

乙、本院委員質詢部分

- (一) 本院江委員惠貞，鑒於近日媒體清查數家公司所發行之儲值卡，發現買卡、儲值容易、退費卻難。除部分儲值卡不設退款機制，造成消費者退費無門外，許多商家還設有退卡費用，形同設下退卡門檻，最高達 100 元，容易引發消費爭議。消保官指出，依照定型化契約，儲值卡屬於禮券性質，必須具備退費方式，且民眾可以要求餘額全數退還，否則便是違法。鑑此，建請消費者保護處、衛福部、經濟部與相關部會盡速針對不合理之儲值卡退費方式研議對策，要求企業遵循法律規範，保障消費者權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、市售的儲值卡相當多元化，近日媒體清查數家公司所發行之儲值卡，發現買卡、儲值容易、退費卻難。媒體隨機抽查市售數張儲值卡，多有在其官方網站上告知卡片解約、退款事宜，然而摩斯漢堡及家樂福量販店並未公告相關內容，也不開放卡片餘額退款，有造成消費糾紛之疑慮。
- 二、為了方便民眾購物，許多超商、連鎖速食店、咖啡店及量販店都會推出儲值卡服務，也讓民眾能享有回饋或價格優惠，對消費者而言，儲值卡如同大眾捷運系統所使用之悠遊卡，為一預先存入金額的概念，實際上卡內金額仍屬於消費者，若無消費需求，則可將金額提領出來，因此發卡公司若規定未能退費，非屬合理。
- 三、調查也發現，許多商家儲值卡若要退費，還設有退卡費用，形同設下退卡門檻，部分知名店家如星巴克隨行卡、全聯福利卡、丹堤 E 卡的退卡費用更高達 100 元，顯然想藉由退卡費用降低民眾退卡意願，然此舉卻也容易引發消費爭議。
- 四、消保官指出，依照定型化契約，儲值卡屬於禮券性質，必須具備退費方式，且民眾可以要求餘額全數退還，否則便是違法。鑑此，建請消費者保護處、衛福部、經濟部與相關部會盡速針對不合理之儲值卡退費方式研議對策，要求企業遵循法律規範，保障消費者權益。

- (二) 本院江委員惠貞，鑒於消費者保護處近日抽查包括量販店及便利超商等發行年菜網路預購型錄的企業，檢視其今年所發行的預購型錄是否皆符合規定，結果發現，所抽查的 10 項檢測指標中，不合格率達 8 成，比例不可謂不高。調查發現，有 3 家業者的預購型錄完全未揭示內容物而僅有圖片、有 6 家業者完全未標示食品添加物，亦有 3 間業者未依法標示 7 日特殊解除權之規定。鑑此