

# 1 1 1 年臺灣健康城市

## 暨高齡友善城市獎項評選



題 目 | 活躍樂齡、智在服務

報名單位 | 臺中市政府法制局

報名類別 | 活躍獎

**題目：活躍樂齡、智在服務**

**提報機關：臺中市政府法制局**

壹、摘要	8
貳、正文	11
一、背景說明	
(一) 高齡志工服務的困境及因應策略	13
(二) 以高齡志工落實「活躍」老化的服務願景	17
二、領導力與團隊運作情形	18
三、實施策略及方法	19
四、社區參與機制與參與度	23
五、推動成效	24
六、擴散性及永續性	27
參、附件目錄	30

## 壹、摘要

當今台灣已趨向超高齡社會，醫療技術日益提升，延續人類的生命，人類的生活品質卻未必然提升，如何因應超高齡社會來臨，研擬優化生活品質之各項措施，已是當今政府刻不容緩的重要議題。世界衛生組織(WHO)於2002年提出「活躍老化」願景，並定義為：「為提升並促進老年之生活品質，以健康、參與和安全達到最適化機會的過程」，亦強調積極提升高齡者生活品質與福祉的重要性。臺中市政府法制局(以下簡稱法制局)為因應超高齡社會的來臨，配合市府推動高齡志工的核心理念，以重視「在地老化」、「健康老化」及「活躍老化」三個元素為要件，鼓勵志工終身學習，並運用志願服務的精神，以智慧服務民眾為目標，規劃一系列「法律諮詢服務志工」與「消費諮詢服務志工」的樂齡學習計畫，包括引導志工學習手機、平板及電腦的運用、持續瞭解各類法律及消保新知識等，也提供高齡志工友善的服務環境(例如辦公環境無障礙空間及禁止年齡歧視等偏見)，讓志工可以輕鬆無壓力地快樂學習、樂而忘齡，及透過學習獲得自我實現的滿足感，進而將所學運用於智慧服務民眾，俾提升我國活躍老化的願景目標。

「法服志工E把單」—法制局聘有專業律師提供民眾法律諮

詢服務，經統計市府108年至110年度服務民眾總計27,422件(108年7,895件、109年9,119件及110年10,408件)；而法律服務志工主要工作就是協助民眾於平板電腦上登錄填寫諮詢問題，並依序引導其進入法律諮詢處，與律師面對面進行諮詢。諮詢服務多年來均以紙本化作業，現今為因應環境保護及減少使用紙張，於110年度起推動法律諮詢電子化作業，鼓勵志工主動學習電腦新知，並從實作中熟悉各式平板電腦基礎操作，進而來協助民眾及律師法律諮詢作業，使法律諮詢服務順利進行，讓長者的服務價值再現。

人類是群居生活的動物，若離群索居，將會孤獨無援，生活變得索然無味，沒有動力，為落實臺中市友善高齡城市計劃，因此法制局每年均積極召募退休的社會人士，透過辦理多場多元有口碑的課程（例如法律常識、心理健康課程），來吸引志工呼朋引伴加入團隊，統計108年至110年度共辦理18場在職訓練（含2場特殊訓練課程），這些課程有助於志工有自信地與民眾交談，更有動力參與社會服務活動，亦可促進身心健康，營造志工能力被看重及被需求感，達成自我實現的目標。

「消保志工E起學」—消保志工主要工作是接聽1950消費者諮詢電話，經統計108年至110年度服務民眾總計69,279件（108

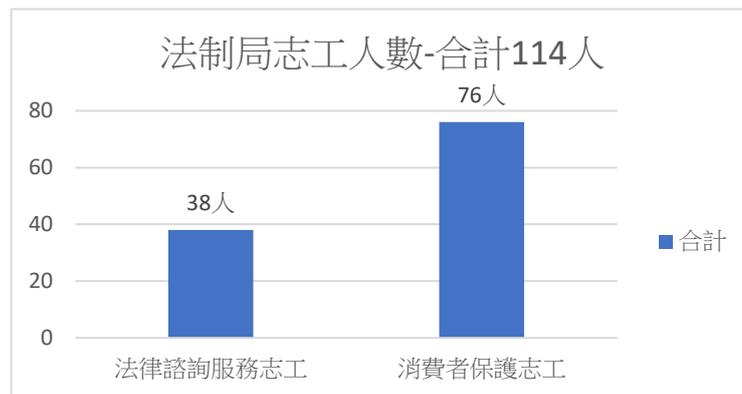
年18,810件、109年27,486件及110年電話諮詢件數22,983件)，面對各類新型態消費行為及消費者包羅萬象的消費問題，消保志工須不斷學習新知（例如新冠疫情爆發衍生口罩消費問題；近期防疫保單及病毒快篩試劑的消費爭議），才有能力為民眾解答困惑。近年消保志工辦理多場次研習課程，包括網路詐騙新手法、一頁式購物糾紛處理、各類定型化契約新規定及手機下載APP電信代付費用爭議等；且因應防疫需求，特別著重志工線上學習，透過線上團體E起學，輔以線上即時測驗遊戲，讓志工積極參與互動學習，有助於提升學習效果，進而優化消費者諮詢服務品質。另外，鼓勵志工參與手機攝影研習，自編自導自演錄製消保宣導影片，除可讓志工獲得學習成就感，更擴大了志願服務的深度與廣度。

