

我國消費者保護官建制簡介

黃明陽 *

壹、前言	肆、運作上之依據—消費者保護官
貳、瑞典之消費者保護官制度	任用及職掌辦法
參、我國消費者保護官制度之依據	伍、代結語
—消費者保護法	

壹、前言

消費者保護官（Consumer Ombudsman）制度為瑞典首創，亦為瑞典消費者保護行政體系中最獨特之制度，在消費者保護行政體系中，並居於舉足輕重的地位。目前北歐各國及部分國家均有置消費者保護官制度，俾落實推動消費者保護工作，我國亦不例外，亦將消費者保護官納入八十三年一月十一日公布施行之「消費者保護法」（以下簡稱本法）予以規定。

鑒於消費者保護官制度原為國內前所未有之新創制度，而外國類此制度者，其內容亦多有殊異，我國消費者保護法遂以採擷，其定位、員額、任用、權限及運作等有待進一步研議。綜觀我國有關消費者保護官之建制過程，約可歸納分成兩個階段如次：

一、**制度依據之研訂階段**：主要在探討消費者保護官制度在我國法律上之依據。

首先參考消費者保護官外國相關立法例，俾瞭解消費者保護官之特色所在；其次蒐集消費者保護官相關立法資料，俾瞭解消費者保護官制度之立法過程；最後則臚列本法有關消費者保護官之規定，俾瞭解消費者保護

* 作者為文化大學法律學研究所碩士，現任行政院消費者保護委員會法制組組長、中央警官學校兼任講師。

官之立法意旨。

二、運作依據之研訂階段：主要在探討消費者保護官制度在我國運作上之依據。

本法雖已將消費者保護官制度納入規定，惟有關消費者保護官之運作，則尙付闕如。行政院消費者保護委員會爰依據消費者保護法之授權規定，訂定「消費者保護官任用及職掌辦法」（以下簡稱本辦法），報奉行政院於八十四年十月十七日核定發布，俾作為我國消費者保護官運作上之依據。

我國消費者保護官制度，自消費者保護法予以納入規定，迄至消費者保護官任用及職掌辦法訂定發布，我國有關消費者保護官制度之建制，始稱完備。為期各界對我國消費者保護官之建制經過能有完整而充分之瞭解，行政院消費者保護委員會（以下簡稱消委會）目前正就我國消費者保護官建制過程有關資料予以彙編，將提供各界參考。本文限於篇幅，僅擇要予以整理簡述，其經敘及而未詳細列明之資料仍請參考消委會將來出版之彙編資料，併此敘明。

貳、瑞典之消費者保護官制度

我國之消費者保護官制度，係參酌瑞典消費者保護官（Konsumenten Ombudsmannen，簡稱為KO；Consumer Ombudsman，簡稱CO；Verbraucher Ombudsman）制度之立法例而設，為期對消費者保護官能有進一步的認識，爰先就瑞典之消費者保護官制度摘要說明如后。

一、組織方面

瑞典自一九七〇年代開始，為保護消費者乃制定了市場行銷法（The Marketing Practices Act）及不當契約禁止法（The Act Prohibiting Improper Contract Terms）。為確保該二新法得以貫徹實施，維護消費者權益，認為有設置專人監督其執行之必要，故於瑞典市場裁判所法（The Market Court Act）第十一條規定應置消費者保護官（KO）。

瑞典之消費者保護官係由國王提名，經內閣（King in Council）同意並訂

定任期任命之，第一任消費者保護官於一九七一年一月一日正式就任開始執行職務，為獨立於一般行政機關外之文官。其次，為協助消費者保護官行使職權及處理有關事務，設有消費者保護官秘書處，其職員大約有二十五人，包括副保護官、具有律師資格者、經濟學者、市場專家及發言人等。嗣後為配合市場法（The Market Law）之施行，於一九七六年七月一日將消費者保護官秘書處併入消費者署（或譯消費者保護局）（The National Board for Consumer Policies），並以消費者保護官兼任消費者署之首長，繼續以消費者署首長之地位執行發揮消費者保護官之機能。

二、職掌方面

依據市場行銷法及不當契約條款禁止法之規定，瑞典消費者保護官之主要職掌方面，依照廖義男教授研擬「消費者保護官之任用及職掌研析報告」，說明瑞典消費者保護官之主要權責為：

(一) 管制之行爲對象

1. 企業經營者之不正當營運手段（包括誤導、強制、引誘之廣告、標示、包裝及諸如折扣、贈品等促銷行爲）。
2. 企業經營者之怠於提供消費者資訊行爲。
3. 危險商品。
4. 不正當之定型化契約約款。

(二) 管制之方式

1. 得命其提供資料及文件，並為貨樣試驗及類比，不服命令者得科以罰金。
2. 情節輕微者，得逕為禁止處分或負擔處分（如令其更正廣告）。
3. 情節重大者，得以自己之名義，直接訴請市場法院，請求為禁止命令、負擔命令或科以罰金、徒刑。
4. 審查定型化契約約款。

三、特性方面

瑞典消費者保護官制度之特性，乃在於消費者保護官係以獨立自主之地位行使職權，不必受行政機關之層層節制，因而得以在不被外力干涉下迅速有效採取必要措施。

至於瑞典消費者保護官之工作或活動，則不僅在處理個案，抑制個別侵害

消費者權益之事件，對被害人給予必要之救濟，更因其經常與相關工商企業部門或組織、學者專家、相關政府官廳等協力合作，研提各種行為準則及建議，且大多能為工商企業經濟界所接受並採行，因而得以發揮其事前預防之功能。

另外，瑞典之立法者亦能因應消費者保護官之行動，增訂有利於消費者或修正不利於消費者之法律，使消費者保護之法制更趨完備。

參、我國消費者保護官制度之依據 一消費者保護法

我國消費者保護法經參酌瑞典消費者保護官制度立法例，於第三十九條第一項明文規定：「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。」正式將消費者保護官制度納入本法規定，俾落實消費者保護工作之執行。其有關立法過程約可分為消費者保護法草案、立法院審議、公布施行三個階段。

一、消費者保護法草案規定

消費者保護法草案在七十一年內政部討論底稿、七十二年內政部草案、七十七年內政部草案、七十七年行政院草案等草案中，均無有關消費者保護官之規定，其中行政院草案並於民國七十七年五月五日由行政院正式函送立法院審議。

另外，財團法人中華民國消費者文教基金會亦於七十七年研擬完成消費者保護法草案，隨後該草案即透過立法院趙立法委員少康等六十六人連署向立法院提案請求審查。該草案特別於第四章「行政監督」之第二節「消費者保護官」，予以專節規定，計列二條條文（第三十五條及第三十六條），這是消費者保護官首見於我國法律草案中之規定。該草案有關消費者保護官之規定如下：

