

# 國家通訊傳播委員會 109-110 年度消費者保護方案

## 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..... - 1 -
2. 提升標示正確與廣告內容真實性..... - 2 -
3. 促進交易自由與公平..... - 6 -
5. 重視特定消費族權益..... - 7 -
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知..... - 9 -
7. 強化消費者諮詢及爭議處理..... - 10 -

序號	計畫實施要項及具體措施	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	<p>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</p> <p>(1) 加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、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。</p>	<p>1. 強化電信設備驗證制度、落實驗證機構查核與管理，以確保電信設備審驗品質。</p> <p>2. 抽查市售電信設備，防堵不合格規定之產品流入市面，以保障消費者權益及維持電波秩序。</p> <p>3. 因應通訊及傳播技術發展，適時增訂、修訂電信設備技術規範，以符合科技潮流及滿足市場需求。</p> <p>4. 適時檢討及研修電信設備之審驗、驗證機構管理等相關法令。</p> <p>5. 審驗手機應具「災防告警細胞廣播服務」功能，以提供特殊振動、聲響警示功能，俾供身障人士識別早掌握離災、避災的訊息。</p> <p>6. 抽測 10 大手機品牌當年度銷售量較高，且未取得資安認證標章之智慧型手機各 1 款，並對外公布抽測結果，督促製造商重視手機之資安防護。</p>	射頻與資源管理處			<p>1. 編列 109 年度電信設備委託驗證機構辦理審驗費用 <u>62,534 千元</u>，預計審驗電信設備 <u>7,319 件</u>；編列 110 年度電信設備委託驗證機構辦理審驗費用 <u>68,787 元</u>，預計審驗電信設備 <u>8,051 件</u>。</p> <p>2. 109 年度預計抽驗電信設備 <u>366 件</u>，110 年度預計抽驗電信設備 <u>402 件</u>。</p> <p>3. 配合開放第 5 代(5G)行動通信業務，預計於 109 年度增訂相關 5G 電信設備技術規範；另為符合科技潮流及滿足市場需求，預計於 110</p>	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
						年度修訂相關電信設備技術規範。 4. 109 年度完成修訂電信設備之審驗、驗證機構管理等法規。 5. 編列109年度具「災防告警細胞廣播服務」功能手機委託驗證機構辦理審驗費用 <u>16,000 千元</u> ，預計審驗具該功能手機 <u>415 件</u> ；編列110 年度具該功能手機委託驗證機構辦理審驗費用 <u>17,600 千元</u> ，預計審驗具該功能手機 <u>456 件</u> 。	
2	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	1. 持續委託驗證機構辦理電信設備審驗工作，並於辦理審驗時要求業者於設備本體、外包裝、說明書上標示警語及認證資訊，以確保消費	射頻與資源管理處			1. 109 年度預計委託驗證機構辦理電信設備審驗 <u>7,319 件</u> ，110 年度預計委	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
	及查核，並檢討修訂其規範。	<p>者權益。</p> <p>2. 抽查市售電信設備，以確保產品充分標示警語及認證資訊。</p> <p>3. 揭露抽驗不合格，經廢止審驗證明之器材資料，以警示消費者避免購買該等器材，充實消費資訊。</p>				<p>託驗證機構辦理電信設備審驗 <u>8,051</u> 件，要求業者於設備本體、外包裝、說明書上標示警語及認證資訊，以確保消費者權益。</p> <p>2. 109 年度預計抽驗電信設備 <u>366</u> 件，110 年度預計抽驗電信設備 <u>402</u> 件，以確保產品充分標示警語及認證資訊。</p> <p>3. 持續辦理於本會型式認證資料庫網頁公告經廢止審驗證明之器材資料，以警示消費者避免購買該等器材。</p>	

