檔號：SEC 01-02-03
保存年限：

0002-8551

電子公文 裝 秘書室 線 2+

教育部 函

受文者：國立暨南國際大學

速別：
密等及解密條件：
發文日期：中華民國九十一年十月十四日
發文字號：台（九一）秘企字第九一一五一〇七三號
附件：（151073．TIF，共一個電子檔案）

主旨：檢送行政院消費者保護委員會核定本部九十二年度消費者保護方案，請 查照積極辦理。

說明：

一、依行政院消費者保護委員會九十一年十月二日院授消企字第0九一000一一一二號函辦理。

二、本方案實施期程自九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日止，請據以編列預算或籌措經費，積極辦理及執行，並列入管制考核。

三、檢附經審議通過之本部「九十二年度消費者保護方案」（核定本）一份。

正本：各縣市政府教育局、部屬機關學校、本部各單位
副本：本部秘書室管考科、秘書室企劃科

國立暨南國際大學校長 張進福（甲）

P 十一、十、十二

教授兼主任秘書 孫台平

P11015

擬
一、登載本校網頁公告周知，請各單位參酌配合辦理。
二、陳閱後影印一份留後本室參考文存查

專員 莊宗憲

機關地址：100台北市中山南路五號
傳 真：0二—二三九七六七七三

91.年10.月14日暨收文總字第9107328號

4 教育部九十二年度消費者保護方案（核定本）

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
I、綜合性項目							
1	因應環境轉變，就所掌理與消費者相關事業之法令規章、制度等，配合消費者保護法之施行，導入消費者保護理念，進行整體性之檢討修訂	1. 配合消費者保護法之施行，本部暨所屬機構(學校)持續進行檢討，修訂相關業務之法令規章、制度等。	高教司 技職司 中教司 國教司 文教處 法規會 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
2	各機關於檢討修訂各項政策、措施時，應確實考量消費者經濟利益，並導入各項施策中	1. 本部於修正「大學辦理推廣教育計畫審查要點」增列大學推廣教育學員完成報名繳費後，因故退學者之退費標準，以保障消費者權益。 2. 為充分尊重消費者（考生、家長）對各級學校多元入學方案之意見，於辦理檢討工作座談會時，規劃辦理以家長為主之座談會，並合理訂定各項招生試務工作標準及所需費用，以保障消費者（考生、家長）權益。 3. 配合檢討修訂各項政策措施、考量消費者經濟利益，導入各項施政。	高教司 技職司 中教司 國教司 文教處 法規會 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

3	檢討我國加入世界貿易組織（WTO）之各項因應措施，確保國人消費者權益	現行國外學歷查證認定作業要點對於以遠距教學修習國外課程而取得國外學位者，其遠距教學之分數僅承認畢業總學分數的三分之一，為踐履加入WTO之承諾事項，擬研議放寬採認學分數上限。並將函請各大學校院，配合加入WTO放寬學分採認標準。	高教司 技職司 社教司 文教處 大陸小組	外交部 經濟部 各級學校			
4*	對消費者教育：加強教育消費者對電子商務之認識與知能，避免因其發展產生數位落差，造成新的弱勢消費者。	1. 充實網路相關認知學習內容並整合資訊教育軟體與教材資源，提供教師教學及學生學習使用，以達資源共享。 2. 加強中小學教師培訓，提升教師應用能力。 3. 利用網路教學將電子商務內容融入教學及生活中。	電算中心	經濟部 部屬機關 各級學校		適時辦理	
II、維護消費商品與服務之品質與安全衛生							
5	繼續加強宣導消費者保護法及相關法令規章。	1. 辦理各項教師及行政人員研習或訓練活動時適時加入消費者保護法及相關法令規章課程。 2. 函請所屬機關學校配合辦理。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
6	賡續推動消費者三不運動 危險公共場所不去 標示不全商品不買 問題食品藥品不吃	1. 賡續利用電子看板及文宣資料（節目簡介、簡訊、活動表）及相關文宣出版品刊登消費者三不運動標語以建立民眾正確消費觀念。 2. 函請所屬機關學校配合辦理。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

