

行政院國軍退除役官兵輔導委員會 100-101 年度消費者保護方案

序 號	計 畫 實 施 要 項 、 具 體 措 施	執 行 項 目	主 (協) 辦 單 位	有 關 機 關	地 方 負 責 單 位	年 度 預 定 進 度 (預 定 完 成 期 限)	備 註
1.	1. 安全衛生之維護與危險之防止： (2)加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核。	要求農林機構（含商圈、遊憩區與國民賓館等）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。	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（101年12月31日）	
2.	(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。	一、各農場針對高價值之茶葉等農產品，實施生產履歷及檢驗等管理機制，如有不符之產品，均以銷毀處置，並紀錄備查，朝有機農產品目標努力。 二、建立各榮（總）院醫療不良事件通報、處理及分析機制，營造安全就醫環境。	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（101年12月31日）	

3.	(4)加強含有毒性化學物質商品之安全管理及流向管控機制。	要求所屬醫療機構，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。	第六處	各相關部會 行處局署	醫療機構	經常辦理(101 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。	輔導所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(101 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。	要求會屬安養、訓練、農林及醫療機構等設備有致危險之虞者，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。	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(101 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。	要求會屬農林、醫療機構配合相關法規之規定及主管機關政策，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(101 年12月31日)	
7.	(10)建立已致危險之商品之通報及監控機制。	會屬農林、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。	第四處 第六處	各相關部會 行處局署	農林、醫療機構	經常辦理(101 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。	一、會屬農林、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。 二、要求農林機構所販售之票券均需含公共意外險。另販售之實體商品，除要求供應商應提供產品來源標示、投保公共意外責任附加保險—食品中毒責任附加條款以及相關品質保證證明外，另須建立損害賠償機制。	第四處 第六處	內政部、經濟部、新聞局、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(101年12月31日)	
9.	2. 正確標示與廣告真實： (2)加強商品有危險之虞者之警告標示之查核。	會屬農林、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。	第四處 第六處	經濟部、相關部會行處局署	農林、醫療機構	經常辦理(101年12月31日)	
10.	(3)加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合。	會屬農林、醫療機構針對委外或合作廠商除要求提供通過認證文件證明外，並要求廠商提供商品與服務明確之規格標示，加強管理。	第四處 第六處	內政部、國防部、教育部、經濟部、交通部、新聞局、環保署、衛生署、農委會、	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	

11.	(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。	一、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」，督導會屬農林機構執行。 二、不定期辦理所屬遊憩區區內危險地區普查及設立危險警告標示。 三、建立轄區公共設施維護管理機制，定期巡查，落實公共設施安全維護管理。	第四處	文建會、體委會、通傳會、相關部會行處局署 內政部、教育部、交通部、退輔會、農委會、相關部會行處局署	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	
12.	5. 合理包裝之促進 (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	要求所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。	第四處	環保署、相關部會行處局署	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	
13.	6. 公平交易之促進： (1)持續檢討研訂與消費	會屬安養、農林及醫療機構配合相關	第二處	各相關部會	安養、農	經常辦理(101	

	生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理使用查核。	法規之規定及主管機關政策，持續檢討研訂定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理使用查核。	第四處 第六處	行處局署	林、醫療機構	年12月31日)	
14.	(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項。	要求會屬安養、農林及醫療機構配合政府法規規定及政策，對已實施相當時間之定型化契約範本及依相關規定檢討應記載及不得記載事項。	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	經常辦理(101年12月31日)	
15.	(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，應研議建立消費者交易風險控管或契約終止機制。	一、本會所屬各遊憩區發售住宿券，專人負責管理及查核作業。 二、住宿券上登載之金額皆由本會全額保證，均無使用期限之限制。	第四處	公平會、金管會、經濟部、教育部、體委會、相關部會 行處局署	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	
16.	(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。	本會所屬農林機構依相關規定加強網路控管機制，並視需求架設SSL加密機制。	第四處 統計處	經濟部、內政部、法務部、交通部、衛生署、農委會、	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	

17.	(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。	要求農林機構與合作業者，須於線上訂購合作契約書中明訂：「應隨時提供與標的商品有關之各種最新資訊，包括提供標的商品最新訊息、售後服務、以及技術支援、保護購買者隱私權等」。並針對合作業者適時辦理查核。	第四處	通傳會、金管會、相關部會行處局署 經濟部、相關部會行處局署	農林機構	經常辦理（101年12月31日）	
18.	(10)加強消費詐騙之預防、因應與救濟。	一、本會各服務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。 二、各服務機構與地區內金融（郵局、國軍財務組）、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。 三、與國防部達成橫向整合，退休俸榮民及申請改支一次退伍金遺族發放退伍金餘額時，由國	第一處 第二處 第四處 第六處 第九處	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	服務、安養、農林、醫療機構	經常辦理（101年12月31日）	

