

## 重視消費者權益·共創美好生活品質 (註)

劉兆玄\*

行政院消費者保護委員會主任委員一職相當特別，係由行政院副院長兼任，相信有其特別的義意與作用。本人在獲知兼任此項新職時，內心感到非常榮幸，同時也倍感壓力。因為我知道，人人都是消費者，我有機會為全國二千一百萬人民服務，更有責任為全國人民的消費安全、消費權益、生活品質把關，這的確是一項極具意義與挑戰性的任務。

今後，兆玄當在院長、以及各位先進的支持與指導下，以積極務實的態度、求新創新的精神，與本會同仁共同努力任事，將我國消費生活品質推向更高、更美、更好的境界。

我國消費者保護工作，在歷任主任委員的領導，以及本會同仁的努力暨相關主管機關的共同協助下，不論是在法規的制定；行政體系的建置；消費者保護基本政策與消費者保護計畫的擬定；消費者保護教育宣導的推動；消費者保護施策的督導及執行等各方面，均有其成果。同時，章前主任委員也已對消費者保護業務的格局，做更進一步的規劃，本人甚表敬意，也企盼今後能隨時提供建言，繼續給予指導。

消費者保護之思潮，係國家社會進步之產物，亦是推動國家社會進步與發展的重要因素，更是現代化社會進步與發展的重要衡量指標之一。在我國正當力求國家社會發展與進步，以邁向廿一世紀先進國之林的同時，消費者保護的推動與落實，自然是不容忽略。本會負有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之職責，兆玄自當肩負起此一責任。

---

\*作者為加拿大多倫多大學化學博士，現任行政院副院長、行政院消費者保護委員會主任委員。

註：本文摘自八十六年十二月十二日行政院消費者保護委員會新卸任主任委員交接典禮新任主任委員致詞。

今後，本會除繼續推動既定政策及計劃工作外，本人將本著消費者保護法所賦予本會之各項職責，以消費者保護基本政策為主軸，結合各界之力量，共同推動各項消費者保護業務，以實現消費者保護法之立法意旨—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。

在此，謹藉此機會，向各位說明本會未來努力方向與作法：

### 一、策訂消費者保護計畫、措施，構建完善之消費者保護網

行政院消費者保護委員會依消費者保護法的規定，係為消費者保護基本政策之研擬及審議，並監督其執行之機關，本身不負實際執行之責。惟因消費者保護政策之良窳，攸關整個消費者保護業務能否順利有效推動，為期能有宏觀、符合時宜的消費者保護政策，除需時時掌握當前消費態勢，蒐集各種消費保護資訊，供研擬各項施策之參考外，同時也需要瞭解世界各國之消費者保護發展趨勢、消費問題之演進等，以便藉由此宏觀之各項計畫、措施之推展，形成一完整的消費者保護網，來確保消費者的各項權益，解決各種消費問題，提昇消費生活品質，與世界潮流並駕齊驅。

### 二、制定研修各種消費者保護法規，完備消費者保護法制體系

消費者保護工作之推動，主要涉及行政機關、企業經營者及消費者等三個主體，而保護之層面，又從最基本的確保消費安全到最終目標的提昇消費生活品質，涵蓋之範圍既深且廣。在一民主法治國家中，政府各項措施的推動，必須藉由制定各項法規，合理規範各方之權利義務，始能收事半功倍之效。查世界許多先進國家，均有完備的多樣性、專業性消費者保護相關法規，為使我國消費者保護更周延，消費者權益之保障能有更明確的法律依據，凡此均須有完備消費者保護法制體系並落實執行之必要。

### 三、落實推動消費者教育，建立正確消費者保護理念

綜觀世界各國消費者保護的演進歷程，國民消費意識的覺醒與提昇，是推展消費者保護工作所不可或缺的重要動力。因此，消費教育與消費資訊的充實，是正處於消費者保護發展初期的我國，所應特別著重的。

#### 四、釐清消費者保護業務權責事宜，實現分層負責之行政體系

本會的另一重要職責是協調、督導各消費者保護主管機關落實推動消費者保護工作，為期各機關得以有效推動執行，有必要在事權的分工方面，加以釐清，俾使各項消費問題得以迅速、妥適、有效處理及解決。

人人都是消費者，消費者保護工作是一項全面性、持續性的工作，本會雖然組織與員額均極為精簡，全部編制專任職員只有二十四人，但我們必將以高度的工作熱忱，發揮小而美的功能。本會的工作展望，我們除將本依法行政之原則，服務消費者，確保其消費權益外，並將健全消費環境，同時，秉持消費者保護與企業經營兼籌並顧之理念，引導企業經營者建立消費者導向之營業理念，共同為提昇國民消費生活品質而努力。此外，本會規劃籌設之「消費生活中心」，在強化我國消費者支援行政上非常重要，將積極推動辦理，並請各位惠予支持與協助。

