



中華郵政股份有限公司

七天鑑賞期須知

所謂「七天鑑賞期」，係指消費者保護法第十九條規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

郵件處理規則第六十條

掛號郵件之查詢期限自交寄之次日起算六個月。但國際快捷郵件之查詢期限自交寄之次日起算四個月。逾前項查詢期限者，郵局得不予提供查詢，並不負補償責任。

實體店面購物需知

按中華郵政股份有限公司郵務營業規章第一百四十九條第二項規定略以「…郵票或各類出售品，一經售出，除當場聲明有瑕疵者外，不得請求退還。但因交寄郵件需要，得以所購上述出售品向郵局換取不同面額之等值票品使用。」

郵局 POST



消保益智新攻略



公平交易委員會

公平交易委員會的職掌

依據公平交易委員會組織法第二條規定，該會掌理事項如下：

- 一、公平交易政策及法規之擬訂。
- 二、公平交易法之審議。
- 三、事業活動及經濟情況之調查。
- 四、違反公平交易法案件之調查及處分。
- 五、多層次傳銷政策、法規之擬訂及有關案件之調查及處分。
- 六、公平交易政策及法令之宣導。
- 七、其他有關公平交易事項。

公平交易法的規範內容

公平交易法所規範範圍概分為兩大部分，一為事業的獨占、結合、聯合行為、限制轉售價格等限制競爭行為，二為不實廣告、不當贈品贈獎、欺罔或顯失公平等不公平競爭行為。而定型化契約則是消費者保護法的規範範疇。

七天無條件退貨解約的規定

依據消費者保護法第十九條規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

郵局 POST



消保益智新攻略



文化部



在COVID-19(嚴重特殊傳染性肺炎)疫情期間，民衆如何判斷可否去觀賞演出？

中央流行疫情指揮中心公布的公眾集會指引及相關規範，是表演及展覽活動能否持續辦理的依據。若是已經明令禁止辦理相關活動，或是活動主辦單位自行取消或延期，屬於藝文表演及展覽票券定型化契約中不可歸責於消費者的事由，因此無論是否在退換票期限內，民眾向主辦單位申請退票，都可獲得全額退費，且不須支付手續費。若是主辦單位拒絕退票，民眾可向縣市政府消保官提出消費爭議申訴或申請調解。

若非中央流行疫情指揮中心規範禁止而照常辦理之活動，民眾因個人因素而申請退換票，則依現行機制辦理。表演票券的退換票機制共有四種方案，有不同的退換票時限，依購票時主辦單位所公布的方案為準。展覽票券部分，在展覽結束前都可向主辦單位申請退換票。

藝文展覽票券的最後退票期限

依「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」第六點退換票機制，消費者於藝文展覽結束前，得向主辦單位申請退票。

電影片禮券不得記載事項規定

電影片禮券不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」、不得記載發行人得片面解約之條款、不得記載使用期限、使用地點及另行加收其他費用。

郵局 POST



消保益智新攻略



中央銀行



銀行牌告利率規定

銀行牌告利率屬要約行為，民眾依牌告利率辦理存款，銀行不得拒絕。另依據銀行法第三條及第四條規定，銀行收受存款係載明於銀行營業執照之營業範圍之一，銀行依法不得拒收。民眾如發生銀行拒收存款情事，可向中央銀行或金管會檢舉。

硬幣加值電子票證資訊

為活絡大量被民眾窖藏硬幣，籲請民眾將積存家中硬幣攜往金融機構存入帳戶，或攜往臺北、高雄捷運車站，以及全國各地四大超商(統一、全家、萊爾富、OK)門市，與其他零售通路(包括全聯福利中心、頂好超市、美廉社及義美等連鎖商店等)，加值於悠遊卡(EASY CARD)、一卡通(iPASS)、愛金卡(icash)及有錢卡(happycash)等電子票證。歡迎民眾善用各種管道回存硬幣，以減少鑄幣成本，並達成節能減碳、環保愛地球之永續發展目標。

愛惜鈔券資訊

鈔券如同國家的名片代表國家形象，平常民眾應養成愛惜鈔券的好習慣，以維護鈔券的整潔。請將鈔券平整放在皮夾裡；不要摺疊、搓揉，不要在上面塗鴉、做記號；過多的鈔券可以存入金融機構，以便回收整理。

郵局 POST



消保益智新攻略



客家委員會

統一發票的種類

(統一發票使用辦法第七條)

- 一、三聯式統一發票：專供營業人銷售貨物或勞務與營業人，並依一般稅額計算時使用。
- 二、二聯式統一發票：專供營業人銷售貨物或勞務與非營業人，並依一般稅額計算時使用。
- 三、特種統一發票：專供營業人銷售貨物或勞務並依特種稅額計算時使用。
- 四、收銀機統一發票：專供依一般稅額計算以收銀機開立統一發票之營業人銷售貨物或勞務時使用。其使用與申報，依「營業人使用收銀機辦法」之規定辦理。
- 五、電子發票：指營業人銷售貨物或勞務與買受人時，以網際網路或其他電子方式開立、傳輸或接收之統一發票；其應有存根檔、收執檔及存證檔。

線上購物時，退貨須知

《消費者保護法》第十九條第一項的規定是：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。」
網路買賣被認為是一種「通訊交易」。簡單來說，在通訊交易中，因為消費者看不到物件做實際檢查，所以原則上，消費者在網購拿到東西後的七天內是可以解約的，而且不用說明理由及負擔費用。但如果符合合理例外情事規定時，消費者將無七日解除權。

藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項

應記載事項：

企業經營者資訊、銷售資訊、表演內容、付款方式、票券交付、退、換票機制、票券毀損、滅失及遺失之入場機制、入場規範、消費爭議處理。

不得記載事項：

單方契約變更之禁止、終止契約及賠償責任免除、消費者之契約解除或終止權、故意及重大過失責任免除、履行輔助人責任免除、廣告責任。

消費爭議申訴

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可直接向企業經營者申訴，或以電話、手機於上班時間(不含午休)直撥1950，向各直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心諮詢。另外，行政院消費者保護會已建置「線上申訴與調解」系統，您可上網提起消費申訴，或者也可以向民間的消費者保護團體，例如消費者文教基金會或台灣消費者保護協會申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理，如果沒有得到妥適處理，可以向直轄市、縣（市）政府之消費者保護官提出第二次申訴；如仍未獲妥適處理，還可以向直轄市、縣(市)政府之消費爭議調解委員會申請調解，調解未獲妥適處理或未成立時，可向法院提起消費訴訟。

消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要，縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。

至觀光工廠旅遊注意事項

觀光工廠逐漸成為國民旅遊之熱門景點，民眾進入此類場所參觀風氣日益興盛，赴觀光工廠參觀時需注意下列事項：

- 一、首重公共安全，應注意參觀路線及逃生動線等事項。
- 二、在購買業者產品時，務必看清楚相關標示。
- 三、經政府輔導之觀光工廠，都有投保公共意外責任險，對消費者較有保障。



消保益智新攻略



行政院食品安全辦公室

網路平台購買食品須知

衛生福利部發布「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定以通訊交易方式（包含網路購物、郵購等）販售食品或提供餐飲服務之業者應載明『名稱』、『代表人』、『電話』或『電子郵件』等資料，讓消費者對商品有疑義時不會投訴無門，違者可依據「消費者保護法」，最高可處新臺幣五十萬元罰鍰。

網購食品時要把握四原則：

- 一、看：詳閱商品內容物、數量與淨重規格及業者登錄字號等。
- 二、查：若未於網頁提供完整內容，可查業者提供的QR碼。
- 三、慎：下單前應留意訂購商品的種類價格，交貨日期及方式是否合理。
- 四、取：收到商品後應儘速檢查包裝是否完整、內容是否短少或腐敗，若有瑕疵應立即通知業者。

農畜水產品及大陸地區物品限量規定、旅客攜入錠狀、膠囊狀食品規定

針對入境旅客攜帶自用食品之限制，建議民眾事先查詢擬攜帶入境的物品是否有輸入管制或限量規定，或可於入境時主動走紅線檯向海關主動詢問及申報，無法確認時建議勿購買，且切勿將未經輸入查驗許可的產品販賣銷售，以免不慎觸法。

消費者可前往衛生福利部食品藥物管理署設置之「食品藥物消費者專區」查詢，關心最新國際食品警訊及邊境查驗不符合食品資訊，避免採購不合格或近期國際間發出風險警訊之食品。

「輸入食品查驗之條件須知」

個人帶入國外食品，若要在國內販售或個人自用單項食品超過一千美元或重量大於六公斤，錠狀膠囊狀食品單種超過十二瓶合計超過三十六瓶，就要向食藥署辦理「食品輸入查驗」。
相關查驗諮詢可撥打1919全國食安專線。

買禽肉認明標章/誌，安心最有保障

TAP產銷履歷農產品標章涵蓋的範圍最廣，從飼養/生產一直到販售都有完整的管理規範，而且生產紀錄都是公開透明的，CAS台灣優良農產品標章則表示肉品品質與包裝規格皆符合一定的衛生安全標準，屠宰衛生檢查合格標誌則表示屠宰場和屠體衛生安全保障，這些標章/誌，均代表家禽都是通過合格屠宰場宰殺的，肉品來源一定是國產的！而且肉品的衛生安全都要符合一定的條件，能讓消費者能夠安心購買。



消保益智新攻略



原住民族委員會

通訊交易或訪問交易須知

依消費者保護法第十九條第一項及第二項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之」。

實體店面交易須知

由於通訊交易或訪問交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，俾供消費者詳細考慮，並予解約的機會。所以依照消費者保護法第十九條的規定，有關七日解除權的行使，只適用在通訊交易或訪問交易的情形。至於其他買賣型態，只能依照民法等其他法律的規定，行使有關的權利，並不能行使本條的權利。

訂房消費須知

根據交通部公告的「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」第五點規定，業者於消費者訂房收取定金者，消費者若於入住日十四天前提出解約通知，可要求業者退還100%的定金，而越接近入住日提出解約通知，業者可依日期長短，遞減退還定金的比例。比例如下：

- 14日之前：100%(全退)
- 10-13日：70%
- 7-9日：50%
- 4-6日：40%
- 2-3日：30%
- 前1日：20%
- 當日：0%(不予退費)



消保益智新攻略



國防部

通訊交易的定義

消費者保護法第二條第十款說明：通訊交易是指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

消費者保護法施行細則第二十八條規定

消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

消費者保護法第四十三條規定

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴。



消保益智新攻略



財政部國庫署

如何辨別私菸、私酒

產製及進口菸酒，須向財政部申請許可執照始可營業，未經許可產製、輸入之菸酒為「私菸、私酒」。

購買菸酒時，要注意標籤印刷是否清晰、標籤內容是否完整、標籤標示是否有中文、標籤黏貼是否平整、有效日期是否有標示、售價是否明顯偏低不合理。

可至財政部國庫署網站查詢合法菸酒製造及進口業者資料。

聰明的消費者應該選購合法業者的產品，並且索取發票或收據，才能保障自身的權益喔。

檢舉私劣菸酒小常識

為了鼓勵民眾檢舉重大不法菸酒案件，財政部已於108年3月28日修正「檢舉或查獲違規菸酒案件獎勵辦法」，提高檢舉人獎勵金，每案最高獎金由新臺幣（下同）四百八十萬萬元提高到六百萬元，考量民眾檢舉的實際貢獻出力程度及承受風險，提高檢舉網路以外違規菸酒案件的給獎比率，由原先20%提高至30%；同時增訂「吹哨者條款」，若檢舉人為違法業者現職或離職員工者，給獎比率由現行20%提高至45%，每案最高金額以600萬元為限。

