

# 行政院消費者保護處

## 消費者保護的推手

工作：消費者保護政策推動、協調與監督

使命：維護消費者權益

願景：提升國民消費安全及品質



# 認識行政院消費者保護處

## 沿革

1994 年 7 月 1 日行政院依據消費者保護法第 40 條規定，成立行政院消費者保護委員會，由行政院副院長兼任主任委員。行政院組織改造後，該會於 2012 年 1 月 1 日併入行政院，原有的業務單位改制為「消費者保護處」，原有的委員會議則改制為任務編組之「消費者保護會」，仍由行政院副院長擔任召集人，組成委員包括中央相關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者專家。

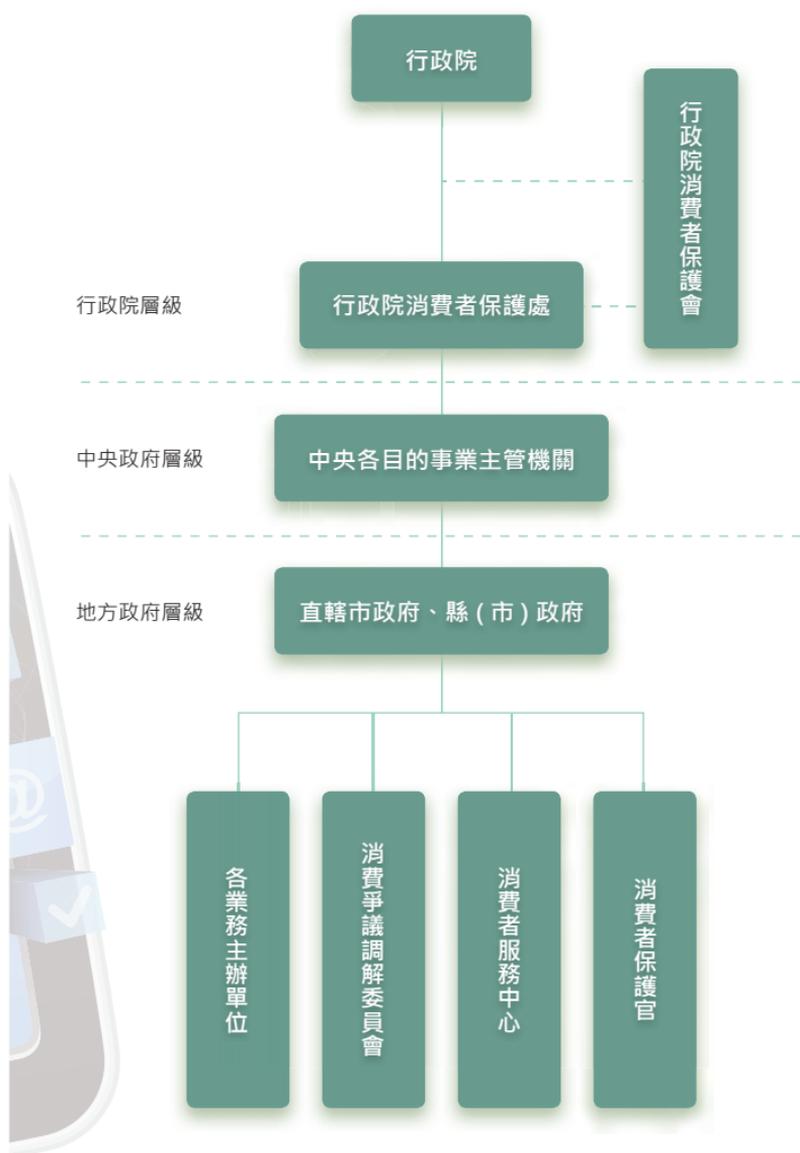
## 主要任務

行政院消費者保護處的職掌，包括：消費者保護基本政策及計畫之研（修）訂、協調與監督中央及地方主管機關消費者保護業務之推行、消費者保護法之研修、重大消費爭議事件之協調處理等，並負責辦理行政院消費者保護會之幕僚作業等。



