臺北市政府法務局101年12月施政報告

臺北市政府法規委員會與訴願審議委員會於101年9月18日合併成立為臺北市政府法務局（以下簡稱本局），本局是市長、臺北市政府各級機關（構）之主要法律幕僚機關，不僅提供各機關法令、契約及訴訟上之法律諮詢意見，並負責市法規的統一解釋，同時肩負自治法規審議之品質與流程之控管及擔任國家賠償案件審議、訴願案件審議及採購申訴審議業務幕僚工作；另本局尚負責本市消費者保護業務，此為本局在臺北市政府所擔任之角色。茲簡述本月重要之施政成果如下：

重要施政成果

壹、創新措施

一、為提升訴願審議品質、落實行政革新、並使訴願程序更臻周延迅速，本局業已著手規劃或辦理下列創新措施，茲簡述如下：

（一）提供網站便捷ｅ化服務、首創電話簡訊通知訴願案件進度服務：

1、 為方便訴願人提起相關訴願程序，保障其時效利益，本局網站提供線上聲明訴願、線上申請閱卷、陳述意見及言詞辯論等多項資訊與查詢之服務。

2、 本局自98年起實施訴願案件辦理進度手機簡訊通知服務計畫，透過簡訊發送作業，使訴願案件當事人能即時知悉其案件辦理進度，本項措施在全國訴願機關乃是首創的革新服務措施。101年1月至12月31日止提供本項服務之訴願案件計603件，簡訊通知數計2,360通。

3、 訴願決定書全文檢索系統提供全文檢索各類型訴願案件，民眾、專業人士或各機關得依其個別需求設定搜尋條件，找尋參考案例，為全國訴願機關首創的服務措施。

（二）發送簡訊通知訴願案進度、推動訴願諮詢區里服務：

1、 為使訴願人即時瞭解其訴願案件處理情形，透過手機簡訊方式通知訴願案件辦理進度，提供親切即時與主動之訴願服務。

2、為增進民眾對訴願程序之認識，並直接服務有訴願程序相關諮詢需求之民眾，自101年2月起推行訴願諮詢區里服務實施計畫，每月第一、

三週週三上午 9 時 30 分至 11 時 30 分，在南港、信義、文山、大安、中正與萬華等 6 區；第二、四週週三同時段在北投、士林、內湖、中山、松山與大同等 6 區區公所提供民眾訴願諮詢服務。

二、為使國家賠償事件處理程序更臻周延迅速，本局於 96 年 11 月設計「臺北市政府各機關學校受理國家賠償事件拒絕賠償簽辦單」，臚列顯無賠償責任或顯非賠償義務機關等情形，以簡化國家賠償事件行政流程。並於 97 年 10 月修正「臺北市政府國家賠償事件處理要點」(以下簡稱處理要點)第 7 點規定，將各機關處理期間由 30 日修正為 20 日，以提升行政效能，並將國家賠償事件處理委員會（以下簡稱國賠會)，改為每月固定開會審議，以改善審議效率。復為積極保障請求權人權利，參照行政程序法第 128 條程序再開規定，於 99 年 8 月 23 日修正處理要點第 5 點，增列第 4 項，明定國家賠償事件經賠償義務機關拒絕賠償後，有發生新事實或新證據時，請求權人得申請重新處理。

三、本局為建立本府各機關專任法制人員升遷、考核制度，配合本府人事處於 97 年 4 月 17 日訂頒「臺北市政府及所屬機關提升法制作業加強措施」(以下簡稱加強措施)，藉以提升本局業務績效、強化本府專任法制人員職務歷練及考核。於 99 年 5 月 20 日復配合人事處修正前開加強措施，明定專任法制人員之遴補，本局應建置專任法制人員名冊提供遴補建議人選並應派員協助機關面試，以確認面試者之法制專業素養。本局為順利執行上述加強措施規定，業訂定「臺北市政府及所屬機關提升法制作業加強措施應行注意事項」，並於 99 年 10 月 29 日函頒實施，其中第 5 點及第 6 點有關法制人員平時及年終成績評核規定，則自 100 年 1 月 1 日起實施。於 100 年 4 月起辦理本府專任法制人員平時成績及年終成績評核，並將評核紀錄建議表函送各機關首長，作為評核及獎懲之參考。

四、為提升消費者滿意度、落實行政革新、推動政府再造、建立企業型政府，本局消保官室及消費者服務中心業已著手規劃或辦理下列創新措施，以期達成上開目標：

(一)增設消費諮詢專線，並加強諮詢人員教育訓練，以提供消費者周詳及專業的法律諮詢。

(二)提供消費申訴及調解案件流程之簡訊服務，俾利消費者迅速知悉其消費申訴或調解案件之辦理進度。

(三)強化消費爭議及調查案件之管控，建立消費者保護工作研考制度，以追蹤消費爭議及調查案件辦理情形，避免發生案件處理延宕致影響消費者權益及消費者保護工作等情事。

(四)自 99 年 5 月開始增辦協助更生債務人作成更生方案之諮詢業務，並與法律扶助基金會合作，由該會派遣律師作專業諮詢。

(五) 修正「臺北市消費者保護自治條例」，並於 100 年 7 月 11 日公布施行。修正重點包括縮短第 1 次申訴處理期間、增列申訴案件程序不受理要件等規定，使執行機關有明確法規可資遵行。

