

# 衛生福利部 109-110 年度消費者保護方案

## 衛生福利部 109-110 年度消費者保護方案

### 目 錄

序號	計畫實施要項	具體措施	頁數	
1	<b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b>	(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。	5	
2		(2) 加強食品添加物之使用規範、管理及查核。	6	
3		(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。	6	
4		(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。	7	
5		(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	
6		(6) 加強農藥、動物用藥與飼料等製造與流向之管理，並落實對前揭業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	8	
7		(7) 推動及落實商品、食品及農產品之追蹤(溯)，以及其相關廢棄物之管控。	8	
8		(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)。	9	
9		(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)。	9	
10		(11) 加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	10	
11		(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)。	11	
12		(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。	12	
13		<b>2. 提升標示正確與廣告內容真實性</b>	(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。	12
14			(5) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	14
15	(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。		15	

序號	計畫實施要項	具體措施	頁數
16	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。	15
17		(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。	16
18		(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。	17
19		(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。	17
20		(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。	18
21	4. 持續推動永續消費	(1) 針對食品器具及容器之包裝、材質，加強環保、安全之管理及規範。	18
22		(6) 推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	18
23	5. 重視特定消費族權益	(1) 針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	18
24		(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。	20
25		(4) 高齡者消費生活保護相關措施 (4.1) 維持高齡者的基本經濟生活，使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務，並研議必要之措施。	20
26		(4.2) 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。	20
27		(5) 身心障礙者消費生活保護相關措施 (5.2) 落實身心障礙福利機構評鑑及收費原則透明化，俾利作出適切選擇。	21
28		(6) 兒童及青少年消費生活保護相關措施 (6.1) 對兒童及青少年所為之廣告應避免過度誇張或引誘，且不應出現色情或暴力圖像、文字及影音等不適當內容。	21
29		(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。	21

序號	計畫實施要項	具體措施	頁數
30		(6.4) 針對透過網站、行動軟體及社群所為之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。	21
31	<b>6. 鼓勵消費者參與消保事務，提升消保能力及認知</b>	(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。	22
32		(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。	24
33		(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。	26
34		(11) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	27
35		(12) 加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	27
36		<b>7. 強化消費者諮詢及爭議處理</b>	(1) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。
37	(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。		27
38	(5) 研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。		27
39	(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。		28
40	(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。		28
41	<b>8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b>	(3) 就網路直播行銷，加強消費者權益保護措施。	28
42		(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。	29
43		(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。	30
44		(11) 其他相關消費議題(如計畫性報廢)。	31

(衛生福利部) 109-110 年度消費者保護方案 (草案)

