

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(如偷斤減兩、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

(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
(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
9.推行消費者教育及宣導	36
(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。	36
(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
(4)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。	37
(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	37
(6)充實消費資（警）訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。	39
(7)將消費者保護教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵。	40

(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 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	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. 汽、機車安全管理，以及幼童專用車、學童交通車安全管理與查核。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 辦理各公路客運場站無障礙環境檢核。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 補助市區客運、公路客運、國道客運及無障礙計程車業者購置通用化車輛。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (108.12.31)	
		4. 責請旅行業、遊覽車業對於服務品質應持續滾動式檢討，針對旅行團搭乘國內遊覽車，研提安全宣導事項及流程，以加強國內團體旅遊旅客搭乘遊覽車之行車安全。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 為強化飛航安全管理，依據民用航空法及國際民用航空組織第1號、第6號及第8號附約等相關飛安法規，定期進行檢視，並就差異部分研修相關法規，期與國際標準同步接軌。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 為落實飛航安全查核，依據本部核定之年度飛安查核計畫，加強執行航務、適航及客艙之查核工作，並達成 90%以上之查核達成率目標。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 依據「航空器飛航作業管理規則」之規定，持續要求各航空公司落實「安全管理系統」，以提昇飛航安全，保障航空運輸之安全。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		8. 國內客船及載客小船依行政院維護公共安全方案，執行轄區內船舶抽查。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		9. 連續假期前，加強督導與查核所轄水域之國內航線載客船舶（含交通船）各項相關安全設備事宜。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		10. 依船舶法、船舶檢查規則、客船管理規則、載重線勘劃規則及小船管理規則等規定，定期辦理船舶檢查丈量業務，以維護船舶之安全性。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		11. 辦理鐵路車輛無障礙規劃，人性化空間設計，強化不同性別及博愛族群之使用空間，提供旅客使用友善性。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		12. 執行電磁相容要求、防火規範、系統保證(SA)及獨立驗證與認證(IV&V)之審查與監督機制等確保車輛製造品質。另配置火災預警與行車紀錄影音輔助設備等，善盡消費者保護義務。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		13. 本部高鐵局將視需要不定期召開通用化無障礙交通環境小組委員會議，以提升友善乘車環境及服務。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
2	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。	民航局針對低成本航空公司售票網頁之機票交易資訊(如機票使用限制)揭露情形及客服專線服務狀況，每季至少辦理1次之查核，如有缺失，立即督導其改善。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
3	1、(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。	1. 配合行政院環境保護署及各縣市環保局有關毒性化學物質運送規定核發通行證。	公路總局	行政院環境保護署(環境衛生及毒物管理處)	直轄市、縣(市)政府、	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 執行道路危險物品運送人員訓練及路邊稽查工作。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 依據國際民航組織所頒布之危險物品航空安全運送技術規範(ICAOTI)作為空運毒性化學物質危險物品處理標準。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 臺東開往綠島、蘭嶼離島貨輪載運危險物品，依「離島地區非專用船舶載運液化瓦斯及汽柴油等危險品應行注意事項」辦理。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 督導港務公司依據「商港法」第25條、「商港港務管理規則」第30至35、40、42至46條及「國際商港港區危險物品裝卸倉儲設施作業要點」危險物品搬運裝卸管理機制辦理審核船舶運載、裝卸含有毒化學物質商品業者之申請作業。	航港局	港務公司		持續辦理 (108.12.31)	
4	1、(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	1. 督導港務公司於每年度投保該公司經管之國際商港區域之公共意外責任保險，並由港務公司訂定「舉辦各類活動投保責任保險之投保金額標準」，於舉辦活動時依該表列之保額標準辦理投保責任保險事宜。	航港局	港務公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