(六)自 100 年度成立「消費查核機動小組」，每月定期開會，就一般消費事件進行查核，確保市民消費安全。

貳、重要成果

一、法制業務

(一) 法規整理

1、配合時代、環境之變遷及市政發展需要，積極檢討整理不合時宜自治法規及行政規則。

2、建立網路法規資料庫並隨時更新，以利各界上網查詢。

3、蒐集國內現行法律規章及有關解釋函令等重要資料，並隨時掌握法規動態發展，積極建立法規資料檔案及掌握異動情形。

4、法規委員會會議審理成果：

(1)101 年度至 12 月底止，法規委員會開會 25 次，審議通過之法規，計制（訂）定 26 種，修正 92 種，廢止 20 種，合計 138 種。

(2) 法規委員會會議審理成果統計如附表 1。

(二) 法令研究

1、加強專業知識及法令適用疑義研議，提供本府各機關法令適用諮詢意見，協助本府各機關實踐依法行政，增進為民服務。

2、配合國家法制動態發展及政府再造推動方案，適時建議中央研修法令，研定法制知能研訓課程，辦理法制再造業務。

3、法令解釋及諮詢成果：

（1）101 年至第 4 季為止，提供本府所屬各機關之法令疑義諮詢意見（包括法令疑義解釋、訴訟案件協辦、市民申請法令解釋案件及各單位私法契約審核等）及會簽案件共 3,539 件；處理其他一般法令案件（包括本市市法規發布、中央法令轉頒、本市市法規審議案及其他案件）共 13,948 件；參與各項法令適用研商會議（包括法規委員會議、國家賠償事件處理委員會議及出席各單位法令研商會議等）共 2,411 次。

（2）機關法令疑義、契約爭議及訴訟案件統計如附表 2。

（三）研究發展成果

1、出版相關法律書籍：

（1）101 年 2 月編印訴願書狀範例選輯，區分案件類型彙編成小冊供民眾索取，協助民眾熟悉訴願程序。

（2）101 年 5 月編印「行政程序暨爭訟法規彙編」。

（3）101 年 7 月出版「臺北市政府訴願決定書彙編選輯第十八輯」。

（4）101 年 12 月出版「訴願書範例選輯」。

（5）101 年 12 月出版「訴願專論選輯 13」。

（6）101 年 12 月出版「2012 國家賠償理論與實務」。

2、法律研討會：

101 年 6 月 28 日至 29 日與新北市等直轄市共同舉辦「101 年直轄市法制及行政救濟業務研討會」，邀請學者、專家、司法界人士、各政府機關參與，共計約 250 人參加。

（四）法制教育及宣導

1、為加強本府所屬機關同仁法制觀念，進而得以正確把握法制實務之

真義，並增進本府行政效能，以落實依法行政及保障人民權益之目的，本局特與本府公務人員訓練處辦理「法制作業實務研習班」，101 年至 12 月底止，已辦理「法制作業實務研習班」8 期。

2、為使本局同仁熟稔法律實務及理論，本局特別辦理會內法制工作同仁在職進修：

（1）101 年 1 月 5 日，邀請法務部法律事務司邱專門委員銘堂對本局及本府各局處專任法制人員 70 餘人，講授「個人資料保護法簡介」專題演講。

（2）101 年 2 月 10 日，邀請普華商務法律事務所鍾律師典晏及資誠企管顧問股份有限公司魯協理君禮對本局 30 餘人，講授「個人資料保護法及個人資料保護與資訊安全」專題演講。

(3)101 年 2 月 16 日,邀請臺北地方法院林法官孟皇對本局 60 餘人，講授「司法改革(高院院長由法官直選議題)」專題演講。

（4）101 年 4 月 20 日，邀請內政部劉參事文仕對本局及本府各局處專任法制人員 70 餘人，講授「情色危機-法制人員新思維」專題演講。

（5）101 年 7 月 24 日邀請前本府資訊處張主任秘書郁慧對本局及本府各局處專任法制人員 70 餘人，講授「公共工程常見弊端及預防」專題演講。

（6）101 年 11 月 20 日邀請東吳大學法律系鄧教授衍森對本局及本府各局處專任法制人員 70 餘人，講授「人權與法治」專題演講。

3、本局為增進同仁法學知能，自 97 年 12 月起辦理內部法制同仁讀書會，由本局同仁，每月至少 1 次針對法學期刊雜誌刊登之相關法學議題提出報告並由與會同仁進行討論。

二、訴願業務

（一）訴願案件受理及辦結情形：

1、本府 101 年 1 月至 12 月止受理訴願案件 2,379 件，連同 100 年度未結訴願案件 414 件，共計 2,793 件；辦結計 2,390 件（含移轉管轄 242 件及撤回案件 126 件），未結 403 件。在前述辦結之

2,022 件訴願案件中（扣除移轉管轄及撤回案件），有 2,019 件於 3 個月內審決，占 99.9%，3 件因案情複雜，經延展期限於 5 個月內審決，占 0.1%，未有逾 5 個月審決之案件。（請參閱附表 3）

