臺北市政府法務局102年8月施政報告

臺北市政府法務局（以下簡稱本局）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、近期重要措施

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措施，茲簡述如下：

（一）提供網站便捷ｅ化服務：

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、 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）首創電話簡訊通知訴願案件進度服務：

為使訴願人即時瞭解其訴願案件處理情形，透過簡訊發送作業，使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年提供本項服務之訴願案件計603件，簡訊通知數計2,360通。102年1月1日至8月31日止提供本項服務之訴願案件計259件，簡訊通知數計1174通。

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。另於 102 年 7 月 1 日修正「臺北市政府國家賠償事件求償權行使基準」第 5 點及第 6 點規定，就公務員如有重大過失致生國家賠償責任者，其求償金額，修正為原則上由國賠會依個案情形衡酌之。

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)由本局消費者保護官與同仁於電腦展、旅展、婚紗展等各式大型展覽會場駐點，現場宣導消費者保護觀念並提供市民消費相關諮詢服務。

(五)持續先前「消費查核機動小組」查核之一般消費業別外，102 年更以「營造長者及學童良好消費環境」為查核主軸，針對「校園」、「老人安養機構」等場所及周邊，設定餐飲(如早餐店等)、環境衛生、公共安全等相關主題進行不定時稽查。另亦將新增「觀光夜市」、「坐月子中心」等列入重點之查核項目。

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)102 年度至 8 月底止，法規委員會開會 15 次，審議通過之法規，計制（訂）定 7 種，修正 32 種，廢止 7 種，合計 46 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）102 年至第 2 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、市民申請法令解釋案件及各單位契約審核等）及會簽案件共 1166 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）共 218 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 2,644 次。

（2）機關法令疑義及契約爭議案件統計如附表 2。

（三）研究發展成果

1、出版相關法律書籍：

（1）101 年 12 月出版「2012 國家賠償理論與實務」。

（2）102 年 8 月出版「訴願決定書彙編選輯 19」(電子書)。

2、委託研究法律相關議題：

為促進市政發展，加強行政與學術結合，本局就有關市政上法律相關議題每年均委託學者或學術團體研究做專案研究、調查等，以提供市政之參考。於 102 年度委託國立政治大學法學院陳洸岳教授研究「加盟企業責任與消費者權益之研究」。

3、法律研討會：

102 年 6 月 20 日至 21 日與新北市、臺中市、臺南市及高雄市等直轄市於臺中市政府共同舉辦「102 年五都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 350 人參加。

4、實施執法及行政救濟案件效能訪問輔導計畫：

（1）本局除賡續提供各機關法令解釋諮詢服務外，更化被動為主動，仿照英國倫敦之監察官制度，實施本府各機關執法及行政救濟案件效能訪問輔導計畫。預先擬訂重要議題，實施執法效能評鑑，評估各機關實際執法狀況、能力及作法，並進行實地巡迴訪問，互相溝通、交換實務經驗，針對不符行政效能、違反人權的法制

作業程序或本府辦理行政救濟案件應行注意事項相關規定者，輔導各機關改善，以提升本府各機關法制作業品質及增進行政效能。

（2）102 年度計畫進行法制作業程序、國家賠償法、行政救濟案件效能之訪問輔導，至 102 年 8 月底止，業依計畫完成本府一級機關及二級機關共 8 個機關之訪問輔導行程。

（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合作舉辦法律研習課程，102 年度舉辦內容如下：

（1）102 年 8 月底止，舉辦「法制實務研習班」共計 4 期，每期 2 天。講授公務人員廉政義務、消保爭議處理實務、採購申訴調解實務及個人資料保護法等內容。

（2）102 年 8 月底止，舉辦「行政救濟法專題班」合計 3 場次。講授訴願法及行政訴訟法之內容。

2、為使本局同仁熟稔法律實務及理論，本局特別辦理局內法制工作同仁在職進修：

（1）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。

（2）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）102 年 2 月 18 日邀請東吳大學法律學系陳教授清秀對本局及本府各局處專任法制人員 70 餘人，講授「行政法規解釋適用方法論」專題演講。

