

「契約到期通知」置之不理？小心魔鬼藏在細節裡

消費者都希望錢花得值得，行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)提醒，若不注意契約細節，避開有心業者的套路，荷包裡的錢仍會在不知不覺間溜走。

近來許多民眾趁著各種促銷專案，搶辦了行動通訊上網吃到飽服務，但有些消費者不清楚，契約到期後的月租費也許不再是優惠價 499 元，可能回復成「原價」1,299 元；又或者已經不是「吃到飽」，等收到帳單才發現爆表。對此，電信業者表示，契約到期前他們都一定會通知消費者。但行政院消保處仍接到消費者反映，某業者的通知方式，竟是淡淡地發一封簡訊：「本門號的專案綁約期限將於某年某月某日到期(當日起即無綁約限制)，相關資訊請洽門市或客服」。試問有多少人能想到，不找門市或客服洽詢竟對權益大有影響？

行為經濟學的推力理論，如今已經被許多國政府機關和企業廣泛應用，把期待客戶勾選的選項設為「預設選項」，是最常見的推力。行政院消保處表示，該處在審議重要商品或服務定型化契約應記載及不得記載事項，也運用了這種概念，排除那些常造成紛爭、顯失公平的條款，且將重要條款定為應記載事項(形同預設選項)，藉此平衡雙方利益。前述電信業者在契約到期前的通知，屬於正向的推力，但內容語焉不詳，則沒達到告知的效果，徒具形式。

水能載舟亦能覆舟，如果使用推力理論，影響人做出錯誤選擇，就成為「暗推」(Dark nudge)。少數商家利用人的急迫、輕率、無經驗或怕麻煩心理，提供看似更方便、更明顯或更優惠的預設選項，引導消費者自然而然做出選擇。例如限時免費軟體，一鍵就可下載，試用期 1 個月結束就開始算帳，但在試用期結束前的關鍵時刻，卻很難找到停止訂閱的途徑或管道。消費者上網訂飯店，訂房網說已找到最優惠價格，這房間有 5 人正在線上觀看，只剩最後 1 間……。消費者若沒有意識到他們正被影響，就可能急著做出預期外的決定。其實，暗推並不罕見，亦引發了各國關注，數度於國際會議探討違規的態樣，我國也開始同步掃瞄市場上那些踩到紅線(對消費者顯失公平)的暗推手法。

行政院消保處表示，對於廣告不實引人錯誤的宣傳手法，相關主管機關會依職權對違規業者查處；該處與國家通訊傳播委員會也曾多次和電信業者開會，三令五申要求做好資訊揭露。行政院消保處強調，依消費者保護法第 13 條，企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著的方式，公告其內容，並經消費者同意

者，該條款即為契約之內容。該處不樂見蓄意隱匿重要資訊的做法，未來將從消費申訴案件資料中找出慣犯，移請主管機關查處。

行政院消保處呼籲消費者，對於太好康、太方便的立即優惠，更須提高警覺，事前多做功課，是避免日後懊悔的不二法門。

食藥署重申「一般牙膏、漱口水」自 2021 年 7 月 1 日起納入化粧品 守護國人安全」(食品藥物管理署)

有關一般牙膏、漱口水納入化粧品管理期程，食品藥物管理署(食藥署)重申，為給予業者足夠準備時間因應，修正產品包裝、成分配方，一般牙膏、漱口水訂於 2021 年 7 月 1 日正式納入化粧品管理。

食藥署表示，參酌國際管理趨勢，將一般牙膏、漱口水納入化粧品管理，自 2021 年 7 月 1 日起一般牙膏、漱口水均須符合化粧品衛生安全管理法規定，產品需全成分標示、符合禁限用成分規定與微生物容許量標準、製造廠須符合我國化粧品設廠標準等，有助於全面提升一般牙膏、漱口水之管理強度，將更能保障我國消費者使用安全。

歌唱班訴求安心唱歌，智慧局將協助修法(智慧財產局)

針對各地歌唱班今(18)日發動陳抗活動，訴求唱歌免責及伴唱機中歌曲遭壟斷的問題，智慧局表示里民活動中心等非營利場所提供伴唱機唱歌具高度公益性，歌曲如由特定伴唱機廠商壟斷，不利音樂著作流通利用，為回應民眾之訴求，目前立法院已提案修著作權法，智慧局尊重立法院職權，除配合修法提供協助外，修法調整之內容也會兼顧著作權人及唱歌民眾權益。

