

# 校園消費者教育

——全國教育主管人員消費者保護講習會（北部）致詞

劉兆玄\* 著

八十八年九月三日

各位校長、各位教育界的先進、本會劉秘書長、各位女士、各位先生：大家好！

很高興在這裡與各位見面，歡迎各位參加本會舉辦之「全國教育主管人員消費者保護講習會（北區）」，本次講習會邀集的對象是台中以北各高中職教育主管人員，首先要對各位從事教育工作的辛勞，表示誠摯感謝與慰勉之意。在教育受到普遍重視的今日，高級中等教育扮演著承接國民教育與高等教育，以及提高社會適用能力的關鍵地位，身為高中職各校教育主管的各位，肩負著不容輕忽的重責大任。<sup>兆玄</sup>很高興能有這個機會，前來與各位談談消費者保護課題，更由衷感謝各位在剛開學百忙之中，前來關心消費者保護教育課題。

從近年來先進國家消費者保護行政的動向觀之，提供消費者學習及接受教育之機會，漸漸取代了傳統保護措施，因此，推動各個層面的消費者教育，是當今確保消費者權益最不可或缺的一環。我們都知道，學校是提供各種知識、理念及培養成熟人格之重要場所，因此，影響個人生活至為深遠的消費者教育，更應受學校教育體系的重視。當然，<sup>兆玄</sup>也體認到，在此社會快速轉型、經濟急速發展、知識快速累積的時代，學校所擔負的角色與責任日益多樣化與繁重，在教學課程的安排上，難免會面臨到一些衝擊與挑戰，然而，此為時勢所趨，無論是在學校的教學理念上，或是教學技巧上，都必須掌握時代的潮流與趨勢，妥切的因應與調適。

消費者保護是現代政府基本任務之一，不論是在其範圍或內容上所涉及的層面均為甚為廣泛，舉凡食、衣、住、行、育、樂、生、老、病、死等均涵蓋其中。然而，雖然複雜、廣泛、多樣，但卻又與我們每一個人的日常生活極為密切有關。因此政府對於消費者保護工作之良窳，攸關全體國民生活福利甚鉅，必須加以重視。我國於八十三年一月十一日公布施行消費者保護法，行政院並於同年七月一日成立行政院消費者保護委員會，將消費者保護之理念與責任正式納入行政體系中，為我國推動消費者保護工作一重要里程碑。在此，<sup>兆玄</sup>謹就我國「消費者保護基本政策」，向各位說明，俾作為各位推動消費者保護教育之參考。

\*作者為行政院副院長及行政院消費者保護委員會兼任主任委員。

「消費者保護基本政策」係推動消費者保護工作之指導方針，鑑於我國之經濟社會環境，隨著國際化、自由化等世界潮流之進展，以及人口高齡化之到來，產生急速巨大變化，為配合上述各情勢的轉變，乃將我國現階段之消費者保護基本政策，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，以及完備消費損害救濟制度等五大項為中心，積極推動，進而實現消費者保護法之立法宗旨「保障消費者權益，增進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質」。

在「確保消費安全」方面

### 1、檢討並充實相關法令

例如檢討現行食品衛生管理法、藥事法、化粧品衛生管理條例、商品檢驗法，以及商品標示法等，並適時針對家庭用品、瓦斯、汽車、建築物、休閒旅遊、藥物、健康食品、殘留農藥、殘留抗生素、殘留重金屬等安全，研訂相關規範。

### 2、提昇規格及標準

對已訂定之規格及標準，須依科技發展及實際需要加以提昇；尚未訂定有規格或標準者，儘速檢討訂定。此外，並加強推動安全標章、標誌制度之建立。

### 3、加強檢驗及測試

建立完備檢驗測試體制，由檢驗測試機關團體依有關法規辦理檢驗測試工作，並將檢驗測試之結果定期予以發表公布，供消費者參考，其不合格者則責由主管機關依法加以取締及處理。

