

行政院消費者保護會第 93 次會議紀錄

開會時間：114 年 7 月 18 日（星期五）上午 9 時 30 分

開會地點：行政院第一會議室

主席：鄭召集人麗君

出（列）席機關及人員：（略） 紀錄：林士堯

壹、確認第 92 次會議紀錄：確認。

貳、列管事項辦理情形：

裁示：項次 2，繼續列管，並會同道安會報一起討論；項次 3、4、7，繼續列管，其餘解除列管。

參、提案事項：

一、本院消費者保護處提報「114 年旅宿業聯合查核」案。

裁示：

- （一）洽悉。
- （二）從查核結果來看，查核 21 家中有 14 家不符規定，尤其消防安全有 5 家不符規定，必須予以高度重視，須強力督促改善。
- （三）請交通部觀光署、內政部國土管理署及內政部消防署務必督促地方主管機關，儘速依法查處本案不符合規定之業者，要求立即改善，依法處理。
- （四）請交通部觀光署對地方主管機關進行工作會報，請地方政府將本次查核違規樣態向業者進行全面教育宣導。未來地方政府應主動不定期辦理聯合查核，強化安全管理部分，請內政部消防署要求各地方政府消防局依法查處未符合消防安全規範之業者，尤其未開啟消防警報系統之行為，或相關消防設施逾期或失壓，應立即予以改善，以符合消防安全管理規範，此部分應特別予以重視。

(五) 有關近來許多針孔偷拍問題，請交通部觀光署督導地方政府，針對旅館或民宿之針孔偷拍問題研議相應妥適管理規範、措施，包括強化自主管理，以保障消費者隱私。

(六) 請交通部觀光署會同相關機關及地方政府強化整體旅館及民宿之管理，以維護消費者安全及權益。

二、本院消費者保護處提報「114 年度預售屋買賣定型化契約查核結果」案。

裁示：

(一) 洽悉。

(二) 歷次查核違規比例下降，已有一定成效，惟預售屋買賣金額及影響消費者權益甚鉅，請內政部持續維護消費者購屋權益，採取下列措施：

1、請將本次查核發現之違規樣態，納入「預售屋買賣契約條文常見錯誤樣態彙整表」，透過多元化之方式對建商加強說明及宣導。

2、請將本次查核結果公告周知，並督導各地方政府將查核結果公告於機關網站，必要時發布消費資訊，提醒消費者購屋簽約注意。

3、請依歷次查核資料，滾動式確認「過去查核資料累計違規 2 次以上建商」名單，並請就「過去查核資料累計違規 2 次以上建商」及本次查核「違規項次較多建商」之其他建案加強查核。

三、交通部提報「郵輪消費爭議問題釐清及精進作為」案。

裁示：

(一) 洽悉。

(二) 鑑於國內郵輪旅遊市場興盛，主管機關在推廣郵輪旅遊之際，應確保消費者的安全及權益保護，爰請交

通部辦理下列事項：

- 1、應儘速落實報告所提之各項精進作為，指定航港局為郵輪主政機關，強化郵輪公司之相關安全管理，並研議成立郵輪消費爭議處理小組，邀集觀光署等相關單位，完備郵輪定型化契約應記載及不得記載事項，以保障消費者權益，減少郵輪消費爭議事件之發生。
- 2、應定期對外籍郵輪公司及旅行社所使用之定型化契約進行瞭解及查核，以查明有無違反消費者保護法或相關定型化契約應記載及不得記載事項之情形。
- 3、對於未能妥適處理消費爭議之郵輪或旅行社業者，應採取相當之作為，如有重大違規事項，即廣為周知，俾保護消費者；必要時如需提起團體訴訟，請主管機關予以協助，以維護消費者權益。

四、本院消費者保護處提報「賣場超市販賣業等消費場所之標價與售價一致性查核」案。

裁示：

- (一) 洽悉。
- (二) 針對賣場標價與售價不一致情形，本次查核結果比例甚高，請經濟部辦理下列事項宜：
 - 1、儘速函請相關地方政府針對標價與售價不一致之業者依法妥處，尤其應重視標價低於售價，此部分相當侵害消費者之權益；另在溢收商品售價部分，洽請賣場業者提出具體退還消費者之後續處理方案。
 - 2、研議相關具體管理措施，促使賣場標價與售價應達一致性，並加強法規宣導及販賣業場所之後市

場稽查。

(三)另請公平交易委員會持續關注賣場超市實際售價高於標價等情形，以維護交易秩序及消費者權益。

肆、臨時動議：無。

伍、有關委員提供之書面意見，請參處。

陸、散會。(上午11時整)