

交通部111年度消費者保護方案

目 錄

計畫目標與實施策略

一、 核心業務	頁碼
(一) 媒體關切	
1. 加強大眾運輸（航空、海運、高鐵、台鐵等）班次延誤、停(併、減)班及重大事故之必要處理機制	7
2. 鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務及適切消費諮詢等相關服務	7
3. 加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練	8
(二) 民怨較多	
4. 督導相關場站販售之商品清楚標示	8
5. 督導地方政府加強停車場業者清楚標示	9
6. 加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失	9
(三) 地方政府重視之消保事項	
7. 運輸業之管理與查核	9
二、 非核心業務	
(一) 確保食品、商品與服務安全及品質	
1. (1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	11
2. (2)針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	13
3. (3)加強含有毒性化學物質(含環境荷爾蒙)、重金屬商品(食品)之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	13
4. (7)針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核(含公共意外責任險投保情形)。	13
5. (8)推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制(含監控及資訊揭露)。	14

6. (9)研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制(含醫療院所)。	15
7. (10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	15
8. (11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	16
9. (12)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。	16
(二) 消費資訊充分、正確及透明	
10. (1)加強各類商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	17
11. (2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	17
12. (3)加強食品、有機食品及農產品履歷、產地之標示資訊及其真實性。	17
13. (4)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	18
14. (5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	18
15. (7)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其應遵守消保法第18條告知資訊之提供、7日無條件解約權及通訊交易合理例外情事相關規定之管理及查核。	18
(三) 促進交易自由與公平(A. 促進公平交易)	
16. (1)持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	18
17. (2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	19
18. (3)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	19
19. (4)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。	20
20. (7)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。	20
21. (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。	21
(三) 促進交易自由與公平(B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持)	

22. (1)促進消費者獲得基本商品與服務之提供。	21
23. (3)針對公用事業、運輸事業、電信事業及非屬完全競爭市場之商品與服務，落實費率管制與資訊公開機制。	22
24. (5)推行、輔導及建立商品與服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制(網站)等制度，促進價格資訊的透明化。	22
25. (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。	23
(四) 持續推動永續消費	
26. (2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、採購、包裝及使用。	23
27. (3)對於宣稱環保之商品，研議管理規範，加強安全、品質及真實性之查核(處)。	23
28. (4)持續推動源頭管理，及研訂各項行為準則，導引消費者、政府機關團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟發展。	23
(五) 重視特定消費族群權益	
29. (1)針對特定消費族群(如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等)之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	24
30. (2)鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。	24
31. (3)研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善服務標章制度。	25
32. (6.2)應讓父母或監護人於兒童及青少年於購買、使用商品及服務前，知悉可能產生之費用及避免費用產生之方法。	25
33. (6.3)對兒童及青少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得兒童父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童隱私權保護政策。	25
(六) 消費者教育之推行	
34. (4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。	26

35. (5)各機關應致力充實消費資(警)訊,設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體,及加強其管理及維護。	27
36. (6)加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	27
37. (7)扶植、獎助消費者保護團體,並加強與之聯繫、諮詢及合作,及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。	27
38. (8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	28
(七) 強化消費者諮詢及爭議之處理	
39. (1)結合並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織、消費者保護團體及政府處理消費爭議之管道與效能,並協助消費者申訴。	28
40. (2)建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	29
41. (3)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	29
42. (4)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。	30
43. (5)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析(包括對特定消費族群者),並研議改進策略及揭露資訊。	30
44. (6)研議推動國內及跨境(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。	31
(八) 擘劃因應新興議題及行政監督	
45. (1)加強智能產品對消費者個人資料之蒐集、處理及利用之保護措施	31
46. (2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	31
47. (4)持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	32
48. (5)辦理消費者保護相關研究調查,並邀集產、官、學界及民間團體代表(含消費者保護團體),溝通策進相關消保業務的推動情形。(例如:消費者行為、行動裝置購物、行動購物平臺等議題)。	32
49. (6)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。	32

交通部111年度消費者保護方案(草案) (核心業務)

序號	計畫目標與實施策略	核心業務	重點工作	績效指標(KPI)	目標值	備註
一、媒體關切						
1	促進交易自由與公平	加強大眾運輸（航空、海運、高鐵、台鐵等）班次延誤、停(併、減)班及重大事故之必要處理機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強重大交通事故交通接駁支援，提供緊急疏運服務及公布相關退費補償、替代方案等應變作為。 2. 提升臺鐵列車準點情形。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應變疏運作為新聞稿於1日內公布完成率 2. 臺鐵列車準點率(扣除天災不可抗力因素影響) 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 	<p>100%</p> <p>96.5%</p> <p>100%</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>新增指標</p>
2	重視特定消費族群權益	鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務及適切消費諮詢等相關服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「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。 2. 桃園機場公司針對身心障礙旅客、高齡者、婦女或孩童，提供安全及便利之設施及服務。 3. 辦理各公路客運場站無障礙環境檢核。 4. 臺鐵局定期召開通用設計推動委員會會議，持續檢討及改善。 5. 每年辦理高鐵定期檢查時，責成高鐵公司確實依「身心 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年定期召開通用化會議完成率 2. 每年邀請身心障礙團體等專家於桃園機場協助檢視無障礙設施總體檢 3. 檢核客運場站 	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>64處</p>	<p>延續性指標</p> <p>延續性指標</p> <p>延續性</p>