法制局所成立之法律服務志工及消保志工，提供之服務內容具有相當專業性，故自成立以來，就非常重視法律課程的學習與服務品質的提升，因此，志工團員非常穩定鮮少異動，隨著資深志工年齡逐漸增長，志工團隊亦趨向高齡志工化階段，為強化高齡志工的自信心，法制局致力規劃各類學習課程，以實體課程、線上課程、或參訪活動等不同的方式，讓志工樂在學習樂而忘齡，並運用所學以智慧服務民眾，提升法制業務服務品質，持續強化志工服務量能與效能的動力，以活躍老化建設高齡友善的社會，永續落實「活躍樂齡、智在服務」的願景。

## 貳、正文

### 一、背景說明：

「政府是太陽，但也有光照不到的地方，每一位志工就像黑夜中的螢火蟲，為人引路。」這是臺中市志工媒合平台首頁所呈現出志願服務的精神與內涵。志工人力是志願服務(勞動力)重要組成之一，也是法制局珍貴的人力資源，法制局設有二個志工團隊，分別為消費者保護志工隊及法律諮詢服務志工隊，目前志工人數計有 114 人（消費者保護志工 76 人、法律諮詢志工 38 人），是一個小而美的志工團隊，所謂「小而美」並非指志工人數少的意思，而是志工們都具有消保專業與法律常識，能提供民眾精緻化的諮詢服務。



上圖為法制局 2 隊志工隊人數比例

志工團隊於設立初始，加入的成員平均年紀約為 50-60 歲，也就是剛剛退休的年紀，但隨著資深志工服務年資及年齡的逐年增長，大半數已進入到 65 歲以上高齡志工的階段。為因應

高齡社會的來臨及朝著聯合國世界衛生組織 (World Health Organization)於2002年所提出「活躍老化」(Active ageing)的願景邁進，法制局設計及規劃多元且活潑課程，並逐步引導、激發高齡志工的學習能力，鼓勵其活到老學到老之精神，使志工能夠擁有身體(生理)、心智(心理)以及社會互動的內在能力，能更健康活躍地參與志工的工作，妥善運用自己累積的人生經驗及多元角色來創造自我價值再提升。

另外，隨著社會科技網路的發達，及愈來愈多國家重視環境保護，進而發展低碳城市，因此法制局從各項行政作業程序來作反思，鑒於民眾至市政府法律及消費諮詢件數，每年高達上萬件，各項作業利用紙張所產製出來的諮詢紀錄表、問卷調查、志工及律師簽到簿，用紙數量龐大；再者，書面資料每年均需費力尋找辦公空間存放，及定期花費人力辦理銷毀作業，既不符環保政策，又耗費人力資源，因此為提昇行政效能及響應政府節能減碳，法制局各項業務由紙本作業轉電子化作業，勢在必行。然而，法制局志工大多已退休多年，其電腦資訊能力較為薄弱，故如何帶領著這群中高齡志工推動無紙化作業，一方面鼓勵其主動且勇於學習電腦新知，善用資訊科技為民服務，另一方面也要讓志工在服務學習的過程中，獲得成就滿足

感，俾活躍老化提昇身心靈的健康，達到樂在學習，智在服務，實為一場艱巨的挑戰。



上圖為無紙化法律諮詢作業，律師、志工及民眾運用系統畫面。

### (一) 目前高齡志工服務的困境及因應策略

法制局志工團隊因專業服務屬性的關係，成員有一定的穩定性，不易異動，且多名長者志工服務年資已長達十多年，年齡最高者亦達八十歲有餘，隨著年齡的增加，長者志工易因老化所引起的生理、心理、社會等層面的變化，而逐漸喪失健康、心智、社會地位權力及經濟上的優勢，此為長者志工提供服務時所面臨的困境之一。另外，隨著電子化政府的來臨，機關業務也需因應重新調整，並融合科技發展，利用智慧科技提供民眾多元

且便利的服務，以提昇政府機關的行政效能及為民服務品質。

經調查，法制局高齡者志工覺得最有壓力且會產生「離職」想法的項目是什麼？大都反應就是機關業務的創新或者是民眾對高齡者的歧視，例如將紙本作業轉換成電子化作業的流程，簡單來講，就是「資訊化」所需俱備的資訊應變能力及處理能力，對高齡者而言，往（歷）年傳統書面作業及線上電話溝通都勝任有餘，但機關在推動業務資訊化的電腦作業過程，從電腦開機開始，如何登入開機密碼？如何連結「上網」？如何登錄使用者？如何找到「系統」並開始操作？對於一星期平均僅值班一次的高齡志工而言，幾乎都是陌生且難度不低的挑戰，若有民眾正在現場等待，而志工一時間找不到「系統」供民眾登記時，心裡更覺緊張、更加慌亂，此時容易感到恐慌不知所措及造成自信心的低落；又或者民眾總覺得年紀大的志工服務較慢，諮詢回答的問題較不正確，對其未具信任感，皆是高齡志工服務所面臨的困境。

