

# 穩定踏實 18載

## 消費權益大躍進

### 目 錄 | Contents

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 序、主任委員的話 .....               | 02 |
| 壹、消保時光軌跡 .....               | 03 |
| 一、創始期（民國83年至85年） .....       | 03 |
| 二、發展期（民國86年至89年） .....       | 06 |
| 三、突破期（民國90年至93年） .....       | 10 |
| 四、整合期（民國94年至100年） .....      | 15 |
| 貳、回憶，故事 .....                | 24 |
| 打造安全、有品質的消費環境 消保會永不停歇！ ..... | 24 |
| 消費者保護與教育 須與時俱進！ .....        | 26 |
| 消費者不可無限上綱 企業權益要兼顧！ .....     | 28 |
| 組織再造新時代 消保工作七大展望！ .....      | 30 |
| 跨越三大里程碑 期待與世界接軌！ .....       | 32 |
| 組織法令趨健全 消保官才能展手腳！ .....      | 34 |
| 消保會要Hold住 消費者才有保障！ .....     | 36 |
| 參、活動剪影 .....                 | 38 |
| 肆、消保大紀事 .....                | 40 |

## 序

## 主任委員的話

行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）成立18年以來一直積極從事確保消費安全、提供消費資訊與教育、促進消費選擇自由、尊重消費者意見、健全消費損害救濟制度，穩健踏實地恪遵消費者保護法擬定的政策方針，奮力向前。時至今日，回顧許多方面，都已大有斬獲，沒有辜負消費者的期望。展望未來，隨著消費者意識的抬頭與交易型態的演進，消費者保護工作必將日益繁重，消費者保護任務仍有艱鉅挑戰。

近年來國內外陸續發生多起食品衛生安全危害事件，以塑化劑污染食品為例，不只影響消費者的權益，讓企業蒙受損失，更對我國食品國際形象造成重大負面影響。如何幫助消費者爭取應有的權益，行政院消保會責無旁貸。18年來行政院消保會全體同仁兢兢業業、一日不敢鬆懈，努力打造一個安全無虞的消費環境。

基於「預防勝於治療」的理念，行政院消保會除建置一個快速有效的消費爭議申訴管道外，更重視如何防制損害發生。首要之務，便是建立全體國民正確的消費理念，培養國人從事理性的消費行為，賦予消費者自我保護的基本知能，做好紮根的工夫，因此自93年7月1日發起之「消費新生活運動」之「三不七要」觀念的推廣，從來不曾間斷。

為了捍衛消費者權益，行政院消保會始終堅持站在消費者的立場，通案政策方面，積極督導各中央目的主管機關，研議各類定型化契約條款的規範，以及推動建立商品責任保險與補償制度等，多年來已見初步成效。至在具體個案上，就重大消費事件，行政院消保會仍會在必要時站上第一線，與大企業面對面進行協調，協助消費者爭取最大利益，以善盡保護消費者之責任。

經過政府組織改造後，行政院消保會改組為行政院消費者保護處，未來的功能並沒有縮減，將本「功能不變、預算不減、層級提高」之原則，繼續協調各目的事業主管機關及地方政府，研訂消費者保護方案；研擬消費者保護計畫；推動消費者保護教育宣導工作；加強與消費者保護團體的聯繫及合作；倡導永續消費理念；研究國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題；加強與先進國家、國際消費者保護組織的聯繫與合作。以落實保護消費者權益為目標，提升我國國民生活水準。

消費者保護業務，是一項全面性、持續性的工作。當初行政院消保會成立，為我國的消費者保護工作，開創了一個全新紀元；面對未來，行政院消費者保護處將秉持消費者保護及企業經營兼籌並顧的理念，以18年來苦心經營的成果為根基，繼續與各主管機關、地方政府、消保團體和企業界共同努力，以完善消費者保護制度，強化保障消費者權益，以期促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。



陳冲（行政院副院長兼消費者保護委員會主任委員）

## 壹

## 消保時光軌跡

## 一、創始期（民國83年至85年）

為保障消費者權益、提升消費生活品質，我國於民國83年1月11日公布施行消費者保護法（以下簡稱消保法），該法的出現，是我國推動消費者保護工作上的一大里程碑，而行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）也依法應運而生，成立於同年7月1日。

民國83年至民國85年間，可說是行政院消保會的創始期，許多重要的法令規章、基本政策、消保行政機關分工都在此時期奠定完成，另外，消保教育宣導、消費者服務中心設立、定型化契約檢討、重大消費爭議事件處理工作等，也都在此時期開始推行。

## 民國83年重要事件回顧

## 1. 消保法三讀通過，經總統公布施行

我國自民國54年修正商品檢驗法、明白揭櫫保障消費者利益後，隨著人民生活水準提升，商品與服務種類日趨多元，政府接連制定許多有關消費者保護的法律，如：民國61年的化粧品管理條例、62年的農藥管理法、64年的食品衛生管理法、71年的商品標示法、80年的公平交易法、82年的藥事法等。

至於消費者保護法制定的背景，是民國71年6月，由當時行政院長孫運璿指示內政部、經濟部儘速擬訂「消費者保護方案」，並經內政部於民國72年3月擬訂「消費者保護法」草案報行政院。該草案經行政院參照經建會研究及參酌各界意見後，決定先行制定「公平交易法」，而有關消費者保護部份則先以「消費者保護方案」替代。



消費者保護委員會隸屬於行政院



行政院消費者保護委員會成立 83 年





行政院消費者保護委員會外觀樣貌



行政院消費者保護委員會內部

直到民國76年，內政部再次提出消費者保護法草案報行政院轉立法院審議。當時立法院66位委員，協同消費者文教基金會等民間團體擬定之消費者保護法草案，經提案併行政院草案同時審議，終於在民國83年1月11日三讀通過，並經 總統公布施行。

## 2. 行政院消保會在7月正式成立，行政院副院長徐立德就任第一位主任委員

消費者保護法公布施行後，依該法第40條規定籌設行政院消費者保護委員會，據以擬定「行政院消費者保護委員會組織規程」，於民國83年7月1日正式成立。成立後，開始研擬及審議消費者保護基本政策，並協調、監督各主管機關，落實執行消費者保護法，保障消費者應有的權益。從此，消費者保護的理念與責任，正式納入政府的行政體系中，為我國消費者保護行政邁出最重要的一步。

行政院消保會的組成，除了部會首長之外，還包括全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表，以及學者專家。由於消保工作往往需要跨部會合作，因此，為了使各部會全力配合，因此行政院消保會的主任委員，依法由行政院副院長擔任，第一屆主任委員為徐立德先生。



第一屆主任委員 徐立德先生

## 民國84年重要事件回顧

### 1. 各縣市政府設立消費者服務中心

在「消費者保護法」公布實施後，消費者的權益即有專法加以保障，臺灣的消費生活品質，展開了一個新紀元。在消費者保護法中規定：直轄市、縣（市）政府要設置「消費者服務中心」以「辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項」，且清楚規範了消費者服務中心的功能：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴」。

因此，在民國83年11月，臺北市政府和高雄市政府率先成立「消費者服務中心」，其他縣市同年陸續跟進，截至84年2月份，包括基隆市、桃園縣、新竹縣市、雲林縣、臺中縣市、嘉義縣市、南投縣、宜蘭縣、花蓮縣、高雄縣、澎湖縣已設立「消費者服務中心」，除了協助地方消費者保障自身權益之外，也從事消費者保護的教育及宣導活動。

各縣市成立「消費者服務中心」，顯示政府服務消費者的決心，讓發生消費糾紛或遇到消費問題的民衆，可尋求當地「消費者服務中心」的協助及諮詢，申訴管道兼具時效性及便利性。「消費者服務中心」發展至今，服務更為迅速，消費者只要撥1950申訴專線號碼，全國消費者服務專線就會直接轉接到當地縣(市)政府消費者服務中心。

### 2. 人壽保險單示範條款出爐

民國80年代的臺灣，經濟起飛快速，商品與商業行為日趨多樣性且複雜化，「定型化契約」被廣泛且頻繁地運用在一般生活中，除了保險業之外，在銀行、旅遊、家電、購物、航空或旅客運輸等產業，常可見到定型化契約。由於定型化契約條款由契約之一方當事人(企

業經營者)預先擬定，當該當事人為了追求己方的最大利益，若不能合理地將風險和義務轉嫁至對方，則違背了契約公平的要求。為了維護契約正義，行政院消保會開始規範定型化契約範本，以立法及行政監督等實質作為，具體保障消費者權益。

民國84年3月20日，首先通過了財政部（業務現已移撥行政院金管會保險局）訂定的「人壽保險單示範條款」，文中明訂：保險契約有疑義時，以作有利於被保險人的解釋為準、要保人於保險單送達翌日起10內，得以書面檢同保險單向保險公司撤銷契約、為免保險公司遲延給付保險金，規定保險公司於收齊所需文件後15日給付，否則應加付遲延利息等。「人壽保險單示範條款」成為臺灣第一個定型化契約範本。

### 3. 第一個指定之消保業務主管機關：指定行政院環境保護署為飲用水設備之主管機關

當消費爭議發生權責不清，或新興消保業務無主管機關時，行政院消保會即本於消費者保護法第41條賦予之職權，邀集相關機關開會協調分工，並指定中央目的事業主管機關，俾及時建立管理機制，確保消費者健康及安全。

行政院消保會於84年9月間，就非應施檢驗品目商品之消費者保護行政主管機關事宜召開會議，針對諸如生水機、淨水機、飲水機或類似器材等飲用水設備之管理，請行政院環境保護署主政，儘速會同相關主管機關加以檢驗，如有安全或衛生上之危險者，應即依法處理；此外，並請經濟部研訂此類商品之國家標準，作為相關機關管理此類商品輸出入及檢驗之依據。「飲用水設備之主管機關為行政院環境保護署」，遂成為行政院消保會第一個指定之消保業務主管機關。

## 民國85年重要事件回顧

### 1. 中華民國消費者日訂為1月11日

消費者保護法於民國83年1月11日公布實施，為了紀念這個對全國消費者有特殊意義的日子，民國85年行政院核定每年1月11日為「中華民國消費者日」，而每年1月為「中華民國消費者月」，全國在1月份擴大舉辦與消費者保護相關的活動。



各縣市政府設立消費者服務中心



親切為消費者諮詢消費糾紛



消費者服務中心是幫助民衆解決消費糾紛問題的最佳幫手



詳細紀錄民衆消費糾紛細項



## 2. 全台第一批消保官正式派任

民國85年，行政院消保會開始設立重要官制及組織，來保障消費者權益，也就是派任「消費者保護官」(以下簡稱消保官)及成立「直轄市縣(市)消費爭議調解委員會」，由專責編制人員協助民衆，處理任何不合理的消費事件。

基於保障消費者權益立場，消保官對於損害公眾權益之重大消費事件，均主動前往實地瞭解，除了協助權益受損的消費者，並協調主管機關妥慎處理。對於有安全疑慮的商品，經查核確定危害有擴大的可能時，則適時發布預警，提醒民衆注意。同時，消保官也肩負教育消費者的責任，除平日接受民衆諮詢外，更積極善用傳播媒體與各類宣傳活動場合，講授消費者保護法或作案例分享。

同年「直轄市縣(市)消費爭議調解委員會設置要點」頒行，宜蘭縣、新竹市、臺中市、臺中縣、臺北市、南投縣及澎湖縣政府紛紛成立消費爭議調解委員會，並開始運作。

## 3. 消保官負責的第一批案件：彈珠汽水氣爆案、斃死豬肉流用

民國85年5月剛上任的消保官，並沒有「蜜月期」慢慢適應，因為民生消費的案件層出不窮，早就等著消保官的協助調查。85年7月的「彈珠汽水爆炸事件」是消保官最初介入調查的案件，透過協商會議，行政院消保會要求食品衛生管理法應將食品容器納入其適用範圍，對於食品容器是否其有毒性，及其是否足以危害健康等，協調衛生署擔負主管機關權責，立法進行管制與規範。

8月影響民生更鉅的「彰化縣二水鄉屠宰病死豬案」，行政院消保會也指派消保官前往調查，協同農政、環保、與衛生機關提出改善報告，以杜絕爾後病死禽畜的善後處理管理不當之類似事件發生，危害消費者健康。

# 二、發展期（民國86年至89年）

民國86年，行政院消保會整體組織架構建立完成，自主任委員、秘書長、副秘書長以下共分五組，分別為：企劃組、督導組、法制組、消保官組、行政組，組織的影響力快速擴展。隨著業務的日益繁雜，人員配置、預算也逐年增加，此階段可說是穩健發展期。

在民國86年到89年間，全臺第一位地方政府消保官，為臺北市的廖秋雄消保官，顯示



撥打 1950 專線 一通就護您



召開記者會說明查核情形



調查真相大公開 保護消費者權益

地方政府對消費保護工作的重視。25個直轄市及縣（市）政府也陸續於民國87年6月底前，設立消費爭議調解委員會。

這段期間內，發生了許多影響消費者權益的重大事件，包括富豪汽車暴衝、林肯大郡倒塌、重大飛航事故、信用卡消費爭議、有線電視斷訊大戰、高危險水上活動產業興起、921大地震引發的消費者糾紛，行政院消保會都扮演了積極協調處理的重要角色。

另外，消費者中心與便民的1950專線（一通就護您），也在此階段建置完成，時至今日，每年有上萬通的龐大使用量，並廣受消費者的好評。

## 民國86年重要事件回顧

### 1. 富豪汽車暴衝案

民國86年1月28日，24位車主申訴其購買的富豪(VOLVO)汽車發生暴衝，當時頗受社會大眾之關注。因為有危及消費者生命財產之疑慮，行政院消保會遂指派消保官前往實地了解，並於2月21日參加「汽車暴衝事故」的公聽會。從眾多消費者蒐集得來的實證，足以確認該商品有危害消費者安全與健康之虞，因此行政院消保會籲請企業經營者依據消保法規定，儘速召回相關車輛檢修，並於車輛明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法，以保障汽車消費者權益。而富豪汽車臺灣代理商凱楠公司於22日到行政院消保會說明相關處理情形後，在消保官要求下，承諾將VOLVO 960車款召回檢修，且同意在車輛內設立相關警告標示。

### 2. 溫妮颱風後，林肯大郡倒塌

「富豪(VOLVO)汽車暴衝事故」打開了消保官繁忙工作的序曲，同年8月份林肯大郡因颱風所帶來的雨量破壞地基，擋土牆崩落，造成28人死亡，一百多人房屋損壞、全毀，無家可歸。消保官與義務律師團合作，從中協商調解，幫助林肯大郡受災戶向建商求償，確實協助消費者權益之維護及保障。

