

中央主管機關「111年度消費者保護方案（核心業務）」

目錄

編號	中央主管機關	頁碼
1	內政部	3
2	教育部	8
3	經濟部	11
4	交通部	14
5	衛生福利部	17
6	行政院農業委員會	21
7	財政部	27
8	勞動部	30
9	文化部	32
10	行政院環境保護署	35
11	金融監督管理委員會	38
12	國家通訊傳播委員會	43
13	國軍退除役官兵輔導委員會	45
14	公平交易委員會	49
15	外交部	51
16	法務部	52
17	大陸委員會	53
18	原住民族委員會	55
19	客家委員會	57

內政部 111 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	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. 申訴或違規案件 下降數(率)。	1. 查核 100 件。 2. 查核 150 件。 3. 查核 150 件。	地政司 (延續性指標)
2.	促進交易自由 與公平	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，爰以「假網路拍賣(購物)」 破獲率訂為績效指標。	1. 刑案紀錄表「假網 路拍賣(購物)」破 獲率。	1. 刑案紀錄表「假 網路拍賣(購物) 破」獲率達 70% 以 上。	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
	消費者教育之推行		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。	2. 宣導新聞及活動數。 3. 申訴或違規案件下降數(率)。	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 次，與民間團體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動 3 次)。	
3.	重視特定消費族群權益	提升新住民消保意識。	新住民培力發展資訊網設置「新住民消費保護專區」，並請各相關機關協助提供所業管之消費資訊，提升新住民消保素養及加強消保知能。	「新住民消費保護專區」發布消保訊息。	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						
4.	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。	1. 各地方消防機關查核件數。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	查核 2,000 件次。	消防署 (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
5.	促進交易自由 與公平	敦促移民業務機構落實使用定型化契約應記載及不得記載事項。	每年不定期查核移民業務機構，辦理各項移民業務是否與委任者簽訂書面契約，及簽訂之契約是否與移民服務定型化契約相合致，避免衍生消費爭議。	1. 每季不特定抽查數家移民公司使用書面契約簽訂情形。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	查核 120 家(每家公司每年至多查核 1 次)。	移民署 (新增指標)
6.	強化消費者諮詢及爭議之處理	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 (新增指標)
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。	1. 依檢查結果完成之抽驗比率。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	取得使用執照 20 年以上者 10%、15 年以上未滿 20 年者者 10%、10 年以上未滿 15 年 10%、未滿 10 年 5%以上，當月檢查未達 20 件者依實際情形辦理抽驗。	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	加強公共場所(含建築物、遊樂設施)安全之管理及查核。	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。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	查核場所約 5,000 處。	營建署 (延續性指標)
			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。	1. 公共場所建築物消防安全檢查。 2. 申訴或違規案件下降數(率)。	查核場所約 5,000 處。	消防署 (延續性指標)
			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。	機械遊樂設施安全檢查。	查核率 100%。	營建署 (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。 3. 申訴或違規案件下降數(率)。	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)

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
10.	促進交易自由 與公平	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 (新增指標)

彙整單位：內政部秘書室

聯絡人：黃靖涵

電話：02-23565030

傳真：02-23971086

E-mail：

moi6238@moi.gov.tw

教育部111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 ●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	1. 配合行政院食安五環政策，主動抽查全國國中小學校、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	●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)	●學校50間；團膳廠商或食材供應商50間 ●1則 ●5件	國教署 1. 延續性 2. 新增指標
2	●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	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	●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	●1班 ●2場次(100人)	1. 師資藝教司(新增指標) 2. 國教署(新增指標)
二、民怨較多						
3	●確保食品、商品與服務安全及品質 ●促進交易自由與	短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核	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班研習會議	●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習會議場次	●4,000家 ●22場次	終身教育司 1. 延續性 2. 新增指

