交通部 106-108 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
(1)加強對商(食、藥)品、醫療器材、菸酒、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動之安全疑慮(尤其針對高齡者、身心障礙者等特定族群)及環境影響的查驗管控,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。	1
(3)針對校園、商圈、觀光休閒地區以及非實體店面之商品與服務,加強並落實管理及查核。	3
(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,並促進其替代性物質的發展。	3
(8)針對短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之室內外消費場所或活動,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)。	4
(9)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)。	5
(10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	6
(11)加強第三方支付、線上及行動支付等金融交易安全之監督、管理與查核。	8
(12)研議建立及強化商品與服務安全事故之相互通報預警機制及整合資料庫(含醫療院所)。	8
(13)針對致生損害嚴重或影響人數多之商品與服務,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。	9

2.標示與廣告真實	10
(1)加強各類商品與服務的標示(章)、警告標示、認證之管理及查核,並檢討修訂其規範。	10
(2)加強觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核。	11
(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱,加強管理與查核(處)。	12
(5)針對特定商品與服務之廣告媒體、時段、贈品、薦證廣告、評比(論)等行銷方式,給予適度規範及查 核。	13
(7)研議推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。	13
3.度量衡器及容(流)量等之管理	13
(2) 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。	13
4.促進自由公平競爭及合理價格之維持	14
(2)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。	14
(4)推行商品與服務之公開誠實標價、單位定價等制度,促進價格資訊的透明化。	17
(5)研議推動、輔導及建立商品與服務之價格查詢或比較機制(網站)等。	18
(6)針對有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為(如隱藏費用或逐步加價),加強規範及查處。	18
5.環保安全商品之促進	19

(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點,從事產品開發、設計、原料採購及包裝。	19
(5)利用各項政策工具促進消費者、政府、機關團體的安全暨環境友善採購,以導引綠色經濟的發展。	19
6.公平交易之促進	19
(1)持續檢討研(修)訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及公告定型化契約應記載及不得 記載事項,並辦理查核與宣導。	19
(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。	23
(3)加強大眾運輸班次延誤、停(併、減)班及重大事故之必要處理機制。	24
(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者,加強其經營與7日無條件解約權及其合理例外情事之管理及查核。	25
(6)加強消費詐騙(如偷斤減雨、摻偽假冒等)之預防、查緝、因應與救濟,並協助消費者追回損失。	28
(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。	28
7.扶植、獎助消費者保護團體	29
(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	29
(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	30
(4)協助消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流。	30
8.協調處理消費爭議	30
	Á

(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	30
(2)結合並強化企業經營者、非營利組織及政府處理消費爭議之管道與效能,並研發消費爭議申訴之行動軟體。	31
(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	31
(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	31
(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(含高齡者、身心障礙者等特定族群受害案件),研議改進策略並揭露資訊。	33
(6)推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴訟外處理機制,並完備相關法令制度。	34
(7)推動企業經營者及政府提供友善之高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關服務。	34
(0) 1九四刀 250 万百万里 4 万里 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	25
(8)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。	35
(8)協調及補助懷艮消質者保護團體對重大消質事故提起團體訴訟。 9.推行消費者教育及宣導	36
9.推行消費者教育及宣導	36
9.推行消費者教育及宣導 (2)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織(含消費者保護團體)實施消費者教育。 (3)針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者保護教育及宣導,	36 36
 9.推行消費者教育及宣導 (2)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織(含消費者保護團體)實施消費者教育。 (3)針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者保護教育及宣導, 運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。 	36 36 36
 9.推行消費者教育及宣導 (2)結合終身學習、企業經營者以及各類非營利組織(含消費者保護團體)實施消費者教育。 (3)針對特定消費族群(如高齡者、兒童、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者保護教育及宣導,運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題。 (4)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。 	36 36 36 37

(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	40
10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略	41
(3)針對職掌之法令、機制涉及消費者保護部分,辦理相關研究調查,並邀集產、官、學界及民間團體代表,溝通策進相關消保業務的推動情形。	41
(5)加強國際消費者保護業務合作及交流與資訊之收集研析。	41
(6)規劃提供消費者參與消保公共事務的管道及機會,以及提升消費者消費知能及參與消保事務的意識。	41

交通部 106-108 年度消費者保護方案

序	計	畫	實	施	要									_				村	也方	負責	年度預定進度		
號	具		體		措	施	京	执	行	Į	頁	目	主(協)	辨單位	. 有	關	機關	科材	幾關(單位)	(預定完成期限)	備	註
1	1、	(1)	加強	對下	商(食	》 、藥)) 1	汽、村	幾車安全	全管理	,以及组	幼童	公路總	号				重	直轄市	「、縣	持續辦理		
	品	、醫	療器	器材	、菸	 酒、				童交通	車安全管	管理						(市)政	〔府	(108. 12. 31)		
	交	通運	輸-	1.具	、名	〉 類服	_	與查															
	務	及運	動作	木閒	活動	力之安	2			客運場:	站無障碍	疑環	公路總	号				Ī	直轄市		持續辦理		
	全	疑慮	(尤	其金	十對	高齡		境檢	亥。									(市)政	〔府	(108. 12. 31)		
						*特定	3						公路總	号				Ī	直轄市	「、縣	持續辦理		
						的查					程車業を	者購						(市)政	〔府	(108. 12. 31)		
						"一 【研修	4		月化車		土 业业 1.2	-A 1111	dha la 12								14 /4 44		
						と管制	1.				車業對方		觀光局								持續辦理		
											式檢討										(108. 12. 31)		
			_		驗品	占目及					遊覽車												
	國	家標	準	0							流程,上												
											客搭乘运	匠寬											
							L		宁車安														
							5						民用航空	空局							持續辦理		
								用航空	空法及	國際民	用航空網	且織									(108.12.31)		
								第1号	虎、第	6 號及	第8號降	付約											
								等相關	關飛安	去規,	定期進行	亍檢											
								視,	並就差.	異部分	研修相關	關法											
								規,其	胡與國際	祭標準	同步接輔	仇。											

序	計	畫	實	施	要	項	`												地方	負責	年度預定進度		
號	具		體		措		施	執	行	項	目	主(協	協)辨	單位	有	關	機	關	機關(單位) (預定完成期限)	備	註
								6. 為落	實飛航	安全查核	,依據本										持續辦理		
								部核	定之年月	度飛安查:	核計畫,										(108, 12, 31)		
								加強	執行航和	答、適航	及客艙之										(100, 12, 01)		
								查核	工作,立	並達成 9 (0%以上之												
								查核	(達成率)	目標。													
								7. 依據	1、航空	器飛航作	業管理規	民用舟	抗空局								持續辦理		
								_			求各航空										(108.12.31)		
								公司]落實「安	子全管理系	系統」,以												
										全,保障:	航空運輸												
									全。														
											依行政院	航港原	号								持續辦理		
										全方案,:	執行轄區										(108. 12. 31)		
									舶抽查														
											導與查核	航港原	号								持續辦理		
										•	載客船舶										(108. 12. 31)		
) 各項相	關安全設												
									宜。														
											規則、客	航港局	号								持續辦理		
											勘劃規則										(108.12.31)		
								•	•	- • • -	定,定期												
											務,以維												
									船之安全		, in ±1)	+ 1124 .									11 14 11		
											延規劃,人	•	戴路管	理							持續辦理		
											不同性別	局									(108. 12. 31)		
									- '		間,提供												
								旅名	使用友	善性。													

序	1	計	畫	實	施	要	項	`										H	也方	負責	年度預定進度		
號		具		體		措		施	執 行	項	目	主(協	劦) ϶	辦單位	有	關	機圖	洞村	幾關(單位)	(預定完成期限)	備	註
370				九豆.		10		73	12. 執行電磁 範、系統保 與認等確保 機制等確保 配置火災備 輔助設備等	證(SA)及 W) 之審 :車輛製造 .警與行車	、 防火規 查 與 監督 品質 最 影 音	臺灣鈕							~ (99) (7 (34.)	持續辦理 (108.12.31)		
									13. 本部高鐵 召開通用化 組委員會議 環境及服務	無障礙交 ,以提升	通環境小 友善乘車				台灣	警高等	鐵公司	ij			持續辦理 (108.12.31)		
2	育力	観え	光休 店面 蛍並	開土 之产		以及與月	及引 服務	實	民航局針對低網頁之機票或用限制)揭露。 務狀況,每季核,如有缺失	E易資訊(情形及客, 至少辦理, 立即督導	如機票使 服專線服 1次之查 其改善。			局							持續辦理 (108.12.31)		
3	Ī	學 商 管	勿 己 姓	(含 安) 制	含環 全管 , 並	境荷理 及	好爾及		送規定核發	關毒性化 通行證。	學物質運				護署	署(環 及毒		(持續辦理 (108.12.31)		
	1	1七小	生物	() 負	内發	· 佚 °	0		2. 執行道路危線及路邊稽		达入貝訓	公路約	恩局								持續辦理 (108.12.31)		

`-		1 -			_			1										, ,		1		
序	計	畫	實	施	要	項		11	, -	. 	_	. (15)			1111	1.16		地方	負責	年度預定進度	713	
號	具		體		措		施	執	. 行	項	目	主(協)) 辨单位	[] 有	웱	機	艄	機關	(單位)	(預定完成期限)	備	註
								3.	依據國際民航網	且織所頒布之	危	民用航空	空局							持續辦理		
									險物品航空安全	全運送技術規	Ĺ範									(108.12.31)		
									(ICAO TI)作為	,空運毒性化	學											
									物質危險物品原	處理標準。												
								4.	臺東開往綠島	、蘭嶼離島貨	輪	航港局								持續辦理		
									載運危險物品	,依「離島地	2區									(108, 12, 31)		
									非專用船舶載達	運液化瓦斯及	汽									(
									柴油等危險品原	應行注意事項	į											
									辨理。													
								5.	督導港務公司伯	衣據「商港法		航港局		港和	务公	司				持續辦理		
									第25條、商港	港務管理規	則」									(108, 12, 31)		
									第 30 至 35、40)、42 至 46 條	及									(=======		
									「國際商港港區	區危險物品裝	卸											
									倉儲設施作業等	要點」危險物	刀品											
									搬運裝卸管理村	幾制辦理審核	船											
									舶運載、裝卸分	含有毒化學物	質											
									商品業者之申言	青作業。												
4	1 `	(8)	針對	计短	期間	目聚	集	1.	督導港務公司方	於每年度投保	総該	航港局		港利	务公	司				持續辦理		
	大量	量人	潮ョ	支消	費え	者避	難		公司經管之國際	祭商港區域之	公									(108, 12, 31)		
		力欠							共意外責任保險	鐱 ,並由港務	公									(=======		
				_	-	•	•		司訂定「舉辦名	各類活動投保	、責											
	1	近或		-					任保險之投保金	金額標準」,於	舉											
		瓦品							辨活動時依該	表列之保額標	华											
	護之	と監	督	管	理身	與查	核		辨理投保責任任	呆險事宜。												

