

計有臺北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、苗栗縣等 7 市縣，介於 12.47% 至 33.62%（表 21），係因新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）疫情期間客源減少，業者出車班次需求量隨減，部分大客車駕駛因收入減少而離職，疫情後因已轉職、薪資缺乏誘因、工時較長等因素，駕駛遲未能回流所致，衍生各市縣市區客運人車比偏低，公車脫班或誤點情形頻仍，業者迭遭民眾投訴公車未依核定班距發車情事。據各市縣政府統計，新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、金門縣、連江縣等 11 市縣，有車輛數多於駕駛人數情形（表 22），顯示市區汽車客運業者駕駛人力缺口問題嚴重。另公路公共運輸服務升級計畫（110-113 年）已納入補助客運業者擴編駕駛人力之提案申請，110 至 113 年度各市縣公車業者營運相關補助提案計 1,452 件，包含幸福巴士、小黃公車及營運虧損補貼等項目，其中尚無補助擴編駕駛人力之提案，不利提升市區汽車客運駕駛人

數，健全客運業者永續經營，經函請交通部督促研謀妥處，以完善公車駕駛就業環境及儘速彌補客運業者駕駛人力缺口。據復：為改善營業大客車駕駛缺工情形，已推動擴大徵才就業獎勵方案，提供駕駛訓練費、訓練期間生活津貼及穩定就業獎金等；又自 112 年起將部分票差補貼經費用於提高駕駛薪資，以提升市區客運駕駛薪資水準及留任誘因。後續將持續與市縣政府合作，結合中央與地方資源，改善客運業者缺工及營運問題，俾確保公共運輸服務品質。

（十五）政府已訂定阻詐策略以遏止網路購物詐欺案件，惟爭議跨境包裹未建立高風險寄件人追蹤與查察機制，且尚未研議透過技術及法律面向等措施解決爭議包裹問題，又經營代收貨款業務之貨運、物流、快遞業者爭議包裹直接退款機制有欠完備，不利阻斷爭議包裹流通管道及保障消費者權益，允宜研謀妥處，以提升打詐成效。

表 21 市區汽車客運駕駛人數減少 10% 以上市縣情形

單位：人、%

市縣別	109 年度	113 年度	減少率 (註 1)
臺北市	4,267	3,672	13.94
桃園市	938	794	15.35
臺中市	1,692	1,250	26.12
臺南市	465	407	12.47
高雄市	1,092	840	23.08
宜蘭縣	116	77	33.62
苗栗縣	14	12	14.29

註：1. 113 年度較 109 年度減少比率。

2. 資料來源：整理自各市縣政府提供資料。

表 22 113 年度市區汽車客運車輛多於駕駛人數市縣情形

單位：人、輛

序號	市縣別	駕駛人數 (A)	車輛數 (B)	人車比 (A/B)
1	新北市	2,456	2,467	0.996
2	桃園市	794	803	0.989
3	臺中市	1,250	1,342	0.931
4	臺南市	407	437	0.931
5	高雄市	840	871	0.964
6	宜蘭縣	77	114	0.675
7	苗栗縣	12	13	0.923
8	彰化縣	45	54	0.833
9	南投縣	17	18	0.944
10	金門縣	74	88	0.841
11	連江縣	10	34	0.294

資料來源：整理自各市縣政府提供資料。

行政院於112年7月核定「新世代打擊詐欺策略行動綱領」1.5版（下稱打詐綱領1.5版），期透過識詐、堵詐、阻詐、懲詐等面向及對應之具體策略與行動方案，整合各部會力量遏止詐欺案件發生，減少民眾財產損害。其中阻詐面向之策略（五）防制貨到付款、一頁式詐騙，由交通部、財政部及經濟部主辦，行政院消費者保護處（下稱消保處）及內政部協辦。經查防制貨到付款、一頁式詐騙阻詐作業執行情形，核有下列事項：

