

# 臺中市政府法制局112年度施政計畫

## 壹、前言

為落實市長施政理念，本局依據本府15項守護臺中幸福政見實踐方案，及作為擬訂基礎之中程施政計畫，編定112年度施政計畫，共計有16項重要推動計畫。

自臺中市長盧秀燕連任以來，宣誓打造「幸福臺中、臺中更好」永續宜居的智慧城市；臺中市政府法制局作為市府幕僚，不論在法制行政、法規審議、訴願審議、採購申訴審議、國家賠償、調解行政、法律扶助、消費者保護、消費者服務、行政執行及增加行政罰鍰多元繳費管道等各方面，本局都積極建立完整的處理程序，提供快速便民與資訊化的優質服務。呼應市長「陽光政治、智慧城市」之幸福政見，本局將積極與市府數位治理局合作，不斷開拓「新穎又接地氣」的業務內容，以期擘劃「守護臺中、堅持幸福」的藍圖，當市民們的法律靠山！

## 貳、年度施政目標及策略

### 一、15項幸福政見

#### 14-1-1行政罰鍰多元管道繳納

為提供民眾多元且便利之繳費管道，呼應行政院「電子化支付比率倍增計畫」之中行動支付普及率政策，持續推動罰鍰多元數位金融服務繳費計畫，讓繳費更便利，使用數位裝置就可以完成查詢及繳費。

108年新增臺灣Pay繳費方式、111年新增擘擘繳、優化信用卡繳費方式，112年預計上線Pi拍錢包、一卡通MONEY(原LinePayMoney)行動支付，未來持續配合數位治理局推動數位行動支付方式。

### 二、精進法制專業能力，強化本市法規作業效能

(一)為提升整體法制作業效能、強化本府法制人力之專業職能，並促進法制人員之合理配置及有效運用，推動「臺中市政府法制人員管理輔導試辦計畫」，其政策重點如下：

- 1、各機關應依其組織法規進用或指定人員辦理法制業務，並應將相關人員資料提報法制局造冊列管。
- 2、參與各機關法制人員之任用及建議陞遷程序。
- 3、辦理法制業務專業訓練並輔導訪視新進法制人員。
- 4、辦理各機關法制人員服務績效評核及依評核結果提供審議意見供各機關首長作為年終考績、管理、督導、陞遷等事項之參考。
- 5、檢討本計畫執行成效並調整相關措施。

(二)積極協助本府各機關辦理自治法規或行政規則作業程序，定期召開本府法規委員會，落實完備而嚴謹之法制審查程序，同時持續更新法案管理系統，確實掌握法制作業期程，俾利強化法制作業效能。

### 三、因應本市之重大市政及建設議題，協助各機關解決法令疑義

對於本市重要市政建設議題，及實務運作上所遭遇之法令(契約)適用問題，積極派員參與研商會議、簽辦法制會辦意見，並佐以電話或通訊軟體溝通洽談，即時提供法律意見，俾利本府各機關執行職務時正確理解法規，

快速判斷政策可行性與適法性。

#### 四、賡續強化辦理訴願及國家賠償業務效能，保障人民權益

- (一)持續推動訴願「預審」制度，預先整理案件爭點，深化訴願審議，有效縮短訴願審議時間並提升訴願決定品質，使人民權益得以迅速獲得救濟。藉由各式的宣傳管道，如於大型活動設攤發送摺頁及宣導品或以網路社群媒體、於大眾運輸車體場站廣告等方式宣導，提升民眾對訴願制度之瞭解及運用，落實人民權益保障；定期辦理訴願業務講習，加強本府各機關承辦人員作成行政處分及處理訴願業務理論與實務應用能力，提高行政處分及訴願決定之正確性，以期疏減訟源並避免行政資源浪費。訴願業務e化便民服務，提供各項線上申辦服務，包括線上聲明訴願、線上查詢進度、線上申請陳述意見、言詞辯論及閱覽卷宗及訴願決定書檢索等，可免民眾舟車勞頓，提升為民服務效能。不定時就訴願審議過程中常見之案例，發布新聞稿，提醒民眾注意相關法令，避免觸法。
- (二)定期舉辦國家賠償業務講習，以加強市府所屬各機關承辦人員對國家賠償之業務處理能力；藉由每年定期辦理國家賠償業務考核，就本府所屬機關、學校處理國家賠償事件之合法性、妥適性、處理時效、防免國家賠償案件之成效等進行考核，並依考核結果請其提出檢討改進方案，以落實人民權益之保障；透過活動設攤或其他管道，宣導國家賠償制度，使民眾瞭解應如何透過國家賠償制度保障自身權益，以發揮國家賠償救濟之功能。

