

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 102-103 年度消費者保護方案

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 102-103 年度消費者保護方案

目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
1.安全衛生之維護與危險之防止	1
(2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核	1
(3)針對危險疑慮程度較高之產品或服務，策定管理及查核機制與作為	1
(4)加強含有毒性化學物質（含環境荷爾蒙）商品之安全管理及流向管控機制	1
(6)研議、推動及落實商品、食品及農產品履歷制度	2
(8)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	2
(9)對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	2
(10)建立已致危險之商品之通報及監控機制	2
(11)針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，研議建立損害填補機制或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	3
2.正確標示與廣告真實	3
(2)加強商品有危險之虞者之警告標示之查核	3

(4)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	3
5.合理包裝之促進	3
(2)從消費者保護及環境保護觀點從事產品開發、設計及包裝	3
6.公平交易之促進	4
(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制(含多層次傳銷)之交易型態，應持續加強消費者及業者交易風險控管及契約終止機制	4
(6)建構安全網路交易環境，防範消費者資料之不當取得、運用及外洩	4
(7)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護之查核，暨消保法特種買賣之宣導	4
(10)加強消費詐騙之預防、因應與救濟	5
7.扶植、獎助消費者保護團體	6
(2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	6
(3)加強對消費者保護團體之獎、補助	6
8.協調處理消費爭議	7
(4)檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範	7
(5)就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	7

(7)建立訴訟外消費爭議處理機制	7
9.推行消費者教育及宣導	7
(2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	7
(3)加強對特定消費族群（如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民．．．等）之消費者保護教育及宣導	8
(5)妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	9
(6)充實消費資（警）訊，並檢討於主管網頁設置專區	10
(7)推動消費者及業者之風險教育	10
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	11
(1)輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範	11
(4)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中	11
(5)建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制，以及加強廢棄物和產品可回收部份的再利用	11

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 102-103 年度消費者保護方案

序號	計畫實施要項、具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責單位	年度預定進度(預定完成期限)	備註
1	<p>1. 安全衛生之維護與危險之防止：</p> <p>(2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核。</p>	<p>要求附屬農林遊憩區對於實體商品供應商提供產品來源標示以及相關證明。另針對服務項目實施遊客滿意度調查，即時分析改善。</p>	第四處	教育部、交通部、相關部會行處局署	農林機構	經常辦理(103年12月31日)	
2	<p>(3)針對危險疑慮程度較高之產品或服務，策定管理及查核機制與作為。</p>	<p>建立附屬醫療機構醫療不良事件通報、處理及分析機制，營造安全就醫環境。</p>	第六處	各相關部會行處局署	醫療機構	<p>各醫療機構每月至少辦理1次防疫研習或演練。</p> <p>持續加強辦理。</p> <p>(103年12月31日)</p>	修正
3	<p>(4)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)商品之安全管理及流向管控機制。</p>	<p>要求附屬醫療機構，依衛生署所訂醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法及環保署相關規定，配合地方環保單位監控毒性物質處理。</p>	第六處	環保署、經濟部、相關部會行處局署	醫療機構	經常辦理(103年12月31日)	

4	(6)研議、推動及落實商品、食品及農產品履歷制度。	輔導附屬農林機構之農產品，推動履歷制度。	第四處	經濟部、衛生署、農委會	農林機構	經常辦理(103年12月31日)	
5	(8)針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核。	要求各附屬機構設備有危險之虞者，須依公共設施安全、消防及衛生相關法規，定期或不定期實施(或配合地方政府業管單位)設施環境、消防等安全檢查，並納入年度工作輔訪焦點工作查核。	第二處 第三處 第四處 第六處	內政部、經濟部、體委會、衛生署、勞委會、相關部會 行處局署	安養、訓練、農林、醫療機構	經常辦理(103年12月31日)	
6	(9)對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	要求附屬農林遊憩區、醫療機構配合相關法規之規定及主管機關政策，撤架或回收問題商品，建立各項商(藥)品回收等作業標準流程，並在網站或公開場所公告周知。	第四處 第六處	各相關部會 行處局署	農林、醫療機構	經常辦理(103年12月31日)	
7	(10)建立已致危險之商品之通報及監控機制	附屬醫療機構針對已致危險之商(藥)品予以監控並建立即時通報主管機關之機制。	第六處	各相關部會 行處局署	醫療機構	經常辦理(103年12月31日)	
8	(11)針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，研議建立損害填補機制或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險	附屬醫療機構針對商品或服務危險度高之委外或合作廠商要求須加保責任險，並建立損害填補機制以維護消費者權益。	第六處	內政部、經濟部、通傳會、衛生署、金管會、相關部會 行處局署	農林、醫療機構	經常辦理(103年12月31日)	

