

經濟部 104-105 年度消費者保護方案

經濟部 104-105 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	5
(1)針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，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
(3)加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	5-6
(4)針對非實體店面之產品或服務，加強並落實管理及查核	6
(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	7
(7)推動及落實商品、食品及農產品追蹤或追溯系統	7-8
(9)針對命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	8
(10)研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫(含醫療院所)	9-10
(11)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，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	10-14
2.正確標示與廣告真實	15
(1)加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	15-17
(5)針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	17

實施要項及具體措施	頁碼
(6)對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	17
3.度量衡量測之準確	18
加強市場交易用度量衡器之管理及查核，並檢討修正其容許誤差標準	18-19
4.合理價格之維持	20
(2)針對公用事業、運輸事業及非屬完全競爭市場之商品或服務，落實費率管制與資訊公開機制	20-22
(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	23
(4)研議推動、輔導及建立商品或服務之價格(或單位價格)查詢機制(網站)等	23
5.安全環保包裝之促進	24
(2)鼓勵企業經營者從消費者保護及環境保護觀點，從事產品開發、設計及包裝	24
6.公平交易之促進	24
(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	24-27
(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	28-30
(3)對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	30
(5)建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	30

實施要項及具體措施	頁碼
(6)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護之查核	30
(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	30-34
(9)加強推動電子商務(含線上遊戲)交易安全等相關機制	34
8.協調處理消費爭議	35
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	35
(5)建立消費爭議申訴與調整之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	36-38
(6)積極推動跨境(含兩岸)消費糾紛之協調處理機制及統計分析	39
9.推行消費者教育及宣導	39
(2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	39-40
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	40-41
(6)充實消費資(警)訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	42
(7)推動消費者及業者之風險教育	43-45
(9)將消費者保護教育與執行成效，納入對企業經營者之認證、評鑑及獎勵	46
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	47
(2)推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	47

經濟部 104-105 年度消費者保護方案

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
1	<p>1. 安全衛生之維護與危險之防止</p> <p>(1) 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，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. 隨時檢討應施檢驗品目範圍。(標準檢驗局)</p> <p>2. 適時編修商品相關國家標準。(標準檢驗局)</p>	標準檢驗局	經濟部、衛福部、交通部、環保署、通傳會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104 年度預定完成規劃非木質手杖商品等商品列入應施檢驗品目，並完成評估銅合金製廚房用水龍頭、蓆類商品實施應施檢驗之可行性。105 年度預定完成評估氣體燃料用鋼線補強橡膠管實施應施檢驗之可行性。</p> <p>2. 104 及 105 年度預計各編修完成 80 種商品相關國家標準。</p>	
2	(3) 加強校園、商圈及觀光休閒地區商品與服務之管理及查核	1. 對於商圈及觀光休閒地區內販售無特別法規範之商品，督導各直轄市、縣(市)政府執行標示異常商品之	中部辦公室、商業司	內政部、經濟部、教育部、交通部、農委會、退輔會、	直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 (104 年 12 月 31 日；105 年 12 月 31 日)	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		查核。(中部辦公室) 2. 商圈：(商業司) 函請各地方政府加強所轄 商圈組織及業者提供商品 與服務之管理與查核。		相關部會局 署		2. 商圈： (1)104 年度輔導期間 函請各地方政府 加強辦理有關所 轄商圈組織及業 者提供商品與服 務之管理與查核 事項。 (2)105 年起商圈業務 由中小企業處以 地方發展角度整 合辦理。	
