

針對劣質油品事件，行政院消保處必要時將協助消費者提起團體訴訟！

針對近來爆發之劣質油品損害消費者權益事件，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)除積極協調業者辦理退費外，為展現政府捍衛消費者權益的決心，必要時將協助消費者提起團體訴訟。

劣質油品事件爆發迄今，行政院消保處及各縣市政府消費者服務中心除積極協調業者辦理問題食品之退費外，並指派消保官進行食品工廠與消費市場之稽查，確認問題食品均已下架停止販售。同時臺北市政府消保官與味全公司、布列德麵包、德克士餐廳等業者亦協商達成依消費者保護法(下稱消保法)第 51 條及食品安全衛生管理法第 56 條規定，除賠償原購買金額外，另負擔 3 倍懲罰性賠償金與新臺幣 500 元之賠償原則。

若消費者無法依協商協調制度獲得妥適賠償者，依消保法第 49 條及第 50 條之規定，同一原因事件受害之 20 人以上消費者，於讓與其損害賠償請求權予經認可之優良消保團體並經消保官同意後，得提起團體訴訟。行政院消保處於必要時，在符合上開規定之情形下，亦將協助受害消費者提起團體訴訟。

最後，提醒消費者因消費安全所衍生之消費爭議問題，可利用消費者服務專線「1950」，請求相關消費諮詢或提起申訴，以維護自身權益。

「信用卡持卡人」權益保障更完備！

「信用卡」為消費大眾非常普遍利用之支付工具，為維護消費者權益並利業者有所遵循，金融監督管理委員會（以下稱金管會）配合「信用卡業務機構管理辦法」、「個人資料保護法」等相關法令之規定，及「雙幣信用卡」政策與實務發展情形，金管會研擬「信用卡定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項（修正草案）」案，經行政院消費者保護會決議通過，其重要內容如次：

- 一、持卡人如以郵購、電話訂購、傳真、網際網路、自動販賣設備等特殊交易訂購商品、取得服務、代付費用而使用信用卡，其信用卡雖在持卡人占有中，仍有遭他人冒用之可能，為降低持卡人因特殊交易而使信用卡遭冒用之風險，就特殊交易冒用之損失新增相關規範：明訂持卡人信用卡如有遭他人冒用，除應儘速以電話或其他方式通知發卡機構辦理停卡及換卡手續外，持卡人於辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。
- 二、為增加持卡人外幣資產配置的靈活度，明（104）年起實施「雙幣信用卡」政策，提供持卡人得選擇美元、歐元或日圓等其中一種幣別，並由所開立之外幣帳戶支付信用卡境外消費帳款；明訂持卡人信用卡交易帳款可以新臺幣或約定外幣結付。
- 三、為避免持卡人個人資料，遭受不當處理、利用、竊取及洩露，致日常生活遭到騷擾與權益侵害：明訂信用卡發卡機構於信用卡申請或履行契約之目的範圍內蒐集、處理及利用信用卡申請人或持卡人個人資料時之責任與義務。
- 四、為落實持卡人風險分級，使個別持卡人風險變化反映於利率之升降，及約定向持卡人收取違約金時，應符合衡平原則，以保障持卡人循環信用利息及違約金權益：明訂循環信用利息應以各筆帳款於起息日應適用之循環信用利率計算（採浮動方式計算者，得隨指標利率之變動而調整），及違約金應採固定金額計收；發卡機構應於核卡同意後通知持卡人適用之循環信用利率等。
- 五、為杜絕金融機構將催收及相關業務委外處理，導致借款人及保證人被不法逼債或權利遭受侵害等情事（即暴力或不當催討債務）：明訂發卡機構將業務委外處理，應督促受委託人保密並與之負連帶責任；另增訂催收業務委外處理時，應告知持卡人相關處理程序及公告受委託人基本資料。

行政院消費者保護處表示，透過本次「信用卡定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」之修正，使消費者與發卡機構間之權利義務更為明確，主管機關金管會業於本（103）年9月12日公告，並自104年1月1日生效，將能強化保障消費者權益。

