

# 外交部 106-108 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>8.協調處理消費爭議</b>	<b>1</b>
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制	1
(6)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	2
<b>9.推行消費者教育及宣導</b>	<b>3</b>
(5)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	3
(6)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	4-5
<b>10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</b>	<b>6</b>
(5)加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之蒐集研究	6
(7)其他：加強消費者便民措施	7-8
(7)其他：確保國人國際通行便利性及安全性	9
(7)其他：提供遺失護照之旅外國人緊急協助	10

## 外交部 106-108 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
1	8. 協調處理消費爭議 (1) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制	<p>1. 國人在國外倘遭遇重大消費爭議，請儘速聯絡駐外館處，以便提供即時必要建議及協助(如協調駐在國有關機關或語言協助等)。</p> <p>2. 外國人在我國境內遭遇消費爭議向本部反映時，本部即通知國內權責機關協助處理。另視其需要，配合協助聯繫各該所屬國家駐華單位提供必要協助(如語言協助等)。</p> <p>3. 駐外館處將攸關國人消費權益之駐在國法律規定，如駕車需知、第三責任險 (Compulsory Third Party Insurance, CTP) 或當地應注意之生活資訊等簡譯並公布於其官方網站供國人查閱參考。</p>	外交部相關地域司、駐外各館處、領事事務局			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
2	8. 協調處理消費爭議 (6) 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於駐外館處網頁建立當地醫師、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參考名單。</li> <li>2. 於不抵觸當地國法令規章範圍內，視實際情況代為聯繫保險公司安排醫療、提供理賠等相關事宜及其他必要協助。</li> </ol>	外交部相關地域司、駐外各館處、領事事務局	交通部觀光局		持續辦理	

## 外交部 106-108 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
3	9. 推行消費者教育及宣導 (5) 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>請駐外館處持續主動蒐集駐地與消費者保護相關資訊，吸收國際間處理跨國性消費者議題經驗，適時彙送行政院消費者保護處。</li> <li>適時將我消費者保護現況資料及中英文說帖轉送駐外館處，以提供當地消費者保護組織參考，持續強化我對消費者保護議題與措施之國際形象。</li> <li>於本局全球資訊網置放駐在國消費者保護機構資訊及官網連結。</li> </ol>	外交部相關地域司、駐外各館處、領事事務局			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
4	<p>9. 推行消費者教育及宣導</p> <p>(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，以及加強其管理及維護</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於本局網頁發布國外旅遊警示提醒國人注意，即透過新聞說明會宣導，適時對外說明。</li> <li>2. 隨時充實更新外交部領事事務局全球資訊網「出國旅遊資訊」網頁資訊，提供最新「各國及各地區旅遊資訊」及「國外旅遊警示分級表」等相關旅遊安全資訊，期能發揮預防或減少國人在海外遭遇急難或消費糾紛之功能。</li> <li>3. 協請駐外館處蒐集駐地相關消費資訊，隨時更新外交部領事事務局全球資訊網相關網頁，並視情況發布新聞背景說明，提供國人參考。</li> <li>4. 將國人相關消費者跨境消費爭議案例等資訊提供國人參考。</li> </ol>	外交部相關地域司、駐外各館處、領事事務局	交通部觀光局		持續辦理	

## 外交部 106-108 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
4	<p>9. 推行消費者教育及宣導</p> <p>(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，以及加強其管理及維護</p>	<p>5. 通電駐外館處不定期更新當地消費者保護機關或團體、消費者服務中心或消費爭議調解委員會名址、電郵信箱、電話及傳真，並適時更新外交部領事事務局全球資訊網之「各國及各地區旅遊及消費者保護資訊」。</p>	外交部相關地域司、駐外各館處、領事事務局	交通部觀光局		持續辦理	

## 外交部 106-108 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
5	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (5)加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之蒐集研究	1. 電請我駐外館處加強與駐在國政府相關部門之業務合作與交流，並持續主動蒐集駐在國與消費者保護相關議題之資訊，吸收國際間處理跨國性消費者議題經驗，適時彙整送請行政院消費者保護處參考。	外交部各司處、領事事務局			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
6	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (7)其他:加強消費者便民措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為配合「首次申請護照親辦」措施，受理護照收發件服務除週一至週五上午 8:30 至下午 5:00，中午不休息外，每週三延長上班時間至晚上 8:00。</li> <li>2. 提供各類領務宣導資料供民眾取閱，提供護照申請書填寫範例參考，安排志工及領務局同仁採走動式服務。</li> <li>3. 提供民眾快速照相服務，在外交部領事事務局一樓大廳設置三部快速照相機，便利未預先備妥照片之民眾申請護照。</li> <li>4. 續執行護照速件處理服務，積極落實「使用者付費」，達到透明化、公平及公正原則。</li> <li>5. 續推廣「郵局代領代送護照服務」，免除民眾領取護照往返之苦。</li> </ol>	外交部領事事務局			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
6	<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>(7)其他:加強消費者便民措施</p>	<p>6. 為紓緩等待人潮，增設機動性服務機制，由領務局同仁為申請人整理申請書及提供必要之協助，達到高效率之為民服務。</p> <p>7. 目前提供我國人護照免簽及落地簽便利待遇之國家及地區總數已達 165 個(統計時間至 105 年 12 月底止)，確實有助提供國人出國通行之便利性。</p>	外交部領事事務局			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
7	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (7)其他：確保國人國際通行便利性及安全性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續推動其他國家給予我國國民免簽證入境待遇。</li> <li>2. 外交部為加強我國護照之安全性及公信力，已於 97 年底發行晶片護照，有效提昇我國國際形象，提升我國護照品質，促進與國際社會接軌步伐，並保障國人海外旅行之便利性及安全性。</li> <li>3. 隨著我國護照好用度提升，致招少數不法人士覬覦變造冒用，外交部已著手進行護照改版相關事宜，將運用最新防偽技術，持續加強護照安全與品質，以確保我國護照之國際公信力。</li> <li>4. 國人持用護照出入各國國境倘遭遇困難，外交部及駐外各館處將儘速協助解決困難，並將相關資訊上網週知，以利國人出國參考。</li> </ol>	外交部、領事事務局、駐外各館處			持續辦理	

## 外交部 106-108 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
8	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (7)其他:提供遺失護照之旅外國人緊急協助	通電駐外館處平時即與駐在國及兼轄國家之移民、邊防、海關、警政及非政府組織或友我學術機構等機關建立密切之聯繫與合作機制,倘遇國人遺失護照等求助案件可以即時提供必要協助。	外交部領事事務局、駐外各館處			持續辦理	

彙整單位：外交部領事事務局 聯絡人：王科長韋龍 電話：02-33435598

傳真：2343-2999 E-mail：mwlwang@mofa.gov.tw