

## 交通部 104-105 年度消費者保護方案

# 交通部 104-105 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1.安全衛生之維護與危險之防止</b>	<b>1</b>
(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	1
(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	2
(4)針對非實體店面之產品或服務，加強並落實管理及查核	3
(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	3
(9)對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	4
(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)	5
(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	6

<b>2.正確標示與廣告真實</b>	<b>6</b>
(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	6
(2)加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	10
(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	10
(4)針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導	11
(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	12
<b>4.合理價格之維持</b>	<b>12</b>
(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	12
(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	14
<b>6.公平交易之促進</b>	<b>15</b>
(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	15
(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	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	20

(4)加強大眾運輸班次延誤、停班、併班及減班之必要處理機制	21
(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	24
(6)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護措施之查核	27
(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	27
<b>7.扶植、獎助消費者保護團體</b>	<b>29</b>
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	29
<b>8.協調處理消費爭議</b>	<b>30</b>
(1)落實重大消費爭議案件之即時處理機制	30
(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	31
(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	31
(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	32
(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	34
(7)鼓勵企業經營者提供友善之身心障礙者消費諮詢等相關服務	34
<b>9.推行消費者教育及宣導</b>	<b>36</b>

(2)結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	36
(3)加強對特定消費族群（如老人、兒童、原住民、新住民等）之消費者保護教育及宣導	37
(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	38
(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	40
(7)推動消費者及業者之風險教育	42
(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
<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>47</b>
(1)依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	47
(2)推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	48

## 交通部 104-105 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	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	1.(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	1. 為強化飛航安全管理，依據民用航空法及國際民用航空組織第1號、第6號及第8號附約等相關飛安法規，定期進行檢視，並就差異部分研修相關法規，期與國際標準同步接軌。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 為落實飛航安全查核，依據交通部核定之年度飛安查核計畫，加強執行航務、適航及客艙之查核工作，並達成90%以上之查核達成率目標。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 配合「個人資料保護法」公布實施，研修相關作業規範及控管機制，以維護客戶個人資料安全。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 配合主管機關發布或更新有關壽險商品及服務相關規定，檢討及研修相關規定或作業流程。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		5. 研擬霸船處理機制，允許警方依法可上船強制驅離之可行性，杜絕不理性之抗爭，使乘客及船方儘速以協調方式合理的解決與處理消費者事件。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
2	1.(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. 依行政院訂頒「公共安全管理白皮書」實施計畫(觀光遊樂設施安全管理項目)執行辦理。	觀光局(技術組)	行政院災害防救辦公室	各觀光遊憩地區主管機關	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 依據「觀光遊樂業管理規則」規定，於每年實施定期及不定期檢查，加強觀光遊樂業者商品與服務之查核，並提升其服務品質。	觀光局(國民旅遊組)	行政院災害防救辦公室	各縣市政府觀光單位	每年7月至8月定期檢查。	
		3. 國內客船及載客小船依行政院維護公共安全方案，執行轄區內船舶抽查。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 連續假期前，加強督導與查核所轄水域之國內航線載客船舶(含交通船)各項相關安全設備事宜。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 依船舶法、船舶檢查規則、客船管理規則、載重線勘劃規則	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		及小船管理規則等規定，定期辦理船舶檢查丈量業務，以維護船舶之安全性。					