#### 五、強化政府採購爭議處理機制品質及效能

- (一)為辦理本府各機關學校及廠商之間政府採購申訴及履約爭議，本府設有採購申訴審議委員會，並遴聘具有法律、工程及政府採購相關專門知識之公正人士擔任委員，以審議政府採購爭議事件；過程中，本局協助彙整爭議事件之事實及爭點，並就個案爭點提供相關法律建議，俾利採購申訴審議委員會委員能迅速掌握個案爭議，並適時作成合法且妥適之審議判斷，或出具調解建議（調解方案），以促進政府採購紛爭之解決、維護機關與廠商利益，除有效減少政府採購糾紛，更有助於市政建設之推動，保障市民福祉。
- (二)對於法院撤銷之申訴審議判斷事件，綜整分析法院撤銷理由，提供本府採購申訴審議委員會委員作為日後辦理類似事件之參考，以精進申訴事件審議判斷品質。
- (三)調解事件不能經合意成立調解者，持續追蹤後續救濟程序進度，並綜整分析法院判決或仲裁判斷理由，提供本府採購申訴審議委員會委員參考；且彙集常見之調解事件爭議問題類型，提供適切之建議予本府各機關學校參考，有助於防止相關爭議再次發生。

#### 六、精進調解專業、提供優質便民調解服務

- (一)為遴聘優秀調解委員，提昇為民服務品質，依法辦理各區公所第四屆調解委員遴選，透過公平、公正及公開遴選機制，輔導各區公所公開徵才，並由各區公所成立遴選委員會進行調解委員參選人初審，提出加倍人選經市府同意後函請臺灣臺中地方法院及臺灣臺中地方檢察署共同審查選出候聘

調解委員，由各區公所聘任之。

- (二)辦理調解業務觀摩活動及定期教育訓練，提升各區調解委員調解專業能力與調解技巧。此外，亦與法務部、臺中地方檢察署合辦業務研習，並針對第四屆新聘委員進行車禍肇責鑑定、強制汽車責任保險基礎等課程研習。
- (三)為發揮調解功能，製作宣導海報及小卡片廣為宣導，以增進市民瞭解調解之優點，並鼓勵利用調解解決紛爭；另持續辦理「調解心、鄉土情」調解故事徵文活動，分享調解委員調解過程中和民眾互動的感人故事，按月將作品公布於本局官網及臉書，集結成冊出版，以達廣為宣導調解之社會功能。
- (四)為有效解決市民紛爭，各區公所提供民事及刑事告訴乃論糾紛事件調解服務，市民除可臨櫃聲請外，亦可透過本局建置之調解行政作業管理系統聲請。本局為提升電子化便民服務，每年更新系統功能，提高行政效能。

#### 七、提供民眾多元服務管道，日間夜間及專科法律諮詢服務不中斷

- (一)為使民眾有更多諮詢選擇，聘請178位具法學素養、熱心服務、年輕有為之律師，並於諮詢完畢提供民眾及值班志工對律師服務滿意度調查，評估將不適任之律師汰除，提高法律諮詢服務品質。
- (二)29區公所廣設法律諮詢服務據點，民眾就近諮詢，提供夜間電話諮詢更便利
  - 1、以便民、利民為出發點，增加各區公所法律諮詢服務時段，民眾得免於舟車勞頓，方便就近利用，提昇服務量能。
  - 2、擴大法律諮詢服務時段，設立夜間電話諮詢專線，因應無法至現場洽詢法律疑義之民眾(例如平日因上班或行動不便者)，可透過電話直接諮詢律師法律問題，以達政府諮詢有效利用，及提高為民服務品質。
  - 3、維護更新臺中市政府法律諮詢電子化系統，邁向法律諮詢作業整體e化，簡化流程並達無紙化服務，提升行政效能。
  - 4、針對弱勢族群，提供專業法律諮詢，民眾遇家事、卡債及勞資之法律問題，每週提供一場次專科法律諮詢，使法律諮詢服務更專業化。

