

# 高齡消費者手冊



前言	02
壹、瞭解高齡者的福利	
一、高齡者的福利措施	03
二、社會福利查詢管道	03
貳、「食」要安心	05
一、食品標示要看清楚	05
二、食品盛裝與保存安全	07
三、認識加工食品與食品添加物	08
四、農藥殘留要注意	10
五、如何選購健康食品	11
參、「藥」您安全	12
一、認識合法藥品	12
二、正確選購及使用藥品	13
肆、「買」得放心	14
一、選購電器要注意	14
二、電器消費爭議	16
三、選購及保存電池的小秘訣	16
四、銀髮族投保權益	17
五、慎防不實廣告	19
六、生前契約與納骨塔位	20
伍、「居住」寬心	22
一、正確選用與安裝瓦斯熱水器	22
二、認識老人福利機構	24
陸、「玩」得開心	25
一、跟團旅行小叮嚀	25
二、自助旅行大小事	28
柒、「詐騙」當心	29
一、常見的詐騙類型	29
二、防騙守則	30
三、165 防詐騙專線	30
捌、維護自身消費權益	31
一、消費爭議要申訴	31
二、消費問題諮詢的途徑	32

# 前言

我國已經邁入高齡化社會，企業經營者針對高齡者的需求，在市場上推出了多樣的產品和服務；值得注意的是，隨著行銷和交易方式不斷推陳出新，相關消費問題也隨之而來。在推動消費者教育的工作上，有必要考慮高齡者的需要，量身打造相關實施策略，建構合宜的宣導資源。而本次高齡消費者手冊之編撰，即是啟動高齡者教育的重要關鍵。這本手冊，除了可以提供高齡者自行閱讀、充實消費知識外，另可提供相關機關舉辦高齡消費者教育相關活動之教材。

本手冊在編撰上，已經考量高齡者平日消費較常遇到的問題，蒐集整理重要的消費資訊，同時提供參考的網址，讓教學者或有興趣的讀者可以深入瞭解，獲得進階的資訊。

本手冊有八個單元，提供高齡者選購食品、藥品、常見的其他消費產品、居住安養、旅遊等產品的權益，以及如何當心詐騙陷阱，手冊最後是消費者遇有消費問題諮詢及消費爭議申訴的途徑，以便讀者需要時可以查詢。

出發了~馬上進入  
我們的主題單元



# 壹 瞭解高齡者的福利

## 一、高齡者的福利措施

你明白高齡者有哪些福利嗎？  
有哪些管道可以查詢？



為了照顧高齡者，中央及地方政府推出許多高齡者的福利服務，包含經濟安全、預防保健與健康維護、生活照顧、心理與社會適應等各個面向，以下是較常見的福利措施：

- 高齡者搭乘國內大眾運輸工具、進入育樂場所或參觀文教設施的票價優惠。
- 中低收入高齡者生活津貼。
- 長期照顧喘息服務。
- 低收入戶、中低收入戶高齡者假牙補助。
- 獨居高齡者服務措施。
- 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務等。

有關老人福利項目，有些需要提出申請，或有條件上的限制，例如根據高齡者家庭經濟狀況，提供不同補助額度的津貼或補助。想進一步了解各項社會福利的內容，可以撥打衛生福利部的「1957」福利諮詢專線，或上網 <http://1957.mohw.gov.tw/> 查詢。

除中央主管機關的福利政策外，地方政府也會視當地高齡者需求，推出相關福利措施，若您想知道高齡者享有哪些福利以及申請的方式等，可以向戶籍所在地縣（市）政府社會局（處）查詢。

## 二、社會福利查詢管道

以下是各縣（市）政府社會局（處）聯絡資訊：

縣市別	電話	地址
台北市	02-2720-8889	臺北市信義區市府路 1 號
高雄市	07-334-4885	高雄市苓雅區四維三路 2 號 10 樓
新北市	02-2960-3456	新北市板橋區中山路 1 段 161 號 25 樓
台中市	04-2228-9111	臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號惠中樓 3 樓
台南市	06-390-1480	臺南市安平區永華路二段 6 號 7 樓
基隆市	02-2420-1122	基隆市中正區義一路 1 號
桃園市	03-332-2101	桃園市縣府路 1 號 3、4 樓
新竹市	03-521-6121	新竹市中正路 120 號
新竹縣	03-551-8101	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣	037-322-150	苗栗縣苗栗市府前路 1 號
南投縣	049-222-2106	南投縣南投市中興路 660 號
彰化縣	04-726-4150	彰化縣彰化市中興路 100 號
雲林縣	05-552-2560	雲林縣斗六市雲林路二段 515 號
嘉義市	05-225-4321	嘉義市東區中山路 199 號
嘉義縣	05-362-0900	嘉義縣太保市祥和二路東段一號
屏東縣	08-732-0415	屏東縣屏東市自由路 527 號
宜蘭縣	03-932-8822	宜蘭縣宜蘭市同慶街 95 號
花蓮縣	03-8227171	花蓮縣花蓮市府前路 17 號
台東縣	089-340-726	台東縣台東市中山路 276 號
澎湖縣	06-927-4400	澎湖縣馬公市治平路 32 號
金門縣	08-232-4648	金門縣金城鎮民生路 60 號
連江縣	08-362-5131	馬祖南竿鄉介壽村 76 號

# 貳 「食」要安心

## 一、食品標示要看清楚：



市面上的包裝寫得好複雜，看得我頭都暈了！



放心！只要瞭解一些小技巧，挑選好的食品也能很簡單喔！

### (一) 完整的食品標示

您在選購包裝食品時，是否注意到食品包裝上有哪些標示呢？

#### 完整的食品標示：

- 品名。
- 內容物名稱；其為二種以上混合物時，應依其含量多寡由高至低分別標示之。
- 淨重、容量或數量。
- 食品添加物名稱；混合二種以上食品添加物，以功能性命名者，應分別標明添加物名稱。
- 製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。
- 原產地（國）。
- 有效日期。
- 營養標示。
- 含基因改造食品原料。
- 其他經中央主管機關公告之事項。