讓我們一起向私劣菸酒 say NO！如發現私劣菸酒，可透過以下方式提出檢舉：

免費檢舉私劣菸酒專線 0800-867890

違法菸酒檢舉信箱0800867890@mail.nta.gov.tw

酒品認證保障

酒品認證目的：財政部為提升酒品之衛生安全與品質，維護生產者、販賣者及消費者共同權益，推動優質酒類認證標誌，俾為消費者選購時之參考。

優質酒類認證標誌：以「臺灣」之英文字首「T」，結合「酒」之英文「W」，形成中間為酒瓶的圖案作為酒品認證標誌，以表彰優質酒類之意涵。

認證優質酒品資訊查詢：通過認證之酒品資料，可於財政部國庫署網站及財團法人台灣優良農產品發展協會網站查詢。



消保益智新攻略



大陸委員會

國人赴港澳旅遊購物如發生糾紛相關參考資訊

參考資訊：國人赴香港或澳門旅遊購物時，若發生糾紛，可檢送下列單據正本(購買發票、商店收據並附地址、購買人刷卡單據)及檢附所購買產品，一併以掛號方式寄送香港或澳門消費者委員會，或持上述證明資料親自前往香港或澳門消費者委員會投訴；另可同時將申訴信函副知本會香港辦事處或澳門辦事處(駐地名稱均為「台北經濟文化辦事處」)或同時副知本會，由駐港澳機構代為向香港或澳門消費者委員會瞭解關切處理情形(若當事人持申訴函副本逕向本會陳情，則由本會函請駐港澳機構瞭解港澳消費者委員會處理情形並逕復當事人)，以保障國人消費權益。

國人赴陸旅遊糾紛等相關參考資訊

參考資訊：

一、國人赴陸旅遊糾紛求助管道：

- (一)旅行社辦理之團體旅遊糾紛案件，由「中華民國旅行業品質保障協會」受理後協調陸方相關旅遊組織協助處理。
- (二)非旅行社辦理之旅遊糾紛案件，由本會受理後轉請海基會協調陸方海協會協處。
- (三)旅遊申訴相關專線：
 - 1.交通部觀光局申訴專線：0800-211-734。
 - 2.「臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會」旅遊糾紛申訴專線：0800-811-885。
 - 3.「中華民國旅行業品質保障協會」購物糾紛申訴專線：02-2599-5088。
 - 4.行政院消費者保護會的線上申訴系統亦可受理申訴，轉請主管機關處理。

二、旅遊以外之其他消費爭議：國人如在中國大陸發生其他消費爭議，均透過海基會提供協助處理機制。

澳門特別行政區政府消費委員會相關資訊

參考資訊：

澳門特別行政區政府消費者委員會官方網站網址：

<https://www.consumer.gov.mo>

查詢電話：853-89889315

電郵：info@consumer.gov.mo



消保益智新攻略



國軍退除役官兵輔導委員會

產銷履歷制度

- 1.產銷履歷農產品（英文：Traceable Agricultural Products，簡稱TAP），代表具有可追溯性的農產品。
- 2.消費者可至「產銷履歷農產品資訊網」輸入產銷履歷、農產品追溯碼或掃描QR Code，即查詢產銷履歷農產品的生產者、驗證機構、產地、生產紀錄及包裝日期等資訊。

預防高齡長者被詐騙

行政院消費者保護處委請學者專家編寫「高齡消費者手冊」，針對國內高齡者常遇見的電話詐騙手法，提出以下防騙守則：

- 1.來電不可盡信：接到不熟或不顯示電話號碼的電話或手機，就應該提高警覺。
- 2.傳真公文就是詐騙：公務機關執行公務發出公文，會以掛號郵寄或請收件人攜帶身分證至派出所領取方式通知，不會經由傳真機傳送。因此收到傳真公文就應該警覺是詐騙行為。
- 3.養成查證的習慣：遇有疑問，務必直接找關係人或機關單位承辦人員求證。發覺可疑電話，馬上撥打165反詐騙專線查證。
- 4.自動提款機無設定功能：自動提款機只有轉帳及提款功能，絕無設定分期付款或辨識身分職業等功能。
- 5.網購商品勿私下交易：遵守拍賣平臺交易規定，儘可能採當面取貨及貨到付款等交易方式，避免私下交易以免被騙。
- 6.遇到檢警無需緊張：檢警辦案皆會出示身分證明文件及公文書，切勿因其自稱為檢警而緊張或者盡信；倘所謂檢警是用電話詢問個人資料、案情或製作筆錄，更是不合理。
- 7.提到錢就要小心：凡電話中要求匯款、轉帳、當面交付金錢(遊戲點數)等，都要特別提高警覺。



消保益智新攻略



內政部



殯葬管理條例第五條規

非依第四十二條規定經直轄市、縣（市）主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之公司，不得與消費者簽訂生前殯葬服務契約。

與消費者簽訂生前殯葬服務契約之公司，須具一定規模；其應備具一定規模之證明、生前殯葬服務定型化契約及與信託業簽訂之信託契約副本，報請直轄市、縣（市）主管機關核准後，始得與消費者簽訂生前殯葬服務契約。

