

長青園地

日期：107年11月20日

編製：家 部 綜 合

消費者保護教育宣導篇

行政院消保處與企業家的午後約會-暢快溝通 正向交流

發布日期：107/10/12

來源：消費者保護處

行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)於消費者保護法規政策或措施之研訂過程中，一向重視與產業之溝通。惟為進一步察納產業對消保施政之建言，該處與中華民國全國商業總會合作，首度籌辦「與企業家有約座談會」，分別與旅行業及旅宿業進行雙向交流，獲得熱烈迴響。

有鑒於積極發展旅遊產業屬當前國家重要政策之一，尤其是旅行與旅宿業相關之措施，不僅關係消費者權益之保障，更與產業發展及國際接軌息息相關。因此行政院消保處於今(107)年9月26日以「觀光」為主軸，聚焦於旅行業與旅宿業相關消保議題之2場座談會，邀請業界公會及各相關主管機關代表與會，會中業者代表踴躍發言提出建言，行政機關積極正面回應。例如：第1場座談中，旅行業公會提出天災、意外不可抗力之因素以外之其他突發事件(例如交通事業罷工)，相關交通產業仍應共同承擔旅客取消行程之損失，不該讓旅行社單獨承受，因此旅行業者建議相關業者透過保險分散風險。行政院消保處表示，當類似情形發生，建議由旅行業者、航空公司或郵輪公司等相關業者共同面對，主管機關亦應研議配套措施，協助建立有關行業之間的契約衡平機制等。

座談過程多半圍繞著如何在保護消費者並兼顧產業發展間取得平衡，例如第2場與旅宿業的座談中，業者建議修訂個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項，讓業者可彈性調整年假、連假期間收取之定金額度，並增列連續假日訂房解約規定等等。行政院消保處回應表示，在審議個別旅客訂房定型化契約時，已考慮並衡平業者及消費者間之權益，規定於連續假日業者可收取房價總金額一半之定金，消費者若於住宿當日取消訂房者，可沒收全額定金；此外，參考國際訂房交易習慣，業者亦可以採取預收房價總金額的方式，但必須讓消費者有較多選擇，例如消費者取消訂房，可將預收款保留在1年內再次訂房時，供消費折抵使用等等。主管機關交通部觀光局亦回應，將持續檢討訂房定型化契

約規範，以因應市場之趨勢。

行政院消保處表示，這是第 1 次直接和企業經營者面對面溝通消保施政的觀念與做法，確實有助於提升企業與政府單位間之互信與互諒。商業團體也表達期盼行政部門能多與產業對談，藉此建置更公平合理的消費環境，為企業永續經營、消費者權益維護與政府施政取得三贏局面。

本資料摘錄自「[行政院全球資訊網](#) > [資訊與服務](#) > [消費者保護](#)」