

檔 號：
保存年限：

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：陳沛均
聯絡電話：02-23491500#8219
傳真：02-27739298
電子信箱：cpcn@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6月17日
發文字號：觀業字第1083001892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：FD6A44XF)(31508000H108300189201-1.pdf、315080000H108300189201-2.pdf、315080000H108300189201-3.tif)

1.重要公文
 2.原文上網
 3.簡訊內容：

主旨：檢送本局108年5月31日召開研商「因航空公司罷工或無預警取消航班衍生旅行社及參團旅客權益保障事宜」會議紀錄1份，請查照。

正本：本局張副局長錫聰、行政院消費者保護處、財團法人中華民國消費者文教基金會、金融監督管理委員會保險局、中華民國產物保險商業同業公會、交通部航政司、交通部路政司、交通部民用航空局、台北市航空運輸商業同業公會、台灣地區航空公司代表協會、中華航空股份有限公司、立榮航空股份有限公司、華信航空股份有限公司、遠東航空股份有限公司、台灣虎航股份有限公司、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、台北市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、桃園市旅行商業同業公會、台中市旅行商業同業公會、台南市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會、臺灣省旅行商業同業公會聯合會、中華民國旅行業品質保障協會

副本：勞動部、本局企劃組、業務組、劉組長士銘、黃代副組長易成、李代科長宗盈(均含附件)

2019/06/17
交19-掛:44章

研商「因航空公司罷工或無預警取消航班衍生旅行社及參團旅客權益保障事宜」會議紀錄

壹、會議時間：民國 108 年 5 月 31 日(星期五)下午 2 時 30 分

貳、會議地點：交通部觀光局旅遊服務中心會議室

參、主席：張副局長錫聰

記錄：陳沛均

肆、出席單位及人員：(如附會議簽到簿)

伍、與會人員發言摘要：(依開會通知單出席者排序)

一、行政院消費者保護處：

(一) 站在消費者立場，旅遊契約當事人為旅行社與旅客，旅行社應對旅客負責，事後再由旅行社向航空公司求償，相關流程並無疑義。在民用航空法第 91 條、民法第 231 條、第 654 條皆訂有運送人運送遲到之賠償或補償責任規定，縱使是不可抗力仍要負擔必要費用。所以希望航空公司能夠積極辦理，如果發生罷工或無預警取消航班時，航空公司應同時公布賠、補償措施，其內容包含食、宿及交通等必要費用損失，讓旅客與旅行社能妥適規劃後續行程。

(二) 另歐盟有針對班機取消或長時間延誤，此種不正常情形訂定賠償規定，最近加拿大也訂定類似之賠償規定，並於 108 年 12 月 15 日實施，按航空公司規模、不同延誤時數，訂定賠償標準，顯示國際上確實漸漸注重這樣的事件，因此長期而言，建議還是請民航局參考歐盟、加拿大及其他國家的規定，按照影響程序研訂賠償數額，以因應未來事件之發生，這才是問題根本解決之方式。

(三) 建議可研議於旅遊定型化契約內明訂履行輔助人責任分攤解約退費規定之可行性。

二、金融監督管理委員會保險局：

航空公司為被保險人，按大數法則，國內航空公司家數和航空公司被監

理之資訊(資訊公開及透明度)，影響風險評估，因此還需航空公司相關監理資訊足夠透明公開，保險公司才可能有意願研發相關商品。

三、中華民國產物保險商業同業公會：

- (一) 航空公司罷工和無預警停飛，在風險管理上非屬可保的風險，國際上並無此類商品，國內業者亦無意願承保，所以要由保險解決，可能有困難，但保險也只是解決問題的方式之一，其他部會也有透過預付款履約等方式處理，例如旅行業就有法規在規範這部分的保障。
- (二) 有關旅客投保旅遊不便險之狀況很普遍，但並非每家保險公司都有這類商品，且旅行不便險也僅針對班機延誤，給付金額較少，僅夠支付即時所需之食、宿部分。

四、交通部航政司：

- (一) 有關航空公司罷工或無預警取消航班，對於旅行社及旅客之權益保障，民航局已請航空公司建立資訊揭露制度；另外針對航空公司特定機隊的飛時管控機制，民航局在經歷此次遠航無預警取消航班事件後，也就飛行管制作調整，先行說明。
- (二) 希望民航局蒐集先進國家有關航班取消或延遲補償機制之資料，並就蒐集之資料回饋予觀光局作為研議訂定範本之依據，讓旅行社與航空公司訂定之契約能更完整與完善。

