

內政部 104-105 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	1
(1) 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修（訂）相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	1
(3) 加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	1
(8) 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管理	1
(10) 研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫（含醫療院所）	3
(11) 針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，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	4
2. 正確標示與廣告真實	6
(1) 加強各類商品與服務之標示（章）、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	6
(2) 加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	9
(3) 針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核（處）	9
(6) 對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	10
6. 公平交易之促進	11

(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，並適時辦理查核	11
(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	13
(3) 對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	14
(5) 建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	15
(7) 落實不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理	16
(8) 加強消費詐騙（如偷斤減兩、摻偽假冒等）之預防、因應與救濟	17
7. 扶植、獎助消費者保護團體	18
(1) 輔導各產業設置消費者保護團體	18
(2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	18
(3) 加強對消費者保護團體之獎勵、補助	19
8. 協調處理消費爭議	20
(1) 落實重大消費爭議案件之即時處理機制	20
(3) 輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	21
(5) 建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	21
9. 推行消費者教育及宣導	22
(2) 結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	22

(3) 加強對特定消費族群（如老人、兒童、原住民、新住民等）之消費者保護教育及宣導	23
(5) 開發並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	25
(6) 充實消費資（警）訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	25
(7) 推動消費者及業者之風險教育	26
(9) 將消費者保護教育與執行成效，納入對企業經營者之認證、評鑑及獎勵	27
10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	27
(1) 依據「消費者保護 - 推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	27
(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	28

內政部 104-105 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
11	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (1)針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	推動綠建材標章制度，賡續辦理綠建材評定及認可，以鼓勵優質建材生產與消費，提升國人居住環境品質。	建築研究所			104-105 年度經常性辦理	
2	1.(3)加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	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。	各國家公園管理處		各直轄市、縣(市)政府	每年辦理各國家公園安全維護與環境衛生督導考核1次。	
3	1.(8)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，	1. 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	營建署	教育部、經濟部	各直轄市、縣(市)政府	1. 每年辦理各直轄市、縣(市)政府建築物公共安全檢查業務督考	

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
	加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理	<p>報及抽複查業務。</p> <p>2. 督導各直轄市、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建築物公共安全檢查申報及抽複查業務。</p> <p>3. 督導各直轄市、縣(市)辦理轄內旅館、飯店、溫泉場館及餐廳等場所之建築物公共安全檢查申報及抽複查業務。</p> <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。</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</p>	消防署			<p>核1次。另督導各直轄市、縣(市)政府於每年周年慶至春節期間完成大型百貨商場及量販店等場所之檢查約430處；暑假期間完成青少年常出入場所約9,500處之檢查。</p> <p>2. 104及105年度抽查全臺(含本部消防署港務消防隊)各縣市及港區人潮眾多場所，2年預計查核104個場所。</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
		場及資訊休閒等場所，加強建築物消防安全檢查。 6. 不定期督導全國各直轄市、縣(市)政府轄內旅館、飯店、溫泉場館及餐廳等場所，加強建築物消防安全檢查。 7. 對於大型展覽館加強宣導展覽活動期間之佈攤材料、設備防火安全及人群緊急疏散避難安全，並促請展覽館管理單位申請防火標章，以強化展覽館展覽活動期間之自主防火管理。	建築研究所				
4	1.(10)研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫(含醫療院所)	研議推動建築升降設備及機械停車設備事故原因訪查以及升降設備及機械停車設備事故通報流程機制。	營建署		各直轄市、縣(市)政府	預定105年12月31日完成。	

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
5	1.(11)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，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	<p>1. 督促殯葬業者依「殯葬管理條例」第 50 條至第 53 條規定，其販售生前殯葬服務契約，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。</p> <p>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，並須依法提撥相關費用，交由各直轄市、縣(市)主管機關成立殯葬設施管理維護基金。</p> <p>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</p>	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理。	

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
		情形進行查核，往後擬就查核結果公布予消費者參考。					
		4. 定期督考保全業依「保全業法」第9條規定，投保責任保險，以瞭解保全業者業務執行有無疏漏，並適時予以輔導改善。	警政署	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府 警察局	2. 104-105 年度經常性辦理。	
		5. 督促建築昇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。	營建署			3. 104-105 年度經常性辦理	
		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。	消防署			4. 104-105 年度經常性辦理	

