

國軍退除役官兵輔導委員會 106-108 年度消費者保護方案

目 錄

實 施 要 項	具 體 措 施	頁 碼
1. 安全衛生之維護與危險之防止	<u>1.</u> (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。	3
	<u>1.</u> (4)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。	3
	<u>1.</u> (10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	3
	<u>1.</u> (12)研議建立及強化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)。	3
	<u>1.</u> (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。	4
2. 標示與廣告真實	<u>2.</u> (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。	4
	<u>2.</u> (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。	4
	<u>2.</u> (7)研議推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。	5
4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持	<u>4.</u> (4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	5
5. 環保安全商品之促進	<u>5.</u> (2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	5
	<u>5.</u> (4)持續推動源頭減量，並研訂各項行為準則，以導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節約能（資）源。	6
6. 公平交易之促進	<u>6.</u> (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。	6
	<u>6.</u> (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。	6

	<u>6.</u> (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。	7
8. 協調處理消費爭議	<u>8.</u> (1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	8
	<u>8.</u> (4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	8
	<u>8.</u> (5)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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件)，研議改進策略並揭露資訊。	9
	<u>8.</u> (7)推動企業經營者及政府提供友善之高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關服務。	9
9. 推行消費者教育及宣導	<u>9.</u> (2)結合終身學習、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。	9
	<u>9.</u> (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。	10
	<u>9.</u> (5)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。	10
	<u>9.</u> (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。	11
10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	<u>10.</u> (1)其他高齡者消費生活保護相關措施	
	<u>10.</u> (1).(1.1)維持弱勢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。	12
	<u>10.</u> (1).(1.2)推廣高齡者財產信託、監護及輔助制度，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。	12

國軍退除役兵輔導委員會 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 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。	要求所屬農場對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。另針對服務項目實施遊客滿意度調查，即時分析改善。	事業處 (農林機構)	內政部、經濟部、教育部、交通部、農委會	—	1. 農場每月對營運點安全維護督導作業並紀錄備查。 2. 所屬農場年度滿意度調查預定目標為 85 分以上。	
2	1.(4)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。	依衛福部所訂醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法及環保署相關規定，要求所屬醫療機構建立管控機制，妥善處理「廢棄物清理」，包括廢棄物貯存、清除、處理及流向追蹤管理。並配合地方環保單位監控毒性物質處理。	就醫處 (醫療機構)	環保署、經濟部	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
3	1.(10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	各所屬安養、醫療及農林機構，對於涉及住民、病患與遊客等書面及電子線上(如病歷、藥歷、遊客訂房等)管理系統之個人資料，是否依相關規定善盡管理責任，避免資料遭冒(盜)用或遺失。	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、衛福部、交通部	—	各安養、醫療、農林機構每年至少辦理1次系統查核作業。	
4	1.(12)研議建立及強化商品與服務安全事	1. 要求所屬農場機構依本會核定之「遊憩區公共安全管理及應變標	事業處 (農林機構)	內政部、經濟部、交通	—	農場每月至少1次實施安全維護檢查，另每半	

	故之相互通報預警機制及整合資料庫(含醫療院所)。	準作業程序(SOP)實施計畫」落實各項安全事故應變及通報機制。 2. 所屬醫療機構發現藥品或衛材之不良品、不良反應，即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報，並隨時監測該通報系統之訊息，以強化商品及服務安全。	就醫處 (醫療機構)	部、衛福部		年辦理一次消防安檢、 消防演練及每半年送驗 飲用水水質以維遊客安全。	
5	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。	1. 所屬農場機構均依規定投保公共意外險。 2. 所屬醫療機構均要求供貨商及生產廠商提供用品安全檢測及保險，並建立損害填補機制以維護消費者權益。 3. 所屬醫療機構針對商品或服務危險度高之委外或合作廠商要求須加保責任險，並建立損害填補機制以維護消費者權益。	事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、經濟部、交通部、教育部、衛福部、農委會	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
6	2. 標示與廣告真實 2. (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。	1. 建立所屬農場機構公共設施維護管理機制，設立危險警告標示並定期巡查，落實公共設施安全維護管理。 2. 所屬醫療機構指派專人不定期查核有危險之虞之商(藥)品有無警告標示，並適時公告加強宣導。	事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、經濟部、交通部、環保署、衛福部、農委會	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
7	2. (2) 加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)標示、危	1. 函頒本會所屬農場考核評鑑實施計畫，對於農場機構公共設施之維護管理機制，設立危險警告標示並定	事業處 (農林機構)	內政部、交通部、農委會	—	農場依據考核評鑑計畫 每個月均進行安全設施 抽檢，備有巡查記錄，	

