

交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓
聯絡人：高暉翔
聯絡電話：02-23491500#8211
電子信箱：kaoac@tbroc.gov.tw

受文者：新北市旅行商業同業公會

發文日期：中華民國108年3月7日
發文字號：觀業字第1080903598號
速別：速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：



主旨：為落實保障因中華航空股份有限公司（下稱「華航」）機師工會罷工事件受影響之旅客之消費權益，請轉知所屬綜合、甲種旅行業就所衍生之消費爭議案件，以有利於消費者之方式從寬處理、妥適解決，請查照。

說明：

- 一、依據交通部108年2月18日交航字第1080004305號函轉行政院消費者保護處108年2月12日院臺消保字第1080165017號函辦理。
- 二、針對華航機師工會罷工事件，為保障旅客權益，本局隨即於108年2月8日罷工當日，與行政院消費者保護處、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質保障協會商定旅客參團行前解約退費適用國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14點、國外旅遊定型化契約第14條規定處理（即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客），並發布新聞稿週知社會大眾及籲請華航對旅客及旅行社之損失，給予妥適處理在案。



三、查華航前已承諾同意讓旅行社對於國外食宿及交通費用之損失檢具單據提供補償，爰請旅行社對於本次罷工事件衍生之消費爭議案件，以有利於消費者之方式從寬處理、妥適解決，並積極檢具單據協助旅客向華航求償，並於獲華航補償後，將款項儘速退還旅客。

四、副本抄送未設公會地區之綜合、甲種旅行業，亦請配合辦理。

正本：各旅行商業同業公會

副本：行政院消費者保護處、交通部、交通部民用航空局、中華民國旅行業品質保障協會、未設公會地區之綜合、甲種旅行社

2017/03/07
交 17:23:30 章

裝

訂

線

