

行政院消費者保護會 114 年 12 月 24 日第 96 次會議通過  
行政院 115 年 1 月 13 日院臺消保長字第 1155000250 號函頒實施

## 教育部 115 年度消費者保護方案



## 教育部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 維護商品或服務之安全及品質 2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不記載事項、公共安全及環境等查核、宣導	1. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約、公共安全及環境等查核、宣導。(終身司)	1-1. 地方政府查核600家兒童課後照顧服務中心定型化契約、公共安全及環境等。 1-2. 申訴案件低於30件	1-1、1-5、1-6、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、5-1、5-6、7-1、8-5  1-1、5-7、7-2、7-8	延續性指標
			2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議(終身司)	2. 地方政府辦理28場次兒童課後照顧服務中心研習會議(含消費者保護及消費爭議處理宣導)		
2	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群	學校午餐及校園食品之「中央聯合稽查-地方政府監控-學校	依據學校衛生法規定，主動抽查全國中小學校、團膳廠商或食材供應商。(國教署	1-1. 抽查50間學校	1-1、1-5、2-3、8-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	權益與推行消費者教育	建立自主管理機制」三級管理	)	1-2. 抽查50間團膳廠商或食材供應商		
3	1. 維護商品或服務之安全及品質 2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	督導地方政府辦理短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核、公共安全及環境等查核、宣導	1. 督導地方政府辦理短期補習班定型化契約、公共安全及環境等查核、宣導。(終身司)  2. 督導地方政府辦理短期補習班研習會議(終身司)	1-1. 地方政府查核4,500家短期補習班定型化契約、公共安全及環境等。  1-2. 申訴案件下降3%  1-3. 補習服務契約書核備納入修法研參, 並蒐集各界團體意見, 以達修法共識。	1-1、1-5、1-6、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、5-1、5-6、7-1、7-6、8-5	延續性指標
4	1. 維護商品或服務之安全及品質	海外留學及海外旅遊學習契約應記載	1. 查核留遊學服務業者與消費者所簽契約是否符	1-1. 查核小組查核150件	1-1、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	及不得記載事項查核、宣導	合定型化契約應記載及不得記載事項規定(國際司)	1-2. 申訴案件低於30件	3-7、5-1、5-6、7-6、8-5	
				1-3. 完成訂定海外留學及旅遊學習契約違反應記載事項規定裁罰原則		
			2. 辦理留遊學宣導說明會，宣導留遊學注意事項、申訴管道、個人資料保護等事宜。(國際司)	2. 辦理8場次留遊學宣導說明會	1-1、5-1、5-7、7-2、7-8	
			3. 辦理業者說明會加強宣導建立申訴管道，強化個人資料保護措施，善盡社會責任，以保障消費者權益。(國際司)	3. 辦理2場次業者說明會		
5	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興	各級學校校舍、教保服務機構、校園運動設施及本部所屬館所提供善安全環境	1. 各級學校校舍安全追蹤管制(高教司、技職司、國教署)	1-1. 每季追蹤大專校院使用執照辦理進度(高教司、技職司) 1-2. 補助國立高級中等學校修繕校數達30%(國教署) 1-3. 補助公立國民中小學老	1-5、1-6、7-1、8-5	新增指標 1、2、4、5 (餘為延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	題及強化 研究發展 與行政效能			舊廁所整修 工程計畫經 費達80%以上 (國教署)		
			2. 加強校園運動設施場館開放之安全維護與設施設備管理 (國教署)	2-1. 成立學校體育設施興整建輔導團 2-2. 督導地方政府及學校辦理學校體育設施損害調查盤點作業達3,000校 2-3. 辦理2場次學校運動設施研習會		
			3. 督導地方政府查核高級中等以下學校及教保服務機構投保公共意外責任保險 (國教署)	3-1. 投保率達100% 3-2. 辦理2場次公共意外責任保險教育訓練或說明會		
			4. 工業區附近校園空氣汙染防制 (國教署、資科司)	4-1. 督導地方政府及學校加強落實「高級中等以下學校及幼兒園因應空氣品質惡化處理措施暨緊急應變作業流程」(國教署) 4-2. 辦理1場次校園空氣品質管理宣導說明會(資科司)		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			5. 督導各館所落實館區安全管理措施，提供友善安全環境。(終身司、師資藝教司)	5-1. 落實對館區內外進行中之各項工程加強安全隔離及防護設施 5-2. 每年投保公共意外責任險 5-3. 每年辦理消防檢修申報作業 5-4. 每年進行1次無障礙設施巡檢及改善強化作業 5-5. 鼓勵取得空氣品質良好級或優良級標章(終身司) 5-6. 每年辦理1次滿意度調查		
6	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	強化校園交通安全教育	1. 督導地方政府辦理學生交通車(含學校、補習班及兒童課照中心)稽查。(終身司、國教署) 2. 於全國性工作會議加強宣導校園交通安全教育(學務特教司、國教署)	1-1. 督導地方政府每年稽查30次補習班及兒童課照中心交通車(終身司) 1-2. 督導地方政府每月辦理2次學生交通車稽查(國教署) 2-1. 辦理1場次全國性會議宣導「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」(學務特	1-1、7-7、7-9、8-5、8-8	新增指標 1. (餘為延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				教司) 2-2. 辦理3場次全國性會議宣導學校辦理校外教學租用車相關事宜 (國教署)		
			3. 強化教育人員交通安全教育知能 (學務特教司、終身司)	3-1. 培訓交通安全種子教師120人 (學務特教司) 3-2. 辦理2場次學校承辦人交通安全教育研習會或活動 (終身司)		
			4. 製作交通安全文宣、教材或教案，利用多元管道，推廣至全國各級學校。(國教署、終身司)	4-1. 製作4個交通安全教材(教材包、影片、數位課程等)。(國教署) 4-2. 訪視80校，以了解交通安全教育推動情形。(終身司)		
7	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	督導館所提升場所(含非實體商店)商品或服務之價格標示及收費標準資訊透明	1. 督導各館管區商品或服務明確標示售價，以提升資訊透明度，減少消費爭議。(終身司、師資藝教司) 2. 督導各館所落實對委託	1-1. 各館所於網站上明訂場地租借規則、收費、退費等資訊。 1-2. 各館所販售之商品(實體商店及線上平臺)皆清楚標示售價及商品資訊。 2. 館所確實檢視策展公司行銷	2-2、2-5	新增指標 1、2、3

