

行政院消費者保護會 112 年 12 月 27 日第 85 次會議通過  
行政院 113 年 1 月 22 日院臺消保字第 1135000988 號函頒實施

## 教育部113年度消費者保護方案



## 目 錄

<b>(教育部)113 年度消費者保護方案(核心業務)</b> .....	1
1.短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核.....	1
2.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.....	1
3.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
4.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.....	2
5.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
6.公私立游泳池查核.....	3
7.體育活動之管理.....	3
8.研(修)訂與消費生活密切相關之規定.....	4
9.加強各級學校教師及各類教育人員消費者教育.....	5
10.設計、發展或運用消費者保護教育教材或教案.....	5
11.針對 20 歲以下消費族群，加強教育宣導.....	7
<b>(教育部)113 年度消費者保護方案(非核心業務)</b> .....	8
1. 確保食品、商品與服務安全及品質.....	8
(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。.....	8
(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，加強落實管理及查核。.....	8
(3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)、農藥、動物用藥與飼料等之製造、安全管理、流向管控機制及查核，並落實對前揭業者之監督輔導，及促進替代性物質之研發。.....	9
(6)加強賣場、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，並檢討修訂相關規範。.....	9
(7)針對短期間聚集大量人潮之消費場所或活動，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)。.....	10
(9)針對致生損害嚴重之虞或影響人數為多之食品、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。.....	11
(10)加強企業經營者對消費者個人資料(含隱私權)保護及金融交易(例如信用卡、第三方支付、線上及行動支付等)安全之監督、管理與查核。.....	11
2. 消費資訊充分、正確及透明.....	11
(2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。.....	11
(4)針對商品與服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。.....	11
(6)針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、網路廣告、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)。.....	12
3. 促進交易自由與公平.....	12

A. 促進公平交易.....	12
(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，並落實宣導、查核及處罰。.....	12
(2) 強化預付型、遞延性商品(服務)及會員制等交易之風險管控、資訊揭露與履約保障等機制，並辦理查核。.....	13
(3) 健全各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範、管理與查核。.....	13
4. 持續推動永續消費.....	13
(1) 提升企業經營者與消費者對氣候變遷、淨零排放及永續消費之認知，引導消費行為改變，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之產品。.....	13
(4) 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。.....	14
(6) 持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業、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(例如永續觀光、新能源交通)之發展。.....	14
(7) 整合政府、民間、企業及學校資源，辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)，並鼓勵永續消費相關活動及學術研究。.....	14
6. 強化消費者諮詢及爭議之處理.....	15
(4) 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。.....	15
(5) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。.....	15
(6) 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)，並研議改進策略及揭露資訊。.....	16
7. 重視特定消費族群權益.....	17
(1) 加強防制企業經營者對特定消費族群進行不當勸誘之銷售行為。.....	17
(3) 運用合適的宣導媒介，加強宣導特定消費族群關切的消費議題，例如高齡者財產信託制度、身心障礙福利機構評鑑及收費資訊、無障礙消費環境與服務等。.....	17
(4) 強化高齡者對於電視消費、電臺行銷、郵寄廣告型錄、鄰里活動促銷等行銷商品之購買辨識能力，並就高齡者消費媒介工具規劃建立監督機制，及鼓勵企業經營者為商品、服務之友善包裝與說明。.....	18
(5) 兒童及少年消費生活保護相關措施.....	18
8. 消費者教育之推行.....	19
(1) 針對不同年齡層之消費族群，加強教育宣導，並強化數位消費、通訊交易等消費者權益之教育。.....	19
(3) 充實消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。.....	20
(5) 加強企業經營者推行消費者教育、負責任創新並善盡社會責任，以保障消費者權益。.....	20
(6) 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。.....	20
(7) 扶植、獎助消費者保護團體，並健全溝通平臺，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。.....	21
9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督.....	21
(2) 中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。.....	21
(4) 關注並研擬新科技(例如大數據、人工智慧、區塊鏈、社群媒體及行動支付等)新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。.....	22



## 教育部 113 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	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
1	<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(終身教育司)</li> <li>2. 督導地方政府辦理短期補習班研習會議(終身教育司)</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率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4,200家</li> <li>● 22場次</li> <li>● 申訴案件下降3%</li> </ul>	延續性指標。 <b>終身教育司</b>
2	<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>	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(終身教育司)</li> <li>2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議(終身教育司)</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場次</li> <li>● 申訴或違規案件數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 600家</li> <li>● 22場次</li> <li>● 申訴案件低於30件</li> </ul>	延續性指標。 <b>終身教育司</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>● 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	<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(國教署)</li> <li>2. 透過網路平臺提供食品、商</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</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>● 每月1則</li> </ul>	延續性指標。 <b>國教署</b>

