

附件

行政院消費者保護會 105 年 7 月 21 日第 48 次會議通過

行政院 105 年 8 月 8 日院臺消保字第 1050172844 號函頒實施

106-108 年度消費者保護計畫

行政院消費者保護處 編印

105 年 8 月

106-108 年度消費者保護計畫

一、前言

我國消費者保護法（以下簡稱消保法）第 1 條開宗明義揭示立法意旨為：「保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質」，為達成該意旨，於同法第 3 條規定政府應實施之相關措施。另依同法第 6 條及第 41 條規定，消費者保護主管機關，在中央為目的事業主管機關，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府；行政院則為研擬及審議消費者保護基本政策與監督其實施之機關。

為推動政府應採行之消費者保護措施，同法第 41 條規定，行政院除應研擬及審議消費者保護基本政策及措施外，亦應研擬、修訂消費者保護計畫及檢討其執行成果，以及審議各主管機關消費者保護方案及其執行之推動、連繫與考核。自民國 83 年行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）公布「消費者保護基本政策」後，即於民國 85 年開始逐年檢討並研訂次一年度消費者保護計畫，供各主管機關研擬次一年度消費者保護方案，並據以落實執行。

消保業務推動多年來，透過政府、企業經營者、消費者保護團體與消費者長期的努力，已受到高度的重視與關注。為利各主管機關配合預算及施政重點，更彈性規劃推動消保業務，行政院消保會自民國 98 年起，將每年實施之消費者保護計畫改為 2 年之實施期程，再由各主管機關依據職權、消費環境及預算規模自行研訂消費者保護方案。

101 年 1 月 1 日起行政院消保會因政府組織改造併入行政院本部，行政院乃依據前開消保法規定，承續研訂消費者保護計畫。為使未來中央主管機關於配合消費者保護業務考核提報方案執行成果之年度與其消費者保護方案年度相符，本計畫期

程調整為 3 年。另為落實中央主管機關對地方主管機關的監督權責，自本計畫開始，僅由中央主管機關研訂消保方案，並據以監督地方政府之相關業務。

106-108 年度消費者保護計畫（以下簡稱本計畫）業經 105 年 7 月 21 日本院消費者保護會第 48 次會議審議通過，計列計六大目標、十項實施策略共 70 項具體措施為主軸，內容涵括相關中央主管機關及直轄市、縣市政府之消費者保護業務，期各主管機關能據以落實執行，以實現消保法的立法意旨。

二、計畫目標與實施策略

本計畫參照消費者保護法、「消費者保護基本政策」、「電子商務消費者保護綱領」、「消費者保護-推動永續消費政策綱領」、「高齡者消費生活保護政策綱領」、本院年度施政方針及國內外消費者保護趨勢等，研提計畫目標與實施策略如次：

- （一）**確保商品與服務安全及品質**：104 年發生的八仙樂園塵爆事件，再次突顯消費安全的重要性，尤其對短期聚集大量人潮的消費活動之安全更須特別關注；此外，105 年 2 月強震突顯之建築物設計施工品質不良問題，以及黑心食品、商品含毒性化學物質等問題，均顯示消費商品與服務之安全及品質，為消費者保護業務推動首須關注之課題。政府各主管機關應持續掌握問題成因，透過法令檢討、建立機制與加強查核等手段，賡續強化保護作為，以保障消費者的身體健康及生命安全。
- （二）**促進交易自由與公平**：即使在自由競爭的市場，企業經營者為逐利，仍可能會運用不公平的定型化契約，或採取仿冒、詐騙或不當誘導等不公平競爭手段，以及提供不實資訊或隱匿重要交易資訊。近年來影響消費者的自由選擇權及侵害消費者權益事件，如健身中心、補習班、購屋、網

路購物等消費糾紛或詐騙等，仍不斷發生，雖然政府已研訂相關規範或採取管制措施，但仍須持續檢討增修(訂)相關法規並落實執行。此外，面對共享經濟、大數據應用等新商業形態的來臨，政府機關基於消費者的福祉、選擇自由及公平，應進行適度的管理規範，然而經濟發展與消費者權益乃是一體兩面，政府必須兼顧，透過消費自由以促進經濟發展，並運用公平競爭及消費者保護相關措施，以維護市場交易秩序。

