



經濟部標準檢驗局 103 年度

自行研究計畫

103BSMI-11

## 違反商品檢驗法之行政調查研究

經濟部標準檢驗局新竹分局 編印

中華民國 103 年 12 月 11 日

標準檢驗局新竹分局 103 年度自行研究報告提要表		填表人：林清華 填表日期：103.12.11	
研究報告名稱	違反商品檢驗法之行政調查研究		
研究單位及人員	第六課/黃玉青、鄭淑芬、 許紋瑛、林清華	研究 時間	自 103 年 01 月 01 日 至 103 年 12 月 11 日
報告內容提要			
<p>一、研究緣起與目的：</p> <p>行政調查係指行政主體為實現行政目的，依職權對行政相對人進行的信息收集活動，它是行政機關不可或缺的一項權能，故本局主管之商品安全管理，其中商品涉違規調查係為實現商品安全管理之目的，依商品檢驗法對報驗義務人進行信息收集，作為後續行政裁罰依據。由於虛擬通路購物盛行，且經由網路販售商品不像實體經銷商有實體商品供查核，故造成查核及違規調查之複雜性及困難度，爰為強化商品涉違規調查及落實行政程序作為，藉以蒐集行政調查之相關規定，探討執行涉違規商品調查及處分作業之行政程序。</p> <p>本研究係藉由商品涉違規調查及裁罰過程累積的經驗，及實際商品後市場調查人員遭遇之困難，提出個案探討分析，並歸納相關法規面及執行面之建議事項，期望藉由研究成果展現，作為本局規劃商品市場監督管理之參考，以有效提升商品監督管理績效，提供安全無虞的消費商品環境。</p> <p>二、研究方法與過程：</p> <p>本研究透過行政程序法等相關法規探討商品檢驗法，並彙整本分局商品違規統計及分析，及說明虛擬通路商品監督作為情形，並針對幾個主要違規調查及違規處分個案進行案例分析與檢討，希望歸納本分局違規調查及違規處分作業所面臨問題，最後再提出結論與建議，俾供未來業務改善之參考</p> <p>三、研究發現與建議：</p> <p>(一)結論</p> <p>1. 行政調查應確實依據行政程序辦理相關通知、調查、意見陳述及裁罰等行政作業，以本分局辦理涉違規調查經驗，對於運出廠場、輸入國內或販售涉違規商品之報驗義務人或經銷商，拒絕接受訪問調查之</p>			

案例者，應依商品檢驗法第 62 條處以新臺幣 15 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，由於此類型之案例非常少，當事人可能有某些原因無法接受調查，故為求慎重，有關訪問通知書之通知作業，應積極取得當事人之戶籍地址及通訊地址，並至少有 3 次以上之送達紀錄，方可減少後續行政執行之阻力。

2. 本分局101年至103年期間查獲涉違規商品以玩具商品為最多高達399件，鑑於玩具商品為14歲以下小朋友或嬰幼兒玩耍之用，因兒童或嬰幼兒自主行為能力較低，可能造成潛在之使用安全顧慮，故對於玩具商品仍應持續列為高風險查核之對象。另外熔接用防護面具及防護面具使用之遮光濾光板，101年至103年合計有87件涉違規，且違規比率(違規件數/檢查件數)最高，為杜絕該商品之違規情形，本分局亦將持續列為高風險商品加強檢查。
3. 電子郵件檢舉網路疑似販售未經檢驗合格商品案件逐年增加，本分局統計101年至103年11月共受理540件網路檢舉案件，其中以行動電源為最多佔26%，其次為喇叭佔15%，被檢舉之拍賣網站以露天C2C拍賣平台最多。隨著消費市場變化，檢舉網路販售商品從平板電腦、播放器、喇叭至最近興起之行動電源及鋰電池，顯示流行性3C電子商品為大眾關注焦點及市場需求商品，本局應即時因應網路檢舉案件商品類別變化，動態調整網路宣導商品類別並列為檢查重點，切合消費大眾需求，維護消費者權益。
4. 對於具名之檢舉案件，公文行政作業除了以密件辦理外，更應將檢舉者之相關資訊遮蔽後再移請他分局辦理後續追蹤調查，並且調查人員應具有警覺性，對於具名檢舉案件應謹慎處理，有效避免檢舉者資訊外洩之情形，確保檢舉者權益。

## (二)建議事項

### 1. 法規面

- (1) 因應政府組織改造，本局勢必面臨人力精簡之衝擊，然而確保商品安全，保障消費者權益，仍是本局責無旁貸的核心任務，惟商品安全管理更應順應世界潮流及未來趨勢，評估商品危害風險等級，對

於危害風險較低之商品(例如 DC 電子資訊產品) 賦予業者更多自主管理責任，擴大業者自我宣告為符合性聲明之商品種類，甚至對於低危害風險之產品逕予廢止公告列檢，除達到降低商品檢驗成本，加速貨品通關，降低貿易障礙，提升產品競爭力，更可減輕商品後市場監督管理人員之工作負荷。

- (2) 為確保虛擬通路商品之安全，應考慮未來朝向立法規範網路拍賣平台業者應有陳列銷售符合檢驗規定商品之義務，並於網頁上刊登商品檢驗標識資訊，有效杜絕網路銷售者販賣未經檢驗合格之商品，除了應賦予網路購物及拍賣平台業者管理責任，倘於該購物及拍賣網站平台銷售未經檢驗合格之商品或未於網頁上刊登商品檢驗標識資訊，主管機關可對該網站平台業者處以罰鍰及下架之處分。
- (3) 有關驗證登錄商品經工廠取樣或市場購樣檢驗不符合檢驗標準，依商品檢驗法第 42 條第 1 款及驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程第 5 點第 2 款規定，廢止不符合檢驗標準之型式其同屬構造相同者商品之驗證登錄，其中商品驗證登錄證書之主型式產品為不符合檢驗標準其中型式之一，對於此情況，是否應廢止整張證書，涉及廠商權益及法規不明確，造成執行廢止驗證登錄之困擾，建議於「商品驗證登錄申請作業程序」或相關檢驗規定中訂定。
- (4) 隨著消費意識抬頭，消費者對於商品之安全、健康、衛生及環保愈加重視，現行對於沒有主管機關管理之非應施檢驗商品處理方式係依據「不安全商品處理原則」，由於該處理原則係原則性之規範，易造成各單位對於消費者檢舉有安全疑慮之非應施檢驗商品，後續處理作法不一致情形，建議召集各單位，研擬及訂定民眾檢舉非應施檢驗商品之處理作業程序。

## 2. 執行面

- (1) 為提升商品市場檢查效率，建議提供檢查人員平板電腦(具有手機門號通信功能)及手機門號，對有疑慮之商品立即查詢是否屬應施檢驗商品或查核貼附之商品檢驗標識是否正確性，快速打擊不符合商品的流通。

- (2) 鑑於網路世代經由網際網路購物之趨勢至為盛行，且經由網路檢舉不安全商品件數急速增加，由於販售行銷方式與實體經銷販售行為不同，對於涉違規行為之追蹤調查更為複雜及耗時，為提升追蹤調查之時效及杜絕未經檢驗合格商品流通，俾利虛擬通路市場之商品安全管理，建議增加虛擬通路商品之市場購樣檢驗經費。
- (3) 對於商品涉違規之網路檢舉個案，若有賣家不承認於虛擬通路販售未經檢驗合格之商品，惟經調查結果及相關事證顯示該賣家確實有違規販售、輸入繫案商品之事實，為維護虛擬通路市場之商品安全，保障消費者權益，建請依據違規事證逕予以辦理處分作業。
- (4) 本局意見信箱檢舉網路賣家販售未經檢驗合格商品之案件，大部分以匿名方式檢舉，對於行政作業是否以密件方式辦理，各分局作法不一，惟為兼顧保密措施及提升行政效能，建請總局邀集各單位，研討網路檢舉案件之辦理方式，俾使各分局取得一致性作法。
- (5) 優化網路購物及拍賣平台業者管理之配套措施
- a. 透過有效邊境查核，杜絕輸入未經檢驗合格之商品：由於網路消費者於國外網站跨境購物後常以快遞方式進口，建議配合海關將短期間內頻繁輸入同種商品之進口者列為加強查核對象。又因中國大陸及日本為台灣消費者最常跨境購物的國家，為有效執行源頭管制，建議依本局與中國大陸簽訂之「標準檢測認證及消費品協議」，將兩岸消費品通報範圍擴及到風險性高（即含處分在案商品）之一般商品，並加強邊境查核，避免未經檢驗合格之商品流入我國市場。
  - b. 要求網路購物及拍賣平台業者建置商品及消費者資料庫：鑑於現行網路購物及拍賣業者消極管理網路銷售者，若發生商品事故或違規商品時，勢必無法有效追蹤商品來源並回收，爰建議要求網路購物及拍賣業者建置商品及消費者資料庫，資料庫內容包含商品型號、進口商/國內產製者、消費者身分證明等相關資訊。
  - c. 適時公布網路購物及拍賣平台業者查核成果：可透過召開記者會

或發布新聞稿，讓消費者知悉各網路購物及拍賣平台販售商品之優劣，進而使網路購物及拍賣平台業者共同監督及查核網路銷售商品之良劣。

# 目次

(本報告書僅供政府機關參考請勿轉載)

提要表	I
目次	VI
圖目次	VIII
表目次	IX
第一章、緒論	1
第一節、研究背景與動機	1
第二節、研究目的	2
第三節、架構	2
第二章、行政調查之法制建構與概念分析	4
第一節、行政調查目的	4
第二節、行政調查涵義	5
第三節、行政調查類型	8
第四節、商品檢驗領域行政調查之合法性控制	14
第五節、本局行政調查程序—兼論與其他機關行政調查之比較及執行困境	27
第三章、新竹分局商品違規處理現況	37
第一節、商品檢查流程	37
第二節、違規商品案件統計及分析	39

第三節、虛擬通路商品特性·····	47
第四節、虛擬通路商品處理流程及宣導作為·····	51
第五節、虛擬通路商品檢舉案件統計與分析·····	60
第四章、 <b>案例分析檢討</b> ·····	67
第五章、 <b>結論與建議</b> ·····	80
第一節、 <b>結論</b> ·····	80
第二節、 <b>建議事項</b> ·····	81
第三節、 <b>未來研究方向</b> ·····	86
第六章、 <b>參考文獻</b> ·····	87



## 圖目次

圖 1 違反行政法上義務之調查流程	28
圖 2 商品之檢驗時點	30
圖 3 商品市場檢查結果統計	40
圖 4 涉違規處分案件統計	45
圖 5 逃檢違規處分統計	46
圖 6 新竹分局違規處分統計	47
圖 7 實體及虛擬商品調查處理流程	54
圖 8 101 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計	59
圖 9 102 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計	59
圖 10 103 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計	60
圖 11 網路宣導電子類商品增減變化	60
圖 12 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件統計	63
圖 13 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件商品類型	63
圖 14 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件回復檢舉人檢查結果統計	64
圖 15 103 年新竹分局受理民眾檢舉網路平台統計	64
圖 16 103 年新竹分局受理民眾檢舉相同網路賣家次數統計	65
圖 17 103 年新竹分局受理民眾檢舉相同網路商品編號次數統計	66
圖 18 103 年新竹分局受理民眾檢舉重覆商品類別統計	66

## 表目次

表 1 101 年查獲商品違規件數統計.....	41
表 2 102 年查獲商品違規件數統計.....	41
表 3 101 年至 103 年 11 月涉違規排名前 10 大商品.....	44
表 4 網路店鋪與實體店鋪比較表.....	50
表 5 網路購物及拍賣業者商品宣導件數.....	58
表 6 網路平台收費比較表.....	65

# 第一章、緒論

## 第一節、研究背景與動機

為促進經濟發展，消除貿易障礙之貿易自由化為世界潮流，各國為擴展更大貿易市場，除了產業升級進而提升產業競爭力，更極力推動商品快速流通，減少商品在邊境之管制，故便捷貨品快速通關亦是影響產業競爭力因素之一，故對於商品檢驗之非技術性貿易障礙，先進國家之商品(尤其是電機電子產品)係以驗證登錄或業者自我宣告之符合性聲明為主要檢驗方式。

隨著商品在邊境管制逐步開放，及網際網路購物之便利及價格便宜特性，可能造成未完成檢驗程序之應施檢驗商品直接進入通路市場，對合法廠商形成不公平競爭條件，及可能對消費者產生使用該商品之潛藏危害風險，更顯現本局商品市場監督管理之重要性。

行政調查係指行政主體為實現行政目的，依職權對行政相對人進行的信息收集活動，它是行政機關不可或缺的一項權能，故本局主管之商品安全管理，其中商品涉違規調查係為實現商品安全管理之目的，依商品檢驗法對報驗義務人進行信息收集，作為後續行政裁罰依據。由於虛擬通路購物盛行，且經由網路販售商品不像實體經銷商有實體商品供查核，故造成查核及違規調查之複雜性及困難度，爰為強化商品涉違規調查及落實行政程序作為，藉以蒐集行政調查之相關規定，探討執行涉違

規商品調查及處分作業之行政程序。

## 第二節、研究目的

本研究係藉由商品涉違規調查及裁罰過程累積的經驗，及實際商品後市場調查人員遭遇之困難，提出個案探討分析，並歸納相關法規面及執行面之建議事項，期望藉由研究成果展現，作為 鈞局規劃商品市場監督管理之參考，以有效提升商品監督管理績效，提供安全無虞的消費商品環境。

## 第三節、架構

本研究報告共分為五章，各章內容說明如下：

第一章 緒論：敘述本研究之研究背景、動機、目的及架構。

第二章 行政調查之法制建構與概念分析：說明行政調查目的、涵義及類型，並探討本局主管商品安全管理，牽涉行政調查法規有商品檢驗法、行政程序法、行政執行法及消費者保護法，並探討與其他機關行政調查之比較及涉違規調查過程面臨之困境。

第三章 新竹分局商品違規處理現況：說明本分局商品檢查作業流程，統計及分析近三年違規商品及趨勢，並闡述虛擬通路之便利性，及說明本分局對於網路平台賣家之宣導模式及管理方式。

第四章 問題與討論：個案討論及分析最近本分局辦理涉違規商品

追蹤調查及廢止驗證登錄證書過程所遭遇之問題及困難。

第五章 結論與建議：藉由執行商品違規調查累積經驗及個案討論

分析結果，導入研究結論及未來的研究方向，提供 鈞局

規劃商品後市場監督管理作為之建議事項。

## 第二章、行政調查之法制建構與概念分析

### 第一節、行政調查目的

在法治國家依法行政要求下，為實踐行政行為合法性，確保公益實現之目的，行政機關為達成各種行政領域之任務，如工商、財稅、環保、食品藥物、商品檢驗行政活動，均須藉由行使公權力之行政調查以發現真實，進而維護公益。

鑑於現代社會之多元化與複雜性，進行行政調查程序時，經常會發現容易因當事人各說各話而形成羅生門的事件，現有制度一方面須授權調查者追尋真相，一方面亦須建立明確、可操作的程序規則，如隱晦的事實應如何調查、當事人陳述衝突矛盾不一致時應如何取捨，此有賴於公權力介入發現真實，如無行政調查機制，行政機關無法履行其行政職能。行政調查作為建構行政程序之一環，主要功能在於對將來行政作用預作準備，並兼具強制或輔助手段的性質，可作為行政機關規制權限之前提，並適時蒐集人民或廠商違法事證之情報資料，發現違法情事，可為規制性之行政處分，所蒐集之情報資料，亦可為施政方向。即行政調查除可減少錯誤行政機率，並可強化行政效率，有效實現行政機關職能，增進國民生活福祉。

以本局商品安全管理領域為例而言，管制有危害或不安全

之商品，身為政府行政機關必須衡量並調和保護消費者之生命、身體、健康或財產受損害之風險與業者獲取利益之衝突，並立於消費者權利保護最終立場，而行政調查在此為消費者保護實現之重要手段，此乃立於人權保障之法理基礎下，法律所賦予本局之職權。畢竟係因商品安全之不確定性導致不安之社會，國家才被賦予建構國民安全以人為本之人權保障義務。因此，商品檢驗法第3條及第5條規定本局得指定公告應施檢驗品目商品，應依本法之逐批檢驗、監視查驗、驗證登錄及符合性聲明等檢驗方式執行檢驗，以達成商品檢驗法第1條所揭「促使商品符合安全、衛生、環保及其他技術法規或標準，保護消費者權益，促進經濟正常發展」之立法目的。

## 第二節、行政調查涵義

行政機關依據法令，有許多如審查、檢查、查驗、詢問、檢驗等行政活動，究其本質無非在蒐集資料與證據，以便行政機關作成行政決定或作為執行之根據，一般通稱為「行政調查」。行政調查因其適用範圍廣泛，故各行政調查行為之性質與作用，自會有所不同，並因領域之不同而有不同行政調查模式，以致於學者在探討行政調查時，所強調重心往往不同，連帶亦直接影響行政調查之定義。

基本而言，行政調查係行政機關為督促人民遵守法令及實現行政法規之內容，並確保行政機關合法且適當的行使其所賦予之各項職權，必要時須向人民進行調查並蒐集相關資料，此一國家公權力活動，為行政法上不可或缺之行政輔助型態，從而行政機關為了適當且適時的行使處分及其他權限，常須蒐集、分析構成其前提之事實或資訊，為了調查該些證據資料，法律常規定各種申請、申報、報備等由私人提供資訊之制度；或授權行政機關得行使質問、進入、檢查等調查手段，而此種對私人所為之各種要件資訊蒐集活動，即被概括稱為行政調查。【1】

從比較法制言，美國對於政府蒐集資訊活動一般以「資訊取得」（Acquisition of Information）、「行政調查」（Administrative Investigation）或「行政檢查」（Administrative Inspection）等稱之，不過以稱為行政調查者居多【2】。日本法制，亦稱行政調查，在早期日本行政機關之調查行為原本被理解為「即時強制」的一種，不過在70年代以後，在租稅法、行政法及憲法有力學說大力提倡下，行政法有關教科書、實例集及判例集均已將行政調查權獨立列為單一章節或項目加以探討【3】。德國法制對於行政機關蒐集資訊



之行為並無所謂「行政調查」或「行政檢查」之用語，對此相關問題是列在行政機關之「職權調查主義」此一問題下加以探討，認為行政程序採職權進行原則，任何形式的詢問、當事人陳述、證人證言、專家鑑定、書證、物證及勘驗皆可作為證據形式【4】。

我國學界則以行政調查或行政檢查稱之，有學者論及事實行為時，認為行政機關為達成特定行政目的，對於特定行政客體所為之查察、蒐集資料活動之行政檢查，係屬對於特定人民行使公權力之事實行為【5】。有學者論及經濟人權中的新興人權時，認為行政檢查係對經濟憲法中營業場所自由權的限制【6】。對於行政調查或行政檢查用語，有學者認為互為表裏，不易強行分割，若能將名稱中行政調查列為上位概念，而將行政檢查及蒐集資料列屬為方法或手段，整體或可成為行政作用法上之一種制度。更具體說，行政調查所及之事件，若為一般性、規劃性者，則以資料蒐集為主要手段（例如人口普查），若所及事件為具體、規制取締性，則以檢查為主要手段（例如行政處分之作成與執行所為之檢查）【7】。