序號	計畫實施要項及具體措施	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)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"> <li>對於取締違規醫藥、金融廣告或誇大不實廣告，加強與衛福部、金管會、公平會聯繫，加速處理效率，以保障消費者權益及健康。</li> <li>定期將「違反衛生相關法規核處一覽表」及「衛生福利部通知媒體應注意刊播涉及違規之廣告清冊」上網，以促使廣電業者修正廣告內容，並提供消費者正確資訊之管道。</li> <li>於廣電事業換照或評鑑時，將其違規核處紀錄或品管流程、觀眾服務與申訴處理情形等列入審查項目，以督促業者管控其播出之廣告。</li> </ol>	電臺與內容事務處			<ol style="list-style-type: none"> <li>每月將「違反衛生相關法規核處一覽表」及「衛生福利部通知媒體應注意刊播涉及違規之廣告清冊」上網，年度預定辦理12次。</li> <li>每年預定召開廣電事業評鑑、換照審查會議12次。</li> </ol>	
	(6)針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	<ol style="list-style-type: none"> <li>本會於制定廣播、電視節目為置入性行銷相關規範，已要求業者為置入性行銷時，應遵守不得刻意影響節目內容編輯、不得直接鼓勵購買商品、服務及不得誇大商品或服務及其效果等規定，且須明顯揭露置入者訊息，以維護視聽眾權益，使業者有明確標準遵行。對於疑似違</li> </ol>	電臺與內容事務處			<ol style="list-style-type: none"> <li>每年預定召開6次「廣播電視節目廣告諮詢會議」。</li> <li>每年規劃辦理廣電研習活動2場次。</li> </ol>	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
		<p>規案件，本會提送由專家學者、公民團體及實務工作者組成之「廣播電視節目廣告諮詢會議」廣納多元觀點討論，再提請委員會做最終審議。</p> <p>2. 針對廣電事業近期置入性行銷、節目廣告化之違規案例，於辦理廣電研習活動，本會與從業人員進行交流討論，俾協助廣電業者及公協會熟悉法規，增進法律及自律知能。</p>					
	(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。	<p>1. 依據廣播電視法第二十六條之一第二項及第三十二條、衛星廣播電視法第二十九條第一項規定，本會針對廣電媒體之節目或廣告，得指定時段或以鎖碼方式播送：</p> <p>(1)本會於「電視節目分級處理辦法」規定，要求限制級節目應鎖碼播送。</p> <p>(2)本會指定廣播電視事業酒類廣告之播送時段。</p> <p>2. 對於前述疑似違法案件，本會提送由專家學者、公民團體及實務工作</p>	電臺與內容事務處			每月將違反廣播電視法、衛星廣播電視法之核處件數上網，年度預定辦理12次。	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
		<p>者組成之「廣播電視節目廣告諮詢會議」廣納多元觀點討論，再提請委員會議做最終審議。</p> <p>3. 定期將違反廣播電視法、衛星廣播電視法之核處件數上網，提供廣電事業及消費者查詢之管道。</p>					
3	<p>3. 促進交易自由與公平</p> <p>(3.1) 促進公平交易</p> <p>(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> <p>(3.3) 促進自由公平競爭及合理價格之維持</p> <p>(2) 針對公用事業、運輸事業、電信事業及非屬完全競爭市場之商品與服務，落實費率管制與資訊公開機制。</p>	<p>督導電信業者配合警政單位發送防詐騙宣導簡訊、攔阻國際話務白名單等相關措施，協助防制電信詐騙。</p> <p>1. 因應市場動態發展及電信管理法通過，檢討特定電信服務市場顯著地位者之資費管制措施。</p> <p>2. 本會將督促行動電信業者實施之資費方案應於電子網站及各營業場所完整揭露資費訊息，以達資訊公開及落實保護消費者權益。</p>	<p>基礎設施事務處 平臺事業管理處</p> <p>綜合規劃處</p> <p>平臺事業管理處</p>			<p>配合警政單位於每年所召開1至2次「防制電信詐欺與網路犯罪工作平臺」會議，並持續督促電信業者配合警政單位辦理防制電信詐騙作業事宜。</p> <p>1. 本會將持續觀察電信服務市場趨勢，研擬完成電信資費管制辦法及管制措施；規劃於109年至少辦理1場次座談會或公開說明會，於110年前完成電信資費管制辦</p>	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
						<p>法及管制措施。</p> <p>2. 依業者不定期所提出相關促銷方案，督促業者落實完整揭露資費訊息，以保障消費者權益。</p>	
4	<p>5. 重視特定消費族權益</p> <p>(6.1) 對兒童及青少年所為之廣告應避免過度誇張或引誘，且不應出現色情或暴力圖像、文字及影音等不適當內容。</p>	<p>1. 依據電視節目分級處理辦法第九條第二項規定，電視事業於兒童頻道或兒童節目所播送之廣告內容及時間限制，應符合普遍級或保護級規定。</p> <p>2. 依據電視節目廣告區隔與置入性行銷及贊助管理辦法第六條規定，兒童節目內容之呈現，以誘使兒童要求家長接受節目中商品或服務之建議者、利用兒童參與心理，鼓勵使用各種付費形式之互動者等方式，明顯促銷、宣傳商品或服務，或鼓勵消費，或利用視聽眾輕信或比較心理影響消費者，為節目未能明顯辨認，並與其所插播之廣告未區隔，本會將依法取締及核處。</p>	電臺與內容事務處			每年定期公布傳播監理報告4次。	

