

臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府法制局
單位主管職稱及姓名	消費者服務中心主任 何怡萱
主要辦理人員及負責工作	編審 吳慧娟 幕僚作業，消費宣導講座規劃與執行
協助辦理人員及負責工作	科員 陳信達 消費警訊及新聞稿製作發布 科員 張祐甄 臺中市政府消保案件管理系統維護 科員 施俊榮 消費爭議申訴案件統計與分析 書記 劉芝華 消費爭議申訴案件受理作業、消保園地網頁維護
透明化措施名稱	即時掌握消費環境 積極解決民眾問題

措施簡介

1. 申訴程序透明化，並控管案件辦理時效，提升服務品質
 - 民眾於消費爭議案件線上申訴系統提出申訴後，可隨時登入系統查看案件處理狀態。
 - 本局受理申訴案件後，遇有申訴人提供資料不全之情形時，主動以電話、電子郵件或公文聯繫申訴人補正，加速申訴案件之處理效率與品質。
 - 消費申訴案件處理之各階段(第一次申訴程序、第二次申訴程序、調解程序)，皆於本局自行建置的「臺中市政府消保案件管理系統」進行時效控管，確保案件處理效率。
2. 透過大數據分析，針對頻繁發生爭議的消費類型發布新聞稿、舉辦宣導講座，並提出修法建議。
 - 經分析申訴案件資料庫數據後，針對較常見的消費爭議類型發布新聞稿，提醒民眾留意消費陷阱。
 - 分析提出消費申訴者之群體與爭議類型，舉辦消費講座進行教育宣導。
 - 相關法規未盡完善之處，積極提出修法建議。
3. 遇有重大消費警訊，主動將相關訊息公布於臺中市政府消保園地。[\(https://www.consume.taichung.gov.tw/\)](https://www.consume.taichung.gov.tw/)
 - 關注市場動態，於知悉業者因經營不善而停、歇業時，第一時間發布消費警訊，提供消費者維護自身權益之相關資訊及管道。
 - 公布重大消費爭議案件的協商內容與進度，使知悉在後的受害消費者快速掌握救濟途徑。
 - 公布無正當理由未出席協商會議的業者名稱，協助消費者避開消費地雷。

1. 事前預防，從消費源頭減少爭議案件的發生

一般消費者在面對企業經營者時，常因為資訊不對稱及談判地位不對等，只能被動接受業者所提出的交易條件。待發生消費爭議後，又因為不諳法律而被業者牽著鼻子走。即便透過消費者保護法所提供的消費爭議申訴程序，也常見業者無正當理由缺席協商會議、協商無法成立而續行消費訴訟等冗長救濟程序，影響消費者權益甚鉅。

有鑒於此，本中心透過大數據分析，針對常見消費爭議類型，自 108 年起定期對外發布「常見消費爭議類型新聞稿」，截至本參賽申請表送件日，共計發布新聞稿 22 篇，主題涵蓋健身、美容、網路購物、補習教育、網路訂房、不動產買賣、購車、禮券、債務整合、婚紗攝影、手機 APP 訂閱服務、境外消費爭議等內容(附件一)，經各大平面及電子媒體轉載報導，擴大宣導資訊的觸及範圍。除了增加消費者的消費資訊，避免因匆促締約發生糾紛，並可間接提醒業者勿輕易觸法損及消費者權益，提升國民消費生活品質。

2. 事後介入，協助消費雙方妥善處理消費爭議

民眾日常消費爭議所涉及的請求金額往往不大，考量裁判費支出及訴訟程序繁冗等因素後，消費者往往選擇摸摸鼻子自認倒楣，無異間接鼓勵不肖業者之行為。

消費爭議申訴程序的設計，提供消費者訴訟外的紛爭解決機制，發生消費爭議後，消費者可依消費者保護法規定依序進行第 1 次申訴、第 2 次申訴或調解程序，讓爭議雙方在進入民事法院訴訟前，有機會選擇透過主管機關及消費者保護官的介入，自主解決消費爭議，擴大對消費者權益保護的射程範圍。

此外，消費爭議案件經調解程序成立後，若其內容適於強制執行者，由本府將調解筆錄函送法院核定。若被申訴業者事後反悔，未依調解內容履行，消費者可逕向法院聲請強制執行，加速爭議解決速度，毋須再經冗長訴訟程序。