#### 八、強化行政執行業務之罰鍰執行收繳績效

- (一)為提升行政罰鍰執行效率，落實政府各項施政作為，本局於100年10月18日成立專責單位行政執行科，目前受本府民政局、財政局、教育局、經濟發展局、建設局、交通局、都市發展局、水利局、農業局、觀光旅遊局、社會局、勞工局、文化局、地政局、新聞局、原住民族事務委員會、消防局、衛生局及秘書處等19個機關委託辦理行政罰鍰移送執行業務。
- (二)本府罰鍰案件移送執行作業系統，運作至今已有效控管罰鍰案件自裁處書開立、罰鍰收繳、移送執行、執行憑證之管理與再移送、及案件統計分析等各項工作，確實提升移送執行效率及罰鍰執行收繳績效。
- (三)新版行政罰鍰移送執行作業系統納入裁處機關業務流程，並與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率。另更新與「臺中市數位市民平臺」介接功能，讓民眾透過該平臺確認身分後即可查詢及繳納罰鍰，便利民眾即時獲得相關服務與資訊。

- (四) 訴願管理系統介接應用，增加案件訴願狀態即時性並減少承辦人員人工登錄作業，亦可應用針對訴願撤銷之案件，系統通知業務承辦人進行處分撤銷、撤銷移送及返還已繳罰鍰，維護及保障民眾權益。

#### 九、揭露及宣導消費資訊，主導權由消費者行使

- (一) 抽樣採檢市售商品：以特定族群為主軸，如老齡、幼童、婦孺等，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，進行採樣檢驗，以了解商品是否符合法規，確保消費者權益。
- (二) 常見消費糾紛及消保資訊宣導：透過多元化之宣傳管道，不定期發布最新法令、新聞、警訊、重大消費事件之應變及常見爭議，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱，並彙整消費爭議類型，適時將修法意見反映給行政院消費者保護處，期能透過法規之訂定與修正，以有效維護消費者權益。
- (三) 樂活臺中Web版上線，持續公開消費資訊：樂活臺中APP改為Web版，使消費者瀏覽資訊更容易，並持續將食安篇及社福機構篇之稽查結果予以揭露，以達成消費資訊透明之目的。

#### 十、提升消費申訴案件辦理效能並強化民眾消保觀念

##### (一) 電子化管理消費申訴

本局消保案件管理系統自106年上線，以電子化方式管理消費爭議申訴案件，期間歷經數次修改，以提高案件管理效能。自111年起，系統因應疫情衍生居家辦公之需求，消保系統開發線上分案審核功能，實現申訴案件之處理，從受理、分派、辦案、及管考等流程，均以線上方式進行。消保系統除協助承辦人辦理消費申訴案件外，並透過各項報表，就消費者所提申訴內容進行分析，了解不同族群的消費者常發生之消費爭議及企業經營者常被申訴之類型，就常見之爭議辦理消費講座、發布消費新訊，協助民眾了解正確消保觀念，並針對常被申訴之業者移請主管機關行政調查等，以維護消費者權益。

##### (二) 消保案件管理系統介接行政院線上申訴系統

為便於民眾提出消費申訴，行政院消費者保護處建置消費申訴及調解案件管理系統，供民眾於線上進行申訴，各縣市政府並可於該系統查詢申訴資料，進行申訴案件之處理，並回報案件處理結果。

惟行政院消費申訴管理系統，僅作為案件分派及結案紀錄使用，至於卷宗資料之數位化、辦案進度之管考、及主管督導之審查等功能多有欠缺。為提升消保服務品質，本局爰建置本府消保案件管理系統，將中央申訴資料匯入本府系統後，再行後續運用等作業，惟承辦人仍須將案件處理結果逐案回寫登錄行政院系統，導致有重複作業之情形，增加同仁之負擔。對此，將積極與行政院消保處溝通，共同開發中央與地方系統之介接機制，以利本府消保系統可自動將案件資料寫入行政院消費管理系統，減輕同仁作業，有效提高消保工作之效率。

