

行政院及所屬機關出國報告

(出國類別：研修)

日本消費性商品後市場管理與標示 規範管理研修計畫

出國人服務機關：經濟部標準檢驗局
經濟部商業司

職稱姓名：黃科長雯苓
李技正瑋埕
曹技正碩修
李專員秉宸

派赴國家：日本

出國日期：107年7月8日至107年7月14日

報告日期：107年10月7日

目次	
摘要.....	1
壹、目的.....	2
貳、課程表.....	3
參、研修內容與過程.....	4
一、製品安全政策及制度.....	4
二、消費者保護意見交流.....	13
三、優良企業製品安全優質措施意見交流.....	16
四、工業標準化及 JIS mark 標示制度概要.....	18
五、家庭用品品質標識法概要說明.....	25
六、JIS 規格開發過程、消費生活標準化活動.....	34
七、事故調查與實驗室參訪.....	38
八、商品檢測與事故調查及實驗室參訪.....	45
九、商品銷售風險安全管理.....	48
十、商品檢測與事故調查及實驗室參訪.....	49
肆、心得與建議.....	53
伍、參考資料.....	56

表目錄

表 1: 產品安全四法產品簡要分類表.....	6
表 2: 日本消費性商品事故通報主體與對象歸納.....	9
表 3: JIS 領域分類表.....	19
表 4: 工業標準化法重要歷程表.....	19
表 5: JIS mark 圖案適用對象與使用比率.....	23
表 6: 纖維製品規範品目與標示事項例示表.....	26
表 7: 各項纖維製品標示事項表.....	27
表 8: 合成樹脂加工品規範品目與標示事項例示表.....	28
表 9: 合成樹脂加工品標示事項表.....	28
表 10: 電器機械器具規範品目與標示事項例示表.....	29
表 11: 電器機械器具標示事項表.....	29
表 12: 雜貨工業品規範品目與標示事項例示表.....	29
表 13: 雜貨工業品標示事項表.....	29
表 14: 日本與我國商品標示法於電器商品應標示事項比較表.....	55

圖目錄

圖 1: 日本產品安全管理體系.....	5
圖 2: 日本違規商品所採取之對策.....	8
圖 3: 日本消費品事故通報處理制度圖.....	9
圖 4: 日本消費品 R-Map 風險評估模式.....	11
圖 5: 洗衣機事故商品風險評估分析圖.....	17
圖 6: JIS 制定流程圖.....	21
圖 7: JIS mark 信賴架構關係圖.....	22
圖 8: 纖維製品標示範例: 睡衣.....	27
圖 9: 合成樹脂加工品標示範例: 聚乙烯袋子.....	29
圖 10: 電器機械器具標示範例: 電動洗衣機.....	30
圖 11: 雜貨工業品標示範例: 桌子.....	30
圖 12: 電風扇商品內部零件腐蝕情形.....	39
圖 13: 電風扇零組件因接觸不良產生高溫情形.....	40
圖 14: 因壓接套管壓接不完全所導致之高溫現象.....	40
圖 15: 壓接套管正確之壓接方式.....	40
圖 16: 電器、電源線及溫度監測器配置位置.....	41
圖 17: 電源線纏繞處異常高溫現象.....	41
圖 18: 電源線塑膠外殼燒熔、內部銅線外露.....	42
圖 19: 透過 X 光顯像儀掃描換氣扇.....	43
圖 20: 換氣扇商品經 X 光顯像儀掃描結果.....	43
圖 21: 換氣扇安裝傾斜示意圖.....	44
圖 22: 換氣扇施加排水孔.....	44
圖 23、24: 研修人員與 MGSL 意見交流.....	45
圖 25: SG 標章.....	46
圖 26、27: 家具商品測試情形.....	47
圖 28、29: MGSL 工作人員向研修人員說明商品測試情形.....	48

摘要

為深入瞭解日本在不安全消費性商品資訊蒐集、商品危害風險評估與矯正措施之作法，以及就我國現行消費性商品檢驗法規、特定商品標示基準與國家標準於應標示項目有重複或近似之情形應如何處理，爰赴日蒐集與研習相關管理制度，以作為未來政策推動參考。

(一) 日本不安全消費性商品資訊蒐集、商品危害之風險評估與矯正措施之作法

1. 製品事故通報：依消費生活用製品安全法規定，屬重大事故者，製造商與進口商需在 10 天內向消費者廳通報，該廳並會通知經濟產業省，由該省責成 NITE 進行事故調查，並依調查結果要求供應商採取必要的措施。非屬重大製品事故者，經濟產業省僅鼓勵企業自願性向 NITE 通報。
2. 商品危害之風險評估：日本係採 R-Map 風險矩陣作為商品風險評估的方式，並劃分為三種風險等級，依個案風險情境條件，轉換至 R-Map 風險矩陣來判定商品危害等級與頻率，並依判斷結果採取「本質上安全設計」、「安全防護」及「加強使用說明與警告」等安全對策。

(二) 日本商品檢驗法規、特定商品標示基準與國家標準之標示規範

1. 日本檢驗法規與品質表示法原則上不會有就同一標示規範不一的情況，因各主管機關制修訂法規時，均會參考 JIS 規定。又同一商品在日本，一般不會由不同主管機關進行管理，如果有則相關主關機關在制定規範時會彼此進行協商。
2. 品質表示法與日本工業標準(JIS)標示項目的規範目的不同，彼此屬於各自獨立的規定。該法訂有某標示事項要求，JIS 不一定會有該標示事項，實務上，JIS 未規定的標示事項，主管機關認為有必要，則仍可追加至品質表示法中規範。

壹、目的

現由有關應施檢驗商品發生事故通報辦法第 2 條規定：(1)商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞；或(2)因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害時，報驗義務人負有通報義務。前開規定自民國 97 年訂定至今，以歷十年，針對通報要件所規範之三種商品危害態樣是否有需調整之處，需參考國外先進國家之作法，並配合我國國情作修正，爰規劃赴日瞭解相關規範與運作方式，俾利未來研擬相關法規參酌採用。

另有關應施檢驗商品發生事故之處理系依據「應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序」辦理，標準檢驗局依調查結果，將事故發生原因區分為「歸因於商品所引發的事故」、「非歸因於商品所引發的事故」及「原因不明」等三類，並透過協商或行政指導方式，就個案協助事故商品業者進行商品安全管理，惟目前並未建立有一風險評估方法，可用於商品風險等級的判定，並依評估結果採取合乎比例之矯正措施，有鑑於此，為借鏡日本在消費性商品對不安全商品管理之對策，據以作為我國不安全消費性商品資訊蒐集、風險評估與矯正措施制度之未來政策規劃參考。

又目前我國消費性商品中關於標示的要求，主要規範於「商品檢驗法」、「商品標示法」與「特定商品標示基準」以及「國家標準」，三者規範之目的各有所不同或重疊，如「商品檢驗法」重於促使商品符合安全規範，保護消費者權益、並促進經濟正常發展；「商品標示法」為促進商品正確標示，維護企業經營者信譽，並保障消費者權益；「國家標準」則為謀求改善產品品質、增進生產效率，以增進公共福祉建立良好商業規範，因此彼此間存有應標示項目重複或近似，或不必要之標示項目等情形，爰為瞭解日本相關規範，並蒐集其管理制度與實務面之運作，規劃本次赴日研習。

貳、過程

研修行程表

日期	星期	授課內容	授課/參與單位	地點
7月8日	日	啟程		台北→東京
7月9日	一	<ul style="list-style-type: none"> • 製品安全相關政策・各種制度 • 風險評估方法 • 售後調查、報告相關運營機制 • 製品安全4法規定概要 	經濟產業省產業保安組製品安全課	東京
		意見、資訊交流	<ul style="list-style-type: none"> • 日本消費者協會 (JCA) • 日本消費生活顧問諮詢員協會 (NACS) 親子消費者教育輔助中心 • 主婦連合會 • 全國消費生活諮詢員協會 	
		榮獲經濟產業省表揚製品安全對策優良企業製品安全優質措施	Panasonic 松下株式會社	
7月10日	二	工業標準化及 JIS Mark 表示制度概要	經濟產業省產業技術環境局兼日本工業標準調查會 (JISC)	東京
		家庭用品品質標識法概要說明	消費者廳標識對策課	
		<ul style="list-style-type: none"> • JIS 規格開發過程 • 消費生活用品標準化活動 	日本規格協會 (JSA)	
7月11日	三	<ul style="list-style-type: none"> • 業務說明 • 調查事例介紹說明 • 參訪試驗所 	獨立行政法人製品評價技術基礎機構 (NITE) 製品安全中心製品安全企劃課	東京
7月12日	四	<ul style="list-style-type: none"> • 事業概要介紹說明 • 參訪試驗所 (家具、電器製品) 	一般財團法人日本文化用品安全試驗所	東京
		<ul style="list-style-type: none"> • 商品銷售風險安全管理 	三越伊勢丹控股公司品質管理部門	
7月13日	五	<ul style="list-style-type: none"> • 國民生活中心職責介紹 • 調查與試驗方法 • 事故後的報告方法 • 參訪試驗所 	獨立行政法人國民生活中心	神奈川縣相模原市
7月14日	六	返程		東京→台北

參、研修內容與過程

一、製品安全政策及制度

- 時間：107 年 7 月 9 日上午
- 單位：經濟產業省產品保安組製品安全課
- 講者：課長輔佐 中村光希

經濟產業省概要介紹:2001 年 1 月 6 日日本中央省廳組織改造，通商產業省改名為現今的經濟產業省，以提高民間經濟活力、發展對外經濟關係，順利推動日本的經濟與產業，並確保礦物資源及能源之穩定及高效率的供應，該省下設 1 大臣官房、6 局及 3 廳，管轄範圍包括經濟產業政策、通商政策、產業技術、商務流通政策等業務。

(一)消費者安全管理制度

有關消費者事務之行政機關組織，在人事安排方面上，係以首相下設消費者行政及食品安全行政擔當特命大臣，由其負責掌理所有消費者事務，組織上於內閣府分設兩個單位，消費者委員會(獨立第三者機關)與消費者廳(外局)，消費者委員會對內閣總理大臣勸告、要求報告，對相關行政機關要求提供資料等及就重要事項提出建議等。消費者廳則秉消費者委員會之建議對部會，要求各府省廳(如：經濟產業省)採取相關因應措施，各府省廳並藉以指導企業；對地方，該廳則支援地方消費者中心以教育民眾，並給予諮詢。

(二)產品安全四法

在消費品安全的管理上，經濟產業省以產品安全四法：「消費生活用製品安全法」(下稱消安法)、「電氣用品安全法」(下稱電安法)、「瓦斯事業法」、「液化石油氣安全維護及交易合理化相關法律」(下稱液化石油氣安全法)等作為基礎，製造商與進口商需向經濟產業省註冊，產品並須符合技術標準後始能黏貼檢驗標識(PS Mark)，而僅有黏貼 PS Mark 之商品才能進入市場流通販售。

經濟產業省針對具有對消費者造成潛在危害的商品，依消安法指定並公告為「特定製品」及「特別特定製品」，特定製品係指從結構、

材質、使用狀況等方面，對消費者生命或身體有危害之虞的產品，消安法要求製造商與進口商自行確認符合技術標準即可，其檢驗標識為O(圓形)PS Mark。特別特定製品則為製造商或進口商無法確保製品品質，足以避免一般消費者生命或身體危害發生，消安法要求製造商與進口商需透過政府指定之第三者符合性評鑑機構執行符合性評鑑，其檢驗標識為◇(菱形)PS Mark。有關日本商品安全管理體系，可參考圖1，表1則為產品安全四法產品簡要分類表。

