

# 餐盒製造業消費者保護法規議題

## 壹、前言

衛生福利部(改制前為衛生署)為提升餐飲衛生安全，維護業者及消費者之共同權益，推動本先期輔導制度，於民國 94 年 4 月 6 日特別公布：「餐飲業食品安全管制系統先期輔導作業規範」，而餐飲業包括食品製造業及飲食服務業。其中食品製造業系指：即食餐食工廠及餐盒食品製造業，本文係以餐盒製造業之消費者保護法規議題作為說明。

近年來重大消費議題均涉及消費商品與服務之品質與安全衛生，如塑化劑污染食品、甜甜圈及油條驗出鋁、含三聚氰胺(Melamine)之毒奶粉、膨鬆劑、順丁烯二酸、化學香精宣稱為天然酵母及油品混充...等事件，對於餐盒製造業之衝擊不小。在法規所規範的內容，業者於經營的過程中，必須依法規遵守，許多業者雖然知悉所規範的內容，然而實務上運作起來是否可以從產品研發、生產製造、販賣銷售至後續服務等，面面俱到。為協就餐食製造產業了解於產品研發、生產製造、販賣銷售至後續服務中，所涉及對於消費者保護相關法規之規範，利用與業者實際的訪談及接觸，了解實務上運作之情形，法規在執行上有何問題，特綜合整理，以利業者了解，並協助產業之發展。

## 貳、法規介紹：

### 一、申請階段

- (一) 餐食製造業除須領有工廠登記證或營業項目為餐盒食品製造之營利事業登記。
- (二) 業者應實施自主管理，確保食品衛生安全(食品衛生管理法第 7 條第 1 項規定)，並且就從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度，均應符合食品之良好衛生規範準則(食品衛生管理法第 8 條第 1 項規定)

### 二、產品研發階段

- (一) 研發是將產品從無到有的過程，包括蒐集市場資訊、調配方、規劃製程、計算產品標準成本等等。消費者對「吃」的要求不斷精進，研發上，除了要迎合消費者的口味，更要注意中央主管機關所規定之食品添加物使用範圍及限量暨規格標準。
- (二) 依據食品衛生管理法第 18 條第 1 項規定：「食品添加物之品名、規格及其使用範圍、限量標準，由中央主管機關定之。」因此衛生福利部制定「食品添加物使用範圍及限量暨規格標準」，並於第 2 條規定：

「各類食品添加物之品名、使用範圍及限量，應符合表列規定，非表列之食品品項，不得使用各該食品添加物」。而第 3 條食品添加物之規格亦一併規定之。

- (三) 對於內容物的添加有一定的規範，對於食品應符合衛生安全及品質之標準更是需要注意，衛生福利部依據食品衛生管理法第 17 條的規定，制定出「一般食品衛生標準」，因而食品之性狀應具原有之良好風味及色澤，不得有腐敗、不良變色、異臭、異味、污染、發霉或含有異物、寄生蟲等也是必須注意之(參考一般食品衛生標準第 3 條)，另一般食品衛生標準第 4 條亦規定：大腸桿菌是不可驗出，大腸桿菌群也不得超出  $10(3 \text{ 次方})$ 。
- (四) 若不符合衛生福利部依第 17 條所定衛生安全及品質標準時，經命限期改正，屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三百萬元以下罰鍰；情節重大者，並得命其歇業、停業一定期間、廢止其公司、商業、工廠之全部或部分登記事項，或食品業者之登錄；經廢止登錄者，一年內不得再申請重新登錄(參考食品衛生管理法第 48 條)。未依第 18 條所定食品添加物品名、規格及其使用範圍、限量標準之規定者，應予沒入銷毀。但實施消毒或採行適當安全措施後，仍可使用或得改製使用者，應通知限期消毒、改製或採行適當安全措施；屆期未遵行者，沒入銷毀之，食品衛生管理法第 52 條定有明文。
- (五) 對於餐盒業的餐盒容器，依據食品衛生管理法第 16 條的規定不得有毒性或易生不良化學作用及其他足以危害健康的情形。若經查核或檢驗未符合標準時，應沒入銷毀。

### 三、生產製造階段

#### (一) 食品安全危害控管部分：

生產製造食品的過程，關乎食品本身的衛生安全品質，所要注意的環節更是不容疏忽，食品衛生管理法第 15 條就明文規定：「食品或食品添加物有下列情形之一者，不得製造、加工、調配、包裝、運送、貯存、販賣、輸入、輸出、作為贈品或公開陳列：

- 一、變質或腐敗。
- 二、未成熟而有害人體健康。
- 三、有毒或含有人體健康之物質或異物。
- 四、染有病原性生物，或經流行病學調查認定屬造成食品中毒之病因。
- 五、殘留農藥或動物用藥含量超過安全容許量。
- 六、受原子塵或放射能污染，其含量超過安全容許量。
- 七、攙偽或假冒。
- 八、逾有效日期。
- 九、從未於國內供作飲食且未經證明為無害人體健康。

十、添加未經中央主管機關許可之添加物。

前項第五款、第六款殘留農藥或動物用藥安全容許量及食品中原子塵或放射能污染安全容許量之標準，由中央主管機關會商相關機關定之。

第一項第三款有害人體健康之物質，包括雖非疫區而近十年內有發生牛海綿狀腦病或新型庫賈氏症病例之國家或地區牛隻之頭骨、腦、眼睛、脊髓、絞肉、內臟及其他相關產製品。

國內外之肉品及其他相關產製品，除依中央主管機關根據國人膳食習慣為風險評估所訂定安全容許標準者外，不得檢出乙型受體素。

國內外如發生因食用安全容許殘留乙型受體素肉品導致中毒案例時，應立即停止含乙型受體素之肉品進口；國內經確認有因食用致中毒之個案，政府應負照護責任，並協助向廠商請求損害賠償。」

若違反時，恐有刑事責任(參考食品衛生管理法第 49 條)

(二)推行 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point): 此一食物安全控管機制，是協助生產者藉由控制食品安全危害點，達到保障食品安全目的。另有 ISO22000，是食品安全管理系統的國際化驗證標準，適用於整體食物鏈產製運銷過程，將可能性的危害降至最低，以確保食品之安全與衛生。為鑑別、評估及控制之系統，援引危害分析重要管制點原理，管理原料驗收，加工、製造及貯運等全程之食品安全危害，衛生署發布「食品安全管制系統」要求食品業者應設立食品安全管制系統工作小組，負責工作包括：鑑別及管理食品良好衛生規範相關紀錄；訂定、執行及確認危害分析重要管制點計畫並負責食品安全管制系統實施之溝通及鑑別所需資源。(參酌食品安全管制系統第 5 點)

(三)衛生管理部分：

1、設備與器具之清洗衛生應符合下列規定：

- (1) 食品接觸面應保持平滑、無凹陷或裂縫，並保持清潔。
- (2) 用於製造、加工、調配、包裝等之設備與器具，使用前應確認其清潔，使用後應清洗乾淨；已清洗與消毒過之設備和器具，應避免再受污染。
- (3) 設備與器具之清洗與消毒作業，應防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包裝材料。

2、從業人員應符合下列規定：

- (1) 新進從業人員應先經衛生醫療機構檢查合格後，始得聘僱。僱用後每年應主動辦理健康檢查乙次。
- (2) 從業人員在 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

- (3) 新進從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求，在職從業人員應定期接受有關食品安全、衛生與品質管理之教育訓練，各項訓練應確實執行並作成紀錄。
- (4) 食品作業場所內之作業人員，工作時應穿戴整潔之工作衣帽(鞋)，以防頭髮、頭屑及夾雜物落入食品中，必要時應戴口罩。凡與食品直接接觸的從業人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物等，並不得使塗抹於肌膚上之化粧品及藥品等污染食品或食品接觸面。
- (5) 從業人員手部應經常保持清潔，並應於進入食品作業場所前、如廁後或手部受污染時，依標示所示步驟正確洗手或(及)消毒。工作中吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，應立即洗淨後再工作。
- (6) 作業人員工作中不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食及其他可能污染食品之行為。
- (7) 作業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套，或將手部澈底洗淨及消毒。
- (8) 作業人員個人衣物應放置於更衣場所，不得帶入食品作業場所。
- (9) 非作業人員之出入應適當管理。若有進入食品作業場所之必要時，應符合前列各目有關人員之衛生要求。
- (10) 從業人員於從業期間應接受衛生主管機關或其認可之相關機構所辦之衛生講習或訓練。

### 3、清潔及消毒等化學物質及用具之管理：

- (1) 病媒防治使用之藥劑，應符合相關主管機關之規定方得使用，並應明確標示，存放於固定場所，不得污染食品或食品接觸面，且應指定專人負責保管。
- (2) 食品作業場所內，除維護衛生所必須使用之藥劑外，不得存放使用。
- (3) 清潔劑、消毒劑及有毒化學物質應符合相關主管機關之規定方得使用，並應予明確標示，存放於固定場所，且應指定專人負責保管。
- (4) 有毒化學物質應標明其毒性、使用方法及緊急處理辦法。
- (5) 清潔、清洗和消毒用機具應有專用場所妥善保管。

### 4、廢棄物處理應符合下列規定：

- (1) 廢棄物不得堆放於食品作業場所內，場所四周不得任意堆置廢棄物及容器，以防積存異物孳生病媒。
- (2) 廢棄物之處理，應依其特性，以適當容器分類集存，並予清除。