##### (三) 精進1950消保諮詢專線及消費爭議處理人員專業

為因應瞬息萬變的消費市場，定期辦理教育訓練，邀請消保諮詢志工及消費申訴承辦人員參加，以提高消費爭議處理人員之專業知能。

#### (四)強化市民大眾消保觀念

藉由消保案件管理系統大數據分析，依案件類型多寡，遴選合適議題辦理消費講座，並與授課講師溝通取得線上直播授權，使無法參加課程的民眾，也可於網上獲取消費新知。

又如消保法規修正或重大消費事件發生時，除發布新聞稿宣導周知外，並因應民眾閱讀習慣及獲取資訊管道，製作簡明懶人張貼於本局臉書、網頁等，加強宣導，讓民眾即時瞭解以維護自身權益。此外，定期於臉書發布貼文，宣導民眾關心的消保資訊，提高臉書瀏覽率的同時，亦可廣泛提高本市民眾消保知識。

#### (五)高齡者聰明消費宣導計畫

高齡消費者因身體老化、退休後少與職場接觸、或因有固定收入和累積資產等因素，常成為不肖業者引誘對象，如電信行銷人員以話術誘導高齡者簽訂5G高速網路之電信合約，或銀行保險理財專員推銷不符高齡者需求之積極型金融商品等引發消費爭議。

為提升高齡者之消費意識，藉由使用高齡者常接近之場所，如文化中心、關懷據點等地點進行宣導，並針對具專業性之金融消費糾紛，與專職處理金融消費申訴之財團法人金融評議中心合作，讓宣導同時兼顧廣度及深度，提升高齡者之消保觀念，維護其權益。

#### 參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	14-1-1 行政罰鍰多元 管道繳納	一、為提供民眾多元且便利之繳費管道，呼應行政院「電子化支付比率倍增計畫」行動支付普及率政策，持續推動罰鍰多元數位金融服務繳費計畫，讓繳費更便利，使用數位裝置就可以完成查詢及繳費。108年新增臺灣Pay繳費方式、111年新增嗶嗶繳、優化信用卡繳費方式，經統計利用新設管道繳納比例，111年度達88%，顯見本項措施切合民眾需求。 二、此外，民眾查詢平臺符合響應式網頁設計，電腦、手機及平板裝置都能都能夠得到最佳的視覺查詢的效果，目前google關鍵字自然排序高，民眾易於在網頁搜尋本府行政罰鍰查詢及繳費服務功。112年預計上線Pi拍錢包、一卡通MONEY(原LinePayMoney)行動支付，未來持續配合數位治理局推動數位行動支付方式。
法制行政與法規審議	推動臺中市政府法制人員管理輔導試辦計畫	為提升整體法制作業效能，強化法制人力專業職能，並促進法制人員之合理配置及有效運用，藉由法制局辦理各機關法制人員之輔導訓練、評核，並參與法制人員之進用及建議陞遷等事項，培育法制人員職務所需知能並完整其歷練，期以發揮法制效能，俾落實依法行政。
	強化本市自治法規作業效能	積極協助本府各機關辦理自治法規或行政規則作業程序，定期召開本府法規委員會，落實完備而嚴謹之法制審查程序，同時持續更新法案管理系統，確實掌握法制作業期程，俾利強化法制作業效能。
	協助各機關解決重大市政建	對於本市重要市政建設議題，及實務運作上所遭遇之法令(契約)適用問題，積極派員參與研商會議、簽辦法制會辦意見，並佐以

