

內政部 114 年度消費者保護方案

目錄

核心業務

1. 加強公共場所安全之管理及查核
2. 加強桶裝瓦斯之管理及查核
3. 提升建築物構造及設備安全之管理
4. 督導各直轄市、縣(市)主管建築機關辦理建築物施工管理
5. 完備室內裝修業管理
6. 落實移民業務機構之管理
7. 完善交友服務業者管理及保護消費者機制
8. 強化殯葬服務業管理及查核
9. 落實防制消費詐騙機制
10. 健全預售屋及成屋交易秩序
11. 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
12. 提供免費租賃諮詢管道
13. 提升學生租屋消費保護知能
14. 提升新住民消保意識

非核心業務

1. 確保食品、商品與服務安全及品質
2. 消費資訊充分、正確及透明
3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易
4. 持續推動永續消費
5. 健全數位消費環境
6. 強化消費者諮詢及爭議之處理
7. 重視特定消費族群權益
8. 消費者教育之推行
9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督

內政部 114 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	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
1	確保食品、商品與服務安全及品質	加強公共場所安全之管理及查核。	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. 歲末年節期間執行大型百貨公司、商場、量販店及巨蛋等場所之公共安全檢查。	1. 公共場所建築物公共安全檢查。 2. 大型百貨公司、商場、量販店及巨蛋等場所建築物公共安全檢查。	1. 查核場所約 5,000 處。 2. 查核場所約 500 處。	1. 具體措施 1.(1)。 2. 國土管理署(延續性指標)。
			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。	檢查場所約 5,500 處。	1. 具體措施 1.(1)。 2. 消防署(延續性指標)。
2	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 7,000 件次。	1. 具體措施 1.(1)。 2. 消防署(延續性指標)。
3	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。	1. 直轄市政府主管建築機關，每月分別就取得使用執照 20 年以上者、15 年以上未滿 20 年者、10 年以上未滿 15 年者、未滿 10 年	1. 具體措施 1.(5) 2. 國土管理署(延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
					者，各抽驗10%以上，當月檢查未達20件者依全部件數辦理抽驗。 2. 其他各主管建築機關，每月分別就取得使用執照20年以上者、15年以上未滿20年者、未滿10年者各抽驗10%以上；10年以上未滿15年者抽驗15%以上；當月檢查未達20件者依全部件數辦理抽驗。	
4	確保食品、商品與服務安全及品質	督導各直轄市、縣(市)主管建築機關辦理建築物施工管理。	辦理建築工地施工中派員勘驗作業。	辦理派員勘驗比例。	施工現場派員勘驗比例達100%。	1. 具體措施 1.(5)。 2. 國土管理署(延續性指標)。
5	確保食品、商品與服務安全及品質	完備室內裝修業管理。	完成建築物室內裝修管理機制相關規定。	研訂「建築物室內裝修定型化契約應記載及不得記載事項」。	完成訂定「建築物室內裝修定型化契約應記載及不得記載事項」。	1. 具體措施 1.(5)、3A(2)。 2. 國土管理署(延續性指標)。

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
6	促進交易自由與公平A. 促進公平交易	落實移民業務機構之管理。	查核移民業務機構是否與委任者簽訂書面契約，以及契約內容是否符合「移民服務定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定。	移民業務機構抽查數。	查核 120 家（每家移民業務機構每年至多查核 1 次）。	1. 具體措施 3A(1)。 2. 移民署(延續性指標)。
7	1. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 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. 完成交友服務管理機制相關規定。 2. 持續辦理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「訂定交友服務定型化契約應記載及不得記載事項」。 2. 以 7 張圖卡及 2 支影片，於 2 種社群媒體宣導。	1. 具體措施 3A(1)、8(6)。 2. 戶政司(延續性指標)。
8	促進交易自由與公平A. 促進公平交易	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。 2. 查核私立公墓、骨灰（骸）存放設施經營業者。	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 80 家。	1. 具體措施 3.A.(2)。 2. 宗教及禮制司(延續性指標)。
9	1. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易	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	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲率。	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲數達 4,500 件。	1. 具體措施 3.A.(6)、8(6)。