事實上，行政調查在我國行政權運作下相當普遍，如對出入港口的人、船、車檢查、經濟部的商業登記調查、公平會

對工商業者的經濟活動調查，證期局對各上市公司的經濟調查、環保署對各公司場所的空氣污染調查及水污染調查、縣市政府對特種八大行業的進入檢查、警察對人民的臨檢盤查……等，由於我國制定法之行政檢查，其用語並不一致，例如檢查、勘查、稽查、備查、調查、臨檢、調閱、查核、檢驗、詢問、訪視……等林林總總，不論其名稱為何，主要目的有二：一為各種法定行政行為作成前之情報蒐集，另一為督促相對人遵守法定義務所為之監督檢查。總言而論，行政調查之定義，如上述所稱有各種看法，或稱行政作用法上之一種制度、行政種類、蒐集資料活動或行政程序階段行為，惟不論用何種方法解釋，因行政調查重點在於以「人」、「處所」及「物」為行使之對象，可將行政調查定義為「係指行政機關為達成特定行政目的，因調查資料或證據之必要，依法令規定對於特定人、處所或物品所為之檢查措施【8】」。

### 第三節、行政調查類型

學理上行政調查因其作用與功能上的不同，產生許多態樣與法律效果，以下依調查功能、強制力有無、行使對象區分行政調查類型。

一、依調查功能，可將其分為取締性、規劃性及規制性等 3 種調查

方式：

#### (一) 取締性調查

行政機關蒐集資料及情報，並因此作為處罰之依據，稱為取締性調查。取締性調查不僅可由行政機關職權發動，亦可因為人之檢舉而發動，通常係針對特定之個人或具體事件，要求其來行政機關說明報告或於現場實施突擊檢查，至於實施方式則由行政機關於視個案裁量決定【9】。就基本權利方面，取締性調查對人民財產權、隱私權、自由權均可能構成相當程度之威脅或侵害，從法治原則中之法律保留原則以觀，應有法律之授權始得為之。因此取締性調查通常需有個別權限行使之法律依據。因取締性調查大多於個別事件所為之檢查，故又稱為「個別事件檢查」。

另此種調查係以取締違法為目的，可預期將遭受抵抗，為排除抵抗順利取得資料，通常立法時即賦予調查機關強制力，惟其強制力之強弱，因調查對象與公共利益之關係程度不同而異。如調查對象之違法情節可能影響到公眾生命、身體健康等重大法益，法律大都賦予調查機關直接強制力。例如，水污染防治法第 47 條規定：「規避、妨礙或拒絕第二十六條第一項之查證者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按

次處罰及強制執行查證工作。」本條規範除有按次處罰之罰鍰規定，後段並賦予調查機關直接強制力辦理強制執行查證工作。如調查對象之違法情節非影響到公眾生命、身體健康等重大法益之情形，法律大都賦予調查機關間接強制力，亦即以罰則事前造成被調查者之心理壓力。例如，公平交易法第 43 條規定：「公平交易委員會依第二十七條規定進行調查時，受調查者於期限內如無正當理由拒絕調查、拒不到場陳述意見，或拒不提出有關帳冊、文件等資料或證物者，處新臺幣二萬元以上二十五萬元以下罰鍰；受調查者再經通知，無正當理由連續拒絕者，公平交易委員會得繼續通知調查，並按次連續處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，至接受調查、到場陳述意見或提出有關帳冊、文件等資料或證物為止。」商品檢驗法第 51 條第 2 項規定：「依前二條規定受檢查、調查、檢驗或封存者，無正當理由，不得規避、妨礙或拒絕。」第 62 條規定：「違反第七條第二項、第二十三條第二項或第五十一條第二項不得規避、妨礙或拒絕封存、檢查、調查或檢驗之規定者，處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰及強制執行封存、檢查、調查或檢驗。」商品標示法第 17 條規定：「販賣業者違反第十三條第一項規定，規避、妨礙或拒絕抽查或不

提供供貨商相關資料者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。」

## （二）規劃性調查

規劃性調查，一般稱為「立法調查」，其目的乃為提供行政機關規劃未來施政方向、擬定國家政策、制定行政計畫及研討現行法令之修正所為之資料蒐集【10】。因行政機關本於組織法所賦予之職權從事政策、施政計劃或命令的擬訂，應充分掌握各種社會生活事實，避免擬訂之行為規範遠離社會現實或衍生窒礙難行。例如人口普查、工商普查。

## （三）規制性調查

規制性調查通常出現於與公眾安全相關之行為或行業所應遵守之規範管制，例如當有不利人民健康權或生命權之商品進入市場或有害於公共利益之行為發生，行政機關應加以規制，並實施規制性調查。例如食品衛生管理法、化妝品衛生管理條例等法律，授權行政機關對食品、化妝品於出廠前查驗是否安全並核發許可證。由於此種檢查乃於事前督促業者履行其法定義務，並非以取締違法為目的，故其目的實為促使受檢者主動履行其法定義務，並確實遵守法律規定。然行政機關於行使規制性調查時，若發現有違法情事時，則可能進一步轉化為

取締性檢查活動【11】。

## 二、依強制力有無可將其分為任意性調查與強制性調查等2種調查

方式：

### (一) 任意性調查

調查手段如未具強制力者屬任意性調查。任意性調查指法律並未課予受檢查之對象提供資料之義務，故受檢查者若未提供資料或拒絕提供資料，行政機關並不得對其實施強制力，迫使其履行，亦不得對其處罰，例如機場安全檢查人員對入出境人員指示其出示證件或開啟行李箱等行政指導行為，由於該等檢查行為本身難認有發生任何法律上效果，相對人不負接受調查之義務【12】。因任意性調查無行政制裁之擔保，亦不能強制實施，純賴受調查者之協助與配合方能達成調查目的。

### (二) 強制性調查

強制性調查，係指行政主體以強制力取得之資料或文件，受檢查者如拒絕提供資料或妨礙行政檢查，行政機關得透過強制力，對拒絕或妨礙之人得實施強制力檢查，由於受檢查人拒絕提供資料或拒絕檢查後，行政機關會以罰則或行政法上強制力作為其後盾，並直接對特定之受檢查人發生法律上效果，故應屬強制處分之性質【13】。

強制性調查如前取締性調查，為使主管機關之調查權行使順遂，常行政法規伴隨處罰規定而具強制調查之性質，如於前文所舉之水污染防治法第 47 條、公平交易法第 43 條、商品檢驗法第 51 條第 2 項及第 62 條規定及商品標示法第 17 條等處罰規定。

### 三、依行使對象可區分為「對人」、「對物」及「場所」調查

行政檢查依其行使之對象又可分為「對人」之檢查、「對物」之檢查及「場所」檢查，面對不同行使對象時，因涉及不同憲法上保障的權利，故檢查的方式、手段及程度皆會有所不同。對人之檢查，如身分的查證、個人資料蒐集，會涉及隱私權之保障，故應限制其行使之條件；對物的檢查，則會涉及人民財產權的保障，亦應限制其行使之條件，然財產權負有社會義務，因此，在合理期待之範圍內，人民原則上會有忍受調查之義務，故得命相關之人接受物品之檢查或檢驗，同時亦得為物之扣留，必要時並得使用強制力；對場所之檢查，則涉及人民之居住自由、財產權及隱私權等多數憲法上保障之權利，故欲進入住宅進行行政檢查，其要件必須嚴格界定，應限於該住宅已發生危害或依客觀、合理判斷易生危害者；若係對於營業場所之檢查，有對外營業之需求，其私密性的保障要求並不強

烈，故在有法律授權下，為達成調查目的之必要進入營業場所檢查，應得直接為之【14】。

#### 第四節、商品檢驗領域行政調查之合法性控制

按商品檢驗法第1條揭示：「為促使商品符合安全、衛生、環保及其他技術法規及標準，保護消費者權益，促進經濟正常發展，特制定本法。」，為達成上開之立法目的，經濟部標準檢驗局得指定公告商品種類、品目，應依商品檢驗法之規定執行檢驗，其檢驗執行方式，分為逐批檢驗、監視查驗、驗證登錄及符合性聲明等四種方式，以確保商品之安全性，進而維護消費者健康與安全。

考量目前商品檢驗制度，如前述檢驗實務係採抽樣檢驗，仍有不安全商品進入市場之風險，因此，為確認市面上商品之安全性，經濟部標準檢驗局每年皆會針對高風險、民眾關心、媒體報導、節慶商品及公（協）會團體或民意代表關切之議題，規劃辦理市場檢查或取、購樣檢測，經市場檢查或經檢測不合格者，則依商品檢驗法及消費者保護法相關規定論處。另為避免消費商品發生事故災害，致損害消費者生命、身體、健康或財產或確有損害之虞，並建置商品事故通報機制，且為便利及擴大通報起見，於本局全球資訊網設立「商品安全資訊



網」，使報驗義務人、消費者、政府機關、消保團體、媒體等其他人員均得予線上辦理事故通報。

可資預期地，因應國際貿易自由化潮流下，商品經由多重管道進入國內市場乃不得不之必然趨勢，為杜絕不安全商品進入市場，健全商品市場監督管理，保護消費者權益之行政監督顯為必要，而此等行政監督實現則有賴於商品檢驗領域行政調查正當程序之踐行，即行政調查程序須受相關法規界限下實施，不得逾越法規規範，而受相關法規合法性控制，以資避免行政調查權不受限制的擴大，恣意侵害人民權益，亦可避免行政機關若無法律授權，不敢貿然發動行政調查權，有損行政效率。此等相關法規即指行政程序法、消費者保護法、行政執行法、商品檢驗法等規範，以下就相關法規牽涉行政調查部分論述。

#### 一、行政程序法與行政調查

行政程序法規範行政調查程序，計有行政程序法第36條規定：「行政機關應依職權調查證據，不受當事人主張之拘束，對當事人有利及不利事項一律注意。」、第37條規定：「當事人於行政程序中，除得自行提出證據外，亦得向行政機關申請調查事實及證據。但行政機關認為無調查之必要者，得不為調

查，並於第四十三條之理由中敘明之。」、第38條規定：「行政機關調查事實及證據，必要時得據實製作書面紀錄。」、第39條規定：「行政機關基於調查事實及證據之必要，得以書面通知相關之人陳述意見。通知書中應記載詢問目的、時間、地點、得否委託他人到場及不到場所生之效果。」、第40條規定：「行政機關基於調查事實及證據之必要，得要求當事人或第三人提供必要之文書、資料或物品。」、第41條規定：「行政機關得選定適當之人為鑑定。以書面為鑑定者，必要時，得通知鑑定人到場說明。」、第42條規定：「行政機關為瞭解事實真相，得實施勘驗。勘驗時應通知當事人到場。但不能通知者，不在此限。」、第43條規定：「行政機關為處分或其他行政行為，應斟酌全部陳述與調查事實及證據之結果，依論理及經驗法則判斷事實之真偽，並將其決定及理由告知當事人。」等8條文可資本局於辦理行政調查參酌運用。

以上臚列之行政程序法條文，最值得注意係第37條規定，概為完成依法行政之要求，在追求行政決定實質合法正確下，本局得不受當事人影響而履行調查事實之任務。另因本局行政任務日益複雜，牽涉之專業知識愈來愈廣，本身之人力及配備有時並無法釐清個案中所涉及之事實問題，因此成為本局

作成決定之重大阻礙，此時，得利用各種可能性確認事實，例如參照行政程序法第19條規定之職務協助與行政程序法第41條規定之鑑定人制度。而在行政調查實務上，多方利用他人或他機關之協助來確認事實，並於行使調查權時，須本諸當事人參與原則、比例原則、禁止調查權濫用原則等諸多行政法基本原則適用，審慎達成行政調查權力與義務之平衡，確保行政決定收集之資料正確及受調查人私領域不受侵害。

惟行政程序法第1章第6節第36條以下至第42條有關調查事實及證據之規定，固然對於行政調查之程序及方法，作重要之原則性規定；是否因此即發生相關之人有到場陳述意見之義務？或提供文書、資料或物品之義務？則不無疑義。基於行政程序法之陳述意見規定係當事人之權利而非義務，且如無其他法律依據，並不能使當事人負有提出資料之義務，故本局不能僅以行政程序法之相關規定強制相對人接受行政調查，此時，即有賴於運用消費者保護法、商品檢驗法規定強制相對人接受行政調查。另依第174條規定：「當事人或利害關係人不服行政機關於行政程序中所為之決定或處置，僅得於對實體決定聲明不服時一併聲明之。但行政機關之決定或處置得強制執行或本法或其他法規另有規定者，不在此限。」受調查者若針對調查

程序有所質疑，僅可依本規定實體決定聲明不服時一併聲明，不得單獨提起訴願。即調查行為只能附隨於後續之行政行為可視為一個整體行為，因此當行政決定憑據的行政調查措施有瑕疵時，則行政決定則亦當然會受影響。

基於行政程序法係被定位為「基本法」性質，因此有學者強調須其他法律有較本法嚴格之程序規定時始得排除行政程序法程序規定之適用，同時其他法律之程序規定是否較行政程序法嚴格時應從嚴個別認定，故行政程序法之「正當行政程序」規定對於應適用行政程序法之主體，所為應適用行政程序法之行政行為具有補充效力【15】。由於行政調查並非在行政程序法第3條第3項的除外規定，因此仍有行政程序法之適用，諸如第4條及第10條的原理原則，但行政程序法第六節第36條至第43條調查事實及證據之規定，似只能作為認定事實及證據之原則，而無法視為行政機關為消費者保護行政調查權之法律依據，惟仍可視為課予行政機關為職權調查之義務依據。蓋行政機關應依職權調查之範圍，視個案所適用之法規客觀認定之。視個案相關之實體法與程序規定及行政機關依職權或依申請作成行政決定之法定要件而定，其有關事實，不僅涉及法定要件之事實，亦包括法律上前提問題之事實【16】。

## 二、消費者保護法與行政調查

消費者保護法第 33 條規定：「直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：一、向企業經營者或關係人查詢。二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。」、第 36 條規定：「直轄市或縣(市)政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，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。」、第 37 條規定：「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，除為前條之處置外，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、或為其他

必要之處置。」、第 38 條規定：「中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。」、第 57 條規定：「企業經營者拒絕、規避或阻撓主管機關依第十七條第三項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。」等 5 條文可資本局於辦理行政調查參酌運用。

觀察消費者保護法制定目的，除保護消費者應有權益外，更應積極課予政府促進國民消費生活及提昇國民消費生活品質之責，故對社會高度關注事件，應主動介入進行消費者保護領域之行政調查，以營造安全公平的消費環境。另前開第 36 條所稱之「必要措施」，是否包括限制出境及凍結財產，並非沒有爭議。不過，目前的實務是採取否定的立場。也就是說，消費者保護法第 36 條雖然規定，直轄市或縣(市)政府府經過調查後如果認為有必要，可以採取必要措施，但不可以限制公司負責人出境或凍結財產。主要的理由是，從依法行政的觀點來看，消費者保護法第 36 條所稱之「必要措施」並非指所有一切之措施均可以採取，應僅限於與該條文所稱之「命其限期改善、回收、銷燬，或命其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」等措施相當且具有關連

性者為限。

另行政院 91 年 8 月 23 日消保法字第 0910000919 號函釋『貴府函詢「消費者保護法第三十三條規定直轄市政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者財產上之虞者，應即進行調查，該調查權與銀行法第四十八條第二項規定事項間，無排除適用上之疑義」，復如說明二，請查照。一、復貴府九十一年七月二十三日高市府消保官字第○九一○○三四七○○號函查直轄市或縣市政府認為企業經營者提供之商品或服務，有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞時，即可進行調查及為必要之措施，消費者保護法第三十三條至三十七條訂有明文；另依同法第三十八條規定，中央目的事業主管機關認為必要時，亦得為上開調查及措施。銀行與消費者間所簽定之房屋貸款定型化契約，倘所約定之利率已因情事變更而發生變動，繼續適用原約定利率顯有損害消費者財產之虞時，直轄市或縣市政府得依據前揭法條規定進行調查，惟應注意銀行法第四十八條第二項關於保密之規定。』即銀行法第 48 條第 2 項關於保密之規定，並不排除消費者保護領域之行政調查，僅係行政機關於調查時，須注意銀行法第 48 條第 2 項關於保密之規定，勿將相關存放款資料不當外流。

惟須注意係第 6 條規定：「本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。」

爰衍生本局是否為消費者保護第 38 條所稱之「中央主管機關」疑義，中央為目的事業主管機關依據行政程序法第 15 條第 1 項規定：「行政機關得依法規將其權限之一部分，委任所屬下級機關執行之。」惟此僅係「權限委任」機制之容許性概括規定，基於法治國家制度性法律保留，行政機關將其權限一部分，委任所屬下級機關，應有個別、具體之作用法授權始得為之。參照現行法制中，可作為權限委任之規範基礎，例如：公司法第 5 條第 2 項、商業登記法第 6 條第 2 項、汽車委託檢驗實施辦法第 2 條之 1 第 1 項規定等。此外，專利法第 3 條第 2 項、商標法第 7 條第 2 項及著作權法第 2 條第 2 項規定所稱「專利、商標、著作權業務，由經濟部指定專責機關辦理」，由於在實務運作上，專利、商標及著作權業務係由經濟部智慧財產局辦理，另參照商品檢驗法第 2 條第 2 項規定：「商品檢驗由經濟部設標準檢驗局辦理。」自明。因此，前揭法條所稱「指定」實係「委任」之意，該等規定亦為委任之規範基礎。至於，臺北市政府組織自治條例第 2 條第 2 項規定：「中央法



令規定市政府為主管機關者，市政府得將其權限委任所屬下級機關辦理。」，查此一規定並非作用法之規定，而係組織法之規定，且該規定係一般性之概括規定，而非個別、具體之規定，未就主管機關得委任之內容及範圍予以明確界定，明顯不符合「授權明確性原則」，自非行政程序法第 15 條第 1 項規定認可之權限委任規範基礎。因此臺北市政府依臺北市政府組織自治條例第 2 條第 2 項及行政程序法第十五條規定，分別以 90 年 8 月 23 日府秘二字第 9010798100 號及 92 年 11 月 28 日府建商字第 09222182000 號公告，將主管業務委任所屬各局、處執行，其適法性實不無疑義【17】。舉例言之，臺北市政府未經商品標示法規定之具體明確授權，逕將商品標示法中有關臺北市政府權限事項委任臺北市商業管理處執行，權限委任之適法性不無疑義，難謂管轄權已自主管機關臺北市政府移轉由臺北市商業管理處取得，臺北市商業管理處並無權限依據商品標示法第 14 條至第 18 條規定處分企業經營者，應以「臺北市政府」之名義作成行政處分始屬合法。惟有學者認為臺北市政府本於自主組織權之行使，本得就自治事項之權限歸屬，以組織法抑或作用法性質之自治條例或自治規則，劃歸由某所屬之下級機關職掌。然而，此種說法不僅混淆行政組織法與行政作用法之分