- (三) **維護高齡者消費權益**：我國即將進入「高齡社會」，考量高齡者在消費生活上屬相對弱勢族群，須加強維護其消費權益及滿足未來消費需要；另鑑於以往高齡者相關計畫內容已不合時宜，本院乃參酌國內外發展趨勢及相關文獻，研擬及核定實施「高齡者消費生活保護政策綱領」，各主管機關應依權責並參據該綱領落實執行相關措施，以提升高齡者的消費生活品質。
- (四) **持續推動永續消費**：經濟快速發展導致過度或不永續的生產和消費，造成高度的資源損耗、氣候變遷與環境污染，為改變消費者不永續的消費模式，聯合國發起推動永續消費，並將相關理念納入聯合國「消費者保護指導綱領」中。本院於 99 年 8 月參照聯合國前開綱領，訂頒「消費者保護-推動永續消費」政策綱領，據以推展永續消費的工作，以在兼顧環境保護的目標下，維護消費安全並促進社會及經濟發展。「永續消費」工作與消費者權益關係密切且範圍廣泛，政府各主管機關應依權責及參照該政策綱領持續推動及執行相關措施。
- (五) **強化消費諮詢及申訴功能與案件原因究明**：為預防消費者受害、保障消費者因消費商品或服務遭受損害之求償權利，政府除應提供專業及多樣的諮詢服務及救濟管道，以健全訴訟前之爭議處理機制外，亦應加強服務人員的訓練，以

提升服務品質。此外，網路購物的無遠弗屆，逐漸衍生許多國人跨境消費爭議，政府應設法加強協處並研議建置跨境消費爭議處理機制。另為能即時遏止重大消費爭議的發生，也應積極就消費者諮詢及申訴之爭議原因定期進行統計分析，並即時採取預防或介入措施。

- (六) **增進消費者參與消保事務之能力及認知：**消費者是消保業務的主角，除了提升消費者的自我保護能力外，消費者及消保團體如能更積極參與消保公共事務，如市場監測、提供倡議、檢舉不法等，與政府、企業經營者共同努力提升消費生活環境品質，更能收事半功倍之效。因此，政府部門除了透過多樣化的教育及宣導作為，充實消費資訊、增進消費者消費知能及參與消保事務的意識外，也應儘量規劃提供消費者及消保團體參與消保事務的管道，如邀請消費者擔任市場商品監視員或消保志工、參與相關訓練及座談會、建立告密者制度等，以增進消費者參與的機會。

三、實施要項與具體措施

為利各主管機關參照本計畫及消保法第 3 條規定研訂「106-108 年度消費者保護方案」，爰依據計畫目標、實施策略及消保法第 3 條所規定政府應辦理之措施為架構，研訂本計畫之實施要項與具體措施如次：

(一) 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。
2. 加強食品添加物、基因改造及有機食品和農產品之使用規範、管理及查核。
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。

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。
5. 加強農藥、動物用藥與飼料製造與流向之管理，並落實對業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。
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。
7. 加強對建築物構造與設備安全之檢查以及耐震能力之評估補強，並揭露相關資訊。
8. 針對短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之室內外消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核（含公共意外責任險投保情形）。
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）。
10. 加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。
11. 加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。
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)。
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。

（二）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。
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。
3. 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核

(處)。

4. 針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。
5. 針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)等行銷方式，給予適度規範及查核。
6. 針對透過網站、行動軟體及社群所為之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。
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。

(三) 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。
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。

(四) 促進自由公平競爭及合理價格之維持

1. 防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題，並透過規範查核等手段促進自由公平競爭，以增進消費者的選擇權及利益。
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。
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。
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. 研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。
6. 針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費用或逐步加價)，加強規範及查處。

(五) 環保安全商品之促進

1. 針對食品器具及容器之包裝、材質，加強環保、安全之管理及規範。
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。
3. 對於宣稱環保之商品，加強安全及品質之查核。
4. 持續推動源頭減量，並研訂各項行為準則，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。
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。

（六）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。
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。
3. 加強大眾運輸班次延誤、停（併、減）班及重大事故之必要處理機制。
4. 對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營與7日無條件解約權及其合理例外情事之管理及查核。
5. 落實不動產交易（含租賃）之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理。
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. 加強商品與服務售後服務（含維修、退換貨）之規範與管理。
8. 防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。

9. 健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。

(七) 扶植、獎助消費者保護團體

1. 輔導設置消費者保護團體。
2. 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。
3. 加強對消費者保護團體之獎勵、補助。
4. 協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。

