

# 文化部 106-108 年度消費者保護方案

## 目 錄

實施要項及具體措施	頁碼
<b>1. 安全衛生之維護與危險之防止</b>	<b>4</b>
(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。	4
(8) 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管理	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。	7
<b>2. 標示與廣告真實</b>	<b>7</b>
(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。	7
(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。	8
(3) 針對商品與服務之不實廣告及宣稱，加強管理與查核(處)。	9
(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。	9
<b>3. 度量衡器及容(流)量等之管理</b>	<b>10</b>
(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。	10

<b>4.促進自由公平競爭及合理價格之維持</b>	<b>11</b>
(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。	11
<b>5.環保安全商品之促進</b>	<b>11</b>
(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。	11
(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。	12
<b>6. 公平交易之促進</b>	<b>13</b>
(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。	13
(7) 加強商品與服務售後服務（含維修、退換貨等）之規範與管理	14
<b>7. 扶植、獎助消費者保護團體</b>	<b>14</b>
(2) 加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	14
<b>8. 協調處理消費爭議</b>	<b>14</b>
(1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	14
(2)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。	15
(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。	15

(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。	16
<b>9. 推行消費者教育及宣導</b>	<b>16</b>
(1)加強推動各級學校消費者保護教育，鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。	16
(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。	16
(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群關切的消費議題	17
(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。	18
(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。	18
<b>10.其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略</b>	<b>18</b>
(1)其他高齡者消費生活保護相關措施。	19
(2)研議藝文展覽業者展覽機制(如展覽活動不宜誇大、動線規劃、展品保護、對展覽業者教育宣導等)	20

文化部 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 單位	年度預定進度 (預定完成期限)	備註
1	1. 安全衛生之維護與 危險之防止 (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。	1. 合約要求廠商得優先僱用 博物館商店營運工作經驗 條件之從業人員,所僱用 工作人員之管理必須具備 商品解說及熟知本館相關 特色之專業能力。 2. 委外廠商販售之商品標示 應依據商品標示法之相關 辦理,若為餐飲類食品則 須另依食品衛生管理法及 臺北市公共飲食場所衛生 管理規則等其他相關規定 處理。 3. 要求委外廠商設置免費申 訴電話、信箱或網址供消 費者反映意見使用。 4. 園區設置遊客服務中心, 免費提供物品保管、輪 椅、娃娃車、哺(集)乳室、 醫療服務、自動體外心臟 電擊去顫器(AED)等服務。 5. 裝設數位式網路化監視系 統及自動錄影設備,透過 遠端監控,以確保工作人 員及觀眾之安全。	國立歷史博 物館、國立傳 統藝術中 心、國父紀念 館、中正紀念 堂管理處、國 美館、臺博 館、臺史博、 所轄五大文 創園區 國立臺灣工 藝研究發展 中心			每年度辦理滿意度調查 一次  持續辦理	

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
		6. 場地租借收費項目及申請流程標準作業程序。由專人負責管理。 7. 辦理部分設施委外經營管理，定期查核履約服務能力及品質。					
2	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (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)。	1. 強化各場館(包含館所及轄管之小型劇場、表演場館、文創園區...等)消防、建管等公共安全查核。於活動開始前，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。 2. 訂定演藝廳、展示館、曲藝館等各展演場所、室內空間空氣品質建議值及檢測機制。 3. 依各類場所性質定期保養及檢測電梯、消防、機電、緊急發電等設施，確保使用安全，以提高服務品質，保障民眾生命安全。舉辦消防演練，強化公共安全及同仁防災變能力。	各附屬機關、藝術發展司、所轄五大文創園區			每年定期查核、於活動辦理期間加強執行。  每年定期查核  每半年實施機電保養，每半年檢查消防器材使用年限，其他項目依其性質每月或每週定期實施巡檢與保養；每年各辦理2場消防演練。	

