

## 【消費者保護宣導】

### 【政府機關積極守護新住民之消費權益(轉載行政院消費者保護會)】

依據內政部移民署(下稱移民署)統計，與國人結婚之新住民(即外籍與大陸、港澳地區配偶)人數，自民國 76 年至 108 年底計已逾 55 萬人，且人數持續增加中，新住民朋友之消費實力及其影響力，已不容小覷。雖然相關機關一直有關注新住民權益之作為，然而從消費申訴資料顯示，新住民仍會面臨口語溝通不良、看不懂繁體中文，甚至因為缺乏消費意識，導致權益受損。為此，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)特於本(109)年 9 月 8 日舉辦「新住民消費者權益保護」座談會，邀請新住民朋友及相關機關與會進行雙向交流，並獲得熱烈迴響。

由於事前行政院消保處已與移民署等相關機關充分溝通，且透過移民署之協助，除得以在座談會前，獲得新住民團體之提案，並轉請各相關機關研酌外，本次座談會獲得 9 個新住民相關協會代表出席，就討論議題及臨時動議，例如房屋租賃契約之不公平、多層次傳銷之定義與合法性、如何解決因業者強力推銷，倉促簽訂之買賣及信貸契約、業者事後不履行契約該怎麼辦等問題踴躍發言。相關機關亦以淺白易懂之方式，提出善意回應及

說明，在場之新住民朋友紛紛表示受益匪淺。

另，與會機關也提出其他生活消費上之友善措施，例如交通部觀光局將於國家風景區中以 QR code 方式增加多語解說；教育部、經濟部、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、內政部地政司及衛生福利部食品藥物管理署等機關，亦均表示將規劃提供多語消費資訊，且日後將更積極完善新住民之消費者保護措施，並將訊息傳達至內政部移民署建置之「新住民培力發展資訊網」上，以中、英、泰、越、柬、印與緬等 7 國語言表達，充實新住民朋友之消費知能。

行政院消保處提醒新住民朋友，如有消費疑義，可以先透過 1950 全國消費者服務專線諮詢；萬一遇到消費爭議時，也未必要到法院訴訟，而是可以選擇較經濟簡便之申訴程序(網路申訴、親自前往或書面申訴)來保障權益。行政院消保處表示，除將持續督促相關機關積極落實對新住民朋友友善之消費措施外，也會將與新住民消費密切之消費資訊翻譯為多國語文，並適時參與移民署既定之新住民宣導活動，加強對新住民之消保教育。

最後，行政院消保處感謝本次座談會參與的新住民相關協會、新住民朋友與各相關機關之熱情參與，透過彼此面對面之交流，新住民朋友更能精確

地表達消費可能遇到之困擾及需求，相關機關也因此更能準確地掌握新住民之消費需求，從而規劃更友善之消費措施。行政院消保處相信在政府機關積極守護新住民消費權益之共同信念下，必能為新住民朋友建置一個更友善之消費環境。