(八) 協調處理消費爭議

1. 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。
2. 結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並研發消費爭議申訴之行動軟體。
3. 輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。
4. 研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。
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。
6. 推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制，並完備相關法令制度。
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。
8. 協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。

(九) 推行消費者教育及宣導

1. 加強推動各級學校消費者保護教育，鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。
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。

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）之消費者保護教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。
 4. 加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。
 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。
 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。
 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。
 8. 鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。
- （十）其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略
1. 其他高齡者消費生活保護相關措施
 - （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。
 - （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。
 2. 推動食物銀行或二手商品等，減少資源浪費、加強弱勢照顧及促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。
 3. 針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。
 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。
 5. 加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析。

6. 規劃提供消費者參與消保公共事務的管道及機會，以及提升消費者消費知能及參與消保事務的意識。

7. 其他。

四、編審作業及其他注意事項

- (一) 本計畫經提本院消費者保護會議通過後，以本院函送各中央主管機關據以研訂「106-108 年度消費者保護方案」。
- (二) 各中央主管機關應依據各自施政目標、業務職掌分工、預算規模等，從本計畫中選取與自身權責相關之實施要項、具體措施至少 7 項，再據以研擬各措施之執行項目。
- (三) 前開至少 7 項措施中，應至少包括 1 項與高齡者消費保護有關之項目；惟確認 106-108 年內無高齡者相關業務項目之中央主管機關，可免提報。
- (四) 請各中央主管機關依據本計畫附件 3 格式，擬訂「106-108 年度消費者保護方案（草案）」，於 105 年 9 月 30 日前函報本院審議。
- (五) 各主管機關為執行本計畫所訂之方案執行項目，應依權責確實預為編列相關預算。
- (六) 各中央主管機關研擬「106-108 年度消費者保護方案」應注意以下事項：
 - 1. 各執行項目之研擬，不應侷限於現行法令規定，而應以政策及計畫目標，立於消費者立場及考量消費者之需要，而研訂未來三年具前瞻性之執行項目，以有效達成本計畫之目標。
 - 2. 上年度尚未完成事項，及歷年考核委員建議事項，應檢討納入。
 - 3. 各執行項目之年度預定進度及所編列預算，均應儘量加以量化。
 - 4. 所列之執行項目如有涉及地方主管機關（單位）相關業務，中央主管機關得監督其辦理成效。

5. 各主管機關研擬「106-108 年度消費者保護方案」時，請依所定格式，採用 A4 橫式、word 系統編輯，以利資料上網供各界下載。
- (七) 本計畫所列之各項策略與具體措施，如涉及數機關或地方機關，請主辦機關於研擬重點執行項目時，主動積極協調各相關機關或地方機關，俾使各項策略與具體措施皆得以落實並有效推動。若有分工不清或發生權責爭議時，各機關應依以往協調結論、審查及督考意見等進行修正，必要時提報本院消費者保護會討論。
- (八) 因應政府組織改造，尚未完成組織改造之機關單位，仍須依本計畫所訂時程研擬「106-108 年度消費者保護方案」，惟可於方案之備註欄註明「預定自○年○月起移撥○○機關」字樣。改制後之機關，須概括承受原機關於消費者保護方案所列之措施與執行項目，並持續積極辦理。
- (九) 本計畫於實施期間如有增(修)訂之必要，將於增(修)訂部分研訂完成後，請各主管機關將增修部分之具體措施納入「106-108 年度消費者保護方案」。
- (十) 各主管機關如擬於「106-108 年度消費者保護方案」執行期間增(修)訂方案內容，請將增(修)訂部分函送本院審議。
- (十一) 本計畫未盡事宜，各主管機關仍應主動依消保法及相關法令規定，積極推動相關消費者保護工作。

