

行政院及所屬機關出國報告
(出國類別：會議)

出席國際消費者產品健康安全組織
(ICPHSO) 2012 年會暨訓練研討會報告

出國人服務機關：行政院消費者保護處
宜蘭縣政府
經濟部標準檢驗局

職稱姓名：蕭科長素雲
王消保官雅琳
黃科長貞盛

奉派國家：美國

出國日期：101 年 2 月 26 日至 101 年 3 月 4 日

報告日期：101 年 5 月 25 日

摘要

國際消費者產品健康安全組織（International Consumer Product Health and Safety Organization，簡稱 ICPHSO）每年針對國際關心之產品健康與安全議題舉辦研討會，透過該研討會之舉辦，讓該會員及世界各國在產品健康與安全領域的學者專家，能有交換意見之機會，並分享在產品健康與安全領域的經驗與觀念。過去我國行政院消費者保護處（原行政院消費者保護委員會）均派員參加 ICPHSO 所舉辦相關國際會議，並視議題邀集商品安全主管機關派員與會，本次援例由行政院消費者保護處、經濟部標準檢驗局及宜蘭縣政府消保官派員共同參加，藉此蒐集國際間最新的產品健康與安全資訊。

ICPHSO 2012 年會暨訓練研討會於 101 年 2 月 28 日至 3 月 2 日，假美國佛羅里達州奧蘭多市舉行，共有來自 20 幾國家產、官、學、研、消費者及律師等約 800 多位各方人士參加，該研討會採全體出席會議(Plenary Sessions)及小組會議(Panel Sessions)等 2 種方式進行研討，本次研討會共分 5 大主題，包括製造商日(Manufacturers Day)、專題研討日(Workshop Day)、美國消費者產品安全委員會日(CPSC Day)、ABA 法律研討會(ABA Law Seminar)及結尾一般會議(Closing General Session)等，討論主要議題包括：安全管理最佳規範、製造商財務責任之風險管理、CPSIA、CCPSA 及歐盟技術文件之要求、全球法規展望、風險管理、符合性與外勤業務辦公室之更新及企業道德等單元，並於 2 月 28 日研討會期間與 CPSC 國際項目與政府間事務辦公室司長 Mr. Richard W. O'Brien、符合性與外勤業務辦公室副主任 Mr. Marc J. Schoem 及風險鑑定與風險降低辦公室副主任 DeWane Ray 舉行短暫非正式雙邊意見交流。

本次參加研討會心得與建議摘要如下：

- 一、加強宣導瑕疵商品訊息之揭露或召回，保障消費者安全。
- 二、效法先進國家瑕疵商品召回之作法，提升召回成效。
- 三、落實商品事故通報機制，從源頭預防不安全商品之產生。
- 四、善用全球資訊平台，分享國際商品安全資訊。

目 次

摘要	-----	1
目次	-----	2
壹、 出國目的	-----	3
貳、 出國過程	-----	4
參、 研討會討論議題摘述	-----	6
一、 美國消費者產品安全委員會 (CPSC) 組織及業務簡介	-----	6
二、 與 CPSC 舉行短暫非正式雙邊意見交流	-----	8
三、 全球法規展望	-----	10
四、 有效的召回	-----	11
五、 ICPHSO 符合性概述	-----	14
六、 ABA 法律研討會	-----	17
七、 結尾一般會議	-----	17
肆、 心得與建議	-----	18
伍、 參考資料	-----	20
陸、 附件	-----	21

壹、出國目的

國際消費者產品健康安全組織（International Consumer Product Health and Safety Organization，簡稱 ICPHSO）成立於 1993 年，致力於解決行銷全球市場產品之健康和安全的議題，會員包括政府機關（如美國聯邦政府機關、州政府機關及外國政府機關）、製造商、輸入商、零售商、驗證/測試實驗室、法律事務所、學術機構、標準制訂組織、媒體，以及消費者保護團體（consumer advocacy groups）。

ICPHSO 每年針對國際關心之產品健康與安全議題舉辦研討會，透過該研討會之舉辦，讓該會員及世界各國在產品健康與安全領域的學者專家，能有交換意見之機會，並分享在產品健康與安全領域的經驗與觀念。過去我國行政院消費者保護處（原行政院消費者保護委員會）均派員參加 ICPHSO 所舉辦相關國際會議，並視議題邀集商品安全主管機關派員與會，本次援例由行政院消費者保護處、經濟部標準檢驗局及宜蘭縣政府消保官派員共同參加，藉此蒐集國際間最新的產品健康與安全資訊。

ICPHSO 2012 年會暨訓練研討會於 101 年 2 月 28 日至 3 月 2 日，假美國佛羅里達州奧蘭多市舉行，共有來自 20 幾國家產、官、學、研、消費者及律師等約 800 位各方人士參加，該研討會採全體出席會議（Plenary Sessions）及小組會議（Panel Sessions）等 2 種方式進行研討，會議現場不提供紙本之演講稿或投影片。若為全體出席會議，皆採密集演講方式進行，僅會議結束前預留一些時間供學員發問；學員大多利用各 session 中間休息時間與講座進行交流。若為小組會議，會分成 2 至 3 個小組進行分組研討，可自由選擇參加。

本次研討會共分 5 大主題，包括製造商日（Manufacturers Day）、專題研討日（Workshop Day）、美國消費者產品安全委員會日（CPSC Day）、ABA 法律研討會（ABA Law Seminar）及結尾一般會議（Closing General Session）等，討論主要議題包括：安全管理最佳規範、製造商財務責任之風險管理、CPSIA、CCPSA 及歐盟技術文件之要求、全球法規展望、風險管理、符合性與外勤業務辦公室之更新及企業道德等單元，並於 2 月 28 日研討會期間與 CPSC 國際項目與政府間事務辦公室司長 Mr. Richard W. O'Brien、符合性與外勤業務辦公室副主任 Mr. Marc J. Schoem 及風險鑑定與風險降低辦公室副主任 DeWane Ray 舉行短暫非正式雙邊意見交流。

本報告除介紹研討會簡要歷程內容、CPSC 組織與業務簡介外，將針對與 CPSC 舉行短暫非正式雙邊意見交流、全球法規展望、有效的召回及 ICPHSO 符合性概述等主題做較詳細之報告。

