

中央主管機關「112年度消費者保護方案」(核心業務)

編號	中央主管機關	頁碼
1	內政部	1
2	外交部	5
3	財政部	6
4	教育部	9
5	法務部	12
6	經濟部	14
7	交通部	20
8	勞動部	23
9	行政院農業委員會	25
10	衛生福利部	31
11	行政院環境保護署	35
12	文化部	40
13	大陸委員會	43
14	金融監督管理委員會	44
15	國軍退除役官兵輔導委員會	49
16	原住民族委員	53
17	客家委員會	55
18	公平交易委員會	57
19	國家通訊傳播委員會	59
20	數位發展部	61

內政部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1.	確保食品、商品與服務安全及品質	加強公共場所(含建築物、遊樂設施)安全之管理及查核。	1. 針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理公共安全檢查。	1. 公共場所建築物公共安全檢查。	1. 查核場所約5,000處。	營建署 (延續性指標)
			2. 針對經營場所依「建築法」規定設置之機械遊樂設施辦理安全檢查。	2. 機械遊樂設施安全檢查。	2. 查核率100%。	
			針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理消防安全檢查。	公共場所建築物消防安全檢查。	查核場所約5,000處。	消防署 (延續性指標)
2.	促進交易自由與公平	健全預售屋及成屋交易秩序。	1. 成立聯合稽查小組進行預售屋建案稽查作業。 2. 進行預售屋買賣定型化契約查核作業。 3. 進行成屋買賣定型化契約查核作業。	1. 稽查預售屋建案件數。 2. 查核預售屋買賣契約件數。 3. 查核成屋買賣契約件數。 4. 查核預售屋及成屋買賣契約違規案件下降率。	1. 查核100件。 2. 查核150件。 3. 查核150件。 4. 下降率5%。	地政司 (延續性指標)
3.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	落實防制消費詐騙機制。	1. 對於網路購物詐騙案件，由各警察機關積極主動蒐證偵辦，減少網路成為詐騙犯罪滋生溫床。經統計歷年刑案紀錄表，涉及消費詐騙者以假網路拍賣(購物)受理案件數占比最高，故以「假網	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲率。 2. 宣導新聞及活動數。	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲率達70%以上。 2. 發布新聞稿52則(含警廣宣導防制消費詐騙及宣導詐騙案例52	警政署 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			路拍賣(購物)」破獲率訂為績效指標。 2. 持續宣導防詐意識，透過發布新聞稿並刊登警政署165網站及LINE、臉書官方帳號，另以電子郵件傳送「跨部會反詐騙宣導工作小組」各成員機關協助加強宣導。		次)，與民間團體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動3次。	
4.	1. 重視特定消費族群權益 2. 消費者教育之推行	提升新住民消費意識。	新住民培力發展資訊網設置「消費保護專區」，並請各相關機關協助提供業管之消費資訊，加強新住民消費者保護知能。	「消費保護專區」發布消費者保護相關訊息。	轉載刊登(含 LINE 推播)35則及約25場次消費者保護宣導。	移民署 (延續性指標)
二、民怨較多						
5.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	完善交友服務業者管理及保護消費者機制。	1. 研擬交友服務管理機制規定。 2. 落實交友服務消費者保護宣導事宜。	1. 訂定交友服務定型化契約應記載及不得記載事項。 2. 辦理交友服務消費者保護宣導工作。	1. 完成交友服務定型化契約應記載及不得記載事項之訂定。 2. 製作影片或廣播帶1-2則。	戶政司 (新增指標)
6.	1. 強化消費者諮詢及爭議之處理 2. 消費者教育之推行	提供免費租賃諮詢管道。	委託崔媽媽基金會提供民眾「租屋糾紛法律及租賃相關法令諮詢」、「住宅租賃契約檢視服務」、「協商服務」3項免費服務。	1. 租屋諮詢服務人次。 2. 契約檢視件數。 3. 協商服務人次。	1. 諮詢服務1,000人次。 2. 檢視契約50件。 3. 協商服務90人次。	地政司 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
三、地方政府重視之消保事項						
7.	確保食品、商品與服務安全及品質	提升建築物構造及設備安全之管理。	辦理建築物昇降設備安全檢查結果抽驗作業。	依檢查結果完成之抽驗比率。	<p>1. 臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市等建築主管機關，每月就取得使用執照20年以上者抽驗10%以上、15年以上未滿20年者抽驗10%以上、10年以上未滿15年者抽驗10%以上、未滿10年者抽驗5%以上。</p> <p>2. 其他各建築主管機關每月就取得使用執照20年以上者抽驗10%以上、15年以上未滿20年者抽驗10%以上、10年以上未滿15年者抽驗15%以上、未滿10年者抽驗10%以上，當月安全檢查件數未滿20件者由當地主管機關視實際情形辦理抽驗。</p>	營建署 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
8.	確保食品、商品與服務安全及品質	加強桶裝瓦斯之管理及查核。	督導各轄管消防機關持續辦理液化石油氣容器串接使用場所查核工作，以強化場所安全管理。	各地方消防機關查核件數。	查核4,000件次。	消防署 (延續性指標)
9.	促進交易自由與公平	強化殯葬服務業管理及查核。	1. 查核生前契約業者交付信託及運用是否符合法規。 2. 查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施管理費支用是否符合法規情形。	1. 查核生前契約業者信託專戶情形。 2. 查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施經營業者管理費專戶。	1. 生前契約業者30家。 2. 私立公墓、骨灰(骸)存放設施經營業者70家。	民政司 (延續性指標)
10.	1. 促進交易自由與公平 2. 消費者教育之推行	推廣房客選擇包租代管專業服務制度，提升租屋品質及安全。	督請直轄市、縣(市)政府、租賃住宅服務業公會透過多元管道推廣包租代管專業服務制度，並引導民眾選擇合法租賃住宅服務業者獲得租屋服務。	辦理推廣說明會。	舉辦10場。	地政司 (延續性指標)

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：江俐禎

電話：02-23565032

傳真：02-23968449

E-mail：

moi1675@moi.gov.tw

外交部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1.	強化消費者諮詢及爭議之處理	1.發布國外旅遊警示及提供旅外國人消費爭議處理流程之參考資訊	(1)依據外館對國外情勢(治安、基礎設施、衛生條件、天災、社會事件(如：示威)、恐攻、嚴重傳染病、事故、戰爭等)之評估，本部對個別國家發布旅遊警示及燈號。 (2)各外館設置緊急聯絡電話，以供旅外國人對急難事件進行求助，外館將對國人提供必要協助。	督導外館更新轄區國家旅遊警示燈號 督導外館緊急聯絡電話輪值及接聽情形	督導完成率 100%	延續性指標
		2.提供外國旅遊安全資訊	訓令外館蒐報駐在國及兼轄國旅遊安全資訊及當地防疫入境規定，隨時更新於領事事務局網站，供國人參考。	督導外館定期更新左列資訊。	督導完成率 100%	延續性指標

彙整單位：外交部領事事務局 聯絡人：王科長馨珮 電話：(02)3343-5598 傳真：2343-2999 E-mail: hpwang@mofa.gov.tw

財政部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	落實防範非洲豬瘟邊境管制	1. 對旅客託運行李、進口郵包及快遞貨物實施 X 光儀器檢查。 2. 運用大型 X 光貨櫃檢查儀加強掃描來自高風險地區貨櫃。 3. 提升 X 光影像判讀人員專業能力。 4. 加強報關業者管理，將查獲未具委任書夾藏肉品且屢犯不改業者，納入最高風險等級，違規情節重大者予以停止報關業務或廢止證照。 5. 強化國內外情資交流。	1. 旅客託運行李、進口郵包及快遞貨物 X 光儀器檢查比率。 2. 儀器檢查工作滿 1 年關員具備中、高階 X 光影像判讀人員資格比率。 3. 申訴或違規案件下降數(率)。	X 光儀器檢查 100%。 具中、高階 X 光影像判讀資格人數占儀器檢查工作滿 1 年關員人數 70%。 進口郵包查獲未經檢疫豬肉及含有豬肉製品案件數下降 0.5%。	關務署 (延續性指標) 關務署 (新增指標) 關務署 (新增指標)
2	2. 消費資訊充分、正確及透明	推動優質酒類認證制度	加強財政部優質酒類認證制度廠線追蹤查驗及酒品抽檢。	辦理已認證酒品廠線追蹤查驗場次。	辦理 160 場次。	國庫署 (延續性指標)
二、民怨較多						
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	督促地方政府落實菸酒產品抽檢，並對大	1. 對於酒製造業、進口業及販賣業者辦理定期及不定期抽檢。 2. 強化商圈、觀光休閒地區與大量銷售	1. 各地方政府對轄區菸酒業者抽檢家(次)。	抽檢 9,600 家(次)。	國庫署 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
		量銷售及使用菸酒品熱點等場所查察	及使用菸酒品業者之查核。	2. 傳統市場、黃昏市場、跳蚤市場、夜市、風景區、偏遠地區與大量銷售及使用菸酒品熱點場所之抽檢家(次)。	抽檢 2,100 家(次)。	
2	2. 消費資訊充分、正確及透明	智慧財產權邊境查緝	<p>1. 持續推動商標權人及著作權人(下稱權利人)申辦提示保護案件，權利人提供真仿品辨識技巧納入海關提示保護資料庫，於執行邊境查緝時，關員得利用該資料庫進行辨識即時查扣，並得連絡權利人辦理侵權認定，加強邊境查緝仿品之效能。</p> <p>2. 與權利人合作辦理真仿品辨識講習及教育訓練，增進關員初步判別真品及仿冒品知識，降低消費者購買不實商品之可能性。</p>	<p>1. 權利人申辦提示保護案件數。</p> <p>2. 辦理真仿品辨識研討會場次。</p>	<p>權利人申辦提示保護案件 100 件。</p> <p>辦理真仿品辨識研討會 4 場次。</p>	關務署 (新增指標)
三、地方政府重視之消保事項						

