

買到違規包裝米的消費者可以要求退貨

針對行政院農業委員會農糧署(下稱農糧署)昨(26)日公告本(102)年第3季市售包裝米抽檢結果,共有陸和碾米工廠生產之金農米頂級金の米-純台梗9號米、金農米良質精米、關山鎮農會生產之關山芋香益全香米、台灣糖業股份有限公司生產之台糖有機米台梗9號、台糖有機糙米、花東製米股份有限公司生產之米道有機白米、鮮活有機糙米、泉順食品企業股份有限公司生產之山水鴨先知長糙米等8款產品,因違反糧食管理法第14條且違規情節重大,每件裁罰新台幣4萬元罰鍰,並下令產品立即下架回收。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)表示,買到違規產品的消費者,可以持購買憑證跟商品,向原購買通路或者相關米商要求退貨。

行政院消保處表示,農糧署公布之8款違規產品,因商品標示不實且已屬商品瑕疵,依「瑕疵商品(含食品)事件通路業者之退貨及消費爭議處理機制」,已請各大賣場接受消費者退貨,並公布「受理期間、回溯購買期間、退貨地點及退貨須檢具之資料」。另行政院消保處也表示,製造商應負完全且最終的產品責任,因此,也請各轄區消費者保護官連繫米商,要求其接受消費者退貨,如果消費者無法於原購買通路退貨,可依包裝米上的電話,要米商退貨。

最後,行政院消保處提醒消費者,如果通路業者或米商未妥適處理退貨問題,可撥打1950消費者服務專線,向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(<http://www.cpc.ey.gov.tw>)進行線上申訴,以保障自身權益。

102 年 10 月市售及包裝場農產品殘留農藥監測檢驗結果(食品藥物管理署)

為維護民眾食用農產品的安全，衛生福利部食品藥物管理署(簡稱食管署)與衛生局聯合分工，執行 102 年度市售及包裝場農產品殘留農藥監測計畫。10 月份共計檢驗農產品 209 件，結果有 188 件符合規定(合格率 90.0%)，有 19 件蔬菜及 2 件水果與規定不符。不合格農產品之檢出情形及採樣縣市詳如附表，已立即通知衛生局追查來源，依法進行後續處理。

食管署訂定食品中「殘留農藥安全容許量標準」是行政上之管制點，並不是會造成健康危害之臨界點。對於不合格農產品，抽驗廠商拒不提供或提供資料不實者，可依違反食品衛生管理法第 47 條第 1 項第 11 款之規定，處以新臺幣 3 萬元以上 300 萬元以下罰鍰外，該農產品應予沒入銷毀。食品安全首重源頭把關，於市面抽驗產品屬於終端之監測。為維護民眾食的安全，請農友於栽種蔬菜水果施用農藥時，應依行政院農業委員會推薦的方式使用農藥。建議民眾在選購蔬菜水果時，最好選擇具有良好信譽之商家產品，或具 CAS、產銷履歷、吉園圃等標章者，以確保攝食農產品的安全。

蔬菜清洗時，建議先以清水沖洗蔬菜根部，將根部摘除，再以水浸泡 10 至 20 分鐘，之後再沖洗二至三遍；水果則以水沖洗後，再去皮食用；至於花草茶飲料，則建議將第 1 泡茶水倒掉，均有助於去除殘留農藥。民眾如欲選購 CAS、產銷履歷、吉園圃農產品，可自行進入財團法人台灣優良農產品發展協會 <http://www.cas.org.tw/index2.asp> 之『CAS 廠商及產品查詢』區、行政院農業委員會農產品安全追溯資訊網 <http://taft.coa.gov.tw/> 之『履歷商品購買資訊』，或農糧署吉園圃安全蔬果資訊網 http://agrapp.coa.gov.tw/GAP/JSP/index_1.jsp 之『安全蔬果那裡買』，取得相關資訊做為參考。

