

行政院消費者保護會 114 年 12 月 24 日第 96 次會議通過
行政院 115 年 1 月 13 日院臺消保長字第 1155000250 號函頒實施

各中央主管機關 115 年度消費者保護方案

114 年 12 月

目 錄

一、內政部.....	1
二、外交部.....	21
三、財政部.....	25
四、教育部.....	37
五、法務部.....	51
六、經濟部.....	57
七、交通部.....	97
八、勞動部.....	141
九、農業部.....	149
十、衛生福利部.....	175
十一、環境部.....	225
十二、文化部.....	241
十三、數位發展部.....	253
十四、運動部.....	261
十五、大陸委員會.....	267
十六、金融監督管理委員會.....	271
十七、國軍退除役官兵輔導委員會.....	299
十八、原住民族委員會.....	337
十九、客家委員會.....	345
二十、公平交易委員會.....	349
二十一、國家通訊傳播委員會.....	353

內政部 115 年度消費者保護方案

內政部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質	加強桶裝瓦斯之管理及查核並適時檢討修訂相關規範。	督導各地方消防機關辦理液化石油氣容器串接使用場所查核工作，以強化場所安全管理。	各地方消防機關辦理液化石油氣容器串接使用場所查核 7,500 件次。	1-1	消防署 (延續性指標)
2	1- 維護商品或服務之安全及品質	加強消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核。	督導各地方消防機關或配合各部會辦理消防安全檢查時，針對消費場所防火、滅火、警報及避難逃生等消防安全設備檢查。	辦理全國列管場所消防安全設備檢查 22 萬次。	1-1、1-5	消防署 (延續性指標)
3	1- 維護商品或服務之安全及品質	加強公共場所安全管理及查核。	督導各地方消防機關針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理消防安全檢查。	公共場所(建築物)消防安全檢查，檢查場所約 5,500 處。	1-1、1-6	消防署 (延續性指標)
			1. 督導各地方主管建築機關針對短期間聚集大量人潮室內場所之建築物辦理公共安全檢查。 2. 督導各地方主管建築機關歲末年節期間執行大型百貨公司、商場、量販店及巨蛋等場所之公共安全檢查。	1. 公共場所建築物公共安全檢查，查核場所約 5,000 處。 2. 大型百貨公司、商場、量販店及巨蛋等場所建築物公共安全檢查，查核場所約 500 處。	1 : 1-1 2 : 1-5、1-6	國土管理署 (延續性指標)
4	1- 維護商品或服務之安全及品質	加強對建築物結構安全、耐震能力及裝修管控與查核，並揭露相關資訊。	辦理建築物耐震能力評估、耐震補強及耐風設計等技術研究與研發，並推動建築物結構耐用年限評定及修補材料應用之探討，提	辦理 2,800 件既有建築物耐震能力初步評估。	1-4	建築研究所 (延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			評。 4. 督導各地方政府落實「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」相關規定，申報範圍包含防火避難設施、設備安全標準檢查及耐震能力評估檢查等，並依年度督考計畫辦理督考作業。	4. 依年度督考計畫辦理督考作業。	4：1-4、1-6	
6	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明	辦理國家(自然)公園場域經營管理標租案，針對委外廠商稽查及考核。	各國家(自然)公園管理處辦理現有場域經營管理標租案委外廠商不定期稽查及考核，依契約規定(例如：應辦理保險項目；無販售不實之商品、廣告及宣傳；所售貨品應標明價格不得違反「公平交易法」、「消費者保護法」規定；委外之經營管理租賃場所一律公開標價，標價牌示應力求清晰；不得出售違禁品、仿冒商標、酒精飲料及偽標產地之物品等事項)，違反者辦理罰則。	各國家(自然)公園管理處每年至少針對標租案廠商辦理1次稽查，並於簽約後即確認保險項目符合契約規定。	1-7、2-2、2-3	國家公園署(延續性指標)
7	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊	加強對消防機具、器材及設備、液化石油氣合格標示、爆竹煙火認可標示查核。	1. 督導各地方消防機關辦理液化石油氣安全檢查時，就液化石油氣合格標示加強查核。	1-1. 查核液化石油氣容器檢驗機構360次。 1-2. 查核液化石油氣製造、儲存及販賣場所12,000件次。	1：2-3、2-4	消防署(延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	正確、充分及透明		2. 督導各地方消防機關辦理爆竹煙火安全檢查時，就爆竹煙火認可標示加強查核。	2. 查核一般爆竹煙火達管制量販賣場所 145 次。	2：1-7、2-3、2-4	
8	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平及誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	不動產服務業管理及糾紛預防處理。	1. 督導各地方政府落實仲介業、代銷業、租賃住宅服務業、地政士、不動產估價師業務檢查及違規裁處。 2. 督導各地方政府督促仲介業、租賃住宅服務業落實營業處所揭示仲介服務報酬、代管費用收取基準。 3. 督導各地方政府督促不動產經紀業者詳實製作不動產說明書，以提供消費者正確交易標的資訊。 4. 督導各地方政府落實仲介業、代銷業、租賃住宅服務業之不動產廣告查核。 5. 督導各地方政府落實不動產廣告相關規範宣導。 6. 督請各地方政府對於不動產服務業發生之消費爭議案件，適時邀集相關業者開會協調，以提升爭議處理效能。 7. 彙整發布不動產	1. 仲介業、代銷業、租賃住宅服務業、地政士、不動產估價師業務檢查共 2,000 件。 2. 仲介業、租賃住宅服務業揭示報酬費用情形業務檢查共 1,000 件。 3. 不動產說明書查核 450 件。 4. 不動產廣告查核 1,000 件。 5. 不動產廣告規範宣導 50 場次。 6. 消費爭議案邀集業者召開協調會 80 場次。 7-1. 按季發布不動	1：1-7、3-7 2：2-2 3：3-10、 4：2-3、2-5、3-10 5：2-3、2-5、3-10 6：5-2、5-6 7：5-7	地政司(新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			消費糾紛原因統計及案例。 8. 督請仲介業、代銷業、租賃住宅服務業公會全聯會落實營業保證金繳存、收支管理及損害代償機制。	產消費糾紛原因統計。 7-2. 每半年發布房地產消費糾紛解決案例。 8. 督請仲介業、代銷業、租賃住宅服務業公會全聯會落實營業保證金繳存、收支管理及損害代償機制。	8: 1-7、5-6	
9	1- 維護商品或服務之安全品質 3- 促進交易自由與公平及誠信原則	完善建築物室內裝修管理機制。	研訂「建築物室內裝修相關定型化契約應記載及不得記載事項」。	完成訂定「建築物室內裝修相關定型化契約應記載及不得記載事項」。	1-4、3-5	國土管理署 (延續性指標)
10	1- 維護商品或服務之安全品質。 3- 促進交易自由與公平及誠信原則	強化殯葬服務業管理及查核。	1. 督導各地方政府查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施管理費支用是否合法規。 2. 督導各地方政府查核生前契約業者交付信託及運用是否合法規。	1. 查核私立公墓、骨灰(骸)存放設施經營業者 80 家。 2. 查核生前契約業者 30 家。	1-7、3-4、3-5	宗教及禮制司 (延續性指標)
11	1- 維護商品或服務之安全品質 3- 促進交易自由	健全住宅租賃制度。	1. 督導各地方政府進行住宅租賃定型化契約查核作業。 2. 督導各地方政府訪查市售租約及	1. 住宅租賃契約查核 500 件。 2-1. 訪查市售租約 250 件。	1: 3-4、3-6、3-8、3-10、8-1 2: 1-7、3-8、	地政司 (1、2、3、5 新增指標; 4、6 延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	與公平及符合誠信原則 7-重視特定族群權益與推行消費者教育 8-擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能		輔導違規下架作業。 3.督導各地方政府進行住宅租賃定型化契約宣導。 4.督導各地方政府與大專校院合作聯合宣導學生租屋消費安全知識及住宅租賃相關定型化契約規範。 5.督導各地方政府進行包租代管相關定型化契約查核作業。 6.督導各地方政府舉辦包租代管專業服務推廣說明會。	2-2.輔導違規下架比率80%。 3.租賃定型化契約宣導50場次。 4.與大專校院合作聯合舉辦宣導20場次。 5.包租代管契約查核800件。 6.舉辦包租代管專業服務推廣說明會45場。	8-1 3:3-4、7-1 4:3-4、7-1、7-12 5:3-4、3-6、3-8、3-10 6:3-4	
12	2-促進消費資訊正確、充分及透明	辦理機械遊樂設施安全檢查。	督導各地方主管建築機關針對經營場所設置之機械遊樂設施辦理安全檢查。	持續督導各地方主管建築機關依「機械遊樂設施設置及檢查管理辦法第9條」規定辦理。	2-4	國土管理署(延續性指標)
13	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與符合誠信原則	不動產實際成交資訊透明化管理。	督導各地方政府落實買賣、租賃(含包租業轉租)、預售屋實價登錄案件查核及提升成交資訊揭露率。	1.買賣案件查核率8%。 2.租賃案件查核率8%。 3.預售屋案件查核率15%。	2-2、3-10	地政司(新增指標)
14	2-促進消費資訊正確、充分及透明	落實移民業務、移民機構管理。	1.積極查核業者刊登(播)之移民廣告是否經本部移民署指定之移民團體審閱確認後	1.經本部移民署指定之移民團體審閱確認之案件350件。	1:2-3	移民署(延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度		<p>賦予字號，始得對外散布、播送或刊登。</p> <p>2. 受理舉發涉違法經營移民業務之廣告，經調查如違法事證明確，提報本部移民署管理經營移民業務審查小組討論審議，並依法裁罰。</p> <p>3. 辦理不定期查核移民業務機構計畫，針對是否與委任者簽訂書面契約、契約內容是否符合「移民服務定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定列為查核要項。</p> <p>4. 本部移民署網站首頁已設置「移民業務機構管理」業務專區，提供民眾查詢合法設立並領有註冊登記證之移民業務機構名單。</p> <p>5. 民眾發生消費爭議時，除函請中華民國移民商業同業公會協調處理外，並協助轉知民眾可向消費者保護團體提起申訴，或向地方消費爭議調解委員會申請調解，</p>	<p>2. 強化舉發與裁罰機制，受理並完成調查之舉發案件3件。提報管理經營審查小組審議之案件2件。</p> <p>3. 查核移民業務機構150家。</p> <p>4. 定期更新專區相關資訊。</p> <p>5. 中華民國移民商業同業公會協調處理糾紛案件數2件。</p>	<p>2：2-3</p> <p>3：3-4、3-8</p> <p>4：3-9</p> <p>5：3-9</p>	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			或逕向法院提起訴訟，以維消費者權益。 6. 請中華民國移民商業同業公會協助宣導移民服務定型化契約之使用與相關法令規定，及協調消費者與會員（移民業務機構）間之移民消費糾紛等。	6. 宣導 300 人次。	6：5-2	
15	2- 促進消費資訊正確、充分及透明 8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	辦理公寓大廈管理相關法令宣導。	各地方政府對於違反公寓大廈起造人或建築業者，非經領得建造執照，不得辦理銷售規定之宣導情形，納入年度公寓大廈管理業務督導考核項目。	各地方可自行或合作辦理法令宣導至少 10 場次。	2-3、8-5	國土管理署（延續性指標）
16	3- 促進交易自由與公平及誠信原則 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	防制消費詐騙及加強消費者之防詐宣導。	1. 提供165反詐騙諮詢專線，24小時專人專責詐騙案件諮詢、檢舉及報案服務，並針對一頁式網路購物詐騙案件，責請各警察機關積極主動蒐證偵辦。 2. 持續針對各類消費詐騙類型，製作並更新多元形式之宣導	1. 刑案紀錄表「假網路拍賣(購物)」破獲率達 70%以上。 2-1. 發布新聞稿52則(含警廣宣導防制消費詐騙及宣導詐騙案例)，與	1. 3-9 2. 7-1、7-2、7-4-1、7-4-2、	警政署（延續性指標）

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			素材，包括影音、圖文、新聞稿等，並透過官方與非官方多元通路（網路、電視、平面媒體、廣播等）推播，以強化民眾、企業經營者及特定族群（如兒童、少年、高齡長輩）之防詐意識與相關法律責任認知。	民間團體共同舉辦大型犯罪預防宣導活動3次。 2-2. 針對特定消費族群可能遭受之消費詐騙案件，製作合適之宣導素材6件，並於四大媒體通路（網路、電視、平面媒體及廣播）推播。	7-4-3	
17	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	健全液化石油氣各項費用之規範、管理及消費爭議之管道與效能。	持續要求各地方政府及液化石油氣公會透過多元管道（例如：辦理宣導活動、說明會等，或利用消防安全檢查、居家訪視等時機）協助宣導民眾與瓦斯業者簽訂家用液化石油氣供氣定型化契約，並於本部消防署官網設置液化石油氣消費爭議處理流程及相關聯絡方式，供民眾查詢。	1. 簽約瓦斯行家數2,200家、簽約用戶數125萬戶。 2. 宣導7,600場次、宣導36萬人。	3-6、5-1	消防署（延續性指標）
18	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	管制保全定型化契約。	1. 督導各地方政府警察局查核各保全公司針對保全定型化契約之使用，各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範是否有不利於消費者之情事。 2. 督考各地方政府	1. 每半年辦理業務檢查至各保全公司查核保全定型化契約之使用，計查核690家保全公司定型化契約。 2. 每半年辦理1次保	1：3-5、3-6、3-8 2：5-1、	警政署（1-3延續性指標、4新增指標）

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	濟制度 8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能		<p>警察局強化消費者諮詢及爭議之處理，並宣導將消費爭議轉介各調解委員會解決。</p> <p>3. 依「保全業法」第12條、第15條已明訂賠償內容與程序，相關消費爭議除循司法訴訟程序解決外，本部警政署亦就違法事項查處，以明確賠償責任，或輔導轉介各調解委員會解決消費爭議。</p> <p>4. 督導各地方政府警察局持續輔導保全業者視業務及服務對象需要，強化相關設施雙語標示與諮詢服務。</p>	<p>全業務督考，請各地方政府警察局強化消費者諮詢及爭議之處理，並宣導將消費爭議轉介各調解委員會解決。</p> <p>3. 每年統計保全業相關消費爭議案件。</p> <p>4. 每半年辦理1次業務檢查，輔導保全業者視業務及服務對象需要，強化相關設施雙語標示與諮詢服務。</p>	<p>5-2、 8-5</p> <p>3：3-7、 5-4、 5-6</p> <p>4：8-2</p>	
19	<p>3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度</p> <p>8- 擘劃因應國家</p>	辦理住宅租賃諮詢服務。	<p>1. 委託崔媽媽基金會提供民眾「租屋糾紛法律及租賃相關法令諮詢」、「住宅租賃契約檢視服務」、「協商服務」3項免費服務。</p> <p>2. 委託法律扶助基金會擴大提供租屋糾紛法律諮詢及法律訴訟扶助服務。</p>	<p>1-1. 租屋諮詢服務1,000人次。</p> <p>1-2. 契約檢視80件。</p> <p>1-3. 協商服務50人次。</p> <p>2-1. 租屋諮詢服務2,000人次。</p> <p>2-2. 法律訴訟扶助服務100件。</p>	<p>1：3-7、 5-1、 5-7</p> <p>2：3-7、 5-1、 5-7</p>	地政司(1至2 延續性指標、3至5 新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	發展與新興議題及強化研究發展與行政效能		3. 督導各地方政府推廣公會協調之租屋糾紛服務。 4. 彙整分析諮詢爭議案件。 5. 提供租屋資訊及租約外語版。	3. 公會協調租屋糾紛處理件數30件。 4-1. 督請各地方政府統計住宅租賃消費爭議諮詢內容之類型及數據, 分析主要租屋糾紛發生原因, 並定期公告於機關網站供民眾參考。 4-2. 督導各地方政府落實公務網站設置專區宣導住宅租賃相關資訊。 5-1. 提供外國人在臺租屋注意事項中、英文版。 5-2. 新住民常見語言租約翻譯。	3: 5-2 4: 5-6、5-7、7-6、8-5 5: 8-2	
20	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	防範不動產交易詐騙。	1. 督導各地方政府辦理防範租屋詐騙宣導。 2. 督請各地方政府加強宣導不動產登記名義人申請應用地籍異動通知服務。	1. 防範租屋詐騙宣導30場次。 2. 統計各地方政府受理地籍異動即時通服務申請情形。	3-9、7-2、8-5	地政司(新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	能					
21	2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8- 擘劃因應國家發展新興題及強化研究發展與行政效能	健全預售屋及成屋交易秩序。	1. 督導各地方政府進行預售屋建築案稽查作業。 2. 督導各地方政府進行預售屋買賣定型化契約查核作業。 3. 督導各地方政府進行成屋買賣定型化契約查核作業。 4. 督導各地方政府辦理預售屋資訊及契約備查情形。 5. 督導各地方政府進行預售屋買賣定型化契約宣導(含預售屋買賣契約條文常見錯誤樣態)。 6. 督導各地方政府進行成屋買賣定型化契約宣導。 7. 督導各地方政府公務網站設置專區宣導不動產交易安全相關資訊。	1-1. 稽查預售屋建築案200件。 1-2. 違規案件下降率1%。 2-1. 查核預售屋買賣契約300件。 2-2. 查核預售屋買賣契約違規案件下降率1%。 3-1. 查核成屋買賣契約180件。 3-2. 查核成屋買賣契約違規案件下降率1.5%。 4. 預售屋資訊及契約備查率80%。 5. 預售屋買賣定型化契約宣導60場次(含預售屋買賣契約條文常見錯誤樣態)。 6. 成屋買賣定型化契約宣導25場次。 7. 督導各地方政府落實公務網站設置專區宣導不動產交易安全相關資訊。	1 : 3-10、8-1 2 : 3-4、3-5、3-6、3-8、3-10 3 : 3-4、3-8、3-10 4 : 2-7、3-10 5 : 3-4 6 : 3-4 7 : 7-6、8-5	地政司(1至3延續性指標、4至7新增指標)
22	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	完善交友媒合服務業者管理及消費者保護機制。	1. 完成交友媒合服務管理機制相關規定。 2. 辦理交友服務業者查訪。	1. 訂定「網路交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項」。 2. 促請地方政府主管機關進行交友	1 : 3-4 2 : 3-5、8-5	1. 戶政司(新增指標) 2. 戶政司(新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	8- 擘劃國家發展新興議題及強化發展與行政效能			服務業者行政檢查，每年至少 1 次，本部每年擇定 2 縣（市）會同檢查。		
23	4- 健全數位消費環境及資安防護	持續推動應用程式之安全標章認證、資安檢測。	配合推動應用程式 (Apps) 之安全標章認證、資安檢測。	安排檢測人員參加 CISSP、CEH、CHFI 以及 ECIH 等資安培訓課程 1 場次、15 人參加。	4-1	警政署 (延續性指標)
24	4- 健全數位消費環境及資安防護	強化消費者對連網產品及數位消費安全 (含個人資料保護與資訊安全防护等) 之數位消費認知。	1. 每年於辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程，宣導涉及處理個人資料時應注意個人資料保護相關規定。 2. 每年辦理合作事業教育訓練及相關研習活動，並於訓練課程中加強宣導涉及處理個人資料時應注意個人資料保護相關規定。	1. 每年辦理全國性社會團體經營管理研習基礎課程 1 場次，宣導 100 人次。 2. 合作教育訓練宣導 10 場次。	1: 4-4 2: 4-4	合作及人民團體司 (延續性指標)
25	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及	加強殯葬消費諮詢糾紛處理。	1. 督導各地方政府強化企業消費者保護教育意識並宣導定型化契約使用。 2. 督導各地方政府強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件 (包括特定消費族群)。	1. 為殯葬業者辦理消費者保護講習 20 場次。 2. 受理消費糾紛案件之處理成功率達 80%。	1. 3-4、5-2 2. 5-7	宗教及禮制司 (新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	損害救濟制度 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育		3. 督導各地方政府加強防制企業經營者對特定族群進行不當銷售行為。	3. 為老人族群辦理殯葬消費及反詐騙宣導活動20場次。	3.7-2、7-9	
26	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	督導各國家(自然)公園管理處依據「國家公園公共安全管理及環境維護督導考核作業要點」,針對各項旅遊安全維護、設施維護管理、環境整潔美化、遊憩服務業者管理、遊客服務等事項辦理自主檢查。	1. 辦理各國家(自然)公園管理處公共安全管理及經營管理實地督導考核。 2. 針對轄區公共安全管理及經營管理自主檢查辦理督導考核。	1. 國家公園署每年辦理各國家(自然)公園管理處實地督導考核1場次。 2. 各國家(自然)公園管理處每年辦理公共安全管理及經營管理自主檢查2場次。	6-6	國家公園署(延續性指標)
27	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	辦理綠建材標章作業。	辦理綠建材標章之評定及認可。	核發250件綠建材標章。	6-6	建築研究所(延續性指標)
28	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	提升新住民消費意識。	1. 持續運用新住民培力發展資訊網站設置專區,轉載刊登相關消保資訊,培養新住民消保觀念。 2. 請本部移民署北、中、南區事務大隊所屬服務站利用網絡會議、新住民家	1. 於新住民培力發展資訊網站「消費者保護專區」發布消費者保護相關訊息,轉載刊登(含LINE推播)40則。 2. 辦理約30場次消費者保護宣導。	1:7-6 2:7-1、7-3	移民署(延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			庭教育及法令宣導課程，加強廣宣新住民消費者保護知能。			
29	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實消費資(警)訊，並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	本部已於官網建置「消費者保護專區」，提供消費者查詢本部各年度消費者保護方案、本部定型化契約應記載事項及不得記載事項、消費者保護相關網站連結等資訊。	定期檢視、更新網站連結相關資訊，提供消費者查詢及諮詢管道。	7-6	各單位(機關)(延續性指標)
			1. 挑選適宜之消費者保護相關資訊及案例列入本部人事服務網，供本部各單位及所屬機關同仁充實消費資(警)訊。	1. 以圖卡、新聞(警)資訊等方式，設計3則以上消費者保護相關宣導內容。	1：7-6	人事處(延續性指標)
			2. 邀請相關學者專家，進行消費者保護法規及實務方面專題演講，以建立同仁消費者保護理念。	2. 辦理消費者保護法規及實務方面訓練課程2場次。	2：7-6	
30	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	扶植、獎助消費者保護團體，並健全溝通機制，暢通意見表達管道。	1. 持續鼓勵優質消費者保護團體參與全國性社會團體公益貢獻獎評選，經評選成績優異者，發給獎狀及獎金，並予公開表揚。 2. 每年於聯繫會報請各地方政府共同協助鼓勵	1. 訂定全國性社會團體公益貢獻獎評選表揚計畫，並於機關網站公告。 2. 每年辦理聯繫會報1場次，參與85人次。	1：7-11 2：7-11	合作及人民團體司(延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			人民團體，可透過「內政部補助民間團體經費作業要點」之補助申請，辦理相關消費者教育宣導活動。			
31	8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	社會住宅對經濟或社會弱勢群體予以一定入住比例，協助解決居住困境。	1. 直接興辦社會住宅應保留一定比例，專供經濟或社會弱勢戶承租，以落實居住照顧。 2. 社會住宅包租代管計畫由政府或行政法人委託租賃住宅服務業者包租代管民間住宅，提供一定所得以下者承租，並依住宅法規定媒合一定比例之經濟社會弱勢戶，保障居住權益。	1. 直接興辦社會住宅經濟或弱勢戶承租比率達40%。 2. 包租代管社會住宅經濟或弱勢戶承租比率達40%。	8-1	國土管理署 (新增指標)
32	1- 維護商品或服務之安全及品質	環境荷爾蒙風險溝通及宣導。	督請各地方政府主管建築機關，於辦理法令說明會時，強化加強環境賀爾蒙之相關風險溝通及教育宣導措施。	每年至少 1 次督請各地方主管建築機關強化教育宣導。	1-3	國土管理署 (新增指標)
			加強綠建材標章環境荷爾蒙相關風險溝通及宣導。	每年辦理北中南3場「綠建材標章制度講習會」，參與人次200人次。	1-3	建築研究所 (新增指標)
33	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	維護養生村住宅服務消費權益。	研訂「養生村契約規範指引」。	蒐集各界對於「養生村契約規範指引」之架構及內容意見。	3-5、3-8、3-12	地政司 (新增指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
34	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強宣導有關鋰電池及電動車輛充換電站使用之防火安全。	製作外語版「鋰電池使用安全」及「電動車輛充電使用安全守則」海報。	製作3種外語版 (泰文、印尼文、越南文)「鋰電池使用安全」及「電動車輛充電使用安全守則」海報。	7-1	消防署 (新增指標)

外交部 115 年度消費者保護方案

外交部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質	訓令並督導外館蒐報駐在國及兼轄國之消費者保護相關機構及消費爭議處理流程資訊	<p>1. 請外館將蒐報之消費者保護相關機構及消費爭議處理流程資訊，同時更新於駐外單位聯合網站及本部領務局官網，供國人參考。</p> <p>2. 倘國人遭遇海外消費爭議，外館將適時提供當地消保相關組織或個人之聯繫名單供國人參考運用，並適時提供協助。</p>	<p>1-1. 定期辦理。</p> <p>2-1. 督請各外館適時提供協助。</p>	<p>1：1-9 7-6</p> <p>2：1-9 7-6</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>
2	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	1. 發布國外旅遊警示提供旅外國消費爭議處理之考訊	<p>1. (1) 依據外館對國外情勢【治安、基礎設施、衛生條件、天災、社會事件(如：示威)、恐攻、嚴重傳染病、事故、戰爭等】之評估，本部對個別國家發布旅遊警示及燈號。</p> <p>(2) 各外館設置緊急聯絡電話，以便旅外國人對急難事</p>	<p>1-1. 每季督導外館檢視更新所轄國家及地區旅遊警示燈號，並針對部分風險較高之區域，增加督導頻率，以確保旅遊警示即時更新，並提供旅外國人最新資訊。督導完成率 100%。</p> <p>1-2. 每月測試並督導外館緊急聯絡電話輪值及接</p>	1：5-8	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		2. 提供外國旅遊安全資訊	<p>件進行通報，外館將對國人提供必要協助。</p> <p>2. 訓令外館蒐報駐在國及兼轄國旅遊安全資訊並隨時更新於領事事務局網站，供國人參考。</p>	<p>聽情形。督導完成率100%。</p> <p>2. 每季通函督導外館更新相關資訊。督導完成率100%。</p>	2:5-8	延續性指標
		3. 消費者教育推行	<p>3. (1) 透過領事事務局LINE官方帳號、旅外安全指南APP及駐外館處官網等途徑向旅外國人宣導遇消費爭議時應向當地消費者保護機構求助，以教育國人正確處理海外消費爭議之方式。</p> <p>(2) 辦理機關內部人員教育宣導。</p>	<p>3-1. 定期檢討執行成效。督導完成率100%。</p> <p>3-2. 辦理機關內部人員教育宣導至少1場次。</p>	3:5-8	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>

財政部115年度消費者保護方案

財政部115年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	強化進口酒 類衛生查驗 管控機制	實施進口酒類衛生 查驗制度，維護國 人飲酒安全。	審查進口酒類衛生 查驗案件 85,000 件。	1-1	延續性指標
2	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質 2- 促進消 費資訊 正確、 充分及 透明	落實菸酒產 品抽檢及業 者查核	1. 清查地方政府所 轄業者市售酒品 盛裝容器是否有 雙酚 A 溶出情 形。 2. 對菸酒製造業、 進口業及販賣業 者辦理定期及不 定期抽檢。 3. 督促地方政府落 實市售菸酒之衛 生抽檢，如發現 不符合規定者， 應即扣押或封存 保管並停止販賣 及限期回收銷 毀。 4. 落實菸酒(含市售 老酒)標示、標 價、酒品廣告與 促銷之管理、輔 導及查核。 5. 定期檢視臺灣菸 酒股份有限公司 (下稱臺酒公司) 各觀光(啤)酒廠 及自有營業門市 商品，確保其標 價與售價一致。	1. 完成清查地方政 府所轄業者市售 酒品盛裝容器 1 次。 2. 地方政府對轄區 菸酒業者辦理抽 檢 14,700 家 (次)。 3、4. 督導地方政府 對轄區內菸酒 販賣業者抽檢 比率 10% 以 上。 5. 臺酒公司各觀光 (啤)酒廠及自有 營業門市完成每 季查核商品之標 價及實際售價 1 次。	1：1-1 2：1-1、 1-2 3：1-2、 1-7 4：1-2、 1-7、 2-1、 2-2、 2-3、 2-5 5：2-2	新增指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標 新增指標
3	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	落實防範非 洲豬瘟邊境 管制	1. 對旅客託運行 李、進口郵包及 進口快遞貨物實 施 X 光儀器檢 查。	1. X 光儀器檢查比率 100%。	1-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			2. 提升 X 光影像判讀人員專業能力。 3. 加強對民眾宣導切勿攜帶或輸入未經檢疫之肉製品回國。	2. 中、高階 X 光影像判讀人員人數占儀檢單位內任職儀檢滿1年關員人數比率70%。 3. 發布防範非洲豬瘟新聞稿或臉書貼文13篇。		延續性指標 延續性指標
4	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	加強露營場 管理	1. 定期清查露營場使用國有非公用土地列管案件辦理進度。 2. 定期巡查露營場土地現況。	1. 財政部國有財產署各分署每半年回報露營場合法使用及非法占用等列管案件查處情形。 2-1. 合法露營場每半年巡查1次。 2-2. 已停業、未作露營場使用或已排除占用之露營場每季巡查1次。	1-1	新增指標 新增指標 新增指標
5	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質 3- 促進交 易自由 與公平 及符合 誠信原 則	提供電子發 票資料協助 主管機關查 核及運用	1. 提供電子發票交易明細資料，協助衛生福利部(下稱衛福部)推動「應建立食品追溯追蹤系統之食品業者」食品安全勾稽、監控及流向追溯追蹤應用。 2. 提供電子發票交易明細資料，協助環境部追溯追蹤及監控化學物質流向。 3. 提供電子發票交易明細資料，協助國家發展委員	1. 配合衛福部需求，提供該部食品業者電子發票交易明細資料。 2. 配合環境部需求，提供該部特定業者電子發票交易明細資料。 3. 依國發會需求，提供該會特定業者電子發票交易	1：1-1 2：1-3 3：3-1	新增指標 新增指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			會(下稱國發會)監控民生物資價量變化，防範業者不合理漲價。	明細資料。		
6	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	推行優質酒 類認證制度	1. 加強財政部優質酒類認證制度廠線追蹤查驗、酒品原料查核及酒品抽檢。 2. 拓展優質酒類認證規模，持續輔導業者認證。	1. 辦理已認證酒品廠線追蹤查驗214場次。 2. 輔導酒製造業者申請加入認證50場次。	1-2	延續性指標 延續性指標
7	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	控管自由貿 易港區貨物 產地標示	1. 督促自由貿易港區事業依產地標示規定落實貨物產地標示。 2. 提高產地查核(驗)頻率，遏止產地標示不實貨物通過自由貿易港區流入市場。	1. 完成對各自由貿易港區業者辦理產地標示宣導1次。 2. 完成對各自由貿易港區業者查核產地標示1次。	1：1-2 2：1-9	新增指標 新增指標
8	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	辦理年度消 防設備檢修 申報作業	臺酒公司各觀光(啤)酒廠及自有營業據點辦理年度消防設備檢修申報作業。	115年12月底完成年度消防設備檢修申報1次。	1-5	延續性指標
9	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質	投保公共意 外責任險及 商業火險 (含竊盜險)	臺酒公司各觀光(啤)酒廠及自有營業據點辦理投保公共意外責任險及商業火災保險(附加竊盜險採購)。	115年12月底完成投保公共意外責任險及商業火災保險(附加竊盜險採購)。	1-5 1-6	延續性指標
10	1- 維護商 品或服 務之安 全及品 質 5- 完備消 費者諮 詢、爭	投保產品責 任險	1. 發函宣導酒製造業者及進口業者應投保產品責任險。 2. 督導地方政府持續輔導轄區業者投保產品責任險。	1. 於辦理核(換)發酒業者許可執照時，加強宣導，發函350件。 2-1. 督導各地方政府辦理轄區業者投保產品責任險宣導2	1-7 5-4	新增指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	議處理及損害救濟制度			次。 2-2. 國內製酒業者投保率達6成。 3. 臺酒公司投保年度產品責任險。		延續性指標
11	1- 維護商品或服務之安全及品質	辦理個人資料(下稱個資)保護行政檢查	1. 辦理「菸酒事業個人資料檔案安全維護管理行政檢查計畫」, 督導地方政府依權責積極推動執行。 2. 辦理「公益彩券發行機構個人資料檔案安全維護管理行政檢查計畫」, 落實監管公益彩券發行機構對個資檔案安全維護與管理。 3. 辦理記帳士、記帳及報稅代理人(合稱記帳業者)個資檔案安全維護管理行政檢查計畫, 落實監管記帳業者應遵循相關安全維護事項。 4. 辦理「報關業個人資料保護行政檢查計畫」, 加強執行報關業個資檔案安全維護查核。 5. 辦理「保稅倉庫及物流中心個人資料檔案安全維護管理行政檢查計畫」, 落實個資檔案安全維護管	1. 督導地方政府依抽檢比率辦理轄區內菸酒事業個資行政檢查1次。 2. 辦理公益彩券發行機構個資行政檢查1次。 3. 財政部各地區國稅局轄區內記帳業者家數抽檢5%。 4. 完成報關業者查核150家。 5. 督導所轄各關保稅倉庫及物流中心業者查核43家。	1-8	延續性指標 新增指標 延續性指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			理。 6. 定期彙整財政部各目的事業主管機關年度個資保護行政檢查計畫執行結果。	6. 財政部財政資訊中心每季彙整及確認各目的事業主管機關個資保護行政檢查執行結果。		新增指標
12	1- 維護商標或服務之安全及品質	查緝不法走私	運用 X 光儀器檢查等現代化查緝工具，強化查緝量與效率，並與各查緝機關合作，透過分析國內外情資及查獲違規案件，藉由風險管理機制鎖定高風險貨物(櫃)加強查驗，阻絕不法走私。	統計查獲違規或不法類型及數據，每年公告於機關網站。	1-9	新增指標
13	2- 促進消費資訊正確、充份及透明	辦理智慧財產權邊境管理	1. 持續推動商標權人及著作權人(下稱權利人)申辦提示保護案件，權利人提供真仿品辨識技巧納入海關提示保護資料庫，關員於執行邊境查緝時，得利用該資料庫進行辨識即時查扣，並得連絡權利人辦理侵權認定，加強邊境查緝仿品效能。 2. 與權利人合作辦理真仿品辨識講習及教育訓練，增進關員初步判別真品及仿冒品知識，降低消費者購買不實商品可能性。	1. 辦理權利人申辦提示保護案件數100件。 2. 辦理真仿品辨識講習等教育訓練課程5場次。	2-3	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
14	2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	清查業者發行菸酒商品禮券情形	1. 清查業者發行菸酒商品禮券情形，查核是否依規定辦理。 2. 督促地方政府對業者進行定型化契約教育宣導。	1. 完成清查業者發行菸酒商品禮券1次。 2. 督促地方政府辦理宣導1場次。	2-7 3-4 3-8	延續性指標 延續性指標
15	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	防制詐騙與反詐騙查核與宣導	1. 加強普發現金防詐騙宣導。 2. 強化金融機構與檢警機關之金融聯防與犯罪偵防合作，協助法務部與金融機構以應用程式介面 (API) 介接。 3. 賡續加強防範稅務詐騙宣導。	1. 發布新聞稿及製作影片、圖卡、海報、跑馬燈等多元宣導素材數量10則。 2. 公股銀行協助法務部調閱資料案件數36,000件。 3-1. 運用行政院新聞傳播處戶外媒體宣導插播550則(次) 3-2. 撰寫文宣詞，透過廣播電臺、Podcast 宣導插播4,600檔次 3-3. 配合機關團體活動，張掛宣導文宣辦理1,200次。 3-4. 結合財政部各地區國稅局於辦理租稅講習會、座談會及活動時宣導，	3-9	新增指標 新增指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>4. 賡續辦理報關業者及反詐騙宣傳或查核。</p> <p>5. 依數位發展部(下稱數發部)「網路詐騙通報查詢網」通知辦理疑似詐騙網站審查作業。</p>	<p>或運用機關網站、臉書及電子字幕顯示器等宣導辦理2,000場(次)。</p> <p>4-1. 加強對報關業者宣導8場(次)。</p> <p>4-2. 加強對爭議進口報關業者查核5家(次)。</p> <p>4-3. 於關務署官方網站設置「海關防範詐騙專區」,並於專區發布新聞稿、政策或活動宣導防範詐騙2則。</p> <p>4-4. 請關貿網路股份有限公司協助於實名認證APP首頁廣告輪播宣導1則。</p> <p>5. 配合數發部「網路詐騙通報查詢網」,完成疑似詐騙網站案件審查作業。</p>		<p>延續醒指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>新增指標</p>
16	<p>3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>4- 健全數位消費環境及資安防護</p>	落實查處網路販酒	督促地方政府落實查處違反「菸酒管理法」第30條規定,以網路等電子購物或其他無法辨識購買者或受讓者年齡等方式販售或轉讓酒品之違規行為。	對以網路等方式販售或轉讓酒品之違規案件查獲70案。	<p>3-9</p> <p>4-2</p> <p>7-2</p> <p>7-4</p>	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育					
17	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	落實菸酒傷害事件通報機制	督促地方政府賡續推動私劣菸酒傷害事件緊急通報機制。	私劣菸酒傷害事件緊急通報機制演練1次。	5-6	延續性指標
18	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	提升特定消費族群對菸酒法令之認知	1. 辦理不購買私劣菸酒並鼓勵檢舉不法之消費者保護教育及宣導，提升特定消費族群對私劣菸酒危害認知。 2. 對透過網站、行動軟體及社群所為酒品廣告及販售行為，加強辦理學生消費族群相關法令宣導活動。	1. 對高齡者、原住民、新住民等消費族群辦理教育訓練或宣導活動（含消費者教育之推行）35場次。 2. 對學生消費族群辦理宣導活動20場次。	1：7-3 2：7-9	延續性指標 延續性指標
19	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實菸酒管理資訊網站內容，加強機關內部人員消費者保護教育訓練	1. 賡續充實菸酒管理資訊網站內容，並對查獲私劣菸酒訊息，適時發布新聞稿、記者會等方式提醒消費者注意。 2. 運用師資資料庫辦理消費者保護相關教育訓練課程、講座及專題演講。	1. 於網站或以發布新聞稿等方式宣導2次。 2-1. 辦理財政部消費者保護種子教育訓練6場次。 2-2. 辦理消費者保護專題演講2場次。	1：7-6 2：7-6、7-8	延續性指標 延續性指標
20	8-擘劃因應國家	推動健全房市措施，提	1. 青年安心成家購屋優惠貸款精進	1. 持續配合住宅政策，完成新青安	8-1	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	升居住正義	<p>方案(下稱新青安貸款) 115年7月底屆期，將通盤考量政府收支財源運用及房市政策規劃等因素，並配合內政部整體住宅政策，滾動檢討各項貸款條件，協助整體房市穩健發展。</p> <p>2. 提供國有房地協助推動租金合理住宅</p> <p>3. 依內政部「300億元中央擴大租金補貼專案」業務需要，提供相關財稅資料，加速該部辦理申請資格審核作業。</p>	<p>貸款屆期檢討及續辦事宜。</p> <p>2-1. 配合內政部指示，提供國家住宅及都市更新中心所需國有不動產。</p> <p>2-2. 協助住宅主管機關完成撥用所需國有不動產。</p> <p>2-3. 透過新聞稿、機關網站公告等多元管道宣傳，鼓勵租賃住宅包租業者踴躍參與投標。</p> <p>3. 配合內政部租金補貼政策，提供財稅資料。</p>		<p>新增指標</p> <p>新增指標</p>
21	8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展	考核地方政府辦理相關消費者保護業務成效	依據中央私劣菸酒查緝督導考核要點規定，辦理年度地方政府私劣菸酒查緝績效考核。	115年9月底前完成地方政府私劣菸酒查緝績效考核。	8-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	行政效能					
22	8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	加強主管業務國際消費者保護事項合作、交流及資訊蒐集研析	加強菸酒管理國際相關規範或消費者保護資訊之蒐集研析。	蒐集加強菸酒管理國際相關規範或消費者保護資訊3則。	8-6	延續性指標

教育部 115 年度消費者保護方案

教育部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 維護商品或服務之安全及品質 2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不記載事項、公共安全及環境等查核、宣導	1. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心定型化契約、公共安全及環境等查核、宣導。(終身司) 2. 督導地方政府辦理兒童課後照顧服務中心研習會議(終身司)	1-1. 地方政府查核600家兒童課後照顧服務中心定型化契約、公共安全及環境等。	1-1、1-5、1-6、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、5-1、5-6、7-1、8-5	延續性指標
				1-2. 申訴案件低於30件		
2	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群	學校午餐及校園食品之「中央聯合稽查-地方政府監控-學校	依據學校衛生法規定，主動抽查全國中小學校、團膳廠商或食材供應商。(國教署	1-1. 抽查50間學校	1-1、1-5、2-3、8-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	權益與推行消費者教育	建立自主管理機制」三級管理)	1-2. 抽查50間團膳廠商或食材供應商		
3	1. 維護商品或服務之安全及品質 2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	督導地方政府辦理短期補習班定型化契約應記載及不得記載事項查核、公共安全及環境等查核、宣導	1. 督導地方政府辦理短期補習班定型化契約、公共安全及環境等查核、宣導。(終身司) 2. 督導地方政府辦理短期補習班研習會議(終身司)	1-1. 地方政府查核4,500家短期補習班定型化契約、公共安全及環境等。 1-2. 申訴案件下降3% 1-3. 補習服務契約書核備納入修法研參, 並蒐集各界團體意見, 以達修法共識。	1-1、1-5、1-6、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、5-1、5-6、7-1、7-6、8-5	延續性指標
4	1. 維護商品或服務之安全及品質	海外留學及海外旅遊學習契約應記載	1. 查核留遊學服務業者與消費者所簽契約是否符	1-1. 查核小組查核150件	1-1、1-8、2-2、2-3、2-5、3-4、3-5、3-6、	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	及不得記載事項查核、宣導	合定型化契約應記載及不得記載事項規定(國際司)	1-2. 申訴案件低於30件	3-7、5-1、5-6、7-6、8-5	
				1-3. 完成訂定海外留學及旅遊學習契約違反應記載事項規定裁罰原則		
			2. 辦理留遊學宣導說明會，宣導留遊學注意事項、申訴管道、個人資料保護等事宜。(國際司)	2. 辦理8場次留遊學宣導說明會	1-1、5-1、5-7、7-2、7-8	
			3. 辦理業者說明會加強宣導建立申訴管道，強化個人資料保護措施，善盡社會責任，以保障消費者權益。(國際司)	3. 辦理2場次業者說明會		
5	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興	各級學校校舍、教保服務機構、校園運動設施及本部所屬館所提供善安全環境	1. 各級學校校舍安全追蹤管制(高教司、技職司、國教署)	1-1. 每季追蹤大專校院使用執照辦理進度(高教司、技職司) 1-2. 補助國立高級中等學校修繕校數達30%(國教署) 1-3. 補助公立國民中小學老	1-5、1-6、7-1、8-5	新增指標 1、2、4、5 (餘為延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	題及強化研究發展與行政效能			舊廁所整修工程計畫經費達80%以上 (國教署)		
			2. 加強校園運動設施場館開放之安全維護與設施設備管理 (國教署)	2-1. 成立學校體育設施興整建輔導團		
				2-2. 督導地方政府及學校辦理學校體育設施損害調查盤點作業達3,000校		
				2-3. 辦理2場次學校運動設施研習會		
			3. 督導地方政府查核高級中等以下學校及教保服務機構投保公共意外責任保險 (國教署)	3-1. 投保率達100%		
				3-2. 辦理2場次公共意外責任保險教育訓練或說明會		
			4. 工業區附近校園空氣汙染防制 (國教署、資科司)	4-1. 督導地方政府及學校加強落實「高級中等以下學校及幼兒園因應空氣品質惡化處理措施暨緊急應變作業流程」(國教署)		
				4-2. 辦理1場次校園空氣品質管理宣導說明會(資科司)		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			5. 督導各館所落實館區安全管理措施，提供友善安全環境。(終身司、師資藝教司)	5-1. 落實對館區內外進行中之各項工程加強安全隔離及防護設施 5-2. 每年投保公共意外責任險 5-3. 每年辦理消防檢修申報作業 5-4. 每年進行1次無障礙設施巡檢及改善強化作業 5-5. 鼓勵取得空氣品質良好級或優良級標章(終身司) 5-6. 每年辦理1次滿意度調查		
6	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	強化校園交通安全教育	1. 督導地方政府辦理學生交通車(含學校、補習班及兒童課照中心)稽查。(終身司、國教署) 2. 於全國性工作會議加強宣導校園交通安全教育(學務特教司、國教署)	1-1. 督導地方政府每年稽查30次補習班及兒童課照中心交通車(終身司) 1-2. 督導地方政府每月辦理2次學生交通車稽查(國教署) 2-1. 辦理1場次全國性會議宣導「學校辦理校外教學活動租用車輛應行注意事項」(學務特	1-1、7-7、7-9、8-5、8-8	新增指標 1. (餘為延續性指標)

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				教司) 2-2. 辦理3場次全國性會議宣導學校辦理校外教學租用車相關事宜 (國教署)		
			3. 強化教育人員交通安全教育知能 (學務特教司、終身司)	3-1. 培訓交通安全種子教師120人 (學務特教司) 3-2. 辦理2場次學校承辦人交通安全教育研習會或活動 (終身司)		
			4. 製作交通安全文宣、教材或教案，利用多元管道，推廣至全國各級學校。(國教署、終身司)	4-1. 製作4個交通安全教材(教材包、影片、數位課程等)。(國教署) 4-2. 訪視80校，以了解交通安全教育推動情形。(終身司)		
7	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	督導館所提升場所(含非實體商店)商品或服務之價格標示及收費標準資訊透明	1. 督導各館管區商品或服務明確標示售價，以提升資訊透明度，減少消費爭議。(終身司、師資藝教司) 2. 督導各館所落實對委託	1-1. 各館所於網站上明訂場地租借規則、收費、退費等資訊。 1-2. 各館所販售之商品(實體商店及線上平臺)皆清楚標示售價及商品資訊。 2. 館所確實檢視策展公司行銷	2-2、2-5	新增指標 1、2、3

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			策展公司行銷方式之管理(終身司)	方式(如售票資訊、退換票規則及宣傳內容)與人流控管是否清楚並符合相關法規規定。		
8	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強各級學校教師及各類教育人員消費者教育知能	1. 開設含消費者保護教育議題之教師在職進修學分班及師培課程(師資藝教司) 2. 辦理教師增能研習活動，強化教師將消費者保護議題融入教學。(國教署) 3. 辦理校園安全暨詐騙防制理論與實務種子師資培訓(學務特教司) 4. 辦理教育人員低碳永續消費教育訓練研習活動(資科司)	1-1. 開設在職進修學分班達100人次參與 1-2. 師資生每學年度達1,500人次修習 2-1. 辦理高級中等學校消費者保護教育相關議題教師研習活動達100人次 2-2. 辦理國民中小學消費者保護教育相關議題教師研習活動達200人次 3. 培訓校園安全暨詐騙防制種子教師160人 4. 達150人次參與	6-6、7-7、7-8	延續性指標
9	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	設計、發展或運用消費者保護教育教材	1. 製作詐騙防制相關文宣、教材或教案，並利用	1-1. 製作7份反(識)詐文宣、教材或教案。(學務特教	6-6、7-5、7-4-1、7-7、8-5、8-7	新增指標 1、2、3、4