3	1.(4)針對非實體店面之產品或服務，加強並落實管理及查核	1. 對網路行銷非法旅宿，主動上網稽查，並將疑似非法名單彙送各該縣市政府依法查處。	觀光局(查報中心)		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 依據郵政商城「商品線上訂購合作契約書」之規定，持續履約管理，注意簽約店家是否遵守各項法令規定，或投保產品責任保險，以維護消費者權益。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 民航局每季針對低成本航空公司售票網頁之機票交易資訊(含退票手續費及使用限制)揭露情形，至少辦理1次以上之查核，如有缺失，立即督導其改善。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
4	1.(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	1. 配合行政院環境保護署及各縣市環保局有關毒性化學物運送規定核發通行證。	公路總局	行政院環境保護署	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 執行道路危險物品運送人員訓練及路邊稽查工作。	公路總局		直轄市、縣	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
					(市)政府		
		3. 依據國際民航組織所頒布之危險物品航空安全運送技術規範(ICAOTI)作為空運毒性化學物質危險物品處理標準。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 臺東開往綠島、蘭嶼離島貨輪載運危險物品，依「離島地區非專用船舶載運液化瓦斯及汽柴油等危險品應行注意事項」辦理。	航港局(東部航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 依據「商港法」第25條、「商港港務管理規則」第30至35、40、42至46條及「國際商港港區危險物品裝卸倉儲設施作業要點」危險物品搬運裝卸管理機制辦理審核船舶運載、裝卸含有毒性化學物質商品業者申請之許可作業。	港務公司			持續辦理 (105.12.31)	
5	1.(9)對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	1. 依「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」辦理車輛瑕疵召回改正等相關事宜。	公路總局	經濟部、環保署	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 對於召回改正車輛，中華電信股份有限公司數據通信分公司	公路總局		直轄市政府、縣(市)	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		配合業者於三代公路監理系統車籍檔及代檢廠加值網路系統設計召回改正提醒訊息；監理窗口人員，於車輛辦理檢驗及相關異動時，提醒告知車主應辦理車輛召回事宜，達到全面性的宣導，以提升召回效率。			政府		
		3. 持續督促業者對其所銷售有安全性瑕疵之車輛應確實依汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法規定，辦理資訊揭露及執行召回改正作業。	路政司			持續辦理 (105.12.31)	
6	1.(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)	1. 定期辦理公路汽車客運業評鑑，預計每年7-9月撰擬招標文件，9-11月完成招標作業，次年6月前執行評鑑作業(7個月執行期)，次年8月前公告評鑑成果。	公路總局	全國各監理所	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 透過公路汽車客運動態資訊系統之運作，追蹤、考核營業大客車及駕駛人營運狀態，可查核班次運作情形，相關資料可作為脫班查察之參考。	公路總局	全國各監理所	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		3. 因應航空公司發生重大消費事件，民航局業依程序編訂緊急應變處理辦法，並視情況設立緊急應變小組，俾維護消費者之權益。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
7	1. (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	1. 依公路法第 65 條規定，公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業皆應投保乘客責任保險，投保金額為 150 萬元。	公路總局		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 民航局依據民用航空法第 94 條及第 95 條規定，規範國籍航空器及外籍航空器皆須投保責任保險，且保額須符合航空客貨損害賠償辦法之損害賠償額規定。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 航港局依據航業法第 14 條規定，經營旅客運送者，於開始營運前，為營運人投保責任保險，以及為旅客投保人身傷害保險，並將合約報航港局備查。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
8	2. (1) 加強各類商品與服務之標示(章)、警告	1. 幼童專用車、學童交通車管理 (1) 依照「道路交通安全規則」，辦理幼童專用車車身	公路總局	內政部、教育部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	標示、認證之管理、檢討修訂與查核	<p>規格檢驗，加強落實領牌審核及車輛各項設備之檢驗及車身標示應符合規定。</p> <p>(2)配合各縣市政府辦理聯合稽查作業，對車身規格不符規定者，依法處罰及責令改正，以確保幼童安全。</p>					
		<p>2. 汽、機車(含電動機車、重型機車、瓦斯車)管理</p> <p>(1)依「車輛型式安全審驗及管理辦法」規定及車輛型式安全檢測規定，辦理各型汽機車登記、檢驗、領照。</p> <p>(2)電動自行車或電動輔助自行車，需符合「道路交通管理處罰條例」及相關審驗管理辦法。</p> <p>(3)依據「道路交通安全規則」及「汽車變更使用液化石油氣燃料系統車型安全及品質一致性審驗作業要點」規定，辦理瓦斯車領</p>	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		牌及檢驗。 (4)「道路交通管理處罰條例」及「道路交通安全規則」已有明定違規裁罰及定期檢驗等管理規定，以維行車安全。					
		3. 小型汽車置放架、汽車輪胎管理 (1) 小型汽車置放架裝設應符合「車輛安全檢測基準」。屬固定式置放架另應符合道路交通安全規則附件 15 之規定。 (2) 小型汽車置放架之使用，應符合道路交通安全規則第 77 條。 (3) 汽車輪胎標示，配合經濟部依商品標示法規定。 (4) 依「汽車運輸業管理規則」規定及「高速公路及快速公路交通管制規則」進行查核。 (5) 持續於監警聯合路邊檢查及聯合稽查進行查核上述	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		項目。					
		4. 責成地方政府依旅館業及民宿管理規定，核發登記證及專用標識，建立合法旅館及民宿識別制度，落實旅宿業管理。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		5. 透過核發觀光遊樂業執照及專用標識，建立識別制度之管理，並適時檢討修訂與整合。	觀光局(國民旅遊組)			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 依溫泉法第18條、溫泉標章申請使用辦法第16條規定，持續督導各縣市政府取締轄內無溫泉標章而營業溫泉之業者，以落實溫泉標章之管理。另於網站公布取得溫泉標章之業者資訊，提供民眾查詢並選擇有標章場所消費泡湯。	觀光局(技術組)		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (105.12.31)	
