

(教育部)九十三年度消費者保護方案 (核定本)

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	檢討我國加入世界貿易組織之各項因應措施與對策	1.「國外學歷查證認定作業要點」刻正研修中，有關遠距教學學分研擬放寬事宜，將配合本部「配合進入WTO 規劃高等教育競爭策略小組」研議結果併同修正。 2.持續與相關國家進行諮商，討論開放彼此留學服務業相關事宜。	高教司 技職司 文教處 大陸小組	外交部 經濟部 各級學校		持續辦理	
2*	校園食品安全規範與查核	1.輔導地方政府及學校依「學校餐廳廚房員生消費合作社衛生管理辦法」辦理。 2.辦理大專校院餐飲衛生督導人員在職研習。 3.輔導辦理高級中等學校員生社理事主席或經理人校園食品管理研習。 4.持續將校園食品之管理及餐廳廚房環境衛生情況列入督學視察重點。	體育司 中部辦公室	行政院衛生署 各級學校	直轄市、縣(市)政府	九十三年十二月	
3	加強 SARS 等法定傳染病之防疫政策與措施，以及有效醫政管理	1.配合衛生單位傳染病管制措施，向學校宣導。 2.後 SARS 校園重建計畫。	體育司	行政院衛生署 部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	九十三年十二月	

4	<p>建立並強化主管機關因應突發性重大消費事件之處理及機制</p>	<p>1.成立緊急危機處理小組，備有二十四小時保全服務通報系統，建立全年無休二十四小時緊急事件電話聯絡網。</p> <p>2.於所屬社教機構提供輪椅及娃娃車出租，並置醫務室，以備意外事件急救工作。</p> <p>3.加強執行「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」。</p>	<p>社教司 文教處 軍訓處</p>	<p>部屬機關 各級學校</p>		<p>持續辦理</p>	
乙、一般項目							
1	<p>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</p>	<p>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，修訂相關業務之法令規章、制度等。</p> <p>2.本部繼續推動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。</p>	<p>高教司 技職司 中教司 國教司 文教處 法規會 中部辦公室</p>	<p>部屬機關 各級學校</p>	<p>直轄市、縣(市) 政府</p>	<p>持續辦理</p>	

2	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	<p>1.本部修正「大學辦理推廣教育計畫審查要點」，增列大學推廣教育學員完成報名繳費後，因故退學者之退費標準，以保障消費者權益。</p> <p>2.為消弭消費者（考生、家長）對大學多元入學方案之疑慮，乃針對九十三年度大學多元入學方案，以家長、學生為宣導對象，規劃說明會，以增進消費者（考生、家長）對該方案之瞭解。</p> <p>3.委託國立臺灣大學編製完成「各大學校院校內各項招生作業程序參考手冊」，各考試招生單位須編製標準作業程序手冊，明訂評分依據及程序，落實利益迴避。</p> <p>4.為擴大照顧學生之就學，將放寬就學貸款限制，凡符合中低收入家庭標準者（年收入所得在 114 萬以下者），將提供全額貸款利息補貼及在學零利率措施，協助學生安心就學，並落實教育機會均等之理想。</p> <p>5.會同內政部頒布「國民小學辦理兒童課後照顧服務及人員資格標準」，以為國民小學辦理學童課後照顧依據，減輕學童父母負擔，提供多元活潑之團康、體能活動與生活照顧。</p> <p>6.本部於檢討修訂相關政策或法案時，均召開座談會或研討會，透過專家學者、標的對象及相關機構人員充分討論，如學費分級制之正反意見、教科書開放之優劣分析等，並將定案之教育政策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>	高教司 技職司 中教司 國教司 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	
---	--	---	---	--------------	----------------	------	--

