

內政部 100-101 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
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防止

(2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核

1. 督導各直轄市、縣（市）政府對轄區內有關校園、補習班、幼稚園及托兒所等建築物，落實消防安全、加強建築物防火避難設施及設備安全之檢查。
2. 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。
3. 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。
4. 國家公園部分：
 - (1)參照「CIS標示識別系統」、「研考會符碼雙語設施設計統一規格」設置各項設施及危險警告標示。
 - (2)建置各遊憩據點設施檢查維護管理系統，以落實相關設施、標示管理工作。
 - (3)不定期由各管理人員及保育巡邏人員查報現有牌示損壞情形即時維修，並汰換陳舊設施標示及危險警告標示。
 - (4)針對區內現有潛在危險地區，所設置之警告設施及標誌定期每半年進行全面清查建檔，以確保危險標示之完善，維護遊客旅遊安全。
 - (5)建立設施標示及危險警告標示檔號，以供查核。

1

(6) 配合現地環境如採用反光材質，以警示引導遊客安全。

營建署

消防署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

2

- 1.(7)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、消防安全之查核與空氣品質之監測與認證機制
1. 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。
 2. 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。
 3. 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

3

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。

營建署

消防署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

3

1.(8)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核

4

1. 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築物公共安全檢查簽證申報及申報結果之抽（複）查。
2. 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。
3. 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。

營建署

消防署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

4

1. (11) 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。

5

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。
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。
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。
5. 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。

6. 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。
7. 移民係屬小眾消費市場，是以目前並無移民消費相關保險可資購買。惟為保障移民消費者權益，移民業務機構於申請設立許可時須存放至少新臺幣 150 萬元之定期存款，設定質權於本部移民署以供移民糾紛賠償之用，可為損害發生時適度填補機制。
8. 委託台灣銀行辦理兒童團體保險共同供應契約。
9. 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。

民政司

社會司

營建署

消防署

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

5

2. 正確標示與廣告真實

(3) 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42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」、「身心障礙福利機構立案證書」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。
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. 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。
6. 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。
7. 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。

8

- 8、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，以確保安全。
- 9、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，以確保安全。
10. 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。
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。
12. 購買媒體宣導家長選擇立案托育機構及認識立案標章。
13. 督請地方政府輔導兒少福利機構依規定懸掛立案證書。
14. 持續提供 TAF 認可之防火門、防火材料及防火設備等性能檢測服務。
15. 加強辦理防火標章審查及追蹤管理，以維護消費者權利。
16. 優先辦理國中、小學校舍重建工程「耐震設計標章」諮詢輔導工作，同時持續輔導民間建築裝置隔震、消能等先進設備，以提昇建築品質。
17. 持續規劃宣傳短片發送及辦理報章雜誌等媒體宣傳活動，並定期更新耐震標章網頁資訊。
18. 廣續辦理綠建材標章評定，對使用綠建材標章之廠商，不定期實施抽查，以確保標章之品質。

民政司

社會司

地政司

營建署

警政署

消防署

移民署

兒童局

建築研究所

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

101.12.31

6

2(4)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

各國家公園管理處除例行管理外，並配合該管縣市政府辦理查察作業。
營建署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

7

2.(5)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

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務定型化契約應記載及不得記載事項已有規定：「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46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。

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與身心障礙福利機構經營者正確消費資訊規範概念。
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。
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。
5. 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。
6. 督促移民相關業者，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。
7. 加強檢查刊播移民廣告之業者，是否經本部移民署設立許可及註冊登記之合法移民業務機構。
8. 加強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。
9. 督促移民團體約束所屬會員誠實刊播移民廣告。
10. 不定期宣導及查核企業經營者，申請經審閱確認或核定之移民廣告，是否於刊播時將註冊登記證及審閱確認字號，標示於廣告之右下角或明顯處。
11. 對於違法之移民廣告，送請審查小組會議討論並裁處罰鍰。
12. 配合行政院新聞局訂定之「出版品及錄影節目帶分級辦法」及「電腦網路內容分級處理辦法」，結合財團法人私立社會福利機構、財團法人社會福利慈善事業基金會、社團法人及財團法人，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」，藉由辦理媒體宣傳、研習訓練或宣導活動，加強宣導，俾利民眾了解出版品分級制度並重視兒童少年閱聽權益。

民政司

社會司

地政司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

8

2.(6)針對商品或服務之置入性行銷，研議管理或輔導機制

1.本部妥善利用網路、電視、廣播等媒體通路向消費者宣導殯葬消費正確觀念。

2.將老人福利機構、身心障礙福利機構與住民或家屬訂定契約情形列入老人福利機構、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。

