

內政部 109-110 年度 消費者保護方案

目錄

計畫實施要項及具體措施

1. 確保食品、商品與服務安全及品質

- (1)加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、油品、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮及環境影響的查驗
管控，並檢討及研修（訂）相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。 1
- (3)針對校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。 1
- (4)針對非實體店面之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。 2
- (8)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。 2
- (9)針對短期間聚集大量人潮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）。 3
- (12)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。 4
- (13)研議建立及強化食品、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)。 4
- (14)針對致生損害嚴重或影響人數多之食品、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。 6

2. 提升標示正確與廣告內容真實性

- (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。 8
- (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。 10

(3)提升觀光遊憩區、夜市食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	11
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	11
3. 促進交易自由與公平	
(3.1)促進公平交易	
(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，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	12
(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。	13
(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。	14
(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。	14
(6)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。	15
(7)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。	15
(10)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。	16
(3.2)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。	17
(3.3)促進自由公平競爭及合理價格之維持	
(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	18
5. 重視特定消費族權益	

(1)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）之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	18
(2)推動企業經營者及政府提供友善之特定消費族群消費諮詢等相關服務。	20
(8)新住民消費生活保護措施	
(8.1)建置外來人士在臺生活諮詢服務熱線及印製在臺生活相關資訊簡冊等管道。	20
(8.2)研究探討新住民消費生活中常見之議題及糾紛類型，並研議改善及加強消費意識及權益教育宣導。	21
(8.3)於網站、電視及廣播等節目中加強新住民消費者權益保護宣導。	21
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	
(1)加強各目的事業主管機關內部消費者保護種子教育訓練。	21
(4)針對不同年齡層，加強教育宣導數位交易消費者權益。	22
(5)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。	22
(6)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。	23
(7)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。	23
(8)將消費者保護爭議處理、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、評鑑或評獎之標準。	24
(9)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證，加強吹哨人個資保護及檢舉案件處理時效。	25
(10)輔導設置消費者保護團體。	26
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	26

(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	28
(13)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。	28
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	28
(2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	29
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	29
(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，研議改進策略並揭露資訊。	30
(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。	32
8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題	
(3)就網路直播行銷，加強消費者權益保護措施。	32
(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例。	32
(6)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。	33
(7)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。	33
(10)強化行動裝置購物對消費者保護影響議題之研究。檢視行動購物平臺、交易資訊提供、揭露方式等，是否將行動裝置 之特性納入考量。	34
9. 消保考核委員建議事項	

(1)107 年 3 月新公告之家用液化石油氣供氣定型化契約應記載不得記載事項，請加強輔導業者簽約，並持續滾動檢討相關 34

法規之配套措施。

(2)有關建築物起造人之管理及不動產開發業管理部分，請研議杜絕一案建商之亂象。 34

內政部 109-110 年度消費者保護方案

1081022

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. 確保商品與服務安全及品質 (1) 加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、油品、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮及環境影響的查驗管控，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	為加強本部各國家公園及都會公園園區內之遊客安全，依循行政院災害防救委員會「公共安全管理白皮書」實施計畫中有關「觀光地區遊樂設施安全管理」部分管制，研訂國家公園暨都會公園公共安全管理維護督導考核作業計畫。	營建署	行政院災害防救委員會 交通部觀光局	各直轄市、縣(市)政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	
2.	1.(3)針對校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	1. 針對大專校院附近學生及房東持續宣導使用本部版住宅租賃契約書。 2. 各國家公園、都會公園依據「國家公園區內設施之安全維護與環境衛生督導考核作業要點」針對各項旅遊安全維護、設施維護管理、環境整潔美化、遊樂業者管理及遊客服務業務等事項辦理自我評鑑，以利	地政司 營建署	行政院災害防救委員會 交通部觀光局	各直轄市、縣(市)政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

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
		後續進行督導，維護遊客安全並提昇遊憩品質及服務水準。 3. 配合各部會辦理有關校園、觀光遊樂地區等場所聯合查核，落實建築物消防安全檢查。	消防署				
3.	1.(4)針對非實體店面之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	1. 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。 2. 依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合主管機關（經濟部商業司）申請職務協助，協助查核（處）非實體店面之食品、商品與服務案件。	警政署	經濟部商業司		持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	
4.	1.(8)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. 督導各直轄市、縣（市）政府落實建築物共安全檢查簽證及申報辦法之規定；並依年度督考計畫辦理督考作業。 2. 協助地方政府主動積極對有潛在安全疑慮之建築物，特別是一定樓層高度之建築物，進行內部建、使照	營建署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日） 109 年預計辦理約 1 萬件快篩作業，預計可於 109 年前完成全	