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
	公平－促進公平交易 ●消費者教育之推行			●申訴或違規案件下降數(率)	●申訴案件數較前一年度下降	標
三、地方政府重視之消保事項						
4	●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	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	●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)	●600家 ●22場次	終身教育司 1. 延續性 2. 新增指標
5	●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	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	●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)	●100件 ●至少2場留遊學宣導及1場業者說明會	國際司 1. 延續性 2. 新增指標
6	●確保食品、商品與服務安全及品質	健身中心定型化契約應記載及不得記載事項	1. 督導地方政府辦理健身中心業者招募會員定型化契約查核	●地方政府辦理「健身中心業者招募會員定型化契約」	●250家	體育署 1. 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
	質 ●促進交易自由與公平－促進公平交易 ●6. 消費者教育之推行	項查核	核 2. 辦理運動場館業研習會	之查核家數 ●運動場館業研習會參與人數 ●申訴或違規案件下降數(率)	●達80人	2. 新增指標
7	●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 2. 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(每場次約50-80人)	體育署 1. 延續性 2. 新增指標

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：荏家續

電話：02-77365908

傳真：02-23976916 E-mail：jush@mail.moe.gov.tw

經濟部111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						
	確保食品、商品與 服務安全及品質	滾動檢討應施檢驗品目 及國家標準編修	1. 檢討應施檢驗品目 範圍。 2. 制修訂商品相關國 家標準。	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。 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。 3. 申訴或違規案件下 降數(率)。	1. 新增列檢商品1件， 推動實施9種兒童用 品為應施檢驗商品； 制(修)訂55種應施 檢驗商品之相關檢 驗規定。 2. 制修訂相關國家 標準64種。	標準檢驗局 (延續性)
		落實「應施檢驗商品 發生事故通報辦法」 之通報機制	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。	1. 辦理商品事故通 報調查案件數。 (依往年通報調查 案件預估) 2. 申訴或違規案件 下降數(率)。	辦理120件	標準檢驗局 (延續性)
		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. 查核件數。 2. 申訴或違規案件 下降數(率)。	查核5件	工業局 (延續性)
	消費資訊充分、正 確及透明	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。	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)。	考核13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)

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. 適時研修商品標示 相關規範。			
	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2場	工業局 (延續性)
二、民怨較多						
	促進交易自由與公 平	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)
	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. 查核網路連線遊戲 服務定型化契約(著 重於熱門或消費爭議 較多之遊戲)。 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，	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。 3. 申訴或違規案件下降 數(率)。	1. 查核20款遊戲 2. 宣導活動20場	工業局 (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
			以有效降低消費糾紛。			
三、地方政府重視之消保事項						
	消費資訊充分、正確及透明	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)

彙整單位：經濟部(商業司) 聯絡人：周志育 電話：(02)23212200#8349 傳真：(02)23922944 E-mail：cychou@moea.gov.tw

交通部111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。	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。	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	100% 96.5% 100%	延續性指標 延續性指標 新增指標
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。	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。 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	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	100% 100% 64處	延續性指標 延續性指標 延續性指標

			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。	4. 每年定期召開通用化會議。 5. 每年高鐵定期改善事項完成率	至少辦理一場次。 100%	新增指標 新增指標
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、台灣高鐵公司及臺鐵局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。	新增指標

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	1. 督導各航空站販售之商品標示清楚、價格透明化。 2. 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。	1. 民航局所轄有販售商品之航空站查驗家次數 2. 桃園機場查驗家次數 3. 國道服務區食(商)品全面查核次數。 4. 臺鐵查驗家次數	12家次 65家次 2次 31家次	延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標
---	--------------	-----------------	---	--	----------------------------	----------------------------------

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. 1,500處 2. 申訴或違規案件下降數(率)1%	延續性指標
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。	36家次 250件	延續性指標 延續性指標
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。	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	96家次 70家次 2,000次 30家次/50家次	延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

