

內政部113年度消費者保護方案

目錄

| | |
|------------------------------|----|
| 內政部113年度消費者保護方案(核心業務)..... | 1 |
| 內政部113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 | 7 |
| 3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 | 10 |
| 4. 持續推動永續消費 | 13 |
| 5. 健全數位消費環境 | 14 |
| 6. 強化消費者諮詢及爭議之處理 | 14 |
| 7. 重視特定消費族群權益 | 16 |
| 8. 消費者教育之推行 | 18 |
| 9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督 | 20 |

內政部113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 |
|----|-----------------|------------------|---|---|--|------------------|
| 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。 | 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。 | |
| 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4,500件次。 | 消防署 (延續性指標) |
| 3. | 確保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年抽驗10%以上、未滿10年抽驗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，每月就取得使用執照20年以上者抽驗10%以上、 | 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 | 績效指標(KPI) | 目標值 | 備註 |
|----|-----------------|-----------------------------|--|---|--|-------------|
| | | | | | 15年以上未滿20年者抽驗10%以上、10年以上未滿15年抽驗15%以上、未滿10年抽驗10%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%。 | 國土管理署(新增指標) |
| 5. | 消費資訊充分、正確及透明 | 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」。 | 國土管理署(新增指標) |
| 6. | 促進交易自由與公平 | 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。 | 1. 查核100件。 2. 查核150件。 3. 查核150件。 4. 下降率1%。 5. 下降率1%。 | 地政司(延續性指標) |
| 7. | 促進交易自由與公平 | 推廣房客選擇包租代管專業服務制 | 4. 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 | 辦理推廣說明會。 | 舉辦24場。 | 地政司(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 |
|-----|-----------------------------|---------------------|--|---|---|-------------------|
| | | 度，提升租屋品質及安全。 | 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。 | | | |
| 8. | 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80家。 | 宗教及禮制司 (延續性指標) |
| 9. | 促進交易自由與公平 | 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(每家公司每年至多查核1次)。 | 移民署 (新增指標) |
| 10. | 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. 完成交友服務管理制度相關規定。 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. 辦理3次交友服務宣導。 | 戶政司 (延續性指標) |
| 11. | 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，透過發布新聞稿並刊登警政署165網站及 | 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)，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 |
|-----|---------------|---------------|---|--|--|----------------|
| | | | 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。 | | | |
| 12. | 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 (延續性指標) |
| 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10場。 | 地政司 (新增指標) |
| 14. | 消費者教育之推行 | 提升新住民消保意識。 | 持續對新住民宣導消保資訊，透過新住民培力發展資訊網轉載刊登，並請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。 | 移民署 (延續性指標) |

彙整單位：內政部綜合規劃司

聯絡人：余佩怡

電話：02-23565522

E-mail：moi1410@moi.gov.tw

內政部113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、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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 消防署 |
| | | 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 (113年12月31日) | 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。 | 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 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 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 (113年12月31日) | 警政署 |
| | | 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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 消防署 |
| | | 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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 國土管理署 |
| | | 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 (113年12月31日) | 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。 | 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 (113年12月31日) | 國土管理署 |
| | | 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建築構造耐震補強等之應用。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 建築研究所 |

| 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 |
|----|--|---|------------------------|--|
| 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、認證之管理及查核，並檢討修訂相關規範。 | 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。 2.適時檢討修正液化石油氣容器串接使用等相關法令。 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 (113年12月31日) | 消防署 |
| 5. | (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(含是否與委任者簽訂書面契約)，並對於業者違規情形落實相關查處作業。 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。 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。 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。 各國家(自然)公園管理處依災害緊急應變標準化作業程序，建立災害緊急通報系統，並與消防、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，另結合當地緊急醫療體系，遇有緊急事故均可立即送相關醫療院所處置。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 宗教及禮制司 警政署 國土管理署 國家公園署 |

