

國軍退除役官兵輔導委員會 109-110 年度消費者保護方案

國軍退除役官兵輔導委員會109-110年度消費者保護方案

目 錄

實 施 要 項	具 體 措 施	頁 碼
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。	4
	1.(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。	4
	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。	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。	4
	1.(9)針對短期間聚集大量人潮之室內外消費場所或活動，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）。	5
	1.(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	5
	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)。	5
2. 提升標示正確與廣告內容真實性	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。	5
	2.(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。	6
	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。	6
	2.(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。	6
	2.(4)加強基因改造食品、有機食品及農產品之標示資訊。	6

3. 促進交易自由與公平	3.(3.1)促進公平交易	
	3.(3.1).(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
	3.(3.1).(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。	7
	3.(3.1).(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營及7日無條件解約權與其合理例外情事之管理及查核。	7
	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。	7
	3.(3.1).(8)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範與管理。	8
4. 持續推動永續消費	4.(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。	8
	4.(4)持續推動源頭管理，並研訂各項行為準則，以導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節約能(資)源。	8
5. 重視特定消費族權益	5.(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	9
	5.(2)推動企業經營者及政府提供友善之特定消費族群消費諮詢等相關服務。	9
	5.(4)高齡者消費生活保護相關措施 5.(4.1)維持高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。	9
	5.(4.2)推廣高齡者財產信託制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失。	10
	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。	10

6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	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。	11
	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。	11
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	7.(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	12
	7.(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	12
	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。	12

國軍退除役兵輔導委員會 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	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. (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. 所屬醫療機構依據衛生福利部所訂「藥事法」第80條及「藥物回收處理辦法」等規定，發現藥品或衛材之不良品、不良反應，即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報，並隨時監測該通報系統之訊息，以強化藥品或衛材之使用安全(藥事法所稱藥物，係指藥品及醫療器材)。 2. 依「國軍退除役官兵輔導委員會各遊憩區經營管理原則」規定，農林機構應由專人管理及定期檢查各項設備，維護設施正常使用，危險區域應明確標示並設立防護措施，嚴防危險品進入遊憩區。	就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
2	1. (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。	要求農林機構對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。另針對服務項目實施遊客滿意度調查，即時分析改善。	事業處 (農林機構)	1. 農場每月對營運點安全維護督導作業並記錄備查。 2. 所屬農場每月進行滿意度調查，即時分析改善。	
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。	要求農林機構對於非實體店面商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。	事業處 (農林機構)	農場每月對營運點安全維護督導作業並記錄備查。	
4	1. (5) 加強含有毒性化學物質(	依衛福部所訂醫療廢棄物共同清除處理機構管理	就醫處	經常辦理(110 年 12 月	

	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。	辦法及環保署相關規定,要求所屬醫療機構建立管控機制,妥善處理「廢棄物清理」,包括廢棄物貯存、清除、處理及流向追蹤管理。並配合地方環保單位監控毒性物質處理。	(醫療機構)	31日)	
5	1.(9)針對短期間聚集大量人潮之室內外消費場所或活動,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)。	農林機構於連續假期前針對農場及遊樂區場域內易壅塞路段疏導、車流人潮動線、停車空間規劃以及安全管理與管制等研擬交通疏運計畫,另因應大量人潮湧入,針對農場及遊樂區場域內環境清潔、餐廳及客房服務擬定大量人潮安全管理計畫,並事先進行演練。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110年12月31日)	
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。	各所屬安養、醫療及農林機構,對於涉及住民、病患與遊客等書面及電子線上(如病歷、藥歷、遊客訂房等)管理系統之個人資料,是否依相關規定善盡管理責任,避免資料遭冒(盜)用或遺失。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	各安養、醫療、農林機構每年至少辦理1次系統查核作業。	
7	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.所屬醫療機構發現藥品或衛材之不良品、不良反應,即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報,並隨時監測該通報系統之訊息,以強化商品及服務安全。 2.要求所屬農林機構依本會核定之「遊憩區公共安全管理及應變標準作業程序(SOP)實施計畫」落實各項安全事故應變及通報機制。	就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	農場每月至少1次實施安全維護檢查,另每半年辦理1次消防安檢、消防演練及每半年送驗飲用水水質以維遊客安全。	
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。	1.所屬醫療機構均要求供貨商及生產廠商提供用品安全檢測及保險,並建立損害填補機制以維護消費者權益。 2.所屬醫療機構針對商品或服務危險度高之委外或合作廠商要求須加保責任險,並建立損害填補機制以	就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110年12月31日)	

