

# 勞動部 109-110 年度消費者保護方案

實施要項及具體措施	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。	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。	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
2. 提升標示正確與廣告內容真實性	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)。	2
3. 促進交易自由與公平-(3.1)促進公平交易	3
(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。	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。	3
5. 重視特定消費族權益	4
(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。	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。	4
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	5
(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。	5
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	6
(4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業等)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	6



2	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。	提供國家既有化學物質清單，該清單為廠商於國內製造、使用及進出口之化學物質資料，可供化學品管理目的事業主管機關掌握國內危害物質資訊。	職業安全衛生署	行政院環境保護署	-	年度辦理	
3	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、管理及查核(含公共意外責任險投保情形)	加強批發及零售業等營業場所之職業安全衛生檢查，預計每年檢查 5,000 場次，協助及督促雇主加強安全衛生設施及落實自主管理。	職業安全衛生署	-	-	年度辦理	
4	2. 提升標示正確與廣告內容真實性 (5) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	1. 辦理查驗防爆電氣設備關鍵防爆功能，及配合抽查市售防爆電氣設備廣告 10 型。 2. 辦理已通過防爆電氣設備檢定合格製造廠產銷狀況調查，並查核對應廣告之正確性計 10 案次。 3. 辦理機械安全現場輔導，宣導機械之合格標章認知，及抽查市售機械銷售廣告之真實性計 40 案次。 4. 請各地方政府加強督導私立就業服務機構應與求職人簽訂職業介紹服務定型化契約及確實登載職缺之勞動條件。	職業安全衛生署  勞動力發展署	-  -	-  直轄市、縣(市)政府	年度辦理  年度辦理	

5	<p>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。</p>	<p>請各地方政府針對不實廣告加強查處，至於執行私立就業服務機構評鑑計畫，納入查察其職業介紹服務定型化契約範本使用情形、求職者個人資料保護情形及辦理教育宣導之情形。</p>	<p>勞動力發展署</p>	<p>-</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>年度辦理</p>	
6	<p>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。</p>	<p>1. 請各地方政府主動查察雇主刊登之求才廣告及加強宣導不實廣告之相關規定。 2. 運用勞動部勞動力發展署台灣就業通網站青少年打工及新鮮人求職專區、0800-777-888服務專線等管道，持續提供求職防騙守則及相關法令資訊與諮詢協助，強化宣導求職安全。遇有爭議案件，則依權責移請地方政府查處。 3 為預防消費糾紛並保護消費者參訓權益，請勞動部勞動力發展署各分署於辦理職業訓練前，加強宣導消費爭議處理方式，並於辦理不預告訪視作業加強查核電腦公司。</p>	<p>勞動力發展署</p>	<p>-</p>	<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>年度辦理</p>	

7	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，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	辦理外國人來臺工作相關法令、宗教文化及消費者保護教育宣導，預計每年辦理約70場次。	勞動力發展署	-	-	年度辦理	
8	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。	透過全國各公立就業服務機構及成立銀髮人才資源中心提供就業服務，促進高齡者就業。	勞動力發展署	-	-	年度辦理	
9	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (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. 請各級總工會自每年度1月1日起至12月31日止，於重要集會及辦理勞工教育訓練活動時，將「消費者保護教育」納入訓練課程中，並將此訊息轉知其會員工會，廣為宣導消費者保護觀念。	勞動關係司	-	-	年度辦理	



		5. 結合勞動部及所屬機關內部員工終身學習推動活動,推動內部員工消費者教育、風險教育及宣導活動。	人事處	-	-	年度辦理	
10	7. 強化消費者諮詢及爭議處理 (4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業等)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	建立重大消費事故(含罷工或無預警停業等)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	勞動關係司	行政院消費者保護處、交通部	-	依行政院羅政務委員秉成於本(108)年8月7日及21日之會議決議,後續將配合交通部及消保處,針對消費者權益訂定相關資訊揭露事宜	

彙整單位：勞動部綜合規劃司 聯絡人：蕭彩含 電話：02-8590-2857 傳真：02-8590-2850 E-mail:em60680@mol.gov.tw