	(含公共意外責任險投保情形)。	2. 臺鐵局各車站依規定投保公共意外責任險。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 本部每年度定期檢查均查核台灣高鐵公司綜合責任險之投保情形，以確保意外發生時，乘客可獲得相關賠償。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
		4. 本部針對人潮聚集之尖峰時段，將督促台灣高鐵公司研擬相關疏運計畫，並據以執行，以加強公共安全之管理維護。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
5	1、(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)。	1. 督促企業經營者應確實依「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」規定，對其所銷售有安全性瑕疵之車輛執行召回改正作業及辦理資訊揭露。	公路總局 本部路政司	財團法人車輛安全審驗中心。		持續辦理 (108.12.31)	
		2. 督導機場公司協調各駐場之商店及餐廳，訂定商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制。	本部航政司	桃園機場股份有限公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 國道 ETC 考量用路人或因誤置其他微波感應電子設備、誤撕下或供裝檢測異常等狀況，而導致 eTag 交易感應異常，為提供用戶更好之 ETC 服務，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。	高公局			持續辦理 (108.12.31)	
6	1、(10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	1. 各項監理委外作業與廠商訂定資訊業務安全保密條款，以維護車主或駕駛人權益。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 針對旅行業訂有「旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，並要求綜合及甲種旅行社據實填報旅行業個人資料檔案安全維護計畫，以維護旅客個資安全。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 依據「觀光遊樂業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」，請觀光遊樂業業者訂定個人資料檔案安全維護計畫，以加強對消費者隱私權保護之監督、管理與查核，並納入觀光遊樂業定期檢查之項目。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		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。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		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。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		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。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		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處理方法，並報本部備查。	高鐵局	台灣高鐵公司		108.12.31	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		8. 為落實資訊安全管理，本部依「交通部郵政服務使用戶役政資訊連結作業管理要點」第 7 條第 3 點，定期或不定期對中華郵政公司查核其使用該戶役政資訊情形。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (108.12.31)	
7	1、(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。	1. 監理各項費用線上繳納，與相關機構於每次辦理招標訂約事宜時，訂定資訊業務安全保密條款，以維護繳納人權益。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 由觀光局或責成各縣市政府督導旅宿業透過線上訂房(含訂房網站等)，應符合「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並落實查核。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
8	1、(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)。	1. 研擬國道客運車輛安裝相關防撞警示設備，利用資訊系統建立預警機制，以提醒駕駛注意行車狀況，避免車輛碰撞事故發生，保障乘客安全。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 建立「高風險貨運業者預警管理機制」。	公路總局		直轄市、縣(市)政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		3. 針對國外突發性重大事件業訂定「旅行團旅客解約退費處理原則作業程序流程圖」，將於第一時間啟動緊急應變機制，並將即時公告、發布新聞稿。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		4. 訂有緊急事故處理機制，遇有旅宿業發生重大安全事故，將依相關機制辦理。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		5. 因應航空公司發生重大消費事件，民航局將視情況設立緊急應變小組，督導航空公司主動發佈即時資訊，儘速妥處消費爭議，俾維護消費者之權益。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
9	1、(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。	1. 公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業，依公路法規定投保乘客責任保險。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 各式車輛辦理領牌、異動業務查核投保強制汽車責任保險。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 由觀光局或責成各縣市政府督導旅宿業及觀光遊樂業者投保公共意外責任險、產品責任險或其他責任險，並納入查核項目。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 民航局依據民用航空法第 94 條及第 95 條規定,規範國籍航空器及外籍航空器皆須投保責任保險,且保額須符合航空客貨損害賠償辦法之損害賠償額規定。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 航港局依據航業法第 14 條規定,經營旅客運送者,於開始營運前,為營運人投保責任保險,以及為旅客投保人身傷害保險,並報航港局備查。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