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
6	2. 正確標示與廣告真實 (1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	<p>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。</p> <p>2. 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予合法業者於營業處所明顯處張貼。</p> <p>3. 每半年定期辦理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>4. 賡續辦理建築物新技術、新工</p>	<p>民政司</p> <p>地政司</p> <p>警政署</p> <p>營建署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	<p>各直轄市、縣(市)政府</p> <p>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</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>	<p>1. 104-105年度經常性辦理</p> <p>2. 104及105年度預計製作合法業者辨識標誌17,150張，於審核通過後核發予合法業者於營業處所明顯處張貼。</p> <p>3. 104-105年度經常性辦理</p> <p>4. 104-105年度經常性辦理</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>法、新設備及新材料之審核認可作業。</p> <p>5. 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>6. 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>7. 依直轄市、縣(市)消防機關執行防焰管理查核注意事項，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</p>	消防署			5.104-105 年度經常性辦理	

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>化。</p> <p>8. 依消防法第12條規定，辦理公告消防機具器材及設備為應施認可品目及發布認可基準，依規定實施認可作業，落實維護消防器材設備品質及公共安全。</p> <p>9. 持續輔導防火標章審查認證單位確實依據「建築物公共場所防火標章申請及使用須知」及「防火標章追蹤管理規定」辦理防火標章審查及追蹤管理，以防止標章冒用情形，並維護消費者權利。</p> <p>10. 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，以確保標章使用符合相關規定。</p>	建築研究所			<p>6. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>7. 持續辦理查核，每年查核前一年度核發件數八分之一。</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	2.(2)加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	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	104-105年度經常性辦理	
8	2.(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	<p>1. 依據本部訂頒之相關法令督促各直轄市、縣(市)主管機關除依相關規定查察外，預計於104年辦理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。</p> <p>3. 督導各級警察機關，配合主管機關(經濟部商業司)申請職務協助，協助查核是類案</p>	<p>民政司</p> <p>地政司</p> <p>警政署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	各直轄市、縣(市)政府 各直轄市、縣(市)政府警察局	<p>1. 104-105年度經常性辦理</p> <p>2. 督促各直轄市、縣(市)政府於104及105年各查核不動產經紀業廣告210件。</p> <p>3. 配合主管機關申請職務協助，屬臨時性業務。</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>件。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 持續查核移民業務機構刊播之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；發現經審閱確認但不合宜之移民廣告，即請移民團體通知業者改善或不得刊播。</p>	入出國及移民署			4.104-105 年度經常性辦理	
9	2.(6)對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	<p>1. 本部將於接獲民間機構(iWIN網路內容防護機構)或民眾檢舉之不當網路內容案件後，立即查處，並逐案管控及查核後續處理情形。</p> <p>2. 如屬境外網站案件，同時轉請iWIN網路內容防護機構通知教育部、中華電信，透過軟體防護措施，防杜兒少接收</p>	警政署			於「行政院國家資通安全會報網路內容安全分組第13次會議」按季提報辦理情形。	

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
		網頁資訊；如屬兒少色情案件，一併轉介台灣展翅協會，透過國際色情防制組織共同追蹤查察。					
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，並適時辦理查核	1. 依「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，密切與地方政府溝通協調，落實殯葬消費之保障。 2. 為賡續查核殯葬定型化契約使用情形及是否遵守應記載不得記載事項之規定，本部	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1.104-105 年度經常性辦理	

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>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。預計查核所有販售生前契約業者，抽查其餘殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業契約使用情況。</p> <p>3. 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>4. 依「消費者保護法」規定，定期辦理駐衛、系統保全定型化契約使用查核工作。每半年利</p>	<p>地政司</p> <p>警政署</p>	<p>各直轄市、縣(市)保全公會</p>	<p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>	<p>2. 督促各直轄市、縣(市)政府於104及105年各查核預售屋買賣成屋買賣及不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記事項各210件。</p> <p>3. 104-105年度經常性辦理</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
		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。 5. 不定期查核室內裝修業使用建築物室內裝修-設計委託契約書範本或建築物室內裝修-工程承攬契約書範本情形。 6. 不定期查核移民業務機構使用移民服務定型化契約範本情形。	營建署 入出國及移民署			4. 104-105 年度經常性辦理 5. 104-105 年度經常性辦理	
11	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. 針對已施行之殯葬相關定型 化契約範本，將定期檢討相 關內容是否有修正需要。 2. 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。 3. 針對保全定型化契約應記載 及不得記載事項修訂，本部 已於 103 年 2 月 14 日函送行 政院消費者保護處審議中。未	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 警察局	1. 104-105 年度經 常性辦理 2. 104-105 年度經 常性辦理 3. 視審議結果積極 辦理後續事宜。

