

行政院消費者保護處 函

地址：100009臺北市忠孝東路1段1號
承辦人：謝小姐
電話：02-33567834

受文者：教育部

發文日期：中華民國113年12月10日

發文字號：院臺消保字第1135025110號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：113年度消保教育影片及圖卡表.pdf (5025110A00_ATTCH1.pdf)

主旨：本處本(113)年度製作「小心終身優惠有陷阱」等多則消保圖卡及「消費權益停看聽 無卡分期要小心」消保教育影片一支，惠請協助推廣應用，並請轉知所屬機關(構)、學校、公協會廣為宣導，請查照。

說明：

- 一、為增進國人消費意識，強化消費知能，本處製作旨揭消保圖卡及影片(如附件)，期能減少消費爭議，惠請廣為宣傳推廣運用，並請協助透過各項管道強化宣導，俾達效益。
- 二、旨揭圖卡及影片資訊業已置於本院消費者保護會網站之「海報」與「消保電影院」專區中；相關路徑如下，惠請協助推廣應用：

(一)圖卡：網站首頁> 教育宣導> 海報及摺頁> 海報；網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/A24D52B481E12568>。

(二)影片：

1、網站首頁> 教育宣導> 消保電影院> 消保處；網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/A4DE6F0896B98103>。



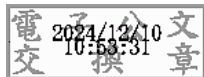
2、亦已同步置於YouTube頻道中，網址為：

[https://youtu.be/JsswkL3NkGQ?](https://youtu.be/JsswkL3NkGQ?si=NKjZtSbCdCDRx1bG)

si=NKjZtSbCdCDRx1bG，惠請訂閱分享及觀看。

正本：內政部、外交部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、勞動部、農業部、衛生福利部、環境部、文化部、數位發展部、國家發展委員會、國家科學及技術委員會、大陸委員會、金融監督管理委員會、海洋委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央銀行、國立故宮博物院、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、個人資料保護委員會籌備處、中華郵政股份有限公司、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、澎湖縣政府、金門縣政府、連江縣政府

副本：



裝

訂

線



113 年度消保影片及圖卡表

序號	主題	影片/圖卡	序號	主題	圖卡
消保影片					
1	消費權益 停看聽 無卡分期 要小心				
消保圖卡					
1	小心 終身優惠 有陷阱		2	長期照顧 溫暖守護	

<p>3</p>	<p>機票規定 看仔細 安心旅遊 趣</p>		<p>4</p>	<p>點餐 3 步驟 享受外送少 糾紛</p>	
<p>5</p>	<p>加 LINE 私 下交易 有風險</p>		<p>6</p>	<p>接獲自稱客 服的來電 要小心</p>	
<p>7</p>	<p>幼童滑步 車 選購小常 識</p>		<p>8</p>	<p>代客駕車服 務定型化契 約</p>	

<p>9</p>	<p>托嬰前爸媽應先知道托嬰業者之相關資訊</p>		<p>10</p>	<p>婚紗業者收取定金押金及外拍之相關規範</p>	
<p>11</p>	<p>業者提供海外留學服務應說明事項</p>		<p>12</p>	<p>運動賽事票券遺失了 可以入場嗎</p>	
<p>13</p>	<p>超便宜的網購商品 別急著下單</p>		<p>14</p>	<p>網購取貨要注意</p>	