五、交通部路政司：

- (一) 建議民航局參考歐盟及加拿大的案例，研議原則性要求與規範。
- (二) 旅行業界有反映消費水準有地域性差異，建議未來民航局在訂定相關原則性規範或要求時，可邀請旅行業與會討論。

六、交通部民用航空局：

- (一) 針對無預警取消航班，其責任主要在航空公司，依照民用航空法或糾紛調處辦法都有規範，尤其在造成旅客必要費用之損失需給予旅客補

償，如係透過旅行社，則依照航空公司與旅行社間簽訂之契約內容賠償予旅客。前陣子剛發生遠東航空無預警取消航班事件，本局已於第一時間請遠東航空調查所有受影響之航班，並召開相關應變會議，要求遠東航空就旅行社受有損失者，由遠東航空就衍生之必要費用承諾補償，也請觀光局協助如有旅行社反映時，務必讓本局知曉，俾利轉知航空公司妥處。

- (二) 有關履約保險部分已於 106 年討論過，經了解目前國際間並無是類保障亦無外國再保險公司願意承保，其原因可能係涉及之保險額度過於龐大，風險難以估算等，因此在現階段執行上恐有困難，但仍會持續蒐集國外就這部分是否有新的處理方式，如果有亦將納入研議。
- (三) 包機部分，因包機係旅行社與航空公司間之 B2B 契約，為保障旅客搭機權益，建議業者間簽訂合約時，可研議納入訂定雙方之權利義務關係。
- (四) 有關罷工預告之訂定，勞動部將於 7 月份召開相關座談會，屆時本局將適時表達為保障消費者權益，將訂定罷工預告納入考量。
- (五) 有關航空公司評鑑制度，本局每年持續辦理，其內容亦包括飛安管理，如果有興趣可上官網查詢。

七、長榮航空：

目前尚無罷工資訊，但請大家相信，長榮航空會做最好的安排與演練。

八、各旅行業公協會代表：

- (一) 出發前如果旅行社或旅客選擇取消行程，航空公司應該將機票費用(包括退費手續費)全額退還，並請航空公司明確告知何時可退還票款，因為旅行社也只是先代墊費用，所以請航空公司研議退費程序加快退費速度，而非依原始退費程序進行。另外旅行社或旅客雖已取消行程，但已預先支付之海外食、宿及遊程費用，這部分因無法退費，已造

成損失，請航空公司訂定標準給予旅行社或旅客補貼或補償，其補償標準可參考中華航空此次罷工事件方式處理，並將之訂為事前規範。

- (二) 出發後滯留國外衍生之食、宿及交通部分費用，建議針對國外不同區域，按其消費水準等設定不同補償機制，訂定每日滯留費用標準，俾利旅行社及旅客知悉。
- (三) 旅行社如協助旅客轉搭他航，價差之補償，建議第一時間以原始之艙等提供予旅客搭乘，事後旅行社或旅客依新購之機票證明向航空公司請求補償。
- (四) 實務運作上，航空公司與旅行社間較少簽訂代售契約，契約之簽訂還是以包機合約為主，但包機合約百分之九十九多係保障航空公司之權利，在產業鏈上航空公司為上遊產業，而旅行社為弱勢之下遊產業，較無力去反駁航空公司契約議定的內容，以包機合約為例，契約內容並無任何一條規範航空公司單方面取消較具體之賠償規範，最多也僅是退還包機款項。因此，無論是包機或代售契約，應該要納入航空公司單方面取消航班如何賠償消費者或旅行社代售業者之條款。相關 B2B 契約之訂定，建議由第三方類似定型化契約方式為之，有助於保障消費者權益，促進雙贏。
- (五) 針對罷工問題，建請政府參酌國外先進國家之大眾運輸業罷工預告期，研擬合理罷工預告制度。
- (六) 建議民航局應強化預警機制與透明化航班核准狀況，落實航空公司評鑑制度，並於每月或每季定期公布評鑑結果、準點率、飛時限制等資訊，確保消費大眾知的權利。
- (七) 檢視修訂民航法規，如修改「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」第 4 條及第 8 條規定，將因罷工致影響或損害旅客權益者納入適用，並參考歐盟做法，對於航班遲延、取消等情事，明訂航空

