

內政部 111 年度消費者保護方案(核心業務)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1.	促進交易自由與公平	健全預售屋及成屋交易秩序。	1. 成立聯合稽查小組進行預售屋建案稽查作業。 2. 進行預售屋買賣定型化契約查核作業。 3. 進行成屋買賣定型化契約查核作業。	1. 稽查預售屋建案件數。 2. 查核預售屋買賣契約件數。 3. 查核成屋買賣契約件數。	1. 查核 100 件。 2. 查核 150 件。 3. 查核 150 件。	地政司 (延續性指標)
2.	促進交易自由與公平	落實防制消費詐騙機制。	1. 對於網路購物詐騙案件，由各警察機關積極主動蒐證偵辦，減少網路成為詐騙犯罪滋生溫床。經統計歷年刑案紀錄表，涉及消費詐騙者以假網路拍賣(購物)受理案件數占比最高，爰以「假網路拍賣(購物)」破獲率訂為績效指標。 2. 持續宣導防詐意識，透過發布新聞稿並刊登警政署 165 網站及 LINE、臉書官方帳號，另以電子郵件傳送「跨部會反詐騙宣導工作小組」各成員機關協助加強宣導。	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲率。 2. 宣導新聞及活動數。	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)破」獲率達 70%以上。 2. 發布新聞稿 52 則，(含警廣宣導防制消費詐騙及宣導詐騙案例 52 次，與民間團體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動 3 次)。	警政署 (延續性指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
3.	重視特定消費族群 權益	提升新住民消保意識。	新住民培力發展資訊網設置「新住民消費保護專區」，並請各相關機關協助提供所業管之消費資訊，提升新住民消保素養及加強消保知能。	「新住民消費保護專區」發布消保訊息。	轉載刊登(含LINE推播)30則及約25場次消費者保護宣導。	移民署 (延續性指標)
二、民怨較多						
4.	確保食品、商品與 服務安全及品質	加強桶裝瓦斯之管理 及查核。	督導各轄管消防機關持續辦理液化石油氣容器串接使用場所查核工作，以強化場所安全管理。	各地方消防機關查 核件數。	查核2,000件次。	消防署 (延續性指標)
5.	促進交易自由與公 平	敦促移民業務機構落 實使用定型化契約應 記載及不得記載事項。	每年不定期查核移民業務機構，辦理各項移民業務是否與委任者簽訂書面契約，及簽訂之契約是否與移民服務定型化契約相合致，避免衍生消費爭議。	每季不特定抽查數 家移民公司使用書 面契約簽訂情形。	查核120家(每家 公司每年至多查 核1次)。	移民署 (新增指標)
6.	強化消費者諮詢及 爭議之處理	提供免費租賃諮詢管 道。	委託崔媽媽基金會提供民眾「租屋糾紛法律及租賃相關法令諮詢」、「住宅租賃契約檢視服務」、「協商服務」3項免費服務。	1. 租屋諮詢服務 人次。 2. 契約檢視件數。 3. 協商服務人次。	1. 諮詢服務 1,000人次。 2. 檢視契約50 件。 3. 協商服務90 人次。	地政司 (新增指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
三、地方政府重視之消保事項						
7.	確保食品、商品與服務安全及品質	提升建築物構造及設備安全之管理。	辦理建築物昇降設備安全檢查結果抽驗作業。	依檢查結果完成之抽驗比率。	取得使用執照 20 年以上者 10%、15 年以上未滿 20 年者者 10%、10 年以上未滿 15 年 10%、未滿 10 年 5% 以上，當月檢查未達 20 件者依實際情形辦理抽驗。	營建署 (延續性指標)
8.	確保食品、商品與服務安全及品質	加強公共場所(含建築物、遊樂設施)安全之管理及查核。	1. 針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理公共安全檢查。	1. 公共場所建築物公共安全檢查。	1. 查核場所約 4,000 處。	營建署 (延續性指標)
			2. 針對經營場所依建築法規定設置之機械遊樂設施辦理安全檢查。	2. 機械遊樂設施安全檢查。	2. 查核率 100%。	
			針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理消防安全檢查。	公共場所建築物消防安全檢查。	查核場所約 4,000 處。	消防署 (延續性指標)
9.	促進交易自由與公平	強化殯葬服務業管理及查核。	1. 查核生前契約業者交付信託及運用是否符合法規。 2. 查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施管理費支用是否符合法規情形。	1. 查核生前契約業者信託專戶情形。 2. 查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施經營業者管理費專戶。	1. 生前契約業者 30 家。 2. 私立公墓、骨灰(骸)存放設施經營業者 70 家。	民政司 (延續性指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
10.	促進交易自由與公平	推廣房客選擇包租代管專業服務制度，提升租屋品質及安全。	督請直轄市、縣(市)政府、租賃住宅服務業公會透過多元管道推廣包租代管專業服務制度，並引導民眾選擇合法租賃住宅服務業者獲得租屋服務。	辦理推廣說明會。	舉辦10場。	地政司 (新增指標)

