

教育部 97 年度消費者保護方案（核定本）

甲、重點項目

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主（協）辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度（預定完成期限）	備註
1.	持續推動「消費新生活運動」	1. 配合消保會推動及補助「消費新生活運動」。 2. 督導部屬機關利用宣導手冊、節目簡介等文宣，以建立民眾正確消費理念。 3. 督導部屬學校利用宣傳手冊或標語建立正確觀念，融入課程教學及納入校務或輔導相關活動辦理。 4. 提供消費者保護相關訊息平台。 5. 督導直轄市政府教育局、縣市政府持續推動「消費新生活運動」。 6. 持續推廣「海外留學遊學契約應記載及不得記載事項」、「海外留學遊學定型化契約範本」；並加強查核業者使用定型化契約情形。 7. 推動校園二手制服、教科書等學用品的回收再利用，鼓勵珍惜資源的消費價值觀。	社教司 高教司 技職司 中教司 國教司 體育司 中辦室 文教處 訓委會 教研會 電算中心 環保小組	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
2.	強化各級行政人員(含新進人員)及服務人員對消費者保護業務知識及專業智能	1. 規劃 97 年度教育部暨所屬機關學校行政人員訓練實施計畫，將「消費者保護專題」研習納入辦理。 2. 配合 97 年度消費者保護計畫，函請部屬學校、縣市政府教育局配合辦理消費者保護教育宣導、研習及規劃相關專題講座，並配合各項會議宣導。 3. 加強部屬機關人員消費者保護宣導訓練及相關課程。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中辦室 人事處 教研會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
3.	加強各類消費資訊及警訊的發布	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置「短期補習班資訊管理系統」,請各縣市政府提供民眾有關該縣市短期補習班設立及管理自治規則(條例)、短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項、短期補習班服務契約書範本相關資訊,並定期更新所轄立案與未立案補習班退費紀錄、違規紀錄等資料。 2. 不定期發布留遊學消費資訊及警訊的電子報。 3. 針對危害學生消費警訊部分,將不定期函發各校並於本部校安中心網頁公告區發布訊息,轉請學校加強宣導防範。 4. 掌握配合輿情,即時發布相關新聞稿以告知大眾本部實際辦理情形,並發函或通報大專校院配合辦理事項,以因應突發事件並強化應變機制。 5. 於大專校院學務研討會議或相關會議,加強消費者保護資訊宣導並配合函轉相關資訊。 6. 督請師範暨教育大學利用網頁、電子郵件、公布欄即時發布消費資訊及警訊。 7. 定期公布「國立及台灣省私立高級中等學校 學雜及代收代付費收費標準表」,並配合轉知消費者保護相關資訊。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 中辦室 文教處 軍訓處 訓委會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
4.	推動網站內容分級制度,以保護兒童、少年上網安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於全國 25 縣市教育網路中心使用過濾機制,以持續進行不當資訊防制工作,以保障中小學生上網安全。 2. 高中職部分利用校長、主任及資訊民主法治等相關會議研習轉請對學生加強宣導。 	電算中心 中教司 國教司 中辦室	新聞局 國家通訊傳播委員會 交通部 內政部 經濟部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
5.	校園(含軍事院校)及其週邊販售業者之食品安全規範與查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公布衛生單位查核校園週邊餐飲、輔導商店名單，督導高 2. 級中等學校重視食品安全教育，並於各項研習活動加強宣導。 3. 建立校園食品專屬網頁，提供合格校園食品清單、政策宣導問與答及輔助教材。 4. 有關校園食品規範督導考核，不定時發動地方政府辦理專案抽查，或與行政院消費者保護委員會不定時派員逕行抽查。另透過「教育部對各地方政府統合視導」將校園食品供售之查核納入考核項目。 5. 透過會議及公文，促請地方政府落實相關規定：利用全國教育局長會議與體健課長會議宣導校園食品規範。 6. 規劃辦理地方政府校園食品管理人員研習；並轉知地方政府將校園食品管理納入教師研習課程。 7. 有關校園食品衛生販售管理相關議題規劃透過大學校長會議、經營管理研討會等加強宣導，將正確消費價值觀及飲食觀念納入課程規劃選讀，以維學生身心健康。 8. 定期查報所屬高中職執行校園食品規範查核成果，促使學校改善校園食品衛生管理。 	體育司 高教司 技職司 中教司 國教司 中辦室	衛生署 國防部 各級學校	直轄市、縣(市)政府	97年12月	有關校園週邊食品業者之食品衛生管理係行政院衛生署業管主政；教育部執掌是校園內販售之食品管理。
6.	建立預付型交易及遞延性商品履約保證等相關機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督請地方政府於直轄市及各縣市短期補習班設立及管理自治法規中增列保證金相關規定。 2. 協同中華民國留學服務商業同業公會合作督促辦理遊學團之業者，依「海外遊學契約應記載事項」辦理履約保證保險，並每年定期公布查察業者投保履約保證保險之結果。 	社教司 文教處	經濟部 公平會 金融監督管理委員會	直轄市、縣(市)政府	97年12月	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
7.	托兒、課輔、安親等服務提供立案證照、專業服務證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範與查核	1. 請各直轄市、縣(市)政府賡續督導所轄幼稚園提供立案證明、設施服務項目、收退費標準及危險警告標示。 2. 因應幼托整合政策，研擬兒童教育及照顧法草案，並賡續辦理該法相關子法研擬作業，以提供消費者充分之訊息。	國教司	內政部	直轄市、縣(市)政府	97年12月	97新增
8.	學童文理、技藝等補習服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範與查核	1. 督導各直轄市、各縣市政府加強取締未立案補習班。 2. 持續更新「短期補習班資訊管理系統」網站，提供民眾有關短期補習班立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等規範與查核相關資訊。 3. 督導各縣市確實聯合建設局等相關單位執行短期補習班公共安全查核，並將公共安全查核結果上傳至「短期補習班資訊管理系統」、函報中部辦公室備查，並由中部辦公室進行實地訪視。	社教司 中辦室	內政部、 工程會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	查核計畫時程預計3年，自95年北區縣市開始、96年訪視中區縣、市、97年訪視南區縣市。