附件 1

「106-108 年度消費者保護計畫」分工表

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
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。	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)	
	(2)加強食品添加物、基因改造及有機食品和農產品之使用規範、管理及查核。	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)	
	(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。	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)	
	(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。	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)	
	(5)加強農藥、動物用藥與飼料製造與流向之管理，並落實對業者、農戶之監督輔導以及對農藥、動物用藥殘留之查核。	農委會、衛福部	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(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。	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)	
	(7)加強對建築物構造與設備安全之檢查以及耐震能力之評估補強，並揭露相關資訊。	內政部	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(8)針對短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之室內外消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。	內政部、教育部、交通部、文化部、衛福部、環保署、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(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)。	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)	
	(10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(11)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	金管會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(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)。	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)	
	(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。	內政部、經濟部、交通部、教育部、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)	
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。	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)	
	(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。	內政部、交通部、退輔會、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	內政部、經濟部、衛福部、公平會、通傳會、財政部、金管會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(4)針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	通傳會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(5)針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)等行銷方式，給予適度規範及查核。	經濟部、教育部、衛福部、通傳會、金管會、公平會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(6)對網站、行動軟體及社群之廣告行為，建立保護兒童及青少年權益之管理及查核機制。	內政部、經濟部、衛福部、通傳會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(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。	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)	
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。	經濟部	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持	(1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題，並透過規範查核等手段促進自由公平競爭，以增進消費者的選擇權及利益。	公平會	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(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。	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)	
	(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	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)	
	(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。	經濟部、各相關機關	直轄市、縣(市)政府相關主管單位	
	(5)研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。	經濟部、農委會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
	(6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費用或逐步加價)，加強規範及查處。	經濟部、公平會、各相關機關	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	
5. 環保安全商品之促進	(1)針對食品器具及容器之包裝、材質，加強環保、安全之管理及規範。	衛福部、環保署	直轄市、縣(市)政府各主管機關(單位)	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(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。	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）	
	(3)對於宣稱環保之商品，加強安全與品質之查核。	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）	
	(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。	環保署、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	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）	
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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	內政部、教育部、經濟部、交通部、衛福部、金管會、各相關機關		
	(3)加強大眾運輸班次延誤、停（併、減）班及重大事故之必要處理機制。	交通部	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(5)落實不動產交易（含租賃）之資訊透明、交易公平與廣告真實之管理。	內政部、公平會	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	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、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(7)加強商品與服務售後服務（含維修、退換貨等）之規範與管理。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
			主管機關（單位）	
	(8)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。	金管會、內政部、交通部、農委會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
7. 扶植、獎助消費者保護團體	(1)輔導設置消費者保護團體。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(4)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
8. 協調處理消費爭議	(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府	
	(2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能，並研發消費爭議申訴之行動軟體。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	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（單位）	
	(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	交通部、衛福部、教育部、各相關機關		
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(6)推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制，並完備相關法令制度。	經濟部、交通部、衛福部、外交部、陸委會、各相關機關		
	(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	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	諮詢等相關服務。		主管機關（單位）	
	(8)協調及補助優良消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
9. 推行消費者教育及宣導	(1)加強推動各級學校消費者保護教育，鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。	教育部	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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	內政部、教育部、衛福部、原民會、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(4)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。	教育部、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策	(1)其他高齡者消費生活保護相關措施			
	(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。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
略	(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。	金管會、衛福部、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(2)推動食物銀行或二手商品等，減少資源浪費、加強弱勢照顧及促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	衛福部、環保署、各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(3)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分，辦理相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通策進相關消保業務的推動情形。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(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。	各相關機關		
	(5)加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(6)規劃提供消費者參與消保公共事務的管道及機會，以及提升消費者消費知能及參與消保事務的意識。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	
	(7)其他。	各相關機關	直轄市、縣（市）政府各主管機關（單位）	

附件 2

106-108 年度消費者保護計畫暨各機關消費者保護方案

編審作業時程

項次	工作項目及內容	辦理機關	預定完成期限
1	研擬「106-108 年度消費者保護計畫（初稿）」	行政院	105/04/15
2	召開研商「106-108 年度消費者保護計畫(草案)」會議。	行政院	105/05/15
3	核定「106-108 年度消費者保護計畫」： 1. 計畫草案提報行政院消費者保護會。 2. 函請各中央主管機關依計畫研提消費者保護方案（草案）。	行政院	<u>105/6/30</u>
4	中央主管機關研提「106-108 年度消費者保護方案（草案）」，並函送行政院審議。	各中央主管機關	<u>105/9/30</u>
5	審議及核定各中央主管機關「106-108 年度消費者保護方案」： (1) 初審中央主管機關消費者保護方案（草案），並提報行政院消費者保護會。 (2) 審議裁示事項，以院函請各中央主管機關據以執行	行政院	<u>105/11/30</u>

附件 3

(中央機關名稱) 106-108 年度消費者保護方案 (草案)

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

彙整單位：

聯絡人：

電話：

傳真：

E-mail：