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：黃靖涵

電話：02-23565030

傳真：02-23971086

E-mail：moi6238@moi.gov.tw

內政部 111 年度消費者保護方案(非核心業務)

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度(預定完成期限)	備註
1. 確保食品、商品與服務安全及品質				
1.	(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	為加強本部各國家公園及都會公園園區內之遊客安全，依循行政院災害防救委員會「公共安全管理白皮書」實施計畫中有關「觀光地區遊樂設施安全管理」部分管制，研訂國家公園暨都會公園公共安全管理維護督導考核作業計畫。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
2.	(2)針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	針對大專校院附近學生及房東持續宣導使用內政部版住宅租賃契約書。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
各國家公園、都會公園依據「國家公園區內設施之安全維護與環境衛生督導考核作業要點」針對各項旅遊安全維護、設施維護管理、環境整潔美化、遊樂業者管理及遊客服務業務等事項辦理自我評鑑，以利後續進行督導，維護遊客安全並提昇遊憩品質及服務水準。		持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署	
配合各部會辦理有關校園、觀光遊樂地區等場所聯合查核，落實建築物消防安全檢查。		持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署	
3.	(6)加強對建築物裝修、構造與設備安全之流程管控與檢查，及耐震能力之評估補強，並揭露相關資訊。	1. 督導各直轄市、縣(市)政府落實建築物共安全檢查簽證及申報辦法之規定；並依年度督考計畫辦理督考作業。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署

		2. 協助地方政府主動積極對有潛在安全疑慮之建築物，特別是一定樓層高度之建築物，進行內部建、使照圖說調閱，及委託專業機構清查轄內潛在危險疑慮之建築物，以利通知社區管理委員會進一步進行耐震能力初步評估，確認建築物之結構安全。		
		辦理建築結構耐震能力評估及耐震補強之技術研究與研發，並提供建築師、土木技師、結構技師等專業工程人員，做為檢查、評估建築物構造安全，以及建築構造耐震補強等之應用。	持續精進辦理 (111年12月31日)	建築 研究所
4.	(7) 針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。	督導各直轄市、縣(市)政府或配合各部會辦理轄內建築物公共安全及消防安全設備檢查；以及督導各直轄市、縣(市)政府辦理轄內市場、商場、展覽場、電影院、KTV、資訊休閒場所、運動場館、補習班及旅館等建築物公共安全檢查申報及抽複查業務。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
		督導各直轄市、縣(市)政府辦理或配合各部會辦理轄內建築物消防安全檢查。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署
5.	(9) 研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(含醫療院所)。	1. 定期邀集直轄市、縣(市)政府召開會議，掌握生前殯葬服務契約業者動向及落實行業管理，並定期彙整符合「一定規模」之生前殯葬服務契約業者名單及其生前殯葬服務契約銷售管道表，公布於全國殯葬資訊入口網，提供民眾消費所需資訊。 2. 協調各直轄市、縣(市)政府，就各項可	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司

		能造成消費者權益受損之疑慮項目，事先發布消費警訊於網站。		
		提供 165 反詐騙諮詢專線，24 小時專人專責詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		1. 辦理建築物昇降設備安全檢查業務督導，並將建築物昇降設備事故原因訪查及事故通報流程機制納入考評。 2. 各國家公園管理處、都會公園管理站訂定災害緊急應變標準化作業程序，建立災害緊急通報系統，與消防、衛生、警政、農政等機關(團體)保持密切聯繫，遇有災害事件相互通報、支援，並結合當地之緊急醫療網體系，遇有緊急事故均可立即送相關醫療院所處置，於最短時間內做最妥善處理。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	營建署
6.	(10) 針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	1. 督促與消費者簽訂生前殯葬服務契約之業者，依「殯葬管理條例」第 50 條至第 53 條規定，如有向消費者預收費用，須強制交付其中 75% 部分於信託業管理，並依法定項目運用信託財產。如信託專戶有虧損時，須以現金填補。 2. 為保障消費者權益，有關骨灰(骸)存放單位買賣使用權部分，督促地方政府及業者依「殯葬管理條例」規定，業者除價金外應明定管理費，專款專用於管理維護骨灰(骸)存放設施。 3. 每年針對上開責任保證事項督導各地方政府針對業者辦理情形進行查核，往後擬就查核結果公布予消費者參考。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	民政司