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
		管理	<p>品與服務安全及品質相關資訊(國教署)</p> <p>3. 辦理「教育部校園食材登錄平臺」教育訓練，並請學校至「教育部校園食材登錄平臺」登打當日食材相關資訊(國教署)</p>	<p>提供消費者飲食教育宣導資料量</p> <p>● 辦理教育訓練場次</p> <p>● 申訴或違規案件數</p>	<p>● 2場</p> <p>● 違規案件低於10件</p>	
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—促進公平交易</li> <li>● 強化消費者諮詢及爭議之處理</li> <li>● 重視特定消費族群權益</li> <li>● 消費者教育之推行</li> </ul>	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	<p>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(國際司)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	<p>● 查核小組查核件數</p> <p>● 辦理留遊學宣導場次</p> <p>● 辦理業者說明會場次</p>	<p>● 100件</p> <p>● 8場</p> <p>● 1場</p>	延續性指標。 國際司



序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
				● 申訴或違規案件數	● 申訴案件低於30件	
5	<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>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導地方政府辦理「健身中心定型化契約」查核(體育署)</li> <li>2. 督導地方政府辦理「健身教練服務定型化契約」查核(體育署)</li> <li>3. 辦理運動場館業研習會宣導消費者保護教育，以及強化宣導業者遵循個人資料保護法相關規定(體育署)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地方政府辦理「健身中心定型化契約」及「健身教練服務定型化契約」之查核家數</li> <li>● 運動場館業研習會參與人數</li> <li>● 申訴或違規案件數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 350家</li> <li>● 達80人</li> <li>● 申訴案件低於50件</li> </ul>	延續性指標。 <b>體育署</b>
6	<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(體育署)</li> <li>2. 辦理游泳池業研習會(體育署)</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>● 游泳池業研習會參與人數</li> <li>● 申訴或違規案件數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 150家</li> <li>● 達80人</li> <li>● 申訴案件低於50件</li> </ul>	延續性指標。 <b>體育署</b>
7	<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	1. 督導地方政府辦理無動力飛行、高空彈跳、溯溪等業者或團體之輔導訪視作業(體育署)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地方政府辦理輔導訪視業者或團體家數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 30家</li> </ul>	延續性指標。 <b>體育署</b>

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
			署) 3. 辦理體育活動(含登山)安全講習，提升相關活動參與者安全知識與技能(體育署)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦理體育活動業安全講習場次</li> <li>● 申訴或違規案件數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6場次(每場次約30-50人)</li> <li>● 申訴案件低於30件</li> </ul>	
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保食品、商品與服務安全及品質</li> <li>● 消費資訊充分、正確及透明</li> <li>● 促進交易自由與公平—促進公平交易</li> <li>● 強化消費者諮詢及爭議之處理</li> <li>● 重視特定消費族群權益</li> </ul>	研(修)訂與消費生活密切相關之規定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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相關規定(國教署)</li> <li>2. 研訂山域活動相關規定(體育署)</li> <li>3. 研訂語言複合式教材管理機制相關規定(終身教育司)</li> <li>4. 研訂高級中等以下學校學生課業學習輔助教材管理機制相關規定(終身</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 修訂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</li> <li>● 研擬山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案)</li> <li>● 訂定語言複合式教材定型化契約應記載及不得記載事項</li> <li>● 訂定高級中等以下學校學生課業學習輔助教材</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成修正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</li> <li>● 完成山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案)預告</li> <li>● 完成訂定語言複合式教材定型化契約應記載及不得記載事項</li> <li>● 完成訂定高級中等以下學校學生課業學習輔助</li> </ul>	重點工作第1項為延續性指標;第2至第4項為新增指標。國教署、體育署、終身教育司

