

國軍退除役官兵輔導委員會 112 年度消費者保護方案

國軍退除役官兵輔導委員會 112 年度消費者保護方案

目 錄

(核心業務)

計畫目標 與實施策略	重 點 工 作	頁 碼
一、媒體關切		
1. 確保食品、商 品與服務安 全及品質	1.(1)醫療及農林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。	P 1
	1.(2)醫療及農林機構每半年實施消防安全檢查。	P 1
	1.(3)所屬農林機構於連續假期前，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。	P 2
2. 消費資訊充 分、正確及透 明	2.(1)輔導農林機構推動有機農產品驗證制度，確保農產品健康與安全。	P 2
	2.(2)輔導農林機構落實農產品履歷制度。	P 2
	2.(3)委託農產品農藥殘留檢測中心進行檢測，取得農林機構產銷履歷認證。	P 2
	2.(4)農林機構旅遊住宿等優惠專案資訊於官網中公開發露，確實維護消費者「知」的權利。	P 3

二、民怨較多

5. 重視特定消費族群權益	5.(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。	P 3
	5.(2)推廣高齡榮民財產信託制度，強化宣導作為。	P 3
	5.(3)各榮家辦理用藥安全講座，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 3
	5.(4)醫療機構取得高齡友善健康照護機構認證。	P 3
	5.(5)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。	P 4
	5.(6)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 4
6. 消費者教育之推行	6.(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。	P 4
	6.(2)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 4
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理	6.(3)服務機構及安養機構官網均設置消費者服務專區。	P 5
	6.(4)不定期宣導消保活動，並將消保資訊轉貼於臉書等社群媒體，加強宣導成效。	P 5
	6.(5)農林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。	P 5
8. 擘劃因應新興議題及行政監督	8.(1)農林機構於線上直播時，皆提供官網購物專區訂購商品，並揭露退換貨資訊。	P 5
	8.(2)農林機構線上刷卡皆設網路SSL加密機制，防止交易資料外洩。	P 5

(非核心業務)

計畫目標 與實施策略	具 體 措 施	頁 碼
1. 確保食品、 商品與服務 安全及品質	1. (1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	P 6
	1. (2)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，加強並落實管理及查核。	P 7
	1. (3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	P 7
	1. (7)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，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)。	P 7
	1. (8)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制(含監控及資訊揭露)。	P 8
	1. (9)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(含醫療院所)。	P 8
	1. (10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	P 8
	1. (11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	P 9
2. 消費資訊充 分、正確及 透明	2. (1)加強商品與服務及觀光遊憩區、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，並檢討修訂其規範。	P 9
	2. (2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	P 9
	2. (3)加強食品、有機食品及農產品履歷、產地之標示資訊及其真實性。	P 10

	2. (4)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	P 10
	2. (5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	P 10
	2. (7)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其應遵守消保法第18條告知資訊之提供、7日無條件解約權及通訊交易合理例外情事相關規定之管理及查核。	P 10
3. 促進交易自由與公平	3. A. (1)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，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	P 10
A. 促進公平交易	3. A. (2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	P 11
	3. A. (3)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	P 11
	3. A. (7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失。	P 11
	3. A. (8)防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。	P 12
3. 促進交易自由與公平	3. B. (1)促進消費者獲得基本商品與服務之提供。	P 12
B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持	3. B. (2)針對民生必需品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。	P 13
	3. B. (3)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。	P 13
	3. B. (5)推行、輔導及建立商品與服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制(網站)等制度，促進價格資訊的透明化。	P 13
	3. B. (6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費或逐步加價)，加強規範及查處。	P 13
4. 持續推動永續消費	4. (2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、採購、包裝及使用。	P 13
	4. (3)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)。	P 13
	4. (6)整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)。	P 14

5. 重視特定消費族群權益	5. (1) 針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	P 14
	5. (2) 鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。	P 15
	5. (3) 研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善服務標章制度。	P 15
	5. (4) 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受不當損失。	P 16
6. 消費者教育之推行	6. (1) 針對不同年齡層，加強教育宣導，並強化數位交易、通訊交易消費者權益之教育。	P 16
	6. (4) 開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)，實施消費者教育。	P 17
	6. (5) 各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	P 18
	6. (6) 加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	P 18
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理	7. (1) 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。	P 19
	7. (2) 建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	P 19
	7. (3) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	P 19
	7. (5) 建立消費爭議諮詢、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者)，並研議改進策略及揭露資訊。	P 20
8. 擘劃因應新興議題及行政監督	8. (2) 關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	P 20
	8. (3) 針對網路直播行銷、薦證，加強消費者權益保護措施。	P 20
	8. (4) 持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	P 20