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

衛生福利部 111 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	1.中藥飲片之品質分析方法開發。	加強中藥飲片之品質規範，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。	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。	(延續性指標)
		3.食品添加物之管理與查核	輔導食品添加物業者強化自主管理能力。	輔導食品添加物業者套用管理程序模組之家數。	80 家(食品組)	(延續性指標)
		4.通訊交易販售「供機械式輪椅使用之外加動力配件(簡稱電動龍頭)」之稽查。	1.依據醫療器材管理法第 25 條(查驗登記)規定辦理。 2.稽查「 O.3860 動力式輪椅」之電動龍頭產品，以關鍵字「輪椅電動龍頭」、「電動輪椅車頭」、「電動車頭」、「輪椅車頭電動	稽查通訊交易通路(以Yahoo拍賣、蝦皮購物、露天拍賣、MOMO購物網、PChome等網路購物平台為主)共 50 家。(新增指標)	稽查家數共 50 家(醫粧組)	(新增指標) 衛生福利部 食品藥物管理署

			牽引頭」等相關文字搜尋，加強查核是否有非法情形。			
		5.「血氧飽和測定儀(簡稱血氧機)」之稽查。	1.依據醫療器材管理法第 25 條(查驗登記)及第 33 條(標籤、說明書或包裝刊載事項)規定辦理。 2.稽查「E.2700 血氧飽和測定儀」產品標示及說明書等是否與原核准相符。 3.以關鍵字「血氧機」等相關文字網路搜尋，加強查核是否有非法情形。	稽查包括通訊交易通路；實體通路包括醫療器材行、藥局等領有醫療器材商執照之賣場。	約 115 家。(醫粧組)	(新增指標)
		6.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。	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質之抽驗合格率。	抽驗著色劑合格率 90%。 抽驗合格率 95%。(區管中心)	(新增指標) (延續性指標)
		7.加強健康食品製造業管理	健康食品屬應取得產品查驗登記許可產品，	於健康食品製造業者稽查專案，查核確認產品標示	標示合格率 85%。	(新增指標)

			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。	及查驗登記符合性之合格率。	2.查驗登記符合性 90% 。 (南區管中心)	
2	消費資訊充分、正確及透明	1.辦理 111 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。	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。 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)，將違規頻次高之廣告，依高風險趨勢排名分析。 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。	電子媒體涉嫌違規比例(%)	5.00%以下 (企科組)	(延續性指標) 衛生福利部 食品藥物管理署
二、民怨較多						

1	確保食品、商品與服務安全及品質	1.美食外送平台之查核。 2.人氣觀光餐廳之餐飲衛生場所查核。 3.校園午餐團膳業者及自設廚房之食品衛生查核。	1.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。 2.加強人氣觀光餐廳查核，確認製程衛生管理及符合食品良好衛生規範準則(GHP)相關規範。 3.加強國中、小學校園午餐自設廚房作業場所之 GHP 查核。 4.加強供應校園午餐團膳業者之 GHP 查核。	1.美食外送平台合作之餐飲業者查核家次。 2.人氣美食觀光餐廳查核家次。 3.實地稽查國中、小學自設廚房家次。 4.稽查供應學校團膳業者家次。	1.111 年查核目標 400 家次。 2.111 年查核目標 150 家次。 3. 111 年稽查 1,900 家次。 4.預計查核 220 家次。(區管中心)	(延續性指標) (延續性指標) (延續性指標) (延續性指標)衛生福利部食品藥物管理署
三、地方政府重視之消保事項						
1	確保食品、商品與服務安全及品質	1.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(如環境荷爾蒙、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. 111 年抽驗 600 件市售食品。 2. 111 年抽驗 100 件。(區管中心)	(延續性指標) (新增指標)衛生福利部食品藥物管理署
2	消費資訊充分、正確及透明	1.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。(食品組)	(新增指標)衛生福利部食品藥物管理署

彙整單位：衛生福利部食品藥物管理署 聯絡人：楊凱智 電話：(02) 27877233 傳真：(02) 26533065 E-mail：kgys0901@fda.gov.tw