殯葬管理條例第五十一條規定

殯葬禮儀服務業與消費者簽訂生前殯葬服務契約，其有預先收取費用者，應將該費用75%，依信託本旨交付信託業管理。除生前殯葬服務契約之履行、解除、終止或本條例另有規定外，不得提領。

移民消費須知

消費者委託辦理移民業務時，雙方應簽訂政府公告的移民服務定型化契約範本以保障移民消費者及移民業者雙方權益以減少消費糾紛。辦理移民之消費者有權將契約書攜回詳細審視，並應有至少五日之契約審閱期間。

郵局 POST



消保益智新攻略



內政部消防署

滅火器認可基準 三十七、住宅用滅火器

住宅用滅火器標示應貼在本體容器明顯處，並記載適用火災之圖示。



消防法第十二條

住宅用火災警報器為經內政部公告應實施認可之消防機具、器材及設備，非經中央主管機關所登錄機構之認可，並附加認可標示者，不得銷售、陳列或設置使用。

爆竹煙火燃放販賣須知

依爆竹煙火管理條例第十三條規定，父母、監護人或其他實際照顧兒童之人於兒童燃放一般爆竹煙火應行陪同，另公告禁止兒童燃放之一般爆竹煙火種類為升空類、飛行類及摔炮類三種，亦不得販賣予兒童。

郵局 POST



消保益智新攻略



經濟部



網路購物須知

【確認機制】

依「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，其應記載事項第五點規定：「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。」

【退貨及契約解除權】

依「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，其應記載事項第十點規定：「消費者得依消費者保護法第十九條第一項行使相關權利。」

消費者保護法第十九條第一項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。」

零售業禮券不得記載事項

依「零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，商品(服務)禮券之應記載事項，包含有發行人名稱、地址、統一編號、負責人姓名、面額、發售編號、使用方式、消費爭議處理申訴（客服）專線和最重要的履約保證機制等內容。而「使用期限」、「未使用完之禮券餘額不得消費」等，都是屬於零售業等商品(服務)禮券定型化契約不得記載事項之一。

郵局 POST



消保益智新攻略



經濟部標準局

商品檢驗標識使用辦法

依據商品檢驗標識使用辦法第三條規定：商品檢驗標識由圖式及識別號碼組成；其識別號碼，應緊鄰基本圖式之右方或下方。

- 一、商品檢驗標識之圖式為 ，圖式之名稱為商品安全標章。
- 二、商品檢驗標識之識別號碼依不同之檢驗方式，由字軌、流水號或指定代碼組成。

商品檢驗業務相關資訊

- 一、本局每日自外電、外館、美國消費者產品安全委員會(CPSC)等管道蒐集之中國黑心商品訊息以及本局之因應措施，均會公布於本局網站，並發布新聞稿以便讓消費大眾能在最短時間內獲知相關訊息。

二、優良商品之辨識

消費者選購有貼附「商品檢驗標識」之商品，即可避免購買到違規或黑心商品。其他國內外之檢驗或驗證標識、標章等亦可作為選購優良商品之參考，例如美國的「UL」、日本的「T MARK」，我國的正字標記、自願性產品驗證標誌（VPC）、環保標章、節能標章、瓦斯器材安全標章（TGAS）、國家品質標章、台灣製鞋品標章、ST安全玩具標章、食品認證標章（GMP）、優良農產品認證標章（CAS）、產銷履歷農產品標章（TAP）、優良農產品標章（UTAP）、有機農產品標章（OTAP）等。

三、商品選購要訣

- 1.儘量購買台灣貨，並選購貼附有檢驗或驗證標識、標章之產品。
- 2.購買標示清楚之商品，並注意商品名稱、內容之標示及警示事項。
- 3.不購買不合理之低價商品，不向來路不明商家購買商品，並應注意索取發票及保證書，俾憑辦理退貨。



消保益智新攻略



行政院農業委員會

個別旅客訂房定型化契約應記載事項

個別旅客訂房定型化契約應記載事項

旅客訂房時業者有收取定金者，旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列基準處理：

- (一)旅客解約通知於預定住宿日前第十四日以前到達者，得請求業者退還定金百分之百。
- (二)旅客解約通知於預定住宿日前第十日至第十三日到達者，得請求業者退還定金百分之七十。
- (三)旅客解約通知於預定住宿日前第七日至第九日到達者，得請求業者退還定金百分之五十。
- (四)旅客解約通知於預定住宿日前第四日至第六日到達者，得請求業者退還定金百分之四十。
- (五)旅客解約通知於預定住宿日前第二日至第三日到達者，得請求業者退還定金百分之三十。
- (六)旅客解約通知於預定住宿日前第一日到達者，得請求業者退還定金百分之二十。
- (七)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還定金。

依動物傳染病防治條例規定

擅自輸入禁止輸入之應施檢疫物如動、植物及其產品，最高可處七年以下有期徒刑，得併科新臺幣三百萬元以下罰金；輸入應施檢疫物未申請檢疫最高可處新臺幣一百萬元以下罰鍰，並可按次處罰。

糧食管理法第十四條第一項規定

市場銷售之包裝糧食，其包裝或容器上，應以中文及通用符號明確標示下列項目：

- 一、品名。
- 二、品質規格。
- 三、產地。
- 四、淨重。
- 五、碾製日期。
- 六、保存期限。
- 七、製造廠商與國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。