序	計	畫	實施	要	項、														地ブ	方 負	責	年度	預定道	建度		
號			體	措		封	L	行	項	目	主	(協)	辨單	位	有	關	機	關	機關	(單	位)	(預定			備	註
	(含公	共意外	青	壬險投	2.			衣規定投	保公共	臺注	灣鐵路	各管王	里								持續辨	理			
	保	情形)。				意外責	任險。			局											(108.1)	2. 31)			
						3.			胡檢查均		高级	鐵局			台灣	高	鐵公	司				持續辨	理			
									合責任險													(108.1)	2.31)			
									意外發生	時,乘																
						Ļ		得相關		1 .42 .15																
						4.			聚集之		高氫	鐵局			台灣	高	鐵公	·司				持續辨	理			
							段,將	督促台》	彎高鐵公	司研擬												(108.1)	2.31)			
							相關疏	運計畫	,並據以	執行,																
							以加強	公共安全	全之管理	維護。																
5	1	· (9)	推動或	泛檢言	讨修訂	1.			者應確實						財團	法	人車	- 輛				持續辨	理			
	商	品預	防性下	架	、召				召回改正		本	部路耳	 文司		安全	審	驗中					(108.1)	2.31)			
	回	、回	收、釒	9492	2機制		管理辨	法」規2	定,對其	所銷售					·公。											
							有安全	性瑕疵	之車輛執	行召回																
			控及資	计计	勾		改正作	業及辨	理資訊揭	露。																
	露	() 。				2.			協調各駐		本	部航耳	 文司		桃園	機.	場股	份				持續辨	理			
							店及餐	廳,訂	定商品預	防性下					有限	公	司					(108.1)	2.31)			
							架、召	回、回收	、銷毀之	_機制。																

Ĕ	ž ;	計	畫	實	施	要	項	`												地方	負責	年度預定進度		
	制	•	_	體		措	,	施	執	. 行	項	目	主	(協)	辨單位	有	關	機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
									_	國道 ETC 考	量用路人		+									持續辦理		
										其他微波感				•								(108, 12, 31)		
										下或供裝檢	測異常等	毕狀況,而										(100. 12. 01)		
										導致 eTag 3	定易感應	異常,為提												
										供用戶更好	之ETC用	没務,及確												
										保用戶持續	享有通行	· 「優惠,故												
										高公局要	求遠通	公司提供												
										eTag 偵測:	異常檢測	與更換服												
										務。														
6]	1、((10))加	強對	消	費者	皆信	1.	各項監理委	外作業與	限商訂定	公	路總人	司							持續辦理		
					雚保					資訊業務安												(108, 12, 31)		
					與查			-		護車主或駕	駛人權益	. •										(100.12.01)		
		目	В	土土ヶ	マ旦	作及 。			2.	針對旅行業	訂有「旅	行業個人	鸛	見光局								持續辦理		
										資料檔案安	全維護言	畫及處理										(108, 12, 31)		
										辨法」,並要	求綜合及	2甲種旅行										(100, 12, 01)		
										社據實填報	旅行業個	国人資料檔												
										案安全維護	計畫,以	人維護旅客												
										個資安全。														
									3.	依據「觀光	遊樂業個	国人資料檔	鸛	見光局						各縣市	「政府	持續辦理		
										案安全維	護計畫	及處理辦								觀光單	丘位	(108, 12, 31)		
										法」,請觀光	遊樂業業	羊者訂定個								,,,,,	,	(/		
										人資料檔案	安全維護	镁計畫,以												
										加強對消費	者隱私權	皇保護之監												
										督、管理與	查核,並	5納入觀光												
										遊樂業定期	檢查之項	目。												

計	書	實	施	要	項	`												地方負責	年度預定進度		
具							執	行	;	項 目	主	(協))辨單位	立有	觸	機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
							4. 由	本部觀光	局或責												
							府金	針對所轄	旅宿業	依個人資料	4								(108, 12, 31)		
							保証	護法規定	辨理,	並請縣市政	t										
							府.	或公協會	辨理	相關教育言	I										
							練	0													
							5. 配	合「個人	資料保	護法」公布	新	港局							持續辨理		
							實力	施,要求	客運業	者依據「舟	L d								(108. 12. 31)		
							舶主	運送業個	人資料	檔案安全約	主										
							護	計畫及處	理辨法	」,訂定「舟	L										
							舶主	運送業個	人資料	檔案安全約	主										
							護	計畫」,航	港局不	定期查核	,										
							以約	維護客戶	個人資	料安全。											
							6. 臺針	遺局網路	信用卡	付款網站挖	É 臺	灣鐵	路管理						持續辦理		
							用:	全球先進	的 12	8 位元 SS	L 层	1							(108. 12. 31)		
							安	全加密機	制,提	供全程的資	1										
							料ス	加密,確	保資料	於傳遞過和	Ē										
							中主	避免遭到	不法竊	取使用。											
							7. 本	邹依個資	法規定	要求台灣語	百高	鐵局		台》	彎高:	鐵公	司		108. 12. 31		
							鐵	公司研訂	個人資	料檔案安全	-										
							維記	護計畫或	業務終	止後個人資	į										
							料。	處理方法	,並報	本部備查。											
								期 4. 数 4. 5. 5. 5. 6. 7. 4. 6. 5. 6. 7. 4. 4. 6. 7. 4. 4. 6. 7. 4. 4. 6. 7. 4. 4. 6. 7. 4. 4. 6. 7. 4. 8. 6. 9. 7. 10. 10.	推 村 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4.	理措施 4. 名 一部 一部 一部 一部 一部 一部 一部 一部 一部 一部	其體措施。 4. 由本部觀光局或實際 在	其 體 措 施 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府報告 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府 4. 由本部觀光局或實統個人下數方 6. 配合 「個人資料保護法」,如此 6. 配合 「個人資料保護法」,如此 6. 臺鐵局不定 與 4. 在 128 在 1	具體措施。 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府雖然宿業依個人人育料保護法規定會辦理相關教育 5. 配合「個人資料保護法」」公布實施人資料保護法」。 5. 配合「個人資料保護法」」公布實施送業個人資料檔案安全「船舶運畫及處理辦法」,案實達畫」,案與人資料在定數查數。 6. 臺鐵局網本之資料於學之之。 6. 臺鐵局網本之之。 6. 臺鐵局網本之之。 6. 臺鐵局網本之之。 6. 臺鐵局網本之之。 6. 臺鐵局網本之。 7. 本部依個資法規定要求檢過程中避免遭到在一段對大人資料於傳用。 7. 本部依個資法規定要求檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具體措施。 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」,完定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料安全。 6. 臺鐵局網路信用卡付款網站採用全球先進的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料加密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具體措施。 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求各資業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」、航港局不定期查核,以維護客戶個人資料當案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料安全。 6. 臺鐵局網路信用卡付款網站採用全球先進的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料企業的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料的資料。	其體措施。 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理,並請縣市政府或公協會辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」、航港局不定期查核,以維護客戶個人資料檔案安全維護計畫」、航港局不定期查核,以維護客戶個人資料檔案安全維護計畫或業務終此後個人資料檔案安全維護計畫或業務終此後個人資	具體措施。執行項目主(協)辦單位有關機 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」、航港局不定期查核以維護客戶個人資料檔案安全維護計畫」、航港局不定期查核以維護客戶個人資料內容、SSL安全加密機制,提供全程的資料如密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高 高鐵局 台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具 體 措 施 執 行 項 目 主 (協)辦單位 有 關 機 關 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」,訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料安全。 6. 臺鐵局網路信用卡付款網站採用全球先進的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料加密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具體措施。 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理,並請縣市政府或公協會辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料檔案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料客安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料內容。 6. 臺鐵局網路信用卡付款網站採用全球先進的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料加密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具 體 措 施 執 行 項 目 主(協)辦單位有 關 機 關 機關(單位) (預定完成期限) 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府分對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料營業安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料營業安全維護計畫或先進的 128 位元 SSL安全加密機制,提供全程的資料加密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資	具 體 措 施 執 行 項 目 主 (協) 辨單位 有 關 機 關 機關(單位) (預定完成期限) 備 4. 由本部觀光局或責成各縣市政府 好對所轄旅宿業依個人資料保護法規定辦理,並請縣市政府或公協會辦理相關教育訓練。 5. 配合「個人資料保護法」公布實施,要求客運業者依據「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」、訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」,航港局不定期查核,以維護客戶個人資料安全。 6. 臺鐵局網路信用卡付款網站採臺灣鐵路管理用全球先進的 128 位元 SSL 房安全加密機制,提供全程的資料加密,確保資料於傳遞過程中避免遭到不法竊取使用。 7. 本部依個資法規定要求台灣高鐵公司研訂個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資

序	計	+ 3	畫	實	施	要	IJ	頁、															地方負責	年度預定進度		
號	具	Ĺ		體		措		於	立幸		行		項	E	Ė	主(協	·) 	辨單位	有	關	機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
7			11		, 強			支	8	為 育 交 訊 第 第 第 第 第	部結點公情郵作,司形	政業定查。	務理或其使用	,本部依 用户第 出」第 定期對中 目該戶名	え 7 2	太 部郵	電	司	1	華郵				持續辦理 (108.12.31) 持續辦理		
	付金	ナ、 ≧融	線交	上。易	及行	動之	支	付督、		關宜條由導房業接機時款觀旅網與訂	於訂以局業等館定每定維或透)業型	次資護責過應及化辦訊繳成線符民契	理業納各上合宿約縣訂權別	票訂約事 安全保密 雚益。	享 容 平丁宫 正、								各縣市政府	(108. 12. 31)		
8	商相合	育品 目互	與通料	服報	務安 領警	全:	事制	故之 及整		·研擬國 撞警示 立預警	設機況保高備制,障風	, ,避乘 利以免客	用資言 提醒祭 車転	孔系統建 駕駛注意 並撞事故。	きらく								直轄市、縣	(108. 12. 31)		

