

經濟部 109-110 年度消費者保護方案

目 錄

計畫目標與實施策略	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。	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
(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）。	2
(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)。	3
(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。	3
2. 提升標示正確與廣告內容真實性	6
(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
3. 促進交易自由與公平：(3.1)促進公平交易	8
(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。	8
(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。	12

計畫目標與實施策略	頁碼
(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。	12
(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。	13
3. 促進交易自由與公平：(3.2)度量衡器及容(流)量等之管理	15
(1)加強市場及各類商品與服務交易用度量衡器(如衡器、計程車計費表、油水電表等)之管理及查核，並適時參考國際規範檢討修正其容許誤差標準。	15
(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。	16
(3)平衡於新技術度量衡器(如智慧電表、瓦斯表)之正確性與其發展、普及收費計量之管理查核	17
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	17
(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。	17
(3)針對民生用品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策	19
(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。	19
(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。	21
(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。	22
4. 持續推動永續消費	23
(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。	23

計畫目標與實施策略	頁碼
(3)對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核。	24
(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。	24
5. 重視特定消費族權益	24
(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。	25
6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知	25
(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。	25
(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。	26
(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。	27
(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。	27
(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。	28
(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	28
7. 強化消費者諮詢及爭議處理	29
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	29
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	29
(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。	29

<u>計畫目標與實施策略</u>	頁碼
8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題	32
(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。	32

經濟部 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. 確保食品、商品與服務 安全及品質 (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. 檢討應施檢驗品目範圍 2. 加強油品之查驗監控 3. 編修商品相關國家標準 4. 針對應施檢驗商品辦理市場 檢查及市場購樣檢驗，加強 查核商品檢驗標識及標示。	標準檢驗局	經濟部、衛福 部、內政部、 財政部、教育 部、交通部、 環保署、通傳 會、各相關機 關	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 年度經 常性辦理，109 年度預計有嬰 兒床與口罩、折 合桌及無線充 電器等商品列 入應施檢驗商 品管理。 2. 109-110 年度經 常性辦理。 3. 109-110 年度預 計各編修完成 80 種商品相關 國家標準。 4. 109-110 年度預 計各辦理市購 檢測 1,800 件。	
2	(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. 對於商圈、觀光休閒地區適 用商品標示法規範之商品， 督導各直轄市、縣(市)政府 執行商品標示加強查核。(中	中部辦公室、中 小企業處	內政部、經濟 部、教育部、 交通部、衛福 部、農委會、	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 年度經 常性辦理。	

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
		部辦公室) 2. 針對特定地區或業別辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會。(中小企業處)		退輔會、各相關機關		2. 109-110 年度經常性辦理。	
3	(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. 針對含有毒性化學物質之商品,加強辦理市售商品之購樣檢測。(標準檢驗局) 2. 執行石油製品等化學製品檢驗業務。(標準檢驗局) 3. 傳遞有關環境賀爾蒙國際管制趨勢及國內法規脈動予產協會週知。(工業局)	標準檢驗局、工業局	環保署、經濟部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理。	
4	(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. 落實違規商品後續回收、改正或下架停售等作業查核,並加強針對違規商品之驗證登錄工廠查核及取樣檢驗作業。 2. 執行市場檢查,查核應回收商品是否仍於市場上流通販售。 3. 維運「商品安全資訊網」,揭露國內外商品瑕疵、商品回	標準檢驗局	經濟部、交通部、財政部、環保署、衛福部、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 109-110 年度預計各辦理驗證登錄工廠取樣 1,400 件。 2. 109-110 年度預計各辦理市場檢查 50,000 件。 3. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		收/召回、違規商品、市售商品抽樣抽測結果等消費資(警)訊。					
5	(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. 落實「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報機制，並加強機關間之橫向聯繫。(標準檢驗局) 2. 請本部各駐外單位隨時蒐集各國際組織定期發布之資料、駐在國相關疫情、有安全之虞之基因改造食品、瑕疵品、其他食品資訊及國際間對消費者保護相關規定等資料，並回報國內相關單位，以供採取必要措施之參考。(國際貿易局) 3. 配合辦理公告暫停或管制進口措施，及其後續之解禁公告，並注意追蹤後續發展。(國際貿易局)	標準檢驗局、國際貿易局	內政部、經濟部、交通部、衛福部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理。	
6	(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	1. 針對商品發生事故致損害消費者案件，調查事故發生原因，以協助各機關或法院釐	標準檢驗局、能源局、國營事業委員會	內政部、經濟部、交通部、教育部、衛福	直轄市、縣(市)政府各主管機關	1. 109-110 年度經常性辦理。	

