臺中市政府115年度10月份

市政會議專案報告

法制為民：八年創新
與便民施政成果

報告人：局長 李善植

2026/10/27

臺中市政府
法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU
OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

簡報大綱

壹、機關使命

貳、施政成果

參、結語

LEGAL
AFFAIRS
BUREAU
OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

壹、機關使命

法制局秉持「法制為民」理念，持續精進各項制度與服務措施。在市長盧秀燕帶領下，本局積極推動多項創新作為，期能以更即時、更便利之方式，提供市民完善之法律保障與服務。同時，本市調解成立率自108年至今均名列全國第一，展現本府基層調解團隊與法制同仁長期深耕之成果。



臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

貳、施政成果

一、打擊一頁式詐騙，建構「1950」消費防詐機制

二、首創消費者警訊新制，主動公告不良業者

三、召開大型消費爭議調解會議，處理無卡分期爭議

四、公所調解成效領先全國，推動數位便民服務

五、推動多元專科法律諮詢，六都首創夜間電話服務

六、六都首創重大社會案件被害人關懷聯繫平台

七、推動行政罰鍰多元繳費，提升繳納便利性

八、推動法制人員類「一條鞭」制度，強化法制專業與治理效能

一、打擊一頁式詐騙，建構「1950」消費防詐機制

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

- 以預防重於補救、即時介入為核心理念，建立「預防宣導」與「即時救濟」雙軌並進機制
- 結合1950消費者服務專線提供即時諮詢，並建立「拍照存證、聯繫物流、申請退貨、追蹤退款」四步驟標準作業流程（SOP）提升退款成功率





- 110年導入系統簡訊，114年串接111政府專屬短碼簡訊，提醒消費者一頁式網頁購物退貨流程，把握7日退貨關鍵期
- 一頁式網站申訴案件由110年731件降至114年165件，減幅近80%。退款成功率由37.3%提升至近50%（提升約13個百分點），防詐策略成效顯著

二、首創消費者警訊新制，主動公告不良業者

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

首創消費者警訊新制，主動公告不良業者

臺中市消費者保護自治條例§31 首創政府機關得於業者營業場址張貼消費警訊告示之機制

法源依據

臺中市消費者保護自治條例§31
企業經營者有第19條第4款規定之情事且情節重大者，各執行機關或消保官得通知其限期改善；逾期未改善者，得於企業經營者營業處所揭示消費警訊公告30日。

全國首次張貼公告－怡豫公司（美容商品業者）

- 因本次為全國「首次」張貼公告，公文簽核流程與張貼公告及書表格式等細節事宜，須謹慎確認，爰由法制局辦理。
- 副市長指示：請法制局將張貼公告至怡豫公司之執行經驗向各執行機關說明、分享。



分工與消費申訴之方式相同

- 本府各執行機關有監督管理權限之目的事業 → 各執行機關
- 僅中央主管機關有監督管理權限之目的事業 → 消保官

執行流程（以法制局辦理怡豫公司為例）

1. 受理案件：消費爭議案件情節重大
2. 通知限期改善：以公文通知業者限期改善
3. 逾期未改善：期限屆滿仍未改善
4. 張貼消費警訊公告30日：於營業處所明顯處張貼公告
5. 結案與追蹤：公告期滿後評估後續處置

落實消費保護
主動揭露不良業者
守護市民消費權益

說明會辦理

臺中市政府各目的事業主管機關執行本市消費者保護自治條例第31條規定揭示消費警訊說明會

時間
114年12月22日

地點
臺中市政府文心樓3樓簡報室

對象
本府各目的事業主管機關

目的
- ✓ 分享首創執行經驗與實務作法
- ✓ 統一執行標準與書表格式
- ✓ 強化跨機關合作與消費保護效能

張貼公告後之後續效應及成果

消費警訊公告發揮嚇阻效果，促使業者正視爭議、落實改善，保障消費者權益！

檢調關注 積極偵辦

臺灣臺中地方檢察署
主動來電詢問，有無可能
構成**詐欺罪**之證據資料。

業者正視爭議 促成和解

品牌方正視爭議之行銷手法，
並在**公告4日後**之個案協商中，
促怡豫公司遵循消保法規與
消費者**達成和解**。

金流合作終止 降低風險

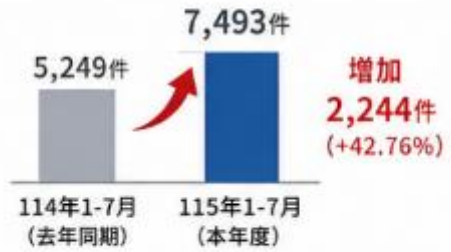
經洽第一國際資融股份
有限公司表示，已於
114年12月終止與
怡豫公司之金流合作。