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
		4. 場館裝設數位式網路化監視系統及自動錄影設備，透過遠端監控，以確保工作人員及觀眾之安全。 5. 確實對場館辦理活動有提保公共意外責任險 6. 督導各地方政府定期至轄下電影片映演業(電影院)執行聯合稽查、投保公共意外責任險查核，並依室內空氣品質管理法規定，輔導與協助環境保護事務主管機關進行室內空氣品質檢測。 7. 不定期派員至全國各電影片映演業(電影院)執行臨場查驗，加強公安查核，若發現有違法之情事，即移請主管機關依法處理。	文化部影視及流行音樂產業局	內政部	建設、工程、消防局	106年度：預定執行臨場查驗數為60家次 107年度：預定執行臨場查驗數為60家次 108年度：預定執行臨場查驗數為60家次	
3	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (10)加強對消費者信用及隱私權保護之監督、管理與查核。	本館官網建置有隱私權保護政策，針對網站使用者之一般瀏覽與線上活動訂定隱私權保護管理方式。	國立臺灣史前文化博物館			持續辦理至108年12月31日。	

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
4	1. 安全衛生之維護與危險之防止 (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。	本館電子票務系統第三方支付之交易安全管理： 1. 全站系統導入 SSL 256bit 加密機制。 2. 取得支付卡產業資料安全標準 PCI-DSS 3.0 認證。 3. 通過 ISO27001 資訊安全管理系統認證。	國立臺灣史前文化博物館			系統預計 105 年 12 月建置完成，持續辦理至 108 年 12 月 31 日。	
5	2. 標示與廣告真實 (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。	販售之商品皆依據商品標示法之相關規定辦理，商店之服務人員皆具備商品解說之專業能力，以確保消費者權益。 持續加強文化演出場所之警語標示及人潮管制工作，以及推動投保產品責任保險及公共意外責任險。	各附屬機關、藝術發展司、所轄五大文創園區			持續辦理	

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
6	2. 標示與廣告真實 (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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期巡檢、維修各項館舍設施及消防設備，保持各安全門通道暢通。</li> <li>2. 每月定期實施用電設備安全檢查。</li> <li>3. 於展廳室內均放置使用標示、另針對易滑區以貼設防滑條、放置告示牌方式做危險警告。</li> <li>4. 強化參觀活動之動線指標、使用方法及限制等標示。</li> <li>5. 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。</li> </ol>	各附屬機關			持續辦理，並每年定期巡檢及維修	

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
7	2. 標示與廣告真實 (3)針對商品與服務之不實廣告及宣稱,加強管理與查核(處)。	1. 授權產品及委託承銷,皆以簽屬品質保證協議書作為合約附件,另產品製造商須自行負責接受檢驗,以規範保證品質及符合安全性檢測規定 2. 販售之商品皆依據商品標示法之相關規定辦理,商店之服務人員皆具備商品解說之專業能力,以確保消費者權益。	各附屬機關、所轄五大文創園區			持續辦理	
8	2. 標示與廣告真實 (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。	1. 依法執行電影片及其廣告片(預告樣片)之分級審議,督促業者格遵映演時間、觀影條件之規定,並於顯著處揭示級數 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,加強查核,若發現有違法之情事,即移請主管機關依法處理。	文化部影視及流行音樂產業局		新聞、社福主管機關	106 年度預定執行臨場查驗數 30 家次;完成期限 106 年 12 月 31 日。 107 年度預定執行臨場查驗數 30 家次;完成期限 107 年 12 月 31 日。 108 年度預定執行臨場查驗數 30 家次;完成期限 108 年 12 月 31 日。	

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
9	3. 度量衡器及容(流)量等之管理 (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. 電表、溫濕度計及瓦斯偵測器、消防偵煙器等，每日定時巡檢、抄表，監控各項機電設施及消防設備運轉負載情況，以維館舍安全 2. 加強人潮管控(容留人數限制)措施，以確保消費安全及品質。本館：展廳 1,810 人、戶外 1,500 人、公園：展廳 80 人、戶外 500 人。 3. 提供無線網路保證頻寬政策，維持使用行動裝置上網服務之順暢 4. 依據空氣品質、參觀動線等，評估各展館人流容納量。制定人流控管作業流程，並據以實施。	國立臺灣史前文化博物館  國立臺灣博物館			持續辦理至 108 年 12 月 31 日 無線網路保證頻寬政策，每月檢視 1 次。  106 年底前完成現有三展館相關法規訂定。 2. 另配合鐵道部開館，預計於 108 年度訂定該展館作業流程。"	