際，使地方主管機關得恣意移轉管轄權限由所屬下級機關行使，並且導致訴願管轄機關變動之結果，實質架空中央主管機關之訴願管轄，尚非的論【18】。基於未來商品標示法業務將由經濟部移撥至本局，惟依商品標示法第3條規定：「本法所稱主管機關：在中央為經濟部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」亦會衍生本局是否為消費者保護第38條所稱之「中央主管機關」之疑義，故日後本局依該法第11條為公告特定商品標示基準，宜以「經濟部」名義作成，為求行政便捷起見，宜於該法增設如商品檢驗法之作用法授權，俾便以本局名義發布。

### 三、行政執行法與行政調查

按行政執行法第28條規定：「前條所稱之間接強制方法如下：一、代履行。二、怠金。前條所稱之直接強制方法如下：一、扣留、收取交付、解除占有、處置、使用或限制使用動產、不動產。二、進入、封閉、拆除住宅、建築物或其他處所。三、收繳、註銷證照。四、斷絕營業所必須之自來水、電力或其他能源。五、其他以實力直接實現與履行義務同一內容狀態之方法。」，其中行政執行法第28條第2項有關直接強制之方法，例如扣留、處置、使用動產、進入住宅等方式，並不同於行

政調查之方法，且行政執行法直接強制方法之運用，須以當事人依法令或本於法令之行政處分，負有行為或不行為義務，經限期履行仍不履行為前提，故不能逕以行政執行法之直接強制方法之規定，作為行政機關直接行使調查方法之依據。

#### 四、商品檢驗法與行政調查

商品檢驗法第 49 條規定：「標準檢驗局為確保商品符合本法規定，得派員對下列場所之應施檢驗商品執行檢查：一、陳列銷售之經銷場所。二、生產或存放之生產廠場或倉儲場所。三、安裝使用之勞動、營業或其他場所。標準檢驗局為辦理前項檢查，得要求前項場所之負責人提供相關資料，並得要求報驗義務人於限期內提供檢驗證明、技術文件及樣品，以供查核或試驗。前二項檢查及相關事項之辦法，由標準檢驗局定之。」

第 50 條規定：「標準檢驗局因前條檢查或其他情事，發現有違反本法規定之虞者，應即進行調查。前項調查，得依下列方式進行：一、向報驗義務人、經銷者或其他關係人查詢，並得要求提供相關文件或資料。二、派員前往前條第一項之場所進行調查，並得對可疑違規商品取樣檢驗或請報驗義務人或經銷者提出與涉違規商品同型式之產品送驗。三、必要時，得對可疑違規商品加以封存，交第一款之代表人具結保管或運存指定處

所。前項調查，應於調查場所或指定之處所作成訪問紀錄，並得通知第一款之代表人陳述意見。為第一項調查時遇有障礙，非警察機關協助不足以排除時，得個案請求警察機關派員協助。」第 51 條規定：「依前二條規定執行檢查、調查或檢驗之人員，應出示有關證件。依前二條規定受檢查、調查、檢驗或封存者，無正當理由，不得規避、妨礙或拒絕。」第 62 條規定：「違反第七條第二項、第二十三條第二項或第五十一條第二項不得規避、妨礙或拒絕封存、檢查、調查或檢驗之規定者，處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰及強制執行封存、檢查、調查或檢驗。」等 4 條文可資本局於辦理涉嫌違反商品檢驗法事件行政調查之用。

檢視上開條文，依序為本局「辦理檢查之場所及程序」、「違反規定者之調查」、「受檢查、調查、檢驗之義務」，法律條文將檢查與調查分列，如前文所言，行政檢查在類別上屬狹義行政調查內涵，行政調查重點在於以「人」、「處所」及「物」為行使之對象，實質涵義與商品檢驗法第 49 條所稱之「檢查」無異。實務上，於陳列銷售之經銷場所就應施檢驗商品執行市場檢查，若發現可疑違規商品，必要時即予以封存並請經銷商提供進貨來源資料，簽具「進貨證明與保管書」，亦再再顯見行

政檢查與行政調查之界限並非逕渭分明。如說商品檢查是層層篩漏過程，商品調查亦為蒐集並保全證據，惟其共同行政目的均係以資確保避免不安全商品流入市場。

其中商品檢驗法第 62 條明定規避、妨礙或拒絕封存、檢查、調查或檢驗之規定者之罰則，本條規範除有按次處罰之罰鍰規定，法律並賦予調查機關間接強制力，亦即以罰則事前造成被調查者之心理壓力，以確保本局調查權行使順遂之擔保手段。

## 第五節、本局行政調查程序—兼論與其他機關行政調查之比較及執行困境

### 一、本局行政調查程序

行使行政調查程序，首要考量行政調查之方法與目的應符合比例原則，其次行政調查之行使應符合正當法律程序，另為確保行政調查之實效得採取強制措施，及注意行政調查所得資訊之利用應顧及隱私權之保護。

例如簽審代號 C 0 1、C 0 2 商品（如消費生活所需之家電、資訊、化工、玩具、機械、防火材料等用品）屬應施檢驗品目商品，本局得於邊境逐批或境內抽查管理，此時發現有未完成檢驗程序之情形，為收集資訊得電話聯繫並寄送訪問通

知書予當事人，此事先通知(訪問通知書)，應記載詢問目的、時間、詳細地點、聯絡人姓名及電話地點、得否委託他人到場及不到場所生之法律效果，以符合行政程序法第 39 條規範。俟後當事人接受行政調查，調查人應詳實製作訪問紀錄並告知商品檢驗法相關條文及權利。堪值注意是，訪問通知書送達須符合行政程序法第 11 節送達規定，始生商品檢驗法第 62 條不到場之法律效果。為使本局行政調查權行使順遂，以下擬建立行政調查程序步驟，以資辦理調查人員便利遵循使用。

(一) 違反行政法上義務之調查流程：如圖 1 所示

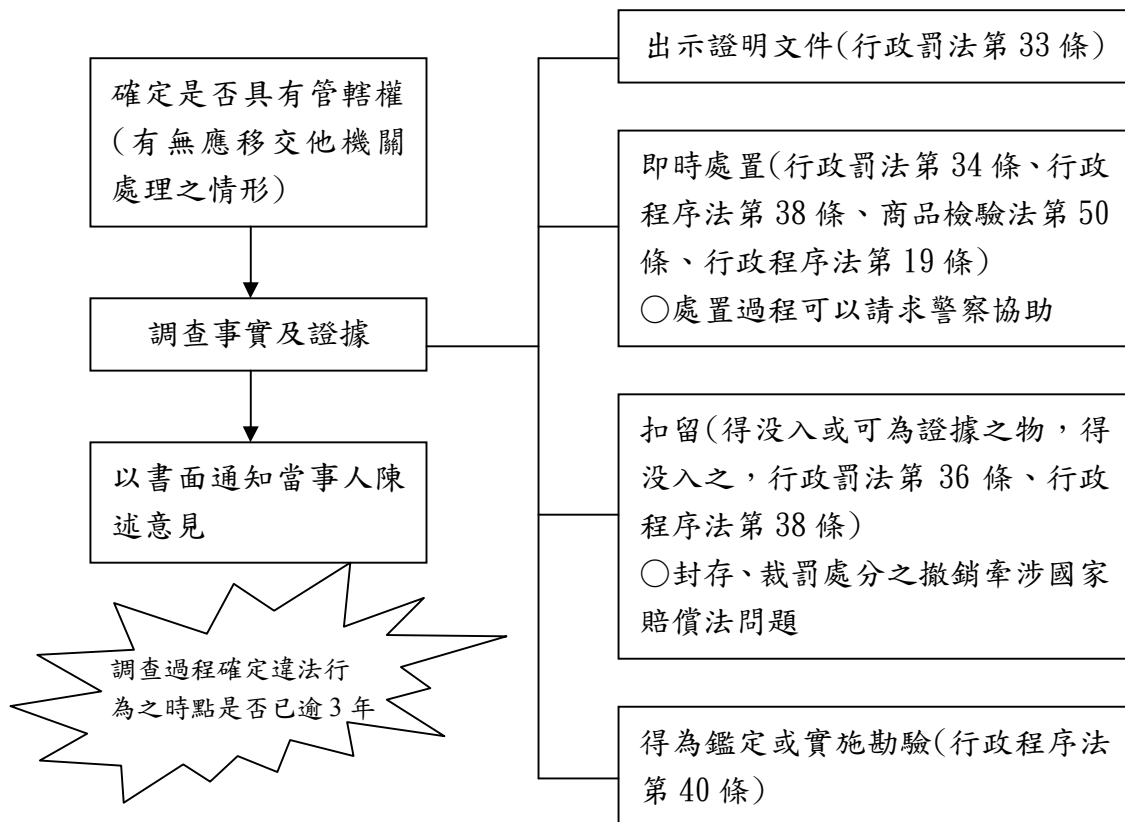


圖 1 違反行政法上義務之調查流程

## (二) 建立調查程序

### 1. 調查前的準備

- 1) 釐清違規事實並收集相關事證資料（如網路拍賣時之問與答、評價記錄、商品網頁、商品描述、關於我、已賣數量、有無店面、聯絡電話、地址）。
- 2) 判斷商品種類是否為應施檢驗品目，此時須注意應施檢商品檢驗時點，確認案件為商品檢驗法規範圍。

### 2. 調查方法

- 1) 了解訪問對象、確認受調查人基本資料、若非當事人可否授權代表接受訪問。
- 2) 擬定訪問紀錄問題題綱，訪問紀錄製作重點為「人」、「事」、「時」、「地」、「物」，五大要素須於訪問紀錄呈現，首先確認「報驗義務人」為何？商品檢驗法第8條有關「產製者、委託產製者」、「輸入者、委託輸入者」「不明、無法追查時為銷售者」「組裝者、修改者」之說明，並應注意委託產製、委託輸入者須符合委託之要件，即第8條第1項但書構成要件為須有委託關係存在、商品之委託產製或委託輸入者在國內有住所或營業所及商品須以委託者名義於國內銷售。另報驗義務人若

有關廠、歇業或行方不明之情事時，亦須注意 100 年 3 月 16 日經標法字第 10082000100 號『研商報驗義務人認定疑義』之會議決議。

- 3) 確認「違規商品查獲地」、確認「違規時點」，有關運出廠場、輸入(符合性聲明商品則為進入市場)之日期(年月日)須於訪問紀錄敘明。有關商品檢驗時點判斷如圖 2 所示。

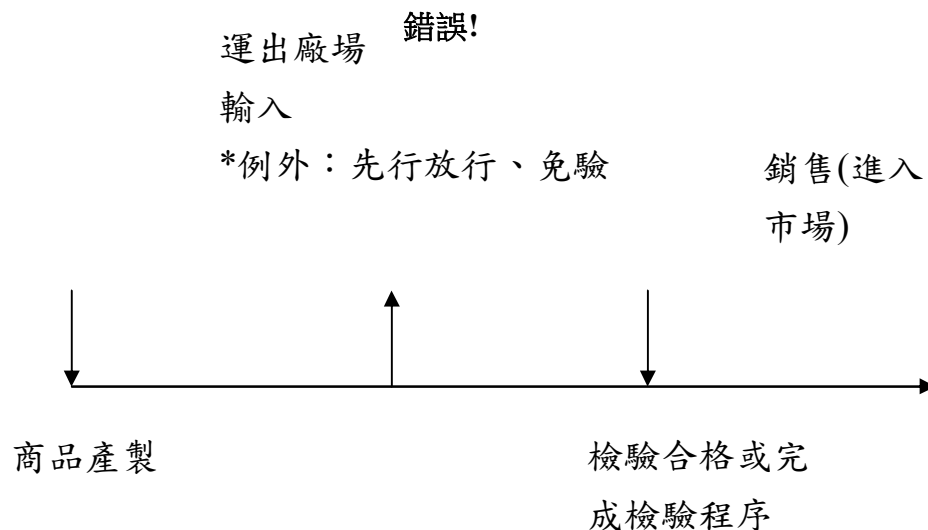


圖 2 商品之檢驗時點

- 4) 違規商品之廠牌、型號及規格及其輸入商品之單價，以起岸價格 (CIF) 計算；國內產製商品之單價，以出廠未稅價格計算。若屬輸入商品，進口報單審查第 36 欄位，國貿實務言，起岸價格 (CIF) 係指含運費、保險



費、貨品價格（即  $CIF = FOB + \text{運費} + \text{保險費}$ ）。

- 5) 記載輸入方式（海運、空運、隨身行李）、由「何國」輸入。
- 6) 請受訪者就涉嫌違規事件內容解釋緣由，並請其提供相關資料佐證（進口報單、訂單、進出貨單據、發票、契約書、產銷資訊及貨運單等），並就受訪者所提供相關資料與涉嫌違規事件證據之關連性及可信度，適時提問並記載於訪問紀錄，以資避免欠缺合理性之違反常理供述。例如查獲違規經銷商 A 提供之進貨日期為 103 年 8 月 5 日與訪問記錄廠商 B 出貨日期 103 年 10 月 20 日不符，此時需考量「進貨證明及保管書」及「再追蹤處理」表單時間合理性。
- 7) 詢問受訪者有無其他商品亦有類似違反商品檢驗法義務情形，若有他項違規商品一併供出可併案處理。例如市場檢查發現 A 型號商品違規未完成檢驗程序，若受訪者提出進口報單佐證，若該報單其他項目亦屬應施檢驗商品，一併調查有否逃檢行為。
- 8) 記載公文寄送地點，以便後續行政處分送達。

## 二、執行困境及與其他機關行政調查之比較

因本局行政調查法定權限是有所侷限，常有調查人員雖積極辦理行政調查，有可能因相關當事人之誤導或不合作，而不易掌握具體事證，例如受訪者常運用推、拖、拉功夫，如上班難以請假、臨時有事，一再要求延期訪問、進貨來源為夜市或不知名人士且皆無進貨單據、若有加重語氣希望其反覆上架網拍違規商品下架之語，動輒被當事人投訴首長意見信箱表示命令霸凌口吻，此時調查人員動輒得寫報告，陳述溝通過程中有何言語過當造成被檢舉人觀感不佳之處，除造成調查人員主觀心理壓力，亦易無法達成行政調查目的。此類情形，少數或有調查人員欠缺說話技巧，致未委婉說明讓業者接受本局善意之提醒，惟多數為當事人挾怨報復，為避免此類事件一再發生，損及機關威信與調查人員士氣，建議調查人員遇有特殊案件，應適時向機關首長報告案件狀況，機關各級長官應給予第一線調查人員支持與鼓勵，並應加強行政調查訓練，以提昇資料分析、強化法律運用相關調查蒐證能力。

其次，調查人員行使調查權，須注意相關法規遵守，若有洩漏調查個別資料，可能涉及之法令規定如公務員懲戒法第 2 條、第 9 條、公務人員考績法第 12 條、刑法第 132 條、刑法第 318 條、刑法第 211、213 條、民法第 186 條【附錄】等法

規，以資避免誤觸法令。例如最近火紅的頂新食油調查案，「國民黨政策會代執行長費鴻泰爆料頂新公司發現衛福部機密公文出自屏東縣政府，縣府衛生局稽查員蔡青蓉昨天認了，就是她不小心把公文傳真給頂新屏東廠長曾啟明，她強調只是「誤傳」公文，也表示相當懊悔，但否認洩密。……蔡青蓉解釋，因電子郵件並未標註機密等級，加上以往經驗，頂新公司調閱文件總要 2 至 3 個工作天，相關油脂數量共 45 批，隔天就是雙十節連假，數量太多且衛福部指示隔天要送達；當晚隨即電洽頂新屏東廠長曾啟明並將批號表格傳真到頂新屏東廠，希望隔天查廠對方能將資料備妥，不料卻誤將這封電子文件連同駐外電報一併傳真出去」【19】。有關本案至頂新公司稽查越南進口油脂電子郵件是否為機密案件，從坊間報載尚無法確認是否違反刑法第 132 條洩漏國防以外秘密罪，惟本案顯見稽查作業有行政疏失，畢竟針對檢舉或緊急交辦的重大稽查案件，不可能事先將重要公文內容通知有利害關係的業者，否則易滋生勾串或煙滅證據情事，此案例容為以後本局辦理調查人員之警惕。

另根據 WTO 技術性貿易障礙協定(Agreement of Technical Barrier s to Trade ; TBT) 第 6 條第 3 項，鼓勵諸會員訂定

所謂相互認證協定 (Mutual Recognition Agreement ; MRA)。

簽署相互認證協定可以縮短產品出口檢查時間，降低檢驗新產品的成本負擔。對中小企業而言，產品的檢驗往往造成過重的成本負擔，相互認證協定可大幅縮減檢驗所須支付的費用，也可避免不必要的貿易障礙，進而提高廠商便利性及降低成本。

為避免不必要貿易障礙及促進市場開放，推動標準國際化、檢驗技術法規與措施之透明化目標，本局於 94 年 11 月 28 日與新加坡國貿工部標準、生產力暨創新局 (SPRING Singapore) 完成電氣與電子類產品檢驗相互承認協議之簽署 (台星雙邊協議)，並已在 96 年 1 月 1 日正式生效施行。台星協議之涵蓋範圍包括兩國於強制性商品檢驗架構下所有列檢之電機、電子及資訊類產品，透過互認協議之運作，新加坡標準、生產力暨創新局必須接受星方所認可之我國驗證機構與試驗室所出具的驗證證書及測試報告；基於平等互惠原則，本局也必須接受我方所認可之新加坡驗證機構與試驗室的驗證證書及測試報告

【20】。及 2005 年 7 月 15 日所簽署的「關於促進電氣與電子類產品貿易協議」，範圍為紐西蘭政府對電機電子類商品強制檢驗的電磁相容性與電氣安全。台日電機電子產品檢驗相互承認協議(MRA)亦於 102 年 7 月 1 日生效，在本局驗證制度下，

適用產品為「商品檢驗法」架構下的 281 項電機電子類商品，展望未來審慎樂觀期待將與菲律賓等其他國家建制雙邊商品檢驗相互承認協定(MRA)【21】。

在此自由化貿易潮流下，本局對應施檢驗商品之管理，日後必然會著重後市場管理，商品後市場管理稽查人員負擔日益加重亦是必然趨勢，因此，給予商品後市場管理稽查人員如前所述之支持與鼓勵，避免稽查人員人身安全之危險，並簡化稽查人員他項雜務工作以增進稽查效能，希能列入本局日後決策考量。

其次，本局分配各分局購樣商品經費遽減，造成行政調查人員無法購樣檢驗，進而判定是否符合檢驗規定之調查困境，特別是網路商品，賣家常矢口否認自行輸入違規商品，或杜撰向夜市、大賣場、不知名人士進貨，又無法提出相關進貨單據證明，此時調查人員常須藉由購樣商品以證明網路拍賣違規行為。雖然有論者認為本局辦理市場檢查時，若發現違反商品檢驗法規定之虞，得逕依商品檢驗法第 49、50 條規定進行對可疑違規商品市場取樣檢驗。惟查取樣係對商品使用強制力，進行相關商品檢驗比對分析，本質屬於對物品之限制使用，影響物品所有人之使用、收益權之行政強制行為。本文認