10	2、(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。	1. 幼童專用車、學童交通車管理: (1)依照「道路交通安全規則」,辦理幼童專用車車身規格檢驗,加強落實領牌審核及車輛各項設備之檢驗及車身標示應符合規定。 (2)配合各縣市政府辦理聯合稽查作業,對車身規格不符規定者,依法處罰及責令改正,以確保幼童安全。	公路總局	教育部終身教育司、國民及學前教育署	直轄市、縣(市)政府教育局(處)	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 督導代檢廠確實辦理汽車檢驗事宜,以維檢驗品質並促進行車安全。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 透過核發觀光遊樂業執照及專用標識，建立識別制度之管理，並適時檢討修訂與整合。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 依溫泉法第18條、溫泉標章申請使用辦法第16條規定，持續督導各縣市政府取締轄內無溫泉標章而營業溫泉之業者，以落實溫泉標章之管理。另於網站公布取得溫泉標章之業者資訊，提供民眾查詢並選擇有標章場所消費泡湯。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		5. 由觀光局或責成各縣市政府依法核發登記證及專用標識，建立合法旅館及民宿識別制度，落實旅宿業管理。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
11	2、(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	1. 加強觀光遊樂業設施(備)標示、危險警告標示、避難逃生標示之規範與查核，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
	標示之規範與查核。	2. 有關國家風景區部分： (1)本部觀光局所屬國家風景區管理處均依據「國家風景區設施維護暨水域遊憩活動安全管理須知」訂定「水域及陸域巡查計畫」，落實遊憩設施之巡查工作。 (2)另觀光局所屬各國家風景區管理處已就轄區潛在危險據點提報，設置安全警告標示或安全救生設備，並納入巡查維護，均就其現況及遊客安全措施積極辦理。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 由觀光局或責成各縣市政府依法查核旅宿業相關標示揭露情形。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
12	2、(3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	由觀光局或責成各縣市政府針對所轄旅宿業之商品或服務之不實廣告，加強管理與查核。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
13	2、(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。	由觀光局或責成各縣市政府針對旅宿業於網路、旅展等管道，販售商品及服務內容予以查核有無違反相關規定。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
14	2、(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。	1. 於每年實施定期及不定期檢查，督導觀光遊樂業者推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 由觀光局或責成各縣市政府督導旅宿業依建管法令建置無障礙環境，並向旅宿業宣導提供高齡者友善服務。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 督導機場公司與各駐場廠商共同推動商品、服務或消費環境之高齡者友善認證標章制度。	本部航政司	桃園機場股份有限公司		持續辦理 (108.12.31)	
15	3、(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。	1. 於每年實施定期及不定期檢查，邀請警政、消防、衛生、環境保護、建築管理、勞動安全檢查、消費者保護及其他有關機關加強各園區各類商品與服務交易容量、流量、使用年限等之管理與查核。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		2. 由觀光局或責成各縣市政府針對旅宿業訂房、營運狀況等情形，查核有無違反相關規定。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 逐步更新訂票系統軟硬體設備，加大網路頻寬，增加實體伺服器及雲端伺服器數量，俾有效處理尖峰時段訂票需求。因應資訊科技日新月異，並隨時作滾動式檢討及修正防駭措施，確保民眾訂票權益。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 本部將持續督促台灣高鐵公司視尖峰時段需求，調整部分班次之自由座車廂數或落實車站列車上之自由座人潮控管及人員引導，以提供旅客舒適及便捷的旅運服務。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
16	4、(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。	1. 落實汽車運輸業客貨運基本運費審核及公告實施程序。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 持續加強兩岸航線票價之監控管理。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 民航局依據民用航空法第 55 條及航空客貨運價管理辦法規定，落實運價之管理。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 督導所轄經營固定航線客船業者辦理固定航線登記，查核其票價。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 轄區內經營固定航線客船客運價表，均報經航港局備查後施行。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		6. 轄區客船客運價表，於備查後，均督導業者將相關資訊公告周知，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。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 督導所轄客船運送業者提供消費者維護船舶安全免付費電話，加強服務提昇品質。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		8. 於航港局全球資訊網站設置「離島航線系統」及「金門地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。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		9. 有關日月潭觀光遊船運價表，於核備(核定)後，均督導業者將相關資訊公告周知，並於實地勘查時查核其執行情形，不得有獨佔、壟斷市場等不公平交易行為發生。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		10. 依鐵路法第26條規定，辦理鐵路運價如基本費率、票價等之計算及擬訂等事宜，並透過網路、公布欄、冊本式時刻表等公布票價。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		11. 本部依高鐵興建營運合約每年檢討公告高鐵基本費率標準，並要求台灣高鐵公司依約辦理票價核備事宜。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
