務單位包括有：公關部、資訊分析部、諮商調查部、商品測試部與教育研修部等。公關部主要是在負責發行雜誌等介紹消費生活相關資訊的刊物、網站管理與媒體聯繫等。資訊分析部則是負責針對各地所通報的消費資訊與事故，進行研究與調查。其所建構之「全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)」與日本各地方都、道、府、縣等均有連線，與日本 20 家醫院亦有資訊合作，以掌握消費事故的資訊。諮商調查部主要負責消費者申訴的業務，其下設有申訴處理委員會，由律師與各領域的專家所組成，能夠適時給於消費者協助。在諮商調查部底下另設有危害情報室，此為新成立的部門，於 2006 年 10 月正式成立，不過到 2007 年 4 月才正式有人員進駐、開始執行業務，其主要的目的在於收集整理與分析相關消費事故情報。

商品測試部設在日本神奈川縣，負責測試與檢驗。上述的危害情報室因為並無測試部門，因此若在緊急得情況時，危害情報室會與商品測試部合作，請商品測試部進行相關測試後，再交由危害情報室彙整與整理。教育研修部亦設立在神奈川縣，負責針對各地方自治體與消費者事務相關之人員教育研修事宜。設有宿舍，可針對地方自治體、學校或企業等相關人員提供研修服務；如地方有需求，教育研修部亦會派遣專業講師提供課程與訓練。

## 二、日本「全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)」簡介

全國消費生活資訊網路系統(PIO-NET)的全稱為 Practical Living Information Online Network System，為國民生活中心所建置的內部消費事故通報系統。此一系統於 1984 年開始建立，當時只有 8 個的地方設有終端設備。到了 1987 年，日本全國 47 個的都、道、府、縣均已設有終端。至 1995 年，日本所有的政令指定都市亦已設立終端。目前（2007 年 8 月底）在 64 個都、道、府、縣與政令

指定都市已經設有 PIO-NET 主要中心，在 345 個地方鄉鎮則是設有 PIO-NET 次中心，一共有 409 個終端。

PIO-NET 設立的目的有二：

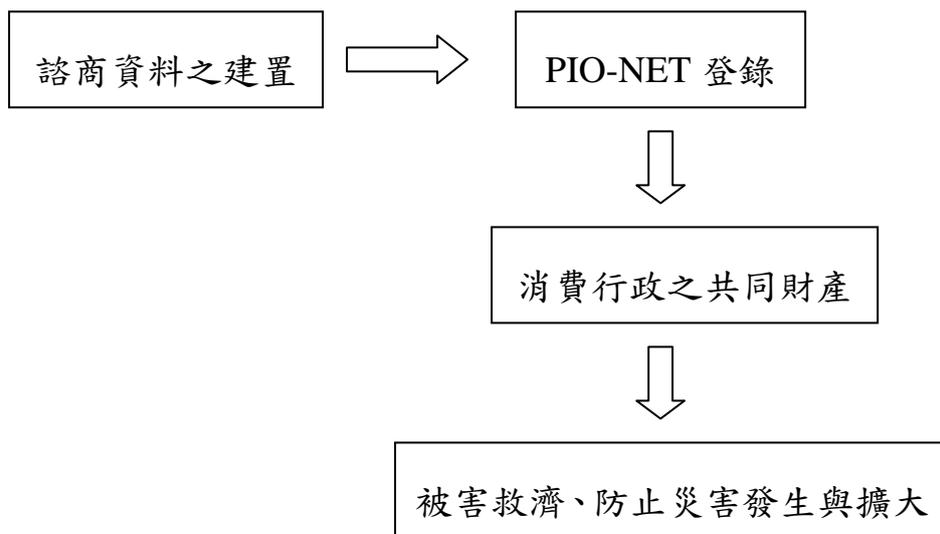
1. 希望透過政府行政，在消費者發生消費糾紛時，可以在資訊、資本與交涉力等方面，彌補消費者與業者之間的落差。

2. 在消費行政方面提供協助與支援，希望能在消費者被害之救濟與防止方面，提供必要的協助。在提供被害救濟的運用方面，透過 PIO-NET 內的資訊，可以作為個別諮商處理之參考。而在被害之防止方面，可以透過 PIO-NET 所登錄之處理經驗，加以防範事故之再發生。

在防止被害之目的方面，有下列四項的工作正在執行中：

1. 提供資料給消費者，提供消費者訴訟之援助。消費者僅需負擔資料郵寄的費用，此類案件每年超過 200 件。
2. 提供相關資訊，以協助警察機關進行相關案件之搜查工作。此類案件一年約有 150 件。
3. 提供消費情報給行政部門，一年約有 3,000 件。
4. 透過大眾媒體，主動發佈新聞或接受採訪，提供消費資訊，以提高消費者的意識。