有機農業促進法第二十條第一項規定

經依本法驗證合格之農產品，始得使用有機農產品標章。108年8月25日起全面使用新款有機農產



行政院農業委員會澄清

讓芒果果實產生黑點的病菌主要有炭疽病及黑斑病，這些病菌引起的黑點並不會感染人體，影響身體健康，芒果表面若只是輕微受損，民眾切除受害部位後仍可食用，並沒有安全疑慮。若已經明顯腐敗，甚至出現變色變味的情況，則應該丟棄不宜再食用。



消保益智新攻略



金融監督管理委員會

金融消費爭議之救濟機制

由於金融商品及服務型態日趨複雜，金融消費者與金融服務業在財力、資訊及專業的實質不對等，加上發生金融消費爭議時，循著司法途徑救濟，往往曠日費時，消耗的成本也不符合經濟效益，爰為有效協助金融消費者處理金融消費爭議，金融監督管理委員會依金融消費者保護法設立金融消費評議中心專責處理金融消費爭議，該中心於101年1月2日正式營運。又金融消費者保護法施行之後，僅是於現行紛爭解決機制外，多一種機制供金融消費者選擇，以保護金融消費者權益。

165反詐騙諮詢專線諮詢

接獲疑似詐騙電話、手機簡訊或通訊軟體訊息，切勿輕易提供個人資料或聽其指示操作ATM或電子錢包，遇有任何疑似詐騙狀況，請撥打165反詐騙諮詢專線諮詢。

商業型以房養老貸款

針對我國高齡化社會需求，金管會鼓勵銀行開辦「商業型以房養老貸款」，在既有社會保險及社會救助體系外，成為年長者生活經濟保障之補充性措施之一。

目前銀行已積極推出不同貸款方案，除一般貸款方案外，亦有結合信託及保險商品者，年長者可依據其實際需求，選擇適合的貸款方案。

保險最大誠信契約原則

以保險是最大誠信契約原則下，被保險人應誠實告知保險人(公司)自身體況，以作為保險公司核保之依據；另依保險法第六十四條第一款規範，要保人對於保險人之書面詢問，應據實說明，否則可能產生同條第二款「要保人有為隱匿或遺漏不為說明，或為不實之說明，足以變更或減少保險人對於危險之估計者，保險人得解除契約；其危險發生後亦同。」的情況。

住宅火災及地震基本保險條款

依據「住宅火災及地震基本保險條款」第五十六條(住宅地震基本保險用詞定義)規定，所稱「承保損失」係指住宅建築物直接因本保險契約承保之危險事故所致之「全損」。



消保益智新攻略



國家通訊傳播委員會

電信事業向消費者揭露之資訊

為使消費者有足夠且正確資訊得以選擇適合其使用之電信服務，爰明定電信事業應以明顯公開且便利取得之方式供用戶查閱下列消費資訊：

- 一、服務條件：包含電信服務項目、資費、用戶身分查核方式、經營者障礙處理方式及其他服務條件等。
- 二、電信網路品質資訊：例如電波涵蓋率、速率、建設區域、電話撥通與阻塞率、封包延遲與遺失率、資安維護及獲通訊監察合格證明等。
- 三、明確揭示數據流量管理方式，俾利用戶瞭解網路使用之限制，確保多數用戶之權益，避免資源浪費。

消費者通信紀錄資訊

為確保用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之權利，爰明定電信事業對用戶使用電信服務所生通信紀錄及帳務紀錄，應確保紀錄正確，並保存一定期間及保障其秘密之義務；該電信事業提供予用戶之電信服務，因該電信服務所得產生之通信紀錄及帳務紀錄，應提供用戶查詢。

電信事業與用戶定型化服務契約內容

經主管機關認定之電信事業，為確保用戶權益，電信事業應訂定定型化服務契約條款，爰明定其旨。又書面服務契約之訂定得以利用任何電子技術製作之電子簽章及電子文件，只要功能與書面文件及簽名、蓋章相當即足。

用戶語音服務資訊

- 一、為確保電信事業之用戶遇有天然災害或緊急事故時，皆能藉由通訊設施獲得相關機構必要之協助，爰明定使用主管機關核配之用戶號碼提供語音服務之電信事業，應提供其用戶免費緊急通信服務。所稱緊急通信服務現行係指使用110、112及119等緊急電話號碼撥號服務。
- 二、另為保障用戶之權益及促進市場競爭，使用用戶號碼提供電信服務之電信事業，應提供號碼可攜服務或平等接取服務。所稱號碼可攜服務，指用戶由原電信事業轉換至其他電信事業之相同服務時，得保留其用戶號碼之服務；所稱平等接取服務，指電信事業提供其用戶選接其他電信事業之長途網路及國際網路之服務。以使用戶得以擁有多樣電信服務選擇之權利。

行動通訊品質不好問題

一般消費者在通話時，如果發現訊號不穩，都會認為是通訊品質不佳，大部分「通訊連線品質不佳」易受基地臺架設位置周遭地形地物影響，受建築物遮蔽導致室內涵蓋不佳、或因基地臺鄰避效應拆除後無法覓點建設基地臺造成的服務空窗。依照行動寬頻(4G)業務的營業規章規定，電信業者提供免費上網七日試用期，供消費者確認訊號品質後再行簽約。



消保益智新攻略



衛生福利部社會及家庭署

選擇老人福利機構須知

應選擇符合老人福利機構設立標準，取得政府許可設立證書且懸掛合法立案機構標誌的機構，並向機構索取定型化契約詳細閱讀，該契約應載明收費標準、保證金額度、自費項目如何計算、離退機構如何退費等。消費者對於契約內容，有五日以上之審閱期，宜將契約帶回家仔細閱讀。