因此，法制局為了讓志工團隊能夠維持優質的服務品質，及讓高齡的志工可以在沒有壓力的狀況下，轉型成多元專業服務型的志工，及配合市府推動高齡志工的核心政策，重視「在地、健康、活躍」老化願景，每年設計並規劃出完整多元的在職教

育訓練，特別在資訊訓練環節，法制局規劃了 3D-VR 眼鏡實境體驗、電腦及簡易平板操作等實作及趣味課程；於法律知識課程，為利各長者志工能夠容易理解法律用詞及相關解釋，則規劃法律白話文、各類基礎消費爭議及處理等課程；於生活實用部分，則開發了多肉盆栽種植、手工編織包、春茶會經驗分享課程等多元活潑課程，俾提昇高齡志工參與率，上述多樣化研習課程有益於志工之身心靈健康。另外，志工對於系統實地操作訓練方面，在值班方式上，採取小組輪流教學及操作的作業方式，以訓練其可以熟悉整套資訊應用系統的操作模式；同時，也鼓勵志工參與支援法制局宣導活動（例如年度旅展或政令宣導設攤），引導高齡志工勇於走出戶外，運用所學及經驗來協助民眾。透過這些課程及實地的專業訓練，著實有助於提昇高齡志工的自信心，及民眾讚賞的回饋，並突破高齡志工所遇到的困境。長者志工勤奮練習電腦操作技巧，以智慧服務民眾、民眾所給的回饋，這份成就感、被需要的感覺，翻轉長者志工的舊觀念-老年不等於衰弱疾病，從付出與獲得明瞭到老得健康又開心才是生活重點。法制局規劃一系列課程與宣導活動，使長者志工不斷地發展自我、擴展視野，瞭解社會並具有適應變遷、與時俱進之能力，透過學習及社交活動，有助於長者志

工重新體認生命的意義與價值，並對老年時期的生涯發展有重大幫助。



上圖為樂在學習的中高齡志工

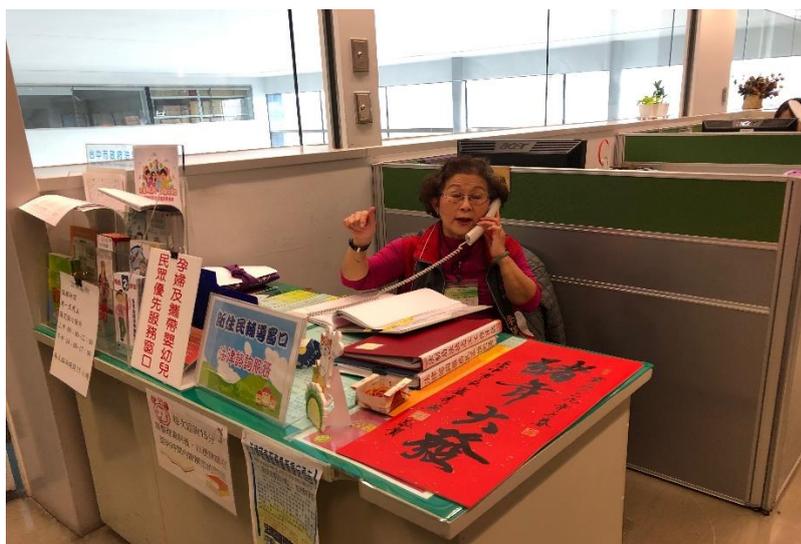


上圖為多元訓練課程

## (二)以高齡志工落實「活躍」老化的服務願景

高齡化是當前世界各國共同面臨的重要議題，如何運用志願服務的精神，落實活躍老化的策略，實質協助本府推動「高齡志工在臺中，健康幸福傳遞中」之長期政策，這是近年來法制局志願服務的首要推展重點。曾經有個高齡志工跟我們說：「她102年自學校退休後，剛開始覺得如釋重負，只想要好好的休息，但是漸漸地，心中有股莫名的失落感，但自從經朋友介紹來到法制局當志工，身為輔導老師退休之經驗，以博愛利他行為，不論是在導引或協助接待民眾，常從民眾表情、肢體語言，得到很大的回饋；或在學習新知及電腦資訊，可以熟悉運用行動裝置及LINE與遠地的兒孫交談，又或者協助機關辦理活動服務，覺得每天生活過得很充實並充滿『新鮮感』，又好像是另一種人生的『再開始』，令人滿足，並樂在其中，好像找到了生命的第二春。」法制局為了回應高齡志工的需求，每年規劃了豐富多元化的在職訓練課程，並鼓勵長者志工積極參與，除可提昇服務知識質量，更可創造高齡志工的價值再生，及實現活躍老化的服務願景。