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	設法令疑義	電話或通訊軟體溝通洽談，即時提供法律意見。
行政救濟業務	賡續強化辦理訴願及國家賠償業務效能，保障人民權益	<p>一、持續推動訴願「預審」制度，集中訴願爭點審議，以期達成願案件皆於法定期間3個月內辦結之目標。辦理訴願業務講習1場次，並加強設攤宣導訴願制度，提供訴願E化申辦服務及訴願決定書檢索等政府資訊公開措施，提升為民服務效能。分析行政法院判決撤銷訴願決定理由，供原處分機關為辦理參考。</p> <p>二、辦理國家賠償業務講習1場次，定期辦理國家賠償業務考核，宣導國家賠償之申請要件及程序，增進民眾對國賠制度的瞭解及運用，以保障其自身權益。</p>
採購申訴業務	強化政府採購爭議處理機制，辦理本府各機關學校承辦人員專業訓練，以減少爭議發生	<p>一、關於採購申訴案件之處理：協助本府採購申訴審議委員會（下稱申訴會）及預審委員審理申訴案件、進程序及實體審查，以利釐清事實、集中爭點並正確認事用法，更提供相關司法及行政實務見解以利參考，以確保申訴審議判斷之合法及合理，維護申訴人及招標機關權益。</p> <p>二、關於履約爭議調解案件之處理：</p> <p>（一）增聘多位具法律及工程專業之專家學者，協助各機關發生履約爭議時，出具專業公平之調解建議方案，適時解決紛爭，避免機關與廠商累訟。</p> <p>（二）為更有效率解決購案件之多項複雜爭議，協助本府申訴會及調解委員進行調解程序、整理爭點及釐清事實，並協助擬具調解建議方案，促成雙方調解之成立。</p> <p>（三）年度就收案之履約爭議調解或申訴案件加以分析，整理常見履約爭議案件類型，積極提供相關避免爭議之法律意見，供本府各機關參考，期透過事前防制機制（如修正採購契約或相關規範之具體化等），避免履約爭議之發生。</p> <p>（四）定期追蹤受理之調解不成立案件，如為機關不同意本府申訴會之調解建議（或方案），要求機關應提送法院判決或仲裁判斷分析送本府申訴會報告外，更擬具法制研析意見、分析爭議處理之利弊得失，以利本府申訴會參考，使機關未來遇類似案件處理參考之用。</p> <p>三、為協助本府各機關學校同仁辦理採購申訴及履約爭議調解事件，持續規劃「採購爭議處理之法制與實務研習」課程，邀請專家學者擔任講座，講授相關法令規範及實務見解，以增進承辦同仁專業法令知識，並維護採購爭議處理之合法性及正確性，減少履約爭議發生及節省採購爭議救濟所需耗費之成本。</p>
法律扶助業務	擴大法律諮詢，提升服務品質，保障市民權益計畫	<p>一、持續優化法律諮詢電子化系統，使民眾可簡便透過電腦、手機或平板即可輕鬆預約，節省民眾等候時間，並印製宣導卡片，宣導多元化法律諮詢服務。</p> <p>二、為使法律諮詢民眾有更多元的選擇，與財團法人法律扶助基金會臺中分會合作，持續每週提供一次有關家事、勞工、卡債之專業法律諮詢服務。民眾可針對自身需求選擇所需要之律師服務。</p> <p>三、提供民眾諮詢後之法律諮詢服務滿意度調查，藉以瞭解法律</p>