此外，為讓民眾瞭解伴唱機利用涉及的著作權問題，並能安心唱歌，智慧局已協調各伴唱機廠商不應輕易啟動民、刑事訴追，並協調伴唱機廠商提供回復原廠設定之服務，里民活動中心可多加利用。智慧局並辦理三場北中南說明會，持續宣導里民活動中心等非營利場所或歌唱班建立合法灌歌管理機制，切勿灌入來路不明之歌曲，讓民眾能安心唱歌，未來也會持續加強宣導；對於伴唱機涉及之著作權法問題，智慧局亦已製作相關說帖、懶人包、QA 問答及貼圖(如附)等資料，民眾可逕至智慧局網站(<https://www.tipo.gov.tw>)參考瞭解。

藥物過敏愛注意 安全用藥才放心(食品藥物管理署)

服用藥物以後，皮膚出現紅疹、眼睛產生不適紅腫等症狀，該怎麼辦呢？服藥過後若是發生這些症狀時，就要懷疑自己可能是發生藥物過敏了！食品藥物管理署（下稱食藥署）提醒民眾，假如在用藥期間發生“疹”、“破”、“痛”、“紅”、“腫”、“燒”等藥物過敏 6 大前兆症狀，要立即攜帶正在服用的藥袋或用藥紀錄單回診就醫，讓醫生知道您用了哪些藥品。

何謂藥物過敏？

什麼是藥物過敏呢？藥物過敏是在使用藥物後，引發身體出現過敏的症狀，任何人或藥物都有可能產生藥物過敏，而且是難以預期的，又因藥物種類或免疫反應機轉不同，部分過敏反應會在使用後立即至數日內出現，但也有部分過敏反應可能延遲至兩、三個月才出現；當發現自己使用藥物後，發生皮膚紅疹、搔癢或水泡【疹】、口腔或黏膜潰瘍【破】、喉嚨痛【痛】、眼睛紅腫、灼熱【紅】、眼睛、嘴唇腫【腫】、發燒【燒】等症狀時，可能是藥物過敏的前兆，應儘速就醫。

藥物過敏處理三大原則

若是服藥過後產生藥物過敏，民眾該怎麼辦呢？食藥署提醒民眾，發生藥物過

敏時處理的三大原則：

儘速回診或就醫

疑似出現用藥過敏症狀時，應儘速攜帶正在服用的藥袋或用藥紀錄單回診就醫，切勿擅自自行停藥、換藥，以免造成原有疾病惡化，或藥物過敏狀況加劇。

註記過敏藥物

有用藥過敏史的民眾，可請醫師將過敏藥品名稱註記於「藥物過敏紀錄卡」，連同健保卡隨身攜帶，也可請醫師註記於健保 IC 卡中。

主動告知

若有用藥過敏史的民眾，就醫時應主動告知處方醫師過敏藥品，領藥時再請藥師幫忙核對，以避免誤用過敏藥品，確保個人用藥的安全。

食藥署提醒民眾，「生病找醫師，用藥問藥師」，用藥期間應注意服藥後身體反應，若出現可疑症狀，應儘速就醫並主動告知用藥史，才能避免演變為嚴重藥物過敏；對於使用藥品有任何問題，都可以到鄰近的藥局向藥師諮詢，讓藥師為您的用藥安全進行完善的把關！

為身體留下印記前，提醒您先瞭解～「刺青紋身紋眉等消費行為之注意事項」

隨著社會風氣的開放及多元文化的發展，刺青、紋身、紋眉已漸成流行時尚，然因刺青造成身體急性發炎、過敏感染等傷害，或對刺青圖案不滿意而衍生消費爭議亦間有所聞。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)考量刺青等行為與人體健康及衛生安全息息相關，已協請衛生福利部(下稱衛福部)於本(108)年5月完成訂定「刺青紋身紋眉等消費行為之注意事項」，將由地方政府輔導業者遵循辦理，確保消費者安全。

