

中華民國全國商業總會 函

機關地址：台北市大安區106復興南路1段390號6樓

電話：02-2701-2671 分機 302

傳真：02-2701-2595

電子信箱：winnie@iccie.tw

聯絡人：王麗萍

受文者：本會各會員團體

發文日期：中華民國 102 年 2 月 1 日

發文字號：全商產字第 10200000028 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：消費者保護基本政策及研修意見表

主旨：為協助行政院消費者保護處研修「消費者保護基本政策」，檢附相關資料如附件，敬請 惠賜意見。

理事長黃煌輝

說明：

一、我國「消費者保護基本政策」於 83 年訂頒，並由前行政院消費者保護委員會透過定期消費者保護計畫之研（修）訂，將基本政策予以納入並推動實施，並於 86 年 7 月間完成第 2 次修訂。之後行政院消保會於研（修）訂消費者保護計畫時，即配合國內外發展趨勢，將新興或重要之消保業務逐步增修納入計畫中，而取代基本政策之研修，合先敘明。

二、「消費者保護基本政策」立意良好，施行所及，影響本會會員團體及所屬會員單位權益甚切。為使基本政策與時俱進並確保研修工作之完善，敬請 惠賜意見，本會俟彙整後，將發文行政院消費者保護處酌參。

三、敬請於 3 月 11 日前將修正意見表回傳至 (02)2701-2595 王麗萍專員收，電話：(02)2701-2671 轉 302。

正本：本會各會員單位

副本：行政院消費者保護處

理事長 張平沼

秘書長李淑貞

擬辦：文存查

【附件 1】 「消費者保護基本政策」研修意見表

原政策內容	修正意見	備註

單 位：

聯絡電話：

傳真：

承辦人員：

e-mail：

消費者保護基本政策

中華民國八十六年七月二十八日行政院消費者保護委員會第三十九次委員會議通過

人人都是消費者，保護消費者是現代政府基本任務之一，消費者保護涉及層面非常廣泛，涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各方面，因此政府對於消費者保護工作的良窳，攸關全體國民生活福利甚鉅，必須加以重視。我國於八十三年一月十一日公布施行消費者保護法，行政院並於同年七月一日成立行政院消費者保護委員會(以下簡稱本會)，將消費者保護之理念與責任正式納入行政體系中，為我國推動消費者保護工作一重要里程碑。

本會為有系統推動消費者保護工作，落實執行消費者保護法，經邀集學者、專家，並參酌國外推動消費者保護工作經驗，衡酌我國國情、消費環境、立法意旨及國內消費者保護工作之優先性，研擬「消費者保護基本政策」，提經本會委員會議審議通過，並於同(八十三)年九月十四日函各主管機關，作為推動消費者保護工作之藍圖。

鑑於我國之經濟社會環境，勢將隨著國際化、自由化等世界潮流之進展，以及人口高齡化之到來，而產生急速巨大變化，前頒「消費者保護基本政策」所定相關措施，自亦應配合此項情勢而加以檢討與修訂。「消費者保護基本政策」係推動消費者保護工作之指導方針，各主管機關應據以擬具方案，有效推動並落實執行，以保障消費者權益，增進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。

我國現階段之消費者保護工作，仍應以確保消費安全，提供消費資訊與辦理教育宣導，促進消費選擇自由，尊重消費者意見，完備消費損害救濟制度等五大項為中心。

一、確保消費安全

為確保商品或服務之安全，保障消費者之生命、身體、健康或財產免於遭受損害，應檢討並充實相關法令，提昇規格及標準，加強檢驗及測試，建

立監視及預警制度，以及健全回收制度等。

1、檢討並充實相關法令

配合消費者保護法之制定，須全面持續檢討現行食品衛生管理法、農藥管理法、藥事法、化粧品衛生管理條例、商品檢驗法，以及商品標示法等規範商品或服務之法令，並應適時針對家庭用品、瓦斯、汽車、建築物、休閒旅遊、藥物、健康食品、殘留農藥、殘留抗生素、殘留重金屬等安全，研訂具體有效規範，以建立確保商品或服務安全之法律體系。

2、提昇規格及標準

訂定商品或服務之規格與標準，具有促進消費安全之積極作用，對已訂定之規格及標準，須依科技發展及實際需要加以提昇；尚未訂定有規格或標準者，應儘速檢討訂定。此外，應加強推動安全標章、標誌制度之建立，並落實執行。

3、加強檢驗及測試

關於商品或服務之安全與品質的認定及確保，除應訂定各種安全與品質標準外，更有賴正確而具有公信力檢驗測試工作之配合，故應建立完備檢驗測試體制。檢驗測試機關團體應依有關法規主動積極辦理檢驗測試工作，並將檢驗測試之結果定期予以發表公布，供消費者參考，其不合格者則責由主管機關依法加以取締及處理。商品檢驗法仍須繼續貫徹執行，尤其是應檢討應施檢驗商品之項目，以維護商品之品質、安全與衛生。

4、建立監視及預警制度

為預防消費者因消費商品或服務而遭受損害，除應加強國際合作和資訊交換外，尤應建立事故發生之監視通報系統及預警制度，適時發布警訊，以防範消費損害事件之發生或繼續擴大。

5、健全回收制度

流入市場之商品或提供之服務具有危害性者，關係消費安全至鉅，

應即予回收或停止服務。主管機關應採行必要措施，健全回收制度，以確實發揮功能。

二、提供消費資訊與辦理教育宣導

為建立正確消費觀念，提昇消費生活品質，應充實消費資訊並加強辦理消費教育及宣導工作。

1、充實消費資訊

政府、企業經營者及消費者保護團體應蒐集、整理、分析與消費有關之資訊，並利用各種管道，提供消費者運用，俾能採取合理之消費行為。又鑑於商品及服務日趨國際化，應加強國內外消費資訊交流，充實消費資訊。