業者應落實重組牛肉標示！

行政院消費者保護處(行政院消保處)為使消費者吃得安心與健康，前於 93 年 10 月間召開重組牛肉之相關會議，除要求經濟部標準檢驗局(下稱標檢局)應制訂重組肉之國家標準外，並要求業者應確實於菜單上明顯標示是否為「重組肉」供作消費者選擇之參考。

由於重組肉與非重組肉之價格差異甚大，而且肉品在重組過程中是否受污染，是消費者與政府關心的議題。因此，於上述會議中達成下列共識：

- 1、請標檢局會同相關機關，研議訂定有關牛肉重組產品之國家標準，並請考量將其加工使用之結著劑限制等列入規範。
- 2、請衛生福利部(原衛生署，下稱衛福部)加強牛肉加工廠肉品(尤其是重組肉)食品安全衛生之管理。
- 3、請衛福部督導地方主管機關，輔導餐廳業者於菜單上明顯標示使用「重組肉」。

經查，標檢局已於 95 年 4 月 19 日公告修訂 CNS2106「冷藏、冷凍畜肉」國家標準。另包裝重組肉品，未依食品安全衛生管理法第 22 條規定標示黏著劑等之添加物，依該法第 47 條規定處新臺幣(下同)3 萬至 300 萬元罰鍰；如添加物標示不實者，依第 45 條規定處 4 萬至 400 萬元罰鍰。

行政院消保處提醒消費者，重組牛肉之食用應以熟食為宜；另因政府機關要求餐廳業者於菜單上標示「重組肉」，係屬行政指導之性質，因此，也呼籲業者應本於社會責任明確標示，展現保障國人食的消費權益之用心。

食品 GMP 民調結果與油品分流管制辦法（經濟部工業局）！

壹、食品 GMP 民調結果及方向

本部工業局於本年 10 月 2 日、3 日、7 日及 29 日，分別召開精進諮詢會議與邀請食品 GMP 產品採購單位、學者專家、公會及業者代表進行意見交流，與會代表認為，認證標誌之存在可提供消費者挑選食品的參考，但應強化食品 GMP 制度的精進與落實才可重振消費者信心。

關於食品 GMP 標章之民意調查，由台灣指標調查公司及遠見民調中心執行，調查期間為本年 10 月 17 日至 10 月 24 日，調查方法為電腦輔助電話訪問 (CATI)，有效樣本各約 2,000 份。民調結果顯示，國內爆發油品的食安問題，七至八成民眾對食品 GMP 產品的信心有受影響，八成民眾認為食品 GMP 制度不能廢除，可檢討改善，但近兩成民眾認為制度可廢除。

如食品 GMP 認證制度是由民間機構(組織)辦理，遠見民調中心結果顯示六成民眾認為民間機構無法保障食品生產品質。若由第三方專業機構與消費者保護團體執行驗證，台灣指標調查公司之民調結果表示近八成民眾會增加對食品 GMP 標章的信心，近七成民眾認為完全委託民間機構負責，例如消費者保護團體、食品業者和專業檢驗機構的三方組合，食品業者會因此更重視產品品質。

為因應食安事件日益嚴重，法規規範日趨嚴格，未來食品 GMP 輔導性標章，研議由公協會或民間社會企業承接，且自發性推動，由公正中立單位監督，並聯結國際驗證制度，如食品安全品質標準認證(Safe Quality Food; SQF) 或全球食品安全倡議(Global Food Safety Initiative; GFSI)，以建立國際接軌之產業自主管理體系，並提升國際競爭力。

貳、油品分流管制

為解決進口非食用油品違法流用問題，本部貿易局已依「貨品輸入管理辦法」第 8 條規定辦理公告，於 89 項油品項下增列複合輸入規定代號，並訂於本年 10 月 31 日生效實施，自 103 年 11 月 1 日起工業用油則應向本部工業局取得輸入核准；生質柴油用油應向本部能源局取得輸入核准。