2、101 年 1 月至 12 月止辦結之 2,022 件訴願案件中，就案件性質而言，以環保類居首，計 459 件，占 22.7%；財稅類次之，計 448 件，占 22.2%；第三為社會類，計 264 件，占 13.1%；第四為衛生類，計 213 件，占 10.5%；第五為都發類，計 169 件，占 8.4%。（詳細類別及數據請參閱附表 4）

3、101 年 1 月至 12 月止所決定之訴願案件，經向臺灣臺北地方法院提起行政訴訟之結果：（請參閱附表 5）

4、101 年 1 月至 12 月止所決定之訴願案件，經向臺北高等行政法院提起行政訴訟之結果：（請參閱附表 6）

5、101 年 1 月至 12 月止經臺北高等行政法院裁判駁回，向最高行政法院提起上訴之結果：（請參閱附表 7）

6、全力落實訴願準司法化程序如陳述意見、言詞辯論、調查證據、勘驗及委員審查制度等有關訴願人程序正義之保障，擴大人民參與訴願程序。又本府訴願機關長期以來是全國落實訴願新制言詞辯論及陳述意見等準司法化程序最具成效之機關之一。101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日召開言詞辯論 111 件、438 人次；陳述意見 71 件、222 人次。

（二）訴願業務之宣導及服務

1、 自 100 年 7 月製作完成「訴願資訊包」後，100 年 8 月 23 日至 12 月 31 日止，計有 742 件訴願案件提供本項服務；101 年計有 1,497 件訴願案件提供本項服務。

2、 自 101 年 2 月推行訴願諮詢區里服務實施計畫後，自 101 年 2 月起至 12 月 31 日止，計有 264 人次的法制同仁出勤，提供 720 小時諮詢服務，並直接受理民眾訴願案件。

3、 製作宣導短片：自 101 年 4 月 29 日至 5 月 12 日透過臺北捷運系統車站月台 LCD 電視公益廣告頻道播放訴願諮詢區里服務宣導短片，普及訴願權利意識。101 年並製作 4 齣廣播短劇，自 3 月起委由警察廣播電臺治安交通網台北台定時播放，提醒市民藉由訴願程序保障其應有權益。

4、 車體宣導廣告：為宣導訴願資訊包及 1999 市民當家熱線，自 101 年 3 月 1 日起為期 1 個月，於大南、東南及大有客運計 11 條公車路線 30 面車體後側刊載訴願宣導廣告。

5、 101 年 2 月、6 月及 12 月印製訴願諮詢區里服務宣傳貼紙共 6 萬張，請本府各機關於寄送裁處書及行政處分函時張貼在信封上，使民眾於收受行政處分時，得直接獲得相關訴願程序諮詢管道等資訊。並於 101 年 2 月及 12 月編印訴願書狀範例選輯提供諮詢民眾索取，使民眾瞭解訴願書狀之撰寫格式及撰擬技巧，協助民眾熟悉訴願程序。

6、利用網際網路辦理視訊陳述意見程序，101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止與建成地政事務所、古亭地政事務所、松山地政事務所及中山地政事務所辦理視訊陳述意見共計 11 場次；另於 101 年 8 月 15 日及 10 月 16 日提供公務人員保障暨培訓委員會利用本局視訊會議室相關設備辦理視訊陳述意見共 2 場次。

（三）研究發展成果

1、委託專家學者鑑定案：

101 年度委託中正大學財經法律學系黃俊杰教授、世新大學法律學系陳淑芳教授及東吳大學法律學系陳清秀教授分別就「申請分期繳納罰鍰之性質及行政救濟途徑相關問題」、「行政執行怠金合法性之研究-以臺北市資訊休閒業管理自治條例第 18 條規定為例」及「違反廢棄物清理法之舉證責任-以廢棄物清理法第 27 條第 1 款為例」等 3 案提供法律鑑定意見書，供委員會審理案件參考。

2、法律及學術研討會：

（1）101 年 4 月 30 日與新北市政府舉辦「101 年度北二都訴願實務研討會」，約 140 人參加。

（2）101 年 10 月 12 日於臺北市立圖書館舉辦「101 年度訴願實務研討會」，邀請學者、專家、各政府機關參與，共計約 130 人參加。

3、其他訴願業務交流

行政院於 101 年 6 月 1 日邀集全國各中央及地方機關代表召開 101 年度訴願業務主管座談會，會中主席裁示本府函報之「100 年度辦理訴願業務狀況」內容提及本局 100 年 7 月製作完成訴願業務宣導之「訴願資訊包」，為擴大「訴願資訊包」利用方式與管道，建議提供中央與地方辦理訴願業務機關參考使用；本局業於 101 年 6 月 7 日提供，有助於增進訴願審議功能成效。

（四）提升本府各機關辦理行政救濟案件品質及增進行政效能之措施

1、除將撤銷理由分析結果，列表研析彙整，提供給作成各該處分之本府各局處作為日後為行政處分之參考外，且每月定期檢送「撤銷原處分，由原處分機關另為處分」之決定書予本府研究發展考核委員會，請其列管考核，並請原處分機關將撤銷案件之處理情形以書面回報。

