

行政院農業委員會 109-110 年度消費者保護方案

目 錄

計畫實施要項及具體措施

1. 確保食品、商品與服務安全及品質	5
(3)針對校園、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
(4)針對非實體店面之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	6
(6)加強農藥、動物用藥與飼料等製造與流向之管理，並落實對前揭業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	6
(7)推動及落實商品、食品及農產品之追蹤（溯），以及其相關廢棄物之管控。	11
(10)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制（含監控及資訊揭露）。	13
(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	14
(12)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	15
(14)針對致生損害嚴重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。	16
2.提升標示正確與廣告內容真實性	17
(1)加強各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	17
(2)加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施（備）標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。	19
(4)加強基因改造食品、有機食品及農產品之標示資訊。	20
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	21

3. 促進交易自由與公平	22
(3.1)促進公平交易	22
(1)持續檢討研（修）訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本，及公告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。	22
(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。	23
(10)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。	24
(3.3)促進自由公平競爭及合理價格之維持	25
(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	25
(5)研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。	27
5. 重視特定消費族群權益	28
(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。	28
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	29
(5)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織（含消費者保護團體）實施消費者教育。	29
(7)充實消費資（警）訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。	30
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	32
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	32
8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題	33

(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術 應用下，衍生涉及個人資料保護及虛擬貨幣應用等消費者權益保障議題。.....	33
(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例。.....	34
(7)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理消費者保護業務之成效.....	35

行政院農業委員會 109-110 年度消費者保護方案（草案）

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質 (3) 針對校園、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. 查核休閒農場、檢查森林遊樂區消防設備、公共安全及檢驗水質。 2. 校園午餐食材抽檢。	1. 輔導處 2. 林務局及各林區管理處 3. 藥物毒物試驗所 4. 畜產試驗所	內政部、經濟部、衛生福利部、農糧署	直轄市、縣(市)政府、消防專業機構、專業建築師	1. 輔導處每年督導直轄市、縣(市)政府查核休閒農場。 2. 各國家森林遊樂區每年依規定辦理消防設備檢修及申報、公共安全檢查及水質檢驗。 3. 藥物毒物試驗所每年辦理校園午餐食材農藥殘留抽驗500件。校園午餐食材檢驗資訊介接優化。 4. 畜產試驗所每年檢驗各縣市校園午餐食材雞蛋抗生素殘留40件，檢驗不合格者，移請各縣市政府裁罰並加強輔導。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
2	1.(4)針對非實體店面之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	查核非實體店面販售之農產品。	1. 輔導處 2. 農糧署 3. 漁業署		直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1. 輔導處每年持續查核農產伴手禮。 2. 農糧署每月抽檢市售包裝食米 80 件，並於官方網站公布結果，其中針對非實體店面每月抽檢 8~12 件。針對無實體店面之有機農產品(包含網路購物、直銷、電視購物等)納入年度有機農產品標示(章)檢查案件 100 件，檢查結果登載於農糧署全球資訊，檢查不合格，由權責直轄市及縣市政府依有機農業促進法查處。 3. 漁業署每年辦理優良水產品(CAS)、產銷履歷及有機等標章水產品之網路通路查驗計 35 件。	
3	1.(6)加強農藥、動物用藥與飼料等製造與流向之管理，並落實對前揭業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	1. 監督輔導農藥、動物用藥及飼料業者、農戶，以及查驗農藥、動物用藥殘留、飼料或飼料添加物重金屬、	1. 動植物防疫檢疫局 2. 農業藥物毒物試驗所 3. 農糧署 4. 畜牧處 5. 畜產試驗所 6. 漁業署	家畜衛生試驗所動物用藥品檢定分所、各試驗改良場所、農業藥物毒物試驗所、動植物防疫	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）、地區農會與協會設置農藥殘毒生化檢驗站之農會、公所、果菜批發市場、農	1. 為強化農藥販賣業管理及取締違法販售非法農藥，防檢局每年查核農藥販賣業者500家（採樣1,000件）、檢查農藥工廠40家次。成立多重農藥殘留風險評估計畫，每年進行10種以上國內常見殘留農藥之多重殘留風險評估。檢查動物用藥品製造廠或販賣業者100場次。抽檢市售動物用藥品品質150件，抽測	

