

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

## 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 (<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</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、退換貨或停止</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( $\beta$ -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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<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附有連結,適時刊登旅遊與消保資訊,供民眾點</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 安養機構結合金管會資源,辦理金融教育講習。</li> <li>3. 農場機構於官方網站刊登旅遊與消保資訊。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1: 5-1 5-2</li> <li>2: 5-1 5-2</li> <li>3: 5-1 5-2</li> </ol>	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，以減少環境污染及製造垃圾。	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，以減少環境污染及製造垃圾。	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、</li> </ol>	<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、	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<p>1：7-1</p> <p>2：7-1</p>	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者教育	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>	行政處、人事處 新增指標：1、2、3
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>	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
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"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年檢視及研議提高安養機構占床率。</li> <li>2. 每年檢視及研議提高籌設幼兒托育設施場地。</li> </ol>	<p>1：8-3</p> <p>2：8-3</p>	就養處、人事處新增指標：1、2