			障礙者權益保障法」、「建築物無障礙設施設計規範」、「公共建築物衛生設備設計手冊」等規定，完善無障礙運輸場站空間與服務，俾滿足多元弱勢族群的旅運需求，並督導高鐵公司協助身心障礙者相關服務。	數量 4. 每年定期召開通用化會議。 5. 每年高鐵定期改善事項完成率	至少辦理一場次。 100%	指標 新增指標 新增指標
3	消費者教育之推行	加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	桃園機場公司、臺灣港務公司、台灣高鐵公司及臺鐵局辦理消費者保護法相關訓練課程。	不定期辦理教育訓練課程	至少各辦理一場次，或利用數位學習課程訓練至少一小時。	新增指標
二、民怨較多						
4	消費資訊充分、正確及透明	督導相關場站販售之商品清楚標示	1. 督導各航空站販售之商品標示清楚、價格透明化。 2. 針對個別國道服務區各櫃位食(商)品標示及售價排定檢查週期。 3. 督導各臺鐵場站販售之食(商)品標示、售價應清楚標示，價格透明化。	1. 民航局所轄有販售商品之航空站查驗家次數 2. 桃園機場查驗家次數 3. 國道服務區食(商)品全面查核次數。 4. 臺鐵查驗家次數	12家次 65家次 2次 31家次	延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

5	消費資訊充分、正確及透明	督導地方政府加強停車場業者清楚標示。	查核停車場收費標示是否不清或不實、重要字體縮小等之查驗及管控。	1. 「路外停車場租用定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」查核處數 2. 申訴或違規案件下降數(率)	1. 1,500處 2. 申訴或違規案件下降數(率)1%	延續性指標
6	促進交易自由與公平	加強消費詐騙(如偷斤減兩、摻偽假冒、一頁式廣告等)之預防、查緝、因應與救濟，並協助消費者追回損失	1. 強化貨到付款爭議協處機制，加強包裹託運單查核，確保託運人資訊明確揭示。對臨櫃辦理提款、匯款、申辦網路服務及約定轉帳之客戶加強關懷提問，防止民眾被詐騙。	1. 運送包裹託運單查核貨運業者家次數 2. 郵局窗口防範詐騙件數。	36家次 250件	延續性指標 延續性指標
三、地方政府重視之消保事項						
7	確保食品、商品與服務安全及品質	運輸業之管理與查核	1. 不定期查核公路汽車客運業，確保乘客旅運安全。 2. 不定期查核遊覽車客運業，確保乘客旅運安全。 3. 幼童專用車及學童交通車安全管理與查核。 4. 督導各航空公司加強消費者服務功能。	1. 勞檢聯合稽查家次 2. 勞檢聯合稽查家次 3. 監警聯合路檢攔次數 4. 國內線/國際線查核家次數	96家次 70家次 2,000次 30家次/50家次	延續性指標 延續性指標 延續性指標 延續性指標

彙整單位：路政司

聯絡人：柳美如

電話：02-2349-2186

傳真：02-2389-9887

E-mail:ak2914@motc.gov.tw

交通部111年度消費者保護方案(草案) (非核心業務)

序號	計畫目標與實施策略具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1. 確保食品、商品與服務安全及品質				
1	(1)加強對食品(含食品添加物等)、藥品、商品、服務之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令之管制機制、應施檢驗品目及國家標準。	<p>空運：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 依據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，並持續要求各航空公司落實「安全管理系統」。 <p>海運：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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)船員證書、載客人數及各項相關安全設備事宜，以避免船舶超載或其他危及安全之事由發生。 3. 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，以利維護船舶之安全性。 <p>陸運：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公路總局所轄各監理機關每月排定路檢勤務班次，執行各重點車輛(含幼童車)稽查。 2. 辦理各公路客運場站無障礙環境檢核。 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。 4. 適時召開「特種建築物行動不便者使用設施設置計畫審查委員會」、鐵道局通用化無障礙交通環境小組委員會議等，俾利建構更友善之車 	111年12月31日	

		<p>站環境及打造友善乘車環境及服務。</p> <p>5. 國道個別服務區委託第三方檢驗機構(如 SGS)針對食品衛生安全，每櫃位以半年為週期抽檢1次。</p> <p>6. 督導高鐵公司於高鐵站設置的置物櫃安全管理措施，於置物櫃螢幕上方增設攝影機，並於旅客租用時全程錄影存證，並增設不斷電系統，可避免臨時停電時，旅客無法取物情形發生。</p> <p>觀光：</p> <p>1. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府就轄管區域內交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動安全疑慮及環境影響之加強查驗。</p> <p>2. 督導地方政府辦理每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請食藥、衛生、環保、勞動、營建、消保及其他有關機關等，就其商(食、藥)品、醫療器材、交通運輸工具、各類服務及運動休閒活動，加強安全及環境影響的查驗管控，請業者訂定自主檢查表，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。</p> <p>郵政：</p> <p>1. 中華郵政公司依「代售商品抽驗作業流程」規定，不定期取樣送政府檢驗機構或「財團法人全國認證基金會」認可實驗室之檢驗機構檢驗。</p> <p>2. 郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中明訂店家販售商品應嚴格遵守相關法令及公告等規定，並應投保產品責任險，若販售商品為食品相關類別，並應主動申請食品業者登錄字號FDA。</p> <p>3. 中華郵政公司提供之電子銀行服務(含網路/e 動郵局)或各項行動支付服務等儲匯業務，業已配合「個人資料保護法」與「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」規定，研修相關作業規範及控管機制，以維護客戶個人資料及使用之安全。</p> <p>4. 採購集郵商品時於規範中訂明商品安全之管制機制。</p>		
2	(2)針對非實體店面、校園、商圈、觀光休閒地區之食品、商品與服務，加強並落實管理及查核。	<p>1. 針對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。</p> <p>2. 督導日月潭觀光遊船業者將運價表相關資訊公告周知，並於實地勘查</p>	111年12月31日	

