

國軍退除役官兵輔導委員會 104-105 年度消費者保護方案

國軍退除役官兵輔導委員會 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	5
(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	5
(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	5
(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	5
(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)	6
(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
2.正確標示與廣告真實	7
(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	7
(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	7
5.安全環保包裝之促進	7
(2)鼓勵企業經營者從消費者保護及環境保護觀點，從事產品開發、設計及包裝	7

6.公平交易之促進	8
(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	8
(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	8
(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	8
(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	9
7.扶植、獎助消費者保護團體	10
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	10
8.協調處理消費爭議	11
(1)落實重大消費爭議案件之即時處理機制	11
(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	12
(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	12
(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	12
9.推行消費者教育及宣導	12
(2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	12
(3)加強對特定消費族群(如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民……等)之消費者保護教育及宣導	13

(5)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	14
(6)充實消費資（警）訊，並檢討於主管網頁設置專區	15
(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	15
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	16
(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	16
(2)推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	16

國軍退除役官兵輔導委員會 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. 安全衛生之維護與危險之防止： (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	要求所屬農場機構對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。另針對服務項目實施遊客滿意度調查，即時分析改善。	事業處 (農林機構)	內政部、經濟部、教育部、交通部、農委會		經常辦理(105年12月31日)	
2	(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	依衛福部所訂醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法及環保署相關規定，要求所屬醫療機構建立管控機制，妥善處理「廢棄物清理」，包括廢棄物貯存、清除、處理及流向追蹤管理。並配合地方環保單位監控毒性物質處理。	就醫處 (醫療機構)	環保署、經濟部		經常辦理(105年12月31日)	
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	1. 要求所屬農場及醫療機構配合相關法規之規定及主管機關政策，撤架或回收、銷毀或召回問題商品，建立各項商(藥)品回收等作業標準流程，監控其實施，並於網站或公開場所公告周知，作充分之資訊揭露。 2. 所屬醫療機構建立資訊警示系統，提示醫療衛材、用品、藥品效期，於逾效期前，適時更	事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	經濟部、交通部、財政部、環保署、衛福部、農委會		經常辦理(105年12月31日)	

		換補足符合效期之品項。					
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)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求所屬農場機構依本會核定之「遊憩區公共安全管理及應變標準作業程序(SOP)實施計畫」落實各項安全事故應變及通報機制。 2. 所屬醫療機構發現藥品或衛材之不良品、不良反應，即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報，並隨時監測該通報系統之訊息，以強化商品及服務安全。 	事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、經濟部、交通部、衛福部		經常辦理(105年12月31日)	
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 所屬農場機構均依規定投保公共意外險。 2. 所屬醫療機構均要求供貨商及生產廠商提供用品安全檢測及保險，並建立損害填補機制以維護消費者權益。 3. 所屬醫療機構針對商品或服務危險度高之委外或合作廠商要求須加保責任險，並建立損害填補機制以維護消費者權益。 	事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	內政部、經濟部、衛福部		經常辦理(105年12月31日)	

6	<p>2. 正確標示與廣告真實</p> <p>(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</p>	<p>1. 建立所屬農場機構公共設施維護管理機制，設立危險警告標示並定期巡查，落實公共設施安全維護管理。</p> <p>2. 所屬醫療機構指派專人不定期查核有危險之虞之商(藥)品有無警告標示，並適時公告加強宣導。</p>	<p>事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)</p>	<p>內政部、經濟部、交通部、環保署、衛福部、農委會</p>		<p>經常辦理(105年12月31日)</p>	
7	<p>(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</p>	<p>1. 函頒本會所屬農場考核評鑑實施計畫，對於農場機構公共設施之維護管理機制，設立危險警告標示並定期巡查，以落實公共設施安全維護管理，均訂有規範及納入評鑑項目。</p> <p>2. 依據「國軍退除役官兵輔導委員會農林遊憩區經營管理暨安全維護督導實施計畫」，定期督導並查核所屬農場機構執行情形。</p>	<p>事業處 (農林機構)</p>	<p>內政部、交通部、農委會</p>		<p>列入焦點工作查核，每季至少辦理1次 (105年12月31日)</p>	<p>修正</p>
8	<p>5. 安全環保包裝之促進</p> <p>(2) 鼓勵企業經營者從消費者保護及環境保護觀點，從事產品開發、設計及包裝</p>	<p>1. 要求所屬農場機構產品包裝，依環保相關規定，採用可回收、再利用等材質，減少環境污染與垃圾量。</p> <p>2. 鼓勵所屬農場機構所生產之產品，依環保署相關規定，朝可回收、再利用等材質包裝，減</p>	<p>事業處 (農林機構)</p>	<p>經濟部、環保署</p>		<p>經常辦理(105年12月31日)</p>	

