

## 文化部 109-110 年度消費者保護方案

## 目錄

計畫實施要項、具體措施	頁碼
<b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b>	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。	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）。	2
<b>2. 提升標示正確與廣告內容真實性</b>	5
(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。	5
(3)提升觀光遊憩區、夜市商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	6
<b>3. 促進交易自由與公平</b>	7
(3.1)促進公平交易 (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。	7
<b>4. 持續推動永續消費</b>	9

(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。	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。	10
<b>5. 重視特定消費族權益</b>	11
(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。	11
(5)身心障礙者消費生活保護相關措施 (5.1)對於身心障礙者所採行之廣告或行銷活動，應慎重妥適為之，以免損及其權益。	13
(6)兒童及青少年消費生活保護相關措施 (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。	14
<b>6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</b>	17
(1)加強各目的事業主管機關內部消費者保護種子教育訓練。	17
(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。	17
(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。	18
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	18

<b>7. 強化消費者諮詢及爭議處理</b>	18
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	18
(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。	19
<b>8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b>	19
(4)持續推動應用程式(Apps)安全標章認證。	19
(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。	20

文化部 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>(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。</p>	<p>1. 餐廳定期進行餐飲服務區衛生安全查核，以維護到館參觀用餐之消費者健康安全。</p> <p>2. 販售之商品標示依據商品標示法及各相關法規辦理，並投保產品責任險。</p> <p>3. 針對委外經營管理之設施或賣店等，定期查核履約服務能力及品質。</p> <p>4. 要求委外廠商設置</p>	各附屬機關及所轄文創園區			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
		免費申訴電話、信箱或網址供消費者反映意見使用。					
2	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)。	1.展演場所建立空氣品質檢測機制,並定期辦理空調檢修,以加強室內空氣品質。 2.強化各場館消防、建管等公共安全查核,並依各類場所性質定期保養及檢測各項館舍安全措施,如安全電梯、消防、機電、用電設備	各附屬機關及所轄文創園區			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
		<p>及緊急發電等設施，確保使用安全。</p> <p>3. 辦理消防及災害防治講習及演練，及弱勢族群(如老人、身障者)避難演練，強化公共安全及同仁防災變能力。</p> <p>4. 實施人潮管制策略，確保消費安全。</p> <p>5. 場館投保公共意外責任險。</p> <p>6. 各場館以「文化展演場館友善服務暨設施(備)檢核表」</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
		<p>進行自我檢核。</p> <p>7. 輔導私營藝文場館符合公共安全法規規範，例如透過補助作業要點要求私營場館提供合法使用執照及消防檢查文件等方允許受理補助。</p> <p>8. 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)執行聯合稽查、投保公共意外責任險查核，並依室內空氣</p>	<p>文資司及相關業務司</p> <p>文化部影視及流行音樂產業局</p>	<p>內政部環保署</p>	<p>建設、工務、消防、環保局</p>	<p>109年度：預定執行臨場查驗數為20家次</p> <p>110年度：預定執行臨場查驗數為20家次</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
		<p>品質管理法規定，輔導與協助環境保護事務主管機關進行室內空氣品質檢測。</p> <p>7. 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗，加強公安查核，若發現有違法之情事，即移請主管機關依法處理。</p>					
3	2. 提升標示正確與廣告內容真實性	1. 於展廳室內均放置	各附屬機關及所轄文創			持續辦理，並每年定期巡檢	

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
	(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。	易滑區以貼設防滑條、放置告示牌方式做危險警告。 2. 強化參觀活動之動線指引、用品使用方法及限制等標示。 3. 依據消防安全規範設置滅火器、逃生方向指示燈與緊急照明燈。	園區			及維修	
4	2. (3)提升觀光遊憩區、夜市商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	各場館明確訂定門票價格、場地租用等各項服務項目之收退費規範，並公告週知。	各附屬機關及所轄文創園區			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	3. 促進交易自由與公平 (3.1)促進公平交易 (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. 督導直轄市、縣(市)政府各消保主管機關定期對市售圖書禮券是否符合「圖書禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定進行查核及宣導。 2. 依「電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項」,及「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」,派員至全國電	人文及出版 司  文化部影視及流行音樂 產業局		直轄市、縣(市)政府各消保主管機關	1. 縣市政府每年辦理 1 次查核,並於本部官網增加宣導資料。  2. 109 年度預定執行臨場查驗數 20 家次。 110 年度預定執行臨場查驗數 20 家次。	

