

# 行政院消費者保護委員會 籌設消費生活中心說明

## 行政院消費者保護委員會

### 一、籌設財團法人消費生活中心之必要性

- (一)政府負有保護消費之職責，為落實消費者保護工作，先進國家皆設有類如消費生活中心之特殊法人組織，如法國於一九六四年成立之「國立消費研究所」、德國於一九六四年成立之「商品檢驗基金會」、日本於一九七〇之「國民生活中心」、瑞典於一九七六年成立之「全國消費者保護局」是，完全自消費者之立場辦理消費者保護相關業務，俾與其他消費者保護團體發揮相輔相成之功能。我國有關保護消費者之專責機構及單位，無論就量或質方面，或就相關人力及經費方面觀之，與先進國家相比較，均顯得極為嚴重不足。目前在中央並未設有直接以支援消費者為任務之專責執行單位，在省（市）、縣（市）政府雖設有消費者服務中心等專責單位負責辦理，惟因消費者服務中心不論在編制上，抑或人員素質，均不足以擔負消費者之支援工作，而且只能處理地方性消費問題，無法處理全國性消費問題，因而形成為我國消費者行政之重大缺口。
- (二)行政院消費者保護委員會（以下稱本會或消委會）依消保法規定於八十三年七月一日成立以來，雖已產生部分績效，惟外界對消委會落實消費者保護工作之期望甚高，非消保法第四十一條規定之職掌所能涵蓋。案經本會邀集學者、專家、本會委員（含消團體代表）深入檢討研議結果，所有與會之委員及學者專家等均認為，為期能因應未來發展需要，使消委會得以發揮更積極之功能，建構完整消費者行政體系，輔助政府組織與人員之不足，確有仿效德國、法國、瑞典及日本等國成例，由政府支援成立財團法人消費生活中心之必要，俾從支援消費者之立場，保障消費者權益。
- (三)消費生活中心之籌設，其主要目的及考量，即在期望其就有關消費生活之資訊情報或問題發掘上，不論在蒐集、分析、評價及提供等各方面，均能發揮

綜合的、中樞的機能，俾其從消費者之觀點，基於保護消費者之立場，辦理消費者保護之教育宣導、商品或服務之檢驗檢測、消費資訊之整合、研析及提供等工作，支援並協助地方政府消費者服務中心辦理相關業務，與消費者保護團體合作從事各種消費者保護活動。有關消費商品或服務之檢驗測試，僅係消費生活中心主業務之一，其功能絕非其他專業檢驗機構或消費者保護團體所可全部取代。

## 二、籌設財團法人消費生活中心之迫切性

- (一)人人都是消費者，需要各種服務及協助之消費者極多，此項工作絕少數機關或團體所能獨力承擔或完成。消費生活中心之設置，係完全站在費者之立場，以服務及協助消費者為出發點，僅在對消費者多提供一個服務處所或據點，並未在行政上對消費者增加任何手續或負擔，屬於單純的「服務行政」。政府負有保護消費者之職責，目前我國各級政府對消費者所提供之單純的「服務行政」。政府負有保護消費者之職責，目前我國級政府對消費者所提供之單純的「服務行政」，無論在量或在質方面言，不僅是嚴重不足，而且在中央政府根本沒有此種單純的「服務行政」機構，與德國、法國、瑞典、日本等先進國家於一九六〇年代至一九七〇年代，即已成立類如我國迄今始擬議籌設之「消費生活中心」，在時間上已落後甚多。
- (二)消費者保護工作，是政府長期以來較為忽略之項目，此項工作必須結合中央與地方政府機關、民間團體之力量，建構成消費者保護網，始能克竟其功。就日本之情形觀之，在政府部分，除中央及地方政府各有辦理消費者行政之專門行政機關外，中央政府另有特殊法人國民生活中心（由經濟企畫廳主管）、財團法人消費者教育支援中心（由經濟企畫廳及教育部共管），各地方政府另設有消費者服務中心及分中心（隸屬都、道、府、縣政府）約計三百三十個左右，目前正推動於市町村設消費者服務中心，至於民間之消費者保護團體，全國約計有四千五百個左右，由中央之國民生活中心及消費者教育支援中心，與地方之消費者服務中心、民間之消費者保護團體攜手合作，相輔相成，構成一個消費者保護網，從未有所謂功能重疊或浪費公帑之說，反而強調應再增加並建構更完整的消費者保護網。我國亟須儘速籌設「消費生活中心」，建構完整消費者保護網。

