

法務部 104-105 年度消費者保護方案

法務部 104-105 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
6. 公平交易之促進	1
(5)建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	1
(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	2
8. 協調處理消費爭議	8
(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	8
9. 推行消費者教育及宣導	9
(3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	9
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	9
(6)充實消費資(警)訊，設置並妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	12

法務部 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施策略、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	6. 公平交易之促進 (5) 建構安全網路交易環境, 防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	1. 加強查察電腦犯罪並辦理相關在職訓練以加強執法人員正當程序觀念 (1) 舉辦在職訓練, 精進執法人員網路犯罪偵查技巧。 (2) 加強執法人員數位證據認知及採證標的與程序之訓練。 (3) 積極發掘電腦犯罪線索, 深入追查偵辦。 2. 加強不法使用個人資料之	調查局 (幹訓所) (資通處)		各調查處、站	1. (1) 在職訓練將依據年度訓練計畫或赴外勤處辦理組織學習時, 針對電腦犯罪偵查技巧、數位證據採證等進行講習, 於 103 年度 8 月底前均已完成。 (2) 本局將於 104 至 105 年度擬持續辦理資通安全、電腦犯罪防制暨數位鑑識之相關課程, 以提升偵辦電腦犯罪技術及數位調查職能。 2. 104、105 年度內辦	

序號	計畫實施策略、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
		查緝 (1)由臺灣高等法院檢察署成立之「電腦犯罪防制中心」,積極研擬防制電腦犯罪政策。 (2)督促所屬檢察機關檢察官積極加強查緝不法網站,以防止網路詐欺及犯罪行為。 (3)加強不法使用個人資料之查緝,督促所屬檢察機關檢察官,對於違反個人資料保護法之案件,積極偵辦。	法務部檢察司		各地方法院檢察署及各調查處、站	理	
2	6. 公平交易之促進 (8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	1. 加強消費詐欺之預防、因應與救濟 (1)積極加強查緝與民眾日常生活息息相關之犯罪。 (2)通函各外勤調查處、站,積極偵辦各類重大消費詐欺犯罪案件。	調查局 (經防處)		各調查處、站	1. (1)查緝民生犯罪為 104-105 年度經常性辦理工作。 (2)查緝詐欺犯罪(含重大消費者詐欺)為 104-105 年度經常性辦理工作。	

序號	計畫實施策略、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>2. 防止金融詐欺與因應</p> <p>(1)加強諮詢布置，機先發掘金融詐欺線索，依法追查偵辦。</p> <p>(2)加強與金融監理機關及證券、金融週邊單位之聯繫，共同防制金融詐欺。</p> <p>(3)舉辦各項財務金融講習或學術研討會，精進同仁金融犯罪偵查技能。</p>	調查局 (經防處)		各調查處、站	<p>2. (1)持續加強辦理。(105年12月31日)</p> <p>(2)104-105年度經常性辦理。</p> <p>(3)於104-105年度排入本局幹部訓練所「訓練配當時程計畫」。</p>	
		<p>3. 防止以電話、手機簡訊及郵件等方式進行詐欺</p> <p>(1)強化各外勤調查處、站偵辦詐欺犯罪效能，全力偵辦詐騙電話案件，並深入追查詐騙集團幕後成員及共犯。</p> <p>(2)加強與檢察、金融、電信單位之協調聯繫，即時通報相關銀行終止詐騙集</p>	調查局 (經防處)		各調查處、站	<p>3. (1)查緝民生犯罪為104-105年度經常性辦理工作。</p> <p>(2)查緝詐欺犯罪(含重大消費者詐欺)為104-105年度經常性辦理工作。</p>	