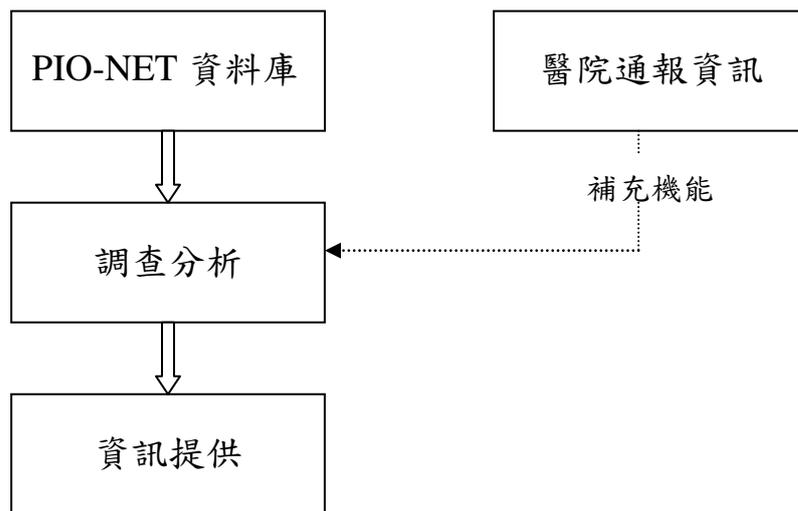
以下是 PIO-NET 的建構與目的之概念：



PIO-NET 資料庫的內容有三類：

1.消費生活諮商資訊：各地所受理的抱怨、申訴等相關資訊，均建構於資料庫中。2006 年諮商的資訊達到 1,097,117 件，不過其中真正發生傷害事故僅有 2%~3%。由於所收錄的資訊太多，以及消費習性也會隨著時間而有所不同。因此，檢索的範圍限於 10 年以內的資訊方可查詢。

2.醫院資訊：國民生活中心與日本 20 家具有代表性的醫院有簽約，每年國民生活中心會編有預算補貼醫院執行該項業務。每當有因為商品、服務或建物對消費者造成傷害之後，醫院經病患本人同意後，可將相關事故資訊提供給國民生活中心。雖然 20 家的代表性並不充分，不過已達到抽樣的意涵。醫院所通報的資訊在 PIO-NET 資料庫屬於補充性質。以下即為醫院資訊在 PIO-NET 資料庫所佔的角色：



3.消費者判例資訊。

### 三、商品事故提供部分

國民生活中心的 PIO-NET 資料庫中的資訊，除了國民生活中心透過自有的雜誌、網站或媒體發佈之外，PIO-NET 資料庫僅提供給各地國民生活中心或相關政府單位才能參考，並不直接對消費者或業者開放。

此外，在「消費生活用製品安全法」修法之後，對於重大商品事故的通報與公布，國民生活中心並不會主動將相關事故資訊提供給製品評價技術基盤機構處理，不過，當製品評價技術基盤機構向他們要求提供相關事故資訊時，他們會配合提供。

## ■獨立行政法人製品評價技術基盤機構

### 壹、訪問目的

- 一、瞭解日本製品評價技術基盤機構的生活福祉部門的功能與主要負責工作。
- 二、瞭解日本此次針對「消費生活用製品安全法」修法的重點與成效。
- 三、瞭解製品評價技術基盤機構所負責的事故通報系統。
- 四、探詢我國與日本製品評價技術基盤機構在商品安全資訊交換與後市場監督方面國際合作之可能性。

### 貳、訪問單位及受訪者

訪問單位	訪問對象
情報統括官付 主任	奧野 陽
生活福祉技術中心 參事官	山本 修
生活福祉技術中心 計畫課 主任	後藤 惠美子

### 參、訪談內容摘要

#### 一、製品評價技術基盤機構生活福祉技術中心簡介

製品評價技術基盤機構（簡稱 nite）是在 2001 年成為獨立行政法人，其下設有生活安全、生化技術、化學物質管理、符合性認定四大部門，執行由日本經濟產業省所交辦的各項業務；nite 的經費來源是由經濟產業省的預算中所編列的。nite 是依據日本「消費生活用製品安全法」而成立的，主要工作是對於製品安全方面，執行產品事故資訊調查與分析。這也就與日本國民生活中心有很大的不同，國民生活中心所管理的範圍在於商品、服務與建物方面，而 nite 僅鎖

定於製品安全。生活福祉技術中心主要的工作內容在於針對製品事故所發生的原因進行調查與分析，調查結果將會提交給經濟產業省，經濟產業省則會將分析結果反應在政策面或法律面上。

nite 在日本全國各地均設有據點，以廣泛收集各地所發生之製品事故的資訊。在事故調查分析上，各地的據點對於各種事故均各有其專長的項目。

## 二、日本「消費生活用製品安全法」修法主要重點與效益

本次日本針對「消費生活用製品安全法」所進行的修法工作，主要的重點在於重大事故發生時，課以製造業者與進口業者必須向經濟產業省進行通報的義務。此次修法的原因在於以往日本相關機關無法充分掌握事故發生的資訊，因而造成相當多起意外發生、死亡的案例，因此進行此次的修法工作。製品事故如造成以下四種情形者，則定義為重大事故：

1. 死亡；
2. 重傷害（治療期間超過 30 天以上），或造成永久性障礙；
3. 一氧化碳中毒；
4. 火災（需經消防單位確認）。

製造業者與進口業者在接獲製品事故資訊之後，必須初步判定該事故是否為重大事故。若屬於重大事故，必須在接獲消息的 10 日之內，就必須向主管機關（經濟產業省）進行事故資訊通報。而經濟產業省則必須在接獲通報後的 7 日之內，公布與製品事故相關的資訊給大眾參考。而重大事故的相關資訊，經濟產業省亦會交給 nite 作後續調查發生原因與分析工作。

就 nite 的角度來看修法前後的差異，在資訊取得方面，在修法前 nite 為了掌握相關事故資訊，必需要向消防單位索取相關資訊；而在修法之後，雖然仍

無明文規定要求消防單位必須提供事故資料給 nite，不過經產大臣已和消防單位首長溝通，希望消防單位今後能主動提供相關資料給 nite 進行分析研究，並獲善意回應。消防單位在進行火場鑑定的時候，已開始找 nite 參與合作，共同找出事故發生的原因。