（一）草案第三十五條（消費者保護官之設置）

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。

消費者保護官由各級檢察機關檢察官兼任之。

(二) 草案第三十六條（消費者保護官之職權）

消費者保護官之職權如次：

1. 協助中央及地方主管機關執行消費者保護事宜。
2. 協助或處理消費爭議之申訴或調解。
3. 對於消費受害事件，必要時得向法院聲請就企業經營者之財產為免供擔保之假扣押、假處分。
4. 對於有關公益之消費事項，向法院提起不作為訴訟。
5. 其他依本法所規定之事項。

二、立法院審查意見

立法院在審議消費者保護法草案時，係以趙立法委員少康等六十六人所提「消費者保護法草案」及行政院函請審議「消費者保護法草案」等二案併案同時審查方式進行。

立法院審查消費者保護法時，對於消費者保護官之設置問題，立法委員發言甚為踴躍，爰綜合立法委員正反兩面意見如次：

(一) 正面意見

1. 原則同意消基會版消費者保護法草案規定，消費者保護官，確有設置之必要。
2. 為避免造成司法、行政兩體系之混淆，消費者保護官制度應以逐步建立方式辦理。

(二) 反面意見

1. 同意行政院版消費者保護法草案規定，認為並無另行設置消費者保護官之必要。
2. 消費者保護官為行政官，如由司法系統之檢察官兼任，勢將造成司法、行政兩體系之混淆。

立法院在一讀會時，經過黨政協調結果，同意消費者保護官確有設置之必要，惟宜以逐步建立之方式辦理，同時暫不宜由檢察官兼任之，以避免造成行政、司法兩體系之混淆；至有關消費者保護官之職權問題，則授權行政院訂定消費者保護官任用及職掌辦法，以資依據。此項結論在二讀會及三讀會時亦予維持，照案通過。

三、消費者保護法規定

消費者保護法經立法院於八十三年一月十一日三讀通過，並經 總統於同日公布施行，本法業將消費者保護官制度納入規定，其與消費者保護官有關者計有六條條文，爰臚列如次：

(一)消費者保護法第三十九條

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。

消費者保護官之任用及職掌由行政院訂定之。

(二)消費者保護法第四十三條

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

(三)消費者保護法第四十四條

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理者，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

(四)消費者保護法第四十五條

直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七至十五名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

(五)消費者保護法第四十九條第一項

消費者保護團體許可設立三年以上，經申請消費者保護委員會評定優良，置有消費者保護專門人員，且合於下列要件之一，並經消費者保護官同意者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟：

1. 社員人數五百人以上之社團法人。
2. 登記財產總額新臺幣一千萬元以上之財團法人。

(六)消費者保護法第五十三條第一項

消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行爲，得向法院訴請停止或禁止之。

肆、運作上之依據

一、消費者保護官任用及職掌辦法

消費者保護法雖將消費者保護官制度納入規定，使消費者保護官之設置獲得法源上之依據，惟因消費者保護官爲一新創之制度，涉及的相關問題甚多，尤其是運作上是否能夠圓滿順利，更是攸關該制度的成敗。因此，亟需行政院依據消費者保護法第三十九條第二項「消費者保護官之任用及職掌，由行政院訂定之。」之規定，訂定「消費者保護官任用及職掌辦法」，俾資作爲消費者保護官運作上之依據。

本辦法之研訂過程約可分爲籌備小組草案、報院核定草案及行政院核定發布三個階段來加以說明如后。

一、籌備小組草案

行政院在消費者保護法於八十三年一月十一日公布施行之次日起，即成立「行政院消費者保護委員會籌備小組」積極辦理有關籌備事宜，其中有關消費者保護官部分，籌備小組除先行委託台灣大學法律系廖教授義男研擬「消費者保護官之任用及職掌研析報告」外，並蒐集消費者保護官建制相關資料，同時參考司法人員人事條例及公設辯護人條例等規定，進行「消費者保護官任用及職掌辦法草案」之研擬工作。

由於消費者保護法第三十九條第一項「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。」之規定頗滋疑義，有認爲消費者保護官之設置，應採直屬於行政院消費者保護委員會之中央統一任用制（一條鞭制）；亦有認爲應採各別設置制（分級設置制），由各級政府分別任用設置方式辦理。籌備小組於是分別擬具「消費者保護官任用及職掌辦法草案」甲案（採分級設置制，計十三條條文）、乙案（採一條鞭制，計十九條條文）等兩案參考條文初稿，以作爲行政院消費者保護委員會嗣後徵詢意見、廣泛討論之藍本。

爲便於瞭解比較，爰將該甲乙兩草案列表對照如次：

籌備小組草案（甲案、採分級設置制）	籌備小組草案（乙案、採一條鞭制）
條 文	條 文
<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>	<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>
<p>第二條 消費者保護官之任用及職掌，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依有關法令規定辦理。</p>	<p>第二條 消費者保護官之任用及職掌，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依其他法令規定辦理。</p>
<p>第三條 行政院消費者保護委員會、省（市）縣（市）政府各置消費者保護官若干名。</p> <p>行政院消費者保護委員會消費者保護官，職務列簡任第十職等至第十一職等；省（市）政府消費者保護官，職務列薦任第九任等至簡任第十一職等；縣（市）政府消費者保護官，職務列薦任第七職等至第九職等。</p>	<p>第三條 行政院消費者保護委員會、省（市）縣（市）政府各置消費者保護官若干名。</p> <p>消費者保護官，職務均列薦任第七職等至簡任第十一職等。</p>
<p>第四條 消費者保護官，由行政院消費者保護委員會指揮、監督及考核。</p> <p>行政院消費者保護委員會、省（市）縣（市）政府必要時，並得遴聘檢察官兼任消費者保護官職務。</p>	<p>第四條 消費者保護官，由行政院消費者保護委員會指揮、監督、任用、調動及考核。</p> <p>行政院消費者保護委員會必要時，並得遴聘檢察官兼任消費者保護官職務。</p>
<p>第五條 消費者保護官由任用機關就具有左列資格之一者，層報行政院消費者保護委員會核准後任用之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經消費者保護官考試及格者。 二、具有法官、檢察官任用資格者。 三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良者。 四、經軍法官考試及格，並擔任軍法 	<p>第五條 消費者保護官由行政院消費者保護委員會就具有左列資格之一者任用之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經消費者保護官考試及格者。 二、具有法官、檢察官任用資格者。 三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良者。 四、經軍法官考試及格，並擔任軍法