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	<p><b>1. 確保食品、商品與服務安全及品質</b></p> <p>(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。</p>	<p>1. 依菸害防制法規定，查核菸品業者菸品申報資料之成分、添加物、排放物及其毒性資料，並進行紙菸菸品抽測。每年至少召開一次電子菸防範跨部會會議，蒐集國外國家電子菸管制作法及危害文獻。</p> <p>2. 推動預防保健服務之定量免疫法糞便潛血檢驗醫事機構資格審查，確保大腸癌篩檢檢驗品質。</p> <p>3. 持續檢討滾動修正食品含中藥材管理相關法規與標準。</p> <p>4. 落實中藥(材)品質監控：執行中藥材邊境查驗及市售中藥(材)抽驗。</p> <p>5. 長期照顧服務法將接受長照服務者之權益保障納入規範，並明定長照服務人員之資格及長照機構之管理規範，落實對接受長照服務民眾之權益保障。</p> <p>6. 持續檢討並修訂藥政管理相關法規與標準。</p> <p>7. 配合環保署毒化局「列管毒性化學物質及其運作管理事項」公告自一百十年一月一日起禁止將汞用於製造血壓計之規定，配合停止含汞血壓計許可證之展延及查驗登記案受理。</p> <p>8. 持續檢討修訂醫療器材相關法規及化粧品相關法規與標準。</p> <p>9. 加強市售基因改造食品、食品過敏原及電子煙之調查，加強上市之藥品、化粧品、醫療器材等之品質</p>	<p>國民健康署</p> <p>中醫藥司</p> <p>長期照顧司</p> <p>食品藥物管理署</p>	<p>食品藥物管理署</p> <p>環保署毒物及化學物質局</p>	<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局、社會局(處)</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>持續辦理查核及推動電子菸防制。</p> <p>依各年度計畫進度辦理。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>經常性辦理。 110年1月1日</p> <p>持續檢討並修訂相關法規與標準，並研擬相關配套措施。</p> <p>依年度計畫辦理。</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		監測。					
2	1.(2)加強食品添加物之使用規範、管理及查核。	<p>1. 食品添加物管理：持續檢討並修訂食品添加物使用範圍及限量暨規格標準，除訂有准用食品添加物品項、推動強制登錄、建立追溯追蹤系統、業者自主品管、輸入分流管理、分廠分照、食品添加物標示等，並輔導食品添加物業者遵循相關法規。</p> <p>2. 持續督導各地方政府衛生局，查核食品添加物業者之登錄與追溯追蹤制度建立情形，以落實源頭管理機制。</p> <p>3. 持續督導各地方政府衛生局，加強查核及抽驗市售食品之食品添加物使用情形，以確保消費者食用安全。</p>	食品藥物 管理署		各地方政府 衛生局	<p>300 家次/年。</p> <p>5,000 件/年。</p>	
3	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。	<p>1. 推廣均衡飲食及推動餐飲業者減鹽/減糖。</p> <p>2. 持續督導各地方政府衛生局，就校園、商圈、觀光休閒地區提供之食品或餐飲服務進行查核，應符合相關法規。</p> <p>3. 持續督導各地方政府衛生局，加強查核校園、商圈、觀光遊憩地區食品業者之作業場所及製程衛生，並查驗相關產品是否合法規。</p>	國民健康 署  食品藥物 管理署		各地方政府 衛生局  各地方政府 衛生局  各地方政府 衛生局	<p>每年辦理。</p> <p>108 年起於「校園周邊健康飲食輔導示範計畫」改為推廣均衡飲食及推動餐飲業者減鹽並預計於 109 年起賡續執行均衡飲食、減鹽/減糖。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>2,500 家次/年。</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
4	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續督導各地方政府衛生局，就非實體店面提供之食品或餐飲服務，執行定型化契約查核，並輔導業者改善缺失。</li> <li>2. 要求有運送即食餐食行為之業者須符合食品安全衛生管理法相關規定，包含業者登錄及食品良好衛生規範準則。</li> <li>3. 持續督導各地方政府衛生局，查核網路販售食品(含美食外送平台業者)及其合作業者是否符合食品安全衛生管理法相關規定。</li> <li>4. 有關網路販售不法化粧品產品，食藥署將藉由加強監控網路販售化粧品計畫，及辦理地方政府每年度電子媒體化粧品稽查。</li> </ol>	食品藥物管理署		<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>持續精進辦理。</p> <p>持續檢討並修訂相關法規，並研擬相關配套措施。</p> <p>200 家次/年。</p> <p>1. 辦理提升消費者對化粧品之正確選購認知，以確保化粧品使用之安全。</p> <p>2. 預計每年稽查品項至少 150 件。</p>	
5	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 執行市售直接與食品接觸之塑膠容器、器具及包裝等產品(如包裝飲用水、茶包、咖啡包或紙杯、環保杯)之塑膠微粒背景值調查與風險研究。</li> <li>2. 加強抽驗可能含有毒性化學物質(如塑化劑、雙酚A等)之高風險產品。</li> <li>3. 實地稽核藥商、醫院、診所、藥局、製藥廠等管制藥品之管理及使用情形，如果查獲違規情事，則依法處辦，以防止醫療用管制藥品流為不法使用或遭誤用、濫用，確實管控流向，防制藥物濫用，保障民眾用藥安全。</li> </ol>	食品藥物管理署		各地方政府衛生局	<p>依年度計畫辦理，累計完成市售直接與食品接觸之塑膠容器、器具及包裝等產品塑膠微粒之背景值調查至少 30 件，後續供作相關規範之科學參考依據。</p> <p>500 件/年。</p> <p>精進管制藥品管理，持續督導地方衛生主管機關辦理管制藥品稽查，於每年年初研訂管制藥品稽核管理工作計畫，對領有管制藥品登記證之藥商、醫院、診所、藥局、製藥廠等，每 2 年全面查核 1 次；另對使用量異常增長或有濫用情</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 執行市售化粧品中禁用成分(含環境荷爾蒙)之品質監測。 5. 落實管理與追蹤替代治療個案實際服藥情形, 避免異地重複給藥, 維護個案使用管制藥品之安全。	心理及口腔健康司		各地方政府衛生局 各地方政府衛生局	事之品項, 研訂專案查核計畫, 查核其使用與管理情形。 依年度計畫辦理。 各年度持續查核。	
6	1.(6)加強農藥、動物用藥與飼料等製造與流向之管理, 並落實對前揭業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	提高農藥及動物用藥殘留之高違規、高風險、高關注產品之查驗強度, 不合格產品除責成地方政府衛生局依食安法處辦外, 並透過跨部會合作機制, 定期彙整相關資訊提供農政機關追蹤源頭農戶, 加強輔導正確用藥觀念。	食品藥物管理署	行政院農業委員會	各地方政府衛生局、農業局/處	6,500 件/年。	
7	1.(7)推動及落實商品、食品及農產品之追蹤(溯), 以及其相關廢棄物之管控。	1. 分階段公告「應建立食品及相關產品追溯追蹤系統之食品業者」, 要求指定類別與規模之食品業者建立食品追溯追蹤系統, 並依「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」規定, 進行電子申報;其中針對食品製造、加工、調配、輸入、販賣、輸出業者之產品流向資訊新增「回收、銷貨退回、不良」, 且增列「庫存、報廢(含逾有效日期)」相關紀錄之要求。 2. 持續運行「藥品追溯或追蹤申報資訊系統」, 並滾動式檢討納入品項, 以利控管藥品來源及流向。 3. 針對經公告應建立食品及相關產品追溯追蹤系統之食品業者, 查核其是否確實以書面或電子化方式留存相關生產製程紀錄, 以有效掌握原料來源及產品流向。	食品藥物管理署	環保署(廢棄物)、農委會(農產)	各地方政府衛生局 各地方衛生局。 各地方政府衛生局、環保局	現已公告要求指定 25 業別, 於 109-110 年分階段建立食品追溯追蹤制度、強制電子申報及使用電子發票, 其中具工廠登記且資本額 3 千萬元以上之食品製造業, 已全數納管。 經常性辦理。 1,000 家次/年。	

