

教育部九十二年度消費者保護方案

序號	計畫實施策略、措施項目	具體措施	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
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	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	

		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。					
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	高教司 技職司 中教司	部屬機關 各級學校	直轄市、 縣(市)政 府	持續辦理	

		護法及相關法令規章課程。 2.函請所屬機關學校配合辦理。	國教司 社教司 中部辦公室 人事處				
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*	娃娃車、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。	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	

		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。					
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」除協	高教司	各大學實驗林管理處		持續辦理	

		助各大學實驗林進行震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。		交通部觀光局			
12*	游泳池、海濱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「中小學體育訪視要點」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 直轄市、縣(市)政府 各級學校	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巡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。 3.對館區內外進行中之各項工程，加強安全	社教司	部屬社教館所	持續辦理		

		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專人導覽服務，以提昇服務品質。					
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巡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。 3.強化參觀活動之動線指標。 4.對館區內外進行之各項工程，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	社教司 軍訓處	交通部觀光局 部屬社教館所		持續辦理	

		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。					
Ⅲ、確保消費商品與服務度量衡、標示、標章之真實							
15*	學童課輔、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*	海外遊學服務業、旅行業、旅遊網站等服務提供立案證照、設	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。	文教處	行政院消費者保護委員會 經濟部	直轄市、 縣(市)政 府	持續辦理	

	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	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。		交通部 外交部			
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*	學童課輔、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宣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」提供民眾課輔、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	檢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	文教處	行政院消費者保護委員會	直轄市、縣(市)政府	持續辦理	

		意事項」、「留學服務業廣告規範」等相關訊息提醒消費者注意。		經濟部 交通部 外交部			
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，就其主題篇目編藏建置，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、安排電台訪問、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。	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	1.函請部屬機關學校配	高教司	部屬機關	直轄市、	持續辦理	

	與消費者有關之相關法令規章與制度。	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、安排電台訪問、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。	技職司 中教司 國教司 社教司 體育司 訓委會 中部辦公室	各級學校	縣(市)政府		
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、技職校院博覽會，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	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	

		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。					
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」改善成果及維護情形。	軍訓處 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	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	社教司	部屬機關 各級學校		持續辦理	

	消費諮詢服務功能	查詢及語音預約購票服務，供觀眾洽詢。					
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、月活動分攤辦理經費。 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。	環保小組	部屬機關 各級學校	直轄市、 縣(市)政 府	持續辦理	

		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。					
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	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	

		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檢討修訂，俾符合時勢所需。					
40	辦理各級學校消費者保護教育宣導活動	1.通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.請各師資培訓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	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	

		教育專題講座，並配合納入相關活動辦理講座。	人事處				
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議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、老人終身學習之旅等活動，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	訓委會 電算中心	各級學校	各縣市網路中心	持續辦理	

		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。					
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	指定或設置消費者業務專責單位或總聯繫窗口	1.宣導已設置 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娃娃車出租，並置醫務室，以備意外事件急救作業。 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 軍訓處 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	技職司 文教處	部屬社教 機構		適時辦理	

		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，以爲修訂入學方案之參考。					
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 申評會	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	社教司	部屬社教 機構	直轄市、 縣(市)政 府	持續辦理	

		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。					
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	

延緩滿足

情緒智慧(emotional intelligence)的作者丹尼·高爾曼(Daniel Goleman)曾提到一個史丹佛大學的實驗以四、五歲的小孩為觀察對象，在他們面前擺一塊糖果，表示可以立即拿起來吃，但僅此一塊，另也可選擇出去做完一件事，回來時即可享受兩塊。

小孩有的立即吃糖，有的作了第二種選擇，研究者記錄了小孩不同的表現，十多年後再為他們作學術性向測驗，結果得分上有很大的差距，當年立即吃糖的小孩，比願意去做事，而能多吃一塊糖的少得了一到兩百分。

吃一塊糖的小孩著重立即的滿足，不願意、不期望、不等待另一塊糖，願意出去做一件事，再回來吃兩顆糖的小孩，願付出較長的時間、體力迎接遲來但較大的滿足，兩種人對事情的取捨影響其未來的學習態度與發展。

四十多年前台灣經濟尚未起飛，多少孩子想吃一支冰棒，要曬好幾個小時，流許多汗，耐心的從人家採收過的甘藷田中努力翻找遺漏的甘藷，才能換來一支。

從他們吃冰棒時慢慢用舌頭品嚐的動作，可以感受他們對冰棒的珍惜。這樣的生活、體驗，讓孩子學到了等待，延緩滿足與對挫折的忍受，今天的孩子生活富裕，失去了許多這類學習的機會，無怪乎易有「偷比借快」、「搶比賺快」的歪思。

轉載自聯經出版事業公司「小故事大哲理」