| 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. | (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 (113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」規定，如向消費者預收費用，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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 2. 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，並專款專用於管理維護骨灰(骸)存放設施。 | | |
| | | 3. 每年就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，並公布查核結果予消費者參考。 | | |
| 2. 消費資訊充分、正確及透明 | (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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 消防署 |
| | | 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)公園管理處於重大公共安全事件發生時將成立緊急應變小組，啟動緊急應變機制，並已投保公共意外責任險，民眾如於園區發生意外，皆可辦理理賠。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 國家公園署 |
| 7. | (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 (113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 |
|----|---------------------------------------|--|------------------------|--------|
| | | 依「殯葬管理條例」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開展示於營業處所明顯處，並備置收費基準表。業者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。另業者應公告收費標準，並供各直轄市、縣(市)主管機關查核。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 本部警政署已設立165反詐騙諮詢專線，24小時專人專責提供詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務。 | 持續精進辦理 (113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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 國家公園署 |
| 8. | (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。 | 辦理交友服務消費者保護宣導工作，促請業者落實消費資訊明確揭露並宣導消費者應注意事項。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 戶政司 |
| | | 督促不動產交易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 (113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，並建立企業經營者消費者保護規範概念。 | 持續精進辦理 (113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 (113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. 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，就爆竹煙火認可標示加強查核。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 消防署 |
| | | 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 (113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 (113年12月31日) | 國土管理署 |
| 9. | (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 (113年12月31日) | 消防署 |
| 10. | (6) 針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、網路廣 | 督促不動產交易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 (113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 |
|------------------------|--|---|------------------------|--------|
| | 告、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)。 | <ol style="list-style-type: none"> 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性，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，且文宣與廣告均視為契約內容之一部分。 有關生前契約係屬贈品者，本部業以函釋明定，業者如預收費用仍應依法交付信託管理。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| 3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 | | | | |
| 11. | (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，並落實宣導、查核及處罰。 | <ol style="list-style-type: none"> 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，另依各轄市、縣(市)主管機關及民眾陳情建議事項，適時檢討並作成函釋。 要求各直轄市、縣(市)主管機關每年針對業者辦理殯葬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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 持續推動移民業務機構查核計畫，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項目，若與移民服務定型化契約不一致者，即請其說明並改善。 請中華民國移民商業同業公會(以下簡稱移民公會)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 (113年12月31日) | 移民署 |
| 12. | (2) 強化預付型、遞延性商品(服務)及會員制等交易之風險管控、資訊揭露與履約保障等機制，並辦理查核。 | <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 督導殯葬服務業者依「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。 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。 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。 <p>研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。</p> | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 國土管理署 |

| 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 |
|-----|------------------------------------|---|------------------------|--------|
| 13. | (3)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. 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%及買方違約金最高不得超過房地總價款15%之規範。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 殯葬相關商品或服務之利息、手續費、違約金及附加費用等規範，業於殯葬相關商品定型化契約範本、應記載及不得記載事項明定，本部並定期就相關定型化契約之使用情形辦理查核。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 本部警政署及各直轄市、縣(市)政府警察局均每半年利用業務檢查時，至各保全公司查核保全定型化契約使用情形，包括各項利息、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 (113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 (113年12月31日) | 消防署 |
| 14. | (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。 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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 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、應記載及不得記載事項明定，本部並定期就相關定型化契約之使用情形辦理查核。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 有關保全業消費爭議，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，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。 | 持續精進辦理 (113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 |
|-----|---|--|------------------------|--------|
| 15. | (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。 | <ol style="list-style-type: none"> 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 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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性，對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，且文宣與廣告均視為契約內容之一部分。 2. 有關生前契約係屬贈品者，本部業以函釋明定，業者如預收費用仍應依法交付信託管理。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 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。 | 持續精進辦理 (113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. 有關合法設立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，本部除函請移民公會協調處理外，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 (113年12月31日) | 移民署 |
| 16. | (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. 督促相關業者確保廣告內容之真實性，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)政府落實住宅轉租契約之查核作業及違規裁處等事宜。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| 4. 持續推動永續消費 | | | | |
| 17. | (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中使用電子輓額，以減少紙張使用，提倡永續消費；同時補助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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| 18. | (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之品質。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) 持續精進辦理 (113年12月31日) | 國土管理署 建築研究所 |

| 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 |
|------------------|---|--|------------------------|----------|
| 5. 健全數位消費環境 | | | | |
| 19. | (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 (113年12月31日) | 警政署 |
| 20. | (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 (113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意個人資料保護相關規定。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 合作及人民團體司 |
| 6. 強化消費者諮詢及爭議之處理 | | | | |
| 21. | (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 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 本部會同直轄市、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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 本部警政署每半年辦理保全業務督考，並請各直轄市、縣(市)政府警察局強化消費者諮詢及爭議之處理機制，協助消費爭議案件轉介各調解委員會。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 警政署 |
| | | 指定移民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)間之消費糾紛。 | 持續精進辦理 (113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 |
|-----|---|--|--|-------------------------------------|
| 22. | (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。 | <p>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。</p> <p>2. 督請各直轄市、縣(市)政府蒐整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。</p> <p>3. 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>持續精進辦理 (113年12月31日)</p> <p>持續精進辦理 (113年12月31日)</p> <p>持續精進辦理 (113年12月31日)</p> | <p>地政司</p> <p>宗教及禮制司</p> <p>警政署</p> |
| 23. | (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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |

| 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 |
|---------------|--|--|------------------------|--------|
| 24. | (6) 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), 並研議改進策略及揭露資訊。 | 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. 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。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 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, 地方政府如有消費爭議案例, 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, 以進行相關統計分析。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 本部警政署將持續辦理保全業相關消費爭議案件統計。 | 持續精進辦理 (113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 (113年12月31日) | 消防署 |
| 7. 重視特定消費族群權益 | | | | |
| 25. | (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。 | 督請各直轄市、縣(市)政府落實防範租屋詐騙之宣導。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 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, 誣稱仲介買家, 誘騙其加購其他殯葬商品, 造成財產損失。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |

| 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 |
|-----|--|---|------------------------|--------|
| | | 本部警政署不定期製作預防詐騙相關宣導素材，並透過多元管道進行推播，以加強宣導。 | 持續精進辦理 (113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 (113年12月31日) | 消防署 |
| 26. | (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 (113年12月31日) | 地政司 |
| | | 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(含消費者保護訊息)。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 移民署 |
| 27. | (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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 本部警政署研析各類型消費者購物詐騙及被害趨勢，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，切合各族群關切之消費議題，以分齡分眾方式加強宣導。 | 持續精進辦理 (113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 (113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所業管之消費資訊，加強新住民消費者權益保護。 | 持續精進辦理 (113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 |
|-------------|--|--|------------------------|--------|
| 28. | (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詐意識。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 警政署 |
| 29. | (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。 | 本部警政署透過多元管道不定期宣導企業經營者保護兒少相關法律責任，提高其法治觀念。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 警政署 |
| 30. | (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。 | 本部警政署透過多元管道不定期宣導企業經營者保護兒少相關法律責任，提高其法治觀念。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 警政署 |
| 8. 消費者教育之推行 | | | | |
| 31. | (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。 | 本部已建置「全國殯葬資訊入口網」，並定期更新該網站「消費者保護」專區相關資訊。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| | | 1. 挑選適宜之消費者保護相關資訊及案例列入本部每月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，以建立本部同仁消費者保護理念。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 人事處 |

| 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 |
|-----|--|---|------------------------|----------|
| | | 1. 本部移民署已於網站設置「移民業務機構管理」業務專區，登載合法設立之移民業務機構相關資訊。 2. 本部已建置新住民培力發展資訊網站(包含中、英、越、印、泰、緬、東等7國語文版)，提供教育、就業、職訓、醫療等與新住民相關資訊，並設有生活輔導、培力就業、教育文化、醫療福利、資訊服務、影音等主題專區，及設立 Line 官方帳號，提供新住民及大眾獲取各類資訊與瀏覽查詢。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 移民署 |
| 32. | (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。 | 持續辦理移民從業人員專業知能工作坊，並安排消費者保護之相關課程，以提升從業人員之消費者保護意識。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 移民署 |
| 33. | (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. 積極薦派本部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，供本部同仁隨時選讀。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 人事處 |
| | | 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 (113年12月31日) | 合作及人民團體司 |
| 34. | (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 (113年12月31日) | 合作及人民團體司 |
| 35. | (8) 鼓勵消費者主動蒐集及舉發與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，製作短片於電視通路播放及廣播電臺 CALL OUT 積極宣導，並鼓勵消費者主動蒐集不法事證及時檢舉。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |

| 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 |
|--------------------|--|--|------------------------|----------|
| | | 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，可於備齊事證後，逕向本部移民署投訴舉發。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 移民署 |
| 9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督 | | | | |
| 36. | (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提供意見。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| 37. | (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 (113年12月31日) | 宗教及禮制司 |
| 38. | (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 (113年12月31日) | 合作及人民團體司 |
| | | 持續督導合法移民業者秉持公平、誠信之消費者保護觀念，與消費者簽訂合法契約，保障雙方之權益，摒除「假投資真移民」涉違法之情事。 | 持續精進辦理 (113年12月31日) | 移民署 |

彙整單位：內政部綜合規劃司 聯絡人：余佩怡

電話：02-23565522

E-mail：moi1410@moi.gov.tw