

# 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

## 客家委員會

### 壹、嘉勉意見

- 一、積極辦理所轄業務之消保措施，並訂有「消費爭議處理機制作業流程」，包括「舉辦活動類」、「網站商品消費類(臺灣客家等路大街)」及「客家文化園區消費類」等三大類，要求相關業者及服務中心妥適處理第一次申訴案件，報告書說明網路商城等尚無客訴或重大消費爭議，已有具體執行成效，值得肯定。
- 二、客家文化發展中心下有客家文化館及六堆客家文化園區，已建構高齡者消費友善空間，肯定貴會對高齡消費者之保護。
- 三、藝文表演售票已納入定型化契約暨其應記載及不得記載事項之相關規定，為藝文消費把關，值得肯定。
- 四、各項消保機制已然建立，並戮力執行相關消保業務，且在辦理各類大型活動時，均能邀請地方消保官進駐坐鎮，以有效處理消費糾紛。

### 貳、建議意見

- 一、建議應將消保法與所主管法令密切結合，並從消費者立場去研擬及檢討相關政策及法令，俾落實保障消費者權益。
- 二、產業發展應與消費保護並重，且為期消保工作有效落實推動，建議客委會應定期或不定期對地方客家行政單位及客家產品業者進行考核或評鑑，俾共同建立消費安全及消費公平的消費環境。
- 三、「臺灣客家等路大街」係臺灣客家特色商品網路商城，除應加強對販售者(商家)之消費保護教育外，亦應負核對商家之責任，商品行銷請注意應符合消保法及公平法相關規定避免發生

消費者找不到商家之情事。

- 四、消保教育宣導是治本的工作，一定要落實辦理，尤其是定型化契約影響消費公平甚鉅，建議對於已公告之定型化契約範本與應記載及不得記載事項，利用客家電視台以實例方式有系統地予以介紹，俾有效保障客家族人在生活上簽訂契約之消費公平權益。
- 五、貴會自 105 年起會同交通部等有關機關，合力打造「國家級臺三線客庄浪漫大道」，相關設施陸續建置完成，請妥善運用宣導資源，強化各種消費議題之宣導，以維護消費權益
- 六、建議貴會推薦之客家美食餐廳，建立有效年度識別標誌：消保教育宣導部分，建議針對客家族群聚落，加強銀髮族之宣導。
- 七、3-2 有關消費者教育宣導部分(P37 以下)，在「執行成效」部分，7 個縣市政府以「無」資料填報，2 個縣市政府以「配合縣市政府政策宣導辦理」，提醒加強督導地方政府，俾利下次考核資料之填報。
- 八、報告書可見貴會已督導考核地方政府辦理所轄業務之消費者保護工作，惟所列各地方政府之執行情形似有零散情形(P27-48)，且有部分縣市政府「無填報資料」或僅填報「配合縣市政府政策宣導辦理」，是請檢討 105 年、106 年對地方政府相關業務執行成效之督導考核作業，研議 107、108 年之督考計畫(如對地方政府之督考項目、評比標準、評比結果之獎懲或輔導，以及後續追蹤管考等)，及各地方政府執行成效之彙整，俾利客委會 109 年度之中央消保考核作業，以及能更瞭解、掌握各地方政府之執行成效及政策推動。
- 九、建請持續對同仁與服務對象辦理消保法規與各類定型化契約之教育宣導，並將成效具體量化呈現於下次報告中。
- 十、上次考核委員建議之事項，部分辦理情形未具體量化數量次數

或人次（如教育宣導與商品抽查訪視等）。