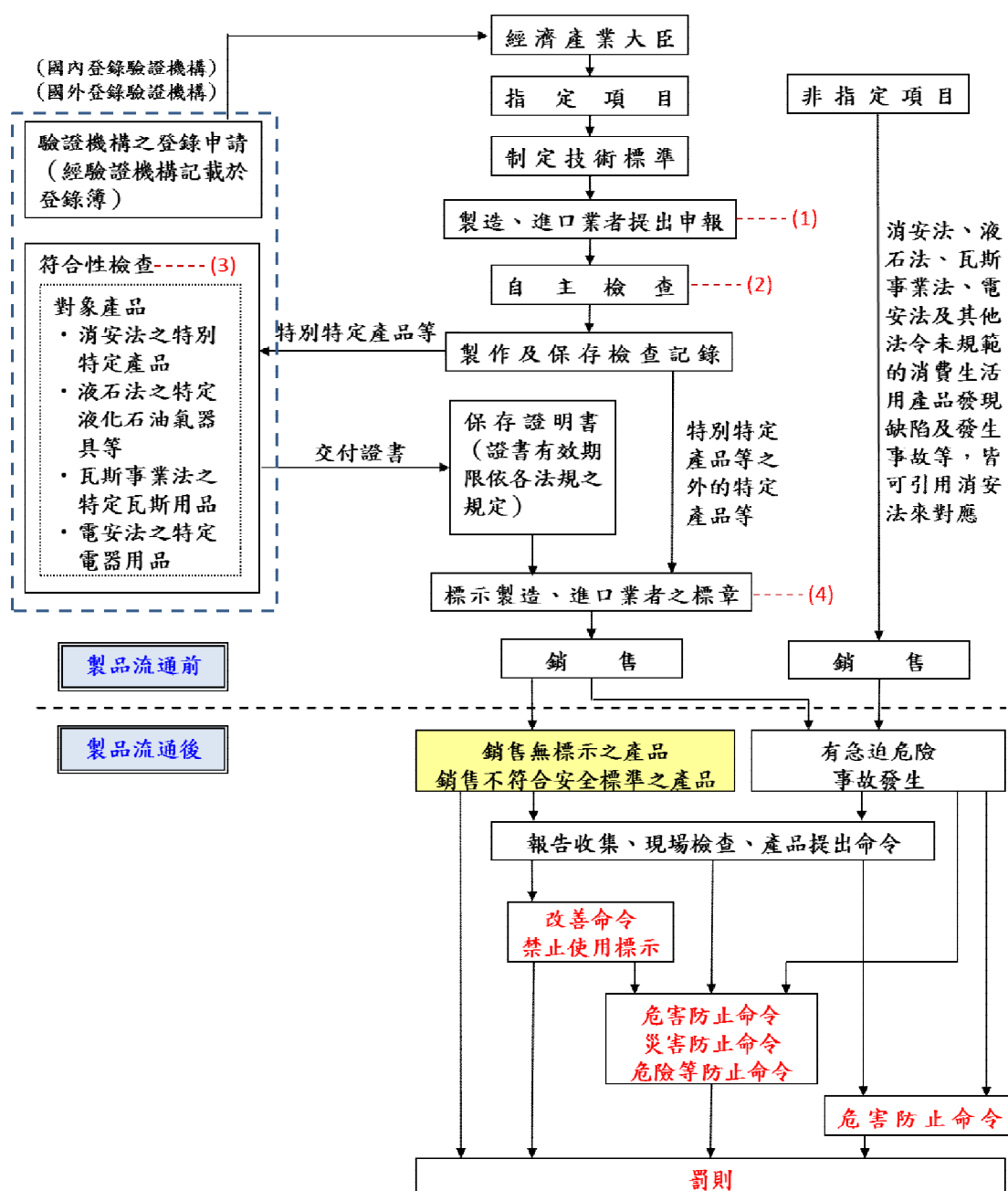


圖 1.日本產品安全管理體系

表 1.產品安全四法產品簡要分類表

	特定製品		特別特定製品	
消費生活用 製品安全法		6 項		4 項
	登山用繩、家用壓力鍋具類、機車及電動自行車用安全帽、石油熱水設備、石油浴缸加熱器及石油暖爐		嬰幼兒用床、攜帶型雷射應用裝置、浴缸用溫水循環設備及打火機(含多用途)	
電氣用品 安全		346 項		116 項
	電動被爐、電熱水壺 電冰箱、電動牙刷、電動刮鬍刀、白熾燈具等		電熱水器、電熱電動玩具、電動泵、電動按摩器等	
瓦斯事業法		4 項		4 項
	<ul style="list-style-type: none"> • 露天燃燒式、密閉燃燒式、戶外用瓦斯快速熱水器 • 露天燃燒式、密閉燃燒式、戶外用瓦斯爐 • 密閉燃燒型、戶外用瓦斯燃燒器 • 瓦斯爐 		<ul style="list-style-type: none"> • 半密閉燃燒式瓦斯快速熱水器 • 半密閉燃燒式瓦斯爐 • 半密閉燃燒式瓦斯燃燒器 • 瓦斯氣燃燒器 	
液化石油氣 安全維護及 交易合理化 相關法律		7 項		9 項
	<ul style="list-style-type: none"> • 開放式、密封式、戶用即熱型熱水器 • 開放式，封閉式，戶外用瓦斯爐等 		<ul style="list-style-type: none"> • 半密閉式即熱型熱水器 • 半密閉式瓦斯爐 	

(三) 針對違規商品所採取之對策

在產品上市後之監督，經濟產業省藉由市購檢測來確認市場上所販售之產品是否符合產品安全四法的技術標準，其每年編有 1.66 億日圓的預算進行市場購樣檢測，並以採購方式委外辦理，獨立行政法人製品評價技術基盤機構(National Institute of Technology and Evaluation, NITE)即為其委辦單位之一。同時經濟產業省另透過市場檢查/調查來識別出違規商品，除由其自行辦理外，亦於每年度會責成 NITE 至製造商或進口商公司進行調查或請其提出報告。

若購樣檢測結果發現產品違規，如違反電安法有關應符合之技術標準、應黏貼 PSE 等規定，經濟產業省可依該法下達相關處分：

1. 改善命令(電安法第 11 條)

當製造商或進口商違反了技術標準時，經濟產業省將對其處以改善命令，要求其採取必要的措施以改善商品安全。

2. 禁止標識 PS 標識(電安法第 12 條)

當製造商或進口商違反了技術標準或違反改善命令，且在有必要防止危害擴大的前提之下，經濟產業省可禁止該等商品黏貼 PS 標識，但以一年為上限。未黏貼 PS 標識即代表該商品無法在市場上販售。

3. 危害防止命令(電安法第 42-5 條)

製造商、進口商或銷售商販售未黏貼有 PS 標識的商品或商品不符合技術標準，且在有必要防止危害擴大的前提之下，經濟產業省可要求業者召回該等商品。

若業者逾期不履行，則可依電安法第 57 條處以 1 年以下有期徒刑或 100 萬日元以下之罰鍰；處罰對象為法人時，可處以 1 億日元以下的罰鍰(如圖 2)。

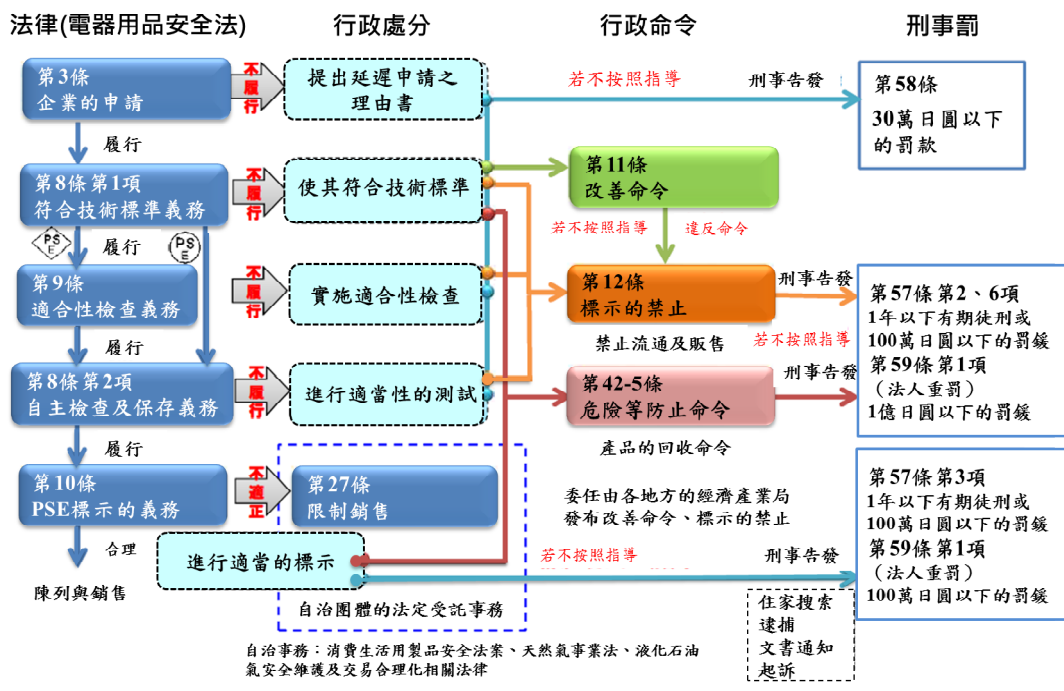


圖 2. 日本違規商品所採取之對策

(四) 製品事故通報

依消安法規定，供應商(製造商與進口商)一但知悉重大製品事故時(1.人員死亡、2.住院 30 日以上的嚴重傷害、3.火災、4.一氧化碳中毒、5.導致殘障)，需在 10 天內向消費者廳通報，通報資訊包含產品名稱、樣式與數量、事故細節等，該廳並會同時通知經濟產業省，由該省責成 NITE 進行事故調查，並依調查結果要求供應商採取必要的措施。非屬重大製品事故者(商品發生事故對消費者造成危害或有危害之虞)，經濟產業省僅鼓勵企業自願性向 NITE 通報。日本消費性商品事故通報主體與對象歸納如表 2，事故通報處理制度如圖 3

表 2. 日本消費性商品事故通報主體與對象歸納

事故類型 通報對象	重大製品事故	非重大製品事故
消費者廳 消費者安全課	製造商、進口商(強制性) 消費者、地方公共團體 (自願性)	消費者 地方公共團體 (自願性)
NITE	銷售商、租賃商 安裝商、維修商 (自願性)	製造商、進口商 銷售商、租賃商 安裝商、維修商 (自願性)

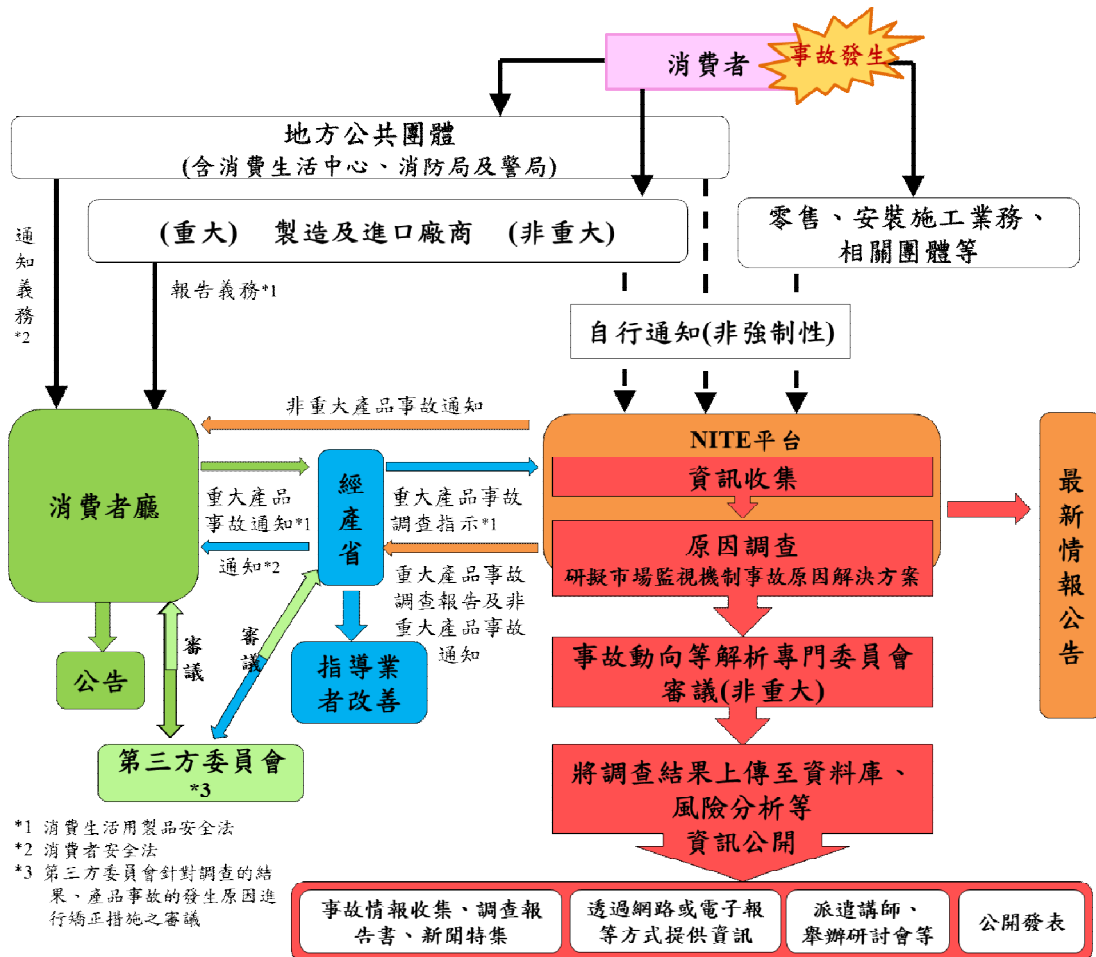


圖 3. 日本消費品事故通報處理制度圖

(五)風險評估

日本對於消費品安全性之確保，系引進風險評估的概念，在產品上市前，強調透過設計開發階段中「產品安全設計本質」、「產品安全防護」及「產品使用說明及警告」等3項對策來預防事故發生，在產品上市後，則藉由多元管道(客訴、事故調查等)來瞭解商品安全性問題，並藉以回饋到商品設計改良上，避免商品危害擴大，降低事故發生之風險。而在政府部門執行消費品安全風險評估的單位，係由獨立行政法人製品評價技術基盤機構(NITE)負責，其採用 R-Map 風險評估模式，進行事故商品的風險評估，其將判斷結果提供給廠商以作為自願性矯正措施選擇之依據，並同時呈報給經濟產業省以作為向業者下達行政命令/指導的基礎。

日本 R-Map 的產品風險評估模式，係由 5×6 行列的風險矩陣構成，計有 30 方格，劃分為三種風險等級，每類型底下又細分三個次項。

1. A 類型(Intolerable region)：屬於「不可容許之風險」類型。如評估結果落在此區域，需設法降低危害發生之頻率與程度，直到風險等級降至 B 類型或 C 類型為止。又倘若造成嚴重傷亡或後遺症之機率過高，且又無法降低風險時，未上市之商品應禁止銷售，如已進入市場流通者，則應考慮實施召回。
2. B 類型(ALARP region: ALARP, as low as reasonably practicable)：屬於「風險減低至合理可行之程度」類型。如判定結果落於此，則需從危險與成本等方面，考量實現降低風險策略之可能，並應致力於將風險降至最低。