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
			<b>教育司)</b>	(含紙本和數位等模式)買賣暨學習服務定型化契約應記載及不得記載事項	教材(含紙本和數位等模式)買賣暨學習服務定型化契約應記載及不得記載事項	
9	●消費者教育之推行	加強各級學校教師及各類教育人員消費者教育	<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(師資藝教司)</li> <li>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)</li> <li>3. 辦理交通安全種子師資培訓(學務特教司)</li> <li>4. 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)</li> <li>5. 辦理金融教育之教師研習(國教署)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開設在職進修學分班班數</li> <li>● 辦理教師增能研習活動場次</li> <li>● 交通安全種子教師培訓人數</li> <li>● 校園安全暨詐騙防制種子教師培訓人數</li> <li>● 研習場次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1班</li> <li>● 2場次(共約100人)</li> <li>● 120人</li> <li>● 120人</li> <li>● 3場次</li> </ul>	重點工作第1及第2項為延續性指標;第3及第4項為新增指標。 師資藝教司、國教署、學務特教司
10	<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>	設計、發展或運用消費者保護教育教材或教案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理「識詐」主題式反詐宣導(學務特教司)</li> <li>2. 製作網路交友詐騙課程模組(國教署)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 製播反詐騙電子文宣則數</li> <li>● 製作國中小網路交友詐騙教材數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 6則</li> <li>● 教材包1單元</li> </ul>	本項為新增指標。 學務特教司、國教署、終

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
			<p>3. 製作防制學生藥物濫用(含新興毒品)教育文宣、教材或教案，並置於防制學生藥物濫用資源網提供教師融入教學運用<b>(學務特教司)</b></p> <p>4. 發表辨識假訊息、正確使用網路評論、法律須知等相關主題文章，並置於媒體素養教育資源網。<b>(終身教育司)</b></p> <p>5. 透過相關計畫彙整消費者保護教育、霸凌等優良教案或教材，提供教師教學運用。<b>(國教署)</b></p> <p>6. 完成中小學交通安全教育相關教材，並置於國民中小學課程與教學資源整合平臺(CIRN)，提供教師教學運用。<b>(國教署)</b></p> <p>7. 透過訪視學校，瞭解學校運用交通安全教材推動交通</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 製作防制學生藥物濫用教育教材或教案數</li> <li>● 製作防制學生藥物濫用教育文宣則數</li> <li>● 發表相關主題篇數</li> <li>● 教案或教材</li> <li>● 研發交通安全教材數量</li> <li>● 抽訪學校校數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1案</li> <li>● 3則</li> <li>● 4篇</li> <li>● 2案</li> <li>● 教材包 5 單元</li> <li>● 教學影片 11部</li> <li>● 數位研習課程 4 單元</li> <li>● 10校</li> </ul>	<p>身教育司</p>

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
			安全教育情形。(終身教育司) 8. 針對跨部會及各級學校相關業務承辦人，辦理交通安全教育研討會(終身教育司)	● 研習場次	● 2場次	
11	<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20歲以下消費族群，加強教育宣導	1. 於教學相關工作會議，鼓勵學校於課程中融入消費者保護教育(國教署) 2. 補助國民中小學辦理媒體素養基地學校計畫，於課程中加強學生媒體識讀能力(國教署)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 會議場次</li> <li>● 補助學校數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2場次</li> <li>● 23所</li> </ul>	本項為新增指標。 國教署

彙整單位：教育部(綜合規劃司)  
linkin\_liao@mail.moe.gov.tw

聯絡人：廖弘

電話：02-7736-6377

E-mail：

## 教育部 113 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
<b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b>				
(1)	(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。	<p>1. 輔導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。<b>(體育署)</b></p> <p>(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。</p> <p>(2)將查核項目依場所安全及契約使用之查核分別統計。</p> <p>2. 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。<b>(終身教育司、師資藝教司)</b></p> <p>3. 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」供查核。<b>(國際司)</b></p> <p>4. 督導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。<b>(終身教育司)</b></p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 持續辦理。</p> <p>3. 持續辦理。</p> <p>4. 持續辦理。</p>	體育署、終身教育司、師資藝教司、國際司
(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，加強落實管理及查核。	<p>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。<b>(高教司、技職司)</b></p> <p>2. 輔導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。<b>(體育署)</b></p> <p>(1)成立「學校體育設施興整建輔導團」，輔導學校興整建及管理體育設</p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 持續辦理。</p>	高教司、技職司、體育署、綜規司、學務特教司、國教署