貳、出國過程

一、出國人員：

行政院消費者保護處 蕭科長素雲
宜蘭縣政府 王消保官雅琳
經濟部標準檢驗局 黃科長貞盛

二、出國行程：

出國期間：101年2月26日至101年3月4日
研討會期間：101年2月28日至101年3月2日
出國地點：美國佛羅里達州奧蘭多市

三、研討會議程

日期	議題	講師/主持人
2月28日 (星期二)	<u>Manufacturers Day</u> 1. 安全管理最佳規範 (Safety Management Best Practices) 2. 製造商財務責任之風險管理 (The Manufacturers "Fiscally Responsible" Approach to Risk Management) 3. CPSIA、CCPSA 及歐盟技術文件之要求 (CPSIA, CCPSA and European - Assembly of your Technical Files and Documentation Requirements) 4. 什麼在這個產品？它來自何處？你如何知道？ (What Is In This Product? Where Did It Come From? How Do You Know?) 5. 沒有破壞產品或市場下建構安全 (Building in safety without demolishing your product – or your market) 6. 政府產品安全法規主政者與市場監督主管機關會議 (Government Product Safety Regulators and Market Surveillance Authorities Meeting)	1. Elizabeth Nielsen、Dave Ludwin、Andy Dabydeen 2. Richard Best、Barb Magnus、Jennifer Weaver 3. Helen Ryan、Andrew Kameros、Leeton Lee、Alan H. Schoem、David Schmeltzer 4. Arthur Kazianis、Catherine Sproule、Peggy Fowler、Alex Katz 5. Sally Greenberg、Don Mays、Don Talka
2月29日 (星期三)	<u>Workshop Day</u> 1. 全球法規展望 (Global Regulatory Outlook) 2. 加拿大與美國消費者產品安法律要求之比較 (Comparing	1. Orsolya Csorba、Kenneth Hinson、Lauren Johnston、Helen Ryan、Dr. Itaru Yasui 2. Geoff Barrett、M. Christopher Diamond、

	<p>Requirements of the Canadian and U.S. Consumer Product Safety Law: A Discussion of Obligations and Best Practices)</p> <p>3.歡迎到玩具城：歐盟指令與 27 會員國 (Welcome to Toy Town: EU Directives and the 27 Member States)</p> <p>4.有效的召回：幻想或現實 (Effective Recalls: Pipedream or Reality)</p> <p>5.風險管理：真的風險與虛幻 (Risk Management: True Risk vs. Myth)</p> <p>6.全球產品安全-策略與教育 (Global Product Safety – Strategies and Education)</p> <p>7.監督與管理危險物體之現行與潛在法規 (Current and Potential Regulations to Monitor and Control Hazardous Substances)</p>	<p><i>Teresa Dufort</i></p> <p>3. <i>Sophie Lessar</i>、<i>Alexandre Regniault</i>、<i>Jan Deconinck</i>、<i>Anja Bjerger Simonsen</i></p> <p>4. <i>Andrew Kameros</i>、<i>Trevor Withell</i>、<i>Jennifer Toney</i>、<i>Hari Bapuji</i>、<i>Jennifer Thompson</i></p> <p>5. <i>Alan Schoem</i>、<i>Gene Rider</i></p> <p>6. <i>Kaarina Stiff</i></p> <p>7. <i>Marc Shurger</i>、<i>Dr. Anne Bonhoff</i></p>
3 月 1 日 (星期四)	<p><u>CPSC Day</u></p> <p>1.CPSC進口程序 (Navigating the CPSC Import Process)</p> <p>2.符合性與外勤業務辦公室之更新 (Office of Compliance and Field Operations Updates)</p> <p>3.CPSC傷害資料交換辦公室通知信格式之接收與回應 (Receiving and Responding to Notification Letters From the CPSC Injury Information Clearinghouse and Office of the Secretary)</p> <p><u>ABA Law Seminar</u></p> <p>1.處罰與強制規定：當前題目 (Penalties and Enforcement: Current Topics)</p> <p>2.第1年後CPSC之公眾資料庫 (CPSC’s Public Database After Year One)</p>	<p>1. <i>Carol Cave</i>、<i>Jeremy Baskin</i></p> <p>2. <i>Andrew Kameros</i>、<i>Mary Toro</i>、<i>Tanya Topka</i>、<i>Mary Murphy</i></p> <p>3. <i>Melissa Hampshire</i>、<i>DeWane Ray</i></p> <p>1. <i>Cheryl Falvey</i>、<i>Andrew Kameros</i>、<i>Kathleen Sanzo</i>、<i>Eric Stone</i></p> <p>2. <i>David Baker</i>、<i>Manuel Grace</i>、<i>Sally Greenberg</i>、<i>Rick Hackman</i></p>
3 月 2 日 (星期五)	<p><u>Closing General Session</u></p> <p>1.企業道德 (Business Ethic)</p> <p>2.認識 ISO 31000 –風險管理原則與指引 (Getting to know ISO 31000 – Risk Management Principals and Guidelines)</p>	<p>1. <i>Robert Adler</i></p> <p>2. <i>Peter Tetteroo</i>、<i>Chuck Zegrati</i>、<i>Lee L. Bishop</i>、<i>Dean W. Woodard</i></p>

參、研討會討論議題摘述

一、美國消費者產品安全委員會（CPSC）組織及業務簡介：

（一）CPSC 組織及業務簡介

美國消費者產品安全委員會（Consumer Product Safety Commission，簡稱 CPSC）是美國聯邦政府機構，主要職責是對消費產品使用之安全性制定標準與法規，並監督執行。CPSC 管理的產品超過 15,000 種以上，主要是家用電器、兒童玩具、煙花爆竹及其他用於家庭、體育、娛樂與學校的消費品，但車輛、輪胎、輪船、武器、酒精、煙草、食品、藥品、化粧品、殺蟲劑、醫療器械、消防設備、航空器等商品不在 CPSC 管轄範圍內。

以兒童玩具為例，其檢查項目包括：阻燃性、拆開性等，對兒童玩具現有的或潛在的危險性與危害性進行評定，以防兒童受到損傷，這種檢查是為了對消費者負責，檢查的不是企業的生產品質，而是檢查產品使用之中的安全性。CPSC 制定的標準與法規很細緻，如電冰箱的安全使用問題，考慮到了小孩子如果爬進去了，能否讓小孩子安全地出來；打火機的安全使用問題，考慮到 5 歲以下兒童能否打著，能否燒傷兒童等。

