

交通部 109-110 年度消費者保護方案

目錄

計畫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
(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。	5
(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。	6
(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。	7
(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)。	8
(10)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制(含監控及資訊揭露)。	10
(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	11
(12)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	13
(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)。	15
(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。	16
2. 提升標示正確與廣告內容真實性	17
(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。	17

(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。	19
(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。	20
(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	21
(6)針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	22
(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。	22
3. 促進交易自由與公平 (3.1)促進公平交易	23
(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。	23
(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。	26
(3)加強鐵路、航空、海運等大眾運輸班(航)次延誤、停(併、減)班(航)及重大事故之必要處理機制。	27
(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。	30
(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。	31
(8)加強商品與服務售後服務（含維修、退換貨）之規範與管理。	32
(9)防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。	33
(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。	34
3. 促進交易自由與公平 (3.2)度量衡器及容(流)量等之管理	35
(2)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	35

3. 促進交易自由與公平 (3.3)促進自由公平競爭及合理價格之維持	36
(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。	36
(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	38
(5)研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。	39
(6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為（如隱藏費用或逐步加價），加強規範及查處。	39
4. 持續推動永續消費	40
(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。	40
(3)持續推動永續消費(對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核。	40
(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。	41
5. 重視特定消費族權益	42
(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。	42
(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。	43
(3)研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善認證標章制度。	45
(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所必需之商品及服務，並研議必要之措施。	46
(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。	47
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	47

(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。	47
(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。	47
(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。	48
(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。	49
(8)將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或評獎之標準。	51
(9)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證，加強吹哨人個資保護及檢舉案件處理時效。	52
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	52
(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	54
(14)規劃提供消費者參與消保公共事務的管道及機會，以及提升消費者消費知能及參與消保事務的意識。	54
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	54
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	54
(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。	55
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	56
(4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	57
(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	59
(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。	60
(7)推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制，並完備相關法令制度。	62

(8)協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。	63
8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題	63
(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下，衍生涉及個人資料保護及虛擬貨幣應用等消費者權益保障議題。	63
(4)持續推動應用程式(Apps)安全標章認證。	65
(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例。	65
(6)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。	66
(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。	66
(9)強化消費者行為之研究，要求企業經營者充分揭露重要資訊俾利消費者選擇。	67

交通部 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	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. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府就轄管區域內交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動安全疑慮及環境影響之加強查驗。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請食藥、衛生、環保、勞動、營建、消保及其他有關機關等，就其商(食、藥)品、醫療器材、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動，加強安全及環境影響的查驗管控，請業者訂定自主檢查表，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 視需要適時召開「鐵路車站旅運與站務設施設計注意事項」研修會議、「特種建築物行動不便者使用設施設置計畫審查委員會」、鐵道局通用化無障礙交通環境小組委員會議等，俾利建構更友善之車站環境及打造友善乘車環境及服務。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 辦理臺鐵整體購置及汰換車輛計畫(104-113 年)，依據「通用設計原則」、「身心障礙者權益保障法」及「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」規劃車輛無障礙化，提供旅客友善使用環境。車輛採用可回收及環保材質製造，車體輕量化及能源再生化以減輕環境負擔，	臺鐵局			持續辦理 (113.12.31)	
		5. 執行電磁相容要求、防火規範、系統保證(SA)及獨立驗證與認證(IV&V)之審查與監督機制等確保車輛製造品質，另配置火災預警與行車紀錄影音輔助設備等，善盡消費者保護義務。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 汽、機車安全管理，以及幼童專用車、學童交通車安全管理與查核。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	所轄各區監理單位每月均排定34~171不等路檢勤務班次執行各重點車輛(含幼童車)專案稽查。本案屬於例行且長期業務。 (110.12.31)	

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. 辦理各公路客運場站無障礙環境檢核。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	完成所轄 64 個公路汽車客運場站無障礙設施檢視。 (110. 12. 31)	
		8. 補助市區客運、公路客運、國道客運及無障礙計程車業者購置通用化車輛。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110. 12. 31)	
		9. 國內客船及載客小船依行政院維護公共安全方案，執行轄區內船舶抽查。	航港局			持續辦理 (110. 12. 31)	
		10. 連續假期前，加強督導與查核 所轄水域之國內航線載客船舶（含交通船）船員證書、載客人數及各項相關安全設備事宜，以避免船舶超載或其他危及安全之事由發生。	航港局			持續辦理 (110. 12. 31)	
		11. 依「船舶法」、「船舶檢查規則」、「客船管理規則」、「載重線勘劃規則」及「小船管理規則」等規定，定期辦理船舶檢查丈量業務，以利維護船舶之安全性。	航港局			持續辦理 (110. 12. 31)	