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
9.	海外遊留學服務業、旅行業、旅遊網站等服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範、查核及管理	<p>1. 於海外留遊學契約應記載及不得記載事項明訂退費標準，並將最新留遊學相關資訊刊載於本部海外留遊學資訊入口網 (https://www.studyabroad.moe.gov.tw)。</p> <p>2. 規劃研擬「留遊學管理條例」之可行性及相關配套。</p>	文教處	消保會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
10.	幼童專用車、學童交通車安全管理與查核	<p>國中小學生部分：</p> <p>1. 請直轄市、縣(市)政府加強幼童專用車、校車等大眾運輸工具之安全檢查暨辦理各項交通安全教育研習。</p> <p>2. 配合交通部辦理相關業務考核，俾利後續成效追蹤管考。</p> <p>3. 督導直轄市、縣(市)政府配合消費者保護官以路邊攔檢方式，加強「接送學童上下學車輛」聯合查核事宜。</p> <p>4. 配合推廣走路上學政策，宣導家長汽車共乘等交通安全相關事宜。</p> <p>高中職學生部分：</p> <p>1. 持續辦理高中職學生交通安全教育研習。</p> <p>2. 於各項會議中加強宣導交通安全重要性，督導各校落實。</p>	國教司 中辦室	交通部 內政部 高中職以下學校及幼稚園	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	97 新增

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
11.	強化主管機關因應突發性重大消費事件之處理及機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立全年無休之 24 小時緊急事件電話聯絡網，並成立緊急危機處理小組，建立因應突發性事處理機制。 2. 督導所屬社教館所提供網路消費訊息及建立通報系統，並設置醫務室，以處理意外事件急救工作。 3. 督導各直轄市及縣市政府指派專人處理短期補習班之消費事件，並加強各項宣導措施。 4. 加強宣導海外遊學業者，依照海外遊學契約應記載事項購買責任保險及履約保證保險；並以「留遊學服務業分工管理機制處理原則」為輔導管理規範。 5. 加強宣導國內校園依海外遊學契約應記載事項辦理遊學團通報。 	社教司 文教處 軍訓處 (校安中心)	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	97 年 12 月	
12.	建置及健全消費者保護業務綜合窗口，有效協調推動消費者保護業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立消費者保護工作小組，落實推動消費者保護教育。 2. 本部各單位指派專人擔任消費者保護窗口，並由秘書室統整建立聯繫窗口，推動消費者保護教育。 3. 於校安中心設置全年無休之 24 小時緊急事件處理窗口，落實消費者保護措施。 4. 建置「海外留遊學資訊入口網」諮詢信箱及諮詢專線，網址：https://www.studyabroad.moe.gov.tw。 	秘書室 本部各單位	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

