

COVID-19(新冠肺炎)消費者權益 Q&A

資料更新日期:109/6/11

Q1:如看見口罩價格異常，請撥打消費者服務專線 1950。

1950 特碼專線係政府於民國 88 年 12 月 6 日規劃建置，消費者不需要記憶各地方政府消費者服務中心冗長的電話號碼，只要拿起按鍵式電話或手機撥打 1、9、5、0 四個碼(一通就護您)，就會直接轉接至所在地縣市政府消費者服務中心，提供諮詢及申訴之協助。

本(109)年 1 月 31 日政府已經宣布口罩為防疫物資。如果看見口罩價格異常，請立刻撥打 1950，各縣市消保官會立刻處理，政府會嚴格執法、立刻法辦，讓大家都安心防疫。

Q2:如有相關消費問題，除撥打消費者服務專線 1950，亦可至行政院消費者保護會網頁上進行線上申訴。

行政院於該院消費者保護會網頁上已建置消費爭議線上申訴系統，如有消費問題或看見口罩價格異常，除撥打 1950 外，亦可至行政院消費者保護會網頁上進行線上申訴(<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/>)，各縣市主管機關會立刻錄案辦理。

Q3:「口罩實名制」購買相關疑問？

- 一、自 2 月 6 日「口罩實名制 1.0」上路，將一般醫療用口罩配送至全國健保特約藥局及偏鄉地區衛生所，民眾可持本人「健保卡」前往購買，7 天內不能重複購買。(例如 2 月 6 日購買口罩，下次需至 2 月 13 日後才可再買，以此類推)
- 二、3 月 12 日推出「口罩實名制 2.0」線上預購通路，民眾可透過電腦預購或下載「全民健保行動快易通」App 進行手機認證預購，不限身分證末碼單雙號分流限制。
- 三、4 月 22 日「口罩實名制 3.0」正式上路，新增服務為四大超商 KIOSK 事務機預購，新增超商持健保卡就可購買，另外以後不論透過超商、手機、網站購買口罩，都可以一次完成預購與繳費。
- 四、民眾如有口罩其他相關疑問，可撥打 1919 專線洽詢或健保署服務專線諮詢：市話 0800-030-598 或 4128-678(不須加區域碼)，手機改撥 02-4128-678；以及中央健康保險署全球資訊網網址

Q4: 旅遊疫情等級提升至第三級警告，參團旅客解約退費的原則？

旅遊當地之國際旅遊疫情建議等級若屬第三級警告，例如中國大陸(含港澳)、韓國、義大利等，民眾避免至當地所有非必要旅遊，旅客得依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)辦理。

前揭參團旅客解約退費原則，依據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)辦理，以保障國人及旅客自身安全與權益。另旅行社原訂行程安排由港澳轉機者，如於行程開始前變更安排由其他地區轉機之航班，仍應通知旅客並取得旅客同意後始得變更，惟如旅客不同意者，而有解約情形時，其解約退費仍依前揭規定處理。

個人部分，則請先洽航空公司，如有消費糾紛，得循消費申訴管道解決。

備註:自 3 月 21 日零時起提升全球旅遊疫情建議至「第三級」(警告: Warning)，國人應避免所有非必要之出國旅遊，自國外入境者，需進行 14 天居家檢疫。

交通部觀光局官網新聞稿：

1. 交通部觀光局配合防疫措施，延長暫停旅行業組團前往中、港、澳地區(含轉機)及公告旅客參團旅遊解約退費處理原則 109-02-10

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=c3f05aac-3058-4908-ba9a-4ca27389207d>

2. 配合防疫措施持續暫停旅行業組團赴港澳旅遊 109-02-19

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=104bae00-bdbd-44e8-bdc8-bdf435c8686e>

3. 赴韓國團體旅遊 請務必遵循中央流行疫情指揮中心公告之防疫措施 109-02-25

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=ff136283-ae5f-46b1-bd6c-10a4d1bdec5d>

4. 參團旅客依疫情等級-解約退費原則

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001100.aspx?Cond=39451aac-b15c->

交通部觀光局配合防疫措施，延長暫停旅行業組團前往中、港、澳地區(含轉機)及公告旅客參團旅遊解約退費原則，請至交通部觀光局網站(<https://www.taiwan.net.tw/>)瀏覽相關新聞稿。