		保全業應投保責任保險為保全業法第 9 條所明定，各直轄市、縣(市)政府警察局每半年均針對轄內所有保全公司進行業務檢查及不定時抽查，本部警政署將持續定期辦理保全業督考工作，以瞭解保全業者業務執行有無疏漏，並適時予以輔導改善。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		1. 依據建築物昇降設備設置及管理辦法、機械停車設備設置及管理辦法規定，於專業廠商換發登記證時查核是否依中央主管建築機關指定之最低金額常時投保意外責任險，併納入年度相關業務督考。 2. 國家(自然)公園、都會公園於重大公共安全事件發生時，管理處(站)成立緊急應變小組，啟動緊急應變機制，並有投保公共意外責任險，民眾如於各園區內發生意外，皆可辦理理賠。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	營建署
		1. 督促液化石油氣零售業者依消防法第 15 條之 2 規定，應備置投保公共意外責任保險之證明文件向轄區消防機關申報。 2. 輔導業者依爆竹煙火管理條例第 22 條規定，製造場所與達管制量之儲存、販賣場所及專業爆竹煙火施放場所，應投保公共意外責任保險。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	消防署
2. 消費資訊充分、正確及透明				
7.	(1)加強商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生	輔導「中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會」、「中華民國不動產代銷	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	地政司

	標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	經紀商業同業公會全國聯合會」、「中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會」、「中華民國地政士公會全國聯合會」、「中華民國不動產估價師公會全國聯合會」製作合法業者辨識標誌，核發予合法業者於營業處所於明顯處張貼。		
		賡續辦理建築物新技術、新工法、新設備及新材料之審核認可作業。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
		1. 督導各直轄市、縣(市)政府或配合各部會辦理轄內建築物消防安全檢查，落實消防安全設備認可標示之查核。 2. 督請消防機關持續辦理液化石油氣容器串接使用場所檢查工作，保障消費者安全；本部消防署亦適時檢討修正其安全管理相關法令。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署
8.	(2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	1. 各國家公園管理處(站)委外之經營管理規定所售貨品應標明價格，不得違反公平交易法、消費者保護法及其他相關法令之規定。 2. 各國家公園管理處(站)委外之經營管理租賃場所所售物品及價格需列冊送審，並一律公開標價，標價牌示應力求清晰，不得出售違禁品、仿冒商標、酒精酒類飲料及偽標產地之物品。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
9.	(4)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	持續督導各直轄市、縣(市)政府，落實辦理液化石油氣容器應依檢驗年限辦理檢驗之查察工作。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署
10.	(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	1. 定期修訂定「殯葬業務相關定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項查核計	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司

		畫」，並督請直轄市、縣(市)政府配合辦理查核。 2. 督促相關業者確保廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立企業經營者正確消費資訊規範概念。		
		督促相關業者確保廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立企業經營者正確消費資訊規範概念。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合主管機關(經濟部商業司)申請職務協助，協助查核(處)是類案件。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
		對關各直轄市、縣(市)政府對於違反公寓大廈起造人或建築業者，非經領得建造執照，不得辦理銷售規定之處理情形，納入年度公寓大廈管理業務督導考核項目之一。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
		1. 督促業者確保廣告內容之真實，避免消費爭議。另持續查核業者刊播之移民廣告是否經本部移民署指定之移民團體審閱確認後賦予字號，始得對外散布、播送或刊登；發現經審閱確認但不合宜之移民廣告，即請審閱團體通知業者改善或不得刊播。 2. 積極受理舉發涉違法經營移民業務之廣告，經調查涉有違規情事，提報本部移民署管理經營移民業務審查小組討論審議，如違法事證明確，依法裁罰。	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署
11.	(6)針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入性行銷等行銷方式，給予適	1. 業於殯葬相關商品定型化契約應記載事項明定，業者應確保廣告內容之真實，	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司