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
	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。	清損害賠償責任。(標準檢驗局) 2. 督導加油(氣)站投保公共意外責任險。(能源局) 3. 台電公司(國營事業委員會) (1) 有關建立損害賠償機制—停電補償規定：由於電業供電設備遍及各地，基於電業經營特性及運轉維護之限制，無法避免因各種天然災害等不可抗力事故導致之故障停電，是以電業實難維持百分之百供電可靠度，倘遇事故停電，電業將儘可能於最短期間內恢復供電，如超過一定時間尚未復電者，為表示對消費者用電權益之尊重，則採取電費扣減以作為補償。 (2) 已建立「線路設施或產品因意外事故致他人受損害之賠償處理流程」及「供電線路施工致他人受損害之賠		部、農委會、各相關機關	(單位)	2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109~110 年度將依相關規定給予用戶停電扣減。	

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
		償處理流程」等損害賠償機制。 (3)損害賠償處理流程會調查損害事實發生經過、檢討事故原因及責任歸屬，一定金額以上須經地方政府協調會勘或經法院判決，以確保服務安全及品質。 4. 中油公司(國營事業委員會) (1)建立加油（氣）機器設備安全檢查機制，並辦理油品品質管控事宜。 (2)維持中油公司溶劑產品及生技產品之投保機制及客訴機制。 5. 台糖公司(國營事業委員會) (1)為貫徹產品責任保險，出產的產品均會投保產品責任險，並於產品自願性標示「本產品已投保產品責任險」。落實自主管理之責				4. (1)109-110 年度例行性辦理，依規定每日、每月、每半年及每年檢查。 (2)109-110 年度將持續例行辦理。 5. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		任，提供消費者安心的承諾。 (2)已頒訂「客訴處理作業要點」，公司各單位據以處理消費爭議損害事件。 6. 台水公司(國營事業委員會) (1)已建立因供水管線等遭受損害之賠償機制，依「台灣自來水股份有限公司損害賠償及慰問金發給作業須知」相關規定辦理。 (2)建立因不可抗力之事由致停止供水之水費賠償機制，依「台灣自來水股份有限公司營業章程」相關規定辦理。				6.109-110 年度經常性辦理。	
7	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、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	1. 針對正字標記產品辦理不定期工廠查核及產品抽樣檢驗。(標準檢驗局) 2. 針對製造販賣之廠場辦理市場監督，稽查度量衡器是否有「」字檢定合格印證。(標準檢驗局)	標準檢驗局、能源局、工業局、水利署、中部辦公室、商業司	內政部、經濟部、交通部、環保署、衛福部、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109~110 年度預計各稽查12,000具度量衡器是否有	

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. 執行容許耗用能源基準、節能標章及能源效率分級標示後市場管理。(能源局) 4. 適時檢討修正臺灣製MIT微笑產品驗證制度相關法規，並落實臺灣製產品MIT微笑標章後市場稽查與獲證業者追蹤管理。(工業局) 5. 研擬省水標章產品分級標準評估及分期推動規劃。(水利署) 6. 對於適用商品標示法規範之商品，督導各直轄市、縣(市)政府執行商品標示查核，並加強抽查媒體或消保團體關注有安全危險性之商品。(中部辦公室) 7. 適時研修(訂)商品標示法及				「」字檢定合格印證。 3. 109-110 年度經常性辦理。 4. 109-110 年經常性辦理，預計針對 23 個以上通路之市場稽查，並針對獲證業者進行150案次以上追蹤管理。 5. 109-110 年度經常性辦理。 6. 109-110 年度經常性辦理。 7. 109-110 年度經	