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
1	5. 重視特定消費族群權益 6. 消費者教育之推行	提升特定消費族群對菸酒法令之認知(含消費者教育之推行)	1. 針對透過網站、行動軟體及社群所為之酒品廣告及販售行為，加強辦理學生消費族群相關法令宣導活動。 2. 辦理不購買私劣菸酒並鼓勵檢舉不法之消費者保護教育及宣導，提升特定消費族群對私劣菸酒危害之認知。	1. 對學生消費族群辦理宣導活動場次。 2. 對高齡者、原住民、新住民等消費族群辦理教育訓練或宣導活動(含消費者教育之推行)場次。	辦理校園宣導 10 場次。 辦理教育訓練或宣導 25 場次。	國庫署 (延續性指標) 國庫署 (延續性指標)

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：楊欣怡 電話：2322-7408 傳真：2397-5389 E-mail：hyyang@mail.mof.gov.tw

教育部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保食品、商品與服務安全及品質 ● 消費者教育之推行 	學校午餐及校園食品之「中央聯合稽查-地方政府監控-學校建立自主管理機制」三級管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合行政院食安五環政策，主動抽查全國中小學校、團膳廠商或食材供應商 2. 透過網路平臺提供食品、商品與服務安全及品質相關資訊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 抽查學校、團膳廠商或食材供應商間數 ● 每月透過網路平臺提供消費者飲食教育宣導資料量 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 學校50間；團膳廠商或食材供應商50間 ● 1則 ● 5件 	國教署 (延續性)
2	<ul style="list-style-type: none"> ● 重視特定消費族群權益 ● 消費者教育之推行 	針對18至20歲消費者加強消費者教育及宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開設含消費者保護教育議題之教師在職進修學分班 2. 依「十二年國民基本教育課程綱要」將消費者權益相關內涵納入課程綱要，並辦理教師增能研習活動，內容含消費者保護議題融入教學 3. 依行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領」推動「識詐」分齡分眾主題式反詐宣導 	<ul style="list-style-type: none"> ● 開設在職進修學分班班數 ● 每年辦理消費者保護議題融入教學活動場次 ● 全國各級學校推動反詐騙宣導活動之校數 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1班 ● 2場次(100人) ● 3,000所以上 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 師資藝教司 2. 國教署 3. 學務司 (延續性2項、新增重點工作1項)
二、民怨較多						
3	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保食品、商品與服務安全及品質 	短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導地方政府辦理短期補習班定型化契約查核 2. 督導地方政府辦理短期補習 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方政府查核短期補習班定型化契約之家數 ● 地方政府辦理短期補習班研 	<ul style="list-style-type: none"> ● 4,000家 ● 22場次 	終身教育司 (延續性)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
	<ul style="list-style-type: none"> ● 促進交易自由與公平—促進公平交易 ● 消費者教育之推行 		班研習會議	習會議場次 <ul style="list-style-type: none"> ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 申訴案件數較前一年度下降 	
三、地方政府重視之消保事項						
4	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保食品、商品與服務安全及品質 ● 促進交易自由與公平—促進公平交易 ● 消費者教育之推行 	兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不得記載事項查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約查核 2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方政府查核兒童課後照顧服務中心定型化契約之家數 ● 地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議場次 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 600家 ● 22場次 	終身教育司 (延續性)
5	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保食品、商品與服務安全及品質 ● 促進交易自由與公平—促進公平交易 ● 消費者教育之推行 	海外留學及海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核留遊學服務業者與消費者所簽契約是否符合定型化契約應記載及不得記載事項規定 2. 辦理留遊學宣導及業者說明會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 查核小組查核件數 ● 每年辦理留遊學宣導及業者說明會場次 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 100件 ● 至少2場留遊學宣導及1場業者說明會 	國際司 (延續性)
6	<ul style="list-style-type: none"> ● 確保食品、商品與服務安全及品質 	健身中心、健身教練服務定型化契約應記	1. 督導地方政府辦理「健身中心業者招募會員定型化契	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方政府辦理「健身中心業者招募會員定型化契約」 	<ul style="list-style-type: none"> ● 250家 	體育署 (延續性2項、

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
	質 ●促進交易自由與公平—促進公平交易 ●消費者教育之推行	載及不得記載事項查核	約」查核 2. 督導地方政府辦理「健身教練服務定型化契約」查核 3. 辦理運動場館業者研習會	及「健身教練服務定型化契約」之查核家數 ●運動場館業者研習會參與人數 ●申訴或違規案件下降數(率)	●達80人	新增重點工作1項)
7	●確保食品、商品與服務安全及品質 ●促進交易自由與公平—促進公平交易 ●消費者教育之推行	公私立游泳池查核	1. 督導地方政府辦理公私立游泳池查核 2. 辦理游泳池業者研習會	●地方政府辦理公私立游泳池查核之家數 ●游泳池業者研習會參與人數 ●申訴或違規案件下降數(率)	●150家 ●達80人	體育署 (新增指標)
8	●確保食品、商品與服務安全及品質 ●消費者教育之推行	體育活動之管理	1. 辦理無動力飛行、高空彈跳、溯溪等業者或團體輔導訪視作業 1. 辦理相關體育活動(含登山活動)安全講習，提升相關活動參與者安全知識技能	●輔導訪視業者或團體家數 ●辦理安全講習場次 ●申訴或違規案件下降數(率)	●25家 ●6場次(平均每場次約30-50人)	體育署 (延續性)

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：荃家續 電話：02-77365908 傳真：02-23976916 E-mail：jush@mail.moe.gov.tw

法務部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1.	2. 消費資訊充分、正確及透明 (3)加強食品、有機食品及農產品履歷、產地之標示資訊及其真實性。	矯正機構所販售商品之管理 (矯正署)	一、配合衛生福利部「食品過敏原標示規定」於 109 年 7 月 1 日生效，矯正機關自營產品明確標示營養成分、過敏原及醒語，確保消費者權益。	各機關是否落實相關標示。	各機關皆落實標示。 (100%)	(延續性指標)
二、配合衛生福利部「含豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，有關落實原產地標示相關事宜，各矯正機關消費合作社應針對販售商品，要求供貨廠商提供商品或原料相關證明文件。			針對消費合作社販售之豬肉類包裝商品(肉乾、泡麵)，要求廠商提供商品或原料相關證明文件總件數。	完成全部豬肉類包裝商品相關證明文件之提供及證明作業。(100%)	(延續性指標)	

2.	6. 消費者教育之推行 (2)因應民法成年年齡於 2023 年 1 月下修至 18 歲新制，針對 18 至 20 歲消費者，規劃並加強相關消費者教育。	宣導民法修正調降成年年齡（法律事務所）	推廣「民法成年指南」，以淺顯易懂之方式說明生活常用之民法規定，以提升民事行為知能。	民法成年指南提供教師融入教學。	完成民法成年指南提供教育部協助轉請教師融入教學參考。(100%)	(延續性指標)
----	--	---------------------	---	-----------------	----------------------------------	---------

二、民怨較多

3.	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 (7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	預防查緝消費詐騙（檢察司）	一、執行打擊民生犯罪專案，依個案於必要時，適時強化與中央或地方政府機關之合作。 二、積極偵辦仿冒品案件。	考量具體個案被告是否有犯罪嫌疑及應否提起公訴，依刑事訴訟法規定，應由檢察官本於調查事證所得依法判斷認定，故不宜用績效指標加以衡量。	以當年度電信詐欺之起訴案件陳報	(延續性指標)
----	--	---------------	---	---	-----------------	---------

彙整單位：保護司 聯絡人：唐登鴻 電話：02-21910189 轉 7323 傳真：02-23881896 E-mail：jawei@mail.moj.gov.tw

經濟部112年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
	<p>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</p> <p>(1) 加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，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>滾動檢討應施檢驗品目及國家標準編修</p>	<p>1. 檢討應施檢驗品目範圍。</p> <p>2. 制修訂商品相關國家標準。</p>	<p>1. 針對高風險商品，規劃公告為新增應施檢驗品目為應施檢驗品目。</p> <p>2. 為加速政府重大政策與計畫之落實，預計制修訂相關國家標準。</p>	<p>1. 應施檢商品： (1) 推動實施9項商品為應施檢驗商品。 (2) 制(修)訂2種應施檢驗商品之相關檢驗規定。</p> <p>2. 制修訂相關國家標準50種。</p>	<p>標準檢驗局 (延續性)</p>
	<p>(9) 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(含醫療院所)。</p>	<p>落實「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報機制</p>	<p>接獲商品事故通報，均依相關規定辦理調查，並主動關注輿情商品事故資訊，辦理後續調查。</p>	<p>辦理商品事故通報調查案件數。 (依往年通報調查案件預估)</p>	<p>辦理商品事故通報調查110件</p>	<p>標準檢驗局 (延續性)</p>