	度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。	對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。文宣與廣告均視為契約內容之一部分。 2. 有關生前契約之贈品部分，業以函釋明定如生前契約係屬贈品者，預收費用仍依法交付信託。		
		1. 輔導媒體經營者以政府公開資訊，檢視租賃廣告內容之真實性，逐步促進租屋廣告內容正確。 2. 督促相關業者確保廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立企業經營者正確消費資訊規範概念。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
3. 促進交易自由與公平				
A. 促進公平交易				
12.	(1)持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	1. 針對已施行之殯葬服務相關定型化契約範本，定期檢討相關內容。 2. 每2年就業者使用殯葬相關定型化契約情形辦理查核，如查有契約書條文違反應記載及不得記載事項之情事者命業者限期改善。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		依實際需要檢討修正或新訂不動產交易定型化契約書範本暨其應記載及不得記載事項，並督導各直轄市、縣(市)政府辦理查核。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		依消保法規定，定期辦理駐衛、系統保全定期化契約使用查核工作。本部警政署及各直轄市、縣(市)政府警察局每半年均利用業務檢查時機至各保全公司查核保全定	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署

		型化契約使用情形。		
		持續會同經濟部能源局等機關，檢視家用液化石油氣供氣定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項相關內容，滾動辦理修正工作。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署
		1. 持續辦理不定期查核移民業務機構計畫，並將使用移民服務定型化契約範本與應記載及不得記載事項之情形列為查核要項，若有與移民服務定型化契約不一致者，即請其說明並改善。 2. 請中華民國移民商業同業公會(下稱移民公會)於理監事會、會員大會等集會宣導業者使用移民服務定型化契約範本與應記載及不得記載事項。另函請「會計師全國聯合會」轉知會員，倘有辦理移民業務之需求，須向本部移民署申請許可，避免違規遭受處罰。	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署
13.	(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	1. 督導業者依「殯葬管理條例」規定，與消費者簽訂生前殯葬服務契約之殯葬服務業，應將預收費用75%交付信託，由信託業者依法運用，以維護消費者權益。 2. 每年年初要求信託業者提出信託財產運用報告書，並由各直轄市、縣(市)政府定期於7月至9月委託會計師查核生前契約業者預收費用信託現況。 3. 配合行政院消費者保護處消費者保護工作業務考核計畫之修正，督導各直轄	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司

		市、縣(市)政府每年針對業者商品是否符合履約保證相關規定情形辦理查核。		
		督促不動產開發業者落實預售屋買賣定型化契約履約擔保機制。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
14.	(3)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	1. 有關殯葬相關商品或服務退換貨之規範,業於殯葬相關商品定型化契約範本及應記載事項明定之。 2. 退換貨之相關查核併同前開定型化契約之使用情形辦理查核。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		提供住宅租賃契約協助檢視服務,協助民眾以應記載及不得記載事項主張自身租屋權益。 督請各直轄市、縣(市)政府對於所轄不動產服務業加強業務檢查,並對於業者違規情形落實相關查處作業。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
15.	(4)健全各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範、管理與查核。	1. 有關殯葬相關商品或服務利息、手續費、違約金或附加費用等之規範,業於殯葬相關商品定型化契約範本及應記載事項明定之。 2. 殯葬相關商品或服務利息、手續費、違約金或附加費用等之相關查核併同前開定型化契約之使用情形辦理查核。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		1. 督請各直轄市、縣(市)政府查核業者,住宅租賃契約於提前終止租約未先期通知之違約金不得逾1個月租金額。 2. 督請各直轄市、縣(市)政府落實管理及查核預售屋買賣定型化契約有關賣方違約金不得低於房地總價款15%及買方	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司

