

## 教育部 112 年度消費者保護方案



# 目 錄

教育部112年度消費者保護方案.....	1
<b>一、媒體關切</b> .....	1
(一)學校午餐及校園食品之「中央聯合稽查-地方政府監控-學校建立自主管理機制」三級管理.....	1
(二)針對 18 至 20 歲消費者加強消費者教育及宣導.....	1
<b>二、民怨較多</b> .....	2
(三)短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核.....	2
<b>三、地方政府重視之消保事項</b> .....	2
(四)兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不得記載事項查核.....	2
(五)海外留學及海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項查核.....	3
(六)健身中心、健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項查核.....	3
(七)公私立游泳池查核.....	4
(八)體育活動之管理.....	4
<b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b> .....	5
(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。.....	5
(2)針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。.....	5
(3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。.....	6
(7)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。.....	6
(9)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(含醫療院所)。.....	6

(10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。 . . . . .	6
2. 消費資訊充分、正確及透明 . . . . .	7
(1)加強商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施（備）之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。 . . . . .	7
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。 . . . .	7
(6)針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入性行銷等行銷方式，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。 . . . .	7
3. 促進交易自由與公平 . . . . .	8
A. 促進公平交易 . . . . .	8
(1)持續檢討研（修）訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。 . . . . .	8
(2)對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。 . . . . .	8
(7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。 . . . . .	8
4. 持續推動永續消費 . . . . .	8
(4)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，導引消費者、政府機關團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟發展。 . . . . .	9
(5)研議推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。 . . . . .	9
(6)整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)。 . . . . .	9
5. 重視特定消費族群權益 . . . . .	9
(1)針對特定消費族群（如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等）之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。 . . . . .	9
(6)兒童及青少年消費生活保護相關措施 . . . . .	9
(6.1)針對透過網站、行動軟體及社群所為之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。 . . . . .	9

6. 消費者教育之推行 .....	10
(2)因應民法成年年齡於 2023 年 1 月下修至 18 歲新制，針對 18 至 20 歲消費者，規劃並加強相關消費者教育。.....	10
(3)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育，並鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。.....	10
(4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。 .....	10
(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。.....	11
(7)扶植、獎助消費者保護團體，並加強與之聯繫、諮詢及合作，及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。.....	11
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理 .....	11
(2)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。....	11
(3)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。.....	12
(5)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群者)，並研議改進策略及揭露資訊。.....	12
8. 擘劃因應新興議題及行政監督 .....	13
(8)其他新興消費議題，例如：數位經濟下之消費者使用足跡、個人資料保護等。.....	13

教育部112年度消費者保護方案（核心業務）

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
<b>一、媒體關切</b>						
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>●確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>●消費者教育之推行</li> </ul>	學校午餐及校園食品之「中央聯合稽查-地方政府監控-學校建立自主管理機制」三級管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合行政院食安五環政策，主動抽查全國中小學校、團膳廠商或食材供應商</li> <li>2. 透過網路平臺提供食品、商品與服務安全及品質相關資訊</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●抽查學校、團膳廠商或食材供應商間數</li> <li>●每月透過網路平臺提供消費者飲食教育宣導資料量</li> <li>●申訴或違規案件下降數(率)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●學校50間；團膳廠商或食材供應商50間</li> <li>●1則</li> <li>●5件</li> </ul>	國教署(延續性)
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重視特定消費族群權益</li> <li>●消費者教育之推行</li> </ul>	針對18至20歲消費者加強消費者教育及宣導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開設含消費者保護教育議題之教師在職進修學分班</li> <li>2. 依「十二年國民基本教育課程綱要」將消費者權益相關內涵納入課程綱要，並辦理教師增能研習活動，內容含消費者保護議題融入教學</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開設在職進修學分班班數</li> <li>●每年辦理消費者保護議題融入教學活動場次</li> <li>●全國各級學校推動反詐騙宣導活動之校數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1班</li> <li>●2場次(100人)</li> <li>●3,000所以上</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 師資藝教司</li> <li>2. 國教署</li> <li>3. 學務司(延續性2項、新增重點工作1項)</li> </ol>