		<p>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。</p> <p>3. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府針對轄管區域內商家加強查核管理。</p> <p>4. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保及其他有關機關等，就其食品、商品與服務，加強管理及查核，請業者訂定自主檢查表，並納入年度督導考核檢查項目辦理。</p> <p>5. 辦理或責成各縣市政府督導旅宿業受理間接訂房者（如透過訂房網站等），仍應符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，並落實查核。</p> <p>6. 依據郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」之規定，持續履約管理，注意簽約店家商品或服務是否遵守其適用之相關法令規定。</p> <p>7. 針對中華郵政集郵電子商城定期內部查核，並持續優化顧客操作流程及擴充遞送方式，以加強服務。</p>		
3	(3) 加強含有毒性化學物質（含環境荷爾蒙）、重金屬商品（食品）之安全管理及流向管控機制，並促進其替代性物質的發展。	<p>1. 空運：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（ICAO TI）作為空運毒性化學物質危險物品處理標準。</p> <p>2. 海運：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載運有毒物質船舶之裝卸申請作業。</p> <p>3. 陸運：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，並由各訓練機構每月開課培訓危險物品運送人員及由各監理機關每月排定專案執行路邊稽查工作。</p>	111年12月31日	
4	(7) 針對短期間聚集大量人潮之室內消費場所或活動，加強室內空氣品質及公共安全維護之監督、管理與查核（含公共意外責任險投保情形）。	<p>1. 民航局所屬各航空站每年定期投保公共意外責任險。</p> <p>2. 定期針對桃園機場環境執行安全檢查，進行水、電、消防等設備管理維護。另桃園機場公司每年均依規定投保桃園機場園區及機關承租桃園捷運 A1 站營運所需空間之「機場責任保險」（含公共意外險），每一次事故（合併體傷及財損）保險金額美金10億，保險期間累積最高賠償額度美金10億。</p> <p>3. 依「交通部航港局海運客運場站公共安全與營運檢查督導計畫」每年辦理聯合督檢及複查事宜。</p>	111年12月31日	

		<p>4. 督導高鐵公司就連續假期時段，研擬疏運計畫報部備查後據以執行，並督導該公司依法依約投保綜合責任險。</p> <p>5. 觀光局各國家風景區管理處轄區依據「大型群聚活動安全管理要點」為短期活動辦理投保公共意外責任險，並配合縣市政府定期辦理公共安全聯合演（訓）練及稽（檢）查及於遊客中心就緊急逃生路線圖設立中、英文雙語化標示。</p> <p>6. 觀光遊樂業舉辦特定活動者，應依「觀光遊樂業管理規則」第19條之1規定辦理，並納入年度督導考核檢查項目辦理。</p> <p>7. 中華郵政公司依中華民國產物保險商業同業公會訂定之公共意外責任險風險分類及保險金額規劃辦理投保。</p> <p>8. 台灣港務公司明確規劃旅客通關登船路線，避免人流擁擠，以保障消費者於港區登船之安全及室內空品質良好，並設置 AED 設備以供需求之民眾即時協助。另該公司每年度投保經管國際商港區域之公共意外責任保險，並依該公司「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。</p>		
5	(8) 推動或檢討修訂商品預防性下架、召回、回收、銷毀之機制（含監控及資訊揭露）。	<p>1. 督導桃園機場公司，若機場之廠商販售之商品或餐點有疑慮，會立即要求預防性下架、召回、回收、銷毀，並訂定相關機制。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」規定，針對有疑義之商品或服務，店家若未能即時說明澄清或自行將商店網頁移除時，本公司得於通知店家後，即先將該商品或服務自店家網站移除，並待問題解決後再予回復，店家不得異議。</p> <p>4. 國道服務區販售之商品及餐點，需符合商品標示法、食品安全衛生衛生管理法等相關規定辦理查核及管制，若發現廠商販售商品或餐點有疑慮，會立即要求預防性下架、召回、回收、銷毀。</p>	111年12月31日	
6	(9) 研議建立及強化食品、商品與服務安全事故之相互通報預警機制（含醫療院	<p>1. 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。</p>	111年12月31日	

	所)。	<ol style="list-style-type: none"> 2. 補助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。 3. 建立「高風險貨運業者預警管理機制」。 4. 高鐵公司與鐵路沿線11縣市地方政府依簽訂之相互支援協定，當車站發生事件/事故時，需緊急外援單位協助救援時，外援單位可立即提供協助。 5. 國道服務區規定經營廠商於委託經營期間投保火險及火險附加險、公共意外責任險(附加食物中毒險)、商品責任險等保險，除依相關法規規定且視實際需要投保，並維持其他必要之保險。 6. 依據觀光旅館業管理規則第22條規定，觀光旅館業應投保責任保險。 7. 各轄管國家風景區遊憩據點投保公共意外責任險。 		
7	(10)針對致生損害嚴重之虞或影響人數多之食品、商品與服務，研議建立損害賠償機制，或輔導企業經營者投保產品責任險或其他責任險。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 各式車輛辦理領牌、異動業務查核投保強制汽車責任保險。 	111年12月31日	
8	(11)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合「個人資料保護法」公布實施，要求客運業者訂定「船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫」，以維護客戶個人資料安全。 2. 各項監理服務及資費線上繳納委外作業招標時，均將資訊業務安全保密條款納入契約，以維護車主或駕駛人權益。 3. 督導地方政府、公會宣導觀光旅館業依「觀光旅館業個人資料檔案安全維護計畫辦法」訂定個人資料檔案安全維護計畫並指派專人或專責組織管理。 4. 高鐵公司訂定與維持該公司「個人資料檔案安全維護計畫」之有效性，並建立消費者行使個人權益之管道。 5. 依郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」規範與查核店家遵 	111年12月31日	