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
	2. 消費者教育之推行		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。	2. 宣導新聞及活動數。	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)，與民間團體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動 3 次。	2. 警政署(延續性指標)。
10	促進交易自由與公平A. 促進公平交易	健全預售屋及成屋交易秩序。	1. 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	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 200 件。 2. 查核 300 件。 3. 查核 180 件。 4. 下降率 1%。	1. 具體措施 3.A.(7)。 2. 地政司(為延續性指標)。

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
			約查核作業。	4. 查核預售屋買賣契約違規案件下降率。 5. 查核成屋買賣契約違規案件下降率。	5. 下降率 1.5%。	
11	促進交易自由與公平A. 促進公平交易	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 45 場。	1. 具體措施 3.A.(7)。 2. 地政司(延續性指標)。
12	強化消費者諮詢及爭議之處理	提供免費租賃諮詢管道。	1. 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。 2. 委託法律扶助基金會擴大提供租屋糾紛法律諮詢及法律訴訟扶助服務。	1. 租屋諮詢服務人次。 2. 契約檢視件數。 3. 協商服務人次。 4. 法律訴訟扶助服務件數。	1. 租屋諮詢服務 3,000 人次。 2. 契約檢視 80 件。 3. 協商服務 90 人次。 4. 法律訴訟扶助服務 100 件。	1. 具體措施 6.(1)。 2. 地政司(1-3 為延續性指標、4 為新增指標)。

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標 (KPI)	目標值	備註
13	重視特定消費族群權益	提升學生租屋消費保護知能。	督請各直轄市、縣(市)政府與大專校院合作，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，並透過多元方式讓學生得以掌握租屋權益資訊。	辦理租屋相關宣導會。	舉辦 20 場。	1. 具體措施 1(2)、7.(2)。 2. 地政司(延續性指標)。
14	消費者教育之推行	提升新住民消保意識。	持續透過新住民培力發展資訊網轉載刊登相關消保資訊，培養新住民消保觀念，並請各服務站利用網絡會議、新住民家庭教育及法令宣導等課程，加強廣宣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)40 則及約 30 場次消費者保護宣導。	1. 具體措施 7(2)、7(3)、8(3)。 2. 移民署(延續性指標)。