品名：超好吃瑞士巧克力  
 成分：可可塊、砂糖、可可奶油、香料  
 重量：100 公克  
 保存期限：2015/12/15(西元/年/月/日)  
 保存方法：請避免日光直接照射及高溫。  
 製造商：GOOD FOOD (SCHWEIZ)  
 地址：CX-888 KILCHBRG, SWISS  
 進口商：OO 貿易股份有限公司  
 地址：臺北市大條路 1 段 100 號 100 樓  
 消費者服務專線：0800-000000  
 原產地(國)：瑞士



## (二) 注意食品的保存期限

購買食品的時候，請特別注意保存期限！

- 保存期限：包裝產品可保持品質的期間，有一定的期限。  
例：保存期限 2 年
- 有效日期：可保持產品品質的最後期限  
例：有效日期○○年○○月○○日
- 賞味期限：在此日期前，食品可保持最佳品質的狀態。

## (三) 認識常見的食品證明標章

### 食品相關認證標章

在挑選食品時，您是否注意到包裝上有不同顏色及形狀的證明標章呢？證明標章是指由政府或相關團體，審查確認符合特定標準之商品或使用之標識。消費者在選購食品時，選擇有證明標章的商品較有保障喔！

(1) 健康食品標章



(5) 產銷履歷標章



(2) 鮮乳標章



(6) 有機農產品驗證標章



(3) 優良國產羊乳標章



(7) 優良農產品證明標章



(4) 屠宰衛生檢查合格標誌圖樣



(8) 吉園圃安全蔬果



## 二、食品盛裝與保存安全：

塑膠製品非常普遍地被使用在現代人的日常生活中，我們經常把食品裝在塑膠容器中，但不同材質的塑膠容器，有不同的特性和使用條件，我們在享受塑膠製品帶來的便利性時，也要瞭解如何使用，才能確保安全無虞。

(一) 買塑膠類食品包裝時要注意標示：

品名、材質名稱、耐熱溫度、廠商名稱、廠商電話及地址、原產地(國)、淨重、製造日期，使用注意事項和微波警語。

(二) 常見塑膠類食品容器具

- 1號(寶特瓶等一次性產品): 不耐熱，為拋棄式產品，不適合長期重複使用。
- 2號(厚塑膠袋、不透明清潔劑瓶): 不耐熱，通常呈現霧面質感、不透明。
- 3號(保鮮膜): 不耐熱，微波時應拿掉保鮮膜。
- 4號(塑膠袋、半透明的塑膠瓶): 不耐熱，而且不可以裝高油脂的食品。
- 5號(塑膠碗、果汁瓶罐): 可耐熱(100-140°C)，但仍然不建議裝置太過高溫的食品，可以等稍微冷卻後再置入，避免釋放出些微毒素。
- 6號(養樂多瓶、超商咖啡杯蓋): 耐熱程度較低(70-100°C)，飲用時需將杯蓋打開。
- 7號(其他)  
聚乳酸【PLA】(冷飲杯、冰品杯、沙拉盒): 不耐熱，不適合高溫使用。  
聚碳酸酯【PC】(運動水壺、水杯): 耐熱(120-130°C)。  
美耐皿樹脂(碗盤、筷子): 可耐熱(130°C)。



### (三) 安全使用塑膠食品容器

在使用的時候有哪些事情是我們需要注意的呢？

#### 1. 保鮮膜不要微波加熱

食物包裝有保鮮膜時，絕對不可使用微波爐或蒸籠、電鍋加熱！

#### 2. 塑膠袋避免盛裝熱食

塑膠袋裝熱食，可能會釋出塑化劑。

#### 3. 保鮮膜避免接觸食物

為避免保鮮膜接觸到食物，勿將容器中的食物裝滿，尤其是含高油脂食物。

#### 4. 避免選購標示不明之塑膠用品

不要購買標示不明之塑膠用品

想要瞭解更多塑膠類食品容器和包裝的問題，您可以到衛生福利部食品藥物管理署的【塑膠食品容器宣導網站】<http://plasticspackage.pidc.org.tw> 查詢。



## 三、認識加工食品與食品添加物

有些食品原料，必須先經過加工才能食用；另外有些則是透過加工方式，製造出各種美味或特別口感的食品。一般而言，食品加工是為了增加食用性、提高衛生安全性、延長保存性、提高價值性、增加食用方便性等目的。購買加工食品時，對食品的原料跟添加物能多一點了解，就能正確選購安全的食品。總之，購買食品前，請記得詳細閱讀食品的標示。

### (一) 認識食品添加物

依照用途，目前食品添加物共分為17類，包括防腐劑、殺菌劑、抗氧化劑、漂白劑、保色劑、膨脹劑、品質改良用、釀造用及食品製造用劑、營養添加劑、著色劑、香料、調味劑、黏稠劑、結著劑、食品工業用化學藥品、溶劑、乳化劑及其他等項目。舉例列表如下：

加工食品	食品添加物	加工食品	食品添加物
香腸、火腿、臘肉	保色劑、防腐劑	蜜餞	防腐劑、人工甘味料(糖精、甜精)
酸菜、榨菜、冬菜	品質改良劑、結著劑	餅乾類	膨鬆劑、品質改良劑、乳化劑

每一種合法的食品添加物，都有其使用的範圍與用量限制。如果想進一步瞭解食品添加物的資訊，可以到衛生福利部網站查詢「食品添加物使用範圍及限量暨規格標準」，食品添加物的安全使用和管理，包括類別、品名、使用食品範圍和限量和使用限制等，都有詳細規範。

### (二) 正確選擇安全加工食品

1

#### 選擇安全原料的加工食品

購買加工食品，應該慎選使用安全原料的加工食品。一般傳統供食用的原料，安全性無虞。但如果食品生產、銷售來源不明，販售者也無法交待製程使用的是不是合格的食用原料，應避免購買。