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
		來將視審議結果積極辦理後續事宜。 4. 持續請中華民國移民商業同業公會蒐集公會成員(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，如有需要將適時研擬修正規定。	入出國及移民署			4.104-105 年度經常性辦理	
12	6.(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	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，由信託業者依法運用，以維護消費者權益。 2. 每年定期由各直轄市、縣(市)政府委託會計師查核生前契約業者預收費用信託現況，並於每年年初要求信託業者提出信託財產運用報告書。	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1.104-105 年度經常性辦理	

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. 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。公寓大廈起造人或建築業者如違反上開法條規定時，直轄市、縣(市)主管機關將依同條例第49條規定處理。	營建署			2. 104-105年度經常性辦理	
13	6. (5) 建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	1. 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。 2. 賡續召開「防制網路詐欺工作小組」會議，擴大與網路業者建立聯防機制，落實網路購物之帳號安全機制、防堵交易	地政司 警政署	經濟部	各直轄市、縣(市)政府 各直轄市、縣(市)政府警察局	1. 督促各直轄市、縣(市)政府於104及105年對於轄內不動產經紀業個人資料檔案安全維護計畫備查達許可家數80%。 2. 104-105年度經常性辦理	

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>個資外洩、提升網站資料庫安全等工作，以達到預防犯罪之效果。</p> <p>3. 依據 165 專線民眾報案資料，將單週及連續 4 週累計疑似個資外洩導致民眾受騙達 10 件以上之網路商家，移請目的事業主管機關依個資法規定裁處或輔導，藉以強化電子商務網站安全，以防止個資外洩衍生犯罪事件。</p> <p>4. 辦理資安工程相關講習，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>	營建署			3. 每年辦理一至二次資安工程維護講習及測試作業。	
14	6. (7) 落實不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理	<p>1. 提供不動產成交案件交易資訊。</p> <p>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</p>	地政司		各直轄市、縣(市)政府	提供不動產成交案件資料計約 50 萬件，查詢約 3,000 萬人次。	

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>宜。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
15	6.(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	<p>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)主管機關聯繫消費資(警)訊聯繫登載。</p> <p>2. 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>民政司</p> <p>警政署</p>		各直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105年度經常性辦理</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>3. 持續督導各級警察機關，配合主管機關(經濟部標準檢驗局)查核、檢定度量衡，加強預防消費者受騙情事發生。</p> <p>4. 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，置於本部入出國及移民署網站首頁「移民業務機構管理」業務專區，供民眾下載查詢。</p>	入出國及移民署			3.104-105 年度經常性辦理	
16	<p>7. 扶植、獎助消費者保護團體</p> <p>(1) 輔導各產業設置消費者保護團體</p>	<p>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消費者保護團體。</p> <p>2. 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。</p>	<p>合作及人民團體司籌備處</p> <p>警政署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	<p>各直轄市、縣(市)政府</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</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
17	7.(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 持續督導各級警察機關，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。</p> <p>4. 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。</p>	<p>民政司</p> <p>合作及人民團體司籌備處</p> <p>警政署</p> <p>消防署</p>	各直轄市、縣(市)保全公會	<p>各直轄市、縣(市)政府</p> <p>各直轄市、縣(市)政府警察局</p>	<p>3. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>4. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>5. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>6. 104-105 年度經常性辦理</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
18	7.(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助	<p>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1紙及酌發優等團體獎金，以資獎勵。</p> <p>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。</p> <p>3. 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情形，將適時給予獎勵及補助。</p>	<p>合作及人民團體司籌備處</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	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p>	
19	8. 協調處理消費爭議 (1) 落實重大消費爭議案件之即時處理機制	1. 針對殯葬消費爭議，民眾可透過本部部長或民政司司長信箱等方式提出檢舉或要求協助調解，並由本部轉知各地方主管機關因地制宜主動	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理	

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>派員協助。</p> <p>2. 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>3. 「保全業法」第12條、第15條已明訂賠償內容與程序，相關消費爭議除循司法訴訟程序解決外，本部亦就違法事項查處，以明確賠償責任，或輔導轉介各調解委員會解決消費爭議。</p>	<p>地政司</p> <p>警政署</p>		<p>各直轄市、縣(市)政府</p> <p>警察局</p>	<p>2.104-105年度經常性辦理</p> <p>3.104-105年度經常性辦理</p>	
20	8.(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	持續輔導移民團體設置移民消費者申訴專門承辦人員，處理相關消費爭議案件。	入出國及移民署			104-105年度經常性辦理	
21	8.(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略	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	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1.104-105年度經常性辦理	