<p>官職務四年以上，成績優良者。</p> <p>五、經高等考試或相當高等考試以上之特種考試及格，並具有行政經驗十年以上，成績優良者。</p> <p>六、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授、副教授三年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，經消費者保護委員會審查合格，並具有薦任職以上任用資格者。</p>	<p>官職務四年以上，成績優良者。</p> <p>五、經高等考試或相當高等考試以上之特種考試及格，並具有行政經驗十年以上，成績優良者。</p> <p>六、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授、副教授三年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，經行政院消費者保護委員會審查合格，並具有薦任職以上任用資格者。</p>
<p>第六條 消費者保護官之職掌如左：</p> <p>一、行政院消費者保護委員會消費者保護官：</p> <p>(一)全國性消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。</p> <p>(二)與中央主管機關之聯繫協調事項。</p> <p>二、省政府消費者保護官：</p> <p>(一)全省性消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。</p> <p>(二)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。</p> <p>三、直轄市政府消費者保護官：</p> <p>(一)受理轄區內消費者因消費事件，向企業經營者、消費者保護團體、消費者服務中心或其分中心申訴，未獲妥適處理之</p>	<p>第六條 消費者保護官之職掌如左：</p> <p>一、行政院消費者保護委員會消費者保護官：</p> <p>(一)全國性消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。</p> <p>(二)與中央主管機關之聯繫協調事項。</p> <p>二、省政府消費者保護官：</p> <p>(一)全省性消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。</p> <p>(二)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。</p> <p>三、直轄市政府消費者保護官：</p> <p>(一)受理轄區內消費者因消費事件，向企業經營者、消費者保護團體、消費者服務中心或其分中心申訴，未獲妥適處理之</p>

消費申訴。

(二)擔任轄區消費爭議調解委員會主席。

(三)轄區消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。

(四)向法院訴請停止或禁止轄區內企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行爲。

(五)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。

四、縣（市）政府消費者保護官：

(一)受理轄區內消費者因消費事件，向企業經營者、消費者保護團體、消費者服務中心或其分中心申訴，未獲妥適處理之消費申訴。

(二)擔任轄區消費爭議調解委員會主席。

(三)轄區消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。

(四)向法院訴請停止或禁止轄區內企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行爲。

(五)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。

消費申訴。

(二)擔任轄區消費爭議調解委員會主席。

(三)轄區消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。

(四)向法院訴請停止或禁止轄區內企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行爲。

(五)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。

四、縣（市）政府消費者保護官：

(一)受理轄區內消費者因消費事件，向企業經營者、消費者保護團體、消費者服務中心或其分中心申訴，未獲妥適處理之消費申訴。

(二)擔任轄區消費爭議調解委員會主席。

(三)轄區消費者保護團體以自己之名義，提起本法第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟時，行使同意權。

(四)向法院訴請停止或禁止轄區內企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行爲。

(五)與轄區內主管機關之聯繫協調事項。

第七條 行政院消費者保護委員會基於左列原因之一，得將消費者保護官爲地區調動：

一、消費者保護官在同一地區連續任職四年以上者。

二、有事實足認不適在原地區任職者。

	<p>三、其他基於業務上之需要者。</p> <p>前項職期調任人員，本人及其眷屬赴任旅費及搬遷費，依規定發給之。</p> <p>第八條 消費者保護官之俸給，適用公務人員俸給之規定，並比照司法人員給與專業加給。</p> <p>第九條 消費者保護官對於轄區內地方政府，獨立行使職務，亦無列席地方議會之義務。</p> <p>第十條 消費者保護應於轄區執行職務。但遇有緊急情形時，不在此此限。</p>
<p>第七條 消費者保護官執行職務時，應超出黨派。</p> <p>消費者保護官應以公正負責之態度處理有關事務，並不得接受當事人之請託或收受不正利益。</p>	<p>第十一條 消費者保護官應超出黨派以外，並不得參與轄區內政治活動。</p> <p>消費者保護官應公正負責之態度處理有關事務，並不得接受當事人之請託或收受不正利益。</p>
<p>第八條 消費者保護官對於消費爭議案件涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親者，應行迴避。</p>	<p>第十二條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。</p> <p>第十三條 消費者保護官辦理案件，應遵守有關辦案期限之規定，妥速辦理。</p> <p>消費者保護官辦案期限規則，由行政院消費者保護委員會定之。</p>
<p>第九條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，層報行政院消費者保護委員會備查。</p>	<p>第十四條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，層報行政院消費者保護委員會備查。</p> <p>前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p>

第十條 消費者保護官所承辦案件，應以所在機關名義對外行文。	第十五條 消費者保護官所承辦案件，應以所在機關名義對外行文。
第十一條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所在機關指派相關業務人員兼辦之。	第十六條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所在機關指派相關業務人員兼辦之。
第十二條 消費者保護官之年度經常費及辦理消費者保護業務之經費，由中央政府、省（市）政府、縣（市）政府分別編列。	第十七條 消費者保護官之年度經常費，由中央政府統籌編列；其辦理省（市）、縣（市）消費者保護業務所需經費，分別由省（市）、縣（市）政府編列。
	第十八條 行政院消費者保護委員會於必要時，得指派消費者保護官兼任縣（市）政府消費者保護官職務。
第十三條 本辦法自發布日施行。	第十九條 本辦法自發布日施行。

二、報院核定草案

行政院消費者保護委員會研擬「消費者保護官任用及職掌辦法草案」報院，迄行政院核定發布，其間共計研擬兩次草案報院核定。

甲、第一次草案

行政院消費者保護委員會自八十三年七月一日成立後，即以上揭兩草案參考條文為藍本，邀集學者專家及機關代表先後舉行七次座談會（含五次座談會、二次審查會），廣泛諮詢各界意見，並修正草案內容，提經消委會第四次、第七次、第十五次、第十六次、第十八次及第十九次業務會報與第九次委員會議充分討論，修正通過「消費者保護官任用及職掌辦法草案」（採一條鞭制，計四章二十一條），並由消委會於八十四年二月七日函請行政院核定，此即為第一次草案。

另外，鑒於消費者保護官制度原為國內所無之新創制度，為利於瞭解本案之問題所在，行政院消費者保護委員會並針對消費者保護官有關問題，研提

「消費者保護官任用及職掌辦法草案有關問題說明」如次：

(一)緣起

消費者保護官 (Consumer Ombudsman, 以下簡稱消保官) 制度為瑞典首創, 亦為瑞典消費者保護行政體系中最獨特之制度。消保官係瑞典依據行銷法規定於一九七一年所創設, 由國王提名, 經樞密院同意而任命之獨立行政機關, 其名額為一名。消保官本有獨立之秘書處, 自一九七六年起因配合行銷法之修改, 消保官秘書處併入消費者保護局, 消保官並由該局局長兼任。其主要任務有：