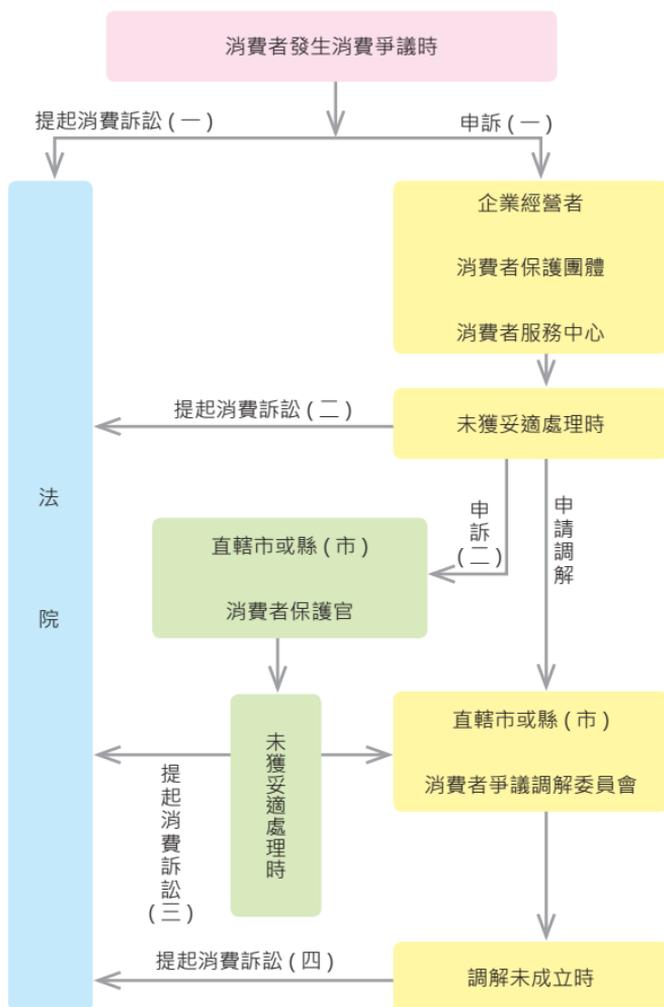
## 認識消費者保護行政體系

消費者保護工作必須由中央與地方政府共同推動；中央的消費者保護處協調綜理全國消費者保護事務，並透過各中央主管部會就其所掌事務推動相關法令與政策；地方的直轄市或縣市政府則負責執行工作。行政院消費者保護處並透過定期對中央及地方主管機關的績效考核，不斷檢討及策定改進作為。



## 消費申訴的流程

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，可經由下列程序和管道進行消費爭議申訴與調解：



消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要。

縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。

## 便利的消費申訴及諮詢管道

### 消費爭議之申訴途徑：

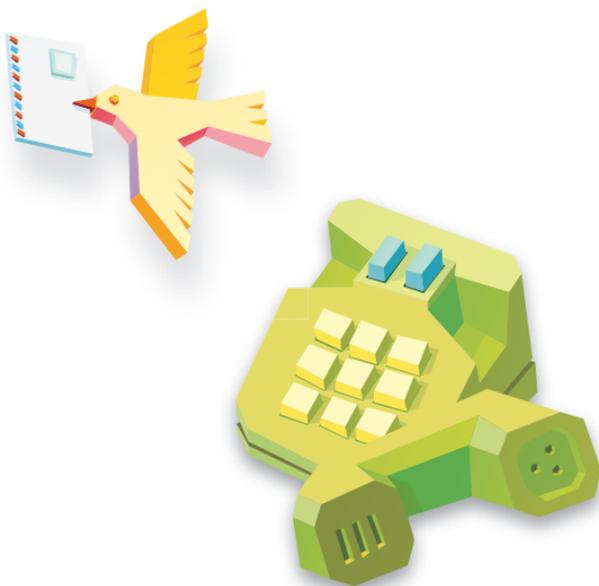
1. 上網進行線上申訴及調解  
( <https://www.ey.gov.tw/> · 點選資訊與服務 > 消費者保護 > 線上申訴調解、<https://cpc.ey.gov.tw/> · 點選線上申訴調解 ) 。
2. 上網下載申訴資料表，填妥後傳真或郵寄各直轄市、縣(市)政府消費者服務中心。
3. 親自前往各地方政府消費者服務中心填寫申訴資料表。

利用市話或手機撥打 1950 全國消費者服務專線，可以得到消費諮詢服務。

更多資訊，請參見行政院消費者保護會網站

<https://cpc.ey.gov.tw>

或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw/> · 點選資訊與服務 > 消費者保護



# 消費新生活運動 大家一起來推行

## 三不

危險公共場所 不去

標示不全商品 不買

問題食品藥品 不吃

## 七要

消費資訊 要充實

消費行為 要合理

消費受害 要申訴

1950 專線 要記牢

消保活動 要參與

爭取權益 要團結

綠色消費 要力行