序號	計畫實施要項及具體措施	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. 針對不適當廣電內容，本會建置「傳播內容申訴網」，提供民眾申訴或陳情管道，本會定期公布民眾申訴資料及本會核處件數，以利民眾瞭解傳播監理概況，並共同參與監督廣電媒體。 4. 電信事業提供過濾機制如「色情守門員行動版」服務，主要為避免兒童及青少年利用行動網路接觸不當資訊與維護身心健全發展。	平臺事業管理處				
	(6.2) 應讓父母或監護人於兒童及青少年購買、使用商品及服務前，知悉可能產生之費用及避免費用產生之方法。	1. 按本會所監理之電信事業，在業者提供電信服務範圍，均有各類通信網路營業規章可稽，本會將持續督促業者與消費者間之雙方權利義務，並從其雙方簽訂之服務契約事項辦理及維護消費者權益。 2. 業者與消費者所簽訂電信服務契約內容，應包含約定詳細收費標準資料，並於媒體、電子網站及業者營業場所落實資訊揭露義務。 3. 電信服務契約項目及內容，業者應落實消費者對電信服務契約內容	平臺事業管理處			1. 督促電信事業就電信服務範圍，應每半年定期檢視各類通信網路營業規章內容，適時修正各類電信服務之服務契約內容，並落實服務契約內容資訊揭露之義務(包含約定詳細收費標準資料)。 2. 定期每半年督促業者落實及提供電信服務	

序號	計畫實施要項及具體措施	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
		的審閱期間，以保障消費者權益。				商品之資訊揭露及契約審閱期限，以保障消費者權益。	
	(6.4)針對透過網站、行動軟體及社群之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。	<p>1. 依兒童及少年福利與權益保障法第46條第1項規定，本會召集內政部、教育部、經濟部、文化部及衛生福利部等相關目的事業主管機關成立「iWIN 網路內容防護機構」(簡稱 iWIN)，iWIN 辦理申訴機制之建立及執行等任務，如接獲民眾申訴有害兒少身心健康之網路內容，將依相關法令規定，轉請權責機關處理。</p> <p>2. iWIN 定期公布民眾申訴案件數量及類型分析，以利民眾瞭解並共同參與監督。</p>	電臺與內容事務處			每年定期公布申訴案件統計報表4次。	
5	<p>6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</p> <p>(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。</p>	配合行政院消保處定期辦理相關消保教育與宣導。	平臺事業管理處			配合辦理相關消保教育與宣導。	

序號	計畫實施要項及具體措施	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	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。	不定期就重大電信服務消費爭議案件，進行事實調查及認定，並適時以新聞稿揭露消費者正確的消費資訊，以維護消費者保障。	平臺事業管理處			持續關注電信消費市場動態，針對重大電信服務消費爭議案件，以最快速方式，進行事實調查及認定，並適時以新聞稿方式，揭露消費者正確的消費資訊。	
	(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。	因應電信管理法通過，研擬訂定設立電信消費爭議處理機構與機制。	平臺事業管理處			1. 109 年委託相關研究單位，辦理研擬相關電信消費爭議處理機構與機制之研究，編列預算金額約 500 萬元。 2. 110 年研擬訂定設立電信消費爭議處理機構與機制之相關辦法草案。	
	(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. 定期公布電信消費爭議申訴案件量及其分析報告於網站，就申訴案件量無法下降的業者，每月邀集業者赴會說明並責成提出改善措施。	平臺事業管理處			1. 依據申訴案件統計數量及其分析報告，每月定期邀集業者，採滾動式檢討方式，責成業者提出改善措	

序號	計畫實施要項及具體措施	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. 於電視事業評鑑換照審查會議，將電視節目播映比率(新播、首播、重播節目比率)列為重點審查項目，並要求電視業者應於節目表註明新播/首播/重播標示，以提供閱聽眾更透明之消費資訊，同時每年查核電視事業於指定時段內製播本國節目之比率及「新播」比率，期提升本國自製節目之新播能量並逐年降低節目重播率。	電臺與內容事務處			施。 2. 每年召開電視事業評鑑換照審查會議共12次、每年查核無線電視及衛星電視事業本國節目製播情形各1次。	依審查意見之個別意見編號5。 有線電視撥出重複率頻繁，於執行項目補列。

彙整單位：平臺事業管理處

聯絡人：秦蓁

電話：02-33438342

傳真：02-23433600

E-mail：juliec@ncc.gov.tw