

教育部 104-105 年度消費者保護方案（修正版）

教育部 104-105 年度消費者保護方案

1. 安全衛生之維護與危險之防止	1
(1) 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修（訂）相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	1
* (3) 加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	1
(5) 加強含有毒性化學物質（含環境荷爾蒙）商品之安全管理及流向管控機制	4
(8) 針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理	5
(10) 研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫(含醫療院所)	6
* (11) 針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，研議建立損害填補機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	6
2. 正確標示與廣告真實	7
(1) 加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	7
(2) 加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	9
(3) 針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	10
* (5) 針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	10
(6) 對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	11
6. 公平交易之促進	12
(1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	12
(2) 對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	12
* (3) 對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	13

(5)建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	14
(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	14
7. 扶植、獎助消費者保護團體	15
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	15
(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助	16
8. 協調處理消費爭議	16
(1)落實重大消費爭議案件之即時處理機制	16
(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	17
(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	18
(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	19
9. 推行消費者教育及宣導	19
* (1)加強推動各級學校消費者保護教育	19
(2)結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	20
* (3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	21
* (4)加強中小學教師之消費者保護教育及研議建置消費者教育師資資料庫	22
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	23
(6)充實消費資(警)訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	24
(7)推動消費者及業者之風險教育	25
* (8)研議建立學校消費者教育推動平臺及教材資源中心	27

10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	27
(1) 依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	28
(3) 針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究	28
(4) 其他	29

教育部 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (1) 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	持續檢視無動力飛行運動、高空彈跳與路跑相關輔導及管理機制。	體育署		直轄市、縣(市)政府	105 年 12 月	
2	1. 安全衛生之維護與危險之防止 *(3) 加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	1. 要求學校建立餐飲衛生自我管理機制。 2. 持續辦理大專校院餐飲衛生管理研習會。 3. 推動各級學校校園食材登錄機制。	綜規司(國教署) 綜規司 綜規司(國教署)	各級學校 大專校院 各級學校	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 每年辦理 1 次 1. 104 年 12 月： 直轄市、縣(市)政府督導國中小全面推動	本部為主辦單位

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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. 執行大專校院餐飲衛生輔導計畫。	綜規司	大專校院		2.105年12月：高級中等以上學校全面推動持續辦理	
		5. 辦理高級中等學校校園食品及餐廳廚房衛生安全督考，輔導建立自主檢核機制，及督導執行校園食品規範管理。	國教署	衛福部、農委會、高級中等學校		持續辦理	
		6. 會同衛生福利部、農委會、地方教育、衛生、農政單位等輔導訪視國中小學校午餐及校園食品。	國教署	衛福部、農委會、國中小		持續辦理	
		7. 國中小校園食品查核納入教育部統合視導地方教育事務訪視項目。	國教署	國中小	直轄市、縣(市)政府	每年1月至2月定期辦理	
		8. 持續督導各地方政府教育局(處)每學年至少輔導訪視30%以上辦理午餐之學校。	國教署	中小學	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		9. 於每年開學前函請各級學校依據「各級學校體育實施辦法」第17條及「加強校園運	體育署	各級學校	直轄市、縣(市)政府	每年2月、9月定期辦理	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		動安全注意要點」，指定專人負責管理維護校園運動設備，定期檢修，如破損未能修護之設備，應依規定程序辦妥報廢事宜。					
		10. 督導各館所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。	終身教育司、師資藝教司	消防署、營建署、部屬館所	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		11. 督導各館所對館區內外進行中之各項工程，加強安全隔離及防護設施。	終身教育司、師資藝教司	部屬館所	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		12. 於災害發生時督導各館所組成「緊急應變小組」嚴加防範，由首長督促加強各項防颱防汛應變措施。	終身教育司、師資藝教司	部屬館所		持續辦理	
		13. 持續針對未領有使用執照之既有校舍採逐棟列管方式輔導辦理補照。	高教司、技職司	大專校院	直轄市、縣(市)政府	105年12月	
		14. 大專校院校外賃居安全評核。	學務特教司	大專校院	直轄市、縣(市)政府	每年7月至8月定期辦理	
		15. 宣導大專校院建立校內宿	學務特教司	大專校院		每年辦理1次	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		舍自我管理機制。 16. 每年度函請各地方政府針對全國公私立游泳池查核、體育場館業使用禮券契約約款查核及健身中心查核，以確保民眾運動安全與權益。	體育署	內政部	直轄市、縣(市)政府	每年 6 月定期辦理	
3	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (5) 加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)商品之安全管理及流向管控機制	配合行政院環境保護署執行「毒性化學物質管理法」之相關應辦事項，於毒性化學物質管理協助輔導各校落實該法之相關規定，並發布「學術機構運作毒性化學物質管理辦法」，有效執行督導所屬學術機構運作毒性化學物質，掌握毒化物之流向，且持續協助各學術機構完成運作登錄與申報，以落實掌握毒化物流向之目標。	資科司	環保署、部屬館所、各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
4	1. 安全衛生之維護與危險之防止						