2

#### 了解食品添加物的使用

食品添加物都必須是食品級，我國依用途將食品添加物共分為17類。

3

#### 了解食品包裝和標示

消費者購買食品時，要注意包裝的容器、材料是否適宜與完整。經由食品標示，消費者可以瞭解食品的原料等訊息，作為選購時的重要依據。

相關資訊，可上【衛生福利部食品藥物消費者知識服務網】網站 <https://consumer.fda.gov.tw> 查詢。

## 四、農藥殘留要注意

現代人對於健康越來越重視，農藥殘留也是消費者非常關心的問題，以下是選購蔬果的簡要方法：

### 1. 選擇當季的蔬果

如果不是當季的水果，較需要大量的農藥和肥料來維持照顧，所以農藥可能殘留比例較高，而且價格也較貴，還是選擇當季的蔬果最適合。

### 2. 攝取多樣性蔬果

攝取多樣性食材，避免只吃特定單一食材，可降低累積農藥在體內造成慢性危害的風險。

### 3. 時常變換購買之攤位或超商

不同的攤位或超商所販賣的蔬果，可能來自不同的產區，使用農藥的種類不同，可避免長期吃進同一種農藥的風險，讓人體有足夠時間分解。

### 4. 不要偏好外表美觀之蔬果

為了迎合消費者注重蔬果外形的完整與美觀的心理，有些農友會在栽培生長過程中增加農藥使用的濃度或次數，以減少病蟲害之產生，也提高農藥殘留的機率。

### 5. 選擇具公信力的安全認證標章



吉園圃安全蔬果



產銷履歷標章



優良農產品證明標章



#### 小常識 !!

產銷履歷標章是以達成農產品安全、永續、公開、可追溯為目標，並訂有規範。驗證機構會親赴到農場，審視確認農民各項作業與產品是否符合規範，保障消費者的飲食安全。

## 五、如何選購健康食品

### (一) 什麼是健康食品？

健康食品必須符合「健康食品管理法」中的定義，具有保健功效，並標示或廣告其具該功效的食品，且要經過中央機關核准。在健康食品的包裝上，應標示：

1. 核准之保健功效敘述
2. 健康食品標章（小綠人標章）
3. 核准證號



### (二) 選購與食用健康食品的注意事項

1. 認清小綠人標章：要選購具有健康食品標章之產品。
2. 注意事項看清楚：購買跟食用前，應仔細閱讀產品上的注意事項及警語。
3. 先諮詢再食用：目前有用藥的民眾，食用健康食品前，建議先向醫師詢問。
4. 良好的保健概念：即使是健康食品，也不宜攝取過量，適量的均衡飲食與運動才根本，吃太多可能會造成身體的負擔。
5. 若因食用健康食品後發生非預期反應，可以向【衛生福利部全國健康食品及膠囊錠狀食品非預期反應通報系統】通報：  
網址：<http://hf.fda.gov.tw>  
電話：(02)2358-7343





# 「藥」您健康

## 一、認識合法藥品

### (一) 何謂合法藥品？

合法藥品，必須是經過衛生福利部核發藥物許可證，依法製造、輸入或販賣的藥物。消費者在購買藥品時，要特別注意以下兩點：

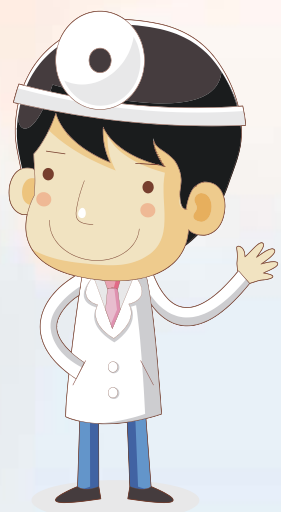
#### 1. 基本資料要詳細

詳細查看藥品標示，包含品名、廠商名稱及地址、製造日期或批號、主要成分含量、用法、用量、主治功效、性能或適應症、副作用、禁忌及其他注意事項、有效期間或保存期限。

#### 2. 認明藥品許可證字號

- ◆ 衛部成製字第○○○○○○○號
- ◆ 衛部藥製字第○○○○○○○號
- ◆ 衛部藥輸字第○○○○○○○號

### (二) 藥品分級



- (1) 處方藥：到醫院或診所就醫後，經醫師開立處方箋，供病人使用。
- (2) 指示藥：可以由醫師、藥師或藥劑生來指導民眾使用，購買時不需要有處方箋。
- (3) 成藥：民眾可以自行選購，選購時須看清藥品標示。

除了處方藥是直接由醫師開立處方、發藥供病人使用以外，其餘藥品應該到有合格藥師的藥局選購，購買時還要注意藥品的基本資料與藥品許可證號等。

## 二、正確選購及使用藥品

### (一) 對於誇大不實的藥品廣告或來路不明的藥品，把握「5不原則」：

1. 不聽別人推薦的藥。
2. 不信有神奇療效的藥。
3. 不買地攤、夜市、遊覽車上賣的藥。
4. 不吃別人送的藥。
5. 不要推薦藥給別人。

### (二) 服用藥品後有不良反應時，該如何處理？

當您使用藥物後，有感覺身體不適，應立即停止服用，儘快就醫。如果購買到有問題或服用後有不適的狀況，可以利用【衛生福利部全國藥物不良反應通報系統】進行通報。

◆ 網址：<http://medwatch.fda.gov.tw>

◆ 電話：(02)2396-0100



# 肆 「買」得放心

## 一、選購電器要注意

多數的人都有購買電器的經驗，選購時有哪些需要注意的事項呢？

### (一) 認識「商品安全標識」

經濟部標準 檢驗局印製		逐批檢驗 商品	各項應施 檢驗商品
業者自行 印製		驗證登錄 商品	電器、電子、電腦 資訊產品、瓦斯器 材、電動手工具、 個人防護用具等

### (二) 選購及使用延長線的注意事項

家中電器常常會使用到延長線供電，購買延長線時，務必選擇有「商品檢驗標識」以及有標示額定電壓、電流及容量的商品。另外，建議選購附有過載保護裝置之商品，比較安全。平日要注意察看，電線切勿纏繞或被傢俱重壓，避免於潮濕、高熱環境使用。