		12. 國道電子收費 eTag (車上設備單元) 免費申裝截止，自106年起依 BOT 契約規定，民眾申裝 eTag 開始收費。因此，就 eTag 申裝之商品與服務，確實督促及查核營運廠商，以落實費率管制與資訊公開機制。	高公局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		13. 督導中華郵政公司依據郵政法第14條第1項規定,對於信函、明信片及其他具有通信性質文件(專營權)之資費,須報請本部核定後實施,以落實資費之管理。	本部郵電司	中華郵政公司		持續辦理 (108.12.31)	
17	4、(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。	1. 中華民國旅行業品質保障協會每季皆依旅行業管理規則第22條第2項公布旅行團參考售價。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 於每年實施定期及不定期檢查,加強觀光遊樂業者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。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 旅宿業應將房價報請主管機關備查,觀光局及各縣市政府將持續依相關規定查核。另觀光局亦將旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網,供消費者查詢。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 依據航業法第 22 條第 1 項「船舶運送業經營固定航線之客、貨運價表，應報請航政機關備查，並以電信網路、新聞紙或雜誌等公開方式公開其運價資訊；經營固定客運航線者，應另於營業處所公開其運價資訊。」	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
18	4、(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。	1. 將旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 於網站建置消費者資訊專區，提供客運票價相關資訊，持續充實有關可降低消費者搭機所衍生消費爭議風險發生之資訊，並提供消費者可查詢之管道。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
19	4、(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。	1. 於每年實施定期及不定期檢查，針對觀光遊樂業者定價行為，加強規範及查處。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 觀光局及各縣市政府將持續依規定查核旅宿業報備之房價，如經查獲違反規定者，即依規定裁處。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
20	5、(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。	輔導旅宿業取得相關認證(星級標章、綠建築標章、環保標章、溫泉標章及防火標章等)，並辦理相關補助。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
21	5、(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。	1. 依據「觀光遊樂業管理規則」規定，於每年實施定期及不定期檢查，向觀光遊樂業者宣導安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿相關研習訓練時，配合宣導「永續發展」理念，以導引綠色經濟的發展。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
22	6、(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	1. 公路汽車客運、遊覽車、機車相關之定型化契約範本暨應記載及不得記載事項持續修訂辦理。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
	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。	2. 派員檢查停車場經營業者有無參考計時計次停車場公告事項範本內容公告停車種類、停車位數、營業時間、收費標準、收費方式、使用票證之權利與義務、使用停車場之權益與責任、服務專線、意外責任險、管轄法院及其他應公告事項，暨公告內容有無違反規定；加強對消費者宣導注意業者公告內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核(含缺失複查)結果函送交通部。	
		3. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場租用定型化契約條款有無違反路外停車場租用定型化契約範本與其應記載及不得記載事項規定；加強對消費者宣導注意定型化契約內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核(含缺失複查)結果函送交通部。	
		4. 派員檢查停車場經營業者所訂路外停車場回數票禮券定型化契約條款有無違反路外停車場回數票禮券定型化契約應記載或不得記載事項規定；加強對消費者宣導注意定型化契約內容，以保障權益。	本部路政司		直轄市政府、縣(市)政府	請各直轄市、縣(市)政府分別於各年度11月30日前將當年度查核(含缺失複查)結果函送交通部。	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		5.修正「路外停車場租用定型化契約應記載及不得記載事項」、「路外停車場租用定型化契約範本」、「計時計次停車場公告事項範本」及訂定「計時計次路外停車場公告應記載及不得記載事項」。	本部路政司			持續辦理 (108.12.31)	
