

教育部 109-110 年度消費者保護方案

1. 確保食品、商品與服務安全及品質	1
(1)加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、油品、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮及環境影響的查驗管 控，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準	1
(3)針對校園、商圈、觀光休閒地區之商品與服務，加強並落實管理及查核	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	2
(5)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)商品之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展	2
(9)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，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)	2
(13)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制及整合資料庫(含醫療院所)	3
(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	4
2. 提升標示正確與廣告內容真實性	4
(1)加強各類商品與服務標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範	4
(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	4
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)	5
(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	5
3. 促進交易自由與公平	6
(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	6
(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項	7
(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	7
(8)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨)之規範與管理	8
(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	8
4. 持續推動永續消費	9
(4)持續推動源頭管理，並研訂各項行為準則，導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節約能(資)源	9

(6)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	9
(7)整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育	9
5. 重視特定消費族群權益.....	10
(1)針對特定消費族群（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.....	10
(6.4)針對網站、行動軟體及社群所為之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	10
6. 鼓勵參與消保事務，提升消保能力及認知	10
(2)加強推動各級學校消費者保護教育，鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案	10
(3)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育	11
(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	11
(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	11
(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	12
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	12
(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助	13
7. 強化消費者諮詢及爭議處理.....	13
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制	13
(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	13
(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，研議改進策略並揭露資訊	14
8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題.....	14
(11)其他相關消費議題(如計畫性報廢).....	14

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 (1) 加強對商(食、藥品、醫療器材、菸酒、油品、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮及環境影響的查驗管控，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	1. 輔導各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維護。 2. 輔導各地方政府加強辦理健身中心及公私立游泳池之查核。 (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。 (2) 將查核項目依場所安全及契約使用之查核分別統計。 3. 視國內推動情形，持續檢討研修無動力飛行傘、高空彈跳及路跑等相關法令規定。	體育署 體育署 體育署	各級學校	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	每年2月、9月 持續辦理 持續辦理	
2	1. (3) 針對校園、商圈、觀光休閒地區之商品與服務，加強並落實管理及查核。	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。 2. 督導各館所對館區內外進行之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 3. 執行大專校院餐飲衛生輔導計畫，落實餐飲衛生管理。 4. 落實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。	高教司、技職司 終身教育司、師資藝教司 綜規司 國教署	大專校院 部屬館所 衛福部、農委會、大專校院 衛福部、農委會、中小學	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	

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. 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。	學務特教司(國教署)	大專校院、內政部	直轄市、縣(市)政府	預計每年辦理3場次	
3	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。	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」、「對個人資料檔案安全維護措施之處理方式」供查核。	國際司			每年9月收件隔年4月底公告結果	
4	1.(5) 加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)商品之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	輔導各校落實「毒性化學物質管理法」之相關規定，並依「學術機構運作毒性化學物質管理辦法」，督導所屬學術機構運作毒性化學物質，掌握毒化物之流向，且持續協助各學術機構完成運作登錄與申報，以落實掌握毒化物流向之目標。	資科司	環保署、部屬館所、各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
5	1.(9) 針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，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. 督導各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。 2. 督導各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。	終身教育司 終身教育司	消防署、營建署 消防署、營建署	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理	

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
		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。	終身教育司、師資藝教司	部屬館所、消防署、營建署		持續辦理	
		4. 督導各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。	體育署	消防署、營建署	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		5. 督導各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。	體育署		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		6. 督導各地方政府查核幼兒園辦理建築物公共安全檢核申報，並投保公共意外責任保險。	國教署	營建署、幼兒園	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
6	1. (13)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制及整合資料庫(含醫療院所)。	1. 推動各級學校及公設幼兒園校園食材登錄機制，落實校園食材管理。 2. 持續維護「校園安全暨災害防救通報處理中心網站」，強化各級學校與館所通報機制及整合資料庫。	國教署(綜規司)	衛福部、農委會、各級學校、公設幼兒園	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
			學務特教司(終身教育司、師資藝教司、國教署、體育署)	各級學校、部屬館所	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

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. (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。	1. 督導業者依海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項投保責任保險及一千萬元之履約保證保險，並依相關損害賠償規範辦理賠償。 2. 督導各地方政府查核補習班履約保證提供情形。 3. 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。 4. 督導業者依游泳池管理規範、健身中心定型化契約應記載及不得記載事項之保險規範辦理。	國際司 終身教育司 綜規司 體育署	大專校院	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	每年9月收件隔年4月底公告結果 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
8	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標示(章)、警告標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	督導各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。	終身教育司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
9	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。	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。 2. 督導各館所強化參觀活動之動線指標及設施收費、使用方法及限制等標示。 3. 督導各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。	高教司 終身教育司、師資藝教司 體育署	國立大學校院所屬實驗林 部屬館所	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	