### 3. 消費者中心成立

雖然民國83年到84年間陸續有多個縣市成立「消費者服務中心」，但行政院消保會為了擴大其對消費者的服務，亦在民國86年成立「消費者中心」，提供消費者另一個申訴及諮詢的管道。

行政院消保會的「消費者中心」，是由一群受過專業訓練的志工，提供消費者諮詢服務，並協助



豐富的消費者中心教育訓練課程內容



專業訓練的員工開心合影留念



消費者處理一般申訴案件，還有消保官與義務律師到場，提供消費者法律方面的諮詢服務，消保官則受理並協調相關主管機關進行處理重大消費申訴案件。

## 民國87年重要事件回顧

### 1. 飛安事件

民國87年2月16日發生大園空難，這起慘重傷亡事故，也讓國人對國內航空公司飛航安全品質感到憂慮。行政院消保會立即在當月26日協調交通主管機關，對於飛航安全及其他如班機延誤等攸關消費者權益事件，限期提出整套具體改善辦法，並定期公告各航空公司之飛安檢查結果及班機延誤情形。經交通部檢討民國76年做成的開放天空政策，並要求航空公司合併，試圖藉此解決飛安問題。

行政院消保會不僅要求交通部要提出改善飛航安全的解決方案與措施，更要其將改善方案及結果要透明化，以維護消費者知的權利及選擇的權利，甚至要求說明飛航之航務、機務檢查項目及流程等，主管機關與航空業均感受到強大的壓力，但為維護乘客安全及消費者權利，實屬必要！

### 2. 汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項出爐

基於立法保障契約公平的目的，行政院消保會持續專案檢討定型化契約範本，逐年選定與消費者日常生活密切相關之行業項目，協調中央主管機關進行檢討，並完成制定定型化契約範本。等到定型化契約範本適用一段期間後，再根據市場交易實務上的需要，進一步依消費者保護法第17條規定，公告契約應記載或不得記載事項，以合理規範雙方當事人之權利義務關係。

民國87年，行政院消保會通過經濟部訂定之「汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，這是第一個通過應記載及不得記載事項之定型化契約，目的是改善過去車商所制定的定型化契約，對購車年份、價格、付款方式、貸款條件及利率、交車期限…等規範，對消費者購車權益欠缺充分之保障，恐因而衍生消費爭議。行政院消保會討論通過的汽車買賣定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，秉持公正立場，保障消費者的購車權益，提供消費者及業界合理的契約參考範本與規範，有效減少汽車買賣的消費糾紛。

## 民國88年重要事件回顧

### 1. 新興高危險水上活動安全管理

夏日炎炎，臺灣又四面環海，水上休閒活動深受國人的喜愛。不過，民國88年7月23日，在屏東七星岩海域發生一件潛水失蹤事件，6名潛水遊客失蹤，其中4人獲救，另2人下落不明。

這個案件凸顯了消費者在進行娛樂活動，尤其是國內休閒潛水活動，因為管理上的缺失，可能遭受不幸。行政院消保會為了防止類似不幸事件發生，並保障消費者休閒玩樂的權益，遂指派消保官前往調查。

透過消保官的調查報告及與各相關主管機關討論協調，行政院消保會請交通部觀光局邀請學者專家、中央及地方主管機關、業者代表等召開會議，針對新興之高危險性水上活動

（如浮潛、賞鯨、輕航空器、水上摩托車、泛舟等）之安全管理，檢討現行法規，研訂安全管理規範，並請各地方主管機關確實執行。

### 2. 921地震引發的消費者權益問題

民國88年9月21日發生規模七級以上的集集大地震，921地震造成臺灣地區2千餘人死亡及財物之嚴重損失，災情的慘重讓災區居民餘悸猶存。行政院消保會在地震過後，促請相關主管機關加強查核強震後可能衍生之建築物結構安全，消保官會同建物結構技師公會之專家及主管機關，實地至災區重要公共場所進行建築物安全結構勘察，充分揭露相關資訊。

為了維護921受災戶相關消費權益，行政院消保會還特別邀集義務律師團，提供受災戶免費法律諮詢服務，免費替受災戶民衆撰寫訴訟狀。當年消基會積極為921地震房屋全倒之受災戶提起團體訴訟，行政院消保會也因此評定消基會為優良消費者保護團體。

此外，行政院消保會也著手受理食品衛生、旅行團出團、交通運輸、農糧供應、停電、保險理賠、通信中斷、囤積民生用品、哄抬物價等各項消費糾紛。為防範地震引起的大停電使得敗壞之食品流入市面或轉售予消費者，由消保官會同行政院衛生署、省市消費者保護官等進行查察，並請主管機關要求業者對於敗壞之食品、乳品等，應立即依法回收並進行銷毀。另外，消保官也馬不停蹄地前往災區蒐集及調查有無哄抬物價情形，並採取必要之處理，全面杜絕不肖商人大發國難財，防止消費者權益受損。

### 3. 瘦身美容業行銷廣告之管理

瘦身美容涉及消費者身體健康，且消費金額頗大、消費糾紛頻傳。行政院消保會為有效處理該等消費糾紛，於民國84年11月報請行政院核定，指定行政院衛生署為瘦身美容業之主管機關，負責管理並處理瘦身美容之消費糾紛，並研擬瘦身美容定型化契約範本。衛生署研擬之「瘦身美容定型化契約範本」，已在民國87年11月16日公告實施。

經行政院消保會後續追蹤，衛生署除訂定「瘦身美容定型化契約範本暨其應記載及不應記載事項」、「瘦身美容業管理規範」、「瘦身美容業廣告規範」、「瘦身美容消費須知」外，擴大瘦身美容業之聯合稽查，製播教宣導教材，並與公平會、新聞局等合作透過各種管道加強宣導，行政院公平交易委員會則完成「行政院公平交易委員會對瘦身美容業消費資訊透明化暨不當行銷行為處理原則」，推動瘦身美容中心服務及產品之項目、內容、價格透明化等具體作為，瘦身美容廣告衍生的消費爭議事件，始建立有效之管理機制。



消費者宣導手冊製作



宣導消費者美容須知十二則

## 民國89年重要事件回顧

### 1. 第一起消費團體訴訟「新莊博士的家」

民國88年的921大地震，造成全台各地嚴重損失，全省受損大樓逾百棟，建物逾3萬戶。臺北縣新莊「博士的家」12層大樓，屬於災情最嚴重的建築物之一，該社區屬ㄇ字型集合式住宅，其中一棟大樓先發生倒塌，並壓垮隔鄰一棟五層樓公寓。

為了協助受災戶，民國89年行政院消保會毅然扛下「博士的家」團體訴訟的重擔，為眾多受害者討公道。經行政院消保會、律師公會及臺北縣政府多次的居中協調，「博士的家」以倒塌的房屋以及房屋內損害的財產、裝潢等，於2月21日由消基會向板橋地院提出國內首宗民事損害賠償團體訴訟，幫助住戶爭取合理的賠償。

經長達幾個月的協調，終於達成一部份和解共識，唯建商並未如期提供銀行履約保證。同年9月8日，建商與受災戶在行政院消保會再次進行談判，就住戶死傷部分，金額仍無共識，復在轉請縣府居中協調，經過連日馬拉松式的拉鋸戰，終於初步就死傷部分，以死亡者每人賠償510萬元，受傷者依輕重程度，28名共賠償1480萬元簽下和解書。而財產損害的部分，則透過訴訟途徑尋求救濟。

消保團體依據消保法第49條規定，經消保官同意為921災民提出團體訴訟，為臺灣第1件團體訴訟案。

## 2. 促使衛生署及農委會建立基因改造產品標示制度

基因改造食品之存在已久，而且有愈來愈多的趨勢，臺灣也進口了許多基因轉殖作物，但是對於基因改造食品之安全性與標示問題之關切，卻顯得相當遲緩。在媒體報導相關資訊後，國人突然警覺到，原來我們每天吃的東西，許多已經過基因改造程序。然而，因為認知程度不夠深，國人對基因改造食品反應多為負面，衛生署的調查報告顯示，約有六成民衆對於基因改造食品對於人類健康與生態系統之安全性抱持懷疑態度，而約有七成之民衆贊同對於基因改造食品施行強制標示制度。

為了維護消費者知的權利，消費者保護法第24條即特別針對商品與服務之標示加以規範。因應民衆對基因改造食品之顧慮，行政院消保會與衛生署、農委會著手就基因改造食品之安全性評估與標示加以規範，並就基因改造產品於田間試驗及生產階段嚴加管理。衛生署於次年1月1日實施基因食品之標示制度。

## 3. 有線電視斷訊糾紛

89至90年間，發生有線電視收視費以1元低價競爭及收視斷訊事件，行政院消保會邀集主要機關召開副首長會議，並經委員會討論通過，決促請新聞局研擬「定址解碼器」、「分級付費」、「費率調漲」及「年底換約」等多項措施及其配套機制，充分揭露相關之價格資訊（如收視費用、定址解碼器價格，以及裝設、維修費用等之計算）透明化，避免業者變相漲價，並加強宣導；暨研訂最適實施「頻道分級付費」之期程表，妥適規劃實施分級付費制度。經過行政院消保會持續關注及追蹤，有線電視斷訊問題已有效解決。

# 三、突破期（民國90年至93年）

儘管消保法已在民國83年公布，消保官任用及職掌辦法也在民國84年出爐，但因為涉及到地方自治法源及地方總員額限制問題，全省消保官的任用一直未有進展。然而，消保官是推動消費者保護工作的靈魂人物，一定要到位才能發揮最大功效，一直到民國90年全省34位消保官終於全部到位，自此消費者保護工作真正進入突破期。

民國93年開始舉辦全國消保官第一次誓師典禮，宣誓落實保障消費全國消費者的消費安全、消費公平、確保消費正義的強烈使命感，一同為捍衛消費者權益努力。

## 民國90年重要事件回顧

### 1. 全省消保官任用（共34位）及全國消保官誓師典禮

行政院消保會消費者保護官之進用，是依照「消費者保護官任用及職掌辦法」規定。除了行政院消保會已在民國85年進用五位消費者保護官以外，臺灣地區各縣、市政府，在民國90年均已完成消保官設置並派用到職，並於5月份辦理「全國消保官誓師典禮」暨「第二次全國消費者保護官職前訓練」，期勉全體消保官能共同達成誓詞中所揭櫫「確保消費者權益，促進國民消費生活安全，建立公平合理消費環境，提昇國民消費生活品質」之目標，並適時舉辦在職訓練，以有效提昇其服務品質。

### 2. 消費者保護方案通過

消費者保護法規定，行政院消保會主要職責在於消費者保護政策之擬定及審議，為有效整合並落實推動各機關消費者保護業務之執行。經衡酌當前消費環境及社會實際需要，行政院消保會在民國90年研擬「91年度消費者保護計畫」。計畫內容主要在藉由強化行政體系水平與垂直之聯繫、整合，分別從「維護消費商品與服務之安全與品質」、「確保消費商品與服務度量衡、標示、標章之真實」、「促進消費交易選擇自由與公平」、「提供消費資訊、辦理教育宣導」、「健全消費損害、救濟機制」、「完備消費者保護行政體制」、「尊重消費者意見」等七大方向規劃推動。

「消費者保護計畫」經行政院核定，函送中央、地方等42個主管機關，各縣市政府據以研訂91年度之消費者保護方案，送行政院消保會審議竣事，計畫中各工作項目，均從消費者之立場，採重點式且具整合性的方式推動。

### 3. 訂頒「電子商務消費者保護綱領」

電子商務的興起，雖然提供消費者便利之購物環境，也造成新的消費問題，如交易安全、隱私權保護、網路詐欺及跨國界之消費爭議處理等，如此新進又複雜的商業交易型態，所衍生的消費者保護議題，對政府、企業經營者及消費者都是一大考驗。

有鑑於此，行政院消保會在民國90年制定「電子商務消費者保護綱領」，並報請行政院核定，以明確劃分有關電子商務消費者保護行政主管機關之權責及其分工，推動業者自律行為規章、優良電子商店認證及信賴標章等自律計畫，並鼓勵業者採取自律措施，以保障消費者之權益。另外，行政院消保會透過網站，教育消費者瞭解電子商務之消費風險，使消費者在網路上也能享有交易公平及其應有的權益保障。



全國消費者保護官誓師典禮



各縣市消費者保護方案推動



行政院消保會的「電子商務消費者保護綱領」為因應網路時代的來臨，做了充分的準備！除了為各目的事業主管機關研擬電子商務中消費者保護措施之準則，還能促進電子商務健全發展，提供消費者與企業經營者與其他交易型態相同之保護，以建立消費者對電子商務之信心。

#### 4. 指定國外渡假村會員卡(權)消費糾紛之主管機關

經過行政院消保會第75至79等3次委員會議決議，指定交通部為國外渡假村會員卡(權)消費糾紛之主管機關，並請該部應儘速研訂國外渡假村管理法規制度及定型化契約範本，並加強教育宣導。

## 民國91年重要事件回顧

### 1. 「博士的家」受災戶賠償8億多元

遭921大地震重挫的「博士的家」住宅大樓受災戶，在89年透過行政院消保會和消基會的協助，以團體訴訟的方式向臺灣板橋地方法院遞狀，經過將近2年的審理，在民國91年，法院宣判，建商必須賠償137戶住戶的損失，賠償2億1千9百91萬多元，以及依照消保法第51條規定「消費者因為被告之故意行為所受之損害請求損害額三倍之懲罰性賠償金」，兩者合計新台幣8億7千零65萬多元。

判決內三倍的懲罰性賠償，是我國司法界除了依據公平交易法有懲罰性賠償案例之外，第一起依據消費者保護法的被告故意行為，判決三倍懲罰性賠償金的首件案例，這對消費者權益有著多一層保障的重要意義。

法官李崇豪表示，新莊「博士的家」受災戶求償案提起訴訟的137戶住戶中，有一百多戶是在民國83年消保法實施之前與建商簽約，但是，建商在83年4月之後才陸續交屋，對於「契約簽訂之後是否表示商品流通進入市場」的爭議，法院認為，交屋之後才可以提供使用，所以「博士的家」的訴訟標的仍適用消保法。

### 2. 春節期間對大賣場、百貨公司之公安查核

農曆春節期間，各大百貨公司及大賣場為眾多消費者購物之公共場所，為確保消費者之生命、身體、健康及財產安全，自民國91年起，行政院消保會指派各直轄市、縣（市）政府消保官，在每年農曆春節前，會同消防、建管、及衛生等單位，針對大型百貨公司及賣場的公共安全進行查核。

