

## 法務部 114 年度消費者保護方案

113 年 10 月 24 日

## 目錄

### 核心業務

- 3. 促進交易自由與公平 1
  - A. 促進公平交易
    - (6) 加強消費詐騙（如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等）之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。
- 8. 消費者教育之推行 1
  - (2) 因應民法成年年齡下修至 18 歲新制，針對 16 至 20 歲消費者，規劃並加強相關消費者教育。

### 非核心業務

- 3. 促進交易自由與公平 3
  - A. 促進公平交易
    - (6) 加強消費詐騙（如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等）之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。
  - B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持
    - (2) 針對民生必需品、農產品之價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。
- 8. 消費者教育之推行 4
  - (3) 充實消費資（警）訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。
  - (6) 開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。
- 9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督 5
  - (4) 關注並研擬新科技（例如大數據、人工智慧、區塊鏈、社群媒體及行動支付等）新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。

法務部 114 年度消費者保護方案(核心業務)

| 序號 | 計畫目標與實施策略   | 核心業務                           | 重點工作   | 關鍵績效指標(KPI)  | 目標值                                  | 備註                               |
|----|---|--------------------------------|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1. | 3. 促進交易自由與公平<br>A. 促進公平交易<br>(6) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。 | 加強消費詐騙之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。 | 1. 聯合跨部會查緝新興詐騙模式，藉由主管機關之行政管制措施，聯合查緝以提高查緝量能，嚴懲詐欺犯罪。<br>2. 強化跨部會犯罪情資連結，加強源頭管制，藉由行政與刑事聯合查緝，阻絕人頭帳戶。<br>3. 落實罪贓返還，填補被害人財產損害，加強督導詐欺案件不法所得查扣，強化偵審中調解、認罪協商機制，力促被害罪贓返還。 | 具體訴訟案件被告是否有犯罪嫌疑及應否提起公诉，依刑事訴訟法規定，應由檢察官於調查事證後依法認定，故不宜用績效指標加以衡量。                  | 以當年度實際偵辦詐欺起訴案件陳報。                    | 1. 具體措施 3A.(6)<br>2. 檢察司(延續性指標)  |
| 2. | 8. 消費者教育之推行<br>(2) 因應民法成年年齡下修至18歲新制，針對16至20歲消費者，規劃並加強相關消費者教育。                               | 宣導民法成年年齡新制及相關權益(含消費者權益)事項      | 善用媒體、各級機關、學校等多元管道，辦理民法成年年齡規定與相關權利義務(含消費者權益)之宣導。  | 賡續透過行政院公益資源(無線電視台、全國廣播電台、全國各地 LED 跑馬燈及 LCD 電子看板據點)播放宣導動畫、廣播帶及文字訊息，並賡續辦理實地宣導活動。 | 預定 114 年度透過多元管道合計辦理 15 次以上之宣導。(100%) | 1. 具體措施 8.(2)<br>2. 法律事務司(延續性指標) |

彙整單位：法務部保護司      聯絡人：唐登鴻      電話：02-21910189#7323  
E-mail: jawei@mail.moj.gov.tw

## 法務部 114 年度消費者保護方案(非核心業務)

| 序號                  | 計畫目標與實施策略及其具體措施  | 執行項目   | 年度預定進度<br>(預定完成期限) | 備註          |
|---------------------|--|--|--------------------|-------------|
| 3. 促進交易自由與公平        |  |  |                    |             |
| A. 促進公平交易           |  |  |                    |             |
| 1.                  | (6) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟,並協助消費者追回損失。 | 一、鼓勵本局外勤單位積極發掘妨害農工商罪之案件,包括囤積商品、哄抬物價、違反食品安全衛生管理法及虛偽標記等罪,若達立案標準,立即報局立案偵辦查緝。(調查局)<br>二、受理民眾檢舉消費者詐騙案件。(調查局)<br>三、鼓勵本局外勤單位積極對外宣導消費者詐騙之犯罪型態、預防措施、因應方式及救濟管道。(調查局) | 113 年至 114 年持續辦理。  | 具體措施 3A.(6) |
| 3. 促進交易自由與公平        |  |  |                    |             |
| B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持 |  |  |                    |             |
| 2.                  | (2) 針對民生必需品、農產品之價格異常,適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。                    | 一、配合行政院物價聯合稽查小組規劃作為,參與物價聯合稽查小組會議。(調查局)<br>二、受理民眾檢舉民生必需品異常案件並提會討論,研商因應對策。(調查局)<br>三、派遣外勤同仁,與農業部、財政部、經濟部、公平會及消保處等單位配合,共同成立現場稽查小組,進行現場稽查工作,執行穩定物價相關作為。(調查局)   | 113 年至 114 年度持續辦理。 | 具體措施 3B.(2) |

| 序號          | 計畫目標與實施策略及其具體措施                                  | 執行項目   | 年度預定進度<br>(預定完成期限)  | 備註         |
|-------------|--|--|---|------------|
| 8. 消費者教育之推行 |  |  |   |            |
| 3.          | (3)充實消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。 | 一、配合辦理消費者保護教育訓練或宣導，以充實同仁消保能力及認知。(人事處)<br>二、法務部全球資訊網設置消費者保護專屬網頁，持續提供民眾各項消費資(警)訊。(保護司)<br>三、於司法官學院各年度之司法官班，適當安排消費者保護相關課程或於課程中加強各項消保常識之宣導，以強化受訓學員對於消費保護之意識。(司法官學院)                | 一、114 年度辦理至少 1 次消費者保護教育訓練或宣導。<br>二、上傳有關食、衣、住、行、金融、其他等 6 大類消費警訊，預計 100 則。<br>三、114 年 12 月 31 日前辦理完畢。 | 具體措施 8.(3) |
| 4.          | (6)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。              | 一、賡續配合每年行政院人事行政總處訂定的「政策性訓練課程一覽表」辦理消費者保護(含消費者保護政策及法令)確實執行公務人員終身學習相關事項，並督促所屬機關確實遵照辦理。(矯正署)<br>二、責成各主管機關及直轄市、縣(市)政府之政風機構於辦理廉政宣導時機，依據機關環境與業務性質，配合安排消費者保護相關資訊之教育與宣導，以保障同仁消費權益。(廉政署) | 一、辦理「消費者保護法」及相關法規與案例之終身學習課程與宣導，預定 114 年度至少辦理 1 次終身學習課程。<br>二、保護資訊相關之專題演講、文字、電子、口頭或其他等宣導 300 次以上。    | 具體措施 8.(6) |

| 序號                 | 計畫目標與實施策略及其具體措施   | 執行項目  | 年度預定進度<br>(預定完成期限) | 備註        |
|--------------------|---|---|--------------------|-----------|
| 9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督 |   |   |                    |           |
| 5.                 | (4)關注並研擬新科技(例如大數據、人工智慧、區塊鏈、社群媒體及行動支付等)新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。 | 一、持續蒐集消費相關資安防護漏洞及網路違常活動等情資，並通報權責機關(單位)，保護消費者個人資料，降低受騙機率。(調查局)<br>二、提升雲端資料取證工具，擴大取證範圍，如通訊軟體、電子郵件等，將因案扣押的證據上傳至與法務部等機關共同建置之司法聯盟鏈，運用區塊鏈的特性，完備數位證據驗證程序。(調查局) | 113年至114年持續辦理。     | 具體措施9.(4) |

彙整單位：法務部保護司

聯絡人：唐登鴻

電話：02-21910189#7323

E-mail:jawei@mail.moj.gov.tw