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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)針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理	<p>1. 督導各地方政府查核補習班定期辦理建築物公共安全檢修申報及消防安全檢修申報。</p> <p>2. 督導各地方政府查核課後照顧服務中心定期辦理建築物公共安全檢修申報及消防安全檢修申報。</p> <p>3. 為配合內政部加強防範一氧化碳中毒之宣導計畫，協助民眾遠離一氧化碳中毒危險，於輔導地方政府針對健身業者查核時，會同相關單位進行聯合稽查，一併檢查燃氣熱水器安裝及居室通風情形，以加強室內空氣品質之管理，避免一氧化碳中毒情況發生。</p> <p>4. 督導各館所針對封閉型、短期間聚集大量人潮之情形，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之管理。</p>	<p>終身教育司</p> <p>終身教育司</p> <p>體育署</p> <p>終身教育司、師資藝教司</p>	<p>消防署、營建署</p> <p>消防署、營建署</p> <p>內政部</p> <p>內政部</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年 2 月至 4 月定期辦理</p> <p>每年 2 月至 4 月定期辦理</p> <p>每年 6 月定期辦理</p> <p>每年辦理 1 次</p>	
5	1. 安全衛生之維護						

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
	與危險之防止 (10)研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫(含醫療院所)	持續維護「校園安全暨災害防救通報處理中心網站」，強化各級學校與館所通報機制及整合資料庫。	學務特教司(終身教育司、師資藝教司、國教署、體育署)	各級學校、部屬館所	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
6	1. 安全衛生之維護與危險之防止 *(11)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，研議建立損害填補機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	1. 督導各地方政府查核與要求補習班投保公共意外責任險。 2. 督導各地方政府查核與要求課後照顧服務中心投保公共意外責任險。 3. 於海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項中規範保險。 4. 於海外留學定型化契約應記載及不得記載事項中規範保險。 5. 輔導高空彈跳、無動力飛行	終身教育司 終身教育司 國際司 國際司 體育署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 105年12月	本部為主辦單位