在修法的效益方面，自 2007 年 5 月 14 日正式實施以來，一直到至 8 月 27 日，經濟產業省所收到的重大商品事故的件數已經達到 349 件。而從 nite 資訊收集體系所蒐集的事故統計，從 4 月至 7 月底已經收到有 2,646 件，為前一年同期增加了 2.8 倍。分析事故資訊的來源，是以製造商等通報的為最多，達到 1,446 件，為前一年的 7.2 倍；其次是來自經產省等政府單位的 317 件，為前一年的 21 倍。nite 估計今年度（2007 年 4 月至 2008 年 3 月）事故通報應該會超過 1 萬件。事故通報件數的成長，可以反應出日本業者瞭解到事故通報已經是業者本身的義務，因此只有接獲製品事故，即會向相關單位進行通報。nite 亦認為此次的修法，對於整體製品安全的健全、防止事故的發生，都有正面的影響。

在詢問重大事故通報除了製造業者與進口業者主動通報外，是否有其他管道可以蒐集？nite 認為雖然現今沒有法令要求其他單位必須強制通報，因此或許廠商可以隱瞞不報，不過當事故發生時未必只有業者知道，其他單位或消費者仍有可能知道而通報給經產省或給 nite，因此業者仍有被處以罰則的危險。

### 三、nite 事故通報系統

nite 現行的事故通報系統，是從地方政府、消費生活中心、消防機關、消費者、業者與媒體等消息來源取得資訊後，經過整體之後再鍵入資料庫內，因此所有的資料都已經是經過確認且處理過的資訊。任何人都可以透過網際網路連上 nite 的資料庫，查詢商品安全性的資訊，亦可以線上訂閱電子報。

每年 nite 會將所收集得來的事故資料，編輯成季報與年報，向大眾公布。

針對事故資料的分析，nite 會組成解析工作小組與委員會，延請各個領域的

專家與消費者團體代表，每季召開一次，以進行事故原因解析的審查。所得之調查結果，會作為製品改良之參考依據。

#### 四、關於我國與 nite 合作方面

對於我國正建構「商品安全資訊網」，nite 表達極高的合作興趣，希望未來在資訊交換方面，能有合作的空間。對於我方提出在後市場管理方面，我國相關單位與 nite 是否可以進行更緊密的合作，nite 亦表達出樂觀其成的態度。不過，在初期仍應多進行聯繫，再尋求未來合作的模式似乎較為恰當。

## 訪察感想

本次訪察日本國民生活中心與製品評價技術基盤機構兩個單位，以瞭解日本現階段針對商品資訊通報實際運作情形，有以下三點的看法。

### 一、就商品事故資訊交換方面，日本各單位橫向聯繫仍不足

就所拜訪的國民生活中心與 nite 來說，除非國民生活中心主動願意將相關商品事故資訊通報給 nite，否則 nite 無法掌握到國民生活中心的資訊。且國民生活中心所建構的 PIO-NET 資料庫，nite 無法使用，造成資訊未能充分利用，亦可能會因此造成類似事故的再發生。

對於 nite 與消防單位的聯繫上，目前仍無法令依據要求消防單位提供事故資訊給 nite，所憑藉的僅僅是兩個單位首長溝通後的共識。這對完整制度的建立，仍顯不足。

因此，我國在建立商品安全資訊系統時，應加強各單位縱向與橫向的聯繫，並且應納入消防單位、醫院等等的資源，以真正收到防止事故再發生的效益。

### 二、日本強制通報義務效益逐漸顯現

此次日本修法，最重要的目的就是課以製造業者與進口業者之重大事故通報義務。雖然於 2007 年 5 月 14 日才正式實施，不過所通報之重大事故通報的件數即快速增加。不但如此，一般事故資訊的通報件數也為前一年度同期件數的 2.8 倍。對於日本相關單位掌握商品事故資訊來說，其修法的效益已逐漸展現。

### 三、我國與日本在商品事故資訊方面有合作機會

我國與日本同屬東亞重要的進出口國家，兩國市面上亦有相當多中國製的商品。低廉但品質參差不一的中國製商品對兩國人民的生活福祉都是一種潛在性的威脅。我國與日本可以從商品安全資訊交換進行合作為起點，進而推廣至後市場監督方面的合作。尤其 APEC 地區尚無如歐盟的 RAPEX 商品快速召回系統，如果我國未來「商品安全資訊網」能與日本 nite 系統進行整合，再加以擴

大功能，開放給 APEC 會員國加入，不但可以完成 APEC 地區的「RAPEX」，且在未來 APEC 市場監督方面，我國更有著力的空間。

為了啟動我國與日本之間的合作，建議開始與 nite 發展合作。由於我國與日本並無外交關係，因此無法直接由官方進行交流。不過，此一目標可以藉由民間力量來促成。台經院一向與日本各界均有良好的關係，而與 nite 聯繫由於長年的研究也締下深厚的交誼。我國可以先透過共同研究、舉辦研討會等方式，邀請 nite 相關人員來台與會演講、介紹日本經驗，亦可促成標檢局長官赴日參訪，進而擴展至人才交流、兩國後市場監督業務、APEC 商品安全資訊系統等各項議題進行合作。如此一來，不但可以使我國商品安全資訊體系更加完備，對我國參與 APEC 區域、甚至是國際事務，更是有所助益。

## 附錄(二)「商品安全資訊網」第一次產官學研研討會會議紀錄

時間：96年9月7日(星期五)上午9：30

地點：台經院2樓會議室(台北市德惠街16-8號)

主席：台灣經濟研究院研究一所左所長峻德

記錄：江佳慧

### 議 程

---

9:30~	主席、標檢局長官	主持人：
9:40	致詞	台灣經濟研究院 研究一所左所長 峻德

---

9:40~	消費商品安全資訊	台經院研究人員簡報：(15分鐘)
9:55	網建置背景說明與網站 簡介	
9:55~10	美、日兩國流通業	
:05	者與經銷商在商品資訊 通報上之義務	台經院研究人員簡報：(10分鐘)