為維護消費者之權益，行政院消保會於民國90年第100次委員會議決定，請內政部儘速建立年節期間公安聯合查核機制，要求各級主管機關落實查核，確保消費者安全。內政部因此函頒「加強大型百貨公司、商場、量販店及巨蛋等場所公共安全檢查及維護措施」，將此列為查核依據。

在多次公共查核任務中，消保官發現不合格事項，多為違規使用或未能適時維護保養等缺失，例如安全門上鎖、安全逃生通道堆放貨物致無法逃生、消防栓前擺



安全逃生通道是查核重點



消保官查核百貨公司消防設施

放雜物及避難方向指示不亮等，雖不至為重大缺失，但如果災害發生，消費者可能因逃生無門而造成死傷慘重。為了讓悲劇不再發生，家家過個平安的好年，行政院消保會也連續多年促請內政部持續督促各直轄市、縣市政府加強派員檢查建築物公共安全與設備外，對於違法〈規〉場所更應造冊追蹤列管定期抽/複查，以保障消費者權益。

## 民國92年重要事件回顧

### 1. 消費者保護法修正

消費者保護法在公布實施9年後，總統於民國92年1月22日公布修正之「消費者保護法」，將原訂於施行細則中涉及人民權利、義務事項之規定（定型化契約條款、審閱期間、郵購買賣、企業經營者之舉證責任）移列到母法，並參照公害防治法、鄉鎮市調解條例增列「消費者調解專章」部分條文。

消費者保護法的修正，是要確保法令對現今社會所衍生出來的新興商業交易行為有適用性，與時俱進，才能真正保障消費者的權益。

### 2. 國外旅遊警示機制建立

民國92年11月間，因有國人赴印尼峇里島旅遊遭感染桿菌性痢疾，衍生旅遊消費糾紛，行政院消保會邀請外交部、交通部等機關召開會議，外交部因此於93年發布「外交部發布國外旅遊警示參考資訊指導原則」，建立國外旅遊警示分級制度-黃、橙、紅三級制(於98年再增訂為灰、黃、橙、紅四級制)，視國外各地區安全情勢需要，對同一國家發布整體性及地區性之不同等級警示，以彈性且完整地反映國外旅遊安全情勢。

行政院消保會促請外交部建立的國外旅遊警示機制，首度將「保障消費者」的觸角擴展至臺灣國土以外，國人安排海外旅遊時，可透過外交部領事事務局網站等方式獲知欲旅遊的國家之安全性，並以此作為國人出國旅遊之重要參考，此資訊也可作為國外旅遊退費之參考依據。

### 3. 尊龍客運火燒車重大公安事件

民國92年7月，發生一起影響公共運輸安全的重大事件，一輛尊龍客運公司的大客車，在高速公路發生火燒車事故，造成六死四傷的慘劇。事件發生後，臺北縣政府提醒當天搭乘尊龍的旅客或家屬，可依消保法第43條，向縣府消保官提出消費申訴，消保官將協助旅客或家屬爭取權益。

消費者保護工作，一向著重事前的預防，為避免類似的慘劇再次發生，受害民眾或家屬求償無門，行政院消保會除了呼籲民眾要有保護自身安全的警覺之外，也調查國內國道客運公司是否都有依法投保強制責任險，及加保死亡或傷殘、體傷、意外事故等旅客運送險，此舉動加強旅客搭車的安全感，也給旅客多一層人身保障。也因為本案，大客車公安查核，遂成為行政院消保會日後重點工作項目之一。

### 4. 薰香精油氣爆事件

民國92年發生薰香精油引發氣爆意外，遭到燒傷的消費者，透過財團法人陽光社會福利基金會，向行政院消保會、消保官與衛生署遞交陳情書，要求有關單位釐清薰香精油氣爆真相，並向不肖業者究責。根據消保法第7條第2項，商品如果有危害消費者生命、身體、健康可能者，應有警告標示及緊急處理危險方法；第24條也要求國外輸入產品，應附中文標示及說明書。如果消費者因產品不良而遭受損害，還可根據第51條，請求損害額三倍以下的懲罰性賠償金。



「薰香精油氣爆事故查核案」，經行政院消保會了解及開會協商，先後指定衛生署及經濟部為薰香精油氣爆案之主管機關，研訂「薰香精油產品安全規範」，於民國93年9月公告，94年4月正式實施，以避免日後此類糾紛再次發生。

### 5. 鶯歌平交道重大交通事故

民國92年，一輛載著國中生的遊覽車，行經臺北縣鶯歌鎮平交道時遭火車撞擊，行政院消保會消保官協助罹難學生家屬申請賠償金，並會同交通部公路總局、臺北市監理站、臺北縣政府消保官及台鐵現場人員進行實地瞭解，對鶯歌平交道事故後續處理情形提出報告，建議交通部採取加速拓寬工程、平交道等級升等、平交道簡易拓寬等措施。

## 民國93年重要事件回顧

### 1. 消費會獎勵、補助消費者保護團體作業基準通過

民國93年3月，行政院第108次委員會議通過增列「獎勵優良消保團體」經費預算新台幣200萬元，並訂定「行政院消費者保護委員會獎勵、補助消費者保護團體作業基準」，據以獎補助優良消保團體。

### 2. 發起消費新生活運動

93年7月1日，行政院消保會發起「消費新生活運動」，透過延續整個年度、多樣化之系列宣導活動，強化消費者的自我保護意識。

### 3. 春節期間大客車公安查核

春節期間返鄉人潮激增，民衆選擇搭乘大客車為旅遊工具的人數眾多，為了保障乘客行的安全，行政院消保會於93年發動「農曆春節前大型客車聯合查核案」，對大型客車加強「健康檢查」，請交通部對車體結構強度進行規範，並明確規定大客車營運時安全門不得從外上鎖及不得設立固定或活動座椅，以免嚴重影響消費者逃生及救災；請內政、交通部針對高速公路大型客運車輛輪胎胎紋加強查核，避免此類重大車禍糾紛重複發生；對於未依規定驗車而被吊扣車牌之大型客車，交通部與內政部加強稽查，以避免此類車輛持續違規攬客；交通部及勞委會則須對駕駛人超時工作問題，加強管控。

### 4. 黑心床墊查核

行政院消保會及地方消保官在民國93年5月初，會同警政單位主動查緝黑心床墊，分別於台中地區、桃園縣龜山鄉、臺北縣鶯歌鎮、三芝鄉及臺北市延平北路，有效地查獲300多張重製床墊及近3,000張廢棄床墊。消保官除盡力協助受害消費者處理消費糾紛外，於查核



優良消費者保護團體公開表揚



正確消費觀念 從小開始培養



消保創意戲劇表演競賽



鼓勵年輕學子透過戲劇學習消費者保護

結束後，亦提出完整查核報告及具體改進建議事項，請各主管機關依委員會議決議落實執行。

黑心床墊造成消費者權益莫大的損害，由於被查核的不肖業者宣稱黑心床墊來源為廢棄廠的報廢床墊，為了杜絕這種「黑心再生產品」，行政院消保會請環保署邀集經濟部與相關單位，共同研議有關黑心床墊等廢棄物之控管、流向、重製標章等管控機制。請經濟部對於市售床墊等之商品標示，應加強宣導，以促請民衆選購合法標章之商品。請內政部警政署通函各直轄市、縣(市)警察局，協助地方消保官查緝相關黑心產品，並維護查緝人員之安全。

### 5. 賣路狗飼料影響消費者權益

民國93年發生「賣路狗飼料造成狗隻腎臟病事件」，行政院消保官主動會同行政院農委會與地區獸醫師公會，積極研商因應措施，並將檢體送請政府單位檢驗、實地了解回收處理情形。

行政院消保會促請主管機關農委會在寵物飼料相關機制尚未建制前，應依消保法規定依法妥適處理相關消費事件，另一方面也要加速建立寵物飼料相關管理有效措施並加以規範，以維護消費者權益。

### 6. 台銀ATM遭盜刷

行政院消保會第97、110次委員會議決議，請財政部加強自動櫃員機之監控管理機制，並督導金融機構於93月底前將現行之磁條金融卡轉化為晶片金融卡，讓金融卡安全管理機制，向前走出一大步。

## 四、整合期（民國94年至100年）

到了民國93年，行政院消保會已成立十週年，這十年來，不論是制度建立、組織發展、法令修改都已日臻完備，而消保官的運作也愈來愈純熟。由於消費者保護業務範圍廣泛，常需要跨部會的合作，由目的事業主管機關來協助查核、解決紛爭並建立管理機制，因此從民國94年後，行政院消保會工作日漸吃重，增強與各部門間的合作。另外，由於政府人力資源有限，也必須進一步借助民間力量，才能推動龐雜的消費者保護工作，因此，此階段可視為整合期。

除了對內的整合，在此階段，兩岸的交流、貿易也逐步開放，往來日益頻繁。因此建立兩岸及跨境消費問題處理機制、整合資源、保障兩岸的消費者權益，也是此階段的重點。此



消保官進行實地巡查



媒體與消保官實地突擊床墊工廠



消保官對大型客車加強「健康檢查」



消保官實地進行考察



外，由於全球化時代來臨，所衍生的電子商務消費、進口商口品質及安全等消費問題愈來愈多，因此行政院消保會也積極參與國際消費者保護活動，整合全球資源，以期提供國人更安全完善的消費環境。

## 民國94年重要事件回顧

### 1. 積極打擊黑心產品

「吃」是民生消費中的一件大事，但市面上食品進口或產地標示不明，又有不肖商人販賣病死豬肉、戴奧辛鴨蛋、鎘米、廢食用油再製為再生食用油、假酒…等，使得消費者對於每日基本飲食的安全性，產生疑慮。行政院消保會在民國94年，協調相關主管機關，聯手打擊黑心產品，積極推動「食品履歷制度」、「環境污染與食品安全衛生監控機制」、「聯合查核(察)行動」、與「食品安全警報紅綠燈機制」等措施，並定期或不定期召開會議，檢討各項措施之執行成效，希望以行政立法和加強取締查核等行動消滅黑心產品，讓消費者吃得更安心。

此外，消費者經常使用的電器等民生用品，包括電視、冰箱、洗衣機、冷氣機及床墊等，也出現黑心商品。為杜絕不肖業者將重組商品充當新品販售，健全再生商品的製造銷售管理系統，行政院消保會要求環保署及經濟部等各主管機關由商品組裝與製造、商品檢驗、商品標示、販賣業者之查核管理、廢棄物回收處理，以及輔導建立二手物質交易市集等各面向深入研析，研擬完成「管制黑心再生商品計畫」。在長程的策略方面，消保會請經濟部、環保署等配合電子序號識別系統之建立，確認商品之製造與組裝之廠商、出廠日期及其他相關資訊，以防止今後有不肖業者欺瞞消費者的不良行為。

### 2. 消費新生活系列宣導

民國94年，配合「消費新生活運動」之推動，行政院消保會將第十屆消費者月、日活動整合為「2005年消費新生活系列活動」，透過一系列消費者保護教育宣導工作，幫助民眾充實消費資訊，包括1月11日「健康年貨聰明買」座談會、4月28日「平安健康快樂遊」座談會、5月7日「母親節健康消費園遊會」及5月21日「消保短劇群英會、會演是英雄」大專院校消保短劇競賽…等。

為配合「消費新生活運動」的推動，行政院消保



消保官抽驗黑心路邊商品



掃蕩黑心貨行政院消保有責



行政院消保會積極查緝黑心商品報導



第八屆中華民國消費者月



觀眾在台下觀賞表演活動樂開懷

會特別結合內政部、外交部、財政部、經濟部、交通部、中央銀行等15個消費者保護中央主管機關，共同編印了「消費新生活手冊」，手冊內容除提供「消保經驗談」外，還包括「吃的安心」、「買的放心」、「住的順心」、「玩的開心」、「學的稱心」與「詐騙當心」等六篇，宣導及教育消費者權益維護的知識，也培養消費者重視自身消費者權益，在不幸遭遇消費糾紛時，可以充分利用行政院消保會提供的各種申訴管道，爭取應有的權益。

## 民國95年重要事件回顧

### 1. 禮券定型化契約應記載及不得記載事項出爐

行政院消保會成立後，持續督導研擬定型化契約應記載及不得記載事項，提送委員會議討論，至民國95年為止，經通過的共計有23種。民國95年8月10日，委員會議通過「○○○商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」，內容包括三點應記載事項與八點不得記載事項，供各部會訂定所屬禮券定型化契約應記載及不得記載事項參考。

禮券屬預付型之交易模式，消費者相對所負擔的風險性較高，為了防止禮券變為廢紙，行政院消保會發布消費者購買或使用禮券時的注意事項資訊。禮券定型化契約應記載及不得記載事項的出爐確立對於預付型交易模式，企業經營者應提供履約保證機制，未記載者，表示業者未依規定進行履約保證，行政院消保會呼籲消費者不宜購買，以免權益受損。

### 2. 全球首例-現煮咖啡標示咖啡因紅黃綠機制

根據歐盟食物科學委員會的評估資料顯示，一般人每天咖啡因攝取量應在300mg以下，方不致對健康造成不良影響。行政院衛生署雖已規定包裝飲品須標示咖啡因含量，但咖啡店現煮咖啡的咖啡因含量多寡，消費者卻無從得知。

有鑒於此，行政院消保會於民國95年6月以行政指導之方式，邀集各大咖啡連鎖業者召開會議並達成共識，以紅、黃、綠標示作為咖啡因含量之識別標準（紅色代表咖啡因含量200~300mg或300mg以上、黃色代表咖啡因含量100~200mg、綠色代表咖啡因含量100mg以下），各大咖啡連鎖業者並配合於同年8月1日起實施，不僅廣獲消費者及媒體之肯定，媒體亦大幅報導，稱為全球創舉。目前除咖啡連鎖業者外，亦有餐廳以此標準標示茶飲之咖啡因含量。

### 3. 南投大陸觀光客遊覽車翻車事件及台南梅嶺遊覽車翻車事件

民國95年發生兩件嚴重的大客車交通事故-南投信義鄉發生大陸觀光客翻車事故，以及號稱是臺



咖啡因紅黃綠標示記者會



告知大眾正確的咖啡因紅黃綠標示知識



遊覽車翻車事件 喚起大眾乘車警覺



灣二十年來最嚴重的台南梅嶺大車禍，重新喚起政府機關和社會大眾對遊覽車管理制度的重視。地方消保官一方面協助罹難家屬爭取合理的理賠金額，一方面也會同警察局交通隊、公路監理單位，在南投展開路邊聯合攔檢稽查遊覽車，以確保消費者行的安全。行政院消保會消保官聯合地方政府消保官，特別將「南投大陸觀光客遊覽車翻車事件」與「台南縣楠西鄉梅嶺遊覽車翻車事件」列為此年度之重點查核，以保障消費者旅行及乘車的安全。