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
		其特定商品標示基準(商業 司)				常性辦理。	
8	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. (中部辦公室)： (1) 繼續研修汽車維修服務定 型化契約範本暨其應記載及 不得記載事項。 (2) 預計110年辦理有關「汽車 維修服務定型化契約範本暨 其應記載及不得記載事項」 宣導說明會(內容含修正條 文宣導，消費爭議-含消費調 解訴訟程序宣導，及汽車維 修服務業專業知能提升課 程) (3) 定期辦理查核定型化契約 使用情形。 2. 持續蒐集遊戲消費環境實務 爭議重點，作為滾動修正規 範之參考。107年10月8日公 告修正「網路連線遊戲服務 定型化契約應記載及不得記 載事項」並於108年1月8日實 施。針對新實施之規範每年	中部辦公室、工 業局、能源局、 國營事業委員 會、商業司	各相關機關	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. (1) 109-110 年度 經常性辦理。 (2) 110 年度辦理。 (3) 109-110 年度 經常性辦理。 2. 109-110 年度經 常性辦理。	

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
		度持續辦理查核輔導作業，督促業者落實規範。（工業局） 3. 為提升消費者使用網際網路教學服務之權益保障，研擬「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項暨範本修正草案」，全案業已於108年度行政院消費者保護會第62次會議審竣。後續將辦理公告程序並輔導落實。（工業局） 4. 檢討修訂「電業消費性用電服務契約範本」。（能源局） 5. 參照電業消費性用服務契約範本訂定「台灣電力股份有限公司消費性用電服務契約」。（國營事業委員會—台電公司） 6. 每年開辦教育宣導課程，包括消費性用電事項之政風法令及案例宣導、消費者保護法課程之研修；另適時掌握				3. 視草案公告實施狀況，109-110年度經常性辦理。 4. 109-110 年度經常性辦理。 5. 109-110 年度經常性辦理。 6. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		公司有無因消保事項而涉訟之案件。(國營事業委員會—台電公司) 7. 有關捷利卡版面內容皆按照經濟部所訂零售業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得事項規定辦理。中油公司亦每年洽詢銀行針對卡片出售日起1年內持卡者所儲值後尚未使用之金額，提供足額履約保證，以維護消費者權益。(國營事業委員會—中油公司) 8. 每月均查詢截至上月底止持卡人儲值後尚未使用之餘額，交付會計單位查核，並依與銀行約定之捷利卡履約保證規範，繳付履約保證手續費予銀行，確保銀行提供足額保證。(國營事業委員會—中油公司) 9. 消費性用水服務契約係依據經濟部98年11月11日公告之				7.109-110 年度經常性辦理。 8.109-110 年度經常性辦理。 9.109-110 年度經常性辦理。	

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
		「消費性用水服務契約範本」訂定。（國營事業委員會—台水公司） 10. 每年開辦消費者保護訓練課程及案例宣導，及派員參加經濟部專業人員研究中心消費者保護課程。另針對「本公司消費性用水服務契約」相關作業，每年度定期查核12個區管理處12個服務（營運）所1次以上。（國營事業委員會—台水公司） 11. 適時掌握公司有無因消保事項而涉訟之案件。（國營事業委員會—台水公司） 12. 依據零售業等網路交易、零售業等商品（服務）禮券、零售業販售福袋、汽車買賣、中古汽車買賣、電器買賣、套書、洗衣、第三方支付服務等定型化契約範本與應記載及不得記載事項規定，進行宣導及查核。（商業司）				10.109-110 年度經常性辦理。 11.109-110 年度經常性辦理。 12.109-110 年度經常性辦理。	

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
9	(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. 針對「零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」等相關預付型交易規定，加強其履約保障機制。(商業司) 2. 針對「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」，每年辦理查核。(工業局) 3. 「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項暨範本修正草案」中，明定就消費者預付費用達一定金額應提供履約保證，將依草案公告實施進度辦理輔導查核作業。(工業局)	商業司、工業局	內政部、教育部、經濟部、交通部、衛福部、金管會、各相關機關		1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經常性辦理。 3. 視草案公告實施狀況，109-110 年度經常性辦理。	
10	(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. 針對通訊交易解除權合理例外情事適用準則，加強對零售業等網路從業人員宣導。(商業司) 2. 108 年 1 月 8 日實施之「網路連線遊戲服務定型化契約範本暨應記載及不得記載事	商業司、工業局	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經常性辦理。	