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
	2. 消費資訊充分、 正確及透明 (1) 加強商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	落實一般商品標示及管理	1. 督導地方政府執行商品標示查核輔導，並考核執行績效考核。 2. 適時研修商品標示相關規範。	1. 商品標示業務執行績效考核。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。 3. 延續111年度辦理結果，完成11種特定商品標示基準之修正。	考核9縣市政府業務執行績效(中部辦公室)	中部辦公室 商業司 (延續性)
二、民怨較多						
	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易 (1) 持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不	汽車買賣及維修定型化契約應記載及不得記載事項之查核及宣導	1. 透過查核及輔導業者落實相關法規遵循，以提升業者對於汽車維修定型化契約規範之瞭解，與維護消費者權益的正確觀念。 2. 宣導及查核汽車買賣定型化契約業者。	1. 汽車維修定型化契約及會同地方政府消保官聯合稽查件數。 2. 汽車買賣定型化契約稽查件數。 3. 申訴或違規案件下降數(率)。	1. 查核15件 2. 查核15件	中部辦公室 商業司 (延續性)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
	得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。					
三、地方政府重視之消保事項						
	2. 消費資訊充分、正確及透明 (4) 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。	加強液化石油氣之管理及查核	1. 輔導地方政府辦理桶裝瓦斯重量查核(包含分裝業及零售業)，並就查獲重量不足重之業者依「石油管理法」裁處。 2. 向民眾宣導簽訂「家用液化石油氣供氣定型化契約」，提升民眾消費權益意識。	1. 地方政府辦理桶裝瓦斯重量查核(包含分裝業及零售業)家次。 2. 民眾宣導活動場次。 3. 申訴或違規案件下降數(率)。	1. 22縣(市)政府查核計1,700家次 2. 宣導活動8場	能源局 (延續性)
	6. 消費者教育之推行 (6) 加強各機關內部消費者保護種子及所掌業經營者消費者保護教育訓練。	1. 宣導法定度量衡。 2. 辦理節能及能源效率分級標示宣導推廣等活動。 3. 舉辦訓練課程以增進本部同仁重視消費者權益及妥善處理消費事件。	1. 標準檢驗局： (1) 為向下扎根，進入校園向學生宣導法定度量衡單位相關知識。 (2) 為提升相關度量衡檢定人員與計量技術人員之度量衡專業知識並強化檢定及校正能力，舉辦訓練課程。	1. 標準檢驗局： (1) 辦理校園活動宣導。 (2) 辦理法定度量衡器相關之專業教育訓練。	1. 標準檢驗局： (1) 預計28場次校園活動，共840人次。 (2) 預計4場教育訓練，共200人次。	標準檢驗局 能源局 人事處 中小企業處 國營事業委員會 (新增指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
		<p>4. 辦理強化企業經營者之消費者保護觀念相關宣導活動及執行措施。</p> <p>5. 國營事業辦理及參加相關宣導活動。</p>	<p>2. 透過說明會向製造商、進口商、經銷商及零售商等相關業者宣導說明節能標章及能源效率分級標示稽查作業，強化業者重視標章標示正確性之意識。</p> <p>3. 人事處： (1) 將消費者保護法相關班別列入年度訓練計畫之參訓需求調查。 (2) 辦理經濟部及所屬行政機關同仁訓練或業務研習時，安排消保法相關課程，邀請專家學者進行授課，每年至少辦理1次講習，並視同仁參訓需求增加研習場次。</p> <p>4. 針對特定地區、業別或商圈業者，辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會。</p> <p>5. 國營事業委員會-台糖公司： 每年辦理有關消費者保護等教育訓練。將針對特定消費族群，加強對消費者保護</p>	<p>2. 辦理能源效率分級標示及節能標章標示稽查說明會。</p> <p>3. 訓練課程場次。</p>	<p>2. 辦理1場說明會。</p> <p>3. 每年1場次。</p>	

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
			<p>之相關課程及宣導，將於教育訓練課程中增加18-20歲新成人消費權益認知相關課程。</p> <p>6. 國營事業委員會-台水公司： 於基層主管訓練班安排消費者保護相關課程，加強相關觀念。</p>	<p>4. 辦理消費者保護法規推廣與宣導場次</p> <p>5. 消費者保護相關教育訓練場次及時數</p> <p>6. 消費者保護相關教育訓練場次及時數。</p>	<p>4. 宣導說明會5場</p> <p>5. 每年1場次以上 (訓練時數須達6小時以上)</p>	

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 (KPI)	目標值	備註
					6. 於112年基層主管訓練班安排3小時消費者保護相關課程。	
	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並加強與之聯繫、諮詢及合作，及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。	強化與消保單位間之合作與交流	1. 與國內消費者文教基金會等消費者保護團體進行合作，辦理市場購樣檢測專案計畫等。 2. 與行政院消費者保護處進行合作，辦理市場購樣專案。	1. 辦理行車紀錄器等市場購樣檢測專案計畫等。 2. 辦理媒體關注或高風險商品市場購樣檢測專案計畫。	1. 預計辦理4項商品。 2. 預計辦理3項商品。	標準檢驗局 (新增指標)

彙整單位：經濟部(商業司) 聯絡人：高仕丞 電話：(02)23212200#8318 傳真：(02)23922944 E-mail：sckao@moea.gov.tw

交通部112年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	促進交易自由與公平	加強大眾運輸（航空、海運、高鐵、台鐵等）班次延誤、停(併、減)班及重大事故之必要處理機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強重大交通事故交通接駁支援，提供緊急疏運服務及公布相關退費補償、替代方案等應變作為。 2. 提升臺鐵列車準點情形。 3. 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。 4. 提升國內航空公司準點情形。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應變疏運作為新聞稿於1日內公布完成率 2. 臺鐵列車準點率(扣除天災不可抗力因素影響) 3. 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 4. 國內航空公司準點率 	<p>100%</p> <p>95%</p> <p>100%</p> <p>99%</p>	<p>延續性指標 〔鐵道局、臺鐵局、民航局、航港局〕</p> <p>延續性指標 〔臺鐵局〕</p> <p>延續性指標 〔民航局〕</p> <p>新增指標〔民航局〕</p>
2	重視特定消費族群權益	鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務及適切消費諮詢等相關服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「交通部民用航空局暨桃園國際機場股份有限公司通用化無障礙交通環境推動小組」每年定期召開會議，持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 2. 桃園機場公司針對身心障礙旅客、高齡者、婦女或孩童，提供安全及便利之設施及服務。 3. 辦理各公路客運場站無障礙環境檢核。 4. 臺鐵局定期召開通用設計推動委員會會議，持續檢討及改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期召開通用化會議完成率 2. 每年邀請身心障礙團體等專家於桃園機場協助檢視無障礙設施總體檢 3. 檢核客運場站數量 4. 每年定期召開通用化會議。 	<p>100%</p> <p>至少辦理一場次。</p> <p>60處</p> <p>至少辦理一場</p>	<p>延續性指標 〔民航局〕</p> <p>延續性指標 〔桃機公司〕</p> <p>延續性指標 〔公路總局〕</p> <p>延續性指標 〔臺鐵局〕</p>

			5. 每年辦理高鐵定期檢查時，責成高鐵公司確實依「身心障礙者權益保障法」、「建築物無障礙設施設計規範」、「公共建築物衛生設備設計手冊」等規定，完善無障礙運輸場站空間與服務，俾滿足高齡及多元弱勢族群的旅運需求，並督導高鐵公司協助身心障礙者相關服務。	5. 每年高鐵定期改善事項完成率	次。 100%	延續性指標 〔鐵道局〕
3	消費者教育之推行	加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	桃園機場公司、臺灣港務公司、台灣高鐵公司、臺鐵局及中華民國公共汽車客運商業同業公會全國聯合會辦理消費者保護法相關訓練課程。	不定期辦理教育訓練課程	至少各辦理一場次，或利用數位學習課程訓練至少一小時。	延續性指標 〔桃機公司、港務公司、鐵道局、臺鐵局〕
二、民怨較多						
4	消費資訊充分、正確及透明	督導相關場站販售之商品清楚標示	<ol style="list-style-type: none"> 督導各航空站販售之商品標示清楚、價格透明化。 針對個別國道服務區各櫃位食(商)品標示及售價排定檢查週期。 督導各臺鐵場站販售之食(商)品標示、售價應清楚標示，價格透明化。 督導高鐵公司對所屬車站商業合作店家管理情形。 督導各港口場站各承租業者販售之商品應清楚標示，價格透明化。 	<ol style="list-style-type: none"> 民航局所轄有販售商品之航空站查驗家次數；桃園機場查驗家次數 國道服務區食(商)品全面查核次數。 臺鐵查驗家次數 針對高鐵公司檢查次數 港務公司承租業者販售商品之查驗次數 	12家次； 65家次 2次 31家次 1次 2次	延續性指標 〔民航局、桃機公司〕 延續性指標 〔高公局〕 延續性指標 〔臺鐵局〕 新增指標 〔鐵道局〕 新增指標 〔港務公司〕

5	消費資訊充分、正確及透明	督導地方政府加強停車場業者清楚標示。	查核停車場收費標示是否不清或不實、重要字體縮小等之查驗及管控。	1. 「路外停車場租用定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」查核處數 2. 「申訴或違規案件下降數(率)」	1,500處	延續性指標 〔路政司〕
6	促進交易自由與公平	加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失	1. 強化貨到付款爭議協處機制，加強包裹託運單查核，確保託運人資訊明確揭示。 2. 對臨櫃辦理提款、匯款、申辦網路服務及約定轉帳之客戶加強關懷提問，防止民眾被詐騙。	1. 運送包裹託運單查核貨運業者家次數 2. 郵局窗口防範詐騙件數。 3. 「申訴或違規案件下降數(率)」	36家次 600件	延續性指標 〔公路總局〕 延續性指標 〔郵政公司〕

三、地方政府重視之消保事項

7	確保食品、商品與服務安全及品質	運輸業之管理與查核	1. 不定期查核公路汽車客運業，確保乘客旅運安全。 2. 不定期查核遊覽車客運業，確保乘客旅運安全。 3. 幼童專用車及學童交通車安全管理與查核。 4. 督導各航空公司加強消費者服務功能。 5. 不定期查核國內客船及載客小船，確保乘客旅運安全。	1. 勞檢聯合稽查家次 2. 勞檢聯合稽查家次 3. 監警聯合路檢攔次數 4. 國內線/國際線查核家次數 5. 船舶查核艘次	90家次 70家次 2,000次 30家次 /50家次 1,000艘次	延續性指標 〔公路總局〕 延續性指標 〔公路總局〕 延續性指標 〔公路總局〕 延續性指標 〔民航局〕 新增指標 〔航港局〕
		觀光旅館業及旅遊業之管理與查核	定期或不定期查核觀光旅館業及旅遊業，確保觀光旅遊安全，並提昇觀光服務品質。	觀光旅館業/遊樂業檢查及督導考核次數	20次/75次	新增指標 〔觀光局〕