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
		<p>施。</p> <p>(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。</p> <p>(3)辦理學校運動設施研習會。</p> <p>3. 執行大專校院餐飲衛生輔導計畫，落實餐飲衛生管理。<b>(綜規司)</b></p> <p>4. 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。</p> <p>(1)辦理 1 場雲端租屋平臺系統經驗交流座談會。<b>(學務特教司)</b></p> <p>(2)辦理校外賃居關懷訪視，守護學生居住安全。<b>(國教署)</b></p>	<p>3. 持續辦理。</p> <p>4. 持續辦理。</p>	
(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)、農藥、動物用藥與飼料等之製造、安全管理、流向管控機制及查核，並落實對前揭業者之監督輔導，及促進替代性物質之研發。	辦理「學校化學物質管理法規說明會」至少 6 場次，加強輔導大專校院落實「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。 <b>(資科司)</b>	持續辦理。	資科司
(4)	(6)加強賣場、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、	1. 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。 <b>(高教司)</b>	1. 持續辦理。	高教司、終身教育司、師資藝教

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
	避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	2. 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。 <b>(終身教育司、師資藝教司)</b> 3. 督導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。 <b>(體育署)</b>	2. 持續辦理。 3. 持續辦理。	司、體育署
(5)	(7)針對短期間聚集大量人潮之消費場所或活動，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)。	1. 督導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。 <b>(終身教育司)</b> 2. 督導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。 <b>(終身教育司)</b> 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。 <b>(終身教育司、師資藝教司)</b> 4. 督導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。 <b>(體育署)</b> 5. 督導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。 <b>(體育署)</b>	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。 4. 持續辦理。 5. 持續辦理。	終身教育司、師資藝教司、體育署、國教署



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
		6. 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)	6. 持續辦理。	
(6)	(9)針對致生損害嚴重之虞或影響人數為多之食品、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。	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，納入與廠商訂定之契約內容中，並調查各大專校院納入契約之情形。(綜規司) 2. 督導業者依游泳池管理規範之保險規範辦理。(體育署)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	綜規司、體育署
(7)	(10)加強企業經營者對消費者個人資料(含隱私權)保護及金融交易(例如信用卡、第三方支付、線上及行動支付等)安全之監督、管理與查核。	1. 督導地方政府針對短期補習班進行個人資料檔案之查核。(終身教育司) 2. 督導業者於留遊學契約查核時提出「對個人資料檔案安全維護措施之處理方式」供查核。(國際司) 3. 加強督導地方政府針對健身中心業者之查核，含「對個人資料檔案安全維護措施之處理方式」項目。(體育署)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。	終身教育司、國際司、體育署
2. 消費資訊充分、正確及透明				
(1)	(2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	要求各館所明確標示商品販售價格，以提升資訊透明度，減少消費爭議。(終身教育司)	持續辦理。	終身教育司
(2)	(4)針對商品與服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。	1. 督導地方政府辦理補習班聯合稽查及班務行政查核(含廣告)。(終身教育司) 2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧中心聯合稽查及班	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	終身教育司、國際司、體育署

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
		<p>務行政查核(含廣告)。(終身教育司)</p> <p>3. 辦理留遊學契約查核，查核業者之文宣資料是否符合規定。(國際司)</p> <p>4. 加強督導地方政府針對健身中心業者之查核，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。(體育署)</p>	<p>3. 持續辦理。</p> <p>4. 持續辦理。</p>	
(3)	(6) 針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、網路廣告、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)。	<p>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」等用語或類此字樣，並督導地方政府查核所轄補習班是否符合規定。(終身教育司)</p> <p>2. 辦理留遊學契約查核，包含是否有不當行銷方式。(國際司)</p> <p>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，並督導地方政府加強健身業者之查核。(體育署)</p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 持續辦理。</p> <p>3. 持續辦理。</p>	終身教育司、國際司、體育署
3. 促進交易自由與公平				
A. 促進公平交易				
(1)	(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，並落實宣	<p>1. 持續檢討修訂留/旅遊學定型化契約。(國際司)</p> <p>2. 持續檢討修訂健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項。(體育署)</p> <p>3. 持續檢討修訂運動賽事票券定型化契約。(體育署)</p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 持續辦理。</p> <p>3. 持續辦理。</p>	國際司、體育署