行政院農業委員會--111 年消費者保護方案（核心業務）

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 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 (媒體關切)	(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	● 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；生物農藥資材補助每年預估推廣面積 5,000 公頃 達成率 80%以上	農糧署、漁業署、防檢局(延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 年目標值	備註
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（媒體關切）	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	● 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 達成率 80%以上	防檢局（延續性指標）
二、民怨較多						

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 年 目標值	備註
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 (民怨較多)	(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 (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 (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	● 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)	檢查 5,500 件 20 場次 抽驗 1,000 件 達成率 80%以上%	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 (民怨較多)	(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 (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	● 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)	抽檢 960 件 違規案件下降率 1%	農糧署 (延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 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 (民怨較多)	辦理農會宣導提醒注意網路購物詐騙	● 農會宣導	302 家農會	輔導處 新增指標
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 (民怨較多)	(1)辦理國家森林遊樂區消防設備檢查、水質檢測 (2)辦理公共安全檢查投保公共意外責任險	● 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 ● 委託中央主管建築機關認可之專業機構或人員辦理建築物公共安全檢查及申報之案件數 ● 投保公共意外責任險之場域數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	消防檢查及水質檢測各完成 16 件 建築物公共安全檢查 8 件 16 處場域投保	林務局 (延續性指標)

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 年目標值	備註
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、寄養與飼養行為及寵物食品安全之規範，以維護消費權益(民怨較多)	加強 非法寵物繁殖、買賣業及寵物食品 之稽查與裁處	● 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)	稽查 21,375 件；抽查寵物食品 100 件； 申訴或違規案件下降率 1%	畜牧處(延續性指標)
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 (地方政府重視之消保事項)	農產伴手輔導及抽檢	● 輔導與抽檢農產伴手禮	培訓或諮詢服務達 150 人次； 農產伴手禮抽檢 20 件	輔導處(新增指標)

	計畫目標與實施策略	核心項目	重點工作	績效指標 KPI	111 年目標值	備註
9	確保食品、商品與服務安全及品質	休閒農場查核 (地方政府重視之消保事項)	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	● 查核已取得許可登記證之休閒農場 ● 查核籌設中休閒農場 ● 達成率或違規案件下降數(率)	已取得許可登記證查核 150 家 籌設中查核 75 家 達成率 80%以上	輔導處 (延續性指標)
10	消費者教育之推行	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. 辦理病蟲害防治與安全用藥 2. 病蟲害鑑定診斷件數 3. 土壤及資材檢驗分析 4. 重要作物田間技術輔導 5. 病蟲害疫情監測通報 6. 農作物栽培管理技術諮詢服務(含 LINE 作物即時診斷服務)	● 加強辦理病蟲害防治與安全用藥講習場次 ● 全年病蟲害鑑定診斷件數 ● 農地土壤及資材檢驗分析件數 ● 重要作物田間技術輔導次數 ● 病蟲害疫情監測通報數 ● 農作物栽培管理技術諮詢服務件數 ● 達成率或違規案件下降數(率)	講習場次 500 場 鑑定診斷件數 6,000 件 檢驗分析 30,000 件 技術輔導 9,000 場 監測通報 3,000 件 技術諮詢 40,000 件 達達成率 80%以上	各地區改良場及試驗場所(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

財政部 111 年度消費者保護方案（核心業務）

序號	計畫實施策略	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	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. 禁止疫區進口空運快遞貨物併袋通關(不含快遞文件)。 6. 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。 2. 通過中、高階判讀人員認證人數。 3. 申訴或違規案件下降數(率)	X 光儀器檢查 100%。 111 年 11 月底完成判讀人員認證 25 人。 空運快遞查獲未經檢疫豬肉及含有豬肉製品案件數下降 1%。	關務署 (新增指標)
2	消費資訊充分、正確及透明	落實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。	111 年 11 月底辦理 130 場次。	國庫署 (新增指標)
二、民怨較多						
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，並對大量銷售及使用菸酒品熱點等場	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及使用菸酒品業者之查核。	1. 依據菸酒查緝及檢舉案件處理作業要點第 12 點規定，各地方菸酒主管機關對轄區菸酒業者應辦理抽檢，抽檢比率如下：	111 年 11 月底抽檢 9,000 家(次)。	國庫署 (延續性指標)