彙整單位：路政司

聯絡人：柳美如

電話：02-2349-2186

傳真：02-2389-9887

E-mail: ak2914@motc.gov.tw

勞動部112年度消費者保護方案（核心業務）

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	落實執行國道客運勞動條件檢查專案計畫	執行國道客運勞動條件專案檢查計畫。	汽車客運(含國道與一般公路)業勞動條件專案檢查。	檢查140場次。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由職業安全衛生署執行。 2. 延續性指標。 3. 因112年度專案計畫尚未規劃，暫比照111年度目標值。
2	5. 重視特定消費族群權益	落實打工度假代辦服務業者與消費者保護機制	向私立就業服務機構等打工度假代辦服務相關業者宣傳本部訂定之「打工度假代辦服務應注意事項」，以落實推動消費者保護機制，維護青年學子安全與權益。	受評鑑私立就業服務機構輔導比率。	受評鑑私立就業服務機構輔導比率達70%以上。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由勞動力發展署執行。 2. 延續性指標。 3. 因疫情尚不明朗，爰比照111年度目標值並視疫情滾動式檢討。

二、民怨較多						
3	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	辦理跨國人力仲介公司服務品質評鑑	每年實施仲介評鑑制度，並將評鑑結果分為 A、B、C 等三級，評鑑成績放置於本部勞動力發展署網站，提供雇主選任仲介機構參考，藉以提昇仲介機構服務品質。	1. 以私立就業服務機構從事跨國人力仲介服務品質評鑑要點規定，辦理仲介評鑑作業。 2. 減少仲介機構違反就業服務法情形。	1. 評鑑1,000家仲介機構。 2. 仲介機構於仲介評鑑有違規處分件數下降率達5%以上。	1. 由勞動力發展署執行。 2. 延續性指標。 3. 考量行政資源簡化，111年指標「錄製評鑑說明光碟片寄發仲介機構」乙項，112年度規劃將評鑑說明會內容上傳至雲端，由仲介機構於線上研習，爰配合調整目標值項目。
三、地方政府重視之消保事項						
4	6. 消費者教育之推行	查察不實求才廣告與宣導求職安全	督導各地方政府主動查察雇主刊登之不實求才廣告，及加強宣導不實廣告相關規定，強化民眾求職安全。	1. 各地方政府主動查察件數。 2. 每年補助各縣市政府辦理求職防騙暨就業隱私宣導。	1. 查察6,000件。 2. 每年補助宣導場次100場以上。	1. 由勞動力發展署執行。 2. 延續性指標。 3. 依110年執行情形調升目標值。
5	3. 促進交易自由與公平	加強私立就業服務機構(含職業介紹服務定型化契約範本使用情形)之評鑑	督導各地方政府訪查所轄管許可設立之私立就業服務機構，並查察職業介紹服務定型化契約範本使用情形。	1. 各地方政府訪查比率。 2. 督促地方政府透過私立就業服務機構評鑑時，向仲介公司宣導使用職業介紹服務定型化契約範本。	1. 訪查機構比率達80%以上。 2. 每年宣導100家。	1. 由勞動力發展署執行。 2. 延續性指標。 3. 依110年執行情形調升目標值。

彙整單位：勞動部綜合規劃司

聯絡人：蕭彩含

電話：02-85902858

E-mail: em60680@mol.gov.tw

行政院農業委員會 112 年消費者保護方案-核心業務

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質	強化農水畜產品之用藥管理及檢驗	(1)辦理蔬果農作物農藥殘留監測 (2)辦理養殖水產品動物用藥品殘留監測 (3)辦理畜禽藥物殘留監測 (4)化學農藥十年減半行動方案	<ul style="list-style-type: none"> ● 全國蔬果農產品抽驗件數 ● 水產品動物用藥品殘留抽驗 ● 畜禽養殖場藥物殘留監測 ● 查核農藥販賣業者抽檢成品農藥及檢查農藥工廠 ● 辦理生物農藥及免登記植物保護資材補助 ● 達成率、申訴或違規案件下降數(率) 	蔬果監測 14,000 件；水產品動物用藥品殘留監測 1,500 件；畜禽養殖場藥物殘留監測 5,000 場 查核農藥販賣業者 500 家、成品農藥抽樣 1000 件、檢查農藥工廠 40 家次；生物農藥及免登記植物保護資材每年預估補助面積合計 10,000 公頃 達成率 80%以上	農糧署、漁業署、防檢局(延續性指標)
2	確保食品、商品與服務安全及品質	國內電商平臺販售之違規動植物檢疫物、動物用藥品及農藥之管理	強化查搜國內電商平臺違規販售之疑似動植物檢疫物、動物用藥品及農藥，並向販售之平臺檢舉，請其下架該等違規商品	<ul style="list-style-type: none"> ● 全年度查搜電商平臺商品之總件數 ● 達成率、申訴或違規案件下降數(率) 	至少查搜 900,000 件 查搜電商違規貨品下架率 100%	防檢局(延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
二、民怨較多						
3	消費資訊充分、正確及透明	有機及產銷履歷農產品之輔導與管理	<p>(1)辦理市售(包含網路購物、直銷、電視購物等)有機農產品品質抽驗及標示(章)查核工作</p> <p>(2)為讓大眾了解產銷履歷驗證制度，並強化農產品經營者之生產效率及經營技術，藉此增加產銷履歷產品形象及價值，以提升消費者認同</p> <p>(3)為確保國內產銷履歷農產品安全品質，辦理產銷履歷農產品查驗，以提升消費者購買意願</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 市售有機農產品品質抽驗及標示(章)查核件數 ● 辦理消費者產銷履歷宣導說明會 ● 辦理產銷履歷農產品安全品質抽驗及標示查核 ● 達成率、申訴或違規案件下降數(率) 	<p>檢查 5,500 件</p> <p>20 場次</p> <p>抽驗 1,000 件</p> <p>達成率 90%以上</p>	農糧署 (延續性指標)
4	促進交易自由與公平	加強消費詐騙之預防	<p>(1)針對網路購物一頁式(假網購真盜圖)廣告及FACEBOOK(臉書)之不實廣告即時澄清</p> <p>(2)加強消費詐騙(如摻偽假冒等)之預防、查緝及宣導預防消費詐騙</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時澄清 ● 依據糧食管理法第15條規定，針對市售食米之品質規格及標示辦理抽檢 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<p>抽檢 960 件</p> <p>違規案件下降率 1%</p>	農糧署 (延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
5	消費者教育之推行	持續督導農會宣導提醒注意網路購物詐騙，遏止詐騙行為；持續辦理野外活動安全教育宣導，利用農民、家政、四健班會等活動落實農戶輔導及消費者教育	(1)辦理農會宣導提醒注意網路購物詐騙 (2)辦理野外活動安全教育宣導 (3)辦理農作物栽培管理講習暨消費者保護宣導人次	<ul style="list-style-type: none"> ● 農會宣導 ● 國家森林遊樂區辦理野外活動安全宣導 ● 全年辦理病蟲害防治與安全用藥講習、病蟲害鑑定診斷、農地土壤分析、田間技術輔導、疫情監測通報數、技術諮詢服務暨消費者保護宣導人次 ● 達成率或違規案件下降數(率) 	302 家農會 18 次 48,800 人次 達成率 90% 以上	輔導處 延續性指標 林務局 (新增指標) 各地區改良場及試驗場所(新增指標)

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
6	確保食品、商品與服務安全及品質	持續辦理森林遊樂區服務品質改善與安全維護與查核	(1) 辦理國家森林遊樂區服務品質稽核 (2) 遊客中心解說及販售空間改善 (3) 提供購買門票多元支付服務 (4) 辦理國家森林遊樂區消防設備檢查、水質檢測	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成國家森林遊樂區服務品質稽核之場域數 ● 完成遊客中心解說及販售空間改善之場域數 ● 提供購買門票多元支付服務之場域數 ● 委託消防檢修機構辦理園區消防設備檢查及申報、委託廠商進行園區水質檢測之案件數 ● 達成率或違規案件下降數(率) 	8 處 2 處 12 處 消防設備檢查 30 次、水質檢測 50 次 達成率 90% 以上	林務局 (延續性指標)
7	消費資訊充分、正確及透明	明確規範寵物業者及飼主的繁殖、買賣、寄養與飼養行為安全之規範，以維護消費權益	加強寵物旅館之管理、非法寵物繁殖、買賣業之稽查與裁處	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理非法經營寵物旅館檢舉稽查 ● 辦理合法寄養業者之查核或輔導管理工作指標 ● 以 107 年全國辦理非法繁殖買賣犬貓檢舉稽查案 16,065 案為基準。每年提 	<ul style="list-style-type: none"> ● 稽查數量 1,000 件 ● 查核或輔導 500 件。 ● 辦理非法繁殖買賣犬貓檢舉稽查案量，稽查數量 18,500 	畜牧處 (新增及延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
				高 1 成稽查案量； 於預算支持下，納入寵物食品之抽查作業 ● 申訴或違規案件下降數(率)	件。 ● 申訴或違規案件下降率 1%	
三、地方政府重視之消保事項						
8	促進交易自由與公平	訂定農遊元素特色化及優化相關計畫，針對農產伴手，加強並落實輔導管理及抽檢	農產伴手輔導及抽檢	● 輔導與抽檢農產伴手禮 ● 達成率或違規案件下降數(率)	培訓或諮詢服務達 150 人次； 農產伴手禮抽檢 20 件 達成率 90% 以上	輔導處 (延續性指標)
9	確保食品、商品與服務安全及品質	休閒農場查核	責成各直轄市、縣(市)政府對准予籌設及核發許可登記證之休閒農場，會同各目的事業主管機關定期或不定期就設施公共安全、服務及商品管理等查核，有違規定者責令限期改善	● 設有安全警示標語或標誌 ● 資訊正確性 ● 投保公共意外責任險之場域數 ● 達成率或違規案件下降數(率)	依 112 年查核家數訂定以下查核率： 安全警示標示率達 90% 以上 資訊正確性率 90% 以上 投保率達 90% 以上	輔導處 (延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	112 年目標值	備註
10	重視特定消費族群權益	國家森林遊樂區遊客中心重視特定消費族群權益	(1)辦理友善通用設計廁所改善 (2)辦理無障礙坡道改善 (3)辦理哺集乳室改善 (4)辦理穆斯林淨下設施改善	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成友善通用設計廁所改善之場域數 ● 完成無障礙坡道改善之場域數 ● 完成哺集乳室改善之場域數 ● 完成穆斯林淨下設施改善之場域數 ● 達成率或違規案件下降數(率) 	18 處 18 處 13 處 15 處 達成率 90%以上	林務局 (新增指標)

