

行政院消費者保護會 113 年 12 月 20 日第 90 次會議通過

行政院 114 年 1 月 13 日院臺消保長字第 1135026905 號函頒實施

## **國軍退除役官兵輔導委員會 114 年度消費者保護方案**

## 目錄

### 核心業務

1. 維護醫療及農場機構室內公共安全，落實管理及查核作業
2. 農場機構連續假期交通疏運及大量人潮安全管理
3. 充實農場機構消費訊息
4. 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
5. 加強農場機構產品網路行銷之消費者權益保護措施
6. 強化消費者諮詢及爭議處理管道
7. 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
8. 推行所屬機構消保與金融教育

### 非核心業務

1. 確保食品、商品與服務安全及品質
2. 消費資訊充分、正確及透明
3. 促進交易自由與公平
  - A. 促進公平交易
  - B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持
4. 持續推動永續消費
5. 健全數位消費環境
6. 強化消費者諮詢及爭議之處理
7. 重視特定消費族群權益
8. 消費者教育之推行
9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督

國軍退除役官兵輔導委員會 114 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	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
1	1.確保食品、商品與服務安全及品質	維護醫療及農場機構室內公共安全，落實管理及查核作業。	(1)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。 (2)醫療及農場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。 農場機構辦理消防演練場次。	30場次 5場次	1.具體措施 1.(1) 2.延續性指標 (111年起) 3.就醫處 1.具體措施 1.(1) 2.延續性指標 (112年起) 3.事業處
		農場機構連續假期交通疏運及大量人潮安全管理。	(3)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.具體措施 1.(7) 2.延續性指標 (112年起) 3.事業處
		充實農場機構消費訊息。	(1)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則數。	47則	1.具體措施 2.(1) 2.延續性指標 (111年起) 3.事業處
2	2.消費資訊充分、正確及透明	充實農場機構消費訊息。	(1)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則數。	47則	1.具體措施 2.(1) 2.延續性指標 (111年起) 3.事業處

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
		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。	(2) 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。 (3) 輔導農場機構落實農產品履歷制度。 (4) 委託農產品農藥殘留檢測中心進行檢測，取得農場機構產銷履歷認證。	農場機構辦理或維持有機農產品驗證或產銷履歷認證項數。	7項	1.具體措施 2.(3) 2.延續性指標 (111年起) 3.事業處
3	5.健全數位消費環境	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，並揭露退换货資訊。 (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.具體措施 5.(3) 2.延續性指標 (113年起) 3.事業處
4	6.強化消費者諮詢及爭議之處理	強化消費者諮詢及爭議處理管道。	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。	針對農場機構服務、商品或設施等爭議及投訴之平均處理(回復)天數。	3天	1.具體措施 6.(5) 2.延續性指標 (111年起) 3.事業處
5	7.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。	93場次	1.具體措施 7.(3) 2.延續性指標 (111年起) 3.服照處
			(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。	78場	1.具體措施 7.(3) 2.延續性指標 (111年起) 3.就養處

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指標(KPI)	目標值	備註
			(4)醫療機構取得健康醫院認證。	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)認證機構數。	15所	1.具體措施 7.(2) 2.延續性指標 (113年起) 3.就醫處
			(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。 (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。	各級榮院辦理出院準備銜接長照服務人數。	3,946人次	1.具體措施 7.(2) 2.延續性指標 (111年起) 3.就醫處
6	8.消費者教育之推行	推行所屬機構消保與金融教育。	(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。 (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。	安養機構辦理金融教育講座場次。 服務機構辦理金融教育講座場次。	60場次 38場次	1.具體措施 8.(1) 2.延續性指標 (111年起) 3.就養處 1.具體措施 8.(1) 2.延續性指標 (111年起) 3.服照處
			(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。	387則	1.具體措施 8.(3) 2.延續性指標 (111年起) 3.就養處

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效 指標(KPI)	目標值	備註
				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。	244則	1.具體措施 8.(3) 2.延續性指標 (111年起) 3.服照處