為基於憲法第 15 條保障人民財產權之意旨，前開行為之適用需特別謹慎，並應符合行政程序法第 7 條之『比例原則』之規定。基於市場檢查地點，多為一般賣場，係屬經銷商型態，參酌商品檢驗法第 6 條第 4 項及第 60 條之 2 規定，經銷商與報驗義務人（製造商、進口商）性質迥然不同，法律效果亦差異甚大；參酌多種方法可達成檢查目的（如採購樣或封存方式），應選擇對人民權益損害最少者（如購樣或封存方式），採取之方法所造成之損害不得與欲達成目的之利益顯失均衡之理由，市場檢查發現違反商品檢驗法規定之虞時，不宜直接進行市場取樣，宜以購樣或封存方式進行後續調查，除非有商品驗證登錄辦法第 8 條規定：「取得驗證登錄之商品，驗證機關（構）得派員至證書名義人或生產廠場、港口倉儲場、進口商、經銷商或相關處所執行取樣檢驗」之情形為例外。

### 第三章、新竹分局商品違規處理現況

因應貿易全球化趨勢，商品檢驗方式逐漸採行驗證登錄及業者自我宣告之符合性聲明方式，加速商品流通，提升經濟發展，使得商品在邊境管制逐漸式微，亦促使價格低廉或未完成檢驗程序之不安全商品直接進入國內市場販售。

為防制不安全商品流入國內市場，造成消費者使用不安全商品之潛在危害風險，後市場監督業務為商品監督管理重要一環，亦是本局當前重要工作項目之一，標準檢驗局新竹分局(以下簡稱本分局)每年依據鈞局訂定之商品市場監督原則擬訂年度商品市場檢查計畫，辦理虛擬通路及實體店面之商品市場檢查，確保通路市場之應施檢驗商品完成檢驗程序貼有商品檢驗標識；驗證登錄商品之監督查核或取樣檢驗，落實源頭管理；市場購樣檢驗，確認市售商品安全無虞；擴大召募義務監視員協助舉發及藉由民眾檢舉方式反映不安全商品。以下說明本分局商品違規處理現況。

#### 第一節、商品檢查流程

商品市場檢查執行方式係至本分局轄區實體經銷商處查核販售之應施檢驗商品是否貼附商品檢驗標識，並經由產品驗證及認可等資訊系統查核貼附商品檢驗標識之正確性與真實性，以下說明商品檢查之作業流程。

- 一、事前準備：準備「市場商品檢查報告表」、「進貨證明及保管書」、「限期改正通知書」及「封識」等表單資料、人員識別證、相機、宣導資料及商品檢驗法等法規，並留意市售流行商品(例如編織手環及行動電源等)。
- 二、現場檢查：以誠懇態度表明身分及檢查商品範圍，檢查過程拿取商品時應謹慎小心，避免商品零配件脫落損害情形，檢查結果須將商品名稱、型號規格、進口/製造廠商、製造年月或批號、產地及商品檢驗標識記錄於「市場商品檢查報告表」，並請受檢查者確認簽名或蓋章。鑑於科技發展迅速，應施檢驗商品範圍持續擴增，檢查過程若無法明確認定屬應施檢驗商品，暫不以涉違規商品處理，改以購樣或照相方式，移請檢驗技術單位協助判定，避免封存錯誤事宜，影響廠商權益。
- 三、涉違規處理：檢查結果若發現有涉違規商品，須執行涉違規商品拍照封存，並填具「進貨證明及保管書」、「限期改正通知書」，並要求受檢查者提供相關進貨文件或資料，封存品交受檢查者具結保管或運存指定場所。
- 四、輸入資訊系統：商品市場檢查結果，將商品資訊登錄「市場監督管理系統」，作為統計分析之用。
- 五、違規調查：對於涉違規商品依進貨來源追蹤處理，商品來源屬



本分局轄區業者則立即分案派員進行涉違規調查，若進貨來源或經調查結果報驗義務人位於他分局轄區者，於5日內將檢查相關事證及涉違規移轉通知單移轉所屬轄區分局追蹤處理。

六、處分作業：經追蹤調查結果違規屬實涉及逃檢者，移請鈞局辦理罰鍰及回收改正之處分作業，若違規情節屬較輕微之商品檢驗法第11及12條商品檢驗標識脫落或標示不符檢驗標準者，依分層負責授權由本分局辦理限期回收之處分作業，另工廠取樣或市場購樣檢驗不符合檢驗標準者，依不符合檢驗標準之型態不同，由本分局辦理廢止證書或限期改正之處分作業。

七、輔導改善：為防止違規情形再次發生，本分局對於商品違規屬實之報驗義務人，辦理輔導訪問，宣導說明應施檢驗商品之範圍、商品檢驗方式、商品檢驗標識種類及違反商品檢驗法之相關罰則等規定，並評估報驗義務人提出涉違規商品回收改正計畫之合理性及完成改正之可行性。

八、罰鍰催繳：為提高罰鍰繳納績效，若報驗義務人繳納罰金有困難時，經簽奉核可提供業者分期繳納方式，惟多次催繳仍無法完成繳納，依行政執行法移送法務部行政執行署強制執行。

## 第二節、違規商品案件統計及分析

### 一、101年至103年商品市場檢查

經由商品市場監督管理系統蒐集自 101 年至 103 年 11 月止執行商品市場檢查業務(包含購/取樣、驗證登錄監督查核、義務監視員反映案件及民眾檢舉案件等)，發現涉違規商品案件數如圖 3，近三年查核結果，查獲商品違規率 4.9%以上，101 年查獲違規件數 484 件佔全局違規件數 2204 件之 22.0%，如表 1，102 年查獲違規件數 478 件，提升至全局違規件數 1870 件之 25.6%，如表 2，二年期間查獲涉違規商品之績效為全局第一，顯見本分局辦理市場監督同仁之努力及用心，為持續維護新竹分局優良傳統，除了強化商品市場檢查技巧，更不停灌輸同仁擔任此商品檢查業務係保護消費者之神聖角色，使商品後市場監督管理業務這項吃力不討好之工作，藉由相互研討及經驗傳承正向力量，持續不斷的推動該項業務。

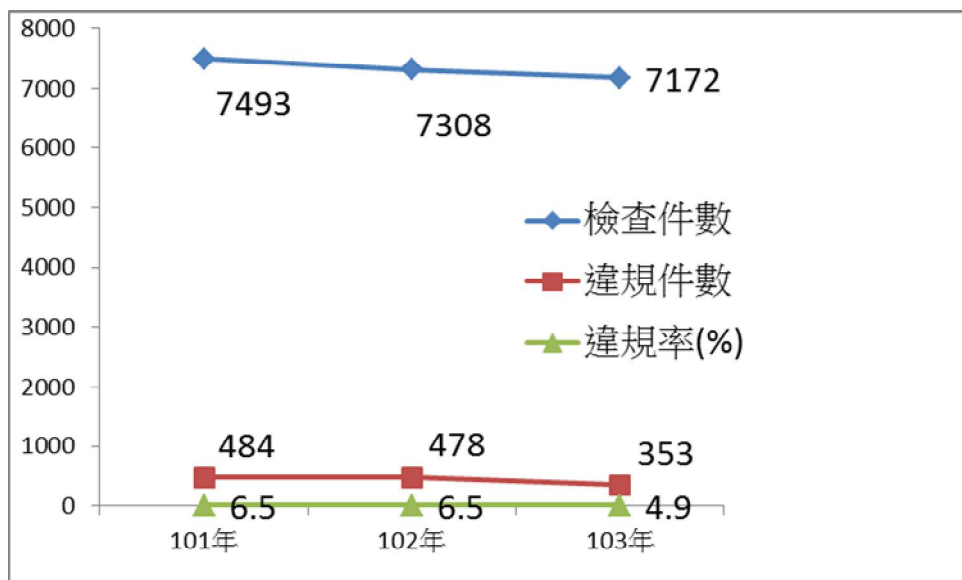


圖 3 商品市場檢查結果統計

表 1 101 年查獲商品違規件數統計

案件類型		市場檢 查	工廠取 樣檢驗	驗證登 錄商品 監督	市場購 樣檢驗	海關通 關放行	義務監 視員	民眾檢 舉	非應施 檢驗商 品	其他案 件類型	總計
單位別	花蓮	7	0	0	9	0	35	4	1	0	56
	基隆	35	0	0	36	0	59	2	12	0	144
	第六組	57	0	11	120	0	40	112	64	3	407
	新竹	304	4	0	51	6	70	38	11	0	484
	臺中	82	0	1	31	0	93	31	12	0	250
	臺南	48	19	6	47	0	239	33	14	0	406
	高雄	173	0	0	71	1	185	19	8	0	457
	總計	706	23	18	365	7	721	239	122	3	2204

表 2 102 年查獲商品違規件數統計

案件類型		市場檢 查	工廠取 樣檢驗	驗證登 錄商品 監督	市場購 樣檢驗	海關通 關放行	義務監 視員	民眾檢 舉	非應施 檢驗商 品	其他案 件類型	總計
單位別	花蓮	12	0	0	18	0	75	0	0	0	105
	基隆	14	0	0	27	0	13	5	9	0	68
	第六組	46	2	3	107	0	47	162	13	4	384
	新竹	259	0	0	22	3	159	35	0	0	478
	臺中	94	0	4	51	0	112	30	0	0	291
	臺南	85	8	14	78	1	119	12	19	0	336
	高雄	14	1	1	117	0	45	5	24	1	208
	總計	524	11	22	420	4	570	249	65	5	1870

## 二、違規商品統計及分析

彙整統計本分局 101 年至 103 年 11 月期間涉違規商品違規件數最多之前十名商品，如表 3，其中玩具商品為近三年違規件數最多之商品，分析其原因如下：

- (一)有關玩具商品判定是否屬應施檢驗品目之原則，可能早期因鈞局承辦人員更迭，造成玩具品目查詢時有不同之判定結果，例如早期之吊飾及最近編織手環用之橡皮筋等。為

確保玩具商品之安全無虞，使小朋友能安心及正確玩耍使用，玩具商品貨品分類號列改以參考貨品分類號列，進口時若貨品分類號列認定與海關不同時，商品是否屬應施檢驗品目範圍由本局認定，且採取比較嚴謹認定方式，若玩具商品吸引 14 歲以下小朋友玩耍則判定屬應施檢驗範圍，應屬積極及正確作為。

(二)玩具商品檢驗方式為驗證登錄或監視查驗，因玩具商品多樣化且價格比較低廉，故業者申請監視查驗之檢驗方式較為普遍，由於取得 3 批合格查驗證明，得申請核准 M 字軌自印標識，使業者誤認為取得核准自印標識後，本體貼有 M 字軌商品安全標章，即代表完成檢驗程序，造成未辦理報驗手續，未經檢驗合格取得查驗證明，即運出廠場、輸入或進入市場販售，造成違規情形，此違規情形因未依規定完成檢驗程序，且商品貼有本局核准之自印標識，故可能違反刑法第 255 條虛偽標記罪之意圖，現行作法需將此類似案件移請檢察機關辦理，雖然該法之刑責為輕罪，且判例可能以不起訴或緩刑結案，但檢察機關調查過程，確實對業者造成很大嚇阻作用。

(三)對於玩具商品業經各分局核准自印 M 字軌商品安全標章，

依玩具檢驗規定需在核准自印號碼之下方或適當位置標示製造批號，且製造批號為 7 碼格式，依製造年份(第 1、2 碼)、製造月份(第 3、4 碼)及流水號(第 5、6、7 碼) 為編碼原則，惟部分業者未遵守該項規定，造成市售玩具商品漏印製造批號或製造批號七碼格式不符之違規情形。

101 年檢查熔接用防護面具 68 件，共查獲涉違規 51 件，違規比率高達 75%，主要原因係檢查人員對於該商品之認知提升，清楚該商品之列檢範圍，且經過 101 年全面性檢查，102 年已大幅降低違規(違規案件 10 件)情形。故對於類似熔接用防護面具，一般消費者比較不容易接觸之應施檢驗商品應建立品目認定原則及經驗傳承，使執行商品市場檢查業務人員得以掌握商品之列檢範圍。

空氣調節機屬應施檢驗品目範圍包含窗型冷氣機、分離式冷氣機及箱型冷氣機，應屬成熟產業，國內每年銷售量約 92 萬臺，產值約新臺幣 200 億元【22】，一般市場檢查範圍主要為大賣場、連鎖賣場及電器行等經銷商，近些年檢查結果較少發現未貼商品檢驗標識之涉違規情形，主要為購樣檢驗不符合檢測標準居多，惟 102 年查獲 97 件冷氣機涉違規案件，主要係桃園縣調查站接獲情資，表示在桃園及臺北林口地區之物流倉庫有業者使用禁止使用之冷媒生產未經檢驗合格完成檢驗程序之冷氣機，業經配合檢調人員檢

查結果確實涉及違規，故對於大型家電除了持續辦理市場購樣檢驗、工廠取樣檢驗確保產品符合檢驗規定外，應隨時留意外界訊息。

103 年查獲涉違規商品除了玩具為最多外，次高之違規商品為遮光防護具(俗稱熔接用防護面具之濾光板)，係因年初總局專案購樣檢驗 10 件繫案商品，檢驗結果全數不符合檢驗標準，故為加強該商品管理，於 10 月份發動第二次購樣及檢查計畫，造成該商品違規件數增加所致。統計近三年檢查結果，發現熔接用防護面具或該防護面具使用之遮光濾光板仍有相當比例之違規情形，未來應持續加強查核。另外公告自 101 年 10 月 1 日起列檢之紡織品(內衣、毛巾及寢具)違規案件數合計 54 件，經調查結果主要為公告列檢前之商品，可列為未來查核重點。

表 3 101 年至 103 年 11 月涉違規排名前 10 大商品

年度	排序 違規商 品及件 數	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
101	玩具 128	熔接用防 護面具 51	太陽眼 鏡 38	筆記型 電腦 27	塑膠擦 20	一般室內 照明燈具 18	鋁合金 輪圈 18	插頭及 插座 14	揚聲器 10	電源線 組 10	
102	玩具 147	冷氣機 97	太陽眼 鏡 19	數位攝 影機 11	皮革製 安全鞋 11	電源線 組 11	塑膠擦 11	寢具 10	熔接用防 護面具 10	揚聲器 10	
103	玩具 124	遮光防 護具 26	內衣 23	毛巾 17	寢具 14	一般室內 照明燈具 13	家用電 扇 12	省電燈 泡 8	揚聲器 8	嬰幼兒 服飾 6	

圖 4 為 101 年至 103 年 11 月本分局調查結果之處分案件統計，發現不管是總局處分或授權本分局處分案件，三年期間有逐漸降低趨勢，分析可能原因為：1. 網路商品之管理採取「宣導為主，調查為輔」之原則，對於初次於網路販售應施檢驗商品之賣家，或不清楚商品檢驗規定之賣家，施以宣導方式，確實減少網路涉違規調查及處分案件。2. 本分局經過多年推動防制不安全商品教育宣導，及對於曾經涉違規之業者施以輔導訪問，藉以說明應施檢驗商品範圍及商品檢驗法相關罰則及規定，促使轄區業者違規情形逐漸下降。

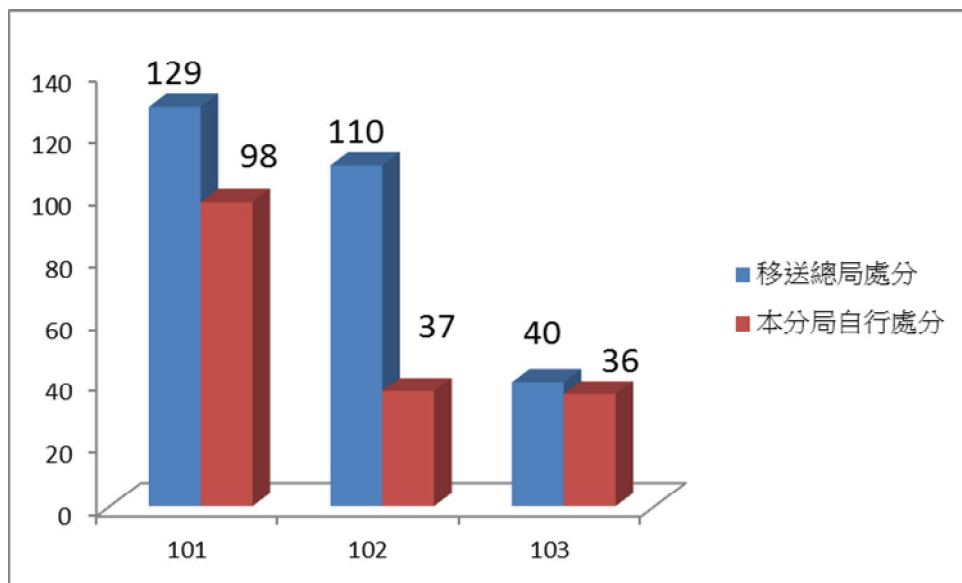


圖 4 涉違規處分案件統計

有關商品違規案件之處分權責分工，調查結果違規屬實案件，移請總局辦理後續罰鍰及限期回收或改正處分，涉違規情形為標示不符、商品檢驗標識脫落之限期改正或廢止證書處分者，授權由本

分局辦理處分作業。經查本分局 101 年至 103 年 11 月期間調查違規案件，經總局依商品檢驗法第 60 條處以罰鍰及商品檢驗法第 63 條第 2 項處以限期回收改正，如圖 5，其中以 101 年處分案件為最多 65 件，其中有 1 件罰鍰案件係規避調查依商品檢驗法第 62 條予以裁罰案件，其餘案件均為逃檢違規案件，處以罰鍰併限期回收之處分。

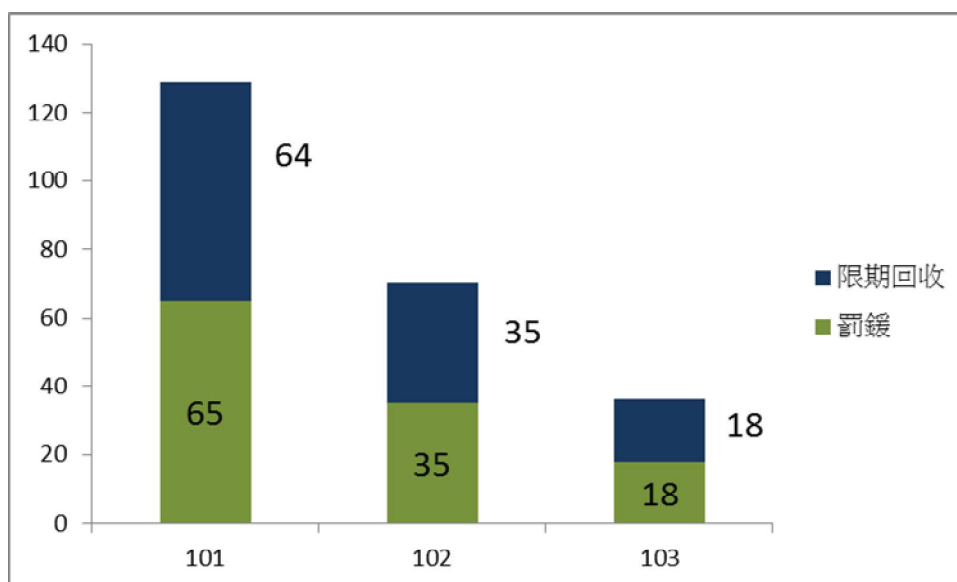


圖 5 逃檢違規處分統計

圖 6 為本分局 101 年至 103 年 11 月期間違規處分類型統計，其中以違反商品檢驗法第 11 條有關標示或第 12 條有關商品檢驗標識之規定，依商品檢驗法第 59 條處以限期改正為最多佔 62%。其次有 34% 為符合檢驗規定之商品，經市場購樣檢驗不符合檢驗標準者，或追蹤調查結果商品進貨來源無法追查，銷售者成為報驗義務



