

消費者保護委員會之成立及展望

徐立德*

壹、前言

貳、消費者保護趨勢與我國發展沿革

- 一、消費者保護趨勢
- 二、我國消費者保護之發展沿革

參、消費者保護法之立法意旨與主要内容

- 一、立法意旨
- 二、主要内容

肆、消費者保護工作目標及基本政策與措施

- 一、工作目標
- 二、基本政策與措施

伍、本會成立後之重要施政工作

陸、今後努力方向

柒、結語

壹、前 言

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（Guidelines for Consumer Protection）後，消費者保護已成為世界的趨勢與國際的潮流，各國莫不紛紛透過立法並採行政措施來保護消費者。我國消費者保護工作在歷經個別立法及消費者保護方案時期後，於民國八十三年一月十一日公布施行「消費者保護法」，並依消費者保護法規定，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。茲值消費者保護法施行已滿一週年，行政院消費者保護委員會成立亦已滿半年之際，為使社會各界能瞭解本會之成立及未來展望，特撰文介紹。

* 作者為現任行政院副院長、行政院消費者保護委員會主任委員

貳、消費者保護趨勢與我國發展沿革

一、消費者保護趨勢

產業革命發生後，由於科技的快速進步，導致產品及服務不論在種類與數量上均大量增加，再加上大眾傳播媒體的發達與國際貿易的盛行，各種行銷方法及管道不繼出新，從而形成爲一個大量生產、大量銷售、大量消費的社會。消費者處於此種環境中，往往容易在龐大的消費資訊中迷失，無法從事公平合理的消費行爲，甚或由於危險商品與服務的充斥市面，使消費者的生命、身體、健康、財產等暴露在不可預知的危險中。因此，消費者保護及成爲各國所高度關切的共同課題。

一九六二年三月十五日美國總統甘乃迪在其「保護消費者權益致國會特別咨文」(Special Message to The Congress on Protecting The Consumer Interest)中，明白揭示消費者四大基本權利：求安全的權利(the right to safety)、明瞭事實真相的權利(the right to be informed)、選擇的權利(the right to choose)、及意見受尊重的權利(the right to be heard)；並強調政府應推動更多的立法與行政措施，以善盡保護消費者四大權利之職責。此項咨文發表後，不僅促成美國全面積極推動消費者保護工作，也使其他各國因此開始重視消費者保護問題，先後透過立法並採種種行政措施來保護消費者。

其後，聯合國於一九八五年四月九日通過消費者保護指導方針(Guidelines for consumer protection)，除使消費者保護工作成爲國際間的共識外，更爲各國制定消費者保護法規制度，提供一套有系統的立法藍圖與遵行方向。此外，甫於今年四月結束的關稅暨貿易總協定烏拉圭回合談判，亦決定在即將成立的世界貿易組織中設立貿易與環保委員會，承擔規範推動有關綠色消費之責任，將消費者保護工作提升到對自然界生態平衡與對環境的保護，以維護人類居住環境品質的提升，使大自然得以生生不息永續發展。

二、我國消費者保護之發展沿革

我國自民國五十四年修正商品檢驗法，明白揭櫫保障消費者利益後，即接連制定許多有關消費者保護之法律，如：六十一年化妝品管理條例、六十二

年的農藥管理法、六十四年的食品衛生管理法、七十一年之商品標示法、八十年之公平交易法、及八十二年之藥事法等是。至消費者保護法之立法則始於七十一年六月，由當時行政院孫院長運璿先生指示內政部、經濟部儘速擬訂「消費者保護方案」俾早日立法，並由內政部於七十二年三月擬訂「消費者保護法」草案報行政院。該草案經行政院參照經建會研究及參酌各界意見後，決定先行制定「公平交易法」，至有關消費者保護部分則先以「消費者保護方案」替代，該方案實施之目的在於加強有關機關之協調連繫，並以方案執行之經驗作為制定消費者保護法及修正其他相關法律的參考依據。