序號	計畫實施策略、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>團所使用帳號之轉帳功能，並協請電信單位追查詐騙集團轉接電話處所、申登資料及通聯紀錄，據以偵辦。</p> <p>4. 防止並取締網路詐欺及犯罪行為</p> <p>(1) 加強執法人員在職訓練，提升辦案人員偵查能力。</p> <p>(2) 研究國內外電腦犯罪案例，並對國內偵辦電腦犯罪加以列管、追蹤。</p> <p>(3) 加強發掘網路詐欺及犯罪線索，深入追查偵辦。</p>	<p>調查局 (經防處) (資通處)</p>		<p>各調查處、站</p>	<p>4. (1) 不限期利用各實務辦案機會累積偵查知能，蓄積辦案能量。</p> <p>(2) 為 104-105 年度經常性辦理工作。</p> <p>(3) 蒐集目前猖獗網路詐欺案例，研究其犯罪手法及偵辦技巧，製作案例報告，利用年度專業講習、外勤組織學習中提出報告，以提升外勤同仁對此類案件之認</p>	

序號	計畫實施策略、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>5. 加強消費詐騙之預防、因應及救濟：</p> <p>(1)打擊民生犯罪專案：</p> <p>A. 為積極加強查緝與民眾日常生活息息相關之犯罪行為，並防制電話詐欺恐嚇犯罪氾濫，訂定「檢察機關打擊民生犯罪專案實施計畫」。</p> <p>B. 於臺灣高等法院檢察署成立「打擊民生犯罪督導小組」，邀集相關機關參與專案會</p>	法務部檢察司		各地方法院檢察署	<p>知，以強化相關線索之發掘，提升偵辦能力，持續積極辦理中。</p> <p>5. 104、105 年度內辦理</p>	

序號	計畫實施策略、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>議，建立打擊民生犯罪之合作網絡。</p> <p>C. 於各地檢署成立「打擊民生犯罪專案小組」專責迅速嚴辦此類案件。</p> <p>D. 對於消費詐欺犯罪，本部所屬檢察機關已主動結合警方及電信、金融機構，積極偵辦，以有效打擊。</p> <p>(2)訂定「檢察機關排怨計畫」，以發揮檢察官打擊犯罪之功能，提昇司法公信力，贏得民眾信賴，並激發基層檢察官之榮譽感，凝聚檢察體系向心力，擇訂「當前引發民怨犯罪案件」積極偵辦。</p>					
		6. 打擊經濟犯罪及金融詐欺犯罪：	法務部檢察司		各地方法院檢察署	6. 104、105 年度內辦理	

序號	計畫實施策略、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>(1) 於臺灣高等法院檢察署成立「偵查經濟犯罪防制中心」下成立「金融犯罪查緝督導小組」，作為執法及檢察機關偵辦重大金融犯罪之諮詢機構。</p> <p>(2) 於地檢署設立專組，積極辦理各類重大經濟犯罪案件。</p> <p>(3) 督導所屬檢察機關對轄區內媒體廣告疑涉非法吸金者，主動追查。</p> <p>(4) 於偵辦地下金融犯罪案件過程，一併深入追查犯罪不法所得，報請檢察官查扣或凍結；案件判決確定後，協助檢察官追查被告財產，以供執行追繳、追徵及抵償，使犯罪者無法坐享不法所得，降低犯罪誘因。</p> <p>(5) 派員參加金融機構所舉辦之研討會，提升專業素</p>					

序號	計畫實施策略、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>養。</p> <p>7. 查禁仿冒商品： (1)督促所屬檢察機關檢察官嚴格查緝及追訴侵害智慧財產權案件。 (2)督促檢察官就侵害智慧財產權之案件確實為求刑之表示。 (3)對於裁判諭知得易科罰金者，審慎審核是否准予易科罰金。 (4)加強台灣高等法院檢察署偵查經濟犯罪中心查緝侵害智慧財產權專案小組功能，建立共識，充實辦案能力。</p>	法務部檢察司		各地方法院檢察署	7. 104、105 年度內辦理	
3	8. 協調處理消費爭議 (2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	<p>1. 持續督導各鄉(鎮、市、區)調解委員會積極處理民眾法律爭議，增進社會祥和並減少訟源。</p> <p>2. 與地方政府合辦調解實務研習會，以利提升調解人員專</p>	法務部(法律事務司)		直轄市、縣(市)政府	104、105 年底，各與地方政府合辦至少辦理 15 場次研習會	由本部及所屬機關業務費項下勻支

