

2023

財團法人中華民國
消費者文教基金會

CONTENT

一 /

消基會的角色

二 /

我們的公益服務及展望

三 /

里程碑及未來目標

四 /

挑戰及結語

消基會的角色

WE ARE ALL CONSUMERS

1

消基會的聽見

消費疑問、消費環境
品質的傾聽及觀察者

2

消基會的知責

維持公平與正義
的使者

3

消基會的發聲

監督政府政策並給予
建議的建言者

4

消基會的瞭望

消費者的國際瞭望者

我們的公益服務及展望

WE ARE ALL CONSUMERS

1

諮詢申訴·團體訴訟

2

執行檢驗·把關品質

3

消費教育·出版刊物

4

開記者會·提出建言

5

回應社會·政府及企業

6

重要活動·公益相連



消基會設立宗旨

- 推廣消費者教育
- 增進消費者地位
- 保障消費者權益

消基會組織架構圖



本會人力資源

- 董事會： 17人
- 監察人： 3人
- 志工團：157人

總會54人、中區分會51人、雲嘉南分會22人、南區分會30人

以上人員皆為義務職，不支領任薪資及車馬費

- 職 員： 21人（受薪工作人員）

專家委員會

消基會的智囊

消費問題包羅萬象，以消基會現有專職人員人力，無法處理所有專業消費問題。

本會總會特設19個專業委員會，各地分會設立專家委員會，由學者、專家組成，他們是消基會的智囊，可以強化本會運作能力。

- 食品委員會
- 日用品委員會
- 檢驗委員會
- 中醫藥委員會
- 房屋委員會
- 交通委員會
- 資通訊委員會
- 法律委員會
- 休閒育樂委員會
- 媒體委員會

- 衛生福利委員會
- 金融保險委員會
- 公共政策委員會
- 保護動物委員會
- 醫療委員會
- 編輯委員會
- 資源整合委員會
- 校園消保委員會
- 國際事務委員會

總會19個專業委員會內，學者專家人數378人，中區分會40人、雲嘉南分會53人，南區分會40人，合計共511人。
所有學者專家皆為義務職，未支領薪資及車馬費。

消基會義務律師團

- 台北總會：89 位執業律師
- 中區分會：23 位執業律師
- 南區分會：21 位執業律師
- 雲嘉南分會：21 位執業律師
- 成員總數：154 位執業律師
- 本會及各分會每週固定安排義務律師到會輪值為消費者提供法律諮詢服務
- 如有為受害消費提起團體訴訟必要時，代表本會提起消費者團體訴訟
- 民國89年921大地震後，消基會動員義務律師，提起「博士的家」大樓倒塌案團體訴訟。至目前共辦理20件消費者團體訴訟
- 目前尚在審理中案件，有「亞歷山大」、「胖達人」、「八仙塵爆」、「台中中醫診所中藥損害賠償案」、「錢櫃KTV火災」共6宗團訟
- 分別繫屬於台北、士林、台中地院與台灣高等法院