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	或教案	多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、資科司、國教署)	司、國教署)		
				1-2. 製作2則預防新科技網路應用詐騙教案(資科司)		
				1-3. 利用多元管道推廣至全國各級學校(學務特教司公文、國教署研習及網站)		
			2. 製作反毒文宣、教材或教案，並利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)	2-1. 製播5則反毒文宣、教材或教案。(學務特教司)		
				2-2. 利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)		
			3. 製作校園霸凌防制文宣、教材或教案，並利用多元管道推廣至全國各級學校。(學務特教司、國教署)	3-1. 製作5則校園霸凌防制文宣、教材或教案。(學務特教司)		
				3-2. 利用多元管道推廣至全國各級學校(學務特教司活動研習、國教署)		
			4. 製作媒體素養教文宣、教材或教案，並利用多元管道加以推廣。(終身司、國教署、資科司)	4-1. 補助高級中等以下學校強化學生媒體識讀能力達46校(國教署)		
				4-2. 發表2則媒體素養主題式電子文章(終		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				身司)		
				4-3. 研發8個數位學習教材(資科司)		
10	1. 確保食品、商品與服務安全及品質 6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與新興議題研究發展效能	針對不同年齡層之消費族群，加強消費者保護教育宣導。	1. 督導地方政府於辦理家庭教育、兒童相關活動時適時宣導消費者保護教育。(終身司、國教署) 2. 強化兒少媒體素養及保護管制(資科司) 3. 廣布環境荷爾蒙知識宣導與環境教育，並加強特定族群(如兒童及青少年)宣導。(國教署、資科司) 4. 輔導各校向學生、房東加強宣導租賃專法及相關契約規定。(學務特教司、國教	1-1. 辦理22場次家庭教育宣導活動(終身司) 1-2. 發送1則宣導品予0-6歲家長(國教署) 2-1. 辦理1場次資訊素養評量活動 2-2. 持續阻擋不適合存取網站 3-1. 辦理2場次全國高級中等以下學校衛生主管等相關會議宣導環境荷爾蒙教育(國教署) 3-2. 辦理2場次大專校院環境荷爾蒙知識宣導說明會(資科司) 4-1. 辦理1場次大專校院學生賃居輔導服務工作研討會(學務特教司) 4-2. 辦理校外賃	7-4-2、7-5、7-6、7-9、8-3、8-5	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			署)	居關懷訪視(大專校院達140校次、高級中等學校達222校次) 。(學務特教司、國教署)		
			5. 強化青年消費者保護教育(青年署)	5. 辦理6場次青年活動宣導消費者保護教育		
			6. 補助地方政府辦理低碳永續消費教育研習活動。(資料司)	6. 補助地方政府辦理10場次		
			7. 督導社區大學辦理相關消費者保護宣導課程或活動(終身司)	7. 辦理50場次		
			8. 請全國樂齡學習中心/數位機會中心辦理高齡、婦女及新住民消費者保護權益宣導。(終身司、資料司)	8-1. 辦理100場次預防樂齡者被詐騙宣導活動(終身司)		
				8-2. 辦理70場次高齡者消費者保護觀念宣導活動(資料司)		
				8-3. 辦理婦女及新住民10場次宣導活動(終身司)		
			9. 於本部相關工作會議, 鼓勵學校於課程中融入消費者保護	9-1. 透過全國教育局處長/校長/學管科長/學務主任/訓育(活動)		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			教育。(國教署、高教司、技職司)	組長等工作會議宣導。(國教署)		
				9-2. 透過全國公私立大專校院校長/教務主管會議,向各校宣導消費者教育。(高教司、技職司)		
			10. 充實消費資(警)訊,並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁,及加強機關內部人員消費者教育訓練。(綜規司、國教署、人事處)	10-1. 持續維護更新教育部官方網站之「教育消費者保護專區」(綜規司)		
				10-2. 持續維護更新國教署官方網站之「教育消費服務」專區(國教署)		
				10-3. 辦理1場次消費教育相關課程,並提供相關數位學習課程供本部同仁選讀。(人事處)		
11	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效	檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業之定型化契約應記載及不得記載事項。	1. 研訂語言複合式教材應記載及不得記載事項草案(終身司) 2. 研訂高級中等以下學校學生課業學習輔助教材(含紙本和	1. 修正送審,依法公告及辦理宣導,並適時契約查核。 2. 修正送審,依法公告及辦理宣導,並適時契約查核。	3-4、8-9	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之 具體措施	備註
	能		數位等模式) 買賣暨學 習服務定型 化契約應記 載及不得記 載事項草案 (終身司)			

法務部 115 年度消費者保護方案

法務部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	維護消費基本生活需求，促進民生商品或服務之穩定價格與供應，並關注影響因素，適時調節供需、發布資訊或查處妨礙競爭及擾亂交易秩序行為。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合行政院物價聯合稽查小組規劃作為，參與物價聯合稽查小組會議。(調查局) 2. 受理民眾檢舉民生必需品異常案件並提會討論，研商因應對策。(調查局) 3. 配合農業部、財政部、經濟部、公平會及消保處等單位，共同成立現場稽查小組，進行現場稽查工作，執行穩定物價相關作為。(調查局) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理，以當年度實際參加會議次數陳報。 2. 持續辦理，以當年度民眾檢舉案件數陳報。 3. 持續辦理，以當年度配合稽查次數陳報。 	<ol style="list-style-type: none"> 1：3-1 2：3-1 3：3-1 	延續性指標
2		加強消費詐騙之預防、查緝，並協助消費者追回損失。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯合跨部會查緝新興詐騙模式，藉由主管機關之行政管制措施，聯合查緝以提高查緝量能，嚴懲詐欺犯罪。(檢察司) 2. 強化跨部會犯罪情資連結，加強源頭管制，藉由行政與刑事聯合查緝，阻絕人頭帳戶。(檢察司) 3. 落實罪贓返還，填補被害人財產損害，加強督導詐欺案件不法所得查扣，強化偵審中調解、認罪協商機制，力促罪贓返還。(檢察司) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續辦理，以當年度實際偵辦詐欺起訴案件陳報。 2. 持續辦理，以當年度實際偵辦案件數陳報。 3. 持續辦理，以當年度實際罪贓返還金額陳報。 	<ol style="list-style-type: none"> 1：3-9 2：3-9 3：3-9 	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			4. 鼓勵調查局外勤單位積極發掘妨害農工商罪之案件，包括囤積商品、哄抬物價、違反食品安全衛生管理法及虛偽標記等罪，若達立案標準，立即報局立案偵辦查緝。 (調查局)	4. 持續辦理，以當年度實際偵辦案件數陳報。	4：3-9	
3	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化 16 至 20 歲消費者之消費者教育，以因應民法滿 18 歲為成年之規定。	善用媒體、各級機關、學校等多元管道，辦理民法成年年齡規定與相關權利義務(含消費者權益)之宣導。 (法律事務司)	廣績透過行政院及各部會公益資源(無線電視台、全國廣播電台、全國各地 LED 跑馬燈及 LCD 電子看板據點)播放宣導動畫、廣播帶及文字訊息，並廣績辦理實地宣導活動。預定 115 年度透過多元管道合計辦理 15 次以上之宣導。	7-5	延續性指標
4		充實消費資(警)訊，並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	1. 法務部全球資訊網設置消費者保護專屬網頁，持續提供民眾各項消費資(警)訊。(保護司) 2. 廣績配合每年行政院人事行政總處訂定之「政策性訓練課程一覽表」辦理消費者保護(含消費者保護政策及法令)確實執行公務人員終身學習相關事項，並督促所屬	1. 法務部全球資訊網消費者保護專屬網頁上傳有關食、衣、住、行、金融、其他等 6 大類消費警訊，預計 100 則。 2. 預計於 115 年度至少辦理 1 次終身學習相關課程。	1：7-6 2：7-6	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			機關確實辦理。(矯正署) 3. 持續於各期司法官班，適當安排消費者保護相關課程或於課程中加強各項消保常識之宣導，以強化受訓學員對於消費保護之意識。(司法官學院) 4. 運用業務單位提供之消費者保護宣導資源，於辦理機關內同仁終身學習教育訓練時，融入消費者保護教育訓練或宣導。(人事處)	3. 司法官班開設民事實務研究等課程時融入消費者保護相關議題，受訓學員預計 180 人。 4. 115 年度辦理至少 1 次消費者保護教育訓練或宣導。	3：7-6 4：7-6	
5		妥善運用各種宣導資源實施消費者教育並針對不同年齡層之消費族群，加強宣導。	1. 鼓勵各主管機關及直轄市、縣(市)政府之政風機構於辦理廉政宣導時機，依據機關環境與業務性質，安排消費者保護相關資訊之教育與宣導，以保障同仁消費權益。(廉政署)	辦理消保資訊相關宣導 1,500 場次以上。	7-8、7-9	延續性指標
6	8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能。	關注並研擬新科技、新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	1. 持續蒐集消費相關資安防護漏洞及網路違常活動等情資，並通報權責機關(單位)，保護消費者個人資料，降低受騙機率。(調查局) 2. 提升雲端資料取證工具，擴大取證範圍，如通訊軟體、電子郵件等，將因案扣押的證據上傳至與法務部等機關共	1. 持續辦理，以當年實際蒐報情資數量陳報。 2. 持續辦理，以當年實際上鏈數量陳報。	1：8-7 2：8-7	延續性指標


序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			同建置之司法聯盟鏈，運用區塊鏈的特性，完備數位證據驗證程序。(調查局)			

經濟部 115 年度消費者保護方案

經濟部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 維護商品或服務之安全及品質	滾動檢討應施檢驗品目及國家標準編修	1. 檢討應施檢驗品目範圍。(標準局) 2. 制修訂商品相關國家標準。(標準局)	1. 修訂9種商品為應施檢驗商品。 2. 制修訂相關國家標準55種。	1: 1-1 2: 1-1	延續性指標
2	1. 維護商品或服務之安全及品質 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	落實一般商品標示及管理	督導地方政府執行商品標示查核輔導，並考核執行績效考核。(標準局)	考核13縣市政府業務執行績效。	1-1、 8-5	延續性指標
3	1. 維護商品或服務之安全及品質	加強管理電子商務平台販售應施檢驗商品	要求電商平台對應施檢驗商品之販售網頁，揭示檢驗標識或檢驗證明並提供查詢提醒，商品上架把關機制。(標準局)	網頁設置「必填欄位」計15種品項。	1-1	延續性指標
4	1. 維護商品或服務之安全及品質	落實法規遵循與第三方驗證，執行全流程衛生稽查與食材商品安全管理	各項商品依食品衛生安全管理法各分類規定生產，添加物依食品添加物使用範圍及限量規格標準使用。(台糖公司)	每年安排公司品管會及第三公證單位(SGS)各查廠一次，契約首批商品送SGS檢驗合格始得進貨。	1: 1-1	延續性指標
5	1. 維護商品或服務之安全及品質	推動商品追溯制度	研參先進國家商品驗證法規，推動商品追溯制度，建置重要零組件資料並使用重要零組件查詢系統。(標準局)	登錄重要零組件資料52萬筆。	1-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
6	1. 維護商品或服務之安全及品質	規範特定商品之商品檢驗標識應包含 QR Code	篩選特定商品試行商品檢驗標識(含 QR Code)方式,以追蹤商品是否已完成檢驗程序。(標準局)	新申請 QR Code 業者數量達 20 家、報驗數量 60 萬件。	1-2	延續性指標
7	1. 維護商品或服務之安全及品質	加強有毒化學物質及相關食品藥物之安全管理與流向管控	透過產發署「產業綠色資訊網」連結化學署「環境荷爾蒙管理計畫」,以及辦理環保法規及技術講習會,向業者宣導環境荷爾蒙管制現況及國際趨勢。(產發署)	(1)不定期透過「產業綠色資訊網」轉知環境部化學署「環境荷爾蒙資訊網站」之國內外消息。 (2)每年辦理環保法規及技術講習會,向業者宣導環境荷爾蒙管制現況及國際趨勢。	1-3	延續性指標
8	1. 維護商品或服務之安全及品質	落實含有毒性物質、石油製品等化學商品之源頭管理,並加強後市場檢測	1. 針對含有毒性化學物質之商品,加強辦理市售商品之購樣檢測。(標準局) 2. 執行石油製品等化學製品檢驗業務。(標準局)	1. 辦理8種含有毒性化學物質商品市購檢測。 2. 執行100批石油製品查驗。	1: 1-3 2: 1-3	延續性指標
9	1. 維護商品或服務之安全及品質	落實 MIT 微笑標章之使用追蹤管理	適時檢討修正臺灣製 MIT 微笑產品驗證制度相關法規,並落實臺灣製產品 MIT 微笑標章後市場稽查與獲證業者追蹤管理。(產發署)	針對 20 個以上通路之市場稽查,並針對獲證業者進行 100 案次以上追蹤管理。	1-5	延續性指標
10	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費	加強各消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證、公共意外責	1. 針對應施檢驗商品辦理市場檢查及市場購樣檢驗,加強查核商品檢驗標識及標示。(標準局) 2. 督導加油(氣)站	1. 辦理市場檢查 6 萬件以及市購檢測 2,000 件。 2. 每年實地查核至	1: 1-5 2: 1-5、	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	族群權益與推行消費者教育	任險等之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	<p>標示嚴禁煙火及熄火加油並投保公共意外責任險。(能源署)</p> <p>3. 專營兒童遊戲場及百貨賣場附設兒童遊戲場之備查及稽查管理。(商業署)</p> <p>4. 查核觀光工廠投保意外責任險情形。(產發署)</p> <p>5. 依規定投保各項公共意外責任險。(貿易署)</p> <p>6. 消費場所依規定辦理公共意外責任險投保。(台糖公司)</p>	<p>少 650 座加油站之嚴禁煙火及熄火加油標示牌及投保公共意外責任險。</p> <p>3. 針對專營兒童遊戲場及百貨賣場附設兒童遊戲場備查40家業者。</p> <p>4. 查核20件。</p> <p>5. 投保公共意外責任險(計7座場館)。</p> <p>6. 每年辦理公共意外責任險投保。</p>	<p>1-7</p> <p>3：1-5、7-4-2</p> <p>4：1-6</p> <p>5：1-6</p> <p>6：1-6</p>	<p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>
11	1. 維護商品或服務之安全及品質	針對經銷場所陳列之度量衡器擬具市場監督計畫並確實執行稽查作業	針對製造販賣之廠場辦理市場監督，稽查度量衡器是否有「  」字檢定合格印證。(標準局)	市場監督稽查 1 萬 1,590 具度量衡器	1-5	延續性指標
12	1. 維護商品或服務之安全及品質 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	辦理消費場所及商品 OEM 廠商之衛生稽查作業。	<p>1. 定期至生產工廠及 OEM 委託代工廠之商品安全及環境衛生查核，每年查廠一次，並針對稽查建議事項，列管追蹤至改善完成為止。(台糖公司)</p> <p>2. 加強賣場商品之標示、有效日期及其他相關衛生安全規範查核作業。(台糖公司)</p> <p>3. 清查旅宿據點所</p>	<p>1-1. 生產工廠(含餐飲作業場所)衛生查核10場次。</p> <p>1-2. 委託代工廠衛生稽查27場次。</p> <p>2. 消費營業場所衛生稽查40場次。</p> <p>3. 每月盤點及清查</p>	<p>1：1-1、1-5、8-5</p> <p>2：1-1、1-5</p> <p>3：1-1、</p>	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			使用食材及販售商品之有效日期及保存條件，確保食材安全無虞。(台糖公司)	所使用食材及販售商品之有效日期及保存條件。	1-5	
13	1. 維護商品或服務之安全及品質	落實建築及消防安全管理，並辦理設施維護、應變演練、人流管控及投保公共意外責任險。	<p>1. 辦理建築物公共安全與消防安全檢查，並持續進行各項設施維護作業。(貿易署)</p> <p>2. 依緊急應變計畫辦理各項消防、公共安全講習及演練。(貿易署)</p> <p>3. 辦理空調設備維護保養、室內外空氣循環作業，監控場內空氣品質。(貿易署)</p> <p>4. 辦理大型展覽(活動)人流管控。(貿易署)</p>	<p>1-1. 依法定期完成建物公安檢查(7座場館計辦理5次)</p> <p>1-2. 依法完成消防查核申報作業(7座場館計辦理14次)。</p> <p>2. 依緊急應變計畫，辦理相關人員安全講習(計7座場館)。</p> <p>3. 辦理設備維護作業，並依「室內空氣品質管理法」監控活動期間之空氣品質(計7座場館)。</p> <p>4. 依場地租用規定，主辦單位應於活動前14~30天內，制定場內外安全秩序、疏散及交通維持等計畫，並報經相關主管機關核備(計7座場館)。</p>	1: 1-6 2: 1-6 3: 1-6 4: 1-6	延續性指標
14	1. 維護商品或服務之安全及品質	建立完善公共安全管理機制	1. 每年辦理安全維護查核。(台糖公司)	1. 每年依營業特性訂定工安查核計畫，進行執行查核工作，並將完成改善事項上載至「台糖公司職業安全衛生管理資訊系統」追蹤管控。	1: 1-6	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>2. 辦理各項公共安全講習及演練，增進員工公安知識及緊急應變能力。(台糖公司)</p> <p>3. 訂頒「災害緊急應變作業要點」，擬訂各類型可能發生之災害緊急應變計畫，並成立各類災害緊急應變小組及任務編組，以執行災害緊急事件之應變。(台糖公司)</p> <p>4. 落實通風設備清潔與保養，保持消費場所室內空氣品質良好。(台糖公司)</p> <p>5. 加強走動式管理，對於消費場所設施有危險之虞者，設立危險警告標示，必要時派員監護並迅速報修。(台糖公司)</p>	<p>2-1. 辦理職業安全衛生相關教育訓練，目標為110場次。</p> <p>2-2. 辦理消防講習、消防演練及因應火災、地震等緊急應變演練，目標為130場次。</p> <p>2-3 每年11月辦理「工安環保月」活動。</p> <p>3. 辦理各項防災演練訓練，目標為140場次。</p> <p>4. 各消費場所公共安全設施稽查40場次。</p> <p>5-1. 不定期加強走動式管理</p> <p>5-2 台糖加油站每日1次並填具「加油站營運設備自行安全檢查」。</p>	<p>2：1-6</p> <p>3：1-6</p> <p>4：1-6</p> <p>5：1-6</p>	
15	1. 維護商品或服務之安全及品質	經濟部駐外機構蒐集國外資訊回報相關單位	請本部各駐外單位隨時蒐集各國國際組織定期發布之資料、駐在國相關疫情、有安全之虞之	適時蒐集提供駐地國消保資訊。	1-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			基因改造食品、瑕疵品、其他食品資訊及國際間對消費者保護相關規定等資料，並回報國內相關單位。(貿易署)			
16	1. 維護商品或服務之安全及品質	落實「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報機制。	接獲商品事故通報，均依相關規定辦理調查，並主動關注輿情商品事故資訊，辦理後續調查。(標準局)	辦理商品事故通報案件調查 100 件。	1-7	延續性指標
17	1. 維護商品或服務之安全及品質	協助各政府機關或法院提供商品失效性鑑定服務	針對商品發生事故致損害消費者案件，協助各政府機關或法院提供商品失效性鑑定服務，以釐清商品失效原因。(標準局)	辦理不安全商品管理經驗與商品事故鑑定技術交流 1 場次。	1-7	延續性指標
18	1. 維護商品或服務之安全及品質	定期執行加油站(氣)站檢查與油槽清洗。	定期進行加油站地下油槽循環清洗業務。(中油公司)	115 年清洗達需維護之油槽。	1-7	延續性指標
19	1. 維護商品或服務之安全及品質	建立損害賠償機制	1. 已建立因供水管線等致他人遭受損害之賠償機制，以及因不可抗力之事由致停止供水之水費賠償機制。(台水公司) 2. 已建立「線路設施或產品因意外事故致他人受損害之賠償處理流程」及「供電線路施工致他人受損害之賠償處理流程」等損害賠償	1. 115 年度發生損害賠償事件時均依照相關流程給予賠償。 2. 115 年度發生損害賠償事件時均依照相關流程給予賠償。	1 : 1-7 2 : 1-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			機制。(台電公司)			
20	1. 維護商品或服務之安全及品質 4. 健全數位消費環境及資安防護	確保行動支付服務簽訂消費者個人資料保護契約及簽約廠商旅行資安規範。	1. 行動支付簽約廠商皆依照「台灣自來水股份有限公司委託代收(繳)用戶水費契約」個人資料保護條款履行契約。(台水公司) 2. 行動支付簽約廠商皆依「台灣電力股份有限公司資訊業務委外資通安全條款」、「台灣電力股份有限公司資訊作業委外存取保密合約」、「台灣電力股份有限公司資訊存取安全協定」及「台灣電力股份有限公司資訊委外業務個人資料保護條款」履行契約。(台電公司)	1. 115年度定期檢視簽約廠商是否依照個人資料保護條款履行契約執行。 2. 115年度定期檢視簽約廠商是否依照個人資料保護條款履行契約執行。	1: 1-8、4-1 2: 1-8、4-5	延續性指標
21	1. 維護商品或服務之安全及品質 4. 健全數位消費環境及資安防護 7. 重視特定消費族群權益與推	辦理個資宣導及檢查	1. 針對零售業者(包含實體延伸於網路零售業者)加強宣導強化落實個人資料保護。(商業署) 2. 針對零售業者辦理個資行政檢查(商業署)	1. 辦理個資宣導至少5場次 2. 辦理例行性個資行政檢查14家次。	1: 1-8、4-1、7-4-3 2: 4-1、4-4	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	行消費者教育					
22	1. 維護商品或服務之安全及品質 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	設置「商品安全資訊網」公布瑕疵商品召回訊息。	設置「商品安全資訊網」，揭露國內外不安全商品訊息，包括商品回收/召回、違規商品、市售商品抽樣抽測結果等消費資(警)訊。(標準局)	辦理公告商品召回訊息5則。	1-9、 5-6、 7-6	延續性指標
23	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	推行商品或服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制等制度，以促進價格資訊透明化。	1. 建置油價資訊管理與分析系統，公布油品及桶裝瓦斯查報價格。(能源署) 2. 公告各公用天然氣事業天然氣價格。(能源署)	1. 每年完成至少10,560站次油品價格查報。 2. 每年完成至少13,200家次家用桶裝瓦斯價格查報。	1:2-1 2:2-1	延續性指標
24	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 明確公告租賃住宅各房型、辦公室、廠房及停車場位租金價格。	1-1. 配合社宅政策，住都中心官網及各學苑已訂定租金價格以供查詢。(台糖公司) 1-2. 辦公室(會議室)、廠房(倉庫)及停車場車位租賃，在合約中明確告示租金價格，對承租	1-1. 各學苑租金依住都中心核定之租金金額辦理出租，並列示於台糖公司官網。 1-2. 不定期依據市場行情及公告地價，考量合理利潤，訂定租賃金額。	1:2-1、 2-2、 2-6、 3-11	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		2. 明確公告各園區業務內容之金額	人具充分揭露。 (台糖公司) 2. 五分車、冰店及環境教育課程，均依據市場行情、營運成本及合理利潤訂定收費標準，並於官網、現場櫃檯及行銷文宣上明確公告。(台糖公司)	2. 公告完整性：各區處業務（五分車、場地、冰店、環教）之價格資訊，公告率達100%。	2：2-1	
		3. 明確訂定住宿、餐飲、商品及油品價格並公告於網站或APP。	3-1. 各類大包裝砂糖，依國際糖價及匯率之波動，以每日公告牌價於台糖全球資訊網/業務公告/商務專區/糖價項下，以利消費者查詢價。 (台糖公司) 3-2. 油品價格均依照中油公開牌價資訊調整，並於台糖加油站APP及各加油站直招燈箱同步更新。(台糖公司)	3-1. 大包砂糖依每日倫敦白糖近期期貨價格及匯率波動計算國內價格，並於台糖官網公告周知，充分揭露糖價資訊，有利消費者知悉。 3-2. 台糖加油站每周更新各項油品價格皆依照中油公司公布之牌價。	3：2-1	
		4. 消費場所清楚標示食品、商品與服務之價格，並設置特價卡標示商品促銷資訊。	4. 所有媒體廣告、促銷活動、贈品標示、推薦廣告及評比資訊，均須經內部審核把關，並依規定標示優惠內容及使用條件，避免置入性行銷造成消費誤解。(台糖公司)	4. 全年促銷廣告與贈品資訊均有清楚標示，並透過內部稽核抽查至少2次，確保消費資訊正確揭露率達100%。	4：2-5	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		5. 加強蜜鄰便利商店廣告與行銷活動資訊之正確揭露，避免誇大或誤導消費者。 6. 落實消費資訊告知義務，確保消費者能清楚理解通訊與訪問交易的相關規定與權益。	5. 蜜鄰便利商店於店內張貼或提供消費者保護法告知事項，並於通訊交易（如外送或電話訂購）時，清楚揭示商品資訊、價格、退換貨規範與客服管道。（台糖公司）	5. 落實執行消費法令規定及告知義務，所有通訊與訪問交易皆附有完整告知資訊，並由門市主管每半年檢視1次資訊正確性。	5：2-6	
25	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	依相關機制調整油價、自來水價、電價等資訊，於網站上公開相關數據。	1. 汽、柴油價格均依據浮動油價公式（浮動油價機制）計算調整，並於台灣中油公司全球資訊網對外公開，清楚揭露油價公式所使用之各項數據；相關油價新聞稿並於每週日中午12時公告於台灣中油公司全球資訊網及經濟部網站，確保資訊公開透明。（中油公司） 2. 依自來水法第59條規定及本部所訂頒之「水價計算公式及詳細項目」檢討及核算，經本部召開「水價評議委員會審	1. 持續依浮動油價機制更新油價資訊。 2. 辦理水價檢討與審議程序，並於公司網站發布水價及相關說明，提升費率調整資訊透明度。	1：2-1 2：2-1、3-11	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			議」通過核定後公告實施，相關費率公布於公司網站供用戶查詢。(台水公司)			
			3. 依電業法第49條規定公用售電業之電價計算公式由本部訂定。台電公司業依據電價計算公式及其運作模式辦理電價調整，並提報電價費率檢討方案，並於核定後將相關訊息公布於公司網站。(台電公司、水利署)	3. 辦理用電費率檢討與調整作業，並公開電價調整內容，強化用電費率資訊之揭露。	3：2-1、3-2、3-11	延續性指標
			4. 依「公用售電業電價費率計算公式」、「輸配電業各項費率計算公式」辦理電價及電網費率檢討，確保費率合理檢討結果，並落實資訊公開。(能源署)	4-1. 每年定期召開電價費率審議會，包括2次(4月及10月)的公用售電業電價費率檢討及1次的輸配電業各項費率檢討。 4-2. 基於資訊充分揭露，於會後2週內將會議紀錄、會議討論資料等資訊公開於網路。	4：3-2	延續性指標
			5. 依「天然氣事業法」第34條辦理公用天然氣事業氣價檢討，並落實資訊公開。(能源署)	5. 檢討25家公用天然事業氣價並於能源署網站公開25家公用天然事業從量費。	5：3-2	新增指標
26	2. 促進消費資訊正確、	提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食	1. 函請各地方政府落實夜市攤商販售之食品、商品	1. 函請地方政府落實夜市攤商販售之食品、商品價	2-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標(KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	充分及透明	品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	價格標示，督導地方政府落實辦理夜市攤商食品、商品價格標示之查核工作，並說明查核情形。(商業署) 2. 查核觀光工廠揭示入場費用、商品價格情形。(產發署)	格標示，並請地方政府函復有關夜市攤商食品、商品價格標示查核工作辦理情形。 2. 115年預定查核20件。		
27	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	定型化契約之宣導、查核、及研修等。	1. 辦理業管定型化契約宣導活動。(商業署) 2-1. 持續檢討研修業管定型化契約(商業署) 2-2. 針對零售業等行業別之商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定業者，持續督導地方政府辦理輔導查核作業。(商業署) 2-3. 本部所轄汽車買賣、婚紗攝影服務定型化契約及中古汽車買賣定型化契約，持續督導地方政府辦理輔導查核作業。(商業署) 2-4. 針對其餘業管定型化契約應	1. 於「商業發展署-關心商業大小事」臉書粉絲專頁，發布2則業管定型化契約之應注意相關事項。 2-1. 持續檢討研修業管之定型化契約。 2-2. 針對「零售業等行業別之商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」查核15家業者。 2-3. 針對汽車買賣、中古汽車買賣及婚紗攝影共查核30家業者。 2-4. 針對其餘定型化契約(洗衣、	1: 2-7 2: 3-4、3-5、3-6、3-8、6-3、8-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			記載及不得記載事項，督導地方政府辦理查核及宣導。(商業署)	電器、福袋、套書等)共查核30家業者。		
28	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	針對商品與服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導	1. 督導地方政府就商品標示法相關規定進行宣導。(標準局) 2. 適用商品標示法規範之市售一般商品，督導各直轄市、縣(市)政府就標示不實情事積極查處，並加強抽查媒體或消保團體關注有安全危險性之商品。(標準局)	1. 教育宣導場次180場。 2. 辦理商品標示查核7萬件。	2-3	延續性指標
29	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強各類商品或服務交易容量(如瓦斯)、場所容量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	督導地方政府辦理桶裝瓦斯重量查核(包含分裝業及零售業)，並就查獲重量不足重之業者依「石油管理法」裁處。(能源署)	22 縣(市)政府查核1,700 家次。	2-4、3-9	延續性指標
30	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	鼓勵企業經營者主動公開所使用之定型化契約。	透過查核及輔導業者落實相關法規遵循，以提升業者對於汽車維修定型化契約規範之瞭解，與維護消費者權益的正確觀念。(產發署)	115 年預定查核及輔導 20 件。	2-7、3-7、6-2、6-3、8-8	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能					
31	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	鼓勵企業經營者主動公開所使用之定型化契約。	鼓勵台電公司主動公開電業消費性用電服務契約。(能源署)	電業消費性用電服務契約於本部函復同意備查後15日內，於台電公司網頁公開。	2-7	新增指標
32	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	針對民生必需品、農產品之價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。	執行本部「重要商品及原物料市況監理小組」運作，責由本部相關單位掌握重要農工原物料及民生物資之價格變動及供需情勢，適時採取物價穩定措施。(綜規司)	掌握國內外重要原物料價格變動情勢，研提關鍵原物料稅負減徵措施本部評估報告。	3-1	延續性指標
33	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	辦理民生商品價格監測。	1. 定期紀錄賣場民生商品及餐飲(便當、早餐)價格變動情形。(商業署) 2. 配合年節、中秋及端午等重要節慶紀錄應節商品價格情形。(商業署)	1. 定期記錄賣場民生商品及餐飲(便當、早餐)價格。 2. 紀錄重要節慶應節商品價格。	1：3-1 2：3-1	延續性指標
34	3. 促進交易自由與公平	提供商品(產品、客房、餐飲)之規格、	1-1. 台糖公司所屬購物網站(健康易購網)提供各	1-1. 台糖健康易購網提供約500支產品圖示、標	1：3-2、3-11	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	及符合誠信原則	圖片、售價供消費者查閱，並於消費場所清楚標示食品、商品與服務之價格，並設置特價卡標示商品促銷資訊。	<p>式產品圖片、標示、包裝規格及售價供消費者參閱。(台糖公司)</p> <p>1-2. 各項住宿、餐飲及休閒設施之圖片均採實品拍攝，售價明確標示，並揭露於網站上供消費者查閱。(台糖公司)</p> <p>1-3. 遇重大消費資訊，適時發布新聞稿，提供資訊公開機制。(台糖公司)</p> <p>2-1. 商品定價係經市場調查競品售價及合理利潤後，訂定建議零售價格，並標示於台糖官網及健康易購網分類商品項下，供消費者查詢。(台糖公司)</p> <p>2-2 蜜鄰消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準均有原價及特價並明顯處清楚標示，以維資訊透明度。(台糖公司)</p> <p>2-3. 飯店住宿、餐飲及休閒設施之圖片均採實品拍攝，售價明</p>	<p>示、包裝規格及售價供消費者參閱。</p> <p>1-2. 圖片均採實品拍攝，售價明確標示，並揭露於網站上供消費者查閱。</p> <p>1-3. 遇重大消費資訊，適時發布新聞稿。</p> <p>2-1. 台糖健康易購網之定價係依據市調競品及考量合理利潤，訂定零售價格，標示於網站分類商品項下，清楚展示。</p> <p>2-2. 蜜鄰消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準均有原價及特價並明顯處清楚標示。</p> <p>2-3. 旅遊景點住宿、餐飲休閒設施，廣告圖片均採實品拍攝，各</p>	2：3-1	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>確標示，並揭露於網站上供消費者查閱。(台糖公司)</p> <p>3. 遇重大消費資訊，適時發布新聞稿，提供資訊公開機制。(台糖公司)</p>	<p>方案售價明確標示，並揭露於網站上供消費者查閱。</p> <p>3. 遇重大消費資訊，適時發布新聞稿傳達訊息。</p>	3:3-1	新增指標
35	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	依核定公式調整油氣價格，資訊公開透明，落實市場機制，確保交易公平與誠信。	各類用戶天然氣牌價（發電、工業與公用天然氣事業）及液化石油氣牌價均按政府核定氣價公式計算並發布氣價新聞稿，每月公告於台灣中油公司全球資訊網暨經濟部網站。(中油公司)	115年經常性辦理。(本項屬例行性業務，故以經常性辦理作為KPI)	3-2	延續性指標
36	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業之定型化契約應記載及不得記載事項，彙整契約常見錯誤態樣，並落實宣導、查核及處罰。	<p>1. 檢討修訂「電業消費性用電服務契約範本」。(能源署)</p> <p>2. 宣導「家用天然氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項」並查核公用天然事業執行情形。(能源署)</p> <p>3. 參照電業消費性用電服務契約訂定台灣電力公司消費性用電服務契約。(台電公司)</p>	<p>1. 不定期檢討修訂「電業消費性用電服務契約範本」。</p> <p>2. 宣導「家用天然氣供氣定型化契約應記載及不得記載事項」並查核25家公用天然事業執行情形。</p> <p>3. 辦理消費性用電服務契約內容之研擬與訂定，並公開契約資訊以提升用戶權益保障。</p>	3-4	<p>新增指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p>
37	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	捷利卡依契約規定公開資訊，設履約保證保障儲	1-1. 有關捷利卡(含行動捷利卡)版面內容皆按照商品(服	依相關定型化契約規範辦理捷利卡內容揭露，並配合主管機關辦理消保考	3-4	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	誠信原則	值安全，配合主管機關落實消保，確保交易公平誠信。	務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定辦理，並於台灣中油公司全球資訊網公告發行人及履約保證銀行等訊息。(中油公司) 1-2. 台灣中油公司亦每年洽詢銀行針對卡片出售日起1年內持卡者所儲值後尚未使用之金額，提供足額履約保證，以維護消費者權益。(中油公司) 1-3. 依消費者保護業務督導考核，配合主管機關盤點及相關考核計畫，落實消費者保護事宜，確保消費者權益。(中油公司)	核。		
38	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	訂定「房屋租賃定型化契約」應記載及不得記載事項。	1. 台糖公司自營學苑係參與內政部監督之國家住宅及都市更新中心(簡稱住都中心)辦理轉型社會住宅，與承租人簽訂之契約，皆依住都中心所公告之社會住宅租賃契約書範本辦	1. 台糖公司學苑於租賃時會與承租人簽訂「住宅租賃定型化契約」，並依內政部「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」規定，持續檢討研(修)訂、宣導及查核。	3-4、3-11、7-12	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			理，並配住都中心更新最新契約範本辦理簽約及公證事宜。 (台糖公司) 2. 租賃住宅契約書依內政部「住宅租賃契約書範本」，持續檢討研(修)訂、宣導及查核。(台糖公司)	2. 不定期修訂租賃住宅契約書。		
39	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項。	參照自來水事業消費性用水服務契約範本訂定台灣自來水公司消費性用水服務契約。(台水公司)	辦理用水服務契約之研擬與訂定，並公開相關資訊以維護用戶權益。	3-4	延續性指標
40	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	將於「中小企業法律諮詢服務網」之消費者保護專區，加強宣導防詐騙資訊。(中企署)	於「中小企業法律諮詢服務網」之消費者保護專區，配合行政院消保會消費資(警)訊等訊息公告張貼加強消費詐騙預防。	3-9	延續性指標
41	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強法定度量衡器管理和查核	1. 辦理度量衡器檢定工作，確保計量準確。(標準局) 2. 辦理度量衡器委託檢定機構業務監督考核。(標準局) 3. 辦理加油機、衡器、計程車計費	1. 各項度量衡器檢定共380萬具。 2. 預計委託檢定機構業務監督考核，7場次查核。 3. 加油機(油量計)檢查5,600槍衡	3-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			表及家用三表等 度量衡器檢查。 (標準局) 4. 辦理型式認證度 量衡器市場購樣 計畫。(標準局) 5. 辦理度量衡器自 行檢定業者業務 查核及器具抽 檢。(標準局) 6. 辦理網路銷售平 台法定度量衡器 之監視計畫。(標 準局)	器檢查2萬600 具、計程車計費 表檢查8,660具、 家用三表檢查1 萬4,540具。 4. 預計型式認證度 量衡器市場購 樣,6型式度量衡 器。 5. 預計度量衡器自 行檢定業者業務 查核,22場次。 6. 查核網路平台網 頁數2,500件。		
42	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	定型化契約 宣導	辦理「家用液化石油氣供氣定型化契約」民眾宣導,以提 升民眾消費權益意 識。(能源署)	宣導活動8場次。	3-9	延續性指 標
43	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	建立防範詐 騙措施	1. 為避免不肖業者 假藉換表名義向 用戶收取費用, 台水公司寄發 「水量計汰換通 知單」通知用戶 預計換表日期, 並訂定「水量計 換裝作業施工規 範」,要求委外換 表廠商工作期間 應配帶工作證 (識別證),主動 告知用戶換表服 務均屬免費,以 加強消費詐騙之 預防。(台水公 司)	宣導反詐騙並配合 政策,持續發布澄 清訊息與通報可疑 詐騙。	3-9	延續性指 標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			2. 為了避免水費簡訊詐騙，台水公司於社群臉書、官網及水費信封等多元管道進行反詐騙宣導，並積極配合數位發展部推行111短碼簡訊政策，提醒民眾認明政府專屬簡訊發送短碼111，以防止受騙；台水公司亦持續注意詐騙案件即時發布澄清新聞稿，並透過「內政部警政署165反詐騙系統」檢舉不明詐騙連結或電話號碼，以維護民眾權益及財產安全。(台水公司)			
44	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7. 重視特定族群權益與推行消費者教育	加強消費詐騙(如一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙、網購詐騙、交友詐騙、金融詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失	1. 召開跨部會保護智慧財產權協調會報，掌握各機關查緝仿冒盜版執行情形，並加強仿冒盜版之教育宣導工作。(智慧局) 2. 辦理智慧財產及網路侵權偵查專業訓練課程，提升執法人員查緝知能。(智慧局) 3. 透過數位發展部網路詐騙通報查詢網，就本部權管業務之網路廣告詐騙網站或訊	1. 召開保護智慧財產權協調會報2次並製作宣導文宣1則。 2. 辦理智慧財產侵權偵查專業訓練課程3梯次。 3. 至少通報下架1000個案件。	1：3-9 2：3-9 3：3-9、7-4-1	延續性指標 新增指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			息進行通報。(商業署) 4. 協助統計各大超商詐騙爭議包裹受理件數。(商業署)	4. 每月統計爭議包裹受理件數。	4: 3-9	新增指標
45	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	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。	查核天然瓦斯業者向消費者推銷商品狀況。(能源署)	查核 25 家公用天然事業向消費者推銷商品狀況。	3-11	新增指標
46	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 建置「食品安全追溯管理系統」 2. 設置專人服務之免付費顧客服務專線 3. 明確公告各服務內容之金額。	1. 提供消費者健康安全的產品並主動揭露檢驗報告, 致力達成「台糖出品, 食在安心」。(台糖公司) 2. 設置專人服務之免付費顧客服務專線(0800-026-168)供消費者隨時諮詢。(台糖公司) 3. 服務內容禁止隱藏費用或逐步加價, 若有額外加收(如加床、加料、場地使用費), 均公開載明。(台糖公司)	1. 台糖公司官網設有「食品檢驗報告」查詢。 2. 設置專人服務之免付費顧客服務專線 3. 每年不定期抽查服務內容禁止隱藏費用或逐步加價。	1: 3-11 2: 3-11 3: 3-11	延續性指標
47	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	不定期進行防詐騙宣導。	台灣中油公司全球資訊網刊登防詐騙宣導標語及相關訊息, 以維護消費者權益。(中油公司)	115 年持續不定期辦理防詐騙宣導。	3-11	延續性指標
48	3. 促進交易自由	1. 各學苑訂定特定族	1-1. 承租人簽訂之契約, 租金皆依	1. 每年不定期抽查各學苑與承	3-12、 4-6	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	與公平及符合誠信原則 4. 健全數位消費環境及資安防護	群身分別租金金額。 2. 推動公平待客原則，提供符合不同族群需求之優惠與服務。	住都中心所公告之社會住宅租賃契約書範本辦理。(台糖公司) 1-2 依照承租人身分類別(一般戶、社會弱勢戶、經濟弱勢戶)收取租金。(台糖公司) 2-1. 蜜鄰便利超市除一般商品之外，另引進健康食品、低糖/低鹽產品及特定營養補充品，滿足銀髮族與一般消費者不同需求。(台糖公司) 2-2. 旅店之客房提供二人房、三人房、四人房、無障礙房及專案優惠房型，供消費者依需求訂房。(台糖公司) 2-3. 旅店之公共廁所及進出通道均有無障礙坡道；停車場備有無障礙、婦幼及電動充電設備等之停車位。(台糖公司) 2-4. 台糖官網及健康易購網提供清晰字體、簡化導覽介面及分類搜尋功能，具	租戶契約書。 2. 每年不定期檢視並更新商品、優惠方案、設施及網站，確認公平待客。		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			備高齡者及身心障礙者易操作的使用模式，並逐步強化無障礙網頁設計，以符合國際規範。(台糖公司)			
49	4. 健全數位消費環境及資安防護	持續推動應用程式 (Apps) 之安全標章認證、資安檢測	1-1. 本公司台灣電力 APP 於歷年維護案中已載明需通過軟體品質與資安檢測服務，並符合行動應用 APP 基本資安檢測基準。(台電公司) 1-2. 台灣電力 APP 依行動應用 APP 基本資安檢測送審。(台電公司)	持續規劃取得行動應用 APP 基本資安檢測合格證明，並依約於竣工監控點期間檢測通過。	4-1	延續性指標
50	4. 健全數位消費環境及資安防護	與網路電商平台業者合作，重點商品加強核查。	與網路電商平台業者合作，提供關鍵字辦理，重點商品加強核查；建置「風險預警」及「追蹤監視」機制。(標準局)	移除有涉違規疑慮之應施檢驗商品網頁 1 萬件。	4-2	延續性指標
51	4. 健全數位消費環境及資安防護	輔導、管理網路平臺，強化資訊揭露及爭議協處。	輔導場域及特色產業中員工 9 人以下小微企業運用數位工具及雲端服務，提升營運效能及服務創新，並規範資訊服務廠商針對所提供之網路平台必須強化資訊揭露及爭議協處作為。(中企署)	輔導企業使用電商平台，強化資訊揭露及爭議協處，調查客服滿意度達「滿意」以上。	4-3	延續性指標
52	4. 健全數位消費環境及	台糖健康易購網商品針對第三方商	健康易購網依循電子商務國際準則，揭露平台使用協	網站設置會員服務條款、隱私權保護政策、客服申訴管	4-3	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	資安防護	品及服務，政府網站資訊開放宣導、會員服務條款、隱私權保護等訊息	議、交易規則、爭議處理機制與隱私權保護政策，並公開第三方商品與服務提供者資訊，確保消費者權益。(台糖公司)	道及第三方商品資訊揭露，全年維持資訊公開透明度並持續更新。		
53	4. 健全數位消費環境及資安防護	提供多元支付方式付款或繳納租金。	<p>1-1. 各社會住宅(含租賃住宅)租金繳納有提供現金、ATM及銀行轉帳等方式，並於簽約時向住戶宣導以數位支付方式繳納租金。(台糖公司)</p> <p>1-2. 推動住宿、五分車、冰店及環境教育課程導入線上預訂與多元支付功能如信用卡、行動支付、電子票券。(台糖公司)</p> <p>1-3. 台糖加油站提供11大多元支付方式，包含中油 PAY、台灣 PAY、Linepay、一卡通 money、麻吉付、全支付、橘子支付、街口支付、Pi 錢包、歐付寶、悠遊付，以滿足各種年齡層之消費者之需求。(台糖公司)</p> <p>1-4. 蜜鄰便利超市提供台灣 Pay、</p>	不定期抽查推廣情形，以提高多元支付使用率。	4-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			LINE Pay、街口支付、悠遊付、悠遊卡及一卡通等支付工具，並加強 POS 系統資安防護，確保交易安全。(台糖公司)			
54	4. 健全數位消費環境及資安防護	落實普及化與無障礙使用原則	1. 台灣電力 APP 已依行動版應用程式 (APP) 無障礙開發指引，設計及開發 APP 使用者介面。(台電公司) 2. 台電官網業依數位發展部網站無障礙規範進行檢測及申請取得認證標章。(台電公司)	已於 113 年 11 月 21 日取得網站無障礙 AA 標章，已於 114 年 5 月 9 日取得台灣電力 APP 「可通過」無障礙檢測報告。	4-6	新增指標
55	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	結合並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織、消費者保護團體及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	訂有「台灣電力股份有限公司用戶陳情處理要點」，確保用戶訴求及建議能適時獲得公平合理之處理及解決，並定期統計分析用戶陳情案件處理情形，送各相關單位部門參考改進，以強化用戶服務。(台電公司)	依用戶陳情案件定期統計分析及提供相關單位檢討改進，以提升用戶服務品質。	5-1、5-2	延續性指標
56	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	推動並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織及消費者保護團體處理消費爭議之管道與	1-1. 維運「中小企業法律諮詢服務網」之線上諮詢及宣導專區，強化企業與消費者諮詢及爭議之處理。(中企署)	協助中小企業解決消費者諮詢及爭議問題，統計常見案例態樣，撰寫相關法規宣導專欄或文章 3 篇。	5-1、5-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		效能。	1-2. 宣導中小企業榮譽律師協處服務管道。(中企署)			
57	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	<p>1. 台糖健康易購網平台提供客戶專線及網站客服信箱，並依「客訴處理作業要點」處理消費者之申訴。</p> <p>2. 建置「顧客意見管理系統」</p> <p>3. 提報台糖公司「品管會議」檢討</p> <p>4. 與消費者保護團體維持良好互動關係</p>	<p>1. 已訂頒「客訴處理作業要點」，提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並設置客服專線及網站客服信箱，專人處理消費者詢問、建議及客訴問題。(台糖公司)</p> <p>2. 已建置「顧客意見管理系統」，將台糖公司各單位顧客服務案件全面納入該系統管控，積極快速、圓滿妥適處理消費爭議事件。(台糖公司)</p> <p>3. 每月及每季統計分析消費申訴案件與處理情形陳核，並提報台糖公司「品管會議」檢討，提出改進措施，督促各單位檢討改善，以落實提升產品及服務品質管理。(台糖公司)</p> <p>4. 與消費者保護團體維持良好互動關係，並主動積極協助消費者處理消費爭議。(台</p>	<p>1. 顧客服務案件之詢問案建議案、客訴，服務案件均立即回應妥適圓滿處理完成，且不定期修正「客訴處理作業要點」</p> <p>2. 將台糖公司各單位顧客服務案件全面納入該系統管控，積極快速、圓滿妥適處理消費爭議事件。</p> <p>3. 每月及每季統計分析消費申訴案件與處理情形陳核，並提報台糖公司「品管會議」檢討。</p> <p>4. 加入財團法人中華民國消費者文教基金會「友善調處聯盟」成員。</p>	5-1、5-2、5-3、5-4、5-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			糖公司)			
58	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	台灣中油公司客服專線1912 回應顧客反映，追蹤顧客訴並執行矯正，完善爭議處理與救濟。	1. 透過台灣中油公司客服專線1912，針對顧客所建議及反映事項，均於期限內回覆並追蹤至結案。(中油公司) 2. 如發生客訴案件，將進行登錄及追蹤管制，研提處理方案，並執行矯正及預防措施。(中油公司)	依作業規定列管追蹤，按期提供統計與分析作為業務改進參考，持續提升服務品質。	5-2	延續性指標
59	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	完備損害賠償機制	1. 台水公司已建置「民眾陳情案件管理系統」，有關民眾陳情案件均依「台水公司民眾陳情案件處理作業規定」列管追蹤。(台水公司) 2. 列管之民眾陳情案件，均按期(每月、每半年及全年度)提供統計、分析等資料張貼於知識管理系統，供公司各單位作為業務改進之參考。全年度之管制情形亦彙整分析提報國營事業管理司核參。(台水公司) 3. 設置「1910」客服專線，將民眾反映事項及問題詳細記錄並及時	依作業規定列管追蹤，按期提供統計與分析作為業務改進參考。	5-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			回饋公司相關單位處理及改善。(台水公司)			
60	1. 維護商品或服務之安全及品質 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	各項商品投保產品責任險	1. 將各項商品投保產品責任險以移轉風險。(台糖公司) 2. 消費場所依規定辦理公共意外責任險投保。(台糖公司)	1. 台糖商品每年投保產品責任險。 2. 每年辦理公共意外責任險投保。	1-6、5-4	延續性指標
61	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	發生重大消費事故，協助消費者爭取權益	發生重大消費事故，協助消費者爭取權益，則依政府現行相關法令處理。(台糖公司)	針對重大消費事故，成立專責處理小組協助消費者。	5-8	延續性指標
62	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	提升企業經營者與消費者對氣候變遷、淨零排放及永續消費之認知，引導消費行為改變，以使用取代擁有、租賃取代購買，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之商品或服務。	辦理節能及能源效率分級標示宣導推廣等活動。(能源署)	辦理能源效率分級標示及節能標章產品修訂或稽查作業說明會3場次。	6-1	延續性指標
63	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	依電業法第47條第2項規定，售電業應每年訂定	1. 本公司每年訂有鼓勵及協助用戶節約用電計畫，針對不同族群用	每年訂定鼓勵及協助用戶節約用電計畫，送電業管制機關備查。	6-1	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	費	鼓勵及協助用戶節約用電計畫。	<p>戶推動各項節約用電措施,以「節約能源」及「需量反應」為兩大主軸。(台電公司)</p> <p>2. 在節約能源方面,透過「節電服務團」提供高壓用戶節能診斷與輔導;舉辦宣導會深化民眾節電觀念,鼓勵全民節電。(台電公司)</p> <p>3. 在需量反應方面,持續推廣多元負載管理措施,如「時間電價」與「需量競價」等,藉由誘因引導用戶在用電尖峰時段減少或移轉用電。(台電公司)</p>			
64	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	推動商業服務業低碳經營服務	輔導商業服務業建立循環經濟生態系,透過回收循環再利用創造循環經濟效。(商業署)	輔導建立循環生態系3案。	6-2	延續性指標
65	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	推動國際獎項「金點設計獎」,其中包含傳達設計類-包裝設計作品,樹立標竿學習典範。	辦理金點設計獎傳達設計類-包裝設計作品徵件。(產發署)	辦理金點設計獎傳達設計類-包裝設計作品審查,選出優秀作品獲得金點設計標章。	6-2	延續性指標
66	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	輔導中小企業發展低碳產品或服務	輔導中小企業落實循環永續創新應用,發展符合無毒、減廢、回收、低碳等全球綠色規範永續	115年預計輔導50家。	6-2	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			生產模式。(中企署)			
67	6.推動淨零綠生活實踐永續消費	報廢資訊設備於「臺北惜物網」將進行網路競標拍賣	為促進資源再利用，提升循環經濟效益的理念，加入「臺北惜物網」拍賣平臺之合作機關，將報廢資訊設備進行網路競標拍賣。(台糖公司)	每年至少4次將報廢資訊設備進行網路競標拍賣。	6-4	延續性指標
68	6.推動淨零綠生活實踐永續消費	對於宣稱環保之商品，研議管理規範，加強安全、品質及真實性之查核(處)	有涉及環保二次利用之正字標記產品：針對宣稱環保之商品，加強辦理市售商品之購樣檢驗。(標準局)	辦理10件相關產品年度抽樣檢驗。	6-5	延續性指標
69	6.推動淨零綠生活實踐永續消費	落實省水標章管理制度，加強省水標章產品抽驗及後市場稽查。	1.辦理省水標章產品抽驗。(水利署) 2.辦理應具省水標章產品稽查。(水利署)	1.辦理90案省水標章產品抽驗。 2.辦理200案應具省水標章產品稽查。	6-5	延續性指標
70	6.推動淨零綠生活實踐永續消費	推動商品或服務之永續性資訊正確透明，並對於宣稱環保之商品，研議管理規範，加強安全、品質及真實性之查核(處)。	落實節能標章或能源效率分級標示產品之查核，執行容許耗用能源基準、節能標章及能源效率分級標示抽樣檢測。(能源署)	節能標章、MEPS與能源效率分級標示之產品能源效率抽測達450件以上，並執行實體賣場及網路之節能標章及能源效率分級標示之正確性稽查作業。	6-5	延續性指標
71	6.推動淨零綠生活實踐永續消費	持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業經營者、政府機關、團體、學校、社區、家庭採取環境	研訂(修)使用能源設備及器具之節能標章產品能源效率基準或容許耗能基準。(能源署)	研訂(修)3項以上使用能源設備及器具之節能標章產品能源效率基準或容許耗能基準。	6-6	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		友善措施，導引綠色經濟與淨零綠生活之發展。				
72	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	針對政府機關、各級學校辦理年度常態節水評比及搭配民間企業等辦理節水績優單位選拔等活動，透過常態節水措施及省水器材換裝率等指標，達到永續節水消費教育宣導目標。	辦理各機關學校常態節水評比，以及節水績優單位選拔活動。(水利署)	1. 115年度針對全國各機關學校等約7,974個單位，辦理常態節水評比。 2. 115年度針對機關組、學校組、產業組、商業組及其他、節水達人組等5組，辦理節水績優單位選拔活動。	6-7	延續性指標
73	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	整合政府、民間團體、企業經營者及學校資源，辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)，並鼓勵永續消費相關活動及學術研究。	推廣節能標章與能源效率分級標示，引導消費者優先選用高效率產品。(能源局)	1. 參與4場次宣導推廣或展示活動。 2. 節能標章與能源效率分級標示宣導季刊，共4期(電子期刊)。	6-7	延續性指標
74	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	辦理強化企業經營者之消費者保護觀念相關宣導活動及執行措施。	透過計畫說明會、活動等場合向零售業者、公協會等宣導說明消費者保護觀念及執行措施。(商業署)	辦理相關說明會、活動6場次	7-1	延續性指標
75	7. 重視特定消費族群權益與推行消費	強化特定消費族群常用商品之安全與品質	針對特定消費族群常用商品市購檢測或市場檢查之不符合商品，輔導及要求業者符合相關標	辦理9項以上兒童相關用品市場購樣檢測。	7-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	者教育		示或品質規定，以確保提供特定消費族群適切之產品與服務。(標準局)			
76	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	鼓勵企業經營者對特定消費族群提供友善商品或服務	以健康/亞健康高齡者需求為出發點，輔導或補助廠商發展高齡食品、運動賦能、居家安全、健康照護等產品或服務。(產發署)	輔導或補助廠商發展產品或服務，共計100案。	7-1	延續性指標
77	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	運用合適的宣導媒介，加強宣導特定消費族群關切的消費議題。	至小學、安親班、大賣場及各商家等場合舉辦認識商品安全標章、正字標記暨消費新生活運動及業者等宣導活動。推動消費者保護相關業務，保護消費者權益。(標準局)	1-1. 預計辦理300場次正字標記宣導活動。 1-2. 辦理495場次之宣導活動。	7-1	延續性指標
78	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	建立產官民溝通管道，以增進業者及民眾對商品檢驗制度的理解與支持	舉辦國內市場商品檢驗業者座談會，希冀業者能進口或產製銷售符合檢驗規定之商品，提供優質及安全的商品，營造友善的居家生活環境。(標準局)	115年預計辦理5場次，1,000人次。	7-1	延續性指標
79	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	鼓勵企業經營者及機關對特定消費族群提供友善商品或服務、消費措施、標示(章)、消費環境及適切的消費諮詢服	維運節能標章全球資訊及能源效率分級標示管理網站，提供消費者便利查詢產品能源效率之管道。(台電公司)	維運2個網站資訊(節能標章全球資訊與能源效率分級標示管理系統)。	7-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		務，並運用合適的宣導媒介。				
80	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	台糖健康易購網商品資訊完整，廣告內容遵循規範	台糖公司所屬購物網站（健康易購網），詳實刊載商品資訊，產品廣告不誇大療效勸誘銷售，杜絕欺騙或誤導特定消費族群。（台糖公司）	網站全年商品廣告與資訊揭露經內部審核	7-2	延續性指標
81	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	1. 辦理「消費者保護及消費爭議處理訓練班」。 2. 於台糖官網及健康易購網連結消費者保護資訊及「165」防詐騙超連結。	1. 每年辦理有關消費者保護等教育訓練。將針對特定消費族群，加強對消費者保護之相關課程及宣導，將於教育訓練課程中增加16-20歲新成人消費權益認知相關課程。（台糖公司） 2. 於台糖官網及健康易購網連結消費者保護網站，並於明顯位置提供「165」防詐騙超連結。（台糖公司）	1. 消費者保護相關教育訓練每年1場次以上（訓練時數須達6小時以上）。 2. 於台糖官網及健康易購網加強宣導。	1：5-4、7-5 2：3-11 7-6	延續性指標
82	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實消費資（警）訊，並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	能源署網站設置消費者保護專區網頁。（能源署）	能源署網站新增消費者保護專區2項內容。	7-6	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
83	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	網站設置消費保專區。	中企署網站設置消費保專區。(中企署)	中企署網站設置消費保專區	7-6	延續性指標
84	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	舉辦訓練課程以增進本部同仁重視消費者權益及妥善處理消費事件。	辦理本部同仁訓練或業務研習時，安排消保法相關課程，邀請專家學者進行授課，每年至少辦理1次講習。(人事處)	辦理1場次訓練課程	7-6	延續性指標
85	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	辦理人員訓練或業務講習時，安排消保法相關課程，並邀請專家學者講授消保法相關知識，提升消保能力及認知。另每年規畫辦理1至2次相關知識宣導。	1. 電子商務與消費者爭議案例解析(經培所) 2. 預售屋買賣及商品禮卷消費爭議案理解析(經培所) 3. 房屋租賃及旅遊訂房爭議案理解析(經培所) 4. 企業對消費者保護責任與行政監督(經培所) 5. 汽車及食品等產品消費糾紛爭議案理解析(經培所)	辦理1場28人參訓	7-6、7-10	延續性指標
86	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	建立師資資料庫及辦理訓練班。	建立師資資料庫，並辦理訓練班宣導消費族群權益及推行消費者教育。(台糖公司)	1. 近3年「消費者保護級消費爭議處理訓練班」之講師名單列入講師資料庫，並逐年滾動修正。 2. 辦理1場以上教育訓練。	7-8	延續性指標
87	7. 重視特定消費族群權益	宣導法定度量衡。	1. 為向下扎根，進入校園向學生宣導法定度量衡單	1. 預計28場次校園活動，700人次。	7-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	益與推行消費者教育		位相關知識。(標準局) 2. 為提升相關度量衡檢定人員與計量技術人員之度量衡專業知識並強化檢定及校正能力，舉辦訓練課程。(標準局)	2. 預計4場教育訓練，200人次。		
88	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強企業經營者推行消費者教育、負責任創新並善盡社會責任，以保障消費者權益。	納入製作企業常見法規懶人包或相關宣導影音課程教材、專文主題素材，強化企業經營者及消費者之法律知能。(中企署)	製作企業法規宣導教材或專題資料3式	7-9、7-10	新增指標
89	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化與消費單位間之合作與交流。	1. 與國內消費者文教基金會等消費者保護團體進行合作，辦理市場購樣檢測專案計畫等。(標準局) 2. 與行政院消費者保護處進行合作，辦理市場購樣專案。(標準局)	1. 與消費者文教基金會合作3件市場購樣檢測。 2. 與行政院消費者保護處合作3件市場購樣檢測。	7-11	延續性指標
90	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	鼓勵消費者主動蒐集及舉發與消費相關之疑似不法事證。	1. 設立電子郵件意見信箱受理檢舉案件。(標準局) 2. 設立義務監視員制度協助舉報疑似違規商品。(標準局)	1. 受理商品檢驗檢舉件數3萬件。 2. 辦理義務監視員舉報疑似違規商品案件計900件。	7-12	延續性指標
91	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	針對台糖加油站會員，持續嚴格遵守維護個人資料、隱私及消費者權益之保護。	台糖公司為確保加油站會員個人資料、隱私及消費者權益之保護，對於註冊 APP 之申請人所提供之個人資料，除註冊會員時務必先閱讀，並勾	集中管理加油站會員個人資料，並指定專人每月至少檢核1次個人資料保護情形。	7-12	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			選同意個人資料使用同意書。台糖公司遵依個人資料保護法規定辦理。(台糖公司)			
92	8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	配合政府政策，將台糖學苑轉型為社會住宅並興建青年住宅。	1. 台糖公司自營學苑參與內政部監督之國家住宅及都市更新中心(簡稱住都中心)辦理轉型社會住宅。(台糖公司) 2. 興建高雄橋中建物出租作為青年住宅。(台糖公司)	1. 113年-115年配合政府政策，辦理6處學生宿舍轉型作社會住宅自營案件，已提供1,598戶社宅單元。 2. 預訂116年提供159戶作為青年住宅。	8-1	延續性指標
93	8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	打造雙語消費環境，強化相關設施雙語標示	輔導傳統市場與夜市建立國際友善環境，招牌、指標、菜單雙語化。(商業署)	輔導全國22縣(市)傳統市場與夜市建立國際友善環境，招牌、指標、菜單雙語化。	8-2	新增指標
94	8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	打造雙語及文化友善的消費環境，提升多語溝通服務能力。	1-1. 台糖蜜鄰便利商店(大同、北大)於店內增設雙語(中文/英文)商品標示與告示牌。(台糖公司) 1-2. 新竹營業所轄下3家門市由具客語能力的店員提供協助，強化在地文化友善服務。(台糖公司) 2-1. 台電公司客戶服務專線1911提供雙語服務，	1. 至少3家門市具備雙語標示與客語服務能力。 2. 115年度將持續辦理相關服務。	1: 8-2 2: 8-2	延續性指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>由民眾進線時自行選擇所需語言別，以提供服務。(台電公司)</p> <p>2-2. 各區營業處服務人員均具備基本英語會話能力，並於各區營業處服務中心設置英語服務櫃台引導用戶。(台電公司)</p> <p>2-3. 總管理處及各區營業處電話總機建置英文電話語音服務。(台電公司)</p>			
95	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	1. 辦理消費者保護相關之研究。 2. 各項政策、法規制度與決策，應充分考量對消費者之直接與間接影響，及謀求消費者整體利益。	1. 持續觀測並研析國內外法制及產業趨勢，篩選中小企業常見消費爭議或議題，適時評估法規調適需求，並促進產官學跨域溝通交流。(中企署) 2. 研訂政策法規制度或決策時，涉及中小企業消費爭議或議題，將適時評估法規調適需求，並同步進行法規影響評估。(中企署)	1. 提供法制趨勢涉及中小企業消費議題研析評估1式。 2. 提供法制研訂涉及中小企業消費爭議需求評估1式。	1：5-7、8-4 2：8-9	新增指標
96	8. 擘劃因應國家發展與新興議	依新興消費型態進行法規修正，以符合當今消費	為使消費者清楚知悉其與企業經營者合作之貸款機構所訂立分期貸款契約	持續配合行政院消費者保護處審議並修正草案。	8-8	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	題及強化研究發展與行政效能	環境。	之權利與義務，爰中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項修正草案已增訂企業經營者之告知義務，以維護消費者權益。 (商業署)			
97	8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	台糖加油站及台糖蘭園溫室為配合政府推廣「淨零碳排」政策	1. 台糖加油站設置電動汽車快速充電樁。(台糖公司) 2. 台糖蘭園溫室設置熱泵取代重油及天然氣加溫，提升能源使用效率。 (台糖公司)	1. 台糖加油站在115年度設置5站14槍快速充電樁。 2. 116年計畫增設16台熱泵，預計減少碳排放約35公噸。	8-9	延續性指標