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			策展公司行銷方式之管理(終身司)	方式(如售票資訊、退換票規則及宣傳內容)與人流控管是否清楚並符合相關法規規定。		
8	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強各級學校教師及各類教育人員消費者教育知能	1. 開設含消費者保護教育議題之教師在職進修學分班及師培課程(師資藝教司) 2. 辦理教師增能研習活動，強化教師將消費者保護議題融入教學。(國教署) 3. 辦理校園安全暨詐騙防制理論與實務種子師資培訓(學務特教司) 4. 辦理教育人員低碳永續消費教育訓練研習活動(資科司)	1-1. 開設在職進修學分班達100人次參與 1-2. 師資生每學年度達1,500人次修習 2-1. 辦理高級中等學校消費者保護教育相關議題教師研習活動達100人次 2-2. 辦理國民中小學消費者保護教育相關議題教師研習活動達200人次 3. 培訓校園安全暨詐騙防制種子教師160人 4. 達150人次參與	6-6、7-7、7-8	延續性指標
9	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	設計、發展或運用消費者保護教育教材	1. 製作詐騙防制相關文宣、教材或教案，並利用	1-1. 製作7份反(識)詐文宣、教材或教案。(學務特教	6-6、7-5、7-4-1、7-7、8-5、8-7	新增指標 1、2、3、4