參考法條【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點】

第十四點（出發前有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

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。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。

Q5:旅遊疫情等級提升至第二級警示，參團旅客解約退費原則？

旅遊當地之國際旅遊疫情建議等級若屬第二級警示，旅客得依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 15 點(國外旅遊定型化契約第 15 條)辦理。

參考法條【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 15 點】

第十五點（出發前客觀風險事由解除契約）

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，應另按旅遊費用百分之___補償他方（不得超過百分之五）。

Q6:義大利目前禁止我國航班入境，以及菲律賓 2 月 10 日至 14 日禁止我國國人入境，有關旅行社出團至義大利、菲律賓之行程與航班解約之退費問題。

一、參團旅客：

- (一) 出發前：因事屬不可歸責旅客及旅行社雙方之事由，旅客如欲解約退費，可依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範本第 14 條)辦理，即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之

必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。

- (二) 出發後：若無法依原定行程返臺，依上開應記載及不得記載事項第 20 點 (範本第 26 條)規定，所生滯留費用由旅行社負擔，旅行社並應妥適安排旅客轉搭其他航班返臺。

二、個人自行出國：

航空公司取消航班，均提供退、改票免收手續費措施，各家航空公司作法請參考交通部因應 COVID-19(武漢肺炎)交通觀光防疫專區>航空公司退改票措施

<https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&parentpath=0,2111&websiteid=202002100001>

參考法條【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點、26 點】

第十四點（出發前有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

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。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團通知體旅遊之必要措置。

第二十六點（旅客終止契約後之回程安排）

旅客於旅遊活動開始後，怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為致影響後續旅遊行程，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之，旅行業不得拒絕。

前項情形，旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。

旅行業因第一項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

Q7:因新型冠狀病毒肺炎，與旅行社簽訂出團至上述以外其他國家(非上述第二級警示及第三級警告之國家)，可否退費？

民眾如因疫情與旅行社簽訂出團至其他非第二級警示及第三級警告之國家者，建議雙方磋商延期或其他替代方案處理，如須解約退費依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點(國外旅遊定型化契約第 13 條)辦理。

參考法條【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點】

第 13 點（出發前旅客任意解除契約及其責任）

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

- (一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。
- (二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
- (三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。
- (四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。
- (五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。
- (六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。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。

Q8:有關防疫期間醫院之醫事人員與社工受有出國限制，致須取消其原訂旅遊計畫者，其權益如何？

衛生福利部業已宣布「防疫期間醫院醫事人員及社工出國與相關補償規定自 2 月 23 日適用」。即，自 2 月 23 日起至 6 月 30 日止，所有醫院之醫事人員及社工人員，除經報准同意者外，不得前往中央流行疫情指揮中心公布之旅遊疫情等級第一、二、三級地區；對於因配合本項政策，致預繳費用之損失，將依規定全額補助或補償；對於為配合防疫需要而取消前往其他國家(非屬公布之旅遊疫情等級地區)之損失，也比照辦理予以補助或補償。

相關資訊，可參閱衛生福利部於 109 年 2 月 27 日發布之「防疫期間醫院醫事人員及社工出國與相關補償規定 自 2 月 23 日適用」新聞 (<https://www.mohw.gov.tw/cp-4635-51720-1.html>)。

Q9:教育部宣布高中以下學校延後至 2 月 25 日開學、暑假延後至 7 月 15 日開始(原為 7 月 1 日開始)，致需取消原訂暑假行程，參團旅客解約退費原則？各家航空公司之退改票作法？

一、參團旅客：

因事屬不可歸責旅客及旅行社雙方事由，旅客可依國外旅遊定型化契

約應記載及不得記載事項第 14 點(國外旅遊定型化契約範本第 14 條)解約退費，即旅行社應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。

二、個人自行出國：

各家航空公司作法請參考交通部因應 COVID-19(武漢肺炎)交通觀光防疫專區>航空公司退改票措施

<https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&parentpath=0,2111&websiteid=202002100001>