(4)102 年 7 月 31 日邀請法務部郭檢察官銘禮對本局及本府各局處專任法制人員 90 餘人，講授「推動兩公約之經驗分享」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 102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日止受理訴願案件 1188 件，連同 101 年度未結訴願案件 403 件，共計 1591 件；辦結計 1287 件（含撤回案件 74 件及移轉管轄 141 件），未結 304 件。在前述辦結之 1072 件訴願案件中（扣除移轉管轄及撤回案件），有 1071 件於 3 個月內審決，占 99.9%，1 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、102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日止辦結之 1072 件訴願案件中，就案件性質而言，以環保類居首，計 228 件，占 21.3%；社會類次之，計 164 件，占 15.3%；第三為衛生類，計 141 件，占 13.2%；第四為都發類，計 120 件，占 11.2%；第五為財稅類，計 118 件，占 11.0%。（詳細類別及數據請參閱附表 4）

3、102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日止所決定之訴願案件，經向地方法院提起行政訴訟之結果：（請參閱附表 5）

4、102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日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、102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日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 年召開言詞辯論 111 件、438 人次；陳述意見 71 件、222 人次。102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日召開言詞辯論 50 件、206 人次；陳述意見 17 件、69 人次。

（二）訴願業務之宣導及服務

1、 自 101 年 2 月推行訴願諮詢區里服務實施計畫後，101 年計有 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。102 年 1 月 1 日至 8 月 31 日計有 192 人次的法制同仁出勤，提供 384 小時諮詢服務。

2、 製作宣導短片：

（1）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。

（2）自 102 年 4 月 8 日起委請警察廣播電臺製作 6 則廣播短劇，於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。

3、 車體宣導廣告：為宣導訴願諮詢區里服務等業務，自 102 年 3 月 26 日起為期 1 個月，於大南、欣欣及大有客運計 15 條公車路線 30 面車體後側刊載宣導廣告。

4、 101 年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。

5、 101 年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、 101 年利用網際網路辦理辦理視訊陳述意見共計 11 場次；並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。102 年 1 至 8 月利用網際網路辦理視訊陳述意見共計 2 場次；其中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 1 場次。

（三）研究發展成果

1、委託專家學者鑑定案：

102 年度委託中正大學法律學系劉建宏教授、臺北大學法律學系張文郁教授及政治大學法律學系孫迺翊教授分別就「公寓大廈管理委員會得否為行政處分之相對人」、「檢舉獎金核發及繳回之法律性質」及「授益行政處分之撤銷與信賴保護要件之判斷」等 3 案提供法律鑑定意見書，供委員會審理案件參考。102 年 8 月止，已完成上開 3 件法律鑑定案。

2、法律及學術研討會：

102 年 6 月 27 日與新北市政府於交通部鐵路改建工程局會議室共同舉辦雙北訴願實務研討會，邀請學者、專家、各政府機關參與，共計約 200 人參加。

（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、本局持續推動「降低本府訴願決定逾 3 個月案件比率」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 年之比率為 0.1%。102 年 1 月 1 日至 8 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）102 年至 8 月底止，召開 8 次國賠會議，累計受理件數（含 101 年度辦理中案件）計 231 件，有賠償責任並協議成立者 22 件，賠償總金額為新臺幣 13,197,211 元，拒絕賠償 108 件，和解撤回國賠者 28 件，損失補償 2 件。

（2）102 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）102 年至 8 月底止，受理申訴案件計妥適處理 384 件，協商無結果 756 件，尚待處理 178 件，移送 5 件，不受理 12 件，其他 182 件，合計 1517 件。

（2）102 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)102 年至 8 月底止,受理調解案件,已結部分計調解成立 111 件，調解不成立 188 件，不受理 5 件，撤案 20 件，移送 0 件，未結部分 16 件，合計 340 件。

（2）102 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 102 年 1 月 1 日起至 102 年 8 月 31 日止共公布「無故不到場協商之被申訴企業經營者」84 家(次)，提醒消費大眾注意。

2、適時發布消費警訊：自 102 年 8 月 31 日止共發布消費警訊 4 則。臚列說明如下：

(1)本局委託財團法人崔媽媽基金會進行公寓大廈管理維護服務研究，發現「服務人員更替頻繁」往往衍生較多的爭議。102 年 1 月 24 日發布警訊提醒民眾應慎選合法立案且使用定型化契約之業者，並注意價格之合理性，以確保消費權益。

(2) 公布未於網站上提供聯絡資訊之網路購物企業經營者，並發布消費警訊：102 年 3 月 27 日公布 5 家未於網站上提供聯絡資訊之網路購物業者，並發布消費警訊提醒消費者至相關網站購物時，注意相關權益，避免發生爭議時，無從聯繫該業者協商。