1. 爭議跨境包裹案件持續高發，惟未審酌其發生頻繁及防制措施未見成效等情，檢討行動方案及具體措施之妥適性，並加強監管異常託運人，難以遏止相關詐騙行為重複發生：貨到付款、一頁式網頁詐騙相關之詐欺類型主要包括假網路拍賣（購物）、假借郵件（包裹）招領等。據內政部警政署刑事警察局全般詐欺案件及財損金額統計，113年度假網路拍賣（購物）詐欺案件發生數及破獲數分別為17,010件及7,715件，破獲率45.36%，財損金額計14億4,975萬餘元，相關案件經警察機關受理進行偵查後，常因證據不足或未符詐欺罪構成要件而不起訴處分；另113年度假借郵件（包裹）招領詐欺案件計370件、財損金額達511萬餘元，因該等案件蒐集證據及跨境追查困難，165反詐騙專線或警察機關接獲報案後，即轉知民眾直接辦理退款退貨，以把握時效降低財產損失，惟民眾因未實際造成財產損失，非屬刑事案件，檢警機關無法啟動偵查，嗣後政府亦未針對類此案件及高風險寄件人建立追蹤及查察機制，現行實務僅能仰賴民眾對詐騙行為之警覺及防詐意識，自行辨識網頁或貨品包裹資訊有無異常，採拒收或收件後向貨運、超商業者辦理退貨退款等，難以遏止該等詐騙行為重複發生。鑑於政府依據打詐綱領1.5版，推動「由財政部關務署協助研訂管理措施及告知報關行相關法律責任」、「建立完善民眾退貨退款機制」等2項行動方案，以防制貨到付款、一頁式網頁詐騙，相關措施已採行1年餘，爭議包裹退款申請案件數及退款金額仍持續高發，經函請行政院跨部會統籌建立爭議包裹高風險寄件人資訊共享平台，加強監管異常託運人，以阻斷爭議包裹流通管道。據復：內政部已定期彙整民眾報案涉詐暨消費爭議包裹託運單資料予各目的事業主管機關，轉請轄管業者協助提供包裹相關資料，以掌握高風險寄件人資訊。另交通部每月統計公路局轄管貨運業者處理境外包裹爭議退貨案件，持續追蹤業者配合情形及處理成效；經濟部請超商業者針對經常性遭民眾通報之寄件人，列入黑名單列管，並積極協助民眾完成退貨退款程序，以降低詐騙損失。

2. 辦理詐欺犯罪預防業務未落實追蹤貨運業者執行情形，且未將貨運業者處理境外消費爭議成效納入績效考評，或研議透過技術及法律面向等阻斷措施，解決爭議包裹問題，致一頁式購物詐騙、幽靈包裹仍持續氾濫流通於貨運物流管道：依消保處於111年5月11日召開「研商貨運業與超商對貨到付款包裹提供爭議協處機制之執行成效會議」結論，為維護國內消費者權益，建議汰除退貨率高之不良託運業者，並請公路局研議將貨運業者處理境外消費爭議之成效

及配合度，列為相關績效考評之參考。交通部為貨運三業目的事業主管機關，依詐欺犯罪危害防制條例規定，應結合產業或民間團體，積極辦理詐欺犯罪之預防、宣導、偵查及保護等相關業務，惟該部迄至113年底止，尚未督導公路局依上述會議結論，追蹤轄管貨運業者對於經常性遭退貨詐騙包裹之託運人，有無汰除退貨率高之不良託運業者、提高退貨手續費、建立黑名單、簽訂相關切結書等後續辦理情形，並將貨運業者處理境外消費爭議之成效及配合度，納入績效考評；且未就高風險寄件人多來自於同一代表人設立之不同公司，或不同代表人設立於同一地址之不同公司，或其電話、官方網站或Line帳號聯絡方式相同等異常情事，主動規劃預防及宣導措施，加強轄管貨運業者防制詐欺犯罪之意識，及研議於公路法或汽車運輸業管理規則等法規，明定貨運業對涉詐運送物申報資訊之查核義務、託運人對運送物誠實申報之責任及涉詐相關罰則，難以有效督促貨運業者自主提升防詐意識及採取積極之防詐措施，並遏阻託運人運送爭議包裹，經函請行政院督促交通部檢討改善，俾降低民眾遭詐風險。據復：交通部將責請公路局持續督促辦理境外包裹代收貨款服務之貨運業者，研議針對經常性遭退貨爭議包裹之託運人，建立停止託運或提高退貨手續費等機制，以降低民眾遭詐風險。

3. 部分貨運及物流業者經營代收貨款業務，尚無貨到付款爭議包裹直接退款機制之公開資訊，又部分物流、快遞業者經營代收貨款業務，未納入輔導建立爭議包裹直接退款機制對象，影響消費者權益；據消費者保護法第19條第1項前段規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。截至113年底止，公路局轄管提供代收貨款服務貨運業者中，台灣宅配通股份有限公司、台灣順豐速運股份有限公司、統一速達股份有限公司（即黑貓宅急便）、新竹物流股份有限公司、嘉里大榮物流股份有限公司等5家已建立貨到付款爭議包裹之直接退款機制（表23），惟有30家尚無貨到付款爭議包裹直接退款機制之相關公開資訊；另有20家運輸物流、快遞服務、貨物承攬業者，非屬公路局轄管貨運業，營運項目或工作內容包含代收貨款，打詐綱領1.5版尚未納入目的事業主管機關輔導建立爭議包裹直接退款機制之對象，不利保障消費者權