102 年 10 月市售及包裝場不合格農產品之檢出情形及抽樣地點

編號	檢體名稱	殘留農藥量 (安全容許量標準, ppm)	抽樣衛生局	抽樣地點
1	油菜	芬普尼 Fipronil 0.02(不符使用規定) 百利普芬 Pyriproxyfen 0.02(不符使用規定)	高雄市	軒成食品有限公司/前鎮區新衙路 286-8 號
2	桔子	菲克利 Hexaconazole 0.14(不符使用規定)	屏東縣	惠好有限公司中正營業所(屏東好媳婦)/屏東市中正路 437 號
3	小白菜	待克利 Difenoconazole 0.14(不符使用規定)	澎湖縣	陸軍後勤指揮部副食供應中心/澎湖縣馬公市東衛里 129-30 號
4	木耳	陶斯松 Chlorpyrifos 0.02(不符使用規定)	嘉義市	大業國中/嘉義市東區大業街 57 號
5	豌豆莢	百利普芬 Pyriproxyfen 0.03(不符使用規定) 得克利 Tebuconazole 0.04(不符使用規定)	金門縣	金門縣農會農特產品展售中心/金門縣金城鎮民生路 6 號
6	大葉白菜	福瑞松 Phorate 1.66(0.05)	基隆市	深澳國小/基隆市信義區深澳坑路 55 之 1 號
7	莧菜	賽座滅 Cyazofamid 0.49(不符使用規定)	基隆市	長興國小/基隆市東新街 3 號
8	新世紀梨	二福隆 Diflubenzuron 0.03(不符使用規定)	宜蘭縣	大原水菓行/宜蘭縣羅東鎮清潭(開元市場 139 攤)
9	芹菜	氟比來 Fluopicolide 0.06(不符使用規定)	花蓮縣	鮮美果菜行/果菜市場中央路 3 段 403 號
10	香菜	百克敏 Pyraclostrobin 0.11(不符使用規定)	花蓮縣	富頌果菜行/花蓮吉安鄉果菜市場中央路 3 段 403 號
11	小白菜	芬普尼 Fipronil 0.20(不符使用規定)	花蓮縣	台菁果菜行/花蓮吉安鄉花蓮吉安鄉果菜市場中央路 3 段 403 號
12	紅辣椒	三氟敏 Trifloxystrobin 0.57(不符使用規定) 待克利 Difenoconazole 0.09(不符使用規定)	花蓮縣	花蓮用銷合作社/花蓮吉安鄉花蓮吉安鄉果菜市場中央路 3 段 403 號
13	牛番茄	待克利 Difenoconazole 0.09(不符使用規定)	花蓮縣	志康聯合超市/光復鄉中山路 2 段 315 號
14	油菜	芬普尼 Fipronil 0.021(不符使用規定)	雲林縣	龍騰皓有限公司/北港鎮民樂路 246 號
15	紅辣椒	待克利 Difenoconazole 0.90(不符使用規定)	南投縣	全聯實業股份有限公司南陽店/南投市文昌街 19 號

16	小白菜	芬普尼 Fipronil 0.009(不符使用規定)	苗栗縣	鶴岡國小/苗栗縣公館鄉 鶴山村 4 鄰 197 號
17	芹菜	達滅芬 Dimethomorph 0.08(不符使用規定) 氟比來 Fluopicolide 0.08(不符使用規定) 護矽得 Flusilazole 0.03(不符使用規定) 三氟敏 Trifloxystrobin 0.26(不符使用規定)	新竹市	大菜市 1018 號/新竹市經 國路 411 號
18	敏豆	達滅芬 Dimethomorph 0.37(不符使用規定)	屏東縣	屏東市果菜市場/屏東市 和生路 2 段 221 號
19	甜椒	克凡派 Chlorfenapyr 0.15(不符使用規定) 待克利 Difenoconazole 0.25(不符使用規定) 護汰寧 Fludioxonil 0.05(不符使用規定)	屏東縣	尚青蔬果運銷合作社/屏 東市中山路 65 號
20	油菜	百滅寧 Permethrin 4.5(2.0)	連江縣	陳賽金/連江縣南竿鄉介 壽村 93 號
21	小白菜	待克利 Difenoconazole 0.07(不符使用規定)	連江縣	陳法清/連江縣南竿鄉介 壽村 314 號

102 年 10 月市售及包裝場農產品殘留農藥監測檢驗方法依據

項目	檢驗方法依據	農藥檢驗項目	結果判定依據
1	102.9.6 部授食字第 1021950329 號公告 修正「食品中殘留農藥檢驗方法—多重 殘留分析方法(四)」	251 項	102.9.26 署授食字第 1021350575 號 令修正「殘留農藥安全容許量標準」
2	102.9.6 部授食字第 1021950329 號公告 修正「食品中殘留農藥檢驗方法—殺菌 劑二硫胺代基甲酸鹽類之檢驗(二)」	1 項	102.9.26 署授食字第 1021350575 號 令修正「殘留農藥安全容許量標準」

