

## 高雄市政府消費者服務中心設置要點

99年12月25日高市府四維人秘字第0990080489號函訂定

- 一、高雄市政府（以下簡稱本府）為保障消費者權益，提供消費者消費資訊，依消費者保護法第四十二條，設置高雄市政府消費者服務中心（以下簡稱本中心）。
- 二、本中心服務範圍如左：
  - （一）接受消費者有關消費爭議案件之申訴。
  - （二）接受消費者針對消費者保護法中有關消費權益之諮詢。
  - （三）其他有關消費者保護法中規定事宜。
- 三、本中心置左列人員，採任務編組方式推展業務：
  - （一）置主任一人，綜理本中心業務，由市長遴選兼任。
  - （二）置副主任一人，襄理主任處理本中心事務，由本府消費者保護業務主辦機關遴選兼任。
  - （三）置執行秘書一人，襄理主任、副主任處理本中心事務，由主任遴選兼任。
  - （四）置幹事一人至三人，負責本中心對於消費者申訴、諮詢案件之受理，由副主任遴選兼任。
  - （五）置連絡人若干名，負責本府各局處有關消費爭議及諮詢案件之處理，由各相關局處指派專人兼任。
- 四、本中心對消費者爭議、諮詢受理方式如次：
  - （一）本中心以櫃檯方式作業，於本府適當地點開設窗口受理案件。
  - （二）消費者爭議案件之受理，原則以書面為之；申訴人如親自前來申訴者，應填載申訴資料表。其有資料不完整者，應請申訴人以書面或親自前來補充之。
  - （三）消費者諮詢案件之受理，以電話或親自諮詢方式為之。
- 五、本中心受理申訴案件，錄案後得依行政院消費者保護委員會頒訂之「消費爭議申訴案件處理要點」移請本府有關目的事業主管機關或府外相關機關處理，並得視實際情形由本中心逕邀集兩造協調。
- 六、本中心得視業務需要，召開業務協調會，並得請相關機關派員列席。
- 七、本中心所需業費用，由本府消費者保護業務主辦機關依年度編列預算支應。