

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

國軍退除役官兵輔導委員會

壹、嘉勉意見

- 一、退輔會身兼政府機關及業者等不同角色，積極辦理各項消保業務，並對所轄農林、醫療機構所提供之商品及服務等業務，均能重視及保護消費者權益，值得肯定。
- 二、重視並戮力辦理各項消保業務，積極處理消費爭議，有效防制詐騙，消費者滿意度並逐年上昇，績效卓著；另舉辦消保畫畫比賽，並利用榮光週刊報導方式，有效宣導消保觀念，值得肯定。
- 三、報告書對於消保業務的各項具體措施、辦理情形及執行成效，均有詳盡的說明，另保護會決議事項之填報，用心選擇與撰寫，顯見輔導會對消保業務的重視並用心辦理，且消保工作之執行績效卓著，請繼續維持。
- 四、對於所屬事業機構均要求投保必要的責任保險，也要求所使用的契約均須符合各中央各目的主管機關公告的契約範本或公告規定，有效建立消費安全及消費公平環境。
- 五、感佩貴會對消費者保護業務之關注與支持，除就坊間相關消保議題提供即時處理及宣導外，並積極宣導世界消費者日「促進數位市場公平」之相關議題及內容，讓榮民及榮眷瞭解消費者保護之相關資訊及提供事件之貼心協處。

貳、建議意見

- 一、產業發展應與消費保護並重，建議在現有良好基礎上，應將所主管法令與消保法密切結合，並從消費者立場去研擬政策及檢討相關法令，俾更有效落實保障消費者權益。
- 二、榮民、榮眷的輔導及照顧是貴會的核心業務，另榮民及榮眷也是高齡化社會及快速變化的科技時代(如手機、智能服務及電子

務等)的弱勢消費族群，是請於日常之輔導及照顧中協助提供其正確、充分之消費資訊，俾使其能免受詐騙，並獲妥適之長照安養及終老照顧。

- 三、為因應高齡化社會的到來，建議儘快完成榮家轉型，協助處理長照問題，並繼續研發銀髮族所需產品。
- 四、針對高風險人員列冊管理，辦理臨託、親訪、電話問安等措施，防詐保全金額 1258 萬餘元，效果良好。建議能持續對服務對象與同仁，加強防詐宣導與採取相關防範機制。
- 五、醫療機構醫療糾紛之處理，除藥害救濟法、疫苗受害季季及生育事故救濟以外，貴屬醫療機構申訴案件達 5496 件，建議予以分類，將醫療糾紛案件分析原因建立處理模式。
- 六、報告書第 23 頁及第 25 頁有關醫療機構委託環保署核可之廢棄物處理廠商，清除處理生物醫療廢棄物及一般事業廢棄物部分，105 年清除量分別為 29,586 公噸及 519,086 公噸，106 年清除量分別為 2,273 公噸及 7,214 公噸，兩年度的廢棄物清除量相差其甚大，原因為何？建議進一步瞭解。
- 七、日前國內教學醫院發生洗腎設備接錯管路之醫療疏失，且未向主管機關通報事件，引發輿情及社會大眾之關切，並產生疑慮及不安；為維護民眾就醫安全與權益，請要求所轄醫療機構應強化所提供服務之標準作業流程，落實醫療管理及服務品質。
- 八、所附彰化榮家安養契約書中，就醫或正當理由連續在機構外生活需達 3 日以上始得退還膳食費，與主管機關公告之範本規定 2 日以上即可申請退還不同，且退還數額與每日實際繳納之平均數亦有差額，建議檢討。
- 九、105、106 兩年農場遊憩區旅客意外受傷案件 101 件，雖透過保險出險理賠，因出險件數較高，建議就意外事件發生原因加以分析及防制，以避免類似案件再度發生。

- 十、消費者透過網路線上訂房衍生之消費爭議與日俱增，復有旅遊景點以高價販售水果、食品，以及露營場地之安全疑慮等情形發生，請督導所轄農林機構強化線上訂房及申訴處理機制，以及注意機構及其區域範圍內之商家所提供各項服務、食品及住宿券等之價格，以及場地設備提供、安全規範等應公開透明及合理。
- 十一、消保教育宣導是治本的工作，一定要落實辦理，建議繼續加強消保教育宣導工作，並開設消保法專班有效培訓消保種子人員，俾更有效推動消保業務。
- 十二、海報競賽之評審建議應有美術及消保二種專業人員參與。