序號	計畫實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
		所查察。		(1) 菸酒製造業者：100%。 (2) 菸酒進口業者：5%。 (3) 菸酒販賣業者：5%。 (4) 轄區內菸酒進口業者及販賣業者超過7,000家時，應至少抽檢350家以上。 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查察件數。 3. 申訴或違規案件下降數(率)	111年11月底抽檢1,800家(次)。 違規案件下降率1%。	
2	擘劃因應新興議題及行政監督	防範跨境詐騙包裹報關進口。	1. 建立預先確認委任報關機制，異常進口人(如疑似人頭名單、異常大量進口名單、民眾反映遭冒名報關名單)未預先確認委任者，不受理報關，加強報關業者管理，維護民眾跨境網購安全。 2. 賡續推動快遞貨物實名認證制度，以保障民眾個資及加速快遞貨物通關時效。	1. 完成通關系統之預先確認委任報關功能上線，未預先確認委任者，不受理報關。 2. EZ WAY 易利委 APP 完成手機綁定實名認證註冊人數。	111年6月底完成預先確認委任報關功能上線。 111年11月底完成綁定人數380萬人。	關務署(延續性指標)

序 號	計 劃 與 實 施 策 略	核 心 業 務	重 點 工 作	績 效 指 標 (KPI)	目 標 值	備 註
				3. 申訴或違規案件下降數(率)	111年6月民眾藉「EZ WAY」回復遭冒名報關案件數較110年1月下降5%。	
三、地方政府重視之消保事項						
1	重視特定消費族群權益 消費者教育之推行	提升特定消費族群對私劣菸酒危害之認知(含消費者教育之推行)。	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。	對高齡者、原住民、新住民、學生等消費族群辦理教育訓練或宣導活動場次(含消費者教育之推行)。	111年11月底辦理教育訓練或宣導20場次。	國庫署 (新增指標)

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：楊欣怡 電話：2322-7438 傳真：2397-5389 E-mail：hyyang@mail.mof.gov.tw

勞動部 111 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	擘劃因應新興議題及行政監督	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。	延續性指標
2	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。	1. 延續性指標 2. 因111年度專案計畫尚未規劃，暫比照110年度目標值。並視疫情滾動式檢討。
二、民怨較多						
3	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	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。	1. 評鑑1,000家仲介機構。 2. 將評鑑說明光碟片寄發1,500家仲介機構(含新設立之仲介機構)。 3. 2年評鑑C級之仲介機構家數占總評鑑家數，5%以下。	1. 延續性指標 2. 因受疫情影響，現行不召開實體說明會，改以錄制評鑑說明光碟片並寄發仲介機構。

			以提昇仲介機構服務品質。	2. 透過仲介評鑑說明會，督促仲介機構應向雇主宣導並提供法令及相關資訊。 3. 淘汰2年評鑑成績為C級之仲介機構，並使其退出市場。		3.
三、地方政府重視之消保事項						
4	促進交易自由與公平	查察不實求才廣告	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4,000件。 2. 每年補助宣導場次100場以上。	延續性指標
5	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70%以上。 2. 每年宣導100家。	延續性指標

彙整單位：勞動部

聯絡人：蕭彩含

電話：02-85902858

E-mai:em60680@mol.gov.tw

文化部 111 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)	111 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	相關藝文場所(含電影院)之監督、管理與查核	(1) 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)查核 (2) 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗 (3) 督導各縣市藝文場館之無障礙設施或服務之檢核及改善	● 查核家次數 ● 辦理自我檢核之次數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	查核 80 家次 各縣市自我檢核 1 次	影視局 (延續性) 工管組 (延續性)
二、民怨較多						
2	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。	● 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 20 件 30 次課程 公告率 100%	本部暨各附屬機關 (延續性)

