

行政院農業委員會106-108年度消費者保護方案

目錄

實施要項及具體措施	頁碼
1.安全衛生之維護與危險之防止	
(2)加強食品添加物，基因改造及有機食品和農產品之使用規範，管理及查核。	1
(3)針對校園、商圈、觀光休閒地區以及非實體店面之商品與服務，加強並落實管理及查核。	1
(5)加強農藥、動物用藥與飼料製造與流向之管理，並落實對業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	2
(6)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。	7
(9)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）。	8
(13)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品與服務，研議建立損害填補機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	9
2.正確標示與廣告真實	
(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。	10
(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。	12
(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核（處）。	12
4.促進自由公平競爭及合理價格之維持	
(3)針對民生用品、農產品價格異常上漲，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。	13
(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。	14

6.公平交易之促進

- (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，並辦理查核與宣導。 14
- (6)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。 15
- (9)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。 16

8.協調處理消費爭議

- (1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。 16
- (3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。 16

9.推行消費者教育及宣導

- (2)結合終生學習、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。 17
- (3)針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。 17
- (6)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。 18

行政院農業委員會106-108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. 安全衛生之維護與危險之防止(2)加強食品添加物，基因改造及有機食品和農產品之使用規範，管理及查核。	維護基因改造及有機農產品之品質及正確使用標示。	1. 本會農糧署 2. 本會茶業改良場及各分場站 3. 本會漁業署	本會種苗改良繁殖場、 本會農糧署	直轄市、縣(市)政府、 財團法人台灣 養殖基金會、 認證基金會	1. 基因改造作物監測每年檢測木瓜種苗30件、鮮果112件，大豆種子8件、田間大豆60件。持續辦理檢查市售有機農產品及有機農產加工品標示。 2. 每年檢驗有機茶、比賽茶及一般茶1,600件。 3. 每年檢驗有機水產品品質20件。	
2	1.(3) 針對校園、商圈、觀光休閒地區以及非實體店面之商品與服務，加強並落實管理及查核。	查核休閒農場、 檢查森林遊樂區 消防設備、公共 安全及檢驗水質。	1. 本會輔導處 2. 本會林務局及各林區管理處	內政部、經 濟部、衛生 福利部	直轄市、縣 (市)政府、 消防專業機 構、專業建築 師	1. 每年督導直轄市、縣(市)政府查核休閒農場。 2. 每年定期委託檢查(修)消防設備2次、公共安全檢查1次及水質檢驗4次。	

3	1. (5)加強農藥、動物用藥與飼料製造與流向之管理，並落實對業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	1. 監督輔導農藥、動物用藥及飼料業者、農戶，以及查核農藥、動物用藥殘留。	1. 本會動植物防疫檢疫局 2. 本會農業藥物毒物試驗所 3. 本會畜牧處 4. 本會畜產試驗所 5. 本會漁業署	本會家畜衛生試驗所動物用藥品檢定分所、本會農糧署	直轄市、各縣(市)政府	1. 每年查核農藥販賣業者1000家及檢查農藥工廠20廠，成立多重農藥殘留風險評估計畫，每年進行10種以上國內常見殘留農藥之多重殘留風險評估。檢查動物用藥品製造廠或販賣業者100場，稽查動物用藥品使用處所。抽樣檢查市售之動物用藥品品質200件，抽測5000場之畜禽養殖場之動物用藥品品質，監測上市前畜禽藥物殘留。 2. 持續辦理抽檢市售農藥品質及檢測農產品中農藥與重金屬，辦理安全用農藥講習及農藥管理人員資格訓練。
---	---	---------------------------------------	---	--------------------------	-------------	--

		2. 建構多層次蔬果殘毒把關系統，落實作物健康管理技術。	1. 本會農糧署 2. 本會農業試驗所 3. 本會桃園區農業改良場 4. 本會苗栗區農業改良場 5. 本會台中區農業改良場	財政部、各試驗改良場所本會動植物防疫檢疫局、本會農	直轄市、縣(市)政府、地區農會與協會設置農藥殘毒生化檢驗	1. 每年抽驗供蔬果園及集貨場生產端蔬果農藥殘留2,000件，抽檢製酒原料之農藥	
--	--	------------------------------	---	---------------------------	------------------------------	--	--

