

# 如何維護消費者使用天然氣之權益

林芳忠\* 著

壹、前言

貳、天然氣與消費者權益之關係

參、消費者保護法對保護消費者  
權益之相關規定

肆、本會對天然氣消費者所採保  
護措施

伍、結語

## 壹、前言

由於液化天然氣較煤炭等固體燃料或煤油等液體燃料經濟、方便且污染性低，為因應「聯合國氣候變化綱要公約」(United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC) 京都議定書之重大決議，已成為世界各國政府大力推廣之民生燃料能源。我國在八十七年五月之全國能源會議中，亦達成一項「擴大使用液化天然氣」之重要結論。依經濟部能源會所擬「擴大天然氣使用行動計畫」，我國天然氣之使用，將由西元一九九七年之三四七萬公噸擴增至二〇一〇年之一千三〇〇萬公噸，以及二〇二〇年之一千六〇〇萬公噸，可見未來天然氣之使用，將有普遍化之趨勢，除在我國能源政策中扮演頗為重要之角色外，亦與每個家庭以及消費者之日常生活具有密不可分之關係，諸如：新設發電廠盡量以天然氣發電；家用燃料逐漸改為天然氣；鼓勵改用瓦斯車及計畫引進天然氣公車等。因此對於天然氣消費者之權益，實宜予以應有之重視，妥適規範與管理，以維護天然氣消費者應有之權益。

## 貳、天然氣與消費者權益之關係

天然氣之使用，由於具有經濟、方便等優點，近年來使用量已有逐漸增加之趨勢，未來再加上政府之大力推廣，使用量之增加或將更為顯著，並將逐漸進入家

\*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督導組組長、中原大學講師。

庭及日常消費生活中，與消費者權益之關係日益密切。天然氣與消費者權益之關係，可分別從使用是否安全與價格是否合理兩方面加以說明，茲分述如次：

### (一) 使用是否安全

天然氣之使用，必須經由管線輸送或分裝鋼瓶運送，兩者皆有可能發生漏氣、氣爆之危險，造成對消費者生命安全危害及財產損失之威脅，相關主管機關應有必要採取妥適之預防保護措施。另應確保消費者在家庭中使用瓦斯之安全，據「台灣煤氣」雜誌相關報導，台灣地區瓦斯爐具之種類與使用人口皆無日本多，但意外事件卻較日本高出甚多，可見在安全方面有待加強。有關家庭瓦斯意外事故，大多肇因於產品設計不良或消費者使用上之人為疏失，為提升瓦斯使用之安全性，主管機關宜加強有關瓦斯安全之規範與管理，如：規定出廠爐具必須加裝預防被風吹熄，或湯汁溢出燒熄火源造成瓦斯外洩之熄火安全裝置；瓦斯熱水器應裝置自動關閉瓦斯之熄火安全裝置；桶裝瓦斯之壓力調整器應設定於安全水柱範圍內並將調整蓋封死等，使消費者使用瓦斯器具更安全，減少或預防家庭瓦斯意外事故之發生，以保障消費者之生命安全與減少財產之損失。

### (二) 價格是否合理

天然氣事業傳統上係屬政府管制之自然獨占事業，且與人民日常生活關係密切，為公共事業之一種，因此天然氣之零售價格多由政府訂定，非市場價格機能所決定。是以主管機關應廣泛蒐集相關資料、審慎衡酌業者之合理營運成本，以及為永續經營所必要之正常利潤，研訂一套妥適、公平、合理之價格計算公式，以保護天然氣消費者之權益，並使用天然氣產業能持續健全發展，嘉惠民生。

## 參、消費者保護法對保護消費者權益之相關規定

消費者保護目前可說已成為國際間各國政府之共識，蔚為世界潮流與時代之趨勢，並將其視為國家經濟社會進步之指標。我國為落實保護消費者權益，於民國八十三年元月十一日公布施行「消費者保護法」，並依消費者保護法第四十條規定，於同年七月一日成立行政院消費者保護委員會，負責研擬、審議消費者保護基本政策及監督其實施。此外，並於消費者保護法第六條明定消費者保護法之主管機關，中央為目的事業主管機關，省（市）為省（市）政府，縣（市）為縣（市）政府，使