3.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。

4.督請業者團體中華民國移民商業同業公會發揮業者自律精神，以避免服務之置入性行銷，共同維持市場正常秩序。

民政司

社會司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

9

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

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。
2. 為保障殯葬消費及落實與地方政府雙向溝通協調，針對生前殯葬服務契約查核管理業務，本部爰訂有「查核生前殯葬服務契約協調聯繫機制實施方案」，規定本部應於一季至半年定期邀集直轄市、縣（市）政府就查核情形召開控管會議，俾規範掌控及管理生前殯葬服務契約業者。另本部依據各地方政府查核結果，彙整後於本部民政司網站公布符合「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，提供民眾購買時之選擇，並配合各地方政府定期查核結果更新上開名單，提供消費者正確資訊。
3. 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」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。
4. 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。
5. 於本部網站提供「安養定型化契約範本與應記載及不得記載事項」及「養護（長期照護）定型化契約範本」、「身心障礙者托育養護定

型化契約範本」。

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。
7. 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。
8. 持續辦理不定期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，並將依據市場回饋意見檢討，如有需要將適時予以修正，以保障消費者權益。
9. 對於安親班定型化契約範本持續檢討，並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。

民政司

社會司

地政司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

10

6.(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

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）」前經本部函送行政院消費者保護委員會審議，刻正審議中。
2. 公告研訂之「養護（長期照護）定型化契約應記載及不得記載事項」及「身心障礙者托育養護定型化契約範本」，以維護機構住民及家屬權益。
3. 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
4. 針對系統及駐衛保全定型化契約範本內容，辦理檢討修正工作。
5. 針對企業經營者在使用移民服務定型化契約範本與應記載及不得記載事項方面，擬就實施至現階段作檢討，如有需要將研擬修正其應記載及不得記載事項規定。

民政司

社會司

地政司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

11

6.(6)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。
2. 有關網路交易安全部分，刑事警察局將持續與相關業者溝通，加強資料庫及交易安全機制（例如：透過非網路傳輸方式來進行稽核-OTP手機簡訊動態密碼等）。

3. 新修正「個人資料保護法」

業已規範公務機關與非公務機關對個人資料之蒐集、處理與利用，本部警政署將依個資法公布施行後之規定辦理，以防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩。

4. 規劃建置具公信力之政府「網路實名驗證平台」，於每次重要交易時，得以動態密碼機制方式，進行即時身分驗證服務。

5. 推廣提供各網路業者導入使用，可大量運用於既有之網路交易服務，藉此雙重驗證機制，預期將可全面提升國內整體網路交易之安全水準。

6. 為提昇移民消費者自覺意識，減少消費者資料被不當取得、運用及外洩之風險，透過本部移民署網站首頁設置公告事項、申請流程及表格、相關統計表、業務宣導、移民之路、相關法規彙編等6類之資訊便利民眾查詢及下載使用。

7. 移民服務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。

8. 於移民服務定型化契約應記載事項範定企業經營者就消費者之移民申請，非經當事人書面同意不得洩漏，並應於委任契約消滅後返還交存之文件，並不得以任何方式將資料留存，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。

社會司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

12

6.(8)不動產交易之規範與管理，適時予以檢討、改善

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。

地政司

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

13

6.(10)加強消費詐騙之預防、因應與救濟

1. 建置全國殯葬資訊專屬網站，提供殯葬消費相關資(警)訊。
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 條處予罰鍰並限期改善。
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。
5. 規劃辦理相關宣導如下：「假檢警詐騙」預防宣導、警察機關「家戶及校園宣導策進作為」、警廣連線節目暨插播廣告宣導、漢聲與復興電台等專題節目製播、網路專文宣導、發布新聞稿、接受媒體記者專訪以及辦理宣導演講等。於 165 專線專屬反詐騙網站，提供民眾線上檢舉、輔介報案、最新詐騙手法宣導等功能，以強化民眾反詐騙觀念，避免因消費而遭受詐騙。
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。
7. 本部移民署網站首頁設置「消費者保護資訊」專區，與「行政院消費者保護委員會」網站連結，提供各項反詐騙資訊，供民眾查詢。
8. 製發文宣品發送民眾以加強消費詐騙之預防。

民政司

社會司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

14

7. 扶植、獎助消費者保護團體

24

(1)輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體

1. 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專門消費者保護團體。
2. 依本項計畫內容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。
3. 輔導各移民團體設置消費者服務及申訴專門承辦人員，處理各會員及消費者相關消費爭議案件。

社會司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

15

7.(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. 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。
2. 每年辦理全國社會團體（含消費者保護團體）績效評鑑一次，對於會務及業務表現優異者，給予獎狀或酌發獎金，以資獎勵。
3. 配合當地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。
4. 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、加強各消費者保護團體間之聯繫及業務合作。

