



公民培力推廣活動

媒體內容行銷與消費者保護

黃振家博士

2021.10.28

討論主題

媒體內容行銷

消費者保護



媒體內容行銷



內容行銷定義

策略行銷方法之一

內容：創造與傳遞具價值性、相關性與一致性的內容

對象：吸引及留住已清楚定義的觀眾

成效：促使可貢獻利潤的潛在顧客採取行動

美國內容行銷機構 (Content Marketing Institute, CMI)

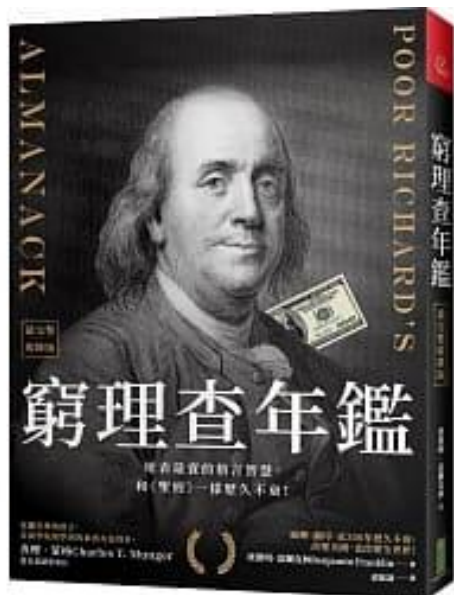
內容行銷目的

品牌信任感

顧客忠誠度

內容行銷的前沿

1732年 美國開國元勳：班傑明·富蘭克林（Benjamin Franklin）出版窮理查年鑑。



作者：班傑明·富蘭克林
原文作者：Benjamin Franklin
譯者：邱振訓
出版社：柿子文化
出版日期：2020/06/10
語言：繁體中文

1990年米其林輪胎公司出版米其林指南。



書名：臺北臺中米其林指南 2020
作者：Michelin Travel Partner
出版社：禾陽整合行銷
出版日期：2020/09/04
語言：繁體中文

為何要做內容行銷

企業

用更低的宣傳成本達到更有效的銷售

三種好處

- 增加銷售量
- 節省行銷成本
- 擁有更佳忠誠度的好顧客

顧客

透過各類免費、詳細的資訊來解決在購買上或瞭解產品服務過程中遇到的所有問題

顧客購買歷程

- 注意產品或服務
- 研究相關資訊
- 仔細思考與考慮是否購買
- 購買
- 忠誠度



消費者權益 |

消費者權益前沿

甘迺迪總統於1962年3月15日，發表《致美國國會有關保護消費者權益的特別咨文》（**Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest**），提出聯邦政府應積極推動國會立法，或制定消保政策，以確保消費者享有如下四項權利：

- 一、安全消費權利
- 二、被告知的權利
- 三、選擇的權利
- 四、表達意見的權利

此為全世界第一個由國家領袖對於保護消費者權益所發表的重要演講，對於推動消費者保護，影響重大。

消費者八大權益

由國際消費者組織聯盟（IOCU）所提出，已成世界各國消費者的共識。

基本需求：消費者有權要求得到維持生命之基本物質與服務。

講求安全：消費者對有害健康與生活之產品與服務，有抗議之權利。

正確資訊：消費者對可作為消費選擇參考之資訊，有被告知事實相之權利。

選擇：消費者對各種商品與服務之價格決定與品質保證，有請求在充份競爭條件下形成權利。

表達意見：消費者對有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。

請求賠償：消費者對瑕疵之產品或低劣品質服務，有請求賠償之權利。

消費教育：消費者對有關消費之知識與技巧，有取得之權利。

健康環境：消費者有要求在安全、不受威脅，且有人性尊嚴環境下生活之權利。

消費者五大義務

認知：消費者對產品之品質、價格與服務，有提高警覺與提出質疑之義務。

行動：消費者有維護自己權益，必要時有採取或支持各種行動之義務。

關心社會：消費者對自己之消費行為，有確保不會對別人造成傷害之義務。

保護環境：消費者就日常之消費品與消費行為，有了解是否對環境造成污染之義務。

團結：團結就是力量，全體消費者有團結並發揮影響力之義務。

消費者權益

健康與安全保障

定型化契約

特種交易

消費資訊之規範

企業經營者應負的義務

懲罰性賠償金制度



媒體內容行銷vs.消費者權益 |

廣告定義

消保法施行細則第二十三條規定『本法第二十二條及二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電話、傳真、電子視訊、電子語音、電腦或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播』。