		7. 代售商品屬需經檢驗測試者，按「代售商品抽驗作業流程」規定，不定期取樣送驗。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 抽驗商品送往政府檢驗機構或「財團法人全國認證基金會」認可之檢驗機構檢驗。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		9. 為確保中華郵政公司製作之集郵商品安全，採購時於規範中明訂商品安全之管制機制，持續履約管理，要求廠商檢送經濟部標準檢驗局核發之合格證明。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
9	2.(2)加強觀光遊憩區及溫泉場館之設施標示、危險警告標示之規範與查核	1. 國家風景區部分，依據「國家級風景特定區經營管理與安全維護督導考核作業要點」每年訂定期程督導考核 13 個國家風景區管理處。	觀光局(技術組)	交通部路政司	各縣市政府 觀光單位	每年5月至8月辦理督導考核	
		2. 依溫泉法之規定，持續督導各縣市政府，本於權責進行已核發溫泉標章之溫泉業者營業場所之相關檢查，依法執行違規取締任務。	觀光局	交通部路政司	各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (105.12.31)	
		3. 加強觀光遊樂業設施標示及危險警告標示規範與查核，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局(國民旅遊組)	交通部路政司	各縣市政府 觀光單位	每年7至9月辦理督導考核。	
10	2.(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	1. 輔導中華民國旅行業品質保障協會及台北市旅行業公會成立媒體及網路廣告監看小組，與公部門維持橫向連繫，有效掌	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		握旅行業行銷廣告之異常訊息。					
		2. 依據「觀光遊樂業管理規則」規定，於每年實施定期及不定期檢查，加強觀光遊樂業者商品或服務廣告不實嚴重類型之管理與查核機制。	觀光局(國民旅遊組)		各縣市政府觀光單位	每年7月至8月定期檢查	
		3. 責成各縣市政府針對所轄旅宿業之商品或服務之不實廣告，加強管理與查核。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	
11	2.(4)針對商品或服務之置入性行銷，加強管理與輔導	1. 對旅行業廣告管理，交通部觀光局旅行業管理規則第30條已有規範，為加強管理另修正該條款條，增列旅行業「廣告內容應與旅遊文件相符合，不得有內容誇大虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」等項。交通部觀光局有專人查核報紙、網路、旅展之旅遊廣告，如有未依規定刊登疑慮，查得實證，即進行裁罰。	觀光局(業務組)			持續辦理(105.12.31)	
		2. 責成各縣市政府針對所轄旅宿業商品或服務之置入性行銷，	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)	持續辦理(105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		加強管理與輔導。			政府		
12	2.(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	1. 監督查核各主要旅展參展之旅行社業者之營運情形。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 責成各縣市政府考慮針對旅宿業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。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
13	4.(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	1. 依汽車運輸業管理規則第 45 條規定，辦理公路汽車客運業收費如基本運價、票價等之訂定及公告實施等事宜。	公路總局			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 透過公路汽車客運動態資訊系統「即時追蹤監控」功能，進行營業大客車及駕駛人安全考核。	公路總局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 民航局依據民用航空法第 55 條及航空客貨運價管理辦法規定，落實運價之管理。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 督導所轄客船運送業者辦理客船固定航線登記，查核其票價。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 轄區客船客運價表，於備查	航港局(各航務			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		後，均督導業者將相關資訊公告周知，並於實地勘查時查核其執行情形，不得有獨占、壟斷市場等不公平交易行為發生。	中心)			(105.12.31)	
		6. 督導所轄客船運送業者提供消費者維護船舶安全免付費電話，加強服務提昇品質。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 有關日月潭觀光遊船運價表，於核備(核定)後，均督導業者將相關資訊公告周知，並於實地勘查時查核其執行情形，不得有獨佔、壟斷市場等不公平交易行為發生。	航港局(中部航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 轄區內經營固定航線客船客運價表，均報經航港局備查後施行。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		9. 於航港局全球資訊網站設置「離島航線系統」及「金門地區小三通船舶客運資訊」公告轄區固定航線客輪業者之航班表及聯絡電話等資訊，供消費者參考使用。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		10. 依鐵路法第 25 條規定，辦理鐵路運價如基本費率、票價等之計算及擬訂等事宜，並透過網路、公布欄、冊本式時刻表等公布票價。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		11. 高鐵興建營運合約已訂有費率標準及調整機制，台灣高鐵公司應依約辦理，並報請交通部核備。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105.12.31)	
14	4.(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. 民航局於全球資訊網建置消費者資訊專區，不定期提供及更新客運票價相關資訊，並提供消費者可查詢之管道。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 依據「觀光旅館業管理規則」第 23 條規定，觀光旅館業之定價須報請原受理機關備查，觀光局亦將該旅館之定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 依據「觀光遊樂業管理規則」規定，於每年實施定期及不定期檢查，加強觀光遊樂業者商品或服務之價格(或單位價格)查詢機制(網站)。	觀光局(國民旅遊組)			每年 7 月至 8 月定期檢查	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		4. 責成各縣市政府不定期查核轄管旅宿業，就是否掛置房價及實際房價是否高於經該府備查之定價為檢查項目之一，並訂有違規之罰則，交通部觀光局持續督導各縣市政府依規定辦理。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
15	6.(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. 訂定遊覽車租賃定型化契約應記載及不得記載事項；修正遊覽車租賃定型化契約範本。	公路總局			105.12.31	
		2. 研訂機車租賃定型化契約應記載及不得記載事項。	公路總局		直轄市政府、縣(市)政府	105.12.31	