3. 業者違反相關法規者，函請目的事業主管機關展開行政調查及依法裁罰

常有消費者質疑，為何業者都不遵守主管機關公告之定型化契約應記載及不得記載事項？若非消費者前來申訴，是否業者不法行為都不會受到制裁，持續發生消費爭議損害消費者權益？

本中心於辦理消費爭議申訴案件過程中，除於個案上協調雙方妥處消費爭議之外，如發現特定業者屢有違反消費者保護法或相關主管法規之情形，亦會函請本府或中央目的事業主管機關展開行政調查，若業者確有違反相關法令事實，則依法限期改正或

	處以罰鍰，於通案層面提升整體消費環境之安全。 4. 積極研修改善消費者保護制度 消費爭議類型繁雜，隨著時代變遷亦常見新型態之消費爭議出現，現有法規或有規範不足之處，不僅使消費者投訴無門，主管機關在法令適用上亦常捉襟見肘。本府於消費爭議案件處理過程中發現此類爭議案件後，主動函請業者開會協商或函詢中央主管機關，積極研修改善消保制度，舉例說明如下： (1)預售屋買賣定型化契約應記載事項第13點規定建商應負責「基地範圍」內之天然瓦斯管線接通費用，此與天然瓦斯業者提供管線設備裝置時之計費方式不同。本府遂函請中部天然氣瓦斯業者及公會召開研商會議，以利預售屋買賣雙方清楚界定其應負擔之管線費用。(附件二) (2)近來婚友仲介類型之消費爭議申訴案大幅增長，惟此類婚友仲介業者並無相對應之目的事業主管機關，亦無公告定型化契約應記載及不得記載事項，且往往伴隨未經消費者審閱之第三方消費貸款契約。常發生消費者與婚仲業者解除或終止合約後，仍遭資融公司主張消費借貸合約有效，持續催繳分期款項之情形，未能真正解決消費爭議，於消費者權益保護有所不周。本府遂主動函請行政院消費者保護處指定該行業之目的事業主管機關，期能填補現行制度不足之處，提升對消費者權益之保護。(附件三)
流程標準化及公開化程度 (28 %)	1. 消費爭議處理程序圖像化 消費爭議申訴程序可分為： ● 第一次申訴程序(請業者於收文後15日內妥善處理) ● 第二次申訴程序(由消費者保護官主持協商會議) ● 調解程序(由消費爭議調解委員主持調解會議) 前述程序除於消費者保護法明文規定外，並經本局將處理程序圖像化(附件四)，於受理申訴案後發文請業者於15日內妥善處理時，以副本方式提供給申訴人知悉，使申訴人明確瞭解後續處理流程。 2. 即時掌握申訴案處理狀態 民眾所提出之申訴案，不論是自行線上申訴或於本局書面提出，皆會登錄於行政院消費申訴及調解案件管理系統，並有專屬案件編號，民眾可隨時登入該系統查看爭議案件受理機關以及處理進度。(附件五) 3. 建置「臺中市政府消保案件管理系統」，介接行政院消費者保護處所維運之「消費申訴及調解案件管理系統」 因行政院「消費申訴及調解案件管理系統」之功能較為簡

