

我國消費者保護行政

林芳忠*

壹、前言

貳、我國消費者保護行政機關體系

參、我國消費者保護行政機關之職掌

與分工

一、職掌

二、分工

肆、結語

壹、前 言

消費者保護涉及層面非常廣泛，涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各方面，攸關全體國民生活福利甚鉅。我國之消費者保護行政工作，在歷經個別立法保護如：商品檢驗法、化妝品管理條例、農藥管理法、食品衛生管理法、商品標示法等時期，及消費者保護方案時期後，為更有效保護消費者權益，實現憲法保障人民生存權、財產權並符合時代趨勢之需要，經朝野共同努力，終在八十三年一月十一日經立法院三讀通過「消費者保護法」，於同日公布施行，並依消費者保護法之規定，於同年七月一日成立「行政院消費者保護委員會」，負責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工作，將消費者保護之理念與責任，正式納入政府行政體系中，為我國消費者保護行政邁出最重要的一步。

貳、我國消費者保護行政機關體系

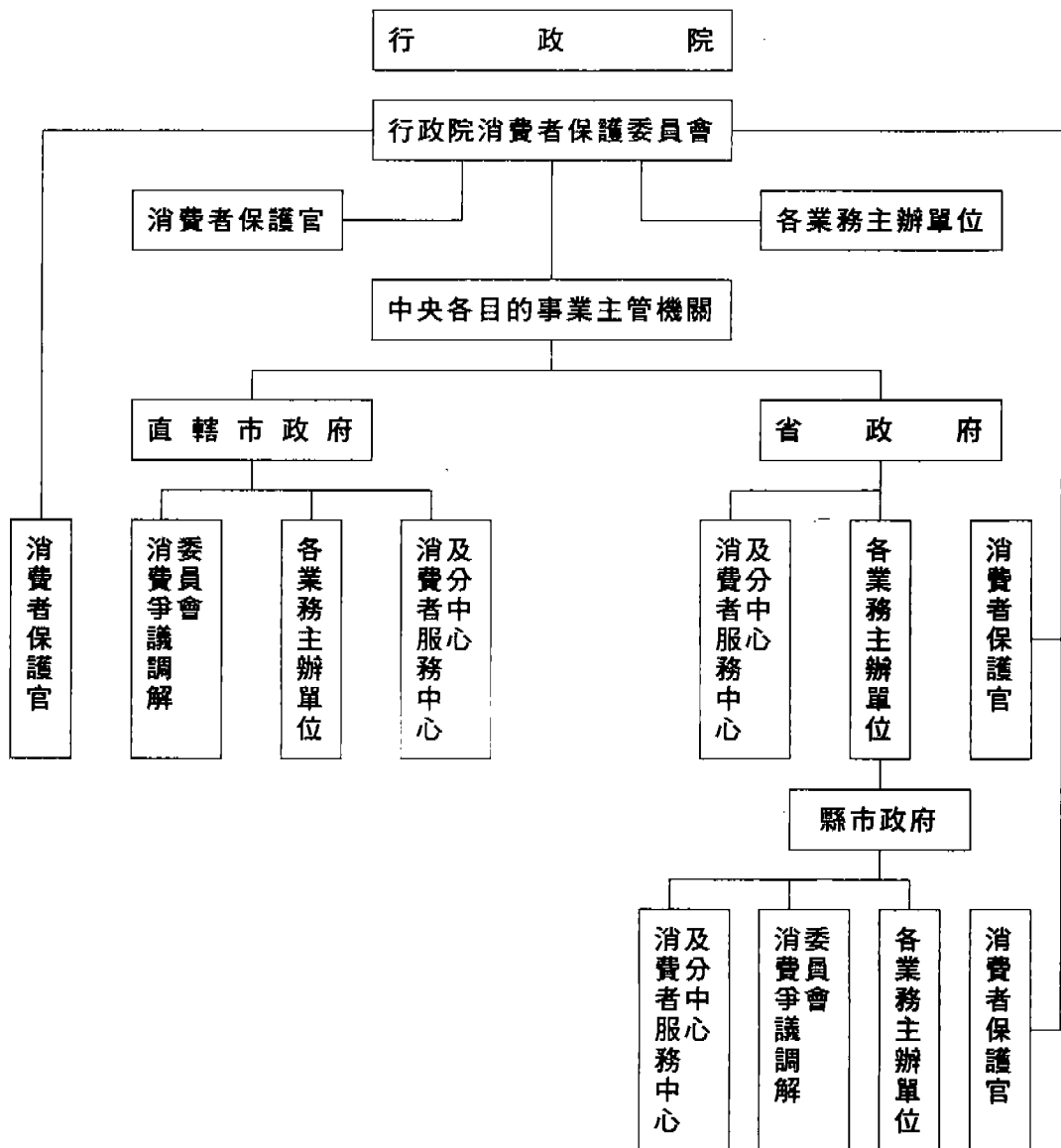
我國之消費者保護行政機關，依現行消費者保護法之規定，計可分為下列三類：

* 作者為美國舊金山大學國際經濟學碩士，現任行政院消費者保護委員會企劃組組長、中原大學講師。

- 一、負責研擬、審議消費者保護基本政策，並監督各主管機關落實執行消費者保護工作之行政院消費者保護委員會。
- 二、負責研擬與消費者保護法第三條第一項各款事項有關之相關法律並落實執行之中央各目的事業主管機關。
- 三、負責執行消費者保護工作之省（市）、縣（市）地方主管機關及消費者保護官。