3. C 類型(Broadly acceptable region)：屬於「一般接受之風險」類型，意指相較於其他可容許之風險，其危害發生頻率與程度均屬微小，毋須特別關注。此區塊乃是社會可能容許之風險等級，亦即「安全區域」。

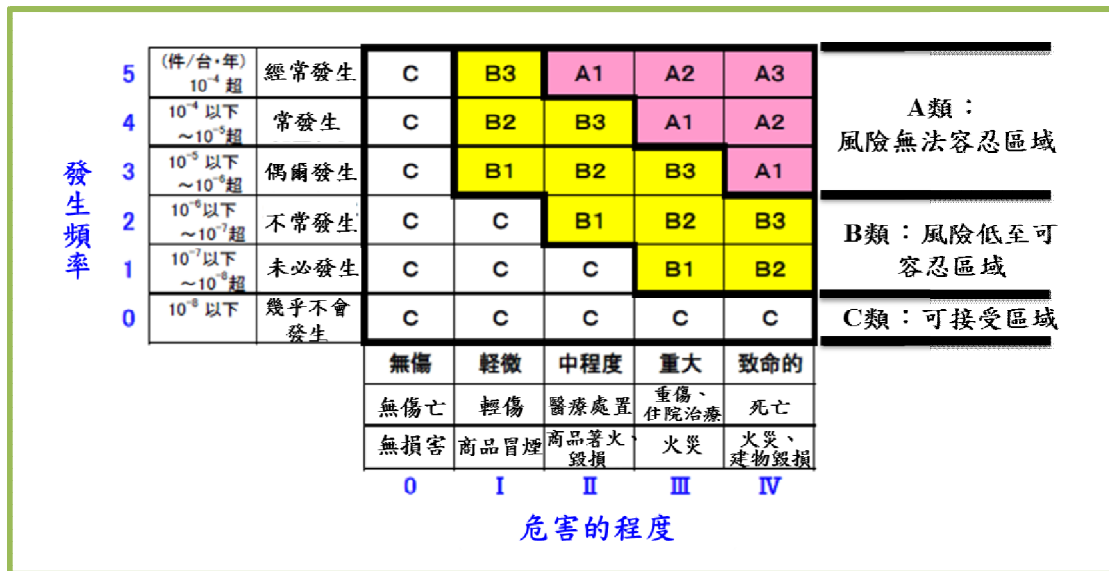


圖 4. 日本消費品 R-Map 風險評估模式

風險矩陣的縱軸為「發生頻率」，由上而下遞減，每一級距指數間均為 1/10 倍數，共分為六種頻率程度，包括：幾乎不會發生 (Incredible)、未必發生 (Improbable)、不常發生 (Remote)、偶而發生 (Occasional)、常發生 (Probable) 及經常發生 (Frequent)。橫軸「危害程度」，則是由左而右逐漸提高，共包括五種危害等級：無 (None)、輕微 (Negligible)：輕微傷害、產品冒煙；中度 (Marginal)：需醫療處置；商品著火、毀損；重大 (Critical)：重傷、需住院治療、火災及極嚴重 (Catastrophic)：死亡、建物著火。

針對 R-Map 所得出之風險評估結果，須採行降低風險之處置至可容忍之範圍，主要可分為 3 種類型如前述(「產品安全設計本質」、「產品安全防護」及「加強產品使用說明與警告」)，具體案例可參考研修行程 3 內容。

(六)意見交流

【我方提問 1】

日本發生違規的商品主要為哪類型，如何選擇商品進行購樣檢測？

日方回應：

在過去五年間(2013 年至 2017 年)，平均每年約有 3 百多件的違規案，其中以違反電安法的案件最多，占整體比例平均達 70%至 80%左右，違反瓦斯事業法的件數最少，不到 1%。

原則上違規商品將作為下一年度檢查的重點，但因此部分沒抽檢到的商品即可能逐漸成為問題商品，例如雷射筆與卡式爐即為經濟產業省今(2018)年的重點檢測商品。

【我方提問 2】

發生事故頻率最高的消費性商品為何？事故商品召回率不佳的原因為何？

日方回應：

在 2017 年期間，計有 93 件重大事故係屬已召回商品，其中電磁爐發生事故的頻率最高，其次為筆記型電腦與微波爐，因此有必要加強召回以降低事故發生，有些召回率低的原因是廠商無足夠之資金向公眾宣傳，但仍有許多召回商品在透過新聞報紙、電視媒體等管道宣傳後，召回率仍未提升。

【我方提問 3】

日本消費性商品採行自願性召回與強制性召回的案件數，以及強制性召回的要件為何？

日方回應：

在 2017 年間計有 59 件業者自願性辦理召回的案件，其中 12 件係屬重大事故通報，47 件非屬重大事故通報。至於在強制性召回(危害防止命令)要件為，當有重大事故肇因於產品瑕疵或造成消費者生命健康嚴重傷害或該危害的發生被認為是迫在眉睫，且主政大臣認為有必要避免危害的發生與擴大時，經濟產業省將啟動危害防止命令，要求製造商與進口商執行產品召回。截至目前為止僅有 3 起強制性召

回案例，包括熱風型加熱器、即熱型熱水器與加濕器。

二、消費者保護意見交流

- 時間：107 年 7 月 9 日下午
- 參與者：
 - 日本消費者協會(Japan Consumer;s Association, JCA)
 - 日本消費生活顧問・諮詢・諮詢員協會(NACS)
 - 親子消費者教育輔助中心
 - 主婦連合會
 - 全國消費生活諮詢員協會(全相協)

本節課程主要係由日本消費者團體向我方學員進行介紹與意見交流，以下簡要說明各消費者團體成立背景、主要工作內容以及向我方提問的問題與回應。

(一) 個消費者團體介紹

1. 日本消費者協會

日本消費者協會成立於 1961 年，該協會除了從事消費者教育的活動外，並透過消費者申訴、諮詢等管道，將消費者的意見回饋給產業界及政府。在教育活動方面，該協會每月發行消費者刊物，提供金融、環境與食安等資訊，並提供商品測試結果，以供民眾購物時參考。

其最具特色的教育活動為消費者保護的人才養成，其一為「消費生活顧問養成講座」，從有關消費者問題的基礎法律，包含日常食衣住行的消費性契約，透過各領域的專家進行有系統的學習，從各種角度來掌握消費者問題，培養客觀思考的人力資源。自 1967 年開辦以來，已有超過 3,400 名人員參與。另一為「消費者行政人員養成講座」，以消費者對應部門的管理者、承辦人為對象的研討會，使其在短期間內有效的把握消費者問題及消費者資訊，以及保障消費者的對應方法等。自 1973 年開辦以來，已有 1200 為以上的人員參與。

2. 日本消費生活顧問・諮詢・諮詢員協會

日本消費生活顧問・諮詢・諮詢員協會成立於 1988 年，其宗旨在協調消費者和企業以作為溝通的橋梁，活動以(1)消費受害者的預防與救濟、(2)消費者意識教育及(3)對企業的消費者教育等三大支柱作為其願景。

該協會重要的活動之一為「訴訟外紛爭解決機制」，(Alternative Dispute Resolution, ADR)，該機制系指民事紛爭之當事人，在不經裁判訴訟程序下，透由公正的第三者來解決的程序，該單位為日本法務大臣所認證之公正第三者民間型 ADR 事業單位。

3. 親子消費者教育輔助中心

該中心主要協助的對象為與兒童有關的消費者，包含：新手父母、學齡前兒童，學生族群以及其他與嬰兒、兒童設施的企業等。該中心針對不同年齡層的學生，藉由教育宣導來強化學生對於消費者權益的意識，例如對學齡前兒童的教育活動，採親子講座的方式，由父母閱讀圖畫書，讓孩童將日常生活中的消費事件，將購物、用餐等情境將消費意識連結起來。

4. 主婦連合會

主婦連合會成立於 1948 年，其成立之目的是為了抗議政府在二戰後通膨、日常用品及食品品質不良的問題，因此透過選票的影響力來改變政府對消費者的政策，此後該團體成立了一個專門分析產品安全與市場的全國性研究機構，並建立了協調各地消費者團體行動的平台，來進行全國性消費者權益的策略分析，後於 1968 年使日本政府通過消費者基本法，從而該會定期受政府邀請參加消費者政策諮詢會，向政府提出消費政策建議與反應消費市場的問題。

5. 全國消費生活諮詢員協會(全相協)

全國消費生活相談員協會的前身是「國民生中心消費生活相談員養成講座研修會」，於 1987 年經濟企劃廳(現為消費者廳)改制為其所管之「社團法人全國消費生活相談員協會」。其成立主要的目的是組

織消費者問題的專家、蒐集消費生活相關情報並予以宣導，以及提供防止消費者遭受損害與害救濟的服務與活動。

(二) 意見交流

【日方提問 1】

是否會針對發生意外事故之商品、製品，調查其細部零組件瑕疵及導致意外之主要原因？

我方回應：

標準檢驗局依據商品檢驗法第 49 條第 4 項賦予業者強制性通報責任，並於應施檢驗商品發生事故通報辦法第 2 條規定，當消費商品有(1)商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞或(2)因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害，其中之一的情事時，依法應向本局通報，本局復經調查並研判出事故發生原因後，會依個案處以行政指導的方式，要求廠商採取相關措施，以改善商品問題，提高安全性。

【日方提問 2】

台灣是否有制定所謂 PL 法？(依據日本《製造物責任法》(簡稱 PL 法)規定，因產品瑕疵肇生民事糾紛，除產品製造商外，其零組件供應商亦可能負擔賠償責任)，其實施效果如何？

我方回應：

我方說明依據消費者保護法第 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。」亦即倘商品未符合「當時科技或專業水準可合理期待之安全性」此一安全標準者，即構成所謂的安全性的欠缺，企業經營者對於因此所肇致之消費者損害須負賠償之責。又同條第 3 項前項規定：「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。」，則即近似於日方製造物責任法。

【日方提問 3】

可否分享台灣商品、製品安全標章及品質標章相關制度？以及是否有

類似日本安全(保障)標章的制度？

我方回應：

我方說明經標準檢驗局完成檢驗程序合格者，應張貼檢驗標識，除可黏貼本局印製者外，另依據四種不同的檢驗方式，有相對應的檢驗字軌。

三、優良企業製品安全優質措施意見交流

- 時間：107 年 7 月 9 日下午
- 單位：Panasonic 松下株式會社洗衣機吸塵器事業部
(榮獲經濟產業省表揚製品安全對策)
- 講者：課長 高橋正樹

松下株式會社下轄公司包含：電化住宅設備機器公司、環境系統有限公司、互聯網解決方案公司以及汽車電子與機電系統公司，本次授課講者服務於電化住宅設備機器公司洗衣機吸塵器事業部，又由於該部門於 2017 年榮獲由經濟產業省表彰對產品安全對策的優良獎，因此由其向學員介紹該企業在產品安全上制度。

因洗衣機佔該部門營業額近 71%，因此講者就此產品進行一系列安全對策的介紹。在過去洗衣機的事故案件中，有近 90% 事故造成冒煙起火，引發起火的原因計有引線問題(24%)、原因不明(22%)、其他(20%)、使用錯誤(15%)、電路板(9%)、電源線、插頭(7%)及電容器(3%)等。因此針對以上問題，松下公司在其安全對策上採取了三種方式：

1. 本質安全設計：因洗衣機內的引線震動伴隨著周圍可燃物，將造成燃燒事故，因此松下公司提高零件精度，降低引線震動，同時加強引線的抗燃性來避免燃燒的發生。
2. 安全防護：在易產生高溫的零件周圍強化抗燃性，例如在電容器外圍加裝保護裝置，避免內部零件因高溫燃燒後，延燒至外部零件，同時在設計上，研發出可因震動過大即自動停止運作的控制系統。
3. 訊息傳遞：告訴消費者正確的使用方法，例如在洗衣機靠近插頭部

分，應盡量保持乾燥。電源線損壞時，應由製造廠或其具檢修資格的人員更換零件，以避免危險。

此外，講者另以洗衣機電源線插頭為例子來說明松下公司如何執行安全對策，如前所述，洗衣機事故中電源線問題也是造成洗衣機事故的原因之一，而其可能發生危害的情境是消費者沒有定期清潔電源線插頭，導致插頭上因附著灰塵或水滴，進而發生漏電起火延燒到整棟建築物，據此該公司將此風險情境轉換到 R-Map 風險矩陣中，判定此危害等級為第 5 級，危害發生頻率為第 3 級，風險評估結果落在 A1 區。因此採用的降低風險的對策為 1.將插頭以樹酯加工，即採取本質上的安全設計，可降低風險 2 級；2.採用抗燃電線，強化安全防護，即增加保護裝置，降低風險 1 級，故經採取適當的安全對策後，可將風險降低至 C 區。