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
		圖說調閱，及委託專業機構清查轄內潛在危險疑慮之建築物，以利通知社區管理委員會進一步進行耐震能力初步評估，確認建築物之結構安全。 3. 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。	建築研究所			國約 36,000 件之 88 年 12 月 31 日前核發使用執照之 6 層樓以上之鋼筋混凝土建築物件數。	
5.	1.(9)針對短期間聚集大量人潮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）政府或配合各部會辦理轄內建築物消防安全檢查；以及督導各直轄市、縣（市）政府辦理轄內市場、商場、展覽場、電影院、KTV、資訊休閒場所、運動場館、補習班及旅館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 行政院環境保護署	各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110 年 12 月 31 日） 每年 1 次考核直轄市、縣（市）政府建築物公共安全檢查；另督導各直轄市、縣（市）政府於每年週年慶至春節期間完成大型百貨、商場及量	

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
						販店等場所之檢查（約 450 處），暑假期間完成青少年常出入場所之檢查（約 9,800 處）。	
6.	1.(12)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. 如遇第三方支付相關之犯罪議題，本部將於「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」提案討論。 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。	警政署			持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	
7.	1.(13)研議建立及強化食品、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，發布於全國殯葬資訊入口網，提供民眾消費所需資訊。	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
		2. 提供 165 反詐騙諮詢專線，24 小時專人專責詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務並透過各種管道宣導反詐騙。 3. 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考評。 4. 各國家公園管理處、都會公園管理站訂定災害緊急應變標準化作業程序，建立災害緊急通報系統，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，並結合當地之緊急醫療網體系，遇有緊急事故均可立即送相關醫療院所處置，於最短時間內做最妥善處理。 5. 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相關	警政署 營建署 民政司 警政署 營建署				

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
		政府警察局每半年均針對轄內所有保全公司進行業務檢查及不定時抽查，本部持續督導各地方政府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。 5. 依據建築物昇降設備設置及管理辦法、機械停車設備設置及管理辦法規定，於專業廠商換發登記證時查核是否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保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。	營建署 消防署				

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
		8. 國家（自然）公園、都會公園於重大公共安全事件發生時，管理處（站）成立緊急應變小組，啟動緊急應變機制，並有投保公共意外責任險，民眾如於各園區內發生意外，皆可辦理理賠。	營建署				
9.	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (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，核發予合法業者於營業處所於明顯處張貼。	民政司 地政司		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	持續精進辦理 (110年12月31日)	

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
		3. 透過每半年定期之保全業督考，由各直轄市、縣（市）政府警察局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. 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，落實容器合格標示之查核。 6. 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。 7. 依消防法及相關子法規定，賡續管	警政署 營建署 消防署		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		

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
		理防焰產品性能認證標示之使用以及消防機具器材設備認可及其標示之使用，必要時修正相關規範。 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，且自 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。	建築研究所				
10.	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。	1. 各國家公園管理處（站）定期檢查維護國家公園內觀光遊憩場所之設施標示及危險警告標示。 2. 各國家公園管理處（站）定期檢查維修各項消防設施，加強國家公園設施人行動線及各安全門門道暢通，以維護消費者生命安全。 3. 強化遊客參觀活動之動線指標及設施使用方法及限制等標示。 4. 國家公園內如有進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 5. 加強國家公園內之遊憩據點安全維	營建署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
		護、設施維護管理、環境整潔美化及遊客服務等工作，各管理處（站）將賡續辦理區內公共安全相關業務，並積極辦理遊憩區設施定期檢查、員工緊急應變之訓練及遊客安全教育宣導等相關事宜，以保障遊客安全及園區遊憩服務品質。					
11.	2.(3)針對民生用品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策	1. 各國家公園管理處（站）委外之經營管理規定所售貨品應標明價格，不得違反公平交易法、消費者保護法及其他相關法令之規定。 2. 各國家公園管理處（站）委外之經營管理租賃場所所售物品及價格需列冊送審，並一律公開標價，標價牌示應力求清晰，不得出售違禁品、仿冒商標、酒精酒類飲料及偽標產地之物品。	營建署			持續精進辦理 (110年12月31日)	
12.	2.(5)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「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）	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110年12月31日)	