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. 查核食品業者是否依照「食品良好衛生規範準則」落實廢棄物管理。		品)		10萬家次/年。	
8	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)。	<p>1. 要求直轄市、縣(市)政府衛生局須針對精神復健機構及精神護理之家每年辦理緊急災害應變計畫及災防演練督導考核。</p> <p>2. 衛生福利部衛生福利人員訓練中心為訓練單位，對於學員安全尤為重視，實施措施如下：  (1)每年5月底前完成衛生福利人員訓練中心4棟建築物消防安全設備檢查及申報。  (2)每半年辦理1次自衛消防編組訓練。  (3)每2年辦理1次公共安全檢查，預計108年年底前完成本中心4棟建築物公共安全檢查及申報。  (4)每年投保公共意外責任保險。</p> <p>3. 依據衛生福利部公告「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」第5條及第6條，加強宣導大型休閒場所及大型購物場所設置自動體外心臟電擊去顫器。</p>	<p>心理及口腔健康司</p> <p>衛生福利人員訓練中心</p> <p>醫事司</p>	各目的事業主管機關	各地方衛生局	<p>各年度持續查核。</p> <p>110年12月31日</p> <p>經由每年度普查，並函知中央各目的事業主管機關進行督導改善。</p>	
9	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)。	<p>1. 宣導地方衛生局加強監督所轄食品業者確實依「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」規定，落實違規產品回收銷毀機制。</p> <p>2. 持續推動「藥物回收處理辦法」，宣導地方衛生局、藥商、醫療機構及藥局落實相關規定。</p> <p>3. 回收醫療器材之監控及資訊揭露機制：  (1)資訊揭露機制：除將醫療器材回收揭露於網路<a href="http://consumer.fda.gov.tw/">http://consumer.fda.gov.tw/</a>，並請藥商將回收訊息通知相關權責機構，以廣布消息，減少醫療人員或</p>	食品藥物管理署		<p>各地方衛生局</p> <p>各地方衛生局</p>	<p>視實際管理需求，滾動修正「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」。</p> <p>經常性辦理。</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>民眾誤用，以保障消費者使用醫療器材之安全。</p> <p>(2)監控機制：請地方衛生局督導回收作業之執行，以及確認回收品之後處置情形。</p> <p>4. 邊境及後市場查驗不符合產品依規定辦理退運、下架、回收或銷毀，並將查驗資訊公開供民眾查閱；針對重大食品事件另發布新聞稿或召開記者會說明預防性下架、回收或銷毀情形。</p>			各地方政府 衛生局	40 則/年。	
10	1.(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	<p>1. 線上作業涉及民眾個人資料，採取健保卡、自然人憑證作為登入使用者之身分確認。</p> <p>2. 政府機關之間行政協助，均採加密通道處理。</p> <p>3. 持續審慎落實推動最小範圍之項目對外提供就醫資料，避免提供不當個人就醫資料。</p> <p>4. 在涉及對外提供民眾之就醫資料上，以密件及掛號公文方式處理。</p> <p>5. 持續強化整體資安防護、監控機制及對外服務系統資訊安全檢測作業，確保民眾隱私及資料安全。</p> <p>6. 對外便民服務系統，資料庫一律實體加密，降低隱私資料外露風險；有效保存使用紀錄，以利後續分析及查核。</p>	中央健康 保險署			<p>1. 目前涉及民眾個人資料之線上作業，例如網路成立投保單位、個人健保資料網路服務作業、多憑證網路承保作業、補充保險費網路明細申報及列印繳款書系統等作業系統，均已採取以健保卡、自然人憑證作為登入使用者之身分確認。未來如有新上線之作業系統，將配合持續精進以健保卡、自然人憑證作為身分驗證之機制。</p> <p>2. 對外提供就醫資料悉依「個人資料保護法」規定，以提供最小範圍之醫療費用申報資料為原則，包括特約醫療院所名稱、電話及地址、就醫日期等基本資料。如有特殊需求情形，再予提供科別、診斷碼。</p> <p>3. 以密件並掛號公文方式處理寄送，未有個人就醫資料外洩情事發生，落實推動「個人資料</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>7. 落實「個人資料保護法」，維護「自殺防治通報系統」、「精神照護資訊管理系統」、「醫療機構替代治療作業管理系統」，使用對象與權限之設定，防止資料外洩，及不當取得及運用。</p> <p>8. 醫療院所經由醫療費用爭議案件系統，透過網路申請全民健保醫療費用案件之爭議審議，其保險對象資料均予以加密處理。</p> <p>9. 依全民健康保險法第6條及政府資訊公開法第18條規定辦理可公開之爭議案件審議結果。</p>	<p>心理及口腔健康司</p> <p>全民健康保險爭議審議會</p>		各地方政府衛生局	<p>保護法」。</p> <p>4. 每年針對資訊系統辦理紅隊演練、滲透測試、資安健檢各1次。</p> <p>5. 每年針對便民服務系統辦理弱點掃描2次。</p> <p>各年度持續委託廠商辦理資訊系統維運工作，並定期維護資訊系統之安全性。</p> <p>依年度計畫持續辦理。</p>	
11	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)。	<p>1. 落實管理與追蹤替代治療個案實際服藥情形，避免異地重覆給藥，維護個案使用管制藥品之安全。</p> <p>2. 建置「健康食品、特殊營養食品及膠囊錠狀食品非預期反應通報系統」。</p> <p>3. 持續運行「藥品不良反應通報系統」及「藥品不良品(含療效不等)通報系統」，供醫療人員、民眾及藥商通報，並整合藥品安全及品質資料庫，以利藥品安全及品質疑慮事件之預警。</p> <p>4. 醫療器材： (1)藉由已建置之「醫療器材不良反應通報系統」及「全國醫材不良品通報系統」，持續監控並接收通報進行建檔、分析、評估，必要時除啟動不定期查廠機</p>	<p>心理及口腔健康司</p> <p>食品藥物管理署</p>		<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>各年度持續委託廠商進行系統維運，使其正常運作。</p> <p>持續精進辦理</p> <p>經常性辦理。</p> <p>持續精進辦理。</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>制外，並連繫所轄衛生局進行後續調查。</p> <p>(2)就國際各衛生單位對醫療器材發布之安全警戒資訊進行監測，並針對前述警訊及不良事件通報進行調查及評估國內是否有受影響，適時張貼相關警訊或發布新聞稿提醒民眾及相關之醫療人員應注意事項。</p> <p>5. 化粧品： 已建置「化粧品不良事件通報系統」，持續透過即時通報與國內外化粧品不良品警訊監控，建立已致危險之化粧品資訊。</p>					
12	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。	<p>1. 公告訂定「食品業者投保產品責任保險」，要求指定規模之食品業者應投保產品責任保險，就其產製食品負自主管理責任。</p> <p>2. 依藥害救濟制度，對於正當使用合法藥品而受害者，依「藥害救濟法」給予及時之救濟。</p> <p>3. 查核食品業者確實依法投保產品責任險。</p>	食品藥物管理署		各地方政府衛生局	視實際管理需求，滾動修正「食品業者投保產品責任保險」公告。  經常性辦理。  合格率 90%/年。	
13	<p><b>2. 提升標示正確與廣告內容真實性</b></p> <p>(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。</p>	<p>1. 依菸害防制法規定，對於菸品容器應標示吸菸有害健康之警示圖文，進行查核。</p> <p>2. 持續推動健康醫院認證及再認證作業，落實健康促進精神，增進民眾健康。</p> <p>3. 持續辦理電子、平面媒體違規廣告監控，對於疑涉違規廣告之案件，即函請地方衛生主管機關依法查處。</p>	國民健康署  中醫藥司	國家通訊傳播委員會	各地方政府衛生局  各地方政府衛生局	持續精進辦理。  持續精進辦理，預定 109 年度辦理 40 家認證及再認證作業。  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
		核。 12. 強化食品藥物化粧品認證檢驗機構之監督管理機制，進行認證實驗室之定期、不定期查核及能力試驗，提昇其檢驗公信力。 13. 督導地方政府衛生局辦理市售食品標示查核。 14. 督導地方政府衛生局辦理市售藥物及化粧品標示查核。			各地方政府衛生局	持續精進辦理。  食品標示查核約 40 萬件/年。 藥品標示查核約 1 萬 5,000 件/年。 醫療器材標示查核約 1 萬件/年。 化粧品標示查核約 5 萬件/年。	
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. 系統管理：有效提升各縣市政府及勸募團體使用衛生福利部公益勸募管理系統，以系統管理取代人工管考，經申請許可之歷年勸募活動相關資訊均得以公開透明，有助於社會大眾認識及辨別活動資訊與團體募得款使用狀況。 2. 委外查核：每年辦理會計師查核作業，針對募款一定金額以上或特殊情形之勸募團體(前一年度)勸募活動相關備查作業進行實地訪查，團體須針對查核缺失擬具改善措施，會計師年度查核結果並同步登錄於衛生福利部公益勸募系統，以作為衛生福利部審核許可勸募活動之參據。 3. 依醫療法及「醫療機構網際網路資訊管理辦法」加強醫療機構廣告之管理及查核。 4. 持續辦理醫療器材廣告事前審查業務；且經核定之廣告文案須一併登載或宣播藥商名稱、藥物許可證及廣告核准字號，以利消費者辨識。 5. 督導地方政府衛生局辦理市售食品標示查核。	社會救助及社工司  醫事司(中醫藥司、心口司) 食品藥物管理署(中醫藥司)	國家通訊傳播委員會	各地方政府社會局(處)  各地方政府衛生局  各直轄市政府衛生局(六都)  各地方政府	加強輔導與管理，提升勸募團體知能，減少勸募團體涉法情事。  持續輔導各縣市衛生局，予以加強取締。  持續精進辦理。  食品標示查核約 40 萬件/年。	