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. 為強化飛航安全管理，依據「民用航空法」及「國際民用航空組織」第 1 號、第 6 號及第 8 號附約等相關飛安法規，定期進行檢視，並就差異部分研修相關法規，期與國際標準同步接軌。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		13. 為落實飛航安全查核，依據核定之年度飛安查核計畫，加強執行航務、適航及客艙之查核工作，並達成 90%以上之查核達成率目標。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		14. 依據「航空器飛航作業管理規則」之規定，持續要求各航空公司落實「安全管理系統」，以提昇飛航安全，保障航空運輸之安全。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司辦理代售商品屬需經檢驗測試者，按「代售商品抽驗作業流程」規定，不定期取樣送檢驗；並於郵政商城明訂店家販售之商品倘屬依法令相關規定應先取得相關檢驗通過或證照者，於銷售前需持有合法證照，並具有提供及銷售該商品之正當權利；另需投保產品責任險。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
		16. 督導中華郵政公司提供之電子銀行服務(含網路/e 動郵局)或各項行動支付服務等儲匯業務，依「個人資料保護法」與「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」規定，研修相關作業規範及控管機制，以維護客戶個人資料及使用之安全。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
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。	1. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府針對轄管區域內商家加強查核管理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保及其他有關機關等，就其食品、商品與服務，加強管理及查核，請業者訂定自主檢查表，	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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
		並納入年度督導考核檢查項目辦理。					
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。	1. 辦理或責成各縣市政府督導旅宿業受理間接訂房者（如透過訂房網站等），仍應符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並落實查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保及其他有關機關等，就其非實體店面之食品、商品與服務，加強管理及查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 針對低成本航空公司售票網頁之機票交易資訊(如機票使用限制)揭露情形及客服專線服務狀況，每季至少辦理1次之查核，如有缺失，立即督導其改善。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導中華郵政公司辦理郵政商城業務，持續履約管理，注意簽約店家商品或服務是否遵守其適用之相關法令規定，並對集郵電子商城定期內部查核，持續優化顧客操作流程及擴充遞送方式，以加強服務。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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	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。	1. 配合行政院環境保護署及各縣市環保局有關毒性化學物質運送規定核發通行證。	公路總局	行政院環境保護署(環境衛生及毒物管理處)	直轄市、縣(市)政府、	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 執行道路危險物品運送人員訓練及路邊稽查工作。	公路總局			1. 有關危險物品訓練由各民間訓練協會每月開定 10~20 不等班別。 2. 各監理單位每月均排定 105~120 班次專案執行危險物品稽查。 (110.12.31)	
		3. 督導臺灣港務公司依據「商港法」第 25 條、「商港港務管理規則」第 30 至 35、40、42 至 46 條及「國際商港港區危險物品裝卸倉儲設施作業要點」危險物品搬運裝卸管理機制辦理審核載運有毒物質船舶之裝卸申請作業。	本部航政司	臺灣港務公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 臺東開往綠島、蘭嶼離島貨輪載運危險物品，依「離島地區非專用船舶載運液化瓦斯及汽柴油等危險品應行注意事項」辦理。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 依據國際民航組織所頒布之危險物品航空安全運送技術規範(ICAOTI)作為空運毒性化學物質危險物品處理標準。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
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)。	1. 責成觀光局各國家風景區管理處轄區依據「大型群聚活動安全管理要點」為短期活動辦理投保公共意外責任險，並配合縣市政府定期辦理公共安全聯合演(訓)練及稽(檢)查。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 觀光遊樂業舉辦特定活動者，應依「觀光遊樂業管理規則」第19條之1規定辦理，並納入年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 要求各國家風景區管理處遊客中心就緊急逃生路線圖設立中、英文雙語化標示。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導高鐵公司就連續假期時段，研擬疏運計畫報部備查後據以執行，以確保旅客安全之管理維護。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導高鐵公司依法依約投保綜合責任險，以確保倘乘客發生意外時，可即時獲得相關賠償。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		6. 各車站依行政院環保署訂定之「室內空氣品質維護管理計畫文件撰寫指引」訂定室內空氣品質維護管理計畫，設置專責人員並取得證照及完成室內空氣自主量測，定期委託檢驗測定機構辦理定期室內空氣品質檢驗測定。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 各車站每年皆有投保公共意外責任險，並申請建築物安全檢查，以保障旅客安全。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 民航局所屬各航空站每年定期投保公共意外責任險	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		9. 依「交通部航港局海運客運場站公共安全與營運檢查督導計畫」每年辦理抽查及複查事宜。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導臺灣港務公司每年度投保經營之國際商港區域之公共意外責任保險，並依該公司「舉辦各類活動投保責任保險之投保金額標準」，於舉辦活動時依該表列之保額標準辦理投保責任保險事宜。	本部航政司	臺灣港務公司		持續辦理 (110.12.31)	
		11. 督導臺灣港務公司於旅客通關場域周邊規劃明確登船路線，以保障消費者於港區登船之安全，並設置 AED 設備以供需求之民眾即時協助。	本部航政司	臺灣港務公司		持續辦理 (110.12.31)	
		12. 督導中華郵政公司依中華民國產物保險商業同業公會訂定之公共意外責任險風險分類及保險金額規劃辦理投保，提供民眾多一層生命及財產安全保障。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
6	1、(10)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制(含監控及資訊揭露)。	1. 督促企業經營者應確實依「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」規定，對其所銷售有安全性瑕疵之車輛執行召回改正作業及辦理資訊揭露。	公路總局、 本部路政司	財團法人車輛 安全審驗中心		持續辦理 (110.12.31)	
		2. 督導桃園機場公司，若機場之廠商販售之商品或餐點有疑慮，會立即要求預防性下架、召回、回收、銷毀，以落實食品安全衛生，維護旅客健康。	本部航政司	桃園機場公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司辦理郵政商城業務，針對有疑義之商品或服務，店家若未能即時說明澄清或自行將商店網頁移除時，郵政商城得於通知店家後，即先將該商品或服務自店家網站移除，並待問題解決後再予回復。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
7	1、(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	1. 由觀光局或責成各縣市政府督導旅宿業依個人資料保護法規定辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 依「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，請觀光遊樂業訂定個人資料檔案安全維護計畫，以加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核，並納入年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 訂定「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，並要求綜合及甲種旅行業據實填報旅行業個人資料檔案安全維護計畫，以維護旅客個資安全。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導高鐵公司落實所訂之「個人資料檔案安全維護計畫」，另要求於個資外洩時應即刻通報交通部，以確保旅客個人資料之管理與安全維護。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		5. 各項監理委外作業與廠商訂定資訊業務安全保密條款，以維護車主或駕駛人權益。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 配合「個人資料保護法」，針對旅客於臺鐵局使用之訂票及付款資料，規範相關系統需有安全交易機制，以維護旅客個人資料安全及相關權益。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 配合「個人資料保護法」公布實施，要求客運業者訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」，以維護客戶個人資料安全。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 為落實資訊安全管理，依「交通部郵政服務使用戶役政資訊連結作業管理要點」第 7 條第 3 點，定期或不定期對中華郵政公司查核其使用該戶役政資訊情形。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
		9. 督導中華郵政公司查核郵政商城店家遵守消費者個人資料保護法令規定，並於集郵電子商城及儲匯業務進行個人資料之查詢與運用時，均符合該公司訂定之「個人資料檔案安全維護計畫」，並配合修訂相關作業規範，以維護客戶隱私權及個人資料安全。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
8	1、(12)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	1. 辦理或責成各縣市政府督導旅宿業受理以第三方支付、線上及行動支付等方式訂房或購買禮券者，應符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」及「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並落實查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業之行動支付辦理情形，納入年度督導考核檢查項目辦理，以維護消費者之交易安全。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 監理各項費用線上繳納，與相關機構於每次辦理招標訂約事宜時，訂定資訊業務安全保密條款，以維護繳納人權益。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 目前「網路訂票系統」及「信用卡付款系統」皆已建置網路認證機制，以符合電子商務相關法規之規範。網路信用卡付款網站採用全球先進的 128 位元 SSL 安全加密機制，提供全程的資料加密，確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導中華郵政公司辦理郵政商城業務，每筆交易皆經過 SSL256bit 安全加密處理，郵政商城、集郵電子商城網站對所有對外網站之傳輸加密通訊協定採用 TLS1.1 或 TLS1.2 版本，以符國際標準，維護交易安全。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
