

行政院所屬各機關出國人員報告書

(出國類別：考察)

香港、新加坡消費者保護機關之運作 出國考察報告

出國人：服務機關：行政院消費者保護委員會

姓名職稱：林組長芳忠

出國地區：香港、新加坡

出國時間：90.8.4~90.8.8

報告日期：90.10.31

摘 要

本次考察係配合本會加強與亞太地區消費者保護機構之聯繫工作，辦理香港及新加坡消費者保護組織之訪察，考察期間為九十年八月四日至八月八日，考察之機構為香港消費者委員會及新加坡消費者協會。

香港消費者委員會及新加坡消費者協會為該二地區最主要之消費者保護組織，該兩地並無專責之消費者保護行政機關。設立之時間均在一九七〇年代初期，與我國民間開始推動消費者保護運動之時間相近，均可視為係因應當時國際能源危機、國內物價波動，及受美國消費者保護運動成功之激勵下之產物。就表面上而言，其消費者保護網絡似未健全，然事實上，經由該二機構二、三十年之積極推動，香港及新加坡兩地之消費者保護工作甚有成效，其在商品檢驗、消費資訊之提供、協助處理消費爭議等方面，均甚有著力。香港及新加坡兩地之經濟發展，一向不遜於我國，其未特別設置專責消費者保護行政機關，而採由政府主導成立名為消費者保護團體之半官方法人團體，應是對消費者保護業務之推動方向，有不一樣的考量。

本次考察所獲心得及建議包含下列各項：一、消費者保護團體與消費者保護行政機關之角色與功能；二、消費者保護團體之運作模式；三、具有創意之消費者教育活動；四、消費者諮詢中心及消費者服務中心或分中心之定位。

目次

提要

目次

壹、前言	1
貳、香港消費者委員會簡介	3
參、新加坡消費者協會簡介	12
肆、心得與建議	18
附件一 香港消費者委員會委員名錄	21
附件二 香港消費者委員會專業委員會名錄	22
附件三 香港消費者委員會組織圖	24
附件四 香港消費者委員會投訴熱線及消費者諮詢中心地址、電話	25
附件五 香港消費者委員會收入結算表	27
附件六 香港消費者委員會 1999/2000 年度受理之消費者申訴案件統計	29
附件七 香港消費者委員會 1999/2000 年度點名公布之不良商店名單	30
附件八 香港消費者委員會 1999/2000 年度產品測試報告	32
附件九 香港消費者委員會 1999/2000 年度產品研究報告及解答消費者疑問一覽表	34
附件十 香港消費者委員會 1999/2000 年度消費文化考察報告獎得獎名單	36
附件十一 新加坡消費者協會 2000 年會員一覽表	38
附件十二 新加坡消費者協會組織圖	39
附件十三 新加坡消費者協會 2000 年申訴案件統計	40

附件十四	香港消費者委員會實地訪問照片	42
附件十五	新加坡消費者協會實地訪問照片	43

壹、前言

自聯合國於1985年4月9日通過「消費者保護指導方針(Guidelines for Consumer Protection)」後，消費者保護成為世界各國高度關切的共同課題，並蔚為世界的潮流，各國莫不紛紛立法並採行政措施來保護消費者權益。

我國之消費者保護工作，於民國54年修正商品檢驗法，明白揭示保障消費者權益後，接連制定許多有關保護消費者之法律，並於民國76年訂定發布「消費者保護方案」，開始由個別立法保護時期進入全面保護消費者時期。為能更有效保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提昇國民消費生活品質，於民國83年1月11日公布施行「消費者保護法」，全面、積極推動消費者保護工作。行政院並依該法，於同年7月1日成立「行政院消費者保護委員會」(以下簡稱「行政院消保會」)，將消費者保護之理念與責任正式納入政府行政體系中，使我國消費者保護行政邁入新的里程碑。

行政院消保會為積極研究國內外消費者保護制度、趨勢及其與經濟社會建設之相關問題，以為我國研擬、制定消費者保護政策與制度之參考，暨加強與各國消費者保護行政組織、民間團體之連繫與合作，乃逐年研提出國考察計畫，派員赴各先進國家參加相關會議或考察各該國有關消費者保護行政機關之機制及民間消費者保護團體之運作情形。

近年來，本會為加強與亞太地區消費者保護機構之聯繫，建立我國與亞太地區消費者保護合作網絡，以及收集相關資料，以作為我國推動消費者保護業務之參考，出國訪查對象乃集中在亞太地區各消費者保護先進國家，本次並規劃辦理香港及新加坡消費者保護組織之訪察活動。

由於受限於預算經費，本次僅能指派一人出訪，且天數僅有五天，訪問之機構安排如次：

一、香港消費者委員會(Consumer Council)

地址：40 Floor, Tower One, Lippo Centre No. 89
Queensway, Hong Kong。(香港北角渣華道191號
嘉華國際中心22樓)

電話：+852-28563113，傳真：+852-28563611。

受訪者：陳總幹事黃穗

E-mail：ce@consumer.org.hk

訪問日期：90年8月6日上午9時30分

二、新加坡消費者協會(Consumer Association of Singapore, CASE)

地址：Ulu Pandan Community Building #05-01, 170
Ghimmo Road Singapore 279621

電話：+65-4631811, 傳真：+65-4679055

受訪者：Teo Ho-Pin(會長，現任新加坡國會議員)

E-mail：admin@case.org.sg

訪問日期：90年8月8日上午九時

本次出國考察行程，承蒙外交部亞太司、我國駐香港及新加坡代表處之熱心協助，使考察任務得以圓滿達成，併此致謝。

貳、香港消費者委員會簡介

一、概說

- (一)於 1974 年 4 月，為因應香港物價急漲，市民及政府一致認為必須遏止商人牟取暴利，所成立之組織。
- (二)主要財政來自政府的資助，然在制定及執行政策方面則不受干預而有自主權。
- (三)1977 年 7 月 15 日香港制頒「消費者委員會條例」，將消費者委員會法定為正式之法人團體，規定委員會之職務及權力，並規定該委員會之委員與僱員毋須對委員會及其所屬委員之行為及疏失負個人責任，並對有關事項加以規定。
- (四)該委員會並非官方的僱員或代理人，亦不享有官方的任何地位、豁免權或特權。
- (五)該委員會為「消費者國際(CI)」之執行委員及理事會員，除了與國際相關消費者團體、組織保持聯繫外，並積極代表消費者參與香港各相關機關之事務(擔任諮詢委員或工作小組成員)。

二、委員會之職務及權力(消費者委員會條例第四條及第五條)：

- (一)職能：藉以下方式保障及促進貨品及服務的消費者權益，以及不動產的購買人、抵押人及承租人權益：
 - 1、收集、接受及傳播關於貨品、服務及不動產的資料；
 - 2、接受及審查貨品及服務的消費者的投訴以及不動產的購買人、抵押人及承租人的投訴，並向他們

提供意見；

- 3、採取其認為就所管有的資料而言乃屬正確的行動，包括向政府或任何公職人員提供意見；
- 4、鼓勵商業及專業組織制定實務守則，以規範屬下會員的活動；
- 5、承擔委員會獲行政長官會同行政會議事先批准而採納的其他職能。

(二)權力：

- 1、委員會可作出任何使其能執行職能而合理需要的事情。
- 2、在不限制第1款的概括性的原則下，委員會在執行其職能時可：
 - (1)以其認為適當的方式取得、持有及處置各類動產及不動產；
 - (2)訂立任何合約；
 - (3)對貨品及服務進行測試及檢驗，以及對不動產作出檢查；
 - (4)製作或以售賣或其他方式分發消費者感興趣的刊物；
 - (5)與他人聯同或合作進行該會根據本條例可進行的事情，或贊助他人進行該事情；
 - (6)就使用委員會所提供的任何設施或服務收取費用；
 - (7)在獲得行政長官事先批准下，加入任何關注消費者事務的國際組織成為會員或附屬會員。

三、委員會之行政組織：

(一)委員會之成員：

- 1、主席、副主席及各委員由香港特別行政區行政長官委任，任期均不超過兩年，但任期滿後可再獲委留任。
- 2、除主席、副主席外，其委員人數不超過二十名，名單如附件一。
- 3、委員會每月召開會議一次。

(二)委員會之小組：

- 1、委員會轄下設有七個功能小組，分別為人事及財務、法律保障事務、宣傳及社區關係、研究及試驗、商營手法研究、競爭政策研究及消費者投訴審議等。
- 2、委員會並在有需要時，增選外界專業人士為增選委員，加入各小組，提供專業意見。各小組成員名錄如附件二。

(三)辦事處及職員：

- 1、委員會總幹事為辦事處之最高行政首長，在副總幹事輔助下，處理日常行政事務、負責委員會之決策及協助制訂政策。
- 2、辦事處分為八個部門：投訴及諮詢部、公共事務部、研究及普查部、會議及外事部、消費者教育部、法律事務部、商營手法事務部及行政部(委員會組織圖如附件三)。另「投訴及諮詢部」轄下設有「投訴熱線(Helplines)」，並於香港十二區設「消費者諮詢中心」(如附件四)。
- 3、消費者諮詢中心之工作為：蒐集、接受及傳播關

於貨品及服務的資料；回應消費者的查詢；接受消費者投訴；監察區內的商業經營手法；及作為該委員會在該區內之代表。

4、辦事處共有職員 128 位，約五分之四部署於總辦事處，其餘五分之一分別派駐港九及新界各區十二個諮詢中心。

四、委員會之財政：

(一)委員會之收入主要來自政府的資助(行政長官可從立法會通過撥給消費者委員會的款項中，將其認為適當的款額授權付給消費者委員會)，其他收入(約 4%)來自出版刊物、捐款、租金、及利息等方式付予委員會的款項。

(二)委員會「財政年度」係指截至每年三月三十一日為止之前十二個月期間。該會 1999/2000 年度的經常性開支(包括僱員開支、行政費用、辦事處租金、辦公室設備及維修、消費者教育、委員津貼、國際會議及外訪、宣傳及公關費、調查及測試費、「選擇」月刊製作及廣告費等)及非經常性開支(包括 25 週年活動、消費者教育活動、互動回話系統、管理資訊系統、諮詢中心費用等)分別為七千一百萬及一百六十四萬港幣。(如附件五)