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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>運動之企業經營者投保公共意外責任險或其他責任險。</p> <p>6. 督導規範公私立游泳池業者應為每位消費者投保公共意外險。</p> <p>7. 督導各館所投保場地責任險。</p> <p>8. 要求企業經營者於寒暑假期間辦理之學生營隊活動，為學生投保責任保險與履約保證保險等。</p> <p>9. 督請各地方政府督導所轄學校辦理營養午餐採購，依「政府採購法」及契約範本，契約價金除另有規定外，含廠商及其人員依中華民國法令應繳納之稅捐、規費及強制性保險之保險費。</p>	<p>體育署</p> <p>終身教育司、師資藝教司</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p>	<p>部屬館所</p> <p>中小學</p> <p>工程會、衛福部、農委會、中小學</p>	<p>(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年 6 月定期辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政院 104 年 7 月核定 修正</p>
7	<p>2. 正確標示與廣告真實</p> <p>(1) 加強各類商品與服務之標示(章)、警告標</p>	<p>1. 督導各地方政府查核補習班、兒童課後照顧服務中心立案證書記載事項。</p>	<p>終身教育司</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
	示、認證之管理、檢討修訂與查核	<p>2. 督導各地方政府要求所轄補習班、兒童課後照顧服務中心使用定型化契約。</p> <p>3. 輔導奧亞運各單項協會提出各賽事競賽規程，載明賽事收取報名費及研議退費機制。</p> <p>4. 督導各地方政府就無動力飛行運動、路跑及高空彈跳之消費服務實施查核作業。</p> <p>5. 督導運動彩券發行機構將「未成年人禁止投注」、「勿過度投注」等警示標語標示於官方網站、投注站店面，並定期查核是否落實，避免消費者因過度投注影響身心健康。</p> <p>6. 要求企業經營者於寒暑假期間辦理之學生營隊活動契約中，載明報名資格、方式、時間及地點等相關注意事項。</p> <p>7. 學校辦理營養午餐，配合衛</p>	<p>終身教育司</p> <p>體育署</p> <p>體育署</p> <p>體育署</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p>	<p>中華奧林匹克委員會</p> <p>威剛科技股份有限公司、臺灣運動彩券股份有限公司</p> <p>中小學</p> <p>衛福部、農委會、中小學</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>105年12月</p> <p>每年6月、12月定期辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政院 104年7月核定修正</p>

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		生、農政單位，請各地方政府加強宣導各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證等事宜。					
8	2. 正確標示與廣告真實 (2) 加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	<p>1. 督導各館所強化參觀活動之動線指標及設施收費、使用方法及限制等標示。</p> <p>2. 督導各館所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標示，以維護消費者生命安全。</p> <p>3. 督導各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標示。</p> <p>4. 督導國立大學校院所屬實驗林定期檢視觀光遊樂設施安全管理，落實安全教育宣導與訓練。</p> <p>5. 持續輔導各地方政府加強辦理公私立游泳池之查核。</p>	<p>終身教育司、師資藝教司</p> <p>終身教育司、師資藝教司</p> <p>終身教育司、師資藝教司</p> <p>高教司</p> <p>體育署</p>	<p>部屬館所</p> <p>部屬館所</p> <p>部屬館所</p> <p>國立大學校院所屬實驗林</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>持續辦理</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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	2. 正確標示與廣告真實 (3) 針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	1. 督導各地方政府查核補習班不實廣告。 2. 督導各地方政府查核兒童課後照顧中心不實廣告。 3. 加強管理並持續輔導各地方政府針對健身中心業者進行查核，查核項目中包含「業者之消費資訊及廣告均為契約內容，應確保其廣告內容之真實，並對消費者所負之責任不得低於其廣告內容」項目。 4. 每年定期書面查核海外留學應記載及不得記載事項暨其定型化契約、海外旅遊學習應記載及不得記載事項暨其定型化契約規定。	終身教育司 終身教育司 體育署 國際司		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 每年11月定期辦理 每年9月至隔年4月定期辦理	
10	2. 正確標示與廣告真實 *(5) 針對特定商品及服務之廣告	1. 於補習班定型化契約範本及應記載及不得記載事項中適	終身教育司		直轄市、縣(市)政府	每年2月至4月定期辦理	本部為主辦單位