		6. 督導中華郵政公司辦理行動支付服務時，依「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」規定，將交易安全及消費者權益事項納入「郵政 HCE 手機 VISA 卡/金融卡雲支付服務特別約定條款」及相關作業規章，以加強並落實金融交易安全之監督、管理與查核。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
9	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. 依據「交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點」，遇有發生重大安全事故，依相關機制辦理，以相互通報預警機制及整合資料庫。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 高鐵公司已與鐵路沿線 11 縣市地方政府依簽訂之相互支援協定，以利即時支援緊急事故處理。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		3. 高鐵與臺鐵、北捷、桃捷、高捷已建立相互通報及備援疏運機制，並與客運業者訂定緊急接駁合約，於緊急事故或運轉變更時相互支援。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		4. 補助國道客運車輛安裝相關防撞警示設備，利用資訊系統建立預警機制，以提醒駕駛注意行車狀況，避免車輛碰撞事故發生，保障乘客安全。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		5. 建立「高風險貨運業者預警管理机制」。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		6. 因應航空公司發生重大消費事件，民航局將視情況設立緊急應變小組，督導航空公司主動發佈即時資訊，儘速妥處消費爭議，俾維護消費者之權益。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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	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. 辦理或責成各縣市政府督導旅宿業投保公共意外責任險，並納入查核項目。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業之食品、商品及公共意外責任險等事項，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業，依公路法規定投保乘客責任保險。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 各式車輛辦理領牌、異動業務查核投保強制汽車責任保險。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 臺鐵便當廚房(餐廳或餐務室)均有投保「產品責任險」，讓消費者購買便當多一層保障。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 依據「航業法」第14條規定，經營旅客運送者，於開始營運前，為營運人投保責任保險，以及為旅客投保人身傷害保險，並報航港局備查。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 依據「民用航空法」第 94 條及第 95 條規定，規範國籍航空器及外籍航空器皆須投保責任保險，且保額須符合航空客貨損害賠償辦法之損害賠償額規定。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
11	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. 辦理或責成各縣市政府依法核發營業執照(或登記證)及專用標識，建立合法旅館及民宿識別制度，落實旅宿業管理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業之各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證，加強管理及查核，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 依溫泉法第 18 條、溫泉標章申請使用辦法第 16 條規定，持續督導各縣市政府取締轄內無溫泉標章而營業溫泉之業者，以落實溫泉標章之管理。另於網站公布取得溫泉標章之業者資訊，提供民眾查詢並選擇有標章場所消費泡湯。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 幼童專用車、學童交通車管理： (1)依照「道路交通安全規則」，辦理幼童專用車車身規格檢驗，加強落實領牌審核及車輛各項設備之檢驗及車身標示應符合規定。 (2)配合各縣市政府辦理聯合稽查作業，對車身規格不符規定者，依法處罰及責令改正，以確保幼童安全。	公路總局	教育部終身教育司、國民及學前教育署	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導代檢廠確實辦理汽車檢驗事宜，以維檢驗品質並促進行車安全。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 督導中華郵政公司依「郵政代售業務推廣作業要點」規定，各類商品提報上架前，均針對該類商品相關法源(如商品標示法、商標法、酒類標示管理辦法等)逐一審查，並經內外部審查委員核可後才准予上架銷售；相關商品定期稽催廠商提供最新版本之認證合約書或證書備查。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司就郵政商城店家標榜各類商品或服務具標示(章)、警告標示、認證者，除要求店家確實於商品頁面刊載相關認證證明外，並定期派員檢查商品，針對有疑義之商品，郵政商城得於通知店家後，即先將該商品自店家網站下架。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
		8. 為利新住民及外國消費者辨識，加強督導所轄運輸場站、觀光景點及郵局等公共場所之外語標示正確性及一致性。	臺鐵局、鐵道局、公路總局、高公局、民航局、航港局	台灣高鐵公司、中華郵政公司、臺灣港務公司、桃園機場公司		持續辦理 (110.12.31)	
		9. 電動自行車管理： (1)輔導電動自行車製造或進口業者應依規定申請電動自行車型式安全審驗。 (2)對於販售未經審驗合格電動自行車之製造或進口業者依規定限制其申請型式安全審驗作業。	本部路政司	財團法人車輛安全審驗中心		持續辦理 (110.12.31)	
12	2、(2)加強觀光遊憩區、溫泉場館等	1. 辦理或責成各縣市政府依法查核旅宿業相關標示揭露情形。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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
	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。	2. 觀光局各國家風景區管理處業配合縣、市政府針對轄管區域內店家加強查核管理。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業之設施(備)標示、危險警告標示及避難逃生標示，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
13	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. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府針對轄管區域內店家商品標價加強查核管理。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 要求觀光遊樂業就收費及服務項目等，訂定合理價格並公開標價(如：公告於售票處、入口處、其他適當明顯處所及網站)，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 就旅行業對老人及小孩優惠措施相關標價揭露情形，增列相關輔導管理或查核機制。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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
14	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)。	1. 辦理或責成各縣市政府就旅宿業販售商品與服務之內容是否涉及廣告不實，加強管理與查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 輔導中華民國旅行業品質保障協會及相關旅行業公會成立媒體及網路廣告監看小組，以有效掌握旅行業行銷廣告之異常訊息。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 因國內航線客船所提供之服務(商品)係為運輸乘客，在客觀上較不易會有詐欺之情事發生，惟其客票可能會有超收支情形，為保障消費者權益，航港局於連續假期及暑假旺季時會派員督檢客票價額，於平日亦會不特定抽查，以杜絕超收情事發生。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導中華郵政公司持續抽查壽險業務廣告文宣是否符合規定及業務員有無於網際網路從事特定商品銷售招攬廣告。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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	2、(6)針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	1. 辦理或責成各縣市政府就旅宿業透過網路、旅展等管道販售商品與服務之內容及其行銷方式，予以查核有無違反相關規定。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
16	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。	1. 辦理或責成各縣市政府就旅宿業透過網路、旅展等管道販售商品與服務之內容及其行銷方式，予以查核有無違反相關規定。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其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，予以適度規範及查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於各大旅展監督查核參展業者營運情形，如查有相關違規事證，將依法進行裁罰。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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	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。	1. 研擬「郵輪國外旅遊定型化契約範本及應記載不得記載事項」(草案)。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 持續檢討研修「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」及其定型化契約範本，並督導或責成縣市政府辦理相關宣導暨查核事宜。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 視情研提「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」修正建議。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導高鐵公司定期檢討與修訂旅客運送契約，並強化相關宣導，以保障消費者權益。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		5. 辦理「鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」修正。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 公路汽車客運、遊覽車相關之定型化契約範本暨應記載及不得記載事項持續修訂辦理，並將持續查核業者是否落實相關規定，若查有違法事項將依消保法第 56 條之 1 規定，函請限期改善或處以罰鍰等，俾維護消費者權益。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 派員檢查停車場經營業者有無參考「計時計次停車場公告事項範本」內容公告停車種類、停車位數、營業時間、收費標準、收費方式、使用票證之權利與義務、使用停車場之權益與責任、服務專線、意外責任險、管轄法院及其他應公告事項，暨公告內容有無違反規定；加強對消費者宣導注意業者公告內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、 縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		8. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場租用定型化契約條款有無違反路外停車場租用定型化契約範本與其應記載及不得記載事項規定；加強對消費者宣導注意定型化契約內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、 縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		9. 滾動檢討「路外停車場租用定型化契約應記載及不得記載事項」、「路外停車場租用定型化契約範本」、「計時計次停車場公告事項範本」及訂定「計時計次路外停車場公告應記載及不得記載事項」。	本部路政司			持續辦理 (110.12.31)	