1. 對產品價格、品質及誤導之廣告加以監視, 並研究標準契約, 消除或修正其不利條款。
2. 根據民衆之檢舉或本於職權調查, 如發現不當的市場活動或契約條件時, 先與關係人員協商, 要求主動改善, 否則得向市場委員會提出處理。

目前北歐各國及部分國家均設置消保官制度, 俾落實推動消費者保護工作, 我國亦不例外, 於消費者保護法第三十九條明文規定, 消費者保護委員會、省(市)政府及縣(市)政府各應置消保官若干名, 以執行有關消費者保護工作。

(二)問題說明

鑒於消保官制度原為國內前所未有之新創制度, 而外國類此制度者, 其內容亦多有殊異, 我國消費者保護法遽予採擷, 其定位、員額、任用、權限及運作等均有待進一步研議。案經本會邀集學者、專家及機關代表等先後舉行七次座談會, 擬具「消費者保護官任用及職掌辦法草案」, 共四章二十條, 茲就草案內容要旨與座談會中所討論問題逐項說明如次：

1. 消保官之定位問題

消保官究屬行政官抑或司法官問題, 與會人員意見不一。學者專家有以趙少康等立委草案原擬消保官由檢察官兼任, 及消保法賦予消保官職權多與訴訟有關, 認為其具有司法官性質; 部分學者專家及行政機關代表則以消保官係置於一般行政機關, 以及關於司法人員之範圍, 司法人員人事條例設有明文規定等理由, 認應屬行政官性質。經討論後, 以消保官係屬針對民事案件由政府設置之保護官, 與公設辯護人係針對刑事案件而設立, 原因雖有不同, 惟其性質相近, 似宜定位為準司法官。

2. 消保官之隸屬問題

依消保法第三十九條第一項規定：「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。」學者、專家認為可採直屬於消保會之一條鞭制，全部由消保會任用，分別配置於各級政府方式辦理；惟有部分地方政府代表則認應採各別設置制，由各級政府分別任用設置方式辦理。鑑於外國消保官均直接隸屬於中央機關，且趙少康等立委草案原規定消保官係由中央任用之檢察官兼任，以及消保法第四十一條第一項第六款消保官由消保會指揮行使職權之規定，認以採一條鞭制為宜，故本草案有關規定均係以一條鞭制為基礎。

3. 檢察官之支援問題

消保官之養成需要一段期間，為避免緩不濟急，初期擬調用檢察官擔任消保官，此為制度初創時的過渡性臨時措施，事實上有其必要性，且法務部目前已訂有法規可資依據辦理，本草案無庸另行規定。惟將來如欲調用檢察官擔任消保官職務者，除需先行商獲法務部同意外，並應重視檢察官個人之意願後再行辦理。

4. 消保官之員額問題

外國多僅置一名消保官，以瑞典為例，該名消保官並由消費者保護局局長兼任之，我國則採設置多數消保官制，該制度之設計是否妥適，似仍有待斟酌。我國如於消保會及省（市）、縣（市）政府各配置一名消保官，計需二十八名。鑒於消保官必須依其實際業務量來決定其員額，且為符合行政院員額精簡政策原則，草案第四條明定消保會置消保官十至十四名。惟是否符合消保法第三十九條規定之立法意旨，仍有爭議。

5. 消保官之配置問題

草案第四條說明消保官之配置由消保會定之，由於無法每一縣（市）分別配置一名，因此如何妥為配置，即成問題。謹依據實際情形擬具甲乙丙三案配置意見如次：

- (1) 甲案：採北中南東分區配置方式，每區各配置一至四名消保官。
- (2) 乙案：採消保會、省（市）政府、縣（市）政府配置方式，每群各配置一至六名消保官。
- (3) 丙案：採分群及分區配置方式，其細節如下：
 - ① 消保會：配置一至三名消保官。
 - ② 省（市）政府：配置一至四名消保官。

③縣（市）政府：採北中南東分區配置方式，每區各配置一至二名消保官。

6. 消保官之待遇問題

消保官應支領何種待遇？涉及消保官之定位、法官及檢察官轉任意願及人才留任等問題，對於制度之影響甚為深遠。草案第九條僅規定消保官支領專業加給方式，至實際支領何種專業加給問題，將另專案報院核定（本案係依本院人事行政局意見增列，另該局認為本辦法不宜就此規定，建議刪除）。

7. 消保官之職掌及分工問題

(1) 依照消保法規定，爰於草案第十條第一項明定消保官五項職掌如下：

- ①處理消費爭議申訴事宜。
- 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保法有關保護消費者規定之行爲。
- ⑤其他依消保法及相關法規規定之職權。

另依消保法第三十九條第二項規定：「消費者保護官之任用及職掌由行政院訂定之。」本院可否在擬訂本草案時增列消保官可以行使消保法第三十三條至第三十七條之權限，以發揮消保官之功能，似值加以斟酌，併此陳明。

(2) 參採檢察官檢察一體原則及訴訟審級制度觀念，並依據職務分配實際需要情形，爰於草案第十條第二項及第三項規定消保官之分工原則如次：

- ①配置於直轄市及縣（市）政府消保官：原則上係以辦理申訴及調解業務為主。
- ②配置於省（市）政府消保官：係以對於保護團體提起之損害賠償訴訟或不作為訴訟，行使同意權為主。
- ③配置於行政院消保會消保官：係以辦理消保官之不作為訴訟為主。

8. 消保官之同意權問題

消保官行使同意權時，究係對該案件為實質審查抑僅為形式審查，以及其同意權的性質如何，亦有不同意見爰分別說明如下：

- (1) 同意權之審查：為避免消保團體濫訴，發揮消保官之把關功能，學者專家認為宜採實質審查；惟為避免侵害司法權，司法機關認為宜以形式審查為原則，僅於必要時可以為實質審查。草案第十一條爰參採民事訴訟法規定，明定消保官行使同意權時，除形式審查外，對於顯無勝訴之望或顯無理由者，應為不同意之決定。
- (2) 同意權之性質：消保官之同意權，學者認為性質上係訴訟要件，惟對於其不同意之決定，如有不服，有認為宜循司法途徑救濟由法院審理，亦有認為係行政處分，宜透過訴願、再訴願及行政訴訟等行政救濟程序為之。草案第十一條第三項及第四項明定其性質為行政處分，自得依行政救濟程序為訴願、再訴願及行政訴訟，並明定其訴願機關為消保會。