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	地方負責機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		黃麴毒素等有害物質。 2. 建構多層次蔬果殘毒把關系統，落實作物健康管理技術。 3. 建立蔬果農藥殘留質譜快篩檢驗方法	7. 農業試驗所 8. 桃園區農業改良場 9. 苗栗區農業改良場 10. 台中區農業改良場 11. 臺南區農業改良場 12. 高雄區農業改良場 13. 花蓮區農業改良場 14. 臺東區農業改良場	檢疫局、農糧署、輔導處	業生產合作社	5000場之畜禽養殖場動物用藥品品質，監測上市前畜禽藥物殘留。 2. 防檢局每年辦理化學農藥十年減半推動現況暨檢討會議，藉以適時調整施政方針，並依每年執行成果，修訂化學農藥十年減半行動方案內容，俾利年度成果之比較。另為擴大普及非化學防治資材的使用，生物農藥年度補助面積預估達 5,000 公頃，藉以增進農民採用生物資材的信心。 3. 農業藥物毒物試驗所(藥毒所)每年完成縣市政府抽驗之成品農藥樣品規格檢驗400件。開設農民學院病蟲害防治及用藥安全班、生物農藥與生物肥料班90人。辦理農藥管理人員資格訓練、農藥代噴技術人員訓練200人。 4. 以藥毒所開發之「農藥殘留質譜快速篩檢技術」107年在臺北農產公司試辦，該技術可就常見的191種農藥類別進行快速定性定量篩檢。109-110年將運用於產地源頭端蔬果農藥殘留質譜快檢農藥殘留，預估每年抽檢量為1000件並持續修正雲端運算功能，提升檢驗效率。 5. 農糧署辦理農作物農藥殘留監測每年	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						7,000件，抽驗不合格者移請地方政府依農藥管理法查處，並列為加強抽驗及實施安全用藥講習對象。每年抽檢製酒原料之農藥殘留10件。 6. 農糧署依肥料管理法相關規定，每年成立計畫辦理加強肥料品質查驗900件。就違反肥料管理法相關規定者，由各直轄市及縣（市）政府依法查處，並要求立即下架改善，不得販售，避免劣質肥料污染農田土壤，保障農民權益，確保土壤及農作物之安全。 7. 畜牧處每年抽驗飼料或飼料添加物中所含重金屬、黃麴毒素、農藥及動物用藥等有害物質，約1,500件；另依據「飼料管理法」之規定，建置飼料追溯及追蹤系統資料庫與資訊公開、限期使用電子發票等作業平台，並訂定「飼料及飼料添加物追溯追蹤管理辦法」，以強化流向管控，預計每年完成抽查50項次以上。 8. 畜產試驗所飼料化驗中心提供飼料中有害物質（黃麴毒素）及重金屬委託檢測服務，每年完成飼料中黃麴毒素檢測250件以上；重金屬檢測鉛、鎘、砷及汞等4項目，每年完成200項次以上。檢	

						驗各縣市校園午餐食材雞蛋抗生素殘留40件。檢驗不合格者，移請各縣市政府裁罰並加強輔導。 9. 漁業署每年辦理上市前養殖水產品動物用藥品殘留抽驗1,500件以上。辦理水產飼料管理及水產飼料品質監測計畫，抽驗動物用藥殘留138件、農藥殘留4件。 10. 農業試驗所每年抽驗供蔬果園及集貨場生產端蔬果農藥殘留2,000件，抽檢製酒原料農藥殘留10件。以「農藥殘毒快速檢驗資訊系統」發布高風險蔬果訊息每月發布全國稻米、雜糧、茶葉、香辛料、蔬果農藥殘毒生化檢驗結果。109-110年度共計辦理22場次，202人之殘毒檢驗技術訓練。每年攔截銷毀問題蔬果35,000公斤以上。每月抽驗營養午餐供應鏈80件以上。 11. 桃園區農業改良場辦理安全用藥講習輔導農友轉型友善與產銷履歷工作，每年50場，6,000人次以上參加。辦理40場農業諮詢服務。作物合理化施肥示範推廣15場 12. 苗栗區農業改良場每年辦理農作物病蟲害及安全用藥講習訓練30場次、非化學農藥防治資材使用示範觀摩會2場次。每年提供寄生性天敵100萬隻、捕	
--	--	--	--	--	--	---	--