乙、一般項目

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
1.	因應環境轉變，就所掌理與消費者相關事業之法令規章、制度等，配合消費者保護法之施行，導入消費者保護理念，進行整體性之檢討修訂	1. 配合消費者保護法之施行，本部暨所屬機構(學校)持續進行檢討，修訂相關業務之法規及措施等。 2. 函請大專校院將消費者保護等觀念納入課程規劃中。 3. 函請各師資培育機構將「消費者保護」融入師資培育課程。 4. 利用高級中等學校主任研討會及各項會議加強宣導消費者保護觀念。 5. 配合普通高級中學課程綱要及中小學一貫課程體系之修訂，廣續導入消費者保護理念，以融入課程方式推動實施。 6. 規劃研擬「留遊學管理條例」之可行性及相關配套措施。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 文教處 法規會 中辦室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
2.	研訂(修)幼童專用車管理法令	配合幼托整合，並加強幼童專用車管理工作，維護幼童上下學之安全，將會同交通部、內政部等相關部會，研訂幼托整合後幼兒園幼童專用車管理法令。	國教司 中辦室	內政部、 交通部	直轄市、縣(市)政府	97年12月	
3.	研議訂定學校購買書籍、文具、校服等校園必需品指導原則之可行性	1. 國民教育階段係由各校依政府採購法辦理。 2. 轉請各直轄市、縣(市)政府本權責研議訂定指導原則之可行性。	國教司 中辦室	各相關學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	97新增

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
4.	各機關於檢討修訂各項政策、措施時，應確實考量消費者經濟利益，並導入各項施策中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為消弭消費者(考生、家長)對大學多元入學方案之疑慮，持續規劃辦理說明會，以增進消費者(考生、家長)對該方案之瞭解。 2. 強化多元入學方案宣導，透過媒體廣告、諮詢服務、印贈資料及各類說明會等方式，爭取社會各界對多元入學理念之肯定與支持。 3. 持續推動就學貸款改革措施及大專校院弱勢學生助學計畫。 4. 督導各考試招生單位依其標準作業程序手冊，明訂評分依據及程序，落實利益迴避。 5. 於檢討修訂相關政策或法案時，將召開座談會，透過專家學者、標的對象等充分討論(如12年國教)並編印手冊或宣導資料，召開說明會，以兼顧消費者之教育權益。 6. 印製留遊學注意事項文宣品，分送各縣市政府及留學資料中心。 7. 持續辦理97年「教育部海外留遊學契約應記載事項及不得記載事項執行情形查核作業」並將結果公布於海外留遊學資訊入口網及電子報發送。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中辦室 文教處 法規會 中教司 國教司	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
5.	加強推動國際消費事務的聯繫、合作及交流	<p>1. 依大學法第 28 條之法源公布「大學辦理國外學歷採認辦法」，俾各大學校院辦理國外學歷採認所涉及相關事項更具實質效力之規範，</p> <p>2. 規劃推動招收外籍學生來台留學及華語研習、台灣獎學金等英語資訊。</p> <p>3. 建置「台灣教育暨學術入口英文網站」，整合各單位英語資訊，及擴大推動至大專校院，提升台灣高等教育暨學術交流之國際形象。</p>	高教司 技職司 文教處 大陸小組 電算中心	外交部 經濟部 國科會 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
6.	國內外遠距教學之學歷採證規範與管理	<p>1. 依大學法第 30 條之法源授權於 95 年 9 月 8 日台參字第 0950130239C 號令公布「大學遠距教學實施辦法」規範國內大專校院實施遠距教學之品質，其修習學分總數以總學分數之二分之一為限。</p> <p>2. 國外學歷係依「大學辦理國外學歷採認辦法」進行查證認定，符合該辦法規定之學歷始得採認，該辦法第 10 條規定以遠距教學方式修習課程學分數應符合國內遠距教學規定，不得超過總學分數二分之一。違者不予採認。</p> <p>3. 辦理國內大專校院遠距教學教材及課程認證，通過認證教材及課程在本部網站公告，供各界參考。</p> <p>4. 持續辦理國內大專校院特定領域系所申請試辦遠距教學學位在職碩士專班審查，通過審查者始可開班。</p>	高教司 技職司 電算中心	外交部 經濟部 大專校院	直轄市、縣(市)政府	97 年 12 月	有關消費糾紛問題之產生，遠距教學僅係屬教學方式之一，依據大學法第一條第二項「大學應受學術自由之保障，大學在法律規定範圍內，享有自治權。」，目前國內大專校院所授予之學位均係依據大學法、學位授予法及各校學則等相關法規招生後並據以授予學位；另本部基於維護優質教學品質及保護教育勞務權益，亦定期針對國內大學進行遠距教學實施成效評鑑。