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、查核及處罰。			
(2)	(2)強化預付型、遞延性商品(服務)及會員制等交易之風險管控、資訊揭露與履約保障等機制，並辦理查核。	加強管理並督導地方政府，針對健身中心業者招募會員之定型化契約進行查核，就會員契約採預付費用之情形，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」、「業者應依規定方式擇一提供消費者履約保障，所為保障內容載於契約明顯處，並公布於業者網站」等項目。(體育署)	持續辦理。	體育署
(3)	(3)健全各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範、管理與查核。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強督導地方政府查核短期補習班，是否使用最新版本短期補習班補習服務契約書範本，另宣導所收費用需載明於定型化契約中並開立收費收據。(終身教育司)</li> <li>2. 加強辦理留遊學定型化契約查核，督導業者依規定於契約應記載項目敘明「契約終止時，針對違約金之計算規定」。(國際司)</li> <li>3. 加強管理並督導地方政府，針對健身中心業者招募會員之定型化契約進行查核，其應記載項目中包含「契約終止時，針對手續費(違約金)之計算規定」等項目。(體育署)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> <li>3. 持續辦理。</li> </ol>	終身教育司、國際司、體育署
4. 持續推動永續消費				
(1)	(1)提升企業經營者與消費者對氣候變遷、淨零	配合環境部「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水作業指引」政策，辦理1	持續辦理。	資料司

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
	排放及永續消費之認知，引導消費行為改變，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之產品。	場次說明會，並持續推廣「教育部及所屬機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水執行方式原則」，請本部所屬機關、國立學校配合推動，並適時融入限制使用一次性塑膠吸管宣導等課題。(資料司)		
(2)	(4)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。	依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，並辦理「校園環境保護暨廢棄物管理」觀摩暨環保相關說明會至少 1 場次，以及協助學校進行校園有害廢棄物清除處理工作等。(資料司)	持續辦理。	資料司
(3)	(6)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業、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(例如永續觀光、新能源交通)之發展。	配合環境部綠色採購之推行，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 2 場次綠色採購教育訓練研習會，提升整體綠色採購比率達 95%之目標。(資料司)	持續辦理。	資料司
(4)	(7)整合政府、民間、企業及學校資源，辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)，並鼓勵永續消費相關活動及學術研究。	1. 透過補助辦理 10 場次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。 (資料司) 2. 將永續消費教育融入學校相關課程，建立學生正確觀念，並依「續編動保教育教材及動保教育校園推廣	1. 持續辦理。  2. 持續辦理。	資料司、國教署、人事處

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
		計畫」發展教材。(國教署) 3. 辦理永續消費教育相關課程 1 場次，並提供相關數位學習課程供本部同仁選讀。(人事處)	3. 持續辦理。	
<b>6. 強化消費者諮詢及爭議之處理</b>				
(1)	(4)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. 持續檢討修訂短期補習班履約保證機制。(終身教育司) 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。(終身教育司) 3. 依「海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項」要求業者，於契約中載明損害賠償等相關注意事項。(國際司) 4. 依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」，督導地方政府要求業者，於契約中載明損害賠償等相關注意事項。(體育署)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。 4. 持續辦理。	終身教育司、國際司、體育署
(2)	(5)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 如發生短期補習班重大消費事件(如遇補習班倒閉事件)，除密切與消保機關合作研商處理機制，督導地方政府設立統一窗口適時對外說明，並將依履約保證機制處理。(終身教育司) 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。(國際司) 3. 督導地方政府、體育團體，	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。	終身教育司、國際司、體育署

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
		<p>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。<b>(體育署)</b></p> <p>4. 於本部「直轄市及各縣市短期補習班資訊管理系統」公告退費規範，並滾動檢討現行退費機制，以維護民眾權益，減少消費糾紛。<b>(終身教育司)</b></p> <p>5. 每年要求地方政府落實辦理消費者保護查核作業，針對不合格運動場館業者於網站上予以揭露，並督導地方政府、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，加強查核及通報。<b>(體育署)</b></p>	<p>4. 持續辦理。</p> <p>5. 持續辦理。</p>	
(3)	(6)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)，並研議改進策略及揭露資訊。	<p>1. 依行政院消費案件(健身中心、健身教練、禮券)統計分析報告，督導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。<b>(體育署)</b></p> <p>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：  (1)規劃辦理運動彩券經銷商教育訓練事宜，使運動彩經銷商瞭解「消費者保護」及「客戶服務」相關內容。<b>(體育署)</b>  (2)每月針對客服中心進線電話進行分析統計，於每月例行會議中進行報告，並針對有爭議之案</p>	<p>1. 持續辦理。</p> <p>2. 持續辦理。</p>	體育署、國際司