備註：教育部於 3 月 16 日配合中央流行疫情指揮中心記者會宣布，從加強防疫的角度，自 3 月 17 日起到本學期上課日為止，高級中等以下學校全面停止學校師生出國，如有特殊必要出國者可以專案申請，並且加強回國後管理措施。

參考法條【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點、26 點】

第十四點（出發前有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

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。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團通知體旅遊之必要措置。

Q10:營隊、餐廳等因疫情欲取消，可否退費？

當地區被公布為疫區，不宜前往時，則可適用如下規定。

一、營隊：

依據高級中等以下學校辦理學生課外活動及輔導學生參加校外營隊活動注意事項第 11 點第 2 款與第 4 款規定：營隊活動開始前或營隊活動期間，因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致無法履行約定之活動期間、課程、膳食、住宿或交通方式時，為維護營隊活動之安全及利益，業者得依實際需要，終止契約或變更上開活動項目。同點第 5 款規定：業者變更前款活動項目時，學生不同意者，得終止契約。如因變更而超過原定費用時，應由業者負擔，因而減

省費用時，應將節省部分返還學生。雙方同意終止契約時，業者應扣除已實施部分之費用返還學生。

二、訂席：

訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 12 點規定：因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或其他不可歸責於當事人事由，致不能履行契約或履行顯有困難者，任一方均得解除本契約。契約解除後，企業經營者應無息返還消費者已繳之定金。

當事人之一方因前項原因解除契約者，對於他方不負損害賠償責任。如遇有因疫情被迫取消而衍生退費問題等消費爭議，可依消保法規定，向消費事件發生地之縣、市政府消費者服務中心、消費者保護官或逕至行政院消費者保護會網站「線上申訴系統」進行申訴。

Q11:補習班因疫情欲取消之退費問題？

依短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第 12 點規定，退費手續依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則及各直轄市、縣(市)政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。如直轄市、縣(市)政府訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。

短期補習班因疫情未能開班上課或課後因此停班或停課者，因屬不可抗力或不可歸責於補習班之事由，消費者得依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則第 25 條第 1 項第 3 款之規定向短期補習班辦理退費。但經消費者同意以補課、提供授課錄影資料或其他適當方式處理者，不在此限。

又各直轄市、縣（市）政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定，就退費手續之規定更有利於消費者時，則依該自治法規辦理退費相關事宜

而消費者係因無法入境、居家隔離或居家檢疫之因素，致無法前往補習班上課欲聲請退費時，因個案情形不一，建議消費者檢具相關資料，向補習班所在地之地方政府教育局(處)聯繫協助，或循消費爭議處理程序辦理，由地方政府教育局(處)或消保官協助透過個案協商爭取權益，以協助解決退費事宜或協助其保留課程。

參考法條【短期補習班設立及管理準則第 25 條】

補習班有下列情形者，應依下列規定辦理退費：

- 一、因可歸責於補習班之事由，致未能開班上課者，應於原定開課日前公告並通知學生，並應於原定開課日起七日內，全額退還已繳之費用。
- 二、因可歸責於補習班之事由，於課後因故停班或停課者，應按未上課日數比例退還已繳之費用。

三、因天災等不可抗力或不可歸責於補習班之事由，而有前二款之情形者，補習班應自事實發生日之次日起十日內，按事由發生後贖餘課程時數比例退還當期開班已繳之費用。但經學生同意以補課、提供授課錄影資料或其他適當方式處理者，不在此限。

學生因前項各款情事提出保留或轉讓要求，補習班拒絕時，應依前項規定退費。學生未成年者，所為保留或轉讓之意思表示，應經其法定代理人之同意。

有第一項各款情事，學生自事實發生之日起仍繼續上課逾三次者，視為同意。補習班因違法而受直轄市、縣（市）主管教育行政機關廢止設立之處分者，補習班應按處分後贖餘課程時數比例退還當期開班已繳費用；其受停止招生處分，學生提出退費要求者，亦同。

第一項退費事由及退費規定，直轄市、縣（市）主管教育行政機關為提升對消費者權益之保護或其他公益性因素，得於自治法規訂定相關規範及賠償性規定。

Q12:防疫期間健身中心收取請假手續費？

新型冠狀病毒（COVID-19）防疫期間，健身中心業者是否可向請假的消費者收取手續費，教育部體育署表示，依中央流行疫情指揮中心規定，必須居家隔離或居家檢疫 14 天的消費者，依據「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」第 10 點第 6 款規定，屬於不可歸責於消費者事由致無法使用健身設備，消費者可檢具相關證明文件，向業者辦理請假，並於停權期間，免繳月費，會員權有效期間順延。