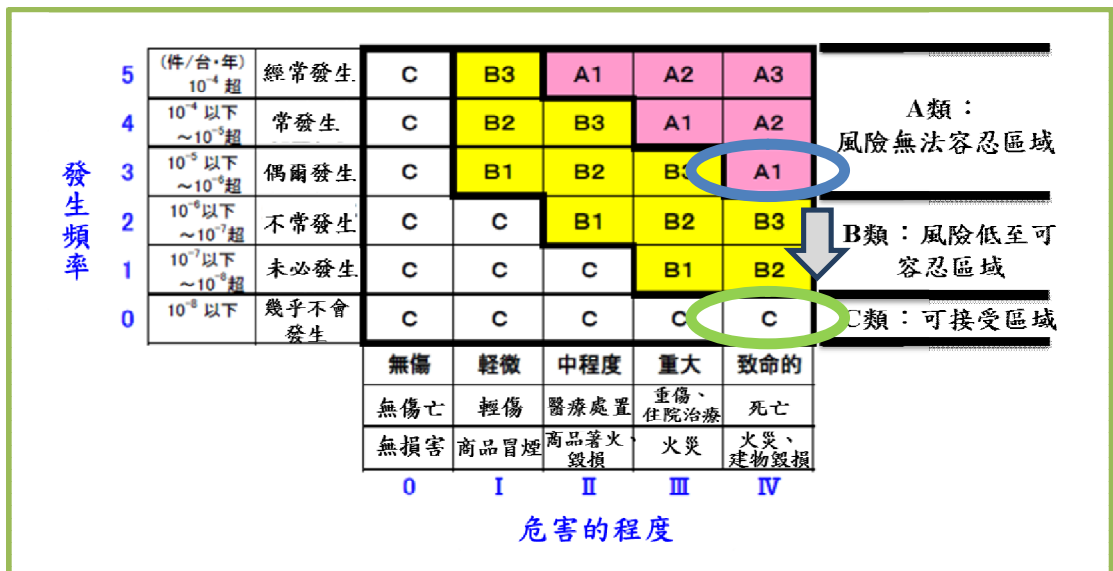


圖 5.洗衣機事故商品風險評估分析圖

四、工業標準化及 JIS mark 標示制度概要

- 時間：107 年 7 月 10 日上午
- 單位：經濟產業省產業技術環境局試驗所
- 講者：係長 西川容平

經濟產業省產業技術環境局之職掌包含：工業標準的全面改革、推廣工業標準化相關事務、標準化和認證體系綜合政策、地質調查相關工作、日本工業標準調查會等。本次研修過程欲瞭解之日本工業標準(Japanese Industrial Standards, JIS)，係由該局負責及推動，並由其設置之日本工業標準調查會(Japanese Industrial Standards Committee, JISC)負責 JIS 政策擬定及技術審查。

(一)工業標準化法管理目的、範圍與規格種類

1. 目的：透過制定和推廣適當及合理的工業標準來促進工業標準化，以提高礦產和工業產品的品質、提高生產效率、合理化生產，簡化交易與促使消費合理化。
2. 規範範圍：
 - (1)礦工業品的種類、類型、形狀、尺寸、結構、設備、品質、等級、成分、性能、耐用性或安全性等。
 - (2)礦工業品的生產方法、設計方法、繪圖方法等。
 - (3)礦工業品的包裝種類、形式、形狀、尺寸、結構、性能、等級或包裝方法。
 - (4)礦工業產品的測試、分析、評估、檢驗、認證或測量方法。
 - (5)礦工業的技術術語、縮寫、符號、代碼、標準號或單位。
 - (6)建築物和其他建築物的設計、施工方法或安全條件。
3. JIS 規格種類：
 - (1)基本規格：用語、記號、單位、標準數等。
 - (2)方法規格：試驗方法、分析方法、生產方法、使用方法等。
 - (3)製品規格：尺寸、形狀、品質特性、材料等。
4. JIS 領域分類：共分下列 19 類

表 3. JIS 領域分類表

代碼	類別名稱	代碼	類別名稱	代碼	類別名稱
A	土木建築	H	有色金屬	S	日用品
B	機械	K	化學	T	醫療安全設備
C	電氣·電子	L	纖維	W	航空
D	自動車	M	礦	X	信息處理
E	鐵道	P	紙漿和紙張	Z	其他
F	船舶	Q	管理系統		
G	鋼鐵	R	陶瓷工業		

(二) 工業標準化法重要歷程

表 4. 工業標準化法重要歷程表

西元年	重要紀事概述
1949 年	工業標準化法施行，併同實施 JIS mark 制度。
1980 年	推行國外工廠符合 JIS mark 制度、開始實施定期檢查機關的認定。
1997 年	開始推行許可認定方式，由國家委託並指定民間認證機關，再由該民間認證機關進行認證作業。
2004 年	變更 JIS mark 使用的標章圖案。
2018 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加「數據，服務，業務管理等」為 JIS 適用對象，並且將法規名稱修正為「產業標準化法」。 2. 新增經認證具有專業知識等的民間團體，由該團體提出之 JIS 草案，無需經過 JISC 的審查，以縮短民間團體主導制定 JIS 草案的時程。 3. 為確保使用 JIS mark 能被正確使用，對於沒有經過認證而在產品標示 JIS mark 業者，最高罰款提高至 1 億日元。

(三) JIS 制定流程概述(如圖 6)：

1. JIS 草案係由各目的事業主管機關或民間團體進行研擬，且草案

研擬者僅限於每年 5 月、11 月能向日本工業調查委員會(Japanese Industrial Standards Committee, JISC)提出事前調查表，並由 JISC 會同 JIS 草案研擬者召開公聽會確認 JIS 草案之目的及必要性。

2. 各目的事業主管機關確認草案研擬者提出的 JIS 草案是否符合相關程序要求後，便交付 JISC 進行審議。

3. JIS 草案送交至 JISC 後，需依 WTO/TBT 規定，將 JIS 草案徵求各界意見 60 天，並經專門委員會及標準部會審查。依案件性質有下列 2 項處理流程：

(1) 一般性質案件：

經 JISC 研判屬一般性質的 JIS 草案，JISC 進行 60 天評論期間時並同召開專門委員會及標準部會審查該 JIS 草案，待評論期間截止，且專門委員會及標準部會審查結束後，再答復各目的事業主管機關，藉以縮短 JIS 制定時程。

(2) 爭議性質案件：

經 JISC 研判屬爭議性質的 JIS 草案，JISC 會先進行 60 天評論期間，待評論期間結束且彙整各界意見後，召開專門委員會及標準部會進行審查，再將結果答復各目的事業主管機關。

4. JISC 就 JIS 草案審議完成後，將審議結果答復各目的事業主管機關，各目的事業主管機關再將該 JIS 草案公布為 JIS，並刊登於官方公報中。

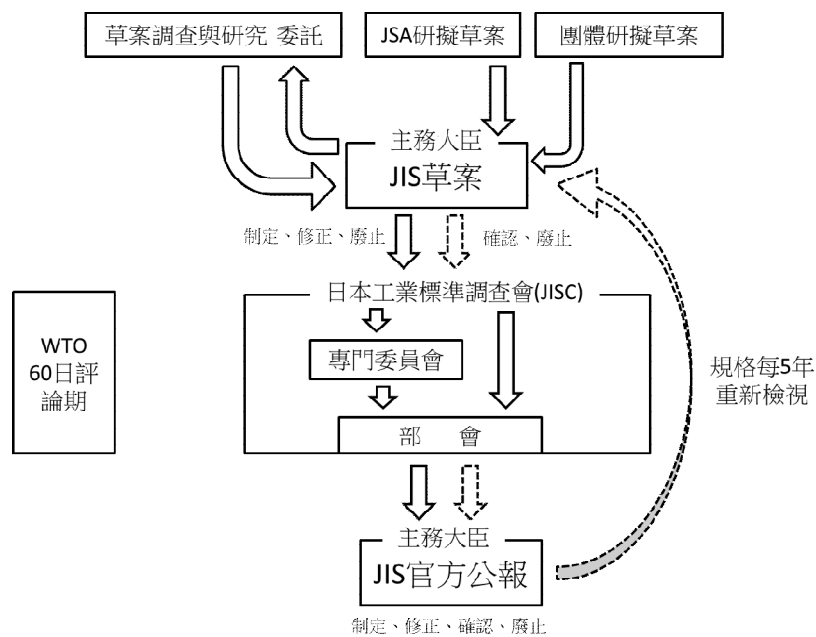


圖 6.JIS 制定流程圖

(四) JIS mark 的信賴架構(如圖 7)：

1. 經濟產業省接受驗證機關的申請，並且對於該機關進行認證之管理措施，包含現場檢查、適合命令、改善命令、取消登錄等。
2. 經濟產業省可指示 NITE 對於登錄驗證機關、製造業者實施現場檢查，以及在市場實施試買檢查，並將結果向經濟產業省報告。
3. 製造業者可向驗證機關申請驗證，雙方締結驗證契約，驗證機關向製造業者的產品實施品質管理及產品測試等層面的驗證措施，通過者由驗證機關發驗證證書給該通過之製造業者。另外，驗證機關對於通過驗證之業者，定期實施審查。
4. 取得驗證機關核發驗證證書的製造業者，可於網路上下載 JIS mark 圖案，並於產品或包裝上標示 JIS mark 後，將產品銷往市場。
5. 市場上對於 JIS mark 產品的申訴案件，可向製造業者、驗證機關、經濟產業省等反映。

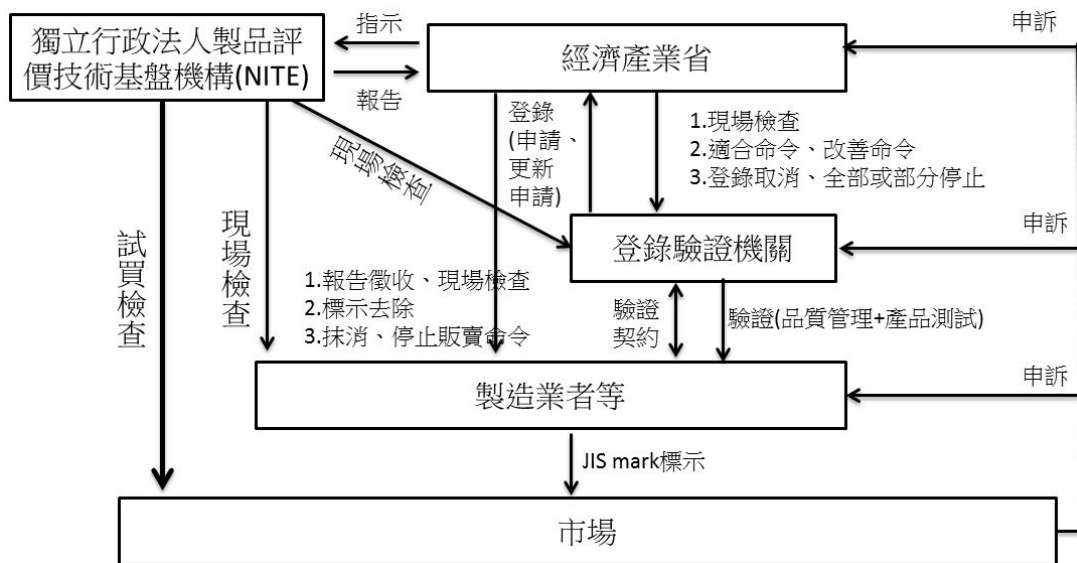





圖 7. JIS mark 信賴架構關係圖

(五) JIS mark 代表意義與影響

1. JIS mark 屬於第三方驗證之品質保證制度，因 JIS mark 係製造業者就其生產製造之產品，向經濟產業省登錄合格之驗證機關提出申請，並通過驗證機關進行之實地審查(含品質管理層面與產品測試層面)取得驗證證書後，業者可在其產品或包裝上標示 JIS mark 圖案。
2. 日本企業與消費者長期購買及使用標示 JIS mark 產品，以及日本政府採購法中對於公共工程建築使用之構造用鋼材等必須使用具有標示 JIS mark 產品的規定，因此在日本市場能取得標示 JIS mark 的產品，市場的銷售量比較佳。
3. JIS 驗證機關在進行審查時，具備專業、嚴謹及公正等性質，長久以來在國際間已建立具高知名度的產品驗證制度，業者取得 JIS mark 驗證後，不僅可以提升企業品牌形象與知名度，更表示該產品在國際市場上更具競爭力。

(六) JIS mark 圖案適用對象與使用比率

表 5. JIS mark 圖案適用對象與使用比率

圖案	說明	使用比率
	適用對象：製造、輸入、販賣業者。 適用範圍：各該商品的 JIS 全部規定。	約 90%
	適用對象：加工業者。 適用範圍：各該商品的 JIS 全部規定。	約 10%
	適用範圍：各該商品的 JIS 部分規定。	0%

(七) 意見交流

【我方提問 1】

JIS mark 是自願性還是強制性的標示規定？沒有標示 JIS mark 的商品可不可以市面上販賣？

日方回應：

除非有法律(例如：建築基準法)將 JIS 納入規範，否則 JIS 屬自願性規範。在自願性的規範下，業者的商品沒有標示 JIS mark 仍然是可以在市場上販賣。

【我方提問 2】

JIS mark 標章圖案是否有管制？

日方回應：

經驗證機關驗證過後並發驗證證書給業者，則該業者可自行自網站上下载 JIS mark 圖案對產品做標示。

【我方提問 3】

主管機關如果覺得 JIS 規定要求的標示事項不夠使用，處理方式為修正 JIS 或是直接將須要的內容納入主管的法規內進行規範？

日方回應：

1. JIS 的規定源自 1945 年，相較之下其他法律都比較晚制定，例如電氣安全法在 1961 年制定，其他主管機關在制定或是修訂法規時，均會參考相關 JIS 規定，所以 JIS 的標示要求屬於最低規範。
2. 例如某一產品 JIS 規定要標示 A、B、C、D 等 4 項，其他法規要進行標示規範時，不會刪除 JIS 的規定，倘認為有必要時可於法規內容中要求 JIS 規定的 4 項標示事項之外，再額外增加標示事項(E、F 等)。因此，不會因為 JIS 的標示事項不夠使用便進行 JIS 的修訂。

