

## 內政部 102-103 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1.安全衛生之維護與危險之防止</b>	1
(1)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核	1
(2)針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之監測	2
(3)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	4
(4)針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，研議建立損害填補機制或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	5
<b>2. 正確標示與廣告真實</b>	7
(1)加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合	7
(2)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	11
(3)針對商品或服務廣告不實嚴重之類型，策定管理與查核機制	11
(4)針對商品或服務之置入性行銷，研議管理或輔導機制	14
<b>5. 合理包裝之促進</b>	15
(1)研議輔導企業經營者就特定商品之容器回收機制	15
<b>6. 公平交易之促進</b>	16
(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載	16

及不得記載事項，並適時辦理使用查核	
(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	18
(3)建構安全網路交易環境，防範消費者資料之不當取得、運用及外洩	20
(4)不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之規範與管理	22
(5)加強消費詐騙之預防、因應與救濟	22
<b>7. 扶植、獎助消費者保護團體</b>	24
(1)輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體	24
(2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	25
(3)加強對消費者保護團體之獎、補助	27
<b>8. 協調處理消費爭</b>	27
(1)檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範	27
(2)就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	30
(3)建立及推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析	31
(4)建立訴訟外消費爭議處理機制	31
<b>9. 推行消費者教育及宣導</b>	33
(1)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	33

(2)加強對特定消費族群（如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民．．．等）之消費者保護教育及宣導	35
(3)妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	38
(4)充實消費資（警）訊，並檢討於主管網頁設置專區	39
(5)推動消費者及業者之風險教育	41
<b>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</b>	43
(1)輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範	43
(2)鼓勵企業經營者開發各項安全與環境友善的技術及產品和服務，並辦理產品安全暨環境友善的認證及公正測試	43
(3)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中	45
(4)研議將消費者保護教育與執行，納入對企業之品質輔導、認證、評獎及獎勵	47
<b>11. 落實居住正義，推動住宅政策</b>	48
〈1〉推動不動產交易價格資訊透明化	48
<b>12. 建構完善育兒體系，營造樂婚願生環境</b>	48
(一) 鼓勵結婚生育，健全兒童照顧體系	48
<b>13. 健全房屋市場，抑制房價炒作</b>	50
(一) 國民居住於適宜之住宅且享有尊嚴之居住環境	50



序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>全之檢查。</p> <p>6. 督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內市場、商場、百貨公司、超級市場及展覽場等場所，加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。</p> <p>7. 督導全國各直轄市、縣(市)轄內觀光遊憩地區，加強建築物消防安全、防火避難設施及設備安全之檢查。</p>					
2	(2)針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之監測	<p>1. 有關各直轄市、縣(市)政府辦理轄內市場、商場、百貨公司、超級市場及展覽場、補習班等之建築物公共安全檢查申報及抽複查業務督導。</p> <p>2. 有關各直轄市、縣(市)政府辦理轄內電影院、KTV、MTV、遊藝場所、電子遊戲場及資訊休閒等之建築物公共安全檢查申報及抽複查業務督導。</p> <p>3. 有關各直轄市、縣(市)辦理轄內旅館、飯店等場所之建築物公共安全檢查申報及抽複查業務督導。</p>	營建署	教育部、經濟部	各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>4. 不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內市場、商場、百貨公司、超級市場及展覽場補習班等場所，加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。</p> <p>5. 不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內電影院KTV、MTV、遊藝場所、電子遊戲場及資訊休閒等場所，加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。</p> <p>6. 不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內旅館、飯店、溫泉場館及餐廳、高壓危險氣體之容器與儲藏處所等場所，加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。</p>	消防署				
3	(3)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	<p>1 有關各直轄市、縣(市)市政府辦理轄內市場、商場、百貨公司、旅館及飯店、超級市場等之建築物公共安全檢查申報及抽複查業務督導。</p> <p>2. 督導各直轄市、縣(市)市政府落實市場、商場、百貨公司、旅館及飯店、超級市場等場所之建</p>	營建署  消防署	交通部	各直轄市、 縣(市)政 府	103.12.31	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		築物公共安全檢查簽證申報及申報結果之抽(複)查。 3. 定期或不定期督導各直轄市、縣(市)政府對於市場、商場、百貨公司、旅館及飯店、超級市場、KTV及PUB等場所之建物公共安全及消防安全檢查，並實地抽查 4. 定期或不定期督導各直轄市、縣(市)政府對於市場、商場、百貨公司、旅館及飯店、超級市場等場所之建物公共安全及消防安全檢查，並實地抽查。 5. 不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內低度危險場所、中度危險場所及高度危險場所等場所，加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。	消防署				增列
4	(4)針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，研議建立損害填補機制或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	1. 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，以維消費者權益。 2. 依據老人福利法第39條第2項所定事項，本部訂有「老人福利機構投保公共意外責任保	民政司  社會司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司、兒童局 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>險之保險範圍及保險金額規定」，規定老人福利機構應投保公共意外責任險，以保障消費者權益。</p> <p>3. 依據身心障礙者權益保障法第66條第2項所定事項，本部訂有「身心障礙福利機構投保公共意外責任保險保險範圍及保險金額規定」，規定身心障礙福利機構應投保公共意外責任險，以保障消費者權益。</p> <p>4. 對於依法應辦理投保公共意外責任險等之建築物，於辦理建築物公共安全檢查簽證申報時確實要求應檢附相關投保文件。</p> <p>5. 督導各直轄市、縣(市)政府訂定新取得使用執照之複查機制，加強新取得使用執照建築物之稽查列管。</p> <p>6. 督促各直轄市、縣(市)消防機關對於依規定應投保爆竹煙火公共意外責任險者，確實查察其是否依規定投保，未依規定投保者，依法舉發並限期改善；屆期未改善者，按次處罰，並得予以停工或停業處分。</p>	<p>營建署</p> <p>營建署</p> <p>消防署</p>				<p>社會福利部)</p> <p>增 列</p>