J	字:	計	畫	實	施	要	項	`											址	也方負責	年度預定進度		
5	虎	具		體		措		施	勃	九 行	項	目	主	(協)	辨單位	有	關	機圖	横	幾關(單位)	(預定完成期限)	備	註
		<u> </u>		AT		78		70	3.	.針對「原門問題」 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類	客解約圖變機間 歲一人 大大	二 業處於,。遇打理第並有	親	光局					8	各縣市政府 各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)		
									5.	. 因應航空公司 件,民航局將 應變小組,督 發佈即時資訊 爭議,俾維護	視情況設立 導航空公司 ,儘速妥處	緊急	民	用航空	空局						持續辦理 (108.12.31)		
9		重点	戈影	響ノ	人數	生多之建立	之商	品	1.	· 公路汽車客運 運業與遊覽車 法規定投保乘	客運業,依	灭公路	公	路總是	司						持續辦理 (108.12.31)		
	£	填衫	甫機	制	,或	輔語品	亭企	業		. 各式車輛辦理 查核投保強制	汽車責任保	(險。									持續辦理 (108.12.31)		
		_	_ ::		壬險				3.	. 由觀光局或責 導旅宿業及觀 公共意外責任 或其他責任險 目。	光遊樂業者 險、產品責	投保任險	觀	光局						各縣市政府 観光單位	持續辦理 (108.12.31)		

J	ž. :	計	畫	實	施	要	項	`																地方	- 負	責	年度	を預	定進	度		
易	記	具		體		措		施	執	L	行		項		目当	Ė	(協)	辨單位	有	關	機	關	機關	(單亻	立)	(預定				備	註
									+	民航局	依據	天用 タ	航空》												. ,	-	持續勃	辛理	-	· ·		
										條及第									·								(108.					
										空器及	外籍的	亢空器	音皆須	頁投保	責												(100.		01)			
										任保險	,且仍		負符合	航空	客																	
										貨損害	賠償業	岸法之	上損害	賠償	額																	
										規定。																						
									5.	航港局	依據船	亢業法	5第]	14 條	規角	亢	港局										持續勢	梓理				
										定,經	營旅客	了運送	色者,	於開	始												(108.	12.	31)			
										營運前	-																					
										險,以	及為於	长客招	足保人	身傷	害																	
									+	保險,																						
10) [2	2 •	(1)	加引	強各	類商	商品	與		幼童專						7	路總	局		教员	育部	終身	教	直轄	市、	縣	持續勃	辛理				
	j	服矛	务的	標力	示(i	争)、	、警	告	(1)依照	「道路	交通	安全	規則」	,					育	司、	國民	及	(市)	政府	教	(108.	12.	31)			
	7	標方	F \	認言	登之	管理	里及	查		辨理组	力童專	用車	車身	規格	檢					學声	前教	育署		育局	(處)							
	,	核	,並	檢言	討修	訂其	其規	ļ		驗,加	強落實	骨領牌	卑審核	该及車	輛																	
	3	範。	0							各項言	没備之	檢驗	及車	身標	示																	
										應符台	分規定	0																				
									(2	2)配合4	冬縣市	政府	辨理	聯合	稽																	
										查作業	•																					
										者,依				.,	_																	
												•	只マル	ХШ.																		
									ດ	確保約			立田火	: 由 1入	EΔ	` -	ah 12	<i>n</i>									1上 /生 …	Jr				
									۷.	督導代車官						\\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\	路總	与									持續勢					
										事宜,		交频前	9 頁 业	火火進	1丁												(108.	12.	31)			
										車安全	0																					

序	計	畫	實	施	要	項	`												地方負責	年度預定進度		
	具		體		措			執	行	項	目	主	(協)	辨單位	有	關	機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
								3. 逡	透過核發觀	光遊樂	<u></u> 	- 鸛	見光局							持續辦理		
								月	目標識,建	产立 識別	制度之管	•								(108. 12. 31)		
								廷	里,並適時	檢討修言	丁與整合。											
									 这溫泉法第				見光局						各縣市政府	持續辦理		
									青使用辨法	•									觀光單位	(108. 12. 31)		
									P 導各縣市													
									及標章而營													
									答實溫泉標													
									占公布取得	•												
									R,提供民		立選擇有標	1										
									登場所消費		4 - 1 - 1	ļ.,										
									割觀光局或			1 -	見光局						各縣市政府	持續辦理		
									长核發登記	-										(108. 12. 31)		
									L合法旅館 * 穿出口出		战别制度,											
1.1		(0)		, ab-	1	·			李實旅宿業		L (出) I.新		- 1						4 74 L 1 +	11. 14		
11		(2)							口強觀光遊				見光局						各縣市政府			
	區	、溫	泉均	易館	等沪	肖費	場		、危險警										觀光單位	(108. 12. 31)		
	所	設施	(有	睛)	標力	下、	危		票示之規範													
	險	警告	標力	ŕ,	避美	准逃	生		允遊樂業年 1 瓣珊。	及省等?	方核檢查場	!										
								E	辨理。													

序	計	書	實施	要	項	`													£	也方負	青	年度預定進度		
•	具	_	體	措	^		執	行		項	目	主	(協)	辨單	旦位	有	關	機關	剧木) 幾關(單	位)	(預定完成期限)	備	註
	標	示之	規範與	具查札	亥。		2. 3	与關國家 国	【景區书	部分:		觀	光局						Ŕ	各縣市政	〔府	持續辦理		
							((1)本部觀	.光局角	斤屬 國	家風景								翟	観光單位		(108. 12. 31)		
								區管理	處均位	衣據「	國家風													
								景區設	施維護	護暨水	域遊憩													
								活動安	全管理	里工作	須知」													
								訂定「	水域及	及陸域	巡查計													
								畫」,落	李實遊 意	憩設施	5之巡查													
								工作。																
							((2)另觀光	局所屬	屬各國	家風景													
								區管理	處已家	优轄區	潛在危													
								險據點	提報,	,設置	安全警													
								告標示	或安全	è 救生	設備,													
								並納入	巡查約	隹護 ,	均就其													
								現況及	遊客写	安全措	施積極													
								辨理。																
							3. E	由觀光局或	元責成 名	各縣市	政府依	觀	光局						ź	各縣市政	.府	持續辦理		
							À	去查核旅宿	冒業相關	關標示	占揭露情											(108, 12, 31)		
							Ŧ	侈。														,		
12	2	(3)	針對商	可品身	與服	務	由灌	見光局或責	成各界	縣市政	(府針對	觀	光局						Â	各縣市政	府	持續辦理		
	之	不實	廣告及	と宣和	爯,	加	所車	害旅宿業之	一商品马	或服務	令之不實											(108. 12. 31)		
	強	管理	與查核	亥 (原	慧)	0	廣台	告,加強管	声理與 3	查核。														

			實施	要措			執	行		項	目	主((協)	辨單位	有	鱪	機	鱪	地方	負責	年度預定進度 (預定完成期限)	備	註
	具。		體					-	1. 2					<i>7</i> 111-	/•	1914						17.4	-
13			針對特								府針對	觀シ	光局						各縣了	「政府	持續辦理		
	服	務之	廣告如	某體	、時		旅宿業	於網路	、旅	展等管:	道,販										(108. 12. 31)		
	段	、贈	品、	舊證,	廣告	`	售商品	及服務	內容-	予以查:	核有無												
	評	比(韶	(1)等	亍銷	方式	,	違反相	關規定	. 0														
	給	予適	度規章	范及	查核	0																	
14	2 \	(7)	研議	能動	商品	`	1. 於每	年實を	色定期	月及不久	定期檢	觀シ	七局						各縣	市政府	持續辦理		
	服	務或	消費耳	環境.	之高齒	龄	查,	督導觀	光遊	樂業者.	推動商								觀光罩	単位	(108. 12. 31)		
	者	友善	認證	票章.	制度	0	品、	服務或	消費3	環境之	高齢者												
		, C D		,,,	112		友善	認證標	章制	度。													
											政府督	觀シ	七局						各縣市	「政府	持續辦理		
							•	.宿業依			,										(108.12.31)		
							•	, -			導提供												
								者友善															
											廠商共	本音	部航正	文司	桃[園機	場股	份			持續辦理		
											費環境				有阝	限公	司				(108. 12. 31)		
								龄者友															
15	3、	(2)	加強		商品身	與					定期檢	觀シ	光局						各縣下	 	持續辦理		
	服	務交	易容	量(如	瓦			邀請警											觀光學	単位	(108. 12. 31)		
	斯	、訂/	位、丿	(潮)	、流	量					勞動安												
	(b r	1網路	د (۲	吏用.	年限年	箬		查、消															
			', 與查札		1 100	.1					商品與												
		占坯	兴旦1	ス ˇ				交易容			使用年												
							限等	之管理	與查	核。													

																	- 1							T		
	'	畫	實			項		+1		1-		-T	-	L ()	<i>h</i>)	عام جراح ا	, ,	<u>_</u> =	a El	14 27	地	2 方	負責	年度預定進度	/#	A. V.
號	具		體		措		施	孰		行		項	目	王(†	<i>協)</i>	辨单	位	有	銷	機關	機	後關(單位	(預定完成期限)	備	註
								2.	由觀光	己局或責	責成を	各縣市政	文府針 [観光	局						各	-縣市	可政府	持續辦理		
									對旅宿	1業訂月	穿、誊	營運狀況	兄等情								鸛	見光單	旦位	(108. 12. 31)		
									形,查	核有色	無違反	反相關規	見定。													
								3.	逐步身	更新訂	票系	統軟硬	2體設,	臺灣	鐵路	各管王	里							持續辦理		
									備,加	力大網路	各頻賞	笔,增加	口實體	局										(108. 12. 31)		
									伺服器	浸 及雲並	耑伺用	股器數量	量,俾	•										(,		
									有效處	理尖峰	夆時月	投訂票需	京求。													
									因應資	訊科技	支日亲	折月異,	並隨													
									時作滾	を動式を	负討及	及修正防	方駭措													
									施,確	保民足	 聚訂	票權益。														
								4.	本部將	抒 持續1	いく とく	台灣高鐵	域公司	高鐵	局		,	台灣	高釒	戡公司				持續辦理		
									視尖峰	医時段智	需求,	,調整部	『分班											(108. 12. 31)		
												炎或落實														
												人潮控管														
									員引導	,以扎	是供析	长客舒遥	角及便													
									捷的旅																	
16	4、	(2)	針業	计公	用事	丰業	÷ `					字貨運基		公路:	總层	j								持續辦理		
	運車	輸事	業、	、電	信事	丰業	及		價審核	及公台	告實於	拖程序。												(108. 12. 31)		
	非人	屬完	全意	竞爭	市場	易之	商	2.	持續加	強兩角	旱航絲	泉票價之	监控	民用,	航空	三局								持續辦理		
	品具	與服	務:	,落	實責	事率	管		管理。															(108. 12. 31)		
	制具	與資	訊么	〉開	機制	训。		3.	民航局	吊依據	民用	航空法	第 55	民用	航空	三局								持續辦理		
									條及射	5空客	貨運價	賈管理辦	梓法規											(108, 12, 31)		
									定,落	實運信	賈之管	拿理。												(= - <i>y</i> = - <i>y</i>		

