

檔 號：

保存年限：

## 交通部觀光局 函

機關地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：劉彥好

聯絡電話：(02)23491500#8221

傳真電話：(02)27739298

電子信箱：yu80321@tbroc.gov.tw

24257

新北市板橋區中山路2段62號3樓之1

受文者：新北市旅行商業同業公會

發文日期：中華民國106年6月28日

發文字號：觀業字第1063003167號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨，請至本機關附件下載區下載。網址<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=61>，網頁左方公文附件下載區，識別碼：9GRTWPAY

1.重要公文

2.原文上網

3.簡訊內容：

理事長陳建

主旨：檢送本局106年6月20日召開「106年暑假旅遊旺季旅行業交易安全查核會報」紀錄1份，請查照。

正本：交通部、中華民國旅行業品質保障協會、各旅行商業同業公會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、財團法人金融聯合徵信中心、財團法人聯合信用卡處理中心、中國信託商業銀行、合作金庫商業銀行、華南商業銀行、台新國際商業銀行、香港商台灣環匯亞太信用卡股份有限公司、永豐銀行

副本：本局業務組、旅宿組(均含附件)

局 長 周 永 暉



裝

訂

線



## 106 年暑假旅遊旺季旅行業交易安全查核會報紀錄

時間：106 年 6 月 20 日（星期二）下午 2 時

地點：本局 6 樓會議室

主席：劉組長士銘

記錄：劉彥好

出席單位及人員：（詳簽到表）

一、主席致詞及業務單位報告：（略）

二、討論事項及綜合結論：

（一）有關 106 年上半年迄 106 年暑假旅遊旺季旅行業相關財務動態：

1. 出席收單銀行及公會代表：總體而言上半年旅行業請款狀況尚無異常，惟受景氣不佳影響，雖部分銀行合作業者增加，但刷卡量相較去年同期並無顯著增加。
2. 綜合結論：協請各旅行公會加強注意會員業者動態，如查有異常情事得逕行通報本局，避免旅行業者因財務狀況不佳致影響消費者權益。

（二）有關 106 年上半年迄 106 年暑假旅遊旺季之旅行業營業動態：

1. 旅行業品保協會：該會業於 5 月 18 日公告 106 年暑期旅行團參考售價，相關意見略以：
  - （1）東南亞市場受泰簽優惠取消影響，市場價格稍微上漲；日本市場現以自由行、親子團居多，旅遊團市場稍有衰退情形。大陸線價格持平，另新疆烏魯木齊現僅有中華航空直飛，價格稍漲。歐洲線受匯率影響，市場需求較去年旺；惟短期內受恐攻影響，與去年同期相較團費仍會稍微下修。

美加線因加航直飛，且適逢加拿大當地慶典，故市場需求較為熱烈。

- (2) 經查 106 年上半年旅遊市場受政治、經濟、景氣及氣候等影響多有變化，品保協會仍會持續注意市場秩序，並向消費者宣導應慎選旅行社及旅遊產品，及提醒旅行業從業人員應注意公司交易安全。

## 2. 旅行公會全聯會：

- (1) 現行旅展越來越普遍，不論是實體旅展、虛擬旅展或航空旅展等，皆促使越來越多消費者選擇在旅展購買旅遊商品。觀光局應持續向消費者宣導，不論係透過旅展或其他管道購買旅遊商品，皆應注重旅遊商品的「質」而非「價」。
- (2) 今年郵輪旅遊特別熱門，惟多數旅行業者仍是使用國外旅遊定型化契約外另訂協議書方式與旅客簽定契約。但郵輪旅遊常受天候因素影響，恐衍生旅遊消費爭議。

3. 桃園市旅行公會：區內同業運作正常。

4. 台中市旅行公會：區內同業運作正常。

## 5. 高雄市旅行公會：

- (1) 近期有部分 Wholesale 業者反映同業中有內部系統無法正常刷卡的情形，將再請銀行業者協助確認；另雄獅旅行社近期亦有因駭客問題導致旅客個資外洩之情形。
- (2) 現行航空公司提開的情形對業者仍是無解，如航空公司因機票售出情形不佳降低機票價格，往往會影響旅行業者或 Wholesale 報價團費。旅客如於報名繳費後發現團費降低，常會和旅行社要求轉團，致衍生旅遊消費爭議。

