

## 內政部 106-108 年度消費者保護方案

# 目 錄

## 實施要項及具體措施

頁碼

### 1. 安全衛生之維護與危險之防止

(3) 針對校園、商圈、觀光休閒地區以及非實體店面之商品與服務，加強並落實管理及查核。

1

(7) 加強對建築物構造與設備安全之檢查以及耐震能力之評估補強，並揭露相關資訊。

1

(8) 針對短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之室內外消費場所或活動，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）。

2

(11) 加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。

2

(12) 研議建立及強化商品與服務安全事故之相互通報預警機制及整合資料庫(含醫療院所)。

2

(13) 針對致生損害嚴重或影響人數多之商品與服務，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。

3

### 2. 標示與廣告真實

(1) 加強各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。

4

(2) 加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施（備）標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。

6

(3) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。

6

(6) 對網站、行動軟體及社群之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。

7

### 3. 度量衡器及容(流)量等之管理

(2)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。

7

## 6.公平交易之促進

(1)持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及公告定型化契約應記載及不得記載事項，並辦理查核與宣導。

7

(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。

8

(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營及7日無條件解約權與其合理例外情事之管理及查核。

8

(5)落實不動產交易(含租賃)之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理。

9

(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。

9

## 7.扶植、獎助消費者保護團體

(1)輔導設置消費者保護團體。

10

(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。

10

(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。

11

(4)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。

12

## 8.協調處理消費爭議

(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。

12

(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。

12

(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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件)，研議改進策略並揭露資訊。

12

(8)協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。

14

## 9.推行消費者教育及宣導

(2)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織（含消費者保護團體）實施消費者教育

14

(3)針對特定消費族群（如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等），運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。

15

(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。

16

(6)充實消費資（警）訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。

16

(7)將消費者保護教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵。

17

(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似  
法事證。

18

## 10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略

(1.1)維持弱勢高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。

19

(3)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。

19

(4)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。

19

# 內政部 106-108 年度消費者保護方案

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  
機關(單位)

年度預定進度  
(預定完成期限)

備註

1

## 1. 安全衛生之維護與危險之阻止

(3)針對校園、商圈、觀光休閒地區以及非實體店面之商品與服務，加強並落實管理及查核。  
督導各國家公園管理處依國家公園區內設施安全維護與環境衛生督導考核作業，執行園區設施安全維護等相關事務。  
營建署(各國家公園管理處)

持續精進辦理(108年12月31日)

2

1. (7)加強對建築物構造與設備安全之檢查以及耐震能力之評估補強，並揭露相關資訊。
1. 執行「安家固園計畫」補助私有老舊住宅耐震能力評估業務。
2. 賡續推動及督導中央部會暨所屬機關及各直轄市、縣(市)政府辦理住宅及公有建築物實施耐震能力評估及補強工作。
3. 加強對營業場所是否違法裝修、破壞或變更建築設計之管理及查核。
4. 督促各直轄市、縣(市)政府官網建置專區、提供住宅建築物相關業者違規裁處資訊、建築物相關業者依訊及建築法相關法規增修資訊，俾供消費者購屋參考。

5

5. 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。

營建署

建築研究所

中央各部會暨所屬機關

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

「安家固園計畫」自106年起應報行政院核定，始得動支經費。

1.(8)針對短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之室內外消費場所或活動，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）政府辦理或配合各部會辦理轄內建築物公共安全及消防安全檢查；督導各直轄市、縣（市）政府辦理轄內市場、商場、百貨公司、超級市場及展覽場、補習班等建築物公共安全檢查申報及抽複查業務。

營建署、消防署

教育部、經濟部、交通部

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

1.(11)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。

1.配合「行政院國家資通安全會報-網際犯罪偵防體系跨部會協商平臺會議」，不定期提報第三方支付相關之犯罪議題。

2.165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。

警政署

持續精進辦理(108年12月31日)

1.(12)研議建立及強化商品與服務安全事故之相互通報預警機制及整合資料庫(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。
3. 督導各直轄市、縣（市）政府辦理建築物
4. 降設備安全檢查，並將建築物
5. 降設備事故原因訪查及事故通報流程機制納入考評。

民政司

民政司、警政署、消防署

營建署

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

6

1. (13)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品與服務，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. 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。