		3. 派員檢查停車場經營業者有無參考計時計次停車場公告事項範本內容公告相關事項，暨公告內容有無違反規定。	路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核(含缺失複查)結果函送交通部。	
		4. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場租用定型化契約條款有無違反路外停車場租用定型化契約範本與其應記載及不	路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		得記載事項規定。				(含缺失複查)結果函送交通部。	
		5. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場回數票禮券定型化契約條款有無違反路外停車場回數票禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定。	路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核(含缺失複查)結果函送交通部。	
		6. 每年由民航局所屬各航空站針對航空站內設置售票櫃檯之航空公司依「國際機票交易重要須知範本」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」辦理至少兩次不定期查核，督導航空公司銷售機票時必須提供及告知民眾相關機票使用規範。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 研修「國內旅遊定型化契約書範本」及「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，並依「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」辦理相關查核。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		8. 持續檢討研訂「觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」,並適時辦理使用查核。	觀光局(國民旅遊組)			持續辦理 (105.12.31)	
		9. 針對各地區舉辦之大型旅展活動,派員查核觀光旅館業發行禮券是否符合規定。若有未符合規定者,則函請業者改善,業者改善完成亦須報交通部觀光局備查。另責成各縣市政府針對發行禮券之旅館業及民宿,加強查核是否符合禮券定型化契約應記載及不得記載事項之規定辦理。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		10. 交通部觀光局對外國旅客來臺觀光品質高度要求及責請旅行社業、遊覽車業對於服務品質應深度檢討,強調絕不允許因低價問題影響來臺旅客之食、宿、交通、購物、行程安排、旅遊安全等品質及安全。執行項目如加強實施業務檢查及加強稽查工作(含聯合稽查),配合稅徵機關實施查稅,強力推	觀光局(業務組)	公路總局		持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		動優質行程，修法加強規範等。					
		11. 於大型旅展舉辦之前，函請所在地縣市政府依據交通部函頒旅展機制辦理，並於展期中派員查核，查核重點在參展旅宿業是否為合法業者、販售住宿券是否符合禮券定型化契約之規定。有違反規定者，即要求業者下架及改善，並函請策展單位於展前確實查核參展商品之合法性。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		12. 交通部觀光局擬具之「觀光旅館業」禮券規範修正草案已增訂禮券毀損、遺失之補發與符合要件之非實際提供商品(服務)者得發行禮券之相關條文，經行政院消費者保護處於102年12月26日完成第1次審查，決議請交通部觀光局就「非實際提供商品(服務)者發行禮券之要件」部分，俟經濟部之「零售業」禮券規範完成修正，並參照其要件納入「觀	觀光局(業務組、查報中心)			1. 「觀光旅館業」禮券規範修正草案預定103年12月31日前提報。 2. 「旅館業及民宿」禮券規範修正草案預定104年6月提報。	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		光旅館業」禮券規範修正草案後再送第2次審查。另「旅館業及民宿」禮券規範將俟前述「觀光旅館業」禮券規範審查通過後，提報修正草案送行政院消費者保護處審查。					
		13. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否符合臺灣本島與離島及離島島際間載客船舶運送定型化契約範本之相關內容。	航港局			持續辦理 (105.12.31)	
16	6.(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	1. 配合相關規定之修訂，適時調整公路(市區)汽車客運業旅客運送定型化契約範本、小客車租賃定型化契約範本、搬家貨運定型化契約範本、機車租賃定型化契約範本、遊覽車租賃定型化契約範本及相關之應記載及不得記載事項規定。	公路總局	全國各監理所	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 目前「國際機票交易重要須知範本」、「國內線航空乘客運送定型化契約範本」、「國內線航空公司機票網路訂票須知範本」三項定型化契約範本均符實需，民航局後續亦會適時檢	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		討。					
		3. 訂定「臺灣本島與離島及離島島際間固定航線載客船舶運送定型化契約應記載及不得記載事項」。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 對已實施相當時間之「觀光遊樂業遊樂服務契約範本」,持續檢討研訂其應記載及不得記載事項。另研擬修正「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」、「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」。	觀光局(國民旅遊組、查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		5. 依據實際需求檢討調整「高速公路車輛拖救服務協議書」。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 檢討「電子收費車上設備單元購買使用服務定型化契約應記載及不得記載事項(草案)」事項,配合辦理相關事宜。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
17	6.(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	1. 將「觀光旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」、「觀光旅館業、旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載	觀光局(業務組、查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		事項」、「觀光旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本」、「旅館及民宿個別旅客直接訂房定型化契約範本」公告於網站，提供民眾查閱下載，並不定期查核業者或責成各縣市政府查核業者發行禮券等情形。					
		2. 訂定「旅行業交易安全查核作業要點」，加強旅行業交易安全查核，並透過票據交換所取得旅行業退票即時資訊，主動發掘旅行業財務問題，立即派員進行安全查核。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 訂定「觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，建立消費者交易風險控管或契約終止機制。	觀光局(國民旅遊組)			持續辦理 (105.12.31)	