建議您購買時選擇有

商品檢驗標識



過載保護裝置

### (三) 選購及使用電器時的注意事項

你可知道，我們在家時，有多少電器在運轉呢？電器是生活的必需品，購買和使用時，記得要留意：



記得特別注意：

1. 商品檢驗標識：選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格及型號等標示是否清楚；特別注意是否貼有「商品檢驗標識」。
2. 詳細閱讀產品使用說明書：特別注意警告、注意事項、製造日期及確認保固條件。
3. 不要在密閉空間使用：使用電暖器時不要在密閉空間使用，保持室內通風。
4. 切勿覆蓋布料：切勿在使用中的電器上覆蓋布料衣物。
5. 安全距離：和家具、窗簾或布類衣物等易燃材料保持適當之安全距離。
6. 專用插座：若電器之消耗電功率較大，應使用專用插座。
7. 拔插頭：長時間不使用電器時應將插頭拔離插座。
8. 故障處理：故障發生時，要將電器送回廠商指定維修站，切勿自行拆開修理。



## 二、電器消費爭議

買了電器商品，卻故障百出，多次修理都沒修好，這該怎麼辦？



◎要避免買到有問題的電器商品，切記：

1. 使用商品後才發現有故障，應立刻向廠商反映。
2. 商品送修時，應該要求業者說明修理的情形，並將維修後的保固條件以書面寫清楚，避免再度故障送修時，須另外支付修理費。

◎萬一買到廣告不實的電器商品，記得消費者有以下權利：

1. 消費者可以依規定請求減少價金、更換無瑕疵的商品，或解除買賣契約，要求退還費用，如遭受損害，還可向企業經營者請求賠償。
2. 若廣告媒體或代理商，事前明知廣告內容與事實不符，卻仍刊登、報導和製作，同樣須負連帶賠償責任。

買到廣告不實的電器用品，該怎麼辦？



## 三、選購及保存電池的小秘訣

隨著科技產品的多元化，人類生活與電池的關係也日益密切，如何使用及選擇合適的電池，提供您幾點建議：

1. 依電器種類購買適合的電池
  - (1) 鹼性電池適用於高耗電的電器，如相機、播放器、手電筒、刮鬍刀等。(鹼性電池放電持續時間，優於碳鋅電池)
  - (2) 碳鋅電池適合用於低耗電的電器，如計算機、遙控器、時鐘等。
2. 買電池時選製造日期較近的電池。
3. 電池要存放在陰涼乾燥處，並遠離火源或金屬物品。
4. 不要對一般非充電電池充電。
5. 新舊電池不要混合使用。
6. 電池長期存放使用效能會降低，選購時應依個人需求購買。



## 四、銀髮族投保權益

生、老、病、死是每個人生命中都會經歷的階段，保險最大的目的，就是在分擔風險，自己或家人也能因為保險而獲得保障。

(一) 常見的高齡者保險產品

### 1. 即期年金保險

被保險人繳交保險費後一年內，壽險公司會定期給付被保險人年金金額，一直到被保險人身故為止。

### 2. 長期照顧險

被保險人於保險契約有效期間內，經診斷確定符合「長期照顧狀態」（標準依保險商品之條款約定）時，保險公司會依約定一次或定期給付保險金，被保險人可以拿來支付相關的費用，例如：支付家庭看護或照顧機構的費用、購買輔具等。

### 3. 住院醫療保險

被保險人於保險契約有效期間內，因疾病或傷害經醫師診斷必須住院，且正式辦理住院手續並確實在醫院接受診療時，保險公司會依約定給付醫療保險金，被保險人可以拿來支付因住院接受診療而產生的相關費用。

(二) 投保時注意事項

1. 清楚自己的需求
2. 充分與業務員溝通
3. 依風險類型選擇險種
4. 誠實告知身體狀況
5. 要保書自己逐一填寫
6. 評估適當的受益人
7. 合理的保費負擔
8. 仔細檢視保單
9. 選擇繳費方式

在日常生活中，若聽到電視廣告或有保險推銷員鼓勵您購買保險時，一定要評估自己的需求，邀請家人陪同閱讀保險契約內容，釐清保險契約究竟保障哪些項目、需要的投保金額以及相關的理賠程序等。

### (三) 保險契約

每個人投保都有十天的保險契約撤銷權，也就是說投保之後有十天的「冷靜期」，是從保單送到自己手上的隔天開始算起，十天之內擁有向保險公司要求撤銷契約的權利，可以取回已繳交的保費。

### (四) 申請理賠

1. 當發生保險事故時，應該在知道事情發生後十天內通知保險公司。
2. 儘速準備各種理賠申請文件，務必於二年內向保險公司申請理賠。

以下是一般人身保險單，受益人請領保險金的種類，以及申請理賠應檢具之文件。實際申領時要檢附的文件，還是應該依照保險契約的條款約定辦理。

#### 1. 生存保險金

保險金申請書、保險單或其謄本、受益人的身分證明

#### 2. 身故保險金

保險金申請書、保險單或其謄本、受益人的身分證明、被保險人死亡證明書及除戶戶籍謄本。

#### 3. 殘廢保險金

保險金申請書、保險單或其謄本、殘廢診斷書、受益人的身分證明。

#### 4. 醫療保險金

保險金申請書、保險單或其謄本、醫療診斷書或住院證明、醫療費用收據。

## 五、慎防不實廣告

您是否曾經遇過業者推銷的商品，不如廣告所說這麼好用？  
或是品質不如預期，收到的產品和廣告明顯有差距？



購買時要注意哪些細節呢？

### (一) 廣告不實

電視購物廣告透過主持人聲嘶力竭的推銷產品的神奇效果，讓人產生很想購買的衝動，消費者此時更應理性地貨比三家，考慮自己的需要後，再決定是否購買。同時可以多詢問身旁親友的意見，多多比較再做決定。

### (二) 產品內容不符

電視購物後，無論採取哪種貨物配送方式，消費者都應堅持先驗貨再簽字驗收，有品質問題的直接拒收，並且妥善保留購買物品和付款等相關憑證。

### (三) 把握七天鑑賞期

#### 1. 什麼是 7 天鑑賞期呢？

7 天鑑賞期（或稱為猶豫期、冷靜期）是指消費者在收到商品後 7 日內，無論是否有瑕疵，只要消費者不滿意，都可以向賣家提出無條件退貨的要求。

#### 2. 7 天鑑賞期的注意事項

- (1) 7 天鑑賞期只適用在電視購物、網路購物、郵購或訪問買賣中。
- (2) 如果是在實體店面交易，消費者保護法並沒有提供消費者 7 天鑑賞期的權利。
- (3) 但若是商品出現瑕疵、損壞時，無論是實體店面或虛擬店面，業者都應該依據《民法》負起商品瑕疵擔保的責任。