下圖為自信志工與民眾電話諮詢服務



## 二、領導力與團隊運作情形

(一)法制局立於法律類志工目的事業主管機關之地位，為因應民眾遭遇層出不窮的消費糾紛，以及各式各樣的法律疑難雜症，致力培訓志工強化消保及法律常識專業智能，務求在有限的人力下，提供民眾最專業優質的服務，以提昇志願服務量能。法制局目前設有二個志工服務團隊，分別由專責之消費者服務中心及採購申訴審議科室帶領運作，由於長者志工均有自己的想法及其人生歷練，所以法制局在管理上，大致以隊務能夠「自主自理」為優先，由志工隊自主投票選舉隊長及幹部，協助志工與機關間的溝通聯繫；機關則輔以規劃各類課程，強化志工「消保新知與法律常識」、「櫃台(電話)服務禮儀」與「E化的基礎」能力，以協助機關推動業務。長年運作下來，雖然機關給予的

預算編列有限，但高齡志工們總是運用自己的人生智慧，配合著機關的管理及運作，以穩定的情緒智商，來協助民眾解決問題。

(二)另外，因應市府 2019 年所推展的「高齡志工」方案，法制局亦將高齡志工列為近年推動志願服務的重點發展項目，為降低高齡志工離職率，法制局兩個志工團隊均設有專責溝通窗口，承辦同仁隨時注意了解志工的身心及服務狀況，並適時予以協助；此外，為提升高齡志工服務的自信心及量能，也採取一對一的輔導及加強人員互動，每年亦舉辦多場志工聯繫會報與志工交流及座談會，以利了解志工的想法並即時回應，透過志工聯繫會報、座談會等各類聯誼活動，可適時提醒志工們莫忘來此擔任志工的初衷，以及志工的工作內容及應注意事項；在各項政策推動初始，也讓會志工知道機關作法、目的及其效益，俾能適切地轉達予前來諮詢的民眾理解，透過溝通、信賴的方式，建立起良好的公私合作夥伴關係。

### 三、實施策略及方法

法制局除配合市府政策推動高齡志工創新方案外，亦依科室的業務性質，規劃設計出專屬的志願服務特色及作業，以活躍樂

齡。

### **(一)配合中央政策推動高齡志工服務**

法制局每年均積極配合志願服務主管機關進行大型活動宣傳，透過高齡志工的積極參與及正向能量的發揮，有助於機關政令的宣導與推動。例如：鼓勵志工參與志願服務健行活動或當我同在一起園遊會等，並設計小遊戲，提供宣傳品，讓志工與各種年齡層的民眾互動宣導業務。

### **(二)鼓勵高齡志工勇於擔任幹部**

一個優質的志工團隊，需要具備一個懂得團隊合作的隊長及幹部來管理，才能讓團隊有向心力能長長久久，人員也能穩定，不會因頻繁異動而影響機關業務推動。所以法制局的志工隊長及幹部們，必需扮演者協調者及溝通者的角色，來協助機關辦理法律諮詢服務及消費者保護等業務，對此，法制局鼓勵所屬的高齡志工接受挑戰，勇於擔任志工幹部來協助機關業務的發展，目前法律諮詢志工及消服志工隊等 2 隊，有半數的志工隊長係由 80 歲長者統籌領導，藉由他們豐富的人生歷練，及以身做則的領導方式，成為其他較年輕志工的樂齡服務好榜樣。



上圖為法律諮詢服務隊長姜秋霞(公職退休後擔任志工已近 20 年),她最常說,就是想要來做服務,到市府服務每次都很開心。

### (三)提昇自我學習力及自信心

為提昇高齡者參與志願服務之效益，法制局針對高齡志工規劃辦理各類法制及調劑身心靈的在職教育訓練，每年均開設辦理 12 場以上多元化課程，鼓勵志工踴躍參與各項在職訓練外，亦會鼓勵志工積極參加市府志願服務推廣機關辦理的課程，例如：參加台中市志推中心所舉辦「同樂高喊，創意發聲」-影片拍攝培力工作坊，由高齡志工透過學習，嘗試腳本的寫作、攝影及剪輯，並邀集其他志工一同參與拍攝，自編自導自



演完成消費者保護宣傳影片，此短片推播後亦獲得各界佳評。

上述的各項在職訓練，有助於激發志工之潛能，減緩身心退化，提升自信心，達到身心健康、愉快，亦可提昇內部自我學習力及增進外部服務的技能，進而獲得自我實現的滿足感。

上圖為消保志工自行拍攝影片的 youtube 上傳圖

#### **(四) 辦理各項活動鼓勵志工繼續留任並服務市民之措施**

法制局每年除辦理消保、法制各類在職教育訓練及他機關參訪活動外，亦會舉辦表揚及感恩志工活動，頒發志工全勤服務獎、熱心服務獎及幹部服務獎等獎項，提高志工對本團隊向心力。