彙整單位：行政院農業委員會 聯絡人：廖美惠 電話：02-33432060 傳真：02-23046455 E-mail:meiheuy@mail.baphiq.gov.tw

衛生福利部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	中藥飲片之品質分析方法開發。	進行中藥飲片鑑別方法、高效液相層析(HPLC)分析條件開發、指標成分定量及光譜檢測等品質規格研究，提供臺灣中藥典參採，建立國家對中藥飲片之品管標準。	建立中藥飲片之薄層層析鑑別、指標成分確認及含量研究。	建立 8 品項中藥飲片之品質分析方法。	衛生福利部國家中醫藥研究所 (延續性指標)
2		毒性化學物質之替代分析方法開發。	臺灣中藥典部分藥材品項仍有使用到毒性化學物質(如環己烷、氯仿、二氯甲烷)進行薄層層析(TLC)鑑別分析。	建立安全、環保之中藥分析技術及檢驗方法。	建立 7 品項中藥毒性化學物質替代分析方法。	
3		食品、食品添加物之查核。	1. 節慶時令食品稽查抽驗專案-冬至應節食品專案，食品中食安風險疑慮化學物質-玫瑰紅 B 等著色劑抽驗。 2. 加強食品添加物源頭管理，執行食品添加物製造業稽查專案，並抽驗是否含環保署	1. 抽驗著色劑合格率。 2. 於食品添加物製造業稽查專案，抽驗是否含環保署公告之 27 種具食安風險化學物	1. 抽驗著色劑合格率 90%。 2. 抽驗合格率 95%。	衛生福利部食品藥物管理署(區管中心) (延續性指標)

			<p>公告之 27 種具食安風險之化學物質，以避免非法食品添加物進入食品鏈。</p> <p>3. 加強查核現場調製飲料之茶葉原料原產地標示，核對其證明文件，確保其標示正確性。</p>	<p>質之抽驗合格率。</p> <p>3. 查核現場調製飲料之茶葉原料原產地標示。</p>	<p>3. 標示合格率達 90%。</p>	
4		<p>加強健康食品製造業管理</p>	<p>健康食品屬應取得產品查驗登記許可產品，執行相關專案針對產品標示、查驗登記符合性、健康食品工廠良好作業規範，加強查核確認符合健康食品管理法相關規定。</p>	<p>於健康食品製造業者稽查專案，查核確認產品標示及查驗登記符合性之合格率。</p>	<p>1. 標示合格率 85%。</p> <p>2. 查驗登記符合性 90%。</p>	(延續性指標)
5		<p>輔導食品製造業者確保國內茶葉產品衛生安全</p>	<p>依據食品安全衛生管理法及食品良好衛生規範準則，輔導食品製造業者應保存產品來源文件及銷售紀錄，並落實批次管理機制。</p>	<p>以實地輔導或說明會等可以觸及業者之方式，加強宣導製造業者保存來源文件並留存製程及銷售紀錄。</p>	<p>100 家</p>	(食品組) (新增指標)
6	<p>2. 消費資訊充分、正確及透明</p>	<p>辦理 112 年度「藥品、醫療器材、化粧品及食品違規廣告監控及策略分析」計畫。</p>	<p>1. 以風險概念，監控電子媒體(含括電視及廣播電台)及網際網路刊播之藥品、醫療器材、化粧品及食品廣告。</p> <p>2. 依據常見疑涉違規之廣告趨勢、常見可能引發話題性與媒體關注之廣告趨勢以及本署違規廣告系統(過去半年監控到已交由地方衛生單位查辦之違規廣告)，</p>	<p>疑似違規總量(件)</p>	<p>1,200 件以上(企科組)</p>	<p>衛生福利部食品藥物管理署(企科組) (延續性指標)</p>

			將違規頻次高之廣告，依高風險趨勢排名分析，並著重於監控高風險之電子媒體。 3. 針對歷年違規廣告量排名前 8 大之入口網站；網路媒體平台及透過輿情熱度分析探勘訂定網路熱門關鍵字，據以加強網路監控，並著重於監控高風險之商業平台網站。			
二、民怨較多						
7	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	美食外送平台之查核。	1. 針對現有美食外送平台進行查核，以落實以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項。 2. 針對美食外送平台合作之餐飲業者查核，落實外送餐點衛生管理。	1. 美食外送平台業者之定型化契約查核之合格率。 2. 美食外送平台合作之餐飲業者查核家次。	1. 美食外送平台業者定型化契約合格率 80%。 2. 112 年查核目標 400 家次。	衛生福利部食品藥物管理署(區管中心) (延續性指標)
8		校園午餐團膳業者及自設廚房之食品衛生查核。	1. 加強國中、小學校園午餐自設廚房作業場所之 GHP 查核。 2. 加強供應校園午餐團膳業者之 GHP 查核。	1. 實地稽查國中、小學自設廚房家次。 2. 稽查供應學校團膳業者家次	1. 112 年稽查 1,900 家次。 2. 112 年預計查核 260 家次。	(延續性指標)
9		校園周邊餐廳之查核。	針對校園周邊之餐飲業者進行查核，確認其製程及環境衛生管	校園周邊餐廳之餐飲業者查核家次。	112 年查核目標 150 家次。	(新增指標)

			理須符合食品良好衛生規範準則(GHP)相關規範。			
三、地方政府重視之消保事項						
10	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	加強有毒性化學物質及重金屬之查核。	1. 監測市售食品中重金屬含量。 2. 加強抽驗可能含有毒性化學物質(如戴奧辛)之高風險產品。	1. 食品販賣業、餐飲業之抽驗件數。 2. 高風險產品之抽驗件數。	1. 112 年抽驗 600 件市售食品。 2. 112 年抽驗 100 件。	衛生福利部食品藥物管理署(區管中心)(延續性指標)
11	2 消費資訊充分、正確及透明	針對食品業者及衛生機關辦理標示法規說明會	強化食品業者及衛生機關標示法規知能。	辦理實體或線上說明會場次。	至少 3 場次	衛生福利部食品藥物管理署(食品組)(延續性指標)

彙整單位：衛生福利部

聯絡人：陳惠美

電話：02-27877274

傳真：02-26533065

E-mail: chmc@fda.gov.tw

行政院環境保護署112年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	目標值	備註	
一、媒體關切							
(一)	確保食品、商品與服務	精進室內空氣品質管理措施	1.輔導公私場所自主巡查檢驗，推廣標章制度 2.教育宣導		室內空品自主標章核發數量	200張	空保處 (延續性指標)
					教育宣導次數	3場次	空保處 (延續性指標)
		環境用藥安全之宣導及查核	1.每季提報查獲超過有效期限之劣質環境用藥(包含陶斯松產品)及標示不合格產品資訊	督導地方主管機關查核劣質環境用藥(包含陶斯松產品)及標示查核產品	環境用藥查核件數	查核20,000件	化學局 (延續性指標)
					申訴或違規案件下降數(率)	不合格率小於2%	化學局 (延續性指標)
			2.加強宣導消費者認識環境用藥，落實後市場環境用藥產品標示查核	加強宣導消費者認識環境用藥及環境用藥標示查核	環境用藥宣導說明會召開場次、環境用藥產品標示查核件數	1.宣導60場次 2.查核20,000件	化學局 (延續性指標)
					申訴或違規案件下降數(率)	不合格率小於2%	化學局 (延續性指標)
		食安五環第一環的源頭管理	與地方政府合作推動化工原料相關業者行查核與輔導		每年查核與輔導家數	3,000家次	化學局 (新增指標)
		推動淘汰老舊機車換購電動機車溫室	淨零碳排-透過廢車回收一站通平台作為購售溫室氣體減量效益之媒合服務平台，協助有意願以汰換老舊機車為電動機車之減量效益進行排放量增量抵換之		減碳效益媒合件數(淘汰老舊機車換購電動機車)	1萬件	環管處 (新增指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	目標值	備註
		氣體減量 效益媒合 服務	開發單位，購買民眾汰舊換購電動機車之溫室氣體減碳效益，鼓勵車主及早淘汰老舊機車並新購電動機車，減碳換現金			
		整合廢車回收報廢與獎勵補助申請服務，廢車回收一站通平台	1.持續優化申辦平台操作功能 2.針對車主易接觸場域進行宣傳推廣作業（如經銷商、監理站）	1.平台申辦使用人次 2.宣傳場所數量	1.30萬人次 2.20處	回收基管會 （新增指標）
(二)	持續推動永續消費	提升溫室氣體盤查查驗量能	淨零碳排-提供溫室氣體減量及管理法規規定應盤查登錄排放源充足查證量能，俾利我國溫室氣體排放與減量基礎數據掌握	鼓勵國內查驗機構向財團法人全國認證基金會申請溫室氣體認證。	輔導至少1家查驗機構申請溫室氣體認證	環管處 （新增指標）
(三)	重視特定消費族群權益	笑氣（一氧化二氮）管制	有效管理笑氣，避免青少年濫用吸食笑氣，加強教育宣導	教育宣導次數：函請各級學校配合影片宣導	4,000校數	化學局 （延續性指標）
二、民怨較多						
(一)	持續推動永續消費	一次用產品減量	1.推動一次用產品源頭(如塑膠袋不得免費提供、免洗餐具限用、一次用飲料杯自備優惠及循環杯借用服務、旅宿用品不主動提供等)減量管制措施，並由各地方環保局進行稽查，以落實政策推動 2.推動向消費者宣導執行各項材質(如	稽查次數	22,000家次	回收基管會 （延續性指標）
				縣市環保局宣導(則)件	每個縣市媒體宣傳	回收基管會

