

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

交通部

壹、嘉勉意見

- 一、檢視所轄相關法規，檢討、修正與消費者有關之規範與管理措施，落實維護消費者旅遊及飛航安全，用心值得肯定：
 - (1) 旅遊：加強查緝違規營業及提高違規或違法業者之罰鍰金額；增訂包租遊覽車之租車契約不得違反與旅行業租車契約應記載不得記載事項，及旅行業及隨團服務人員之履行輔助人協助檢查遊覽車安全之義務；增訂旅館業之住宿廣告應載明旅館業登記證號碼等。
 - (2) 飛航：修訂民用航空法等相關規定，增訂民用航空運輸業者停業或結束營業前應遵守事前申報程序及應負之責任；強化航空公司暫停或終止航線之審查程序，及航班延遲，航空公司不得收取退票手續費等。
- 二、督導地方相關單位強化消費者保護行政措施，如配合本處督導地方政府辦理新興貨櫃屋民宿之查核與裁處，以及督導各地郵局加強詐騙防制，成功防制詐騙案件，減少民眾財產損失，並提供具體量化執行績效，值得予以肯定
- 三、推動設立之旅行業品保協會對旅行糾紛妥為辦理，績效卓著；另補助八仙水上樂園塵爆事件之團訟經費，有效協助消費者受害求償權益。
- 四、郵政機構戮力刮刮樂、郵包等各種詐騙防制工作，有效避免消費者受害，值得肯定。

貳、建議意見

- 一、消保機制已然齊備，亟需落實妥為推動辦理，惟在落實推動中，建議將所主管法規與消保法密切結合，並從消費者

的立場去研訂相關配套措施，當更能發揮消費者保護的成效。因此建議應加強本部及所屬單位、消費者保護小組、相對應的地方行政單位及相關業者消費者保護的教育宣導工作。

- 二、為確保消費安全，建議對各種場站如火車站、長途客運站、機場等室內各種設施，定期或不定期進行公共安全查核，並投保公共意外責任保險。
- 三、消費者透過國際訂房網訂房衍生消費爭議與日俱增，惟行政機關礙於法令管轄權，多難以介入有效解決或防制；不僅如此，部分國際訂房網更提供非法日租套房，恐有影響旅客住宿安全。查財政部已修正「加值型及非加值型營業稅法」，規定自 106 年 5 月 1 日起，跨境電商在台銷售勞務，應在我國辦理稅籍登記，報繳營業稅，目前運作順遂。故請交通部觀光局參酌類似作法，研議修正發展觀光條例，對國際訂房網進行適當之規制或管理，並督促業者資訊充分揭露。
- 四、汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法召回改正案件高達 783 件，召回車輛亦超過 380 萬輛，因召回案件均與行車安全有關，請問業者發布召回後，召回比率至少應達多少才同意結案？或有其他方式稽核其召回確已盡力而為始同意結案？
- 五、查車輛召回改正之資訊，係統一登載於財團法人車輛安全審驗中心之「車輛安全資訊網」，網站雖於「主題專區」提供該網站之連結，惟 banner 係採輪播轉動，不僅位置不明顯，消費者亦難以從網站名稱看出有刊登車輛召回改正資訊。考量此涉消費者行車安全，乃重要消費資訊，建議於首頁增列「車輛召回改正專區」（仍可採連結方式處理），