#### 4. 國道電子收費ETC修約

新系統國道高速公路電子收費系統（ETC），於95年1月16日開始試營運，同年2月10日正式上路，當時不管是在裝機問題、費用問題、用路人權益問題…等，都引起社會各界的廣泛討論。行政院消保會持續關切這項議題，經蒐集各界意見，並在96年間召開多次「國道高速公路電子收費系統(ETC)之消費者保護事宜會議」，促請交通部檢討國道高速公路電子收費系統契約之業者責任義務及用路人權益，包括車內設備單元（OBU）之價格合理性、變更或移轉之權益、儲值卡片餘額不足之警示功能及儲值管道等，並指派人員參與交通部多次ETC修約會議。行政院消保會站在消費者的立場，與中央政府部門協商，希望在本項政策研訂過程中能更周延的考量消費者的需求，務使消費者的權益獲得保障。

### 民國96年重要事件回顧

#### 1. 民生物價訪查

行政院消保會為實地瞭解民生物價之變動情形，自96年6月起定期（99年11月起配合政策，由原每月一次增加頻率至每十日一次）或不定期（物價有上漲報導時）派員前往大潤發等6大量販店及超市訪查民生物價，發現有漲幅明顯（逾10%）之產品，即送請行政院公平交易委員會、行政院農業委員會及經濟部查察聯合哄抬及辦理大宗物資產銷調節；此外，亦密切注意小麥及黃豆等國際原物料行情，分析國際情勢或提出建議，定時提供行政院經濟建設委員會參考研析。

前述民生物價訪查結果，行政院消保會亦於行政院穩定物價小組會議中提報，作為擬訂穩定物價政策之重要參考。

#### 2. 亞力山大健身中心無預警歇業

民國96年12月，全國知名健身中心-亞力山大股份有限公司無預警歇業，全國各地已繳會費或分期繳款的會員，約10萬人權益受損，會員們紛紛向行政院消保會及縣市政府消保官申訴，行政院消保會則代表權益受損的消費者，與亞力山大商談退款事宜。

由於許多消費者是採信用卡繳費，對於亞力山大集團片面宣布停業，為了積極保障其會員權益，行政院消保會邀集亞力山大集團(未到場)及相關主管機關行政院金融監督管理委員會銀行局、行政院體育委員會、法務部、法務部調查局、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、發卡銀行、收單銀行共同開會研商。在



消保官針對「亞力山大無預警歇業糾紛案」進行詳細調查

多次與相關部門及銀行業溝通協商會議之後，終於獲得下列共識：

- 採用信用卡分期繳費者：可向發卡銀行申請停止未扣之分期付款。
- 採分期貸款繳費者：96年7月1日前簽約者，行政院消保會將與銀行談判利息扣減；96年7月1日後簽約者，可比照信用卡處理向銀行申請免付。
- 採現金付款者：較無保障，可能由行政院消保會協調亞力山大以貨品抵款。
- 合約有履約保證者：96年8月15日後簽約，有履約保證者可向履約銀行求償。

行政院消保會另協調業者開放場館，讓消費者取回置物櫃之個人物品，同時提供契約書掃描本，方便消費者主張相關權益，整合各縣市政府近6,000件申訴案件，由臺北市政府為受理窗口，協助消基會進行團體訴訟。

「亞力山大無預警歇業糾紛案」的發生，也促使消保會要求行政院體育委員會下修「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」內有關履約保證的金額及時間，以免今後有消費者因類似案件而權益受損。

### 民國97年重要事件回顧

#### 1. 6大賣場設立平價專區

為因應當時民生物價持續飆漲，民國97年行政院消保會提出穩定物價措施，最重要的便是協調量販店及連鎖超市業者成立「民生必需品平價供應專區」，計有家樂福、大潤發、愛買、全聯福利中心、頂好超市及松青超市等6家通路業者，臺灣全島及離島共761店參與，提供沙拉油、米、麵粉等十項平價民生用品，且允諾不隨便斷貨，供民眾安心選購。

大賣場平價專區設立，除了表示行政院消保會關切民生用品的價格浮動問題，並試著減輕消費者在基本民生消費上面臨的經濟壓力，這項措施，乃行政院消保會基於關懷消費者的出發點，主動號召民間企業參與重大施政成效。



邱前主委正雄巡察民生用品平價專區



6家通路公開允諾 消費者安心購物

#### 2. 大陸毒奶事件引發的省思

民國97年排名第一的民生消費事件，莫過於震驚各界的中國大陸「三鹿牌」不合格奶粉流入臺灣！

中國大陸不合格奶粉（含三聚氰胺）進口到臺灣，造成民眾對相關乳製品人心惶惶，因此，行政院消保會指派9個縣市的消保官配合行政院衛生署進行追查，除了提供「1950」專線，也在行政院消保會的「不安全進口產品資訊網」網站上，公布不合格產品及其來源地，便利民眾查詢不安全產品相關資訊。如果民眾誤食不合格奶粉的相關製品，身體的不適來自不合格奶粉即可求償，相關求償申訴案，則由行政院消保會及各縣市政府消費者服務中心受理。

本次事件影響消費者民生層面極廣，嚴重衝擊消費者信心。根據統計，97年下半年消保



會協助處理本次事衍生的消費案件，諮詢案件計1,639件、受害消費者申訴案件計30件，其中含請求賠償計5件，其中3件和解、2件未和解。

由於不合格奶粉案件牽涉到大陸食品製造商，於是行政院消保會還繼續請陸委會彙整受害消費者及業者名單後，透過兩岸協商，向大陸之製造業者請求損害賠償。此外，為了預防未來再有類似大陸地區不合格奶粉輸入國內的消費事件發生，行政院消保會督導協調行政院衛生署增修法規及檢討改善相關機制，包括增訂進口商之產品流向管制義務及相關罰則、增訂標示原料地及加工地、對進口食品採行登錄制度、境外食品工廠之查核、與國外相互認證、與提高高風險品項之邊境管制等相關措施之可行性。

除此之外，為強化國內相關乳製品安全及提供資訊給消費者參考，另請行政院農委會將國內檢驗合格之生牛乳製品，登錄於行政院農委會及行政院消保會官方網站；並加速對生羊乳之檢驗，並研議將三聚氰胺納入乳品檢驗項目。

## 民國98年重要事件回顧

### 1. 泡麵標示規定出爐

國人常以泡麵當作正餐，泡麵業者也因看見商機，推出更多樣豐富的泡麵產品，但市售泡麵的內容物卻常與外包裝圖例差很大，例如外包裝上有肉片、葉菜、蛋皮、玉米、紅蘿蔔、蔥末等，但實際內容物卻只有蔥末和脫水紅蘿蔔末。為避免業者的泡麵外包裝廣告和實際內容物差太多，誤導消費者，行政院消保會於民國98年促請衛生署檢討泡麵之包裝圖示等廣告。在行政院消保會要求下，衛生署與相關業者召開多次會議研商，訂定「包裝速食麵標示相關規定」，並自100年7月1日（製造日期）起，如內容物附調味粉包，但並無食材包者，應以「○○味麵、○○風味麵或○○湯麵」為品名。

### 2. 代辦貸款業者規範

民國98年，行政院消保會多次接到民衆申訴案件，埋怨坊間多間理財顧問公司或債務諮詢管理公司以代辦貸款或卡債協商之名，誘騙民衆簽訂委任契約並收取高額手續費，嗣後不但貸款沒有核撥或卡債沒有降息，民衆也無法解除契約，行徑猶如詐騙公司，期望政府相關單位伸出援手。

行政院消保會認為業者鑽法律漏洞，損害消費者權益，因而召開會議請行政院金融監督管理委員會（簡稱行政院金管會）擔任「代辦貸款業務」之召集機關，並請其研議因應措施。

對於「代辦貸款業務」一案，行政院金管會協調行政院公平會、經濟部、內政部及法務部等相關機關，建立「因應代辦貸款業者不當行為」之跨部會合作分工原則，提出凡非屬金融機構持股百分之百或具百分之百控制力之代辦業者，宣稱可代民衆處理債務問題且收取費用者，即涉嫌詐欺，民衆可向請檢警機關檢舉。

倘有律師或律師事務所涉及不當代辦貸款行為，則請法務部轉律師公會處理；就是類業者之不實廣告行為，請公平會研議相關法規處置；請經濟部研議應否依公司法第17條之1規定，對以公司名義經營代辦貸款業務之業者予以處分或採更積極之管理措施。

行政院消保會考量這些誤信不良業者編織「繳交手續費，即可快速申辦或解決債務」謊

言的民衆，往往陷入更大財務困境，衍生出更為嚴重的社會問題，認為政府機關應就代辦貸款業務，依部會合作分工原則，全面防止消費者因急需貸款或解決債務而受騙。

## 民國99年重要事件回顧

### 1. 「電影院禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」之訂定

民國99年，行政院消保會擬訂「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」，於同年2月8日發布施行，明文規定「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」

行政院消保會維護消費者權益，認為禁止攜帶外食或只能購買影城販賣的各類商品，將違反消費者保護法第12條定型化契約條款「不得顯失公平之精神」。但為維護戲院的安全與衛生，允許例外禁止攜入戲院食物項目，例如酒精性飲料等，但項目訂定交由戲院自行處理，不過戲院員工不得搜查看電影民衆的隨身包包，只能口頭勸告。

### 2. 協調訂定「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」

民國99年間，銀行常以電話向民衆推銷「低利率、可分期償還，且撥款迅速」之借款，因資訊未充分揭露，導致民衆在未仔細考量償還能力下，進行預借。行政院消保會認為銀行未充分告知所有借款事宜，恐損害消費者權益，且消費者日後可能會對倉促決定貸款的行為反悔，而與銀行產生契約糾紛。

因此，行政院消保會促請行政院金融監督管理委員會督促銀行公會針對銀行業務的特性，研訂「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」，以導正銀行業者不當以電話行銷方式向民衆推銷信用卡及貸款。

### 3. 消費者保護推動永續消費政策綱領頒布

近幾年來，地球暖化現象與全球日益高升之能源需求議題，被世界各國廣泛而熱烈地討論著，我國也由總統公布將「節能減碳降低地球負擔」列為主要施政項目，加上國際社會消保團體均已開始推動「永續消費」，並將「永續消費」納入1985年訂定的《聯合國消費者保護指導綱領》，國內各界，包括消保機構，開始正視「永續消費」這個議題。

依據消費者保護法第41條第1項第1款職掌「消費者保護基本政策及措施之研擬及審議」，行政院消保會研訂完成「消費者保護－推動永續消費」政策綱領(草案)，此政策綱領於99年8月19通過，並於同年9月6日正式以行政院函頒布施行。「消費者保護－推動永續消費」政策綱領的目標及主要行動策略包括：企業經營者永續生產、消費者永續採購、改變消費行為模式、弱勢消費族群權益之維護、建立消費者保護之有效管制機制、各項安全暨環境友善基礎設施及制度之建制。

## 民國100年重要事件回顧

### 1. 塑化劑風暴

民國100年，行政院衛生署發現市售食品違法添加DEHP塑化劑事件，民衆對相關食品飲料心生惶恐，深怕遭到塑化劑污染食品的危害，也不明白要如何選購不含有塑化劑的產品。行政院消保會對塑化劑事件採取緊急因應措施，在第一時間邀集各大賣場及超商開會，討論退貨與補償原則，指派消保官會同衛生及檢調機關共同稽查違法工廠，追查來源及流向，要求通路經銷商依行政院衛生署公告之不合格名單，將問題產品下架回收並無條件接受退貨。另外，行政院消保會也將善盡監督責任，持續督促各機關採取措施，為消費者健康把關。

塑化劑風暴影響所及，甚至多家健康食品也赫然在受污染之列，嚴重損害消費者食的權益。對於塑化劑污染食品的退换货等消費爭議，消費者可依消費者保護法第43條規定，向企業經營者、消費者保護團體、各縣市消保官提出申訴；如果未獲妥適處理，可向各地方政府的消費爭議調解委員會申請調解。

行政院消保會特請地方消保官受理消費者申訴，協助消費者主張應有的權益，行政院消保會也透過跨部會會議協調法務部、犯罪被害人保護協會及法律扶助基金會辦理消費者申訴、求償案件登記及諮詢服務，食品違法添加塑化劑申訴案件經彙整後，由行政院消保會協助消費者求償。

### 2. 老人身障搭捷運享半價優惠

建國100年，行政院消保會協調內政部落實維護老人及身心障礙者權益，不受設籍之限制，搭捷運一律享半價優惠。對老人、身心障礙者及其必要陪伴者一人搭乘大眾運輸工具，應予以半價優待，是老人福利法及身心障礙者權益保障法明文規定的福利措施，但因捷運屬於地方管轄之大眾運輸工具，優待票價差額的補貼事宜，必須由地方政府自籌經費因應，以致實務運作上，有部分縣市政府礙於財政窘困，因而無法全面落實法規規定，提供搭乘大眾運輸工具半價優惠措施。



塑化劑宣導活動



現場宣導海報



專業工作人員現場教導民衆正確觀念

經行政院消保會邀集內政部、交通部等部會召開會議，並請內政部積極與各縣市政府協商研議編列相關預算方案之結果，確認全國22縣市政府均已同意編列預算，或由府內既有經費內提出來補助轄內身心障礙者及老人搭乘捷運半價優惠票價補貼。100年4月1日起，老人及身心障礙者不受設籍限制，皆可享受搭乘捷運的半價優惠措施。



100.4.1 起老人及身心障礙者搭捷運享半價優惠



## 貳

## 回憶，故事

## 打造安全、有品質的消費環境 消保會永不停歇！

消費者保護，早在1962年美國總統甘迺迪時代，就已在「保護消費者權益致國會特別諮文」裡宣示：消費者保護是國家的責任。在該文中也明白揭示消費者有安全、了解事實真相、選擇、意見受尊重等四大權利。所以我認為，消費者保護是所有先進國家應重視的議題，且至今也已成爲世界潮流。

我國的消費者保護發展歷經漫長的階段。這一路上從觀念的倡導、法案的擬定、法案通過，到成立專責機構，一路回想起來，真的是很有意義的事情。記得民國73年時，我在經濟部推動商業現代化，其中一個內容就是消費者保護及公平交易，所謂的「消費者保護法」草案也在那時核定，後來經過許多屆部長共同努力下總算在民國83年正式法令通過，而我也擔任第一屆主任委員。

時至今日，消保會已成立18載，而消費者權益保護與18年前社會對其重視程度也有很大的轉變，今日社會對於推動消費者權益相當地蓬勃發展。現在消費行為的主控權，從早期政府積極推動，慢慢轉到消費者手中，消費者意識抬頭，舉例來說，現今的消費者對於有信譽的廠商要求退貨，已不需要理由，這是十多年前不能想像的事，我個人覺得這是值得大家高興的事。