上圖為年度志工表揚會團照圖

#### 四、社區參與機制與參與度

為保護消費者權益，法制局常年在台中市各區旅遊商品展覽場設禮券健檢中心，為消費者購買的禮券商品進行把關，而每一次旅展均鼓勵消保志工參與，以將所學知識，實際應用於展場，服務本市市民。本府經年安排志工協助財團法人法律扶助基金會台中分會於每星期一下午合辦專科律師諮詢服務，專科律師諮詢服務內容包含勞資糾紛、債務清理、家事案件及其他相關法律問題等等，110 年度服務民眾總件數 351 件。另外，新冠疫情期間，中市府為加速市民疫苗施打率，在各區舉辦多場「疫苗快打站」，法制局也鼓勵志工參與快打站服務團隊，以彌補行政機關人力不足之窘境。



上圖為志工協助支援疫苗快打站實況

## 五、推動成效

### (一)高齡志工人數成長

法制局高齡志工人數年年成長，截至去（110）年法制局所屬二個志工隊，其中法律諮詢志工隊已成長為高齡志工隊（志工隊計 38 人，65 歲以上志工人數計 20 人占該隊志工人數 52.6 %），為推展長者參與志願服務，法制局訂有年度志願服務實施計畫，積極推動相關高齡志工行動方案與成立高齡志工團隊。截至 110 年底，法制局二隊志工人數高齡志工已達 51 人，呈現逐年成長概況，未來亦會視人力需求，擴大徵求有意志願服務的高齡者參與，並透過訓練來提昇其自我能力，讓志工長者參與社會，如自我成長（參加各項講習訓練課程）、人際關係（結交朋友）、生活過得充實（服務民眾）等的機會，更能隨時與社會一同進步，豐富個人生活與經歷，協助志工能夠活得久、活得好、活得更尊嚴，以落實活躍老化之願景目標。

### (二)高齡志工對機關滿意度的回饋

志願服務的推廣有賴於志工持續地投入，所以志工對機關的想法及機關適時的回饋，也是管理志工很重要的一環，法制局除每年舉辦各項講習的在職訓練、參訪他機關服務情形的活動外，亦於翌年依志工的貢獻度給予各種獎項表揚，凝聚志工的向心

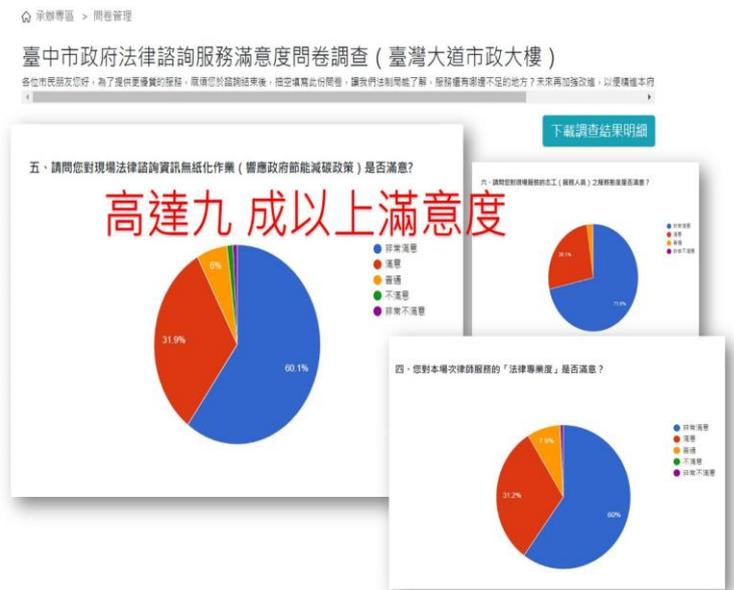
力。因此志工對機關滿意極高，才能有助於提昇志工服務的熱忱，連帶讓被服務之民眾也甚感滿意。近年來因應法制局所推動的資訊化作業（例如法律諮詢電子化、消保志工電子簽到退），透過簡單的問卷調查，請志工把遇到的想法與問題回饋給機關，以因應需求調整作業，此舉不僅代表了機關對志工的重視度，更能提高高齡志工的滿意度。法律諮詢服務電子化系統經過1年的推動，法律諮詢高齡志工給機關的回饋表示，目前從協助民眾填單到律師諮詢作業，真的節省了很多的作業時間，從一開始的陌生與不習慣，經過學習再練習，漸漸的也就上手了，這真的令他們這些長者受益良多，也促進身心靈的健康，最重要的是來做志工，也可以學習熟悉平板操作及應用，透過平板與朋友、子女聊天，並與社會流行趨勢接軌，多麼有就感，真是服務E把單啦！另外，也有消保志工對我們的回饋認為，面對各類的新型態消費行為及包羅萬象的消費問題，是驅策自主學習的重要動機，參與法制局辦理的多場教育訓練，讓長者志工瞭解消費新知；另一方面，在回復消費者諮詢問題時，如何化解部分消費者的不滿情緒，也是一種同理心的修習，讓長者志工發揮人生經驗，透過幫助他人使自己感受到被需求的“重要性”，有利於長者志工的心理健康，有著幸福感的影響。相