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		7. 保全業應投保責任保險為保全業法第9條所明定，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。 8. 補助社區保母系統、托嬰中心實際從事托育之保母人員投保意外責任險，以提高安全保障。	警政署  兒童局				
5	2. 正確標示與廣告真實 (1) 加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合	1. 請各直轄市、縣(市)主管機關依殯葬管理條例第48條規定，督導轄內殯葬服務業應將所提供之服務相關資訊展示於營業處所明顯處，並備置收費標準表，以利消費者評估與選擇。 2. 老人福利機構與身心障礙福利機構經許可設立後，由當地主管機關核發「中華民國立案老人福利機構標誌」、「身心障礙福利機構設立許可證書」乙枚(紙)，供立案機構懸掛，以資消費者識別。 3. 請中華民國地政士公會全國聯合會、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會及	民政司  社會司  地政司		各直轄市、縣(市)政府   中華民國地政士公會全國聯合會、中華民國不動產仲介經	103.12.31	社會司、兒童局 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>中華民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會製作合法業者辨識標誌及核發給合法業者於營業處所明顯處張貼。</p> <p>4. 透過每半年定期之保全業督考以瞭解保全業者業務執行有無疏漏，並適時予以輔導改善。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 持續落實液化石油氣容器檢驗制度，督促各直轄市、縣(市)消防機關加強取締逾期容器及偽造標示等不合法行為，並加強宣導民眾認識液化石油氣容器合格標示，以確保容器使用安全。</p> <p>7. 持續落實一般爆竹煙火認可標示制度，督促各直轄市、縣(市)消防機關加強取締非法爆竹煙火，並加強宣導民眾認識爆竹煙火合格標示，以確保民眾安全。</p> <p>8. 依直轄市、縣〈市〉消防機關執行防焰管理查核注意事項，推動落實防焰性能認證合格廠</p>	<p>警政署</p> <p>營建署</p> <p>消防署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	<p>紀商業同業公會全國聯合會</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>		

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>商及防焰物品查核工作，確保防焰產品品質，推動防焰物品普及化。</p> <p>9. 已公告實施認可之消防器材設備之審驗管理：消防機具、器材及設備品目繁多，實無法全面確保所有消防安全設備品質，為逐步健全消防器材設備之審驗，業陸續研訂消防機具器材及設備認可作業要點、相關認可基準及受理認可。經審查合格者發給審核認可書，以落實維護消防器材設備品質及公共安全。</p> <p>10. 督促移民業務機構確保移民廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立企業經營者正確消費資訊規範概念。</p> <p>11. 不定期宣導及查核企業經營者移民廣告經審閱確認情形，以落實對業者的管理。</p> <p>12. 持續加強辦理防火標章審查及追蹤管理，以維護消費者權利。</p> <p>13. 持續輔導民間建築開發商規</p>	<p>入出國及移民署</p> <p>建築研究所</p>				

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>劃導入隔震、消能等先進設備，提昇建築耐震能力，並規劃辦理報章雜誌、媒體及網路宣導，讓更多社會大眾瞭解。</p> <p>14. 賡續辦理綠建材標章評定，並對使用綠建材標章之廠商，不定期實施後市場查核，查核比例由十分之一提高至八分之一，以確保標章之使用符合相關規定。</p> <p>15. 購買媒體宣導家長選擇立案托嬰中心及認識立案標章。</p> <p>16. 督請地方政府輔導托嬰中心依規定懸掛立案證書。</p>	兒童局				
6	(2)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	依發展觀光條例第3條及第37條觀光遊憩主管機關在中央為交通部，地方為該管直轄市或縣市政府。且依溫泉法第2條溫泉主管機關中央為交通部，地方為直轄市或縣市政府。爰有關國家公園管理處(如陽明山)依法配合該管縣市政府辦理查察作業。	營建署、各國家公園管理處			103.12.31	
7	(3)針對商品或服務廣	1. 有關確保業者廣告內容之真實性部分，本部訂頒生前殯葬服	民政司		各直轄市、縣(市)政	103.12.31	社會司、兒童局

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	告不實嚴重之類型， 策定管理與查核機 制	<p>務定型化契約應記載及不得記載事項規定：「殯葬服務業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。」各直轄市、縣(市)主管機關除依前開規定查察外，亦依殯葬管理條例第58條規定定期針對轄內殯葬服務業實施評鑑，達到督促業者誠實經營之目的。</p> <p>2. 督促老人福利機構與身心障礙福利機構廣告內容之真實，避免消費爭議，並建立老人福利機構經營者正確消費資訊規範概念。</p> <p>3. 對於未經勸募許可之民間團體或個人於網站廣告公開募款者，依公益勸募條例第22條規定，要求將勸募所得財物返還原捐款人，並依第26條規定，得予以警告並限期改善，屆期未改善者，處新台幣2萬元以上10萬元以下罰鍰。若有犯罪嫌疑時，移送司法機關辦理。</p>	社會司		府		預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 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。	地政司				
		5. 依96.7.26第820次委員會議通過「公平會與內政部處理不動產經紀業不實廣告案件之協調結論」建商廣告及建商與不動產經紀業者俱為廣告主時，由公平會依公平交易法處理。爰不動產經紀業不實廣告部分，本部地政司將依不動產經紀業管理條例規定予以督促。	地政司				增列
		6. 依公寓大廈管理條例第58條第1項規定，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。是公寓大廈起造人或建築業者由違反上開法條規定時，直轄市、縣(市)主管機關依同條例第49條規定處理。	營建署				增列
		7. 透過每半年定期之保全業督考以瞭解保全業者有無廣告不實情事。	警政署	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府警察局		
		8. 檢查刊播移民廣告之業者，是否經本部入出國及移民署設立	入出國及移民署				