內政部 114 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 及其具體措施	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、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。	督導各直轄市、縣(市)消防機關或配合各部會辦理營業場所消防安全檢查。 督導各直轄市、縣(市)主管建築機關或配合各部會辦理營業場所建築物公共安全檢查。	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署 國土管理署
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，加強落實管理及查核。	警察機關依據「行政程序法」中職務協助相關規定，協助主管機關查核(處)相關案件。 督導各直轄市、縣(市)消防機關或配合各部會辦理校園、觀光遊樂地區等場所消防安全聯合檢查。 督導各直轄市、縣(市)主管建築機關針對經營場所設置之機械遊樂設施辦理安全檢查。 督導各國家(自然)公園管理處依據「國家公園公共安全經營管理及環境維護督導考核作業要點」，針對各項旅遊安全維護、設施維護管理、環境整潔美化、遊憩服務業者管理、遊客服務等事項辦理自主檢查，以維護遊客安全及提升遊憩品質。	持續精進辦理 (114年12月31日)	警政署 消防署 國土管理署 國家公園署
3	(5) 加強對建築物結構安全、耐震能力及裝修之管控與查核，並揭露相關資訊。	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 (114年12月31日)	建築研究所
4	(6) 加強賣場、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	1. 督導各直轄市、縣(市)消防機關或配合各部會辦理賣場、觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所防火、滅火、警報及避難逃生等消防安全設備檢查。	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	及查核，並檢討修訂相關規範。	2. 適時檢討修正液化石油氣容器串接使用等相關法令。		
5	(7) 針對短期間聚集大量人潮之消費場所或活動，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 (114年12月31日)	國土管理署
6	(8) 建構食品、商品及服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警制度，並健全下架、召回、回收、銷毀、維修、退換貨或停止服務制度。	1. 督請各直轄市、縣（市）政府針對市售住宅租賃契約書進行訪查，如有陳列舊版契約書，輔導該通路進行下架，維護租賃雙方權益。 2. 督請各直轄市、縣（市）政府對於所轄開業地政士、估價師、經紀業、租賃住宅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，以保障消費權益，避免衍生消費爭議。	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司
		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，事先於網站發布消費警訊。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		警察機關依據「行政程序法」中職務協助相關規定，協助主管機關查核(處)相關案件。	持續精進辦理 (114年12月31日)	警政署
		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地方政府考評。	持續精進辦理 (114年12月31日)	國土管理署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		各國家(自然)公園管理處辦理現有場域經營管理標租案，針對委外廠商不定期辦理稽查並列入考核，若有違反契約規定依契約辦理罰則，確保提供之商品、服務符合標租規定。	持續精進辦理 (114年12月31日)	國家公園署
7	(9)針對致生損害嚴重之虞或影響人數為多之食品、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。	有關不動產經紀業、租賃住宅服務業於執業過程造成交易當事人損害，已建立業者繳存營業保證金始得執業，及公會全國聯合會執行損害代償機制，將督請不動產經紀業、租賃住宅服務業公會全國聯合會落實營業保證金繳存、收支管理及損害代償機制。	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司
		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。信託專戶如有虧損，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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		1. 督促液化石油氣零售業者依「消防法」規定投保公共意外責任保險，並備證明文件向消防機關申報。 2. 輔導業者依「爆竹煙火管理條例」規定，製造場所與達管制量之儲存、販賣場所及專業爆竹煙	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		火施放場所，應投保公共意外責任保險。		
		各國家(自然)公園管理處辦理現有場域經營管理標租案，於契約內明訂該承攬之項目所應投保之保險，若遊客於經營場域內受傷或損失，依保險規定辦理理賠。	持續精進辦理 (114年12月31日)	國家公園署
2. 消費資訊充分、正確及透明				
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. 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 (114年12月31日)	地政司
		依「殯葬管理條例」第48條規定，殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、價金或收費基準表公开展示於營業處所明顯處，並備置收費基準表。同條例第49條亦規定，殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約。書面契約未載明之費用，無請求權；並不得於契約簽訂後，巧立名目，強索增加費用。殯葬服務業應依上開規定公告收費標準，並供各直轄市、縣(市)主管機關查核。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		本部警政署提供 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 (114年12月31日)	警政署
		各國家(自然)公園管理處委外經營管理均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」等規定，且委外之經營管理租賃場所一律公開標價，標價	持續精進辦理 (114年12月31日)	國家公園署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		牌示應力求清晰，不得出售違禁品、仿冒商標、酒精飲料及偽標產地之物品，並由管理處不定期稽核抽查。		
9	(4)針對商品與服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。	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 (114年12月31日)	地政司
		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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		警察機關依據「行政程序法」中職務協助相關規定，協助主管機關查核(處)相關案件。	持續精進辦理 (114年12月31日)	警政署
		1. 依「消防法」規定，經中央主管機關公告應實施認可之消防機具、器材及設備，非經中央主管機關所登錄機構之認可，並附加認可標示者，不得銷售、陳列或設置使用。本部將持續督導各直轄市、縣(市)消防機關辦理消防安全檢查時，就消防機具、器材及設備加強查核。 2. 依「消防法」規定，液化石油氣容器製造或輸入業者，應向中央主管機關申請型式認可，發給型式認可證書，始得申請個別認可，容器應經個別認可合格並附加合格標示後，始得銷售。本部將持續督導各直轄市、縣(市)消防機關辦理液化石油氣安全檢查時，就液化石油氣合格標示加強查核。 3. 依「爆竹煙火管理條例」規定，未附加認可標示之一般爆竹煙火不得販賣、持有或陳列。本部將持續督導各直轄市、縣(市)消防機關辦理爆竹煙火安全檢查時，	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		就爆竹煙火認可標示加強查核。		
		1. 積極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。 2. 受理舉發涉違法經營移民業務之廣告，經調查如違法事證明確，提報本部移民署管理經營移民業務審查小組討論審議，並依法裁罰。	持續精進辦理 (114年12月31日)	移民署
		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 (114年12月31日)	國土管理署
10	(5)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、容留人數)、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)政府落實液化石油氣容器檢驗之查核工作。	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署
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，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。	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 (114年12月31日)	地政司
		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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
12	(7)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其應遵守消保法第18條告知消費資訊之提供規定之管理及查核。	業於本部頒定之各種殯葬商品及服務定型化契約應記載事項明定通訊交易及訪問交易應遵守「消費者保護法」第18條規定，俾得要求各直轄市、縣(市)主管機關辦理查核。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易				
13	(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。	督導各直轄市、縣(市)政府辦理不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項之宣導及查核。	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司
		1. 針對已施行之殯葬服務相關定型化契約範本應記載及不得記載事項，定期檢討相關內容。依各轄市、縣(市)主管機關及民眾陳情建議事項，檢討並作成解釋。 2. 要求各直轄市、縣(市)主管機關每年均辦理業者對於相關契約使用之查核，如有缺失應督促其改善，屆期未改善應依法裁處。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		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應記載及不得記載事項」。	持續精進辦理 (114年12月31日)	移民署
14	(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。	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 (114年12月31日)	地政司
		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10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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
15	(3) 健全各項利息、手續費、違約金或附加費用	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	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	等之規範、管理與查核。	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%及買方違約金最高不得超過房地總價款15%之規範。		
		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，併同定型化契約之使用情形辦理查核。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		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之使用，各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範是否有不利於消費者之情事。	持續精進辦理 (114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，以保障自身權益。	持續精進辦理 (114年12月31日)	消防署