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
		政府配合辦理查核。 2. 依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合主管機關（經濟部商業司）申請職務協助，協助查核（處）商品與服務之不實廣告及宣稱案件。 3. 持續查核各移民業務機構刊播之移民廣告內容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；發現經審閱確認但不合宜之移民廣告，即請審閱團體通知業者改善或不得刊播。 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。	警政署 移民署 民政司 地政司 警政署 營建署 移民署	經濟部商業司			
13.	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (1) 持續檢討研（修）訂	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暨	民政司 地政司 移民署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

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
	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，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	其應記載及不得記載事項，定期檢討相關內容並辦理查核。 2. 持續會同經濟部能源局等機關，檢視家用液化石油氣供氣定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項相關內容，滾動辦理修正工作。 3. 本部警政署及各直轄市、縣（市）警察局依消保法規定，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，藉由定期辦理駐衛、系統保全定期化契約使用查核工作，掌握相關作業落實情形。	消防署 警政署	經濟部能源局	各直轄市、縣（市）政府		
14.	3. (3.1) (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	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110 年 12 月 31 日）	

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
		（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。 3. 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。	地政司				
15.	3. (3.1) (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。	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。	警政署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	
16.	3. (3.1) (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。 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。	地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
17.	3.(3.1) (6)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。	1. 督請各直轄市、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，並加強宣導民眾選擇合法租賃住宅服務業者提供租屋服務。 2. 補助各直轄市、縣（市）政府開辦社會住宅包租代管計畫，以低於市場行情之租金，出租予一定所得以下或社會經濟弱勢者。	地政司 營建署	國家住宅及都市更新中心	各直轄市、縣（市）政府 各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110 年 12 月 31 日） 社會住宅包租代管第 1 期計畫，由 6 直轄市政府先行試辦，推動 10,000 戶，第 2 期計畫則擴大辦理區域及目標戶數，採縣市版、公會版模式雙軌併行，推動 20,000 戶，故社會住宅包租代管預估於 109 年底前完成開辦 30,000 戶。	
18.	3.(3.1) (7)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	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。	民政司 警政署 營建署 消防署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110 年 12 月 31 日）	

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
	消費者追回損失。	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. 依據行政程序法有關職務協助相關規定，配合主管機關（經濟部商業司）申請職務協助，協助查核（處）消費詐騙案件，如涉及刑事案件，將本於職責主動偵辦。 4. 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。 5. 為增進警方協助消費者追回損失，業於 106-108 年度詐欺評核相關計畫，訂定警方執行扣押處分核敘放寬首功限制之行政獎勵規定，並將列入 109-110 年度詐欺案件評鑑之重要參據。	警政署	經濟部商業司			
19.	3. (3.1) (10)健全各項利息、手續費、違約金或滯納	1. 本部業於生前殯葬服務定型化契約應記載事項（自用型）及（家用型）中規定，消費者簽訂生前殯葬服務	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

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
	金、附加費用等之規範及查核。	契約後，可在簽約後 14 天內不附理由反悔解約，業者應退還已繳付之全部價款； 14 天後解約者，業者可扣除最高不逾契約總價 20%之費用作為違約金。 2. 本部業於骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載事項規定，骨灰（骸）存放設施經營業者，無法依契約提供約定之骨灰（骸）存放單位時，消費者得向骨灰（骸）存放設施經營業者要求價金及管理費共計總額 3 倍之懲罰性賠償。但可提出不可歸責於己方之事由者，免予退還。 3. 本部每 2-3 年均要求各直轄市、縣（市）主管機關辦理殯葬相關定型化契約查核，預定於行政院正式核定 109-110 年度消費者保護方案後再次函請各地方政府辦理查核。 4. 持續推動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。	地政司		各直轄市、縣（市）政府		
20.	(3.2)度量衡器及容（流）	液化石油氣使用年限部分，目前液化	消防署	經濟部能	各直轄市、縣	持續精進辦理	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度（預定完成期限）	備註
	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。	石油氣容器必須定期進行檢驗，倘經檢驗不合格則需壓毀不得繼續使用；另亦規範容器之使用年限為30年，即使該容器均檢驗合格，使用達30年時，亦需壓毀不得繼續使用，本部將持續督導各直轄市、縣（市）政府定期辦理液化石油氣容器檢驗場查察工作。		源局	（市）政府	（110年12月31日）	
21.	(3.3)促進自由公平競爭及合理價格之維持 (4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	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。	地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110年12月31日）	
22.	5. 重視特定消費族權益 (1)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）之消費者保護教育及宣導，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」及「慎防殯葬消費詐騙」國台客語版本，加強對不同年齡及語言之消費族群之宣導，並提供其他相關消費者資（警）訊。 2. 推動各直轄市、縣（市）政府與大專校院聯合宣導學生租屋消費安全	民政司 地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110年12月31日）	