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>許可及註冊登記之合法移民業務機構。</p> <p>9. 查核移民廣告內容是否經指定之移民團體審閱確認後賦予字號，始得散布、播送或刊登。</p> <p>10. 對於違法之移民廣告，函知限期改善或送請審查小組會議討論並裁處罰鍰。</p> <p>11. 配合文化部及經濟部訂定之「出版品及錄影節目帶分級管理辦法」及「遊戲軟體分級管理辦法」，結合民間團體辦理「兒童少年網路安全、出版品、影音光碟閱聽權益保護服務」，藉由辦理研習訓練及相關宣導活動，俾利民眾了解出版品及遊戲軟體分級制度並重視兒童少年閱聽權益。</p>	兒童局				
8	(4)針對商品或服務之置入性行銷，研議管理或輔導機制	<p>1. 本部將妥善利用媒體向消費者宣導殯葬消費正確觀念。</p> <p>2. 將老人福利機構與住民或家屬訂定契約情形列入老人福利機構輔導查核項目，相關查核缺失各地方政府均按季報部備查並請各機構限期改善，以確保機構住民之消費權益。</p>	民政司 社會司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司、兒童局 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利)



序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		3. 將身心障礙福利機構與住民或家屬訂定契約情形列入身心障礙福利機構輔導查核項目，相關查核缺失各地方政府均按季報部備查並請各機構限期改善，以確保機構住民之消費權益。 4. 透過每半年定期之保全業督考，以瞭解保全業者之服務有無置入性行銷情事。 5. 督促指定之移民團體確實審查移民業務廣告，確保移民廣告內容之真實，以維持市場正常秩序。	警政署 入出國及移民署	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府 警察局		部)
9	5. 合理包裝之促進 (1) 研議輔導企業經營者就特定商品之容器回收機制	1. 針對液化石油氣容器定型化契約之宣導工作，本署業有辦理說明會各地方消防局說明契約內容之重點事項；另函頒「家用液化石油氣供氣定型化契約範本宣導及查核計畫」，由各地方消防機關定期函報成果，並已將宣導績效納入評比項目。 2. 有關瓦斯行向消費者強行收取加收檢驗費、拒收舊桶及新桶另收費用等問題，於定型化契約範本第5條至第7條及第11	消防署				增列

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		條已有明列。倘用戶與瓦斯業者簽訂契約，發生交易糾紛時即應依其內容辦理。					
10	6. 公平交易之促進 (1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理使用查核	<p>1. 本部於95年6月公布「生前殯葬服務定型化契約範本」、「殯葬服務定型化契約範本」及其應記載及不得記載事項，應記載及不得記載事項並自96年1月1日生效，業訂定相關退款比例，落實保障消費者權益。</p> <p>2. 密切與地方政府溝通協調，落實殯葬消費之保障，本部對生前殯葬服務契約查核管理業務訂有「查核生前殯葬服務契約協調聯繫機制實施方案」，定期邀集直轄市、縣(市)政府就查核情形召開控管會議，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，提供民眾消費時所需資訊。</p> <p>3. 為廣續查核殯葬定型化契約之</p>	民政司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	兒童課後照顧服務班與兒童課後照顧服務中心自101年6月1日起改由教育部主政。安親班定型化契約移撥教育部。

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>使用情形及是否遵守應記載不得記載事項之規定，本部將修訂定「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畫」，請直轄市、縣(市)政府配合辦理查核。</p> <p>4. 督請各直轄市及縣(市)政府確依「安養定型化契約範本與應記載及不得記載事項」、「養護(長期照護)定型化契約範本與應記載及不得記載事項」對老人福利機構加強規範與查核，並按季將查核所轄老人福利機構查核結果報部。</p> <p>5. 督請各直轄市及縣(市)政府確依「身心障礙者托育養護定型化契約範本」對身心障礙福利機構加強規範與查核，並按季將查核所轄身心障礙福利機構查核結果報部。</p> <p>6. 依實際需要檢討修正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及辦理查核。</p> <p>7. 本部警政署將依消保法規定，定期辦理駐衛、系統保全定期化契約使用查核工作。</p>	<p>社會司</p> <p>地政司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民</p>	<p>各直轄市、縣(市)保全公會、消費者保護相關單位</p>	<p>各直轄市、縣(市)政府警政署</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>		<p>社會司預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)</p>

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		8. 持續辦理查核移民業務機構使用移民服務定型化契約範本及應記載及不得記載事項，並將依據移民業務機構及消費者回饋意見檢討，如有需要將適時予以修正，以保障消費者權益。	署				
10	(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載	1. 有關「納骨塔位使用權買賣定型化契約範本(修正草案)」及「骨灰(骸)存放單位應記載及不得記載事項(草案)」	民政司		各直轄市、 縣(市)政府 社會司	103. 12. 31	更正 兒童課後 照顧服務 班與兒童

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	及不得記載事項	<p>業由本部函送行政院消費者保護委員會審議通過，係發布後預計印刷500冊(以上)寄送直轄市、縣(市)政府、殯葬公會團體及相關消保團體參考，並公布於本部全國殯葬資訊入口網。</p> <p>2. 由本部及各直轄市、縣(市)政府督導轄內老人福利機構與家屬簽訂之契約，確依101年公告「養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項」規定，以維護機構住民及家屬權益。</p> <p>3. 由本部及各直轄市、縣(市)政府督導轄內身心障礙福利機構與家屬簽訂之契約，確依98年公告「身心障礙者托育養護定型化契約範本」規定，以維護機構住民及家屬權益。</p> <p>4. 依實際需要檢討研訂不動產交易定型化契約應記載及不得記載事項。</p> <p>5. 本部警政署將視各界對系統及駐衛保全定型化契約範本，是否有修正意見，辦理檢討修正</p>	<p>社會司</p> <p>地政司</p> <p>警政署</p>		<p>各直轄市、縣(市)保全公會、消費者保護</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警政署</p>		<p>課後照顧服務中心自101年6月1日起改由教育部主政。安親班定型化契約移撥教育部。</p> <p>社會司 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)</p>