8



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。
4. 持續辦理各直轄市、縣(市)政府保全業務督考工作，由各直轄市、縣(市)政府進行保全業務督導，以瞭解保全業者是否依「保全業法」第9條規定投保責任保險，並適時予以輔導改善。
5. 賡續督促建築物  
降設備及機械停車設備專業廠商依「建築法」第77條之4規定，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。
6. 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險之證明文件向轄區消防機關申報。
7. 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。

民政司

營建署

消防署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

## 2. 標示與廣告真實

(1)加強各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。

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. 輔導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予合法業者於營業處所明顯處張貼。

3. 每半年督考各直轄市、縣(市)政府針對轄內所有保全公司進行業務檢查及不定時抽查，以瞭解保全業者業務執行有無疏漏，並適時予以輔導改善。
4. 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。
5. 依消防法及相關子法規定，賡續管理防焰產品及消防器材設備之防陷性能認證及其標示、消防器材設備認可及其標示。
6. 督導各直轄市、縣(市)政府定期辦理液化石油氣容器檢驗場查察工作。

7. 業於一般爆竹煙火型式認可及個別認可作業辦法中，規定產品應標示事項，列於型式及個別認可項目之一。
8. 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，並自 105 年起，查核比例由八分之一提高至六分之一，以加強標章之使用管理。

民政司

地政司

警政署

營建署

消防署

建築研究所

各直轄市、縣(市)保全公會

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

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

8

2.(2)加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施（備）標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。

依「發展觀光條例」及「溫泉法」配合該管直轄市、縣(市)政府辦理查察作業。

營建署、各國家公園管理處

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

9

2.(3)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。

民政司

民政司、地政司、警政署、營建署、移民署

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

10

2.(6)對網站、行動軟體及社群之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。

查處民間機構（iWIN網路內容防護機構）或民眾檢舉之不當網路內容案件，並逐案管控及查核後續處理情形。

警政署

持續精進辦理(108年12月31日)

11

### 3. 度量衡器及容(流)量等之管理

(2)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。

1. 有關液化石油氣鋼瓶之使用年限部分甫於105年1月1日修正為30年，將俟執行狀況再行研議是否需再次修正。

2. 依內政部加強液化石油氣容器安全管理執行計畫，由各地方消防機關每年辦理液化石油氣分裝場、儲存場所、瓦斯行及容器之相關安全查察工作。

消防署

經濟部能源局

持續精進辦理(108年12月31日)

12

### 6. 公平交易之促進



(1)持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及公告定型化契約應記載及不得記載事項，並辦理查核與宣導。

1. 針對已施行之殯葬、不動產交易及移民服務相關定型化契約範本，定期檢討相關內容並辦理查核。
2. 持續徵詢各直轄市、縣（市）主管機關及中華民國葬儀商業公會全國聯合會，有無修正定型化契約之意見，並為檢討及修正評估。
3. 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）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。
4. 持續會同經濟部能源局等機關，檢討修正「家用液化石油氣供氣定型化契約範本」及研議訂定「家用液化石油氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項」；另亦由各地方消防機關持續辦理宣導，鼓勵民眾及瓦斯業者簽定契約。

民政司、地政司、移民署

民政司

警政署

消防署

各直轄市、縣(市)保全公會

經濟部能源局等

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

13

6.(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。

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8月委託會計師查核生前契約業者預收費用信託現況。
3. 督促不動產開發業者落實預售屋買賣定型化契約履約保證機制。

民政司

地政司

各直轄市、縣（市）政府

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

14

6.(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營及7日無條件解約權與其合理例外情事之管理及查核。

1. 配合「防制網路詐欺工作小組會議」提報無條件解約權等相關之犯罪議題。
2. 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。

警政署

持續精進辦理(108年12月31日)

15

6.(5)落實不動產交易(含租賃)之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理。

1. 提供不動產成交案件實際資訊及實際交易資訊供外界查詢，並督導各直轄市、縣(市)政府辦理申報登錄資訊之查核事宜。
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。
3. 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

持續精進辦理(108年12月31日)

16

6.(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。

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)主管機關聯繫消費資(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)主管機關查處。
3. 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。
4. 將跨境消費詐騙類型列入106-108年度詐欺評核相關計畫參考依據，以鼓勵警察機關加強查緝是類案件。
5. 透過各種機會加強與移民業務機構溝通聯繫，亦將相關法規政策，置於本部移民署網站首頁「移民業務機構管理」業務專區，供民眾下載查詢。

民政司、警政署、營建署、消防署

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

持續精進辦理(108年12月31日)