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			3. 依行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領」推動「識詐」分齡分眾主題式反詐宣導			
<b>二、民怨較多</b>						
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>●確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>●促進交易自由與公平—促進公平交易</li> <li>●消費者教育之推行</li> </ul>	短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導地方政府辦理短期補習班定型化契約查核</li> <li>2. 督導地方政府辦理短期補習班研習會議</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地方政府查核短期補習班定型化契約之家數</li> <li>●地方政府辦理短期補習班研習會議場次</li> <li>●申訴或違規案件下降數(率)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●4,000家</li> <li>●22場次</li> <li>●申訴案件數較前一年度下降</li> </ul>	終身教育司(延續性)
<b>三、地方政府重視之消保事項</b>						
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>●確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>●促進交易自由與公平—</li> </ul>	兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不得記載事項查核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約查核</li> <li>2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地方政府查核兒童課後照顧服務中心定型化契約之家數</li> <li>●地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●600家</li> <li>●22場次</li> </ul>	終身教育司(延續性)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
	促進公平交易 ●消費者教育之推行		會議	場次 ●申訴或違規案件下降數(率)		
5	●確保食品、商品與服務安全及品質 ●促進交易自由與公平—促進公平交易 ●消費者教育之推行	海外留學及海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項查核	1. 查核留遊學服務業者與消費者所簽契約是否符合定型化契約應記載及不得記載事項規定 2. 辦理留遊學宣導及業者說明會	●查核小組查核件數 ●每年辦理留遊學宣導及業者說明會場次 ●申訴或違規案件下降數(率)	●100件 ●至少2場留遊學宣導及1場業者說明會	國際司 (延續性)
6	●確保食品、商品與服務安全及品質 ●促進交易自由與公平—促進公平交易 ●消費者教育之推行	健身中心、健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項查核	1. 督導地方政府辦理「健身中心業者招募會員定型化契約」查核 2. 督導地方政府辦理「健身教練服務定型化契約」查核 3. 辦理運動場館業者研習會	●地方政府辦理「健身中心業者招募會員定型化契約」及「健身教練服務定型化契約」之查核家數 ●運動場館業者研習會參與人數 ●申訴或違規案件下降數(率)	●250家 ●達80人	體育署 (延續性2項、新增重點工作1項)



序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>●確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>●促進交易自由與公平—促進公平交易</li> <li>●消費者教育之推行</li> </ul>	公私立游泳池查核	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導地方政府辦理公私立游泳池查核</li> <li>2. 辦理游泳池業者研習會</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地方政府辦理公私立游泳池查核之家數</li> <li>●游泳池業者研習會參與人數</li> <li>●申訴或違規案件下降數(率)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●150家</li> <li>●達80人</li> </ul>	體育署 (新增指標)
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>●確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>●消費者教育之推行</li> </ul>	體育活動之管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理無動力飛行、高空彈跳、溯溪等業者或團體輔導訪視作業</li> <li>1. 辦理相關體育活動(含登山活動)安全講習，提升相關活動參與者安全知識技能</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●輔導訪視業者或團體家數</li> <li>●辦理安全講習場次</li> <li>●申訴或違規案件下降數(率)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●25家</li> <li>●6場次(平均每場次約30-50人)</li> </ul>	體育署 (延續性)

