

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

大陸委員會

壹、 嘉勉意見

- 一、 陸委會協調下，已建立兩岸旅遊應急協調處理機制，並設立台北及北京辦事處，積極處理兩岸人民旅遊糾紛，並適發發布陸、港、澳旅遊景示，提供國人赴陸參考，值肯定。
- 二、 建立兩岸食品、消費品、農產品安全及傳染疫病訊息蒐集、通報及協處機制，並加強對不合格消費產品處理之資訊蒐集、溝通與協調，保障兩岸人民安全與健康，並維護消費者權益，值得肯定。

貳、 建議意見

- 一、 有關國人赴陸消費糾紛之協處，報告書 P4 僅列有糾紛處理機制，尚無陸委會協處之量化數據；另 P8 亦僅列有地方政府轉來 5 件國人在香港購物(含網購及實體店面)之爭議協處，雖可凸顯香港事務局之執行績效，惟就國人在大陸及港澳地區之網購及實體店面消費爭議而言，該統計數據似有不足，宜請統計、分析近 2 年陸委會及海基會等協助國人赴陸及大陸人士來台有關旅遊、購物等消費糾紛之協處成效(含消費爭議件數、類型分析、結案情形，及協處未成功之問題研析)等量化及研析資料，俾彰顯陸委會對消費者保護業務執行成效
- 二、 報告書 P10 所列有關其他類型之消費爭議協處機制，須由各主管機關評估、提出需求，現階段尚未納入兩岸協商議題乙節，建議可研議藉由上開協助兩岸人民旅遊、購物等消費爭議統計，協調爭議較多、問題較複雜等產品或服務之主管機關積極評估，並提出建立資訊蒐集、通報及協處機制之需求，俾可向陸方提出、呼籲及展開協商等，以彰顯之行政績效。