7*	校園食品安全規範與查核	1.輔導辦理中小學校員生社理事主席或經理人校園食品管理研習十五梯次。 2.輔導學校依本部所訂規範確實檢查供貨廠商資格、商品類別、標示等。 3.輔導學校建立自主管理機制，做成檢查紀錄，並隨時改善，其執行情形應報主管教育行政機關備查。 4.將校園食品管理列為督學視導重點。 5.輔導地方政府辦理廚房工作人員衛生講習十五梯次。 6.輔導地方政府辦理學校午餐管理人員營養衛生研習十五梯次。	體育司	行政院衛生署、行政院環保署各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
8*	協檢車、學童交通車安全查核	1.研訂「各級學校校車管理要點」。 2.督導國立及私立高級中等學校校車安全管理。 3.輔導各直轄市、縣(市)政府自行訂定適合地方需求之辦法，並落實執行確保校車及幼童專車行車安全。	中部辦公室	國立高中職以下學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
9*	學童課輔、文理、技藝等補習服務提供安全、品質管理及未立案業者之取締	1.督導各直轄市、縣市政府加強取締未立案學童辦課輔、文理、技藝等短期補習班安全與品質管理。 2.辦理九十二年度短期補習課輔、文理、技藝等補習班業務研討會，以健全短期補習班管理輔導機制。 3.加強督導地方政府妥適處理申訴案件。 4.開發短期補習班資訊管理系統未立案子系統，公佈違法業者資訊。	社教司	各級學校	直轄市、縣(市)政府	九十二年十二月	

10*	海外研修或遊學服務提供之安全、品質管理之因應	1.制定發布「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」加以規範並上網公告。 2.設置「留學服務業資訊專區」於本部文教處網站(www.edu.tw/bicer)供民眾參考或洽詢。 3.加強督導地方政府教育行政單位落實有關留學之消費糾紛處理。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部 財政部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
11*	森林遊樂區旅遊安全與品質管理	1.配合行政院經濟建設委員會「國內旅遊發展方案」陸協助各大學實驗林進行風災災後復健並定期督導執行情形。 2.督導加強森林遊樂區內公共安全與品質管理，定期巡檢、維修各項措施。 3.設置危險地區警告標示。 4.督導各大學實驗林管理處設置大型告示牌說明有關退票或免費停車等標示，並定期或不定期查核。	高教司	各大學實驗林管理處 交通部觀光局		持續辦理	
12*	游泳池、海域浴場水質與環境安全、衛生管理	1.辦理學校教職員工救生訓練四梯次。 2.於「中小學體育訪視重點」中將游泳池列為訪視項目。 3.辦理學校教師游泳教學暨游泳池管理研習會四梯次。	體育司 中部辦公室	行政院體育委員會 行政院衛生署 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

13*	藝文活動場館、社教機構等安全、衛生及品質管理	1. 定期或不定期辦理社教館所之為民服務品質考評，確保其服務品質。 2. 定期委託消防檢修專業機構逐檢及維修各項消防設施，加強館舍及各安全門門道暢通，以維護消費者生命安全，並於每學結束後提報「維護公共安全方案」予行政院研考會。 3. 辦館區內外進行中之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 4. 辦理參觀民眾意外責任險。 5. 舉辦消防逃生實地演練及講習。 6. 改善各項展覽之語音導覽及導人導覽服務，以提昇服務品質。	社教司	所屬社教館所		持續辦理	

14*	藝文活動場館、社教機構等服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範與查核	1. 定期或不定期辦理社教館所之為民服務品質考評，確保其服務品質。 2. 定期委託消防檢修專業機構逕檢及維修各項消防設施，加強館舍及各安全門門道暢通，以維護消費者生命安全，並於每季結束後提報「維護公共安全方案」予行政院研考會。 4. 強化參觀活動之動線指標。 5. 對館區內外進行中之各項工程，加強安全隔離及防護設施。 5. 辦理參觀民眾意外責任險。 6. 舉辦消防逃生實地演練及講習。 7. 改進訂、購票辦法，辦理電腦售票系服務，方便消費者訂票、購票。 8. 改善各項展覽之語音導覽及專人導覽服務，以提昇服務品質。 9. 辦理物品保管及遺失物招領服務。 10. 函請部屬社教機構確實配合「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心規定」，及時通報各項重大安全事件。 11 配合交通部觀光局執行「國內旅遊發展方案」，並定期填列「加強環境管理建置無障礙之旅遊環境與設施，提供便利、安全、舒適之旅遊環境」改善成果及維護情形。	社教司 軍訓處	交通部觀光局 部屬社教館所		持續辦理	