五、委員會之主要活動及成果：

依該會 1999/2000 年度資料，各項活動成果如次：

(一)受理消費者諮詢及調解消費者投訴案件

1、十二區消費者諮詢中心共接獲 125,610 次消費者

投訴及查詢案件，主要詢問消費者急需解答之問題，例如不安全產品、購物指南、消費者權益及產品和服務資料等。

- 2、經濟不景氣亦帶來高的申訴案件，年內共計受理16,420件消費者申訴案件，佔歷年來第二位。其中透過十二區消費者諮詢中心投訴者，計有12,353件(約佔75%)。申訴案件之性質，依比率高低依次為貨品質素(22.31%)、價格爭議(20.57%)、營商手法(14.65%)、服務質素(11.48%)、延期送貨(8.14%)、修理及維修服務(4.85%)、懷疑假冒貨品(1.88%)、懷疑危險產品(1.58%)、結束營業(1.58%)、其它(12.96%)。(如附件六)
- 3、該會並無法定之調查及執法權力，在處理消費者合理的申訴案件時，只能作為調解人，勸諭商店解決問題。經該會斡旋結果，商店大都願意配合，達百分之九十之申訴案件能獲得解決。
- 4、對於不良商店，該會予以點名公布。本年度點名公布不當經營、屢勸不改之商店共十間。除了是對其公開制裁外，並提醒消費者對不當經營手法提高警覺。(如附件七)

(二)試驗、調查並研究產品及服務，提供正確消費資訊

1、產品測試：

- (1)委託香港地區獨立的測試機構或交由外國實驗室所進行試驗，以評估產品的安全、效能、使用方便程度、可靠性及對環境影響等。
- (2)本年度內共進行了兒童、電器及電子產品等

38 項產品測試，並發表於「選擇」月刊，提供消費者合理消費之參考。(如附件八)

(3) 本年度內亦與 23 個國家消費者機構聯手進行測試工作，項目計有 GSM/PCS 流動電話手機、DVD、數位相機、無線電鑽、汽車手機免提裝置、汽車撞擊安全保障及國際性連鎖快餐店快餐食物等。

2、產品研究報告：該委員會對各類產品亦進行研究，目的是為解答疑問及分析產品的聲稱是否屬實。本年度完成之產品研究報告及解答消費者疑問一覽表如附件九。

(三) 研究各行業影響消費者及市場競爭的經營手法

1、香港目前並無一套全面之公平競爭法，只因應個別行業之情形制定公平競爭法例，並在 1998 年設立「競爭政策諮詢委員會」，監察其「競爭政策」之實行情況。

2、為確保市場公平競爭及效率，促使企業為消費者提供更多產品選擇和更便宜的價格，該委員會除了於 2000 年 4 月受邀擔任「競爭政策諮詢委員會」成員外，並進行多項有關競爭問題之研究，包括汽油、柴油及石油氣市場、教科書零售市場及書商餽贈行為、電梯及氣體管道維修保養、超級市場、電子商務等；研究各涉嫌違反公平競爭投訴案件，並就涉及競爭問題的政府諮詢文件提出意見(如電訊條例草案、香港電力供應聯網與競爭、優質旅遊服務計劃、商標條例草案、「如何改善對廣告之監管」等)。

(四)推行消費者教育活動，讓消費者認識其應有的權利

- 1、消費者教育活動：本年度內計辦理 162 項，包括講座、遊戲日、參觀和夏令營等。主題包括消費者權益和責任、消費者保護法例、消費陷阱的自保法、消費及海味、電器、健康食品等的購買指南等。
- 2、慶祝消委會 25 週年教育活動，並特別舉辦「消費文化考察報告獎」和「消費權益社區領袖訓練計劃」。「消費文化考察報告獎」活動，有 64 間學校共 166 組同學參加，參加者根據各自搜集的資料，完成超過一百份有關香港地區消費文化的研究報告，得獎名單如附件十；「消費權益社區領袖訓練計劃」係與香港大學教育學院及中西區校長會合辦，時間長達一年。課程包括領袖才能及生活技能訓練、消費常識等。旨在培訓一班香港的中學生及大專生，成為將來的消費教育工作者。各隊參賽同學必須在三間老人院及六間小學內，策劃及推動九個消費者教育活動，同時，需參與「模擬消委會的會議」比賽，扮演該委員會委員，召開會議，商討重要消費政策。
- 3、其他包括製作消費者教育教材、配合「全球掃網日」，發起香港網上購物保障活動、興建「尖沙咀消費者教育資訊中心」。

(五)推廣消費者資訊

- 1、出版「選擇」月刊：於 1976 年創刊，刊載有關消費者權益的資訊和意見。內容除了詳列產品試驗報告、專題研究報告和調查報告外，並有包括

健康與營養常識、消費者投訴個案實錄、危險產品、投資者教育、環境保護及全球性爭取消費者權益的活動等。月刊不接受商業廣告，並依「消費者委員會條例」第二十條，禁止任何人士以該委員會名稱或節錄月刊內容作商業及宣導用途。本年度每期月刊平均銷售量為 27,800 份。

- 2、出版「選擇叢書」，包括「置業安居」、「醫療放大鏡」、「消費陷阱實錄」等，此外，將所完成之銀行、超級市場、廣播、私人住宅物業及香港整體市場競爭問題，出版研究報告。
- 3、與各種傳播媒體保持密切之聯繫，除了定期之記者招待會、新聞稿發佈和訪問外，並經常參與電視和電台節目，另並與某一電視台合作每週播出一次「消費廣場」節目，已播放超過三年。此外，亦設有網站，提供網路資訊服務。
- 4、舉辦「消費權益聞報導獎」：與香港記者協會合辦，以表揚與消費權益有關的出色報導。

(六)成立「消費者訴訟基金」，為重大影響消費者利益的案件提供法律協助

委員會為消費者訴訟基金之信託人，基金於 1994 年 11 月 30 日依據一份信託聲明成立。該基金係對提出法律訴訟之個別消費者提供協助，惟運用於同一案件受害的多數消費者上，並不經濟。該委員會建議修改法令，希望對重大的消費者受害案件，委員會能代表消費者要求法庭發出宣告令，或禁止企業經營者作出損害消費者的行為，以求更有效保障消費者權益。

(七)推廣可持續性的消費(「持續消費」概念)

推動消費者在消費過程中，能兼顧節約能源及保護環境，提倡使用能源效率高的消費品及減少廢物，使環境更健康和清潔，以確立及深化消費文化新思維。

參、新加坡消費者協會簡介

一、概說

(一)於 1971 年設立，簡稱 CASE。設立之遠景、任務及策略如下：

- 1、遠景：使 CASE 成為一個挑戰如何達成一個對消費者關心、友善社會的積極、有效率的組織。
- 2、任務：透過宣導、教育以保護和強化消費者利益，以促進一個公平、合理的交易環境。
- 3、策略：強化協會的組織和結構；設置協會的服務網絡；與政府、商業、貿易單位和專業團體建立良好的關係，以幫助消費者從事理性的消費選擇，得到公平的交易和金錢價值。

(二)CASE 主要工作重點：

- 1、為消費者問題提供建議；
- 2、幫助受侵害的消費者獲得救助；
- 3、編印消費者指南等宣導手冊；
- 4、對與消費者相關之時事問題籌組研討會及工作小組；
- 5、辦理家庭消費商品的價格調查；
- 6、透過大眾媒體傳播消費資訊。

(三)CASE 的會員：包括捐助者、公共團體、通信會員、普通、終生和家庭會員。迄 2001 年 3 月 31 日止，全體會員總數(含公共團體會員)達 743,963 位。如附件十一。

二、組織架構簡介：

- (一)CASE 中央委員會由一位會長、三位副會長和不超過十六位的委員所組成，每三年改選一次。中央委員會又透過數個專業的委員會推動會務。目前共設有十一個專業委員會，分別為建置委員會(Establishment Committee)、消費者事務委員會(Consumer Affairs Committee)、會員資格委員會(Membership Committee)、成本檢視委員會(Cost review Committee)、廣告委員會(Advertising Committee)、募款委員會(Fund raising Committee)、消費者教育委員會(Consumer Education Committee)、仲裁陪審團(Mediation Panel)、編輯委員會(Editorial Committee)、公共關係委員會(Public relations Committee)、信用管理委員會(CaseTrust Management Committee)。
- (二)CASE 目前共有包括執行長及副執行長等十位職員，由執行長及副執行長督導推動各項行政事務。CASE 之組織圖如附件十二所示。

三、CASE 之財源：

- (一)CASE 之財源來自會員會費、政府的資助、行政規費、捐款、贊助及其他。
- (二)CASE 所辦理活動是接受來自政府部門，如國家貿易協會(National Trade Union Congress, NTUC)、新加坡勞動基金(the Singapore Labour Foundation, SLF)及 NTUC INCOME 的援助；年度的政府補助主要來自工商部(Ministry of Trade and Industry)；所出版之「The Consumer」月刊，則主要來自 NTUC INCOME

的贊助。

四、CASE 之主要活動及成果：

依該會 2000/2001 年報資料，各項活動成果如次：

(一) 消費者保護方面

1、法制推動

- (1) 就產品安全，如過期食品、手機輻射、汽車輸油管等消費問題進行調查，並協助調處不實廣告、銀行服務、牛奶價格等消費糾紛案件。
- (2) 與相關政府部門，如工業部、商業局、貿易發展委員等密切合作處理分時渡假 (Timeshare)、多層次傳銷 (Pyramid Selling) 及投機商號 (Bucket Shop) 所引發之消費糾紛案件。

2、爭議處理

- (1) 2000 年所受理消費者來電、傳真及親自來訪之申訴及諮詢案件計 13,995 件，少於 1999 年受理之 16,180 件。其中有 508 件由提供仲裁協助，而有 224 件成功的達成和解。
- (2) 就消費者以電話申訴或諮詢之案件而言，案件數最多者為「翻修及裝飾」之 901 件，其次為「分時渡假」之 887 件，再其次則為「傢俱及陳設品」(739)、「車輛」(601)、「電器及電子商品」(552)，這五項已經連續兩年成為 CASE 的主要消費糾紛類型。(如附件十三)

(3) CASE 自 2000 年 9 月 9 日起開放投訴熱線，其法律門診時間為每個星期六下午一時至四時。

3、擔任消費者的代表：CASE 亦常受邀以消費者代表之身份參與國家機構和相關團體處理生活花費、食物、環境、品質和安全及標準化之消費者保護有關事務。為了獲得相互間較好的了解，CASE 也與數個組織進行對話及非正式的討論。

