

消費者對於食品管理議題關注及認知之探討

喻世青 汪佳穎 鄭維智 闕麗卿 蔡淑貞

衛生福利部食品藥物管理署食品組

摘要

本研究統計109-111年衛生福利部食品藥物管理署(下稱食藥署)「為民服務信箱」(亦稱為署長信箱)民眾所提問之議題中，針對食品類別之案件，統計各詢問類別案件數量，以「標示/成分」及「法律規範」為最大宗，此2類占總案件數77%，可見民眾對於食品標示及法規最有疑義，未來政策及法規擬定時，應可強化並更明確說明每條法規之適用性，增加問答集之內容，以淺顯易懂之文字說明法規。另，109-111年食藥署「為民服務信箱」案件數逐年下降，推論與食藥署近年設立食品標示及法規查詢平臺有關，提供民眾自我查詢，進而減少透過為民服務信箱詢問。為提升民眾對食品管理之知能，建議可再行檢視為民服務信箱之系統設計之介面，可考慮將相關食品查詢系統及平台介面連結至為民服務信箱之首頁，當民眾有疑問時，可以先行至相關查詢平台中查詢，以加速民眾對所關注議題之瞭解。

關鍵詞：食品、為民服務信箱

前言

近年來，臺灣的食品、藥品、醫療器材及化粧品市場不斷擴大，民眾對於前述產品的品質與安全性要求也越來越高。然而，在這個高度發達的市場中，民眾對食品、藥品、醫療器材及化粧品仍存在著相關疑義。因此，建立一個提供民眾能夠諮詢的平台是非常重要的。

為了因應這個需求及本署為民服務之理念，食藥署設有「為民服務信箱」，提供民眾諮詢食品、藥品、化粧品、醫療器材、管制藥品、檢驗或其他相關之議題或意見，由各相關業務單位負責回復，讓食藥署能即時回應及處理，透過「為民服務信箱」提供民眾最直接及便利之溝通管道來解決民眾之疑慮，民眾可以透過填寫網路表單或撥打消費者專線提出相關

問題。

材料與方法

本研究統計109-111年「為民服務信箱」民眾所提出之問題中，針對「食品類別」之案件，進行分析及統計，瞭解民眾詢問之議題類型、民眾對食品管理之疑義及案件數之趨勢比較，提供未來政策規劃或法規宣導之依據。

一、受理「為民服務信箱」民眾陳情

(一)「為民服務信箱」申請方式

「為民服務信箱」的使用非常簡單，民眾只需要進入食藥署官方網站(圖一)，填寫問題表單，並提交相關資料。只需填寫表單中的問題類別、問題描述、聯絡方式



圖一 署長信箱受理民眾陳情案件處理流程^[1]

等，即可送出，填寫完畢後將收到系統發送確認信，本申請案即申請完成。

(二)「為民服務信箱」民眾陳情案件處理

民眾於提交問題後，食藥署會進行處理，該署窗口將依案件類型分派給權責單位處理，並由權責單位回復民眾的問題或建議，陳情案件處理回復期限為系統收到民眾之確認信後5-10個工作日為原則，由該署窗口統一回復民眾並寄送滿意度調查表予民眾。

二、案件統計及分析

(一)案件統計

本研究統計109-111年食藥署「為民服務信箱」中，民眾提問食品類別之案件，排除電話諮詢之案件，僅納入透過網路填寫表單詢問之案件，依據類別名稱、詢問類別及主題分類，涉及食品主題之案件，納入本次研究對象。

(二)案件分析

本研究應用Excel軟體進行統計分析及製圖。依據「為民服務信箱」案件分類中「類別」項下「建議類(行政興革之建議)、檢舉類(行政違失之舉發)、其他類(行政權益之維護)及陳情類(行政法令之查詢)」4類及「詢問類別」項下「產品逾期、廣告、查驗登記、通關報驗、其他、法律規範、標示/成分」7類進行分析及比較。