		違約金最高不得超過房地總價款 15%之規範。		
16.	(5)落實不動產交易(例如預售屋買賣-含購屋預約單【俗稱紅單】交易、住宅租賃等)之資訊透明、交易公平與廣告真實及交易秩序維持之管理與查核(處)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督請各直轄市、縣(市)政府落實預售屋資訊、買賣定型化契約備查、實際成交資訊申報登錄及揭露等管理與查核相關事宜，並關注預售屋交易市場動態適時辦理預售屋聯合稽查。 2. 提供不動產成交案件實際交易資訊對外查詢。 3. 督促相關業者確保廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立企業經營者正確消費資訊規範概念。 4. 督促不動產經紀業者詳實製作不動產說明書，以提供消費者正確交易標的資訊。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
17.	(6)推廣房客選擇包租代管專業服務制度，提升租屋品質及安全。	督請各直轄市、縣(市)政府、租賃住宅服務業公會透過多元管道推廣包租代管專業服務制度，並引導民眾選擇合法租賃住宅服務業者獲得租屋服務。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		補助各直轄市、縣(市)政府開辦社會住宅包租代管計畫，以低於市場行情之租金，出租予一定所得以下或社會經濟弱勢者。	持續精進辦理 (111年12月31日)	營建署
18.	(7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 妥善利用本部各單位(機關)之網站，提供消費相關資(警)訊，並加強與直轄市、縣(市)政府聯繫消費資(警)訊登載。 2. 協助民眾將消費者糾紛申訴案件轉由權責之直轄市、縣(市)政府查處。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		1. 依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合主管機關(經濟部商業司)申請	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署

		<p>職務協助，協助查核(處)是類案件，如涉及刑事案件，將本於職責主動偵辦。</p> <p>2. 提供 165 反詐騙諮詢專線，24 小時專人專責詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務。</p> <p>3. 針對一頁式網路購物詐騙案件，責請各警察機關積極主動蒐證偵辦，避免民眾持續遭一頁式廣告詐騙。查此類犯罪手法依刑案紀錄表係屬「假網路拍賣(購物)」範疇(未單獨統計)，爰以「假網路拍賣(購物)」破獲率訂為績效指標。</p>		
		<p>1. 本部移民署網站首頁「移民業務機構管理」業務專區資料豐富，並有合法設立之移民業務機構名單供民眾查詢。另遇有相關爭議議題資訊，函請移民公會轉達業者知悉，或於理監事會、會員大會及研習訓練等向業者宣導正確資訊及應依法執行業務。</p> <p>2. 民眾如有消費爭議時，除函請移民公會協調處理外，亦會協助轉知民眾可向消費者保護官提起申訴，或向消費爭議調解委員會申請調解，或逕提起消費訴訟，以維消費者權益。</p>	<p>持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)</p>	<p>移民署</p>
<p>3. 促進交易自由與公平</p> <p>B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持</p>				
19.	<p>(5)推行、輔導及建立商品與服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制(網站)等制度，促進價格資訊的透明化。</p>	<p>1. 督促不動產仲介業、租賃住宅代管業落實於營業處所或網站揭示仲介服務報酬計收標準、代管費用收取基準及方式，以促進服務費用收取資訊透明化。</p>	<p>持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)</p>	<p>地政司</p>

		2. 提供不動產成交案件實際交易資訊對外查詢，並督導各直轄市、縣（市）政府辦理申報登錄資訊之查核。		
5. 重視特定消費族群權益				
20.	(1) 針對特定消費族群（如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等）之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	1. 於本部全國殯葬資訊入口網，提供「防止假藉生前契約違法吸金」國台客語版本，加強對不同族群之宣導，並提供其他相關消費者資（警）訊。 2. 協助行政院消費者保護處編寫之高齡消費者保護手冊，業於 105 年出版，未來將賡續配合修正更新資料。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	民政司
		推動各直轄市、縣（市）政府與大專校院聯合宣導學生租屋消費安全知識及住宅租賃相關定型化契約規範，以深化學生租屋消費意識。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	地政司
		針對各類型消費者購物詐騙，進行研析詐騙被害趨勢，針對特定消費族群（如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等）可能遭受之消費詐騙案件，以分齡分眾方式加強宣導，切合各族群關切之消費議題。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		持續透過臉書、本部消防署官網等，宣導未滿 12 歲兒童禁止施放之爆竹煙火種類及應有大人陪同之規定。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	消防署
		1. 設置「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」(0800-024111); 提供新住民在臺生活相關資訊簡冊供下載使用(有中、日、印、東、英、泰、越、緬及韓等 9 國語言說	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	移民署

