

## 經濟部 106-108 年度消費者保護方案



## 目 錄

<b>實施要項及具體措施</b>	頁碼
<b>1. 安全衛生之維護與危險之防止</b>	<b>1</b>
(1)加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮(尤其針對高齡者、身心障礙者等特定族群)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	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
(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	1-2
(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	2
(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)	2-3
(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
(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	3-5
<b>2. 標示與廣告真實</b>	<b>5</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	5-7
(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	7
<b>3. 度量衡器及容(流)量等之管理</b>	<b>7</b>

<b>實施要項及具體措施</b>	頁碼
(1)加強市場及各類商品與服務交易用度量衡器(如衡器、計程車計費表、油水電表等)之管理及查核，並適時參考國際規範檢討修正其容許誤差標準	7-8
(2)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核	8
<b>4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持</b>	8
(2)針對公用事業、運輸事業、電信事業及非屬完全競爭市場之商品與服務，落實費率管制與資訊公開機制	8-9
(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	9
<b>5. 環保安全商品之促進</b>	9
(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	9
(3)對於宣稱環保之商品，加強安全與品質之查核	9-10
(5)利用各項政策工具促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展	10
<b>6. 公平交易之促進</b>	10
(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	10-11
(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	11-12
(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	12

<b>實施要項及具體措施</b>	頁碼
(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	12-13
<b>7. 扶植、獎助消費者保護團體</b>	<b>13</b>
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	13
<b>8. 協調處理消費爭議</b>	<b>13</b>
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能	13-14
(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	14
(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	14-15
<b>9. 推行消費者教育及宣導</b>	<b>15</b>
(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	15
(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	15-16
(7)將消費者保護教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵	16
(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證	16
<b>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</b>	<b>16</b>
(4)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	16-17

## 經濟部 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) 加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮(尤其針對高齡者、身心障礙者等特定族群)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	1. 檢討應施檢驗品目範圍。  2. 編修商品相關國家標準。	標準檢驗局	經濟部、衛福部、內政部、財政部、教育部、交通部、環保署、通傳會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度經常性辦理, 106 年預計有水龍頭及旅行箱等兩項商品列入應施檢驗商品。 2. 106-108 年度預計各編修完成 80 種商品相關國家標準。	
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	1. 督導各直轄市、縣(市)政府執行商品標示之查核。(中部辦公室) 2. 針對特定地區或業別辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會。(中小企業處)	中部辦公室、中小企業處	內政部、經濟部、教育部、交通部、農委會、退輔會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	
3	1. (4) 加強含有毒性化學	1. 針對含有毒性化學物質之商	標準檢驗局、能	環保署、經濟	直轄市、縣	1. 106-108 年度經	

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
	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	品,加強辦理市售商品之購樣檢測。(標準檢驗局) 2.執行石油製品等化學製品檢驗業務。(標準檢驗局、能源局) 3.傳遞有關環境荷爾蒙國際管制趨勢及國內法規脈動予產協會週知。(工業局)	源局、工業局	部、各相關機關	(市)政府各主管機關(單位)	常性辦理。 2.106-108 年度預計各執行 2,200 個加油站之汽、柴油品質抽驗。 3.106-108 年度經常性辦理。	
4	1.(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	研參先進國家商品驗證法規,推動商品追溯制度。	標準檢驗局	經濟部、衛福部、農委會、環保署	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	
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)	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。 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。 3.維運「商品安全資訊網」,揭露國內外商品瑕疵、商品回	標準檢驗局	經濟部、交通部、財政部、環保署、衛福部、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1.106-108 年度預計各辦理驗證登錄工廠取樣 1,400 件。 2.106-108 年度預計各辦理市場檢查 50,000 件。 3.106-108 年度經常性辦理。	

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
		收/召回、違規商品、市售商品抽樣抽測結果等消費資(警)訊。 4. 研議不安全商品召回與回收之「作業程序」,推動商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制。				4.106-108 年度經常性辦理。	
6	1.(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)	1. 落實「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報機制,並加強機關間之橫向聯繫。(標準檢驗局) 2. 請本部各駐外單位隨時蒐集情資,並提供相關單位參考。(國際貿易局) 3. 辦理暫停或管制進口措施等相關公告,並追蹤後續發展。(國際貿易局)	標準檢驗局、國際貿易局	內政部、經濟部、交通部、衛福部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1.106-108 年度預計各受理事故通報案件約 120 件(包含各政府機關通報案件約 7 件)。 2.106-108 年度經常性辦理。 3.106-108 年度經常性辦理。	
7	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	1. 針對商品發生事故致損害消費者案件,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	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、	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1.106-108 年度經常性辦理。	