			<p>6. 本會臺南區農業改良場 7. 本會高雄區農業改良場 8. 本會花蓮區農業改良場 9. 本會臺東區農業改良場</p>	糧署	站之農會、公所、果菜批發市場、農業生產合作社場及民間單位	<p>殘留10件。</p> <p>2. 以「農藥殘毒快速檢驗資訊系統」發布高風險蔬果訊息每月定期發布全國稻米、雜糧、茶葉、香辛料、蔬果農藥殘毒生化檢驗結果。辦理12場次，250人之殘毒檢驗技術訓練。每年攔截銷毀問題蔬果10,000公斤以上。每月抽驗營養午餐供應鏈80件。</p> <p>3. 每年6,000人100場講習會、防治講習10場，影片播放50場、分析8000件。</p> <p>4. 每年講習安全用藥30場，病蟲害鑑定診斷220件，示範觀摩生物防治會3場並提供寄生性天敵100萬隻、捕食性天敵2千萬隻</p>	
--	--	--	---	----	------------------------------	---	--

4	1.(6) 推動及落實商品、食品及農產品追蹤或追溯，以其相關廢棄物之管控。	以臺灣產地及安全追溯雲端服務系統，輔導農漁牧業者生產產銷履歷產品及認證。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會農糧署 2. 本會茶業改良場 3. 本會漁業署 4. 本會畜產試驗所 5. 本會畜牧處 6. 本會企劃處 	本會所屬試驗改良場所、臺灣漁業經濟發展協會、財團法人台灣養殖漁業發展基金會	直轄市、縣(市)政府	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年輔導170個果樹產銷班及140個蔬菜產銷班取得產銷履歷驗證。並辦理教育訓練各10場。 2. 每年20場茶葉產銷履歷及QR-code教育訓練，1場茶品標章宣導，輔導1,000個茶葉生產單位申請使用QR-code。 3. 每年2場水產品產銷履歷登錄系統、2場登錄制度及2場輸歐盟養殖場教育訓練。 4. 每年宣導產銷履歷制度60場，輔導60場次豬隻、家禽、豬肉、牛肉、鮮乳、鮮羊乳產品產銷履歷制度。 5. 持續推動採樣送檢通過產銷履歷標章之豬肉、牛
---	---------------------------------------	--------------------------------------	--	---------------------------------------	------------	--

5	1.(9) 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)。	設立標示檢查不合格市售有機農產品之下架回收機制。	本會農糧署		直轄市、縣(市)政府	不合格之市售有機農產品須於1日內下架、10日內回收，每月於本會農糧署全球資訊網公布檢驗結果。	
6	1.(13) 針對致生損害嚴重或影響人數多之商品與服務，研議建立損害填補機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	輔導企業經營者以投保產品責任險或其他責任險建立損害填補機制。	1. 本會農業金融局 2. 本會漁業署 3. 本會特有生物研究保育中心	內政部、交通部、行政院退除役官兵輔導委員會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府	1. 每年輔導農漁會應為員工投保誠實保證保險、互助保證保險。 2. 每年辦理強制娛樂漁業漁船漁業人投保責任保險、每人最低保額200萬元之個人傷害保險。 3. 每年辦理投保公共意外責任險、商業火災保險。	

7	2. 標示與廣告真實(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。	加強各類農產品與農業相關服務的標示(章)、認證及驗證機構查核。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會漁業署 2. 本會農糧署 3. 本會畜牧處 	財政部、衛生福利部、經濟部、本會茶業改良場、本會所屬試驗改良場所	直轄市、縣市政府 財團法人台灣養殖基金會 全國認證基金會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年委託標示檢查250件、品質檢驗50件水產品，不定期追蹤查驗及評鑑有機驗證機構1場，委託專業團體抽查40艘娛樂漁船之安全及實地評核遊艇碼頭1次。 2. 每年評鑑農村酒莊10場，每月抽檢市售小包裝食米外觀及標示80件，並於官方網站公布抽檢結果。每年辦理產銷履歷茶品100件之品質抽驗與標示查核，賡續推動吉園圃制度，嚴格申請審核、加強標章使用檢查及農藥殘留抽查。 3. 每年抽檢1,000件羊乳品摻雜牛乳及藥物殘留，輔導 GGM 羊乳標章認證，辦理鮮牛乳年度查廠及
---	--	---------------------------------	--	----------------------------------	------------------------------------	--