	險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。	期巡查，以落實公共設施安全維護管理，均訂有規範及納入評鑑項目。 2. 依據「國軍退除役官兵輔導委員會農林遊憩區經營管理暨安全維護督導實施計畫」，定期督導並查核所屬農場機構執行情形。				本會對農場每季辦理平時考核，每年一次督導考核。	
8	2.(7)研議推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。	配合高齡化社會結構，本會推動所屬安養、醫療機構參與高齡友善認證措施與所屬機構參與認證成果。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構)	經濟部、衛福部	—	108 年底前所屬安養、醫療機構通過高齡友善認證機制。	
9	4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持 4.(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度，促進價格資訊的透明化。	1. 要求所屬安養、醫療、農場機構將安(養)護、病房、旅遊住宿與遊憩、餐飲食等價格資訊於該機構全球資訊網公開，確維消費者權利。 2. 農場賣場公開販售之各項商品，應明確標示價格，並禁止惡意哄抬價格。	就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構) 事業處 (農林機構)	經濟部、公平會、內政部、衛福部、交通部	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
10	5. 環保安全商品之促進 5.(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	1. 要求所屬農場機構產品包裝，依環保相關規定，採用可回收、再利用等材質，減少環境污染與垃圾量。 2. 鼓勵所屬農場機構所生產之產品，依環保署相關規定，朝可回收、再利用等材質包裝，減少環境污染與	事業處 (農林機構)	經濟部、環保署	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	

		製造垃圾量。					
11	5.(4)持續推動源頭減量，並研訂各項行為準則，以導引機關團體、學校、社區、家庭於日常消費生活中落實節約能（資）源。	1. 本會持續配合行政院政策，推動用油、用電等能源節約措施並研訂相關計畫。 2. 本會及所屬機構依前項計畫，落實執行能（資）源節約工作，並確保目標達成。	綜規處 服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處	經濟部、環保署	—	1.106 年 6 月前訂頒本會相關執行計畫。 2. 各所屬機構依前項計畫，落實節能設定目標。	
12	6. 公平交易之促進 6.(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。	相關定型化契約除於農場官網與摺頁等置放宣導外，有關農場於旅展販售住宿券時，請農場加強銷售人員教育並於官網上發佈，即於現場委婉告知消費者請其依其實際旅遊需求規劃行程後，再適度購買住宿券，以免過度消費。	事業處 (農林機構)	內政部、教育部、經濟部、交通部、衛福部、金管會	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
13	6.(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. 所屬農場機構辦理通訊交易(線上訂房)業務時，均依相關規定加強網路控管機制，並架設 SSL 加密機制，強化消費者對電子商務之信賴。 2. 三高山農場於網站上販售農特產品	事業處 (農林機構)	交通部、公平會	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	

		時，買受人資料均依隱私權保護相關規定辦理。					
14	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。	1. 各服務、安養、醫療機構依會頒規定訂定防騙工作計畫及防騙專案小組宣導各項反詐騙措施。並與地區內金融(郵局、國軍財務組、台灣銀行)、警政、調查、地方政府相關單位、醫院、所屬其他機構等建立聯繫通報網絡。另將防詐騙作為及成效，列入每半年工作輔訪焦點工作項目。 2. 篩選曾受騙或易受騙(如單身體弱、年邁獨居、神智不清等)榮民眷造冊，依實際狀況，將其列為特需(較需)照顧對象，服務人員(含志工)平時加強訪查宣導、囑託鄰里加強關照或協調轄區警局加強巡邏。 3. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目暨網站，以圖文、漫畫等方式，刊載相關法令、防詐騙案例、因應措施與救濟管道。 4. 要求所屬農場機構對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。 5. 所屬農場機構或供應商所提供的商	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處	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	—	1. <u>服務、安養、醫療、農林機構每年配合各項集會、活動及訪視等時機，宣導防範詐騙常識，計 60 萬人次。</u> 2. <u>本會每年運用報章、媒體宣導消保、防詐騙等訊息及相關因應與救濟管道，至少 25 則。</u>	

		品或服務有安全或衛生上的危險或瑕疵時，依消保規定辦理。並於網站及商品加註退換貨品聯絡電話及意見反映信箱，由專人負責，以便民眾退換貨品及意見反映。 6. 所屬醫療機構網站及院訊定期刊登消費安全相關報導。 7. 所屬醫療機構門診、住院及志工服務櫃台提供消費者查詢醫療衛生資訊。 8. 本會全球資訊網「廉政專區」，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。					
15	8. 協調處理消費爭議					經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
	8.(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 不定期檢討有關消費事故相關規範，並配合主管機關法規適時修正。 2. 發生時員工立即通報相關單位，並協助處理爭議。 3. 本會所屬機構設置「消保業務承辦人」及「服務(客服)中心」、「志工服務櫃台」、「意見投訴箱」、「專線電話(語音系統)」等多元管道，提供消費者查詢資料、掛號、及其他相關諮詢服務，由專人解答消費者各種問題，定期檢討服務成效及有關消費事故之處理。	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、經濟部、法務部、交通部、衛福部、農委會、通傳會、公平會	—		
16	8.(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	本會及所屬機構(如醫療機構設置醫療糾紛處理委員會)不定期檢討有關消費事故損害賠償機制相關規範，	就養處 (安養機構) 事業處	交通部、衛福部、教育部	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	