17

#### **7. 扶植、獎助消費者保護團體**

(1) 輔導設置消費者保護團體。

1. 研議社會團體單獨立法，社會團體設立由現行之「許可制」修正為「登記制」，鬆綁社會團體之設立要件。

2. 將視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。

合作及人民團體司籌備處

警政署

各直轄市、縣(市)保全公會

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

18

7.(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。

1. 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. 每年辦理會務研習，使各團體相關人員可透過網站學習或參加訓練課程，增進與消費者保護團體間相互認識、資源連結與業務合作。

3. 將持續與保全及反詐騙等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。

4. 督導各級警察機關，配合各相關主管機關召開跨機關(部會)協調會報，以加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。

5. 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之檢查。

民政司

合作及人民團體司籌備處

警政署

消防署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

19

7.(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。

1. 持續辦理全國性社會團體(含消費者保護團體)績效評鑑，對於會務及業務表現優異者，給予獎狀及酌發優等團體獎金，以資獎勵。
  2. 持續編列預算補助績優消費者保護團體辦理消費者保護宣導活動，宣揚消費者保護理念。
  3. 與保全公會等相關團體，討論設置保全業消費者保護組織或團體之可行性，如有民間籌組保全業消費者保護團體情形，將適時給予消費者保護團體之獎勵、補助。
- 合作及人民團體司籌備處

警政署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)



20

7.(4)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。

持續配合各機關加強宣導消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流相關事宜。

合作及人民團體司籌備處

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

21

### 8. 協調處理消費爭議

(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。

督促各直轄市、縣(市)政府依法處理相關之殯葬、保全業及不動產消費爭議案件。

民政司、地政司、警政署

各直轄市、縣(市)保全公會

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

22

8.(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。

1. 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。

2. 持續協調保全公會輔導保全業者，強化其企業處理消費爭議之組織，並輔導保全業者依法處理消費爭議。

3. 持續輔導移民團體(中華民國移民商業同業公會)設置移民消費者保護委員會，協調處理業者與移民消費者間之移民糾紛爭議案件。

民政司

警政署

移民署

各直轄市、縣(市)保全公會

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

23

8.(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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件)，研議改進策略並揭露資訊。

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. 有關民眾至行政院消費者保護會線上申訴系統申訴之案件，將與行政院消費者保護處瞭解相關案件資料後分析。
3. 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。
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。
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。
6. 提供房地產消費糾紛原因及案例資訊，並於本部不動產資訊平台(法規與知識糾紛案例與統計)提供查詢。
7. 持續統計保全業相關消費爭議案件，針對不符合規定之保全業者依法裁處。

8. 對於移民消費爭議申訴案件皆建立專卷保存，俾供日後查詢，另分析資料據以研議改進措施。

民政司

民政司、地政司  
地政司

警政署

移民署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

24

8.(8)協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。

1.如有消費者保護團體因重大消費事故提起團體訴訟，將配合相關團體協助處理訴訟相關事宜。

2.積極與保全公會等相關團體，研議設置保全業消費者保護組織或團體之可行性，如有民間籌組保全業消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟情形，將適時給予消費者保護團體之獎勵、補助。

民政司

警政署

各直轄市、縣(市)保全公會

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

25

## 9.推行消費者教育及宣導

(2)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織(含消費者保護團體)實施消費者教育

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，強化消費者教育。

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。
3. 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。
4. 薦派同仁參加消費者保護業務訓練及講習課程。
5. 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。
6. 運用人事服務簡訊或其他宣導管道，鼓勵同仁踴躍至各訓練機關（構）數位學習平台選修消費者保護相關課程。
7. 遇有消費詐騙案例撰寫新聞稿宣導，提醒民眾避免被害。
8. 將相關宣導內容列入液化石油氣零售業安全技術士教材，於訓時辦理相關宣導。
9. 定期辦理各項研習或講習訓練，邀請專家學者，進行消費者保護相關課程。

民政司

人事處

警政署

消防署

## 移民署

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

26

- 9.(3)針對特定消費族群（如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等），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。
  - 3.辦理重陽節長者反詐騙宣導。
  - 4.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。
  - 5.持續透過本部消防署臉書、電子報等媒體通路，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。
  - 6.為提升新住民在臺生活適應能力，本部移民署將持續透過建置外來人士在臺生活諮詢服務熱線0800-024-111、印製大陸配偶、外籍配偶在臺生活相關資訊簡冊等管道，加強新住民權益保護宣導。