【我方提問 4】

我國對於同一項商品可能須同時符合商品檢驗法(引用國家標準規定，規範標示、試驗方法等)以及商品標示法(僅規範標示)規定，然而前開兩個法規就同一標示性質事項規範可能會有不一致的情況，舉例：商品檢驗法要求標示「製造年、月」；商品標示法要求標示「製造日期」，日本是否會有這樣的情況？如果有，怎麼解決？

日方回應：

1. 日本的標示管理現況，基本上不會有提問所敘述的情況，因為各主管機關制定或修正法規時，均會參考 JIS 規定。
2. 同一產品在日本基本上不會由不同主管機關進行管理，如果真的有這樣的情況，則相關主關機關在制定規範時會彼此進行協商。

【我方提問 5】

JIS 由各主管機關公布，這樣不同的主管機關如何避免 JIS 編號不重複？

日方回應：

JIS 草案都會送進 JISC 進行審查，因此 JIS 的編號由 JISC 統一管理，因此，不會有發生 JIS 有重複編號的現象。

五、家庭用品品質標識法概要說明

- 時間：107 年 7 月 10 日下午
- 單位：消費者廳 表示對策課
- 講者：課長輔佐 高橋 章
家庭用品品質表示擔當 峯 孝廣

在 2000 年代後半期，日本發生許多嚴重的消費問題，例如：電熱水器的一氧化碳事故、電梯事故、中國製造的冷凍餃子中毒案件、食品標示造假等事件。當時，消費問題是由與產品相關的行政機關處理，然而因為行政機關未能及時掌握事故訊息，導致未能於事故發生第一時間內處理，造成傷害之發生或擴大，因此引起日本檢討現行消費者保護行政體系的聲浪。

內閣總理大臣福田康夫 2008 年 1 月在第 169 屆國會上提出要有一個強大權力的新組織，來促進消費問題的行政統一。因此，2009 年 5 月，日本通過「消費者廳及消費者設置委員會設置法」等 3 項新的消費者管理組織法律，同年 9 月 1 日，「消費者廳」正式啟動。

消費者廳執掌消費者政策之規劃與研擬、預防消費者權益受損、促使消費者能選擇合適產品、推廣及宣導消費者教育、支援地方消費者行政機關等業務。消費者廳設置 9 個業務課，其中「表示對策課」執掌家庭用品品質表示法、食品表示法、健康增進法、景品表示法等法規管理。

(一) 家庭用品品質表示法：

隨著纖維製品的普及化、複雜化與多樣化，加上日本早期對於纖維製品並未有品質相關的法律規定，常因纖維製品的品質參差不齊，造成消費者權益受損，因此日本在昭和 30 年(即 1955 年)8 月制定「纖維製品品質表示法」，藉此強制規範標示纖維製品的品質，以保護消費者權益。

又因為消費者很難知道所購買家庭用品的品質狀況，因此，為促進家庭用品的正確標示，日本在昭和 37 年(即 1963 年)5 月將「纖維製品品質表示法」改為「家庭用品品質表示法」，並且將規範範圍擴

大成「纖維製品」、「合成樹脂加工品」、「電器機械器具」及「雜貨工業品」等4大類別，較為消費者關注的家庭用品。

依「家庭用品品質表示法」第2條第2項規定，具有標示義務的標示業者分為下列3種類別：

- 1.製造業者，指從事家庭用品的生產或加工業者。
- 2.販賣業者，指從事家庭用品的販賣業者。
- 3.被製造業者、販賣業者委託進行標示的業者。

另依「家庭用品品質表示法」第3條第1項規定，該法規範家庭用品的成分、性能、用途、注意事項等標示事項。並且藉由告示「纖維製品品質表示規程」、「合成樹脂加工品品質表示規程」、「電器機械器具品質表示規程」、「雜貨工業品品質表示規程」來詳細規範各類別家庭用品品目以及對應的標示事項與標示方法。

1. 纖維製品標示規定

(1) 規範品目與標示事項：

表 6.纖維製品規範品目與標示事項例示表

規範品目	標示事項
A. 紗。	A. 纖維組成。
B. 紡織品、針織布料、蕾絲布料。	B. 洗滌圖案。 C. 抗水性。
C. 服飾：外套、睡衣、手帕、帽子等 36 項。	D. 標示者的名稱、地址或電話號碼。

表 7.各項纖維製品標示事項表

品目	纖維組成	洗滌標示	抗水性	標示者的名稱、地址或電話號碼
紡織品、針織布料、蕾絲布料	○	—	—	○
外套(僅使用特定紡織品作為其外部纖維)	○	—	○	○
外套(其他)	○	○	○	○
睡衣	○	○	—	○
手帕	○	—	—	○
帽子	○	○	—	○

備註：

I. 特定紡織品是指生產、製造中使用的絲，佔混合物比例的 50% 或是大部分纖維或紡織品，其經紗或緯紗是由 100% 的絲紗所組成。

II. ○表示該標示項目需要標示；—表示該標示項目不需要標示。

(2) 標示方法：

I. 可採附縫標籤、吊牌等標示方式，惟標示事項倘有分開標示，例如：纖維組成以吊牌方式標示；洗滌圖案以附縫標籤標示，則吊牌、附縫標籤均須標示標示者的名稱、地址或電話號碼。

II. 標示的位置須在消費者能顯而易見的地方。

(3) 標示範例：睡衣。



圖 8.纖維製品標示範例：睡衣

2. 合成樹脂加工品標示規定

(1) 規範品目與標示事項：

表 8. 合成樹脂加工品規範品目與標示事項例示表

規範品目	標示事項
A. 聚乙烯或聚丙烯袋子。 B. 浴室用器具。 C. 食品用器具。 D. 廁所用器具等 5 項。	A. 原料樹脂。 B. 耐熱溫度。 C. 耐冷溫度。 D. 尺寸。 E. 容量。 F. 數量。 G. 注意事項。 H. 標示者的名稱、地址或電話號碼。

表 9. 合成樹脂加工品表示事項表

品目	原料樹脂	耐熱溫度	耐冷溫度	尺寸	容量	數量	注意事項	標示者的名稱、地址或電話號碼
聚乙烯或聚丙烯袋子	○	—	○	○	—	○	○	○
浴室用器具	○	○	—	○	—	—	○	○
食品用器具	○	○	—	—	—	—	—	○
廁所用器具	○	○	—	—	—	—	○	○

備註：○表示該標示項目需要標示；—表示該標示項目不需要標示。

(2) 標示方法：

I. 標示的位置須在消費者能顯而易見的地方。

II. 注意事項須以本體刻印、本體印刷或示貼標等方式來標示。

(3) 標示範例：聚乙烯袋子。

原料樹脂	聚乙烯
耐冷溫度	-30℃
尺 寸	長 500mm 寬 400mm 高 0.03mm
數 量	50個
使用注意事項	使用及儲放時均須遠離火源
○○○○株式會社 東京都千代田區○○町○○番地 03-123456789	

圖 9.合成樹脂加工品標示範例：聚乙烯袋子

3. 電器機械器具標示規定：

(1) 規範品目、標示事項：

表 10.電器機械器具規範品目與標示事項例示表

規範品目	標示事項
電熱毯、電冰箱、電動洗衣機 等 17 項。	依各項電器機械器具之性質規 範適合其特性的標示事項。

表 11.電器機械器具標示事項表

品目	標示事項				
	種類	纖維組成	使用注 意事項	標示者 名稱	—
電熱毯	種類	纖維組成	使用注 意事項	標示者 名稱	—
電冰箱	內容積	消耗 電力量	外型 尺寸	使用注 意事項	標示者 名稱
電動洗衣機	標準 使用水量	外型尺寸	使用注 意事項	標示者 名稱	—

(2)標示方法：

I. 標示的位置須在消費者能顯而易見的地方。

II. 注意事項須於本體或說明書中標示。

(3)標示範例：電動洗衣機

標準使用水量	120ℓ
外型尺寸	寬度 650mm
	深度 385mm
	高度 855mm
使用注意事項	
★洗衣機未完全停止前，不能以外力強制停止。	
★洗衣機蓋板上勿放置重物或發熱器具等，以免造成蓋板等塑料部件受壓而變形。	
★檢查電源線，勿使其受重壓，以免電源線損傷而引起漏電或短路，燒毀部件等事故。	
○○○○株式會社	

圖 10. 電器機械器具標示範例：電動洗衣機

4. 雜貨工業品標示規定：

(1)規範品目與標示事項：

表 12. 雜貨工業品規範品目與標示事項例示表

規範品目	標示事項
桌子、合成清潔劑、接著劑等 30 項。	依各項雜貨工業品之性質規範 適合其特性的標示事項。

表 13. 雜貨工業品標示事項表：

品目	標示事項								
	外形尺寸	面板表面材料	表面加工(限於有表面加工者)	處理注意事項	標示名稱	標示地或地址或電話	—	—	—
桌子									
合成清潔劑	品名	成分	液性	用途	淨重	估計使用量	使用注意事項	標示名稱	標示地或地址或電話
接著劑	種類	成分	毒性	用途	淨重	處理注意事項	標示名稱	標示地或地址或電話	—

(2)標示方法：標示的位置須在消費者能顯而易見的地方。

(3)標示範例：桌子

外形尺寸	寬 1800mm × 深 970mm × 高 650mm
面板表面材料	三聚氰胺樹脂
表面加工	彩繪漆
處理注意事項	★避免陽光直射。 ★避免將熱湯/鍋直接放在桌面上。
○○○○株式會社 東京都千代田區○○町○○番地 03-123456789	

圖 11.雜貨工業品標示範例：桌子

(二)意見交流

【我方提問 1】

消費者使用的家庭用品種類多於「家庭用品品質表示法」所規範的商品種類數目，對於沒有在該法範疇內的家庭用品，消費者廳如何進行標示管理？

日方回應：

「家庭用品品質表示法」規範的商品種類分為「纖維製品」、「合成樹脂加工品」、「電器機械器具」及「雜貨工業品」等 4 大類別，且前開各類別所規範的家庭用品數量合計約 100 餘種。在前開 100 餘種以外的家庭用品，其標示自非屬法律規定，消費者廳仍會建議業者就個案商品以「家庭用品品質表示法」所規範類似性質的家庭用品進行標示，惟此標示建議不具法律強制性。

【我方提問 2】

JIS 跟「家庭用品品質表示法」都有提到標示事項，如果對於同一個商品兩者的標示事項不一樣時，業者要依哪個規定進行標示？

日方回應：

1. 「家庭用品品質表示法」管理的商品種類數量僅 100 餘種，而 JIS 規定的商品種類數量多達上萬種，基本上「家庭用品品質表示法」對於所管理商品的標示事項，在制定或修訂時都會去參考或引用相

對應商品的 JIS 內容。

2. 同一商品「家庭用品品質表示法」與 JIS 規定的標示事項不一致時，業者還是須依「家庭用品品質表示法」規定來標示。

【我方提問 3】

「家庭用品品質表示法」是屬於全日本通用的規定？都道府縣會不會有另外的標示規定？

日方回應：

1. 「家庭用品品質表示法」屬於全日本通用的規定，但各個都道府縣認為有必要時，可就某一商品以「家庭用品品質表示法」規定為基礎，追加部分的標示事項。例如：某一商品，「家庭用品品質表示法」規定 A、B、C 等 3 個標示事項，但都道府縣可增加要求 1 個標示事項，變成 A、B、C、D 等 4 個標示事項。
2. 因為都道府縣基於消費者廳規定的標示事項，可以追加部分的標示事項，所以業者要瞭解某一商品在某一都道府縣的標示規定的話，可以直接向該都道府縣洽詢。

【我方提問 4】

「家庭用品品質表示法」對於商品之各項標示事項，JIS 是否也是都有規範？各種商品的標示規定是先有 JIS 的規範，然後「家庭用品品質表示法」再直接採用 JIS 的規定嗎？

日方回應：

1. JIS 與「家庭用品品質表示法」的立法目的不同，彼此屬於各自獨立的規定，因此沒有必然誰先制定誰後制定。
2. 就標示事項而言：
 - (1) 「家庭用品品質表示法」訂有某個標示事項要求，但 JIS 不一定會有該標示事項。
 - (2) 實務上，JIS 未規定的標示事項，主管機關認為有必要，則仍可追加至「家庭用品品質表示法」規範內容。

【我方提問 5】

JIS 跟「家庭用品品質表示法」的概略關係？

日方回應：

1. JIS 係獨自制定各種製品、技術、試驗方法及用語等相關的標準規定；「家庭用品品質表示法」則針對消費者用於日常生活的纖維製品、合成樹脂加工品、電氣機械器具及雜貨工業品當中，就一般認為消費者在選購時，難以辨識其品質，且辨識該品質有其特別之必要性的商品，以政令(法律位階較高)規範哪些商品必須要符合標示規定。之後，再評估納管的商品，哪些標示為必要項目，再以告示(法律位階較低)制定標示事項。
2. 上開告示有引用 JIS 的「試驗方法」內容，並非引用 JIS 的「標示事項」，因此，JIS 的存在對於「家庭用品品質表示法」非絕對條件，如果有合適的 JIS 可引用，則「家庭用品品質表示法」亦會引用。若無法引用 JIS 抑或 JIS 沒有規範，則「家庭用品品質表示法」的告示會直接記載試驗方法等。