2、推動「臺北市政府所屬各機關辦理行政救濟案件效能訪問輔導計畫」。101 年派員至本市古亭地政事務所等 14 個機關辦理行政救濟案件效能訪問輔導，並將執行情形提報 101 年 12 月 4 日第 1079 次市政會議報告，建請將整體表現優異機關敘獎，奉市長裁示准予備查在案。

3、本局持續推動「降低本府訴願決定逾 3 個月案件比率」專案計畫，採取各種策略，以 3 個月內辦結訴願案件為努力方向，期訴願案件速審速決，保障民眾權益，全面提升服務品質。99 年訴願決定逾 3 個月件數比率降為 0.6%；100 年之比率為 0.4%；101 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之比率為 0.1%。

三、國家賠償業務

（一）國家賠償事件審議

1、本府各單位員工於執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民之自由、權利，或市有公共設施因設置或管理有欠缺，致損害人民生命、身體或財產時，依法應予賠償之案件，均依國家賠償法、國家賠償法施行細則、臺北市政府國家賠償事件處理要點及其他有關法令規定，與請求權人進行協議，並依法對應負責任之人行使求償權。

2、落實市民主義，請求權人得請求列席本府國家賠償事件處理委員會會議陳述意見，積極保障市民之權益。

3、改善國家賠償事件處理委員會審議效率，每月固定開會審議，保障人民權益。

4、國家賠償事件審議成果：

（1）101 年至 12 月底止，召開 12 次國賠會議，累計受理件數（含 100 年度辦理中案件）計 333 件，有賠償責任並協議成立者 51 件，賠償總金額為新臺幣 14,243,384 元，拒絕賠償 122 件，和解撤回國賠者 79 件，損失補償 4 件。

（2）101 年至今國家賠償事件分析比較表如附表 8。

（二）國家賠償之教育及宣導

101 年 7 月 20 日與中華民國憲法學會，假捷運行政大樓國際會議廳共同舉辦「臺北市政府 101 年度人權及國家賠償實務研討會」，計邀請司法機關、中央機關及各地方政府等公務機關人員共 180 餘人參加，會中針對國家賠償法重要相關議題，進行研討及座談。

四、消費者保護業務

（一）消費者保護事件爭議處理

1、本局消保官依消費者保護法及其相關法規處理消費者申訴案件、消

費爭議調解委員負責調解本市消費爭議調解申請案件，弭止消費糾紛，確保消費者權益。

2、消保官處理申訴案件成果：

（1）101 年至 12 月底止，受理申訴案件計妥適處理 823 件，協商無結果 1,514 件，尚待處理 211 件，移送 15 件，不受理 15 件，其他 181 件，合計 2,759 件。

（2）101 年至今消保官受理申訴案件辦理情形如附表 9。

3、消保爭議調解委員調解成果

（1）101 年至 12 月底止，受理調解案件，已結部分計調解成立 127 件，調解不成立 257 件，不受理 11 件，撤案 40 件，移送 1 件，未結部分 62 件，合計 498 件。

（2）101 年至今消費爭議調解委員會受理調解案件辦理情形如附表 10。

（二）消費者保護之執行績效

1、公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」，提醒消費大眾注意：自 98 年 8 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日止共公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」863 家(次)，提醒消費大眾注意。

2、適時發布消費警訊：自 101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日止共發布消費警訊 13 則。臚列說明如下：

（1）101 年 1 月 4 日就「陽明小築」、「蓮華山莊」無預警關門致衍生爭議，發布消費警訊，並提醒消費者可向「輕鬆休閒家整合行銷有限公司」提出申訴。經消保官強力介入協調後，「輕鬆休閒家」已主動針對日前已經向市政府提出申訴之消費者聯繫，並提出處理方案。

（2）101 年 1 月 5 日就網路詐騙增加之趨勢及燦坤網站個資疑外洩事件，發布消費警訊提醒網路購物消費者以及網路使用者注意。

（3）101 年 1 月 12 日公布 100 年度市府受理消費申訴案件名列各類業者榜首之 5 家業者名單，提醒消費大眾注意，以確保消費者自

身權益。

(4) 101 年 2 月 24 日召開記者會，針對搬家業不當加價手法與違規業者名單發布消費警訊，提醒消費大眾注意。

(5) 101 年 3 月 23 日發布三菱 ZINGER 召回消費警訊，提醒車主儘速回廠檢修，以確保行車安全。

(6) 101 年 4 月 3 日針對團購網站「糯米網」無預警宣布結束團購業務發布消費警訊，本案經消保官主動介入調查，業者已承諾負責後續退費事宜，並已修正網頁公告。

(7) 101 年 4 月 6 日針對「忠孝愛瑪仕」夾層屋建案發布消費警訊。

(8) 101 年 6 月 13 日發布消費警訊，提醒消費者暑假旅遊務必選擇合法旅行社。

(9) 101 年 6 月 20 日發布消費警訊，提醒民眾逛士林夜市購買水果前宜貨比三家，如認價格過高可拒買，以保障自身權益。

(10) 101 年 8 月 29 日針對建案「蕭邦圓舞曲」發布消費警訊，提醒消費者該建案為二次施工之夾層屋建案，並有雨遮及陽台外推之違建問題，提醒消費者小心確保自身權益。