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. 督導地方政府衛生局辦理市售藥物及化粧品標示查核。 7. 辦理電視、電臺、網路等各類媒體違規廣告之監控，經查涉嫌違規之案件，即函轉所轄衛生機關依法查處。			衛生局  各地方政府衛生局	藥品標示查核約 1 萬 5,000 件/年。 醫療器材標示查核約 1 萬件/年。 化粧品標示查核約 5 萬件/年。 持續精進辦理。	
15	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. 按醫療法訂有醫療廣告專章(第五章)，依法規定加強辦理查處取締。 2. 針對「不適合兒童長期食用之食品」及「嬰兒與較大嬰兒配方食品」業訂有廣告及促銷管理辦法，並將其納入媒體監控範疇，強化執法，以維護國人健康及權益。	醫事司(中醫藥司、心口司) 食品藥物管理署	國家通訊傳播委員會	各地方政府衛生局  各地方政府衛生局	持續輔導各縣市衛生局，予以加強取締。  持續精進辦理。	
16	3. 促進交易自由與公平 (3.1) 促進公平交易 (1) 持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本，及公告定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	1. 督導地方主管機關輔導民俗調理業者落實現行「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，並向業者宣導即將施行之「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。 2. 修訂「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」及訂定「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案，並持續於相關活動場合向業者及消費者宣導，俾利保障消費者權利。 3. 為使定型化契約規定能與時俱進，並減少業者適用之困難，食藥署已著手進行「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」之修正，以保障消費者權	中醫藥司  食品藥物管理署		各地方政府衛生局  各地方政府衛生局  各地方政府衛生局	持續精進辦理。  1. 持續檢討修訂。 2. 每年直轄市、縣(市)政府衛生局查核轄區內業者之定型化	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>益。</p> <p>4. 經濟部已整併現行 17 種禮券定型化契約，訂定「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，未來瘦身美容業商品(服務)禮券，將適用上開規定。</p> <p>5. 將持續督導直轄市、縣(市)政府衛生局查核轄區業者「瘦身美容定型化契約」及「瘦身美容業商品(服務)禮券定型化契約」之使用情形。</p> <p>6. 對已公告之「臍帶血保存定型化契約應記載及不得記載事項」及「臍帶血保存定型化契約範本」進行宣導，並查核臍帶血保存業者之契約使用情形，針對定期查核之不符合事項進行檢討。</p> <p>7. 督導各地方政府衛生局持續宣導食品或餐飲服務符合定型化契約「應記載事項」及「不得記載事項」規定，並依中央年度專案性質納入查核項目。</p> <p>8. 為使定型化契約規定能與時俱進，社會及家庭署研議修正「機構服務身心障礙者契約書範本」及「○○直轄市、縣(市)政府轉介安置身心障礙者托育/養護契約書範本」，以保障消費者權益。</p> <p>9. 目前已訂有一般護理之家及產後護理機構依現行「一般護理之家定型化契約應記載及不得記載事項」及「產後護理機構及坐月子中心定型化契約應記載及不得記載事項」辦理。</p>			<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>契約內容，並輔導業者符合相關規定。</p> <p>持續精進辦理。配合定期宣導、查核並持續收集相關不符合事項。</p> <p>5 項專案/年。</p> <p>持續檢討修訂。</p> <p>持續精進辦理。</p>	
17	3.(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	1. 配合經濟部公告「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，訂定餐飲業同業同級公司之認定基準，並廢止衛生福利部「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。	食品藥物管理署	經濟部	各地方政府衛生局		