交通部 115 年度消費者保護方案

交通部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質	運輸業之安全管理與查核。	1. 不定期查核客運業及遊覽車客運業。 2. 輔導運輸業者善盡聘任適當駕駛人之責任，以保障乘客安全。 3. 幼童專用車及學童交通車安全管理與查核。 4. 航港局不定期查核國內客船及載客小船，確保乘客旅運安全。	1-1. 勞檢聯合稽查 94 家次 /70家次。 1-2. 營運管理查核188家次/安全考核查核 2,500 家次。 2. 針對6個月內違反道路交通管理處罰條例特定規定3次以上之遊覽車客運業駕駛人，由各區監理所召回教育訓練，每季辦理1次。 3. 監警聯合路檢攔檢次數2,000 次。 4. 查核船舶艘次 1,000艘次。	1：1-1 2：1-1 3：1-1	延續性指標 新增指標 新增指標 延續性指標 延續性指標
2	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平	商品、服務及營業場所之安全管理、檢討研修（訂）相關法令、標準。	1. 郵政公司不定期抽檢應經檢驗測試之代售商品。 2. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中明訂店家應遵守相	1. 每季抽選3家廠商各1項商品為原則，每年度每一家廠商每一份契約均至少抽驗1項商品。 2. 按月定期抽查 480 項上架商品，檢核是否符合相關法令規定。	1:1-1 1-2 2:1-1、 1-2、 2-3、 3-5、 4-3	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	及符合誠信原則 4-健全數位消費環境及資安防護		關規定。 3.集郵商品之檢驗項目及檢驗標準，依經濟部標準檢驗局規定辦理。 4.集郵商品標示依商品標準法規定辦理，如為經濟部公告之特品項依專屬的商品標示基準規定辦理。 5.國道個別服務區委託第三方檢驗機構(如SGS)針對食品衛生安全抽檢。 6.定期或不定期查核觀光旅館業及觀光遊樂業。 7.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，定期進行檢視研修相關法規。	3.漏檢驗集郵商品品項，每年不逾5項。 4.未依商標規定標示之集郵商品品項，每年不逾5項。 5.國道個別服務區每櫃位以半年為週期抽檢1次。 6-1.完成觀光旅館業督導考核次數22次。 6-2.觀光署及地方政府預計辦理遊樂業檢查及督導考核76次。 7.民航局完成2項法規修正。	3:1-2 4:1-2、1-7 5:1-1、1-2、2-2、2-3 6:1-1 7:1-1	延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			8. 依據核定之年度飛安查核計畫執行查核。	8. 民航局執行航務、適航及客艙查核次數12,000次以上。	8:1-1	延續性指標
			9. 航空站就餐飲商店供應之食品及商品，督導業者落實衛生安全，並納入定期查核項目。	9. 民航局所轄有販售商品之航空站查驗12家次。	9:1-1	延續性指標
			10. 航港局定期辦理船舶檢查丈量業務。	10. 檢丈船舶8,000艘次。	10:1-1	延續性指標
			11. 督導高鐵公司對所屬車站商業合作店家管理情形。	11. 辦理定期檢查：每年1次	11:1-1	延續性指標
3	1- 維護商品或服務之安全及品質	危險物品或有毒性化學物質之檢查或運送管理稽查。	1. 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。 2. 公路局配合環境部及各縣市環保局有關毒性化學物質運送規定核發通行證，並由各訓練機構每月開課培訓	1. 民航局辦理民航相關業者危險物品檢查450次以上。 2. 危險物品車輛監警聯合路檢攔查次數2,900輛次。	1:1-3 2:1-3	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>危險物品運送人員及由各監理機關每月排定專案執行路邊稽查工作。</p> <p>3. 航港局依「港區危險物品作業安全督導實施要點」及「內陸貨櫃集散站危險物品作業安全督導實施要點」，辦理危險物品作業安全督導。</p>	<p>3. 分別辦理港區督導業務視察及內陸貨櫃集散站督導業務視察至少各1次。</p>	3：1-3	新增指標
4	<p>1-維護商品或服務之安全及品質</p> <p>2-促進消費資訊正確、充分及透明</p> <p>3-促進交易自由與公平及誠信原則</p> <p>7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育</p> <p>8-擘劃因</p>	<p>消費場所設施(備)之各項標示、公共安全維護及公共意外責任險投保查核。</p>	<p>1. 國道服務區依規定標示消費場所各項設施(備)，並規定經營廠商於委託經營期間投保火險及火險附加險、公共意外險、落客區投保公共意外責任險。</p> <p>2. 觀光署於網站公開取得溫泉業者資訊；各區國家風景區管理處於遊客中心就緊急逃生</p>	<p>1. 國道服務區每年至少辦理1次建築公共安全檢查及營運績效評估。</p> <p>2. 辦理國家風景區督導考核26場次。</p>	<p>1：1-5、1-6</p> <p>2：1-5、1-6</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能		<p>圖設立中、英文雙語化標示；轄管遊憩據點投保公共意外險。</p> <p>3. 觀光署各國家風景區管理處於契約規範承攬轄區年度大型活動廠商投保公共意外責任險；各管理處配合地方政府定期辦理公共安全聯合演(訓)練及稽(檢)查；觀光遊樂業舉辦特定活動者，應規定辦理，並納入年度督導考核檢查項目。</p> <p>4. 航港局依「海運客運場站公共安全與營運檢查督導計畫」辦理聯合督檢。</p> <p>5. 桃園機場公司每年均依規定投保，並定期針對桃</p>	<p>3. 完成觀光遊樂業督導考核26家/次。</p> <p>4. 辦理聯合督檢至少3次。</p> <p>5. 每年12月31日前完成相關投保、環境檢查、設備維護等</p>	<p>3：1-5、1-6</p> <p>4：1-5、1-6、2-6、2-7、3-2、3-8、3-11、3-12、7-1、8-2</p> <p>5：1-5、1-6</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			園機場環境執行安全檢查，進行水、電、消防等設備管理維護。	作業。		
			6. 民航局所屬各航空站每年定期投保公共意外責任險，並協助督導民航局所屬航空站取得優良級室內空氣品質自主管理標章。	6. 各航空站每年公共意外責任險投保率100%，並取得室內空氣品質自主管理標章。	6：1-5、1-6	延續性指標
			7. 高鐵公司與鐵路沿線11縣市地方政府依簽訂之相互支援協定。	7-1. 高鐵公司邀請轄區外援單位共同參與各車站轄區逃生口會勘，確保逃生口圖資之正確性：每年 ≥ 1 次。 7-2. 高鐵公司邀請外援單位參與大型實兵聯合演練：每年 ≥ 1 次。	7：1-5、1-6	延續性指標
			8. 督導高鐵公司依鐵路法第63條及相關子法規定投保責任保險。	8. 每年1次檢視高鐵公司投保情形。	8：1-5、1-6	延續性指標
			9. 臺鐵公司依據各縣市政府「公共場所	9. 115年12月31日前完成。	9：1-5、1-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			強制投保公共意外責任險」自治條例規定，投保公共意外責任險；並依鐵路法63條規定辦理旅客運送責任保險，另針對臺鐵便當亦投保產品責任險，以確保消費者權益。			
5	1-維護商品或服務之安全及品質 2-促進消費資訊正確、充分及透明	建構商品市場監督機制及輔導企業投保相關責任險。	1. 國道服務區販售之商品及餐點，需符合規定，廠商販售商品或餐點有疑慮，即要求預防性下架、召回、回收、銷毀，並規範經營廠商投保公共意外險(附加食物中毒險)、商品責任險等保險。 2. 觀光署國家風景區管理處對經管遊憩據點，要求商家標示商品或服務之價格標示及收費標準，並定期發函	1. 辦理不定期現場考核稽查。 2. 對商家不定期查核。	1：1-7 2：1-7、2-2	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>商家依相關規定辦理，廠商販售商品或餐點有疑慮，即要求商家依法辦理預防性下架、召回、回收、銷毀。</p> <p>3. 航港局依航業法規定，要求經營旅客運送業者於開始營運前，依規定投保營運人責任保險及旅客傷害保險，並申報備查。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 因應航空公司發生重大消費事件，民航局將視情況設立緊急應變小組，督導航空公司主動發佈即時資訊，儘速妥處消費爭議。</p>	<p>3. 115年12月31日前完成。</p> <p>4. 國籍、外籍及陸籍航空公司投保率100%。</p> <p>5. 如發生重大消費事件，民航局於1日內設立緊急應變小組。</p>	<p>3：1-7</p> <p>4：1-7</p> <p>5：1-7</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			6. 落實清查公路汽車客運業投保乘客責任保險，並於公路局官網公告投保乘客責任險及強制汽車責任險保額及期限。 7. 查核遊覽車客運業依公路法規定投保乘客責任保險。	6. 查核轄管47家客運業者。 7. 查核2,500家次。	6：1-7 7：1-7	延續性指標 延續性指標
6	1-維護商品或服務之安全及品質	消費者個人資料保護及金融交易安全。	1. 固定航線船舶運送業者應訂定個人資料檔案安全維護計畫，航港局並辦理行政檢查。 2. 督導航空公司導入信用卡3D驗證功能。 3. 臺鐵公司審核確認合作之第三方支付、線上及行動支付業者須符合資格，並觀察業者提供之服務、建置之付款網站、平台或付款APP是否符合交融交易安全規範，注	1. 完成至少10家經營固定航線船舶運送業者之行政檢查。 2. 國籍航空公司驗證功能使用率100%。 3. 執行年度PCI-DSS(國際信用卡資料安全標準)自我評估。	1：1-8 2：1-8 3：1-8	延續性指標 延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>意業者是否盡責確保消費者線上交易安全。</p> <p>4. 觀光署就轄管之旅行業、旅宿業及觀光遊樂業，宣導應訂定個人資料檔案安全維護計畫及執行，並辦理個人資料保護行政檢查。</p> <p>5. 觀光遊樂業者個人資料檔案安全維護計畫納入交通部觀光署年度督導考核檢查項目與宣導。</p> <p>6. 汽車運輸業保有消費者個人資料筆數達100筆以上者，應訂定其個人資料檔案安全維護計畫，並由公路局暨所屬機關辦理行政檢查</p> <p>7. 督導高鐵與臺鐵公司對營運相關第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全</p>	<p>4-1. 完成35場次旅行業個人資料保護行政檢查。</p> <p>4-2. 完成14家觀光旅館業個人資料保護行政檢查。</p> <p>5. 觀光遊樂業督導考核26家/次。</p> <p>6. 完成汽車運輸業個人資料保護行政檢查。(於114年底始盤點115年之100筆以上汽車運輸業者家數)</p> <p>7. 每2年1次辦理鐵路運輸業個人資料保護行政檢查。</p>	<p>4：1-8</p> <p>5：1-8</p> <p>6：1-8</p> <p>7：1-8</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>相關政府金融法規要求。</p> <p>8. 持續推動高鐵旅客服務行動應用程式APP之安全性檢測。</p>	8. 高鐵公司每年1次辦理行動應用程式APP之安全性檢測。	8：1-8	延續性指標
7	<p>2-促進消費資訊正確、充分及透明</p> <p>3-促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>7-重視特定族群權益與推行消費者教育</p>	價格標示資訊透明。	<p>1. 督導高鐵公司對所屬車站商業合作店家管理情形。</p> <p>2. 針對個別國道服務區各櫃位食(商)品標示及售價排定檢查週期。</p> <p>3. 於民航局網站建置消費者資訊專區，提供票價相關資訊，持續充實有關可降低消費者搭機所衍生消費爭議風險發生之資訊。</p> <p>4. 督導各航空站販售之商品標示清楚、價格透明化。</p> <p>5. 旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢比價，並督導地方政府</p>	<p>1. 辦理定期檢查：每年1次。</p> <p>2. 國道服務區食(商)品全面查核次數2次。</p> <p>3. 民航局持續檢視及更新網頁資訊。</p> <p>4. 民航局所轄有販售商品之航空站查驗12家次。</p> <p>5. 持續辦理。</p>	<p>1：2-1</p> <p>2：2-2</p> <p>3：2-1、2-2、7-6</p> <p>4：2-1</p> <p>5：2-1、2-2</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			核 旅 宿 業 是 否 依 規 定 報 備 定 價 或 房 價 異 動。 6. 檢 查 觀 光 遊 樂 業 之 服 務 項 目 及 收 費 標 準 是 否 落 實 公 告 於 售 票 處、進 口 處 及 官 方 網 站，並 公 告 於「全 臺 主 題 樂 園 網」，供 消 費 者 比 較 查 詢。 7. 桃 園 機 場 公 司 針 對 機 場 各 商 業 服 務 設 施、商 場 及 餐 廳，每 月 派 員 進 行 不 定 時 查 核。 8. 督 導 各 臺 鐵 場 站 販 售 之 食(商)品 標 示、售 價 應 清 楚 標 示，價 格 透 明 化。 9. 查 驗 港 務 公 司 承 租 業 者 販 售 商 品 標 示。	6. 督 導 地 方 政 府 辦 理 觀 光 遊 樂 業 定 期 檢 查，各 檢 查 26 家/2 次。 7. 桃 園 機 場 公 司 查 驗 65 家 次。 8. 臺 鐵 公 司 查 驗 31 家 次。 9. 每 年 各 港 口 場 站 至 少 查 驗 2 次。	6：2-1、 2-2、 3-11 7：2-2 8：2-2 9：2-2	延 續 性 指 標 延 續 性 指 標 延 續 性 指 標
8	2-促 進 消 費 資 訊 正 確、充 分 及 透 明 3-促 進 交 易 自 由 與 公 平	不 實 廣 告 管 理。	1. 觀 光 署 於 各 大 旅 展 監 督 及 查 核 參 展 觀 光 旅 館、旅 行 社 等 業 者 廣 告 情 形； 督 導 地 方 政 府 就 旅 宿 業	1. 完 成 10 場 次 之 旅 展 查 核。	1：2-3、 3-8、 3-9	延 續 性 指 標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	及符合誠信原則		<p>商品與服務之廣告及宣稱內容，查核有無違反相關規定。</p> <p>2. 依中華郵政公司「壽險業務宣傳資料製作管理規範及散發公布控管作業流程注意事項」辦理宣傳作業，並列入壽險業務內部控制制度。</p>	<p>2. 符合保險招攬廣告相關規定，每年遭主管機關裁罰案件不逾1件。</p>	2：2-3	延續性指標
9	<p>2-促進消費資訊正確、充分及透明</p> <p>4-健全數位消費環境及資安防護</p>	商品使用年限、場所容留人數及流量之管理查核。	<p>1. 臺鐵公司逐步更新訂票系統軟硬體設備，加大網路頻寬，增加實體伺服器及雲端伺服器數量，俾有效處理尖峰時段訂票需求。並隨時作滾動式檢討及修正防駭措施。</p> <p>2. 「台鐵e訂通」APP定期辦理資安檢測，取得資安認證，臺鐵公司並定期辦理票務系統弱點掃描、滲透</p>	<p>1. 滾動檢討票務系統效能，監控各管道旅客訂票反應時間，資料庫持續優化，開放訂票前壓力測試，訂票過程監控流量數，頻寬使用，系統設備處理。</p> <p>2. 進行台鐵 e 訂通雙</p>	<p>1：2-4、4-1</p> <p>2：4-1</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			及資安健檢。 3. 航港局依船舶法規定針對各類船舶輸入現成船年限，予以規範。 4. 民航局所屬各航空站於春節期間查核機場內之餐廳，是否有超收人數之情形。	3. 依規定辦理。 4. 每年查核2家機場內餐廳之用餐人數情形。	3：2-4 4：2-4	延續性指標 新增指標
10	2-促進消費資訊正確、充分及透明	通訊交易或訪問交易之告知消費者資訊義務。	1. 督導各航空公司就國際航空客運服務排除於通訊交易解除權適用範圍之合理例外情事，應以適當方式公告周知，並加強對民眾之宣導。 2. 觀光署於業務檢查時，皆檢視該旅行業所印製或於網路刊載之廣告，須符合旅行業管理規則第42條規定。	1. 要求國籍航空公司落實公告率100%。 2. 完成150家旅行業之業務檢查。	1：2-6 2：2-6	延續性指標 新增指標
11	2-促進消費資訊正確、充分及透明	企業經營者主動公開定型化契約。	1. 宣導鼓勵駕訓班主動公開定型化契約。	1-1. 公路局各區監理所上下半年各宣導1場。 1-2. 駕訓班張貼	1：2-7	新增指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則		<p>2. 舉辦年度郵票選美與暑期親子集郵研習營活動，於網站及文宣公開活動定型化契約，供民眾查閱。</p> <p>3. 臺鐵公司修訂臺鐵公司旅客運送契約或其附則相關規定，函請鐵道局備查後公告實施。</p> <p>4. 高鐵公司旅客運送契約公告於高鐵公司企業網站與各車站明顯處所供旅客查閱。</p> <p>5. 督導航空公司定型化契約應記載及不得記載事項應確實公告並落實宣導。</p> <p>6. 觀光署已於行政資訊網網站設置「消保事項專區」，公告相關</p>	<p>定型化契約於公布欄之家數及公開網站上占比8成以上。</p> <p>2. 集郵活動定型化契約文件公開率100%，並配合法規修正更新定型化契約。</p> <p>3. 相關契約規定實施前，於車站及線上公告一個月。</p> <p>4. 每年定期檢查1次。</p> <p>5. 民航局查核航空公司30家次。</p> <p>6. 持續辦理。</p>	<p>2：2-7</p> <p>3：2-7</p> <p>4：2-7</p> <p>5：2-7</p> <p>6：2-7</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>定型化契約應記載及不得記載事項規定及其定型化契約範本。</p> <p>7. 觀光遊樂業者發行之禮券應符合「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並納入年度督導考核檢查項目辦理。</p>	7. 觀光遊樂業督導考核26家/次。	7：2-7、3-4、3-5、3-8	延續性指標
12	<p>1-維護商品或服務之安全及品質</p> <p>3-促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度</p>	穩定交通運輸價格及供需，落實費率管制及資訊公開。	<p>1. 依據公路法第42條規定，落實汽車運輸業客貨運基本運價審核及公告實施程序。</p> <p>2. 加強重大交通事故交通接駁支援，提供緊急疏運服務及公布相關退費補償、替代方案等應變作為。</p> <p>3. 提升臺鐵列車準點情形。</p> <p>4. 依國營鐵路運價率計算公式核算臺鐵</p>	<p>1. 持續落實客運及貨運基本運價審核及公告實施程序。</p> <p>2. 應變疏運作為稿於1日內公布完成率(航港局、民航局、臺鐵公司、高鐵公司)。</p> <p>3. 臺鐵列車準點率97%(扣除天災不可抗力因素影響)。</p> <p>4. 調整臺鐵運價率經行政院核定後始得實施</p>	<p>1：3-1、3-2</p> <p>2：1-1、1-6、3-1、5-6</p> <p>3：3-1</p> <p>4：3-2</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>票價，如有擬議費率及票價調漲需求，將擬議方案轉送行政院核定；臺鐵公司亦將加強與民眾溝通及向外界說明，過程中力求公開透明。</p> <p>5. 檢討公告高鐵基本費率標準，並依法依約辦理高鐵票價核備作業。</p> <p>6. 強化高鐵列車準點情形</p> <p>7. 持續加強航空票價之監控管理，並依據民用航空法第55條及航空客貨運價管理辦法規定，落實運價之管理。</p> <p>8. 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形，超過量罰門檻即依規定處罰航空公司。</p>	<p>；實施前應進行官方記者會說明，並輔以新聞稿、懶人包等資訊，供民眾參考。</p> <p>5. 每年1次檢討高鐵基本費率。</p> <p>6. 高鐵列車準點率誤差5分鐘內(不含天災)：96%。</p> <p>7. 民航局每月追蹤國內航線航空燃油價格，以決定是否調整國內航線票價。</p> <p>8. 每月查核1次。</p>	<p>5：3-2</p> <p>6：3-1</p> <p>7：3-1</p> <p>8：3-1</p>	<p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			9. 提升國內航空公司準點情形。	9. 國內航空公司準點率(扣除不可歸責因素)99%。	9：3-1	延續性指標
13	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	研修查核相關定型化契約應記載及不得記載事項。	<p>1. 公路局持續研修檢討遊覽車客運業、小客車租賃業、機車租賃業、搬家貨運業、客運業及代客駕車等定型化契約應記載及不得記載事項，並查核業者是否落實相關規定。</p> <p>2. 查核駕訓班之契約是否合於「汽車駕駛訓練定型化契約應記載及不得記載事項」。</p> <p>3. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中規範店家應確實遵守法令規定，並於店家後臺公告，宣導勿違反主管機關所公告應記載及不得記載事項。</p>	<p>1. 完成期限：115年12月31日</p> <p>2. 各區監理所查核駕訓班每月至少1次。</p> <p>3-1. 每月1次於商店後臺公告，加強宣導勿違反主管機關所公告應記載及不得記載事項及罰則。</p> <p>3-2. 店家加盟時於填具之「完成建置檢核表」中聲明有無遞延性商品或服務，以利風</p>	<p>1：3-4、3-5</p> <p>2：3-4</p> <p>3-1：3-4</p> <p>3-2：3-5</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			4. 航港局研擬「郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)，保障單純購買郵輪船票之個別旅客消費者權益，後續公告後將配合宣導。	險控管。(加盟店家數60間) 4. 115年12月31日前公告。	4：3-4	延續性指標
			5. 督導業者售票時必須提供及告知民眾相關機票使用規範。	5. 民航局所屬航空站對航空公司查核30次。	5：3-4、3-6	延續性指標
			6. 民航局將適時研議檢討「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」。	6. 完成國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項修正內容公告，並揭露於民航局消費者權益保護專區。	6：3-4	延續性指標
			7. 針對舉辦自由氣球活動之業者或單位依「自由氣球乘客載運定型化契約應記載及不得記載事項」辦理不定期查核，督導其於售票	7. 民航局對舉辦自由氣球活動之業者或單位查核每年2次。	7：3-4	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			時必須提供及告知民眾相關機票使用規範。			
			8. 觀光署刻正修訂完備「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」、增訂「郵輪國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項暨其範本」。	8. 觀光署完成修(增)訂定型化契約應記載及不得記載事項暨其範本。	8：3-4	新增指標
			9. 觀光署於辦理旅行業務檢查時，已就旅行業與旅客簽訂之旅遊契約納入宣導及查核其不得違反相關旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規範。	9. 持續辦理。	9：3-4	新增指標
			10. 觀光署辦理書面檢查及派員至旅展檢查觀光旅館所發行禮券應符合「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規	10. 持續辦理。	10：3-4	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>定，如檢查有不合規定者，將要求業者改善完成。</p> <p>11. 檢討「自行車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」，並函請地方政府協助宣導與查核業者是否落實相關規定。</p> <p>12. 依「路外停車場租用定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」規定，查核停車場收費標示是否不清或不實、重要字體縮小等之查驗及管控。</p>	<p>11. 完成「自行車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」之修正發布，並函請地方政府持續協助宣導與查核。</p> <p>12. 查核停車場處數1,500處。</p>	<p>11：3-4</p> <p>12：3-4</p>	<p>新增指標</p> <p>延續性指標</p>
14	3-促進交易自由與公平及誠信原則	履約保障機制強化及查核。	依據「公路汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項」查核客運業者落實履約擔保機制。	查核轄管47家客運業者。	3-5	延續性指標
15	3-促進交易自由與公平及誠信原則	利息、手續費、附加費用等規範之管理查核。	1. 中華郵政公司於公司網站、開戶約定事項及申請書等揭露各	1. 每年遭主管機關裁罰案件不逾1件。	1：3-6	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	則		項利息及手續費資訊。 2. 督導高鐵與臺鐵公司依法將旅客運送契約、退換票之手續費、違約金收取方式、其他附加費用公告於各車站及公司企業網站。	2. 每年定期檢查1次。	2：3-6	新增指標
16	3-促進交易自由與公平及誠信原則	售後服務規範管理查核。	1. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中明訂商品鑑賞期限內無條件退貨規定。並針對未解決之爭議，暫時保管該筆有爭議之貨款至爭議獲得解決為止。 2. i 集郵明確告知退換貨相關規定，且顧客可透過線上系統自行申請取消訂單。	1. 發生消費爭議事件時，暫時保管該筆有爭議之貨款至爭議獲得解決為止。 2. 持續改進系統，讓申請退換貨服務更便捷。	1:3-7 2:2-6、3-7	延續性指標 延續性指標
17	3-促進交易自由與公平及誠信原則	消費詐騙防範及救濟。	1. 公路局各區監理所(站)協助於LED 字幕機(跑馬燈)宣導詐騙相關警語及	1-1. 接獲各單位(如警政署)協請宣導公文之協助播放比率100%。	1-1：3-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度		<p>補救措施與管道),並強化貨到付款爭議協處機制,加強包裹託運單查核,確保託運人資訊明確揭示。</p> <p>2. 高公局持續綜整偽造號牌黑名單上傳ETC警政協查系統,以協助防制假車牌,並每半個月提供偽造號牌黑名單予警察機關;持續利用多元管道進行ETC通行費欠費反詐騙宣導。</p> <p>3. 對臨櫃辦理提款、匯款、申辦網路服務及約定轉帳之客戶加強關懷提問,有疑似遭詐騙情形,即時提醒民眾慎防,並請警方到場協助處理。</p> <p>4. 由中華郵政公司19個責任中心局依需求舉辦金融知識講座並</p>	<p>1-2. 查核貨運業者36家次。</p> <p>2-1. 上傳偽造號牌黑名單低於380輛。</p> <p>2-2. 每月持續辦理反詐騙宣導事宜。</p> <p>3. 郵局窗口防範詐騙1,000件。</p> <p>4. 辦理金融知識講座80場。</p>	<p>1-2:3-9、5-8</p> <p>2:3-9</p> <p>3:3-9</p> <p>4:3-9</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>帶入防制詐騙相關知識，提醒民眾注意，避免受騙。</p> <p>5. 中華郵政公司請各局轄屬各投遞單位人員投遞代收貨款郵件時，提醒收件人勿輕易付款，倘有疑慮，亦可於支局郵務窗口監視設備下當場開驗確認。</p> <p>6. 觀光署如接獲旅客檢舉旅遊行業定價欺騙或誤導情形，將依法查處是否涉及廣告不實。</p>	<p>5. 依實施內容持續宣導。</p> <p>6. 持續辦理。</p>	<p>5：3-9</p> <p>6：3-9</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>
18	<p>3-促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育</p>	特定族群消費服務。	<p>1. 每年辦理高鐵定期檢查時，責成高鐵公司確實完善無障礙運輸場站空間與服務，並督導高鐵公司協助身心障礙者相關服務。</p> <p>2. 督導國籍航空公司持續精進特殊需求旅客相關服</p>	<p>1. 每年高鐵定期改善項目完成率100%。</p> <p>2. 督導國籍飛航國際線之航空公司完成機艙輪椅及移位板</p>	<p>1：3-12、7-1</p> <p>2：3-12、7-1</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>務，並充分揭露相關資訊。</p> <p>3. 民航局官網每年定期更新各航空站輪椅設備、機上輪椅、空橋、升降設備調查情形表，俾利身障旅客事先得知無障礙設備資訊。</p> <p>4. 於觀光遊樂業年度督導考核時，向業者宣導提供特定族群友善服務並納入年度督導考核項目。</p> <p>5. 督導地方政府查核各公共停車場提供身障、孕婦親子及充電專用停車位，並查處違法占用者。</p> <p>6. 辦理公路客運站之無障礙環境檢核。</p>	<p>等資訊揭露。</p> <p>3. 民航局所屬各航空站每年定期檢查各項無障礙設備1次，並適時汰舊換新，以確保設備品質無虞。</p> <p>4. 完成觀光遊樂業督導考核26家/次。</p> <p>5. 督導地方政府查核各公共停車場1,500處。</p> <p>6. 檢核客運場站60處。</p>	<p>3：3-12、7-1</p> <p>4：3-12、7-1</p> <p>5：3-12、7-1</p> <p>6：7-1</p>	<p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p>
19	4-健全數位消費環境及資安防護	數位消費管理。	1. ETC App 定期辦理弱點掃描、滲透測試及資安健檢，每年辦理資安自主驗證，持續推動ETC App	1. 每年辦理資安自主驗證。	1：4-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			之安全性檢測。			
			2. 中華郵政公司委託符合數位發展部數位產業署認證之行動應用APP資安檢測實驗室辦理行動應用APP之資安檢測並取得「行動應用App基本資安標章」。	2至5. 配合各大瀏覽器和服務逐步淘汰舊版本，並持續更新網路加密通訊協定。	2：4-1	延續性指標
			3. 郵政電商開店平臺每筆交易皆經SSL256bit安全加密處理。		3：4-1	延續性指標
			4. 郵政電商開店平臺、i集郵對所有對外網站之傳輸加密通訊協定採用TLS1.2版本		4：4-1	延續性指標
			5. 依中華郵政公司訂定之「個人資料檔案安全維護計畫」配合修訂相關作業規範。		5：4-1、4-4	延續性指標
			6. 督導航空公司依「民用航空事業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法	6-1. 民航局辦理6家航空公司個資行政檢查。 6-2. 查核國籍航空公司官網	6：4-1、4-2	延續性指標
						延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>」，針對個人資料採行適當之安全措施，並配合加強反詐騙宣導。</p> <p>7. 觀光署就轄管之旅行業以所屬或透過其他網路平台、行動應用程式(APP)、其他電子方式經營旅行業務者，不定期辦理業務檢查，預防業者不當行銷、不實廣告或詐騙消費者等情事。</p> <p>8. 將「反針孔管理」納入地方政府定期、不定期旅宿業查核項目暨旅宿業自主管理項目，以及列入觀光署年度考核地方政府旅宿業管理輔導績效案考核項目，強化所轄旅宿業落實反針孔管理作為。</p>	<p>宣導反詐騙2家次。</p> <p>7. 完成150家次之旅行業業務檢查。</p> <p>8. 完成期限：115年12月31日</p>	<p>7：4-2</p> <p>8：4-1</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>
20	4-健全數位消費	輔導業者應用數位	1. 補助旅宿業辦理品質提升	1. 補助25家業者導入智慧化設	1：4-3、4-5	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	環境及資安防護 6-推動淨零綠生活實踐永續消費 8-擘劃因應國家發展新興題及強化發展行政效能	科技。	之相關事項，鼓勵業者導入智慧化設備或管理系統，協助其數位轉型。 2. 觀光署依「交通部觀光署補助觀光遊樂業優質化實施要點」補助業者，鼓勵業者辦理創新服務、數位應用、安心防護及綠色環保等相關措施。	備或旅宿管理系統。 2. 觀光遊樂業督導考核26家/次。	2：4-5、4-6、6-1、6-6、8-2	延續性指標
21	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	強化消費爭議處理效能。	1. 航港局接獲申訴案件時，介入調處，並洽請業者妥處，倘業者有違反相關法令之處，將依事證及法令進行裁處。另針對郵輪消費爭議，倘發生大量旅客申訴，航港局將偕同觀光署共同召開會同業者提出解決方案，以強化爭議處理效能。	1. 持續辦理。	1：5-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>2. 督導觀光遊樂業者建立消費爭議管道，於售票口、摺頁、票根載明消費申訴(客服)專線，並就消費爭議分析改進及揭露資訊。</p> <p>3. ETC電子收費營運廠商提供客服專線、LINE、網站等方式，處理客訴案件及業務諮詢。</p>	<p>2. 觀光遊樂業督導考核26家/次。</p> <p>3. 高公局針對電子收費營運廠商每年辦理1次客戶服務管理稽核，並依其年度客戶服務指標所訂KPI檢視相關指標是否達成。</p>	<p>2: 5-1、5-2、5-5、5-7</p> <p>3: 5-2</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>
22	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	補助消保團體就重大消費事故提起團體訴訟。	<p>行政院消費者保護處協調財團法人中華民國消費者文教基金會就八仙粉塵爆燃案，向八仙樂園育樂(股)公司提起團體訴訟，觀光署自105年至113年補助團體訴訟經費，總計811萬2,590元整，預估本案114年底將會提起第一波三審上訴及第二波二審上訴，觀光署將賡續補助。</p>	持續辦理。	5-3	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
23	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	落實重大消費事件處理機制。	1. 臺鐵公司滾動檢討「因應計畫性環島鐵路停駛交通維持措施」處理罷工情形，維護旅客權益。	1. 滾動檢討。	1：5-6	延續性指標
			2. 航港局針對重大消費爭議案件，即時發佈新聞稿，主動揭露案發原因、應變機制及處理程序，並持續追蹤相關動態。另針對郵輪消費爭議，航港局修正「郵輪旅客滯留作業要點」，納入旅客滯留國內及國外港口之應變作業流程，以達預防重大消費爭議案件之效。	2. 持續辦理至115年12月31日。	2：5-6	延續性指標
			3. 督導國籍航空公司依民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法積極妥處旅客權益。	3. 若有重大消費事故，民航局督導業者依規定辦理。	3：5-6	延續性指標
24	5-完備消費者諮詢	消費爭議研究分析	1. 公路局定期公告公路客運	1-1. 落實於官網公告轄管47	1：5-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	詢、爭議處理及損害救濟制度	及資訊揭露。	<p>及遊覽車客運業者事件數、交通違規件數及評鑑成績，並揭露遊覽車相關配備資訊。</p> <p>2. 公路局設置24小時全年無休用路人服務專線(0800-231035)，受理民眾陳情及申訴服務，以錄案派工方式交由權責單位作後續查處與回覆，並針對列管案件進行統計及分析。</p> <p>3. 有關叫車平台取消費衍生之消費爭議，公路局針對轄管計程車客運服務業進行查核。</p> <p>4. 將國道車輛拖救服務收費標準公布於高公局網站，每2年檢討1次「國道車輛拖救服務</p>	<p>家公路客運業者投保、事故、評鑑違規資料。</p> <p>1-2. 落實於官網公告遊覽車客運業者投保、事故、評鑑違規資料。</p> <p>2. 全年提供每日24小時服務。</p> <p>3. 每半年針對計程車客運服務業進行查核。</p> <p>4. 完成網站更新及每2年協議書修正1次。</p>	<p>2：5-7</p> <p>3：5-7</p> <p>4：5-7</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>協議書」，並視需要將民眾建議事項納入修正。</p> <p>5. 每年定期委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，分析歸納顧客對於各項服務之滿意情形，並針對建議、申訴等事項，研提具體改善措施，函請各等郵局及臺北郵件處理中心確實辦理。</p>	5. 辦理「郵政服務顧客滿意度調查」。	5：5-7	延續性指標
			<p>6. 申訴小組按月彙整壽險業務消費爭議案件類型統計表，於每季消費爭議處理小組會議逐案分析爭議點、追蹤處理進度並研討改善措施。</p>	6. 消費爭議案件處理天數不逾30天；處理天數超過30天之案件每月不逾1件。	6：5-7	延續性指標
			<p>7. 臺鐵公司接獲旅客陳情案件時依個案狀況建議利用消費爭議申訴管道；定期審視分析消費爭議態與</p>	7. 旅客陳情案件均能依限回復。	7：5-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>案件，就消費爭議案件增加之情形並研議改善措施。</p> <p>8. 督導高鐵公司就消費爭議案件增加之情形並研議改善措施，包括檢討改善實務操作流程與服務作業程序外，並加強與旅客之溝通與宣導。</p>	8. 每年定期檢查1次。	8：5-7	新增指標
			<p>9. 民航局定期統計消費者申訴案件並進行分析，以作為提昇服務品質之參考；針對未達管理目標之航空站及航空公司要求據以改善。</p>	9. 民航局針對消費爭議處理不滿意案件進行統計12次。	9：5-7	延續性指標
			<p>10. 觀光署按月製作旅遊糾紛案件統計分析表，並加強瞭解旅行社旅遊團體現況、強化票據信用監控措施、建立重點查核對象及提高履約保證</p>	10. 115年12月31日前按月完成。	10：5-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			保險等。			
25	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	跨境消費爭議處理機制。	1. 航港局針對跨境郵輪消費爭議，倘發生大量消費爭議案件，將偕同觀光署成立消費爭議處理小組，邀集相關單位及業者共同協調，並適時揭露相關協調資訊。 2. 接獲跨境申訴案件涉航空公司時，民航局協助轉航空公司就涉其部分協處。	1. 持續辦理至115年12月31日。 2. 民航局轉航空公司比例100%。	1：5-8 2：5-8	新增指標 新增指標
26	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動旅宿永續認證及培訓。	1. 鼓勵旅宿業取得環保、永續相關認(驗)證或標章。 2. 辦理永續旅宿培訓課程，強化永續旅宿人才培育。	1. 旅宿業取得環保、永續相關認(驗)證或標章30家。 2. 辦理相關培訓課程至少1場次。	1：6-1 2：6-1	新增指標 新增指標
27	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	商品合理保固與維修。	配合經濟部檢視修訂其主管之汽車維修定型化契約以及定型化契約應記載及不得記載事項有關保固之規定，增加定型化契約	配合經濟部規劃辦理。	6-3	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			中保固的規定及範圍，為消費者爭取合理的權益及保障。			
28	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動綠色經濟。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 補助各直轄市及各縣市政府購置電動公車，以減少空汙。 2. 觀光署辦理工程節能減碳教育訓練。 3. 觀光署所屬各國家風景區管理處推展綠色旅遊遊程，並輔導轄區業者辦理國際綠色旅行標章認證。 4. 觀光署所屬國家風景區管理處於轄內遊憩據點辦理環境教育及宣導活動；對經管遊憩據點之出租店家，宣導使用環保餐具、可回收包材及在地食材；於管理處遊客綠能設施建置與更新，增加再生能源使用率；於 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行2030年客運車輛電動化推動計畫(113-119年)。 2. 辦理2場次節能減碳教育訓練。 3. 完成34條綠色旅遊遊程。 4. 115年12月31日前持續辦理。 	<p>1：6-6</p> <p>2：6-6</p> <p>3：6-6</p> <p>4：6-6</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>新增指標</p> <p>新增指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			官網、社群平台進行數位化行銷。			
29	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8-擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展行政效能	對特定消費族群提供友善商品及服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於中華郵政公司全球資訊網建置金融友善服務專區，揭露各郵局無障礙服務設(措)施及指定郵局手語翻譯服務資訊。 2. 中華郵政公司提供「網路郵局友善專區」及「網路ATM友善專區」並均取得網站無障礙規範標章，行動郵局及實體ATM亦支援語音報讀功能及英文版本。 3. 實體ATM除已提供英文操作介面，亦支援日、印、越、泰等多國語言，以落實普惠金融。 4. 臺鐵公司定期召開通用設計推動委員會會議，持續檢討及改善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1至3. 每年更新各項金融友善服務措施執行情形。 4. 每年定期召開通用化會議，至少辦理一場次。 	<p>1：7-1、8-2</p> <p>2：7-1、8-2</p> <p>3：7-1、8-2</p> <p>4：7-1</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			5. 於「臺灣旅宿網」建置「無障礙設施及友善環境」專區。 6. 民航局及桃園機場公司依相關規定提供無障礙運輸場站空間與服務，便於各類身心障礙者行動與使用。 7. 各航空站為加強對身心障礙者、銀髮族及孕婦等行動不便旅客之服務，設置無障礙服務設施，並於網站揭露相關消費者保護資訊。	5. 持續辦理。 6-1. 民航局每年定期召開2次通用化會議。 6-2. 桃機公司每年邀請身心障礙團體等專家，於桃園機場協助檢視無障礙設施總體檢，至少辦理一場次。 7. 每年定期更新民航局所屬各航空站網站身心障礙旅客資訊正確率100%，並每季檢視1次。	5：7-1 6：7-1 7：7-1	新增指標 延續性指標 延續性指標
30	7-重視特定族群權益與推行消費者教育	充實機關網站消費者保護專區網頁資訊、加強機關內部消費者教育訓練。	1. 公路局局網及監理服務網建置公路汽車客運業相關資訊查詢頁面，提供消費者搭乘及租賃參考依據。 2. 觀光署於官網-行政資訊網	1. 公路局於ibus app提供即時行車動態資訊、預估到站時間、票價、時刻表、站牌位置等資訊，將持續推動民眾使用。 2. 115年12月31日持續辦理。	1：7-6 2：7-6	延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>設置「消保事項專區」，公告相關定型化契約應記載及不得記載事項規定及其定型化契約範本，供消費者查詢。</p> <p>3. 本部及所屬機關(構)(含高鐵公司)辦理消費者保護教育訓練或參加線上課程。</p> <p>4. 於郵政電商開店平臺建置消保法規連結及客服聯繫管道。</p> <p>5. 航港局官網設置消費者保護專區，公告相關法令規範申訴流程及郵輪消費爭議協調會議相關事宜。</p> <p>6. 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</p>	<p>3. 辦理教育訓練15場次；參加教育訓練1,000人次。</p> <p>4. 以3日內處理客服案件為原則。</p> <p>5. 持續辦理。</p> <p>6. 如發生重大事件，民航局於1日內完成發布新聞稿；每季更新消費者資訊專區1次。</p>	<p>3：7-6</p> <p>4：7-6</p> <p>5：7-6</p> <p>6：7-6</p>	<p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			意。 7.持續針對民航局消費爭議案承辦人進行訓練，並督導各航空公司加強消費者服務功能，設置消費者服務專線，並由專人妥善處理消費申訴及服務事宜。	7. 民航局不定期視實際需求參與相關消保人員訓練，抽查航空公司客服專線運作情形2次。	7：7-6	延續性指標
31	7-重視特定族群權益與推行消費者教育	健全與消費者團體溝通機制。	1. 本部各機關(構)(單位)對於消保團體提出消費事項建議或爭議時，皆儘速處理。 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。	1. 持續辦理。 2. 民航局所屬各航空站邀請社福團體、學界等專家學者，完成航空站無障礙設施勘檢至少1次。	1：7-11 2：7-11	延續性指標 延續性指標
32	7-重視特定族群權益與推行消費者教育	提升消費者自我保護意識。	辦理旅遊安全宣導，加強消費者自我保護意識。	至少辦理1場次旅展宣傳。	7-12	延續性指標
33	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究	打造雙語友善消費環境。	1. 高鐵範圍(場站及列車)設施標誌提示供雙語標示與建構雙語消費諮詢與	1. 高鐵公司雙語服務提供率：100%(包含設施標誌雙語標示以及客服中心提供雙語諮	1：8-2	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	發展與行政效能		<p>爭議受理機制。</p> <p>2. 國道服務區及休息站均具雙語化標示場站，另服務區ETC服務櫃檯之服務人員可提供基礎ETC介紹及說明。</p> <p>3. 航空站提供不同語言之播音服務。</p> <p>4. 加強督導所轄航空站、觀光景點外語標示正確性及一致性。</p> <p>5. 鼓勵駕訓班雙語設施標示；建構消費者爭議受理機制。</p> <p>6. 觀光署各國家風景區管理</p>	<p>詢與意見反映)。</p> <p>2. 持續維持服務區雙語化標示場站，ETC服務櫃檯90%以上之服務人員可提供基礎ETC介紹及說明之英語服務。</p> <p>3. 民航局所屬各航空站提供至少3種語言(國語、台語、英語)之播音服務，並精進台語播音服務。</p> <p>4-1. 民航局所屬各航空站航廈內外之指標或告示牌，均有外語標示，除適時改善錯誤之翻譯外，發現之翻譯錯誤修正率100%。</p> <p>4-2. 委辦專業單位前往各觀光景點進行考核</p> <p>5-1. 各區監理所查核駕訓班每月至少1次。</p> <p>5-2. 爭議案件低於7件。</p> <p>6. 持續辦理。</p>	<p>2：8-2</p> <p>3：8-2</p> <p>4：8-2</p> <p>5：8-2</p> <p>6：8-2</p>	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>新增指標</p> <p>新增指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			處提供雙語化諮詢服務，並於機場旅客服務中心櫃檯及遊客中心設置外語解說人員，及透過翻譯系統，提供諮詢。			
34	8-擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	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。	將地方政府非法旅宿查處作為納入觀光署考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。	持續辦理。	8-5	新增指標
35	8-擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	駕駛輔助系統之安全管理。	1.彙整判斷分析駕駛輔助系統安全性報告案件(含國道相關事故通報案件)。 2.宣導車主正確使用 ADAS 系統。	1.督導辦理駕駛輔助系統安全性案件彙整判斷分析10件。 2.接獲駕駛輔助系統相關事故或安全通報案件時，督請該廠牌車輛業者公開宣導駕駛輔助系統正確使用觀念12件。	1：8-7 2：8-7	新增指標 新增指標