9	<p>2. 正確標示與廣告真實</p> <p>(2) 加強商品有危險之虞者之警告標示之查核</p>	<p>附屬醫療機構指派專人不定期查核有危險之虞之商(藥)品有無警告標示，並適時公告加強宣導。</p>	第六處	<p>經濟部、相關部會行處局署</p>	<p>醫療機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	
10	<p>(4) 觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核</p>	<p>一、建立附屬農林遊憩區公共設施維護管理機制，設立危險警告標示並定期巡查，落實公共設施安全維護管理。</p> <p>二、依據「行政院國軍退除役官兵輔導委員會農林遊憩區經營管理暨安全維護督導實施計畫」，督導並查核附屬農林遊憩區執行情形。</p>	第四處	<p>內政部、教育部、交通部、退輔會、農委會、相關部會行處局署</p>	<p>農林機構</p>	<p>列入焦點工作查核，每季至少辦理1次(103年12月31日)</p>	<p>修正 ※精進 措施</p>
11	<p>5. 合理包裝之促進</p> <p>(2) 從消費者保護及環境保護觀點從事產品開發、設計及包裝</p>	<p>要求附屬農林機構產品包裝，依環保相關規定，採用可回收、再利用等材質，減少環境污染與垃圾量。</p>	第四處	<p>環保署、相關部會行處局署</p>	<p>農林機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	

12	<p>6. 公平交易之促進</p> <p>(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制(含多層次傳銷)之交易型態,應持續加強消費者及業者交易風險控管及契約終止機制</p>	<p>附屬農林遊憩區發行之住宿券均於銀行設立專款專戶做為履約保證,並責成專人負責住宿券之管理及查核。</p>	<p>第四處</p>	<p>公平會、金管會、經濟部、教育部、體委會、相關部會行處局署</p>	<p>農林機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	
13	<p>(6)建構安全網路交易環境,防範消費者資料之不當取得、運用及外洩</p>	<p>附屬農林遊憩區依相關規定加強網路控管機制,並架設SSL加密機制,強化消費者對電子商務之信賴,並於每年工作輔訪時,將資訊安全列為焦點工作查核。</p>	<p>第四處 統計處</p>	<p>經濟部、內政部、法務部、交通部、衛生署、農委會、通傳會、金管會、相關部會行處局署</p>	<p>農林機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	
14	<p>(7)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者,應加強其經營、信用與隱私權保護之查核,暨消保法特種買賣之宣導</p>	<p>一、附屬農林遊憩區辦理郵購買賣(線上訂房)業務時,依相關規定加強網路控管機制,並架設SSL加密機制,強化消費者對電子商務之信賴。 二、三高山農場於網站上販售農特產品時,買受人資料均依隱私權保護相關規定辦理。</p>	<p>第四處</p>	<p>經濟部、相關部會行處局署</p>	<p>農林機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	