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. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場回數票禮券定型化契約條款有無違反路外停車場回數票禮券定型化契約應記載或不得記載事項規定；加強對消費者宣導注意定型化契約內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、 縣(市)政府	地方政府每年 11 月底前派員檢查，並將結果報部。倘有不合項目，由地方政府要求業者限期改善，並追蹤至改善完成為止。 (110.12.31)	
		11. 依據實際需求檢討調整「高速公路車輛拖救服務協議書」。	高公局			持續辦理 (110.12.31)	
		12. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否有違背「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，每年不定期抽查及複查各航線之業者應張貼售票窗口明顯處。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		13. 每年由民航局所屬各航空站針對於航空站內設置售票櫃檯之航空公司依「國際機票交易重要須知範本」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」辦理至少兩次不定期查核，督導航空公司銷售機票時必須提供及告知民眾相關機票使用規範。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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
		14. 督導中華郵政公司依郵政商城「商品線上訂購合作契約書」中規範，店家應確實遵守法令規定，並於店家後臺公告，宣導勿違反主管機關所公告應記載及不得記載事項。集郵電子商城依規定應記載事項，已於網站隱私權政策、安全機制及新手購物說明等處，告知顧客並取得同意後始得完成加入會員程序。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
18	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。	1. 將「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」、「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」及其定型化契約範本公告於機關網站，提供民眾查閱，並辦理或責成各縣市政府查核業者訂房及發行禮券情形。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 依據「旅行業交易安全查核作業要點」，加強旅行業交易安全查核，如旅行業有跳票或拒絕往來情形，將立即分案處置。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司依郵政商城「商品線上訂購合作契約書」規範店家應確實遵守法令規定，集郵電子商城會員交易以每筆交易不逾新臺幣 1 萬 5 千元及線上信用卡即時付款機制為風險之控管，票品皆由臺北北門郵局集郵股寄出，並與收入款項勾稽，確保履約保障機制。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
19	3.1、(3) 加強鐵路、航空、海運等大眾運輸班(航)次延誤、停(併、減)班(航)及重大事故之必要處理機制。	1. 有關團體旅客權益，視情聯繫受該交通運輸影響之主要旅行業，以掌握旅客受困或滯留情形，另責請旅行業注意旅客安全維護並妥善安排相關食宿與替代交通。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 督導高鐵公司於調整變更班次時事先報部備查，並於實施日前至少公告一週；倘因天災、事故或其他不得已之情事須臨時變更時，亦應規定通報交通部。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		3. 督導高鐵公司於列車延遲及運轉變更時之確實辦理資訊揭露及轉乘服務等應變機制，並依旅客運送契約辦理退費。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 臺鐵局針對天災、事故業已訂定相關事故應變處理標準作業程序(SOP)供從業人員遵循，於行車安全前提下，採取保障旅客權益應變措施。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 臺鐵局已配合本部與各縣市政府及其它交通運輸業者(如捷運、高鐵、公路局、航港局等)，依各地點不同需求訂定運行中斷旅客接駁作業計畫，於事故發生時可隨時啟動替代運具聯合疏運，俾維護消費者行旅權益。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 加強督促業者確依「客運路線增減班次及停駛處理原則」辦理。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 依據公路汽車客運發生突發事件影響大眾交通應變方案，採取緊急措施以維持正常運輸。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 固定航線船舶客運業者，依其所報班次表運送旅客。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		9. 落實各客運業者緊急應變計畫之延誤處理方式及補償制度。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 於網站設置轄管固定航線客輪業者之航班資訊區，遇有航班延誤、停班、併班及減班等情事可隨時上網公告，供消費者作必要之因應。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		11. 有關班次延誤、停(併、減)班及重大事故影響乘客權益部分，則依「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約」辦理。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		12. 研擬「郵輪購票交易重要須知範本」(草案)。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		13. 每月查核國內各航空公司可歸責於業者之定期航班取消情形，超過量罰門檻者依「民用航空運輸業違反民用航空法量罰標準表」處罰航空公司，另依據「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本」處理各航空公司班機延誤、變更航線或起降航點及罷工所衍生之消費爭議。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		14. 督導民航局增訂「民用航空運輸業管理規則」第 35-5 條(合同規則附件十)及「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」第 9 點等規定，	本部航政司	勞動部、民航局	直轄市、縣(市)政府	預定於 108.12.31 前完成，後續依規定持續辦理。 (110.12.31)	