3	(4)針對非實體店面之產品或服務，加強並落實管理及查核	藉由定型化契約應記載及不得記載之規定加強進行諮詢及說明會。(商業司)	商業司	相關部會局 署	直轄市、縣 (市)政府	104-105 年度經常性 辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
4	(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	<p>1. 針對含有毒性化學物質之商品，如織物之游離甲醛、玩具之可塑劑等，加強辦理市售商品之購樣檢測。(標準檢驗局)</p> <p>2. 透過相關專案計畫網頁及電子e報協助傳遞有關環境賀爾蒙國際管制趨勢及國內法規脈動予產協會週知。(工業局)</p> <p>3. 執行石油製品等化學製品檢驗業務。(標準檢驗局)</p>	標準檢驗局、工業局	環保署、經濟部、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 持續辦理加油站油品檢驗計畫，預計104及105年各年度執行3,000個加油站之汽、柴油品質抽驗。</p>	
5	(7)推動及落實商品、食品及農產品追蹤或追溯系統	針對應施檢驗商品，透過商品檢驗標識及標示可追溯國內製造商或進口商等業者資訊及相關商品資訊，加以監管。並進一步研究探討建置商品追溯制	標準檢驗局	經濟部、衛福部、農委會	直轄市、縣(市)政府	1. 持續針對檢驗合格商品核發商品檢驗標識，並將檢驗合格商品資訊登錄於資料庫，供消費者	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		度之可行性。(標準檢驗局)				於網頁查詢。 2. 將視 104 及 105 年度經費及業者參與，研究探討建置商品追溯制度之可行性。	
6	(9)針對命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	<p>1. 落實違規商品後續回收、改正或下架停售等作業查核，並加強針對違規商品之驗證登錄工廠查核及取樣檢驗作業。(標準檢驗局)</p> <p>2. 執行市場檢查，查核應回收商品是否仍於市場上流通販售。(標準檢驗局)</p> <p>3. 針對應辦理回收、召回之商品，於「商品安全資訊網」公布訊息。(標準檢驗局)</p>	標準檢驗局	內政部、經濟部、交通部、衛福部、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104 及 105 年度預訂各辦理驗證登錄工廠取樣 1,350 件。</p> <p>2. 104 及 105 年度預訂各辦理市場檢查 41,400 件。</p> <p>3. 持續透過發布新聞稿、於網站刊登訊息等各種廣宣方式，主動揭露消費商品回收及召回訊息。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
7	(10)研議建立及強化商品及服務安全事故之相互通報機制及整合資料庫(含醫療院所)	<p>1. 本部標檢局已訂定發布「應施檢驗商品發生事故通報辦法」，強制業者於應施檢驗商品發生事故時應向該局通報，並建置「商品安全資訊網」提供線上事故通報服務；另該局已函請內政部、衛生福利部轉知各警政、消防機關及醫療機構，發現消費商品傷害事故時請向該局通報。(標準檢驗局)</p> <p>2. 請本部各駐外單位隨時蒐集各國際組織定期發布之資料、駐在國相關疫情、有安全之虞之基因改造食品、瑕疵品、其他食品資訊及國際間對消費者保護相關規定等資料，並回報國內相關單位，以供採取必要措施之參考。(國際貿易局)</p> <p>3. 配合辦理公告暫停或管制進口措施，及其後續之解禁公</p>	標準檢驗局、國際貿易局	內政部、經濟部、交通部、衛福部、各相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>104 及 105 年度預估受理事故通報案件各約 100 件(包含各政府機關通報案件約 7 件)。</p> <p>104-105 年度經常性辦理 (104 年 12 月 31 日； 105 年 12 月 31 日)</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		告，並注意追蹤後續發展。 (國際貿易局)					
8	(11)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品或服務，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	<p>1. 加油(氣)站管理(能源局)</p> <p>(1) 檢查加油(氣)站業者確實依石油管理法規定投保公共意外責任險及意外污染責任險。</p> <p>(2) 辦理加油(氣)站經營管理研討會，加強宣導應投保公共意外責任險及意外污染責任險。</p> <p>2. 針對商品發生事故致損害消費者案件，本部標檢局可協助各政府機關或法院提供商品失效性鑑定服務，以釐清商品失效原因。(標準檢驗局)</p> <p>3. 督導公用天然氣事業投保公共意外責任險。(能源局)</p> <p>4. 台電公司： (國營事業委員會)</p>	標準檢驗局、能源局、國營事業委員會	內政部、經濟部、交通部、教育部、衛福部、農委會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 加油(氣)站管理</p> <p>(1) 104及105年各年度檢查600座加油站及40座加氣站。</p> <p>(2) 104年及105年各年度辦理6場次加油站講習會及3場次加氣站講習會。</p> <p>2. 持續受理各政府機關或法院委託，協助辦理消費商品安全性鑑定。</p> <p>3. 104-105年度經常性辦理</p> <p>4. 104及105年度除對停電用戶給予電</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>(1) 已建立「線路設施或產品因意外事故致他人受損害之賠償處理流程」及「供電線路承攬商施工致他人受損害之賠償處理流程」等損壞填補機制。</p> <p>(2) 停電補償規定</p> <p>1. 由於電業供電設備遍及各地，基於電業經營特性，並無法避免因各種天然災害等不可抗力事故導致之故障停電，是以世界任何電業均無法保證永不停電，另用戶因停電造成之損失大小各有不同，亦難以公平計入電價，故國外電業對停電所造成之用戶損失亦均明訂不負賠償責任。</p> <p>2. 惟因停電會造成不便，為表示對消費者權益之尊重，對於除可歸責於用戶</p>				<p>費扣減外，將持續改善供電品質，加強事故管控及檢討，並儘可能於最短期間內恢復供電，俾使消費者因停電所造成之不便與損失降至最低。</p>	