16	(4) 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. 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。	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司
		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。		
		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。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		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。		
		有關保全業消費爭議，已於「保全	持續精進辦理	警政署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		業法」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進行查處，或輔導轉介各調解委員會解決消費爭議。	(114年12月31日)	
17	(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	1. 督請各直轄市、縣(市)政府落實防範租屋詐騙之宣導。 2. 開發「地籍異動即時通服務系統」，提供不動產之登記名義人應用地籍異動通知服務，透過手機簡訊或電子郵件方式，主動通知民眾地籍異動情形，防杜偽、變造不動產登記案件。 3. 督請各直轄市、縣(市)政府對於地政士因業務上犯詐欺、背信、侵占、偽造文書等罪者，落實廢止地政士證書之管理。 4. 有關不動產經紀業、租賃住宅服務業於執業過程造成交易當事人損害，已建立業者繳存營業保證金始得執業，及公會全國聯合會執行損害代償機制，將督請不動產經紀業、租賃住宅服務業公會全國聯合會落實營業保證金繳存、收支管理及損害代償機制。	持續精進辦理 (114年12月31日)	地政司
		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，對消費者所負義務不得低於廣告內容，文宣與廣告均視為契約內容一部分。 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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		1. 警察機關依據「行政程序法」中職務協助相關規定，協助主管機關查核(處)相關案件，如涉及刑事案件，將本於職責主動偵辦。 2. 本部警政署已設立 165 反詐騙諮	持續精進辦理 (114年12月31日)	警政署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		詢專線，24 小時專人專責提供詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務。 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。 4. 本部警政署針對各類消費詐騙持續製作影音、圖文、新聞稿等宣導素材，並透過多方管道推播，加強民眾防詐意識。		
		1. 有關合法經營並領有註冊登記證之移民業務機構名單，已登載於本部移民署網站「移民業務機構管理」業務專區。 2. 消費者如有移民業務服務消費爭議時，本部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 (114 年 12 月 31 日)	移民署
18	(7)落實不動產交易(例如預售屋、新成屋、中古屋買賣、住宅租賃、包租代管等)之資訊透明、交易公平、廣告真實與交易秩序維持之管理與查核(處)。	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。 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。 5. 督請各直轄市、縣(市)政府落	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	地政司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		實住宅轉租契約之查核作業及違規裁處等事宜。		
4. 持續推動永續消費				
19	(1)提升企業經營者與消費者對氣候變遷、淨零排放及永續消費之認知，引導消費行為改變，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之產品。	持續推行喪家於喪禮儀式使用電子輓額，以減少紙張使用，提倡永續消費，同時補助並推動各地方政府興設環保葬公墓設施，縮小傳統土葬墓地面積，友善自然環境。	持續精進辦理 (114年12月31日)	宗教及禮制司
20	(6)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業、政府機關團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟(例如永續觀光、新能源交通)之發展。	廣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 (114年12月31日)	國土管理署
		持續辦理綠建材評定與認可，並對使用綠建材標章之廠商不定期實施查核，以確保綠建材標章產品品質。	持續精進辦理 (114年12月31日)	建築研究所
5. 健全數位消費環境				
21	(4)持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	本部警政署刑事警察局數位鑑識實驗室業經「全國認證基金會(TAF)」審核通過Android系統App資安檢測之認可評鑑，持續配合辦理應用程式(Apps)資安檢測工作。	持續精進辦理 (114年12月31日)	警政署
22	(5)健全數位環境，強化消費者對數位消費安全(含個人資料保護與資訊安全防護)之認知。	「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 (114年12月31日)	宗教及禮制司
		1. 每年於辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程，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	持續精進辦理 (114年12月31日)	合作及人民團體司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		意個人資料保護相關規定。		
6. 強化消費者諮詢及爭議之處理				
23	(1) 推動並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織及消費者保護團體處理消費爭議之管道與效能。	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 (114 年 12 月 31 日)	地政司
		督請直轄市、縣（市）主管機關輔導業者處理消費糾紛。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		本部警政署將於每半年度保全業務督考，請各直轄市、縣（市）政府警察局強化消費者諮詢及爭議之處理，並宣導將消費爭議轉介各調解委員會解決。	持續精進辦理 (114 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 (114 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 (114 年 12 月 31 日)	移民署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
24	(4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1. 督請各直轄市、縣(市)政府參考本部公告之「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，並於機關網站提供民眾參考。 3. 不動產經紀業、租賃住宅服務業於執業過程造成交易當事人損害，已建立業者繳存營業保證金始得執業，及公會全國聯合會執行損害代償機制，將督請不動產經紀業、租賃住宅服務業公會全國聯合會落實營業保證金繳存、收支管理及損害代償機制。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	地政司
		定期召開殯葬服務業控管會議，針對殯葬業者是否無預警停業部分，要求各地方政府加強查核有無營業事實，財務有無發生問題致無法營運之狀況，如有突發狀況，立即發布消費警訊，並與銀行研議後續退款及權益保全問題。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		有關保全業相關消費爭議，已於「保全業法」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，並請各直轄市、縣(市)政府警察局強化消費者保護機制，俾使消費者於重大消費事故中獲得有效保障。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
25	(5)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	定期召開殯葬服務業控管會議及掌控輿情，即時瞭解業者有無發生重大消費爭議案件，如有相關案件發生，即要求地方主管機關應即時發布消費警訊並依法查處。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教禮制司
26	(6)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究	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	持續精進辦理	地政司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	明及統計分析(包括對特定消費族群)，並研議改進策略及揭露資訊。	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. 定期於本部不動產資訊平台登載房地產消費糾紛原因及案例資訊，以提供民眾查詢。 5. 督請各直轄市、縣(市)政府按季提供租賃糾紛相關統計資料，並於彙整處理結果後，定期於本部地政司網站提供民眾參考。	(114 年 12 月 31 日)	
		1. 定期召開殯葬服務業控管會議，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 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		本部警政署將統計保全業相關消費爭議案件。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
		本部消防署已於官網設置液化石油氣消費爭議處理流程及相關聯絡方式；另將持續研析消費爭議原因，以研修定型化契約範本、應記載及不得記載事項。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	消防署
7. 重視特定消費族群權益				
27		督請各直轄市、縣(市)政府落實	持續精進辦理	地政司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	(1)加強防制企業經營者對特定消費族群進行不當勸誘之銷售行為。	防範租屋詐騙之宣導。	(114 年 12 月 31 日)	
		本部業製作預防殯葬詐騙影片(國、臺、客語版)於電視通路及網站宣導，提醒持有納骨塔位之民眾，慎防不肖業者利用急欲讓售心理，誑稱仲介買家，誘騙其加購其他殯葬商品，造成財產損失，預定於 114 年以公益託播方式持續宣導。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		本部警政署不定期製作相關宣導素材，並經由官方及非官方管道推送，擴大宣導觸及率。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
28	(2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之商品、服務、消費措施、標示(章)、消費環境與適切消費諮詢等相關服務。	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 (114 年 12 月 31 日)	地政司
29	(3)運用合適的宣導媒介，加強宣導特定消費族群關切的消費議題，例如高齡者財產信託制度、身心障礙福利機構評鑑及收費資訊、無障礙消費環境與服務等。	於本部全國殯葬資訊入口網，提供「被騙走的最後人生」、「防止假藉生前契約違法吸金」及「殯葬消費保護——電視購物篇」等宣導影片，均有國、臺、客語版本，加強對不同語言文化族群之宣導，並提供其他相關消費者資(警)訊。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		本部警政署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 (114 年 12 月 31 日)	警政署
		持續透過本部消防署官網、臉書等，宣導公共危險物品、液化石油氣及爆竹煙火相關安全規定。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	消防署
		建置新住民培力發展資訊網站(包	持續精進辦理	移民署

