

## 法務部 106-108 年度消費者保護方案

## 目錄

實施要項及具體措施	頁碼
6. 公平交易之促進	1
(6) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	1-5
8. 協調處理消費爭議	5
(2) 結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並研發消費爭議申訴之行動軟體。	5-6
9. 推行消費者教育及宣導	6
(3) 針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	6-7

(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。	7-9
(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。	10
10. 其他依消費生活之發展所必須之消費者保護策略。	10
(7) 其他。	10-11

## 目錄

實施要項及具體措施	頁碼
6. 公平交易之促進	1
(6) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	1-5
8. 協調處理消費爭議	5
(2) 結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並研發消費爭議申訴之行動軟體。	5-6
9. 推行消費者教育及宣導	6
(3) 針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)運用合適的	6-7

宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	
(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。	7-9
(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。	10
10. 其他依消費生活之發展所必須之消費者保護策略。	10
(7) 其他。	10-11

法務部 106-108 年度消費者保護方案(草案)

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	地方負責機關(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 (6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	<p>壹、加強消費詐欺、恐嚇之預防及因應與救濟(檢察司、查調局)</p> <p>一、打擊民生犯罪專案:(檢察司)</p> <p>(一)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>(二)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議，建立打擊民生犯罪之合作網絡。</p> <p>(三)於各地檢署成立「打擊民生犯罪專案小組」專責迅</p>	法務部(檢察司、調查局)		各地方法院檢察署、調查局所屬各調查處、站	持續查緝年重大消費詐欺犯罪案件。	

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(預定完成期限)	備註
		<p>速嚴辦此類案件。</p> <p>(四) 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，並積極查扣不法所得，杜絕犯罪誘因。</p> <p>二、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。(檢察司)</p> <p>三、加強消費詐欺之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失：(調查局)</p> <p>(一) 積極加強查緝與民眾日常生活息息相關之犯罪。</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(預定完成期限)	備註
		<p>(二) 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。</p> <p>(三) 通函各外勤調查處、站，偵辦各類重大消費詐欺犯罪案件時，落實犯罪所得財物流向之清查及查扣。</p> <p>貳、打擊經濟犯罪及金融詐欺犯罪。(檢察司)</p> <p>一、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>二、於地檢署設立專組，積極辦理各類重大經濟犯罪案件，並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>					

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(預定完成期限)	備註
		<p>三、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。且為落實任何人均不得坐享不法利得，確保司法正義之真正實現。我國刑法沒收新制於105年7月1日全面上路，以有效防堵犯罪誘因，遏止犯罪根源。</p> <p>四、派員參加金融機構所舉辦之研討會，並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，提升專業素養。</p> <p>參、查禁仿冒商品：(檢察司)</p> <p>一、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。</p> <p>二、督促檢察官就侵害智慧財產權之案件確實為求刑之表示。</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(預定完成期限)	備註
		<p>三、對於裁判諭知得易科罰金者，審慎審核是否准予易科罰金。</p> <p>四、加強臺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>					
2.	8. 協調處理消費爭議 (2) 結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並研發消費爭議申訴之行動軟體。	<p>壹、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>貳、與地方政府合辦調解實務研習會，以利提升調解人員專業素養，增進調解技巧。</p>	法務部(法律事務司)	各機關	直轄市、縣(市)政府	<p>有關結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能乙節，106-108年底，各與地方政府合辦至少辦理15場次調解實務研習會，提升調解委員會委員之專業素養與技巧。</p>	<p>一、相關經費由法務部及所屬機關業務費項下勻支。</p> <p>二、法務部為鄉鎮市調解條例之法規主管機關，並非</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(預定完成期限)	備註
							調解行政業務主管機關，亦非政府處理消費爭議管道之主管機關，故研發行動軟體乙節，並非法務部之權責事項。
3.	9. 推行消費者教育及宣導 (3) 針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的	壹、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宣導。 一、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	法務部(保護司)		各地方法院檢察署	106、107、108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。	

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(預定完成期限)	備註
	消費議題。	費者保護教育。 二、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。					
4.	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，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	壹、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，協助辦理消費者保護教育宣導與訓練。(司法官學院、人事處、矯正署) 貳、責成各主管機關及直轄市、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教育與宣導，以保障同仁消費權益。(廉政署) 參、持續推動『消費新生活運動』： (司法官學院、矯正署) 一、於司法官學院年度各班期	法務部(人事處、廉政署、司法官學院、矯正署)		直轄市、縣(市)政府政風機構、矯正署及所屬各機關	一、106年至108年各年年底，辦理相關消費者保護資訊專題演講10次、消費者保護常識文字、電化、口頭等其他宣導300次以上。 二、持續於司法官學院開辦之司法官班、檢察事務班及各個在職班次中，安排消費者保	

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(預定完成期限)	備註
		<p>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。(司法官學院)。</p> <p>二、督導本部矯正署所屬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)。(矯正署)</p> <p>三、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。(矯正署)</p> <p>四、蒐集消費者保護最新資訊並訂購相關刊物，以充實矯正人員消保概念。(矯正署)</p>				<p>護相關課程，藉以強化消費者保護觀念。</p> <p>三、持續與行政院消費者保護處合作辦理消費者保護法實務研習班。</p> <p>四、每月至少一場次由教誨師及相關承辦人員宣導消費者保護法令相關內容。</p> <p>五、每季舉辦一次收容人法律常識會考。</p> <p>六、每月訂購「消費者報導」雜誌，預定</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 (預定完成期限)	備註
						105、106、107 年12月底完 成下一年度之 雜誌訂購程 序。 七、每年度至少辦 理一次消費者 保護相關數位 學習課程。 八、三等特考監獄 官班、四等監 所管理員班、 初級救護技術 人員訓練班、 初任教化人員 班、作業管理 人員在職訓練 班及替代役管 理幹部儲訓班 於訓練期間完	

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(預定完成期限)	備註
						成消費者保護摺頁、消費者保護海報之傳閱或觀賞宣導影片1部。	
5.	9. 推行消費者教育及宣導。 (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。	建立消費者保護專屬網頁,並充實各項消費資(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)			106-108年度內每年預計上傳50則。	
6.	10. 其他依消費生活之發展所必須之消費者保護策略。 (7) 其他	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 一、舉辦在職訓練,精進執法人員網路犯罪偵查技巧。 二、加強執法人員數位證據認知	法務部(調查局)		各調查處、站	持續資通安全、電腦犯罪防制暨數位鑑識之相關課程	

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 (預定完成期限)	備註
		及採證標的與程序之訓練。					

彙整單位：法務部保護司 聯絡人：唐登鴻專員 電話：02-21910189 轉 7321 傳真：02-23881896 E-mail：jawei@mail.moj.gov.tw