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						食性天敵2千萬隻及微生物製劑500公升。農作物病蟲害鑑定及診斷服務220件。田間農作物農藥殘留監測400件。農業土壤、資材重金屬監測500件。 13. 臺中區農業改良場每年辦理安全用藥講習會160場，宣導160班產銷班，計8,600人次參加；於刊物刊登安全用藥宣導資訊至少12則。 14. 臺南區農業改良場每年辦理病蟲害及安全用藥講習，提供農作物病蟲害鑑定及診斷服務。辦理各項觀摩、講習、說明會、座談會，推廣作物合理施肥健康管理技術。透過「LINE@生活圈」，提供消費者及農友農業技術諮詢服務。建置Facebook、Youtube、Flickr 等網站，提供即時訊息及客製服務。 15. 高雄區農業改良場每年辦理作物健康管理暨農藥減施技術講習會35場，2,800人次參加。輔導藥檢不合格之農友改善。 16. 花蓮區農業改良場辦理蔬菜、果樹及水稻等安全用藥及病蟲害防治講習會，每年60場。 17. 台東區農業改良場每年辦理用藥安全講習會40場以上，產銷履歷講習會2	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度（預定完成期限）	備註
						場，預估 2000 人次參加。病蟲害鑑定診斷 200 件以上。	
4	1. (7)推動及落實商品、食品及農產品之追蹤（溯），以及其相關廢棄物之管控。	以臺灣產地及安全追溯雲端服務系統，輔導農漁牧業者生產產銷履歷產品及認證。	1. 農糧署 2. 藥物毒物試驗所 3. 茶業改良場 4. 漁業署 5. 畜產試驗所 6. 畜牧處 7. 企劃處 8. 台南區農業改良場 9. 花蓮區農業改良場	本會所屬試驗改良場所、臺灣漁業經濟發展協會、財團法人台灣養殖漁業發展基金會、農糧署	直轄市、縣（市）政府	1. 農糧署每年輔導 15 個蔬菜、20 個水果生產單位取得產銷履歷驗證，並辦理 20 場蔬菜、42 場水果產銷履歷教育訓練。辦理 20 場茶葉產銷履歷及 QR Code 教育訓練，輔導 1,000 個茶葉生產單位申請使用 QR Code。辦理農糧類產銷履歷系統操作教育訓練 3 至 5 場次。 2. 藥物毒物試驗所每年抽檢產銷履歷農產品農藥殘留 300 件、有機農產品 1000 件、生產追溯產品 500 件。 3. 茶葉改良場輔導茶葉產銷履歷驗證。輔導 13 處茶葉產地證明標章驗證。提供「臺灣茶葉產地與安全追溯雲端服務系統」供茶農及茶企業做為自主管理之追溯平台。 4. 漁業署每年辦理水產品產銷履歷教育訓練 2 場及溯源水產品宣導說明會 10 場。 5. 畜產試驗所每年宣導產銷履歷制度 60 場，輔導豬隻、家禽、豬肉、牛肉、鮮乳、鮮羊乳產品產銷履歷制度 60 場次。 6. 畜牧處持續推動採樣送檢通過產銷履歷標章之豬肉、牛肉產品，及雞蛋查驗工作；持續推動雞蛋溯源標示制度，加強	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						溯源標籤印發管理及市售散裝生鮮蛋品標籤檢查。 7. 企劃處每年辦理產銷履歷消費者宣導活動(實體及虛擬)共 20 場次。 8. 台南區農業改良場每年辦理產銷履歷輔導，由 5,500 公頃，擴大到 11,300 公頃。農業有機廢棄物之生物炭研發與應用、沼液灌溉與肥料開發之循環利用、蚯蚓處理農業廢棄物效率提升及產物利用等研究，以落實循環農業相關管控。 9. 花蓮區農業改良場辦理產銷履歷宣導，每年 4 場次，輔導生產單位或農民取得產銷履歷驗證。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
5	1.(10)推動或檢討 修訂商品預防性下 架、召回、回收、銷 毀之機制（含監控 及資訊揭露）。	設立標示檢查不 合格市售有機農 產品之下架回收 機制。	農糧署		直轄市、縣 （市）政府	每月於農糧署全球資訊網公布市售有機農 產品查驗結果，針對不合格之產品須於 1 日內下架、10 日內回收。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
6	1.(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	督導辦理法規教育訓練、落實「農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法」及隱私權保護相關規定。	1. 農業金融局 2. 輔導處			1. 農業金融局督導農業金融機構對所屬員工辦理個人資料保護認知宣導與教育訓練，並嚴守對客戶之存款、放款或匯款等資料應保守秘密規定，對涉及個人資料電子檔案或文件資料，應建立適當管控機制，落實「農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法」相關規定。 2. 輔導處督導各地方政府加強對業者宣傳有關保護消費者隱私權之訊息。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
7	1.(12)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等新科技應用技術業務符合法規，確保交易安全，維護消費者權益。	農業金融局			督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等新科技應用技術業務，符合金融機構提供行動裝置應用程式作業規範、金融機構辦理行動金融卡安全控管作業規範、金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準、金融機構提供 QR Code 掃描支付應用安全控管規範、個人資料保護法及農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法等相關規定。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度（預定完成期限）	備註