102 年 10 月份市售及包裝場農產品 殘留農藥監測結果風險評估

- 一、 芬普尼 (Fipronil)：為一種殺蟲劑。其暴露途徑包括職場操作及作物中殘留而誤食，一般而言，除了工廠生產時因工安意外或疏忽而發生的高劑量接觸外，因芬普尼其代謝物毒性較其本身大，因此應注意來自水體或食物的暴露機會。由動物試驗發現過度暴露可能危害健康，動物服下芬普尼會出現蒼白、瘦弱、弓身、呼吸異常、身體顫抖、步伐及體態不正常及攝食量減少、肝腫大情形。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值為 0.0002 mg/kg bw。
- 二、 百利普芬 (Pyriproxyfen)：為一種殺蟲劑。它是一種廣效性生長調節劑，能對抗一些害蟲 (如家蠅、蚊子和蟑螂)，作用特性為直接干擾昆蟲生長激素之生成，可抑制處理過卵之孵化及成蟲體內胚胎之形成。在動物實驗中其急性口服毒性與皮膚的毒性是低的，WHO 將其毒性分類為 Class U (Unlikely to present acute hazard in normal use)。ADI 值 0.1 mg/kg bw。
- 三、 菲克利 (Hexaconazole)：為一種殺菌劑。由動物試驗發現過度暴露可能危害健康，其常見的中毒症狀為豎毛 (piloerection)、脊椎彎曲、低體溫症、活動力下降、小便失控、脫水、昏睡、降低神經反射和呼吸速率等。由動物試驗推估，攝入後大約 90% 可能經由尿液與糞便排出。WHO 將其毒性分類為 Class III (Slightly Hazardous)。ADI 值為 0.005 mg/kg bw。
- 四、 待克利 (Difenoconazole)：為一種殺菌劑，對於動物、植物和其他野生動物不具毒性。動物：在大鼠的新陳代謝研究中，指出在餵食 24~48 小時之間，會有吸收高峰發。78~94% 會排出在糞便中，8~21% 則在尿液中。待克利不具蓄積性，因組織的預估少於 1.0%。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值 0.01mg/kg bw。
- 五、 陶斯松 (Chlorpyrifos)：為一種殺蟲劑。陶斯松進入人體後會快速進入血液系統。然後到達肝、大腦和其他器官。主要的影響在於對膽鹼酯酶的抑制作用，會引起頭暈、疲勞、流鼻涕、眼睛及唾液分泌多、噁心、腸激躁、盜汗，甚至癱瘓、尚失意識及死亡。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值 ≤ 0.01 mg/kg bw。

- 六、 得克利(Tebuconazole)：根據動物實驗並無致突變、致畸或胚胎毒性。據相關化合物之資料顯示，過量攝食可能引起腹部不適、噁心、頭暈和視力模糊，目前並沒有得克利對人類產生危害的報告。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值 ≤ 0.03 mg/kg bw。
- 七、 福瑞松 (Phorate)：是一種有機磷殺蟲劑，它廣泛對昆蟲、蜘蛛、線蟲等有良好的殺蟲效果，其毒性屬於神經毒性，是由抑制神經細胞中的乙醯膽鹼脂酶，造成神經傳導受阻進而直接影響呼吸系統、心臟血液系統及神經肌肉系統，造成動物死亡。WHO 將其毒性分類為 Class Ia (Extremely Hazardous)。ADI 值 ≤ 0.0007 mg/kg bw。
- 八、 賽座滅(Cyazofamid)：為一種殺菌劑。目前尚無科學文獻顯示，賽座滅經由食品而造成危害消費者健康之風險。除非經由農藥製造業或施用者不慎所導致之中毒情形。ADI 值為 0.17 mg/kg bw。
- 九、 二福隆(Diflubenzuron)：為一種殺蟲劑，對環境污染小，對人、畜毒性低，是一種高效、廣效、低毒、安全的無公害蔬菜殺蟲劑。二福隆經口服、皮膚及眼睛接觸時，不會有不適的反應，毒性分類上為並未證實為癌性毒素，一般民眾與其接觸主要來自於食物中的殘留，含量極微且其毒性很低，加上二福隆可經由氧化代謝物而由尿液或糞便排出體外。WHO 將其毒性分類為 Class III (Slightly Hazardous)。ADI 值 ≤ 0.02 mg/kg bw。
- 十、 氟比來(Fluopicolide)：為一種殺菌劑，經大鼠口服毒性試驗，LD50 > 5000 mg/Kg，無致癌性、無胚胎毒性或致畸性的可能。經兔子皮膚試驗及眼睛試驗均無刺激性。ADI 值為 0.08 mg/kg bw。
- 十一、 百克敏(Pyraclostrobin)：為一種殺菌劑，屬於甲氧基胺基甲酸酯類，透過抑制呼吸作用，進而達到殺菌的效果。TRI Acute Hazard、物質安全資料表 (Material Safety Data Sheets) 也均未公佈是否為危害性物質，膽酯酶抑制性 (Cholinesterase Inhibitor) 也呈現陰性。百克敏容易透過尿液與糞便排出體外，無危害健康之虞，目前也無任何相關危害特徵資料。WHO 的毒性分類中，未將百克敏列入毒性分級。ADI 值為 0.03 mg/kg bw。