8.(8)其他新興消費議題，例如：數位經濟下之消費者使用足跡、個人資料保護等。

P 20

國軍退除役官兵輔導委員會 112 年度消費者保護方案(核心業務)

序號	計畫目標 與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質。	維護醫療及農林機構室內公共安全，落實管理及查核作業。	(1) 醫療及農林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。 (2) 醫療及農林機構每半年實施消防安全檢查。	醫療機構辦理消防演練場次。 農林機構辦理消防演練場次。	15場次	就醫處 (延續性指標)
					6場次	事業處 (新增指標)

		連續假期交通疏運及大量人潮安全管理。	(3)所屬農林機構於連續假期前，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	事業處 (新增指標)
2	消費資訊充分、正確及透明。	推動農林機構產品履歷驗證制度，並積極取得產銷履歷認證。	(1)輔導農林機構推動有機農產品 驗證制度 ，確保農產品健康與安全。 (2)輔導農林機構落實農產品 履歷制度 。 (3)委託農產品農藥殘留檢測中心進行檢測，取得農林機構產銷履歷認證。	農林機構辦理有機農產品驗證或產銷履歷認證項數。	7項	事業處 (延續性指標)

3		充實農林機構消費訊息。	(4)農林機構 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。	農林機構官網公開揭露旅遊住宿等優惠專案資訊則數。	12則	事業處 (延續性指標)
二、民怨較多						
4	重視特定消費族群權益。	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。 (2)推廣高齡榮民 財產信託 制度，強化宣傳作為。	配合各項集會或活動時機 宣導消費詐騙 及推廣高齡榮民財產信託制度場次。	76場次	服照處 (延續性指標)
			(3)各榮家辦理 用藥安全 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。	辦理 用藥安全 講座，強化住民正確用藥意識。	44場	就養處 (延續性指標)
			(4)醫療機構取得 高齡友善健康照護 機構認證。	醫療機構取得 高齡友善健康照護 醫療認證機構數。	15所	就醫處 (延續性指標)

			<p>(5) 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。</p> <p>(6) 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>	各級榮院辦理出院準備銜接長照服務人數。	3,000人	就醫處 (延續性指標)
5	消費者教育之推行。強化消費者諮詢及爭議之處理。	推行所屬機構消保與金融教育，並強化消費者諮詢及爭議處理管道。	<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。</p> <p>(2) 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>安養機構辦理金融教育講座場次。</p> <p>服務機構辦理金融教育講座場次。</p>	16場次	<p>就養處 (延續性指標)</p> <p>服照處 (延續性指標)</p>

			(3)服務機構及安養機構 官網 均設置 消費者服務專區 。 (4)不定期 宣導 消保活動，並將消保資訊轉貼於 臉書等社群媒體 ，加強 宣導 成效。	安養機構 官網 設置 消費者服務專區 ，並轉貼 宣導 或 活動 資訊於 臉書等社群媒體 則數。 服務機構 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 則數。	176則 228則	就養處 (延續性 指標) 服照處 (延續性 指標)
			(5)農林機構發生 消費爭議 時，請員工立即 通報 相關主管，並 協助處理 爭議。	針對農林機構 服務、商品 或 設施 等 爭議 及 投訴 之 平均處理(回復) 天數。	3天	事業處 (延續性 指標)
6	擘劃因應新興議題及行政監督。	加強農林機構 產品網路直播 行銷之 消費者權益保護 措施。	(1)農林機構於 線上直播 時，皆提供 官網購物 專區 訂購 產品，並揭露 退换货 資訊。 (2)農林機構 線上 刷卡皆設 網路SSL加密 機制，防止 交易 資料外洩。	農林機構 線上直播 相關 產品 時，以 官網 為 預購 或 購買 管道揭露 資訊 則數。	7則	事業處 (延續性 指標)