(3) 公布 102 年第 1 季消費爭議案件未到場協商業者:102 年 4 月 8 日公布臺北市 102 年第 1 季消費爭議申訴案件，經消保官通知業者說明消費爭議案情或商議解決方法，卻無正當理由不派員出席業者，提醒消費大眾注意，以確保消費者自身權益；其中以露天市集國際資訊股份有限公司未出席 4 次最多，其次為瑞姿國際有限公司及宏翔優質洗衣商店各 2 次未出席協商。

（4）公布消費者購買 SUZUKI 汽車之消費糾紛，並發布消費警訊提醒消費者購車時，應注意之相關事項：102 年 7 月 1 日針對代理

日本SUZUKI汽車之金鈴汽車股份有限公司及其經銷商葳立汽車股份有限公司2家業者，違反消保法第4條、第5條規定，未提供消費者正確、充分之消費資訊，及汽車訂購合約書與車輛保證書相關規定違反汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項部分發布消費警訊，提醒消費者小心確保自身權益。

3、加強查核不良廠家

（1）102年1月21日公布臺北市101年度消費爭議申訴案件，經消保官通知業者說明消費爭議案情或商議解決方法，卻無正當理由不派員出席前3名業者，提醒消費大眾注意，以確保消費者自身權益。~~（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。~~

（2）102年1月24日特針對年菜之製作場所進行衛生查核，經稽查轄內供應（販售）年菜共129家業者計141處年菜製作場所，其中發現衛生缺失共7家，經輔導改善後均已複查合格。

（3）臺北市政府為保障市民採買年貨之良好品質與公共安全，並確保「2013臺北年貨大街」活動順利進行，本局會同本市商業處、衛生局、環境保護局、消防局、警察局、大同區公所、臺北市國稅局等單位，組成聯合稽查小組，以期能提供市民「食品優質、整潔明亮、暢行無阻」之年貨採買環境。本次聯合稽查活動自1月25日至2月8日止，稽查重點為：針對大稻埕商圈年貨大街之食品衛生安全、商品標示、環境清潔等相關項目，市府各機關將嚴格執法，以提供市民安全及衛生的年節食品採購場所。

（4）因農曆春節屆至，本局會同建管處、消防局於102年1月31日召開記者會說明至1月29日止，針對24間大型百貨賣場公共安全檢查結果，其中「遠百愛買景美店」有違反建築法之情形，影響建築物內民眾之逃生避難，遭罰新臺幣12萬元外，並要求限期改善完畢。另消防檢查不合規定者為「微風廣場」、「誠品股份有限公司西門分公司」、「新光三越百貨台北站前分公司」、「遠百

愛買景美店」與「明曜百貨股份有限公司」等5家，已列管限期改善中，消防局並持續列管複查。

(5)為確保農曆春節長假期間運動場所安全及保障消費者權益，本局與體育局、衛生局、建管處及消防局於102年2月5日召開聯合記者會公布抽查臺北市萬華運動中心等6處健身中心相關查核結果。

(6)本局會同本市公共運輸處、本府警察局交通警察大隊及交通部公路總局臺北市區監理所，於102年2月6日在「臺北轉運站」對國道客運車輛進行安全查核，查核項目包括車輛安全、超載、酒測、保險及行車紀錄器等，以維護農曆年節期間民眾搭乘國道客運返鄉團聚之安全。

(7)為確保農曆春節長假期間運動場所安全及保障消費者權益，本局與教育局、臺北市區監理所等機關，102年3月29日召開聯合記者會，發布自101年9月21日「臺北市學生及幼童交通車管理自治條例」制定施行半年來，市府對於學生幼童交通車查察之結果，總計查獲33輛交通車違規，違規項目包括超載、變更規格、幼童車違規載運學齡兒童、以未核備車輛搭載學童及未具職業駕照等，已依相關法令規定裁罰及命其限期改正。

(8)為保障高齡市民於老人安養暨長期照顧中心等場所之公共安全，維護高齡消費者權益，本府自今年1月至3月間，由法務局消保官室、社會局、消防局、衛生局及建築管理工程處、勞動力重建運用處等相關權責單位，針對臺北市39家老人安養或長期照顧中心進行公共安全檢查後，於102年4月11日召開聯合記者會公布檢查結果，有12家不符老人福利法及老人福利機構設立標準等情事，已完成改善者有10家；另2家亦已要求限期改善，將持續列管複查。