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		工作。 6. 針對移民業務機構及消費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回饋意見檢討，並請中華民國移民商業同業公會彙整公會成員意見，如有需要將研擬修正移民服務定型化契約範本及應記載及不得記載事項規定。	入出國及移民署	相關單位			
11	(3)建構安全網路交易環境，防範消費者資料之不當取得、運用及外洩	1. 本部將請地方政府督導轄內殯葬服務業者落實消費者個人資料保護。 2. 本部社會司建置之老人福利機構照顧服務管理、身心障礙福利機構照顧服務管理資訊系統，供各機構及主管機關運用，除嚴格控管使用者身份，須由主管機關審核發給帳號及密碼，一般民眾無法登錄瀏覽或取得相關資料，以確保機構資料之安全性。 3. 本部警政署為防制網路交易犯罪發生，邀集各業者成立工作小組，於會中提供最新網路犯罪手法進行研議及討論，並請業者加強資料庫及交易安全機	民政司  社會司  警政署	經濟部、通傳會	各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司、兒童局 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>制。</p> <p>4. 確實依「個人資料保護法」規定辦理，防範本部營建署建置之全國建築管理資訊系統資料遭不當取得、運用及外洩。</p> <p>5. 移民服務業涉及大量個人資料之提供，為極私密及個別屬性強之交易，網路交易可能性較低，另移民服務定型化契約應記載事項業已規定，移民業務機構非經當事人書面同意不得洩漏或留存消費者之移民申請資料，如違反義務可依雙方約定支付違約金，並依其他相關法令規定負法律責任。</p> <p>6. 督導及宣導不動產經紀業確實依「個人資料保護法」規定，合法蒐集、處理或利用個人資料。</p>	<p>營建署</p> <p>入出國及移民署</p> <p>地政司</p>				<p>增列</p> <p>增列</p>

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
12	(4)不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之規範與管理	1. 提供不動產成交案件交易資訊。 2. 提供不動產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查核事宜。 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. 督促各直轄市及縣(市)政府不定期與不動產經紀業舉行座談，並針對相關法令規範或交易制度進行檢討。如有改進或修正意見提供作為修法或修正相關規定之參考，以促進交易公平。	地政司		各直轄市、縣(市)政府	103. 12. 31	增列
13	(5)加強消費詐騙之預防、因應與救濟	1. 妥善利用本部全國殯葬資訊專屬網站，提供殯葬消費相關資(警)訊，並加強與直轄市、縣(市)政府主管機關聯繫消費資(警)訊聯繫登載。 2. 公布社會司及各縣市政府辦理老人福利機構與身心障礙福利機構之評鑑成績，供民眾參閱。 3. 針對各縣市政府定期辦理老人福利機構評鑑，經主管機關評鑑為丙、丁等機構，依老人福利法第 48 條處予罰鍰並限	民政司  社會司		各直轄市、縣(市)政府	103. 12. 31	社會司 預定 102 年 1 月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>期改善。</p> <p>4. 針對各縣市政府定期辦理身心障礙福利機構評鑑，經主管機關評鑑為丙、丁等機構，依身心障礙者權益保障法第93條處予罰鍰並限期改善。</p> <p>5. 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>6. 透過各種機會加強消費者保護教育及宣導，除加強與移民業務機構溝通聯繫外，亦將相關法規政策，置於本部入出國及移民署網站首頁「移民業務機構管理」業務專區及全國法規資料庫，供民眾下載查詢。</p> <p>7. 本部入出國及移民署網站首頁設置「消費者保護資訊」專區，與「行政院消費者保護處」網站連結，提供各項反詐騙資訊，供民眾查詢。</p> <p>8. 發送文宣品予民眾以預防消費詐騙。</p>	警政署  入出國及移民署		各直轄市、 縣(市)政府 警政署		
14	7. 扶植、獎助消費者保護團體	1. 輔導全國性殯葬公會設置消費者服務及申訴專門承辦人員，	民政司		各直轄市、 縣(市)政	103.12.31	社會司 預定102

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	(1)輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體	協助處理各會員及消費者相關消費爭議案件。 2. 簡化全國性社會團體及職業團體之申設程序，提供網站下載申請表格服務，便利民眾籌組各產業之消費者保護團體。 3. 本部警政署將視實際需求與保全公會等相關團體研議是否設置保全業消費者保護組織或團體。 4. 輔導移民團體設置消費者申訴專門承辦人員，處理消費者相關消費爭議案件。	社會司  警政署  入出國及移民署	各直轄市、縣(市)保全公會消費者保護相關單位	府  各直轄市、縣(市)政府警政署		年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)
15	(2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	1. 本部將於各種殯葬業務講習與消費者保護團體進行業務合作，並於研商相關法令或消費者保護議題時，請消費者保護團體出席或提供諮詢意見。 2. 每年辦理老人福利機構、身心障礙福利機構聯繫會報，提供各縣(市)政府及老人福利機構、身心障礙福利機構意見諮詢、交流機會，並協助機構問題解決。	民政司  社會司  社會司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)  更正

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>3. 每年辦理全國社會團體(含消費者保護團體約3,000單位)績效評鑑1次,對於會務及業務表現優異者,給予獎狀1紙或酌發優等團體獎金5萬元,以資獎勵。編獎勵金預算以102年度而言,為126萬元、103年將視業務需要寬籌經費辦理。</p> <p>4. 本部警政署將持續與消費者保護團體或組織建立暢通聯繫管道,以強化消費者保護工作。</p> <p>5. 研修營建相關法令時,視實際需要邀請消費者保護團體參與。</p> <p>6. 配合消費者保護官不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府落實加強建築物消防安全檢查及防火避難設施、設備安全之檢查。</p> <p>7. 加強相關業務承辦人員消費知能,鼓勵相關人員透過網站學習或參加訓練課程,增加對消保法令相關規範之熟稔度。</p>	<p>警政署</p> <p>營建署</p> <p>消防署</p> <p>入出國及移民署</p>	<p>各直轄市、縣(市)保全公會 消費者保護相關單位</p>	<p>各直轄市、縣(市)政府 警察局</p>		