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
		<p>影片映演業(電影院)進行查核與宣導。</p> <p>3. 針對「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」、「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」進行查核與宣導，並適時檢討修正。</p>	<p>藝術發展司、影視及流行音樂發展司</p>			<p>3. 每年辦理 1 次全國性票券查核，並至少完成藝文表演票券定型化契約查核 30 件以上與藝文展覽票券定型化契約查核 15 件以上，並於本部官網增加宣導資料。</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
		<p>4. 配合經濟部「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之施行(預計110年1月1日),訂定圖書禮券、電影禮券之相關同業互保規範及協助宣導事宜。</p> <p>5. 辦理錄影帶出租與會員間定型化契約規範之查核與宣導</p>	<p>人文及出版司、影視及流行音樂發展司</p> <p>影視及流行音樂發展司、影視及流行音樂產業局</p>			<p>109年底前完成訂定圖書禮券、電影禮券同業互保規範,並辦理宣導事宜。</p> <p>不定期辦理</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
6	4. 持續推動永續消費 (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。	1. 推動採購綠色環保標章產品，並宣導機關內請購案以綠色環保標章優先採購。 2. 鼓勵所轄文創商店減少資源的浪費、不過度包裝，儘量使用可自然分解之材質容器及可回收再生的包材，全力推廣綠色消費主義。	秘書處及各附屬機關  各附屬機關及所轄文創園區			持續辦理	
7	4.(6)推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資	1. 透過展覽活動、各式宣導等推動二手	1. 各附屬機關及所轄			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
	源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	物再利用。 2. 鼓勵博物館、美術館及地方文化館於展覽啟動規劃前，即預先規劃未來展板、模型或相關設備可再被利用之情形，並將資源分享給需要的單位。	文創園區 2. 文化資源司、藝術發展司				
8	5. 重視特定消費族權益 (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	1. 積極運用博物館際寒暑假聯合行銷、原住民族電視台、教育廣播電台等宣傳媒介，向兒童、青少年、原住民等宣	各附屬機關及所轄文創園區			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
	<p>的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。</p>	<p>導有益於特定消費族群之優質展覽相關消費議題。</p> <p>2. 運用內政部移民署新住民培力網站及社群平台發布相關藝文訊息。</p> <p>3. 透過網站、臉書、電子看板、服務電話、現場服務人員等多元媒介，提供特定消費者保護資訊網站之連結或消費議題相關宣導訊息，以符合各種不</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
		同消費族群之需求。 4. 辦理藝文展演定型化契約推廣活動，除對一般消費者加強宣導，亦針對特殊族群(如高齡者、身心障礙者)加強推廣其關切議題。	藝術發展司			每年辦理1場全國性推廣活動，並透過本部官網及相關管道進行宣傳。	
9	5.(5)身心障礙者消費生活保護相關措施 (5.1)對於身心障礙者所採行之廣告或行銷活動，應慎重妥適為之，以免損及其權益。	1. 持續改善場館之無障礙設施，包含無障礙廁所、坡道、扶手、輪椅觀眾席位等。 2. 以友善設計概念建	各附屬機關及所轄文創園區			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
		<p>置展場，打造無障礙觀展空間。</p> <p>3. 培訓專業導覽員，提供身心障礙者良好之參訪活動。</p> <p>4. 本部及各附屬機關之官網均符合網站無障礙規範。</p>					
10	<p>5. (6)兒童及青少年消費生活保護相關措施</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. 依法執行電影片及其廣告片(預告樣片)之分級審議，督促業者格遵映演時間、觀影條件之規定，並於顯著處揭示級數。不定期派</p>	<p>文化部影視及流行音樂產業局</p>		<p>新聞、社福主管機關</p>	<p>109年度預定執行臨場查驗數20家次;完成期限109年12月31日。</p> <p>110年度預定執行臨場查驗數</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
		<p>員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗，加強查核，若發現有違法之情事，即移請主管機關依法處理。</p> <p>2. 規劃針對親子、兒童之活動，並就活動屬性建議或訂定觀賞、參與年齡層，藉此維護兒少參與權益。</p> <p>3. 博物館辦理適合兒少參與之活動，並</p>	各附屬機關及所轄文創園區			<p>20家次；完成期限 110 年 12 月 31 日。</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
		<p>提供適合兒童及青少年休閒之場域。</p> <p>4. 不定期函請各直轄市、縣(市)政府督促所轄平面媒體相關公會轉知會員確實遵守「兒童及少年性剝削防制條例」第 50 條規定等兒少保護相關法令，並補助民間團體辦理出版品分級評議及推廣活動案，以保障兒少閱聽權利，維護兒少</p>	人文及出版公司	縣(市)政府	新聞、社福主管機關		

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
		身心健康。					
11	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知  (1)加強各目的事業主管機關內部消費者保護種子教育訓練。	1. 持續辦理員工及志工各項有關消費者保護教育課程。	本部、各附屬機關及所轄文創園區			每年1次	
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。	1. 利用官方網站進行消費者訊息宣導及定期更新。  2. 透過各單位發行之刊物或出版品，適時提供各式消費保護資訊。	各附屬機關、所轄文創園區			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. 透過各單位公布欄、跑馬燈等，適時公告消費者保護之文宣或資訊。					
13	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。	官網設置消費者保護專區，並連接行政院消費者保護會網站，讓消費者瞭解消費保護措施及議題資訊。	資訊處、各附屬機關、所轄文創園區			持續辦理	
14	6.(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	邀請消費者保護團體辦理講座或教育訓練。	各附屬機關、所轄文創園區			持續辦理	
15	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (1)落實重大消費爭議案	1. 建立觀眾意見回報機制及陳情案件標準作業流程。	各附屬機關、所轄文創園區			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
	件之資訊揭露與即時處理機制。	2. 提供多元之申訴管道，例如於網站建置民眾服務信箱，於展覽場服務台設置民眾意見信箱等，以利消費者反應消費爭議。					
16	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. 定期統計申訴案件及分析案件類型。 2. 針對常見之申訴案件進行追蹤及改善。	各附屬機關、所轄文創園區			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
17	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (4)持續推動應用程式(Apps)安全標章認證。	本部及各附屬機關之應用程式(Apps)均符合安全標章認證。	資訊處、各附屬機關、所轄文創園區			持續辦理	
18	8. (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。	辦理地方政府消費者保護業務考核作業。	綜規司			每年1次	

彙整單位：

聯絡人：

電話：

傳真：

E-mai