放置場所不得有不良氣味或有害（毒）氣體溢出，並防止病媒之孳生，及造成人體之危害。

(3)反覆使用的容器在丟棄廢棄物後，應立即清洗清潔。處理廢棄物之機器設備於停止運轉時應立即清洗，以防止病媒孳生。

(4)凡有直接危害人體及食品安全衛生之虞之化學藥品、放射性物質、有害微生物、腐敗物等廢棄物，應設專用貯存設施。

5、食品業者應指派衛生管理專責人員針對建築與設施及衛生管理之情形填報衛生管理紀錄，內容包括當日執行的前列各項工作之衛生狀況等。

(1)食品作業場所之廠區環境應符合下列規定：

A、地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土。

B、排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。

C、禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。

(2)食品作業場所建築與設施應符合下列規定：

A、牆壁、支柱與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。

B、樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。

C、出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。

D、排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。

E、照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；照明設備應保持清潔，以避免污染食品。

F、通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。

G、配管：配管外表應保持清潔，並應定期清掃或清潔。

H、場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。

I、病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。

J、蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

(3)凡設有員工宿舍、餐廳、休息室及檢驗場所或研究室者，應符合下列規定：

A、應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。

B、應有專人負責管理，並經常保持清潔。

(4)廁所應符合下列規定：

A、廁所之設置地點應防止污染水源。

B、廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。

C、廁所應保持整潔，不得有不良氣味。

D、應於明顯處標示『如廁後應洗手』之字樣。

(5)用水應符合下列規定：

A、凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。

B、應有足夠之水量及供水設施。

C、使用地下水源者，其水源應與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源至少保持十五公尺之距離。

D、蓄水池（塔、槽）應保持清潔，其設置地點應距污穢場所、化糞池等污染源三公尺以上。

E、飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。

(6)洗手設施應符合下列規定：

A、洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施。必要時，應設置適當的消毒設施。

B、洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。

(7)凡設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之箱櫃。

(三)食品包裝及營養標示部分：依食品衛生管理法第 22 條規定：「有容器或包裝之食品、食品添加物，應以中文及通用符號顯著標示下列事項於容器或包裝之上：一、品名。二、內容物名稱；其為二種以上混合物時，應分別標明。主成分應標明所佔百分比，其應標示之產品、主成分項目、標示內容、方式及各該產品實施日期，由中央主管機關另定之。三、淨重、容量或數量。四、食品添加物名稱；混合二種以上食品添加物，以功能性命名者，應分別標明添加物名稱。五、製造廠商與國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。六、原產地（國）。七、有效日期。八、營養標示。九、其他經中央主管機關公告之事項。」

### 三、販賣銷售之部分

(一)標示部分：食品的標示主要目的在說明食品的種類、製造訊息，如製造

者、製造日期、保存期限、保存方法等。食品衛生管理法第 22 於有容器或包裝之食品訂有規定，應以中文及通用符號顯著標示。

- (二)標示內容：內容物之標示、食品添加物之標示、日期之標示、有容器或包裝之食品及食品添加物之標示。
- (三)食品包裝：對於食品的包裝須明顯標示，品名；材質名稱及耐熱溫度(其為二種以上材質組成者，應分別標明)；淨重、容量或數量；國內負責廠商之名稱、電話號碼及地址；原產地(國)；製造日期(其有時效性者，並應加註有效日期或有效期間)；使用注意事項或微波等其他警語；其他經中央主管機關公告之事項。(參考食品衛生管理法第 26 條)
- (四)廣告部分：消費者保護法施行細則第 23 條規定廣告係指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電話傳真、電子視訊、電子語音、電腦或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。依食品衛生管理法第 28 條之規定：對於食品、食品添加物或食品用洗潔劑所為之標示、宣傳或廣告，不得有不實、誇張或易生誤解之情形。公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」

#### 四、後續服務階段：

- (一)產品瑕疵擔保責任：銷售出的產品，應負擔瑕疵擔保責任，對於產品必須有通常之效用及所約定之品質，依據民法第 354 條第 1 項規定：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。」銷售的產品，在交付給消費者時，產品必須有通常之效用及所約定之品質，若有減少之程度時，即為有瑕疵。消費者可以依據民法第 359 條之規定要求解除契約或請求減少價金。
- (二)損害賠償責任：若因產品受有損害時，應負責任如下：
  - 1、商品製造人之責任：民法 191 之 1 條第 1 項之規定，商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限。此為民法上對於商品製造人之責任，若是產品對於所使用之人或消費者造成損害時，使用之人縱然非消費者仍可請求賠償。
  - 2、無過失損害賠償責任：消費者保護法第 7 條第 1 項規定，從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水

準可合理期待之安全性。因此，產品必須確保品質的安全性!第2項規定，商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。若是產品有危害消費者之情形要有警告標示及緊急處理危險之方法，例如，糕餅的內餡可能有麻糬，對於小孩或老人在吞嚥上，可能會有窒息的危險，即要就此表示注意事項，讓食用者若是小孩或老人時應注意，並且對於噎到時的緊急處理，亦應註明，以保障消費者及業者之權益。因為若是違反規定，致生損害於消費者或第三人時，應負賠償責任。縱令能證明業者無過失，僅是得減輕其賠償責任(參考消費者保護法第7條第3項)。

- 3、因消費者保護法為民法的特別法，對於消費者的損害，消費者可以優先適用消費者保護法的規定請求，所以，對於產品的責任，製造商須負擔無過失的損害賠償責任。
- 4、食品衛生管理法第56條新增：「消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，並得準用消費者保護法第四十七條至第五十五條之規定提出消費訴訟。如消費者不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。」

## 參、示範案例實際執行情形之研析：

### 一、示範案例簡介：

- (一)創立於民國86年間，係以加盟之方式進行展店，至今約有60家加盟店，以社區經營為主軸，讓加盟者在地深耕經營。
- (二)以科學管理方式降低成本，堅持在微薄利潤的中端出高品質的菜色，每個餐盒的內容物都有生產履歷，健康本色深受消費者接受。

### 二、實際執行情形：

#### (一)申請階段：

進行餐盒製造之業者，須領有工廠登記證或營業項目為餐盒食品製造之營利事業登記。然實際上，有許多經營者並未依照規定辦理登記，而主管機關若不執行取締未登記者，仍任其執業經營，消費者無從認知選擇時，對於合法之經營者，影響甚鉅。

#### (二)產品研發階段：

產業的經營者皆以有利潤之產品為導向，假設每日可以賣一千個便當，一個便當假如能夠省一塊錢，因為我們省一塊錢，消費者沒有感受，消費者沒有感受，業者再省一塊，慢慢的，等到消費者感受的時候，業



者已經救不了。所以產品內容的研發，除了法律規範外，主要還是成本之考量，但成本的設計考量，未達到應有的安全衛生的水準，且若無法達到消費者所需要的質量時，成本再省，沒有消費者還消費恐怕只有關門的路。

因此研發設計方面，示範案例表示：其研發主要要計算使用的飯量及菜量的最高使用及最底使用量，以及價格的高低最大及最小的承受價為多少，若是已經超過所承擔的時候，其替代品項為何？以數據化的精算，讓成本控制到最佳範圍，是產品研發之重要項目。

### (三)生產製造階段：

生產最主要的工作在於原料之掌控，原料的來源示範案例表適當所消費的量還沒達到可以與產地直要洽購時，也是透過盤商去採購，與盤商或產地直接洽購都要透過向農會的檢驗單位檢驗合格，若是肉品也要有屠宰場的檢驗，如此一來，才能控制質量。

如果遇到天災的時候，縱令與盤商或產地有契約約定，仍無法依照契約履行時，仍要有應變之方式，例如原來合約定價是 30 元一斤，現在在外面已經賣到 180 元一斤，我們不能硬要盤商或產地依照契約賣給我們，所以只能去應變，另外採用其他原料。

而生產製造的成本另外包括了勞工問題，如何讓勞工的成本控制，就是有一套標準的作業流程，示範案例以單獨運作系統，統一處理，讓各分店或加盟店可以省去勞工成本，由總公司統一處理，節省行政資源餐盒中的原料包括米、肉、蔬菜及其他營業所需的東西，全部找專業的品管人員統一收貨、管理貨再分配。不僅，控制成本亦可以控制餐盒的質量。

### (四)販賣銷售階段：

消費者選擇取向還是以價格為優先考量，如果兩個餐盒，內容物一樣，一個 50 元，一個 55 元，消費者會選擇哪一個？每個人心理的答案可能會一樣。消費者若未從該餐盒是否達合法登記的業者，該製造過程是否合於法規，是否合於安全衛生的方式考量，若單以價格考量時，對於在產品成本上，要求就高的業者就失去價格的優勢，僅能在銷售行銷上加以宣傳。示範案例指出政府機關在選購餐盒時，竟選擇未合格登記的業者餐盒，連政府機關都無法選擇合法的業者，而以價格取向時，餐盒業者為了生存銷售時，更需要多種方式吸引消費者。

示範案例是以社區經營為主要的策略，要長期建立給消費者一種信心，消費者要認定品牌，像店內放檢驗報告，因為店員未必有能力解釋，所以幾乎每項產品都有檢驗報告，以保障消費者。

若是政府的政策業者會努力的配合，然業者的需求，政府也應該協

助解決，如運送的過程中，需要有便利的交通工具，以保持食物衛生安全，故須有保溫設備之交通工具，汽車之部分沒有問題，然在小巷弄的運送，必須以機車運送，其機車如何讓其合法成為運送的工具，需要政府修法來協助，這是這產業所迫切需要的解決的問題。

(五)後續服務階段：

在研發、生產、銷售的過程中，若以高標準的方式處理，仍不免有消費者不滿意。據示範案例表示：現在的台灣一個很怪的現象，就是一發現消費糾紛，先打你業者，不管政府官員也好、媒體也好，不管消費者合不合理，先認定業者不對，因為業者是有能力的，消費者是弱勢者。若是，真的是業者有疏失，業者會負擔起責任。若是消費者故意找碴時，業者無法去爭辯，有時真的只能自認倒楣，花錢消災。

