

文化部 114 年度消費者保護方案（核心業務）

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指 標 (KPI)	目標值	備註
1	1. 確保食 品、商品 與服務 安全及 品質(7) 針對短 期間聚 集大量 人潮之 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（ 含公外 責任險 投保情 形）。	相關藝文 場所（含 電影院） 之監督、 管理與查 核	1. 督導各地方 政府定期至 轄下電影片 映演業（電 影院）查核	查核家次數	查核 80 家 次	1. 具體措施 1. (7) 2. 影視局 3. 延續性指標 （113 年起）
			2. 督導各縣市 藝文場館之 無障礙設施 或服務之檢 核及改善	辦理自我檢 核之次數	總計各縣 市自我檢 核至少 60 次	1. 具體措施 1. (7) 2. 工管組
				申訴或違規 案件下降數 （率）	電影片映 演業查核 違規比率 10%以下	1. 具體措施 1. (7) 2. 影視局 3. 延續性指標 （113 年起）
2	3. 促進交易 自由與 公平 A. 促進公平 交易(1) 持續檢 討（修） 訂、公 告與消 費生活 密	文化藝術 相關定型 化契約之 檢討與查 核	1. 「藝文表演票 券定型化契 約應記載與 不得記載事 項」及「藝文 票券展覽定 型化契約應 記載及不得 記載事項」 之檢討與查 核	藝文表演票 券定型化契 約查核件數	查核 70 件	1. 具體措施 3.A.(1) 2. 影視司、藝 發司
				藝文展覽票 券定型化契 約查核件數	查核 30 件	

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指 標 (KPI)	目標值	備註
	切相關 行業項 目之定 型化契 約應記 載及不 得記載 事項，並 落實宣 導、查核 及處罰。		2. 督請縣市政府每年辦理藝文表演、展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項宣導事宜。			
			2. 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業（電影院）查核「禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」	電影業查核件數	查核 80 件	1. 具體措施 3.A.(1) 2. 影視局 3. 延續性指標 (113 年起)
			3. 書店所販售之「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之查核	圖書出版業查核件數	查核 22 件	1. 具體措施 3.A.(1) 2. 人文司
				查核案件合格件	查核案件合格比率 95%以上	
3	3. 促進交易自由與公平 A. 促進公平交易(5)防範顯失公平定型化條款之濫用，及導正不當行銷或	針對藝文活動票券之販售，使民眾有平等參與藝文活動之機會	督請縣市政府加強辦理文創法第10條之1相關宣導事宜	督導縣市政府加強辦理宣導事宜	由各縣市政府每年至少辦理1次宣導事宜	1. 具體措施 3.A.(5) 2. 影視司

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指 標 (KPI)	目標值	備註
	不公平 競爭等 商業行 為。					
4	5.健全數位 消費環境 (1)加強企 業經營者 落實對於 數位消費 者個人資 料(含蒐 集、處理 及利用) 之保護及 資訊安全 防護等相 關機制與 措施。	加強對企 業經營者 辦理個資 保護輔導	推動電影事業 個資保護輔導	辦理電影事 業個資保護 宣導會	2場次	1.具體措施 5.(1) 2.影視局
5	6.強化消費 者諮詢 及爭議 之處理 (4)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。	減少藝文 表演票券 消費爭議	1.督請縣市政府加強抽查 藝文表演場 次落實票券 退、換票機 制 2.關於重大消 費爭議事 件： (1)每場演出50 件以上消爭 案件 (2)社會重大關 注案件 (3)督請縣市政府 定時回報 處理情形	加強查核藝 文表演票券 退、換票場 次	督請縣市政府 落實 抽查票券 退、換票 60場次	1.具體措施 6.(4) 2.影視司、藝 發司

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指 標 (KPI)	目標值	備註
6	6. 強化消費者諮詢及爭議之處理 (6) 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)，並研議改進策略及揭露資訊。	強化消費者諮詢及爭議處理	1. 強化消費爭議諮詢、申訴及調解案件之原因究明及統計分析	申訴原因之統計分析與改進策略	完成申訴原因之統計分析與改進策略	1. 具體措施 6.(6) 2. 本部各附屬機關、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)
			2. 辦理消費者滿意度調查	滿意度調查場次	各場館至少辦理 1 場次	
			3. 督請縣市政府加強輔導與查核發生藝文活動退票退費重大消費爭議之廠商	加強控管針對發生退票退款重大消費爭議廠商	督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達 80%	1. 具體措施 6.(6) 2. 藝發司、影視司
7	7. 重視特定消費族群權益 (2) 鼓勵企業經營者及政府機關提供特定消費族群友善之商品、服務、消費措施、標示(章)、消費環境與適切消費等服務。	加強藝文場館友善服務(含資訊揭露)	1. 持續改善場館之無障礙設施，包含無障礙廁所、坡道、扶手及輪椅觀眾席位等	無障礙設施改善件數	改善 14 件	1. 具體措施 7.(2) 2. 本部各附屬機關(構)、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)
			2. 持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施	辦理友善服務培訓課程	86 場課程	
			3. 各場館明確訂定票券價格、場地租用等各項服務項目之收退費規範，並於官網及現場公告週知	票券價格、場地租用之收退費規範資訊公告完成率	公告率 100%	

序號	計畫目標與 實施策略	核心業務	重點工作	關鍵績效指 標 (KPI)	目標值	備註
8	8. 消費者教育之推行 (3) 充實消費資 （警）訊，並於 機關網站設置 消費者服務專 區網頁，及加 強機關內人員 消費者教育訓 練。	於機關網站設置消 費者服務專區網頁	於文化部及各 附屬機關(構) 官網建置消費 者服務專區，提 供消費者教育 宣導等相關資 訊。	建置消費者 服務專區完 成率	專區建置 率 100%	1. 具體措施 8.(3) 2. 本部各附屬 機關(構)

文化部 114 年度消費者保護方案（非核心業務）

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	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、保健食品、商品、服務及營業場所之安全管理與查核，並檢討及研修(訂)相關法令、標準。 (7)針對短期間聚集大量人潮之消費場所或活動，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)	1. 藝文場館，每年至少督導管理及查核 1 次委外營運場所所提供各類商品與服務品質。 2. 針對消費場所之空氣品質，會同環保機關(單位)機關適時辦理消費場所之相關查核。	114 年 12 月 31 日 (持續辦理)	1. 具體措施 1. (1)、 1. (7) 2. 本部各附屬機關(構)、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)
2	(6)加強賣場、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，並檢討修訂相關規範。	1. 園區各場所消防設備、標示及避難逃生標示，每月進行檢核，失效或過期設備及時更換。 2. 針對工作人員辦理消防及災害防治講習及演練，有效實施人潮管制策略，以加強引導消費者緊急避難能力。 3. 依據消防安全規範設置滅火器、逃生方向指示燈與緊急照明燈，並置有緊急疏散配置圖；每年並依規定執行年度消防檢修申報。	114 年 12 月 31 日 (持續辦理)	1. 具體措施 1. (6) 2. 本部各附屬機關(構)、文創司(所轄文創園區)、藝發司(國表藝)、文資局(臺中文創園區)

序號	計畫目標與實施策略 及其具體措施	執行項目	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
9. 擘劃因應新興消費議題及行政監督				
1	(2)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。	督請縣市政府辦理相關消費者保護業務。	114年12月31日 (持續辦理)	1. 具體措施 9.(2) 2. 綜規司