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
	媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	<p>度規範，並查核是否符合規定。</p> <p>2. 於海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項中規範，並查核業者與消費者間實際簽訂的契約，是否符合規定。</p> <p>3. 於海外留學定型化契約應記載及不得記載事項中規範，並查核業者與消費者間實際簽訂的契約，是否符合規定。</p> <p>4. 持續督導健身中心業者於營業場所揭露會員人數、可供消費者使用總面積、服務等資訊，並輔導各地方政府加強健身業者之聯合稽察。</p>	<p>國際司</p> <p>國際司</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年9月至隔年4月定期辦理</p> <p>每年9月至隔年4月定期辦理</p> <p>持續辦理</p>	
11	2. 正確標示與廣告真實 (6)對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查	<p>1. 辦理學術網路不適合存取網站資訊過濾防護系統營運、網路守護天使系統營運與精進。</p> <p>2. 接受民眾申訴與檢舉，更新過濾資料庫。</p> <p>3. 各直轄市、縣(市)教育網路</p>	<p>資科司</p> <p>資科司</p> <p>資科司</p>		<p>直轄市、縣</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
	核機制	中心管理相關設備，協助推廣家長下載網路守護天使系統。 4. iWIN 網路內容防護機構提供相關不適合存取網站資料，更新過濾資料庫。	資科司	通傳會、iWIN 網路內容防護機構	(市)政府	持續辦理	
12	6. 公平交易之促進 (1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	1. 督導各地方政府查核與要求補習班使用定型化契約。 2. 督導各地方政府查核與要求兒童課後照顧服務中心使用定型化契約。 3. 每年定期辦理海外旅遊學習契約書面查核。 4. 每年定期辦理海外留學契約書面查核。 5. 檢討訂定高爾夫球場會員定型化契約應記載及不得記載事項，辦理公告。	終身教育司 終身教育司 國際司 國際司 體育署	經濟部 經濟部	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	105年12月 105年12月 每年9月至隔年4月定期辦理 每年9月至隔年4月定期辦理 105年12月	
13	6. 公平交易之促進 (2) 對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載	1. 持續檢討修訂補習班定型化契約應記載及不得記載事項。 2. 持續檢討修訂兒童課後照顧	終身教育司 終身教育司		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣	105年12月 105年12月	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
	及不得記載事項	<p>服務中心定型化契約應記載及不得記載事項。</p> <p>3. 持續檢討修訂海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項及範本。</p> <p>4. 持續檢討修訂海外留學定型化契約應記載及不得記載事項及範本。</p> <p>5. 持續檢討修訂健身中心定型化契約應記載及不得記載事項、體育場館業發行商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項。</p>	<p>國際司</p> <p>國際司</p> <p>體育署</p>	<p>經濟部、外交部、財政部</p> <p>經濟部、外交部、財政部</p>	<p>(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>105年12月</p> <p>105年12月</p> <p>105年12月</p>	
14	6. 公平交易之促進 *(3) 對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態, 加強交易風險控管機制	<p>1. 督導各地方政府查核與要求補習班使用定型化契約, 加強風險管控。</p> <p>2. 督導各地方政府查核與要求兒童課後照顧服務中心使用定型化契約, 加強風險管控。</p> <p>3. 針對預付型交易之健身中心適時檢討修訂健身中心應記載及不得記載事項。</p>	<p>終身教育司</p> <p>終身教育司</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年2月至4月定期辦理</p> <p>每年2月至4月定期辦理</p> <p>105年12月</p>	本部為主辦單位