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.(5) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導各地方政府辦理補習班聯合稽查及班務行政查核(含廣告)。 2. 督導各地方政府辦理兒童課後照顧中心聯合稽查及班務行政查核(含廣告)。 3. 每年定期辦理留遊學契約查核(含廣告)，請業者提出相關廣告文宣資料供本部進行查核。 4. 加強管理督導各地方政府針對健身中心業者進行查核，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。 	終身教育司 終身教育司 國際司 體育署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 每年9月收件隔年4月底公告結果 持續辦理	
11	2.(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。	<ol style="list-style-type: none"> 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，並督導各地方政府查核所轄補習班是否符合規定。 2. 每年定期辦理留遊學契約查核，含是否有不當行銷方式。 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，並督導各地方政府加強健身業者之查核。 	終身教育司 國際司 體育署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 每年9月收件隔年4月底公告結果 持續辦理	

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	3. 促進交易自由與公平 (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。	1. 持續檢討研(修)補習班定型化契約應記載及不得記載事項，並督導地方政府辦理查核與宣導。	終身教育司	中小學	直轄市、縣(市)政府	110年12月	
		2. 持續檢討研(修)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，並督導地方政府辦理查核與宣導。	終身教育司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
		3. 研訂語言複合式教材定型化契約範本暨應記載及不得記載事項。	終身教育司		直轄市、縣(市)政府	110年12月	
		4. 持續檢討研(修)海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項、研訂裁罰基準；並於每年留遊學宣導會中宣導及辦理業者說明會。	國際司			110年12月	
		5. 持續檢討研(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注意事項。	國教署			110年12月	
		6. 持續檢討研(修)育場館業發行商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項， <u>邀集業者舉辦研習會加以宣導，並督導地方政府辦理查核及追蹤改善。</u>	體育署			持續辦理	
		7. 持續檢討研(修)健身中心定型化契約應記載及不得記載事項， <u>邀集業者舉辦研習會加以宣導，並督導地方政府辦理查核及追蹤改善。</u>	體育署			持續辦理	

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. 研訂健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項，以維護消費者權益及減少相關申訴案件。	體育署		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
13	3.(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	加強管理並督導各地方政府針對健身中心業者之招募會員定型化契約進行查核，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」。	體育署			持續辦理	
14	3.(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。	<p>1. 透過樂齡學習中心向高齡者進行消費詐騙宣導。</p> <p>2. 針對預防留遊學詐騙之宣導規劃辦理，並督導業者依海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項規定辦理退費及損害賠償。</p> <p>3. 於校安中心網頁建立警政署連結，提供「165 防詐騙專區」連結，並要求各級學校完成連結，強化宣導。</p> <p>4. 於各級學校法治教育相關課程加強反詐騙相關宣導。</p>	<p>終身教育司</p> <p>國際司</p> <p>學務特教司(國教署)</p> <p>學務特教司、國教署</p>	<p>樂齡中心</p> <p>內政部、法務部、各級學校</p> <p>各級學校</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	

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.(8) 加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨)之規範與管理。	<p>1. 督導各地方政府依「短期補習班設立及管理準則」第24、25條相關退費規定辦理退費，並授權各地方政府訂定更有利消費者之規定。</p> <p>2. 督導各地方政府依兒童課後照顧服務中心定型化契約規定辦理退費。</p> <p>3. 督導業者依海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項規定辦理退費。</p> <p>4. 督導各地方政府依健身中心定型化契約應記載及不得記載事項規定辦理退費。</p>	<p>終身教育司</p> <p>終身教育司</p> <p>國際司</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	
16	3.(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。	<p>1. 於短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項中規範，應明列繳費項目及金額，並督導各地方政府查核所轄補習班是否符合規定。</p> <p>2. 於海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項中規範，應明列繳費項目及金額，並督導查核業者是否符合規定。</p> <p>3. 於健身中心定型化契約應記載及不得記載事項中規範，並督導各地方政府查核所轄業者是否符合規定。</p>	<p>終身教育司</p> <p>國際司</p> <p>體育署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p> <p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	

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	4. 持續推動永續消費(4) 持續推動源頭管理，並研訂各項行為準則，導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節能(資)源。	配合環保署綠色採購之推行，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，並持續辦理綠色採購研習會，提升整體綠色採購比率。	資科司	環保署、部屬機關(構)、各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
18	4.(6) 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。	辦理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，辦理「校園環境保護暨廢棄物管理」觀摩暨環保相關說明會，以及協助學校進行校園有害廢棄物清運工作等。	資科司	環保署、部屬館所、各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
19	4.(7) 整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育。	1. 於辦理校園環境保護相關法令說明會時，融入減少使用一次用產品、限制使用塑膠吸管宣導等課題，提升師生相關知能，另透過補助辦理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。另將永續消費教育融入學校相關課程，建立學生正確觀念。 2. 鼓勵教育部同仁參加永續消費教育相關課程研習。	資科司、國教署 人事處	環保署、部屬館所、各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理	