因此，應該也要提供給業者有陳明的管道，不可一味偏袒消費者，如此的處理並非有利於消費環境。

#### 肆、未來餐盒業發展之建議：

餐盒業者把這行業做得更好，能讓消費者接受，基本的法規安全規範是最低的門檻，不能因為成本的考量而犧牲的安全，示範案例表示，業者是不能稱不會採購，若連最基本的食材都不認識，是不能經營此行業的。而明明豬肉平均售價已經一公斤一百元了，但有廠商願意以一公斤七十元出售，就必須去懷疑它是有問題的豬肉！若是，依然以一公斤七十元購買，等出問題以後，不能告訴消費者說：我也是受害者。

未來餐盒業發展，會採連鎖經營的方式，其好處多於單獨經營之情形，例如因大量進貨，採購籌碼加大，可降低食物進貨成本，廣告統一促銷，費用減少，各處分店可利用總部發出來的成果以及資訊、使用現有的品牌(消費者已經有完整的認知)，以及整套經營管理的 Know-How 轉移等。相對地，或許有缺失的地方，自我的特色無法展現，有時在地的經營無法深根，不過利多於弊。

另外隨著消費者意識抬頭，消費者漸漸地注意到自己週遭所面臨影響生活品質的種種問題，如環境污染、噪音等，消費者會適時地表達自己的看法或利用社會輿論來指責或攻擊製造污染或噪音餐盒業者。凡是對於環保有害的塑膠餐盒或塑膠袋，皆應改用紙餐盒或紙帶來代替之，不符合環保的種種措施，應慢慢地加以改進，如污水處理，廚房的油煙處理，以及噪音的防治等，對保護地球環境的工作，可以盡點心力，消費者才會支持，業者才能永續的經營。

最好的管理是由業者自律，業者自律的功能若能發揮，政府所需要管理的部分就減少，業者所組的公會若能產生業者自律的功能時，政府的管理即可降低，消費者對於業者信任感增加，才能讓我們的消費環境越來越好。

# 旅行業消費者保護法規議題

## 壹、前言

旅行業是特許行業，依照發展觀光條例第 26 條之規定，經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。一般而言，旅行業絕大部分都是中小型企業，之所以被列為特許行業，應與其行業特性有關。旅行業辦理外國人來台觀光旅遊，以及國人出國旅行等業務，在戒嚴時期入出境管制嚴格，因此經營旅行業需經特許。

隨著政治環境的變遷，各種法令逐漸鬆綁，旅行業仍維持特許行業，則應與另一特性有關。旅行業提供旅客安排旅程、交通、膳宿、導遊等相關之服務，過程中涉及旅客身體、生命、財產安全，非得有相關法令予以規範不可；又，旅行業是一個先收款後提供服務的行業，對旅客所繳之旅遊費用，是否能依約得到應有之服務，相關的保障措施是有必要的。

目前有發展觀光條例、旅行業管理規則、領隊人員管理規則、導遊人員管理規則、民法債編旅遊、消費者保護法等，以及大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法等相關法規，就旅行業經營以及消費者權益保護等相關事宜予以規範。

## 貳、法規介紹：

旅行業因屬特許行業，故自申請設立起，至經營過程中，涉及行政法規暨與消費者權益保障相關的法規很多，分述如下：

### 一、定義：

發展觀光條例第 2 條第 10 款規定，旅行業係指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

### 二、設立：

#### （一）發展觀光條例第 26 條規定

經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。

#### （二）旅行業管理規則第 3 條第 5 項規定

非經依法取得旅行業執照者，不得經營旅行業務。

### 三、保證金：

#### （一）發展觀光條例第 30 條規定

經營旅行業者，應依規定繳納保證金；其金額，由中央主管機關定之。金額調整時，原已核准設立之旅行業亦適用之。

旅客對旅行業者，因旅遊糾紛所生之債權，對前項保證金有優先受償之權。

旅行業未依規定繳足保證金，經主管機關通知限期繳納，屆期仍未繳納者，廢止其旅行業執照。

(二) 旅行業管理規則第 12 條第 1 項第 2 款規定

旅行業應繳納保證金，綜合旅行業新台幣一千萬元，甲種旅行業新台幣一百五十萬元，乙種旅行業新台幣六十萬元。

四、保險

(一) 消費者保護法第 7 條規定

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

(二) 發展觀光條例第 31 條規定

觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業及民宿經營者，於經營各該業務時，應依規定投保責任保險。

旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應依規定投保履約保證保險。

前二項各行業應投保之保險範圍及金額，由中央主管機關會商有關機關定之。

(三) 旅行業管理規則第 53 條規定

旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

- 1、每一旅客意外死亡新臺幣二百萬元。
- 2、每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣三萬元。
- 3、旅客家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；4  
內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
- 5、每一旅客證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。

旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額如下：

- 1、綜合旅行業新臺幣六千萬元。
- 2、甲種旅行業新臺幣二千萬元。
- 3、乙種旅行業新臺幣八百萬元

五、公告

(一) 發展觀光條例第 43 條規定

為保障旅遊消費者權益，旅行業有下列情事之一者，中央主管機關得公告之：

- 1、保證金被法院扣押或執行者。
- 2、受停業處分或廢止旅行業執照者。
- 3、自行停業者。

- 4、解散者。
- 5、經票據交換所公告為拒絕往來戶者。
- 6、未依第 31 條規定辦理履約保證保險或責任保險者。

(二) 旅行業管理規則第 22 條規定

旅行業經營各項業務，應合理收費，不得以不正當方法為不公平競爭之行為。  
旅遊市場之航空票價、食宿、交通費用，由中華民國旅行業品質保障協會按季發表，供消費者參考。

六、訂定書面契約

(一) 發展觀光條例第 29 條規定

旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約。  
前項契約之格式、應記載及不得記載事項，由中央主管機關定之。  
旅行業將中央主管機關訂定之契約書格式公開並印製於收據憑證交付旅客者，除另有約定外，視為已依第一項規定與旅客訂約。

(二) 旅行業管理規則第 24 條規定

旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客簽定書面之旅遊契約；其印製之招攬文件並應加註公司名稱及註冊編號。

團體旅遊文件之契約書應載明下列事項，並報請交通部觀光局核准後，始得實施：

- 1、公司名稱、地址、代表人姓名、旅行業執照字號及註冊編號。
- 2、簽約地點及日期。
- 3、旅遊地區、行程、起程及回程終止之地點及日期。
- 4、有關交通、旅館、膳食、遊覽及計畫行程中所附隨之其他服務詳細說明。
- 5、組成旅遊團體最低限度之旅客人數。
- 6、旅遊全程所需繳納之全部費用及付款條件。
- 7、旅客得解除契約之事由及條件。
- 8、發生旅行事故或旅行業因違約對旅客所生之損害賠償責任。
- 9、責任保險及履約保證保險有關旅客之權益。
- 10、其他協議條款。

七、網路交易

(一) 旅行業管理規則第 32 條規定

旅行業以電腦網路經營旅行業務者，其網站首頁應載明下列事項，並報請交通部觀光局備查：

- 1、網站名稱及網址。
- 2、公司名稱、種類、地址、註冊編號及代表人姓名。
- 3、電話、傳真、電子信箱號碼及聯絡人。
- 4、經營之業務項目。
- 5、會員資格之確認方式。

(二) 旅行業管理規則第 33 條規定

旅行業以電腦網路接受旅客線上訂購交易者，應將旅遊契約登載於網站；於收受

全部或一部價金前，應將其銷售商品或服務之限制及確認程序、契約終止或解除及退款事項，向旅客據實告知。

旅行業受領價金後，應將旅行業代收轉付收據憑證交付旅客。

### （三）個人資料保護法規

1、個人資料保護法第 5 條規定，個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。

2、旅行業管理規則第 34 條規定，旅行業及其僱用之人員於經營或執行旅行業務，取得旅客個人資料，應妥慎保存，其使用不得逾原約定使用之目的。

## 八、領隊、導遊

### （一）發展觀光條例第 32 條規定

導遊人員及領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格。

前項人員，應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。

### （二）旅行業管理規則第 36 條規定

綜合旅行業、甲種旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，於團體成行前，應以書面向旅客作旅遊安全及其他必要之狀況說明或舉辦說明會。成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。

綜合旅行業、甲種旅行業辦理前項出國觀光旅客團體旅遊，應派遣外語領隊人員執行領隊業務，不得指派或僱用華語領隊人員執行領隊業務。

綜合旅行業、甲種旅行業對指派或僱用之領隊人員應嚴加督導與管理，不得允許其為非旅行業執行領隊業務。

### （二）旅行業管理規則第 23 條規定

綜合旅行業、甲種旅行業接待或引導國外、香港、澳門或大陸地區觀光旅客旅遊，應依來臺觀光旅客使用語言，指派或僱用領有外語或華語導遊人員執業證之人員執行導遊業務。

綜合旅行業、甲種旅行業辦理前項接待或引導非使用華語之國外觀光旅客旅遊，不得指派或僱用接待大陸地區旅客之華語導遊人員執行導遊業務。

綜合旅行業、甲種旅行業對指派或僱用之導遊人員應嚴加督導與管理，不得允許其為非旅行業執行導遊業務。

## 九、緊急事故處理

### 旅行業管理規則第 39 條規定

旅行業辦理國內、外觀光團體旅遊業務，發生緊急事故時，應為迅速、妥適之處理，維護旅客權益，對受害旅客家屬應提供必要之協助。事故發生後二十四小時內應向交通部觀光局報備，並依緊急事故之發展及處理情形為通報。

前項所稱緊急事故，係指造成旅客傷亡或滯留之天災或其他各種事變。

第一項報備，應填具緊急事故報告書，並檢附該旅遊團團員名冊、行程表、責任

保險單及其他相關資料。

#### 十、陸客來台旅行業務

2008年7月，兩岸政府開啟大陸地區人民赴台灣觀光旅行業務，至今已成為旅行業主要業務，於此特別提出討論。

##### (一) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第10條第1項規定

旅行業辦理大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，應具備下列要件，並向交通部觀光局申請核准：