消費者保護方案實施後，雖然對於保護消費者有了一些新的作法，也對消費者所面臨的一些問題提出了新的解決之道。惟由於各界認為，為確實落實保護消費者，仍有儘速制定消費者保護法之必要，乃由內政部於七十六年再次提出消費者保護法草案報行政院核轉立法院審議。同時，立法院六十六位委員，亦協同消費者文教基金會等民間團體擬定消費者保護法草案，經提案併行政院草案同時審議，於八十三年一月十一日三讀通過並經總統公布施行，為我國消費者保護開關一新的里程碑。

消費者保護法公布施行後，政府為落實保護消費者工作，乃依該法第四十條規定，積極籌設行政院消費者保護委員會，研擬發布行政院消費者保護委員會組織規程，並於八十三年七月一日正式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法，以保障消費者應有的權益。從此，將消費者保護之理念與責任正式納入政府的行政體系中，為我國消費者保護行政邁出最重要的一步。

參、消費者保護法之立法意旨與主要內容

一、立法意旨

消費者保護工作，我國在歷經個別立法保護及消費者保護方案時期後，為更有效保護消費者權益，實踐憲法保障人民生存權、財產權及符合時代趨勢之需要，及透過制定消費者保護法，為全面推動更完整的消費者保護工作奠定基礎。因此，消費者保護法第一條即明確指出其立法意旨，係為「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」。

其次，消費者保護法的立法目的，固在保障消費者權益，但事實上也具有社會政策的使命。其不但對消費關係加以合理的規範，並對企業經營者經營活動的責任範圍予以界定，是一攸關消費者與企業經營者互動，以及國民消費生活安全與公平的根本大法。未來，由於消費者保護法的落實執行，將不但使消費者應有權益能獲得合理的保障，也能帶動商品與服務品質的提升，促進企業良性發展。因此，消費者保護法的實施與發揮功能，當能使國內消費者與企業經營者同蒙其利。

二、主要內容

消費者保護法之制定與公布施行，在我國消費者保護工作的法制建設上，樹立了一個新的里程碑。其主要內容有：

(一) 明定消費者權益事項

除明白規範企業經營者對消費者負有保障健康與安全責任外，並就定型化契約與郵購買賣、訪問買賣、分期付款買賣等特種買賣行為，予以適當之規範，使其符合平等互惠之公平交易原則。另對於廣告、標示、包裝等有關消費資訊應遵守之事項，亦作明白規定，使消費者得以作適當之判斷，以從事公平合理的消費行為。

(二) 建立消費者保護行政體系

明定消費者保護之主管機關，在中央為目的事業主管機關，在省（市）為省（市）政府，在縣（市）為縣（市）政府。另為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，特明定設行政院消費者保護委員會。同時規定行政院消費者保護委員會、省（市）政府、縣（市）政府各應置消費者保護官若干名。此外，並規定省（市）及縣（市）政府應設消費者服務中心、直轄市及縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，負責辦理消費者諮詢服務、教育宣導、申訴與調解等事項。

(三) 尊重與扶植消費者保護團體

除規定消費者保護團體成立之宗旨、要件及任務外，並明定政府對於消費者保護之立法與行政措施，應徵詢其意見；主管機關對辦理消費者保護工作成績優良者，得予以財務上之獎助，以有效扶植獎勵消費者保護團體。

(四) 建立消費爭議案件處理制度

除就消費爭議案件設有申訴與調解制度予以妥適處理，以減少訟案外，並

規定高等法院以下各級法院，得設立消費法庭或指定專人審理消費訴訟事件。同時規定，消費者保護官及優良消費者保護團體，得依法提起不作為訴訟，預防侵害事故之繼續發生。另並賦予優良消費者保護團體有受讓損害賠償請求權之資格，得以自己名義提起消費者損害賠償訴訟，使消費者權益被侵害時能確實獲得救濟。