		6. 國內(外)旅遊定型化契約： (1) 函知各旅行公會及業者宣導 105 年 9 月修正公告之國內(外)旅遊定型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練、持續利用各大旅展查核定型化契約之簽署情形。 (2) 配合檢討國內(外)旅遊個別定型化契約及其應記載及不得記載事項，以維護旅遊消費者權益。	觀光局	交通部路政司	各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		7. 已研擬「郵輪國外旅遊定型化契約範本及應記載、不得記載事項」(草案)，俟研商確認後續送消保處審查。	觀光局	交通部路政司	各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		8. 持續檢討研訂「觀光遊樂業商品服務」禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，並辦理查核與宣導。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		9. 持續研修「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」、「觀光旅館業、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」及其定型化契約範本，並由觀光局或責成縣市政府辦理查核。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		10. 每年由民航局所屬各航空站針對於航空站內設置售票櫃檯之航空公司依「國際機票交易重要須知範本」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」辦理至少兩次不定期查核，督導航空公司銷售機票時必須提供及告知民眾相關機票使用規範。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		11. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否符合國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約範本之相關內容。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		12. 本部已研擬「鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)送行政院消費者保護處審議；將於公告實施後，要求各鐵路機構據以修訂旅客運送契約。	高鐵局	台灣高鐵公司 臺鐵局 林務局 台糖公司		持續辦理 (108.12.31)	
		13. 依據實際需求檢討調整「高速公路車輛拖救服務協議書」。	高公局			持續辦理 (108.12.31)	
		14. 賡續檢討「電子收費服務契約」。	高公局			持續辦理 (106.12.31)	
23	6、(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。	1. 將「觀光遊樂業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」公告於觀光局行政資訊網，並落實查核。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 將「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」、「觀光旅館業、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」及其定型化契約範本公告於網站，提供民眾查閱下載，並由觀光局或責成各縣市政府查核業者發行禮券及訂房等情形。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
24	6、(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。	1. 加強督促業者確依「客運路線增減班次及停駛處理原則」辦理。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 依據公路汽車客運發生突發事件影響大眾交通應變方案，採取緊急措施以維持正常運輸。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 每月查核國內各航空公司可歸責於業者之定期航班取消情形，超過量罰門檻者依「民用航空運輸業違反民用航空法量罰標準表」處罰航空公司，另依據「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本」處理各航空公司班機延誤、航線變更或起降航點等情形。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 督導固定航線船舶客運業者，依所報班次表按時運送旅客。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 落實各客運業者緊急應變計畫之延誤處理方式及補償制度。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 於網站設置轄管固定航線客輪業者之航班資訊區，遇有航班延誤、停班、併班及減班等情事可上網公告，供消費者作必要之因應。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 有關班次延誤、停(併、減)班及重大事故影響乘客權益部分，則依「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約」辦理。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		8. 臺鐵局針對天災、事故遵循「行車事故應變處理標準作業程序」(SOP)，依據應變計畫採取旅客嚮導、接駁服務、旅客權益處理等應變事宜；並依下列規章辦理： (1)交通部臺灣鐵路管理局災害事故應變處理須知。 (2)交通部臺灣鐵路管理局災害緊急應變小組作業要點。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		9. 臺鐵局配合本部與各縣市政府及其它交通運輸業者(如捷運、高鐵、公路總局、航港局等),依各地點不同需求訂定運行中斷旅客接駁作業計畫,於事故發生時可隨時啟動替代運具聯合疏運。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		10. 本部將持續要求台灣高鐵公司依下列原則辦理高鐵班次變更: (1)台灣高鐵公司之列車時刻表倘因故須調整變更時,應依法事先報請本部備查,並應於實施日前至少公告一週。 (2)台灣高鐵公司因天災、事故或其他不得已之情事須臨時變更列車種類、次數、起迄或停靠站、時刻表時,應依規定通報本部。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		11. 本部持續監督台灣高鐵公司於列車延遲及運轉變更時之資訊揭露及轉乘服務等應變機制，並適時要求改進，並督導該公司確實依據「鐵路運送規則」及該公司旅客運送實施要點辦理下列退費事項： (1) 列車班次取消或運行中斷之退費。 (2) 列車延遲達 30 分鐘以上之退還票價或換領乘車兌換券。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
