

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

內政部

壹、嘉勉意見

- 一、在確保消費安全權益方面，積極在國家公園及要求所轄業者等推動投保產品責任保險及公共意外責任保險，有效建立消費安全的消費環境，值得肯定。
- 二、積極辦理反詐騙案件，105 及 106 年間除受理反詐騙專線電話之來電、檢舉及諮詢等各數十萬通(件)外，並破獲假網拍購物、協助民眾圈存(攔阻)案件等各均上千件，每年成功攔阻金額均達上億元，落實維護民眾財產安全；更於 105 年 7 月間破獲一銀 ATM 盜領案，於案發後 6 天即偵破國內首宗國際盜領 ATM 集團入侵我國犯罪案，打擊犯罪績效顯著，期盼警政署能持續策進及強化相關作為，有效防制詐騙行為的發生。
- 三、積極督導地方政府辦理「不動產交易」及「建築物公共安全」等之法令宣導、定型化契約、管理、查核與爭議處理等各項消費者保護措施，配合本處辦理各項公共場所安全及瓦斯鋼瓶防爆等之查核及管理，並均提供具體量化執行成效，值得肯定。
- 四、在確保消費公平權益方面，積極研修(訂)相關不動產契約應記載及不得記載事項公告，有效建立消費公平的消費環境，值得肯定。
- 五、在移民服務業之管理方面，移民署各項查核均有相關統計數據及執行情形之說明，可清楚瞭解移民署辦理情形及成效。

貳、建議意見

- 一、消保機制已然齊備，亟需落實妥為推動辦理，惟在落實推動中，建議將所主管法規與消保法密切結合，並從消費者的立場

去研訂相關配套措施，當更能發揮消費者保護的成效。因此建議應加強本部及所屬單位與相對應的地方行政單位消費者保護的教育宣導工作。

- 二、為確保消費安全，建議對於所轄業務範圍內消費者經常出入的公共場所，如納骨塔大樓等殯葬場所、寺廟等宗教場所…，除要求該等業者要注意場所安全外，並應投保公共意外責任保險。
- 三、有鑑於建築物起造人之管理，攸關建築物之結構品質、住戶之身家財產與生命安全，請研議起造人管理或不動產開發業管理專法等，課以起造人責任，杜絕「一案建商」之亂象，確實維護消費者住的權益。
- 四、近2年本院線上消費申訴系統有關房屋申訴案件每年均有2,500件左右，以預售屋及新成屋居多；貴部每季亦有統計、研析消費申訴案件數及態樣，是請持續研議建築物買賣與品質之有效管理措施，俾降低消費爭議案件。
- 五、不動產經紀業因購屋金額大，影響消費者權益甚巨，而依報告書顯示查核不實廣告不符規定者高達7.5%，而查核預售屋或成屋買賣定型化契約不符規定者，更高達25%，且發生爭議達成調處比率又偏低(約五成)，建議研擬對策、對不符規定者提高罰則。
- 六、推動社會住宅政策係總統重要政見之一，本院107年3月6日核定社會住宅興辦計畫，規劃興建12萬戶及包租代管民間空餘屋8萬戶，截至目前全國社會住宅已完工及施工中戶數合計約2.2萬戶明年可達4萬戶，尚符預期進度；另貴部106年間所擬具並經本院106年4月8日核定之「社會住宅包租代管試辦計畫」，內容載明辦理期程106年至109年，每年辦理1萬戶，惟截至目前僅媒合約670戶，建議加速辦理以落實居住正義。

- 七、有關仲介業報酬上限標準，貴部 89 年間曾函釋，買賣雙方支付之服務報酬合計最多不得超過該不動產實際成交價金 6% 或 1.5 個月之租金，惟因前開規定各界意見未臻一致，爰該上限標準是否取消、維持或微調，建請斟酌各項因素，妥適處理，以維消費者權益。
- 八、為確保消費公平，建議應依消保法第 56 條之 1 規定，全面查核所轄業務範圍業者之定型化契約，是否符合貴部依消保法公告之應記載或不得記載事項規定，並將查處結果列入下次中央考核報告說明。
- 九、家用液化石油氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項業於今年 3 月 23 日公布實施，目前簽約率偏低，請輔導業者依「家用液化石油氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項」和消費者簽訂契約。有關業者的行政監督部分，建議檢討主管法規是否有妥善的配套措施，以期能確實導正市場交易秩序。
- 十、全國殯葬資訊入口網之「業者查詢」已公告合法殯葬業者及生前契約業者名單；另「消費者保護」也以消費警訊方式，公布非法個案新聞。是請研議於該入口網增列非法業者名單及非法態樣公布，供消費者查閱、瞭解，以利事先防範消費爭議。
- 十一、殯葬服務業祭品、鮮花重覆使用之爭議仍然存在，而塔位銷售廣告宣稱由政府負最終責任引誘民眾購買亦有引誘行銷情事，建議加強稽查取締。
- 十二、保全業之管理方面貴部警政署定期督考情形，建議未來於書面報告中能呈現相關統計數據；另查核保全定型化契約使用情形，亦建議於書面報告中說明相關辦理成效。
- 十三、有關協助消保團體與國外消保組織合作及交流乙節，報告書(第 80 頁)說明「積極規劃與國外消保組織之聯繫，以協助本國消保團體參與各項國內外消費議題活動云云」，未知貴部之具體規劃

內容如何？請補充說明。