表 23 公路局轄管貨運業者直接退款機制情形

業者名稱	退款期限
台灣宅配通股份有限公司	送達簽收後 7 日內，超過則轉知託運人處理
台灣順豐速運股份有限公司	轉知託運人處理，並定時追蹤辦理結果及退款資訊
統一速達股份有限公司	送達簽收後 7 日內，超過則轉知託運人處理
新竹物流股份有限公司	送達簽收後 7 日內，超過則轉知託運人處理 (代收貨款 10,000 元以上，須經廠商同意並確認內容物才可退貨退款)
嘉里大榮物流股份有限公司	送達簽收後 7 日內

註：1. 資料時點：113 年 12 月 31 日。

2. 資料來源：整理自新竹物流股份有限公司等 5 家貨運業者網站資料。

益。經函請行政院督促目的事業主管機關督導轄管業者檢討改善，以完善民眾退貨退款機制。據復：境外包裹部分，已要求公路局轄管貨運業者及航空貨運業者建立相關退貨退款機制，民眾於收受包裹後7天內可向業者反映並無條件辦理退貨退款；境內包裹部分，民眾可依消費者保護法進行申訴及調解。另經濟部已請超商業者提供防詐騙服務專線或建立線上申訴平臺，以保障消費者權益。

(十六) 政府推動運具電動化及無碳化行動計畫，惟 113 年度市售小客車電動車款未及 2 成，且國產電動車款選擇性較少，又電動機車新增掛牌數連續 5 年下降；113 年底電動計程車普及率未及 2%，國產通用型電動小客車未能量產，通用計程車亦呈現減少趨勢，允宜研謀改善。

政府為因應 2050 年全球溫室氣體淨零排放目標，將運輸部門減碳策略聚焦於「運具電動化及無碳化」及「運輸行為改變」等 2 個面向，由交通部主政辦理臺灣 2050 淨零轉型「運具電動化及無碳化」關鍵戰略行動計畫（下稱運具電動化及無碳化行動計畫），擬定「提高電動運具數量」、「完善使用環境配套」及「產業技術升級轉型」等 3 大策略目標，由行政院主計總處、內政部、財政部、經濟部、交通部、勞動部、環境部、金融監督管理委員會、國家科學及技術委員會等 9 個中央主管機關執行各項推動路徑，期透過資源吸引國內車廠投入電動車整車生產與開發，帶動產業投入關鍵零組件技術能量開發等行動措施，以建立國產電動車製造與供應能量，打造國內友善電動運具使用環境。經查政府推動運具電動化執行情形，核有下列事項：

1. 113 年度市售小客車電動車款未及 2 成，且國產電動車款選擇性較少；又電動機車新增掛牌數已連續 5 年下降，使用成本亦高於燃油機車，均不利電動運具普及與無碳化車輛之發展：依運具電動化及無碳化行動計畫總體績效指標列載，2025 年、2030 年、2035 年、2040 年電動小客車普及率目標為 1.4%、7.3%、20.3%、43.2%，市售比目標為 10%、30%、60%、100%。據交通部統計查詢網及公路局提供資料，104 至 113 年度電動小客車登記及新增掛牌數均穩定成長，截至 113 年底止，電動小客車普及率與市售比分別為 1.33% 及 9.32%，已接近 114 年目標值之 1.4% 及 10%（表 24），惟交通部 111 年度自用小客車使用狀況調查報告，僅 32.7% 小客車駕駛人願意換購電動車，較 110 年度之 51.1%，下降 18.4 個百分點，且不願意購置電動車原因前 3 名為充電設施不健全、車輛單次充電後之續航限制、電動車價格太高。經查，113 年度 773 款市售小客車車款中，僅 117 款為電動車（15.14%），具車輛整車自主生產能力之國內車廠（Luxgen）亦僅有 5 款市售電動車款，市售小客車仍以燃油車為主力，國產電動車款選擇性較少，不易吸引民眾換購，以提升普及率與市售比。又運具電動化及無碳化行動計畫 2025 年、2030 年、2035 年、2040 年電動機車普及率目標為 7.9%、16.7%、34.7%、63.3%，市售比目