

# 內政部112年度消費者保護方案

## 目錄

內政部112年度消費者保護方案(核心業務).....	1
一、媒體關切 .....	1
二、民怨較多 .....	2
三、地方政府重視之消保事項 .....	2
內政部112年度消費者保護方案(非核心業務).....	5
1. 確保食品、商品與服務安全及品質 .....	5
2. 消費資訊充分、正確及透明 .....	9
3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 .....	11
3. 促進交易自由與公平 B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持 .....	15
5. 重視特定消費族群權益 .....	15
6. 消費者教育之推行 .....	17
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理 .....	20
8. 擘劃因應新興議題及行政監督 .....	22

## 內政部112年度消費者保護方案(核心業務)

111.11.16

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
<b>一、媒體關切</b>						
1.	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。 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。 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。	1. 公共場所建築物公共安全檢查。 2. 機械遊樂設施安全檢查。 公共場所建築物消防安全檢查。	1. 查核場所約5,000處。 2. 查核率100%。 查核場所約5,000處。	營建署 (延續性指標) 消防署 (延續性指標)
2.	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。 4. 查核預售屋及成屋買賣契約違規案件下降率。	1. 查核100件。 2. 查核150件。 3. 查核150件。 4. 下降率5%。	地政司 (延續性指標)
3.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	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，故以「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	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	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
			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。		體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動3次。	
4.	1. 重視特定消費族群權益 2. 消費者教育之推行	提升新住民消費意識。	新住民培力發展資訊網設置「消費保護專區」，並請各相關機關協助提供業管之消費資訊，加強新住民消費者保護知能。	「消費保護專區」發布消費者保護相關訊息。	轉載刊登(含LINE推播)35則及約25場次消費者保護宣導。	移民署 (延續性指標)
<b>二、民怨較多</b>						
5.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	完善交友服務業者管理及保護消費者機制。	1. 研擬交友服務管理機制規定。 2. 落實交友服務消費者保護宣導事宜。	1. 訂定交友服務定型化契約應記載及不得記載事項。 2. 辦理交友服務消費者保護宣導工作。	1. 完成交友服務定型化契約應記載及不得記載事項之訂定。 2. 製作影片或廣播帶1-2則。	戶政司 (新增指標)
6.	1. 強化消費者諮詢及爭議之處理 2. 消費者教育之推行	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 (延續性指標)
<b>三、地方政府重視之消保事項</b>						
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。	1. 臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市等建築主	營建署 (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
					<p>管機關，每月就取得使用執照20年以上者抽驗10%以上、15年以上未滿20年者抽驗10%以上、10年以上未滿15年者抽驗10%以上、未滿10年者抽驗5%以上。</p> <p>2. 其他各建築主管機關每月就取得使用執照20年以上者抽驗10%以上、15年以上未滿20年者抽驗10%以上、10年以上未滿15年者抽驗15%以上、未滿10年者抽驗10%以上，當月安全檢查件數未滿20件者由當地主管機關視實際情形辦理抽驗。</p>	

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
8.	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4,000件次。	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)
10.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	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 (延續性指標)

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：江俐禎

電話：02-23565032

傳真：02-23968449

E-mail：moi1675@moi.gov.tw

## 內政部112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，推動「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 (112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 (112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，維護遊客安全並提升遊憩品質及服務水準。	持續精進辦理 (112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 (112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。	督導各直轄市、縣(市)政府落實「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」相關規定，申報範圍包含防火避難設施、設備安全標準檢查及耐震能力評估檢查等，並依年度督考計畫辦理督考作業。	持續精進辦理 (112年12月31日)	營建署

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
		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，作為檢查、評估建築物構造安全及耐震補強等之應用。	持續精進辦理 (112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，並督導各直轄市、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 (112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 (112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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司
		透過165反詐騙諮詢專線提供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 (112年12月31日)	警政署

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
		<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 各國家公園管理處、都會公園管理站依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。</li> </ol>	持續精進辦理 (112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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司

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
		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 (112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」、「建築物機械停車設備設置及檢查管理辦法」等規定，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，並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 (112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 (112年12月31日)	消防署

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
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、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	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之明顯處張貼。	持續精進辦理 (112年12月31日)	地政司
		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 (112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相關安全管理法令。	持續精進辦理 (112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 (112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 (112年12月31日)	消防署

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
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「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畫」，並督請直轄市、縣(市)政府配合辦理查核。 2. 督促殯葬服務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 (112年12月31日)	民政司
		督促不動產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 (112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，配合經濟事務主管機關申請職務協助，協助查核(處)是類案件。	持續精進辦理 (112年12月31日)	警政署
		將各直轄市、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 (112年12月31日)	營建署
		1. 積極查核經營移民業務相關業者刊播之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。 2. 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，依法裁罰。	持續精進辦理 (112年12月31日)	移民署

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
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，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。	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，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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司
		1. 輔導媒體經營者於網站內容提供預防租賃糾紛之相關措施及警語。 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 (112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 (112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 (112年12月31日)	地政司
		研議新訂建築物室內裝修相關定型化契約應記載及不得記載事項。	持續精進辦理 (112年12月31日)	營建署

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
		依「消費者保護法」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型化契約使用情形。	持續精進辦理 (112年12月31日)	警政署
		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 (112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於理監事會、會員大會等集會，加強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。	持續精進辦理 (112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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司

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
		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 (112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。	<p>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。</p> <p>2. 殯葬相關商品或服務退換貨併同前開定型化契約之使用情形辦理查核。</p>	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司
		<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	持續精進辦理 (112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。	<p>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。</p> <p>2. 殯葬相關商品或服務利息、手續費、違約金或附加費用等併同前開定型化契約之使用情形辦理查核。</p>	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司
		<p>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。</p> <p>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%及買方違約金最高不得超過房地總價款15%之規範。</p>	持續精進辦理 (112年12月31日)	地政司

