

【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

114年旅宿業聯合查核結果

日期：114-8-14

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5月間前往桃園市、新竹縣、南投縣、嘉義市、台南市、高雄市及宜蘭縣等7個直轄市、縣(市)進行聯合查核，共計查核21家旅宿業，其中涉及違規缺失者，已請主管機關督導地方政府，依法查處並持續監督業者改善完畢。

因應暑假旅遊旺季來臨，消費者會選擇旅館或民宿訂房住宿，為保障旅客住房安全及維護消費權益，行政院消保處於114年5月間指派消保官，會同地方政府消保官、觀光旅遊、建築管理、消防及警政機關(單位)人員，針對旅宿業建築安全管理、消防安全管理及經營管理等項目進行聯合查核，相關結果如下（詳如附表1）：

- 一、建築安全管理部分，計4家不符規定(編號9、11、16及18)，違規態樣有未公安申報、擴大使用樓層、頂樓違建及直通樓梯間堆置雜物。
- 二、消防安全管理部分，計5家不符規定(編號3、12、13、15及16)，違規態樣有緊急廣播設備擴音機及操作裝置故障、窗簾或部分窗簾無防焰標示及滅火器逾期或失壓。
- 三、旅宿業經營管理部分，計12家不符規定(編號2、6、8、9、11、13、15、16、17、18、19及21)，違規態樣有未懸掛登記證、民宿未懸掛客房配置圖、房內未標示房間價格或旅客住宿須知、實際經營客房數涉及擅自擴大營業規模及收取房費高於備查房價。

為維護旅客的隱私安全，本次查核同時針對旅宿業反針孔管理情形進行相關調查（詳如附表2），本次查核21家業者，其中有11家業者會自主執行反針孔管理：定期執行的有9家，不定期執行的2家；亦有2家業者有對外宣稱提供反針孔偵測，僅1家符合其宣稱內

容，1家不符合宣稱之業者，已當場命拆除相關告示牌。

有關本案查核結果，行政院消保處除已請主管機關交通部觀光署、內政部國土管理署及內政部消防署依法查處並督促業者立即改善外，並請交通部觀光署將本次查核發現違規缺失之樣態，列為教育宣導重點，同時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；就旅館或民宿可能發生之針孔偷拍問題，亦請交通部觀光署研議相應管理措施，強化業者自主管理，保障消費者隱私。

行政院消保處提醒消費者，消費者出遊時如有住宿需求，可先行至交通部觀光署建置之「旅宿網」(<https://www.taiwanstay.net.tw/>)查詢合法旅宿，入住時亦應留意逃生動線及安全梯是否暢通、室內消防安全設備有無雜物阻隔、地毯及窗簾有無防焰標示，以維護自身安全。如發生消費爭議，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw/>)進行線上申訴，以維護自身權益。