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
		以避免罷工產生之消費爭議。					
20	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. 於觀光局網站公告「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」及「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並責成縣市政府辦理相關查核事宜。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 旅行業於網站銷售之票券(如國內外旅遊景點、表演、遊樂園及地鐵等)，就拒絕消費者退訂或改期衍生爭議，進行相關輔導管理或查核。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 督導各航空公司就國際航空客運服務排除於通訊交易解除權適用範圍之合理例外情事，應以適當方式公告周知，並加強對民眾之宣導。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導中華郵政公司於其郵政商城、集郵電子商城之會員權益「退、換貨處理」項下或於新手上路說明文件中載明，明定消費者所購買各項商品，除依「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條規定，不適用 7 日鑑賞期之情事外，其餘商品須遵照消費者保護法等相關法令之規定，提供 7 天鑑賞期，並	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
		根據各商品供貨商依產品特性所定之退訂貨辦法加以處理。					
21	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. 如接獲消費詐騙或消費爭議案件，將辦理或責成各縣市政府，依消費者保護法規定督導旅宿業、觀光遊樂業妥適處理，並追蹤後續處理情形。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 各區監理所(站)協助將相關警語及補救措施與管道內容於 LED 字幕機(跑馬燈)不定時撥放提醒民眾。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 督導中華郵政公司於公司全球資訊網及郵政商城首頁放置預防詐騙宣導頁面並提供「內政部警政署 165 反詐騙網站」連結，引導消費者撥打 165 反詐騙專線報案，並適時透過傳送電子郵件或簡訊提醒消費者，注意並提防詐騙電話。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導中華郵政公司依據金管會發布之「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第 11 條規定，建立警示帳戶滯留款返還處理機制，俾利民眾取回受詐騙款項，並印製防詐騙宣傳摺頁，分送客戶，提醒注意。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
22	3.1、(8)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨)之規範與管理。	1. 持續每月針對 eTag 偵測異常之用戶，將以平信及簡訊通知用戶至指定通路重新檢查並更換 eTag。如 eTag 係於三年保固期內出現異常，且係非人為因素造成損壞，可免費更換。	高公局			1.109 年： (1) 每月可提供 1 萬 4 千件以上之更換服務數量。 (2) 維持 64%以上更換比。 2.110 年： (1) 每月可提供 1 萬 5 千件以上之更換服務數量。 (2) 維持 65%以上更換比。 (110.12.31)	
		2. 觀光局接獲旅客至旅行社於旅程中安排之商店所生退換貨消費爭議申訴，有關旅行社是否依國內(外)旅遊定型化契約規定辦理部分，均盡力協調之。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 督導中華郵政公司於其集郵電子商城銷售商品與退、換貨服務，需符合通訊交易之規範，並於郵政商城「商品線上訂購合作契約書」中明訂商品鑑賞期限內	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
		無條件退貨規定，並針對未解決之爭議，暫時保管該筆有爭議之貨款至爭議獲得解決為止。					
23	3.1、(9)防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。	1. 辦理或責成各縣市政府依「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理旅宿業相關查核事宜。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其是否有顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為，進行管理及查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否有違背「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導所轄經營固定航線客船業者辦理固定航線登記。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 轄區內經營固定航線客船客運價表，均報經航港局備查後施行。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 轄區客船客運價表，於備查後，均督導業者將相關資訊公告周知，並於實地勘查時查核其執行情形，不得有獨占、壟斷市場等不公平交易行為發生。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 督導所轄客船運送業者提供消費者維護船舶安全免付費電話，加強服務提昇品質。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 於航港局全球資訊網站設置「離島航線系統」及「金門地區小三通船舶客運資訊」公告轄區固定航線客輪業者之航班表及聯絡電話等資訊，供消費者參考使用。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
24	3.1、(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。	1. 辦理或責成各縣市政府查核旅宿業向消費者收取相關費用，是否符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 督導高鐵公司依法將旅客運送契約、退換票之手續費、違約金收取方式、其他附加費用公告於各車站及公司企業網站。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 要求各航空公司確實充分揭露其退、改票規定及相關手續費用等資訊，並不定期查核其落實情形。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導中華郵政公司其各項利息及手續費均載明於開戶約定事項及申請書，並於各地郵局營業單位及中華郵政全球資訊網公告周知，俾維護消費者權益。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
25	3.2、(2)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	1. 辦理或責成各縣市政府就旅宿業受理訂房等情形，查核有無違反相關規定。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府針對轄管區域內店家商品與服務交易容量加強查核管理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，加強管理與查核其各類商品與服務交易容量、流量、使用年限等。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導高鐵公司視尖峰時段需求，調整自由座車廂數或加開列車，以紓解旅運需求；並落實車站及列車上之自由座人潮控管及人員引導，確保旅客安全與服務。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 第四代票務系統全面上線，以雲端技術達每分鐘最高 60 萬筆交易，有效處理尖峰時段訂票需求，啟用智慧驗證，防堵機器人訂票，確保民眾訂票權益。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 依據船舶法第 15 1 條第 2 項規定針對各類船舶輸入現成船年限。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
26	3.3、(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。	1. 依高鐵興建營運合約，每年檢討公告高鐵基本費率標準，並依法依約辦理高鐵票價核備作業，以確保高鐵票價穩定性。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		2. 依鐵路法第 26 條規定，辦理鐵路運價如基本費率、票價等之計算及擬訂等事宜，並透過網路、公布欄、冊本式時刻表等公布票價。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 落實汽車運輸業客貨運基本運價審核及公告實施程序。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導所轄經營固定航線客船業者辦理固定航線登記，查核其票價。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 轄區內經營固定航線客船客運價表，均報經航港局備查後施行。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 轄區客船客運價表，於備查後，均督導業者將相關資訊公告周知，並於實地勘查時查核其執行情形，不得有獨占、壟斷市場等不公平交易行為發生。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 督導所轄客船運送業者提供消費者維護船舶安全免付費電話，加強服務提昇品質。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 於航港局全球資訊網站設置「離島航線系統」及「金門地區小三通船舶客運資訊」公告轄區固定航線客輪業者之航班表及聯絡電話等資訊，供消費者參考使用。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		9. 持續加強兩岸航線票價之監控管理，並依據「民用航空法」第 55 條及「航空客貨運價管理辦法」規定，落實運價之管理。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		10. 督導中華郵政公司依據「郵政法」第 14 條第 1 項規定，對於限由中華郵政公司或受其委託者遞送文件（專營權）之資費，須報請本部核定後實施，以落實資費之管理	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
27	3.3、(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	1. 辦理或責成各縣市政府查核旅宿業是否依規定報備定價或房價異動。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 將旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 要求觀光遊樂業就收費及服務項目等，訂定合理價格並公開標價(如：公告於售票處、入口處、其他適當明顯處所及網站)，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導桃園機場公司其機場內各餐飲及商品均已標明效期及價格，各項服務設施並標明使用時間，充分落實價格透明化及誠信原則，提升機場服務品質	本部航政司	桃園機場公司		持續辦理 (110.12.31)	
		5. 依據航業法第22條第1項「船舶運送業經營固定航線之客、貨運價表，應報請航政機關備查，並以電信網路、新聞紙或雜誌等公開方式其運價資訊；經營固定客運航線者，應另於營業處所公開其運價資訊。」	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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	3.3、(5)研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。	1. 將旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢比價。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 輔導各觀光遊樂業將商品與服務之內容及價格公告於「全臺主題樂園網」，供消費者查詢與比較。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於民航局網站建置消費者資訊專區，提供票價相關資訊，持續充實有關可降低消費者搭機所衍生消費爭議風險發生之資訊，並提供消費者可查詢之管道。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
29	3.3、(6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費用或逐步加價)，加強規範及查處。	1. 辦理或責成各縣市政府查核旅宿業是否依規定報備定價或房價異動，如經查獲有違反規定情事，即依發展觀光條例規定裁處。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其是否有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為之定價行為，加強規範及查處。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 依據 航業法第 22 條第 1 項「船舶運送業經營固定航線之客、貨運價表，應報請航政機關備查，並以電信網路、新聞紙或雜誌等公開方式其運價資訊；經營固定客運航線者，應另於營業處所公開其運價資訊。」	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
30	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。	1. 輔導旅宿業取得星級旅館標章，並將符合環保主題或取得環保標章列為加分項目。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 鼓勵觀光遊樂業以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝，例如：推行環保可分解材質吸管等。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
31	4、(3)持續推動永續消費(對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核。	1. 督導中華郵政公司依「郵政代售業務推廣作業要點」內「各類商品應具備之特別要件」規定，洗劑類商品應具備「環保標章」使用證書；其餘商品外包裝宣稱「環保」者，廠商亦須提供相關檢驗報告佐證，始得提報商品送審，並須俟審核通過後再辦理上架。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司於郵政商城要求標榜環保商品之店家確實於商品頁面刊載標章名稱、字號及有效期限，並定期派員檢查商品，針對有疑義之商品，郵政商城得於通知店家後，即先將該商品自店家網站下架。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
32	4、(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. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合宣導環境友善措施與永續發展概念。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 向觀光遊樂業宣導安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展，例如：推廣綠能電動接駁車等。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 臺鐵局臺鐵便當門市如銷售飲料均不主動提供一次用塑膠吸管。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 督導中華郵政公司辦理「郵遞使用電動機車 800 輛」採購案。	本部郵電司	中華郵政公司		108 年 10 月完成決標。	