序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>原因外所引起之停、限電，特訂有停電時之電費扣減辦法，將原應供電而未供電時段應收之基本電費予以扣還。</p> <p>5. 中油公司： (國營事業委員會) 公司生技產品包括：益多酚頭等茶、洗可麗環保洗衣精、大豆胚芽錠等 22 項產品皆已投保富邦產物保險公司產品責任險 1,000 萬元，後續產品亦將持續投保產品責任險</p> <p>6. 台糖公司： (國營事業委員會) (1) 公司無致生損害嚴重或影響人數多之商品，惟對一般性產品會投保產品責任險。 (2) 已訂頒「客訴處理作業要點」，公司各單位據以處理消費爭議損害事件。</p>				<p>5.104-105 年度經常性辦理</p> <p>6.104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>7. 台水公司： (國營事業委員會)</p> <p>(1) 為因應供水管線破損或管理不當導致民眾財物受損或水質污染，或人(手)孔蓋維護不當導致民眾受傷，已訂定「損害他人財物賠償及慰問金發給作業須知」。另如意外發生時，由轄區廠所先作緊急措施及派員赴現場勘查，釐清責任歸屬並填妥財物損失報告表，送區管理處總務室，由區管理處辦理後續查估協調事宜，並陳送賠償預算增配申報書至總處辦理預算核撥事宜，藉由逐級陳報方式，可於各層發揮監督改善之責，並將辦理瑕疵回饋基層做一改正。</p> <p>(2) 為保障消費者權益，公司如因不可抗力之事由致停止</p>				7.104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		供水，除緊急應變機制方案外，於營業章程中訂定停止供水之補償方式，使用戶因停水不便所造成之損失降至最低。					
9	2. 正確標示與廣告真實 (1) 加強各類商品與服務之標示(章)、警告標示、認證之管理、檢討修訂與查核	1. 宣導商品標示法並適時研修商品標示法及其特定商品標示基準。(商業司) 2. 對於無特別法規範之商品，督導各直轄市、縣(市)政府執行標示異常商品之查核；另針對媒體、消保團體關注有危險之虞且無特別法規範之商品，督促各直轄市、縣(市)政府依商品標示法或相關標示基準規定加強抽查。(中部辦公室) 3. MIT 標章：(工業局) (1) 持續檢討臺灣製 MIT 微笑產品驗證制度相關法規並適時修正，以維護消費者權益。	標準檢驗局、能源局、工業局、中部辦公室、商業司	內政部、經濟部、交通部、環保署、衛福部、農委會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 2. 104-105 年度經常性辦理 3. MIT 標章： (1) 由台灣製 MIT 微笑產品驗證制度認證審議會秘書處針對 20 個以上之通路進行市場	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>(2)執行臺灣製產品MIT微笑標章市場稽查與獲證業者追蹤管理。</p> <p>4.GMP 標章：(工業局)</p> <p>(1)食品 GMP 認證制度： 強化食品 GMP 認證工廠之追蹤管理；市場抽樣規劃。</p> <p>(2)原物料管理輔導： 食品 GMP 制度精進後新增「原物料管理作業標準書」，規範食品 GMP 工廠落實食品添加物及原物料之源頭管理制度。</p> <p>5. 進行節能標章及能源效率分級標示後市場產品抽測。 (能源局)</p>				<p>稽查。</p> <p>(2)由驗證機構針對獲證業者進行至少 200 案次之追蹤管理。</p> <p>4. GMP 標章：</p> <p>(1)104 及 105 年度持續辦理食品 GMP 校園宣導</p> <p>(2)104-105 年度經常性辦理</p> <p>5.</p> <p>●104 年度：</p> <p>(1)進行節能標章 20 項產品至少 200 款型號與能源效率分級標示 6 項產品至少 350 款</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 針對應施檢驗商品辦理市場檢查及市場購樣檢驗，依商品檢驗法及相關國家標準加強查核商品檢驗標識及標示。(標準檢驗局)				型號後市場抽測。 (2)3,000家賣場節能標章與能源效率分級標示張貼正確性稽查。 ●105年度:(能源局) (1)進行節能標章20項產品至少300款型號與能源效率分級標示8項產品至少450款型號後市場抽測。 (2)3,600家賣場節能標章與能源效率分級標示張貼正確性稽查。	6.104及105年預訂各辦理市場檢查41,400件及市場購樣檢驗1,800件。 7.104及105年度預

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>7. 為確保正字標記產品標示及品質，每年針對正字標記產品辦理不定期工廠查核、品管追查及產品抽樣檢驗。 (標準檢驗局)</p> <p>8. 為確保應經檢定之法定度量衡器準確，針對製造販賣之廠場辦理市場稽查，檢查度量衡器是否有「」字合格印證標記。(標準檢驗局)</p>				<p>計各執行不定期工廠查核及品管追查約 600 家，產品抽樣檢驗約 1,100 件。</p> <p>8.104 及 105 年度預計各針對 200 家製造販賣之廠場辦理市場稽查，檢查度量衡器是否有「」字合格印證標記。</p>	
10	(5) 針對特定商品及服務之廣告媒體、時段、贈品等行銷方式予以適度規範及查核	於「定型化契約應記載及不得記載事項」檢討修正時，增列「不得記載廣告僅供參考」	商業司	經濟部、教育部、衛福部、通傳會、金管會	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	
11	(6) 對網站、行動軟體及社群之廣告，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制	<p>遊戲軟體</p> <p>1. 遊戲軟體分級管理辦法規定遊戲軟體除應標示遊戲情節外，並規定(1)標示警語、(2)遊戲廣告標示分級級別。</p> <p>2. 設置遊戲軟體分級查詢網提供民眾查詢遊戲分級資訊及檢舉管道。</p>	工業局	內政部、經濟部、衛福部、通傳會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