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
7.	對消費者教育：加強教育消費者對電子商務之認識與知能，避免因其發展產生數位落差，造成新的弱勢消費者	<p>1. 充實網路學習內容，整合資訊教育教材資源，鼓勵學校開設電子商務課程，提供師生使用。</p> <p>2. 加強中小學教師培訓，提供教師消費認知能力。於補助各縣市政府中小學資訊教育經費時，加強督導各縣市政府辦理教師培訓研習。</p> <p>3. 建置資訊倫理數位學習課程與教師網路素養與認知網站提供學校教師網路安全等相關議題研習課程。</p> <p>4. 創造偏鄉數位機會推動計畫，設置 168 偏鄉數位機會中心，並持續加強數位機會中心對網站買賣交易之認識與知能。</p>	電算中心 高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中辦室	國防部 經濟部 部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
8.	強化綠色消費之理念與知能	推動有關綠色消費、政府機關應優先購買環境保護產品之政策，並落實於所屬機關學校。	總務司 環保小組	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
9.	醫療院所、大專院校使用之 X 光機、相關設備及放射性物質之安全管制與稽查	<p>1. 持續配合行政院原子能委員會辦理各大專校院相關輻射防護督導稽查作業，並對於學校之缺失及建議改善事項，持續督導函請各校改進辦理及建立制度以達自我管理之目標。</p> <p>2. 不定期訪查大專院校使用 X 光機、相關設備及放射性物質之安全管制與稽查，同時要求各校每年應定期進行內部查核作業。</p>	高教司 技職司 環保小組	原能會 大專院校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
10.	托兒、安親等服務提供之安全、品質管理及未立案業者之取締	請各直轄市、縣(市)政府持續辦理幼稚園公共安全稽查及未立案幼教機構查察工作。	國教司	內政部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	97 新增
11.	學童文理、技藝等補習服務提供安全、品質管理及未立案業者之取締	1. 督導各直轄市、縣市政府加強取締未立案補習班。 2. 督導各直轄市、縣市政府加強對立案補習班之服務，辦理短期補習班業務研討會，並維護資訊管理系統，以健全短期補習班管理輔導機制。	社教司	各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
12.	海外研修或遊學服務提供之安全、品質管理之因應	1. 持續將最新留遊學相關訊息放置於本部「海外留遊學資訊入口網」(https://www.studyabroad.moe.gov.tw)供民眾參考或洽詢。 2. 加強督導地方政府教育行政單位，落實有關留學之消費糾紛處理。海外留遊學契約應記載事項及不得記載事項執行情形查核作業」並將結果公佈於海外留遊學資訊入口網。	文教處	消保會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
13.	非法仲介大陸留學(含廣告)之規範與管理	<p>1. 依據「台灣地區與大陸地區人民關係條例」(簡稱兩岸條例)第23條,教育機構在臺灣地區辦理招生事宜或從事居間介紹行為之許可辦法,應依據陸委會對相關子法研修之時程,並應配合整體大陸政策進行規劃,惟目前子法之發布尚無時間表。</p> <p>2. 在許可辦法公佈施行前,辦理招生事宜或從事居間介紹行為,係屬違法,是項業務本部與法務部調查局皆合作積極辦理。</p> <p>3. 針對民間團體機構違法替大陸學校在台招生之案件(該團體機構多將此類違法招生訊息刊登於其網站與報紙上),將蒐集相關違法資料,函送法務部調查局偵處,並告知該團體機構即刻停止刊登此類訊息。</p>	大陸小組	陸委會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
14.	森林遊樂區旅遊安全與品質管理	<p>配合行政院災害防救委員會「公共安全管理白皮書」實施計畫辦理,督導所屬實驗林提報「觀光地區遊樂設施安全管理」執行成果。</p> <p>台大實驗林</p> <p>1. 定期巡檢各項遊憩設施,如有損壞立即修復,並於維修期間設置禁止使用之標誌。</p> <p>2. 督導加強自然教育園區內公共安全與品質管理,定期巡檢、維修各項措施。</p> <p>3. 成立天然災害緊急應變小組。每年於颱風雨季來臨前舉辦防汛演練及防災物資整備。</p> <p>4. 辦理園區投保遊客平安保險。</p> <p>5. 設置醫療站,提昇意外事件緊急應變能力,以及第一時間傷患救助。</p>	高教司	各大學實驗林管理處、交通部觀光局		持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>6. 加強委託經營業務查核，保障遊客權利，提昇服務品質。</p> <p>7. 增設提醒消費者索取統一發票之標誌，確保消費者權益。</p> <p>中興實驗林：</p> <p>1. 森林遊樂區內加強安全檢查工作，危險地區加強設置警告標示並定期督導查核。</p> <p>2. 加強人員防災訓練及各項技能訓練，提昇服務品質。</p> <p>3. 投保遊客平安保險，保障遊客權益。</p> <p>4. 投保遊客公共意外險(財務險)含天然災害事故損失。</p> <p>5. 配合國內遊樂方案，積極改善各項設施，保障遊客安全。</p> <p>6. 依「遊客車輛管制要點」辦法實施管制，疏導車潮擁塞。</p> <p>7. 每年持續辦理志工解說人員及安全教育訓練。</p> <p>8. 印製宣導摺頁，提醒遊客注意安全及加強危機意識。</p> <p>9. 嚴格監督遊樂區內委外經營廠商之旅遊安全與品質管理，依合約投保公共意外險及火險，創造雙贏局面。</p> <p>10. 加強清潔維護工作更提昇遊樂區內遊憩品質。</p>					

