

臺北市政府各機關突發性重大消費事件處理原則

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為期迅速通報、查核及處理突發性重大消費事件，特訂定本原則。
- 二、本原則所稱突發性重大消費事件，指對消費者之生命、身體、健康或財產造成嚴重危害或有嚴重危害之虞，且於短期內受社會高度關注，有啟動跨機關通報查處機制必要之消費爭議事件。
- 三、本府各執行機關（以下簡稱各機關）應指派專人擔任突發性重大消費事件緊急聯繫窗口（格式如附件一），送臺北市政府法務局（以下簡稱法務局）彙整，異動時亦同。
前項所稱執行機關，依臺北市消費者保護自治條例第二條規定認定之。
- 四、突發性重大消費事件通報機制如下（流程圖如附件二）：
 - （一）各機關知悉涉及其權管業務之突發性重大消費事件時，應由緊急聯繫窗口即時通報消費者保護官（以下簡稱消保官）。
 - （二）各機關緊急聯繫窗口接獲通報後，應即報告機關首長；消保官接獲通報後，應即轉報法務局局長。
 - （三）各機關及消保官應衡酌突發性重大消費事件性質及危害程度，決定是否轉通報市長、行政院消費者保護處或中央目的事業主管機關。
 - （四）各機關就突發性重大消費事件之處理情形及進度，仍應依前二款規定，持續辦理通報。
- 五、突發性重大消費事件之處理原則如下：
 - （一）消保官知悉突發性重大消費事件時，認有必要，得召集相關機關成立查處小組。查處小組之機關代表，應指派科長級以上人員一人擔任，並由消保官擔任查處小組召集人。

- (二) 查處小組成員應依消保官指定之時間及地點集合，並依指示執行查處任務。
- (三) 查處小組執行查處時，查處紀錄由與該事件所涉權管業務最相關之機關成員製作。
- (四) 查處完畢後，參與查處人員應就所屬機關權管業務部分續行辦理，並將處理情形及進度以書面或其他方式通知消保官。
- (五) 查處小組認為企業經營者提供之商品有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應依相關規定予以封存、抽樣檢驗或為其他適當處置，並追查已流入市面之商品流向；必要時，並得發布消費警訊。
- (六) 前款之檢驗結果確認對消費者有危害者，各機關應依消費者保護法第三十六條及第三十七條規定辦理。
- (七) 查處小組應對全案進行完整分析，研擬解決方案，據以妥適處理，並視需要發布新聞或召開記者會說明。