序	計	書	實	施	要	項	`											地方	自 青	年度預定進度		
	具	_	體		措	^		執	行	項	目	主(協)辨單位	有	關	機	關	機關((單位)	(預定完成期限)	備	註
								4. 督導所	轄經營固	定航線客船										持續辦理		
								者辨理	固定航線	(登記,查核	其									(108. 12. 31)		
								票價。														
								5. 轄區內	經營固定	航線客船客	運	航港局								持續辦理		
								價表,	均報經航	i港局備查後	施									(108. 12. 31)		
								行。														
								6. 轄區客	船客運價	表,於備查		航港局								持續辦理		
								後,均	督導業者	*將相關資訊	公									(108. 12. 31)		
								告周知	,,並於實	*地勘查時查	核											
								其執行	情形,不	得有獨占、	壟											
								斷市場	等不公平	交易行為發												
								生。														
								7. 督導所	轄客船運	送業者提供	消	航港局								持續辦理		
								費者維	護船舶安	全免付費電										(108. 12. 31)		
								話,加	強服務提	是昇品質。												
								8. 於航港	 巷局全球	資訊網站設	置	航港局								持續辦理		
								「離島	航線系統	.」及「金門	地									(108. 12. 31)		
								區及馬	祖地區小	三通船舶客	運											
								資訊」	公告轄區	固定航線客	輪											
								業者之	航班表及	聯絡電話等	資											
								訊,供	消費者參	考使用。												

序	計	書	實	施	要	項	`											地方	負責	年度預定進度		
	具		體		措	,,		執	行	項	目	主(協)	辨單位	有	關	機	關	機關((單位)) (預定完成期限)	備	註
									月潭觀光	选船運價表										持續辦理		
								於核備	(核定)	後,均督等	拿業									(108. 12. 31)		
										·告周知, 主												
								實地勘	查時查核	该其執行情用	<i>5</i> ,											
										斷市場等不												
									行為發生													
								•		條規定, 第	产理	臺灣鐵2	各管理							持續辦理		
										費率、票價			Б Б —							(108, 12, 31)		
										事宜,並逐		/								(100.12.01)		
								網路、	公布欄、	冊本式時刻	刂表											
								等公布	••													
										建營運合約		高鐵局		台灣	警高釒	鐵公	司			持續辦理		
										鐵基本費率										(108. 12. 31)		
										高鐵公司名	支約											
									價核備事		_ ⊥n_	÷								上生业。		
										eTag(車」 申裝截止,		高公局								持續辦理		
										中农似止, 契約規定,										(108.12.31)		
										安 50 元足 6 始收費。因1												
										商品與服務												
										運廠商,以												
										訊公開機制												

序	計	畫	實	施	5 要	<u> </u>	項	`																				地	方	負	責	年	度預	定	進度			
號	具	,	體		排			施	執		į	行		I	頁		目	主	(協	3)	辨	單位	有	B	鍋	機	關	機關	1 (單位	(1				期限)	備	Ī	註
									13.	督導	中	華重	郎政	公	司伯	衣據語	郵政	本	部垂	邦軍	包页		中	華	郵i	攻る	入司					持續	辨理	!				
									洼	第	14	條第	年 1	項規	見定	,對	於信															(108	. 12.	31)			
									逐	, E	明信	片	及扌	ţ他.	具る	有通	信性																					
									質	文1	牛	專	營權	崔)	之〕	資費	,須																					
									郣	請	本音	『核	定後	負實	施	,以	落實																					
									貧	費:	之管	理	0																									
17	4	· (4)推	行	商品	與	服利	务	1. 🕈	華】	民國]旅	行業	长品	質化	保障	協會	觀	光月	司												持續	辨理	1				
	之	公员	用誠	實本	票價	į ,	單化	立	每	- 季	皆	衣旅	〔行	業官	争理	11 規則	則第															(108	. 12.	31)			
							價本		25	條	第2	2項	公有	万旅	行国	團參:	考售																					
		訊自					- 125 1	٦	價	0																												
	貝	alun	1) 7/3	-911	u ·				2. 方	每	年	實施	瓦定	期及	及不	、定り	胡檢	觀	光月	司								各県	系才	可政	府!	持續	辨理	_				
									查	, ,	加引	主觀	光边	色樂	業す	者商,	品與											觀光	三單	位		(108	. 12.	31)			
									那	務:	とな	、開	誠實	了標	價	、單/	位定																					
									價	等台	制度	ξ,	促出	生價.	格員	資訊	的透																					
									BJ	化	0																											
									3. 旅	宿	業质	態將	房價	貝報	請	主管	機關	觀	光月	司								各縣	系市	政府		持續	辨理	<u>'</u>				
									倩	查	,雚	見光	局及	各	縣下	市政	府將															(108	. 12.	31)			
									村	續	衣木	目關	規定	と 查	核	。另	観光																					
									层	亦	将前	〔宿	業分	こ價:	揭篮	露於:	臺灣																					
									於	宿	網,	供	消費	量者	查言	洵。																						

序	ږ	+	書	實	茄	j. j	亜	項	`											地方負責	年度預定進度		
號		•	些	體			措		施	執	九 行	項	目	主(協)	辨單位	有	關	機	嗣	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
										4.	依據選貫, 查籍 無議 養養 無 報 選 撰 並 等 整 悪 語 系 经 營 業 麗 居 於 崇 景 處 所 是 於 貴 麗 處 所	固定航線之客 報請航政機關 網路、新聞紹 式公開其運價 客運航線者, 「公開其運價	船、備或資應資	航港局							持續辦理 (108.12.31)		
18	j t	及 廷	建立	商」或		與月	及務	令之	導 價		將網 於提充行訊道案講 建運關費 置票可爭供 建運關費 提票可等	查詢。 費者資訊專區 相關資訊,持 低消費者搭機 園險發生之	,續所資		空局						持續辦理 (108.12.31) 持續辦理 (108.12.31)		
	3 7	夢 汾	肖黄(黄)	者	之	虞白 費月	内定 用或	三價	誤行步查		於每年實施定查,針對親先,為,加强人人。 為,加強人人。 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次	遊樂業者定價 及查處。 市政府將持續 業報備之房價	行食依							各縣市政府 觀光單位 各縣市政府	(108. 12. 31)		

						項、	劫	仁		巧	п	+	(\pm \)) 城铝	14 t	- E	目 4級	1月	地	方	負責	=	年度預定進度		/ 生	註
號	声	Ļ	體	<u>.</u>	措	施	執	行		項	Н	土	() // /	辨單	111 月	1 が	自然		機	關(單位) ((預定完成期限	.) [備	註
20	5	• (2)鼓	勵企	業經	2.营者	輔導旅	宿業耳	1.得相	關認證	(星級	觀:	光局									柱	寺續辦理			
	Ľ	以消化	R 及	環保	觀點	占,從	標章、經	录建築	標章、	環保標:	章、溫											(108. 12. 31)			
	事	事產品	品開	發、	設計	卜、原	泉標章	及防火	【標章	等),並	辦理相															
	米	斗採馬		包裝	. 0		關補助	0																		
21	5	• (5)利	用各	項政	发策工	1. 依據					觀:	光局						各	縣市	政府	村	寺續辦理			
	声	具促出	き消	費者	、政	(府、				施定期									觀	光單	位	(108. 12. 31)			
	栈	幾關團	目體	的安	全暨	E 環境				遊樂業																
	ţ	5 善杉	彩購	,以	導引	綠色				採購,	以導引															
		巠濟白			•			經濟的			A											-				
	115	工/月 14	J 78	/IX						或公協		觀:	光局						各	縣市	政府	- 扶	寺續辦理			
							旅宿	相關研	F習訓	練時,	配合宣											(108. 12. 31)			
							導「	永續發	展」	理念,	以導引															
							綠色	經濟的	分發展	0																
22	6	·(1)	持	續檢	討研	开(修)	1. 公路	汽車客	運、	遊覽車	、機車	公司	路總月	号								抖	寺續辦理			
	言	丁與沪	肖費	生活	密切	7相關				約範本												(108. 12. 31)			
	彳	亍業 項	頁目	之定	型化	上契約		不得訂	之載事	項持續位	修訂辨															
		,, /					理。																			

序	計	畫	實	施	要																	地方負責	-	年月	度預	定進月	芰		
號	具		體		措	;	施	執		行		項		目	主 (協)	辨單位	1有	關	機	關	機關(單位)) (預定	官完	成期阝	限)	備	註
	範	本及	公告	·定	型化	之契約	約	2. 派	員檢	查停	車場	經營	業者有									直轄市政							
	應	記載	及不	得	記載	事							公告事									府、縣(市)	(市)	政	府分別	引於		
	項	,並	辨理	查	核與	宣					-		類、信									政府	各	年月	楚 11	月 30	0日		
	導	0									-		費標準										前	將	當年	F 度 查	直核		
	,									-		-	之權利													复查)約			
												•	權益與	. , ,									, -			メロバ 部。	-U /IC		
													責任院告事項										124	ريد	7.00	ام م			
													百事步 規定;																
												-	况足, 業者公																
											三寸八八章椎		水石 4																
							•						業者所	行訂	本部	路政	 女司					直轄市政	請	各	直 輯	害市、	、縣		
													化契約		• •		•					府、縣(市)				·			
								款	有無	達反	路外	停車	場租用	定								政府				. 月 3			
								型	化契	約範	瓦本與	其應	記載及	人不								ux/N				- 万 5 年度 1			
								得	記載	事項	規定	;加	強對消	負費															
									-			化契	約內容	ζ,									, -			复查)紅	吉禾		
										權益													函	送る	え 迪	部。			
													業者所		本部	路政						直轄市政	請	各	直軟	害市、	・縣		
													券定型									府、縣(市)	(市)	政	府分別	引於		
													外停車									政府	各	年月	麦 11	月 3	0日		
													約應記										前	將	當年	F 度 查	直核		
													;加强 化契約										(含	缺	失礼	复查)約	吉果		
										-	·注思 i權益		10 关系	1 64 6									, -			部。	•		
								合	· 1)	小水件	一惟 血												14	ر <u>ن</u>	<u> </u>	-1			

