

社團法人台灣消費者保護協會

中國民國112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	112/01/01 至 112/12/31	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。	112年度總計服務消費現場諮詢/網頁線上諮詢/電話諮詢：18,687 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	112/01/01 至 112/12/31	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。	112年消費爭議協調及律師諮詢件數共375件，協調會61件。
	記者會召開	112/01/01 至 112/12/31	本會	1.針對2022 S20潑水音樂祭，本會協助消費者請求全額退費之外並主張依消費者保護法懲罰性賠償金之規定請求，促使企業經營者重視服務品質，維護消費者利益。 2.公開咖啡因調查結果，並呼籲各縣市衛生局應加強抽驗的頻率，標示內容與方式應設在明顯處，以維護消費者之消費資訊與健康。 3.112年七月高雄六合冰店爆發百人食物中毒事件後，本會十月隨機抽驗剉冰配料結果公布，呼籲業者加強衛生、主管機關加強檢驗、消費者避開高風險產品。	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3場、新聞稿發佈3件。
	電視台專訪/團體演講	112/04/27 至 112/12/31	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。	1.112年共參與2檔節目訪談：112年4月24日、112年5月16日—港都電視—幸福城市。 2.團體講座3場

	出版消保月刊	112/01/01 至 112/12/31	本會	出版紙本雙月刊，兩個月份1期，一年共6期。 112年出刊期數為95期至100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	112/01/01 至 112/12/31	明堤公園(六)、高師大活動中心門口(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、每次、每樣農藥檢驗，以確保有機品質，112年農藥殘毒快篩檢驗：無溴水處理 6,421件、加溴水處理6,384件，共 12,805 件。
	食安調查	112/01/01 至 112/12/31	台南、高雄、屏東	因7月高雄六合冰店爆發百人食物中毒事件後，本會10月再度針對台南、高雄、屏東地區剝冰配料進行抽查，主要以紅豆、綠豆、大豆、芋頭為主要檢驗重點，並於購買當日送至SGS檢驗。	總共抽驗17家，其中有3家合格無檢出，不合格率超過75%，其中最高為腸桿菌科超標20萬倍。 衛福部自110年更改法規，清冰與配料分開檢驗，且配料不驗腸桿菌科，一般消費者並不會分開食用，希望政府增加檢驗項目，更加嚴格的為消費者的健康把關。
專案性工作	辦理團體訴訟	112/01/01 至 112/12/31	本會	包含：校園黑心油案(強冠、正義、頂新、北海4大廠)、大統偽摻油品案、邱素貞瑜珈天地、學承電腦、威爾斯美語、微爾科技、顧可飛塑化劑、S2O潑水音樂祭等案，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，替受害者爭取合理權益與賠償。

學承電腦團 訟	112/01/01 至 112/02/23	本會、台灣 高等法院台 北分院	2016年1月間學承電腦無預警 歇業，導致不少學員繳了高 額學費，卻無法上課，權益 嚴重受損。本會代位提起團 體訴訟為消費者爭取權益。	1.106年8月16首次開庭，至 107年7月25日第5次開庭並一 審宣判：學承電腦判賠 82,178,280元。 2.107年8月提出上訴，108年1 月28日至109年11月25日二審 共開庭14次並二審宣判：續 判學承電腦賠償消費者 196,498元 3.109年12月上 訴三審，歷時5年多於112年2 月23日三審判決確定。
威爾斯美語 團訟	112/01/01 至 112/12/31	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、 16次二審，於110年上訴三 審。 2.於112年1/11三審宣 判發回二審，法律攻防持續 進行中，堅持為消費者奮鬥 到最後一刻。 3.共受讓1,814 位消費者讓與請求權，總計 請求之金額共87,208,323元。
S2O潑水音 樂祭團訟	112/05/17 至 112/12/31	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。	1.112年5月17日至31日受理意 願調查，全省團訟意願調查 618人初步同意，經本會不斷 聯繫至7/31止，實際有287人 送件參加團訟。 2.礙於每位消費者購票來源、 金額及衍伸損害情況不一， 需逐一確認計算。總計請求 之金額共16,063,476元，其中 財產損害金額2,677,246元，懲 罰性賠償金13,386,230元。 3.本會於112年8月23日向高雄 地方法院正式遞狀提告，初 估本件訴訟每一審級審理期 間需時約3~5年不等。