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
		項」，明定通訊交易解除權之適用條件，並定期辦理查核。（工業局）					
11	(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. 針對易涉及消費詐騙之度量衡器，加強派員檢查，並於特定節日前辦理磅秤專案檢查，適時發布新聞公布檢查結果。（標準檢驗局） 2. 受理民眾因度量衡器之準確度所致之交易糾紛，並依度量衡法相關規定辦理鑑定測試或臨時檢查等事宜，提供民眾申訴救濟管道。（標準檢驗局） 3. 於電費通知單(含紙本、電子帳單等)上宣導假借台電公司業務之名常見詐騙手法，提醒用戶高警覺注意勿受騙，以維護消費者權益。（國營事業委員會—台電公司） 4. 為預防消費詐騙，中油公司已於加油站設置會員卡申請表專用之保管鐵櫃，保護會	標準檢驗局、國營事業委員會、智慧財產局、中小企業處	內政部、經濟部、法務部、交通部、衛福部、農委會、通傳會、金管會、公平會、各相關機關	(市)政府各主管機關(單位)	1. 109~110 年度預計各檢查 6,000 具使用中磅秤。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 經常性辦理，各年度依台電公司實際通知用戶之數量計算執行成效。 4. 109-110 年度例行性辦理，每季定期抽查加油	

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
		員個人資料，並設置「會員申請表管理作業流程」以管控。（國營事業委員會—中油公司） 5. 台糖公司（國營事業委員會） (1) 提供消費者健康安全的產品並主動揭露檢驗報告，致力達成「台糖出品，食在安心」。 (2) 於公司所屬網站提供各式產品圖片、標示、包裝規格供消費者參閱，並宣導消費者認清正品。遇重大消費資訊，適時發布新聞稿提醒消費者防止受騙上當。 (3) 設置專人服務之免付費顧客服務專線供消費者隨時諮詢（0800-026-168）。 (4) 於公司全球資訊網設置「165」全民防騙超連結，以宣導預防被害發生。 6. 水量計汰換前主動通知用戶免費換表服務措施及應注意				站落實情形。 5. 持續於公司所屬網站或各營業據點加強宣導，及設置免付費電話服務專線供消費者隨時諮詢。設置「165」全民防騙超連結，以宣導預防被害發生。 6. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		事項，並要求委外換表承商應配帶工作證(識別證)，加強消費詐騙之預防。(國營事業委員會—台水公司) 7. 加強仿冒商品查緝，持續辦理智慧財產暨網路侵權偵查專業課程講習，並受理侵害智慧財產權案件之檢舉。(智慧財產局) 8. 維運「中小企業落實消費者保護網」之消費警訊專區，加強宣導防詐騙資訊。(中小企業處)				7. 109~110 年度經常性辦理。 8. 109~110 年度經常性辦理。	
12	3. 促進交易自由與公平 (3.2) 度量衡器及容(流)量等之管理 (1) 加強市場及各類商品與服務交易用度量衡器(如衡器、計程車計費表、油水電表等)之管理及查核，並適時參考國際規範檢討修	1. 辦理度量衡器檢定工作，確保計量準確。 2. 辦理加油機、衡器、計程車計費表及家用三表等度量衡器檢查。 3. 加強桶裝液化石油氣驗瓶場、分裝場及瓦斯行使用磅	標準檢驗局	經濟部	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 109~110 年度預計各辦理度量衡器檢定 310 萬具。 2. 109~110 年度預計各辦理度量衡器檢查 75,000 具。 3. 109~110 年度預計針對桶裝液	

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
	正其容許誤差標準。	秤之查核。 4. 辦理型式認證認可度量衡器市場購樣計畫。 5. 辦理度量衡器委託檢定機構業務監督稽核及檢測一致性比對。 6. 辦理度量衡器自行檢定業者業務查核及器具抽測。 7. 推動優良度量衡器自主管理制度，使業者隨時掌握度量衡器之準確度。				化石油氣驗瓶場、分裝場及瓦斯行使用之磅秤各檢查 700 具。 4. 109-110 年度預計各辦理 1 次市場購樣計畫。 5. 109-110 年度預計各辦理 10 場次業務監督稽核及檢測一致性比對。 6. 109-110 年度預計各辦理 10 場次業務查核及器具抽測。 7. 109-110 年度預計推動業者通過優良自主管理制度評核各 100 件。	
13	(2)加強各類商品與服務	督導地方政府查核液化石油氣	能源局	各相關機關	直轄市、縣	109-110 年度經常	

