

# 高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路 167 號 5 樓  
電 話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國 105 年 03 月 15 日

發文字號：高市旅行(105)良字第 106 號

主旨：訂定「交通部觀光局因應國外(含大陸地區及香港、澳門)重大事件旅行團旅客解約退費處理原則作業程序」(如附件)，並自即日起實施，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局 105 年 3 月 2 日觀業字第 1053000978 號函辦理。
2. 為因應國外(含大陸地區及香港、澳門)突發重大事件，處理旅行團旅客解約退費爭議，提供適用國外旅遊定型化契約條款認定之參考，經該局邀集相關單位研商後訂定「交通部觀光局因應國外(含大陸地區及香港、澳門)重大事件旅行團旅客解約退費處理原則作業程序」及流程圖(如附件)，主要分為以下 3 個作業程序：
  - (一) 程序一：事件發生第一時間啟動資訊之蒐集、確認及分析。其內容為：重大事件確認，是否成立緊急應變小組；掌握出團動態，協請相關機關提供協助；取得主要組團旅行社及國外當地主要接待旅行社意見；發布訊息，是否啟動研商退費機制。
  - (二) 程序二：研商解約退費處理原則並公告周知。其內容為：邀集相關單位研商解約退費標準；責請旅行業以對旅客有利者為優先考量處理解約退費事宜；因應事件發展情勢調整旅客解約退費標準及其適用時間及解除時間。
  - (三) 程序三：處理旅遊消費糾紛。其內容為由觀光局或品保協會協助安排調處解決。
3. 隨函檢送「交通部觀光局因應國外(含大陸地區及香港、澳門)重大事件旅行團旅客解約退費處理原則作業程序」及流程圖各 1 份。
4. 附件請至網址：<http://infoadmin.tboc.gov.tw/>網頁左方公文附件下載區：  
發文碼：1053000978 發文日期：1050302  
識別碼：J1NXVZHX

理 事 長

吳盈良

# 交通部觀光局因應國外(含大陸地區及香港、澳門)重大事件旅行團旅客解約

## 退費處理原則作業程序

| 作業程序                                 | 說明  |
|--------------------------------------|---|
| <p>程序一<br/>事件發生第一時間啟動資訊之蒐集、確認及分析</p> | <p>(一) 重大事件確認，是否成立緊急應變小組：知悉國外發生重大事件<sup>1</sup>訊息後，透過各種管道包括外交部所屬駐外館處、行政院大陸委員會（以下稱陸委會）、衛生福利部疾病管制署（以下稱疾管署）、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會（以下稱旅行業全聯會）等相關單位聯繫查證<sup>2</sup>（如附件1）並蒐整相關資訊（如附件2），經確認為重大事件且發生地為我旅行社組團旅遊主要目的地（如附件3），隨即成立緊急應變小組。</p> <p>(二) 掌握出團動態，協請相關機關提供協助：聯繫主要組團社掌握出團動態及旅行團在國外當地旅遊狀況，並協請外交部所屬駐外館處、陸委會適時提供必要協助。</p> <p>(三) 取得主要組團旅行社及國外當地主要接待旅行社意見：透過旅行業全聯會取得主要組團旅行社及國外當地主要接待旅行社之意見。</p> <p>(四) 發布訊息，是否啟動研商退費機制：經彙整相關資訊、各方</p> |

1. 國外重大事件類型包括：疫情、天災（如地震、風災、水災、海嘯等）、核災、戰爭、恐怖攻擊、宗教衝突、種族糾紛、難民問題、示威抗議、政爭、爆炸、對外國人暴力攻擊等。

2. 聯繫方式包括：電話、傳真、電子郵件、即時通訊群組等。

| 作業程序                           | 說明  |
|--------------------------------|---|
|                                | 建議與意見後，由本局對外綜合說明研判事件發生地是否適合組團旅遊及後續研商旅行團旅客解約退費機制等事宜。   |
| <p>程序二<br/>研商解約退費處理原則並公告周知</p> | <p>(一) 邀集相關單位研商解約退費標準：由本局邀集行政院消費者保護處、交通部民用航空局、旅行業全聯會及中華民國旅行業品質保障協會（以下稱品保協會）等單位（外交部、陸委會、疾管署原則上不列入邀請單位，僅於必要時列席協助提供最新相關訊息），綜合研判外交部等提供駐外館處評估資訊、各國外電或媒體情勢分析、當地旅行業回報訊息、以及國人旅外安全因素等，商定旅行團旅客解約退費處理原則（如附件4），並發布新聞稿公告周知，同時函知各旅行公會轉知所屬綜合及甲種旅行社配合辦理，作為旅客及旅行社雙方解約退費之參考。</p> <p>(二) 責請旅行業以對旅客有利者為優先考量處理解約退費事宜：督請旅行業全聯會及品保協會全力協調相關業者從寬、從優、從速、以及公平原則適用國外旅遊定型化契約相關條款，並調整因應採取變更行程、轉團或延後出團等替代方案，以減少雙方損失。另請品保協會答覆及調處衍生之旅遊</p> |

| 作業程序                    | 說明   |
|-------------------------|--|
|                         | <p>消費糾紛。</p> <p>(三) 因應事件發展情勢調整旅客解約退費標準及其適用時間及解除時間：後續視當地情勢變化(含警示調升)隨時檢討調整旅客解約退費標準及其適用時間及解除時間，如有必要時，本局將即時再邀集前開相關單位檢討旅行團旅客解約退費處理原則。</p> |
| <p>程序三<br/>處理旅遊消費糾紛</p> | <p>旅客與旅行社遇有解約退費之消費爭議而無法解決，由本局或品保協會協助安排調處解決。</p>  |

| 各機關橫向聯繫窗口單位       | 聯絡人/職稱 | 聯絡電話/傳真 | 行動電話 | 電子郵件 | 即時通訊群組ID |
|-------------------|--------|---------|------|------|----------|
| 行政院消費者保護處         |        |         |      |      |          |
| 外交部               |        |         |      |      |          |
| 行政院大陸委員會          |        |         |      |      |          |
| 交通部民用航空局          |        |         |      |      |          |
| 交通部觀光局            |        |         |      |      |          |
| 衛生福利部疾病管制署        |        |         |      |      |          |
| 中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 |        |         |      |      |          |
| 中華民國旅行業品質保障協會     |        |         |      |      |          |