序	計	畫	實	施	要	項	`									地方負責	年度預定進度		
號	具		體		措		施	執	行	項	目	主(協)	辨單位	有 關	引機 關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
								5.修正「	路外停車	場租用	定型化	本部路:	攻司				持續辦理		
								契約	應記載及	(不得記	己載事						(108. 12. 31)		
								-	「路外停車										
									范本」、「計										
									事項範本」										
								'	各外停車場	• -	記載及								
									己載事項」										
									外)旅遊定		•	觀光局		交通	部路政司	各縣市政府	持續辦理		
								` ′	知各旅行							觀光單位	(108. 12. 31)		
								道	- 105 年 9	月修正	公告之								
								國	内(外)旅	遊定型位	化契約								
								應	記載及不	得記載	事項周								
								知	, 並將輔	導旅行:	業公協								
								會	辦理相關	教育訓紹	練、持								
								續	利用各大	旅展查	核定型								
								化	契約之簽	署情形。	0								
								(2) 配	合檢討國	內(外)	旅遊個								
								別	定型化契	約及其	應記載								
								•	不得記載		- '								
									遊消費者	• •	., , , , , , , , , , , , , , , , , , ,								
									延		定刑化	鲍 业 巳		六沼市	如吸吐三	各縣市政府	技 编 璇 珊		
									乾本及應記		-	既兀何		义进行	 即	The state of the s			
									心本 <i>人</i> 心。。 」(草案),							觀光單位	(108. 12. 31)		
								• • • -	(十 ^余) 肖保處審查		产业区区								

序	計	畫	實	旃	要	項	`											地方	自 青	年度預定進度		
•	具	_	體	.,,	措	^		執	行	項	目	主(協)	辨單位	. 有	關	機	關	機關((單位)	(預定完成期限)	備	註
								8. 持續	檢討研訂「	觀光遊樂業										持續辦理		
								品服	務)禮券定	E型化契約應	記									(108. 12. 31)		
								載及	不得記載事	耳項」,並辦理	查									(100. 12. 01)		
								核與	宣導。													
								9. 持續	研修「觀光	 - 旅館業與旅	館	観光局						各縣市	「政府	持續辦理		
								業及	民宿個別旅	该客直接訂房	定									(108, 12, 31)		
								型化	契約應記載	战及不得記載	事									(100, 12, 01)		
								項」、	「觀光旅戲	宫業、旅館業	`											
								民宿	商品(服務)禮券定型化	契											
								約應	記載及不得	『記載事項 』	及											
								其定	型化契約氧	5本,並由觀	光											
								局或	責成縣市政	文 府 辨理 查核	0											
								10. 每年	-由民航局	所屬各航空	站」	民用航空	空局							持續辦理		
										7設置售票櫃										(108. 12. 31)		
								之航	空公司依「	國際機票交	易											
								重要	須知範本」	及「國內線	航											
								· ·		型化契約範本												
										己載事項」辨												
										月查核 ,督導												
										导時必須提供												
										&票使用規範	_											
										所訂運送定	1.	航港局								持續辦理		
										〉 國內固定航										(108. 12. 31)		
										尾送定型化契	約											
								範本.	之相關內容	₹ °												

序	計	畫	實	施	要	項											地方負責	年度預定進度		
號	具		體		措		施	執	行	項	目.	主(協)	辨單位	有	關	機關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
993			/132		411			12. 型	型化契約應記 頁」(草案)送 護處審議;將	鐵路旅客運 記載及不得記 送行政院消費 於公告實施 養構據以修訂	送載者後			台灣	警高銀<!--</th--><th>鐵公司</th><th></th><th>持續辦理 (108.12.31)</th><th></th><th></th>	鐵公司		持續辦理 (108.12.31)		
								13.	更送契約。 依據實際需.	求檢討調整「比務協議書」	高速	高公局						持續辦理 (108.12.31)		
								×	约」。	電子收費服		•						持續辦理 (106.12.31)		
23	遞會	延性員制	商门之	品(交易	服和型息	务) 態,	及加加	不言	豊券定型化契	《業商品(服》 《約應記載及》 《告於觀光局》 「實查核。	不得	觀光局						持續辦理 (108.12.31)		
		交易障機			· 官· 县	兴	見ぶり	名 · 商 言 · 型	官個別旅客直 的應記載及不 「觀光旅館業 百品(服務)禮 己載及不得記 型化契約範本	京業與旅館業 上接訂房東東 下得記載業 下得就館業 上 大 大 大 大 大 大 大 長 記 載 業 工 代 、 、 、 、 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大	化、民約其,契、宿應定提	觀光局					各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)		
								<u> </u>		·載,並由觀 · · · 政府查核業 · · 等情形。										

序	言	+	畫	實	施	要	<u>.</u> 1	項 、														ł	也方	負責	青	年度預定進度		
號	卓	Ļ		體		挂	<u>Ł</u>	於	臣幸	丸	行		項	目	主	(協)) 辨旨	單位	有	嗣	幾	闹木	幾關	(單位	.)	(預定完成期限)	備	註
24	6	` ((3)	加	強力	、眾	.運	輸班	. 1	.加強	督促注	業者 確	崔依「	客運路線	公	路總人	号								扌	寺續辨理		
	3	欠延	E誤	•	停(併	、	成)班		增減	班次及	と停駛	處理	原則」辨											(108. 12. 31)		
	B	及重	大	事	故之	こ必	要	處理	L	理。																		
	栈	幾制	ه ا						2					生突發事		路總人	号								扌	寺續辦理		
	ľ	•	•											方案,採											(108. 12. 31)		
									0					常運輸。	_	—	-								١,	h /t wy m		
									J					公司可歸		用航空	空局									寺續辦理		
														班取消情 依「民用											(108. 12. 31)		
											-			航空法量														
														公司 ,另														
											_			與航空器														
														辨法」及														
														送定型化														
										契約	範本」	處理	各航	空公司班														
										機延	誤、舟	亢線變	更或	起降航點														
										等情	形。																	
									4					運業者,	航	港局									扌	寺續辦理		
										依所	報班均	く表按	時運	送旅客。											(108. 12. 31)		
									5	. 落實	各客選	夏業者	緊急	應變計畫	航	港局									柱	寺續辦理		
										之延	誤處理	里方式	及補	償制度。											(108. 12. 31)		

序	計	書	實	施	要	項	`												地方	負責	年度預定進度		
	具	_	體		措			執	<u>-</u>	項	目	主((協)	辨單位	有	關	機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
								6. 於網站設	置轄管	固定航線	泉客輪	航洋	巷局								持續辦理		
								業者之航	班資訊	區,遇在	有航班										(108. 12. 31)		
								延誤、停	班、併	班及減功	狂等情										(=======		
								事可上網	公告,	供消費者	者作必												
								要之因應	0														
								7. 有關班次	延誤、	停(併、	減)班	航洋	巷局								持續辦理		
								及重大事													(108. 12. 31)		
								分,則依	「國內	固定航約	泉載客												
								船舶乘客	運送定	型化契約	约」辨												
								理。															
								8. 臺鐵局針					彎鐵路	各管理							持續辦理		
								車事故應	變處王	里標準作	作業程	局									(108.12.31)		
								序」(SOP)															
								旅客嚮導															
								益處理等		宜;並位	衣下列												
								規章辦理	:														
								(1)交通部分	臺灣鐵	路管理局	易災害												
								事故應變	递處理 多	頁知。													
								(2)交通部分	臺灣鐵	路管理局	易災害												
								緊急應變	叁小組 化	乍業要點	0												

序	計	書	實	施	要	項	`															地方	負	青	年	度預	定進度		
	具	_	體		措	,,	施	執		行		項	E	主	(協)辨	單位	有	關	機	關	機關	(單位	1)			成期限)	備	註
										 局配合	本部	與各	縣市政府	_									<u>. </u>		持續	辦理			
								,	及其	它交	通運	輸業	者(如摄	局	1									((108.	12.	31)		
								3	運、市	高鐵、	公路	總局	、航港局	;													/		
								:	等),仁	衣各地	2點不	同需	求訂定道	3															
								,	行中的	新旅客	C接駁	作業	計畫,於	:															
									事故多	簽生時	可隨	時啟	動替代達	3															
									具聯合	 	<u> </u>																		
								10.	本部	將持	續要	求台》	彎高鐵公	高	鐵局			台》	彎高	鐵公	司			Į.	持續	辦理			
										下列原	則辦	理高	鐵班次變	<u> </u>										((108.	12.31	1)		
								-	更:																				
								(1))台灣	高鐵	公司	之列	車時刻表	٤															
									倘因	故須	調整	變更時	下,應依法	:															
									事先	報請	本部包	黄查,	並應於實	2															
									施日	前至	少公台	告一遇	۰																
								(2))台灣	高鐵	公司	因天災	、事故或	ζ															
									其他	不得	已之	情事》	頂臨時變	Á															
									更列	車種	類、カ	、數、	起迄或係	5															
									靠站	、時刻	月表日	芋 ,應	依規定通	į															
									報本	.部。																			

庄	計	畫	安	汯	亜	佰	,														山 方	負責	<u></u>	年度預定進度		
			, ,	70°	- •		施	劫	行	-	項	E	3 3	生(協)	辦單	呈价:	右	闊	機	組	14 DB	只 5	₹		備	註
號	具		體		措								_		7417	- 132	77	1917	1/2	9PJ	機關	(単位)	(預定完成期限)	1用	0
												高鐵公司		高鐵局			台灣	警高銀	鐵公	司			扌	持續辦理		
								於列	車延	遲及追	車轉變	更時之貧	N N										(108.12.31)		
								訊扌	曷露及	轉乘	服務等	羊應變格	幾											,		
								制	並適	時要求	く改進	,並督導	争													
								該人	司確	實依据	ま「鐵5	各運送規	見													
								則」	及該	公司旅	(客運	送實施要	<u>5</u>													
								點旁	辞理下:	列退費	事 項	:														
								(1)列	車班步	欠取消	或運行	テ中斷さ														
								退	費。																	
								(2)列	車延遲	建達 30)分鐘.	以上之主	艮													
								還	票價或	換領	乘車兌	換券。														
25	6、	(4)	對:	通訊	交易	易及	訪	1. 已カ	仒觀 光	局行	政資言	凡網公告	占崔	見光局							各縣	市政府	丰			
	問	交易	21	企業	經過	善者	٠,	「崔	見光旅	館業卓	具旅館	業及民宿	百										((108. 12. 31)		
		強其						個別	旅客	直接言	丁房定?	型化契約	勺											(100, 12, 01)		
								應言	己載及	不得	記載事	享項」 対	見													
		解約						定	並由	觀光后	马或 責)	成縣市政	攵													
	情	事之	管王	里及	查核	亥。		府第	辞理相	關查核	亥作業	0														
								2. 督等	事各航:	空公司]就國[祭航空客	3 E	民用 航 3	空局								扌	持續辦理		
												易解除棉	1		·									(108, 12, 31)		
												青事, 原												(100.12.01)		
												,並加引														
									人眾之:	-																
<u> </u>																										