		明)。 2. 另於新住民培力發展資訊網設置「新住民消費保護專區」,請各部會或地方政府協助提供所業管之消費資訊,加強新住民消費者權益保護。		
21.	(2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。	督請租賃住宅服務業全聯會充實網站高齡者包租代管服務專區內容,及整合民間業者提供高齡者租屋媒合服務,逐步建構高齡者友善租屋環境。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		持續與企業經營者及反詐騙等消費者保護團體或組織建立暢通聯繫管道,並提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。對於消保團體邀請前往辦理講座、宣導活動,相互合作。遇有特殊消費詐騙案例撰寫新聞稿宣導,提醒民眾避免被害,以強化消費者保護工作。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
		不定期辦理新住民家庭教育及法令宣導課程,宣導與新住民權益相關之法令(含消費訊息)。	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署
6. 消費者教育之推行				
22.	(4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。	1. 每年辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程時,宣導消費者保護相關權益事宜,期增進消費者及消費者保護團體間之相互認識、資源分享與業務合作。 2. 每年辦理合作事業教育訓練及相關研習活動,並於訓練課程中宣導消費者教育理念推廣。	持續精進辦理 (111年12月31日)	合團司

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極薦派同仁參加消費者保護業務訓練及講習課程。 2. 於本部數位學習平臺提供多堂消費者保護線上課程，並不定期將消費者保護專題演講等實體訓練錄製為數位學習課程，供同仁隨時選讀。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	人事處
23.	(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	針對本部建置之「全國殯葬資訊入口網」，每年編列預算規劃維護網站及擴充功能，且定期更新網站「消費者保護」專區相關資訊。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續檢討更新「內政部不動產交易實價查詢服務網」響應式網頁應用程式，以提升各類行動裝置即時查詢不動產實際成交及預售屋建案備查資訊。 2. 督請各直轄市、縣(市)政府於公務網站設置不動產交易安全及租賃條例專區應定期更新相關法規與知識等資訊，以預防並減少不動產交易糾紛發生。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		於165全民防騙超連結網站公布最新犯罪手法供民眾查詢及網路宣導，避免因消費而遭受不法詐騙。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「移民業務機構管理」業務專區，會定期更新專區相關資訊，並公布最新合法設立之移民業務機構。另若有重要訊息會於官網「最新消息」與「公告事項」，讓移民消費者皆能即時獲知最新訊息。 2. 於新住民培力發展資訊網站整合政府有關教育、就業、職訓、醫療等新住民 	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署

		資訊，並設置新住民生活輔導、法令宣導、教育與學習、培力與就業、衛生與福利、多元文化推廣、統計資訊、影音及出版品等主題專區，及設置 Line 官方帳號與提供 7 國語文版(包含中、英、越、印、泰、緬、柬)網頁，提供新住民及各界獲取政府各類資訊，供新住民及各界瀏覽查詢。		
24.	(6)加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	邀請相關學者專家，進行消費者保護法規及實務方面專題演講，以建立同仁消費者保護理念。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	人事處
		持續規劃消費者購物詐騙預防宣導執行方向，透過跨部會與第三方警政合作模式，廣續推動多元化宣導工作。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		持續由各直轄市、縣(市)政府及液化石油氣公會辦理宣導家用液化石油氣供氣定型化契約相關內容，強化瓦斯行業者之消費者保護觀念。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	消防署
		1. 辦理同仁教育訓練講習時，將消費者保護工作納入課程內容。 2. 每 2 年辦理移民從業人員專業知能工作坊，安排消費者保護之相關課程，以提升從業人員之消保意識。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	移民署
25.	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並加強與之聯繫、諮詢及合作，及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。	1. 持續推動鼓勵優質消費者保護團體參與全國性社會團體公益貢獻評選，獲得評鑑優異者，給予獎狀及酌發優等團體獎金，以資獎勵。 2. 持續透過「內政部補助民間團體經費作業要點」之補助申請，鼓勵團體辦理國際性交流	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	合團司

		及業務合作之國際性活動等項目，以協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流活動。		
26.	(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	透過本部製作短片、廣播電臺 CALL OUT 宣導，以防止詐騙、降低財產損失等風險教育為主題，加強民眾及殯葬業者正確殯葬消費觀念，並鼓勵消費者主動及時蒐集不法事證檢舉。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	民政司
		督請各直轄市、縣(市)政府透過公務網站等多元管道宣導民眾舉發違法經營不動產服務業之業者(仲介、代銷、包租、代管、地政士、估價師)及不動產成交案件實際交易資訊申報登錄不實案件，並強化違規業者裁處事宜，以維護不動產交易市場健全發展及資訊真實透明。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	地政司
		於每半年度保全業務督考，請各直轄市、縣(市)政府警察局針對民眾舉發不法消費事件積極查處，並鼓勵消費者主動蒐集相關不法事證。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		於宣導資料中提醒消費者，如發現不法情事可撥打 119 向當地消防機關檢舉疑似不法情事，由縣市主管機關查處。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	消防署
		透過新住民培力發展資訊網，加強宣導消費者應尋求合法移民業務機構(代)辦理移民業務，倘發現代辦者屬違法經營或自身消費權益受損之情事，可於備齊事證後，逕向本部移民署投訴舉發。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	移民署
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理				