12	3. 度量衡量測之準確 加強市場交易用度量衡器之管理及查核，並檢討修正其容許誤差標準	<p>1. 辦理度量衡器初次及重新檢定工作，確保計量準確。(標準檢驗局)</p> <p>2. 派員至度量衡器相關經銷場所執行市場監督，消弭違規度量衡器之流通及使用。(標準檢驗局)</p> <p>3. 加強桶裝液化石油氣驗瓶場、分裝場及瓦斯行使用磅之查核。(標準檢驗局)</p>	標準檢驗局	經濟部	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104 年度預估辦理度量衡器初次及重新檢定 300 萬件；105 年度預估辦理度量衡器初次及重新檢定 310 萬件。</p> <p>2. 104 年度預估辦理度量衡器相關經銷場所執行市場監督 9,000 件；105 年度預估辦理度量衡器相關經銷場所執行市場監督 10,000 件。</p> <p>3. 104 及 105 年度預計對於桶裝液化石油氣驗瓶場、分裝場及瓦斯行使用磅秤檢查各 5,000 件。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>4. 推動優良度量衡器計量管理制度，使業者隨時掌握度量衡器之準確度。(標準檢驗局)</p> <p>5. 就執行度量衡器檢定檢查回饋之資料加以分析，適時評估調整修正公差或檢定合格有效期間。(標準檢驗局)</p>				<p>4. 104 及 105 年度預計推動業者通過優良計量管理制度評核各 100 件。</p> <p>5. 104 及 105 年度預計各完成 1 項技術規範修正工作。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
13	4. 合理價格之維持 (2) 針對公用事業、運輸事業及非屬完全競爭市場之商品或服務，落實費率管制與資訊公開機制	<p>1. 為明確自來水事業水價訂定與調整機制，經濟部(水利署)已完成包括訂頒水價計算公式、設置「水價評議委員會」等事宜，據以審議自來水事業所提水價調整計畫。(水利署)</p> <p>2. 另為保護消費者權益，查經濟部(國營會)已訂定「自來水事業消費性用水服務契約範本」，提供消費者所需相關資訊。(國營事業委員會)</p> <p>3. 水價現階段亦無調整的規劃，故尚無預定辦理事項。(水利署)</p> <p>4. 電價合理化：(能源局) (1) 現行立法院審定之電價計算公式，僅規定應包含之項目內容及如何計算，並</p>	能源局、水利署、國營事業委員會	經濟部、交通部、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>4. 104-105 年度尚無調整電價之規劃。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>未觸及電價調整運作機制。為使電價調整更能反映成本變化，經濟部已完成台電公司「電價費率計算公式」修訂擬議，並由行政院於102年9月11日函轉立法院審定，已增訂電價調整運作機制。</p> <p>(2)有關未來電價調整事宜，經濟部將依立法院審定台電公司「電價費率計算公式」之結果，持續朝反映成本之方向辦理，避免扭曲能源價格，並由台電公司於調整前1個月公告，落實費率管制與資訊公開機制。</p> <p>5. 公用天然氣事業費率：(能源局)</p> <p>(1)天然氣事業法第34條規定，公用天然氣事業供應家庭、商業及服務業用戶</p>				<p>5.</p> <p>(1)公用天然氣事業申請費率調整，將依天然氣事業法第34條規定辦理核定作業，落實費</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>之天然氣售價及基本收費，應依規定之計算準則核算，並檢具相關文件，報經直轄市、縣(市)主管機關轉請中央主管機關核定後實施；其調整售價或基本收費時，亦同。公用天然氣事業申請費率調整，依上述規定辦理，落實費率管制機制。</p> <p>(2) 公用天然氣事業供應家庭、商業及服務業用戶之天然氣售價及基本收費皆公布於能源局網站，落實資訊公開機制。</p> <p>6. 油價調整部分(國營事業委員會)</p> <p>1. 國內油價係依據浮動油價公式計算調整，調價新聞稿每週日中午12時公告於中油公司全球資訊網暨經濟部網站，資訊公開透明。</p> <p>2. 持續落實浮動油氣價格調</p>				<p>率管制機制。</p> <p>(2) 公用天然氣事業供應家庭、商業及服務業用戶之天然氣售價及基本收費公布於能源局網站，修正時更新相關內容。</p> <p>6. 油價調整新聞稿每週日中午12時公告於中油公司全球資訊網暨經濟部網站。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		整機制，使油氣價格調整回歸市場機制。					
14	(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	持續本部「重要商品及原物料市況監理小組」運作，針對重要農工原物料及民生商品之供需情勢及價格變化進行瞭解，必要時協調供需，以為因應。 (研究發展委員會)	研究發展委員會	經濟部、農委會、公平會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	
15	(4)研議推動、輔導及建立商品或服務之價格(或單位價格)查詢機制(網站)等	1. 台電公司：業於公司網站公布電價表及相關訊息供用戶查詢。 2. 中油公司：將汽柴油零售價格、指標原油價格及匯率等資訊公告於中油全球資訊網。 3. 台糖公司：大包裝各類砂糖，依國際糖價之波動，隨時以公告牌價公布於台糖全球資訊網，以利消費者有價格查詢的機制。 4. 台水公司：於公司網站提供用戶查詢水費及各項服務	國營事業委員會	經濟部、農委會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		費收費標準。					
16	5. 安全環保包裝之促進 (2) 鼓勵企業經營者從消費者保護及環境保護觀點，從事產品開發、設計及包裝	推動國際級獎項「金點設計獎」，其中包括包裝設計品，樹立標竿學習典範。(工業局)	工業局	經濟部、環保署、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104 及 105 年度各年預計受理 100 件包裝設計產品參與選拔。	