【我方提問 6】

電器用品安全法(類似於我國商品檢驗法)與家庭用品品質表示法(類似我國商品標示法)的立法目的不相同，在標示事項部分也不完全相同。以洗衣機為例，安全性的項目(例如：電壓)會在電器用品安全法中規範，標示性的項目(例如：使用水量)會在家庭用品品質表示法中規範，但像是製造業者的資訊、使用的注意事項等項目，在前面提到的 2 種法規內都有規範，那業者該怎麼標示？

日方回應：

因為電器用品安全法、家庭用品品質表示法的立法目的不同，如果像是製造業者的資訊、使用的注意事項等資訊都有納入，則業者均須符合前開 2 種法規的標示規定。

【我方提問 7】

假設電器用品安全法規定冷氣機要標示「製造日期」，家庭用品品質表示法規定冷氣機要標示「製造年、月」，業者須依照哪個法規進行

標示？

日方回應：

1. 電器用品安全法的主管機關為經濟產業省，家庭用品品質表示法的主管機關為消費者廳。例如：家庭用品品質表示法修訂時，消費者廳會邀集相關省廳開會研商討論。目前在日本沒有發生本提問所假設的情況。
2. 如果有本提問假設的情況，業者應該以比較嚴格的法律規定進行標示，因為標示「製造日期」，除了可以符合電器用品安全法的規定之外，亦可符合家庭用品品質表示法規定。

【我方提問 8】

消費者廳是否有規劃將化學品全球分類及標示調和制度（Globally Harmonized System for Classification and Labelling of Chemicals，GHS）納入家庭用品品質表示法管理範疇？

日方回應：

消費者廳未接獲將 GHS 納入標示管理的需求，所以目前並沒有這方面的規劃。另外，日本清潔劑用品(例如：洗衣粉、洗衣精)的公會團體有向所屬會員推廣 GHS，並由會員自主性的將 GHS 標示在清潔劑用品上。

六、JIS 規格開發過程、消費生活標準化活動

- 研習內容：JIS 規格開發過程、消費生活標準化活動
- 時間：107 年 7 月 10 日
- 單位：日本規格協會
- 講者：係長 國分惠夏
係長 村井陸
室長 中久木隆治

日本規格協會(Japanese Standards Association, JSA)成立於 1945 年 12 月 6 日，以工業標準化及統一規格之普及、提升技術及生產機效率化，對產業技術貢獻為宗旨，並以標準化將日本與世界進行

連結為目標。

(一)JSA主要事業概述如下

1.規格開發及支援：

(1)日本工業規格(JIS)：從 JIS 草案的準備到完成，以及向政府提出草案申請作業、JIS 發布後的審視等事務。

I. 草案作成與向政府提案，包含標準化調查研究、草案作成委員會運作、草案內容調整、草案提出的申請作業。

II. 開發支援(制定規格的研修、草案作成的支援)。

III. 規格定期審視。

(2)國際規格(ISO、IEC)：為了滿足日益增長的國際標準需求，JSA 正在實施與 ISO 和 IEC 相關的各種項目，以進一步加強日本在國際標準化活動中的影響力。

I. 草案作成與提案，包含國內委員會運作、草案制定等事務。

II. 開發支援，包含ISO、IEC政策決定對應委員會、國際標準化研修等事務。

III. 多邊和雙邊標準化合作，例如：2018年3月與英國的標準協會締結標準化合作關係。

(3)推動新市場創造標準化制度：

I. 提供自治團體、產業振興機關、地域金融機關等業務人員研習。

II. 提供中小企業應用標準化的專門支援。

(4)JSA 規格：因為 JIS 規格僅限於礦工業品，對於服務領域的標準化已不敷使用，因此 JSA 推出 JSA 規格(JSAS)。

I. 規格開發支援，包含規格作成指導、草案樣式調整等。

II. 自主草案作成與提案。

III. 多邊和雙邊標準化合作。

2.出版和相關服務：

(1)JIS 發行。

(2)JSA 規格發行。

(3)國際、海外規格發行。

(4)相關出版品(每月雜誌、單行本)。

(5)其他

I. 舉辦規格說明會。

II. 建置JSA Webdesk平台販賣JIS、ISO、IEC、ASTM、BS、DIN、ASME、UL等規格。

3.人才培訓：

(1)辦理管理技術、標準化、品質管理、品質工學及管理系統等類別研討會。

(2)內部培訓：支援講者到業界講授課程。

4.品質管理檢定：

(1)2005年創設品質管理檢定制度，並由日本品質管理學會認定，辦理時間為每年3月及9月。

(2)檢定等級分為1級(專家)至4級(新手)。

(3)參加檢定對象為企業正式員工、派遣員工、大學生、高中生等。

5.認證制度：

(1)管理系統認證

I. ISO9001，品質管理系統(Quality Management System, QMS)。

II. ISO14001，環境管理系統(Environmental Management Systems, EMS)。

III. ISO/IEC27001，資訊安全管理系統(Information Security Management System, ISMS)。

IV. ISO22000，食品安全管理系統(Food Safety Management System, FSMS)、FSSC22000，食品安全系統認證。

V. ISO45001，職業安全衛生管理系統(Occupation Health and Safety Management System, OHSMS)。

VI. ISO39001，道路交通安全管理系統(Road traffic Safety Management System, RTSMS)。

VII. ISO50001，能源管理系統標準(Energy Management Systems, EnMS)。

VIII. ISO22301，營運持續管理系統(Business Continuity

Management System，BCMS)。

(2)服務認證：

ISO17100 翻譯服務提供商認證(Translation Service Provider, TSP)、
家政代理服務認證。

6.管理系統人員認證(Japanese Registration of Certificated Auditors,
JRCA)

(1)品質管理系統。

(2)資訊安全管理系統。

(3)食品安全管理系統。

(4)職業安全衛生管理系統。

(5)其他。

(二)日本工業規格(Japanese Industrial Standards，JIS)：

本節亦屬介紹 JIS 制定過程，爰本節內容同研修行程 4 之研修內
容，不另行贅述。

(三)標準化活動：

JSA 以消費者角度推動標準化活動，概述如下：

1.政策面：

(1)國內：參加標準化及消費者政策相關會議。

(2)國外：參加 ISO 的消費者政策委員會(COPOLCO)。

(3)措施：

I. 參加消費者政策會議並表達意見。

II. 設置國內對應 COPOLCO 之委員會。

2.實務面：

(1)國內：參加 ISO/TC/SC 的國內對應委員會、參加 JIS 草案作成委
員會。

(2)國外：參加 ISO/TC/SC。

(3)措施：

I. 認識標準化的重要性。

II. 以消費者角度促進標準化的提案。

III. 相關領導人才的培育。

七、事故調查與實驗室參訪

- 時間：107 年 7 月 11 日
- 單位：獨立行政法人製品評價技術基盤機構 製品安全中心
- 講者：調查官 川崎裕之
職員 田崎茂

NITE 於 2001 年組織改造後成為獨立行政法人，其下設有「消費品安全」、「生化技術」、「化學物質管理」、「符合性認證」及「新興科技評估」五大部門，提供政府部門在該等領域的技術支援，其中在消費品安全業務上，主要針對消費品事故資訊蒐集、調查與公開、避免消費品發生事故的活動、協助經濟產業省進行實地調查以確認業者是否遵守相關法規(產品安全四法)規範、參與國際消費品安全活動等。

(一) 消費品事故調查制度

NITE 事故資訊蒐集主要與日常生活中所使用的消費生活用製品有關，包含：家庭用電氣製品、燃燒器具、交通工具、休閒用品、嬰幼兒用品等，至於有其他法律所管轄物品如食品、汽車、醫藥品、化妝品、船舶、有毒物質等則排除適用。

重大與非重大製品事故之通報要件如前所述，NITE 接獲製品事故通報後，於接受通報之次週，在其網站上公告事故通報日期、產品名稱、事故發生日期、傷害情形、傷害發生之行政區域等資訊。2017 年 NITE 總計蒐集 2,264 件事務通報，略低於平均值(2,500 件)，其中以家庭用電氣製品(63%)、燃燒器具(16%)合計佔整體通報件數之 80%，件數較多是事故商品包含：AC/DC 變壓器、菜刀、電腦、瓦斯加熱浴缸、電捲棒、冷氣、藍光錄影機、電暖爐，瓦斯熱水器、石油暖爐、腳踏車、瓦斯爐等。

事故原因經調查後，分析結果經向屬於第三方單位之事故動向等解析專門委員會諮詢過後，每季均會公告事故原因調查結果。公告內容包括：事故發生日期、發生地點、產品名稱、產品使用期間、事故通報內容、事故原因、再發生防止措施、通知者性質、接受通知日期等。若是因產品本身導致事故之情形，在向製造商、進口商確認過後，

將一併公告製造商或進口商名稱、機種與型式名稱等資料。

此外，NITE 亦採用 R-Map 進行事故商品風險分析，依據判斷結果給予業者建議，業者如有後續的改善措施，NITE 也會透過 R-Map 再次評估改正後的產品風險是否已降低至社會大眾可接受的程度。又如針對該事故若訂有召回措施，NITE 在向製造商、進口商確認過後，將一併公告製造商或進口商名稱、機種與型式名稱等資料。

而為避免事故的發生，NITE 每個月皆會安排一個主題召開記者會進行教育宣導，例如因消費者錯誤使用或疏忽而造成的事故，而在記者會前，NITE 需先向與經濟產業省報告，如該省臨時有重大事故需進行宣導時，即會更替新主題，2017 年 NITE 的宣導在平面媒體上計有 107 次報導(全國性報導者有 39 次)、電視新聞報導 190 次(全國性報導者有 111 次)，足見媒體對於 NITE 在事故教育的重視。

另 NITE 以電風扇配線接續處接觸不良的情形向學員介紹事故原因分析，講者表示曾有電風扇內部零件腐蝕，導致接續處鬆脫，造成接觸不良(如圖 12)，而透過熱影像偵測的方式可清楚知道，風扇在持續運轉時，因零件接觸不良，於接續處產生攝氏達 360 度的高溫(如圖 13)。而另一常見導致電風扇發生事故的原因為壓接套管的壓接不完全，亦會導致異常高溫(如圖 14)，正確的壓接方式則如圖 15。

