

教育部 96 年度消費者保護方案（核定本） 950906 修

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
甲、重點項目							
1.	推動「消費新生活運動」	<p>1. 督導部屬社教館所利用宣導手冊、節目簡介等相關文宣出版品刊登消費者「三不」、「七要」消費者新生活運動標語，以建立民眾正確消費理念。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 中部辦公室 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	<p>1. 規劃 96 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。</p> <p>2. 配合 96 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。</p> <p>3. 加強部屬社教館所內人員消費者保護宣導訓練。</p>	<p>高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處 教研會</p>	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
3.	推動網站內容分級制度，以保護兒童、少年上網安全	持續辦理網路不當資訊過濾，並將配合新聞局網路內容分級制度之宣導。	<p>電算中心 中教司 國教司 中部辦公室</p>	<p>新聞局 國家通訊傳播委員會 交通部 內政部 經濟部</p>	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
4.	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. 研訂「高級中等以下學校執行校園食品規範督導考核要點」，持續輔導地方政府及學校依「校園飲品及點心販售範圍」辦理。 2. 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。 3. 建立獎懲機制督導學校執行校園食品規定。 4. 協調行政院衛生署加強學校周邊商家衛生安全之查核。 5. 公布衛生單位查核校園週邊餐飲、輔導商店名單，督導各高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。 6. 督導並協助各主管教育行政機關依據「學校衛生法」第 23 條規定進用學校營養師。 	體育司 高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	衛生署 國防部 各級學校	直轄市、縣(市)政府	96 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
5.	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"> 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。 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	96年12月	
6.	學童課輔、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	<ol style="list-style-type: none"> 督導各直轄市、各縣市政府加強取締未立案補習班。 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。 	社教司		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
7.	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	1. 加強「海外留遊學契約應記載及不得記載事項」宣導，並查察國內留遊學業者與消費者簽訂契約是否符合相關規定。 2. 設置本部「海外留遊學資訊入口網站」(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，並不定期辦理消費者及業者之宣導活動。	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
8.	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。 	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	96 年 12 月	
9.	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. 本部已成立消費者保護工作小組，落實推動消費者保護教育。 2. 請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。 	秘書室 本部各單位	部屬機關 各級學校		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.	加強對地方政府直屬單位消費者保護業務之督導與考核	1. 配合行政院消費者保護委員會於地方設置之「地方消保官」辦理相關督導作業。 2. 各縣市政府所屬國民中小學辦理消保業務，依地方制度法係屬地方政府主管教育行政機關權責；本部將加強協助督導地方政府主管教育行政機關辦理消保相關業務。	國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	96年12月	
11.	建立及推動節慶及假日期間重大消費事件處理機制	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，建立因應突發性事件處理機制。 2. 督導所屬社教館所建立緊急通報系統，以處理緊急突發事件。 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。	社教司 文教處 軍訓處 (校安中心) 訓委會 高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室 教研會	消保會 相關部會	直轄市、縣(市)政府	96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
乙、一般項目							
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. 函請各師資培育機構將「消費者保護」融入師資培育課程。 3. 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。 4. 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，賡續導入消費者保護理念，以融入課程方式推動實施。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 文教處 法規會 中部辦公室	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	1. 本部前於 89 年 12 月 27 日以台(89)字第 89518028 號函請各直轄市及縣市政府自行訂定適合地方需求之管理規則。 2. 目前除高雄市、金門縣等二縣市政府尚未完成訂定外，餘 23 個縣市政府已完成訂定在案，本部將繼續督請高雄市、金門縣完成修訂。	國教司 中部辦公室	內政部、交通部	直轄市、縣(市)政府	96 年 12 月	