人，依商品檢驗法第 63 條或商品檢驗法第 63 條之 1 處以限期回收或改正處分；另外有 4%為業者取得驗證登錄或型式認可之商品，經市場購樣檢驗或工廠取樣檢驗不符合檢驗標準，依商品檢驗法第 42 條或商品型式認可管理辦法第 16 條廢止商品驗證登錄或商品型式認可。其中有關廢止驗證登錄或型式認可者，另依商品檢驗法第 63 條之 1，處以限期回收或改正處分。

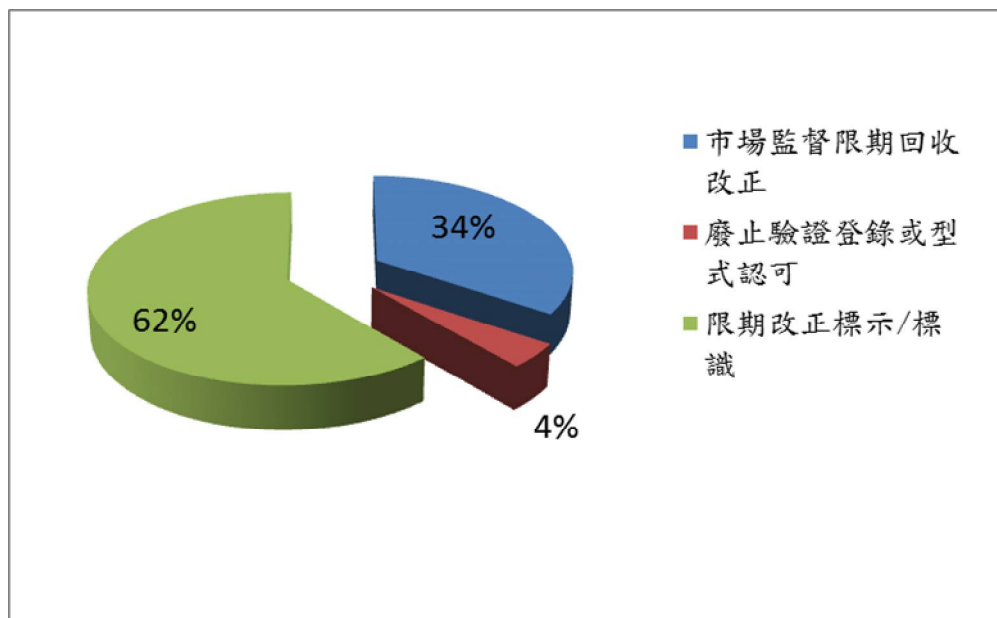


圖 6 本分局違規處分統計

### 第三節、虛擬通路商品特性

隨著網際網路的普及與蓬勃發展，不僅帶動民眾使用網路的意願，連帶的使電子商務的熱潮受到許多商業經營者的重視，根據資策會產業情報研究所（MIC）統計【23】，2006年台灣網購市場規模約為新臺幣1,341億元，2010年攀升至新臺幣2,597億元，預估2014年突破6,100億，每年呈現20%以上的

高度成長，顯見網購市場發展潛力無窮。網路購物的特性含括了消費者可以隨時隨地上網挑選世界各地的商品，不用受店面營業時間限制或是想買的商品在國外而無法購買。另外在網路上若想貨比三家不吃虧，也不用像現實生活般，一間一間的到店家比價，耗費許多的「皮鞋成本」（廣義來說是指花用在交易上的時間、成本或社會資源，統稱為「皮鞋成本」），只要輕鬆的動一動滑鼠，就可以上網比較各商品的規格、樣式、功能或價格等。對店家而言，網路商店省去了店面租金、水電費、人事費與產品包裝費等經營成本，使得商品價格也較能比實體店面便宜，價格更具有競爭力，消費者也更容易被吸引。網路店鋪與實體店鋪比較表【24】綜整如表4：

網路購物一般可區分為企業和個人之間的交易  
(Business to Customer, B2C)、個人和個人之間的交易  
(Customer to Customer, C2C)、個人和企業間的交易  
(Customer to Business, C2B) 及三大型態。B2C 的經營模式為企業透過網際網路對消費者提供商品、服務或資訊，亦是個人透過網路購物平台實現的網路消費，包括線上購物、線上資料庫應用，如美國的 Amazon；C2C 的經營模式為網路服務供應商提供電子商務平台和交易程序，允許從事買賣交易的雙方

(主要為個人用戶)在其平台上獨立以競價或議價為主的網路交易模式，消費者之間自發性商品交易行為即是，包括廠商網路直銷管道、網路拍賣平台、一般個人式拍賣網站或二手跳蚤市場等，如 e-bay；而 C2B 的經營模式為集合買家群體購物力量，與賣方進行議價，達到群體殺價目的，讓消費者所提供訊息與其他消費者共享，以合購平台、團購網站等產品比價機制的出現最具特色，如美國的 Priceline。根據資策會產業情報研究所(MIC)調查報告【25】，C2C 的成長幅度大於 B2C，而兩者所佔整體市場規模的比例差距也愈來愈小。再調查 2011 年至 2013 年熱門網購品項變化，發現 2011 年以服飾配件、文具、書籍、鞋包精品等流行性商品為主，2012 年則以生鮮、家飾品等生活用品為最大宗，2013 年朝向多元，包含服飾配件、電腦周邊、生活用品等品項，顯示網友購物從追求商品流行性到認同網購是生活的一環。進一步調查消費者未來希望透過手機購買的商品類別，排名前六項商品包括「活動票券 (41%)、旅遊票券 (39.3%)、3C 產品 (28.1%)、食品 (23.3%)、手機遊戲 (22.1%)、服飾配件 (22%)」。團購業者提供行動購物應用程式較早，因此過去以手機遊戲、活動票券、書籍等商品購買為主，2013 年網友開始透過行動裝置購買 3C 產品、服飾配件等

實體商品，可望帶動行動購物消費金額持續提升【26】。

表4 網路店鋪與實體店鋪比較表

店鋪類型		網路購物店鋪	實體店鋪
成本與便利性			
店家	行銷成本	網路傳播、網路廣告、網頁置入性行銷，可省下不少紙本廣告成本。	傳單、報章雜誌、街坊相傳，廣告成本較高
	銷售對象	可以跨越地理上的障礙，無遠弗屆	消費者需實地到店選購，侷限於交通條件
	人力成本	消費者需實地到店選購，侷限於交通條件	需聘僱門市人員、店長。人力成本較高
	消費平台	網路商店，較無庫存壓力	網路商店，較無庫存壓力 實際商店，較有庫存壓力
消費者	時間便利	24H 皆可購買	依商店營業時間才可購物
	付款方式	可用信用卡、ATM 轉帳、分期付款(無息)、便利商店付款、貨到付款等，付款方式較多元。	依商店提供的付款方式，可現金或信用卡付款。
	取貨方式	藉由宅配方式取貨，可減少時間與成本的浪費。	到店取貨，需要時間與成本。

另調查台灣網友跨境網購情形，發現 2013 年有 36.3% 的網友在過去一年曾利用網路購物買過海外商品，5.4% 曾經買過及

賣過，另有 1.8%曾賣過商品。整體而言，已有 43.5%網友曾使用海外購物，較 2012 年增加 5.3%【27】。資策會（MIC）進一步調查商品購買管道，前三名依序為「國外網站直接訂購（39%）、國內個人代標、代購等賣家（33%）、國內代標、代購網站（26%）」，其中，「國外網站直接訂購」與「國內代標、代購網站」均較 2012 年增加 3%。而網友經常海外購物國家方面，前三名依序為「中國大陸（50%）、日本（48.9%）、北美地區（27.4%）」，以「中國大陸」成長幅度最高，較 2012 年增加 11.9%，「日本」則增加 3.3%【28】。

綜合以上數據說明，網路購物已逐漸成為國內消費者生活的一部份，網購商品包羅萬象，其中亦包括本局監管之公告應施檢驗商品，且網路購物無國界、網路經營者無揭露個人資料等特性，更增加本局查核上困難，所以本局如何有效監管輔導網路經營者銷售已經檢驗合格之商品，成了本局首要課題。

#### 第四節、虛擬通路商品處理流程及宣導作為

實體店鋪經營方式與虛擬店鋪經營方式迥異，實體店鋪銷售實體商品於貨架上供消費者購買，而虛擬店鋪則是刊登商品規格及照片並以評價及成交紀錄吸引消費者購買，所以調查涉違規商品方式亦不相同，將調查處理流程區分為三大階段，

如圖 7，分別為商品查核、報驗義務人查核、調查，以下針對各階段實體店鋪及虛擬店鋪之調查流程作說明：

## 二、第一階段：商品查核階段

(一)實體店鋪皆有商業登記在案，調查人員至現場查核時可直接查核商品是否已經依商品檢驗法於商品本體上貼附商品檢驗標識或確認貼附商品檢驗標識之商品是否有標示不實的問題，一旦發現涉違規，可直接辦理封存作業並請經銷商提供進貨來源。

(二)虛擬店鋪多為個人賣家，且網路平台僅用電話辦理會員認證程序，表示會員可偽造其他個人資料，當辦理此類型案件時，由於無法現場確認商品本體是否貼附商品檢驗標識，所以改以宣導方式勸導賣家自行確認後於 3 日內辦理下架或改正，若於指定日期未下架或改正才辦理後續調查。

## 二、第二階段：報驗義務人查核階段

(一)實體店鋪提供之進貨來源多為公司行號，亦有商業登記在案，若要釐清進貨來源資料，可透過經濟部工商登記系統查詢營業現況及登記地址，本局可直接以訪問通知書函請該報驗義務人配合訪問調查，若多次通知未配合調查者，亦可以商品檢驗法第 51 條第 2 項規定，以規避、妨礙或拒

絕調查為由辦理處分。

- (二)網路平台公司會配合提供虛擬店鋪之會員資料，惟其個人資料不齊時（含地址、身份證字號及電話），將另函請各家電信公司或內政部戶政司提供個人資料。若該會員提供虛偽不實資料逃避查核，將另請網路平台公司提供電腦 IP 位置協助查核，惟期間若無法確認關係人資料亦無法發函請關係人配合調查。

### 三、第三階段：調查階段

- (一)實體店鋪輸入或產製商品已經封存，實體店鋪無法以無輸入事實或無產製事實規避調查，但實體店鋪可以舉證相關資料，若經調查係屬本局公告之應施檢驗商品未經檢驗合格即運出廠場或輸入國內市場，則辦理處分作業。
- (二)虛擬店鋪常以未輸入國內市場規避處分，以致於本局須舉證或以購樣檢驗方式取得違規事實，若無法舉證違規事實者，則無法辦理後續調查亦無法請其賣家下架或改正。

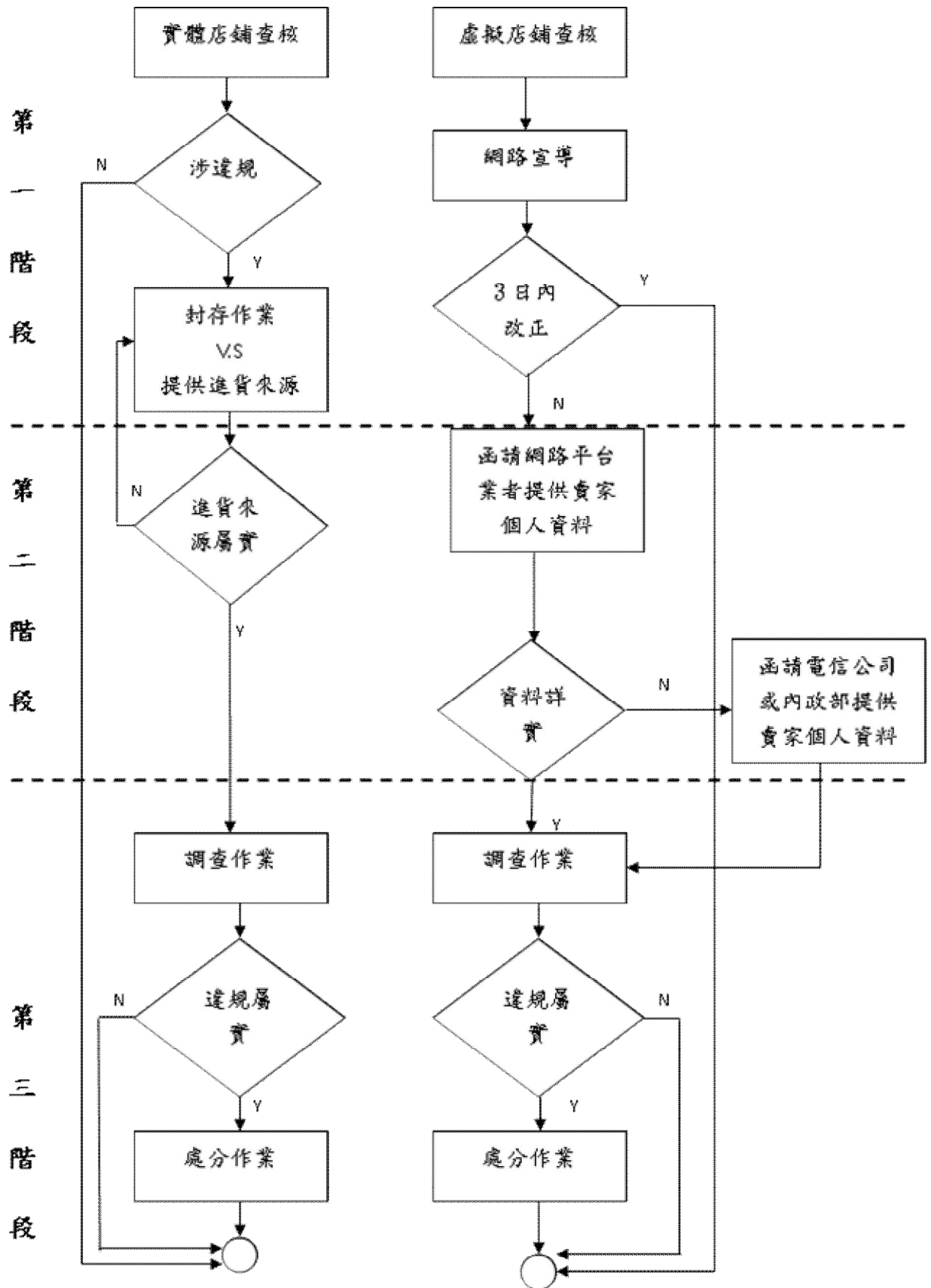


圖 7 實體及虛擬商品調查處理流程



虛擬店鋪接受本局訪問調查時，常以不知繫案商品係屬本局公告應施檢驗商品為由，意圖規避罰則。考量虛擬店鋪多為自然人，不瞭解法規規定係屬情有可原。有鑑於未來是互聯網的時代，跨境購物已非難事，若仍墨守成規針對國內實體店鋪辦理市場檢查及宣導，可能無法有效防止未經檢驗合格之商品輸入國內市場。為使虛擬店鋪業者能充份瞭解本局公告之應施檢驗商品，爰於 100 年 5 月臨定網路購物及拍賣業者宣導計畫，並於 101 年市場監督計畫原則中增訂網路購物及拍賣業者商品市場監督作業原則。

#### 一、100 年度網路購物及拍賣業者商品宣導計畫作法

- (一)指定期間中針對部分網路平台業者所銷售之特定商品辦理宣導，且已經分配各單位宣導之商品類型，各單位可搜尋網路拍賣及購物網站所販售之指定商品，如網頁資訊未標示商品檢驗號碼、標識等足以辨識該商品已符合商品檢驗規定資訊，或有疑似違反商品檢驗法規定之賣家。
- (二)將查核疑似違反商品檢驗法規定之賣家，將查核結果填於「宣導紀錄彙整表」，每月須查核至少 60 件，並於每周報局辦理。
- (三)總局將依各單位提報之資料，請相關網路公司進行宣導，

各單位於收到第五組通知網路公司宣導公文或電子郵件之副本 7 天後，再查核所提報之商品是否下架或改正。

(四)經宣導下架或改正之商品，如未下架或未改正時，各單位得視需要進行購樣檢查，總局並提供各單位購樣經費。

## 二、101 年迄今網路購物及拍賣業者商品宣導計畫作法

(一)分配各單位宣導之網路平台業者，但不侷限於商品類型。

(二)每月須查核至少 90 件，逕請網路公司進行宣導，並再查核所提報之商品是否下架或改正，並於次月報局彙辦。

(三)經宣導下架或改正之商品，如未下架或未改正時，總局無提供經費，各單位得視需要進行購樣檢查。

依權責及任務分派本分局宣導網路平台為 PChome 商店街及博客來數位商店，所以本分局蒐集資料僅以 PChome 商店街及博客來數位商店為例。自 100 年起執行網路購物及拍賣業者商品宣導計畫，每年執行宣導商品數自每年 60 件增加至每年 90 件，宣導件數如表 5。其中重點查核商品仍以電子類商品為主，主要係因為電子類商品流行性大，市場淘汰率高，且時下年輕人透過臉書、社團討論區及部落格等管道分享新穎商品，造成電子類商品搶賣及搶購，所以網路先趨者為爭取銷售時

效，部份賣家會涉險進口未經檢驗合格之電子性商品在網路上銷售，反觀合法經營的商店因取得本局核發之合格證書而增加成本及售價，以致於在市面上無競爭力，爰部分賣家會透過本局意見信箱匿名檢舉其他網路賣家銷售未經檢驗合格之商品，所以本分局亦會依近期的民眾檢驗案件商品類型動態調整宣導商品類型。此外，由於季節性商品亦會成為季節性流行性商品，如冬天網路販售商品以個人保暖器具為眾；夏天則以電風扇、製冰機、果汁調理機為眾，所以季節性商品亦成為換季宣導重點。以 100 年為例，由於當時平板電腦剛上市，民眾搶新鮮爭購者眾，銷售者為取得銷售商機，紛紛自大陸輸入低於市價之平板電腦，且多未經檢驗合格，所以新竹分局宣導比例超過 5 成，次之為多媒體播放器。經過 1 年宣導期，加上平板電腦商品在市場上退燒，所以瞬間網路銷售平板電腦商品者變小眾市場，但在 101 年間，民眾反映在網路上銷售未經檢驗合格之多媒體播放器商品者仍不減，所以當年度多媒體播放器仍列為主要宣導重點。另 100 年 10 月 1 日起新增本局公告之應施檢驗商品為嬰幼兒服飾及其配件，為加強宣導網路賣家瞭解商品檢驗法規定，亦將嬰幼兒服飾及其配件列為宣導重點，宣導商品如圖 8。宣導時間至 102 年，因為手機新增功能取代多