	易，故本局特別建置「臺中市政府消保案件管理系統」，除了與行政院系統相介接之外，本局之系統並可將申訴案件流程中相關公文及附件上傳建檔。遇有民眾來電查詢案件進度或申請相關檔案應用時，承辦人可快速檢視系統中的進度紀錄與檔案，加快處理流程。相類似的消費申訴案件，承辦人亦可於系統中參考前例辦理情形，妥適處理消費爭議。
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	線上申訴免出門： 民眾透過簡單的手機簡訊或電子郵件認證，即可完成帳號註冊，立即於線上申訴系統進行消費申訴，並可將相關文件或圖檔上傳，申訴流程快速簡便免出門。(附件六) 建置消保案件管理系統 訂定作業流程時效及操作紀錄控管，透過系統自動預警稽催機制，有效掌握案件辦理進度，及檔案保存完整性。 宣導方式貼近民眾生活習慣： 面對行動網路時代，民眾已習慣透過各種社群媒體吸收資訊，且不再囿於文字閱讀模式。本局在評估消費警訊宣導途徑時，亦考量宣導實效，除文字說明外，並輔以圖像化的方式整理重要消費資訊，透過臉書等社群媒體進行宣導，擴大觸及率，真正達成宣導效果。
民眾使用情形 (18%)	● 以 108 年為例，臺中市政府共受理消費爭議申訴案件 6315 件，扣除不予受理案件 376 件(5.95%)，以及移請消保官進行後續程序者 1,121 件(17.75%)之外，合計共有 4,818 件(76.29%)申訴案於第一次申訴程序中結案，成果斐然。(附件七) ● 另以 109 年初新冠肺炎疫情爆發後大量衍生的旅遊解約退費糾紛為例，本中心於第一時間立即製做「旅遊退費 Q&A」懶人包圖檔(附件八)，並於 2 月 15 日在臺中市政府法制局臉書粉絲專頁上發布，該篇發文於短短一周內觸及人數達 12.5 萬人(過往平均觸及率為 200 至 300 人次)，宣導方式貼近民眾生活習慣，效果極佳。 ● 本局與文化局及財團法人金融評議中心，於 109 年 7 月 11 日在臺中市葫蘆墩文化中心演講廳，舉辦 109 年臺中市政府消費講座系列（一）「金融消費停看聽 樂齡生活好聰明—【您不可不知的常見保險爭議】」課程，並由財團法人金融評議中心許朕翔專員擔任講師，主講金融消費者保護法規定及高齡長輩可能會遇到的保險爭議類型，參加人次約 129 人。 ● 於 109 年 8 月 1 日在臺中市大墩文化中心演講廳，舉辦「不動產、教材課程與聯立消費借貸案例分析」課程，曾任財團法人法律扶助基金會南投分會會長、彰化律師公會理事長等職務，現為

	臺中市政府法律扶助顧問律師的黃秀蘭律師擔任講師，參加人次約 194 人。
創新創意作為 (8%)	● 遇有新興型態消費爭議或相關法規變更時，除發布新聞稿提醒民眾注意，並製作懶人包 Q&A 圖檔(例如最新修正公告的跨境消費爭議處理機制，參附件九)，符合多數民眾的生活習慣，以圖像化方式將繁複的抽象法規具象化，以利民眾快速掌握最新的即時消費資訊。 ● 今年因受新冠肺炎疫情影響，許多民眾出門機率大幅減少，另為避免群眾聚集接觸頻繁，減少群聚感染風險，本局於 109 年 8 月 1 日舉辦之消保研習課程(「不動產、教材課程與聯立消費借貸案例分析」)，利用臉書進行同步轉播，在 3 天內即獲得 1 千多人次點擊觀看，讓更多民眾能不受時間及地點之限制，同樣可以獲得消費新知，達到有效宣導之目的。
相關附件	附件一：消費警訊宣導成果圖示 附件二：函請業者召開天然氣管線計價方式研商會議 附件三：函請行政院消保處指定婚友仲介業者主管機關 附件四：消費爭議處理程序表 附件五：線上申訴查詢頁面 附件六：線上申訴登入頁面 附件七：108 年消費申訴案件處理情形統計表 附件八：旅遊退費 Q&A 懶人包 附件九：跨境消費爭議 Q&A 懶人包
聯絡窗口	姓名：   

附件一



附件二

抄 本

檔 號：

保存年限：

臺中市政府 開會通知單

受文者：臺中市政府法制局

發文日期：中華民國109年5月27日

發文字號：府授法消保字第1090125318號

達別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：預售屋天然瓦斯外管線計費方式及執行事宜研商會議議程

開會事由：有關消費者購買之預售屋天然瓦斯外管線計費方式及執行事宜研商會議

開會時間：中華民國109年6月23日(星期二)下午2時

開會地點：臺灣大道市政大樓文心樓10樓法制局10-2會議室

主持人：康馨壬主任消費者保護官

聯絡人及電話：謝明謙消費者保護官(04)22289111

出席者：欣中天然氣股份有限公司、欣彰天然氣股份有限公司、欣林天然氣股份有限公司、臺中市不動產開發商業同業公會、台中市大台中不動產開發商業同業公會

列席者：臺中市政府地政局、臺中市政府經濟發展局、彰化縣政府(消保官)、南投縣政府(消保官)