一、進口管理

符合工廠管理規定之製造業進口一般工業用之油脂貨品，範圍涵蓋中華民國海關進口稅則第 15 章全章及第 38 章 23 節之貨品計 87 項供生產製造使用，需向本部工業局申請同意文件，方能進口。

符合生產生質柴油之業者，輸入油脂供作生質柴油原料，範圍涵蓋中華民國

海關進口稅則第 15 章計 79 項及第 38 章 23 節 8 項，共計 87 項為工業局主政辦理；另外，38249099902(其他第 3824 節所屬貨品)、38260000006(生質柴油及其混合物)共 89 項貨品，應向本部能源局申請取得進口同意文件後，始能進口。

二、流向管理

「使用進口一般工業油脂為原料之工廠」及「歸屬中華民國行業標準分類 1990915 非食用動物油脂及 1990920 非食用植物油脂之國內製造工廠」需定期向本部中部辦公室申報流向，並依規定接受不定期之查廠。

生質柴油原料之流向管理為，生質燃料業者應於每月 20 日前將前一月之生產、輸入、銷售、儲存或輸出情形作成書表，報請本部能源局備查。本部能源局將針對生質柴油之料源及產製油品之進貨、銷貨、存量之質量平衡進行實地查核。

103 年第 1 階段全國行動上網速率量測結果出爐(國家通訊傳播委員會)!

國家通訊傳播委員會(NCC)公布第 1 階段全國行動上網速率量測結果(如附件)，全國 22 縣市消費者端的平均下載速率達 6.08Mbps，較 102 年底的平均下載速率 4.44Mbps 提升 36.9%；至於平均上傳速率為 1.10Mbps，接近 102 年底的平均上傳速率 1.13Mbps。

NCC 說明，此次量測委託財團法人電信技術中心(TTC)辦理，第 1 階段係針對全國 22 縣市消費者端的行動上網速率進行量測，量測結果顯示下載速率持續進步；至於上傳速率微幅下降的原因，可能是因為上網用戶增加，上傳數據傳輸量提高造成上傳方向(基地臺端)干擾程度增加，影響了上傳平均速率。

NCC 表示，第 1 階段全國行動上網速率量測結果亦可至 TTC 網站 (<http://speed.ttc.org.tw/news.php?id=39>) 查閱；如有相關問題請洽詢：
NCC：吳簡任技正 02-2343-3612、0928-601-199
TTC：劉副執行長 0933-015-742、林組長 0922-440-523。

103年度

第一階段量測全國行動上網速率提供情形摘要報告

摘要

根據通傳會的統計資料，國內 3G 行動上網用戶數(含手機及網卡)從 101 年 7 月的 6,278,291 戶成長到 103 年 7 月的 12,661,759 戶，年複合成長率 (CAGR) 達 42%；同時期的數據傳輸量的年複合成長率更高達 86%，如圖 1 所示。

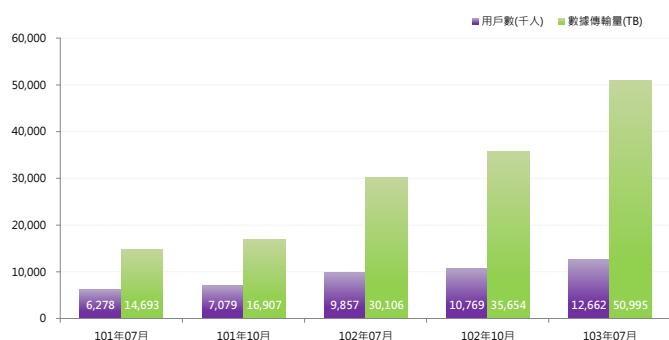


圖 1、國內行動上網環境

財團法人電信技術中心執行國家通訊傳播委員會所委託本(103)年度「量測全國行動上網速率提供情形」乙案，已於 5-7 月完成第一階段的量測工作。此專案的目標在於引導電信業者持續改善行動上網環境及提升消費者使用行動上網的服務品質。國內第四代行動通訊 (4G) 雖然已經在今年正式提供服務，各家 4G 電信業者仍處於網路建設的階段，因此本年度專案仍針對第三代行動通訊 (3G) 網路進行量測。