8	1. (14)針對致生損害嚴重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。	輔導企業經營者以投保產品責任險或其他責任險建立損害填補機制。	1. 農業金融局 2. 漁業署 3. 特有生物研究保育中心 4. 林務局	內政部、交通部、行政院退除役官兵輔導委員會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府	1. 農業金融局每年輔導農漁會應為員工投保誠實保證保險、互助保證保險。 2. 漁業署每年辦理強制娛樂漁業漁船漁業人投保責任保險、每人最低保額200萬元之個人傷害保險。 3. 特生中心每年辦理投保公共意外責任險、商業火災保險。 4. 林務局每年辦理國家森林遊樂區遊客團體傷害保險：保額為每一遊客最高 410 萬元，醫療傷害為每一遊客最高 41 萬元。公共意外責任保險：保額為每一遊客 410 萬元、每一事故財損保額為 400 萬元、每一事故最高保額為 8,000 萬元，保單年度最高保額為 1 億元。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
9	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (1) 加強各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	加強各類農畜漁產品與農業相關服務的標示(章)、認證及驗證機構查核。	1. 漁業署 2. 農糧署 3. 畜牧處 4. 苗栗區農業改良場 5. 台南區農業改良場 6. 花蓮區農業改良場	財政部、衛生福利部、經濟部、茶業改良場、本會所屬試驗改良所	直轄市、縣市政府 財團法人台灣養殖基金會 全國認證基金會	1. 漁業署每年辦理優質水產品及其加工品標章查驗計畫，標示檢查250件、品質檢驗50件。抽查40艘娛樂漁船之安全及實地評核遊艇碼頭1次。 2. 農糧署每年評鑑農村酒莊10場，每月抽檢市售小包裝食米外觀及標示80件，於官方網站公布抽檢結果。包裝販售場所之產銷履歷產品安全品質抽驗及標示查核至少各800件。市售有機農產品標示(章)檢查3,300件，檢查結果登載於農糧署全球資訊網，檢查不合格案件，移請各直轄市及縣(市)政府依有機農業促進法查處。 3. 畜牧處每年於宅配產品訂戶設置監測點及GGM工廠抽檢羊乳品摻雜牛乳檢出及藥物殘留檢測共1,000件。輔導羊肉業者納入認證。辦理年度查廠及貼鮮乳標章之市售鮮乳產品抽驗500件以上，並由地方政府協助查核鮮乳標章黏貼情形。辦理白肉雞、土雞、雞蛋、鴨蛋、肉鴨、肉鵝、鴛鴦等7大類家禽產品驗證，輔導家禽業者通過個別驗證及集團驗證，並辦理標章檢查。每年查核市售產品CAS標章及標示90場次，檢查1,500件產品。驗證機構定期及不定期	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						辦理生產場合及抽樣驗證產品檢驗，每年約查廠 480 場次，抽驗產品 1,500 件以上。 4. 苗栗區農業改良場輔導通過有機農業認證 400 公頃，驗證標章核發達 150 萬張。輔導苗栗地區通過產銷履歷驗證面積 200 公頃。 5. 台南區農業改良場透過 W2.0 網站、Facebook、「LINE@生活圈」推播，並出版刊物宣導，加強消費者對各類農產品標章之認識。 6. 花蓮場辦理相關講習訓練或推廣活動，每年 4 場次，加強農民及消費者對農產品標章之認識。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
10	2.(2)加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。	維護、增設及查核森林遊樂區、魚貨直銷中心及休閒農場之危險警告標示。	1. 林務局各林區管理處 2. 漁業署 3. 輔導處	直轄市、縣市政府	直轄市及縣市政府	1. 林務各林區管理處每季督導查核經營管理與安全維護。於危險地區設置「注意毒蛇」、「注意毒蜂」、「小心路滑」、「注意落石」、「遊客入園須知」、「注意熊出沒」及「危險水域禁止跨越」等警示牌，或圈隔離帶禁止遊客進入。 2. 漁業署每年考評魚貨直銷中心相關營運管理2次。 3. 輔導處持續辦理查核休閒農場危險警告標示。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
11	2.(4)加強基因改造食品、有機食品及農產品之標示資訊。	維護基因改造及有機農產品之品質及正確使用標示。	1. 農糧署 2. 茶業改良場及各分場站 3. 漁業署 4. 台南區農業改良場	種苗改良繁殖場	直轄市及縣市政府、財團法人台灣養殖基金會、認證基金會	1. 農糧署辦理基因改造作物監測，每年檢測木瓜種苗50件、田間大豆60件。檢查市售有機農產品及有機農產加工品標示3300件。 2. 茶葉改良場辦理有機及產銷履歷相關輔導事宜，並配合農糧署進行宣導。 3. 漁業署每年辦理有機水產品標示檢查20件，品質檢驗5件。 4. 台南區農業改良場運用W2.0網站、Facebook、「LINE@生活圈」推播相關標示資訊。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
12	2.(5)針對商品與 服務之不實廣告及 宣稱，加強管理與 查核(處)。	加強市售寵物食 品不實廣告及標 示管理與查核。	畜牧處			每年對市售寵物食品不實廣告及標示抽驗 100件。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