17	6. 公平交易之促進 (1) 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理查核	1. 依消費者保護法規定執行汽車維修服務定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項查核，本部中部辦公室擬定計畫於下半年辦理查核。(中部辦公室) 2. 本部商業司將持續針對零售業等商品(服務)禮券、汽車、中古汽車、電器、洗衣、	中部辦公室、工業局、能源局、國營事業委員會、商業司	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 2. 104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>婚紗攝影(禮服租售及拍照)、套書百科全書等定型化契約，除透過定型化契約範本之增修訂、納為應記載及不得記載事項強制規範實施外，並邀請行政院消保處、相關縣市政府消保官參與查核會議。查核結果除要求企業經營者限期改正，續予持續追蹤外，並作為研擬修訂各項定型化契約內容之參考。(商業司)</p> <p>3. 台電公司： (國營事業委員會)</p> <p>(1)業依據本部於98年5月11日公告之「電業消費性用電服務契約範本」，訂定「台灣電力公司消費性用電服務契約」。</p> <p>(2)考量公共事業用戶繳費便利性，修正公司「消費性用電服務契約」第12條，</p>				<p>3. 將持續配合法令規定及環境變遷適時檢討，以保障消費者權益。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>自 102 年元月電費月份起放寬表燈非時間電價用戶之繳費期限及遲延繳付費用計收標準。</p> <p>4. 中油公司： (國營事業委員會) 公司會員捷利卡皆依本部公告之「零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理，並完成會員捷利卡申請書之會員約定條款之修訂。</p> <p>5. 台水公司： (國營事業委員會) 依據「自來水事業消費性用水服務契約範本」，修正公司營業章程，並配合修正後之營業章程研訂公司消費性用水服務契約。</p> <p>6. 針對「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得</p>				<p>4. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>5. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>6. (1)104 及 105 年度每</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>記載事項」及「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」，每年辦理查核。 (工業局)</p> <p>7. 經濟部能源局已公告「電業消費性用電服務契約範本」，將配合法令規定及環境變遷適時檢討，保障消費者權益。(能源局)</p> <p>8. 經濟部能源局已訂定發布「家用天然氣供氣定型化契約範本」，未來將適時辦理查核。(能源局)</p> <p>9. 網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項(草案)經濟部工業局於 103 年 8 月 12 日工電字第 10300757691 號函送交行政</p>				<p>年預定查核 1 家遊戲點數(卡)發卡業者及查核 30 款遊戲。</p> <p>(2)105 年網際網路教學服務定型化契約查核至少 2 家。</p> <p>7.104-105 年度經常性辦理</p> <p>8.104 及 105 年度預計查核公用天然氣事業「家用天然氣供氣定型化契約範本」使用情形各 1 家次。</p> <p>9. 預計 105 年進行輔導查核。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		院消保處審議中；待審議完成後本部將進行公告程序。(工業局)					
18	(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	<p>1. 將適時檢討研訂汽車維修服務定型化契約及其契約範本暨其應記載及不得記載事項(中部辦公室)</p> <p>2. 針對已實施零售業等網路定型化契約應記載及不得記載事項，進行不定期溝通了解業者情形。(商業司)</p> <p>3. 台電公司： (國營事業委員會) 公司業依據本部於 98 年 5 月 11 日公告之「電業消費性用電服務契約範本」，訂定「台灣電力公司消費性用電服務契約」，目前電業未列為公告定型化契約應記載或不得記載事項之特定行業。 預定本(103)年將報部修正公司營業規則第 55 條及第</p>	中部辦公室、工業局、能源局、國營事業委員會、商業司	各相關部會 行處局署		<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>57條，將俟經濟部核定後再據以修正「電業消費性用電服務契約範本」第12條。</p> <p>4. 中油公司： (國營事業委員會) 公司將依需要及相關規定適時檢討修訂會員捷利卡申請書之會員約定條款。</p> <p>5. 台水公司： (國營事業委員會) 依「自來水事業消費性用水服務契約範本」檢討研修正公司營業章程，並配合修正後之營業章程研訂公司消費性用水服務契約，定期檢討其應記載及不得記載事項。</p> <p>6. 台電公司業依「電業消費性用電服務契約範本」，訂定「台灣電力公司消費性用電服務契約」，經濟部並於101年12月22日核定台電公司修正消費性用電服務</p>				<p>4. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>5. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>6. 持續配合法令規定及環境變遷，適時檢討「電業消費性用電服務契約範本」內容，保障消費者權益。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		契約第 12 條條文，增訂低壓表燈非時間電價用戶繳費期限及遲延繳付收費規定(即放寬一般住宅用戶繳費期限)，未來仍將隨時檢討，保障消費者權益。(能源局) 7. 就所提報之「網際網路教學服務定型化契約範本」修正草案辦理公告暨宣導。(工業局)。				7.104 年度辦理網際網路教學服務定型化契約 2 場次宣導活動。	