勞動部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				對該仲介機構1年訪查4次,督促仲介機構遵守規定。		
3	1. 維護商 品或服 務之安 全及質	配合本部 與環境部 新化學物 質及既有 化學物質 之共同審 查機制,由 本部維護 國家既有 化學物質 清單,供各 目的事業 主管機關 參考運用, 以掌握化 學物質安 全資訊	1. 推動新化學物 質及既有化學 物質之共同審 查機制,由環 境部統一窗 口受理業者 申請案,其 申請資料 送經本部 審查提供 意見後,一 併由該部 通知業者 辦理後續 事宜,達到 簡政便民 目的 2. 維護本部公 告之化學物 質清單,計 約10萬筆 化學物質, 作為我國 新化學物 質源頭登 記(錄)之 重要基礎 3. 建置與更 新危害化 學物質之 物理及健 康危害資 訊	1. 持續與環 境部共同 辦理新化 學物質登 記資訊專 業審查與 提供補件 建議 2. 持續維 護本部公 告之化學 物質清單 3. 持續建 置與更新 危害化學 物質之物 理及健康 危害資訊	1-3	延續性指標
4	2. 促進消 費資訊 正確、充 分及透 明	辦理防爆 電氣設備 市場查驗	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 2. 辦理已通 過防爆電氣 設備檢定 合格製造廠	1. 抽查市售 防爆電器設 備廣告100 型 2. 查核對應 廣告之正確 性計40案次	2-3	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>產銷狀況調查，並查核對應廣告之正確性</p> <p>3. 辦理機械安全現場輔導，宣導機械之合格標章認知，及抽查市售機械銷售廣告之真實性</p>	<p>3. 抽查市售機械銷售廣告之真實性計100案次</p>		
5	3. 促進交易自由與誠信原則	查察不實求才廣告與職業安全	<p>1. 各地方政府主動查察雇主刊登不實求才廣告。</p> <p>2. 補助地方政府辦理校園求職防騙宣導活動，落實求職防騙宣導。</p>	<p>1. 各地方政府主動查察件數達7,000件。</p> <p>2. 補助各地方政府辦理校園求職防騙暨就業隱私宣導場次達300場以上。</p>	3-9	延續性指標
6	3. 促進交易自由與誠信原則	加強私立就業服務機構(含職業介紹服務定型化契約範本使用情形)之評鑑	督導各地方政府訪查所轄管許可設立之私立就業服務機構，並查察職業介紹服務定型化契約範本使用情形。	<p>1. 各地方政府訪查比率。訪查機構比率達80%以上。</p> <p>2. 各地方政府訪查所轄私立就業服務機構使用職業介紹服務定型化契約範本之比率達80%以上。</p> <p>3. 督促地方政府透過私立就業服務機構評鑑時，向仲介公司宣導使用職業介紹服務定型化契約範</p>	3-9	<p>延續性指標</p> <p>新增指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				本。每年宣導110家。		
7	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	執行國內代辦打工度假服務業者管理與宣導	向私立就業服務機構等打工度假代辦服務相關業者宣傳本部訂定之「打工度假代辦服務應注意事項」，以落實推動消費者保護機制，維護青年學子安全與權益。	1. 受評鑑私立就業服務機構輔導比率達100%。 2. 新設立機構及績優免評機構輔導比率達85%以上。 3. 完成「打工度假代辦服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案預告、提報行政院核定、及公布並實施。	7-8	延續性指標 延續性指標 新增指標
8	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	深化公務員終身學習宣導、加強機關內部人員消費者教育訓練。	公務員終身學習宣導消費族群權益	本部同仁參加消費者保護訓練課程人數達百分之15以上。	7-6	延續性指標
9	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	輔導工會於辦理勞工教育訓練活動時，規劃辦理「消費者保護教育」課程內容，並適時將「消費者保護」觀念周知會員，以廣	函知工會，如有受本部補助辦理勞工教育訓練活動，得於活動播放消費者保護宣導短片。	受本部補助辦理勞工教育訓練活動，播放消費者保護宣導短片100場次。	7-8	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		為宣導消費者保護概念。				
10	7. 重視特定族群權益與消費者教育	深化勞動保障宣導，保障被保險人權益	深化勞動保障宣導，保障被保險人權益	1. 業務說明會(線上)7場次。 2. 職業工會、漁會業務說明會7場次。 3. 校園深耕勞動保障說明會40場次。 4. 防制勞保黃牛說明會25場次。	7-8	延續性指標

農業部 115 年度消費者保護方案

農業部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1-維護商品或服務之安全及品質	強化農水畜產品之用藥管理及檢驗	1. 辦理蔬果農作物農藥殘留監測。 2. 辦理養殖水產品動物用藥品殘留監測。 3. 畜禽檢體之動物用藥監測。 4. 強化「環境荷爾蒙」相關溝通宣導。	1. 全國蔬果農產品抽驗件數，蔬果監測 14,000 件。 2. 監測水產品動物用藥品殘留 2,000 件。 3. 畜禽飼養場抽樣畜禽檢體監測動物用藥 4,000 場。 4-1. 透過與農藥業者舉開會議進行「環境荷爾蒙」溝通和宣導 3 場次。 4-2. 漁業署製作之「環境荷爾蒙」宣導影片或圖文，不定期登載於漁業署官網、Facebook 官方粉絲專頁及 YouTube 影音頻道。	1: 1-1 2: 1-1 3: 1-1 4: 1-3	農糧署、漁業署、防檢署延續性指標 新增指標
2	1-維護商品或服務之安全及品質 2-促進消費資訊正確、充分及透明 4-健全數位消費環境及資安防護	國內電商平臺販售之違規動植物檢疫物、動物用藥品及農藥之管理	強化查搜國內電商平臺違規販售之疑似動植物檢疫物、動物用藥品及農藥，並向販售之平臺檢舉，請其下架該等違規商品。	1. 查搜電商平臺商品至少 820,000 件。 2. 向電商平臺檢舉之疑似違規商品下架率 100%。 3. 邀集電商平台業務溝通至少 1 次。	1-7、1-9、2-3、4-2、4-3	防檢署延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
3	1-維護商品或服務之安全及品質	辦理森林遊樂區服務品質改善與安全維護與查核	1. 辦理國家森林遊樂區服務品質稽核。 2. 遊客中心解說及販售空間改善。 3. 提供購買門票多元支付服務。 4. 辦理國家森林遊樂區消防設備檢查、水質檢測。	1. 完成國家森林遊樂區服務品質稽核場域數 13 處。 2. 完成遊客中心解說及販售空間改善之場域數 7 處。 3. 提供購買門票多元支付服務之場域數 13 處。 4. 委託消防檢修機構辦理園區消防設備檢查計 30 次及進行園區水質檢測之次數計 50 次。	1: 1-1 2: 1-1 3: 1-1 4: 1-1	林保署 延續性指標
4	1-維護商品或服務之安全及品質	休閒農場查核	責成各直轄市、縣(市)政府對核發許可登記證之休閒農場，會同各目的事業主管機關定期或不定期就設施公共安全、服務、商品管理、公共意外險投保、消費者個資保護及金融交易安全等查核，有違規定者責令限期改善。	1. 定期維護休閒農業設施維護率 90%以上。 2. 設有安全警示標語或標誌標示率達 90%以上。 3. 投保公共意外責任險之場域數投保率達 90%以上。 4. 一定規模以上之休閒農場設置 AED 達 90%以上。 5. 標示販售生鮮農特產品之檢驗報告或資訊符合率達 90%以上 6. 落實消費者個資保護符合率	1-1、1-2、1-5、1-8	農村水保署 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	全及品質 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	區之食品、商品，加強安全管理及查核	販售之農產品。 2. 校園午餐食材抽檢並透過行政院食安辦跨部會檢驗資訊串接規劃，辦理檢驗資訊串接校園午餐食材登錄及智餐平台檢驗資訊介接，快速即時提供檢驗情資。	檢市售包裝食米 80 件，並於農糧署網站公布結果，其中非實體店面每月抽檢 8~12 件。 1-2. 辦理優良水產品 (CAS)、產銷履歷及有機等標章水產品之實體通路和網路通路查驗計 310 件。 2. 辦理校園午餐食材農藥殘留抽驗 3,000 件。	2: 1-1	
8	1- 維護商品或服務之安全及品質	明確規範寵物業者及飼主的繁殖、買賣、寄養與飼養行為及寵物食品安全之規範	加強寵物旅館之管理、非法寵物繁殖、買賣業及寵物食品之稽查與裁處。	1. 辦理非法經營寵物旅館檢舉稽查量，稽查數量 1,000 件。 2. 辦理合法寄養業者之查核或輔導管理工作 650 件。 3. 辦理非法繁殖買賣犬貓檢舉稽查，稽查 11,000 件。 4. 辦理寵物食品	1-1	動保司 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標(KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				安全抽查計500件。 5. 寵物食品安全檢測合格率95%。		
9	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強消費詐騙之預防	1. 針對網路購物一頁式(假網購真盜圖)廣告及FACEBOOK(臉書)之不實廣告即時澄清。 2. 宣導農業金融機構預防消費詐騙。 3. 輔導農會宣導提醒注意網路購物詐騙。	1. 即時澄清。 2. 督導農業金融機構於自動櫃員機張貼防詐騙警語或於操作頁面顯示警語，及參考相關攔阻詐騙案例，了解各類詐騙話術及手法，強化風險意識及落實執行臨櫃關懷提問，以加強金融詐騙之預防及保護消費者權益。 3. 導302家農會宣導。	1：3-9 2：3-9 3：3-9	農糧署、農金署、輔導司延續性指標
10	7- 重視特定族群權益與消費者教育	維護國家森林遊樂區特定消費者之權益及強化遊客野外活動安全教育	1. 辦理友善通用設計廁所改善。 2. 辦理無障礙坡道改善。 3. 辦理哺集乳室改善。	1. 完成友善通用設計廁所改善之場域數18處。 2. 完成無障礙坡道改善之場域數18處。 3. 完成哺集乳室改善之場域數13處。	1：7-1 2：7-1 3：7-1	林保署延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			4. 加強野外活動安全知能宣導。	4. 國家森林遊樂區辦理野外活動安全宣導19場次。	4：7-1	
11	1-商品或服務之安全及品質 7-特定消費族群權益與推行消費者教育	輔導教育農民安全用藥，落實農戶輔導及消費者教育	1. 辦理農民安全用藥、農作物栽培管理及病蟲害防治講習暨消費者保護宣導。 2. 作物病蟲害鑑定診斷服務。 3. 重要作物田間技術輔導。 4. 農作物栽培管理技術諮詢服務(含LINE即時診斷服務)。 5. 病蟲害疫情監測通報。 6. 土壤及農業資材檢驗分析。 7. 農藥使用違規案件逐案安全用農輔導。	1. 農民安全用藥、農作物栽培管理及病蟲害防治講習200場，9,320人次。 2. 病蟲害鑑定診斷服務4,000件以上。 3. 輔導4,000人次以上。 4. 諮詢服務14,300件以上。 5. 通報920件。 6. 檢驗分析20,000件以上。 7. 農藥使用違規案件安全使用農藥輔導率100%。	1：1-3、7-9 2：1-3 3：1-3 4：1-3 5：1-3 6：1-3 7：1-3	各地區農改場、農藥所、種苗場 延續性指標
12	1-維護商品或服務之安全及品質 3-促進交易自由與符合誠信原則	加強農藥、動物用藥與飼料之製造、安全管理、流向管控機制及查核，並落實對業者之監督輔導，及促進替代性質之研發	1. 抽檢市售農藥、動物用藥、飼料品質及飼料或飼料添加物重金屬黃麴毒素等有害物質。	1-1. 抽檢市售成品農藥1,000件。 1-2. 抽檢市售動物用藥品監控品質120件。 1-3. 畜牧司抽驗飼料或飼料添加物中所含重金屬、黃	1：1-3、3-7	防檢署、畜牧司、畜試所、漁業署、藥毒所 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	6-推動淨零綠生活實踐永續消費		2. 監督輔導農藥、動物用藥及飼料業者	<p>麴毒素、農藥及動物用藥等有害物質約1,500件；另依據《飼料管理法》之規定，建置飼料追溯及追蹤系統資料庫與資訊公開、限期使用電子發票等作業平臺，並訂定「飼料及飼料添加物追溯追蹤管理辦法」，以強化流向管控，預計每年完成抽查50項次以上。</p> <p>1-4. 畜試所完成飼料中黃麴毒素檢測180件以上。</p> <p>1-5. 畜試所完成飼料重金屬檢測(鉛、鎘、砷及汞)160項次以上。</p> <p>1-6. 辦理水產飼料管理及品質監測，抽驗動物用藥殘留122件、農藥殘留4件。</p> <p>2-1. 查核農藥販賣業者500家及農藥工廠50家。</p>	2:1-3	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				2-2. 辦理農藥管理人員資格訓練培訓 300 人、農藥代噴技術人員訓練培訓 400 人。 2-3. 輔導及查核動物用藥品製造廠符合 GMP 規範至少 20 廠，查核販賣業者 1,000 場次。 2-4. 飼料中有害物質(黃麴毒素)及重金屬檢驗不合格者，移請各縣市政府裁罰並加強輔導。		
			3. 化學農藥風險十年減半行動方案	3-1. 生物農藥及免登記植物保護資材每年預估補助面積合計 18,000 公頃。 3-2. 化學農藥風險較基期年(103-105)降低 40%。	3: 1-3、6-6	
			4. 蔬果農藥殘留質譜快檢技術應用	4-1. 持續輔導大型果菜批發市場建立拍賣前質譜快檢機制。 4-2. 推動農作物農藥殘留快速檢驗計畫，應用質譜快檢技術於田	4: 1-3	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>毀等方式處理，避免具風險蔬果進入食品供應鏈。</p> <p>3. 彙整檢驗資訊，依檢出情形發布農藥殘留高風險蔬果訊息，提供檢驗站加強管控運銷蔬果之農藥殘留風險，維護消費安全。</p> <p>4. 整合農藥殘留光譜快篩技術，強化農藥殘留生化快篩檢驗站檢測能力。</p>	<p>3. 維運「農藥殘毒快速檢驗資訊系統」彙整檢驗資訊，依檢出情形發布農藥殘留高風險蔬果訊息，提供檢驗站加強管控運銷蔬果之農藥殘留風險，維護消費安全。</p> <p>4. 完成 5 種常檢出違規農藥光譜快篩檢測能力建構。</p>	<p>3：1-7</p> <p>4：1-7</p>	<p>新增指標</p>
14	<p>1- 維護商產品或服務之安全及品質</p> <p>6- 推動淨零綠生活實踐永續消費</p>	<p>推動及落實農產品之安全性、可追溯性及生產永續性的追蹤(溯)履歷制度。</p>	<p>1. 以臺灣產地及安全追溯雲端服務系統，配合增修訂臺灣良好農業規範(TGAP)，輔導農漁畜農產品經營者生產產銷履歷產品及驗證</p>	<p>1-1. 輔導農產品經營者加入產銷履歷驗證制度，至 115 年底產銷履歷農糧產品驗證面積達 115,000 公頃。</p> <p>1-2. 茶及咖啡產銷履歷及有機驗證推動目標面積合計為 2,200 公頃。</p> <p>1-3. 辦理豬隻、家禽、豬肉、牛肉、鮮乳、鮮羊乳產品</p>	<p>1：1-2、6-6</p>	<p>農糧署、茶改場、畜試所、臺中場、花蓮場、臺東場、臺南場、漁業署</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			2. 辦理食農教育、有機、產銷履歷制度相關講習。	<p>等業者取得產銷履歷驗證補助共110場次。</p> <p>2-1. 辦理農糧產品有機或產銷履歷宣導說明會35場次。</p> <p>2-2. 辦理畜產品食農教育講習3場次。</p> <p>2-3. 辦理水產品產銷履歷教育訓練2場及溯源水產品宣導說明會10場。</p>	2:1-2	
15	<p>1-維護商品或服務之安全及品質</p> <p>2-促進消費資訊正確、充分及透明</p>	加強茶葉標示管理及產地鑑別技術	查核茶葉標示、產地鑑別分析及精進鑑別技術。	<p>1. 辦理市售茶品標示檢查1,000件以上。</p> <p>2. 市售茶品產地鑑別200件、競賽茶產地鑑別300件。</p> <p>3. 協助全國性有機及產銷履歷茶分類分級TAGs評鑑1場次評鑑，入選之茶樣經專家評鑑後，出具品質評鑑報告書，供消費者參考。</p> <p>4. 收集東方美人茶及紅茶茶樣，並建置相關資料庫筆數130筆。</p>	1-2、2-3	<p>農糧署、茶改場</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標(KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
16	1- 維護商品或服務之安全及品質	查核及管理休閒遊樂場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示	1. 查核娛樂漁船安全及遊艇碼頭。 2. 維護、增設及查核森林遊樂區之危險警告標示。	1. 抽查30艘娛樂漁船之安全及實地評核遊艇碼頭 1次。 2. 於國家森林遊樂區較具危險性之區域設置危險警告牌誌 10處。	1: 1-5 2: 1-5	漁業署、林保署 延續性指標 新增指標
17	1- 維護商品或服務之安全及品質	致生損害嚴重之虞或影響人數為多之商品與服務，輔導企業經營者投保產品或其他責任險。	輔導企業經營者以投保產品責任險或其他責任險建立損害填補機制	1. 漁業署強制辦理娛樂漁業漁船皆投保責任保險及個人傷害保險各 200萬元額。 2. 生多所保育教育館每年辦理投保公共意外責任險(每人體傷或死亡5百萬元、每事故體傷或死亡8千萬元、每事故財物損失2百萬元、保險期間最高責任1億元)、商業火災保險(建築物2千萬元、營業生財(動產)2千4百萬元)。	1-5	漁業署、生多所 延續性指標
18	維護商品或服務之安全及品質	建構及健全寵物食品消費事故處理機制	規範寵物食品消費事故處理機制	依據動物保護法第23-2條，寵物食品若有確認含有法規內所訂病原微生物種類或有害寵物健康物質安全容許量，直轄市或縣市	1-7	動保司 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				政府主管機關應命其限期回收、銷毀或為其他適當之處置，持續督導縣市政府依寵物食品衛生安全條件處理原則辦理。		
19	1-維護商品或服務之安全及品質 4-健全數位消費環境及資安防護	加強農業金融機構對消費者個人資料保護及金融交易安全之監理	1. 督導農業金融機構辦理法規教育訓練，落實「農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法」及隱私權保護相關規定。 2. 督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等金融交易符合法規，確保交易安全，維護消費者權益。	1. 督導農業金融機構對所屬員工辦理個人資料保護認知宣導與教育訓練，並嚴守對客戶之存款、放款或匯款等資料應保守秘密規定，對涉及個人資料電子檔案或文件資料，應建立適當管控機制，落實「農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法」相關規定。 2. 督導農業金融機構辦理電子銀行行動支付等業務，符合金融機構提供行動裝置應用程式作業規範、金融機構辦理行動金融卡安全控管作業規範、金融機構辦理電子銀行業務安全	1: 1-8、4-1 2: 1-8、4-1	農金署 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				控管作業基準、金融機構提供 QR Code 掃描支付應用安全控管規範、個人資料保護法及農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法等相關規定。		
20	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	提升觀光遊憩區食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度	1. 魚貨直銷中心標價及服務管理。 2. 執行國家森林遊樂區門票費用標示。	1-1. 每年考評 2 次。 1-2. 督導縣市政府辦理轄區觀光港魚貨直銷中心攤商標價及服務管理。 2. 各國家森林遊樂區門票費用，依據林保署環境美化清潔維護費及遊樂設施使用費收費標準訂定票價，並於場域及網站公告票價資訊。	1:2-1、2-3、2-5、3-9、5-6 2:2-1、2-2、5-6	漁業署、林保署 延續性指標
21	1-維護商品或服務之安全及品質 2-促進消費資訊正確、充分及透明	加強市售寵物食品申報、標示及廣告管理	1. 稽查市售寵物食品之申報及標示。並針對前開寵物食品業者是否依動物保護法第 22 條之 3 第 1 項規定申報，是否依法揭露應標示資訊進行稽查。	1. 由地方政府至當地寵物食品販售場所稽查產品申報及標示，抽查市售寵物食品 2,000 件。	1:1-2、2-3	動保司 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			2. 市售寵物食品廣告及宣稱管理查核。	2-1. 辦理 1 次全國寵物食品廣告宣稱專案稽查。 2-2. 對市售寵物食品不實廣告及宣稱稽查500件。	2: 2-3、2-5	
22	2-促進消費資訊正確、充分及透明	執行基因改造作物監測	執行基因改造作物監測檢驗。	1. 檢測木瓜種苗 15 件。 2. 非基因改造大豆田間種植監測檢驗 60 件。 3. 進出口玉米、大豆種子檢測 40 件。	2-3	農糧署、種苗場 延續性指標
23	2-促進消費資訊正確、充分及透明 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	鼓勵寵物業者主動公開所使用之定型化契約/宣導寵物業界使用犬、貓寄養及美容與寵物生命紀念服務定型化契約範本	1. 宣導寵物業界使用犬、貓寄養及美容服務定型化契約範本。 2. 研訂寵物生命紀念服務定型化契約應記載及不得記載事項規範。	1. 與寵物商業同業公會合作發放公版海報張貼於業者店面(各 1,000 家家), 輔導業者於實施服務前與消費者簽訂定型化契約, 確保雙方權益。 2. 進行寵物生命紀念服務定型化契約應記載及不得記載事項草案預告。	1: 2-7、5-6 2: 2-7、5-6	動保司 新增指標
24	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合	健全各項利息、手續費、違約金或附加費用等之規範、管理與查核	督導農業金融機構揭示信用交易完整資訊。	督導農業金融機構健全行銷廣告, 揭示信用交易所有應付總費用、年百分利率資訊。	2-5、3-6、5-6	農金署 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	誠信原則 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度					
25	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	民生必需品、農產品之價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策	定期召開產銷協調會議、輔導計畫生產、建立產銷預警處理及風險管理機制，有效調整民生農產品需求，遏止市場價格不當遽變。	1. 農糧署於國內稻米市價異常波動時釋出公糧以平穩價格；於汛期輔導設有大型冷藏庫之農民團體，貯存甘藍 4,500 公噸、結球白菜 480 公噸及根莖類蔬菜(蘿蔔、胡蘿蔔、洋蔥及馬鈴薯)1,200 公噸，供颱風、豪雨災後調配供應市場所需。 2. 漁業署發動團購、膳通路廣宣等產銷調措施，辦理收購、加工凍存及獎勵外銷、延緩集中上市等後續輔導，宣導消費者依用途需求選擇替代，三節前，協調產銷團體加強魚貨供需調配。 3. 畜牧司每月召開毛豬供銷調配會議，協商肉品市場毛豬	3-1	農糧署、漁業署、畜牧司 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				供應數量。各直轄市、縣(市)政府依轄內畜牧生產實際狀況，參酌國內產銷之合理需求數量，由本部開會研商訂定。每季邀集專家學者及產業代表召開資訊研判會議，預測未來3個月毛豬產銷趨勢。輔導家禽產業團體辦理產銷資訊蒐集與資訊系統建置，定期召開產銷資訊研判會議，有效掌控產銷資訊，穩定供應量及價格。		
26	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實宣導、查核及處罰	1. 督導縣市政府進行犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項之宣導及查核。 2. 督導農漁會信用部訂定相關定型化契約範本。	1. 督導縣(市)政府查核業者是否遵守犬、貓美容定型化契約應記載及不得記載事項。(宣導 1,000 家，查核 300 家) 2. 督導全國農業金庫檢討修訂相關定型化契約範本，提供農漁會信用部參考遵循並持續查核與宣	1：3-4、3-8、5-6 2：3-4、3-8、5-6	動保司、農金署、農村水保署、漁業署延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			3. 查核休閒農場是否遵守休閒農場定型化契約規範。 4. 查核娛樂漁業是否遵守定型化契約規範。	導。 3. 查核已取得許可登記證之休閒農場 150 家，及籌設中休閒農場 50 家。 4. 訪視娛樂漁業漁船數 30 艘，並委託學研單位執行安全改善輔導計畫。	3：3-4、3-8、5-6 4：3-4、3-8、5-6	新增指標
27	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	推動並強化農業金融機構、農漁會超市、休閒農場等處理消費爭議之管道與效能	1. 建構農業金融機構、農漁會超市、休閒農場處理消費爭議效能。 2. 魚貨直銷中心(含漁會超市)，設置服務中心，受理消費爭議。	1. 督(輔)導農業金融機構、農漁會超市、休閒農場等派員參加消費者保護法、消費爭議解決、顧客服務之課程及研討會。 2. 請地方政府辦理營運管理考評 2 次。	1：5-1、5-2 2：5-1、5-2	輔導司、農金署、漁業署、農糧署、農村水保署 延續性指標 新增指標
28	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	宣導綠色環境淨零永續工作，辦理永續消費教育	1. 辦理食農教育及農業淨零減碳等相關培訓課程，宣導推廣食農教育及綠色環境淨零永續工作。 2. 生多所保育教育館辦理環境教育、生態教育與食農教育課程，內容包含永續生產、生活與消費等議	1. 宣導講習 70 場次，4,000 人 2. 辦理實體課程與活動共 40 場、參與人次 3,000 人次。	1：6-1、6-2、6-7 2：6-1、6-7	桃園場、臺中場、臺東場、高雄場、臺南場、生多所 新增指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			題。			
29	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動導引綠色經濟與淨零綠生活發展	1. 盤點現行農產品相關碳足跡產品類別規則，修訂簡化碳足跡產品類別規則作業，降低農產品申請碳足跡標籤障礙。 2. 增進森林生態旅遊導覽人員永續觀光相關知能。	1. 修訂農產品碳足跡產品類別規則作業 1 式。 2. 培訓認證森林生態旅遊導覽人員 300 位。	1：6-5、6-6 2：6-6	永續司、林保署 新增指標
30	重視特定消費族群權益與推行消費者教育	督導農會或企業提供無障礙服務，落實友善消費環境	1. 督導農會信用部提供無障礙金融服務，營業場所設施及環境亦應符合相關無障礙標準，如自動櫃員機、營業廳入口等，並依不同類別身心障礙人士，提供妥適友善金融服務，落實關懷及照顧弱勢的精神。 2. 國家森林遊樂區因應身心障礙與高齡遊客需求，規劃無障礙旅遊路線，提供友善旅遊服務。	1. 持續督導農會信用部依規定辦理。 2. 13 處國家森林遊樂區提供無障礙旅遊路線。	1：7-1 2：7-1	農金署、林保署、農村水保署 延續性指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			3. 輔導休閒農場建構無障礙空間。	3-1. 持續宣導「休閒農場有產服務與設施營造圖例」2場次。 3-2. 輔導補助取得許可證之休閒農場得參考本部編印之「休閒農場有產服務與設施營造圖例」，優化無障礙設施，繪製場域友善分類識別地圖，強化友善服務，至少3家。	3：7-1	新增指標 新增指標
31	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實消費資(警)訊，並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練	於機關資訊網設置消費者服務專區充實消費資(警)訊。	1. 本部官網首頁「重要資訊」項下設置「消費者資訊專區」。 2. 本部各機關網站設置及維護相關消費者權益專區並透過網站便民服務、首長信箱供民眾來信提問。 3. 於網路平台提供相關消費資訊。	5-7、7-6	資訊司、農金署、林保署、茶改場 延續性指標
32	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	廣泛運用媒介對特定族群所關切之消費議題加強宣導	辦理原住民部落農業教育訓練，客製化友善耕作、合理化施肥等研習內容，生產安全農產品，並宣導與消	完成60位以上原住民學員的專業訓練	7-6	臺南場、臺東場 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				理行動金融卡安全控管作業規範、金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準、金融機構提供 QR Code 掃描支付應用安全控管規範、個人資料保護法及農業金融業個人資料檔案安全維護管理辦法等相關規定，確保交易安全，維護消費者權益。		
35	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	政策、法規制度與決策充分考量對消費者影響及謀求消費者整體利益	涉及消費者權益之法規、政策於研擬或修正時，發文或開會邀請消保團體提供意見，以充分考量消費者權益	「寵物生命紀念服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案預告前，發文或於相關修法研商會邀請消保團體提供意見，並納入修法考量	8-9	動保司新增指標

衛生福利部 115 年度消費者保護方案

衛生福利部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質	增修訂農用藥物、食品原料及食品添加物之法規標準。	訂定適切之農用藥物、食品原料及食品添加物相關標準。	完成農用藥物、食品原料及食品添加物等之科學性評估至少 60 項。	1-1	【食品藥物管理署】 延續性指標
2		輔導餐飲業者強化自主管理能力。	輔導餐飲業者建立自主管理能力，加強宣導食材有效利用、餐飲稽查常見違規樣態、食品中毒案例及防治等，以提升食安法規及防治食品中毒知能。	辦理說明會及教育訓練 10 場次，實地輔導 25 家次餐飲業者。	1-1	【食品藥物管理署】 延續性指標
3	1- 維護商品或服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	加強市售基因改造食品及食品過敏原之標示調查。	<ol style="list-style-type: none"> 為掌握市售包裝食品含基因改造食品原料標示之現況，黃豆產品檢驗基改黃豆品系 15 項，玉米產品檢驗基改玉米品系 25 項。 為掌握市售食品過敏原成分包裝產品之標示狀況，針對「食品過敏原標示規定」11 項進行檢驗。 檢驗不符合規定之產品函復衛生局進行後續處辦。彙整相關 	<ol style="list-style-type: none"> 市售基因改造產品檢驗 140 件。 食品過敏原成分包裝產品檢驗 95 件。 	1-1、 8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			資訊公布於本署網站不合格產品專區，供消費者參考。			
4	1- 維護商品或服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	含 Gentamicin 等 3 種臨床重要抗生素藥品品質監測。	1. 針對 Gentamicin、Piperacillin/tazobactam 及 Vancomycin 等 3 種臨床重要抗生素藥品之品質進行監測，檢驗含量或抗生素效價等藥品品質指標，對相關產品品質進行全面性了解。 2. 檢驗不符合規定之產品函復衛生局進行後續處辦，亦通知相關單位監測結果，供後續管理施政參考，藉以維護國人健康。	含 Gentamicin 等 3 種臨床重要抗生素藥品檢驗 27 件。	1-1、8-5	【食品藥物管理署】 新增指標
5		執行市售化粧品中鄰苯二甲酸酯類成分之品質監測。	1. 抽樣市售髮膠類化粧品產品，監測是否含有禁用之 Benzyl butylphthalate(BBP)等 7 項鄰苯二甲酸酯類等成分。 2. 檢驗不合格產品將由衛生局進行後續行政查處，	檢驗市售化粧品中鄰苯二甲酸酯類成分共計 35 件。	1-1、8-5	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			相關資料公布於本署網站不合格產品專區,提供消費者選購時之參考。			
6	1- 維護商品或服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	執行市售化粧品中全氟烷基物質之品質監測。	1. 抽樣市售宣稱具「防水、持久、不掉粧」之化粧品,監測是否含有禁用之 Perfluorooctane sulfonic acid (PFOS)等4項全氟烷基成分。 2. 檢驗不合格產品由衛生局進行後續行政查處,相關資料公布於本署網站不合格產品專區,提供消費者選購時之參考。	檢驗市售化粧品中全氟烷基物質共計40件。	1-1、8-5	【食品藥物管理署】 新增指標
7		提升市售商品食安符合性。	1. 針對「糖果、餅乾、零嘴」等休閒食品進行抽樣檢驗,且一併查核標示符合性。 2. 督導各地方政府衛生局持續抽驗市售產品符合衛生安全。	1-1. 市售零食抽驗合格率為90%。 1-2. 市售零食標示合格率為90%。 2. 市售產品抽驗合格率90%。	1-1	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
8	1- 維護商品或服務之安全及品質	確保市售食品衛生安全	<p>1. 加強食品添加物製造業源頭管理，執行食品添加物製造業稽查專案，並抽驗是否含有食安風險之化學物質，以避免非法食品添加物進入食品鏈。</p> <p>2. 於健康食品製造業者稽查專案，查核確認產品標示及查驗登記符合性之合格率。</p> <p>3. 外送平台暨雲端廚房餐飲業之查核： (1) 查核美食外送平台業者是否符合以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項。 (2) 針對與美食外送平台合作之餐飲業者及雲端廚房業者進行查核，確認其製程及環境衛生管理須符合食品良好衛生規範準則(GHP)相關規範。</p>	<p>1. 食品添加物製造業者製造之食品添加物抽驗合格率 95%。</p> <p>2-1 標示合格率 85%。 2-2 查驗登記符合性 90%。</p> <p>3-1. 美食外送平台業者定型化契約合格率 85%。 3-2. 115 年查核目標 300 家次與平台合作之餐飲業者，其中包含雲端廚房 50 家次。</p>	1-1	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
9	1- 維護商品或服務之安全及品質	修訂醫療器材及化粧品相關法規與標準。	<p>1. 依據輸入醫療器材邊境抽查檢驗辦法規定，針對輸入之醫療器材進行邊境查驗，確保品質，並持續檢討修訂相關法規。</p> <p>2. 為保障消費者使用化粧品之衛生安全，適時檢討修訂化粧品相關法規與標準。</p>	<p>1. 針對業者報驗之產品進行抽查檢驗，若不合格，除辦理退運或銷燬外，將依不合格情節、產品風險與業者紀錄調整抽驗頻率。高風險或屢次不合格者提高至逐批查驗，持續不合格者將限制進口報驗。</p> <p>2. 至少修訂 1 項公告。</p>	1-1、1-9	【食品藥物管理署】 延續性指標
10		依菸害防制法規定，查核菸品業者菸品資料申報之成分、添加物、排放物及其毒性資料，並進行菸品抽測及持續蒐集國際間對菸品資料申報及管制作法。	菸害防制法第 11 條及菸品資料申報辦法規定，菸品製造及輸入業者應申報菸品成分、添加物、排放物及其相關毒性資料。為查核市售菸品之尼古丁及焦油含量是否超過最高含量，以及菸品製造和輸入業者，應申報資料之正確性，針對市售菸品進行抽測。	針對市售 40-50 件菸品進行檢測，檢測項目包含菸品主煙流中尼古丁、焦油及一氧化碳、亞硝酸之含量監測、菸葉中重金屬。	1-1	【國民健康署】 延續性指標
11	1- 維護商品或	推動各縣市製作健康飲食地	與縣市合作，透過各縣市衛生	各縣市健康地圖	1-1、8-5	【國民健康署】