序		計	畫	實	施	要	IJ	頁 、																	地	方	負	責	年度預	定進度		
號	.	具		體		措		施	载	h.		行		項		目	主	. (協) 亲	辞單/	位有	歸	機	關	機	關(單位	(1	(預定完	成期限)	備	註
	1	6、6、6	广減 頁防	兩、 並	、摻 查緝	偽作	段目	編(如 副等) 應與	2.	各語LE 撥針有旅及如件規各	及 女时目连长妾,它系被字提消關安遊獲觀,市	救幕醒 費計全品 消光督政持機民者畫宣質費局導府	苦(眾保,導與詐將觀施路。 護宣、權騙依光	與馬 宣傳法益或消旅管燈 導重頻宣消費館	道) 援點政導費者業內不 伊立第等行或	用 引 下 所 的 时 的 包 宣 等 於 時 り 行 手 行 手 行 手 行 手 行 手 行 手 行 手 行 手 行 手 行	公觀觀)路總 見光局	局						各	縣市	可政 府	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	持續辦理 (108.12.5 持續辦理 (108.12.5 持續辦理 (108.12.5	31)		
27		手 金、	賣費	加加	違然]金.	或	息 滯 規範		旅旅房載相要其	百官足事 周 艮 艮 章 業業型項費各、資	是及化 」用 航改訊否民契規。空票,	依宿約定 公規「個應, 司定	觀別記向 確及	旅客及費 充關	守官重下者 分手亥查業接得收 揭續其極與訂記取 露費落	民			局					各爿	縣市	可政府	(持續辦理 (108.12.5 持續辦理 (108.12.5	31)		

序	計	畫 -	新 於	包 妻	<u>5</u>	項	`														地方	負	責	年度預定進度		
•	具		豐	扌			施	執	. 行		項	目	主	(協)	辨.	單位	有	嗣	機	關	機關	(單位	(1)	(預定完成期限)	備	註
								3.	有關國內[固定航	線客舟													持續辦理		
									或手續費等	等機制	,依	「國內固											((108. 12. 31)		
									定航線載	客船舶	乘客道	運送定型														
									化契約」第	辨理。																
								4.	本部要求	台灣高	鐵公司	同應依相	高	鐵局			台灣	彎高	鐵公	司			Į.	持續辦理		
									關法令於	車站及	企業組	関站公告	-										((108. 12. 31)		
									票價及雜	費,倘	有變勇	更應報請	-													
									本部核定	0																
									依據公路					公局									Į.	持續辦理		
									第 14 條規														((108. 12. 31)		
									通知需加		- /															
									免善意用品																	
									處理費,																	
									(遠通公司			各人有利														
									之多元服																	
28	7、	(2)	口強,	與消	負費	者	保		各消保團			是出建議	本	部各	單位								į	持續辦理		
	護[朝體 ニ	こ聯	繋、	譗	論	及		時,皆儘達	速處理	0												((108. 12. 31)		
	合作	作。						2.	要求各航空	空站於	新增月	及務設施	民	用航	空局								4.	持續辦理		
									前,邀請注	消費者	保護有	肯關團體	2										((108. 12. 31)		
									參與意見	0														·		
								3.	督導機場	公司聘	請消信	呆團體之	- 本	部航	改司		桃園	園機	場股	份			ş	持續辦理		
									專業人士	詹任價	格檢す	見委員,					有阝	艮公	司				((108. 12. 31)		
									對於旅客	,	•															
									品,送請	委員會	檢視。	0														

序	計	畫	實	施	要	項	•															地方	負責	年度預定進度		
	具		體		措	,	施	執		行		項		目	主(協)	辨單位	立有	關	機	關	機關	(單位)) (預定完成期限)	備	註
									業已建	立法	律說	的律	師名員											持續辦理		
									其中も	1含消	費者	保護	團體及	及具										(108, 12, 31)		
									消費者	作保護	專業	之律	師,並	遇有										(100, 12, 01)		
									消費者	丫權益	相關	問題	即可身	與其												
									聯繫、	諮詢) 。															
29	7	· (3))加!	強對	消費	責者	子保	1.	對於ハ	(仙塵	暴之	消費	者保言	護團 :	觀光	局								持續辦理		
	頀	團體	之	獎勵	、有	甫助	h °		體訴訟	給予	補助) °												(108. 12. 31)		
								2.	鼓勵な	協會	辨理	2旅宿	相關石	开習	觀光	局								持續辦理		
									訓練日	手,配	合安	排消	費者信	呆護										(108. 12. 31)		
									相關語	尺程 ,	觀光	局得	依「る	交通												
									部觀光																	
									理處補	前助機	關((構)	團體第	辨理												
									觀光活				_	-												
									供經費	•	リ・ル	、強化	民間區	 型體												
									功能。																	
30	7	• (4))協」	助消	費者	皆併	ド護	如	消費者	作保護	團體	奥國	外消費	費者	觀光	局								持續辦理		
	團	體與	國	外消	費者	皆併	ド護	保	護組織	人合作	及交	流時	,將主	適時										(108. 12. 31)		
	組	織合	作	及交	流。	0		提	供協助) 。																
31	8	· (1))落:	實重	大河	肖費	争	1.	定期公	告駕	訓班	E評鑑	成績為	及監	公路	\$ 總是	ā,							持續辦理		
	議	案件	之	資訊	揭露	客與	!即		理機關	申訴	電話	•												(108. 12. 31)		
	時	處理	機	制。				2.	定期公	告公	路客	運及	遊覽耳	車客	公路	\$ 總是	i i							持續辦理		
									運業者	半事故	件數	t、交	通違者	見件										(108. 12. 31)		
									數及部	P 鑑成	.績;	揭露	遊覽耳	車相												
									關配值	肯資訊	. •															

序	言	+ :	畫	實	施	要	項	`															地方	負責	年度預定進度		
號	三	Ĺ		體		措		施	執		行		項	E	主	(協)辨」	單位	有	關	機	關	機關	(單位)	(預定完成期限)	備	註
									3.	接獲消	背費爭	議案	時將作	衣消費者	前觀	光局							各縣下	市政府	持續辦理		
														化旅館 業											(108. 12. 31)		
														商處理,													
										並持續																	
														刊義務屬	_		路管	理							持續辦理		
											訊公	開於	臺鐵点	昌網站供	^长 局										(108. 12. 31)		
										參。																	
32	8	` ((2)	結合	全並	.強イ	七企	業	錄	案追路	聲觀光	局及	各縣下	市政府京	じ觀	光局							各縣下	市政府	持續辦理		
	終	巠營	者	` =	非營	利約	且織	及	消	費爭請	羡案處	理情	形及約	吉果,主	5										(108. 12. 31)		
	政	友府	F處	理》	肖費	爭記	義之	管	納	入觀光	5局考	核地	方政府	守辦理が	Ę												
	違	鱼與	效	能	,並	.研發	簽消	費	宿	業管理	里輔導	績效	之考札	亥項目。													
	手	乡議	美申	訴之	之行	動車	吹體	? •																			
33	8	• ((3)	輔章	夢強	化红	企業	自	輔	導強化	心觀光	遊樂	業者自	自律性組	1 觀	光局							各縣下	市政府	持續辦理		
	肴	丰性	上組	織之	之消	費等	爭議	處	織	之消費	爭議	處理	效能	,並納ノ									觀光	單位	(108. 12. 31)		
	玛	里效	た能	0					觀	光遊箅	終業年	度督	導考村	亥檢查項	Į												
									目	辨理。																	
34	8	` ($\overline{(4)}$	研作	多(言	打) [重大	消	1.	落實清	查公	路汽	車客記	運業、市	了公	路總	局	_							持續辦理		
	費	争事	敌	損	害賠	償村	幾制	۰						車客運業	4										(108. 12. 31)		
										投保乘	医客責	任保	險。														

户	計	畫	审	姑	西	佰											Lih	大	名 丰	年度預定進度		
				100		坱	施	劫	行	項	日主	= (協)	辨單位	有	闊 栈	終 闘	11/4	<i>기</i>	只只) (預定完成期限)	備	註
號	具		體		措								ガール	77	1981 17	X 1911	機	鯏(单位		1A)	6 -1-
										閉及出國旅	1	見光局								持續辦理		
										.行社倒閉,										(108.12.31)		
										.倒閉申訴案												
									_	旅行業承辨												
										一部無法完												
										處理作業	要											
								_		費者權益。												
										觀光遊樂業	1.	見光局					各	縣市	「政府	持續辦理		
								- •	第 20 條	規定投保責	任						觀	光單	位	(108.12.31)		
								保險。														
										規定要求旅	1	見光局					各	縣市	政府	持續辦理		
										:外責任險,	並									(108.12.31)		
								落實查	核。													
								5. 適時檢	討航空運	送賠償制度	及戶	人 用航空	空局							持續辦理		
								額度,	視需要研	修相關法規	0									(108. 12. 31)		
								6. 配合鐵	路法修正	.,臺鐵自 1	05 출	臺灣鐵路	各管理							持續辦理		
								年9月	1日起實	施旅客列車	晚后	ลี								(108, 12, 31)		
								點賠償	規約,依	事故責任原	因	•								(
								辨理退	費。													
								7. 本部已	訂有「鐵	路行車事故	及言	高鐵局		台灣	善	公司				持續辦理		
								其他事	故損害賠	償暨補助費	發									(108. 12. 31)		
								給辦法	」,台灣高	鐵公司應據	以											
								辨理。														

序	計	畫	實力	拖	要」	項、							_				/ . h .		37 .			, , ,		地	方	負責	į	年度	預欠	定進度			
號	具		體		措	施	執	ľ		行		IJ	Į		目	主((協))辨	單位	有	關	機	鰯	機關	絹(單位) (預定	完月	成期限	.)	備	註
35	8、	(5)	建立	消	費爭	議諮	1.	創言	殳 2	24 /	卜時全	4	無行	木用路	人	公品	各總	局									持	續辦	理				
	詢	、申	訴及	調	解案	件之								飞眾陳													(1	08. 1	2. 3	31)			
	原	因究	明及	統	計分	析								瓦工方	-																		
						凝者								重處與																			
			、. 族群								计列管	学案	牛並	進行統	計																		
	1 .	•	•	_			_	與分						.																			
				進	東略	*业构	2.							質保障		觀シ	七局										持	續辨	理				
	路〕	資訊	0											连糾紛													(1	08. 1	2.3	31)			
										!統	計及	相關	分	析資	料																		
								庫		•		la 1.	. .	. 1. 445	7.																		
							3.							工消費		觀シ	七局							各界	縣市	政府	持	續辨	理				
														条件之										觀シ	光單	位	(1	08. 1	2.3	31)			
													,码	肝議改	進																		
											客資言																						
							4.							系市政		觀シ	七局							各界	縣市	政府	持	續辨	理				
														形及													(1	08.1	2.3	31)			
														亥地方																			
												9理	輔導	事績效	之																		
										目																							
							5.	定其	明絲	計	肖費者	中	訴第	K件並	進	民月	用航	空后	'n								持	續辨	理				
														及務品													(1	08. 1	2. 3	31)			
								之	參考	· ; 金	十對才	達	管理	里目標	之																		
								航	空刘	亦事	医求抗	是報言	改善	善措施	並																		
								據」	以執	们)																						