9. 消保官之辦事要點問題

消保官為一新的制度，消保官可以獨立行使職權，與一般行政人員之性質不同，為健全消保官職權之行使，似可參照檢察官職權行使情形，另訂消保官辦案應行注意事項，以資依據。草案第十五條爰明定消保官辦案應行注意事項由消保會定之。

10. 消保官之行文問題

消保官對外行文時，究應以消保會名義抑或以消保官自己名義為之，亦有不同意見。鑒於消保官可以獨立行使職權，草案第十七條爰參照檢察官對外行文方式，規定原則上以消保官自己名義對外行文；至消保官擔任調解委員會主席辦理調解業務時，則參照鄉鎮市調解委員會成例，以所在機關名義對外行文。

11. 其他

消保法第三十九條第二項規定：「消費者保護官之任用及職掌由行政院訂定之。」雖僅授權行政院訂定有關辦法，惟因與考試院職掌有關，銓敘部代表建議將來行政院核定發布時，宜同時函送考試院查照，以期周延。

(三) 結語

消保官為一嶄新的制度，其運作之良窳，攸關將來消費者保護工作能否落實甚鉅，本草案有甚多突破現存體制之處，其目的旨在發揮消保官應有之功能，並避免制度過於僵化為著眼，尤其在消保官採行中央一條鞭制後，將來有關行政支援及工作之推動，仍然亟需地方政府的大力支持協助，始能克

竟全功。

乙、第二次草案

行政院消費者保護委員會於八十四年二月七日報院核定之「消費者保護官任用及職掌辦法草案」（第一次草案），嗣經行政院交據人事行政局於八十四年五月二十五日函復略以：「本案請惠依（銓敘部、行政院秘書處、行政院法規會、行政院人事行政局及台灣省政府）上開各機關意見檢討修正後再行報院核辦。」並未獲行政院核定發布。

行政院消費者保護委員會旋依據行政院人事行政局函復意見重行檢討修正，並擬具「消費者保護官任用及職掌辦法草案」整理本（採分級制，計四章十七條），提經消委會第二十九次及第三十一次業務會報與第十四次及第十六次委員會議充分討論後修正通過，由消委會於八十四年八月一日重行報請行政院核定，此即為第二次草案。

茲為便於瞭解比較消委會兩次報院草案之異同，爰將其列表對照如次：

消委會第二次草案（採分級設置制）	消委會第一次草案（採一條鞭制）
<p>第一章 總則</p>	<p>第一章 總則</p>
<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>	<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>
<p>第二條 消費者保護官之任用及職掌，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依其他法令規定辦理。</p>	<p>第二條 消費者保護官之任用及職掌，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依其他法令規定辦理。</p>
<p>第二章 消費者保護官之任用</p>	<p>第二章 消費者保護官之任用</p>
<p>第三條 消費者保護官職權之行使，由行政院消費者保護委員會指揮監督。</p>	<p>第三條 消費者保護官，由行政院消費者保護委員會任用、調動、考核、指揮及監督。</p>
<p>第四條 行政院消費者保護委員會置消費者保護官三至五人。</p> <p>省（市）、縣（市）政府應視業務需要訂定消費者保護官員額，報行政院核定後遴用；並於遴用後，報行政院消費者保護委員會備查。</p> <p>消費者保護官，職務列薦任第七職等至第九職等，其中二分之一得列簡任第十職等至第十一職等。</p> <p>省（市）、縣（市）政府尚未置消費者保護官或消費者保護官出缺致不能行使其職權者，關於該轄區消費者保護官職權之行使，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省（市）、縣（市）政府之消費者保護官代之。</p>	<p>第四條 行政院消費者保護委員會置消費者保護官十至十四人，分別配置於行政院消費者保護委員會、省（市）政府及縣（市）政府。</p> <p>消費者保護官，職務均列薦任第七職等至第九職等，其中二分之一得列簡任第十職等至第十一職等。</p>
	<p>第五條 行政院消費者保護委員會對於配置於省（市）政府、縣（市）政府消</p>

	<p>費者保護官之任用及調動事宜，於知會各該省（市）政府、縣（市）政府後辦理。</p>
<p>第五條 消費者保護官應就具有左列資格之一者遴用之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經消費者保護官考試及格，並具有擬任職務任用資格者。 二、具有法官、檢察官任用資格，並具有擬任職務任用資格者。 三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。 四、公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，經高等考試或相當高等考試之特種考試及格，並曾在行政機關從事消費者保護或法制工作三年以上，成績優良者。 五、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授或副教授三年或助理教授四年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，並具有擬任職務任用資格者。 	<p>第六條 消費者保護官由行政院消費者保護委員會就具有左列資格之一者任用之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經消費者保護官考試及格者。 二、具有法官、檢察官任用資格者。 三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。 四、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，經高等考試或相當高等考試之特種考試及格，並具有從事消費者保護或法制工作三年以上，成績優良者。 五、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授或副教授三年或助理教授四年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，並具有擬任職務任用資格者。 <p>第七條 消費者保護官考試錄取人員，應接受消費者保護官訓練，以取得考試及格資格。</p>
<p>第六條 初任消費者保護官者，應施予職前訓練。</p>	<p>第八條 具有第五條第二款至第五款任用資格之一者，於初任消費者保護官前，應施予職前訓練。</p> <p>第九條 消費者保護官之俸給，適用公務</p>

	人員俸給法之規定，並給與專業加給。
<p style="text-align: center;">第三章 消費者保護官之職掌</p>	<p style="text-align: center;">第三章 消費者保護官之職掌</p>
<p>第七條 消費者保護官之職掌如左：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、依本法第四十三條規定，處理消費爭議申訴事宜。 二、依本法第四十五條規定，擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。 三、依本法第四十九條規定，就消費者保護團體提起之消費者損害賠償訴訟、不作爲訴訟，行使同意權。 四、依本法第五十三條規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為。 五、其他依本法及相關法規規定之職權。 <p>消費者保護官行使職權時，得依本法第三十三條第二項規定，爲必要之調查。</p>	<p>第十條 消費者保護官之職掌如左：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、依本法第四十三條規定，處理消費爭議申訴事宜。 二、依本法第四十五條規定，擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。 三、依本法第四十九條規定，就消費者保護團體提起之消費者損害賠償訴訟、不作爲訴訟，行使同意權。 四、依本法第五十三條規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為。 五、其他依本法及相關法規規定之職權。 <p>消費者保護官行使職權時，得依本法第三十三條第二項規定，爲必要之調查。</p>
<p>第八條 前條第一項第三款規定之同意權，由省（市）政府之消費者保護官行使之。但具有下列情事之一者，得由該縣（市）政府之消費者保護官行使之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、讓與損害賠償請求權之消費者之住所與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。 二、訴訟案件之影響範圍與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。 	<p>第十一條 第十條第一項第三款規定之同意權，由配置於省（市）政府之消費者保護官行使之。但具有下列情事之一者，得由配置於該縣（市）政府之消費者保護官行使之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、讓與損害賠償請求權之消費者之住所與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。 二、訴訟案件之影響範圍與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。