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
		知識及住宅租賃相關定型化契約規範，以深化學生租屋消費意識。 3. 針對各類型消費者購物詐騙，進行研析詐騙被害趨勢，針對特定族群可能遭受之消費詐騙案件，以分齡分眾方式宣導，切合各族群關切之消費議題。 4. 持續透過臉書、電子報等媒體通路，宣導未滿12歲兒童禁止燃放之爆竹煙火種類及應有大人陪同之規定。 5. 針對弱勢家庭及民眾（含獨居長者及失能老人等），加強宣導有關熱水器、電暖爐等電器用品及瓦斯器具正確使用方法，避免發生一氧化碳中毒及火災等不幸事件。 6. 為提升新住民在臺生活適應能力，將持續透過建置外來人士在臺生活諮詢服務熱線及在臺生活相關資訊簡冊等管道，加強新住民消費爭議	警政署 消防署 移民署		各直轄市、縣（市）政府 各直轄市、縣（市）政府		

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
		等權益保護之宣導。 7. 因應高齡社會來臨，針對高齡者消費意識表示能力下降以致影響個案判斷情事，本部將適時蒐整日本等面臨高齡化社會國家之消費者契約法相關內涵，作為未來本部涉及消費者保護業務之相關法令研修參考。	民政司 地政司 警政署 營建署 消防署	各相關部會			
23.	5.(2)推動企業經營者及政府提供友善之特定消費族群消費諮詢等相關服務。	推動高齡者包租代管協助措施，督請租賃住宅服務業全聯會透過公會網站建置高齡者包租代管服務專區，及整合民間業者提供行動自主高齡者租屋媒合及包租代管服務，逐步建構高齡者友善租屋環境。	地政司	中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會 中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會	各直轄市、縣（市）政府	109 年度建置專區 110 年度宣導推廣	
24.	5.(8)新住民消費生活保護	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	移民署			持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

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
	措施 (8.1)建置外來人士在臺生活諮詢服務熱線及印製在臺生活相關資訊簡冊等管道。	偶、外籍配偶在臺生活相關資訊簡冊等管道，提供新住民消費保護或消費爭議之宣導。					
25.	5. (8) (8.2)研究探討新住民消費生活中常見之議題及糾紛類型，並研議改善及加強消費意識及權益教育宣導。	請各相關機關協助新住民消費保護宣導，或提供相關議題宣導資訊（如套書等消費爭議宣導資料），本部移民署利用各宣導管道或場合，不定期加強宣導。	移民署	教育部 經濟部		持續精進辦理 (110年12月31日)	
26.	5. (8) (8.3)於網站、電視及廣播等節目中加強新住民消費者權益保護宣導。	1. 不定期請各部會或地方政府提供相關消保資訊，置於「新住民培力發展資訊網」提供社會大眾瀏覽。 2. 鼓勵地方政府及相關民間團體可申請新住民發展基金補助，辦理「新住民相關權益之法律諮詢、服務或宣導計畫」，加強新住民消費者權益保護宣導。	移民署			持續精進辦理 (110年12月31日)	
27.	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (1)加強各目的事業主管機	1. 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。	人事處			持續精進辦理 (110年12月31日)	