		維護消費者權益。 3. 所屬農林機構均依規定投保公共意外險。			
9	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 2. (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。	1. 所屬醫療機構指派專人不定期查核有危險之虞之商(藥)品有無警告標示，並適時公告加強宣導。 2. 建立所屬農林機構公共設施維護管理機制，設立危險警告標示並定期巡查，落實公共設施安全維護管理。	就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
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。	依據「國軍退除役官兵輔導委員會各遊憩區經營管理原則」，由專人管理及定期檢查各項設備，維護設施正常使用，危險區域應明確標示並設立防護措施，嚴防危險之發生。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
11	2. (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。	1. 要求所屬安養、醫療、農林機構將安(養)護、病房、旅遊住宿與遊憩、餐飲食等價格資訊於該機構全球資訊網公開，確維消費者權利。 2. 農林機構賣場公開販售之各項商品，應明確標示價格，並禁止惡意哄抬價格。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110年12月31日)	
12	2. (4) 加強基因改造食品、有機食品及農產品之標示資訊。	輔導所屬農林機構之農產品，推動履歷驗證制度，及有機農產品驗證。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
13	3. 促進交易自由與公平 3. (3.1) 促進公平交易 3. (3.1).(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	1. 安養及農林機構持續檢討，於法令或規定修改時，配合研(修)訂定型化契約相關事宜。 2. 安養機構將「自費安養定型化契約」置放官網，使消費者瞭解相關契約規範。 3. 農林機構已配合觀光主管機關訂定之各項「定	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	

	導、查核及違反者之處罰。	型化契約應記載及不得記載事項指導原則」辦理。 4. 針對「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」公告後，將落實宣導，並於本會赴農場不定期查核時，抽查相關作業文件。			
14	3.(3.1).(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。	相關定型化契約除於所屬農場官網與摺頁等置放宣導外，有關農場於旅展販售住宿券時，請農場加強銷售人員教育並於官網上發布，及於現場委婉告知消費者請其依其實際旅遊需求規劃行程後，再適度購買住宿券，以免過度消費。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
15	3.(3.1).(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營及 7 日無條件解約權與其合理例外情事之管理及查核。	1. 農林機構現行線上訂房退訂標準依消保會公告之「觀光旅館業、旅館業、民宿個別旅客直接訂房定型化契約範本」之規定辦理。 2. 農林機構辦理通訊交易業務時，有 7 日無條件解約權與其合理例外情事並進行查核。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
16	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。	1. 各服務、安養、醫療機構依會頒規定訂定防騙工作計畫及防騙專案小組宣導各項反詐騙措施。並與地區內金融(郵局、國軍財務組、臺灣銀行)、警政、調查、地方政府相關單位、醫院、所屬其他機構等建立聯繫通報網絡。另將防詐騙作為及成效，列入每半年工作輔訪焦點工作項目。 2. 篩選曾受騙或易受騙(如單身體弱、年邁獨居、神智不清等)榮民眷造冊，依實際狀況，將其列為特需(較需)照顧對象，服務人員(含志工)平時加強訪查宣導、囑託鄰里加強關照或協調轄區警局加強巡邏。 3. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目暨網站，以圖文、漫畫等方式，刊	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構) 行政處 政風處	1. 服務、安養、醫療、農林機構每年配合各項集會、活動及訪視等時機，宣導防範詐騙常識，至少 60 萬人次。 2. 本會每年運用報章、媒體宣導消保、防詐騙等訊息及相關因應與救濟管道，至少 25 則。	

