

行政院消費者保護會第四次會議通過

行政院 101 年 7 月 6 日院臺消保字第 1010136620 號函核定實施

## 102-103 年度消費者保護計畫

行政院消費者保護處 編印

101 年 7 月

# 目 次

一、前言 .....	1
二、計畫目標與實施策略 .....	2
三、實施要項與具體措施 .....	4
四、編審作業及其他注意事項 .....	8

附件 1、「102-103 年度消費者保護計畫」分工表

附件 2、編審作業時程

附件 3、中央機關 102-103 年度消費者保護方案（格式）

附件 4、縣（市）政府 102-103 年度消費者保護方案（格式）

# 102-103 年度消費者保護計畫

## 一、前言

我國消費者保護法（以下簡稱消保法）第 1 條開宗明義揭示立法意旨為：「保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質」，為達成該意旨，於同法第 3 條規定政府應實施之相關措施，並就相關法規及執行情形，定期檢討與協調。另依同法第 6 條及第 40 條規定，消費者保護主管機關，在中央為目的事業主管機關，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府，行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）為研擬及審議消費者保護基本政策與監督其實施之機關。

為推動政府應採行之消費者保護措施，同法第 41 條規定，行政院消保會應研擬及審議消費者保護基本政策及措施；研擬、修訂消費者保護計畫及檢討其執行成果，以及審議各主管機關消費者保護方案及其執行之推動、連繫與考核。行政院消保會自民國 83 年公布「消費者保護基本政策」，於民國 85 年開始逐年檢討並研訂次一年度消費者保護計畫，供各主管機關研擬次一年度消費者保護方案，並據以督導落實執行。

消保業務推動十多年來，透過政府、企業經營者、消費者保護團體與消費者長期的努力，已受到高度的重視與關注。為利各主管機關配合預算及施政重點，更彈性規劃推動消保業務，行政院消保會自民國 98 年起，將每年實施之消費者保護計畫改為 2 年之實施期程，再由各主管機關依據職權、消費環境及預算規模自行研訂消費者保護方案。

101 年 1 月 1 日起行政院消保會併入行政院，消費者保護業務改由行政院管轄，行政院依據前開消保法規定，承續研擬 102-103 年度消費者保護計畫（以下簡稱本計畫），並列計 60 項具體措施為主軸，涵括 25 個中央主管機關及 22 個直轄市、

縣市政府之消費者保護業務。

## 二、計畫目標與實施策略

本計畫依照行政院 101 年度施政方針，並以近年消費爭議事件之類型、國內消費環境情勢以及行政院消費者保護處蒐集之國際消費者保護趨勢資訊，研提目標與實施策略如次：

- (一) 確保商品與服務安全：近年來重大消費議題均涉及消費商品與服務之品質與安全衛生，如塑化劑污染食品、工業用硫酸銅摻入飼料、國小營養午餐肉品食材安全、瓦斯鋼瓶安全、真空包裝即食食品安全、偽劣假藥、大客車行車安全問題等事件，以及觀光娛樂設施、補習班、KTV、老人福利機構等消費場所安全問題等。故各項商品與服務之安全與衛生、營業場所之公共安全與營業設備之安全議題，仍是政府在消費者保護業務之推動上，首需關注之課題。政府各主管機關應持續掌握問題成因，透過法令檢討、建立機制與加強查核等各種手段，賡續強化保護作為。
- (二) 促進交易自由與平等：由於產品及服務的日趨技術化及專業化，復因通路、行銷及廣告的多元化發展及定型化契約條款的廣泛使用，企業經營者及消費者在資訊取得及交易自由上，相對處於不對等之地位。如何促進消費者之選擇自由與交易地位，即為當前在產品安全議題外，亟需採取更積極有效的措施者。邇近手機業者未提供下載應用軟體之消費者郵購買賣解除權爭議、觀光遊樂業禁帶外食、兩岸直航票價、各類定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項使用情形等問題，顯示政府各主管機關除應促進產品品質與合理價格外，更應維護廣告、標示及包裝之真實，積極透過確保定型化契約之公平性，維持市場公平競爭秩序，以及提供消費者正確及充分的消費資訊等，增進消費者選擇之權利，並建立公平合理之消費環境。