18	6.(4)加強大眾運輸班次延誤、停班、併班及減班之必要處理機制	1. 依據「交通部公路總局各區監理所審核公路汽車客運業者申請國道與一般客運路線增、減班次及停駛處理原則」辦理各項審查事宜。	公路總局(全國各監理所)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 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	民用航空局			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		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，另依據「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本」處理各航空公司班機延誤、航線變更或起降航點等情形。				(105.12.31)	
		3. 督導固定航線船舶客運業者，依所報班次表按時運送旅客。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 落實各客運業者緊急應變計畫之延誤處理方式及補償制度。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 於網站設置轄管固定航線客輪業者之航班資訊區，遇有航班延誤、停班、併班及減班等情事可隨時上網公告，供消費者作必要之因應。	航港局(各航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 臺鐵局遇有天災、重大事故時依下列規定暨要點辦理： (1)交通部臺灣鐵路管理局災害事故應變處理須知。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		(2)交通部臺灣鐵路管理局災害緊急應變小組作業要點。					
		7. 遇有行車事故發生，相關列車因延誤、停駛或減班時，要求各單位本於疏散旅客為優先之原則，同時應將相關資訊通知受影響之各相關車站及列車，以利旅客後續行程安排及車站之應變。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 高鐵班次變更之必要處理機制： (1)台灣高鐵公司之列車時刻表倘因故須調整變更時，應依法事先報請本部備查，並應於實施日前至少公告一週。 (2)台灣高鐵公司因天災、事故或其他不得已之情事須臨時變更列車種類、次數、起迄或停靠站、時刻表時，應依規定通報本部。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105.12.31)	
		9. 持續監督台灣高鐵公司於列車遲延及運轉變更時之資訊揭露	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		及轉乘服務等應變機制並適時要求改進，並督導該公司確實依據「鐵路運送規則」及該公司旅客運送實施要點辦理下列退費事項： (1)列車班次取消或運行中斷之退費。 (2)列車延遲達 30 分鐘以上之退還票價或換領乘車兌換券。				(105.12.31)	
19	6.(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	1. 對於民眾線上繳納違規罰鍰及汽車燃料費服務部分，採用加密技術保護個人資料的傳輸安全。 2. 強化監理業務線上申辦作業之安全性。 3. 督導各航空公司利用有效網際網路技術保障電子商務中消費者之權益，並要求持續落實消費者服務或申訴專線之員工訓	公路總局(全國各監理所)			持續辦理 (105.12.31)	
			公路總局(全國各監理所)			持續辦理 (105.12.31)	
			民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		練，針對顧客抱怨能快速、有效處理，減少消費爭議案件之產生。					
		4. 持續推廣執行「電子商務消費者保護指導綱領」及「網路交易定型化契約應記載及不得記載事項指導原則」，並適時檢討研修「國內線航空公司機票網路訂票須知範本」。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 督導各航空公司在提供電子商務交易時充分告知消費者有關應注意、禁止或警告事項。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 將「觀光旅館業個人資料檔案安全維護計畫辦法」公告於網站，於年度定期檢查時，向業者宣導維護個資安全的重要性。	觀光局(業務組)			每年1月至6月辦理觀光旅館定期檢查。	
		7. 訂定「旅行業個人資料檔案安全維護計畫標準辦法」。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 協請中華民國旅行商業同業公會全國聯合會辦理個人資料保護宣導講習，建立業者對於個資保護之觀念。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		9. 製作旅客個資使用宣導海報電子檔，請各旅行公會協助宣導會員。	觀光局			持續辦理 (105. 12. 31)	
		10. 責成各縣市政府宣導所轄旅館業及民宿，注意網路交易安全，以防範消費者資料之不當取得、運用及外洩。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105. 12. 31)	
		11. 臺鐵局遵照行政院「網際網路通訊協定升級推動方案」，推動IPv6 網路升級，計畫於104年底前完成主、次要外部服務之網路升級，並強化防範進階持續網路攻擊(APT)機制之佈署，以確保消費者資料之安全防護。	臺鐵局			持續辦理 (105. 12. 31)	
		12. 目前臺鐵局網站「訂票系統」及「信用卡付款系統」皆已建置防範機制，未來將持續維護完善備援機制以防範無法交易之情形發生。	臺鐵局			持續辦理 (105. 12. 31)	
		13. 要求台灣高鐵公司加強因營運而取得旅客個人資料之保護，並建立相關管制機制。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105. 12. 31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		14. 為有效監督遠通公司執行ETC作業之個資保護措施，依ETC整體安全稽核標準作業程序，高公局定期與不定期查核遠通公司各項作業是否符合規範，並建置ETC個資保護監控平台。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
20	6.(6)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護措施之查核	1. 依據郵政商城「商品線上訂購合作契約書」之規定，持續履約管理，注意簽約店家是否遵守個人資料保護法令規定，以防止消費者個人資料外洩。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 加強「中華郵政集郵電子商城」交易之安全加密保護措施，並指派專人管理顧客個人資料，以確保交易資訊之安全。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
21	6.(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	1. 每年皆重新招標簽約並與廠商訂定資訊業務安全保密條款(諸如對委託業務所經收之保密及敏感資料，應善盡善良管理人責任，不私自調閱、蒐集、轉錄、洩漏或挪作他用等)，以維護車主或駕駛人權益。	公路總局(全國各監理所)			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 於每年度寄發使用牌照稅繳款書之信封封面，註記提醒民眾	公路總局(全國各監理所)			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		防詐騙之警語；另監理所站之跑馬燈亦不定時播放相關警語。				(105.12.31)	
		3. 防範利用代收貨價郵件詐財之因應措施： (1) 規定各郵局投遞及窗口人員於投遞或招領代收貨價郵件時，應相機提醒收件人，對非事先訂購物品，得予拒收，以免受騙。 (2) 投遞或招領代收貨價郵件後，收件人認為未訂購或內件不符，向投遞局要求退還貨款，而貨款尚在投遞局未匯予寄件人者，收件人得出具切結書，要求退還貨款。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 中華郵政公司全球資訊網—與內政部警政署 165 全民防騙超連結，揭露最新詐騙手法，提醒顧客切勿上當受騙。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 印製防制詐騙宣傳摺頁，分送	中華郵政公司			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		客戶、提醒注意，避免受騙。				(105.12.31)	