## 我國消費者保護 歷經三階段

說起我國的消費者保護進程，可分三大階段，第一階段約在60、70年代，是「個別立法階段」，那時沒有一套完整的消費者保護法，而是分開項目一個個立法，像是食品衛生管理法、商品檢驗法、藥事法，這些嚴格來講也是在保護消費者。

第二階段消費者保護可看作是一種社會運動，消費者意識靠外力推動。因為當時消保法還未出來，雖然民國73年我擔任經濟部長時就已把消費者保護列入施政項目之一，制定了消費者保護草案，行政院在76年元月核定實施消保法草案，但經過了十年的時間法案才通過。一直到民國83年法案通過，消費者保護才進入正式立法保護期，也才是消費者保護的開端。

第三階段消費者保護正式成為政府的責任。由於有了消保法的規範，政府從一個旁觀的同情者、維護者，變成了一個當事者，再也不能置身事外。



文・徐立德（行政院消保會第一屆主任委員）

## 困難重重 一一克服

每個新政策、新法令的推動，一開始都會遇到困難。不只是消保法、其他像是公平交易法，甚至是國民年金制度、全民健保制度，因為我個人都有參與政策立法推動，我認為最大困難第一個在於「觀念」的改變。

所謂的「觀念」包括政府、人民的觀念，都必須與時俱進，因為任何法案都牽涉到多方面的利益，消費者保護對人民有利，但廠商就不如意，因為可能拉高成本，要改變各方的觀念不是想像中的簡單。因此要透過媒體不斷宣導，人民自己的意識提高才會造成輿論壓力，我認為「觀念如何改」是最大的困難。

第二是利益的調和，天下事都要有妥協的。而在民主社會最大困難就是要立委支持，這不只是在我國，放眼全球皆然，也是要克服的。沒有什麼法案是可讓人皆大歡喜的，多半要協調、妥協。

第三個是政府決心。任何政策的推動都不是單一部門就可做到的，像是中央、地方是否支持、經費如何分擔都是困難。當初成立機構每個機關要增加人員、訓練、經費、壓力，許多人抱著多一事不如少一事的心態。而一開始政府也是因陋就簡，當時消保會委員都是兼任的，從其他部門調任的，只有秘書長是專任的。

但事實上，政策實際推動是省市政府的責任，中央政府是負責政策擬定、督導、法規擬定，另外也是全民的責任，大家要各司其職。因此像民間的消基會就是等於在幫政府監督，消費者保護應該是全國上下共同推動的。

## 消保會短中長目標 漸次達成

消保會一開始成立的構想可分短、中、長三階段，各個階段有其目標。短程目標是把消保組織建立起來，包括從中央到地方，建立起消費者保護的行政體系，也就是明定消費者保護的主管機關，在中央是目的事業主管機關，在省（市）為省（市）政府、在縣（市）為縣（市）政府。另外消保會則是研擬審議消費者保護基本政策，並協調、監督各主管機關落實執行。

中程目標則是建立消費者保護環境、建立合理的消費者保護規範、有效處理消費爭議。因為消費者保護是很廣泛的概念，我認為消保是維護全民健康、將產品品質提高、政府有完整法令保障且有輿論充份的支持與報導。像現在一個東西查出來有毒，馬上下架，全民檢驗，且目前臺灣塑化劑標準比世界還嚴。

長期目標則是促進國民消費生活安全，也就是要做到所有的商品沒有一項是不安全的，這不容易做到。而且不但要安全，還必須品質要好，廠商廣告若是有不實就要罰，這是一個無止無休的任務。

我認為，未來消費者保護工作重點還有很多包括：完備並充實相關法令，徹底嚴格加以執行；每年規劃擬定消保計畫並審議，督導考核各機關消保方案的執行；健全消保行政機制；加強省縣（市）政府處理消費爭議的能力；釐清主管機關權責；加強監督主管機關處理重大消費事件；加強辦理商品或服務的檢驗測試；提供充分與正確消費資訊；積極推行消費者教育；繼續檢討並導正定型化契約；全面持續推動「消費者三不運動」；暢通消費者意見管道等等。

消保會應充份發揮其跨部會的協調指揮監督功能，結合各級政府、企業經營者、消費者及民間力量，共同為致力消費者保護工作而努力，實現消保法開宗明義規定的「保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質」之目標！

## 消費者保護與教育 須與時俱進！

在談消保會的發展前，想先談談為何我會踏上消費者保護運動一途。這要從民國64年開始說起。當時我剛從法國留學回來，發現臺灣經濟雖然快速起飛，人民都很努力勤奮地工作，但社會上卻充滿了形形色色爾虞我詐的事件，國人也少了自由民主氣息，也缺少了對社會的責任感與道德感。

基於一種對社會、國家的使命感，我開始想從社會改造運動來帶動風潮，但那時還是戒嚴時代，若操作政治議題馬上會被抓起來關。觀察許久後發現，可從消費者保護這個議題切入，因為「保護消費者利益」不會與「政治敵人」劃上等號，且打開全球史，再專制的國家也要保護消費者的權益。

### 保護消費者權益 60年代即萌芽

自此我就開始積極尋求各種為消費者發聲的機會。然而，消費者議題相當廣泛，像是早年，很多商店門口都掛了一塊牌子寫著「貨既出門，概不退換」，銀行和郵局的櫃檯上也端放一塊醒目的牌子寫著「請當面點清鈔票」，顯見消費者在那時是處於相對劣勢的地位。

另外，黑心廠商充斥整個社會，盜版、仿冒猖獗更不用說，可說是道德淪喪。舉例來說，臺灣菜市場販售的蝦子，都摻了所謂的「硼砂」，還有臺灣人往往買到的是國外不要的垃圾、農產品、壞的東西等等類似的事情，媒體雖一再報導，卻沒有任何效果，消費者受害，也沒有管道可以申訴冤屈。

由於創辦一項社會運動，最重要的是要找機會；要尋找一種人人都覺得與己相干、有意義的事，且這件事不會妨害絕大多數人的利益。「食品」，完全符合這個條件，而且健康安全也是不分貴賤都重視的。那時我就把目光投注到那些最廉價最普及的食品，而不是著眼於魚翅和燕窩等只有百分之一的人吃得起的高檔貨色。

選定議題，就要開始找適當的時機。民國68年夏天，中部地區民衆因食用廠商製造販賣之米糠油，而發生嚴重的「多氯聯苯受害事件」，受害者多達2千人，且大多屬經濟上的弱者，然加害廠商，非但未予以賠償，反而以脫產方式逃避責任；同年底又發生「假酒事件」，有教授因飲到假酒而失明。

### 消保會成立 五大成就

由於推動社會運動不能只喊口號，因為人們是健忘的，今天也許會支持你，但過幾天就冷下來了，因此我開始自訂階段性目標。第一步就是成立組織，所以開始有了消費者文教基金會。當時由一群青商會友、學者專家及社會熱心人士，都感於消費者的弱勢，有加以保護的必要，遂由青商會捐助十萬元，三商行翁肇喜先生認捐一百萬元，借用當時李伸一律師的辦公室，以一人、一桌、一支電話就開始推展起消費者保護的工作。

這個階段相當艱困，不只企業反對政府也不支持。由於保護消費者往往有悖商人利益，因此往往被商人造謠抹黑，說消基會做的事是破壞國家聲望、打擊農民，那時常被告，而政府甚至說消基會違反了「殘害族條例」，而我自己也常常收到炸彈恐嚇，甚至因而被學校解聘。

但我並未因此放棄，在多年的努力後，終於喚醒了消費者意識，人民開始重視消費者權



文·柴松林（行政院消保會第一屆至第六屆委員）

益，企業也開始有了保護消費者的觀念，而政府也開始立法促成消保會的成立。

一直到民國83年，消保會終於依消保法成立，其主委由行政院副院長來擔任，成為一個跨部會的組織。這個階段我認為對臺灣消費者保護工作有五大轉變，第一是政府的態度轉變，開始自覺消費者保護是政府的責任。第二，法院、司法態度的改變，以前消費者受害是由被害人舉證，但現在舉證責任已轉為廠商。

第三，地方政府開始重視消費者權益，成立了消費者保護專線、設立消保官。第四，企業態度的改變，過去為了利潤不擇手段轉變為重視消費者權益、創造雙贏的觀念。第五，消費者的改變，全國各地的消費者保護組織愈來愈多，對消費者權益愈來愈重視。

### 展望未來 六大方向

如今一轉眼，消保會已成立18載，我國的消費者保護運動也持續地推動著。展望未來，我認為有六大方向要掌握：一、消費者問題是一個持續不斷發展的問題，會隨著時代進步、社會變遷、科技進步等不斷有新的問題、新的權益要保護，因此消費者保護必須與時俱進。

二、早日建立正確的消費者資訊規範。現今社會在網路的發達下，資訊擴散速度相當快，所有消息的佈達、傳遞又廣又快，已不若傳統社會的封閉，因此應建立一個良好的制度，讓消費者有正確的資訊規範。

三、加強推動消費者教育。儘管消費者運動在臺灣長達3、40年，但是消費者先天上就處弱勢，因此，政府、企業該如何保護消費者，而消費者又該如何保護自己不受害，還是有許多人不知道，需要不斷地加強教育。

四、要深入參與各種國際組織，讓消費者保護資訊夠國際化。目前世界已發展成一個地球村，許多事情是牽一髮動全身，因此消保會對於其他國家有任何對消費者權益有關的訊息應第一手掌握，以免有毒食品、黑心商品因資訊落差而引進臺灣，造成消費者權益的損害。

五、貧富差距懸殊，要保護弱勢的消費者。全球的趨勢是富者愈富、窮者愈窮，國家是這樣發展，個人也是，因此要注意窮人、勞工被剝削，而消費者也要注意自己的購買力是否開始被通膨侵蝕。所謂弱勢的消費者包括年老的人、小孩、低教育水平、身心障礙、低所得、甚至是面臨困境的旅客，凡是處於不利地位的人都算是弱者，應加強保護。

六、消保會勿單打獨鬥。以往的消費者保護運動是單打獨鬥，但由於現在民主意識抬頭，社會運動往往是結合環保、永續、婦女、勞工、人權等多訴求的，政府的責任也加重了，因此消保會不該單打獨鬥，而應與各部門融為一體，像是經濟部、檢驗局、消防局、金管會、央行等一起為消費者創造公平、安全、健康的消費環境。



## 消費者不可無限上綱 企業權益要兼顧！

近年來，在消保會、消基會的努力下，消費者意識越來越抬頭，相對的，也改變了企業的經營心態。現在，大多數的企業家都非常在乎他們公司的品牌與信譽，許多企業家在社會責任的創建與付出，也都有目共睹。

事實上，企業家在乎他們品牌與信譽就等於是在積極維護消費者的權益，兩者是共存共榮的。處於消費者主義經濟時代之今日社會，消費者保護可說已成為各家企業的經營理念，因為企業之收入主要來自產品的銷售，企業唯有獲得消費者的認同、肯定與喜愛，才能受到青睞，也才能獲利、生存與發展，這是當前絕大多數企業經營者都深切了解的課題，因此無不積極提升商品與服務品質，以期獲取消費者的肯定。

### 消費者要保護 企業聲譽也要顧

儘管消費者保護已是現代社會文明的表徵，但也不可無限上綱。黑心廠商固然需要打擊，但對正派經營的企業也要給予適度的保護，以免因錯誤的訊息、報導，影響其權益與商譽。

以消費者保護法第29條為例，由於其未規定消費者保護團體在發表其進行之檢驗結果時，應同時公布其取樣、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並副知被檢驗企業經營者及所屬公會，使得企業無法在第一時間內掌握訊息，與消保團體溝通，以致於萬一檢驗有誤後，縱使事後道歉，也難彌補業者商譽上的損失。

舉例來說，2010年9月媒體報導，「國內部分餅乾、洋芋片、奶精及乳瑪琳等食品，疑似標示不實、刻意隱匿反式脂肪含量」事件，但事實上，根據衛生署市售包裝食品營養標示規範第3點第6款規定，每100公克或100毫升食品，反式脂肪含量在0.3公克以下是可以標示為「零」的。

又如2009年，某消保團體發布某公司市售「紅麴」食品含有0.4ppm橘黴素，可能引起慢性腎衰竭、甚至會對肝臟造成傷害，但事實上業者的含量，遠較衛生署規定的2ppm標準還低。

諸如上述的例子屢次發生，故本會自2008年至今，連續4年在「產業政策白皮書」中，對政府提出建言，認為消費者保護法第29條應增列第三項：「消費者保護團體發表前項檢驗結果時，應同時公布其取樣、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並副知被檢驗企業經營者及所屬公會。」

同法施行細則增列第二項「消費者保護團體依本法第29條規定發表檢驗結果前，應讓企業經營者有說明之機會，並副知所屬公會。」以加強規範未遵守消保法第29條規定之消保團體，能對其所發表之新聞負起應有的責任。

### 消保官與政府單位 不應未審先判

除了消保團體外，近年來也有些造成業者商譽損失的案例是起因於消保官及政府其他單位，如先前發生的「豆干肉毒桿菌事件」和「麥當勞油炸事件」就是兩個明顯的例子。

2010年4月15日，食品藥物管理局接獲疾病管制局通報：有2名疑似肉毒桿菌病患，而在食品藥物管理局還正追查原因與檢驗時，食品藥物管理局即草率地公布初步調查結果，並公布廠



文·陳武雄（中華民國全國工業總會理事長）

商名稱，使得正祥食品行與日昌豆干店的所有產品都乏人問津，由於公布的訊息指稱此一肉毒桿菌係由大溪的豆干所造成，連帶的使得全省所有的豆干都因而滯銷，業者叫苦連天。

對於衛生單位因擔心檢驗空窗期，有人因此受害，就任意的發佈消息並將廠商名稱提前曝光乙事，本會期以為不可，因為事實證明：這些豆干根本就未檢出肉毒桿菌，短短6天卻造成業者千萬元以上的傷害，最後雖然了解不是業者的問題，但業者的損失卻無法向任何人或任何單位求償，這是非常令業者寒心的事件。

而「麥當勞炸油事件」也是大家印象深刻的一個案子，2009年6月22日，臺北縣法制室消保官發佈，其檢測麥當勞等5家知名速食業炸食用油，發現用油品質不合格，其中會影響身體健康的酸價檢驗項目中，超出合法標準值12倍。其中甚至含有超過標準值的無機砷。