Ⅲ、確保消費商品與服務度量衡、標示、標章之真實							
15*	學書課輔、文理、技藝等補習服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範與查核	1. 督導各直轄市、各縣市政府輔導管理業者確實辦理立案證照、設施、服務項目、收退標準及危險警告等標示、標章管理並加強定期與不定期查核。 2. 建置「短期補習班資訊網站」提供民眾短期補習班立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等規範與查核相關資訊。 3. 督導地方政府辦理「補習班公共安全查核」。	社教司 中部辦公室		直轄市、縣(市)政府	九十二年十二月	
16*	海外經學服務業、旅行業、旅遊網站等服務提供立案證照、設施、服務項目、收退費標準及危險警告等標示規範、查核及管理	1. 制定發布「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」加以規範並上網公告。 2. 於本部文教處網站設置「留學服務業資訊專區」(www.edu.tw/bicer)提供民眾參考或洽詢。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
17*	森林遊樂區設施標示及危險警告標示規範與查核	配合交通部觀光局「公共安全方案(觀光遊樂設施管理部份)」定期督導各大學實驗林執行情形。	高教司	各大學實驗林管理處 交通部觀光局		持續辦理	
Ⅳ、促進消費交易選擇自由與公平							
18*	學書課輔、文理、技藝等補習服務業規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	1. 建置「短期補習班資訊網站」提供民眾課輔、文理、技藝等補習班規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平 2. 辦理短期補習班業務研討會加強查導地方政府提供申訴管道。	社教司		直轄市、縣(市)政府	九十二年十二月	

19*	學生海外研修、遊學等服務提供規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	1.制定「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」加以規範管理。 2.於本部網站設置「留(遊)學服務業資訊專區」提供資訊，並促請業者確實遵循相關法令規章。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
20	檢討研訂技能技藝訓練業之相關管理規範	1.有關技能技藝訓練業之相關管理規範，納入「補習及進修教育法」規範 2.建置「短期補習班資訊網站」提供民眾課補、文理、技藝等補習業規與管理並促進消費資訊充分與交易公平。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
21*	促進森林遊樂區消費資訊充分	定期督導各大學實驗林配合「國內旅遊發展方案」進行相關旅遊資訊宣導。	高教司	各大學實驗林管理處		持續辦理	
22*	電影院、戲院、演唱會場館服務提供規範與管理，並促進消費資訊充分與交易公平	督導各社教館所於網站上登載民眾租借場地作業規定，俾利民眾參考使用。	社教司	部屬社教機構		持續辦理	
23*	學生海外研修定型化契約應記載或不得記載事項	修訂學生海外研修定型化契約，為期周延並符合實際狀況，將辦理公聽會，並邀請業者及消費者團體表示意見共同研議。	文教處			預計九十一年十二月底完成並報請行政院消費者保護委員會審議。	
24*	學生海外研修定型化契約範本	通函各級學校宣導學生參加海外研習活動應注意安全並訂立消費契約。	文教處	各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

25*	文理補習班補習服務契約書範本	1.研討修正文理補習班補習服務契約書範本相關條文。 2.製作宣導短片，於無線或有線系統中播放。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
26*	公告短期補習班補習服務契約書應記載或不得記載事項	製作宣導短片，於無線或有線系統中播放。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
27*	電腦補習班補習服務契約書範本	研討並修正電腦補習班補習服務契約書範本相關條文。	社教司		直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
28*	海外研修或遊學廣告之規範與管理	於網站公告「留學服務業消費須知」、「留學服務業提升服務品質應注意事項」、「留學服務業廣告規範」等相關訊息提醒消費者注意。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部 交通部 外交部	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