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：荃家續

電話：02-77365908

傳真：02-23976916

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

## 教育部112年度消費者保護方案（非核心業務）

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1. 確保食品、商品與服務安全及品質				
1	(1) 加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	1. 輔導各地方政府及學校加強校園運動設施場館開放之安全維護與設施設備管理維護。 2. 輔導各地方政府加強辦理健身中心招募會員及販售教練課程、運動場館發行禮券及公私立游泳池之消費者保護查核作業。 (1) 輔導後仍不符合之業者得依消費者保護法第56條之1處以罰鍰。 (2) 將查核項目依場所安全及契約使用之查核分別統計。	每年2月、9月  持續辦理	
2	(2) 針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	1. 就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，並持續追蹤。 2. 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。 3. 執行大專校院餐飲衛生輔導計畫，落實餐飲衛生管理。 4. 落實公私立幼兒園每月依規定，以明顯可辨明之方式揭露或公告餐點菜單，並持續鼓勵參與校園食材登錄平臺，以確保食材安全。 5. 持續輔導各校依據租賃專法及相關契約規定，向學生、房東加強宣導；另辦理各項研習暨交流座談，強化教育宣導效果。 6. 督導業者於留遊學契約查核時提出「服務品質保證策略及受理消費爭議解決機制說明文件」、「對個人資料檔案安全維護措施之處理方式」供查核。	持續辦理  持續辦理  持續辦理 持續辦理  預計每年辦理3場次  每年9月收件隔年4月底公告結果	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
3	(3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	輔導各校落實「毒性及關注化學物質管理法」之相關規定，並依「學術機構運作毒性及關注化學物質管理辦法」，督導所屬學術機構依法運作毒性及關注化學物質，且持續協助各學術機構完成運作登錄與申報，以落實掌握毒化物及關注化學物質流向之目標。	持續辦理	
4	(7)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，並投保公共意外責任險。</li> <li>2. 督導各地方政府查核兒童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，並投保公共意外責任險。</li> <li>3. 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，並投保公共意外責任險及加強室內空氣品質管理。</li> <li>4. 督導各地方政府辦理健身中心及公私立游泳池查核，並檢查燃氣熱水器安裝及居室通風情形，發現一氧化碳中毒潛勢，立即要求改善。</li> <li>5. 督導各地方政府辦理無動力飛行運動、溯溪、高空彈跳及路跑等活動業者管理，並依相關規定投保公共意外責任險。</li> <li>6. 督導各地方政府查核幼兒園投保公共意外責任保險。</li> </ol>	<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>	
5	(9)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(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。	持續辦理	
6	(10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議	1. 提供「餐飲參考契約衛生管理專章」予大專校院參考，請學校將違約賠償機制、產品責任險之投保等，納入與廠商	持續辦理	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	訂定之契約內容中。 2. 督導業者依游泳池管理規範之保險規範辦理。	持續辦理	
2. 消費資訊充分、正確及透明				
7	(1)加強商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	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。 2. 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。 3. 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，配合現有標示與現行規範，加強引導與宣導。 4. 督導各地方政府加強辦理健身中心及公私立游泳池之相關標示查核。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
8	(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	1. 督導各地方政府辦理補習班聯合稽查及班務行政查核(含廣告)。 2. 督導各地方政府辦理兒童課後照顧中心聯合稽查及班務行政查核(含廣告)。 3. 每年定期辦理留遊學契約查核(含廣告)，請業者提出相關廣告文宣資料供本部進行查核。 4. 加強管理督導各地方政府針對健身中心業者進行查核，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。	持續辦理 持續辦理 每年9月收件隔年4月底公告結果 持續辦理	
9	(6)針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比	1. 於補習班定型化契約應記載事項明定贈品處理規範，且於不得記載事項中規範廣告說明不得使用「終身」、「永久」	持續辦理	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	(論)、置入性行銷等行銷方式，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。	等用語或類此字樣，並督導各地方政府查核所轄補習班是否符合規定。 2. 每年定期辦理留遊學契約查核，含是否有不當行銷方式。 3. 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，並督導各地方政府加強健身業者之查核。	每年9月收件隔年4月底公告結果 持續辦理	
3. 促進交易自由與公平				
A. 促進公平交易				
10	(1)持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	1. 研訂語言複合式教材定型化契約範本暨應記載及不得記載事項。 2. 持續檢討研(修)高級中等以下學校辦理學生課外活動及輔導學生參加校外營隊活動注意事項。	持續辦理 持續辦理	
11	(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	加強管理並督導各地方政府針對健身中心業者之招募會員定型化契約進行查核，其應記載項目中包含「業者採預收費用時(按月收款者除外)，依規定方式就收取金額50%額度提供履約保證」。	持續辦理	
12	(7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	1. 透過樂齡學習中心向高齡者進行消費詐騙宣導。 2. 針對預防留遊學詐騙之宣導規劃辦理，並督導業者依海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項規定辦理退費及損害賠償。 3. 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，強化宣導。 4. 於各級學校法治教育相關課程加強反詐騙相關宣導。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
4. 持續推動永續消費				