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	目標值	備註
			廢玻璃容器、廢農藥容器、舊衣、紙餐具、一次用產品及含汞產品減量、廢手機) 資源回收工作	數及辦理宣導活動場次	(導)則數達到110則以上及行銷、宣傳(導)活動或說明會辦理達40場以上	(延續性指標)
			3. 推動量販店或超市進行蔬果專賣	輔導店數	10家	回收基管會 (新增指標)
			4.推動「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水作業指引」並擴及私部門，引導業者提供循環餐具租賃服務，讓「公私部門」一起投入，達到低碳減量的目標	免洗餐具使用量	減少5,000個	回收基管會 (新增指標)
			5.推動網購包裝減量	網購包裝減量聯盟成員數	至少23家網購平台業者取得「網購包裝減量標章」	回收基管會 (新增指標)
			6.淨零碳排-推動零售業塑膠包裝回收減量	研提「零售業包裝減量與循環推動計畫」，輔導業者擬訂定包裝減量回收目標	辦理研商會議，輔導零售業減量與循環1場次	廢管處 (新增指標)
			7.淨零碳排-強化再生資源產品或再利用產品追蹤管制	查核「廢棄物處理機構產出供給特定用途使用之資源化產品最終使用地點流向及使用情形」及實地訪查輔導「再利用機構」	完成5場次廢棄物處理機構產出資源化產品最終使用地點使用情形查核；查核輔導再利用機構10家。	廢管處 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	目標值	備註
(二)	擘劃因應新興議題及行政監督	噪音管制	1.持續推動聲音照相科技執法 2.教育宣導	聲音照相設備設置	10台	空保處 (延續性指標)
				教育宣導次數	1場次	空保處 (延續性指標)
		促進資源循環	淨零碳排-推動資源循環網絡計畫	許可案件數	許可案件3案	廢管處 (新增指標)
三、地方政府重視之消保事項						
(一)	促進交易自由與公平	加強落實社區污水處理設施受託操作服務定型化契約之宣導及查核	查核社區污水處理設施受託操作服務定型化契約範本使用情形，並透過物業管理或公寓大廈事務管理單位宣導推廣契約範本	縣市環保局查核件數	350件	水保處 (延續性指標)
				查核對象簽約內容符合定型化契約範本要項之比率	80%	水保處 (延續性指標)
				與物業管理或公寓大廈事務管理單位開會宣導推廣使用契約範本	2場次	水保處 (延續性指標)
(二)	持續推動永續消費	加強環保產品抽樣檢驗、生產及販售場所之查核；供公眾飲用水連續供水固定設備	1.增加電商通路之環保標章產品追蹤查核 2.加強對市售環保標章產品之抽樣檢測及生產工廠、販售場所查核	查核之電商通路家數	5家	管考處 (延續性指標)
				抽樣檢測及生產工廠、販售場所之查核產品數	查核率為前一年核發件數之85%	管考處 (延續性指標)
				違規案件下降數(率)	不合格率小於2%	管考處 (延續性指標)
			供公眾飲用水連續供水固定設備之水質抽測	飲用水設備(機)水質抽驗件數	3,000件	水保處 (延續性指標)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標 KPI	目標值	備註
		之水質抽測；市售地墊抽驗	運動墊含短鏈氯化石蠟(SCCPs)材質之管理	規劃辦理抽驗市售地墊	抽驗市售地墊商品5件	化學局 (延續性指標)
		改善資源回收作業環境，興設優化地方政府資源回收場	完成資源回收場優化與興建	完工場次	4場次	回收基管會 (新增指標)
四、消保與環保宣導						
(一)	結合消保與環保議題教育宣導	淨零綠生活及消保教育宣導	淨零綠生活-運用多元方式倡導淨零綠生活具體作法，並辦理消保與環保議題教育宣導	宣導場次 辦理人次	400場次 2000人次	管考處、綜計處、水保處、環管處、監資處、回收基管會、化學局 (新增指標)
(二)	加強環保機關教育宣導	消保與環保教育訓練	辦理環保機關消保與環保相關課程	辦理人次	200人次	環訓所 (延續性指標)

彙整單位：管制考核及糾紛處理處 聯絡人：賀志殷技正 電話：02-23117722轉2981 傳真：02-23120910 E-mail：cyho@epa.gov.tw

2	5. 重視特定消費族群權益	加強藝文場館友善服務(含資訊揭露)	(1)持續改善場館之無障礙設施，包含無障礙廁所、坡道、扶手及輪椅觀眾席位等 (2)持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施 (3)各場館明確訂定票券價格、場地租用等各項服務項目之收退費規範，並於官網及現場公告週知	<ul style="list-style-type: none"> ● 無障礙設施改善件數 ● 辦理友善服務培訓課程 ● 票券價格、場地租用之收退費規範資訊公告完成率 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	改善 22 件 100 場課程 公告率 100% -	延續性
3	6. 消費者教育之推行	加強文化從業人員之消保教育訓練事宜	各場館加強辦理文化從業人員之消費者保護教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理文化從業人員消保教育訓練 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	25 場次 -	延續性
4	7. 強化消費者諮詢及爭議之處理	強化消費者諮詢及爭議處理	(1)強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析 (2)辦理消費者滿意度調查 (2) 督請縣市政府加強輔導與查核發生藝文活動退票退費重大消費爭議之廠商	<ul style="list-style-type: none"> ● 申訴原因之統計分析與改進策略 ● 滿意度調查場次 ● 加強控管針對發生退票退款重大消費爭議廠商 	完成申訴原因之統計分析與改進策略 各場館至少辦理 1 場次 督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達 80%	延續性 新增指標 延續性

				● 申訴或違規案件下降數(率)	-	
三、地方政府重視之消保事項						
5	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易	文化藝術相關定型化契約之檢討與查核	(1)「藝文表演定型化契約應記載與不得記載事項」及「藝文展覽定型化契約應記載及不得記載事項」之檢討與查核 (2) 書店所販售之「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之查核	● 藝文表演定型化契約查核件數 ● 藝文展覽定型化契約查核件數 ● 圖書出版業查核件數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	查核 65 件 查核 20 件 查核 22 件 藝文表演票券違規比率於 10%以下 藝文展覽票券違規比率於 10%以下 圖書出版業禮券違規比率於 10%以下	延續性 新增指標

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：汪孟哲

電話：02-8512-6774

傳真：02-8995-6412

E-mail: judy4084@moc.gov.tw

大陸委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	消費資訊充分、正確及透明	發布相關消費重要資訊	充實消費資(警)訊，並就中國大陸、香港、澳門 涉臺之重大 旅遊或消費事件，即時發布相關資訊	針對陸港澳涉臺之重大旅遊或消費事件，本會發布相關消費資(警)訊之比例 發布率 =(本會發布陸港澳重大旅遊或消費資(警)訊件數/陸港澳公開之涉臺重大旅遊或消費事件發生件數)*100	100%	
二、民怨較多						
1	消費者教育之推行	推動消費者保護工作之教育宣導	運用宣導資源，推行兩岸(含港澳)消費議題之教育與宣導，包括利用本會網站、臉書、Line 官方帳號等社群媒體，以及本會舉辦對陸配團體宣導活動場合，進行消保資訊之說明及推廣	發布國人赴陸港澳旅遊、消費(含跨境)應注意事項或相關消保資訊之件數	5 件	
				辦理向陸配團體進行消保資訊宣導之場次	5 場	