消費者端量測係透過 Google Play 及 Apple Store 下載本中心開發的 APP 測速軟體參與測試，雖然每個消費者所用的手機或平板電腦不同，但是藉由遍及全國的消費者收集大量的量測數據，經統計分析後可以客觀地代表消費者實際的行動上網速率。



量測規模及結果

本年度第一階段實際參加消費者端量測的全國總人數為 4,958 人，符合量測有效樣本的定義有 2,951 人，參與量測的消費者分佈比例如圖 2；有效樣本人數在第一階段期間於全國各縣市總共執行 658,546 次量測，回傳有效數據達 4,576,918 筆，消費者端回傳數據的地理分佈如圖 3 所示。

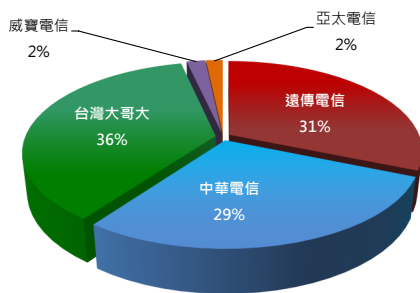


圖 2、參與量測的消費者分佈比例圖

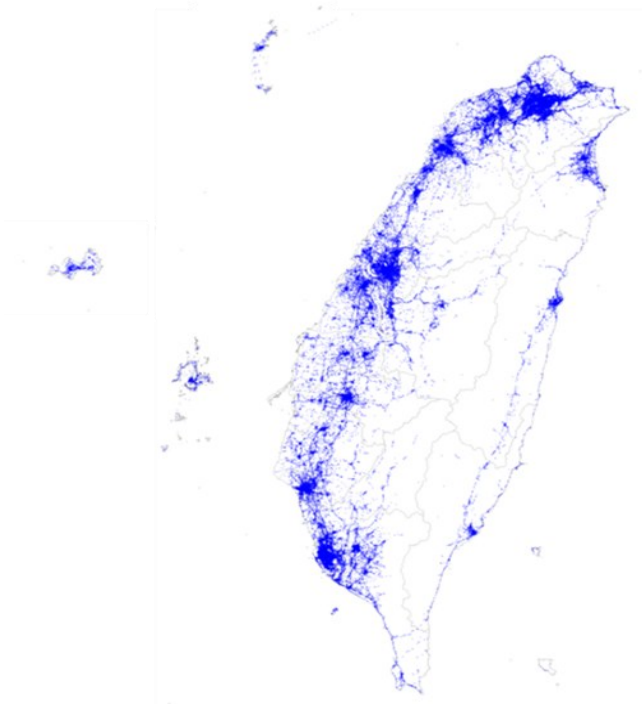


圖 3、消費者端回傳數據地理分佈圖

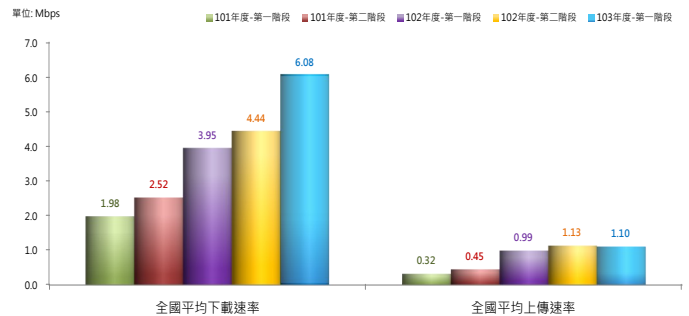


圖 4 2014 年度全國行動上網速率

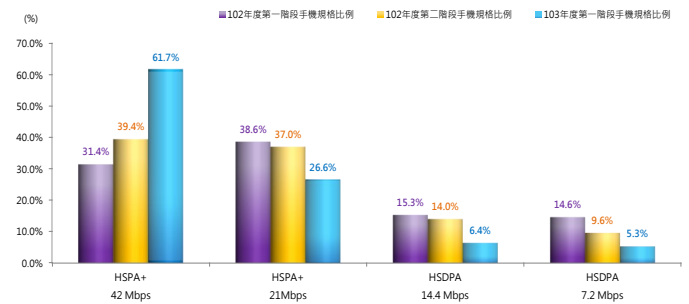


圖 5 消費者使用手機規格比例

圖 4 顯示今年度第一階段與歷年量測結果的比較。其中，今年度第一階段消費者端全國平均下載速率為 6.08Mbps，平均上傳速率則為 1.10 Mbps。相較於去年度第二階段量測的全國平均下載速率(4.44 Mbps)及上傳速率 (1.13Mbps)，我們可以發現下載速率仍然持續進步，上傳速率則略低於去年的水準。進一步分析下載速率進步的部分原因是消費者今年使用支援 HSPA+ 42Mbps 的手機比例比去年成長超過二成，如圖 5 所示。至於上傳速率呈現些微下滑之因素，可能的原因在於 3G 採用分碼多工接取 (WCDMA) 技術，上傳數據傳輸量提高造成上傳方向 (基地台端) 干擾程度也增加，因而造成平均上傳速率成長的限制。