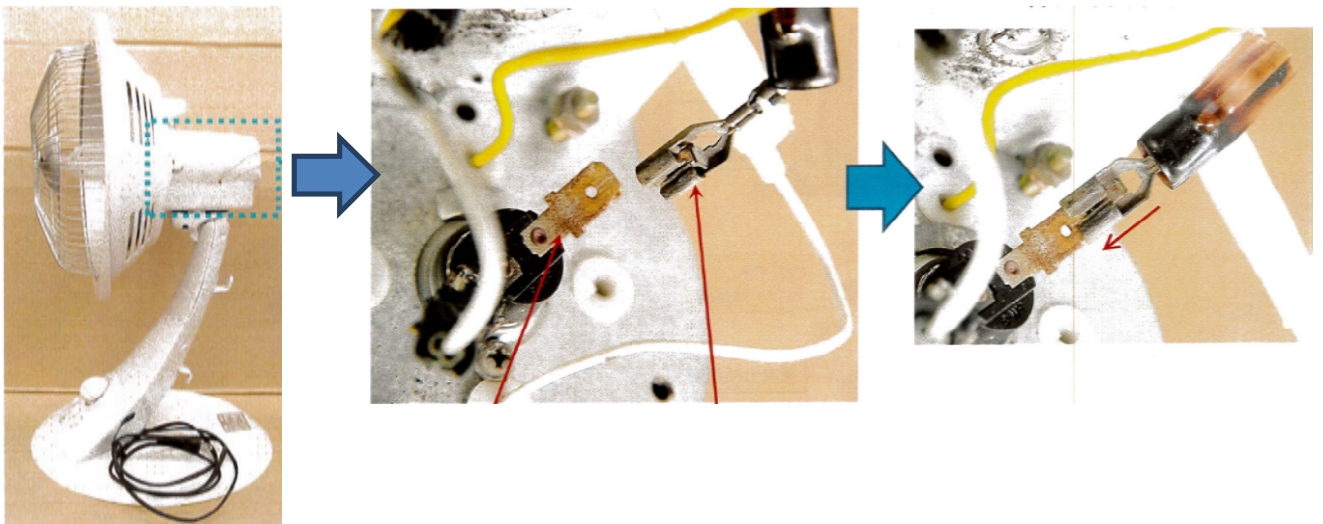


圖 12.電風扇商品內部零件腐蝕情形

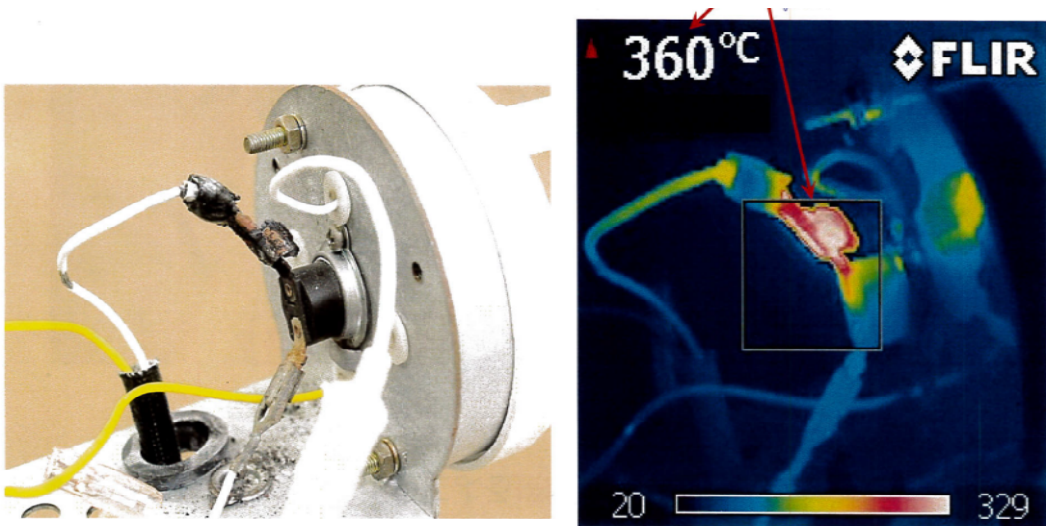


圖 13.電風扇零組件因接觸不良產生高溫情形

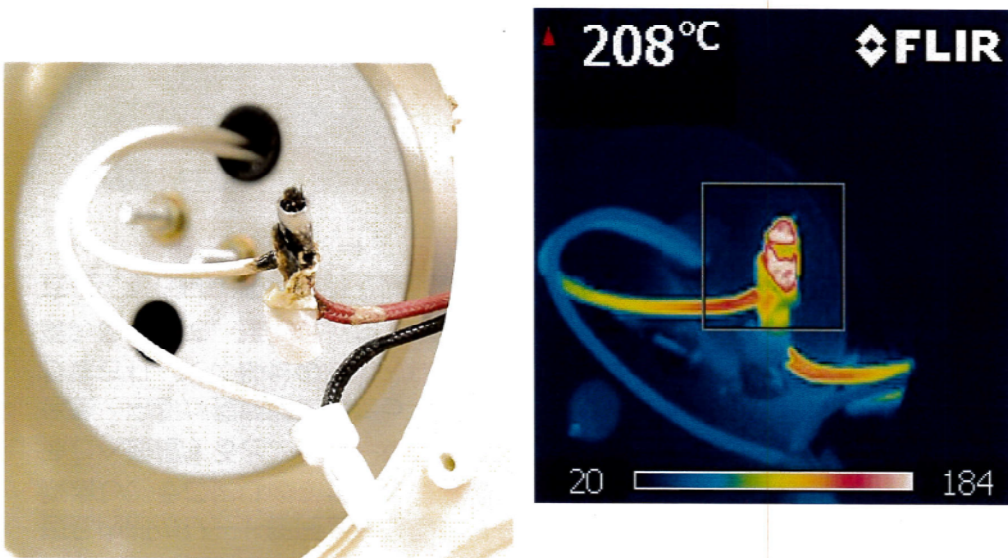
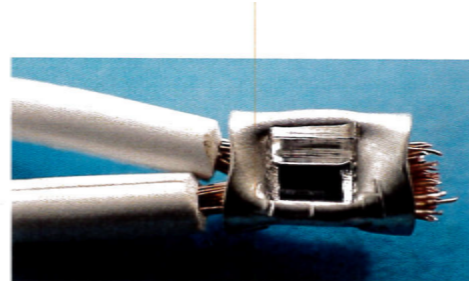


圖 14.因壓接套管壓接不完全所導致之高溫現象



適正（充分）な压着状態例

圖 15.壓接套管正確之壓接方式

(二) 實驗室參訪與事故原因調查

NITE 工作人員實際操作電源線在供電超載的情形下，若以不良的收納方式將電源線網綁在一起(如圖 16)，電源線纏繞處會有積熱情況(如圖 17)，當溫度超過塑膠外殼的燃點時，則造成電源線冒煙燃燒(如圖 18)。



圖 16、電器、電源線及溫度監測器配置位置

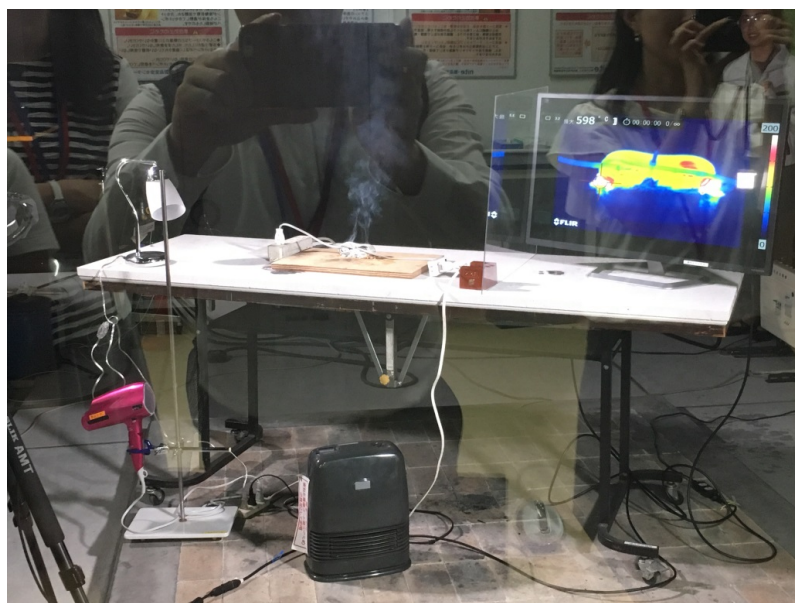


圖 17. 電源線纏繞處異常高溫現象



圖 18.電源線塑膠外殼燒熔、內部銅線外露

隨後 NITE 介紹有關換氣扇的事故調查案例，工作人員首先在 X 光顯像儀中放入三個換氣扇(如圖 19)，經過掃描成像後可看出中間的影像檔為發生事故的商品(如圖 20)，但位於左右兩邊的換氣扇乍看之下尚區分不出差異性來，工作人員向學員解釋，左邊的風扇為改良後的商品，右邊則是事故同型商品，兩者不同之處在於風扇右下角電源連接端子的配置不同，但這些微的差異處，對於商品安全性究竟有何影響呢？事故鑑定人員從事故現場開始說起，由事故現場調查可知，起火點確實為是位在電源連接端子處，但為何會是在該處起火呢？工作人員示意，事故換氣扇在安裝時，因安裝不完全，導致風扇朝向室內傾斜(如圖 21)，以致濕氣逐漸蓄積在電源連接端子處，又由於連接處開口並非密封，線路與開口處有空隙，所以當有水氣時，會引起毛細現象，積水處的水向上引流至電源區，最終導致火災。

而為改良此一缺陷，業者將電源與底部的距離加大，同時將連接處密封，預防水氣接觸到電源，藉以阻絕毛細現象的發生，避免風扇短路，但不可避免的是，仍有可能因為安裝不良或其他外力因素，導致換氣扇向室內傾斜，造成電源下方處仍有積水的現象發生，因此業

者另外在換氣扇外殼下方施作了排水孔(圖 22)，可將水氣引出而不致蓄積，大幅降低短路的可能性，而此兩項的改善措施即是採取「本質設計」的安全對策，增進商品的安全性。

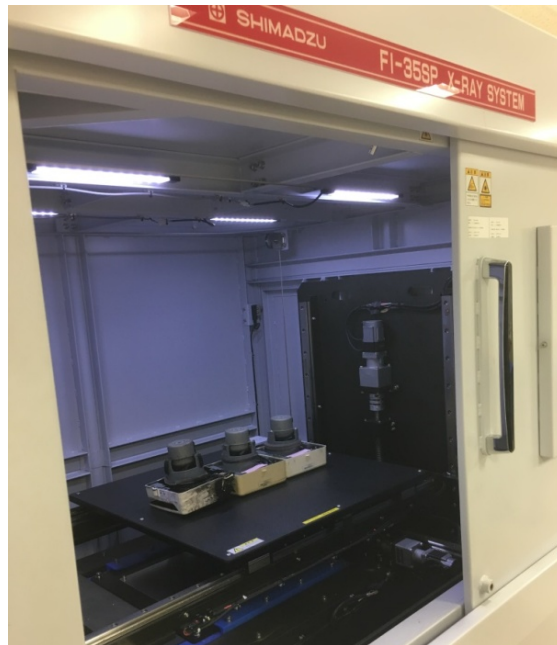


圖 19. 透過 X 光顯像儀掃描換氣扇



圖 20.換氣扇商品經 X 光顯像儀掃描結果



圖 21.換氣扇安裝傾斜示意圖



圖 22.換氣扇施加排水孔

八、商品檢測與事故調查及實驗室參訪

- 時間：107 年 7 月 12 日
- 單位：一般財團法人日本文化用品安全試驗所(Japan Recreation and Miscellaneous Goods Safety Laboratory, MGSL)
- 參與者：

專務理事	渡邊重信
常務理事	橋本信善
顧問	渡邊孝善
理事	宮本真一
製品安全部長	鈴木希人
香港事務所所長	喜多代晃
台灣玩具中心執行長	黃獻平
台灣玩具中心主管	傅建璋

MGSL 與本局應施檢驗玩具之代施檢驗單位「台灣玩具暨兒童用品研發中心(以下簡稱玩具中心)」簽署技術合作協議，MGSL 的台灣事業所就設於玩具中心內，而玩具中心也藉 MGSL 東京、大阪事業處設立海外辦事處，爰玩具中心執行長黃獻平博士亦參與本日參訪行程。本日參訪係由 MGSL 先就該所業務內容進行簡報，並就其業務進行問答交流，隨後參觀家具類、電氣製品、鍋具類、化學分析類等試驗設備。



圖 23、24. 研修人員與 MGSL 意見交流

MGSL 成立於 1975 年，設於東京都墨田區，其業務概述如下：

1. 產品測試，包含日常用品、家具、電器在性能、強度與耐久性試驗等。
2. 自願性產品安全(Safe Goods, SG)檢測：SG 標章係為特定消費品因其結構、材料及使用方法等可能造成人體傷害與危害生命所制定的安全標準，MGSL 受理 SG 標章之批次驗證及型式試驗，其驗證商品包含嬰幼兒用品、運動用品、廚房用品、輔具類等。



圖 25. SG 標章

3. 消費生活用製品安全法規定商品(特定製品與特別特定製品)之檢測：檢測商品包含嬰兒床、打火機、壓力鍋等。
4. 日本工業標準標章(Japanese Industrial Standards, JIS)認證及工廠檢查：MGSL 為 JIS 標章之認證機構，可受理申請 JIS 標章驗證，產品通過驗證，符合 JIS 標準的規定，便可以在其產品或包裝上標示 JIS 標章；受理產品製造者、分包商、OEM 商委託依特定規範進行工廠檢查。
5. 環境量測及檢測：依據法規(例：空氣汙染防制法)進行環境量測或檢測，主要對象為廢水、空氣品質、室內空氣中化學物質測定等。
6. 玻璃製品測試：依據法規進行玻璃製品測試、破損或異物分析調查業務、化學分析(例：成份鑑定、溶出物測定等)。
7. 化學分析：食品衛生管理法規範商品之檢測(包含玩具、容器及包裝等)、CPSC 認可之第三者試驗室、有害物質分析、

玩具安全基準之化學分析等。

8. 玩具安全測試：依據玩具安全基準、ISO 8124、EN 71、ASTM F963 等規範進行檢測。

9. 其他試驗及檢查：店鋪檢查、異物檢測調查、NITE 認可之第三者試驗室等。

MGSL 於進行業務簡報時，研修人員隨時就其業務進行問答交流，下午則進行實驗室參訪，包含：參觀家具類、電氣製品、鍋具類、化學分析類等試驗設備(如圖 26 至 29)，該所積極推展日常用品等領域之各類標章驗證及認證業務，及跨足海外包括我國之國際間技術合作協議，並於會議中表達與我國進行技術交流及人才訓練之意願。我國可借重該所專業試驗能力對於玩具、電器製品、家具等商品精進檢驗技術，積極進行台日間之國際合作關係，加速協助提升台灣相關業者的研發及測試能量、縮短外銷檢查等待時間，使我國產業受惠。



圖 26、27 家具商品測試情形



圖 28、29. MGSL 工作人員向研修人員說明商品測試情形

九、商品銷售風險安全管理

- 研習內容：商品銷售風險安全管理
- 時間：107 年 7 月 12 日
- 單位：三越伊勢丹控股公司品質管理部門總務部
- 參與者：纖維製品品質管理士 島田 惠美子
纖維製品品質管理士 伊藤 裕子

三越伊勢丹控股公司(下稱三越伊勢丹公司)成立於 2008 年，國內外分別有 24 家、30 家百貨，在其品管部門中分別設有食品、計量、紡織品、雜貨、商品事故等共計 38 名工作人員，負責控管所銷售商品的品質與安全性，該公司除要求供應商應符合相關法規(PSE 標識)來提供商品外，也會依據業界要求的標準如 JIS 或 SG 標章來做雙重檢視商品的符合性。

在與新供應商合作之前，三越伊勢丹公司會請其依據該公司所設計的品質管理調查表，逐一提供相關資料，以確認新商品的安全性，例如有參與 PL 保險、有害物質不使用宣告書、紡織品混用證明書、原產地證明、商品強度、甲醛含量等測試報告。而在正式簽訂供貨契約前，也會進行抽樣試買的方式來瞭解商品品質。商品上架後，總公司也會針對不同賣場進行安全點檢，至相關銷售地點臨櫃抽查，例如抽查鞋類商品的止滑性、鞋內是否混有不安全物品(如釘子)。

此外，針對各百貨公司於每週的促銷活動，賣場工作人員皆會在商品上架前進行品質確認，若發現有不合法規、標準的要求時，若可以當場改善者，得於改善後上架銷售，無法改善者，則須立即下架。另外在教育訓練方面，該公司定期會辦理商品品質資訊展，主要陳列消費者客訴商品，現場並有專人說明客訴問題點與解決的方案，除該公司的員工可參與外，與其合作的供應商亦可參加。