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		含中、英、越、印、泰、緬、東等7國語文版)，提供教育、就業、職訓、醫療等與新住民權益相關資訊，另設有生活輔導、培力就業、教育文化、醫療福利、資訊服務、影音等主題專區及 Line 官方帳號，提供新住民及大眾瀏覽查詢各類資訊服務。	(114 年 12 月 31 日)	
30	(5.1)保護兒童及少年免受數位媒體廣告(含隱藏廣告)之影響，並建立相關管理及查核機制。	本部警政署不定期針對兒童及少年族群製作相關宣導素材，並透過兒童及少年常用媒體推播，加強對數位媒體廣告之防範意識。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
31	(5.2)加強企業經營者應讓父母或監護人於購買、使用商品及服務前，知悉可能對兒童及少年產生之風險(例如商品使用注意事項)、費用及避免風險、費用產生之方法。	本部警政署透過多方案管道不定期加強宣導相關法律責任，提高企業經營者法治觀念。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
32	(5.3)輔導企業經營者對兒童及少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得其父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童個人資料保護政策。	本部警政署透過多方案管道不定期加強宣導相關法律責任，提高企業經營者法治觀念。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	警政署
8. 消費者教育之推行				
33	(3)充實消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	本部已於官網建置「消費者保護專區」，提供消費者查詢本部各年度消費者保護方案、本部定型化契約應記載事項及不得記載事項、消費者保護相關網站連結等資訊。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	各單位 (機關)
		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	持續精進辦理	宗教及 禮制司