公司應負之補償標準，讓各界有所依循。

- (八) 建議將旅行社納入「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」適用範圍。
- (九) 建請航空公司對於因罷工受影響之旅客，參考歐盟規定，於航班取消或延誤超過一定時數情況下，航空公司即應支付旅客補償金，補償金額則按照航程距離設定，或由航空公司負責支付受困國外旅客食宿費用，直至更改航程旅客返國為止。如係參團旅客，由旅行社負擔國外食宿交通費用，則航空公司應向旅行社賠付實支費用。

九、台北市旅行公會書面意見(詳附件)

陸、會議結論：

- (一) 歐盟為保障旅客權益，對於班機取消或延遲達一定時數以上時，訂定相關規範，要求航空公司應支付旅客補償金，其補償金額按照航程距離訂定，有助於旅客評估旅遊風險及減少消費爭議，另外加拿大已經注意到這方面的權益保障，並落實到法規規範，建請民航局參考歐盟及加拿大之規定，研議訂定班機取消或遲延一定時數以上，由航空公司支付旅客補償金之相關規範。
- (二) 有關飛行時數之限制有其必要性，惟是否能建立預警機制，俾利旅行社或旅客即時因應，此案涉無辜旅客大眾及旅行業權益及社會公共成本，建議民航局納入研議，並邀請旅行業者與會討論。
- (三) 請旅行業全聯會及品保協會於與航空公司簽訂之包機契約及代售契約中，研議班機取消或延遲達一定時數以上時之補償機制條款，函送各旅行公會、民航局轉航空公司於訂約時參考。
- (四) 考量未來罷工事故保險之需求性，建議保險局輔導保險業開發涵蓋罷工內容之保險商品。
- (五) 本局尊重工會罷工權，但考量無辜消費大眾權益，基於旅行公益維護

，建請勞動部在勞動法規納入罷工預告期機制。

- (六) 針對未來是否有需要訂定旅行社與航空公司 B2B 契約之應記載及不得記載事項，由觀光局和民航局各自研議，必要時再召開會議討論。
- (七) 請民航局要求事件發生之航空公司於第一時間提供協調窗口予觀光局轉知旅行社，並於網站公布相關補償機制。
- (八) 因長榮航空未來可能發生罷工事件，為了解旅行業相關應變，請長榮航空於會後一週內提供合作之旅行社名單予觀光局，並請民航局必要時，給予協助。

柒、散會（下午 4 時整）

研商「因航空公司罷工或無預警取消航班衍生旅行社及
參團旅客權益保障事宜」會議簽到單

壹、會議時間：108年5月31日（星期五）下午2時30分

貳、會議地點：交通部觀光局旅遊服務中心會議室

參、主持人：張副局長錫聰

肆、出席單位及人員：

| 出席單位 | 職稱 | 簽名 |
|----------------|------------|-------------------|
| 行政院消費者保護處 | 秘書 證議 | 謝仕雯 林尚儀 |
| 消費者文教基金會 | | |
| 金融監督管理委員會保險局 | | 楊昌汎 |
| 中華民國產物保險商業同業公會 | 秘書 | 林榮宗 |
| 交通部 | 科長 科員 | 張耿嘉 |
| 交通部民用航空局 | 簡正 科長 | 吳榮山 李麗珍 周祥雲 |
| 台北市航空運輸商業同業公會 | 副秘書長 | 鍾學寧 |
| 台灣地區航空公司代表協會 | 副秘書 | 沈心亭 |
| 中華航空股份有限公司 | 營運處 法律處 | 何煥傑 吳詒敏 |
| 長榮航空股份有限公司 | 營業部 | 李佳芳 李進 |
| 立榮航空股份有限公司 | 經理 | 陳永啟 |
| 華信航空股份有限公司 | 主任 營業員 | 丁瑞芳 錢威靜 |