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
	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。	分裝業及零售業所灌裝或銷售之桶裝瓦斯重量。			(市)政府 各主管機關 (單位)	性辦理。	
14	(3)平衡於新技術度量衡器(如智慧電表、瓦斯表)之正確性與其發展、普及收費計量之管理查核。	加強市場及各類商品與服務交易用度量衡器(如衡器、計程車計費表、油水電表等)之型式認證、檢定檢查、稽查及網路監督管理。	標準檢驗局	經濟部	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	109-110 年度經常性辦理。	
15	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 (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「公用售電業電價費率計算公式」辦理電價檢討，確保電價之合理檢討結果，並落實資訊公開。(能源局) 2. 依「天然氣事業法」第34條辦理公用天然氣事業氣價檢討，並落實資訊公開。(能源局) 3. 建立水價計算或調整之合理機制，並落實資訊公開。(水利署) 4. 台電公司(國營事業委員會) (1)電業法第49條規定公用售電業之電價計算公式由中	能源局、水利署、國營事業委員會	經濟部、交通部、通傳會、各相關機關	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理。 4. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		央主管機關(經濟部)訂定。台電公司業依據電價計算公式及其運作模式辦理電價調整，並提報電價費率檢討方案。 (2)經濟部特設之電價費率審議會討論、重新計算並表決平均電價費率及電價調整幅度後所訂定之電價，均公布於公司網站供用戶查詢。 5. 中油公司(國營事業委員會) (1)建立油氣價格計算或調整之合理機制，並落實資訊公開： I. 各類天然氣用戶牌價(發電、工業與公用天然氣事業)及液化石油氣調價均按政府核定氣價公式計算。 II. 國內油價係依據浮動油價公式計算調整，調價新聞稿每週日中午12時公告於中油公司全球資訊網暨經濟部網站，資訊公開透明。 (2)除中油公司全球資訊網、經				5.109-110 年度經常性辦理。	

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
		濟部網站外，油氣及瓦斯民生相關價格資訊公布於「物價資訊看板平台」，有助於民眾及政府相關單位及時掌握物價波動情形。 6. 建立水價計算或調整之合理機制，並落實資訊公開。（國營事業委員會—台水公司）				6.109-110 年度經常性辦理。	
16	(3)針對民生用品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策	1. 持續本部「重要商品及原物料市況監理小組」運作，針對重要農工原物料及民生商品之供需情勢及價格變化進行瞭解，必要時協調供需，以為因應。（研究發展委員會） 2. 配合政府平抑物價政策，合理調整砂糖、沙拉油等產品價格及毛豬市場供應量。（國營事業委員會—台糖公司）	研究發展委員會、國營事業委員會	經濟部、農委會、公平會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經常性辦理。	
17	(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. 已建置油價資訊管理與分析系統，公布油品及桶裝瓦斯查報價格價格。（能源局） 2. 已於網站公告各公用天然氣	能源局、國營事業委員會	經濟部、各相關機關	直轄市、縣（市）政府相關主管單位	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經	

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
		事業天然氣價格。（能源局） 3. 電業法第49條規定公用售電業之電價計算公式由中央主管機關（經濟部）訂定。電價費率審議會所訂定之電價，均公布於公司網站供用戶查詢。（國營事業委員會—台電公司） 4. 油氣價格計算或調整均按政府核定之油氣價調整計價公式計算並落實資訊公開，除中油公司全球資訊網、經濟部網站外，油氣及瓦斯民生相關價格資訊公布於「物價資訊看板平台」，有助於民眾及政府相關單位及時掌握物價波動情形。（國營事業委員會—中油公司） 5. 商品係經市場調查競品售價及合理利潤後，訂定建議零售價格，並公示於台糖全球資訊網分類商品項下，供消費者查詢參酌。（國營事業委				常性辦理。 3.109-110 年度經常性辦理。 4.109-110 年度經常性辦理。 5.109-110 年度經常性辦理。	