(11) 101 年 9 月 20 日本局及臺北市殯葬管理處召開聯合記者會，發布近日針對轄區內殯葬業者進行生前契約之查核結果，並提出近日不肖業者銷售生前契約之消費陷阱，提醒消費者多加防範。

(12) 101 年 12 月 13 日提醒未婚青年男女於參加婚友社或未婚聯誼活動時，簽約前要「停、看、聽」，於充分瞭解正確的消費資訊後再決定是否簽約，以避免爭議。

(13) 101 年 12 月 17 日發布消費警訊，提醒民眾日文包裝未必是日貨，購物時務必留意產地。

3、加強查核不良廠家

(1) 101 年上半年度，自 1 月 7 日起至 5 月 17 日止，本局消保官會同本府相關局處，分別針對「迪化商圈 2012 年貨大街」、「臺北轉運站」、「爆竹煙火標示」、「地政士業務」、「本市民營停車場」、

「本市國中、小學營養午餐」、「電影院禁帶外食」、「不動產經紀業」、「市售有機蔬果」、「團購網站-糯米網」、「液化石油氣鋼瓶」、「本市健身中心」等事項進行查核，共召開聯合記者會 9 場次，公布相關稽核結果。

(2) 101 年 6 月 21 日會同衛生局等局處召開記者會，公布游泳池聯合檢查結果。

(3) 101 年 6 月 27 日會同教育局等機關召開聯合記者會，發布幼兒交通車查核結果。

(4) 101 年 7 月 11 日會同財政局召開私菸私酒專案查察記者會，報告專案查察違規及處理結果。

(5) 101 年 7 月 25 日會同臺北市公共運輸處召開聯合記者會，發布 101 年第 1 期聯營公車車輛及場站之檢查結果。

(6)101 年 8 月 22 日會同衛生局召開聯合記者會，發布現行臺北市 12 家急救責任醫院與救護車營業機構間契約之查核結果，內容大致符合簽約之參考規範。

(7) 101 年 8 月 29 日會同商業處等相關局處，召開聯合記者會公布本市已立案資訊休閒業營業場所聯合檢查結果。

(8) 101 年 9 月 12 日會同教育局召開聯合記者會，說明 101 年 1 月至 8 月教育局受理臺北市立案補習班消費爭議案件態樣分析，提醒消費者慎重選擇以維護權益。

(9) 101 年 9 月 20 日會同臺北市殯葬管理處召開聯合記者會，發布針對本市轄區內殯葬業者進行生前契約之查核結果。

(10) 101 年 9 月 26 日會同衛生局召開記者會公布本市販售中秋食品之業者就「月餅（餡料）品質」、「製作場所衛生」及「月餅、禮盒標示」進行抽驗及稽查結果。

(11)101 年 9 月 27 日會同本市公共運輸處等機關，於「市府轉運站」對國道客運車輛進行查核項目包括：車輛安全、超載、酒測、保險及行車紀錄器等多項安全查核。

(12) 本局 101 年 10 月 5 日表示，LG 公司（台灣樂金電器股份有限

公司）於銷售液晶螢幕時，僅以口頭告知消費者保固範圍，卻未提供書面說明文件，因而產生消費爭議，經消保官主動介入調查後，業者已承諾修改產品說明書，並修正官網公告。

（13）101 年 10 月 17 日會同教育局召開聯合記者會，發布本市 101 年度校園食品查核及輔導之結果。

（14）101 年 9 月至 10 月間，由本府消保官及觀光傳播局等相關權責單位，分別陸續針對轄區內營業中溫泉業進行泡湯設施安全、營業衛生與水質、消防安全設備、建築管理及公共意外責任保險投保情形等事項進行檢查，並於 101 年 10 月 25 日召開聯合記者會發布檢查結果，各溫泉業者之水質均符合衛生標準，而投保公共意外責任險及消防安全設備檢查亦均符合規定。

(15)知名的「金墩米」經驗出疑似過量農藥殘留，為保障消費者之安全，由本局會同衛生局等局處對大賣場進行檢查。

（16）101 年 11 月 15 日本局與產業發展局等局處召開聯合記者會，發布針對本市 117 家桶裝瓦斯行聯合稽查之查核結果，提醒消費者使用瓦斯應注意安全，並維護自身消費權益。

（17）本局及消防局等局處於 101 年 11 月 22 日召開記者會，發布大型百貨賣場公共安全檢查結果，相關不合格之情形，已依法命限期改善。

（18）為保障單身適婚男女的消費權益，本局與民政局針對「婚姻顧問、單身聯誼、生活顧問」等名義經營婚姻媒合的業者進行查核，並當場指導業者應公告會員權益及退費等重要消費資訊，改善定型化契約條款之缺失，期能有效減少消費爭議。

（19）本局針對「日本木暉」相關商品採日文包裝販售之商品，未必均為日本產製，提醒消費者於購物時務必注意產地。

（20）101 年 12 月 20 日本局召開記者會公布 101 年度 1 月 1 日至 11 月 30 日受理消費申訴案件名列各類業者榜首之 5 家業者名單，提醒消費大眾注意，以確保消費者自身權益。

