

文化部 111 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	績效指標(KPI)	111 年目標值	備註
一、媒體關切						
1	確保食品、商品與服務安全及品質	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 (2) 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗 (3) 督導各縣市藝文場館之無障礙設施或服務之檢核及改善	<ul style="list-style-type: none"> ● 查核家次數 ● 辦理自我檢核之次數 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	查核 80 家次 各縣市自我檢核 1 次	影視局 (延續性) 工管組 (延續性)
二、民怨較多						
2	重視特定消費族群權益	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 (2) 持續加強場館提供身心障礙者及高齡者友善服務措施 (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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 無障礙設施改善件數 ● 辦理友善服務培訓課程 ● 票券價格、場地租用之收退費規範資訊公告完成率 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	改善 20 件 30 次課程 公告率 100%	本部暨各附屬機關 (延續性)

3	消費者教育之推行	加強文化從業人員之消保教育訓練事宜	各場館加強辦理文化從業人員之消費者保護教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理文化從業人員消保教育訓練 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	23 場次	本部暨各附屬機關(延續性)
4	強化消費者諮詢及爭議之處理	強化消費者諮詢及爭議處理	<p>(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</p> <p>(2) 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 場館設置多元申訴管道之案件處理率 ● 申訴原因之統計分析與改進策略 ● 加強控管針對發生退票退款重大消費爭議廠商 ● 申訴或違規案件下降數(率) 	<p>處理率 100%</p> <p>完成申訴原因之統計分析與改進策略</p> <p>督請縣市政府追蹤改善申訴案件，申訴改善比率達 80%</p>	本部各附屬機關(延續性) 藝發司、影視司(新增指標)
三、地方政府重視之消保事項						
5	促進交易自由與公平	文化藝術相關定型化契約之檢討與查核	(1)「藝文表演定型化契約應記載與不得記載事項」及「藝文展覽定型化契約應記載及不得記載事項」之檢討與查核	<ul style="list-style-type: none"> ● 藝文表演定型化契約查核件數 ● 藝文展覽定型化契約查核件數 	<p>查核 35 件</p> <p>查核 10 件</p>	藝發司、影視司(延續性)

			(2) 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	數 ● 圖書出版業查核件數 ● 申訴或違規案件下降數(率)	查核 22 件	人文司 (新增指標)
--	--	--	--	---	---------	---------------

彙整單位：綜合規劃司 聯絡人：汪孟哲 電話：02-8512-6774 E-mail：judy4084@moc.gov.tw