---

10:05~1	意見交流	
1:30		

---

11:30~	散會	
--------	----	--

---

## 【出席人員】

經濟部標準檢驗局第五組	吳組長明德
經濟部標準檢驗局第五組	范科長雪景
經濟部標準檢驗局第五組	呂技士良智
經濟部標準檢驗局第五組	謝專員淑美
經濟部標準檢驗局第五組	趙科員治萍
經濟部標準檢驗局第五組	黃技士鈴娟
經濟部標準檢驗局第二組	黃技正雯苓
經濟部標準檢驗局法務室	趙主任克強
經濟部標準檢驗局法務室	呂督導秀樺
行政院消費者保護委員會	督導組-席世民
行政院消費者保護委員會	企劃組-莊雅琇
行政院公共工程委員會工程管理處	周壽榮 技正
行政院衛生署藥政處	陶占瑞 組員
行政院衛生署藥政處	莊麗惠 副審查員
交通部道路交通安全督導委員會	潘玟瑾 網站站長
交通部道路交通安全督導委員會	黃振烜 科員
台北縣政府消費者服務中心	何瑞富 消保官
消費者文教基金會	游開雄 秘書長
全國電子股份有限公司商品部	萬岳偉 經理
東森得意購股份有限公司品管處	林奕節 專員
東森得意購股份有限公司品管處	劉天力 專員
家福股份有限公司公共事務部	李莉莉 經理
家福股份有限公司	李家燕
家福股份有限公司	孫衛月
特力翠豐股份有限公司商品品質部	張榮峰 資深經理
遠百企業股份有限公司商品部	張國誠 採購經理
燦坤實業股份有限公司客服部	龔鵬義 高專

台灣經濟研究院  
台灣經濟研究院  
台灣經濟研究院  
台灣經濟研究院  
台灣經濟研究院

左所長峻德  
吳顧問瑾瑜  
朱助理研究員浩  
江佳慧  
盧玠賢

## 【討論議題及說明】

### 壹、商品安全資訊網之建置與簡介

#### 【說明】

- 一、 依據先進國家如美、日等國之發展經驗發現，其皆由建構消費商品事故資訊蒐集體制，以蒐集全國事故資訊。其後再藉由資訊之統計分析，觀察商品之風險性，據以展開後續包括標準、檢驗、市場監督、商品回收以及安全等相關活動。此項作法將使主管機關在有限的預算及人力之下，達到最佳的政策效果。
- 二、 業者通報是各國蒐集消費商品事故之重要管道之一。原因是當消費者因使用商品而受到傷害，其最直接的反應是與販售商店或製造業者聯繫，因此由業者主動通報，當可掌握到詳盡的事故訊息與相關商品資訊。有鑑於此，美國、歐盟與日本都有制訂相關法令規範，據此要求業者對危險性商品進行通報。
- 三、 本年度即參考先進國家經驗，建立我國之「商品安全資訊網」。希望透過本網站之設置，建立業者與消費者商品不安全訊息通報之機制，作為提供商品相關資訊（包括召回、下架、檢驗等）之平台，並成為提供消費者對於產品安全使用之相關知識之重要管道。本議題將針對以下各項進行討論：

#### 【討論事項】

1. 一般消費者在瀏覽或使用「商品安全資訊網」時，是否覺得容易操作？  
相關內容是否充實？

2. 一般消費者在使用「商品安全資訊網」進行商品事故通報時，是否覺得容易使用與填寫？
3. 對於「商品安全資訊網」的相關內容與設計，是否有需要加強與調整之處？

## 貳、美、日兩國流通業者與經銷商在商品資訊通報上之義務

### 【說明】

- 一、 美國方面，依據美國消費產品安全法(Consumer Product Safety Act, CPSA)第 15 章的規定：經銷商與零售商均有強制通報之義務。業者除了向美國消費性產品安全委員會(Consumer Product Safety Commission, CPSC)進行通報外，應將所得知不安全商品之資訊，以信件的方式通知製造業者與進口業者。依據美國的經驗，消費者發現有不安全的商品時，消費者不一定會直接通知 CPSC，反而大多會通知通路業者或零售商，通路業者以及零售商再向 CPSC 作通報，在商品通報的方面，通路業者以及零售商與 CPSC 是合作關係。
- 二、 日本在去年(2006)年底正式公布修正後的「消費生活用製品安全法」，已於今年(2007)5 月 14 日正式開始實施。當零售業者接獲消費商品不安全資訊時，即可向日本製品評價技術基盤機構（簡稱 nite）進行通報，此一通報乃屬於自願性質的通報。雖屬自願性質的通報，不過，根據 nite 資料統計，由業者自願通報的數量，為 nite 商品資訊所有蒐集管道中的最主要來源。
- 三、 我國今年商品檢驗法的修法已於立法院上個會期通過，修法內容已賦予報驗義務人商品事故通報之義務。流通業者與零售業者雖非屬於商品通報之義務人，但由於直接面對消費者，相較主管機關與製造業者與輸入業者，

流通業者與零售業者通常更容易接獲消費商品的不安全資訊，因此如何鼓勵或促進流通業者與零售業者進行通報，則是我國健全商品通報體系上不可或缺的一環。本議題將針對以下各項進行討論：

#### 【討論事項】

1. 流通業者與零售業者在接獲商品不安全資訊時，是否會主動或協助消費者將不安全商品資訊向主管機關（經濟部標準檢驗局）進行通報？在向主管機關或協助消費者進行通報時，業者的考量又可能為何？
2. 主管機關在加強流通業者或零售業者協助通報方面，應推行哪些措施才能有效鼓勵相關業者進行通報？對於鼓勵業者協助通報之具體建議？
3. 在流通業者或零售業者接獲不安全商品訊息的同時，告知製造業者（或輸入業者）以及主管機關（標準檢驗局）之可行性？