- (三) 防制消費詐騙事件：消費者購物致個資外洩遭受詐騙事件時有所聞，另網路虛擬民宿詐騙等易導致大量消費者受害，亦對消費環境造成嚴重破壞。政府各相關主管機關應落實及建立相關防制機制，以預防消費者受騙事件的發生。
- (四) 關懷特定消費族群：部分消費族群或因消費資訊取得之不易、或因語言等之限制，其消費意識亟待充實。政府各部門在推動消費者保護各項事務時，尤需對特定族群如老人、幼童、原住民、新住民、身心障礙、學生、婦女等，針對其面臨的各種消費議題，採行更積極的保護措施。
- (五) 推動永續消費：經濟快速發展導致過度或不永續的消費，造成高度的自然資源損耗與環境污染，已成為眾所矚目的問題，為改變消費者不永續的消費模式，促進永續發展，「永續消費」已成為世界各國及國際組織之關切議題。1999年聯合國通過「消費者保護指導綱領—第G章·推動永續消費」，據以推展永續消費工作，我國在此項工作上應更展現積極的作為。政府應由消費端促使企業落實其社會責任，並引導消費者改變消費行為與觀念，透過政府、企業經營者與消費者在兼顧消費需求之滿足、消費安全與環境永續維護的作為下，達成人類社會、生態環境與企業均得永續發展之目的。
- (六) 強化消費諮詢及救濟：為預防消費者受害、保障消費者因消費商品或服務遭受損害之求償權利，政府應提供專業及多樣的諮詢服務及救濟管道，以健全責任保險及補償制度、落實訴訟前之爭議處理機制，並建立事故原因究明制度。此外，因應電子商務的盛行與商品、服務及人民之全球流通情勢，應研議規劃電子商務及跨境消費爭議處理機制。

(七) 加強消費教育及宣導：提升消費者自我保護意識及加強服務人員專業服務技能，為落實消費者保護工作最基礎也最有效之工作。對消費者之教育應規劃與學校教育結合並可充分結合運用終身學習之組織以擴散實施成效，對弱勢消費族群更應強化其教育作為。對企業經營者之教育，應針對消費爭議較多之商品或服務類型或政府新採之消費者保護措施、新訂之法令等，結合相關工商團體，強化教育作為。在消費者保護之宣導作為上，應充分利用政府所掌握之資源、公益電視及廣播頻道，並積極尋求與消費者保護團體與相關公協會之資源與能量，依宣導議題、對象採取多元之親近消費者之宣導作為。

### 三、實施要項與具體措施

為利各主管機關依消保法第 3 條規定，研訂 102-103 年度消費者保護方案，並據以推動及執行相關消保措施，爰依據計畫目標與實施策略，依據消保法第 3 條所規定政府應辦理之措施為架構，研訂本計畫之實施要項與具體措施如次：

#### (一) 安全衛生之維護與危險之防止

1. 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，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。
2. 加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核。
3. 針對危險疑慮程度較高之產品或服務，策定管理及查核機制與作為。
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。
5. 加強農藥、動物用藥與飼料之製造、販賣及流程之管理，暨落實業者與農民之監督、輔導。
6. 研議、推動及落實商品、食品及農產品履歷制度。

7. 針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之監測。
8. 針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核。
9. 對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露。
10. 應建立已致危險之商品之通報及監控機制。
11. 針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，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。

## (二) 正確標示與廣告真實

1. 針對有特別法規或已依商品標示法令訂有特別標示基準者及進口商品，應加強標示合法及真實之查核。
2. 加強商品有危險之虞者之警告標示之查核。
3. 加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合。
4. 觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核。
5. 針對商品或服務廣告不實嚴重之類型，策定管理與查核機制。
6. 針對商品或服務之置入性行銷，研議管理或輔導機制。
7. 規範與落實廣告相關業者(例如廣告代理業)之廣告責任。
8. 研議就特定商品之廣告媒體、時段等予以適度規範之可行性。