（21）101 年 12 月 20 日召開記者會公布「葡萄糖胺口服液委託檢驗

結果 多品牌添加物不實或過量」檢驗結果。

（三）消費者保護之研究發展成果，舉辦消保研討（習）會：

1、101 年 7 月 27 日與觀光傳播局聯合召開臺北市電影院執行禁帶外食公聽會，廣泛聽取業者、消費者及專家學者意見。

2、101 年 9 月 21 日在臺北市立圖書館辦理消費者保護研討會，邀集專家學者與消費者進行意見研討。

3、101 年 10 月 30 日辦理本府消費者保護委員會 101 年度第 3 次定期會議。

（四）消費者保護之教育及宣導

1、101 年 3 月 6 日、11 日、16 日教育局辦理補習班班務研習，本局消保官及消費者服務中心王主任擔任講座，宣導消費者保護相關事項。

2、101 年 3 月 29 日消費者服務中心王主任應邀至台北市進出口商業同業公會講授消費者保護相關事項。

3、101 年 5 月 28 日舉辦「面對民眾時之情緒管理-消費者保護實務講座」。

4、利用臺北大眾捷運系統之捷運民權西路站內燈箱刊掛有關消費者權益之廣告。

5、101 年 6 月 26 日舉辦「房屋買賣與相關消費爭議-消費者保護講座」。

6、101 年 7 月 31 日舉辦消費者保護講座－紓解自我情緒與轉化情緒。

7、101 年 11 月 2 日舉辦「消費者保護講座-金融商品與消費者保護」，邀請國立臺北大學法律學系杜教授怡靜擔任講座，計有法務局員工及消費者服務中心志工約有 90 人參加。

8、101 年 12 月編印臺北市消費者手冊 102 年版。內容涵蓋消費者保護行政處理程序及相關數據、消費情報、查詢電話及消費者保護相關法令之介紹等，提供臺北市市民消費者保護相關資訊。

9、101 年 12 月完成消費者保護宣導摺頁，主題包含：消保爭議申訴

程序的圖解與說明、零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項及消費小百科、金融評議中心與消費者服務中心業務比較及性別主流化宣導等，供臺北市市民取閱。

五、採購申訴審議業務

(一) 101 年至 12 月底止爭議案件處理，處理爭議案件總數計 264 件，處理終結 201 件，正處理中 63 件。

(二) 101 年 1 月至 101 年 12 月政府採購爭議案件處理情形分析統計如附表 11。

突破難題

本局處理法制業務常遭遇法律上疑難問題，為能克服，多邀集專家、學者參與專案研討，藉以集思廣益，妥善適法處理。本局分別於 100 年 7 月 8 日邀請林光彥及黃欣欣律師參與研討「臺北市貓空纜車系統新建統包工程案」；100 年 11 月 24 日邀請陳清秀教授、劉定基教授研討「計程車客運服務業申請核准經營管理辦法第 13 條及交通部相關函釋之後續執行疑義」；101 年 4 月 13 日邀請林光彥及蔡進良律師、行政院消費者保護處、財團法人中華民國消費者文教基金會、財團法人資訊工業策進會研討「PChome 案判決之影響及後續因應方案」，成效顯著。未來，仍將本此原則繼續辦理。

未來施政重點

本局未來施政，將以人權精神為中心，除建立本市為尊重人性尊嚴、保障人權的城市，及落實依法行政、追求訴願案件公正專業之審議、消費者保護等工作外，更期提升本市成為多元、包容的國際性大都會，其重點如下：

一、將本市建構為我國之人權模範城市：

(一)強化人權保障諮詢委員會之功能，尤其針對弱勢之權益，透過人權保障諮詢委員會此一平台，建立跨局處合作保障人權之合作模式。

(二)定期或不定期要求市政府各局處針對相關人權議題，向人權保障諮詢委員會提出報告，以確保人權之落實。

(三)定期出版臺北市政府人權保障白皮書，以增進市府各機關之人權意識、提倡人權學術研究，並強化人權之宣導。

(四)推動人權教育，以民間合作、市民參與為指標，採多元接觸、雙向溝通之方式，提升市民權利意識及民主法治觀念。

二、將本市建構為我國之法制模範城市：

(一)推動法制再造，並配合市政發展需要，積極檢討整理不合時宜自治法規及行政規則。

(二)持續與本府公務人員訓練處合作，推動本府公務員法制教育，務使本府公務員均能嫻熟行政法規，依法行政。

(三)適時修訂「臺北市政府常用契約範例」，建構公平合理之本市契約法制。

(四)強化法規資訊服務，隨時更新「臺北市法規查詢系統」，整合中央以及臺北市之法規查詢系統，並加強「臺北市法令解釋及諮詢意見查詢系統」，以便利各界瞭解臺北市之法制。

