

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

| 事由： 研商因應武漢肺炎疫情之郵輪旅遊解約退費事宜 | | |
|----------------------------------|-----------|------------|
| 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 | | |
| 出席者 | 職稱 | 簽到處 |
| 交通部觀光局 | 法務室 陳真 | 高峰翔 陳中亭 |
| 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 陳婉妍 |

| 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 |