15	(10)加強消費詐騙之預防、因應與救濟	<p>一、各服務、安養機構依會頒規定訂定防騙工作計畫及防騙專案小組推展各項工作。並與地區內金融（郵局、國軍財務組、台灣銀行）、警政、調查、地方政府相關單位、醫院、會屬其他機構等建立聯繫通報網絡。另將防詐騙作為及成效，列入每半年工作輔訪焦點工作項目。</p> <p>二、篩選曾受騙或易受騙（如單身體弱、年邁獨居、神智不清等）榮民眷造冊，依實際狀況，將其列為特需（較需）照顧對象，服務人員（含志工）平時加強訪查宣導、囑託鄰里加強關照或協調轄區警局加強巡邏。</p> <p>三、運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目暨網站，以圖文、漫畫等方式，刊載相關法令、防詐騙案例、因應措施與救濟管道。</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第九處</p> <p>政風處</p>	<p>經濟部、內政部、法務部、交通部、衛生署、農委會、通傳會、金管會、相關部會</p> <p>行處局署</p>	<p>服務、安養、機構</p>	<p>經常辦理（103年12月31日）</p>	
----	---------------------	--	---	---	-----------------	-------------------------	--

16	<p>7. 扶植、獎助消費者保護團體</p> <p>(2) 加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作</p>	<p>一、各附屬機構訂閱消費者文教基金會出版之「消費者報導」月刊，以掌握最新消費常識，瞭解消費權益。另與地方消保團體或組織間之聯繫、意見交換及業務合作。</p> <p>二、透過與消保團體及其相關組織間之聯繫、意見交換及相關業務合作時，透過「榮光雙周刊」、「榮光電子報」及漢聲電臺「長青樹」節目協助登載暨宣導相關訊息。</p>	<p>第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處</p>	<p>各相關部會 行處局署</p>	<p>服務、安 養、訓 練、農 林、醫療 機構</p>	<p>經常辦理(103年12月31日)</p>	
17	<p>(3) 加強對消費者保護團體之獎、補助</p>	<p>一、本會及附屬機構持續訂閱消基會發行之「消費者雜誌」與民間團體出版有關「消費者報導」之刊物。</p> <p>二、本會及附屬機構不定期邀請消保團體實施消保法規及消保案例教育宣導。</p> <p>三、賡續配合行政院消保處「新生活系列宣導活動」，贊助部分宣導活動之經費。</p>	<p>第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處</p>	<p>各相關部會 行處局署</p>	<p>服務、安 養、訓 練、農 林、醫療 機構</p>	<p>持續加強辦理。(103年12月31日)</p>	<p>增列</p>

18	8. 協調處理消費爭議 (4) 檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範	各附屬機構不定期檢討有關消費事故相關規範，並配合主管機關法規適時修正。	第二處 第四處 第六處	各相關部會 行處局署	安養、農 林、醫療 機構	不定期辦理 (103年12月 31日)	
19	(5) 就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	各附屬機構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。	第二處 第四處 第六處	行政院(消保處)、相關部會行處局署	安養、農 林、醫療 機構	經常辦理(103 年12月31日)	
20	(7) 建立訴訟外消費爭議處理機制	本會及各附屬機構設置「消保業務承辦人」及「服務中心(台、室)」、「意見投訴箱」、「專線電話(語音系統)」等管道，提供消費者查詢資料、掛號、及其他相關諮詢服務，由專人解決消費者各種問題，定期檢討服務成效。	第二處 第三處 第四處 第六處	法務部、相關部會行處局署	安養、訓 練、農 林、醫療 機構	經常辦理(103 年12月31日)	
21	9. 推行消費者教育及宣導 (2) 結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	一、本會及各附屬機構每年運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家講演有關消保法規與政策，以強化員工消保知識及專業知能。 二、派員參加消保業務研習，吸取	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處	人事行政總處、經濟部、各相關部會行處局署	服務、安 養、訓 練、農 林、醫療 機構	一、每年至少辦理有關消保法規與政策講演50場次，參與	修正 ※精進 措施

		<p>相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育，相關消保宣導資料置放於服務台、就業服務站，供民眾及學員閱覽取用，另於公布欄公告周知。</p>	<p>第九處 人事處</p>			<p>人數 500 人次。 二、每年至少辦理 1 次消保業務研習。 (103 年 12 月 31 日)</p>	
22	<p>(3)加強對特定消費族群(如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民……等)之消費者保護教育及宣導</p>	<p>一、每年運用「與民有約榮民代表懇談會」、「榮民分區座談會」等各種集會及訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群如婦女、老人、身心障礙者、原住民、新住民…等之消費者保護教育宣傳。</p> <p>二、附屬機構利用每月工作會報機會，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>三、「榮光雙周刊」設「防騙走廊」專欄，針對老人及婦女等族</p>	<p>第一處 第二處 第四處 第六處 第九處 政風處</p>	<p>內政部、各相關部會行處 局署</p>	<p>服務、安養、訓練、農林、醫療機構</p>	<p>每年辦理外籍與大陸配偶生活適應成長營聯誼活動 22 場次、與民有約代表懇談會 20 場次及榮民分區座談會 390 場次。 (103 年 12 月 31 日)</p>	<p>修正 ※精進 措施</p>