消費者離尖峰行動上網速率分析

圖 6 及圖 7 為分析本年度第一階段每日不同時段之量測結果，我們發現下載速率比去年度的量測結果均有提升且離尖峰的趨勢大致相同。從凌晨 1 點到早上 8 點仍為上網速率較快的時段，其中凌晨 4~5 點時因為行動上網人數較少，屬於行動上網離峰時段 (Off-peak hour)，其平均下載速率最高可達 7.6Mbps，相較於 102 年 8 月至 10 月 (6.14Mbps)，進步幅度達 23.8%；平均上傳速率則為 1.27 Mbps，比去年度 8 月至 10 月 (1.32Mbps) 略降低 3.8%。早上 8 點後隨著使用行動上網的人口增加，行動上網的資源由於更多人共享而使上網速率降低。一天中上網速率最低的尖峰時段 (Peak hour) 為晚上 10 點，其下載速率為 5.02Mbps，對照去年度第二階段量測結果 (3.96Mbps) 提升約 26.8%；上傳速率則為 1.04 Mbps，其結果與去年度 8 月至 10 月之量測結果 (1.04Mbps) 相同，但比 102 年度 5 月至 7 月 (0.96Mbps) 提升約 8.3%。

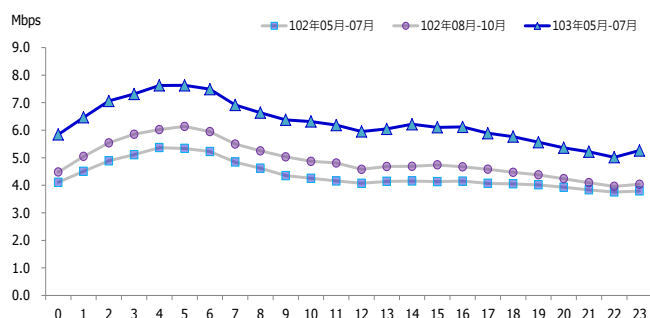


圖 6、消費者端量測-全國時段下載速率平均值

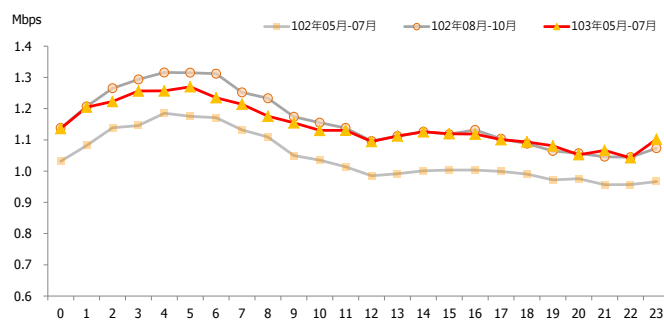


圖 7、消費者端量測-全國時段上傳速率平均值

由圖 8 的全國速率累積分佈函數圖 (Cumulative Distribution Function; CDF) 可發現下載速率高於 2 Mbps 比例已經超過 90%，上傳速率則維持與去年趨勢大致相同。