媒體播放器商品，但為追求音樂播放品質，所以在網路上購買喇叭者人數增加，另攝影機商品因檢舉案增加，也列為宣導重點對象。其他如集線器商品係因為當年度甫列檢商品、網路卡商品係因為當年度實體店鋪銷售未經檢驗合格者眾、個人保暖器具商品則係因為季節性商品，所以皆列為當年度的宣導重點，宣導商品如圖 9。至 103 年起，消費者隨著用手機上網的時間增加，手機螢幕已無法滿足消費者的需求，所以想透過機上盒追求電視機網路化，又因為手機螢幕加大、上網時間增加，使得手機耗電量增加，所以行動電源變成熱銷商品宣導商品如圖 10。各年度電子類流行性商品的趨勢可透過圖 11 明確可看出其增減變化。

表 5 網路購物及拍賣業者商品宣導件數

年度	Y100	Y101	Y102	Y103YTD
宣導件數	291	957	1561	1236

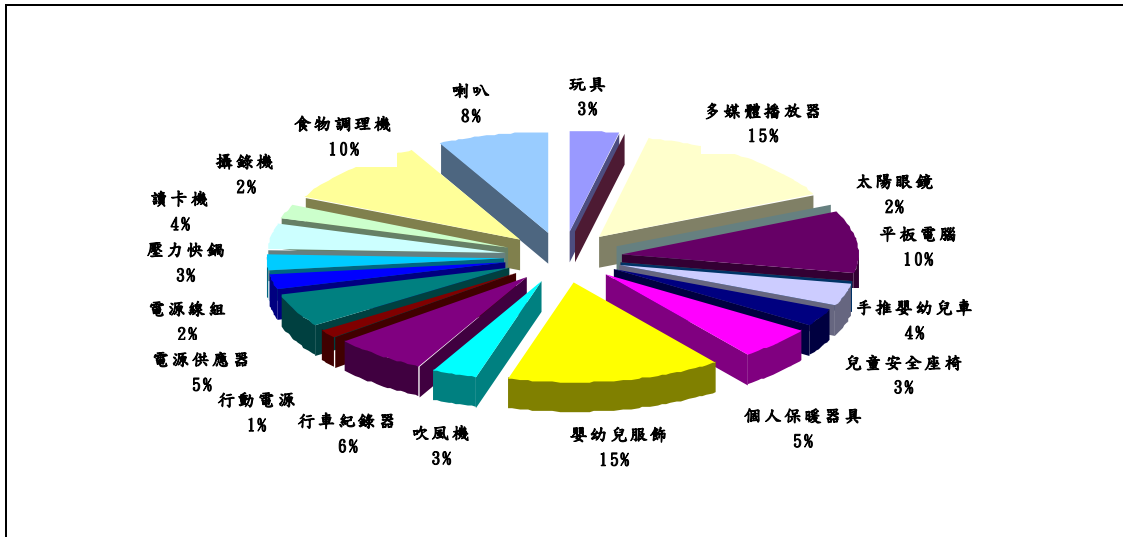


圖 8 101 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計

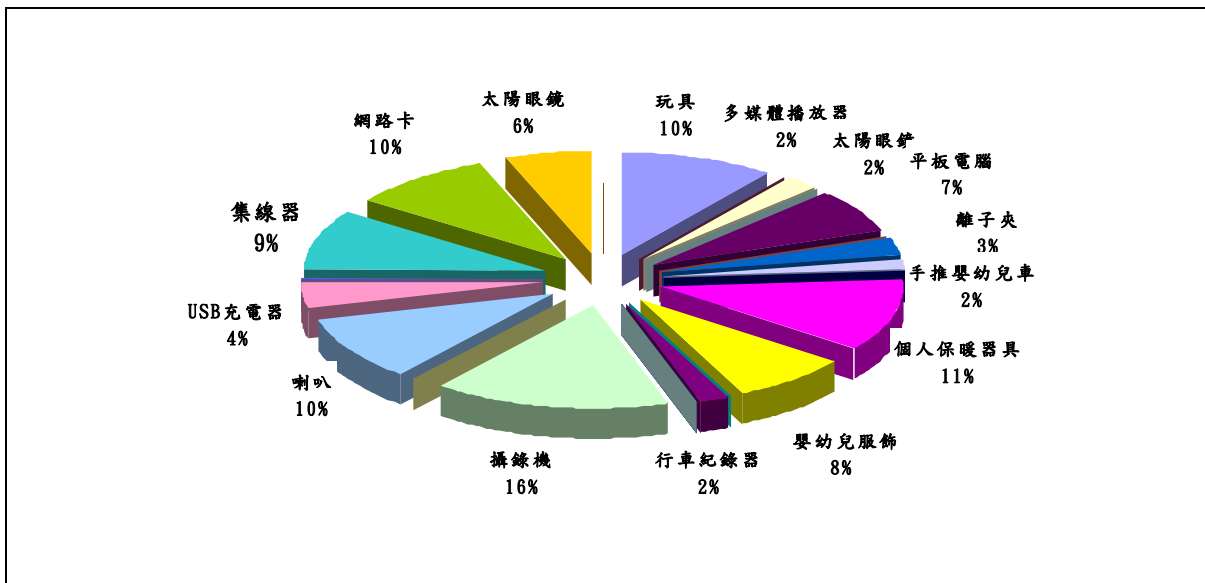


圖 9 102 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計

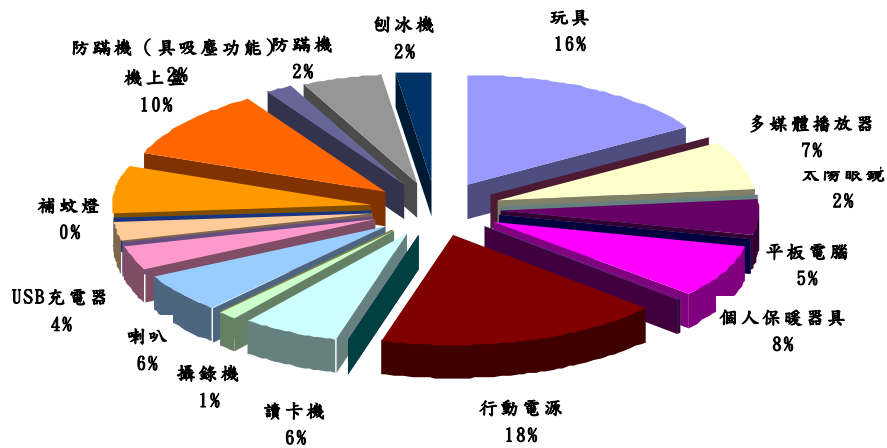


圖 10 103 年網路購物及拍賣業者宣導商品類別統計

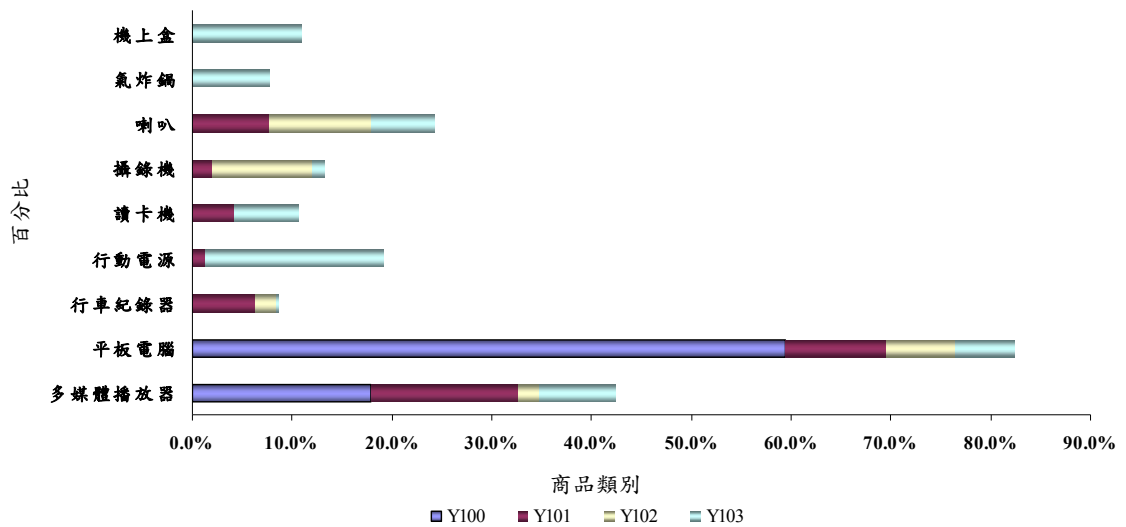


圖 11 網路宣導電子類商品增減變化

### 第五節、虛擬通路商品檢舉案件統計與分析

電子商務產值成長快速，2010 年產值已提升到 4619 億元，經濟部預期，電子商務產業每年將平均以 1 千億元左右成長，電子商務 2011

年產值可達 5600 億元，2012 年則可達 6900 億元，每年將平均以 1 千億元左右成長，預期 2015 年電子商務將成為兆元產業，網路開店因為成本低、時間不受限，成為賣家創業的第一首選，惟網路銷售同類型商品者眾、競爭性高，所以一旦賣家銷售未經檢驗合格之商品，易被競爭對手檢舉，現行若要探究本局意見信箱為何會受理大量檢舉案之理由，應多為商業競爭所致。由於本分局為控管檢舉案辦理時效、瞭解賣家重覆上架之情形並分析受理案件商品類型，爰自 103 年起統計賣家、檢舉人、商品類型商品資料及承辦人員處理、調查時效，由於取得資料期間不足 1 年，無法從受理檢舉案件中發現趨勢變化，僅能說明 103 年 1 月及 11 月是民眾檢舉案件高峰期，如圖 12。另自圖 13 所示，可以發現民眾反映本分局轄區商品以行動電源為眾（26%）、喇叭次之（15%）、美髮捲（14%）、針孔攝影機（10%），非應施商品佔 8%，從非應施商品的數據可以說明仍有部份民眾不瞭解本局公告之應施檢驗商品。本局自 101 年度發佈「經濟部標準檢驗局消費商品檢舉與申訴案件處理作業程序」後，網路調查案件明顯下降，主要係因為考量部分賣家不瞭解商品檢驗法規定，爰以宣導方式先行通知賣家自行檢視銷售商品本體是否貼附商品檢驗標識，並自行下架或改正，若經宣導 3 日仍不下架者，才會進行調查。依此原則辦理，103 年度 1 月至 8 月經宣導後下架之賣家比例頗高，惟 103 年 9 月起，反映案件商品多為行動電源商品，部份賣家

經宣導後仍未下架改正，爰辦理後續調查，究其原因主要係因為部分賣家為規避商檢制度，紛紛於公告列檢前將行動電源商品輸入國內市場，前揭賣家認知所售商品當時非屬本局公告應施檢驗品，且網頁上已依本局宣導方式標示公告應施檢驗前進貨，所以賣家認知已符合本局商品檢驗法規定，只是檢舉人認為本局未積極辦理調查，兩相認知不同的情形下，故 103 年 9 月份賣家經宣導後未下架或改正並進行後續調查之件數有增加的趨勢，如圖 14 所示。續分析被檢舉網路平台比例，由圖 15 可明顯發現露天網路平台比例佔 70%，遠遠超過其他網路平台。分析其原因有可能是露天網路平台不收取刊登費、低成交手續費及取消商品刊登時間限制，即賣出的商品都可以無限期刊登，所以吸引小額創業賣家至該網路平台開店（如表 6）。另從圖 16 所示，103 年度重覆被檢舉的網路賣家最高達 13 次，但由圖 17 所示，重覆被檢舉相同商品編號最高達 3 次，說明同一賣家被檢舉多項商品網頁，表示嗣後受理民眾檢舉案時，除宣導被檢舉商品網頁外，須確認該賣家是否有銷售其他本局公告之應施檢驗商品，併案宣導，減少重覆宣導及調查的次數。再查 103 年度重覆被檢舉之商品，累計以行動電源商品次數較高、鋰電池及喇叭商品次之，如圖 18 所示。顯示流行性 3C 電子商品為大眾關注焦點，本局應即時因應民眾檢舉案件商品類別進行分析，動態調整網路宣導商品類別並列為檢查重點，切合大眾需求，維護消費者權利。



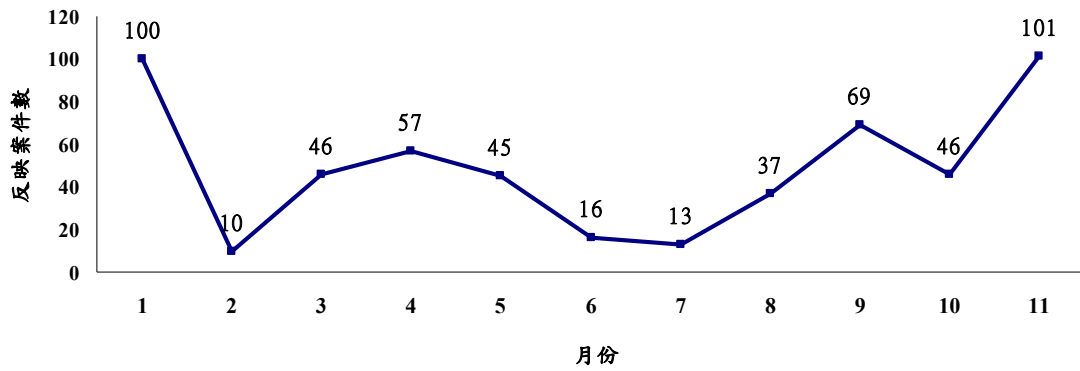


圖 12 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件統計

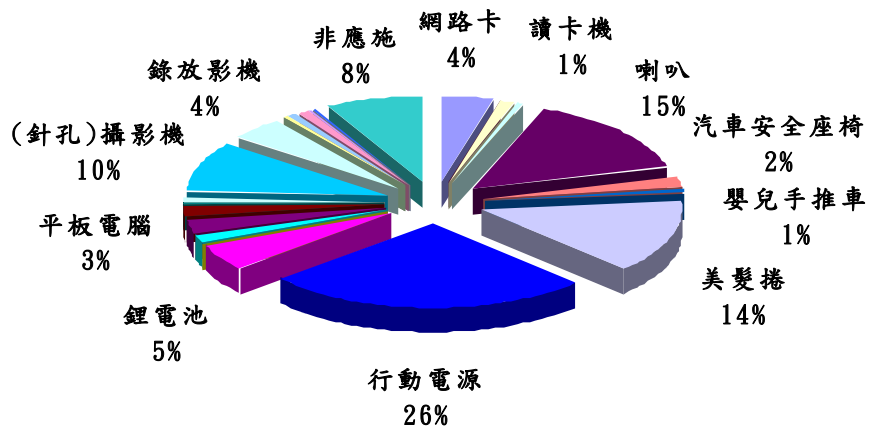


圖 13 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件商品類型

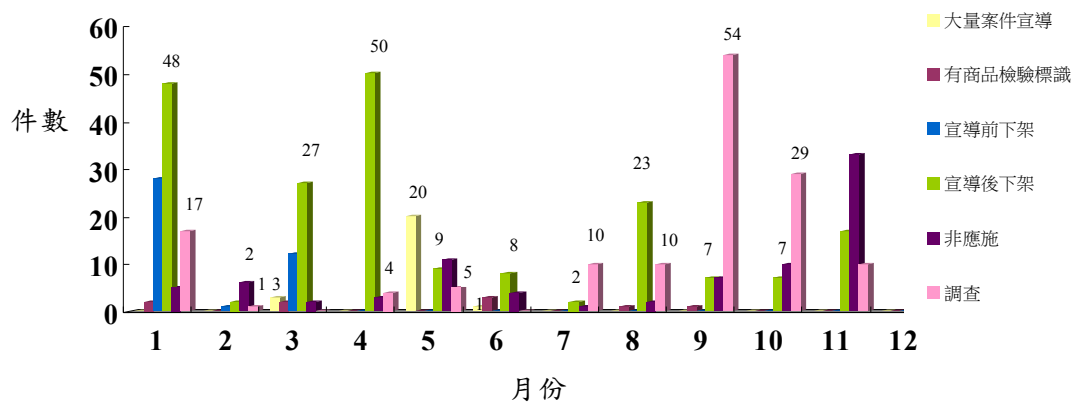


圖 14 103 年新竹分局受理民眾檢舉案件回復檢舉人檢查結果統計

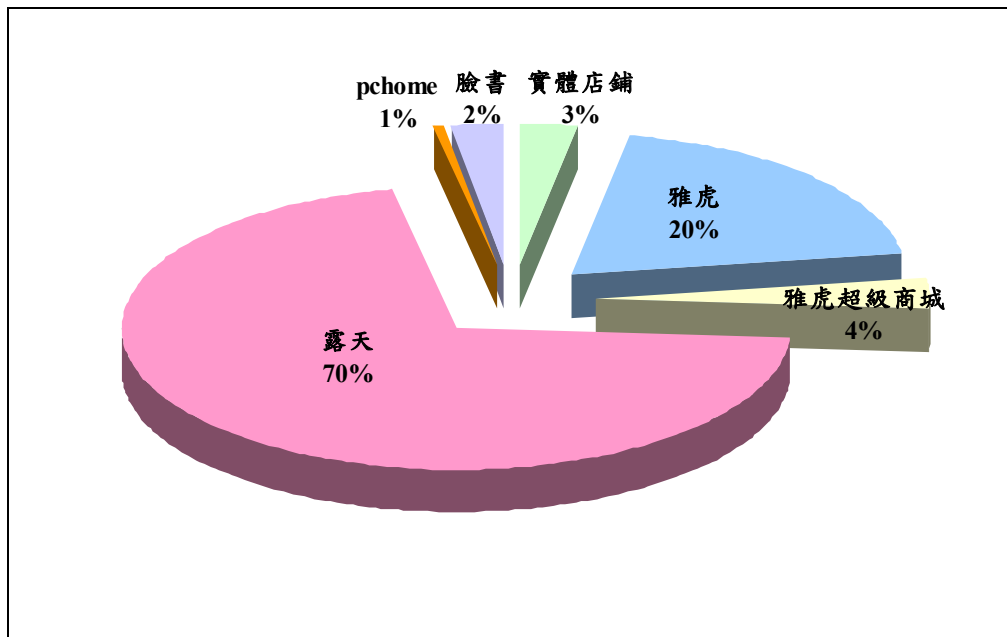


圖 15 103 年新竹分局受理民眾檢舉網路平台統計

表 6 網路平台收費比較表

網站平台名稱	開店費	年費	上架費 刊登費	抽佣 成交費
<b>網拍 or 開店購物平台</b>				
<u>Yahoo 奇摩拍賣</u>	0	0	一般刊登：3 元/單件（適用於同一商品 60 件以下） 店鋪刊登：180 元/30 天（適用於同一商品 60 件以上）	<b>2%~4%</b> 1.此費用依照每筆商品（相同拍賣編號），每一單項的折扣後價格分別計算： 訂單內每一單項的折扣後價格* x 數量 x 費率 = 交易手續費（小數點後四捨五入） （* 若超過計算上限則以上限計） 2.視商品類別最高手續費 200 元~400 元
<u>露天拍賣</u>	0	0	0	<b>1.5%</b> 1.商品成交單價（高於該商品類別之成交單價計價上限者，則以計價上限計算）× 數量 × 1.5% = 成交手續費（元以下四捨五入） 2.視商品類別計價上限為 30 元~150 元