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
	企業經營者投保產品責任險或其他責任險	<p>因。(標準檢驗局)</p> <p>2. 督導加油(氣)站投保公共意外責任險。(能源局)</p> <p>3. 建立加油(氣)機器設備安全檢查機制，並辦理油品品質管控事宜。(國營事業委員會-中油公司)</p> <p>4. 建立供電線路設施或產品等損害賠償機制及停電相關補償規定。(國營事業委員會-台電公司)</p> <p>5. 建立供水管線等損害填補機制及停水相關補償規定。(國營事業委員會-台水公司)</p> <p>6. 建立國營事業產品之保險機</p>		各相關機關		<p>2. 106-108 年度經常性辦理，預計各年度檢查 500 座加油站及 30 座加氣站，並辦理 10 場次加油站講習會及 3 場次加氣站講習會。</p> <p>3. 106-108 年度經常性辦理。</p> <p>4. 106-108 年度經常性辦理，按季彙總賠償核銷金額及依規定給予用戶停電扣減。</p> <p>5. 106-108 年度經常性辦理。</p> <p>6. 106-108 年度經</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
		制及客訴作業。(國營事業委員會-中油公司、台糖公司)				常性辦理。	
8	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	1. 適時研修(訂)商品標示法及其特定商品標示基準。(商業司) 2. 督導各直轄市、縣(市)政府執行商品標示之查核,並加強抽查媒體或消保團體關注有危險之虞之商品。(中部辦公室) 3. 針對應施檢驗商品辦理市場檢查及市場購樣檢驗,加強查核商品檢驗標識及標示。(標準檢驗局) 4. 針對正字標記產品辦理不定期工廠查核及產品抽樣檢驗。(標準檢驗局) 5. 針對製造販賣之廠場辦理市場監督,稽查度量衡器是否	商業司、中部辦公室、標準檢驗局、能源局、工業局、水利署	內政部、經濟部、交通部、環保署、衛福部、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度經常性辦理。 2. 106-108 年度經常性辦理。 3. 106-108 年度預計各辦理市場檢查 50,000 件及市場購樣檢驗 2,000 件。 4. 106-108 年度預計各執行正字標記不定期工廠查核約 600 家,產品抽樣檢驗約 1,100 件。 5. 106-108 年度預計各稽查 9,000	

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>有「」字檢定合格印證。(標準檢驗局)</p> <p>6. 執行容許耗用能源基準、節能標章及能源效率分級標示後市場管理。(能源局)</p>				<p>具度量衡器是否有「」字合格印證。</p> <p>6. 106-108 年度經常性辦理。</p> <p>(1) 每年抽測節能標章產品 300 件、容許耗用能源基準與能源效率分級標示產品 450 件。</p> <p>(2) 每年進行 3,800 家賣場節能標章及能源效率分級標示之標示正確性稽查。</p> <p>(3) 每年進行節能標章、分級標示廠商官網與網路賣</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. 適時修正臺灣製 MIT 微笑產品驗證制度相關法規，並落實臺灣製產品 MIT 微笑標章後市場稽查與獲證業者追蹤管理。(工業局)</p> <p>8. 研擬省水標章管理辦法及後市場管理機制，加強省水標章產品之管理。(水利署)</p>				<p>場進行之正確性稽核。</p> <p>7. 106-108 年經常性辦理，預計針對 20 個以上之通路進行市場稽查，並針對獲證業者進行至少 200 案次之追蹤管理。</p> <p>8. 106-108 年經常性辦理。</p>	
9	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	針對高齡者常用之商品，加強辦理市售商品標示查核並辦理專案購樣檢測。	標準檢驗局	經濟部、衛福部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度預計辦理高齡者常用之商品市場購樣檢驗專案各 3 案。	
10	3. 度量衡器及容(流)量等之管理 (1)加強市場及各類商品與服務交易用度量衡器(如衡器、計程車計費表、油水電表等)之	<p>1. 辦理度量衡器檢定工作，確保計量準確。</p> <p>2. 辦理加油機、衡器、計程車計費表及家用三表等度量衡</p>	標準檢驗局	經濟部	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	<p>1. 106-108 年度預計各辦理度量衡器檢定 310 萬具。</p> <p>2. 106-108 年度預計各辦理度量衡</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
	管理及查核,並適時參考國際規範檢討修正其容許誤差標準	器檢查。 3. 加強桶裝液化石油氣驗瓶場、分裝場及瓦斯行使用磅秤之查核。 4. 辦理型式認證認可度量衡器市場購樣計畫。				器檢查 75,000 具。 3. 106-108 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之磅秤各檢查 800 具。 4. 106-108 年度預計各辦理 1 次市場購樣計畫。	
11	3.(2)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核	督導地方政府每年均依法查核家用液化石油氣(桶裝瓦斯)灌裝及銷售重量。	能源局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	
12	4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持 (2) 針對公用事業、運輸事業、電信事業及非屬完全競爭市場之商品與服務,落實費率管制與資訊公開機制	1. 建立電價費率計算或調整之合理機制,並落實資訊公開。(能源局、國營事業委員會-台電公司) 2. 建立水價計算或調整之合理機制,並落實資訊公開。(水利署、國營事業委員會-台水	能源局、水利署、國營事業委員會	經濟部、交通部、通傳會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	