十、商品檢測與事故調查及實驗室參訪

- 研習內容：商品檢測與事故調查及實驗室參訪
- 時間：107 年 7 月 13 日
- 單位：獨立行政法人國民生活中心(National Consumer Affairs Center of Japan, NCAC)
- 參與者：

理事長	松本恒雄
總務部企劃課長	三澤智子
商品測試部課長	松本浩司

國民生活中心始於1970年10月由日本政府出資所設立的特殊法人，續於2003年10月依獨立行政法人國民生活中心法改制為獨立行政法人，並依據1.消費者基本法第25條及2.獨立行政法人國民生活中心法第3條等法律來執行相關業務。

NCAC設有7個部門，包括總務企畫部、經營管理部、廣報交流部、情報分析部、消費者諮詢及調查部、商品試驗部及教育研修部，除商品測試的業務由相模原事務所(神奈川縣相模原市)負責外，其餘由東京事務所負責(東京都品川)。該中心國民生活中心之職員，由會長任命之，目前現有職員計134人(及役員6人)，2018年度預算為32億9,000萬日元。

(一)NCAC 業務概述

NCAC設立的主要目的，是為了確保公平及安全的國民消費生活。從1970年設立以來，其即致力於1.國民消費諮詢、2.國民消費資訊

的收集、分析與提供、3.消費性商品試驗、4.國民消費資訊宣導、5.國民消費的教育研修與資格確認制度、6.廠商與消費者間消費爭端裁解(ADR)及 7.適格消費者團體的訴訟支援，扮演政府與消費者之間一個非常重要的通溝協助角色。並且作為全國各地方政府近 1,000 個消費者中心網絡的核心，國民生活中心收集相關消費資訊並加以分析及整理，並將這些分析過資訊提供給消費大眾參考。

(二) 國民消費諮詢

有關消費者申訴與諮詢案件的處理，NCAC 除採取當面受理外，亦有透過各地方消費生活中心受理後，再將困難案件轉介至 NCAC 繼續諮詢，2017 年 NCAC 除自行受理 13,287 件來自全國消費者的申訴及諮詢案約外，亦協助處理各地方消費者中心轉介之困難案件達 7,271 件。另該中心也協助處理越境消費者中心(Cross-border Consumer center Japan, CCJ)如台灣的消費者文教基金會等的申訴案件也有 4,000 件。

(三) 國民消費資訊的收集、分析與提供

NCAC 於 1984 年起藉由消費者線上網絡收集資訊，連接全國地方消費者中心和相關合作之醫院。該情報相談收集分析系統 (Practical living Information Online Network, PIO-NET) 儲存 NCAC 與其地方消費者中心的所有消費者申訴與諮詢及事故商品資料。這些消費資料經 PIO-NET 收集與分析後，將一般消費大眾、媒體及相關的政府機關作為參考，而地方消費者中心也運用這套系統來回應消費申訴及諮詢。這套系統的組成如下：

1. 消費生活諮商資訊系統

PIO-NET 主系統收集來自全國各地方消費者中心的資料。自 1984 年至 2017 之間每年提供日本全國查詢資料項目。2000 年受理登錄諮詢案件突破 50 萬件，2004 年達到最高峰，當年度受理 192 萬件，此後至 2017 年，每年受理登錄諮詢案件數量平均高達 90 萬件。主要消費問題為通信交易、金融與保險。

2.消費生活事故資訊系統

此系統係屬收集危害消費者生活及導致消費者受害的商品事故資訊而建立的。這系統的資料係來自全國各地方消費者中心及 24 個合作的醫院，2017 年接獲 13,638 件，其中以皮膚與消化系統的疾病站最大宗。

3.消費生活案例資訊系統

此系統並與法律相關單位合作，收集與消費者事務有關的司法判例。這些資訊將作為未來消費諮商和後續研究的參考。

(四)消費性商品試驗

NCAC 進行消費生活商品試驗業務，其主要為：1.處理商品發生事故的申訴案件；2.調查商品發生事故的原因；3.救助商品發生事故受害的消費者；4.防止商品發生事故受害事件的發生；5.防止類似商品事故的再發生。所有試驗結果將透過如雜誌、網站及電視節目等管道予以發布讓全國消費大眾知悉。

(五)國民消費資訊宣導

2017 年 NCAC 辦理了 22 場記者會，發布了 59 次新聞稿，該年度網頁點閱率達 4200 萬次，並提供 2 萬件檔案供消費者瀏覽，及出版消費生活刊物，銷售量達 25 萬冊。而除了直接向全國消費者辦理宣導活動外，NCAC 也提供與國民生活有關的議題資訊給全國各地方消費者中心及各相關消費者團體，以作為各團體工作與資訊的支援。

(六)國民消費的教育研修與資格確認制度

國民生活中心每年辦理 100 次以上教育訓練研討會活動，以培訓地方消費者中心之行政職員及諮詢相談專員、消費者、企業員工及教師等，這類型的教育訓練可增加參與消費者事務人員在不同消費議題上知識及專業與談能力，2017 年計有近 7 千人次參與受訓，另該中心亦提供遠端教學，去年度計有 6 千多人次參加。

(七) 廠商與消費者間消費爭端裁解(ADR)

日本於2009年4月設立獨立紛爭解決委員會，由50位委員組成。國民生活中心於2017年受理及處理消費爭端裁解(ADR)有172件，其中60%案件在90天解決；其餘較難處理案件也要在4個月內完成解決；該中心並將這些消費爭端裁解(ADR)案件採取摘述大概內容方式，做成相關消費爭端裁解ADR案例後，提供給1,000個各地方消費者中心參考，以順利推展消費申訴及諮詢等相關業務。

(八) 適格消費者團體的訴訟支援

日本自2017年10月1日開始受理消費者團體的訴訟支援業務，若消費者團體的訴訟有需要假扣押之擔保需要，國民生活中心會協助提供資金作為消費者團體的訴訟之擔保，迄今尚無受理須提供資金擔保之消費者團體的訴訟支援案件。

肆、心得及建議

一、不安全消費性商品資訊蒐集、風險評估與矯正措施制度建議

在制度上，日本明確區分出行政單位與技術單位的權責，在人力與物力資源的分配有限的情形下，行政機關(消費者廳)僅需針對重大商品事故資訊進行蒐集，一般商品事故則由技術單位(獨立行政法人NITE)蒐集並彙整陳報至主管機關(消費者廳與經濟產業省)，而後續在事故商品的風險評估上，行政機關的技術單位與業者均依循相同的風險評估工具(R-Map)進行商品危害判斷，如此則可降低彼此對於商品風險認知的落差，在共同的平台進行對話與溝通，因此在後續矯正措施的執行上，搭配 R-Map 的商品安全對策(1.本質上安全設計、2.安全防護、3.加強使用說明與警告)，可清楚有效地掌握改善後的商品，其所內含的風險是否已降低到社會大眾容忍的範圍。誠而日本清晰且明確的制度規劃，可借鏡做為我國不安全消費性商品資訊蒐集、風險評估與矯正措施之組織分工參考。

目前我國在消費性商品事故資訊的蒐集上，並不像日本區分重大事故(1.人員死亡、2.住院 30 日以上的嚴重傷害、3.火災、4.一氧化碳中毒、5.導致殘障)與一般事故(商品發生事故對消費者造成危害或有危害之虞)，但對照民國 97 年所制定之應施檢驗商品發生事故通報辦法第 2 條規定：(1)商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞；或(2)因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害時，報驗義務人始有通報義務。其中要件二近似於因日本重大事故，惟要件一限縮至「燃燒」、「爆裂」及「燒熔」，致對事故商品資訊的掌握有限，因此就已近 10 年之通報要件定義可進行檢視是否需進行調整。

現行對於不安全消費性商品所造成何種程度之危害風險，而需採取「合乎比例」之矯正措施，並未有一客觀之風險評估標準作為判斷基礎之作法。而日本的 R-Map 方式同時適用主管機關與廠商，在實務運作上已累積了相當的實務經驗，建議我國可參考日本之作法，建議符合我國國情之不安全商品風險評估分級模式，並可以此為基礎發

展出相應的不安全商品矯正機制。

二、消費性商品強制性檢驗標示、特定商品標示基準與國家標準標示規範

日本工業標準 JIS(類似於我國中華民國國家標準，CNS)、「電器用品安全法」(類似於我國商品檢驗法)與「家庭用品品質表示法」(類似於我國商品標示法)彼此屬獨立運作的規範，其規範內容均涉及標示事項的規定，主管機關新增或修訂「電器用品安全法」、「家庭用品品質表示法」標示規定時，均參考 JIS 規定但未必完全採納 JIS 規定的內容，而且 JIS 所沒有規範的標示內容，主管機關依其職權亦可直接將其納入「電器用品安全法」、「家庭用品品質表示法」規範，有關 JIS 與前揭兩法規間之關係歸納如下：

- (一) JIS 的標示規範屬自願性質，「電器用品安全法」、「家庭用品品質表示法」則屬於強制性的規定，因此當發生 JIS 的標示事項與前開法規規範標示事項不一致時，業者還是須符合前開兩種強制性的法規規定。
- (二) 當「電器用品安全法」、「家庭用品品質表示法」就同一商品的某一標示項目規範內容原則上不會有不一致的情形，若有則透過機關間的協商來討論、決定，若其中一項規範較嚴格時，業者應該以比較嚴格的法律規定進行標示。

建議事項：

- (一) 「家庭用品品質表示法」針對消費者難以判斷商品品質的四大類別商品，逐一就各商品特性訂定應標示事項，而我國特定商品標示基準，如電器及電子商品則採通案性規範(如表 14) 因此未來若對某個別商品有特定標示要求，可參考日方作法，具體實施更進一步的標示規範。
- (二) 特定商品標示基準、商品檢驗應標示事項與 CNS 標示項目的規範目的不相同，導致有規範標示事項不完全一致的情況，倘為了減少讓業者的標示困擾，建議特定商品標示基準、商品檢驗應標示事項與 CNS 在制定或修訂時，可持續參酌彼此的規定內容。

表14.日本與我國商品標示法於電器商品應標示事項比較表

日本		我國
家庭用品品質表示法— 電氣機械器具品質標示規程		電器及電子商品標示基準
電冰箱	洗衣機	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 額定容積 2. 耗電量 3. 外觀大小 4. 使用注意事項(包含使用方法、維修保養及安裝注意事項) 5. 標示者名稱 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 標準用水量 2. 外觀大小 3. 使用注意事項(包含使用方法、維修保養及安裝注意事項) 4. 標示者名稱 	<p>硬體商品：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品名稱及型號 2. 額定電壓(V)及額定頻率(Hz)(無則免標) 3. 總額定消耗電功率(W)或額定輸入電流(A)(無則免標) 4. 製造年份及製造號碼 5. 商品原產地 6. 規格 7. 使用方法 8. 注意事項或警語 9. 製造或委製廠商名稱、地址及電話。屬進口商品者，應標示製造或委製廠商名稱，及進口、代理或經銷廠商名稱、地址及電話

三、提升消費者對商品安全意識與整合資訊收集之作法

日本早已洞悉全球貿易自由化所帶來日常消費生活型態的劇烈變革，進步極速的資訊化社會及對消費品之安全、安心的強烈要求，日本消費者應該更加的獨立自主。在消費者要求獨立自主之安全、安心的課題之下，國民生活中心更致力於針對各種類的消費性生活用品更廣泛地收集及提供相關資料，並建立更緊密的消費者資訊網絡，提供給國民更安全、更安心的消費生活品，營造一個充滿安全、安心的消費生活環境。在全球貿易自由化所帶來激烈浪潮之下，我國可以日本作法為借鏡，除了透過往例執行消費生活用品(含應施檢驗商品)之

購樣檢測計畫，適時將檢測結果採取召開記者會、發布新聞稿及刊登機關最新公告網頁資訊等方式之外，更須利用廣宣機會教育國內消費大眾應具獨立自主性，廣納各式各樣之消費資訊，協助政府共同監督廠商應銷售符合安全、安心的消費生活用品，將國內的消費生活環境形塑成如同日本境內之更安全、更安心、更健康的消費生活環境。

日本國民生活中心自 1984 年起建立相談收集分析系統 (Practical living Information Online Network, PIO-NET)，透過該資訊系統收集與分析大數據資料後，透過國民生活中心及地方消費者中心提供給一般的消費大眾、媒體及相關的政府機關作為參考，本局現有網站上雖有 1.商品安全資訊網、2.應施檢驗商品檢索網及 3.商品檢驗業務申辦服務等相關網頁資訊，皆屬各別獨立之網頁資訊；廠商或民眾在連上使用本局相關網頁資訊時上顯有不便之處。應可參考日本國民生活中心之相談收集分析系統 (PIO-NET)，將本局網站上各網頁資訊，朝向整合整併單一化網頁資訊之方向，未來亦可作為擴大應用在消費申訴及諮詢等相關業務。

伍、參考資料

1. 101 年台日技術合作計畫-「日本 JIS 制定制度」成效檢討報告書。
2. 企業擴展日本市場利器－JIS mark 標示制度概要(網址：<https://mymkc.com/article/content/21541>)
3. 經濟產業省網站(網址：<http://www.meti.go.jp/>)
4. 消費者廳網站(網址：<http://www.caa.go.jp/>)
5. 獨立行政法人製品評價技術基盤機構(NITE) (網址：<https://www.nite.go.jp/index-e.html>)
6. 獨立行政法人國民生活中心(網址：<http://www.kokusen.go.jp/>)