## 【會議紀錄】

**全國電子：**由於台灣的消費市場競爭激烈，有異於美、日兩國。對於此網站的「消費者通報」部分，我認為所需輸入的條件與資料太少，舉例來說，若全國電子有一項商品具有獨特性，那麼競爭者可藉由不實的通報來攻擊，所以在消費者通報的部分應該要有一個通報者身分的確認，經由確認核可後再進行後續通報的動作。

**遠百(愛買)：**商品所造成的意外傷害其反應再各通路的時間點不一，本人所提出的建議是，若此商品是發生在 A 通路所造成的意外傷害，當然 A 通路會通報予主管機關，當主管機關確認此訊息之後，同時亦將此訊息散佈給 B 通路與 C 通路，讓其他通路業者可以對此項產品做下架動作，以免更多消費者受到傷害。

**燦坤：**關於消費者通報意願的狀況，就燦坤的經驗來說，消費者的立基還是在其消費者的權利為何，而非透過網站由業者來跟顧客互動，若以此網站之事故定義來講，基本上顧客一定會先跟廠商與賣場聯繫，或者會先跟當地的消防、警察單位通報，所以「事故」的定義首先要讓消費者清楚的知道，避免造成認知上的差異。另外，因應社會與知識環境的變遷，在通報作業當中是否要有另外一項「如何對媒體的公約」，不會因為媒體的斷章取義或不實的報導等等之因素，也可以此網站做為知識庫或資料庫呈現完整的訊息傳達，避免在未經證實之前而產生不必要的影響。

**家樂福：**通路業者基於以往跟消費者接觸的經驗，大多數消費者若遇商品事故發生時，都已經先上媒體了，根本來不及上網通報，若是處理不滿意商品的案件，都是先經過總部的整合與廠商的聯繫之後，再來上網通報所產生的時間差，通報者就讓通路商先上媒體了，因此這個基礎要先確立。其次是如有惡意的匿名者檢舉案例，要如何處理？最後，在通路商積極維護商譽之情況下，此通報機制應該要更嚴密。

**特力屋：**通報時的資料輸入部分質與量的控制首先要確認；其次是如有其他國家發生有關不安全商品案例時，是否有一個提醒的機制？以及通報後續處理流程和配套措施是否完善？國內消費市場狀況與其他國家不一樣，包括消費者的特性、使用習慣等等，要其自願與主動通報部分，後續要想一些配套措施去實行。建議在整個資料蒐集到一定程度的部份，日後標檢局在 CNS 檢討的部份可加進去。

**游開雄秘書長：**(1)有關通報部分-汽車相關零組件將其限定於輪胎、安全帶、19吋以下輪圈，其意義何在？(2)網頁中對於「商品事故通報」其「事故」的定義應該要更明確。(3)此網站的通報制度對業者幫助為何？業者應該朝此方向思考，例如是否更正面提升業者形象，而非劣幣驅逐良幣的方向去發展。(4)對於業者與消費者的通報意願其法規的依據，以及通報後續的追蹤處理，攸關業者與消費者對此網站的使用狀況。

**何瑞富消保官：**(1)消費者或業者在進入此網站通報前，要先確認哪些商品是標檢局的應施檢驗品項目，建議是否在網站的首頁就先說明讓通報者清楚。(2)對於通報者的身分驗證部份要加強，以確保不實、惡意的通報資訊。(3)業者通報部分-銷售地區，此項建議可拿掉。(4)消費者通報部分-已知消費者受害狀況之財產損失選項中的「房屋受損」，建議此項應調整。(4)對於消費者或業者的主動通報意願，我的答案是沒有人會做這個通報，除非是公益團體。在此，大部分的通路業者來參與已具備了 50% 的誠意，以消保官的立場而言為了要建置此商品安全資訊網及協助標檢局一起來完成此事，拜託各位在座的通路業者希望大家以 100% 的心來把這網站建置完成，對於整體消費市場應該會有所幫助。

**莊麗惠副審查員：**衛生署於 93 年建立藥物不良品回收通報作業，接受醫療單位、民眾、廠商通報，其通報大部分來自醫療院所的藥師、藥局的通報案例居多，針對此通報網站提出以下建議(1)通報者身分確認我們是將身分證字號設定為必

填欄位，然後給予一組帳號密碼進行通報。(2)針對瑕疵品種類的判定是來自於產品品質、貨運輸過程中、使用不當等情況下，對於通報後的查證工作很重要。(3)通報的後續處理必須要很明確，以鼓勵業者或消費者事件的通報及配合調查意願。

**周壽榮技政：**公共工程委員會目前有一個全民督工系統，讓民眾上網通報任何有關施工不良的工程問題，有關任何通報問題皆是結案後民眾在網路上才會看到相關資訊，而整個的處理流程及處理狀況也可透過通報者的查詢了解，所以很佩服經濟部標檢局建置此系統網站，畢竟標檢局的量體較大。所以一個系統最重要的要有監督機制、管理機制、回饋機制、滿意度調查等建立依完整系統，以達一文多發、各司其職的效果。通報的義務、獎勵辦法例如是否定期舉辦表揚等等都是可以考慮的。

**潘玟瑾網站站長：**交通部道路交通安全督導委員會提出下列意見提供參考，(1)消費者通報部分如有不符合上述產品名稱時，而通報者又執意要通報這個問題如何處理？(2)一般民眾在通報時不喜歡以輸入的方式建議用下拉式的選單。(3)「事故情形說明」在輸入時字數的限制和圖片檔上傳的規格說明。(4)通報回覆查詢時要輸入 E-mail，但在通報時並沒有要求要留下 E-mail。(5)我們在宣導期間為鼓勵通報設有獎勵方案，系統中亦設有管考與稽催以督導各單位努力於處理通報案件的回覆。