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
10	4. 促進自由公平競爭及合理價格之維持 (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. 於提供各項商品及服務時,清楚標示價格。 2. 依規費法及相關法令規定,檢視、修正有關臺灣博物館門票優待辦法。 5. 訂定門票退票相關規定。	各附屬機關 國立臺灣博物館			持續辦理。 1. 106 年底前完成修訂。 2. 配合鐵道部開館,預計 108 年增訂鐵道部收費標準。	修訂國立臺灣博物館門票收費標準
11	5. 環保安全商品之促進 (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。	1. 提供遊園顧客完善且環保的紙質包裝提袋。 2. 加強文創開發之食品器具類產品及容器包裝、材質之環保與安全管理。 1. 引進原產地、原創等 MIT 綠色環保商品,以提供商店顧客優質且合理的消費服務。"	國立傳統藝術中心 國立中正紀念堂管理處			持續辦理	

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
12	5. 環保安全商品之促進 (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。	2. 本館網站連結「行政院環保署-綠色生活資訊網」,呼籲採購綠色環保標章產品。 3. 館務會議宣導機關內請購案以綠色環保標章優先採購。"	國立臺南生活美學館、 國立臺東生活美學館			1. 網站設定連結至「行政院環保署-綠色生活資訊網」,以導引民眾綠色消費的習慣。 2. 於館務會議宣導優先採購環保標章產品,預計106-108年宣導3次。	

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
13	6. 公平交易之促進 (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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>定期對市售圖書禮券是否符合「圖書禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定進行查核及宣導。檢討定型化契約有關有償發行的抵用券非屬圖書禮券之妥適性。</li> <li>依「電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項」,及「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」,依前揭定型化契約派員至全國電影片映演業(電影院)進行查核與宣導</li> <li>針對「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」規定中涉及流行音樂展演票券部分,配合各地方政府辦理查核及宣導。</li> <li>辦理「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」諮詢及意見調查,適時檢討修訂並辦理查核與宣導。</li> </ol>	人文出版司  影視及流行音樂發展司、文化部影視及流行音樂產業局、藝術發展司		直轄市、縣(市)政府各消保主管機關	<ol style="list-style-type: none"> <li>每年辦理1次查核(每年於12月31日前完成)</li> <li>106年度預定執行臨場查驗數30家次;完成期限106年12月31日。107年度預定執行臨場查驗數30家次;完成期限107年12月31日。108年度預定執行臨場查驗數30家次;完成期限108年12月31日。</li> <li>持續追蹤檢討並配合定型化契約範本及依消費者保護法規定適時辦理法規之修正。</li> <li>持續追蹤檢討並配合定型化契約範本及依消費者保護法規定適時辦理法規之修正。辦理查核、修訂意見調查及爭議事件調查。</li> </ol>	

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
14	6. 公平交易之促進 (7)加強商品與服務售後服務(含維修、退換貨等)之規範與管理	售票平台、表演藝術團隊及履約保證平台業者，針對藝文展演履約保證事宜召開諮詢會議。	藝術發展司			5. 辦理 1 場以上諮詢會議。	
15	7. 扶植、獎助消費者保護團體 (2)加強與消費者保護團體之聯繫、諮詢及合作	與台南市或鄰近縣市消保團體聯繫或合作辦理服務人員講習與消保宣導。	國立臺灣文學館			每年 1~2 次	
16	8. 協調處理消費爭議 (1)落實重大消費爭議案件之資訊揭露與即時處理機制。	1. 建立觀眾意見回報機制及標準作業流程、並建立重大事件處理程序標準及定期消費者申訴案件統計，進行檢討改善。 2. 提供民意暢通溝通管道，於網站建置民眾服務信箱並於展覽場服務台設置民眾意見信箱。 3. 重要之民眾陳情案件，定期彙整檢討分析，研提改進建議並追蹤或列管。	各附屬機關、所轄五大文創園區			持續加強辦理	