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
33	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. 於觀光局網站提供銀髮族、無障礙及穆斯林友善示範遊程，提供遊客多種選擇參考。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合宣導相關議題。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關針對特定消費族群（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，向業者進行保護教育及宣導。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 各區監理所分區辦理相關服務，適時宣導相關消費者保護議題，推廣公共交通工具無障礙乘車安全環境。	公路總局			於各級學校交通安全宣導時宣導相關消保議題。 (110.12.31)	
		5. 各航空站為加強對身心障礙者、銀髮族及孕婦等行動不便旅客之服務，設置無障礙服務設施，並於網站揭露相關消費者保護議題資訊。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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
34	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。	1. 觀光局各國家風景區管理處提供預約團體遊專業導覽服務解說及相關諮詢。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 由觀光局或各縣市政府依「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定及消費者保護相關法規，提供消費者友善諮詢服務。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，要求業者提供友善消費諮詢等相關服務，且納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理，另持續鼓勵業者，針對特定消費族群，提供友善之消費諮詢等相關服務，例如：設立友善專屬諮詢服務櫃台，提供輪椅租借、嬰幼兒推車租借等貼心服務或建置無障礙設施(如無障礙廁所、親子廁所或哺集乳室等友善設施)。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		4. 於「臺灣旅宿網」建置「無障礙設施及友善環境」專區，提供消費者即時查詢旅宿業相關友善設施或服務。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 就旅行業安排樂齡族及無障礙行程，訂定「交通部觀光局輔導旅行業建立特色產品品牌獎勵補助要點」提供相關補助。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 依「身心障礙者權益保障法」、「發展大眾運輸條例」等相關規定，提供無障礙運輸場站空間與服務，便於各類身心障礙者行動與使用。	臺鐵局、鐵道局、公路總局、民航局、航港局	台灣高鐵公司、桃園機場公司、臺灣港務公司		持續辦理 (110.12.31)	
		7. 臺鐵局各車站均設置無障礙窗口或服務台，協助行動不便人士(年長者、身心障礙、孕婦等)購票或其他諮詢。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 推動客運業者提供網路信箱及專線服務電話提供諮詢服務。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		9. 各航線場站於服務台指派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。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 國道服務區 21 處 ETC 服務櫃台將逐年重新改造，除降低門市櫃台高度外，並提供適合之座椅以營造友善環境。	高公局	遠通電收公司		1.109 年:完成湖 口南北、泰安 南北門市。 2.110 年:完成清 水、南投、古 坑、新營南門 市。(配合整修 作業期程，調 整完工進度) (110.12.31)	
		11. 每年召開無障礙交通環境推動小組會議，持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。所轄機場針對身心障礙旅客、銀髮族、婦女或孩童，提供貼心設施及服務，並鼓勵航空公司利用多元化之管道，提供身心障礙者消費諮詢相關服務。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
35	5、(3)研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善認證標	1. 觀光局各國家風景區管理處配合中央政策宣導轄內食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善認證標章店家。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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
	章制度。	2. 辦理或責成各縣市政府輔導旅宿業依建管法規建置無障礙環境，提供樂齡友善服務。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 鼓勵觀光遊樂業取得「環境教育設施場所標章」、「穆斯林友好餐廳認證」，並依建管法規建置「無障礙友善環境設施」等，提供特定消費族群友善服務。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
36	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所必需之商品及服務，並研議必要之措施。	1. 鼓勵觀光遊樂業提供高齡者租借基本日常生活所必需之商品及服務(如：樂齡服務櫃台，提供租借輪椅、放大鏡、血壓機等友善服務)。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 依「老人福利法」規定，給予老人搭乘國內公、民營水、陸、空大眾運輸工具半價優待，並依「發展大眾運輸條例」依實際需求，於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車(機船)廂(艙)，提供無障礙運輸服務，及規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。	航港局、民航局、公路總局、鐵道局、臺鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
37	5、(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. 由觀光局於網站公告「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」及「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，供消費者查詢。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 要求觀光遊樂業就收費及服務項目等，訂定合理價格並公開標價(如：公告於售票處、入口處、其他適當明顯處所及網站)。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
38	6、(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. 依據年度訓練計畫舉辦消費者保護教育訓練。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 督導中華郵政公司檢視消費者保護相關規定，及更新「金融服務業公平待客原則」線上課程，並列為全體員工年度必修項目。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
39	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. 賡續於員工訓練計畫中規劃辦理消費者保護訓練，增進同仁對消費者保護領域的認識，以及實務案例之運用。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		2. 鼓勵同仁善加利用公務人員線上學習網域進行消費者保護相關課程之數位學習。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 視業務情形邀請縣市政府之消保官或專家、學者至民航局辦理消費者保護講座，加強同仁消保觀念。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 辦理各類教育訓練並納入消保課程並邀集駐場單位派員分享相關課程。結合線上學習課程鼓勵同仁選修消保觀念相關課程。	桃園機場公司			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導中華郵政公司於郵政 e 大學網站建置「消費者保護法」系列線上課程，鼓勵員工踴躍上網學習。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
40	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. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，安排各種消費議題及措施之教育與宣導相關課程。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 於辦理「觀光遊樂業優質化教育訓練」時，配合安排相關消保課程，向觀光遊樂業從業人員，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導高鐵公司透過官網、FB、列車跑馬燈及海報文宣等多元管道，加強旅客運送契約、消費者保護及乘車禮儀等宣導與揭露。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		4. 持續針對民航局消費爭議案承辦人進行訓練，並督導各航空公司加強消費者服務功能，設置消費者服務專線，並由專人妥善處理消費申訴及服務事宜。利用多樣化、活潑之形式，並透過各種管道就消費者關心議題與措施提進行宣導。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導中華郵政公司適時發送電子報宣導郵政商城會員注意自身消費相關權益，並將顧客服務專線印於集郵報導及海報上，供消費者利用。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
41	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. 建置臺灣旅宿網供消費者查詢合法旅 宿業定價及相關資訊，並公告非法旅 宿名單以維護消費者權益。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 觀光遊樂業須於其官網上標示消費者服務專線及全國消保專線(1950)，另於觀光局「全臺主題樂園網」設置 24 小時旅遊諮詢服務熱線，並加強管理及維護。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於觀光局網站設置「消保事項專區」，公告相關定型化契約應記載及不得記載事項規定及其定型化契約範本，供消費者查詢。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 第四代票務系統全面上線，啟用新版官網及手機 APP，優化車站及周邊資訊功能查詢，提供臺鐵、高轉乘智慧查詢功能，便利安排轉乘。	臺鐵局			108.12.31	
		5. 於監理服務網建立計程車、公路客運及遊覽車客運業者相關資訊查詢頁面，提供消費者搭乘及租賃參考依據。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		6. 於航港局官網設置消費者保護專區，相關法令規範均於該網頁公告。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導臺灣港務公司於網站設置旅客服務專區，公布預報進港之客輪航班資料及靠泊地點等資訊，並另設置郵輪旅遊專區，提供船期資料、乘船須知及設置設施服務等資訊供旅客參考。	本部航政司	臺灣港務公司		持續辦理 (110.12.31)	
		8. 對於發生飛安或營運異常之航空公司，民航局隨時發布新聞稿，並於民航局網站公布消費資訊及警訊，提醒消費者注意。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		9. 督導中華郵政公司於郵政商城「會員權益」頁面建置「消費者保護法」法規連結，提供消費者查詢，於「客戶服務」頁面建置「聯絡我們」及「意見箱」頁面，提供消費者客服聯繫管道，並持續更新公司全球資訊網集郵專區及中華郵政集郵電子商城資訊，以提供最新訊息。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
42	6、(8)將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效，納入對機關內部及	1. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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
	企業經營者之認證、評鑑或評獎之標準。	2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效，納入觀光遊樂業年度督導考核評分項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於辦理國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑，評比項目已納入包括每十萬名乘客對航空公司反映缺失發生數、拒絕登機、行李缺失、申訴案屬處理不當件數等。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
43	6、(9)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證，加強吹哨人個資保護及檢舉案件處理時效。	1. 依據「檢舉違反發展觀光條例案件獎勵辦法」，鼓勵消費者提供相關事證檢舉業者相關違法情事。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 提供用路人申訴專線服務鼓勵民眾提出檢舉。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於各載客船舶皆建置「問卷調查及問題反應」QR code，供民眾反應。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
44	6、(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	1. 各消保團體向觀光局提出建議時，皆儘速處理。	本部各單位		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導機場公司聘請消保團體之專業人士成立價格審查委員會，對於旅客反應價格太高的商品，送請委員會檢視，提供機場旅客品質優良且價格合理之商品。	本部航政司	桃園機場公司		持續辦理 (110.12.31)	
		3. 建立法律諮詢律師名單，其中包含消費者保護團體及具消費者保護專業之律師，遇有消費者權益相關問題即可與其聯繫、諮詢。	航港局			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 要求各航空站於新增服務設施前，邀請消費者保護有關團體參與意見。消保團體向民航局提出消費事項建議或爭議時，皆儘速處理。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 督導中華郵政公司就各消費者保護團體提出消費事項建議儘速處理，並積極參與相關機構舉辦之課程，以瞭解相關法規及案例，並持續加強與財團法人金融消費評議中心聯繫，如於該中心「申訴暨評議案件管理系統」中有郵政壽險或儲匯相關之爭議案件，將積極辦理。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
45	6、(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	鼓勵公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合安排消費者保護相關課程，觀光局得依「交通部觀光局及所屬國家風景區管理處補助機關(構)團體辦理觀光活動或計畫實施要點」提供經費補助，以強化民間團體功能。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
46	6、(14)規劃提供消費者參與消保公共事務的管道及機會，以及提升消費者消費知能及參與消保事務的意識。	由觀光局或責成各縣市政府透過辦理活動或發布新聞等方式，向消費者宣導消保法令，提升消保知能及意識。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
47	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. 接獲消費爭議案時，由觀光局或責成各縣市政府，依消費者保護法規定督導旅宿業、觀光遊樂業妥適處理，並追蹤後續處理情形。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 已就晚點賠償、旅客權利義務關係等資訊公開於臺鐵局網站，供民眾參考。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		3. 定期公告駕訓班評鑑成績及監理機關申訴電話。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 定期公告公路客運及遊覽車客運業者事故件數、交通違規件數及評鑑成績；揭露遊覽車相關配備資訊。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 訂有「郵輪旅客消費爭議運作機制標準作業程序」，與相關單位進行橫向聯繫，並協助旅客後續需要及後續調解程序執行。	航港局	觀光局、臺灣港務公司、港務警察總隊、財政部關務署		持續辦理 (110.12.31)	
48	7、(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。	1. 錄案追蹤旅宿業消費爭議處理情形及結果，並將各縣市政府處理情形納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，要求業者妥適處理消費者申訴案件並持續改善，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 接獲高鐵旅客之客訴案件，除先行向消費者敘明法令規定，並依個案狀況適時建議旅客得利用消費爭議申訴之管道。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		4. 遠通公司已有客服專線、Line 線上客服等多方管道協助用路人申訴暨處理消費爭議。高公局亦督促遠通公司提供 ETC 雙語化資訊暨諮詢服務協助外	高公局	遠通電收公司		1. 109 年： (1) 完成印「ETC 服務手冊」英語版。	