各機關之關係如表1-1消費者保護行政機關體系表所示。

表1-1 消費者保護行政機關體系表



參、我國消費者保護行政機關之職掌與分工

一、職 掌

我國消費者保護行政機關之職掌，依現行消費者保護法及其它相關法規之規定如次：

(一)行政院消費者保護委員會

行政院消費者保護委員會之職掌，依消費者保護法第四十一條之規定計有：

- 1.消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 2.消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 3.消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 4.國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
- 5.各部會局署關於消費者保護政策及措施之協調事項。
- 6.監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。
- 7.消費者保護之執行結果及有關資料之定期公告事項。

此外，有關消費者保護官之任用，對消費者保護團體之評定，對於地方主管機關命令企業經營者停止營業或勒令歇業之核准，以及扶植、獎助消費者保護團體、協助處理消費爭議、推行消費者保護教育宣導、辦理消費者諮詢服務等，亦皆屬行政院消費者保護委員會之權責事項。

(二)中央各目的事業主管機關

依現行中央政府各部會職掌劃分，主要之消費者保護目的事業主管機關計有：內政部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、及行政院農委會、勞委會、公平會、新聞局、衛生署、環保署等十二個機關。至其它關係較小者，如：能原會、國科會、中央銀行等亦同樣負有保護消費者之責任。

中央各目的事業主管機關之職掌如下：

- 1.促使其所主管各目的事業所提供之商品或服務，應符合消費者保護法第三條第一項第一款至第八款之規定。
- 2.就其所主管各目的事業之商品或服務，辦理有關消費者保護法第三條第一項第十款至第十三款所規定各事項。
- 3.扶植、獎助消費者保護團體。

4.擬訂與消費者保護有關之相關法律、命令。

此外，亦可依消費者保護法第三十八條規定，辦理消費者保護法第三十三條至三十七條所規定，直轄市或縣（市）政府應辦理或得辦理之各事項。

(三)省（市）、縣（市）地方主管機關

省（市）、縣（市）地方主管機關為省、市政府及縣、市政府，其職掌如下：

- 1.依消費者保護法第三十三條至第三十七條所規定，辦理對企業經營者所提供之商品或服務有無損害消費者生命、身體、健康或財產之調查、檢驗工作及經調查後認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞的商品或服務，命其限期改善、回收或銷燬或採其他必要措施等。
- 2.依消費者保護法第四十二條規定，設消費者服務中心、分中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導，及接受消費者有關消費爭議事件之申訴等事項。
- 3.依消費者保護法第四十五條規定，設消費爭議調解委員會，調解消費者與企業經營者因商品或服務所發生之消費爭議事件。

(四)消費者保護官

消費者保護官之設置，不但在我國係屬首創，亦與其他各國有所不同。依消費者保護法第三十九條之規定，消費者保護委員會、省（市）、縣（市）政府各應置消費者保護官若干名，其職掌依消費者保護法第四十三條、四十五條、四十九條及五十三條之規定計有：

- 1.處理消費爭議事宜。
- 2.擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。
- 3.就消費者保護團體擬提起之消費者損害賠償訴訟、不作為訴訟，行使同意權。
- 4.向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反消費者保護法有關保護消費者規定之行爲。

二、分 工

從以上所介紹之我國消費者保護行政機關體系及其職掌，可以看出我國之消費者保護行政尚稱完整，各機關間之分工雖有重疊，惟大致上亦尚清楚。其中，行政院消費者保護委員會係負責消費者保護基本政策之研擬、審議，及協

調監督各主管機關依所研擬、審議之基本政策實施，以落實執行消費者保護工作之機關；中央各目的事業主管機關則依行政院消費者保護委員會所擬定之消費者保護基本政策，負責研擬其所主管目的事業之消費者保護政策，並擬定相關法律落實執行之機關；省（市）、縣（市）地方主管機關及消費者保護官，則為實際負責執行消費者保護工作並接受消費者申訴、提供消費諮詢及調解消費爭議之機關。至中央各目的事業主管機關之分工則依行政院消費者保護委員會所訂頒之「消費者保護行政機關分工表」辦理。

肆、結 語

消費者保護行政，自聯合國於一九八五年四月九日通過消費者保護指導方針（Guilelines for Consumer Protection）後，已成為國際各國政府的共識，紛紛透過立法並採行政措施來保護消費者，使消費者保護行政成為國際的潮流與趨勢。

展望我國的消費者保護行政，除應速依消費者保護法規定，建立完整之消費者保護行政體系組織架構，以負責執行消費者保護工作外，並應隨時體察國際消費者保護趨勢，參酌各國消費者保護體制，以建立我國完備並符合時代潮流之消費者保護行政體制；同時，各主管機關亦應主動、積極研擬相關政策與措施，並落實執行，以達消費者保護法所定「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。

