

# 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：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國 109 年 3 月 31 日

發文字號：高市旅行(109)良字第 158 號

主旨：近期辦理旅遊解約退費事宜時，應依行政院消費者保護處 109 年 2 月 25 日召開「研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜」會議結論辦理，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局 109 年 3 月 25 日觀業字第 1090906226 號函轉行政院消費者保護處 109 年 3 月 3 日院臺消保字第 1090166455 號函辦理(影附原函)。
2. 另有關部分業者未給予消費者契約書，疑有違反發展觀光條例第 29 條第 1 項「旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約」規定，倘經該局查證屬實，將依法裁罰。
3. 請至該機關網頁右上方便民服務下「公文附件下載區」下載。

網址 <http://admin.taiwan.net.tw/>

識別碼:67E550BB51 發文日期:1090325 發文字號:1090906226

理事長

吳盈良

檔 號：  
保存年限：

## 行政院消費者保護處 函

地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號  
傳真：02-23417296  
聯絡人：林尚儀02-33567822  
電子信箱：sylin@ey.gov.tw

受文者：交通部觀光局

發文日期：中華民國109年3月3日  
發文字號：院臺消保字第1090166455號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨(1090166455-0-0.doc、1090166455-0-1.pdf)

主旨：檢送本處109年2月25日召開「研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜」會議紀錄1份，請查照。

正本：交通部觀光局、交通部航港局、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、台灣國際郵輪協會、麗星旅行社股份有限公司(麗星郵輪)、英商康年華旅行社股份有限公司臺灣分公司(公主郵輪)

副本：本處消保官一科、消保官二科



裝

訂

線

交通部觀光局(新) 109.03.03



1090906226

## 行政院消費者保護處會議紀錄

開會事由：研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜

開會時間：109年2月25日（星期二）下午2時

開會地點：行政院貴賓室

主 席：劉處長清芳

紀 錄：林尚儀

出席機關及人員：（詳如簽到單）

會議結論：

壹、郵輪旅遊解約退費：

- 一、武漢肺炎疫情持續升溫，嚴重影響國人出國意願，尤其在日本發生鑽石公主號郵輪事件後，更加深旅客對搭乘郵輪之疑慮，也衍生諸多解約退費爭議。感謝郵輪業者表示願與旅行業共同攜手面對，並配合政府政策，對旅客權益作最妥適之考量，減少旅客之衝擊。
- 二、本(109)年2月6日起國際郵輪禁止靠泊我國港口，為確保旅客權益，交通部觀光局已於2月21日召開會議，訂定郵輪旅遊解約退費原則：在靠港禁令解除前，旅客解約依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14點規定辦理（即旅行社應提出已支付之行政規費或必要費用之單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客）。請交通部觀光局提供上開會議紀錄予本處，俾利辦理後續事宜。
- 三、請旅行業辦理下列事項：
  - （一）郵輪業者取消由臺灣出發之航次，均提供全額退費。  
爰此，旅行業者於處理旅客解約退費時，除扣除已代繳之行政規費外，其餘旅費原則應全額退費；若確有「必要費用」須扣除，務請依規定提出單據。
  - （二）倘郵輪業者因靠港禁令維持，而需取消日後航次時，

對於已解約並遭扣除必要費用之旅客，請旅行業者參照上述原則，從寬妥適處理。

四、在靠港禁令宣布解除後，旅客解約退費適用之定型化契約應記載及不得記載事項條款，原則依屆時郵輪行程中停靠國家之疫情等級而定。

## 貳、臨時動議：

針對日前中華民國旅行業品質保障協會(以下簡稱品保協會)向本處所提旅遊爭議處理疑義，經與交通部觀光局、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及品保協會會商結果如下：

一、疑義 1：旅客付與旅行業定金，惟旅行業未給予旅遊契約書。現旅客因疫情擬解約，由於未拿到契約書，故以為其已繳付之定金，應依民法第 249 條規定，不得請求返還；然旅行業卻告知應依國外旅遊定型化契約應記載事項第 13 點規定，按旅客通知解約日與旅遊開始日之間距，要求旅客除不能請求原已繳付之定金外，還要再賠償依基準計算之損失。此時，即存有應記載事項與民法規定適用之衝突性。

### 處理原則：

(一) 因消費者保護法(以下簡稱消保法)為民法之特別法，國外旅遊定型化契約應記載事項亦屬法規命令，且消保法第 17 條第 5 項規定主管機關公告之應記載事項，雖未記載於業者之定型化契約中，仍構成契約之內容考量下，仍宜優先適用國外旅遊定型化契約應記載事項之解約退費規定。

(二) 至於業者未給予消費者契約書，致消費者有法令適用誤認情事，

1. 業者有違反發展觀光條例第 29 條第 1 項「旅行業辦

理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客訂定書面契約」規定之虞，依同法第 55 條第 2 項規定，主管機關得處以新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。建議交通部觀光局加強宣導與落實前開法令規定之執行。

2. 承上，業者另尚有未提供充分資訊予消費者之虞，建議於個案協商時，宜就業者應負之責任，納入協商金額之衡酌。

二、疑義 2：旅遊團原本是可出團者(已達出團人數)，惟因疫情之故，部分參團者解約後，致該團未達組團人數，此時，對於旅行業或仍在該團尚未解約之旅客而言，究應以應記載事項第 11 點未達組團人數之方式解約，抑或需適用第 12 點可歸責於旅行業之事由之解約規定？

**處理原則：**

(一) 針對本次疫情而言，原已達出團人數之團體旅遊，受疫情影響致無法達出團人數時，因尚難認屬可歸責於業者之事由，且實務上恐難苛責業者必然能於出發日之 7 日前通知旅客解約，於衡酌旅行業與仍在團內之旅客權益下，建議宜優先參照國外旅遊定型化契約應記載事項第 11 點規定，旅行業得解約，並將費用返還旅客，或移作新旅遊契約之費用。

(二) 惟旅客與旅行社對適用條款衍生爭議時，建議個案協商解決。

**散會：**下午 4 時 40 分。

## 行政院消費者保護處簽到單

<b>事由：</b> 研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜		
<b>時間：</b> 109年2月25日(星期二)下午2時		
<b>開會地點：</b> 行政院貴賓室		
<b>主席：</b> 劉處長清芳		
出席者	職稱	簽到處
交通部觀光局	法務室 陳真	高峰翔 陳中亨
交通部航港局		請假
中華民國旅行商業同業公會全國聯合會	法規 會室	徐若蘭
中華民國旅行業品質保障協會	秘書	曾慶榮 陳姬妍

出席者	職稱	簽到處
台灣國際郵輪協會		請假
麗星旅行社股份有限公司(麗星郵輪)	行銷經理 業務副經理	孫世宗 劉曉
英商康年華旅行社股份有限公司臺灣分公司(公主郵輪)	客服經理 張 弟	嚴碧瑩 謝以琳
本處消保官一科		謝偉雯
本處消保官二科		黃國源