彙整單位：國軍退除役官兵輔導委員會 聯絡人：吳廷敬 電話：(02)27571319 傳真：(02)27586775
E-mail：vac027754@mail.vac.gov.tw

國軍退除役官兵輔導委員會 112 年度消費者保護方案(非核心業務)

序號	計畫目標與實施策略 具體措施	執 行 項 目	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
1. 確保食品、商品與服務安全及品質				
1	(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	<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>1、經常辦理(112年12月31日)。</p> <p>2、所屬農林機構每月對營運點進行安全維護督導作業並記錄備查。</p>	就養處 就醫處 事業處

		4、所屬農林機構依據「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；危險區域則應明確標示並設立防護措施，同時嚴防危險品進入遊憩區。		
2	(2)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，加強並落實管理及查核。	所屬農林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。	所屬農林機構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。	事業處
3	(3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	本會依衛福部所訂之「醫療廢棄物共同清除處理機構管理辦法」及環保署相關規定，要求所屬醫療機構建立管控機制，妥善處理廢棄物清理，包括廢棄物貯存、清除、處理及流向追蹤管理，並配合地方環保單位監控毒性物質處理。	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處
4	(7)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，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、所屬醫療機構依據「災害緊急通報作業規定」、「防災業務計畫」及「災害防救手冊」訂定相關作業流程，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、消防及地震演練等；另每半年實施消防安全檢查。 2、所屬農林機構於連續假期前，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	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處 事業處

		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。		
5	(8)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制(含監控及資訊揭露)。	所屬農林機構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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
6	(9)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(含醫療院所)。	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，以強化商品及服務安全。 2、所屬農林機構依本會核定之「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。	1、經常辦理(112年12月31日)。 2、所屬農林機構每月至少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。	就醫處 事業處
7	(10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或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、所屬醫療機構均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。	經常辦理(112年12月31日)。	就養處 就醫處 事業處

		<p>3、所屬醫療機構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，以維護消費者權益。</p> <p>4、所屬農林機構均依規定投保公共意外險。</p>		
8	(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	<p>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。</p> <p>2、所屬安養、醫療及農林機構，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。</p>	各所屬服務、安養、醫療及農林機構，每年至少辦理1次系統查核作業。	服照處 就養處 就醫處 事業處
2. 消費資訊充分、正確及透明				
9	(1)加強商品與服務及觀光遊憩區、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，並檢討修訂其規範。	<p>1、所屬醫療機構不定期指派專人查核有危險之虞之商(藥)品是否附具警告標示，並適時公告加強宣導。</p> <p>2、所屬農林機構依據「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。</p>	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處 事業處
10	(2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資	1、所屬安養、醫療及農林機構將安(養)護、床位病房、旅遊住宿與遊憩及餐飲食等價格資訊，公	經常辦理(112年12月31日)。	就養處 就醫處

	訊透明度。	關於該機構全球資訊網，以維護消費者權利。 2、所屬農林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。		事業處
11	(3)加強食品、有機食品及農產品履歷、產地之標示資訊及其真實性。	本會輔導所屬農林機構推動有機農產品驗證及農產品履歷驗證制度。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
12	(4)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	所屬農林機構於官網公告各房型之房間數及訂房狀況。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
13	(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	所屬農林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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
14	(7)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其應遵守消保法第18條告知資訊之提供、7日無條件解約權及通訊交易合理例外情事相關規定之管理及查核。	1、所屬農林機構辦理通訊交易(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、所屬農林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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
3. 促進交易自由與公平				
A. 促進公平交易				
15	(1)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，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	1、所屬安養及農林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。	經常辦理(112年12月31日)。	就養處 事業處

		<p>3、所屬農林機構之各項服務工作，持續配合觀光主管機關訂定之各項「定型化契約」規範辦理，並建立標準作業流程(SOP)及檢核表，俾利落實複查。</p> <p>4、所屬農林機構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，並建立標準作業流程(SOP)及檢核表，俾利落實複查。</p>		
16	(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	所屬農林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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
17	(3)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	所屬農林機構針對各申訴事件及顧客滿意度調查進行檢討，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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
18	(7)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)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、安養及醫療機構依會頒規定，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</p>	<p>1、各所屬服務、安養、醫療及農林機構配合各項集會、活動及訪視等時機，宣導防範詐騙常識，每年至少60萬人次。</p> <p>2、本會運用報章、媒體宣導消保、防詐騙等訊息及相</p>	<p>服照處</p> <p>就養處</p> <p>就醫處</p> <p>事業處</p> <p>行政處</p> <p>政風處</p>