民政司

民政司、警政署、消防署

警政署

消防署

## 移民署

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

27

- 9.(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。
1. 研析詐騙犯罪趨勢，整合跨部會資源共同宣導。
  2. 務實規劃執行方向，賡續推動多元化宣導工作。
- 警政署

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

28

- 9.(6)充實消費資（警）訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。
1. 針對本部建置之「全國殯葬資訊入口網」，規劃維護網站及擴充功能，且定期更新「消費者保護」專區相關資訊。
  2. 於本部地政司全球資訊網建立「實價登錄專區」，促進不動產交易資訊透明化，並定期更新專區資訊。
  3. 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。
  4. 本部警政署全球資訊網常見問答（FAQ）專區固定更新有關商標權及著作權之相關問題，避免民眾因消費而購買到仿冒品。
  5. 本部移民署網站設置「移民業務機構管理業務專區」，公布最新合法設立之移民業務機構，並定期更新專區相關資訊，另與行政院消費者保護處網站相關連結以供民眾查詢。
  6. 本部全球資訊網頁建置「消費者保護專區」，提供民眾查詢本部各年度消費者保護方案及各項定型化契約範本，另亦整合本部各消保單位設立之消費者權益保護網站，如「防詐騙懶人包」、「本部不動產資訊平台」等，便利民眾查詢。



民政司

地政司

警政署

移民署

秘書室

各直轄市、縣（市）政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

29

9.(7)將消費者保護教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵。

1. 本部每2年辦理殯葬業務評鑑，按「殯葬管理條例」第3條規定，將請直轄市、縣（市）主管機關配合研議將消費者保護教育及執行納入對業者輔導管理、評鑑與獎勵之內容。

2. 106年至108年7、8月間對各直轄市、縣(市)政府地政業務(不動產交易類)辦理督導考評，並將不動產交易安全宣導及消費糾紛、廣告查核、定型化契約查核辦理情形等項目列入考評項目。
3. 將建議保全公會等相關團體，加強保全業對於消費者保護之教育宣導，並予以執行成效優良之企業適當獎勵。
4. 於本部及所屬機關學校年度訓練進修計畫內，將消費者保護訓練納入評核項目，並對訓練成果應用於業務及服務品質之提升確具績效之單位(機關)，予以適當獎勵。

民政司

地政司

警政署

人事處

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

30

9.(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似  
法事證。

1. 透過宣導短片，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，並鼓勵消費者檢舉。
2. 持續透過每半年度保全業務督考，請各直轄市、縣(市)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法事證。
3. 於宣導品中標示檢舉逾期瓦斯容器等相關標語，鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之不法情事。

民政司

警政署

消防署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

31

#### **10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略**

(1.1)維持弱勢高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。  
協助各直轄市、縣(市)政府興辦社會住宅，以低於市場行情之租金，出租予具特殊情形或身分者。

營建署

各直轄市、縣(市)政府

持續精進辦理(108年12月31日)

32

- 10.(3)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。
1. 針對近10年民眾殯葬消費行為情形，因事涉未來殯葬管理條例相關規定修正及殯葬消費權益保障，預計規劃於106年至107年，委託大專院校學者辦理辦理相關研究案。
  2. 刻正研議辦理保全業法全文修正案，定期邀集學者專家、行政院消費者保護處、經濟部、法務部、保全公會等相關代表召開修法會議，並於會中討論涉及消費者保護部分。

民政司

警政署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
107年12月31日

持續精進辦理(108年12月31日)

33

10.(4)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。

1.106年及108年將各辦理1次全國殯葬業務績效評量，俾有效監督各直轄市、縣(市)主管機關殯葬消費者保護業務辦理情形。

2.106年至108年7、8月間對各直轄市、縣(市)政府地政業務(不動產交易類)辦理督導考評，並將不動產交易安全宣導及消費糾紛、廣告查核、定型化契約查核辦理情形等項目列入考評項目。

3.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。

4.持續辦理各直轄市、縣(市)政府建築物公共安全檢查業務督導考核計畫。

5.持續要求各直轄市、縣(市)政府宣導簽訂液化石油氣定型化契約之重要性。

民政司

地政司

警政署

營建署

消防署

各直轄市、縣(市)保全公會  
各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府

各直轄市、縣(市)政府  
各直轄市、縣(市)政府  
持續精進辦理(108年12月31日)

彙整單位：秘書室

聯絡人：鄭蘭娟

電話：02-23565520

傳真：02-23971086

E-mail：moil691@moi.gov.tw