**席世民督導：**日前在上經濟部標檢局網站消費者專區當中有看到一些功能，就是業者與消費者通報的窗口，現在有了這個網站之後相關的功能會更加的完整。以下提出意見做為參考(1)通報案件當中並非所有產品均為應施檢驗項目，也有其他部會主管的消費商品，當消費者其目的是在申訴而非通報時，可在網頁中敘明當消費者想要申訴或主張權益時，可直接點選到消保會網站直接做線上申訴；當購買到有瑕疵或不安全商品事故的通報，兩者的目的不同要讓消費

者知道。(2)有了通報的管道之後，更重的要是後續處理，當發生處理案件上的無法負荷或延遲情形，以及非經濟部主管商品之業務要如何讓消費者先知道，避免因此造成消費者有不好的印象。(3)建議標檢局針對此網站之案件處理流程，後續管考、查證、回覆時間等等要事先規劃詳盡。(4)針對此網站之使用便利方面，建議可提供填寫範例參考。(5)此網站名稱為「商品安全資訊網」，但通報時稱為商品事故通報，對於「事故」的定義請主辦單位加以考量。

**吳明德組長：**感謝主席及各單位與會代表所提供寶貴建議，對於此網站的期望與現行優缺點都有提到，但在短期間內要做到這麼好不是很容易，當然我們會朝此方向去做。在此也先跟各位做說明以避免大家過度的擔心，建置此通報系統啟源於今年3月份，消保會邀請各部會主管機關一起討論在各單位中建立一通報機制，當時有衛生署、交通部已經做得很好，所以當初消保會的會議結論是在半年內把各產品主管機關的通報機制建立起來，配合此一作業，如同消基會游秘書長所提到，當中的法源依據，去年將商品檢驗法修正提交立法院，今年又臨時修正一條，將通報責任列為強制性(說明：業者對於商品所發生的事故其危害到消費者生命、身體、健康財產安全)，所以「事故的定義」要定義清楚，而業者如在定義事故的情況下未通報，商品檢驗法中亦訂有罰則(處1萬元以上~10萬元以下罰鍰)的法源依據，商品檢驗法主要針對報驗義務人有通報的義務，如違反就有罰則。針對通報後續處理流程，除了台經院負責建置網站之外，在標檢局內也同步展開作業，包括商品檢驗法中需要修訂以及訂定的子法。對於通報商品名稱的若不在選項中，局內也會在第一時間將此案件轉給相關產品主管單位處理，同時讓消費者知道。通報的商品若是非應施檢驗產品，也是可以透過此通報系統，此外在消保法下，非其他主管機關檢驗商品，大部分的一般消費商品也都是歸經濟部所管轄。在接到通報時尚未調查、確認商品製造瑕疵的事故，不會將訊息公佈。經確認為產品製造瑕疵時，會和廠商做進一步做瑕疵原因調查，了解廠商如何做進一步處理像是召回、置換、換修等等。感謝

在座其他政府機關相關單位所提供目前現行作法的建議提供給我們參考，以為整個網站後續之調正與參考，達成建置網站的目的，真正讓消費者的權益受到保護。

## 附錄(三)「商品安全資訊網」第二次產官學研研討會會議紀錄

時間：96年10月22日(星期一)上午9:30

地點：台經院2樓會議室(台北市德惠街16-8號)

主席：台灣經濟研究院研究一所左所長峻德

記錄：江佳慧

### 議程

---

9:30~	主席、標檢局長官	主持人： 台灣經濟研究院
9:40	致詞	研究一所左所長峻德
9:40~	「商品安全資訊網」簡 介與日本業者事故通報	台經院研究人員簡報：(20分鐘)
10:00	之經驗	
10:00~1	「商品事故通報辦法	經濟部標準檢驗局人員簡報：(20
0:20	(草案)」簡介	分鐘)
10:20~1	意見交流	
1:40		
11:40~	散會	

---

## 【出席人員】

經濟部標準檢驗局第五組	吳組長明德
經濟部標準檢驗局第五組	范科長雪景
經濟部標準檢驗局第五組	呂技士良智
經濟部標準檢驗局第五組	謝專員淑美
經濟部標準檢驗局第五組	趙科員治萍
經濟部標準檢驗局第五組	蔡科員昀典
經濟部標準檢驗局第五組	吳技士政鴻
經濟部標準檢驗局第三組	王科長傳志
經濟部標準檢驗局法務室	趙主任克強
經濟部標準檢驗局法務室	呂督導秀樺
經濟部標準檢驗局法務室	黃秘書于稹
行政院消費者保護委員會	席視察世民
行政院消費者保護委員會	胡消保官華泰
台北市政府法規委員會消保官室	許惠冠 約聘編纂
台北縣政府消費者服務中心	何消保官瑞富
中華民國全國總工會	馬副祕書長潮
中華民國全國商業總會	劉恆元/人資中心主任
台北市進出口商業同業公會	楊子淼/經貿法規小組召集人
台北市進出口商業同業公會	許立鳳/科長
台灣省進出口商業同業公會聯合會	賴明瑛/總幹事
台灣區玩具暨兒童用品工業同業公會	簡淑超/總幹事
台灣區電機電子工業同業公會	楊士鋒/幹事
台灣區照明燈具輸出業同業公會	宋福生/高級專員
台北市電器商業同業公會	林偉儀/常務理事
台北市電器商業同業公會	蘇雅萍/專員
台灣經濟研究院	左所長峻德
台灣經濟研究院	吳顧問瑾瑜