		<p>院及所屬其他機構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消費安全等相關報導。</p> <p>4、所屬醫療機構於門診、住院及志工服務櫃檯提供消費者查詢醫療衛生資訊。</p> <p>5、所屬農林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>6、本會運用「榮光雙周刊」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、因應措施及救濟管道。</p> <p>7、本會於全球資訊網「廉政專區」定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。</p>	<p>關因應與救濟管道，每年至少25則。</p>	
19	(8)防範顯失公平定型化契約之濫用，及導正不當行銷或不公平競爭等商業行為。	<p>所屬農林機構依主管機關所發布之定型化契約辦理；於辦理促銷等活動時亦明確標示價格，並禁止惡意哄抬價格等情事發生。</p>	<p>經常辦理(112年12月31日)。</p>	<p>事業處</p>
<p>3. 促進交易自由與公平</p> <p>B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持</p>				
20	(1)促進消費者獲得基本商品與服務之提供。	<p>所屬農林機構於賣場及網路商城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；同時要求農場將旅遊住宿、遊憩及餐飲食等價格資訊</p>	<p>經常辦理(112年12月31日)。</p>	<p>事業處</p>

		公開於該機構之全球資訊網，以維護消費者權利。		
21	(2)針對民生必需品、農產品價格異常，適時採取市場調節、查處或資訊揭露等因應對策。	所屬農林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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
22	(3)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。	已完成。	事業處
23	(5)推行、輔導及建立商品與服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制(網站)等制度，促進價格資訊的透明化。	所屬農林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公開，價格如有異動亦隨時於官網公告，以維護消費者權利。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
24	(6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費或逐步加價)，加強規範及查處。	所屬農林機構於賣場及網路商城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等情事發生。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
4. 持續推動永續消費				
25	(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、採購、包裝及使用。	本會鼓勵所屬農林機構生產之產品依環保署相關規定，使用可回收、再利用等材質包裝，以減少環境汙染及製造垃圾。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
26	(3)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)。	本會鼓勵所屬農林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。	1、經常辦理(112年12月31日)。 2、三高山農場均取得環保旅館標章	事業處

			。	
27	(6)整合政府、民間、企業及學校資源，針對不同對象辦理永續消費教育(例如減塑、節能等)。	<ol style="list-style-type: none"> 1、本會及所屬機構均落實執行能(資)源節約工作，並確保目標達成。 2、所屬服務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，運用集會時對員工及學員實施消費教育，並將宣導資料置放於就業站服務臺，供民眾及學員閱覽取用；另於公布欄公告周知。 4、所屬農林機構運用跑馬燈、電子看版及公布欄等加強宣導，並放送永續消費等相關議題與消保法律宣導條文等相關訊息。 5、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。 	經常辦理(112年12月31日)。	綜規處 服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處
5. 重視特定消費族群權益				
28	(1)針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。	<ol style="list-style-type: none"> 1、本會及所屬機構派員參加消保業務研習，吸取相關資訊及經驗，並利用會報等集會時間對員工實施宣導教育；此外於服務臺、就業服務站等放置相關消保宣導資料，供民眾及學員閱覽取用，另於公布欄公告周知。 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 	1、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：	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處

		<p>書面及口頭宣導教育。</p> <p>3、所屬服務機構每年均運用「退除役官兵代表懇談會」、「服務區座談會」等各種集會及訪視榮民眷時機，加強辦理弱勢消費族群之消費者保護教育宣傳。</p> <p>4、本會「榮光雙周刊」針對高齡者等族群，宣導各類型之消保陷阱及詐騙手法，藉以提升讀者消保及自我保護等意識，並於榮光電子報配合同步刊載；另協請「長青樹」廣播節目配合宣導。</p> <p>5、本會利用全球資訊網「廉政專區」適時宣導弱勢消費族群之消費者保護教育。</p>	<p>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、農林機構至少20場次及醫療機構至少44場次。</p> <p>2、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>	政風處
29	(2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。	<p>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；3所榮總針對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)。</p> <p>2、本會要求所屬農林機構於服務臺指派專人提供高齡者及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。</p>	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處 事業處
30	(3)研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善服務標章制度。	1、所屬醫療機構取得高齡友善健康照護機構認證。	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處 事業處