彙整單位：法政處 聯絡人：張陌耘 電話：2397-5589 ext. 5031 傳真：2397-5282 E-mail:mychang@mac.gov.tw

金融監督管理委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	1. 確保食品、商品與服務安全及品質	強化「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」之執行	督促銀行業者遵循銀行公會訂定之「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」，並提升高階經營階層及各單位主管對員工行為之重視及督導責任，銀行應定期進行員工行為準則相關教育訓練與實務案例分享，另獨立單位人員亦應每年接受相關訓練。	● 理財專員或獨立單位人員之相關教育訓練課程數	112 年度開辦 35 場以上課程 (時數至少 35 小時)	銀行局 (延續性指標)
		促進保險業招攬品質	<ol style="list-style-type: none"> 督促保險業者遵循本會訂定「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」及相關自律規範，並建立保險從業人員以客為尊，瞭解保戶的需求之法規遵循知能。 保險業務員自 110 年起，每年必修 6 小時法令遵循課程，且前開課程不計入其他相關規範中之法定專業訓練課程時數(如:防制洗錢、公平待客原則…等)，如未完成相關課程，將被撤銷登錄資格。本會將督請保發中心開 	業務員法令遵循課程數	112 年度增加 36 單元課程 (每單元以 30 分鐘為原則，至少 18 小時)	保險局 (延續性指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			設相關課程，以利提升保險業務員相關招攬品質。			
		強化金融機構對理財專或業務員管理之查核	將銀行業防範理財專員挪用客戶款項相關內部控管措施之落實執行情形、壽險業對所屬業務員管理情形及證券業對業務人員禁止行為之法律遵循控管與查核情形等，列入金融檢查項目。	● 辦理金融機構業務檢查，並將消費者保護相關項目持續列入檢查重點	辦理金融檢查 45 家次	檢查局 (延續性 指標)
		加強線上及行動支付金融交易安全之管理與查核	將專營及兼營電子支付之機構對於使用者身分確認機制、使用者個資或交易之安全防護機制、客訴處理及交易紛爭之解決機制及有無留存使用者電子支付帳戶交易之必要紀錄，列入金融檢查項目。	● 辦理金融機構業務檢查，並將消費者保護相關項目持續列入檢查重點	辦理金融檢查 10 家次	檢查局 (延續性 指標)
2	3. A. 促進公平交易	提升金融機構辨識相關警示交易之有效性，以加強金融詐騙之預防	督導銀行將銀行公會所彙整之各銀行具共通性之疑似不法或顯屬異常交易態樣，納入內部預警指標或內部作業規範。	● 銀行納入內部預警指標或內部作業規範之完成比率	全體銀行100% 完成	銀行局 (新增 指標)
3	5. 重視特定消費族群權益	推廣高齡者財產信託制度，保護高齡者的財產免於因消費詐欺或締結不公平契約而遭受不當損失。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強對高齡者吸金詐騙之金融消費教育，並與相關中央及地方主管機關合作宣導。 2. 督導金融機構落實對高齡者提款或交易達一定金額以上之臨櫃關懷提問，以預防詐騙。 3. 為確保高齡經濟安全保障，本會於信 	● 督導信託公會辦理財產信託宣導之每年宣導人次	每年宣導3萬 人次	銀行局 (延續性 指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			<p>託 2.0 計畫評鑑獎勵措施 規劃「安養信託獎」獎項，以鼓勵銀行持續辦理高齡者及身心障礙者安養信託業務。</p> <p>4. 為加強高齡者對信託之認識與瞭解，督導信託公會辦理財產信託宣傳，每年宣導 3 萬人次，協助高齡者認識信託以進行財產配置規劃。</p>			
		強化銀行業公平對待高齡客戶	督導銀行業者依銀行公會所定「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」訂定內部作業規定，及列入內部查核項目	● 全體本國銀行訂定公平對待高齡客戶之內部作業規定，及納入內部稽核查核項目之執行情形	全體本國銀行 100%完成	銀行局 (新增 指標)
		推動高齡者基本保險保障	鼓勵壽險業者推廣小額終老保險商品	● 小額終老保險有效契約件數	112 年底小額終老保險有效契約件數達 80 萬件	保險局 (延續性 指標)
		推動經濟弱勢或特定身分族群之基本保險保障	鼓勵保險業者推廣微型保險商品	● 微型保險累計承保人數	112 年底微型保險累計承保人達 125 萬人	保險局 (延續性 指標)
		保障身心障礙者投保權益	督導產、壽險公會定期舉辦與身心障礙團體之座談會，透過強化業者與身心障礙團	● 座談會場次	每年至少舉辦 2 次座談會	保險局 (延續性)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			體之溝通管道，以保障身心障礙者投保權益			指標)
4	6. 消費者教育之推行	強化金融教育宣導與普及金融知識	推廣「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」	● 辦理宣導活動之場次	辦理宣導場次 440 場	銀行局 (延續性 指標)
5	8. 擘劃因應新興議題及行政監督	研擬金融科技所衍生之消費者權益保障措施	將金融機構(含純網銀)提供線上申辦及交易等數位金融服務，對使用者個資或交易之安全機制、身分確認、異常交易監控機制、APP 開發及上架之管理機制，列入金融檢查項目。	● 辦理金融機構業務檢查，並將消費者保護相關項目持續列入檢查重點。	辦理金融檢查 45 家次(註)	檢查局 (延續性 指標)
二、民怨較多						
6	2. 消費資訊充分、正確及透明	加強不實廣告管理與查核(處)	將金融機構銷售金融商品之廣告文宣及其應依相關規定提供予消費者文件，有無確實依據相關規範辦理，列入金融檢查項目	● 辦理金融機構業務檢查，並將消費者保護相關項目持續列入檢查重點	辦理金融檢查 90 家次(註)	檢查局 (延續性 指標)
7	3. A. 促進公平交易	檢討定型化契約及查處	1. 將金融機構有無確實依據本會發布之定型化契約範本(含應記載及不得記載事項)及相關消費者保護事項之辦理情形，列入金融檢查項目。 2. 適時檢討與銀行業務相關之定型化	● 辦理金融機構業務檢查，並將消費者保護相關項目持續列入檢查重點	1. 辦理金融檢查 90 家次(註) 2. 辦理宣導	檢查局 (延續性 指標)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
			契約範本及應記載不得記載事項，並將相關定型化契約範本規範重點，納入對銀行業金融從業人員辦理年度消費者保護工作教育宣導範圍。	● 年度辦理宣導會之場次及人次	4 場次，參與金融業人數達 430 人次	銀行局 (延續性 指標)
8	7. 強化消費者諮詢及爭議之處理	督導評議中心處理防疫保單金融消費爭議	1. 督導評議中心及時採取相關應變措施（例如網站設置防疫保單爭議與線上申訴及評議受理專區、及因應案件量進行人力調度等）。 2. 督導評議中心針對防疫保單金融消費爭議處理採取類型化審查，加快辦理案件效率。	● 112 年受理之防疫保單評議案件於 3 個月內結案比率	3 個月內結案比率 80%	法務處 (新增 指標)

註：辦理金融檢查之家次係依據各業別之差異化檢查機制決定之檢查週期所擬定。

彙整單位：秘書室

聯絡人：邱惠茹

電話：02-89680009

傳真：02-89691215

E-mail:sandy2460@fsc.gov.tw

國軍退除役官兵輔導委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質。	維護醫療及農林機構室內 公共安全 ，落實管理及查核作業。	(1) 醫療及農林機構每年定期實施 災害防救 及特殊事故 緊急通報 等跨單位演練，如緊急救護、消防、地震演練等。	醫療機構辦理消防演練場次。	15場次	就醫處 (延續性 指標)
			(2) 醫療及農林機構每半年實施 消防安全 檢查。	農林機構辦理消防演練場次。		
2		連續假期交通疏運及大量人潮安全管理。	(3) 所屬農林機構於連續假期前，針對區內易壅塞路段，車流與人潮動線、停車空間規劃以及安全管理與管制等研擬交通疏運計畫；另因應大量人潮湧入，針對區內環境清潔、餐廳及客房服務擬定大量人潮安全管理計畫。	三高山農場(清境、武陵及福壽山)修正交通疏運管制計畫及大量人潮管理計畫。	3式	事業處 (新增指 標)

3	消費資訊充分、正確及透明。	推動農林機構產品履歷驗證制度，並積極取得產銷履歷認證。	(1)輔導農林機構推動有機農產品 驗證制度 ，確保農產品健康與安全。 (2)輔導農林機構落實農產品 履歷制度 。 (3)委託農產品農藥殘留檢測中心進行檢測，取得農林機構產銷履歷認證。	農林機構辦理有機農產品驗證或產銷履歷認證項數。	7項	事業處 (延續性 指標)
4		充實農林機構消費訊息。	(4)農林機構 旅遊住宿等優惠專案 資訊於官網中公開 揭露 ，確實維護消費者「知」的權利。	農林機構官網公開揭露旅遊住宿等優惠專案資訊則數。	12則	事業處 (延續性 指標)
二、民怨較多						
5	重視特定消費族群權益。	強化 高齡 族群消保意識及推廣教育，營造醫療機構友善照護環境。	(1)利用訪視及各項活動時機，向高齡榮民 宣導消費詐騙 等資訊。 (2)推廣高齡榮民 財產信託 制度，強化宣傳作為。 (3)各榮家辦理 用藥安全 講座，提升住民正確用藥意識，避免購買來路不明藥品，損及健康。	配合各項集會或活動時機 宣導消費詐騙及推廣高齡榮民財產信託 制度場次。 辦理 用藥安全 講座，強化住民正確用藥意識。	76場次 44場	服照處 (延續性 指標) 就養處 (延續性 指標)

			(4)醫療機構取得 高齡友善健康照護 機構認證。	醫療機構取得高齡友善健康照護醫療認證機構數。	15所	就醫處 (延續性 指標)
			(5)各級榮院 提供出院準備無縫接軌長照服務 ，確保出院後及時獲得持續性照護服務，維護消費者權益。 (6)建置榮民 輔具服務 網絡，簡化申辦流程，推動出院輔具無縫銜接服務，提升服務滿意度，維護高齡及身障者權益。	各級榮院辦理出院準備銜接長照服務人數。	3,000人	就醫處 (延續性 指標)
6	消費者教育之推行。 強化消費者諮詢及爭議之處理。	推行所屬機構消保與金融教育，並強化消費者諮詢及爭議處理管道。	(1)結合金融監督管理委員會資源，辦理 金融教育 講座或宣導。	安養機構辦理金融教育講座場次。	16場次	就養處 (延續性 指標)
			(2)提供退除役官兵(眷屬)及住民 法律諮詢 服務管道，協助維護渠等權益。	服務機構辦理金融教育講座場次。	38場次	服照處 (延續性 指標)
			(3)服務機構及安養機構 官網 均設置消費者 服務專區 。 (4)不定期 宣導 消保活動，並將消保資訊轉貼於臉書等 社群媒體 ，加強宣導成效。	安養機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣導或活動資訊於臉書等 社群媒體 則數。	176則	就養處 (延續性 指標)

				服務機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣傳或活動資訊於臉書等社群媒體則數。	228則	服照處 (延續性 指標)
			(5)農林機構發生消費爭議時，請員工立即通報相關主管，並協助處理爭議。	針對農林機構服務、商品或設施等爭議及投訴之平均處理(回復)天數。	3天	事業處 (延續性 指標)
7	擘劃因應新興議題及行政監督。	加強農林機構產品網路直播行銷之消費者權益保護措施。	(1)農林機構於線上直播時，皆提供官網購物專區訂購產品，並揭露退換貨資訊。 (2)農林機構線上刷卡皆設網路SSL加密機制，防止交易資料外洩。	農林機構線上直播相關產品時，以官網為預購或購買管道揭露資訊則數。	7則	事業處 (延續性 指標)

彙整單位：國軍退除役官兵輔導委員會 聯絡人：吳廷敬 電話：(02)27571319 傳真：(02)27586775
E-mail：vac027754@mail.vac.gov.tw

原住民族委員會112年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	6. 消費者教育之推行。	(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	於所屬網站設置「消費者保護」專區，提供民眾相關消費訊息，並隨時更新相關內容。	於專區內提供本會消費者保護業務工作計畫下載、消費者保護處網站、各地方政府消費者保護專區等，方便民眾隨時於連結或許所需資訊。	每月定期更新資訊計4則以上。	延續性指標
二、民怨較多						
2	1. 確保食品、商品與服務安全及品質。	(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，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。	查核本會原住民族文化發展中心權管之原住民族文化園區收費標準及項目。	1. 相關消費資訊是否公開透明。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	查核票券價格、場地租用等相關收費於網路公告率達100%；申訴或違規案件下降率1%。	延續性指標
三、地方政府重視之消保事項						