廣告責任

依消保法第22條規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」

第23規定：「刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。」

企業經營者應確保廣告內容之真實

對於消費者所負之義務不得低於廣告內容

證明廣告真實義務

廣告內容即成為契約之一部分



案例討論



類型

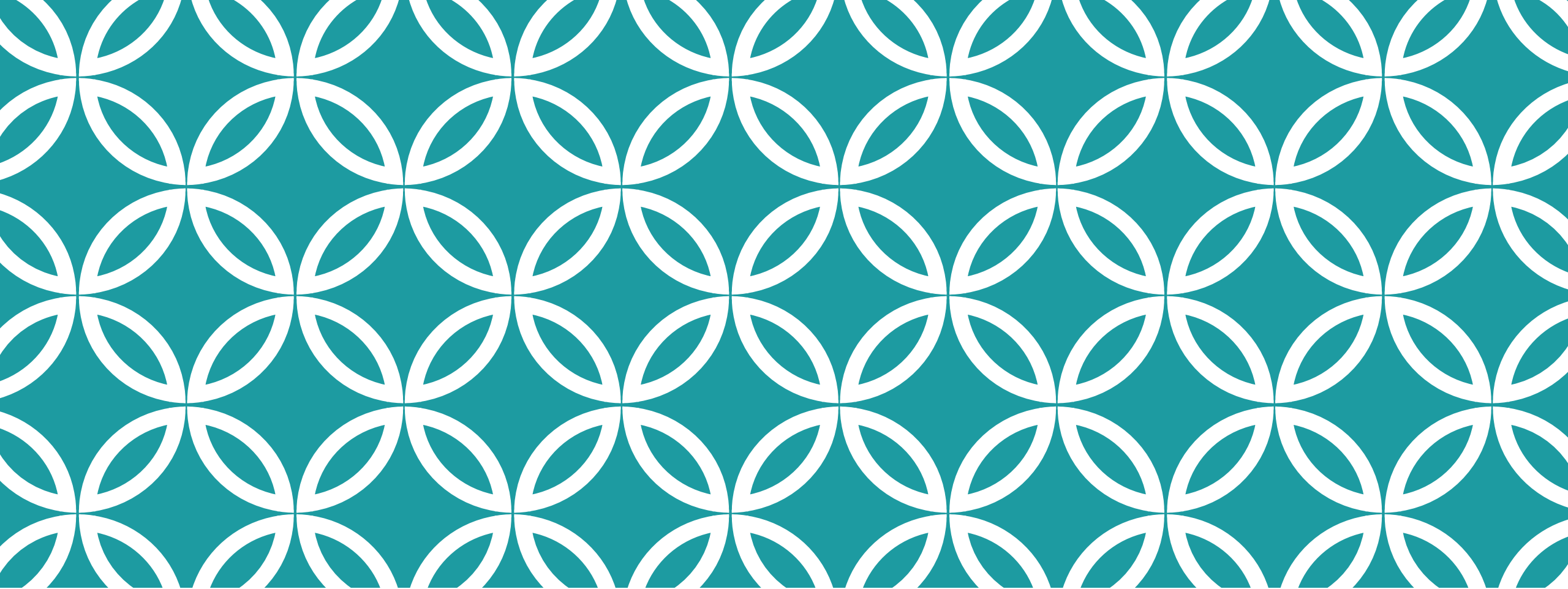
類新聞內容

節目廣告化

節目置入

新聞置入

新聞廣告化



消保小常識



廣告與消費者保護

廣告說...

在提供個人資料及付款前，可以做什麼...

善用網路搜尋引擎，瞭解業者...

對廣告誇大內容，可以做什麼...

廣告與消費者保護

解決消費糾紛的方法

藥物廣告管理方式

食品廣告用語

屬性為一般商品的產品宣稱醫療效能

廣告與消費者保護

當你網購遇到產品有問題，處理買家與賣家間糾紛管道

看到電視保健食品產品，宣稱可以改善身體狀況，你的回應是...



Q & A |

參考資料來源

內容行銷

<https://growthmarketing.tw/%E4%BB%80%E9%BA%BC%E6%98%AF%E5%85%A7%E5%AE%B9%E8%A1%8C%E9%8A%B7/>

<https://inboundmarketing.com.tw/content-marketing/%E5%85%A7%E5%AE%B9%E8%A1%8C%E9%8A%B7%E6%A1%88%E4%BE%8B.html>

消費者保護

<http://www.lia-roc.org.tw/index06/law/law42.htm>

<https://www.consumers.org.tw/wcrd.html>