## 國軍退除役官兵輔導委員會 114 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及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
<b>1.確保食品、商品與服務安全及品質</b>				
1	(1) 加強對食品(含食品添加物等)、藥品、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，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(<math>\beta</math>-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>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>1、經常辦理(114年12月31日)。</p> <p>2、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>	就養處 就醫處 事業處
2	(2) 針對非實體店面	所屬農場機構對於商品供應	所屬農場機構每	事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	、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。	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。	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。	
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)、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。	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 (114 年 12月31日)。	就醫處
4	(6)加強賣場、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，並檢討修訂相關規範。	1、所屬醫療機構定期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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	就醫處 事業處
5	(7)針對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、所屬醫療機構依空氣品質檢測相關規定，辦理空氣品質管理及監測作業。 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	經常辦理 (114 年 12月31日)。	就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		及客房服務擬定大量人潮安全管理計畫，並事先進行演練。		
6	(8)建構食品、商品及服務之市場監督、瑕疵或事故發生之通報及預警制度，並健全下架、召回、回收、銷毀、維修、退換貨或停止服務制度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3、所屬農場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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、經常辦理(114年12月31日)。</li> <li>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。</li> </ol>	就醫處 事業處
7	(9)針對致生損害嚴重之虞或影響人數為多之食品、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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4、所屬農場機構均依規定投保公共意外險或產品責任險。</li> </ol>	經常辦理 (114年12月31日)。	就養處 就醫處 事業處
8	(10)加強企業經營	1、所屬服務機構對於退除役	各所屬服務、安養	服照處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	者對消費者個人資料(含隱私權)保護及金融交易(例如信用卡、第三方支付、線上及行動支付等)安全之監督、管理與查核。	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。	、醫療及農場機構，每年至少辦理1次系統查核作業。	就養處 就醫處 事業處
2.消費資訊充分、正確及透明				
9	(1)推行食品、商品及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，以促進價格資訊的透明化。	所屬農場機構之相關旅遊住宿、遊憩及餐飲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 (114 年 12月31日)。	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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	就養處 就醫處 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。	本會輔導所屬農場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 (114 年 12月31日)。	事業處
12	(4)針對商品與服務之不實廣告、標示及宣稱，加強管理、查核(處)	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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	1. 事業處 2. 與非核心業務具體措施 3.A.(5)、

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	及宣導。			3.B.(1) 、 3.B(5) 內 容 相近，爰予以 整併。
13	(5)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)、使用年限等之管理與查核。	所屬農場機構於官網公告各房型之房間數及訂房狀況。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	事業處
14	(6)針對商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、網路廣告、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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	就醫處 事業處
15	(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條告知消費資訊之提供規定之管理及查核。	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。	經常辦理 (114 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				
16	(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，並落實宣導、查核及處罰。	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	經常辦理 (114 年 12月31日)。	就養處 就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		<p>於各榮家官網，供消費者下載運用。</p> <p>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。</p> <p>4、所屬農場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>5、所屬農場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>		
17	(2)強化預付型、遞延性商品(服務)及會員制等交易之風險管控、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。	經常辦理 (114年12月31日)。	事業處
18	(3)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。	經常辦理 (114年12月31日)。	事業處
19	(4)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。	所屬農場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 (114年12月31日)。	事業處
20	(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻	1、所屬服務機構針對曾受騙或易受騙(如單身體弱、	1、各所屬服務、安養、醫療及農場	服照處 就養處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	<p>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。</p>	<p>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防騙相關報導及資訊。</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>6、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>7、本會於全球資訊網「廉政</p>	<p>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、防詐騙等訊息及相關因應與救濟管道，每年至少25則。</p>	<p>就醫處 事業處 行政處 政風處</p>