19	(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管機制	將適時檢討研修「零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，將該等商品(服務)為有效之管理。(商業司)	商業司	內政部、教育部、經濟部、交通部、衛福部、金管會、相關部會局署		104-105 年度經常性辦理	
20	(5)建構安全網路交易環境，防範消費者資料遭不當取得、運用及外洩	輔導業者進行資安檢測與輔導，提供規範試評服務及網頁健檢服務等。(商業司)	商業司	內政部、經濟部、交通部、通傳會、金管會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	
21	(6)對郵購買賣及訪問買	針對相關業者進行諮詢輔導，	商業司	經濟部、相關	直轄市、縣	104-105 年度經常性	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護之查核	加強其對信用與隱私權保護觀念。(商業司)		部會局署	(市)政府	辦理	
22	(8)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒等)之預防、因應與救濟	<p>1. 針對易涉及消費詐騙之度量衡器，加強派員檢查，並於三節(春節、端午、中秋)前辦理超市賣場攤商使用磅秤專案檢查，如查獲有變更定程詐騙消費者之行為，均以刑法詐欺罪移送法辦，並適時發布新聞公布檢查結果。(標準檢驗局)</p> <p>2. 受理民眾因度量衡器之準確度所致之交易糾紛，並依度量衡法相關規定辦理鑑定測試或臨時檢查等事宜，提供民眾申訴救濟管道。(標準檢驗局)</p> <p>3. 台電公司： (國營事業委員會) (1)電費通知單事項宣導。</p>	國營事業委員會、標準檢驗局	內政部、經濟部、法務部、交通部、衛福部、農委會、通傳會、金管會、公平會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104 年度預估辦理超市賣場攤商使用磅秤檢查 20,000 件；105 年度預估辦理超市賣場攤商使用磅秤檢查 22,000 件。</p> <p>2. 104 及 105 年度預計各受理糾紛鑑定 400 件。</p> <p>3. (1)於電費通知單之「敬告用戶事項」</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>(2)詐騙手法日益更新，針對目前常見假借支付電費名義發送手機簡訊，誘騙用戶開啟網路連結造成用戶小額支付損失等情事，公司已發布全國新聞稿澄清並於網頁宣導「公司並未以簡訊通知用戶申請網路支付電費訊息，請用戶提高警覺，收到後請勿予理會或開啟點選網路連結，以免影響自身權益。倘接獲可疑簡訊請立即向 165 反詐騙專線或公司 1911 客服專線詢問」等提醒字句，以預防用戶遭遇詐騙情形。</p> <p>4. 中油公司： (國營事業委員會) 為預防消費詐騙，公司已於加油站設置會員卡申請書專用之保管鐵櫃，保護會員個人資料，並增設會員卡申</p>				<p>中列示「公司退還溢收電費均採書面通知，以到府退款、請用戶到公司具領，或洽用戶同意轉入下期電費抵扣方式退還，從未請用戶提供金融機構之帳戶、提款卡號碼等方式轉帳退款，請民眾慎防受騙」之提醒字句，以預防用戶遭遇詐騙情形。</p> <p>(2)104-105 年度經常性辦理</p> <p>4. 有關保護會員個人資料已於 99 年開始落實執行，持續辦理。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>請書之作業流程管控。</p> <p>5. 台糖公司： (國營事業委員會)</p> <p>(1) 加強宣導消費者「不相信誇大不實的廣告、不吃來源不明的食品、不買標示不全的商品」之觀念。</p> <p>(2) 加強宣導消費者於選購商品時注意製造廠商、成份，並請民眾配合檢舉不實業者。</p> <p>(3) 於公司所屬網站提供各種產品圖片、標示、包裝規格供消費者參閱，並宣導消費者認清正品，以免購買到偽品或黑心商品。遇重大消費資訊，適時發布新聞稿提醒消費者防止受騙上當。</p> <p>(4) 設置專人服務之免付費顧客服務專線供消費者隨</p>				5. 持續於公司所屬網站、賣場、加油站、各營業據點加強宣導，及設置免付費電話服務專線供消費者隨時諮詢。	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>時諮詢(0800-026-168)。</p> <p>(5)加強宣導民眾利用「165」反詐騙諮詢專線。</p> <p>6. 台水公司： (國營事業委員會)</p> <p>(1)為加強消費詐騙之預防，避免用戶疑義，業於「水量計委外汰換承攬契約」及「抄表工作承攬契約」，訂定水量計換裝人員及抄表人員執行換表及抄表時配帶工作證(識別證)之條文規定及罰則。</p> <p>(2)公司亦設置 24 小時專人服務之免付費客服專線「1910」以供消費者隨時諮詢。</p>				<p>6.</p> <p>(1)公司各服務(營運)所於辦理水量計委外汰換及抄表作業前，需召開危害告知會議及教育訓練，讓廠商知曉安全衛生規定及相關作業措施，並留存紀錄備查。</p> <p>(2)104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
23	(9)加強推動電子商務(含線上遊戲)交易安全等相關機制	1. 就線上遊戲：推動遊戲業者與刑事警察局建立聯防機制，共同消弭詐騙案件產生。 (工業局) 2. 加強推廣網路購物交易安全規範及提供相關業者資安諮詢。 (商業司)	工業局、商業司	經濟部、金管會、通傳會		1. 104-105 年度經常性辦理 2. 104-105 年度經常性辦理	
24	8. 協調處理消費爭議 (3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	1. 輔導汽車修理業者提升維修及消費爭議能量。 (中部辦公室) 2. 輔導台北市電腦商業同業公會設立「線上遊戲諮詢專線與消費者申訴服務信箱」，提供消費爭議處理。 (工業局)	工業局、中部辦公室	內政部、經濟部、金管會、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理 2. 104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