新聞宣導擴散 強化警示效果

透過消費警訊公告及媒體報導，
有效提升民眾警覺意識，
發揮嚇阻不良業者、
預防消費爭議之成效。

怡豫股份有限公司申訴案件統計比較

本府消費爭議 第一次申訴新收案件比較



怡豫股份有限公司 第一次申訴新收案件比較



或因相關新聞宣導效益，案件量並未顯著增加。

115年1月至7月案件處理情形

(怡豫股份有限公司)

第一次申訴（17件）

- 業者自行協商和解 3件
- 消費者自行撤回 3件

第二次申訴（4件）

- 消保官協商成立 2件
- 成立率 50%

★ 消費警訊公告機制為全國首創，有效發揮公權力嚇阻不良業者、督促改善之功能，並提升民眾消費安全與信心！

三、召開大型消費爭議調解會議，處理無卡分期爭議

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

重大消費爭議發生

大型消費爭議調解	消費團體訴訟
同一原因事件有大量的受害者，邀集消費者全體與業者召開調解會議，以爭取權益	受害者達20人以上，商請消費者保護團體以其名義向法院提出訴訟

近年大型爭議調解案具體成果

積極介入・多方協調・促成和解・保障消費者權益

蛙蛙文創有限公司

新冠肺炎疫情期間，接受口罩訂購
逾期出貨

法制局協助 **86** 位消費者
與業者調解成立

110年1月25日



威晶國際企業有限公司
（即江小漁酸菜魚鍋）

販賣過期魚品

法制局112年間召開
大型調解會議計 **4** 場次

現場調解成立	督促業者賠償
59 件	**1,886** 筆消費

依其承諾賠償 5 倍
賠償金額總計 **538** 萬餘元



112年10月間中部地區爆發
多起大學生被誘騙申辦無卡分期購買3C商品

市府積極召開說明會

113年2月1日及3月25日
邀集學生、通訊行及資融業者
召開大型調解會議

考量學生可能因上課等因素無法出席
大型調解會議，會後積極與業者溝通，
促成 10 名學生與業者達成和解

全案成果

總計和解人數	和解率	處理債務金額
327 人	**95%**	**1,670** 萬元

大幅減少學生還款壓力，
協助學生早日回歸校園生活！

四、公所調解成效領先全國，推動數位便民服務

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT



臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GGVERNMENT

推動數位便民服務

1 調解行政作業系統

四大具體便民措施
與時俱進 每年更新



2 「全國首創、六都第一」

和平視訊調解便民新措施



視訊調解 零距離
全國首創好便民



臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

用故事讓調解被看見

109 - 115年連續7年辦理調解徵文，連載於本府法制局臉書及官網

累積318篇佳作、出版3系列調解故事集

- 「調解心・鄉土情」系列｜109－111年121篇
- 「調千家事・解萬心結」系列｜112－113年111篇
- 「調紛解結・情滿人間」系列｜114－115年86篇｜預計115年底出版

