

社團法人台灣消費者保護協會

中國民國113年度工作報告

	工作項目	辦理期間	活動地點	實施方式與內容	實施效益
例行性業務	消費者諮詢	113/01/01至 113/12/31	本會	本會提供消費者一般諮詢管道，可透過「網站線上問答」、「電子郵件詢問」、「電話詢問」、「一般信件諮詢」及「現場詢問」來解決消費者的問題。	113年度總計服務消費現場諮詢/網頁線上諮詢/電話諮詢：8,050 件。 提供民眾消費相關問題諮詢並協助消費者了解法規保障範圍及相關處理方式建議。
	受理申訴、調解會&免費律師諮詢	113/01/01至 113/12/31	本會	本會幫助消費處理「申訴」程序，而且每週五安排律師協助，並以第三方公正角色召開協調會，調停業者與消費者間希望達成平衡。同時也可預約律師進行免費法律諮詢。	113年消費爭議協調會及律師諮詢件數共417件。
	記者會召開	113/01/01至 113/12/31	本會	1.本會接獲消費者反應某超市販售黃豆等商品包裝不實。派員實際抽查後發現其中有三個產品其封面標榜台灣製造，而產地卻是加拿大、泰國(台灣分裝)等文字，其文字大小易混淆消費者，呼籲業者盡速更改包裝並加強稽查。 ※新聞後續：新聞播出後連鎖超市將有疑慮三樣商品立即下架，並於更換正確包裝後已重新上架。 2.近年食安問題日益嚴重，有消費者反應至某大賣場購買即期肉品導致身體不適，來回換貨至第三次仍舊拿到問題肉品，本會基於捍衛消費者食安的立場，呼籲廠商嚴格把關、對消費者做出合理賠償。	我們提供「新聞稿」和「記者會」的機制去保障廣大消費者的權益。 全年共召開記者會7場、新聞稿發佈1件。

		本會	3.113年6月日本小林製藥突然公布紅麴原料驗出危害消費者身體健康，造成多起死亡案例。台灣食藥署也接獲超過68例不量反應通報，委託本會代為提起團體訴訟，並公告請受害消費者申請加入團訟。 4.113年4月台北東區知名服飾店惡性倒閉，受害者儲值金與商品通通拿不回，近年惡性倒閉捲款新聞頻傳，因訴訟程序繁雜勸退不少受害消費者，此次本會願接受台北市政府委託替消費者提起團體訴訟，呼籲業者應有社會良知、政府應更朝保護消費者的方向修法，避免憾事一再發生。並以新聞方式公告請受害消費者申請加入團訟。
		本會	5.公開大型傳統市場豆腐防腐劑殘留衛生抽驗結果，於屏東、高雄和台南共抽驗50件新鮮豆腐，並於當日送往SGS檢驗。其中有2件不符合規定，呼籲相關主管機關加強查驗的範圍，並針對此次驗出的店家加強復查，以維護消費者權益。 ※新聞後續：屏東衛生局接獲本會資訊，在記者會尚未結束前已派員前往抽查。高雄衛生局於當天也派員查驗並要求下架。 6.公開高雄娃娃機調查結果，本會調查高雄31間中、大型娃娃機店面發現有5大亂象，包含機台或遊玩方式是否符合法規、兌換活體寵物是否合法和食品有效期限是否明顯等，呼籲相關主管機關加強查察，勿放任知法犯法的不肖業者。

		台北地院門口	7.小林紅麴團體訴訟於113/9/27由本會律師團親至台北地院遞狀並接受台灣、日本媒體採訪。 8.體育人文創以兒童運動課程在家長圈聞名，113年1月底有受害家長指出業者在寒假前收完錢後，沒有上到任何課程就倒閉，本會深刻理解消費者面對此種惡劣業者的無奈，所以不斷努力協調爭取協助消費者提起團體訴訟，希望能提醒業者要有企業良知，並呼籲業者應勇於面對。終接受體育署委託，替消費者提起團體訴訟，公開資訊以利受害消費者申請加入。	
電視台專訪/團體演講	113/02/19至113/11/11	高雄、屏東	邀請消保相關法律專業學者及具相關實務經驗者，透過節目專訪及團體講座方式宣導消保法內容、推廣消費者教育工作。	1.校園講座：3場 2.鳳鳴電台特邀講座：2場 3.長青樂齡講座：4場 4.節目訪談-港都電視：2場 5.特邀講座：2場
出版消保月刊	113/01/01至113/12/31	本會	出版紙本雙月刊，兩個月份1期，一年共6期。 113年出刊期數為101期至106期。	每兩個月出刊一次，內容主要圍繞在消費相關議題。其中固定單元「消費爭議調解成功案例分享」，將實例分享，讓消費者從中學習、達成推廣消費者教育的工作。
消保有機農夫市集	113/01/01至113/12/31	明堤公園(六)、第37號綠地公園(日)	早期規範不夠周嚴，有機市場混亂，真假有機農產品混淆，消費權益嚴重受損。並深刻體會到有機農業耕作的困難與產品通路不足的困境，本會配合環境保護、協助農民及確保有機消費者權益，乃設置有機市集平台讓消費者與農夫直接對話，提升彼此信賴。	針對本市集堅持執行蔬果類每週農藥檢驗，以確保有機品質，113年農藥殘毒快篩檢驗：無溴水處理 6,389件、加溴水處理6,361 件，共 12,750件。