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
16	(3)加強對消費者保護團體之獎、補助	<p>1. 編列預算補助績優老人福利機構與身心障礙福利機構直接服務人員服務費、充實設施設備等經費，提昇老人福利機構與身心障礙福利機構之照顧服務品質，以維護消費者權益。</p> <p>2. <u>102年編列1億8,976萬5,000元預算，僅對績優全國性老人福利機構酌予補助。同時編列5億8,503萬4,000元預算，對績優全國性身心障礙福利機構酌予補助。惟未特別就消費者保護團體編列預算予以補助，或與其合作、委託辦理檢驗、調查研究、教育宣導等事宜，有關建議錄案研參。</u></p>	社會司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	<p>社會司 預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)</p> <p><u>修正</u></p>
17	8. 協調處理消費爭 (1)檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範	<p>1. 本部於95年6月公布「生前殯葬服務定型化契約範本」、「殯葬服務定型化契約範本」及其應記載及不得記載事項，應記載及不得記載事項並自96年1月1日生效，業訂定相關退款比例，落實保障消費者權益。</p> <p>2. 辦理老人福利機構評鑑，將機</p>	<p>民政司</p> <p>社會司</p>		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	<p>社會司、 兒童局預定102年1月移撥行政院衛生署</p>

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主（協）辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>構是否與入住院民訂立契約書情形列為評鑑指標（契約書內容須明定服務項目、收費標準及權利義務），以確保機構院民之消費權益。</p> <p>3. 督請各直轄市及縣（市）政府確依「老人福利機構設立標準」、「私立老人福利機構設立許可及管理辦法」，對老人福利機構之設施及人員配置加強查核與輔導。</p> <p>4. 辦理身心障礙福利機構評鑑，將機構是否與入住住民訂立契約書情形列為評鑑指標（契約書內容須明定服務項目、收費標準及權利義務），以確保機構住民之消費權益。</p> <p>5. 督請各直轄市及縣（市）政府確依「身心障礙福利機構設施及人員配置標準」、「私立身心障礙福利機構設立許可及管理辦法」，對身心障礙福利機構之設施及人員配置加強查核與輔導。</p> <p>6. 目前保全業提供服務應與委任人簽訂受任契約，為保全業法</p>	警政署	各直轄市、縣 (市)保全公會	警政署		

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>第12條所明訂，其賠償程序並應於契約中明訂，本部警政署及各級主管機關將持續透過定期督考工作就其內容予以輔導管理。</p> <p>7. 移民業務機構於設立許可註冊登記時提供一定金額之保證金並設定質權於本部入出國及移民署，供作移民業務機構受託辦理移民業務發生糾紛時賠償之用。</p> <p>8. 督導地方政府辦理托嬰中心評鑑。</p> <p>9. 督導地方政府辦理未立案托嬰中心之清查、公佈與輔導。</p> <p>10. 加強督促地方政府妥適處理申訴案件。</p>	<p>入出國及移民署</p> <p>兒童局</p>	消費者保護相關單位	各直轄市、縣(市)政府警察局		
18	(2)就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	<p>1. 本部定期召開控管會議，除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外，地方政府如有涉及消費爭議案例皆於會議提出研討，俾研議改進策略。</p> <p>2. 本部將與地方政府就殯葬消費爭議案件，建立統計分析資料，</p>	民政司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司預定102年1月移撥行政院衛生署

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>並分析消費爭議案件類型，研議消費者保護對策，落實維護消費者權益。</p> <p>3. 本部社會司針對各縣(市)政府民眾對老人福利機構、身心障礙福利機構申訴消費爭議之案件，建立統計分析資料，並研擬改進措施，以維護消費者權益。</p> <p>4. 按季製作「房地產消費糾紛原因統計表」並送請各直轄市、縣(市)政府參辦。</p> <p>5. 提供房地產消費糾紛解決案例，俾利各直轄市、縣(市)政府處理類似不動產糾紛案件參考。</p> <p>6. 提供房地產消費糾紛原因及案例資訊，並於內政部地政司全球資訊網揭露。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 建立消費爭議申訴專卷以利統計，分析資料據以研議改進措施。</p>	<p>社會司</p> <p>地政司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民署</p>	<p>各直轄市、縣(市)保全公會</p>	<p>各直轄市、縣(市)政府 警政署</p>		

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
19	(3)建立及推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析	於本部入出國及移民署網站設置移民消費申訴信箱，遇有跨境消費糾紛將視個案，提供申訴管道與資訊，或請相關移民團體（如中華民國移民商業同業公會、中華民國移民消費者權益促進會及中華移民品質保障協會等）協助處理，協助消費者維護其權益，並建立專卷以利後續統計分析。	入出國及移民署		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	
20	(4)建立訴訟外消費爭議處理機制	<p>1. 於地方行政研習中心開設之殯葬管理研習班及本部民政司舉辦之殯葬業務研討會，開設處理殯葬消費爭議實務課程，以增進承辦殯葬業務行政人員處理消費爭議及諮詢案件之能力，實際開課梯次、規劃參與人數及所需金額，均於年度需求調查後規劃之。</p> <p>2. 依據第8次身心障礙福利機構評鑑指標（100年實施）規定，身心障礙福利機構應成立服務對象權益委員會，召開會議討論服務對象之權益維護、促進等相關事項。另並要求機構訂定意見反應及申訴處理辦法。</p>	<p>民政司</p> <p>社會司</p>		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	更正社會司預定102年1月移撥行政院衛生署（衛生及社會福利部）