		<p>守消費者個人資料保護法令規定。並於會員權益中明定隱私權宣告，以保障消費者權益。</p> <p>6. 集郵電子商城及儲匯業務進行個人資料之查詢與運用，均符合中華郵政公司訂定之「個人資料檔案安全維護計畫」，並配合修訂相關作業規範，以維護客戶隱私權及個人資料安全。</p> <p>7. 配合交通部定期查核中華郵政公司運用及管理戶役政資訊作業情形，加強客戶隱私權之保護作業。</p> <p>8. 研擬「汽車運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」相關規定，加強督導物流貨運業者對消費者個人資料保護之監督、管理與查核措施。</p>		
9	(12)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。	<p>1. 臺鐵局網路信用卡付款網站設置線上付款頁面，皆符合 PCI-DSS 安全認證國際組織規範，並定期接受查核，確保消費者線上交易安全。</p> <p>2. 郵政電商開店平臺每筆交易皆經過 SSL256bit 安全加密處理。</p> <p>3. 郵政電商開店平臺、集郵電子商城網站對所有對外網站之傳輸加密通訊協定採用 TLS1.1 或 TLS1.2 版本，以符國際標準，維護交易安全。</p> <p>4. 中華郵政公司行動支付服務業依「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」規定，將交易安全及消費者權益事項納入「郵政 HCE 手機 VISA 卡/金融卡雲支付服務特別約定條款」及相關作業規章。</p> <p>5. 督導高鐵公司對營運相關第三方支付線上及行動支付等金融交易安全符合相關政府金融法規要求。</p> <p>6. 督導航空公司導入信用卡 3D 驗證功能，及擴大可適用卡別(如 American Express 等)</p>	111年12月31日	
2. 消費資訊充分、正確及透明				
10	(1)加強各類商品與服務及觀光遊憩區、溫泉場館等消費場所設施(備)之標示(章)、警告標示、避難逃生標示、認證之管理及查核，並檢討修訂其規範。	<p>1. 為利新住民及外國消費者辨識，加強督導所轄運輸場站、觀光景點及郵局等公共場所之外語標示正確性及一致性。</p> <p>2. 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。另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。</p>	111年12月31日	

		<p>3. 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。</p> <p>4. 要求各縣市政府確實副知觀光局取得溫泉標章業者訊息，俾即時於網站更新取得溫泉標章之業者資訊，以提供民眾查詢並選擇有溫泉標章場所消費泡湯。</p>		
11	(2)提升觀光遊憩區、夜市等消費場所食品、商品與服務之價格標示及收費標準資訊透明度。	針對國道各服務區各櫃位食(商)品標示及售價排定檢查週期，每半年完成食(商)品全面查核1次。	111年12月31日	
12	(3)加強食品、有機食品及農產品履歷、產地之標示資訊及其真實性。	<p>1. 依「郵政代售業務推廣作業要點」規定，各類商品提報上架前，均針對該類商品相關法源(如商品標示法、商標法、酒類標示管理辦法等)逐一審查，並經內外部審查委員核可後才准予上架銷售。相關商品並定期稽催廠商提供最新版本之認證合約書或證書備查。</p> <p>2. 郵政電商開店平臺店家標榜各類商品或服務具標示(章)、警告標示、認證者，除要求店家確實於商品頁面刊載相關認證證明外，並定期派員檢查商品，針對有疑義之商品本公司得於通知店家後，即先將該商品自店家網站下架。</p>	111年12月31日	
13	(4)加強各類商品與服務交易容量(如瓦斯、訂位、人潮)、流量(如網路)、使用年限等之管理與查核。	<p>1. 依據船舶法第15-1條第2項規定針對各類船舶輸入現成船年限。</p> <p>2. 逐步更新臺鐵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，並隨時作滾動式檢討及修正防駭措施，確保民眾訂票權益。</p> <p>3. 督導高鐵公司視尖峰時段需求，調整自由座車廂數或加開列車，並落實車站及列車上之自由座人潮控管及人員引導，確保旅客安全與服務。</p> <p>4. 督導各縣市政府就旅宿業受理訂房等情形，查核有無違反相關規定。</p> <p>5. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，加強管理與查核其各類商品與服務交易容量、流量、使用年限等。</p> <p>6. 觀光局各國家風景區管理處配合縣、市政府針對轄管區域內店家商品與服務交易容量加強查核管理。</p>	111年12月31日	
14	(5)針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查	1. 觀光局每年皆於各大旅展監督查核各參展業者營運情形。如對參展業者查有相關違規事證，將依法進行裁罰。	111年12月31日	

	核(處)。	2. 鼓勵旅館開通第二代台灣旅宿網訂房功能，以更進一步提升旅館服務品質及提高能見度；另辦理或責成各縣市政府就旅宿業商品與服務之不實廣告及宣稱，查核有無違反相關規定。		
15	(7)對通訊交易及訪問交易之企業經營者，加強其應遵守消保法第18條告知資訊之提供、7日無條件解約權及通訊交易合理例外情事相關規定之管理及查核。	1. 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。 2. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，教育宣導重視電商和特定消費族群權益。 3. 中華郵政集郵電子商城於購物說明、客服中心及退、換貨服務等處提供消保法第18條告知資訊、7日無條件解約權及通訊交易合理例外情事等相關事項，皆符合相關規定。	111年12月31日	
3. 促進交易自由與公平				
A. 促進公平交易				
16	(1)持續檢討研(修)訂、公告與消費生活密切相關行業項目之定型化契約應記載及不得記載事項，並落實辦理宣導、查核及違反者之處罰。	1. 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。 2. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否有違背「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，每年辦理不定期抽查及複查各航線之業者應張貼售票窗口明顯處。 3. 持續檢討研修鐵路旅客運送、公路汽車客運、遊覽車、小客車租賃、機車租賃等定型化契約範本暨應記載及不得記載事項，並查核業者是否落實相關規定，若查有違法事項將依消保法第56條之1規定，函請限期改善或處以罰鍰等，俾維護消費者權益。 4. 滾動檢討「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」。 5. 觀光局已研擬「簡易型一日遊國內旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」(草案)，並送行政院消保處審查。 6. 航港局已研擬「郵輪船票交易定型化契約範本暨應記載及不得記載事項」(草案)，後續將召開跨機關協調會議確認草案妥適性後，將送行	111年12月31日	