但麥當勞在此一事件深感委屈，並認為本案爭議點甚多，包括封存的檢體有無讓麥當勞簽字承認？包裝炸油檢體的塑膠袋，有無可能溶出重金屬砷？委託沒有通過重金屬砷檢驗認證的台美檢驗公司，檢驗結果有無法律效力？公布廠商名稱時，麥當勞的炸油對消費者是否已發生重大損害，或有重大損害之虞，且情況危急？

此案後來經板橋地檢署分案調查結果，以罪證不足簽結，主要是因為無法分辨油中所驗出的砷是有害的無機砷（俗稱砒霜）。而且本案並沒有達到危害人體健康的法律前提要件，也沒有消費者因吃了該食物後，身體產生不適而提起告訴。

臺北縣政府消保官檢測結果，對麥當勞商譽及營運績效都造成嚴重傷害，更對麥當勞長期辛苦經營的社會形象與品牌信賴造成無可彌補之傷害。

### 法令訂定前 思考宜全面

由於國內外經濟環境快速變遷，交易型態日新月異，為順應時代潮流，維護交易秩序與消費者利益，確保公平競爭，促進經濟的安定與繁榮，樂見行政院消費者保護委員會陸續對其業務有關之法規與執行面進行檢視，但任何法規在進行修正前宜經過各界充分討論，對消費者與企業來說才會是正面的。

舉例來說，有些法令及行政措施甚為敏感，如：「流通事業收取附加費用案件之處理原則」，因供貨商有賴通路商之行銷通路，惟恐通路商日後進行報復，斷絕通路，很難期待供貨商在公開的場域直接反應通路商之不公平交易行為。

又個別業者由於所處經營環境的不同、所經營項目或規模的差異等，往往僅能就其遭遇、經驗提供意見，無法就整體產業觀點，提供適合全體業者之意見。因此，類似這樣的問題，除詢問業者看法外，也應徵詢相關產業公會之意見，以確保所制定之法令及行政措施能切合產業與消費者雙方之需求。

### 消保與產業發展 不可偏廢

展望未來，我國自從2001年加入WTO後，隨著市場逐步開放，各式各樣的商品如雨後春筍般的湧進國內市場，尤其兩岸經濟合作架構協議於今年1月1日正式生效後，兩岸貿易往來更為頻繁，緣此，相關法規的訂定與研修，尤需加快腳步，方能為愈趨開放的市場建立一套公平的遊戲規則，為消費者的安全與健康建立一套防護機制。

由於消費者保護牽涉法律、經濟、社會等各層面，因此，未來有關法令制訂或修正會議應增加經濟、社會領域之委員，而且代表人數應均衡配置，以期週延，有效兼顧消費者與產業雙方之權益，才有利國家整體發展。

## 組織再造新時代 消保工作七大展望！

18年來，政府在消費者保護工作的推行，從無到有，進步相當多。行政院消費者保護委員會在歷任主任委員領導下，依據消保法在創造雙贏的理念下，企業經營者已逐漸了解必須在保護消費者下，才能促進企業發展經營，而消費者亦逐漸認識了消費者自身權益保護之重要，進而爭取法律保護。

然而，社會消費型態及消費關係隨著時代進化而更多元化，以18年前施行的消保法要適應當今及爾後複雜多變的消費關係，顯有不足。因此，18年來為因應此一現象，消保會不斷集思廣義專案開會，針對消費者與企業經營者發生爭議消費關係，或從法律條文作合理解釋，或從本法修正或從施行細則及其他相關子法加以補充規定，或由法院實務判決加以累積法理，尚稱運作得很順利，贏得各界稱許。值得欣慰的是，消保會全體同仁及消保官都相當勇敢地面對消費問題之挑戰，努力以赴。

不過，消保會即將因行政院組織改造而進入歷史，值此之際，吾人由衷提出六大展望，希望提供消保會維持永續之精神，繼續建立和諧有秩序的消費關係：

1. 消保處「換湯不可換藥」：行政院消費者保護委員雖於101年1月1日併入行政院本部為「消費者保護處」，這是政府組織改造不得不做的變動，機關名稱變了，但希望「換湯不換藥」，政府應發出最大誠意，讓未來的消保處不論是在經費、人事及功能上，均維持原有規模，繼續為我國2300多萬消費者提供最好的消費關係保護，維護良好的消費秩序，既有功能不可有任何的抵減。
2. 消保法應與時移：誠如上述所言，複雜多元化消費關係，以18年前所施行的消保法、其他的子法已顯不周不足，所謂「百密必有一疏」，希望未來能將過去的合理法條解釋、學術論文與法院實務見解，加以整理並納入修法，提出具體可行的改進方案。

近年來消保法雖有修訂，但是彙集行政院、立法院、消保團體的版本，折中之下立出來的法，難免失去了原本應有的法理邏輯。且消費關係變化太大，有修改的必要。

舉例來說，早期沒有網路，因此不會有網路消費方面的法條。然而，現在已進入數位化的時代，許多網路拍賣、電子商務交易所衍生的消費糾紛層出不窮，這部份就值得詳加研討因應之道，讓消費者可以在透過網路消費時也獲得保障。另外，像企業界對「定型化契約應記載及不得記載事項」也還有許多意見。

因此，在此呼籲，由於消費關係變化多端且多元化，消保法要與時俱進，若發現社會變化就應儘快加以修正。由於企業經營者在成本上占有優勢，而消費者先天上就處於經濟地位不平等的弱勢，所以更應特別受到關心保護。

3. 從雙贏進入三贏局面：消保法的立法、施行，要考量如何創造三贏。不但要讓企業經營者可以公平合理的競爭、消費者權益受到保障，政府在推動保護有秩序的消費關係時又能贏得消費者與企業經營者對政府的信賴。

要注意的是，政府不應以消費者的意見來對抗企業，消保法不該成為消費者的一把



文・林誠二（行政院消保會第四屆至第六屆委員）

利劍，而應在協調下求得三方面健全的發展。事實上，這一點在消保會努力耕耘下，消費者、消保團體、政府、企業間的確達到和諧的溝通。

4. 各消費關係目的事業主管機關應勇於接受挑戰與管理。過去消保法訂立得不夠清楚，使得目的事業主管機關各有所執掌，常常會發生職責劃分不清的情況，像是管理產品生產製造的主管機關是一個、但管理產品安全性的主管機關又是另一個、管理產品市場競爭公平的主管機關也是不同的，造成多頭馬車的管理，這樣常常發生消費爭議時，往往出現目的事業主管機關不敢勇於面對、接受問題的窘境。
5. 消保團體、消基會應透過法令給予經濟上的支持。因為他們缺少經費，常常造成檢驗上無法有公信力，讓企業團體來認同接受。
6. 加強消費者資訊宣導。這個部份在政府內部方面是做得不錯，每年在加強宣導消費者保護、消費者權益方面都有許多教育宣導，但是未來要再更進一步「未雨籌繆」，對許多消費資訊要再進一步揭露宣導，加強消費者對於消費關係的認識或企業經營者對於消費者保護的了解，才不致於發生誤解。

過去，消保法的修改，往往法理整合不夠，常常會面臨想改成什麼就改什麼。例如企業經營者要求將遊覽車的車齡年限放寬，但我認為這是不妥的，企業經營者要有一個觀念：消費者不是找麻煩，而是希望企業做到安全、衛生、實際、透明的消費資訊。企業做得好，自然會贏得消費者的信心。

此外，我們也還需要再訂定許多管理商品或服務的準則，例如商品下架的準則要訂出來，否則行政主管機關易怕下架回收有錯會造成國賠，裹足不前，而造成消費權益受損，期待未來能看到更完整的準則出現。

我認為，18年來我國已累積不少的消費保護經驗，不管是學術論文、法院實務見解、還是行政經驗都已累積不少，希望能加以整理彙整提出一個具體可行，對於消保法的改進方案。

但法令若要修改的話，一定要注意法令位階，因為消保法強制力若不夠，難免公權力就會受到影響。將來會有要求對於違反消保法的企業經營者要有所處罰，但這些處罰要能遵守法律保留原則，儘量在本法裡訂定，所以要檢討過去不適合的法律，或是在實行細則裡不適當的，都要想辦法在本法加以改進。



## 跨越三大里程碑 期待與世界接軌！

消費者問題涵蓋層面非常廣，涵括政府機關、企業經營者及消費者三大主體，必須三者都建立正確觀念，消費者保護工作才能順利推展，其中，行政機關具有主導作用，實居為成敗的主要關鍵地位。

消保會依消保法於民國83年7月1日成立，第一任主委為徐立德，一路走來崎嶇艱辛、面臨了許多挑戰，成立之初只有不到20人，是個重質不重量的迷你部會組織。然而18年來，隨著法令的完備、消保官制度的成功建置，組織發展也漸趨成熟，功能才開始愈來愈彰顯。

### 披荊斬棘 18載劃下三大里程碑

雖然與國外美日等先進國家消費者保護機構長達40年的發展歷史相比，僅成立18年的消保會還有很長的路要走，但仍欣見這18年來我國消保會已完成三大里程碑，包括：一、消保官制度的建立，進而落實了消保行政監督及消費爭議處理機制；二、定型化契約範本及公告的推動，確保了消費公平機制；三、責任保險制度的建立，確保了消費安全機制。

首先，消費者保護官制度運作的良窳，是消費者保護工作是否能落實的關鍵。由於「消保官」是一個全新的制度，在其定位、員額、任用、權限及運作等方面，都需要進一步研議。也因此，行政院在民國84年發布「消費者保護官任用及職掌辦法」，始予明確統一定位。緊接著與消保官密切相關的行政監督及消費爭議處理機制，也才能開始建立、運作及發揮功能。

然而，全台(國)地方政府的消保官一直到民國90年5月才陸續到位。主要是縣(市)政府的人員編制，涉及地方自治法源及地方總員額限制問題，一直未有進展，直到民國88年的地方制度法中明文規定「消費者保護業務屬於地方自治事項」，始獲得重大突破！目前全國共有51位消保官。

其次，「定型化契約範本及公告」的推動，對消費者權益，尤其是消費公平也形成重要的保護。雖然，有關契約的公平性亦屬行政院公平交易委員會主管，然而，公平會僅著重在該契約有否違反公平交易法問題，且以處罰業者為主，屬於一種事後處理機制，消費者的消費公平權益較難因而獲得保障，因此消保法特別規定，為防範定型化契約的濫用，政府主要以研訂契約範本或公告定型化契約應記載及不得記載事項方式，透過「個案導正」或是「通案導正」，來確保消費公平。

為確保契約上之消費公平，消保會係逐年選定項目，協調主管機關檢討現有定型化契約條款，並限期研擬定型化契約範本實施，至100年6底已有包括預售屋買賣定型化契約範本等87種範本實施，並已公告汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項等37種公告。例如百貨公司「貨物售出，概不退換」的公告牌，經目的事業主管機關查證後，認定是對消費者不公平、不合理的定型化契約條款，因此，政府通令各百貨公司應予取下；其他如健身中心等的不公平條款也因而有所改善。

第三，「責任保險制度的建立」，對消費者權益，尤其是消費安全也有莫大的貢獻。這可分為三方面來說明，一是相關法令的檢討，配合消保法的制定，政府開始全面檢討現行食品衛生管理法、農藥管理法等，俾建立確保商品或服務安全的法律體系。二是商品的規格與標準逐年提升，並落實檢驗機制，俾積極促進消費安全。例如經濟部設立商品檢驗局(現為標準檢驗



文·黃明陽（行政院消保會前副秘書長）

局)、衛生署設立食品藥物檢驗局(現為食品藥物管理局)。三是預警制度的建立，為有效保障消費安全，事先防止商品或服務損害消費者權益，消保會也一併要求各主管機關，應加強國際合作和資訊交換，建立預警制度。

為確保產品上之消費安全，除了前述預警制度外，消保會並要求各主管機關逐步建立及推動各項履約責任保險及產品責任保險機制。例如衛生署要求食品業者就其食品強制投保食品責任險、交通部觀光局要求各旅行社強制投保旅行業責任險及履約責任險、地方政府要求轄區業者強制投保公共意外責任保險等，可為例證。此種責任保險機制，不只保障消費者，也讓企業風險得以分散。

### 往事歷歷 恍如昨日

在消保會裡打拼十數年，許多事件、過程對我來說，都像昨日才發生過一樣。其中，印象較為深刻的就是兩次的全國消保官誓師大典。第一次的誓典禮是在90年5月時舉辦，那時的消保會主委為賴英照，而全國的34位消保官也到位，場面盛大感動，因為那真的是一大突破！記得當年為了協調各地方政府儘速進用消保官，前後就花了7年的時間，幾乎全省各縣市走透透至少3趟，箇中甘苦，實在不足為外人道也！

第二次的消保官誓師典禮則是在93年7月，消保會成立滿十周年之際，當時的主委為葉菊蘭。歷經十年的洗鍊，大家都知道消保官是消費權益最重要的守護者，也已發揮了相當的功能，但擁有確保消費正義的強烈使命感的消保官們並不自滿，誓言要更落實保障消費安全、維護消費公平，更有決心捍衛消費者權益。

另一個印象深刻的事件，則是從89年11月起「1950（伊足有靈）全國消費者服務專線」設立，消費者可用市話、手機撥打這支專線，即可直接轉接到發話地點所屬的轄區地方政府消費者服務中心申訴。至今，這條專線每年有約8千通電話撥進來，為每一位消費者帶來便利的服務。

還有一項重大事件則是2009年6月的麥當勞油炸油是否含砷事件，當時主管機關中央的衛生署對於地方消保官透過衛生局的檢測報告出現了不同的認定情形，鬧得沸沸揚揚，最後係由消保會出面協商、調解爭議。此一事件，除了為消保會及消保體制帶來了重大的考驗外，也突顯出成立消保會的重要性，亦即每當發生一個消費者案件之時，消保會必須找出其應負責處理之主管機關，並擔任協調中央與地方主管機關爭議的仲裁者。

### 師法國外 並加強消保教育

展望未來，要做的事還很多。像消保官的人力單薄、權限不足就是一大問題，要解決此問題就必須將全國消保官視為一個團隊，一個能突破現行行政組織限制的無形團隊，由消保會來主導領軍，各級消保官密切合作，人人去除本位主義，無分中央、地方，才能獲得最大成效。

另外，設置獨立且專責的「消費生活中心」運作要更積極。就國外經驗來看，法、日、德國都設有獨立專責機關負責從事一般性、全面性消費資訊蒐集整合及統計分析工作，提供消費者參考，此中心的設立才能使消費者保護工作更為落實，提升到先進國家水準。