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>3. 督促各直轄市、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。</p> <p>4. 適時檢討營建法令，因應社會發展需要，減少消費糾紛。</p> <p>5. 本部警政署將視實際需求研議是否建立訴訟外消費爭議處理機制，目前有關保全爭議事件均依契約規範解決。</p> <p>6. 設立首長電子信箱，於受理民眾信件三日內，委由相關業務單位研擬解決辦法並回覆該消費者，以保障消費者權益。</p> <p>7. 透過相關移民團體(如中華民國移民商業同業公會、中華民國移民消費者權益促進會及中華移民品質保障協會等)協調消費爭議案件。</p>	<p>地政司</p> <p>營建署</p> <p>警政署</p> <p>消防署</p> <p>入出國及移民署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會 消費者保護相關單位	各直轄市、縣(市)政府 警政署		
21	<p>9. 推行消費者教育及宣導</p> <p>(1) 結合終身學習與企業經營者組織實施</p>	1. 定期更新本部全國殯葬資訊專屬網站，宣導正確殯葬消費觀念，並提供生前契約詐騙宣導影片、消費警訊，強化消費者	民政司		各直轄市、縣(市)政府	103. 12. 31	社會司 預定102年1月移撥行政院

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	消費者教育	<p>教育。</p> <p>2. 協請殯葬服務業之公會，於每年舉辦殯葬服務業務觀摩交流及教育訓練課程中，納入消費者保護及爭議處理議題。</p> <p>3. 依據老人福利服務專業人員資格及訓練辦法第12條規定，老人福利機構院長(主任)社會工作人員及照顧服務員每年應接受至少20小時在職訓練，以提昇機構照顧服務品質，維護消費者權益。</p> <p>4. 依據第8次身心障礙福利機構評鑑指標(100年實施)規定，機構應依機構發展方向與服務內涵訂定各部門在職訓練計畫，及安排員工參與外部進修訓練。相關直接服務人員平均每月訓練應有8小時以上，以提昇機構照顧服務品質，維護消費者權益。</p> <p>5. 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。</p>	<p>社會司</p> <p>人事處</p>				衛生署 (衛生及 社會福利 部)

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>6. 於辦理各項研習或講習訓練時，將消費者保護工作納入課程施教。</p> <p>7. 薦派同仁參加消費者保護業務訓練及講習課程。</p> <p>8. 積極促請各單位於辦理各項研習或講習訓練時，將消費者保護課程納入，以強化同仁對消費者保護之知識及理念。</p> <p>9. 遇消費詐騙案例撰寫新聞稿宣導，提醒民眾避免被害。</p> <p>10. 辦理「消費者保護教育及宣導」，以建立正確消費觀念並落實消費者權益保護。</p> <p>11. 適時檢討建築管理相關專業人員講習課程納入消費者保護課題。</p> <p>12. 辦理員工「消費者保護相關課程」教育訓練。</p> <p>13. 鼓勵員工至各數位學習網站研習消費者保護法令相關課程。</p> <p>14. 薦送員工參加各訓練機構舉辦之消費者相關訓練講習。</p>	<p>警政署</p> <p>營建署</p> <p>入出國及移民署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府 警政署		

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
22	(2)加強對特定消費族群(如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民……等)之消費者保護教育及宣導	<p>1. 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。</p> <p>2. 辦理老人福利機構、身心障礙福利機構工作人員消費者權益宣導活動，講授消費者權益議題，提升工作人員處理消費爭議之能力，以保障消費者權益。</p> <p>3. 透過本部社會福利補助機制，督導各地方政府及民間單位辦理各項老人福利服務時，適時配合宣導老人消費者保護事項，以強化消費者教育。</p> <p>4. 民眾辦理反詐騙宣導工作  (1)辦理重陽節長者反詐騙宣導。  (2)依不同族群特性，廣用廣播、平面、電視、網路等媒體通路辦理宣導。</p> <p>5. 持續配合智慧財產局辦理智慧財產教育講習。</p> <p>6. 融入課程教學或相關教育活</p>	<p>民政司</p> <p>社會司</p> <p>警政署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府警察局；警察專科學校	103. 12. 31	社會司、兒童局預定102年1月移撥行政院衛生署

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>動辦理「消費者保護教育宣導」，以加強學生之消費者保護知識並建立正確消費觀念。</p> <p>7. 為解決外籍配偶因語言隔閡及文化差異，無法使用求助系統之缺憾，並提升其在臺生活適應能力，本部入出國及移民署透過以下管道，加強新住民消費保護宣導：</p> <p>(1)暢通服務諮詢管道。</p> <p>(2)印製多語版外籍配偶在臺生活相關資訊簡冊。</p> <p>(3)辦理外籍與大陸配偶初次入境關懷訪談。</p> <p>(4)辦理新移民法令及福利資源宣導活動。</p> <p>8. 督促地方政府對於保母應訂收費及退費之標準。</p> <p>9. 結合地方政府及民間團體辦理兒童遊樂設施安全管理訓練安全宣導，加強兒童消費權益保障。</p>	<p>入出國及移民署</p> <p>兒童局</p>				
23	(3)妥善運用各種宣導資源，強化各種消	<p>1. 本部全國殯葬資訊入口網提供以下殯葬消費資(警)訊：</p> <p>(1)符合殯葬管理條例規定之</p>	民政司		各直轄市、 縣(市)政府	103. 12. 31	社會司、 兒童局預定102年

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	費爭議議題與措施 之宣導	<p>「一定規模」且交付信託之生前殯葬服務契約業者名單。</p> <p>(2)符合殯葬管理條例規定之「一定規模」且交付信託之生前殯葬服務契約業者銷售管道表，並隨時更新相關內容，提供民眾查詢，預防受詐騙。</p> <p>(3)歸納消費爭議類型，提供對應之消費資(警)訊。</p> <p>2.提供「安養、養護(長期照護)定型化契約範本及其應記載及不得記載」文宣給各縣市所轄老人福利機構或相關單位索取。</p> <p>3.提供「身心障礙者托育養護定型化契約範本」文宣給各縣市所轄身心障礙福利機構或相關單位索取。</p> <p>4.研析詐騙犯罪趨勢，整合跨部會資源共同宣導。</p> <p>5.務實規劃執行方向，賡續推動多元化宣導工作。</p> <p>6.辦理國際移民日或其他各類活動場合強化移民消費爭議與措施之宣導。</p>	<p>社會司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民署</p> <p>兒童局</p>				1月移撥 行政院衛生署