3*	對消費者教育：加強教育消費者對電子商務之認識與知能，避免因發展產生數位落差，造成新的弱勢消費者。	1.充實網路相關認知學習內容整合資訊教育軟體與教材資源，提供教師教學及學生學習使用，以達資源共享。 2.加強中小學教師培訓，提升教師應用能力。 3.持續充實電子商務網路教學內容，加強教師及學生對電子商務的認知。	電算中心	經濟部 部屬機關 各級學校		適時辦理	
4	強化各中央機關、地方政府等行政單位消費者保護業務聯繫與合作	1.為注重專業及事權統一，仍以消費者保護委員會統籌辦理，中央各相關部會依所實施內容配合協助辦理。 2.縣市政府部分則仍消保會為主要連繫窗口，本部及縣市政府教育局配合協助辦理。	國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
5	廣續推動消費者三不運動 危險公共場所不去 標示不全商品不買 問題食品藥品不吃	1.廣續利用電子看板及文宣資料(節目簡介、簡訊、活動表)及相關文宣出版品刊登消費者三不運動標語以建立民眾正確消費觀念。 2.函請所屬機關學校配合辦理。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
6*	娃娃車、學童交通車安全查核	1.落實「各級學校校車管理要點」。 2.督導國立及私立高級中等學校校車安全管理。 3.輔導各直轄市、縣(市)政府自行訂定適合地方需求之辦法，並落實執行確保校車及幼童專車行車安全。 4.督促各級學校加強宣導學童乘車應注意事項及遇緊急危難時之相關應變方法。	中部辦公室	高中職以下學校及幼稚園	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

7*	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.督導各直轄市、縣市政府加強取締未立案學童辦課輔、文理、技藝等短期補習班安全與品質管理。 2.督導各直轄市、縣市政府加強公布不合法或不合格者之資訊揭露及督促業者妥適處理申訴案件。 3.辦理九十三年度短期補習課輔、文理、技藝等補習班業務研討會，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	
8*	海外研修或遊學服務提供之安全、品質管理之因應	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強執行「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」。 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)提供民眾參考或洽詢。 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。 4.研擬建置遊、留學糾紛處理機制。 	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部 財政部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

9*	森林遊樂區旅遊安全與品質管理	<p>台大實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3.成立天然災害緊急應變小組。 4.辦理遊樂區投保遊客平安保險。 5.配合政府「促進民間參與公共建設」之政策與精神，並嚴格監督園區內委外經營之旅遊安全與品質管理情形，創造消費者、經營者與管理機關三贏局面。 <p>中興實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2.加強人員防災訓練及各項技能訓練，提昇服務品質。 3.投保遊客平安險，保障遊客權益。 4.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。 5.印製宣導摺頁，提醒遊客注意安全及加強危機意識。 	高教司	各大學實驗林管理處 交通部觀光局		持續辦理	
----	----------------	--	-----	---------------------	--	------	--

10*	休閒農場(含實驗教學農場)、觀光果園環境及產安全、衛生規範及管理	<p>台大實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.制訂農藥、肥料施放管理作業。 2.訂定茶葉生產流程管理以及產品包裝衛生規範。 <p>中興實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.要求工作人員能徹底依政府要求的衛生標準處理食品，並加強管理工作。 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。 	高教司	各大學實驗林管理處 交通部觀光局		持續辦理	
11*	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.辦理各級學校游泳教師研習活動。 2.辦理水上活動安全宣導記者會。 3.印製並發送水上安全宣導海報。 4.辦理高級中等學校教職員工救生訓練。 5.於「高級中等學校體育訪視要點」中將游泳池列為訪視項目。 6.辦理學校教師游泳教學暨游泳池管理研習會。 7.鼓勵學校開放游泳池供民眾使用。 	體育司 中部辦公室	行政院體委會 行政院衛生署 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

12*	藝文活動場館、社教機構等安全、衛生及品質管理	<p>1.定期或不定期辦理社教館所之為民服務品質考評，確保其服務品質。</p> <p>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。並於每季結束後提報「維護公共安全方案」予行政院研考會。</p> <p>3.對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。</p> <p>4.辦理參觀民眾意外責任險。</p> <p>5.舉辦消防逃生實地演練及講習。</p> <p>6.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。</p>	社教司	部屬社教館所		持續辦理	
13*	建立外語補習班外籍教師資格之管理機制	更新「直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統外籍教師子系統」，以連結各縣市聘用外籍教師之資訊。	社教司	行政院勞委會		適時辦理	
14*	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	<p>1.各直轄市、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、收退標準及危險警告等標示、標章管理並加強定期與不定期查核。</p> <p>2.更新「短期補習班資訊網站」提供民眾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。</p>	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