		6. 依據金管會發布之「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第11條規定，建立警示帳戶滯留款返還處理機制，俾利民眾取回受詐騙款項。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
22	7.(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	1. 消保團體向交通部各相關機關提出消費事項建議或爭議時，皆儘速處理。	本部各相關機關			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 要求各航空站於新增服務設施前，邀請消費者保護有關團體參與意見。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 消保團體向民航局提出消費事項建議或爭議時，皆儘速處理。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 編列預算，分攤消保機關辦理宣導活動經費，強化全民消費意識教育。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		5. 不定期至消費者文教基金會網站查詢是否有關於中華郵政公司相關業務之新聞或糾紛及建議。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 加強與金融消費「申訴暨評議案件管理系統」之聯繫，如有中華郵政公司壽險爭議案件，應積極處理。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 各消保團體向中華郵政公司提出建議時，應儘速處理。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
23	8. (1)落實重大消費爭議案件之即時處理機制	1. 接獲消費爭議案時，依消費者保護法第43條規定，函請觀光旅館業業者於15日內處理，並追蹤後續處理情形。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 落實重大消費爭議案件之即時處理機制，並納入每年7至9月觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局(國民旅遊組)			每年7至9月辦理督導考核	
		3. 對各縣市政府處理重大消費爭議案件之時效，納入觀光局考	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之考核項目。			政府		
24	8.(2)強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能	1. 不定期查核禮券、消費相關資訊揭露、網站或訂房相關資訊等，並向業者宣導妥適處理消費爭議案。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 強化企業經營者及政府處理消費爭議之申訴及調解之效能，並納入每年7至9月觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局(國民旅遊組)			每年7至9月辦理督導考核	
		3. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
25	8.(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	1. 依公路法第65條已規定，公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業皆應投保乘客責任保險，投保金額為150萬元。	公路總局(全國各監理所)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 適時檢討航空運送賠償制度及	民用航空局			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		額度，視需要研修相關法規。				(105.12.31)	
		3. 配合鐵路法修正案，參考歐盟等國家規定，修正晚點賠償規約，依事故責任原因辦理退費。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 附屬商品部分均依消保法辦理。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 交通部已訂有「鐵路行車事故及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」，台灣高鐵公司應據以辦理。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105.12.31)	
26	8.(5)建立消費爭議申訴與調解之統計分析，研議改進策略並資訊揭露	1. 針對民眾投訴大客車案件，除於網站及大客車後方公告申訴電話外，持續加強公路總局及各區監理所承辦人員處理及諮詢能力，並與各客運公司保持密切聯繫，務求第一時間處理乘客搭車爭議，以維護民眾權益。	公路總局(全國各監理所)			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 定期統計消費者申訴案件並進	民用航空局			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		行分析，以作為提昇服務品質之參考；針對未達管理目標之航空站亦要求提報改善措施並據以執行。				(105.12.31)	
		3. 每年定期委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，並針對顧客反映建議事項研提改善方案，函請各中心局及郵件處理中心，督導所屬員工確實辦理。	中華郵政公司 (總經理室)			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 依月份建立旅遊糾紛案件類型統計分析資料庫。	觀光局(業務組)			持續辦理	
		5. 以用路人滿意為服務宗旨，重視每位用路人的建議及抱怨，就消費爭議案件進行分析，並提出改善方案。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 臺鐵局各項消費爭議申訴案件，均視各案件性質分送各權責單位立即辦理，並依個案檢討改進。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 錄案追蹤台灣高鐵公司就消費	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		爭議申訴案件之處理情形與結果，並要求台灣高鐵公司就經常發生之申訴案件檢討改善。				(105.12.31)	
27	8.(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	輔導中華民國旅行業品質保障協會推動旅行購物保障制度，建立完善售後處理機制，使其認證購物店業者與來臺觀光旅遊團體消費者間的權益制度化，協助處理跨境之消費爭議，並就相關案例予以統計分析。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
28	8.(7)鼓勵企業經營者提供友善之身心障礙者消費諮詢等相關服務	1. 民航局依據「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。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		2. 機場針對身心障礙旅客、銀髮族、婦女或孩童，提供貼心設施及服務。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		3. 鼓勵航空公司利用多元化之管道，提供身心障礙者消費諮詢相關服務。				持續辦理 (105. 12. 31)	