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		7. 規劃辦理托育申訴、爭議等研習課程，提升政府、社區保母系統、托嬰中心等單位處理消費爭議之能力。					
24	(4) 充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區	<p>1. 本部已建置全國殯葬資訊入口網專屬網頁，提供殯葬消費相關資(警)訊，以及正確殯葬消費觀念。本部全國殯葬資訊入口網之操作維護費用於102年度已編列100萬概算，投入網站內容建置及軟硬體維護，103年度仍將持續編列經費，賡續提升網站品質。</p> <p>2. 於網站公告老人福利服務專區、「身心障礙福利」專區，提供老人福利服務措施、身心障礙各項政策、相關法規及統計等資訊，並適時更新最新訊息，提供給消費者參考。</p> <p>3. 為有效管理勸募行為，妥善運用社會資源，以促進社會公益，保障捐款人權益，對於許可公益勸募活動之民間團體，要求依照公益勸募條例第6條規定，開立收據，定期公開徵信及依</p>	<p>民政司</p> <p>社會司</p>		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	<p>修正</p> <p>社會司、兒童局預定102年1月移撥行政院衛生署</p>

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>指定用途使用並於本部網頁設置公益勸募資訊管理系統專區管理,專款專用及公告使用情形,以利周知。</p> <p>4. 於網頁設置「身心障礙福利」專區,提供身心障礙各項政策、法規、措施、方案計畫、統計資料、服務機構、機構評鑑、優先採購等資訊,並適時公布最新消息,以促進資訊透明、公開。</p> <p>5. 於本部警政署165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。</p> <p>6. 即時更新營建署全球資訊網有關營建政策即時新聞、重大政策、業務新訊及法規公告等內容,提供消費者最新營建資訊。</p> <p>7. 於網站首頁設置「移民業務機構管理」業務專區及「消費者保護資訊」專區,提供民眾相關消費訊息,並隨時更新相關內容。</p> <p>8. 充實本部兒童局消費者網頁專區內容。</p>	<p>警政署</p> <p>營建署</p> <p>入出國及移民署</p> <p>兒童局</p>				



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	9. 推行消費者教育及宣 導 (5) 推動消費者及業者 之風險教育	<p>1. (1) 本部每年均調訓直轄市、 縣(市)政府辦理殯葬業 務同仁，除加強殯葬業務 知能外，並強化消費者爭 議調解及消費者保護知能。</p> <p>(2) 直轄市、縣(市)政府均 有辦理消費者保護相關宣 導教育，並邀請轄內殯葬 業者同業公會及所屬會員 參訓。</p> <p>(3) 本部將持續更新豐富全國 殯葬資訊入口網之資訊及 消費者保護訊息，期提升 消費者消保知能。</p> <p>2. 保全業受任辦理保全業務須訂 定書面契約，並應投保責任保 險。另本部警政署利用每半年 保全業務督考機會，檢查各家 業者契約內容，並指導業者參 考本部警政署訂定之保全定型 化契約範本，俾有效降低消費 糾紛及風險。</p> <p>3. 本部入出國及移民署不定期查 核移民業務機構是否使用定型 化契約，並將使用定型化契約</p>	<p>民政司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民 署</p>				增列

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>之公司名稱公布於該署網站，以鼓勵公司保護消費者作為，俾有效降低消費糾紛及風險。</p> <p>4. 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及消費風險處理。</p>	人事處				
25	<p>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</p> <p>(1) 輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範</p>	<p>1. 殯葬管理條例規定，殯葬服務業之公會每年應舉辦業務觀摩交流及教育訓練課程，且均列入殯葬服務業評鑑項目。將鼓勵業者將企業社會責任及消費者權益保護列入課程內容。</p> <p>2. 於本部社會司網頁提供老人福利服務、身心障礙福利服務相關法規及統計等資訊，並適時公布最新消息，以促進消費資訊透明、公開，供消費者參考。</p> <p>3. 本部警政署與保全公會結合鼓勵保全公司關心社會，辦理各項回饋社會活動。</p> <p>4. 為提升企業社會責任觀念，於培育移民專業人員訓練時，加入移民專業人員應有之倫理規範課程，以輔導鼓勵企業遵循社會責任。</p>	<p>民政司</p> <p>社會司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府警察局	103.12.31	社會司預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
26	(2)鼓勵企業經營者開發各項安全與環境友善的技術及產品和服務，並辦理產品安全暨環境友善的認證及公正測試	<ol style="list-style-type: none"> <li>督導各直轄市、縣(市)主管機關利用適當場合，加強對殯葬業者宣導，提供正確之殯葬消費資訊。</li> <li>鼓勵業者新設建物使用綠建材，並推廣環保消費訊息。</li> <li>為加強老人福利機構安全維護工作，評鑑指標項目列有安全維護(包含建築物公共安全檢查簽證申報情形、消防安全察查及防火管理推動情形、避難逃生路徑情形、災害(風災、水災及地震等)緊急應變措施及處理情形)；以提供住民安全之居住環境，強化機構因應突發事件發生之處理機制，並督促機構落實執行。</li> <li>為加強身心障礙福利機構安全維護工作，評鑑指標項目列有安全維護(包含建築物公共安全檢查簽證申報情形、消防安全察查及防火管理推動情形、避難逃生路徑情形、災害(風災、水災及地震等)緊急應變措施及處理情形)；以提供住民安全之居住環境，強化機構</li> </ol>	<p>民政司</p> <p>社會司</p>		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>因應突發事件發生之處理機制，並督促機構落實執行。</p> <p>5. 本部警政署利用每半年保全業務督考機會，檢查保全業設備是否完善，對於開發新產品、創新研究之保全公司，並給予減稅之優惠措施。</p> <p>6. 為鼓勵優質建材生產與開發使用，提升生態環境及國人健康生活品質，達到「人本健康、地球永續」之目標，本所將賡續辦理綠建材標章評定認可。</p>	警政署  建築研究所	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府警察局		
27	(3)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中	<p>1. 本部藉由媒體及直轄市、縣(市)主管機關向國人宣導樹葬、灑葬、海葬等環保多元化葬法觀念，引導殯葬觀念革新，並紓解喪葬用地需求，開創「節葬」及「潔葬」之新殯葬文化。</p> <p>2. 請各直轄市及縣(市)政府加強查核老人福利機構，並按季將查核結果報本部備查。</p> <p>3. 將是否與入住院民訂立契約書情形列為老人福利機構評鑑指標，以落實保障消費者權益。</p> <p>4. 請各直轄市及縣(市)政府加</p>	民政司  社會司		各直轄市、縣(市)政府	103.12.31	社會司預定102年1月移撥行政院衛生署(衛生及社會福利部)