## 三、以財團法人方式設立「消費生活中心」之理由

消委會擬以財團法人方式成立消費生活中心，係基於該中心之運作、功能及有效結合民間資源與減輕政府負擔為主要考量，其理由略以：

- (一)消費生活中心並非以營利為目的，具有公益性質，外國多以財團法人方式設立，較能發揮功能。
- (二)消費生活中心之方式進用所需要專業人才，其各項業務，以更有效率的、確實的方法加以推動及執行。
- (三)消費生活中心須以獨立、客觀、公正之立場營運，始能獲得社會各界之信賴而具有公信力。
- (四)消費生活中心之營運，將來儘要能自給自足，避免增加政府財政負擔。
- (五)得以財團法人身分加入國際消費者組織，作為其會員，參與國際消費者保護活動。
- (六)「消費生活中心」仍須受政府關法令之約束及監督，其年度預算亦應依法編列送立法院審議，不會發生逃避監督問題。

#### 四、財團法人消費生活中心之主要業務為何

消費生活中心的籌設，係完全站在消費者的立場，以服務及協助消費者為出發點，僅在對消費者多提供一個服務處所或據點，屬於單純的「服務行政」，其主要業務計有：

1. 提供有關改善或提昇消費生活安全與品質之資訊。
2. 受理有關消費生活之申訴、諮詢並提供必要服務。
3. 辦理有關消費生活之綜合性調查研究。
4. 辦理有關消費生活資訊之蒐集、整理、分析及統計。
5. 辦理有關商品或服務之檢驗、測試。
6. 辦理有關消費生活之教育宣導及相關人員之培訓研修。
7. 辦理有關對國內外消費者保護組織、團體之協調聯繫工作。
8. 其他與消費者權益有關事項。

#### 五、行政院消費者保護委員會研擬籌設「消費生活中心」之過程為何

- (一)消委會之委員依法係由有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者專家等兼任，故本會委員會議所作決議，即已涵蓋各界之共同意見在內。有關本會擬籌設消費生活中心之構想及計畫，係經本會

業務單位先行檢討，並參酌先進國家相關制度提出構想，提報委員會指定委員邀請本會委員及本會消保法專案研究小組成員（學者專家）開會研議，認有可行性及必要性後，再將會議結論及所提構想提本會委員會多次討論，達成籌設消費生活中心之共識。

- (二)本會依據上開共識結論，正式完成籌設消費生活中心計畫草案簡報，由本會徐前主任委員邀集行政院秘書長、主計長、研考會主任委員、人事行政局局長等相關行政機關首長及本會委員舉行簡報，再經深入討論，皆表示原則可行並支持後，擬訂籌設「消費生活中心計畫案」，簽奉行政院連前院長核可，始交由本會消保法專案研究小組（由學者專家組成）研擬修法草案。消費者保護法修正草案經提本會委員會討論通過後，提報行政院院會討論通過函轉立法院審議。
- (三)嗣為擴大徵詢各界意見，建立更完備制度，本會分別於北、中、南三區與消費者保護團體合辦「籌設消費生活中心計畫座談會」，會中邀集消費者團體代表、學者、專家、政府機關代表及各界人士參與研討。
- (四)綜據上述，可知本會關於籌設消費生活中心一事，其過程甚為審慎、周延。

## 六、行政院消費者保護委員會籌設「消費生活中心」是否超越其法定職掌

- (一)政府負有保護消費者之職責，為落實消費者保護工作，先進國家皆設有類如消費生活中心之特殊法人組織，自消費者之立場辦理消費者保護相關業務，俾與其他消費者保護團體發揮相輔相成之功能。我國有關保護消費者之專責機構及單位，無論就量或質方面，或就相關人力及經費方面觀之，與先進國家相比較，均顯得嚴重不足。因此，政府應如何建構完整行政體系，透過對消費者之支援行政來保護消費者，係今日消費者保護工作所面臨之重要課題。
- (二)消委會依消保法規定於八十二年七月一日成立以來，雖已產生部分績效，惟外界對消委會落實消費者保護工作之期望甚高，已非消保法第四十一條規定職掌所能涵蓋。案經本會深入研議結果，所有與會之委員及學者專家等均認為，為期因應未來發展需要，使消委會能發揮更積極之功能，建構完整消費行政體系，輔助政府組織與人員之不足，確有仿效德國、法國、瑞典及日本等國成例，由政府支援成立財團法人消費生活中心之必要，俾從支援消費者之立場，保障消費者權益。消委會乃修法增訂相關職掌規定，以更有效發揮其功效，符合制定消費者保護法之立法目的。