		政院消費者保護處辦理草案審查作業。		
17	(2)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制之交易型態，加強交易風險控管與履約保障機制，並強化辦理查核事項。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中規範店家應確實遵守法令規定。 2. 中華郵政集郵電子商城無預付型及遞延性交易，會員交易亦以每筆交易不逾新臺幣3萬元及線上信用卡即時付款機制為風險之控管。票品皆由臺北北門郵局集郵股寄出，並與收入款項勾稽，確保履約保障機制。 3. 督導查核公路(市區)汽車客運業無記名票證定型化契約應記載及不得記載事項「履約擔保機制」落實情形 	111年12月31日	
18	(3)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範、管理與查核。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於郵政電商開店平臺「商品線上訂購合作契約書」中明訂商品鑑賞期限內無條件退貨規定。並針對未解決之爭議，暫時保管該筆有爭議之貨款至爭議獲得解決為止。 2. 中華郵政集郵電子商城銷售商品與退、換貨服務，皆符合通訊交易之規範。 	111年12月31日	
19	(4)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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 督導高鐵公司依法將旅客運送契約、退換票之手續費、違約金收取方式、其他附加費用公告於各車站及公司企業網站。 3. 中華郵政公司之各項利息及手續費均載明於開戶約定事項及申請書，並於各地郵局營業單位及中華郵政全球資訊網公告周知，俾維護消費者權益。 	111年12月31日	
20	(7)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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公路總局各區監理所(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。 2. 督導有宅配業務之貨運業者於公司網頁放置預防詐騙宣導頁面並提供「內政部警政署165反詐騙網站」連結，並落實運管規則第118條規定，確實註明託運人資料，以利受貨人遇消費糾紛或詐騙案件時處理。 3. 督導各縣市政府就旅宿業商品與服務之廣告及宣稱，查核有無違反相關規定。 	111年12月31日	

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 於中華郵政公司全球資訊網、集郵電子商城及郵政電商開店平臺首頁放置預防詐騙宣導頁面並提供「內政部警政署165反詐騙網站」連結，引導消費者撥打165反詐騙專線報案，並適時透過傳送電子郵件或簡訊提醒消費者，注意並提防詐騙電話。 5. 依據金管會發布之「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第11條規定，建立警示帳戶滯留款返還處理機制，俾利民眾取回受詐騙款項，並印製防詐騙宣傳摺頁，分送郵局客戶，提醒注意，避免受騙。 6. 郵務人員於投遞商品予收件人時，如收件人對所訂購之貨品有疑慮時，投遞人員會相機提醒收件人，對非自己事先訂購物品，得予拒收，以免受騙。收件人於收貨後認定與其訂購商品不相符時，如貨款仍在郵局者，收件人得向郵局要求退還貨款。 		
21	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查核航運業者所訂運送定型化契約是否有違背「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，客船客運價表報經航港局備查後，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。 2. 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、路外停車場租用定型化契約條款有無違反各該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。 3. 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」內容公告其應公告事項，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。 4. 觀光局辦理書面檢查及派員至旅展檢查觀光旅館所發行禮券應符合「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，如檢查有不符合規定者，將要求業者改善完成。 5. 督導地方政府辦理旅館業、民宿所發行禮券，應符合禮券定型化契約應記載及不得記載事項。 	111年12月31日	

3. 促進交易自由與公平			
B. 促進自由公平競爭及合理價格之維持			
22	(1) 促進消費者獲得基本商品與服務之提供。	<ol style="list-style-type: none"> 督導桃園機場公司聘請消保團體之專業人士成立價格審查委員會，對於旅客反應價格太高的商品，送請委員會檢視，提供機場旅客品質優良且價格合理之商品。 將臺鐵現有按鍵式對號、非對號列車自售機整併為多功能自動售票機，可使用現金、信用卡、行動支付進行購、取票，另可提供電子票證增值，車票退票等功能，以供票務自動化服務。另持續進行行動支付購票環境建置，刻正規劃購票窗口新增行動(條碼)支付服務，並廣續辦理臺鐵整體購置及汰換車輛計畫(104-113年)購置。 	111年12月31日
23	(3) 針對公用事業、運輸事業、電信事業及非屬完全競爭市場之商品與服務，落實費率管制與資訊公開機制。	<ol style="list-style-type: none"> 持續加強航空票價之監控管理，並依據「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。 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；客船客運價表經航港局備查後，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，並於航港局全球資訊網站設置「離島航線系統」及「金門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。 落實汽車運輸業客貨運基本運價審核及公告實施程序。 臺鐵局票價之調整，須依鐵路法第26條規定辦理，無法任意調整，對於票價已設有相當之管理或監控機制。 依高鐵興建營運合約，每年檢討公告高鐵基本費率標準，並依法依約辦理高鐵票價核備作業，以確保高鐵票價穩定性。 依據郵政法第14條第1項規定，對於專營權郵件之資費，報請交通部核定後實施，以落實資費之管理。 	111年12月31日
24	(5) 推行、輔導及建立商品與服務之公開誠實標價、單位定價、價格查詢或比較機制(網站)等制度，促進價格資訊的透明化。	<ol style="list-style-type: none"> 於民航局網站建置消費者資訊專區，提供票價相關資訊，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。 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 	111年12月31日