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
		公司) 3. 建立油氣價格計算或調整之合理機制，並落實資訊公開。(國營事業委員會-中油公司)					
13	4.(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(工業局、商業司、國營事業委員會-台糖公司)	經濟部、農委會、公平會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	
14	5. 環保安全商品之促進 (2)鼓勵企業經營者以消費及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝	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	經濟部、環保署、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理，預計各受理 100 件包裝設計產品參與選拔。	
15	5.(3)對於宣稱環保之商品，加強安全與品質之查核	1. 針對宣稱環保之商品，加強辦理市售商品之購樣檢測。(標準檢驗局) 2. 落實節能標章或能源效率分級標示產品之後市場管理，執行容許耗用能源基準、節能標章及能源效率分級標示抽測。(能源局)	標準檢驗局、能源局、水利署	經濟部、環保署、公平會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度經常性辦理。 2. 106-108 年度經常性辦理，預計各年度抽測節能標章產品 300 件、容許耗用能	

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. 加強進行省水標章產品抽測。(水利署)				源基準與能源效率分級標示產品450件。 3. 106-108年度經常性辦理。	
16	5. (5) 利用各項政策工具促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購,以導引綠色經濟的發展	1. 推廣節能標章與能源效率分級標示。(能源局) 2. 分階段禁止國內銷售非省水標章產品,並推動全民節水。(水利署)	能源局、水利署	環保署、經濟部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108年度經常性辦理。 2. 106-108年度經常性辦理,預計107年施行第一階段,以洗衣機與馬桶優先。	
17	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	檢討研(修)訂下列定型化契約,並辦理查核及宣導: 1. 零售業等網路交易、第三方支付服務、零售業等商品(服務)禮券、福袋、婚紗攝影(禮服租售及拍照)、洗衣、汽車、中古汽車、電器、套書(百科全書等)買賣等定型化契約範本或相關應記載及不得記載事項。(商業司) 2. 汽車維修服務定型化契約範	商業司、中部辦公室、工業局、能源局、國營事業委員會	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108年度經常性辦理。	

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>本暨其應記載及不得記載事項。(中部辦公室)</p> <p>3. 線上遊戲、線上遊戲點數(卡)、網際網路教學服務等定型化契約範本或相關應記載及不得記載事項。(工業局)</p> <p>4. 電業消費性用電服務契約範本及台灣電力公司消費性用電服務契約。(能源局、國營事業委員會-台電公司)</p> <p>5. 自來水事業消費性用水服務契約範本及台灣自來水股份有限公司消費性用水服務契約。(國營事業委員會-台水公司)</p> <p>6. 家用天然氣供氣定型化契約範本。(能源局)</p> <p>7. 協助研修(訂)家用液化石油氣供氣定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項。(能源局)</p>					
18	6.(2)對預付型交易、遞延	1. 針對「零售業等商品(服務)	商業司、工業局	內政部、教育		106-108 年經常性	

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
	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	禮券定型化契約應記載及不得記載事項」等相關預付型交易規定,加強其履約保障機制。(商業司) 2. 加強查核「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」。(工業局)		部、經濟部、交通部、衛福部、金管會、各相關機關		辦理。	
19	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. 針對通訊交易解除權合理例外情事適用準則,加強對零售業等網路從業人員宣導。(商業司) 2. 針對「線上遊戲定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」,研議將通訊交易解除權合理例外情事納入規範,並於公告實施後加強查核。(工業局)	商業司、工業局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108年經常性辦理。	
20	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. 針對易涉及消費詐騙之度量衡器,加強檢查,並於特定節日前辦理磅秤專案檢查,適時發布新聞公布檢查結果。(標準檢驗局) 2. 受理民眾申請家用三表糾紛	標準檢驗局、智慧財產局、中小企業處	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、	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108年度預計各辦理超市賣場攤商使用磅秤檢查20,000具。 2. 106-108年度經	