CPSC 最高層由 5 位委員組成，由美國總統任命，其中一位擔任 CPSC 主席（CPSC 組織架構如圖 1）；現任主席為 Inez Tenenbaum 女士，其下設置 6 個辦公室（Office），職員約有 500 多位，其中 Office of the Executive Director 下再設 8 個辦公室，目前與經濟部標準檢驗局業務較相關者，包括：Office of Compliance and Field Operations、Office of Import Surveillance、Office of Hazard Identification and Reduction、Office of Information and Public Affairs 及 Office of International Programs and Intergovernmental Affairs 等。

CPSC 主管之主要法規有 8 項，分別為：消費產品安全法案（Consumer Product Safety Act, CPSA）、消費產品安全促進法案（Consumer Product Safety Improvement Act, CPSIA）、聯邦有害物質法（Federal Hazardous Substances Act, FHSA）、毒物預防套裝法案（Poison Prevention Packaging Act, PPPA）、冰箱安全法案（Refrigerator Safety Act, RSA）、易燃織物法（Flammable Fabrics Act, FFA）、預防兒童汽油燒傷法（Children's Gasoline Burn Prevention Act, CGBPA）及維吉尼亞州 Graeme Baker 游泳池與 SPA 安全法（Virginia Graeme Baker Pool and Spa Safety Act, VGBPSSA），CPSC 據以執行產品安全管理業務。

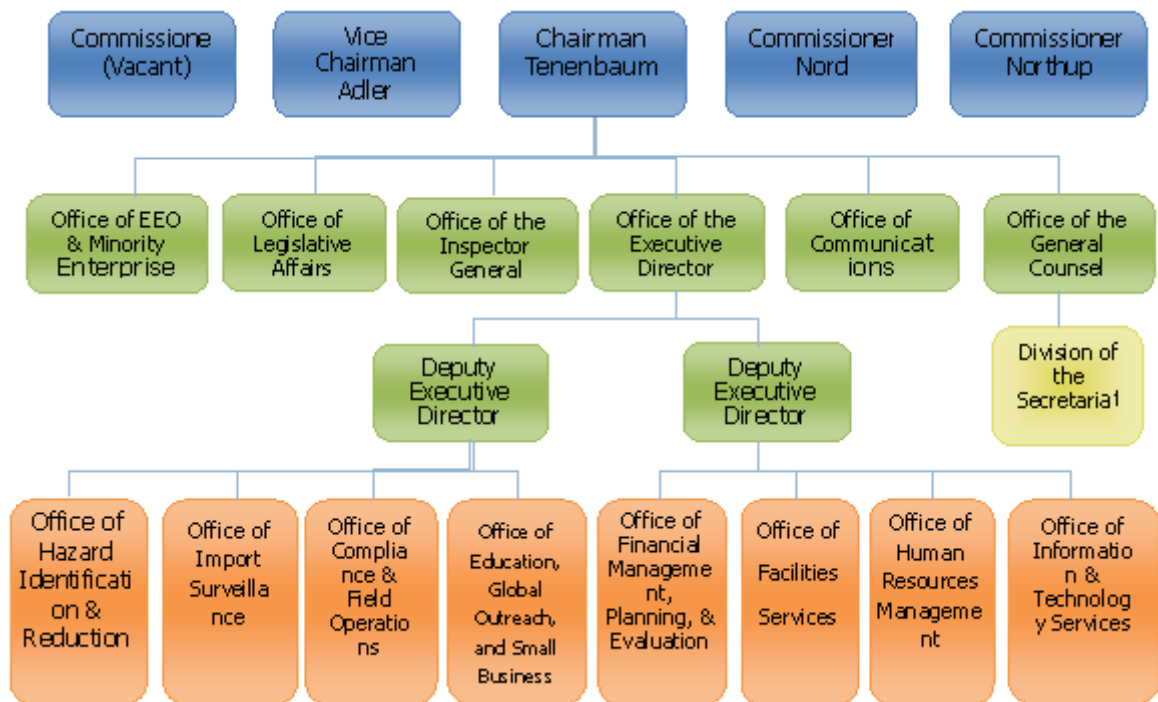


圖 1 美國消費者商品安全委員會 (CPSC) 組織架構圖

(二) 美國消費者產品安全委員會旗艦計畫 (Strategic Plan) 簡介

鑒於國際化之變遷 (Globalization challenges)，CPSC 更新監管機構與任務，並依據新公告之消費產品安全促進法案 (CPSIA) 建立新的執行工具及能力，以提高消費者產品之安全，如 IT 現代化、公眾資料庫及世界級之測試實驗室。另 CPSC 經全面檢討大量文件、與所有利害相關團體間對話及建立資深幹部工作組—召開願景會議、訂定目標及績效量規後，於 2010 年規劃 5 年之旗艦計畫，並於當年 10 月通過，執行期間為 2011 年至 2016 年，其使命、願景、目標分別說明如下，旗艦計畫之相關資料可於 www.cpsc.gov/cpscpub/pubs/reports/2011strategic.pdf 網站查詢。

1. 使命 (Mission)

經由教育、安全標準活動、法規及強制規定等，防範不可預估風險或傷害之消費產品，保護社會大眾。

2. 願景 (Vision)

達到 CPSC 商品安全之國際領導地位

3. 目標 (Goals)

- (1) 國際領導地位 (Leadership in Safety)、(2) 傷害預防之承諾 (Commitment to Prevention)、(3) 嚴格執行風險鑑定 (Rigorous Hazard Identification)、(4) 果斷反應 (Decisive Response) 及(5) 提高認知 (Raising Awareness)

二、與 CPSC 舉行短暫非正式雙邊意見交流

於 2 月 28 日研討會期間與 CPSC 國際項目與政府間事務辦公室司長 Mr. Richard W. O'Brien、符合性與外勤業務辦公室副主任 Mr. Marc J. Schoem 及風險鑑定與風險降低辦公室副主任 DeWane Ray 舉行短暫非正式雙邊意見交流，標準檢驗局就以下三大意見請教 CPSC 之作法。

1. 美國消費者產品安全委員會 (CPSC) 如何監督製造商或進口商執行自願召回或強制召回？自願召回或強制召回是否有任何不同之處？
2. 假如召回之商品已經被賣至消費者，製造商或進口商將採取何程序？
3. 美國消費者產品安全委員會 (CPSC) 如何評估瑕疵商品召回成效？召回活動何時及如何結束？