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
17	8. 協調處理消費爭議(2)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. 設置「身心障礙文化參與推動小組」,研擬相關設施改善或服務提升中程計畫。	國立臺灣文學館			持續辦理	
18	8. 協調處理消費爭議(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. 每年度辦理服務滿意度暨消費者調查,透過服務滿意度調查供業務單位檢討改進 2. 定期消費者申訴案件統計,於協調會議討論改善並公開改善策略資訊。 3. 針對觀眾意見信箱或申訴信件進行每月統整,並提供第一線服務人員知悉、回應改進。	各附屬機關、所轄五大文創園區 國立臺灣文學館			每年辦理 1 次園區滿意度調查  每月召開檢討會議並不定期於網站中揭露消費資訊 每月統計分析 1 次,每年辦理 3 次推動小組會議及辦理相關議題活動	

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
19	8. 協調處理消費爭議 (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. 提供身心障礙者優惠票價 2. 針對場館之商品或服務，提供友善之高齡者及身心障礙者消費諮詢 3. 於多功能服務台提供整合資訊，主動協助借用代步車、輪椅等服務。	各附屬機關、所轄五大文創園區			持續加強辦理	
20	9. 推行消費者教育及宣導 (1)加強推動各級學校消費者保護教育，鼓勵發展或運用消費者保護教育教材或教案。	針對學生、教師及一般民眾辦理藝文展演定型化契約推廣教育講座，除說明應記載及不得記載事項外，亦蒐集相關案例輔以說明。	藝術發展司			年度辦理 5 場以上推廣教育講座	
21	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。	加強文化從業人員之消保教育訓練事宜及利用文化演出場館加強消費者教育宣導工作。	藝術發展司、文化資源司、各附屬機關、所轄五大文創園區			持續加強辦理	

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
22	9. 推行消費者教育及宣導 (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群關切的消費議題	1. 規劃身心障礙者來館交通編製「高鐵臺中站」及「臺鐵彰化站」來館交通資訊。 2. 協調「高鐵」、「臺鐵」及「彰客」等大眾運輸系統辦理身心障礙者來館交通事宜。 2. 為提供特定消費族群完善之參訪服務,戮力培訓專業導覽員	國立彰化生活美學館  國立歷史博物館			106/12  持續加強辦理	

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
23	9. 推行消費者教育及宣導 (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. 經營社群網站及官方網頁,並連接行政院消費者保護會網站,讓消費者瞭解消費措施及議題資訊,並針對消費爭議提出解決措施。 2. 於志工訓練或研習時加強對民服務觀念,提升保護消費者觀念,提昇消保業務之知能。 3. 於刊物開闢專題或轉載各種消費爭議議題與措施,聘請消保專家演講或座談。	各附屬機關、所轄五大文創園區				
24	9. 推行消費者教育及宣導 (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。	利用官網網站進行消費者訊息宣導及定期更新。	資訊處、各附屬機關、所轄五大文創園區			持續加強辦理	

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
25	10. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護策略 (1)其他高齡者消費生活保護相關措施。	1. 提升高齡族群文化消費權益，提供 65 歲以上免票入館之優惠。 2. 提供拐杖、老花眼鏡、擴視機、輪椅、行動式折疊椅及簡易救護服務讓高齡者能在舒適安全無障礙的環境中參觀展覽。 3. 提供高齡者各種不同語言之導覽。 4. 提供「樂齡專案」導覽預約，主要對象為 55 歲以上長者與失智症者，以聽歌講歷史活動、易讀導覽、戲劇導覽等方式，提供適合高齡者的導覽服務。	各附屬機關			持續加強辦理	

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
26	10. 其他依消費生活之 發展所必要之消費 者保護策略 (2) 研議藝文展覽業者 展覽機制(如展覽活動 不宜誇大、動線規劃、 展品保護、對展覽業者 教育宣導等)	於辦理特展期間，特展廠商依 據相關法規對於弱勢消費者、 長者及殘障人士規劃優惠或免 費措施。	各附屬機關			持續加強辦理	

彙整單位：綜合規劃司

聯絡人：廖淑志

電話：85126759

傳真：89956413

E-mail：icyflow@moc.gov.tw