(二) 消費者教育和資訊

- 1、研討會及演講：舉辦例如”消費者自覺公聽會 (Consumer Awareness Forum)”及財務規劃、多層次傳銷、著作權、旅遊等研討會，此外，CASE 也於南洋科技大學等大專院校舉辦演講會。
- 2、媒體關係：CASE 與各平面媒體保持密切之聯繫，並經常就公平交易立法、虛偽不實廣告、分時渡假等消費問題舉辦記者會。
- 3、電視節目：CASE 積極參與如消費信用等與消費者保護有關之現場談話及訪問之電視節目。
- 4、電台開講：自 2001 年 4 月 2 日 CASE 在電台開播”CASE Talks”的週期性帶狀節目，針對各種不同領域之消費問題，如投機商號(bucket shop)、多層次傳銷、汽車維修等，提供消費資訊給消費者。另每週一上午也有二個代表 CASE 的節目在空中討論及回答消費者問題。
- 5、CASE 網站：CASE 已設有網站，網址為 www.case.org.sg，為利網友利用，並隨時進行網頁之更新及加快網頁流覽及資料下載之速

度。網站上之資料包括 CASE 簡介、中央委員名單、位置圖、聯繫方式、工作紀要、最新之新聞稿、申訴程序等。

- (三)國際關係：本年度之國際活動包括接待瑞典代表來訪並簡報 CASE 業務、參加國際標準組織(ISO)之消費者政策會議、與美國自由貿易協定協商工作小組會面、加入成為國際消費者食物組織聯盟(International Association of Consumer Food Organisations, IACFO)會員，以及加入美國、英國及日本在確保安全和食物供應之合作關係。
- (四)推動公平交易立法：為推動制定新加坡公平交易法，與新加坡旅遊協會、人力資源研究所、新加坡電訊及直銷協會組團赴澳洲及紐西蘭訪問澳洲公平交易法實施情形，並將訪查結果向新加坡工商部簡報。工商部已參考 CASE 建議，組成立法聯合工作小組。

五、未來工作目標

(一)消費者保護方面：

- 1、推動公平交易法儘速完成立法。
- 2、推動 CASE 信用計畫(CaseTrust programme)，評選優良商店。

(二)消費教育與資訊

- 1、希望在預算許可下，增加工作人力，以充分為消費者處理申訴案件及提供諮詢。
- 2、希望改良電話系統，改善目前電話線路擁擠問題及增加語音留言功能，使消費者來電佔線時能留下訊息，以便 CASE 能在最短的時間內予以回應。

3、此外，將加強消費爭議仲裁之功能，以能和平、有效的解決消費者爭議，而不需要訴諸於法律途徑。

肆、心得與建議

一、消費者保護團體與消費者保護行政機關之角色與功能

香港、新加坡兩地並無專責之消費者行政機關，本次所拜訪之香港消費者委員會(以下簡稱“港消會”)及新加坡消費者協會(以上簡稱“CASE”)為兩地最具代表性之消費者組織，而我國則是消費者保護團體與消費者保護行政機關兩者均有。若以所轄區域範圍來看，香港、新加坡及我國所轄範圍規模均不大，但看港消會及CASE之業務推動情形，似並未因無專責消費者保護行政機構之配合，業務推動無力之情形，且其運作績效及方向，亦甚為具體明確，檢討其因，主要可能有以下兩點：

- (一)由政府主導成立之消費者保護團體，所需經費仍由政府資助、提供，惟用人較有彈性，不受法令限制，且可結合志同道合、有決心及毅力，確實為促進消費者權益、改善消費環境之人士，共同為同一目標努力工作，容易達成一定之效果。反之，消費者保護專責行政機關，受到行政體制之互相牽制、多元政治環境的複雜，以及其成員因任用制度的關係，對消費者保護工作的熱誠及認識程度不一，故在業務推動上，有時顧慮較多，而分散了力量。
- (二)消費者保護團體是一民間團體，消費者能夠體諒其不具公權力、係義務性的協助，對其工作成效較不會苛求，而消費者保護團體對於消費者不合理之訴求，亦便於拒絕。消費者保護行政機關則是一個具公權力之公僕角色，部分消費者認為該機關應該無所不能，除了對其期望過深外，亦認為該等機關即

是在為民服務，老百姓之任何要求(不論有理、無理)，均需加以處理。另消費者可能亦存有，向該等行政機關投訴不需付擔費用，所以部分消費者會提出不合理的或是一而再再而三的要求，而行政機關若不為處理，或處理不好，即認為該等機關功能不彰，較易予以非難與苛責，不易獲得社會大眾之肯定與讚許。

二、消費者保護團體之運作模式

港消會、CASE 成立的時間相近，其運作之模式與我國中華民國消費者文教基金會(1980 年設立)相類似。其委員會下均再細分成數個專業委員會，分工制定及推動相關政策及工作。此一運作模式既能廣納各方專業人士，提供專業意見，加強業務推動之理論根基，又能將消費者保護的範圍推廣到各個層面。此外，對消費者之申訴或諮詢案件，不僅能夠提供專業的諮詢建議，亦能彌補工作人力之不足，實為一舉數得之法。我國在各目的事業主管機關內亦設有類似的組織，如醫事審議委員會、有線電視費率審議會等。但消費者保護業務涉及食、衣、住、行、育、樂、生、老、病、死等各專業層面，範圍廣泛，而我國之消費者保護行政機關，除了各直轄市、縣(市)政府依法設有消費爭議調解委員會外，在行政院消保會內，並無類似的專業委員會，祇有在各業務組室為推動相關業務而召開協商會議時，有邀請學者專家與會，無法充分發揮專業政策推動與諮詢之功能。因此，消費者保護團體專業委員會之運作方式，似值得消費者保護行政機關參考。

三、有創意的消費者教育活動

港消會及 CASE 所推動的相關教育宣導活動，有的甚具創

意，如港消會除了辦理消保講座、遊戲日、參觀和夏令營等外，所規劃舉辦之「消費文化考察報告獎」、「消費權益社區領袖訓練計劃」及「消費權益新聞報導獎」，能有效的鼓勵青少年消費者及媒體報導者直接參與消費者保護工作，對消費者保護工作的推動及提昇消費者意識，實有莫大的助益。此外，二者亦在電視或電台製播專屬節目及出版月刊雜誌，主動提供消費資訊及諮詢服務，此等活動宣導層面廣泛，實值得效法。

四、消費者諮詢中心及消費者服務中心或分中心

前述港消會在香港各區所設消費者諮詢中心之工作包括蒐集、接受及傳播關於貨品及服務的資料；回應消費者的查詢；接受消費者投訴；監察區內的商業經營手法；及作為該委員會在該區內之代表等。除了被動的回應消費者提出的需求外，亦扮演主動參與社區消費者事務的積極角色。而我國各直轄市、縣(市)政府所設消費者服務中心或分中心，則似乎祇是消極的等待消費者的陳訴，缺乏積極主動之精神。這種現象或許是因為非專責人士兼辦消費者保護業務所造成的結果，但卻可能使得消費者認為消費者服務中心或分中心的設置，僅不過是聊備一格而已。此種給予消費者消極的印象，實有需要加以檢討改進。

附件一 香港消費者委員會委員名錄

消費者委員會委員名錄(二〇〇一年一月一日)

主席	陳志輝教授	
副主席	何秩生博士	
委員	陳文敏教授	林文傑先生
	鄭成業先生	盧志強醫生
	程伯中教授	盧子健博士
	周志堅博士	莫乃光先生
	郭琳廣先生	吳馬太醫生
	林乾禮先生	沈吳斐娟女士
	李正儀博士	曾樹基教授
	李敬天先生	黃汝璞女士
	李應生先生	余若海先生. SC.
	廖長城先生. SC., JP.	郁德芬女士

附件二 香港消費者委員會專業委員會名錄

Chairperson 主席

Ms. Anna WU Hung-yuk, JP (up to 31.7.99) 胡紅玉女士，太平紳士 (至 31.7.99)
Prof. Andrew CHAN Chi-fai (from 16.9.99) 陳志輝教授 (由 16.9.99)

Vice-Chairperson 副主席

Mr. Tim LUI Tim-leung, JP (up to 31.12.99) 雷添良先生，太平紳士 (至 31.12.99)
Dr. John HO Dit-sang (from 1.1.00) 何秩生博士 (由 1.1.00)

Members 委員

Mr. William F.A. CHAO (up to 31.12.99) 趙培剛先生 (至 31.12.99)
Dr. John HO Dit-sang (up to 31.12.99) 何秩生博士 (至 31.12.99)
Mr. Larry KWOK Lam-kwong (from 1.1.00) 郭琳廣先生 (由 1.1.00)
Dr. Albert LEUNG Wing-nang (up to 31.12.99) 梁榮能博士 (至 31.12.99)
Mrs. Katherine SHUM OU Fai-kuen (from 1.1.00) 沈吳斐娟女士 (由 1.1.00)
Mr. Herman TO Yung-sing 杜勇聲先生
Dr. Michael TSUI Fuk-sun 徐福榮醫生
Ms. Marina WONG Yu-pok (from 1.1.00) 黃汝璞女士 (由 1.1.00)

Chairperson 主席

Dr. John HO Dit-sang 何秩生博士

Vice-Chairperson 副主席

Mr. Benjamin YU, SC 余若海先生，資深大律師

Members 委員

Prof. Johannes CHAN Man-mun (from 1.1.00) 陳文敏教授 (由 1.1.00)
Mr. William F.A. CHAO (up to 31.12.99) 趙培剛先生 (至 31.12.99)
Mr. Larry KWOK Lam-kwong (up to 31.12.99) 郭琳廣先生 (至 31.12.99)
Mr. Andrew LIAO Cheung-sing, SC, JP 廖長城先生，資深大律師，太平紳士
Mr. Mark LIN 林文傑先生
Dr. LO Chi-kin (up to 31.12.99) 盧子健博士 (至 31.12.99)
Mr. Herman TO Yung-sing 杜勇聲先生
Dr. Michael TSUI Fuk-sun 徐福榮醫生
Ms. Alice YUK Tak-fun, JP (from 1.1.00) 郁德芬女士，太平紳士 (由 1.1.00)

Co-opted Member 增選委員

Mr. Herbert TSOI Hak-kong 蔡克剛先生

Chairperson 主席

Dr. LO Chi-kin 盧子健博士

Vice-Chairperson 副主席

Dr. Michael TSUI Fuk-sun 徐福榮醫生

Members 委員

Prof. Andrew CHAN Chi-fai (up to 15.9.99) 陳志輝教授 (至 15.9.99)
Mr. CHENG Shu-ming, JP 鄭樹明先生，太平紳士
Mr. CHENG Sing-yip 鄭成業先生
Mr. Larry KWOK Lam-kwong (from 1.1.00) 郭琳廣先生 (由 1.1.00)
Prof. Joseph LAI Ki-leuk (up to 31.12.99) 賴奇略教授 (至 31.12.99)
Mr. LAM Kin-lai 林乾禮先生
Mr. LAM Kit-sing 林潔聲先生
Mr. Andrew LIAO Cheung-sing, SC, JP (from 1.1.00) 廖長城先生，資深大律師，太平紳士 (由 1.1.00)
Mr. Tommy LI Ying-sang 李應生先生
Mr. Tim LUI Tim-leung, JP (up to 31.12.99) 雷添良先生，太平紳士 (至 31.12.99)
Mrs. Katherine SHUM OU Fai-kuen 沈吳斐娟女士