消基會總會與3個地區分會

主事務所

106470

台北市大安區復興南路
1段390號10樓之3

電話：(02) 2700-1234

傳真：(02) 2706-0247

中區分事務所

403612

台中市西區五權路1之
67號8樓之5

電話：(04) 2375-7234

傳真：(04) 2375-9717

雲嘉南分事務所

700012

台南市中西區成功路
457號10樓之4

電話：(06) 241-1234

傳真：(06) 241-1259

南區分事務所

800304

高雄市新興區民生一路
56號18樓之8

電話：(07) 225-1234

傳真：(07) 227-1903



1

諮詢申訴・團體訴訟

電話諮詢

WE ARE ALL CONSUMERS

- 台北總會、中區、南區分會和雲嘉南分會
- 40多年來 已接聽超過3,000,000通消費者諮詢電話
- 檢舉或反映消費環境所發生問題的看法和意見



START FROM NOW ON

諮詢申訴服務及處理

WE ARE ALL CONSUMERS

電話諮詢

服務中志工人數 超過150位

律師服務

服務中律師人數 超過150位

從消費者受害經驗 發掘問題
護衛消費大眾尊嚴 伸張正義

書面申訴

包含跨境消費爭議處理機制

團體訴訟

目前 6 大案進行中

律師服務

WE ARE ALL CONSUMERS

消費問題諮詢服務

每年服務超過350人次

提供消費申訴案件 處理意見

參與相關法規修定

團訟案件辦理





召開 協調會議

服務時間
2001年～ 目前

62,898件

近18年來所受理 的申訴案件量

受理申訴服務

**賠償金額爭取
近新台幣
600,000,000 = 6 億元!**

已結案之團體訴訟

WE ARE ALL CONSUMERS

2000年 2月

新北市
「博士的家」

2000年 10月

臺中縣
「新坪生活公園案」

2002年 7月

臺北市
「東高立體停車塔案」

2007年 5月

「梅嶺」

2001年 3月

「塑化劑」

1~8案 和解

結案

起點

臺中縣
「東勢王朝一期」

2000年 12月

臺中縣
「德昌新世界」

2001年 9月

「阿里山森林火車翻覆」

2003年 7月

「不作為訴訟」

2011年 1月

第一起團體訴訟

WE ARE ALL CONSUMERS

2000年 2月
起訴

226人請求
被告18人

921大地震 震出臺灣各地房屋安全大問題
本會替受災戶提起消保法自1994年1月實施以來
首宗消費團體訴訟



協助臺北縣新莊「博士的家」921受災戶
辦理團體訴訟及和解

建商賠償金額
超過
2億8仟萬元



塑化劑團體訴訟

WE ARE ALL CONSUMERS

2012年 3月
起訴

568人請求
被告業者37家

2011年5月行政院衛生署發現市售食品添加DEHP塑化劑事件
因部分食品遭檢出含有塑化劑 進而發現
部分上游原料供應商
在常見的合法食品添加物「起雲劑」中 使用廉價的工業用塑化劑



協助57名消費者
達成和解

225名消費者
獲賠超過3百萬元

於2016年 8月
宣判三審定讞



2

執行檢驗 · 把關品質

檢驗把關監督品質

WE ARE ALL CONSUMERS



- 科學 理性 冷靜的檢驗工作 協助消費者伸張正義
- 以客觀的實驗數據
讓消費者評估 什麼是好的商品
- 透過數據 更可讓政府主管機關 清楚管理政策的方向
和把關的尺度
- 透過檢驗過程 發現商品問題
才是確可保護消費者的實力
- 定期發布檢驗報告
- 檢驗項目包含
食品 日用品 電器 3C 醫療用品 藥品 紡織品等