CPSC 回應說明摘述如下：

1. CPSC 目前透過進口監督、零售商監督及網路監督等方式來監督市面上產品安全。

- (1) 進口監督部分：經由隨機方式小心審查進口代理商所提進口文件，及 CPSC 符合性調查部門同仁於港口對產品實體執行審查等，於 2011 年共蒐集 1,773 件進口樣本，其中 1,114 件為違規/瑕疵，其近年來蒐集進口樣本如圖 2。

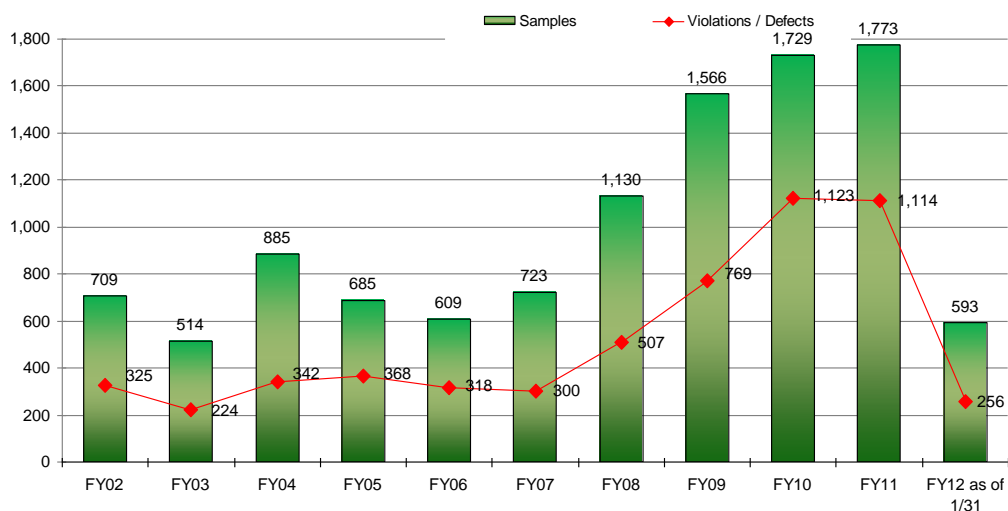


圖 2 CPSC 進口樣本統計圖

(2)零售監督部分：全面集中在假日玩具安全、孩童產品鉛含量及劣質品質電性產品。

(3)網路監督部分：CPSC 調查同仁監督網路，有時是專任人員，並拜訪進口商與批發商、聊天室 (chat room)、團體郵購服務及網路拍賣等，2010 年拍賣移除共 910 件，近年來網路監督統計如圖 3。

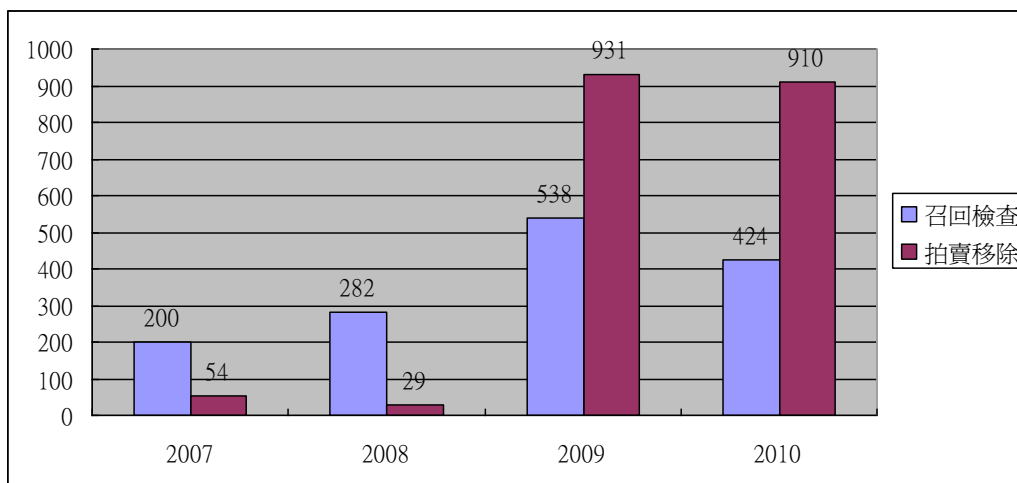


圖 3 近年來網路監督統計圖

2.有關召回部分，瑕疵商品召回係為業者之責任與工作，CPSC 主要為審核與監督角色，CPSC 統計 2011 年違規商品共 1,627 案，瑕疵商品召回 412 案，其近年來違規商品與瑕疵商品召回統計如圖 4，2011 年召回 412 案中產品來源來自中國大陸佔 249 案 (60%)、來自美國 81 案、來自其他地區佔 82 案，其近年來瑕疵商品召回來源統計如圖 5，另玩具召回之案件：2008 年 172 案、2009 年 50 案、2010 年 46 案及 2011 年 31 案。以下可分為幾個部分來說明：