15*	海外遊學服務業、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.加強執行「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」並上網公告。 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)提供民眾參考或洽詢。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
16*	森林遊樂區設施標示及危險警告標示規範與查核	<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。 <p>中興實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.於危險地區設置標示牌，並加強維護，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.人員不定期前往督導改善。 	高教司	各大學實驗林管理處 交通部觀光局		持續辦理	

17*	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，確保其服務品質。 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門道暢通，以維護消費者生命安全。並於每季結束後提報「維護公共安全方案」予行政院研考會。 3.強化參觀活動之動線指標。 4.對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 5.辦理參觀民眾意外責任險。 6.舉辦消防逃生實地演練及講習。 7.改進訂、購票辦法，辦理電腦售票服務，方便消費者訂票、購票。 8.改善各項展覽之語音導覽及專業導覽服務，以提昇服務品質。 9.辦理物品保管及遺失物招領服務。 10.函請部屬社教機構確實配合「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心規定」，及時通報各項重大安全事件。 11.配合交通部觀光局執行「國內旅遊發展方案」，並定期填列「加強環境管理建置無障礙之旅遊環境與設施，提供便利、安全、舒適之旅遊環境」改善成果及維護情形。 	社教司 軍訓處	交通部觀光局 部屬社教館所		持續辦理	
-----	---	---	------------	------------------	--	------	--

18*	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	更新「短期補習班資訊網站」提供民眾課輔、文理、技藝等補習業規與管理，並促進消費資訊充分與交易公平。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
19*	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.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。 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)提供民眾參考或洽詢。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
20	檢討研訂技能技藝訓練業之相關管理規範	1.有關技能技藝訓練業之相關管理規範，納入「補習及進修教育法」規範。 2.修正「補習及進修教育法」中有關技能技藝訓練業設立短期補習班期限之條文。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
21*	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	

22*	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。 <p>中興實驗林：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.拍攝遊樂區森林之美 VCD 介紹影片，廣為宣導。 2.定期辦理各項活動，增加媒體報導，使遊客更能瞭解旅遊資訊。 3.設立網站，提供充份資訊，使遊客更容易掌握旅遊資訊。 4.印製中英文摺頁，廣為宣傳。 5.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。 	高教司	各大學實驗林管理處		持續辦理	
23*	學生海外研修定型化契約應記載或不得記載事項	修訂學生海外研修定型化契約應記載或不得記載事項，為期周延並符合實際狀況，將辦理工聽會，邀請業者及消費者團體表示意見共同研議。研議完成後，將送請行政院消費者保護委員會通過後正式公告實施。	文教處			九十三年十二月	
24*	文理補習班補習服務契約書範本	製作宣導短片，於無線或有線電視系統中播放。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

25*	短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項	分送「短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項」宣導摺頁。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
26	繼續性服務(如補習、瓦斯、水、電等)交易規範與管理	督導直轄市教育局及各縣市政府依據所定之短期補習班管理自治法規妥適處理會員制之短期補習班消費爭議。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
27*	海外研修或遊學廣告之規範與管理	加強宣導「留學服務業消費須知」、「留學服務業提升服務品質應注意事項」、「留學服務業廣告規範」等相關訊息提醒消費者注意。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
28	編印各個產業之商品及服務消費資訊	1.編印簡介、為民服務白皮書、學習手冊,提供消費者做參觀時參考。 2.編印本部推動之各項政策宣導資料(多元入學、九年一貫、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。 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。 4.編印各級學校課程標準並印製寄送各校使用。 5.即時更新「教育部資訊網」,提供各項政策宣導資料,並整合部內各單位網站,提供各級校院教師、學生、家長、社會人士等相關資訊與意見溝通園地。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 訓委會 中部辦公室 電算中心	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

29	<p>強化宣導並提供與消費者有關之相關法令規章與制度。</p>	<p>1.函請部屬機關學校配合辦理。 2.加強辦理教師及行政人員研習或訓練活動時適時加入消費者保護法及相關法令規章課程。 3.編印簡介、為民服務白皮書、學習手冊，提供消費者做參觀時參考。 4.編印本部推動之各項政策宣導資料(多元入學、九年一貫、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。 5.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。 6.編印各級學校課程標準並印製寄送各校使用。 7.即時更新「教育部資訊網」，提供各項政策宣導資料，並整合部內各單位網站，提供各級校院教師、學生、家長、社會人士等相關資訊與意見溝通園地。 8.於各級學校課程標準中加入消費者有關法令規章與制度之介紹。加強辦理教師及行政人員研習或訓練活動時適時加入消費者保護法及相關法令規章課程。</p>	<p>高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 訓委會 中部辦公室</p>	<p>部屬機關 各級學校</p>	<p>直轄市、縣(市) 政府</p>	<p>持續辦理</p>	
----	---------------------------------	---	---	-----------------------	-------------------------	-------------	--