## 六、生前契約與納骨塔位

生、老、病、死是每個人生命中都會經歷到的四大階段，我們偶爾會接觸到業者推銷生前契約或納骨塔位，到底什麼是生前契約與納骨塔位呢？

### (一) 生前契約

生前契約，是指當事人約定於一方或其約定之人死亡後，由他方提供殯葬服務之契約，稱為生前殯葬服務契約，簡稱生前契約。服務的內涵可能包括設立靈堂、入殮、法事、家祭、公奠禮……等。

### (二) 納骨塔位

納骨塔位的法定名稱為骨灰（骸）存放單位使用權，消費者購買的商品，主要係塔位之使用權，與購買陽宅不同。

### (三) 購買生前契約與納骨塔位要知道的十件事

1. 生前契約與納骨塔位要向符合殯葬管理條例相關規定之業者購買，業者名單可向所在地直轄市、縣（市）政府洽詢，或於內政部全國殯葬資訊入口網查詢。
2. 注意販售納骨塔業者及購買標的是否合法，購買「標的物」為使用權，不以取得所有權為必要。
3. 生前契約業者向消費者預收的費用，應將其中的 75% 部分交付信託；購買納骨塔位前要注意是否還需要繳交管理費。
4. 法律保障消費者有 5 天的契約審閱期。
5. 契約應以書面明訂總價與付款方式，消費者不要忘了向業者索取發票，作為繳費的憑證。
6. 熟讀契約的服務項目、規格與實施程序，內政部全國殯葬資訊入口網提供了生前契約及骨灰（骸）存放單位使用權買賣的定型化契約範本，讓消費者可檢視業者的契約內容
7. 廣告與文宣，也是契約內容的一部分。
8. 生前契約簽約日起 14 天內，以書面方式無條件解約，業者應全數退費；超過 14 日者，業者最少應退還消費者全部價款之 80%；納骨塔位買賣契約解約退款如下列附表。
9. 定期檢視與調整契約內容。
10. 殯葬商品均不宜以投資心態購買。

## ★納骨塔位買賣契約解約退款的規定

消費者解除契約期間 (自簽約日起算)	業者所得沒收之已付價金及管理費
未超過 14 日	無 (退還已繳付之全部價金及管理費)
超過 14 日至 3 個月內	不得超過總價金及管理費之 10%
超過 3 個月至 1 年內	不得超過總價金及管理費之 20%
超過 1 年至 3 年內	不得超過總價金及管理費之 30%
超過 3 年以上	不得超過總價金及管理費之 40%

如果想詳細瞭解生前契約與納骨塔的資訊，可上【內政部全國殯葬資訊入口網】  
網站 <http://mort.moi.gov.tw> 查詢。



# 伍

## 「居住」寬心

### 一、正確的選用與安裝瓦斯熱水器

冬天常見許多因瓦斯熱水器使用或安裝不當產生的悲劇。如洗澡時未保持通風的狀態，造成一氧化碳中毒。我們要防患未然，家中瓦斯熱水器的選購、安裝以及保養，一定要請領有合格證照之瓦斯器具技術士（可至地方消防局網站查詢）協助檢查，如此才可以永保安康。

#### (一) 選購瓦斯熱水器

##### 1. 檢驗認證：

選購經濟部標準檢驗局及臺灣區瓦斯器材工業同業公會檢驗合格之瓦斯熱水器。

##### 2. 品牌：

貨比三家，選擇較有口碑的品牌，後續檢測及維修也較為有保障。

##### 3. 安裝地點：

如果安裝地點在室內，則需選擇專為室內所設計之瓦斯熱水器。

##### 4. 外觀：

外表烤漆應該均勻且無凹凸狀況，外觀整潔，避免不肖業者採用冒牌商標。

##### 5. 電源插座：

接線要牢固，不可有接觸不良、鬆脫的情形。

#### (二) 安裝熱水器四大原則

熱水器是家中的必需品，所以當您家中要安裝與使用熱水器時，有四個要點需特別注意。

#### 1. 要注意安全的安裝

安裝人員必須擁有「燃氣熱水器承裝業證書」及「特定瓦斯器具裝修技術士證」。

#### 2. 要保持環境的通風

瓦斯熱水器儘可能安裝在室外，若是無法安裝室外，必須選擇專為室內設計之瓦斯熱水器，且保持通風。

#### 3. 要使用安全的品牌

熱水器應選擇貼有經濟部標準檢驗局檢驗合格的商品檢驗標識及台灣區瓦斯器材工業同業公會檢驗合格的標誌，並提供「產品瑕疵意外責任險」的保障。

#### 4. 要注意平時的檢修

至少每兩年必須定期檢查一次，並且每十年更換瓦斯表等。

經濟部標準檢驗局商品  
檢驗合格標識



臺灣區瓦斯器材工業  
同業公會



如果您的家中已經正確的安裝了熱水器，也要定期檢查家中的熱水器狀況，必要時要請專人來檢修！

## 二、認識老人福利機構



現在的老人福利機構越來越多了，  
如果我們想選擇老人安養照顧機構  
時，應該怎麼比較呢？哪些是我們  
該注意的？

1. 蒐集機構資料：蒐集機構的電話、地址、服務項目、收費標準等。
2. 蒐集資料的管道：有類似經驗的親友、專業人員、相關團體機構（老人福利服務團體）、各縣市政府社會局（處）、衛生局及長期照顧管理中心、上網查詢（中華民國老人福利推動聯盟網站、衛生福利部社會及家庭署網站）。
3. 初步篩選：與老人共同討論理想機構，據以篩選機構，如自己的意願、地點、費用等。
4. 電話訪談：以電話深入瞭解及篩選。
5. 機構訪視：
  - ☆是否合法立案（立案證書上登記資料是否屬實）。
  - ☆餐飲服務（個別化需求、用餐氣氛、提供進食輔具…等）。
  - ☆生活環境（房間維持乾淨、有足夠的空間及隱私權、佈置成家的感覺、沒有不好的氣味、治療設備及空間等）。
  - ☆安全設備（自動撒水系統及滅火器、是否採用防火構造及耐火建材、裝設緊急呼叫鈴、浴廁設有安全設備等）。
  - ☆定型化契約（有關定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，請至衛生福利部社會及家庭署網站下載）。入住機構前，記得向機構索取定型化契約並詳細閱讀。