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
		籍人士辦理 ETC 業務。				(2)ETC 服務櫃檯人員提供基礎雙語服務，簡要介紹 60%以上 ETC 業務。 2.110 年:ETC 服務櫃檯人員提供基礎雙語服務，簡要介紹 70%以上 ETC 業務。 (110.12.31)	
49	7、(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	1. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 辦理「觀光遊樂業優質化教育訓練」時，配合安排相關消保課程，向觀光遊樂業從業人員，強化消費爭議處理效能。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	遇案辦理 (110.12.31)	

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
50	7、(4)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	1. 有關團體旅客權益，視情與旅行商業同業公會全國聯合會、旅行業品質保障協會成立緊急應變小組，並與相關機關及旅行業保持密切聯繫，確實掌握相關狀況，即時協助旅行業辦理各項應變協處作為。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 如接獲消費爭議案件，由觀光局或責成各縣市政府，依消費者保護法規定督導旅宿業妥適處理，並追蹤後續處理情形。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 於發生國外旅遊團重大旅遊事件時，依「因應國外重大事件旅行團解約退費處理原則作業程序」規定，發布新聞稿公告周知。	觀光局			遇案辦理 (110.12.31)	
		4. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關向觀光遊樂業宣導建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導高鐵公司滾動式檢討遇天災、事變或罷工之應變機制與作為，並於企業網站公告預期受影響之班次，提供相關旅客權益保障內容查詢。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		6. 考量罷駛事件影響民眾行之權益，除強化勞資關係溝通防範未然，為應勞動爭議處理法及工會法之修正，該計畫需與時俱進，將研議辦理「臺灣鐵路管理局罷工、罷駛應變計畫」相關修正作業。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 針對民航相關工會發動罷工或航空公司發生營運重大異常情事，訂定相關應變機制，並適時協調跨部會單位應處，以維護旅客權益及公共利益。	本部航政司	勞動部、國防部、財政部、法務部、民用航空局、觀光局、航港局、桃園機場公司	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		8. 要求國籍航空公司擬訂應變計畫架構訂定應變計畫，依所訂定之應變計畫，適時、適情演練及滾動檢討應處，並督促航空公司依民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法積極妥處旅客權益。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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
51	7、(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1. 依發展觀光條例規定要求旅宿業應投保公共意外責任險，並落實查核。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，應投保公共意外責任險，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 督導高鐵公司依「鐵路行車事故及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」辦理，並將執行情形納入高鐵年度定期檢查項目查核。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		4. 實施「旅客列車晚點賠償規約」，依事故責任原因辦理退費，至附屬商品部分均依「消費者保護法」辦理。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		5. 落實清查公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業投保乘客責任保險。	公路總局			於官網公告各客運公司及遊覽車客運公司投保乘客責任險及強制汽車責任險保額及期限。 (110.12.31)	
		6. 適時檢討航空運送賠償制度及額度，視需要研修相關法規。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司每年辦理 2 次查核各等郵局業務(查核項目含 VISA 金融卡業務)，就相關缺失之檢查意見及改善情形作成稽核報告書報部備查，並針對重大消費事故損害賠償建立「郵政 VISA 金融卡爭議款賠補機制」，以維護持卡人權益。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
52	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. 錄案追蹤旅宿業消費爭議處理情形及結果，並將各縣市政府處理情形納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關向其宣導建立消費爭議諮詢、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。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		3. 請中華民國旅行業品質保障協會依月份建立旅遊糾紛案件類型統計及相關分析資料庫。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 定期審視分析高鐵消費爭議樣態與客訴案件，督導高鐵公司就消費爭議案件增加之情形並研議改善措施，包括檢討改善實務操作流程與服務作業程序外，並加強與旅客之溝通與宣導。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		5. 持續關注高鐵消費爭議樣態倘有重大消費爭議案件，將於必要時適時發布消費資(警)訊。	鐵道局	台灣高鐵公司		持續辦理 (110.12.31)	
		6. 各項消費爭議申訴案件，視各案件性質分送各權責單位立即辦理，並依個案檢討改進。	臺鐵局			持續辦理 (110.12.31)	
		7. 創設 24 小時全年無休用路人服務專線，包含受理民眾陳情及申訴服務，以錄案派工方式交由權責單位作後續查處與回覆，並針對列管案件進行統計與分析。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
		8. 定期統計消費者申訴案件並進行分析，以作為提昇服務品質之參考；針對未達管理目標之航空站亦要求提報改善措施並據以執行。	民航局			持續辦理 (110.12.31)	

