

高齡者消費生活保護政策綱領

行政院消費者保護會第 44 次會議通過

行政院 105 年 2 月 15 日院臺消保字第 105340153299 號函核定實施

壹、前言

我國即將進入「高齡社會」，由於高齡者有其消費特性及需求，加上常因身心機能衰退而成為不當行銷或消費詐騙之目標，故需特別予以關注。行政院前消費者保護委員會曾於民國 87 年間訂定「推動高齡者消費生活保護計畫」，惟鑑於該計畫與現行「消費者保護計畫」之位階有所重疊，且考量高齡者消保工作必須與時俱進，行政院消費者保護處乃參酌國內外發展趨勢及「聯合國老人綱領」、「美國老人法」、「日本消費者安心行動計畫」等相關文獻，研訂本政策綱領。

主管機關於研訂年度消費者保護方案時，應參照本綱領目標及推動策略，依權責納入相關執行項目，各級主管機關並應據以落實推行，以維護高齡者的消費權益。

貳、政策目標

- 一、滿足高齡者消費生活需求，促進其生活便利及尊嚴。
- 二、避免高齡者消費受害，維護其消費權益及消費生活環境品質。
- 三、提供高齡者友善的消費諮詢及救濟服務，提升其運用意願。
- 四、強化高齡者消保行政效能，落實其消費權益之保護。

參、主要推動策略

一、滿足高齡者消費生活需求

- (一) 鼓勵企業經營者開發與提供適合高齡者之安全、便利、環保且價格合理的商品與服務。
- (二) 促使企業經營者提供對高齡者友善的消費環境與行銷及售後服務（如制定高齡者親自消費時的服務規約）。
- (三) 推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。
- (四) 維持弱勢高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。

二、避免高齡者消費受害

(一) 提升高齡者正確消費意識

- 1、加強高齡者及其家屬的消保教育及宣導活動，並以獨居、教育程度較低或居住於偏鄉地區之高齡者為優先對象。
- 2、運用多元管道(如結合老人或樂齡學習、鄰里活動等)，以及利用高齡者易接觸的媒介(如電視、宣傳單等)，提升教育及宣導的成效。
- 3、依據高齡者的消費需求，設定對應之宣導主題(如日常消費議題、詐騙防制、以及藥品與健康食品等)。
- 4、培訓高齡者消保教育、教案設計師資，並培育種子師資。

(二) 維護高齡者相關商品及服務的安全及公平

- 1、檢討改進高齡者相關商品及服務的安全及衛生標準或規範，並使其內容能符合高齡者的身心特性。
- 2、加強針對以高齡者為訴求之商品及服務的審查(含標示、警語、廣告、資訊、清楚度及簡易度)、督導及查核。
- 3、發布高齡者相關商品及服務的相關資(警)訊。

(三) 防制消費詐欺及不法行為

- 1、加強對高齡者消費詐欺與不當行銷手法的防制及查緝。
- 2、鼓勵高齡者主動蒐集及舉發消費相關的疑似不法事證。
- 3、推廣高齡者財產信託、監護及輔助制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失。

三、增進高齡者運用消費諮詢及救濟服務

- (一)強化主管機關及企業經營者對高齡者友善的消費諮詢及救濟服務，提升其運用相關服務的意願。
- (二)結合長照服務機構、慈善團體、鄰里組織的關懷服務，主動瞭解高齡者遭遇的消費問題並協助其提出諮詢及救濟。

四、強化高齡者消保行政效能

- (一)充實相關行政資源，並結合民間力量，有效推動高齡者消保工作。
- (二)辦理高齡者消費意識、行為及需求之調查研究，及統計分析高齡者消費爭議案件，作為施政的參考。
- (三)蒐集高齡者消費受害案例資訊，究明事件原因並研擬防處策略，避免類似事件之再度發生。

(四) 邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進高齡者消保業務的推動情形。

肆、其他

- 一、主管機關應參照本綱領及年度消費者保護計畫，適時檢討增修(訂)相關法規、定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，或制定專法。
- 二、主管機關在研訂高齡者消保相關措施及配套的過程中，應儘可能邀請高齡者代表及消費者保護團體參與提供意見。
- 三、本綱領推動策略未盡事項，主管機關應依據職掌法規及本綱領政策目標，自行規劃推動。
- 四、本綱領應參酌國內外發展趨勢，適時檢討修正。