3.	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	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	高教司 技職司 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
	導入各項施策中	<p>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。</p> <p>3. 逐年增加對弱勢學生的經費照顧，並透過助學貸款及鼓勵大學增設獎學金，減輕學生升學之負擔。</p> <p>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。</p> <p>5. 修正補助各主管教育行機關或高級中學相關實施要點，均衡「非都會、非偏遠地區補助」並考量消費者經濟利益原則。</p> <p>6. 本部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、標的對象及相關機構人員充分討論（如教科書開放之優劣分析），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，進而作為消費教育之教材。</p> <p>7. 研修留學貸款辦法，放寬申請條件及增進學子優惠措施。</p> <p>8. 辦理大學校院選送校內清寒（持低收入戶證明）優秀學生出國研修，本部最高可補助新台幣 40 萬元，原薦送學校亦須有配合經費。</p>	<p>文教處 法規會 中部辦公室</p>				<p>7. 研修留學貸款辦法，留學貸款申貸對象為家庭全戶收入符合中低收入標準(全戶所得在 114 萬元以下者補助寬限期之全額利息，114 萬至 120 萬之間者補助寬限期之半額利息)之我國留學生於國外修讀符合教育部採認規定之國外博、碩士學位，辦理留學生就學貸款者。目前修訂方向為：將碩士貸款額度自 80 萬提高為 90 萬、博士自 150 萬提高為 180 萬；碩士貸款人還款總期限自 6 年延長為 8 年、博士自 12 年延長為 14 年</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
4.	加強推動國際消費事務的聯繫、合作及交流	<p>1. 研修公布「國外學歷查證認定作業要點」，以符合現況實際需要。</p> <p>2. 規劃推動招收外籍學生來台留學。</p> <p>3. 建置英文網站彙整外籍人士相關教育服務資訊，項目涵蓋大專校院名單、華語研習、外國僑民學校、招收外國學生入學之大專校院一覽表、大專校院國際合作事務單位一覽表、台灣獎學金等英語資訊。</p> <p>4. 擬定「台灣教育暨學術入口英文網站」實施計畫，未來將整合本部各單位主管業務英語資訊，及擴大推動各大專校院(涵蓋高等、技職教育)相關英語資訊建置上線為目標，以提升台灣高等教育暨學術交流之國際形象，進而吸引外籍人士來台留學。</p>	<p>高教司 技職司 文教處 大陸小組 電算中心</p>	<p>外交部 經濟部 國科會 各級學校</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理 預計於96年12月完成所屬大專校院英文網站連結</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
5.	國內外遠距教學之學歷採證規範與管理	<p>1. 原為規範國內專科以上遠距教學品質訂定「專科以上學校遠距教學作業規範」，現今配合94年12月28日公布大學法第三十條就遠距教學方式修習學分訂定其學分採認比率、要件及其他相關辦法，特訂定「大學遠距教學實施辦法」草案，並擬作廢專科以上學校遠距教學作業規範」。(目前該辦法草案刻正進行本部法規審議程序。)</p> <p>2. 目前國內各大學依「專科以上學校遠距教學作業規範」規定學生修習遠距教學課程，其修習學分總數以總學分數之二分之一為限。國外學歷係依據「國外學歷查證(驗)及認定作業要點」進行查證認定，其獲得國外學校之學位，以遠距教學方式修習課程學分數不得超過總學分數二分之一。國外學歷以遠距教學方式修習，其學分數超過總學分數二分之一者，不予查證(驗)及認定。現階段本部已訂有相關法規規範國外學歷及遠距教學。</p> <p>3. 將遠距教學作業，納入技專校院評鑑檢視項目。</p> <p>4. 協助辦理「大學遠距教學實施辦法」及遠距教學認證相關事宜。</p>	高教司 技職司 電算中心	外交部 經濟部 大學校院	直轄市、縣(市)政府	96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。」，目前國內大學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
6.	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，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. 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電子商務之認識與知能。</p>	<p>電算中心 高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室</p>	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	
7.	強化綠色消費之理念與知能	<p>1. 推動六五節約方案，強化學校綠色採購之認知，並補助辦理環境教育推廣活動。</p> <p>2. 補助地方縣市政府成立環境教育輔導小組，加強宣導綠色消費理念。</p>	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
8.	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	<ol style="list-style-type: none"> 有關輻射防護督導稽查相關作業主辦單位為行政院原子能委員會，本部將持續配合該會辦理各大專校院相關輻射防護督導稽查作業。 除業自 93 年度配合行政院原子能委員會實施全國大學校院輻射源之普查及輔導（已於 94 年 1 月底執行完畢），並對於學校之缺失及建議改善事項，持續督導函請各校儘速辦理及建立制度以達自我管理之目標。 補助各公私立大專院校辦理改善實驗室及實習場所安全衛生計畫，以確保師生員工之安全與健康。 辦理技專校院環安衛生觀察及訪視。 	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	
9.	娃娃車、學童交通車安全查核	<ol style="list-style-type: none"> 辦理高級中等學校交通安全教育講座。 督導各縣市政府配合監理、警察單位加強路邊臨檢。 督請直轄市及各縣市政府，落實幼童專用車行車安全。 	中部辦公室 國教司	高中職以下學校及幼稚園	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.	學童課輔、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	<p>1. 督導各直轄市、縣市政府加強取締未立案補習班。</p> <p>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，並建置資訊管理系統，以健全短期補習班管理輔導機制。</p>	社教司	各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