序	計	書	實	施	要	項、											地方負責	年度預定進度		
•	具	_	體		措		白幸	执 行		項	目	主(協)	辨單位	有	關	機關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
	, ,						_	. 臺鐵局各]	頁消費	爭議申							1 1 1 1 1 1 1	持續辦理		
								件,均視各										(108, 12, 31)		
								責單位立即			1.1	· - 3						(100.12.01)		
								討改進。												
							7	. 本部錄案追	蹤台灣	彎高鐵公	公司就	高鐵局		台灣	警高銀	戴公司		持續辦理		
								消費爭議申										(108. 12. 31)		
								與結果,並												
								發生之申訢			_									
36	8、	(6)	推重	边 國	內及	及跨境	. 1	衣消費者保護	法規定	足,由鹳	見光局	觀光局					各縣市政府			
	(含	兩戶	羊);	肖費	糾紛	分之線	. 르	战轉請各縣市	政府處	是理國內	7及跨							(108. 12. 31)		
	上	及非	線」	上訴	訟夕	卜處理	封	竟消費爭議案	件。											
	機	制,	並タ	完備	相屬	引法令														
	制	度。																		
37	8、	(7)	推重	力企	業組	· 经营者	1	. 推動客運業	者提供	共網路信	言箱及	公路總周	司					持續辦理		
	及:	政府	提供	共友	善之	こ高齢	-	專線服務電	話提供	共諮詢服	及務。							(108. 12. 31)		
	者	及身	心图	章礙	者》	肖費諮	2	. 落實「觀光	局輔導	美建立品	品牌旅	觀光局						持續辦理		
	詢	等相	關月	艮務	. 0			行業獎勵補	助要黑	占」,如於	核行社							(108, 12, 31)		
		•						安排銀髮族	及無阻	章礙行程	呈,可									
								透過該要點	占向觀	光局申	'請補									
								助。												
							3	. 督導觀光遊				觀光局					各縣市政府	持續辦理		
								高齡者及身	•		-						觀光單位	(108. 12. 31)		
								等相關服務												
								業年度督	导考核	檢查項	月日辨									
								理。												

	實施體	安 措			ll de								地, 万	自百	一 计 知 工 1 任 旧		
<u> </u>	體	措					п	<u>ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ</u>	地四八	1	日日	ル 日日	· • / •	只 只	年度預定進度	/ 11 .	ىدىد
				施	執 行	項	目	王(協)	辨單位	有	解る	幾	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
					4. 民航局依據	「交通部民用	航空	民用航空	产局						持續辦理		
					局暨桃園國際	紧機場股份有	限公								(108, 12, 31)		
					司通用化無	障礙交通環境	推動										
					小組」, 每年	定期召開會議	義,持										
					續檢討及改-	善無障礙環境	之相										
					關事宜。												
					5. 機場針對身,	心障礙旅客、	銀髮	民用航空	ご局 こうしゅう						持續辦理		
					族、婦女或	该童,提供貼	心設								(108, 12, 31)		
					施及服務。										(
					6. 鼓勵航空公	司利用多元化	之管	民用航空	产局						持續辦理		
					道,提供身。	心障礙者消費	諮詢								(108, 12, 31)		
					相關服務。										(
					7. 臺鐵局各車	站設置無障礙	医窗口,	臺灣鐵路	各管理						持續辦理		
					或服務台,	岛助行動不便	人士	局							(108, 12, 31)		
					(年長者、身	心障礙、孕妇	婦等)	•							(,		
					購票或其他	諮詢。											
(8)	協調及	補具	力優	良	1. 遇消費者保護	護團體申請協	調及	觀光局					各縣市	丁政府	持續辦理		
曹者	保護團	體業	計重:	大	補助重大消	費事故提起團	體訴						觀光員	旦位	(108, 12, 31)		
					訟時,皆儘:	束處理。							.,,,,,,	.—	(== 3, ==,		
	从10代代	(四月	묘마		2. 由觀光局或	責成各縣市政	[府適	観光局					各縣市	可政府	持續辦理		
0					時協調優良:	消費者保護團	體提							•			
															(100.12.01)		
					助。	, , -											
更	骨者(骨事)	骨者保護團 骨事故提起	資者保護團體對 賣事故提起團體	資者保護團體對重 資事故提起團體訴	(8)協調及補助優良 資者保護團體對重大 資事故提起團體訴	司小續關機族施鼓道相屬 7. 《	司通用化無障礙交通環境 關東 內 內 沒 內 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒 沒	司通用化無障礙交通環境推動小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 5.機場針身心障礙旅客、銀髮族、婦女或孩童,提供貼心之管,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7.臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台、內心障礙、孕婦等)購票或其他諮詢。 (8)協調及補助優良,構動重大資事故提起團體訴訟時,皆儘速處理。 2.由觀光局或責成各縣市政府適時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 5.機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設施及服務。 6.鼓勵航空公司利用多元化之管 道,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7.臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台,協助障礙人士(年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 (8)協調及補助優良 清者保護團體對重大。	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 5. 機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦子女或孩童,提供貼心設施及服務。 6. 鼓勵航空公司利用多元化之管道,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7. 臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台,協助行動不便人士(年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 1. 遇消費者保護團體申請協調及觀光局補助重大消費事故提起團體訴訟時,皆儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適時協調優良消費者保護團體提起團體提起團體訴於,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 5. 機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設施及服務。 6. 鼓勵航空公司利用多元化之管道,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7. 臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台,協助行動不便人士(年長者、身心障礙、孕婦等)購票或其他諮詢。 1. 遇消費者保護團體申請協調及補助優良清費者保護團體計設時,皆儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適調光局時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相 關事宜。 5.機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設 施及服務。 6.鼓勵航空公司利用多元化之管 道,提供身心障礙者消費諮詢 相關服務。 7.臺鐵局各車站設置無障礙窗口 或服務台,協助行動不便人士 (年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 (8)協調及補助優良 清出獨費者保護團體申請協調及 補助重大消費事故提起團體訴 訟時,皆儘速處理。 2.由觀光局或責成各縣市政府適 時協調優良消費者保護團體提 起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。 5.機場針對身心障礙旅客、銀髮族、婦女或孩童,提供貼心設施及服務。 6.鼓勵航空公司利用多元化之管道,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7.臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台,協助行動不便人士(年長者、身心障礙、孕婦等)購票或其他諮詢。 (8)協調及補助優良 1. 遇消費者保護團體申請協調及觀光局資者保護團體對重大資事故提起團體訴訟時,皆儘速處理。 2.由觀光局或責成各縣市政府適時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相 關事宜。 5. 機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設 施及服務。 6. 鼓勵航空公司利用多元化之管 道,提供身心障礙者消費諮詢 相關服務。 7. 臺鐵局各車站設置無障礙窗口 或服務台,協助行動不便人士 (年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 1. 遇消費者保護團體申請協調及 補助重大消費事故提起團體訴 訟時,皆儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適 時協調優良消費者保護團體提 起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相 關事宜。 5.機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設 施及服務。 6.鼓勵航空公司利用多元化之管 道,提供身心障礙者消費諮詢 相關服務。 7.臺鐵局各車站設置無障礙窗口 或服務台,協助行動不便人士 (年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 1. 遇消費者保護團體申請協調及觀光局 補助重大消費事故提起團體訴 訟時,皆儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適 時協調優良消費者保護團體提 起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持續檢討及改善無障礙環境之相 關事宜。 5. 機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設施及服務。 6. 鼓勵航空公司利用多元化之管 民用航空局 道,提供身心障礙者消費諮詢相關服務。 7. 臺鐵局各車站設置無障礙窗口或服務台,協助行動不便人士(年長者、身心障礙、孕婦等)購票或其他諮詢。 [8)協調及補助優良] 出透消費者保護團體申請協調及觀光局 清緒護團體對重大 資事故提起團體訴訟時儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適時協調優良消費者保護團體提起團體訴訟,並考量提供補	司通用化無障礙交通環境推動 小組」,每年定期召開會議,持 續檢討及改善無障礙環境之相 關事宜。 5. 機場針對身心障礙旅客、銀髮 族、婦女或孩童,提供貼心設 施及服務。 6. 鼓勵航空公司利用多元化之管 道,提供身心障礙者消費諮詢 相關服務。 7. 臺鐵局各車站設置無障礙窗口 或服務台,協助行動不便人士 (年長者、身心障礙、孕婦等) 購票或其他諮詢。 1. 過消費者保護團體申請協調及 辦業或其他諮詢。 2. 由觀光局或賣成各縣市政府適 診時,皆儘速處理。 2. 由觀光局或責成各縣市政府適 時協調優良消費者保護團體提 走陶體訴訟,並考量提供補

																											. 1			
序	計	畫	實	施	要	耳	\												117	,				地	方	負	責	年度預定進度		
號	具		體		措	Ī	施	三幸	執		行		項		E	直	E(協	,) ş	辦單位	有	關	機	關	機	關(單位	<u>(</u>)	(預定完成期限)	備	註
39	9、	(2)	(結	合終	身	學	習、	1	. 賡續	於	員工	訓練	計畫	量中;	規劃朔	辛ん	、路總	局										持續辦理		
	企	業經	誉	者以	人及	各刻	類非		理涉	負費:	者保	護訓	練,	增	進同仁	-												(108. 12. 31)		
	誉:	利組	織	(含	- 消	費 >	者保		對消	負責:	者保	護領	域的	勺認言	識,以	ζ														
							者教					之運																		
			-)	貝加	2179	只~	日刊	2							人員總		〉路終	局										持續辦理		
	育	0							-					-	保護相	1												(108. 12. 31)		
												位學																		
								3	3. 民舫	局	邀請:	縣市	政府	·	消保官	F	飞用 航	空	局									持續辦理		
									或專	家	、學	者至	該居	马辨	理消費	į												(108. 12. 31)		
											講座	,加	強同	引仁:	消保額	₹														
									念。																					
								4	l. 規畫	年	度政	策性	訓絲	東計]	畫納ノ	星	臺灣鐵	路	管理									持續辦理		
									消費	者	教育	議題	課私	呈,	並結合	后	5											(108. 12. 31)		
									網路	}自:	主學	習機	制,	鼓	勵同化	-														
										•	•	習,	增迁	 直消/	保觀念	3														
									與意	、識	0																			
40	9、	(3))針	對特	定	消	費族	1	. 各區	監	里所	分區	辨玒	里相	關服務	5 /2	\路總	!局										持續辦理		
	群	(如	高	齡者	٠,	兒	童、							租工,	具無障	<u>E</u>												(108. 12. 31)		
	原	住民		新住	民民	`	身心	L				環境																		
							適的	-19							會於熟		見光层)						各	縣市	可政府	计	持續辦理		
			•				-						訓絲	東時	,配台	>												(108. 12. 31)		
	旦	守殊	71	加蚀	日	守~	各族		宣導	相	關議	題。																		
	l																													

