

社團法人台灣消費者保護協會

中國民國114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	114/01/01 至 114/12/31	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。	114年度總計服務消費現場諮詢/網頁線上諮詢/電話諮詢：14,536 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	114/01/01 至 114/12/31	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。	114年消費爭議協調會及律師諮詢件數共369件。
	記者會召開	114/01/01 至 114/12/31	本會	<p>1.本會接獲消費者反應某水產直播商強迫消費，本會派員實地查訪並發新聞稿提醒消費者。</p> <p>2.本會隨機抽檢市售30件枸杞商品並召開記者會公告結果，提醒消費者斟酌食用量、呼籲政府修正表準。</p> <p>3.承接體育人文創、全真瑜珈、2024島嶼音樂祭消費爭議團體訴訟並召開記者會正式收件。</p>	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2場、新聞稿發佈2件。
	電視台專訪/團體演講	114/01/01 至 114/12/31	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。	A.公部門會議、公聽會、座談會：36場 B.校園講座、消保電台：25場 C.電視台專訪：2場

	出版消保月刊	114/01/01 至 114/12/31	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107期至112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	114/01/01 至 114/12/31	明堤公園(六)、高師大郵局前(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、協助有機小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，114年農藥殘毒快篩檢驗：無溴水處理 5,735件、加溴水處理5,709 件，共 11,444 件。
	市場調查－高雄加水站專案	114/7月	高雄	台灣民眾長久以來因水質關係有至加水站購買飲用水的習慣，但加水站業者是否有依照各縣市管理自治條例做妥善管理？給消費者安心、健康、公開透明的交易環境？本會於114年7月抽樣勘查高雄市加水站，針對高雄市加水站加水車衛生管理自治條例中的第十四條規定做抽樣勘查了解。	1.總共調查高雄市100間加水站 2.調查店家中自主管理紀錄表不合格的比例就超過五成。 3.自主檢驗報告不合格的也超過三成。 4.將調查結果刊登於本會月刊和函文至相關主管機關加強督導稽查。
專案性工作	辦理團體訴訟	114/01/01 至 114/12/31	本會	至今已代為受害消費者提起16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	114/01/01至 114/12/31	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	114/1/1至 114/12/31	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。	1.114年間共召開5次一審庭，期間經歷業者提出以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	114/1/1至 114/08/01	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。	1.114年間召開5次一審庭，並於同年8/1原告勝訴定讞。 2.業者須賠償給41位消費者，總金額共計1,063,017元。
小林紅麴	114/01/01至 114/12/31	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。	1.114年間共召開2次一審庭。 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。

體育人文創	114/01/01 至 114/12/31	本會、高雄 地方法院	2024年初高雄知名兒童運動補習班－體育人文創惡性倒閉，公司倒閉前還推出預繳假日班，所多家長兒童一堂課尚未使用就已人去樓空。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11/30收件截止。 2.114/2/19於地方橋頭法院遞狀。 3.114年間召開2次一審庭。 4.共受讓96位消費者請求權，總計請求金額共8,600,754元。
2024島嶼音樂祭	114/01/01 至 114/12/31	本會、高雄 地方法院	原訂2024/11月由業者品沐川公司承辦在高雄舉辦島嶼音樂祭活動，突在9月底宣布取消，之後答應退費又反悔不退款，使得全台甚至海外粉絲求償無門，業者實在不該如此不負責任，所以台灣消保協會承接委託協助消費者代為提起消費團體訴訟。	1.114/10/29召開收件記者會。 2.114/12/15收件截止。 3.共受讓243位消費者請求權，總計請求金額共1,839,256元。
全真瑜珈	114/01/01 至 114/12/31	本會、台北 地方法院	知名瑜珈品牌「TRUE YOGA全真瑜珈健身」2024年9月底無預警歇業，導致眾多消費者求償無門！台灣消費者保護協會深刻理解消費者面對此種惡劣業者的無奈，所以接受委託，協助消費者提起團體訴訟，希望能提醒業者要有企業良知，並呼籲業者應負責任的出來面對。	1.114/10/29召開收件記者會。 2.114/12/15收件截止。 3.共受讓1526件消費者請求權，總計請求金額共117,789,958元。
世界消費者日－2025公正轉型至永續生活親子遊園會	114/4/19	高雄市三民區明堤公園	2025世界消費者日主題『公正轉型至永續生活』本會舉辦親子園遊會活動，透過趣味互動的方式，讓民眾了解永續消費的重要性，並提供實用的永續生活建議。希望藉此活動，提升民眾對永續議題的關注，並帶動社會共識，共同打造更美好的生活環境。。	1.結合政府公部門、民間社團參與，將主體融入生活中。 2.活動當天設置1個主題闖關活動，100份闖關獎品全數兌換完畢。 3.透過親子DIY活動將「寓教於樂」以實際行動展示並將主題觀念向下扎根，傳達活動重點。 4.設有高市消保官和律師提供現場民眾免費諮詢。