		少環境污染與製造垃圾量。					
9	6. 公平交易之促進 (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	所屬農場機構發行之住宿券均於銀行設立專款專戶做為履約保證，並責成專人負責住宿券之管理及查核。	事業處 (農林機構)	內政部、教育部、經濟部、交通部、衛福部、金管會		經常辦理(105年12月31日)	
10	(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	所屬農場機構均依相關規定加強網路控管機制，除架設SSL加密機制外，亦加強頁面認證(驗證碼)功能、限制管理介面來源存取及加強密碼強度、限制上傳附件格式及目錄執行權限、網站弱點掃描之項目，提升網站安全性，強化消費者對電子商務之信賴。並利用場務會議等場合向同仁宣導，要求農場系統管理人不得外洩民眾個資。	事業處 (農林機構) 統計處	經濟部、內政部、交通部、通傳會、金管會		經常辦理(105年12月31日)	修正
11	(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. 所屬農場機構辦理郵購買賣(線上訂房)業務時，均依相關規定加強網路控管機制，並架設SSL加密機制，強化消費者對電子商務之信賴。 2. 三高山農場於網站上販售農特產品時，買受人資料均依隱私權保護相關規定辦理。並將資訊安全列為每年辦理農場機構定期督訪時重點查核事項。	事業處 (農林機構)	經濟部		經常辦理(105年12月31日)	修正

12	(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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各服務、安養、醫療機構依會頒規定訂定防騙工作計畫及防騙專案小組宣導各項反詐騙措施。並與地區內金融(郵局、國軍財務組、台灣銀行)、警政、調查、地方政府相關單位、醫院、所屬其他機構等建立聯繫通報網絡。另將防詐騙作為及成效,列入每半年工作輔訪焦點工作項目。 2. 篩選曾受騙或易受騙(如單身體弱、年邁獨居、神智不清等)榮民眷造冊,依實際狀況,將其列為特需(較需)照顧對象,服務人員(含志工)平時加強訪查宣導、囑託鄰里加強關照或協調轄區警局加強巡邏。 3. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目暨網站,以圖文、漫畫等方式,刊載相關法令、防詐騙案例、因應措施與救濟管道。 4. 要求所屬農場機構對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。 5. 所屬農場機構或供應商所提供的商品或服務有安全或衛生上的危險或瑕疵時,依消保規定 	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處	經濟部、內政部、法務部、交通部、衛福部、農委會、通傳會、金管會		經常辦理(105年12月31日)	
----	---------------------------------	---	--	---------------------------------	--	------------------	--

		<p>辦理。並於網站及商品加註退換貨品聯絡電話及意見反映信箱，由專人負責，以便民眾退換貨品及意見反映。</p> <p>6. 所屬醫療機構網站及院訊定期刊登消費安全相關報導。</p> <p>7. 所屬醫療機構門診、住院及志工服務櫃台提供消費者查詢醫療衛生資訊。</p> <p>8. 本會全球資訊網「政風橋樑」專區，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。</p>					
13	<p>7. 扶植、獎助消費者保護團體</p> <p>(2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作</p>	<p>1. 各所屬機構訂閱消費者文教基金會出版之「消費者報導」月刊，及民間團體出版有關「消費者報導」之刊物，以掌握最新消費常識，瞭解消費權益。</p> <p>2. 年度各所屬機構透過地方消保團體或轄區消保組織間保持業務聯繫、意見交換及業務合作，建立資源共享。並提供預防保健、衛教宣導或義診等服務，加強消費者服務與保護。</p> <p>3. 透過「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目協助登載及宣導相關訊息。</p>	<p>服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處</p>	各相關部會局署		經常辦理(105年12月31日)	

		<p>4. 年度內行文邀請消保官蒞臨所屬機構上課(指導如何加強與消費者保護團體之聯繫及諮詢合作)。</p> <p>5. 所屬機構網站建置「中華民國消費者文教基金會」網站之連結。</p> <p>6. 本會及所屬機構納入年度「榮民代表懇談會」及服務區座談會等適當時機，邀請消保團體實施消保法規及消保案例教育宣導。預計實施 416 場次，宣導人數 16,000 人次。並辦理 1 場與各縣市政府消保團體合作農業休閒旅遊平台資訊整合活動。</p>					
14	<p>8. 協調處理消費爭議 (1) 落實重大消費爭議案件之即時處理機制</p>	<p>1. 不定期檢討有關消費事故相關規範，並配合主管機關法規適時修正。</p> <p>2. 發生時員工立即通報相關單位，並協助處理爭議。</p> <p>3. 本會所屬機構設置「消保業務承辦人」及「服務(客服)中心」、「志工服務櫃台」、「意見投訴箱」、「專線電話(語音系統)」等多元管道，提供消費者查詢資料、掛號、及其他相關諮詢服務，由專人解答消費者各種</p>	<p>就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)</p>	各相關部會局署		經常辦理(105年12月31日)	