關研究指出，一種心理的幸福感在志願服務的研究者中起著關鍵影響，服務機構和管理部門可以順利推展並維持長者志工持續參與志願服務，維持其心理健康及重要性，以增加健康和降低社會成本。高齡志工透過學習並應用於服務場所，進而有自信來協助民眾解決問題，在老年生活退而不休，為社會也有所貢獻，落實活躍樂齡、智在服務的願景。

### (三)民眾對志工的滿意度高達九成

據法制局 110 年統計，消保志工總計服務人次計 22,983 次；法律諮詢志工服務人次計 10,392 次，平均一個人服務約 274 人次，高達九成以上的民眾，對志工的服務感滿意，且針對長者志工的服務，總感覺是親切熱誠，讓他們覺得很溫馨。法制局不定時整理民眾的反應意見，並透過各個聯繫會報回饋給志工知道，而且，每年舉辦表揚活動嘉獎志工，讓志工

能在公開場合得到褒揚，進而提昇其自我價值的滿足感。



## 六、擴散性及永續性

### (一)擴散性

法制局志工參與助人及基於社會公益責任的行動，具組織性的利他行為，以幫助他人為職志，於值班時為民眾辦理登記，因應各個民眾的各種狀況，協助引導、提供協助，以利民眾順利完成諮詢流程。

看著民眾憂心忡忡地帶著法律問題前來，藉由律師諮詢問題迎刃而解，而露出安心的神情離去，讓在旁協助的志工，常能從中獲得服務帶來的成就感，並且使擔任法扶志工感到的最大收穫。為擴大志願服務的深度與廣度，法制局除持續辦理多場次的多元課程外，亦鼓勵新進志工能夠至臺北 E 大網路課程線上學習新知，以強化其學習效能；另未來也將結合各個志願服務機關或民間機構，一同進入社區辦理各式宣導活動，將志工服務的量能擴散，造福更多的市民朋友，達到志工、市民與機關三贏效益。另外，有鑑於 65 歲以上的高齡消費者常見因身體老化、退休後少與職場接觸，及有固定退休金收入和累積資產等因素，成為不肖業者引誘對象，如高齡者因不諳數位產品衍生電信消費糾紛，或被銀行理專或保險業務員金融剝削等。惟當高齡者發現購買其所不需的商品

或服務時，因已簽立契約，又多無相關錄音等證據可證明業者話術手法，導致高齡消費者欲解約時，多需依約負擔部分違約金，因應上開問題，法制局培訓高齡消保志工團隊，為同樣高齡之長者宣傳消費訊息，協助其處理消費爭議，期以同世代之影響力，加強其消費意識，保護自身權益。

## (二)永續性

志願服務是社會互助的重要基石，為落實「活躍老化」，本市盧秀燕市長於110年1月16日簽署氣候緊急宣言，參照全市整體人口成長趨勢，並考量高齡化社會之老化趨勢，訂定其一永續發展目標指標，為本市於2030年志工人數成長達8%，展現出本市努力推動志願服務之動力。同時，結合高齡化社會與志願服務，以「健康高齡友善城市」的角色，永續落實「高齡志工在臺中，健康幸福傳遞中」之願景，長者志工的服務對參與機會及外在環境因素，也會影響長者志工行為。長者志工從事志願服務活動是一種積極的社會參與，在長者志工的社會參與中，志工服務活動是被受關注及重視的項目，透過從事志願服務，可將長者一生所累積的經驗及能力，有效地貢獻於社會，促成人生經驗的統合及對社會傳承的貢獻，進而達成人生價值的實現。冀希讓高齡者同時具備健康、社

會參與及安全的生活，促進健康老化提高生活品質。是以，法制局未來仍會視業務需要持續招募更多高齡志工，並辦理志工E化在職訓練，同時亦會強化志工聯繫會報，讓各高齡志工能夠且願意來分享個人的成長經驗及心得，鼓勵影響其他高齡者加入志願服務的行列，享受在提供服務的過程中，讓長者志工不論在哪個年齡都可以做為人生的起點，活躍樂齡，智在服務。

## 以知識和生活歷練去幫助他人

面貌  
People04

撰文 | 臺中市政府法制局消費者保護志工隊志工 羅文漢

回首 2017 年 7 月中旬，接受法制局消費者保護志工專業訓練後，便開始每週一次的值勤，這是我的第一個志工服務。

在受訓時，我心裡存著一個疑問：民眾會有那麼多消費爭議嗎？一般公司都有 0800 顧客服務專線，公司與客戶間的問題應都能獲得妥適處理，怎麼還會需要公部門的介入？

開始服務後，我才算是開了眼界，各項的消費爭議，真是五花八門啊！從補習班、健身房、美容護膚、醫美、不動產、網路購物、婚友介紹、汽機車買賣修理、電信合約、靈骨塔位、家具、電台廣播購物等，到近期因疫情衍生的婚宴、訂餐、口罩、旅遊等各式消費爭議，日常生活中涉及購物，就可能發生爭議。