		<p>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。」</p> <p>3. 將旅宿業定價揭露於臺灣旅宿網，供消費者查詢比價，並督導各縣市政府查核旅宿業是否依規定報備定價或房價異動。</p> <p>4. 輔導各觀光遊樂業將商品與服務之內容及價格公告於「全臺主題樂園網」，供消費者查詢與比較，並要求業者就收費及服務項目等，訂定合理價格並公開標價(如：公告於售票處、入口處、其他適當明顯處所及網站)，且納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。</p> <p>5. 督導桃園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，提供機場旅客品質優良且價格合理之商品。</p>		
25	(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。	<p>1. 督導各縣市政府查核旅宿業是否依規定報備定價或房價異動，如經查獲有違反規定情事，即依發展觀光條例規定裁處。</p> <p>2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關，就其是否有欺騙或誤導消費者之虞的定價行為之定價行為，加強規範及查處。</p>	111年12月31日	
4. 持續推動永續消費				
26	(2)鼓勵企業經營者以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、採購、包裝及使用。	<p>1. 輔導旅宿業取得星級旅館標章，並將符合環保主題或取得環保標章列為加分項目。</p> <p>2. 鼓勵觀光遊樂業以消保及環保觀點，從事產品開發、設計、原料採購及包裝，例如：推行環保可分解材質吸管等。</p>	111年12月31日	
27	(3)對於宣稱環保之商品，研議管理規範，加強安全、品質及真實性之查核(處)。	<p>1. 依「郵政代售業務推廣作業要點」內「各類商品應具備之特別要件」規定，洗劑類商品應具備「環保標章」使用證書；其餘商品外包裝宣稱「環保」者，廠商亦須提供相關檢驗報告佐證，始得提報商品送審，並須俟審核通過後再辦理上架。</p> <p>2. 郵政電商開店平臺店家標榜環保商品者，除要求店家確實於商品頁面刊載標章名稱、字號及有效期限外，並定期派員檢查商品，針對有疑義之商品，本公司得於通知店家後，即先將該商品自店家網站下架。</p>	111年12月31日	
28	(4)持續推動源頭管理，及研	<p>1. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配</p>	111年12月31日	

	訂各項行為準則，導引消費者、政府機關團體、學校、社區、家庭採取環境友善措施，導引綠色經濟發展。	<p>合宣導環境友善措施與永續發展概念。</p> <p>2. 向觀光遊樂業宣導安全暨環境友善採購，以導引綠色經濟的發展，例如：推廣綠能電動接駁車等。</p> <p>3. 補助各直轄市及各縣市政府購置電動公車，以減少空汙</p>		
5. 重視特定消費族群權益				
29	(1) 針對特定消費族群（如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等）之消費者教育及宣導，運用合適的宣導媒介加強宣導各族群關切的消費議題	<p>1. 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，設置無障礙服務設施，並於網站揭露相關消費者保護議題資訊。</p> <p>2. 於觀光局網站提供銀髮族、無障礙及穆斯林友善示範遊程，提供遊客多種選擇參考。</p> <p>3. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合宣導相關議題。</p> <p>4. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關針對特定消費族群（如兒童、青少年、高齡者、原住民、新住民、身心障礙者等）之消費者，向業者進行保護教育及宣導。</p>	111年12月31日	
30	(2) 鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之消費措施、標示與服務與適切消費諮詢等相關服務。	<p>1. 依「身心障礙者權益保障法」、「發展大眾運輸條例」等相關規定，提供無障礙運輸場站空間與服務，便於各類身心障礙者行動與使用。</p> <p>2. 每年召開無障礙交通環境推動小組會議，持續檢討及改善無障礙環境之相關事宜。所轄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，並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。</p> <p>3. 各客船航線場站於服務台指派專人提供高齡者及身心障礙者消費諮詢等相關友善之服務，並於客船規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 觀光局各國家風景區管理處提供預約團體遊專業導覽服務解說及相關諮詢。</p> <p>6. 由觀光局或各縣市政府依「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得</p>	111年12月31日	

		<p>記載事項」規定及消費者保護相關法規，提供消費者友善諮詢服務並於「臺灣旅宿網」建置「無障礙設施及友善環境」專區，提供消費者即時查詢旅宿業相關友善設施或服務。</p> <p>7. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，要求業者提供友善消費諮詢等相關服務，且納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理，另持續鼓勵業者，針對特定消費族群，提供友善之消費諮詢等相關服務，例如：設立友善專屬諮詢服務櫃台，提供輪椅租借、嬰幼兒推車租借等貼心服務或建置無障礙設施(如無障礙廁所、親子廁所或哺集乳室等友善設施)。</p>		
31	(3)研議推動食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善服務標章制度。	<p>1. 觀光局各國家風景區管理處配合中央政策宣導轄內食品、商品、服務或消費環境之特定消費族群友善認證標章店家。</p> <p>2. 辦理或責成各縣市政府輔導旅宿業依建管法規建置無障礙環境，提供樂齡友善服務。</p> <p>3. 鼓勵觀光遊樂業取得「環境教育設施場所標章」、「穆斯林友好餐廳認證」，並依建管法規建置「無障礙友善環境設施」等，提供特定消費族群友善服務。</p>	111年12月31日	
32	(6.2)應讓父母或監護人於兒童及青少年於購買、使用商品及服務前，知悉可能產生之費用及避免費用產生之方法。	<p>1. 由觀光局於網站公告「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」及「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，供消費者查詢。</p> <p>2. 要求觀光遊樂業就收費及服務項目等，訂定合理價格並公開標價(如：公告於售票處、入口處、其他適當明顯處所及網站)。</p>	111年12月31日	
33	(6.3)對兒童及青少年進行個人或其家庭成員資料之蒐集、處理及利用，皆須先取得兒童父母或監護人同意，並有明確且完整之兒童隱私權保護政策。	中華郵政公司舉辦「暑假親子集郵研習營」，其活動簡章及報名劃撥單明確告知活動蒐集、處理及利用個人保護聲明事項，符合相關規定。	111年12月31日	