11.	海外研修或遊學服務提供之安全、品質管理之因應	<p>1. 加強執行「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」。</p> <p>2. 持續將最新留遊學相關資訊刊載於本部文教處網站，設置「留學服務業資訊專區」(www.edu.tw/bicer)及「海外留遊學資訊入口網站」(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，提供民眾參考或洽詢。另不定期辦理消費者及業者之宣導活動。</p> <p>3. 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。</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	

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
12.	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」(以下簡稱兩岸條例)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),本部將相關違法資料蒐集後,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	<p>1. 「台灣地區與大陸地區人民關係條例」(簡稱兩岸條例)第 23 條:「臺灣地區、大陸地區及其他地區人民、法人、團體或其他機構,經許可得為大陸地區教育機構在臺灣地區辦理招生事宜或從事居間介紹之行為。其許可辦法由教育部擬訂,報請行政院核定之。」</p> <p>2. 兩案條例第 82 條:「違反第 23 條規定從事招生或居間介紹行為者,處一年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一百萬元以下罰金。」</p>
13.	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,督導所屬實驗林按季提報「觀光地區遊樂設施安全管理」執行成果。</p> <p>臺大實驗林</p> <p>1. 定期巡檢各項遊憩設施,如有損壞立即修復,</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>並於維修期間設置禁止使用之標誌。</p> <p>2. 督導加強森林遊樂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. 辦理遊樂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> <p>7. 加強委託經營業務查核，保障遊客權利，提昇服務品質。</p> <p>8. 加強要求園區營業場所開立統一發票，確保消費者權益。</p> <p>9. 改善遊樂區購票動線，疏散假日大量人潮，提昇服務效率。</p> <p>中興大學實驗林</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，減低危險性，保障遊客安全。</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
		<p>6. 依據「加強遊客安全教育實施計畫」辦理，印製宣導摺頁，提醒遊客注意安全及加強危機意識。</p> <p>7. 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>8. 加強清潔維護工作更提昇遊樂區內遊憩品質。</p>					
14.	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> <p>1. 執行苗圃/茶園之農藥、肥料施放管理作業。</p> <p>2. 執行茶葉生產流程管理以及產品包裝衛生規範。</p> <p>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> <p>中興大學實驗林</p> <p>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。</p> <p>2. 配合擴大公共服務工作，美化遊樂區環境並加強整理，提昇遊樂區品質及安全維護工作。</p> <p>3. 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。</p>	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
15.	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. 依據體委會 95 年 4 月 14 日體委設字第 0950065633 號令頒布之「游泳池管理規範」輔導各級學校游泳池之安全管理。 2. 辦理各級學校游泳教師研習活動暨救生訓練。 3. 鼓勵學校、民間開放游泳池供民眾使用。 4. 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。 	體育司 中部辦公室	體委會 衛生署 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
16.	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. 定期或不定期辦理社教館所之為民服務品質考評，以提升服務品質。 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. 督導部屬社教館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. 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。 	社教司 教研會	經濟部、 文建會、 部屬社教館 所	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.	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，督導所屬實驗林按季提報「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。 5. 汰換更新年久不清之指示牌及警告標誌。 <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
18.	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. 定期或不定期辦理社教館所之為民服務品質考評，以提升服務品質。 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。 3. 強化參觀活動之動線指標及危險標示。 4. 督導部屬社教館所對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 5. 督導部屬社教館所訂定規費標準，改進訂、購票辦法，辦理電腦售票服務，方便消費者訂票、購票。 6. 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) 部屬社教館所		持續辦理	
19.	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	

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
20.	建立及推動醫療掛號費合理管理機制	依據主管機關衛生署所訂相關規定及措施請所屬教學醫院配合辦理。	高教司 技職司	衛生署、防部	直轄市、縣(市)政府	96年12月	本案施策略經電洽中央健保局表示，有關醫院掛號費之收取，係屬醫院之行政費用，應屬行政院衛生署醫政處之相關業務，與本部主管之醫學教育事宜無涉。