Chairperson 主席

Dr. Albert LEUNG Wing-nang (up to 31.12.99) 梁榮能博士 (至 31.12.99)
Dr. Cyril CHOW Chi-kin (from 1.1.00) 周志堅博士 (由 1.1.00)

Vice-Chairperson 副主席

Prof. Joseph LAI Ki-leuk (up to 31.12.99) 賴奇略教授 (至 31.12.99)
Dr. Matthew NG (from 1.1.00) 吳馬太醫生 (由 1.1.00)

Members 委員

Prof. Andrew CHAN Chi-fai (up to 15.9.99) 陳志輝教授 (至 15.9.99)
Prof. Johannes CHAN Man-mun (from 1.1.00) 陳文敏教授 (由 1.1.00)
Mr. William F.A. CHAO (up to 31.12.99) 趙培剛先生 (至 31.12.99)
Mr. CHENG Shu-ming, JP (up to 31.12.99) 鄭樹明先生，太平紳士 (至 31.12.99)
Mr. CHENG Sing-yip 鄭成業先生
Dr. John HO Dit-sang 何秩生博士
Mr. LAM Kin-lai 林乾禮先生
Mr. LAM Kit-sing 林潔聲先生
Mr. Tommy LI Ying-sang 李應生先生
Dr. LO Chi-kin (from 1.1.00) 盧子健博士 (由 1.1.00)

Mrs. Katherine SHUM OU Fai-kuen 沈吳斐娟女士
Prof. TSANG Shu-ki (up to 31.12.99) 曾澍基教授 (至 31.12.99)

Co-opted Member 增選委員

Dr. Matthew NG (up to 31.12.99) 吳馬太醫生 (至 31.12.99)
Prof. CHING Pak-chung (from 9.11.99) 程伯中教授 (由 9.11.99)

Chairperson 主席

Mr. William F.A. CHAO (up to 31.12.99) 趙培剛先生 (至 31.12.99)
Mrs. Katherine SHUM OU Fai-kuen (from 1.1.00) 沈吳斐娟女士 (由 1.1.00)

Vice-Chairperson 副主席

Dr. Cyril CHOW Chi-kin (up to 31.12.99) 周志堅博士 (至 31.12.99)
Mr. LAM Kin-lai (from 1.1.00) 林乾禮先生 (由 1.1.00)

Members 委員

Mr. CHENG Shu-ming, JP (from 1.1.00) 鄭樹明先生，太平紳士 (由 1.1.00)
Mr. Lam Kin-lai (up to 31.12.99) 林乾禮先生 (至 31.12.99)
Dr. Jane LEE Ching-yee (from 1.1.00) 李正儀博士 (由 1.1.00)
Dr. Albert LEUNG Wing-nang (up to 31.12.99) 梁榮能博士 (至 31.12.99)
Mr. Tommy LI Ying-sang 李應生先生
Mr. Mark LIN 林文傑先生
Mr. Tim LUI Tim-leung, JP (up to 31.12.99) 雷添良先生，太平紳士 (至 31.12.99)
Dr. Matthew NG (from 1.1.00) 吳馬太醫生 (由 1.1.00)
Mrs. Katherine SHUM OU Fai-kuen (up to 31.12.99) 沈吳斐娟女士 (至 31.12.99)
Prof. TSANG Shu-ki 曾澍基教授
Ms. Marina WONG Yu-pok (from 1.1.00) 黃汝璞女士 (由 1.1.00)
Mr. Benjamin YU, SC 余若海先生，資深大律師
Ms. Alice Yuk Tak-fun, JP (from 1.1.00) 郁德芬女士，太平紳士 (由 1.1.00)

Co-Opted Member 增選委員

Mr. MA Ching-nam 馬靖楠先生

Chairperson 主席

Prof. TSANG Shu-ki 曾澍基教授

Vice-Chairperson 副主席

Dr. Cyril CHOW Chi-kin (up to 31.12.99) 周志堅博士 (至 31.12.99)
Mr. Andrew LIAO Cheung-sing, SC, JP (from 1.1.00)
廖長城先生，資深大律師，太平紳士 (由 1.1.00)

Members 委員

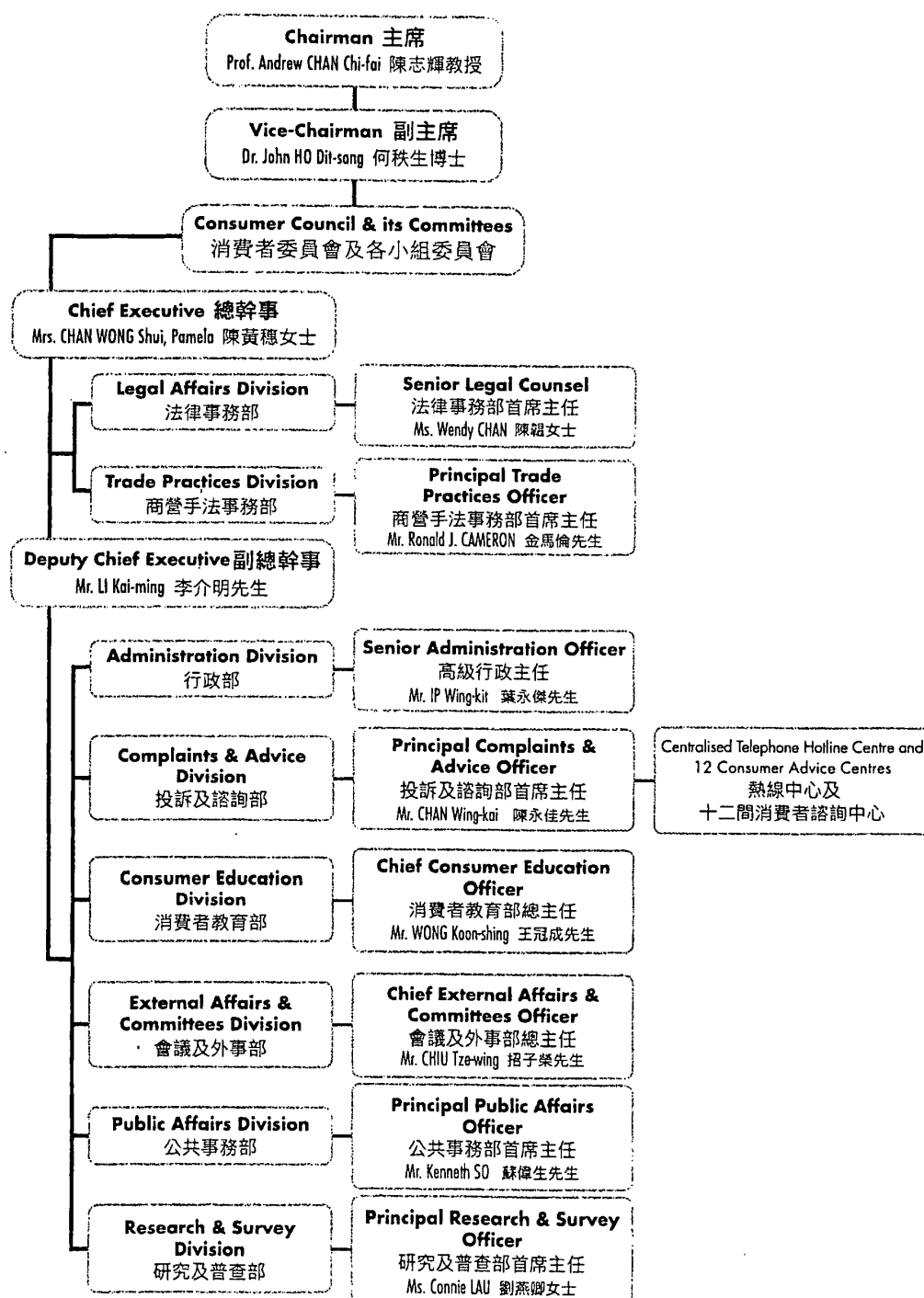
Mr. William F.A. CHAO (up to 31.12.99) 趙培剛先生 (至 31.12.99)
Dr. Cyril CHOW Chi-kin (from 1.1.00) 周志堅博士 (由 1.1.00)
Dr. John HO Dit-sang 何秩生博士
Mr. Larry KWOK Lam-kwong 郭琳廣先生
Mr. LAM Kin-lai 林乾禮先生
Dr. Jane LEE Ching-yee (from 1.1.00) 李正儀博士 (由 1.1.00)
Mr. Tommy LI Ying-sang (up to 31.12.99) 李應生先生 (至 31.12.99)
Mr. Andrew LIAO Cheung-sing, SC, JP (up to 31.12.99)
廖長城先生，資深大律師，太平紳士 (至 31.12.99)
Mr. Mark LIN 林文傑先生
Mr. Herman TO Yung-sing 杜勇聲先生
Ms. Anna WU Hung-yuk, JP (up to 31.7.99) 胡紅玉女士，太平紳士 (至 31.7.99)

Co-opted Member 增選委員

Mr. MA Ching-nam 馬靖楠先生

By rotation in groups of five Council Members 每組五位委員輪流擔任

附件三 香港消費者委員會組織圖



附件四 香港消費者委員會投訴熱線及消費者諮詢中心地址、電話

Hotline Centre

消費者投訴熱線: 2929 2222

Fax 傳真號碼 : 2590 6271

Website 網站 : <http://www.consumer.org.hk>

E-mail 電郵地址 : cc@consumer.org.hk

Hong Kong 香港區

- a. North Point Advice Centre
22/F., K. Wah Centre
191 Java Road
North Point
Tel: 2922 4111 Fax: 2856 3611
E-mail: cc@consumer.org.hk
北角諮詢中心
北角渣華道 191 號嘉華國際中心 22 樓
電話: 2922 4111 傳真: 2856 3611
電子郵件: cc@consumer.org.hk
- b. Central & Western Consumer Advice Centre
G/F., Harbour Building
38 Pier Road
Central
Tel: 2921 6228 Fax: 2581 1455
中西區 / 離島諮詢中心
中環統一碼頭道 38 號海港大樓地下
電話: 2921 6228 傳真: 2581 1455
- c. Eastern Consumer Advice Centre
Level One, New Jade Garden
233 Chai Wan Road
Chaiwan
Tel: 2921 5022 Fax: 2556 9365
東區諮詢中心
柴灣道 233 號新翠花園第一層
電話: 2921 5022 傳真: 2556 9365