(五) 明定違反本法規定之罰則

對違反本法者專章規定，其罰則除課罰鍰外，並對企業經營者有違反本法情節重大者，並得命其停止營業或勒令歇業，以落實本法之施行，達保護消費者權益之目標。

肆、消費者保護工作目標及基本政策與措施

一、工作目標

消費者保護工作係一長期性、持續性之工作，為有效推展消費者保護工作，自應訂定工作目標，按步就班，循序漸進，全力以赴，方期有成。茲經參酌國外推展消費者保護工作經驗，並衡酌我國國情及國內消費者保護工作之優先性，研訂消費者保護工作之短、中、長程目標如下：

(一) 短程目標：

1. 明示政府機關應負之責任，統一消費者保護政策及措施，並強化消費者保護機關之組織，以有效推動消費者保護工作。
2. 明示企業經營者應負之責任，喚醒企業良知，建立公平合理之交易秩序，以促進企業良性發展。
3. 明示消費者應負之責任，推行消費者教育宣導工作，扶植消費者保護團體，並落實消費爭議處理，以確保消費者權益。

(二) 中程目標：

1. 創建安全的消費環境。
2. 建立合理的消費者保護規範。
3. 有效處理消費爭議。

(三) 長程目標：

落實消費者保護法第一條所定，保護消費者權益，促進國民消費生活安全

，提昇消費生活品質之長程總目標。

二、基本政策與措施

為達成前消費者保護之工作目標，本會於籌備期間即經邀集專家、學者，本諸消費者保護法之立法意旨，研擬消費者保護基本政策草案，並提經本會委員會審議通過，其內容如下：

(一) **確保消費安全**：為確保商品或服務之安全，保障消費者之生命、身體、健康或財產免於遭受損害，應採下列措施：

1. 相關法令之檢討：配合消費者保護法之制定，須全面檢討現行食品衛生管理法、農藥管理法、藥事法及商品標示法等規範商品或服務之法令，並適時增訂，以建立確保商品或服務安全之法律體系。
2. 規格及標準之提昇：商品之規格與標準具有促進消費安全之積極作用。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。倘未有規格或標準者，應儘速訂定，並力求統一，以利適用。商品檢驗法實施以來，頗著績效，惟仍須繼續貫徹執行，尤其是增加應受檢驗之商品，以維護商品之品質、安全與衛生。
3. 預警制度之建立：為事先防止商品或服務侵害消費者權益，應加強國際合作和資訊交換，建立預警制度。此項制度在先進國家行之有年，效果顯著，實值借鏡。
4. 宣導工作之推動：消費安全有賴於消費者充分認識商品和服務之內容，以防範或減少損害。政府將與企業經營者和消費者團體共同協力，編列教材、發行手冊、提供資料、利用大眾傳播等各種管道推動商品或服務安全之宣導工作。
5. 回收制度之完備：流入市場之商品或提供之服務具有危害性者，應予回收或停止服務，消費者保護法設有規定，關係消費安全至鉅。政府主管機關應採行必要措施，使其完備，發揮功能。

(二) **提供消費資訊與教育**：為建立正確消費觀念，以提昇消費品質，應充實消費資訊並推行消費教育。

1. 充實消費資訊：政府、企業經營者及消費者保護團體應蒐集、整理、分析與消費者有關之資訊，提供消費者運用，俾能採取合理之消費行為。鑑於商品及服務日趨國際化，加強國內外消費資訊交流，確有必要。

2.消費教育之推行：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，故應加強各級學校消費教育課程，增訂消費者保護教材，並辦理各類消費教育活動。各級消費者服務中心尤須隨時推廣消費教育。大眾傳播媒體亦應宣導消費經驗，普及正確消費觀念。政府、企業經營者及消費者保護團體應落實消費諮詢服務，提供消費保護案例，以強化消費者維護自身權益之能力。

(三)促進消費選擇自由：商品與服務之多樣性及複雜化，係現代消費之特色。為增進消費者選擇之權利，應維護廣告、標示及包裝之真實，保障定型化契約之公平，並維持市場競爭秩序。

1.廣告、標示及包裝真實之維護：政府將全面檢討廣告法規，嚴格規範廣告行為，加強取締不法廣告，杜絕虛偽不實或引人錯誤之廣告，並提供消費者正確消費情報，協助其從事合理之消費。