	市場調查－ 娃娃機專案	113/8月	高雄	近年娃娃機興起，陸續出現許多新型態的選務販賣機，除了民生用品之外，還有零食飲料、生鮮食材甚至還能兌換寵物。關於食物期限、保夾金額到兌換方式都曾發生不少消費爭議，因此本會特派人員至高雄中、大型娃娃機進行調查。	1.總共調查高雄31間娃娃機店面 2.調查店家中僅5家有張貼經濟部許可文件，剩餘26家不符合規定。 3.食物有效期限約有三成五標示不明或不正確。 4.仍有查出不少店家存在賭博機台，活是不合規定的阻礙裝置。 5.將調查結果召開記者會呼籲、刊登於本會月刊和函文至相關主管機關釐清疑問與加強督導稽查。
	食安調查－ 蘇丹紅調查	113/11月	高雄	鑒於2024年初時爆發蘇丹紅事件，年底又發現幾起違規添加蘇丹紅的產品，本會隨機於市面上抽取商品送至SGS進行檢驗。	1.本次共抽驗15件商品，產地涵蓋台灣、中國、泰國、越南、韓國和匈牙利等 2.抽驗15件商品皆不含蘇丹色素，符合規定。 3.將抽驗結果函文至相關主關機關。
專案性 工作	辦理團體訴訟	113/01/01 至 113/12/31	本會	至今已代為受害消費者提起13個團體訴訟，持續為受害消費者爭取權益，顯現本會對消費者權益、健康和社會正義的鍥而不捨、奮力守護的精神。	身為全台唯二獲頒行政院「優良消費者保護團體」的民間團體，依憑此殊榮才有被賦予權限能為消費者權益進行團訟。並以團體訴訟方式捍衛受害者權益，替受害消費者爭取合理權益與賠償。

威爾斯美語團訟	113/01/01至 113/12/31	本會、台灣 高等法院台北 分院	2016年1月間威爾斯英語短期補習班無預警倒閉，也未提供後續補習服務，導致消費者背負債務求助無門。本會代位提起團體訴訟為消費者爭取權益。	1.從106年起經歷過5次一審庭、16次二審庭、7次更二審庭。 2.113/6/28上訴三審，堅持為消費者奮鬥到最後一刻。 3.共受讓1,814位消費者請求權，總計請求金額共87,208,323元。
S2O潑水音樂祭團訟	113/1/1至 113/12/31	本會、高雄 地方法院	2022年8月27、28在台北市大佳河濱公園舉辦「2022年S2O Taiwan潑水音樂祭」活動，因主打的藝人無法到場演出、補償方案消費者無法接受且不能退票，衍生退款爭議，在後續多場協調會上業者言詞前後不一嚴重損及消費者權益，故提起團體訴訟。	1.截至113年底已召開2次一審庭，期間經歷消費者信用卡爭議款項、當年度活動換票和解等過程，法律攻防持續進行中。 2.共受讓287位消費者請求權，總計請求金額16,063,476元。
台北魔法衣櫥團訟	113/6月 至 113/12/31	本會、台北 地方法院	2024年4月台北東區知名服飾店－魔法衣櫥惡性倒閉，業者最後一次於4/11營業後連夜搬離、無法聯繫，儲值金與商品皆拿不回。本會接受委託代為提起團體訴訟，呼籲業者應有社會良知並望政府將法規修正更加完善。	1.113年9月遞狀，並於同年12月進入一審庭期。 2.共受讓41位消費者請求權，總計請求金額6,378,102元。
小林紅麴	113/6月 至 113/12/31	本會、台北 地方法院	2024年6月日本小林製藥公布紅麴原料驗出有危害消費者健康毒素，台灣有業者進口該公司原料，在台消費者陸續出現不良反應通報。本會接受委託代為提起團體訴訟，捍衛消費者權益。	1.113年9月遞狀，後法院要求消費者提供相關證據補正。 2.共受讓55位消費者請求權，總計請求金額177,449,240元 3.此團訟可能需跨越國家與語言隔閡、證明食品與身體狀況的因果關係，已知是個十分艱難的過程，本會義不容辭為消費者爭取權益。