Kowloon 九龍區

- a. Kwun Tong Consumer Advice Centre
Shop 13, G/F, Block 3 Lotus Tower
Garden Estate
297 Ngan Tau Kok Road
Kowloon
Tel: 2927 3060 Fax: 2344 3292
觀塘諮詢中心
九龍牛頭角道 297 號花園大廈玉蓮臺
第三座地下 13 號舖
電話: 2927 3060 傳真: 2344 3292
- b. Shamshui Po Consumer Advice Centre
G/F., Government Offices Building
303 Cheung Sha Wan Street
Kowloon
Tel: 2928 7022 Fax: 2708 2713
深水埗諮詢中心
九龍長沙灣道 303 號政府合署地下
電話: 2928 7022 傳真: 2708 2713
- c. Tsimshatsui Consumer Advice Centre
Shop 126, 1st Floor
Tung Ying Building
100 Nathan Road
Tsimshatsui
Tel: 2926 1088 Fax: 2721 1580
尖沙咀諮詢中心
尖沙咀彌敦道 100 號東英大廈 1 樓 126 室
電話: 2926 1088 傳真: 2721 1580
- d. Wong Tai Sin Consumer Advice Centre
Wong Tai Sin City District Office
G/F., San Po Kong Government Offices Building
King Fook Street
Tel: 2927 6062 Fax: 2323 9496
黃大仙諮詢中心
新蒲崗景福街政府合署地下黃大仙政務處內
電話: 2927 6062 傳真: 2323 9496

New Territories 新界區

a. Kwai Chung & Tsing Yi Consumer Advice Centre
Kwai Chung District Office
2/F., Kwai Hing Government Offices Building
166-174 Hing Fong Road
Kwai Chung
Tel: 2920 2066 Fax: 2428 8950
葵涌 / 青衣諮詢中心
葵涌興芳路 166 至 174 號葵興政府合署二樓
電話：2920 2066 傳真：2428 8950

b. Northern Consumer Advice Centre
G/F., North District Government Offices Building
3 Pik Fung Road
Fanling
Tel: 2929 2001 Fax: 2677 9255

北區諮詢中心
粉嶺璧峰路 3 號政府合署地下
電話：2929 2001 傳真：2677 9255

c. Shatin Consumer Advice Centre
1/F., City Link Plaza
Shatin
Tel: 2929 4099 Fax: 2695 1964

沙田諮詢中心
沙田連城廣場一樓
電話：2929 4099 傳真：2695 1964

d. Tsuen Wan Consumer Advice Centre
G/F., Princess Alexandra Community Centre
60 Tai Ho Road
Tsuen Wan
Tel: 2920 3138 Fax: 2413 7042
荃灣諮詢中心
荃灣大河道 60 號雅麗珊社區服務中心地下
電話：2920 3138 傳真：2413 7042

e. Yuen Long Consumer Advice Centre
G/F., Yuen Long Government Offices Building
269 Castle Peak Road
Yuen Long
Tel: 2920 7033 Fax: 2474 7971
元朗諮詢中心
元朗青山道 269 號元朗政務處大廈地下
電話：2920 7033 傳真：2474 7971

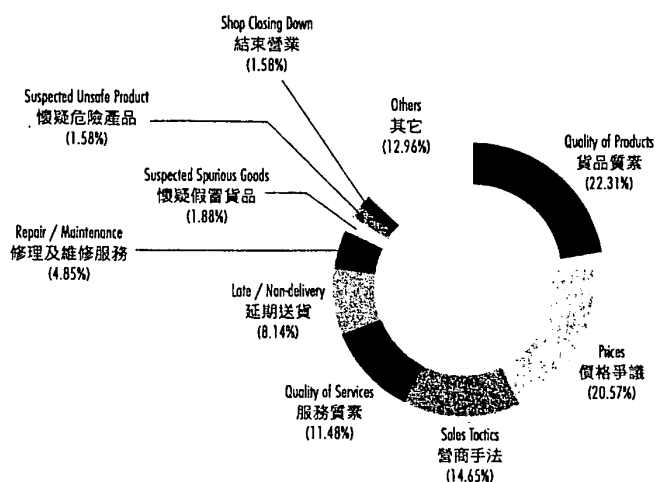
附件五 香港消費者委員會收入結算表

消費者委員會收支結算表
截至二〇〇〇年三月卅一日止全年度

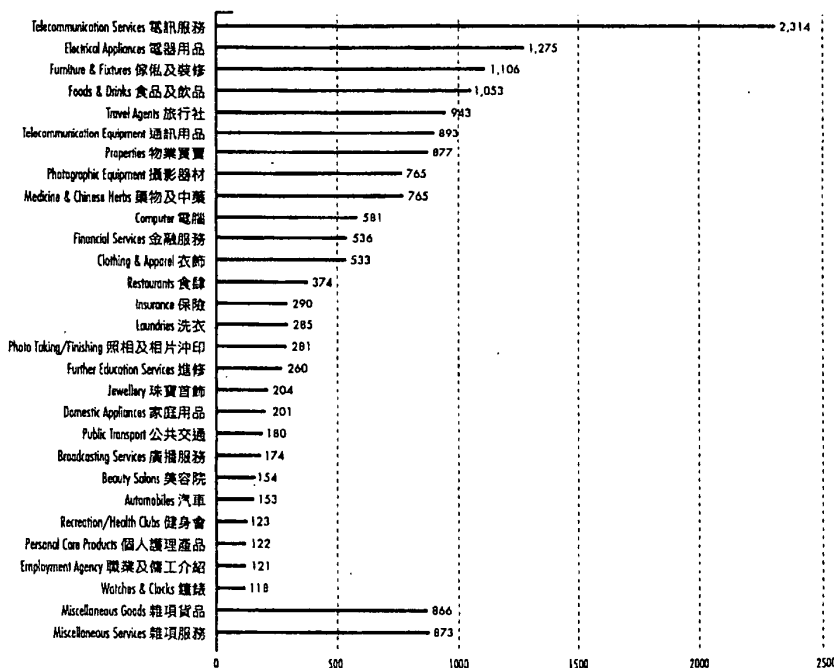
	附註	2000 港幣	1999 港幣
收入	4	<u>73,400,142</u>	<u>65,620,531</u>
減：支出			
僱員支出		57,384,917	51,132,353
行政費用		1,414,400	1,758,057
辦事處租金及其他費用		2,663,140	2,427,871
辦公室設備及維修		1,233,636	1,596,312
核數師費		72,000	62,800
消費者教育		440,217	400,314
聯會會員費		264,892	244,000
委員津貼		59,200	78,470
按揭貸款利息		-	374,691
國際會議及外訪		268,109	159,524
宣傳及公關費		193,222	159,313
調查及測試費		4,604,446	3,667,920
「選擇」製作及推廣費		2,397,252	2,245,312
非經常性項目			
消費者委員會廿五週年活動		77,694	
消費者教育資訊中心		720,452	180,817
消費者教育活動		-	129,050
互動回話系統			63,700
管理資訊系統		197,586	656,705
諮詢中心搬遷費		365,630	-
尖沙咀諮詢中心		<u>277,298</u>	<u>312,984</u>
總支出		<u>72,634,091</u>	<u>65,650,193</u>
本年度盈餘/(赤字)		766,051	(29,662)
承上累積盈餘		<u>40,122</u>	<u>69,784</u>
累積盈餘結轉		<u>806,173</u>	<u>40,122</u>

附件六 香港消費者委員會 1999/2000 年度受理之消費者申訴案件統計

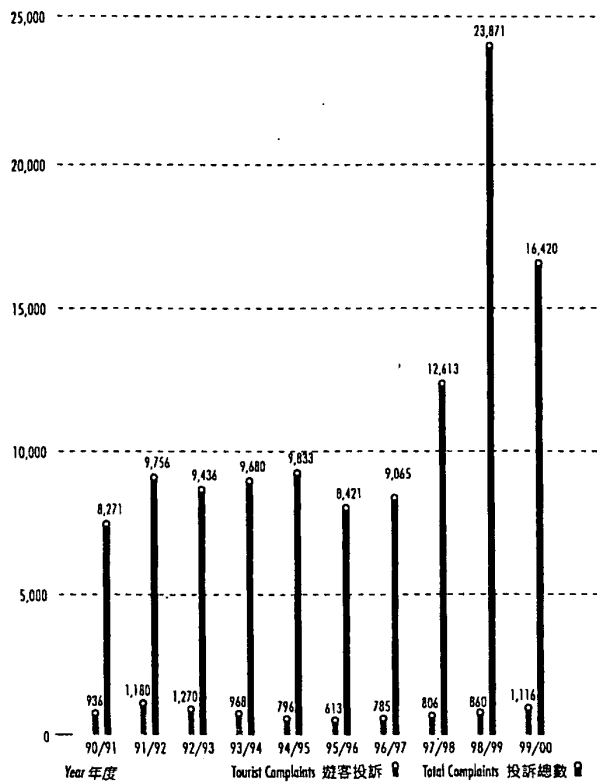
Nature of Complaints
投訴性質
(For the year 1999/00)



Breakdown of Consumer Complaints
消費者投訴分類
(For the year 1999/00)

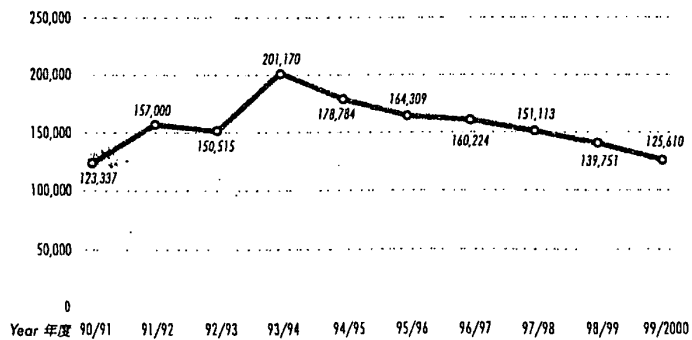


No. of Cases 數目



Number of Consumer Complaints
消費者投訴數目
(1990/91 to 1999/00)

No. of Cases 數目



Number of Consumer Enquiries
消費者諮詢數目
(1990/91 to 1999/00)

附件七 香港消費者委員會 1999/2000 年度點名公布 之不良商店名單

Wah Chong Ginseng & Sea Products Co. Ltd.

Shop 14, G/F, Alhambra Building
383-389 Nathan Road
Yaumati, Kowloon
華創蔘茸海味有限公司
九龍油麻地彌敦道 383-389 號
平安大廈地下 14 號舖

(8 complaints involving \$10,180 against the company for its failure to make it clear to customers the unit price of the goods before they were sliced or ground or to allow the customers to cancel the transactions when they subsequently realized the actual prices of the goods.)