副本：臺中市停車管理處

附件三

檔 號：109/19150202

保存年限：03年

臺中市政府 函（稿）

地址：407臺中市西屯區臺灣大道三段99號

承辦人：消費者保護官

電話：04-22289111

電子信箱：[REDACTED]@taichung.gov.tw

受文者：如正副本

發文日期：中華民國109年6月19日

發文字號：府授法消服字第1090145815號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明

主旨：為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進婚姻仲介及交友聯誼定型化契約之公平化，敬請貴處指定其目的事業主管機關並訂定婚姻仲介及交友聯誼定型化契約應記載及不得記載事項，請查照。

說明：

一、查依據網路訊息統計，我國生育率在108年為世界排名最後一名，又依據衛福部「我國少子女化對策計畫(107年—111年)(核定本)」報告，影響生育率的因素很多，就社經結構的角度來看，生育率會隨著工業化、教育普及而降低。此外，國家政策也會影響生育率；現代社會進入網路時代，年輕人自出了社會之後，常苦於無認識對象之機會，於是常藉由網路報名進入交友聯誼社欲認識交往對象，或經由婚姻仲介尋求另一半，卻也因而衍生諸多消費爭議糾紛，本府自108年1月1日起也受理諸多婚姻仲介及交友聯誼消費爭議，茲將案件數量統計、消費爭議常見重點及附隨的金融消費爭議重點臚列於下：

(一)案件數量統計如下：

1、申訴案件：

(1)108年度：婚姻仲介及交友聯誼消費爭議第1次申訴案共86件，第2次申訴案件共33件。



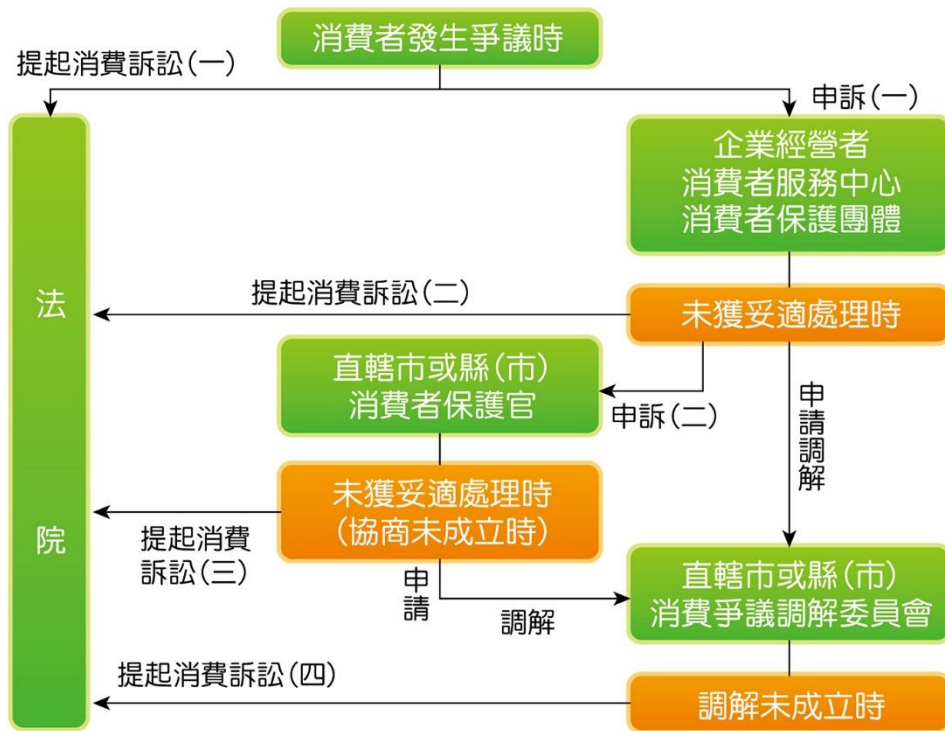
1090145815

第1頁 共3頁



1090145815

消費爭議處理程序表



* 消費者得不經申訴程序，隨時向法院提起消費訴訟。

流程圖說明：

依據消費者保護法第43條規定：發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者接獲申訴後應於15日內妥適處理，消費者未獲妥適處理時，得向消費者保護官申訴。消費者保護法第44條：如經兩次申訴均未能獲妥適處理時，得申請消費爭議調解。

附件五

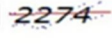
https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/search_case.aspx

