

## 公平交易委員會 109-110 年度消費者保護方案

## 目 錄

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| 實施要項及具體措施                                               | 頁碼  |
| <b>2.提升標示正確與廣告內容真實性</b>                                 |     |
| (5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核（處）                           | 3   |
| (7)針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比（論）等行銷方式，給予適度規範及查核       | 3-4 |
| <b>3.1 促進公平交易</b>                                       |     |
| (5)落實不動產交易（含租賃）之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理                       | 4   |
| (7)加強消費詐騙（如偷斤減兩、摻偽假冒等）之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失           | 4   |
| <b>3.3 促進自由公平競爭及合理價格之維持</b>                             |     |
| (1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題，並透過規範查核等手段促進自由公平競爭，以增進消費者的選擇權及利益 | 4-5 |
| (3)針對民生用品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策                 | 5   |
| (6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為（如隱藏費用或逐步加價），加強規範及查處               | 5   |

| 實施要項及具體措施                                                                  | 頁碼         |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>4.持續推動永續消費</b>                                                          |            |
| (3)對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核                                                | <b>6</b>   |
| <b>5.重視特定消費族群權益</b>                                                        |            |
| (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）之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題 | <b>6</b>   |
| <b>6.鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</b>                                             |            |
| (6)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導                                         | <b>6-8</b> |
| <b>8.擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b>                                                    |            |
| (5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例                                                          | <b>8-9</b> |