國家級認證實驗室

WE ARE ALL CONSUMERS

2009年

消基會實驗室
在2009年正式獲得“財團法人全國認證基金會”的認證

成為國際認證實驗室
檢驗能力正式得到國際認可



TAF是一推動國內各類驗證
機構、檢驗機構及實驗室各
領域的國際認證單位

實驗室的功能

WE ARE ALL CONSUMERS



定期發表檢驗報告

以記者會發佈及完整刊登檢驗報告於消費者報導雜誌

中藥委託檢驗

接受消費者中藥摻加西藥及殘留重金屬的檢驗



發文致政府主管機關和業者

要求加強管理、稽核、查處或改正

檢驗報告發佈的輿論壓力

下架及回收
業者改善商品品質

討論國家標準的增修改訂

主管單位亦會徵詢國家標準的增修改訂方向與建言
甚至聘任本會專家委員為國家標準委員

實際為消費者進行品質把關

透過實驗室數據
為消費者真正把關



檢驗工作之挑戰

WE ARE ALL CONSUMERS

設備老舊及人員傳承中斷

設備使用多已老舊或損壞
趕不上測試方法技術更新腳步
難以招募人員傳承檢驗經驗

檢驗經費不足

急需社會熱心公益關心消保人士或團體
提供經費協助
得以持續進行消費者保護的工作

現臨困境 及展望

商品檢測把關

檢驗工作的視角
更應著重在事前防範
加深並加寬檢驗範圍

招募培育人才及強化設備

強化檢驗能力及
傳承消保檢驗經驗

「第三方公正檢驗聯盟」

讓消費者除了在一般商業實驗室及主管機關的測試數據外
有更值的信賴的公正團體為消費者把關發聲

檢驗資訊交流

透過大量實用檢驗數據
增加與國內外消保團體資訊交流
完備檢驗工作



消費教育・出版刊物

關懷台灣消費環境
攜手打造優質生活Good Life

從閱讀 《消費者報導》 雜誌開始

沒有商業廣告的雜誌 需要您的鼎力支持



《消費者報導》雜誌

1981年創刊

- 從事消費教育
- 籌措消保基金
- 自有發聲傳播媒體

《消費者報導》雜誌內容

WE ARE ALL CONSUMERS

01

影響深遠

每月出刊 已發行超過
500期 (2023年3月專刊
為第503期)
累計近65,000名訂戶

02

國內唯一

不接受商業廣告
以消費教育為宗旨

03

獲獎肯定

二度榮獲「金鼎獎」
多次榮獲「消費者權益報導獎」

04

專業刊物

本會學者專家撰述
消費糾紛處理指南
發掘問題、針砭政策
提供國內外消費資訊

05

實用知識

含括食衣住行育樂
醫療 美容 保險等各項消費問
題與解答
教導消費者 聰明消費
保護個人權利



近期焦點議題舉隅

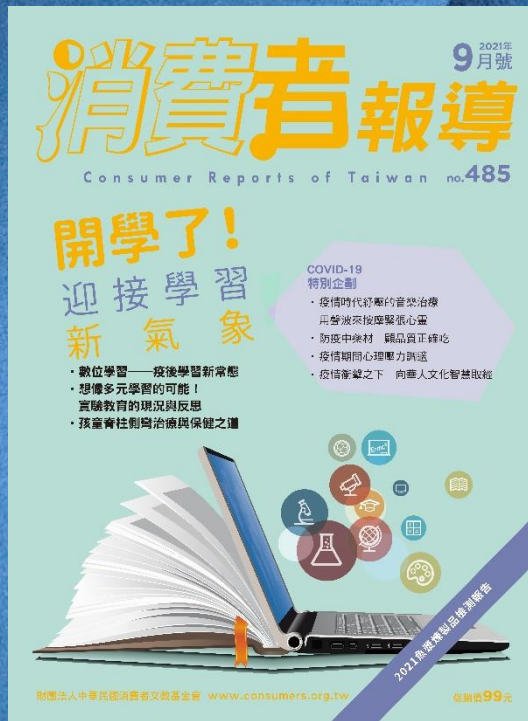
WE ARE ALL CONSUMERS

表定航班遭業者取消
能否收取退票手續費？

2023年景氣反轉趨勢成形
消費者購屋要注意4大風險

共度佳節
購買餐券、住宿券應注意？

西藥分為處方藥、指示藥、成藥
那中藥呢？



2021年 9月號



2022年 11月號



2023年 2月號



2023年 3月號

雜誌發行之挑戰

WE ARE ALL CONSUMERS

消費者閱讀習慣改變

電子化世代來臨
紙本雜誌銷量日漸萎縮

無商業廣告收入

廣告為雜誌重要收入
但為維持客觀中立 不接受商業廣告

重重挑戰

缺乏行銷推廣預算

訂閱量及認識度較難提高

欠缺轉型經費

須另闢戰場
為消費者而戰
然而財務困難 需要更多資源

以數位化開發閱覽群

WE ARE ALL CONSUMERS

紙本出版

服務老讀者

對於習於紙本閱讀的群眾
維持紙本出版形式

電子出版

開發新讀者

對於習於電子化閱讀的群眾
開發APP
電子雜誌形式迎向
新時代閱讀習慣



A stylized graphic featuring a large teal circle with a white arrow pointing upwards. The background is dark blue with abstract curved shapes and a network of white dots connected by thin lines.

開記者會·提出建言

調查消費議題辦理記者會

WE ARE ALL CONSUMERS

- 沒有公權力
透過輿論力量為消保盡一份心力
除舉辦記者會外
也會在各種消費法規上向政府提出修訂建言
- 1996年至今 已發表2千多場記者會及聲明稿
- 40多年來不停透過各種管道
向社會提出消保建言