(9)本局於102年5月7日發布新聞稿，公布本局消保官會同本市商業處人員針對珠寶店、精品店及知名百貨公司專櫃稽查結果，其中有商品未標示價格、無製造商資料、無註明產地、無製造日期，

更有業者直接給英文保證書，完全沒有中文說明等情，並呼籲消費者購買昂貴鑽石、珠寶、金飾時，一定要仔細查閱相關說明，業者未標示清楚時一定要問清楚，以保障自身權益。

(10) 102 年 5 月 17 日本局會同本市停車管理工程處召開記者會，發布本市轄區內之民營停車場查察之結果，本次稽核重點包括是否領得停車場登記證、停車費率及管理規範是否標示清楚、是否投保公共意外責任險，並對查有違規之停車場，加強辦理複查追蹤改善狀況。為減少爭議及維護停車秩序，本府將持續要求業者應明確標示停車費率，也呼籲市民共同監督停車場有無擅自變更收費費率或未明顯標示停車收費標準及管理規範之情形。

(11) 102 年 5 月 23 日本局會同觀光傳播局、消防局、衛生局及建築管理工程處等局處召開聯合記者會，發布本市轄內電影院查核情形，針對電影分級、無障礙設施、公共意外責任保險、反針孔偵測、3D 眼鏡警語、建管、消防設備及衛生等項目是否符合規定進行查察，其中 3 家不合格，已要求限期改善，如逾期未改善將依相關法規裁罰。

(12) 102 年 6 月 1 日本局發布新聞稿，對於統一、愛之味等公司發生使用過期原料或添加工業用劑等事件，指出依食品衛生管理法相關規定，統一、愛之味等公司以逾有效日期之原料或添加工業用劑，製造、販賣、公開陳列產品，使消費者購買飲食，致生健康危害之虞，消費者除可要求退費外，如有身體上之傷害亦可要求賠償，並呼籲企業負起最大責任，各公司儘速公布處理消費爭議之完整方案，從寬認定消費者之證明，退還消費者購買之金額。

(13) 為維護市民健康、健全菸酒管理，本局及財政局於 102 年 6 月 20 日聯合召開私菸私酒專案查察記者會，公布專案查察違規情事及處理結果，現場並展示無中文標示未經許可進口之私菸及私酒，提供消費者辨識之參考。

（14）為提供市民安全之游泳場所及落實消費者保護之決心，本局與體育局、衛生局、消防局及建管處等局處成立游泳池安全管理聯合檢查小組，於102年6月20日召開聯合記者會公布查核結果，主要針對「人員、場地及衛生管理」、「消防安全」、「建築物安全」及「泳池設備及安全管理」等四大項目，進行全面性之安全管理檢查。初檢不合格項目，包括救生員證失效、泳池從業人員未依規定體檢、消防安全設備不合格、未提供公共意外責任險保單、訓練池缺救生裝備及未提供履約保證等，本府均已輔導改善，並將列為重點查核對象。

（15）102年6月27日本局及本府地政局召開記者會，公布102年1月至5月地政士業務檢查執行情形，發現21例違規，主要違規項目為事務所招牌未標明地政士字樣、事務所登記地址變更未申報備查等，相關違規情形經令限期改善，均已改善完畢。另查有地政士事務所刊登協助處理債務清理更生之業務範圍以外之宣傳性廣告1件，經提送臺北市地政士懲戒委員會予以申誡1次。

（16）本局、市場處、衛生局、警察局及環保局於102年7月18日召開聯合記者會，公布本府針對101年10月25日爆發士林夜市現切水果攤疑似向外籍旅客高價販售水果事件，進行跨局處聯合稽查改善之成果報告。本局陳主任消保官信誠表示，自事件發生至6月止，市府成立聯合稽查小組共計查核11處夜市，51攤現切水果攤，合計稽查764攤次，其中35攤未標示價格，27攤未使用合格磅秤，11攤違法使用食品添加物，18攤次違規營業，均已依法裁處並立即督導改善。本事件經聯合稽查後持續複查，至今已未再查獲違規事件，本府各單位亦將持續不定期派員現場查察，並針對外籍旅客來臺旅遊旺季，加強稽查強度，維護消費者權益。