13	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (1) 持續檢討研（修）訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本，及公告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。	督導農漁會信用部、休閒農場訂定相關定型化契約範本，並宣導定型化契約之意義及效力。	1. 農業金融局 2. 輔導處			1. 農金局督導全國農業金庫檢討修訂相關定型化契約範本，提供農漁會信用部參考遵循並持續查核與宣導。 2. 輔導處督導縣(市)政府內休閒農場年度查核時查核休閒農場是否遵守休閒農場定型化契約。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
14	3. (3.1)(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。	督導查緝及宣導預防消費詐騙。	1. 農業金融局 2. 茶業改良場及各分場站 3. 漁業署 4. 農糧署		直轄市及縣市政府	1. 於農金局網站消費者權益專區及相關網頁，設置金融機構防範詐騙關懷提問宣導短片，設置服務電話提供諮詢或反映至相關機關(構)處理。督導農業金融機構參考案例，了解各類詐騙話術及手法，強化櫃檯人員之教育訓練，必要時通知警察機關場協處。 2. 茶業改良場協助嘉義縣政府查緝及宣導由省道臺18線嘉義到阿里山風景區接待陸客商家茶葉正確標示，查緝有案者，列為縣府輔導對象。 3. 漁業署督導縣市政府辦理轄區觀光漁港魚貨直銷中心攤商標價及服務管理。 4. 農糧署依據糧食管理法第15條規定，每月針對市售食米之品質規格及標示辦理抽檢80件，並於農糧署官方網站公布抽檢結果，以防杜食米標示不符、摻偽假冒之情事。 5. 依行政院消保會108年10月1日會議決定，對109年度各直轄市、縣市政府年貨大街中國大陸香菇標示進行聯合稽查，並由農委會農糧署配合辦理後續鑑定工作；另規劃於12月前舉辦國產香菇與中國大陸產香菇辨識訓練課程。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
15	3.(3.1)(10)健全 各項利息、手續 費、違約金或滯 納金、附加費用 等之規範及查 核。	督導農業金融機 構揭示信用交易 完整費率資訊。	農業金融局			持續督導農業金融機構健全行銷廣告，揭 示信用交易所有應付總費用、年百分利率 資訊。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度（預定完成期限）	備註
16	3. 促進交易自由與公平 (3.3) 促進自由公平競爭及合理價格之維持 (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	定期召開產銷協調會議、輔導計畫生產、建立產銷預警處理及風險管理機制，有效調整民生農產品需求，遏止市場價格不當遽變。	1. 漁業署 2. 農糧署 3. 畜牧處	經濟部、公平交易委員會	直轄市、縣（市）政府、財團法人台灣養殖基金會、中華民國農會、農聯社、國聯社及青果社、產地農民團體	1. 漁業署發動團購、團膳、通路廣宣等產銷調措施，辦理收購、加工、凍存及獎勵外銷、延緩集中上市等後續輔導，宣導消費者依用途需求選擇替代消費，三節前，協調產銷團體加強魚貨供需調配。 2. 農糧署當國內稻米市價異常波動時釋出公糧以平穩價格。於汛期輔導設有大型冷藏庫之農民團體，冷藏甘藍2,600公噸、結球白菜400公噸及根莖類蔬菜（蘿蔔、胡蘿蔔、洋蔥及馬鈴薯）600公噸，供颱風、豪雨災後調配供應市場所需，另對於重要民俗節慶（春節、端午節、中元節、中秋節）期間，加強調配蔬果、肉類、水產品等農漁畜產品供應，增加應節農產品供應量，充分供應節前需求，並密切注意市場供需及交易情形，讓國人可以安心過節。 3. 畜牧處每月召開毛豬供銷調配會議，協商肉品市場毛豬供應數量。各直轄市、縣（市）政府依轄內畜牧生產實際狀況，參酌國內產銷之合理需求數量，由本會開會研商訂定。每季邀集專家學者及產業代表召開資訊研判會議，預測未來3個月毛豬產銷趨勢。輔導家禽產業團體辦理產銷資訊蒐集與資訊系統建置，定	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						期召開產銷資訊研判會議，有效掌控產銷資訊，穩定供應量及價格。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
17	3.(3.3)(5)研議 推動、輔導及建 立商品與服務之 價格查詢或比較 機制(網站)等。	建置漁產品價格 資訊網。	漁業署	財團法人台 灣養殖基金 會	直轄市、縣 (市)政府	持續辦理批發市場漁產品價格即時報價及 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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
18	5. 重視特定消費族權益 (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	廣泛運用媒介對弱勢及特定消費族群所關切之消費議題加強宣導。	1. 農業金融局 2. 臺東區農業改良場 3. 防檢局		直轄市、縣(市)政府	1. 農業金融局督導農業金融機構切實執行臨櫃關懷客戶提問。於網站消費者權益專區及相關網頁置放有關訊息，便於農漁民獲得資訊，避免被詐騙，並督促農業金融機構員工落實依規定辦理。 2. 台東場辦理農民學院及原住民行動學堂等教育訓練，針對特定族群加強宣導消費(安全用藥、合理化施肥等)相關議題。每年完成 350 件以上農業諮詢服務。 3. 防檢局為強化農藥使用風險，業於法規中規範使用農藥者均應依照農藥標示記載穿戴適當防護設備之規定。其係強化整體農藥使用者而非特定族群，未來亦會將相關資料送請原委會及台東場加強宣導。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
19	6. 鼓勵消費者參與 消保事務，提升 消保能力及認知 (5)結合終身學習、 企業經營者以及 各類非營利組織 （含消費者保護 團體）實施消費 者教育。	以農業學習護照 實施消費者及農 友宣導。	臺東區農業改良 場		台東縣政府	透過農業學習護照結合農業講習實施消費 者及農友消費者保護宣導。	