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
15.	休閒農場(含實驗教學農場)、觀光果園環境及產物安全、衛生規範及管理	<p>臺大實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 執行苗圃/茶園之農藥、肥料施放管理作業。 2. 執行茶葉生產流程管理以及產品包裝衛生規範。 3. 於採茶季節辦理「茶的科學與文化」製茶、體茶 DIY 體驗活動，增進民眾對茶之認識。 <p>中興大學實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 督導要求工作人員確實依據政府要求的衛生標準處理食品，並加強管理工作。 2. 嚴格監督遊樂區內委外經營廠商之環境衛生安全與品質管理，依合約投保公共意外險(含食物中毒)，創造雙贏局面。 	高教司	交通部觀光局 各大學實驗林管理處		持續辦理	
16.	游泳池、海濱浴場水質與環境安全、衛生管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在本部輔導學校體育範圍內，游泳池部分配合體委會實施之游泳池管理相關辦法管理，函請有游泳池之學校，全面積極辦理游泳學習營並配合各項研習加強安全維護事宜。 2. 培養學生水中自救能力，各級學校除依據九年一貫健康與體育領域課程施教，特別強化水中自救能力之養成增列為檢測的項目。 3. 鼓勵學校、民間開放游泳池供民眾使用。 	體育司 中辦室	體委會 衛生署 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
17.	展覽場所、藝文活動場館、社教機構等安全、衛生及品質管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期或不定期辦理部屬機關之服務品質考評。 2. 定期委託消防檢修專業機構巡檢及維修各項消防設施，加強館舍及各安全門門道暢通，以維護消費者生命安全。並定期每季將「公共安全管理白皮書」執行成果提報行政院災害防救委員會。 3. 督導部屬機關對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 4. 定期舉辦消防逃生實地演練及講習。 5. 改善各項展覽之語音導覽及專人導覽服務，以提昇服務品質。 6. 加強教育資源服務中心導覽工作，強化路線標示與引導，藉由明確指引而達到宣導館藏功能，提昇館所教育資源服務品質。 	社教司 教研會	經濟部、 文建會、 部屬機關	直轄市、縣 (市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
18.	森林遊樂區設施標示及危險警告標示規範與查核	<p>依據行政院災害防救委員會「公共安全管理白皮書」實施計畫，督導所屬實驗林提報「觀光地區遊樂設施安全管理」執行成果。</p> <p>台大實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 宣導旅遊安全相關資訊。 2. 設置各種完善警告標誌。 3. 取締並勸導遊客逃票事宜。 4. 設置遊客問卷並改善遊客所反應問題。 <p>中興實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 危險地區設置標示牌，並加強維護，以減少災害發生。 2. 森林遊樂區人員依任務編組，定期巡視，發現危險立即改善。 3. 管理人員不定期巡視查核督導改善。 	高教司	各大學實驗林管理處、交通部(觀光局)		持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
19.	藝文活動場館、社教機構等服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範與查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期委託消防檢修專業機構巡檢及維修各項消防設施，加強館舍及各安全門門道暢通，以維護消費者生命安全。另定期每季將「公共安全管理白皮書」執行成果提報行政院災害防救委員會。 2. 強化參觀活動之動線指標及危險標示，藉由明確指引而達到宣導館藏的功能。 3. 督導部屬機關所對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 4. 督導部屬機關訂定會場、停車場等規費標準，改進訂、購票辦法，辦理電腦售票服務，並公告於機關網頁，俾方便消費者。 5. 辦理物品保管及遺失物招領及提供租借輪椅、老花眼鏡、娃娃車等貼心服務。 	社教司 教研會	文建會 交通部 (觀光局) 部屬機關		持續辦理	
20.	加強高齡者消費保護教育宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開拓多元學習管道及機會有助於促進社區老人學習，辦理社區老人教育活動。 2. 規劃高齡者教育學習內涵，包括：家庭生活教育、自我成長、家庭資源管理、理財規劃、人際關係、消費生活教育、保健及用藥安全知識、資訊研習等。 	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
21.	建立及推動醫療掛號費合理管理機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關醫療機構收取醫療費用之標準，依醫療法第 21 條規定：「醫療機構收取醫療費用之標準，由直轄市、縣(市)主管機關核定之。」 2. 依據主管機關衛生署所訂相關規定及措施督請所屬教學醫院配合辦理。 	高教司 技職司	衛生署、 國防部	直轄市、縣(市)政府	97 年 12 月	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