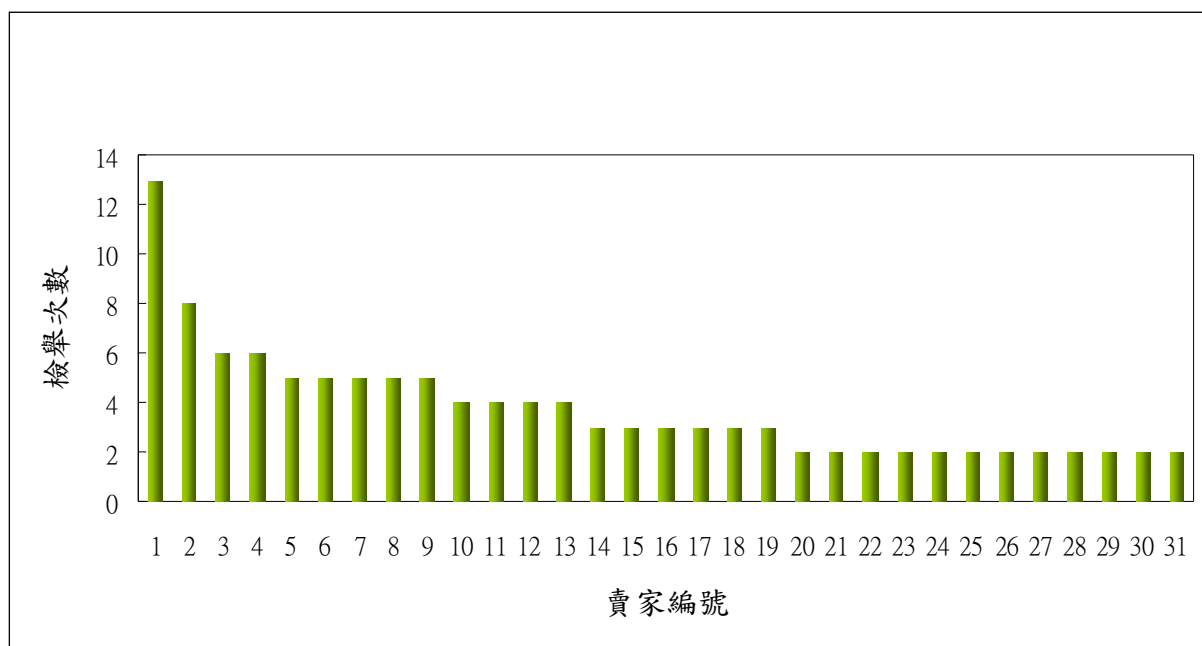


圖 16 103 年新竹分局受理民眾檢舉相同網路賣家次數統計

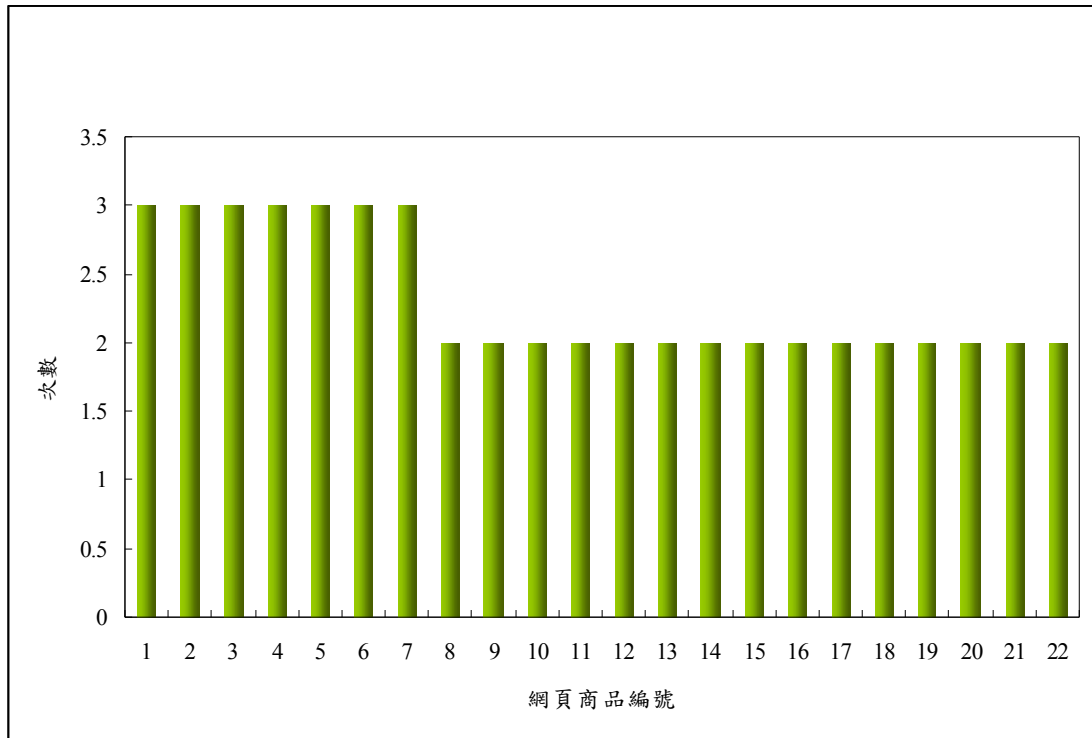


圖 17 103 年新竹分局受理民眾檢舉相同網路商品編號次數統計

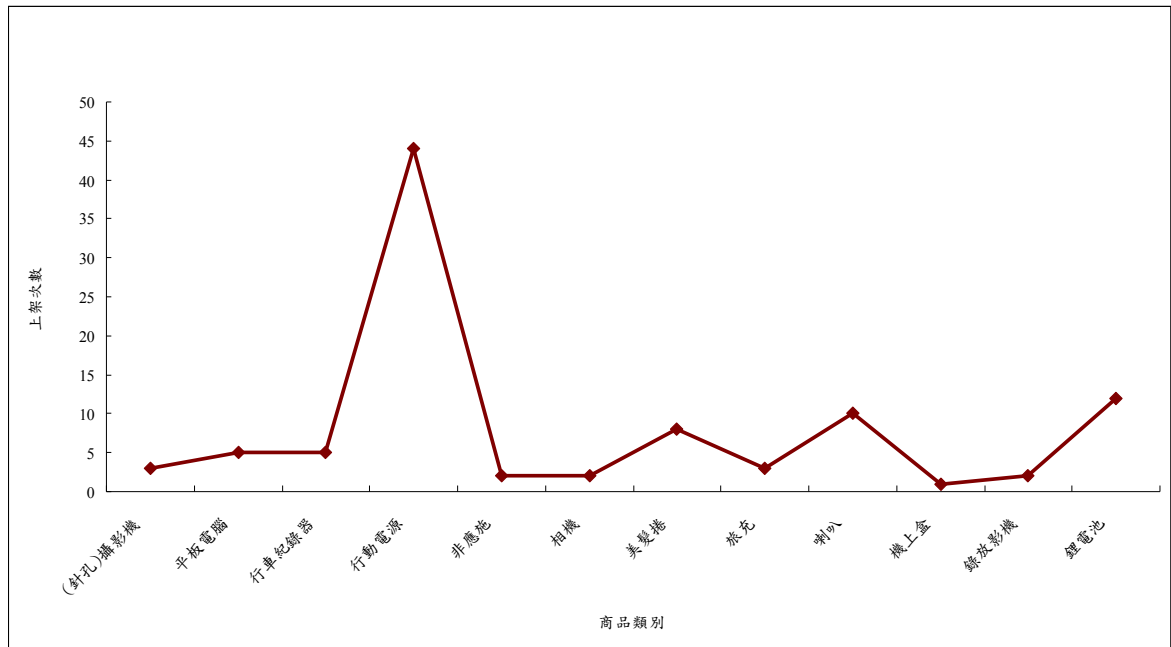


圖 18 103 年新竹分局受理民眾檢舉重覆商品類別統計

## 第四章、案例分析檢討

為有效管理各通路商品之安全性，除了落實各項商品監督管理措施外，對於涉違規之報驗義務人處以罰鍰、限期改正、或廢止商品驗證登錄證書等處分作業，在在影響業者權益。因此本研究透過行政法等相關法規探討商品檢驗法，並彙整本分局各類商品違規案件統計之分析，以及虛擬通路商品監督作為情形，以下將針對幾個主要違規調查及違規處分個案進行案例分析與檢討，希望歸納本分局違規調查及違規處分作業所面臨問題，最後再提出結論與建議，俾供未來業務改善之參考。

### 案例 1

按基隆分局接獲檢舉，指奇摩拍賣網站賣家帳號（XX）A 君販售無商品檢驗標識之播放器，繫案商品係向另一賣家帳號（YY）L 君購買，輾轉調查後經臺南分局來函表示 L 君位於本分局轄區，請本分局調查奇摩拍賣網站以帳號（YY）販賣無商品檢驗標識之播放器予 A 君涉嫌違規事宜。本分局接續調查，經承辦人多次電洽未果，又以電話語音信箱多次留言 L 君，L 君均不予回復，全案經寄送訪問通知書 3 次，且均由其母簽收送達在案，因調查訪問時間已屆至 L 君均未出面接受調查或提供書面資料憑辦，遂依商品檢驗法第 51 條第 2 項規定移請總局依同法第 62 條論處，全案經總局處分罰鍰新臺幣 15 萬元整。

**商品名稱：**播放器

**案件來源：**檢舉案

**違規內容：**L 君於奇摩拍賣網站以賣家帳號（YY）販售無商品檢驗標識之播放器予賣家帳號（XX）A 君

**調查情形：**本分局承辦人多次電洽 L 君未果，電話語音信箱多次留言，L 君均不予回復。為避免寄送訪問通知書有送達不合法情形，爰向電信公司調查手機持有人 L 君之聯絡地址有臺南甲地及戶籍地新竹乙地，並向戶政單位確認 L 君戶籍地。全案經寄送訪問通知書 3 次予戶籍地新竹乙地，且均由其母簽收送達在案，惟調查訪問時間已屆，L 君均未出面接受調查或提供書面資料憑辦，顯見渠規避拒絕調查訪問。

**檢討分析：**

- 一、本案重點在於避免調查延宕，爰寄送訪問通知書予當事人 L 君，且為避免有送達不合法情形，經向電信公司調查手機持有人 L 君之聯絡地址在臺南甲地及戶籍地新竹乙地，並進一步向戶政單位確認 L 君戶籍地。事後總局行政處分書有同時寄送臺南甲地及戶籍地新竹乙地，送達證書亦有 L 君親自簽收及其親屬代收簽名，符合行政程序法第 72 條至 74 條有關送達之規定，雖日後陳情人 L 君主張其住所實為臺南甲地，

母親不識字代簽其名，且處分期間身體不適長骨瘤開刀治療，請求回復原狀，申請重新審理全案免除罰鍰，仍遭訴願駁回。

二、另L君主張身體不適長骨瘤開刀治療要求回復原狀，申請重新審理一節，按「因天災或其他不應歸責於申請人之事由，致基於法規之申請不能於法定期間內提出者，得於其原因消滅後十日內，申請回復原狀。如該法定期間少於十日者，於相等之日數內得申請回復原狀。」、「遲誤法定期間已逾一年者，不得申請回復原狀。」為行政程序法第50條第1項及第3項所明定，L君主張，依上揭規定無法重新開啟調查程序。另「訴願人因天災或其他不應歸責於己之事由，至遲誤前條之訴願期間者，於其原因消滅後十日內，得以書面敘明理由向受理訴願機關申請回復原狀。但遲誤訴願期間已逾一年者，不得為之。」「申請回復原狀，應同時補行期間內應為之訴願行為。」亦為訴願法第15條所明定，L君遲誤訴願期間已逾一年，故提起訴願不合法。

三、全案因L君多次來電言談重點在於不願土地被拍賣，為求終局解決紛爭，爰與L君溝通現階段僅能以分期繳納方式以停止土地拍賣，並聯繫法務部行政執行署新竹分署取得分期繳

納停止土地拍賣共識，因 L 君接受分期繳納提議，爰暫不辦理土地價格鑑定，分期繳納完畢後向法務部行政執行署新竹分署辦理銷案。

四、受處分人 L 君以「陳情」方式申訴，無非想迅速獲得問題之解決，本件個案陳情內容礙於法令規定無法從其所願，惟已儘速委婉相告，並與法務部行政執行署新竹分署聯繫取得分期繳納以停止土地拍賣解決爭端方式，以期消弭受處分人心中不滿與誤解，使本機關與受處分人互動和諧，終達罰鍰業務順利推展目標。

## 案例 2

本分局 102 年 10 月間執行國內市場購樣檢驗，發現 CC 業者自中國大陸進口銷售之皮革製安全鞋（廠牌：YY；型號：ZZ），雖領有商品驗證登錄證書，惟經檢驗結果，含鉻量試驗（皮革）測定值為 2.6%，與標準值 3.0%~5.5%之規定不符，不符合 CNS 6863 國家標準規定，爰依商品檢驗法第 42 條第 1 款及驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程第 5 點第 2 款規定，廢止不符合標準之商品型號 ZZ，及其同構造型式型號 AA 等 30 種型號之驗證登錄。本分局並依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項及「驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程」第 6 點規定，對型號 ZZ 及同構造型式 30 種型號之繫案商品處以限期回收改正。



商品名稱：皮革製安全鞋

案件來源：市場購樣檢驗案

違規內容：本分局執行 102 年皮革製安全鞋市場購樣檢驗計畫，檢驗結果發現 CC 業者自中國大陸進口銷售皮革製安全鞋（廠牌：YY；型號：ZZ）之含鉻量試驗(皮革)測定值不符合國家標準 CNS6863 規定，判定不符合。

調查情形：業者不服本分局之廢止驗證登錄及限期回收改正處分，提出二項訴願申請。

- 一、業者質疑國家標準 CNS6863 之含鉻量試驗標準值之合理性，故對於本分局依商品檢驗法第 42 條第 1 款及驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程第 5 點第 2 款規定廢止型號 ZZ 及其同構造型號之驗證登錄，提出訴願申請。
- 二、業者質疑型號 AA 等 30 種型號安全鞋之使用場合不同於型號 ZZ，與型號 ZZ 應屬不同構造商品，且並無檢驗不合格紀錄，及市場未造成安全性疑慮或未接獲消費者反映品質異常客訴案例，故對於本分局依「驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程」第 6 點規定，對型號 ZZ 及同構造型式 30 種型號之繫案商品處以限期回收改正規定，提出訴願申請。

## 檢討分析：

- 一、有關國家標準 CNS6863 之含鉻量試驗標準值為 3.0%~5.5%，係為確保皮革之耐熱性及避免硬化情形，若皮革之含鉻量 2.5%雖可確保耐熱性，但無法保證百分之百安全，故訂有含鉻量最低 3%之要求，又因含鉻量若超過 5.5%，皮革製品將出現硬化，喪失柔軟觸感，爰將鉻含量上限訂為 5.5%，況查，本局制定國家標準前已充分蒐集業者意見並達成共識。且皮革製安全鞋驗證登錄符合性評鑑模式為模式 2 加模式 3，故業者須檢附符合國家標準 CNS6863 型式試驗報告、符合型式聲明書及提供相關技術文件，始得提出申請並經審查符合核發商品驗證登錄證書，業者須依該登錄之型式規格，使用經認可登錄之相同零組件予以生產製造。綜上所述，業者質疑繫案商品國家標準 CNS6863 之含鉻量標準值實不可採。
- 二、本次市場購樣檢驗型式型號為 ZZ，業者認為型式型號 AA 等 30 種型號安全鞋之使用場合不同於型號 ZZ，應屬不同構造之型號商品，對於本分局廢止同構造型號之驗證登錄提出疑義。鑑於驗證登錄商品經檢驗結果不符合檢驗標準者，本局專業實驗室技術單位依據「個人防護用具商品型式試驗作業規定」第三點試驗之型式及系列型式認定，判定皮革製安全

鞋之同構造型式型號，並依據「驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程」第五點第二款廢止驗證登錄，指廢止不符合檢驗標準之型式，與其屬構造相同者，亦一併廢止，故本分局廢止同構造型式型號之處分應無不當。

三、有關「驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程」第六點，有關屬同構造之商品，如經調查確認亦不符合檢驗標準，命報驗義務人一併限期回收或改正。由於繫案業者並未提出同構造型號符合檢驗標準之證明，故本分局依據檢驗技術單位提出「個人防護用具商品型式試驗作業規定」有關之型式認定原則，確認繫案同構造之型式亦不符合檢驗標準，故限期回收改正型號 ZZ 及 30 項同構造型號並無不當。雖然本案例之訴願結果，最後均遭經濟部駁回，惟對於「驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程」第六點：「與繫案不符合商品屬同構造之型式，如經調查確認亦不符合檢驗標準，驗證機關(構)於廢止驗證登錄時，一併命報驗義務人限期回收或改正」，其中有關經調查確認是否符合檢驗標準之舉證責任二造雙方應屬可提供，若業者提出同構造型號 AA 之鉻含量(皮革)符合檢驗標準證明文件，此時逕予命限期回收或改正處分將值得討論，為免影響廠商權益，建議針對該

同構造型號 AA 辦理工廠取樣或市場購樣檢驗，確認是否符合檢驗標準。

四、CC 業者遭廢止型號 ZZ 等 31 項型號之商品驗證登錄證書登錄主型式及系列型號共有 51 項，本分局依處分書廢止型號 ZZ 等 31 項同構造之驗證登錄，其中型號 AA 為主型式型號，若將主型式型號 AA 廢止後，系列型式型號無法提升為主型式型號，若整張證書予以廢止，將影響證書其他系列型式型號之登錄，由於事涉廠商權益，建請於「商品驗證登錄申請作業程序」加以明訂處理作業方式，讓同仁有所依循。

### 案例 3

本分局接獲網路檢舉，指拍賣網站賣家帳號 (YY) B 君疑似販售未經檢驗合格之生機調理機，本分局依本局「消費商品檢舉與申訴案件處理作業程序」通知網路平台業者轉請該賣家 (YY)，檢視繫案商品是否完成檢驗程序，若未經檢驗合格，請將網頁下架，俟完成檢驗程序始得上架販售，惟該賣家並未下架繫案商品且未標記該商品已符合檢驗規定貼附商品檢驗標識，本分局依規定辦理後續追蹤調查。多次追蹤調查過程，該賣家接受訪問之態度不友善，且無法提供繫案商品檢驗合格證明或驗證登錄證書，並以不記得方式完全否認有經由網路平台販售或輸入該商品之事實，作為規避逃檢事實。雖然該賣家有自網頁下架繫案商

品，但是不久，該賣家仍繼續在拍賣平台販售繫案商品，經向拍賣網站索取該賣家近1年之成交紀錄，發現該賣家販售成交有多筆紀錄，故合理懷疑該賣家輸入各種未經檢驗合格之應施檢驗商品藉由網路平台銷售。為確保虛擬通路商品之安全，維護消費權益，本分局契而不捨，除了向網路平台獲取成交紀錄並與購買繫案商品之買家取得繫案商品之購物證明，並確認該商品本體未貼附商品檢驗標識之違規事實，提報總局作為後續處理之依據。