生熟食混合 即食食品衛生	114/08至 114/09	台南、高 雄、屏東	近來生食與熟食混雜的食品發生食物中毒的事件頻傳，市售健康餐盒推陳出新，新興的健康餐盒即含有生食水產品與熟食混合的餐盒。本會針對南部生食與熟食混合的產品(夏威夷拌飯)進行衛生調查活動，並於購買當日冷藏送至SGS檢驗。	抽驗台南6件、高雄11件、屏東3件，總共20件商品，全數符合規定。公告於本會月刊並仍提醒業者食品安全市持續性的工作，唯有業者、政府和消費者共同努力才能確保飲食環境的穩定與安心。
肉鬆防腐劑 殘留衛生	114/08至 114/09	台南、高 雄、屏東	針對南高屏傳統市場、賣場進行肉鬆防腐劑衛生調查，購買後送至SGS檢驗。	抽樣台南15件、高雄25件、屏東10件，共計50件。檢驗項目為五項酸性防腐劑：苯甲酸、己二烯酸、去水醋酸、對羥苯甲酸、水楊酸。檢驗結果全數符合國家食品安全規定，未檢出超標或違規情形。唯獨調查中發現部分店家對於豬肉來源標示較為欠缺，呼籲業者應於明顯處標示豬肉來源。檢驗結果刊登於本會月刊並函文至主管機關呼籲加強監督與稽
枸杞重金屬 及二氧化硫 含量調查	114/08至 114/09	台灣	針對市售枸杞進行枸杞重金屬及二氧化硫含量調查，購買後送至SGS檢驗。	本會分別從不同通路，例量販店、連鎖超市、傳統大賣場、網路等等進行抽樣，其中包含標榜有機產品。總計抽樣30件，皆驗出重金屬殘留，但由於台灣現行檢驗標準是以鮮果為基準，而市售商品皆為果乾，因此呼籲政府應針對枸杞乾製品訂定更合理專屬標準並加強市場抽驗與來源管理。本次檢驗結果於記者會公開、刊登於本會月刊並函文主管機關加強

消費權益校園講座	114/3至114/10	台灣	邀請本會專業委員擔任講師，配合各大院校的時間與學校師生分享消費糾紛案例、相關消保法的相關概念並將這些知識應用到日常生活中，盼能降低未來消費爭議發生的機率。	本年度消費權益校園講座共執行10場，總計約670分鐘、參與人數約2,300人，2025年主題皆圍繞在「公正轉型至永續生活」，我們可以透過改變消費習慣，在追求經濟發展的同時，也能兼顧環境保護和社會公平。透過講座，希望學子們能更深入了解永續消費的概念，讓消費者手中的每一分錢，都具有改變的力量。
消保廣播電台宣導	114/5至114/10	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『公正轉型至永續生活』，藉由廣播的方便性將消費者『知』的權利傳達給大眾。Ex.「綠色標章」、「永續產品品質耐用爭議」、「綠色有機食品價格」等