## 6.綜合結論：

- (1) 有關雄獅旅行社近期個資外洩一案，本局將依旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法請該公司提出說明，並要求該公司應落實並強化旅客個資維護計畫。
- (2) 本局已召開兩次郵輪國外旅遊定型化契約草案審查會議，近期將依第二次會議決議修改定型化契約範本相關內容，並儘快召開第三次審查會議，俾供旅行業者遵循、適用。另旅行社如僅係代理郵輪公司銷售船艙，即毋須適用國外旅遊定型化契約規定及投保責任保險。
- (3) 每年旅展本局皆持續會同各地方縣市政府消保官前往查核，如有低價傾銷的狀況亦會特別留意。另本局亦將持續針對消費者進行宣導，旅客於購買旅遊產品時應選擇質量並重之產品，不應以價格為單一選擇因素。

### (三)有關 106 年上半年旅展稽查重點：

#### 1.台北市旅行公會：

- (1) 臺北市政府法務局近期已召開會議討論，未來臺北市政府將依地方自治條例規定，要求旅展參展廠商於旅展前應提供販售商品內容並出具履約保險證明，另亦限制旅展僅能於世貿中心及南港展覽館舉辦。
- (2) 另查部分縣市政府會承租旅展攤位，惟其邀請之業者多有違規情形；爰請觀光局協助發函轉知各縣市政府，於旅展招租時應慎選配合業者，避免販售非法旅遊商品。

#### 2.綜合結論：本局將函請各縣市政府，如參展招商時應慎選合法業者，以避免觸犯發展觀光條例相關規定

並保障合法業者經營權利。

### 三、臨時動議

(一)台北市旅行公會：本會近期接獲部分會員業者反映，該公司欲申請網路收單時，相關銀行透過某些理由不予受理，業者不得不以第三方代收代付方式，致須繳付高額手續費。復以若干行庫業者在風險考量下，針對旅行社申請電商服務設立申請門檻，或將撥款日期調為 30 日，皆導致旅行業者欲以電商化經營旅行業務顯有困難。

聯合信用卡中心回應：現行信用卡收單不論是旅行業或其他行業，皆要求雙方採取高標準的 3D 驗證機制，有可能是旅行社系統無法到位所致。如有個案需要討論，可洽請銀行公會協助處理。

(二)旅行公會全聯會：旅行業因規模大小不一，部分旅行業因從業人員訓練不足，致容易出現盜刷或誤刷偽卡等情形。請觀光局向旅行社負責人宣導，應審慎確認公司內部刷卡情形，並避免靠行業者隨意刷卡、影響公司財務營運。

本局回應：現行旅行社以中小型居多，較無法像大公司建立完整機制。建議可透過相關會員大會場合向業者宣導，或透過教育訓練加強業者認知。

(三)旅行業品保協會報告 106 年 6 月 7 日召開之「旅遊交易安全委員會廣告監督小組第 10 屆第 2 次會議」內容：

1. 近期仍有類似蝶戀花的旅行社在主要捷運站附近招攬旅客、發送行程表，該等旅行社多接受遊覽車靠行，且旅行社無法掌握旅行團人數，亦無與旅客簽訂契約，只利用通訊軟體投保保險，對消費者權益並無保障。建請觀光局針對是類業者加強稽查與

宣導。另觀光局得透過補助或配合台灣觀巴提出優惠價格等方式，提高退休人士或銀髮族選擇合法旅行社參團旅遊之誘因。

2. 網路上仍能查得有非法業者假借「旅遊達人」之名義，招攬民眾出國旅遊或辦理自由行，請觀光局持續稽查。
3. 現行境外訂房網站相當普遍，致國內業者難以與之競爭；且該平台係境外交易，政府無法掌握其金流。該會建請國稅局應留意該等公司之金流交易，並將持續提醒消費者留意網路交易可能之風險與疑慮。
4. 本局回應：
  - (1) 本局針對捷運站或雙北市常見之載客景點，皆持續安排同仁稽查依法處理；另針對銀髮族參團旅遊，亦透過「輔導建立品牌旅行業獎勵補助要點」給予補助；未來是否將銀髮族旅遊結合金質遊程進行補助，將進行法規研議、檢討。
  - (2) 有關現行境外訂房網盛行一節，目前該等網站仍以單一住宿訂房為主要業務，尚無其他違法情事。本局為維護合法業者權益，仍將持續協請各縣市政府加強查緝非法旅宿。

四、散會：下午 3 時 10 分。