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	5. 重視特定消費族群權益 (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。	1. 督導各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。 2. 於高齡者、婦女及新住民等相關學習活動,進行消費者保護宣導。 3. 於相關會議向各地方政府宣導消費者保護教育議題。	終身教育司、國教署 終身教育司 國教署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
21	5. (6.4) 針對網站、行動軟體及社群所為之廣告行為,建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。	1. 辦理學術網路不適合存取網站資訊過濾防護系統營運、網路守護天使系統營運與精進。 2. 接受民眾申訴與檢舉,更新過濾資料庫。 3. 各直轄市、縣(市)教育網路中心管理相關設備,協助推廣家長下載網路守護天使系統。 4. 網路內容防護機構(iWIN)提供相關不適合存取網站資料,更新過濾資料庫。	資科司 資科司 資科司 資科司	網路內容防護機構(iWIN) 網路內容防護機構(iWIN) 網路內容防護機構(iWIN) 網路內容防護機構(iWIN)	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
22	6. 鼓勵參與消保事務,提升消保能力及認知 (2) 加強推動各級學校消費者保護教育,鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。	1. 於各級學校學務相關會議,加強消費者保護資訊宣導。 2. 將消費者保護理念融入「公民與社會」等相關課程內,建立學生正確的消費者保護觀念。 3. 彙整優良教案電子檔案提供中小學教師參考。	學務特教司、國教署 國教署 國教署	各級學校 中小學 中小學	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	預計每年辦理4場次。 預計每年辦理2場次教案分享活動。 109年6月	

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	6.(3)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。	1. 將各項重大議題如「消費者保護教育」等融入師資職前教育課程。 2. 辦理中小學教師消費者保護教育相關研習。 4. 於全國公私立大專校長會議及教務主管聯席會議中向各校宣導，鼓勵各校開設相關議題課程。	師資藝教司 國教署 高教司、技職司	師資培育之大學 中小學	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
24	6.(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。	1. 督導各直轄市、縣(市)所屬社區大學進行消費保護之宣導。 2. 辦理樂齡學習中心訪視及督導各直轄市、縣(市)所屬樂齡學習中心進行消費保護之宣導。 3. 辦理全國短期補習班管理業務研討會，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	終身教育司 終身教育司 終身教育司	社區大學 樂齡中心	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
25	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。	1. 辦理留遊學宣導、業者說明會及每季電子報宣導。 2. 督導各地方政府辦理活動及訪視各地方政府時，安排消費者保護相關議題、教育宣導或宣導「1950 消費者服務專線」等相關事宜。 3. 製作短期補習班宣導單張、海報及影片，並透過各地方政府運用多元管道宣導。	國際司 國教署 終身教育司		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	

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
		4. <u>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)</u> ，邀集業者及地方主管機關於研習會中加以宣導消費者保護事宜。	體育署			持續辦理	
26	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。	1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費服務專區」，提供教育消費服務相關宣導資訊。 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。 3. 持續維護更新體育署官方網站之「消費者專區」，登載定型化契約範本、相關公告事項及解釋令，並確保申訴信箱正常運作。 4. 持續督導各地方政府每季更新「直轄市及縣(市)政府短期補習班資訊管理系統」。	綜規司 國教署 體育署 終身教育司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
27	6.(11) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	1. 定期發送消費者保護團體教育部文宣、保持聯繫及相互合作。 2. 輔導消費者保護團體業務推展。	終身教育司(各司處署) 終身教育司(各司處署)	消費者文教基金會、臺灣消費保護協會 消費者文教基金會、臺灣消費保護協會		持續辦理 持續辦理	

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
28	6. (12) 加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	依「教育部表揚推展社會教育有功團體及個人實施要點」規定，獎勵消費者保護團體。	終身教育司			每年7至12月	
29	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (1) 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，除密切與消保機關合作研商處理機制，並督導各地方政府設立統一窗口適時對外說明、依法查處及必要時協調各地補教協會協助學習安置。 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。 3. 督導各地方政府、體育團體依「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。	終身教育司 國際司 體育署	金管會	直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
30	7. (5) 研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1. 持續檢討研(修)短期補習班履約保證機制。 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」督導各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。 3. 依「海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項」督導各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。 4. 依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」督導各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 終身教育司 國際司 體育署		直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府 直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	

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
31	7.(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，研議改進策略並揭露資訊。	1. 依行政院消費案件統計分析報告，督導各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。 2. 持續督導臺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。 3. 辦理留遊學宣導說明會、業者說明會、每季電子報及查核，宣導留遊學注意事項及消費糾紛相關申訴管道等資訊，並請業者落實留遊學應記載及不得記載事項之管理，以及提供近年留遊學之消費資訊。	終身教育司 體育署 國際司	臺灣運動彩券股份有限公司	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
32	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (11)其他相關消費議題(如計畫性報廢)	針對賽車、攀岩、彈翻床等新興運動訂定民間運動場館管理規範，並督促地方政府輔導業者遵守法令規範，以維護消費者使用安全。	體育署		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：高冠如 電話：02-7736-5716 傳真：02-2397-6916 E-mai：jessie2142808@gmail.com