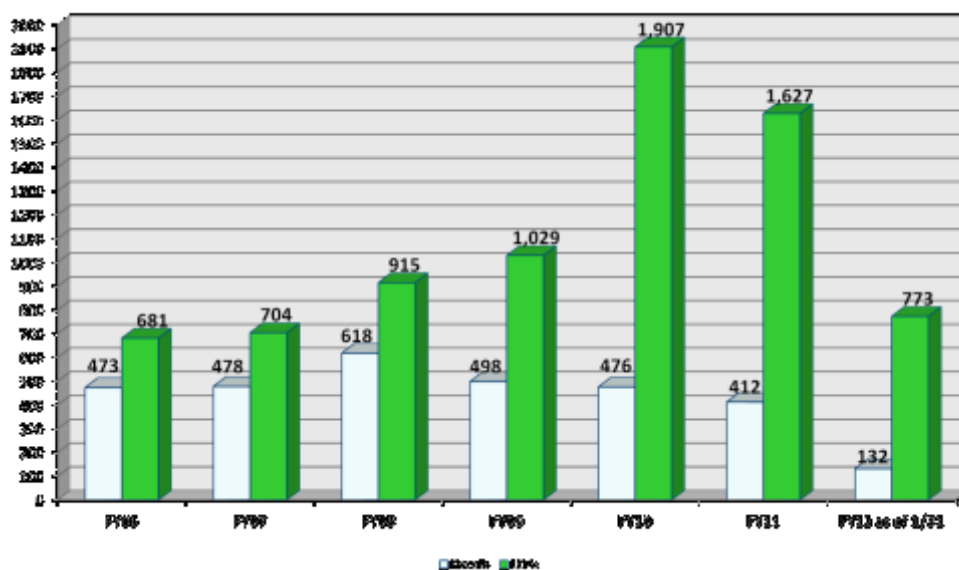


圖 4 近年來違規商品與瑕疵商品召回統計圖

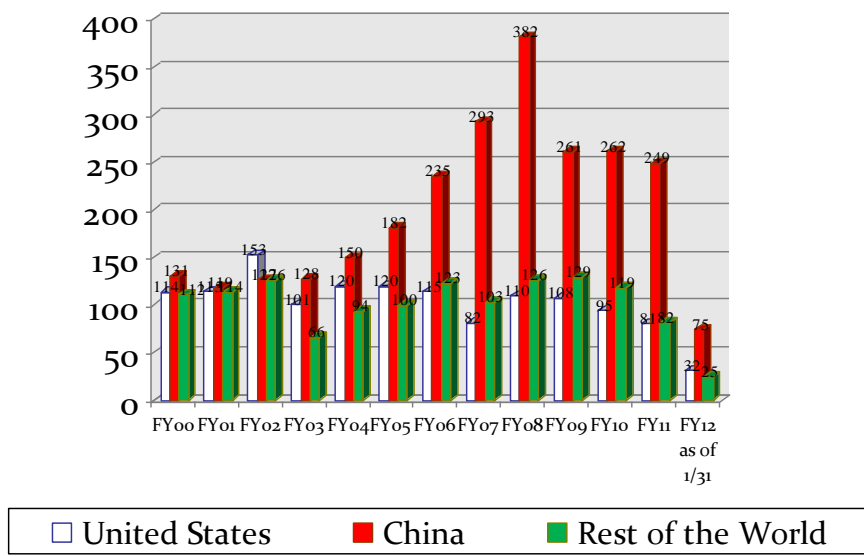


圖 5 近年來瑕疵商品召回來源統計圖

- (1)召回前：CPSC 與廠商協商與審核召回矯正活動計畫，其計畫內容須依 CPSC 規定來提出，沒特別區分自願召回或強制召回之作法。
- (2)召回期間：廠商須依審核後之召回矯正活動計畫，確實執行其計畫內容；CPSC 執行召回之監督，確認檢查召回矯正活動執行內容、拜訪零售商或經銷商、針對最大拍賣或自家網路零售賣家，執行召回或被取締的產品從網站中移除之網路監督等。
- (3)召回結束：CPSC 通常針對每件召回案執行約 6 個月至 2 年後，執行召回案件之成效評估，以評估是否結束此召回案，惟無提出明確之評估準則。

三、全球法規展望

本單元由Richard O'Brien與Orsolya Csorba 2位擔任主談人，參與討論之講座包括Kenneth Hinson、Lauren Johnston、Helen Ryan、Dr. Itaru Yasui等4位，主要係經由美國、澳大利亞、加拿大、日本及歐盟等國家主管消費者產品安全監管機關，說明其現行有關產品安全執行之成效、面臨之挑戰及來年規劃之因應對策。倘若前開之分享，在2012年成為產品安全監管機關之全球趨勢，即可藉此會議汲取其經驗，作為各國未來研訂政策之參考。以下謹就歐洲委員會健康與消費總局Orsolya Csorba主任報告全球法規展望（Global Regulatory Outlook）單元說明如下：

- (一) 報告人：歐洲委員會健康與消費總局 Orsolya Csorba 主任。
- (二) 報告內容：
 - 1. 檢討產品安全法規：

將於 2012 年就產業管理法規之調和、市場監督機關管理法規之調和，及歐盟會員國間市場監督機關之協調合作等產品安全法規，持續進行研討。

2.強化非食品產品快速預警系統（RAPEX）系統：

為使歐盟非食品產品快速預警系統（RAPEX）運作更具效率，將加強產品之資訊揭露，亦即各國間交換之資訊需更清楚具體。

3.改善產品可追溯系統：

在全球化的供應鏈中，產品的可追溯是一項極大的挑戰，從 2010 年度的 RAPEX 通報系統顯示，在各類危險的產品通報中，高達 73% 至 83% 不等比例是來自歐盟以外地區。而在中國大陸相關機關難以落實執行產品安全措施的原因中，最常見的是無法從中國大陸 RAPEX 通報系統中獲得製造商（高達 24%）的正確資料，而據以追查危險產品的源頭，採行相關措施。因此，在相關法規的檢討，將致力建立跨國性的、更明確的及具一致性的可追溯標準。歐洲共同體（EC）在 2011 成立的非正式專家組織，將持續運作至 2013 年。其目標在提出一系列改善產品可追溯性之建議，雖然該建議事項不具法律約束力，但因相關建議對相關產業及市場監督機關，將是較接近實務、較具體且有效可行的。

4.國際合作：

2012 年除了持續進行強化兒童相關產品之安全標準規範外，將聯合中國大陸採取相關行動，以發展更周延完備的監督機制。中國大陸自 2006 年以來，即透過 RAPEX 的中國大陸產品系統（RAPEX-China-System），定期交換有關危險產品的資訊。歐盟會員國一旦發現來自中國大陸的有害消費者健康之產品，就馬上通知中國大陸，中國大陸國家質量監督檢驗檢疫總局會隨即進行檢查和處理。2012 年將與中國大陸就產品源頭管理部分強化合作機制，並持續參與 OECD、ICPCS 等組織有關強化產品安全資訊交換之多邊產品安全合作會議。

四、有效的召回

本單元由 Nancy Cowles 與 Rachel Weintraub 2 位擔任主談人，參與討論之講座包括 Andrew Kameron、Trevor Withell、Jennifer Toney、Hari Bapuji、Jennifer Thompson 等 5 位，主要提到在採取任何措施下，從消費者手中移除危險產品之召回是沒有效率的，在最新的 SaferProducts.gov 事故資料庫中顯示，在 7 個事故報告案件中有 1 件與小孩有關，同時也與召回產品有關，這意謂著產品仍然還在使用。本單元主透過參與者互動式討論成功召回的策略、有效召回的障礙、成功

召回的要件，及所有產品安全利害相關者改善召回效率所採取之行動。以下將針對CPSC符合性與外勤業務辦公室Andrew Kameros主任報告召回成效（Recall Effectiveness）單元做詳細報告。