<p>前條第一項第四款規定之訴訟權，由行政院消費者保護委員會之消費者保護官行使之。</p>	<p>第十條 第一項第四款規定之不作為訴訟權，由配置於行政院消費者保護委員會之消費者保護官行使之。</p>
<p>第九條 消費者保護官行使本法第四十九條規定之同意權時，對於不合該條所定要件或顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>前項決定，應答覆聲請之消費者保護團體，並副知行政院消費者保護委員會。如為不同意之決定時，應敘明具體理由。</p>	<p>第十二條 消費者保護官行使本法第四十九條規定之同意權時，應就有關事項予以審查決定。對於顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>前項決定應答覆聲請之消費者保護團體，並副知行政院消費者保護委員會。如為不同意之決定時，應敘明具體理由。</p>
<p>第十條 消費者保護團體對於消費者保護官所為不同意之決定如有不服，得依法提起訴願及行政訴訟。</p>	<p>第十三條 消費者保護團體對於消費者保護官所為不同意之決定如有不服，得依法提起訴願及行政訴訟。</p> <p>前項訴願機關為行政院。</p>
<p>第十一條 消費者保護官應於轄區內執行職務。但遇有緊急情形時，不在此限。</p>	<p>第十四條 消費者保護官應於轄區內執行職務。但遇有緊急情形時，不在此限。</p>
<p>第十二條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。</p> <p>前項消費爭議案件如因迴避結果致該轄區另無消費者保護官辦理者，準用第四條第四項之規定。</p>	<p>第十五條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。</p> <p>前項消費爭議案件如因迴避結果致該轄區另無消費者保護官辦理者，由行政院消費者保護委員會指派消費者保護官辦理之。</p>
<p>第十三條 消費者保護官辦案應行注意事項，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>第十六條 消費者保護官辦案應行注意事項，由行政院消費者保護委員會定之。</p>

<p>第十四條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查。</p> <p>前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>第十七條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查。</p> <p>前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p>
<p>第十五條 消費者保護官對於所承辦之案件，除調解業務外，應以自己名義對外行文。</p>	<p>第十八條 消費者保護官對於所承辦之案件，除調解業務應以所在機關名義對外行文外，餘均以自己名義為之。</p>
<p>第四章 附則</p>	<p>第四章 附則</p>
<p>第十六條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。</p>	<p>第十九條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。</p>
	<p>第二十條 消費者保護官之年度經費，由中央政府統籌編列。</p>
<p>第十七條 本辦法自發布日施行。</p>	<p>第廿一條 本辦法自發布日施行。</p>

三、行政院核定發布

案經行政院再交據人事行政局主辦，人事行政局於八十四年八月二十九日邀集考選部、銓敘部、內政部、法務部、行政院秘書處、行政院法規會、台灣省政府、台北市政府、高雄市政府及行政院消費者保護委員會等有關機關開會研商竣事（不分章，計十三條），並簽院核定在案。

嗣復由行政院消費者保護委員會重行整理草案總說明及條文說明，再報請行政院於八十四年十月十七日以台八十四人政力字第三六四五二號令發布「消費者保護官任用及職掌辦法」，並於同日函送立法院查照。其中有關消費者保護官之職掌計有：

- (一)處理消費爭議申訴事項。
- (二)擔任消費爭議調解委員會委員或主席，處理消費爭議調解事項。
- (三)就消費者保護團體提起之消費損害賠償訴訟，不作爲訴訟，行使同意權。

四向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反消費保護法有關保護消費者規定之行爲。

(五)其他依消費者保護法及相關法規規定之職權。

爲期各界對本辦法能有一全盤瞭解，爰將行政院核定發布之「消費者保護官任用及職掌辦法」總說明、條文及逐條說明臚列如次：

消費者保護法業奉 總統於八十三年一月十一日公布施行在案，該法第三十九條第二項規定：「消費者保護官之任用及職掌由行政院訂定之。」爰參考司法人員人事條例及公設辯護人條例等有關規定，擬具消費者保護官任用及職掌辦法，計二十三條，其要點如次：

1. 明定本辦法之訂定依據。（第一條）
2. 明定消費者保護官之遴用資格及訓練。（第二條及第三條）
3. 明定消費者保護官之職掌及其職務之分配，並規定消費者保護官職權之行使由行政院消費者保護委員會指揮監督。（第四條及第五條）
4. 明定消費者保護官行使同意權之審查決定與通知。（第六條）
5. 規定消費者保護官應於轄區內執行職務、自行迴避事由及因故不能行使職權時之代行職權規定。（第七條至第九條）
6. 明定消費者保護官執行職務應行注意事項及承辦案件月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。（第十條及第十一條）
7. 規定消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員由所屬機關派員兼辦。（第十二條）

消費者保護官任用及職掌辦法	
條 文	說 明
第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。	明定本辦法訂定依據。
第二條 消費者保護官應就具有左列資格之一者遴用之： 一、經消費者保護官考試及格，並具有擬任職務任用資格者。 二、具有法官、檢察官任用資格，並	參酌司法官及公證辯護人相關規定，明定消費者保護官之任用資格。

具有擬任職務任用資格者。

三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。

四、公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，經高等考試或相當高等考試之特種考試及格，並曾在行政機關從事消費者保護或法制工作三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。

五、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授或副教授三年或助理教授四年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，並具有擬任職務任用資格者。