- 1、成立五年以上之綜合或甲種旅行業。
- 2、為省市級旅行業同業公會會員或於交通部觀光局登記之金門、馬祖旅行業。
- 3、最近二年未曾變更代表人。但變更後之代表人，係由最近二年持續具有股東身分之人出任者，不在此限。
- 4、最近五年未曾發生依發展觀光條例規定繳納之保證金被依法強制執行、受停業處分、拒絕往來戶或無故自行停業等情事。
- 5、代表人於最近二年內未曾擔任有依本辦法規定被停止辦理接待業務累計達三個月以上情事之其他旅行業代表人。
- 6、最近一年經營接待來臺旅客外匯實績達新臺幣一百萬元以上或最近五年曾配合政策積極參與觀光活動對促進觀光活動有重大貢獻者。

##### (二) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第11條第1項規定

旅行業經依前條規定向交通部觀光局申請核准，並自核准之日起三個月內向交通部觀光局或其委託之團體繳納新臺幣一百萬元保證金後，始得辦理接待大陸地區人民來臺從事觀光活動業務。旅行業未於三個月內繳納保證金者，由交通部觀光局廢止其核准。

##### (三) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第14條規定

旅行業辦理大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，應投保責任保險，其最低投保金額及範圍如下：

- 1、每一大陸地區旅客因意外事故死亡：新臺幣二百萬元。
- 2、每一大陸地區旅客因意外事故所致體傷之醫療費用：新臺幣十萬元。
- 3、每一大陸地區旅客家屬來臺處理善後所必需支出之費用：新臺幣十萬元。
- 4、每一大陸地區旅客證件遺失之損害賠償費用：新臺幣二千元。

大陸地區人民符合第三條之一規定，申請來臺從事個人旅遊者，應投保旅遊相關保險，每人最低投保金額新臺幣二百萬元，其投保期間應包含旅遊行程全程期間，並應包含醫療費用及善後處理費用。

##### (四) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第21條第1項、第2項規定

旅行業辦理接待大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，應指派或僱用領取有導遊執業證之人員，執行導遊業務。

前項導遊人員以經考試主管機關或其委託之有關機關考試及訓練合格，領取導遊執業證者為限。

##### (五) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第23條規定

旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，其團費品質、租用遊覽車、安排購物及其他與旅遊品質有關事項，應遵守交通部觀光局訂定之旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項。

(六) 大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法第 25 條第 1 項規定

旅行業辦理大陸地區人民來臺從事觀光活動業務，該大陸地區人民，除符合第三條第三款或第四款規定者外，有逾期停留且行方不明者，每一人扣繳第十一條保證金新臺幣十萬元，每團次最多扣至新臺幣一百萬元；逾期停留且行方不明情節重大，致損害國家利益者，並由交通部觀光局依發展觀光條例相關規定廢止其營業執照。

(七) 旅行業接待大陸地區人民來台觀光旅遊團品質注意事項第 2 條規定

為落實提升大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質、保障旅客權益、確保旅行業誠信經營及服務、禁止零負團費並維持旅遊市場秩序，旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，最低接待費用每人每夜平均至少六十美元，該費用包括住宿、餐食、交通、門票、導遊出差費、雜支等費用及合理之作業利潤，但不含規費及小費。

(八) 旅行業接待大陸地區人民來台觀光旅遊團品質注意事項第 3 條規定

旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，應合理收費，其行程、住宿、餐食、交通、購物點、參觀點及導遊出差費等事項，應依下列規定辦理及提供符合品質之服務：

1、行程：

(1) 行程安排須合理，不應過分緊湊致影響旅遊品質及安全；如安排全程搭乘接待車輛之環島行程以八天七夜為原則，少於八天七夜者，應搭配航空或高速鐵路運輸。

(2) 應依向交通部觀光局通報之行程執行，不得任意變更；其與駕駛人所屬公司約定行車時間者，不得任意要求接待車輛駕駛人縮短行車時間，或要求其違規超車、超速等行為。但有正當理由者，不在此限。

(3) 應平均分配接待車輛每日行駛里程，平均每日不得超過二百五十公里。但單日不得超過三百公里；其往返高雄市經屏東縣至臺東縣路段，單日得增加至三百二十公里。

(4) 不得安排或引導旅客參與涉及賭博、色情、毒品之活動；亦不得於既定行程外安排或推銷藝文活動以外之自費行程或活動。

2、住宿：應使用合法業者依規定設置之住宿設施，二人一室為原則。住宿時應注意其建築安全、消防設備及衛生條件。團體總行程日數達五日以上者，其五分之一（小數點以下無條件捨去取整數）以上應安排住宿於星級旅館。

3、餐食：早餐應於住宿處所內使用，但有優於該處所提供之風味餐者不在此限；午、晚餐應安排於有營業登記、符合食品衛生管理法及直轄市、縣（市）公共飲食場所衛生管理自治法規所定衛生條件之營業餐廳，其標準餐費不得再有退佣條件。



#### 4、交通工具：

(1) 應使用合法業者提供之合法交通工具及合格之駕駛人，並應保持車廂內清潔衛生。包租遊覽車者，應有定期檢驗合格、保養紀錄等參考標準，車齡（以出廠日期為準）須為十年以內，並安裝全球衛星定位系統（GPS）。

(2) 車輛不得超載；駕駛人勞動工時不得違反勞動基準法及汽車運輸業管理規則之規定。

#### 5、購物點：

(1) 應維護旅客購物之權益及自主性，所安排購物點應為中華民國旅行業品質保障協會或直轄市、縣（市）政府自行或輔導成立之自律組織核發認證標章之購物商店，總數不得超過總行程夜數。但未販售茶葉、靈芝等高單價產品之農特產類購物商店及免稅商店不在此限。

(2) 每一購物商店停留時間以五十分鐘為限。不得強迫旅客進入或留置購物商店、向旅客強銷高價差商品或贗品，或在遊覽車等場所兜售商品。商品之售價與品質應相當。

(3) 第一目所稱直轄市、縣（市）政府自行或輔導成立之自律組織，係指具備商品資訊揭露、購物糾紛處理、瑕疵商品退換貨及代償機制等功能，並經本局核定公告者。

6、參觀點：以安排須門票之參觀點或遊樂場所為原則。

7、導遊出差費：為必要費用，不得以購物佣金或旅客小費為支付代替。

#### (九)小結

綜上述，對陸客來台旅遊業務之相關規定，無論在旅遊食宿、交通安排、旅客人身安全保障、購物權益、保險等各方面，皆有詳細之規定，較鄰近韓、日、泰等國家更為完備。

### 參、示範案例實際執行情形之研析

#### 一、示範案例簡介

(一) 夫妻經營，典型中小企業。

(二) 以承辦機關行號及各級學校的國民旅遊團體及大陸來台觀光團體為主。

(三) 除大陸來台觀光團體外，近年來亦致力於發展大陸人士來台醫美、健診行程。

(四) 相關基本資料

公司編號：037600

公司類別：甲種

地址：02 臺北市八德路 4 段 699 號 5 樓之 3 及 9 樓之 1

電話：0227631313

網址：<http://www.chengan.com.tw/>

負責人：吳碧蓮

資本額：NT\$ 7000000

成立日期：1988/4/16

中華民國旅行業品質保障協會會員

員工數：38人。

## 二、經營實際操作狀況

### (一) 客戶來源

基本上不做廣告，以多年來承辦過的客戶為基礎，奠定下優良的口碑，客戶介紹客戶口耳相傳拓展而來。

### (二) 經營優勢

#### 1、嫻熟業務

董事長、總經理（夫妻）均從事旅遊業務多年，不論在航空票務、訂房、訂車、餐廳、導遊等安排上，以及各種旅行證件的申辦手續，有非常嫻熟的經驗，客戶詢價時能迅速精準報價，順利完成交易。

#### 2、優良口碑

重視品質、著重服務，不以削價競爭為爭取客戶之手段，所安排之膳、宿內容，均在一般標準以上，讓客戶在「一分錢，一分貨」的基礎上，享受優質服務，進而賺取合理利潤。

#### 3、加強員工訓練，有效處理突發狀況

定期辦理員工訓練，模擬各種突發狀況，訂定危機處理範例，避免發生客訴案件。如在餐廳用餐發生停電狀況時、遊覽車在途中拋錨時、飯店超賣時，如何應變、如何安撫客戶等。

#### 4、掌握市場發展趨勢

以陸客來台市場為例，絕大部分業者都搶食觀光團大餅，造成無利可圖現象，為避免惡性削價競爭，鎖定「自由行」市場，透過大陸「淘寶網」吸引客戶，獲取穩定利潤。

## 三、消保法規執行狀況及分析

### (一) 招攬過程

#### 1、國民旅遊方面

行程內容力求透明化、明確化，標明住宿飯店等級、餐食標準及內容、遊覽車年份、所參觀之景點（景區）、投保旅行業責任保險之金額及範圍等，依規定簽訂旅遊契約，並將前述事項做為附件，確實依約履行。

#### 2、陸客來台方面

參考「兩岸旅行業合同範本」與大陸組團社簽訂合作契約，謹守「旅行業接待大陸地區人民來台觀光旅遊團品質注意事項」之規定，尤其是接待費用不低於最低標準每晚60美元以上，（高於規定最低標準）不賺取不合理之購物佣金。