庁	ᅶ上	中	. 4	产士	K	要:	巧																		ւ.ե	士	負責	E.	4		
1			-	-					劫		4	亍		咟		日	+	(力) th	立铝石	+ +	民月	址	民月	70	A .	貝 爿	1	年度預定進度	仕	註
號	具		F.	豊		措		施	執		1	1		坱		н	土) 7 //	7年7	山月	狮	′′戍	뛧	機關	阁 (單位)	(預定完成期限)	備	缸
	群	關七	刀白	勺消	費	議題	į		3. 4	航	空立	占為	加克	強對	身心	2障礙	民	用航	空人	号								扌	持續辦理		
									丰	- > 3	銀髮	族及	及孕	婦等	行重	为不便												((108. 12. 31)		
									が	客-	之服	務	,設	置無	:障碍	疑服務													(,		
									相	臺	、唯	乳盆	宦、	親子	- 廁角	斤、無															
									阻	礙	廁所	· 、	無障	礙電	梯等	穿無障															
									硣	能設力	施服	務	,以	上框	關措	昔施除															
									方	網	站摆	露夕	小,	亦於	宣導	導摺頁															
									桿	(示:	宣導																				
									4. 彭	勵	航空	公司	引及	航空	站了	了解特	民	用航	空点	号								ŧ	持續辦理		
									兌	族	群之	消費	事 習	慣或	需求	长,提													(108. 12. 31)		
									付	適	當、	貼べ	ン之	相關	服務	务,並													100. 12. 017		
									É	動	於立	適當	處戶	沂提	供框	目關設															
									於	. · ;	設備	及打	昔施	之宣	導。	0															
41	9 .	· (4	1) 1	口強	各:	級學	校	教	鼓厲	各	縣市	政府	守或	公協	會方	仒辨理	觀	光局							各県	係市	政府	- 1	持續辦理		
	師	及名	冬类	百教	育	人員	2	沾	相關	研	習訓	練日	丰,	加弱	對名	多級學												((108, 12, 31)		
				美教									-			肖費者													100.12.01)		
	貝	白巾	不可	支孔	月							·沃尔	义月	八只	~ 1)	月貝伯															
									保護	-																					
42	9	• (5	()	月發	並-	妥善	運,	用								告有法		光局										扌	持續辨理		
	各	種質	宣言	争資	源	,強	化	各								宣導參												((108. 12. 31)		
	種	消費	事言	義題	及.	措施	之	教								印時更															
		與江									法定	公台	き事 しょうしょう	由之	旅行	亍業名															
	A	77.1	<u></u>	1					單	•																					

序	計	畫	實	施	要	項、	`									地方負責	年度預定進度		
號	具		體		措	方	色	執 行	項	目言	主(協)	辨單位	有	關機	關	機關(單位)	(預定完成期限)	備	註
							-		· 肖費者保護宣							·	持續辦理		
								畫」,更納入遊	遊覽車行車 多	安全宣							(108. 12. 31)		
								導等教育訓練	柬課程,確保	呆旅客							(/		
								旅遊安全及品	品質。										
							,	3. 鼓勵公協會新	萨理相關研習	習訓練 灌	見光局						持續辦理		
								時,安排各種	重消費議題及	及措施							(108. 12. 31)		
								之教育與宣導	• • • • • •										
							4	4. 持續針對民組			民用航空	空局					持續辦理		
								辨人進行訓絲		-							(108. 12. 31)		
							L	費爭議及諮詢											
							,	5. 督導各航空公			民用航空	空局					持續辦理		
								務功能,設									(108. 12. 31)		
								線,並由專人		肖費 申									
							L	訴及服務事宜		12 24									
							1	6. 利用多樣化、		- 1	民用航3	空局					持續辦理		
								透過各種管道		闹心酿							(108. 12. 31)		
							,	題與措施提達		ж и	t 1/4 115 -						11-14-00-00		
								7. 於年度政策性		_	_ • •	各管理					持續辦理		
								學習、集會及		/ .	司						(108. 12. 31)		
								訓練管道,持											
								對消費者保護	麦耒粉之知 語	00000000000000000000000000000000000000									
							L	業知能。	汉道 厶繼 古 鬥	北八日	计		人、治熱	台州 ,	\ _		壮 编 帧 珊		
							ľ	 本部將持續性 加強宣導各項 		1 -	 		台湾	高鐵名	二可		持續辦理		
								加强									(108. 12. 31)		
								建 送	-	小									
								仍貝伯惟血、	-										

庄	計	圭	實施	亜 -	佰 、											抽 方	- 負 責	年度預定進度		
	具		· 是	措		執	行		項	目	主(協)辨單位	有	絹 機	駶	機関	一只 只 (留价)	(預定完成期限)	備	註
	1															7 列	(平位)			
43							冷監理服 和				公路總	后						持續辦理		
	訊	,設	置主管	網頁	消費		各客運及逐		-									(108. 12. 31)		
	者月	段務	專區、	相關	網站		資訊查詢員			質者拾										
	或彳	亍動	軟體,	以及	加強		E 及租賃	•	•	ale e										
			及維護				计於發生和				民用航	空局						持續辦理		
	六日	5 生	八件吗	_			产公司,日	• • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	, , , , , ,								(108.12.31)		
							高,並於日													
						-	資訊及警	訊,提	是醒消了	費者注										
						Ţ	. .													
						3. 淳	美於航港 原	高官網	設置消	費者保	航港局							持續辦理		
						言	護專區 , 村	目關法	令規範:	均於該								(108.12.31)		
						糾	関頁公告													
						4. 晳	肾 導港務分	公司於	該館全	球資訊	本部航	政司	港務	公司				持續辦理		
						糾	岡站設置	旅客用	及務專[區之頁								(108, 12, 31)		
						3	面,公布予	頁報進	港之客	輪航班								(
						Ī	資料及靠注	白地點	等資訊	供旅客										
						5	灸考 。													
						5. 耋	臺鐵局官 約		改版,	以全面	臺灣鐵	路管理						持續辦理		
							用向國發會				• •							(108. 12. 31)		
							責效新檢核				/ B J							(100. 12. 01)		
							鐵道旅			- 1										
							本部高鐵				高鐵品		台灣	高鐵公	一司			持續辦理		
							「消費者位				1-1 224/17			1-7 354 2				(108.12.31)		
							付費者高針			_								(100.12.31)		
							孔。	~\ 1 H 19K)	·/	AC-177 X										
Ц	1					0														

序	言	; + :	書	實	旃	要	邛	(\																地方	7 i	鱼 青	年度預定進度		
號				體	,,,	措		施	载	t.	行		項	目	主	. (協) #	辨單	位 7	有	關	機	關	機關	[]	單位) (預定完成期限)	備	註
44	9) 、 ((7)	將沒	肖費	者	保言	養教	1.	.加強消	背費者	保護	教育宣	宣導之執	觀	上光局											持續辦理		
	7	育宣	導	之幸	丸行	成	效	,納		行成交	섳納 入	對觀	光遊의	熊業之品	,												(108. 12. 31)		
								業經		質輔導	争、認	忍證與	獎勵	,並納入	-														
								· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		觀光遊	色樂業	年度	督導者	考核檢查															
	"			D.C. D.	52_	D 3	地皿 ニ	久大		項目熟	痒理。																		
	准	動。							2.					協會於辦	1	儿光局											持續辦理		
														寺,配合	-												(108. 12. 31)		
										安排》																			
45	9) • ((8)	鼓履	协消	費。	者主	主動	1.					及務及設		路總	局										持續辦理		
	亨	蒐集	及	舉發	受消	費	相關	關之		•	青信箱	並鼓	勵民是	界提出檢	-												(108.12.31)		
	矣	趸化	八不	法等	下證					舉。																			
									2.					依行業務	1	儿光局											持續辦理		
														连品質案													(108.12.31)		
												_		貴者檢舉 4 仁 # #															
														依行業違															
														質之業															
														.質與安															
									9	全、約四萬份					150	1 V D											计		
									υ.					列,增訂 僉舉非法	1 -	九九句											持續辦理		
													-	双举非法 【金之規													(108. 12. 31)		
										 定。	그노 1	化万化	双牛头	で 正 ← 次	'														
										٨ .																			

序	言	+ 3	畫	實	施	要	邛	(\																					地	方	負	責	年度預定進度		
號	<u>;</u>	Ĺ		體		措		施	執	Ĺ			行			項			目 3	主(協) j	辦單	位	有	關	機	關	機關	制(單位	(ت	(預定完成期限)	備	註
46	1	0、	(3)針	對罪	哉掌	之	.法	1.	為	提	升力	 依行	業	資言	凡公	開和	程度	, 首	観光	亡局												持續辦理		
	令	<i>></i>	機	制涉	步及	消算	費ぇ	者保										請受															(108.12.31)		
	該	隻部	分	,勃	辛理	相	絹石	开究										開之																	
	部	問查	,	並邊	丝集	產	. 7	官、						、供:			参打	採,	亚																
	导	是界	及	民間	月團	體化	代表	表 ,	2								. 果 :	及民	問象	细址	<u> </u>												 持續辦理		
	漳	 	策	進相	目關	消化	呆言	業務										冬正	1.	5 乙ノ	رمرن												(108.12.31)		
	白	り推	動	情刑	乡。													策。															(100. 12. 01)		
47	1	0 • ((5)	加引	鱼 國	際	消	費者	- 蒐	集	國	祭氵	肖 費	者	保部	美業	務	資訊	,	観. 光	6局												持續辦理		
																		、 入觀															(108. 12. 31)		
	童	資訊	之	收集	長研	析	0		局	相	關:	法	<u></u>																						
48	1	0 • ((6)	規劃	劃提	供	消	費者	由	觀	光	局豆	支責	成	各県	系市	政人	存透	過	観光	亡局								各県	系市	政人	存	持續辦理		
	参	於與	消	保る	兴	事	答白	的管	辨	理	活	動	支發	布	新星	引等	方	式,	向														(108. 12. 31)		
	違	鱼及	機	會,	以	及打	足チ	升消	消	「費	者	宣言	争消	保	去名	,	提	昇消	保																
	費	貴者	消	費矢	口能	及	參兵	與消	矢	컈	及	意言	哉。																						
	仔	ド事	務	的意	気識	0																													

彙整單位:交通部 聯絡人:李榕芳 電話:02-2349-2122 傳真:02-2389-9887 E-mail:claire0429@motc.gov.tw