（17）為維護產後婦女及嬰幼兒照護品質與健康權益，本府自 102年6月17日至7月1日止，由本局消保官室、衛生局、消防局

及建築管理工程處等相關權責單位，針對臺北市 60 家合法設立產後護理機構及 1 家僅供應月子餐業者共計 61 家，進行「公共安全動態」及「月子餐製作場所（月子水)」檢查後，於今年 7 月 25 日召開聯合記者會公布檢查結果。

（18） 為維護本市資訊休閒業營業場所公共安全及保障消費者權益，自 102 年 7 月 29 日至 8 月 9 日止，由本局消保官室、商業處、建築管理工程處、消防局、教育局、勞動檢查處及警察局等相關權責單位，針對本市合法登記之 86 家資訊休閒業進行聯合檢查，並於 102 年 8 月 27 日召開記者會公布檢查結果。本次檢查共計 15 家資訊休閒業者不合格，主要係消防安全設備不足、提供熄菸器具或未全面禁止吸菸、未依限保存錄影監視資料及室內照明不足等動態違規事項，經通知業者限期改善後，相關單位將持續追蹤至店家改善為止，並呼籲消費者注意檢查不合格之相關資訊，慎作消費選擇，以保障自身權益。商業處表示，本次聯合檢查之項目包含「投保公共意外責任險」、「建築物安全」、「消防安全設備」、「菸害防制」、「營業場所現場錄影資料保存、照明及噪音」及「容留青少年」等項目，其中有關「投保公共意外責任險」、「建築物安全」項目，受檢業者均依規定投保公共安全意外責任險；有關「消防安全設備」項目，消防局初檢結果發現不合格之資訊休閒業營業場所計有 5 家，消防局均已依消防法第 37 條規定處理；有關「菸害防制」項目，衛生局查獲有 5 家未全面禁止吸菸或涉提供熄菸器具，當場令其改善完畢，另將持續進行調查；有關「營業場所現場錄影資料保存、照明及噪音」項目，商業處表示，受檢業者之室內噪音皆未逾 85 分貝。2 家業者之現場錄影監視資料未保存 1 個月，已依臺北市資訊休閒業管理自治條例第 29 條規定處新臺幣 1 萬元罰鍰。另室內照明不足 3 百米燭光者 5 家，已依臺北市資訊休閒業管理自治條例第 26 條第 2 項規定命令業者限期改善，以及有關「容留青少年」項目之檢查，警察局未查獲網咖業者容

留青少年之情形。

（19） 本局及本府衛生局於102年8月27日召開聯合記者會，發布現行本市 115 家國際觀光飯店及餐飲服務業者，契約使用情形調查及輔導使用定型化契約範本。經統計今年有關訂席之消費爭議態樣，大致為訂定婚宴宴席後已提前數月取消，業者要求預繳及沒收定金金額太高或不同意移轉其他餐飲使用。本局呼籲消費者於預訂婚宴、餐聚或外燴服務時，應主動要求使用「訂席、外燴（辦桌)服務定型化契約」，並詳閱契約內容，包括把握契約 5 天審閱期、解約退費、服務內容、保證桌數、桌數變動等約定，以確保自身權益。食品藥物管理處表示，102 年度對本市營業中之 115 家國際觀光飯店及餐飲服務業者，進行契約使用情形調查及輔導使用合理定型化契約。本次調查結果，受調查業者中，計有 41 家業者主動使用上述定型化契約範本作為與消費者簽訂之契約。衛生局除持續加強宣導鼓勵業者使用定型化契約（範本)，更呼籲消費者主動要求業者使用合理之定型化契約，以確保自身權益。

（20） 對於媒體報導六大連鎖手搖飲料店使用非天然糖事件，於102年8月30日由本局及本府衛生局分別至六大連鎖手搖飲料店各分店進行調查採樣及檢驗中，俟結果出爐後，本局及本府衛生局將依消費者保護法及食品衛生管理法對公司登記於本市轄內之業者進行處理，若業者係登記於外縣市也將移請各縣市政府處理

（21） 針對胖達人麵包店事件，本局與業者進行協商後未達共識，自102年8月28日起於消保官室受理消費者提起消費團體訴訟之申請：針對胖達人麵包店事件，本局與業者於102年8月26日進行協商，該公司提出之退費方案，本局表示無法接受，並自102年8月28日起於消保官室受理消費者提起消費團體訴訟之申請。請消費者填具請求權讓與書，並檢具相關消費憑證，消保官室均會受理消費者之申請案。但依消保法之規定，受理消