27.	(1)結合並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織、消費者保護團體及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	會同直轄市、縣(市)主管機關參與業者召開之消費爭議協調會，督導直轄市、縣(市)主管機關輔導業者處理消費糾紛。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		督請各直轄市、縣(市)政府對於不動產服務業發生之消費爭議案件，適時邀集相關業者開會協調，並推廣住宅租賃爭議免費調處機制，以提升爭議處理效能。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		持續推動「社會團體法」之立法，以鬆綁社會團體之設立要件。查至109年底，與消費者相關之全國性社會團體已增至53個。	持續精進辦理 (111年12月31日)	合團司
		保全業法第12條、第15條已明訂賠償內容與程序，相關消費爭議除循司法訴訟程序解決外，本部警政署亦就違法事項查處，以明確賠償責任，或輔導轉介各調解委員會解決消費爭議。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
		督請各直轄市、縣(市)政府依法處理液化石油氣消費爭議案件。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署
		移民公會經本部移民署指定辦理移民廣告審閱確認業務及簽署國外移民基金查證意見之團體，並請其協助宣導移民服務定型化契約之使用及相關法令規定，及協調消費者與會員(移民業務機構)間之移民消費糾紛等。	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署
28.	(3)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 督請各直轄市、縣(市)政府參依本部公告之「直轄市、縣(市)政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序範本」處理不動產消費爭議案件。 2. 督請各直轄市、縣(市)政府整理住宅租賃消費爭議之問題及處理結果，並於	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司

		機關網站提供民眾參考。		
29.	(5)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群者)，並研議改進策略及揭露資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期召開控管會議，強化與地方政府及相關機關之溝通協調，落實生前殯葬服務契約相關查核業務，地方政府如有涉及消費爭議案例可藉由會議提出研討，以研議改進策略。 2. 函請各直轄市、縣(市)政府提供處理消費糾紛案件資料，以進行統計分析。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供免費租賃諮詢服務，同時統計諮詢內容之類型及數據，分析主要租屋糾紛發生原因。 2. 督請各直轄市、縣(市)政府每半年提供房地產消費糾紛解決案例，並送請各直轄市、縣(市)政府交流處理經驗。 3. 督請各直轄市、縣(市)政府按季提供房地產消費糾紛原因統計表，並進行彙整分析後送請各直轄市、縣(市)政府、各大經紀業者及其同業公會全聯會參辦。 4. 房地產消費糾紛原因及案例資訊，定期於本部不動產資訊平台提供查詢。 	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		本部警政署將依計畫所示內容統計保全業相關消費爭議案件。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
		於本部消防署官網設置液化石油氣消費爭議處理流程及相關聯絡方式；另並將持續瞭解消費爭議之原因後，研議修正定型化契約範本、應記載及不得記載事項。	持續精進辦理 (111年12月31日)	消防署

8. 擘劃因應新興議題及行政監督				
30.	(3)針對網路直播行銷、薦證，加強消費者權益保護措施。	針對網路直播行銷、薦證，以風格特色、圖文並茂、重點吸睛之宣導內容，使宣導訊息一眼即知，藉熱門時事話題、詼諧幽默風格，並運用 Facebook、網路直播、IG、Podcast 等新興主流社群媒體的傳播力量，加強消費者權益保護措施。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
31.	(4)持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	於110年5月28日經「全國認證基金會(TAF)」審核通過 Android 系統 App 資安檢測，持續配合推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署
32.	(5)辦理消費者保護相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表(含消費者保護團體)，溝通策進相關消保業務的推動情形。(例如：消費者行為、行動裝置購物、行動購物平臺等議題)。	1. 每年舉辦2次生前殯葬服務契約查核結果檢討會議，均有邀請行政院消費者保護處派員與會。 2. 針對有法令之修正條文案草案，如涉及消費者權利之保護時，均有邀集行政院消費者保護處及消費者保護團體與會指導。	持續精進辦理 (111年12月31日)	民政司
		1. 協調仲介業全聯會就仲介業經常發生消費糾紛原因，研究預防與解決機制，以維護消費者權益。 2. 邀請產、官、學界、民間團體，研商促進住宅租賃雙方權益之相關策進作為。	持續精進辦理 (111年12月31日)	地政司
		每年辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程及合作事業教育訓練相關研習活動時，宣導涉及現行消保業務的推動情形。	持續精進辦理 (111年12月31日)	合團司
		針對影響消費者權益之議題將配合行政院消費者保護處、保全公會等溝通消保業務	持續精進辦理 (111年12月31日)	警政署