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
13	(4)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，導引消費者、政府機關團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟發展。	配合環保署綠色採購之推行，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率。	持續辦理	
14	(5)研議推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	辦理校園環境保護暨廢棄物減量推動計畫，推動大專校院廢棄物減量管理及輔導，辦理「校園環境保護暨廢棄物管理」觀摩暨環保相關說明會，以及協助學校進行校園有害廢棄物清除處理工作等。	持續辦理	
15	(6)整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)。	1.於辦理校園環境保護相關法令說明會時，融入減少使用一次用產品、限制使用塑膠吸管宣導等課題，提升師生相關知能，另透過補助辦理環境教育推廣活動及地方政府環境教育團務增能研習，加強宣導避免食用瀕危生物、低碳消費、循環經濟等相關永續消費意識。另將永續消費教育融入學校相關課程，建立學生正確觀念。 2.鼓勵教育部同仁參加永續消費教育相關課程研習。	持續辦理  持續辦理	
5. 重視特定消費族群權益				
16	(1)針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	1.督導各地方政府於辦理家庭教育、兒童相關活動時適時宣導消費者保護教育。 2.於高齡者、婦女及新住民等相關學習活動，進行消費者保護宣導。 3.於相關會議向各地方政府宣導消費者保護教育議題。	持續辦理  持續辦理  持續辦理	
17	(6)兒童及青少年消費生活保護相關措施 (6.1)針對透過網站、行動軟體及社	1.辦理臺灣學術網路(TANet)不當資訊防護系統及網路守護天使系統營運與精進。 2.接受民眾申訴與檢舉，更新過濾資料庫。	持續辦理  持續辦理	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
	群所為之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。	3. 網路內容防護機構(iWIN)提供相關不適合存取網站資料，更新過濾資料庫。	持續辦理	
6. 消費者教育之推行				
18	(2)因應民法成年年齡於2023年1月下修至18歲新制，針對18至20歲消費者，規劃並加強相關消費者教育。	於各級學校學務相關會議，加強消費者保護資訊宣導。	預計每年辦理4場次。	
19	(3)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育，並鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。	1.彙整優良教案電子檔案提供中小學教師參考。 2.將各項重大議題如「消費者保護教育」等融入師資職前教育課程。 3.辦理中小學教師消費者保護教育相關研習。 4.於全國公私立大專校長會議及教務主管聯席會議中向各校宣導，鼓勵各校開設相關議題課程。	112年6月 持續辦理  持續辦理 持續辦理	
20	(4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公會、消費者保護團體或各類非營利組織等)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。 2.辦理樂齡學習中心訪視及督導各直轄市、縣(市)所屬樂齡學習中心進行消費保護之宣導。 3.辦理全國短期補習班管理業務研討會，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。 4.督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。 5.製作短期補習班宣導單張、海報及影片，並透過各地方政府運用多元管道宣導。 6.辦理高爾夫球場經營管理人員及運動場館業研習會(含宣	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		導法規、消保等相關事項)，邀集業者及地方主管機關於研習會中加以宣導消費者保護事宜。		
21	(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	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。 2. 持續維護更新國教署官方網站之「教育消費服務」專區，提供教育消費服務相關宣導資訊。 3. 持續維護更新體育署官方網站之「消費者專區」，登載定型化契約應記載及不得記載事項、定型化契約範本、相關公告事項及解釋QA等資訊，並確保申訴信箱正常運作。 4. 持續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」。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
22	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並加強與之聯繫、諮詢及合作，及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。	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。	持續辦理 持續辦理	
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理				
23	(2)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1. 持續檢討研(修)短期補習班履約保證機制。 2. 依「兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不得記載事項」督導各地方政府要求業者於契約中，載明損害賠償等相關注意事項。 3. 依「海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項」督導各地方政府要求業者於契約中，載明損害賠償等相關注意事項。 4. 依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」督導各地方政府要求業者於契約中，載明損害賠償等相關注意事	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	



序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		項。		
24	(3)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.如發生短期補習班重大消費事件，除密切與消保機關合作研商處理機制，並督導各地方政府設立統一窗口適時對外說明、依法查處及必要時協調各地補教協會協助學習安置。</li> <li>2.每季發送電子報提醒消費者留遊學應注意事項，並於留遊學宣導會中加強宣導糾紛案例。</li> <li>3.督導各地方政府、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。</li> <li>4.因應補習班因疫情增加線上方式授課，於本部「直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統」揭露疫情期間之退費規範，並行文地方政府加強宣導短期補習班退費規定及應記載及不得記載事項，並依法即時處理退費案件，以維護民眾權益，減少消費糾紛。</li> <li>5.每年要求各地方政府落實辦理消費者保護查核作業，針對不合格業者於網站上予以揭露，並督導各地方政府、運動場館業者應依「消費者保護法」處理各項衍生之消費爭議事件，加強查核及輔導業者盡快改善。</li> </ol>	<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>	
25	(5)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群者)，並研議改進策略及揭露資訊。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依行政院消費案件統計分析報告，督導各地方政府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。</li> <li>2.持續督導台灣運動彩券股份有限公司落實「消費者保護」及「客戶服務」相關措施。</li> <li>3.辦理留遊學宣導說明會、業者說明會、每季電子報及查核，宣導留遊學注意事項及消費糾紛相關申訴管道等資</li> </ol>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		訊，並請業者落實留遊學應記載及不得記載事項之管理，以及提供近年留遊學之消費資訊。		
8. 擘劃因應新興議題及行政監督				
26	(8)其他新興消費議題，例如：數位經濟下之消費者使用足跡、個人資料保護等。	針對「中小學學生課業學習輔助教材(含紙本及數位等模式)」消費申訴案件研訂相關管理機制，並研議定型化契約應記載及不得記載事項。	持續辦理	

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：荅家續

電話：02-77365908

傳真：02-23976916

E-mail：jush@mail.moe.gov.tw