START FROM NOW ON

記者會的功能

WE ARE ALL CONSUMERS



記者會主題發想

針對時事 消費者實例 特定節日
不符現況之法規等 進行調查
並詢問相關學者專家意見

發文主管機關



發文相關主管機關要求加強
管理稽核查處或改正



辦理記者會之壓力

違規業者的抱怨
主管機關修法速度



舉辦記者會

彙整相關內容
以記者會方式 向政府 業者
消費者發聲



保護消費者權益 40年不間斷

洞悉消費者心聲
站在最前方保護權益
使其能安心消費

食

WE ARE ALL CONSUMERS



1/4黃色大豆干 含工業色素



4成3的食品含鋁 恐傷及腦部



鮮榨果汁檢測 100%不衛生



連鎖火鍋店
湯底多鹽普林偏高



粽子要角 筍子含漂白劑



3成8的塑膠包裝食物
有微量塑化劑



半數花生醬 遭黃麴毒素污染



秋節飲茶 小心農藥殘留

衣

WE ARE ALL CONSUMERS



市售涼感衣「涼爽度」測試



4成6的童衣 成分標示不符



發熱衣 5成樣品未標示發熱成分



2成羊毛圍巾
標示與實際成份不符



市售機能緊身褲
4成不符合服飾標示基準



室內晾衣 小心中毒



羊毛衛生衣 6成標示不合格



女用絲襪 多涉誇大美容功能

住

WE ARE ALL CONSUMERS



不修建築法 生命如螻蟻



反對取消不動產仲介服務
報酬6%上限



房屋實坪 應從牆壁內緣算起



房屋契約範本 修正如泡影



居住正義 實價登錄應確實



借鏡日本
政府應制定耐震補強促進法



消基會籲推 不動產租賃專法



選購捷運宅前 聽看聽

行

WE ARE ALL CONSUMERS



遊覽車重大事故
不斷監察院應提案糾舉究責



臺鐵、高鐵 誤點應賠償



桃園機捷 五大缺失亟待改進



E-tag全面9折 變空頭支票



高鐵票漲價 交通部裝大方
公共利益放兩旁



臺灣汽車業者 應加裝
警示救命措施



敬老車票 優惠大評比



春節返鄉 寵物搭不同交通工具
境遇大不同

樂

WE ARE ALL CONSUMERS



密室逃脫遊戲暗藏危機
消防和建築安全皆與規範不合



露營規章不一
遊戲規則業者自己訂 中央無專法



逾八成郵輪業者取消7或14天前
竟扣100%團費



手機遊戲應公布轉蛋開箱機率



4成溫泉旅館無標章 涉違規經營



校園遊樂設施安全性問題多
兒童安全令人擔憂



飯店跨年專案
6成定金退費不合格



路跑活動藏陷阱
逾半數報名後不退費

其它

WE ARE ALL CONSUMERS



食品添加工業用添加物無罪
民眾食安何在



消基會與日本國民生活中心簽訂
「跨境消費爭議」合作備忘錄



消基會嚴正反對
「醫療法第82條」偷渡修法作為



通訊交易「不合理」例外規定
應儘速修正



臉書直播拍賣歪風
逾半數無視消保法規



私立幼兒園亂象叢生
逾七成業者退費機制違反規定



中小學校學童的PM2.5
精準防護 迫在眉睫



日間住院 ≠ 住院?
舊式醫療險理賠 爭議延燒



回應社會·政府及企業

回應社會·政府及企業需求

WE ARE ALL CONSUMERS

公文處理

2007年起
回應政府和社會各界的邀請
共3萬件以上相關公文

消保演講

派出代表到外界演講
宣導消費者保護超過600次

反映消費者聲音
提供消保專業建議

出席各級政府有關消保之會議

2004年起
出席會議次數近1萬6千5百次

與社會大眾緊密互動

WE ARE ALL CONSUMERS



到街頭
教消費者洗碗去



悶燒鍋樣品展示



簡易測試
豆乾 干絲



小小消費生活營



廚房清潔劑產品
品質測試



保特瓶回收織品
服裝秀



發表檢驗、調查報告
或提出建言後

政府、企業或消費者
都會以邀約開會、演講、採訪等
方式請消基會成員發表意見和陳
述理念

我們也會上街頭親自向消費者分
享經驗和知識



重要活動・公益相連

重要活動

WE ARE ALL CONSUMERS

EVENT

公益音樂會

Concerts

3,000

位消費者

自首場 約2,158位消費者
親自來到現場支持響應

隨著樂聲節拍
鼓勵彼此 支持消基會



”