25	6、(4)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其經營及 7 日無條件解約權與其合理例外情事之管理及查核。	1. 已於觀光局行政資訊網公告「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並由觀光局或責成縣市政府辦理相關查核作業。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 督導各航空公司就國際航空客運服務排除於通訊交易解除權適用範圍之合理例外情事，應以適當方式公告周知，並加強對民眾之宣導。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
26	6、(6)加強消費詐騙(如偷斤減兩、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。	1. 各區監理所(站)協助將相關警語及補救措施與管道內容於LED 字幕機(跑馬燈)不定時撥放提醒民眾。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 針對消費者保護宣導援例皆訂有相關計畫，宣傳重點並包括旅遊安全宣導、法規政策宣導及旅遊品質與權益宣導等。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		3. 如接獲消費詐騙或消費爭議案件，觀光局將依消費者保護法規定，督導觀光旅館業或轉請各縣市政府妥適處理，並追蹤後續處理情形。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
27	6、(8)健全各項利息、手續費、違約金或滯納金、附加費用等之規範及查核。	1. 由觀光局或責成縣市政府查核旅宿業是否依「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，向消費者收取相關費用。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		2. 要求各航空公司確實充分揭露其退、改票規定及相關手續費用等資訊，並不定期查核其落實情形。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 有關國內固定航線客船之退費或手續費等機制，依「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約」辦理。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 本部要求台灣高鐵公司應依相關法令於車站及企業網站公告票價及雜費，倘有變更應報請本部核定。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
		5. 依據公路通行費徵收管理辦法第14條規定，通行費採雙掛號通知需加收作業處理費。是為免善意用路人因故負擔該作業處理費，應加以督促營運單位(遠通公司)擬定對用路人有利之多元服務對策。	高公局			持續辦理 (108.12.31)	
28	7、(2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作。	1. 各消保團體向本部提出建議時，皆儘速處理。	本部各單位			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 要求各航空站於新增服務設施前，邀請消費者保護有關團體參與意見。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 督導機場公司聘請消保團體之專業人士擔任價格檢視委員，對於旅客反應價格太高的商品，送請委員會檢視。	本部航政司	桃園機場股份有限公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		4. 業已建立法律諮詢律師名單，其中包含消費者保護團體及具消費者保護專業之律師，遇有消費者權益相關問題即可與其聯繫、諮詢。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
29	7、(3)加強對消費者保護團體之獎勵、補助。	1. 對於八仙塵暴之消費者保護團體訴訟給予補助。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 鼓勵公協會辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排消費者保護相關課程，觀光局得依「交通部觀光局及所屬國家風景區管理處補助機關(構)團體辦理觀光活動或計畫實施要點」提供經費補助，以強化民間團體功能。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
30	7、(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。	如消費者保護團體與國外消費者保護組織合作及交流時，將適時提供協助。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
31	8、(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 定期公告駕訓班評鑑成績及監理機關申訴電話。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 定期公告公路客運及遊覽車客運業者事故件數、交通違規件數及評鑑成績；揭露遊覽車相關配備資訊。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		3. 接獲消費爭議案時將依消費者保護法規定，督導觀光旅館業或轉請各縣市政府妥適處理，並持續追蹤後續處理情形。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		4. 就晚點賠償、旅客權利義務關係等資訊公開於臺鐵局網站供參。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
32	8、(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。	錄案追蹤觀光局及各縣市政府就消費爭議案處理情形及結果，並納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之考核項目。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
33	8、(3)輔導強化企業自律性組織之消費爭議處理效能。	輔導強化觀光遊樂業者自律性組織之消費爭議處理效能，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