25	(5)建立消費爭議申訴與調整之統計分析,研議改進策略並資訊揭露	<p>1. 針對線上遊戲爭議部分,透過諮詢專線、申訴信箱及網站等建立統計分析,適時公布結果,作為後續改進策略參考。(工業局)</p> <p>2. 統計消費者申訴案件及義務監視員反映案件,針對高風險之商品辦理調查及購樣檢測,並公布違規商品之處分結果。(標準檢驗局)</p> <p>3. 台電公司: (國營事業委員會) 訂有「台灣電力股份有限公司用戶陳情處理要點」,確保用戶訴求及建議能適時獲得公平合理之解決與救濟,並定期統計分析用戶陳</p>	標準檢驗局、工業局、國營事業委員會	相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 持續針對申訴及反映案件進行統計,抽選高風險商品辦理調查、市場檢查或購樣檢測,並依商品檢驗法相關規定續處。</p> <p>3. 用戶陳情處理:定期檢視「用戶陳情處理要點」各項內容規定之周延性,以確保用戶之建議或訴求適時獲得公</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>情案件處理情形，送各相關單位部門參考改進，以強化用戶服務。</p> <p>4. 中油公司： (國營事業委員會) 公司已建立客服案件追蹤系統，進行客訴案件問題彙總、分派、追蹤，分析客戶問題供業務單位參考。</p> <p>5. 台糖公司： (國營事業委員會) (1)已建置「顧客意見管理系統」，將公司各單位顧客服務全面納入該系統管控。</p>				<p>平合理之解決與救濟。</p> <p>4. 104 及 105 年度持續辦理，公司已建立客服案件追蹤系統，進行客訴案件問題彙總、分派、追蹤，分析客戶問題供業務單位參考。顧客申訴案件數列入公司 KPI 值，以前三年自營站顧客申訴平均件數做為年度目標；實際案件數須低於目標數。</p> <p>5. 將公司各單位全面納入「顧客意見管理系統」管控。每月及每季統計分析與處理情形陳核，</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>(2)每月及每季統計分析消費申訴案件與處理情形陳核，並提報公司「品管會議」檢討，提出改進措施，以落實提升產品及服務品質管理。</p> <p>6. 台水公司： (國營事業委員會)</p> <p>(1)已設置免付費「1910」客服專線，並將接聽之民眾反應或陳情、抱怨…等問題，歸類、統計分析，適時回饋公司各部門檢討改善，提升整體服務形象。</p> <p>(2)針對民眾陳情案件均建置於「民眾陳情案件管理系統」，並依「台灣自來水公司民眾陳情案件處理作業規定」列管追蹤。列管之民眾陳情案件，均按期（每月、每半年及全年度）提供統計、分析資料於電子布告欄供各單位作為業務改進</p>				<p>並提報「品管會議」檢討，提出改進措施以落實提升產品及服務品質。</p> <p>6. 公司對於民眾陳情案件除經常性辦理列管追蹤外，並逐月依陳情案件內容統計，按屬性分類相關分析資料，公布於電子佈告欄供各單位參考，每年度預定辦理 12 次。另年度結束前，彙整全年度案件，與前一年度比較分析，提供各單位改進之參考，並依規定提報本部國營會核參，每年度預定辦理 1 次。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		之參考，全年度之管制情形亦彙整分析提報本部國營會核參。					
26	(6)積極推動跨境(含兩岸)消費糾紛之協調處理機制及統計分析	1. 針對兩岸及跨東南亞國家網路購物之消費者保護措施進行比較，研析網路購物相關跨境消費者保護措施。 (商業司) 2. 配合外交部、行政院大陸委員會等主管機關辦理協助事宜。(標準檢驗局)	標準檢驗局、商業司	經濟部、交通部、衛福部、外交部、陸委會、相關部會局署		1. 104-105 年度經常性辦理 2. 持續配合相關主管機關提供相關資料與協處。	
27	9. 推行消費者教育及宣導 (2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	1. 將消費者保護法相關班期列入年度訓練計畫同仁參訓需求調查中。(人事處)	人事處、專業人員研究中心	各相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	1. 104-105 年度經常性辦理	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>2. 辦理本部及所屬行政機關同仁訓練或業務講習時，安排消保法相關課程，邀請專家學者講授消保法相關知識，每年辦理 2 次講習(假本部大禮堂或訓練教室辦理 2 梯次，預計 1 年調訓 150 人)，視同仁參訓需求得增加辦理場次。(人事處)</p> <p>3. 辦理人員訓練或業務講習時，安排消保法相關課程，並邀請專家學者講授消保法相關知識。另每年規劃辦理 1 至 2 次相關知識宣導。(專業人員研究中心)</p> <p>4. 辦理年度需求調查開辦消保業務講習班。(專業人員研究中心)</p> <p>5. 訂購消費者報導雜誌，供學員閱讀。(專業人員研究中心)</p>				<p>2. 每年辦理 2 次講習(假本部大禮堂或訓練教室辦理 2 梯次，預計 1 年調訓 150 人)，視同仁參訓需求得增加辦理場次。</p> <p>3. 104 及 105 年每年規劃辦理 1 至 2 次相關知識宣導。</p> <p>4. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>5. 104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
28	(5)開發並妥善運用各種宣導資源,強化各種消費爭議議題與措施之宣導	<p>1. 辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會,強化企業經營者設置消費者服務、諮詢或申訴部門與專線之消費者保護觀念,並配合發放宣導消費者保護手冊及相關資訊,俾使業者能瞭解消費者保護法之觀念及相關法令內容,進而深化中小企業業者消費爭議發生前後之預防及妥適處理能力。</p> <p>2. 強化宣導企業建置消費者服務諮詢專線或申訴部門,以一般企業通用之消費爭議處理流程為內容,印製消費者保護宣導摺頁於說明會中推廣發送,並提供企業消費爭議諮詢服務專線,由專人依案件情況諮詢消費者保護官或中小企業榮譽律師等,處理消費者保護法相關問題,由此一窗口作為企業處理消費爭議的第一道防線。</p>	中小企業處	各相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		3. 依歷年消費爭議新聞，編印中小企業因應消費者保護相關之指引手冊，並邀集業界實務經驗豐富之法律專家，透過具體案例情境解析、引述法條及提供建議處理方式，提供予企業作為消費爭議處理之參考。(中小企業處)				3.104-105 年度經常性辦理	