重要活動

WE ARE ALL CONSUMERS

好食 好心 再出發

鋼琴 小提琴 大提琴三重奏 及 合聲樂團 同日分場演出



2015

溯衷拾淨

國樂團 及 知名聲樂家 共同演出



2016

凝聚信心 輝映明景

薩克斯風 金曲獎得主 與 小號音樂家 率領爵士樂團
及 人聲合唱團 共同演出



2017

Jazz

FOR ALL CONSUMERS

”

瞬見未來

弦樂四重奏 與 爵士鋼琴金曲獎得主
率領爵士樂團 創作演出



2018



公益相連

WE ARE ALL CONSUMERS



藉由音樂動人的力量
在齊聚的時刻

喚醒對未來美好的展望

里程碑

WE ARE ALL CONSUMERS

1

消保法立法！

花費13年時間
努力推動民間立法成
功的案例

2

商品、食品標示

過期果醬申訴促成
1982年1月
《商品標示法》公布

推動食品過敏原、食
品履歷、基因操作等
標示制度

3

中藥還是農藥？

農藥殘留與重金屬

4

食品掃毒

中藥材含西藥

大事紀

WE ARE ALL CONSUMERS



跨國合作

WE ARE ALL CONSUMERS



與國際消保團體實地交流

WE ARE ALL CONSUMERS



日本「國民生活中心」
日本代表來台簽訂合作協議



韓國「WithConsumers」
本會代表至韓國拜訪實地交流



香港、澳門 消費者委員會
港、澳兩地代表來台一同交流

未來目標

WE ARE ALL CONSUMERS

01

持續關注重要消費議題

- 食品安全
- 消費者健康
- 在地消費、永續消費等前瞻議題

02

強化實驗室檢驗量能

- 精進儀器設備
- 以研發精神揪出生活毒物

03

線上申訴服務

- 提供快速便捷線上服務模式
- 具推播或警示功能的APP系統

04

資訊數位化發布

- 電子雜誌或短篇文章
- 內容索引供消費者搜尋參考資訊

05

跨境消費爭議處理機制

- 讓消費大眾在國內外實地消費
- 或透過平台 皆有順暢諮詢申訴管道

06

擴大國際交流

- 運用民間非營利組織角色
- 參與更多國際交流機會 維護國人權益

議題說明引言



看完了消基會長達42年為消費者盡心盡力的足跡，
在科技數位化、訊息速食化、資訊爆炸的現代。

◎消基會期望達成的目標是：

1. 消費者能主動式的搜尋到消保相關資訊
2. 消費者能因應時事即時接收消保訊息
3. 消保資訊更簡單易懂化、年輕有趣化
4. 讓年輕族群了解消基會的價值所在

目前我們所擁有的傳播媒介



消基會LINE官方帳號

1. 每月10日20日30日發行「消費權益通」
2. 不定時活動推播
3. 雜誌出刊推播

目前訂閱人數：6,736人

消基會LINE官方帳號

消費權益通

LINE 好友募集中!



您加入了嗎? 條碼掃起來~

記者會預告
直播不漏接



搶先報名
熱門講座論壇活動



雜誌精選好文
必讀推薦



申訴諮詢方式
即時查詢



糾紛案例
解鎖攻略



消保政策
修法動態



目前我們所擁有的傳播媒介



消基會IG帳號
消基會FB粉絲專頁

目前追蹤人數：304人
目前粉絲數量：13,346人

目前我們所擁有的傳播媒介



消基會YT頻道

目前訂閱人數：889人

現在，趕快拿起您的手機，
先到各平台追蹤我們吧！

消費權益通

by 消基會

follow us

訂閱 追蹤 加好友
接收最新的
消費訊息！



LINE
@cfct



Facebook
@cosumers.org



Instagram
@comfoda.tw



YouTube
@cfct

所以這次，我們的議題規劃是：

你就是數位時代的消保小尖兵！

邀請全國青年學子透過數位工具行銷推廣「消基會」，
藉以提升組織理念與資訊能見度並達致品牌年輕化！

以推廣消費者教育、增進消費者地位與保障消費者權益為宗旨所成立的消基會，邀請年輕世代共同透過數位行銷、新媒體、社群經營等新興廣宣方式，帶動NPO品牌行銷數位化與年輕化，並將組織所傳遞之消保資訊、消費教育內容轉化為更活潑有趣的呈現型式，藉以透過多元傳播媒介讓社會大眾和年輕消費者廣為看見。



**WE ARE ALL
CONSUMERS**