34	8、(4)研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	1. 落實清查公路汽車客運業、市區汽車客運業與遊覽車客運業投保乘客責任保險。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		2. 為因應旅行社倒閉及出國旅遊團體於行程中旅行社倒閉，分別訂有「旅行社倒閉申訴案處理流程圖」及「旅行業承辦出國旅行團體行程一部無法完成履約保證保險處理作業要點」，以維護消費者權益。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 觀光遊樂業應依觀光遊樂業管理規則第 20 條規定投保責任保險。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		4. 依發展觀光條例規定要求旅宿業應投保公共意外責任險，並落實查核。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		5. 適時檢討航空運送賠償制度及額度，視需要研修相關法規。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		6. 配合鐵路法修正，臺鐵自 105 年 9 月 1 日起實施旅客列車晚點賠償規約，依事故責任原因辦理退費。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 本部已訂有「鐵路行車事故及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」，台灣高鐵公司應據以辦理。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
35	8、(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。	1. 創設 24 小時全年無休用路人服務專線，包含受理民眾陳情及申訴服務，以錄案派工方式交由權責單位作後續查處與回覆，並針對列管案件進行統計與分析。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 請中華民國旅行業品質保障協會持續依月份建立旅遊糾紛案件類型統計及相關分析資料庫。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 加強觀光遊樂業者建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析，研議改進策略並揭露資訊。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		4. 錄案追蹤觀光局及各縣市政府就消費爭議案處理情形及結果，並納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之考核項目。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
		5. 定期統計消費者申訴案件並進行分析，以作為提昇服務品質之參考；針對未達管理目標之航空站亦要求提報改善措施並據以執行。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		6. 臺鐵局各項消費爭議申訴案件，均視各案件性質分送各權責單位立即辦理，並依個案檢討改進。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 本部錄案追蹤台灣高鐵公司就消費爭議申訴案件之處理情形與結果，並要求該公司就經常發生之申訴案件檢討改善。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	
36	8、(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。	依消費者保護法規定，由觀光局或轉請各縣市政府處理國內及跨境消費爭議案件。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
37	8、(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。	1. 推動客運業者提供網路信箱及專線服務電話提供諮詢服務。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 落實「觀光局輔導建立品牌旅行業獎勵補助要點」，如旅行社安排銀髮族及無障礙行程，可透過該要點向觀光局申請補助。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 督導觀光遊樂業者提供友善之高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關服務，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
		4. 民航局依據「交通部民用航空局暨桃園國際機場股份有限公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。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		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。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		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。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		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。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
38	8、(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。	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。	觀光局		各縣市政府 觀光單位	持續辦理 (108.12.31)	
		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，並考量提供補助。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
39	9、(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。	1. 賡續於員工訓練計畫中規劃辦 理消費者保護訓練，增進同仁 對消費者保護領域的認識，以 及實務案例之運用。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 鼓勵同仁善加利用公務人員線 上學習網域進行消費者保護相 關課程之數位學習。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 民航局邀請縣市政府之消保官 或專家、學者至該局辦理消費 者保護講座，加強同仁消保觀 念。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 規劃年度政策性訓練計畫納入 消費者教育議題課程，並結合 網路自主學習機制，鼓勵同仁 踴躍線上學習，增進消保觀念 與意識。	臺灣鐵路管理 局			持續辦理 (108.12.31)	
40	9、(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)，運用合適的 宣導媒介加強宣導各族	1. 各區監理所分區辦理相關服務 宣導，推廣公共交通工具無障 礙乘車安全環境。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦 理旅宿相關研習訓練時，配合 宣導相關議題。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