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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. 於海外旅遊學習契約應記載事項，規範履約保證保險，並定期查核契約內容，以保障消費者權益。	國際司		直轄市、縣(市)政府	每年9月至隔年4月定期辦理	
15	6. 公平交易之促進 (5) 建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	1. 補助國立成功大學實施學校單位網站安全及個人資料掃描作業，建議學校單位進行網站或系統修正。 2. 十二年國教試務單位請國立成功大學協助進行系統弱點掃描，提供系統修正建議。 3. 訂定資訊安全相關規範，各業務單位納入委外辦理網站、系統開發之契約中。	資料司(各司處署) 資料司(國教署) 資料司(各司處署)	各級學校	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
16	6. 公平交易之促進 (8) 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	1. 於校安中心網頁建立警政署連結，提供 165 防詐騙專區連結，並要求各級學校完成連結。 2. 於法治教育加強相關法令宣導。 3. 透過各高級中等學校法律講	學務特教司(國教署) 學務特教司 國教署	內政部、法務部、各級學校 大專校院 高級中等學	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣	105 年 12 月 每年辦理 2 次 每年辦理 10 次	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		座時機加強反詐騙案例宣導。 4. 落實高中課程公民與社會有關「公平交易」之教學。 5. 依據九年一貫課程綱要，將消費者保護教育中有關詐騙宣導內容於社會、健康與體育領域中教學。 6. 透過樂齡學習中心向老人進行消費詐騙宣導。	國教署 國教署 終身教育司	校 高級中等學校 國中小 樂齡學習中心	(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
17	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	1. 定期發送消費者保護團體教育部文宣、保持聯繫及相互合作。 2. 輔導消費者保護團體業務推展。	終身教育司(各司處署) 終身教育司(各司處署)	中華民國消費者文教基金會、臺灣消費者保護協會 中華民國消費者文教基金會、臺灣消費者保護協會		持續辦理 持續辦理	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (3) 加強對消費者保護團體之獎勵、補助	1. 依「教育部表揚推展社會教育有功團體及個人實施要點」規定，獎勵消費者保護團體。 2. 補助消費者保護團體辦理相關活動。	終身教育司 體育署			持續辦理 每年補助 1 場	
19	8. 協調處理消費爭議 (1) 落實重大消費爭議案件之即時處理機制	1. 遇重大消費爭議依規定密切與消保機關合作處理爭議，並研訂處理流程。 2. 促請中華職業棒球大聯盟(CPBL)及超級籃球聯賽(SBL)擬定重大消費爭議案件之危機處理模式，並訂定處理流程。 3. 輔導地方政府、體育團體依「消費者保護法」及「地方制度法」處理各項活動衍生之消費爭議事件，加強查核及通報，並針對來電申訴案	各司處署 體育署 體育署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 104 年 1 月 持續辦理	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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>件蒐整分析，並據此修正健身中心應記載及不得記載事項、健身中心定型化契約範本，後續將持續依消費爭議問題作為相關規範研修之參考。</p> <p>4. 督導運動彩券發行機構落實消費者申訴意見處理流程，於受理民眾電話投訴後，先詢問稱謂及聯絡方式供後續回復之用，後依問題性質進行分類處理，每筆通話皆記錄於「客服系統」，並按「客訴作業程序」處理。</p>	體育署	威剛科技股份有限公司、臺灣運動彩券股份有限公司		每年6月、12月定期辦理	
20	8. 協調處理消費爭議 (2) 強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	每年不定期舉辦留遊學宣導研習會，宣導消費糾紛相關申訴管道。	國際司		直轄市、縣(市)政府	每年辦理3次	
21	8. 協調處理消費爭議						

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	<p>1. 依「短期補習班設立及管理準則」第24、25條相關退費規定辦理退費，並授權各地方政府訂定更有利消費者之規定。</p> <p>2. 依兒童課後照顧服務中心定型化契約規定辦理退費。</p> <p>3. 研商損害賠償機制並訂於海外旅遊學習定型化契約應記載事項內。</p> <p>4. 研商損害賠償機制並訂於海外留學定型化契約應記載事項內。</p> <p>5. 要求企業經營者於寒暑假期間辦理之學生營隊活動契約中，載明損害賠償等相關注意事項。</p> <p>6. 督請各地方政府督導所轄學校辦理營養午餐採購，依「政府採購法」及契約範本，訂定適合轄屬學校採購標準流程及招標文件範本，將損害賠償機制納入。</p>	<p>終身教育司</p> <p>終身教育司</p> <p>國際司</p> <p>國際司</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p>	<p>中小學</p> <p>工程會、衛福部、農委會、中小學</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>行政院 104年7 月核定 修正</p>