(共接獲八宗投訴，涉及款項一萬零一百八十元。該店店員在顧客仍未清楚價錢前，已將貨品切片或磨碎。當顧客知悉價格非常昂貴，超乎原先預期，要求取消交易，店員便拒絕。)

Hung Hing Ginseng Co.

G/F, 479 Nathan Road
Yaumati, Kowloon
鴻興蔘茸公司
九龍油麻地彌敦道 479 號地下

(7 complaints involving \$15,576 against the company for similar reasons mentioned in Para.1 above.)

(共七宗投訴，涉及款項共一萬五千五百七十六元。投訴內容與上述第一段手法類似。)

Chung Ngai Ginseng & Seafood Product

Shop 3, G/F, Alhambra Building
383-389 Nathan Road
Yaumati, Kowloon
中藝蔘茸海味
九龍油麻地彌敦道 383-389 號
平安大廈地下 3 號舖

(3 complaints involving \$3,048 against the company for similar reasons mentioned in Para above.)

(共三宗投訴，涉及款項三千零四十八元。投訴內容與上述第一段手法類似。)

Well Ultra International Ltd.

G/F, Shop 23, Hollywood Commercial Centre
610 Nathan Road
Mongkok, Kowloon
康澤燕窩蔘茸莊
九龍旺角彌敦道 610 號
荷里活商業中心地下 G23 號舖

(12 complaints involving \$82,739 against the company for similar reasons mentioned in Para above.)

(共十二宗投訴，涉及款項八萬二千七百九十九元。投訴內容與上述第一段手法類似。)

Yuen Mong Tong

G/F, Shop 8A, Sun Hing Building
603-609 Nathan Road
Mongkok Kowloon
玄旺堂
九龍旺角彌敦道 603-609 號
新興大廈地下 G8 舖

(5 complaints involving \$30,820 against the company for similar reasons mentioned in Para 1 above.)

(共五宗投訴，涉及款項三萬零八百二元。投訴內容與上述第一段手法類似。)

Trust Camera and Video Supplies

Shop 2A, G/F, Chung King Mansion
36-44 Nathan Road
Kowloon
忠信影音公司
九龍彌敦道 36-44 號
重慶大廈地下 2A 舖

(14 complaints involving \$105,873 against the company for "baiting" customers with highly competitive price quotes into a transaction and then, through persuasion often with fabricated reasons, "switching" the customers into the purchase of goods other than those of their own choice.)

(共接獲十四宗投訴，涉及款項共十萬零五千八百七十三元。店舖職員以極吸引的價錢，餌誘投訴人答應購買貨品，然後又編造理由，要求受害人轉買其他貨品。)

Target Camera and Video Supplies

Shop 12, G/F, Mirador Mansion
54-64 Nathan Road
Kowloon

中港電業城

九龍彌敦道 54-64 號
美都大廈地下 12 號舖

(10 complaints involving \$106,130 against the company for similar reasons mentioned in Para.6 above.)

(共接獲十宗投訴，涉及款項十萬零六千一百三十元。投訴與上述第六段之餌誘經營手法相同。)

China United Camera and Video Supplies

Shop A1, G/F, Alpha House
No.27-33 Nathan Road
Kowloon

中聯電業城

九龍彌敦道 27-33 號
良士大廈地下 A1 舖

(16 complaints involving \$111,035 against the company for similar reasons mentioned in Para. 6 above.)

(共接獲十六宗投訴，涉及款項十一萬一千零三十五元。投訴與上述第六段之餌誘經營手法相同。)

Prince Interiors

G/F, 461-433, Chatham Road North
Hung Hom
Kowloon
太子室內設計
九龍紅磡漆咸道北
461-433 號地下

(8 complaints involving \$55,300 against the company for late or non-delivery of goods ordered and shoddy workmanship.)

(共接獲八宗投訴，涉及款項五萬五千三百元。被投訴拖延送貨日期或未能兌現送貨。當投訴人收到所訂製貨品時，更發現手工差劣。)

Top Class Co.

G/F, 23 Lee Tung Street
Wanchai
Hong Kong

優美質咭出版

香港灣仔利東街 23 號地下

(9 complaints involving \$35,528 against the company for similar reasons mentioned in Para.9 above.)

(共接獲九宗投訴，涉及金額共三萬五千五百二十八元，投訴內容與上述第九段相同。)

附件八 香港消費者委員會 1999/2000 年度產品測試 報告

Battery Operated Toy Lanterns 電燈籠
Polyvinyl Chloride (PVC) Toys 兒童軟膠玩具

Electric Fans 電風扇
— Tower Fans 柱型直立式
— Box Fans 盒型
— Clip Fans 夾型
— Wall Fans 掛牆扇
AC/DC Adaptors 變壓器(火牛)
Traditional Split-Type Air-conditioners 傳統分體式冷氣機
Compact "Window-Split" Type Air-conditioners 窗口型分體式冷氣機
Mobile Phone Handsets Update Report 流動電話手機新增型號
Alkaline Battery Chargers 鹼性電池充電器
Washing Machines 洗衣機
Cordless Drills 無線電鑽
Electric Candles/Luminaires 神檯燈
GSM/PCS Mobile Phone Handsets 流動電話手機
— Single Band Mobile Phones 單頻手機
— Dual Band Mobile Phones 雙頻手機
— Tri-band Mobile Phones 三頻手機
DVD Players DVD 機
Electric Space Heaters 電暖爐
— Radiant Heaters 輻射式暖爐
— Fan Heaters 暖風機
Dehumidifiers 抽濕機
Portable Dehumidifiers/Air Conditioners/Heaters 活動式抽濕 / 冷暖氣機
Mobile Phone Handsfree Car Kits 汽車手機免提裝置

Digital Cameras 數碼相機

Preserved Fruits 涼果
Dim Sum 點心
Beef Balls, Fish Balls, Cuttlefish Balls and Fish Rolls
牛丸、魚蛋、墨魚丸、獅子狗
International Fast Food Chains - Fast Foods Tests
國際性連鎖快餐店 — 快餐研究
— Hamburgers 漢堡包
— French Fries 薯條
— Pizzas 薄餅
Honey 蜜糖
Moon Cakes 月餅
Traditional Chinese Medicinal Liquors 中藥補酒
Shark Liver Oil (Squalene) Capsules 鯊魚丸
Genetically Modified (GM) Foods 基因改造食品

Microwave Plastic Food Containers 微波爐盒
Decorated Ceramic Cups 彩色瓷杯
Batteries 電池
— Alkaline Batteries 鹼性電池
— Carbon-zinc Batteries 碳性電池
Mattresses 床褥
Anti-microbial Products 抗菌用品

Cigarettes 香煙
Crash Tests of Multipurpose Vehicles (MPV) and Small Family Cars
多用途車及小型家庭房車撞擊測試

Users' Opinion Survey on Travel Agents 旅行社用戶意見及經驗調查
Users' Opinion Survey on Beauty Salons 美容院用戶意見及經驗調查
'CHOICE' Readership Surveys (I & II) 「選擇」月刊讀者意見調查

Survey of Travel Agencies on Refund Policies over Visa Fees and Handling Charges 旅行社代辦簽證收費調查
Supermarket Price Survey 超市爆減價戰
Price Survey on Probate 承辦遺產收費
Textbook Price Survey 教科書價格調查
Expenditure on School Textbook Survey 購書費及購書量調查
Price Survey on Homes for the Elderly 安老院收費調查

Survey on Questionable Advertisements 問題廣告研究
Revised Textbooks Survey 改版書調查
How Airlines deal with Loss of Baggage 航空公司處理行李遺失調查
Study on Mobile Financial Services 手機理財調查

Using Electronic Devices on Airplane 航機上使用電子儀器研究
Mal-practices used by Beauty Salons 美容院不良銷售手法研究
SIM Card Unbundled from a Package 割機卡研究
Travel Insurance 購買旅行保險
Planning a Happy Holiday on Vacation 自助遊與跟旅行團
Pros and Cons of Foreign Currency Home Mortgages 分析外幣樓宇按揭的利弊
Market Practice in Textbook Industry 教育署擬制訂書商餽贈指引
Unsolicited Fax Advertisements 拒絕再收濫發傳真廣告
99/2000 Household Expenditure Survey 99/2000 住戶開支統計調查
Step by Step Guide on Probate 遺產承辦注意事項
Broadband Internet Services 寬頻上網服務介紹
'Free' Internet Services? 免費上網服務是否免費

附件九 香港消費者委員會 1999/2000 年度產品研究 報告及解答消費者疑問一覽表

Proposed Regulation to Prohibit Motorists the Use of Mobile Phone While Driving
法例將禁止駕車時使用手機

Ciguatoxin in Coral Reef Fishes 食魚防中「雪卡毒」
Decoding Genetically Modified (GM) Foods 基因改造食品解碼

Counterfeit Mobile Phone Batteries 手提無線電話冒牌電池
Portable MD Players 手提 MD 機
Portable MP3 Players 手提 MP3 機
DVD Players DVD 機
Emergency Alarm Systems for the Elderly 平安鐘

To Avoid Contracting Enterovirus 腸病毒
Tips for Preventing Sunburn 完全防曬手冊
The Cellulite Myth 橙皮脂肪
Refractive Laser Surgery 激光矯視手術費調查
Nutrition Guidelines During Pregnancy 孕婦飲食
Safety of Devices in Beauty Treatments 揭破美容儀器功效之謎

The Millennium Bug (1) - What is Millennium Bug?
「千年蟲」(1) - 什麼是千年蟲?
The Millennium Bug (2) - Assessing Your Y2K Risk
「千年蟲」(2) - 自我評估千年蟲問題
The Millennium Bug (3) - Y2K Problems in the Office
「千年蟲」(3) - 2000 年辦公室攻防戰
The Millennium Bug (4) - Household Electrical Appliances
「千年蟲」(4) - 家居電器
The Millennium Bug (5) - How to Protect Your Business from Y2K Problems
「千年蟲」(5) - 工商機構應變計劃
The Millennium Bug (6) - Y2K Problems in the Financial Services Sector
「千年蟲」(6) - 金融機構
The Millennium Bug (7) - Y2K Readiness of Government Sectors
「千年蟲」(7) - 政府部門

The Millennium Bug (8) - Y2K Readiness of Public Services
「千年蟲」(8) - 公共機構

The Millennium Bug (9) - Uncover the Five Doubts Concerning the Y2K Crisis
「千年蟲」(9) - 解開五大疑團

Mosquitoes Repelling Products 驅蚊產品
Flea and Tick Killing Drugs for Pets 寵物殺蟲用品
Tips for Wooden Furniture Buyers 訂造木傢俬
Memorandum of Understanding Pertaining to Safety of Ceramic Tableware
Produced in China 瓷器餐具製造廠認可證計劃
Safe Tips for Using Mini Stoves, Spirit Stoves and Portable LPG Stoves
迷你煮食爐、酒精爐及手提卡式石油氣爐的安全使用
Aluminium Windows 鋁窗
New Safety Regulation for Gas Water Heaters 禁止安裝無煙道式熱水爐

Safety Tips for Disposable Contact Lenses 完全隱形眼鏡手冊
Ortho-K Lenses 減近視隱形眼鏡
Safety Markings Survey of Body Warmers 暖身物品標籤調查
Safety Tips for Hair Dyes 慎用染髮劑

Using Mobile Phones in Petrol Stations May Cause Explosion?
油站用手機引致爆炸?
Seat Belt Stoppers 汽車安全帶夾
How Driving May Be Affected While Using Mobile Phones?
使用手機怎樣影響駕駛安全?