<p>15</p>	<p>演唱會主要節目內容有變動時該如何處理</p>	 <p>依照「藝文表演類券定型化契約應記載及不得記載事項」規定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 業者應即以適當方式通知消費者，並以明顯方式公告，及說明變動之理由 2 消費者得於演出前要求全額退費 3 業者如未依規定通知消費者，於表演結束後，消費者仍得要求全額退費 4 消費者退票時，業者不得收取退票手續費 <p>行政院消費者保護處</p>	<p>16</p>	<p>網路玩家不可不知的網路遊戲契約規範</p>	 <p>網路遊戲契約規範</p> <p>1 網路遊戲業者</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 不得以所有以消費者權益受損或個人資訊內行為一併消費者行為 (二) 應明確告知事項包括： <ol style="list-style-type: none"> 1 遊戲種類與類型 2 遊戲時間及遊戲進度限制 3 付費道具或遊戲幣之取得方式及消費限制 4 機會中獎、抽獎、送禮等 5 帳號管理與帳號轉移限制 <p>2 消費者</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 於遊戲過程中，因內、外部因素導致帳號被封鎖、遊戲進度被凍結等之事實應即通知業者 2 遵守遊戲規則，不得利用系統漏洞 3 不得將帳號或遊戲幣轉讓與他人 4 對遊戲品質、遊戲進度不滿或有不滿意者，應即通知業者 <p>行政院消費者保護處</p>
<p>17</p>	<p>APP 取消訂閱注意事項</p>	 <p>APP 取消訂閱注意事項</p> <p>常見爭議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 忘記免費解鎖出清版本 2 付費取消或退出後，仍扣款 3 刪除APP後，仍續扣款 4 APP開發商提高扣款金額 <p>訂閱提醒</p> <p>▶ 安裝訂閱前，請確實閱讀以下資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 自動續約條款 (2) 訂閱方案與取消方式 (3) APP開發商(業者)基本資料、所在地、地址及隱私保護政策等。 <p>▶ 確定不繼續使用時</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 立即進行取消，以免忘記取消而持續付費。 (2) 注意帳單明細，可再次確認是否已完成取消訂閱。 <p>行政院消費者保護處</p>	<p>18</p>	<p>美容贈品規範</p>	 <p>愛美的你不可不知的 + 美容贈品規範</p> <p>依照「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」、「美容定型化契約應記載及不得記載事項」規定：</p> <p>因贈券而獲得的贈品</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 贈送不得超過總價20% (2) 計贈送總額止於何時，業者不得以高價贈品或贈送服務，暗中提高贈送之20%總額 (3) 於贈送總額止於何時，業者應明確標示贈品之種類 <p>贈品為服務之時間、次數或費用</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 贈送服務應明確時間、次數、費用 (2) 贈送費用未屆時，應於總價費50%，則以贈送之20%總額 (3) 於贈送總額止於何時，業者應明確標示贈品之種類 <p>贈品為延長會籍期間</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 業者應將各贈品條件與入會入款之贈品 (2) 贈品應明確止於何時，應一併列入契約應載事項，業者不得以贈送會籍為由，不入入會費 <p>行政院消費者保護處</p>
<p>19</p>	<p>安心旅遊 住宿不踩雷</p>	 <p>安心旅遊 住宿不踩雷</p> <p>如何預防與解決入住事項與旅客權益不符之情形?</p> <p>訂房及入住須知</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 訂房時：請保留與服務業者的訂房等交易資訊及業者的宣傳或廣告資料。 2 入住時：發現入住環境與業者的宣傳或廣告不符時，立即拍照或錄影現況，通知業者確認，並保留與業者間的溝通或協商紀錄。 <p>如未獲得旅客業者妥當處理的申訴管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 國內旅宿：逕上行政院消費者保護會網站提報消費爭議申訴。 2 國外旅宿：得參酌行政院消費者保護會網站公告「涉及跨境消費爭議之處理機制及管理」專家致函。 <p>行政院消費者保護處</p>	<p>20</p>	<p>使用訂房網站訂房 如何避免發生爭議</p>	 <p>使用訂房網站訂房 如何避免發生爭議</p> <p>一、訂房注意事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 訂房前：應詳閱訂房網站之「常見問題」、「相關條款」等，以掌握訂房資訊，俟即可取消訂單、取消或卡等手續費之收取等。 2 訂房後：請保留訂房網站業者交易之往來紀錄，包括訂單確認函、預訂網站或透過訂房網站與服務業者間之重要對話資料。 <p>二、發生爭議時</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 請儘速與訂房網站聯繫，並請保留與訂房網站及服務業者間之溝通、協商紀錄，以備查。 2 如未獲得訂房網站妥當處理時： <ol style="list-style-type: none"> (1) 國內訂房網站：逕上行政院消費者保護會網站提報申訴。 (2) 國外訂房網站：得參酌行政院消費者保護會網站「涉及跨境消費爭議之處理機制及管理」專家致函。 <p>行政院消費者保護處</p>

<p>21</p>	<p>小心自動 續約扣款</p>		<p>22</p>	<p>認識網路 暗黑模式</p>	
<p>23</p>	<p>假交友 真推銷</p>		<p>24</p>	<p>假安檢 真推銷</p>	
<p>25</p>	<p>郵輪團體 旅遊注意 事項</p>		<p>26</p>	<p>購買預售屋 前 請先確認</p>	

<p>27</p>	<p>網購退貨 運費由誰 負擔</p>		<p>28</p>	<p>購買二手 商品要注意</p>	
<p>29</p>	<p>網路遊戲 轉蛋 資訊揭露 應明確清 楚</p>				