### 4、建立監視及預警制度

為預防消費者因消費商品或服務而遭受損害，除應加強國際合作和資訊交換外，尤應建立事故發生之監視通報系統及預警制度，適時發布警訊，以防範消費損害事件之發生或繼續擴大。

### 5、健全回收制度

流入市場之商品或提供之服務具有危害性者，關係消費安全至鉅，應即予回收或停止服務。主管機關應採行必要措施，健全回收制度，以確實發揮功能。

在「提供消費資訊與辦理教育宣導」方面

### 1、充實消費資訊

由政府、企業經營者及消費者保護團體蒐集、整理、分析與消費有關之資訊，並利用各種管道，提供消費者運用。

### 2、加強消費教育

推廣消費者教育，係提昇消費意識，確保消費權益之有效方法，除各級政府及企業經營者應加強辦理員工消費者保護教育與訓練外，在學校教育方面，應加強各級學校消費教育課程，增訂消費者保護教材，並舉辦各類消費教育活動；以建立學生正確的消保觀念，校園的消保教育，如能多灌輸學生正確的消費觀念和基本的消費知識，對於他們日後在消費選擇上會有很大的幫助。

### 3、推動宣導工作

利用各種管道、場合，推動商品或服務之安全與交易公平之宣導工作，讓消費者充分認識商品或服務之內容，以及正確消費意識。

#### 在「促進消費選擇自由」方面

##### 1、維護廣告、標示及包裝之真實

加強取締及杜絕虛偽不實或引人錯誤之廣告，提供消費者充實與正確消費情報，協助其從事正確與合理之消費。並積極推動適當之包裝，除方便消費者知悉商品內容，確保商品品質外，同時符合誠信交易之要求。

##### 2、保障定型化契約之公平性

為防範定型化契約之濫用，維護消費者實質之契約自由，選擇與日常生活密切相關之行業，逐年檢討研訂契約範本公布實施，以合理規範雙方當事人之權利義務關係，必要時並應依消費者保護法公告其應記載或不得記載之事項。

##### 3、維持市場公平競爭秩序

推行商品及服務之公開誠實標價，充分揭露交易條件，維持合理價格。並應因應社會交易現況，針對諸如：信用交易、訪問買賣、郵購買賣、電話勸誘買賣、多層次傳銷、網路交易、高齡者消費交易等消費行為或新興交易型態，研訂具體有效規範，以確保交易公平。

#### 在「尊重消費者意見」方面

消費者保護政策之實施，其目的在嘉惠全體消費者，一方面要扶植獎勵消費者保護團體，另一方面亦須保持消費者意見管道之暢通。依消保法規定各縣市政府均設有消費者服務中心，除接受申訴，提供諮詢外，並兼及蒐集消費者意見之功能。

#### 在「完備消費損害救濟制度」方面

為保障消費者因消費商品或服務遭受損害之求償權利，應健全責任保險及補償制度，並落實訴訟前的爭議處理，建立事故原因究明制度。

政府負有保護消費者之職責，隨著科技的發展，電腦的普及應用，網際網路的盛行，使得消費環境有很大的改變，進而影響消費型態，為因應此一轉變，政府有關消費者保護之方向、策略及具體措施，提昇消費生活品質，自亦應隨時加以檢討

修正及調整。鑑於最能有效保護消費的是消費者自己，故本會特將民國八十八年、八十九年兩年訂為「中華民國消費者教育年」，全面擴大辦理教育宣導，期使消費者保護理念，真正落實於每一個人生活之中。各位從事教育工作，對教育的付出很多，更肩負著培育國家未來主人翁的重責，相信消費者保護的理念與知識，若能透過各位播種，不久的將來，我國的消費者教育必能與時俱進，我國的消費者保護意識與消費環境將與先進國家並駕齊驅，為二十一世紀的消費生活開創嶄新的一頁。最後，敬祝各位身體健康，萬事如意，謝謝大家。