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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	8. 協調處理消費爭議 (5) 建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	1. 針對各項消費糾紛案件進行彙整及資訊揭露，作為改進之參考。 2. 輔導運動彩券發行機構即時處理消費爭議事件，加強查核並通報體育署，蒐集分析供後續有關規範研修之參考。	終身教育司、國際司、國教署、體育署	威剛科技股份有限公司、臺灣運動彩券股份有限公司	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 每年6月、12月定期辦理	
23	9. 推行消費者教育及宣導 *(1) 加強推動各級學校消費者保護教育	1. 於相關會議將消費者保護相關文宣或課程教材轉供大學校院作為宣導或課程教材製作之參考，並鼓勵各校將相關議題納入課程教學。 2. 於技專校院校長會議等相關會議加強消費者保護資訊宣導。 3. 透過年度學生事務工作會議、年度學生輔導工作會議等相關大型會議宣導消費者	高教司 技職司 國教署	大學校院 技專校院 中小學	直轄市、縣(市)政府	每年5月、12月定期辦理 每年3月、11月定期辦理 每年辦理1次	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		保護教育。 4. 將消費者保護理念融入高級中等學校課程內，建立學生正確的消費者保護觀念，加強學生意識。 5. 依據九年一貫課程綱要，以融入課程方式，教導國中小學生建立正確消費觀念。	國教署 國教署	高級中等學校 國中小	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理	
24	9. 推行消費者教育及宣導 (2) 結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	1. 督導各直轄市、縣(市)所屬社區大學進行消費保護之宣導，以強化國民對於消費保護之觀念。 2. 督導各直轄市、縣(市)所屬樂齡學習中心進行消費保護之宣導。 3. 輔導中華民國籃球協會加強民眾購買 SBL 票券時之消費行為宣導作業。 4. 輔導中華職棒大聯盟於民眾購買 CPBL 票券時之消費行為宣導作業。	終身教育司 終身教育司 體育署 體育署	社區大學 樂齡中心	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	105 年 12 月 105 年 12 月 104 年 1 月 104 年 1 月	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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. 督導運動彩券發行機構定期辦理經銷商教育訓練，就運動彩券商品、銷售技巧進行訓練，強化經銷商之消費者教育專業；另為提升消費者對運動彩券產品之熟悉度，於官方網站及投注站揭露投注規則及玩法教學，避免消費爭議。	體育署	威剛科技股份有限公司、臺灣運動彩券股份有限公司		每年辦理 1 場	
25	9. 推行消費者教育及宣導 *(3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	1. 督導各地方政府辦理家庭教育及高齡教育，適時宣導消費者保護教育。 2. 於老人、婦女、原住民及新住民相關學習活動中進行消費者保護宣導。 3. 督導各地方政府於兒童相關活動中進行消費者保護宣導。 4. 督導建教合作之高級中等學校於建教生相關活動中進行消費者保護宣導。	終身教育司 終身教育司 國教署 國教署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 12 月 每年辦理 2 次	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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. 督導各地方政府於學校向家長宣導兒童使用 3C 產品之視力保健。	國教署		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
26	9. 推行消費者教育及宣導 *(4)加強中小學教師之消費者保護教育及研議建置消費者教育師資資料庫	1. 將「消費者保護教育」等相關課程，提供師資生修習，以強化其相關知能，自 103 學年度起實施。 2. 補助各師資培育之大學辦理消費者保護相關之在職教師進修專長增能學分班。 3. 消費者保護教育課程與教學納入中央輔導團年度辦理事項，協助中小學教師充實相關教學策略。 4. 透過高中職組工作圈-學科中心於舉行教師增能研習時，加強宣導消費者保護教育觀念。 5. 研議規劃建置消費者(含高齡族群)教育師資資料庫。	師資藝教司 師資藝教司 國教署 國教署 國教署(師資藝教司、終身教育司)	師資培育之大學 師資培育之大學 中央輔導團 高級中等學校 中央輔導團、各級學校	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 12 月 105 年 12 月	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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	9. 推行消費者教育及宣導 (5) 開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	<p>1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費服務專區」，提供教育消費服務相關宣導資訊。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 透過年度學生事務工作會議、年度學生輔導工作會議等相關大型會議宣導消費者保護資訊。