家長帶兒童至遊戲場遊玩應有須知

家長帶兒童至遊戲場遊玩應有須知

- 一、應檢視遊戲場旁使用須知上，該遊戲設施之使用年齡、人數、身高及載重量等。
- 二、目視該遊樂設施是否有損壞、螺絲釘脫落、螺旋帽突出或尖銳物外露等危險情形，遊戲設施四周是否有足夠緩衝安全距離。
- 三、倘發生意外或消費糾紛，可向業者、消費者保護團體或消費者服務中心申訴。

機構服務身心障礙者須知

依「機構服務身心障礙者契約範本」內容：

- 一、前言：消費者攜回審閱契約，審閱期間至少為五日。
- 二、第二條及第三條規定略以，身心障礙者或家屬應於身心障礙者進住機構時，除一次繳足自行負擔部分額度兩個月照顧費之保證金(但案主僅接受日安托育服務者，不在此限)外，另需要繳交健康報告，機構也必須按照主管機關核定的收費標準收費。



消保益智新攻略



衛生福利部食品藥物管理署



使用美食外送平台訂餐消費須知

網路美食外送服務的興起，方便了外食族群，食藥署已依據食品安全衛生管理法，要求網路美食外送平台業者申請食品業者登錄，並遵守食品良好衛生規範（GHP）準則及「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」等規定。食藥署提醒民眾，網路美食外送平台訂餐時，掌握下列「看」、「查」、「慎」、「取」四原則，就能安心享用網路訂餐之美食：

- 看：民眾要看清楚產品資訊及企業經營者之食品業者登錄字號等資訊。
- 查：若無法於頁面揭露完整內容，可掃描業者提供之二維條碼 (QRcod)或其他連結查詢更多資訊。
- 慎：審慎思考後再下單，應留意訂購商品之種類、數量、價格、餐飲產品交付時間及交付地點等。
- 取：最後留意取餐時，餐飲產品包裝是否完整，及內容物是否有短少或腐敗情形，如有發生消費爭議時，可撥打「1919」全國食品安全專線，或向各縣市政府消保官或衛生局洽詢協助。

輸入食品及相關產品符合免申請輸入查驗之條件與其適用之通關代碼

依衛生福利部108年4月16日衛授食字第1081300310號公告，輸入依食品安全衛生管理法第三十條第一項公告應申請查驗之產品，非供販賣，且金額、數量符合下列條件者，得免申請輸入查驗。（節錄民眾個人自用部分）

- 一、輸入食品及相關產品（不含錠狀、膠囊狀食品）供個人自用：價值在一千美元以下，且重量在六公斤以內（以報單單一項次之價值及數量計）；錠狀、膠囊狀食品供個人自用，每種至多十二瓶（盒、罐、包、袋），合計不超過三十六瓶（盒、罐、包、袋，以原包裝為限），代碼：DH000000000002。
- 二、輸入食品容器、具供個人自用：以報單單一項次之價值在一千美元以下，且同規格數量未逾四件，或價值超過一千美元且數量為一件，代碼：DH000000000005。

如何辨識「健康食品」

民眾在購買產品前，可至衛福部審核通過的健康食品資料查詢，確認是否經政府審查核可；核准通過的健康食品，須於產品包裝標示「健康食品」字樣，及小綠人標準圖像、許可證字號等規定項目。未經申請並審查許可的食品，是不能標示宣稱「健康食品」，或健康食品管理法所公告的保健功效；目前健康食品查驗登記審查採雙軌制：

- 一、第一軌為「個案審查」：產品需執行安全性、功效性及安定性試驗，經衛生福利部審查評估產品安全無虞並具保健功效，始取得健康食品許可證。
- 二、第二軌為「規格標準審查」：產品成分符合衛生福利部公告之健康食品規格標準，該等成分已由學理確立產品保健功效，無需個案進行保健功效評估試驗，目前已公告的健康食品規格標準為魚油及紅麴兩項。

服用安眠藥注意事項

- 1.服藥後立刻上床睡覺:服藥後可能導致精神恍惚，短暫失憶等現象，建議服藥完畢後，立即上床準備入睡，避免其他活動。
 - 2.告知家人正在服用安眠藥:服用安眠藥後可能會產生夢遊症狀，家人應多留意以避免危險發生。
 - 3.與醫師討論藥效:依指示劑量服用後，若還是睡不著，應與醫師討論是否調整劑量或換藥，切勿自行增減用藥劑量。
 - 4.避免服藥前喝酒或進食:酒精與安眠藥的交互作用可能會抑制呼吸，增加猝死的風險，而食物則會影響安眠藥的吸收。
 - 5.避免吸菸，香菸中含尼古丁會影響睡眠:香菸本身含有的尼古丁，具有興奮作用，會影響睡眠，倘若失眠仍繼續吸菸，失眠會更加嚴重。
 - 6.老人應採用藥效短、劑量小的安眠藥:老年族群因身體老化，代謝功能較差，應盡量採用藥效短、劑量小的安眠藥。
 - 7.懷孕或哺乳中的婦女不建議使用安眠藥:懷孕或哺乳中的婦女有可能影響胎兒或嬰兒，因此不建議使用。
- 停藥前先與醫師討論，避免產生戒斷症狀或反彈性失眠（rebound insomnia）:停止服藥前先與醫師討論，逐步減少用量，以免產生戒斷症狀或反彈性失眠。

輸入食品及相關產品符合免申請輸入查驗之條件須知

國人出國旅遊若攜帶自用之膠囊狀、錠狀食品返回國門，每種未超過十二瓶（盒、罐、包、袋）、合計未超過三十六瓶（盒、罐、包、袋，以原包裝為限）者依法免申請輸入查驗，若超過上述數量限制，則依法應申請輸入查驗。



消保益智新攻略



教育部



教保服務機構之收費規定資訊

依據幼兒教育及照顧法第三十八條:

