

外交部 109-110 年度消費者保護方案

外交部 109-110 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)	年度預訂進度(預定完成期限)	備註
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	(7)推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制，並完備相關法令制度	- 依據「旅外國人急難救助實施要點」第 7 點規定，駐外機構不介入或調解民事、刑事、商業或勞資糾紛，惟得提供當地國相關專業組織或個人聯繫資訊供國人參考運用。跨境消費糾紛屬商業糾紛，除涉及個人隱私保護議題，我駐外館處亦無法(不論直接或間接)介入、聯繫或調解，惟可提供申訴(或救濟)機構與途徑相關資訊，由當事人逕向企業進行申訴或尋求救濟，或向企業所在地(國)之消費爭議主管機關尋求調處。 - 領事事務局在其全球資訊網「旅外安全」專區項下，已設置「各國暨各地區簽證、旅遊及消費者保護資訊」，由該局責成各駐外館處隨時檢視、更新當地消費者保護機關或團體、消費者服務中	外交部領事事務局及各駐外館處。		無	領務局每季通知各駐外館處辦理。	

		心或消費者爭議調解委員會資料。 3. 各駐外館處不定期收集與建立當地醫師、律師、公證人、仲裁、土地代書、專業翻譯師、房產或保險經紀人等相關專業人事名單，並應國人請求適時提供，惟為避免爭議(如圖利特定廠商與人士等)，無法於駐外館處網頁公布。 4. 領務局亦持續更新編印「中華民國駐外館處緊急聯絡資訊摺頁」、「旅外國人急難救助卡」及「出國旅行安全實用手冊」供國人免費索取，為配合政府少紙化環保政策，相關資訊均已同步上載於該局全球資訊網「旅外安全」專區，提供國人多元資訊管道。 5. 鑒於國人出國旅遊頻繁，在海外遇有急難事件常衍生龐大醫療費用，造成國人及家屬財務負擔，領務局已定期在對外網站及 Line 群組宣導提醒國人出國投保足額之海外旅遊(醫療)保險觀念，將持續辦理。					
--	--	---	--	--	--	--	--