第三條 初任消費者保護官者，應施予職前訓練。

為期初任之消費者保護官得順利執行職務，爰規定應施予職前訓練。

第四條 消費者保護官之職掌如下：

一、依本法第四十三條第三項規定，處理消費爭議申訴事宜。

二、依本法第四十五條規定，擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事項。

三、依本法第四十九條第一項規定，就消費者保護團體提起之消費者損害賠償訴訟，不作為訴訟，行使同意權。

四、依本法第五十三條第一項規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行爲。

一、第一項除依據本法第四十三條至第四十五條、第四十九條至第五十三條規定，臚列消費者保護官之職掌外，並設概括之規定。

二、第二項依據本法第四十一條第一項第六款規定，明定消費者保護官職權之行使，由行政院消費者保護委員會指揮監督。

三、第三項明定消費者保護官行使職權時，得為必要之調查，以發揮消費者保護官應有之功能。

<p>五、其他依本法及相關法規規定之職權。</p> <p>消費者保護官職權之行使，由行政院消費者保護委員會指揮監督。</p> <p>消費者保護官行使職權時，得為必要之調查。</p>	
<p>第五條 前條第一項第三款規定之同意權，由省（市）政府之消費者保護官行使之。但具有下列情事之一者，得由該縣（市）政府之消費者保護官行使之：</p> <p>一、讓與損害賠償請求權之消費者之住所與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>二、訴訟案件之權利義務關係所涉及之區域範圍與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>前條第一項第四款規定之訴訟權，由行政院消費者保護委員會之消費者保護官行使之。</p>	<p>本條係依照第四條第一項有關消費者保護官職權規定情形，參採檢察官「檢察一體」原則及訴訟審級制度概念，明定消費者保護官之職務分配及內部分工。</p>
<p>第六條 消費者保護官行使本法第四十九條第一項規定之同意權時，對於不合該條項所定要件或顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>前項決定應答覆聲請之消費者保護團體，並副知行政院消費者保護委員會。如為不同意之決定時，應敘明具體理由。</p>	<p>一、第一項規定消費者保護官就消費者保護團體所提起之訴訟行使同意權時，應就有關事項予以審查決定。並參照民事訴訟法第二百四十九條第二項規定，明定對顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>二、第二項規定消費者保護官行使同意權所為之決定，不論同意與否，皆應答覆聲請人。如為不同意之決定，並應敘明具體理由。</p>
<p>第七條 消費者保護官應於轄區內執行職務。但遇有緊急情形時，不在此限。</p>	<p>參照法院組織法第六十二條規定，明定消費者保護官除有緊急情形外，應於其轄區內執行職務。</p>

<p>第八條 省(市)、縣(市)政府尚未置消費者保護官或消費者保護官出缺致不能行使其職權者，關於該轄區消費者保護官職權之行使，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省(市)、縣(市)政府之消費者保護官代之。</p>	<p>為避免省(市)、縣(市)政府未置消費者保護官或出缺，致該轄區消費者保護官之職權無從行使，消費者之權益未獲充分保障，爰於本條明定，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省(市)、縣(市)政府之消費者保護官代之。</p>
<p>第九條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。前項消費爭議案件如因迴避結果致該轄區另無消費者保護官辦理者，準用前條之規定。</p>	<p>一、消費者保護官為保持其公正立場，對於所承辦之消費爭議案件，宜有迴避之規定。爰參酌民事訴訟法第三十二條第一款及第二款之規定，於第一項設迴避規範。</p> <p>二、為免因迴避結果轄區內無消費者保護官辦理有關事務，爰規定應準用第八條規定，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省(市)、縣(市)政府之消費者保護官代行使職權。</p>
<p>第十條 消費者保護官執行職務應行注意事項，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>消費者保護官執行職務時應行注意之事項，不宜在本辦法中詳予規定，爰明定由行政院消費者保護委員會定之。</p>
<p>第十一條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查。 前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>一、消費者保護官職權之行使，係由行政院消費者保護委員會指揮監督。本條爰明定消費者保護官應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查，以資為考核之依據。</p> <p>二、參考公設辯護人條例第十九條規定。</p>
<p>第十二條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。</p>	<p>為期消費者保護官之職權得以順遂執行，並兼顧人事員額精簡之原則，明定消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。</p>
<p>第十三條 本辦法自發布日施行。</p>	<p>明定本辦法之施行日期。</p>

另外，為期各界對消費者保護官任用及職掌辦法之研訂資料能有一比較機會，爰將消委會第二次草案及行政院核定發布條文予以彙整列表對照如次：

行政院核定案（不分章）	消委會第二次草案（採分級設置制）
	第一章 總則
<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>	<p>第一條 本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第三十九條第二項規定訂定之。</p>
	<p>第二條 消費者保護官之任用及職掌，依本辦法之規定；本辦法未規定者，依其他法令規定辦理。</p>
	第二章 消費者保護官之任用
	<p>第三條 消費者保護官職權之行使，由行政院消費者保護委員會指揮監督。</p>
	<p>第四條 行政院消費者保護委員會置消費者保護官三至五人。</p> <p>省（市）、縣（市）政府應視業務需要訂定消費者保護官員額，報行政院核定後遴用；並於遴用後，報行政院消費者保護委員會備查。</p> <p>消費者保護官，職務均列薦任第七職等至第九職等，其中二分之一得列簡任第十職等至第十一職等。</p> <p>省（市）、縣（市）政府尙未置消費者保護官或消費者保護官出缺致不能行使其職權者，關於該轄區消費者保護官職權之行使，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省（市）、縣（市）政府之消費者保護官代之。</p>
<p>第二條 消費者保護官應就具有左列資格之一者遴用之：</p> <p>一、經消費者保護官考試及格，並具</p>	<p>第五條 消費者保護官應就具有左列資格之一者遴用之：</p> <p>一、經消費者保護官考試及格，並具</p>

<p>有擬任職務任用資格者。</p> <p>二、具有法官、檢察官任用資格，並具有擬任職務任用資格者。</p> <p>三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。</p> <p>四、公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，經高等考試或相當高等考試之特種考試及格，並曾在行政機關從事消費者保護或法制工作三年以上，成績優良者。</p> <p>五、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授或副教授三年或助理教授四年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，並具有擬任職務任用資格者。</p>	<p>有擬任職務任用資格者。</p> <p>二、具有法官、檢察官任用資格，並具有擬任職務任用資格者。</p> <p>三、經律師考試及格，並執行律師業務三年以上，成績優良並具有擬任職務任用資格者。</p> <p>四、公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，經高等考試或相當高等考試之特種考試及格，並曾在行政機關從事消費者保護或法制工作三年以上，成績優良者。</p> <p>五、曾在公立或經立案之私立大學、獨立學院法律學系或法律研究所畢業，而在公立或立案之私立大學、獨立學院任教授或副教授三年或助理教授四年或講師五年，講授主要法律科目二年以上，有法律專門著作，並具有擬任職務任用資格者。</p>
<p>第三條 初任消費者保護官者，應施予職前訓練。</p>	<p>第六條 初任消費者保護官者，應施予職前訓練。</p>
	<p>第三章 消費者保護官之職掌</p>
<p>第四條 消費者保護官之職掌如下：</p> <p>一、依本法第四十三條規定，處理消費爭議申訴事宜。</p> <p>二、依本法第四十五條規定，擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。</p> <p>三、依本法第四十九條規定，就消費者保護團體提起之消費者損害賠償訴訟、不作為訴訟，行使同意權。</p>	<p>第七條 消費者保護官之職掌如左：</p> <p>一、依本法第四十三條規定，處理消費爭議申訴事宜。</p> <p>二、依本法第四十五條規定，擔任消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。</p> <p>三、依本法第四十九條規定，就消費者保護團體提起之消費者損害賠償訴訟、不作為訴訟，行使同意權。</p>