台灣經濟研究院

台灣經濟研究院

台灣經濟研究院

朱助理研究員浩

江佳慧

盧玠賢

## 【討論議題及說明】

### 壹、「商品安全資訊網」簡介與日本業者事故通報之經驗

#### 【說明】

- 一、 依據先進國家之發展經驗，其皆由建構消費商品事故資訊蒐集體制，以蒐集全國事故資訊。其後再藉由資訊之統計分析，觀察商品之風險性，據以展開後續包括標準、檢驗、市場監督、商品回收以及安全等相關活動。此項作法將使主管機關在有限的預算及人力之下，達到最佳的政策效果。
- 二、 業者通報是各國蒐集消費商品事故之重要管道之一。原因是當消費者因使用商品而受到傷害，其最直接的反應是與製造業者或進口業者聯繫；而且業者對於該商品所具有的資訊最為充分，因此由業者主動通報，應可掌握到詳盡的故事訊息與商品資訊。有鑑於此，美國、歐盟與日本都有制訂相關法令規範，據此要求業者對危險性商品進行通報。
- 三、 本年度台經院承經濟部標準檢驗局的委託，參考先進國家經驗，建立我國之「商品安全資訊網」。希望透過本網站之設置，建立業者與消費者商品不安全訊息通報之機制，作為提供商品相關資訊（包括召回、下架、檢驗等）之平台，並成為提供消費者對於產品安全使用之相關知識之重要管道。
- 四、 日本在去年(2006)年底正式公布修正後的「消費生活用製品安全法」，已於今年(2007)5月14日正式開始實施。當製造業者與進口業者接獲商品事故發生的訊息時，在判定此一事故為重大事故時（重大事故包括有：死亡、重傷害、一氧化碳中毒與火災等），必須在十天之內向日本經濟產業省進行通報，此一重大商品事故通報乃屬於強制通報。
- 五、 日本的「消費生活用製品安全法」修訂之後，自2007年5月14日正式開始實施。自2007年4月至7月底，商品事故通報一共有2,646件，為2006

年同期的 2.8 倍；其中由業者通報的件數，達到 1,446 件，為 2006 年同期的 7.2 倍。業者對於商品事故的通報件數大幅增加。根據日本獨立行政法人製品評價技術基盤機構（簡稱 nite）的推估，平成十九年度（2007 年 4 月至 2008 年 3 月）商品事故通報的件數應會超過 10,000 件。

六、日本製造業者與進口業者自「消費生活用製品安全法」修訂、公布之後，瞭解其對於商品安全資訊通報的責任，不論事故是否屬於重大商品事故（自 2007 年 4 月至 7 月底，業者所通報的 1,446 件中，屬於重大商品事故者，有 349 件），均積極向主管機關（日本經濟產業省）進行通報。相較於日本的經驗，在我國開始對於報驗義務人在商品事故發生時，賦予強制通報責任之際，本議題針對以下各項進行討論：

1. 製造業者與進口業者在使用「商品安全資訊網」進行商品事故通報時，是否覺得容易操作、使用與方便填寫？
2. 對於「商品安全資訊網」的相關內容與設計，是否有需要加強與調整之處？
3. 對於利用「商品安全資訊網」進行商品事故通報的流程與後續資料的處理，是否有具體建議之處？
4. 對於鼓勵業者進行事故通報（包括強制與自願性通報），是否有具體建議措施與相關建議？

## 貳、「商品事故通報辦法（草案）」簡介

### 【說明】

- 一、我國今年商品檢驗法的修法已於立法院上個會期通過，修法內容已課予報驗義務人應施檢驗商品事故通報之義務。商品檢驗法第 49 條第 4 項中規定「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；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。」而在第 63 條中亦規定「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。」
- 二、經濟部標準檢驗局本於職權，依法訂定「商品事故通報辦法」，為廣徵各界對於本通報辦法的意見，將針對以下各項進行討論：
  1. 對於通報的時機，採取發生死亡、重傷害與財產損失以及可能造成上述情況發生之虞時等規定，有何看法與建議？
  2. 對於各種情形之通報期限的規定，有何看法與建議？
  3. 對於通報辦法的其他規定，有何看法與建議？

## 【會議紀錄】

**台灣區玩具暨兒童用品工業同業公會：**(一)對於鼓勵業者進行事故通報之建議(1)在強制性通報方面：公會須扮演宣導的角色，讓業者有更多的瞭解；(2)在自願性通報方面：在推動方案初期建議應有獎勵措施，其次，業者如在自願通報之情況下所形成後續影響因而造成的損失，相關單位應予以適當的協助。(二)對於通報的時機，應當是發現商品有異常時就要通報，避免造成更嚴重的損失與傷害。

**台灣省進出口商業同業公會聯合會：**對於主動進行通報的業者能給予正面的鼓勵，能進而提升這些業者誠信、良好的企業形象，相信對促進業者自願性通報之意願有很大的幫助。

**台灣區電機電子工業同業公會：**(一)在通報機制方面：加強通報資料之查核及正確性，避免消費者得到不完整資訊造成恐慌。(二)查詢之便利性：以關鍵字或日期去查詢資料，以增加便利性。(三)鼓勵自願性通報同時亦牽涉到媒體以何種角度報導，以避免造成對自願性通報的廠商形成負面影響。

**台灣區照明燈具輸出業同業公會：**(一)依據照明公會之會員廠家來說以微型企業居多，且會操作使用電腦的廠家有限，形成困擾。(二)針對自願性通報的廠家，如果因媒體的過度且不當的報導，反而形成商譽上的損害。(三)針對願意主動配合自願性通報的廠商，能夠在立法時予以減輕刑責的考量。

**中華民國全國商業總會：**(一)商品事故通報最擔心的是影響到商譽或營業績效，但從消費者的角度來思考，他們希望看到的是殷實的廠商，若廠商願意配合自願性的通報，同時也教育消費者正確良好的觀念，表列出這些殷實廠商讓消費者知道，了解其通報之後續處理狀況。

