

行政院大陸委員會 104-105 年度消費者保護方案

行政院大陸委員會 104-105 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
8.協調處理消費爭議	
(6) 積極推動跨境(含兩岸)消費糾紛之協調處理機制及統計分析	1
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	5
(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	5
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	
(3) 針對執掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究	6

行政院大陸委員會 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施要領、 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 (6) 積極推動跨境(含兩岸)消費糾紛之協調處理機制及統計分析	1. 協助推動協商建立兩岸 跨境消費糾紛協調處理機制 視各目的事業主管機關需要，協助建立兩岸跨境消費糾紛協調處理機制。	行政院大陸 委員會	各有關機關		適時辦理	
		2. 在 完成建置聯繫窗口前 ，現行兩岸消費糾紛 協處機制 (1) 國人在大陸發生消費糾紛，可檢具相關事證向案發當地「旅遊質量監督管理所」24 小時專線(010-65275315)申訴，申訴過程如遇困	行政院大陸 委員會、財團 法人海峽交 流基金會	交通部、經濟部		經常性辦理	

		<p>難，可透過財團法人海峽交流基金會協調大陸有關單位(含台商協會)協處。</p> <p>(2)大陸人士在臺灣之消費問題，可透過海基會協助轉介相關主管機關或民間團體(中華民國旅行業品質保障協會)尋求協助。</p> <p>(3)海基會設有 24 小時緊急服務專線(02-25339995)，消費者如發生消費糾紛急需處理，可透過此專線協處。</p>				
		<p>3. 兩岸消費糾紛統計資料分析</p> <p>由交通部、經濟部、衛生署等相關主管機關彙</p>	<p>行政院大陸委員會、財團法人海峽交流基金會</p>	<p>交通部、經濟部、衛生福利部</p>		<p>配合辦理</p>

		整兩岸觀光服務、商 (食、藥)品安全衛生 之消費糾紛相關案例統 計資料，提供本會以大 陸事務主管機關角度研 議政策建議。					
2	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	於本會網站及編印出版之 「臺灣心港澳情--臺港澳 交流 Q&A 手冊」將國人赴 香港、澳門旅遊消費應注 意事項及發生消費糾紛之 聯繫協處方式列示其中， 提供國人參考。	行政院大陸委 員會、財團法人 海峽交流基金 會			經常性辦理	
3	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	於本會網站首頁設置按消 費類型連結之專屬目的事 業主管機關之入口網	行政院大陸 委員會			預計於 104 年底前	

	研發相關入口 網或行動軟體						
4	10. 其他依消費 生活之發展所 必要之消費者 保護策略 (3)針對職掌之 法令、機制涉及 消保者，辦理相 關研究	本會係負責兩岸事務協調 統籌機關，未來將視需求 協助相關機關建立或辦理 相關研究	行政院大陸 委員會			經常性辦理	

彙整單位：行政院大陸委員會

聯絡人：楊育嘉

電話：23975589#5022

傳真：(02)23975282、23927867

E-mail：yang@mac.gov.tw