8	2.(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。	維護、增設及查核森林遊樂區、魚貨直銷中心及休閒農場之危險警告標示。	1. 本會林務局各林區管理處 2. 本會漁業署 3. 本會輔導處	直轄市、縣(市)政府	轄內有魚貨直銷中心之各直轄市及縣市政府 基隆市政府 宜蘭縣政府	1. 每季督導查核經營管理與安全維護。設置「蜂與蛇是森林的原住民，請留意」、「小心落石」、「旅遊安全須知」、「注意熊出沒」及「禁止進入水域」等警示牌於危險地區，或圈隔離帶禁止遊客進入。 2. 每年考評魚貨直銷中心2次。 3. 持續辦理查核休閒農場危險警告標示。	
9	2.(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	加強市售寵物食品不實廣告及標示管理與查核。	本會畜牧處			每年對不實廣告及標示之市售寵物食品抽驗100件。	

10	<p>4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持</p> <p>(3)針對民生用品、農產品價格異常上漲，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。</p>	<p>有效調整民生農產品需求，遏止市場價格不當遽變。</p>	<p>1. 本會漁業署</p> <p>2. 本會農糧署</p> <p>3. 本會畜牧處</p>	<p>經濟部、公平交易委員會</p>	<p>直轄市、縣(市)政府、財團法人台灣養殖基金會、中華民國農會、農聯社、國聯社及青果社、產地農民團體</p>	<p>1. 發動團購、團膳、通路廣宣等產銷調措施，辦理收購、加工、凍存及獎勵外銷、延緩集中上市等後續輔導，宣導消費者依用途需求選擇替代消費，中秋節、端午節及春節前，協調產銷團體加強魚貨供需調配。</p> <p>2. 當國內稻米市價異常波動時釋出公糧以平抑價格，持續辦理。於颱風及豪雨災後，輔導設有大型冷藏庫之農民團體去化能力，冷藏甘藍1,600公噸、結球白菜200公噸及根莖類蔬菜(蘿蔔、</p>
----	--	--------------------------------	---	--------------------	---	--

						<p>胡蘿蔔、洋蔥及馬鈴薯) 200公噸。</p> <p>3. 每季召開專家學者及產業代表研判會議，輔導畜禽業者據計畫生產，協商肉品市場毛豬供應數量及價格，每月定期召開產銷協調會議，協調台糖公司、豬聯社、農會系統及家禽生產業者調配節前5個交易日增加共應量。</p>	
11	4. (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。	建置漁產品價格資訊網。	本會漁業署	財團法人台灣養殖基金會	各直轄市、縣市政府	持續辦理批發市場漁產品價格即時報價及維護。	
12	6. 公平交易之促進(1)持續檢	督導農漁會信用部、休閒農場訂	<p>1. 本會農業金融局</p> <p>2. 本會輔導處</p>		直轄市、縣(市)政府	1. 督導修訂及查核農漁會信用	

	<p>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，並辦理查核與宣導。</p>	<p>定相關定型化契約範本，並宣導定型化契約之意義及效力。</p>				<p>部相關定型化契約範本，並宣導定型化契約之意義及效力。</p> <p>2. 督導查核直轄市、縣(市)政府定期或不定期辦理休閒農場相關定型化契約範本應記載及不得記載事項。</p>	
13	<p>6.(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。</p>	<p>督導查緝及宣導預防消費詐騙。</p>	<p>1. 本會農業金融局 2. 本會茶業改良場及各分場站 3. 本會漁業署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>1. 於官方網站影音專區設置金融機構防範詐騙關懷提問宣導短片，設置服務電話提供諮詢或反應至相關機關(構)處理。</p> <p>2. 督導嘉義縣政府查緝並宣導省道臺18線嘉義到阿里山風景區接待陸客商家茶葉</p>	