(五)舉辦國家賠償法令及各相關法令座談會，提升本府各機關專業知識及執法能力，並協助本府各機關闡明國家賠償法令適用疑義，以保障市民權益。

三、將本市建構為市民權益捍衛者之模範城市：

（一）強化訴願委員結構，爭取民眾信賴，延攬各專業領域之府內外學者、專家、社會公正人士擔任，並推動委員進行專業分組審查，以公正專業之審議品質，爭取民眾信賴。

（二）配合行政救濟法制之變革，積極推動訴願人申請閱卷、依職權或依申請進行陳述意見或言詞辯論程序，以貫徹職權調查主義，並擴大人民參與，使訴願程序更為公開、公正與透明化，訴願審議程序更趨準司法化。

（三）持續推動訴願服務品質提升計畫及訴願諮詢區里服務計畫，並增加訴願宣導管道，提升市民權利意識並保障其權利。

（四）定期出版臺北市政府訴願決定書彙編選輯，並分階段陸續製作各類文宣品、市府電子看板、捷運車站燈箱廣告、公車車體廣告及訴願業務宣導摺頁等；以增進民眾及市府各機關之訴願法制意識，並強化行政救濟之宣導。

（五）推動審議程序透明、強化資訊公開，將委員會會議紀錄及訴願決定書全文上網公開，供市民查閱。未來亦規劃將審議訴願案件進行之陳述意

見、言詞辯論程序相關議程、地點上網公布，或研議以手機簡訊、電子郵件方式通知當事人訴願案件審議進度，使訴願審議程序更公開透明。

（六）舉辦行政救濟或各相關業務座談會，確切掌握最新實務法律見解，提升訴願案件審議品質及本府各機關法制人員之專業知識及執法能力，以期提高行政處分之正確性，以保障市民權益。

四、將本市建構為我國地方自治之模範城市：

(一)妥善研擬並整理修訂本市各自治法規，強化本市之地方自治法制，並積極捍衛本市之自治權限。

(二)與各地方政府之法制機關合作並加強業務聯繫，每年並與新北市政府法制局辦理地方自治相關議題之研討會，以精進地方自治法制之發展。

(三)與中華民國憲法學會、行政法學會等學術專業團體合作，共同進行地方自治法制之研究及論文出版，以增益政府機關以及學界對於地方自治法制之瞭解。

(四)修訂「地方立法範例與法制工作手冊」，提供本府各機關處理法制相關業務之參考，提升並確保法制作業之品質，落實依法行政之要求。

五、將本市建構為我國消費者保護之模範城市：

(一)擴大消費者權利保護宣導，結合政府與民間資源，邀集公務部門、企業界及消費者，積極辦理消費保護教育宣導座談，共同探討消費爭議原因及對策。

(二)主動輔導企業經營者保障消費者權益，並協助解決消費糾紛，確保消費者權益。

(三)持續規劃執行本府各機關消保人員及消費者知能教育訓練。

(四)加強與中央機關之消保業務聯繫，強化重大消費案件通報處理模式。

(五)定期檢討申訴案件，主動對企業經營者發動調查。

(六)改良消保申訴及調解流程，務求增進處理效率，縮短案件處理期間。

(七)透過消費警訊發布，不定期公布不良廠商名單及可能損害消費者之不良作為，以期即時保障消費者權益。

附表 1

法規委員會會議審理成果			101.12 製表
年度 處理情形		100 年度	101 年度 （101.12.31 止）
開會次數		25	25
審理情形	制（訂）定	27	26
	修正	41	92
	廢止	9	20
	合計	77	138

附表 2

法令疑義、契約爭議、訴訟案件統計表(每季統計)		
年度 項目	100	101(至 12 月底止)
法令疑義	3,111	3,239
契約爭議	230	165
訴訟案件	137	135
合計	3,478	3,539

附表 3

臺北市政府訴願審議委員會訴願案件收辦統計表

自 101 年 1 月 1 日起至 101 年 12 月 31 日止

收辦案件			辦理結果							辦案進度						正在辦理中之案件
總計	上年未結	本年收案	合計	駁回			撤銷	移文	撤回	合計	3 個月內審決	百分比	3 至 5 個月內審決	百分比	逾 5 個月審決	
				小計	實體	程序	小計									
2793	414	2379	2390	1909	1392	517	113	242	126	2022	2019	99.9%	3	0.1%	0	403