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
		鑑定及其他度量衡器檢舉案件。(標準檢驗局) 3. 加強仿冒商品之查緝，辦理查禁仿冒之講習，並受理侵害智慧財產權案件之檢舉。(智慧財產局) 4. 維運「中小企業落實消費者保護網」之消費警訊專區，加強宣導防詐騙資訊。(中小企業處)		各相關機關		常性辦理。 3. 106-108 年度經常性辦理。 4. 106-108 年度經常性辦理。	
21	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	1. 與國內消費者文教基金會等消費者保護團體進行合作，辦理商品市場購樣檢驗專案等。 2. 與美國消費品安全委員會(CPSC)進行業務交流以及參與國際消費品健康安全組織(ICPHSO)。	標準檢驗局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度預計各辦理 3 案。 2. 106-108 年度預計至少各與 CPSC 進行業務交流 1 次或參與 ICPHSO 活動 1 次。	
22	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	1. 輔導汽車修理業者提升維修技能及處理消費爭議效能。(中部辦公室)	中部辦公室、工業局	內政部、經濟部、金管會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關	106-108 年度經常性辦理。	

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
	效能	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申訴服務信箱」。(工業局)			(單位)		
23	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	1. 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) 2. 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) 3. 建立國營事業之客訴案件及用戶意見管理機制，並進行統計分析，研議改善策略等。(國營事業委員會-台電公司、台水公司、中油公司、台糖公司)	標準檢驗局、工業局、國營事業委員會	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度經常性辦理。 2. 106-108 年度經常性辦理，並抽選爭議較多之業者納入輔導對象。 3. 106-108 年度經常性辦理，定期彙整案件及意見之處理情形。	
24	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	1. 強化宣導企業經營者建置消費者服務諮詢專線或申訴部門，並提供企業消費爭議諮詢服務專線。	中小企業處、國營事業委員會	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	

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. 建立國營事業之身心障礙者服務機制，並研議設置網路櫃台，提供網路申請用電等服務。(國營事業委員會-台電公司等單位)					
25	9. 推行消費者教育及宣導 (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. 辦理本部及所屬行政機關同仁參與消費者保護法相關課程之訓練或業務講習。(人事處) 2. 辦理本部、所屬行政機關及事業同仁參與消費者保護法相關課程之訓練或業務講習，並訂購消費者報導雜誌，供學員閱讀。(專業人員研究中心)	人事處、專業人員研究中心	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度經常性辦理，預計各辦理 1-2 次講習。 2. 106-108 年度經常性辦理，預計各規劃 1-2 次相關知識宣導。	
26	9.(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	1. 辦理中小企業消費者保護法規推廣與宣導說明會。(中小企業處) 2. 編印中小企業落實消費者保護相關指引手冊，提供企業作為消費爭議處理之參考。(中小企業處) 3. 研議開發各項新興宣導資源	中小企業處、各單位	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	

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
		(如 APP、社群媒體等), 提供消費資訊透明化。(各單位)					
27	9.(7)將消費者保護教育宣導之執行成效, 納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵	辦理企業之評鑑選拔等活動, 納入企業對消費者保護之執行成效, 作為評審之參考。(國際貿易局、中小企業處)	國際貿易局、中小企業處	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	106-108 年度經常性辦理。	
28	9.(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證	1. 持續辦理義務監視員之教育訓練及其所舉發之案件。(標準檢驗局) 2. 建立線上遊戲諮詢專線及申訴信箱等管道。(工業局)	標準檢驗局、工業局	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	1. 106-108 年度預計各遴聘商品義務監視員 500 人以上。 2. 106-108 年度經常性辦理。	
29	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (4)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	對於地方政府執行商品標示查核、宣導等相關業務, 辦理績效考核及督導。	中部辦公室	各相關機關		106-108 年度經常性辦理, 依分組輪辦考核, 各地方政府每兩年受考核一次、一次考核前兩個年度執行績效。 1. 106、108 年度: 考核臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南	

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
						市、高雄市、澎湖縣、金門縣、連江縣。 2.107 年度：考核基隆市、新竹市、嘉義市、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣。	

彙整單位：經濟部商業司 聯絡人：郭杏宜 電話：(02)23212200#8319 傳真：(02)23922944 E-mail：hykuo@moea.gov.tw