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
	風險控管與履約保障機制。	2. 為保護消費者權益，「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案業已納入履約保證相關規定，並課予企業經營者應提供其佐證方式之義務。 3. 有關臍帶血保存預付型交易之風險控管機制，已要求業者須將保存費交付信託，並賦予消費者隨時查閱機制，且須於契約中敘明各項收費金額之地方政府備查文號及交付信託後之扣款機制。 4. 查核業者定型化契約使用情形時，將一併確認相關項目。			各地方政府 衛生局	持續精進辦理。  持續精進辦理。	
18	3.(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. 醫療器材：為確保消費者於通訊交易通路購買醫療器材之安全，衛生福利部訂有「藥商(局)得於通訊交易通路販賣之醫療器材及應行登記事項」，目前公告開放得於通訊交易通路販賣醫療器材計739品項。廠商應依藥事法第27條及「藥商(局)得於通訊交易通路販賣之醫療器材及應行登記事項」規定辦理藥商登記，始得於通訊交易通路販賣，且應以易於消費者清楚辨識之方式揭露醫療器材許可證資訊、藥商(局)許可執照資訊及消費者諮詢專線。 2. 化粧品：於直轄市、縣(市)政府衛生局辦理之瘦身美容定型化契約查核中，納入「訪問交易」項目，以確保企業經營者透過訪問交易簽訂契約時，符合消費者保護法等相關規定。	食品藥物 管理署		各地方政府 衛生局	持續精進辦理。	
19	3.(3.1)(7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費	1. 運用各種媒體通路及宣導活動，宣導勿相信利用健保詐騙之各種手法，提醒民眾留意及因應。 2. 提醒民眾健保卡僅供保險對象於醫事服務機構作醫療使用，並於各管道多方宣導「健保卡7不」之健保卡保管方法。	中央健康 保險署			持續精進辦理，規劃不定期透過社群媒體(例如FB、LINE@)宣導健保卡保管方法。	

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
	者追回損失。	3. 督導各地方政府衛生局落實食品衛生安全查核，並聯合檢、警、調等單位查緝不法業者，經查獲有竄改有效日期或摻偽假冒等違法情事即依法處辦。	食品藥物 管理署		各地方政府 衛生局	違法處辦率 100%/年。	
20	3.(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。	持續督導各地方政府衛生局，執行定型化契約查核，並輔導業者改善缺失。	食品藥物 管理署		各地方政府 衛生局	持續精進辦理。	
21	<b>4. 持續推動永續消費</b> (1)針對食品器具及容器之包裝、材質，加強環保、安全之管理及規範。	持續參考國際最新規範，滾動修正相關法規。	食品藥物 管理署				
22	4.(6)推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	政府積極推動實物給付(食物銀行)，全國各縣市政府透過食物倉儲、資源媒合、結合民間資源設置食物站或發放食物券等方式協助經濟弱勢家庭或個人，提供飲食及日常生活用品。並透過公益彩券回饋金及推展社會福利補助經費，補助地方政府及民間團體辦理實物給付(食物銀行)。	社會救助 及社工司		各地方政府 社會局(處)	持續精進並鼓勵地方政府及民間團體申請補助，以利推動食物銀行業務。	
23	<b>5. 重視特定消費族權益</b> (1)針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住	1. 為提供 7 歲以下 7 次兒童預防保健服務，運用兒童健康手冊，提供家長及主要照顧者有關兒童預防保健服務之資訊與使用。	國民健康 署			108 年進行修訂預定於 109 年 3 月底編印完成	

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
	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。	<p>2. 於國民健康署網建置闢謠專區，持續辦理民眾常有疑議之健康議題。</p> <p>3. 針對藥癮、酒癮疾病與治療資源製作衛生教育教材，並通過適當宣導管道及地方政府衛生局廣為宣導與運用。</p> <p>4. 配合行政院消保處辦理高齡族群關切的消費議題，媒合據點或長青學苑加強宣導。</p> <p>5. 公布身心障礙福利機構收費原則於社會及家庭署及各縣市網站，供民眾參閱。</p> <p>6. 每年度皆參與行政院消費者保護處「消費者保護系列活動」，多元宣導、強化父母、監護人及兒少消費意識。</p> <p>7. 為避免兒童少年接觸菸、酒、檳榔等不良物質，廣續輔導地方政府結合轄內民間團體，加強於社區、學校及相關公共場所辦理相關宣導教育活動，以維護兒少身心健康。</p> <p>8. 每年就選定之衛生教育主軸議題，針對特定消費族群設計製作相關衛教宣導教材，並透過適當之宣導管道及全國各級衛生機關廣為宣導與運用。</p> <p>9. 針對不同族群、年齡層，製作適切之用藥安全宣導教材，並透過多元宣導管道，將正確用藥觀念傳遞予民眾。</p> <p>10. 辦理藥物濫用防制人才培育計畫，於北、中、南、東辦理相關培訓課程，針對各區域原鄉之鄉鎮市部落，培養具原住民族身份防制宣導人員，以利將藥物濫用防制知能及相關資源，挹注於原住民族部落社區。</p>	<p>心理及口腔健康司</p> <p>社會及家庭署</p> <p>保護服務司</p> <p>綜合規劃司</p> <p>食品藥物管理署</p>	<p>行政院消保處(主)社會及家庭署(協)</p> <p>直轄市、縣(市)政府社會局</p> <p>各文化健康站</p> <p>內政部移</p>	<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府社會局(處)</p> <p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>持續精進辦理。</p> <p>108年12月31日。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>110年12月31日。</p> <p>依年度分別於109年12月31日及110年12月31日前完成相關素材製作及通路推播。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>1. 依年度計畫持續辦理：除北、中、南各辦理至少1場次培訓課程或共識會議，原鄉地區(花東、其他縣市原鄉地區)辦理2場次培訓課程，鼓勵學員於課</p>	