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
		9. 督導中華郵政公司每年定期委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，利用統計分析，歸納顧客對於各項服務之滿意情形，並針對顧客反映建議、申訴等事項研提具體改善措施，函請各等郵局及臺北郵件處理中心督導所屬員工確實辦理。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
53	7、(7)推動國內及 跨境(含兩岸)消費 糾紛之線上及非線 上訴訟外處理機 制，並完備相關法 令制度。	1. 依消費者保護法規定，由觀光局或轉請各縣市政府處理國內及跨境消費爭議案件。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 督導中華郵政公司依據「活期(儲蓄)存款契約附屬金融卡/信用卡定型化約款應記載及不得記載事項」規定，修(訂)「郵政 VISA 金融卡約定條款」及「郵政金融卡約定條款」，以提供持卡人於國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	

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
54	7、(8)協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。	由觀光局或責成各縣市政府適時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟，並考量提供補助。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
55	8、(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下，衍生涉及個人資料保護及虛擬貨幣應用等消費者權益保障議題。	1. 遠通電收 ETC APP 可提供民眾便利查詢通行費餘額、通行明細及通行費儲值等服務，為確保個資，ETC App 資安部分均積極辦理，未來如 ETC APP 有改版，亦將持續強化資安相關作為。ETC App 相關作為如下： (1)使用者須輸入車號及身分證字號，方能查詢通行紀錄、餘額及儲值紀錄等，使用帳號、密碼登入會員後方可查詢查詢通行明細。 (2)ETC App 內車主證號資料部分隱碼，另 ETC APP 以專用線路傳輸資訊，以保障資訊安全。 (3)針對目前已知的病毒進行防範，避免手機中毒後資訊外洩。	高公局	遠通電收公司		持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司利用大數據應用資訊平台針對 VISA 金融卡客戶特性進行分析，並依據數據蒐集及分析結果從事差異化促刷行銷活動，平台涉及敏感資料及個人資料皆使用隱碼或遮罩予以保護，落實個人資料保護與管理制度，以確保持卡人權利。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
		3. 已於 108 年 6 月 6 日公告修正汽車運輸業管理規則第 103 條之 1，針對與資訊平臺合作提供附駕租車服務知小客車租賃業者，應依法提送營運計畫書報經中央公路主管機關核定後始得提供服務。其營運計畫書內並應載明消費爭議處理機制、委託收費機制等，俾利主管機關瞭解其營運型態，以保障消費者權益。	公路總局、路政司			持續辦理 (110.12.31)	
		4. 利用載貨汽車(含機車)從事載運貨物並收取報酬為業者，需具備汽車運輸業營業資格，倘外送平台業者未具備汽車運輸業資格且未將貨物委由合法運輸業者運送，係屬違法，轄管監理單位將持續稽查及取締。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 為確保汽車運輸業針對個人資料採行適當之安全措施，公路總局已研擬「汽車運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法草案」，以協助汽車運輸業依法落實個資安全維護及處理。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	
56	8、(4)持續推動應用程式(Apps)安全標章認證。	1. 第四代票務系統全面上線，啟用新版手機台鐵 e 訂通 APP，系統穩定後持續推動應用程式(Apps)取得安全標章認證。	臺鐵局			108.12.31	
		2. 參據經濟部訂定之「行動應用 App 基本資安規範」、「行動應用 App 基本資安檢測基準」、「行動應用 App 基本資安自主檢測推動制度」及「行動應用 App 安全開發指引」等規定，將鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合宣導上述相關事宜。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
57	8、(5)提醒網路購物一頁式詐騙等案例。	1. 督導有宅配業務之貨運業者於公司網頁放置預防詐騙宣導頁面並提供「內政部警政署 165 反詐騙網站」連結，並落實運管規則第 118 條規定，確實註明託運人資料，以利受貨人遇消費糾紛或詐騙案件時處理。	公路總局			持續辦理 (110.12.31)	

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. 督導中華郵政公司於郵政商城首頁放置預防詐騙宣導頁面並提供「內政部警政署 165 反詐騙網站」連結，及郵務人員於投遞商品予收件人時，如收件人對所訂購之貨品有疑慮時，投遞人員會相機提醒收件人，對非自己事先訂購物品，得予拒收，且收件人於收貨後認定與其訂購商品不相符時，如貨款仍在郵局者，收件人得向郵局要求退還貨款。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (110.12.31)	
58	8、(6)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。	適時邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通並研議修正消費者保護相關法令及政策。	觀光局			持續辦理 (110.12.31)	
59	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。	將各縣市政府非法旅宿查處作為及消費爭議案處理納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。	觀光局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

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
60	8、(9)強化消費者 行為之研究，要求 企業經營者充分揭 露重要資訊俾利消 費者選擇。	1. 辦理或責成縣市政府查核旅宿業是否 依「個別旅客訂房定型化契約應記載 及不得記載事項」規定，於契約中充 分揭露商品、服務資訊、訂房及取消 訂房之收費及相關規定。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	
		2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光 遊樂業，邀請消保機關向其宣導加強 對消費者行為之研究，並充分揭露重 要資訊，俾利消費者選擇。	觀光局		直轄市、縣 (市)政府	持續辦理 (110.12.31)	

彙整單位：交通部消保小組 聯絡人：傅昱瑄 電話：02-23492164 傳真：02-23899887 E-mai：ah6925@motc.gov.tw