- 十二、三氟敏(Trifloxystrobin)：為一種殺菌劑，三氟敏的毒性低，也無致癌的危險，在人體內容易隨尿液與糞便排出體外，短期的接觸並不會對人體造成傷害，除非是高劑量長期食入才可能造成體重下降、肝臟與腎臟的腫大。WHO 將其毒性分類為 Class U (Unlikely to present acute hazard in normal use)。ADI 值 ≤ 0.04 mg/kg bw。
- 十三、達滅芬 (Dimethomorph)：為一種殺菌劑。由動物試驗發現過度暴露可能危害健康，經口服及眼睛接觸時，會有敏感或不適的反應，但目前無致人類癌性毒素之報告，極少量達滅芬會累積於內臟中。但一般民眾與其接觸主要來自於食物中的殘留，含量極微且其毒性很低，加上達滅芬可經由氧化代謝物而由尿液或糞便排出體外，在我國尚無明確中毒案例報告，國外研究也顯示其對健康無明顯影響。WHO 將其毒性分類為 Class U (Unlikely to present acute hazard in normal use)。ADI 值 ≤ 0.1 mg/kg bw。
- 十四、護矽得(Flusilazole)：為一種殺菌劑。為低毒性之農藥，一般民眾即使食入或暴露其中，其導致中毒症狀的發生機率亦極低。若誤食後會隨著尿液與糞便而排出體外，幾乎不會在人體內累積，無須過度擔心，但仍需就醫檢查。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值 ≤ 0.01 mg/kg bw。
- 十五、克凡派 (Chlorfenapyr)：為一種殺蟲劑。依科學文獻所載有關對各類動物之各種毒性試驗結果，克凡派之毒性低。克凡派進入體內後主要經糞便及尿液排出體外。目前未被發現具有致癌性。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately Hazardous)。ADI 值為 0.015 mg/kg bw。
- 十六、護汰寧(Fludioxonil)：為一種殺菌劑，主要作用為抑制孢子發芽及菌絲生長。動物實驗結果顯示護汰寧在進入動物體內 1 小時後，血液中濃度最高，接著快速地從血液及組織排除，並無累積於體內之可能性；護汰寧在動物體內可被代謝為氧化代謝物，再經由糞便及尿液排出體外。WHO 將其毒性分類為 Class U (Unlikely to present acute hazard in normal use)。ADI 值 ≤ 0.4 mg/kg bw。
- 十七、百滅寧 (Permethrin)：屬於除蟲菊素(Pyrethrins)，一種由天然菊花(Janacetum cinerariae-folium)萃取提煉而得的殺蟲劑，對害蟲之生化作用機制：合成除蟲菊殺蟲劑屬接觸及胃毒作用之非系統性殺蟲劑，部份主成份具有使害蟲抗食或拒食之作用。經

由動物試驗推估，百滅寧會快速吸收並排至尿液中，而在體內其他器官及組織則很少殘留。WHO 將其毒性分類為 Class II (Moderately hazardous)。ADI 為 0.05 mg/kg bw。

資料來源：

1. 食品安全之健康風險評估資料庫
(http://health-info.firdi.org.tw/GSSKM_READER/TOP.aspx)
2. 行政院農業委員會動植物防疫檢疫局
<http://163.29.152.85:8080/Chemurgy/viewSection.do?viewSection=transportInfo>
3. Codex Pesticides Residues in Food Online Database
(<http://www.codexalimentarius.net/pestres/data/pesticides/index.html#F>)
4. Pesticide Properties Database
(<http://sitem.herts.ac.uk/aeru/footprint/en/index.htm>)
5. The WHO Recommended Classification of Pesticides by Hazard
(http://www.who.int/ipcs/publications/pesticides_hazard_2009.pdf)

保障行的權利 消保官調查大客車安全(新北市政府法制局)

民眾搭乘大眾交通工具頻繁，為確保市民行的安全權利，新北市政府法制局消費者保護官（以下簡稱本府消保官）協同公路局監理處，於 102 年 11 月間（11 月 14、21）調查轄區內（國道樹林收費站及烏塗管制站）國道客運及遊覽車業者車輛安全是否符合「汽車運輸業管理規則」及「高速公路及快速公路交通管制規則」相關規定，以確保市民行的安全。

近年來大客車及遊覽車交通事故頻頻發生，每每造成重大傷亡，而讓消費者對營業大客車安全頗為疑慮，故而為防止交通事故發生，及保護消費者行的安全，本府消保官乃主動調查轄區內營業大客車業者車輛安全與使用情形。尤其國道營業大客車發生車禍事故，其中主因係車輛輪胎爆胎或遇水打滑所致，故本次調查重點除了車輛安全檢查表所列之規定事項外，也特別檢查胎紋深度是否均在 1.6 公釐以上，及有無使用再生胎等情形。

經本府消保官現場調查國道營業大客車共計 60 輛，計有阿羅哈客運、和欣客運、統聯客運、葛瑪蘭客運、國光客運、昇億遊覽車、天星通運及永龍交通遊覽營業大客車等，本次調查結果營業客運車或遊覽車車輪胎使用與保養情形大致良好尚符規定，未發現胎紋深度不足 1.6 公釐以上或有使用再生胎等情形。而其他缺失如下（如附表）：未攜帶駕駛人登記證（阿羅哈客運、和欣客運）、未攜帶派車單（阿羅哈客運、和欣客運、大來通運）、未攜帶車輛保養紀錄表影本（阿羅哈客運）等缺失，由於所列缺失尚屬輕微，本府消保官及公路局監理機關，已要求業者日後改善，否則將依規定裁罰。

由於自 103 年 1 月 1 日起，各類車輛申請牌照檢驗、定期檢驗、臨時檢驗時，輪胎胎紋深度納入檢驗項目。本府消保官於調查營業大客車時，特別告知業者須依「汽車運輸業管理規則」第 19-1 條規定即「遊覽車客運業及公路汽車客運業經主管機關核准經營國道客運路線營業車輛不得使用翻修輪胎或胎紋深度任一點不足一點六公釐之輪胎。」，並且告知業者須注意車輛輪胎使用與保養，及其他依車輛安全檢查表之所列規定事項，若經查違反上開規定，公路主管機關將依公路法相關規定處罰，以保障市民消費權益及行的安全。