<p>世界消費者日戶外大型宣導</p>	<p>112/05/27 至 112/05/27</p>	<p>明堤公園</p>	<p>2023世界消費者日主題「透過潔淨能源轉型賦權予消費者」力求親身實務體驗，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，提升學習的效果，達到宣導目標。</p>	<p>1.雖有零星短暫陣雨，但當天戶外大型活動到場民眾約近3000人。 2.設攤支持單位共22家，其中包含行政院消保處、屏東高雄市消保官、能源局、台電公司、民間獅子會、高雄律師公會、海光企業等。 3.設立主題看板區，100份有獎問答遊戲卡全數發送完。 4.集4關潔淨能源親子遊戲獎章兌換獎品共100份、30位兒童繪畫比賽名額皆額滿。 藉由每年舉辦世消日活動向民眾傳達消費者權利、達到消費者保護及提升消費者地位的目的。</p>
<p>有機暨友善農法推廣活動</p>	<p>112/09/17 至 112/09/17</p>	<p>高雄文化中心</p>	<p>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。</p>	<p>1.戶外大型宣傳活動1場 戶外大型活動現場參與人數達4000人以上，將有機與友善農法理念紮根及環保意識與食安健康的重要性勾稽連結，增加消費者有機意識，進而提升有機消費力，增加有機、友善農民營收與鼓勵更多慣行農民投入有機與友善生產，並在日常生活中傳遞有機理念。 2.有機農場知性之旅2場 3.有機田插秧體驗活動2場 每場共40個名額，共160人報名參與活動，官方FB宣傳貼文觸及人數814以上。參與者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。</p>

市售現場調製咖啡因	112/07/11至 112/08/29	本會、台南、高雄、屏東	以一般消費者模式至台南、高雄、屏東地區之連鎖飲料業、連鎖便利商店業及連鎖速食業等品牌店家為主進行咖啡購買並記錄是否依規定標示咖啡因含量，且購買當日直送SGS檢驗咖啡因含量確保正確性。	此次共抽驗51件樣品，台南15家、高雄26家、屏東10家。 檢驗結果： 1.店家未依規標示咖啡因含量共28家、占總體54.9%，其中包含知名美國三明治連鎖品牌。 2.店家咖啡因標示與檢驗含量結果不符者占30%，其中有3家「低含量高標示」，待主管機關釋疑。 督促政府、企業經營者及消費者共同充實消費資訊，提供消費者運用，使其能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。
寵物真空包裝鮮食	112/07/21至 112/09/20	本會、台南、高雄、屏東	以一般消費者模式於台南、高雄、屏東地區之連鎖寵物店或電商平台抽驗其販售之『真空包裝鮮食品』是否含有沙門氏菌、李斯特菌。	此次共抽驗25件寵物真空包裝鮮食品，常溫23件/冷凍2件，從實體店面抽驗18件/網路購買7件。 SGS檢驗沙門氏菌、李斯特菌全數合格，唯產品包裝有44%標示不符合規定、一間門市銷售陳列盒與商品品牌不相符，有誤導消費者的可能。 函文予政府主管單位加強監督予查驗，創造公開透明的消費環境。
消保廣播電台宣導	112/05/08至 112/10/02	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場約450分鐘，主題皆圍繞在『綠色能源消費爭議』，藉由廣播的方便性將消費者『知』的權利傳達給大眾。Ex.「機車汽車共享消費者要注意甚麼」、「公寓大廈電動車充電樁設置相關法規」等