民眾有消費問題可直撥市話 1950，或由市府總機轉接法制局消費者服務中心，我們志工就會在線為民眾服務。十分鐘的通話時間，我們用心傾聽和釐清民眾的消費問題，若適用消保法，我們會告訴民眾申訴的流程和注意要點；若不適用，也會提供其他建議，協助處理。

這四年來，每週一次的值勤，一次平均約 10 通電話，粗估也接聽近一千多通的電話，其中令我印象深刻的是，有位民眾於電話中描述：十多年前，前夫以她的名義借貸後人間蒸發，她為了養育兩個小孩，選擇避債，而今有餘力處理銀行債務問題，她初步接觸到理債公司，但心中依舊有疑慮，所以想尋求消保服務中心的協助，我們對談

了 20 分鐘，才釐清所有問題，並提供她可行動的方案，事後她還禮貌地再三致電感謝。

對我而言，擔任消保志工四年以來，能以知識和生活歷練去幫助他人，就是最大的快樂。



▲ 110.05.13 消保中心何主任於執勤中頒發 109 年度全勤獎



▲ 110.04.27 參與臺中市政府法制局 110 年度消費者保護業務網學及研習活動

上圖為消保志工投書-「以知識和生活歷練去幫助他人」入選刊載於溫馨臺中刊物

## 參、附件目錄-109 及 110 年志工訓練課程列表

日期	名稱	內容
109/1/21	消費性戲劇賞析及心得分享	透過戲劇賞析（我不是藥神），讓志工輕鬆掌握消費爭議態樣及解決方法
109/1/21	法律諮詢之功能與目的	業務服務功能介紹
109/2/20	基本法律知識	車禍事故處理及消保實務案例解析
109/3/30	基本資訊能力	3D 虛擬實境介紹
109/4/29	基本法律知識	基本法律常識
109/7/11	109 年臺中市政府消費講座系列(一)暨消保志工及業務承辦人教育訓練	與文化局及財團法人金融評議中心，於 109 年 7 月 11 日在臺中市葫蘆墩文化中心演講廳，舉辦 109 年臺中市政府消費講座系列（一）「金融消費停看聽 樂齡生活好聰明－【您不可不知的常見保險爭議】」課程，並由財團法人金融評議中心許朕翔專員擔任講師，主講金融消費者保護法規定及高齡長輩可能會遇到的保險爭議類型。
109/8/1	109 年臺中市政府消費講座系列(二)暨消保志工及業務承辦人教育訓練	與文化局及財團法人金融評議中心，於 109 年 8 月 1 日在臺中市大墩文化中心演講廳，舉辦「不動產、教材課程與聯立消費借貸案例分析」課程，曾任財團法人法律扶助基金會南投分會會長、彰化律師公會理事長等職務，現為臺中市政府法律扶助顧問律師的黃秀蘭律師擔任講師。
109/8/15	109 年臺中市政府消費講座系列(三)暨消保志工及業務承辦人教育訓練	與文化局及財團法人金融評議中心，於 109 年 8 月 15 日在臺中市港區藝術中心國際會議廳，舉辦 109 年臺中市政府消費講座系列（三）「金融消費停看聽 樂齡生活好聰明－【您不可不知的常見銀行爭議】」課程，並由財團法人金融評議中心許朕翔專員擔任講師，主講金融消費者保護法規定及高齡長輩可能會遇到的銀行（金融）爭議類型。
109/9/3	線上遊戲類消費爭議介紹	市政大樓 4 樓集會堂局辦，邀請臺北市電腦商業同業公會王宏義高級專員擔綱，增進志工專業知識及服務品質。

109/9/17	消保志工參訪活動	參訪業務觀摩(中科園區-台積電、友達)暨 志工經驗分享課程，觀摩他單位志願服務 人員導覽服務情形及應對方式。
109/11/7	網購及訪問交易糾紛介 紹及預防(假體驗真消 費)	與文化局合辦屯區藝文中心-大會議室 180席舉辦，邀請黃秀蘭律師主講。
109/9/23 109/10/20	法扶志工參訪活動	1、辦理教育訓增進志工專業知識及服務品 質。 2、參訪本市和平區谷關及八仙山，觀摩他 單位志願服務人員導覽服務情形及應對方 式，作為檢討改進本市法律諮詢業務服務 品質。

日期	名稱	內容	目的
110年1 月8日	租屋族關心 的事-租屋常 見糾紛及新 法規定	法制局消費者保護官謝明謙 主講租屋新制相關規定及常 見租屋糾紛，如水電費、修 繕、押金及返還等，並透過 線上直播讓無法親自到場的 觀眾亦可了解租屋知識。	以房屋租賃常見糾紛作 為講授主題，讓民眾遇 到此類問題時，知道如 何保障自己的權益。 增進消保志工專業職 能。
110年3 月19日	110年度法 律扶助及調 解志願服務 特殊教育訓 練(第一期)	聘請專家學者為志工分別講 授「常見法律問題解析」、 「志願服務精神及服務禮 貌」及「調解、法律諮詢之 功能與目的」等課程。	為加強法律扶助及調解 志工正確服務觀念、宣 導常用法律常識，俾能 落實保障法律諮詢者及 使用調解服務者之權