社會司

25

消防署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

16

7.(3)加強對消費者保護團體之獎、補助

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。

26

2. 編列預算，對績優全國性消費者保護團體酌予補助。

社會司

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

17

8. 協調處理消費爭議

(4) 檢討修訂各項相關消費事故損害

賠償規範

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。
2. 辦理老人福利機構與身心障礙福利機構評鑑，已就機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。
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」、「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」，對老人福利機構
與身心障礙福利機構之設
施及人員配置加強查核與
輔導。

4. 保全業法第 12 條明訂，目前保全業提供服務應與委任人簽訂受任契約，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，就其內容予以輔導管理。
5. 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制度，質權設定於本部移民署，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。
6. 督導地方政府辦理托育機構評鑑。
7. 督導地方政府辦理未立案機構之清查、公佈與輔導。
8. 加強督促地方政府妥適處理申訴案件。

民政司

社會司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

8.(5)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

1. 本部定期召開控管會議，除加強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。
2. 本部社會司針對民眾至部長信箱及各縣（市）政府申訴對老人福利機構、身心障礙福利機構消費爭議之案件，將建立統計分析資料，並研擬改進措施，以維護消費者權益。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 依計畫所示內容，統計保全業相關消費爭議案件。
7. 消費爭議之申訴建立專卷以利統計分析資料據以研議改進措施，並作適時資訊揭露。

民政司

社會司

地政司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

19

8.(6)建立及推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析

結合中華民國移民商業同業公會協助處理跨境消費糾紛，並就案例事實予以類型化及分析。另於本部移民署網站設置移民消費申訴信箱，遇有跨境消費糾紛將擬視個案，提供申訴管道與資訊，協助消費者維護其權益，並建立專卷以利後續統計分析。

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

20

8.(7)建立訴訟外消費爭議處理機制

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。
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。
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。
4. 適時檢討建築管理法令，因應社會發展需要，減少消費糾紛。
5. 本部警政署將依計畫所示內容，研議建立訴訟外消費爭議處理機制。
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。
7. 透過中華民國移民商業同業公會或移民團體（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）協調消費爭議案件。

民政司

社會司

地政司

營建署

警政署

消防署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

21

9. 推行消費者教育及宣導

(2) 結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育

1. 建置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，實施消費者教育。

2. 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。
3. 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。
 4. 邀請相關企業經營者或學者專家，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。
 5. 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。
 6. 薦派同仁參加消費者保護業務訓練及講習課程。
 7. 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。
 8. 利用常年訓練終身學習機會，邀請消費者保護領域專家學者至本部警政署演講，進行相關消費者保護資訊觀念溝通。
 9. 辦理員工「消費者保護相關課程」教育訓練。
 10. 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。
 11. 薦送員工參加各訓練機構舉辦之消費者相關訓練講習。
 12. 將終身學習與企業經營者組織實施消費者教育訓練納入本部兒童局各項訓練。

民政司

社會司

人事處

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

22

9.(3)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

1. 本部建置殯葬資訊專網，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。
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，邀請消保專家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。
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。
4. 為加強婦女之消費者保護教育及宣導，自100年起將「消費者保護」課程納入推展社會福利補助經費申請「婦女權益與婦女福利服務活動」補助項目之一，以加強推廣宣導。
5. 未來規劃辦理相關宣導如下：「假檢警詐騙」預防宣導、警察機關「家戶及校園宣導策進作為」、警廣連線節目暨插播廣告宣導、漢聲與復興電台等專題節目製播、網路專文宣導、發布新聞稿、接受媒體、記者專訪以及辦理宣導演講等。
6. 印製移民相關文宣品（宣傳手冊或摺頁），宣導消費者慎選合格之移民業務機構及消費前簽訂契約，注意其本身權益。
7. 辦理消費者保護相關活動時，藉由活動加強宣導民眾消費保護教育觀念。
8. 賡續將新型流感及腸病毒等疾病防疫之注意事項、作業流程登載於本部兒童局網站上，適時轉知相關資訊。
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及安全宣導，加強兒童少消費權益保障。
10. 結合民間團體，依據兒童及少年福利法所訂相關分級規定，辦理宣導相關活動，以維護兒童少年閱聽權益。
11. 督促地方政府對於保母及公托應訂定收費及退費之標準。

民政司

社會司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

23

9.(5)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

1.本部網站，提供以下殯葬消費資(警)訊：

(1)符合殯葬管理條例規定「一定規模」且交付信託之生前殯葬服務契約業者名單。

(2)符合殯葬管理條例規定「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。供民眾查詢，以保障消費者防範受詐騙，並隨時更新相關內容。

2.提供「安養、養護（長期照護）定型化契約範本及應記載及不得記載」、「身心障礙者托育養護定型化契約範本」文宣給各縣市所轄老人福利機構、身心障礙福利機構或相關單位索取。