V、提供消費資訊、辦理教育宣導							
29	編印各個產業之消費資訊	1.蒐集相關圖書資料、新聞報導及期刊論文，就其主題篇目編製建置，提供讀者資訊檢索及各界參考運用。 2.結合電腦網路及多媒體資訊系統，隨時提供最新為民服務資訊。 3.編印簡介、為民服務白皮書、學習手冊，提供消費者做參觀時參考。 4.編印本部推動之各項政策宣導資料(多元入學、九年一貫、綜合高中、高中職社區化等)製作短片、印製手冊宣導並辦電台訪問、座談會、檢討會等活動。 5.編印各級學校課程標準並印製寄送各校使用。 6.建置「教育部資訊網」，隨時提供各項政策宣導資料，並整合部內各單位網站，提供各級校院教師、學生、家長社會人士等相關資訊與意見溝通園地	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 訓委會 中部辦公室 電算中心	部屬社教機構		持續辦理	

30	強化宣導並提供與消費者有關之相關法令規章與制度。	1. 函請部屬機關學校配合辦理。 2. 加強辦理教師及行政人員研習或訓練活動時適時加入消費者保護法及相關法令規章課程。 3. 編印簡介、為民服務白皮書、學習手冊，提供消費者做參觀時參考。 4. 編印本部推動之各項政策宣導資料(多元入學、九年一貫、綜合高中、高中職社區化等)製作短片、印製手冊宣導並排電台訪問、座談會、檢討會等活動。 5. 編印各級學校課程標準並印製寄送各校使用。 6. 建置「教育部資訊網」，隨時提供各項政策宣導資料，並整合部內各單位網站，提供各級校院教師、學生、家長社會人士等相關資訊與意見溝通園地 7. 於各級學校課程標準中加入消費者有關法令規章與制度之介紹。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 訓委會 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

31	結合媒體辦理消費諮詢專欄	1.補助經費辦理大學博覽會、技職校院博覽，現場提供消費諮詢服務。 2.依政府採購法規定公開招標製播「技職百分百」宣導技職教育政策。 3.編印「高教簡訊」、「技職簡訊」、「幼教簡訊」月刊，宣導本部教育政策及相關業務，提供消費諮詢專欄。 4.國立教育廣播電台於每日上午 NER 生活-哈拉e學園中，請各縣市消保官於節目中針對消費者保護及相關問題提出說明及解答。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司	國立教育廣播電台		持續辦理	
32	建立消費情報網與重大消費資訊緊急通報系統	1.成立緊急危機處理小組，並備有二十四小時保全人員服務通報系統，建立全年無休二十四小時緊急事件電話聯絡網。 2.於所屬社教館所提供輪椅及娃娃車出借，並置醫務室，以備意外事件急救工作。 3.建立補習服務業及學生海外研習仲介業等重大消費事件緊急處理機制。 4.配合交通部觀光局執行「國內旅遊發展方案」，並定期填列「加強環境管理，建置無障礙之旅遊環境與設施，提供便利、安全、舒適之旅遊環境」改善成果及推展情形。	軍訓室 社教司 秘書室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
33	強化各行政機構、各級消費者服務中心，辦理消費諮詢服務功能	督導部屬機關改善服務台，使利洽詢服務，同時提供二十四小時資訊查詢及語音預約購票服務，供親臨洽詢。	社教司	部屬機關 各級學校		持續辦理	