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	圖。	局輔導轄內的餐飲業者製作符合健康元素之餐食，並推動健康採購，以推廣均衡飲食及推動餐飲業者提供均衡飲食/減鹽/減糖之服務。	85%。		延續性指標
12		受理申訴案件依行政程序轉案地方政府主管機關。	1. 輔導地方政府主管機關依本部訂頒「網際網路內容違反兒童及少年相關法規處理流程及原則」，落實相關違法案件之裁處及控管。 2. 督導地方政府結合相關局處及社福團體、企業團體、宗教團體，配合內政部警政署「暑期保護青少年-青春專案」，加強辦理有關兒少安全上網宣導活動。	iWIN 網路內容防護機構受理民眾檢舉案件，有關業者不願配合，或改善後防護層級不足仍有涉違法之虞者，移由地方主管機關依法裁處。轉案率100%。	1-1、 8-5	【保護服務司】 延續性指標
13	1- 維護商品或服務之安全及品質	落實中藥(材)品質監控：執行中藥材邊境查驗及市售中藥(材)品質抽驗。	依輸入藥物邊境抽查檢驗辦法及上市中藥監測辦法，執行中藥材邊境及市售中藥(材)異常物質抽驗。	國外輸入中藥材及國內市售中藥(材)異常物質之抽驗合格率高達93%。	1-1	【中醫藥司】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
14	1- 維護商品或服務之安全及品質	檢討及研修(訂)相關法令、標準。	長期照顧服務法業就長期照顧服務機構設置訂有設立標準、設立許可及管理辦法、評鑑辦法等，具安全及環境查核管控及品質檢核等機制，倘有相關反應，將視需要彙整各界意見進行法令修正，以維護受服務長照需要者之服務品質。	維護接受服務長照需要者之服務品質，視需要彙整各界意見進行法令修正。	1-1	【長期照顧司】 延續性指標
15		持續向再利用機構宣導、推動再利用產品追溯性及永續性的追蹤及廢棄物相關之管控標準作業。	持續輔導醫療機構、清除處理機構及再利用機構妥善進行廢棄物管理。	進行 8 家再利用機構之輔導訪視及推動再利用產品之永續，落實商品或服務之產地標示、可追溯性及生產永續性的追蹤(溯)履歷制度，及相關廢棄物之管控標準作業流程。	1-2	【醫事司】 延續性指標
16	1- 維護商品或服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	落實高風險植入式醫療器材可追溯性，以及風險管控。	針對高風險植入式醫療器材，要求醫療器材商及醫事機構應建立來源流向制度，以期未來針對醫療器材風險危害事件，能迅速掌握問題產品流向，採取行政措施進行風險管控，降低對民眾健康的危害。	1. 110 年已公告 202 項植入式醫療器材應建立及保存來源流向資料。 2. 持續要求醫療器材商與醫事機構定期申報植入式心律調節器、矽膠乳房植入物及經陰道手術修補網片之來源流向資料。	1-2、 8-5	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				3. 已明定 114 年地方衛生機關業務考評作業計畫各縣市衛生局，應至少稽查 5 家次。		
17	1- 維護商品或服務之安全及品質	推動及落實商品或服務之產地標示、可追溯性及生產永續性的追蹤（溯）履歷制度，以及相關廢棄物之管控標準作業流程。	持續運行「藥品追溯或追蹤申報資訊系統」，並滾動式檢討納入品項，以利控管藥品來源及流向。	辦理業者說明會，總參與人數達 220 人，落實應建立藥品追溯追蹤之藥品類別，藥商依規定定期完成申報。	1-2	【食品藥物管理署】 延續性指標
18	1- 維護商品或服務之安全及品質 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	精進管制藥品管理，實地稽核機構及業者管制藥品流通及使用管理情形。	1. 研訂年度專案查核計畫，依風險評估篩選查核對象，查核其使用與管理情形。 2. 持續督導地方衛生主管機關辦理管制藥品稽查。 3. 如查獲違規情事，則依法處辦，以落實流向管控，防止醫療用管制藥品流為不法使用或遭誤用、濫用，保障民眾用藥安全。	1. 研訂年度專案查核計畫 1 份。 2. 督導地方衛生主管機關實地稽核有證比率（實地稽核領有管制藥品登記證之家數 / 轄區領有管制藥品登記證之家數 * 100%）大於 40%。	1-3、 8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標
19	1- 維護商品或服務之安全及	加強市售食品之化學性危害監測。	1. 戴奧辛及多氯聯苯存在於環境中，亦可透過食物	1. 115 年戴奧辛及多氯聯苯抽驗件數 100 件。	1-3	【食品藥物管理署】 延續性指

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	品質		<p>鏈進入人體，為降低國人從食品中攝入之風險，藉由監測水產品、肉品、蛋品、乳品及植物性農產品等食品中戴奧辛及多氯聯苯之含量，為國人健康把關。</p> <p>2. 為保障國人飲食安全，持續監測國內市售食品中重金屬含量，倘產品經抽樣檢驗違反「食品中污染物質及毒素衛生標準」限量標準，則依法處辦。</p> <p>3. 為確保市售禽畜水產品之衛生安全，針對後市場各場域通路抽驗前述產品，檢驗動物用藥殘留是否符合我國「動物用藥殘留標準」之規定。針對檢出不合格產品，即由地方政府衛生局要求業者下</p>	<p>2.115 年重金屬抽驗件數 800 件。</p> <p>3.115 年市售禽畜水產品動物用藥殘留抽驗件數 3,000 件。</p>		標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>架、回收、不得販售，並追查源頭養殖端，移請農政單位依法處辦及源頭用藥管理。</p> <p>4. 為確保市售蔬果農產品衛生安全，針對後市場各場域通路加強抽樣蔬果農產品檢驗農藥殘留等，不合格產品除責成地方政府衛生局依食安法處辦外，並透過跨部會合作機制，定期彙整相關資訊提供農政機關追蹤源頭農戶加強輔導管理。</p> <p>5. 依監察院「114社調19」案之調查意見，歐盟於113年底公告禁止食品容器使用雙酚A，而我國僅於102年起禁止雙酚A用於嬰兒奶瓶，惟仍可用於食品容器等，應檢討雙酚A的管理規範，並</p>	<p>4.115 年市售蔬果農產品農藥殘留抽驗件數 4,000 件。</p> <p>5.115 年依據最新之雙酚 A 研究成果，新增風險溝通宣導 Q&A1 份。</p>		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			加強環境荷爾蒙之風險溝通及教育宣導。			
20	1- 維護商品或服務之安全及品質	常用中藥飲片之品質分析方法開發。	執行中藥飲片之性狀與顯微鑑別(MI)、薄層層析鑑別(TLC)、高效液相層析分析(HPLC)及指標成分含量檢測。	完成6品項中藥飲片之品質規格研究，建立中藥飲片之品質管制規範。	1-3	【國家中醫藥研究所】 延續性指標
21		輔導醫院將員工工作環境與病人就醫環境之安全納入考量，並應符合相關法規要求，以維護醫療品質及安全。	辦理醫院評鑑，查證醫院對於環境、人員及病人安全管理措施及流程落實情形，並提供醫院改善建議。如醫院於實地評鑑時有違反相關法規(令)情形，轉請主管機關依相關法規及權責輔導醫院加強改善。	公告當年度醫院評鑑合格醫院。	1-5	【醫事司】 新增指標
22		落實辦理長照機構評鑑，藉由評鑑機制了解機構營運及照護計畫，規範提供合適及環境與設備，以保障服務使用者權益並提升照護品質。	長期照顧服務機構評鑑辦法明定各類長照機構每4年配合評鑑，評鑑項目包含經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障等面向，又中央主管機關為住宿式及含住宿式之綜合式機構評鑑主管機關，直轄市、縣(市)則為	本部於長期照顧1966網站公告當年度住宿式機構評鑑結果。社區式長照機構部分，另於本部1966長照專區設置專區，彙整各縣市政府當年度評鑑結果公布網址。	1-5	【長照司】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			居家式及社區式機構評鑑主管機關。相關評鑑結果應依法公告，並由地方主管機關督導其後續改善。			
23	1- 維護商品或服務之安全及品質	輔導醫療機構空氣品質自主管理。	持續辦理研討會，透過「輔導醫療機構廢棄物再利用及查核管理計畫」輔導醫療機構辦理室內空氣品質自主管理(包括維護管理、檢測紀錄、空調設備保養及應變措施等)，以直讀式儀器測量室內空氣品質指標數值及提供改善措施與建議，並於研討會議程納入室內空氣品質管理建議課程。	辦理3場研討會。	1-6	【醫事司】 延續性指標
24		輔導長照機構空氣品質自主管理。	修訂住宿式長期照顧服務機構115年評鑑基準，增列本項「取得空氣品質自主管理標章」為加分項目之一。	修訂完成115年評鑑基準並公告。	1-6	【長照司】 新增指標
25		輔導護理之家空氣品質自主管理	1. 辦理評鑑說明會，輔導及說明本部一般及產後護理之家評鑑基準DI中	辦理一般及產後護理之家評鑑說明會各3場。	1-6	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>明定，機構取得環境部或各地環保局核發之室內空氣品質自主管理標章，或主動公開室內空氣品質監測結果。</p> <p>2. 各地方政府督導考核項目亦與本部評鑑基準一致。護理之家每年皆透過評鑑及督導考核查核機構之空氣品質自主管理措施。</p>			
26	1- 維護商品或服務之安全及品質	推動全國公共場所 AED 設置。	<p>1. 依據本部公告「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」，請各目的事業主管機關督導加強推動於公共場所落實 AED 設置。</p> <p>2. 鼓勵設置 AED 之場所相關員工完成 AED 相關訓練並申請安心場所認證。</p>	<p>1. 我國 AED 設置數量已達 1 萬 5,744 台，其中公共場所之 AED 數量計有 1 萬 107 台。</p> <p>2. 安心場所認證處共計 4,616 處。</p> <p>3. 公共場所 AED 之可用率大於 50%。</p> <p>4. 公共場所 AED 之涵蓋率大於 70%。</p>	1-6	【醫事司】 新增指標
27	1- 維護商品或服務之	辦理消防安檢及自衛消防編組訓練；辦理	1. 辦理 115 年度公共意外責任保險投保。	1. 115 年 1 月 1 日前完成公共意外責任保險投	1-6	【衛生福利人員訓練中心】

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	安全及品質	公共意外責任保險。	2. 每2年1次辦理建築物公共安全檢查及申報。 3. 115年5月31日前完成消防安全設備檢查及申報。 4. 115年6月30日及12月31日完成自衛消防編組訓練。	保。 2. 115年5月31日前完成消防安全設備檢查及申報與缺失改善。 3. 完成2次自衛消防編組訓練。		延續性指標
28		持續運行「藥品不良品(含療效不等)通報系統」及「全國藥物不良反應通報系統」以及推動「藥品回收處理辦法」。	持續監控我國上市後藥品之安全及品質。	1. 針對醫療人員、廠商辦理至少5場藥品不良品通報(含療效不等)教育訓練,另,針對民眾至少辦理1場,藉以強化國內藥品品質管理政策之推行。 2. 持續運行「全國藥物不良反應通報系統」,以利監控上市後藥品之不良反應疑慮事件。	1-7	【食品藥物管理署】 延續性指標
29		持續運作醫療器材上市後管理制度。	1. 受理及評估醫療器材不良事件通報案。	1. 藉由「醫療器材不良事件通報系統」持續監控並蒐集不良事件(不良反應、產品問題)通報,進行建檔、分析、評	1-7	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>2. 持續宣導醫療器材上市後相關規定。</p> <p>3. 監測國內外醫療器材警訊，對消費者進行風險溝通及教育。</p>	<p>估，必要時評估啟動不定期查廠機制，或聯繫業者所在地衛生局進行後續調查。</p> <p>2. 持續宣導醫療器材主動通報機制及回收等相關法規，辦理講習或說明會至少5場，強化地方政府衛生局、醫療器材商、醫事機構及藥局落實相關規定。</p> <p>3-1. 就國際各衛生單位對醫療器材發布之安全警訊進行監測，評估國內受影響情形。</p> <p>3-2. 適時張貼警訊或發布新聞稿，對民眾及醫療人員進行風險溝通。</p> <p>3-3. 藉由「食品藥物消費者專區」包含「消費紅綠燈」、「整合查詢服務」、「電子報」及「違規食品藥品化粧品廣告民眾查詢系統」等4個專區，提供食</p>		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				品、藥品、醫療器材及化粧品等相關資訊查詢及服務平台與整合性食品、藥物等相關違規廣告查詢服務，並提升民眾使用網站的便利性及可近性。		
30	1- 維護商品或服務之安全及品質	加強個人資料宣導保護相關規定。	持續向醫療器材批發零售業者宣導個人資料保護相關規定。	以多重管道提供醫療器材資安維相關課程或資訊，以強化並確保醫療器材零售業者確實落實個資防護措施。	1-8	【食品藥物管理署】 延續性指標
31		加強企業經營者對消費者個人資料保護及金融交易（例如信用卡、第三方支付、電子支付等）安全之通報、監督、管理與查核（1）	按醫院個人資料檔案安全維護計畫實施辦法第5條規定，醫院應依本辦法規定訂定安全維護計畫，加強醫院落實個人資料檔案之安全維護及管理，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。	1. 本部已於 112 年補助財團法人厚生基金會辦理「衛政與醫療人力資訊安全教育訓練」計畫(執行期間為 112 年 12 月 1 日至 113 年 12 月 31 日)，強化醫療院所及醫療衛生公務機關人員資安能力，並透過教育訓練提升資安意識，以達全面資安保護。並針對一般人員(醫療機構、診所行政人員、臨床人員、衛生機關人員)及醫院資訊人員，分別招收	1-8	【醫事司】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
				<p>300 人與 100 人，開設符合需求之線上課程，以提升資安知識，於完成課程並通過考核後核發訓練證明。</p> <p>2. 已於醫療機構電子病歷製作及管理辦法第 9 條訂定，醫療機構實施電子病歷者，應檢附資訊安全標準驗證通過之證明文件，以強化醫療機構個資防護相關措施。</p>		
32	1- 維護商品或服務之安全及品質	持續審慎落實推動以資料提供最小化為原則對外提供就醫資料。	對外提供就醫資料均依「個人資料保護法」規定，以提供最小範圍之醫療費用申報資料為原則，內容包括特約醫療院所名稱、電話及地址、就醫日期等基本資料，並將資料以密件並掛號公文方式處理寄送。	朝向以資料提供最小化為原則，避免提供不當個人就醫資料，並落實機密文件之個資保護法相關規定。	1-8	【中央健康保險署】 新增指標
33		資訊安全管理系統 (ISMS) 持續依國家標準 CNS27001 及通過公正第三方之驗證。	定期委託公正第三方辦理外部稽核，維持 CNS 證照有效性。	<p>1.1. 每年辦理 1 次外部資安稽核。</p> <p>1.2. 每年辦理 2 次內部資安稽核。</p> <p>2. 每年 2 次資訊安全 (ISMS) 管</p>	1-8	【中央健康保險署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				理審查會議。		
34	1- 維護商品或服務之安全及品質	持續強化整體資安防護、監控機制及資訊系統安全檢測作業，確保資通系統安全。	持續強化整體資安防護、監控機制及資訊系統安全檢測作業，辦理相關演練、滲透測試、內外部稽核及教育訓練等作業。	1. 每年辦理紅隊演練、滲透測試、外部稽核、資安健檢各 1 次。 2. 每年辦理弱點掃描 2 次。 3. 每月不定期無預警實施至少 1 次測試電子郵件社交工程演練。 4. 每人每年接受 3 小時以上之資通安全通識教育訓練。資訊人員每 2 年 3 小時資安通識教育訓練。	1-8	【中央健康保險署】 延續性指標
35		確保民眾隱私及資料安全，強化對外便民服務系統，資料庫保護，有效保存使用紀錄。	1. 資料庫實體加密，降低隱私資料外洩風險。 2. 妥善保留資訊系統事件日誌並備份。	1. 資料庫身分證號實體加密，降低資料外洩風險。 2. 系統事件日誌保留 6 個月。	1-8	【中央健康保險署】 延續性指標
36		線上作業涉及民眾個人資料，對資通系統之存取採取多重認證技術。	登入系統以多因子身分驗證方式，確認使用者身分。	採取健保卡、自然人憑證作為登入使用者之身分確認。	1-8	【中央健康保險署】 延續性指標
37		醫療院所經由「醫療費用爭議案件系統」循健保資訊網服務系統 (VPN) 封閉式專線申請全民健保醫療費用	1. 維持以健保資訊網服務系統 (VPN) 專線之加密網路進行系統連線。 2. 提供由前開系統 SFTP 安	維持醫療費用爭議案件系統加密機制正常運作，保障個人資料安全。	1-8	【全民健康保險爭議審議會】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		案件之爭議審議，其保險對象個人資料均予以加密處理。	全傳輸方式，並加以遮蔽部分個案之爭議案件資料檔，作為醫療院所申請審議使用。			
38	1- 維護商品或服務之安全及品質	強化國際消費者保護事項合作及交流與資訊之蒐集研析。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 我國主動加入歐盟食品與飼料快速通報系統 (RASFF)，可及時接收與我國相關之產品通報。 2. 運用輸入食品自動化預警系統，關注國際食品回收警訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少辦理5則歐盟食品與飼料快速通報系統 (RASFF) 之不合格產品資訊。 2. 發布國際食安警訊數 1,000 則。 	1-9	【食品藥物管理署】 延續性指標
39		加強邊境查驗，確保輸入食品安全衛生。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參考檢驗紀錄、產品特性及國內外資訊，滾動式檢討、調整查驗方式及項目，訂定年度查驗計畫。 2. 針對邊境查驗不符合的產品，將近期曾輸入之同類產品報驗紀錄，即同類產品可能於市面上流通之情形，提供予地方衛生機關列入加強稽查對象。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公布每年度食品及相關產品輸入加強查驗品項。 2. 持續提供邊境查驗不符合的產品資訊予地方衛生機關列入加強稽查對象。 	1-9	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			3. 後市場發現進口產品不合格時，回饋邊境加強管控，強化輸入食品安全衛生監管機制。	2. 持續依後市場回饋進口不合格產品，加強邊境管控。		
40	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明	加強宣導食品、產地標示資訊及其真實性。	1. 製作辦理食品標示之自學說明影片。 2. 透過說明會、媒體資源及參與食品相關展場活動等方式，加強食品安全衛生正確觀念。	1. 完成食品標示之自學說明影片至少1份。 2. 完成3項宣導工作。	1-1、 2-3	【食品藥物管理署】 延續性指標
41	1- 維護商品或服務之安全及品質 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	落實宣導定型化契約應記載及不得記載事項。	透過說明會/教育訓練宣導餐飲業定型化契約，增進相關知能。	以教育訓練或說明會等方式，辦理10場次餐飲業定型化契約宣導。	1-1、 3-7	【食品藥物管理署】 延續性指標
42	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	加強宣導及督促食品業者落實食品安全衛生管理法(下稱食安法)及其相關規範。	1. 經公告類別與規模之食品業者，應建立食品追溯，並以電子方式申報產品資訊及流向等資料，所有食品業者不分業別、規模，皆應保存產品來源文	1. 以說明會或教育訓練等方式，辦理20場次宣導，至少觸及900家食品業者。	1-1、 1-2、 1-7、 1-8、 5-6	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度		<p>件至少5年。</p> <p>2. 宣導食品業者於發現產品有危害衛生安全之虞時，應即主動停止製造、加工、販賣及辦理回收，並通報直轄市、縣(市)主管機關。食品業者經主管機關命其回收銷毀產品時，應依「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」規定辦理。</p> <p>3. 宣導及督促食品業者為其產品投保產品責任險。</p> <p>4. 宣導食品業者落實個人資料保護。</p>	<p>2. 以說明會或教育訓練等方式，辦理20場次宣導，至少觸及900家食品業者。</p> <p>3. 以說明會或教育訓練等方式，辦理20場次宣導，至少觸及900家食品業者。</p> <p>4. 以說明會或教育訓練等方式，辦理20場次宣導，至少觸及900家食品業者。</p>		
43	<p>1- 維護商品或服務之安全及品質</p> <p>2- 促進消費資訊正確、充</p>	確保市售產品產地標示符合性。	1. 督導各地方政府衛生局持續稽查豬(牛)肉原料原產地標示，並依中央年度專案性質納入查核項目。	1. 115年豬(牛)肉原料原產地標示合格率為95%。	1-2、2-3	【食品藥物管理署】延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	分及透明		2. 督導各地方政府衛生局持續加強市售產品標示查核。	2. 115年市售產品標示查核26萬件。		
44	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化住宿式機構工作者口腔照護服務知能。	辦理住宿式機構口腔照護教育訓練。	參與口腔照護教育訓練之機構達400家。	7-1	【口腔健康司】 新增指標
45		提升民眾口腔健康相關知能。	透過多元素材(如依目標族群編製單張摺頁、海報等)及媒體管道宣導口腔健康及防齲相關知能。	製作至少5式宣導素材。	7-1	【口腔健康司】 延續性指標
46		加強檳榔防制衛教宣導，協助民眾遠離口腔癌之危害。	1. 於本部官網衛教視窗下置放口腔癌及檳榔危害防制主題宣導內容。 2. 透過多元媒體管道宣導檳榔健康危害並鼓勵定期接受口腔黏膜檢查。	透過多元媒體管道進行檳榔防制宣導，觸及至少1,500萬人次。	7-2	【口腔健康司】 延續性指標
47		於官網建置消保專區供民眾查閱與消保相關之業務。	整合本部各業務單位與消保有關之業務連結，並不定期檢視與更新網頁消保專區資訊。	網站瀏覽人次達7,500人次。	7-6	【綜合規劃司】 延續性指標
48		每年就選定之衛生教育主軸議題，針對特定消費族群設計製作相關衛教宣導素材，並透過適當之宣導管道及全	檢視年度衛生教育主軸是否有與消費者相關之內容，於製作宣導素材時可提供相關查詢通路。(視議題)	製作相關素材至少2式(視議題而定)，並透過多元管道進行宣導。	7-9	【綜合規劃司】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		國各級衛生機關廣為宣導與運用。				
49	2- 促進消費資訊充分、正確及透明	持續公開相關醫材資訊，以提供民眾醫材選擇之參考。	建置「醫材比價網」專區，持續公開相關醫材比價資訊，以提供民眾就醫選擇之參考。	每年新增瀏覽人次達10萬人次。	2-1	【中央健康保險署】 延續性指標
50		建置「全國性醫療費用資訊平台」。	民眾可於單一平台查詢全國22縣市衛生局核定醫療項目收費上限，強化資訊透明公開。	持續維護及更新「全國性醫療費用資訊平台」公告資料。	2-1、 2-2	【中央健康保險署】 新增指標
51		提升消費場所(含非實體店面)商品或服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	提供民眾「美容醫學品質認證」公開資訊。	揭露美容醫學衛教資訊、美容醫學品質認證資訊於公開網站。	2-2	【醫事司】 新增指標
52	2- 促進消費資訊充分、正確及透明 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	食品藥物及化粧品之違規廣告監控及查處。	1. 辦理違規廣告管理計畫，將查獲疑涉違規之產品廣告，交由該轄管地方衛生局查處。 2. 持續督導地方衛生局加強查核違規廣告，並將「違規廣告稽查」工作列入地方衛生局之年度考評項目。 3. 辦理廣告監控研習會及	1. 中央違規廣告管理計畫之電視違規食品廣告比率<10.5%。藥物及化粧品電台廣告違規比率<5.2%。 2. 持續精進辦理。 3. 辦理至少1場研習會及地方	2-3、 8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註												
			地方衛生機關聯繫會議，增進地方衛生機關人員對食藥相關廣告法規適用原則之認知，促進各地方衛生機關交流提升實務運作效能。	衛生機關聯繫會議。														
53	2- 促進消費資訊充分、正確及透明	醫療器材產品之標示、宣稱及廣告查核及相關規定辦理。	依據醫療器材管理法，針對產品廣告加強查驗，並持續辦理溝通聯繫會議或相關說明會，強化機關合作。	年度至少 1 場溝通聯繫會或相關說明會，並與各地方衛生局配合，查核醫療器材產品之標示、宣稱及廣告等事項，共同保障消費者權益。	2-3、2-5	【食品藥物管理署】 延續性指標												
54		1. 針對商品或服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。 2. 針對商品或服務之廣告媒體(含網路)、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入性行銷等行銷方式，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。 3. 強化網際網路平臺自律，	1. 將「強化廣告之查處效率」列入年度地方政府衛生機關醫政業務考評指標。 2. 按醫療法訂有醫療廣告專章，醫事人員薦證廣告應遵循「醫事人員代言產品之處理原則」，依法規定加強辦理查核。 3. 再按，醫療法及「醫療機構網	1. 醫療廣告查核案件數及結案件數比率，訂為地方政府衛生局考評評分標準，如下： <table border="1" data-bbox="911 1482 1121 1792"> <thead> <tr> <th>考評項目(%)</th> <th>評分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥90</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>80-89</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>≤59</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> 2. 目標值：22 縣市政府衛生局評分結果皆達 ≥90%，得分 5 分。	考評項目(%)	評分	≥90	5	80-89	4	70-79	3	60-69	2	≤59	1	2-3、2-5	【醫事司】 延續性指標
考評項目(%)	評分																	
≥90	5																	
80-89	4																	
70-79	3																	
60-69	2																	
≤59	1																	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		提升數位市場監理與執法技術，積極查處不當行銷、不實廣告、顯失公平之契約條款及消費詐騙。	際網路資訊管理辦法」加強醫療機構廣告之管理及查核。			
55	2- 促進消費資訊充分、正確及透明	辦理宣導活動，推廣兒少上網防護機制	配合文化部及經濟部訂定「出版品及錄影節目帶分級管理辦法」及「遊戲軟體分級管理辦法」，結合民間團體辦理「兒童少年網路安全、出版品、影音光碟閱聽權益保護服務」，俾利民眾了解出版品及遊戲軟體分級制度並重視兒童少年閱聽權益。	iWIN 網路內容防護機構每年於中小學校園就學生、師長進行校園宣導，並於宣導內容中加入「兒少上網防護機制」，以預防兒少接觸不當網路內容，共 20 場次。	2-3	【保護服務司】 延續性指標
56	2- 促進消費資訊充分、正確及透明	針對商品或服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。	辦理平面媒體違規廣告監控，對於疑涉違規廣告之案件，即函請地方政府衛生主管機關依法查處。	監測各類雜誌達 200 份。	2-3、 8-5	【中醫藥司】 延續性指標
57	8- 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展效能	按醫療法及「醫療機構網路資訊管理辦法」加強口腔醫療機構廣告之管理及查核，並發現疑涉口腔醫療	1. 發現疑涉口腔醫療廣告之案件，即函請地方主管機關依法查處。 2. 透過地方衛生機關業務	辦結率達 80%。	2-3、 8-5	【口腔健康司】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		廣告之案件，即函請地方主管機關依法查處。	考評，監測案件查處時效，並督請衛生局主動稽查轄內口腔醫療廣告。			
58	2- 促進消費資訊充分、正確及透明	強化違規廣告資訊揭露及衛教宣導。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期於本署網站之消費者食藥防騙專區、食藥膨風廣告專區、食品藥物消費者專區及藥物食品安全週報中，針對違規廣告產品進行相關宣導。 2. 透過新聞稿或召開記者會公布本署年度監控藥物、化粧品、食品違規廣告之管理成效，提醒民眾切勿輕信誇大不實的違規廣告。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續精進辦理。 2. 辦理至少1場記者會公布本署本年度監控違規廣告之管理成效。 	2-5	【食品藥物管理署】 延續性指標
59		加強宣導醫療器材業者對於通訊交易通路販售醫療器材應依「通訊交易通路販售醫療器材之品項及應遵行事項」規定辦理。	透過會議或函文方式提醒業者應依「通訊交易通路販售醫療器材之品項及應遵行事項」規定辦理。	年度至少2次之頻率，透過管道提醒電商業者，應依照「通訊交易通路販售醫療器材之品項及應遵行事項」規定揭露於網頁揭露資訊，達保障消費者之權利。	2-6	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
60	2- 促進消費資訊充分、正確及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	確保以通訊交易方式之定型化契約符合性。	督導各地方政府衛生局持續稽查以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約「應記載」及「不得記載事項」規定之符合性，並依中央年度專案性質納入查核項目。	115年納入8項專案之查核項目。	2-6、 3-4	【食品藥物管理署】 延續性指標
61	2- 促進消費資訊正確、充分及透明 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	針對不同年齡層之消費族群，強化食品安全之宣導教育。	1. 透過故事繪本及學童平面雜誌加強學齡孩童之教育宣導，以淺顯易懂且生活化的內容製作，提升食品安全衛生的觀念。 2. 透過網路、平面、廣播等媒體資源及參與食品相關展場活動等方式，加強食品安全衛生正確觀念，以多元溝通策略增進消費者知能傳遞。	1. 完成製作兒童繪本1本及刊登學童平面雜誌至少2期。 2. 完成至少5項消費者教育宣導及至少3場食品展相關展場活動。	2-3、 7-1	【食品藥物管理署】 延續性指標
62	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	掌握醫療器材供應狀況，防範短缺發生。	1. 建立醫療器材短缺通報機制。 2. 建立必要醫	1-1. 短缺通報案件結案率60%。 1-2. 持續優化短缺通報平台，至少1項。 2. 視需求持續修	3-1	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>療器材清單以加強監控是類醫材供應狀況。</p> <p>3. 宣導醫療器材短缺通報機制。</p>	<p>訂必要醫療器材清單品項，提前因應是類醫材短缺情事。</p> <p>3. 持續辦理醫療器材短缺通報機制推廣說明會或教育訓練，至少1場。</p>		
63	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	民眾如不慎遺失或毀損健保卡之申辦流程、管道及相關資訊之宣導。	<p>民眾如不慎遺失或毀損健保卡，可持身分證明文件及2吋照片1張就近於各地郵局、健保署各分區業務組聯合服務中心或聯絡辦公室申請。如無法至上開地點申請健保卡，健保署亦提供以自然人憑證及各類單位憑證於健保署全球資訊網申請個人或單位員工及其同健保戶眷屬之健保卡服務，倘身分證併同遺失亦可由戶政機關通報申請健保卡，或利用「全民健保行動快易通 健康存摺」申請換補發健保卡。相關資訊均刊載於健保署全球資訊網，並透過</p>	<p>自營社群媒體宣導文宣及健保署全球資訊網新聞稿各一則。</p>	3-1	【中央健康保險署】延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			自營社群媒體 (例如 FB、LINE、IG) 向民眾宣導，及提供0800諮詢專線或不定時發布新聞稿周知民眾。			
64	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	督導地方政府宣導及查核轄區業者之美容定型化契約使用情形。	宣導及查核輔導美容業者「美容定型化契約應記載及不得記載事項」使用情形。	查核美容業者125家。	3-4、 3-5、 3-9、 8-5	【疾病管制署】 新增指標
65	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 檢討 (修) 訂、公告與消費生活密切相關行業之定型化契約應記載及不得記載事項，彙整契約常見錯誤態樣，並落實宣導、查核及處罰。 2. 修正契約書範本、應記載及不得記載事項。	1. 持續檢討修訂托嬰中心定型化契約應記載及不得記載事項暨其範本，並落實宣導、查核及裁處。 2. 為使定型化契約能與時俱進，研擬修正「機構服務身心障礙者契約書範本」及「○○直轄市縣(市)政府轉介安置身心障礙者托育/養護契約書範	1. 托嬰中心定型化契約應記載及不得記載事項暨其範本：行政稽查至少抽查10%之托育服務契約書，確實符合托嬰中心定型化契約應記載及不得記載事項規定，並檢核其收退費證明與系統登載之收退費標準一致。 2. 依據修正後之《身心障礙者個人照顧服務法》、《身心障礙	3-4、 3-9	【社會及家庭署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			本」,以保障消費者權益。	<p>者權益保障法》及《身心障礙福利機構設置標準》,並參酌長照機構定型化契約範本,修正定型化契約內容,研擬應記載及不得記載事項。</p> <p>3. 邀集身心障礙福利機構代表、身心障礙者及其家屬代表、地方政府及法律領域與消費者保護領域之專家學者,針對修正後之定型化契約內容及其應記載與不得記載事項,進行意見蒐集與討論。</p> <p>4. 依研商會議結論訂定身心障礙機構應記載及不得記載事項。</p>		
66	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	落實各類長照機構定型化契約查核,強化服務使用者之契約保障。	請各地方主管機關於每年不預警查核各類長照機構時,一併檢視定型化契約及是否符合應記載及不得記載事項規範,以落實服務使用者契約保障。	依據該年度機構家數為基礎查核後彙整填報,暫不設定目標值。	3-4	【長照司】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
67	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	落實宣導護理之家定型化契約應記載及不得記載事項	透過評鑑說明會宣導護理之家定型化契約應記載及不得記載事項，提升機構相關知能，並請地方政府配合督導考核或依民眾提供個別機構情事進行不定期稽查與輔導改善。	配合評鑑說明會，辦理一般及產後護理之家定型化契約宣導各3場次。	3-4、 8-5	新增指標
68		查核業者瘦身美容定型化契約。	持續督導地方政府衛生局，查核轄內業者瘦身美容定型化契約之適法性。	督導各地方政府衛生局查核轄內業者使用瘦身美容服務相關定型化契約至少50家。	3-4、 3-5、 3-6、 8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標
69		持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實宣導、查核及處罰。	1. 持續「臍帶血保存定型化契約應記載及不得記載事項」及「臍帶血保存定型化契約範本」之宣導與查核。 2. 針對臍帶血保存預繳(付)型交易之風險控管機制及履約保障機制部分，要求業者須將保存費交付信託，並得供消費者索取信託條款及查閱情形；另，要求業	持續督導地方衛生局查核臍帶血保存定型化契約使用情形，每年應完成指定家次，查核率100%。	3-4、 3-6、 3-7、 8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			者應向地方政府報請各項收取費用，並於契約中敘明地方政府備查文號及交付信託後之扣款機制。透過查核業者定型化契約使用狀況，同步確認履約保障落實度，並防範發生濫用顯失公平定型化契約條款情事。			
70	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	提醒民眾留意及因應，勿相信任何利用健保詐騙的各種手法。	透過自營社群媒體(FB、LINE、IG)及網路/電視跑馬訊息等管道宣導，片刻不鬆懈，避免健保卡個資洩漏、釣魚簡訊及email，小心查證防詐騙。	運用自營社群媒體平台發布相關消息(FB:10則、IG:10則、LINE:10則)，及搭配網路/電視跑馬訊息加強宣導。	3-9	【中央健康保險署】 新增指標
71	4- 健全數位消費環境及資安防護	提升業者個資保護相關意識。	加強輔導企業經營者落實數位消費者資訊安全防護機制與措施，並持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測，並於本署醫療器材及化粧品數位學習網提供醫療器	1. 加強業者遵守醫療器材批發零售業個人資料檔案安全維護計畫實施辦法，於數位學習網提供線上課程，以提升業者個資保護相關意識，於相關說明會提供線上課程，	4-1	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			材資安維護相關課程。	至少15家醫療器材業者參加與會，以提升業者個資保護相關意識。 2. 至少90家化粧品批發零售業者參加教育訓練。		
72	4- 健全數位消費環境及資安防護 8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	1. 發布函文，強化網際網路平臺自律。 2. 加強與地方政府衛生局共同合作處辦網路違規案件。	透過宣導相關規定及聯合地方政府取締。	每年發布函文1次。加強與地方政府衛生局共同合作。	4-2、8-5	【食品藥物管理署】 延續性指標
73	4- 健全數位消費環境及資安防護	加強網路平台產品廣告暨資訊揭露之管理。	1. 不定期辦理網路平台業者溝通會議、社群媒體廣告管理聯繫會議等，請媒體業者依相關衛生法規規定，加強所屬媒體平台產品廣告管理、審核及法規宣導，建立良好溝通模式。 2. 與Meta公司合作建立檢舉Facebook	1. 辦理至少1場網路平台業者溝通會議。 2. 持續精進辦理。	4-2	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			及 Instagram 社群網站內容違規之「消費者政策管道」(Consumer Policy Channel, 簡稱 CPC)通報流程。			
74	4- 健全數位消費環境及資安防護	優先採購網路商城平台設有無障礙 2.0 標章認證及針對平台進行資安維護。	1. 為落實數位消費環境的無障礙原則，「優先採購網路商城」設有「無障礙 2.0 標章」認證，以確保數位消費環境符合無障礙原則。 2. 採購契約中明確規定平台運營必須同時包含資安防護措施，以確保平台的安全性與使用者的隱私權益。	每個月監控資安防護更新情形。	4-6	【社會及家庭署】 新增指標
75	5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	提供民眾消費諮詢、檢舉違規事件及消費爭議諮詢管道。	透過「食品藥物管理署署長信箱」，受理陳情人對於消費諮詢及檢舉違規事件。	回復陳情人有關檢舉違規事件後續辦理情形，倘案件涉消費爭議，則提供陳情人消費爭議諮詢管道資訊。	5-1	【食品藥物管理署】 新增指標
76		強化安養及養護機構處理消費爭議之管道與效能。	於「安養、養護（長期照護）定型化契約範本」或其他宣導文	持續精進辦理。	5-1	【社會及家庭署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			宣印製1950「行政院消費者保護會全國消費者保護專線」，廣為宣導。			
77	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	強化機關處理消費爭議之效能，並建立多元的消費諮詢及申訴與訴訟外爭議處理管道。	1. 醫療爭議調解先行，地方政府衛生局醫療爭議調解會由醫學及法律背景之調解委員共同辦理醫療爭議調解，調解成立送法院核定後，具民事確定判決效力。 2. 另外於調解程序中，可適時引入第三方醫事專業諮詢及醫療爭議評析，藉以促進調解成立。	1. 依醫預法內容辦理地方政府衛生局業務承辦人員及調解委員(包含人才庫調解委員)之調解實務訓練課程4場。 2. 辦理醫療爭議評析專家教育訓練，共計4場。	5-1、5-2、8-5	【醫事司】 延續性指標
78	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	透過食品安全保護基金補助消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟之律師費及訴訟相關費用。	依據食安法第56條之1第4項第1款規定，透過食安基金補助消費者保護團體因食品安全事件依消費者保護法之規定，提起消費訴訟之律師報酬及訴訟相關費用，為消費者爭取權益。	115年符合補助要件之申請案件核定率達100%。	5-3	【食品藥物管理署】 延續性指標
79		辦理生產事故救濟相關服務	1. 依生產事故救濟條例規	依生產事故救濟條例規定辦理生	5-4	【醫事司】

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		及宣導。	<p>定，委託財團法人台灣婦女健康暨泌尿基金會辦理生產事故救濟申辦業務，提供民眾生產事故救濟申辦給付服務。</p> <p>2. 委託財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會辦理生產事故救濟通報業務。</p> <p>3. 提供民眾、醫療機構、助產機構或相關單位業務諮詢與輔導。</p> <p>4. 彙整分析生產事故案件。</p> <p>5. 製作生產事故救濟衛教宣導素材。</p>	產事故救濟申辦業務，召開12次審議會，並完成案件審定及後續審議金撥付。		新增指標
80	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	受理非預期反應通報系統案件。	受理「健康食品、特殊營養食品及膠囊錠狀食品非預期反應通報系統」案件，並彙整、分析，進行安全疑慮評估。	辦理10件食品非預期反應通報案件。	5-6	【食品藥物管理署】 延續性指標
81		定期公布後市場及邊境查驗不符合資訊，供民眾查閱。	<p>1. 後市場查驗不符合產品資訊公開供民眾查閱。</p> <p>2. 邊境查驗不符合產品均依規定辦理</p>	衛生機關於邊境及後市場查獲不符食安法相關規定者，依法處理不符規定之產品並資訊揭露，以保障消費者權	5-6	【食品藥物管理署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			退運或銷毀，並每週公布檢驗不符合產品資訊。	益。		
82	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	於本部網頁公開全民健康保險爭議審議會諮詢專線、委員會議紀錄、業務統計資料及可公開之爭議案件審議結果。	1. 於本部網頁依案件屬性及其申請方式，分眾提供3項業務不同諮詢專線。 2. 公開全民健康保險爭議審議會委員會議紀錄、業務統計資料、爭議案件審議結果。	定期按委員會議定期程及相關規定辦理各次會議紀錄及爭議案件審議結果上網公開作業，並依業務推動進度辦理業務統計資料及業務諮詢電話更新。	5-7	【全民健康保險爭議審議會】 延續性指標
83	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動長照輔具可租可購服務。	長照輔具服務提供長照輔具及居家無障礙改善環境給付項目，其中租賃項目自107年起為15項(可租可購11項、限租賃4項)，自115年7月1日起再新增全租賃5大類智慧科技輔具，提供長照智慧科技輔具全租賃模式有助循環再利用。	鼓勵持續辦理。	6-3	【長期照顧司】 延續性指標
84		以資源循環概念推動醫療機構一次性產品源頭減量及廢塑膠再利用等工作，創造綠色消費與	持續輔導醫療機構、清除處理機構及再利用機構妥善進行廢棄物管理。	1. 完成33家醫療機構、5家清除處理機構及8家再利用機構之輔導訪視。 2. 研議推動二手商品等市場監	6-4	【醫事司】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		強化回收成效。		管機制與消費者權益規範，及促進廢棄物和可回收商品之再利用。		
85	6- 推動淨零綠生活實踐永續消費	1. 研議推動二手醫療器材之相關管理規範。 2. 配合輔具主責機關管理涉屬醫療器材之輔具及醫療器材業者。	重新進入市場之「二手醫療器材」應與該許可證原核准相符，販售或提供時明確揭露風險事項予消費者知悉，保障消費者權益。並與主責機關合作，強化管理機制。	1. 蒐集國際間對於二手醫療器材之相關管理規範，作為未來我國醫療器材完善管理之參考依據。 2. 配合輔具主責機關(長照司及社家署)，管理涉屬醫療器材之輔具及醫療器材業者，共同把關，以達成資源永續利用與保障消費者權益之雙重目標。	6-4	【食品藥物管理署】 新增指標
86	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化各分眾族群教育。	開發正確使用鎮靜安眠藥暨藥物濫用防制教材並於各分眾(至少含新住民、原住民族、青少年、職場、長者或其中 1 種)進行教育服務。	1. 開發正確使用鎮靜安眠藥暨藥物濫用防制教材至少 1 款。 2. 衛教分眾族群(至少含新住民、原住民族、青少年、職場、長者或其中 1 種)。	7-1	【食品藥物管理署】 延續性指標
87		正確使用管制藥品衛教推廣。	於臺灣北區、中區、南區、東區及離島等 5 個區，辦理正確使用管制藥品社區衛教宣導。	於社區(如里鄰辦公處、長者據點、樂齡學園等)，進行正確使用管制藥品知能宣導，共 160 場次。	7-1	【食品藥物管理署】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
88		優化「新藥及新醫材病友意見分享」平台，定期蒐集新藥及新醫材之病友分享意見，促使病友參與藥物納入健保給付之決策，落實程序正義與促進健保資源合理分配。	依「全民健康保險促進病友參與藥物納入健保給付決策作業要點」，健保署定期蒐集病友意見作為醫療科技評估之參考資料，提交「全民健康保險藥物給付項目與支付標準共同擬訂會議」參考。	1. 持續優化「新藥及新醫材病友意見分享」平台。 2. 召開至少 6 場病友意見回前會。	7-1	【中央健康保險署】 延續性指標
89	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	設置免付費菸害諮詢及檢舉服務專線(0800-531-531)，檢舉各類菸害違規案件。	委託立達國際法律事務所「114-115 年國民健康相關法令諮詢服務暨菸害申訴專線委辦計畫」，設置免付費菸害諮詢及檢舉服務專線，以維護消費者之權益。	菸害申訴管道專線，來電數共 3,100 通，檢舉案件 1,200 件，其中涉及違法案件共 210 通，均移請縣市衛生局查明處理。	7-1	【國民健康署】 延續性指標
90		提升醫事人員友善知能。	辦理友善就醫相關計畫，針對身心障礙者(包含高齡者)就醫需求，陸續開發易讀版本教材，包含影片、圖像與手語影片等教材，以促進友善就醫服務環境。	公告 2 式適用醫事人員之數位學習教材。	7-1	【醫事司】 新增指標
91		1. 提升高齡者金融理財及消費意識。 2. 公告身心障礙福利機構	1. 配合金融監督管理委員會及行政院消費者保護處等單位宣導高齡者	1. 機構向家屬宣導次數每年達 2 次。	7-1、 7-3	【社會及家庭署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		<p>相關資訊於網站上供民眾參閱</p>	<p>財產信託、防詐等金融理財及消費意識議題。</p> <p>2. 於社會及家庭署身心障礙福利入口網，設有「評鑑專區」，可查詢各機構近五次的評鑑等第，供民眾參考。</p> <p>3. 提供身心障礙福利機構收費原則於社會及家庭署及各縣市政府網站，供民眾參閱。</p> <p>4. 機構於家屬簽定新年度契約時，重新提醒或收費家長機構收費原則規定，以利其檢視。</p> <p>5. 機構於各類家長座談等會議進行機構收費規定提醒。</p> <p>6. 機構於家屬簽定新年度契約時，重新提醒或收費家長機構收費原則規定，以利其檢視。</p> <p>7. 機構於各類家長座談會議進行機構收費規定提醒。</p>	<p>2. 評鑑專區最近一次(第 11 次)評鑑結果每年點閱數增加 1,000 人次。</p> <p>3. 持續配合辦理宣導。</p>		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
92	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	健保署對未成年保險對象申辦健保卡，均須驗證法定代理人之身分證明文件，以維護兒童個人資料之權益。	健保卡申請相關作業規定及應攜帶的文件，公告於健保署全球資訊網健保卡專區，提供民眾參考。	健保署全球資訊網公告1則。	7-4-3	【中央健康保險署】 延續性指標
93		強化消費者教育。	持續向消費者宣導醫療器材、化粧品正確認知與正確選購觀念。持續開發相關衛生教育素材，利用多元媒體管道(含自營TFDA化粧品安全使用臉書粉絲團、tfdacosamiao(IG)等通路及各項活動宣導。	1. 擇定年輕族群使用之醫療器材品項及購買行為，製作醫療器材衛教圖文1款；製作16-20歲化粧品衛教圖文1款。 2. 辦理適合16-20歲消費者之醫療器材、化粧品衛教宣導活動至少2場。 3. 於16-20歲消費者常用之網路等媒體通路辦理醫療器材、化粧品宣導至少各1式，以觸及年輕消費族群。	7-5	【食品藥物管理署】 新增指標
94		落實拒售菸品停看聽「問年齡、出示證明、告知法令耐心聆聽」，拒售菸品予未滿20歲者，守護青少年健康。	委託財團法人中華民國消費者文教基金會辦理「縣市執行菸害防制法成效研究計畫」，針對全國販售菸品場所抽查有無違法販售菸品予青少年	完成全國菸品喬裝測試600家。	7-5	【國民健康署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			之情事，以維護消費者之權益。			
95		辦理兒少安全上網宣導活動。	本部配合國家通訊傳播委員會推動「iWIN網路內容防護機構」，依「網際網路內容管理基本規範及分工原則」辦理相關兒少安全上網宣導活動，以防止兒童及少年接觸有害其身心發展之網際網路內容。	iWIN 網路內容防護機構每年於中小學校園就學生、師長進行校園宣導20場次。	7-4-1	【保護服務司】 延續性指標
96	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	辦理青春專案宣導。	為避免兒童少年接觸菸、酒、檳榔等不良物質，賡續輔導地方政府結合轄內民間團體，加強於社區、學校及相關公共場所辦理相關宣導教育活動，以維護兒少身心健康。	持續辦理青春專案宣導。	7-4-2	【保護服務司】 延續性指標
97		持續公開「全民健康保險醫療品質資訊公開」專區資訊，以提供民眾就醫選擇之參考。	健保署全球資訊網建置「全民健康保險醫療品質資訊公開」專區，並依據全民健康保險醫療品質資訊公開辦法規定，持續定期公開健保相關醫療品質資訊，以提供民眾就醫選擇之參考。	持續維護及更新「全民健康保險醫療品質資訊公開」專區資訊。	7-6	【中央健康保險署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
98		宣導實施消費者教育。	辦理消費者保護法之教育訓練宣導課程。	完成1場消保法相關宣導課程。	7-6	【國家中醫藥研究所】 延續性指標
99		提供申請人及一般民眾即時查詢健保爭議案件相關資訊。	1. 網頁建置「健保爭議參考案例」、「公開爭議案件審議結果」及「健保爭議常見問題」之連結網址，提供各界多元參考資訊。 2. 網頁建置全民健康保險爭議案件審理進度、審定書查詢功能及公開已去識別化之爭議案件審議結果案例等有關健保爭議審議業務資訊。	定期辦理及更新公開於本部網站相關網頁登載之資料。	7-6	【全民健康保險爭議審議會】 延續性指標
100	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	設置消費者保護專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	每年辦理衛生與社會福利及社會役專業訓練，包含： 1. 規劃消費者保護相關議題且融入訓練課程。 2. 運用多元管道宣導消費者保護相關議題，或宣導「1950 消費者服務專線」等相關事宜。	1. 辦理 5 班期消費者保護相關訓練班期、預計參訓人數 950 人。 2. 宣導「1950 消費者服務專線」預計觸及學員 9,500 人。	7-6	【衛生福利人員訓練中心】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
101		設立「菸品成分資料網」，將菸品業者所申報之資料，建置於該網站，以供民眾查詢，讓消費者知悉菸品毒性及其對人體之危害。	為使菸品相關資訊公開透明化，世界衛生組織菸草控制框架公約於第9條及第10條規定，菸品製造商及輸入商應向政府申報菸品成分、有毒物質與其可能產生排放物的相關資訊，且締約方應進行菸品成分的管制與檢測，使公部門能清楚瞭解菸品的相關資訊，進而減少菸品對健康之危害。衛生福利部國民健康署將菸品業者所申報資料建置於菸品成分資料網站，供一般民眾查詢，以知悉菸品毒性及其對人體之危害。	每月定期完成財政部關務署進口菸品比對；受理、審查、管理 500 家次菸品業者申報菸品資料，共審查 8,000 項次菸品；菸品成分資料網有 6 萬瀏覽人次，80 萬網頁瀏覽數。	7-6	【國民健康署】 延續性指標
102	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	提升家長對於兒童預防保健服務意識。	1. 提供7歲以下兒童預防保健服務。 2. 運用兒童健康手冊，提供家長及主要照顧者有關兒童預防保健服務之資訊與使用。	兒童預防保健利用率達 80%。	7-7-3	【國民健康署】 延續性指標
103		運用網頁及各管道通路，密	透過自營社群媒體(FB、LINE、	運用自營社群媒體平台發布相關	7-8	【中央健康保險