## 七、消費生活中心與地方政府「消費者服務中心」之功能是否重疊

- (一)目前在中央並未設有直接以支援消費者為任務之專責執行單位，在省（市）、縣（市）政府雖設有消費者服務中心等專責單位負責辦理，惟因消費者服務中心不論在編制上，抑或人員素質，均不足以擔負消費者之支援工作，而且只能處理地方性消費問題，無法處理全國性消費問題，因而形成為我國消費者行政之重大缺口。
- (二)消費生活中心之設置，其主要目的及考量，即在期望其就有關消費生活之資訊情報或問題發掘上，不論在蒐集、分析、評價及提供等各方面，均能發揮綜合的、中樞的機能，俾其從消費者之觀點，基於保護消費者之立場，統籌辦理消費者保護之教育宣導、商品或服務之檢驗檢測、消費資訊之整合、研析及提供等工作，支援地方政府「消費者服務中心」。
- (三)人人都是消費者，政府負有保護消費者之職掌，因此中央政府與地方政府必須建構完整消費者行政保護網，相輔相成，始克其功。由於消費生活中心與地方政府「消費者服務中心」，均係本「服務行政」之立場為出發點，為消費者提供服務，需要服務之消費者分散全國各地，此項工作絕非單一或少數機關所能獨立完成。就日本之例子觀之，除中央及地方政府各有辦理消費者行政之專門行政機關外，在中央另有國民生活中心（隸屬經濟企畫廳主管）、財團法人消費者支援中心（由經濟企劃廳及文部省共管），各地方政府設有消費者服務中心及分中心（隸屬都、道、府、縣政府），目前正推動於市町村設消費者服務中心，至於消費者保護團體有四千五百個左右，政府與民間相輔相成，構成一消費者保護網，從未有所謂功能重疊或浪費公帑之說，反而強調應再強化建構更完整的消費者保護網。

## 八、消費生活中心辦理商品或服務之檢驗測試，是否會與其他機關或團體之檢驗測試工作發生重疊

- (一)消費生活所涉及之商品或服務，其範圍暨面非常廣泛而且數量極多，每個機關或團體能從事檢驗測試者，僅為其極少部分，而需要檢驗測試之商品或服務極多，且消費生活商品或服務之檢驗測試，係一項全面性、經常性之工作，無法將此項工作全部委託現有各類專業檢驗機構辦理。蓋各該專業檢測機構

各有其成立目的及工作項目，有其固定性及經常性業務，勢必無法完全基於消費者觀點，全面的、經常的將大部分設備及人員，配合消費生活中心之需要投入消費生活商品或服務之檢驗測試。故消費生活中心仍應有自己所屬之檢驗測試單位，俾能完全基於消費者之觀點，就日常生活所需之商品或服務，全面的、經常的、機動的、適時的從事較基本性及簡易性的檢驗測試。至於較為複雜或具專業性之檢驗測試，則囿於消費生活中心之人力及專業知識，基於社會資源之經濟有效利用，自應委託其他各類專業機構辦理。

- (二)為保障消費者權益，對於消費生活商品或服務之加強稽查及擴大檢驗測試，乃消費者保護先進國家所採之制度，亦為經濟國際化、自由化後所必然之世界潮流。故無論政府機關或民間消保團體皆應加強並擴大其比較檢測之規模，建立全面性之檢驗檢測機制，始能提供消費者一個安全的消費環境。我國目前並未有完全自消費者之觀點，從事商品或服務之檢驗檢測機構，為順應世界潮流，加強保護消費者，成立消費生活中心辦理商品或服務之檢驗測試，並將其結果予以公告及移送主管機關處理，自有其必要性及急迫性。
- (三)就先進國家之情形觀之，除中央主管機關因業務需要所設之各種專業的商品或服務檢驗測試機構外，大多另設有專門自消費者立場而從事商品或服務檢驗測試之機構，如德國之商品檢驗基金會、日本之國民生活中心等是，並有於地方政府之消費者服務中心設置商品或服務檢驗測試單位者，如日本東京都之消費者服務中心是日本政府目前前推動擴大於各都道府縣之消費者服務中心設置商品或服務檢驗測試單位之計劃。
- (四)消費商品或服務之種類及數量極多，絕非少數機關或團體能對之全面的、經常的檢驗測試，對於消費商品或服務加強稽查及擴大檢驗測試，既係世界潮流所趨，由消費生活中心與其他機關或團體，分工或聯合檢驗測試商品或服務，建立相輔相成之關係，當更能充分保障消費者權益。

## 九、消費生活中心如何與消費者保護團體相輔相成

- (一)消保法第三條明定政府應扶植、獎助消費者保護團體，另外為鼓勵消費者保護團體致力保護消費者工作，消保法第三十二條特別規定，主管機關對於工作成績優良之消費者保護團體，得給予財務上之獎助。消委會雖非消費者保護團體之主管機關，惟自成立以來，即基於消保法規定扶植、獎助消費者保護團體之意旨，每年均補助或委託消費者保護團體辦理相關的查核、檢驗、教育宣導工作，如八十七年度即補助、委託消基會等消費者保護團體辦理草

莓觀光果園農藥殘留檢驗、開飲機之比較測試及世界消費者日活動等，可資明證。

- (二)消費生活中心成立後，就商品或服務之檢驗測試、消費者教育宣導、消費資訊提供等工作，均可本分工與合作之精神，協助或支援消費者保護團體辦理，兩者攜手合作，當能擴大消費者保護網，提昇並增進消費者保護功能。