6. 消費者教育之推行			
34	(4)開發並妥善運用各種宣導資源(例如結合終身學習、企業經營者及其公協會、消費者保護團體或各類非營利組織等)實施消費者教育。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視業務情形邀請縣市政府之消保官或專家、學者至民航局辦理消費者保護講座，加強同仁消保觀念。 2. 持續針對民航局消費爭議案承辦人進行訓練，並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。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。 3. 桃園機場公司辦理各類教育訓練並納入消保課程並邀集駐場單位派員分享相關課程。結合線上學習課程鼓勵同仁選修消保觀念相關課程。 4. 公路總局賡續於員工訓練計畫中規劃辦理消費者保護訓練，並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。 5. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，安排各種消費議題及措施之教育與宣導相關課程。 6. 於辦理「觀光遊樂業優質化教育訓練」時，配合安排相關消保課程，向觀光遊樂業從業人員，強化各種消費議題及措施之教育與宣導。 7. 於中華郵政公司郵政 e 大學網站建置「消費者保護法」系列線上課程，鼓勵郵政員工踴躍上網學習。 8. 適時發送電子報宣導郵政電商開店平臺會員注意自身消費相關權益。另將公司顧客服務專線印於集郵報導及海報上，供消費者利用。 	111年12月31日
35	(5)各機關應致力充實消費資(警)訊，設置消費者服務專區網頁、相關網站或行動軟體，及加強其管理及維護。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。另設置旅客服務及郵輪旅遊專區，提供船期資料、乘船須知及設置設施服務等資訊供旅客參考。 3. 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。 4. 於觀光局網站設置「消保事項專區」，公告相關定型化契約應記載及不得記載事項規定及其定型化契約範本，供消費者查詢。 	111年12月31日

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 建置臺灣旅宿網供消費者查詢合法旅宿業定價及相關資訊，並公告非法旅宿名單以維護消費者權益。 6. 觀光遊樂業須於其官網上標示消費者服務專線及全國消保專線(1950)，另於觀光局「全臺主題樂園網」設置24小時旅遊諮詢服務熱線，並加強管理及維護。 7. 於郵政電商開店平臺面建置消費者服務專區網頁，並配合郵票之發行，印製集郵報導及海報，供消費者參考。 		
36	(6)加強各機關內部消費者保護種子及所掌企業經營者消費者保護教育訓練。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合安排消費者保護相關課程。 2. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，將消費者保護爭議處理、教育宣導之執行成效，納入觀光遊樂業年度督導考核評分項目辦理。 	111年12月31日	
37	(7)扶植、獎助消費者保護團體，並加強與之聯繫、諮詢及合作，及協助其與國外消費者保護組織合作及交流。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 鼓勵公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，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。 3. 本部各單位對於消保團體提出消費事項建議或爭議時，皆儘速處理。 4. 中華郵政公司開辦及調整業務前，皆已事先公告周知，俾符消費者權益。 5. 不定期至消費者文教基金會網站查詢是否有關於中華郵政公司相關業務之新聞或糾紛及建議，並積極參與相關機構(如財團法人金融消費評議中心)舉辦之課程以瞭解相關法規及案例。 	111年12月31日	
38	(8)鼓勵消費者主動蒐集及舉發消費相關之疑似不法事證。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於各載客船舶皆建置「問卷調查及問題反應」QR code，供民眾反應。 2. 提供用路人申訴專線服務鼓勵民眾提出檢舉。 3. 依據「檢舉違反發展觀光條例案件獎勵辦法」，鼓勵消費者提供相關事證檢舉業者相關違法情事。 	111年12月31日	

7. 強化消費者諮詢及爭議之處理				
39	(1) 結合並強化企業經營者、企業自律性組織、非營利組織、消費者保護團體及政府處理消費爭議之管道與效能，並協助消費者申訴。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接獲申訴案件時，基於事業目的主管機關立場介入調處，於了解消費者訴求後，洽請業者妥處，倘業者有違反相關法令規定之處，將依事證及法令進行裁處。 2. 接獲高鐵旅客之客訴案件，除先行向消費者敘明法令規定，並依個案狀況適時建議旅客得利用消費爭議申訴之管道。 3. 錄案追蹤旅宿業消費爭議處理情形及結果，並將各縣市政府處理情形納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。 4. 鼓勵各縣市政府或公協會於辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合安排消費者保護相關課程。 5. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，要求業者妥適處理消費者申訴案件並持續改善，並納入觀光遊樂業年度督導考核檢查項目辦理。 6. 辦理「觀光遊樂業優質化教育訓練」時，配合安排相關消保課程，向觀光遊樂業從業人員，強化消費爭議處理效能。 	111年12月31日	
40	(2) 建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫、善後處理標準作業程序及研修(訂)重大消費事故損害賠償機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要求國籍航空公司擬訂應變計畫架構訂定應變計畫，依所訂定之應變計畫，適時、適情演練及滾動檢討應處，並督促航空公司依民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法積極妥處旅客權益。 2. 適時檢討航空運送賠償制度及額度，視需要研修相關法規。 3. 若發生特殊事件(如航空公司罷工事件)，導致大量旅客無法順利出入境滯留機場管制區內外，桃園機場公司協助航空公司調度報到櫃檯、旅客臨時安置區域規劃、並協調商業廠商提供緊急供餐並延長營業時間，以降低罷工帶來之影響。 4. 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，並於公路總局官網公告各客運公司及遊覽車客運公司投保乘客責任險及強制汽車責任險保額及期限。 5. 督導高鐵公司滾動式檢討遇列車停駛延誤事件或罷工之應變機制與作為，並於企業網站公告預期受影響之班次，提供相關旅客權益保障內容查詢。 	111年12月31日	