34	提供消費諮詢語音服務系統	督導部屬機關設置服務台，便利洽詢服務，同時提供二十四小時資訊查詢及語音預約購票服務，供觀眾洽詢。	社教司	部屬機關 各級學校		持續辦理	
35	推廣一九五〇消費者服務專線	協助推廣一九五〇消費者服務專線。	社教司 文教處 秘書室			持續辦理	
36	配合第八屆中華民國消費者日、月，辦理消費者保護教育宣導活動	1.配合中華民國消費者日、月活動分擔辦理經費。 2.配合中華民國消費者日、月活動及相關節日，擴大辦理消費者保護各項教育宣導活動及消費者三不運動。 3.函請學校於校內集會、各項活動中及社教館所辦理各項活動中宣導消費者保護教育。 4.廣續利用電子看板及文宣資料（節目簡介、簡訊、活動表）及相關文宣出版品刊登消費者三不運動標語，以建立民眾正確消費觀念。 5.利用教育資料展示中心「消費者保護單元」展示消費者保護教育相關資料，提供參觀民眾參閱。	社教司	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	
37	強化綠色消費之理念與知能	1.補助辦理環境教育推廣活動及綠色消費（採購）教育。 2.補助地方縣市政府成立環境教育輔導團，均包含綠色消費(採購)教育項目 3.加強宣導綠色消費之理念與知能，製作環保餐具及其他宣導品提供活動宣傳	環保小組	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市) 政府	持續辦理	

38	編訂消費者保護教材並列入九年一貫國教綱領及各級學校教學課程中	國民中小學九年一貫課程暫行綱要於「社會」學習領域中，已列入「消費教育」如 國小三至四年級－了解從事適當的儲蓄可調節自身的消費力 國小五至六年級－解釋自己在日常生活中各種消費選擇的原因 國中一至三年級－舉出政府非因特定個人使用而興建某些工程或從事某些消費的例子	國教司	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
39	分別製作各級學校適用之消費者保護教育輔助教材	1.鼓勵各級學校辦理「消費者保護教育週」，並設計其他潛在課程或教學活動。 2.鼓勵大學、技專校院開設消費者保護教育相關課程。 3.鼓勵師範校院將消費者保護列入通識課程中供學生選修。 4.規劃辦理將消費者保護教材納入「國民中小學九年一貫課程暫行綱要」中之「健康與體育學習領域」及「社會學習領域」中，以供學校教師及地方教育等據以編輯。 5.適時就消費者保護教材之消費者保護綱目進行教材修訂，俾符合時勢所需	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

40	辦理各級學校消費者保護教育宣導活動	1.函函各級學校配合辦理。 2.函請各級學校開設正式課程或辦理相關教學活動。 3.鼓勵各級學校辦理消費者保護週，設計相關宣導活動。 4.依據國民中小學九年一貫課程暫行綱要之精神，促請縣市政府應負責督促學校辦理學生各項學習領域之活動。	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
41	辦理各級教師消費者保護教育培訓課程	1.本部業已訂定「教育部辦理技專校院教師在職活動補助原則」將消費者教育納入進修活動內容。 2.請各師資培機構加強消費者保護觀念宣導。 3.透過教師在職進修管道，加強各級學校教師之消費者保護教育理念及相關資訊之充實。	高教司 技職司 中教司 國教司 中部辦公室	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
42	辦理各級行政人員消費者保護教育宣導	1.邀請學者專家介紹並宣導消費者保護法及相關法令規章，以強化行政人員對消費者保護之認知。 2.規畫辦理消費者保護教育專題講座，並配合納入相關活動辦理講座。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

43	強化各級行政人員對消費者保護業務之知識及專業智能之培訓	1.規劃辦理消費者保護教育之專題講座 2.加強各社教館所館內人員消費者保護宣導訓練。 3.結合消基會等民間資源辦理消費者保護教育種子師資培訓。	高教司 技職司 中教司 國教司 社教司 中部辦公室 人事處	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
44	加強與民間團體合作，辦理消費者保護教育宣導	1.補助民間團體舉辦消費者保護教育相關領題專題講座及相關活動。 2.結合消基會等民間資源辦理消費者保護教育種子師資培訓。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
45	強化高齡者消費生活教育訓練機制	1.部屬社教機構實施六十五歲以上老人免費參觀。 2.製播高齡者消費生活保護節目。 3.加強老人便利設施與消費服務。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
46	辦理高齡者消費者保護教育宣導	補助各縣市政府、民間團體、社教館所辦理老人教育研習、老人社會大學、老人終身學習之推廣活動，以資訊學習為前提以期增加老年人之電腦知識，並加強消費者教育宣導。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
47	辦理青少年消費者保護教育宣導	1.加強學生對正確使用信用卡之宣導，補助民間團體辦理資訊教育活動，以期增進青少年電腦知識，加強青少年消費者保護教育宣導。 2.督導大專校院於各種集會時間，加強學生消費詐欺案件之教育宣導。	訓委會 電算中心	各級學校	各縣市網路中心	持續辦理	