		問題，定期檢討服務成效及有關消費事故之處理。					
15	(4) 研修(訂)重大消費事故損害賠償機制	本會及所屬機構(如醫療機構設置醫療糾紛處理委員會)不定期檢討有關消費事故損害賠償機制相關規範，並配合主管機關法規適時修正。	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	各相關部會局 署		經常辦理(105 年12月31日)	
16	(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	所屬機構均設置消保業務承辦人，辦理消保業務，處理並統計各項消費爭議申訴事件，研擬改進策略，並適時公布周知。	就養處 (安養機構) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構)	各相關部會局 署		經常辦理(105 年12月31日)	
17	(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	要求所屬農場及事業機構於服務台指派專人提供身心障礙者消費諮詢等相關服務，並教育相關同仁熟悉諮詢與服務之技能與流程。	事業處 (農林、事業 機構)	內政部、經濟 部、教育部、交 通部、農委會		經常辦理(105 年12月31日)	新增
18	9. 推行消費者教育及宣導 (2) 結合終身學習或企業經營者組織實施消費者教育	1. 本會及所屬機構每年均運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策，以強化員工消保知識及專業知能。 2. 辦理農場機構觀光服務、消費	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處	各相關部會局 署		1. 每年至少辦理有關消保法規與政策講演50場次，參與人數	修正

		<p>保險等相關實務與法律之講習，防杜影響商品與服務品質事件之發生。</p> <p>3. 「榮光雙周刊」設「防騙走廊」專欄，針對老人及婦女等族群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉提升讀者消保及自我保護等意識，並同步於榮光電子報配合刊載；另協請「長青樹」廣播節目，配合宣導。</p>	<p>(訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 人事處</p>			<p>500 人次。</p> <p>2. 每年至少辦理 1 次消保業務研習。 (105 年 12 月 31 日)</p>	
19	<p>(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</p>	<p>1. 各服務機構每年均運用「與民有約榮民代表懇談會」、「榮民分區座談會」等各種集會及訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民…等之消費者保護教育宣傳。</p> <p>2. 所屬機構利用每月工作(場務)會報機會、「職場講座」等各種集會時機，向員工(包含特定消費族群，如：婦女、原住民等)進行消費者保護書面及口頭宣導教育。</p> <p>3. 利用本會全球資訊網「政風橋樑」專區，適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。</p> <p>4. 「榮光雙周刊」現已於第一版開設「防騙走廊」專欄，針對</p>	<p>服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處</p>	內政部、教育部、原住民族委員會		<p>每年辦理外籍與大陸配偶生活適應成長營聯誼活動 22 場次、與民有約代表懇談會 20 場次及榮民分區座談會 390 場次。(105 年 12 月 31 日)</p>	修正

		<p>老人及婦女等族群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉提升讀者消保及自我保護等意識，並同步於榮光電子報配合刊載；另協請「長青樹」廣播節目，配合宣導。</p> <p>5. 派員參加消保業務研習，吸取相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育，相關消保宣導資料置放於服務台、就業服務站，供民眾及學員閱覽取用，另於公布欄公告周知。</p>					
20	(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	<p>1. 運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」刊載各類型之消費爭議案例與紛爭解決法令及措施；另於漢聲電臺「長青樹」每週一至週五帶狀節目中不定時宣導周知。</p> <p>2. 配合各項活動，如榮民節、就業媒合等各項宣導時機，針對消費爭議議題，擴大向社會大眾宣導。</p> <p>3. 所屬醫療機構透過院訊、跑馬燈、電視、布告欄等多元管道刊登消費者保護相關資訊。</p>	<p>服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 人事處 政風處 綜規處</p>	各相關部會局 署		經常辦理 (105 年 12 月 31 日)	

21	(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	1.本會及所屬機構網站設置「消保專區」連結至相關網站;其中「最新消息」亦適時刊登消保資訊,供民眾點閱。消保網站設置及資料建置情形將列入工作輔訪焦點工作查核項目。 2.本會全球資訊網「政風橋樑」專區,定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處 政風處 統計處 綜規處	各相關部會局署		經常辦理(105年12月31日)	
22	(7)推動消費者及業者之風險教育	本會及所屬機構辦理各類風險教育宣導及相關人員專業訓練時,適時納入針對消費者及業者之風險教育。	服照處 (服務機構) 就養處 (安養機構) 就業處 (訓練中心) 事業處 (農林機構) 就醫處 (醫療機構) 行政處	各相關部會局署		經常辦理(105年12月31日)	

23	<p>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</p> <p>(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</p>	<p>1. 所屬農場機構對於住宿房客，自備洗髮精、沐浴乳、浴巾、毛巾、拖鞋、牙刷、牙膏等一次性備品，給予住宿優惠，以增加環境資源永續、綠色消費之誘因，並納入年度工作輔訪焦點工作查核。</p> <p>2. 依循消保法規及主管機關政策，要求所屬機構遵循辦理，善盡社會責任。</p> <p>3. 將永續經營、消費理念及生態環保等納入，俾能確實保障榮民（眷）應有之權益。</p>	事業處 (農林機構)	各相關部會局 署		經常辦理(105 年12月31日)	
24	(2) 推動或檢討修訂商品召回、回收及報廢機制	輔導所屬農場機構農特產品建立換貨制度，以利即時進行退換貨處理。	事業處 (農林機構)	經濟部、交通部、環保署、衛福部		經常辦理(105 年12月31日)	

彙整單位：綜合規劃處 聯絡人：賴資雯 電話：02-27570571 傳真：02-27586775 E-mail：vac0235@mail.vac.gov.tw