

消費者行動是一個服務全國的非牟利組織，成立四十多年以來，在多方面盡力提高消費者意識及保護消費者權益，範圍涵蓋信貸、理財、個人隱私權、保險、醫保及公共事業等等。或是直接教育消費者，或是在關鍵消費議題上為民代言，消費者行動通過各種渠道努力推進以達到其服務廣大消費者的宗旨。

消費者行動在1971年成立時只有幾位志願者、一具電話和私人贊助的一個房間，但它開拓性的工作成了推進消費者權益運動的先鋒。我們不僅率先提供消費者免費電話諮詢熱線，發動了令人矚目的示威抗議活動，例如針對投訴瑕疵車而辦的

“檸檬車列隊抗議”遊行，而且這個在70年代早期對英國汽車公司的抗議行動一舉為備受困擾的消費者建立了商業抗議權。由於早年就為爭取消費者權益而展開了各項行動並且成功連連，本組織贏得了有回應、重改革及高效率之良好聲譽。

今天的消費者行動和昔日的大不相同了，目前我們不僅有多語多文化背景之員工，我們的辦公室及聯絡處亦分佈在三藩市、洛杉磯及華盛頓行政特區三大城市。今天的消費者行動擁有豐富資源與組織構架，可在全國與上百萬消費者頻繁接觸，當關鍵消費議題轉變時也能即時對應代言，因而成為全國消費者權益組織中最有效率和最為人信賴的。

協助消費者與提供資訊

消費者行動成立四十多年以來，其消費者投訴熱線之電話鈴聲從未停過。該項服務平均每月會接近六百宗來自電話和互聯網的投訴，包羅萬象的求助問題包含身份盜用詐騙和商品買賣爭議等等。消費者行動免費提供熱線諮詢，非法律性的建議，以及轉介消費者至相關的投訴處理機構。

在大多數情況下，消費者將會收到一份或幾份消費者行動的免費教育手冊。這些刊物多數有中、英、西班牙、越南及韓文等不同版本。我們的消費教育

資料不但免費，而且內容廣泛又有譯本，這些消費者教育資料是消費者行動對社區的一項特殊貢獻，它有效的支持各組織在服務消費者，為他們提供理財教育時，能跨越他們所面對的收入及種族障礙。

此外，消費者可致電我們的諮詢熱線(415)777-9635或上網填投訴表 https://complaints.consumer-action.org/forms/english-form/complaint_form。也可以通過消費者行動網址 www.consumer-action.org，點擊 Submit Your Complaints 遞送投訴表。我們的諮詢服務用中文、英文及西班牙文提供。

資料研究和出版發行

自從1973年出版了“打入銀行：如何選擇銀行服務指南”消費者行動就一直針對某些主要行業如製藥業、信用卡、電訊及保險業之服務品質和價錢差別方面展開普查工作。每項普查資料均會編輯印刷並免費派發給消費者個人、社區組織及其它機構，供大眾索取參閱。消費者行動的調查將商家超收之價錢或違反消費者權益的事實公諸於

世，這是我們引導各大企業做出改進的一種方法。

消費者行動每年派發成千上萬份用五種語文印製的消費者教育刊物，讓全國各地英語有限之居民因而受惠。社區組織可免費大批量索取這些教育刊物。需要者可至消費者行動網址選Publications 後點擊“How to Order”或致電 (415) 777-9648。

消費者行動的社區教育刊物可在網上免費瀏覽。同時亦可以從網頁下載經過編排的PDF版本。非牟利團體如舉辦社區教育活動，可隨意複印派發下載的相關資料。

消費者行動之通訊“Consumer Action News”是一份季度性報紙，刊登深受歡迎的金融產品及服務評估報告等內容，每期均會郵寄給消費者行動會員（基本會員費每年\$25）。若上網可免費瀏覽這份季刊報紙 (www.consumer-action.org/news/ca_news/) 和我們按月紀事的月刊“Consumer Action Insider” (www.consumer-action.org/news/insider/)



以多元化語言推動社區外展及教育

消費者行動深知保護弱勢消費者的首要方法就是通過當地有信譽的社區組織介入並服務該弱勢群體。消費者行動和全國近七千個社區組織保持互動關係，不僅為他們免費提供由多種文字印行的教育刊物，而且做多元語文社區培訓以支持地方消費教育。這個社區網絡是當今最大且又十分多元化，因而使得目前消費者行動的服務範圍已大大超越其二十多位員工本身力所能及的範圍。

消費者行動的社區網絡成員包括大學的教研推廣服務部、信貸諮詢顧問機構、移民及難民服務組織、政府機構、圖書館、教堂以及社會服務中心。這些多元化社區團體和非牟利組織基於同樣的承諾和信念，共同提供社區理財教育並會協力保護消費者的權益。

消費者行動社區教育編輯部所製作的社區教材已有30多套。每套教材包含多元文字印製的消費者教育手冊、授課指南、課程進度表、授課提要幻

為消費者代言

代言服務是為了推動有利於消費者的政策、規訂以及法令，並且讓政府執法立法部門可以聽聞消費者的心聲，這也是消費者行動一項最重要的工作。消費者行動於2004年在華盛頓行政特區成立了新的辦公室，是為了讓本組織可以持續出現在立法部門及全國媒體面前。目前華盛頓辦公室同仁的工作專注於查核信用卡行業的商業行為、房貸及相關銀行運作的改革、個人隱私權益、剝削性借貸，以及電訊權益和相關法規等。