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>強查核身心障礙福利機構，並按季將查核結果報本部備查。</p> <p>5. 將是否與入住院民訂立契約書情形列為身心障礙福利機構評鑑指標，以落實保障消費者權益。</p> <p>6. 本部警政署利用各項教育訓練機會，鼓勵保全業秉持以消費者為尊理念，永續經營，保障民眾安全。</p> <p>7. 利用各項宣傳機會及工具，宣導正確移民消費觀念。</p> <p>8. 綠建材標章制度係強調「人本健康、地球永續」之概念，目前分為生態、健康、再生及高性能四大範疇進行評估，自民國93年開始受理評定至今(截至101年9月底)，已累計核發736件標章，涵蓋5767種產品，消費者可選購之產品趨於豐富多元。</p>	警政署	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府 警政署		更正
28		<p>1. 按殯葬管理條例第3條規定，殯葬業者之輔導管理、評鑑與獎勵，係屬直轄市、縣(市)政府權責，本部將請直轄市、</p>	民政司			103.12.31	增列



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
30	<p>11. 落實居住正義，推動住宅政策 〈1〉推動不動產交易價格資訊透明化。</p> <p>12. 建構完善育兒體，營造樂婚願生環境 (1) 鼓勵結婚生育，健全兒童照顧體系</p>	<p>1. 藉由家庭價值與功能宣導活動，倡導婚育責任，並使男性增加參與預兒工作之意願，減輕女性對婚預知恐懼感。</p> <p>2. 提供經濟支持，增加家庭負擔養育子女的能力。</p> <p>3. 使有托育服務需求之家庭得到近便、專業、整合性高且完整的托育服務資源。</p> <p>4. 開辦育兒津貼、擴大托育費用補助範疇及發放免學費托教補助，預計每年受益兒童數約30萬人。</p> <p>5. 開辦14家公私協力平價托嬰中心，及設置20處托育資源中心。</p> <p><b>經費需求</b></p> <p>(1) 依據「父母未就業家庭育兒津貼實施計畫」，本部兒童局101及102年度已分別編列新臺幣29億元。</p> <p>(2) 每處公私協力平價托嬰中心及托育資源中心所需經</p>	兒童局			103.12.31	精進措施

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
31		<p>費為300萬元(含經常門及資本門)，計80處所需總經費為新臺幣2億4,000萬元，部分經費申請公益彩券補助，102年後再依中央政府組織改造結果編列所需經費。</p> <p>1. 行政院已通過「健全房屋市場方案」，期以解決當前房價不合理之上漲情形，有效健全房屋市場發展，並滿足民眾基本居住需求，實現居住正義，配合多元安居措施，</p>	營建署			103.12.31	精進措施
		<p>採遏止房價投機炒作及合理提供住宅資源等策略，包括制定特種貨物及勞務稅條例、不動產交易採取實價登錄及修訂相關法律等措施，用以</p>					



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	13. 健全房屋市場，抑 制房價炒作 (1) 國民居住於適宜 之住宅且享有尊 嚴之居住環境	<p>健全不動產交易措施，並促 使不動產市場資訊透明化。</p> <p>2. 本部刻正依據行政院100年 10月26日核定之「101- 104年整體住宅政策實施方 案」及100年12月30日公 布之「住宅法」既有架構推 動相關住宅政策。上述實施 方案總目標為「國民居住於 適宜之住宅且享有尊嚴之居 住環境」，三項子目標及推 動策略如下：</p> <p>(1) 提升居住品質、創造無障 礙住宅及社區環境 提供無障礙的居住環境， 並就高齡化社會時代來臨 預為因應高齡者的住宅需 求；就農村社區個別宅院、 公有出租住宅進行整建、 修繕作業，以及推動都會 地區老舊住宅整建或維護，</p>					

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>補助實施都市更新；改善住宅性能，藉以提升居住環境品質。</p> <p><b>(2)提供中低收入、弱勢、相對弱勢及受薪階級居住需求協助</b></p> <p>讓財務基礎未固之國民，依其不同之需求與財務條件，選擇以購屋或租屋方式取得適宜之住宅：</p> <p>a. 對於中低收入之無自有住宅家庭，原則上政府以提供合宜住宅及購屋貸款利息補貼方式來協助。</p> <p>b. 對於收入較低之無自有住宅家庭，原則上政府則以提供租金補貼及只租不售社會住宅方式來協助。</p> <p><b>(3)創造公平的租、購屋機會</b></p> <p>持續推動住宅實際交易價格公開法制化作業，以作為民眾買賣、抵押、投資及政府機關施政之重要參考；並持續推動整合不動產資訊平台，以利民眾查詢相關住宅資訊。</p> <p>針對國內目前部份地區空餘</p>					

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		屋現況，研擬因應對策，以提高住宅使用率。健全住宅租賃市場機制，轉換民眾以購宅為主的住房觀念。					

彙整單位：內政部秘書室(中) 聯絡人：張瑞芬 電話：049-2391539 傳真：049-2391523 E-mail：  
w42@mail.jung.nat.gov.tw