**台北市進出口商業同業公會：**(一)依「商品檢驗法」修正條文第 49 條字義上解

釋，某種程度上即為強制性通報，如何界定自願性通報的範圍？其自願性通報的空間在什麼地方？(二)若業者是屬強制性通報的話，那麼自願性通報就是一般消費者的管道，此管道查證性如何？即是另一塊複雜的事情。(三)重大事故之定義為何？以美國之通報辦法為例，其事故狀況有不符法律規定或設計上的瑕疵，若不以這兩點來考量，只依事情發生的結果來判斷是否通報，可能狀況會變得很複雜。(四)以日本執行經驗為例，通報的 2646 個案件中，業者通報的件數達到 1446 件，屬於重大商品事故者為 349 件，其真正屬於重大事故的案件僅占三分之一。在受理案件的同時亦需要查證，其中不免於惡意通報或假訊息，需要大量的人力，未來是否能夠有效的處理商品事故通報的案件。(五)網站建置的目的與標檢局後續的處理方式，建議在此網站中做說明。網站建置完成後，未來標檢局在列管應施檢驗商品時可降低品項。(六)

**台北市電器商業同業公會：**(一)鼓勵業者通報其誘因很重要，知名大廠均主動且明快處理問題，但多數中小企業為避免麻煩不願主動做通報，除了政府的協助之外，公權力還是要介入。

**台北縣政府何瑞富消保官：**(一)業者通報之商品名稱選項中的最後一項「其他屬經濟部主管消費商品」建議改為「其他消費商品」。(二)業者通報之步驟 4.是否須於本局網站協助公告相關資訊，若選擇否，建議加入備註說明原因，以及業者的處理方式。(三)建議將步驟 6.通報者資料之位置改為步驟 1.；通報者資料填寫的選項當中，除了製造商或代理商之外，建議加入經銷商、通路商。

**行政院消費者保護委員會：**(一)根據商品本身發生事故之處理，主要針對未來發生事故之防堵措施，在後續計畫的延續以及修訂相關的辦法，建議多跟業者作教育宣導，針對強制通報的部份要明確的告知由誰來做通報？代表報驗義務人的資格認定。(二)事故的損害其定義要非常清楚，並嚴謹的規範。(三)消費者意識的提升，其申訴層面也擴及心理或精神，相信業者的經驗頗多，對於事故的

通報這是一個基本的工作，除了參考其他國家的作法以及目前所修訂的法規，這只是一個起步，需要各位能多提供意見，讓法規的精神讓大家能夠更明確了解，進而把這件事做得更好。

**吳組長：**針對前面大家所提出的一些問題做個簡單的說明：(一)關於「強制列檢商品」於本法中的文字敘述已將消費者使用不當排除在外，產品本身發生事故為基本條件，其次考慮是否所有事故通通要報，但也考量到將來在處理上案件數量的問題，故考量仿效日本強制通報的方式，在發生商品事故之「事故」方面就訂得比較嚴重一點，例如死亡、重傷病、永久傷殘等、火災等的方向來考慮，當然在非應施商品一般事故這方面是鼓勵業者採取自願性通報，但不通報亦不受本法六十三條影響，強制性通報(應通報而未通報)除了罰鍰處分，業者雖不是很願意去做，但也必須要通報。另外，像是自願性、協助、鼓勵、誘因等這些在本法中並沒有提及，但像是「協助」的部份是沒有問題的，包含檢驗局在作調查時也等於是協助廠商做後續事故原因調查，像是如何回收、改善等等。具體誘因的部份，針對一般消費商品定一個安全法，在此部份做比較明確的規定，對於違反規定之裁量基準當中有不同輕重程度之規定，一般消費商品安全法由本局法務室負責擬定當中。有些現在商品安全法沒有辦法納進去的，將來會在一般消費商品安全法中做通盤性的考量。(二)對於報驗義務人的通報，本局會馬上與通報者做聯繫，而不是直接到被通報的廠商那裡去調查。另外，資訊會不會公開由本局視事故發生原因、影響的層面、一般消費者是否都應該知道，若不透過公開資訊召回，消費者無法得知訊息的狀況下，就必須要公開。依照國外作法是廠商與產品主管機關雙方同意下才會公開資訊。(三)通報範圍、目的、後續處理方式，依草案中規定業者接到商品事故訊息3天之內要向標檢局通報，我們當天會與通報者聯繫了解狀況，進行後續調查並派人到廠商那裡了解涉及到的產品事故傷害情況，以及產品本身是否有瑕疵，配合業者一起調查，若是產品本身設計構造需透過檢驗等較技術性問題，標檢局都會配合去做。

對於第一次通報時所填寫的資料處理等相關決定，目前是訂 15 日內完成，當然也會視狀況來訂，並非絕對。(四)關於標章認證，強制性檢驗並不是一個非常好的方式，如果業者、公會這裡能夠自動自發，除了檢驗以外再有一些其他手段，當產品發生事故時透過一個機制，能得到其他管道的保障或求償，這是非常好的，對於公會能如此協助廠商感到敬佩。

**趙主任：**(一)業者針對通報後資訊公開的部份，可參考歐、美各國，例如英國，原則上如果業者通報經相關調查確實造成事故損害，後續還有很多相關作業及矯正措施，建議本局能再做一個「違害性高低評估」，進而公佈相關訊息，若業者經矯正措施降低了商品違害性，則可考量不做公開，避免廠商造成商譽上損害。(二)針對中小企業通報後，其後續的輔導，本局可以研究一下是否將法規發布後，將實施日期延後半年，可做宣導、輔導、教育訓練的方式，讓廠商能有緩衝的步驟。