## (三) 度量衡量測之準確

1. 加強市場交易用磅秤、計程車計費表、油量計、水量計、電度表、膜式氣量計等之檢定及使用監督。
2. 檢討修正度量衡器之容許誤差標準。

## (四) 合理價格之維持

1. 防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題。
2. 針對市場非屬完全競爭之商品或服務、公用事業、運輸事業等，研議價格管理或監控機制或查處。
3. 針對民生用品、農產品及公用事業費率之上漲，採取市場調節與防範配套措施或查處。

#### (五) 合理包裝之促進

1. 食品器具及容器包裝安全管理。
2. 從消費者保護及環境保護觀點從事產品包裝。
3. 研議輔導企業經營者就特定商品之容器回收機制。

#### (六) 公平交易之促進

1. 持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及應記載及不得記載事項，並適時辦理使用查核。
2. 對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項。
3. 對預付型交易、遞延性商品（服務）及會員制（含多層次傳銷）之交易型態，應持續加強消費者及業者交易風險控管及契約終止機制。
4. 加強金融商品之契約公平、信用擴張與行銷手法之管理機制。
5. 加強大眾運輸班次延誤、停班、併班及減班之必要處理機制。
6. 建構安全網路交易環境，防範消費者資料之不當取得、運用及外洩。
7. 對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護之查核，暨消保法特種買賣之宣導。
8. 不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之規範與管理。
9. 加強多層次傳銷事業管理。
10. 加強消費詐騙之預防、因應與救濟。

(七) 扶植、獎助消費者保護團體

1. 輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體。
2. 加強與消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作。
3. 籌編預算，加強對消費者保護團體之獎、補助。

(八) 協調處理消費爭議

1. 加強對多數消費者受害消費爭議案件之即時處理機制。
2. 強化企業經營者及政府受理之消費爭議第一次申訴之處理效能。
3. 研議輔導企業自律性組織之消費爭議處理功能。
4. 檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範。
5. 就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露。
6. 建立及推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析。
7. 建立訴訟外消費爭議處理機制。

(九) 推行消費者教育及宣導

1. 加強各級學校及社會消費者保護教育。
2. 結合終生學習與企業經營者組織實施消費者教育。
3. 加強中小學教師之消費者保護教育。
4. 加強對弱勢消費族群之消費者保護教育與宣導。
5. 妥善運各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導。
6. 充實消費資警訊，並檢討於主管網頁設置專區。
7. 推動消費者及業者之風險教育。

(十) 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略

1. 輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範。
2. 鼓勵企業經營者開發各項安全與環境友善的技術及產品和服務，並辦理產品安全暨環境友善的認證及公正測試。

3. 鼓勵消費者購買安全暨環境友善的商品和服務，推動商品和服務的「碳足跡」標籤。
4. 將「永續消費」理念落實於各項施政措施中。
5. 建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制，以及加強廢棄物和產品可回收部份的再利用。
6. 研議將消費者保護教育與執行，納入對企業之品質輔導、認證、評獎及獎勵。
7. 其他。

#### 四、編審作業及其他注意事項

- (一) 本計畫經提行政院消費者保護會議通過後，以行政院函函送各中央及地方主管機關據以研訂「102-103 年度消費者保護方案（草案）」。
- (二) 各主管機關應依據各自施政目標、業務職掌分工、預算規模等，從本計畫中選取與自身權責相關之實施要項、具體措施至少 7 項，再據以研擬各措施之執行項目。
- (三) 各主管機關提報「102-103 年度消費者保護方案（草案）」之時程，分二階段進行：
  1. 第一階段：請各中央主管機關依據本計畫附件 3 格式，擬訂「102-103 年度消費者保護方案（草案）」，於 101 年 7 月 31 日前函報行政院審議。
  2. 第二階段：請各直轄市、縣（市）政府依本計畫及中央主管機關「102-103 年度消費者保護方案」，依附件 4 格式擬定各該直轄市、縣（市）政府之「102-103 年度消費者保護方案（草案）」，於 101 年 10 月 31 日前函報行政院審議。