費者申請案件須達 20 人以上，消保官將移請消基會提起團體訴訟。

(三) 消費者保護之研究發展成果，舉辦消保研討（習）會：

102 年 1 月 28 日辦理本府消費者保護委員會 102 年度第 1 次定期會議。

（四）消費者保護之教育及宣導

1、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，計有本局同仁及消費者服務中心志工約 90 人參加。

2、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。

3、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。

4、「消保官上前線、商展 GO GO GO」計畫，102 年 2 月 22 日至 2 月 26 日於臺北世貿 1 館展出之「第 23 屆春夏國際美容化妝品展」登場，由本局消保官會同衛生局人員於商展現場提供相關消費諮詢服務。

5、102 年 3 月 25 日辦理 102 年度消費者保護宣傳推廣活動專題演講第一講：「從行銷談消費者權益保護」，特敦請臺大農業經濟學系雷立芬教授從行銷及宣傳面向，以生動活潑案例談消費者保護相關問題，共計有本府各局處同仁約 68 人與會。

6、爲保護消費者權益，即時有效提供消費訊息，臺北市政府規劃全國首創的「消保官上前線、商展 GO GO GO」計畫，於 102 年 4 月 17 日至 4 月 21 日臺北世貿 1 館展出之「2013 世貿春季電腦展」再次登場，由本府消保官會同臺北市商業處於商展現場為民服務。除全程駐點提供消費諮詢外，並就參展商品進行查核。查核重點包括商

品是否符合商品標示法規定、廣告有無不實、提供保固有無出具保證書、提供分期付款買賣是否有書面契約、約定利率超過週年利率5%、保證書記載事項是否正確等事項。

7、102 年 5 月 8 日於市府大樓 9 樓西北區審議室一辦理消費者保護宣導課程，邀請歐付寶公司業務經理黃華勇先生講授「網路交易第三方支付機制」，共計本府各局處及志工約 70 人與會。

8、102 年 6 月 19 日於臺北市政府捷運工程局地下 1 樓會議廳辦理消費者保護教育宣導課程，課程包含「企業社會責任與消費者保護」、「消費爭議處理」等主題，特敦請財團法人中華民國消費者文教基金會秘書長雷立芬教授及臺北市政府消費爭議調解委員會黃委員鈺生主講，共計有本府各局處及民間企業經營者約 110 人與會。

9、爲保護消費者權益，即時有效提供消費訊息，臺北市政府全國首創的「消保官上前線、商展 GO GO GO」計畫，於 102 年 7 月 26 日（五）至 7 月 29 日（一）在臺北世貿 3 館進行本年第 3 場「2013 臺北婚紗珠寶鑽石精品大展」，由本府消保官及消服中心主任會同臺北市商業處於商展現場為民服務。除全程駐點提供消費諮詢外，並就參展商品進行查核，查核重點包括商品是否符合商品標示法規定、廣告有無不實、提供保固有無出具保證書、提供分期付款買賣是否有書面契約且約定利率超過周年 5%、保證書記載事項是否正確等事項。另會同本府消防局、建管處於展場開展前進行消防公安檢查，確保展場公共安全。

10、本局於 102 年 8 月 27 日於臺北市北投區石牌國小舉辦「消保官與新移民有約第 1 場」，配合伊甸社會福利基金會及北投區健康服務中心，為新移民及其子女進行消費者保護宣導課程。

五、採購申訴審議業務

（一）102 年至 8 月底止處理爭議案件總數計 174 件，處理終結 130 件，正處理中 44 件。

（二） 102 年 1 月至 8 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」；102年1月15日邀請行政院消保處、資策會、消費者代表及蔡進良律師開會研商「Google 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			
年度 處理情形		101 年度 （101.12.31 止）	102 年度 （102.8.31 止）
開會次數		25	15
審理情形	制（訂）定	26	7
	修正	92	32
	廢止	20	7
	合計	138	46

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	102(至 6 月底止)
法　令　疑　義	944
契　約　爭　議	222
合　計	1166

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 102 年 1 月 1 日起至 102 年 8 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	撤回	移文	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									
1591	403	1188	1287	1003	697	306	69	74	141	1287	1072	99.9%	1	0.1%	0	304