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
		員會—台糖公司) 6. 水價之訂定係依據自來水法 第59條規定及中央主管機關 （經濟部）所訂頒之「水價計 算公式及詳細項目」核算， 經主管機關（水利署）召開 「水價評議委員會審議」通 過後，陳報經濟部核定後實 施，相關費率公布於公司網 站供用戶查詢。（國營事業委 員會—台水公司）				6.109-110 年度經 常性辦理。	
18	(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. 已於公司網站公布電價表及 相關訊息供用戶查詢。（國營 事業委員會—台電公司） 2. 中油公司(國營事業委員會) (1)汽、柴油價格依據浮動油價機 制調整，並於中油公司全球 資訊網對外公開，清楚揭露 油價公式所使用的各項數 據，包括指標原油（7D3B） 週均價、匯率、調幅、調整 金額等，各次調價均在主管 機關之監督下執行，符合公	國 營 事 業 委 員 會	經濟部、農委 會、各相關機 關	直轄市、縣 （市）政府 各主管機關 （單位）	1.109-110 年度經 常性辦理。 2.109-110 年度經 常性辦理。	

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
		開透明之原則。 (2)政府「物價資訊看板平台」於104年3月底上線，中油公司定期更新油、瓦斯等民生相關產品價格，以簡單明瞭的方式呈現，方便民眾查閱。 3. 大包裝各類砂糖，依國際糖價之波動，隨時以公告牌價公布於台糖全球資訊網，以利消費者有價格查詢的機制。（國營事業委員會—台糖公司） 4. 公司網站提供用戶查詢水費及各項服務費收費標準。（國營事業委員會—台水公司）				3.109-110 年度經常性辦理。 4.109-110 年度經常性辦理，並隨時更新最新訊息。	
19	(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. 公用售電業之電價係經濟部特設之電價費率審議會討論、重新計算並表決平均電價費率及電價調整幅度後所訂之。（國營事業委員會—台電公司） 2. 加強監控網路及手機詐騙手法，並即時以新聞稿或網路	國營事業委員會	經濟部、公平會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經常性辦理。	

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
		社群澄清，避免消費者誤導受騙。另針對假藉中油公司名義欺瞞消費顧客等不法行徑主動調查瞭解，視情況採取法律行動，以確保中油公司資訊、交易安全，維護消費大眾權益。（國營事業委員會－中油公司） 3. 商品交易平台均詳實刊載商品訂（售）價，各類商品型錄及網站亦有0800免付費專線，供消費者即時查詢商品價格，防止通路欺騙或誤導消費者的訂價行為。（國營事業委員會－台糖公司） 4. 水價之訂價應經「水價評議委員會審議」通過後，陳報經濟部核定後實施，如需調整亦需依相關程序審查。（國營事業委員會－台水公司）				3.109-110 年度經常性辦理。 4.109-110 年度經常性辦理。	
20	4. 持續推動永續消費 (2)鼓勵企業經營者以消 保及環保觀點，從事	推動國際獎項「金點設計獎」，其中包含傳達設計類-包裝設計品，樹立標竿學習典範。	工業局	經濟部、環保署、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關	109-110 年經常性辦理，預計舉辦金點設計獎傳達設計	

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
	產品開發、設計、原料採購及包裝。				（單位）	類-包裝設計徵選作業，並於年底辦理高質感頒獎典禮以對外傳遞價值。	
21	(3)對於宣稱環保之商品，加強安全、品質及真實性之查核。	1. 有涉環保二次利用之正標商品：針對宣稱環保之商品，加強辦理市售商品之購樣檢測。（標準檢驗局） 2. 落實節能標章或能源效率分級標示產品之後市場管理，執行容許耗用能源基準、節能標章及能源效率分級標示抽測。（能源局） 3. 落實省水標章管理制度，加強省水標章產品抽驗及後市場稽查。（水利署）	標準檢驗局、能源局、水利署	經濟部、環保署、公平會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理。	
22	(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. 推廣節能標章與能源效率分級標示。（能源局） 2. 持續推動省水標章產品分級制度及應具省水標章產品規劃，落實全民常態節水政策。（水利署）	能源局、水利署	環保署、經濟部、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。	
23	5. 重視特定消費族權益	針對高齡者常用之商品，加強	標準檢驗局	經濟部、衛福	直轄市、縣	109-110 年度經常	