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>扶助顧問律師提供之法律建議是否專業，服務態度是否良好，避免民眾太過主觀，亦提供值班志工填具律師滿意度調查，問卷調查統計後將作為是否續聘之參考，以提昇法律扶助服務品質。</p> <p>四、賡續與法院合辦訴訟程序視訊諮詢，讓民眾一次即可諮詢實體及程序法律問題，不用再往返市府與法院二地，減輕舟車勞頓之負擔。</p> <p>五、夜間電話法律諮詢服務擴大服務時段為每週一至週五均有一場次，對於上班或高齡或不便出門諮詢者提供便捷服務。</p> <p>六、持續優化臺中市政府法律諮詢電子化系統之各項操作介面，並將現場民眾法律諮詢抽號等候狀況透明化，藉由網路查詢諮詢現況，民眾可有效預估時程，節省等候之時間。</p>
調解行政業務	強化調解委員專業能力、提供調解線上聲請便民服務、提升行政效能計畫	<p>一、為使本市各區第四屆調解會遴聘出專業調解委員為民服務，本局輔導各區公所進行調解委員遴聘，透過公開遴選機制廣納社會專業人才及賢達人士參與遴選，各區組成調解委員遴選委員會進行初審決議加倍人選名單，經市府同意送請臺灣臺中地方法院及臺灣臺中地方檢察署共同審查並選出調解菁英，期為市民提供專業且優質之調解服務。</p> <p>二、為提升各區調解委員調解專業能力與調解技巧，除賡續辦理調解委員教育訓練及與法務部、臺灣臺中地方檢察署合辦調解業務講習外，因應各區第四屆新聘調解委員，將以常見車禍調解實務為題，邀請法律專家學者針對新進委員設計課程，進行新進委員基礎訓練。</p> <p>三、為強化鄉鎮市調解功能，除利用各種管道進行業務宣導外，亦將設計杜絕調解黃牛及免費法律諮詢卡片轉請交通警察分隊於處理道路交通事故發予民眾，提醒勿被黃牛詐騙抽取高額報酬，得善加利用免費調解及法律諮詢服務解決紛爭。另持續辦理「調解心、鄉土情」調解故事徵文活動，按月將作品公布於法制局官網及臉書，並將作品集結成冊出版，以加強宣導調解之社會功能。</p> <p>四、持續精進調解行政作業系統，包含線上聲請、問卷調查、調解進度查詢、聲請調解不成立證明等便民服務功能，並配合鄉鎮市調解條例修法，增修有關調解書類之當事人欄位個資記載，俾能確保當事人隱私，避免個資被濫用。</p>
行政執行業務	更新行政罰鍰移送執行作業系統，提升罰鍰執行效率	新版行政罰鍰移送執行作業系統納入裁處機關業務流程，並與中華郵政公司郵件查詢系統介接，減少承辦人員登打處分書送達時間，提升行政罰鍰業務執行效率。另更新與「臺中市數位市民平臺」介接功能，讓民眾透過該平臺確認身分後即可查詢及繳納罰鍰，便利民眾即時獲得相關服務與資訊。
	介接訴願管理系統，強化系統間應用	訴願管理系統介接應用，增加案件訴願狀態即時性並減少承辦人員人工登錄作業，亦可應用針對訴願撤銷之案件，系統通知業務承辦人進行處分撤銷、撤銷移送及返還已繳罰鍰，維護及保障民眾權益。
消費者保護業務	抽採檢市售商品	以特定族群為主軸，如老齡、幼童、婦孺等，針對其食、衣、住、行、育、樂等市售商品，進行採樣檢驗，以了解商品

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	常見消費糾紛及消保資訊宣導	<p>是否符合法規，確保消費者權益。</p> <p>透過多元化之宣傳管道，不定期發布最新法令、新聞、警訊、重大消費事件之應變及常見爭議，提醒民眾得行使之相關權益，避免落入消費陷阱，並彙整消費爭議類型，適時將修法意見反映給行政院消費者保護處，期能透過法規之訂定與修正，以有效維護消費者權益。</p>
	樂活臺中Web版，持續公開消費資訊	<p>為落實消費者之知情權，於105年建置樂活臺中APP，公開目的事業主管機關「建築安全」、「社政安全」、「衛生安全」、「消防安全」稽查資訊，達成消費資訊充分揭露之目的；然衡量樂活臺中APP常因手機IOS或Android系統更新而有閃退等程式無法操作與資安維護成本高等情，改以樂活臺中Web版呈現，使消費者不用下載APP即可瀏覽資訊，並持續將食安篇及社福機構篇之稽查結果予以揭露，以達成消費資訊透明之目的。</p>
消費者服務業務	消保案件管理系統介接行政院線上申訴系統	<p>與行政院消保處溝通，共同開發中央與地方系統之介接機制，以利本府消保系統可自動將案件資料寫入行政院消費管理系統，減輕同仁作業，有效提高消保工作之效率。</p>
	強化市民大眾消保觀念	<p>一、藉由消保案件管理系統大數據分析，依案件類型多寡，遴選合適議題辦理消費講座，並與授課講師溝通取得線上直播授權。</p> <p>二、消保法規修正或重大消費事件發生時，除發布新聞稿宣導周知外，並製作簡明懶人包於本局臉書、網頁等，加強宣導。</p> <p>三、定期於臉書發布貼文，宣導民眾關心的消保資訊，提高臉書瀏覽率的同時，亦可廣泛提高本市民眾消保知識。</p>
	高齡者聰明消費宣導計畫	<p>為提升高齡者之消費意識，藉由使用高齡者常接近之場所，如文化中心、關懷據點等地點進行宣導，並針對具專業性之金融消費糾紛，與專職處理金融消費申訴之財團法人金融評議中心合作，讓宣導同時兼顧廣度及深度，提升高齡者之消保觀念，維護其權益。</p>