

正本

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：陳沛均

聯絡電話：02-23491500 分機：8219

傳真：02-27739298

電子郵件：cpcn@tbroc.gov.tw

22067

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109年5月13日

發文字號：觀業字第1090912543號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

1.重要公文  
 2.原文上網  
 3.簡訊內容：

理事長林毓淳

主旨：為保障消費者權益，避免消費糾紛，請協助轉知所屬綜合及甲種會員旅行社依說明辦理，請查照。

說明：

- 一、依據臺中市政府109年4月30日府授法消保字第1090095728號函辦理。
- 二、按國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定第13條第3項：「旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。」、第14條第2項：「前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。」及第15條：「出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點之規定，得解除契約，但解除之一方，應另按旅遊費用不得超過百分之五補償他方。」規定，旅行社如有實際損害或已支付必要費用(為辦理旅遊已支付且無法退還之費用)，應提供相關單據(例如：航空公司、國外當地旅館、餐廳及景點門票等開立之取消退費單據)，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。爰如旅行社所提供者僅係前揭業者提供之報價單、訂金單或旅行社自行開立之代收轉付收據，尚難據以證明係前揭規定所指之實際損害或已支付必要

費用。

三、請旅行社確實依上述說明辦理解約退費事宜，並妥適處理旅遊糾紛。

正本：各旅行商業同業公會

副本：臺中市政府、中華民國旅行業品質保障協會

  
**代理局長張錫聰**

依分層負責規定授權單位主管執行

中華民國九十九年九月九日