檢查車輛：60

符合規定：56

檢查缺失：4

102 年度新北市法制局消保官「國道營業大客車」安全調查表

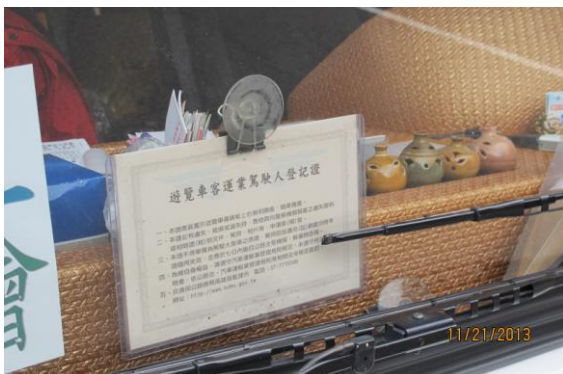
客運業者名稱	檢查日期	檢查缺失數量	檢查缺失	備考
阿羅哈客運	102 年 11 月 14 日	1	1、未攜帶駕駛人登記證。 2、未攜帶派車單。 3、未攜帶車輛保養紀錄表影本。 4、其他部分符合規定。	1、1 至 3 項缺失主管機關監理處要求日後改進。 2、宣導自 103 年 1 月 1 日起，各類車輛申請牌照檢驗、定期檢驗、臨時檢驗時，輪胎胎紋深度納入檢驗項目。
和欣客運	102 年 11 月 14 日	1	1、未攜帶駕駛人登記證。 2、未攜帶派車單。 3、其他部分符合規定。	1、1 至 2 項缺失主管機關監理處要求日後改進。 2、宣導自 103 年 1 月 1 日起，各類車輛申請牌照檢驗、定期檢驗、臨時檢驗時，輪胎胎紋深度納入檢驗項目。

大來遊覽車	102 年 11 月 14 日	2	1、未攜帶派車單。 2、其他部分符合規定。	1、第 1 項缺失主管機關 監理處要求日後改進。 2、宣導自 103 年 1 月 1 日起，各類車輛申請牌照 檢驗、定期檢驗、臨時檢 驗時，輪胎胎紋深度納入 檢驗項目。
天星通運等 30 輛國道客 運大客車或遊覽車	102 年 11 月 21 日	無	符合規定。	1、102 年 11 月 21 日共檢 查 30 輛國道客運大客車 或遊覽車，檢查結果均符 合規定。 2、宣導自 103 年 1 月 1 日起，各類車輛申請牌照 檢驗、定期檢驗、臨時檢 驗時，輪胎胎紋深度納入 檢驗項目。

1021114 大客車安全稽查(樹林收費站)



1021121 大客車安全稽查(烏塗管制站)



公布金融機構保管箱公安及契約查核結果！

為維護消費者之權益，並了解保管箱出租業務及場所公共安全是否符合法令規範，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）會同金融監督管理委員會銀行局（下稱銀行局），針對金融機構保管箱場所進行公共安全查核，並將各金融機構研訂之保管箱出租定型化契約攜回審視，其中有 6 家業者全部符合規定，其他業者則仍有改善空間。

本次查核行政院消保處於本(102)年 9 月及 10 月間指派消費者保護官(下稱消保官)會同銀行局及縣(市)政府消防、建管與消保官至臺北市、新北市、臺中市、高雄市及基隆市等地，查核 23 家金融機構保管箱出租定型化契約與場所公共安全，經銀行局及相關主管機關確認後，其查核結果如下（詳細查核結果請參見附表 1 及附表 2）：

一、定型化契約部分(共 10 家符合規定)：

- (一) 出租人之損害賠償責任未經當事人個別商定，由出租人片面決定，不符該定型化契約應記載事項第 6 點規定者共有 8 家。
- (二) 契約內容規定逾期退租者，其加收損害賠償金及違約金，逾越該定型化契約不得記載事項第 4 點規定上限者 2 家。
- (三) 約定存款不足致無法扣繳保管箱租金時之作業收費標準，得由出租人視需要隨時調整之，不符金管會函釋者 1 家。
- (四) 未將基本安全標準附錄於契約者 1 家。
- (五) 特約約定承租人如有違反本租約之任何規定者，出租人得隨時終止租約，排除契約本文預告期間之適用者 1 家。
- (六) 未依法令規定蒐集、處理及利用個人資料者 4 家。

二、保管箱安全維護工作部分(共 19 家符合規定)：未於保管箱室設置警報系統者 4 家。

三、建物安全部分(共 14 家符合規定)：

- (一) 防火區劃未符合規定者 2 家。
- (二) 內部裝修材料未符合規定者 2 家。
- (三) 直通樓梯、安全梯或特別安全梯未符合規定者 6 家。
- (四) 緊急進口未符合規定者 3 家。
- (五) 建物安全申報未符合規定者 1 家。