世界消費者日－公益健行	113/09/07	高雄澄清湖風景區園區內	2024世界消費者日主題『為消費者提供公平和負責任的人工智慧』本會舉辦「AI一起走」公益健行活動，讓消費者親身實務體驗，將宣導主題融入活動中，以「寓教於樂」的方式吸引消費族群參與，實際進行測評，達到宣導目標。	1.活動前線上開放500位免費活動名額，於完成健行後可領取紀念T恤乙件。 2.活動當天設置1個迷宮花園闖關活動，100份闖關獎品全數兌換完畢。 3.參與健行活動者須自備智慧裝置紀錄健行步數，實際體驗人工智慧是否符合期待的公平與負責任。 4.設有高市消保官、中醫、牙醫義診和律師提供現場民眾免費諮詢。
永續消費住宅論壇	113/8/16	高雄蓮潭會館國際廳(B1)	住宅相關的消費糾紛一直困擾著消費者，為此本會邀請各相關政府單位及各界專家學者進行討論，希望藉由論壇讓消費者更清楚現行法規，進而提供消費者更好的建議或是未來遇到困擾可以如何尋求幫助。	1.活動前線上開放100位免費活動名額，迅速額滿。 2.活動大略劃分為上午和下午，各進行2組對談，共四大主題：寧靜住宅、前三大住宅消費糾紛、從消費者的角度-選擇購入好宅、汰舊換新-從社區重建談都市更新及危老重建的利多 3.每場對談結束後除有獎徵答之外，也開方現場民眾進行相關提問，以幫助消費者釐清疑問。 4.主講人和與談人分享許多案例讓消費者了解，也提出房屋履歷概念、屋況說明書等想法，本會將其理念於論壇後提交給相關單位進行評估考量。 5.與壇者皆有一本活動專刊可帶回。

有機暨友善農法推廣活動	113/09/29	高雄文化中心	本會針對食農教育面向(農民、消費群眾)作深入的宣導及實際活動，期望能教育普羅大眾了解有機以及友善的政府相關政策，並增加有機及友善耕作農產品的消費族群，以達到有機與友善農友收入實質增加的目標，更有意願投身永續農業。	1.本次戶外大型活動以「有機農產品展覽會」的方式呈現，於展覽中介紹各家有機農場特色農產品，並有拼圖和闖關活動增加民眾互動性與教育性，當天活動現場參與人數達3000人以上。 2.活動當天現場展示「農藥殘留質譜快檢移動實驗室」讓民眾參觀並了解檢驗過程，也將配合小農檢驗結果公開讓民眾安心。
一日有機農場活動	113/05/01 、06/30 、09/28 、11/03	屏東(鴻旗有機農場)、屏東(貞心有機農場)、高雄(曾老師有機農場)、高雄(弘霖有機農場)	本會多年來舉辦一日有機農場活動的目的是為了讓消費者親臨有機農場，親身感受有機農場的難能可貴，更是希望能讓消費者親自參與農作，感受陽光與土地，了解有機農產品產出的過程，所謂讀萬卷書不如行萬里路。也藉此將在地有機小農推廣出去，創造三贏局面。	1.本次有機推廣主題為「好吃好玩，有機能減碳」，主要讓消費者直接參與種植有助於減碳作物或肥料ex.稻米、向日葵和利用果皮製作的環保酵素等)，學習後回家種植或製作，為減碳盡一份力。 2.每場活動開放40位名額，本年度共四場活動，總計增加160位深刻認識有機農場並增加小農收益。 3.參與者小至5歲，大至65歲都有，藉由親自體驗有機農業的生產、製造與環境，讓永續農業理念深消費者心目中，達到最佳教育效果。

豆腐防腐劑衛生	113/07/01 至 113/07/19	台南、高雄、屏東	於南部中、大型傳統市場抽驗新鮮豆腐防腐劑衛生，並於購買當日送至SGS檢驗。	抽驗台南15件、高雄25件、屏東10件，總共50件商品。其中於屏東驗出2件、高雄1件新鮮豆腐含有不得驗出苯甲酸，將結果行文至相關單位並呼籲主管機關加強查驗範圍、不符合規定店家加強複查，以維持消費者權益。
夜市含乳果汁衛生	113/08/02 至 112/09/03	台南、高雄、屏東	針對南高屏知名夜市進行含乳果汁衛生調查，購買後即刻放入冰桶，並於當日送至冷藏室，於24小時內送至SGS檢驗。	於8月至南高屏9個知名夜市進行抽樣，台南8件、高雄10件、屏東4件，共計22件。檢驗項目為大腸桿菌、大腸桿菌O157：H7、沙門氏菌，結果全數合格。其中有3件大腸桿菌驗出非陰性，甚至逼近超標邊緣。將檢驗報告函送至各主管機關望協助監督業者，一同捍衛消費者健康。
消保廣播電台宣導	113/05/06 至 113/10/07	國立教育廣播電台高雄分台、高雄廣播電台	邀請本會專業委員擔任宣導主講人、配合廣播電台主持人以時事、消費新法、政府用心等對廣泛消費者影響較大之議題為廣播宣導互動主題，共同將每集之主題內容，以一般民眾最容易瞭解的方式詮釋，藉由廣播媒體的傳導方便性發揮其效果，以達到宣導與教育目標。	本年度消保廣播電台宣導共執行10場，總計約450分鐘，主題皆圍繞在『公平負責任的人工智慧』，藉由廣播的方便性將消費者『知』的權利傳達給大眾。Ex.「AI詐騙」、「AI智慧財產權」、「人工智慧車輛」等