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責機關(單位)	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		11. 藥物濫用防制文宣翻譯成外語(如越南、印尼、泰語),並將相關外語文宣刊登於「新住民培力發展資訊網站」,供新住民免費閱覽,提升藥物濫用防制認知。		民署		後回原鄉所屬區域進行相關衛教宣導活動。 2.109年擇定2款文宣(海報或單張等)完成外語翻譯。	
24	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. 要求廠商於非處方藥品之外盒刊印 QR Code,以語音方式提供視障或銀髮族等視力不佳族群藥品資訊。 2. 建置多元申訴管道,便利民眾需要提供食品、藥物及化粧品相關法規諮詢服務,除於食藥署官網提供為民服務信箱外,亦可撥打各所在地方衛生局檢舉專線 0800-285-000 或「1919」全國食安專線、食藥署為民服務專線(02)2787-8200,立即服務與處理。	食品藥物管理署			108年底。	
25	5.(4)高齡者消費生活保護相關措施 (4.1)維持高齡者的基本經濟生活,使其有能力購買或租借基本日常生活必需之商品及服務,並研議必要之措施。	1. 有關老人的安養,查保險醫事服務機構得報經所在地衛生主管機關之許可,並報經健保署同意,指派醫師及必要之醫事人員至立案之老人安養、養護機構或身心障礙福利機構、護理之家,於符合相關規定下,提供保險一般門診及復健診療服務。 2. 將持續提供全國消費者更適之就醫環境與醫療服務。 3. 針對符合資產調查之經濟弱勢老人提供中低收入老人生活津貼,以維持弱勢老人之基本經濟安全。	中央健康保險署  社會及家庭署		各地方政府社會局(處)	持續依院民實際需求,提供本保險醫療照護服務。經統計,107年健保特約醫療院所支援之照護機構計1,444家,累計院民約8.8萬人。  持續精進辦理。	
26	5.(4)(4.2)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。	配合金融監督管理委員會推動高齡者安養及信託相關宣導活動。	社會及家庭署	財政部(主) 社家署(協)	-	持續精進辦理。	

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
27	5.(5)身心障礙者消費生活保護相關措施 (5.2)落實身心障礙福利機構評鑑及收費原則透明化，俾利作出適切選擇。	1. 於衛生福利部社會及家庭署身心障礙福利入口網，提供各身心障礙福利機構接受評鑑成績查詢，另並列有「機構服務身心障礙者契約書範本」，供民眾參考。 2. 公布身心障礙福利機構收費原則規定於社會及家庭署及各縣市網站，供民眾參閱。	社會及家庭署	行政院消費者保護處(主)社家署(協)	各地方政府社會局(處)	配合辦理。	
28	5.(6)兒童及青少年消費生活保護相關措施 (6.1)對兒童及青少年所為之廣告應避免過度誇張或引誘，且不應出現色情或暴力圖像、文字及影音等不適當內容。	賡續與國家通訊傳播委員、教育部、文化部、內政部警政署、經濟部商業司、經濟部工業局共同推動「iWIN網路內容防護機構」，針對網路不良廣告內容，將依「網際網路內容管理基本規範及分工原則」所訂權責機關辦理相關工作，以防止兒童及少年接觸有害其身心發展之網際網路內容。	社家署、保護服務司		各地方政府	持續精進辦理。 (110年12月31日)	
29	5.(6)(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。	每年度皆參與行政院消費者保護處「消費者保護系列活動」，多元宣導、強化父母、監護人及兒少消費意識。	社會及家庭署		各地方政府	持續精進辦理。	
30	5.(6)(6.4)針對透過網站、行動軟體及社群所為之廣告行為，建立保護兒童	透過官方網站、社群媒體及兒童權利公約網站宣導之內容，皆須審核未有危害兒少之權益內容後，始得公告上網。	社會及家庭署		各地方政府	持續精進辦理。	

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
	及青少年權益之管理 及查核機制。						
31	<b>6. 鼓勵消費者參與消 保事務，提升消保 能力及認知</b> (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. 建立健保署全球資訊網，將與民眾相關之健保及醫療資訊，依內容分置於「民眾服務」專區，其內容包括：投保服務、就醫權益、健康照護資訊指南、為民服務等。為方便民眾就醫參考，設立「醫療品質資訊公開」主題專區，可供民眾就醫時相關醫療品質資訊的查閱，建置二代健保「補充保險費作業專區」協助扣費義務人扣繳補充保險費作業。 2. 運用網頁及各通路管道全面密集宣導當年度重要宣導主題。  3. 辦理民俗調理從業人員消費者保護教育宣導活動，維護消費者權益、保障消費安全並提升服務品質。	中央健康 保險署          中醫藥司			1. 相關資訊業已登載於中央健康保險署全球資訊網專區，提供民眾瀏覽查閱。 2. 「醫療品質資訊公開」專區，公開內容主要分為： (1)按月公開各醫院保險病床比率。 (2)按季、按年公開各總額整體性醫療服務品質資訊。 (3)按季公開各醫療院所醫療服務品質資訊。 3. 截至 108 年 6 月底，醫療品質資訊公開專區累積上網瀏覽已達 795 萬人次。 4. 將持續維護與更新品質資訊公開指標資料。 5. 規劃不定期透過社群媒體（例如 FB、LINE@）宣導投保服務等相關議題。 依年度計畫持續辦理。	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>4. 針對心理健康促進及自殺防治、藥癮、酒癮防治設計製作衛教宣導教材，並透過適當之宣導管道及各縣市政府衛生局廣為宣導與運用。</p> <p>5. 每兩年至少安排 1 場相關之消保課程，加強所屬同仁有關消費者保護法之教育宣導工作。</p> <p>6. 以電子及紙本方式發行《衛福》季刊，就衛生福利部現行衛生與福利議題加強宣導。</p> <p>7. 衛生福利人員訓練中心除每年辦理衛生及社會行政專業訓練外，另加強辦理消費者保護相關之教育訓練課程。</p> <p>8. 食品：透過網路、平面、廣播等媒體資源及每年至少參與 3 場食品相關展場活動等，加強食品安全衛生正確觀念，以多元溝通策略增進消費者知能傳遞。</p> <p>9. 藥品：透過多元化媒體行銷推廣用藥安全政策，提供民眾正確的用藥知識，使民眾具備正確用藥觀念及認知。</p> <p>10. 醫療器材：透過平面、戶外及網際網路等媒體資源刊登平面廣告、影片及文章；舉辦記者會及刊登大型外牆廣告等途徑，宣導「醫療器材安心三步驟、一認二看三會用」，讓消費者以最簡單的方式，了解醫療器材正確選用之觀念。</p> <p>11. 化粧品：透過平面、電視、戶外及網路媒體等媒體資源及辦理記者會、座談會記者會、影徵選等各式通路管道，並規劃製作宣導圖文，透過食藥署化粧</p>	<p>心理及口腔健康司</p> <p>國家中醫藥研究所綜合規劃司</p> <p>衛生福利人員訓練中心</p> <p>食品藥物管理署</p>	<p>經編輯委員會會議決議各單元之權責單位</p>	<p>各地方政府衛生局</p> <p>各地方政府衛生局</p>	<p>各年度持續查核。</p> <p>109 年 12 月底前完成 1 場相關課程。 每季發行，年度共發行 4 期。</p> <p>依年度計畫持續精進辦理。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>持續更新與維護。</p> <p>持續更新與維護。</p>	