### (二) 行程內容安排

#### 1、飯店安排

合法的飯店是基本要求，為確保團隊能順利入住，均有簽訂年度合約，飯店內各種設施都應屬正常狀態。

## 2、餐廳安排

首重飲食衛生，依照菜單內容提供足夠份量的菜餚，領隊、導遊隨時回報餐廳服務情形。

## 3、交通安排

行前檢查遊覽車車況，隨時監督司機駕駛行為，以確保交通安全。

## 4、景點（景區）安排

隨時掌握景點（景區）狀況，確保內部設施屬安全狀態。

## 5、領隊、導遊

依規定派遣合法領隊、導遊人員隨團服務。國民旅遊派遣專人隨團服務，國外旅行團派遣領有合格領隊執業證之領隊，陸客團派遣領有合格導遊執業證之導遊。

## 6、保險

依消保法之規定，旅行業仍需負無過失責任，且發展觀光條例及旅行業管理規則也有相關之規定，因此依規定投保旅行業責任保險及履約保證保險，部分特殊團體甚至投保每位旅客五百萬責任保險，遠超過規定中之二百萬。

## 7、資訊告知

為確定旅客都能了解旅遊途中應行注意事項，行前召開說明會，或者將相關資訊以書面告知旅客，如旅遊安全應行注意事項等，克盡消費者保護法提醒告知之責任，確保旅遊人身、財務安全。

### （三）危機處理

#### 1、解決問題

行程中不論遇到飯店、車輛、餐廳、景點（景區）等任何問題，一切處置以解決問題為優先考量。

#### 2、滿足客戶要求

遇有突發狀況，應先詳細向客戶說明發生原因及預定處理方式，徵詢旅客意見，盡量滿足客戶要求。

#### 3、降低雙方損害

處理狀況時，應符合考慮團體安全與利益兼顧原則，降低雙方損害。

### （四）困難與障礙

#### 1、旅遊費用收取方面

（1）目前在學校、機關團體方面，委託旅行業辦理旅遊活動時，都會要求保留一部分尾款，俟團體結束後再結清，往往因此而藉機找理由拖欠，造成業者負擔。

（2）大陸組團社每每拖欠應團費，期間甚有長達半年以上者，造成業者周轉困難。

#### 2、陸客來台證件申辦方面

陸客無法在居住地申辦赴台旅遊證件，必得透過兩岸旅行業辦理，除了便利性問題外，台灣旅行業還須幫陸方業者墊付辦理費用，大陸業者拖欠款項習以為常，造成我方業者極度困擾。

#### 3、陸客脫逃案件

陸客來台旅遊期間遇有脫逃事件，台灣接待旅行社要受到每名 10 萬元之處罰，此種規定對台灣旅行業者非常不公平，因為旅行業並無警察權，也無能力限制旅客行動權利，卻要負擔旅客脫逃之責。

## 肆、未來旅行業發展之建議

基於旅行業為特許行業，主管機關對旅行業的設立、經營都有很嚴格之規定，且就涉及消費者權益之保護，亦訂有相當周全之措施及規定，卻仍不免有旅遊糾紛發生，深究其原因，在於市場競爭過度激烈。如何降低消費者在人身、財務上之損害，實可從主管機關、旅行業者、消費者本身三方面著手。

### 一、主管機關

#### (一) 履約保證保險方面

旅行業履約保證保險係為保障旅客預繳之旅遊費用而設，然而保險公司均採事後理賠原則，旅客因旅行業倒閉而受到之損害，雖事後可從保險公司取回已繳之費用，但好不容易安排出來之假期卻因而泡湯，仍屬美中不足，似可研究一套能充分保障到旅客的方案。

#### (二) 保障旅遊品質方面

旅遊市場因為競爭激烈，旅行業者多以削價為招攬客戶之手段，因為所收取之旅遊費用不敷成本，只得以購物或推銷自費活動所得來彌補，由於競爭越來越激烈，索取之購物佣金及額外收入之需求也越來越高，影響旅遊品質至巨。原旅行業管理規則第 22 條之規定，「旅行業不得以購物佣金或促銷行成以外活動之所得彌補團費」之規定，也在旅行公會的要求下刪除，使得旅行業者更可理所當然地透過上述方式來操作，旅遊品質自然每下愈況，與 2013 年 10 月 1 日實施之「中國旅遊法」第 35 條「旅行業不得指定具體購物場所、不得安排另行付費旅遊項目」之規定，成明顯對比。

#### (三) 陸客來台業務方面

##### 1、逾期、脫逃案件

每名陸客來台旅遊逾越停留時間或行方不明，將扣繳台灣承辦旅行業十萬元，此種規定極為不妥，蓋旅行業並無警察權，無法限制旅客行動，豈能由旅行業負擔陸客逾期、脫逃責任。

##### 2、積欠團費

大陸旅行業者積欠我方旅行業者巨額團費，時間每每長達半年以上，造成產業資金周轉困難，甚至有因而倒閉者，與我方交團至大陸均以事先匯款或離境前結清之原則比較起來顯失公平，實應透過相關協商管道解決。

### 二、旅行業者方面

#### (一) 調整經營模式

認清削價競爭已非有效手段，因為同行會不停地跟進殺價，自己的公司絕不會是最便宜的，再者，旅客也越來越難以受到操弄，當旅客不願意配合購物或參加自費活動時，旅行業者不是要賠錢，就是要強迫旅客配合，結果都是不利於旅

行業的。

## (二) 樹立品牌

在競爭激烈的市場中，要讓消費者上門，需得有吸引消費者的誘因，發揮公司獨有之特色，樹立品牌形象，才是永續經營的不二法門。

## 三、旅遊消費者方面

### (一) 正確旅遊消費觀念

旅遊絕對是「一分錢，一分貨」，恣意地殺價只會影響到旅遊品質，圖省個幾千元，浪費的卻是一趟美好的假期。

### (二) 仔細查閱行程內容

旅遊產品的好壞在於內容，行程中住宿的等級、餐食的標準、參觀的方式等，都有很大的學問，費用包括與不包括的項目，也影響著實際的支出，先看內容再議價錢才是聰明的選擇。

# 無店面零售業-服飾業消費者保護法規議題

## 壹、前言

近年來經由網路購物之行銷業績有增無減，從原有之個人賣家與買家型態，演變成專業服務無店面專賣，及由金額與量較小的個人買家，漸漸擴展至量大之團體採購，無店面服飾零售業涉及之消費議題，同樣與店面貨架上消費商品與服務之品質與安全衛生相似，但目前無完善法規可以遵循，除專業服務無店面或共置網站有不同的買賣定型化契約規定外，個人化賣家規定更為簡略，對於消費者權益保障差異很大。為協助無店面服飾零售業於網路產品販賣銷售至後續服務中，所涉及對於消費者保護相關法規之規範，包括網路會員申請、買賣定型化契約、隱私權、購物約定條款、智慧財產保護權、紡織品安全規範及服飾標示基準等相關事宜予以規範。

## 貳、法規介紹:

### 四、 零售業申請登記

無店面服飾零售業：須領有網路登記或具法定營業營利事業登記者。

### 五、 網路資訊公開及購物條款

#### (一) 網站會員約定條款

為了保護會員以及所有使用者的利益，並為服務提供依據，應閱讀各項服務辦法及條款，當您完成會員資料的申請與提供，開始使用各種服務時，即表示您已同意接受各項說明辦法之所有內容。約定之服務辦法與條款如有任何修改，都會公佈在網站。使用任一服務即表示您已同意接受修改後的約定事項。如未滿二十歲的青少年，宜確認家長監護人已經同意上網成為會員並使用本網站。會員註冊之個人資料，將依中華民國個人資料保護法第8條規定與相關法令之規範，以及網站「隱私權聲明」保護之。內容包括

#### (1) 網站會員資料

##### A. 依法告知事項

1. 蒐集、處理、利用之目的：客戶管理、會員管理、行銷、資訊與資料庫管理、統計調查與分析等目的、個人資料交易、其他合於營業登記項目或章程所定業務之需要、其他財政服務、公益捐贈。
2. 個人資料之類別：辨識個人者、辨識財務者、政府資料中之辨識者、個人描述、家庭情形、休閒活動及興趣、生活格調、使用消費品之種類及服務細節、個人或家庭知消費模式等、財務交易、約定或契約。

3. 利用期間：自同意成為會員之日起至終止會員規約之日止。
4. 利用地區、對象及方式：台灣地區及產品出貨地，或特定目的範圍。
5. 會員就其個人資料依法以書面請求行使下列權利：查詢或請求閱覽、製給複製本、補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除。
6. 會員行使前條任一權利，檢附相關證明文件提出書面申請，將於收到會員書面請求之次日起 15 日內以書面通知申請人，前述 15 日期間於必要時，得予再延長 15 日，將於以書面通知申請人。如會員就其個人資料請求查詢、提供閱覽或製給複製本時，將酌收必要成本費用。前述之申請，應填具申請文件，並由本人親自申請，提出可資確認身分之證明文件。若委託他人代為申請者，應出具委任書，並提供本人及代理人之之身分證明文件。
7. 會員得自由選擇提供個人資料，惟若其提供之資料不足或有誤時，除將無法提供完整之購物服務外，亦可能無法使其行使網站之會員權利。

#### B. 關於網站會員註冊

1. 同意提供包括但不限於姓名、身分證字號、電話、地址、生日及電子郵件等基本資料進行註冊，以在本網站進行消費及接受本網站會員服務。
2. 確認於註冊時提供個人資料均屬真實，如個人資料誤填或有變更時，應隨時更正或更新，以維護個人資料之正確性；如未及時更新，表示同意繼續依原登錄資料提供各項服務，若因此所受之不利益，均應自行承擔。
3. 若登錄不實資料，於發現後暫停或終止會員資格，並拒絕提供會員服務。
4. 若發現或合理懷疑個人資料不正確、不慎遺失或遭冒用時，將及時通知，並停止處理或利用個人資料，且暫停該帳號所生交易之處理及後續利用，將採取必要的防範措施並視情況進行調查，但上述通知不代表對會員負有任何形式之賠償或補償的責任。