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	或教案	多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、資科司、國教署)	司、國教署)		
				1-2. 製作2則預防新科技網路應用詐騙教案(資科司)		
				1-3. 利用多元管道推廣至全國各級學校(學務特教司公文、國教署研習及網站)		
			2. 製作反毒文宣、教材或教案，並利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)	2-1. 製播5則反毒文宣、教材或教案。(學務特教司)		
				2-2. 利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)		
			3. 製作校園霸凌防制文宣、教材或教案，並利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)	3-1. 製作5則校園霸凌防制文宣、教材或教案。(學務特教司)		
				3-2. 利用多元管道推廣至全國各級學校(學務特教司活動研習、國教署)		
			4. 製作媒體素養教文宣、教材或教案，並利用多元管道加以推廣。(終身司、國教署、資科司)	4-1. 補助高級中等以下學校強化學生媒體識讀能力達46校(國教署)		
				4-2. 發表2則媒體素養主題式電子文章(終		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				身司)		
				4-3. 研發8個數位學習教材(資科司)		
10	1. 確保食品、商品與服務安全及品質 6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題研究發展效能	針對不同年齡層之消費族群，加強消費者保護教育宣導。	1. 督導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。(終身司、國教署) 2. 強化兒少媒體素養及保護管制(資科司) 3. 廣布環境荷爾蒙知識宣導與環境教育，並加強特定族群(如兒童及青少年)宣導。(國教署、資科司) 4. 輔導各校向學生、房東加強宣導租賃專法及相關契約規定。(學務特教司、國教	1-1. 辦理22場次家庭教育宣導活動(終身司) 1-2. 發送1則宣導品予0-6歲家長(國教署) 2-1. 辦理1場次資訊素養評量活動 2-2. 持續阻擋不適合存取網站 3-1. 辦理2場次全國高級中等以下學校衛生主管等相關會議宣導環境荷爾蒙教育(國教署) 3-2. 辦理2場次大專校院環境荷爾蒙知識宣導說明會(資科司) 4-1. 辦理1場次大專校院學生賃居輔導服務工作研討會(學務特教司) 4-2. 辦理校外賃	7-4-2、7-5、7-6、7-9、8-3、8-5	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			署)	居關懷訪視(大專校院達140校次、高級中等學校達222校次) 。(學務特教司、國教署)		
			5. 強化青年消費者保護教育(青年署)	5. 辦理6場次青年活動宣導消費者保護教育		
			6. 補助地方政府辦理低碳永續消費教育研習活動。(資科司)	6. 補助地方政府辦理10場次		
			7. 督導社區大學辦理相關消費者保護宣導課程或活動(終身司)	7. 辦理50場次		
			8. 請全國樂齡學習中心/數位機會中心辦理高齡、婦女及新住民消費者保護權益宣導。(終身司、資科司)	8-1. 辦理100場次預防樂齡者被詐騙宣導活動(終身司)		
				8-2. 辦理70場次高齡者消費者保護觀念宣導活動(資科司)		
				8-3. 辦理婦女及新住民10場次宣導活動(終身司)		
			9. 於本部相關工作會議, 鼓勵學校於課程中融入消費者保護	9-1. 透過全國教育局處長/校長/學管科長/學務主任/訓育(活動)		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			教育。(國教署、高教司、技職司)	組長等工作會議宣導。(國教署)		
				9-2. 透過全國公私立大專校院校長/教務主管會議,向各校宣導消費者教育。(高教司、技職司)		
			10. 充實消費資(警)訊,並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁,及加強機關內部人員消費者教育訓練。(綜規司、國教署、人事處)	10-1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費者保護專區」(綜規司)		
				10-2. 持續維護更新國教署官方網站之「教育消費服務」專區(國教署)		
				10-3. 辦理1場次消費教育相關課程,並提供相關數位學習課程供本部同仁選讀。(人事處)		
11	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效	檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業之定型化契約應記載及不得記載事項。	1. 研訂語言複合式教材應記載及不得記載事項草案(終身司) 2. 研訂高級中等以下學校學生課業學習輔助教材(含紙本和	1. 修正送審,依法公告及辦理宣導,並適時契約查核。 2. 修正送審,依法公告及辦理宣導,並適時契約查核。	3-4、8-9	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之 具體措施	備註
	能		數位等模式 ) 買賣暨學 習服務定型 化契約應記 載及不得記 載事項草案 (終身司)			