序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>容，協助民眾遠離口腔癌之危害。</p> <p>4. 設置提供全國免付費孕產關懷諮詢服務專線(0800-870-870)及關懷網站(<a href="http://mammy.hpa.gov.tw/">http://mammy.hpa.gov.tw/</a>)，提供新婚孕前、孕產期、孕程產檢管理、媽媽健康記錄、育兒諮詢及孕產兒保健知識學習及免費下載「雲端好孕守」APP。</p> <p>5. 於衛生福利部網頁建置全民健康保險爭議案件審議進度、審定書查詢功能及公開已去識別化之爭議案件審議結果案例，分別提供申請人及一般民眾即時查詢爭議案件相關資訊。</p> <p>6. 配合規劃衛生福利部消費者保護專區連結，並持續滾動修正內容。</p> <p>7. 持續將最新食品安全管理相關資訊上傳「食藥署官方網站」、「食品藥物消費者專區」，供大眾瀏覽並下載運用。</p> <p>8. 食藥署業已建置「食品藥物消費者專區」，其中並有經食藥署評估分析後，張貼之食品、藥品、醫療器材及化粧品之「產品警訊紅綠燈」。</p> <p>9. 醫療器材：於食藥署官方網站，設置醫療器材宣導專區，依新聞時事及民眾常用之醫療器材(如低周波治療器、肢體裝具及隱形眼鏡等)編列衛教單張及宣導影片等，以利消費者能於購買醫療器材時了解相關注意事項。</p> <p>10. 化粧品：於食藥署網站建置「化粧品專區」，以分眾(產業界、學界、消費者)方式，依需求設置「化粧品知識區」。依照新聞時事、消費者使用需求不定時發布宣導專文、宣導圖文(漫畫)等資訊。</p>	<p>全民健康 保險爭議 審議會</p> <p>綜合規劃 司</p> <p>食品藥物 管理署</p>		<p>各地方政府 衛生局</p>	<p>持續提供相關諮詢及網站服務。 108年網站瀏覽量達217萬9,880通，諮詢專線服務量達1萬9,000通。</p> <p>依年度計畫持續辦理。</p> <p>110年12月31日前完成。</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>持續更新與維護。</p> <p>持續更新與維護。</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		11. 聯合各地方政府衛生局共同辦理專案稽查計畫與後市場監測計畫，並將相關結果公布於食藥署網站。 12. 成立「食用玩家」臉書粉絲團、建置「食藥好文網」、「藥物食品安全週報」、成立「TFDA 食品藥物管理署」官方 LINE @帳號，運用多元管道傳遞正確訊息。			各地方政府衛生局	40 則/年。	
33	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. 依民眾反映或檢舉案件，督導所轄地方政府衛生局落實個資保護並依權責查辦。 2. 建置多元檢舉管道，便利民眾檢舉食品、藥物及化粧品之不法情事，除提供為民服務信箱外，亦可撥打各所在地方衛生局檢舉專線 0800-285-000 或「1919」全國食安專線、食品藥物管理署為民服務專線(02) 2787-8200，立即服務與處理。 3. 為鼓勵民眾勇於檢舉，已提高「一般食安檢舉獎金」核發比率為至少罰鍰實收金額 20%以上；「重大食安檢舉獎金」核發比率為至少 50%以上。此外，依檢舉內容及對案件查獲之貢獻程度，得額外另發給檢舉人 10-200 萬元獎金。檢舉人如為現職或離職員工檢舉其違法業主，額外另發給的獎金上限得提高至 400 萬元。 4. 為有效保障檢舉人(吹哨者)之權益，已於「食品安全衛生檢舉案件處理及獎勵辦法」中明定多元化之檢舉管道、保密制度及納入處理檢舉案件相關規定。	食品藥物管理署	內政部警政署、法務部地方檢察署	各地方政府衛生局	持續精進辦理。	

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
34	6.(11)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	健保會係依二代健保建構之政策溝通平台，由付費者、醫事服務提供者、專家學者與公正人士及政府機構各方代表組成(39名，每屆任期2年)；目前專家學者與公正人士中有1席為消費者文教基金會代表，定期參與每月召開之委員會議提供建言。	全民健康保險會			每2年依「全民健康保險會組成及議事辦法」規定辦理委員遴聘事宜。	
35	6.(12)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	透過食安基金補助食安事件提起之消費者團體訴訟。	食品藥物管理署		各縣市政府衛生局	持續精進辦理。	
36	<b>7.強化消費者諮詢及爭議處理</b> (1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	針對重大食藥事件或特定食藥輿情，即時發布新聞稿，必要時召開記者會說明，落實資訊揭露。	食品藥物管理署		各縣市政府衛生局、消保官	資訊揭露達成率100%。	
37	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。	食藥署依據行政院消保處公告之「瑕疵商品(含食品)事件通路業者退貨及消費爭議處理機制」及消費者保護法中消費爭議之相關規範，請民眾逕行先向企業經營者、所在地縣市政府消費者保護官或消費者服務中心申訴，未獲得妥適處理時，再由直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會介入調解或進行損害賠償訴訟。	食品藥物管理署		各縣市政府衛生局、消保官	1.透過相關媒體平台，進行多元宣導。 2.利用民眾諮詢管道，適時向民眾宣導說明。	
38	7.(5)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1.每年召開專家會議，檢討藥害救濟制度，必要時修訂相關規範。 2.依消保法第51條規定，倘因企業經營者重大過失所致之損害，消費者得請求損害額3倍以下之懲罰性賠償金。另依食安法第56條規定，如消費者不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣500元以上30萬元以下計算。	食品藥物管理署		各縣市政府衛生局、消保官	持續精進辦理。 持續精進辦理。	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 啟動食安基金補助程序，請消保團體協助消費者對產品中下游業者提起團體訴訟。 4. 鼓勵地方衛生局積極協助重大消費事故損害賠償協調機制。					
39	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. 於衛生福利部網頁公開全民健康保險爭議審議會委員會議紀錄、業務統計資料及可公開之爭議案件審議結果。 2. 為解決醫病雙方面對醫療爭議處理之困境，以「保障病人權益、促進醫病和諧、提升醫療品質」為目標，朝「醫療事故即時關懷」、「醫療爭議調解先行」、「系統除錯提升品質」三大原則，擬具「醫療事故預防及爭議處理法」草案。 3. 「醫療事故預防及爭議處理法(草案)」已於 107 年 4 月 13 日由行政院送請立法院審議，107 年 5 月 24 日由立法院社會福利及衛生環境委員會逐條審議完畢，通過 27 條，保留 16 條(其中罰則占 7 條)，待黨團協商。	全民健康 保險爭議 審議會 醫事司			依年度計畫持續辦理。	
40	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。	透過食安基金補助食安事件提起之消費者團體訴訟。	食品藥物 管理署		各縣市政府 衛生局	持續精進辦理。	
41	<b>8. 擘劃因應新興或前瞻性消費議題</b> (3)就網路直播行銷，加強消費者權益保護措施。	1. 有關直播行銷之畫面或旁白內容如涉藥物廣告定義者，廠商均需依藥事法第 66 條規定提出廣告申請，經核准始得刊播。	食品藥物 管理署			持續精進辦理。	

