

法規名稱：臺北市政府各機關突發性重大消費事件處理原則

修正日期：民國 115 年 01 月 22 日

當次沿革：中華民國 115 年 1 月 22 日臺北市政府府授法保字第 11530037661 號函修正名稱及全文 5 點；並自 115 年 1 月 22 日生效

（原名稱：臺北市政府各局處突發性重大消費事件緊急通報系統通報機制及處理原則；新名稱：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，認為必要，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。