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
	關內部消費者保護種子教育訓練。	2. 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。 3. 積極薦派同仁參加消費者保護業務訓練及講習課程。 4. 於本部數位學習平臺掛置多堂消費者保護線上課程，並不定期將消費者保護專題演講等課程錄製為線上課程，供同仁隨時選讀。					
28.	6.(4)針對不同年齡層，加強教育宣導數位交易消費者權益。	依「預防犯罪三級預防理論」規劃初級預防（對尚未被害之民眾普遍宣導）、次級預防（分析被害高風險族群，採分齡分眾強化宣導）、三級預防（對被害民眾慎防二次被害），採取「多元管道，分齡宣導」策略，針對不同年齡層製作各類型宣導影音素材及文宣品，延伸宣導觸角。	警政署				
29.	6.(5)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. 持續規劃消費者購物詐騙預防宣導	民政司 警政署			持續精進辦理 （110年12月31日）	

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
		執行方向，透過跨部會與第三方警政合作模式，賡續推動多元化宣導工作。 3. 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，保障自身權益。 4. 並將保護消費者權益之相關宣導內容列入液化石油氣零售業安全技術士教材，於複訓時辦理相關宣導。	消防署		各直轄市、縣（市）政府		
30.	6.(6)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. 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。 2. 每月將消費者保護法規及相關案例置於本處製作之人事服務簡訊，供本部各單位及所屬機關同仁充實消費保護新知。 3. 依不同消費者購物被詐騙之族群特性（年齡、性別、職業別等），以	人事處 警政署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110年12月31日）	

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
		分齡分眾方式廣用廣播、平面、電視、網路等媒體通路辦理宣導。					
31.	6.(7)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「165 全民防騙網」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。 3. 於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。	民政司 警政署 移民署			持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	
32.	6.(8)將消費者保護爭議處理、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、評鑑或評獎之標準。	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	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

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
		容。 2. 督導各直轄市、縣（市）政府加強對不動產消費爭議案件之協調處理及相關消費者保護教育宣導，並將其執行成效列入年度對各直轄市、縣（市）政府地政業務督導考評項目。 3. 於本部及所屬機關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。 4. 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。	地政司 人事處 警政署		各直轄市、縣（市）政府		
33.	6.(9)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證，加強吹哨人個資保護及檢舉案件處理時效。	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。	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理（110年12月31日）	

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
		2. 針對每半年之保全業務督導考核，將請各直轄市、縣（市）警察局就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不法事證。	警政署		各直轄市、縣（市）政府		
34.	6.(10)輔導設置消費者保護團體。	1. 持續推動「社會團體法」草案立法程序，以鬆綁社會團體之設立要件。 2. 中華民國移民商業同業公會自成立以來，即致力參與移民業務相關政策、法規及實務之討論與推動，不遺餘力，具相當專業能力。該公會經本部移民署指定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，並請其協助宣導移民服務定型化契約之使用及相關法令規定，及協調消費者與會員（業者）間之移民消費糾紛等。	合作及人民團體司籌備處 移民署			持續精進辦理 (110年12月31日)	
35.	6.(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及	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	民政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110年12月31日)	

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
	合作。	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. 每年辦理會務研習活動，邀集各團體相關人員參與，期增進與消費者保護團體間相互認識、資源連結與業務合作，並於活動中宣導消費者保護理念。 3. 每年將優質消費者保護團體提報行政院消費者保護處評選公告。 4. 刻正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，於會中就涉及消費者保護部分進行討論。 5. 持續與反詐騙等消費者保護團體或組織建立暢通聯繫管道，對於消保團體邀請前往辦理講座、宣導活動，相互合作。遇有特殊消費詐騙案例撰寫新聞稿宣導，提醒民眾避免被害，以強化消費者保護工作。	合作及人民團體司籌備處 警政署	行政院消費者保護處 經濟部 法務部	各直轄市、縣（市）政府 各直轄市、縣（市）政府、保全公會		

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
		6. 配合各相關主管機關召開跨機關（部會）協調會報，適時提供相關協助，並將遇案重申職務協助原則，以強化相關機制健全。 7. 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建管及消防安全之檢查。	營建署 消防署		各直轄市、縣（市）政府		
36.	6.(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	1. 持續推動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，以資獎勵。 2. 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）政府 保全公會	持續精進辦理（110年12月31日）	
37.	6.(13)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。	修正「內政部補助民間團體經費申請作業要點」，增列辦理國際性交流及業務合作之國際性活動等補助項目，以協助消費者保護團體與國外消費者保	合作及人民團體司籌備處			持續精進辦理（110年12月31日）	

