

# 消費者保護基本政策

中華民國 83 年 8 月 31 日行政院消費者保護委員會第 5 次委員會議通過  
中華民國 86 年 7 月 28 日行政院消費者保護委員會第 39 次委員會議修正通過  
中華民國 103 年 7 月 9 日行政院消費者保護會第 27 次會議修正通過

## 壹、前言

本政策係由前行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）依消費者保護法第 40 條於民國 83 年 9 月訂頒，嗣於 86 年 7 月修訂一次。由於本政策訂頒後，行政院消保會即據以定期研(修)訂消費者保護計畫，供各中央及地方主管機關配合推動，本政策之後未再進行修訂。

民國 101 年 1 月 1 日，行政院消保會配合行政院組織改造，併入行政院院本部；該會委員會議部分改制成立為「消費者保護會」（簡稱保護會），業務單位部分則改制成立「消費者保護處」（簡稱消保處）。消保處有鑑於本政策對引導我國消費者保護業務之推動極為重要，遂配合國內外發展趨勢進行研修。

本次修訂，除依原政策架構將說明內容加以精簡外，並將國內外重要消費者保護理念及議題加以融入。其中最重要的觀念轉變，本政策除了維持傳統「保護」理念外，也加強消費者消費知能的提升與建構公平合理消費環境及救濟機制，以支援消費者自立，並追求消費者、企業經營者、政府及社會多贏局面。

## 貳、目標

本政策之主要目標設定如下：

- 一、提升商品及服務之安全與品質，確保消費安全及維護環境。
- 二、落實消費者教育，增進消費者及企業經營者之消費者保護意識。
- 三、健全公平合理消費環境及完備救濟機制，維護消費者權益。
- 四、強化消費者保護行政體系，促進行政效能。
- 五、推行政策研究及國際合作交流等，掌握發展趨勢。

## 參、內容

- 一、保障消費安全及品質

- (一)檢討並增修(訂)各項規範商品和服務安全及品質之法令及標準，以完備法律體系。
- (二)推動各類標章、標誌(示)及商品追蹤或追溯系統等，以利消費者辨識。
- (三)加強商品及服務安全、品質及對環境影響之檢驗與測試。
- (四)建構完善的商品及服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警制度，並健全回收、下架、維修(及召回)、退換貨或停止服務制度。
- (五)督導企業經營者強化消費個資保護，及加強其信用及隱私權保護之管理及查核。
- (六)依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領推動相關工作，進而促進綠色經濟、環境保護、弱勢照顧，並鼓勵企業善盡社會責任。

## 二、落實消費者教育及尊重消費者意見

- (一)落實學校與社會消費者教育、充實消費資(警)訊及辦理各類宣導活動，以提升消費者自我保護意識。
- (二)加強企業經營者消費者教育，保障顧客消費權益。
- (三)培訓消費者教育師資及建立師資資料庫，提供各界遴聘參考。
- (四)尊重消費者意見，扶植、獎勵消費者保護團體，並暢通意見表達管道。

## 三、促進消費公平

- (一)維護廣告、標示之真實及推動適度之包裝，以符合誠信交易、環保之要求。
- (二)防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。
- (三)推行商品及服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。
- (四)加強各種交易度量衡器之檢定及查核。
- (五)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。

## 四、完備消費損害救濟制度

(一)迅速、妥適處理消費爭議

- 1、強化各級政府處理消費爭議之功能，設立多元的消費諮詢及申訴與訴訟外爭議處理管道，以及健全消費諮詢制度。
- 2、健全網路購物爭議線上處理機制及完備相關法令制度。
- 3、強化消費詐騙之查處及預防機制，並協助消費者追回損失。

(二)健全責任保險與補償制度，以確保消費受害時之救濟及風險分散。

(三)強化商品事故原因究明機制，以釐清損害發生之因果關係。

**五、建構跨境消費者保護機制**

(一)建構兩岸及其他國家商品及服務資訊收集及通報制度，並強化邊境通關檢驗，遏止不安全商品進入市場。

(二)協調相關機關團體建立兩岸及其他國家間跨境消費者保護機制，並協助國內外消費者處理相關跨境消費爭議案件。

**六、提升行政效能**

(一)健全消費者保護行政體系及充實相關資源，並加強相關人員專業訓練。

(二)依據國內外發展趨勢及需要，辦理相關委託研究，並據以檢討增（修）訂相關法規與機制。

(三)積極參與國際消費者保護組織活動與加強雙邊及多邊交流合作，增進推動成效。

**肆、其他**

一、本政策的適用對象，包括各級政府及相關之主管機關在內。

二、本政策內所謂之「商品」，包括食品、藥品等各項消費產品在內。

三、本政策原則上每 5 年檢討修訂一次。