附表 4

臺北市政府訴願審議委員會辦結案件統計表 自 102 年 1 月 1 日至 102 年 8 月 31 日止																		
類別	不受理				駁回		撤銷						實質撤銷率	小計	占前一欄位百分比	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	306	137	28.5%	12.8%	697	65.0%	4	0	60	5	69	6.4%	19.2%	1072	100.0%	74	141	1287
社會	36	17	22.0%	10.4%	122	74.4%	2	0	4	0	6	3.7%	14.0%	164	15.3%	35	38	237
財稅	48	41	40.7%	34.7%	64	54.2%	0	0	6	0	6	5.1%	39.8%	118	11.0%	7	17	142
民政	11	0	44.0%	0.0%	13	52.0%	0	0	1	0	1	4.0%	4.0%	25	2.3%	1	0	26
交通	15	5	40.5%	13.5%	16	43.2%	0	0	6	0	6	16.2%	29.7%	37	3.5%	4	6	47
工務	20	5	50.0%	12.5%	18	45.0%	0	0	2	0	2	5.0%	17.5%	40	3.7%	1	3	44
地政	10	4	20.8%	8.3%	35	72.9%	0	0	3	0	3	6.3%	14.6%	48	4.5%	0	2	50
區政	1	0	20.0%	0.0%	4	80.0%	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	5	0.5%	0	0	5
產發	17	8	43.6%	20.5%	21	53.8%	0	0	1	0	1	2.6%	23.1%	39	3.6%	3	8	50
都發	36	9	30.0%	7.5%	77	64.2%	0	0	6	1	7	5.8%	13.3%	120	11.2%	8	38	166
衛生	9	4	6.4%	2.8%	118	83.7%	1	0	12	1	14	9.9%	12.8%	141	13.2%	1	3	145
教育	14	0	58.3%	0.0%	7	29.2%	0	0	1	2	3	12.5%	12.5%	24	2.2%	0	0	24
勞工	5	1	19.2%	3.8%	19	73.1%	0	0	2	0	2	7.7%	11.5%	26	2.4%	4	10	40
環保	57	39	25.0%	17.1%	156	68.4%	0	0	14	1	15	6.6%	23.7%	228	21.3%	5	5	238
警察	13	2	44.8%	6.9%	14	48.3%	0	0	2	0	2	6.9%	13.8%	29	2.7%	2	0	31
文化	1	0	100.0%	0.0%	0	0.0%	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	1	0.1%	0	0	1
其他	13	2	48.1%	7.4%	13	48.1%	1	0	0	0	1	3.7%	11.1%	27	2.5%	3	11	41
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

收到地方法院裁判結果統計表

自 102 年 1 月 1 日至 102 年 8 月 31 日止

訴願決定件數	提起行政訴訟件數	百分比	收到地方法院裁判件數	經地方法院裁判駁回之件數	百分比	地方法院判決撤銷件數	百分比	撤回件數	和解件數
1098	119	11.8%	28	19	67.9%	9	32.1%	0	0

＊附表 6

收到臺北高等行政法院裁判結果統計表

自 102 年 1 月 1 日至 102 年 8 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
68	64	94.1%	4	5.9%	0	0

＊附表 7

收到最高行政法院裁判結果統計表

自 102 年 1 月 1 日至 102 年 8 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
34	34	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		102（102.8.31 止）	
開會次數		8	
受理件數		舊受	新受
		50	181
		231	
拒絕賠償	件數	108	
	比率	65.45%	
拒絕賠償(損失補償)	件數	2	
	比率	1.21%	

	金額	8,452
和解撤回	件數	28
	比率	16.97%
有賠償責任協議成立	件數	22
	比率	13.33%
	金額	13,197,211
有賠償責任協議不成立	件數	4
	比率	2.42%
不受理	件數	0
	比率	0.00%
解除列管	件數	1
	比率	0.61%
其他	件數	0
	比率	0.00%
本期已結案件數		165
本期未結案件數		66

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	102 (102.8.31 止)
辦理情形	
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)	384
協商無結果(消保官協商不成)	756
尚待處理(未結案件數)	178
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)	5
不受理(非消保法受理範圍已予以婉拒)	12
其他	182
合計	1517

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	102 (102.8.31 止)
調解成立	111
調解不成立	188
不受理	5
撤案	20
移送	0
未結案	16
合計	340

附表 11

政府採購爭議案件處理情形分析統計

102 年 1 月至 8 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	37	33.6%
調　　解	73	66.4%
爭議案件總數	110	100%

（二）處理情形(含 101 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	42
	調　　解	88
	合　　計	130
處　理　中	申　　訴	7
	調　　解	37
	合　　計	44
爭議案件總數	174	