（一）報告人：CPSC 符合性與外勤業務辦公室 Andrew Kameros 主任。

（二）召回要件：公司被期待提出合理的計畫，其內容包括：

- 1.盡可能且快速地提供所有瑕疵產品分配鏈地點。
- 2.經由全部分配鏈到達瑕疵產品之消費者。
- 3.激發消費者回應召回，及公司採取相關措施從消費者手中取回瑕疵產品。

（三）召回前之要求：

1.協商矯正活動計畫（Corrective Action Plan）時，CPSC 將要求與獲得該公司以下之資訊：

- 製造多少數量之產品？
- 這些產品在那裡？
- 公司是否已通知（notified）零售商停止販賣該產品？
- 公司是否已要求零售商幫助釐清那些消費者已擁有該產品？
- 公司是否已開始審查現有客戶資料庫，釐清該產品之擁有者？例如產品之登錄與顧客服務紀錄。

2.CPSC 調查人員將藉由網路之監督，來決定現行可得產品。

（四）召回資訊之溝通

CPSC 鼓勵公司創造與發展能夠達到召回產品擁有者與激發消費者回應之方式，包括如下：

- 參與媒體之發布。
- 提供免付費電話專線給消費者聯絡。
- 刊登資訊於公司網站。
- 廣播新聞之發布。
- 付費電視或廣播通知或廣告。
- 使用公司社交媒體網址，如 YouTube、臉書、推特（Twitter）、Flickr、部落格等。
- 經由下列管道直接通知消費者：會員卡、銷售紀錄及目錄訂購戶。
- 通知所有相關之批發商、業者、銷售代表及零售商等。
- 購買點的海報（Point-of-purchase posters）。
- 張貼海報在消費者最可能去的地方，如托兒所中心或醫生辦公室等。
- 刊登於產品目錄、業務通訊及其他行銷雜誌等。
- 刊登於 thrift stores 或其他二手零售商。
- 刊登於付費之地方或地區性之媒體。
- 提供現金、禮物、獎金或折價券等鼓勵消費者送回產品。

(五) CPSC 的參與

- 確認產品、製造商、危險物品、事故/商害與補償方式之新聞發布，傳送至國家新聞通訊社 (national wire services)、主要每日報紙、電視、廣播網及經銷商新聞聯絡清單之期刊等。
- 召回 Tweets。
- 於部落格張貼。
- 於 CPSC 網站張貼召回新聞。

(六) 公司召回監督

- 依消費商品安全促進法案 (CPSIA) 規定，提供販賣、製造販賣、分配交易及進口至美國任何自願召回矯正計畫之消費產品，都是不合法的。
- 公司執行召回須負責監督召回與確保符合以下規定：必須承諾每月地向符合性辦公室 (Office of Compliance) 提出報告，以利該辦公室人員能確保召回成效，被要求資訊包括：矯正產品之數量、通知召回消費者之數量及通報召回事件/傷害。

(七) 公司努力以確保召回成效

與下列指定召回協調者：

- 法規職權之知識與召回程序。
- 公司收到與處理所有產品安全資訊包括：品質管制紀錄、工程分析、測試結果、消費者抱怨、保證書權利及訴訟等。
- 公司執行長 (CEO) 通知有關要求報告與安全問題。
- 註冊卡 (Registration Cards)：
耐用性兒童產品之製造商及進口商必須：
 1. 該產品提供預付消費者登記。
 2. 維持註冊該產品消費者之聯絡資訊。
 3. 除了通知消費者產品召回或安全預警外，確保這資訊不會被製造商使用，或任何意圖之散播。
- 除了耐用性兒童產品外，製造商能包括註冊卡。
- 追蹤標籤 (Tracking Labels)：
CPSIA 要求製造商及進口商在所有兒童產品之追蹤標籤必須包括以下資訊：
 1. 生產地點及日期。
 2. 群組資料 (Cohort information) 包括：數量、批量、流水號。
 3. 其他有助於釐清產品來源之資訊。
- 追蹤標籤要求之目的：協助消費者釐清召回產品，及協助製造商決定瑕疵產品之源頭。

(八) CPSC 召回之監督

- 召回之確認檢查—由符合性與外勤業務辦公室同仁監督矯正活動之執行。
- 零售商之拜訪—由符合性與外勤業務辦公室同仁及州調查員：確認是否收到召回通知，及確保召回產品是被隔離與不再被出售。
- 要求之處置—由符合性與外勤業務辦公室同仁見證處置、消毀或要求見證之確認。
- 網路監督：
 1. 符合性與外勤業務辦公室同仁針對最大拍賣網站、自家網路零售賣家，執行召回或被取締的產品從網站中移除。
 2. 在 2011 年間，有關召回或被取締的出售之產品，符合性與外勤業務辦公室同仁直接與超過 4,000 個網站、網路零售者及個別賣家溝通。

五、ICPHSO 符合性概述

美國消費者產品安全委員會日相關議題包括：CPSC進口程序（Navigating the CPSC Import Process）、符合性與外勤業務辦公室之更新（Office of Compliance and Field Operations Updates）、CPSC傷害資料交換辦公室通知信格式之接收與回應（Receiving and Responding to Notification Letters From the CPSC Injury Information Clearinghouse and Office of the Secretary）等單元，其中符合性與外勤業務辦公室之更新單元由Andrew Kameros（CPSC符合性與外勤業務辦公室主任）擔任主談人，參與討論之講座包括Mary Toro、Tanya Topka、Mary Murphy等3位，以下針對Tanya Topka主講之ICPHSO符合性概述（Compliance Overview ICPHSO）詳細說明如下。

（一）報告人：CPSP 符合性與外勤業務辦公室瑕疵調查部門 Tanya Topka 小組長。

（二）依第 15 條規定之報告

1. 包括快速追蹤與非快速追蹤

CPSC 鼓勵依第 15 條規定，透過其網站或 e-mail 到第 15 條信箱（Section 15 mailbox）：以較快、較容易之追蹤與路線；增加照片與其他文件。