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)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。	辦理市售商品標示查核並辦理專案購樣檢測。		部、各相關機關	（市）政府 各主管機關 （單位）	性辦理。	
24	6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知 (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.將消費者保護法相關班期列入年度訓練計畫同仁參訓需求調查中。(人事處) 2.辦理本部及所屬行政機關同仁訓練或業務講習時，安排消保法相關課程，邀請專家學者講授消保法相關知識，每年至少辦理 1-2 次講習，並得視同仁參訓需求增加辦理場次。(人事處) 3.(專業人員研究中心)： (1)辦理人員訓練或業務講習時，安排消保法相關課程，並邀請專家學者講授消保法相關知識，提升消保能力及認知。另每年規畫辦理 1 至 2 次相關知識宣導。 (2)辦理年度需求調查開辦消費者保護業務講習。	人事處、專業人員研究中心	教育部、各相關機關	直轄市、縣（市）政府 各主管機關 （單位）	1.109-110 年度經常性辦理。 2.109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理(109 年 12 月 31 日；110 年 12 月 31 日)	

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)訂購消費者報導雜誌，供學員閱讀。					
25	(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. 辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會。（中小企業處） 2. 編印中小企業落實消費者保護相關指引手冊，提供企業作為消費爭議處理之參考。（中小企業處） 3. 台電公司（國營事業委員會） (1)提供「台電e櫃檯」APP便捷服務管道，服務包含用電申請、帳務服務、案件管理、服務據點及繳費等功能，另推播服務提供用戶申請案件辦理情形與最新電費，俾利用戶掌握用電狀況。 (2)推動能源技術服務，將製作簡易文宣供人員推廣使用，並運用網路、電子跑馬燈、平面等各項媒體多方面推廣。 (3)有鑑於臺灣發展行動支付已	中小企業處、國營事業委員會	各相關機關	直轄市、縣（市）政府 各主管機關 （單位）	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經常性辦理。 3. 109-110 年度經常性辦理。	

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
		成趨勢，為提供用戶多元繳費管道，台電公司陸續與各家行動支付業者及台灣Pay合作，電費帳單可即查即繳，台電公司開發之「台電e櫃檯」APP另提供多項繳費服務，提升繳費便利性，並適時於APP公告相關用戶繳電費事宜。					
26	(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。	設置「商品安全資訊網」，揭露國內外商品瑕疵、商品回收/召回、違規商品、市售商品抽樣抽測結果等消費資(警)訊。	標準檢驗局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府 各主管機關 (單位)	109-110 年度經常性辦理。	
27	(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。	1. 台灣精品獎於「行銷」選拔項目涵蓋企業必須了解消費者之意見回饋相關問題，作為審查之評分參考。爰報名廠商在繳交審查資料時，須提供針對消費者意見回饋之具體客觀事證說明。(國際貿易局) 2. 辦理企業之評鑑選拔等活	國際貿易局、中小企業處	各相關機關	直轄市、縣(市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 年度經常性辦理。 2. 109-110 年度經	

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
		動，納入企業對消費者保護之執行成效，作為評審之參考。(中小企業處)				常性辦理。	
28	(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. 設立電子郵件意見信箱受理檢舉案件。(標準檢驗局) 2. 義務監視員。(標準檢驗局) 3. 建置 iNEWS 遊戲服務網，提供遊戲消費環境資訊及線上遊戲申訴管道，透過諮詢專線及申訴信箱，提供消費者反映消費權益受侵害，及檢附相關資訊之管道。(工業局)	標準檢驗局、工業局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 經常性辦理。 2. 109-110 年度預計各處理義務監視員反映案件約 1,400 件。 3. 109-110 年度依消費者反映情事，經常性辦理。	
29	(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	1. 與國內消費者文教基金會等消費者保護團體進行合作，辦理商品市場購樣檢驗專案等。 2. 與美國消費品安全委員會(CPSC)進行業務交流以及參與國際消費品健康安全組織	標準檢驗局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府 各主管機關 (單位)	1. 標準局與消基會 109-110 年度合作預計各辦理 5 件。 2. 109-110 年度預計各年度至少與 CPSC 進行業	