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
		件，提出改善措施。 <b>(體育署)</b> 3. 就留遊學之消費等統計資訊，據以研析改善措施。 <b>(國際司)</b> 4. 函請地方政府提供留遊學消費糾紛案件及糾紛樣態分析後，據以進行彙整及資訊揭露。 <b>(國際司)</b>	3. 持續辦理。 4. 持續辦理。	
7. 重視特定消費族群權益				
(1)	(1)加強防制企業經營者對特定消費族群進行不當勸誘之銷售行為。	透過全國短期補習班管理業務研討會，加強向地方政府宣導防制企業經營者不當銷售行為之概念，以提升消費者權益。 <b>(終身教育司)</b>	持續辦理。	終身教育司
(2)	(3)運用合適的宣導媒介，加強宣導特定消費族群關切的消費議題，例如高齡者財產信託制度、身心障礙福利機構評鑑及收費資訊、無障礙消費環境與服務等。	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。 <b>(終身教育司、國教署)</b> 2. 請全國樂齡學習中心辦理高齡(樂齡)消費者保護宣導計 100 場次、婦女及新住民消費者保護權益宣導 10 場次。 <b>(終身教育司)</b> 3. 督導地方政府辦理消費者保護觀念(如網路詐騙)相關研習課程。 <b>(國教署)</b> 4. 於全國教育局(處)學管科長會議宣導，請地方政府督導學校，加強宣導「中小學學生課業學習輔助教材(含紙本及數位等模式)」購買權益，並持續督導將消費者保護觀念(如網路詐騙)融入相關課程。 <b>(國教署)</b> 5. 於數位機會中心辦理相關數位應用課程，適時向高	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。 4. 持續辦理。 5. 持續辦理。	終身教育司、國教署、資料科

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
		齡者宣導消費者保護知能，預計辦理 30 場次。(資料司)		
(3)	(4)強化高齡者對於電視消費、電臺行銷、郵寄廣告型錄、鄰里活動促銷等行銷商品之購買辨識能力，並就高齡者消費媒介工具規劃建立監督機制，及鼓勵企業經營者為商品、服務之友善包裝與說明。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請全國樂齡學習中心於辦理消費課程中，納入高齡者對於促銷商品之辨識能力議題，預計辦理 100 場次。(終身教育司)</li> <li>2. 請各社區大學辦理相關消費者保護宣導課程或活動時，適時融入媒體行銷辨識宣導，預計辦理 10 場次。(終身教育司)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> </ol>	終身教育司
	(5)兒童及少年消費生活保護相關措施			
(4)	(5.1)保護兒童及少年免受數位媒體廣告(含隱藏廣告)之影響，並建立相關管理及查核機制。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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；補助地方政府推動中小學媒體素養基地學校計畫，於課程中加強學生媒體識讀能力，並辦理相關研習。(終身教育司、國教署)</li> <li>2. 持續維運臺灣學術網路(TANet)不當資訊防護系統，阻擋不適合存取網站，以避免兒少受有害身心健康之網路內容影響。(資料司)</li> <li>3. 透過 iWIN 辦理網路安全、防護工具等宣導，於中、南、東區辦理大型宣導活動各 1 場，北區則於資訊月活動宣導。(資料司)</li> <li>4. 研發數位學習教材，以保</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> <li>3. 持續辦理。</li> <li>4. 持續辦理。</li> </ol>	終身教育司、國教署、資料司



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
		護兒童少年免受到數位媒體廣告影響。(資料司)		
(5)	(5.2)加強企業經營者應讓父母或監護人於購買、使用商品及服務前，知悉可能對兒童及少年產生之風險(例如商品使用注意事項)、費用及避免風險、費用產生之方法。	1. 透過全國短期補習班管理業務研討會，加強向地方政府宣導企業經營者應告知消費者購買、使用商品及服務產生之費用及風險。(終身教育司) 2. 加強辦理留遊學定型化契約查核，督導業者依規定於契約應記載項目敘明「契約終止時，針對違約金之計算規定」。(國際司)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	終身教育司、國際司
(6)	(5.3)輔導企業經營者對兒童及少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得其父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童個人資料保護政策。	1. 辦理全國短期補習班管理業務研討會，強化個人資料保護政策宣導。(終身教育司) 2. 辦理 1 場次運動場館業研習會，宣導運動場館業者應遵循個人資料保護法政策之相關規定，以保障消費者權益。(體育署)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	終身教育司、體育署
<b>8. 消費者教育之推行</b>				
(1)	(1)針對不同年齡層之消費族群，加強教育宣導，並強化數位消費、通訊交易等消費者權益之教育。	1. 加強全國樂齡學習中心對於高齡長者之數位交易及通訊交易之宣導，預計辦理 100 場次，以避免消費者權益受損。(終身教育司) 2. 於全國公私立大專校院校長會議，以及教務主管聯席會議，向各校宣導，鼓勵各校開設相關議題課程。(高教司、技職司)	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	終身教育司、高教司、技職司、綜規司、國教署、體育署