#### C. 網站會員帳號、密碼及安全

1. 將建置符合網路交易需求之安全機制，並告知該機制之安全程度，以提供安全的交易平台。
2. 註冊網站會員資料時，必須提供一組個人帳號與辨識密碼，且該帳號不可重複登錄。
3. 應妥善保管帳號及密碼，並於每次使用後確實登出，以防他人盜用，同時，請勿將帳號與密碼洩露或提供予第三人知悉，以免因此遭人非法使用，若未能保管好帳號及密碼，因此所受之損害，將自行承擔。

#### D. 關於會員提供資訊

請確認上傳、傳送、輸入或提供至本網站的資料，都已合法取得授權使用（下稱授權使用，包含但不限修改、重製、公開播送、改作、散佈、發行、

公開發表等方式)，並可將前述權利轉授權第三人。任何資料一經上載、傳送、輸入或提供至本網站時，視為已同意取得授權使用，並得將前述權利轉授權他人，對此絕無異議。並應保證取得授權使用的內容，均無侵害任何第三人智慧財產權的情形，如果因此造成的損失或損害，將負賠償或補償責任。

#### E. 父母或監護人義務

如是未滿十二歲的兒童，請確認家長或監護人已同意上網使用本網站並且全程在旁陪伴；如是十二歲以上未滿十八歲的青少年，當上網前，請確認家長或監護人已經同意上網使用本網站。

#### F. 資料記錄

當使用本網站時，在使用過程中所有的資料紀錄，包括交易資料、付款方式及資訊、寄送地址及收件人資料，均將保存於會員服務資料庫記錄，同意基於履行上述特定目的之範圍內，蒐集、利用或處理。

#### G. 約定條款修改

會員同意得修改購物網站會員約定條款，並同意於修改後，得以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其它足以使會員知悉或可得知悉知方式(包括但不限於以前述方式告知提供詳載會員約定條款內容之網站連結)，告知修改內容及指定網頁。

### (2) 網站會員服務

#### A. 個人資料保護

對於會員所登錄或留存之個人資料，與委外配合之相關廠商都將於公告之特定目的範圍內予以利用，並採取適當之安全措施予以保護，並依目的事業主管機關指定之個人資料檔案安全維護計畫處理，但有下列情形時，不在此限：

1. 基於法律之規定、或受司法機關與其他有權機關基於法定程序之要求。
2. 為增進公共利益。
3. 為免除會員之生命、身體、自由或財產上之危險。
4. 您的會員資料遭受他人冒用，且為防止會員權益之重大危害。
5. 為防止他人權益之重大危害。
6. 經過會員本人書面同意。

#### B. 智慧財產權

網站上所使用之軟體或程式、所有內容，包括但不限於著作、圖片、檔案、資訊、資料、網站架構、網站畫面的安排、網頁設計，均由網站或其他權利人依法擁有其智慧財產權；請務必於取得網站及其他權利人書面同意後，才能使用前述資料。

#### C. 服務暫停與中斷

本系統或功能可能因例行性之維護、改置或變動發生服務暫停或中斷，將



於該暫停或中斷前以電子郵件、公告或其他適當之方式告知會員。但如有下列任一情況，將逕行暫停或中斷會員服務之全部或一部，且對因此所造成任何不便或損害，均不負任何賠償或補償之責任：

1. 使用者有任何違反政府法令或本使用條款情形；
2. 天災或其他不可抗力之因素所導致之服務停止或中斷；
3. 非網站所得控制之事由而致會員服務資訊顯示不正確、或遭偽造、竄改、刪除或擷取、或致系統中斷或不能正常運作時；
4. 對會員服務相關軟硬體設備進行搬遷、更換、升級、保養或維修時；
5. 其他不可歸責於網站之事由所致之服務停止或中斷。

#### D. 網站連結

為方便自行蒐集或取得資訊，網站將提供非廣告連結，但此連結並不代表與此類連結網站管理者有任何合夥、僱傭或其他類似關係，其他業者經營的網站性均由各該業者自行負責，對任何的外部連結，不擔保其合適性、有效性、或即時性，且不對連結網站所提供產品、服務或資訊提供擔保或其他責任，並請留意該連結網站之交易及資訊安全性。

#### E. 會員服務管理

1. 如會員資料遭受他人冒用、有違反交易安全或本網站會員約定條款等情形時，基於維護交易安全之考量，將終止帳號或會員服務之使用，必要時並將會員註冊資料會員服務移除或刪除，瞭解並同意將不對此種不當使用負擔賠償或補償責任。
2. 可能因網站管理或其他因素，變更或終止部份或全部會員服務或活動，此類變更或終止均將貼示在網站相關網頁或以其他方式通知，建議留意此類訊息。
3. 可藉由網站服務通知變更會員服務內容或終止會員服務，請注意均將在接獲電子郵件並回覆確認次日起，對會員服務進行變更或終止；在此提醒，此類變更或終止，可能會失去部份或全部的會員優惠或權益，請謹慎使用。

### (3) 其他

- A. 本約定條款解釋、補充及適用均以中華民國法令為準據法。會員約定條款中任何條款之全部或一部份無效時，不影響其他約定之效力。
- B. 因本條款所發生之訴訟，[準用消費者保護法第四十七條之規定](#)，以台灣指定之地方法院為第一審管轄法院。

### (4) 網站服務及隱私權聲明

- A. 請妥善保密網路密碼及個人資料，不要將任何個人資料，尤其是網路密碼提供給任何人。在使用完本網站所提供的各項服務功能後，務必記得登出帳戶，若是與他人共享電腦或使用公共電腦，切記要關閉瀏覽器視窗。
- B. 會保留您在上網瀏覽或查詢時，伺服器自行產生的相關記錄，包括使用連線設備的 IP 位址、使用時間、使用的瀏覽器、瀏覽及點選資料紀錄等。
- C. 網站可能會使用 cookie。Cookies 是伺服器端為了區別使用者的不同，經由瀏覽器寫入使用者硬碟的一些簡短資訊。只有原設置 cookie 的網站能讀取其內容。網站使用 cookies 大多基於輔助作用，例如儲存偏好的特定種類資料，或儲存相關密碼以方便上網至網站時不必每次再輸入密碼。Cookie 並不含任何資料足使他人透過電話、電子郵件與您聯絡。可在網站瀏覽器上設定功能以獲知何時 cookies 被記錄或避免 cookies 的設置。
- D. 可能會使用網站或電子郵件中的 beacon 計算使用人次，為相關網站進行資料搜集工作，有關資料也會作統計用途。網站 beacon 所記錄的會員資料會整合起來，以綜合數據形式供合作伙伴參考。綜合數據會包括人數統計和使用情況等資料，除取得同意之外，將不會包含任何可以識別個人身分的資料。如果不想參與資料搜集工作，可隨時通知。
- E. 隨著市場環境的改變將會不時修訂網站政策。當在使用個人資料的規定上作出大修改時，會在網頁上張貼告示，通知相關事項。

(二) 網站會員購物約定條款 (得準用消費者保護法第十八條至第二十一條之規定)

(1) 線上購物

- 1. 會員了解並同意雙方將以電子文件作為意思表示方法。
- 2. 網站負責會員在購物網網站之一切商品訂購及服務提供；但由於部份商品之特殊性及相關法令限制，會員於購物網網站所瀏覽的訊息、或所進行的消費，也可能是由第三人所提供的訂購服務，在此等情況下，交易行為存在於各該第三人與會員之間，會員應了解商品是向各該第三人進行訂購、並由各該第三人依照其所制定的交易條件負責履行，網站係交易平台僅提供行銷服務或相關連結。在前述的情況下，網頁上的商品說明、價格及相關交易條件等，是由配合廠商所自行製作及上載，網站不以任何明示或默示的方式擔保其內容的正確性、可信度或即時性。
- 3. 購物網網站上所刊登之商品名稱、價格、內容、規格、型號及其它相關資訊等僅為要約之引誘，是由配合廠商所自行製作及上載，會員一旦完成訂購程序，就表示向網站提出要約，願意依照本約定條款及相關網頁上所載明的交易條件或限制，訂購該商品或服務，在未得網站承諾以前，網站不受該要約之拘束。

4. 會員完成線上訂購程序以後(提出要約),網站會自動經由電子郵件或其他方式寄發通知,但是該項通知只是代表已經收到會員訂購訊息,不代表雙方交易已經完成或契約已經成立,網站仍保留是否接受該訂單的權利;但會員已付款者,視為契約成立。
5. 前項所謂會員已付款者,包含會員使用實體 ATM 付款或網路 ATM 付款,但不包含會員使用信用卡方式付款(餘請參考本條第 7 項說明)。
6. 會員提出要約後二個工作天內,網站仍得附正當理由拒絕接單,如果網站確認交易條件無誤、會員所訂購之商品仍有存貨或所訂購之服務仍可提供且無其他本公司無法接受訂單之情形,此時網站將另行寄發會員出貨通知,或者會員可以直接在網站上查詢出貨狀況。
7. 網站提供多種付款方式供會員選擇,若會員選擇以信用卡支付價金,其在線上輸入信用卡相關資訊,目的是為了向發卡機構確認信用卡之有效性及取得交易授權,不表示會員已經付款,也不代表交易已經完成或契約已經成立,網站保留是否接受該訂單的權利;在網站接受該訂單以前,會員無需付款,網站也不會請領信用卡交易款項,該筆交易金額也不會出現在會員的信用卡帳單中。會員選擇以信用卡支付價金、且以分期方式支付,則該等分期付款服務係由會員的信用卡發卡機構提供,分期付款之債權債務關係存在於會員與信用卡發卡機構之間,除相關網頁上有特別標示者外,會員所需支付之利息及其計算方式、是否另有信用保險或保證人之設定或涉入等,均依照會員與信用卡發卡機構間之相關約定內容定之,請注意查閱會員與信用卡發卡機構間之相關約定。
8. 網站得就特定商品訂定會員每次訂購之數量上限;會員逾越網站訂定之數量上限進行下單時,網站僅依該數量上限出貨。
9. 會員所訂購的所有商品或服務,關於其品質、保固及售後服務等,都是由各該商品或服務的原廠、代理商、進口商、經銷商或服務提供者,依照其所制定的條件,負責對會員提供品質承諾、保固及售後服務,但網站承諾協助會員解決關於因為線上消費所產生的疑問或爭議,會員可直接上線請專人協助或撥打網站免費客服專線洽詢。
10. 除偏遠地區外,網站提供會員免費送貨到府或其指定地點之服務,另會員亦可選擇就近之超商門市,到店付款取貨。
11. 會員所訂購的商品或服務,若經配送兩次無法送達且經無法聯繫超過三天者,網站將取消該筆訂單並全額退款。