2、加強消費教育

推廣消費者教育，係提昇消費意識，確保消費權益之有效方法，除各級政府及企業經營者應加強辦理員工消費者保護教育與訓練外，在學校教育方面，應加強各級學校消費教育課程，增訂消費者保護教材，並舉辦各類消費教育活動；在社會教育方面，政府、企業經營者及消費者保護團體應落實消費諮詢服務，提供消費保護案例，以強化消費者保護自身權益之能力，各級政府之消費者服務中心尤應適時辦理各種消費者教育。此外，應建立專業消費教育及消費諮詢人員制度，加強培訓相關專業人才。

3、推動宣導工作

消費安全之確保與消費公平之維護，有賴消費者充分認識商品或服務之內容，以及正確消費意識。政府應與企業經營者和消費者團體共同協力，編列教材，發行手冊，提供資料，利用大眾傳播等各種管道，推動商品或服務之安全與交易公平之宣導工作。大眾傳播媒體亦應主動報導各種有用消費資訊，普及正確消費觀念。

三、促進消費選擇自由

商品與服務之多樣化及複雜化，係現代消費之特色。為增進消費者選擇

之權利，應維護廣告、標示及包裝之真實，保障定型化契約之公平性，並維持市場公平競爭秩序，以建立公平合理之消費環境。

1、維護廣告、標示及包裝之真實

政府應全面檢討廣告法規，嚴格規範廣告行為，加強取締及杜絕虛偽不實或引人錯誤之廣告，並提供消費者充實與正確消費情報，協助其從事正確與合理之消費。

商品或服務之標示及說明，對消費者之選擇與安全甚關緊要。目前有關規範商品標示及說明之法令，應依消費者保護法規定，落實執行，並應隨時檢討修訂。

適度良好之包裝，為保存商品品質及確保安全所必需。惟過度包裝，既浪費社會資源，又破壞環境保育，而且妨礙消費者知悉商品之真實內容，必須積極推動適當之包裝，以符合誠信交易之要求。

2、保障定型化契約之公平性

定型化契約係現代經濟活動之產物，具有降低交易成本，明確權利義務，加速交易過程等功能。為防範定型化契約之濫用，維護消費者實質之契約自由，政府應選擇與日常生活密切相關之行業，隨時查核企業經營者使用之定型化契約條款，並逐年檢討研訂契約範本公布實施，以合理規範雙方當事人之權利義務關係，必要時並應依消費者保護法公布其應記載或不得記載之事項。

3、維持市場公平競爭秩序

為確保公平競爭，維護交易秩序，政府除應貫徹公平交易法等相關法令之執行，積極推行商品及服務之公開誠實標價，充分揭露交易條件，並維持合理價格，以及繼續加強度量衡器之檢定及檢查，確保商品或服務之度量衡符合法令之規定外，並應因應社會交易現況，針對諸如：信用交易、訪問買賣、郵購買賣、電話勸誘買賣、多層次傳銷、網路交易、繼續性服務交易、會員權交易、高齡者消費交易等消費行為或新興交易型態，研訂具體有效規範，以確保交易公平。消費者保護團體

則應致力從事商品或服務品質、價格及其標示內容之調查、比較、研究，並予適當發表，以監督企業間之公平合理競爭。

四、尊重消費者意見

消費者保護政策之實施，其目的在嘉惠全體消費者，一方面要扶植獎勵消費者保護團體，另一方面亦須保持消費者意見管道之暢通。

1、扶植、獎勵消費者保護團體

為落實保護消費者之施政目標、尊重消費者意見，各主管機關對於消費者保護團體所發表之意見應充分尊重，並溶入於具體之法規及施政措施。主管機關應按年度編列預算，扶植、獎勵消費者保護團體。

2、暢通意見表達管道

消費者服務中心，除接受申訴外，應發揮蒐集消費者意見之功能。各級政府應定期分析消費者服務中心所蒐集之消費者意見，及各地消費者團體表達之各項建議方案，作為改進施政措施，檢討產業政策之參考。

五、完備消費損害救濟制度

為保障消費者因消費商品或服務遭受損害之求償權利，應健全責任保險及補償制度，並落實訴訟前的爭議處理，建立事故原因究明制度。

1、健全責任保險與補償制度

為確保消費損害能獲救濟，企業風險得以分散，責任保險至關重要，應即檢討，使其完善，並應建立如疫苗接種等特殊意外事故補償基金制度，以加強對消費者之保護。

2、迅速、妥適處理消費爭議

為迅速、有效解決消費爭議，除由政府設置申訴單位外，更應責成企業經營者成立申訴部門，專責辦理消費者之申訴。政府及企業經營者並應訂定申訴處理準則，以供遵守。

省(市)縣(市)政府消費者服務中心、消費爭議調解委員會、消費者保護官等，係消費者保護法為保障消費者權益所新設之重要組織及官

制，除應儘速建置外，更應積極推動，使其發揮有效、妥適解決消費爭議之功能。此外，應研究建立訴訟外消費爭議處理制度，並促使司法機關儘速依法設立消費法庭，審理消費爭議案件。

3、建立事故原因究明制度

為確保消費者於因消費商品或服務而遭受損害時，得以迅速證明瑕疵之存在及其與損害發生間之因果關係，以追究企業經營者在法律上所應負之責任，並預防相同事故再發生，應建立具有公正性、專業性、獨立性之事故原因究明制度及機構，俾迅速、妥適處理消費損害爭議事件。