<p>四、依本法第五十三條規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為。</p> <p>五、其他依本法及相關法規規定之職權。</p> <p>消費者保護官職權之行使，由行政院消費者保護委員會指揮監督。</p> <p>消費者保護官行使職權時，得為必要之調查。</p>	<p>四、依本法第五十三條規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為。</p> <p>五、其他依本法及相關法規規定之職權。</p> <p>消費者保護官行使職權時，得依本法第三十三條第二項規定，為必要之調查。</p>
<p>第五條 前條第一項第三款規定之同意權，由省（市）政府之消費者保護官行使之。但具有下列情事之一者，得由該縣（市）政府之消費者保護官行使之：</p> <p>一、讓與損害賠償請求權之消費者之住所與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>二、訴訟案件之影響範圍與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>前條第一項第四款規定之訴訟權，由行政院消費者保護委員會之消費者保護官行使之。</p> <p>消費者保護官行使之。</p>	<p>第八條 前條第一項第三款規定之同意權，由省（市）政府之消費者保護官行使之。但具有下列情事之一者，得由該縣（市）政府之消費者保護官行使之：</p> <p>一、讓與損害賠償請求權之消費者之住所與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>二、訴訟案件之影響範圍與企業經營者之主營業所或主事務所，均在同一縣（市）區域內者。</p> <p>前條第一項第四款規定之不作為訴訟權，由行政院消費者保護委員會之消費者保護官行使之。</p>
<p>第六條 消費者保護官行使本法第四十九條第一項規定之同意權時，對於不合該條所定要件或顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>前項決定應答覆聲請之消費者保護團體，並副知行政院消費者保護委員會。如為不同意之決定時，應敘明具體理由。</p>	<p>第九條 消費者保護官行使本法第四十九條規定之同意權時，應就有關事項予以審查決定。對於顯無理由者，應為不同意之決定。</p> <p>前項決定應答覆聲請之消費者保護團體，並副知行政院消費者保護委員會。如為不同意之決定時，應敘明具體理由。</p>

	<p>第十條 消費者保護團體對於消費者保護官所為不同意之決定如有不服，得依法提起訴願及行政訴訟。</p>
<p>第七條 消費者保護官應於轄區內執行職務。但遇有緊急情形時，不在此限。</p>	<p>第十一條 消費者保護官應於轄區內執行職務。但遇有緊急情形時，不在此限。</p>
<p>第八條 省（市）、縣（市）政府尚未置消費者保護官或消費者保護官出缺致不能行使其職權者，應於該轄區消費者保護官職權之行使，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近省（市）、縣（市）政府之消費者保護官代行之。</p>	
<p>第九條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。 前項消費爭議案件如因迴避結果致該轄區另無消費者保護官辦理者，準用第四條第四項之規定。</p>	<p>第十二條 消費者保護官對於直接涉及本人、配偶及八親等內血親、五親等內姻親之消費爭議案件，應行迴避。 前項消費爭議案件如因迴避結果致該轄區另無消費者保護官辦理者，準用第四條第四項之規定。</p>
<p>第十條 消費者保護官辦案應行注意事項，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>第十三條 消費者保護官辦案應行注意事項，由行政院消費者保護委員會定之。</p>
<p>第十一條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查。 前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p>	<p>第十四條 消費者保護官對於承辦案件應造具月報表，報行政院消費者保護委員會備查。 前項月報表格式，由行政院消費者保護委員會定之。</p> <p>第十五條 消費者保護官對於所承辦之案件，除調解業務外，應以自己名義對外行文。</p>

第四章 附則	
第十二條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。	第十六條 消費者保護官辦理消費者保護業務，所需工作人員，由所屬機關指派相關業務人員兼辦之。
第十三條 本辦法自發布日施行。	第十七條 本辦法自發布日施行。

伍、代結語

八十三年一月十一日公布施行之「消費者保護法」第三十九條雖賦予消費者保護官制度之法源依據，惟因消費者保護官為一嶄新的制度，尚無法逕予援用，在實務上有關其定位、員額、任用、權限及運作等問題，均有待進一步的研議、探討及協調，凡此均納入研擬「消費者保護官任用及職掌辦法草案」之工作，作為應行辦理之重要項目。由於消費者保護官涉及的相關問題甚多，且消委會研擬的草案有甚多的規定，力圖突破現存體制的限制，俾發揮消費者保護官應有之功能，惟因各界意見不一，協調費時費力，致使草案內容一改再改，所以遲至八十四年十月十七日該草案始報奉行政院核定發布。因此，我們可以說，「消費者保護官任用及職掌辦法」之訂定發布，消費者保護官制度至此始稱大致完備。

目前行政院消費者保護委員會已依據消費者保護法第三十九條第一項規定，修改該會組織規程及編制表，預定設置三至五位消費者保護官，職務列薦任第七職等至第九職等，其中二分之一列簡任第十職等至第十一職等，將於八十五年上半年正式進用。至省（市）政府、縣（市）政府部分，行政院消費者保護委員會亦已正式去函建議比照消委會模式，依據消費者保護法第三十九條第一項規定，並視業務實際需要情形，修改各該地方政府組織規程及員額編制表，訂定消費者保護官員額及其官職等後，儘速依法遴用消費者保護官，俾落實消費者保護工作之執行。另外，直轄市、縣（市）政府消費爭議調解委員會，依法應由消費者保護官擔任主席之困擾，亦因消費者保護官之進用而可順利解決。消費爭議救濟程序自此健全周延，我國消費者保護工作亦將邁入一新

的里程。

最後，要說明的是，消費者保護官制度運作之良窳，攸關將來消費者保護工作能否落實甚鉅，為健全消費者保護行政體系，落實消費者權益之保障，各級地方政府之消費者保護官允宜儘速依法設置進用，是所至盼。