最後，「加強教育宣導工作」也是相當重要。這必須從政府機關本身、企業經營者、消費者等三方著手，因為政府應善盡其保障消費者權益的義務及責任，去建立更為安全及公平的消費環境；企業經營者要有企業良知，也要負起企業應負的責任；消費者自己更是保護自己的第一道關卡，一定要有正確消費理念。期待未來在消保會的努力下，正確的消費者意識更為抬頭，消費者權益也更受到保障！



## 組織法令趨健全 消保官才能展手腳！

時光荏苒，擔任消保官的工作已近9個年頭，處理過不下萬件的消費爭議案，心中多有感觸。在法令、層級的限制下，雖然偶爾會面臨到心有餘而力不足的窘境，但多數的案件還是能找到解決之道，然每次看到合理的消費者權益能夠伸張、黑心廠商被一一擊破，就是我從事這項工作最大的樂趣了！

自民國91年7月起，我就接任桃園縣政府法制處的消費者保護官(消保官)的職務，因為覺得這是項有意義的工作，因此開始積極主動地推動消費者保護的業務，為捍衛消費者權益不遺餘力。

桃園縣消費爭議案件每年多達上千件，統計資料顯示，民國94到99年間的消費爭議案件就達3,100件至4,813件不等。就案件類型來看，平均以「購屋」糾紛的爭議案件為最多，其次為金融保險、運動健身中心、車輛、運輸通訊類。

為了公平處理消費爭議案件，桃園縣政府是全台第一個由消費爭議調解委員會的委員參與每年約2000件協商會議並提供專業協助消保官處理消費爭議案，使第2次協商的成立率即達8成6，調解成立率更高達9成以上。這些資料顯示，消保官確實能代表政府有效地幫助伸張消費者權益，也普遍獲得廣大消費者的委託與信任感。

### 現代包青天難做 消保官立場需公正

身為消保官，在處理消費者爭議事件時，我總是提醒自己，一定要公正客觀，不偏袒消費者或是業者任一方，為了秉持這個原則，在實務上其實會遇到許多困難。像是無法令規範的交易糾紛，已罹請求權時效；或是業者堅持不肯讓步；也可能是消費者不肯退讓；又或者遇到瑕疵原因不清楚，過失責任難以釐清等爭議態樣。

不過，天下無難事、只怕有心人，還是有許多方法可以克服上述困難，包括：透過雙方分開協商並曉以大義以達成共識；透過職業公會協助協調；發動行政監督權，會同相關單位赴現場履勘；請目的事業主管機關列席協商或調解會議；透過中央目的事業主管機關如金管會，經濟部或消保會等協助，列席指導或提供資訊以協助協商案件，就我的經驗來說，事緩則圓，經多次協商會議後，最終會找出和解之方案。

歷年來，我處理過的消費爭議不勝枚舉。其中，印象深刻的是民國96年初桃園市蒂芬妮婚紗店的無預警歇業，逾60對新人繳了好幾萬元，卻發現店面已人去樓空。氣炸的新人們，紛向消保官申訴，協商結果除了對刷卡者掛爭議款外，也首次依信用卡組織作業規定要求收單銀行退回殘值，接著陸續於96年9月處理桃企生活館無預警歇業事件。

於本案例中本人首先知悉信用卡組織作業規定之爭議帳款扣款期限，如Master、CardVisa、JCB信用卡國際組織作業規定於交易清算日或特店無法營業日起120日曆日內且追溯時間不得超過交易清算日起540日曆日提出扣款請求，另AE(美國運通)於交易清算日起120日曆日內、DINERS(大萊卡)於交易清算日起90日曆日內提出，逾期無法透過組織處理，因此，於倒閉歇業後4個月內提出申請同時須符合申請退回殘值前540天內之交易，陸續於96年12月亞力山大等健



文·簡秀蓮（前桃園縣政府消費者保護官）

身中心惡性倒閉事件，也因本人優先將上項規範告知消保會，遂均依信用卡扣款時效為消費者爭取權益。

另外，同年還有一件購地糾紛的案件，申請人游先生因其購買的土地無法全部辦理變更，遂要求相對人解約退款，案件經過我們協商後，賣方同意降低每坪售價，買方游先生也同意加買土地，總成交價為新台幣1億5497萬6仟元，雙方合意，調解成立，這是我處理消費爭議案件中，和解金額最高者。

### 主動出擊 創造安全健康的消費環境

我認為，好的消保官除了幫消費者爭取應有的權益，更應發揮行政監督的職責，為消費者提前把關，確保商品或服務的安全。也因此，我常不定時對食品衛生及消費場所消防、公安進行查核，希望建立起安全與公平的消費環境。

舉例來說，民國93年99年間的黑心電視、黑心床墊、黑心音響、黑心電線、毒奶(食品內含微量三聚氰胺)、起雲劑等商品的查核行動。對哄抬、炒作物價及囤積居奇的行為我都主動進行查核，約有168次近千家的查核案件，每次也都將查核結果透過大眾傳播媒體的力量，適時加以揭露，以提高社會各界對消費者權益的重視並確保消費安全。

公安查核因為牽涉到廠商的利益，因此往往會遭遇阻礙。最常遇到的就是像：走漏消息，業者大門深鎖、公休或已找到因應對策，赴現場查核無收獲；或者業者採取不配合態度，以負責人不在無法決定或存放重要證物之倉庫上鎖，無鑰匙可開；另外，對相關立案證書、保險契約、進出貨憑單等資料，回應均在台北總公司、本地分公司或經銷點等無相關資料可提供。

但多年來我們也找出因應之道，像是：事先鎖定行業或違規業者，聯繫目的事業主管機關派員會同查核，並於到達目的地時再說明查核對象與內容，做到保密之要求，始能確實打擊黑心商品、食品，如此也才有斬獲；有些業者雖配合查核卻不願說出實情，故意閃躲給予軟釘子碰時，就要尋求職業公會或工會團體等支援協助，並曉以大義；此外，遇到業者不配合或大門深鎖等情況，可優先透過當地村、里長、管區警察聯繫業者出席或到場陪同，若情勢危急，尚可請求當地檢察署打擊民生犯罪小組之檢察官到場指揮協助，共同打擊犯罪。

### 消保官位階提升 推動消保、打擊黑心才夠力！

保障消費者權益之路是漫長的，不管是政府、消費者還是業者都應謙卑地學習。在邁向消保會成立的第18個年頭，我內心有一些期許。第一，就是持續發揮做好打擊黑心商品、食品之舵手。第二，不斷充實消保官的專業知識、行政歷練、人生閱歷，以及口才說服力，俾能發揮溝通協調之能力以迅速、妥適處理消費爭議事件。第三，希望行政院消保會之組織健全，並發揮消保法第41條應有之監督及指揮之職掌，才能落實消費者保護工作。

對組織、法令我也有所期盼。一是希望未來消保官的位階可再提升。目前消保官職等為8到9職等，但多年實務經驗讓我體認，消保官較低的職等，有時難以發揮帶領其他目的事業主管機關(單位)打擊黑心與推動消保行政業務之能力，因此建議首先應優先調高六都消保官之職等為9等至12等，三位消保官得設主任消保官1人並依其職等領主管加給，而非兼9等消保官室主任，才能更有效率地推動消費者保護，維護消費者權益。

二是希望消保法與時俱進，使消保官具有法源依據之行政調查權，以落實行政監督、主動出擊並確保消費安全保障消費者權益。三是應統一全國消保官之組織定位，可將六都統一隸屬於同機關或單位，並給予專責人力及獨立之預算以推動消費者保護之工作。



## 消保會要Hold住 消費者才有保障！

3年來採訪過不少的消費者權益相關報導，一直覺得消保會上上下下的努力、消保官的克敬職守，很令人感動，也很值得鼓勵。然而，儘管消保會已運作了18年，但這當中很明顯感覺到在跨部會的議題處理上，消保會仍處於較弱勢的一族，特別像是金融、產業相關的消費問題，都讓人感受到其心有餘力不足之憾。

舉例來說，亞力山大健身房惡性倒閉時就是一例。當時國際發卡組織有規定，預約型的消費若是還未提供會員服務的殘值部份應予以退費，然而，退費不僅有許多但書，且許多銀行是不遵守的，當亞力山大倒閉時，銀行還是要已刷卡的消費者繼續繳款，且不繳款的話就要送聯徵中心，讓持卡人留下信用不佳的紀錄。

記得當時消保會就跟銀行的主管機關金管會作協調、爭取，然而，那時刷卡付費會員的信用卡確保殘值期限都快到期了，但沒有契約正本的會員卻沒有一位成功申辦暫列爭議款項。主要是銀行對於無契約正本會員提出亞力山大協助提供的入會證明，不予承認；其次是銀行仍認定亞健康的開始營運算是復業，亞力山大就不能宣稱歇業，消費者想申辦暫列爭議款項的標準實在太高，而金管會似乎又是比較傾向於業者的立場，而非站在消費者的立場。

另外，我記得消保會也有針對海外刷卡扣手續費應有上限向金融機構作爭取，但也沒有受到金管會的支持。但事實上，這對消費者的權益影響很大，消保會應要有更大的權限才對。

### 納入行政院部門 功能不應受影響

過去，消保會是一獨立機關在為消費者爭取權益時，都尚且會遇到滯礙難行之處，未來在行政院推動組織改造後將併為行政院轄下的一個部門，其功能與公權力的彰顯就更令人憂慮了。我覺得現在很多人對政治冷感，但對於消費權益這樣的公共議題卻是相當關心的，因此消保會的份量應更加重才對。

事實上，消保會被併為一個部門，我認為是蠻可惜的，許多專家學者也是這麼認為。若仔細觀察全球政府組織的轉變，通常「再生能源」、「消費者保護」這二種單位不只是需要獨立機構運作，更是要不斷日益擴大的，而臺灣反而反其道而行，希望消保會未來能「Hold」住職守、繼續為消費者把關，不要因為組織調整而有所改變。

也希望消保會未來可持續加強與媒體、消費者的溝通。舉例來說，過去只要有定型化契約，消保會就會積極地透過媒體的報導讓消費者更知道自己的權益，但現在似乎就比較少了。

### 消保官立場公正 值得贊許

值得一提的是，這些年我看到消保官在查核、解決消費爭議上，各個都蠻積極、蠻有熱情的，而且他們並不會只站在消費者的角度來看事情，不會讓消費者培養出「消費者至上」的錯誤觀念。

舉例來說，之前在「網路標錯價」的事件中，許多消費者會趁廠商把高價商品標為低價商品之際，瘋狂掃貨、趁人之危。但消保官就會教育消費者，這樣的行為也是不允許的，而另一



文·楊淑閔（中央社記者）

方面也督促廠商將網路機制建置更完整，不能每次都用這個理由躲避賠償。

不過，我國的消保官分二種，一種是行政院消保會直屬的消保官，另一種是各地方政府轄下的消保官，有時在運作上會有些尷尬。而且我覺得消保官在食品檢測方面的功能較強，但在於督導行政院其他部會疏失時較為弱勢。

雖然行政院副院長是主委，但每一位副院長都還是會忙於本身專精的領域，無法專心來推動消保權益，如果連消保會主委都不能全心全意來推動，更何況其他部會的人對這個單位的了解，像現在消保會成立18年了，還是有許多立委搞不清楚消保會與消基會的差別。

臺灣的消費者權益教育、消費者安全環境都還有進步空間，還有很長的一條路要走，而且消費者意識除了消費者自己要有，我覺得企業態度也要改變，更重要的是政府部門的公權力執行力。像是民生物資、奶料、綠豆、麵包、衛生紙等大宗物資，每年都隨著石油、原物料價格上漲，但在原物料價格下跌之際，為何沒有跟著調整，是否有聯合壟斷之嫌，

而這當中消保會仍是扮演最關鍵的角色，雖然有許多消費者權益可能還牽涉到外交、政治議題，像是之前美國要求我國降低農產品中的安殺番，已非消保會的權限可管轄到，但是消保會仍應盡最大的努力，來提升國人的消保意識、創造更安全、健康、公平的消費環境，期待下一個18年，消保會能繳出一張更亮麗的成績單！





## 活動剪影



活動宣導 - 將消費者保護議題多元呈現



國際合作 - 加強消保業務之雙邊及多邊國際交流



處理協調 - 重大事件處理與協調



修法審議 - 法規修法與契約審議



檢驗調查 - 行政監督之檢驗與調查



成立週年 - 共同宣聲齊心推動



展望未來 - 不斷成長茁壯為消費者保護盡心力







|     |                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 58年 | 12月臺灣第一個消費者保護團體「中華民國消費者協會」成立                                                          |
| 62年 | 12月22日「臺北市國民消費協會」成立<br>經濟部商品檢驗局與中華日報聯合推行「保護消費者運動」                                     |
| 69年 | ・ 11月「財團法人中華民國消費者文教基金會」成立<br>・ 行政院研討會提出「保護消費者利益案」，決議政府機關應該制定公平交易法與商標法，並擬定消費者保護基本法     |
| 71年 | 6月行政院函示由內政部負責擬定消費者保護法                                                                 |
| 76年 | 1月先行實施消費者保護方案                                                                         |
| 77年 | 5月6日財團法人中華民國消費者文教基金會等團體擬定「消費者保護法草案」                                                   |
| 82年 | 12月16日「消費者保護法草案」二讀通過                                                                  |
| 83年 |                                                                                       |
| 1月  | 1月13日「消費者保護法」經 總統公布施行                                                                 |
| 7月  | 7月1日本會成立，徐主任委員立德於同日就職                                                                 |
| 8月  | 8月31日第5次委員會議討論通過「消費者保護法施行細則草案」                                                        |
| 9月  | ・ 9月14日行政院核定頒布「消費者保護基本政策」<br>・ 9月27日邀集各相關機關研訂「消費者保護教育宣導計畫」，並成立「消費者保護教育宣導小組」           |
| 11月 | ・ 11月17日臺北政府及高雄市政府設立「消費者服務中心」<br>・ 11月23日臺灣省政府設立「消費者服務中心」                             |
| 12月 | ・ 12月10日起與各機關、團體合辦消費者保護座談會<br>・ 12月12日起舉辦「行政機關辦理消費者保護工作人員教育講習」<br>・ 縣市政府開始設立「消費者服務中心」 |