		4. 免稅商店於各航廈出入境登機長廊設置之諮詢櫃檯，提供友善之身心障礙者消費諮詢服務。	桃園國際機場股份有限公司			持續辦理 (105. 12. 31)	
		5. 要求觀光旅館業者填報行動不便者使用設施管理，於年度定期檢查時，再次查核有無相關設施，臺灣旅宿網並逐步揭露相關訊息。	觀光局(業務組)	衛福部		每年1月至6月辦理觀光旅館定期檢查	
		6. 函請各旅行公會轉知旅行業者安排會員路勘各無障礙路線，實地了解無障礙旅遊路線軟、硬體設施是否完備，及包裝無障礙遊程之可行性等，將持續鼓勵各公會辦理無障礙旅遊路線路勘，並提供探勘意見予觀	觀光局			持續辦理 (105. 12. 31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		光局，做為後續推廣之參考。					
		7. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排無障礙設施之相關課程。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
29	9.(2)結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	1. 賡續於員工訓練計畫中規劃辦理消費者保護訓練，增進同仁對消費者保護領域的認識，以及實務案例之運用。	公路總局	全國各監理所		持續辦理 (105.12.31)	
		2. 鼓勵同仁善加利用公務人員線上學習網域進行消費者保護相關課程之數位學習。	公路總局	全國各監理所		持續辦理 (105.12.31)	
		3. 民航局每年邀請縣市政府之消保官或專家、學者至該局辦理消費者保護講座，加強同仁消保觀念。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 提供數位學習網站之消費者保護相關課程資訊予公司同仁，鼓勵同仁利用線上課程持續學習，增進消保觀念與意識。	桃園國際機場股份有限公司			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 於郵政 e 大學網站建置「消費	中華郵政公司			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		者保護法」系列線上課程，鼓勵郵政員工踴躍上網學習。	(人事處)			(105.12.31)	
		6. 配合導遊、領隊人員職前訓練，於相關課程中加強「消費者保護」教育宣導。	觀光局(業務組)			每年7月至隔年3月辦理	
		7. 督導觀光遊樂業者辦理結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育事宜，並納入每年7至9月觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局(國民旅遊組)			每年7至9月辦理督導考核	
		8. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	
30	9.(3)加強對特定消費族群(如老人、兒童、原住民、新住民等)之消費者保護教育及宣導	1. 各區監理所分區辦理政令宣導，推廣公共交通工具無障礙空間觀念，以提供身心障礙者、年長者及婦孺等弱勢族群之乘車安全環境。	公路總局	全國各監理所		持續辦理(105.12.31)	
		2. 鼓勵航空公司及航空站了解特定族群之消費習慣或需求，提	民用航空局			持續辦理(105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		供適當、貼心之相關服務，並主動於適當處所提供相關設施、設備及措施之宣導。					
		3. 辦理「觀光旅館業附設兒童遊樂設施安全講習」並要求觀光旅館業者每年填報2次附設兒童遊樂設施安全檢查表，於年度定期檢查時，再次查核有無附設兒童遊樂設施等事項。	觀光局(業務組)	衛福部	各縣市政府觀光及衛生單位	每年1月至6月辦理觀光旅館定期檢查	
31	9.(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	1. 建置「大客車資訊」網路專區，提供消費者搭乘及租賃參考依據。	公路總局	全國各監理所	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	
		2. 督導各區監理所加強宣導業者應依公路(市區)汽車客運業旅客運送定型化契約範本、小客車租賃定型化契約範本、搬家貨運定型化契約範本、機車租賃定型化契約範本、遊覽車租賃定型化契約範本及相關之應記載及不得記載事項規定辦理。	公路總局		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		3. 加強對消費者宣導注意業者依計時計次停車場公告事項範本公告內容，以及注意路外停車場租用定型化契約及路外停車場回數票禮券定型化契約內容，以保障權益。	路政司		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		4. 利用多樣化、活潑之形式，並透過各種管道就消費者關心議題與措施提進行宣導	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 將本公司顧客服務專線印於集郵報導及海報上，供顧客利用。	中華郵政公司 (集郵處)			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 協請中華民國旅行業品質保障協會按季發表旅遊市場之航空票價、食宿、交通費用，供消費者參考。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 辦理導遊、領隊職前訓練時，安排消費者保護相關課程。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 不定期公告有法定公告事由之旅行業及宣導參團旅遊應注意事項。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		9. 於旅行業公協會會員大會時適時宣導消費議題與措施。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	
		10. 觀光局於行政資訊網站建置「消保事項專區」,對外提供完整資訊及宣導,並適時更新網站資訊,供消費者查閱。	觀光局			持續辦理 (105.12.31)	
		11. 鼓勵各縣市政府或公協會或辦理旅宿相關研習訓練時,配合安排消費者保護相關課程。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		12. 針對新實施規定措施及消費訊息於媒體、高速公路電子看板(CMS)、警察廣播電台、遠通電收公司網站進行宣導。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
		13. 配合政府宣導消費者保護觀念,利用集會、勤前教育,持續宣導各級人員對消費者保護業務之知識及專業智能。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
32	9.(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	1. 建置「大客車資訊」網路專區,提供消費者搭乘及租賃參考依據。	公路總局	全國各監理所	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	區，以及研發相關入口網或行動軟體	2. 對於發生飛安或營運異常之航空公司，民航局隨時發布新聞稿，並於民航局網站公布消費資訊及警訊，提醒消費者注意。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 配合郵票之發行，印製集郵報導及海報，供顧客參考。	中華郵政公司 (集郵處)			持續辦理 (105.12.31)	
		4. 持續更新中華郵政全球資訊網集郵專區及中華郵政集郵電子商城資訊，以提供最新集郵訊息。	中華郵政公司 (集郵處)			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 建置「旅展專區」網頁，公布旅展相關處理機制及規範、常見消費爭議類型、旅展違規住宿名單等，提醒消費者注意，未來將適時更新增補。	觀光局(查報中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 改善臺鐵局官網，以全面符合無障礙網頁認證標準，並導入列車動態資訊。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 增加剩餘車票查詢功能，將取	臺鐵局			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		票資訊與 APP 訂票系統連動。				(105.12.31)	