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
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"> <li>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。</li> <li>2. 提供不動產成交案件實際交易資訊對外查詢。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	持續精進辦理 (112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。	<p>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。</p> <p>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。</p>	持續精進辦理 (112年12月31日)	地政司
			持續精進辦理 (112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"> <li>1. 依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合經濟事務主管機關申請職務協助，協助查核(處)是類案件，並就涉及刑事案件本於職責主動偵辦。</li> <li>2. 透過165反詐騙諮詢專線提供24小時專人專責詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務。</li> <li>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，避免民眾遭一頁式廣告詐騙。</li> </ol>	持續精進辦理 (112年12月31日)	警政署

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. 本部移民署網站首頁已設置「移民業務機構管理」業務專區，提供民眾查詢合法設立並領有註冊登記證之移民業務機構名單。 2. 民眾發生消費爭議時，除函請中華民國移民商業同業公會協調處理外，並協助轉知民眾可向消費者保護團體提起申訴，或向地方消費爭議調解委員會申請調解，或逕向法院提起訴訟，以維消費者權益。	持續精進辦理 (112年12月31日)	移民署
3. 促進交易自由與公平 B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持				
19.	(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。	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。 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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	地政司
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，未來將廣續配合修正更新資料。	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司

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
		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 (112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 (112年12月31日)	警政署
		持續透過本部消防署臉書、官網等，宣導未滿12歲兒童禁止燃放之爆竹煙火種類及應有大人陪同之規定。	持續精進辦理 (112年12月31日)	消防署
		1. 本部移民署各服務站利用網絡會議、新住民家庭教育及法令宣導課程，加強宣導新住民關切之消費議題。 2. 新住民培力發展資訊網設置「消費者保護」專區，請各部會或地方政府協助提供業管之消費資訊，加強新住民消費者權益保護。	持續精進辦理 (112年12月31日)	移民署
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。	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、標示與適切消費諮詢等相關服務，並與消保團體合作，邀請前往辦理講座、宣導活動。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 (112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 (112年12月31日)	移民署

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
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 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處
		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 (112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 (112年12月31日)	民政司
		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及反詐騙等資訊，以預防並減少不動產交易糾紛發生。	持續精進辦理 (112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 (112年12月31日)	警政署

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
		<p>1. 設置「移民業務機構管理」業務專區，定期更新專區相關資訊，並提供最新合法設立之移民業務機構資訊。另將重要訊息刊登於官網「最新消息」與「公告事項」，提供移民消費者即時獲知最新訊息。</p> <p>2. 設置新住民培力發展資訊網站，提供教育、就業、職訓、醫療等與新住民相關資訊，設有生活輔導、培力就業、教育文化、醫療福利、資訊服務、影音等主題專區，並設立 Line 官方帳號及提供7國語文版(包含中、英、越、印、泰、緬、東)網頁，以利新住民獲取各類資訊。</p>	持續精進辦理 (112年12月31日)	移民署
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 (112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，賡續推動多元化宣導工作。	持續精進辦理 (112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 (112年12月31日)	消防署
		持續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 (112年12月31日)	移民署

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
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 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處
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 (112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 (112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 (112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，由地方主管機關查處。	持續精進辦理 (112年12月31日)	消防署

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
		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 (112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 (112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，以提升爭議處理效能。	持續精進辦理 (112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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處
		「保全業法」第12條、第15條已明定賠償內容與程序，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 (112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 (112年12月31日)	消防署
		指定中華民國移民商業同業公會為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與相關法令規定，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 (112年12月31日)	移民署



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
		本部警政署將針對保全業相關消費爭議案件進行統計及原因分析。	持續精進辦理 (112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 (112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、薦證廣告，以風格特色、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 (112年12月31日)	警政署
31.	(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 (112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. 協調不動產相關公會提供租賃糾紛協調服務，維護消費者權益。	持續精進辦理 (112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，宣導涉及現行消費者保護業務的推動情形。	持續精進辦理 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處

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
		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推動策進，並討論涉及消費者權益保護。	持續精進辦理 (112年12月31日)	警政署
32.	(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。	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 (112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 (112年12月31日)	地政司
		透過每半年定期之保全業督考，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 (112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 (112年12月31日)	消防署
33.	(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 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處
		因應移居臺灣(投資移民)之人數攀升，為免日後衍生消費爭議，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 (112年12月31日)	移民署

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
34.	(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。	「殯葬服務業個人資料檔案安全維護管理辦法」業於111年修正施行，協助殯葬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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	民政司
		持續宣導及管制不動產服務業於執行業務時，應注意個人資料檔案安全維護管理相關規範。	持續精進辦理 (112年12月31日)	地政司
		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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	合作及人民團體司 籌備處
		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。	持續精進辦理 (112年12月31日)	人事處
		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項基本權利等自我保護之消費觀念。	持續精進辦理 (112年12月31日)	警政署

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. 督請經營移民業務相關業者依「個人資料檔案安全維護管理辦法」，訂定個人資料檔案安全維護計畫，以落實個人資料檔案之安全維護及管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，並將該計畫報請本部移民署備查。 2. 於新住民培力發展資訊網設置「消費者保護」專區，並請各相關機關協助提供業管之最新消費資訊，適時提供民眾知悉新興消費型態相關訊息。	持續精進辦理 (112年12月31日)	移民署

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：江俐禎

電話：02-23565032

傳真：02-23968449

E-mail：moi1675@moi.gov.tw