商品或服務之標示對消費者之選擇甚關緊要。目前規範商品標示之法令，計有商品標示法、藥事法、醫療法、食品衛生管理法、化妝品管理條例等，應依消費者保護法規定，落實執行，隨時檢討修訂。

適度良好之包裝為保存商品及確保安全所必需。惟過度包裝，既浪費社會資源，又破壞環境保育，而且妨礙消費者知悉商品之真實內容，必須積極推動適當之包裝，以符合誠信交易之要求。

2.定型化契約公平性之保障：定型化契約係現代經濟活動之產物，具有降低交易成本，提高經濟效率，加速交易過程之功能。為防範定型化契約之濫用，維護消費者實質之契約自由，政府將依消費者保護法之規定，選擇與日常生活密切相關之金融、保險、旅遊、交通、分期付款買賣、房屋租賃及不動產預售等行業，公布其應記載或不得記載之事項，並隨時查核企業經營者使用之定型化契約條款，以合理規範雙方當事人之權利義務關係。

3.市場競爭秩序之維持：為確保公平競爭，維護交易秩序，政府應貫徹公平交易法等相關法令之執行，積極推行商品及服務之公開誠實標價，並繼續加強度量衡器之檢定及檢查，以確保商品或服務之度量衡符合法令之規定。惟維持競爭秩序有賴企業經營者及消費者保護團體之共同協力。企業經營者應體認良性競爭乃企業生存之原動力，並摒棄侵害商標專利及著作權等不當之行為。消費者保護團體則應致力從事商品或服務品質、價格及其標示內容之調查、比較、研究，並予適當發表，以監督企業間之公平合理

競爭。

(四) **尊重消費者意見**：消費者保護政策之實施，其目的在嘉惠全體消費者，一方面亦須保持消費者意見管道之暢通。

1. 消費者保護團體之扶植、獎勵：為落實保護消費者之施政目標、尊重消費者意見，各主管機關對於消費者保護團體所發表之意見應充分尊重，並溶入於具體之法規及施政措施。主管機關應按年度編列預算，扶植、獎勵消費者保護團體。
2. 意見表達管道之暢通：消費者服務中心，除接受申訴外，應發揮蒐集消費者意見，及各地消費者團體表達之各項建議方案，作為改進施政措施，檢討產業政策之參考。

(五) **健全消費損害救濟制度**：為保障消費者因商品或服務之求償權利，應加強責任保險及補償制度，並落實訴訟前的爭議處理。

1. 責任保險與補償制度：為確保消費損害能獲救濟，企業風險得以分散，責任保險至關重要，應即檢討，使其完善，並應建立如疫苗接種等特殊意外事故補償基金制度，以加強消費者權益之保護。
2. 消費爭議處理之落實：為有效解決消費爭議，政府應責成企業經營者成立申訴部門，專責辦理外，並將訂定申訴處理準則，以供遵守。

以上基本政策與措施，本會自當本諸消費者保護法之規定，協調、督導各相關部會及省（市）、縣（市）政府，研訂具體保護方案確實執行。

伍、本會成立後之重要施政工作

本會自八十三年七月一日正式成立以來，共舉行八次的委員會議，二十次的業務會報，茲就本會這半年來之重要施政工作分述如下：

一、法規訂定

(一) 已完成部分：

1. 消費者保護法施行細則（行政院八十三年十一月二日發布）。
2. 行政院消費者保護委員會組織規程（行政院八十三年四月一日發布，考試院八十三年九月八日函同意）。
3. 行政院消費者保護委員會辦事細則（八十三年八月十日發布）。

4. 行政院消費者保護委員會會議規則（八十三年八月十日發布）。
5. 消費爭議調解辦法（八十三年十一月十六日發布）。
6. 行政院消費者保護委員會業務協調會報設置要點（八十三年八月十一日訂定）。
7. 消費爭議申訴案件處理要點（八十三年十一月二十五日訂定）。
8. 直轄市縣（市）政府消費爭議調解委員會設置要點（八十四年元月十八日訂定）。