- (四) 各主管機關為執行本計畫所訂之方案執行項目，應依權責確實預為編列相關預算。
- (五) 各主管機關研擬「102-103 年度消費者保護方案」應注意以下事項：
1. 各執行項目之研擬，應立於消費者立場，考量消費者之實際需要及可行性，以有效達成本計畫之目標。
  2. 上年度尚未完成事項，及歷年考核委員建議事項，應檢討納入。
  3. 各執行項目之年度預定進度及所編列預算，均應儘量加以量化。
  4. 各主管機關研擬「102-103 年度消費者保護方案」時，請依所定格式，採用 A4 橫式、word 系統編輯，以利資料上網供各界下載。
- (六) 本計畫所列之各項策略與具體措施，如涉及數機關或地方機關，請主辦機關於研擬重點執行項目時，主動積極協調各相關機關或地方機關，俾使各項策略與具體措施皆得以落實並有效推動。若有分工不清或發生權責爭議時，各機關應依行政院消保會以往協調結論、審查及督考意見等進行修正，必要時提報行政院消費者保護會議討論。
- (七) 因應政府組織改造，尚未進行改組之機關單位，仍須依本計畫所訂時程研擬「102-103 年度消費者保護方案」，惟可於方案之備註欄註明「預定自○年○月起移撥○○機關」字樣。改制後之機關，須概括承受原機關於消費者保護方案所列之措施與執行項目，並持續積極辦理。

- (八) 本計畫於實施期間如有增修之必要，將於增修部分研訂完成後，請各機關將增修部分之具體措施納入「102-103年度消費者保護方案」。
- (九) 本計畫未盡事宜，各主管機關仍應主動依消費者保護法及相關法令規定，積極推動相關消費者保護工作。

附件 1

「102-103 年度消費者保護計畫」分工表

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
1. 安全衛生之維護與危險之防止	(1) 針對商品與服務之安全疑慮及環境影響程度，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	經濟部、環保署、各相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(2) 加強校園、商圈及觀光遊憩地區商品與服務之查核	教育部、交通部、相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(3) 針對危險疑慮程度較高之產品或服務，策定管理及查核機制與作為	各相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(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	環保署、經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(5) 加強農藥、動物用藥與飼料之製造、販賣及流程之管理，暨落實業者與農民之監督、輔導	農委會	直轄市、縣（市）政府	
	(6) 研議、推動及落實商品、食品及農產品履歷制度	經濟部、衛生署、農委會	直轄市、縣（市）政府	
	(7) 針對封閉型、短期間聚集大量人潮或消費者避難能力欠缺之營業場所等，加強建築、消防安全之查核與室內空氣品質之監測	內政部、環保署	直轄市、縣（市）政府	
	(8) 針對營業設備有致危險之虞者，加強其管理機制與查核	內政部、經濟部、體委會、衛生署、勞委會、相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(9) 對經命令回收、銷毀或召回之商品，應監控其實施並作充分之資訊揭露	各相關部會行處局署	直轄市、縣（市）政府	
	(10) 建立已致危險之商品之通報及監控機制	各相關部會行處局署		