四、消防安全部分(共 14 家符合規定)：

- (一) 滅火器未符合規定者 4 家。
- (二) 室內消防栓設備未符合規定者 1 家。

- (三) 警報設備未符合規定者 1 家。
- (四) 緊急避難逃生設備未符合規定者 4 家。
- (五) 防火管理未符合規定者 2 家。

針對本次查核所發現之違失，行政院邀集專家學者、民間消保團體成立之行政院消費者保護會議決議請各相關主管機關儘速進行複查並要求業者改善，亦請銀行局督促各金融機構應落實法令規範，以維護消費者權益。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站 (www.cpc.ey.gov.tw) 進行線上申訴，以保障自身權益。

金融機構保管箱出租定型化契約及安全維護工作查核結果彙整表

附表1

編號	查核對象	查核日期	定型化契約查核結果					保管箱室安全維護工作	
			出租人之損害賠償責任未經當事人個別商定，由出租人片面決定，不符該定型化契約應記載事項第6點規定者	規定逾期退租者，其加收損害賠償金及違約金，有逾越該定型化契約不得記載事項第4點規定損害賠償金或違約金之收取上限者	約定存款不足致無法扣繳保管箱租金時之作業收費標準，得由出租人視需要隨時調整之，與金管會100年1月13日金管銀合字第09900422460號函有關金融服務費用擬變更或調整，應至少生效日60日前通知或公告規定未符者	未將基本安全標準附錄於契約者	特約約定承租人如有違反本租約之任何規定者，出租人得隨時終止租約，排除契約本文終止契約預告期間之適用者	契約約定承租人（即消費者）同意蒐集、處理及利用個人資料之內容，逾越保管箱出租業務特定目的之必要範圍情事；或將個人資料保護法第8條規定之告知事項納入相關契約條款中請承租人同意，易生爭議者	未於保管箱室設置警報系統，不符財政部86年2月19日訂頒之「金融機構辦理出租保管箱業務安全維護工作應行注意事項」第4點規定者
1	台灣銀行民權分行	9月10日(二)							
2	淡水一信水碓分社	9月13日(五)	V						
3	華泰商銀大同分行							V	
4	華南銀行大稻埕分行								
5	彰化銀行建成分行								
6	遠東商銀重慶分行		V(已改善完成)	V(已改善完成)					
7	土銀忠孝分行								
8	台北富邦大安分行	9月16日(一)			V				V(已改善完成)
9	國泰世華敦化分行								
10	聯邦南東分行							V	V(已改善完成)
11	基隆一信總社	9月18日(三)	V	V					V(已改善完成)
12	基隆二信總社		V(已改善完成)			V(已改善完成)			V
13	兆豐商銀基隆分行								
14	新光商銀中華分行	9月26日(四)							
15	台中二信港路分社								
16	台中商銀西屯分行		V					V	
17	玉山商銀雙和分行	9月27日(五)	V						
18	萬泰商銀三重分行		V						
19	陽信商銀成功分行						V		
20	上海商銀內湖分行							V	

金融機構保管箱出租定型化契約及安全維護工作查核結果彙整表

附表1

編號	查核對象	查核日期	定型化契約查核結果					保管箱室安全維護工作	
			出租人之損害賠償責任未經當事人個別商定，由出租人片面決定，不符該定型化契約應記載事項第6點規定者	規定逾期退租者，其加收損害賠償金及違約金，有逾越該定型化契約不得記載事項第4點規定損害賠償金或違約金之收取上限者	約定存款不足致無法扣繳保管箱租金時之作業收費標準，得由出租人視需要隨時調整之，與金管會100年1月13日金管銀合字第09900422460號函有關金融服務費用擬變更或調整，應至少生效日60日前通知或公告規定未符者	未將基本安全標準附錄於契約者	特約約定承租人如有違反本租約之任何規定者，出租人得隨時終止租約，排除契約本文終止契約預告期間之適用者	契約約定承租人（即消費者）同意蒐集、處理及利用個人資料之內容，逾越保管箱出租業務特定目的之必要範圍情事；或將個人資料保護法第8條規定之告知事項納入相關契約條款中請承租人同意，易生爭議者	未於保管箱室設置警報系統，不符財政部86年2月19日訂頒之「金融機構辦理出租保管箱業務安全維護工作應行注意事項」第4點規定者
21	高雄銀行 南高雄分行	10月1日 (二)							
22	合作金庫 南高雄分行		V(已改善完成)						
23	中國信託 新興分行								