- 一、教保服務機構之收費項目、用途及公立幼兒園收退費基準之自治法規，由直轄市、縣(市)主管機關定之。
- 二、教保服務機構之收退費基準、收費項目及數額、減免收費規定，應至少於每學期開始前一個月公告之。
- 三、前項收退費基準、收費項目及數額、減免收費規定，直轄市、縣(市)主管機關應主動於資訊網站公開其訂定或備查之內容。
- 四、幼兒因故無法繼續就讀而離開教保服務機構者，教保服務機構應依其就讀期間退還父母或監護人所繳費用；其退費項目及基準之自治法規，由直轄市、縣(市)主管機關定之。

參加海外遊學團提醒注意事項

- 一、依海外旅遊學習契約應記載事項第二點規定，附件、廣告及當事人間之口頭約定，亦為契約之一部分，不得約定其不構成契約之內容或僅供參考。
- 二、利用海外留遊學業者查核計畫服務網查詢留遊學公司之定型化契約範本遵法情形。
- 三、遊學團業者有依照「海外旅遊學習契約應記載事項」第三十七點規定，投保「責任保險」及「履約保證保險」。遊學團業者如能投保履約保證保險(最低一千萬)或提供一千萬銀行保證，對於消費者而言，是最佳之消費保證。如業者因財務問題，致出現遊學活動無法完成時，消費者得於保險金額範圍內獲得賠償給付。
- 四、依海外旅遊學習契約不得記載事項第一點，旅遊學習行程中之學習課程部分，必須於簽訂契約前完成明確規劃，不得載明「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」或其他非確定文字。

委辦留學申請事宜提醒注意事項

- 一、留學代辦服務業為一般行業，除公司登記外，並不須特別申請許可，民眾可利用線上經濟部公司商號登記查詢系統確認。
- 二、利用海外留遊學業者查核計畫服務網查詢留遊學公司之定型化契約範本遵法情形。
- 三、消費者宜與留遊學公司訂定書面契約，以詳盡留遊學公司之代辦項目及相關權利義務關係。
- 四、「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第二點第二項規定，附件、廣告及當事人間之口頭約定，為本契約之一部分。
- 五、「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第十二點訂有業者應向消費者說明之義務內容。
- 六、「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第十八點第二項規定，因可歸責於業者之事由致未能完成留學事宜時，如報酬為零元或顯不相當者，以消費者已向海外教育機構繳交費用未能退還部分之____倍（至少三倍）計算之金額賠償消費者。消費者如能證明損害超過者，業者應足額賠償之。
- 七、「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第二十一點規定，消費者依前點終止委任，業者如已收取報酬，業者應就未處理之委任事項，依下列原則退還報酬：一、完成留學諮詢及選校指導之服務項目，退還全部報酬百分之七十五。二、完成入學文件整理、分項、收集之服務項目，退還全部報酬百分之六十。三、完成入學申請正式送件之服務項目，退還全部報酬百分之四十。四、完成入學申請並取得入學許可通知書之服務項目並無其他後續服務者，不退費；仍有其他後續服務者，退還全部報酬百分之二十五。五、完成留學簽證輔導、送件之服務項目，退還全部報酬百分之十。六、完成行前說明會或其他約定後續服務項目，不予退費。

健身中心消費須知

依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」第十一點規定，消費者會籍經通知業者後得讓與第三人，並可約定讓與時是否收取一定之費用(可約定不收取費用、或收取不超過新臺幣三百元之費用)。是以，此規定並未限制轉讓會籍之條件，等於消費者可無條件轉讓會籍，業者不可額外增加限制消費者轉讓會籍之條件。另外轉讓者已將會籍讓與第三人時，即契約關係為受轉讓者與業者之消費關係，因此轉讓者無須負連帶責任。



消保益智新攻略



交通部

高速公路服務區商品「同城同價」策略

為改善國道服務區商品售價偏高現象，高速公路局自100年起全面修正招商機制，訴求「庶民餐飲」為主軸招商策略，實施以來服務區商品售價已明顯達到「同城同價」之目標，以落實平價策略，並持續督促廠商提昇各項服務品質，俾回饋予用路人。

公路汽車客運業旅客運送定型化契約

為保障旅客搭乘公路客運權益，交通部訂定公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項，針對老人、身心障礙者及兒童提供義務性優待票規定如下：

- (一) 年滿六十五歲以上，持有國民身分證或敬老證之老人。
- (二) 持有身心障礙證明之身心障礙者及其必要陪伴者一人。
- (三) 兒童票：
 - 1. 免費：身高未滿一百十五公分者，或身高滿一百十五公分而未滿六歲，經出示身分證件者。
 - 2. 半票：身高滿一百十五公分未滿一百五十公分者，或身高滿一百五十公分而未滿十二歲，經出示身分證件者。免費之兒童，須由已購買全票或成年之旅客陪同，每一旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買半票。

駕訓班退費規定

市面上駕訓班林立，消費者在選擇駕訓班時應注意是否合法立案、是否簽訂定期化契約及退費規定是否合理等。消費者應確實了解契約內容再簽約。

消費者於報名繳費後因病、出國、服役、服刑及其他正當理由無法繼續上課，可向駕訓班申請終止契約；業者應依民營汽車駕駛人訓練機構管理辦法第29條規定辦理退費，其規定如下：

- 一、學員註冊後於實際上課日前離班者，退還學費七成。於實際上課之日起算未逾全期 受訓時間三分之一離班者，退還學費半數。在班時間已逾全期三分之一者，不予退還。
- 二、代辦費應全額退費。



