

## 外交部 104-105 年度消費者保護方案

# 外交部 104-105 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<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即時處理機制	1
(6)積極推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析	2
<b>9.推行消費者教育及宣導</b>	<b>3</b>
(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	3
(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，以及研發相關入口網或行動軟體	4
<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>5</b>
(1)依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	5
(4)其他：加強消費者便民措施	6
(4)其他：確保國人國際通行便利性及安全性	7

## 外交部 104-105 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即時處理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>國人在國外倘遭遇重大消費爭議，可儘速聯絡駐外館處，以便提供即時必要建議及協助。</li> <li>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。</li> <li>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公布於其官方網站供國人查閱參考。</li> <li>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> </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 104-105 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) 積極推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析	<p>1. 駐外館處建立當地醫師、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。</p> <p>2. 於不牴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。</p> <p>3. 駐外館處隨時檢視、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「旅外安全資訊」項下之「各國暨各地區簽證、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 104-105 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)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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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，適時彙整送請行政院消費者保護處。</li> <li>2. 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>3. 持續更新編印文宣小冊「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」、「旅外國人急難救助卡」及「出國旅行安全實用手冊」等供民眾免費索取，並寄送消費者文教基金會、旅行業者及留學服務業者配合發送予民眾，以供國人在跨境消費糾紛時聯繫駐外館處提供必要之協助。</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 104-105 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	9. 推行消費者教育及宣導 (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，以及研發相關入口網或行動軟體	充實更新外交部領事事務局全球資訊網「旅外安全資訊」項下之「消費者保護機構」網頁資訊，以供國人參考。未來倘經費許可，將擴充外交部領事事務局開發之「旅外救助指南 APP 程式」內鍵功能，納入各國「消費者保護機構」資料，方便民眾查詢參考。	外交部領事事務局、駐外各館處	交通部觀光局		持續辦理	

## 外交部 104-105 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	<p>10. 其他依消費生活之發展所必消費者保護策略</p> <p>(1) 依據「消費者保護—推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作</p>	<p>1. 賡續推動本部各單位各項「節能減碳」、無紙化電子公文流程系統、無紙化電子公文流程系統、使用低能源及低自然資源綠色生活必需品及消費品等措施，落實「永續消費」理念。</p> <p>2. 賡續推動及辦理本部各單位辦公設備及各類公物用品之報廢及回收機制。</p> <p>3. 續辦理綠色消費，環境保護等相關議題課程，期將永續消費理念落實於同仁工作及生活習慣中。</p>	外交部各司處、領事事務局	環保署		持續辦理	

## 外交部 104-105 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消費者保護策略 (4)其他:加強消費者便民措施。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合「首次申請護照親辦」措施，延長受理護照收發件服務時間。</li> <li>2. 於領務大廳加強便民服務措施。</li> <li>3. 落實「使用者付費」既應因民眾緊急需要，實施護照速件處理服務，達到透明化、公平及公正原則。</li> <li>5. 推廣郵局代領代送護照服務，便利民眾節省往返領取護照時間。</li> <li>6. 推廣預約申辦護照服務，方便民眾事先安排申辦護照日期，減少現場等候時間。</li> <li>7. 設置博愛櫃檯服務弱勢。</li> </ol>	外交部領事事務局			持續辦理	

## 外交部 104-105 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消費者保護策略 (4)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. 持續推動友好國家給予我國國民免簽證入境待遇。</li> <li>2. 依據國際民航組織所訂標準，強化我國護照之安全性及公信力。</li> <li>3. 強化旅外國人急難救助機制。</li> </ol>	外交部、領事事務局、駐外各館處			持續辦理	