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		專區」適時更新並充實防詐騙宣導等資訊。		
3.促進交易自由與公平				
B.促進自由公平競爭及合理價格之維持				
21	(2)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。	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。	經常辦理 (114 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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	事業處
4.持續推動永續消費				
23	(1)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，減少製造或使用一次性用品及選購對環境友善之產品。	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，推推助造林地維護與撫育管理工作，致力推動環保、生態、永續發展。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	事業處
24	(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品(例如食品器具及容器、商品等)之開發、設計、採購、包裝及使用。	本會鼓勵所屬農場機構生產之產品，均需符合環保署相關規定，以減少環境汙染及製造垃圾。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	事業處
25	(4)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	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。	經常辦理 (114 年 12月31日)。	事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	。			
26	(5)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。	1、經常辦理(114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)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，俾利消費者、企業、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(例如永續觀光、新能源交通)之發展。	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導條文等相關訊息。	經常辦理 (114年12月31日)。	事業處
28	(7)整合政府、民間、企業及學校資源，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。	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，推動用水、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等活動時機辦理永續教育。 4、所屬農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等加強宣導，並放送永續消費等相關議題與相關法律宣導條文等訊息。 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 (114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
29	(1)加強企業經營者	1、所屬醫療機構為執行通訊	經常辦理(114年	就醫處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	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護等相關機制與措施。	診療，依通訊診察治療辦法擬具通訊診療實施計畫，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。	12月31日)。	事業處
30	(2)強化數位市場監理與執法技術，並積極查處不當行銷、不實廣告、顯失公平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。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
31	(3)輔導、管理網路平臺，強化資訊揭露及爭議協處。	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(114年12月31日)。	就醫處 事業處
32	(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(114年12月31日)。	就醫處
33	(5)健全數位環境，強化消費者對數位消費安全(含個人資料保護與資訊安全防護)之認知。	1、所屬醫療機構為執行通訊診療，除有急迫之情形者，應取得通訊診療對象之知情同意，並簽具告知同意書。 2、所屬農場機構運用跑馬燈、電子看板及公布欄等	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		加強宣導消保法律條文等相關訊息；農場機構線上刷卡功能均設有網路SSL加密機制，以防止交易資料外洩。		
6.強化消費者諮詢及爭議之處理				
34	(1)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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3、所屬農場機構於官方網站、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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2、經常辦理(114年12月31日)。</li> </ol>	服照處 就養處 事業處
35	(2)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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>	經常辦理(114年12月31日)。	服照處 就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		助處理爭議。		
36	(3)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。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
37	(4)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(114年12月31日)。	服照處 就養處 就醫處 事業處
38	(5)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	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。 2、農場機構於案件發生時，立即要求通報相關單位，並由專責人員協助處理爭議。 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，並定期檢討服務成效與有關消費事故之處理。	經常辦理(114年12月31日)。	服照處 就養處 就醫處 事業處
39	(6)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	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	經常辦理(114年12月31日)。	服照處 就養處 就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	括對特定消費族群) , 並研議改進策略及揭露資訊。	公布周知。		
40	(7)研議推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛處理機制(含線上及非線上訴訟外等) , 並完備相關法令制度。	1、配合主管機關法規修正 , 所屬服務機構法律顧問 , 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。	經常辦理(114年12月31日)。	服照處 就醫處 事業處
7.重視特定消費族群權益				
41	(1)加強防制企業經營者對特定消費族群進行不當勸誘之銷售行為。	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)進行消費者保護書面及口頭宣導教育。 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。 4、本會「榮光雙周刊」針對高齡者等族群 , 宣導各類	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。 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	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處 政風處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		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。 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。	則。	
42	(2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之商品、服務、消費措施、標示(章)、消費環境與適切消費諮詢等相關服務。	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。	經常辦理 (114年12月31日)。	就醫處 事業處
43	(3)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，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。	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
44	(4)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劃建立監督機制，	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。 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	經常辦理 (114年12月31日)。	就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	及鼓勵企業經營者為商品、服務之友善包裝與說明。	務，目前三高山農場均取得環保標章旅館。		
45	(5)兒童及少年消費生活保護相關措施			
	(5.1)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)。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處
	(5.2)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，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、費用產生之方法。	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。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
	(5.3)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個人資料保護	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。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	政策。			
8.消費者教育之推行				
46	(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、通訊交易等消費者權益之教育。	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。	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，以提升住民金融消費專業知能。 3、經常辦理(114年12月31日)。	服照處 就養處 事業處
47	(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，規劃並加強相關消費者教育。	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。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
48	(3)充實消費資訊，並於機關網站設置消費者服務專區網頁，及加強機關內部人員消費者教育訓練。	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。	1.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。 2.各所屬服務機構每年至少辦理1場次教育訓	綜規處 服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
		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、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。 4、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。 5、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。	練。 3、經常辦理(114年12月31日)。	
49	(4)加強各級學校教師及各類教育人員消費者教育，並鼓勵設計、發展或運用消費者保護教育教材或教案。	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訊。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 統計處 行政處
50	(5)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。	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	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
51	(6)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	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。	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。 2、各所屬機構每年均運用各類	服照處 就養處 就業處 就醫處 事業處 行政處 人事處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	等)實施消費者教育。	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。 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。 4、所屬農場機構辦理觀光服務、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。 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。	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。 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。	
52	(8)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、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。 2、所屬農場機構於明顯處設立意見信箱，以利民眾反映。	經常辦理(114年12月31日)。	就醫處 事業處
9.擘劃因應新興消費議題及行政監督				
53	(4)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。	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。	經常辦理 (114年12月31日)。	事業處
54	(5)其他新興消費議題(例如預購集資消費、線上服務之創新、暗黑商業模式(Dark	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	經常辦理 (114年12月31日)。	就醫處 綜規處

序號	計畫目標與實施策略及其具體措施	執行項目	年度預定進度 ( 預定完成期限 )	備註
	Patterns) 之 遏止、先買後付、商品維修權、世界消費者日主題等) 之關注與研析。	<p>興醫療議題知識。</p> <p>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。</p>		