		推動策進，並討論涉及消費者保護部分。		
33.	(6)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。	預計於 112 年辦理全國殯葬業務績效評量，考核各直轄市、縣(市)主管機關殯葬消費者保護業務辦理情形。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	民政司
		持續督請各直轄市、縣(市)政府落實不動產交易安全宣導及消費糾紛處理、廣告及定型化契約查核，並將其推動及查處情形列入年度地政業務督導考核項目。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	地政司
		透過每半年定期之保全業督考，屆時督導地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	警政署
		持續要求各直轄市、縣(市)政府及液化石油氣公會協助宣導民眾與瓦斯業者簽訂家用液化石油氣供氣定型化契約，保障自身權益。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	消防署
34.	(7)加強主管業務之國際消費者保護事項之合作及交流與資訊收集研析。	持續透過「內政部補助民間團體經費作業要點」之補助申請，鼓勵團體辦理國際性交流及業務合作之國際性活動等項目，以協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流活動。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	合團司
		近年移居臺灣(投資移民)之人數興起，為免日後衍生消費爭議，本部移民署將持續督導合法移民業者秉持公平、誠信之消保觀念，落實與消費者簽訂書面契約，保障雙方之權益，並摒除「假投資真移民」涉違法之情事。	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	移民署
35.	(8)其他新興消費議題，例如：數位經濟下之消費者使用足跡、個人資料保護等。	修正「殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法」，預計於 111 年施行，協助殯葬	持續精進辦理 (111 年 12 月 31 日)	民政司

		<p>服務業增訂個人資料安全維護管理之分級規劃、強化資安標準規範及個人資料外洩通報(知)中央目的事業主管機關之規定。</p>		
		<p>1. 持續精進不動產服務業對於個人資料檔案安全維護管理相關規範。督請租賃住宅服務業全聯會推廣高齡友善住宅及包租代管措施，逐步改善銀髮族之居住生活品質。</p>	<p>持續精進辦理 (111年12月31日)</p>	<p>地政司</p>
		<p>1. 每年辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程時，宣導涉及處理個人資料時應注意個人資料保護相關規定。 2. 每年辦理合作事業教育訓練及相關研習活動，並於訓練課程中加強宣導，涉及處理個人資料時應注意個人資料保護相關規定。</p>	<p>持續精進辦理 (111年12月31日)</p>	<p>合團司</p>
		<p>挑選適宜之消費者保護相關資訊及案例列入本部人事處每月製作之人事服務簡訊宣導事項，供本部各單位及所屬機關同仁充實消費保護新知。</p>	<p>持續精進辦理 (111年12月31日)</p>	<p>人事處</p>
		<p>1. 持續分析 165 反詐騙諮詢平臺系統，通知未強化資安防護電商辦理改善措施並輔導應處措施，另將疑似個資外洩之電商，函請中央目的事業主管機關經濟部依個人資料保護法進行行政檢查。 2. 持續向民眾宣導運用「個人資料保護法」明定的「查詢、複本、更正、停止、刪除」5項基本權利，做好消費者自我保護。</p>	<p>持續精進辦理 (111年12月31日)</p>	<p>警政署</p>

		於新住民培力發展資訊網設置「新住民消費保護專區」，並請各相關機關協助提供所業管之最新消費資訊，適時讓民眾知悉新興消費型態及種類之訊息。	持續精進辦理 (111年12月31日)	移民署
--	--	---	------------------------	-----

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：黃靖涵

電話：02-23565030

傳真：02-23971086

E-mail：moi6238@moi.gov.tw