|     |                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 84年 |                                                                                                            |
|     | 開始補助政府機關、消費者保護團體及工商團體辦理消費者保護教育宣導活動                                                                         |
| 3月  | ・ 3月11至15日辦理「315世界消費者保護日活動」<br>・ 2、3月20日第20次委員會議通過財政部（業務已移撥行政院金管會保險局）訂定之「人壽保險要保書示範內容」，為第1個定型化契約範本          |
| 5月  | ・ 5月2日至30日與民生報合辦「消費者保護知多少」有獎徵答活動                                                                           |
| 6月  | ・ 6月5日至8日與輔仁大學法律研究所合辦「消費者保護法律問題研討會」<br>・ 6月16日舉行「第四次業務協調會報」                                                |
| 9月  | 第一個指定之消保業務主管機關：指定行政院環境保護署為飲用水設備之主管機關                                                                       |
| 85年 |                                                                                                            |
| 1月  | ・ 核定每年1月為「中華民國消費者月」，每年1月11日為「中華民國消費者日」<br>・ 1月7日分北中南三地同時舉辦「第一屆中華民國消費者月」萬人登山健行<br>・ 1月18日開辦「消費者教室—消費者保護研習班」 |
|     | ・ 開始辦理消費者保護之教育宣導活動<br>・ 協調教育部自85年度起於國民中、小學、高中課程增列有關消費者保護之教育課程                                              |
| 2月  | 2月6日通過訂定「消費者保護團體認定要點」                                                                                      |
| 5月  | 持續推動「消費者三不運動」<br>全台第一位消保官正式派任                                                                              |
| 8月  | 消保官提報「彈珠汽水爆炸案」第一個報告案於委員會議                                                                                  |
| 8月  | 消保官進行了解「彰化縣二水鄉屠宰病死豬案」，重視廢死畜流向問題                                                                            |
| 9月  | 9月26日成立消費者保護志工團                                                                                            |

| 86年 |                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1月  | <div><div>· 1月12日、19日及26日分別於臺北市、南投縣及高雄市辦理「推動消費者三不運動，提昇國家競爭力」全民登山健行活動</div><div>· 消費者保護官開動「消費者保護列車」到各地辦理消費者保護諮詢服務</div><div>· 指派消保官全程參與公聽會及記者會</div></div> |
| 1月  | <div><div>· 富豪汽車暴衝案消保會指派消保官前往實地了解，並於2月21日參加「汽車暴衝事故」的公聽會</div></div>                                                                                       |
| 2月  | 2月1日臺北市政府派任全臺第一位消保官                                                                                                                                       |
| 6月  | 6月12日本會成立「消費者中心」                                                                                                                                          |
| 8月  | 溫妮颱風後，林肯大郡倒塌造成28人死亡，一百多人房屋損壞、全毀，無家可歸。消保官與義務律師團合作，從中協商調解，幫助林肯大郡受災戶向建商求償，確實協助消費者權益之維護及保障                                                                    |
| 87年 |                                                                                                                                                           |
| 1月  | <div><div>· 1月15日違法經營之臺北縣慈民安養中心火災慘劇</div><div>· 1月21日第45次委員會議決議由兼主任委員就老人安養問題主持專案會議，請行政院第一組蒐集資料，邀集內政部、衛生署、退輔會、本會及相關主管機關參加</div></div>                      |
| 2月  | <div><div>· 2月16日發生中華航空676班機桃園空難</div><div>· 2月26日第466委員會議決定請交通主管機關對於飛航安全及班機延誤等攸關消費者權益事件，限期提出整套具體改善辦法，並定期公告各航空公司之飛安檢查結果及班機延誤情形</div></div>                |
| 4月  | 4月30日第48次委員會議討論通過經濟部訂定之「汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，為第1個通過之定型化契約應記載及不得記載事項                                                                                       |
| 8月  | 8月29日發布規劃建置「消費資訊蒐集與重大消費事件緊急通報系統」，預計88年度完成系統規劃                                                                                                             |
| 9月  | 「行政院消費者保護委員會組織規程修正草案」                                                                                                                                     |
| 10月 | 10月29日「處理信用卡消費爭議專案報告」                                                                                                                                     |
| 12月 | <div><div>· 12月9日發生南投縣小溪頭渡假村火災造成學童死亡事件</div><div>· 12月31日第56次委員會議決定請內政部召集交通部及經濟部等相關單位成立專案小組，全面查察取締工作</div></div>                                          |

| 88年     |                                                                                                                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1月      | 辦理「第四屆中華民國消費者月」系列活動                                                                                                                                             |
| 9月      | 921地震造成臺灣地區二千餘人死亡及財物之嚴重損失，災情的慘重讓災區居民餘悸猶存。行政院消保會在地震過後，消保官會同建物結構技師公會之專家及主管機關，實地至災區重要公共場所進行建築物安全結構勘察，充分揭露相關資訊。當年消基會積極為921地震房屋全倒之受災戶提起團體訴訟，行政院消保會也因此評定消基會為優良消費者保護團體 |
| 12月     | 12月6日公布啓用「一九五〇全國性消費者服務專線」                                                                                                                                       |
| 88年     | 促請相關主管機關加強查處921地震後可能衍生之建築物結構安全、食品衛生、旅行團出團、交通運輸、農糧供應、停電、保險理賠、通信中斷、囤積民生用品哄抬物價等各項消費糾紛。並評定消基會為優良消費者保護團體，協助該會為921地震房屋全倒之受災戶提起團體訴訟                                    |
| 89年     |                                                                                                                                                                 |
| 1月      | 發生有線電視收視費以1元低價競爭及收視斷訊事件，行政院消保會邀集主要機關召開副首長會議，並經委員會議討論通過，決促請新聞局研擬「定址解碼器」、「分級付費」、「費率調漲」及「年底換約」等多項措施及其配套機制，充分揭露相關之價格資訊。經過行政院消保會持續關注及追蹤，有線電視斷訊問題已有效解決                |
| 2月      | 2月21日財團法人中華民國消費者文教基金會依消費者保護法第50條規定，就新莊「博士的家」向臺灣板橋地方法院遞狀，提起國內第1起消費團體訴訟                                                                                           |
| 89年     | 促請衛生署及農委會積極建立基因改造產品之標示制度，並就基因改造產品於田間試驗及生產階段嚴加管理。衛生署嗣於90年1月1日實施基因食品之標示制度                                                                                         |
| 84年至89年 | 指定衛生署為瘦身美容業之主管機關，並請衛生署、公平會、新聞局等相關機關組成專案小組，加強瘦身美容業及其廣告管理，並持續追蹤其執行成果                                                                                              |
| 90年     |                                                                                                                                                                 |
| 9月      | 9月6日審議通過中央主管機關91年度消費者保護方案                                                                                                                                       |
| 11月     | 11月5日訂定「電子商務消費者保護綱領」                                                                                                                                            |



| 91年 |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1月  | 自民國91年起，行政院消保會指派各直轄市、縣（市）政府消保官，在每年農曆春節前，會同消防、建管、及衛生等單位，針對大型百貨公司及賣場的公共安全進行查核                                                                                                                                                   |
| 7月  | 7月8日第91次委員會議通過「92年度消費者保護計畫」                                                                                                                                                                                                   |
| 9月  | 9月13日辦理「乳品工廠鮮乳標章及食品標示聯合查核」                                                                                                                                                                                                    |
| 92年 |                                                                                                                                                                                                                               |
| 1月  | 1月22日 總統公布修正之「消費者保護法」，將原訂於施行細則中涉及人民權利、義務事項之規定（定型化契約條款、審閱期間、郵購買賣、企業經營者之舉證責任）移列母法，以及參照公害防治法、鄉鎮市調解條例增列「消費者調解專章」部分條文                                                                                                              |
| 7月  | 尊龍客運火燒車事故，造成六死四傷的慘劇。事件發生後，本會指派消保官進行調查，地方政府提醒當天搭乘尊龍的旅客或家屬，可依消保法第43條，向縣府消保官提出消費申訴，消保官將協助旅客或家屬爭取權益                                                                                                                               |
| 10月 | 10月14日「臺北縣鶯歌鎮東鶯里平交道事故後續處理情形報告」指派消保官會同交通部公路總局、臺北市監理站、臺北縣政府消保官及台鐵現場人員進行實地瞭解，並建議交通部採取加速拓寬工程、平交道等級升等、平交道簡易拓寬等措施                                                                                                                   |
| 92年 | 行政院核定通過「加強本會及消費者服務中心功能需求計畫」四年計畫。促請外交部建立「國外旅遊警示機制」                                                                                                                                                                             |
| 93年 |                                                                                                                                                                                                                               |
| 1月  | 行政院消保會於93年發動「農曆春節前大型客車聯合查核案」，對大型客車加強「健康檢查」，請交通部對車體結構強度進行規範，並明確規定大客車營運時安全門不得從外上鎖及不得設立固定或活動座椅，以免嚴重影響消費者逃生及救災；請內政部、交通部針對高速公路大型客運車輛輪胎胎紋加強查核，避免此類重大車禍糾紛重複發生；對於未依規定驗車而被吊扣車牌之大型客車，交通部與內政部加強稽查，以避免此類車輛持續違規攬客；交通部及勞委會則須對駕駛人超時工作問題，加強管控 |
| 4月  | 辦理「各大銀行公共安全及牌告利率收費標準及定型化契約聯合查核」                                                                                                                                                                                               |

| 5月  | 行政院消保會及地方消保官會同警政單位主動查緝黑心床墊，除盡力協助受害消費者處理消費糾紛外，於查核結束後，亦提出完整查核報告及具體改進建議事項，請各主管機關依委員會議決議落實執行                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6月  | 6月10日辦理第一次消保團體聯繫會報                                                                                                                                                              |
| 7月  | 7月1日發起「消費新生活運動」                                                                                                                                                                 |
| 93年 | 促請經濟部將拋棄式打火機列為強制性檢驗產品，並自93.8.1起全面加裝設有「防止幼童操作裝置」                                                                                                                                 |
| 6月  | 發生「寶路狗飼料造成狗隻腎臟病事件」，行政院消保會消保官主動會同行政院農委會與地區獸醫師公會，積極研商因應措施，並將檢體送請政府單位檢驗、實地了解回收處理情形                                                                                                 |
| 94年 |                                                                                                                                                                                 |
| 2月  | 2月5日 總統公布修正「消費者保護法」，增訂消保法第22條之1                                                                                                                                                 |
| 94年 | <div>・開始辦理「消費新生活系列宣導活動」</div> <div>・促請交通部及臺鐵強化列車準點率等措施，並研訂誤點60分鐘退費之方案</div> <div>・協調相關主管機關打擊黑心產品，積極推動「食品履歷制度」、「環境污染與食品安全衛生監控機制」、「聯合查核（察）行動」、「食品安全警報紅綠燈機制」及「管制黑心再生商品計畫」等措施</div> |
| 95年 |                                                                                                                                                                                 |
| 8月  | 8月10日委員會議通過「○○○商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」，供各部會訂定所屬禮券定型化契約應記載及不得記載事項參考。並確立對於預付型交易模式，企業經營者應提供履約保證機制                                                                             |
| 95年 | <div>・協調經濟部標準檢驗局訂定拜香之國家標準，並呼籲中華民國禮儀用品職業工會全國總工會自主建立香品標章</div> <div>・行政指導咖啡業者建置「現煮咖啡標示咖啡因紅黃綠」機制，立下全球首創案例</div>                                                                    |

|         |                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9月及12月  | 發生兩件嚴重的大客車交通事故-南投縣信義鄉發生大陸觀光客翻車事故，以及號稱是臺灣二十年來最嚴重的台南梅嶺大車禍，重新喚起政府機關和社會大眾對遊覽車管理制度的重視。行政院消保會消保官聯合地方政府消保官，特別將「南投大陸觀光客遊覽車翻車事件」與「台南縣楠西鄉梅嶺遊覽車翻車事件」列為此年度之重點查核，以保障消費者旅行及乘車的安全 |
| 96年     |                                                                                                                                                                    |
| 3月      | 3月12日訂定「郵購買賣食品定型化契約應記載及不得記載事項指導原則」                                                                                                                                 |
| 3月      | 3月29日消保委員會議決定請經濟部建立商品事故強制通報機制，並立法修法通過於96年7月11日經總統公佈生效                                                                                                              |
| 96年     | 促請農委會由原本於肉品市場抽檢驗之機制，提早於畜牧場進行豬隻用藥（磺胺劑）之抽檢驗，並建立問題豬隻通報等機制                                                                                                             |
| 94年至96年 | 促請交通部檢討國道高速公路電子收費系統（ETC）契約之業者責任義務及用路人權益，並派員參加交通部多次ETC修約會議                                                                                                          |
| 97年     |                                                                                                                                                                    |
| 6月      | 協調大潤發、家樂福、愛買、全聯、頂好、松青等6大量販及超市業者設立平價專區                                                                                                                              |
| 9月      | 中國大陸發生「三聚氰胺毒奶事件」                                                                                                                                                   |
| 97年     | 針對大陸地區毒奶粉輸入國內事件，督導協調衛生署修法增訂進口商之產品流向管制義務及相關罰則；增訂標示原料地及加工地；對進口食品採行登錄制度；境外食品工廠之查核；與國外相互認證；提高高風險品項之邊境管制等相關措施之可行性                                                       |

|          |                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 98年      |                                                                                                                                                                                                            |
| 4月       | 4月11日第3次消保法修正案，對企業經營者之定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者予以處罰之規定，經行政院第3140次會議通過後即送立法院審議                                                                                                                   |
| 98年      | <ul style="list-style-type: none"><li>· 促請衛生署檢討泡麵之包裝圖示與實際內容物是否相符。衛生署遂訂定「包裝速食麵標示相關規定」，自100年7月1日起，泡麵品名宣稱即應與調味粉包或食材包之本質相符</li><li>· 請通傳會檢討修訂電視資訊型節目（廣告節目化）相關管理法規；該會已於99年4月7日訂定「消費資訊專輯節目製播原則」，強化業者管理</li></ul> |
| 96年至98年  | 協調內政部、經濟部、法務部、公平會及金管會等建立「因應代辦貸款業者不當行為」之跨部會合作分工原則                                                                                                                                                           |
| 99年      |                                                                                                                                                                                                            |
| 1月       | 1月21日委員會議討論通過電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項草案，為至100年8月30止，唯一只訂定不得記載事項而無應記載事項者                                                                                                                                     |
| 9月       | 9月6日行政院函頒「消費者保護－推動永續消費政策綱領」                                                                                                                                                                                |
| 100年     |                                                                                                                                                                                                            |
| 5月       | 發生「食品遭塑化劑污染事件」                                                                                                                                                                                             |
| 99年至100年 | 協調內政部落實老人及身心障礙者不受設籍之限制，搭捷運一律享半價優惠                                                                                                                                                                          |



## 穩定踏實18載 消費權益大躍進

作 者：行政院消費者保護委員會

出版機關：行政院消費者保護委員會

出版日期：中華民國 100 年 12 月

版 次：初版

發行人：陳冲

總編輯：范姜群生

副總編輯：劉清芳

編輯：廖世机

執行編輯：席世民、姚春如、魏喬怡、蕭惠文

地址：臺北市士林區基河路十二號

電話：886-2-2886-3200

ISBN：978-986-03-1501-1（精裝）