為了廣泛爭取支持有利於消費者的政策、規定，以及法令，消費者行動與全國七千多個社區組織一直保持聯絡。大家就像多元化的聯盟會員，協力合作將消費者的心聲傳播出去。而不論社區團體或是個人均可至消費者行動網址的 Take@ction.Center 去獲知更多有關州府和聯邦提案以及如何去表達自己的意見並採取進一步的行動。

Take@ction.Center 提供內容豐富的免費網上消費者權益服務，以協助消

燈片及講員培訓時的互動方式說明等。詳列這些步驟可以將深奧的主題轉變為簡單易懂的資訊，幫助並培養社區工作人員把所學教材帶回他們自己的社區。我們所有教材都是按具體消費問題或是個人理財主題來編寫的。

消費者行動除了每年為 800-1000 位社區組織工作人員提供免費訓練、教材以及相關支持外，也向參加培訓的社區團體頒發社區服務補助金，用來支持他們的社區教育和外展服務。同時消費者行動每年都舉辦全國消費者權益研討會議，向社區組織介紹消費新問題新趨勢，並推動實際有效的社區教育最佳方式等等重要資訊。

如欲成為消費者行動之社區網絡成員或想了解更多我們的社區外展服務，可致電：(415) 777-9648，或以電郵聯絡：outreach@consumer-action.org

費者挺身而出並將其意願傳達給地方、州府，以及聯邦立法部門。在這裡，消費者們不僅可查找並且聯繫他們推選的國會代表以及聯邦執法部門，還能用電郵、信件或電話就我們列出的消費警示採取行動，同時可以得知選務最新消息、候選人背景、立法者的主要助手及其幕僚的資料等等。

藉助傳媒代言

消費者行動與傳媒之間的良好互動已成為替消費者代言的利器。我們的員工能使用多種語言，每天回應來自當地或全國主流媒體，以及多元化族裔傳媒需要查

詢的各項重大消費者事宜，並提供專業性的評論。消費者行動為記者提供原始資料、有力數據和受害消費者之證詞。同時由於媒體使用英文、中文及西班牙文報導有關違反消費者權益的新聞，因此加強了我們向廣大社區民眾提供即時新聞的效益。



消費者行動網址: www.consumer-action.org

消費者行動網站免費提供十分豐富內容，包括保護消費者權益指南及上百種理財教育資料。同時網頁每日更新，有消費相關的頭條新聞、書評、消費者教育資料庫、消費者資源及協助部門的全國目錄、網上諮詢站、Take@ction服務中心等等。每年有上百萬的消費者瀏覽我們的網頁，利用我們的網上資料。如果你登記成為免費網上會員或訂閱跟蹤消費者行動網站訊息，你便會及時收到消費者行動的最新消息。

消費者行動網站正日漸擴大中。社區外展部不斷尋求新方式用互聯網經常聯繫和支持七千多個社區組織，以及展開互動。我們也建立了一些主題網址，其中包括理財教育、住屋資訊、保險、隱私權、無線通訊，以及消費者資源及協助部門的全國目錄等等。如欲瀏覽這些每年有25萬人使用的網頁，可以先至消費者行動網站首頁www.consumer-action.org，然後從“Select a Subsite”標示欄點選即可。

基金來源

消費者行動的基金來源可分為幾種，包括州府及聯邦撥款、經由法院裁定為公益教育用費之訴訟罰金、企業界之教育合作經費，以及基金會補助款項等。如此多元化的經費來源，使得本組織可以用無與倫比的獨立特色來推動社區服務。

許多消費教育合作夥伴選擇支持贊助消費者行動，是因為本組織獨特的社區基層理財教育模式，有多年堅持教育被忽視的弱勢群體的歷史實錄，以及將支持者所贊助的教育基金發揮至最大效益的事實。消費者行動的工作效率對社區及國家政策的影響程度遠遠超過其職員人數和行政工作年度預算。

消費者行動為人矚目的幾個大項目已持續了好多年，均有充足的基金用來達到預期的目標。此外，我們也成功完成了無數不同類型的社區教育項目。

個人支持

消費者行動歡迎會員個人的大力支持。如想加入消費者行動成為會員，可上網登記：www.consumer-action.org/join，或致電(415) 777-9648。

聯絡消費者行動

網址: www.consumer-action.org
電郵: info@consumer-action.org

公司總部

1170 Market Street, Suite 500
San Francisco, CA 94102
電話: (415) 777-9648
傳真: (415) 777-5267
諮詢投訴熱線: (415) 777-9635

南加州洛杉磯聯絡處

11901 Santa Monica Blvd, PMB 563
Los Angeles, CA 90025
電話: (213) 624-4631
傳真: (213) 624-0574

華盛頓行政特區

PO Box 70037
Washington, DC 20024
電話: (202) 544-3088



© Consumer Action 2012
Rev. 2/17



消費者行動服務宗旨

消費者行動通過多語消費教育資料、社區外展服務和焦點問題代言，維護全國弱勢群體的消費者在市場經濟中的權益並協助他們提升經濟能力。

消費者行動簡介

由1971年開始為大眾
提供消費者教育及代言服務