結果與討論

109-111年屬食品主題之案件共計17,856件，其中109年6,365件，110年5,919件，111年5,572件，呈現逐年下降之趨勢。為民服務信箱「類別」項下分為「建議類(行政興革之建議)、檢舉類(行政違失之舉發)、其他類(行政權益之維護)及陳情類(行政法令之查詢)」共4類，各年度之件數及百分比率於表一。

從「類別」項下中發現「其他類(行政權益之維護)」及「陳情類(行政法令之查詢)」案件為大宗，占總案件數93.4%，「檢舉類(行政違失之舉發)」及「建議類(行政興革之建議)」僅占6.6%，其中109年「其他類(行政權益之維護)」為第1，110-111年則是「陳情類(行政法令之查詢)」為第1。「其他類(行政權益之維護)」呈現逐年下降之趨勢，但「陳情類(行政法令之查詢)」則呈現逐年上升之趨勢。「檢舉類(行政違失之舉發)」及「建議類(行政興革之建議)」未呈現顯著變化，維持相近之比率。

進一步解析案件量前2名之分類，「陳情類(行政法令之查詢)」及「其他類(行政權益之維護)」之案件內容(表二)，發現於「陳情類(行政法令之查詢)」項下，「法律規範」案件數占此類別38.4%及「標示/成分」案件數占此類別45.8%，兩者合計案件數占此類別84.2%。另於「其他類(行政權益之維護)」項下，「法律規範」案件數占此類別30%，「標

表一 109-111年為民服務信箱類別統計表

類別 \ 年度	109		110		111		總計 (%)	
	件數 (%)		件數 (%)		件數 (%)			
建議類 (行政興革之建議)	199	(3.1)	143	(2.4)	149	(2.7)	491	(2.8)
檢舉類 (行政違失之舉發)	237	(3.7)	248	(4.2)	200	(3.6)	685	(3.8)
其他類 (行政權益之維護)	3,086	(48.5)	2,691	(45.5)	2,436	(43.7)	8,213	(46.0)
陳情類 (行政法令之查詢)	2,843	(44.7)	2,837	(47.9)	2,787	(50.0)	8,467	(47.4)
總計	6,365	(35.6)	5,919	(33.2)	5,572	(31.2)	17,856	(100)

表二 109-111年為民服務信箱詢問類別統計表

類別	詢問類別(件數)							總計
	產品逾期	廣告	查驗登記	通關報驗	其他	法律規範	標示/成分	
建議類 (行政興革之建議)	-	5	31	28	69	128	230	491
檢舉類 (行政違失之舉發)	12	158	3	1	97	2	412	685
其他類 (行政權益之維護)	-	81	396	416	1,446	2,133	3,741	8,213
陳情類 (行政法令之查詢)	-	71	392	411	470	3,248	3,875	8,467
總計 (%)	12 (0.1)	315 (1.8)	822 (4.6)	856 (4.8)	2,082 (11.7)	5,511 (30.8)	8,258 (46.2)	17,856 (100)

-：表示無資料

示/成分」案件數占此類別45.5%，兩者合計案件數占此類別75.5%。從上述統計得知，「陳情類(行政法令之查詢)」及「其他類(行政權益之維護)」皆以「標示/成分」及「法律規範」為大宗，可見民眾對於「標示/成分」及「法律規範」有較多之疑問。民眾大多關注食品標示是否違規，業者則關注於該原料及添加物是否可用於食品中、產品該如何標示及產品相關之法律規範。

透過以上之分析結果得知，民眾較少透過為民服務信箱給予政策面之建議，亦較少透過

為民服務信箱提出檢舉案，推論各縣市及各部會設有之檢舉管道多元，檢舉之流程分工明確，民眾即可就近向地方衛生局檢舉，因此，較少透過中央政府機構檢舉。

為民服務信箱「詢問類別」項下分為「產品逾期、廣告、查驗登記、通關報驗、其他、法律規範、標示/成分」共7類，各類別之件數及百分比列於表二。從「詢問類別」項下發現「標示/成分」案件數排名第1，「法律規範」案件數排名第2，此2類案件數占77%。而其他「產品逾期」、「廣告」、「查驗登記」