(二) 正研擬中：

1. 消費者保護官任用及職掌辦法草案（已提本會第九次委員會議討論通過，將報請行政院核定後發布）。
2. 消費者保護團體評定辦法草案（正函請學者專家、消費者保護團體及相關行政機關表示意見中，預定四月底完成草案）。

二、擬訂消費者保護基本政策

研訂消費者保護基本政策，於八十三年九月十四日函各主管機關，請速依該基本政策所定，擬定具體執行措施，並列入年度施政計畫辦理。

三、擬訂消費者保護行政機關分工表

為明確劃分消費者保護行政機關之權限及其分工，經擬具「消費者保護行政機關分工表」，於八十三年八月十一日函各主管機關查照辦理。

四、消費者保護教育宣導

本會為有效執行消費者保護教育宣導工作，特於八十三年九月廿七日邀集相關單位研商訂定「消費者保護教育宣導計劃」，並以任務編組方式，由各相關機關派員成立「消費者保護教育宣導小組」，且於同年十二月八日舉行第一次消費者保護教育宣導小組會議，此計劃之執行情形如次：

(一) 教育計劃部分

1. 舉辦「行政機關辦理消費者工作人員教育講習」（自八十三年十二月十二日起至八十四年二月十一日止，計分五期，約可訓練二五〇人至三〇〇人）。
2. 與各機關、團體合辦消費者保護座談會（自八十三年十二月十日起為期半

年，計約辦理三十場，其中已完成者計有八場），以達直接與消費者溝通、並作宣導。

- 3.與教育部協調，自八十五年度起於國民中、小學、高中課程增列有關消費者保護之教育課程，及協調教育部於高中以上學校舉辦消費者保護講習、座談會或演講等活動。
- 4.教師之消費者保護教育養成，已請教育部及省（市）教育廳（局），洽請各教育訓練機構於教育訓練課程中增列一節一至二小時之消費者保護課程或辦理專題演講。

(二) 宣導計劃部分

- A、印發消費者保護法及相關法規、書冊及其他有關事項之文宣資料部分：
- 1.目前已編印完成之書冊計有：「消費者保護法」、「消費者保護法與施行細則」、「消費者保護法立法目的與條文說明」、「消費者保護法及其施行細則英譯本」等四冊；已研擬完成初稿，將於近期印製完成的計有：「認識消費者保護法」、「消費者保護法施行細則研訂資料彙編」、「消費者保護法簡介」、「消費者保護法問答資料」、「消費者保護研究第一輯」等五冊。
 - 2.已編印完成之消費者保護教育宣導摺頁文宣計有：「消費者保護基本政策」、「行政院消費者保護委員會簡介」、「消費者保護法」、「消費者保護法施行細則」與「消費爭議之申訴與調解程序」等五種，並已函送各相關部會、省（市）、縣（市）政府、各消費者保護團體、企業團體等；已研擬完成初稿，將於近期印製完成的計有「郵購買賣入門」、「訪問買賣入門」、「分期付款買賣入門」、「定型化契約入門」等四種。
- B、委請傳播公司製作消費者保護教育宣導短片、廣播短劇：
- 1.擬具「行政院消費者保護委員會節目、短片、錄影帶製作甄選須知」，辦理甄選委託製作之傳播公司，並請新聞局推薦之專家、學者及本會相關人員組成審議小組，負責審查腳本。
 - 2.目前正進行製作之宣導系列計有：本會簡介錄影帶、廣播短劇十輯、三十秒鐘宣導短片、三分鐘宣導短片等。
 - 3.委託傳播公司製作三支一分鐘之宣導短片，並於全省台鐵車站（不含台北車站）電視牆同步連線播出一個月，並視播出情形效果如何

，再行決定是否繼續辦理。

C、製作宣導標語、廣告：

- 1.業經擬具消費者保護宣導標語數則，並於八十三年十月八日，邀集各工商團體代表與會研商，決議請工商團體代表，積極協調各企業經營者，利用其現有之電動字幕看板，在全省各車站、重要街道、路口或建築物通道等顯著地點，連續播放有關消費者保護之宣傳標語。
- 2.全國工業總會並將本案提該總會八十三年十一月七日第三屆第五次理監事聯席會議討論通過，請各理監事率先響應，且本會於八十三年十二月二日再度邀集各工商團體開會研商，請各工商團體將具體執行計畫於八十四年元月底前送本會，並早日落實執行。
- 3.於「新新聞」週刊刊載有關本會簡介及消費者保護理念。