## (2) 線上兌換：

1. 本約定條款所稱兌換,係指會員於線上換好禮,以其累計之點數、作為取得網站提供商品或服務之全部對價。

2. 以兌換方式換得之商品或服務，一經會員兌換後，除因商品本身具有瑕疵外，均不得退還或更換。本項退還或更換，應於收到商品七天內以電話通知網站。
3. 前項申請兌換之商品或服務停止提供時，網站有權變更商品或服務項目，另代以其他等值之類似商品或服務。
4. 於商品或服務之成本增加或市價波動或有其它原因時，網站有權經網站公告或其他公開方式變更商品或服務項目及調整兌換或服務所需之點數。變更或調整後，兌換商品或服務之卡點數以網站或其他公開方式最新公告之點數、金額為準。
5. 線上兌換商品或服務數量有限，網站保留接單與否的權利。

(3) 加價購：

1. 本約定條款所稱加價購係指會員於線上換好禮，以其累計之點數抵付商品或服務價值之一部分（不足部分另行支付價金）。
2. 於商品或服務之成本增加或市價波動或有其它原因時，網站有權經網站公告或其他公開方式變更商品或服務項目及調整兌換、換購商品或服務所需之點數、自付優惠價格。變更或調整後，兌換、換購商品或服務之點數或自付優惠價格悉以網站或其他公開方式最新公告之點數、金額為準。
3. 加價購除本約定條款另有規定外，準用關於線上購物之規定。

(4) 線上購物、加價購退(換)貨、退款：

1. 依照消費者保護法規定，會員於購物網網站消費均享有商品到貨七日猶豫期，於前開期間內得不附理由退回商品或以書面通知網站解除買賣契約，無須負擔任何費用或價款。
2. 猶豫期間之退(換)貨商品必須是全新狀態且包裝完整(包括且不限於產品、附件、包裝、發票、廠商紙箱及所有附隨文件或資料之完整性)，否則恕不接受退(換)貨。
3. 部份商品(網站說明)基於智慧財產權保護、回復原狀困難、個人衛生等因素，商品一經拆封即可能影響退(換)貨權利，請會員購買前務必確認清楚。
4. 會員因檢查之必要手段或因不可歸責會員之事由，致商品有毀損滅失或變更之情形，網站雖不得拒絕消費者之退(換)貨，但得按商品毀損滅失程度收取回復原狀之費用。
5. 網站於接獲會員退(換)貨通知後，若符合本條前四項規定者，網站將視商品性質委託宅配公司於五個工作天內取回退(換)貨商品。
6. 網站於檢驗退貨商品無誤後，將盡速處理退款及歸還點數事宜，退款及歸還點數當日並會以專函通知；另換貨商品將於七個工作日內配達。

(5) 資料安全：

1. 為了維護交易資料安全，會員必須擔保於購物網網站進行本服務過程中所留存的所有資料均為完整、正確、與當時情況相符，如果事後有變更，會員應該即時通知網站網站管理者。
2. 對於會員所留存的資料，網站除了為完成該筆交易或會員服務而提供給相關商品或服務之配合廠商以外，不會任意洩漏或提供給第三人。
3. 在下列情況下，網站有權查看或提供會員個人資料給有權機關、或主張其權利受侵害並提出適當證明的第三人：
  - a. 基於法律之規定、或受司法機關與其他有權機關基於法定程序之要求。
  - b. 在緊急情況下為維護其他會員或第三人之合法權益。
  - c. 為維護本服務系統的正常運作。
  - d. 會員透過本服務與商家購物、兌換贈品，因而產生的金流、物流必要資訊。
  - e. 會員使用本服務之行為違反本條款。
4. 會員應妥善保管、使用會員帳號及密碼，不得以出借或其他任何方式或名義提供或洩露予任何第三人。並於每次使用後確實登出，以防他人盜用。基於網路交易特性，利用此組帳號與密碼登入系統後所進行之一切行為，會員應自行負責。若會員發現其帳號或密碼遭人非法使用，請立即通知網站網站管理者，將於受通知後暫停該帳號之處理及後續利用。
5. 會員在購物網網站進行本服務，系統將自動記錄各種電子交易資料，如果會員發現交易資料不正確，應立即通知本公司。
6. 網站內可能包含許多連結，這些被連結網站或網頁上的所有資訊，都是由被連結網站所提供，網站不以任何明示或默示的方式擔保其內容的正確性、可信度或即時性。

(6) 系統安全：

1. 網站將確保與會員交易之電腦系統具有符合一般可合理期待之安全性；但本系統不以任何明示或默示的方式擔保會員所上載或傳輸的資料將被正常顯示或處理、亦不擔保資料傳輸的正確性；如果發現本系統有錯誤或疏失，請立即通知網站。
2. 本系統會定期備份資料，但是除非本系統有故意或重大過失，本系統不對任何資料的失誤刪除、或備份錯誤或失敗負責。
3. 會員瞭解並同意，網站可能因公司、其他合作廠商或相關電信業者網路系統軟硬體設備之故障或失靈、或人為操作上之疏失而全部或一部中斷、暫時無法使用、遲延、或造成資料傳輸或儲存上之錯誤、或遭第三人侵入系統篡改或偽造變造資料等，會員不得因此而要求任何補償或賠償。

(7) 賠償責任限制：

網站對於會員因終止或解除契約依法負有賠償責任者，除非另有法律規定，網站僅於會員所付之對價範圍內，負賠償責任。

(8) 約定條款的解釋原則：(得準用消費者保護法第十一條至第十六條之規定)

1. 本約定條款係本於平等互惠的原則訂定，條款遇有疑義時，應為有利於會員之解釋。
2. 前開有利會員之解釋，仍應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，並依誠信原則為之。
3. 本約定條款中，任何條款之全部或一部份經法院認定無效或不構成契約內容之一部時，不影響其他條款之效力。

(三) 網站會員個人資料保護

基於對客戶之企業社會責任與法令遵循，承諾針對網站營運所直接或蒐集之客戶個人資料應達成以下事項：

1. 僅處理符合本網站合法的特定目標的個人資料。
2. 僅蒐集符合特定目標的最小需求個人資料，並不會處理過多的個人資料。
3. 提供當事人關於個人資料被使用範圍及對象等相關清楚資訊。
4. 僅處理與特定目的有關且適切的個人資料。
5. 適當且合法的處理個人資料。
6. 將建立程序以維護一份客戶個人資料類別清單。
7. 保持個人資料的準確與更新。
8. 僅保留符合法令、法規及組織合法目的之個人資料。
9. 尊重當事人對於其個人資料的權利，包含對於其個人資料的調閱存取。
10. 確保所有客戶個人資料安全。
11. 除經過高階主管評估與核准並在確保個人資料被充分保護外，應原則禁止本網站直接或間接取得之客戶個人資料進行國際傳輸。
12. 個人資料保護相關法規允許的豁免應用。
13. 發展並建構個人資料管理制度使本政策得以完成建構。
14. 適當鑑別內、外部利害關係人在本網站的個人資料管理制度中所涉入的程度。
15. 以角色分工(Role base)原則適當標識相關利害關係人在個人資料管理制度中的責任與可歸責性。

(四) 其他關心消費者提醒說明：

1. 客服中心服務項目

2. 購物消費流程案例說明
3. 防詐騙提醒
4. 智慧財產權歸屬使用。

## 六、 紡織品安全規範

各先進國家對商品規範條例皆相當重視，尤其又以歐盟國家的立法（EU REACH）最為嚴謹完善，他們對所有「紡織、服裝和鞋業（TCF）」供應商和通路商所進口歐洲市場的商品，規定出超過 30 萬種有毒物質的檢測與限制，其中對於那些與人體皮膚直接接觸的商品最為嚴格。臺灣近年來也對 TCF 商品制定了法規，經濟部標準檢驗局即硬性規定無論是進口商品或國內生產製造的紡織品與衣物，均須接受強制性檢驗。紡織商品需遵守並符合強制檢驗的要求，**得準用消費者保護法第七條及第七條之一之規定**，其中包含 CNS 15290「紡織品安全規範」，內容包括游離甲醛、禁用偶氮色料、鎘、鉛、有機錫、壬基酚聚氧乙醯醚及壬基酚等均分別制定上限含量安全標準。另也必須貼上商品檢驗標籤、安全標章在商品上、吊牌上或其他包裝材料上，待一切均符合法規標準，才能在市面上銷售。