30	進行商品或服務之比較、調查、公布	<p>1.九十一學年度教科書採購事宜,已由各縣市政府合組教科書採購聯合委員會辦理。各年度教科書聯合議價工作第一階段為計價;第二階段為議價。</p> <p>2.九十三、九十四學年度高雄市政府教育局主政,將於議價後公布,未來各學期將督導負責縣市完成此工作。本部將向各縣市政府教科書聯合議委員會函取。</p>	國教司	各縣市政府	各縣市政府	九十三年十二月	
31	結合媒體辦理消費諮詢專欄	<p>1.補助經費辦理大學博覽會、技職校院博覽,現場提供消費諮詢服務。</p> <p>2.依政府採購法規定公開招製播「技職百分百」宣導技職教育政策。</p> <p>3.編印「高教簡訊」、「技職簡訊」、「幼教簡訊」月刊,宣導本部教育政策及相關業務,提供消費諮詢專欄。</p> <p>4.國立教育廣播電台於每日上午 NER 生活-哈拉 e 學園中,請各縣市消保官於節目中針對消費者保護及相關問題提出說明及解答。</p>	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	
32	建立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,並備有二十四小時保全人員服務通報系統,建立全年無休二十四小時緊急事件電話聯絡網。</p> <p>2.於所屬社教館所提供輪椅及娃娃車出借,並置醫務室,以備意外事件急救工作。</p> <p>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。</p>	社教司 文教處 軍訓處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

33	提強化各行政機構、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，同時提供二十四小時資訊查詢及語音預約購票服務，供觀眾洽詢。	社教司	部屬機關 各級學校		持續辦理	
34	配合第九屆中華民國消費者日、月，辦理消費者保護教育宣導活動	<p>1.配合中華民國消費者日、月活動分攤辦理經費。</p> <p>1.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、宣導活動及消費者三不運動。</p> <p>2.函請學校於校內集會、各項活動中及社教館所辦理各項活動中宣導消費者保護教育。</p> <p>3.廣續利用電子看板及文宣資料(節目簡介、簡訊、活動表)及相關文宣出版品刊登消費者三不運動標語，以建立民眾正確消費觀念。</p>	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	
35	強化綠色消費之理念與知能	<p>1.補助辦理環境教育推廣活動及綠色消費(採購)教育。</p> <p>2.補助地方縣市政府成立環境教育輔導小組，均包含綠色消費(採購)教育項目。</p>	環保小組	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

36*	編訂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	<p>1.國民中小學九年一貫課程暫行綱要於「社會」學習領域中，已列入「消費教育」如： 國小三至四年級 - 了解從事適當的儲蓄可調節自身的消費力；國小五至六年級 - 解釋自己在日常生活中各種消費選擇的原因；國中一至三年級 - 舉出政府非因特定個人使用而興建某些工程或從事某些消費的例子。</p> <p>2.為培養高中學生正確消費者權利義務觀念，以保護自身權益，現行高級中學課程標準所列之必修科目「家政與生活科技」，已將消費者保護相關課題納入教材綱要，包括：「消費者的權利與義務」、「消費資訊」、「消費與環保」等單元，俾供教科書編寫及教師教學之依據。</p> <p>3.為因應社會變遷及教育發展趨勢，本部刻正著手進行高級中學課程標準之修訂，現階段初步完成之「普通高級中學課程綱要總綱草案」，已明定將消費者保護等議題應適度融入相關科目教材之編選。</p> <p>4.督請「技職教育各類課程發展中心」修訂課程綱要時，研擬納入消費者保護課程。</p>	技職司 中教司 國教司 中部辦公室	部屬機關 專科學校 高級中等以下 學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
-----	--------------------------------	---	----------------------------	------------------------------	----------------	------	--

