

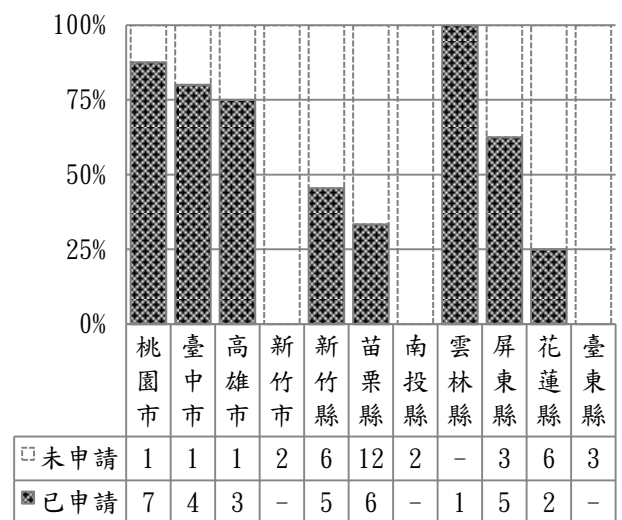
另經統計，103 至 107 年度第 1 次申訴案件之前 5 名類別，多為電信、通訊及週邊產品、補習、線上遊戲、服飾、皮件及鞋類等，排序雖有升降，惟類別無重大差異。按行政院消費者保護處於各年度消費者申訴案件統計資料中，已有分析消費爭議發生之原因，主要係線上遊戲帳號遭無故停權、商品瑕疵退貨遭拒、通信費用綁約退款爭議、手機保固維修糾紛等，各年度並完成審查經濟部工業局提出之「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案、修正「電子商務消費者保護綱領」、協調通訊傳播委員會針對電信業者網路吃到飽衍生爭議等情研議因應作為、發布「消費者勿選購誇大不實的 3C 之週邊商品」等新聞稿提醒消費者等策進作為，惟近年來改善方案執行結果，發生消費者爭議案件之類別仍與過去雷同，甚至部分類別第 1 次申訴案件數量不減反增（如線上遊戲，服飾、皮件及鞋類），相關檢討改善及召開會議研商成效尚未如預期。鑑於國民消費意識提高，消費者對商品及服務品質之要求日益提升。經函請行政院通盤考量當前社會消費型態及消費者爭議趨勢，廣續研擬有效之消費者保護方案等措施，以降低消費者爭議案件數量及加速結案效率，俾確保消費者權益，發揮消費者保護積極功能。據復：部分 107 年底之申訴案件於統計時尚待處理，致結案率下降，108 年 6 月 6 日統計 107 年第 1 次申訴結案率為 95.80%；另為降低常見類別消費申訴案件，除積極與各主管機關、消保團體等開會研商並辦理查核業務外，已於 108 年 5 月 6 日通過「109—110 年度消費者保護計畫」，將「強化消費者諮詢及爭議」納入目標之一，請相關中央主管機關據以研訂消費者保護方案，後續將持續督導、考核主管機關落實消保計畫各項措施並擬具有效策進方案，定期滾動檢討各項改善措施之後續執行成效，以積極保障消費者權益。

（二十一） 客家委員會積極推動客語為通行語，落實客語向下扎根，惟客語為通行語地區名單尚未公告，且辦理客語沉浸式教學推動試辦專案計畫，部分受補助校（園）未能依原計畫執行，或部分客家文化重點發展區未能申請，均待研謀改善並推廣執行。

客家委員會為因應客家基本法第 4 條規定，客家人口達三分之一以上之鄉（鎮、市、區），應以客語為通行語之一，並由該會將其列為客家文化重點發展區；直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）客家人口達二分之一以上者，應以客語為主要通行語，於 107 年 11 月 26 日依該條文第 3 項規定訂定發布客語為通行語實施辦法，並自同日起施行。又為使客語自然深耕於客家社區、聚落等，辦理社會發展中長程個案計畫—客家語言深耕計畫（103 至 108 年度），計畫總經費 16 億 8,200 萬元，截至 107 年底止，已編列預算 13 億 7,123 萬餘元，累計實現數 13 億 3,356 萬餘元。經查執行情形，核有：1. 依客語為通行語實施辦法第 3 條規定：「客語為通行語地區，由本會定期公告新增名單。」經查截至 108 年 4 月底止，客家委員會尚未依前揭規定公告客語為通行語地區名單；2. 該會自 92 年起推動客語生活學校補助計畫，106 及 107 學年度分別核定

補助 567 校(園)及 519 校(園),106 及 107 年度決算數分別為 5,192 萬餘元及 4,546 萬餘元；另自 106 學年度起與教育部合作辦理客語沉浸式教學推動試辦專案計畫(下稱客語沉浸式教學計畫),106 及 107 學年度分別核定補助 9 市縣、77 校(園)及 11 市縣 81 校(園),106 及 107 年度決算數 290 萬餘元及 1,666 萬餘元,經抽核臺中市、高雄市、苗栗縣等 3 個市縣政府及所轄 40 個受補助校(園)106 學年度客語沉浸式教學計畫辦理情形,部分受補助校(園)或因教師未參與客家研習課程,研習時數不足,或校內活動較多、相關人員無暇推動本計畫,或校舍整建等原因,致未能依原計畫執行,實際支用數未及原預算數 6 成。另各市縣政府轄內客家文化重點發展區鄉(鎮、市、區)申請辦理 107 學年度客語沉浸式教學計畫情形,新竹市、新竹縣、苗栗縣、南投縣、花蓮縣及臺東縣等 6 個縣市政府,轄內半數以上客家文化重點發展區未申請客語沉浸式教學計畫(圖 9),其中新竹縣峨眉鄉、新竹市香山區、苗栗縣泰安鄉、通霄鎮、臺中市和平區、高雄市甲仙區,及花蓮縣瑞穗鄉、光復鄉等 8 個重點發展區除未申請客語沉浸式教學計畫外,亦未申請客語生活學校補助計畫,允宜持續推廣及鼓勵各校(園)踴躍參與辦理等情事。經函請客家委員會檢討改善。據復:1. 將持續進行公布客語為通行語地區名單前期準備作業,與地方機關(構)進行溝通與說明,宣傳客語為通行語執行方法,俟取得各單位共識後,再公告通行語地區名單,俾利順利推動客語為通行語,並有效落實相關措施;2. 客語沉浸式教學計畫 106 學年度第 1 次試辦,惟因經費支用及推動,均須持續溝通及克服困難,致實際辦理及經費支用與原規劃有落差,將結合市縣政府協助,予以輔導及落實;107 學年度申辦專案計畫,增加至 11 個市縣 38 個鄉鎮市區,合計 81 個校園 3,744 位學童參與,未來仍持續與各市縣政府合作加強宣導,並鼓勵客家文化重點發展區國民中、小學踴躍參與。

圖 9 市縣政府轄內客家文化重點發展區鄉(鎮、市、區)申請 107 學年度客語沉浸式教學計畫概況圖



資料來源：整理自客家委員會提供資料。

(二十二) 原住民族地區經營溫泉之輔導及獎勵計畫(方案)尚未訂定,經營者實際聘僱原住民情形亦有待瞭解,並研擬建立應徵收溫泉取用費之主動控管收取機制;又原住民族語言發展法部分法定應辦事項仍待積極推動,部分瀕危族語允宜加速投入資源復振,以利語言傳承及後續發展。