



Taiwan

THE HEART OF ASIA

# 旅遊爭議處理程序介紹

## 訴訟外解決爭端機制

交通部觀光署



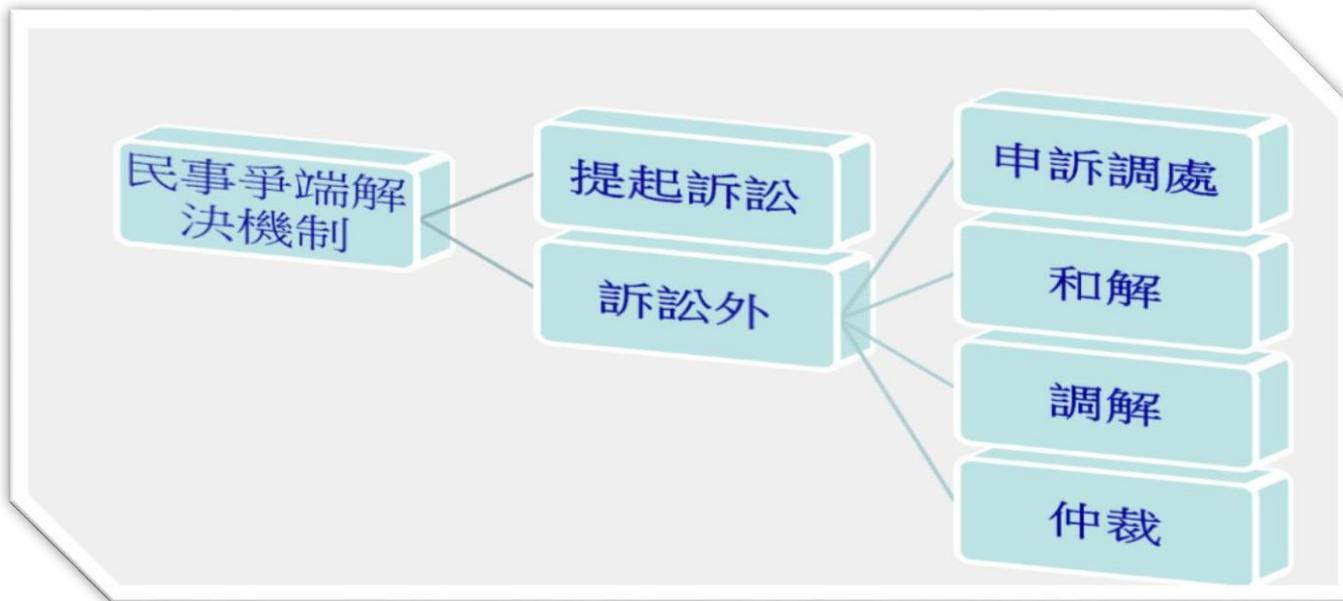
壹、前言

貳、訴訟外解決爭端機制說明

參、附錄-相關單位聯絡資料



當消費者與業者(旅行業、旅宿業及觀光遊樂業等)產生消費爭議時，除可以向法院提起訴訟外，為保障當事人之程序選擇權，也可依民事訴訟法與仲裁法等相關規定，選擇其他解決爭端機制解決消費爭議。





### 一、申訴調處

- ◆ 消費者可就消費爭議，向企業經營者申訴或以電話、手機直撥1950，向各直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心提起第一次申訴；或於行政院消費者保護會建置之「線上申訴與調解」系統網頁，提起申訴；亦可向中華民國消費者文教基金會與中華民國旅行業品質保障協會(品保協會)等團體申訴。
- ◆ 若第一次申訴未獲妥適處理時，消費者可向直轄市、縣（市）政府之消費者保護官提出第二次申訴。仍未獲妥適處理時，可再向直轄市、縣（市）政府之消費爭議調解委員會申請調解。



### 二、訴訟外和解

- ◆ 當事人得就消費爭議私下和解或向上述相關單位申訴並經調處後達成和解，惟其僅具有一般民事契約之效力，當事人不可據以直接向法院聲請強制執行。
- ◆ 與訴訟上和解比較：當事人就消費爭議提起訴訟後，法院得依民事訴訟法第377條第1項規定，隨時試行和解；當事人亦可依據同法第377條之1向法院聲請和解。另依據同法第380條規定，兩造於訴訟上所為之和解筆錄與確定判決具有同一效力，可據以直接向法院聲請強制執行。



### 三、訴訟外調解

- ◆ 消費者保護法第44條規定，消費者所為申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
- ◆ 依消費爭議調解辦法規定，消費者申請調解未經受理，或雖經受理但未成立調解者，得向法院起訴。調解不成立者，並應發給調解不成立證明書。
- ◆ 調解成立者，須將調解書送請管轄法院審核，經法院核定後，與民事確定判決有同一效力，可據以直接向法院聲請強制執行。



### 四、仲裁

- ◆ 合意仲裁：基於私法自治原則可由當事人雙方合意，就雙方所生之消費爭議，不向法院提起訴訟，而由雙方選任的專家(仲裁人)，依雙方當事人所約定或法律所規定的程序進行審理，最後對當事人雙方作成發生拘束力的判斷。





### 四、仲裁

#### ◆ 法律效果：

- 與法院確定判決，具有同一效力，當事人可據以向法院聲請強制執行。
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 仲裁案件一審終結，仲裁判斷是最終的決定，不能上訴。