	群關切的消費議題	3. 各航空站為加強對身心障礙者、銀髮族及孕婦等行動不便旅客之服務，設置無障礙服務櫃臺、哺乳室、親子廁所、無障礙廁所、無障礙電梯等無障礙設施服務，以上相關措施除於網站揭露外，亦於宣導摺頁標示宣導。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 鼓勵航空公司及航空站了解特定族群之消費習慣或需求，提供適當、貼心之相關服務，並主動於適當處所提供相關設施、設備及措施之宣導。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
41	9、(4)加強各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。	鼓勵各縣市政府或公協會於辦理相關研習訓練時，加強對各級學校教師及各類教育人員之消費者保護教育。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	
42	9、(5)開發並妥善運用各種宣導資源，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。	1. 於寒暑假旅遊旺季前公告有法定公告事由之旅行業及宣導參團旅遊應注意事項，亦即時更新具法定公告事由之旅行業名單。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
		2. 持續辦理「消費者保護宣導計畫」,更納入遊覽車行車安全宣導等教育訓練課程,確保旅客旅遊安全及品質。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 鼓勵公協會辦理相關研習訓練時,安排各種消費議題及措施之教育與宣導相關課程。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 持續針對民航局消費爭議案承辦人進行訓練以提昇其處理消費爭議及諮詢案件之能力。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		5. 督導各航空公司加強消費者服務功能,設置消費者服務專線,並由專人妥善處理消費申訴及服務事宜。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		6. 利用多樣化、活潑之形式,並透過各種管道就消費者關心議題與措施提進行宣導。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		7. 於年度政策性教育訓練、數位學習、集會及勤前訓練等多元訓練管道,持續宣導各級人員對消費者保護業務之知識及專業知能。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		8. 本部將持續督導台灣高鐵公司加強宣導各項與旅客權益相關運送規定或契約訊息,以保護消費者權益。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
43	9、(6)充實消費資(警)訊，設置主管網頁消費者服務專區、相關網站或行動軟體，以及加強其管理及維護。	1. 於監理服務網建立計程車、公路客運及遊覽車客運業者相關資訊查詢頁面，提供消費者搭乘及租賃參考依據。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 對於發生飛安或營運異常之航空公司，民航局隨時發布新聞稿，並於民航局網站公布消費資訊及警訊，提醒消費者注意。	民用航空局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 業於航港局官網設置消費者保護專區，相關法令規範均於該網頁公告。	航港局			持續辦理 (108.12.31)	
		4. 督導港務公司於該館全球資訊網站設置旅客服務專區之頁面，公布預報進港之客輪航班資料及靠泊地點等資訊供旅客參考。	本部航政司	港務公司		持續辦理 (108.12.31)	
		5. 臺鐵局官網全面改版，以全面朝向國發會多項政府網站營運績效新檢核指標為原則，並導入鐵道旅遊及轉乘資訊。	臺灣鐵路管理局			持續辦理 (108.12.31)	
		6. 本部高鐵局於該局網站設置「消費者保護資訊專區」，提供消費者高鐵相關消費及服務資訊。	高鐵局	台灣高鐵公司		持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
44	9、(7)將消費者保護教育宣導之執行成效，納入對機關內部及企業經營者之認證、評鑑或獎勵。	1. 加強消費者保護教育宣導之執行成效納入對觀光遊樂業之品質輔導、認證與獎勵，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿相關研習訓練時，配合安排消費者保護相關課程。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
45	9、(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	1. 提供用路人申訴專線服務及設置陳情信箱並鼓勵民眾提出檢舉。	公路總局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 落實「檢舉違法經營旅行業務暨違反大陸觀光團旅遊品質案件獎勵要點」，鼓勵消費者檢舉違法經營旅行業務或旅行業違反大陸觀光團旅遊品質之業者，藉此提昇旅遊品質與安全、維護旅遊市場秩序。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		3. 研議修正發展觀光條例，增訂民眾得提供相關事證檢舉非法旅宿，並提供檢舉獎金之規定。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行項目	主(協)辦單位	有關機關	地方負責 機關(單位)	年度預定進度 (預定完成期限)	備 註
46	10、(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。	1. 為提升旅行業資訊公開程度，將以委外研究案方式，請受託單位研究旅行社適合公開之相關資訊，以供消費者參採，並維護消費者權益。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
		2. 適時邀集產、官、學界及民間團體代表，溝通並研議修正消費者保護相關法令及政策。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
47	10、(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。	蒐集國際消費者保護業務資訊，研析其可行性，並參酌納入觀光局相關法令。	觀光局			持續辦理 (108.12.31)	
48	10、(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。	由觀光局或責成各縣市政府透過辦理活動或發布新聞等方式，向消費者宣導消保法令，提昇消保知能及意識。	觀光局		各縣市政府	持續辦理 (108.12.31)	

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