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
(2)	(3)充實消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費者保護專區」，提供教育消費服務相關宣導資訊。(綜規司)</li> <li>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。(國教署)</li> <li>3. 持續維護更新體育署官方網站之「服務專區-運動場館」網頁內容，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。(體育署)</li> <li>4. 持續督導地方政府按季更新「直轄市及縣市政府短期補習班資訊管理系統」。(終身教育司)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> <li>3. 持續辦理。</li> <li>4. 持續辦理。</li> </ol>	
(3)	(5)加強企業經營者推行消費者教育、負責任創新並善盡社會責任，以保障消費者權益。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理全國短期補習班管理業務研討會，請地方政府強化業者消費者保護觀念宣導。(終身教育司)</li> <li>2. 辦理運動場館業研習會 1 場次，宣導運動場館業者推行消費者教育，以保障消費者權益。(體育署)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> </ol>	終身教育司、體育署
(4)	(6)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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過全國社區大學發展會議及辦理獎勵申請審查，鼓勵社區大學優先辦理消費者保護宣導、法律等相關課程或活動。(終身教育司)</li> <li>2. 辦理樂齡學習中心訪視及督導各地方政府所屬樂齡學習中心進行消費者保護之宣導。(終身教育司)</li> <li>3. 辦理全國短期補習班管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續辦理。</li> <li>2. 持續辦理。</li> <li>3. 持續辦理。</li> </ol>	終身教育司、體育署

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
		業務研討會，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。 <b>(終身教育司)</b> 4. 製作短期補習班宣導單張、海報及影片，並透過地方政府運用多元管道宣導。 <b>(終身教育司)</b> 5. 辦理高爾夫球場經營管理人員及運動場館業研習會(含宣導法規、消保等相關事項)，邀集業者及地方政府參加，並於研習會中加以宣導消費者保護事宜。 <b>(體育署)</b>	4. 持續辦理。 5. 持續辦理。	
(5)	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並健全溝通平臺，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. 提供消費者保護團體短期補習班相關消費者保護資訊。 <b>(終身教育司)</b> 2. 持續與消費者保護團體互動合作，輔導消費者保護團體業務推展，以維消費者權益。 <b>(終身教育司)</b>	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	終身教育司
<b>9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督</b>				
(1)	(2)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。	1. 督導地方政府辦理短期補習班稽查。 <b>(終身教育司)</b> 2. 督導地方政府使用偏鄉學校午餐熟食運載及溫度監控系統，讓偏鄉學生吃到熱騰騰的午餐。 <b>(國教署)</b> 3. 督導地方政府辦理健身中心、游泳池、體育活動等查核，並將彙報之查核成果，彙整查核報告及公告。 <b>(體育署)</b> 4. 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。 <b>(終身教育司、國教署)</b>	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。 3. 持續辦理。 4. 持續辦理。	終身教育司、國教署、體育署、學務特教司

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
		5. 辦理全國性會議時，宣導「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」。 <b>(學務特教司)</b> 6. 於學務主任等相關會議，針對部管學校宣導，落實有關學校辦理校外教學租用車相關事宜。 <b>(國教署)</b>	5. 持續辦理。 6. 持續辦理。	
(2)	(4)關注並研擬新科技(例如大數據、人工智慧、區塊鏈、社群媒體及行動支付等)新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	1. 依據十二年國民基本教育科技領域課程綱要，製作新科技網路交易教學教案。 <b>(資科司)</b> 2. 辦理資訊素養評量活動時納入新科技消保議題。 <b>(資科司)</b>	1. 持續辦理。 2. 持續辦理。	<b>資科司</b>

彙整單位：教育部(綜合規劃司)

聯絡人：廖弘

電話：02-7736-6377

E-mail：

linkin\_liao@mail.moe.gov.tw