政府實際負起保護消費者權益之職責。消費者保護法對保護消費者權益之相關規定，主要有消費者權益、政府對消費者保護之任務與行政監督、消費爭議之處理等，其中與本主題較有相關聯者，在消費者權益方面，主要規定企業經營者應確保其提供之商品或服務無安全或衛生上之危險，商品或服務具有危害消費者生命、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法，以保障消費者之健康與安全；企業經營者所提供之定型化契約，應符合平等互惠與誠信公平之原則，以避免消費者權益受到不平等契約之侵害。在政府對消費者保護之任務與行政監督方面，主要規定政府負有維護商品或服務之品質與安全衛生、防止商品或服務損害消費者生命身體健康財產或其他權益、促進商品或服務維持合理價格、協調處理消費爭議、辦理消費者諮詢服務等；中央或省之主管機關、直轄市或縣市政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查，於調查完成後，得公開其經過及結果，調查時對於可為證據之物得聲請檢察官扣押之，經調查後發現確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷毀，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施，如對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前述之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置；行政院消費者保護委員會、省（市）縣（市）政府各應置消費者保護官若干名，負責處理消費者之申訴、調解等事項，以及辦理消費者保護法所規定之消費訴訟事項；省（市）縣（市）政府應設置消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項；直轄市、縣（市）政府應設置消費爭議調解委員會，處理消費者之申請調解事項等。在消費爭議之處理方面，主要規定消費者與企業經營者發生消費爭議時，可循申訴、調解、訴訟等途徑尋求救濟，並對各救濟管道之程序、條件及特殊之優惠等予以必要之規範。

## 肆、本會對天然氣消費者所採保護措施

本會自成立以來，對於所有與民生消費有關之事項皆甚為重視除於消費者保護政策中，明白宣示我國現階段之消費者保護工作，應以「確保消費安全」、「提供消費資訊與辦理教育宣導」、「促進消費選擇自由」、「尊重消費者意見」、「完備消費損害救濟制度」等五大項為中心外，每年皆參酌國外辦理消費者保護之經驗及國內社

會環境之需要，訂定年度消費者保護計畫，請各主管機關據以研提消費者保護方案，並監督各主管機關落實執行，以保護消費者之權益。

本會對天然氣消費者權益之保護一向極為重視，每年皆列入年度消費者保護計畫之重要工作項目，請主管機關據以研提消費者保護方案，具體落實執行。八十八年消費者保護計畫中，有關天然氣部分，計列有「瓦斯用品安全管理」、「公用煤氣事業安全管理」、「加氣站安全管理」、「家庭用鋼瓶裝液化石油氣安全管理」、「煤氣事業品質與價格管理」等，並請主管機關加強宣導並教育消費者如何安全、正確使用天然氣，以維護天然氣消費者之健康與安全。

再者，本會鑑於家庭中使用之桶裝液化瓦斯，有可能因鋼瓶老舊而發生爆炸，對消費者之生命安全及財產造成嚴重威脅，嚴重侵害消費者之權益，為增進家庭中使用桶裝瓦斯之安全性，曾於八十六年本會第三十四次及四十二次委員會議中，針對桶裝瓦斯之安全管理等相關問題，請相關主管機關列席報告說明，並促其採取妥適保護措施，復於八十七年間數度召開「桶裝瓦斯鋼瓶之檢驗」及「家用液化石油氣安全管理之相關問題」等會議，促使相關主管機關加強對於桶裝瓦斯之安全管理，以維護消費者之安全與權益。

## 伍、結 語

消費者保護為一全方位之工作，必須全體政府行政人員、企業經營者及所有消費者共同努力，建立共識，合作推動，才能獲致相當之成效。本會今後當本著研擬、審議消費者保護基本政策與監督其實施之職責，戮力研擬符合國際潮流並切合國內消費環境需要之消費者保護政策與措施，並切實監督各消費者保護主管機關，落實推動消費者保護工作。此外，並當積極教育宣導正確之消費者保護理念與知識，使企業經營者能深切體認消費者保護工作乃當前之世界潮流與時代趨勢，亦是企業經營者所必備之現代企業經營理念，主動配合政府政策，共同維護消費者權益。同時促使消費者有效提升其消費者自覺意識，增加其消費知識，俾在進行消費行為時，能避免受到不必要之損害，有效維護其應有權益。相信如此，則我國消費者保護工作之推動，必能獲致良好之成效，建立我國安全與公平之消費環境，有效促進國人消費生活安全，提升國人消費生活品質。

主要參考資料：

- 一、消費者保護法及其施行細則。
- 二、行政院消費者保護委員會所訂頒「消費者保護基本政策」。
- 三、行政院消費者保護委員會八十八年消費者保護計畫。
- 四、經濟部能源會「擴大天然氣使用行動計畫」。
- 五、中華民國公用瓦斯事業協會所印，胡聯國教授所譯「公用氣體燃料事業氣價格結構及相關措施與法規檢討」。
- 六、行政院消費者保護委員會督導組組長林芳忠所撰「我國之消費者保護行政」。
- 七、台灣煤氣雜誌社編「台灣煤氣」NO. 354 期。
- 八、一九九八年二月經濟部能源會發行，台灣經濟研究院編印「能源」。