## 公平交易委員會 109-110 年度消費者保護方案

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                                                     | 執行項目                                                                                                                                                       | 主(協)辦單位         | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)                                                                          | 備<br>註 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1      | <b>2.提升標示正確與廣告<br/>內容真實性</b><br>(5)針對商品與服務之不<br>實廣告及宣稱，加強<br>管理與查核(處)               | 1.調查處理事業之商品或服務廣<br>告涉有違反公平交易法案件，<br>並追蹤後續改正情形。<br>2.辦理宣導活動(含不動產宣<br>導，並適時邀請內政部等不動<br>產相關主管機關合作)，促使業<br>者知法自律，維護交易秩序與<br>消費者利益。                             | 公平競爭處           |      |                | 1.109 年至 110 年<br>預定辦理 6 場次<br>不實廣告法令與<br>案例之宣導活<br>動。<br>2.持續積極辦理。<br>(110 年 12 月 31<br>日) |        |
| 2      | <b>2.(7)針對特定商品與服<br/>務之廣告媒體、時<br/>段、贈品、薦證廣告、<br/>評比(論)等行銷方<br/>式，給予適度規範及<br/>查核</b> | 1.調查處理事業之商品或服務廣<br>告、薦證廣告等行銷方式涉有<br>違反公平交易法案件，並追蹤<br>後續改正情形。<br>2.調查處理事業從事網路行銷涉<br>有公平交易法規範之限制競爭<br>行為案件，並追蹤後續改正情<br>形。<br>3.辦理宣導活動(含不動產宣<br>導，並適時邀請內政部等不動 | 服務業競爭處<br>公平競爭處 |      |                | 1.109 年至 110 年<br>預定辦理 6 場次<br>不實廣告法令與<br>案例之宣導活<br>動。<br>2.持續積極辦理。<br>(110 年 12 月 31<br>日) |        |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                          | 執行項目                                                                                                        | 主(協)辦單位                   | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)                                                         | 備註 |
|--------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
|        |                                                          | 產相關主管機關合作),促使業者知法自律,維護交易秩序與消費者利益。                                                                           |                           |      |                |                                                                            |    |
| 3      | <b>3.1 促進公平交易</b><br>(5)落實不動產交易(含租賃)之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理   | 調查處理不動產業之交易及廣告涉有違反公平交易法案件,並追蹤後續改正情形。                                                                        | 服務業競爭處<br>公平競爭處           | 內政部  |                | 持續積極辦理。<br>(110年12月31日)                                                    |    |
| 4      | <b>3.1(7)加強消費詐騙</b> (如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟,並協助消費者追回損失 | 1.調查處理事業為不實廣告、影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為等涉有違反公平交易法案件,並追蹤後續改正情形。<br>2.宣導公平交易法中涉有消費者權益之規範與案例,敦促業者知法守法,促進市場公平競爭及保障消費者權益。 | 服務業競爭處<br>製造業競爭處<br>公平競爭處 |      |                | 1.109年至110年<br>預定辦理6場次<br>不實廣告法令與<br>案例之宣導活動。<br>2.持續積極辦理。<br>(110年12月31日) |    |
| 5      | <b>3.3 促進自由公平競爭及合理價格之維持</b><br>(1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題    | 調查處理事業獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題,涉有違反公平交易法案件。                                                                        | 服務業競爭處<br>製造業競爭處          |      |                | 持續積極辦理。<br>(110年12月31日)                                                    |    |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                              | 執行項目                                                                                                                     | 主(協)辦單位                   | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)                                                                            | 備註 |
|--------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|        | 題，並透過規範查核<br>等手段促進自由公平<br>競爭，以增進消費者的<br>選擇權及利益               |                                                                                                                          |                           |      |                |                                                                                               |    |
| 6      | 3.3(3)針對民生用品、農<br>產品價格異常，適時<br>採取市場調節、查處<br>或資訊揭露等因應對<br>策   | 1.注意民生用品、農產品供需市<br>況，掌握季節性市場供需狀<br>況，如有涉及違反公平交易法<br>規定情事，即依法進行調查。<br>2.審查事業聯合行為申請案件。<br>3.調查處理相關業者涉及聯合調<br>漲價格違反公平交易法案件。 | 服務業競爭處<br>製造業競爭處          |      |                | 1.每年於農曆春<br>節、端午節及中<br>秋節等重要民俗<br>節慶前，針對應<br>節產品之市況予<br>以監測。<br>2.持續積極辦理。<br>(110年12月31<br>日) |    |
| 7      | 3.3(6)針對有欺騙或誤<br>導消費者之虞的定價<br>行為(如隱藏費用或<br>逐步加價)，加強規範<br>及查處 | 調查處理事業在商品或服務廣告<br>上對於價格為虛偽不實或引人錯<br>誤之表示或表徵、為影響交易秩<br>序之欺罔或顯失公平行為等涉有<br>違反公平交易法案件，並追蹤後<br>續改正情形。                         | 服務業競爭處<br>製造業競爭處<br>公平競爭處 |      |                | 持續積極辦理。<br>(110年12月31<br>日)                                                                   |    |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                                                                   | 執<br>行<br>項<br>目                                                                                     | 主（協）辦單位                                     | 有 關 機 關  | 地 方 負 責<br>機關（單位） | 年度預定進度<br>（預定完成期限）                                                                 | 備 註 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8      | <b>4.持續推動永續消費</b><br>(3)對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核                                                  | 調查處理事業在商品或服務廣告上對於獲有環保標章為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵等涉有違反公平交易法案件。                                                 | 公平競爭處                                       | 行政院環境保護署 |                   | 持續積極辦理。<br>(110年12月31日)                                                            |     |
| 9      | <b>5.重視特定消費族群權益</b><br>(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）之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題 | 依據特定消費族群（如婦女、高齡者、原住民、新住民、大學院校學生等）需求，舉辦公平交易法與多層次傳銷管理法宣導或訓練營活動，增進其對公平交易及多層次傳銷管理法規與消費者保護觀念之瞭解，強化自我保護意識。 | 綜合規劃處<br>服務業競爭處<br>製造業競爭處<br>公平競爭處          |          |                   | 1.109年至110年<br>預定對特定消費族群辦理48場次公平交易法及多層次傳銷管理法宣導或訓練營活動。<br>2.持續積極辦理。<br>(110年12月31日) |     |
| 10     | <b>6.鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</b><br>(6)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教                                  | 1.針對消費者、事業、工商團體及行政機關舉辦公平交易法與多層次傳銷管理法宣導說明會或專題講座，深化自由公平競爭及合法傳銷理念，並適時傳遞消費者保護相關法令與資                      | 綜合規劃處<br>服務業競爭處<br>製造業競爭處<br>公平競爭處<br>法律事務處 |          |                   | 1.109年至110年<br>預定辦理86場次公平交易及多層次傳銷管理法規宣導活動。<br>2.109年至110年                          |     |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施 | 執行項目                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 主(協)辦單位 | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)                                                          | 備<br>註 |
|--------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------|
|        | 育與宣導            | <p>訊，提升事業遵法意識與處理消費爭議能力，並增進消費者對於限制競爭或不公平競爭行為之認知。</p> <p>2.邀請學者專家就本會主管法規相關議題專題演講，開放社會各界人士聽講，促進消費者瞭解公平交易及多層次傳銷管理法規與消費者保護理念。</p> <p>3.透過線上媒體或交通戶外廣告媒體等多元化宣傳管道，向社會各界傳揚公平交易法規與相關消費資訊，普及消費者正確之公平交易及消費者保護概念，提升自我保護能力。</p> <p>4.編印公平交易法及多層次傳銷管理法規等各式文宣出版品，並適時更新案例，供社會各界參考，促進消費者對公平交易與多層次傳銷管理法規及違法案例之認識。</p> |         |      |                | <p>預定辦理 10 場次公平交易法及多層次傳銷管理法專題演講。</p> <p>3.持續積極辦理。<br/>(110 年 12 月 31 日)</p> |        |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施                                         | 執行項目                                                                                                                                                                                                                                        | 主(協)辦單位 | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)                               | 備<br>註 |
|--------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|----------------|--------------------------------------------------|--------|
|        |                                                         | <p>5.設置服務中心提供消費者諮詢服務，並配合發放或張貼相關宣導資訊供消費者參閱，同時於辦理內部同仁教育訓練時，安排消費者保護課程，邀請專家學者講授消費者保護法，強化同仁消費者保護專業知能，以提供更優質之服務。</p> <p>6.透過公平交易 APP、電子報、Youtube、Flicker、Slideshare 等多元化宣傳管道，向社會各界傳揚公平交易及多層次傳銷管理法規與相關消費資訊，普及消費者正確之公平交易、合法傳銷及消費者保護概念，提升自我保護能力。</p> |         |      |                |                                                  |        |
| 11     | <p><b>8.擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b></p> <p>(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例</p> | <p>針對消費者舉辦公公平交易法宣導活動，增進其對公平交易法規與消費者保護觀念之瞭解，強化自我保護意識。</p>                                                                                                                                                                                    | 公平競爭處   |      |                | 1.109 年至 110 年<br>預定辦理 6 場次<br>不實廣告法令與<br>案例之宣導活 |        |

| 序<br>號 | 計畫實施要項、<br>具體措施 | 執行項目 | 主(協)辦單位 | 有關機關 | 地方負責<br>機關(單位) | 年度預定進度<br>(預定完成期限)              | 備註 |
|--------|-----------------|------|---------|------|----------------|---------------------------------|----|
|        |                 |      |         |      |                | 動。<br>2.持續積極辦理。<br>(110年12月31日) |    |

彙整單位：綜合規劃處

聯絡人：游逸風

電話：02-23517588 #455

傳真：02-23975075

E-mail：ofily@ftc.gov.tw