		<p>6. 有關團體旅客權益，觀光局視案情與旅行商業同業公會全國聯合會、旅行業品質保障協會成立緊急應變小組，並與相關機關及旅行業保持密切聯繫，確實掌握相關狀況，即時協助旅行業辦理各項應變協處作為並於發生國外旅遊團重大旅遊事件時，依「因應國外重大事件旅行團解約退費處理原則作業程序」規定，發布新聞稿公告周知。</p> <p>7. 觀光局每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業，邀請消保機關向觀光遊樂業宣導建立重大消費事故(含罷工或無預警停業)之預防、處理計畫以及善後處理標準作業程序。如接獲消費爭議案件，由觀光局或責成各縣市政府，依消費者保護法規定督導旅宿業妥適處理，並追蹤後續處理情形。</p> <p>8. 中華郵政公司業已研修(訂)郵政 VISA 金融卡約定條款及相關作業規章，並針對重大消費事故損害賠償建立「郵政 VISA 金融卡爭議款賠補機制」，以維護持卡人權益。</p>		
41	(3)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	<p>1. 公路總局定期公告駕訓班評鑑成績、監理機關申訴電話、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，並揭露遊覽車相關配備資訊。</p> <p>2. 接獲有關觀光產業之消費爭議案時，由觀光局或責成各縣市政府，依消費者保護法規定督導旅宿業、觀光遊樂業妥適處理，並追蹤後續處理情形。</p> <p>3. 航港局接獲相關申訴案件時，基於目的事業主管機關立場介入調處，於了解消費者訴求後，洽請業者妥處，倘業者有違反航業法相關規定，亦依事證及法令進行裁處。</p> <p>4. 臺鐵局就晚點賠償、旅客權利義務關係等資訊公開於臺鐵局網站供民眾參考。</p> <p>5. 督導高鐵公司對重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。</p>	111年12月31日	
42	(4)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。	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。	111年12月31日	
43	(5)建立消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及	1. 民航局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。	111年12月31日	

	<p>統計分析(包括對特定消費族群者), 並研議改進策略及揭露資訊。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 將車輛拖救服務收費標準公布於高速公路局網站, 以利民眾瞭解, 並隨時接受民眾詢問車輛拖救服務相關疑義及處理申訴案件, 另除每2年檢討1次協議書外, 亦視需要將民眾建議事項, 參考納入「國道車輛拖救服務協議書」規範。 3. 公路總局設置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。 4. 定期審視分析高鐵消費爭議樣態與客訴案件, 督導高鐵公司就消費爭議案件增加之情形並研議改善措施, 包括檢討改善實務操作流程與服務作業程序外, 並加強與旅客之溝通與宣導 5. 觀光局錄案追蹤旅宿業消費爭議處理情形及結果, 並將各縣市政府處理情形納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。另要求旅宿業應投保公共意外責任險, 並落實查核。 6. 每年實施定期及不定期檢查所轄觀光遊樂業, 邀請消保機關向其宣導建立消費爭議諮詢、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。另要求觀光遊樂業應投保公共意外責任險, 並納入年度督導考核檢查項目辦理。 7. 請中華民國旅行業品質保障協會依月份建立旅遊糾紛案件類型統計及相關分析資料庫。 8. 中華郵政公司每年定期委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」, 利用統計分析, 歸納顧客對於各項服務之滿意情形, 並針對顧客反映建議、申訴等事項, 研提具體改善措施, 函請各等郵局及臺北郵件處理中心, 督導所屬員工確實辦理。 9. 中華郵政公司按月彙整壽險業務消費爭議案件類型統計表, 於每季消費爭議處理小組會議中分析案件爭議點, 並研討改善措施。另按季彙輯壽險爭議案件與錯誤態樣及正確做法, 並製作年度訓練課程於郵政e大學網站供同仁研習, 以降低同類型壽險業務消費爭議案件發生, 提升內部作業品質及維護公司形象。 		
44	(6)研議推動國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 	111年12月31日	

	上訴外處理機制，並完備相關法令制度。	2. 中華郵政公司依據「活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡/信用卡定型化約款應記載及不得記載事項」規定，修(訂)「郵政 VISA 金融卡約定條款」、「郵政金融卡約定條款」及「郵政 VISA 悠遊金融卡約定條款」，以提供持卡人於國內及跨境(含兩岸)消費糾紛之線上及非線上訴外處理機制。		
8. 擘劃因應新興議題及行政監督				
45	(1)加強智能產品對消費者個人資料之蒐集、處理及利用之保護措施	高鐵智慧型手機購票系統 APP 每年執行一次行動 APP 資安檢測。		
46	(2)關注並研擬新科技如大數據、人工智慧、應用程式(Apps)、區塊鏈、行動支付、代幣支付及社群媒體等新技術應用下衍生之消費者權益保障議題。	1. 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，並將合約報航港局備查，以 MTNET 電腦化管理，保障消費者權益。 2. 為確保汽車運輸業針對個人資料採行適當之安全措施，公路總局已研擬「汽車運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法草案」，以協助汽車運輸業依法落實個資安全維護及處理。 3. 利用網路方式提供客戶免臨櫃申請郵政存簿儲金帳戶，結合 OCR、QR Code、行動設備、自然人憑證及各系統串接以辨識證件及客戶身分，對於開戶申請資料，全程皆使用加密予以保護，避免個人資料外洩，確保客戶權益。	111年12月31日	
47	(4)持續推動應用程式(Apps)之安全標章認證、資安檢測。	1. 「台鐵 e 訂通」APP 定期辦理資安檢測，取得資安認證，台鐵局並定期辦理票務系統弱點掃描、滲透測試及資安健檢。 2. 觀光局參據經濟部訂定之「行動應用 App 基本資安規範」、「行動應用 App 基本資安檢測基準」、「行動應用 App 基本資安自主檢測推動制度」及「行動應用 App 安全開發指引」等規定，將鼓勵各縣市政府或公協會辦理旅宿業相關研習活動或訓練課程時，配合宣導上述相關事宜。	111年12月31日	
48	(5)辦理消費者保護相關研究調查，並邀集產、官、學界及民間團體代表(含消費	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。	111年12月31日	

	者保護團體)，溝通策進相關消保業務的推動情形。(例如：消費者行為、行動裝置購物、行動購物平臺等議題)。			
49	(6)中央主管機關監督所轄地方主管機關辦理相關消費者保護業務之成效。	將各縣市政府非法旅宿查處作為及消費爭議案處理納入觀光局考核地方政府辦理旅宿業管理輔導績效之項目。	111年12月31日	

彙整單位：路政司

聯絡人：柳美如

電話：02-2349-2186

傳真：02-2389-9887

E-mail:ak2914@motc.gov.tw