附表 4

臺北市政府訴願審議委員會辦結案件統計表 自 101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日止

類別	不受理				駁回		撤銷						實質撤銷率	小計	佔前一欄位百分比	撤回	移文	合計
	件數		百分比		件數	百分比	單撤	改處	另處	部分撤銷	件數	百分比						
	不受理總件數	原處分自撤不受理	不受理總件數	原處分自撤不受理														
合計	517	280	25.6%	13.8%	1392	68.8%	0	0	89	24	113	5.6%	19.4%	2022	100.0%	126	242	2390
社會	77	49	29.2%	18.6%	181	68.6%	0	0	6	0	6	2.3%	20.8%	264	13.1%	53	41	358
財稅	66	53	14.7%	11.8%	381	85.0%	0	0	0	1	1	0.2%	12.1%	448	22.2%	12	44	504
民政	13	1	38.2%	2.9%	19	55.9%	0	0	2	0	2	5.9%	8.8%	34	1.7%	3	2	39
交通	39	21	55.7%	30.0%	14	20.0%	0	0	16	1	17	24.3%	54.3%	70	3.5%	4	10	84
工務	26	9	32.5%	11.3%	52	65.0%	0	0	2	0	2	2.5%	13.8%	80	4.0%	2	9	91
地政	14	3	16.7%	3.6%	62	73.8%	0	0	8	0	8	9.5%	13.1%	84	4.2%	4	7	95
區政	1	0	14.3%	0.0%	6	85.7%	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	7	0.3%	0	0	7
產發	15	9	31.9%	19.1%	28	59.6%	0	0	3	1	4	8.5%	27.7%	47	2.3%	0	8	55
都發	69	24	40.8%	14.2%	80	47.3%	0	0	14	6	20	11.8%	26.0%	169	8.4%	31	68	268
衛生	29	13	13.6%	6.1%	168	78.9%	0	0	14	2	16	7.5%	13.6%	213	10.5%	4	3	220
教育	12	4	48.0%	16.0%	8	32.0%	0	0	3	2	5	20.0%	36.0%	25	1.2%	2	2	29
勞工	11	4	15.1%	5.5%	60	82.2%	0	0	1	1	2	2.7%	8.2%	73	3.6%	1	19	93
環保	123	87	26.8%	19.0%	309	67.3%	0	0	19	8	27	5.9%	24.8%	459	22.7%	8	7	474
警察	13	3	50.0%	11.5%	11	42.3%	0	0	1	1	2	7.7%	19.2%	26	1.3%	2	0	28
文化	0	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0	0.0%	0	1	1
其他	9	0	39.1%	0.0%	13	56.5%	0	0	0	1	1	4.3%	4.3%	23	1.1%	0	21	44
備註	一、 不受理總件數含「原處分機關自行撤銷」件數。 二、「實質撤銷率」即「訴願人勝訴率」係「原處分機關自行撤銷」件數之百分比加計「撤銷」百分比欄位內數字。																	

＊附表 5

臺北市政府訴願審議委員會收到臺灣臺北地方法院裁判結果統計表

自 101 年 11 月 1 日至 101 年 12 月 31 日止

訴願決定件數	提起行政訴訟件數	百分比	收到臺灣臺北地方法院裁判件數	經臺灣臺北地方法院裁判駁回之件數	百分比	臺灣臺北地方法院判決撤銷件數	百分比	撤回件數	和解件數
2022	147	7.69%	2	2	100%	0	0%	0	0

＊附表 6

臺北市政府訴願審議委員會收到臺北高等行政法院裁判結果統計表

自 101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日止

收到臺北高等行政法院裁判件數	經臺北高等行政法院裁判駁回之件數	百分比	臺北高等行政法院判決撤銷件數	百分比	撤回件數	和解件數
171	163	95.32%	8	4.67%	13	0

＊附表 7

臺北市政府訴願審議委員會收到最高行政法院裁判結果統計表

自 101 年 1 月 1 日至 101 年 12 月 31 日止

收到最高行政法院裁判件數	最高行政法院裁判駁回件數	百分比	最高行政法院判決撤銷件數	百分比	撤回	備註
91	91	100%	0	0%	0	

附表 8

臺北市政府國家賠償事件處理情形分析比較表			
年度		101（101.12.31 止）	
開會次數		12	
受理件數		舊受	新受
		42	291
		333	
拒絕賠償	件數	122	
	比率	45.52%	
拒絕賠償(損失補償)	件數	4	
	比率	1.49%	
	金額	250,000	
和解撤回	件數	79	
	比率	29.48%	
有賠償責任協議成立	件數	51	
	比率	19.03%	
	金額	14,243,384	
有賠償責任協議不成立	件數	6	
	比率	2.24%	
不受理	件數	0	
	比率	0.00%	
解除列管	件數	0	
	比率	0.00%	
其他	件數	2	
	比率	0.75%	
本期已結案件數		268	
本期未結案件數		57	

附表 9

臺北市政府消費者保護官受理申訴案件辦理情形	
年別	101
辦理情形	(101.12.31 止)
妥適處理(函請業者妥處、經業者覆知辦理情形、經主辦單位協調達成和解、由雙方自行達成和解、撤案)	823
協商無結果(消保官協商不成)	1,514
尚待處理(未結案件數)	211
移送他縣市機關(屬於他縣市業務已函轉、屬於他目的事務管理機關業務已函轉)	15
不受理(非消保法受理範圍已予以婉拒)	15
其他	181
合計	2,759

附表 10

臺北市政府消費爭議調解委員會受理調解案件辦理情形	
年別 辦理情形	101 (101.12.31 止)
調解成立	127
調解不成立	257
不受理	11
撤案	40
移送	1
未結案	62
合計	498

附表 11

政府採購爭議案件處理情形分析統計

101 年 1 月至 101 年 12 月收件及處理情形

（一）受理案件（依案件爭議途徑類型）

爭議途徑類型	案　件　數	百　分　比
申　　訴	65	31.7%
調　　解	140	68.3%
爭議案件總數	205	100%

（二）處理情形(含 100 年以前處理中未結案件)

處 理 情 形	類　　型	案　件　數
處 理 終 結	申　　訴	78
	調　　解	123
	合　　計	201
處　理　中	申　　訴	12
	調　　解	51
	合　　計	63
爭議案件總數	264	