## 陸 「玩」得開心

老王今年 65 歲，辛苦了大半輩子，終於邁入退休階段，他打算帶著老婆出國玩，但沒有經驗的他們，對於旅遊行前的安排、如何保障自己的權益，以及在旅程中遇到問題時該如何解決，完全沒有頭緒。老王需要注意些什麼，才能順利擁有美好的假期呢？



想要出外旅遊，可以選擇適合自己的方式，參加旅行社的團體旅遊，也可以與三五好友結伴自助旅行。如果是參加旅行社跟團出遊，該注意哪些事呢？如果是自助旅行，又該注意哪些事呢？

### 一、跟團旅遊小叮嚀

#### (一) 旅行社的選擇



旅行社這麼多間，要交給哪  
個旅行社才能安心度過美好  
假期呢？

消費者可透過【交通部觀光局行政資訊網】(<http://admin.taiwan.net.tw>)，確認旅行社是否為合法經營的旅行業者，並可以查詢業者是否有依法投保「履約保證保險」。

## (二) 住宿的安排

旅行社安排的住宿旅館，應該與行程表所寫的旅宿符合，如果臨時發生困難，也應該安排相同等級或是更高等級的替代旅宿，否則旅客可以要求旅行社賠償差額兩倍之違約金。

## (三) 跟團旅遊權益大小事

### 1. 簽約付定金的注意事項

簽約不用怕，睜大眼睛看清楚，該有的服務，一項都不可以少哦！如果擔心旅行社訂的契約內容不公平的話，可以至【交通部觀光局】網站 (<http://taiwan.net.tw/w1.aspx>) 參考「國內（外）旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」。

(1) 繳交定金時，就可以要求與旅行社簽訂國內外旅遊定型化契約。簽約前，應該充分了解合約內容，如班機、食宿、行程團費包含項目及責任歸屬等。

(2) 繳交定金、證件，或委託旅行社辦理退票時，記得要向旅行社人員索取收據，並明確寫下相關內容。

### 2. 旅遊平安險注意事項

旅行社已經有投保責任保險及履約保險。如果還想再多保障自己的權益，可以多多了解「旅遊平安保險」！旅遊平安險內包括許多項目，可以隨自身需求來選擇



## 3. 領隊和導遊的服務

領隊和導遊都在做些什麼事情呢？

領隊：履行旅遊文件中各項約定事項，並注意旅客安全以及處理意外事件。

導遊：負責接送旅客入離境、飲食住宿的照料、旅遊據點及介紹國情民俗、意外事件的處理。

## (四) 旅途中突發意外和糾紛之處理

1. 行前最好預留證件的影本且另外放置，以備不時之需。萬一證件或行李被竊或遺失時，應立即告知領隊，協助向當地有關單位報案，並向駐外館處申請補發。

2. 團體旅行不要擅自脫隊，如要離隊，請事先告知領隊，並隨身攜帶當地所住飯店地址、電話。

3. 身體狀況異常時，請立即告知領隊，因意外或疾病就醫時，請索取醫師診斷證明及費用單據正本，以便回國後申請保險理賠。

4. 如果發生旅遊糾紛，應儘量蒐集相關資料（例如旅遊契約、行程表、證件、收據、代收轉付收據等），向相關單位投訴，請求協助處理。

5. 若遇須跨境處理之消費糾紛，可先與旅行業者溝通或透過【中華民國旅行業品質保障協會】協助處理。

電話：(02)2506-8185

網址：<http://www.travel.org.tw>



## (五) 跟團旅遊小百科

### 1. 團體旅遊，遇到行程縮水或變更，該怎麼辦？

如果旅行業者沒有依照契約所訂定的旅程、交通、食宿或遊覽等項目作安排，消費者可主張求償兩倍差價的違約金。但如果不是旅遊業者所造成的因素，例如天候、戰爭等因素，為了維護旅遊團體的安全與利益，旅遊業者必須依實際需要變更行程，如果變更行程後將超過原本的費用，則須由旅遊業者負擔；若少於原有的費用，則應該將多餘的部分退還給消費者。

### 2. 對於便宜的旅遊促銷，有哪些事情要注意呢？

- (1) 注意標示的價格旁是否有個「起」字，像是「○○旅行 9999 元起」，是否只是第二人的折價金額等，記得在購買前詢問清楚。
- (2) 業者常會放大優惠跟折扣，而注意事項或除外限制的字體卻特別小，讓消費者容易忽略。
- (3) 產品是否有不合理的規定，履約保證是否明確告知等。



## 二、自助旅行大小事

比起跟團出遊，自助旅行在時間與行程上的安排更為自由，但在沒有旅行社的協助下，凡事都要靠自己，此時需要注意什麼呢？

### (一) 住宿的安排

1. 挑選安全設備較好的旅宿。
2. 旅宿訂房後，若有變動或取消，應儘早通知旅宿業者，才有可能降低損失。
3. 遇到旺季、國際會議期間，或旅宿業者要求旅客保證入住等特殊情況時，有些旅宿業者會要求收取全額費用。但如果是國內業者這樣做，則已經違反規定，依照規定，業者收取的定金，不能超過總價的三成。

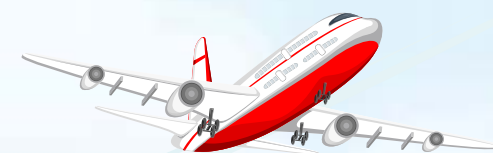
### (二) 機票的購買須知

1. 機票購買處：機場各航空公司櫃台、航空公司網站、各大旅行社。
2. 機票遺失可以在有效期限內向原本購票的地方辦理掛失，經過航空公司查證該機票沒有使用時，可以辦理退費，但還是必須扣除手續費。
3. 搭乘廉價航空時，須特別留意機票所包含的服務內容，像是行李托運的限制及機上餐點的費用等。