3	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	● 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)	23 場次	本部暨各附屬機關(延續性)
4	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) 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	● 場館設置多元申訴管道之案件處理率 ● 申訴原因之統計分析與改進策略 ● 加強控管針對發生退票退款重大消費爭議廠商 ● 申訴或違規案件下降數(率)	處理率 100% 完成申訴原因之統計分析與改進策略 督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達 80%	本部各附屬機關(延續性) 藝發司、影視司(新增指標)
三、地方政府重視之消保事項						
5	促進交易自由與公平	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	● 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	查核 35 件 查核 10 件	藝發司、影視司(延續性)

			(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	數 ● 圖書出版業查核件數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	查核 22 件	人文司 (新增指標)
--	--	--	--	---	---------	---------------

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：汪孟哲 電話：02-8512-6774 E-mail：judy4084@moc.gov.tw

行政院環境保護署 111 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 品與服務安 全及品質	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	5 場	空保處 (新增指標)
(二)	確保食品、 商品與服務 安全及品質	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（包含及陶 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 （包含及陶斯松產 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50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)
(三)	重視特定消 費族群權益	笑氣(一氧 化二氮)管 制	1.有效管理笑氣，避免青少年濫用吸食 笑氣 2.加強教育宣導		針對笑氣及其原料業者稽 查，確保業者確實遵循法 規規範，發揮嚇阻不肖之 業者，有效防制笑氣濫用	稽查 100 家	化學局 (新增指標)
					教育宣導次數： 1.製作相關教育宣導影片。 2.函請各級學校配合影片 宣導	1.製作教育宣導影 片1部 2.4000校數	化學局 (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
二、民怨較多						
(一)	持續推動永續消費	一次用產品減量	1.持續推動一次用產品源頭(如塑膠袋、免洗餐具及一次用飲料杯等)減量管制措施，並由各縣市環保局進行稽查，以落實政策推動	稽查次數	稽查 20,000 家次	回收基管會 (延續性指標)
			2.免洗餐具回收量	回收量	16 萬 7,000 公噸/年	回收基管會 (新增指標)
			3.推動持續向消費者宣導執行各項材質(如廢玻璃容器、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	縣市環保局宣導(則) 件數及辦理宣導活動場次	每個縣市媒體宣傳(導) 則數應達到 110 則以上及行銷、宣傳(導)活動或說明會應辦理達 40 場以上	回收基管會 (新增指標)
			4.推動大賣場塑膠包膜回收	輔導量販店提出塑膠包裝回收與減量計畫並執行	輔導 2 家	廢管處 (新增指標)
			5.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」	查核輔導 21 家	廢管處 (新增指標)
(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	22 台	空保處 (新增指標)
				教育宣導次數	1 場	空保處 (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	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	縣市環保局查核件數	350 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
		受託操作 服務定型 化契約之 宣導及查 核	推廣契約範本	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 (新增指標)
			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 (新增指標)	
(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 之水質抽 測；市售 地墊抽驗	1.增加電商通路之環保標章產品追蹤 查核	查核之電商通路家數	5 家	管考處 (延續性指標)
			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	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 (新增指標)
			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	預定辦理抽驗市 售商品 30 件	化學局 (新增指標)
四、消保與環保宣導						
(一)	結合消保與 環保議題宣 導	全民綠生 活及消保 教育訓練	運用多元方式倡導全民綠生活具體作 法	宣導次數	5 次	管考處 (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 (新增指標)