及「通關報驗」及「其他」5類案件數僅占23%，可見民眾對於「標示/成分」、「法律規範」2類之瞭解需求較大。

為民服務信箱「詢問類別」項下「標示/成分」案件數排名第1，因民眾及業者常透過「為民服務信箱」確認產品標示是否合乎法規。另外，業者期望透過「為民服務信箱」達到預審之效果，故陳情之數量最多亦最頻繁。案件數排名第2為「法律規範」，大多為詢問法規之適法性及相關疑義，同時此2類之案件部分為因應法規之新增及修正而詢問。

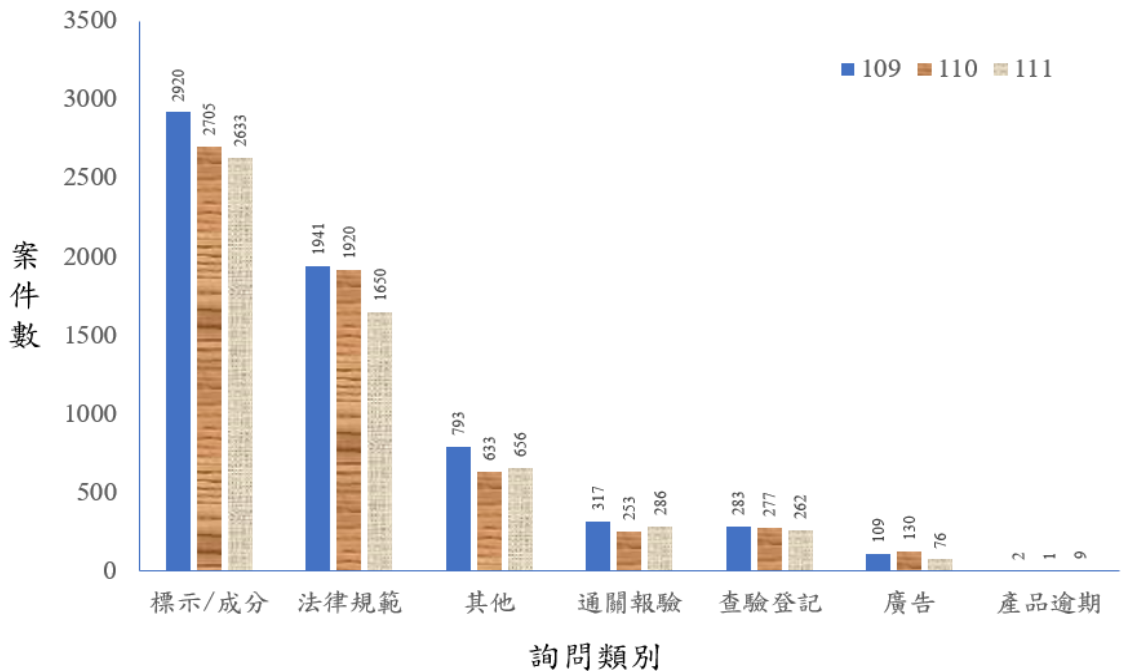
「查驗登記」、「通關報驗」及「其他」3類案件數占之23%，經審視各類項下之案件內容，分析如下：「查驗登記」因設有專區及專人專線服務，民眾或業者透過專人專線服務諮詢，以致於較少透過為民服務信箱詢問。

「通關報驗」多數為詢問產品進口之相關疑義及相關法規，多數案件由負責邊境之業務單位

現場答復，故透過為民服務信箱之案件數相對較少。「其他」包含各種類型之詢問，同時亦包含上述6類之詢問。另外，「產品逾期」、「廣告」多屬於檢舉類，而檢舉案件大多透過地方政府處理，故較少出現於中央機關之為民服務信箱。

