

## 大陸委員會 109-110 年度消費者保護方案

## 目錄

|      |       |     |
|------|-------|-----|
| 序號 1 | ..... | 頁 3 |
| 序號 2 | ..... | 頁 4 |
| 序號 3 | ..... | 頁 5 |

## 大陸委員會 109-110 年度消費者保護方案

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                                                                                                      | 執行項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 主(協)辦單位                   | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)       | 備註 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|----------------|--------------------------|----|
| 1      | <p>6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> | <p>1. 配合辦理年度消保系列宣導活動並提供消費權益宣導題目，強化消費者自我保護知能。</p> <p>2. 本會編印出版「臺灣心港澳情——臺港澳交流 Q&amp;A 手冊」，將國人赴港、澳旅遊消費應注意事項及發生消費糾紛時之聯繫協處方式列示其中，加強宣導。</p> <p>於本會網站首頁設置陸港澳緊急服務相關資訊(<a href="https://www.mac.gov.tw/cp.aspx?n=D685A20065F89CCD">https://www.mac.gov.tw/cp.aspx?n=D685A20065F89CCD</a>)，及陸港澳旅遊警示專區(<a href="https://www.mac.gov.tw/News.aspx?n=E0243AD02975213D&amp;sms=EF1DC35EB9749B36">https://www.mac.gov.tw/News.aspx?n=E0243AD02975213D&amp;sms=EF1DC35EB9749B36</a>)，不定時更新資訊供民眾參考。</p> | <p>大陸委員會</p> <p>大陸委員會</p> | 交通部  |                | <p>常態性辦理</p> <p>適時辦理</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            | 地方負責機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限) | 備註 |
|----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------|--------------------|----|
| 2  | 7.強化消費者諮詢及爭議處理<br>(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。 | <p>1.協助推動協商建立兩岸跨境消費糾紛協調處理機制</p> <p>視各目的事業主管機關需要，協助建立兩岸跨境消費糾紛協調處理機制，適時納入兩岸協商議題。</p> <p>2.在完成建置聯繫窗口前，現行兩岸消費糾紛協處機制</p> <p>(1)國人在中國大陸發生旅遊消費糾紛，可檢具相關事證，向陸方「文化和旅遊部旅遊質量監督管理所」申訴(電話：010-65201422)；申訴過程如遇困難，可透過財團法人海峽交流基金會協調陸方有關單位(含臺商協會)協處。</p> <p>(2)中國大陸人士在臺之消費問題，可透過海基會協助轉介相關主管機關或民間團體(中華民國旅行業品質保障協會)尋求協助。</p> <p>(3)海基會設有24小時緊急服務專線(02-25339995)，消費者如發生消費糾紛急需處理，可透過此專線協處。</p> | 大陸委員會             | 行政院消費者保護處、各有關機關 |            | 適時辦理               |    |
|    |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 大陸委員會、財團法人海峽交流基金會 | 交通部、經濟部         |            | 常態性辦理              |    |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                    | 執行項目                                                                                                         | 主(協)辦單位 | 有關機關                | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限) | 備註 |
|--------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|----------------|--------------------|----|
| 3      | 8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題<br>(8) 加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析。 | 轉知本會可掌握之於中國大陸舉辦與各部會權責相關之兩岸消保業務交流或會議(如涉及觀光旅遊、商品、食品安全、電子商務等，或有關民法、消費者保護法、電子商務法之學術會議)等資訊予消保處，視情派員參與，增進兩岸消保業務交流。 | 大陸委員會   | 行政院消費者保護處、各<br>有關機關 |                | 適時辦理               |    |

彙整單位：大陸委員會    聯絡人：張陌耘    電話：2397-5589 ext. 5031    傳真：2392-7867    E-mail:mychang@mac.gov.tw