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(11)針對危險度高或致生損害嚴重之商品或服務，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	內政部、經濟部、通傳會、衛生署、金管會、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
2. 正確標示與廣告真實	(1)針對有特別法規範或已依商品標示法令訂有特別標示基準者及進口商品，應加強標示合法及真實之查核	經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(2)加強商品有危險之虞者之警告標示之查核	經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(3)加強各類商品與服務之規格、標示、認證及標章之管理、檢討修訂與整合	內政部、國防部、教育部、經濟部、交通部、文化部、環保署、衛生署、農委會、體委會、通傳會、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(4)觀光遊憩及溫泉場館之設施標示及危險警告標示規範與查核	內政部、教育部、交通部、退輔會、農委會、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(5)針對商品或服務廣告不實嚴重之類型，策定管理與查核機制	文化部、公平會、通傳會、財政部、金管會、內政部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(6)針對商品或服務之置入性行銷，研議管理或輔導機制	文化部、通傳會、財政部、金管會、內政部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(7)規範與落實廣告相關業者(例如廣告代理業)之廣告責任	公平會、通傳會、衛生署、文化部、經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(8)研議就特定商品之廣告媒體、時段等予以適度規範之可行性	通傳會、衛生署、文化部、經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
3. 度量衡量	(1)加強市場交易用秤、計程車計費表、油量計、水量計、電度	經濟部		

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
測之準確	表、膜式氣量計等之檢定及使用監督			
	(2)檢討修正度量衡器之容許誤差標準	經濟部		
4. 合理價格之維持	(1)防制獨占、聯合、垂直限制形成之價格問題	公平會	直轄市、縣(市)政府	
	(2)針對市場非屬完全競爭之商品或服務、公用事業、運輸事業等，研議價格管理或監控機制或查處	公平會、相關部會行處局署		
	(3)針對民生用品、農產品及公用事業費率之上漲，採取市場調解與防範配套措施或查處	經濟部、農委會、公平會	直轄市、縣(市)政府	
5. 合理包裝之促進	(1)食品器具及容器包裝安全管理	衛生署	直轄市、縣(市)政府	
	(2)從消費者保護及環境保護觀點從事產品開發、設計及包裝	環保署、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(3)研議輔導企業經營者就特定商品之容器回收機制	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
6. 公平交易之促進	(1)持續檢討研訂與消費生活密切相關行業項目之定型化契約範本及依消費者保護法規定辦理公告應記載及不得記載事項，並適時辦理使用查核	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(2)對已實施相當時間之定型化契約範本，檢討研訂其應記載及不得記載事項	各相關部會行處局署		
	(3)對預付型交易、遞延性商品(服務)及會員制(含多層次傳銷)之交易型態，應持續加強消費者及業者交易風險控管及契約終止機制	公平會、金管會、經濟部、教育部、體委會、相關部會行處局署		
	(4)加強金融商品之契約公平、信用擴張與行銷手法之管理機制	金管會、相關部會行處局署		

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(5)加強大眾運輸班次延誤、停班、併班及減班之必要處理機制	交通部	直轄市、縣(市)政府	
	(6)建構安全網路交易環境，防範消費者資料之不當取得、運用及外洩	經濟部、內政部、法務部、交通部、衛生署、農委會、通傳會、金管會、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(7)對郵購買賣及訪問買賣之企業經營者，應加強其經營、信用與隱私權保護之查核，暨消保法特種買賣之宣導	經濟部、相關部會行處局署		
	(8)不動產交易之資訊透明、交易公平與廣告真實之規範與管理	內政部、公平會	直轄市、縣(市)政府	
	(9)加強多層次傳銷事業管理	公平會	直轄市、縣(市)政府	
	(10)加強消費詐騙之預防、因應與救濟	經濟部、內政部、法務部、交通部、衛生署、農委會、通傳會、金管會、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
7. 扶植、獎助消費者保護團體	(1)輔導設置各產業之專門消費者保護組織或團體	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(2)加強消費者保護團體或組織之聯繫、意見諮詢、業務合作	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(3)加強對消費者保護團體之獎、補助	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
8. 協調處理消費爭議	(1)加強對多數消費者受害消費爭議案件之即時處理機制	行政院(消保處)	直轄市、縣(市)政府	
	(2)強化企業經營者及政府受理之消費爭議第一次申訴之處理效能	行政院(消保處)	直轄市、縣(市)政府	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
	(3)研議輔導企業自律性組織之消費爭議處理功能	經濟部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(4)檢討修訂各項相關消費事故損害賠償規範	各相關部會行處局署		
	(5)就消費爭議之申訴，建立統計分析資料，研議改進策略並作資訊揭露	行政院(消保處)、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(6)建立及推動跨境消費糾紛之協調處理機制及統計分析	外交部、陸委會、相關部會行處局署		
	(7)建立訴訟外消費爭議處理機制	法務部、相關部會行處局署		
9. 推行消費者教育及宣導	(1)加強各級學校及社會消費者保護教育	教育部	直轄市、縣(市)政府	
	(2)結合終身學習與企業經營者組織實施消費者教育	人事行政總處、經濟部、各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(3)加強對特定消費族群(如：老人、婦女、兒童、學生、原住民、新住民···等)之消費者保護教育及宣導	內政部、各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(4)加強中小學教師之消費者保護教育	教育部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(5)妥善運用各種宣導資源，強化各種消費爭議議題與措施之宣導	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(6)充實消費資(警)訊，並檢討於主管網頁設置專區	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(7)推動消費者及業者之風險教育	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
10. 其他依消費生活之	(1)輔導鼓勵企業經營者遵循企業社會責任相關規範	經濟部、各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	