		8. 除台灣高鐵公司於企業網站提供消費資訊外，高鐵局已於網站設置「消費者保護資訊」專區，提供高鐵相關消費資訊。未來高鐵局亦將持續檢視充實消費者資訊，並督導台灣高鐵公司開發更多消費者資訊傳播管道。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105.12.31)	
33	9.(7)推動消費者及業者之風險教育	1. 要求業者訂定「緊急事故應變處理程序及模擬演練手冊」，並納入員工訓練教材，以促使業者了解風險管理之重要性，及避免相關事故之發生。	公路總局(全國各監理所)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		2. 充實民航局網站消費者資訊專區有關可降低消費者搭機所衍生消費爭議風險發生之資訊。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	
		3. 請航空公司針對降低消費爭議產生之風險加強員工教育訓練。	民用航空局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 代售商品檢測結果，揭示於中華郵政公司網購中心網頁，提供消費者瀏覽。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		5. 配合政策，於郵政商城網站連結消費者保護法令或相關消費者保護資訊。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		6. 辦理新上架基金說明會或理財講座時，告知與會員工及消費者有關基金投資不表示絕無風險等提醒語。相關內容並製成「基金警語」雙語告示牌置放於基金銷售窗口，以提醒消費者注意投資風險。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 透過新商品說明會，對中華郵政公司壽險業務員進行風險教育。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		8. 於集郵電子商城首頁增列請客戶注意資訊安全及病毒漏洞防護訊息。	中華郵政公司			持續辦理 (105.12.31)	
		9. 於郵政 e 大學網站建置「消費	中華郵政公司			持續辦理	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		者保護法」、「金融消費者保護法」線上課程供員工學習，因前述課程已包含風險概念，將請員工踴躍上網學習，以加強消費者及業者之風險教育。				(105.12.31)	
		10. 訂定「臺東地區離島客輪緊急應變措施須知」，使臺東地區客輪業者及相關單位迅速處理因客輪所生之海難或消費者糾紛等緊急事故，將損失或糾紛減至最低程度。	航港局(東部航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	
		11. 訂定「臺東地區離島客貨輪緊急事故通報須知」，使臺東各客船航線航行海域客、貨輪遇緊急事故能充分有效運用有關單位、輪船公司等人力、物力、資源之協助，聯繫地區其他權責單位之支援，將事故損失減至最低，及保障消費者生命、財產之權益。	航港局(東部航務中心)			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		12. 派員出席政府舉辦之風險教育相關講座，並鼓勵消費者及業者參加。加強各級人員對消費者保護的專業智能與知識，可對消費者及業者傳達風險之觀念。	港務公司			持續辦理 (105.12.31)	
		13. 強化 ETC 個人資料保護之風險教育，以避免個資外洩，造成消費者及業者之損害： (1) 高公局每年定期邀集局本部及所屬機關同仁與 ETC 建置營運公司人員舉辦個人資料保護法等教育訓練課程，強化人員法治觀念。 (2) 建置營運公司每年亦不定期舉辦法治及資安教育訓練課程。	高公局			持續辦理 (105.12.31)	
		14. 加強平交道安全之宣導教育： (1) 由臺鐵局指派各運務段派員赴機關、學校與監理所站辦	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		理平交通安全。 (2)由臺鐵局印製宣導掛報、海報與旗幟等張貼於該局各車站候車室、月台等地宣導。 (3)將宣導海報送請高速公路休息站、公路總局協助宣導平交通安全。					
		15. 督導台灣高鐵公司落實安全管理機制，辦理危害管理、事件/事故之調查分析與追蹤改善、並定期或不定期辦理各類型之災害防救演練。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (105.12.31)	
		16. 編印及印製「大陸旅客-臺灣旅遊須知摺頁、光碟」及「大陸旅客-臺灣自由行手冊」，提供大陸旅客來臺旅遊相關資訊並於導遊教育訓練提供有關大陸旅客接待相關事宜。	觀光局(業務組)			持續辦理 (105.12.31)	
34	9.(9)將消費者保護教育與執行成效，納入對	1. 加強消費者保護教育與執行評估納入對觀光遊樂業之品質輔	觀光局(國民旅遊組)			每年7至9月辦理 督導考核	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
	企業經營者之認證、評鑑及獎勵	導、認證與獎勵，並納入每年7至9月觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。					
		2. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	
35	10.(1)依據「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，積極推動相關工作	1. 持續補助業者汰換車齡超過10年之車輛，降低公路客運班車平均車齡，並據以提昇服務水準，達成節省能源及降低污染之長期目標。	公路總局		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理(105.12.31)	
		2. 配合國際航空趨勢，鼓勵航空公司採行無紙化運輸作業，達到節能減碳之效果。	民用航空局			持續辦理(105.12.31)	
		3. 為推行綠能環保措施，持續於各類紙本通知單上，宣導保戶改以E-mail方式寄交。	中華郵政公司(壽險處)			持續辦理(105.12.31)	
		4. 要求各縣市政府確實副知觀光局取得溫泉標章業者訊息，俾即時於網站更新取得溫泉標章	觀光局(技術組)		各縣市政府觀光單位	持續辦理(105.12.31)	

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	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
		之業者資訊，以提供民眾查詢並選擇有溫泉標章場所消費泡湯。					
		5. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合宣導「永續消費」理念。	觀光局(查報中心)		直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	
		6. 將舊有文物或擬報廢之剩餘零組件予以活化後，再製成商品販售。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
		7. 預計 104 年再採購傾斜式電聯車 16 輛，可節省耗電量約 20% 每列。	臺鐵局			持續辦理 (105.12.31)	
36	10.(2)推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	依道路交通安全規則辦理車輛報廢業務。	經濟部、環保署、公路總局	經濟部、環保署	直轄市政府、縣(市)政府	持續辦理 (105.12.31)	

彙整單位：交通部 聯絡人：李榕芳 電話：02-2349-2122 傳真：02-2389-9887 E-mail：claire0429@motc.gov.tw