29	(6) 充實消費資(警)訊，設置及妥善維護主管網頁消費者服務專區，以及研發相關入口網或行動軟體	本部標檢局已設置「商品安全資訊網」專網，主動揭露商品回收/召回訊息、國外瑕疵商品訊息、違規商品資訊、市售商品抽測結果等消費資(警)訊。(標準檢驗局)	標準檢驗局	各相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	持續充實「商品安全資訊網」相關資訊，並規劃及建置其行動版網頁。	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
30	(7)推動消費者及業者之風險教育	<p>1. 辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會時，安排消費者保護法各項規定及所應遵守之責任規範等資訊，並融入消費者及業者之風險教育課程設計，推動風險教育之重要與影響，以提升處理消費爭議之能力，營造中小企業永續經營的環境。(中小企業處)</p> <p>2. 充分運用網站數位學習資源，以不受時空限制之方式，使消費者及業者瞭解消保法相關法規及風險教育，協助企業經營者及消費者能有更完善的消費資訊及相關重視法規的依循，以建構公平安全的消費環境。(中小企業處)</p> <p>3. 編印消費者保護指引手冊，並邀集業界實務經驗豐富之法律專家，透過具體案例情境解析、引述法條及提供建</p>	國營事業委員會、中小企業處	各相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>1. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>2. 104-105 年度經常性辦理</p> <p>3. 104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>議處理方式，提供予企業作為消費爭議處理之參考。(中小企業處)</p> <p>4. 台電公司： (國營事業委員會)</p> <p>於電費通知單之「敬告用戶事項」中列示「利用裝置所謂省電器等名義，任意改動電表使計量失準，將構成電業法之竊電行為，用電人不僅須償付追償電費，並可能須面對竊盜罪之刑事責任，實際上得不償失」之提醒字句，以宣導用戶聽信不肖業者推銷裝置「省電器」，可能有觸法之風險。</p> <p>5. 中油公司： (國營事業委員會)</p> <p>持續編列客服人員專業訓練、加油員在職訓練、工讀生訓練、加油站服務、站容美化等相關計畫，將加油站</p>				<p>4. 電費通知單事項宣導。</p> <p>5. 104 及 105 年度各年預計派員參加專研中心舉辦之消費者保護業務講習班 1 期，共派 12 人參加。</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		<p>營運可能發生之工安風險納入課程設計內容，落實消費者保護措施。</p> <p>6. 台糖公司： (國營事業委員會) 已訂頒「風險評估作業要點」，透過有系統的規劃、執行及控制之程序，以降低公司面臨每一潛在損失事件之發生機率與影響程度等相關管理活動；並辦理風險管理相關教育訓練，增進員工風險知識。</p> <p>7. 台水公司： (國營事業委員會) (1)透過檢核系統進行跨部門之營運風險管理，各層級均就策略、營運執行面層層把關，建立臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)通過CNS15506 驗證，落實辦理安全衛生危害鑑別及風險評估，並定期辦理各項勞工</p>				<p>6. 依據「風險評估作業要點」，作有系統的規劃、執行及控制，並每年辦理風險管理相關教育訓練，增進員工風險知識。</p> <p>7. 公司總管理處及轄屬 15 個單位持續辦理臺灣職業安全衛生管理系統 CNS15506 驗證及定期追蹤稽核。且各單位每年至少辦理 1 場勞工安全衛生教育訓練，及 2 場承攬商施工安全衛</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		<p>安全衛生教育訓練、承攬商施工安全衛生訓練，及各廠所懸掛工安標示、工安旗幟、跑馬燈等，加強員工、承攬商及訪客之風險教育。</p> <p>(2)公司每年參加本部專業人員訓練中心舉辦消費者業務之相關講習，以加強員工消保觀念及對相關法令之瞭解。</p>				生訓練。	
31	(9)將消費者保護教育與執行成效，納入對企業經營者之認證、評鑑及獎勵	<p>1. 台灣精品獎於「行銷」選拔項目涵蓋企業必須了解消費者之意見回饋相關問題，作為審查之評分參考。爰報名廠商在繳交審查資料時，須提供針對消費者意見回饋之具體客觀事證說明。(國際貿易局)</p> <p>2. 將賡續於 104、105 年度將企業對消費者之保護及權益，納入國家磐石獎及小巨人獎 2 獎項「社會責任」之評選</p>	工業局、國際貿易局、中小企業處	內政部、經濟部、環保署、衛福部、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	<p>104-105 年度經常性辦理</p> <p>104-105 年度經常性辦理</p>	

序號	計畫實施策略、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		標準項下，作為評審企業參考指標(中小企業處)。 3. 食品 GMP 制度之精進，於 103 年 2 月 14 日工化字第 10300135380 號函中修訂推行方案與實施規章，將原先推行會委員組成中之消費團體 1 人增加為 3 人，以強化消費者權益之確保。(工業局)				104-105 年度經常性辦理	
32	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (2) 推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	於相關活動中宣導「購物退換貨注意事項範例」，以保障消費者權益。(商業司)	商業司	經濟部、交通部、環保署、衛福部、相關部會局署	直轄市、縣(市)政府	104-105 年度經常性辦理	

彙整單位：商業司 聯絡人：葛晉鴻 電話：02-23212200 #349 傳真：02-23922944 E-mail：chke@moea.gov.tw