3	5. 重視特定消費族群權益。	(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。	<p>1. 針對原住民族地區及都會區原住民，宣導常見之消保議題並加強宣導1950消費服務專線及法律扶助專線，使原住民族人能善加利用，以維護原住民族人之權益。</p> <p>2. 運用原住民族家庭服務中心、文化健康站或其他場域，放置消費者保護相關宣導文宣。</p> <p>3. 配合原住民族豐年祭、文化季、運動會等大型活動辦理原住民族消費者保護教育宣導及分送消費者保護相關宣導文宣。</p> <p>4. 為防制人口販運，避免原鄉青年赴海外工作遭受詐騙等情事，納入原住民族權益宣導講座加強宣導。</p>	由各直轄市及各縣（市）政府之原住民族行政單位及原住民族家庭服務中心，依所提 112年度辦理原住民族消費者保護業務工作執行計畫執行辦理。	預計每年辦理相關宣導及教育訓練場次計40 場次/受益人次計1萬人次。	延續性指標
---	----------------	---	---	---	------------------------------------	-------

彙整單位：社會福利處

聯絡人：陳珍輝

電話：02-89953171

傳真：02-85211651

E-mail：u10054212@cip.gov.tw

客家委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
民怨較多						
1	消費資訊充分、正確及透明	商品價格資訊揭露情形	查核所轄南北園區店家販售商品價格資訊揭露情形。	查核次數 申訴或違規案件下降數(率)	查核 4 次 下降 1 件(若前一年度無申訴或違規案件，則以「申訴或違規 0 件」為指標)	客家委員會 客家文化發展中心/ 延續性
		商品價格資訊揭露情形	查核「臺灣客家等路大街」網路商城商品價格資訊揭露情形。	查核次數 申訴或違規案件下降數(率)	查核 2 次 下降 1 件(若前一年度無申訴或違規案件，則以「申訴或違規 0 件」為指標)	客家委員會 / 新增指標
2	重視特定消費族群權益	教育宣導	本會提供客庄地區高齡化較嚴重之伯公照護站，配合行政院消費者保護處辦理「高齡消費者保護教育宣導講習推廣活動」。	宣導次數	宣導 4 次	客家委員會 / 延續性
		教育宣導	鼓勵伯公照護站點結合其他議題(如：食安、防詐騙等)或活動融入教育宣導。	辦理次數	辦理 10 次	客家委員會 / 延續性
3	消費者教育之推行	教育宣導	運用南北園區之傳銷媒體(如 LED 電視牆或資訊看板)播放消費者教育及宣導資訊。	宣導次數	宣導 12 次	客家委員會 / /

						延續性
		教育宣導	辦理本會消費者保護相關教育訓練課程，提升消費者的自我保護能力及消費知能之增進。	辦理場次	辦理 1 場次	客家委員會 / 延續性

彙整單位：綜合規劃處 聯絡人：劉芝榕 電話：(02)89956988 分機 519 傳真：(02)89956977
 Email:ha0478@mail.hakka.gov.tw

公平交易委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	3. 促進交易自由與公平	查處違反公平交易法規定之不動產交易及不實廣告案件	積極查處涉及違反公平交易法規定之不動產交易及不實廣告案件，並適時就處分案件對外發布新聞資料。	調查案件辦結數	18 件	服務業競爭處 公平競爭處 (延續性指標)
2	3. 促進交易自由與公平	針對物價異常情形，採取因應對策	密切注意民生物資及農畜產品市況，查處涉及聯合漲價案件。	查價家次	130 家次	服務業競爭處 製造業競爭處 (延續性指標)
3	3. 促進交易自由與公平	查處事業之限制競爭行為	1. 積極查處違法結合及聯合行為等涉及限制競爭案件，並適時就處分案件對外發布新聞資料。 2. 周延審查結合申報案件。	調查限制競爭案件辦結數	22 件	服務業競爭處 製造業競爭處 (延續性指標)
二、民怨較多						
4	2. 消費資訊充分、正確及透明 4. 持續推動永續消費	查處違反公平交易法規定之不實廣告案件	積極查處涉及違反公平交易法規定之不實廣告案件，並適時就處分案件對外發布新聞資料。	調查案件辦結數	66 件	公平競爭處 (延續性指標)
三、地方政府重視之消保事項						

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
5	3. 促進交易自由與公平	查處違反公平交易法規定之美容交易案件	積極查處美容業者不當行銷案件，並適時就處分案件對外發布新聞資料。	調查案件辦結數	10 件	服務業競爭處 (新增指標)
6	5. 重視特定消費族群權益 6. 消費者教育之推行	針對特定消費族群，傳揚公平交易及消費者保護理念，有效推動消費者教育工作	依據特定消費族群（如婦女、高齡者、原住民、新住民或大學院校學生等）需求，辦理本會主管法規相關宣導活動，增進其對本會主管法規與消費者保護觀念之認知。	辦理宣導活動場次	20 場	綜合規劃處 (延續性指標)

彙整單位：綜合規劃處

聯絡人：游逸風

電話：02-23517588 # 455

傳真：02-23975075

E-mail：ofily@ftc.gov.tw

國家通訊傳播委員會 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	強化消費者諮詢 及爭議之處理	建立消費爭議諮詢、申訴及調處案件之原因究明及統計分析，研議改進策略並揭露消費爭議相關資訊。	一、由電信消費爭議處理中心定期公布電信消費爭議申訴案件量及其分析報告於官網。 二、針對申訴案件量過高業者或有重大消費爭議案件發生時，邀集業者赴會說明並責成提出改善措施。	一、每年公告爭議案件處理報告書揭露爭議案件相關資訊及改善措施。 二、申訴或違規案件下降數(率)。	一、至少6次 二、申訴妥處率不低於70%。	(延續性指標)
二、民怨較多						
1	強化消費者諮詢 及爭議之處理	強化電信消費爭議處理中心功能與機制	一、督導電消中心辦理對電信事業及電信消費者教育宣導及訓練。 二、督導電消中心提升電信消費爭議相關事項之諮詢服務品質。	一、每年辦理電信消費者教育宣導活動。 二、每年辦理客服人員知能訓練。	一、優先辦理高齡者之電信消費教育宣導活動，至少2場次，並視情形適當運用海報、媒體等方式辦理。 二、辦理客服人員知能	(延續性指標)

					訓練課程至少2場次。	
2	消費資訊充分、正確及透明	針對廣電媒體播出之商品與服務之不實廣告及宣稱，依法管理與查處。	<p>一、對於取締違規醫藥、金融廣告或誇大不實廣告，與衛福部、金管會、公平會聯繫合作，以保障消費者權益及健康。</p> <p>二、定期將「違反衛生法規之核處名單」及「應注意刊播涉及違規之廣告清冊」上網，以促使業者修正廣告內容，並提供消費者正確資訊之管道。</p> <p>三、於辦理廣電媒體專業素養培訓，宣導廣電相關法令，俾便業者熟知法令。</p>	<p>一、定期公布「違反衛生法規之核處名單」及「應注意刊播涉及違規之廣告清冊」。</p> <p>二、每年辦理廣電媒體專業素養培訓課程。</p>	<p>一、定期公布衛生主管機關相關核處及涉違規案件，年度預定辦理12次。</p> <p>二、每年辦理廣電媒體專業素養培訓課程至少2場次。</p>	(延續性指標)
三、地方政府重視之消保事項						
1	促進交易自由與公平	研修電信事業定型化服務契約	<p>一、邀集本會認定之電信業者開會討論「定型化服務契約條款」。</p> <p>二、完成核定電信事業定型化服務契約。</p>	<p>一、召開訂定或修訂「定型化服務契約條款」會議。</p> <p>二、完成訂定或修訂定型化服務契約。</p>	<p>一、會議至少1次。</p> <p>二、契約至少1份。</p>	(延續性指標)

彙整單位：平臺事業管理處 聯絡人：林安迪 電話：(02)3343-8342 傳真：(02)2344-3600 E-mail:andylin@ncc.gov.tw

數位發展部 112 年度消費者保護方案-核心業務

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質	即時通訊軟體定型化契約應記載及不得記載事項檢討及查核	查核國內即時通訊軟體業者服務條款及隱私條款。	1. 業者查訪數。 2. 消費宣導次數。 3. 市場調查次數。 4. 民眾陳情案處理/分析。	1. 訪查 1 件 2. 宣導 1 件 3. 調查 1 件 4. 處理/分析 2 件以上	
2	促進交易自由與公平	網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項之查核及宣導	1. 查核網際網路教學服務定型化契約。 2. 宣導活動提升業者及民眾法規知識與消費者權益意識，以有效降低消費糾紛。	1. 查核輔導定型化契約件數及宣導活動。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	1. 查核 5 件 2. 宣導活動 100 人次	

3		零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項之查核及宣導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核零售業等網路交易定型化契約之業者執行狀況。 2. 宣導活動提升業者及民眾法規知識與消費者權益意識，以有效降低消費糾紛。 	查核輔導定型化契約件數及宣導活動。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核 5 件 2. 宣導活動 100 人次 	
4	促進交易自由與公平	第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核第三方支付服務定型化契約之業者執行狀況。 2. 宣導活動提升業者及民眾法規知識與消費者權益意識，以有效降低消費糾紛。 	查核輔導定型化契約件數及宣導活動。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核 5 件 2. 宣導活動 100 人次 	

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
二、民怨較多						
1	重視特定消費族群權益	健全網路連線遊戲(線上遊戲)消費環境	1. 查核輔導「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」(著重於熱門或消費爭議較多之遊戲)及「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」。 2. 辦理宣導活動提升業者及民眾法規知識與消費者權益意識，以有效降低消費糾紛。	1. 查核輔導定型化契約款次(同款遊戲的查核程序包含初查、輔導修正與複查)。 2. 宣導活動。	1. 查核 20 款遊戲及 2 款線上遊戲點數(卡)。 2. 宣導活動 20 場，宣導人次達 2000 人(含)以上。	
2		健全預購型集資平台消費環境	加強對消費者教育宣導集資專案存有無法依約出貨等風險及相關注意事項，提升消費者自我權益保護意識。	1. 持續檢核業者自律規範落實狀況。 2. 宣導活動。	1. 查核 2022 年度前三大集資平台各 1 次，另就其他集資平台隨機抽檢 2 家各 1 次，共計 5 件。 2. 宣導活動 3 場，宣導人次達 500 人(含)以上。	

彙整單位：數位發展部 聯絡人：陳智明 電話：02-23808324 傳真：E-mail:cmchen@adi.gov.tw