另防疫期間「自主健康管理者」是否屬不可歸責於消費者事由而得申請暫停會籍？如消費者取具由衛生主管機關通知個人應「自主健康管理」之相關證明（文件），自可列為不可歸責於消費者事由，可向業者辦理請假者，無需繳納任何費用。

至於消費者如果是因為擔心出入健身中心恐提升感染疫情風險，而向健身中心請假，則非屬健身中心定型化契約第 10 點規定；業者如向消費者收取相關手續費，仍應以業者與消費者簽訂契約時，與消費者有約定者為限。

參考法條【健身中心定型化契約應記載事項第 10 點】

十、（會員權暫停）

消費者有下列情形之一者，得事先以書面向業者辦理暫停會員權行使，於停權期間，免繳月費，會員權有效期間順延：

（一）因出國逾二個月者，依本款辦理暫停會員權益，其期間以 個月為

限（不得超過六個月）。但消費者同意得於境外使用業者所提供健身設施者，不在此限。

- （二）因傷害、疾病或身體不適致不宜運動者。
- （三）因懷孕或有育養出生未逾六個月嬰兒之需要者。
- （四）因服兵役致難以行使會員權者。
- （五）因職務異動或遷居致難以行使會員權者。
- （六）其他雖不符合前列各款事由，但不可歸責於消費者事由致無法使用健身設備者。

前項情形消費者應檢附各款事由相關證明或釋明文件。

教育部體育官網新聞稿：體育署說分明 防疫期間健身中心收取請假手續費是否違反規定 109.03.04，請參考下列網址：

<https://www.sa.gov.tw/News/NewsDetail?Type=3&id=2737&n=92>

Q13: 新冠肺炎疫情衍生之旅遊疫區定義，是否包括衛生福利部疾管署發布之旅遊疫情建議等級第二級？是否亦應將外交部發布之紅色及橙色警戒，一併納入考量。

保單條款若以「疫區」做為承保範圍者，其定義將以衛生福利部疾管署發布之旅遊疫情建議等級第三級為標準，另，外交部有關疫情的旅遊警示亦主要參考衛生福利部疾管署資料，故以衛生福利部疾管署發布之旅遊疫情建議等級第三級以有一致性之標準。

Q14: 外國政府公告，限制國人入境或是禁止國籍航空入境，是否構成旅遊綜合險理賠條件？

旅遊綜合保險承保之班機延誤，若航班未延誤或延誤時間未達保單約定之延誤時數而僅係外國政府限制入境，無法理賠；旅程更改部分，因大多數保單條款已於不保事項中明定「因任何政府機關之法律規定或行政命令所致者」屬除外不保之情況，故外國政府限制入境，保險公司不負賠償責任，惟各保險公司仍將依個案情節並以有利被保險人原則審酌處理。

Q15: 未來預定前往之旅遊地區，現在已被宣告為疫區，而消費者業已購買旅遊綜合險，雖於旅遊開始前 7 日之前即已取消，是否構成理賠條件？

消費者預定前往之旅遊地區已被宣告為疫區並已購買旅遊綜合保險，倘於旅遊開始前七日內取消行程者，可依各公司之契約條款約定申請理賠；超過七日取消行程者，得向保險公司申請終止契約並退還所繳

之全額保險費。惟本商品屬商業保險性質，各家保險公司保單條款或有不同，仍須依消費者實際投保之條款約定辦理。

Q16:消費者因依法居家檢疫或居家隔離 14 天致取消旅遊行程，是否構成理賠條件？

依法居家檢疫或居家隔離 14 天致取消旅遊行程，消費者投保之旅遊綜合保險若包含行程取消保險且承保範圍有含檢疫情事者，可向保險公司申請理賠。

Q17:因新冠疫情致取消旅遊行程，多屬不可歸責於消費者，保險業者日後為個案理賠時，處理方向如何？

保險公司將依個案情節並以有利被保險人原則審酌處理。