

客家委員會 109-110 年度消費者保護方案

客家委員會 109-110 年度消費者保護方案

目錄

計畫實施要項及具體措施	頁碼
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。	3
(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。	3
2 提升標示正確與廣告內容真實性	
(3)提升觀光遊憩區、夜市食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	3
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	
(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	3
4. 持續推動永續消費	
(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	4
(5)利用各項政策工具促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展。	4

5. 重視特定族群權益	
(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。	4
6. 推行消費者教育及宣導	
(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。	5
(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。	5
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	
(2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	6
8. 擘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相關消費者保護業務之成效。	7

客家委員會 109-110 年度消費者保護方案

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 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。	與本會所屬南北園區之營運場域進駐廠商所訂之契約內，明訂應遵守相關規定及產品責任險，並不定期召開攤商座談會向廠商宣導。	本會 客家文化發展中心			年度經常性業務	
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。	本會「臺灣客家等路大街」之網路商城，已明訂各項商品之原料、容器及包裝之使用、製造、檢驗、驗證、標示及保存等事項，均應符合食品衛生管理、商品檢驗、商品標示、環境保護、消費者保護等相關法令規定，加強對商品安全把關。並不定時進行抽查訪視。	本會 產業經濟處			年度經常性業務	
3	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (3)提升觀光遊憩區、夜市食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	要求本會所屬南北園區之營運場域進駐廠商，於販售櫃檯或明顯處標示產品價格，並於不定期巡檢時納入查核項目。	本會 客家文化發展中心			年度經常性業務	
4	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 (4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	與本會所屬南北園區之營運場域進駐廠商所訂之契約內，明訂產品最高價格不超過所在地區及市面價格之1成。	本會 客家文化發展中心			年度經常性業務	

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 單 位	年 度 預 定 進 度 (預 定 完 成 期 限)	備 註
5	4. 持續推動永續消費 (2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	鼓勵廠商以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	本會 產業經濟處			年度經常性業務	
6	4. (5) 利用各項政策工具促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展。	優先採購環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章及減碳標籤等產品。	本會 秘書室			年度經常性業務	
7	5. 重視特定族群權益 (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。	配合消保政策，規劃於客家電視，製播相關短片或新聞，持續提升民眾消保意識，以保障客家鄉親之消費公平權益，倘有與消保教育有關之案由，將依分眾年齡及宣傳重點，製播相關影音內容，適度加強銀髮族之宣導。	本會 傳播行銷處				
8		透過創造客語友善環境，提升客語使用族群（尤其高齡者）之消費者權益認知，減少消費糾紛。	本會 文化教育處	各 級 機 關；各直轄市、縣(市)政府	醫 療 院 所、各級學校(教育局、處)	年度經常性業務	
9		本會提供客庄地區高齡化較嚴重之伯公照護站，配合行政院消費者保護處辦理「高齡消費者保護教育宣導講習推廣活動」。	本會 綜合規劃處				

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 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
10	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。	「臺灣客家等路大街」營運商為加強對販 售者(商家)之消費保護教育，於每場次網 路行銷講座課程持續進行消保教育宣導， 下次報告並具體呈現量化次數或人次。	本會 產業經 濟處			年度經常性業務	
11		規劃辦理本會員工消費者保護教育訓練。	本會 人事室			年度經常性業務	
12	6.(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。	運用苗栗、六堆園區之傳銷媒體，如 LED 電視牆及多媒體劇場等，播放消費者教育 及宣導資訊或影片，並透過消費者保護機 制(如申訴服務台、志工)，提醒民眾注意 消費安全，並於活動現場即時處理民眾消 費爭議案件。	本會 客家文 化發展 中心			年度經常性業務	
13		補助地方政府及民間團體辦理「推動特色 產業人才培育及創新加值計畫」，要求於行 銷推廣計畫宣導消費者保護及爭議處理相 關資訊，並於成果報告展現辦理情形。	本會 產業經 濟處		直轄市、 縣(市)政 府各主管 機關(單 位)、民間 團體		

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 單 位	年 度 預 定 進 度 (預 定 完 成 期 限)	備 註
14		辦理桐花祭等活動時，將消費者保護宣導及爭議處理之相關訊息納入活動手冊或宣傳資訊。	本會 文化教 育處			年度經常性業務	
15		配合消保政策，規劃於客家電視及相關整合行銷案時，視案由屬性，製播相關短片或新聞，適度納入消保法規與各類定型化契約之教育宣導，持續提升民眾消保意識，並將成效具體量化於各期請款報告。	本會 傳播行 銷處				
16		「國家級臺三線客庄浪漫大道」，已充分整合 11 個部會及 4 個地方政府相關資源，並透過「人文形塑、環境整備及產業發展」三大面向策略，整合跨界資源投入，並已在相關消費者議題上，強化及宣導各項消費議題，以維護消費者權益。	本會 產業經 濟處		直轄市、 縣(市)政 府各主管 機關(單 位)	年度經常性業務	
17	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	於本會臺灣客家等路大街網路商城，放置專屬 BANNER 宣導消保法規相關注意事項，提醒民眾注意消費安全，另提供線上客服協助處理網路商城消費相關問題。	本會 產業經 濟處			年度經常性業務	

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 單 位	年 度 預 定 進 度 (預 定 完 成 期 限)	備 註
18	8. 擘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 機關辦理相關消費者保護業務之 成效。	依行政院消費者保護處對本會之考核期 程，不定期針對 7 個設有客家專責行政機 關之地方政府(包括臺北市政府客家事務 委員會、新北市政府客家事務局、桃園市 政府客家事務局、臺中市政府客家事務委 員會、高雄市政府客家事務委員會、屏東 縣政府客家事務處、花蓮縣政府客家事務 處)進行書面考核，另不定期通知提醒前開 地方政府客家專責行政機關確實執行消保 業務。	本會 綜合規 劃處			年度經常性業務	

彙整單位：綜合規劃處 聯絡人：劉芝榕 電話：(02)8512-8519 傳真：(02)8995-6977 E-mail：ha0478@mail.hakka.gov.tw