

行政院大陸委員會 106-108 年度消費者保護方案

目錄

1. 協調處理消費爭議.....	3
(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。.....	3
2. 推行消費者教育及宣導.....	4
(5) 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.....	4
(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。.....	5

行政院大陸委員會 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 (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。	<p>1. 協助推動協商建立兩岸跨境消費糾紛協調處理機制 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 (1) 國人在中國大陸發生消費糾紛，可檢具相關事證向案發當地「旅遊質量監督管理所」24小時專線(010-65275315)申訴，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(含台商協會)協處。 (2) 中國大陸人士在臺灣之消費問題，可透過海基會協助轉介相關主管機關或民間團體(中華</p>	<p>行政院大陸委員會</p> <p>行政院大陸委員會、財團法人海峽交流基金會</p>	<p>各有關機關</p> <p>交通部、經濟部</p>		<p>適時辦理</p> <p>經常性辦理</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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>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 (02-27129292)，消費者如發生消費糾紛急需處理，可透過此專線協處。</p>					
2	<p>9. 推行消費者教育及宣導</p> <p>(5)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>於本會網站及編印出版之「臺灣心港澳情—臺港澳交流 Q&A 手冊」將國人赴香港、澳門旅遊消費應注意事項及發生消費糾紛之聯繫處理方式列示其中，提供國人參考。</p>	<p>行政院大陸委員會、財團法人海峽交流基金會</p>			<p>經常性辦理</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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	9.(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。	於本會網站首頁設置按消費類型連結之專屬目的事業主管機關之入口網	行政院大陸委員會			適時辦理	

彙整單位：行政院大陸委員會 聯絡人：楊承勳 電話：23975589 分機 5016 傳真：23927867 E-mail：chy23@mac.gov.tw