金融機構保管箱出租業務場所安全查核彙整表

附表2

編號	查核對象	查核日期	建築安全部分							消防安全部分							
			1. 防火區劃是否符合規定	內部裝修材料是否符合規定	避難層出入口是否符合規定	走廊(室內道路)是否符合規定	直通樓梯、安全梯或特別安全梯是否符合規定	緊急進口是否符合規定	是否辦理建物安全檢查申報	滅火器是否符合規定	室內消防栓設備是否符合規定	自動灑水設備是否符合規定	其他滅火設備是否符合規定	警報設備是否符合規定	緊急避難逃生設備是否符合規定	消防安全設備是否定期檢修申報	是否使用防焰材料
1	台灣銀行民權分行	9月10日(二)															
2	淡水一信水碓分社	9月13日(五)	1. 原屬防空避難室的地下一、二層，變更為停車場(B1)及保管箱出租場所使用(B2) 2. 原有一樓停車區劃拆除														1樓、5樓及RF樓層出口標示燈故障(已改善完成)
3	華泰商銀大同分行																
4	華南銀行大稻埕分行																
5	彰化銀行建成分行																
6	遠東商銀重慶分行																
7	土銀忠孝分行																
8	台北富邦大安分行	9月16日(一)															
9	國泰世華敦化分行																
10	聯邦南東分行																消防防護計畫書 2. 未實施自衛消防編組(已復查改善完畢)
11	基隆一信總社	9月18日(三)		5樓後方2間房間隔間未申請辦公室裝修，與100年公安申報平面圖與現況未相符							雜物堆置阻礙滅火器使用(已改善完成)						
12	基隆二信總社			室內擅自隔間未申請許可，與100年公安申報平面圖與現況未相符			後方安全梯雜物堆積(已改善完成)	緊急進口遭封閉									
13	兆豐商銀基隆分行						安全梯雜物堆積(現場改善完成)				雜物堆置阻礙滅火器使用(現場移除)	雜物堆積阻礙消防栓使用，水帶老舊應予更新(已改善完成)					緩降機本體老舊，並建議走廊增設避難方向指示燈(已改善完成)

金融機構保管箱出租業務場所安全查核彙整表

附表2

編號	查核對象	查核日期	建築安全部分						消防安全部分									
			1. 防火區劃是否符合規定	內部裝修材料是否符合規定	避難層出入口是否符合規定	走廊(室內道路)是否符合規定	直通樓梯、安全梯或特別安全梯是否符合規定	緊急進口是否符合規定	是否辦理建物安全檢查申報	滅火器是否符合規定	室內消防栓設備是否符合規定	自動灑水設備是否符合規定	其他滅火設備是否符合規定	警報設備是否符合規定	緊急避難逃生設備是否符合規定	消防安全設備是否定期檢修申報	是否使用防焰材料	防火管理是否符合規定
14	新光商銀中華分行	9月26日(四)					安全梯雜物堆積(已改善完成)											
15	台中二信港路分社																	
16	台中商銀西屯分行		滅火器未依規定實施性能檢查(已改善完成)															
17	玉山商銀雙和分行	9月27日(五)															未制訂消防防護計畫書(已改善完成)	
18	萬泰商銀三重分行		1樓、2樓及地下1樓擅自變更分戶牆、分間牆及室內裝修情事				安全梯安全門設鎖封閉(已改善完成)						2樓協理室2間、機房外走道、傳票室偵煙探測器與檢修申報書內載數量不符(已改善完成)	2樓緩降機本體鏽蝕(已改善完成)				
19	陽信商銀成功分行																	
20	上海商銀內湖分行																	
21	高雄銀行南高雄分行								須補緊急進口標示2處(已改善完成)									
22	合作金庫南高雄分行	10月1日(二)					梯間雜物堆積(已改善完成)		100年度申報缺失已逾期未辦理補申報(已改善完成)									
23	中國信託新興分行						地下1樓及2樓逃生出入口雜物堆積(已改善完成)	須補緊急進口標示(已改善完成)									緩降機位置設置不當造成操作障礙(已改善完成)	

公布瑕疵商品（含食品）通路業者退貨機制

日前爆發大統公司食用油標示不實事件，引發消費者的恐慌，紛紛辦理退貨，但因各通路業者考量退貨數量之龐大、部分消費者有意重複退貨及無法向大統公司求償之風險甚高，遂不再採以往寬鬆退貨條件，引發消費者怨聲連連。因此，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）乃以行政指導之方式，邀集 7 大通路業者研商建立「瑕疵商品（含食品）事件 通路業者之退貨及消費爭議處理機制」（下稱退貨機制，詳如附件 1），期建立通路業者與消費者關於退貨之原則性規範，供日後雙方有所依循。

通路業者將有瑕疵之商品銷售予消費者，如對消費者造成損害，應依消費者保護法第 8 條第 1 項規定負損害賠償責任。另依民法規定物之瑕疵擔保責任消費者得解除契約，惟須依民法第 259 條規定負回復原狀之義務，倘消費者解除買賣契約時，無法回復原狀，依法即不得請求返還給付之價金。行政院消保處為替消費者爭取更有利之退貨條件，乃呼籲各通路業者除考量法律責任外，尚可善盡企業經營者之社會責任。經過 3 次會議之協商，各通路業者雖就退貨條件堅持須有發票（或購買憑證）才予以退費，但同時也同意放寬受理之期間、回溯購買時間以及非完整之商品亦同意全額退費等事項。簡言之，各通路業者同意日後針對有瑕疵商品均以較法律規定優渥之條件辦理退貨事宜，並作為日後辦理退貨之依據，從而減少消費爭議之發生。