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	地方負責機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
20	6.(7)充實消費資(警)訊,設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體,以及加強其管理及維護。	於機關資訊網設置消費者服務專區充實消費資(警)訊。	1. 農委會資訊中心及秘書室 2. 農業金融局 3. 臺南區農業改良場 4. 花蓮區農業改良場 5. 臺東區農業改良場 6. 特有生物研究保育中心 7. 屏東農業生物技術園區 8. 茶業改良場及各分場站	農糧署	直轄市、縣(市)政府	1. 農委會全球資訊網: (1) /休閒與生活下建置「消費者資訊專區」,揭露消費者新聞、民生消費資訊、爭議訊息澄清專區(含食安)、三章一Q解疑專區、行情資訊、農產品產地產期查詢及農產品資訊查詢專區、農民市集介紹、有機及產銷履歷產品資訊網、農委會檢驗資訊專區及連結行政院消費者保護會與台灣消費者保護協會。 (2) /重要資訊/產銷行情資訊下建置「糧商及糧價資料查詢系統」,查詢各縣市之糧價資訊及全國糧商基本資料,有效掌握稻米市場情報,提升行政效率及產業競爭力。 2. 農金局網站消費者權益專區及相關網頁置放有關訊息,便於農漁民獲得資訊,避免被詐騙,並督促農業金融機構員工落實依規定辦理。 3. 臺南區農業改良場 W2.0 網站、Facebook、「LINE@生活圈」及出版刊物宣導各種消費議題與措施。建置「農友暨消費者服務中心」單一服務窗口,提供農民及消費者客製化服務。於全球資訊網站設「便民服務」,提供作物病蟲	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
						害診斷服務、土壤速測服務、出版品線上訂購等自動化便民服務。建立Q&A資料庫，方便消費者查。建置Facebook、Youtube影音分享，製播消費相關資訊 花蓮區農業改良場網站發布消費者宣導訊息，每年30則。 4. 台東區農業改良場官方網站、LINE@生活圈及Facebook粉絲專頁，強化消費議題與措施之教育宣導，設置為民服務項目及電子信箱，每年回覆150封以上郵件。 5. 特生中心於官方網站消費者權益專區提供即時訊息，每年回覆150封郵件，並設有為民服務項目及電子信箱。 6. 屏東農業生技園區預定110年12月31日前完成於官方網站置消費者保護資訊。 7. 於茶葉改良場網頁適時提供消費者購茶等相關資訊。於茶業專訊(季刊)，廣為宣導消費者保護及相關法令規章。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
21	7.(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	建構農業金融機構處理消費爭議效能。	農業金融局			持續督(輔)導農業金融機構參加消費者保護法、消費爭議解決、顧客服務之課程及研討會。	