● CPSC 網址（www.cpsc.org）右側企業（Businesses）選項。

● e-mail 信箱：Section15@cpsc.gov。CPSC 不鼓勵透過電話、電子郵件或傳真；較慢、較困難之追蹤，及於路線期間較容易遺失或複製。

2. 報告該提供什麼內容？

● 初始報告：產品細節、停止銷售日期、潛在瑕疵及危險、樣本及全部可獲得之資訊。

- 完整報告：全部資訊（1-15 條）、顧客清單、通知文件、媒體發布草稿、測試報告、賣到國外國家清單、矯正/處理計畫，並於 24 小時內通知 CPSC。

（三）什麼是快速追蹤計畫？

- 於 1995 年開始，公司個案危害報告可排除”初步決定（preliminary determination）”，以利快速執行召回。
- 三贏：1.公司不須”初步決定”即可執行快速召回、2.同仁花費較少之資源、3.大眾獲得快速之通知。
- 公司必須做公開之通知及快速停止銷售。
- 公司可以採取修理、更換及退錢等矯正活動，CPSC 同仁於執行前應審查其修理與更換之計畫。
- 公司仍必須提供一份完整的報告及所有快速追蹤召回之資訊。

（四）召回之處理

1.召回通知到大眾之方式

- 免付費熱線（Hotline）
- 傳統零售地點海報之張貼
- 公開場所、貿易社團、工業雜誌、小冊子及目錄。
- 直接通知是最好的（電子郵件、信件及電話），審查所有內部顧客清單（會員卡、保證書、目錄冊）。
- 網站（原始線上註冊、使用說明）。
- 社交媒體（推特（Twitter）臉書、Google+、部落格），公司應於自己的社交媒體宣布召回，CPSC 已經開始使用推特。
- YouTube（召回信息、如何修理、一步一步操作說明、如何組裝）。

2.補救方式之選擇

- 退錢給消費者是最快速與最容易的方法：
 - (1)必須考慮產品是否與如何送回。
 - (2)於最低的成本下，考量產品零件之整修與送回。
 - (3)提供消費者送回之預付郵資。
- 更換必須是同等級之產品：CPSC 同仁必須審查其測試報告/資料。
- 修理計畫需要 CPSC 同仁審查其資料：
 - (1)能夠被消費者、技術人員及送回公司來執行。
 - (2)假如是由消費者來執行，必須是容易的且有清潔的操作說明。
 - (3)假如需要工具，應提供給消費者。

3.媒體發布

- 於媒體發布召回通知係由於缺乏直接通知，及擴大其需求。
- 能被公布於媒體，及能被突顯於 CPSC 主要網頁。

- 禁止產品訊息能夠被釋放。

4.召回之警戒

- 非常小百分比率之召回。
- 仍須張貼於 CPSC 網站。
- 必須直接聯絡所有消費者、零售商及批發商。
- 必須提供顧客清單。

5.如何加速召回過程

- 線上電子報告及透過第 15 條信箱。
- 提供所有被要求與被要求資訊，不要遺落任何項目。
- 提供第 1 至 15 條條列格式之完整電子報告，不要使用說故事之敘述。
- 儘早提供修理與置換計畫之樣本、測試報告及工程文件等給 CPSC 同仁審查。
- 確認使用 word 格式做新聞發布。
- 使用高品質 jpg 檔之產品照片。
- 立即回應技術問題

(五) 召回之監督

1.逆物流(Reverse Logistics)

- 反向分配或產品送回，公司如何從分配地區將產品送回。
- 逆物流計畫應概述之細節包括：
 - (1)如何封鎖產品？
 - (2)如何將產品送回？
 - (3)如何從架上將產品移除？
 - (4)如何修理、置換或處置產品？
- 隨著矯正活動計畫 (CAP) 與完整報告提供逆物流計畫給 CPSC 同仁。
- 避免已經召回之產品，再次回流至分配地區。
- 違法販賣召回之產品。
- 追蹤：我們需要知道，任何時間公司產品現在在那裡。

2.CPSC 同仁監督所有召回。

3.公司必須透過傳真或電子郵件每月提供過程報告，直到這個案件結束為止。

4.依矯正活動計畫 (CAP) 提供過程報。

5.CPSC 將透過現場 (on-site) 檢查召回公司、零售商及消費者，是否依矯正活動計畫 (CAP) 執行。

6.公司或矯正活動計畫 (CAP) 有任何改變，必須通知 CPSC。

7.無效率之召回：

- 如果矯正活動計畫 (CAP) 出現沒有效率，必須通知 CPSC。

- CPSC 同仁可以對過去召回事故、無效率通知及低矯正率等尋求額外之通知。

8.處置：

- 知道是否需要特別處置項目，如電池或電子等。
- 假如零售商將處置或銷毀產品、或假如你是正在使用之第三者，CPSC 需要知道。
- 公司銷毀、處置或再利用召回商品前，必須透過電子郵件通知 CPSC 同仁。
- CPSC 同仁可以見證公司銷毀、處置或再利用召回商品，或要求提供其證明程序文件。
- 必須透過電子郵件通知 CPSC 同仁。
- 儘早通知 CPSC 協調部門同仁。

9.向 CPSP 符合性與外勤業務辦公室同仁請求結束召回案件之正式監督。

10.提供每月過程資料直至收到 CPSC 結束信。

11.持續實踐召回要求之補救。

12.正式監督結束後，持續張貼召回通知於公司網站。

六、ABA 法律研討會

ABA法律研討會相關議題包括：處罰與強制規定：當前題目（Penalties and Enforcement: Current Topics）及第1年後CPSC之公眾資料庫（CPSC's Public Database After Year One）等2單元，其中處罰與強制規定：當前題目單元由Peter Winik及Eric Rubel 2位擔任主談人，參與討論之講座包括Cheryl Falvey、Andrew Kameros、Kathleen Sanzo、Eric Stone等4位；另第1年後CPSC之公眾資料庫單元由Jason Levine擔任主談人，參與討論之講座包括David Baker、Manuel Grace、Sally Greenberg、Rick Hackman等4位。

七、結尾一般會議

ABA 法律研討會相關議題包括：企業道德(Business Ethic)、認識 ISO 31000 – 風險管理原則與指引 (Getting to know ISO 31000 – Risk Management Principals and Guidelines) 等 2 單元，其中企業道德單元由 Robert Adler 擔任講座；另認識 ISO 31000 – 風險管理原則與指引單元由 Nicki Dennis 擔任主談人，參與討論之講座包括 Peter Tetteroo、Chuck Zegrati、Lee L. Bishop、Dean W. Woodard 等 4 位。