</p> <p>4. 輔導各地方政府辦理活動及訪視各地方政府時，安排消費者保護相關議題、教育宣導或宣導 1950 消費者服務專線等相關事宜。</p> <p>5. 委託國家教育研究院臺中及三峽院區辦理各級行政人員消費者保護業務知識及專業知能之教育訓練。</p> <p>6. 舉辦「運動場館業消費保護</p>	<p>綜規司(各司處署)</p> <p>學務特教司</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p> <p>人事處</p> <p>體育署</p>	<p>大專校院</p> <p>中小學</p> <p>國教院</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年更新 2 次</p> <p>105 年 8 月</p> <p>每年辦理 1 次</p> <p>持續辦理</p> <p>每年辦理 2 場至 4 場</p> <p>每年辦理 1 場</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		研習會」，邀請學者專家授課，以提升各級行政人員、服務人員及運動場館業者消費保護專業知識與知能。 7. 於地方政府體育行政主管人員研討會或相關會議，宣導消費者保護資訊。	體育署		直轄市、縣(市)政府	每年辦理 1 場	
28	9. 推行消費者教育及宣導 (6) 充實消費資(警)訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費服務專區」，完備教育消費服務相關資訊。 2. 於社教博識網站增列教育部「教育消費服務專區」，提供教育消費服務相關宣導資訊。 3. 督導各地方政府每季更新「直轄市及縣(市)政府短期補習班資訊管理系統」相關資訊。 4. 定期發送電子報宣導留遊學注意事項，並於資訊萬花筒	綜規司(各司處署) 終身教育司 終身教育司 國際司		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	每年更新 2 次 104 年 12 月 每年更新 4 次 每年辦理 4 次	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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>上公告。</p> <p>5. 持續維護更新體育署官方網站之「消費者專區」，登載定型化契約範本、相關公告事項及解釋令，並確保申訴信箱正常運作。</p> <p>6. 持續維護更新國教署官方網站「學校午餐食材安全資訊專區」相關資訊。</p>	<p>體育署</p> <p>國教署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年更新1次</p> <p>持續辦理</p>	
29	<p>9. 推行消費者教育及宣導</p> <p>(7) 推動消費者及業者之風險教育</p>	<p>1. 辦理全國性短期補習班業務管理研討會宣導消費者教育。</p> <p>2. 辦理全國性兒童課後照顧服務中心業務管理研討會宣導消費者教育。</p> <p>3. 不定期舉辦留遊學宣導活動。</p> <p>4. 加強防溺水教育宣導：訂定宣導口訣「救溺五步」叫叫伸拋划及緊急處理 SOP；辦理公益託播、LED 電子字幕宣導、</p>	<p>終身教育司</p> <p>終身教育司</p> <p>國際司</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>每年辦理1次</p> <p>每年辦理1次</p> <p>每年辦理3次</p> <p>持續辦理</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		LCD 宣導影片，申請各電視臺跑馬燈；召開水域安全記者會，宣導水域安全觀念。					
		5. 加強宣導登山安全及消費者教育，以減少發生登山意外事件。	體育署			持續辦理	
		6. 輔導相關身心障礙體育團體於活動中，加強運動消費保護教育及使用者付費觀念之宣導，另於不定期訪視過程，選擇適當時間向參與活動之民眾宣導消費者權益應如何受到保護及使用者付費之觀念。	體育署	全國性身心障礙體育運動團體		持續辦理	
		7. 促請各奧亞運單項協會、CPBL 及 SBL 舉辦賽事或活動時，於競賽規程或相關文宣中載明參加人員或消費者相關注意事項。	體育署	中華奧林匹克委員會		持續辦理	
		8. 輔導各相關體育團體於辦理體育活動時，加強運動消費者及業者之風險教育。	體育署			每年辦理 1 場	
		9. 要求學生營隊委辦學校宣導	國教署	中小學	直轄市、縣	持續辦理	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		網路消費交易、法律上損害賠償及風險評估教育等相關議題。 10. 將食安問題融合教育，於九年一貫課程綱要健康與體育學習領域納入食品安全、營養健康及風險認知相關議題，教導學生正確的知識。	國教署	國中小	(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
30	9. 推行消費者教育及宣導 *(8)研議建立學校消費者教育推動平臺及教材資源中心	1. 透過高中職組工作圈-學科中心蒐集並研發消費者教育相關教案，置於各學科中心網站。 2. 蒐集研發國中小消費者教育相關教案，置於國教社群網。 3. 鼓勵師資培育之大學開設消費者保護相關之增能學分班，並研發相關數位研習課程之教材。	國教署 國教署 師資藝教司	高級中等學校 國中小 師資培育之大學	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	105年12月 105年12月 105年12月	本部為主辦單位
31	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保						