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
		2. 持續督導各地方政府衛生局加強網路通販食品之監管；如有接獲網路直播違法食品之人民檢舉案件，責成地方政府衛生局辦理，必要時應提高監管措施。			各縣市政府 衛生局	持續精進辦理。	
42	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。	1. 委託財團法人中華民國(台灣)安寧照顧基金會辦理「推廣病人自主權利法照護模式計畫」，進行政策宣導活動、實務及法規研討會及提供病主法諮詢平台等項目。	醫事司	財團法人 中華民國 (台灣) 安寧照顧 基金會		為讓更多民眾及醫事人員對病人自主權-預立醫療照顧計畫有正確之認知，本計畫將於 109 年度賡續辦理，預定辦理項目如下： 1. 針對病人自主權-預立醫療照顧計畫議題，舉辦大型推廣活動參與活動之民眾至少 3,000 人。 2. 以「病人自主權利法實務與法規檢討」為主題廣納各方意見並提出具體修法建議，至少辦理 1 場研討會；評估醫療機構推行落實病人自主權之成效、問題檢討並提出建議作法。 3. 提供民眾病人自主權利法免付費諮詢專線。 4. 以多媒體方式擴大宣導病人自主權利法。 5. 辦理「預立醫療照護諮商人員訓練課程」實務課程，至少 3 場，參與人數至少 300 人；另辦理訓練課程之講師訓練營 2 場。	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>2. 委託財團法人中華民國消費者文教基金會，辦理「縣市執行菸害防制法成效研究計畫」，該計畫包括藉由實地訪查全國 22 縣市菸害防制法落實情形，並對販售菸品場所抽查有無違法販售菸品予青少年之情事，以維護消費者之權益。</p> <p>3. 推動「營養及健康飲食促進法」立法，參考日本食育基本法、韓國國民健康增進法等外國立法例，已將「健康飲食教育」納入「營養及健康飲食促進法」草案中。</p> <p>4. 為使餐飲業相關定型化契約符合時宜，持續蒐集各界意見，並邀集專家學者及業界代表，就增修訂之定型化契約召開會議討論，再依會議結論修正草案內容後，提供予消保處審議。</p> <p>5. 針對藥品新增安全疑慮，蒐集國內外相關資料進行分析評估，並邀集醫藥專家及社會公正人士成立藥品安全評估諮議小組，協助擬訂藥品風險管控措施，以保護消費者用藥安全。</p>	國民健康署  食品藥物管理署		各地方政府衛生局	<p>持續精進辦理。</p> <p>持續推動立法作業</p> <p>持續精進辦理。</p> <p>持續精進辦理。</p>	
43	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。	<p>1. 為督促業者落實執行餐飲業相關定型化契約，包括「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」、「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」及「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」，應完整揭露產品資訊，持續督導各地方政府衛生局就所轄業者辦理定型化契約之查核，並回復相關查核結果。</p> <p>2. 食藥署每年依年度施政重點及衛生福利部考評計畫，研擬食品業務及藥政業務之考評指標，以確保食品藥物安全。</p>	食品藥物管理署	綜規司、中醫藥司	各地方政府衛生局  各地方政府衛生局	<p>持續精進辦理。</p> <p>1.考評期間:1月1日~12月31日。 2.評比期間:隔年1-4月。</p>	

序號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協) 辦單位	有關 機關	地方負責機 關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
44	8.(11)其他相關消費 議題(如計畫性報 廢)。	1. 增修訂「全民健保藥物給付項目及支付標準」。  2. 獎勵醫院開設身心障礙者特別門診，並於年度地方 政府衛生局之業務考評項目要求各衛生局需強化轄 區內身心障礙者口腔醫療照護網絡之建構。 3. 與法務部、教育部合作辦理「無毒有我，有我無毒」 藥物濫用防制宣導活動。(暫定)	中央健康 保險署  心理及口 腔健康司  食品藥物 管理署		地方政府衛 生局  縣市政府毒 品危害防制 中心	1. 依民眾之醫療需求及醫療給付 品質，持續檢討並修訂藥物給 付項目及支付標準，包括藥物 給付品項、支付標準及給付規 定等。 2. 依全民健康保險法第41條及全 民健康保險藥物給付項目及支 付標準共同擬訂辦法規定，健 保署每個月召開共同擬訂會 議，辦理藥物給付項目及支付 標準擬訂事項相關事宜，並每 個月公告健保給付情形。 各年度持續查核。  與法務部、教育部合作，結合縣市 政府毒品危害防制中心辦理「無毒 有我，有我無毒」藥物濫用防制宣 導活動，強化民眾藥物濫用危害知 能，提升反毒意念與運用拒絕技 巧，避免藥物濫用危害。	

彙整單位：衛生福利部食品藥物管理署

聯絡人：馬靜然

電話：(02) 27877233

傳真：(02) 26533065

E-mail: mcj@fda.gov.tw