22.	學童文理、技藝等補習服務業規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	1. 督導直轄市、各縣市政府輔導管理業者，確實辦理立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險等標示、標章管理，並加強定期與不定期之查核。 2. 持續更新「短期補習班資訊系統網站」，提供民眾補習班立案證照、設施、服務項目、收退費標準等規範與查核相關資訊。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
23.	學生海外研修、遊學等服務提供規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	1. 持續更新本部「海外留遊學資訊入口網站」(http://www.studyabroad.moe.gov.tw)，提供留遊學相關資訊、行政規則、消費危險警告及留遊學糾紛案例分析等。 2. 不定期辦理消費者之宣導活動，建立消費者海外留遊學消費資訊及一個公平的交易環境。 3. 規劃研擬「留遊學管理條例」之可行性及相關配套措施。	文教處	消保會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
24.	電影院、戲院、演唱會場館服務提供規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	督導各社教館所於網站上登載民眾租借場地作業規定，俾利民眾參考使用。	社教司	部屬社教機構		持續辦理	
25.	短期補習班外籍師資資格及服務規範及管理	1. 短期補習班外籍教師自 93 年 1 月 15 起奉行政院核定由勞委會單一窗口承辦審核及工作許可業務。 2. 請勞委會將補習班外籍教師資料提供予直轄市、縣市政府參查。	社教司	勞委會		持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
26.	促進森林遊樂區消費資訊充分	<p>台大實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣各項自然教育、相關教學觀摩活動。 2. 製作各項解說手冊。 3. 建制完善的旅遊導覽、自然教育網頁。 4. 提供網路即時旅遊資訊訊息看板。 5. 印製溪頭及鳳凰自然教育園區中英文摺頁、名片、郵票等，廣為宣傳。 6. 參加地方政府舉辦之旅遊館活動宣傳本處景點與戶外教學特色。 7. 提供導覽解說(含知性之旅)及戶外教學(具學習單)供民眾選擇。 <p>中興實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理各項活動，增加媒體報導及行銷廣告，並設立網站，提供充份資訊使遊客更瞭解、掌握旅遊資訊。 2. 提供網路即時旅遊資訊看板，並印製中英文摺頁宣傳。並拍攝遊樂區簡介 VCD 介紹影片，廣為宣導。 3. 持續配合 2008 年觀光倍增計畫，加強解說人員訓練，增加遊客對自然資源之認知，並增進遊客深度之旅。 4. 監督遊樂區內委外經營廠商之網路旅遊資訊及行銷廣告，使遊客更能瞭解旅遊資訊，創造雙贏局面。 5. 宣導防火、安全、保育觀念，提升遊客安全及事項，並設置相關安全資訊解說牌。 	高教司	交通部觀光局、各大學實驗林管理處		持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
27.	推動有關學生畢業旅行之保險組合，以落實保障學生旅遊之消費權益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為協助大專校院鼓勵學生參加學生團體保險，訂定「教育部補助私立大專校院辦理學生團體保險作業原則」，以謀補償學生因疾病或遭遇意外事故時家庭經濟之負擔。 2. 為強化保護學生消費權益，本部通函提供各公私立大專院校及縣市政府「校外教學風險管理實務與保險組合手冊」，以為學校畢業生旅行或校外教學保險組合之參考。 3. 督請部屬高中職以下學校依規定辦妥保險事宜，方可成行；保險內容應含意外災害及食物中毒，保險期間應自起程至返家日全整天計算。 4. 為保障學生校外教學安全，落實執行96年修訂之「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」。 5. 校安中心網頁中設置學生戶外活動應注意相關事項，並放置遊覽車租賃定型化契約宣導周知運用。 	訓委會 軍訓處 中辦室	金融管理局 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
28.	學生海外研修定型化契約應記載或不得記載事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理97年留、遊學查核計畫。 2. 不定期辦理消費者之宣導活動，加強消費者使用海外研修定型化契約。 	文教處	消保會	直轄市、縣(市)政府	97年12月	
29.	短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過相關博覽會，宣導民眾正確消費觀念，確保短期補習消費權益。 2. 督請各縣將「短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項」上傳至「短期補習班資訊系統網站」，並加強宣導。 	社教司	消保會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