實施要項	具體措施	中央主管機關	地方主管機關	備註
發展所必要之消費者保護策略	(2)鼓勵企業經營者開發各項安全與環境友善的技術及產品和服務，並辦理產品安全暨環境友善的認證及公正測試	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(3)鼓勵消費者購買安全暨環境友善的商品和服務，推動商品和服務的「碳足跡」標籤	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(4)將「永續消費」理念落實於各項施政措施中	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(5)建立及推動商品退換貨或報廢、回收機制，以及加強廢棄物和產品可回收部份的再利用	經濟部、環保署、國防部、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(6)研議將消費者保護教育與執行，納入對企業之品質輔導、認證、評獎及獎勵。	經濟部、環保署、相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	
	(7)其他	各相關部會行處局署	直轄市、縣(市)政府	

附件 2

102-103 年度消費者保護計畫暨各機關消費者保護方案  
編審作業時程

項次	工作項目及內容	辦理機關	預定完成 期 限
1	研擬「102-103 年度消費者保護計畫（草案）」	行政院	101/04/15
2	召開研商「102-103 年度消費者保護計畫(草案)」會議。	行政院	101/05/15
3	核定「102-103 年度消費者保護計畫（草案）」 1. 計畫草案提報行政院消費者保護會。 2. 函請各中央及地方主管機關依計畫研提消費者保護方案（草案）。	行政院	101/06/30
4	中央主管機關研提「102-103 年度消費者保護方案（草案）」，並函送行政院審議。	各中央主管機關	101/07/31
5	審議各中央主管機關「102-103 年度消費者保護方案（草案）」 (1) 初審中央主管機關消費者保護方案（草案），並提報行政院消費者保護會。 (2) 審議裁示事項，以院函請各中央主管機關據以執行，並請地方政府據以研提納入方案中。	行政院	101/09/30
6	直轄市、縣（市）政府依據本計畫及各中央機關消費者保護方案，研提「102-103 年度消費者保護方案（草案）」，並函送行政院審議。	直轄市、縣（市）政府	101/10/31
7	審議各地方政府「102-103 年度消費者保護方案（草案）」 (1)初審各直轄市、縣（市）政府消費者保護方案（草案），並提報行政院消費者保護會。 (2) 審議裁示事項，以院函請各直轄市、縣（市）政府據以執行。	行政院	101/12/31

附件 3

(中央機關名稱) 102-103 年度消費者保護方案 (Word 格式)

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	地方負責單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註

彙整單位：

聯絡人：

電話：

傳真：

E-mail：

附件 4

○○縣（市）政府 102-103 年度消費者保護方案（Word 格式）

序 號	計畫實施要項、 具體措施	執行 項目	主（協）辦單位	年度預定進度 (預定完成期限)	經費來源及 額 度	備 註

彙整單位：

聯絡人：

電話：

傳真：

E-mail：