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		集宣導當年度重要宣導議題	IG) 及網路/電視跑馬訊息等管道宣導,善用健保數位工具,掌握個人健康,珍惜醫療資源,分級醫療照護及保障弱勢權益。	消息 (FB:10 則、IG:10 則、LINE:10 則),及搭配網路/電視跑馬訊息加強宣導。		【署】 新增指標
104	7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	透過多元溝通策略增進消費者正確知能之傳遞。	1. 持續於「藥物食品安全週報」、「食用玩家」臉書粉絲團及「TFDA 食藥署」官方 LINE@帳號發布食藥醫粧正確資訊。另於「食藥闢謠專區」澄清食品、藥品、醫療器材及化粧品安全等不實謠言。 2. 優化「TFDA 食藥署」LINE@闢謠機器人功能,以適切提供民眾所需之正確資訊。	1. 115 年每季於「藥物食品安全週報」刊登食藥醫粧之消費者保護相關資訊,共計 4 則;每月於「食用玩家」臉書粉絲團及「TFDA 食藥署」官方 LINE@發布至少 4 則食藥醫粧宣導訊息。 2. 115 年「TFDA 食藥署」LINE@闢謠機器人累計使用次數至少 1 萬次。	7-8	【食品藥物管理署】 延續性指標
105		提升民俗調理從業人員消保知能。	輔導民俗調理團體辦理民俗調理從業人員消費者保護教育訓練。	輔導團體開設消費者保護法及禮券發行規定之課程達 100%。	7-8	【中醫藥司】 延續性指標
106		提升民眾中醫藥相關知能。	開發並妥善運用各種宣導資源實施消費者教育,辦理教學藥園與中醫藥	辦理 50 場 560 人次。	7-9	【國家中醫藥研究所】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			醫史文物、標本館之教育導覽及中醫藥知識推廣活動。			
107	8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	打造雙語(國家語言及國際語言)及文化友善消費環境，強化相關設施雙語標示與諮詢服務，建構雙語消費諮詢與爭議受理機制。	為落實行政院推動「營造英語生活環境行動方案」政策需要，近年本部於許可醫院設立時，皆於核定公文載明以下文字(略以):請配合建置英語環境設施，加強服務台及各科室部門作業、動線指引、衛生教育及樓層等場所之中英雙語標示。	公告22縣市提供雙語服務之醫療機構。	8-2	【醫事司】 新增指標
108		持續推動社區式長照服務資源，提升服務可近性及量能。	因應長照失能人口持續增加，鼓勵一對多之照顧服務模式，持續建立以社區為基礎的長照服務體系，提供多元的服務，提升服務可近性、便利性及量能。資源布建發展的同時，縣市政府依法透過機構評鑑及特約管理，確保長照服務品質及服務輸送順遂。	鼓勵持續充實在地社區式長照服務量能。	8-3	【長期照顧司】 新增指標
109		醫政業務評獎及表揚。	訂定地方衛生機關醫療衛生服務考評指標，	為激勵各地方政府衛生局推動各項醫療衛生服	8-5	【醫事司】 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			並依各衛生局辦理成果分組提列績優單位並頒獎。	務，以提升為民服務品質，針對考評分數優異之地方政府衛生局，頒予獎金、獎座等獎勵以肯定機關同仁在工作崗位上之努力與付出與地方政府衛生局在衛生業務推動上之努力。		
110	8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	關注並研擬新科技(例如駕駛輔助系統、生成式AI等)、新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	本部與健保署配合建置之「全國性醫療費用資訊平台」，便利民眾查詢全國自費醫療服務項目(包含新興醫療技術及全國無對應之醫療服務項目)收費標準，並持續優化平台功能，使資訊可即時更新及公開透明。	可查詢自費醫療項目150項以上。	8-7	【醫事司】 新增指標
111		依民眾之醫療需求及醫療給付品質，持續檢討並修訂「全民健康保險藥物給付項目及支付標準」。	依「全民健康保險法」第41條及「全民健康保險藥物給付項目及支付標準共同擬訂辦法」規定，健保署每兩個月召開「全民健康保險藥物給付項目與支付標準共同擬訂會議」，辦理藥物給付項	1. 召開至少 6 場「全民健康保險藥物給付項目與支付標準共同擬訂會議」 2. 為增進患者使用新藥物之可近性，至少生效 3 件暫時性支付藥品 3. 建置強化藥品審查給付機制報告	8-8	【中央健康保險署】 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			目及支付標準擬訂事項相關事宜，並公告健保給付情形。	4. 推動5件採平 行送審制度之 案件		

環境部115年度消費者保護方案

環境部115年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1-維護商品或服務之安全及品質 6-推動淨零綠生活實踐永續消費 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	精進室內空氣品質管理措施。	1. 針對敏弱族群所在場所（幼兒園、產後護理機構及托嬰中心）進行現場診斷及室內空氣品質檢測，並提供輔導改善措施建議，提升室內空氣品質。	1. 現場診斷輔導30家次。	1：1-5、1-6、7-1 2：1-6、6-7、7-8、7-9	新增指標
			2. 辦理室內空氣品質教育宣導說明會或活動。	2. 教育宣導說明會或活動5場次。		延續性指標
2	1-維護商品或服務之安全及品質 6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動產品數位護照。	推動產品數位護照(Digital Product Passport) 試行，並擴大資訊登錄規模；品項例如車用電池及二次鋰電池、ICT 產品（手機、平板及筆記型電腦）、紡織品（服飾、鞋類）等。	試行品項累計3項產品，累積登錄件數達10,000件以上。	1-2、6-2、6-5	新增指標
3	1-維護商品或服務之安全及品質 2-促進消費資訊正確、	環境用藥安全之宣導及查核	1. 提報查核標示不合格產品及超過有效期限之劣質環境用藥資訊。	1. 督導地方主管機關查核環境用藥產品標示及劣質產品產品每年20,000件。	1：1-1、1-3、1-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	充分及透明 6-推動淨零綠生活實踐永續消費 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育		2. 加強宣導消費者認識環境用藥，落實後市場環境用藥產品標示查核。	2. 加強宣導消費者認識環境用藥及環境用藥標示查核，目標值說明如下： 2-1辦理環境用藥宣導及說明會場次計120場次。 2-2每年召開1場次記者會或發布1則新聞稿，公布環境用藥查核及抽驗成果，提供消費者環境用藥資訊透明。	2：1-1、1-3、2-3、7-9	延續性指標
			3. 環境用藥安全用藥資訊揭露。	3. 於「環境用藥安全使用宣導網站」，定期公布不合格環境用藥資訊。	3：1-3、6-5	延續性指標
4	1-維護商品或服務之安全及品質 8-破劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	食安五環第一環之源頭管理。	每年查核輔導運作食安風險疑慮化學物質之化工原料相關業者家次	3,000家次。	1-1、1-3、8-5	延續性指標
5	1-維護商品或服	執行列管毒性化學	配合國內環境荷爾蒙或毒化物管	預定辦理抽驗市售商品35件。	1-1、1-3、	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
	務之安全及品質 6-推動淨零綠生活實踐永續消費	物質疑似環境荷爾蒙之禁止或限制之檢測，如壬基酚、壬基酚聚乙氧基醇及短鏈氯化石蠟 (SCCPs) 等	理政策，預定辦理抽驗市售商品35件。		6-5	
6	1-維護商品或服務之安全及品質	查核國際公約列管關注化學物質	有關公告列管關注化學物質查核，持續納入115年度「毒性及關注化學物質運作暨流向勾稽查核計畫」中「毒性及關注化學物質勾稽查核」項目。	關注化學物質運作業者上下游申報勾稽率達90%	1-1、1-3	新增指標
7	1-維護商品或服務之安全及品質 8-破劃因應國家發展新興議題及強化研究發展行政效能	配合國際公約最新進展，執行跨部會推動計畫。	配合「持久性有機污染物斯德哥爾摩公約」及「汞公約」等國際公約最新進展，執行跨部會推動計畫。	召開跨部會推動會議，追蹤各跨部會推動計畫之執行成果。環境賀爾蒙計畫年度成果，定期於網站公布，並彙整合風險溝通及宣導成果。	8-4、8-6	延續性指標
8	1-維護商品或服務之安全及品質	依環境用藥管理法執行環境用藥廣告查核，並	每年與電商平臺召開1場次研商會，並不定期提供網路平臺環境用藥關鍵字檢	每年與電商平臺召開1場次研商會，強化平台自主管理。	1-5、4-2、4-3	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	4-健全數位消費環境及資安防護	強化網路平臺違法環境用藥廣告查核。	核、檢所資料，保障消費者環境用藥使用安全。			
9	1-維護商品或服務之安全及品質 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	為避免消費者承租、購得污染土地致權益受損，針對公告事業及事業用地土地所有人加強宣導土地管理應注意事項，包括污染預防、管理、整治之規範，提升事業地管理意識，從源頭杜絕土地污染。	1. 辦理土壤及地下水污染整治法第8條、第9條相關法令規定說明會，邀集對象為土地所有人、不動產經紀、地政士。	提升公告事業及事業用地土地所有人自主用地管理意識，當年度預定辦理： 1. 針對公告事業辦理2場次土污法第8條、第9條相關法規說明會，合併預計200人次參加。	1：1-3、7-8、7-9	新增指標
			2. 辦理污染土地關係人之善良管理人注意義務認定準則暨土壤及地下水污染整治法相關法令規定說明會。	2. 針對事業用地土地所有人辦理2場次善管人認定義務準則暨土污法法規說明會，合併預計200人次參加。	2：1-3、7-8、7-9	延續性指標
10	1-維護商品或服務之安全及品質	推動及落實商品、食品及農產品之安全性、可追溯性及生產永續性的追蹤（溯）履歷制度，以及相關廢棄物之管控標準	管控廚餘養豬，以因應非洲豬瘟疫情。	1. 管控廚餘養豬戶上網申報率達93%以上。	1：1-1、1-2、1-3	延續性指標
				2. 廚餘養豬戶現場稽查率達100%。	2：1-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		作業流程。				
11	1-維護商品或服務之安全及品質	<p>建構及健全商品或服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警、下架、回收、銷毀、維修、退換貨或停止服務制度，並對致生損害嚴重之虞者，研議建立損害賠償機制、輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。</p>	<p>公告為土壤污染控制場址之農地，應辦理地上食用作物全數剷除銷燬。</p>	<p>農地控制場址剷除銷燬作物坵塊數/農地控制場址種植作物坵塊數之百分比達100%</p>	1-1、 1-2、 1-3、 1-7	新增指標
12	<p>1-維護商品或服務之安全及品質</p> <p>2-促進消費資訊正確、充分及透明</p>	<p>針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強落實管理及查核。</p>	<p>訪查環境教育設施場所（類別為風景區/遊樂園/觀光工廠）中提供之付費環境教育課程服務，以維護環境教育課程之品質。</p>	<p>風景區/遊樂園/觀光工廠之設施場所抽查率達10%。</p>	1-1、 1-6、 2-1	延續性指標
13	1-維護商品或服務之安	<p>加強賣場、觀光遊憩區、</p>	<p>訪查有效期限內之環教設施場所</p>	<p>環教設施場所累積訪查率達88%。</p>	1-5、 1-6、 2-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	全及品質 2-促進消費資訊正確、充分及透明	溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	資訊及認證標示。			
14	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	社區污水處理設施受託操作服務定型化契約之宣導。	1. 宣導社區污水處理設施受託操作服務定型化契約範本使用情形，並透過物業管理或公寓大廈事務管理單位宣導住家民眾。 2. 推廣契約範本。	1. 地方環保局宣導件數 440 件。 2. 宣導對象簽約內容符合定型化契約範本要項之比率85% 3. 與物業管理或公寓大廈事務管理單位開會宣導推廣使用契約範本 2 場次。	1：3-4、7-9 2：3-1、3-4 3：3-2、3-4	延續性指標 延續性指標 延續性指標
15	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	提供多元公害污染陳情管道	持續提供公害陳情專線，以暢通陳情管道並即時遏止環境污染情事擴大。	民眾滿意度達80%以上。	5-1、5-2	新增指標
16	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	公開綠色旅遊推薦行程、環保標章旅宿及綠食	公開綠色旅遊推薦行程、環保標章旅宿及綠食桌資訊。	1. 綠色旅遊推薦行程達成公開100%數量。 2. 公開環保標章旅宿達成公開100%數量。	1：6-5、6-6 2：6-5、6-6	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		飯桌資訊。		3. 公開綠食飯桌達成公開100%數量。	3：6-5、6-6、6-7	
		辦理淨零綠生活相關教育宣導推廣活動。	運用多元方式辦理淨零綠生活相關推廣活動，加強消費者保護教育宣導。	5場，300人次	6-7	新增指標
17	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	加強環保產品抽樣檢驗、生產及販售場所之查核	加強對市售環保標章產品之抽樣檢測及生產工廠、販售場所查核。	1. 針對消費者接觸及使用頻繁且產品材質變動性較大之環保標章產品((OA)辦公用具產品類、日常用品類、清潔產品類及服務類)加強抽樣檢測及生產工廠、販售場所之查核產品數(查核率為前一年度核發件數85%)。	1：1-1、1-5、1-7、6-5	延續性指標
				2. 違規案件環保標章證書註銷率100%。	2：1-5、1-7、6-5	新增指標
18	1-維護商品或服務之安全及品質 6-推動淨零綠生活實踐永續消費	提升機關、民間企業與團體綠色採購金額	推動機關、民間企業與團體實施綠色採購金額。	新臺幣750億元	6-1、6-5	新增指標
19	1-維護商品或服務之安	稽查供公眾飲用水連續供水固定設備	稽查供公眾飲用水連續供水固定設備	飲用水設備(機)稽查件數計3,300件：	1-1、1-6、6-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	全及品 質 6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費			(1)國(中)小 學以下稽查 件數1,300件 (2)其餘供公眾 飲水稽查件 數2,000件		
20	1-維護商 品或服 務之安 全及品 質 6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費	抽驗飲用 水水質處 理藥劑	抽驗飲用水水質 處理藥劑	完成飲用水水質 處理藥劑抽驗80 件	1-1、 6-5	延續性指 標
21	3-促進交 易自由 與公平 及符合 誠信原 則 6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費	奉茶減少 包裝水	奉茶減少包裝水	宣導推動奉茶減 少包裝水，累計 減少300萬支	3-1、 6-5、 6-7	延續性指 標
22	6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費 7-重視特 定消費 族群權 益與推 行消費 者教育	推動低碳 永續家園	與地方政府合作 推動低碳永續家 園。	低碳永續家園村 (里)銀級、銅 級評等認證數新 增100處	6-5、 6-7、 7-7	新增指 標
23	6-推動淨 零綠生	節能減碳	協助汰換老舊車 輛之民眾申請媒	申請老舊汽車/ 機車換購電動	6-1、 6-2、	延續性指 標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	活實踐 永續 消費		合價金以利提供 開發單位減量效 益，進而實現溫 室氣體及空氣污 染減量。	車：3萬5,000件 /年	6-5、 6-6	
24	6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費	推動循環 產品及循 環服務認 證管理。	以推動公部門採 購循環產品及循 環服務擴大綠色 採購，帶動民間 企業及消費者觸 及「產品服務 化」包含：維 修、管理、回收 等服務，延伸使 用產品壽命，促 進循環供應鏈發 展。	制定循環採購規 範（供應商責 任）至少2項。	6-1、 6-2、 6-5	新增指 標
25	6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費	推動消費 性產品自 願實施綠 色設計。	為符合國際趨 勢，將消費性產 品導入易於資源 循環、延長使 用、提升環境友 善等綠色設計原 則，將研擬相關 綠色設計準則及 消費性產品實施 綠色設計之推動 方式，並邀集學 者、相關產業共 同研商。	提出消費性產品 自願實施綠色設 計推動作業要點 （草案）及產品 綠色設計準則 （草案）至少1 項。	6-1、 6-2、 6-5、 6-6	新增指 標
26	6-推動淨 零綠生 活實踐 永續消 費	輔導廠商 提升產品 維修度或 耐用度相 關資訊揭 露程度。	為保障消費者權 益並符合國際趨 勢，將針對廠商 推動產品維修度 及耐用度評估教 育訓練工作坊， 促進廠商資訊公 開，讓消費者在 選購時可清楚比 較產品的可維修 性與使用壽命，	提出維修度指數 （草案）至少2 項產品，並與產 業合作試行。	6-1、 6-2、 6-3、 6-6、 6-7	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			進而做出永續知情的選擇。			
27	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	辦理維修活動及宣傳推廣維修站點。	為接軌國際趨勢減少廢棄物產生，結合民間社團共同推動維修活動，鼓勵消費者「以維修代替購買」，透過物品維修或交換延長使用時間，提升資源使用效率。	結合國際維修日辦理維修活動至少2場次。 (國際維修日是一個推廣「維修」理念的活動，訂在每年10月的第三個星期六，旨在鼓勵大眾將「修理取代丟棄」，減少浪費並實踐永續生活)	6-3、 6-4、 6-5、 6-7	新增指標
28	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	建立特定類型市集減塑推動模式，並進行推廣。	於特定市集或場域辦理推動減塑/循環容器推廣活動。	辦理市集減塑推廣活動、及循環容器推廣活動總計15場次	6-7	新增指標
29	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	免洗餐具使用量	輔導行政機關及學校減少免洗餐具使用量。	免洗餐具使用量每年減少200萬個。	6-7	延續性指標
30	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	整合廢車回收報廢與獎勵補助申請服務，車輛回收服務一站通平台。	車輛回收服務一站通提供民眾於單一入口辦理「回收車體」、「報廢車籍」、「繳汽燃費」、「繳牌照稅」、「申請回收獎勵金」、「換購電動機車獎勵」及「溢繳汽燃費直退獎勵金帳戶」，節省民眾往返監理、稅捐	1. 平台申辦使用人次達70萬人。	1: 6-5、 6-7	延續性指標
				2. 宣傳場所數量至少達70處。	2: 6-5、 6-7	延續性指標
				3. 獎勵金12天內撥款達成率96%。	3: 6-5、 6-7	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			機關申辦與等待時間。			
31	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	消保教育訓練課程	辦理環保機關消保與環保相關課程	辦理210人次	6-7	延續性指標
32	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	研議推動食物銀行或二手商品等再利用，減少資源浪費、促進廢棄物和產品可回收部分的再利用。	持續督導地方政府辦理巨大家具修繕廠工作。	按季調查頻率(1次/季)。	6-4、6-5	延續性指標
33	6-推動淨零綠生活實踐永續消費 7-重視特定族群權益與推行消費者教育	笑氣(一氧化二氮)管制。	1. 有效管理笑氣，避免青少年濫用吸食笑氣，加強教育宣導。	1. 函請各級學校配合影片宣導，4,000校數。	1:6-5、6-7、7-4	延續性指標
			2. 強化關注化學物質一氧化二氮邊境查核，辦理關務署通報案件查驗。	2. 辦理關務署通報案件查驗率90%。		
34	7-重視特定族群權益與推行消費者教育	針對不同年齡層之消費族群，加強教育宣導，並強化數位消費、通訊交易等消費者權益之教育。	針對高齡長者、跨性別者、兒少及身障者，提供兼具安全、舒適、友善及便利的公廁環境，並持續宣導友善公廁設計理念。	115年度預定完成無障礙廁所、親子廁所及性別友善廁所改善或新建計50座。	7-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
35	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實消費資(警)訊,並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁,及加強機關內部人員消費者教育訓練。	辦理本部新進人員、中高階人員培訓等訓練中,納入相關消費者保護法令及消費者風險教育課程。	預計辦理4場次訓練課程。	6-1、6-7、7-6	延續性指標
36	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	飲用水查核	飲用水查核	1. 完成飲用水查核1萬件	1:8-9	延續性指標
				2. 完成淨水場抽驗(PFOA、PFOS及PFHxS)100處	2:7-4、8-9	新增指標
37	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	關注並研擬新科技(例如大數據、人工智慧、區塊鏈、社群媒體及行動支付等)新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	推廣本國土壤及地下水整治技術查證與認證制度(ETV),辦理申請與宣導說明會,促使國內優良整治業者瞭解與鼓勵申請技術能力證明,以提升污染場址整治品質,確保污染場址有效改善及民眾居住環境安全。	預計辦理2場次推動宣導說明會/成果發表會,共計約80人參與。	8-7	延續性指標
38	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究	關注並研擬新科技(例如駕駛輔助系統、生成式AI	1. 衛星影像變異應用於廢棄物棄置案件。	1. 研蒐衛星影像變異應用於廢棄物棄置案件,函請地方環保機關查核率86%以上。	1:8-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	發展與行政效能	等)、新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	2.運用AI影像辨識系統輔助露天燃燒稽查，嚇阻異常空污事件發生。	2.協力地方環保機關AI智慧執法需求，預計高點AI影像辨識系統年增服務涵蓋率達56平方公里。	2:8-7	新增指標

文化部 115 年度消費者保護方案

文化部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 維護商品或服務之安全及品質	相關藝文場所(含電影院)之監督、管理與查核	1. 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)查核。	1-1. 查核電影片映演業 80 家次。(影視局)	1:1-1	延續性指標
			2. 督導各縣市藝文場館之無障礙設施或服務之檢核及改善。	2-1. 總計各縣市自我檢核至少 60 次。(工管組)	2:1-1	延續性指標
			3. 施工時間部分施工場地之環境清潔(如施工車、機具器具等)、衛生與安全疏導。	3-1. 工地衛生與安全環境維護納入工程採購契約,依契約規範執行,持續依職業安全衛生法等相關法規辦理。(本部所屬機關(構))	3:1-1	新增指標
			4. 督導各縣市藝文場館無障礙設施及服務之檢核及改善,公布相關檢核結果,以利消費者選擇運用。	4-1. 縣市藝文場館無障礙設施及服務之檢核及改善,公布績優相關檢核結果,每年公告於本部首頁/便民服務/消費者保護專區。(工管組)	4:1-1	新增指標
			5. 申訴或違規案件下降數(率)。	5-1. 電影片映演業查核違規比率 10%以下。(影視局)	5:1-1	延續性指標
		加強藝文場所賣場、觀光遊憩區、	1. 園區各場所消防設備、標示及避難逃生標示,每月進行檢核,	1-1. 每月進行檢核場所消防設備、標示及避難逃生標示。	1:1-5	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	失效或過期設備及時更換。 2. 針對工作人員辦理消防及災害防治講習及演練，有效實施人潮管制策略，以加強引導消費者緊急避難能力。 3. 依據消防安全規範設置滅火器、逃生方向指示燈與緊急照明燈，並置有緊急疏散配置圖；每年並依規定執行年度消防檢修申報。			
				2-1. 每年辦理消防及災害防治講習及演練。	2：1-5	延續性指標
				3-1. 每年並依規定執行年度消防檢修申報。 (以上3項本部所屬機關(構))	3：1-5	延續性指標
		藝文場所短期間聚集大量人潮之消費場所或活動，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)	1. 藝文場館，每年至少督導管理及查核1次委外營運場所所提供各類商品與服務品質。 2. 藝文場館、園區進駐之餐飲店等委外商家所提供各類商品、食品與服務之品質，不定期蒐集分析消費者回饋之意見。 3. 針對消費場所之空氣品質，會同環保機關	1-1. 完成藝文場館，每年至少督導管理及查核1次委外營運場所所提供各類商品與服務品質。 2-1. 餐廳商店每年不定期蒐集分析消費者回饋意見。 3-1. 完成空氣品質，會同環保機關(單位)機關	1：1-6 2：1-6 3：1-6	延續性指標 新增指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			(單位)機關適時辦理消費場所之相關查核。	適時辦理消費場所之相關查核。		
			4. 空氣品質檢測、公告研習課程、商品標示及價格透明、不提供免洗餐具填報。	4-1. 完成填報空氣品質檢測，會同環保機關(單位)適時辦理消費場所查核結果，每年公告於本部首頁/便民服務/消費者保護專區；另公告研習課程、商品標示及價格透明、不提供免洗餐具等4項業務。 (以上4項本部所屬機關(構))	4:1-6	
2	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平符合誠信原則	文化藝術相關定型化契約之檢討與查核	1. 「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」及「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」之檢討與查核。	1-1. 藝文表演票券定型化契約查核 75 件數 (影視司、藝發司) 1-2. 藝文展覽票券定型化契約查核 30 件數 (藝發司)	1:2-2、3-4	延續性指標
			2. 督請縣市政府每年辦理藝文表演、展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項宣導事宜。	2-1. 每年函請地方政府針對藝文表演、展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項宣導事宜1次(影視司、藝發司)	2:2-2	延續性指標
			3. 督導各地方政府定期至轄下	3-1. 電影片映演業查核 80 件數	3:2-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			電影片映演業 (電影院)查核「禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」。	(影視局)		
			4. 書店所販售之「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之查核。	4-1. 圖書出版業查核 22 件數 (人文司)	4：2-2	延續性指標
				4-2. 查核案件合格比率 95%以上(人文司)	4：2-2	延續性指標
				4-3. 查核圖書禮券定期化契約未合格之業者，請地方政府持續輔導業者限期改善。限期改善合格比率達 80%以上。	4：2-2	新增指標
			5. 電影院、藝文表演及展覽、禮券等定型化契約應記載及不得記載事項之查核，不論合格或部分合格，查核結果揭露予消費者知悉。	5-1. 督導地方政府揭露藝文表演及展覽定型化契約應記載及不得記載事項之查核合格或部分合格查核結果揭露 1 次。(影視司、藝發司)	5：2-2	新增指標
				5-2. 電影院定型化契約應記載及不得記載事項之查核合格或部分合格查核結果揭露 1 次。(影視局)	5：2-2	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				5-3. 禮券定型化契約應記載及不得記載事項之查核合格或部分合格查核結果揭露1次。(人文司)	5:2-2	新增指標
	4. 健全數位消費環境及資安防護 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強輔導企業經營者落實數位消費者資訊安全防護機制與措施	推動電影事業個資保護輔導	辦理電影事業個資保護行政檢查2場次。(影視局)	4:4-1、7-8	延續性指標
3	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	針對藝文活動票券之販售，使民眾有平等參與藝文活動之機會	1. 督請縣市政府加強辦理文創法第10條之1，並協助地方政府進行查處。 2. 針對民眾加強黃牛防治宣導。	1-1. 督導縣市政府持續針對黃牛檢舉案件進行調查及裁處。(影視司) 1-2. 辦理地方政府教育訓練或聯繫會議3次。(影視司)	1:2-6、7-8	新增指標
		強化消費者諮詢及爭議處理	1. 督請縣市政府加強抽查藝文表演場次落實票券退、換票機制。 關於重大消費爭議事件：	1-1. 督請縣市政府落實抽查票券退、換65場次(影視司、藝發司)	1:5-2、5-6、5-8、7-8	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			(1)每場演出 50 件以上消爭案件。 (2)社會重大關注案件。 (3)督請縣市政府定時回報處理情形。			
			2. 強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析。	2-1. 完成申訴原因之統計分析與改進策略 (本部各附屬機關、文創司 (所轄文創園區)、藝發司 (國表藝)、文資局 (臺中文創園區); 揭露案件數及申訴原因 (含重大爭議、跨境消費爭議等) 統計分析報告, 每年公告於本部首頁/ 便民服務/ 消費者保護專區。(綜規司) 2-2. 本部每年向相關公協會宣導消費者保護資訊至少 1 次。(綜規司)	2:5-2、5-6、5-8	延續性指標
			3. 辦理消費者滿意度調查。	3-1. 各場館至少辦理 1 場次。(本部各附屬機關、文創司 (所轄文創園區)、藝發司 (國表藝)、文	3:5-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
				資局(臺中文創園區)		
			4. 督請縣市政府加強輔導與查核發生藝文活動退費重大消費爭議之廠商，並依消費爭議狀況之嚴重程度，列出優先順序持續檢討改善。	4-1. 督請縣市政府追蹤改善申訴案件，並分析樣態、依爭議嚴重程度列出優先順序及研擬處理機制，申訴改善比率達 80%。(藝發司、影視司)	4：5-2	延續性指標
			5. 各場館申訴案件處理，研議建立整體場館申訴案件或意外事件通報系統。	5-1. 提供多元管道供民眾反映意見或建議事項系統(如官網意見信箱、電話、傳真、書面、滿意度問卷調查QRCode、特定活動設計問卷等)，由專人負責處理。(本部所屬機關(構))	5：5-7	新增指標
		加強藝文場館友善服務(含資訊揭露)	1. 持續改善場館之無障礙設施，包含無障礙廁所、坡道、扶手及輪椅觀眾席位等。	1-1. 無障礙設施改善 8 件(本部所屬機關(構))	1：7-1	延續性指標
			2. 持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施。	2-1. 辦理友善服務培訓 90 課程(本部所屬機關(構))	2：7-1	延續性指標
4	7. 重視特定消費族群權	加強藝文場館友善服務(含	1. 各場館明確訂定票券價格、場地租用等各	3-1. 票券價格、場地租用之收退費規範資訊	3：7-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	益與推行消費者教育	資訊揭露)於機關網站設置消費者服務專區網頁	項服務項目之收退費規範，並於官網及現場公告週知。 2. 於文化部及各附屬機關(構) 官網建置消費者服務專區，提供消費者教育宣導等相關資訊。	公告完成率 100%(本部所屬機關(構)) 4-1. 建置消費者服務專區完成率 100%(本部所屬機關(構))	4:7-1	延續性指標
5	8. 擘劃因應國家發展新興議題及研究發展效能	打造雙語(國家語言及國際語言)及文化友善消費環境 打造文創產業園區消費者之消費環境公平、友善、安全及公平環境	1. 打造雙語及文化友善消費環境，強化相關設施雙語標示與諮詢服務，建構雙語消費諮詢與爭議受理機制。 2. 文創產業園區強化督導及考核。	1-1. 提供相關設施雙語標示與諮詢服務及爭議受理機制。 1-2 文化場館之消費場所設置雙語(國家語言及國際語言)相關標示與諮詢服務 1 件。 (人文司、本部所屬機關(構)) 2-1. 督導華山、花蓮文創園區文化消費環境場所每年 1 次(文創司) 2-2. 督導台中文創園區文化消費環境場所每年 1 次(文資局) 2-3. 督導縣市政府推動消費者保護業務(含文創產業園區查核)考核結果，納入消費	1:8-2 2:8-2	新增指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
				者保護工作績 效考核報告書 (綜規司)		

數位發展部 115 年度消費者保護方案

數位發展部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	辦理第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項規定查核與修訂	1. 查核輔導第三方支付服務業定型化契約。 2. 配合實務需求，檢討修訂第三方支付服務消費者保障相關規定（包括外送平臺第三方支付服務）。	1-1. 查核 15 件。 2-1. 檢討修訂第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項規定 1 式。	1：1-1 3-4 5-1 2：1-1 3-1 3-4 5-1	延續性指標 新增指標
2	1- 維護商品或服務之安全及品質 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 4- 健全數位消費環境及資安防護 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	促進集資平臺消保措施	1. 研訂集資平臺相關規定。 2. 加強對消費者教育宣導有關集資專案風險及相關注意事項，提醒維護自身權益。	1-1. 訂定「集資平臺定型化契約應記載及不得記載事項」1 式。 2-1. 宣導 2 場次，預計觸及 700(含)人次。	1：1-1、 3-4 3-5 4-3 5-1 2：3-4 3-5 5-1	延續性指標
3	1- 維護商品或服務之安全及品質 4- 健全數位消費環境及資安防護	持續強化並更新 App 資安檢測要求	依國內外最新資安趨勢與個資規範，不定期召集專家，檢視並更新 App 資安檢測要求	辦理技術專家會議 2 場次，檢視及討論 App 資安檢測要求之適用性。	1-1 4-1	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
4	4-健全數位消費環境及資安防護 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	辦理推廣活動，提升企業及民眾對資安風險之認知與防護意識	1.結合國內大型展會或地方型活動，辦理消費者資安意識宣導並推廣 MAS (Mobile Application Basic Security) 資安標章認證 2.民眾陳情/分析	1-1.辦理 8 場次資安意識及 MAS 標章推廣活動，累計至少 250 人次參與。 2-1.處理民眾陳情/分析 3 件以上	1: 4-1 5-1 2: 4-1 5-1	延續性指標 新增指標
5	4-健全數位消費環境及資安防護	推動取得行動應用 App 資安標章	透過產業公協會或跨部會機關合作，持續推動行動應用 App 資安檢測	推動取得行動應用 App 資安標章計 700 件。	4-1	延續性指標
6	1-維護商品或服務之安全及品質	輔導電商業者強化個資保護及安全防護	電商個資查核	電商個資行政檢查 (包含初查、輔導修正與複查) 查核 10 件。	1-8	延續性指標
7	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則 4-健全數位消費環境及資安防護 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	電商定型化契約查核作業	查核「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，輔導、管理電商平臺，強化資訊揭露及爭議協處。	查核及輔導電商業者定型化契約 (包含初查、輔導修正與複查) 10 件。	2-2 2-6 3-4 4-3 5-1 8-8	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
8	4-健全數位消費環境及資安防護	以數位防詐工具維護網路安全購物環境	以數位防詐工具「防詐雷達」主動掃描找出高風險詐騙電商品或帳號；另有關涉及其他主管機關所列管違禁品，經該主管機關認定後，本部可協助搜尋，如需下架者，也可由本部協助通知社群平臺業者。	掃描電商平台業者商品，經整理成風險清單提供電商平台人工審查，計100萬次。	4-2	延續性指標
9	2-促進消費資訊正確、充分及透明 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	健全電商消費環境	與電商產業三大公協會包括無店面公會、TESA、TiEA及市占率較高之電商業者等進行交流宣導，推動並強化處理消費爭議之管道與效能。	提醒三大公協會或業者，遵循法令規範，宣導建立重大消費事故之預防、處理計畫、善後處理標準作業及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制(如標錯價格)，並發揮企業社會責任，積極配合消費者保護業務，計5件次(含書面宣導)。	2-5 5-1 5-2 5-6	延續性指標
10	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	研議推動國內及跨境消費爭議處理機制	為保障我國消費者權益並減少跨境消費爭議案，鼓勵並推動我國消費者多使用我國以及國外已落地之電商進行消費。	推動「友善電商」甄選活動，辦理1場次，透過源頭預防與制度引導著手，有效引導產業自主提升消費保護水準，以正向鼓勵方式促進產業改善主動檢視與優化其消費者保護措施。	7-1	延續性指標
11	4-健全數位消費環境及資安防護	加強企業經營者與消費者落實對於數位消費者個人資料(含蒐集、處理及利用)之保護及資訊安全防护等相關機制與措施。	辦理個人資料保護相關宣導作業。	完成辦理個人資料保護宣導活動，計辦理8場次，至少250人次參與。	4-4	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
12	2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	網路連線遊戲服務定型化契約查核及宣導作業	1. 查核輔導「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」(著重於熱門或消費爭議較多之遊戲)及「線上遊戲點數(卡)定型化契約應記載及不得記載事項」。 2. 加強企業經營者應讓父母或監護人於購買、使用商品及服務前，對兒童及少年產生之風險、費用及避免風險、費用產生之方法。 3. 輔導企業經營者對兒童及少年進行個人或其家庭成員資料蒐集、處理及利用，皆須先取得父母或監護人同意，並有完整之兒童個人資料保護政策。	1. 查核 20 款線上遊戲及查核 2 款線上遊戲點數(卡)定型化契約。 2. 舉辦宣導活動 8 場。 3. 輔導 20 款線上遊戲軟體於蒐集個人資料時要遵守《個人資料保護法》。	1：2-2 3-4 3-6 3-9 3-11 5-1 2：7-4-2 3：7-4-3	延續性指標
13	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	健全網際網路教學、網路連線遊戲(線上遊戲)消費環境	1. 網際網路教學定型化契約、線上遊戲分級之宣導 2. 因應民法成年年齡下修至 18 歲新制，針對 16 至 20 歲消費者，將透過宣導活動加強宣導未成年消費應取得法定代理人同意，及謹慎消費等相關正確消費觀念。 3. 輔導設立數位遊戲產業自律推動委員會(以下簡稱自律組織)，透過自律組織邀集學者、專家及消費者保護團體等各界代表共同參與線上遊戲	1. 網際網路教學定型化契約、線上遊戲分級之宣導活動 8 場次，宣導人次 3,000 人以上。 2. 與地方消保單位合作線上遊戲宣導 2 場。 3. 召開線上遊戲分級適切性審查會議 4 場。	1：7-9 2：7-5 3：7-4-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			分級適切性審查。 4.查核輔導「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」(著重於熱門或消費爭議較多之業者),落實消費者權益保護。	4.查核輔導網際網路教學服務定型化契約5件次。	4: 3-6 3-11 5-1	
14	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	研議推動國內及跨境消費爭議處理機制	因國內法管轄範圍無法擴及境外,本部推動國人多使用國內已落地之線上遊戲等,輔導產業組織辦理「友善遊戲評選活動」,以鼓勵業者強化客服處理、申訴窗口透明度與兒少保護措施,形成跨境消費爭議處理機制之重要輔助。	輔導產業組織辦理「友善遊戲評選活動」1場。	5-7 5-8	延續性指標
15	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	遊戲軟體內容之分級適切性查核	查核輔導遊戲軟體內容分級適切性	查核80款遊戲軟體分級適切性	7-4-1	延續性指標
16	3-促進交易自由與公平 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	即時通訊軟體業者定型化契約查核及宣導作業	1.查核「即時通訊軟體定型化契約應記載及不得記載事項」服務條款及隱私權政策條款 2.民眾陳情/分析 3.加強民眾認知	1.查核服務條款及隱私權政策條款各1件 2.處理民眾陳情/分析5件以上 3.辦理宣導活動2場次,預計觸及人次200人	1: 3-4 2: 3-4 5-1 3: 3-4	延續性指標
17	8.擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	AI產品/系統評測,以提升AI產品之可信任。	AI產品/系統進行評測(如語言模型),作為開發AI產品之技術參考,以提升產品可信任。	受理AI產品/系統評測1案次	8-7	新增指標

運動部 115 年度消費者保護方案

運動部 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7- 重視特定族群權益與推行消費者教育	健身中心(含國民運動中心)、健身教練服務、商品(服務)禮券、運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項查核、宣導	1. 督導地方政府辦理健身中心(含國民運動中心)定型化契約查核。 2. 督導地方政府辦理健身教練服務定型化契約查核。 3. 督導地方政府辦理商品(服務)禮券定型化契約查核。 4. 辦理運動場館業研習會，宣導業者應遵循個人資料保護法相關規定、定型化契約法規介紹及消費爭議樣態處理機制。 5. 辦理運動賽事票券定型化契約查核及	1-1. 健身中心(含國民運動中心)業者查核家數480家。 1-2. 健身中心(含國民運動中心)申訴案件低於50件。 2-1. 健身教練服務業者查核家數480家。 2-2. 健身教練服務申訴案件低於50件。 3-1. 商品(服務)禮券業者查核家數70家。 3-2. 商品(服務)禮券申訴案件低於20件。 4-1. 辦理運動場館業個人資料保護之教育訓練至少1場次。 4-2. 辦理運動場館業研習會至少2場次。 5-1. 辦理運動賽事售票主辦單位申訴案件低於3件。	1: 1-1、1-5、1-6、2-2、2-3、2-4、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、3-8、5-1、5-6、5-7 2: 1-1、1-5、1-6、2-2、2-3、2-4、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、3-8、5-1、5-7 3: 1-1、1-5、1-6、2-2、2-3、2-4、2-5、3-4、3-5、3-6、3-7、3-8、5-1、5-7 4: 1-8、3-4、7-1、7-6、7-12 5: 1-1、3-4、1-6、5-2、5-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			宣導。 6. 函請地方政府提供查核報告，據以辦理彙整及資訊揭露。 7. 辦理消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁。 8. 研議修正健身中心、健身教練定型化契約應記載及不得記載事項。	5-2. 辦理運動賽事售票主辦單位宣傳活動至少1場次。 6. 於115年3月前完成前一年年度查核報告資訊揭露。 7. 持續維護運動部官方網站之「便民服務-民營場館消費保護」網頁內容，登載定型化契約應記載及不得記載事項、定型化契約範本、相關公告事項及解釋QA等資訊。 8-1. 因應健身中心停止之重大消費爭議，已函請各地方政府提出修正定型化契約應記載及不得記載事項之具體建議，綜整各機關意見，並召開研商會議。 8-2. 於115年10月31日前完成修訂健身中心、健身教練定型化契約應記載及不得記載事項草案函送行政院審查。	6: 5-1、5-2 7: 7-1、7-6 8: 5-1、5-3、5-4、5-6	
2	1-維護商品或服務之安	公私立游泳池查核	1. 督導地方政府辦理公私立游	1-1. 公私立游泳池查核家數280家。 1-2. 游泳池申訴案件	1: 1-1、1-5、1-6、2-4、5-1、5-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	全及品質 2- 促進消費資訊正確、充分及透明 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度		泳池查核。 2. 辦理游泳池研習會，宣導業者應遵循個人資料保護法相關規定。 3. 督導業者依游泳池管理規範之保險規範辦理。	低於50件。 2. 游泳池研習會參與人數達100人。 3. 遵循規範業者家數150家。	2:1-8 3.1-7、5-4	
3	1- 維護商品或服務之安全及品質	體育活動之管理	1. 督導地方政府辦理無動力飛行、高空彈跳、溯溪等業者之查核作業。 2. 辦理登山活動安全講座，提升山域活動參與者安全知識。	1-1. 地方政府查核家數25家次。 1-2. 申訴或違規案件數低於5件。 2. 辦理登山活動安全主題講座10場次，合計500人。	1:1-1 2:1-1	延續性指標
4	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則	研(修)訂與消費生活密切相關之規定	研訂山域活動相關規定。	1. 公告山域活動定型化契約應記載及不得記載事項。 2. 以發布新聞稿、製作圖卡等方式，辦理山域活動契約規範之宣導。	3-4	延續性指標
5	5- 完備消費者諮詢、爭議處理	督導企業經營者辦理經銷商教育訓練	督導台灣運動彩券股份有限公司辦理下列事項:	辦理運動彩券經銷商教育訓練預估45場次。	5-2、7-1	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
	及損害 救濟制 度 7- 重視特 定消費 族群權 益與推 行消費 者教育		(1)運動彩券 經銷商之 消費者保 護及客戶 服務教育 訓練。 (2)每月針對 客服資料 進行分析 統計，就 有爭議事 件提出改 善措施。			

大陸委員會 115 年度消費者保護方案

大陸委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1- 維護商品或服務之安全及品質。 2- 促進消費資訊正確、充份及透明 3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7- 重視特定消費族群權益與推行消費者教育。	辦理重大消費爭議案件之資訊揭露	1. 發布陸港澳重大消費爭議案件資訊。 2. 辦理涉中國大陸、香港及澳門之旅遊、或消費注意事項、申訴管道、教育保護及權益維護之宣導。 3. 於本會宣導品中刊載旅遊及消費相關資訊。	1. 發布重大消費資(警)訊達成率 100%。 2. 辦理旅遊及消費宣導活動 8 場次。 3. 完成本會宣導品刊載消保宣導 1 件。	1: 1-9、7-6 2: 2-3、3-4、7-6、7-12 3: 3-4、7-12	延續性指標 延續性指標
2	5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度。	強化涉中國大陸、香港、澳門消費糾紛之協處機制	1. 辦理涉中國大陸、香港及澳門之跨境消費糾紛協處及諮詢服務。 2. 彙整當年消保糾紛案件，進行樣態分析及資訊揭露。	1. 協處國人消費糾紛案件陳情 15 件。 2. 公布消費爭議諮詢、申訴及調解等態樣及資訊揭露 18 件。	1: 5-1、5-8 2: 5-1、5-7	延續性指標 延續性指標

金融監督管理委員會 115 年度消費者保護方案

金融監督管理委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 護商品或服務之安全及品質 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	強化「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」之執行	1. 督促銀行業者遵循中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(下稱銀行公會)訂定之「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」,並提升高階經營階層及各單位主管對員工行為之重視及督導責任,銀行應定期進行員工行為準則相關教育訓練與實務案例分享,另獨立單位人員亦應每年接受相關訓練。 2. 加強對於銀行理專挪用客戶資金之控管措施。	理財專員或獨立單位人員之相關教育訓練課程數,115 年度開辦課程時數 1,000 小時以上。	1-8 8-9	銀行局延續性指標
2	1. 維護商品或服務之安全及品質	促進保險業招攬品質	1. 保險業務員自 110 年起,每年必修 6 小時法令遵循課程,且前開課程不計入其他相關規範中之法定專業訓練課程時數(如:防制洗錢、公平待客原則…等),如未完成相關課程,將被撤銷登錄資格。本會已督請保發中心開設相關課程,以利提升保險業務員相關招攬品質。	1. 業務員法令遵循課程數增加 24 單元課程(每單元以 30 分鐘為原則,至少 12 小時)。	1-1	保險局新增及延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>2. 督促保險業者遵循「保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業規定」及相關自律規範，並建立保險從業人員以客為尊，瞭解保戶的需求之法規遵循知能。</p> <p>3. 督促保險業者辦理分紅人壽保險商品業務，於商品設計、銷售前後控管及資訊揭露等面向應遵循「人身保險業辦理分紅人壽保險商品業務應注意事項」規定辦理，以保障消費者權益。</p> <p>4. 持續辦理「保險業招攬及核保制度座談會」，定期宣導近期招攬核保法令修正及宣導事項。另以本局日常監理所發現，涉及保險招攬及核保常見缺失類型為主題，由實務面及法令面提醒與會業者執行招攬、核保作業時應注意事項，作為與會保險業者之重要參考資訊，以利</p>	<p>3. 持續性業務 (115 年 12 月 31 日)</p> <p>4. 每年至少舉辦 1 次座談會。</p>		