分析109-111年「為民服務信箱」食品類別之提問，發現「標示/成分」及「法律規範」為最大宗，持續3年案件數占整年度高達77%以上，可見民眾對於食品標示及法規最有疑義，未來政策及法規擬定應更明確說明每條法規之適用性，並增加問答集之內容，以淺顯易懂之文字說明法規，避免造成民眾不理解，進而透過為民服務信箱詢問。

另從109-111年詢問類別之比較圖(圖二)可發現，「標示/成分」、「法律規範」、「其他」、「通關報驗」、「查驗登記」及「廣告」之案件數呈現下降之趨勢，「產品逾期」



圖二 109-111年詢問類別之比較圖

則維持零星案件，無顯著變化。

結 論

本研析發現109-111年「為民服務信箱」屬食品類之案件數逐年下降及民眾對於食品之「標示/成分」及「法律規範」有較多之疑問。其中，109-111年「為民服務信箱」案件數逐年下降，推論可能原因如下：

1. 食藥署108年「為民服務信箱」改版，將常見問答放置於「為民服務信箱」首頁，讓民眾先行透過常見問答查詢。
2. 食藥署近年設立及增修「食品標示諮詢服務平臺」、「食品原料整合查詢平臺」及「食品相關法規暨解釋彙編查詢」，提供民眾至網頁查詢，進而減少民眾透過為民服務信箱詢問。

綜而言知，食藥署可透過宣導、推廣及建立可便利查詢之系統予民眾及業者，讓民眾及

業者可直接查詢相關問題，進而減少民眾及業者透過為民服務信箱詢問。亦可再行檢視為民服務信箱之系統設計之介面，可考慮將相關食品查詢系統及平台介面設立於民服務信箱之首頁，讓民眾可以自行至相關查詢平台中查詢，以加速對所關注議題之瞭解。

民眾透過食藥署「為民服務信箱」提出各種疑義，讓食藥署瞭解民眾的需求及關注之事務，並提供食藥署未來政策規劃或法規宣導之依據。進一步改進食品和藥品的監管措施，提高食品和藥品的安全性和品質，保障民眾的健康和福祉。

參考文獻

1. 衛生福利部食品藥物管理署。2023。為民服務信箱。<http://faq.fda.gov.tw/Message.aspx>。

Study on Consumer's Concerns and Cognition on Food Safety Management

SHIH-CHING YU, CHIA-YIN WANG, WEI-CHIH CHENG, LIH-CHING
CHIUEH AND SHU-JEAN TSAI

Division of Food Safety, TFDA, MOHW

ABSTRACT

This study collects issues raised by the public in the “Public Service Mailbox (also known as the Director’s Mailbox) of the Food and Drug Administration of the Ministry of Health and Welfare (hereinafter referred to as TFDA) from 2020 to 2022. Each inquiry category related to food are counted, with “labeling/ingredients” and “laws and regulate” being the largest cases. These two categories accounted for 77% of the total number of cases, which indicates the people have the most doubts on food labeling and regulations. Hence, future policies and regulations should strengthened on clear explanation of the applicability on each regulation, increased the content of the question and answer set, and explained the statute in easy-to-understand words.

In addition, from 2020 to 2022, the number of cases in the TFDA “Public Service Mailbox” decreased year by year, which is inferred to be related to the establishment of food labeling and regulatory inquiry platform in recent years. In order to enhance public knowledge on food management, it is recommended to re-examine the system design interface of the public service mailbox, and consider linking the relevant food inquiry system and platform interface to the homepage of the public service mailbox. When the people have questions, they can first go to the relevant inquiry platform, which accelerate the public understanding of the issues of concern.

Key words: Food, Public Service Mailbox