肆、心得與建議

一、加強宣導瑕疵商品訊息之揭露或召回，保障消費者安全。

產品之安全性對消費者十分重要，如何確保市面上商品之安全性，一直是各國政府努力之目標，當各式各樣商品已販賣至消費者手中，如何將瑕疵商品訊息揭露或從消費者手中召回商品是重要之課題。本次研討會首日即安排製造商日相關議題，藉由各大企業（如 Wal-Mart、Costco 等）瑕疵商品訊息揭露或召回作法之相關經驗分享，從中學習他人之經驗與作法，有效達到宣導瑕疵商品訊息之揭露或召回。

商品安全是企業經營者責無旁貸之責任，研討會現場廠商展覽中即有許多專門辦理召回之顧問公司，協助業者在有限人力與財務資源下，提供業者相關指引、規定或召回作法與專業技巧，提升召回效率，以符合主管機關之規定與要求等。在美國，非常重視消費者安全，瑕疵商品訊息之揭露或召回並非可恥之事，而是企業經營者應有之責任，建議可多加強宣導商品安全是企業經營者責無旁貸之責任，並讓社會大眾或消費者多關心瑕疵商品訊息之揭露或召回之相關資訊，以保障消費者自身安全。

二、效法先進國家瑕疵商品召回之作法，提升召回成效。

在美國，瑕疵商品召回係屬企業經營者之責任，主管機關 CPSC 針對瑕疵商品召回主要工作為：召回前協商及審核業者矯正活動計畫內容；監督與檢查矯正活動之執行；零售商之拜訪，以確認是否收到業者召回通知，與確保召回產品是被隔離與不再被出售；執行召回或被取締的產品從網站中移除之網路監督等。由此可知，美國主管機關 CPSC 針對召回工作係著重於事前業者矯正活動計畫內容之審核及事後監督業者是否依該矯正活動計畫落實執行，而較不介入業者實際執行召回之工作。

由於美國幅員廣大，人口眾多，商品種類、數量龐大，CPSC 統計 2011 年瑕疵商品召回 412 案，在有限人力下，CPSC 通常針對每件召回案執行約 6 個月至 2 年後，執行召回案件之成效評估，以評估是否結束此召回案。瑕疵商品召回係為業者之責任與工作，CPSC 主要為審核與監督角色，及評估結束此召回案等之作法，或可提供為本局未來之參考。

三、落實商品事故通報機制，從源頭預防不安全商品之產生。

美國 CPSC 為消費產品安全之主管機關，該機關並建置相關專業檢測實驗室，以檢測相關產品是否符合規定。CPSC 執行商品事故調查時，除確認事故原因外，主要在確認商品符合性（conformity），其判斷準則大致如下：完全符合

產品安全標準或規範？有無設計瑕疵？有無製造或生產瑕疵？有無警示瑕疵？使用者有無使用不當或操作錯誤？等。調查結果若事故原因係商品符合性問題或可歸責於業者，相關業者當然應負後續善後的責任；反之，若事故原因係可歸責於使用者，如使用不當或惡意操作，相關業者得免除全部或部分責任。

CPSC 商品事故通報案件經調查後由審議委員會來負責審查，另有技術委員會負責對較複雜或需高度專業判斷之案件，進行審查並提出建議。該二委員會之成員除 CPSC 官員或代表外，尚有來自產業界及專業機構等之代表，故能確保不偏袒某一方之利益。

經濟部標準檢驗局已依「商品檢驗法」訂定「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，強制要求應施檢驗商品發生燃燒、爆裂或燒熔之報驗義務人必須辦理通報，將能有效掌握商品發生事故之情形，從源頭瞭解產品之安全性，對政府管理策略之研擬將有很大幫助。因此，落實商品事故通報機制將可有效瞭解事故產品造成傷害的對象、傷害的種類、產生傷害之危險因子，即可研擬有效之傷害預防措施，協助業者從源頭預防不安全商品之產生。

四、善用全球資訊平台，分享國際商品安全資訊。

我國是個外銷導向之國家，國際上各種資訊之掌握，並設法與國際接軌是非常重要的工作，由於科技之發展，在全球化的供應鏈中，產品之流通似已無國界之分。加上每個人均可方便、快速地至資訊平台上網瀏覽，獲得相當多的商品安全資訊，包括：法規面、制度面、執行面，甚至研究報告、事故通報等相關資訊，對商品安全監督單位而言，可透過查詢或連結各國之全球資訊網，協助解決業務上之問題及檢驗規劃之參考。

因此，各國均積極建置相關資料庫，如歐盟建立歐盟非食品產品快速預警系統(RAPEX)，將加強產品資訊之交換，亦即歐盟各國間交換之資訊將更清楚；美國 CPSC 旗艦計畫中強化 IT 現代化與公眾資料庫之更新；澳洲新法規加強數據與資訊差異之處理，均屬資料庫之建置與維護的範疇；我國經濟部標準檢驗局亦已建置「商品安全資訊網」將瑕疵商品訊息、商品預警、商品召回、事故通報等納入，並逐步拓充其功能，並建議未來可多加善用全球資訊平台，分享國際商品安全資訊，吸收其他國家之經驗，作為我國產品安全管理之參考。

伍、參考資料

- 一、國際消費者產品健康安全組織（ICPHSO）2012 年會暨訓練研討會相關資料與簡報，國際消費者產品健康安全組織，2012 年 2 月 28 日至 3 月 2 日。
- 二、陳星宏、張羽伶、何遂富，參加國際消費者商品健康安全組織（ICPHSO）2010 年會暨訓練研討會報告，行政院消費者保護委員會、經濟部標準檢驗局，99 年 5 月 17 日。
- 三、簡金晃、張嘉麟、林美珠、陳劭瑜，參加國際消費者商品健康安全組織（ICPHSO）2011 年會暨訓練研討會報告，行政院消費者保護委員會、經濟部標準檢驗局，100 年 5 月 23 日。

陸、附件

編號	名稱
1	2012 Annual Meeting and Training symposium
2	The Manufacturers “Fiscally Responsible” Approach to Risk Management
3	Overview of Documentation Requirements for Consumer Products
4	Global Regulatory Outlook-Where will product safety agencies be focused during 2012?
5	Global Regulatory Outlook--U.S. CONSUMER PRODUCT SAFETY COMMISSION
6	Safety Management Best Practices
7	NITE’s Activities in the field of Consumer Products Safety
8	Recall Effectiveness-CPSC
9	Recall Effectiveness- Asper School of Business University of Manitoba, Canada
10	Recall Process & Response at Costco Wholesale
11	Office of Compliance and Field Operations
12	CPSIA Amendments Enacted Into Law in August 2011
13	Compliance Overview ICPHSO