從解紛到解心，

以文字記錄調解智慧與人情溫度，
讓調解經驗**得以傳承**，**讓委員貢獻被看見**。







法制局官網

法制局臉書

五、推動多元專科法律諮詢，六都首創夜間電話服務

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

五大服務管道，滿足多元法律需求

現場法律諮詢

上班日提供
面對面諮詢

現場服務

夜間電話法律諮詢

六都首創
照顧上班族需求

108年7月起

專科法律諮詢

與法扶合作
勞資、卡債、家事

108年起

性平友善法律諮詢

提供權益諮詢
降低求助二度傷害

112年起

客語法律諮詢

以客語提供諮詢
服務客家鄉親

112年起











臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

夜間法律諮詢便民服務特色與整體成效

貼心體貼上班族群

夜間電話諮詢服務時間為每週一至五 晚上5:00~7:00，讓日間忙碌的上班族下班後亦能順利諮詢。

關懷行動不便與身心障礙者

免去現場奔波，透過專線電話由專業律師線上解答，提供最便利且無障礙的法律資源。

專業團隊線上解答

聘請專業法律扶助顧問律師，每人每次諮詢10分鐘，精準解答民眾關心之法律疑難。

108年至115年7月 夜間法律諮詢總成效

16,918 件

108年至115年7月 各類多元化法律諮詢總成效

194,460 件

提供市民多元、便利且專業協助

住宅租賃專科法律諮詢（115年5月新辦）

12 件服務實績

與法律扶助基金會台中分會合作

夜間電話法律諮詢專線

04-2217-7300

週一至週五

17:00 - 19:00

六、六都首創重大社會案件被害人關懷聯繫平台

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

府層召集跨機關專業合作

府內高層召集與督導

由本府秘書長親自召集，跨局處指揮調度，確保重大案件發生第一時間即時啟動聯合關懷與服務機制。

本府秘書長



司法保護與法律扶助專業夥伴

結合專業法人團隊，給予被害人及家屬最即時的法律支援、權益保障與犯罪保護輔導。

犯保協會臺灣臺中分會

法律扶助基金會台中分會



市府主要執行機關

垂直與橫向無縫串聯，提供法律扶助、調解、心理諮商、醫療復健、就業輔導、社會救助及殯葬等多元服務。

法制局　社會局　衛生局　警察局

勞工局　民政局　台中市各區公所





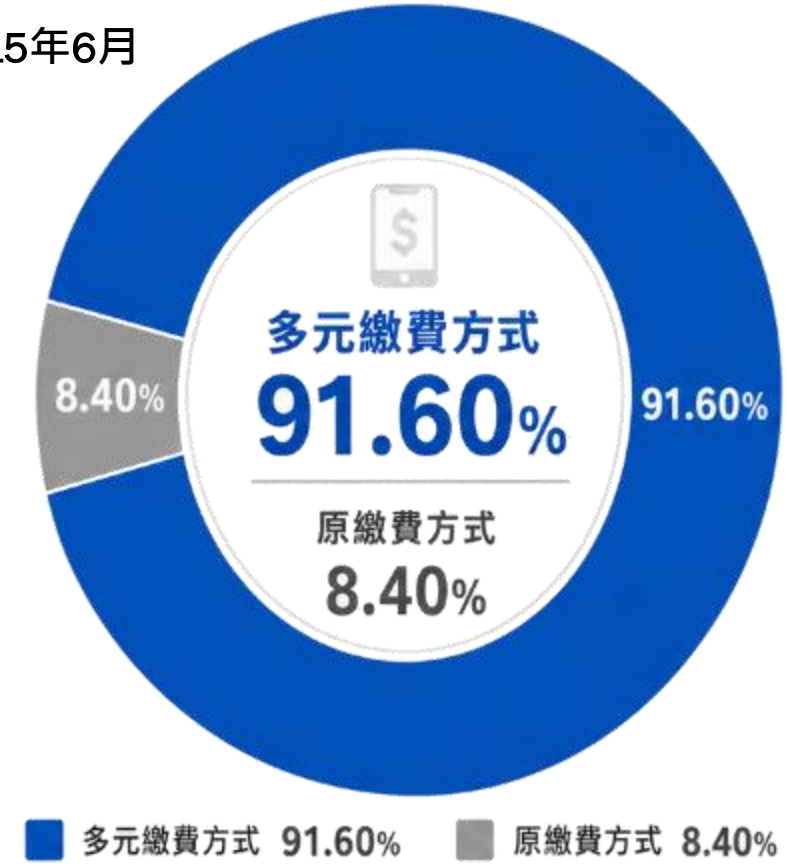
七、推動行政罰鍰多元繳費，提升繳納便利性

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT



臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT

更新至115年6月



台中通APP整合服務

台中通 TAICHUNG PASS

信用卡 12.85% ＋ 行動支付 5.90%

合計 18.75%

信用卡與行動支付已整合台中通APP，
民眾可透過手機即時完成繳費。

原繳費方式	占比
臺灣銀行臨櫃	6.84%
農會	1.56%
合計	8.40%

多元繳費方式	占比
自動櫃員機(ATM)+轉帳+網路銀行	11.29%
7-11	28.19%
全家	15.97%
萊爾富	2.70%
OK	0.64%
郵局	14.06%
信用卡	12.85%
行動支付	5.90%
合計	91.60%

台中通整合信用卡及行動支付
提升行政罰鍰**數位繳費便利性**

八、推動法制人員「一條鞭」制度，強化法制專業與治理效能

1 參與法制人員進用，有效提升法制人力專業素質

協審職缺，外補進用18名，
逾7成法制年資5年以上，
近4成具律師資格





法制年資
5年以上

具律師資格

2 強化法制人員訓練，精進專業知能

- 辦理7場次業務聯繫會議
- 辦理多元專業課程



3 訪視新進法制人員，協助快速掌握業務需求

- 22人次實地訪視
- 提供輔導與即時支援



4 落實法制人員考評，強化激勵督導以提升法制效能



連續3年「優＋普通」等第
達94%以上





5 建立法制人員陞調，強化法制支援

- 10人次職務調動，強化職務歷練與支援
- 開創跨機關溝通管道



參、結語

- 八項施政作為展現法制局如何將傳統的「法律審查」轉化為以市民需求為核心的「有感服務」。展望未來，本局將持續以市民需求為導向，持續打造「宜居、幸福、法治」的城市，創造更有溫度的公共價值。



感謝聆聽！

臺中市政府法制局
LEGAL AFFAIRS BUREAU OF TAICHUNG CITY GOVERNMENT