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

金融監督管理委員會 111 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	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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	辦理金融檢查 45 家次(註)	檢查局 (新增指標)
		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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	辦理金融檢查 10 家次(註)	檢查局 (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
		促進保險業招攬品質	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，將被撤效登錄資格。本會將督請保發中心開設相關課程，以利提升保險業務員相關職能。	● 業務員法令遵循課程數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	111 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 (新增指標)
		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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	111 年度開辦 35 場以上課程(時數至少 35 小時)	銀行局 (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
2	重視特定消費族群權益	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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	111 年底小額終老保險有效契約件數達 65 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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	111 年底微型保險累計承保人達 100 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體之溝通管道，以保障身心障礙者投保權益	● 座談會場次 ● 申訴或違規案件下降數(率)	每年至少舉辦 2 次座談會	保險局 (延續性指標)
3	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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	辦理宣導場次 440 場	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
4	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	1. 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。 2. 督導純網銀應於開業後 1 年內，通過並取得資安標準及個資保護標準等認證。	● 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。 ● 申訴或違規案件下降數(率) ● 純網銀取得資安標準及個資保護標準等認證。	1. 辦理金融檢查 25 家次(註) 2. 3 家純網銀於開業後 1 年內取得相關認證。	檢查局 (延續性指標) 銀行局 (新增指標)
二、民怨較多						

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	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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	辦理金融檢查 90 家次(註)	檢查局 (延續性指標)
6	促進交易自由與公平	檢討定型化契約及查處	1. 適時檢討與銀行業務相關之定型化契約範本及應記載不得記載事項 2. 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	● 於研(修)訂後年度辦理宣導會之場次及人次 ● 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 ● 申訴或違規案件下降數(率)	1. 辦理宣導 4 場次，參與金融業人數達 430 人次 2. 辦理金融檢查 90 家次(註)	銀行局 (延續性指標) 檢查局 (延續性指標)

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

國家通訊傳播委員會111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、申訴及調解案件之原因究明及統計分析，研議改進策略並揭露資訊。	一、定期公布電信消費爭議申訴案件量及其分析報告於本會網站。 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。	定期統計公布通訊消費申訴監理報告	4次	(延續性指標)
二、民怨較多						
1.	強化消費者諮詢及爭議之處理	設立電信消費爭議處理機構與機制	一、督導經認定電信事業對調解委員之選定，強化其作為公正第三人角色地位。 二、完成該爭議調解機構之組織章程等審核作業。 三、正式成立運作。	1、訂定電信消費爭議處理機構組織章程。 2.設立電信消費爭議處理機構與機制。	1、完成消費爭議處理機構組織章程乙件。 2.正式成立運作。	(新增指標)

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。	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。 二、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。 三、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。	1、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」。 2、每年辦理廣電媒體專業素養培訓課程	1、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。 2、每年辦理廣電媒體專業素養培訓課程至少2場次。	(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	一、邀集本會認定之電信業者開會討論。 二、完成電信事業定型化服務契約。	1、召開訂定或修訂「定型化服務契約條款」會議。 2、完成或修訂定型化服務契約。	1、會議至少1次。 2、契約至少乙份。	(新增指標)

彙整單位：平臺事業管理處 聯絡人：秦蓁 電話：33438342 傳真：23433600 E-mail:juliec@ncc.gov.tw

國軍退除役官兵輔導委員會 111 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。	維護醫療機構室內公共安全，落實管理及查核作業。	(1) 醫療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。 (2) 醫療機構每半年實施消防安全檢查。	醫療機構辦理消防演練場次。	15場次	就醫處 (新增指標)

2	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。	5項	事業處 (延續性指標)
3		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。	9則	事業處 (延續性指標)

二、民怨較多

4	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。	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。	76場次	服照處 (新增指標)
			(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。	辦理 用藥安全 講座，強化住民正確用藥意識。	32場	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 (新增指標)
			(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)
5	消費教育之推行。 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 (新增指標)
			(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 (新增指標)
			(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 (新增指標)

				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 (新增指標)
			(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 (新增指標)
6	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 退换货 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。	5則	事業處 (新增指標)

彙整單位：國軍退除役官兵輔導委員會 聯絡人：王致皓 電話：(02)27571486 傳真：(02)27586775
E-mail：vac021130@mail.vac.gov.tw