ANSWERING CONSUMERS' QUERIES 消費者信箱／讀者回響

Moulds in Walls 牆壁霉菌

Does Microwave-heating Water Pose "Burnt" Hazards?

微波爐煲水會燙傷臉？

DANGEROUS PRODUCTS COLUMN 危險產品

Children's Clothes 兒童衣物 (4) ☆

Chinese Proprietary Medicines 中成藥 (11)

Toys 玩具 (9)

Rattles 手搖鈴 ☆

Rice Cookers 電飯煲 ☆

Nonstick Pots 易潔煲 ☆

☆ Products recalled from the local market 在本地有售需回收的產品

ENVIRONMENTAL COLUMN 環保資訊

LPG Taxis 石油氣的士

Plastic Coding System 塑膠材料編碼

Green Testing 綠色測試

Endangered Species Protection - Buying Souvenirs When Travelling Overseas

保護瀕危動植物 - 外地旅遊選購紀念品

MEDICAL COLUMN 醫療放大鏡

Umbilical Cord Blood Bank 臍血儲存

Slimming Drugs - Orlistat 減肥藥

Drug for Treating Chronic Hepatitis B - Laminivudine

治療慢性乙型肝炎藥 - 「拉米夫定」

附件十 香港消費者委員會 1999/2000 年度消費文化 考察報告獎得獎名單

First Prize 冠軍

「M的誘惑」

True Light Middle School of Hong Kong 香港真光中學

Second Prize 亞軍

健康食品蔚然成風之原因

S.K.H. Bishop Baker Secondary School 聖公會白約翰會督中學

Third Prize 季軍

A Newspaper A Day, Keeps You Up to Date

Marymount Secondary School 瑪利曼中學

剪髮的消費文化

Tin Ka Ping Secondary School 田家炳中學

Merit Prize 優異獎

探討自助式貼紙相片 / 咭片售賣機的經營方法，
如何影響消費者的心理和行為

HK Taoist Association Tang Hin Memorial Secondary School

香港道教聯合會鄧顯紀念中學

學生喜歡購買 Yes! 雜誌的原因

Yan Oi Tong Tin Ka Ping Secondary School 仁愛堂田家炳中學

市民購買翻版光碟的心態

Yan Oi Tong Tin Ka Ping Secondary School 仁愛堂田家炳中學

青少年對漫畫的消費心態及行為

Carmel Bunnan Tong Memorial Secondary School 迦密唐賓南紀念中學

Finalist Prize 入圍獎

中學生購買珍珠系列飲品的消費行為

Yan Oi Tong Tin Ka Ping Secondary School 仁愛堂田家炳中學

消費者購買報紙的原因

Yan Oi Tong Tin Ka Ping Secondary School 仁愛堂田家炳中學

Award for the Best Topic 最佳選題獎

剪髮的消費文化

Tin Ka Ping Secondary School 田家炳中學

Best Topic (Finalist Prize) 最佳選題 (入圍獎)

「M的誘惑」

True Light Middle School of Hong Kong 香港真光中學

消費者選擇美容化粧品的心理及行為

Tack Ching Girls' Middle School 德貞女子中學

青少年對漫畫的消費心態及行為

Carmel Bunnan Tong Memorial Secondary School 迦密唐賓南紀念中學

Award for the Most Creative Presentation 最具創意表達形式獎

「M的誘惑」

True Light Middle School of Hong Kong 香港真光中學

Creative Presentation (Finalist Prize) 最具創意表達形式 (入圍獎)

Yes! Station

Lee Kau Yan Memorial School 李求恩紀念中學

梗有一間係左坳

Lee Kau Yan Memorial School 李求恩紀念中學

First Prize 冠軍

青少年衣著之日本旋風

Carmel Secondary School 迦密中學

Second Prize 亞軍

消費者如何選擇一間稱心滿意的「茶樓」

Marymount Secondary School 瑪利曼中學

Third Prize 季軍

旅行社

Helen Liang Memorial Secondary School (Shatin) 梁文燕紀念中學(沙田)

Merit Prize 優異獎

精神覓食傾向

Heung To Middle School 香島中學

青少年的漫畫消費文化

Heung To Middle School (Tai Po) 大埔香島中學

翻版唱片的消費文化

Shatin Methodist College 沙田循道衛理中學

青少年看電影的消費文化
Carmel Secondary School 迦密中學

青年人對手錶的選擇
T.W.G. HS. Yau Tse Tin Memorial Secondary School 東華三院邱子田紀念中學

Finalist Prize 入圍獎
手提電話的消費模式
Buddist Leung Chik Wai College 佛教梁植偉中學

貼紙相潮流文化
P.L.K. Ma Kam Ming Secondary School 保良局馬錦明中學

Award for the Best Topic 最佳選題獎
探討鴨寮街的消費文化
Tack Ching Girls' Middle School 德貞女子中學

Best Topic (Finalist Prize) 最佳選題 (入圍獎)
青少年衣著之日本旋風
Carmel Secondary School 迦密中學

消費者如何選擇一間稱心滿意的「茶樓」
Marymount Secondary School 瑪利曼中學

貼紙相潮流文化
P.L.K. Ma Kam Ming Secondary School 保良局馬錦明中學

傳媒對消費文化的影響
Ho Ngai College 晉色園主辦可藝中學

Award for the Most Creative Presentation 最具創意表達形式獎
探討藍地大街消費文化
Madam Lau Kam Lung Secondary School of M.F.B.M.妙法寺劉金龍中學

Creative Presentation(Finalist Prize)最具創意表達形式 (入圍獎)
減減減 - 速銷引起減價戰
True Light Middle School of Hong Kong 香港真光中學

ISP 大比拼 + 至 NET 生活錦囊
Christian Alliance S.C. Chan Memorial College 宣道會陳瑞芝紀念中學

附件十一 新加坡消費者協會 2000 年會員一覽表

CASE MEMBERSHIP FIGURES (AS AT 31 MARCH 2001)

Founder Member	1
Corresponding Member	10
Life Members	450
Ordinary Members	1,331

Institutional Members Strength

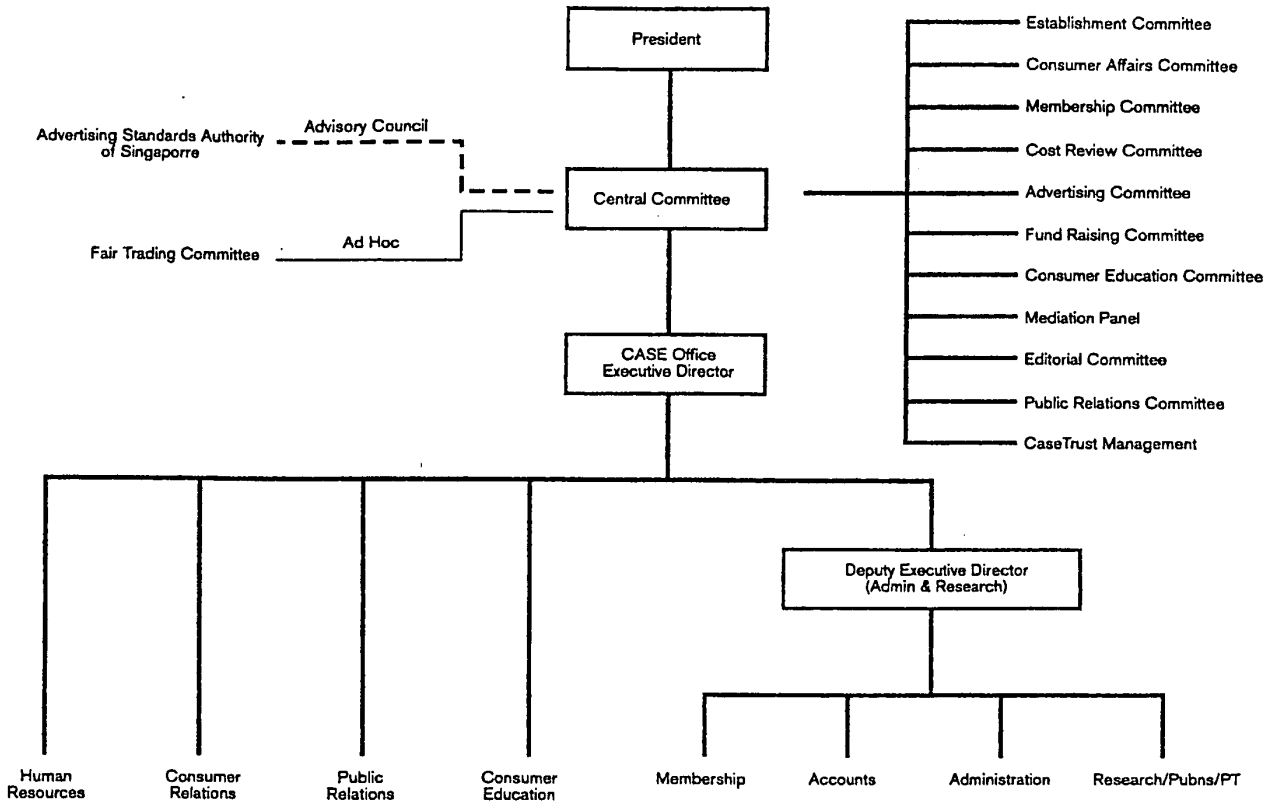
Amalgamated Union of Public Employees	20,082
Building Construction and Timber Industries Employees' Union	3,662
Chemical Industries Employees Union	3,914
Citiport Credit Co-Operative Ltd	3,976
Direct Selling Association of Singapore	13
Food and Beverage Industrial Workers' Union	2,900
Food Drinks and Allied Workers' Union	12,974
Housing & Development Board Staff Union	4,443
Keppel Fels Employees Union	1,795
Keppel Services Staff Union	301
Natsteel Employees' Union	479
Ngee Ann Polytechnic Academic Staff Union	507
NTUC Co-Op Dental Care Society Ltd	43
NTUC Income Insurance Co-Operative Ltd	574,082
Public Utilities Board Employees' Union	1,370
Shipbuilding & Marine Engineering Employees' Union	2,830
Singapore Airlines Staff Union	9,151
Singapore Airport Terminal Services Workers Union	1,000
Singapore Bank Officers' Association	1,862
Singapore Chinese Teachers' Union	1,049
Singapore Council of Women's Organisations	40
Singapore Insurance Employees' Union	2,491
Singapore Jewellers Association	282
Singapore Maritime Officers' Union	7,313
Singapore National Co-Operative Federation Ltd	69
Singapore Organisation of Seamen	2,000
Singapore Petrochemical Complex Employees Union	774
Singapore Port Workers Union	5,000
Singapore Prisons Department	1,908
Singapore Shell Employees' Union	828
Singapore Teachers' Union	12,000
Singapore Urban Redevelopment Authority Workers' Union	653
Staff Union of NTUC - RU	260
Telecoms Credit Co-Operative Ltd	11,000
Textile Industries Workers Union	1,853
The Spore Statutory Boards Employees' Co-Op Thrift & Loan Society Ltd	1,487
The S'pore Teachers' Co-Operative Society Limited	4,241
Union of ITE Training Staff	1,169
Union of Telecoms Employees of Singapore	7,644
United Workers of Electronic & Electrical Industries	33,880
United Workers Petroleum Industries	846