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
		護組織合作及交流活動。					
38.	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 督請各直轄市、縣（市）政府依法處理殯葬消費爭議案件。 2. 督請各直轄市、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。 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，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。	民政司 地政司 警政署		各直轄市、縣（市）政府 各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	
39.	7.(2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	1. 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。 2. 督請各直轄市、縣（市）政府加強宣導住宅租賃爭議免費調處機制，並適時協助民眾申請調處。	地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
	因究明及統計分析，研議改進策略並揭露資訊。	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. 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。 5. 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。 6. 房地產消費糾紛原因及案例資訊，	民政司 地政司 地政司		各直轄市、縣（市）政府 各直轄市、縣（市）政府		

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
		定期於本部不動產資訊平台提供查詢。 7. 持續統計保全業相關消費爭議案件，並針對較常發生之爭議問題進行研析。 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。	警政署 移民署				
42.	7.(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。	如有消費者保護團體因重大消費事故提起團體訴訟，將協調及適時補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。	民政司 地政司 營建署 警政署 消防署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110年12月31日）	
43.	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (3)就網路直播行銷，加強消費者權益保護措施。	分析網路直撥詐騙被害人特性，設定宣導目標族群及製作宣導素材，再透過符合目標族群之宣導場合、通路平臺、社群媒體等管道加強宣導，並適時發布新聞稿，廣泛增加民眾辨識詐騙及保護自身消費權益之防詐意識。	警政署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110年12月31日）	
44.	(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例。	繪製「一頁式廣告特徵」宣導圖文，並透過各管道進行宣導；不定期將具體案例發布新聞，提醒消費者慎防是	警政署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110年12月31日）	

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
		類詐騙。同時通報各警察機關是類案件處理方式及彙整國內各宅配業者及報關行聯絡方式，民眾均可至各警察機關或致電 165 專線洽詢後續處置方式。					
45.	(6)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。	刻正辦理保全業法全文修正草案，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。	警政署	經濟部、法務部	各直轄市、縣（市）政府 保全公會	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	
46.	(7)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. 預定於 110 年辦理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. 持續督請各直轄市、縣（市）政府落實不動產交易安全宣導及消費糾紛處理、廣告及定型化契約查核，並將其推動及查處情形列入年度地政業務督導考核項目。	民政司 地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
		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，保障自身權益。	警政署 消防署				
47.	(10)強化行動裝置購物對消費者保護影響議題之研究。檢視行動購物平臺、交易資訊提供、揭露方式等，是否將行動裝置之特性納入考量。	1. 對於不動產買賣、租賃及預售屋買賣實際成交資訊，業已開發「實價資訊輕鬆查 APP」，並配合使用者需求持續檢討更新該應用程式。 2. 督請各直轄市、縣（市）政府加強宣導推廣民眾使用「實價資訊輕鬆查 APP」。	地政司		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 （110 年 12 月 31 日）	

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
48.	9. 消保考核委員建議事項 (1)107 年 3 月新公告之家用液化石油氣供氣定型化契約應記載不得記載事項，請加強輔導業者簽約，並持續滾動檢討相關法規之配套措施。	1. 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，保障自身權益。 2. 持續蒐集家用液化石油氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項相關修正意見或建議，於蒐集至一定數量後辦理研商修正事宜。	消防署		各直轄市、縣（市）政府	持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	
49.	(2)有關建築物起造人之管理及不動產開發業管理部分，請研議杜絕一案建商之亂象。	為健全不動產開發業產業經營體質，刻正辦理「不動產開發業健全發展制度之檢討研究案」，因不動產開發業（起造人）之管理影響層面廣泛，且涉多種不同之法律規範，故將於本研究針對現行各階段法令制度進行資料蒐集與分析後，再提出現況制度（法令）改進措施方案或不動產開發業專法。	營建署			持續精進辦理 (110 年 12 月 31 日)	

彙整單位：內政部 聯絡人：蔡鑫宇 電話：(02) 2356036 傳真：(02) 02-23971086 E-mail：moi6141@moi.gov.tw