21.	學童課輔、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	

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	<p>1. 加強執行「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」並上網公告。</p> <p>2. 持續將最新留遊學相關資訊刊載於本部文教處網站「留學服務業資訊專區」(www.edu.tw/bicer)及「海外留遊學資訊入口網站」(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，提供民眾參考或洽詢。並不定期辦理消費者及業者之宣導活動。</p> <p>3. 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。</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	
23.	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	
24.	短期補習班外籍師資資格及服務規範及管理	<p>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。</p> <p>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。</p>	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
25.	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，達到寓教於樂之功能。 2. 提供完善的旅遊導覽、自然教育網頁，並即時發佈各項旅遊資訊最新消息。 3. 印製遊樂區中英文摺頁，提供景點介紹及旅遊資訊。 4. 製作遊樂區風景郵票，廣為宣傳。 5. 參加縣市政府舉辦之旅遊展活動，宣傳各景點與解說導覽特色。 6. 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。 7. 定期舉辦各式具生態教育意義之特展。 <p>中興實驗林</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供網路即時旅遊資訊看板，並印製中英文摺頁宣傳。 2. 拍攝遊樂區簡介VCD介紹影片，廣為宣導。 3. 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。 4. 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，使能代為宣傳。 5. 監督遊樂區內委外經營廠商之網路旅遊資訊 	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
		<p>及行銷廣告，使遊客更能瞭解旅遊資訊，創造雙贏局面。</p> <p>6. 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。</p>					
26.	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. 為保障學生校外教學安全，修訂「各級學校辦理校外活動租(使)用交通工具應注意事項」。 4. 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一整天計算 5. 於校安中心網頁中設置學生戶外活動應注意相關事項，並放置遊覽車定型化契約宣導同學周知運用。 	訓委會 軍訓處 中部辦公室	金融管理局 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
27.	學生海外研修定型化契約應記載或不得記載事項	針對業者使用定型化契約情形，規劃與其他部會聯合查緝行動，並公告結果於本部網站。	文教處	消保會	直轄市、縣(市)政府	96年12月	
28.	短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項	透過無線電視播放宣導短片，宣導民眾正確消費觀念，確保短期補習消費權益。	社教司	消保會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
29.	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 中部辦公室	消保會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
30.	海外研修或遊學廣告之規範與管理	1. 加強查察業者刊登之廣告，並將涉及違規案件移送相關主管機關查核。 2. 督促留、遊學服務公會訂定內部規範，並約束會員確實遵守。	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
31.	編印各個產業之商品及服務消費資訊	<p>1. 輔導為民服務機關，編印簡介、為民服務白皮書等，提供消費者做參觀時參考。</p> <p>2. 編印本部推動之各項政策宣導資料(多元入學、九年一貫、國中基測加考作文問與答、綜合高中、高中職社區化等)製作短片、印製手冊宣導、安排電台訪問、座談會、檢討會等活動。</p> <p>3. 建置「大學多元入學方案線上小密笈」網頁，整合大學多元入學相關單位網站，提供相關資訊與意見溝通園地。</p> <p>4. 督導大專校院將學雜費收費額度上網公告，提供民眾參考。另督導各校依招生簡章規定辦理，並上網公告學校特色。</p> <p>5. 利用高中職校長、主任及各項會議進行宣導，並列入高中職校督學視導項目。</p> <p>7. 將高中以上學生就學貸款及獎助學金資訊上網公告，提供學生申請資訊。</p> <p>8. 編印各級學校課程綱要(標準)並印製寄送各校使用。</p> <p>9. 補助董氏基金會建置校園食品宣導網站。</p> <p>10. 編印「水上基礎救生」及「心肺復甦術」學習單張，供各級學校學習。</p>	秘書室 高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 中部辦公室 訓委會 教研會 電算中心	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
32.	結合媒體辦理消費諮詢專欄	1. 補助相關單位結合廣播、電視、平面媒體等傳播通路，宣導大學多元入學方案，並提供消費諮詢服務。 2. 編印「高教簡訊」、「技職簡訊」月刊，宣導本部教育政策及相關業務，提供消費諮詢專欄。 3. 補助國立教育廣播電台製播「技職百分百」節目，宣導技職教育政策，提供相關諮詢；另於「教育生活家」節目中插播消費者保護相關資訊。 4. 補助廣播、平面媒體宣導「高中職多元入學方案」暨國中基本學力測驗事宜，並強化高中職多元入學諮詢專線功能。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司	國立教育廣播電台		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.	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	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。 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。 3. 督導部屬社教館所提供網路消費訊息及建立通報系統。 3. 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。 4. 設置「海外留遊學資訊入口網站」(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，提供民眾參考或洽詢。	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	