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		費者保護」專區相關資訊。	(114 年 12 月 31 日)	
		本部已於官網「合作及人民團體專區」建置「行政院消費者保護團體」網站連結相關資訊，提供消費者查詢及申訴諮詢管道。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	合作及人民團體司
		1. 挑選適宜之消費者保護相關資訊及案例列入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資(警)訊。 2. 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 (114 年 12 月 31 日)	人事處
34	(5)加強企業經營者推行消費者教育、負責任創新並善盡社會責任，以保障消費者權益。	持續委託中華民國移民商業同業公會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 (114 年 12 月 31 日)	移民署
35	(6)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. 每年於辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程，宣導消費者保護相關權益，以增進消費者及消費者保護團體間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，並於訓練課程中推廣消費者教育理念。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	合作及人民團體司
		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有關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 (114 年 12 月 31 日)	人事處

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
36	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並健全溝通平臺，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。 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。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	合作及人民團體司
37	(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	為加強民眾及殯葬業者正確殯葬消費觀念，持續以防止詐騙、降低財產損失等風險教育為主題，透過於電視播放宣導短片及廣播電臺CALL OUT 等方式積極宣導，加強民眾及殯葬業者正確殯葬消費觀念，並鼓勵消費者主動蒐集不法事證，及時檢舉。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
		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 (114 年 12 月 31 日)	移民署
9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督				
38	(1)辦理消費者保護相關研究與調查，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。	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. 殯葬相關法規之修(訂)定如涉及消費者權利保護時，均邀集行政院消費者保護處及消費者保護團體與會指導提供意見。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司
39	(2)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。	本部每 2 年辦理 1 次對直轄市、縣(市)殯葬管理業務績效評量，考核項目包含各直轄市、縣(市)主管機關轄內殯葬消費者保護業務辦理情形，以督促地方政府持續精進消費者保護業務。	持續精進辦理 (114 年 12 月 31 日)	宗教及禮制司

序 號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
40	(3)加強主管業務之國際消費者保護事項合作及交流與資訊之蒐集研析。	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 (114 年 12 月 31 日)	移民署