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
			於保險公司業務健全經營，並降低消費糾紛及維護消費者權益。			
3	1. 維護商品或服務之安全及品質 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化金融商品適合度及金融機構對業務人員管理之查核	將金融機構之 KYC、KYP 與商品適合度評估作業，及對銀行理財專員、證券商業人員與保險業務員之管理情形等，列入金融檢查項目。	辦理金融檢查 80 家次。	1-1 7-2	檢查局延續性指標
4	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	提升金融機構辨識疑似不法或顯屬異常交易之精準度	1. 督導銀行公會持續滾動性檢討各銀行具共通性之疑似不法或顯屬異常交易態樣，俾利金融機構納入內部預警指標或內部作業規範。 2. 督導財金資訊股份有限公司(下稱財金公司)建置「金融阻詐聯防平台」，提供電子化即時照會、前期金流查詢，以及警示帳戶聯防廣播等阻詐機制。	全體本國銀行 100% 加入電子化即時照會機制。	3-9 8-9	銀行局新增指標
5	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 8. 擘劃因應國家發展與	防制人頭帳戶進行詐騙	1. 督導銀行公會及財金公司提供網路(行動)銀行、ATM 轉帳受款戶名檢核機制。 2. 督導金融機構加強行員教育訓練，落實開戶審核作	全體本國銀行 100% 完成轉帳受款戶名檢核機制。	3-9 8-9	銀行局新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	新興議題及強化研究發展與行政效能		業及帳戶之風險管理。 3. 督導金融機構持續參考內政部警政署按月分析之重大財損詐騙案件及攔阻成功與失敗案例，精進臨櫃關懷提問技巧，及持續加強 ATM、網路(行動)銀行及 APP 交易之相關提醒客戶防範詐騙措施。 4. 督導金融機構辦理年度防詐宣導活動。 5. 「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」增加有關防範詐騙議題列入宣導教材，加強對學生及民眾宣導。			
6	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	協助防制金融詐騙	將金融機構防制詐騙之法令遵循、風險管理及內部控制機制運作情形，列入金融檢查項目。	辦理金融檢查 80 家次	3-9	檢查局新增指標
7	2. 促進消費資訊正確、充分及透明 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究	鼓勵企業經營者主動公開所使用之定型化契約	1. 督導各金融機構於其網站建置專區，提供消費者查詢金融機構各項業務之定型化契約。 2. 督導保險業者將保險商品相關文件(含保單條款、要保書等)上傳至財團法人保險	持續性業務 (115 年 12 月 31 日)	2-7 8-9	銀行局及保險局新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	發展與行政效能		事業發展中心保險商品資料庫，以供民眾查詢。 3. 督導保險業者將保險商品資訊（含保單條款、承保範圍及不保事項等）上傳至保險公司網站及保險業公開資訊觀測站，以供民眾查詢。			
8	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 7. 重視特定族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	檢討定型化契約及查處	1. 適時檢討與銀行業務相關之定型化契約範本及應記載不得記載事項，並將相關定型化契約範本規範重點，納入對銀行業金融從業人員辦理年度消費者保護工作教育宣導範圍。 2. 持續督導金融機構應確實依「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第 15 點規定，於遞延(預付)型商品或服務無法提供時，協助消費者依「遞延(預付)型商品或服務無法提供時之消費性貸款處理機制」處理相關爭議款項。 3. 於研(修)訂與消費生活密切相關業務之規範，均將徵詢消費者保護	1. 辦理宣導 4 場次，參與金融業人數達 1,200 人次。	1：3-4 3-8 8-9 2：3-5 8-9 3：7-11 8-9	銀行局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			團體或組織意見。 4. 持續滾動式檢討與保險業務相關之定型化契約或示範(參考)條款內容。 5. 將金融機構有無確實依據本會發布之各類定型化契約範本(包括信用卡、個人購屋貸款等)、應記載及不得記載事項之辦理情形,列入金融檢查項目。	4. 新訂或修正2件保險業務相關之定型化契約或示範(參考)條款。 5. 辦理金融檢查90家次。	4:3-4 3-8 5:3-4 3-5 3-10	保險局延續性指標 檢查局延續性指標
9	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展新興題及強化研究發展與行政效能	推廣高齡者財產信託制度,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不當損失	1. 加強對高齡者吸金詐騙之金融消費教育,並與相關中央及地方主管機關合作宣導。 2. 督導金融機構落實對高齡者提款、交易達一定金額以上或潛在詐欺被害人之臨櫃關懷提問,協助客戶防範詐騙。 3. 為確保高齡經濟安全,持續鼓勵銀行推廣高齡者及身心障礙者安養信託,並辦理評鑑獎勵績效優良銀行。 4. 為加強高齡者對信託之認識與瞭解,督導信託公會辦理財產信託宣	督導信託公會辦理財產信託宣導之每年宣導人次,每年宣導3萬1,000人次。	7-1 8-9	銀行局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
11	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 4. 健全數位消費環境及資安防護 8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	落實對高齡客戶金融消費權益保障	1. 持續督導銀行業落實執行金融法規及自律規範所定高齡客戶權益保障措施，並將執行情形納入本會對銀行業金融檢查項目。 2. 持續鼓勵銀行辦理商業型逆向抵押貸款業務。 3. 持續辦理高齡團體金融知識宣導，協助高齡者提高金融消費之風險意識。 4. 強化金融從業人員應注意及執行之保護高齡客戶權益事宜，並納入本會對銀行業金融從業人員之年度消費者保護工作教育宣導範圍。	年度辦理金融知識宣導 25 場。	1: 7-1 7-3 4-5 8-9 2: 7-1 7-3 8-9 3: 7-1 7-3 8-9 4: 7-1 7-3 4-5 8-9	銀行局延續性指標
12	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	推動高齡者基本保險保障	1. 鼓勵壽險業者推廣小額終老保險商品。 2. 為強化對高齡金融消費者投保權益之保障，督導保發中心開辦保險業務員對待高齡客戶之教育訓練。	1. 小額終老保險有效契約件數達 128 萬件。 2. 保發中心對保險業務員開辦友善高齡消費者投保相關數位課程，每年每人至少 2 小時。	7-3	保險局延續性指標
13	7. 重視特定消費族群權益	推動經濟弱勢或特定身分族	鼓勵保險業者推廣微型保險商品。	微型保險累計承保人達 198 萬人。	7-3	保險局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標(KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	益與推行消費者教育	群之基本保險保障				
14	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育	保障身心障礙者投保權益	督導產、壽險公會定期舉辦與身心障礙團體之座談會，透過強化業者與身心障礙團體之溝通管道，以保障身心障礙者投保權益。	每年至少舉辦2次座談會。	7-3	保險局延續性指標
15	7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 6. 推動淨零綠生活實踐永續消費 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化行政效能	強化金融教育宣導與普及金融知識	1. 推廣「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」。 2. 金融教育宣教材增加數位交易應注意事項，加強對學生及民眾宣導。 3. 持續督導產險公會及特別補償基金，向大眾宣導強制汽車責任保險理賠程序及特別補償基金補償申請程序，避免消費者誤信惡意代辦人宣稱及介入而損及權益。 4. 持續辦理與教育部合作之跨部會『金融基礎教育推廣合作計畫』，其中高中職學校教學重點已納入消費行為及金融消費保護主題，並含括防詐騙議題，擬持續協助教師活化教學現場。 5. 督導評議中心辦理金融教育宣導，	1. 辦理宣導活動660場。 3. 每年辦理75場宣導會。 5. 辦理宣導活動100場次。	1：7-8 7-9 7-12 8-9 2：7-8 7-9 8-9 3：7-8 4：7-5 5：7-9	銀行局延續性指標 保險局延續性指標 法務處延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>建立民眾正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，俾保障消費者權益。</p> <p>6. 持續辦理金融知識普及工作第七期推動計畫(113年至115年)。</p> <p>7. 提醒消費者依自身需求選擇合適保險商品，並於投保前詳細審閱保單條款。</p>	<p>6. 在 368 個鄉鎮市區辦理金融知識宣導活動之覆蓋率達 100%。</p> <p>7. 持續性業務 (115 年 12 月 31 日)</p>	<p>6：7-1 6-1</p> <p>7:7-12</p>	<p>綜規處延續性指標</p> <p>保險局新增指標</p>
16	<p>1. 維護商品或服務之安全及品質</p> <p>3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則</p> <p>4. 健全數位消費環境及資安防護</p> <p>8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政</p>	強化金融商品與服務之交易安全	<p>1. 將金融機構辦理預售屋不動產開發信託、價金信託及預收款信託業務，有無依據相關規範辦理，列入金融檢查項目。</p> <p>2. 持續督導信用卡業務機構對於信用卡交易安全應依「信用卡業務機構管理辦法」等相關規定及公會相關自律規範辦理。</p> <p>3. 持續督導受託銀行辦理預售屋不動產開發信託及價金信託、預收款信託業務，應依內政部所定預售屋履約擔保信託機制及各目的事業主管機關所定預收型商品履約擔</p>	<p>1. 辦理金融檢查 13 家次。</p> <p>2. 持續性業務 (115 年 12 月 31 日)</p>	<p>1：3-5 3-10</p> <p>2：1-8 8-9</p> <p>3：3-10 8-9</p>	<p>檢查局新增指標</p> <p>銀行局延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	能		保機制相關規定辦理。 4. 持續督導信用卡收單機構應確實依「信用卡業務機構管理辦法」第26條規定，建立特約商店簽帳交易或請款異常情事之監控與交易終止機制，並定期進行查核。		4：4-3 8-9	
17	1. 維護商品或服務之安全及品質	1-5 加強各消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證、公共意外責任險等之管理及查核，並檢討修訂相關規範	查各消費場所設施(備)或投保責任保險之管理與查核及規範之訂定，係由地方政府及各該消費場所之目的事業主管機關辦理，倘有發生公共意外責任險相關金融消費爭議，將請保險公司積極協助處理。	持續性業務 (115年12月31日)	1-5	保險局新增指標
18	1. 維護商品或服務之安全及品質 4. 健全數位消費環境及資安防護 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強	強化金融消費者個人資料保護與隱私權保障	1. 將金融機構對消費者個人資料之安全維護情形，列入金融檢查項目。 2. 持續督導銀行業於從事各項業務時，如涉及消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法相關規定辦理。 3. 持續督導信用卡業務機構應確實依「信用卡業務機構管理辦法」第	1. 辦理金融檢查90家次。 2. 持續性業務 (115年12月31日)	1：1-8 2：1-8 8-9 3：4-1 4-4 8-9	檢查局延續性指標 銀行局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	化 研 究 發 展 與 行 政 效 能		<p>53 條有關信用卡申請人或持卡人之個人資料保護規範辦理。</p> <p>4. 持續督導電子支付機構應確實依「電子支付機構管理條例」第 31 條有關使用者與特約機構之往來交易資料及其他相關資料之保護規範，以及依同法第 32 條有關資訊安全控管規範辦理。</p> <p>5. 持續督導產、壽險公會適時檢討及修正「保險業辦理資訊安全防護自律規範」等相關規範，以強化對消費者個人資料保護措施。</p> <p>6. 督導產、壽險公會持續檢討「保險業辦理數位身分證驗自律規範」，未來民眾可透過相關數位身份驗證機制，向保險業申請辦理相關業務，增加便利性。</p> <p>7. 督導保險業依「金融業申請業務試辦作業要點」提供創新金融商品或服務。</p>		<p>4：4-1 4-4 8-9</p> <p>5：4-1</p> <p>6：4-1</p> <p>7:4-5</p>	<p>保險局新增及延續性指標</p>
19	2. 促進消費資訊正確、充	加強金融服務業廣告業務招	1. 將金融機構銷售金融商品之廣告文宣及依規定應	1. 辦理金融檢查 110 家次。	1：2-3 2-5 2-6	檢查局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 4. 健全數位消費環境及資安防護 8. 擘劃因應國家發展新興題及強化研究發展與效能	攬及各項利費率之管理與查核(處)	揭露之資訊,有無確實依據相關規範辦理,列入金融檢查項目。 2. 督導所轄金融服務業於從事廣告等活動時,應依「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」所定原則辦理。 3. 持續督導銀行辦理境內結構型商品之推介或提供相關資訊及行銷文件,應確實依「銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法」第33條規定辦理。 4. 持續督導信用卡發卡機構應確實依「信用卡業務機構管理辦法」第19條及第23條之行銷規範,以及第20條之廣告規範辦理。 5. 持續督導銀行業對消費者從事與信用有關之交易時,應確實依「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」之規定辦理。	2. 持續性業務 (115年12月31日)	3-6 2:2-3 8-9 3:2-3 8-9 4:2-5 8-9 5:2-5 8-9	銀行局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>6. 就本會對金融機構信用卡、現金卡、貸款等各項業務之利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等所定之規範，督導金融機構落實執行。</p> <p>7. 持續督導電子支付機構應確實依「電子支付機構業務自律規範」第26條至第35條有關行銷廣告規範辦理。</p> <p>8. 督導保險業應揭露及提供消費者查詢涉及保險商品及服務相關費率，另對於保險商品手續費及附加費用率，應遵循商品設計相關規範。</p>		<p>6：3-6 8-9</p> <p>7：4-2 8-9</p> <p>8：3-6</p>	保險局延續性指標
20	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	<p>2-3 針對商品或服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導</p> <p>2-5 針對商品或服務之廣告媒體(含網路)、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入性行銷等行銷方式，</p>	<p>1. 督導保險業者辦理各項業務時，善盡保險商品風險告知義務，以確保消費者權益。</p> <p>2. 督促保險業者對於攸關消費者權益之重要資訊應充分揭露告知，並不得為不實廣告。</p> <p>3. 督導保險業者加強保險商品之文宣廣告管理，不得有誇大不實情事，並對不當保險商品文宣或廣</p>	<p>持續性業務(115年12月31日)。</p>	<p>1：2-3</p> <p>2：2-3</p> <p>3：2-3</p>	保險局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處) 2-6 強化通訊交易或訪問交易企業經營者遵守消費者保護法第 18 條告知消費資訊規定義務，及相關管理及查核	告之取締及處分。 4. 適時就日常監理及金融檢查所發現之業者商品與服務之不實廣告及宣稱缺失狀況，予以處置。 5. 督導業者辦理電話行銷業務，應確實遵循「保險業保險代理人公司保險經紀人公司辦理電話行銷業務應注意事項」相關規範，並持續檢視業者對客戶之個人資料保護及金融檢查建議意見之改善措施及執行效益。 6. 適時督導產壽險公會修正「保險業招攬廣告自律規範」，強化保險商品與服務行銷方式對消費者權益之保障。 7. 督導保險業遵循「保險業辦理電子商務應注意事項」規範之對保戶投保後之電話(抽樣)訪問機制，並適時檢討修正，以保障消費者網路投保權益。		4：2-3 5：2-5 6：2-5 7：2-6	
21	1. 維護商品或服務之安全	加強數位金融交易安全之管	1. 將金融機構及電子支付機構提供數位金融服務之	1. 辦理金融檢查 85 家次。	1：1-8 3-1 4-2	檢查局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	全及品質 2. 促進消費資訊正確、充分及透明 3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則 4. 健全數位消費環境及資安防護 8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展行政效能	理與查核	安全機制及管理情形，列入金融檢查項目。 2. 持續督導銀行辦理信託業務線上交易，應遵循「信託業應負之義務及相關行為規範」第 39 條之 1 第 6 款規定，建立電子系統之交易安全控管機制，以保護委託人權益。 3. 持續督導信用卡業務機構應確實依銀行公會所定「信用卡收單機構簽訂『提供代收代付服務平台業者』為特約商店自律規範」，以維護收單業務交易秩序，保障持卡人、特約商店及收單機構之權益。 4. 依「電子支付機構業務管理規則」第 15 條規定，電子支付機構得簽訂外送平臺業者、計程車客運服務平臺業者及停車服務平臺業者為特約機構。本會將持續督導電支機構，確實遵守相關規定，並依電子支付機構業務自律規範，管理特約機構強化落實資訊揭露。	2. 持續性業務 (115 年 12 月 31 日)	2：2-6 8-9 3：4-3 8-9 4：4-3 8-9	銀行局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			5. 本會持續督導各銀行應依據銀行公會所定「金融機構提供行動裝置應用程式作業規範」規定，銀行應用程式每年應透過符合銀行公會所定資格條件之評估單位辦理測試，每次異動上線前再輔以 APP 資安檢測工具進行補強。		5：4-1 8-9	
22	4. 健全數位消費環境及資安防護	推動金融資安聯防	督導財金公司自主營運金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)，提供金融機構金融資安資訊分享與分析、金融電腦緊急應變、金融資安聯防監控等服務，協助金融機構強化資安防護，發揮金融資安聯防功能。	F-ISAC 會員數達 320 家，並發布資安情資 300 則以上。	4-1	資訊處新增指標
23	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7. 重視特定消費族群權益與推行消費者教育 8. 擘劃因應國家發展與	強化金融消費爭議處理相關措施與揭露	1. 促請各金融機構會員，建立消費爭議處理制度(含處理流程 SOP)，提報董事會通過，並落實執行。該制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。	持續性業務 (115 年 12 月 31 日)	1：5-2 8-9	銀行局及保險局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
	新興議題及強化研究發展與行政效能		<p>2. 持續揭露重大消費爭議相關資訊，如查獲銀行業及保險業涉有重大消費爭議之違失且經處分或裁量屬實者，即時於本會網頁上公告對業者處分結果。</p> <p>3. 將適用消費者保護法或金融消費者保護法處分案件，即時於本會網站公告裁罰結果外，亦應追蹤列管受處分機構所提報之改善措施及改善情形。</p> <p>4. 為迅速及有效處理金融機構爭議陳情案件，已建置本會銀行局人民陳情案件管理系統，將本會銀行局受理之陳情案件予以統計及量化，並就系統產出之量化及排序指標結果，每季於本會銀行局網站公告乙次。</p> <p>5. 督導各金融機構、相關公會在其網頁充實消費資(警)訊。</p> <p>6. 加強宣導並充實本會銀行局、保險局網站上消費者保護專區，提供各項與民眾生活有關之金融相關資</p>		<p>2：5-6 8-9</p> <p>3：5-6 8-9</p> <p>4：5-7 8-9</p> <p>5：7-6 8-9</p> <p>6：7-6 8-9</p>	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>訊、管理措施及金融詐騙防範等消費資訊供查閱參考。</p> <p>7. 運用公益託播、適時發布相關新聞稿、製作相關宣導短片等強化消費爭議議題與措施之宣導。</p> <p>8. 本會保險局與財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)已建立合作管道,於接獲保險消費爭議案件時,即時移請評議中心進行調處或評議程序,本會保險局網站亦已連結評議中心網頁,評議中心每季定期公告保險消費爭議案件統計數據資料資訊供大眾參考。</p>		<p>7: 7-8 8-9</p> <p>8: 5-7</p>	
24	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	督導金融消費評議中心精進評議案件處理效率	<p>1. 督導評議中心依年度收受之申訴案件,於3個工作日內完成案件移交。</p> <p>2. 督導評議中心管控金融服務業處理申訴案件時效,於30日內為適當之處理並回覆金融消費者。</p> <p>3. 督導評議中心依年度收案已結之評議案件,於3個</p>	<p>1. 年度受理之申訴案件於3個工作日內完成案件移交之比率達95%</p> <p>2. 管控金融服務業於30日內為適當處理並回覆之比率達85%。</p> <p>3. 年度收案已結之評議案件於3個月</p>	<p>1:5-7</p> <p>2:5-7</p> <p>3:5-7</p>	法務處延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			月內作成評議決定或結案。	內結案比率達90%。		
25	8. 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	研擬金融科技及新興議題所衍生之消費者權益保障措施	<p>1. 將融資租賃公司是否依金融消費者保護法等相關規定辦理，列入金融檢查項目。</p> <p>2. 為妥適處理融資租賃公司從事以自然人為對象之融資性質業務所衍爭議，及增進消費者權益保障，本會業規劃以金融消費者保護法(下稱金保法)分階段納管符合一定條件之融資租賃公司，藉由金保法納管瞭解不同規模及業務型態之融資租賃公司業務情形，累積對融資租賃公司之管理經驗，並使業者熟稔相關法制運作，將持續關注納管成效，以提供金融消費者更周全之保障。</p> <p>3. 持續關注與本會轄管業務有關之新興消費議題並適時進行研析。</p> <p>4. 持續關注新科技應用於金融業務之發展及其衍生之消費者保障議題。</p> <p>5. 因應保險業運用新科技辦理網路</p>	<p>1. 辦理金融檢查4家次。</p> <p>2. 持續性業務(115年12月31日)</p>	<p>1：8-8</p> <p>2：8-8 8-9</p> <p>3：8-7 8-9</p> <p>4：8-7 4-5 8-9</p> <p>5：8-7</p>	<p>檢查局新增指標</p> <p>銀行局延續性指標</p> <p>保險局延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標(KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			投保、遠距投保等業務，本會已訂有網路保險服務定型化契約範本、「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」等規範，以維護消費者權益，未來將視保險業界發展情況，持續檢討相關規範。			
26	3. 促進交易自由與公平及誠信原則	鼓勵金融服務業推廣公平待客原則	金融服務業應依據「公平待客原則」政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，就其業務或商品訂定「公平待客原則」策略，確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆應考量客戶，例如商品或服務之特性適合客戶、設計滿足客戶需求之銷售流程等，以確保商品與服務能滿足客戶需求。	1. 每年 1 次辦理金融服務業公平待客原則評核。 2. 每年 1 次邀集學者專家討論精進金融服務業公平待客原則評核機制。	1: 3-12 2: 3-12	法務處新增指標
27	8. 擘劃因應國家發展新興議題及強化研究發展與行政效能	8-4. 依據國內外發展趨勢及需要，辦理消費者保護相關之研究，立法或行政措施，應徵詢消費者保	1. 持續召開金融消費者暨投資人與交易人保護督導會報。 2. 邀請專家學者辦理專題演講。	1. 召開 4 次金融消費者暨投資人與交易人保護督導會報。 2. 辦理專題演講 2 場次。	8-4	綜規處延續性指標 秘書室延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		護團體、相關行業、學者專家及相關機關之意見，溝通策進相關消保業務的推動情形。				
28	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	2-3. 針對商品或服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導	<p>1. 證券商公會業已訂定「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」，規範會員公司對於廣告招攬相關宣傳資料，應填製自我檢查表，確定內容無不當、不實陳述、誤導投資人、或違反相關法規情事，就涉及商業活動之廣告(例如涉及結構型商品、價格、贈獎、贈品廣告等)，應向公會進行申報，證券商公會並應適時進行審核，以確保廣告之真實性，保護投資人權益。</p> <p>2. 投信投顧公會「會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」已規範投顧事業從事基金之推介顧問服務，應客戶要求製作之相關文件內容，須務求相關內容之正</p>	持續性業務 (115年12月31日)	2-3	證期局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>確性，以避免誤導投資大眾之判斷力，且均應依規定向公會申報。另公會每月對會員公司之基金廣告文宣、每季對會員公司於網站公告之基金配息資訊進行抽查。</p> <p>3. 期貨公會「會員暨期貨信託基金銷售機構從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司（包含期貨商、期貨顧問事業、期貨經理事業、期貨信託事業、期貨交易輔助業務及槓桿交易商）對於廣告招攬相關宣傳資料，確定內容無不當、不實陳述，誤導投資人、或違反相關法規情事，並向公會進行申報，期貨公會並應適時進行審核，以確保廣告之真實性，保護交易人權益。</p>			
29	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	2-5. 針對商品或服務之廣告媒體(含網路)、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入	1. 證券商公會「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司從事廣告、公開說明會及其他營業促銷活動時，應經內	持續性業務 (115年12月31日)	2-5	證期局延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
		<p>性行銷等行銷方式，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)</p>	<p>部適當審核，並應考量所提供之贈品(獎)或其他回饋之價值及方式與投資間之對等與合理性，不得以不相當之利益勸誘投資人購買，且涉及商業活動之廣告均應依規定向公會申報。</p> <p>2. 投信投顧公會「會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」已規範會員公司對於廣告、公開說明會及其他營業活動時，應經內部適當審核，不得提供贈品或其他利益以招攬客戶等，且均應依規定向公會申報。公會並定期側錄抽核投顧事業於電視、廣播電台及網際網路等傳播媒體節目從事之證券投資分析活動，以保護交易人權益。</p> <p>3. 期貨公會「會員暨期貨信託基金銷售機構從事廣告業務招攬及營業促銷活動管理辦法」已規範會員公司從事廣告、業務招攬及營業促銷活動，應慎重考慮業務廣告活動</p>			

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
			<p>之宣傳資料對於金融消費者之影響，以免誤導金融消費者之判斷力，且均應依規定向公會申報，公會並定期抽查期貨顧問事業於電視、廣播電台及網際網路等傳播媒體節目從事之期貨分析活動，以保護交易人權益。</p>			

國軍退除役官兵輔導委員會 115 年度消費者保護方案

國軍退除役官兵輔導委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1-維護商 品或服 務之安 全及品 質	維護安養、 醫療及農 場機構室 內公共安 全，落實 管理及查 核作業。	安養、醫療及農場 機構每年定期實 施災害防救及特 殊事故緊急通報 等跨單位演練，如 緊急救護、消防、 地震演練等；醫療 及農場機構每半 年實施消防安全 檢查。	1. 安養機構辦理 緊急災害應變 演練 16 場。 2. 醫療及農場機 構分別辦理消 防演練 42 場次、 5 場次。	1-1	就養處、 就醫處、 事業處 延續性指 標
2	1-維護商 品或服 務之安 全及品 質 2-促進消 費資訊 正確、充 分及透 明	農場機構 連續假期 交通疏運 及大量人 潮安全管 理。	所屬農場機構於 連續假期前，針對 區內易壅塞路段， 車流與人潮動線、 停車空間規劃以 及安全管理與管 制等研擬交通疏 運計畫；另因應大 量人潮湧入，針對 區內環境清潔、餐 廳及客房服務擬 定大量人潮安全 管理計畫。	三高山農場(清 境、武陵及福壽 山)修正交通疏運 管制計畫及大量 人潮管理計畫 3 式。	1-6 2-4	事業處 延續性指 標
3	2-促進消 費資訊 正確、充 分及透 明	充實農場 機構消費 訊息。	農場機構旅遊住 宿等優惠專案資 訊於官網中公 開揭露，確實維 護消費者「知」 的權利。	農場機構官網公 開揭露旅遊住宿 等優惠專案資訊 47 則。	2-1 2-2 2-3	事業處 延續性指 標
4	1-維護商 品或服 務之安 全及品 質	推動農場 機構產品 履歷驗證 制度，並積 極取得產 銷履歷認 證。	1. 輔導農場機構 推動有機農產 品驗證制度，確 保農產品健康 與安全。 2. 輔導農場機構 落實農產品履 歷制度。 3. 委託農產品農 藥殘留檢測中 心進行檢測，取	農場機構辦理或 維持有機農產品 驗證或產銷履歷 認證 7 項。	1：1-2 1-3 2：1-2 1-3 3：1-2 1-3	事業處 延續性指 標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			得農場機構產銷履歷認證。			
5	1-維護商品或服務之安全及品質 4-健全數位消費環境及資安防護	加強農場機構產品網路行銷之消費者權益保護措施。	1. 農場機構皆提供官網購物專區訂購產品，並揭露退換貨資訊，並加強揭露通訊交易解除權之規定，如有通訊交易解除權合理例外情事時，亦應於官網明確告知消費者。 2. 農場機構線上刷卡皆設網路SSL加密機制，防止交易資料外洩。	農場機構官網購物揭露消費者權益保護措施資訊機構個數5個。	1：1-7 4-4 4-5 2：1-7 4-4 4-5	事業處 延續性指標
6	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	強化消費者諮詢及爭議處理管道。	1. 農場機構發生消費爭議時，請員工立即通報相關主管，並協助處理爭議。 2. 強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群)，並研議改進策略及揭露資訊。	針對農場機構服務、商品或設施等爭議及投訴之平均3天內處理(回復)。	1：5-1 5-2 5-6 2：5-7	事業處 延續性指標
7	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化高齡族群消保意識及推廣教育，營造醫療機構友善照護環境。	1. 利用訪視及各項活動時機，向高齡榮民宣導消費詐騙等資訊；推廣高齡榮民財產信託制度，強化宣傳作為。 2. 各榮家辦理用	1. 利用訪視及各項活動時機，向高齡榮民宣導消費詐騙等資訊93場。 2. 強化住民正確	1：7-1 7-2 7-3 2：7-1	服照處、 就養處、 就醫處 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>藥安全講座，提升住民正確用藥意識，避免購買來路不明藥品，損及健康。</p> <p>3. 各級榮院提供出院準備無縫接軌長照服務，確保出院後及時獲得持續性照護服務，維護消費者權益；建置榮民輔具服務網絡，簡化申辦流程，推動出院輔具無縫銜接服務，提升服務滿意度，維護高齡及身障者權益。</p> <p>4. 醫療機構取得健康醫院認證。</p>	<p>用藥意識，辦理用藥安全講座80場。</p> <p>3. 各級榮院辦理出院準備銜接長照服務4,400人次。</p> <p>4. 醫療機構取得健康醫院(包含高齡友善健康照護機構認證、無菸醫院認證及低碳醫院)認證機構16所。</p>	<p>7-2 7-3</p> <p>3: 7-1 7-2 7-3</p> <p>4: 7-1 7-2 7-3</p>	
8	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	推行所屬機構消保與金融教育。	<p>1. 結合金融監督管理委員會資源，辦理金融教育講座或宣導；提供退除役官兵(眷屬)及住民法律諮詢服務管道，協助維護渠等權益。</p> <p>2. 服務及安養機構官網設置消費者服務專區，不定期宣導消保活動，並將消</p>	<p>1-1 服務機構辦理金融教育講座65場次。</p> <p>1-2 安養機構辦理金融教育講座68場次。</p> <p>2-1 服務機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣導或活動資訊於臉書等社</p>	<p>1: 7-1 7-2 7-3 7-6</p> <p>2: 7-1 7-2 7-3 7-6</p>	服照處、就養處 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			保資訊轉貼於臉書等社群媒體，加強宣導成效。	群媒體 268 則。 2-2 安養機構官網設置消費者服務專區，並轉貼宣傳或活動資訊於臉書等社群媒體 390 則。		
9	1-維護商品或服務之安全及品質	加強對商品或服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。	<p>1. 所屬安養機構依據「藥事法」第 80 條及「藥物回收處理辦法」等規定，住民使用藥品及保健食品時一旦發現不良反應，即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報。</p> <p>2. 本會已訂定「榮譽國民之家住民伙食供應及廚工勞務委外作業規範」，廠商供應之豬肉及其相關製品不得含有萊克多巴胺(Ractopamine)等乙型受體素(β-agonist)，機關(構)並於每季取樣壹品項(生鮮肉品及加工肉品輪流取樣)送檢驗機構檢驗，以維護住民健康。</p> <p>3. 所屬醫療機構依據衛生福利部所訂「藥事</p>	<p>1. 持續注意住民使用藥品及保健食品不良反應時，即時至「全國藥物不良反應通報系統」通報。</p> <p>2. 持續要求榮家配合廠商依規範供應豬肉及其相關製品，並於每季取樣壹品項(生鮮肉品及加工肉品輪流取樣)送檢驗機構檢驗。</p> <p>3. 持續注意民眾使用藥品或衛材為不良品或</p>	<p>1：1-1</p> <p>2：1-1</p> <p>3：1-1</p>	就養處、就醫處、事業處 新增指標：1、2、3、4

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>法」第 80 條及「藥物回收處理辦法」等規定，一旦發現藥品或衛材為不良品或使用後產生不良反應，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，以強化藥品或衛材使用安全(藥事法所稱藥物，係指藥品及醫療器材)。</p> <p>4. 所屬農場機構依據「國軍退除役官兵輔導委員會各遊憩區經營管理原則」規定，應由專人管理及定期檢查各項設備，維護設施正常使用。</p>	<p>使用後產生不良反應，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。</p> <p>4. 持續辦理所屬農場機構每月對營運點進行安全維護督導作業並記錄備查。</p>	4: 1-1	
10	1-維護商品或服務之安全及品質	加強各消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證、公共意外責任險等之管理及查核，並檢討修訂相關規範。	所屬農場機構對於商品供應商，要求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。	每月對營運點進行安全維護督導作業並記錄備查；另於每月進行滿意度調查，即時分析改善。	1-5	事業處 新增指標
11	1-維護商	加強含有	本會依衛福部所	每年統計所屬醫	1-3	就醫處

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	品或服務之安全及品質	毒性化學物質(含環境荷爾蒙)重金屬商品(食品)、農藥、動物用藥與飼料等之製造、安全管理、流向管控機制及查核,並落實對前揭業者之監督輔導,及促進替代性物質之研發。	訂之「醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法」及環境部相關規定,要求所屬醫療機構建立管控機制,妥善處理廢棄物清除,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。	療機構清運廢棄物公斤數,並依衛福部所訂之「醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法」及環境部相關規定辦理,且配合地方環保單位監控毒性物質處理。		新增指標
12	1-維護商品或服務之安全及品質	加強各消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證、公共意外責任險等之管理及查核,並檢討修訂相關規範。	1. 所屬醫療機構辦理電梯安全及避難逃生設施檢查,保障使用者安全。 2. 所屬農場機構依據「國軍退除役官兵輔導委員會各遊憩區經營管理原則」,針對危險區域明確標示並設立防護措施,以嚴防危險發生;另由專人管理及定期檢查各項設備,以維護設施正常使用。	1. 所屬醫療機構定期辦理電梯安全及避難逃生設施檢查。 2. 所屬農場機構依據「國軍退除役官兵輔導委員會各遊憩區經營管理原則」,由專人管理及定期檢查各項設備,以維護設施正常使用;另針對危險區域明確標示並設立防護措施,以嚴防危險發生。	1:1-5 2:1-5	就醫處、事業處 新增指標:1、2
13	1-維護商品或服務之安全及品質	1. 針對短期間聚集大量人潮之	1. 所屬醫療機構依空氣品質檢測相關規定,辦理空氣品質	1. 每年進行空氣品質檢測,並依據「災害緊急通報作業規定」、「	1:1-6 8-9	就醫處、事業處 新增指標:1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	<p>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。</p> <p>2. 各項政策、法規制度與決策，應充分考量對消費者之直接與間接影響，及謀求消費者整體利益。</p>	<p>管理及監測作業。</p> <p>2. 所屬農場機構於連續假期前，針對農場及遊樂區場域內易壅塞路段，研擬車流與人潮疏導動線、停車空間規劃以及安全管理與管制等交通疏運計畫；另為因應大量人潮湧入之情況，針對農場與遊樂區場域內環境清潔、餐廳及客房服務擬定大量人潮安全管理計畫，並事先進行演練。</p>	<p>「防災業務計畫」及「災害防救手冊」訂定相關作業流程。</p> <p>2. 因應旅遊熱潮，參考交通部觀光署之預警式人流、車流管控等相關機制，設立安全巡查點，餐廳用餐人潮規劃分時段用餐。</p>	2：1-6 8-9	
14	1- 維護商品或服務之安全及品質	<p>建構及健全商品或服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警、下架、回收、銷毀、維修、退貨或停止</p>	<p>1. 所屬醫療機構一旦發現藥品或衛材為不良品或使用後產生不良反應，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</p>	<p>1. 每年度統計通報藥品不良反應件數，並依據衛生福利部所訂「藥事法」第80條及「藥物回收處理辦法」等規定辦理。</p>	1：1-7	就醫處、事業處新增指標：1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		服務制度，並對致生損害嚴重之虞者，研議建立損害賠償機制、輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	服務安全。 2. 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，在發生供應商召回商品等情事時，立即於賣店下架商品並於官網公告之。	2. 所屬農場機構每月至少1次實施安全維護檢查，另每半年辦理1次消防安檢、消防演練及每半年送驗飲用水水質，以維遊客安全。	2：1-7	
15	1-維護商品或服務之安全及品質	建構及健全商品或服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警、下架、回收、銷毀、維修、退換貨或停止服務制度，並對致生損害嚴重之虞者，研議建立損害賠償機制、輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	1. 所屬安養機構均要求廠商依「食品安全衛生管理法」及「食品良好衛生規範準則」辦理，並於契約中規範如發生食物中毒等事件為可歸責於廠商之事由，得終止契約並請求損害賠償。 2. 如就醫病患發生嚴重藥物不良反應，所屬醫療機構協助病患依「藥害救濟法」申請藥害救濟；另針對商品或服務危險度高之委外、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	1. 每年統計住民發生食物中毒事件，並要求廠商依「食品安全衛生管理法」及「食品良好衛生規範準則」辦理。 2. 每年要求醫療機構供貨商與生產廠商提供用品安全檢測及保險，並建立損害填補機制。	1：1-7 2：1-7	就養處、就醫處、事業處新增指標：1、2、3

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			者權益。 3. 所屬農場機構均依規定投保公共意外險或產品責任險。	3. 每年督導農場機構完成投保公共意外責任險。	3：1-7	
16	1-維護商品或服務之安全及品質	加強企業經營者對消費者個人資料保護及金融交易(例如信用卡、第三方支付、電子支付等)安全之通報、監督、管理與查核。	1. 所屬服務機構對於退除役官兵資料、戶役政及出入境查詢管理系統之個人資料，均依相關規定辦理並善盡管理責任，俾免資料遭冒(盜)用或遺失。 2. 所屬安養、醫療及農場機構，對於涉及住民、病患及遊客等書面與電子線上(如病歷、藥歷、遊客訂房等)管理系統之個人資料，均依相關規定善盡管理責任，避免資料遭冒(盜)用或遺失。	各所屬服務、安養、醫療及農場機構，每年至少辦理1次系統查核作業。	1：1-8 2：1-8	服照處、就養處、就醫處、事業處 新增指標：1
17	1-維護商品或服務之安全及品質	建立或強化兩岸及其他國家商品或服務資訊蒐集或通報機制，並加強邊境通關檢(查)驗，遏止不安全商品進入市場。	安養機構廠商供應之豬肉及其相關製品，不得含有萊克多巴胺(Ractopamine)等乙型受體素(β -agonist)。	本會訂定「榮譽國民之家住民伙食供應及廚工勞務委外作業規範」，於每季取樣壹品項(生鮮肉品及加工肉品輪流取樣)送檢驗機構檢驗，以維護住民健康。	1-9	就養處 新增指標
18	2-促進消費	推行商品	所屬農場機構之	持續督導所屬農	2-1	事業處

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	費資訊正確、充分及透明	或服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制等制度，以促進價格資訊透明化。	相關旅遊住宿、遊憩及餐飲食等價格資訊均於官方網站公開，價格如有異動亦隨時於官網公告，以維護消費者權利。	場機構促進旅遊住宿、遊憩及餐飲食等價格資訊透明化，以維護消費者權利。		新增指標
19	2-促進消費資訊正確、充分及透明	提升消費場所(含非實體店面)商品或服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	1. 所屬安養、醫療及農場機構將安(養)護、床位病房、旅遊住宿與遊憩及餐飲食等價格資訊，公開於該機構全球資訊網，以維護消費者權利。 2. 所屬農場機構於賣場公開販售之各項商品，應明確標示價格，並禁止惡意哄抬價格。	農場住宿、安(養)護(含入住條件、收費標準及床位資訊)、醫療機構收費標準、床位病房及膳食等價格資訊，公開於機構全球資訊網，以維護消費者權利。	1：2-2 2：2-2	就養處、就醫處、事業處 新增指標：1
20	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 針對商品或服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)及宣導。 2. 針對有欺騙或誤導消費者之定價行為	所屬農場機構於線上訂房專區，揭露各房型之價格，並明確標示其於賣場公開販售之各項商品價格。	農場機構持續揭露各房型價格，並明確標示其於賣場公開販售之各項商品價格。	2-3 3-11	事業處 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		(如隱藏費用或逐步加價), 加強規範及查處。				
21	2-促進消費資訊正確、充分及透明 6-推動淨零綠生活實踐永續消費	1. 加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、容留人數)、流量(如網路)、使用年之管理與查核。 2. 鼓勵及輔導企業經營者提供合理保固年限與維修權益, 揭露商品壽命或可修復性等資訊, 適度開放多元維修管道, 延長商品壽命, 並導正不當限制	所屬農場機構於官網公告各房型之房間數及訂房狀況。	農場機構於官網公告房型及價格資訊, 並可於網路查詢訂房狀況, 每年統計線上訂房並完成入住件數。	2-4 6-3	事業處新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		修權益之做法。				
22	2-促進消費資訊正確、充分及透明	針對商品或服務之廣告媒體(含網路)、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)、置入性行銷等行銷方式,給予適度規範,並加強管理、輔導與查核(處)。	1. 所屬醫療機構加強對醫療人員宣導,對經濟弱勢榮民及民眾、就養榮民就醫時,優先使用健保給付之產品及項目,不任意推介自費醫材、檢查(驗)及藥品為宜,以避免增加榮民(眷)經濟負擔之困擾。 2. 所屬農場機構辦理政策宣導均依預算法第62-1條規定辦理。	1. 加強督導勿向病人推薦使用與健保給付項目功能及結果無差異之自費項目,避免增加病人經濟負擔。 2. 針對農場機構商品與服務之廣告媒體、行銷等,持續給予適度規範,並加強管理。	1:2-5 2:2-5	就醫處、事業處 新增指標:1、2
23	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 強化通訊交易或訪問交易企業經營者遵守消費者保護法第18條告知消費資訊規定義務,及相關管理及查核。 2. 針對公用事業、運輸事業、電信	1. 所屬農場機構辦理通訊交易(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,俾強化消費者對電子商務之信賴。 2. 所屬農場機構於網站上販售農特產品時,均依隱私權保護相關規定維護買受人資料安全。	每年不定期請資訊管理員測試系統個資防火牆等安全性,並請維護廠商依相關規定善盡管理責任,避免資料遭冒(盜)用或遺失。	1:2-6 3-2 2:2-6 3-2	事業處 新增指標:1

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		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。				
24	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	1. 鼓勵企業經營者主動公開所使用之定型化契約。 2. 檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業之定型化契約應記載及不得記載事項，彙整契約常見錯誤態樣，並落實宣導、查核及處罰。 3. 防範顯失公平定型化契約條款之濫	1. 所屬安養及農場機構配合法令或規定之修改，持續檢討、研(修)訂定型化契約相關事宜。 2. 所屬安養機構於訂定「安養及養護契約書」時，納入「定型化契約應記載及不得記載」事項，並放置於各榮家官網，供消費者下載運用。 3. 所屬醫療機構配合法令或規定之修改，持續檢討、研(修)訂定型化契約(如手術同意書、麻醉同意書及住院須知等)相關事宜。 4. 住宿禮券配合中央主管機關訂定之「定型化契約應記載及不得記載事項」辦理，並建立標	1. 安養及農場機構定期檢討、研(修)訂定型化契約相關事宜。 2. 安養機構訂定「安養及養護契約書」時，納入「定型化契約應記載及不得記載」事項，並放置於各榮家官網，供消費者下載運用。 3. 醫療機構定期檢討、研(修)訂定型化契約(如手術同意書、麻醉同意書及住院須知等)相關事宜。 4. 農場機構住宿券皆依「定型化契約應記載及不得記載事項」辦理，並配合主管機關修定，以	1：2-7 3-4 3-8 3-12 2：2-7 3-4 3-8 3-12 3：2-7 3-4 3-8 3-12 4：2-7 3-4 3-8 3-12	就養處、就醫處、事業處 新增指標：1、2、3、4

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		用,及導 正不當 行銷商 業行為。 4. 鼓勵企 業經營 者推廣 公平待 客原則, 妥適評 估提供 符合特 定族群 與消費 者個別 特性與 需求之 商品或 服務。	準作業流 程(SOP) 及檢核 表,俾利 落實複 查。	維護消費 者權益。 另查核有 發行禮券 之農場計 3場次。各 農場配合 宣導消費 者權益保 護等相關 資訊計5 場次。		
25	3-促進交 易自由與 公平及符 合誠信原 則	強化預付 型、遞延 性商品(服 務)、會員 制等交易 及消費借 貸之風險 管控、資 訊揭露與 履約保障 等機制,並 辦理查核。	所屬農場 機構辦理 線上訂房 業務時,皆 使用帳號 密碼進行 個人資料 存取管制; 線上刷卡 皆設有網 路SSL加 密機制,以 防止交易 資料外洩。	線上購物 商城、線 上訂房、 線上住宿 券系統,使 用之線上 刷卡皆設 有網路SSL 加密機制, 防止交易 資料外洩。	3-5	事業處 新增指標
26	3-促進交 易自由與 公平及符 合誠信原 則	健全各項 利息、手 續費、違 約金或附 加費用等 之規範、 管理與查 核。	所屬農場 機構之各 項費用,依 各場內部 控制計畫 管理及查 核。	農場機構 之各項利 息、手續 費、違約 金或附加 費用,均 依規定會 審並簽奉 場長核定 管理。	3-6	事業處 新增指標
27	3-促進交 易自由與 公平及符	加強商品 與服務售 後服務(含	所屬農場 機構針對 各申訴事 件及顧客 滿意度調 查	農場廣收 遊客之回 饋,提供賓 館進行各 項服務改 善	3-7	事業處 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	合誠信原則	維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	進行檢討，如接獲「反應不佳」之意見，將即時回報及檢討回應；針對遊客所留之聯絡方式應列檔保存，以適時提供遊客最新訊息。	之參據，賓館及客房內放置意見箱及問券，每年辦理顧客滿意度調查。		
28	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強消費詐騙(如一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙、網購詐騙、交友詐騙、金融詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	<p>1. 所屬服務機構針對曾受騙或易受騙(如單身體弱、年邁獨居或神智不清等)榮民眷篩選、造冊，並依實際狀況將渠等列為特需(較需)照顧對象；另期藉由加強第一線服務人員(含榮欣志工)平時之訪查宣導、囑託鄰里加強關照及協調轄區警局加強巡邏等作為，預防渠等遭詐騙。</p> <p>2. 所屬服務、安養及醫療機構依頒規定，訂定防騙工作計畫及防騙專案小組以宣導各項反詐騙措施，並與地區內金融(郵局、國軍財務組及臺灣銀行)、警政、調查、地方政府相關單位、醫院及所屬其他機構</p>	<p>1. 服務機構針對曾受騙或易受騙(如單身體弱、年邁獨居或神智不清等)榮民眷篩選、造冊，並依實際狀況將渠等列為特需(較需)照顧對象。</p> <p>2. 與地區內金融(郵局、國軍財務組及臺灣銀行)、警政、調查、地方政府相關單位、醫院及所屬其他機構等建立聯繫通報網絡。</p>	<p>1：3-9</p> <p>2：3-9</p>	服照處、就養處、就醫處、事業處、行政處、政風處 新增指標：1、2、3、4、5、6

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>等建立聯繫通報網絡。</p> <p>3. 所屬醫療機構網站及院訊定期刊登防騙相關報導及資訊，並於門診、住院及志工服務櫃檯提供消費者查詢醫療衛生資訊。</p> <p>4. 所屬農場機構或供應商所提供之商品及服務有安全、衛生上危險或瑕疵時，除依消保規定辦理、於網站及商品加註退換貨品聯絡電話及意見反映信箱，並安排由專人負責處理，以便民眾退換貨品及意見反映。</p> <p>5. 本會運用「榮光雙周刊」，以圖文、漫畫等方式刊載相關法令、防詐騙案例、因應措施及救濟管道。</p> <p>6. 本會於全球資訊網「廉政專區」適時更新並充實防詐騙宣</p>	<p>3. 醫療機構網站及院訊定期刊登消費安全等相關報導，並於門診、住院及志工服務櫃檯提供消費者查詢醫療衛生資訊。</p> <p>4. 農場機構或供應商所提供之商品及服務有安全、衛生上危險或瑕疵時，除依消保規定辦理、於網站及商品加註退換貨品聯絡電話及意見反映信箱。</p> <p>5. 本會行政處、政風處運用報章、電臺等媒體向高齡者與婦女等族群宣導，如於「榮光雙周刊」、「廉政專區」，以圖文、漫畫等方式刊載相關法令、防詐騙案例。</p> <p>6. 每年各類型集會或活動等時機宣導 60 萬人次，運用報章、</p>	<p>3：3-9</p> <p>4：3-9</p> <p>5：3-9</p> <p>6：3-9</p>	