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
		(ICPHSO)。				務交流或參與 ICPHSO 活動 1 次。	
30	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。	標準局設置「商品安全資訊 網」，公布瑕疵商品召回訊息。	標準檢驗局	各相關機關	直轄市、縣 (市)政府	109-110 年度經常 性辦理。	
31	(3)輔導強化企業自律性 組織之消費爭議處理 效能。	1. 輔導汽車修理業者提升維修 技能及處理消費爭議效能。 (中部辦公室) 2. 輔導台北市電腦商業同業公 會建置iNEWS遊戲服務網，提 供線上遊戲消費爭議處理資 訊及協助處理。(工業局)	中部辦公室、工 業局	內政部、經濟 部、金管會、 各相關機關	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. 109-110 年度經 常性辦理。 2. 109-110 年度經 常性辦理。	
32	(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. 針對線上遊戲爭議部分，透 過諮詢專線及iNEWS遊戲服 務網之申訴信箱功能等，進 行統計分析，適時公布結 果，作為後續改進策略參 考。(工業局)	工業局、國營事 業委員會	各相關機關	直轄市、縣 (市)政府 各主管機關 (單位)	1. (1)經常性辦理，持 續針對申訴及反 映案件進行統計 分析。 (2)因應「網路連線 遊戲定型化契約 應記載及不得記	

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. 訂有「台灣電力股份有限公司用戶陳情處理要點」，確保用戶訴求及建議能適時獲得公平合理之處理及解決，並定期統計分析用戶陳情案件處理情形，送各相關單位部門參考改進，以強化用戶服務。（國營事業委員會—台電公司）				載事項」於 108 年修正公布實施，就遊戲內提供付費購買之機會中獎商品或活動納入規範，後續將就修正規範納入年度經常性辦理之契約輔導查核與宣導重點，並持續關注爭議情形滾動檢討修正相關規範與措施。 2. (1)經常性辦理。 (2)用戶陳情處理：依「用戶陳情處理要點」，對用戶之陳情案即收即辦，以確保用戶之建議或訴求適時	

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. 建立國營事業之客訴案件及用戶意見管理機制，並進行統計分析，研議改善策略等。(國營事業委員會—中油公司) 4. 台糖公司(國營事業委員會) (1) 已頒訂「客訴處理作業要點」，提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者及客戶之申訴。 (2) 已建置「顧客意見管理系統」，將公司各單位顧客服務全面納入該系統管控。 (3) 每月及每季統計分析消費申訴案件與處理情形陳核，並提報公司「品管會議」檢討，提出改進措施。 5. 台水公司(國營事業委員會) (1) 針對民眾陳情案件，台水公司均建置於「民眾陳情案件管理系統」，並依「台水公				獲得公平合理之處理及解決。 3. 109-110 年度經常性辦理，定期彙整案件及意見之處理情形。 4. 將公司各單位全面納入「顧客意見管理系統」管控。每月及每季統計分析與處理情形陳核，並提報「品管會議」檢討，提出改進措施。 5. (1) 民眾陳情案件：109-110 年經常性辦理，定	

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
		司民眾陳情案件處理作業規定」列管追蹤。 (2)台水公司列管之民眾陳情案件，均按期（每月、每半年及全年度）提供統計、分析資料於電子佈告欄供各單位作為業務改進之參考。全年度之管制情形亦彙整分析提報國營會核參。 (3)設置免付費「1910」客服專線，將民眾反應事項歸類、統計分析，適時回饋公司各部門研議改善。				期彙整案件之處理情形。 (2)民眾陳情案件：109-110年經常性辦理，定期彙整案件之處理情形。 (3)客服專線：109-110年經常性辦理。	
33	8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題 (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。	依據「經濟部督導地方政府辦理商品標示業務考核要點」，辦理地方政府執行商品標示業務績效檢討及考核督導，將「源頭輔導作為」列為評分重點項目之一。	中部辦公室	各相關機關		109-110年度按年分組輪辦，各地方政府每兩年受考核一次、一次考核前兩年度執行績效： 1. 109年度：考核基隆市、新竹市、嘉義市、新竹縣、苗栗縣、彰	

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
						化縣、南投縣、 雲林縣、嘉義 縣、屏東縣、宜 蘭縣、花蓮縣、 臺東縣。 2.110 年度：考核 臺北市、新北 市、桃園市、臺 中市、臺南市、 高雄市、澎湖 縣、金門縣、連 江縣。	

彙整單位：經濟部(商業司) 聯絡人：李頤澤 電話：(02)23212200#8346 傳真：(02)23922944 E-mail：ycllee2@moea.gov.tw