### (三) 國外緊急求助

當您在國外遇到緊急事件需要協助，可以撥打以下的專線：

1. 國內免付費「旅外國人緊急服務專線」：0800-085-095【諧音「您幫我、您救我」】；海外須付費請撥：（當地國國際電話冠碼）+886-800-085-095
2. 「旅外國人急難救助全球免付費專線」：800-0885-0885
3. 證件最好預留影本，且要另外放置。如果在國外，證件或行李被竊或遺失時，應該要立即向當地有關單位報案，並向駐外館處申請補發。
4. 對於旅遊資訊想進一步了解，可以到【交通部觀光局】網站 <http://taiwan.net.tw/w1.aspx> 查詢



# 柒

## 「詐騙」當心

歹徒會利用竊取來的個人資料與購物交易記錄，搭配詐騙劇本，刻意營造緊張、急迫及不安情境，並誘導被害人循其詐騙劇本，讓人一時難以辨識真假，進而實施詐術騙取錢財，千萬要小心提防。



### 一、常見的詐騙類型

#### ● 假冒機關（檢警）詐騙

假冒戶政機關或醫院來電，謊稱民眾資料遭到冒用，銀行帳戶涉及洗錢或其他不法交易，另假冒檢警，以調查為由要求製作電話筆錄，有時也會傳真偽造的公文取信，並以偵查不公開為由恐嚇民眾不可張揚，最後以配合清查帳戶資金交付控管為由，要求匯款或當面交付。

#### ● 解除自動提款機分期付款詐騙

假借賣家客服人員來電，表示民眾購物付款時被錯誤設定為 12 期分期付款，其後再假冒銀行客服來電，要求至 ATM 操作以解除設定錯誤，使民眾轉帳金錢。

#### ● 假親友詐騙

假借遠房或久未來電的親戚，謊稱有急用，須借款應急。

#### ● 假綁架恐嚇詐騙

謊稱家屬遭綁架，說詞多是欠錢、與人發生糾紛等事由，並播放由歹徒假冒家屬發出被打的哭泣、呻吟聲取信，要求交付贖金，且不得報警。

#### ● 假投資假交友詐騙

假借交友名義，以動人照片及花言巧語培養感情，再進而向被害人假稱有內線消息，邀請參與投資。

更多詐騙手法，請上【內政部警政署 165 全民防騙】網站 <http://www.165.gov.tw> 查詢

### 二、防騙守則

- **來電不可盡信**：接到不熟或不顯示的電話號碼，就應該提高警覺。
- **傳真公文就是詐騙**：公務機關執行公務發出公文，會以掛號郵寄或請收件人攜帶身分證至派出所領取方式通知，不會經由傳真機傳送。
- **養成查證的習慣**：遇有疑問，務必直接找關係人或機關單位承辦人員求證。
- **自動提款機無設定功能**：自動提款機只有轉帳及提款功能，絕無設定分期付款或辨識身分職業等功能。
- **網購商品勿私下交易**：遵守拍賣平臺交易規定，儘可能採當面取貨、貨到付款等方式交易，避免私下交易被騙。
- **遇到檢警勿緊張**：檢警辦案皆會出示身分證明文件及公文書。如用電話詢問個人資料、案情或製作筆錄，皆不合理。
- **提到錢就要小心**：凡電話中要求匯款、轉帳、當面交付金錢（遊戲點數）等，都要特別提高警覺。

### 三、165 防詐騙專線

發覺可疑電話，請撥打 165 反詐騙專線，除可在短時間內協助民眾辨識各類詐騙外，還能快速完成詐騙電話停話及警示帳戶預防機制，以攔阻受騙款項。

#### ● 防騙小錦囊

##### 1 聽、2 掛、3 查證

- 聽清楚這個電話說什麼？並記下內容。
- 聽完後，立即掛斷電話，避免讓歹徒繼續操控你的情緒。
- 撥打 165 反詐騙諮詢專線，將記下之內容向 165 專線查證。