		載相關法令、防詐騙案例、因應措施與救濟管道。 4. 要求農林機構對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。 5. 所屬農林機構或供應商所提供的商品或服務有安全或衛生上的危險或瑕疵時，依消保規定辦理。並於網站及商品加註退換貨品聯絡電話及意見反映信箱，由專人負責，以便民眾退換貨品及意見反映。 6. 所屬醫療機構網站及院訊定期刊登消費安全相關報導。 7. 所屬醫療機構門診、住院及志工服務櫃台提供消費者查詢醫療衛生資訊。 8. 本會全球資訊網「廉政專區」，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。			
17	3.(3.1).(8)加強商品與服務售後服務（含維修、退換貨等）之規範與管理。	農林機構透過各申訴事件及顧客滿意度調查進行檢討，如有反映不佳情形，即時回報及檢討回應。遊客所留聯絡方式應列檔保存，適時提供遊客最新訊息。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
18	4. 持續推動永續消費 4.(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。	鼓勵所屬農林機構所生產之產品，依環保署相關規定，朝可回收、再利用等材質包裝，減少環境污染與製造垃圾量。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
19	4.(4)持續推動源頭管理，並研訂各項行為準則，以導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節約能（資）源。	1. 本會持續配合行政院政策，推動用油、用電等能源節約措施並研(修)訂相關計畫。 2. 本會及所屬機構依前項計畫，落實執行能(資)源節約工作，並確保目標達成。	綜規處 服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	

			就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構) 行政處		
20	5. 重視特定消費族權益 5.(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. 各服務機構每年均運用「與民有約榮民代表懇談會」、「榮民分區座談會」等各種集會及訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民…等之消費者保護教育宣傳。 2. 所屬機構利用各種集會時機，向員工(包含特定消費族群，如：婦女、原住民等)進行消費者保護書面及口頭宣導教育。 3. 利用本會全球資訊網「廉政專區」，適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。 4. 「榮光雙周刊」針對老人及婦女等族群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉提升讀者消保及自我保護等意識，並同步於榮光電子報配合刊載；另協請「長青樹」廣播節目，配合宣導。 5. 派員參加消保業務研習，吸取相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育，相關消保宣導資料置放於服務台、就業服務站，供民眾及學員閱覽取用，另於公布欄公告周知。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構) 行政處 政風處	1. 所屬機構每年運用各類型集會或活動等時機向高齡者、受訓學員、新住民或病友等族群，宣導相關消費常識，服務機構至少435場次、安養機構至少64場次、訓練機構至少2場次、農林機構至少20場次、醫療機構至少44場次。 2. 本會每年運用報章、電臺等媒體向高齡者與婦女等族群，宣導各類消保陷阱與詐騙手法等態樣，至少25則。	
21	5.(2) 推動企業經營者及政府提供友善之特定消費族群消費諮詢等相關服務。	要求所屬農林機構於服務台專人提供高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關友善之服務，並教育相關同仁熟悉諮詢與服務之技能與流程。	事業處 (農林機構)	經常辦理(110年12月31日)	
22	5.(4) 高齡者消費生活保護相關		服照處	每年勸進或協助弱勢高	