### （一）游離甲醛含量

- （1）非與皮膚接觸—300 ppm 以下
- （2）與皮膚接觸—75 ppm 以下
- （3）24 個月以下嬰兒—0 ppm

依 CNS14940、CNS12943 5.3.1 (2) (b) (B)、CNS15580-1 之規定。

### （二）禁用之偶氮色料含量：不得超過 30 mg/kg。

依 CNS15204、CNS15205-1、CNS15205-2 之規定。

### （三）禁用鎘：紡織品不得使用含鎘配件。

依 CNS4797-2 之規定試驗方法。

### （四）鉛含量：12 歲以下兒童用紡織品表面塗料之含鉛含量不得超過其揮發物總含量之 90 mg /kg。

依 CNS4797-2 之規定試驗方法。

### （五）有機錫限量：三丁基錫（TBT），三苯基錫（TPT）。

- （1）與皮膚非直接接觸：三丁基錫 1.0 mg /kg，三苯基錫 1.0 mg /kg
- （2）與皮膚直接接觸：三丁基錫 1.0 mg /kg，三苯基錫 1.0 mg /kg
- （3）嬰幼兒用：三丁基錫 0.5 mg /kg，三苯基錫 0.5 mg /kg
- （4）室內裝飾用：三丁基錫 1.0 mg /kg，三苯基錫 1.0 mg /kg

依環保署環境檢測法 NIEA T504.30B 之規定試驗。

### （六）物理性安全要求：兒童衣物之物理性安全要求應符合 CNS15291 之規定。

- (七) 壬基酚聚氧乙醯醚 (NPEO) 及壬基酚 (NP) 含量：12 歲以下兒童用紡織品均不得超過 1000 mg /kg。  
依 CNS15579 之規定試驗方法。

#### 四、服飾標示基準

標示部分應符合經濟部商業司服飾標示基準的要求，為促進服飾之正確標示，維護生產者信譽，保障消費者權益，**得準用消費者保護法第二十四條至第二十五條之規定**，特依商品標示法第十一條規定，訂定本基準，明定服飾應行標示事項及標示方法。但外銷商品得依輸入國規定標示之。主要項目包括應以中文及通用符號以縫標顯著標示，包括製造國家、製造商或代理商、洗滌標示、材料成分標示及尺寸等。其餘功能性標示或標章宜有印制吊牌或縫製標幟等。

- (一) 基準所稱服務係指由織品或皮革（天然、人造）所製成之產品，穿著或使用於人體任何部位之衣物。

(1) 其適用種類如下：

1. 上身類：襯衫、西裝、外套、茄克、毛衣、背心、上衣。
2. 下身類：褲、裙、褲裙。
3. 長衣類：洋裝、大衣、風衣、長袍、禮服、連身褲穿。
4. 泳裝類。
5. 內著類。
6. 浴袍、睡衣類、晨褸類。
7. 襪類。
8. 配件類：手帕、領帶、圍巾、手套、帽子。

(2) 不適用種類：

1. 戲劇服類。
2. 自行訂製服裝。
3. 鞋類。
4. 傘類。
5. 腰類。
6. 袋（包）類。
7. 護腕、護膝類。

(二) 應行之標示事項：

- (1) 國內產製者，應標示製造廠商名稱、電話及地址；其為進口者，應標示進口廠商名稱、電話及地址。
- (2) 尺寸或尺碼。
- (3) 生產國別（製品主要製程地之生產國別）。
- (4) 纖維成分。



(5)洗燙處理方法。

(三) 纖維成分標示之規定：

- (1)天然或人造纖維之纖維含量達百分之五以上者，應標示其纖維名稱及重量百分比。其重量低於百分之五以下者，僅標示「其他纖維」。但該纖維足以影響洗燙條件或為顯示產品特性時仍應標明其纖維名稱及重量百分比。
- (2)纖維名稱應以中文學名或慣用名稱標示之，必要時得輔標法定英文學名。
- (3)成套或成組之服飾，可單獨成為個別商品者，不論是否由不同材質製成或分開銷售，應分別標示纖維名稱及重量百分比。
- (4)由羊毛纖維製成之服飾，其纖維含量不少於百分之九十五者，可標示「純」。
- (5)纖維成分分量百分比許可差應在上下百分之三以內，但裝飾花樣、副料除外。
- (6)服飾若使用回收羊毛或回收蠶絲時應標示「回收羊毛」或「回收蠶絲」之字樣及其重量百分比。
- (7)服飾含有裡布、填充物、毛絨等時，應分別標明表布、裡布、填充物、毛絨等之纖維名稱及其成分重量百分比。

(四) 洗燙處理標示（洗標）之規定：

- (1)洗燙處理標示（洗標）應包含水洗、乾洗、漂白、乾燥、熨燙之圖案。
- (2)洗滌處理方式分水洗及乾洗兩種，若上開兩種方式均可使用者，應兩種同時標示，若兩種均不可使用者，應標示「不可水洗、不可乾洗」，或以適當圖案表示之。若其中一種不可使用時，則應明確標示之。
- (3)乾燥處理方式包含滾動烘乾、擰扭、吊掛及平放四種，經測試織品後僅選擇其中一種標示之。
- (4)洗標內容應以圖案為主，得輔以必要文字說明，以補充說明圖案所無法完全表達之洗燙處理方式。
- (5)成套或成組搭配之服飾，可分開銷售或須用不同方式洗滌時，應分別於每件織品上標明洗燙處理方式。

(五) 標示方法如下：

- (1) 基準應行應於商品本體上附縫標籤、附掛或於內外包裝上標明之。
- (2) 基準應行標示採用經洗滌後不破損，字體不褪色之標籤，附縫於商品本體上，其位置應明顯易見。其為包裝商品時，並應於外包裝上標明之。但下列服飾得以附掛、說明書、貼標等其他方式標示之：
  1. 嬰兒衣物。
  2. 泳裝類。
  3. 內著類（胸罩除外）。
  4. 手帕。

5. 兩面穿著且無口袋之衣物。
6. 已附縫原出口國規定標示之進口商品。
- (3) 襪類商品每雙應以不易拆換之附掛襪標、附卡、紙盒等包裝方式標示之應行標示事項，且不得以直接貼標於本體之方式為之。
- (4) 進口特定紡織品之產地標示，應依經濟部國際貿易局之公告規定辦理。
- (5) 商品之標示，其所用之文字應以中文為主，得輔以外文。

## 參、示範案例實際執行情形之研析

### 一、示範案例簡介

#### (一) 相關基本資料

公司名稱：亞東電子商務股份有限公司

公司統一編號：53115987

公司類別：GOHAPPY 快樂購物網

地址：臺北市大安區復興南路 2 段 268 號 12 樓

電話：02-77033955

網址：<http://www.gohappy.com.tw/>

負責人：李彬

投資：遠東集團

成立日期：2007 年 6 月

#### (二) 重要大事紀

2008 年 9 月-榮獲經濟部「e-21 金網獎」大金網優質獎（第三名）。

2009 年 6 月-名列 ARO 網路收視率調查，購物中心類第一名。

2010 年 3 月-榮獲數位時代雜誌「2010 台灣網站 100 強」第 57 名，「2010 企業網站 50 強」名列第 8 名。

2010 年 6 月-三週年慶，商品總數突破 45 萬件。

2010 年 10 月-與板橋遠東百貨結合，成立網路 Live Show 影音購物。

2011 年 3 月-榮獲數位時代雜誌「2011 台灣網站 100 強」第 38 名，「2011 企業網站 50 強」名列第 7 名。

2011 年 4 月-亞東電子商務股份有限公司（GOHAPPY 快樂購物網）自鼎鼎聯合行銷股份有限公司分割設立為獨立營運之公司。

2011 年 10 月-榮獲 2011「第九屆遠見雜誌傑出服務獎」購物網站類第 3 名。

2011 年 10 月-「ELLE Beauty Star 美妝行動購」成功推出--以 GOHAPPY 快樂購物網線上購物交易為出發，整合集團資源遠東、SOGO 兩大實體百貨通路，遠傳電信 APP 平台，遠東商銀的金融服務，與時尚雜誌 ELLE，共同打造全台第一支跨產業且具備線上付款功能的週年慶美妝 APP。

2012 年 3 月-榮獲數位時代雜誌「2012 台灣網站 100 強」第 30 名。

2012 年 10 月-榮獲 2012「第十屆遠見雜誌傑出服務獎」購物網站類首獎。

2012年12月-通過經濟部 TPIPAS 制度規範驗證，取得資料隱私保護標章（Data Privacy Protection Mark, DP Mark）授證。

## 二、經營實際操作狀況

### （一）客戶來源

服務對項：提供 800 萬快樂購聯合集點卡友線上專屬購物服務的官方網站。

### （二）實體通路

結合遠東集團強大的零售通路資源，包括遠東百貨、太平洋 SOGO 百貨、愛買量販店、city' super 等知名的實體通路。

### （三）網站服飾品項通路

- （1）服裝：5 大類，30 個推薦品牌
- （2）內睡衣：7 大類，17 個推薦品牌
- （3）鞋包配飾：7 大類，27 個推薦品牌
- （4）寢具床墊：8 大類，13 個推薦品牌

### （四）網站行銷策略

- （1）特惠活動專區
- （2）強打限定
- （3）銷售排行榜
- （4）週年慶集點
- （5）兌換禮

## 三、消保法規執行狀況及分析

- （一）會員申請及會員權益條款
- （二）購物約定條款
- （三）隱私權保護說明
- （四）快樂購集點及兌換說明
- （五）防詐騙提醒
- （六）客服中心服務項目及案例說明，包括訂購、付款、退換、運送、鑑賞等項目。
- （七）智慧財產權聲明及使用

## 肆、未來發展之建議

對於消費者的損害，消費者可以優先適用消費者保護法的規定請求，所以，對於產品的責任，除相關主管機關查核應符合 CNS15290 紡織品安全規範及商業司服飾標示基準外，無店面零售商須負擔以下責任。

- （一）產品瑕疵擔保責任**可依據民法第 354 條第 1 項規定**：銷售出的產品的使用，應負擔瑕疵擔保責任。
- （二）損害賠償責任**可依據消費者可以依據民法第 359 條之規定**：1、商品製造人之

責任 2、無過失損害賠償責任