30.	繼續性服務(如補習、瓦斯、水、電等)交易之規範與管理	持續督導縣市教育局輔導管理所轄補習班、建置「資訊管理系統」俾便民眾查詢補習班相關資訊。	社教司	消保會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
31.	海外研修或遊學廣告之規範與管理	1. 加強宣導業者在刊登留、遊學廣告應注意事項。 2. 設立留遊學不實廣告通報電子信箱(studyabroad@mail.moe.gov.tw), 供社會大眾多加利用, 並行文給公平交易委員會進行處理。 3. 持續辦理 97 年「教育部海外留遊學契約應記載事項及不得記載事項執行情形查核作業」並公布結果。	文教處	消保會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
32.	強化各行政機構、各級消費者服務中心, 辦理消費諮詢服務功能	督導部屬機關設置服務台, 便利洽詢服務, 同時提供 24 小時資訊查詢及語音預約購票服務, 供觀眾洽詢。	社教司 教研會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
33.	將消費者保護理念融入學校課程中實施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大專校院課程之訂定均由學校自主辦理,本部原則予以尊重,惟將鼓勵學校將消費者保護課程納入學校通識教育等課程。 2. 配合普通高級中學課程暫行綱要實施通則,並督請師範及教育大學於師資職前課程內安排消費者保護相關課程。 3. 輔導國立暨私立高級中等學校配合高中課程綱要,將消費者保護教育,納入相關課程,加強學生觀念。 4. 融入國民中小學九年一貫課程綱要推動實施。 5. 函請國立編譯館轉知教科書出版商,配合普通高級中學課程暫行綱要實施通則將消費者保護教育納入相關課程。 6. 於高級中學課程暫行綱要總綱,明定消費者保護之議題適度融入,另於必修科目「家政」、「健康與護理」課程中規劃「消費者的健康權益與責任」等內容。 	技職司 中教司 國教司 中辦室	國立編譯館 各師資培育 機構、 高級中等以下學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
34.	分別製作各級學校適用之消費者保護教育輔助教材	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵各級學校辦理「消費者保護教育週」，並設計其他潛在課程或教學活動。 2. 成立普通高級中學課程暫行綱要課務發展工作圈，研擬消費者保護教育融入教學之具體措施。 3. 加強培養中小學教師對消費者保護觀念，請各師資培育機構如規劃「健康與體育學習領域」之學校，可將「消費者保健課程」納入選修科目或補充教材。 4. 配合消保會政策，印送(或上網)消費者保護教育輔助教材供學校使用。 5. 國民教育階段將督導直轄市政府教育局、縣市政府依需要編印輔助教材。 	高教司 技職司 中教司 國教司 中辦室 訓委會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
35.	辦理各級學校消費者保護教育宣導活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於大專校院主管研討會議，加強消費者保護教育議題。 2. 於學校正式課程或於相關教學活動時，加強消費者保護教育，宣導學生正確消費觀念及使用信用卡。 3. 定期配合智慧財產權及消費者保護活動，加強對師範及教育大學宣導。 4. 鼓勵各級學校辦理消費者保護週，並發揮創意設計相關宣導活動。 5. 函請各地方主管教育行政機關並轉知所屬高中，於辦理相關校際活動，納入消費者保護教育理念。 6. 依國民中小學九年一貫課程綱要之精神，督導請縣市政府促請學校辦理學生各項學習領域之活動。 7. 函請師範/教育大學於新生始業輔導研習課程或利用集會、週會時機，進行消費者保護教育之宣導。 8. 加強宣導各級學校對消費者保護之觀念，修訂補助各師資培育大學辦理學術研討會作業原則，將消費者保護列為補助各師資培育大學學術研討會重要議題。 	高教司 技職司 中教司 國教司 中辦室 訓委會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
36.	辦理各級教師消費者保護教育訓練及培育種子教師	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由區域教師在職進修中心，統整各區域教師在職進修資源，透過教師進修資訊與管道，加強各級學校教師之消費者保護教育理念及充實相關資訊。 2. 鼓勵學校辦理消費者保護教師在職進修，並酌予經費補助，培訓相關消保種子教師。 3. 辦理社教館及社教站消費者保護教育訓練。 4. 督導並鼓勵直轄市政府教育局、縣市政府辦理教師消費者保護教育訓練及培育種子教師。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中辦室 教研會	國防部 部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
37.	加強與民間團體合作，辦理消費者保護教育宣導	將消費者保護教育融入終身學習，結合文教基金會，運用民間資源，補助辦理宣傳、志工培訓、教育講座及教育訓練計畫等活動。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