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.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.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。 5.規劃辦理將消費者保護教材納入「國民中小學九年一貫課程暫行綱要」中之「健康與體育學習領域」及「社會學習領域」中，以供學校教師及地方教育等據以編輯。 6.適時就消費者保護教材之消費者保護綱目進行檢討修訂，俾符合時勢所需。 	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	
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.通函各級學校配合辦理。 2.函請各級學校開設正式課程或辦理相關教學活動。 3.鼓勵各級學校辦理消費者保護週，設計相關宣導活動。 4.依據國民中小學九年一貫課程暫行綱要之精神，促請縣市政府應負責督促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培訓課程	<ol style="list-style-type: none"> 1.本部業已訂定「教育部辦理技專校院教師在職活動補助原則」將消費者教育納入進修活動內容。 2.請各師資培機構加強消費者保護觀念宣導。 3.透過教師在職進修管道，加強各級學校教師之消費者保護教育理念及相關資訊之充實。 	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
40	積極辦理各級行政人員消費者保護教育宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1.邀請學者專家介紹並宣導消費者保護法及相關法令規章，以強化行政人員對消費者保護之認知。 2.規畫辦理消費者保護教育專題講座，並配合納入相關活動辦理講座。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
41	強化各級行政人員對消費者保護業務之知識及專業智能之培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1.規畫辦理消費者保護教育之專題講座。 2.加強各社教館所館內人員消費者保護宣導訓練。 3.結合消保團體等民間資源，辦理消費者保護教育種子師資培訓。 	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
42*	加強與民間團體合作，辦理消費者保護教育宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1.補助民間團體舉辦消費者保護教育相關議題專題講座及相關活動。 2.結合消保團體等民間資源，辦理消費者保護教育種子師資培訓。 	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

43	強化高齡者消費生活教育訓練機制	1. 部屬社教機構實施六十五歲以上老人免費參觀。 2. 製播高齡者消費生活保護節目。 3. 加強老人便利設施與消費服務。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
44	辦理高齡者消費者保護教育宣導	補助各縣市政府、民間團體、社教館所辦理老人教育研習、老人社會大學、老人終身學習之旅等活動，以資訊學習為前提，以期增加老年人之電腦知識，並加強消費者教育宣導。	社教司 電算中心	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
45	辦理青少年消費者保護教育宣導	加強學生對正確使用信用卡之宣導，補助民間團體辦理資訊教育活動，以期增進青少年電腦知識，加強青少年消費者保護教育宣導。	訓委會 電算中心	各級學校	各縣市網路中心	持續辦理	
46	辦理預防消費詐欺之教育宣導	蒐集有關詐欺學生之個案，通函學校加強宣導防範。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 文教處 訓委會	各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

47	指定或設置消費者業務專責單位或總聯繫窗口	1.宣導已設置 1950 及 2356-6051~3 服務專線 2.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。	社教司 文教處 秘書室			持續辦理	1.前者係各直轄市及縣市政府消費者服務專線，已公布於「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」第三條第二項內。 2.後者係本部服務專線。
48	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	利用本部各項集會場合，適時宣導消費者保護理念。	人事處			持續辦理	
49	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，提供消費者有關參加海外研修活動應注意事項，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.技職體系一貫課程發表會及座談會，以利瞭解技職校院未來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	各級學校	直轄市、縣(市)政府	適時辦理	

50	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.不定期參加立法院公聽會，與各留學生團體交換意見及配合媒體採訪宣導有關留學生安全事宜。 3.辦理留學生研習會，提供消費者有關參加海外研修活動應注意事項，確保消費者權益。 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，將轉請相關教育主管機關處理者。 5.受理主管機關或學校對教師個人違法或不當措施之申訴。 6.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。 	高教司 技職司 社教司 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	
51	加強與消費者保護團體合作辦理消費者保護相關事宜	<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，參加九十三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	
52	開闢消費者信箱、網站	本部及社教館所設置首長民意信箱及電子信箱，指派專人主動回應，暢通溝通管道，修正服務措施。	社教司 秘書室	部屬機關		持續辦理	
53	督促企業經營者設置消費者服務或申訴部門與專線，並強化功能	<ol style="list-style-type: none"> 1.督導地方政府設置有關補習班消費者服務專線。 2.督導地方政府設置有關遊留學消費者服務專線。 	社教司 文教處			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