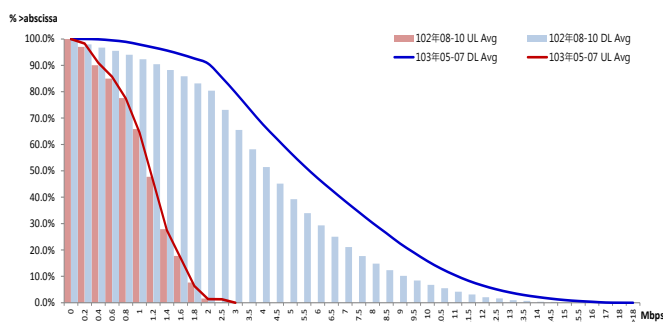


圖 8、全國速率累積分佈函數圖



行動上網速率受人口密集度影響

圖 9 為全國 22 縣市行動上網平均下載及上傳速率的
量測結果，所有縣市的平均下載速率值皆優於去年，其中
最高平均下載速率為澎湖縣的 7.99 Mbps，最低平均下
載速率為台北市的 5.47 Mbps。平均上傳速率部分與去
年量測結果差異不大，其中最高平均上傳速率仍以澎湖縣

的 1.30Mbps 最高，台北市的 1.01Mbps 最低。此結果顯
示國內人口密集度較高的縣市可能因多人同時使用行動
上網資源的機率較高，因而導致其 3G 行動上網速率低於
人口密集度較低的縣市。