	措施 5.(4).(4.1)維持高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。	1. 各服務機構協助(轉介)弱勢高齡之榮民/眷，申請低(中低)收入戶、中低老人生活津貼、長照、馬上關懷等社福資源提供相關服務(措施)及執行成果。 2. 各服務與安養機構勸進或協助弱勢高齡榮民入住各地區榮譽國民之家，使其獲得最佳服務與照顧。 3. 安養機構持續提供機構住宿式服務照顧，並配合長照政策及地方需求，設置日照中心。 4. 安養與醫療機構持續依照顧需求，創新銀髮族照護用品，提供住民與病患輔助使用。 5. 針對弱勢高齡及貧病者，本會醫療機構提供所需之行動輔具及相關醫療措施。	(服務機構) 就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構)	齡榮民入住地區安養機構，至少 380 人次，使其獲得最佳服務與照顧。	
23	5.(4).(4.2)推廣高齡者財產信託制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失。	本會服務與安養機構針對高齡之單身榮民或遺眷，利用訪視與集會活動時機，加強榮民財務保管，或透過預立遺囑等防騙作為，宣導財產交付信託觀念，避免遭有心人士利用各種手法(如購物、保險等)詐騙而遭受損失。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構)	服務機構每年運用訪視時機，推廣弱勢高齡單身榮民/眷財產交付信託與預立遺囑等防騙作法至少 50 萬人次。	
24	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 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. 本會及所屬機構每年均運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策，以強化員工消保知識及專業知能。 2. 辦理農林機構觀光服務、消費保險等相關實務與法律之講習，防杜影響商品與服務品質事件之發生。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 就醫處 (醫療機構) 事業處	1. 各服務、安養、訓練、醫療、農林機構每年至少辦理 1 場次教育訓練。 2. 每年運用各類型內部會議或活動宣導消保常識與專業知能：服務機構至少 72 場次、安養機構至少 64 次、	

			(農林機構) 行政處 人事處	訓練機構至少 4 場次、醫療機構至少 44 場次、農林機構至少 24 場次。	
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. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」刊載各類型之消費爭議案例與紛爭解決法令及措施；另於漢聲電臺「長青樹」每週一至週五帶狀節目中不定時宣導周知。 2. 配合各項活動，如榮民節、就業媒合等各項宣導時機，針對消費爭議議題，擴大向社會大眾宣導。 3. 所屬機構透過跑馬燈、電視、布告欄等多元管道刊登消費者保護相關資訊。	綜規處 服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構) 行政處 人事處 政風處	本會每年運用報章、電臺等媒體宣導消保、防詐騙等訊息及相關因應與救濟等管道，至少 25 則。	
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. 本會及所屬機構網站設置及管理「消保專區」，適時刊登消保資訊，亦連結相關網站，供民眾點閱。消保網站設置及資料建置情形將列入工作輔訪焦點工作查核項目。 2. 本會全球資訊網「廉政專區」，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。	綜規處 服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 就醫處 (醫療機構) 事業處	各所屬機構於全球資訊網「消保專區」，每年至少提供 24 則最新消保資訊。	

			(農林機構) 行政處 政風處 統計處		
27	7.強化消費者諮詢及爭議處理 7.(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1.不定期檢討有關消費事故相關規範，並配合主管機關法規適時修正。 2.發生時員工立即通報相關單位，並協助處理爭議。 3.本會所屬機構設置「消保業務承辦人」及「服務(客服)中心」、「志工服務櫃台」、「意見投訴箱」、「專線電話(語音系統)」等多元管道，提供消費者查詢資料、掛號及其他相關諮詢服務，由專人解答消費者各種問題，定期檢討服務成效及有關消費事故之處理。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
28	7.(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1.本會及所屬機構(如醫療機構設置醫療糾紛處理委員會)不定期檢討有關消費事故損害賠償機制相關規範，並配合主管機關法規適時修正。 2.醫療機構對陳情及通報之醫療糾紛案件建檔列管；對重大醫療爭議案件，主動召開會議，檢討責任歸屬及處理原則；並配合主管機關修正有關醫療糾紛處理及醫療事故補償相關規範。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	
29	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。	所屬機構均設置消保業務承辦人，辦理消保業務，處理並統計各項消費爭議申訴事件，研擬改進策略，並適時公布周知。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經常辦理(110 年 12 月 31 日)	