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
	並資訊揭露	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 提供房地產消費糾紛原因及案例資訊，並於本部地政司全球資訊網提供查詢。</p> <p>6. 持續辦理保全業相關消費爭議案件統計，針對不符規定之保全業者將依法裁處。</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</p>	<p>各直轄市、縣(市)政府</p> <p>警察局</p>	<p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>4. 104-105 年度經</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. 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。	署			常性辦理	
22	9. 推行消費者教育及宣導 (2) 結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	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. 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。 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	民政司 人事處		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 2. 每年辦理 1 次講習，預計調訓 140 人，並視同仁參訓需求得增加辦理場次。 3. 於本部年度訓練進修實施計畫內納入消費者保護研習，並請各單位配合辦理。	

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
		對消費者保護之知識及理念。 6. 遇有消費詐騙案例撰寫新聞稿宣導，提醒民眾避免被害。	警政署			4. 每月發佈 2 篇新聞稿，年發佈 24 篇。	
23	9.(3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	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. 積極辦理反詐騙宣導工作，針對特定對象宣導方式如下： (1)辦理重陽節長者反詐騙宣導。 (2)依不同族群特性，廣泛利用廣播、平面、電視、網路等媒體通路辦理宣導。 3. 為提升新住民在臺生活適應能力，本部將持續透過建置外來人士在臺生活諮詢服務	民政司 警政署 入出國及移民署		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 2. 每年利用重陽節前後一個月進行宣導 500 場次。 3. 104-105 年度經常性辦理	

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
		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。					
24	9.(5)開發並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	<p>1. 預定於 104 年及 105 年殯葬商業公會全國聯合會之展覽中，設立殯葬消費保護及永續經營主題館，加強殯葬消費爭議議題與措施之宣導。</p> <p>2. 研析詐騙犯罪趨勢，整合跨部會資源共同宣導，並持續規劃推動多元化宣導工作。</p> <p>3. 於本部入出國及移民署網站首頁設置「移民業務機構管理業務專區」，提供民眾相關移民消費訊息，供民眾下載查詢，並隨時更新相關內容。</p>	<p>民政司</p> <p>警政署</p> <p>入出國及移民署</p>		各直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 每年辦理跨部會反詐騙宣導會議</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p>	
25	9.(6)充實消費資(警)訊，設置及妥善維護主管網頁	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	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理	

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
	消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	<p>者保護」專區相關資訊。</p> <p>2. 於本部 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>3. 即時更新本部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>	警政署，營建署			<p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p>	
26	9.(7)推動消費者及業者之風險教育	<p>1. 規劃每年製作宣導短片，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(預估新臺幣 50 萬元)。</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。本部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</p>	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)政府警察局	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</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
		考本部訂定之保全定型化契約範本，以有效降低消費糾紛及風險。					
27	9.(9)將消費者保護教育與執行成效，納入對企業經營者之認證、評鑑及獎勵	<p>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)政府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。</p> <p>2. 本部於受理申請建築開發業識別標誌時，將「公司、行號最近5年內無因房地產交易糾紛案件違反公平交易法、消費者保護法及其相關法規，經行政處分確定。」列為申請資格條件之一。</p>	民政司 營建署		各直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105年度經常性辦理</p>	
28	<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)依據「消費者保護-</p>	1. 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	民政司		各直轄市、縣(市)政府	1. 104-105年度經常性辦理	

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
	推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	紓解喪葬用地需求，開創「節葬」及「潔葬」之新殯葬文化，推動殯葬永續消費。 2. 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 103 年 6 月底），已累計核發 1,080 件標章，涵蓋 8,054 種產品，消費者可選購之產品趨於豐富多元，未來將持續辦理綠建材之評定與認可。	建築研究所			2.104-105 年度經常性辦理	
29	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	針對骨灰骸存放設施如何永續經營之問題，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，規劃於 103 年至 104 年，委託大專院校學者辦理辦理相關研究案，預算約計新	民政司		各直轄市、縣(市)政府	105.12.31	

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
		臺幣80萬元。					

彙整單位：秘書室

聯絡人：張銘顯

電話：02-23565154

傳真：02-23971086

E-mail：moi4257@moi.gov.tw