日本航空

副理

郭清雪

楊正清

| | | |
|-------------------|-----|-------------------|
| 遠東航空股份有限公司 | 副理 | 巴和華 副主任 余益樺 |
| 台灣虎航股份有限公司 | 經理 | 廖淑英 陳顯恩 |
| 中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 | 楊明敏 | 楊前儀 |
| 台北市旅行商業同業公會 | 吳美惠 | 吳志偉 |
| 新北市旅行商業同業公會 | 郭清洲 | 郭清洲 |
| 桃園市旅行商業同業公會 | | |
| 台中市旅行商業同業公會 | | |
| 台南市旅行商業同業公會 | | |
| 高雄市旅行商業同業公會 | | 郭清洲 |
| 臺灣省旅行商業同業公會聯合會 | | |
| 中華民國旅行業品質保障協會 | 吳美惠 | 李博宏 |
| 企劃組列席人員 | | 楊桂文 |
| 業務組列席人員 | 譚真 | 林彥勳 |
| | 鍾表 | 劉士銘 |
| | | 高晴翔 |
| | | 陳沛均 |

對於因航空公司罷工或無預警取消航班衍生旅行社或參團旅客權益保障事宜
台北市旅行公會之立場與建議

近兩年來，旅遊業歷經華航二次罷工、遠航無預警停飛，以及正在進行的長榮空服員罷工投票，起因是航空運輸業的勞資之爭，以及航空公司本身經營管理問題，結果卻是廣大無辜的旅客及旅行社消費權益受損，台灣觀光產業遭到重創。

因航空公司罷工或無預警取消航班等事由，完全不可歸責於旅客與旅行社雙方，卻造成旅客及團體取消而衍生退票及住宿、餐食、地面交通以及延後出發、滯留外地、轉搭他航等各種費用支出，以上費用皆因航空公司管理問題而造成消費損失，自應由航空公司承擔全部賠償或補償責任。

本會站在保護消費者以及為產業發聲的立場，誠摯呼籲民航局與交通部正視問題，敦促航空公司儘速建立退費及補償制度，以減少旅遊消費糾紛，本會並對此提出以下建議：

(一) 明確事後補償機制：

- (1) 出發前：旅客及旅行社選擇取消行程，機票費用應當全額退費，並免收退票手續費；已支付當地食、宿、交通等費用，旅行社得憑單據向航空公司申請全額補償。
- (2) 出發後：滯留國外衍生的食、宿及交通費用，建議分為歐洲、美國、日本、東南亞...等地區，訂定每日滯留費用標準，補償額度則可以討論。
- (3) 若旅客轉搭他航，應由航空公司予以簽轉並全額吸收價差。

(二) 建立事前防範措施：

- (1) 針對罷工問題，建請政府參酌國外先進國家之大眾運輸業罷工預告期，研擬合理的罷工預告制度。
- (2) 研究罷工保險之可行性，將罷工納入旅行業責任保險額外住宿與旅行費用附加條款之適用，以降低風險並提升消費者保障。
- (3) 關於航空公司與旅行社雙方之間的商業行為並非對等關係，因航空公司屬寡佔事業，旅行社則多為中小企業，發生航空公司罷工或停飛事件時，旅行社處於弱勢毫無主導權，現行消保法規卻要求旅行業概括承擔，實在過於沉重，建議應檢視修改以符合實況。
- (4) 檢視修訂民航法規，如修改「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」第4條及第8條規定，將因罷工致影響或損害旅客權益者納入適用，並參考歐盟做法，對於航班遲延、取消等情事，明訂航空公司應負之補償標準，讓各界有所依循。
- (5) 由此次遠東航空停飛來看，建議民航局應強化預警機制與透明化的航班核准狀況，落實航空公司評鑑制度，並於每月或每季定期公布評鑑結果、準點率、飛時限制等資訊，確保消費大眾知的權利。
- (6) 鑒於大眾運輸與民生息息相關，當發生類似事件時，建議政府公權力應適時介入，並啟動緊急應變機制如直接包機回台，不要讓旅客在國外苦等。

本會做為產業對外溝通橋梁，自當持續反映消費者及業者問題，積極整合各方意見，協助提升危機處理及整體應變能力；除在旅遊契約的法規層面中，加強保障業者並保護消費者權益之外，也期望民航局、觀光局、交通部共同為整體消費者、觀光產業、法規環境做全面考量，為維護旅遊觀光產業的榮景而努力。