VI.健全消費損害、救濟機制之運作							
48	督促企業經營者設置消費者服務或申訴部門與專線，並強化其功能	1.督導地方政府設置有關補習班及遊留學消費者服務專線。 2.函請高中職以上學校設置有關留遊學事宜消費者服務專線。	社教司 文教處	部屬學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
VII.完備消費者保護行政體制							
49	指定或設置消費者事務專責單位或總聯繫窗口	1.督導已設置1950及2356-6051~3專線 2.本部特成立消費者保護工作小組，以落實推動消費者保護教育。	社教司 文教處 秘書室			持續辦理	1.前者係各直轄市及縣市政府消費者服務專線，已公布於「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」第三條第二項內。 2.後者係本部服務專線。
50	建立並強化主管機關因應突發性重大消費事件之處理機制	1.成立緊急危機處理小組，備有二十四小時保全服務通報系統，建立全年無休二十四小時緊急事件電話聯絡網。 2.於所屬社教機構提供輪椅及拄拐車出租，並置醫務室，以備意外事件急救作。 3.已制訂「留、遊學服務業分工管理機制處理原則」加以規範。	社教司 文教處 事訓處 秘書室	部屬機關 各級學校		持續辦理	

51	強化機關內各單位消費者保護理念，以落實推動消費者保護業務	利用本部各項集會場合，適時宣導消費者保護理念。	人事處				
Ⅷ、尊重消費者意見							
52	定期與不定期辦理消費者有關議題之調查、研究	1.辦理留學生研習會，提供消費者有關參加海外研修活動應注意事項，確保消費者權益。 2.辦理高中職社區化與多元入學宣導座談或說明會，以利家長及考生了解。 3.辦理技職體系一貫課程發表會及座談會，以利瞭解技職校院未來推動實施一貫課程之相關問題。 4.辦理20場技專校院多元入學方案檢討會、公聽會，邀請技專校院教師、學生家長及民間團體參加，以為修訂入學方案之參考。	技職司 文教處	部屬社教機構		適時辦理	

53	辦理消費申訴案件統計、分析，並有效反應至有關機關	1. 蒐集消費資訊及民眾意見，並統計分析以改進服務品質。 2. 不定期參加立法院公聽會，與各留學生團體交換意見及宣導有關留學生安全事宜。 3. 辦理留學生研習會，提供消費者有關參加海外研修活動應注意事項，確保消費者權益。 4. 對於簡易消費者糾紛，將於電話中教導如何爭取權益；對於情節嚴重之案件將轉請相關教育主管機關處理者。 5. 受理主管機關或學校對教師個人違法或不當措施之申訴。 6. 督導大專校院處理學生有關消費糾紛申訴案件，以維護學生消費之權益。	高教司 技職司 社教司 文教處 中研會	部屬機關 各級學校	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
54	加強與消費者保護團體合作辦理消費者保護相關事宜	1. 優先補助民間團體辦理消費者保護社會教育相關活動。 2. 推薦消費者保護教育宣導之民間團體，參加九十一年度表揚推展社會教育有功團體及個人評選。 3. 製播消費者保護相關公益廣告及宣導短劇，分別於政令宣導時段播出。	社教司	部屬社教機構	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	
55	開闢消費者信箱、網站	設置首長民意信箱及電子信箱，指派專人主動回應，暢通溝通管道，修正服務措施。	社教司 秘書室	部屬機關		持續辦理	

單位： 教育部 聯絡人：蔡 琦 電話： 2356-5788 傳真： 2397-6773 E-mail：stsai@mail.moe.gov.tw