D、規劃辦理「世界消費者保護日」園遊會活動：

本活動將於本年三月十一日至三月十五日，分北、中、南三地同時以「園遊會」搭配「展覽會」之方式，由消費者保護團體及工、商團體共同主辦，本會協助、指導。

五、協調設置消費者服務中心

(一)協調台灣省、台北市、高雄市及會同台灣省政府協調台灣省二十一縣市設置消費者服務中心，辦理情形如次：

- 1.台北市、高雄市政府於八十三年十一月十七日設立。
- 2.台灣省政府於八十三年十一月二十三日設立。
- 3.台灣省二十一縣市部分：

- (1)於八十三年十二月底成立有十一個縣市，計有：台北縣、嘉義市、嘉義縣、南投縣、彰化縣、台中縣、苗栗縣、澎湖縣、台南市、台南縣、台東縣等。
- (2)訂於八十四年元月底前成立有九個縣市的計有：基隆市、桃園縣、新竹市、新竹縣、雲林縣、台中市、宜蘭縣、花蓮縣、高雄縣等。
- (3)訂於八十四年二月一日成立有屏東縣。

(二)繼續協調福建省（含金門及連江縣政府）於八十四年二月底前設置消費者服務中心。

六、檢討定型化契約

- (一)選定銀行、保險、旅客運送、醫療、電器及汽車、預售屋、旅遊、補習等八個行業檢討定型化契約。
- (二)已召開「銀行定型化契約檢討會」、「保險定型化契約檢討會」、「補習定型化契約檢討會」、「旅客運送定型化契約檢討會」、「醫療定型化契約檢討會」及「電器、汽車買賣契約檢討會」、「旅遊定型化契約檢討會」，預定於二月底前召開「房屋預售買賣契約檢討會」。

七、協調處理重大消費問題

協調各相關機關妥適處理病死豬肉販賣問題、市售紙粘土含有毒性化學物質「五氯酚」問題、海砂屋問題、「台電限電措施」補償問題、華航名古屋空難事件與澳洲進口牛肉感染「克福隆」農藥等重大消費問題。

八、協調企業經營者成立消費者服務中心

- (一)於八十三年八月二十五日邀集全國工、商業總會等公會團體召開「企業經營者設置消費者申訴中心協調會報」，請其協調所屬公會設置消費者申訴中心。
- (二)於八十三年十二月十三日邀集政府機關、消費者保護團體及企業經營者分別召開「協調民眾申訴購屋等相關消費糾紛之處理」及「協調民眾申訴購車及品質瑕疵等消費糾紛之處理第二會議」，請其設置消費者服務中心及申訴電話。
- (三)於八十四年元月六日將台灣區車輛工業同業會各車廠消費者服務專線、台北市汽車代理商公會同業工會會員名冊及各會員公司處理顧客抱怨部門、電話名單函送各縣市政府及消費者保護團體參考。

九、研擬推動高齡消費者保護

- (一)有鑑於高齡消費者日增，而相關之消費生活資訊或專屬商品缺乏，為因應高齡者實際之生活需要，正參考其他國家之作法，研擬高齡消費者保護方案。
- (二)函請各政府部門提供有關高齡消費者保護相關資訊，彙整提供高齡消費者參考。

十、審議消費者保護方案

為利各主管機關研擬消費者保護方案，經擬具「應擬消費者保護方案之撰寫方法及重點」，於八十三年十一月二日函各主管機關請速參照研擬消費者保護方案，送本會審議。至八十四年一月十一日止，計有本院農委會、公平會、勞委會、原子能委員會、新聞局、環保署、中央銀行、財政部、教育部及台北市政府等十個機關研擬完成送本會審議。

