

勞動部 104-105 年度消費者保護方案

勞動部 104-105 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
1. 安全衛生之維護與危險之防止	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
2. 正確標示與廣告真實	1
(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	1
6. 公平交易之促進	3
(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。	3
(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	3
(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。	3
(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。	4
9. 推行消費者教育及宣導	4
(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	4
(5)開發並妥善運用各項宣導資源、強化各種消費爭議議題與措施之宣導。	5
(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	7
(7)推動消費者及業者之風險教育	7
10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	7
(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	7
(4) 其他：跨國人力仲介公司管理及相關工作	7
(4) 其他：國道運輸業勞動條件檢查	8

序號	計畫實施要項及具體措施	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. 安全衛生之維護與危險之防止(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. 提供國家既有化學物質清單，該清單為廠商於國內製造、使用、進出口之化學物質資料，可供化學品管理目的事業主管機關掌握國內危害物質資訊。 2. 建置化學物質毒理及安全健康資訊，供各目的事業主管機關參考運用。	職業安全衛生署	環保署	--	1. 屬經常性，持續維護國家既有化學物質清單。 2. 建置 200 種化學物質安全資料表參考例。	
2	2. 正確標示與廣告真實(3)針對商品或服務之不實廣告，加強管理與查核(處)	1. 辦理查驗防爆電氣設備關鍵防爆功能，及配合抽查市售防爆電氣設備廣告 10 型 2. 辦理已通過防爆電氣設備檢定合格製造廠產銷狀況調查，並查核對應廣告之正確性計 10 案次 3. 辦理機械安全現場輔導，宣導機械之合格標章認知，及抽查市售機械廣告 20 案次	職業安全衛生署 職業安全衛生署 職業安全衛生署	經濟部標準檢驗局	--	1. 完成查驗防爆電氣設備關鍵防爆功能，及配合抽查市售設備廣告計 10 型 2. 完成已通過防爆電氣設備檢定合格製造廠產銷狀況調查，並查核對應廣告之正確性計 10 案次 3. 完成宣導機械安全之合格標章認知，及抽查市售	

		<p>4. 辦理機械製造廠產銷狀況調查，並查核機械銷售廣告之真實性計 20 案次</p> <p>5. 請各地方政府針對在各大報紙刊登異常求才廣告之雇主主動查察，並統計主動查察件數。</p> <p>6. 持續在本部勞動力發展署全國就業 e 網青少年打工及新鮮人求職專區提供求職防騙守則、不實廣告或揭示之案例分析及相關法令，並連結消費者團體網站強化宣導求職安全。</p> <p>7. 如遇有爭議案件時，則依權責規定移請地方政府查明並給予求職者必要之協助。</p> <p>8. 運用本部勞動力發展署台灣就業通客服 0800-777-888 提供即時諮詢協助，並於全國就業 e 網(www.ejob.gov.tw)之青少年打工專區及新鮮人專區提供相關資訊。</p>	<p>職業安全衛生署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p>			<p>機械廣告計 20 案次</p> <p>4. 完成機械製造廠產銷狀況調查，並查核機械銷售廣告之真實性計 20 案次</p> <p>年度內辦理</p> <p>年度內辦理</p> <p>年度內辦理</p> <p>年度內辦理</p>
--	--	--	--	--	--	---

3	<p>6. 公平交易之促進</p> <p>(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。</p>	<p>1. 請各地方政府加強宣導求職人委託私立就業服務機構辦理就業業務，應簽訂職業介紹服務定型化契約，以保障求職權益。如遇有消費爭議情事，移請地方政府查處，並於每年度辦理私立就業服務機構評鑑，提升其品質。</p> <p>2. 請各地方政府辦理私立就業服務機構評鑑計畫，應加強查核其轄內私立就業服務機構與求職者簽訂職業介紹服務定型化契約之情形。</p>	<p>勞動力發展署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>104 年及 105 年年度內辦理</p>	
4	<p>6. 公平交易之促進(2)</p> <p>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</p>	<p>依定型化契約推動情形之需，研訂職業介紹服務定型化契約應記載及不得記載事項</p>	<p>勞動力發展署</p>		<p>直轄市、縣(市)政府</p>	<p>年度內辦理</p>	
5	<p>6. 公平交易之促進(5)</p> <p>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。</p>	<p>1. 將網站納入本署年度定期(每年上、下半年各一次)資安弱點檢測，以確保網站避免遭受惡意入侵。</p> <p>2. 網站設計儘量限制使用者須用自然人憑證始能登入。</p> <p>3. 網站開發建置委外遵循行政院公共工程委員會制式勞務委外契約範本有關資訊安全管理與保密及安全需求之規定以及行政院國發會(前研</p>	<p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p>	<p>--</p> <p>--</p> <p>--</p>	<p>--</p> <p>--</p> <p>--</p>	<p>年度辦理</p> <p>年度辦理</p> <p>年度辦理</p>	