		並配合主管機關法規適時修正。	(農林機構) 就醫處 (醫療機構)				
17	8.(5)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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件)，研議改進策略並揭露資訊。	所屬機構均設置消保業務承辦人，辦理消保業務，處理並統計各項消費爭議申訴事件，研擬改進策略，並適時公布周知。	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、交通部、衛福部、公平會	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
18	8.(7)推動企業經營者及政府提供友善之高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關服務。	要求所屬農場機構於服務台指派專人提供高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關友善之服務，並教育相關同仁熟悉諮詢與服務之技能與流程。	事業處 (農林機構)	交通部、經濟部、內政部、衛福部	—	經常辦理(108 年 12 月 31 日)	
19	9. 推行消費者教育及宣導 9.(2)結合終身學習、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。	1. 本會及所屬機構每年均運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策，以強化員工消保知識及專業知能。 2. 辦理農場機構觀光服務、消費保險等相關實務與法律之講習，防杜影響商品與服務品質事件之發生。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 人事處	各縣市政府、地區消保團體	—	1. 各服務、安養、訓練、醫療、農林機構每年至少辦理 1 場次教育訓練。 2. 每年運用各類型內部會議或活動宣導消保常識與專業知能：服務機構至少 72 場次、安養機構至少 64 場次、訓練機構至少 44 場次、醫療機構至少 24 場次。	

20	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），運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	1. 各服務機構每年均運用「與民有約榮民代表懇談會」、「榮民分區座談會」等各種集會及訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民…等之消費者保護教育宣傳。 2. 所屬機構利用各種集會時機，向員工(包含特定消費族群，如：婦女、原住民等)進行消費者保護書面及口頭宣導教育。 3. 利用本會全球資訊網「廉政專區」專區，適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。 4. 「榮光雙周刊」現已於第一版闢設「防騙走廊」專欄，針對老人及婦女等族群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉提升讀者消保及自我保護等意識，並同步於榮光電子報配合刊載；另協請「長青樹」廣播節目，配合宣導。 5. 派員參加消保業務研習，吸取相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育，相關消保宣導資料置放於服務台、就業服務站，供民眾及學員閱覽取用，另於公布欄公告周知。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處	內政部、教育部、衛福部、原民會	—	1. 所屬機構每年運用各類型集會或活動等時機向高齡者、受訓學員、新住民或病友等族群，宣導相關消費常識，服務機構至少435場次、安養機構至少64場次、訓練機構至少2場次、農林機構至少20場次、醫療機構至少44場次。 2. 本會每年運用報章、電臺等媒體向高齡者與婦女等族群，宣導各類消保陷阱與詐騙手法等態樣，至少25則。	
21	9.(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各	1. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」刊載各類型之消費爭議案例與	服照處 (服務機構)	—	—	本會每年運用報章、電臺等媒體宣導消保、防	

	種消費議題及措施之教育與宣導。	紛爭解決法令及措施；另於漢聲電臺「長青樹」每週一至週五帶狀節目中不定時宣導周知。 2. 配合各項活動，如榮民節、就業媒合等各項宣導時機，針對消費爭議議題，擴大向社會大眾宣導。 3. 所屬機構透過跑馬燈、電視、布告欄等多元管道刊登消費者保護相關資訊。	就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 人事處 政風處 綜規處			詐騙等訊息及相關因應與救濟等管道，至少 25 則。	
22	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。	1. 本會及所屬機構網站設置「消保專區」連結至相關網站，亦適時刊登消保資訊，供民眾點閱。消保網站設置及資料建置情形將列入工作輔訪焦點工作查核項目。 2. 本會全球資訊網「廉政專區」，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處 統計處	—	—	106 年 6 月前各所屬機構於全球資訊網設置「消保專區」，每年至少提供 24 則最新消保資訊。	

			綜規處				
23	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略			內政部、衛福部		<u>每年勸進或協助弱勢高齡榮民入住地區安養機構，至少 380 人次，使其獲得最佳服務與照顧。</u>	
	10.(1)其他高齡者消費生活保護相關措施 10.(1).(1.1)維持弱勢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. 各服務機構協助(轉介)弱勢高齡之榮民/眷，申請低(中低)收、中低老人生活津貼、長照、馬上關懷等社福資源提供相關服務(措施)及執行成果。 2. 各服務與安養機構勸進或協助弱勢高齡榮民入住各地區榮譽國民之家，使其獲得最佳服務與照顧。 3. 針對弱勢高齡及貧病者，本會醫療機構提供所需之行動輔具及相關醫療措施。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就醫處 (醫療機構)		—		
24	10.(1).(1.2)推廣高齡者財產信託、監護及輔助制度，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。	本會服務與安養機構針對高齡之單身榮民或遺眷，利用訪視與集會活動時機，加強榮民財務保管，或透過預立遺囑等防騙作為，宣導財產交付信託觀念，避免遭有心人士利用各種手法(如購物、保險等)詐騙而遭受損失。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構)	金管會、衛福部、法務部	—	<u>服務機構每年運用訪視時機，推廣弱勢高齡單身榮民/眷財產交付信託與預立遺囑等防騙作法 50 萬人次。</u>	

彙整單位：綜合規劃處 聯絡人：馬琬甄 專員 電話：02-27570571 傳真：02-27586775 E-mail：vac029621@mail.vac.gov.tw