行政院消保處表示，刺青紋身及紋眉等消費行為雖已漸普遍，許多紋身業者亦成立公會並自主管理，但從國外相關研究資料顯示，刺青等行為確有可能造成發炎、過敏等身體不適反應，或因刺青部位干擾醫師對疾病之診斷或治療等危害健康之疑慮。各國雖因社會文化背景不同而管理強度各異，然均已逐漸正視相關健康風險及安全性議題。為保護消費者權益，行政院消保處於該院消費者保護會2度提案報告，並請衛福部依第56次會議決議訂定「刺青紋身紋眉等消費行為之注意事項」，其重點內容分三面向，略述如次：

一、業者及從業人員之管理：

落實衛生自主管理檢查、做好個人衛生、定期接受健康檢查，並參加衛生講習。

二、工作環境、用具及材料之管理：

保持環境整潔衛生、每次使用工作平台應進行有效清潔與消毒、使用之針具用具及材料等以一次性拋棄式、預先包裝及已滅菌為原則、染劑或色料應乾淨未使用過且清楚標示使用方法及注意事項等資訊。

三、消費者保護措施：

1. 施作前：提供消費者各項費用、使用工具及原料、施作程序及相關注意事項等資訊；並請消費者詳閱同意書(如附件)所載健康風險相關內容，確認施作部位及技術人員等資料正確性後，再簽署同意。
2. 施作過程：先確認消費者當下未受酒精、毒品或其他因素影響其精神狀況及判斷力，且施作部位皮膚無傷口或其他異狀；過程中如有不良反應，應立即中止並儘速送醫。
3. 施作後：確實提醒消費者自我照顧及注意事項，如：避免刺激性食物，保持施作部位之清潔乾燥及通風，若有異常之發紅腫脹、灼(抽)痛、流膿或發燒等，應儘速就醫。

行政院消保處提醒消費者，選擇採取刺青等消費行為，為自己保留珍惜的印記前，務必充分瞭解並確實遵循刺青相關注意事項。此外，行政院消保處亦已協調衛福部持續追蹤瞭解國際管理趨勢及研究發展資訊，滾動檢討並修正國內相關管理機制，俾提供消費者更健康安全之消費環境。

同意書（範例）

商號資料			
商號名稱			
負責人		電話	
地址			
從業人員姓名	（負責之技術員）		
施作說明	（施作部位、大小、顏色等）		
應知情同意事項			
<input type="checkbox"/> 從業人員已充分告知我施作的費用、使用工具及原料、施作程序等資訊。 <input type="checkbox"/> 從業人員已充分告知我刺青紋身紋眉有關的健康風險，包括：出血、發炎、腫脹、疼痛、疤痕、過敏反應及皮膚感染等。 <input type="checkbox"/> 從業人員已充分告知我施作後的照顧及注意事項，我已明白並會遵循。 <input type="checkbox"/> 我瞭解隨著時間的推移，刺青紋身紋眉的圖樣、顏色、清晰度等會隨著體態、皮膚下色素的自然分散而有所改變。 <input type="checkbox"/> 我瞭解刺青紋身紋眉只能透過雷射或外科手術去除，可能需要多次的診療且費用昂貴，施作部位也可能無法恢復到原本皮膚的外觀。 <input type="checkbox"/> 我瞭解糖尿病、癲癇、血友病、心臟疾病、懷孕、服用抗凝血藥物等狀況，不建議接受刺青紋身紋眉，因為施作之後，可能會造成嚴重的身體危害。 <input type="checkbox"/> 我沒有受到酒精或毒品的影響，或其他影響我判斷是否接受本次刺青紋身紋眉的精神狀況。 <input type="checkbox"/> 從業人員已給我充分的機會詢問有關施作的問題與疑慮，並已獲得說明。			
消費者簽名			
<input type="checkbox"/> 我已經詳細閱讀並瞭解此份同意書內容，知道接受刺青紋身紋眉後，可能會造成健康風險及身體危害。			
簽名		電話	
從業人員簽名（負責之技術員）			
簽名		施作日期	年 月 日

備註：

1. 同意書一式2份，簽具完整後，一份由店家保存，一份交由消費者收執。
2. 20歲以下應有法定代理人同意後之簽名。