38.	辦理青少年消費者保護教育宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強學生對正確使用信用卡之教育宣導。 2. 於大專院校學務研討會議或相關會議，加強消費者保護教育及「求職詐騙」等宣導。 3. 督請學校加強實習就業輔導人員對學生之求職預防詐騙宣導。 4. 將青少年消費者保護教育宣導，納入縣市網中心年度辦理教育訓練宣導課程辦理。 5. 辦理校園合理合宜使用網路之資訊倫理海報宣導。 6. 辦理資訊倫理網路文宣活動，於青少年常使用網站宣導網路使用應注意事項。 7. 與國內報社合作出版「少年法律專刊」，宣導法律常識，強化青少年相關法治素養。 8. 督導鼓勵直轄市政府教育局、縣市政府辦理青少年消費者保護教育宣導活動。 	訓委會 電算中心 高教司 技職司 中教司 國教司 中辦室	勞委會 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
39.	辦理預防(如手機簡訊、刮刮樂等)消費詐欺之教育宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本部校安中心網建置「詐騙諮詢專線 165」連結宣導資料，供教育行政單位及學校師生參考；並納入學生生活輔導教育中辦理。 2. 蒐集有關詐欺學生之個案，通函學校加強宣導防範。 3. 辦理留學生研習會，提供消費者參加海外研修活動應注意事項，確保消費者權益。 4. 更新常見危險廣告，製作宣導摺頁，不定期辦理消費者之宣導活動，提醒消費者留意廣告及消費陷阱。 5. 配合消保會政策，函請師範/教育大學等各校辦理預防消費詐欺相關教育宣導。 6. 透過全國高中校長會議加強預防消費詐欺之宣導。 7. 督導並鼓勵直轄市政府教育局、縣市政府辦理預防(如手機簡訊、刮刮樂等)消費詐欺之教育宣導活動。 	軍訓處 高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中辦室 文教處 訓委會	財政部 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
40.	提升「全民消費保護網」功能，強化消費情報網與重大消費資訊緊急通報系統	<p>1. 成立緊急危機處理小組，並備有 24 小時值勤人員服務通報系統，建立全年無休 24 小時緊急事件電話聯絡網。</p> <p>2. 校安中心網頁，建置全年無休之 24 小時緊急事件通報網，揭露重大訊息。</p> <p>3. 督導部屬社教館所提供網路消費訊息及建立通報系統。</p> <p>4. 建立補習服務業及學生海外研習仲介業等重大消費事件緊急處理機制。</p> <p>5. 設置「海外留遊學資訊入口網站」(http://www.studyabroad.moe.gov.tw)，提供留遊學相關資訊。</p> <p>6. 設立「留遊學不實廣告通報電子信箱」(studyabroad@mail.moe.gov.tw)及諮詢專線提供社會大眾利用，並行文給公平交易委員會處理。</p>	軍訓處 (校安中心) 社教司 文教處 教研會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣 (市)政府	持續辦理	
41.	強化機關內各單位消費者保護理念，以落實推動消費者保護業務	規劃並鼓勵本部各單位同仁參加「消費者保護專題」講座等教育訓練，並適時利用集會場合，加強消費者保護教育宣導，以落實推動消費者保護業務。	人事處	消保會		持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
42.	辦理消費申訴案件統計、分析，並有效反應至有關機關	<ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集消費資訊及民眾意見，並統計分析以改進服務品質。 2. 督導大專校院處理學生有關消費糾紛申訴案件，以維護學生消費之權益。 3. 督請師範學院、教育大學等各校強化消費者申訴服務，並統計、研析校園內相關消費事件，作為研擬消費者保護措施之參考。 4. 與各縣市政府保持聯繫，定期瞭解、統計分析海外遊留學消費糾紛並及配合媒體等有效管道宣導留學生安全相關事宜。 5. 有關學雜費、代收代辦費等爭議申訴案件，交由業務主管單位及時回應處理。 6. 受理主管機關或學校對教師個人違法或不當措施之申訴，辦理直轄市、國立高中職、專科以上學校教師申訴案件。 	高教司 技職司 中教司 社教司 中辦室 文教處 申評會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
43.	加強與消費者保護團體或組織之聯繫與管理，並定期及不定期辦理評鑑	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優先補助民間團體辦理消費者保護社會教育相關活動。 2. 推薦消費者保護教育宣導之民間團體，參加年度表揚推展社會教育有功團體及個人評選。 	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
44.	加強對消費者保護團體獎補助	補助民間團體辦理消費者保護社會教育相關活動。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
45.	開闢消費者信箱、網站	1. 設置首長民意信箱及電子信箱，指派專人主動及時處理回應，暢通溝通管道。 2. 於本部網站設置「教育消費服務」專區，提供社會大眾參閱。 3. 持續辦理消費者相關訊息平台之維運。	秘書室 社教司 電算中心	部屬機關		持續辦理	

單位：教育部

聯絡人：蔡璿

電話：2356-5236

傳真：2397-6948

E-mail: stsai@mail.moe.gov.tw