序號	計畫實施策略、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
		業素養，增進調解技巧。					
4	9. 推行消費者教育及宣導 (3) 加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民之消費者保護教育 (1) 利用本部網站「法律時事漫談」及「法律常識」單元，適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。 (2) 運用辦理集會及相關活動，適時宣導消費者保護相關法令知識。	法務部(保護司)		各地方法院檢察署	104、105 年底，規劃刊登消費者保護專文 8 篇；結合活動，宣導消費者保護法令知識 8 場。	1. 由本部及所屬機關業務費項下勻支。 2. 本項為精進措施。
5	9. 推行消費者教育及宣導 (5) 開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	1. 持續推動『消費新生活運動』 (1) 協助宣導『年度消費者保護教育活動』。 (2) 督導本部所屬矯正機關利用收容人教化教誨時機強化其消保常識，並定期舉辦有關消費者保護教育之各項宣導活動。(含配合協助宣導一九五〇消費者服務專線)。	法務部矯正署、司法官學院	矯正署所屬各機關		1. (1)-(3) 104 至 105 年本部矯正署所屬機關均定期由教誨師及相關承辦人員宣導消費者保護法令相關內容，各機關每月至少一次。並定期舉辦收容人法律常識會考，對於成績優良之收容人並予獎勵，以深	

序號	計畫實施策略、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>(3)定期舉辦收容人相關法律常識會考，並對於成績優異者予以鼓勵，俾強化其學習動機。</p> <p>(4)蒐集消保最新資訊並訂購相關刊物，俾以充實矯正人員消保概念。</p> <p>(5)於司法官學院年度各班期中，適當安排消費者保護法相關課程，以強化受訓學員對於消費保護之意識。</p> <p>2. 強化各級行政人員(含新進人員)及服務人員對消費保護業務之知識及專業智能</p> <p>(1)協助辦理消費者保護教育訓練。</p> <p>(2)積極持續於開辦之矯正人員養成教育訓練班及在職訓練合適班期中，安排消費者保護相關課程</p>	法務部矯正署. 人事處. 廉政署	矯正署所屬各機關		<p>化其學習效果。各機關每季一次。</p> <p>(4)刊物：每月訂購「消費者報導」雜誌，預定103、104年12月底完成下一年度之雜誌訂購程序。</p> <p>(6)104-105年度內辦理。</p> <p>2.(1)(2)104、105年三等特考監獄官班、四等監所管理員班、初級救護班、初任教化人員班及替代役管理幹部儲訓班於訓練期間完成「消費者手冊」、「消費者報導雜誌」1篇</p>	

序號	計畫實施策略、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>及各項消保常識之宣導，藉以強化消費者保護觀念。</p> <p>(3)持續推動各級行政人員消費者保護知識及專業智能，並配合辦理消費者保護教育訓練與宣導。</p> <p>(4)責成各主管機關及縣市政府之政風機構於辦理政風法令宣導活動時，依據機關環境與業務性質，俟機配合安排消費者保護相關資訊之宣導，以保障同仁消費權益。</p>				<p>文章閱讀或觀賞宣導影片 1 部。</p> <p>(3)104-105 年度內賡續推廣消費者保護相關數位學習平台及課程以強化及深化各級行政人員是類知識並配合辦理相關訓練與宣導。</p> <p>(4)104-105 年度內辦理。</p>	

序號	計畫實施策略、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	9. 推行消費者教育及宣導 (6) 充實消費資(警)訊, 設置並妥善維護主管網頁消費者服務專區, 以及研發相關入口網或行動軟體	建立消費者保護專屬網頁, 充實各項消費資(警)訊: 於本部全球資訊網電子公布欄下, 「消費者保護」專屬網頁, 持續提供大眾消保資訊。	法務部(保護司)			104-105 年度內每年 預計上傳 50 則	

彙整單位: 保護司 聯絡人: 廖意惠 電話: 02-21910189 #7312 傳真: 02-23881896 E-mail: nidia0906@mail.moj.gov.tw