19.	7. 扶植、獎助消費者保護團體： (2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作。	防部通（副）知各該管榮服處訪視進行防騙宣導。 四、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。 五、篩選曾受騙或易受騙（如單身體弱、年邁獨居、神智不清等）人員名冊，並將其列為特需（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。 配合消保團體或其組織間之聯繫、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。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處	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（101 年12月31日）	
-----	--	--	--	-----------------------	---	------------------------------	--

20.	8. 協調處理消費爭議： (3) 研議輔導企業自律性組織之消費爭議處理功能。	一、督導會屬安養、農林及醫療機構設置消費者服務專線，指定專人專責辦理消保業務，處理消費爭議及諮詢案件。 二、會屬醫療機構設置「病人安全」及「醫療糾紛處理」委員會，建立標準作業程序，適當處理醫病關係、病人安全及醫療糾紛，每月並於院務會報提報處理情形，確實提升醫療品質。	秘書室 第二處 第四處 第六處	經濟部、相關部會行處局署	安養、農林、醫療機構	不定期辦理 (101 年 12 月 31 日)	
21.	(4) 檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範。	不定期檢討本會安養、農林、醫療機構有關消費事故損害賠償相關規範，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 (101 年 12 月 31 日)	
22.	(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。	各機構設置消保業務承辦人，定期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	消保會、相關部會行處局署	安養、農林、醫療機構	經常辦理 (101 年 12 月 31 日)	
23.	(7) 建立訴訟外消費爭	本會及各附屬機構設置「消保業務	第二處	法務部、相關	安養、農	經常辦理 (101	

	議處理機制。	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。	第四處 第六處	部會行處局署	林、醫療機構	年12月31日)	
24.	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、辦理農林機構觀光服務、消費保險等相關實務與法律之講習，防杜影響商品與服務品質事件之發生。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處 人事處	人事局、經濟部、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(101年12月31日)	
25.	(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。	一、每年運用「與民有約」、「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。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處	內政部、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(101年12月31日)	

26.	(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。	二、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。 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週知。 二、利用各項宣導時機，實施消費爭議議題之宣導。	政風處 第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處 人事處 政風處 秘書室	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(101 年12月31日)	
27.	(6)充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區。	一、於本會全球資訊網「政風橋樑」之「政風電子報」專區，刊載最新消費保護資訊。 二、於本會暨附屬機構網站設置消保專區連結至相關網站。 三、於本會暨附屬機構網站「最新消息」適時刊登消保資訊，供民眾點閱。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 第九處 政風處 統計處 秘書室	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(101 年12月31日)	

28.	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略： (1)輔導鼓勵企業遵循社會責任相關規範。	依循消保法規及主管機關政策，鼓勵所屬機構遵循辦理，善盡社會責任。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處	經濟部、各相關部會行處局署	服務、安養、訓練、農林、醫療機構	經常辦理(101年12月31日)	
29.	(2)鼓勵業者開發具生態效率、低能源及低自然資源的綠色生活必需品及消費品，以及推動清潔生產。	鼓勵本會所屬機構或合作廠商產品，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	各相關部會行處局署	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	
30.	(4)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中。	本會於98至101年中程施政計畫，均將永續經營、消費理念及生態環保等納入，俾能確實保障榮民(眷)應有之權益。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 秘書室	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(101年12月31日)	

31.	(5)建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制。	會屬農場農特產品皆建立換貨制度，接獲遊客反映產品有任何問題時，即時進行換貨處理並且寄發道歉函。	第四處	經濟部、環保署、國防部、相關部會行處局署	農林機構	經常辦理(101年12月31日)	
32.	(6)研議將消費者保護教育與執行評估納入對企業之品質輔導、認證與獎勵。	將各機構消費者保護教育與執行成效納入本會推薦參加政府服務品質獎評選標準。	第一處 第二處 第三處 第四處 第六處 秘書室	經濟部、環保署、相關部會行處局署	服務、安養、訓練、農林、醫療機構	定期辦理(101年12月31日)	
33.	(7) 其他。	配合衛生署新制醫院評鑑制度，各級榮(總)院訂定預防醫療不良事件之措施及建立因應對策。	第六處	相關部會行處局署	醫療機構	經常辦理(101年12月31日)	

彙整單位：秘書室 聯絡人：葛晁菴 電話：02-27571314 傳真：02-27586775 E-mail：vac148423@mail.vac.gov.tw