

國家通訊傳播委員會 106-108 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	1
(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
2. 標示與廣告真實	1
(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
(3) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)	2
(4) 針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導	3
(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	4
(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	4
4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持	5
(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	5
6. 公平交易之促進	5
(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	5

(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	6
8. 協調處理消費爭議	6
(1) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制	6
(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	7
(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	7
(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	7
9. 推行消費者教育及宣導	7
(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	7
10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護政策	8
(1) 其他高齡者消費生活保護相關措施	8
(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	8

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
	查核，並檢討修訂其 規範。	資訊，以確保消費者權益。 2. 抽查市售電信設備，以確保產 品充分標示警語及認證資訊。 3. 委託驗證機構辦理電信設備審 驗及標示宣導說明會。					
3	2.(3) 針對商品與服務 之不實廣告及宣 稱，加強管理與查 核(處)。	1. 對於取締違規醫藥、金融廣告 或誇大不實廣告，加強與衛福 部、金管會、公平會聯繫，加 速處理效率，以保障消費者權 益及健康。 2. 於辦理廣電研習活動，宣導消 費者保護相關法令規章與制 度，俾便業者熟知法令。 3. 定期將「違反衛生法規之核處 名單」及「應注意刊播涉及違 規之廣告清冊」上網，以促使 業者修正廣告內容，並提供消 費者正確資訊之管道。 4. 於廣電事業換照或評鑑時，將 其廣告違規核處紀錄或廣告品 管流程、觀眾服務與申訴處理 情形等列入審查項目或加分項	電臺與內容事務處			持續積極辦理。	

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
		目，以督促業者管控其播出之廣告。 5. 監測巡查取締非法廣播電臺，避免民眾誤信非法廣播電臺廣告販售之商品或服務，維護民眾權益。	三區監理處			1. 每日使用各地區設置之電波監測站確認有無非法廣播電臺，並作成報表，另輔以巡查可能設置非法廣播電臺天線處所，每月約 1-2 次，倘有非法廣播電臺設置均即刻辦理偵測蒐證作業，程序完備後執行取締工作。(截至 105 年 8 月 31 日止非法廣播電臺數為 0) 2. 持續積極辦理。	
4	2. (4) 針對商品與服務之置入性行銷，加強管理與輔導。	制定廣播、電視節目為置入性行銷相關規範，要求業者為置入性行銷時，應遵守不得刻意影響節目內容編輯、不得直接鼓勵購買	電臺與內容事務處			持續積極辦理。	

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
		物品、服務及不得誇大產品效果等規定，且須明顯揭露置入者訊息，以維護視聽眾權益，使業者有明確標準遵行。					
5	2.(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。	1.依據衛星廣播電視法第二十八條第二項規定，本會對以兒童為主要收視對象之頻道或節目所播送之廣告內容、時間予以限制，以保護兒童身心健康及視聽權益。 2.依據衛星廣播電視法第二十九條第一項規定「主管機關得指定節目或廣告，於指定之時段或以鎖碼方式播送」，本會針對特定節目或廣告，得指定時段或以鎖碼方式播送。	電臺與內容事務處			持續積極辦理。	
6	2.(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。	依兒童及少年福利與權益保障法第46條第1項規定，本會召集內政部、教育部、經濟部、文化部及衛生福利部等相關目的事業主管機關成立「iWIN網路內容防護機構」(簡稱iWIN)，iWIN辦理申訴機制之建立及執行等	電臺與內容事務處			持續積極辦理。	

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
		任務，如接獲民眾申訴網路廣告內容不妥，將依相關法令規定，轉請權責機關處理。					
7	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.持續觀察市場趨勢，檢討固定通信價格調整上限制實施之必要。 2.按本會公告，辦理固定通信業務市場主導者依資費管制之調整係數X值，調降xDSL 電路月租費(除 FTTH 及 FTTB 外)。 3.本會將督促行動電信業者實施之資費方案應於電子網站及各營業場所完整揭露資費訊息，以達資訊公開及落實保護消費者權益。	綜合規劃處 平臺事業管理處 平臺事業管理處			1.持續積極辦理。 2.依本會 102 年 2 月 7 日通傳綜規字第 10240003860 號公告，固定通信業務市場主導者應自 102 年 4 月 1 日起至 106 年 3 月 31 日止，依資費管制之調整係數X值，調降xDSL 電路月租費(除 FTTH 及 FTTB 外)。 3.本會將持續觀察市場趨勢，檢討 106 年 4 月 1 日後價格調整上限制實施之必要。	
8	6. 公平交易之促進 (1)持續檢討研(修)	1.配合固網或行動業者提供之電信服務變更、消費申訴內容形	平臺事業管理處			持續積極辦理。	

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
	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。	態改變及消保團體之關注事 項，持續檢討營業規章及服務 契約範本之研修。 2.持續辦理電信事業「電信商品 (服務)禮券定型化契約應記載 及不得記載事項」查核作業。 3.於本會官網公告定型化契約範 本，並督促業者應於營業場所 及網站公告服務契約以利民眾 知悉。 4.完成「有線廣播電視系統經營者 ／有線播送系統定型化契約應 記載及不得記載事項」提報行 政院。					
9	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。	督導電信業者配合警政單位發 送防詐騙宣導簡訊、攔阻國際話 務白名單等相關措施，協助防制 電信詐騙。	基礎設施事務處			持續積極辦理。	
10	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	不定期就重大消費爭議案件，皆 會進行調查或適時以新聞稿揭 露。	平臺事業管理處			持續積極辦理。	

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
	與即時處理機制。						
11	8.(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。	就申訴案件量無法下降的業者，每季邀集業者赴會說明並責成提出改善措施。	平臺事業管理處			持續積極辦理。	
12	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。	每月定期公布電信消費爭議申訴案件量及其分析報告於網站，就申訴案件量無法下降的業者，每季邀集業者赴會說明並責成提出改善措施。	平臺事業管理處			持續積極辦理。	
13	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.持續鼓勵固網業者提供身心障礙者優惠措施。 2.鼓勵行動業者針對身心障礙者提供優惠資費方案。 3.邀集業者召開會議，鼓勵其推動身心障礙用戶友善諮詢(如	平臺事業管理處			持續積極辦理。	

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
		網頁資訊、諮詢管道)。					
14	9. 推行消費者教育及宣 導 (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。	於本會官網宣導消費者保護議 題，並於相關會議向業者進行宣 導。	平臺事業管理處			持續積極辦理。	
15	10. 其他依消費生活之 發展所必要之消費者保 護政策 (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。	持續鼓勵業者提供弱勢高齡者 相關優惠措施。	平臺事業管理處			持續積極辦理。	

彙整單位：平臺事業管理處

聯絡人：陳麗鳳

電話：02-33438342

傳真：02-23433600

E-mail：clf0205@ncc.gov.tw