公平交易委員會 111 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	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	15 件	服務業競爭處 公平競爭處 (新增指標)
2	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	120 家次	服務業競爭處 製造業競爭處 (延續性指標)
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. 有效審查結合申報案件。	調查限制競爭案件辦結數	20 件	服務業競爭處 製造業競爭處 (延續性指標)
二、民怨較多						
4	消費資訊充分、正確及透明 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	55 件	公平競爭處 (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
三、地方政府重視之消保事項						
5	重視特定消費族群權益 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、新住民或大專院校學生等）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 公平競爭處 （新增指標）

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

外交部111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						
7	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%	領事事務局 (延續性指標)
		2. 提供外國旅 遊安全資訊	(1) 訓令外館蒐報駐在國及兼轄國旅 遊安全資訊並隨時更新於本部領 事事務局網站，供國人參考。	督導外館定期更新相關資訊	督導完成率 100%	領事事務局 (延續性指標)

彙整單位：外交部

聯絡人：林嘉瀚

電話：23482673

傳真：23896311

E-mail：jhlin@mofa.gov.tw

法務部 111 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	矯正機構所販售商品之管理（矯正署）	一、因應萊豬進口，矯正機關自營產品明確標示豬肉原料原產地，確保消費者權益。 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。	各機關是否落實相關標示。 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。	各機關皆落實標示。 (100%) 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) (延續性指標)

2.	消費者教育之推行	宣導民法修正調降成年年齡	一、推廣公民教案，以提供給教師融入教學。 二、推廣運用民法修正宣導動畫短片，放置於本部 YouTube 及 Instagram 網站，並請行政院轉送 6 家無線電視台託播，或請學校協助播放推廣。 三、運用廣播託播帶透過各廣播電臺公益時段託播，或請學校協助播放推廣。 四、運用行政院新聞傳播處於全國設有 LED 跑馬燈據點刊登民法修正訊息。 五、於法務部「民法修正調降成年年齡專區」網站建置新制資訊。	一、公民教案提供教師融入教學。 二、運用電視、廣播託播之宣導播放次數。	一、完成公民教案提供教育部協助轉請教師融入教學參考。(100%) 二、宣導播放次數 2,000 次。(100%)	(新增指標)
二、民怨較多						
3.	促進交易自由與公平 A. 促進公平交易	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。	具體訴訟案件被告是否有犯罪嫌疑及應否提起公訴，依刑事訴訟法規定，應由檢察官於調查事證後依法認定，故不宜用績效指標加以衡量。	以當年度實際偵辦違反商標法之起訴案件陳報。(仿冒品係以違反商標法起訴)(112 年將以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-mai：jawei@mail.moj.gov.tw

大陸委員會111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消費事件，即時發布相關資訊	針對陸港澳涉臺之重大旅遊消費事件，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消費資(警)訊件數／陸港澳公開之涉臺重大旅遊消費事件發生件數)*100	100%	1. 執行機關：陸委會。 2. 延續性項目。
二、民怨較多(民眾關切)						
2.	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應注意事項等資訊之件數	5件	1. 執行機關：陸委會。 2. 延續性項目。
				辦理向陸配團體進行消保資訊宣導之場次	5場	同上；與「重視特定消費族群權益」目標相關。

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

原住民族委員會111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	消費者教育 之推行	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	本會各 處室 (新增指 標)
二、民怨較多						
2	確保食品、 商品與服務 安全及品質	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%。	本會原 住民族 文化發 展中心 (新增指 標)
三、地方政府重視之消保事項						

3	重視特定消費族群權益	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	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。 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 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	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 111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	本會各處室(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111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
民眾關心						
1	消費資訊充分、正確及透明	商品之價格資訊揭露情形	南北園區每年查核店家銷售商品是否有於明顯處標示價格，讓消費者於消費前有所參考是否購買。	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)	(延續性指標)
2	重視特定消費族群權益	教育宣導	1. 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」。 2. 將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。	宣導次數 辦理次數	宣導4次 辦理10次	(新增指標) (新增指標)
3	消費者教育之推行	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	(延續性指標)
		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11次	(延續性指標)

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 E-mail:ha0478@mail.hakka.gov.tw