行政院消費者保護會線上申...
行政院消費案管系統 網路郵局 公務福利e化平台 Google ECPA 消費案件管理系統 商工登記資料 臺中e化公務入口 臺中都發局最新消息

行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

常見問答集

· 請填寫申訴人資訊進行案件查詢。
· *為必填欄位。

案件查詢：	舊案件查詢(102-09-30 以前)：
* 姓 名：	* 姓 名：
* 出生年月日：民國 年 月 日	* 案件密碼：
* 原驗證資訊： ☐ E-Mail： ☐ 行動電話：	* 右方圖形驗證碼：  更新圖形碼 語音播放
* 密 碼： 忘記密碼	若忘記密碼或原案再申請請電原受理機關

附件六

appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/step_one.aspx

應用程式 臺中市政府e化公務... 行政院消費案管系統 消費案件管理系統 人事服務網 e等公務網 全國法規資料庫 國家文宣學院 立法院法律系統 司改進度追蹤平台

行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

常見問答集

STEP 1 請輸入基本資訊

STEP 2 請輸入驗證碼

STEP 3 請填寫申訴內容

STEP 4 請選擇受理機關

· *為必填欄位。
· E-MAIL或行動電話請擇一填寫即可。
· 請提供：1.真實姓名,以利受理機關與您聯繫。
2.可正常收發且常用之E-MAIL或行動電話以供系統驗證。

* 當事人姓名： 請輸入真實姓名

* 出生年月日：民國 年 月 日

* 驗證方式：☐ E-mail
若使用電子郵件驗證或忘記密碼等信件通知服務，收不到信件時，請先至垃圾郵件搜尋。

☐ 行動電話
中華電信門號使用者，若使用手機驗證或忘記密碼等簡訊通知服務，收不到簡訊，請先向中華電信確認是否有關聯或當機等簡訊服務。

附件七

108 年消費爭議第一次申訴案件處理結果			
類別	件數	比率(%)	
受理案件	6,314	100%	
不予受理	338	5.2%	
移請消保官室進行後續程序 (第二次申訴或調解)	1,121	17.8%	
回報成立和解	996	15.8%	合計 4,855 件 76.9%
撤回申訴	258	4%	
函請業者處理，申訴人未回報 處理情形亦未進行後續程序	2,806	44.4%	
其他(含涉外、請申訴人補正)	795	12.6%	

附件八

嚴重特殊傳染性肺炎旅遊退費

Q&A

1

修改日期：109/03/19

台中市政府法制局提供

4/30以前出國

簡單的說

旅遊費用(團費)

- 行政規費(如護照、簽證)
- 必要費用(如機位定金、訂房)

= 退費金額

依據：國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14條規定

台中市政府法制局提供

A4 計算基準

(越早通知、賠償越少)

通知旅行社時間 賠償比例

出發前41日	5%
出發前31-40日	10%
出發前21-30日	20%
出發前2-20日	30%
出發前1日	50%
出發當日或未通知	100%

修改日期:109/03/19

台中市政府法制局提供

4/30以後出國

簡單的說

旅遊費用(團費)

- 行政規費(如護照、簽證)
- 必要費用(如機位定金、訂房)

= 退費金額

依據：國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14條規定

台中市政府法制局提供

A7 航空公司退票規定

機票退費請旅客到航空公司官網查詢，以下只整理常見航空公司退票規定

※退費可免手續費(團體機票及特殊折扣機票不適用)

航空公司	航點	辦退日	退還比例
華航、華信	中國(含港澳)	2/8以前	1/20 - 4/30
長榮、立榮	中國(含港澳)	2/10以前	1/20 - 4/30
星宇航空	澳門	2/26以前	1/24 - 5/31
虎航	澳門	1/24以前	3/31以前
復興航空	所有航點	3/17以前	3/17 - 5/31
台灣國際航空	所有航點	開辦「999」	-
中國國際航空	由陸航線轉飛	1/28以前	1/1以後
	代飛為CA的公共專機	3/19	-

修改日期:109/03/19

台中市政府法制局提供

附件九

1 制作日期：109/06/02 台中市政府法制局提供	2 4 台中市政府法制局提供	3 4 台中市政府法制局提供	4 4 台中市政府法制局提供
6 16 台中市政府法制局提供	8 14 台中市政府法制局提供	14 16 台中市政府法制局提供	16 16 台中市政府法制局提供