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			導等資訊。	電臺等媒體向高齡者與婦女等族群宣導 25 則。		
29	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	維護消費基本生活需求,促進民生商品或服務(例如糧食、能源、交通、金融、網路通訊與醫療照護等)之穩定價格與供應,並關注影響因素,適時調節供需、發布資訊或查處妨礙競爭及擾亂交易秩序行為。	所屬農場機構生產之農產品應於販售時確實標明價格,不得違反公平交易法、消費者保護法及其他相關法令之規定。	賣場及網路商城公開販售之各項農特產品,明確標示價格,旅遊住宿及體驗活動、餐飲價格等資訊皆於官網公開。	3-1	事業處新增指標
30	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	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。	本會轉投資天然氣事業機構最新供氣費率及客運業票價,均由主管機關核定並公告於主管機關網頁。	本會持續透過投資事業工作會報,提醒轉投資天然氣公司最新供氣費率及客運業票價經主管機關核定,儘速公告於主管機關網頁,以保護消費者權益。	3-2	事業處新增指標
31	4-健全數位消費環境及資安防護	強化消費者對連網產品及數位消費安全(含個人	1. 所屬醫療機構為執行通訊診療,依通訊診察治療辦法擬具通訊診療實施	1. 醫療機構依通訊診察治療辦法擬定或申請通訊診療實施計畫,並落實個	1:4-4	就醫處、事業處新增指標:1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		資料保護與資訊安全防護等)之數位消費認知。	計畫,並落實個人資料保護及資料檔案安全維護措施。 2.遊客至所屬農場機構使用線上刷卡時皆設有網路SSL加密機制,以防止交易資料外洩。	人資料保護及資料檔案安全維護措施。 2.農場機構於遊客使用線上刷卡時應設有網路SSL加密機制,防止交易資料外洩。	2:4-4	
32	4-健全數位消費環境及資安防護	強化網際網路平臺自律,提升數位市場監理與執法技術,積極查處不當行銷、不實廣告、顯失公平之契約條款及消費詐騙。	1.所屬醫療機構執行通訊診療之告知同意書內容,應載明與服務對象有關之重要權利義務事項,相關規範應符合公平合理原則。 2.所屬農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等加強宣導不實廣告、詐騙等相關訊息。	1.醫療機構執行通訊診療前須簽署知情同意書,內容依衛福部公告版本述明與實體醫療不同。 2.農場機構運用官方網站、臉書等加強宣導消保法律條文等相關訊息。	1:4-2 2:4-2	就醫處、事業處 新增指標:1、2
33	4-健全數位消費環境及資安防護	參酌最新電子商務國際準則與標準,並透過法規調適,明確網際網路平臺對第三方商品或服務提供者之輔導、管理責任,充分揭露平臺自身資訊(例如使用協	1.所屬醫療機構網路平臺公開揭露通訊診察服務申請、執行方式、項目、收費、爭議處理程序等訊息。 2.所屬農場機構之相關旅遊住宿、遊憩及餐飲食等價格資訊均於官方網站	1.依衛福部公告通訊診療計畫內容辦理,通訊診療收費項目會與實體診療費用一致,民眾如有疑義,可循一般實體門診管道,提供申訴信箱等方式辦理。 2.農場機構於直播時,請民眾透過官網之線上購物專區訂購產品,退換貨資	1:4-3 2:4-3	就醫處、事業處 新增指標:1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		議、交易規則、爭議處理機制與資料保護政策等)以及第三方商品或服務提供者資訊。	公開，價格如有異動亦隨時於官網公告，以維護消費者權利。	訊亦揭露於官網。		
34	4-健全數位消費環境及資安防護	加強輔導企業經營者落實數位消費者資訊安全防護機制與措施，並持續推動應用程式 (Apps) 之安全標章認證、資安檢測。	本會要求所屬醫療機構相關 APP 須通過行動應用 APP 資安檢測 (Andorid&iOS)，並取得資安憑證。	加強醫療機構 APP 資安檢測 (Andorid&iOS)，並取得資安憑證。	4-1	就醫處新增指標
35	4-健全數位消費環境及資安防護	致力平等之數位消費生活，且不因所得、年齡、性別、族群、地域性、障礙類別或不使用連網設備等因素，遭受數位差別待遇。鼓勵業者參採無障礙網頁國際規範(例如網站內容無障礙性指	本會及所屬機構官網開發，依循網站無障礙規範4原則主軸，規劃網站架構、資源內容整理及呈現之處理、網頁相關技術取捨等。	每年檢視本會及所屬機構官網設計，是否適用高齡者與身心障礙者之介面與操作模式，落實普及化與無障礙使用原則。	4-6	統計處新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		南 WCAG) 與數位產品無障礙設計,並以「通用設計」之理念,設計適用高齡者與身心障礙者之介面與操作模式,落實普及化與無障礙使用原則。				
36	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化機關處理消費爭議之效能,並建立多元的消費諮詢及申訴與訴訟外爭議處理管道。 2. 推動並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織及消費者保護團體處理消費爭議之管道與效能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為使退除役官兵(眷屬)、遺眷及職員工均能樹立正確金錢觀及消費常識,所屬服務機構結合金管會資源,要求各所屬機關辦理金融教育講習,並宣導若遇消費爭議,當事人可逕向消費者評議中心申訴,提供處理爭議管道。 2. 所屬安養機構邀請義務法律顧問提供住民法律諮詢服務,維護消費者權益。 3. 所屬農場機構於官方網站附有連結,適時刊登旅遊與消保資訊,供民眾點 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各所屬服務機構每年統計邀請義務法律顧問提供外住民法律諮詢服務人次,並配合各項集會或活動,協調金管會派遣講師到場授課。 2. 安養機構結合金管會資源,辦理金融教育講習。 3. 農場機構於官方網站刊登旅遊與消保資訊。 	<p>1: 5-1 5-2</p> <p>2: 5-1 5-2</p> <p>3: 5-1 5-2</p>	服照處、就養處、事業處 新增指標:1、2、3

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			閱。			
37	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	1. 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。 2. 扶植、獎助消費者保護團體，並健全溝通機制，暢通意見表達管道。	1. 若退除役官兵(眷屬)遇有重大消費爭議，將適時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟。 2. 所屬醫療機構積極配合司法機構調查消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟等案件需要，提供必要之相關資料及醫療專業意見，落實保障消費者權益。 3. 所屬農場機構於案件發生時，立即要求員工通報相關單位，並由專責人員協助處理爭議。	1. 每年統計服務機構邀請義務法律顧問提供外住榮民團體訴訟或重大消費爭議法律諮詢服務人次。 2. 每年統計醫療機構積極配合司法機構調查消費者保護團體對重大消費事故提起團體訴訟等案件需要，提供必要之相關資料及醫療專業意見案件數。 3. 每年統計農場機構對重大消費事故，協助消費者提起團體訴訟案件數。	1：5-3 7-11 2：5-3 7-11 3：5-3 7-11	服照處、就醫處、事業處 新增指標：1、2、3
38	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	健全責任保險與賠(補)償制度，以確保消費受害時之救濟及風險分散。	1. 所屬醫療機構要求供貨商與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。 2. 所屬農場機構均依規定投保公共意外責任險，以保障消費者權益。	1 每年統計醫療機構執行食品檢測次數。 2. 農場機構均依規定投保公共意外責任險，以確保消費者受害時之救濟及風險分散。	1：5-4 2：5-4	就醫處、事業處 新增指標：1、2
39	5-完備消費者諮詢	建立並落實重大消	1. 本會及所屬機構(如醫療機構	1. 參考數據統計及態樣分析資	1：5-6	服照處、就養處、

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	詢、爭議處理及損害救濟制度	費案件(含罷工或無預警停業)之預防、處理與損害賠償機制及相關資訊之揭露。	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等相關規範，並配合主管機關法規適時修正。 2. 各所屬機構設置「消保業務承辦人」、「服務(客服)中心」、「志工服務櫃檯」、「意見投訴箱」或「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，且由專人解答消費者各種問題，並定期檢討服務成效與有關消費事故之處理。	料，因應每年所發生特殊情形，持續精進Q&A應對策略。 2. 各所屬機構設置「消保業務承辦人」、「服務(客服)中心」、「志工服務櫃檯」、「意見投訴箱」、「首長信箱」或「顧客意見處理中心」或「專線電話(語音系統)」等多元管道，供消費者查詢資料或其他諮詢服務，並定期檢討服務成效與有關消費事故之處理。	2：5-6	就醫處、事業處 新增指標：1、2
40	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群)，並研議改進策略及揭露資訊。	各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。	各所屬機構均設置消保業務承辦人、首長信箱或顧客意見處理中心、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。	5-7	服照處、就養處、就醫處、事業處 新增指標
41	5-完備消費者諮詢、爭議	研議機關自行或協調團體推	1. 配合主管機關法規修正，所屬服務機構法律	1. 每年統計服務機構提供退除役官兵(眷屬)	1：5-8	服照處、就醫處、事業處

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	處理及損害救濟制度	動跨境消費爭議處理機制。	顧問，提供退除役官兵(眷屬)消費糾紛法律諮詢服務。 2. 所屬醫療機構依醫療事故預防及爭議處理法規定建立醫療爭議處理機制，並落實執行。 3. 配合主管機關法規辦理，所屬農場機構於案件發生時，依規定處理相關爭議。	消費糾紛法律諮詢服務人次。 2. 每年統計醫療機構處理醫療爭議案件數。 3. 每年統計農場機構處理消費者爭議案件數。	2：5-8 3：5-8	新增指標：1、2、3
42	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	提升企業經營者與消費者對氣候變遷、淨零排放及永續消費之認知，引導消費行為改變，以使用取代擁有、租賃取代購買，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之商品或服務。	所屬農場機構均配合政策不提供1次性備品，另配合淨零排放及永續消費政策，推推動造林地維護與撫育管理工作，致力推動環保、生態、永續發展。	農場機構國民賓館內牙膏、牙刷組、香皂、沐浴組、刮鬍刀、梳子、浴帽、棉花棒、牙籤、紙拖鞋等備品均不提供。	6-1	事業處新增指標
43	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	鼓勵及輔導企業經營者生產綠色低碳、耐用、可維	本會鼓勵所屬農場機構生產之產品，均需符合環境部相關規定，以減少環境汙染及製	依環境部相關規定，農場機構使用可回收、再利用等材質包裝，以減少環境汙染及製造	6-2	事業處新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		修和可升級的商品，導入使用再生原料、全回收零廢棄等綠色設計原則，承擔商品從設計生產至廢棄完整生命週期責任。	造垃圾。	垃圾。		
44	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	研議推動二手商品等市場監管機制與消費者權益規範，及促進廢棄物和可回收商品之再利用。	本會所屬農場機構生產之產品，多使用可回收、再利用等材質包裝，以減少資源浪費。	農場機餐廳內不提供免洗餐具，羊奶瓶玻璃罐交廠商清洗回收再運用。	6-4	事業處新增指標
45	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	推動商品或服務之永續性資訊正確透明，並對於宣稱環保之商品，研議管理規範，加強安全、品質及真實性之查核(處)。	本會鼓勵所屬農場機構於旅客服務中心等賣場辦理展售櫃位出租招標時，將「是否採用可回收、再利用等材質」列入評審項目，以減少環境汙染及製造垃圾。	農場機構研議於旅客服務中心等賣場辦理展售櫃位出租招標時，將「是否採用可回收、再利用等材質」列入評審項目，以減少環境汙染及製造垃圾。	6-5	事業處新增指標
46	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業	所屬農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等加強宣導，並放送綠色經濟等相關議題與消保法律宣	每年統計農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等加強宣導，並放送綠色經濟等相關議題與消保法	6-6	事業處新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		經營者、政府機關、團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟與淨零綠生活(例如零浪費低碳飲食、節能綠建築、永續觀光、低碳基礎設施)之發展。	導條文等相關訊息。	律宣導條文等相關訊息之情形。		
47	6-推動淨零綠生活實踐永續消費	整合政府、民間團體、企業經營者及學校資源，辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)，並鼓勵永續消費相關活動及學術研究。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會持續配合行政院政策，推動用水、用電及用油等能源節約措施，並研(修)訂相關計畫，落實執行能(資)源節約工作，並確保目標達成。 2. 所屬服務及安養機構持續配合行政院政策，推動用油、用電等能源節約措施，並落實執行能(資)源節約工作，以達節能目標。 3. 本會鼓勵職訓中心整合相關資源，配合地方政府舉辦大型就業博覽會及企業到班徵才 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合行政院政策，推動用水、用電及用油等能源節約措施，逐年檢討汰換電器，採購節能標章商品。 2. 提醒內、外住民及員工外出自備購物袋，出房門隨手關燈等措施，落實執行能(資)源節約工作，以達節能目標。 3. 整合地方政府、民間企業相關資源，運用大型就業媒合活動及各項集會時機向各大企業、 	<p>1：6-7</p> <p>2：6-7</p> <p>3：6-7</p>	綜規處、服照處、就養處、就業處、就醫處、事業處、行政處 新增指標：1、2、3、4

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>等活動時機辦理永續教育。</p> <p>4. 所屬醫療及農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等加強宣導，並放送永續消費等相關議題與相關法律宣導條文等訊息。</p>	<p>所屬教職員工及學員實施永續消費教育。</p> <p>4. 落實執行能(資)源節約工作(如 LED 燈具更新汰換非節能燈具、宣導垃圾分類、落實資源回收、節省水電用量等)，並運用跑馬燈、電子看版及公布欄等加強宣導。</p>	4:6-7	
48	<p>7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育</p> <p>8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能</p>	<p>1. 加強防制企業經營者對特定族群進行不當銷售行為。</p> <p>2. 加強企業經營者推行消費者教育，善盡社會責任。</p> <p>3. 依據國內外發展趨勢及需要，辦理消費者保護相關之研究，立法或行政措施，應徵詢消費</p>	<p>1. 本會辦理消保業務研習，增進同仁相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育。</p> <p>2. 各所屬機構利用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>1. 本會運用報章、電臺等媒體，向高齡者與婦女等族群宣導各類消保陷阱與詐騙手法等態樣，每年至少 25 則。</p> <p>2. 各所屬機構每年運用各類型集會或活動等時機，向高齡者、受訓學員、新住民及病友等族群宣導相關消費常識：服務機構至少 76 場次、安養機構至少 48 場次、訓練機構至少 2 場次、醫療機構至少 44 場次及農場機構至少 20 場次。</p>	<p>1:7-2 7-10 8-4</p> <p>2:7-2 7-10 8-4</p>	<p>服照處、就養處、就業處、就醫處、事業處、行政處、政風處</p> <p>新增指標：1、2</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		者保護團體、相關行業、學者專家及相關機關之意見，溝通策進相關消保業務的推動情形。				
49	7-重視特 定消費族 群權益與 推行消費 者教育	鼓勵企業經營者及機關對特定消費族群提供友善商品或服務、消費措施、標示(章)、消費環境及適切的消費諮詢服務，並運用合適的宣導媒介(例如高齡者與身心障礙者所需的易讀版本，含圖像化、手語影片等)，加強宣導例如高齡者財產信託制度、身心障礙福利機構評鑑及收費資訊、	1. 所屬醫療機構於服務臺提供高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關友善服務；榮總針對75歲以上榮民皆提供「就醫綠色通道」服務(如協助優先掛號、批價及簽床收治住院等)。 2. 本會要求所屬農場機構於服務臺指派專人提供身心障礙者消費諮詢等相關友善服務，並強化同仁相關諮詢服務技能及流程熟悉度。	1. 每年統計醫療機構提供高齡者及身心障礙者消費諮詢、75歲以上榮民皆提供「就醫綠色通道」服務等(如協助優先掛號、批價及簽床收治住院等)人次。 2. 農場機構櫃檯提供高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關友善服務，含老花眼鏡、輪椅，相關餐飲菜單字體放大等，同時強化服務同仁諮詢服務技能及流程熟悉度。	1：7-1 2：7-1	就醫處、事業處 新增指標：1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		無障礙消費環境與服務等消費議題。				
50	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	鼓勵企業經營者及機關對特定消費族群提供友善商品或服務、消費措施、標示(章)、消費環境及適切的消費諮詢服務，並運用合適的宣導媒介(例如高齡者與身心障礙者所需的易讀版本，含圖像化、手語影片等)，加強宣導例如高齡者財產信託制度、身心障礙福利機構評鑑及收費資訊、無障礙消費環境與服務等消費議題。	本會所屬服務及安養機構針對高齡單身榮民與遺眷，利用訪視、集會活動時機加強榮民財物保管，或透過預立遺囑等防騙作為宣導財產交付信託觀念，避免遭有心人士利用各種手法(如購物、保險等)詐騙而遭受損失。	所屬服務機構運用訪視或活動時機，宣導及推廣最新詐騙手法、弱勢高齡單身榮民(眷)財產交付信託及預立遺囑等防騙作法，每年至少 30 萬人次。	7-1	服照處、就養處 新增指標
51	7-重視特定消費族群權益與推行消費	強化高齡者、新住民對通訊或訪問交易	1. 所屬醫療機構不定期指派專人查核有危險之虞之商(藥)	1. 每年統計醫療機構網站、跑馬燈或看板等刊登宣導或警告	1: 7-3	就醫處、事業處 新增指標: 1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
	者教育	之購買辨識能力，並就相關消費媒介工具規劃建立監督機制，及鼓勵企業經營者為商品或服務之友善包裝與說明。	品是否附具警告標示，並適時公告加強宣導。 2. 本會持續要求所屬農場機構於服務臺指派專人提供高齡者消費諮詢，讓消費者感受農場的貼心服務，目前三高山農場均取得環保標章旅館。	標示則數。 2. 農場機構積極取得環保標章，服務臺指派專人提供消費諮詢等相關服務，並強化同仁諮詢服務技能及流程熟悉度，讓消費者感受農場的貼心服務。	2：7-3	
52	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	保護兒童及少年免受數位媒體廣告(含隱藏廣告)之影響，並建立相關管理及查核機制。	所屬醫療機構以網路媒體、實體活動等方式，宣導與兒童(7歲以上12歲未滿)、少年(12歲以上18歲未滿)相關健康醫療議題及資訊(如相關罕見疾病照護、青春期心理及生理健康、發展遲緩議題等)。	每年統計醫療機構舉辦罕見疾病照護、青春期心理及生理健康、發展遲緩等議題宣導講座場次及人次。	7-4-1	就醫處新增指標
53	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強企業經營者應讓父母或監護人於購買、使用商品或服務前，知悉可能對兒童及少年產生之風險(例如商品使用注意事項)、費用及避免風險、費用產生之	1. 所屬醫療機構給予未成年人治療或簽具同意書，均落實依相關規定(如安寧緩和醫療條例、精神衛生法、人體器官移植條例等)告知其法定代理人或監護人相關就醫權利義務等重要訊息。 2. 所屬農場機構於服務臺指派專人提供消費	1. 醫療機構給予未成年人治療前均落實依相關規定告知其法定代理人或監護人相關就醫權利義務等重要訊息，並簽署同意書。 2. 農場機構國民賓館櫃檯、旅客服務中心指派	1：7-4-2 2：7-4-2	就醫處、事業處新增指標：1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
		方法。	諮詢等相關服務，並強化販售商品之同仁諮詢服務技能及流程熟悉度，以避免商品對兒童及少年產生風險。	專人提供消費諮詢等相關服務，並辦理國內星級旅館標竿學習。		
54	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	輔導企業經營者對兒童及少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得其父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童及少年個人資料保護政策。	1. 所屬醫療機構給予未成年人治療或簽具同意書，均落實依相關規定(如安寧緩和醫療條例、精神衛生法、人體器官移植條例等)取得法定代理人或監護人之同意。 2. 農場機構網路訂購均有架設SSL加密機制，以防止交易資料外洩。	1. 醫療機構依規定蒐集未成年人資料、處理及利用，均先取得其法定代理人書面同意，並依個人資料保護法等相關規定辦理。 2. 每年統計處理消費者資料外洩事件。	1:7-4-3 2:7-4-3	就醫處、事業處 新增指標:1、2
55	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	1. 針對不同年齡層之消費族群，加強教育宣導，並強化數位消費、通訊或訪問交易等消費者教育。 2. 加強企業經營者推	1. 所屬服務機構運用各項集會或活動時機(如退除役官兵代表懇談會等)配合宣導消費者權益及防範詐騙等教育，以提升整體消費意識。 2. 所屬安養機構運用員工在職教育及集會等時機宣導消費法規與政策；另邀請金融監	1. 所屬服務機構運用退除役官兵代表懇談會及服務區座談會時機宣導，每年至少辦理76場次。 2. 所屬安養機構邀請金融監督管理委員會講師辦理金融教育講座，每年至少68場次，以提	1:7-9 7-10 2:7-9 7-10	服照處、就養處、事業處 新增指標:1、2、3

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		消費者教育,善盡社會責任。	管理委員會講師辦理金融教育講習,提升員工及住民消費敏感度。 3. 所屬農場機構利用各項宣導管道與機會,向員工及各族群進行消費者保護宣導教育。	升住民金融消費專業知能。 3. 所屬農場機構向員工及各族群進行消費者保護宣導教育,每年至少 5 場次。	3: 7-9 7-10	
56	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	強化 16 至 20 歲消費者之消費者教育,以因應民法滿 18 歲為成年之規定。	1. 所屬醫療機構以網路媒體、實體活動等方式,宣導與 16 歲以上 20 歲未滿者相關健康醫療議題及資訊(如相關罕見疾病照護、青春期心理及生理健康、發展遲緩議題等)。 2. 所屬農場機構於服務臺指派專人提供消費諮詢等相關服務,並透過官網、跑馬燈及布告欄等管道,刊登相關消費者保護資訊。	1. 每年統計醫療機構舉辦宣導講座參加人次。 2. 農場機構提醒同仁針對 16 至 20 歲消費者,加強諮詢服務技能及流程熟悉度。	1: 7-5 2: 7-5	就醫處、事業處 新增指標: 1、2
57	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	充實消費資(警)訊,並於機關網站明顯位置設置消費者保護專區網頁,及加強機關內部	1. 本會及所屬機構於網站設置、管理「消保專區」,以適時刊登消保資訊,同時亦提供相關網站連結供民眾點閱,並將消保網站設置及	1. 本會臉書每年至少提供 12 則消保資訊。	1: 7-6	綜規處、服照處、就養處、就業處、就醫處、事業處、行政處 新增指標: 1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		人員消費者教育訓練。	資料建置情形列入工作輔訪焦點之工作查核項目，及運用「榮光雙周刊」刊載各類消保訊息，定期充實消費資(警)訊。 2. 所屬服務機構每年均運用職員工在職教育、活動及集會等時機，邀請學者(專家)講授有關消保法規與政策，所屬安養機構不定期參加本會及外部單位辦理之消保業務講習，所屬農場機構利用例行性會議，向員工進行消費者保護宣導教育。	2. 各所屬機構於全球資訊網「消保專區」，每年至少提供 24 則最新消保資訊，至少辦理 1 場次教育訓練。	2：7-6	
58	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	加強各級學校教師、學生及各類教育人員消費者教育，並鼓勵教材或教案之研發及應用。	1. 所屬醫療機構針對第一線服務之志工人員，辦理教育訓練，強化服務人員醫療相關知能，提供民眾醫療服務資訊。 2. 本會配合行政院消費者保護處於榮光雙周刊及退除役官兵統計月報、統計年鑑、輔導統計要覽等刊登消費者保護資	1. 每年統計醫療機構舉辦第一線志工服務人員教育講座參加人次。 2. 每年統計本會榮光雙周刊及退除役官兵統計月報、統計年鑑、輔導統計要覽等刊登消費者保護資訊則數。	1：7-7 2：7-7	就醫處、統計處、行政處 新增指標：1、2

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			訊。			
59	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	1. 機關應致力於消費者教育師資之培訓與資料庫之建立，並積極開發及妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。 2. 加強企業經營者推行消費者教育，善盡社會責任。	1. 所屬醫療機構配合行政院消費者保護處於自有刊物刊登消費者保護資訊。 2. 所屬農場機構配合行政院消費者保護處於官網、公佈欄刊登相關消費者保護資訊，並於農場例行性會議宣導。	1. 每年統計本會醫療機構配合行政院消費者保護處於自有刊物刊登消費者保護資訊則數。 2. 每年統計農場機構場官網、公佈欄刊登相關消費者保護資訊則數及例行性會議宣導場次。	1：7-8 7-10 2：7-8 7-10	就醫處、事業處 新增指標：1、2
60	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	機關應致力於消費者教育師資之培訓與資料庫	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，	1. 各服務、安養、訓練、醫療及農場機構，每年至少辦理1場次教育訓練。	1：7-8	服照處、就養處、就業處、就醫處、事業處、

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		之建立，並積極開發及妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。	<p>邀請學者專家演講有關消保法規與政策等資訊，以強化員工消保知識及專業知能。</p> <p>2. 各所屬機構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，並透過官網、跑馬燈、電視及布告欄等多元管道，刊登消費者保護相關資訊。</p> <p>3. 本會運用「榮光雙周刊」刊載各類型之消費爭議案例、解決紛爭之適用法令及因應措施。</p>	<p>2. 各所屬機構每年運用各類型內部會議、活動宣導消保常識及專業知能：服務機構至少 76 場次、安養機構至少 48 場次、訓練機構至少 2 場次、醫療機構至少 44 場次及農場機構至少 20 場次。</p> <p>3. 本會運用報章、電臺等媒體宣導消保、防詐騙等訊息及相關因應與救濟等管道，每年至少刊載 25 則消保資訊。</p>	<p>2：7-8</p> <p>3：7-8</p>	<p>行政處、人事處 新增指標：1、2、3</p>
61	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	提升消費者自我保護意識，並鼓勵消費者於交易前應審閱契約條款，及留存相關交易紀錄、證據。	<p>1. 所屬醫療機構設立1種以上能完整蒐集病人意見的管道，且於適當位置公告多元意見反映管道。</p> <p>2. 所屬農場機構於明顯處設立意見信箱，以利民眾反映。</p>	<p>1. 醫療機構設有院長信箱、民眾陳情信箱、官網申訴信箱及志工服務櫃檯等，並由專人針對民眾意見進行回復及後續檢討改善。</p> <p>2. 農場機構設有首長申訴信箱，加強宣導投訴管道。</p>	<p>1：7-12</p> <p>2：7-12</p>	<p>就醫處、事業處 新增指標：1、2</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
62	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	關注並研擬新科技(例如駕駛輔助系統、生成式 AI 等)、新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	所屬農場機構如有直播時皆請民眾透過官網之線上購物專區訂購產品，退換貨資訊亦揭露於官網，並設有網路 SSL 加密機制，以防止交易資料外洩。	農場機構每年統計線上揭露資訊則數，線上購物商城線上刷卡機制皆設有網路 SSL 加密機制，避免資料外洩事件。	8-7	事業處 新增指標
63	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	其他新興消費議題(例如線上服務之創新、暗黑商業模式(Dark Patterns)之遏止、先買後付、商品或服務維修權、計畫性報廢、世界消費者日主題等)之關注與研析。	1. 所屬醫療機構辦理員工金融教育訓練、參加數位醫療(如遠距、智慧、精準醫療等)新知展覽或研討會，強化員工及民眾對新興醫療議題知識。 2. 訂定本會「消費者保護週」，加強宣導315世界消費者日，請所屬機構協力宣導，如利用跑馬燈、海報、集會、臉書、官網、訪視榮民及刊登新聞稿等方式宣導消保資訊，擴大效益。	1. 醫療機構每年統計舉辦金融教育訓練、數位醫療(如遠距、智慧、精準醫療等)新知展覽或研討會場次及參加人次。 2. 每年訂定本會「消費者保護週」，加強宣導315世界消費者日。	1：8-8 2：8-8	就醫處、 綜規處 新增指 標：1、2
64	8-擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	打造雙語(國家語言及國際語言)及文化友善消費環境，強化相關設施雙語標示與諮詢服	醫療及農場機構推動雙語服務，讓外籍人士也能順暢地獲得諮詢與爭議受理服務。	每年檢視醫療及農場機構推動雙語服務情形。	8-2	就醫處、 事業處 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		務，建構雙語消費諮詢與爭議受理機制。				
65	8- 擘劃因應國家發展與新興議題及強化研究發展與行政效能	因應人口老化及少子女化，提供平價、質優、多元、近便之托育、教保、安老環境，穩定托育、教保與長照服務品質。	<ol style="list-style-type: none"> 研擬改善安養機構占床率，並研議空床有效運用模式，提升服務量能。 檢視本會適於籌設幼兒托育設施場地，配合行政院辦理加速推動公共化教保及托育服務事宜。 	<ol style="list-style-type: none"> 每年檢視及研議提高安養機構占床率。 每年檢視及研議提高籌設幼兒托育設施場地。 	<p>1：8-3</p> <p>2：8-3</p>	就養處、人事處 新增指標：1、2

原住民族委員會 115 年度消費者保護方案

原住民族委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1-維護商品或服務之安全及品質	原住民族文化園區消費者保護措施 (原住民族文化發展中心)	1. 園區標示管理與改善、警告與避難指引、認證與保險管理。	1-1. 全面檢視園區內餐飲、商品販售、門票、停車場收費之安全標示及補強或更換褪色、損壞或不清晰之標示。每半年檢核 1 次，全年檢核 2 次。針對檢核結果更換率達 100%。	1：1-5	新增指標
	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度			1-2. 依消防法與建築法規進行避難逃生路線檢核與標示優化及定期演練及檢查避難指引是否清楚易懂，每半年檢討 1 次，全年檢討 2 次，並依檢討結果修正路線及更新逃生標示。 每年定期辦理建築物公共安全及消防安全檢修申報 1 次並通過。 每年辦理 2 次自主防災演練。		延續性指標
	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育			1-3. 每年定期投保全園區公共意外責任險，以提供於園區之消費者多一層保障。		延續性指標
				1-4. 申請並取得空氣品質自主管理標章，於 115 年 5 月份取得。		新增指標
			2. 查核園區收費標準及項目(場地設施使用規費收	2-1. 相關消費資訊是否公開透明，每半年檢核 1 次，全年檢核 2 次。	2：2-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			費標準；門票及停車清潔費收費標準)。 3. 辦理園區入園購票諮詢服務及辦理遊客於文化園區委外廠商消費諮詢服務 4. 運用合適的宣導媒介，加強宣導園區特定消費族群(身心障礙、高齡者等)之收費資訊。	2-2. 查核票券價格、場地租用等相關收費於網路公告率達100% 2-3. 申訴或違規案件下降率1%。 3-1. 設置遊客服務中心提供(購票或其他)之免費諮詢。彙整消費爭議之問題及處理，並定期公告張貼園區公布欄供民眾參考。 3-2. 彙整分析(購票或其他)諮詢案件，落實防範(入園購票或其他)詐騙宣導。 4-1. 相關收費標準於原民會原住民族文化發展中心官網公告。 4-2. 票券價格及場地租用等相關收費於網路公告率達100%。	3:5-1 4:7-1	延續性指標 延續性指標 新增指標 新增指標 新增指標
2	2-促進消費資訊正確、充分及透明 5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 7-重視特定消費族群權益與推	「LiMA」通路品牌之實體及線上消費者保護措施 (經濟發展處)	1. 提升本會「LiMA」通路品牌之實體及線上消費場所的資訊透明度。	1-1. 針對本會「LiMA」通路品牌之實體及線上商品，訂定商品資訊揭露規範(產地、成分、保存期限、價格及退換貨政策五大項核心資訊)，達100%完整揭露。 1-2. 協助實體店面完成商品標示與售價牌一致化作業，並建立例行稽核制度，以提升消費者辨識便利性，強化整體資訊透明度。每季	1:2-2	新增指標 新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			4. 建立公平交易機制，保障上架業者與消費者權益，防制剝削及不當銷售行為。	4-1. 訂定並公告「合作與價格揭露規範」，禁止剝削上架業者及哄抬、隱匿價格。完成規範公告，通路商品價格與資訊揭露率達 100%。 4-2. 建立商品資訊公開制度，確保消費者能取得完整且正確的交易資訊。 4-3. 設置申訴與檢舉平台，並定期辦理教育宣導，提升業者自律與消費者保護意識。申訴案件處理成效：案件受理回覆率達 95%以上，平均處理時效 15 個工作日內。滿意度與教育成果：年度業者與消費者滿意度均達 80%以上，並辦理至少 1 場教育宣導活動。	4:7-2	新增指標 新增指標 新增指標
3	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強消費防詐騙之預防 (社會福利處)	1. 針對原住民族地區及都會區原住民，宣導常見之消保議題並加強宣導 1950 消費服務專線及法律扶助專線，使原住民族人能善加利用，以維護原住民族人之	1. 2. 3. 由各直轄市及各縣(市)政府之原住民族行政單位及原住民族家庭服務中心辦理。預計每年辦理相關宣導及教育訓練場次計 500 場次/受益人次計 2 萬 5,000 人次。	3-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			<p>權益。</p> <p>2. 運用原住民族家庭服務中心、文化健康站或其他場域，放置消費者保護及反詐騙相關宣導文宣。</p> <p>3. 配合原住民族豐年祭、文化季、運動會等大型活動辦理原住民族消費者保護教育(含防詐)宣導及分送相關宣導文宣等。</p>			
4	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	加強金融防詐之預防 (經濟發展處)	結合金融監督管理委員會「金融知識普及工作第七期推動計畫」，普及金融知識、建立負責任金融消費文化、強化金融風險抵抗力及提升數位知能。	金融宣導預計至少辦理100場次，受益人次計2,000人。	3-9	新增指標
5	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	原住民之消費者保護事件之相關法律扶助統計 (社會福利處)	透過本會委託財團法人法律扶助基金會辦理法律扶助工作，針對法律扶助案件，分析與消費者保護相關案件之數量及比例，提供予原住民族家庭服務中心規劃適當主題，加強	財團法人法律扶助基金會年度統計件數。	5-7	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
			辦理宣導。			
6	7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	消費者教育之推行 (社會福利處)	充實消費資(警)訊，並於機關網站設置消費者保護專區網頁，提供民眾消費訊息，並每月更新相關內容。	平均每月更新資訊計57-1則以上。	57-1	延續性指標

客家委員會 115 年度消費者保護方案

客家委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1. 維護商品或服務之安全及品質	針對場域設施設備、警告及逃生標示定期巡檢與維護。	每周巡檢公共空間安全疏散路線之暢通及硬體設施之安全性，並將商店場域納入公共意外責任險投保範圍；另每年辦理消防設備檢測 1 次、消防避難（含急救與 AED）演練 2 次、遊客飲水機檢測 1 次，更針對短期間聚集大量人潮之場域主動調節空氣品質，例如調控室內溫度及氣體交換。	每月查核 1 次，共辦理 12 次查核；消防設備檢測 1 次/年；消防避難 2 次/年；遊客飲水機檢測 1 次/年；並將商店場域納入公共意外責任險投保範圍。	1-5	延續性指標
2	2. 促進消費資訊正確、充分及透明	針對委外經營管理攤商之商品價格及標示查核。	不定期查核客家文化發展中心南北園區委外廠商之商品價格揭露情形，需詳細標明價格及商品服務範圍。	每月查核 1 次，共辦理 12 次查核。	2-2	延續性指標
3	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	辦理消費者保護宣導	運用客家委員會資源，張貼相關消費者教育文宣及反詐騙宣導資訊	張貼消費者教育文宣及反詐騙宣導資訊 12 次。	3-9	延續性指標
4	3. 促進交易自由與公平及符合誠信原則	辦理會內同仁教育訓練	辦理本會消費者保護相關教育訓練課程，提升同仁消費自我保護能力及增進消費知能，持續加強機關內部人員消費者教育訓練。	辦理消費者保護相關教育訓練 2 場次。	3-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
5	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	提供消費意見回饋管道	提供民眾對園區廠商之消費爭議及意見回饋管道(書面及意見反映信箱)。	設置紙本及電子管道。	5-1	延續性指標
6	5. 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	針對意見反映之回饋	設置官方網站意見反映信箱及現場紙本意見回饋單,供遊客意見回饋,以利後續委外經營管理。並強化服務人員與高齡者客語溝通能力。	針對民眾意見回饋內容依期限回復民眾率 100%。	5-7	延續性指標
7	6. 推動淨零綠生活實踐永續消費	辦理減塑、節能等永續消費教育	透過環境教育課程,強化本會同仁對綠色經濟之認識及環境友善觀念,減少使用免洗餐具及包裝飲用水,共同推動節約能源、減塑等相關措施。	辦理「淨零綠生活」相關之環境教育課程 2 場次。	6-7	延續性指標
8	7. 重視特定族群權益與推行消費者教育	於客庄地區高齡化之伯公照護站,辦理「高齡消費者保護教育宣導講習推廣活動」。	1. 於客庄地區高齡化較嚴重之伯公照護站,配合行政院消費者保護處辦理「高齡消費者保護教育宣導講習推廣活動」。 2. 鼓勵伯公照護站點結合其他議題(如:食安、防詐騙等)或活動融入教育宣導。	1. 宣導 4 次。 2. 辦理 10 次。	7-1	延續性指標

公平交易委員會 115 年度消費者保護方案

公平交易委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
1	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則 4-健全數位消費環境及資安防護 6-推動淨零綠生活實踐永續消費	查處違反公平交易法規 定之不實廣告案件	查處涉及違反公平交易法規 定之不實廣告(含網路廣告) 案件，並適時就處分案件對外 發布新聞資料。	調查案件辦結 67 件。	2-3、2-5、3-3、3-11、4-2、6-5	延續性指標
2	2-促進消費資訊正確、充分及透明 3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	查處違反公平交易法規 定之不動產交易及不實 廣告案件	查處涉及違反公平交易法規 定之不動產交易及不實廣告 案件，並適時就處分案件對外 發布新聞資料。	調查案件辦結 19 件。	2-3、3-10	延續性指標
3	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	針對物價異常情形，採取 因應對策	密切注意民生物資及農畜漁 產品市況，查處涉及聯合漲價 案件。	查價 160 家次。	3-1、3-3	延續性指標
4	3-促進交易自由與公平及符合誠信原則	查處事業之限制競爭行為	1. 查處違法結合及聯合行為等 涉及限制競爭案件，並適時 就處分案件對外發布新聞資 料。 2. 周延審查結合申報案件。	調查限制競爭案件辦結 24 件。	3-3、8-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
5	2-促進消費資訊正確、充分及透明 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	傳揚公平交易及消費者保護理念	1. 依據特定消費族群(如高齡者、原住民、新住民或大學院校學生等)需求, 辦理宣導活動。 2. 運用多元管道倡議公平交易及消費者保護理念。	針對特定消費族群, 辦理宣導活動 22 場。	2-6、7-2	延續性指標

國家通訊傳播委員會 115 年度消費者保護方案

國家通訊傳播委員會 115 年度消費者保護方案

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
1	1-維護商品或服務之安全及品質 7-重視特定消費族群權益與推行消費者教育	1. 加強對商品或服務之安全管理與查核，並檢討及研修（訂）相關法令、標準。	1. 115 年度編列電信設備委託檢驗（定）試驗認證費，審驗電信設備。	1: 委託檢驗(定) 試驗認證費 94,947 千元，審驗電信設備 8,420 件。	1: 1-1	延續性指標
		2. 建構及健全商品或服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警、下架、回收、銷毀、維修、退換貨或停止服務制度，並對致生損害嚴重之虞者，研議建立損害賠償機制、輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	2. 向申請審驗者宣導本會法規對於具重大危害消費者安全疑慮之電信設備所建立之通報、召回、回收及銷毀機制，以利申請審驗者清楚相關規範並落實執行。	2: 召開審驗相關會議，請驗證機構轉知申請審驗者，有關本會法規對於電信設備通報、召回、回收及銷毀機制，函知市占率高之電信設備廠商，有關本會法規對於電信設備通報、召回、回收及銷毀機制。	2: 1-7	延續性指標
		3. 加強企業經營者對消費者個人資料保護及金	3. 辦理實體店面販賣電信管制射頻器材之法遵宣導與查核。	3: 宣導或查核實體店面 15 家。	3: 1-7	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		融 交 易 (例如信用卡、第三方支付、電子支付等) 安全之通報、監督、管理與查核。 4. 輔導企業經營者對兒童及少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得其父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童及少年個人資料保護政策。	4. 辦理通訊傳播事業之個人資料保護宣導及查核(包含個人資料保護及交易安全、未成年人個資保護及申辦核資等議題)。	4：辦理通訊傳播事業至少5家次。	4：1-8、7-4-3	延續性指標
2	2-促進消費資訊正確、充分及透明	1. 提升消費場所(含非實體店面)商品或服務之價格標示及收費標準資訊透明度	1. 辦理電信事業消費資訊公開揭露事宜。	1-1：督導電信業者應標示商品或服務之價格及收費資訊，並以適當方式公告周知消費者。 1-2：督請電信業者主動公開揭露所使用之定型化契約。	1：2-2、2-7	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		2. 鼓勵企業經營者主動公開所使用之定型化契約。	2. 強化電信事業遵守消保法第 18 條告知消費資訊規定義務。	2: 督導電信業者於電話行銷時, 對消費者申辦電信服務, 應依消保法第 18 條規定, 告知申請、退租、續約、退(換)貨等資訊, 以落實法遵義務。	2: 2-6	新增指標
		3. 強化通訊交易或訪問交易企業經營者遵守消費者保護法第 18 條告知消費資訊規定義務, 及相關管理及查核。	3. 對於取締違規醫藥、金融廣告或誇大不實廣告, 與衛福部、金管會、公平會聯繫合作, 以保障消費者權益及健康。	3: 本會定期公布廣電事業核處資料, 年度預定辦理 36 次。	3: 2-3	新增指標
		4. 針對廣電媒體播出之商品與服務之不實廣告及宣稱, 依法管理與查處。	4. 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: 定期公布衛生主管機關相關核處及涉違規案件, 年度預定辦理 12 次。	4: 2-3	延續性指標
		5. 針對商品或服務之廣告媒體、時段、	5. 辦理廣電媒體專業素養培訓, 宣導廣電相關法令,	5: 每年辦理廣電媒體專業素養培訓課程至少 2 場次。	5: 2-3	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		贈品、薦證廣告、置入性行銷等行銷方式，給予適度規範，並加強管理、輔導與查核(處)。	俾便業者熟知法令。 6. 為保護兒童身心健康及視聽權益，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。 7. 本會指定節目或廣告，於指定之時段或以鎖碼方式播送。 8. 針對廣播電視節目之置入性行銷，給予適度規範，並依法管理與查處。	6：對於查處之疑似違法案件，提送「廣播電視節目廣告諮詢會議」討論，預定召開至少4次諮詢會議。	6：2-5	延續性指標 延續性指標
3	3- 促進交易自由與公平及符合誠信原則 5- 完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度	1. 維護消費基本生活需求，促進民生商品或服務(例如糧食、能源、交通、金融、網路通訊與醫療照護等)之穩定價格與供應，並關注影響因素，適時調節供需、發布	1. 督導業者維持消費者基本通訊之需求。	1. 督導業者針對重大消費事件(如遇天然災害事件)之資訊揭露與即時處理機制。	1：3-1、5-6	新增指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		資訊或查處妨礙競爭及擾亂交易秩序行為。				
		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或服務，落實費率管制與資訊公開機制。	2. 督促電信業者實施之資費方案應於電子網站及各營業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。	2-1：依業者不定期所提出相關促銷方案，督促業者落實完整揭露資費訊息，以保障消費者權益。 2-2：依市場顯著地位者資費管理辦法定期公告價格調整係數，作為市場顯著地位者調整主要資費之自律參考。	2：3-1、3-2	延續性指標 延續性指標
		3. 加強消費詐騙(如一頁式廣告詐騙、遊戲點數詐騙、網購詐騙、交友詐騙、金融詐騙等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	3. 要求電信業者發送防詐騙宣導簡訊。	3：1億4,000萬則。	3：3-9	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		<p>之契約條款及消費詐騙。</p> <p>3. 參酌最新電子商務國際準則與標準，並透過法規調適，明確國際網路平臺對第三方商品或服務提供者之輔導、管理責任，充分揭露平臺自身資訊(例如使用協議、交易規則、爭議處理機制與資料保護政策等)以及第三方商品或服務提供者資訊。</p> <p>4. 強化消費者對連網產品及數位消費</p>	<p>3. 辦理網路平臺業者專業訓練，並就「平臺自身資訊揭露」相關議題進行交流，以建構更安全可信賴之網路環境。</p> <p>4. 辦理消費者使用網際網路視聽服務 (OTT TV) 教育宣導，</p>	<p>3：舉辦網路平臺業者「平臺自身資訊揭露」議題專業訓練課程至少 1 場次。</p> <p>4：舉辦消費者使用網際網路視聽服務 (OTT TV) 教育宣導至</p>	<p>3：4-3</p> <p>4：4-4</p>	<p>新增指標</p> <p>新增指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
		安全(含個人資料保護與資訊安全防護等)之數位消費認知。	以提升消費者消保意識。	少1場次。		
5	5-完備消費者諮詢、爭議處理及損害救濟制度 3-促進交易自由與誠信原則	1. 完善電信及有線廣播電視服務監督管理及消費者保護費制。 2. 推動並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織及消費者保護團體處理消費爭議之管道與效能。 3. 強化消	1. 辦理修訂或核定「電信服務定型化服務契約」。 2. 辦理電信服務定型化契約宣導及查核。 3. 辦理有線廣播電視服務定型化契約宣導及查核。 4. 研訂電信服務定型化契約應記載及不得記載事項 1. 督導電信消費爭議處理中心辦理對電信事業及電信消費者教育宣導及訓練。 2. 督導電信消費爭議處理中心提升電信消費爭議相關事項之諮詢服務品質。 1. 促進電信消	1: 辦理修訂或核定契約至少1份。 2: 辦理電信服務定型化契約宣導及查核至少3家。 3: 辦理有線廣播電視服務定型化契約宣導及查核至少10家。 4: 提報行政院審議「電信服務定型化契約應記載及不得記載事項」 1: 辦理電信消費教育宣導活動, 至少2場次, 並視情形適當運用海報、媒體等方式辦理。 2: 辦理客服人員知能訓練課程至少2場。 1: 每月公告爭議	1: 5-1 2: 5-1、3-4 3: 5-1、3-4 4: 3-4 1: 5-2 2: 5-2 1: 5-1、	延續性指標 延續性指標 延續性指標 新增指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		費者諮詢及爭議之處理。	<p>費爭議處理效能。由電信消費爭議處理中心定期公布電信消費爭議處理報告書於官網，包含申訴案件量及其原因分析統計報告，並提出改善措施。</p> <p>2. 針對申訴案件量過高業者或有重大消費爭議案件發生時，定期開會檢討或邀集業者赴會說明並責成提出改善措施。</p>	<p>案件處理報告書1次。</p> <p>2-1：召開「討論業者客服處理申訴案件」會議至少12次。</p> <p>2-2：督導電信業者處理消費爭議首次申訴獲得解決比率達70%以上。</p>	<p>5-7</p> <p>2：5-1、5-6、5-7</p>	延續性指標
6	<p>3-促進交易自由與公平及誠信原則</p> <p>6-推動淨零活實踐永續消費</p>	<p>1. 加強商品或服務售後服務（含維修、退換貨等）之規範、管理與查核。</p> <p>2. 鼓勵及輔導企業經營者推動永續消費，提供合理保固年限與維修權益，</p>	<p>1. 請電信事業提供維修代送至原廠或授權維修中心服務及管道，並於維修期間提供備用機借用服務。</p> <p>2. 請驗證機構向申請審驗者宣導，請申請審驗者應落實企業責任與消費者保護法之規定，提供</p>	<p>1：召開「討論業者客服處理申訴案件」會議，請電信事業協助消費者送修手機並提供備用機借用服務。</p> <p>2：召開審驗相關會議，請驗證機構協助宣導申請審驗者應落實企業責任與消費者保護法之規定，提供</p>	<p>1：3-7、6-3</p> <p>2：3-7、6-3</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI) 及目標值	對應之具體措施	備註
		適度開放多元維修管道，延長商品壽命，減少浪費。	消費者合理保固年限與多元維修等機制。	消費者合理保年限與多元維修等機制。		
7	7-重視特定族群權益與推行消費者教育	<p>1. 強化高齡者對於電視消費、電台行銷、郵寄廣告型錄、鄰里活動促銷等行銷商品之購買辨識能力，並就高齡者消費媒介工具規畫建立監督機制，及鼓勵企業經營者為商品、服務之友善包裝與說明。)</p> <p>2. 保護兒童及少年免受數位媒體廣告(含隱藏廣告)之影響，並</p>	<p>1. 本會與廣電事業或民間團體合作，辦理媒體素養課程之公民培力活動，增進民眾(包括銀髮族)媒體素養能力。</p> <p>1. iWIN 網路內容防護機構每年於中小學校園就學生、家長、老師進行校園宣導，並於</p>	<p>1: 媒體素養課程之公民培力活動完成至少 10 件合作案，針對銀髮族、兒少、新住民、身障者之四類族群進行培力之合作案須至少各 1 件。</p> <p>1: 每年舉辦 25 場次校園宣導。</p>	<p>1: 7-4</p> <p>1: 7-4-1</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p>

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之具體措施	備註
		建立相關管理及查核機制。	中加入「兒少上網防護機制」，以預防兒少接觸不當網路內容。			
			2. iWIN 網路內容防護機構於接獲民眾申訴有害兒少身心健康網路內容之案件後，將視案件情形，通知網路平臺業者自律處理，如相關內容有違法疑慮，亦將同步通知主管機關，由主管機關依規定進行後續查處。	2: 每季公布網路內容申訴案件統計報表 1 次。	2: 7-4-1	延續性指標
		3. 加強企業經營者應讓父母或監護人於購買、使用商品及服務前，知悉可能對兒童及少年產生之風險(例如商品使用注	1. 督促電信業者於各門市以(電子)海報等清楚可見之方式，向消費者宣導： (1) 應妥善保管行動裝置及帳密，避免產生費用爭議。 (2) 家長(法定代理人)宜依實際需要，協助	1-1 召開「討論業者客服處理申訴案件」會議，持續針對個案請業者檢討改善並配合宣導。 1-2 請業者持續加強宣導未成年消保資訊，宣導對象以成年人(家長或監護人)為主。	1: 7-4-2	延續性指標

序號	計畫目標	執行項目	實施內容	關鍵績效指標 (KPI)及目標值	對應之 具體措施	備註
		意 事 項)、費 用及避 免風險、 費用產 生之方 法。	以未成 年 子女名 義申辦 手機門 號，並 針對該 門號之 電信帳 單代收 代付服 務申請 「限制 使用」 或「限 制額度 上限」。			