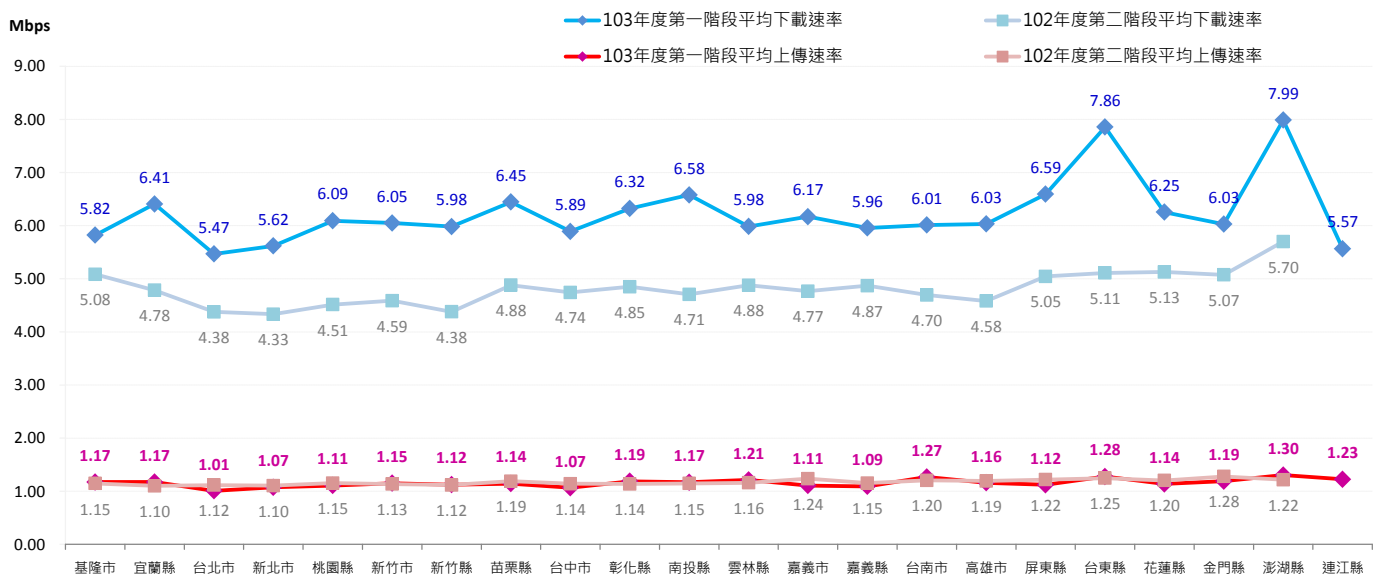


圖 9、全國各縣市消費者行動上網速率

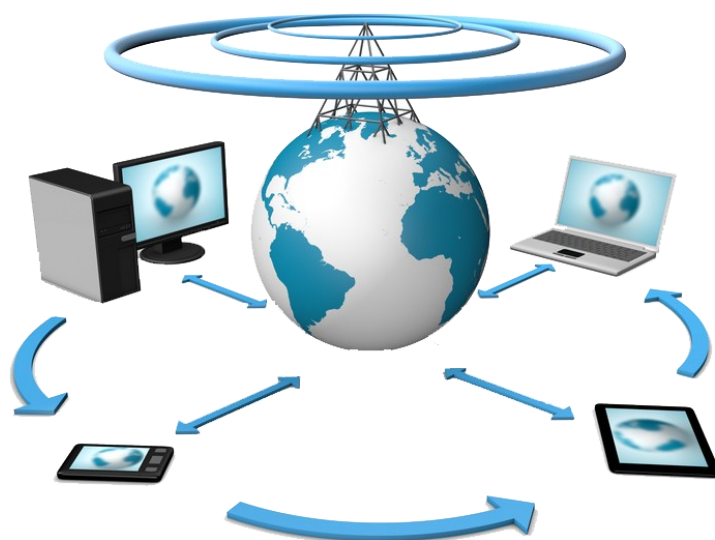


行動上網速率影響因素

一般而言，3G 網路訊號涵蓋與用戶跟基地台之間的距離有關，用戶距離基地台越近，訊號衰減就越小。此外，訊號涵蓋也跟用戶與基地台之間的阻隔程度有關，例如地形與建築物的阻隔。

1. 訊號涵蓋：一般而言，3G 網路訊號涵蓋與用戶跟基地台之間的距離有關，用戶距離基地台越近，訊號衰減就越小。此外，訊號涵蓋也跟用戶與基地台之間的阻隔程度有關，例如地形與建築物的阻隔。
2. 用戶使用環境：由於支撐行動上網服務的介質是無線訊號，也就是電磁波，手機或網卡接收無線訊號時會因使用環境產生多路徑 (Multi-path) 干擾而影響接收效能。另外，移動間使用 3G 行動上網服務，其傳輸速率會受移動速率所產生的都普勒效應 (Doppler effect) 及基地台交遞 (Handover) 而降低。
3. 資源共享：基地台可支援最高上網速率的無線資源是固定的，當越多人同時使用同一基地台資源時，每個人可使用的無線資源就會減少，傳輸速率也就降低。

4. 終端產品：用戶所使用的手機、平板或網卡等終端產品所能夠支援的技術規格會直接影響上網速率。假設用戶手機僅能支援最高 7.2 Mbps 技術規格，即使業者已經建設 42 Mbps 的基地台，對用戶而言最高上網速率也不會超過 7.2 Mbps。此外，即使支援同一技術規格的終端產品也可能因為不同品牌型號而有不同上網速率的表現。
5. 隨機特性：無線訊號屬於隨機特性，且多人同時使用同一基地台資源也是隨機行為，因此，即使在同一地點且極短時間內也可能發生上網速率差異極大的現象。
6. 網路資源：限制基地台最大無線資源除了本身採用的系統與技術規格外，基地台與交換機或核心網路之間的傳輸線路頻寬、交換機與核心網路本身的系統容量都可能是影響行動上網速率的因素。
7. 使用的應用服務：消費者使用行動上網進行各種應用服務，連接到不同的檔案伺服器或網站進行數據的上傳與下載。因為檔案伺服器或網站本身的容量或限制及連接到 3G 業者機房的線路頻寬不同，也是影響行動上網速率的可能原因。





財團法人電信技術中心
TELECOM TECHNOLOGY CENTER

出版者：財團法人電信技術中心
電話：07-6955001
傳真：07-6955009
<http://www.ttc.org.tw>