# 捌

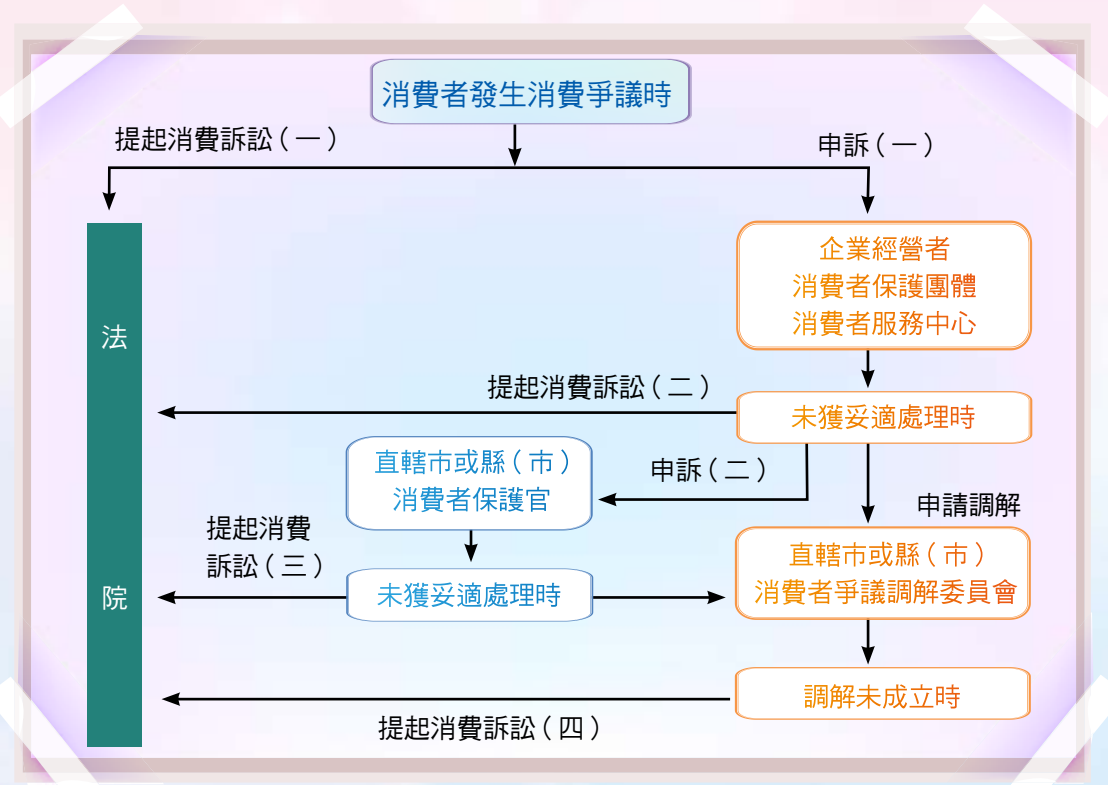
## 維護自身消費權益

日常消費時，一定要仔細考慮、多多比較後再決定，可是有時還是難免發生消費糾紛，此時消費者要如何維護自己的權益呢？

### 一、消費爭議要申訴

發生消費爭議別慌張，您可以採取下列幾種方式尋求協助（申訴流程如下圖）：

- (一) 在行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw/>) 的「申訴調解」功能，進行「線上申訴」。
- (二) 從行政院消費者保護會網站，下載申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
- (三) 可以親自前往直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
- (四) 向企業經營者或消費者保護團體提出申訴。
- (五) 直接向法院提起消費訴訟。



## 二、消費問題諮詢的途徑



當我們有消費問題想要諮詢，可以向誰求助呢？

當您有消費問題時，可以透過下面幾種途徑諮詢：

1. 撥打「1950(全國消費者服務專線)」。(撥打1950專線，依照撥打市內電話的費率計費，並不是免付費電話喔！)
2. 親自前往縣（市）政府的消費者服務中心諮詢。
3. 撥打行政院消費者中心的服務專線，由消保志工提供諮詢服務。

名稱	電話	服務時段	地址
行政院消費者中心	(02)3356-7706 (02)3356-7707 (02)3356-7708	上班日 9:00 ~ 17:00	台北市天津街2號

4. 根據業務性質，撥打相關主管機關或專責機構設置之服務專線，例如：
  - (1) 國家通訊傳播委員會免付費申訴電話：0800-201-205(衛星頻道、有線電視申訴專線) 0800-201-207(電信消費申訴專線)
  - (2) 交通部觀光局旅遊諮詢熱線：0800-011-765
  - (3) 內政服務熱線：1996
  - (4) 衛生福利部福利諮詢專線：1957
  - (5) 金融消費者申訴專線：0800-789-885
  - (6) 外交部旅外國人緊急服務專線：0800-085-095
  - (7) 海基會兩岸人民急難服務中心緊急服務專線：(02)2533-9995
  - (8) 各縣市政府市民熱線：1999

5. 如果您想上網搜尋詳細的規範、消保措施或消費資(警)訊，可以瀏覽各機關設立的相关網站如下：

機關名稱	網址
行政院消費者保護會	<a href="http://www.cpc.ey.gov.tw/">http://www.cpc.ey.gov.tw/</a>
衛生福利部食品藥物管理署食品藥物消費者知識服務網	<a href="https://consumer.fda.gov.tw/">https://consumer.fda.gov.tw/</a>
經濟部標準檢驗局商品安全資訊網	<a href="http://safety.bsmi.gov.tw">http://safety.bsmi.gov.tw</a>
內政部 165 防詐騙專線	<a href="http://www.cib.gov.tw/Crime/Skill">http://www.cib.gov.tw/Crime/Skill</a>
內政部不動產資訊平台	<a href="http://pip.moi.gov.tw">http://pip.moi.gov.tw</a>
交通部觀光局行政資訊網	<a href="http://admin.taiwan.net.tw">http://admin.taiwan.net.tw</a>
教育部樂齡學習網	<a href="http://moe.senioredu.moe.gov.tw">http://moe.senioredu.moe.gov.tw</a>
金融監督管理委員會金融智慧網	<a href="http://moneywise.fsc.gov.tw">http://moneywise.fsc.gov.tw</a>
行政院環境保護署綠色生活資訊網	<a href="http://greenliving.epa.gov.tw/public">http://greenliving.epa.gov.tw/public</a>
外交部領事事務局	<a href="http://www.boca.gov.tw">http://www.boca.gov.tw</a>
財政部電子發票整合服務平台	<a href="https://www.einvoice.nat.gov.tw">https://www.einvoice.nat.gov.tw</a>



### 各縣(市)政府的消費者服務中心聯絡資訊

縣市別	電話	地址
台北市	02-27256169	台北市市府路 1 號 1 樓東區
高雄市	07-3373685	高雄市四維三路 2 號 11 樓
新北市	02-29683092	新北市中山路 1 段 161 號 29 樓東區
台中市	04-22289111 轉 23700	台中市台灣大道 3 段 99 號
台南市	06-2997788	台南市永華路 2 段 6 號
基隆市	02-24276001	基隆市義一路 1 號
桃園市	03-3383070	桃園市縣府路 1 號
新竹市	03-5220862	新竹市中正路 120 號
新竹縣	03-5518101	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣	037-364724	苗栗市縣府路 100 號 7 樓
南投縣	049-2222000	南投市中興路 660 號
彰化縣	047-294472	彰化縣彰化市中山路 2 段 416 號
雲林縣	05-5350960	雲林縣斗六市雲林路 2 段 515 號
嘉義市	05-2221661	嘉義市中山路 199 號
嘉義縣	05-3620437	嘉義縣太保市祥和新村祥和一路東段 1 號
屏東縣	08-7320415 轉 2700	屏東市自由路 527 號
宜蘭縣	039-251000 轉 2526	宜蘭市縣政北路 1 號
花蓮縣	038-221541	花蓮市府前路 17 號
台東縣	089-330577	台東市博愛路 275 號
澎湖縣	06-9266266	馬公市治平路 32 號
金門縣	0823-72852	金門縣金城鎮民生路 60 號
連江縣	0836-26192	馬祖南竿鄉介壽村 76 號

出版單位：行政院消費者保護處

地址：臺北市忠孝東路一段 1 號

電話：(02) 3356-6500

網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw>

出版年月：中華民國 104 年 3 月 (初版)

著作財產權人：行政院消費者保護處