		考會)政府資訊作業委外安全參考指引，並嚴格執行管控。 4. 加強網站相關程式開發及系統操作人員之資安教育訓練及個資保護意識宣導。	資訊處		--	年度 2 場次辦理	
6	6. 公平交易之促進(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. 請各地方政府針對在各大報紙刊登異常求才廣告之雇主主動查察，並統計主動查察件數。 2. 持續在本部勞動力發展署全國就業 e 網青少年打工及新鮮人求職專區提供求職防騙守則、不實廣告或揭示之案例分析及相關法令，並連結消費者團體網站強化宣導求職安全。 3. 如遇有爭議案件時，則依權責規定移請地方政府查明並給予求職者必要之協助。 4. 運用本部勞動力發展署台灣就業通客服 0800-777-888 提供即時諮詢協助，並於全國就業 e 網(www.ejob.gov.tw)之青少年打工專區及新鮮人專區提供相關資訊。	勞動力發展署 勞動力發展署 勞動力發展署 勞動力發展署		直轄市、縣(市)政府 -- 直轄市、縣(市)政府 --	年度內辦理 年度內辦理 年度內辦理 年度內辦理	
7	9. 推行消費者教育及宣導(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	持續辦理外國人來臺工作相關法令、宗教文化及消費者保護教育宣導。	勞動力發展署		--	年度辦理	

者保護教育及宣導						
9. 推行消費者教育及宣導 (5)開發並妥善運用各項宣導資源、強化各種消費爭議議題與措施之宣導。	<p>1. 於本部勞動力發展署各分署辦理之相關職業訓練計畫說明會，適時向訓練單位說明對外文宣招生之正確做法與原則。</p> <p>2. 於本部勞動力發展署各分署辦理各項多元化相關活動，結合各式文宣資源向民眾加強宣導如何選擇報名參加民間訓練課程之注意事項。</p> <p>3. 持續透過短片、廣播、平面報紙、宣導手冊、網路等媒體進行宣導外國人來臺工作相關法令及消費者保護教育資訊</p> <p>3、函請各級總工會自 104 年 1 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止，於重要集會及辦理勞工教育訓練活動時，將消費者保護教育納入訓練課程中，並將此訊息轉知其會員工會，廣為宣導消費者保護觀念。</p> <p>4. 結合本部及所屬機關內部員工終身學習推動活動，推動內部員工消費者教育及宣導活動。</p>	<p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動力發展署</p> <p>勞動關係司</p> <p>人事處</p>			<p>年度辦理</p> <p>年度辦理</p> <p>年度辦理</p> <p>預計每年度 30 家</p> <p>年度辦理 2 場次</p>	

		5. 每年度辦理 2 場次「消費者保護宣導」訓練講習，其內容包含消費爭議議題與消費者保護措施相關專題宣導，以增進同仁消保概念。	勞工保險局		於各年度 12 月底前辦理完成。
		6. 於本局組織學習暨網路學習教學專區隨時建置更新各種消費爭議議題與措施相關資料，以提供同仁最新消保知識。	勞工保險局		於各年度 12 月底前辦理完成。
		7. 每年度積極遴派人員參加消費爭議議題與措施相關專題課程，以強化同仁消保概念。	勞工保險局		於各年度 12 月底前辦理完成。
		8. 辦理辦事處志工教育訓練，安排消費保護議題與措施相關專題宣導訓練講習課程。	勞工保險局		於年中及年末各辦理 1 次，共計 2 次。
		9. 於每年辦理的業務研討會。安排消費保爭議議題與措施相關專題宣導訓練講習課程，以提供投保單位經辦人最新消費者保護知識。	勞工保險局		每年於 3 月至 10 月辦理 70 場。
		10. 辦理新投保單位及投保單位新承辦人講習安排消費爭議議題與措施相關專題宣導訓練講習課程，以提供同仁最新消費者保護知識。	勞工保險局		每年於 3 月至 11 月辦理 86 場。
		11. 辦理勞動保障宣導會(校園深耕計畫)。安排消費議題與措施相關專題宣導訓練講習課程。	勞工保險局		每年 3 月至 11 月辦理 90 場。

	9. 推行消費者教育及宣導(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	於本部官網建立「消費者專區」 1. 建立行政院消費者保護會網站連結, 提供民眾查尋相關資訊。 2. 由本方案各執行單位, 提供執行之相關訊息, 充實消費資(警)訊	資訊處 資訊處		--	年度經常辦理	
7	9. 推行消費者教育及宣導(7)推動消費者及業者之風險教育	辦理本部及所屬機關內部員工風險教育及宣導活動。	人事處			每年度辦理 2 場次	
8	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略(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. 成立消費者保護業務推動小組並定期召開檢討會議 2. 配合行政院消費者保護會交辦事項, 推動相關工作	綜合規劃司 綜合規劃司			每半年召開檢討會議一次	
9	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略(4)其他跨國人力仲介公司管理及相關工作	1. 持續辦理跨國人力仲介公司服務品質評鑑, 以提升跨國人力仲介公司之服務品質, 維護雇主及外籍勞工權益。 2. 強化本部勞動力發展署私立就業服務機構管理系統及評鑑結果查詢系統, 使民眾快速取得評鑑成績及仲介公司違法情形等資料, 作為選任參考。	勞動力發展署 勞動力發展署			每年度辦理 每年度辦理	

		3. 依跨國人力仲介公司服務品質評鑑成績之等級執行查察計畫，防止跨國人力仲介公司損害雇主及外籍勞工權益。	勞動力發展署			每年度辦理	
10	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略(4) 國道運輸業勞動條件檢查	1 執行「落實客運業遵守工作時間勞動檢查及後續追蹤計畫」，年度內將針對國道客運業者賡續並加強執行勞動檢查，有違反勞動法令情事者，責其立即改善，並由地方勞工行政主管機關辦理複查。 2、執行「勞動條件檢查專屬查核資訊通報系統」通報事宜，加強勞動檢查後續追蹤管考。	職業安全衛生署 職業安全衛生署	交通部		每年度辦理 每年度辦理	

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：林政諭

電話：02-85902863

傳真：02-85902850

E-mail：linsan@mol.gov.tw