		<p>群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉提升讀者消保及自我保護等意識，並同步於榮光電子報配合刊載；另協請「長青樹」廣播節目，配合宣導。</p> <p>四、利用本會全球資訊網「政風橋樑」專區，適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。</p>					
23	(5)妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	<p>一、運用「榮光雙周刊」、「榮光電子報」刊載各類型之消費爭議案例與紛爭解決法令及措施；另於漢聲電臺「長青樹」每週一至週五帶狀節目中不定時宣導周知。</p> <p>二、附屬機構利用每月工作會報機會，向員工進行消費者保護(含消費爭議)書面及口頭宣導。</p> <p>三、配合各項活動，如榮民節、就業媒合等，擴大向社會大眾宣導。</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第三處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p> <p>第九處</p> <p>人事處</p> <p>政風處</p> <p>秘書室</p>	各相關部會 行處局署	服務、安 養、訓 練、農 林、醫療 機構	經常辦理(103 年12月31日)	
24	(6)充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區	<p>一、本會及附屬機構網站設置「消保專區」連結至相關網站；其中「最新消息」亦適時刊登消保資訊，供民眾點閱。消保網</p>	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第三處</p>	各相關部會 行處局署	服務、安 養、訓 練、農 林、醫療	經常辦理(103 年12月31日)	

		<p>站設置及資料建置情形將列入工作輔訪焦點工作查核項目。</p> <p>二、另本會網站「政風橋樑」專區，定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。</p> <p>三、訓練中心網站適時公布招生及就業資訊提供學員參考，並提供相關訊息使學員瞭解受訓期間之相關權益。</p>	<p>第四處</p> <p>第六處</p> <p>第九處</p> <p>政風處</p> <p>統計處</p> <p>秘書室</p>		機構		
25	(7)推動消費者及業者之風險教育	本會及附屬機構辦理各類風險教育宣導及相關人員專業訓練時，適時納入針對消費者及業者之風險教育。	<p>第一處</p> <p>第二處</p> <p>第三處</p> <p>第四處</p> <p>第六處</p> <p>第九處</p>	各相關部會 行處局署	服務、安 養、訓 練、農 林、醫療 機構	配合辦理。 (103年12月 31日)	增列
26	<p>10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</p> <p>(1)輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範</p>	依循消保法規及主管機關政策，要求附屬機構遵循辦理，善盡社會責任。	第四處	各相關部會 行處局署	農林機構	經常辦理(103 年12月31日)	修正

27	(4)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中	附屬農林遊憩區對於住宿房客，自備洗髮精、沐浴乳、浴巾、毛巾、拖鞋、牙刷、牙膏等一次性備品，給予住宿優惠，以增加遊客永續、綠色消費之誘因，並納入年度工作輔訪焦點工作查核。	第四處	各相關部會 行處局署	農林機構	經常辦理（103年12月31日）	
28	(5)建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制，以及加強廢棄物和產品可回收部份的再利用	一、輔導附屬農林機構農特產品建立換貨制度，以利即時進行退換貨處理。 二、鼓勵附屬農林機構所生產之產品，依環保署相關規定，朝可回收、再利用等材質包裝，減少環境污染與製造垃圾量。	第四處	經濟部、環保署、國防部、 相關部會行 處局署	農林機構	不定期辦理 （103年12月 31日）	

彙整單位：秘書室 聯絡人：賴資雯 電話：02-27570571 傳真：02-27586775 E-mail：vac0235@mail.vac.gov.tw