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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>護策略</p> <p>(1)依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作</p>	<p>1. 配合行政院環境保護署綠色採購之推行，宣導環保標章產品，於採購層面推動環保節能，以選購具環保標章之產品為優先購買品項，並持續辦理綠色採購研習會，提升整體綠色採購比例，以落實綠色採購政策之理念及目標。</p> <p>2. 勵行政府「節能減碳」規定，並納入績效目標管理，以加強考核。</p>	<p>資料司(秘書處)</p> <p>秘書處</p>	<p>環保署、部屬機關(構)、各級學校</p> <p>部屬機關(構)、各級學校</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	
32	<p>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</p> <p>(3)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究</p>	<p>1. 委請國立金門大學針對所管運動之法令、機制，辦理「高爾夫球場輔導管理研究計畫」。</p> <p>2. 涉及消費者保護部分，辦理相關研究。</p>	<p>體育署</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>104年6月</p> <p>105年12月</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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. 針對留遊學管理機制，涉及消費者保護部分，辦理相關研究。	國際司			105年12月	
33	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (4)其他	<p>1. 補助地方政府推動健康促進學校計畫，必選議題計菸害防制、健康體位、口腔衛生、視力保健、全民健保及性教育(含愛滋病防治)等6項。</p> <p>2. 辦理人員訓練、教學觀摩會、成果觀摩會、戒檳班及檳榔防制宣導種子師資培訓。</p> <p>3. 進行校園菸害防制抽查作業，並將遭投訴直轄市、縣(市)及學校列入加強稽查名單及增加稽查校數。</p> <p>4. 辦理「青少年場域戒菸教育種子人員培訓計畫」之校園戒菸教育師資培訓及分組討</p>	<p>國教署</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p> <p>國教署</p>	<p>中小學</p> <p>中小學</p> <p>衛福部、中小學</p> <p>衛福部、中等學校</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>每年2次</p> <p>每年4月至6月</p> <p>每年6次</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	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
		論等課程。 5. 補助全國各級學校辦理健康促進實施計畫有關菸害防制部分，各校利用校慶與親師座談會時辦理菸、檳榔防制專題講演或相關宣導活動。 6. 結合學校反菸檳酒宣導大使、家長會、家長團體及志工媽媽等協助推動校園周邊商店宣導，拒販售菸檳酒給未成年學生，並與商家簽訂愛心商店，強化校園菸檳酒害防制工作，落實無菸檳酒校園環境。	國教署、綜規司 國教署	各級學校 衛福部、中小學	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理	

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：廖弘先生 電話：02-7736-5537 傳真：02-2397-6915 E-mail：linkin_liao@mail.moe.gov.tw