		2、本會持續要求所屬農林機構於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，目前三高山農場均取得環保標章旅館。		
31	(4)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受不當損失。	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。	服照處 就養處
6. 消費者教育之推行				
32	(1)針對不同年齡層，加強教育宣導，並強化數位交易、通訊交易消費者權益之教育。	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保法規與政策；另邀請金融監督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、所屬農林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。	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16場次	服照處 就養處 事業處

			，以提升住民金融消費專業知能。 3、經常辦理(112年12月31日)。	
33	(4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)，實施消費者教育。	<p>1、本會及所屬機構每年均運用員工在職教育、新進人員訓練及集會等時機，邀請學者專家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。</p> <p>3、各所屬機構透過官網、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>4、所屬農林機構辦理觀光服務、消費保險等相關實務與法律講習，以防杜可能影響商品與服務品質等事件發生。</p> <p>5、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；另於漢聲電臺「長青樹」每週節目中不定時宣導周知。</p>	<p>1、各服務、安養、訓練、醫療及農林機構，每年至少辦理1場次教育訓練。</p> <p>2、各所屬機構每年均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4場次、醫療機構至少44場次及農林機構至少24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</p>	<p>服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處 人事處 政風處</p>

			息及相關因應與救濟等管道，每年至少刊載25則消保資訊。	
34	(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	<ol style="list-style-type: none"> 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資料建置情形列入工作輔訪焦點之工作查核項目。 2、本會運用「榮光雙周刊」刊載各類消保訊息，定期充實消費資(警)訊。 3、本會於全球資訊網「廉政專區」定期更新並充實防詐騙宣導等資訊。 	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。	綜規處 服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處 政風處
35	(6)加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	<ol style="list-style-type: none"> 1、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，以強化員工消保知識及專業知能。 2、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，提升相關消保知識與專業知能。 3、所屬農林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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、各所屬服務機構每年至少辦理1場次教育訓練。 2、經常辦理(112年12月31日)。 	服照處 就養處 事業處
7. 強化消費者諮詢及爭議之處理				

36	(1) 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。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3、所屬農林機構於官方網站、會本部「政風橋樑」及其他相關消保資訊網站均附有連結，適時刊登旅遊與消保資訊，供民眾點閱。</p>	<p>1、各所屬服務機構配合各項集會或活動，協調金管會派遣講師到場授課，每年至少2場次。</p> <p>2、經常辦理(112年12月31日)。</p>	服照處 就養處 事業處
37	(2) 建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	本會及所屬機構(如醫療機構設置醫療糾紛處理委員會)，不定期檢討有關消費事故損害賠償機制等相關規範，並配合主管機關法規適時修正。	經常辦理(112年12月31日)。	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處
38	(3) 落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	<p>1、本會及所屬機構不定期檢討有關消費事故等相關規範，並配合主管機關法規適時修正。</p> <p>2、農林機構針對案件發生時，立即要求員工通報相關單位，並由專責人員協助處理爭議。</p> <p>3、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</p>	經常辦理(112年12月31日)。	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處

		成效與有關消費事故之處理。		
39	(5)建立消費爭議諮詢、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者)，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。	經常辦理(112年12月31日)。	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處
8. 擘劃因應新興議題及行政監督				
40	(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	所屬農林機構於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；農林機構針對線上刷卡服務皆設有網路SSL加密機制，以防止交易資料外洩。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
41	(3)針對網路直播行銷、薦證，加強消費者權益保護措施。	遊客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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處
42	(4)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(Android&iOS)，並取得資安憑證。	經常辦理(112年12月31日)。	就醫處
43	(8)其他新興消費議題，例如：數位經濟下之消費者使用足跡、個人資料保護等。	遊客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。	經常辦理(112年12月31日)。	事業處

彙整單位：國軍退除役官兵輔導委員會 聯絡人：吳廷敬 電話：(02)27571319 傳真：(02)27586775

E-mail：vac027754@mail.vac.gov.tw