十一、規劃公告有關消費者保護資訊

配合消費者保護法之規定，正規劃各種消費者保護統計資料，並擬邀請學者專家舉辦座談。

十二、其 他

(一) 研擬完成消費者保護計畫草案初稿

已研擬完成消費者保護計畫草案初稿，擬提本會業務會報討論並提委員會議通過後函請各主管機關辦理。

(二) 其他協調事項

1. 協調政府各相關部門設置消費者服務中心所需人力及兼職酬金問題。
2. 協調消費者保護團體、企業經營者及政府機關解決汽車消費糾紛問題。
3. 協調消費者保護團體、企業經營者及政府機關解決購屋消費糾紛問題。
4. 舉辦消費者最關切之消費問題座談會，並分函各相關單位參處。
5. 年關將屆，邀請交通部等單位舉辦「改善觀光地區餐飲、旅遊等服務業之管理，以確保消費者權益」。
6. 邀請相關單位暨專家學者研討「防範地下錢莊氾濫及確保消費者權益」座談會。
7. 邀請相關單位暨專家學者舉辦「檢討國際信用卡匯率利率計算公式透明化」座談會。
8. 協調行政院衛生署辦理「常用食品包裝標示執行現況檢討及改進」措施，衛生署已函請地方衛生單位加強抽查與輔導。
9. 函請交通部提供國內旅行社業者之經營資訊供消費者參考，以維護消費者權益。

- 10.年關將屆，請經濟部、公平交易委員會、公賣局等單位加強商品服務之品質、售價等之管理，及假酒、劣酒之查緝，並適時提供相關資訊供消費者參考。

陸、今後努力方向

消費者保護工作經緯萬端，為確保消費者權益、提昇國民生活品質，今後將朝下列方向去努力執行：

- 一、積極協調各目的事業主管機關及省（市）、縣（市）政府，切實依本會所訂消費者保護基本政策及應採措施，研訂消費者保護方案，送本會審議並落實執行，以創造安全與公平的消費環境。
- 二、積極研擬消費者保護計畫，並請各主管機關檢討修訂現有法令，有效執行，同時釐清各主管機關之權限範圍，有步驟地去推動消費者保護工作，以確保消費者之權益。
- 三、積極推動消費者保護教育宣導工作，編印及發行有關消費者保護之書刊，普及消費知識，灌輸全民正確之安全與公平理念，以建立並提高消費者保護自身權益之意識及能力。其次，透過教育宣導，使政府各相關機關、企業經營者及消費者均能瞭解各自應行負擔之責任，進而促使企業經營者能主動與政府及消費者共同負起保護消費者權益之使命。
- 四、積極加強與消費者保護團體之連繫及合作，並尊重與扶植消費者保護團體，以共同為保護消費者權益而努力。此外，將結合社會上民間資源，參照現行各種義工組織，研議建立消費者保護義警或義工制度，以有效利用民間資源，擴大對消費者之服務，落實保障消費者權益事項。
- 五、積極倡導綠色消費主義理念，配合時代趨勢需要，將消費者保護工作提升到對大自然生態平衡與對環境的保護，以引導資源作最佳的利用，並維護人類居住環境的永續發展。同時對逐漸形成之社會高齡化趨向付以高度關注，以因應日益嚴重之老年消費者問題，適當保護老年消費者之權益。
- 六、積極研究國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題，以建立符合國際趨勢並適合國情需要之完備的消費者保護制度，並加強與先進國家、國際消費者保護組織之連繫與合作，真正落實保護消費者權益之目標，提升國民生活水準。

柒、結 語

消費者保護涉及層面非常廣泛，涵蓋每一個人之食、衣、住、行、育、樂等各方面，消費者保護法是保障消費生活之基本法，攸關全體國民生活福利。職是之故，本會除當秉持保護消費者之目標，來推動消費者保護工作外，更有賴政府機關、企業經營者及消費者本身三方面共同重視與努力，使消費者保護工作得以圓滿順利推展。為使消費者保護工作能落實推行，本會全體同仁當秉持最高熱忱全力以赴，共同為保護消費者及促進企業良性發展而努力。