日期	名稱	內容	目的
			益。
110年4月12日	法扶志工年度第1場次教育訓練	法制局陳怡如科員擔任主講人，講授「法律諮詢電腦化作業的問題解析」。	本次講習係以法律諮詢處志工E化過程推動業務更加順暢，並配合政府推動綠能政策減紙愛地球。
110年7月21日	一頁式購物網站及電商平台解析	以消保志工及志工承辦人為對象，進行教育訓練，講述有關網購相關消費爭議。復因疫情警戒期間，故於線上辦理。	因應疫情期間，市民網購需求增加，因此衍生相關消費爭議，故透過教育訓練，增進消保志工專業職能。
110年8月4日	「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」課程	以消保志工及志工承辦人為對象，進行教育訓練，講述有關租屋相關消費爭議。復因疫情警戒期間，故於線上辦理。	因暑假期間，學生多有租屋相關問題，並因應住宅租賃法規修正，故透過教育訓練，增進消保志工專業職能。
110年8月18日	車輛買賣及維修定型化契約應記載及不得記載事項課程	以消保志工及志工承辦人為對象，進行教育訓練，講述有關車輛相關消費爭議。復因疫情警戒期間，故於線上辦理。	近期車輛相關規定多有修正，包含新車購買、車輛維修等，故透過教育訓練，增進消保志工專業職能。
110年8月31日	法扶志工年度第2場次教育訓練	本講習為志工在職教育訓練，特邀請劉亭均律師擔任講師，為志工講授法律常	增進法律諮詢處志願服務志工專業知識及服務品質。

日期	名稱	內容	目的
		識。	
110年 10月1日	法扶志工年度第3場次教育訓練	本講習為資訊課程，由法制局資訊管理師許從宜擔任講師，向志工解答目前法律諮詢處E化過程中，平板操作所出現的問題及排解方法。	增進法律諮詢處志願服務志工專業知識及服務品質。
110年 10月2日	臺中市政府消費講座系列—常見網路消費詐欺類型介紹及預防	邀請內政部刑事警察局，以本府同仁、消費者保護團體、消保志工及一般民眾為對象，講解常見網路消費詐欺介紹及預防。	藉由消費講座，提升消保案件辦理人員之專業知能，並增進志工消費知識。
110年 11月4日	法扶志工年度第4場次教育訓練	本講習為志工在職教育訓練，特邀請黃淑真律師擔任講師，為志工講授法律常識及如何區分民、刑案件等法律類別。	增進法律諮詢處志願服務志工專業知識及服務品質。
110年 11月4日	「電話及接待禮儀訓練」及「諮詢常見問題」	以消保志工為對象，進行教育訓練，講述有電話禮儀及消費諮詢常見問題。	藉由教育訓練，提升消保志工服務品質。
110年 11月18日	法律扶助及調解志願服	聘請專家學者為志工分別講授「常見法律問題解析」、	為藉由專業之教育訓練，來提升法律扶助志

日期	名稱	內容	目的
日	務特殊教育訓練(第二期)	「志願服務精神及服務禮貌」及「調解、法律諮詢之功能與目的」等課程。	工及各區調解志工服務品質並加強正確法律扶助及調解志工服務觀念、加強志工團隊理念，落實保障法律諮詢者及使用調解服務者之權益。
110年 11月27日	如何減少未成年孩童使用線上遊戲所生消費爭議暨推廣線上閱讀宣導課程	法制局與本市市立圖書館聯合舉辦，邀請對線上遊戲了解甚深的台北市電腦商業同業公會講師及長安醫院臨床心理師，向民眾宣導法令及溝通技巧。	向民眾及志工普及有關線上遊戲種類及相關法令及實務的資訊，及宣導關於在現行網路便捷的時代，如何發展良好的親子溝通，並提供家長處理線上遊戲親子衝突之方法，以減少未成年孩童使用線上遊戲所生消費爭議。
110年 11月30日	法扶志工年度第5場次教育訓練	本講習為服務禮儀課程，邀請興詮國際服務有限公司總經理，講授神秘客稽核方式及櫃台接待技巧。	增進法律諮詢處志願服務志工專業知識及服務品質。
110年 12月3日	志願服務大型宣導	參與社會局舉辦之志願服務同樂會-大型宣導活動	期盼讓民眾了解各類別志工多元化的服務內容，也藉此宣導法扶志

日期	名稱	內容	目的
			工及法律諮詢服務。
110 年 12 月 5 日	臺中市政府 消費講座系 列－常見旅 遊糾紛案例 及預防	邀請中華民國旅行業品質保 障協會，以本府同仁、消費 者保護團體、消保志工及一 般民眾為對象，講解常見旅 遊糾紛介紹及預防。	藉由消費講座，提升消 保案件辦理人員之專業 知能，並增進民眾消費 知識。



臺中市政府  
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