### 四、仲裁

#### ◆與其他消費爭端解決機制之比較：

與  
調  
解  
制  
度  
相  
比

- ✓ 相同點：均透過當事人選擇由他們信賴之公正第三方解決消費爭議的方法。
- ✓ 相異點：仲裁人作出之判斷具有實質拘束力，若有一方不遵守，他方可聲請法院強制執行。但在調解，調解人所作建議對當事人並沒有拘束力，當事人可以決定是否接受調解人所提解決的建議。



### 四、仲裁

#### ◆與其他消費爭端解決機制之比較：

與  
訴  
訟  
制  
度  
相  
比

- ✓ 仲裁由當事人選出的仲裁人審理案件，且對仲裁程序有自主權；而訴訟係由法官審理，當事人對訴訟程序沒有決定權。
- ✓ 訴訟原則採三級三審制，而仲裁是一次解決，故仲裁花費較為便宜。且當標的金額越大時，仲裁會比訴訟更加經濟。
- ✓ 仲裁庭原則上應於六個月內作成判斷書，於例外必要延長時，亦僅能延長三個月，相較於訴訟程序快速許多。

## 參、附錄-相關單位聯絡資料



Taiwan  
THE HEART OF ASIA

- 交通部觀光署
  - 地址：台北市忠孝東路4段290號9樓
  - 電話：0800-211734
  - 服務時間：8:30 -12:30、13:30-17:30
  
- 行政院消費者保護會
  - 消費者中心服務專線：1950
  - 網址：<https://cpc.ey.gov.tw/>
  
- 各縣市政府消費者服務中心
  - 網址：  
<https://cpc.ey.gov.tw/Page/2D85A84482CE6EB4>

## 參、附錄-相關單位聯絡資料



Taiwan

THE HEART OF ASIA

- 中華民國旅行業品質保障協會（品保協會）被投訴者須是品保協會會員，始受理。
  - 台北總會
    - ✓ 地址：台北市中山區民權東路2段9號5樓
    - ✓ 電話：02-25995088
    - ✓ 網址：[www.travel.org.tw](http://www.travel.org.tw)；E-mail：[tqaa@travel.org.tw](mailto:tqaa@travel.org.tw)
  - 北部辦事處
    - ✓ 地址：桃園市復興路454號2樓
    - ✓ 電話：03-3393773;E-mail：[tqaa\\_1@travel.org.tw](mailto:tqaa_1@travel.org.tw)
  - 中部辦事處
    - ✓ 地址：台中市北屯區北屯路360號8樓之2
    - ✓ 電話：04-22431460;E-mail：[tqaa\\_2@travel.org.tw](mailto:tqaa_2@travel.org.tw)
  - 雲嘉南辦事處
    - ✓ 地址：台南市永康區小東路689之102號19樓 A7
    - ✓ 電話：06-3123246；E-mail：[tqaa\\_3@travel.org.tw](mailto:tqaa_3@travel.org.tw)
  - 南部辦事處
    - ✓ 地址：80141 高雄市自強一路22號5樓之1 A室
    - ✓ 電話：07-2415220；E-mail：[tqaa\\_4@travel.org.tw](mailto:tqaa_4@travel.org.tw)
    - ✓ 網址：<http://www.travel.org.tw/Default.aspx>

# 參、附錄-相關單位聯絡資料



Taiwan

THE HEART OF ASIA

## ➤ 中華民國消費者文教基金會(消基會)

- 台北總會
  - ✓ 時間：週一至週五14：00-16：00
  - ✓ 地址：台北市大安區復興南路一段390號10樓之2
  - ✓ 電話：02-27001234
- 中區分會
  - ✓ 時間：週五14：00-16：00
  - ✓ 地址：台中市西區五權路1-67號8樓之5
  - ✓ 電話：04-23757234
- 南區分會
  - ✓ 時間：週五14：00-16：00
  - ✓ 地址：高雄市新興區民生一路56號18樓之8
  - ✓ 電話：07-2251234
- 雲嘉南分會(籌備處)
  - ✓ 時間：週五14：00-16：00
  - ✓ 地址：台南市中西區成功路457號10樓之4
  - ✓ 電話：06-2411234
- 網址：<http://www.consumers.org.tw/contents/text?id=18>

## 參、附錄-相關單位聯絡資料



Taiwan  
THE HEART OF ASIA

- 台灣消費者保護協會(消保會)
  - 地址：高雄市(806)前鎮區保泰路355號6樓之2
  - 電話：07-9700726
  - 網址：[www.cpat.org.tw](http://www.cpat.org.tw)；E-mail：[cpat3706222@seed.net.tw](mailto:cpat3706222@seed.net.tw)
  
- 中華民國仲裁協會
  - 本會：台北市仁愛路四段三七六號十四樓(仁愛世貿廣場)，02-27078672
  - 台中辦事處：台中市北屯區文心路四段83號 20樓(人文經貿大樓)，04-22938390
  - 高雄辦事處：高雄市前鎮區一心二路128號14樓(國際金融大樓)，07-3359523
  - 聯絡信箱：[service@arbitration.org.tw](mailto:service@arbitration.org.tw)：
  - 網址：<http://www.arbitration.org.tw>