或於上述「車輛安全資訊網」之 banner 內標註「(車輛召回改正資訊)」，俾利消費者查詢。

- 六、自 97 年 4 月 15 日開始推動實施「電動輔助自行車及電動自行車型式安全審驗管理辦法」，對電動自行車安全審驗已有完善的管理機制，惟近來電動自行車傳聞有審驗合格標章遭偽造情事，請交通部確實查明並嚴格把關，以保障合法業者及民眾騎乘安全。此外，亦請加強宣導民眾應遵守道路交通安全規則相關路權規定行駛，並佩帶安全帽，以確保交通安全。
- 七、電動自行車速限應在 25 公里以下，惟因便於改裝，動輒可見顯高於前揭速限之電動自行車橫行街頭，加上無須配戴安全帽、無騎乘年齡限制及無須考照，恐使騎乘者身陷安全疑慮。為加強電動自行車之管理，雖交通部已研議修法將於 109 年起要求電動自行車應懸掛牌照(證)，惟請研議新法適用前之短期管理措施；此外，對於時夯之電動滑板車、電動腳踏車、電動平衡車等，亦請研議予以納管，以維民眾行的安全。
- 八、觀光局於國外發生重大突發事件時，雖積極主動與旅行公會等相關單位協商參團旅客解約退費之處理原則，惟不一定發布新聞稿，如 107 年 6 月 29 日印尼峇里島阿貢火山再度噴發致國際機場關閉案即是。查交通部觀光局所訂「交通部觀光局因應國外(含大陸地區及香港、澳門)重大事件旅行團旅客解約退費處理原則作業程序」程序 2 明定於商定解約退費處理原則後，應發布新聞稿公告周知，故請依所訂作業程序落實辦理新聞發布事宜；若認事件影響範圍不大而認無發布新聞稿之必要，至少也應將解約退費處理原則公布於網站首頁之「一般佈告」中，俾使消費者及旅

行社在處理解約退費作業時能有所稽憑或查考。

- 九、幼童專用車路邊稽查不合格比率達 8%，建議繼續加強稽查，尤其每逢國小下課時段，國小周邊停了許多安親班接送車輛，部分以轎車替代者，亦請研擬納入稽查，以確保學童安全。
- 十、為確保消費公平，建議應依消保法第 56 條之 1 規定，全面查核所轄業務範圍業者之定型化契約，是否符合依消保法公告之應記載或不得記載事項規定，並將查處結果列入下次中央考核報告說明。
- 十一、法規規定車輛配件(如客貨兩用車車內支架、自行車照明、閃光板等配件)建議要求業者於車輛銷售時列為標準應附配件，以免消費者無法通過驗車或騎乘使用時造成安全疑慮。
- 十二、桃園機場二期航廈近期發生出境行李自動分揀系統故障，改為人工搬運，嚴重影響旅客出境時間，造成旅客和航空公司抱怨連連；由於二期航廈行李自動分揀輸送系統似有發生經常性故障情事，桃園機場公司應該找出問題徹底解決，以免影響旅客及航空公司的作業。
- 十三、遊覽車車體打造業者之資格條件及監督管理法規應速訂定並加強管理。
- 十四、eTag 每個月感應異常召回案件雖然母數較高，致比率較低，但每月感應異常召回案件仍高達 17000 件，建議探討其原因及研擬改善因應方法？
- 十五、國道五號雪山隧道內駕駛人安全考量係基於慢速或快速通過，應予釐清。
- 十六、近來國際油價走揚，公路汽車客運業者屢有調價之訴求之，感謝交通部公路總局基於民行考量，已與客運業者溝

通，短期內客運業者原則同意暫不調漲。惟公路汽車客運油價占業者總成本近百分之 20，是業者經營成本中一重要項目，如油價居高不下而業者又有調價之必要時，仍請交通部在合理情況下儘量保障消費者權益。

十七、近年新興平台送餐服務之營運規模及業者家數有擴大的趨勢，建議輔導業者遵守相關法規。

十八、依本院線上消費申訴系統資料，105 年、106 年汽車、旅遊、住宿及航空之申訴案件均高(如汽車 105 年 2,421 件、106 年 2,152 件；旅遊 105 年 1,157 件、106 年 1,269 件；住宿 105 年 1,146 件、106 年 1,174 件；航空 105 年 1,072 件、106 年 873 件等)，請予重視並持續研析有效改善措施，以減少消費糾紛並維護民眾行的安全與權益。