消保益智新攻略



交通部民用航空局

自由氣球乘客退、換票須知

依據自由氣球乘客載運定型化契約應記載及不得記載事項，乘客辦理退、換票應向活動主辦單位、業者或代售單位辦理退、換票手續，主辦單位、業者或代售單位得酌收退票手續費，但不得超過票面價百分之十。但申請退、換票之事由不得歸責於乘客時，不得收取手續費。

內線航空乘客運送定型化契約範本

班機時刻表所定之起飛時間是乘客登機後，飛機艙門關閉之時間，而非班機實際起飛時間。

民用航空運輸業管理規則

民用航空運輸業經營國際客運定期航線，應依下列規定辦理消費者保護措施：

- 一、建立航班異常處理機制。
- 二、提供服務專線電話。
- 三、建構網路交易平臺，並提供運送條款。
- 四、依交通部公告之國際機票交易重要須知範本提供相關資訊。
- 五、依附件十規定揭露勞資爭議進程及消費者權益保護措施。

*附件十 民用航空運輸業應揭露之勞資爭議進程及消費者權益保護措施資訊

壹、為使旅客瞭解民用航空運輸業發生勞資爭議進程及所提供之消費者權益保護措施，民用航空運輸業就勞方舉行罷工投票、取得罷工權及開始罷工等三個勞資爭議進程發生時，應於公司網站或以其他適當管道揭露下列資訊：

一、舉行罷工投票

(一)勞方罷工投票開始日期及結束日期。

(二)消費者權益保護措施，應包含下列事項：

- 1.旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。
- 2.航班異動之處理原則(如：航班異動時之通知方式等)。

二、取得罷工權

(一)勞方取得罷工權日期。

(二)消費者權益保護措施，應包含下列事項：

- 1.旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。
- 2.航班異動資訊之公布方式。
- 3.航班異動資訊之通知旅客方式。
- 4.對於如因航班異動而受影響之已訂位旅客之安排及協助事項。

三、開始罷工

於網站設置專區，並於旅客訂票過程中揭露下列有關資訊：

(一)勞方開始罷工日期及時間。

(二)消費者權益保護措施，應包含下列事項：

- 1.旅客諮詢協助管道(含電話、電子郵件聯絡信箱、聯絡地址、線上即時諮詢平臺資訊)及服務時間。
- 2.航班異動資訊。
- 3.航班異動資訊之通知旅客方式。
- 4.對於如因航班異動而受影響之已訂位旅客之安排與協助事項(如：更改航班、簽轉其他航空公司、退改票方式等)。
- 5.海外旅客諮詢管道及協助事項。
- 6.受影響旅客權益保障措施(包含：對象與條件、項目、金額及申請方式等)。
- 7.其他(如：申請班機延誤證明方式)。

貳、罷工結束後，民用航空運輸業得視情調整揭露資訊內容。

郵局 POST



消保益智新攻略



交通部觀光局

旅館業商品(服務)禮券定型化契約規定

「限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。」及「使用期限」為不得記載事項。

民宿商品(服務)禮券定型化契約規定

商品(服務)禮券之履約保證期間自發行日起算至少一年(自中華民國○○年○○月○○日(出售日)至中華民國○○年○○月○○日止)，期間屆滿後，禮券持有人仍得向發行人請求給付。

觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約不得記載事項

- 一、不得記載使用期限。
- 二、不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」。
- 三、不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。
- 四、不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。
- 五、不得記載發行人得片面解約之條款。
- 六、不得記載預先免除發行人故意及重大過失責任。
- 七、不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項。
- 八、不得記載廣告僅供參考。

郵局 POST



消保益智新攻略



行政院環境保護署

環保標章



配合綠色消費導向，讓消費者能清楚地選擇對環境友善的產品，同時也促使販賣及製造之廠商，能因市場之供需，自動地發展環境友善產品，環保署特別設計了環保標章的制度，並在1992年3月19日評選出我國的「環保標章」，標章圖樣為「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，亦是象徵著「可回收、低污染、省資源」的環保理念。

由行政院環境保護署核發之環境標誌



配合綠色消費導向，讓消費者能清楚地選擇有利環境的產品，同時也促使販賣及製造之廠商，能因市場之供需，自動地發展有利於環境的產品，環保署特別設計了環保標章的制度，標章圖樣為「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，亦是象徵著「可回收、低污染、省資源」的環保理念。



碳足跡標籤(Carbon Footprint Label)，又稱碳標籤(Carbon Label)或碳排放標籤(Carbon Emission Label)，是一種用以顯示公司、生產製程、產品（含服務）及個人碳排放量之標示方式，其涵義是指一個產品從原料取得，經過工廠製造、配送銷售、消費者使用到最後廢棄回收等生命週期各階段所產生的溫室氣體，經過換算成二氧化碳當量的總和。

具食安風險疑慮毒性化學物質知識

吊白塊（甲醛次硫酸氫鈉）是毒性化學物質，禁止用於食品，呈白色粉末狀或結塊狀，誤食含有吊白塊的食品可能造成頭痛、眩暈、嘔吐及呼吸困難；製作潤餅皮的原料僅需麵粉、鹽和水，並不須添加任何額外添加物，潤餅皮成品呈微微黃色是正常現象，無須一味追求外觀上的亮白。

具食安風險疑慮毒性化學物質知識

玫瑰紅B是毒性化學物質，禁止用於食品，乾燥無水時呈綠色結晶狀，溶於水後呈粉紅色，玫瑰紅B的危害性在於其屬於第3類致癌物；製作紅湯圓時應選擇經衛福部查驗登記，具有食品添加物許可證字號的食用色素如食用紅色6號、食用紅色7號，或直接以天然的紅火龍果汁染色。



消保益智新攻略