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	地方負責機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備註
22	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (2) 關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下，衍生涉及個人資料保護及虛擬貨幣應用等消費者權益保障議題。	督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等新科技應用技術業務，符合相關法規。	農業金融局			督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等新科技應用技術業務，符合金融機構提供行動裝置應用程式作業規範、金融機構辦理行動金融卡安全控管作業規範、金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準、金融機構提供QR Code掃描支付應用安全控管規範、個人資料保護法及農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法等相關規定，確保交易安全，維護消費者權益。	

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 機關（單位）	年度預定進度 （預定完成期限）	備 註
23	8.(5) 提醒網路購物一頁式詐騙等案例。	依法查處網路販售假有機農產品，運用農糧署臉書平台等，宣導澄清，遏止詐騙行為。	1. 輔導處 2. 農糧署 3. 畜牧處			1. 輔導處持續督導農會宣導提醒注意網路購物詐騙。 2. 農糧署持續督(輔)導地方政府辦理後市場端有機農產品查驗作業，並依法查處。 3. 畜牧處透過各畜產協會集會或農業講習場合實施消費者及農友消費者保護宣導。	

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	地方負責機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
24	8. 掣劃因應新興或前瞻性消費議題 (7)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理消費者保護業務之成效	對地方政府相關業務執行成效之督考計畫，如「108年獎勵地方政府落實推動食安五環改革政策計畫」，已將農藥殘留、動物用藥抽檢納入管考。	1. 農糧署 2. 防檢局	中央畜產會	各地方政府	1. 針對田間及集貨場蔬果 107 年抽驗 11,589 件，合格率 96.1%；另 108 年截至 9 月抽驗 8,223 件，合格率 97.1%。109-110 年抽驗不合格案件，依法皆由直轄市及縣(市)政府通知農民延後採收或暫停供貨，並依農藥管理法查處，列為實施安全藥講習對象。 2. 107 年畜禽用藥監測 35,245 件，不合格 43 件，合格率 99%。108 年截至 10 月 4 日，畜禽用藥監測 26,820 件，不合格 18 件，合格率 99%。109-110 年抽驗不合格案件均由直轄市及縣(市)政府依據動物用藥品管理法查處，並輔導養殖業者正確安全用藥。 3. 本項有關農藥殘留、動物用藥抽檢等，均已納入「108 年獎勵地方政府落實推動食安五環改革政策計畫」相關指標管考。	

彙整單位：行政院農業委員會 聯絡人：廖美惠 電話：02-33432060 傳真：02-23046455 E-mail:meiheuy@mail.baphiq.gov.tw