國外旅遊目的地(含大陸地區及香港、澳門)重大事件通報單

|        |   |
|--------|---|
| 通報日期   | 年 月 日 時 分   |
| 通報單位   | 單位：<br>職稱：<br>姓名：   |
| 事件類型   | <input type="checkbox"/> 疫情 <input type="checkbox"/> 天災（如地震、風災、水災、海嘯等） <input type="checkbox"/> 核災<br><input type="checkbox"/> 戰爭 <input type="checkbox"/> 恐怖攻擊 <input type="checkbox"/> 宗教衝突 <input type="checkbox"/> 種族糾紛 <input type="checkbox"/> 難民問題 <input type="checkbox"/> 政爭<br><input type="checkbox"/> 示威抗議 <input type="checkbox"/> 爆炸 <input type="checkbox"/> 對外國人暴力攻擊<br><input type="checkbox"/> 其他 |
| 發生時間   | 年 月 日 時   |
| 發生地點   |   |
| 發生原因   |   |
| 現場狀況   |   |
| 事件分析   | 如：我國旅遊警示等級、當地政府對事件之處理態度、事件對當地民眾生活起居之影響等。  |
| 目前風險資訊 |   |
| 備註     |   |

含本頁及其他傳真資料共（ ）頁。

## 我國旅行社組團旅遊主要目的地

| 地區  | 國家或地區   |
|-----|---|
| 亞洲  | 大陸、香港、澳門、日本、韓國、新加坡、馬來西亞、泰國、菲律賓、印尼、越南、緬甸、柬埔寨、印度      |
| 中東  | 土耳其、以色列、杜拜、阿拉伯聯合大公國                                 |
| 美洲  | 美國、加拿大、巴西   |
| 歐洲  | 英國、法國、荷蘭、比利時、德國、捷克、俄羅斯、義大利、西班牙、丹麥、挪威、瑞典、克羅埃西亞、斯洛維尼亞 |
| 非洲  | 埃及、南非、肯亞  |
| 大洋洲 | 澳大利亞、紐西蘭、帛琉、關島                                      |

備註：

1. 主要目的地係以我國旅行社常態性組團出國之國家或地區為主，並經與中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及中華民國旅行業品保協會聯繫確認。
2. 倘非屬我國旅行社常態性組團出國之國家或地區，惟重大事件發生時當地有我旅行社組團旅遊，且經評估已嚴重影響旅遊安全者，得隨時檢討併予納入。

旅行團解約退費處理原則評估參考一覽表

| 事件情形   | 風險評估                               | 國外旅遊定型化契約<br>相關條文  |
|--|------------------------------------|--|
| 如：部分地區治安不佳（如：偷竊、搶劫等）、爆發零星之恐怖攻擊、宗教衝突、種族糾紛、難民暴動、罷工、示威抗議事件、交通或通訊不便、環境衛生及健康條件不良爆發零星傳染病、潛在恐怖份子威脅區域等。                        | 可能些微影響人身健康及安全者，宜注意身邊安全，做好正常安全預防措施。 | 出發前旅客得解除契約，適用第27條「旅客解約時，應依解約日距出發日期間之長短按旅遊費用百分比成數賠償旅行社。」。                                 |
| 如：政局不穩、治安惡化、爆發大規模之恐怖攻擊、宗教衝突、種族糾紛、難民暴動、罷工、示威抗議暴動事件、環境衛生及健康條件惡化有爆發區域性傳染病之虞、突發重大天災、核災致水、電、糧食、交通或通訊供應不穩定或偶有中斷、恐怖份子活動頻繁區域等。 | 足以影響人身健康及安全與旅遊便利者，宜避免非必要旅行。        | 出發前有客觀風險事由，旅客或旅行社得解除契約，適用第28條之1「旅行社於扣除規費、必要費用及不超過團費5%之行政管銷費用後，應將剩餘款退還旅客。」。（如遇特殊狀況，再個案協商） |
| 如：發生政變、內戰、爆發大規模嚴重之恐怖攻擊、宗教衝突、種族糾紛、難民暴動事件，旅遊國已宣布進入緊急狀態或其他國家已進行撤僑行動、治安持續嚴重惡化、爆發大規模嚴重傳染性疾病、突發重大天災、核災致水、電、糧食、交通或通訊中斷等。      | 嚴重影響人身健康、安全與旅遊便利者，不宜前往旅行。          | 出發前有法定原因，旅客或旅行社得解除契約，適用第28條「旅行社於扣除規費及必要費用後，應將剩餘款退還旅客。」。                                  |

備註：本表不對外公布，僅於個案討論時供作適用之參考。



# 交通部觀光局因應國外(含大陸地區、香港及澳門)重大事件旅行團旅客解約退費處理原則作業程序流程圖

