

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

原住民族委原會

壹、嘉勉意見

- 一、消保觀念及消保工作已較前進步甚大，且對於上次考核委員建議意見均能用心辦理，尤其是簡報內容已能充分掌握消保業務之要旨，值得嘉許。
- 二、利用 63 個原家中心來綜合辦理消保業務，成效甚佳，希能在現有良好基礎上，繼續落實辦理，俾有效保障原住民族族人及外地前來消費的消費者權益。
- 三、積極輔導行銷原住民社區文化、部落旅遊及產業，訂定相關規範及認證標章，可促進提升原鄉旅遊及消費品質，豐富原漢交流之多元性與多樣性，另該會透過原鄉服務據點加強消費者相關議題宣導與諮詢，可深化相關工作，給予肯定並建議持續推動。
- 四、自製符合原住民族之線上課程、積極辦理各項宣導活動，簡報中也提供原住民電視台之消保案例報導，及生活化之實例、走動宣導等，並提供法律諮詢與扶助，協助原住民族避免消費詐欺或權益受損等情事，值得肯定。

貳、建議意見

- 一、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，利用原民台以實例方式有系統地予以介紹，俾有效保障族人在生活上簽訂契約之消費公平權益。
- 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，建議定期或不定期對地方原民行政單位、原家中心及原

民業者進行考核或評鑑，並對原民特產之產品進行必要之認證工作。

- 三、建議 63 個原家中心，約 2 百多個社工，建議好好利用此一資源，加強社工之消費者保護知識訓練，以做好服務工作能發揮類似消費者服務中心之消費諮詢、教育宣導及申訴功能，因此，原家中心之消保種子人員應不斷接受消保訓練，並與各地方政府原民行政單位及各地方消費者保護官密切聯繫，俾能因應不斷推陳出新的消費問題。
- 四、有關露營場地之管理、安全規範及土地開發行為等事宜，本院於 105 年 11 月間已指定交通部(觀光局)及各目的事業主管機關本於權責管理，是有關原住民於原住民族土地經營之露營場地，請原民會以原住民族大家長立場，比照對溫泉業者之方式，提供積極之輔導及協助對策，使原住民業者之露營用地能符合法令規定、確保其場地安全，以及經營時業者應注意之消費者保護事項，以維護遊客之安全與原住民地區之產業發展。
- 五、戶外休閒活動正夯，對於具有原住民身份之 27 家溫泉業者，已輔導 17 家完成溫泉標章申請，另 10 家刻正輔導申請中，請持續積極輔導；並請協助原住民部落開創友善的深度旅遊設施與環境，俾行銷推廣原住民部落遊程，落實維護消費者知性旅遊之便利與安全。
- 六、貴會網頁雖設置有消費者保護專區，但不易查詢且內容似太簡略，「首頁/本會資訊/業務專區/各處業務/社會福利/社會福利/消費者保護專區」，建議予以改善。而建議事項 1. 之資亦得納入此處，豐富內容。
- 七、建議勵持續原鄉在地團體與組織，引導族人針對消費促進與保護相關議題參與建立機制與平臺，形塑在地品牌並自主永

續推動。

- 八、建議能從風險預防角度，主動就針對業務或部落事務中，潛在的消費者保護議題檢視分析，提供業務單位及部落預警以及早因應處理。
- 九、原住民族的消費爭議，例如卡債、信貸以及今天簡報內容所舉案例的經絡按摩體驗等，其實背後都是「契約」的爭議，建議未來宣導著重此方面。
- 十、對於原住民常發生之消費糾紛、受詐騙態樣，能予以瞭解並提供預防與解決資訊，以及加強教育宣導，避免消費糾紛與受詐騙情形產生；委員建議事項十一於報告書辦理情形提及消費者申訴案件統計數難得取，難分析類型及態樣，建議得由消保諮詢(七)P7之數據參考分析。
- 十一、原住民文化園區場地安全及原民特色產品輔導建議持續辦理。
- 十二、原住民被詐騙事件仍居高，建請原住民仍需多收看一般新聞台新聞。
- 十三、由報告書最後一頁附件3「105-106年消費者保護業務執行成果統計表」，可見貴會及各地方政府辦理之教育宣導活動參與人數均十分踴躍；尤其對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之教育宣導每場次參與人數最高(225人/場)，績效顯著，請持續積極辦理；另苗栗縣及彰化縣各辦理3場次教育宣導，其參與人數達3、4千人，請補充說明其辦理方式及執行效益。
- 十四、績效報告書主要以消費者保護宣導教育為主，但大部分績效均來自各縣市資料的彙整，同樣的宣導成果同時呈現在不同的方案內容中，因此看不出來宣導的主軸和特色是否針對原住民族所為，還是地方政府將一般的宣導績效陳報，也較少呈現針對

特定族群(銀髮族或兒童)宣導的內容是否符合消保方案內容，建議未來能有所區隔。