3.製作預防詐騙影帶，提供網路、社區座談宣導。

4.持續協請保全公會，就相關消費爭議議題與措施協助宣導。

5.辦理之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。

6.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。

民政司

社會司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

24

39

9. (6) 充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區

1. 已建置全國殯葬資訊專屬網站，提供殯葬消費相關資(警)訊，及正確殯葬消費觀念。
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。
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。
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。
5. 建置165專線專屬反詐騙網站，提供民眾線上檢舉、輔介報案、最新詐騙手法宣導等功能，以強化民眾反詐騙觀念，避免因消費而遭受詐騙。
6. 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。
7. 於網站增設兒童及少年消費資訊專區。

民政司

社會司

警政署

移民署

兒童局

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

25

41

10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略

(1) 輔導鼓勵企業遵循社會責任相關規範

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。可鼓勵業者將企業社會責任列入課程內容
2. 於本部社會司網頁提供老人福利服務、身心障礙福利服務措施、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。
3. 本於政府主管機關立場，輔導鼓勵企業遵循社會責任相關規範。
4. 為提昇企業社會責任觀念，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。。

社會司

警政署

移民署

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

10.(2)鼓勵業者開發具生態效率、低能源及低自然資源的綠色生活必需品及消費品，以及推動清潔生產

1. 督導各直轄市、縣（市）主管機關利用適當時機，加強對殯葬業者宣導，提供正確之殯葬消費資訊。
2. 鼓勵機構推行綠建築，並節能減碳，推動環保消費訊息。
3. 依據本部推展社會福利補助要點規定：補助之建造或購置建物應依行政院核定之綠建築推動方案辦理，依規定完成申請綠建築標章並報本部備查。
4. 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，本所將廣續辦理綠建材標章制度。

民政司

社會司

建築研究所

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

27

10.(3)不推行過度消費之行為

1. 宣導不過度消費殯葬資源之行為，包括：

(1) 正確殯葬消費觀念：建議消費者應就實際需要購買適合之生前殯葬服務契約或納骨塔位，勿作為投資工具，以減少過度消費。

(2) 環保節（潔）葬的殯葬文化：本部藉由政府部門或民間團體（如法鼓山基金會）推動環保自然葬成功範例，透過媒體向國人宣導樹葬、灑葬、海葬等環保多元化葬法觀念，減少因殯葬行為過度資源消耗。

2. 宣導正確移民消費觀念，移民不僅是終生大事，更是影響後代子孫大事，有移民規劃時，務必要經過妥善蒐集相關移民資訊，家人間充分溝通討論形成共識後，才能提高移民成功率。

3. 辦理移民時可以自行辦理，如有代辦需求應多加詢問與比較，且本身仍應多充實相關移民資訊，才是確得本身權益的不二法門。

4. 本部於派員列席全國性社會團體及職業團體法定會議時，適時宣導建立永續消費倫理價值觀，及鼓勵團體積極參與各項生態環保活動，並將辦理成果列入團體年度評鑑之參考。

5. 本部為讓環保活動能於基金會深耕，於每年度全國性暨省級財團法人社會福利慈善事業基金會宣導環保。

民政司

移民署

社會司

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

28

10.(4)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中

1. 本部藉由媒體向國人宣導樹葬、灑葬、海葬等環保多元化葬法觀念，塑造推動環境以紓解喪葬用地需求、開創「節葬」及「潔葬」之新殯葬文化。
2. 請各直轄市及縣（市）政府加強查核老人福利機構及身心障礙福利機構，並按季將查核結果報本部備查。
3. 將是否與入住院民訂立契約書情形列為老人福利機構及身心障礙福利機構評鑑指標，以落實保障消費者權益。
4. 將參酌「永續消費」之理念，納入相關施政措施。
5. 推動環保消費訊息納入各項施政措施中。
6. 綠建材標章制度係強調「人本健康、地球永續」之概念，並已建立生態、健康、再生及高性能四大範疇之評估機制，其中生態綠建材及再生綠建材，即依生態、低能源及低資源消耗等訴求，進行基準研訂及審查作業。

民政司

社會司

警政署

兒童局

建築研究所

各直轄市、縣（市）政府

101.12.31

29

10.(6)研議

消費者保護教育與執行評估納入對企業之品質輔導、認證與獎勵

- 1.本部業將消費者保護相關課程列入本部訂定之老人福利機構院長（主任）、社會工作人員及照顧服務員在職訓練課程，訓練單位於辦理訓練完竣，將參訓名冊分別函請參訓人員所屬機構之主管機關確認後，據以核發研習證明。
- 2.本部除積極宣導家長選擇合法立案托育機構外，並研議將托育構收托情形是否符合家長消費者保護權益納入查核及評鑑。

社會司

兒童局

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