行政院消保處也呼籲消費者購買商品後，應建立保存發票或購買憑證之習慣，以利瑕疵商品事件發生後，作為對企業經營者請求退貨或損害賠償之證據資料。最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，以保障自身權益。

附件 2 7 大通路業者及台灣連鎖暨加盟協會同意揭露之瑕疵商品（含食品）退貨條件彙整表

通路業者名稱	受理期間	消費者辦理退貨 之回溯購買時間	第二種態樣 消費者辦理退貨應檢附資料	第三種態樣 消費者辦理退貨應檢附資料
大潤發流通事業股份有限公司	2 個月	<p>第二種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品及 6 個月內之發票。 2. 商品及 6 個月內之消費紀錄。 <p>第三種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 年內之發票。 2. 1 年內之消費紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 購買憑證(含會員消費紀錄) +完整商品 2. 購買憑證(含會員消費紀錄) +非完整商品 3. 僅有獨家所販售之商品(不論是否完整) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發票 2. 會員消費紀錄 3. 收據、收貨單或其他佐證資料 4. 僅有獨家所販售之商品(不論是否完整) 5. 所銷售之商品(不論是否完整) +發票或會員消費紀錄
家福股份有限公司	2 個月	<p>第二種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品及 6 個月內之發票憑證。 2. 商品及 6 個月內之會員消費紀錄。 <p>第三種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 年內之發票憑證。 2. 1 年內之會員消費紀錄。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 購買問題商品之發票憑證 (含會員消費紀錄)+完整商品 2. 購買問題商品之發票憑證 (含會員消費紀錄)+非完整商品 <p>註:店內線上查詢會員資料僅開放回溯 2 個月,逾 2 個月期間者,需待 1 個月作業時間查詢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 購買問題商品之發票憑證 2. 會員消費紀錄 3. 收據、收貨單或其他佐證資料 4. 所銷售之商品(不論是否完整) +購買問題商品之發票憑證或會員消費紀錄 <p>註:店內線上查詢會員資料僅開放回溯 2 個月,逾 2 個月期間者,需待 1 個月作業時間查詢。</p>

遠百企業股份有限公司	2 個月	<p>第二種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品及 6 個月內之發票 2. 商品及 6 個月內之消費紀錄 <p>第三種態樣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 年內之發票 2. 1 年內之消費紀錄 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 購買憑證(含會員消費紀錄)+完整商品 4. 購買憑證(含會員消費紀錄)+非完整商品 3. 僅有獨家所販售之商品(不論是否完整) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發票 2. 會員消費紀錄 3. 收據、收貨單或其他佐證資料 4. 僅有獨家所販售之商品(不論是否完整) 5. 所銷售之商品(不論是否完整)+發票或會員消費紀錄
惠康百貨股份有限公司	2 個月	6 個月內所購買商品可退	<p>憑發票+商品(可辨識該商品的外包裝)</p> <p>註：無會員制度，無法查詢會員消費紀錄。</p>	<p>憑發票+商品(可辨識該商品的外包裝)</p> <p>(調整做法取決於與供應商的協調結果)</p> <p>註：無會員制度，無法查詢會員消費紀錄。</p>
全聯實業股份有限公司	視規模最長不超過 60 日	不超過 6 個月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發票+完整商品 2. 發票+非完整商品 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發票或 2 個月內會員消費紀錄)+完整商品 2. 發票或 2 個月內會員消費紀錄)+非完整商品
松青商業股份有限公司	自行政主管機關通知下架退貨日起，受理退貨期間為 2 個月	自行政主管機關通知下架退貨日起，憑發票或會員消費紀錄有效追溯期為 6 個月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發票+完整商品 2. 發票+非完整商品 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 購買憑證(發票或會員消費紀錄)+完整商品 2. 購買憑證(發票或會員消費紀錄)+非完整商品

<p>台灣糖業股份有限公司 量販事業部</p>	<p>2 個月</p>	<p>第二種態樣 6 個月內之發票或會員 消費紀錄</p> <p>第三種態樣 2 年內之發票或會員消 費紀錄</p>	<p>1. 購買憑證(含會員消費紀錄) +完整商品</p> <p>2. 購買憑證(含會員消費紀錄) +非完整商品</p> <p>3. 僅有獨家所販售之商品(不 論是否完整)</p> <p>4. 僅有購買憑證(含會員消費 紀錄)【註：得視特殊情況個 案處理。】</p>	<p>1. 發票</p> <p>2. 會員消費紀錄</p> <p>3. 收據、收貨單或其他佐證資 料</p> <p>4. 所銷售之商品(不論是否完 整)</p>
<p>社團法人台灣連鎖暨加盟 協會</p>	<p>2 個月</p>	<p>6 個月</p>	<p>1. 購買憑證(含會員消費紀錄) +完整商品</p> <p>2. 購買憑證(含會員消費紀錄) +非完整商品</p>	<p>1. 購買憑證(含會員消費紀錄) +完整商品</p> <p>2. 購買憑證(含會員消費紀錄) +非完整商品</p>