

高雄市政府 105 年度市政創新提案表

編號：22

項目	內容
提案名稱 (20 字以內)	南台灣共同處理突發性重大消費事件原則
摘要說明 (50 字以內)	加強台南市、屏東縣與高雄市等地方政府消費者保護工作之合作並滿足消費者知的權利，俾利發生突發性跨域重大消費事件之處理。
提案內容 (約 6 百~1 千 5 百字，可分項次、分段落撰寫；內容若參考國內、外案例、書籍文獻、網站資料等，應敘明引用出處。)	<p>1.問題描述：</p> <p>近年來因民生食安重大消費事件頻傳，為加強南部地區（台南市、屏東縣、高雄市）地方政府消費者保護工作之合作，結合南台灣鄰近縣市消保機關，針對突發性、跨域的重大消費者保護事件，採取一致性的共同發表聲明及宣達立場之作業模式來處理，爰有必要建置跨縣市平台，共同處理新聞發布、後續作為等相關事宜，以滿足消費者知的權利並達到積極、迅速處理重大消費爭議事件，更可防止事件擴大，以保障消費者權益。</p> <p>2.具體創新作為：</p> <p>(1) 研擬「南台灣共同處理突發性重大消費事件處理原則（草案）」。</p> <p>(2) 邀請台南市、屏東縣消保官開會，共同研商其可行性後將設立一個南台灣消保官的 line 群組，隨時透過 line 群組討論。</p> <p>(3) 各自將本案簽陳長官核閱後據以實施。</p> <p>3.經費來源：(公務預算、基金、民間或財務自償性等。)</p> <p>各機關年度預算下支應。</p> <p>4.預期效益：(例如：人力、物力、經費之節省或行政效能、經濟效益之提升等，以量化為佳。)</p> <p>(1) 如遇有嚴重損害消費者生命、身體、健康、財產或有危害之虞者的重大消費事件發生時，南台灣三縣市政府據此處理原則，於研商後第一時間統一對外發布新聞稿或召開聯合記者會說明，可讓消費者瞭解事件之處理情形及防止再受害，亦可及時公布對消費者之補償方案，讓消費者有所依循及安心，以期快速平息民怨。</p> <p>(2) 透過三縣市的跨域合作，可解決因地域因素或人員不足所衍生的不便，有效的整合現有之資源，快速的處理重大消費事件，共同打擊不良的企業經營者，以維護消費者的權益。</p> <p>(3) 更有效的妥處重大消費事件救濟並善用民間參與的力量，以徹底執行公權力。</p> <p>5.可能的風險或限制：</p> <p>如涉及的機關過多時，整合訊息的時效不易掌握，無法達到預期的效果。</p>

