【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

「餐飲業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任險查核（第二次）」案說明

日期：115/03/11 資料來源：消費者保護處

為維護消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)於 114 年 11 月間會同臺北市、新北市、新竹縣、南投縣、嘉義市及臺東縣等地方衛生局，進行「餐飲業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項暨投保產品責任保險」查核，共計查核 20 家餐飲業者。本次餐飲業商品(服務)禮券定型化契約查核結果，全部查核項目符合規定者計 5 家，部分契約條款不符合規定者計 15 家；至投保產品責任保險查核結果，計 1 家不符合規定。

鑑於餐券屬於預付型交易，餐飲業者應依「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定發行餐券並提供履約保障；再者，為維護消費者權益，餐飲業者應依「食品安全衛生管理法」投保產品責任保險。故行政院消保處會同上開地方政府衛生局進行本次查核，查核結果如下（詳如附表）：

一、餐飲業商品(服務)禮券定型化契約：計 15 家定型化契約條款部分不符合規定(項次：2、5、6、7、8、10、11、12、13、15、16、17、18、19、20)，契約內容整體不合格率為 14%(42/300 項)。主要缺失如下：

（一）違反「記載出售日」規定者，共計 6 家(項次：5、7、10、15、16、18)；違反「記載履約保證期間（至少 1 年）」規定，共計 7 家(項次：5、6、7、12、13、15、18)：

發行人應依規定提供消費者自出售日起算至少 1 年期間之履約保障，但查核發現禮券未記載「出售日」或未記載「履約保證期間（至少 1 年）」。

（二）違反「履約保障責任」落實，共計 3 家(項次：13、15、18)：

1、發行人與銀行簽訂信託契約之履約保障期間，未能涵蓋禮券所載之履約保障期間。

2、發行人與銀行簽訂信託契約，但未確實存入款項。

（三）違反「不得記載事項」規定，共計 10 家(項次：2、5、8、11、12、13、16、17、19、20)：

1、禮券記載扣除運費（或郵資）、匯費（或金融機構手續費）後辦理退款，違反不得另行加收費用。

2、禮券僅記載特殊節日不適用，消費者無法以禮券面額抵用消費。

3、禮券記載「若購買套組且已使用贈品券者，不得申請退券」或「不接受部分退券」等，對消費者顯失公平。

二、餐飲業投保產品責任保險：有關餐飲業者是否依「食品安全衛生管理法」

投保「產品責任保險」或「公共意外責任保險附加食品中毒條款（限未提供外帶外賣者）」，本次查核計 1 家不符合規定(項次 12)。

針對上開查核所發現之缺失，行政院消保處已請主管機關衛生福利部食品藥物管理署督促地方政府衛生局依法查處，業者均已改正。行政院消保處提醒消費者及餐飲業者，應注意下列事項：

(一)消費者購買餐券時，務必審閱券面記載之契約條款，注意是否與「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定相符。

(二)消費者購買餐券後，可依發行人所提供履約保障機制之佐證方式（例如：至銀行網站禮券信託網頁），查詢履約保障是否落實。

(三)消費者應理性消費，儘速於履約保障期間內將餐券使用完畢，以維自身權益。

(四)餐飲業者發行餐券時，應依照「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定辦理，並確實落實履約保障；建議於禮券券面以 QRcode 方式提供履約保障查詢連結，簡化查詢流程，友善消費者查驗，並於網站及銷售點揭露相關履約保障資訊。

(五)餐飲業者應依照食品安全衛生管理法投保產品責任保險，以維護消費者權益。