**商品名稱：**生機調理機

**案件來源：**檢舉案

**違規內容：**網站賣家帳號（YY）B君於網路販售未經檢驗合格之生機調理機。

**調查情形：**鑑於網路商品檢舉案件後續追蹤調查之特殊性及困難性，本分局竭盡所能，除了由網路取得繫案商品買家與該賣家帳號（YY）評價紀錄，及問與答等資料，並取得拍賣網站公司多筆成交紀錄，還有買家購買繫案商品之購物證明，及確認該商品本體未貼附商品檢驗標識之違規事實，雖歷經三次訪問，惟該賣家負責人仍然未承認有實際違規販售、輸入繫案商品之事實。

**檢討分析：**

一、就行政調查權言，對廠商或民眾並無要求誠實接受調查的強制力，相較於擁有強制處分與證據刑事調查言，行政調查權困難度顯然可見。如刑事訴訟法第 95 條第 2 款規定：「訊問被告前，應告知其得保持緘默。」、同法第 159 條第 1 項規定：「被告以外之人於審判外之言詞或書面陳述，除法律有規定者外，不得作為證據。」、同法第 161 之 3 條規定：「法院對於得為證據之被告自白，除有特別規定外，非於有關犯罪事實之其他證據調查完畢後，不得調查。」、同法第 180 條規定：「一、現為或曾為被告或自訴人之配偶、直系血親、三親等內之旁系血親、二親等內之姻親或家長、家屬者。二、與被告或自訴人訂有婚約者。三、現為或曾為被告或自訴人之法定代理人或現由或曾由被告或自訴人為其法定代理人者。對於共同被告或自訴人中一人或數人有前項關係，而就僅關於他共同被告或他共同自訴人之事項為證人者，不得拒絕證言。」諸多證據力規定。雖然行政調查因具非終局判斷，僅為行政機關為最終決定前之資料蒐集程序，且行政調查僅得為間接強制，不得如刑事調查般以直接強制的手段履行之特性，致行政調查所需具備的嚴謹度遠不如刑事調查，但刑事調查適用刑事不法，行政調查適用行政不法，二者差異僅是

不法程度大小，刑事上緘默權等程序似可於行政調查一體類推適用，而依比例原則判斷適用基準之高低為妥。

二、對於本案之追蹤調查經驗，雖然賣家 B 君不承認有輸入、販售未經檢驗合格之應施檢驗商品情形，但相關事證顯示該賣家 B 君確實有違規販售、輸入繫案商品之事實，為維護虛擬通路市場之商品安全，保障消費者權益，建請依據違規事證逕予辦理處分作業。

三、本分局辦理涉違規商品之追蹤調查，一向秉持嚴謹、積極態度，仔細收集涉違規商品之完整資訊，作為後續追蹤調查有利證據及未來可能裁罰之依據，希冀藉由堅持與努力，確保國內商品安全環境，達到維護消費者權益之目的。惟此次訪問調查過程，除了增進同仁虛擬通路商品追蹤調查經驗的累積，更學習應按規定講述，並注意當事人之情緒反應，問答內容應伺機調整與緩和，避免當事人產生抗拒心理與產生誤會。

#### 案例 4

99 年 4 月間消費者以電話方式檢舉 OO 業者生產一般室內照明燈具—吸頂燈(俗稱無極燈) 疑似未經檢驗合格運出廠場銷售，由於 OO 業者之位址為他分局轄區，故以密件方式移請他分局辦理追蹤調查，惟追蹤調

查人員於調查過程疏忽，檢舉人的相關資訊未能保全，促使被檢舉者得知檢舉人相關資訊，造成檢舉人受到威脅，逕向政風室反映，最後，造成該名調查人員無辜被判緩刑。

**商品名稱：**一般室內照明燈具

**案件來源：**檢舉案

**違規內容：**民眾檢舉 00 業者疑似將未完成檢驗程序之無極燈運出廠場。

**調查情形：**99 年間無極燈商品標榜為創新節能商品，涉及專利授權問題，影響照明產業甚巨，故市場競爭激烈，造成業者之間惡意競爭，相互檢舉之情形。繫案商品調查結果係 00 業者販售無極燈光源(非屬應施檢驗商品)供國內一家大型賣場自行組立安裝成一般室內照明燈具供新開幕賣場展店使用，故違規不成立。

**檢討分析：**

- 一、有關民眾檢舉案件，可能涉及商業間之競爭行為，故對於調查過程檢舉人之相關資訊應確保不得讓被檢舉者取得。對於檢舉案件，若明確記載檢舉人姓名、電話及地址者，本分局現行作法除了以密件辦理外，並將該檢舉人資訊以遮蓋方式移轉相關單位續予追蹤調查，避免類似洩密案件再次發生。
- 二、隨著電子資訊商品(例如播放器、行動電源等商品)公告列



檢，由於該商品特性，經由網路販售情形極為普遍，故藉由電子意見信箱檢舉網路販售未經檢驗合格之檢舉案件急速增加，本分局行政作業均以密件方式處理，雖然行政作業嚴謹，但亦造成行政作業耗時之窘境，且現行各分局作法不一，為兼顧保密措施及提升行政效能，建請總局邀集各單位研討網路檢舉案件之辦理方式，俾使各分局一致性作法。

經探討違規調查及違規處分案例結果，歸納如下：

- 一、行政調查過程之行政程序應力求完備，以利順遂完成裁罰作業。
- 二、驗證登錄商品經取樣或購樣檢驗不符合檢驗標準，對於同一張證書之相同構造之型式認定，涉及一併限期回收或改正；及證書主型式業經廢止，哪一型式提升為主型式，涉及廠商權益，本局應建立一致性作法。
- 三、對於涉違規調查過程中，少部分不承認有輸入或販售未經檢驗合格之應施檢驗商品之網路賣家，惟經調查相關事證顯示該賣家確有違規輸入、銷售應施檢驗商品之事實，為維護虛擬通路市場之商品安全，建請依據相關違規事證逕予處分。
- 四、電子意見信箱檢舉網路販售未經檢驗合格之檢舉案件，是否以密件方式處理，為兼顧保密措施及提升行政效能，建請建立一致性作法。

## 第五章、結論與建議

### 第一節、結論

本研究係藉由收集、瞭解行政調查之相關法規，統計分析本分局承辦之涉違規商品種類與規處分型態，及彙整網路檢舉案件，並探討國內商品市場監督管理措施，經過相關資訊蒐集及探討分析後，可得到以下幾點結論：

一、行政調查應確實依據行政程序辦理相關通知、調查、意見陳述及裁罰等行政作業，以本分局辦理涉違規調查經驗，對於運出廠場、輸入國內或販售涉違規商品之報驗義務人或經銷商，拒絕接受訪問調查之案例者，應依商品檢驗法第 62 條處以新臺幣 15 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，由於此類型之案例非常少，當事人可能有某些原因無法接受調查，故為求慎重，有關訪問通知書之通知作業，應積極取得當事人之戶籍地址及通訊地址，並至少有 3 次以上之送達紀錄，方可減少後續行政執行之阻力。

二、本分局 101 年至 103 年期間查獲涉違規商品以玩具商品為最多高達 399 件，鑑於玩具商品為 14 歲以下小朋友或嬰幼兒玩耍之用，因兒童或嬰幼兒自主行為能力較低，可能造成潛在之使用安全顧慮，故對於玩具商品仍應持續列為高風險查

核之對象。另外熔接用防護面具及防護面具使用之遮光濾光板，101 年至 103 年合計有 87 件涉違規，且違規比率(違規件數/檢查件數)最高，為杜絕該商品之違規情形，本分局亦將持續列為高風險商品加強檢查。

三、電子郵件檢舉網路疑似販售未經檢驗合格商品案件逐年增加，本分局統計 101 年至 103 年 11 月共受理 540 年網路檢舉案件，其中以行動電源為最多佔 26%，其次為喇叭佔 15%，被檢舉之拍賣網站以露天 C2C 拍賣平台最多。隨著消費市場變化，檢舉網路販售商品從平板電腦、播放器、喇叭至最近興起之行動電源及鋰電池，顯示流行性 3C 電子商品為大眾關注焦點及市場需求商品，本局應即時因應網路檢舉案件商品類別變化，動態調整網路宣導商品類別並列為檢查重點，切合消費大眾需求，維護消費者權益。

四、對於具名之檢舉案件，公文行政作業除了以密件辦理外，更應將檢舉者之相關資訊遮蔽後再移請他分局辦理後續追蹤調查，並且調查人員應具有警覺性，對於具名檢舉案件應謹慎處理，有效避免檢舉者資訊外洩之情形，確保檢舉者權益。

## 第二節、建議事項

經由以上研究及個案分析探討，隨著智慧行動裝置及網路

購物行為興起，涉違規商品調查及相關商品監督管理作為增加更多困難，為符合虛擬通路商品市場監督管理之需求及保障消費者權益，確保通路市場商品安全，提出以下法規面及執行面建議：

#### 一、法規面

(一) 因應政府組織改造，本局勢必面臨人力精簡之衝擊，然

而確保商品安全，保障消費者權益，仍是本局責無旁貸的核心任務，惟商品安全管理更應順應世界潮流及未來趨勢，評估商品危害風險等級，對於危害風險較低之商品(例如 DC 電子資訊產品) 賦予業者更多自主管理責任，擴大業者自我宣告為符合性聲明之商品種類，甚至對於低危害風險之產品逕予廢止公告列檢，除達到降低商品檢驗成本，加速貨品通關，降低貿易障礙，提升產品競爭力，更可減輕商品後市場監督管理人員之工作負荷。

(二) 為確保虛擬通路商品之安全，應考慮未來朝向立法規範

網路拍賣平台業者應有陳列銷售符合檢驗規定商品之義務，並於網頁上刊登商品檢驗標識資訊，有效杜絕網路銷售者販賣未經檢驗合格之商品，除了應賦予網路購物及拍賣平台業者管理責任，倘於該購物及拍賣網站平

台銷售未經檢驗合格之商品或未於網頁上刊登商品檢驗標識資訊，主管機關可對該網站平台業者處以罰鍰及下架之處分。

(三) 有關驗證登錄商品經工廠取樣或市場購樣檢驗不符合檢驗標準，依商品檢驗法第 42 條第 1 款及驗證登錄商品取樣或購樣檢驗不符合處理流程第 5 點第 2 款規定，廢止不符合檢驗標準之型式其同屬構造相同者商品之驗證登錄，其中商品驗證登錄證書之主型式產品為不符合檢驗標準其中型式之一，對於此情況，是否應廢止整張證書，涉及廠商權益及法規不明確，造成執行廢止驗證登錄之困擾，建議於「商品驗證登錄申請作業程序」或相關檢驗規定中訂定。

(四) 隨著消費意識抬頭，消費者對於商品之安全、健康、衛生及環保愈加重視，現行對於沒有主管機關管理之非應施檢驗商品處理方式係依據「不安全商品處理原則」，由於該處理原則係原則性之規範，易造成各單位對於消費者檢舉有安全疑慮之非應施檢驗商品，後續處理作法不一致情形，建議召集各單位，研擬及訂定民眾檢舉非應施檢驗商品之處理作業程序。

## 二、執行面

- (一) 為提升商品市場檢查效率，建議提供檢查人員平板電腦（具有手機門號通信功能）及手機門號，對有疑慮之商品立即查詢是否屬應施檢驗商品或查核貼附之商品檢驗標識是否正確性，快速打擊不符合商品的流通。
- (二) 鑑於網路世代經由網際網路購物之趨勢至為盛行，且經由網路檢舉不安全商品件數急速增加，由於販售行銷方式與實體經銷販售行為不同，對於涉違規行為之追蹤調查更為複雜及耗時，為提升追蹤調查之時效及杜絕未經檢驗合格商品流通，俾利虛擬通路市場之商品安全管理，建議增加虛擬通路商品之市場購樣檢驗經費。
- (三) 對於商品涉違規之網路檢舉個案，若有賣家不承認於虛擬通路販售未經檢驗合格之商品，惟經調查結果及相關事證顯示該賣家確實有違規販售、輸入繫案商品之事實，為維護虛擬通路市場之商品安全，保障消費者權益，建請依據違規事證逕予以辦理處分作業。
- (四) 本局意見信箱檢舉網路賣家販售未經檢驗合格商品之案件，大部分以匿名方式檢舉，對於行政作業是否以密件方式辦理，各分局作法不一，惟為兼顧保密措施及提升

行政效能，建請總局邀集各單位，研討網路檢舉案件之辦理方式，俾使各分局取得一致性作法。

(五) 優化網路購物及拍賣平台業者管理之配套措施

1. 透過有效邊境查核，杜絕輸入未經檢驗合格之商品：

由於網路消費者於國外網站跨境購物後常以快遞方式進口，建議配合海關將短期間內頻繁輸入同種商品之進口者列為加強查核對象。又因中國大陸及日本為台灣消費者最常跨境購物的國家，為有效執行源頭管制，建議依本局與中國大陸簽訂之「標準檢測認驗證及消費品協議」，將兩岸消費品通報範圍擴及到風險性高（即含處分在案商品）之一般商品，並加強邊境查核，避免未經檢驗合格之商品流入我國市場。

2. 要求網路購物及拍賣平台業者建置商品及消費者資料庫：

鑑於現行網路購物及拍賣業者消極管理網路銷售者，若發生商品事故或違規商品時，勢必無法有效追蹤商品來源並回收，爰建議要求網路購物及拍賣業者建置商品及消費者資料庫，資料庫內容包含商品型號、進口商/國內產製者、消費者身分證明等相關資訊。

3. 適時公布網路購物及拍賣平台業者查核成果：可透過

召開記者會或發布新聞稿，讓消費者知悉各網路購物及拍賣平台販售商品之優劣，進而使網路購物及拍賣平台業者共同監督及查核網路銷售商品之良劣。

### 第三節、未來研究方向

國人生活水平提升，消費意識高漲，且行動裝置普及網路發展快速，各項資訊傳遞迅速，消費者對於商品安全、衛生、環保及綠能要求將更加重視，故商品市場監督管理業務未來仍有很大的挑戰，最後有以下三點可供未來後續研究者進行相關的研究：

- 一、經濟發展快速，醫療技術進步，國內人口老化速度，預估至2025年全國人口將超過20%為65歲以上的銀髮族，成為「超高齡社會」，對於如此龐大的消費市場及商機，應持續關注及規劃銀髮族商品列檢相關事宜。
- 二、因應行動通訊裝置普及化，網路購物行為快速成長，為維護消費者權益，本局對於網路商品管理投入相當人力，惟在有限人力資源運用情形之下，值得積極搜集探討先進國家之管理模式及相關規範作為虛擬通路市場商品管理業務之參考。
- 三、對於商品涉違規之報驗義務人或經銷商，要求負責人或授權代理人至本局接受商品安全教育講習，值得未來納入探討研究。



## 第六章、參考文獻

1. 葉慶人，行政調查之研究，中央大學法律與政府研究所，2010年。
2. 洪文玲，行政調查與法之制約，台北：學知，1998年。
3. 劉宗德，日本行政調查制度之研究，政大法學評論第52期，1994年12月。
4. H. Maurer 著，高家偉譯，行政法學總論，台北：元照，2002年。
5. 陳春生，事實行為，收錄於翁岳生主編，行政法(下)，台北：元照，2006年。
6. 陳櫻琴，經濟法理論與新趨勢，台北：翰蘆，2000年。
7. 李震山，行政法導論，台北：三民，2009年。
8. 徐良維，消費者保護之行政調查初探，消費者保護研究(十六)。
9. 葉慶人，行政檢查之研究，中央大學法律與政府研究所，2010年。
10. 法治斌、劉宗德、董保城、洪文玲合著，行政檢查之研究，行政院研考會編印出版，1996年6月。
11. 葉慶人，行政檢查之研究，中央大學法律與政府研究所，2010年。
12. 洪文玲，論國家安全之國境安全檢查(上)，律師雜誌，第234期。
13. 法治斌、劉宗德、董保城、洪文玲合著，行政檢查之研究，行政院研考會編印出版，1996年6月。
14. 葉慶人，行政檢查之研究，中央大學法律與政府研究所，2010年。

15. 湯德宗，行政程序法論-論正當行政程序，台北：元照，2000 年。
16. 徐良維，消費者保護之行政調查初探，消費者保護研究(十六)。
17. 張嘉麟，委任、委託、委託私人行使公權力機制之探討，法令月刊第 56 卷第 11 期。
18. 張嘉麟，淺論商品標示機制-以消費者保護之視點為中心，消費者保護研究(十三)。
19. 轉引自中時電子報，103 年 11 月 1 日  
(<http://www.chinatimes.com/newspapers/20141101000863-260102>)
20. 中央通訊社報導，2009 年 5 月 27 日  
(<http://www.can.com.tw/postwrite/Detail/30154.aspx>)
21. 奇摩新聞報導，2014 年 10 月 24 日(<https://tw.news.yahoo.com>)
22. 產業報導(<http://www.searchome.net/article.aspx?id=15730>)
23. 林純雅、杜健忠，涉入程度、知覺風險、資訊性認知、及網路購物環境對網購網站使用意圖之影響，民國 101 年，產業管理創新研討會。
24. 李若愚、吳中信、張震元，影響消費者線上購物行為之研究，工商管理學刊 2007 年 8 月。
25. 資策會，民眾網路購物的世界趨勢，民國 99 年。
26. 楊璧瑜，線上購物之現況與未來趨勢，財團法人商業發展研究院。
27. 張芳菁、蔡宛芝、利建君、羅曉君，網路購物之消費者的行為分

析，民國 98 年，僑光科技大學。

28. 資策會產業情報研究所研究報告。

附錄：

1. 公務員懲戒法第 2 條：公務員有違法和廢弛職務或其他失職行為情事之一者，應受懲戒。
2. 公務員懲戒法第 9 條：公務員之懲戒處分包括撤職、休職、降級、減俸、記過及申誡。
3. 公務人員考績法第 12 條：洩漏職務上之機密者，其平時考核最高得記 2 大過處分。
4. 刑法第 132 條：公務員洩漏或交付關於中華民國國防以外應秘密之文書、圖畫、消息或物品者，處 3 年以下有期徒刑。因過失犯前項之罪者，處 1 年以下有期徒刑、拘役或 3 百元以下罰金。
5. 刑法第 318 條：公務員或曾任公務員之人，無故洩漏因職務知悉或持有他人之工商秘密者，處 2 年以下有期徒刑、拘役或 2 千元以下罰金。
6. 刑法第 211 條：偽造、變造公文書，足以生損害於公眾或他人者，處 1 年以上 7 年以下有期徒刑。
7. 刑法第 213 條：公務員明知為不實之事項，而登載於職務上所掌之公文書，足以生損害於公眾或他人者，處 1 年以上 7 年以下有期徒刑。

8. 民法第 186 條：公務員因故意違背對於第三人應執行之職務，致第三人受損害者，負賠償責任。其因過失者，以被害人不能依他項方法受賠償時為限，負其責任。前項情形，如被害人得依法律上之救濟方法，除去其損害，而因故意或過失不為之者，公務員不負賠償責任。