Grand Total

743,963

附件十二 新加坡消費者協會組織圖

CASE ORGANISATION CHART 2001



附件十三 新加坡消費者協會 2000 年申訴案件統計

COMPLAINT STATISTICS FROM JANUARY TO DECEMBER 2000 (EXCLUDING PENDING CASES)

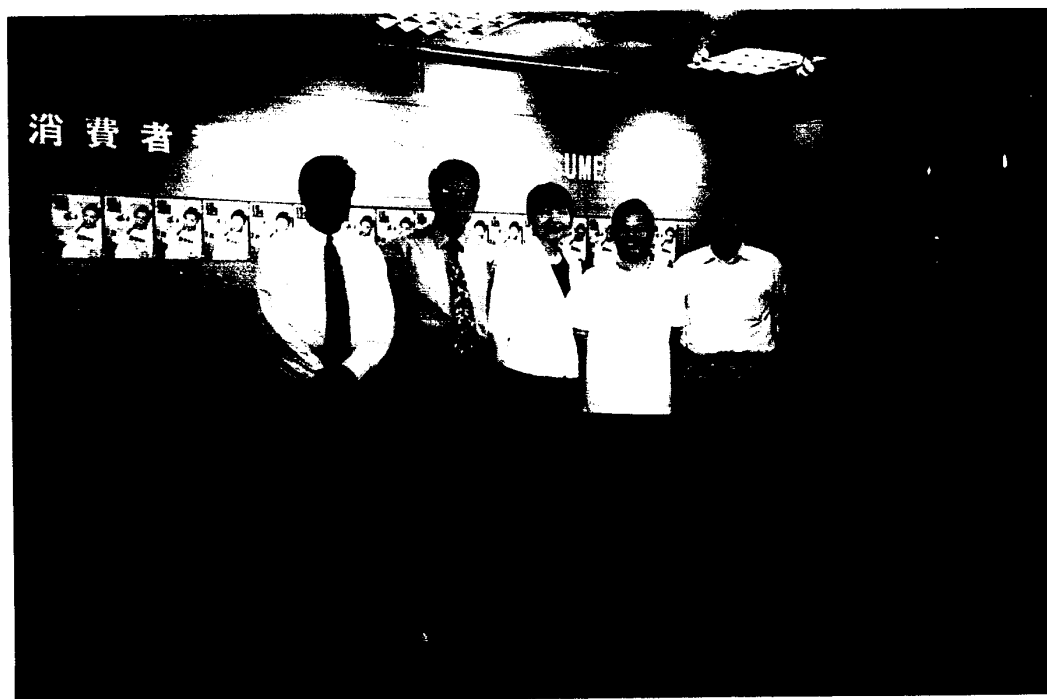
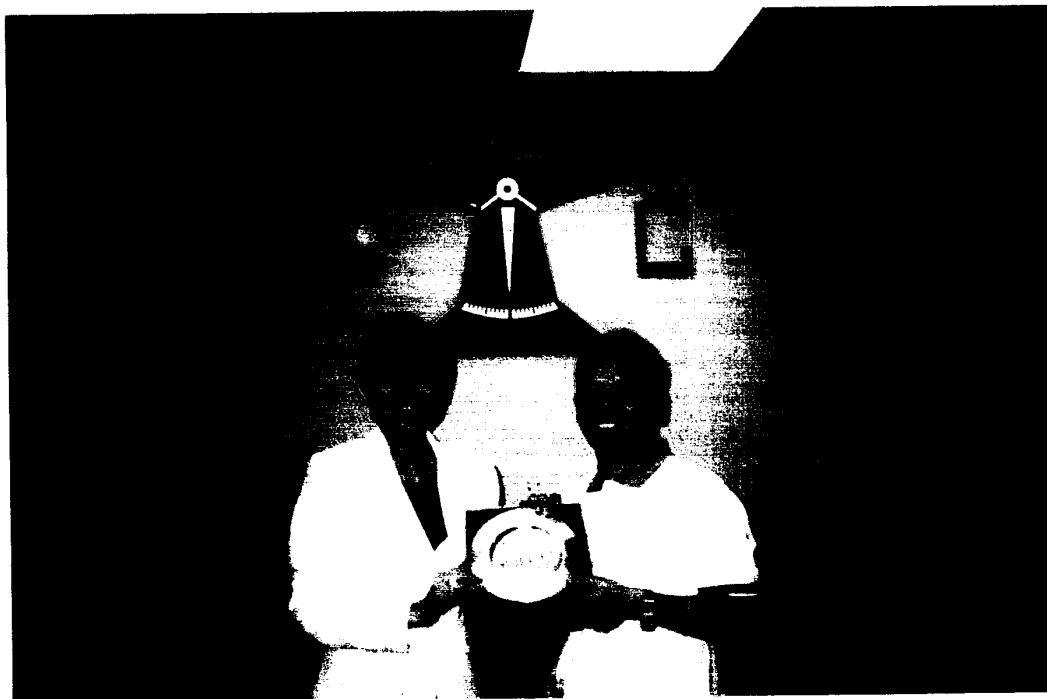
s/no	Complaint Categories	Calls	Faxes & Letters	Visits	Mediated	Total
1	Air Conditioners	211	52	20	9	292
2	Beauty Centres & Products	192	46	43	18	299
3	Bodywear Accessories (jewellery etc)	147	29	18	5	199
4	Bridal Salons	56	15	4	3	78
5	Clothing, Tailoring & Footwear	101	16	10	3	130
6	Computers	335	163	33	11	542
7	Department Stores & Supermarkets	116	71	3	3	193
8	Dry-cleaning/Laundry	94	5	4	2	105
9	Education	189	76	29	15	309
10	Electrical & Electronic Goods	552	162	72	21	807
11	Entertainment Establishments & Hotels	60	27	10	0	97
12	Furniture & Furnishings	739	268	113	46	1166
13	Hair Dressing Salons	50	8	0	2	60
14	Handphones	241	35	14	6	296
15	Household Services (Plumbing, etc)	212	29	28	8	277
16	Insurance & Finance	263	114	39	3	419
17	Maids & Maids Agencies	141	19	6	2	168
18	Mail Order Products	16	5	1	2	24
19	Miscellaneous	1339	398	158	8	1903
20	Motor Vehicles	601	179	147	31	958
21	Non-Electrical Kitchen Wares	105	25	13	9	152
22	Pyramid Selling	30	0	0	0	30
23	Reading, Audio & Visual Materials	74	21	5	1	101
24	Real Estate & Real Estate Agents	200	38	38	1	277
25	Renovation & Decoration	901	134	223	33	1291
26	Restaurants & Hawkers (Food Related)	236	194	26	2	458
27	Slimming Centres & Fitness Centres	41	19	5	7	72
28	Telecommunication	435	266	50	16	767
29	Timeshare Companies	887	349	420	236	1892
30	Transportation	84	32	5	1	122
31	Travel Agents	356	110	41	4	511
TOTAL		9,004	2,905	1,578	508	13,995

COMPLAINTS STATISTICS FOR JANUARY TO DECEMBER 2000 (EXCLUDING PENDING CASES)

s/no	Complaint Categories	Successfully Mediated	Complaint Claim (\$)	Refunds in cash (\$)	Refunds in kind/savings (\$)
1	Air Conditioners	5	6,275	200	3,145
2	Beauty Centres & Products	7	16,771	6,439	4,360
3	Bodywear Accessories (jewellery etc)	0			
4	Bridal Salons	0			
5	Clothing, Tailoring & Footwear	2	941	461	0
6	Computers	13	7,380	199	2,992
7	Department Stores & Supermarkets	2	1,479	214	699
8	Dry-cleaning/Laundry	1	160	80	0
9	Education	1	490	0	0
10	Electrical & Electronic Goods	8	6,460	0	6,122
11	Entertainment Establishments & Hotels	0			
12	Furniture & Furnishings	18	13,666	7,987	5,268
13	Hair Dressing Salons	0			
14	Handphones	0			
15	Household Services (Plumbing, etc)	8	11,087	697	6,108
16	Insurance & Finance	1	540	0	270
17	Maids & Maids Agencies	0			
18	Mail Order Products	0			
19	Miscellaneous	4	2,530	1,400	230
20	Motor Vehicles	12	48,846	4,075	0
21	Non-Electrical Kitchen Wares	5	6,385	1,098	5,287
22	Pyramid Selling	0			
23	Reading, Audio & Visual Materials	0			
24	Real Estate & Real Estate Agents	2	13,800	0	6,650
25	Renovation & Decoration	18	134,993	1,000	67,354
26	Restaurants & Hawkers (Food Related)	2	11,872	0	11,872
27	Slimming Centres & Fitness Centres	3	64,436	7,283	0
28	Telecommunication	11	2,498	953	160
29	Timeshare Companies	100	1,286,763	244,416	861,386
30	Transportation	0			
31	Travel Agents	1	977	0	355
TOTAL		224	1,637,372	276,502	982,258

Note :Complaints handled may not have a claim value assigned to it because the complaint did not involve a claim amount. It could have been a form of clarification or explanation from the trader. Amounts were rounded up to the nearest dollar.

附件十四 香港消費者委員會實地訪問照片



附件十五 新加坡消費者協會實地訪問照片