						<p>正確標示。</p> <p>3. 督導縣市政府辦理轄區觀光漁港魚貨直銷中心攤商標價及服務管理。</p>	
14	6.(9)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。	督導農業金融機構揭示信用交易完整費率資訊。	本會農業金融局			持續督導農業金融機構健全行銷廣告，揭示信用關交易所有應付總費用之年百分率。	
15	8. 協調處理消費爭議(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	以單一窗口協處農友消費爭議。	<p>1. 本會臺東區農業改良場</p> <p>2. 本會桃園區農業改良場</p>		直轄市、縣(市)政府	<p>1. 派員協助縣(市)政府政府辦理農友因使用農藥發生作物藥害受損案件及現場勘查。</p> <p>2. 籌設「農友及消費者服務中心」解決消費爭議。</p>	
16	8.(3)輔導強化企業自律性組織之消費	建構農業金融機構處理消費爭議效能。	本會農業金融局			持續督(輔)導農業金融機構參加消費者保護法、消費爭	

	爭議處理效能。					議解決、顧客服務之課程及研討會。	
17	9. 推行消費者教育及宣導 (2) 結合終生學習、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。	以農業學習護照實施消費者及農友宣導。	本會臺東區農業改良場		臺東縣政府	透過農業學習護照結合農業講習實施消費者及農友消費者保護宣導。	
18	9. (3) 針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費保護教育及宣導,運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議	廣泛運用媒介對弱勢及特定消費族群所關切之消費議題加強宣導。	1. 本會農業金融局 2. 本會花蓮區農業改良場 3. 本會臺東區農業改良場 4. 本會桃園區農業改良場		直轄市、縣(市)政府	1. 教育宣導弱勢消費族群之消費者保護。 2. 每年透過官方網站發布30則消費者宣導訊息,出版12期消費宣導刊物。 3. 每年透過官方網站、出版品、講習及活動教育宣導特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新	

	題。					<p>住民、身心障礙者等) 關切的消費議題。</p> <p>4. 每年40場、400件農業諮詢服務，以 LINE 等電子訊息即時診斷作物病蟲害 1,000件、3,000人。</p>	
19	9.(6) 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。	於機關資訊網設置消費者服務專區充實消費資(警)訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會資訊中心 2. 本會農業金融局 3. 本會臺南區農業改良場 4. 本會花蓮區農業改良場 5. 本會臺東區農業改良場 6. 本會特有生物研究保育中心 7. 本會屏東農業生物技術園區籌備處 8. 本會茶業改良場及各分場站 9. 本會農業藥物毒物試驗所 	本會糧署	直轄市、縣(市)政府	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本會全球資訊網/休閒與生活下建置「消費者資訊專區」，揭露消費者新聞、連結至本會農糧署之農糧產品消費者新聞、農產品食安服務專區、行情資訊(農、漁、畜產品、木材)、農民市集介紹、農產品安全追溯資 	

						<p>訊、農委會檢驗資訊專區及連結行政院消費者保護處與行政院消費者保護委員會。</p> <p>2. 於官方網站消費者權益專區提供即時訊息。</p> <p>3. 於官方網站消費者權益專區提供即時訊息。</p> <p>4. 每年發布30則消費者宣導訊息、出版12期消費宣導刊物，透過官方網站、出版品、講習訓練及推廣活動加強教育宣導。</p> <p>5. 運用官方宣導資源，強化相關業務之消費</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

						議題與措施之教育宣導。 6. 每年回覆150封郵件，並於官方網站設為民服務項目及電子信箱。 7. 於官方網站醒目區域置消費者保護資訊。 8. 於官方網站適時提供正確的茶葉資訊。 9. 設立消費者權益專區及相關網頁，提供消費者即時訊息查詢。	
--	--	--	--	--	--	---	--

彙整單位：行政院農業委員會 聯絡人：杜先覺 電話：02-89787927 傳真：02-23046455 E-mail：sjdu@mail.baphiq.gov.tw