34.	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	督導部屬社教館所設置服務台，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
35.	辦理第12屆中華民國消費者日、月，辦理消費者保護教育宣導活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合中華民國消費者日、月活動分攤辦理經費。 2. 配合中華民國消費者日、月活動及相關節日，擴大辦理消費者保護各項教育、宣導活動。 3. 函請所屬機關學校於利用集會、各項活動宣導消費者保護教育。 	社教司 文教處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
36.	編修消費者保護教材並列入九年一貫國教綱領及各級學校教學課程中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督請「技職教育各類課程發展中心」修訂課程綱要時，研擬辦理，並將所開設與消費者保護相關之課程填報於技職課程資源網(www. tv. ntnu. edu. tw)。 2. 督請師範及教育大學於師資職前課程內安排法學、法律相關課程，供師資生修習，俾供消費者保護個人權益。配合普通高級中學課程暫行綱要實施通則， 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，納入相關課程教材，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。 	技職司 中教司 國教司 中部辦公室	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
37.	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. 通函鼓勵大學、技專校院開設消費者保護教育相關課程。 3. 鼓勵師範校院將消費者保護列入通識課程中供學生選修。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室 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
38.	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。 	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室 訓委會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
39.	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. 訂定「教育部辦理技專校院教師在職進修活動補助要點」將消費者教育納入進修活動內容。 2. 成立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。 3. 辦理社教館及社教站消費者保護教育訓練。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 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
40.	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	
41.	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. 於大專校院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. 持續中小學教師資訊素養與倫理培訓，提升教師網路消費認知能力。 6. 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。 	訓委會 電算中心 高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	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
42.	辦理預防(如手機簡訊、刮刮樂等)消費詐欺之教育宣導	1. 蒐集有關詐欺學生之個案,通函學校加強宣導防範。 2. 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。 3. 配合消保會政策,辦理預防消費詐欺相關教育宣導。 4. 於本部校安中心網站宣導「反詐騙諮詢專線165」相關教育資料,供教育行政單位及學校師生參考運用;並納入學生生活輔導教育中辦理。 5. 透過全國高中校長會議加強預防消費詐欺之宣導。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 文教處 訓委會 軍訓處	財政部 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
43.	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
44.	定期與不定期辦理消費者有關議題之調查、研究	1. 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，以確保消費者權益。 2. 辦理高中職社區化與多元入學宣導座談或說明會，以利家長及考生了解。 3. 上網公開技職體系課程及辦理座談會，以利家長學生瞭解技職校院推動實施一貫課程之相關問題。 4. 辦理技專校院多元入學方案檢討會、公聽會，邀請技專校院教師、學生、家長及民間團體參加，以為修訂入學方案之參考。	技職司 文教處 社教司	各級學校	直轄市、縣(市)政府	適時辦理	
45.	辦理消費申訴案件統計、分析，並有效反應至有關機關	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. 受理主管機關或學校對教師個人違法或不當措施之申訴。 3. 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。 4. 對於簡易消費者糾紛，將於電話中教導如何爭取權益；對於情節嚴重之案件，將轉請相關主管機關處理者。 5. 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。 6. 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。	高教司 技職司 中教司 社教司 中部辦公室 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	

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
46.	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	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	
47.	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。	秘書室 社教司 電算中心	部屬社教機構		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